

上下水道インターネットモニター2019年度第1回アンケート結果

(令和元年9月18日～令和元年9月30日)

はじめに

令和元年度第一回目のアンケートについては、上下水道料金と上下水道事業の現状や問題点、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23項目あり、下記のように4つの区分で調査した。

まず第1区分として、設問1から5までは、水道料金等の支払方法に関する項目。

第2区分として、設問6から11までは、水道料金に関する項目。

第3区分として、設問12から17までは、下水道使用料に関する項目。

第4区分として、設問18から23は、上下水道事業の現状や課題について。

回答結果と分析について

第1区分 料金の支払い方法について

現在甲府市で取り扱っている支払い方法としては、納入通知書、口座振替（2ヶ月分の請求時に108円の割引が実施）、クレジットカード決済、ヤフーアプリ収納（2018年度導入）※による支払である。

モニターの方たちの支払い方法は、口座振替を利用されている方が85%と圧倒的に多く、クレジットカード決済が15%、納入通知書とヤフーアプリ収納については0%という内訳になっている。

認知度としては、コンビニエンスストアでの納入通知書支払については79%（昨年調査時84%、5%減）、口座振替の割引については56%（昨年調査時73%、17%減）、クレジットカード決済は73%（前回63%、10%増）、ヤフーアプリ収納は0%という結果であった。

今回のアンケートにご回答いただいた全ての方が、口座振替やカード決済など納入忘れのない方法を利用されていた。認知度については、従来の納付方法である納入通知書、口座振替、クレジットカード決済は全て過半数を超えていた。しかしヤフーアプリ収納については納入通知書を利用されている方を対象としたサービスであり、モニターの方で納入通知書を利用している方がいなかったため、該当しなかった。

※ヤフーアプリ収納は2019年10月からPayPayにサービスが移行となりました。

第2区分 水道料金に関する項目

設問6では水道料金について尋ねたが、回答は多い順に「少し高いと思う」50%、「妥当だと思う」26%、「高いと思う」24%であり、半数以上が金額に対し高いと感じている傾向にあった。

高いと思う理由については「他都市と比べて高いと聞くから」32%、「もっと安いところに住んでいたから」24%、「2ヶ月分まとめて請求されるから」20%、「他の公共料金と比べて高い」「下水道使用料と一括請求されるから」12%と回答が分かれた。

水道事業は税金を投入しない独立採算で運営している公営企業であり、経費を水道料金から賄っていることを「知っていた」と回答したのは15%のみで、「税金や補助金で賄っていると思っていた」は53%、「知らなかった、意識をしたことがなかった」が32%という結果であった。

平成30年度時点、甲府市の水道料金は全国的には1,275団体中、938番目(10^m3使用量あたり)と747番目(20^m3使用量あたり)に位置しており平均以下といえるが、山梨県内においては15団体中、8番目(10^m3)と3番目(20^m3)に位置しており、県内の他地域に比べて高いと感じる割合が多いものと思われる。

水道事業に係る経費を水道料金から賄う独立採算方式は、地方公営企業法で定められており全国共通の事項である。しかし一般の方達がそれらの制度について知る機会が少ないためか85%の方たちが知らないという結果であった。

○第3区分 下水道料金に関する項目

下水道使用料の金額について尋ねたところ、「少し高いと思う」38%、「高いと思う」23%、「妥当だと思う」18%、「あまり意識したことがない」15%と水道料金同様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意識をしない方々が15%という水道料金と比べ、関心が低いことが見受けられた。

高いと思う理由については、「他都市と比べて高いと聞くから」24%と最も高く、次いで「他の公共料金と比べて高いから」19%、「もっと安いところに住んでいたから」「浄化槽の維持管理に比べると高いから」14%という結果であった。下水道使用料の高いと思う理由は水道料金よりも多岐にわたっており、下水道に対する考えや意識が人によって異なることが伺える。

下水道事業の財政状況について、41%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、「知らなかった、あまり意識したことがない」が47%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18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」(74%)、「知っている」(26%)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、「知っており関心を寄せている」が44%と最も多く、次いで「知らなかったが、関心がある」32%、「ニュースなどで聞いたことがあるが、あまり関心がない」15%、「知らなかったし、あまり関心がない」が9%という結果であった。

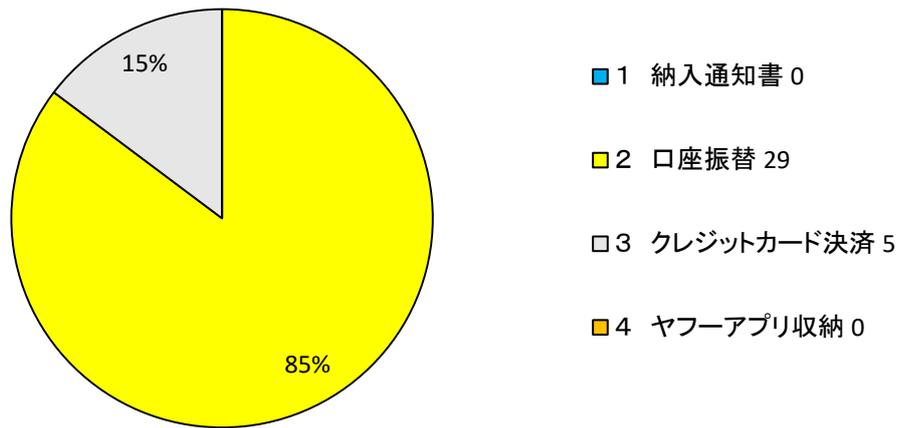
下水管の老朽化による道路陥没のニュースなどがメディアに取り上げられたこともあるためか、老朽化対策や耐震化率向上の必要性については半数以上の方がご存知であった。関心の有無という点においては76%の方

が「関心がある」という回答をしていた。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他市の状況までは認知度が低いと思われる。

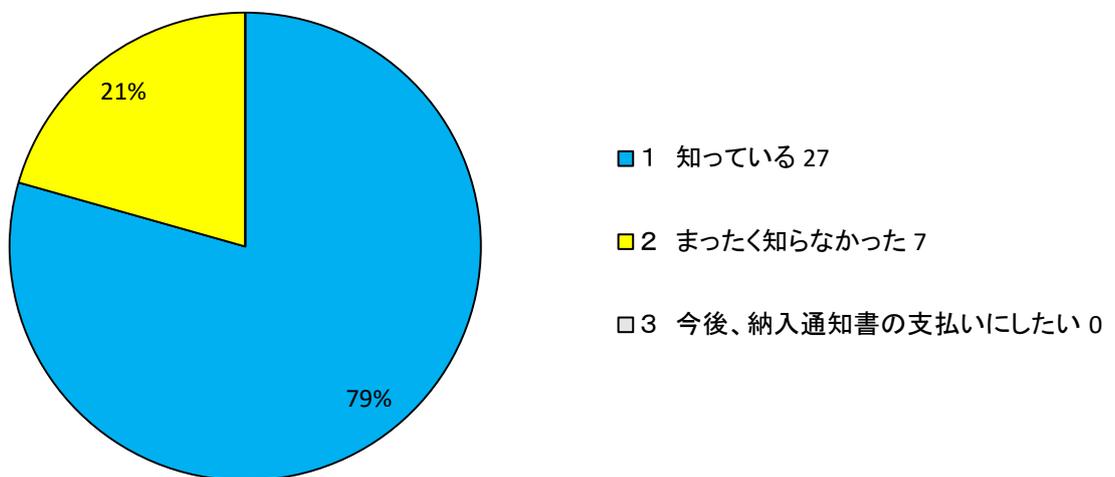
老朽化対策や施設の更新・耐震化の整備をどのように進めるべきかという設問については、「負担が多少増え
ても、着実に整備を進めるべき」47%、「負担があまり増えないよう、施設整備は少しずつ進めればよい」
38%の二つが大半を占めていた。

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わなければならない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」(53%)、「上下水道
のインフラとしての重要性」(27%)という回答が多かった。

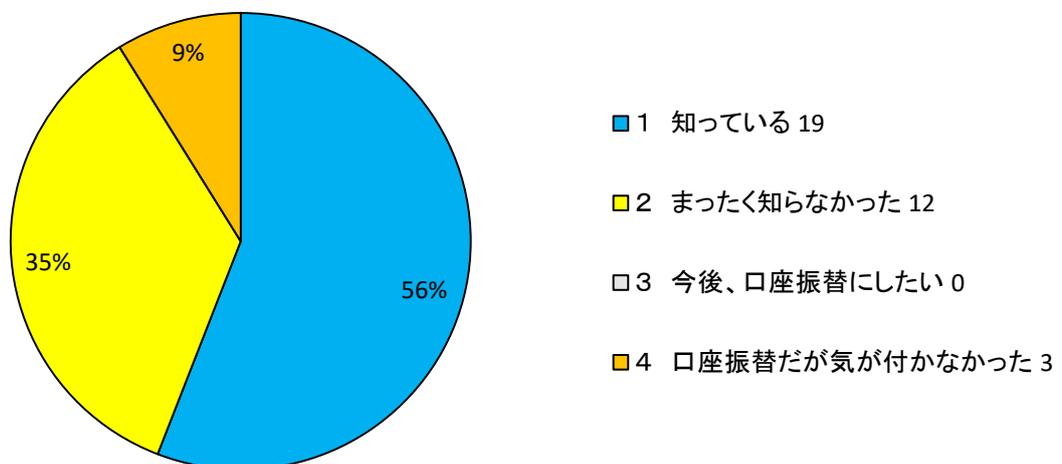
設問 1.水道料金等のお支払についてお伺いします。現在どのようにお支払いをされていますか？



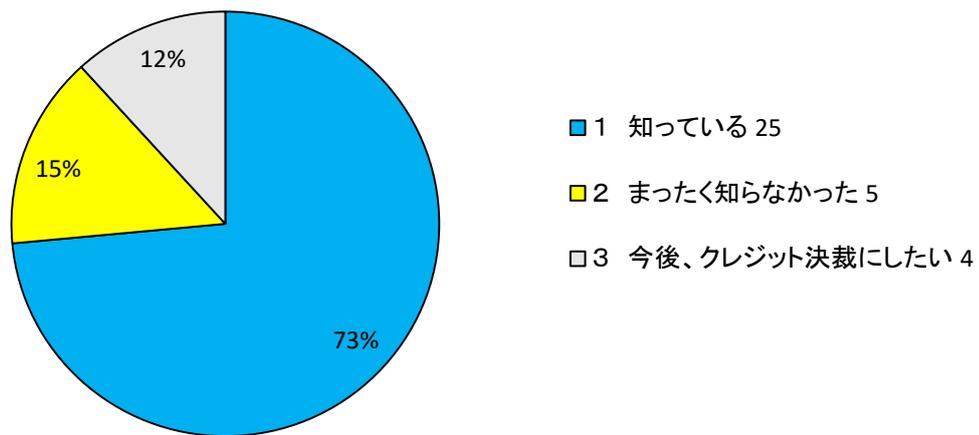
設問 2.水道料金等のお支払についてお伺いします。納入通知書がコンビニエンスストアでお支払可能であることをご存知でしたか？



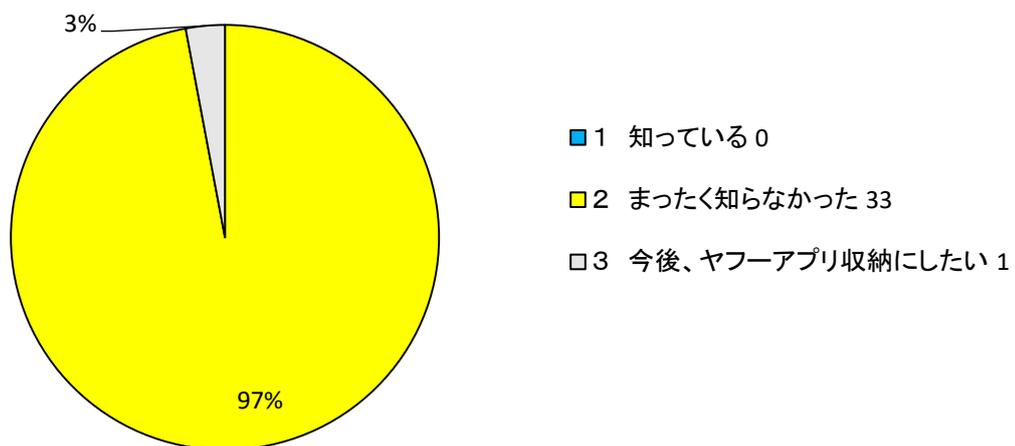
設問 3.水道料金等のお支払についてお伺いします。金融機関等口座振替の場合に108円の割引になることをご存知でしたか？(該当月の初回振替時に限ります)



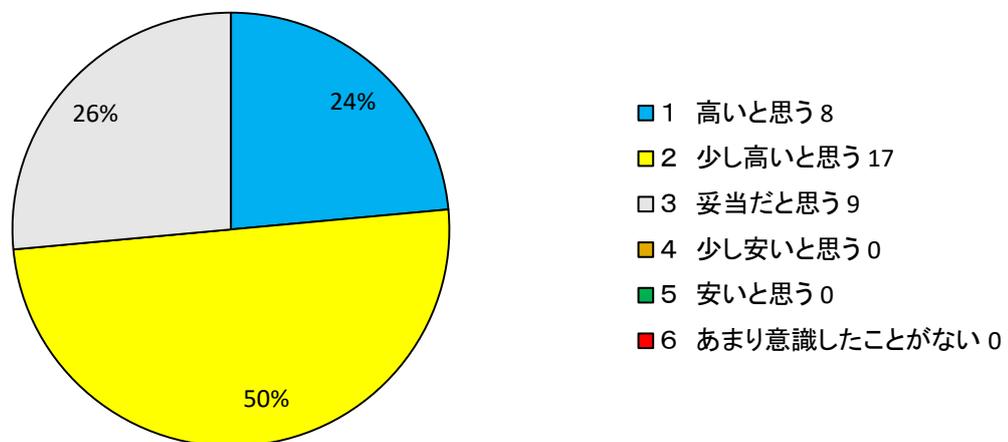
設問 4.水道料金等のお支払についてお伺いします。クレジット決済が利用可能であることをご存知でしたか？



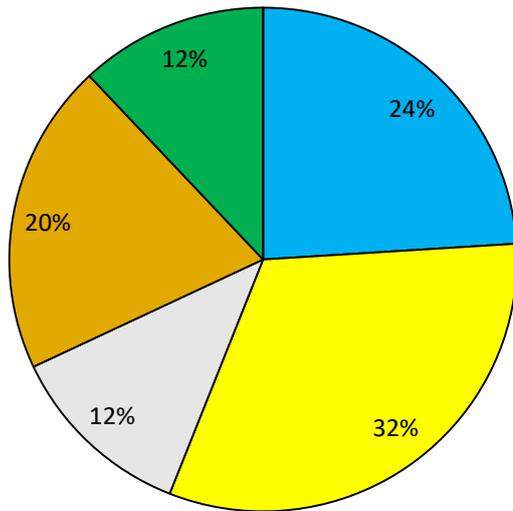
設問 5.水道料金等のお支払についてお伺いします。昨年からヤフーアプリ収納が利用可能になったことをご存知でしたか？



設問 6.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？



設問 7.設問6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 もっと安いところに住んでいたから 6
- 2 他都市と比べて高いと聞くから 8
- 3 他の公共料金(電気、ガス、電話等)と比べて高いから 3
- 4 2ヶ月分まとめて請求されるから 5
- 5 下水道使用料と一括請求されるから(該当者のみ) 3
- 6 その他 0

設問 8.設問7で「その他」と回答された方は、具体的にお答えください。

該当なし

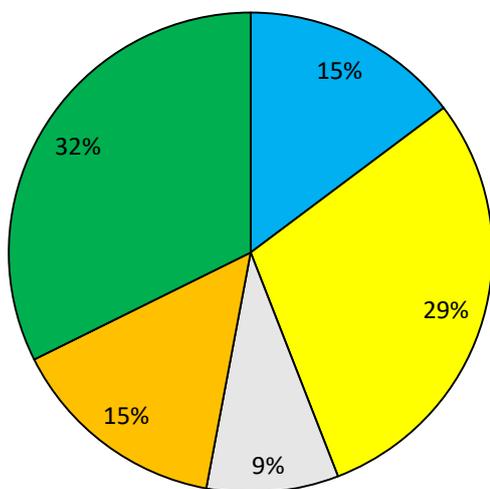
設問 9.設問6で「安い」「少し安い」と回答された方に伺います。「安い」「少し安い」と思う理由はなんですか？

該当なし

設問 10.設問9で「その他」と回答された方は、具体的にお答えください。

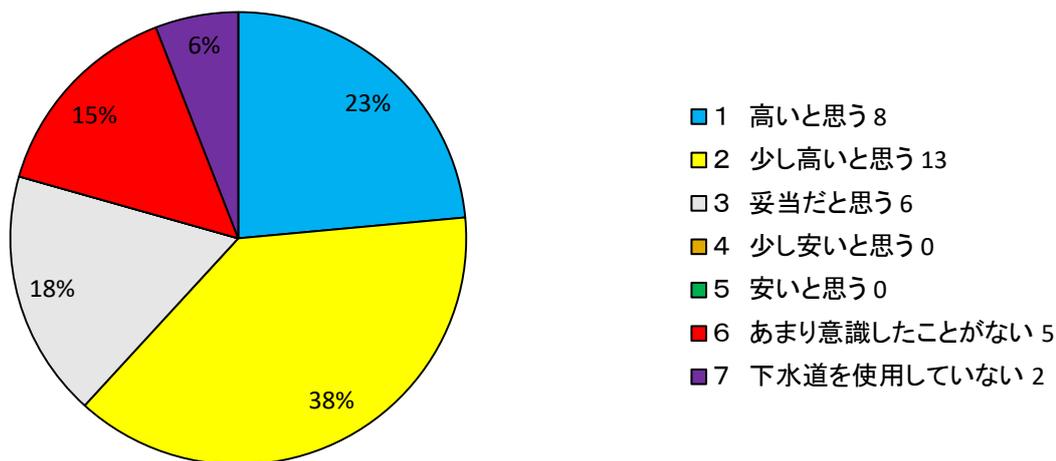
該当なし

設問 11.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？

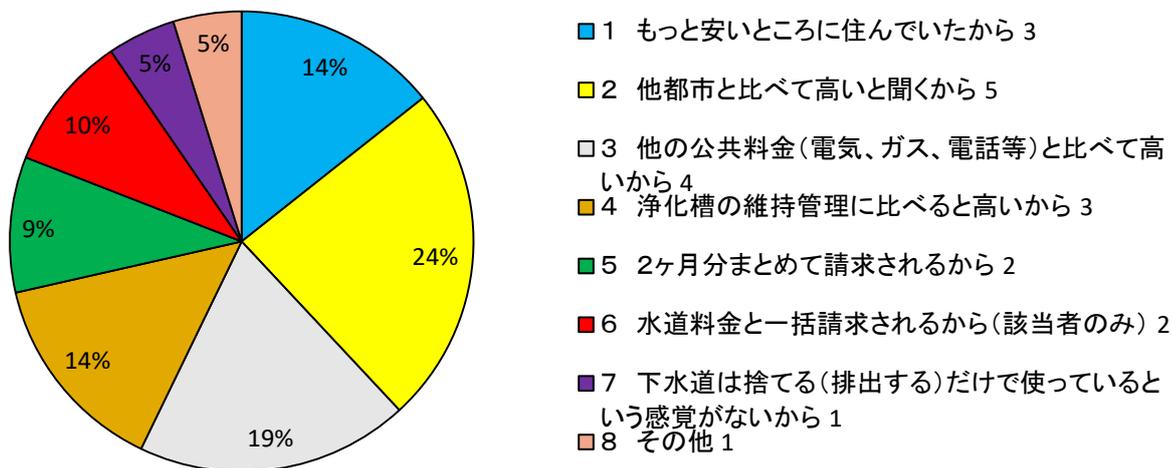


- 1 知っていた 5
- 2 半分くらいは税金で賄っていると思っていた 10
- 3 ほとんど税金で賄っていると思っていた 3
- 4 国や県からの補助金で賄っていると思っていた 5
- 5 知らなかった、あまり意識したことがなかった 11

設問 12.下水道使用料について伺います。現在の下水道使用料についてどのように思いますか？



設問 13.設問 12 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」と思う理由は何ですか？



設問 14.設問 13 で「その他」と回答された方は、具体的にお答えください。

・全水道使用量から下水道使用料を按分して算出していると認識している。(下水道メータはないので)按分配分式が妥当なのか判断できない。

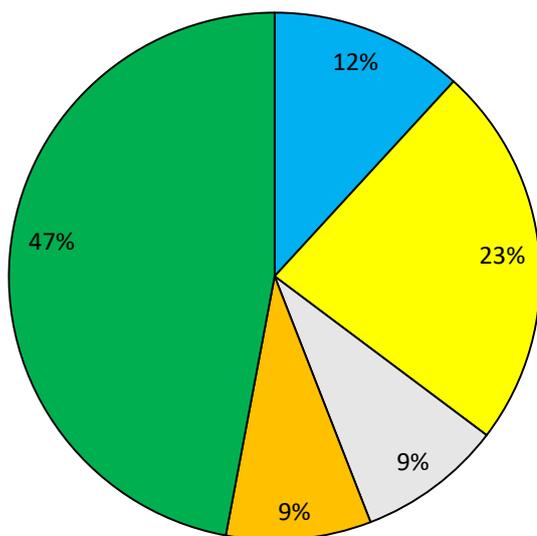
設問 15.設問 12 で「安い」「少し安い」と回答された方に伺います。「安い」「少し安い」と思う理由は何ですか？

該当なし

設問 16.設問 15 で「その他」と回答された方は、具体的にお答えください。

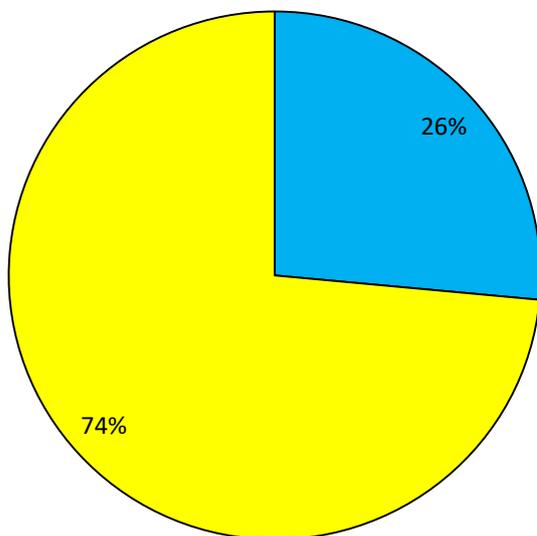
該当なし

設問 17.各ご家庭や工場からの汚水処理、施設の維持管理には多額の費用を要します。下水道事業はお客様から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？



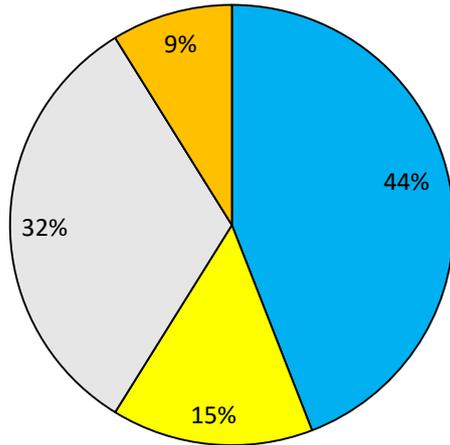
- 1 知っていた 4
- 2 半分くらいは下水道使用料で賄えていると思っていた 8
- 3 ほとんど下水道使用料で賄えていると思っていた 3
- 4 水道料金で賄っていると思っていた 3
- 5 知らなかった、あまり意識したことがない 16

設問 18.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)



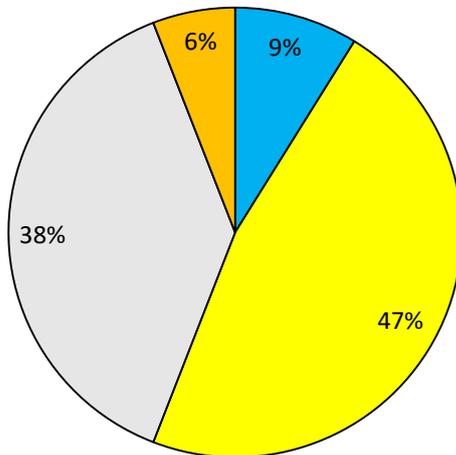
- 1 知っていた 9
- 2 知らなかった 25

設問 19.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いますが、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？



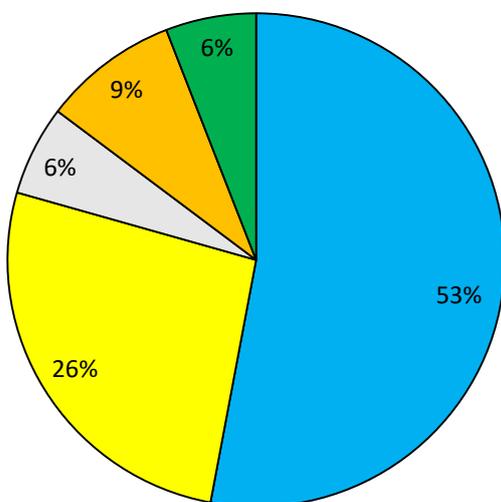
- 1 知っており、関心を寄せている 15
- 2 ニュースなどで聞いたことはあるが、あまり関心がない 5
- 3 知らなかったが、関心がある 11
- 4 知らなかったし、あまり関心がない 3

設問 20.設問 19 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 16
- 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 13
- 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 21.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 18
- 2 上下水道のインフラとしての重要性 9
- 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) 2
- 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) 3
- 5 その他 2

設問 22.設問 21 で「その他」と回答された方は、具体的にお答えください。

・設問 21 の回答1から4の事柄全て

設問 23.今回のアンケートの中で印象に残ったことについて教えてください。またご意見やもっと詳しく知りたいことなどありましたら併せてご記入ください。

・水道水の安全性や水質の良さについて

…上下水道事業を安心かつ安全に継続させていくことに興味を持ちました。当たり前で使用していましたが、大切な水、環境を守っていくことも考えていきたいと思いました。

…他県に住んだ事があるが、山梨の水道水は質が良いと感じる。

…水道はいつでもどこでも出るものとして、安全性を高く評価しています。

…安全・安心な上下水道事業の継続については、使用している方が、もっと関心を持つようにした方がよいと思います。

・独立採算について

…公営事業として独立採算で私たちの水道代から賄っているとは知らなかった。維持費に多額の費用がかかることに関しての質問があつて「だから値上げしたいんです」つてことなのかなあと少し嫌な気持ちになった。

…公営企業として独立採算で運営していることに驚いた

…水道料は2ヶ月に1回なので15000円程毎月かかっています。山梨は水が豊富なのになんで？と思っていました。独自でまかなっているとは知りませんでした。

…水道事業の経費が水道料金から賄われていること。下水道事業が下水道使用料だけで経費を賄うことが難しいこと。

・水道料金、下水道使用料について

…水道の料金についてはあまり意識したことがなく、正直、言われるままの額を払うという意識しかなかったです。前回より高いか安いかわからない感覚でした。しかし、料金の値上げは身近に迫る問題だということも感じていました。もっとこのことについて、新聞等で取り上げてほしいです。

…下水道料金をどう感じているかについて問う設問。深く考えた事がなく、金額が妥当かどうかの判断材料を持ち合わせていないと感じた。

…他の地域や平均的な料金を知りたい

…支払いの方法が増え、キャッシュカード決済やヤフーアプリ決済が使えるようになっていたこと。ほか1件

・上下水道施設について

…上下水道施設の老朽化や耐震問題については知らなかったし、話題に上がることもなかった。災害時にも安心安全に使用できるように整備してもらいたいと思った。ほか2件

・その他

…人口減少をしているのに、特に甲府は空き家が全国的に見ても非常に多いにも関わらず、農転を認め新たに住宅を建て、その都度水道を新設している。新設すればするほど維持する範囲が広がる事になるのだから、これ以上水道網は増やしませんみたいな法規制をしたらどうか。