

上下水道インターネットモニターH30第1回アンケート結果

(平成30年6月1日～平成30年6月15日)

はじめに

平成30年度第1回目のアンケートについては、水道料金と下水道使用料、上下水道事業の現状や課題、また、料金の支払い方法について調査を実施した。

設問は全部で20項目、以下の4つの区分で調査した。

第1区分(設問 1～ 6)は、水道料金に関する項目。

第2区分(設問 7～12)は、下水道使用料に関する項目。

第3区分(設問13～16)は、上下水道事業の現状や課題について。

第4区分(設問17～20)は、料金の支払い方法について。

回答結果と分析について

○第1区分 水道料金に関する項目

設問1では水道料金について尋ねたが、回答は多い順(44人中)に「少し高いと思う」43%、「妥当だと思う」32%、「高いと思う」21%であり、半数以上が金額に対し高めに感じている傾向にあった。

また、高いと思う理由について「他都市と比べて高い」32%、「他の公共料金と比べて高い」「もっと安いところに住んでいた」がそれぞれ18%、「下水道使用料と一括だから」14%、「2ヶ月分まとめてだから」11%と回答が分かれた。突出した理由は少ないが、他都市と比べて・もっと安いところに住んでいたという甲府以外と比較した回答が半数を占める結果となった。

なお、もっと高いところに住んでいたという理由から「少し安いと思う」という回答も見られた。

甲府市の水道料金は山梨県内(H30.4.1現在)において、15団体中、10㎡使用の場合は8位、20㎡使用の場合は4位に位置している。10㎡では平均の水準にあるが、20㎡では比較的上位に位置していることから、使用量の多い世帯には「高い」と感じられているものと推測される。しかし、全国(H29.4.1時点)では1,269団体中、10㎡使用の場合は925位、20㎡使用の場合は733位に位置しており、全国的には平均以下であることの認知は低い状況である。

水道事業は税金を投入しない独立採算で運営していることについて、知っていたと回答したのは16%で、税金や補助金で賄っていると思っていたのは43%、意識をしたことがないが41%という結果であった。昨年度の同じ調査に比べて、認知度は2%から16%になっている。

○第2区分 下水道使用料に関する項目

下水道使用料について尋ねたところ、「少し高いと思う」41%、「妥当だと思う」27%、「高いと思う」14%と水道料金の設問とほぼ同じ順序・半数以上が高いと感じている傾向にあるが、下水道使用料については「あまり意識したことがない」が14%と水道料金における2%とは異なり、関心が低いという結果となった。

高いと思う理由については、「他都市と比べて高い」40%という回答以外は多岐に分散する形となった。

また下水道使用料ならではの理由として、「浄化槽の維持管理に比べると高いから」、「捨てる（排出する）だけのものだと思うから」、その他として「花へまいている水も下水道使用料に含まれていると思うと高い」といった意見も見られ、全体の28%に及んだ。

「安いと思う」の回答もあり、「浄化槽の維持管理に比べると安いから」という理由からであった。浄化槽の維持管理費用と下水道使用料の比較には、家族構成や排水量、汲み取りの費用、設備更新や点検費用などによっても異なり、一概に判断することは難しい。

下水道事業の財政状況については、50%が「下水道使用料や水道料金等で賄っていると思っていた」と考えており、「意識したことがない」が43%という結果であった。

○第3区分 上下水道事業の現状や課題について

設問13では水道料金や下水道使用料の全国的な値上げについて、「まったく知らなかった」(57%)、「あまり意識したことがない」(25%)、「知っている」(18%)という結果であった。

全国的に上下水道施設の老朽化対策や耐震化率向上が課題となっており、整備・改修に多額の費用を要することについては、「ニュースなどで聞いたことがある」が57%で半数を超えており、次いで「まったく知らなかった」が27%、「知っており関心を寄せている」が14%という結果であった。

老朽化施設の事故や近年の大規模地震の影響等がメディアに頻繁に取り上げられるためか、老朽化対策や耐震化率向上の必要性については多くの方が認識していた。しかし他市の水道料金・下水道使用料については当該住民にしか影響がないため認知度が低いと思われる。

老朽化対策や施設の更新・耐震化の整備をどのように進めるべきかという設問については、「負担が多少増えても、着実に整備を進めるべき」が55%、「負担があまり増えないよう、施設整備は少しずつ進めればよい」が34%という二つの意見に大きく分かれたが、最優先で整備を進めるべきという意見も含めて6割以上が施設整備について肯定的な考えを持っている結果であった。

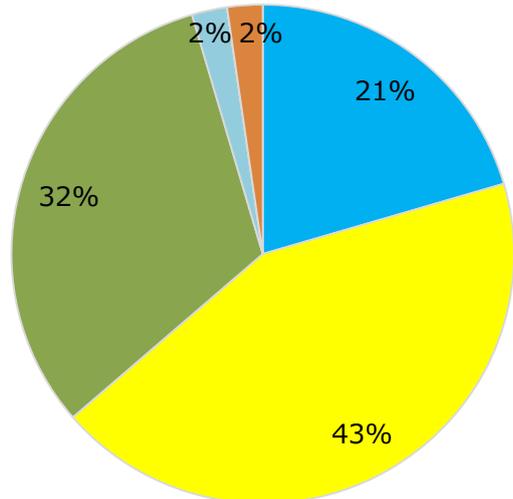
このような現状、課題がある中で安全、安心な上下水道事業を継続させていくためにどのようなことを多くの人々に知ってもらうべきかという設問に関しては、「上下水道事業が抱える問題や現状」(55%)、「上下水道のインフラとしての重要性」(27%)という回答が大半を占める結果となった。また自由記載の回答の中で、もっとアピールすることが大切という広報・PRの重要性について触れている回答があり、多くの方に上下水道事業に関心を持っていただけるように取り組む必要がある。

第4区分 料金の支払い方法について

現在の料金お支払い方法は、口座振替（請求金額から108円の割引）、クレジット決済、納入通知書による支払いの3種類である。

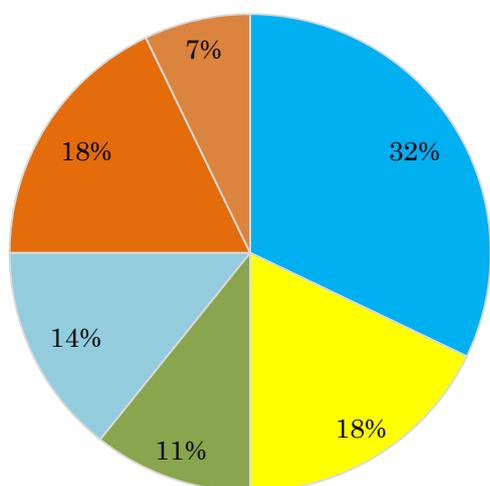
口座振替が66%、クレジット決済が18%、納入通知書による支払いが16%という結果となった。認知度としては、口座振替割引が73%(前回67%、6%増)、クレジット決済は63%(前回63%、増減なし)、コンビニエンスストアでの納入通知書支払いについては84%(前回93%、9%減)という結果であった。

設問 1.水道料金についてお伺いします。（下水道使用料を除く）現在の水道料金についてどのように思いますか？



- 1 高いと思う 9
- 2 少し高いと思う 19
- 3 妥当だと思う 14
- 4 少し安いと思う 1
- 5 安いと思う 0
- 6 あまり意識したことがない 1

設問 2.設問 1 で「高い」「少し高い」と回答された方に伺います。「高い」「少し高い」と思う理由はなんですか？



- 1 他都市と比べて高いから 9
- 2 他の公共料金（電気、ガス、電話等）と比べて高いから 5
- 3 2ヶ月分まとめてだから 3
- 4 下水道使用料と一括だから（該当者のみ） 4
- 5 もっと安いところに住んでいたから 5
- 6 その他 2

設問 3.設問 2 で「その他」と回答された方は、具体的にお答えください。

・昭和町は水源があるからかもしれないが安いとの事

注※給水区域内（甲府市・昭和町全域、甲斐市・中央市（一部））におかれましては同一の金額設定です。

・家計的に何でも高く感じます。

設問 4.設問 1 で「安い」「少し安い」と回答された方に伺います。「安い」「少し安い」と思う理由はなんですか？

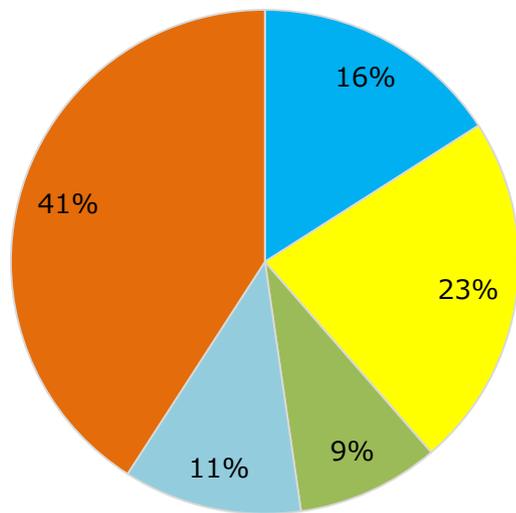
- 1 他都市と比べて安いから 0
- 2 他の公共料金（電気、ガス、電話等）と比べて安いから 0
- 3 市販の水（ミネラルウォーター、ウォーターサーバ等）に比べて安いから 0
- 4 下水道使用料と一括だから（該当者のみ） 0
- 5 もっと高いところに住んでいたから 1
- 6 その他 0

設問 5.設問 4で「その他」と回答された方は、具体的にお答えください。

※回答なし

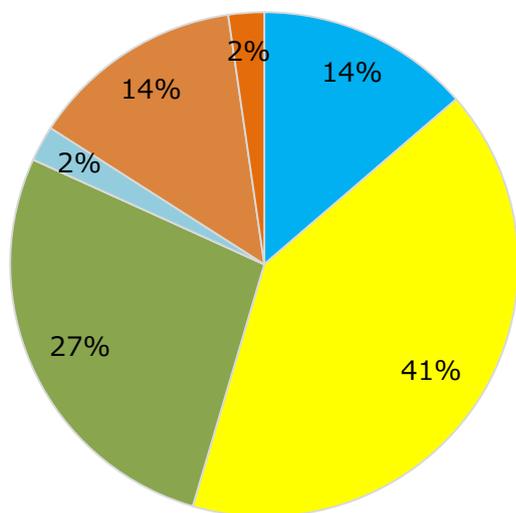
設問 6.甲府市の水道事業は、公営企業として独立採算で運営しています。

その経費のほとんどをお客様からの水道料金で賄っていますが、このことをご存知でしたか？



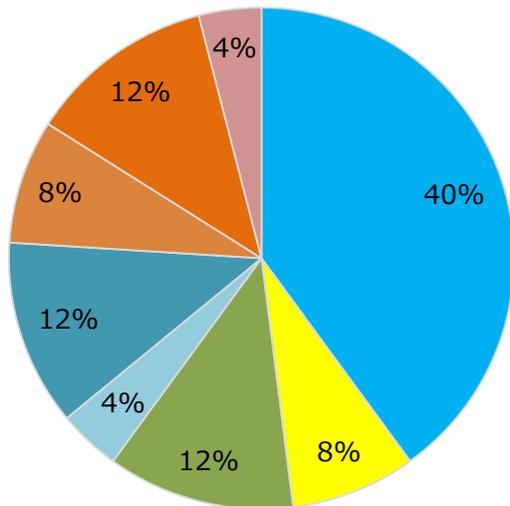
- 1 知っていた 7
- 2 半分くらいは税金で賄っていると思っていた 10
- 3 ほとんど税金で賄っていると思っていた 4
- 4 国や県からの補助金で賄っていると思っていた 5
- 5 あまり意識したことがない 18

設問 7.下水道使用料についてお伺いします。現在の下水道使用料についてどのように思いますか？



- 1 高いと思う 6
- 2 少し高いと思う 18
- 3 妥当だと思う 12
- 4 少し安いと思う 0
- 5 安いと思う 1
- 6 あまり意識したことがない 6
- 7 下水道を使用していない 1

設問 8.設問 7で「高い」「少し高い」と回答された方に伺います。「高い」「少し高い」と思う理由はなんですか？



- 1 他都市と比べて高いから 10
- 2 他の公共料金（電気、ガス、電話等）と比べて高いから 2
- 3 浄化槽の維持管理に比べると高いから 3
- 4 2ヶ月分まとめてだから 1
- 5 水道料金と一括だから（該当者のみ） 3
- 6 もっと安いところに住んでいたから 2
- 7 捨てる（排出する）だけのものだと思うから 3
- 8 その他 1

設問 9.設問 8で「その他」と回答された方は、具体的にお答えください。

・毎日、花に水をあげています。結構な水を使いますが、下水として使用している感覚は全くありませんでした。ですが、水道料と同額支払っていると思うと高く感じます。

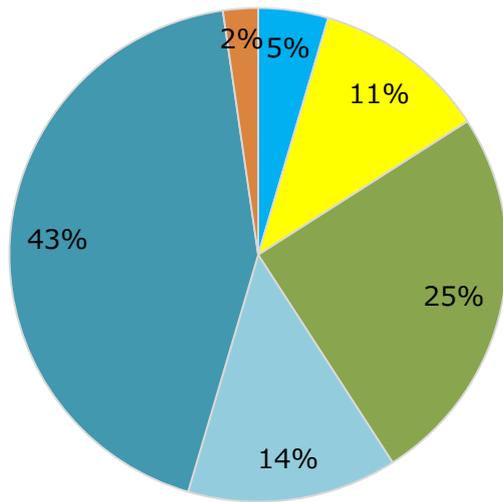
設問 10.設問 7で「安い」「少し安い」と回答された方に伺います。「安い」「少し安い」と思う理由はなんですか？

- 1 他都市と比べて安いから 0
- 2 他の公共料金（電気、ガス、電話等）と比べて安いから 0
- 3 浄化槽の維持管理に比べると安いから 1
- 4 処理費用を考えれば安いと思うから 0
- 5 水道料金と一括だから（該当者のみ） 0
- 6 もっと高いところに住んでいたから 0
- 7 その他 0

設問 11.設問 10で「その他」と回答された方は、具体的にお答えください。

※回答なし

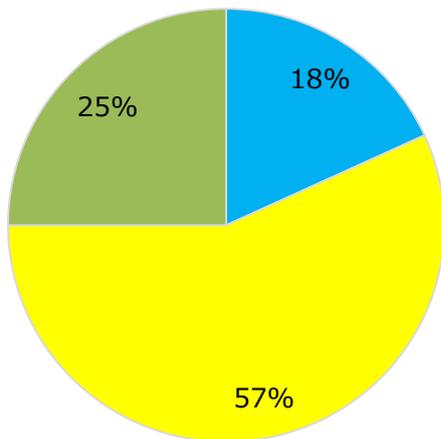
設問 12.下水道事業はその使用料だけで経費を賄うことが困難な状況であることをご存知でしたか？



- 1 知っていた 2
- 2 半分くらいは下水道使用料で賄えていると思っていた 5
- 3 ほとんど下水道使用料で賄えていると思っていた 11
- 4 水道料金で賄っていると思っていた 6
- 5 あまり意識したことがない 19
- 6 下水道を使用していない 1

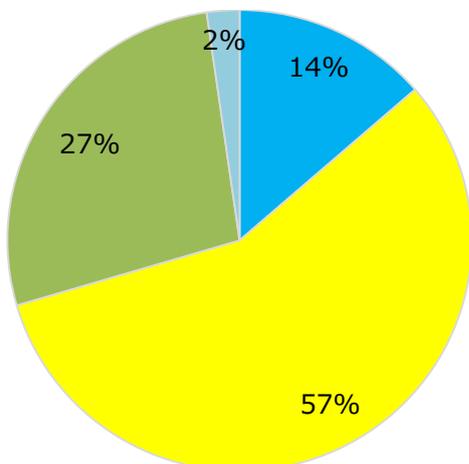
設問 13.水道・下水道に共通することについて伺います。

近年、全国的に水道料金、下水道使用料の値上げが行われており、山梨県内でもいくつかの市や町ですでに実施されておりますがご存知でしたか？（山梨県内では平成 29・30 年度で 4 箇所が実施）



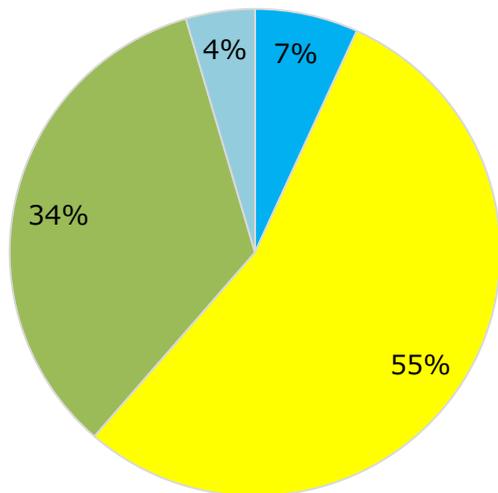
- 1 知っている 8
- 2 まったく知らなかった 25
- 3 あまり意識したことがない 11

設問 14.全国的に上下水道施設の老朽化対策と、水道管・下水道管の耐震化率向上が課題となっておりますが、その整備、改修には多額の費用を必要とすることをご存知でしたか？



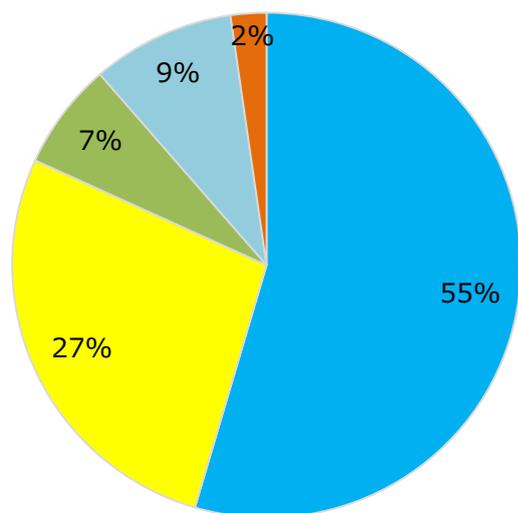
- 1 知っており関心を寄せている 6
- 2 ニュースなどで聞いたことはある 25
- 3 まったく知らなかった 12
- 4 あまり関心がない 1

設問 15.設問 1 4 にあります莫大な費用を要する施設の老朽化対策と水道管・下水道管の更新、耐震化等について、どのように整備を進めて行くのが良いと思いますか？



- 1 負担が増えても、安全性確保のため最優先で施設整備を進めるべき 3
- 2 負担が多少増えても、着実に施設整備を進めるべき 24
- 3 負担があまり増えないよう、施設整備は少しずつ進めればよい 15
- 4 負担が増えるのであれば、多少の不便はあっても仕方がない 2

設問 16.安全、安心な上下水道事業を継続させていくためにも、多くの人々にどのようなことを知ってもらうことが大事だと思いますか？



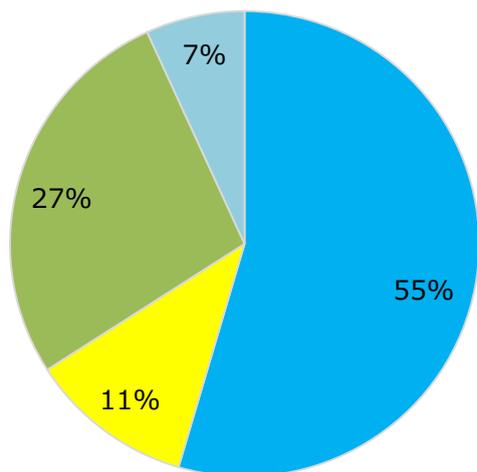
- 1 上下水道事業が抱える問題や現状 24
- 2 上下水道のインフラとしての重要性 12
- 3 上下水道局の業務内容（上下水道のしくみ、水道事業ならではの特殊な業務についてなど） 3
- 4 上下水道事業の魅力（甲府の水のおいしさや安全性、モンドセレクション金賞受賞、イベント情報など取り組みについて） 4
- 5 その他 1

設問 17.設問 16 で「その他」と回答された方は、具体的にお答えください。

- ・上下水道の経年数や、工事の必要な時期のめどなどをマップにして、公報などに乗せたらよいのではないかと。文字ではなく、イラストを活用した方がよい。
- ・生活に欠かせない上下水ですが、事業内容・問題点共に意識している方は少ないと思います。もっとアピールする事は大切だと思います。

設問 18.水道料金のお支払についてお伺いします。金融機関等口座振替の場合に

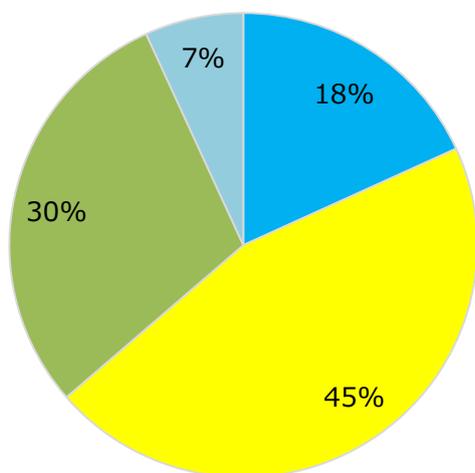
108円の割引になることをご存知でしたか？（該当月の初回振替時に限ります）



- 1 口座振替であり知っている 24
- 2 口座振替だが気が付かなかった 5
- 3 まったく知らなかった 12
- 4 知っているが口座振替ではない 3

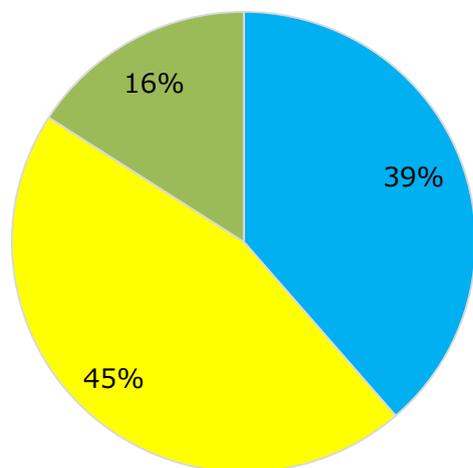
設問 19.水道料金、下水道使用料のお支払についてお伺いします。

クレジット決済が利用可能であることをご存知でしたか？



- 1 クレジット決済である 8
- 2 知っているがクレジット決済ではない 20
- 3 まったく知らなかった 13
- 4 今後、クレジット決済にしたい 3

設問 20.納入通知書がコンビニエンスストアでお支払可能であることをご存知でしたか？



- 1 知っている 17
- 2 知っているが別の方法で支払っている（口座・クレジット） 20
- 3 まったく知らなかった 7
- 4 今後、納入通知書の支払いにしたい 0