

松江市 上下水道事業アンケート調査

報告書 【概要版】

令和 7 年 3 月

松江市上下水道局

(1) 調査概要

- ・料金データから水道・下水道の使用者 5,000 人を無作為抽出
- ・調査方法： 郵送による発送・回収
- ・調査期間： [発送日] 令和 7 年 1 月 31 日 [回収期限] 令和 7 年 2 月 21 日
- ・有効回答数： 2,715 件(回収率 54.3%)

(2) 調査結果

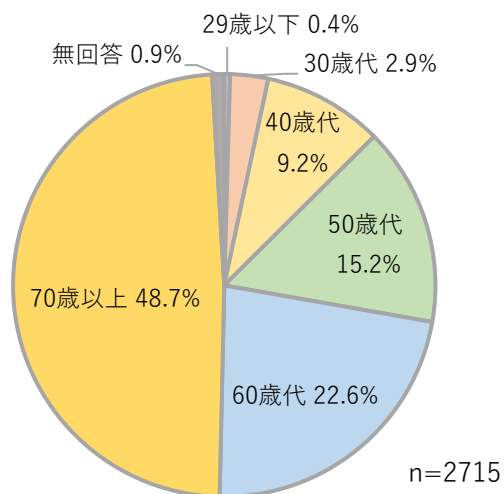
質問 1【回答者の属性】

<ひとり世帯・核家族化、高齢化の影響が反映>

- ・回答者の年齢は、70 歳以上が 48.7%と全体の約半数を占める。
- ・同居人数は、1 人または 2 人までが 61.1%と、6 割以上を占める。
- ・居住地は、橋北 35.7%、橋南 38.6%、それ以外 24.9%と、橋南が最も多かった。
- ・居住年数は、21 年以上が多く、全体の 84.4%を占める。

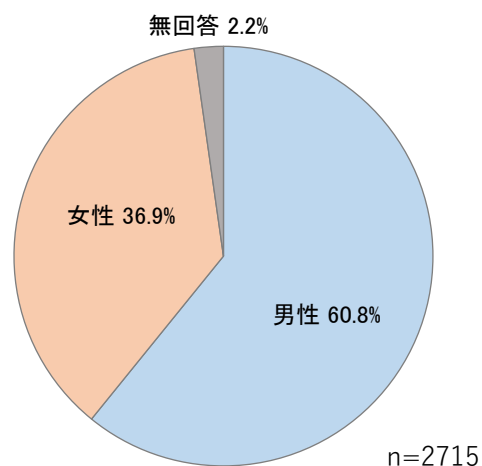
問 1 年齢

(n=2715)	実数	割合
29歳以下	12	0.4%
30歳代	79	2.9%
40歳代	250	9.2%
50歳代	413	15.2%
60歳代	613	22.6%
70歳以上	1323	48.7%
無回答	25	0.9%
合計	2715	100.0%



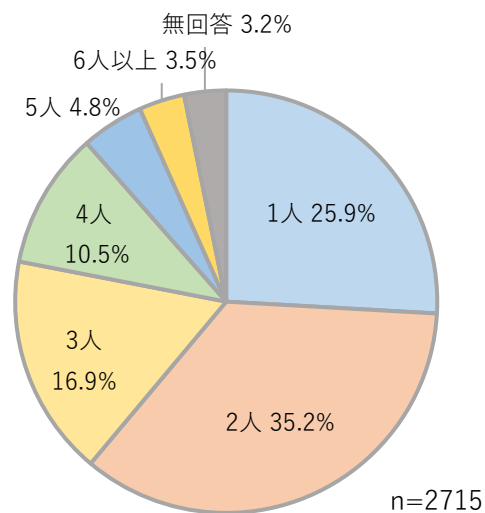
問 2 性別

(n=2715)	実数	割合
男性	1652	60.8%
女性	1002	36.9%
無回答	61	2.2%
合計	2715	100.0%



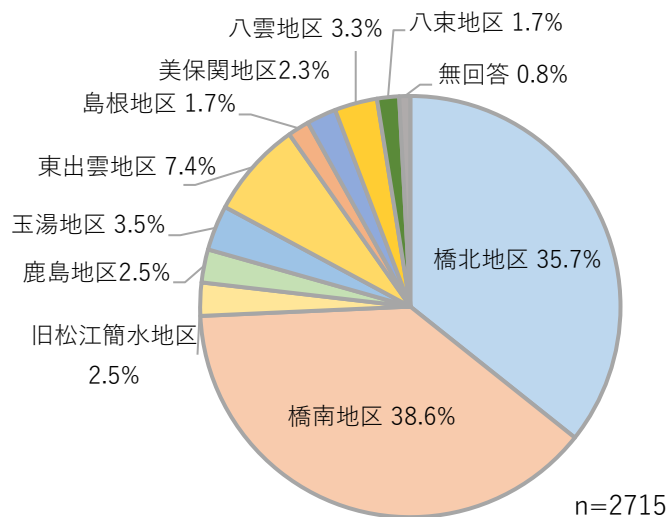
問3 同居人数

(n=2715)	実数	割合
1人	703	25.9%
2人	956	35.2%
3人	460	16.9%
4人	284	10.5%
5人	130	4.8%
6人以上	95	3.5%
無回答	87	3.2%
合計	2715	100.0%



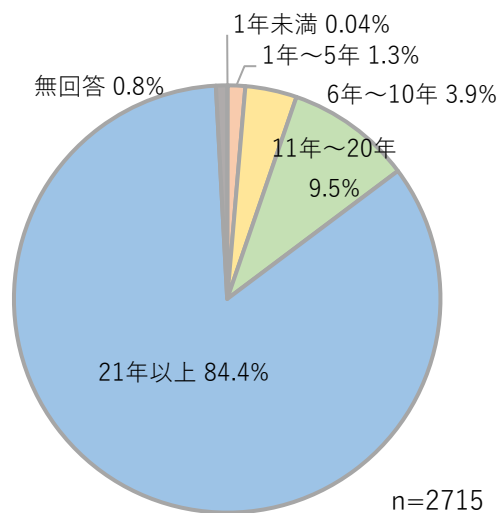
問4 居住地域

(n=2715)	実数	割合
橋北地区	969	35.7%
橋南地区	1048	38.6%
旧松江簡水地区	69	2.5%
鹿島地区	69	2.5%
玉湯地区	94	3.5%
東出雲地区	201	7.4%
島根地区	45	1.7%
美保関地区	62	2.3%
八雲地区	89	3.3%
八束地区	46	1.7%
無回答	23	0.8%
合計	2715	100.0%



問5 居住年数

(n=2715)	実数	割合
1年未満	1	0.04%
1年～5年	36	1.3%
6年～10年	106	3.9%
11年～20年	258	9.5%
21年以上	2291	84.4%
無回答	23	0.8%
合計	2715	100.0%



質問 2【上下水道料金】

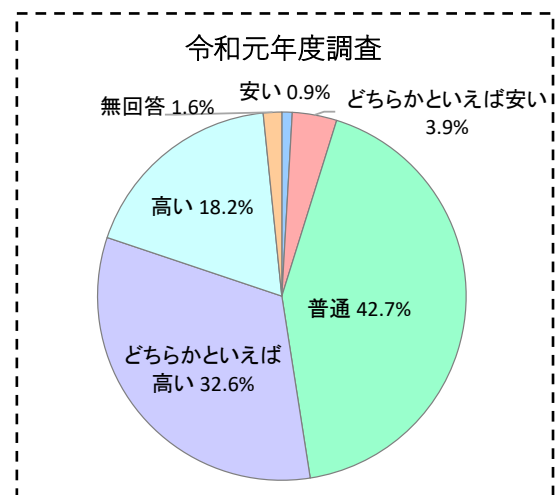
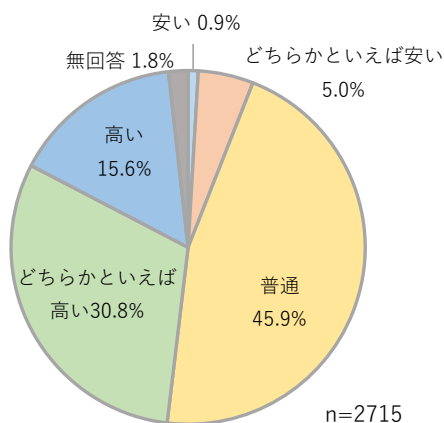
＜4割は普通と捉える一方、半数は高いと感じている＞

- ・水道料金は、高い 15.6%、どちらかといえば高い 30.8%と 46.4%が高いと感じているが、普通も 45.9%を占める。50 歳代・60 歳代や 3 人以上の世帯で高いと感じる傾向があり、電気やガス、電話料金と比較した料金や、他都市と比較した割合から高いと感じる意見が多くみられた。
- ・下水道料金は、高い 14.2%、どちらかといえば高い 29.2%と 43.4%が高いと感じているが、普通も 48.5%を占める。

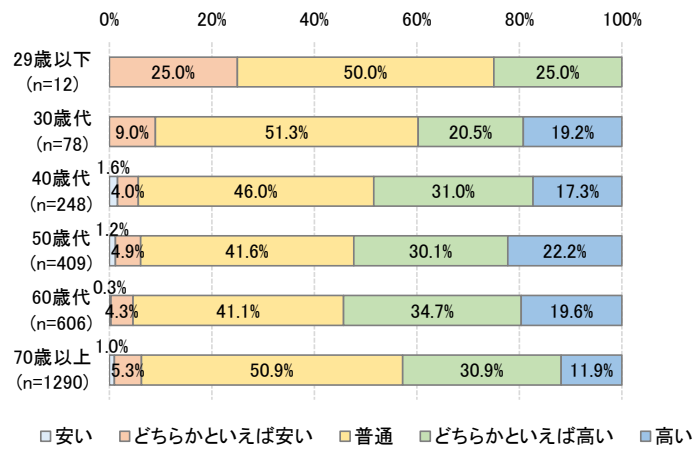
問 1 水道料金について

水道料金について、「普通」が 45.9%と最も高く、次いで「どちらかといえば高い」が 30.8%、「高い」が 15.6%である。令和元年度の調査結果は、「どちらかといえば高い」、「高い」の割合が 50.8%と半数以上であったが、令和 6 年度は 46.4%とやや下がった。

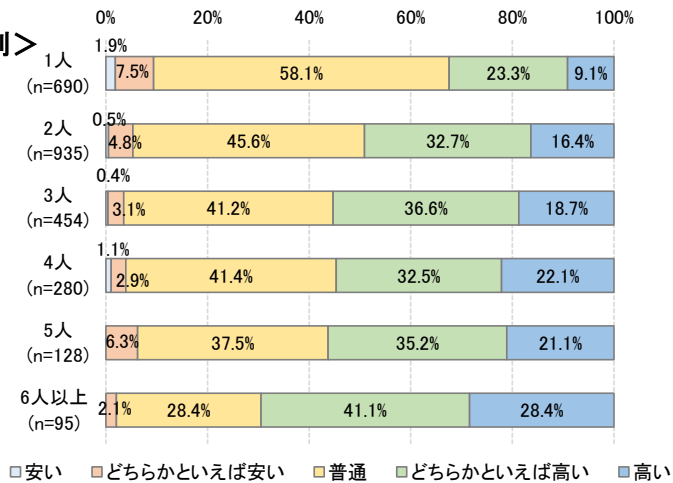
(n=2715)	実数	割合
安い	25	0.9%
どちらかといえば安い	137	5.0%
普通	1247	45.9%
どちらかといえば高い	835	30.8%
高い	423	15.6%
無回答	48	1.8%
合計	2715	100.0%



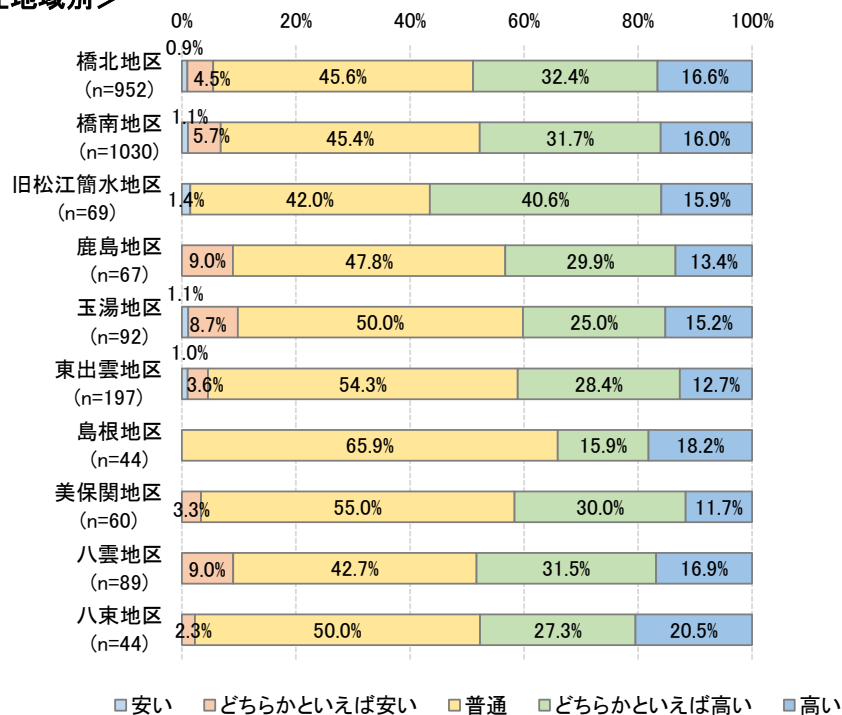
<年齢別>



<同居人数別>



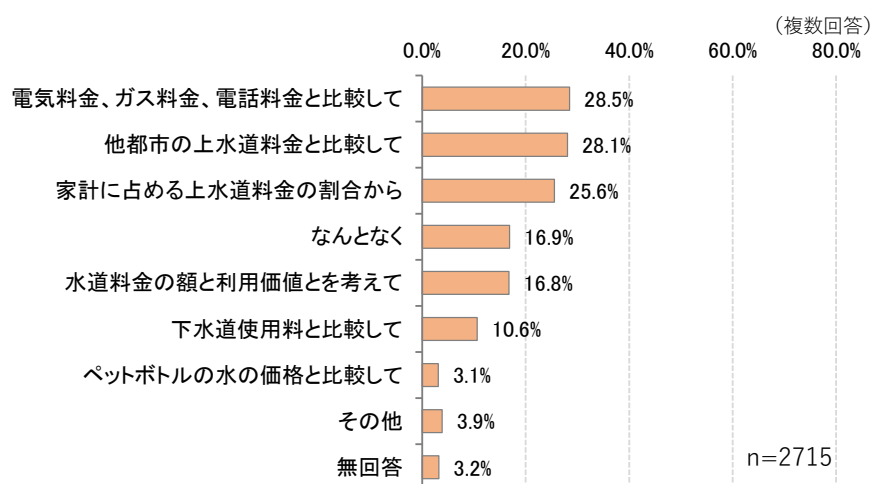
<居住地域別>



問2 問1の回答の理由（複数回答）

水道料金について問1で回答した理由としては、「電気料金、ガス料金、電話料金と比較して」が28.5%と最も高く、次いで「下水道使用料と比較して」が28.1%、「家計に占める上水道料金の割合から」が25.6%を占める。

(n=2715)	実数	割合
電気料金、ガス料金、電話料金と比較して	773	28.5%
他都市の上水道料金と比較して	762	28.1%
家計に占める上水道料金の割合から	694	25.6%
なんとなく	459	16.9%
水道料金の額と利用価値とを考えて	455	16.8%
下水道使用料と比較して	289	10.6%
ペットボトルの水の価格と比較して	105	3.1%
その他	88	3.9%
無回答	85	3.2%



(複数回答)

<年齢別>

	電 電 話 気 料 料 金 金 と 、 比 ガ 較 ス し 料 て 金 、	下 水 道 使 用 料 と 比 較 し て	の 家 割 計 合 に か 占 ら め る 上 水 道 料 金	較 他 し 都 て 市 の 上 水 道 料 金 と 比	と 水 を 道 考 料 え 金 て の 額 と 利 用 価 値	と ベ ッ ト 比 較 し ポ ト ル の 水 の 価 格	な ん と な く	そ の 他
29歳以下 (n=12)	41.7%	0.0%	33.3%	0.0%	16.7%	0.0%	41.7%	0.0%
30歳代 (n=79)	36.7%	7.6%	35.4%	13.9%	7.6%	3.8%	21.5%	3.8%
40歳代 (n=250)	24.0%	6.4%	17.2%	24.8%	15.2%	2.4%	29.2%	4.8%
50歳代 (n=413)	23.0%	7.5%	22.8%	35.4%	15.7%	2.7%	18.9%	4.1%
60歳代 (n=613)	27.9%	11.4%	24.1%	34.4%	16.2%	2.9%	15.5%	3.1%
70歳以上 (n=1323)	30.8%	12.3%	27.8%	24.9%	18.3%	3.5%	14.2%	4.1%

<同居人数別>

1人 (n=703)	34.3%	11.0%	24.2%	21.3%	18.1%	4.4%	17.8%	5.1%
2人 (n=956)	28.3%	11.3%	24.7%	31.9%	16.2%	2.9%	15.8%	3.0%
3人 (n=460)	23.5%	10.2%	24.8%	33.9%	16.3%	2.0%	17.2%	3.3%
4人 (n=284)	25.0%	8.5%	27.8%	27.1%	15.5%	1.8%	18.3%	3.9%
5人 (n=130)	26.2%	8.5%	30.0%	23.8%	17.7%	3.8%	17.7%	5.4%
6人以上 (n=95)	22.1%	10.5%	38.9%	25.3%	15.8%	4.2%	17.9%	4.2%

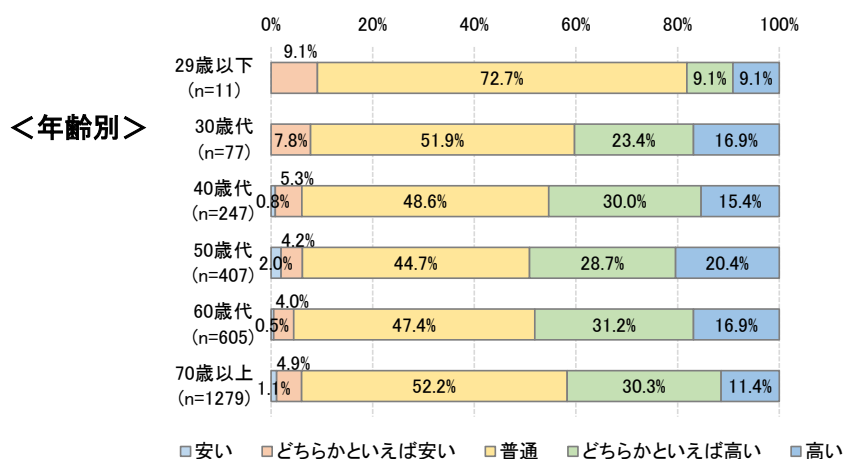
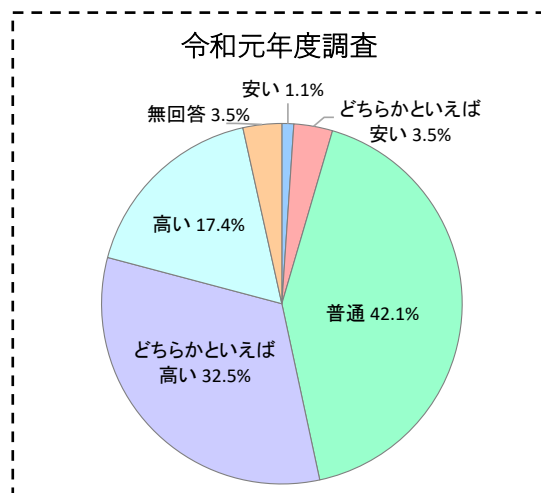
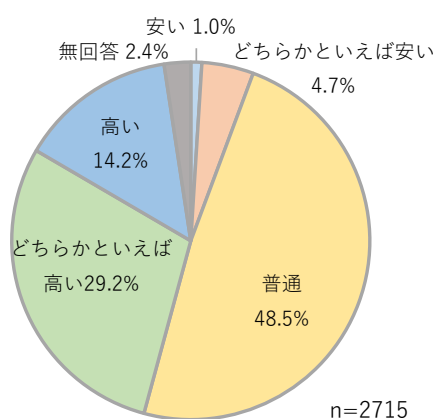
<居住地域別>

橋北地区 (n=969)	26.2%	8.9%	25.3%	31.1%	17.1%	3.2%	16.8%	3.7%
橋南地区 (n=1048)	29.3%	10.6%	23.9%	28.9%	16.7%	2.7%	15.9%	3.7%
旧松江簡水地区 (n=69)	23.2%	20.3%	33.3%	33.3%	11.6%	2.9%	15.9%	1.4%
鹿島地区 (n=69)	37.7%	10.1%	30.4%	18.8%	10.1%	4.3%	11.6%	5.8%
玉湯地区 (n=94)	34.0%	11.7%	23.4%	22.3%	18.1%	4.3%	20.2%	5.3%
東出雲地区 (n=201)	32.3%	12.9%	26.4%	21.9%	19.4%	3.0%	18.9%	6.0%
島根地区 (n=45)	15.6%	6.7%	22.2%	13.3%	22.2%	2.2%	33.3%	6.7%
美保関地区 (n=62)	19.4%	17.7%	21.0%	19.4%	11.3%	6.5%	24.2%	6.5%
八雲地区 (n=89)	33.7%	10.1%	37.1%	23.6%	16.9%	1.1%	12.4%	0.0%
八束地区 (n=46)	34.8%	15.2%	23.9%	32.6%	13.0%	8.7%	17.4%	2.2%

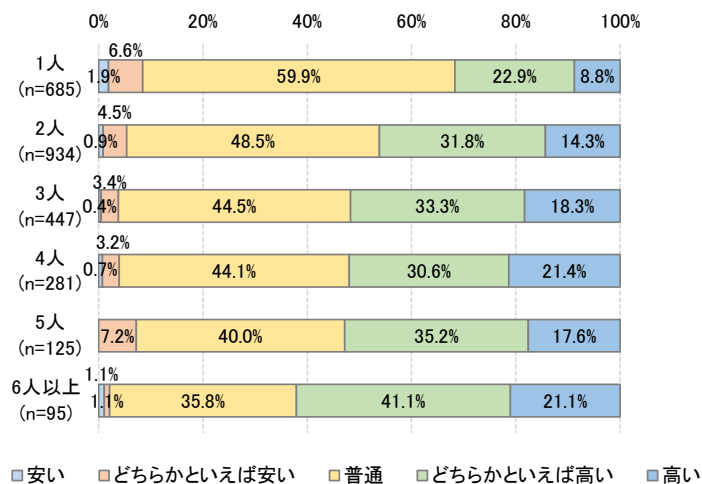
問3 下水道使用料について

下水道使用料について、「普通」が48.5%と最も高く、次いで「どちらかといえば高い」が29.2%、「高い」が14.2%である。令和元年度の調査結果では、「どちらかといえば高い」、「高い」の割合が49.9%と約半数であったが、令和6年度は43.4%とやや下がった。

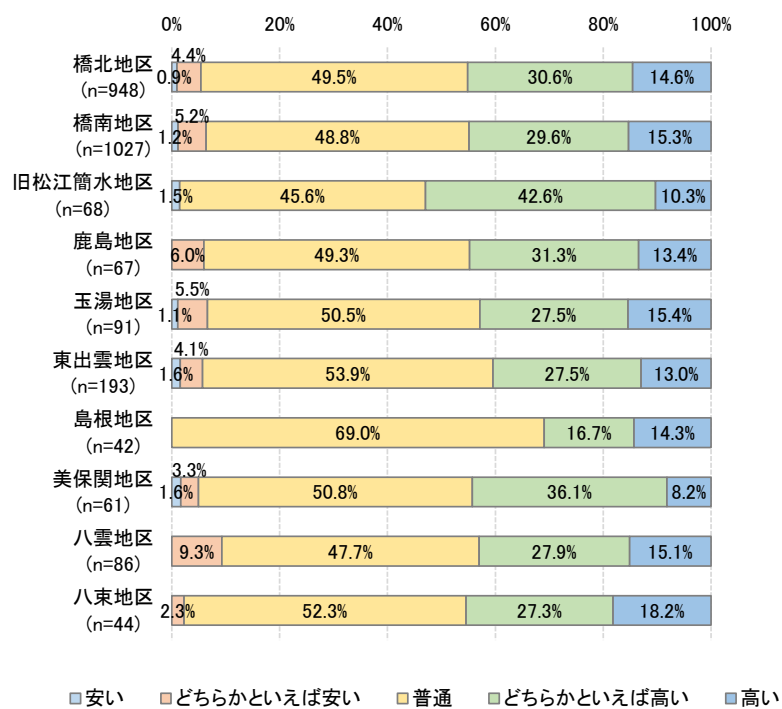
(n=2715)	実数	割合
安い	27	1.0%
どちらかといえば安い	127	4.7%
普通	1318	48.5%
どちらかといえば高い	793	29.2%
高い	385	14.2%
無回答	65	2.4%
合計	2715	100.0%



<同居人数別>



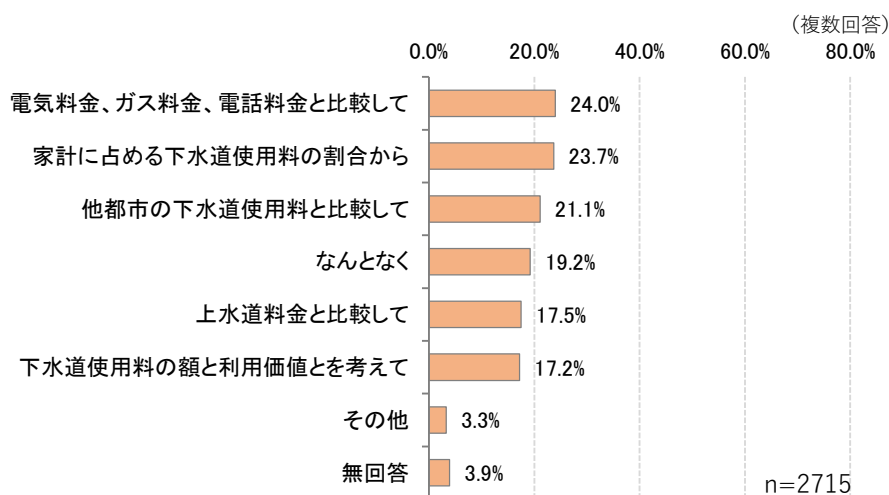
<居住地域別>



問4 問3の回答の理由（複数回答）

下水道使用料について問3の回答理由としては、「電気料金、ガス料金、電話料金と比較して」が24.0%と最も高く、次いで「家庭に占める下水道使用料の割合から」が23.7%、「他都市の下水道使用料と比較して」が21.1%を占める。

(n=2715)	実数	割合
電気料金、ガス料金、電話料金と比較して	651	24.0%
家計に占める下水道使用料の割合から	643	23.7%
他都市の下水道使用料と比較して	573	21.1%
なんとなく	522	19.2%
上水道料金と比較して	475	17.5%
下水道使用料の額と利用価値とを考慮して	467	17.2%
その他	89	3.3%
無回答	107	3.9%



<年齢別>

(複数回答)

	電 電 話 気 料 料 金 金 と 、 比 ガ 較 ス し 料 て 金 、	上 水 道 料 金 と 比 較 し て	料 家 の 計 割 に 占 め る る 下 下 水 水 道 道 使 使 用 用	比 他 較 都 し 市 て の 下 水 道 使 用 料 と	価 下 値 水 と 道 考 使 え 用 て 料 の 額 と 利 用	な ん と な く	そ の 他
29歳以下 (n=12)	16.7%	8.3%	16.7%	0.0%	16.7%	50.0%	0.0%
30歳代 (n=79)	31.6%	10.1%	32.9%	11.4%	8.9%	22.8%	1.3%
40歳代 (n=250)	20.4%	9.6%	15.6%	19.2%	14.0%	34.4%	5.2%
50歳代 (n=413)	20.8%	13.1%	19.9%	28.8%	16.7%	22.5%	3.1%
60歳代 (n=613)	23.5%	16.6%	24.1%	24.8%	16.2%	17.9%	3.4%
70歳以上 (n=1323)	25.3%	21.2%	25.8%	18.2%	19.2%	15.7%	3.0%

<同居人数別>

1人 (n=703)	29.9%	20.3%	21.2%	15.2%	17.6%	20.3%	3.6%
2人 (n=956)	23.3%	18.0%	24.7%	23.5%	16.9%	18.6%	2.7%
3人 (n=460)	20.2%	15.9%	23.3%	25.4%	17.4%	18.3%	2.6%
4人 (n=284)	21.1%	12.3%	27.8%	22.5%	15.1%	21.8%	5.3%
5人 (n=130)	19.2%	16.2%	23.8%	20.0%	13.8%	19.2%	4.6%
6人以上 (n=95)	17.9%	16.8%	28.4%	18.9%	24.2%	20.0%	2.1%

<居住地域別>

橋北地区 (n=969)	21.1%	15.5%	22.3%	23.7%	17.2%	21.3%	3.6%
橋南地区 (n=1048)	25.7%	17.4%	22.9%	21.7%	16.8%	18.1%	3.1%
旧松江簡水地区 (n=69)	14.5%	20.3%	27.5%	30.4%	15.9%	20.3%	2.9%
鹿島地区 (n=69)	30.4%	20.3%	31.9%	11.6%	15.9%	17.4%	5.8%
玉湯地区 (n=94)	26.6%	21.3%	23.4%	12.8%	16.0%	18.1%	5.3%
東出雲地区 (n=201)	27.9%	19.4%	25.4%	14.9%	20.9%	18.9%	3.0%
島根地区 (n=45)	11.1%	13.3%	22.2%	8.9%	17.8%	26.7%	2.2%
美保関地区 (n=62)	16.1%	27.4%	22.6%	16.1%	19.4%	17.7%	4.8%
八雲地区 (n=89)	30.3%	18.0%	29.2%	18.0%	18.0%	13.5%	1.1%
八束地区 (n=46)	30.4%	23.9%	30.4%	26.1%	17.4%	17.4%	0.0%

質問3【ご家庭での上下水道の災害対策】

＜凍結対策への対策が普及＞

- ・地震や凍結等の災害への備えは、水道管の凍結災害に備えて、屋外の蛇口の保温対策を行っている 57.3%、宅内水道管が凍結破裂した場合に備え、水道メーターの位置を把握している 40.3%などが多く、凍結対策への対応が多くみられた。

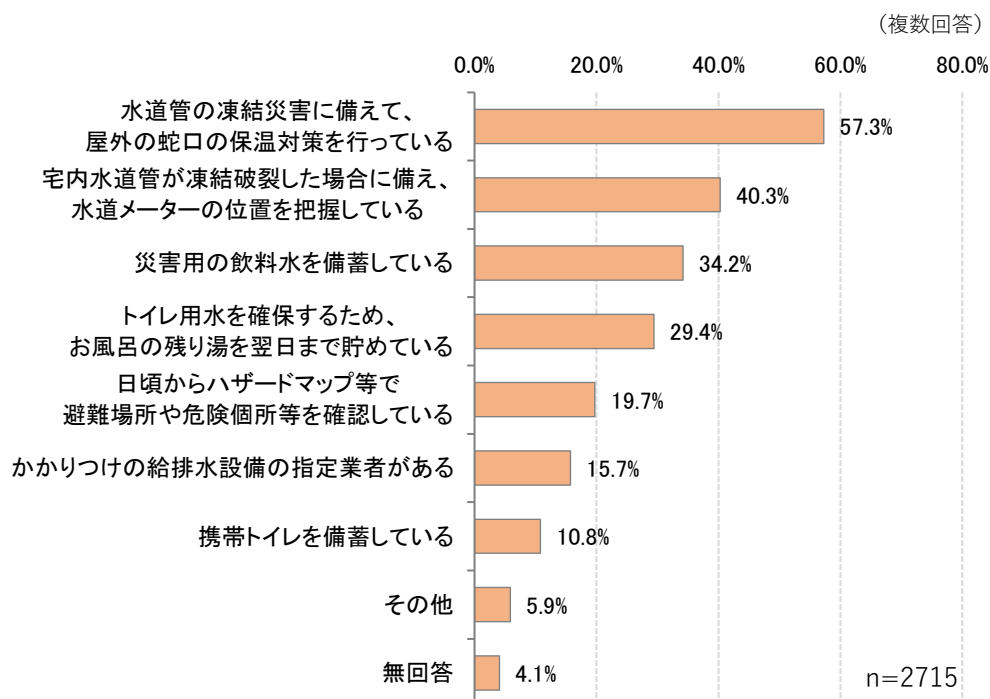
問1 地震や凍結等の災害への備えについて（複数回答）

地震や凍結等の災害への備えについては、「水道管の凍結災害に備えて、屋外の蛇口の保温対策を行っている」が 57.3%と最も高く、次いで「宅内水道管が凍結破裂した場合に備え、水道メーターの位置を把握している」が 40.3%であった。

(n=2715)	実数	割合
水道管の凍結災害に備えて、屋外の蛇口の保温対策を行っている	1555	57.3%
宅内水道管が凍結破裂した場合に備え、水道メーターの位置を把握している	1094	40.3%
災害用の飲料水を備蓄している	928	34.2%
トイレ用水を確保するため、お風呂の残り湯を翌日まで貯めている	799	29.4%
日頃からハザードマップ等で避難場所や危険箇所等を確認している	536	19.7%
かかりつけの給排水設備の指定業者がある	427	15.7%
携帯トイレを備蓄している	294	10.8%
その他	160	5.9%
無回答	111	4.1%

＜その他の主な意見＞

- ・井戸水の使用 （16 件）
- ・お風呂の残り湯や雨水等を溜めている （8 件）
- ・特に何もしていない （100 件） 等



＜年齢別＞

	災害用の飲料水を備蓄している	トイレ、風呂、残り湯を翌日まで使用する	確認している場所や危険箇所等を	日頃からハザードマップ等を	水道管の凍結、蛇口、保温対策を行って	場合、位置を把握し、凍結、破損、タ	宅内水道管が凍結、破損、タ	指定業者がある給排水設備の	携帯トイレを備蓄している	その他
29歳以下 (n=12)	41.7%	0.0%	25.0%	25.0%	16.7%	0.0%	8.3%	16.7%		
30歳代 (n=79)	46.8%	12.7%	25.3%	27.8%	8.9%	3.8%	25.3%	7.6%		
40歳代 (n=250)	44.0%	12.8%	25.6%	36.8%	26.4%	5.6%	23.2%	9.2%		
50歳代 (n=413)	35.1%	24.9%	22.3%	44.8%	34.1%	9.0%	11.6%	7.3%		
60歳代 (n=613)	38.7%	27.9%	20.9%	57.7%	39.5%	13.7%	10.6%	5.1%		
70歳以上 (n=1323)	29.3%	35.7%	17.1%	66.5%	47.5%	21.5%	7.6%	5.1%		

＜同居人数別＞

1人 (n=703)	32.9%	27.3%	19.3%	51.2%	38.5%	13.9%	6.5%	8.0%
2人 (n=956)	34.0%	31.9%	18.3%	61.5%	42.8%	16.7%	10.3%	4.5%
3人 (n=460)	34.3%	33.9%	22.4%	58.0%	41.3%	18.7%	13.7%	4.8%
4人 (n=284)	37.0%	23.9%	24.3%	53.5%	37.0%	13.4%	15.8%	6.0%
5人 (n=130)	41.5%	22.3%	18.5%	63.1%	34.6%	10.0%	13.1%	4.6%
6人以上 (n=95)	26.3%	29.5%	18.9%	60.0%	48.4%	21.1%	11.6%	11.6%

＜居住地域別＞

橋北地区 (n=959)	37.9%	28.4%	22.4%	53.1%	38.7%	15.8%	12.3%	6.1%
橋南地区 (n=1048)	34.5%	30.7%	18.7%	58.0%	37.8%	15.0%	10.8%	6.1%
旧松江簡水地区 (n=69)	30.4%	29.0%	23.2%	62.3%	49.3%	13.0%	13.0%	8.7%
鹿島地区 (n=69)	23.2%	21.7%	13.0%	66.7%	50.7%	14.5%	1.4%	4.3%
玉湯地区 (n=94)	31.9%	27.7%	20.2%	69.1%	42.6%	10.6%	5.3%	5.3%
東出雲地区 (n=201)	32.8%	28.9%	15.9%	53.7%	43.3%	17.9%	15.4%	7.0%
島根地区 (n=45)	31.1%	31.1%	22.2%	51.1%	37.8%	20.0%	0.0%	4.4%
美保関地区 (n=62)	21.0%	27.4%	22.6%	67.7%	59.7%	38.7%	6.5%	4.8%
八雲地区 (n=89)	24.7%	31.5%	15.7%	64.0%	50.6%	10.1%	4.5%	3.4%
八束地区 (n=46)	26.1%	26.1%	13.0%	67.4%	41.3%	10.9%	15.2%	2.2%

質問 4 【上下水道局の災害対策】

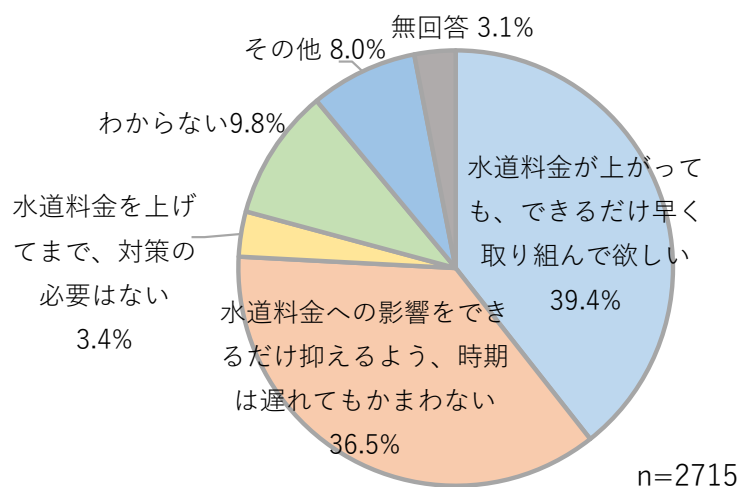
＜重要と感じている人は 9 割以上＞

- ・ 水道施設の耐震化に対しての取り組みは、水道料金が上がっても、できるだけ早く取り組んでほしい 39.4%、水道料金への影響をできるだけ抑えるよう、時期は遅れても構わない 36.5%と近年の水道に関する全国ニュースの影響から、耐震化を不安視する声と、物価高に対応する余裕がないという双方の意見がみられた。
- ・ 下水道施設の耐震化に対しての取り組みは、下水道使用料が上がっても、できるだけ早く取り組んでほしい 39.0%、下水道使用料への影響をできるだけ抑えるよう、時期は遅れてもかまわない 36.7%と上水道同様、双方の意見がみられた。

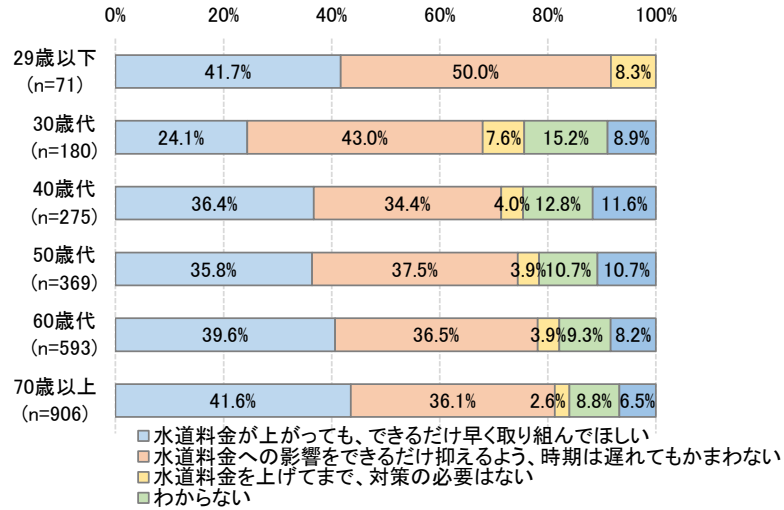
問 1 水道施設の耐震化に対してどのように取り組んでいくべきか

水道施設の耐震化に対してのどのように取り組んでいくべきかについては、「水道料金が上がっても、できるだけ早く取り組んで欲しい」が 39.4%と最も高く、次いで「水道料金への影響をできるだけ抑えるよう、時期は遅れてもかまわない」が 36.5%であった。

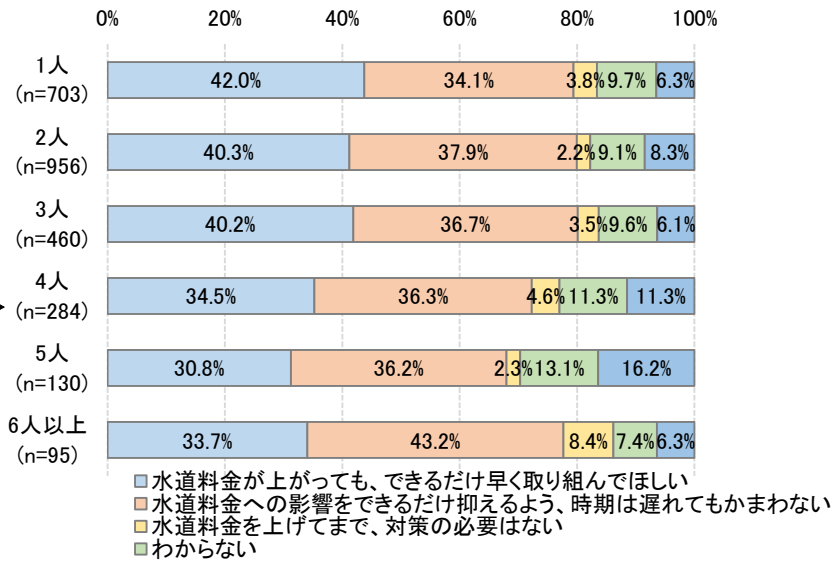
(n=2715)	実数	割合
水道料金が上がっても、できるだけ早く取り組んで欲しい	1069	39.4%
水道料金への影響をできるだけ抑えるよう、時期は遅れてもかまわない	990	36.5%
水道料金を上げてまで、対策の必要はない	91	3.4%
わからない	265	9.8%
その他	217	8.0%
無回答	83	3.1%
合計	2715	100.0%



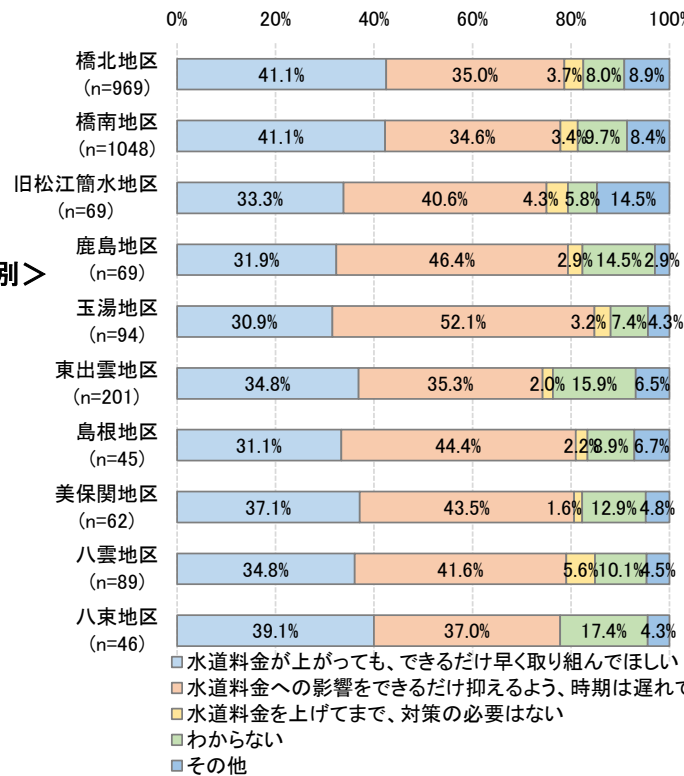
<年齢別>



<同居人数別>



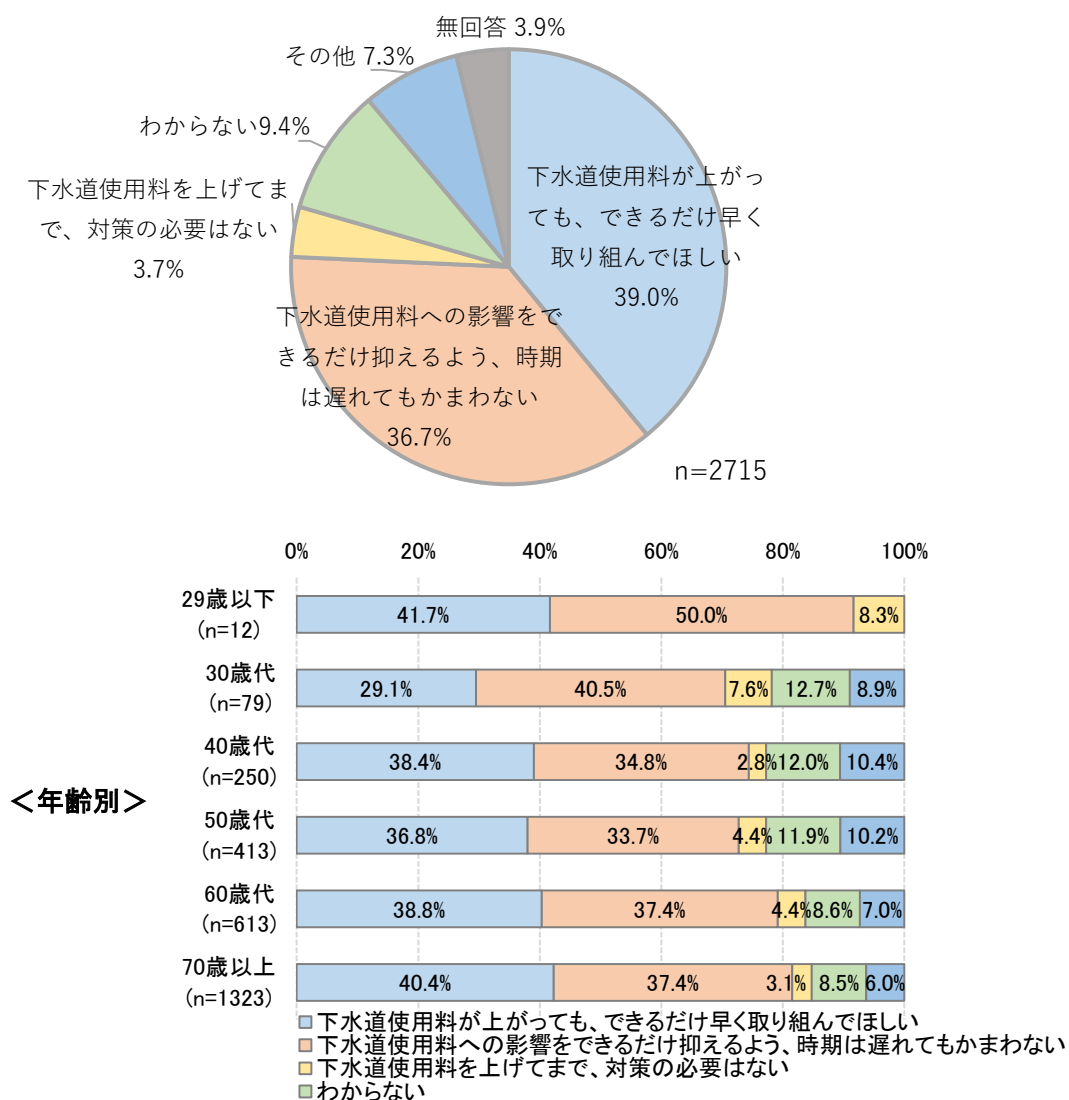
<居住地域別>

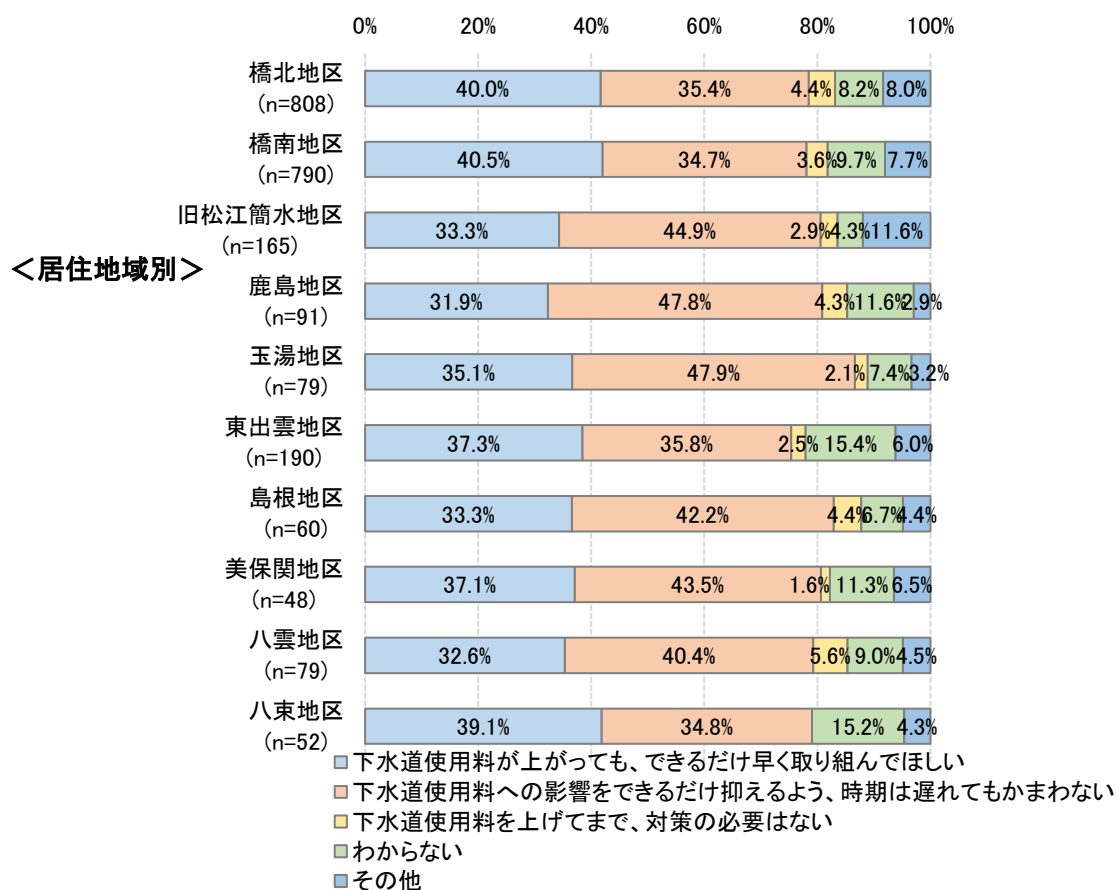
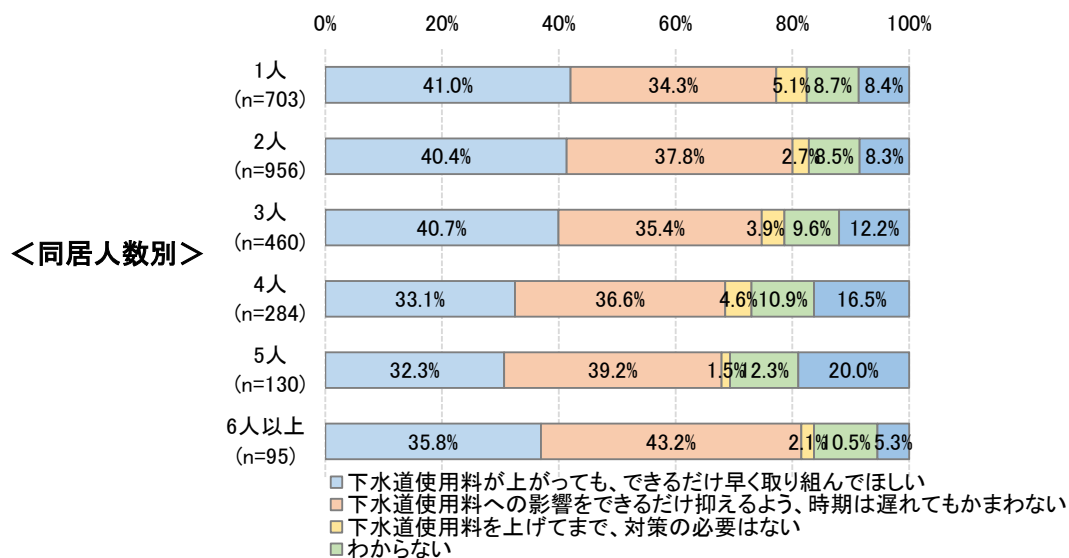


問2 下水道施設の耐震化に対してどのように取り組んでいくべきか

下水道施設の耐震化に対してどのように取り組んでいくべきかについては、「下水道使用料が上がっても、できるだけ早く取り組んでほしい」39.0%と最も高く、次いで「下水道使用料への影響をできるだけ抑えるよう、時期は遅れてもかまわない」が36.7%であった。

(n=2715)	実数	割合
下水道使用料が上がっても、できるだけ早く取り組んでほしい	1060	39.0%
下水道使用料への影響をできるだけ抑えるよう、時期は遅れてもかまわない	996	36.7%
下水道使用料を上げてまで、対策の必要はない	101	3.7%
わからない	256	9.4%
その他	197	7.3%
無回答	105	3.9%
合計	2715	100.0%

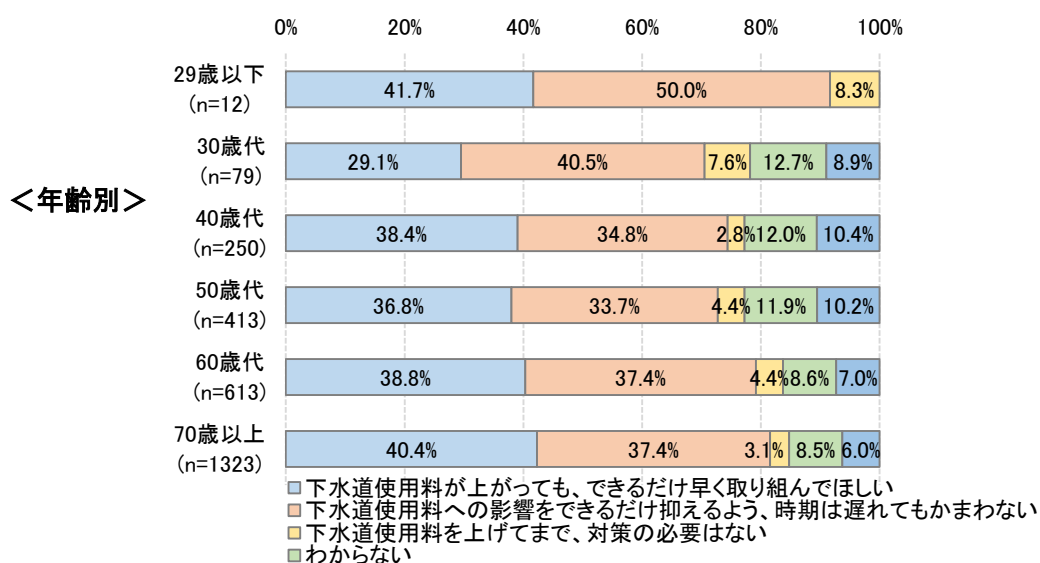
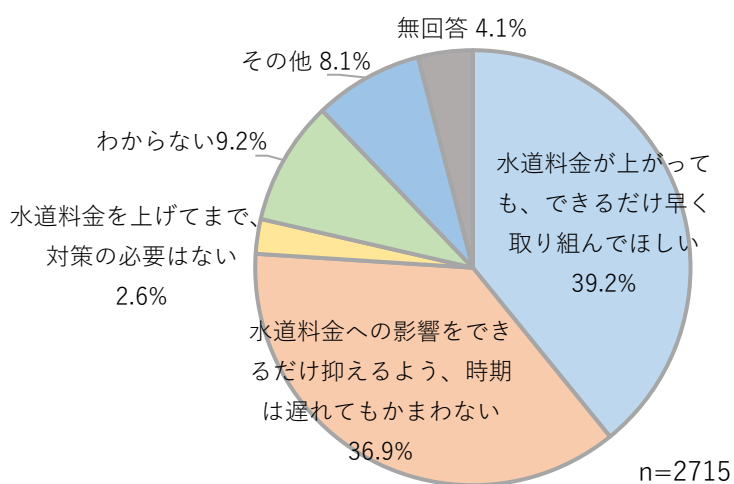




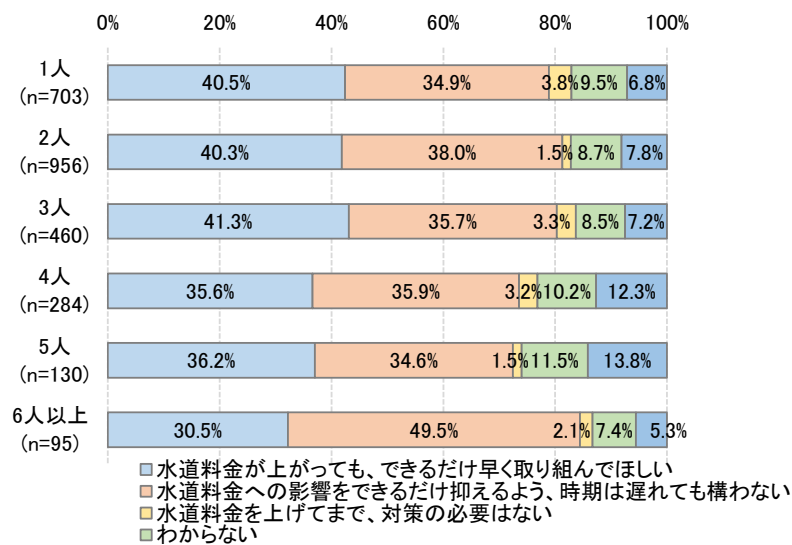
問3 老朽施設の更新に対してどのように取り組んでいくべきか

老朽化施設の更新に対してどのように取り組んでいくべきかについては、「水道料金が上がっても、できるだけ早く取り組んでほしい」が 39.2%と最も高く、次いで「水道料金への影響をできるだけ抑えるよう、時期は遅れてもかまわない」が 36.9%であった。

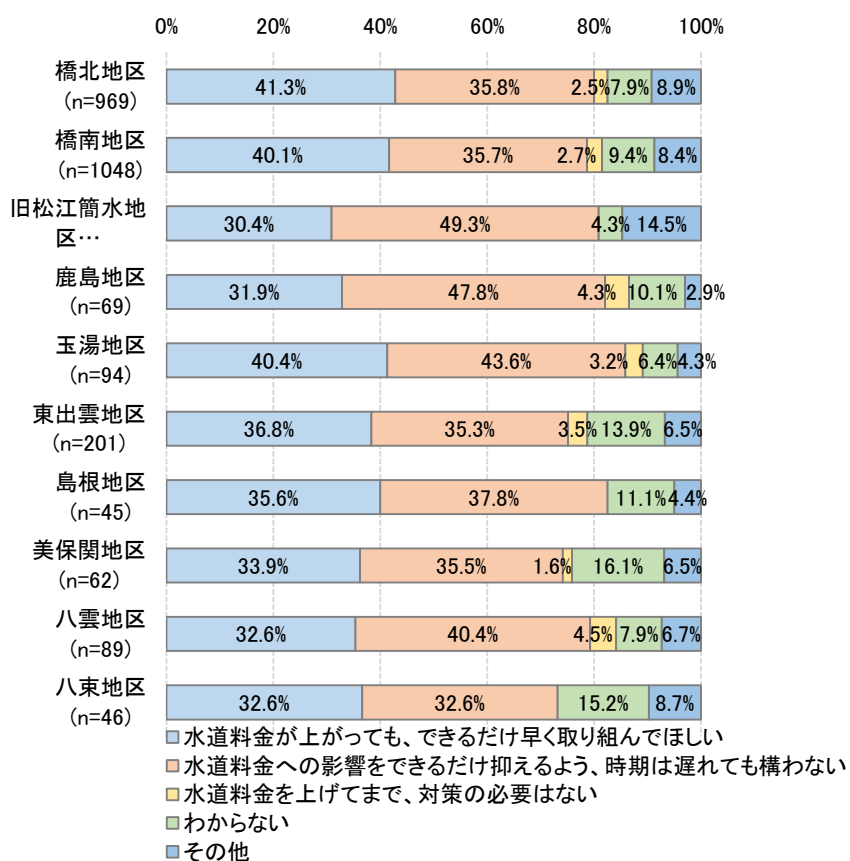
(n=2715)	実数	割合
水道料金が上がっても、できるだけ早く取り組んでほしい	1063	39.2%
水道料金への影響をできるだけ抑えるよう、時期は遅れてもかまわない	1001	36.9%
水道料金を上げてまで、対策の必要はない	70	2.6%
わからない	251	9.2%
その他	220	8.1%
無回答	110	4.1%
合計	2715	100.0%



<同居人数別>



<居住地域別>



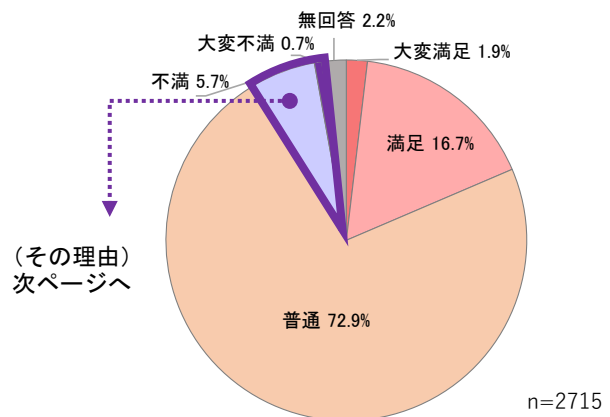
質問5【上下水道事業】＜評価は普通が約7割＞

- ・上下水道事業全般に対する評価は普通が72.9%を占め、大変満足、満足が全体で18.6%である。令和元年度調査と比べて平均得点が0.8点上がった。
- ・今後、上下水道局が力を入れて取り組むべき事項は、複数回答で、料金値上げの抑制77.9%、施設の更新・耐震化77.5%、施設管理の徹底74.5%が7割以上を占める。

問1 上下水道事業全般に対する評価

上下水道事業全般に対する評価は、「普通」が72.9%と7割以上を占め、次いで「満足」が16.7%であった。令和元年度調査と比べて、不満が減り満足が増え、平均得点は3.14点と令和元年度の3.06点と比べて0.8点上がった。

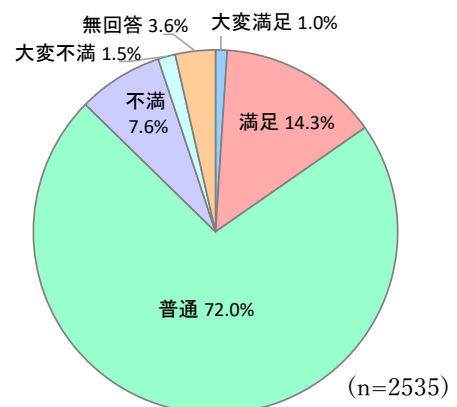
(n=2715)	実数	割合	得点(点)
大変満足	51	1.9%	255
満足	453	16.7%	1812
普通	1980	72.9%	5940
不満	154	5.7%	308
大変不満	18	0.7%	18
無回答	59	2.2%	-
合計	2715	100.0%	8333



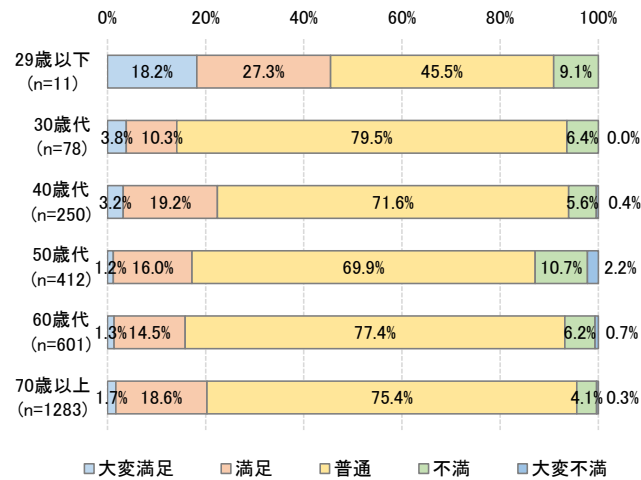
平均得点 3.14 点

令和元年度調査

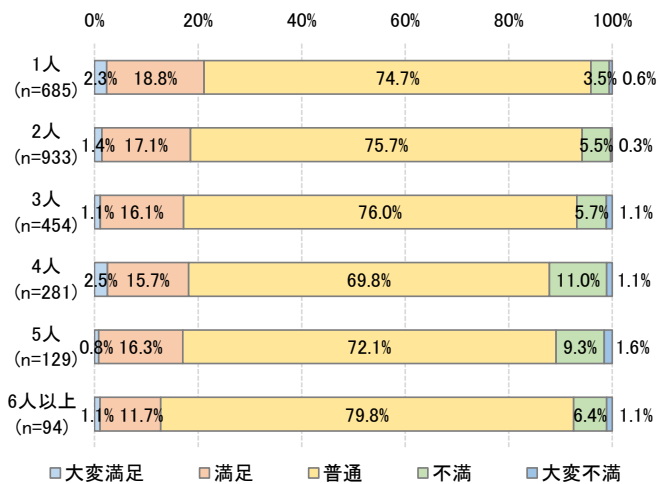
平均得点 3.06 点



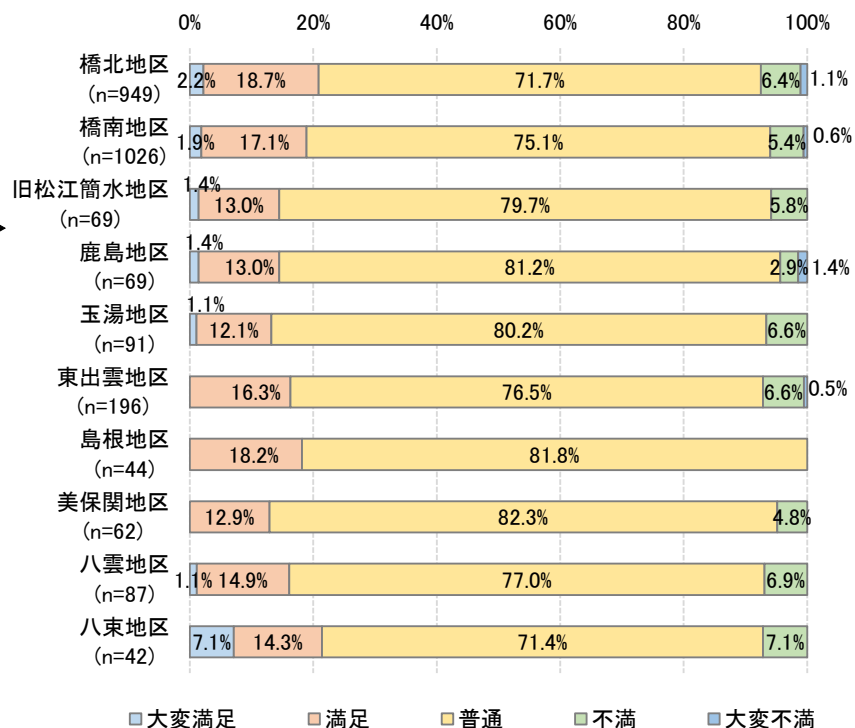
<年齢別>



<同居人数別>



<居住地域別>



＜問１で「不満」または「大変不満」と回答した方＞（6.4%）

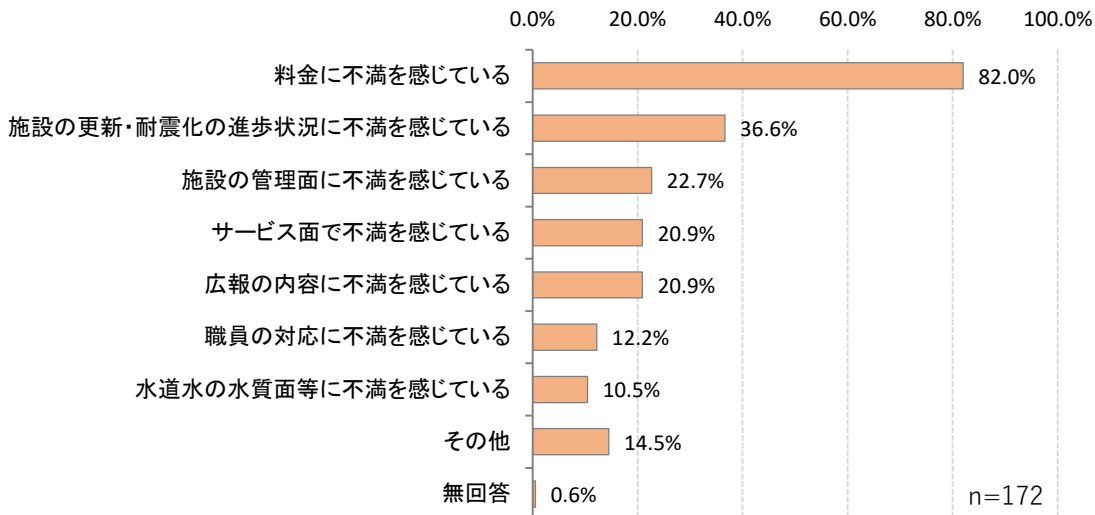
問２ 問１で不満に思う事項（３つまで）

上下水道事業全般について、「不満」または「大変不満」に思う事項について、「料金」が82.0%と最も高く８割以上を占める。

(n=172)	実数	割合
料金に不満を感じている	141	82.0%
施設の更新・耐震化の進捗状況に不満を感じている	63	36.6%
施設の管理面に不満を感じている	39	22.7%
サービス面で不満を感じている	36	20.9%
広報の内容に不満を感じている	36	20.9%
職員の対応に不満を感じている	21	12.2%
水道水の水質面等に不満を感じている	18	10.5%
その他	25	14.5%
無回答	1	0.6%

＜その他の主な意見＞
・情報不足（２件）等

（複数回答）



＜年齢別＞

	料金に不満を感じている	施設の更新・耐震化の進捗状況に不満を感じている	施設の管理面に不満を感じている	サービス面で不満を感じている	水道水の水質面等に不満を感じている	職員の対応に不満を感じている	広報の内容に不満を感じている	その他
29歳以下 (n=1)	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
30歳代 (n=17)	88.2%	0.0%	5.9%	17.6%	5.9%	5.9%	0.0%	5.9%
40歳代 (n=33)	84.8%	0.0%	6.1%	15.2%	3.0%	18.2%	18.2%	6.1%
50歳代 (n=45)	88.9%	8.9%	6.7%	15.6%	8.9%	4.4%	11.1%	4.4%
60歳代 (n=76)	92.1%	3.9%	19.7%	13.2%	7.9%	7.9%	7.9%	3.9%
70歳以上 (n=53)	79.2%	11.3%	15.1%	11.3%	17.0%	11.3%	11.3%	5.7%

<同居人数別>

1人 (n=44)	81.8%	2.3%	15.9%	20.5%	20.5%	11.4%	4.5%	2.3%
2人 (n=59)	88.1%	5.1%	22.0%	11.9%	6.8%	6.8%	10.2%	3.4%
3人 (n=45)	95.6%	8.9%	15.6%	6.7%	6.7%	6.7%	8.9%	4.4%
4人 (n=38)	86.8%	7.9%	0.0%	13.2%	7.9%	10.5%	13.2%	10.5%
5人 (n=18)	94.4%	5.6%	0.0%	5.6%	5.6%	5.6%	22.2%	5.6%
6人以上 (n=15)	80.0%	6.7%	6.7%	33.3%	6.7%	13.3%	13.3%	6.7%

<居住地域別>

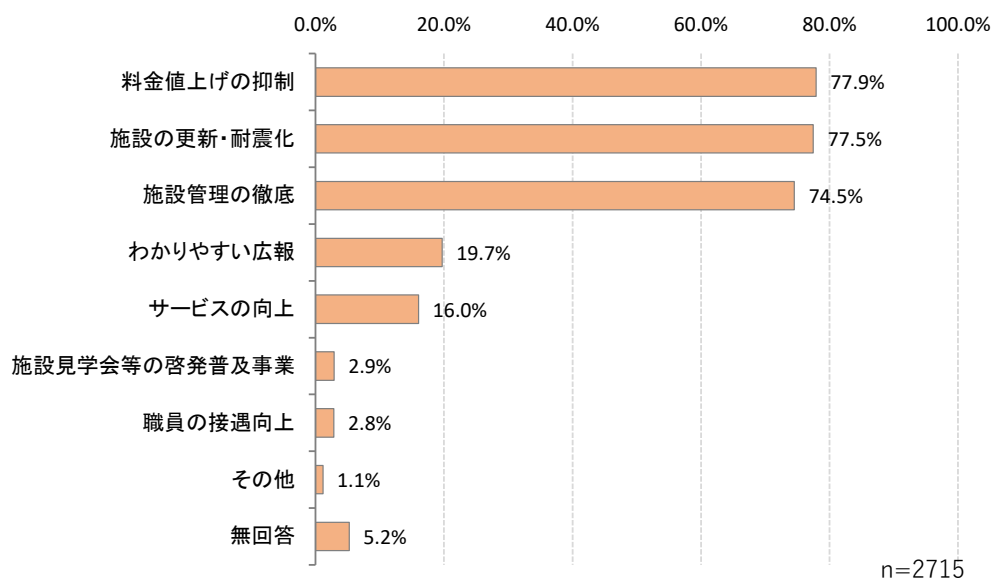
橋北地区 (n=68)	91.2%	2.9%	13.2%	10.3%	7.4%	4.4%	14.7%	2.9%
橋南地区 (n=69)	84.1%	4.3%	15.9%	15.9%	7.2%	17.4%	7.2%	2.9%
旧松江簡水地区 (n=17)	94.1%	5.9%	0.0%	5.9%	5.9%	5.9%	5.9%	5.9%
鹿島地区 (n=13)	84.6%	15.4%	30.8%	15.4%	15.4%	0.0%	7.7%	0.0%
玉湯地区 (n=11)	81.8%	9.1%	9.1%	0.0%	0.0%	9.1%	18.2%	27.3%
東出雲地区 (n=23)	87.0%	0.0%	4.3%	17.4%	17.4%	0.0%	13.0%	8.7%
島根地区 (n=3)	100.0%	33.3%	0.0%	33.3%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%
美保関地区 (n=2)	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
八雲地区 (n=11)	72.7%	18.2%	18.2%	18.2%	27.3%	18.2%	9.1%	0.0%
八束地区 (n=7)	100.0%	14.3%	14.3%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%	14.3%
宍道地区 (n=3)	33.3%	0.0%	0.0%	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%	33.3%

問3 上下水道局が力を入れて取り組むべき事項（複数回答）

上下水道局が力を入れて取り組むべきことについては、「料金値上げの抑制」が77.9%と最も高く、次いで「施設の更新・耐震化」77.5%、「施設管理の徹底」74.5%と7割以上を占める。

(n=2715)	実数	割合
料金値上げの抑制	2116	77.9%
施設の更新・耐震化	2104	77.5%
施設管理の徹底	2024	74.5%
わかりやすい広報	535	19.7%
サービスの向上	435	16.0%
施設見学会等の啓発普及事業	78	2.9%
職員の接遇向上	77	2.8%
その他	31	1.1%
無回答	142	5.2%

<その他の主な意見>
 ・水質、安全性の確保 (7件)
 ・情報提供 (3件)



上下水道局が今後、力を入れて取り組むべき事項を得点化すると、「料金値上げの抑制」の加重平均得点が1.9点と最も高くなっている。

(n=2573)	1位	2位	3位	得点(点)	加重平均(点)
料金値上げの抑制	1138	381	597	4773	1.9
施設管理の徹底	647	854	523	4172	1.6
施設の更新・耐震化	593	886	625	4176	1.6
サービスの向上	37	165	233	674	0.3
職員の接遇向上	8	19	50	112	0.0
わかりやすい広報	75	152	308	837	0.3
施設見学会等の啓発普及事業	9	14	55	110	0.0
その他	12	6	13	61	0.0

<年齢別>

	料 金 値 上 げ の 抑 制	施 設 管 理 の 徹 底	施 設 の 更 新 ・ 耐 震 化	サ ー ビ ス の 向 上	職 員 の 接 遇 向 上	わ か り や す い 広 報	会 等 の 啓 発 普 及 事 業	緑 の 水 の 販 売 ・ 施 設 見 学	そ の 他
29歳以下 (n=64)	79.7%	48.4%	40.6%	21.9%	7.8%	21.9%	1.6%	7.8%	
30歳代 (n=172)	85.5%	45.9%	34.9%	25.6%	4.7%	17.4%	4.1%	4.1%	
40歳代 (n=271)	80.1%	41.3%	39.1%	21.8%	7.0%	16.2%	3.7%	5.9%	
50歳代 (n=355)	81.7%	49.0%	43.1%	23.9%	5.6%	21.7%	3.4%	2.3%	
60歳代 (n=579)	87.9%	50.8%	48.2%	18.5%	3.5%	22.8%	5.2%	1.6%	
70歳以上 (n=855)	82.6%	45.3%	43.6%	16.4%	2.7%	32.9%	6.8%	1.9%	

<同居人数別>

1人 (n=562)	79.4%	47.5%	44.8%	20.3%	4.6%	27.6%	5.9%	2.7%
2人 (n=675)	84.1%	48.3%	46.8%	19.9%	2.1%	24.9%	5.2%	2.5%
3人 (n=431)	86.8%	48.0%	45.0%	18.1%	4.6%	25.1%	2.8%	3.5%
4人 (n=282)	83.7%	41.8%	39.0%	18.8%	5.0%	23.8%	6.0%	2.5%
5人 (n=135)	85.2%	44.4%	34.8%	25.2%	7.4%	21.5%	6.7%	1.5%
6人以上 (n=136)	88.2%	48.5%	41.9%	17.6%	4.4%	22.8%	5.1%	1.5%

<居住地域別>

橋北地区 (n=796)	82.2%	50.0%	46.6%	18.8%	3.8%	22.9%	4.9%	2.9%
橋南地区 (n=753)	82.5%	44.6%	43.2%	18.7%	4.1%	26.6%	6.0%	2.1%
旧松江簡水地区 (n=158)	88.6%	38.0%	39.2%	20.9%	6.3%	30.4%	5.7%	1.9%
鹿島地区 (n=84)	79.8%	57.1%	42.9%	26.2%	3.6%	19.0%	4.8%	4.8%
玉湯地区 (n=77)	88.3%	51.9%	37.7%	23.4%	7.8%	24.7%	2.6%	1.3%
東出雲地区 (n=174)	84.5%	45.4%	43.1%	16.1%	2.3%	26.4%	2.9%	3.4%
島根地区 (n=59)	88.1%	49.2%	39.0%	30.5%	3.4%	25.4%	3.4%	1.7%
美保関地区 (n=44)	81.8%	43.2%	29.5%	27.3%	2.3%	34.1%	9.1%	4.5%
八雲地区 (n=79)	87.3%	36.7%	43.0%	19.0%	5.1%	22.8%	6.3%	2.5%
八束地区 (n=48)	87.5%	43.8%	39.6%	14.6%	6.3%	27.1%	4.2%	6.3%
穴道地区 (n=41)	80.5%	61.0%	46.3%	26.8%	7.3%	26.8%	4.9%	2.4%

質問 6 【上下水道局への期待について】

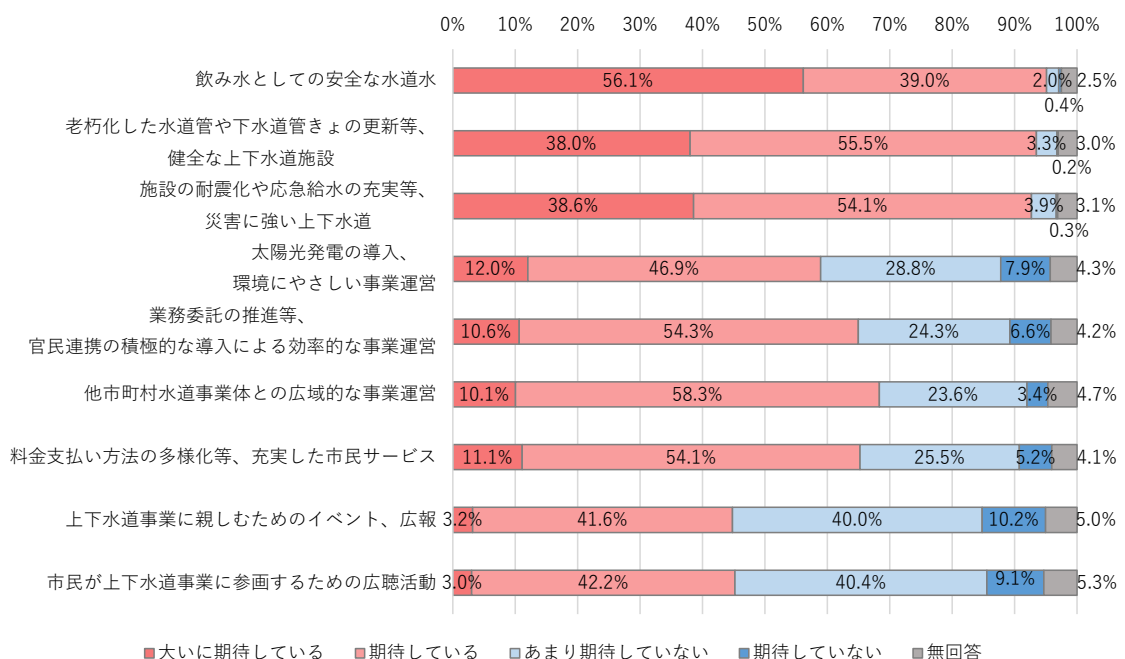
＜期待している項目は、安全な水道水＞

- ・大いに期待している、期待している、を合わせると 9 割以上となる項目は、飲み水としての安全な水道水、老朽化した水道管や下水道管きよの更新等、健全な上下水道施設、施設の耐震化や応急給水の充実等、災害に強い上下水道であった。特に、飲み水としての安全な水道水は 56.1%と半数以上が大いに期待しており、飲み水への期待がうかがえる。

問 1 上下水道局への期待について

期待している項目については、飲み水としての安全な水道水が最も多かった。

(n=2715)	実数					割合				
	大いに期待している	期待している	あまり期待していない	期待していない	無回答	大いに期待している	期待している	あまり期待していない	期待していない	無回答
飲み水としての安全な水道水	1524	1058	53	12	68	56.1%	39.0%	2.0%	0.4%	2.5%
老朽化した水道管や下水道管きよの更新等、健全な上下水道施設	1032	1506	89	6	82	38.0%	55.5%	3.3%	0.2%	3.0%
施設の耐震化や応急給水の充実等、災害に強い上下水道	1047	1470	107	7	84	38.6%	54.1%	3.9%	0.3%	3.1%
太陽光発電の導入、環境にやさしい事業運営	326	1274	783	215	117	12.0%	46.9%	28.8%	7.9%	4.3%
業務委託の推進等、官民連携の積極的な導入による効率的な事業運営	289	1474	660	179	113	10.6%	54.3%	24.3%	6.6%	4.2%
他市町村水道事業体との広域的な事業運営	273	1582	642	91	127	10.1%	58.3%	23.6%	3.4%	4.7%
料金支払い方法の多様化等、充実した市民サービス	302	1469	693	141	110	11.1%	54.1%	25.5%	5.2%	4.1%
上下水道事業に親しむためのイベント、広報	86	1130	1086	276	137	3.2%	41.6%	40.0%	10.2%	5.0%
市民が上下水道事業に参画するための広聴活動	82	1145	1096	247	145	3.0%	42.2%	40.4%	9.1%	5.3%



自由意見

自由意見については、以下の 13 カテゴリーごとに分類した。
一番多かった意見は、水道料金についてであった。

カテゴリー	件数
水道料金について	77
安全・安心・美味しい水道水の供給を	40
広報について	36
水道料金のしくみ・支払い方法について※下水道料金の算出の件はここへ分類	9
災害時の水道対策・市民の水の確保	17
安全・安定した水源の確保	18
松江の水はきれい・美味しい	27
アンケートを通じて、改めて水道事業を理解出来た	4
水道管・水道メーター検針について※水道管・老朽化問題はここへ分類	66
漏水・漏水・赤水対策を	5
水質について	25
水道局の体制・対応について ※民営化反対の意見はここへ分類しています	42
節水意識・水の大切さ	5
水道工事に関して	13
その他	209