

# 上下水道インターネットモニター2020年度第1回アンケート結果

(令和2年9月10日～令和2年9月24日)

## はじめに

2020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25項目、下記のとおり4つの区分で調査した。

まず第1区分として、設問1から4までは、インターネットモニターの申込に関する項目。

第2区分として、設問5から9までは、水道料金等の支払方法に関する項目。

第3区分として、設問10から20までは、水道料金・下水道使用料に関する項目。

第4区分として、設問21から25は、上下水道事業の現状や課題について、アンケートを実施した。

## 回答結果と分析について

### 第1区分 インターネットモニターの申込について

設問1ではインターネットモニター制度を知った媒体について、最も多かったものが「各市町が発行している広報誌」であり69%と多く、次いで「甲府市上下水道局のホームページ」が16%、「新聞・ラジオなどのメディア」が9%、「知人などの紹介・口コミ」、「その他」については3%という結果であった。

設問2では申込み理由について（複数選択可）、最も多かったものが、「水道・下水道事業について知りたかったから」が30%、次いで「インターネットで簡単に申込みできたから」が28%、「水道・下水道事業に非常に興味があるから」が15%、「子どもの教育等に活用するため（水道や下水道について教えられるようにするため）」が9%、「水道・下水道事業に対して意見や要望があるから」、「なんとなく」が8%、「その他」が2%という結果であった。

設問3ではインターネットモニターアンケートの回答環境について尋ねた。タブレット端末・スマートフォンが69%と多く、パソコンが31%という結果であった。

市町の情報収集という点においてやはり広報誌のシェアが非常に高いことが分かった。しかし上下水道局のホームページ、新聞・ラジオなどのメディアで知った方などもいたことから、今後も情報発信の多様化を図っていくことでより多くの方に関心を持っていただけるのではないかとと思われる。

申し込みの理由については「知りたかったから」、「インターネットで簡単に申込みができたから」といった理由から比較的ライトな層の方が多いと推測される。またタブレット端末・スマートフォンによる回答の割合が高く、今後のアンケートや情報発信に活用していく。

## ○第2区分 水道料金等の支払方法について

現在甲府市上下水道局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、クレジットカード決済、PayPay アプリ収納による支払である。

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78%と圧倒的に多く、クレジット決済が16%、納入通知書が6%、PayPay アプリ収納については0%という内訳であった。

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78%、口座振替については100%、クレジットカード決済は60%、PayPay アプリ収納は19%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多くの方が、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PayPay 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るためか認知度については19%という結果であったが、移行前のヤフーアプリ収納の昨年度の認知度が0%であったことと比較すると大きく変化した。

※PayPay アプリ収納は2019年10月からヤフーアプリ収納からサービスが移行しました。

## ○第3区分 水道料金・下水道使用料に関する項目

設問10では水道料金についてどのように感じているかという問いに対し、回答は多い順に「少し高いと思う」41%、「妥当だと思う」28%、「高いと思う」19%、「あまり意識したことがない」9%、「少し安いと思う」3%という結果であった。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、少し高いと思う理由については、「もっと安いところに住んでいたから」、「他都市と比べて高いと聞くから」が共に31.5%、「2ヶ月分まとめて請求されるから」21%、「その他」16%と回答が分かれた。その他については、庭やベランダに花などの水遣りでついつい使用量が多くなる。きれいな水を飲めるような環境であるため妥当な金額だと思うが、その他の光熱費等を合わせると高いと感じるなどの意見があった。

少し安いと思う理由としては、もっと高いところに住んでいたからとのことであった。

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22%で、「半分くらいは税金で賄っていると思っていた」が22%、「ほとんど税金で賄っていると思っていた」が19%、「県や国からの補助金で賄っていると思っていた」が6%、「知らなかった、意識をしたことがなかった」が31%という結果で、独立採算についてほとんどの方が知らなかった。

下水道使用料の金額についてどのように感じているかということに関して、「少し高いと思う」44%、「高いと思う」16%、「妥当だと思う」31%、「あまり意識したことがない」6%、「少し安いと思う」3%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。

高いと思う理由については、「もっと安いところに住んでいたから」が26%と最も高く、次いで「他都市と比べて高いと聞くから」、「下水道は捨てる（排出する）だけで使っているという感覚がないから」が共に21%、「2か月分まとめて請求されるから」、「水道料金と一括請求されるから」が共に16%であった。下水道

使用料の高いと思う理由は特筆してこの項目が多いというのではなく分かれており、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。

少し安いと思う理由については、水道同様もっと高いところに住んでいたからであった。

#### ○第4区分 上下水道事業の現状や課題について

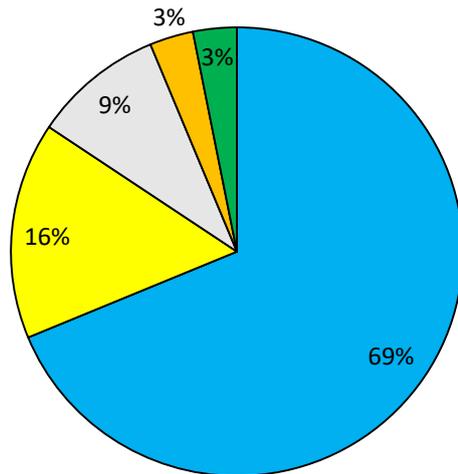
設問 21 では全国的に上下水道施設の老朽化対策や耐震化率向上が課題となっており、整備・改修に多額の費用を要することに対する認知度について、「知っており関心を寄せている」が 53%と最も多く、次いで「知らなかったが、関心がある」22%、「ニュースなどで聞いたことがあるが、あまり関心がない」19%、「知らなかったし、あまり関心がない」が 6%という結果であった。

老朽化対策や耐震化率向上の必要性については 72%の方がご存知であった。関心の有無という点においては 75%の方が、関心があるという回答であった。

設問 2 2 の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ことについては、「負担が多少増えても、着実に整備を進めるべき」が最も多く 56%、「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」25%、「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」16%、「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」3%という結果であった。設問 2 1 においても関心が高かったことからか、施設整備に対しても前向きな意見が多く見受けられた。

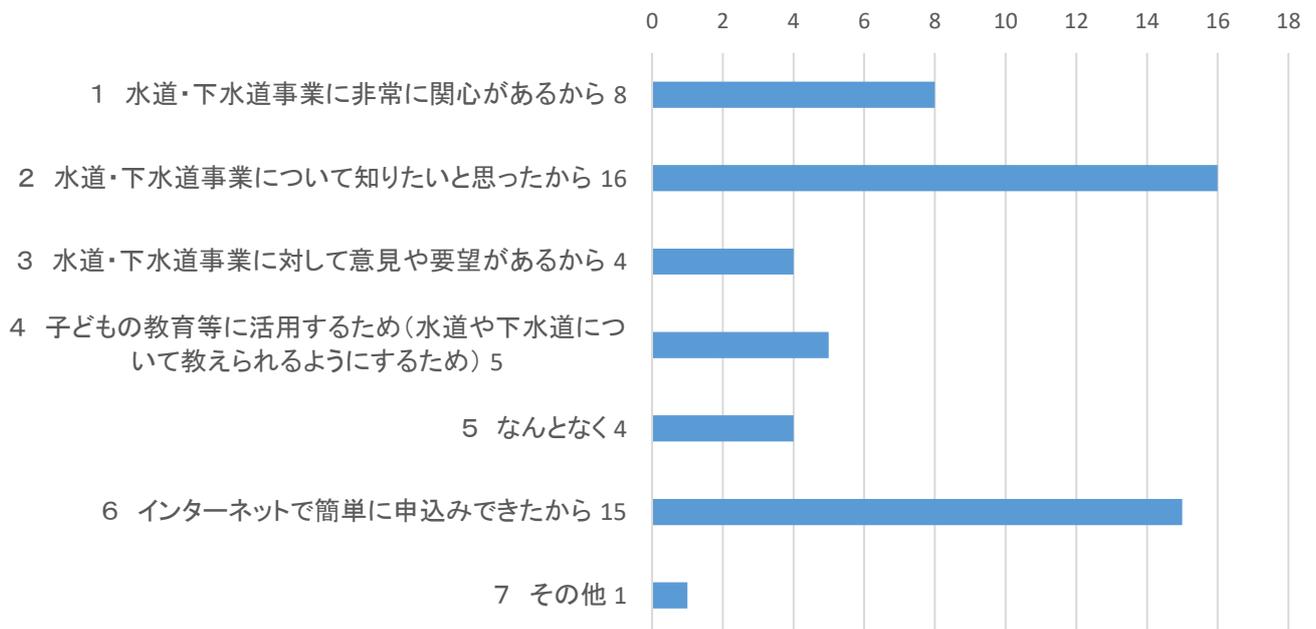
このような現状、課題がある中で安全、安心な上下水道事業を継続させていくためにどのようなことを多くの人々に知ってもらわなければならないかという設問に関しては、「上下水道事業が抱える問題や現状」53%、「上下水道のインフラとしての重要性」22%、「上下水道局の業務内容」19%、「上下水道事業の魅力」「その他」が共に 3%という結果であった。半数以上のモニターの方が、上下水道事業が抱える問題や現状について知ってもらわなければならないと考えており、今後はより多くの市民の方々に上下水道事業について理解を深めていただくことが重要になると思われる。

### 設問 1.インターネットモニター制度についてはどのように知りましたか？

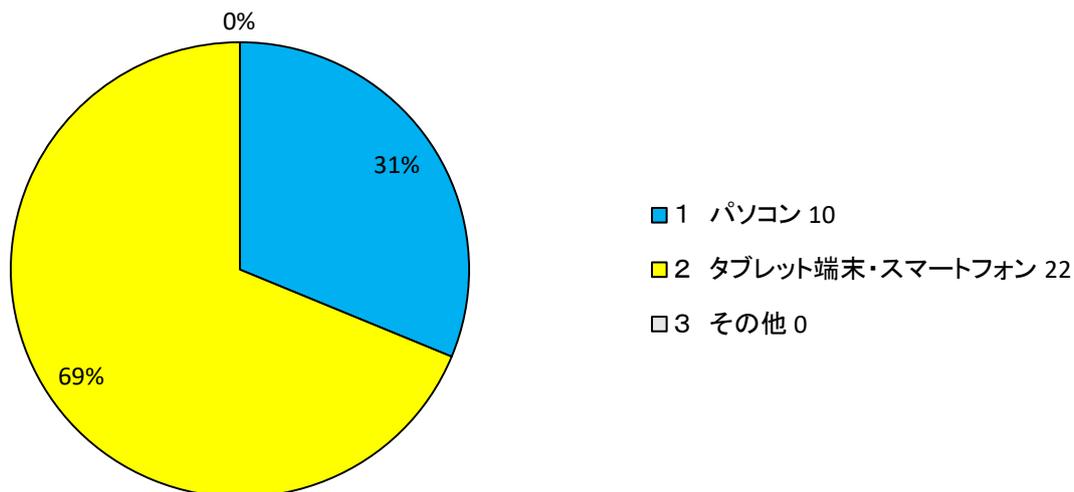


- 1 各市町が発行している広報誌 22
- 2 甲府市上下水道局のホームページ 5
- 3 新聞・ラジオなどのメディア 3
- 4 知人などからの紹介・口コミ 1
- 5 その他 1

### 設問 2.インターネットモニターへお申込みになられた理由について、次の選択肢からご回答ください (複数選択可)



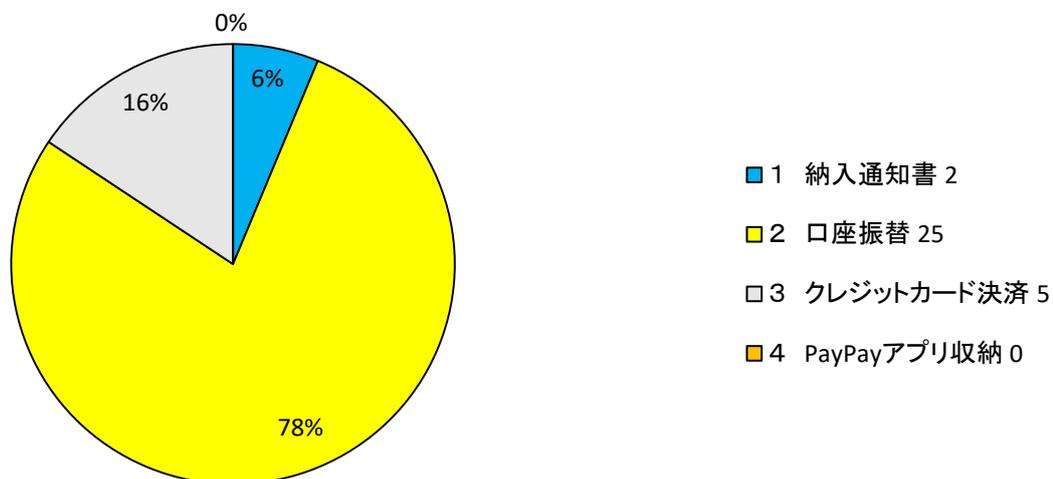
設問 3.現在、アンケートは何を使って回答されていますか



設問 4.設問 1.2.3 でその他を選ばれた方は具体的にお答えください。

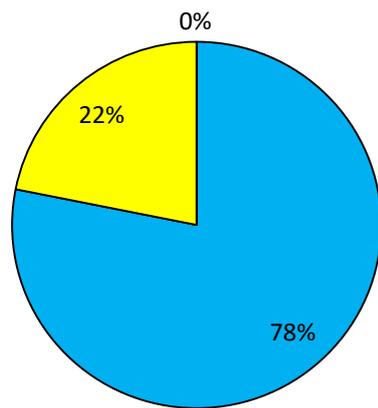
- ・関心もあったのですが、図書券も魅力的だったので・・。
- ・モニター制度を知った理由を忘れてしまいましたので、その他を選びました。

設問 5.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 6.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？



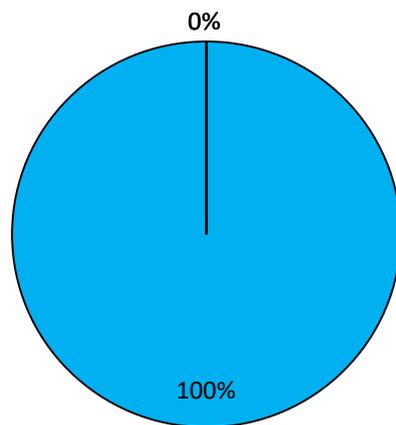
■ 1 知っている 25

■ 2 まったく知らなかった 7

□ 3 今後、納入通知書の支払いにしたい 0

設問 7.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。



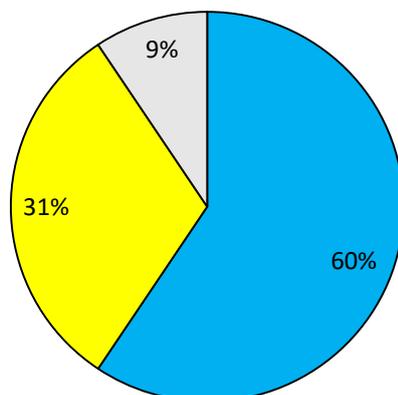
■ 1 知っている 32

■ 2 まったく知らなかった 0

□ 3 今後、口座振替にしたい 0

設問 8.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？



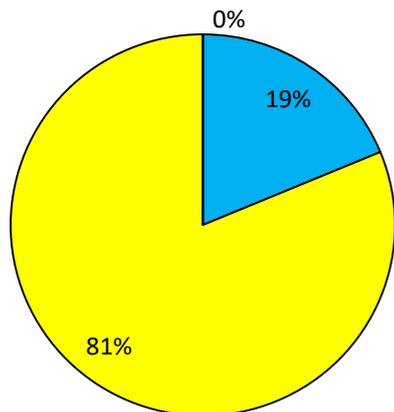
■ 1 知っている 19

■ 2 まったく知らなかった 10

□ 3 今後、クレジット決済にしたい 3

設問 9.水道料金等のお支払についてお伺いします。

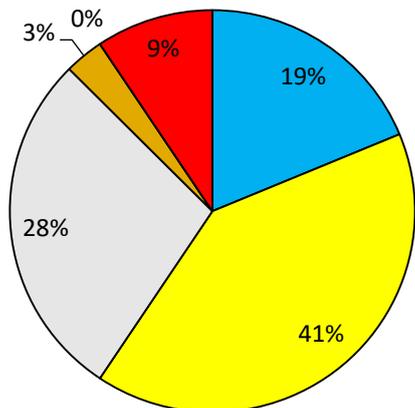
PayPay アプリ収納が利用可能であることをご存知でしたか？



- 1 知っている 6
- 2 まったく知らなかった 26
- 3 今後、PayPayアプリ収納にしたい 0

設問 10.水道料金についてお伺いします。(下水道使用料を除く)

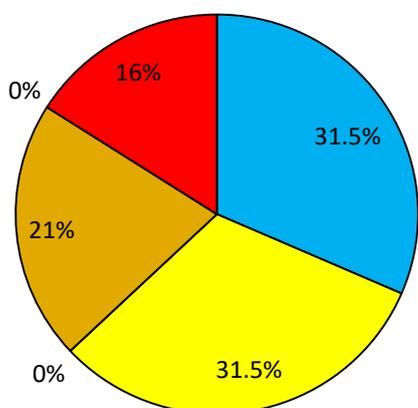
現在の水道料金についてどのように思いますか？



- 1 高いと思う 6
- 2 少し高いと思う 13
- 3 妥当だと思う 9
- 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 3

設問 11.設問 10 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？



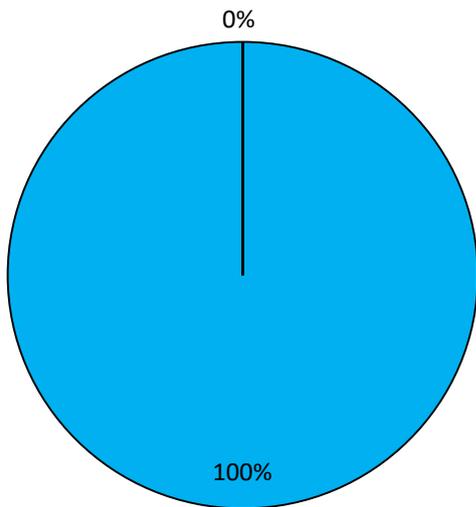
- 1 もっと安いところに住んでいたから 6
- 2 他都市と比べて高いと聞くから 6
- 3 他の公共料金(電気、ガス、電話等)と比べて高いから 0
- 4 2ヶ月分まとめて請求されるから 2
- 5 下水道使用料と一括請求されるから(該当者のみ) 2
- 6 その他 3

設問 12.設問 11 で「その他」と回答された方は、具体的にお答えください。

- ・庭やベランダに花などの鉢が多く、晴れた日の水遣りでついつい使用量が多くなる。
- ・きれいな水を飲めるような環境にさせていただいてるため妥当な金額だと思いますが、その他の光熱費等を合わせると高いなと感じます。
- ・以前、職員の不始末が有り、1 億円ほどの損失が、どのように処理されたのかが、説明されていないから。

設問 13.設問 10 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？

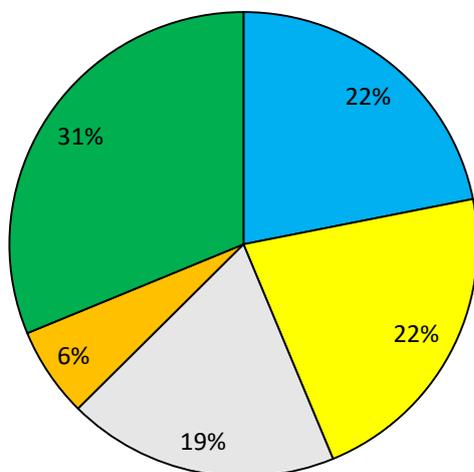


- 1 もっと高いところに住んでいたから 1
- 2 他都市と比べて安いと聞くから 0
- 3 他の公共料金(電気、ガス、電話等)と比べて安いから 0
- 4 市販の水(ミネラルウォーター、ウォーターサーバー等)に比べて安いから 0
- 5 下水道使用料と一括請求されるから(該当者のみ) 0
- 6 その他 0

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。

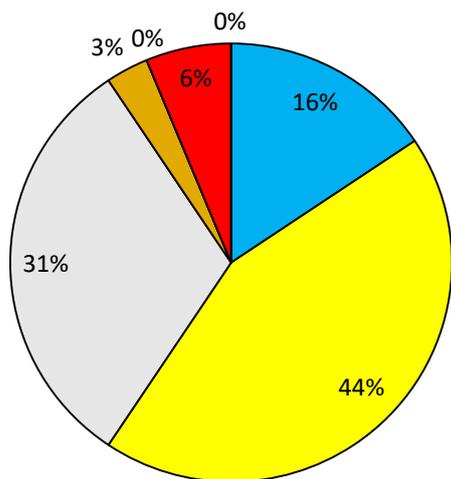
該当なし

設問 15.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 7
- 3 ほとんど税金で賄っていると思っていた 6
- 4 国や県からの補助金で賄っていると思っていた 2
- 5 知らなかった、あまり意識したことがなかった 10

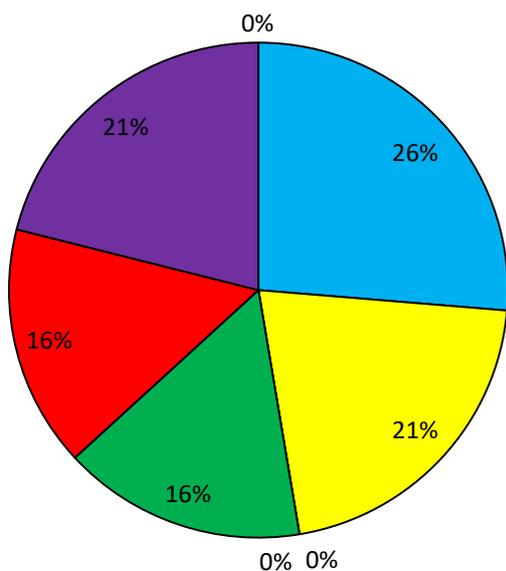
設問 16.下水道使用料についてお伺いします。現在の下水道使用料についてどのように思いますか？



- 1 高いと思う 5
- 2 少し高いと思う 14
- 3 妥当だと思う 10
- 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 2
- 7 下水道を使用していない 0

設問 17.設問 16 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？

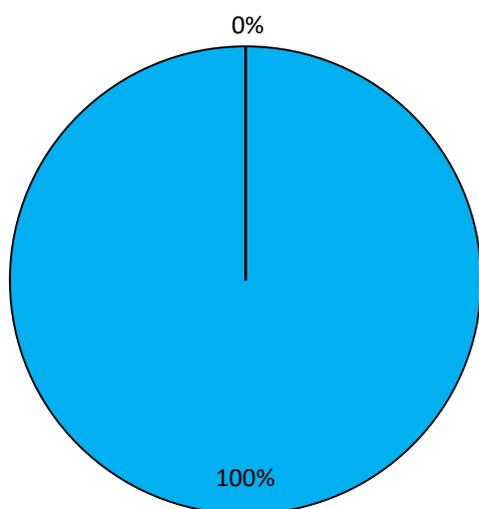


- 1 もっと安いところに住んでいたから 5
- 2 他都市と比べて高いと聞くから 4
- 3 他の公共料金(電気、ガス、電話等)と比べて高いから 0
- 4 浄化槽の維持管理に比べると高いから 0
- 5 2ヶ月分まとめて請求されるから 3
- 6 水道料金と一括請求されるから(該当者のみ) 3
- 7 下水道は捨てる(排出する)だけで使っているという感覚がないから 4
- 8 その他 0

設問 18.設問 17 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 19.設問 16 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？

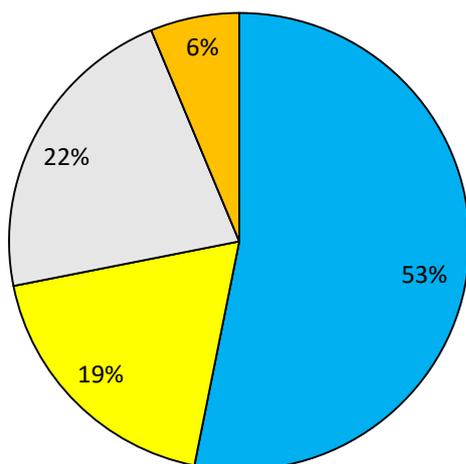


- 1 もっと高いところに住んでいたから 1
- 2 他都市と比べて安いと聞くから 0
- 3 他の公共料金(電気、ガス、電話等)と比べて安いから 0
- 4 浄化槽の維持管理に比べると安いから 0
- 5 処理費用を考えれば安いと思うから 0
- 6 水道料金と一括請求されるから(該当者のみ) 0
- 7 その他 0

設問 20.設問 19 で「その他」と回答された方は、具体的にお答えください。

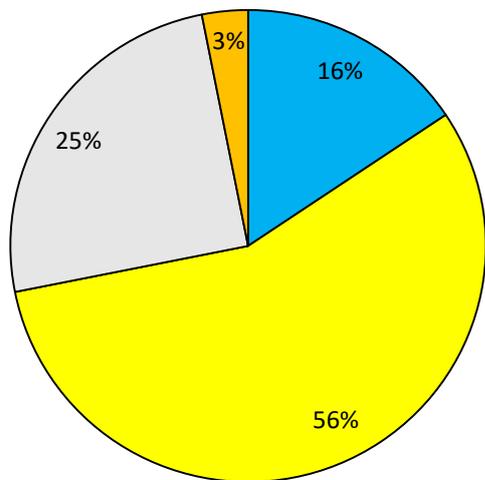
該当なし

設問 21.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？



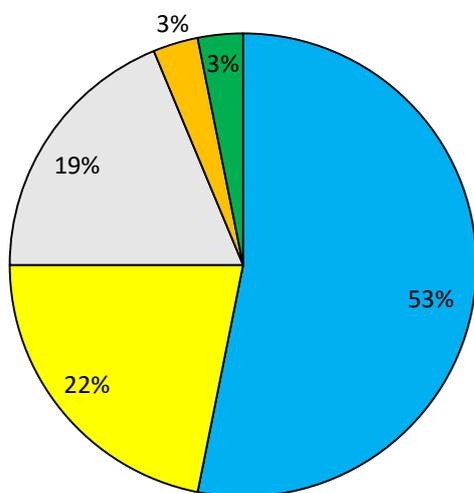
- 1 知っており、関心を寄せている 17
- 2 ニュースなどで聞いたことはあるが、あまり関心がない 6
- 3 知らなかったが、関心がある 7
- 4 知らなかったし、あまり関心がない 2

設問 22.設問 21 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 5
- 2 負担が多少増えても、着実に施設整備を進めるべき 18
- 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 8
- 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 1

設問 23.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 17
- 2 上下水道のインフラとしての重要性 7
- 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) 6
- 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受賞、マンホールカードなど様々な取組について) 1
- 5 その他 1

設問 24.設問 23 で「その他」と回答された方は、具体的にお答えください。

・災害時のも迅速に対応できるように、他の工事(ガス、電気)と同時に、道路を掘削時に埋設する方法は工夫されないのか？道路の表面が、つぎはぎだらけで、醜い。

設問 25. 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について

- ・安全な水道水を提供してもらい感謝しています。大切に利用していきたいと思います。
- ・時々カルキ臭が強く、お茶コーヒー等を棄てて沸かし直しなおす事が度々あります。

・独立採算について

- ・公営企業として独立採算で運営とは知りませんでした。PayPay アプリも使えるのも今の時代便利で良いですね。水が飲めるのは当たり前とと思っていましたが、昨今の異常気象で色々感じさせられました。美味しい甲府のお水を大切に使いたいです。
  - ・甲府市の水道事業を水道料金のみでまかなっているとは驚きでした。
  - ・甲府市の水道事業が独立採算で水道料金で賄われていることを知らなかった。水道事業に税金が利用されない理由が知りたい
- ⇒地方公営企業法第 17 条の 2(経費の負担の原則)により、原則的に経費は地方公営企業の経営に伴う収入をもって充てなければならないため

・水道料金、下水道使用料について

- ・他の市町村との比較(水道料金や事業コストなど)のデータがないので、甲府市の水道事業が適切なかどうかの判断ができないのが残念です。例えば、甲府市と同程度規模の市や行政との比較データなどが分かると思います。
- ・PAYPAY 決済とか、今までにない時流の支払方法が取り入れられて 利用者側の利便が図られることは大事と感じています
- ・お支払い方法で口座とクレジットカードは知っていましたが、コンビニや PayPay まで使えるとは驚きました。色々な支払い方法があることは、支払う側からすると非常に助かるので、有り難いです。
- ・Paypay 決算ができるとは知らなかった
- ・水の有難さに節水に心がけている。上下水道料金をパソコンでデータを集計し使用量を比較し節水の参考にしている
- ・支払い方法

・上下水道施設について

- ・上下水道事業も、他のインフラと同じく問題を抱えているのだと理解した。
- ・私達市民が上下水道の業務内容をもっと理解することが大切なのだと思います。理解し納得が出来れば施設整備の運営に多くの市民が賛同出来るのではないかと思います。(^^)
- ・上下水道インフラ老朽化は安全と利便性向上のため早急かつ計画的に進めてほしい。が、料金の大幅な上昇は避けて欲しい。
- ・上下水道施設の老朽化について。全国ニュースで他県の事故を見たが、自分の住んでいる所がどのような状態なのか知らない。
- ・老朽化対策と問題点。水道事業の民営化(海外資本)への流れが不安です。
- ・耐震化に費用がかかるとのことだったので必要性を感じるが、子育てなどでの支出を考えると水道料の負担が増えるのは厳しいなと感じている。
- ・捻れば出るのではなく、わたし達も支えているものだと考えねばならないと思いました

## ・その他

- ・職員は、公務員という過剰意識が有るので、特別に何もしなくても。。。という緊張感がないのが、困る。
- ・アンケートの依頼について、連絡が遅すぎると感じました。春に依頼をして、連絡を受け付けたという連絡が、一度でもあった方が良かったと思います。
- ・幅広い質問範囲でよい。今後も質問が繰り返さないことを期待する。料金は安いに越したことはないので、継続して欲しい。