

令和5年度 上下水道事業に関するアンケート調査

実施調査目的

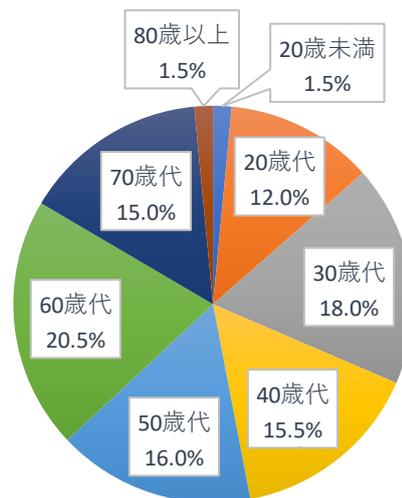
上下水道局が実施しているさまざまな事業について、お客さまの評価を把握することにより、今後の上下水道事業を取り巻く環境の変化、多様化する市民ニーズに対応しバランスのとれた効率的な経営運営に反映させていくための基礎資料とすることを目的とする。

比較内容

実施方法	検針時に配布する広報紙「せせらぎ」にQRコードを掲載する方法で実施。
調査対象	全世帯が対象（一部「せせらぎ」が届かないマンション等は除く。）
回収方法	QRコードをスマホで読み込み回答する方法。
実施月	令和5年9月・10月（〆切11/30）
有効回答数	200件

質問1 年齢を教えてください。

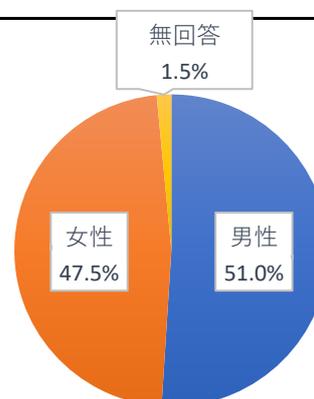
回答	令和5年度	令和4年度
20歳未満	3 1.5%	0.0%
20歳代	24 12.0%	1.1%
30歳代	36 18.0%	5.0%
40歳代	31 15.5%	7.5%
50歳代	32 16.0%	16.4%
60歳代	41 20.5%	30.2%
70歳代	30 15.0%	28.5%
80歳以上	3 1.5%	11.4%
合計	200 100.0%	100.0%



年齢構成は「60歳代」が20.5%と最も高く、次いで「30歳代」が18.0%でした。
昨年と比較して「20歳代」から「70歳代」までがバランスよく回答をいただいた。

質問2 性別を教えてください。

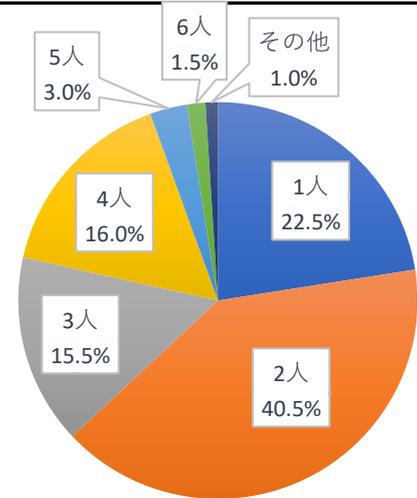
回答	令和5年度	令和4年度
男性	102 51.0%	43.1%
女性	95 47.5%	55.6%
その他	0 0.0%	0.0%
無回答	3 1.5%	1.3%
合計	200 100.0%	100.0%



性別構成は、「男性」51.0%に対し「女性」47.5%であった。
令和4年度と比べると、バランスのよい回答となった。

質問3 あなたを含めて同居されている方の人数を教えてください。

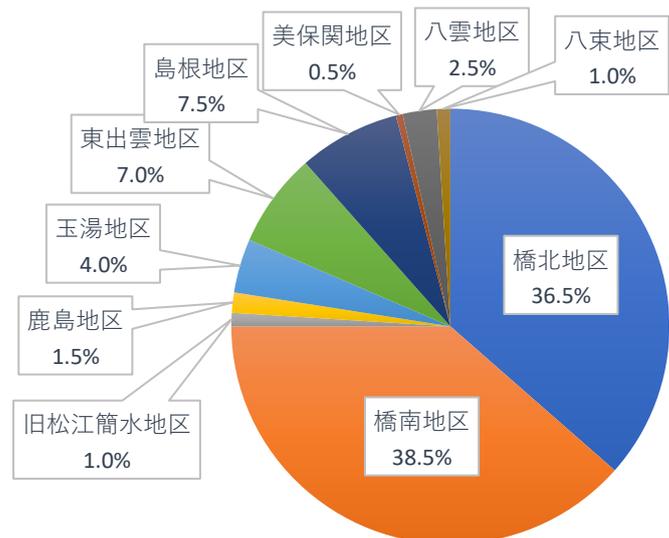
回答	令和5年度	令和4年度
1人	45 22.5%	18.0%
2人	81 40.5%	34.8%
3人	31 15.5%	18.7%
4人	32 16.0%	14.1%
5人	6 3.0%	8.9%
6人	3 1.5%	3.9%
その他	2 1.0%	1.6%
合計	200 100.0%	100.0%



同居人数は、「2人」が40.5%と最も高く、次いで「1人」が22.5%となった。
令和4年度と比較すると、「2人」と「1人」の割合が増えた。

質問4 お住まいの地区を教えてください。

回答	令和5年度	令和4年度
橋北地区	73 36.5%	31.9%
橋南地区	77 38.5%	37.5%
旧松江簡水地区	2 1.0%	2.3%
鹿島地区	3 1.5%	3.6%
玉湯地区	8 4.0%	3.9%
東出雲地区	14 7.0%	5.3%
島根地区	15 7.5%	3.6%
美保関地区	1 0.5%	3.3%
八雲地区	5 2.5%	5.9%
八束地区	2 1.0%	2.6%
合計	200 100.0%	100.0%

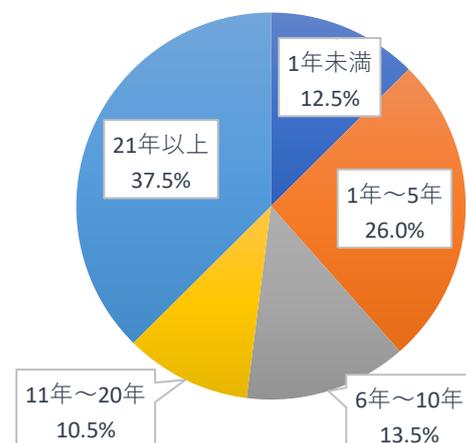


※橋北地区は（朝酌、川津、持田、城西、城東、城北、法吉、生馬、古江）
橋南地区は（朝日、雑賀、白湯、大庭、古志原、竹矢、津田、乃木、忌部）
旧松江簡水地区は（秋鹿、本庄、長江、津ノ森、大野、上宇部尾、手角、枕木、野原、長海）

居住地区は、「橋南地区」が38.5%と最も高く、次いで「橋北地区」が36.5%であった。
令和4年度と比べると、「橋南地区」と「橋北地区」がほぼ同数でバランスがとれた回答となった。

質問5 お住まいになって何年になりますか。

回答	令和5年度	令和4年度
1年未満	25 12.5%	0.0%
1年～5年	52 26.0%	4.6%
6年～10年	27 13.5%	3.0%
11年～20年	21 10.5%	5.9%
21年以上	75 37.5%	85.9%
無回答	0 0.0%	0.7%
合計	200 100.0%	100.0%

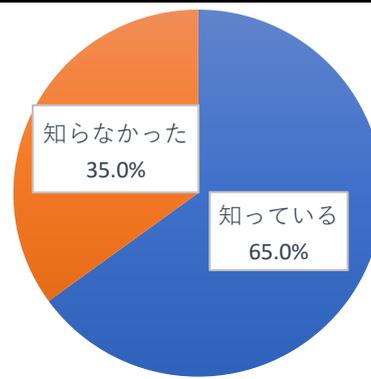


居住年数は、「21年以上」が37.5%と最も高く、次いで「1年～5年」が26.0%となり、令和4年度は「21年以上」が85.9%で片寄りがあったため、それに比べるとバランスがよい回答となった。

質問6

水道事業は税金ではなく、お客様からの料金収入で運営していることを知っていましたか。

回答	令和5年度
知っている	130 65.0%
知らなかった	70 35.0%
合計	200 100.0%

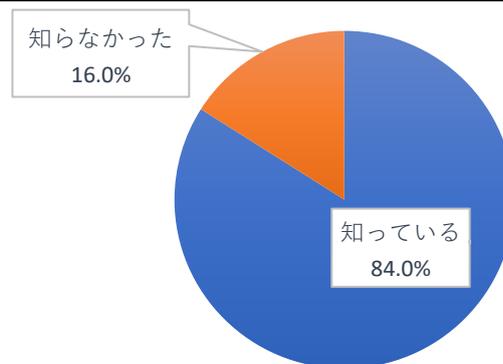


「知っている」が65.0%を占めていた。

質問7

日本の水道料金は、住んでいる地域ごとに水源の水質や土地の高低差などの立地条件や人口密度などによってかかるコストが違うため、地域によって異なることを知っていましたか。

回答	令和5年度
知っている	168 84.0%
知らなかった	32 16.0%
合計	200 100.0%

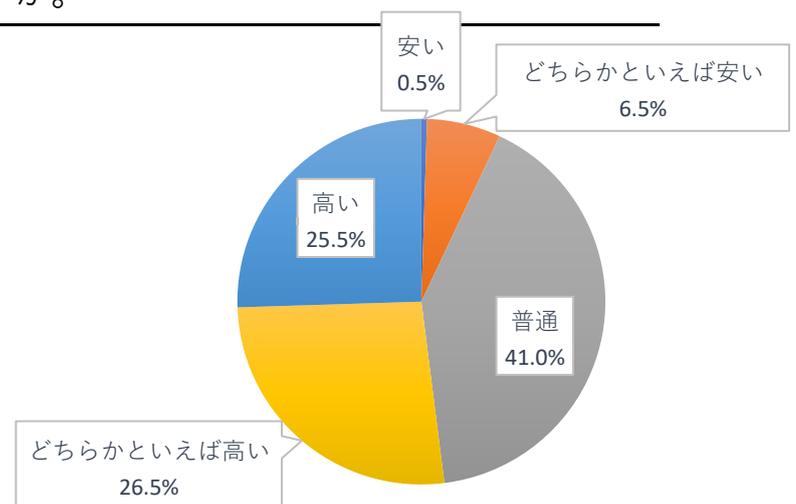


「知っている」が84.0%を占めていた。

質問8

上下水道料金についてどのように感じていますか。

回答	令和5年度	令和4年度
安い	1 0.5%	0 0.3%
どちらかといえば安い	13 6.5%	6 3.0%
普通	82 41.0%	77 38.4%
どちらかといえば高い	53 26.5%	67 32.8%
高い	51 25.5%	53 24.3%
無回答	0 0.0%	6 1.3%
合計	200 100.0%	200 100.0%

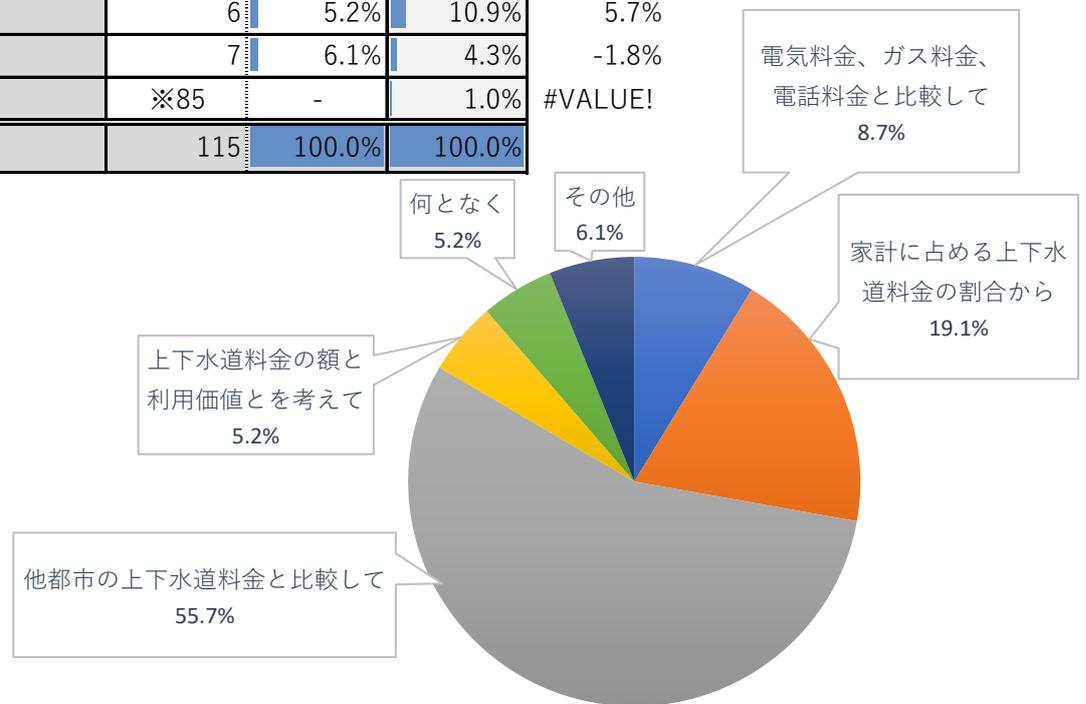


「普通」と回答した人が41.0%と最も高く、次いで「どちらかといえば高い」が26.5%となった。
 「どちらかといえば高い」と「高い」を合わせると、全体の半数を占める結果となった。
 令和4年度と比較すると「どちらかといえば高い」が減り「どちらかといえば安い」が増える結果となった。

質問9

「高い」または「どちらかといえば高い」と回答された方に伺います。その理由は何かですか。

回答	令和5年度	令和4年度
電気料金、ガス料金、電話料金と比較して	10 8.7%	19.1%
家計に占める上下水道料金の割合から	22 19.1%	18.1%
他都市の上下水道料金と比較して	64 55.7%	31.6%
上下水道料金の額と利用価値とを考えて	6 5.2%	14.5%
ペットボトルの水の価格と比較して	0 0.0%	0.7%
何となく	6 5.2%	10.9%
その他	7 6.1%	4.3%
無回答	※85 -	1.0%
合計	115 100.0%	100.0%

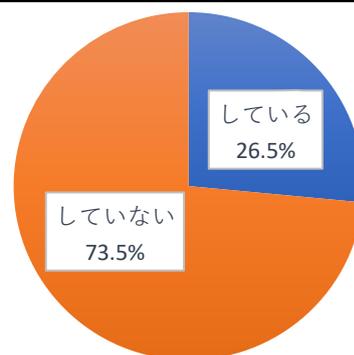


無回答を除くと「他都市の上下水道料金と比較して」が55.7%と半数以上を占めていた。令和4年度と比べると「他都市の上下水道料金と比較して」と回答した方の割合がより増える結果となった。

質問10

防災備蓄用に一日ひとり3リットルの水が必要と言われていますが、災害時に備えて飲料水等を確保していますか。

回答	令和5年度
している	53 26.5%
していない	147 73.5%
合計	200 100.0%

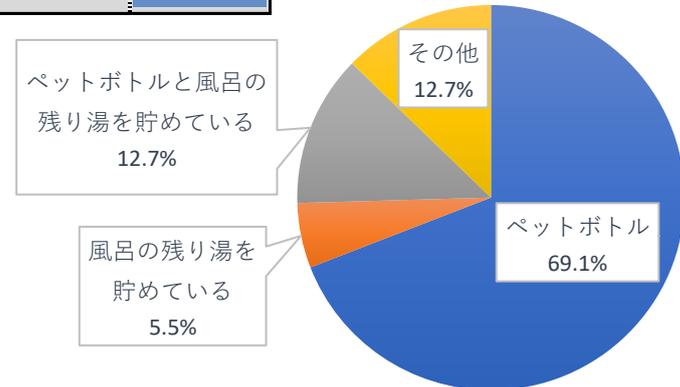


「していない」が73.5%を占めており、飲料水を確保していない方が多かった。

質問11

「している」と回答された方に伺います。次のうち、どのような方法で飲料水等を確保していますか。

回答	令和5年度
ペットボトル	38 69.1%
風呂の残り湯を貯めている	3 5.5%
ペットボトルと風呂の残り湯を貯めている	7 12.7%
その他	7 12.7%
合計	55 100.0%

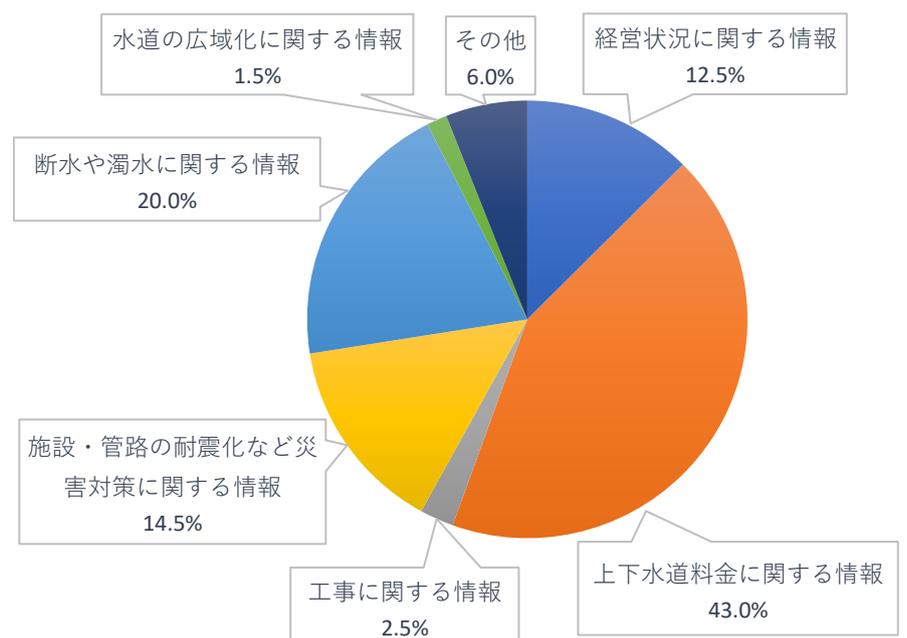


ペットボトルが69.1%を占めており、飲料水を確保している方のうち7割弱の方がペットボトルを備蓄していた。

質問12

上下水道事業について知りたい情報、必要な情報は次のどれですか。

回答	令和5年度	令和4年度
経営状況に関する情報	25 12.5%	11.4%
上下水道料金に関する情報	86 43.0%	30.0%
工事に関する情報	5 2.5%	10.6%
施設・管路の耐震化など災害対策に関する情報	29 14.5%	20.3%
断水や濁水に関する情報	40 20.0%	24.9%
水道の広域化に関する情報	3 1.5%	2.1%
その他	12 6.0%	0.6%
合計	200 100.0%	100.0%

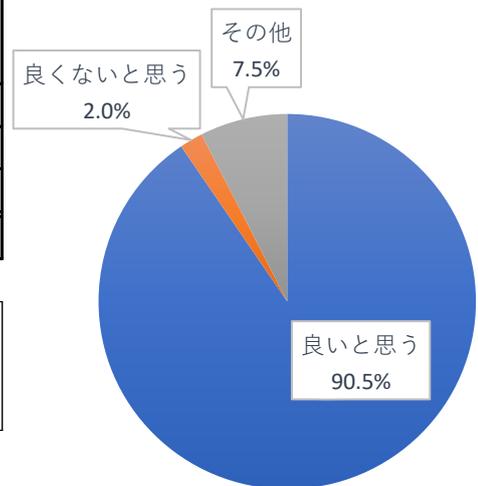


「上下水道料金に関する情報」が43.0%で最も高く、次いで「断水や濁水に関する情報」が20.0%の割合となった。令和4年度と比べると「上下水道料金に関する情報」の割合が多くなった。

質問13

松江市では令和4年度に引き続き、令和5年度も物価高騰対策として家庭用の水道料金等の減免を行います。どのようにお考えですか。

回答	令和5年度
良いと思う	181 90.5%
良くないと思う	4 2.0%
その他	15 7.5%
合計	200 100.0%

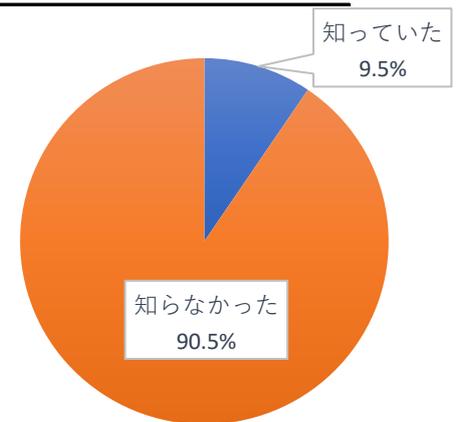


「良いと思う」が90.5%であった。

質問14

水道水を1ヵ月20m³（口径13mm）使用した場合、全国の平均は3,307円、島根県内の他都市の平均は3,902円です。松江市の水道料金は3,597円で、県内8市のうち松江市は4番目になります。

回答	令和5年度
知っていた	19 9.5%
知らなかった	181 90.5%
合計	200 100.0%

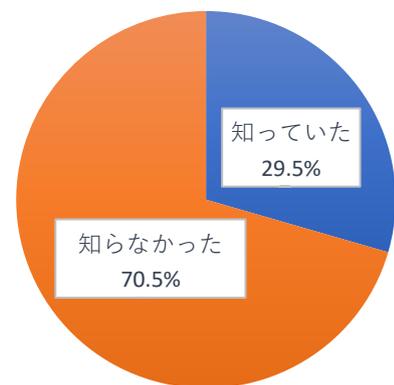


「知らなかった」が90.5%を占めた。

質問15

松江市の水道管の長さは1,567kmで、松江市から札幌市までの長さがあります。水道事業は浄水場やポンプ場、配水池など多くの施設を維持管理しており、水道料金収入は施設の修繕など固定的な経費のために大半が使われています。

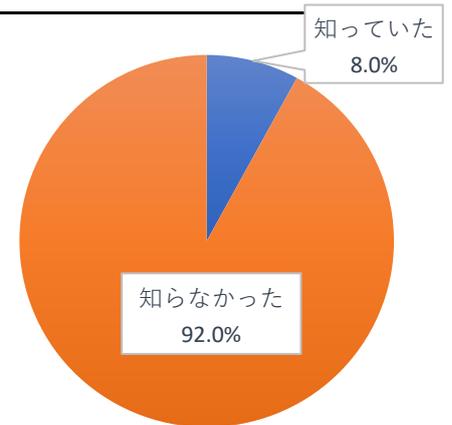
回答	令和5年度
知っていた	59 29.5%
知らなかった	141 70.5%
合計	200 100.0%



「知らなかった」が70.5%を占めていた。

松江市では、地震などの災害時に必要な水を確保するために、令和9年度までに小中学校や総合病院などの防災拠点施設までの重要な管路の耐震化を完了する見込みです。また、これらの管路の耐震化率は62.7%で全国平均の41.3%を大きく上回っています。

回答	令和5年度
知っていた	16 8.0%
知らなかった	184 92.0%
合計	200 100.0%

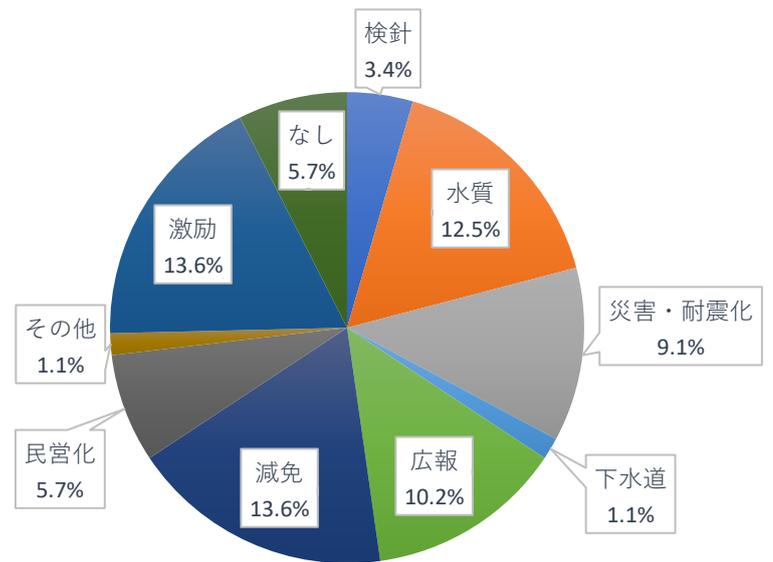


「知らなかった」が92.0%を占めていた。

質問17 上下水道事業へのご意見・ご質問をご記入ください。

令和5年度	
自由意見 件数	88件

自由意見内訳	件数	割合
料金	21	23.9%
検針	3	3.4%
水質	11	12.5%
災害・耐震化	8	9.1%
維持・管理	0	0.0%
下水道	1	1.1%
広報	9	10.2%
減免	12	13.6%
経営	0	0.0%
民営化	5	5.7%
その他	1	1.1%
激励	12	13.6%
なし	5	5.7%
計	88	100.0%



88件の自由意見があった。
「料金」に関する意見が23.9%で最も多く、続いて「減免」が13.6%、「激励」が13.6%だった。