

「三田市上下水道に関するアンケート調査」

結果報告書



令和2年 3 月 三田市 上下水道部

<アンケート調査の目的>

三田市上下水道部では、市民のみなさんに安全でおいしい水道水をお届けするとともに、下水道は快適で衛生的な生活環境を提供できるよう日頃から努めています。

このアンケート調査は、上下水道を利用するみなさんの意識やニーズを把握することにより、今後の事業運営の基礎資料を得ることを目的として実施したものです。

目 次

I 調査概要

1. 調査方法……………p. 2
2. 調査内容……………p. 2～3
3. 調査結果の概要……………p. 4～6

II 調査結果

- ◎ 調査結果について……………p. 7～16

I 調査概要

1. 調査方法

- (1)調査対象…市民から選ばれた 1,000 人
- (2)回答方法…郵送（※無記名での回答）
- (3)調査期間…令和 2 年 1 月 17 日から 1 月 31 日
- (4)回収率…53%(※有効回収数 534 件)

2. 調査内容

● 回答者について

- 問1 あなたの年齢は
- 問2 あなたのお住まいの地域は（水道の使用場所は）
- 問3 同居されている家族の人数は ※本人含む
- 問4 住居の形態は
- 問5 三田市内での居住年数は

1 水道について

- 問6 2か月に一度水道メータを検針していますが、その結果を記載した「ご使用水量等のお知らせ」をご覧になっていますか。
- 問7 ご家庭で、水道の使い方において心がけていることは何ですか。 ※複数回答可

2 下水道について

- 問8 ご家庭で、生活排水において心がけていることは何ですか。 ※複数回答可

3 災害対策について

- 問9 地震や水害などの災害に備えて、何か対策をされていますか。 ※複数回答可

4 上下水道の広報・PR活動について

- 問10 このたび広報誌「さんだの水道・下水道」を11月に創刊しましたがご覧になりましたか。
- 問11 広報誌で知りたい情報、取り上げてほしい情報は何か。 ※複数回答可

5 上下水道料金について

問12 三田市の水道料金は、一般家庭の平均的な使用量 1 ヶ月 20 m³の場合では、2,750円と兵庫県下29市の中で低い方から15番目(高い方から 14 番目)ですがどのように思いますか。

問13 問 12で「イ 高い」と回答された方にお聞きします。なぜ、そう思いますか。

問14 下水道使用料は、平成元年(1989 年)4月1日から30年以上値上げしていないことはご存知ですか。(消費税引き上げによる改定は除きます。)

問15 三田市の下水道使用料は、一般家庭の平均的な使用量 1 ヶ月20m³の場合では、1,470円と兵庫県下29市の中で低い方から3番目ですが、どのように思いますか。(全国平均は、約3,000円)

問16 問 15で「イ 高い」と回答された方にお聞きします。なぜ、そう思いますか。

問17 近年多発している地震や大雨による災害に備えて下水道の耐震化対策や浸水対策が必要になりますが、どう思いますか。

問18 将来に向けて、人口減少や施設の老朽化対策に備えて下水道経営資金の確保が必要になりますが、どう思いますか。

6 上下水道料金体系について

問19 現在の料金体系は、基本水量(※)を「10 m³/1 か月」としてありますが、この制度についてどう思いますか。

問20 問 19 で「ア 今のままで良い」または「イ 「10m³」を減らすべき」と回答された方にお聞きします。その理由は何ですか。 ※複数回答可

7 その他

問21 その他上下水道事業についてお気づきの点がありましたら、ご記入ください。

3. 調査結果の概要

1 水道について(問 6~7)

●「ご使用水量等のお知らせ」は「毎回見ている」が 77.5%となっています。

●ご家庭で、水道の使い方において心がけていることは「蛇口を小まめに開閉する」が 38.8%で最も多く、次いで「風呂の残り湯を使用」が 30.8%となっています。

【上下水道部コメント】

「ご使用水量等のお知らせ」を毎回見ている人が約8割を占め、使用水量、水道料金について多くの方が気にされているとともに、何らかの形で節水に取り組んでいる人が多くみられます。

2 下水道について(問 8)

●ご家庭で、生活排水において心がけていることは、「トイレでは、トイレットペーパー以外は流さないようにしている」が 33.9%で最も多く、次いで「台所では、食用油や野菜くずは流さないようにしている」が 33.4%となっています。

【上下水道部コメント】

排水設備の詰まりの原因となるものを流さないよう心がけている人が多く、今後も広報誌による故障の事例紹介などにより、さらなる啓発に努めていきます。

3 災害対策について(問 9)

●地震や水害などの災害に備えて対策していることは、「ボトル水などを備蓄している」が 39.4%で最も多く、次いで「特に何もしていない」が 25.2%となっています。

【上下水道部コメント】

保存水などの備蓄をはじめ、何らかの対策をされている人が多い一方で、特に何もしていない人の割合が2割以上あり、災害への備えに対する意識向上が課題です。市民のみなさまに取り組んでいただきたい対策を広く知らせることで、意識啓発に努めていきます。

4 上下水道の広報・PR活動について(問 10~11)

●広報誌で知りたい情報、取り上げてほしい情報は「災害対策」が 25.3%、「水回りのトラブルの対処方法」が 24.5%、「上下水道料金」が 17.3%となっています。

【上下水道部コメント】

災害や水回りのトラブルなど非常時、緊急時の対応策について関心が高くなっていま

す。広報誌にこれらの情報をわかりやすく掲載し、多くの人に読んでいただける紙面づくりに努めていきます。

5 上下水道料金について(問 12~18)

水道料金

●現在の水道料金について「普通だと思う」の割合が 53.2%で最も多くなっています。

下水道使用料

●現在の下水道使用料について「普通だと思う」の割合が 49.8%で最も多くなっています。

●下水道使用料は、平成元年(1989年)4月1日から30年以上値上げしていないことについて「知らなかった」が 84.6%となっています。

【上下水道部コメント】

水道料金、下水道使用料ともに、金額について「普通だと思う」の割合が最も多く、約5割の人が現在の料金を妥当と感じていることが伺えます。一方、下水道使用料が30年以上値上げしていないことを知らなかった人が8割以上を占め、経費抑制や資金の取り崩しなどにより使用料を据え置いてきたことがあまり知られていないことがわかりました。

上下水道事業は料金、使用料収入で経費を賄うことが必要です。その見直しを行う際には、算定方法等について丁寧に説明することで市民のみなさまの理解を得られるよう努めていきます。

下水道の災害、老朽化対策

●災害、老朽化対策ともに「使用料が多少高くなっても、できるだけ早く取り組む(資金を確保していく)方が良い」(災害対策 48.1%、老朽化対策 35.4%)の割合が最も多くなっています。

【上下水道部コメント】

災害、老朽化対策を重視する割合が高いことから、対策を推進できるよう、より一層の経費節減に努めるとともに資金確保を図る必要があります。

6 上下水道料金体系について(問 19~20)

●基本水量(10 m³/1か月)は「今のままで良い」が 56.2%と最も多く、次いで「わからない」が 29.2%、「10 m³を減らすべき」が 9.6%となっています。

●「今のままで良い」または「10m³を減らすべき」と思う理由は「1か月10m³以上使っているため」が50.0%と最も多く、次いで「水量に関係なく一律の料金は不公平なため」が22.4%、「節水の効果を料金に反映させるため」が21.5%となっています。

【上下水道部コメント】

基本水量について、「今のままで良い」の割合が最も多く、約5割の人が現在の基本水量を妥当と感じていることがうかがえます。

一方、「今のままで良い」または「10 m³を減らすべき」と思う人のうち、水量に関係なく一律の料金は不公平、あるいは節水の効果を料金に反映させて欲しいと考える人の割合が2割以上あります。

人口減少や、10 m³までの少量使用者の増加傾向を見据え、現行の料金体系が抱える課題の周知を図るとともに、節水の効果が反映できるよう、負担の公平性にも配慮しながら新たな料金体系について検討を進める必要があります。

7 その他(上下水道事業についてお気づきの点)について(問21)

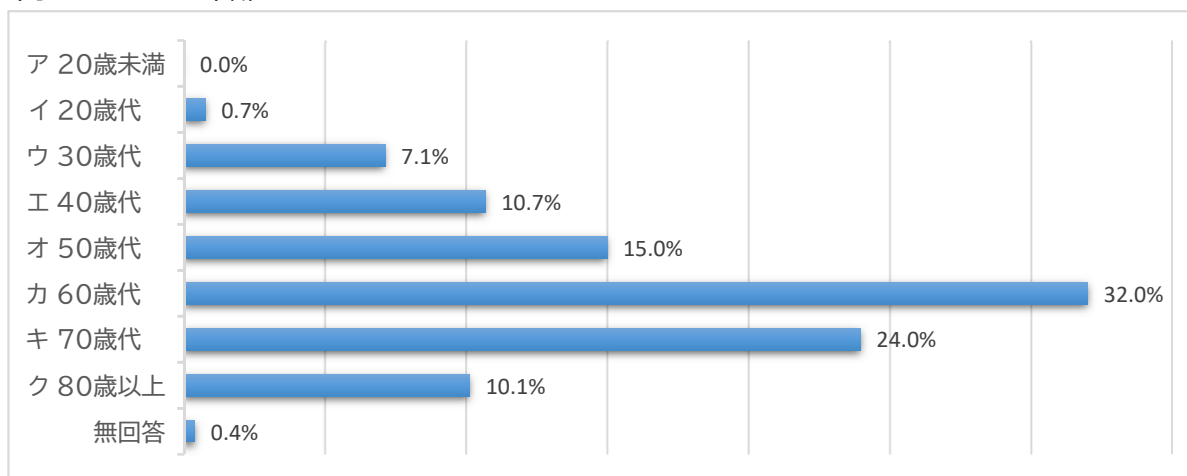
(お寄せいただいた主なご意見)

- ・引き続き安全安心な水の安定供給に努めてほしい・・・18件
- ・広報(説明責任、情報公開等)の強化充実・・・・・・・・・・18件
- ・使用料が高い、値上げ反対等・・・・・・・・・・17件
- ・災害、老朽化対策の推進・・・・・・・・・・11件
- ・水質に関する不満(カルキ臭等)・・・・・・・・・・8件
- ・特になし・・・・・・・・・・16件

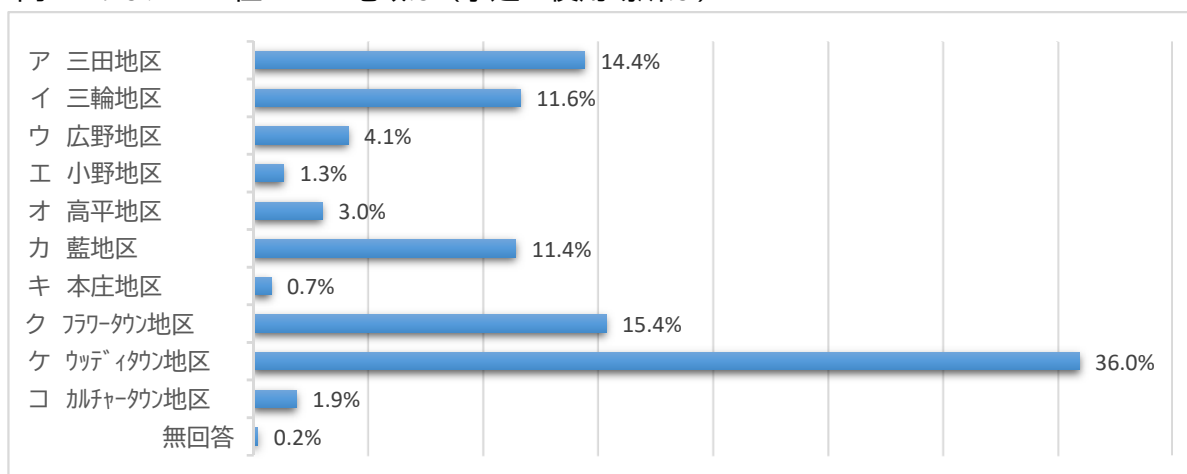
II 調査結果

◎ 「調査結果」について

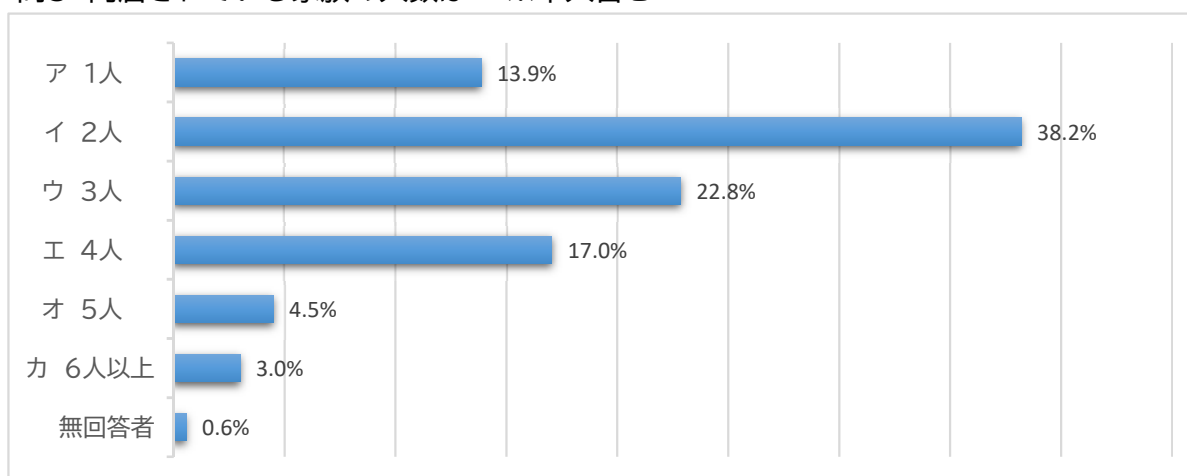
問1 あなたの年齢は



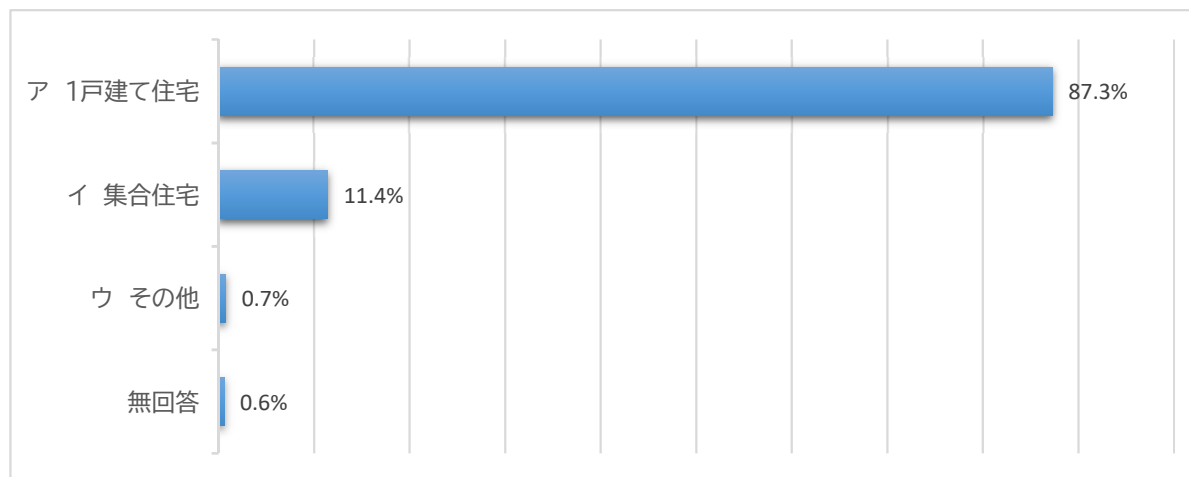
問2 あなたのお住まいの地域は（水道の使用場所は）



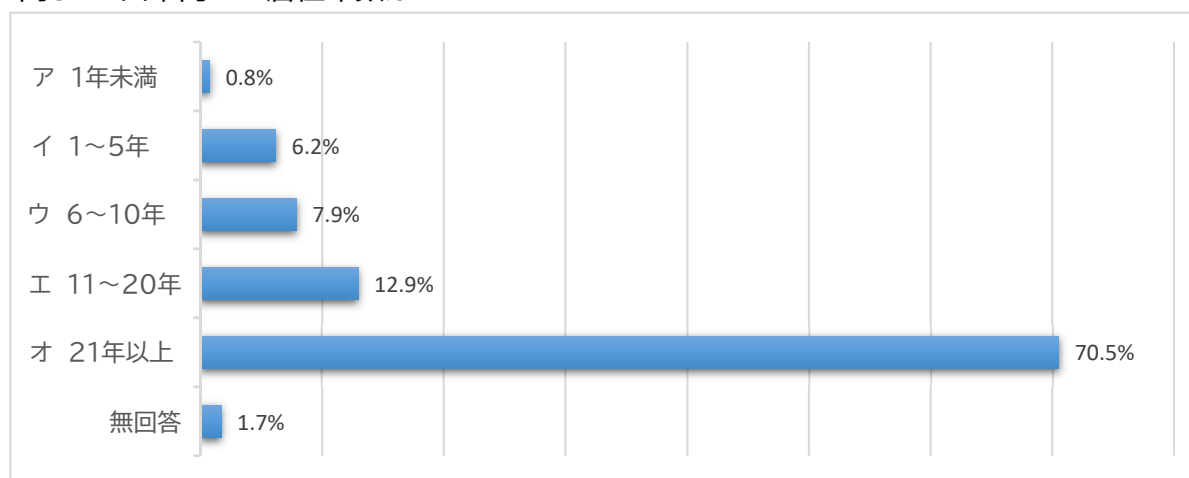
問3 同居されている家族の人数は ※本人含む



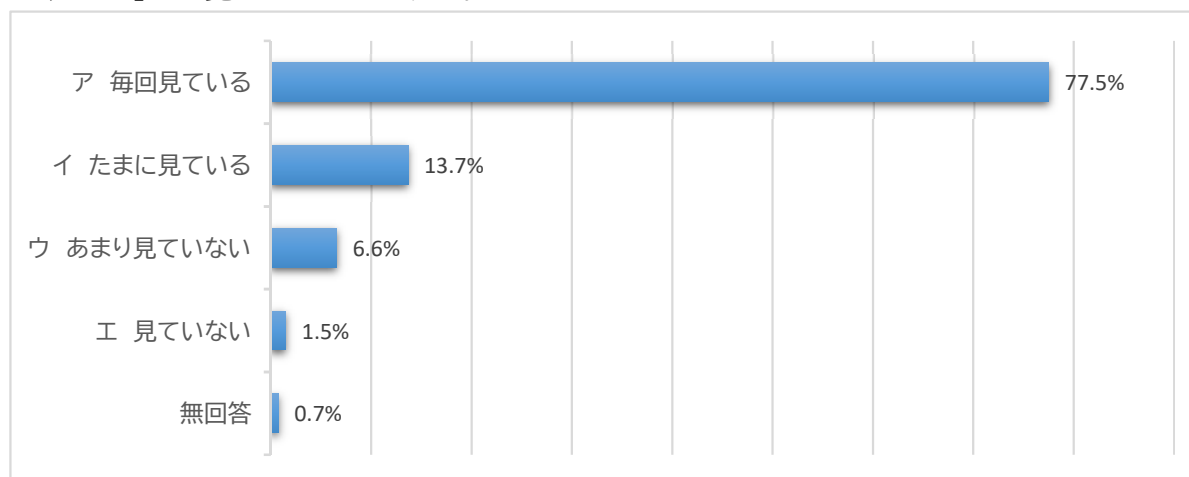
問4 住居の形態は



問5 三田市内での居住年数は

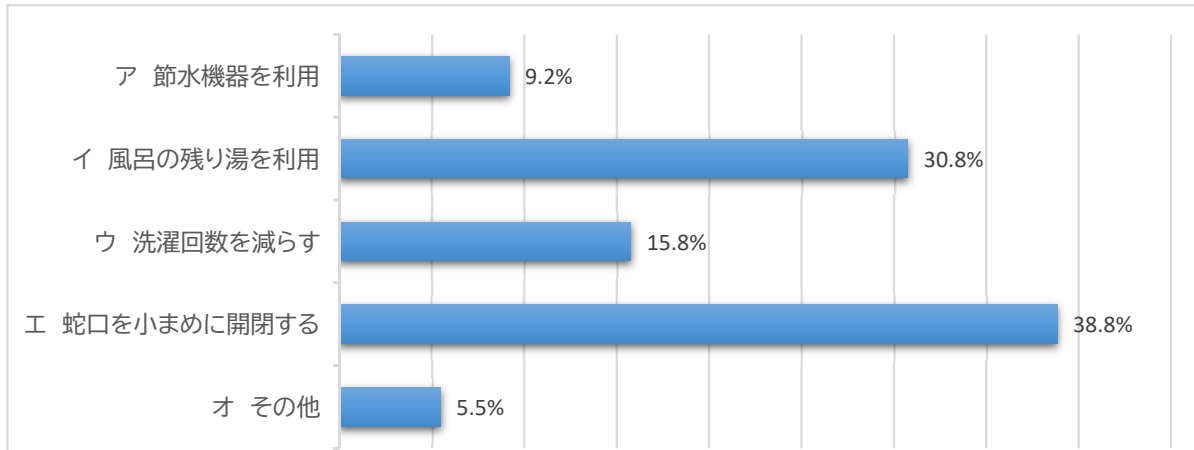


問6 2か月に一度水道メータを検針していますが、その結果を記載した「ご使用水量等のお知らせ」をご覧になっていますか。



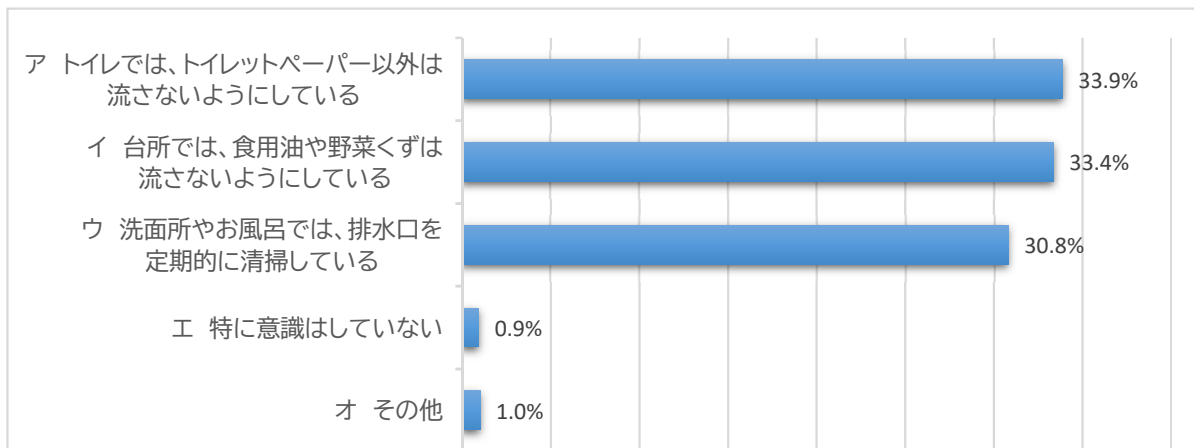
「ご使用水量等のお知らせ」は、「毎回見ている」が77.5%で最も多く、次いで「たまに見ている」が13.7%となっています。

問7 ご家庭で、水道の使い方において心がけていることは何ですか。 ※複数回答可



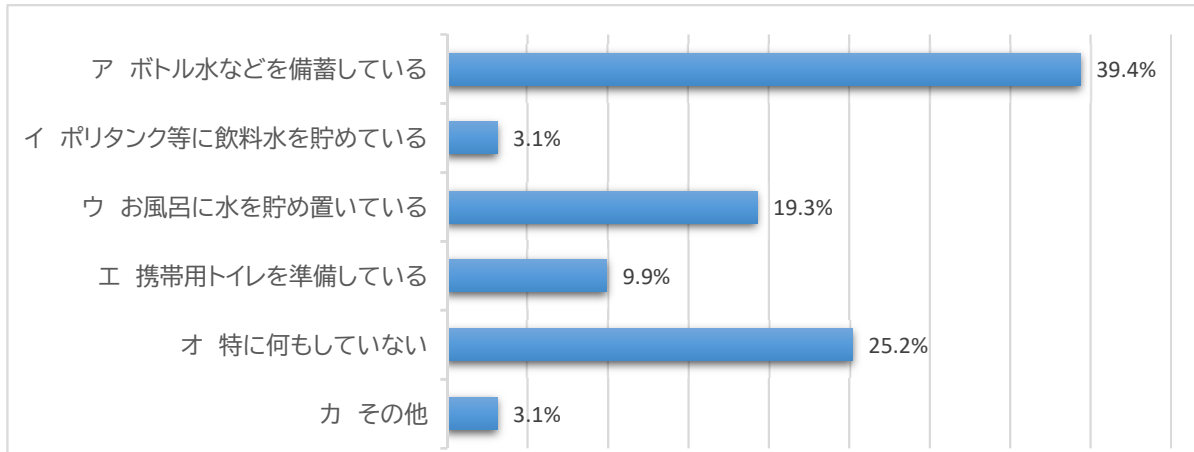
ご家庭で、水道の使い方において心がけていることは、「蛇口を小まめに開閉する」が38.8%で最も多く、次いで「風呂の残り湯を利用」が30.8%となっています。
その他の意見として、「特に何もしていない」や、「シャワー蛇口に節水用機器をつける」などがありました。
全体的に節水意識が高いことがうかがえます。

問8 ご家庭で、生活排水において心がけていることは何ですか。 ※複数回答可



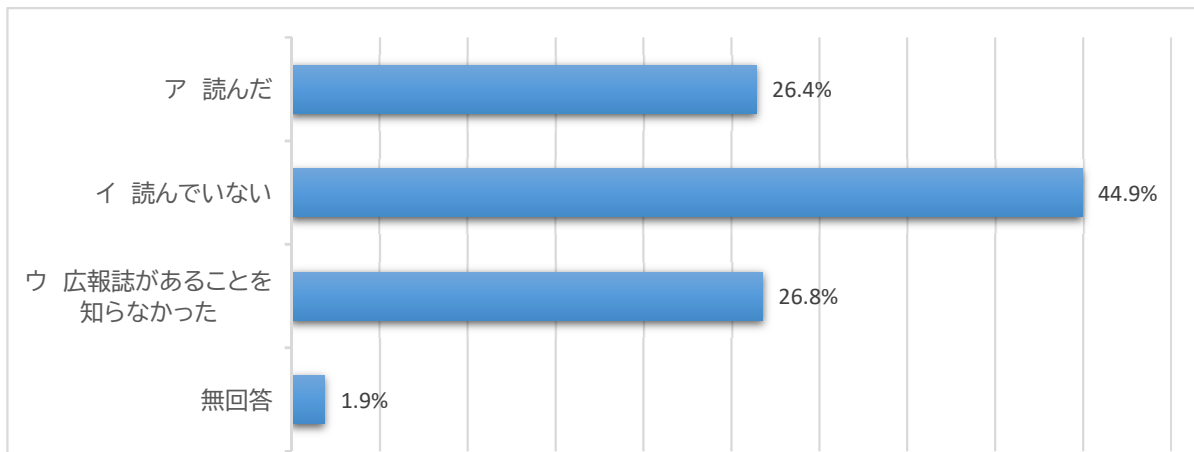
ご家庭で、生活排水において心がけていることは、「トイレでは、トイレットペーパー以外は流さないようにしている」が33.9%で最も多く、次いで「台所では、食用油や野菜くずは流さないようにしている」が33.4%となっています。
その他の意見として、「排水管の掃除、点検等」などがありました。

問9 地震や水害などの災害に備えて、何か対策をされていますか。 ※複数回答可



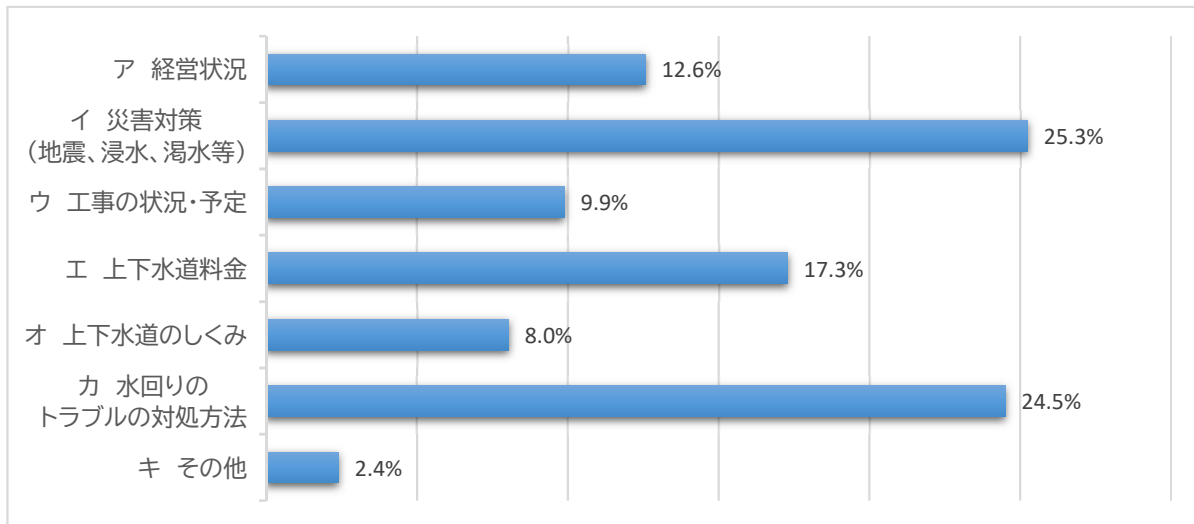
地震や水害などの災害に備えて対策されていることは、「ボトル水などを備蓄している」が39.4%で最も多く、次いで「特に何もしていない」が25.2%となっています。
 その他の意見として、「飲料水、防災グッズ等の備蓄」や、「雨水貯留タンク、井戸の利用」などがありました。
 「特に何もしていない」が2番目に多く、「問7 水道の使い方(節水の取り組み)」と比べると、災害の対策を行っている人の割合が少ないことがうかがえます。

問10 このたび広報誌「さんだの水道・下水道」を11月に創刊しましたがご覧になりましたか。



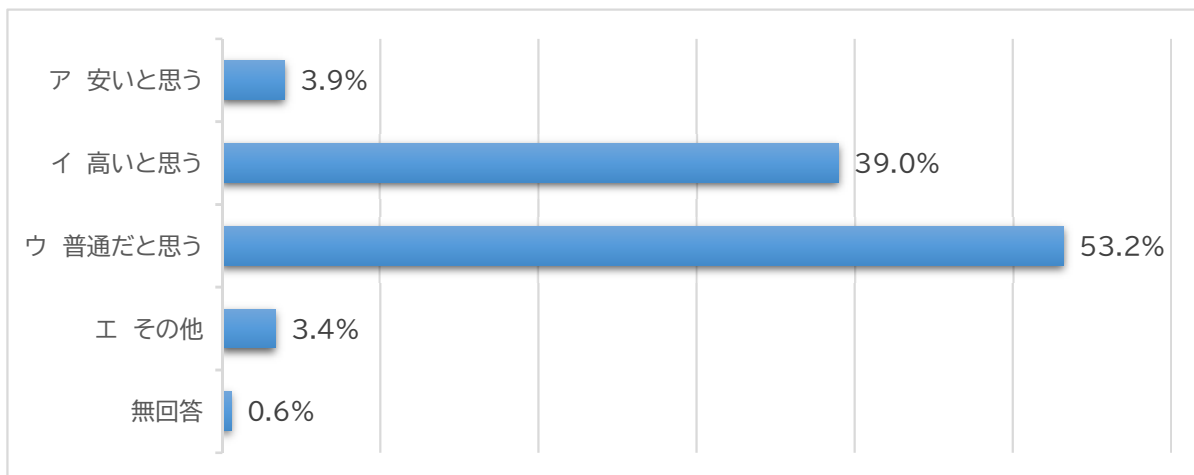
広報誌「さんだの水道・下水道」については、「読んでいない」が44.9%で最も多く、次いで「広報誌があることを知らなかった」が26.8%となっています。

問11 広報誌で知りたい情報、取り上げてほしい情報は何か。 ※複数回答可



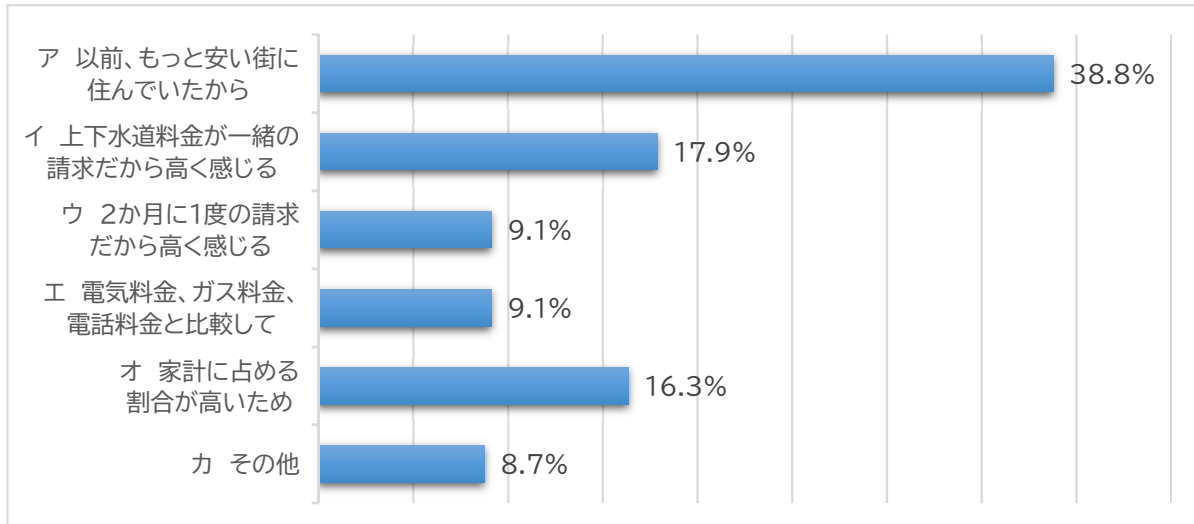
広報誌で知りたい情報や取り上げてほしい情報は、「災害対策」が25.3%で最も多く、次いで「水回りのトラブルの対処方法」が24.5%となっています。
その他の意見として、「節水、環境対策」や、「他市町との比較」などがありました。

問12 三田市の水道料金は、一般家庭の平均的な使用量1ヶ月20㎡の場合では、2,750円と兵庫県下29市の中で低い方から15番目(高い方から14番目)ですがどのように思いますか。



三田市の水道料金は、「普通だと思う」が53.2%で最も多く、次いで「高いと思う」が39.0%となっています。
その他の意見として、「他市の状況などが不明のため判断できない、分からない」などがありました。

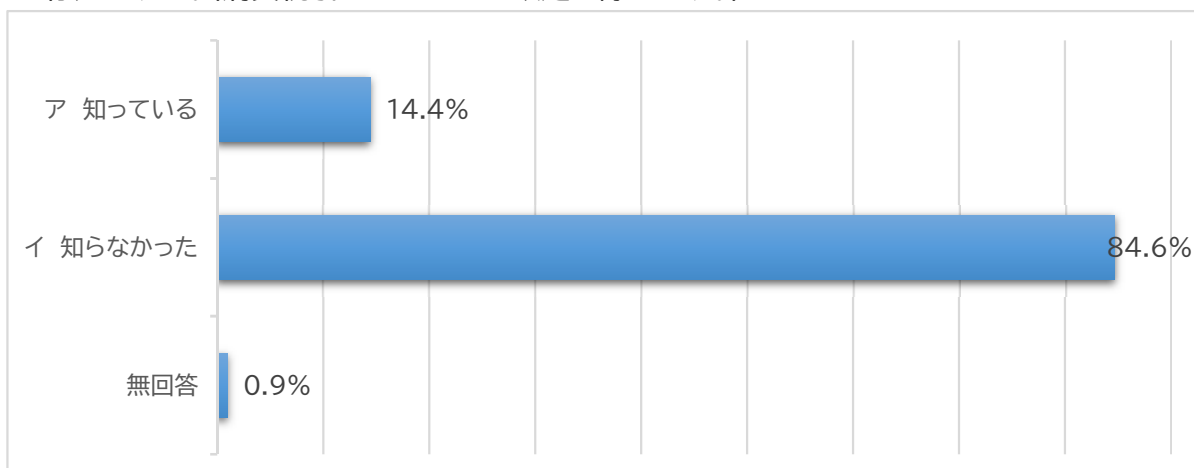
問13 問12で「イ 高い」と回答された方にお聞きします。なぜ、そう思いますか。



三田市の水道料金が高いと思う理由は、「以前、もっと安い街に住んでいたから」が38.8%で最も多く、次いで「上下水道料金が一緒の請求だから高く感じる」が17.9%となっています。

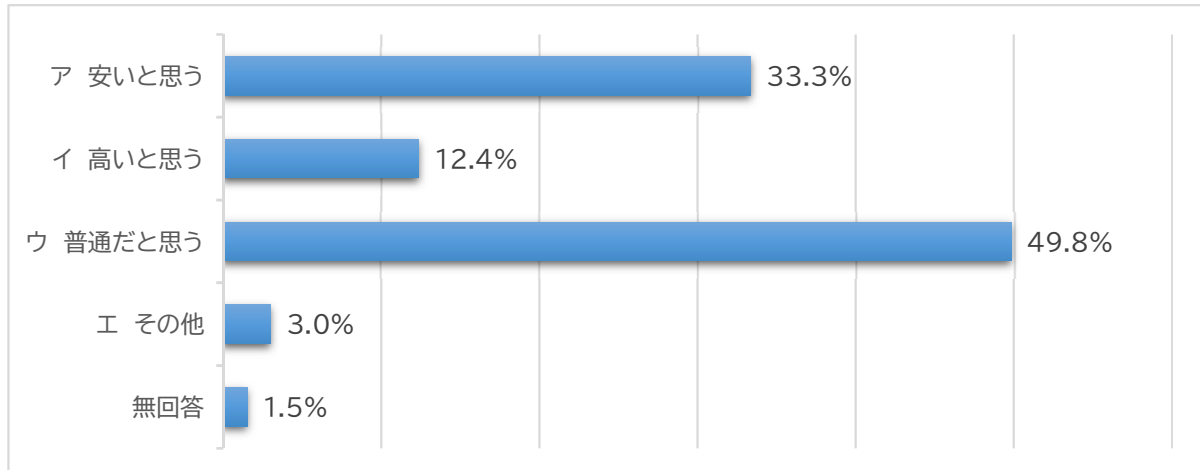
その他の意見として、「他市と比較すると高い」や、「必要不可欠なものに対して高すぎる」などがありました。

問14 下水道使用料は、平成元年(1989年)4月1日から30年以上値上げしていないことはご存知ですか。(消費税引き上げによる改定は除きます。)



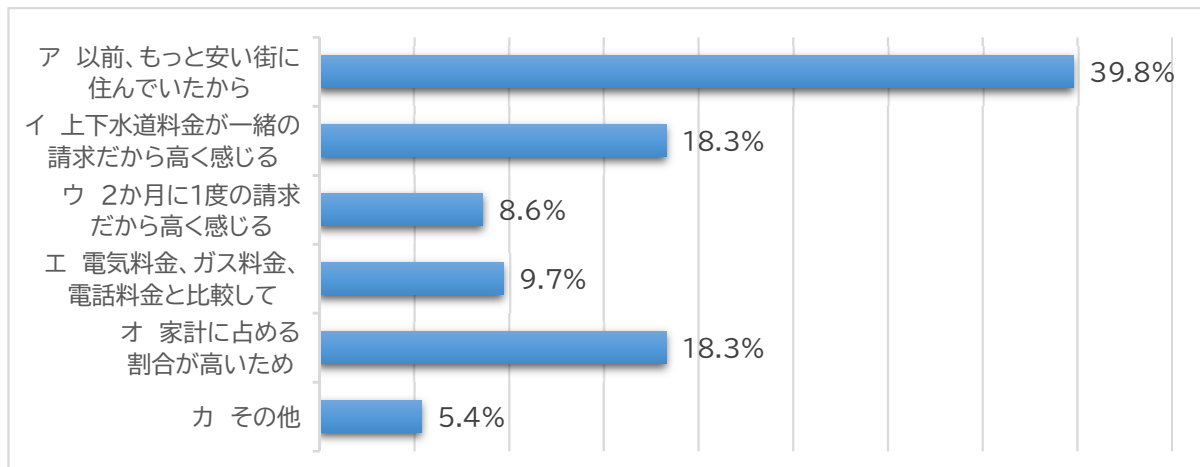
三田市の下水道使用料を30年以上値上げしていないことについては、「知らなかった」が84.6%で最も多くなっています。

問15 三田市の下水道使用料は、一般家庭の平均的な使用量1ヶ月20m³の場合では、1,470円と兵庫県下29市の中で低い方から3番目ですが、どのように思いますか。
(全国平均は、約3,000円)



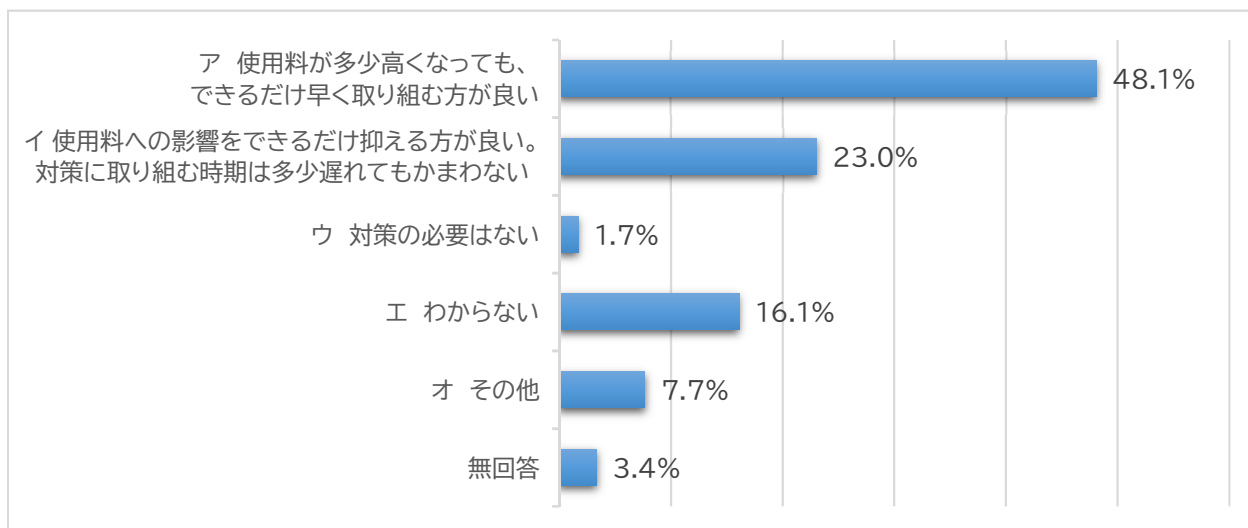
三田市の下水道使用料は、「普通だと思う」が49.8%で最も多く、次いで「安いと思う」が33.3%となっています。
その他の意見として、「判断できない」や、「市の条件が違うのに数字だけで比べるのはおかしい」などがありました。

問16 問15で「イ 高い」と回答された方にお聞きします。なぜ、そう思いますか。



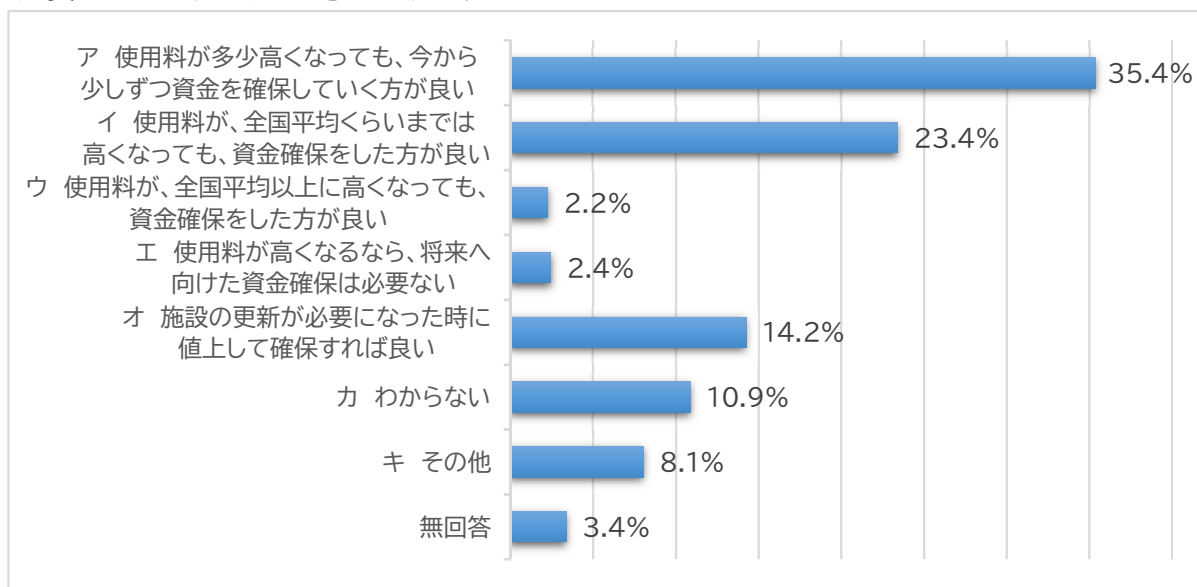
三田市の下水道使用料が高いと思う理由は、「以前、もっと安い街に住んでいたから」が39.8%で最も多く、次いで「家計に占める割合が高いため」と「上下水道料金が一緒の請求だから高く感じる」が18.3%となっています。

問17 近年多発している地震や大雨による災害に備えて下水道の耐震化対策や浸水対策が必要になりますが、どう思いますか。



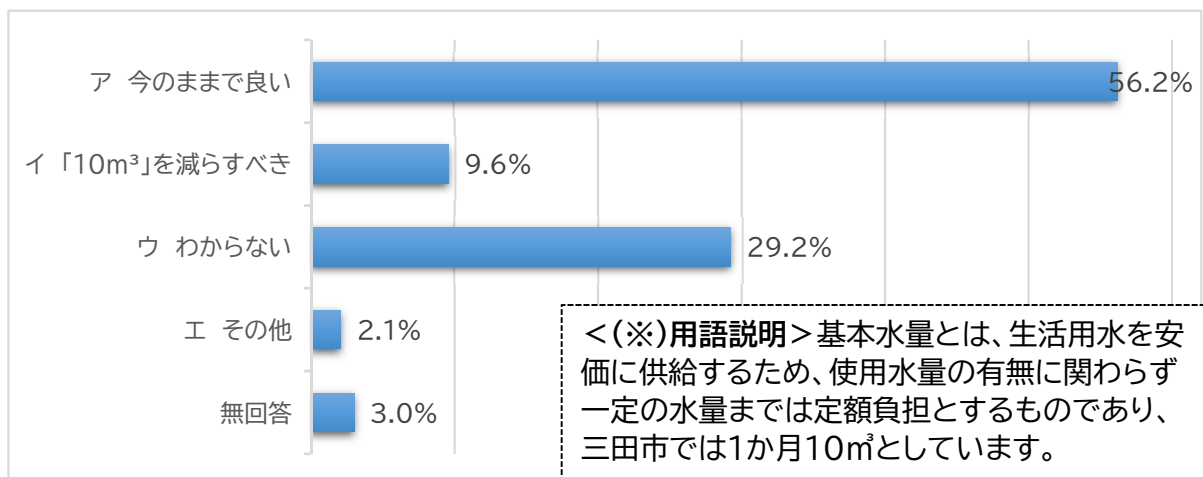
三田市の下水道の耐震化対策や浸水対策は、「使用料が多少高くなっても、できるだけ早く取り組む方が良い」が48.1%で最も多く、次いで「使用料への影響をできるだけ抑える方が良い。対策に取り組む時期は多少遅れてもかまわない」が23.0%となっています。その他の意見として、「使用料値上げによらず経費削減や税金等に対応すべき」などがありました。

問18 将来に向けて、人口減少や施設の老朽化対策に備えて下水道経営資金の確保が必要になりますが、どう思いますか。



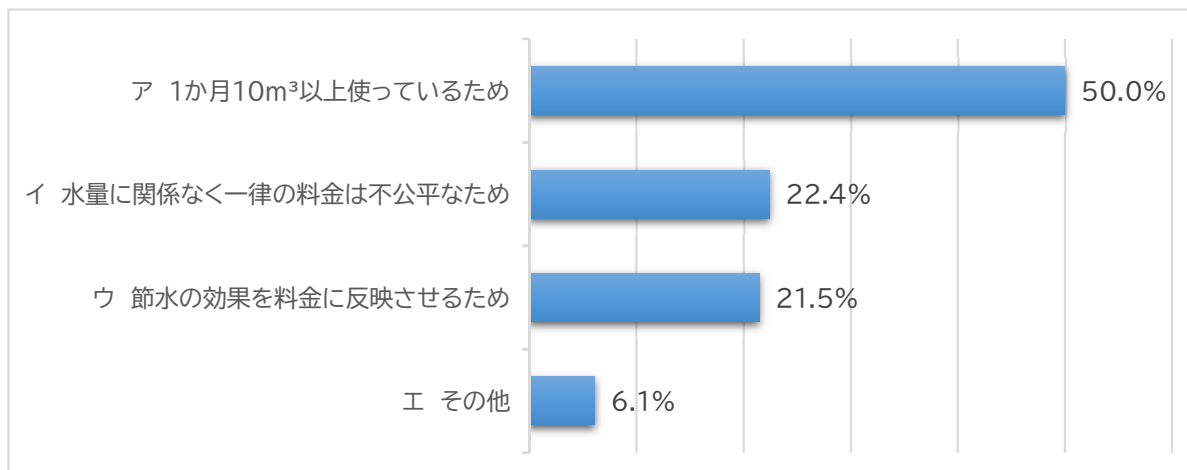
下水道経営資金の確保については、「使用料が多少高くなっても、今から少しずつ資金を確保していく方が良い」が35.4%で最も多く、次いで「使用料が、全国平均くらいまでは高くなっても、資金確保をした方が良い」が23.4%となっています。その他の意見として、「使用料値上げによらず経費削減や税金等に対応すべき」などがありました。

問19 現在の料金体系は、基本水量(※)を「10m³/1か月」としていますが、この制度についてどう思いますか。



料金体系については、「今のままで良い」が56.2%で最も多く、次いで「わからない」が29.2%となっています。
その他の意見として、「他市の状況などが不明のためわからない」や、「使用量に比例した料金が公平」などがありました。

問20 問19で「ア 今のままで良い」または「イ 「10m³」を減らすべき」と回答された方にお聞きします。その理由は何ですか。 ※複数回答可



料金体系については、「1か月10m³以上使っているため」が50.0%で最も多く、次いで「水量に関係なく一律の料金は不公平なため」が22.4%となっています。
その他の意見として、「施設利用料と考えているため」などがありました。

問21 その他上下水道事業についてお気づきの点がありましたら、ご記入ください。

(お寄せいただいた主なご意見)

- ・引き続き安全安心な水の安定供給に努めてほしい・・・18件
- ・広報(説明責任、情報公開等)の強化充実……………18件
- ・使用料が高い、値上げ反対等……………17件
- ・災害、老朽化対策の推進……………11件
- ・水質に関する不満(カルキ臭等)……………8件
- ・特になし……………16件