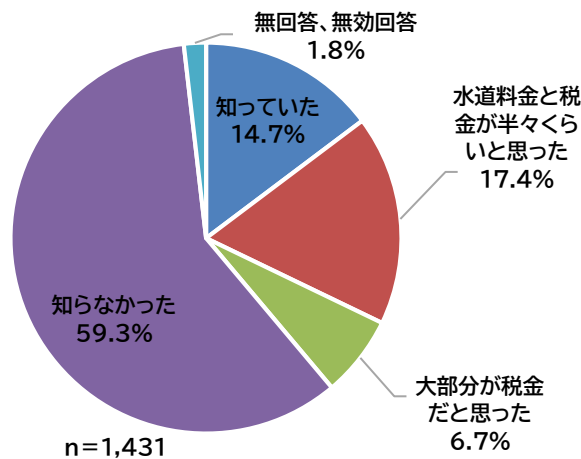


(4) 水道料金について

問12 水道事業は、お客様にお支払い頂いた水道料金を財源として独立採算で経営されています。水道事業の経営には、ほとんど税金が使われていないことをご存じですか？(○は1つだけ)

【単純集計】

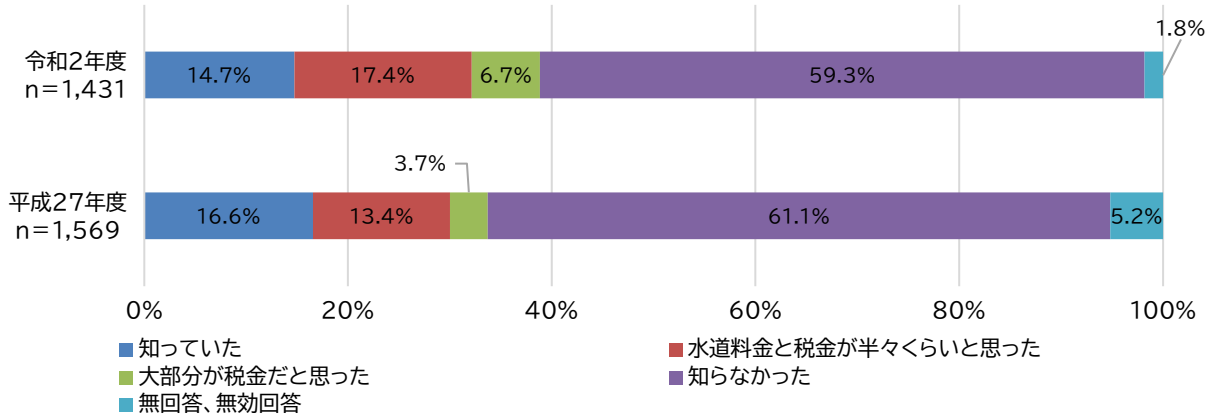
項目	人数	割合
1. 知っていた	211人	14.7%
2. 水道料金と税金が半々くらいと思った	249人	17.4%
3. 大部分が税金だと思った	96人	6.7%
4. 知らなかった	849人	59.3%
無回答、無効回答	26人	1.8%
計	1,431人	99.9%



問12の問いに対し、水道事業のほとんどの経費が水道料金でまかなわれていることについて、「知っていた」が14.7%に対し、「知らなかった」が59.3%と上回っており、多くの利用者の方に認知されていない状況にあります。

【経年比較】

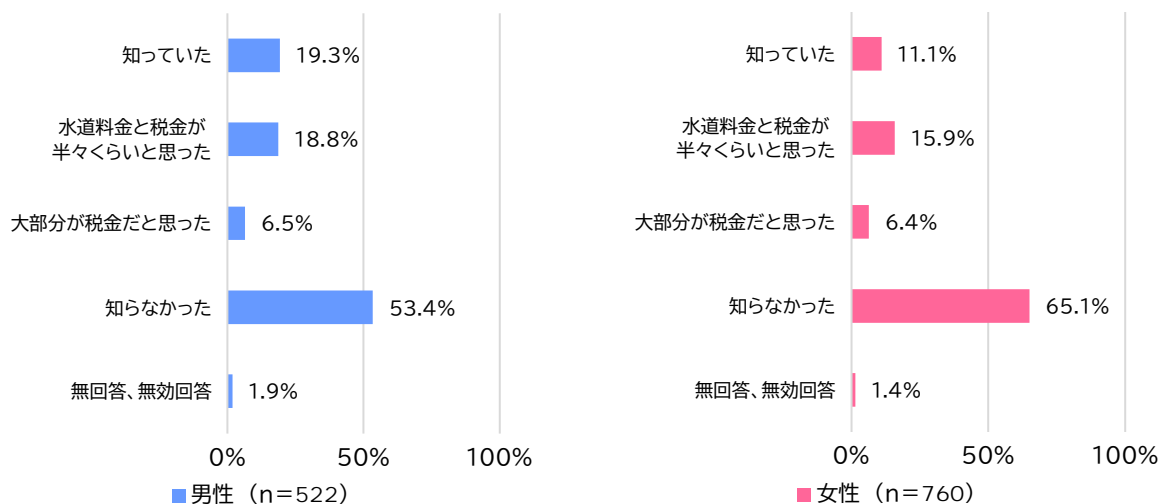
(独立採算で経営していることに対する認知度の経年比較)



前回の調査と比較して、概ね同様の傾向となっており、「水道料金と税金が半々くらいと思った」、「大部分が税金だと思った」などの認識を持っている方が一定数存在します。

【属性別集計】

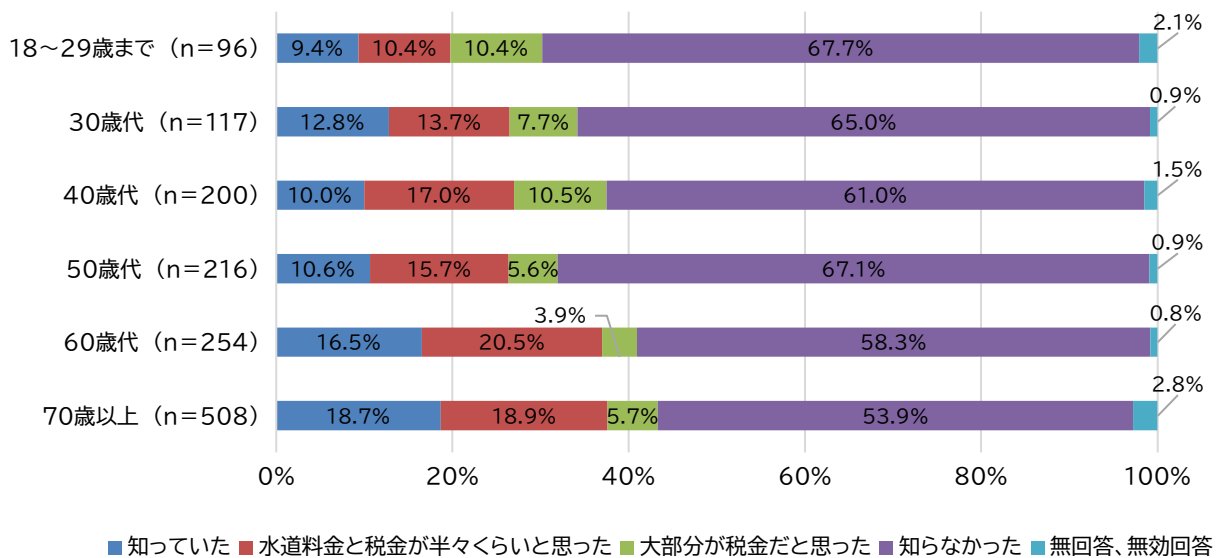
①.性別による比較（独立採算で経営していることに対する認知度）



性別による比較では、「知っている」の割合は、男性が19.3%で女性の11.1%と比べて認知度は高くなっています。

※前回の調査と同様の傾向となっています。

②.年齢別による比較（独立採算で経営していることに対する認知度）

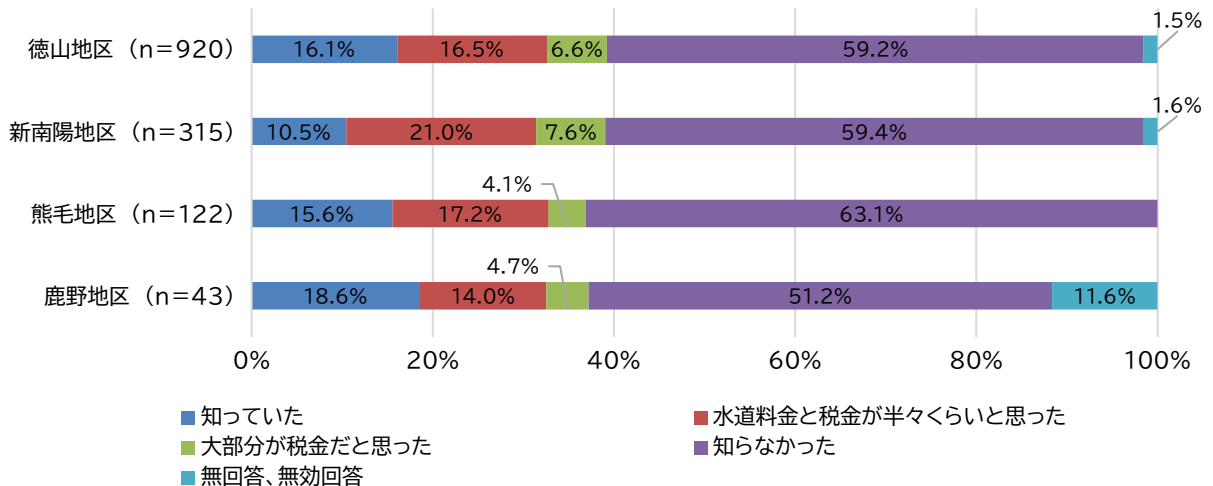


年齢別による比較では、全ての年齢層で「知らなかった」の割合が、過半数を占めています。

また、「知っていた」の割合は、70歳以上が18.7%で最も多く、概ね年齢層が上がるほど増加する傾向がみられます。

※前回の調査と同様の傾向となっています。

③.旧行政区域別による比較（独立採算で経営していることに対する認知度）



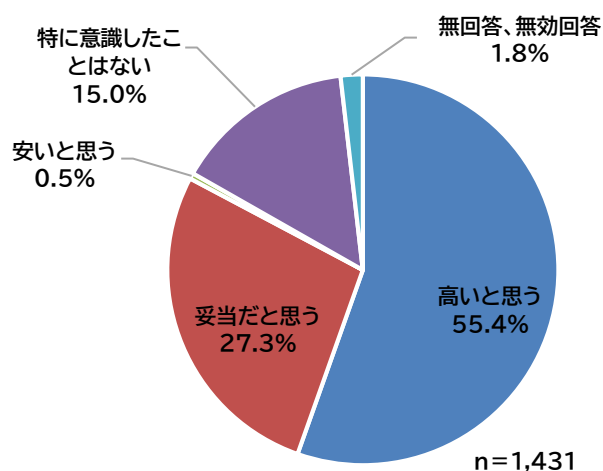
旧行政区域別による比較では、全ての地域で「知らなかった」の割合が、過半数を占めています。

また、「知っていた」の割合は、鹿野地区が18.6%で最も多く、次いで徳山地区、熊毛地区、新南陽地区の順に多くなっています。

問13 水道料金は、2か月分の料金を請求しています。(下水道を利用されている場合は、下水道使用料と同時徴収しています)水道料金についてどのように感じていますか？(○は1つだけ)

【単純集計】

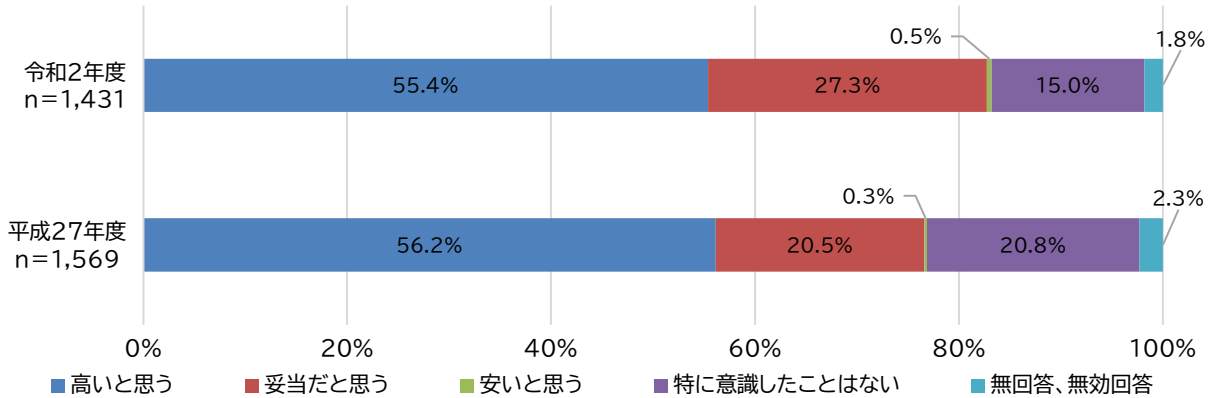
項目	人数	割合
1. 高いと思う	793 人	55.4%
2. 妥当だと思う	391 人	27.3%
3. 安いと思う	7 人	0.5%
4. 特に意識したことはない	214 人	15.0%
無回答、無効回答	26 人	1.8%
計	1,431 人	100.0%



問13の問いに対し、「高いと思う」の割合が 55.4% で最も多くなっており、次いで「妥当だと思う」が 27.3%、「特に意識したことはない」が 15.0% の順に多くなっています。

【経年比較】

(水道料金に対する感じ方の経年比較)

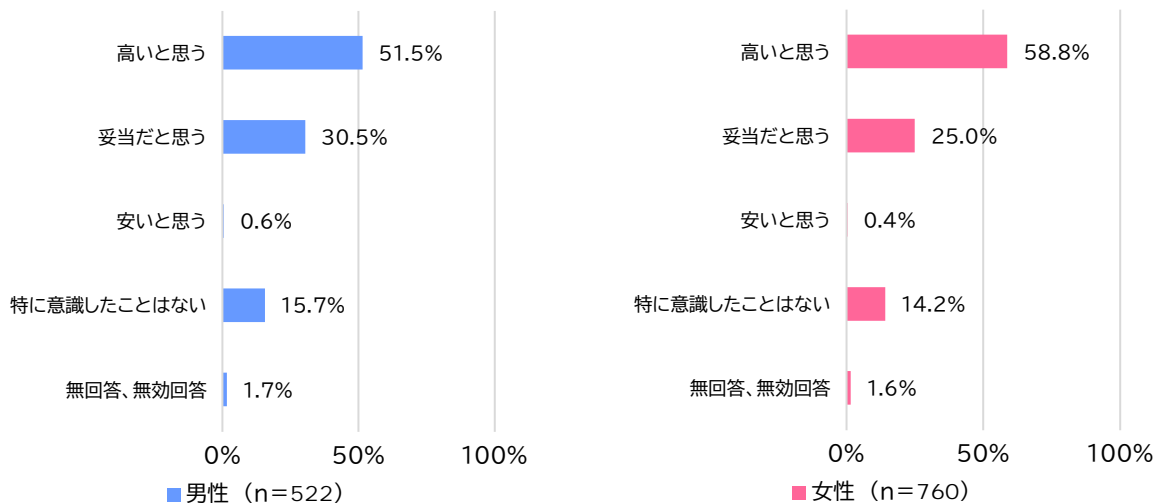


前回の調査と比較して、「高いと思う」を選択する方の割合に大きな変化はありませんでした。

また、「妥当だと思う」を選択する方の割合は増加しています。

【属性別集計】

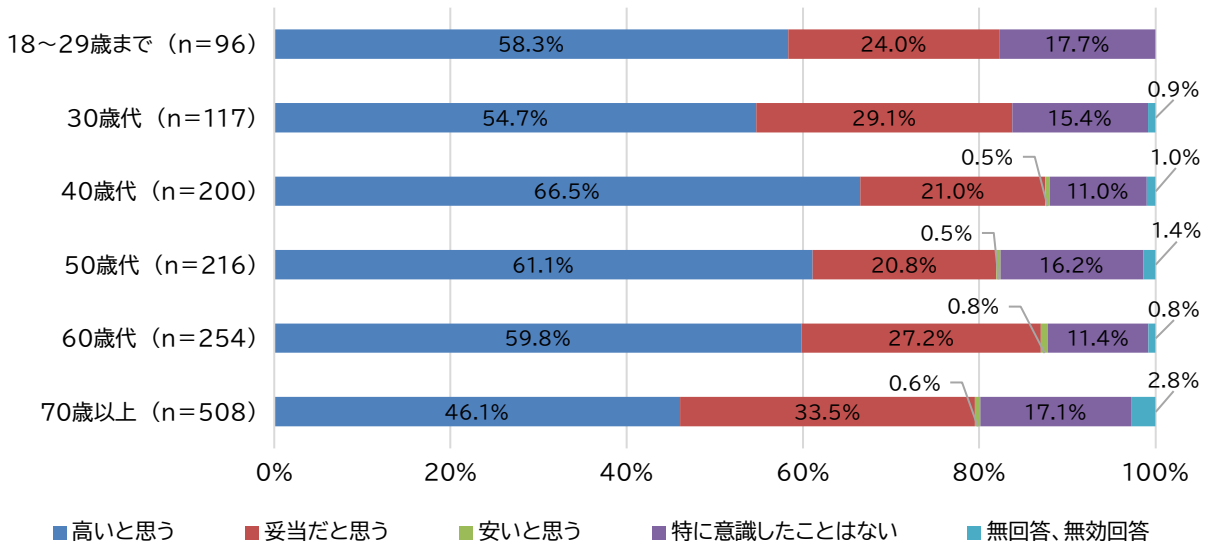
①.性別による比較 (水道料金に対する感じ方)



性別による比較では、男女共に「高いと思う」の割合は過半数を占めており、男性に比べ女性の方が、水道料金を「高い」と感じている割合が多くなっています。

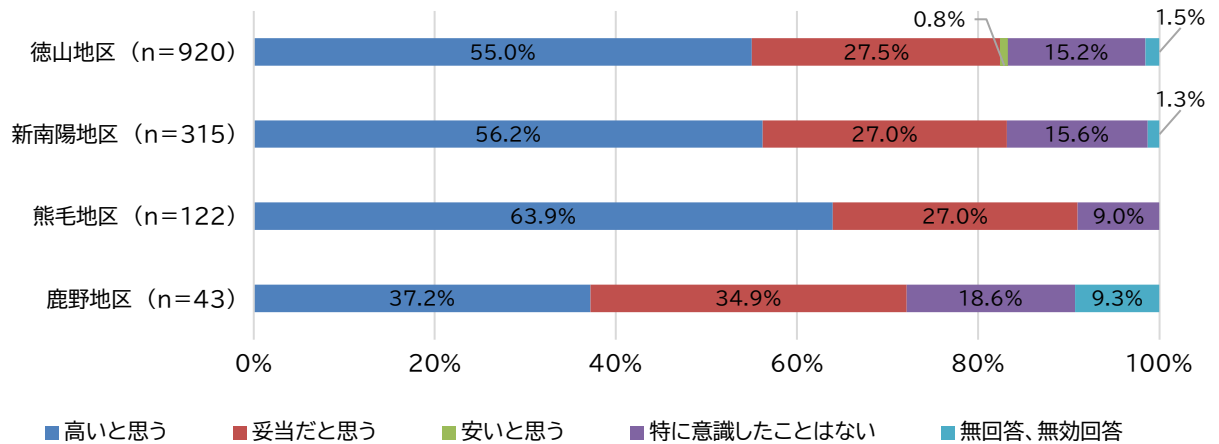
※前回の調査と同様の傾向となっています。

②.年齢別による比較（水道料金に対する感じ方）



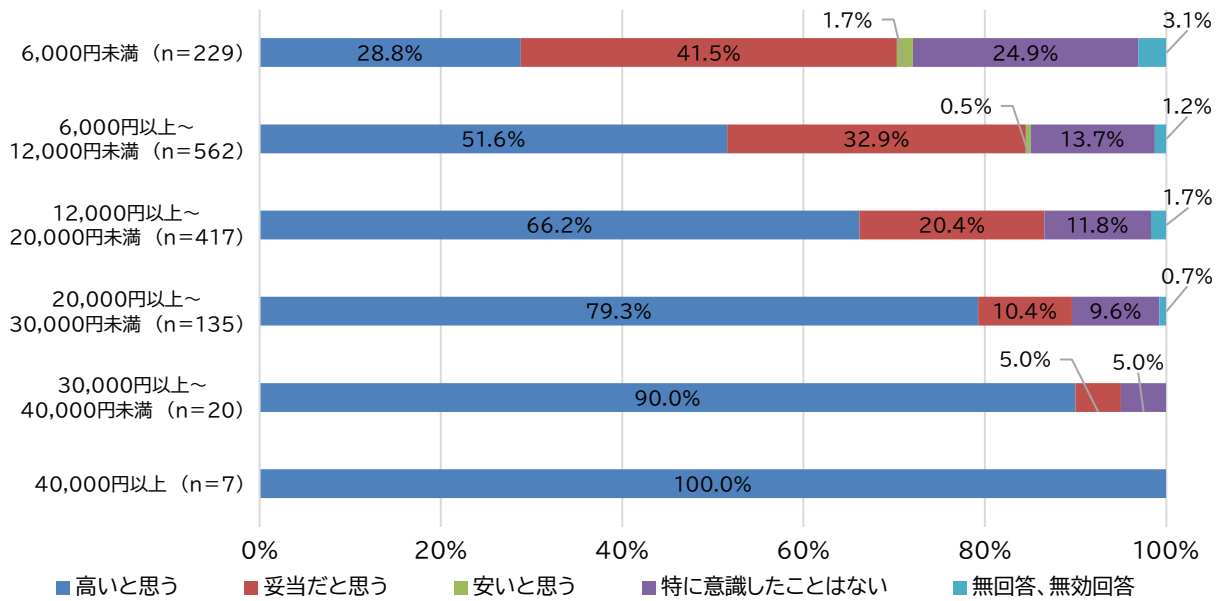
年齢別による比較では、年齢層にかかわらず「高いと思う」を選択される割合は高くなっており、40歳代が66.5%で最も多くなっています。
 一方、「妥当だと思う」を選択される割合は、70歳以上が33.5%で最も多くなっています。
 ※前回の調査と同様の傾向となっています。

③.旧行政区域別による比較（水道料金に対する感じ方）



旧行政区域別による比較では、「高いと思う」の割合は、熊毛地区が63.9%で最も多く、次いで新南陽地区、徳山地区、鹿野地区の順に多くなっています。
 一方、「妥当だと思う」の割合は、鹿野地区が34.9%で最も多くなっています。

④.使用料金別による比較（水道料金に対する感じ方）

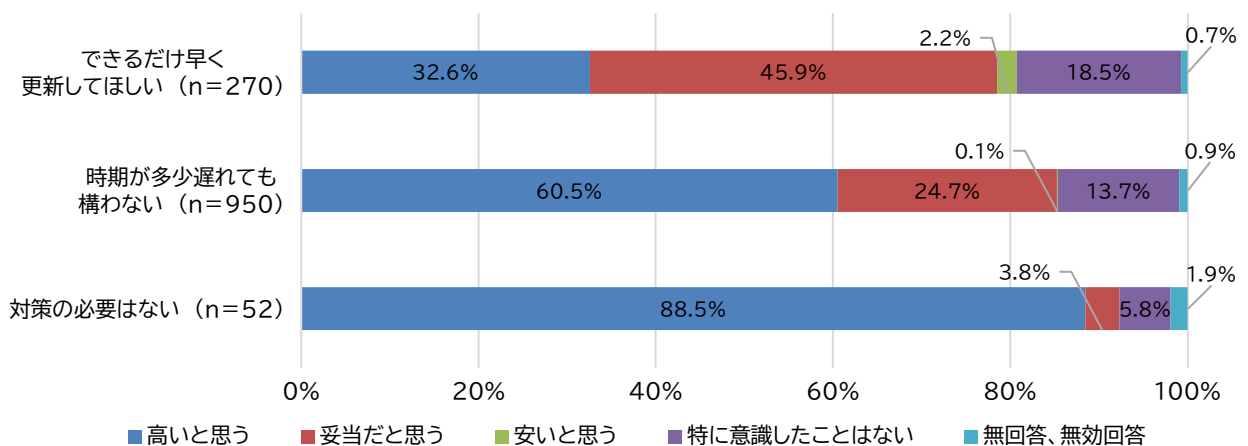


使用料金別による比較では、「高いと思う」の割合は、水道料金を多く支払われている方ほど選択率が高くなる傾向がみられます。

※前回の調査と同様の傾向となっています。

【その他の集計】

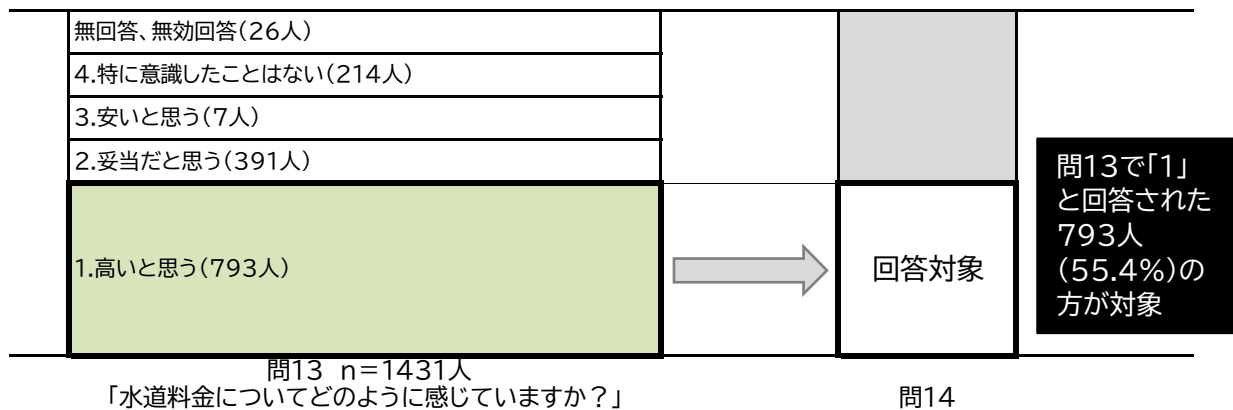
①.更新、耐震化に対する考え方による違い(問11とのクロス集計)



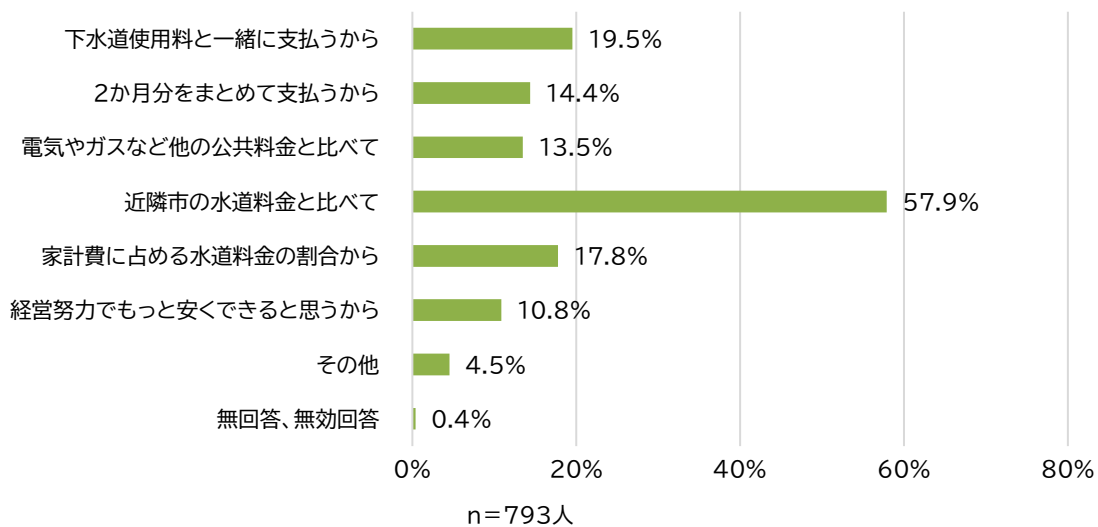
老朽化施設をできるだけ早く更新してほしいと考えている方は、水道料金について「妥当だと思う」を最も多く選択されており、一方、更新・耐震化の対策の必要はないと考えている方は、「高いと思う」を最も多く選択されています。

**問14 問13で「1」とお答えになった方にお伺いします。
水道料金が高いと感じる大きな理由は何ですか？(〇は2つまで)**

(回答の対象者)



【単純集計】



問14の問いに対し、「近隣市の水道料金と比べて」の割合が 57.9% で最も多く、次いで「下水道使用料と一緒に支払うから」が 19.5%、「家計費に占める水道料金の割合から」が 17.8% の順に多くなっています。

「その他」の記述内容は以下のとおりです。

- 以前住んでいた県では上下水道は同一料金だったから
- 二市二町合併前よりかなり高くなった
- 庭木にやる水は下水道に関係ないのにとられるから
- 水道局のことをよく知らないから

など 36件の回答がありました。

【経年比較】

(水道料金が高いと感じる理由の経年比較)

項目	前回 (平成27年度)	今回 (令和2年度)
1.下水道使用料と一緒に支払うから	30.9%	19.5%
2.2か月分をまとめて支払うから	23.0%	14.4%
3.電気やガスなど他の公共料金と比べて	16.0%	13.5%
4.近隣市の水道料金と比べて	42.2%	57.9%
5.家計費に占める水道料金の割合から	20.0%	17.8%
6.経営努力でもっと安くできると思うから	18.6%	10.8%
7.その他	4.7%	4.5%
無回答、無効回答	0.3%	0.4%

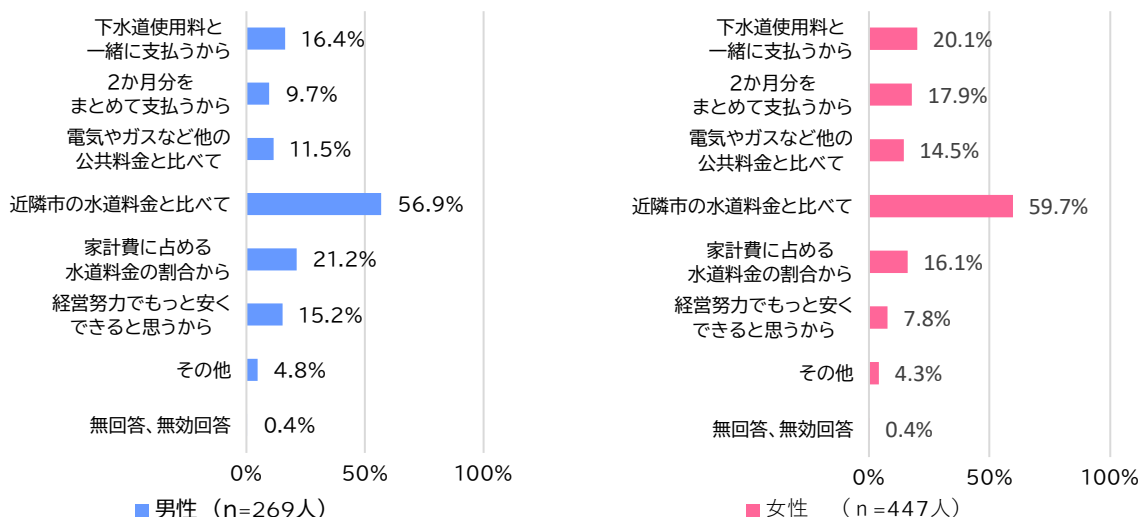
※回答割合の多かった上位3つを赤色で表記

水道料金を「高い」と感じる理由として、「下水道使用料と一緒に支払うから」、「近隣市の水道料金と比べて」は、前回の調査から変わらず上位の理由として選ばれています。

また、「近隣市の水道料金と比べて」を選択する割合は、前回の調査と比べ増加しており、水道料金を「高い」と感じる大きな要因となっています。

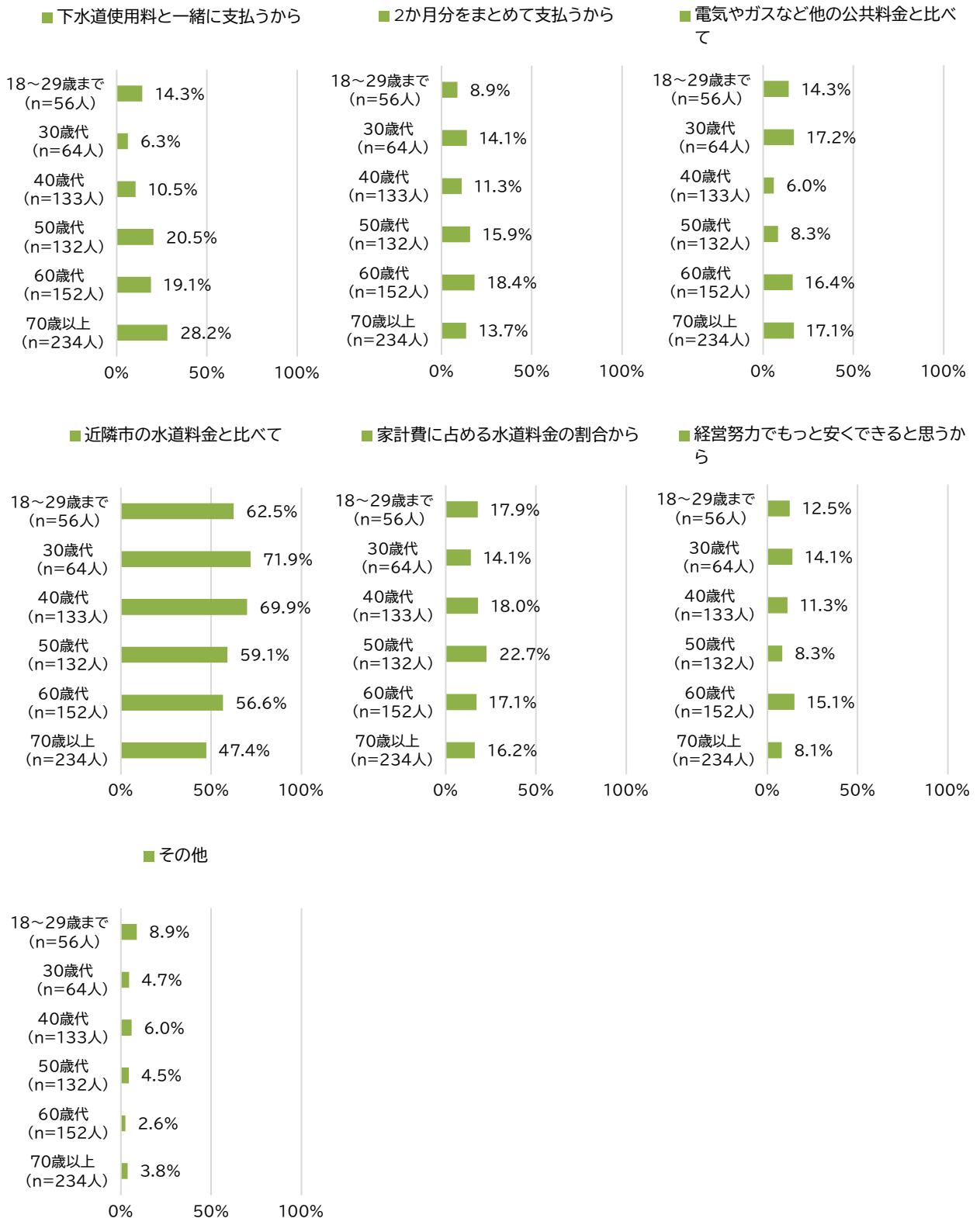
【属性別集計】

①.性別による比較（水道料金が高いと感じる理由）



性別による比較では、男女ともに類似した傾向となっており、どちらも「近隣市の水道料金と比べて」を最も多く選択されています。

②.年齢別による比較（水道料金が高いと感じる理由）



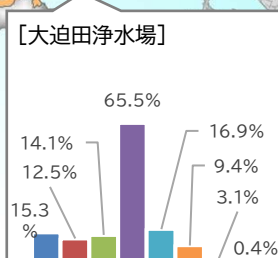
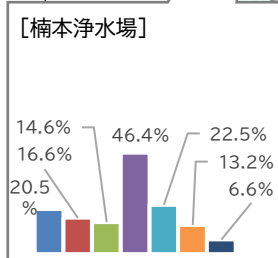
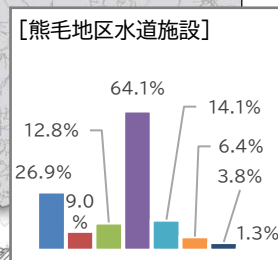
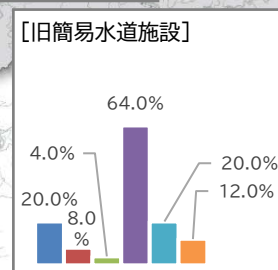
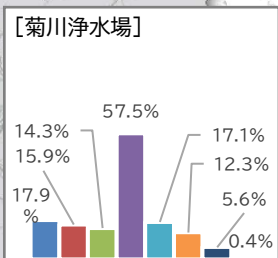
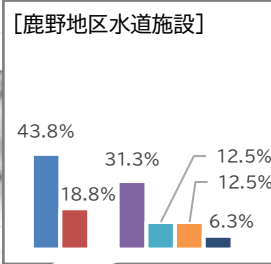
年齢別による比較では、全ての年齢層で「近隣市の水道料金と比べて」が最も多く選択されています。

また、「下水道使用料と一緒に支払うから」については、概ね年齢層が上がるほど選択率が高くなる傾向がみられます。

【施設別集計（水道料金が高いと感じる理由）】

施設区分	小学校区
大迫田浄水場	遠石・周陽・秋月・桜木・久米・櫛浜・鼓南・大津島
菊川浄水場	徳山・今宿・岐山・菊川・富田東
楠本浄水場	夜市・戸田・湯野・富田西・福川・福川南
旧簡易水道施設	須磨・沼城・和田
熊毛地区水道施設	三丘・高水・大河内・勝間
鹿野地区水道施設	鹿野

水道施設の給水範囲



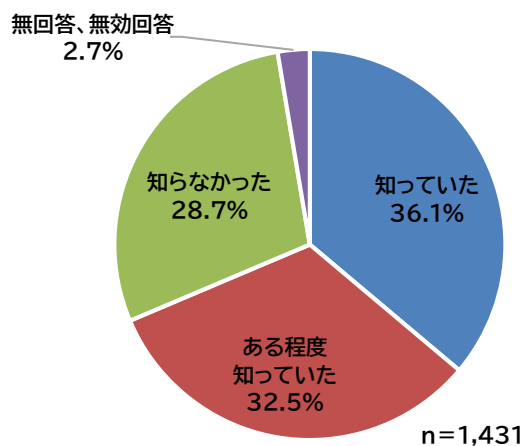
- 下水道使用料と一緒に支払うから
- 2か月分をまとめて支払うから
- 電気やガスなど他の公共料金と比べて
- 近隣市の水道料金と比べて
- 家計費に占める水道料金の割合から
- 経営努力でもっと安くできると思うから
- その他
- 無回答、無効回答

施設別による比較では、鹿野地区水道施設を除く全ての施設で「近隣市の水道料金と比べて」の割合が多くなっており、特に 東部に位置する施設 で選択率が高くなる傾向があります。また、鹿野地区水道施設 については、「下水道使用料と一緒に支払うから」が最も多く選択されています。

問15 水道料金は、その地域の地理的条件・社会条件、水道施設の保有数など様々な要因により、料金が異なることをご存じでしたか？(〇は1つだけ)

【単純集計】

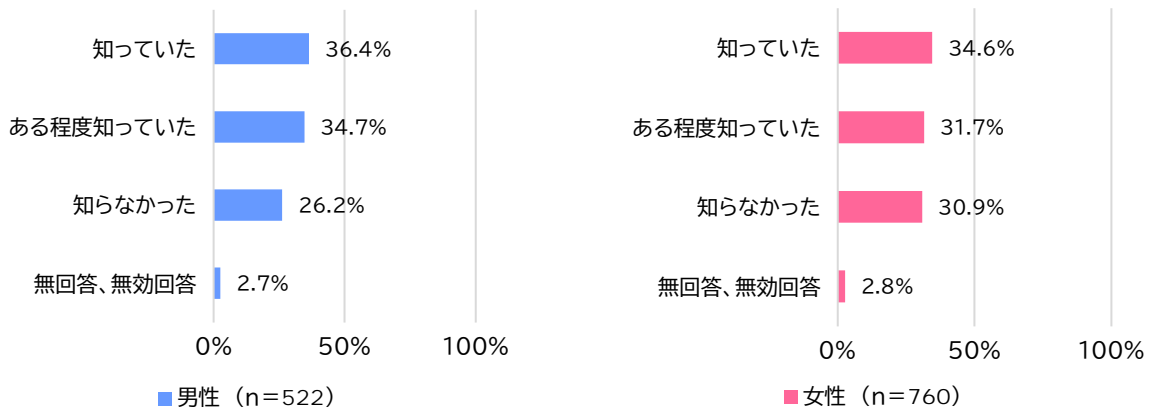
項目	人数	割合
1. 知っていた	517人	36.1%
2. ある程度知っていた	465人	32.5%
3. 知らなかった	411人	28.7%
無回答、無効回答	38人	2.7%
計	1,431人	100.0%



問15の問いに対し、「知っていた」の割合が 36.1% で最も多くなっています。
「知っていた」、「ある程度知っていた」をあわせた割合は、全体の 68.6% を占めており、地域の特性により水道料金の価格が異なることについて、多くの利用者の方が概ね理解されています。

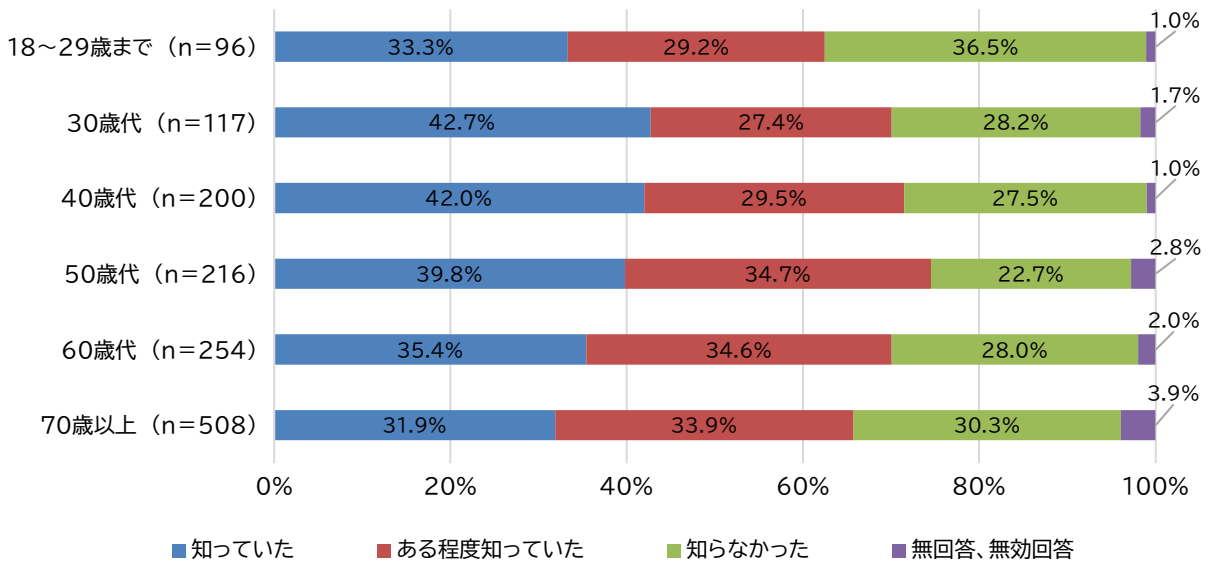
【属性別集計】

①.性別による比較（地域特性により水道料金が異なることの認知度）



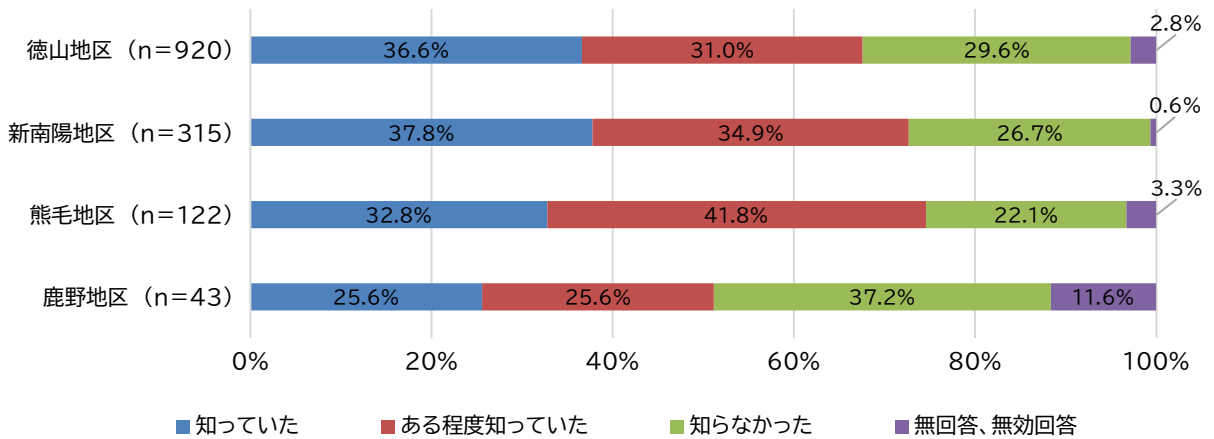
性別による比較では、「知っていた」、「ある程度知っていた」をあわせた割合は、男性が71.1%で女性が66.3%となっています。

②.年齢別による比較（地域特性により水道料金が異なることの認知度）



年齢別による比較では、「知っていた」、「ある程度知っていた」をあわせた割合は、いずれの年齢層においても過半数を占めています。

③.旧行政区域別による比較（地域特性により水道料金が異なることの認知度）

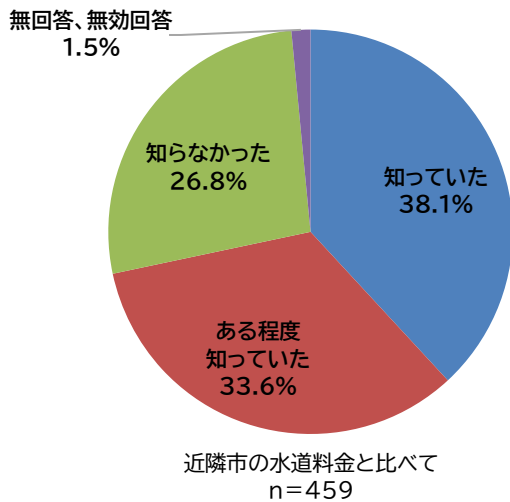


旧行政区域別による比較では、「知っていた」、「ある程度知っていた」をあわせた割合は、熊毛地区 が 74.6% で最も多く、次いで 新南陽地区、徳山地区、鹿野地区 の順に多くなっています。

【その他の集計】

①.問14「近隣市の水道料金と比べて」を選択された方の認知度(問14とのクロス集計)

問14で上記回答を選択された方
459 人

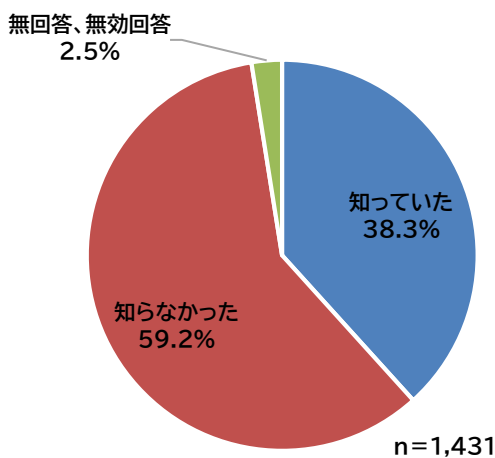


問14で「近隣市の水道料金と比べて」を選択された方の約 7割は、地域の特性により水道料金が異なることを概ね理解されています。

問16 本市の水道料金は、使用水量の増加に伴い料金単価が高くなるような仕組み(段階別逦増料金制度)を採用していますが、ご存じでしたか？(○は1つだけ)

【単純集計】

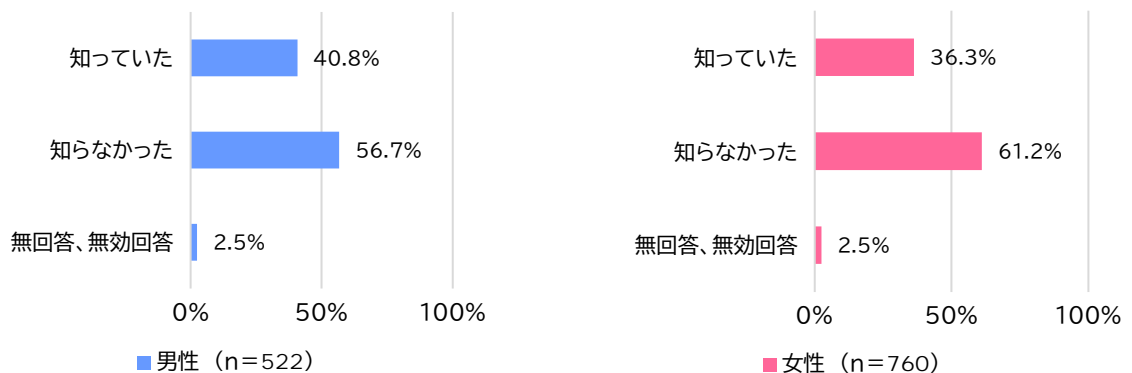
項目	人数	割合
1. 知っていた	548人	38.3%
2. 知らなかった	847人	59.2%
無回答、無効回答	36人	2.5%
計	1,431人	100.0%



問16の問いに対し、「知らなかった」の割合が59.2%で最も多くなっており、多くの利用者の方は、水道料金制度(段階別逦増料金制度)について認知されていない状況にあります。

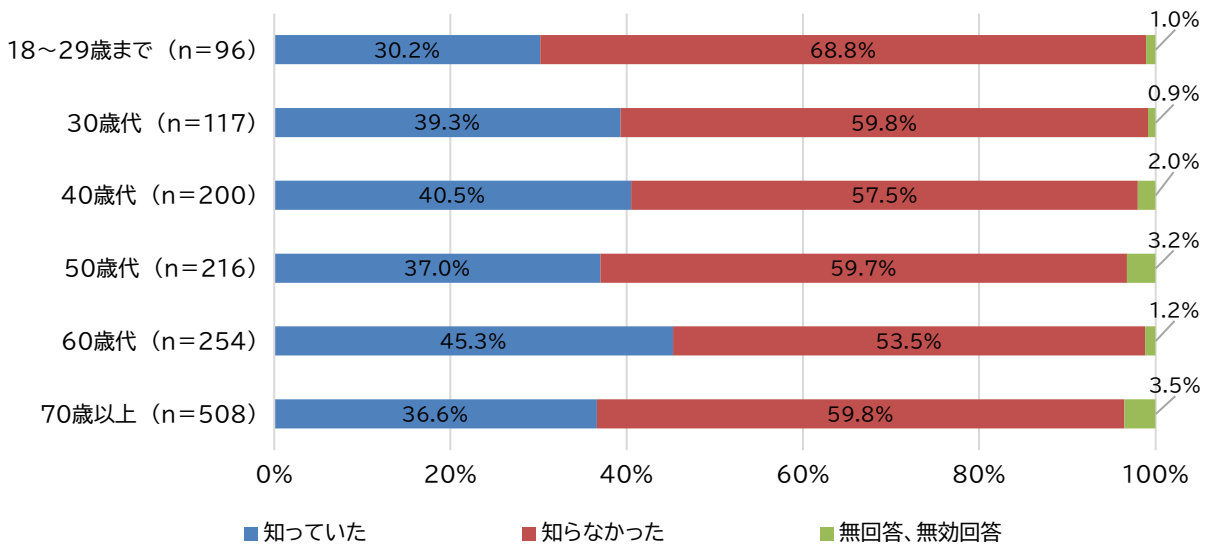
【属性別集計】

①.性別による比較 (現在の料金制度の認知度)



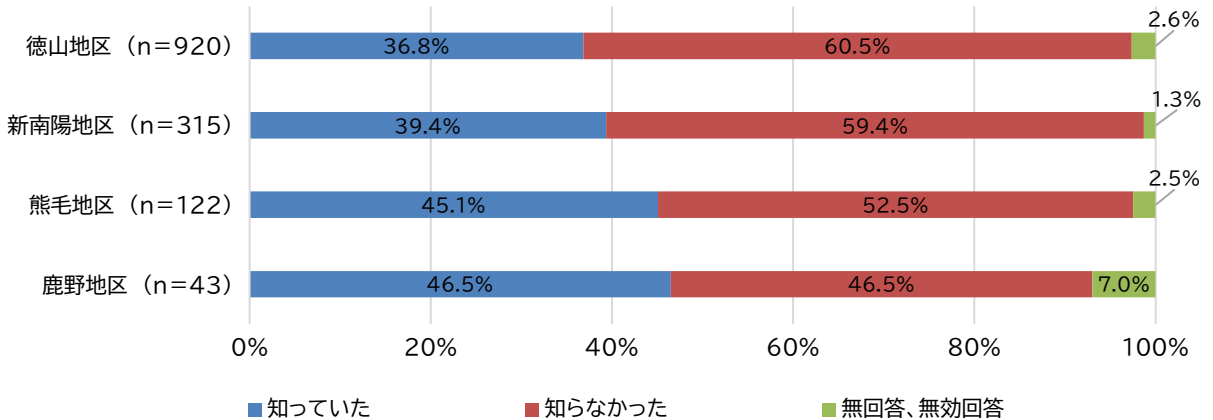
性別による比較では、男女共に「知らなかった」の割合は過半数を占めています。また、認知度としては、女性よりも男性の方が高くなっています。

②.年齢別による比較（現在の料金制度の認知度）



年齢別による比較では、全ての年齢層で「知らなかった」の割合が過半数を占めており、18～29歳までが68.8%で最も多くなっています。
また、いずれの年齢層においても、約3割の方には認知されています。

③.旧行政区域別による比較（現在の料金制度の認知度）



旧行政区域別による比較では、「知らなかった」の割合は、徳山地区が60.5%で最も多く、次いで新南陽地区、熊毛地区、鹿野地区の順に多くなっています。

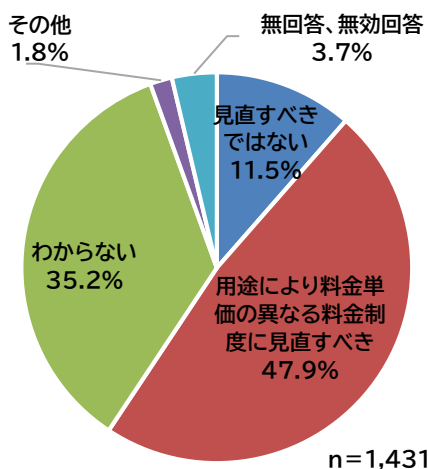
問17 問16の料金制度は、主に生活用水として使用している水量の少ないお客様に配慮(低料金化)された料金体系となっております。

しかしこの料金制度は、水需要が減少傾向にある現状においては、需要の減少以上の速さで水道料金収入の減少を招く恐れがあるものとされており、現在の料金制度の適正性について、今後検証を行う必要があります。

このことを踏まえ、現在の料金制度についてどのように思われますか？(〇は1つだけ)

【単純集計】

項目	人数	割合
1. 見直すべきではない(現在の段階別逦増料金制度のまま)	164 人	11.5%
2. 家事用、工場用など用途により料金単価の異なる料金制度に見直すべき	685 人	47.9%
3. わからない	503 人	35.2%
4. その他	26 人	1.8%
無回答、無効回答	53 人	3.7%
計	1,431 人	100.1%



※回答項目を一部省略した形で表記しています (以下のグラフ中同様)

問17の問いに対し、「家事用、工場用など用途により料金単価の異なる料金制度に見直すべき」が 47.9% で最も多くなっており、「見直すべきではない(現在の段階別逦増料金制度のまま)」は 11.5% となっています。

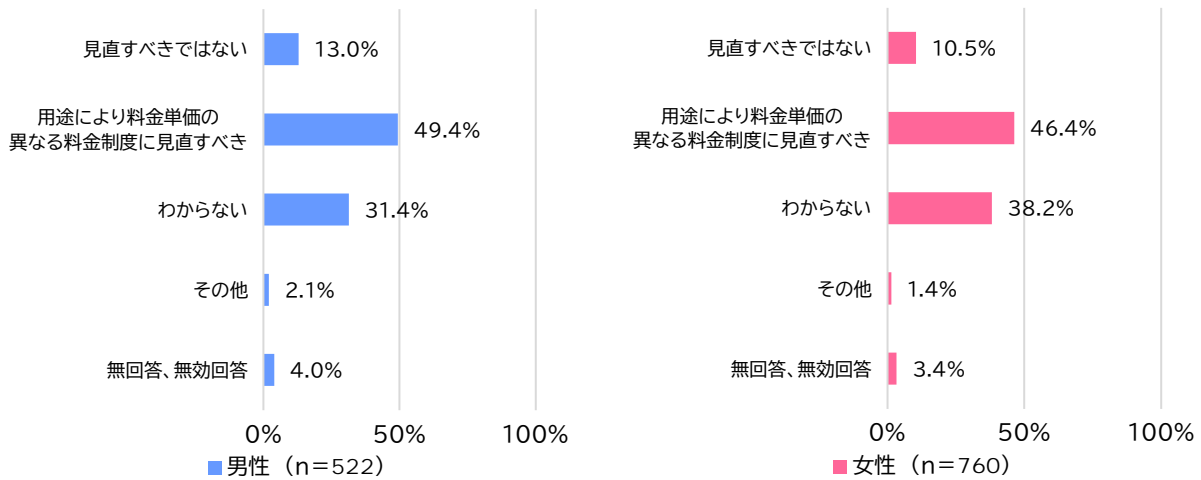
「その他」の記述内容は以下のとおりです。

- 水量の使用量で差(料金)を作るべきだ
- コンパクトシティ化を目指し、遠方に届ける(メンテナンス費用が必要)程、高くしては
- 一般家庭が安くなる方向での見直しをしてほしい

など 26件の回答がありました。

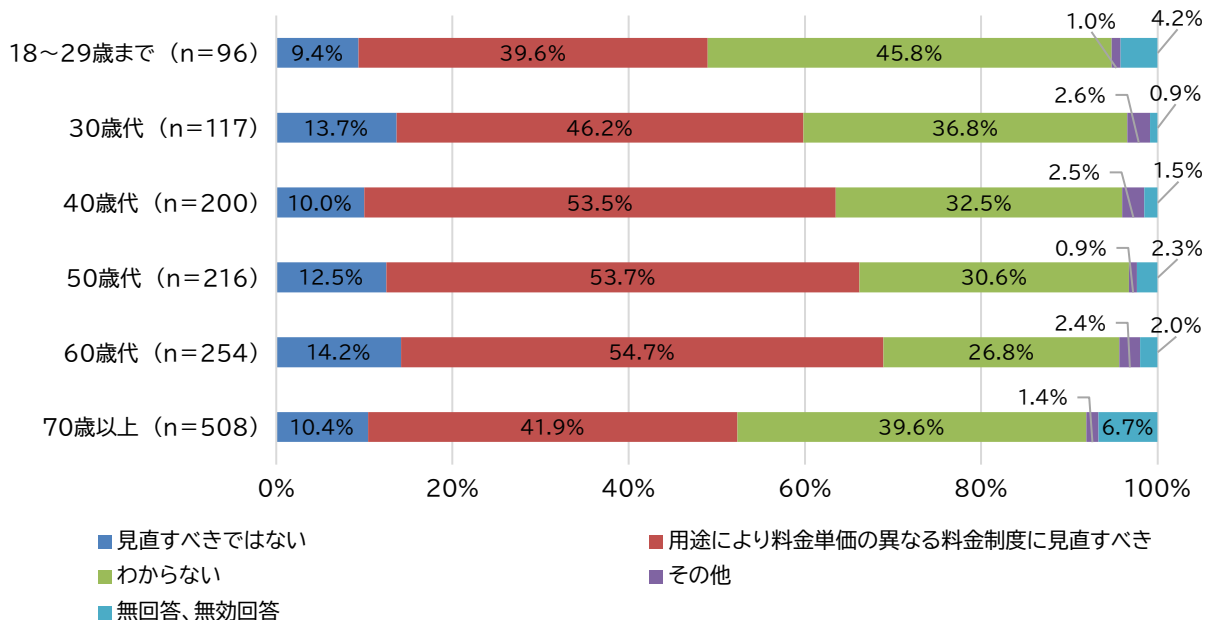
【属性別集計】

①.性別による比較（現在の料金制度に対する考え方）



性別による比較では、男女共に類似した傾向となっており、「家事用、工場用など用途により料金単価の異なる料金制度に見直すべき」の割合が最も多くなっています。

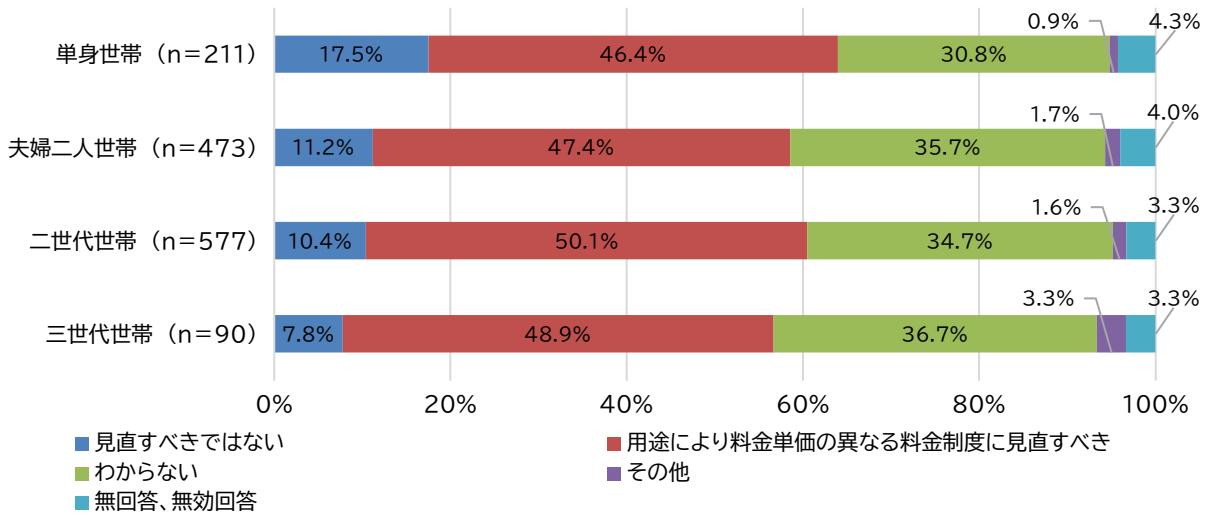
②.年齢別による比較（現在の料金制度に対する考え方）



年齢別による比較では、概ね全ての年齢層で「家事用、工場用など用途により料金単価の異なる料金制度に見直すべき」の割合が最も多くなっています。

また、18～29歳まで、70歳以上の「わからない」の選択率が高くなっています。

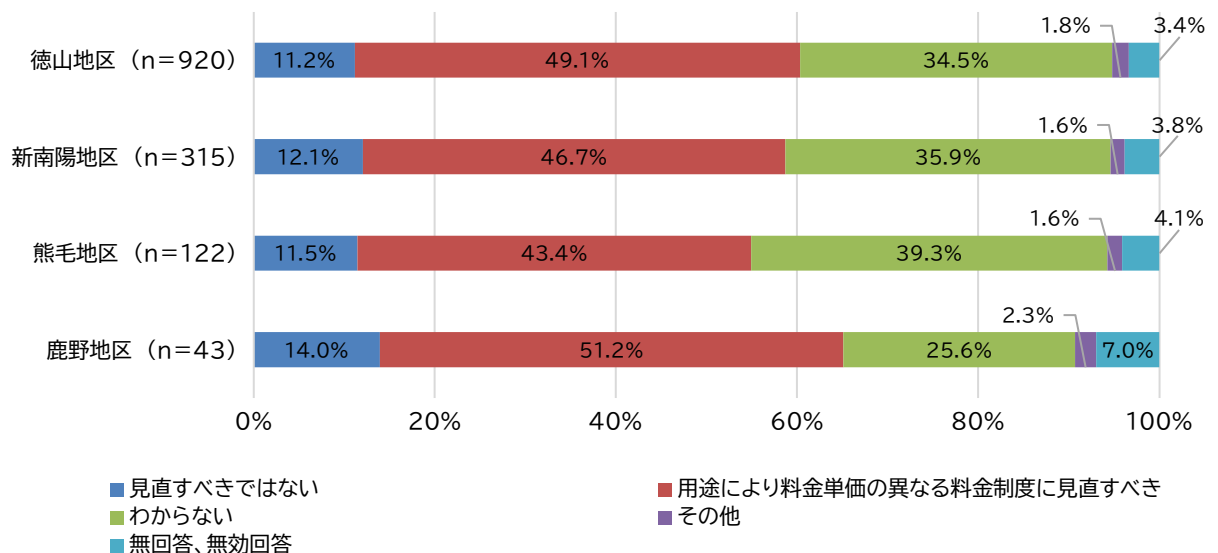
③.家族構成別による比較（現在の料金制度に対する考え方）



家族構成別による比較では、世帯数にかかわらず「家事用、工場用など用途により料金単価の異なる料金制度に見直すべき」の割合が最も多くなっています。

また、「見直すべきではない(現在の段階別逦増料金制度のまま)」については、世帯数が増えるほど(単身世帯よりも二世帯世帯、三世帯世帯の方が)選択率が低くなる傾向がみられます。

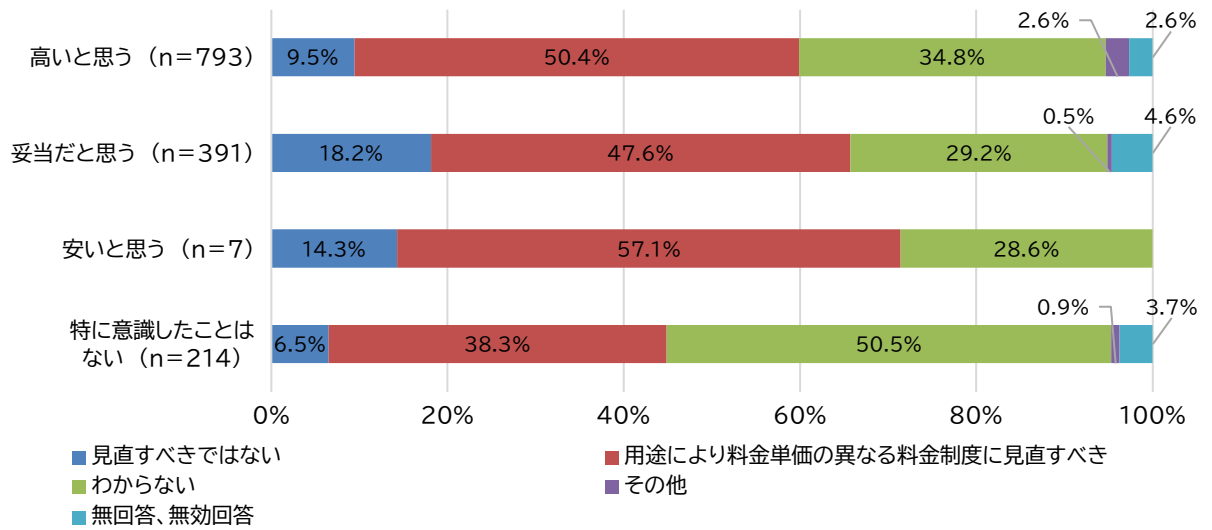
④.旧行政区域別による比較（現在の料金制度に対する考え方）



旧行政区域別による比較では、全ての地域で「家事用、工場用など用途により料金単価の異なる料金制度に見直すべき」の割合が最も多くなっています。

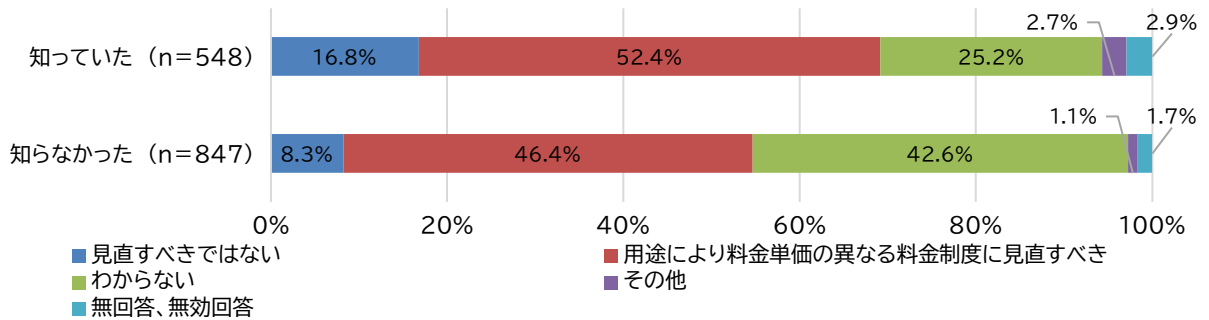
【その他の集計】

①.水道料金の感じ方による違い(問13とのクロス集計)



「見直すべきではない(現在の段階別逦増料金制度のまま)」の割合が最も多いのは、水道料金を「妥当」と感じている方となっています。

②.料金制度の認知度による違い(問16とのクロス集計)



現在の料金制度(段階別逦増料金制度)の認知度にかかわらず、「家事用、工場用など用途により料金単価の異なる料金制度に見直すべき」の割合が最も多くなっています。

また、現在の料金制度をご存じではないほど、「わからない」を選択される割合が多くなっています。

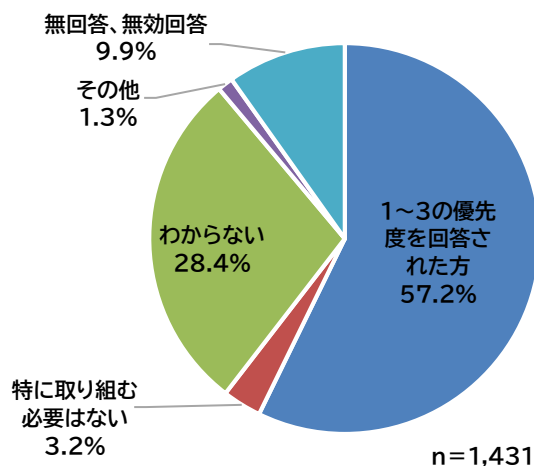
問18 今後の社会情勢により、一般家庭や企業などの大口需要者の使用水量が減少した場合、水道料金収入が大幅に減収となることが想定されます。水道事業の経営を維持していくため、上下水道局が最優先に取り組むべきことはどれだと思われますか？

※1～3の場合は、優先度の高いと思われるものから順にご記入ください

※4～6に該当される方は、該当の番号に○をご記入ください

【単純集計】

項目	人数	割合
1. 耐震化などの事業計画の見直しや徹底したコストの縮減	819人	57.2%
2. 水道料金の見直し		
3. 官民連携や広域化の取り組み		
4. 特に取り組む必要はない(現状維持)	46人	3.2%
5. わからない	407人	28.4%
6. その他	18人	1.3%
無回答、無効回答	141人	9.9%
計	1,431人	100.0%



問18の問いに対し、上下水道局が最優先に取り組むべきこととして、1～3の優先度を819人(57.2%)の方に回答していただきました。

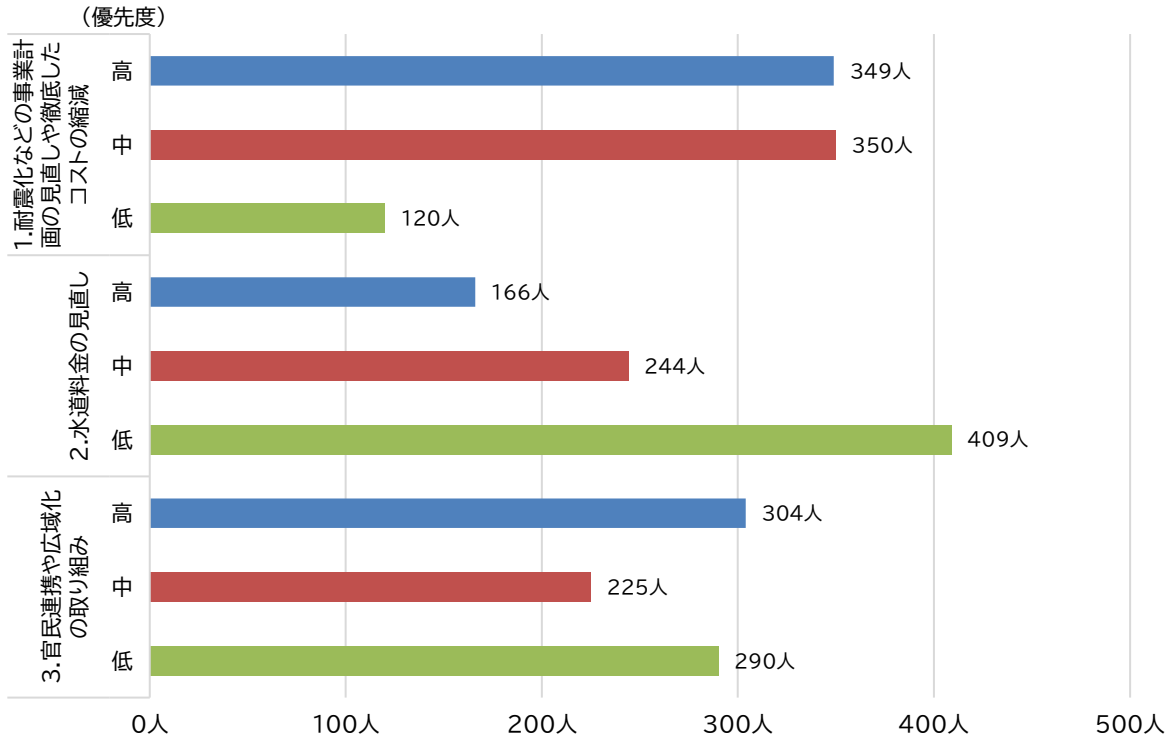
集計結果は次ページより掲載しています。

「その他」の記述内容は以下のとおりです。

- 税金から出資してもらおうと良い
- 人口減少により、既存施設の維持には限界があると思う
市としての今後のビジョンを議論し、先を見通した投資をすべきだと思う
- 職員の削減(人件費の削減) など 18件の回答がありました。

1～3の優先度を回答された 819人 (57.2%)の方の集計結果は以下のとおりとなります。

項目		1.耐震化などの事業計画の見直しや徹底したコストの縮減	2.水道料金の見直し	3.官民連携や広域化の取り組み
優先度	高	349人	166人	304人
	中	350人	244人	225人
	低	120人	409人	290人



優先度を評価するにあたり、評価点方式(高:3点、中:2点、低:1点)により順位付けを行いました。

項目		1.耐震化などの事業計画の見直しや徹底したコストの縮減	2.水道料金の見直し	3.官民連携や広域化の取り組み
優先度	高	1,047点	498点	912点
	中	700点	488点	450点
	低	120点	409点	290点
総合得点		1,867点	1,395点	1,652点

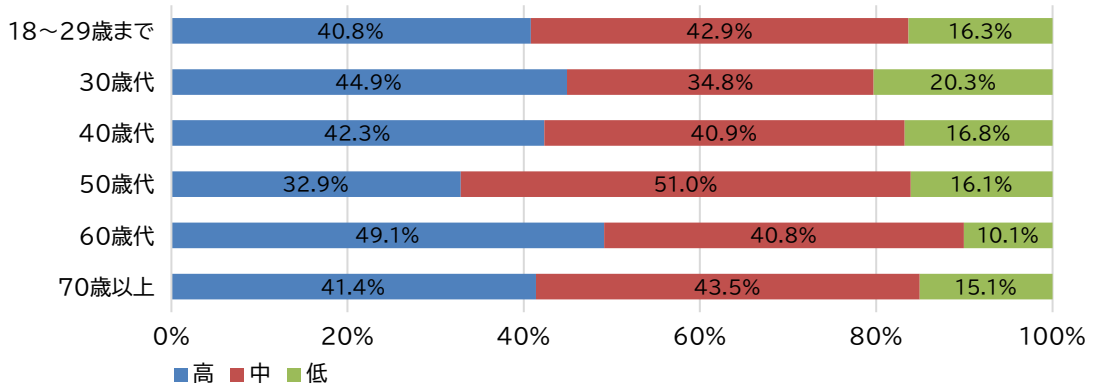
順位	1番	3番	2番

1～3の取り組むべきことの優先度として利用者の方の意向は、「耐震化などの事業計画の見直しや徹底したコストの縮減」、「官民連携や広域化の取り組み」、「水道料金の見直し」の順となっています。

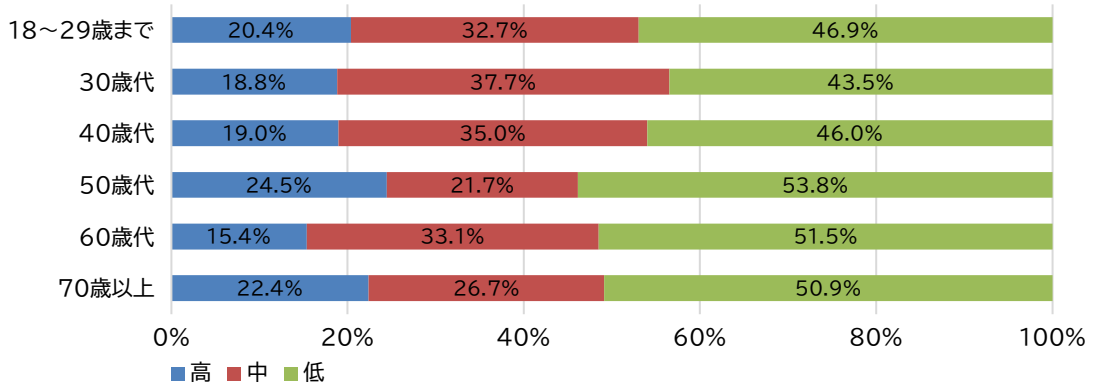
【属性別集計】

①.年齢別による比較（上下水道局が最優先に取り組むべきことの優先度）

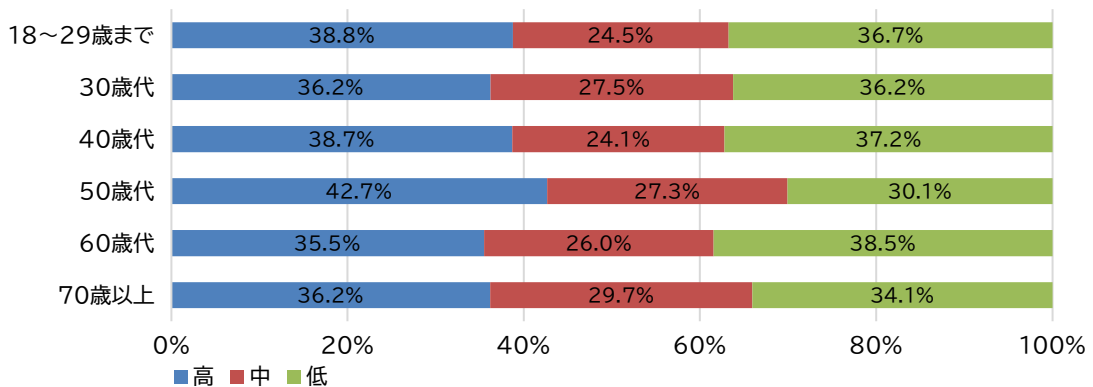
<1.耐震化などの事業計画の見直しや徹底したコストの縮減>



<2.水道料金の見直し>



<3.官民連携や広域化の取り組み>



年齢別による比較では、「耐震化などの事業計画の見直しや徹底したコストの縮減」の優先度は、全ての年齢層で「高」または「中」が多く選択されています。
一方、「水道料金の見直し」の優先度は、全ての年齢層で「低」が多く選択されています。