令和6年度　アンケート調査でのご意見・ご質問

| ご意見・ご質問 | 分類 | 回答 |
|---|---|---|
| 全国的にみて松江市は水道料金が高いと感じます。なぜ料金が高いのかをまず聞かせていただきたく思います。 | 上下水道料金・検針について | 上下水道料金は、水源からの距離や地形、人口密度などにより、地域ごとに差が生じます。<br>松江市は自己水源の割合がわずか20％しかなく、残りの80％は島根県から水を買っています。安来市（山佐ダム、布部ダム）や雲南市（尾原ダム）にある県の浄水場から松江市内まで管を整備して水を送ってもらうため、多額の費用がかかっています。また、松江市は起伏にとんだ地形であるため、ポンプ場などの施設数が多く、これらが水道料金に大きく影響します。<br>下水道使用料も水道料金と同様に、地形上汚水を処理場まで送るポンプが多いことや、集落ごとに汚水処理場があり、施設整備や維持管理に多額の費用がかかります。<br>また、人口密度が高い都市部ほど水道設備への投資、維持、更新などにかかる一人当たりのコストが割安になるので、都市部では水道料金が比較的安くなります。<br><br>一般家庭で水道メーター口径13mmで20㎥使用した場合【令和6年4月1日現在】<br>・水道料金　　：松江市 3,597円　全国平均 3,332円　島根県内8市平均 3,902円<br>・下水道使用料：松江市 3,080円　全国平均3,173円　島根県内8市平均 3,595円 |
| 水道料金、下水道料金のカード払いが出来るようになるとありがたいです。又、どうすれば水道料金を安くできるか教えてほしいです。 | 上下水道料金・検針について | 【カード払いについて】<br>現在、クレジットカードやネットバンキングはお取り扱いしておりません。<br>上下水道料金の支払いにクレジットカードを利用する場合、カード会社へ支払う手数料（1件当たり３％～５％）を含む費用が発生します。こうした費用は上下水道料金の原価に反映させることとなり、上下水道料金の値上げにつながる可能性があります。<br>また、全国の事業体のうち、クレジットカードによる支払いを導入している事業体は少なく、中でも松江市のような中小の水道事業体での導入は更に低い状況となっています。<br>こうした状況等を踏まえ、現時点ではクレジットカード、ネットバンキングを導入する予定はありません。<br>なお、上下水道料金のお支払いに対するお客様への利便性の向上を図るため、スマートフォン用決済アプリ（PayB、楽天銀行アプリ、J-Coin Pay）を導入しております。口座振替と併せてご利用ください。<br>【節水方法について】<br>お住まいの構造や設備、世帯の人数にもよりますが、以下のような節水方法を参考に、工夫してお使いいただくと節水に繋がると考えています。<br>・シャワーを使用する場合は、こまめにじゃ口の開け閉めを行う。<br>・お風呂の残り湯を洗濯や散水などに再利用する。<br>・洗濯はまとめ洗いし、風呂の残り湯を利用する。<br>・食器を洗うときは油よごれのひどいものなどをあらかじめ紙や布でふき取り、他のものといっしょにため洗いをする。<br>・歯磨きのとき、流しっぱなしにせずコップを使って口をゆすぐ。 |

令和6年度　アンケート調査でのご意見・ご質問

| ご意見・ご質問 | 分類 | 回答 |
|---|---|---|
| 食器洗いやお風呂、洗濯等に水を使っていますが、どの行為が1番料金に影響しますか？水道料金の節約術があれば「せせらぎ」に載せてください（希望）。色々なものが値上がりしていく中で、少しでも節約できたらと思っています。 | 上下水道料金・検針について | 1人あたり1日で使う水の量は、<br>お風呂80L　　トイレ50L　　炊事40L　　洗濯35L　　その他25L<br>と言われています。（2023年厚生労働省「いま知りたい水道」より）<br>以下のような節水方法を参考に、工夫してお使いいただくと節水に繋がると考えています。（ホームページ「よくある質問」に掲載）<br>・シャワーを使用する場合は、こまめにじゃ口の開け閉めを行う。<br>・お風呂の残り湯を洗濯や散水などに再利用する。<br>・洗濯はまとめ洗いし、風呂の残り湯を利用する。<br>・食器を洗うときは油よごれのひどいものなどをあらかじめ紙や布でふき取り、他のものといっしょにため洗いをする。<br>・歯磨きのとき、流しっぱなしにせずコップを使って口をゆすぐ。 |
| 下水道に入らない水道水の利用があります。春～秋は草に給水に利用。秋～冬は大根等出荷のため野菜洗いに利用。上水の水の量が全て下水へ入らないのですが、何か方法はないでしょうか。 | 上下水道料金・検針について | 下水道使用料を算出する汚水排除量は、条例で水道水の使用水量とすることが規定されています。しかし、営業等に伴い使用する水の量と下水道に流す汚水排除量が著しく異なる場合には、お客様の申告に基づく「下水道に流さない水量」の報告をもとに、汚水排除量を減量して認定しています。ただし、報告をいただく水量を計測するメーターの設置工事（メーター本体含む）、維持管理費用、検定期間（8年)満了による交換費用等は全てお客様のご負担となります。 |
| 支払いにおける口座振替が未だハガキなのはなぜ？ガス局はネットで合銀口座登録が出来る時代。 | 上下水道料金・検針について | お客さまにはご不便をおかけし、誠に申し訳ありません。<br>上下水道局におきましても、現在インターネットでの口座振替申込導入に向けて準備中ですので、今しばらくお待ちいただきますようよろしくお願いいたします。 |
| 以前、検針の方が水漏れを教えて下さり助かりました。直ぐに業者さんに来ていただき修理してもらいましたが、後で指定業者さんでなかったため返金なしとのこと。こんな事こそ、料金のお知らせに分かるように書いて欲しいです。松江は水道水がおいしいのでありがたい。安心して使えて嬉しいです。これからも宜しくお願いします。 | 漏水・凍結について | お客さまの敷地内の給水管や蛇口などの給水装置はお客さまの所有物であり、お客さまの責任で管理していただくものです。万が一漏水があった場合の水道料金も、漏水した分を含め原則としてお客さまの負担となります。<br>ただし、お客さまが適切な管理を行っていても発見が難しい場合があることから、一定の要件を満たしている場合は、漏水分を含む検針水量から一部を減量し、お客様の負担を軽減する制度を設けています。<br>詳しくは、お客さまセンター（55-4888）にお問い合わせください。 |
| 常に道路が濡れている時（真夏でも）どのように連絡し、調べてみて下さいとの連絡をしたらいいのか知りたい。 | 漏水・凍結について | 上水道・下水道の漏水の可能性がありますので上下水道局（55-4888）まで連絡をお願いします。 |

令和6年度　アンケート調査でのご意見・ご質問

| ご意見・ご質問 | 分類 | 回答 |
|---|---|---|
| 災害時の施設、設備等の損壊時に於ける緊急対応策等が知りたい | 災害について | 災害発生後、防災計画等に基づいて被災状況を確認し、必要に応じて対策本部を立ち上げ他事業体や工事事業所等に支援を要請します。その後各施設の点検調査を実施し被害個所の復旧を進めます。<br>水道では、他事業体から給水車や仮設給水タンクを使用して応急給水を行い、修繕が完了した地区から通常の状態へ戻していきます。<br>下水道でも同様に点検を行い、施設や管路に破損があった場合はバキューム車や仮設ポンプで汚水を移送し、被害箇所の修繕、復旧を実施します。<br>災害について　←よくある質問　リンク |
| 上下道、下水道事業は住民の生命を維持し快適な生活を送る上で、最も重要な事業の一つであると考えます。今後、人口減少社会の到来、現有施設の老朽化、災害対応等により経営状況も楽観できないわけですが、上下水道局の皆さんにはこれらの状況に臆することなく、積極的な取り組みをお願いします。市民として応援しています。◎具体の要望として一点お願いします。国交省からも「ガイドライン」が出ていると思いますが、地震発生時の対応として「マンホールトイレの整備」についての検討状況は如何でしょうか。災害時のトイレ確保は喫緊の課題であると考えます。是非、強力に進めて戴くようお願いします。 | 災害について | マンホールトイレは、通常のトイレに近い感覚で使用できること、また、発災時にも手間なく使用できることに加え衛生的に使用できることから、発災直後のトイレとしての利便性は高いのが特徴です。現在、本市では３施設[※1]で整備済です。<br>本市では災害発生時のトイレについては、マンホールトイレの整備だけでなく、簡易トイレや携帯トイレの備蓄、災害時応援協定締結事業者による仮設トイレの設置等で確保することとしております。<br>上下水道局としては、トイレから流れた汚水を処理場まで流下させるための管路の耐震化及び、各処理場等の施設の耐震化に取組んでまいります。<br>※1：マンホールトイレ整備箇所数<br>２施設（義務教育学校玉湯学園・東出雲中）×10基＝20基<br>１施設（総合運動公園・野球場３塁側）３基<br>今後、中海スポーツパークに３基、揖屋小学校に３基の整備の予定<br>便座・テント等＝12基分 |
| ＜質問＞地震等による原発事故で放射性物質が放出され、忌部水源地の水が汚染され被害を被るような状態の場合、最短で5～30キロ県内の住民（乳幼児）は自宅、病院等で3～5日は避難しており、その間水を飲食等で利用し生活しますが、無害で生活できるのでしょうか。特に乳幼児の場合は短期間でも影響があるのではないですか。その場合の対策はありますか。 | 災害について | 松江市の水は島根県からの受水が８割で、残りの２割が忌部水系を含む自己水源となっています。県管理の浄水場及び忌部浄水場を含むほとんどの浄水場が、水中の放射性物質をほぼ除去可能であるとされる緩速ろ過による浄水方法を採用しています。もちろん水道水を供給する際は、水質検査を行い、安全性が確認されてからとなります。安全確認までの期間はペットボトル等の備蓄水や他事業体からの応援給水での対応となります。 |
| 今、全国で上下水道管の老朽化が問題になっていますが、松江市ではどの位になっていますか。1km2億円かかると新聞には出ていましたが、これは松江市も同じですか？松江市の現状がもっと知りたいと思いました。埼玉のような事故が起こらないことを願っています。 | 上下水道管路の老朽化について | 松江市における令和6年度末時点の上下水道管全管路延長のうち法定耐用年数(※1) を経過しているものの割合は、上水道管が29.3%、下水道管が0%(※2) となっています。これらの更新に係る費用は、管の埋設深さや材質、大きさ（口径）によっても異なりますが、上水道管、下水道管ともに概ね1.5億円/Kmが必要となります。ただし、法定耐用年数を経過することで直ちに使用限界に達するということではなく、点検データや修繕履歴に基づいて、優先順位を決定し、大きな事故につながる前に順次更新を行ってまいります。<br><br>※1　法定耐用年数とは、資産に対して法律で定められた使用期間で、資産の種類に応じて決められています。上水道管が40年、下水道管が50年と定められています。<br>※2　当市の下水道は昭和56年に供用開始し、令和7年現在で44年経過となっています。 |

令和6年度　アンケート調査でのご意見・ご質問

<table>
<tr><th>ご意見・ご質問</th><th>分類</th><th>回答</th></tr>
<tr><td>埼玉県八潮市の事故を見て、これからどこに起きてもおかしくない事だと感じました。二度とこういう事がないように願うばかりです。どうか安全点検をお願いします。</td><td>上下水道管路の老朽化について</td><td rowspan="2">上下水道局管理の水道老朽管路につきましては、布設から30年を経過した硬質ポリ塩化ビニル管・非耐震管の重要路線を対象に毎年路面音聴による漏水調査を実施し早期発見早期対応に努めています。<br>また、市内には調査対象外となる個人管も多く存在しており、これらの管においては別途修繕業務委託により夜間・祝祭日を含めた当番体制を確立し、迅速な対応を行っています。<br>さらに、中央管理センターでは24時間体制で配水流量を監視し、漏水による配水流量異常などの対応も以前にも増して強化を図っているところです。<br>今後は、道路陥没による二次災害を未然に防ぐため、路面空洞調査等の新たな技術を駆使した手法についても導入検討を行い、市民生活の安全・安心を最重要課題として強化に努めていきます。<br><br>下水道管渠では、腐食の恐れが大きい箇所は5年に1回、その他の管渠は重要度に応じて点検頻度を定めており、毎年概ね20～30kmの点検調査を実施しています。その結果から、老朽化が進行している管渠は計画的に老朽化対策を実施しています。<br>下水道施設についても日々の点検や維持管理にあわせ、計画的に更新工事を進めています。施設の遠隔監視システムについても情報通信の環境改善にあわせ、正確で迅速に情報が得られるよう整備を進めています。<br>引き続き適切な維持管理を行い、上下水道の保全、道路陥没の防止に向けて取り組んでまいります。</td></tr>
<tr><td>先日の道路陥没事故のニュースを見て水道管の老朽化の恐ろしさを知りました。市民が安全に暮らせるように、管理体制を整えてくださいますようお願い致します。</td><td>上下水道管路の老朽化について</td></tr>
<tr><td>能登半島地震のように長期断水が続くと生活に多大な影響や健康被害に繋がることから、施設の耐震化、安全性確保に努めてほしい。又、他県では水道水から「PFAS」検出のニュースがあるが、松江で検出しているか否か。もしあればどんな対策をするのか広報してほしい。</td><td>水質について</td><td rowspan="5">有機フッ素化合物PFAS（ピーファス）は主にフッ素樹脂加工助剤や泡消火薬剤、半導体関連など幅広く使われており、PFASのうちPFOS及びPFOAについては近年の研究でコレステロール値の上昇や発がん性が指摘されています。このため国内では、PFOSは平成22年より、PFOAは令和3年より製造・輸入等を原則禁止しております。<br>国は令和2年にPFOS及びPFOA（合算値）を水道水の「水質管理目標設定項目」に位置付け、暫定目標値を50ng/Lと設定しました。<br>その後、令和7年6月30日に水質基準に関する省令が改正され、PFOS及びPFOAを「水質基準項目」とし、基準値としてPFOS及びPFOAの合計が50ng/L以下であることと規定、令和8年4月1日から施行されることになりました。<br>松江市では、令和２年度より年に１度市内全ての浄水場で作られた浄水についてPFASのうちPFOS及びPFOAの検査をしており、いずれも検出されていません。（2ng/L未満）<br>また、県受水についても県企業局の検査結果を頂き、検出されていないことを確認しています。<br>水質検査結果は上下水道局HPにて公表しておりますのでご参考ください。<br><br>松江市上下水道局トップページ > 公開資料 > 水の安全 > 水道の水質について<br>（URL：https://www.water.matsue.shimane.jp/shiryo/anzen/suishitsu/）</td></tr>
<tr><td>PFASをめぐるニュースが出るが、松江市は大丈夫なのか心配である</td><td>水質について</td></tr>
<tr><td>PFAS汚染（有機フッ素化合物「環境汚染」）水質検査の数値を聞かせてください。</td><td>水質について</td></tr>
<tr><td>PFAS汚染の事がしりたいです。</td><td>水質について</td></tr>
<tr><td>岡山や鳥取でPFAS汚染の問題が出ていますが、松江の方は大丈夫でしょうか。下水道管の老朽化で通路の陥没の事故も問題になっていますが、松江でも同じ様に老朽化している危険はないでしょうか。松江の水道水はおいしいと感じ、水道水を飲んでいますが水道管が古くなると錆なども混じるのでしょうか。安全かどうか知りたいですがどのようにして調べるといいでしょうか。いつも大変お世話になり感謝しております。今後共市民のため、何卒よろしく申し上げます。</td><td>水質について</td></tr>
</table>

令和6年度　アンケート調査でのご意見・ご質問

| ご意見・ご質問 | 分類 | 回答 |
|---|---|---|
| 公共の水道水があるのになぜペットボトルの水が世の中に出回っているのかお聞きしたいです。公共の水道水は体に良くないのでしょうか。 | 水質について | 水道水は塩素消毒を行っていることや、原水により水の硬度が異なることなどから、ペットボトルの水とは味が異なる場合があります。<br>また、ペットボトルの水は自動販売機や小売店などで手軽に冷たい水を購入できることもあり、お客様はそれぞれの嗜好性や状況に応じて使用する水の判断をしていると推察されます。<br>なお、水道水は水道法で定められた水質基準を満たしており、健康への影響について問題はございませんので安心してご利用ください。 |
| 指定給水装置工事事業者がわからない。修理費用は個人負担であることは承知しているが、メーターそのものの交換も個人負担なのか？大量漏水ではないと思われるので、特に水道局には連絡していないが、少々気になっている。 | その他 | 【指定給水装置工事事業者について】<br>当局ホームページ内で下記のとおり掲載していますので、ご参照願います。<br>松江市上下水道局トップページ > 利用者の方へ > 上下水道の維持管理 > 松江市水道事業指定給水装置工事事業者一覧表<br>【メーターの交換について】<br>お客さまの使用水量を検針するメーターについて、計量法に基づく検定期間満了に伴う更新や、お客さまが適切な管理を行っていたにもかかわらずメーターが故障した場合について公費で交換しており、お客さまの負担はありません、<br>ただし、設置当初に個人で設置されたメーター、いわゆる私物メーターについては、更新・交換のいずれも個人負担となりますので、ご理解願います。 |
| 個々の住宅に埋設されている水道管がどれくらい古いものなのか耐用年数を過ぎているか知りたい（ちなみに我が家は30年超えであり気になっている） | その他 | 宅内の水道管に使用される硬質ポリ塩化ビニル管の法定耐用年数は約40年と言われています。<br>上下水道局では、工事の際にお客様から提出いただいている「給水装置工事申請書（宅内配管図）」の閲覧が可能ですので、維持管理課給排水設備係(55-4878)までご相談ください。 |
| 大庭地区に住んでいます。①下水道は全世帯の家庭に普及、下水管に接続可能な状況と考えますがいかがでしょうか？　②家庭敷地までは数年から数10年前までに工事は完了しているにかかわらず、個別浄化漕をいまだに使用されているのは納得出来ません。生活用水（風呂水、洗濯等）の使用水が水路に流され、時期によっては悪臭を発しています。規制は無いのでしょうか？ | その他 | ①大庭地区に限らず、市内全世帯が下水道に接続可能な状況ではありません。下水道に接続可能な世帯数は市内全体の約96%で、それ以外の地域については、浄化槽法第12条の4に基づいて浄化槽処理促進区域として指定し、合併浄化槽設置による適正な汚水処理をお願いしています。この浄化槽処理促進区域は、地形等の自然条件や経済・社会的条件を総合的に勘案し、維持管理面、コスト面から下水道による汚水処理が困難もしくは著しく非効率である地域について指定されているもので、今後、下水道の整備を行う計画はございません。<br><br>※大庭地区内にも下水道による汚水処理区域と浄化槽処理促進区域がございます。 |

# 令和6年度　アンケート調査でのご意見・ご質問

<table>
<tr><th>ご意見・ご質問</th><th>分類</th><th>回答</th></tr>
<tr><td>夏、ぬるま湯になるのは？その原因を知りたい。</td><td>その他</td><td>水道水は、水源であるダムや河川などの水（原水）を浄水処理することで作られていますが、夏の猛暑は原水の水温も上昇させ、出来上がる水道水もその影響を少なからず受けております。また、各家庭で水道を引き込む給水管は、地上から比較的浅い位置に埋められていることが多く、地熱の影響を受けやすい環境にあります。特に炎天下でのアスファルトやコンクリート等の路面は非常に高温となりますが、このような環境に給水管がある場合は、その影響もより受けやすく水道水の水温上昇につながってしまいます。なお、水道水の水温上昇については水質上の問題はございませんので安心してご利用下さい。</td></tr>
<tr><td>最近、水道の水圧が弱い気がします。市として水圧を下げる等の市策を行っていますでしょうか？</td><td>その他</td><td>市民の皆様に節水を呼び掛ける状況（渇水、凍結等の災害的なもの）でない限りは、市策として水圧を低下させる試みはございません。水道水は加圧給水地域を除き、基本的には高台にある配水池（貯水施設）からの自然圧を利用してお届けしています。季節や時間帯等で水需要は常に変化しますが、配水池の貯水量を一定の水準で保つ運用を行っておりますので、供給元の圧力としては大きな変化は生じないものと考えております。ただし、各家庭で集中的に水道を利用される時間帯（例として食事時や洗濯、入浴等の時間帯）については、水道管内の流速が変わりご自宅の標高や立地条件にもよりますが、給水圧力（水の勢い）としては幾分かの水圧低下を感じられることも考えられます。できるだけ支障とならないよう市内の要所で水圧監視所を設け安定した水圧となるよう運用を心がけておりますが、ご不便をお掛けするような状況である場合は直ちに対応致しますので下記のいずれかへご連絡をお願い致します。<br>松江市上下水道局　0852-55-4888（代表）若しくは0852-33-2003（忌部浄水場）</td></tr>
<tr><td>水道、下水道の耐震化や更新は個人の負担だけで行うものではない。今回の埼玉県の道路の陥没で分かったように整備されていないと市民生活に大きな影響を及ぼす。公費と個人負担の両輪で対応すべき。一度に解決できる課題ではないので、計画を策定し市民に示し一緒に取り組むべきと考える。業務委託は良くないと思う。市民生活の中心となる水道事業は市で対応続けることが重要と考える。</td><td>その他</td><td rowspan="2">上下水道事業は、職員の減少や施設の老朽化、人口減少に伴う料金収入の減少など、多くの課題に直面しています。<br>国はこうした課題の解決策としてウォーターPPPを推奨しています。<br>ウォーターPPPは、水道、工業用水道、下水道など水分野における官民連携方式の総称です（Water Public Private Partnership）。民間企業の持つ技術力や資金、経営ノウハウを活用することで経営の効率化を図り、上下水道事業の持続可能性を確保する手段として国も推進しています。下水道事業では、令和9年度からウォーターPPPの導入が補助金の交付要件になりました。<br>官と民が連携して事業を行うことで将来にわたり安全安心で安定した上下水道事業経営を行っていきます。</td></tr>
<tr><td>上下水道事業は国民の安心安全なものであるべきものなので、民間委託など絶対してはいけないと思います。</td><td>その他</td></tr>
</table>