

市民意識調査分析結果について

令和 7 年 11 月 10 日

市民意識調査分析結果

無作為に抽出した 18 歳以上の市民 1,000 名に対して、以下の設問によりアンケート調査を実施しました。

アンケート期間は令和 7 年 5 月 6 日から 6 月 6 日とし、回収率は 50.3%でした。

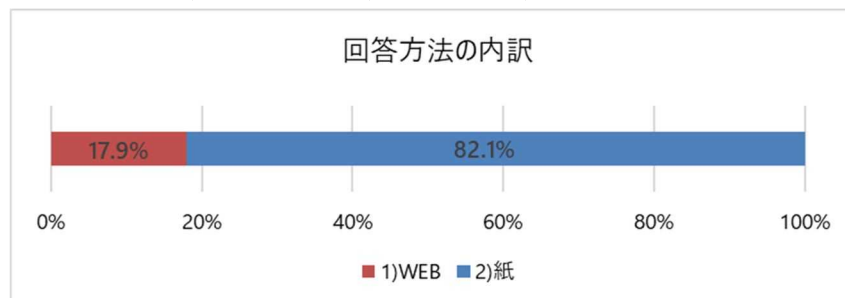
各設問の集計結果及び分析を次頁より示します。なお、分析にあたっては、平成 27 年に同様の内容で実施したアンケート調査結果（以下、前回調査という。）との比較を行います。（今回新規設問である問 16 除く。）また、グラフ中の回答割合は小数第 2 位を四捨五入しているため、合計が必ずしも 100%にならない場合があります。

表 アンケート調査設問一覧

質 問 内 容
【問 1】性別について
【問 2】年齢について
【問 3】一緒にお住まいのご家族の人数について
【問 4】お住まいの小学校区について
【問 5】大牟田市での居住年数について
【問 6】あなたのお住まいについて
【問 7】1 カ月の平均水道使用量について
【問 8】普段の水道水の使い方について
【問 9】水を豊富に使う理由について
【問 10】節水に関する具体的な取組みについて
【問 11】災害時に備えた水の備蓄について
【問 12】水道料金について
【問 13】水道事業情報の認知について
【問 14】水道事業についてもっとよく知りたい事
【問 15】水道業務における対応(窓口業務など)について
【問 16】水道施設の維持管理に必要な経費について
【問 17】水道事業について、どのようなことが重要か
【問 18】水道事業への満足度について

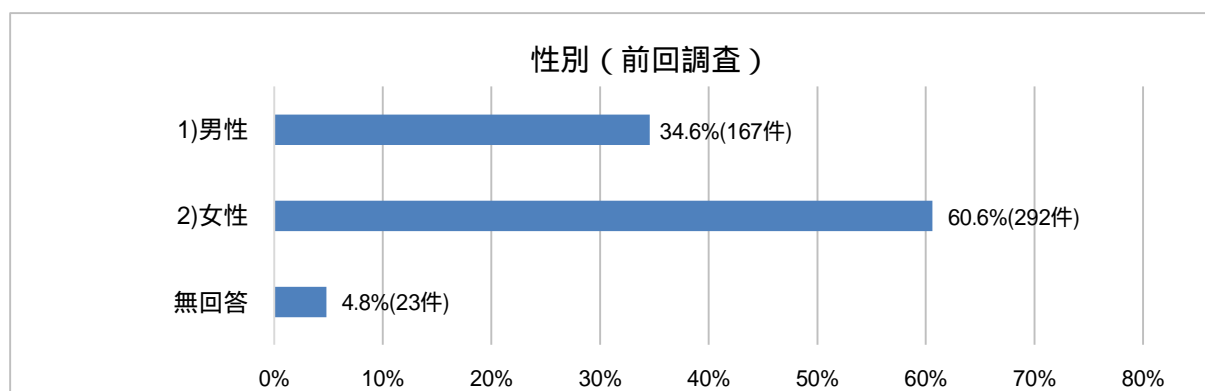
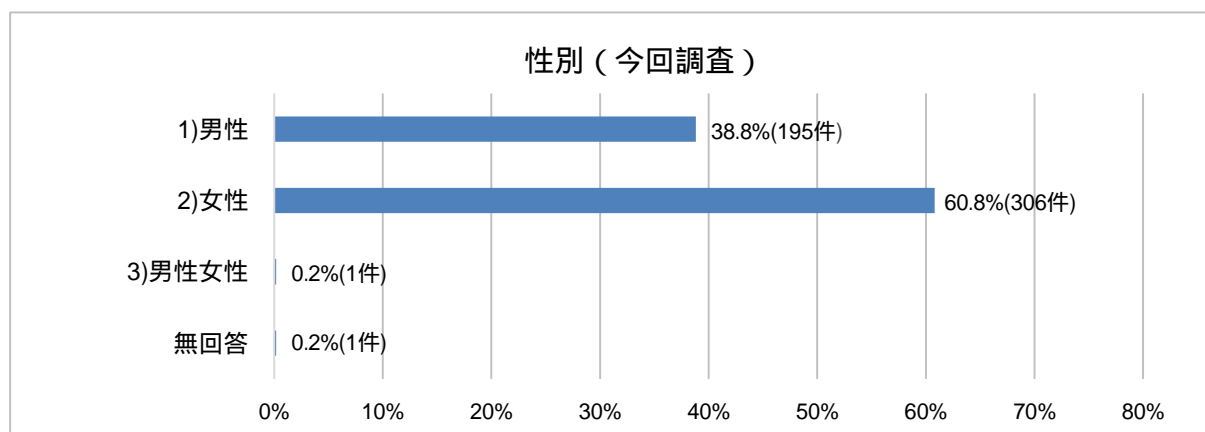
WEB・紙の回答数

今回のアンケートにつきましては、WEB で 90 件、紙で 413 件、合計 503 件のご回答をいただきました。



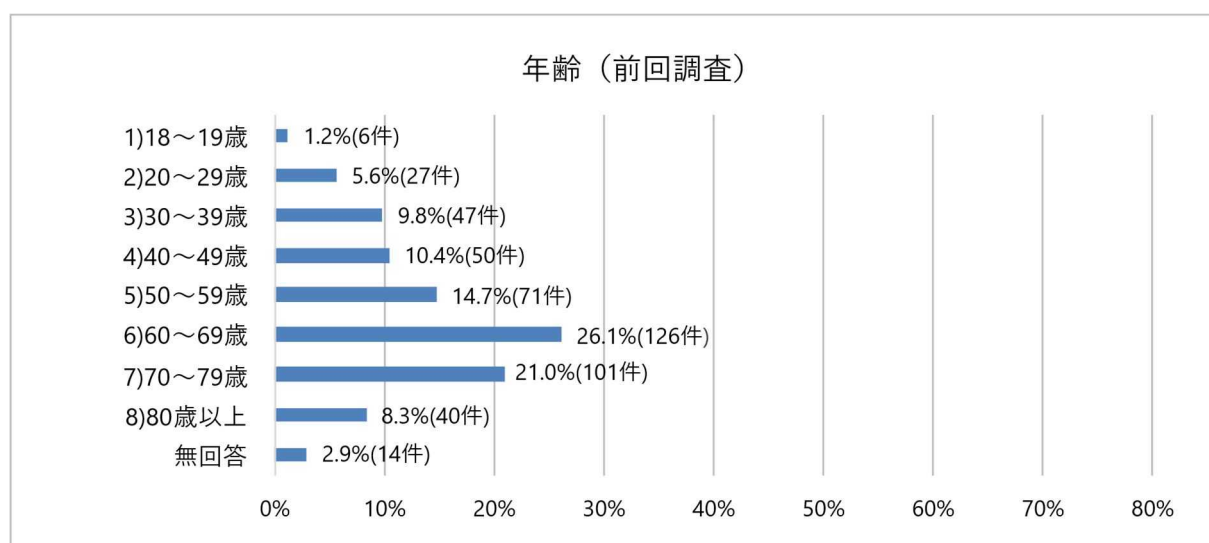
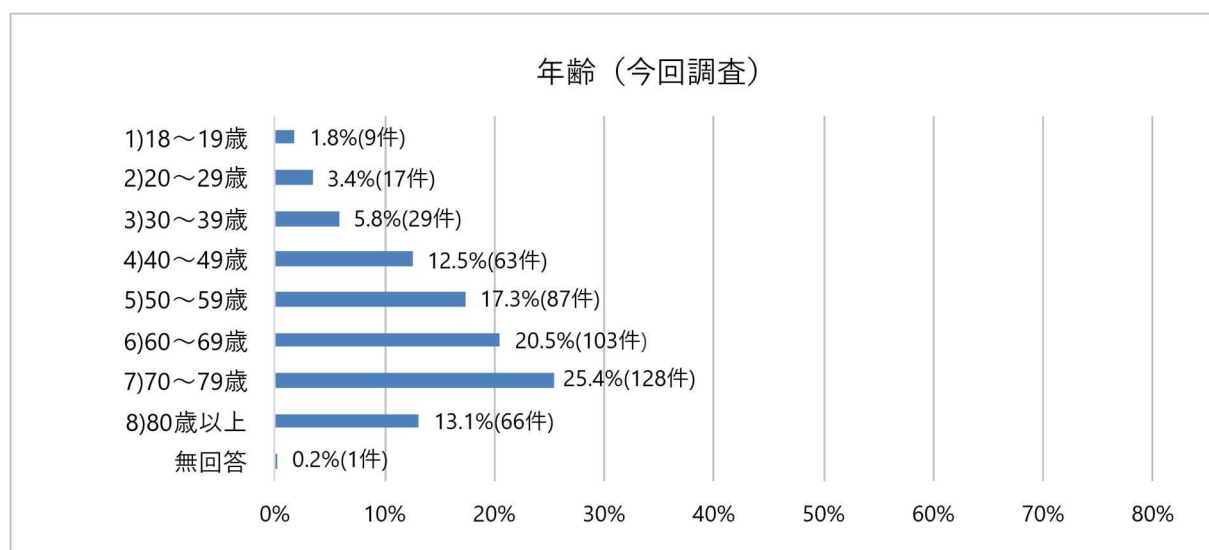
問1 性別について

- 女性が60.8%、男性が38.8%となり、女性の回答の方が多い結果となりました。
- 男女の回答割合は、前回調査の割合と概ね同じ割合となっています。



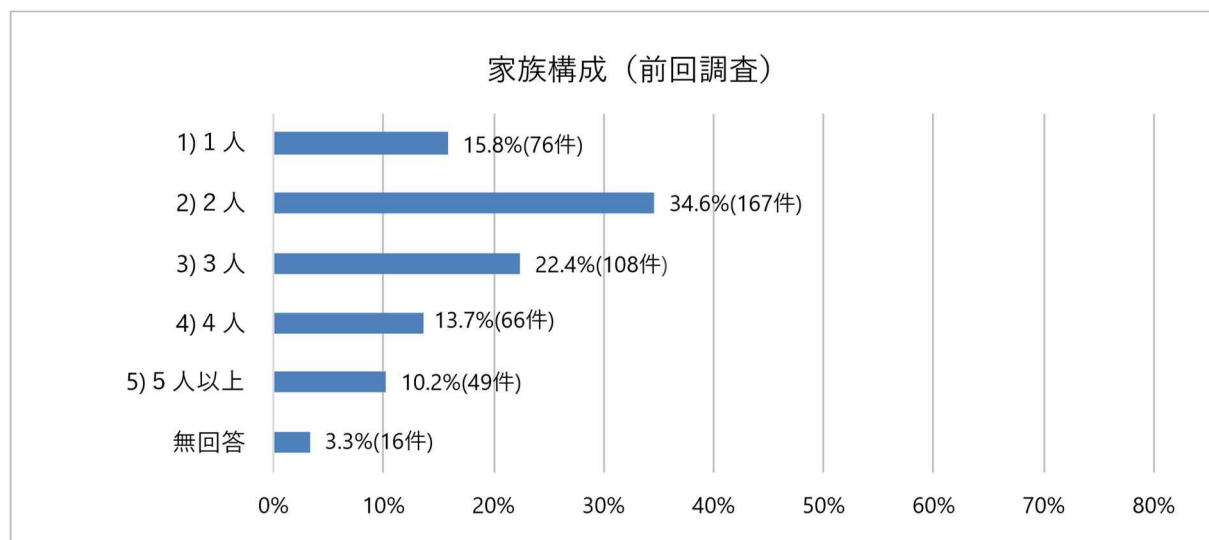
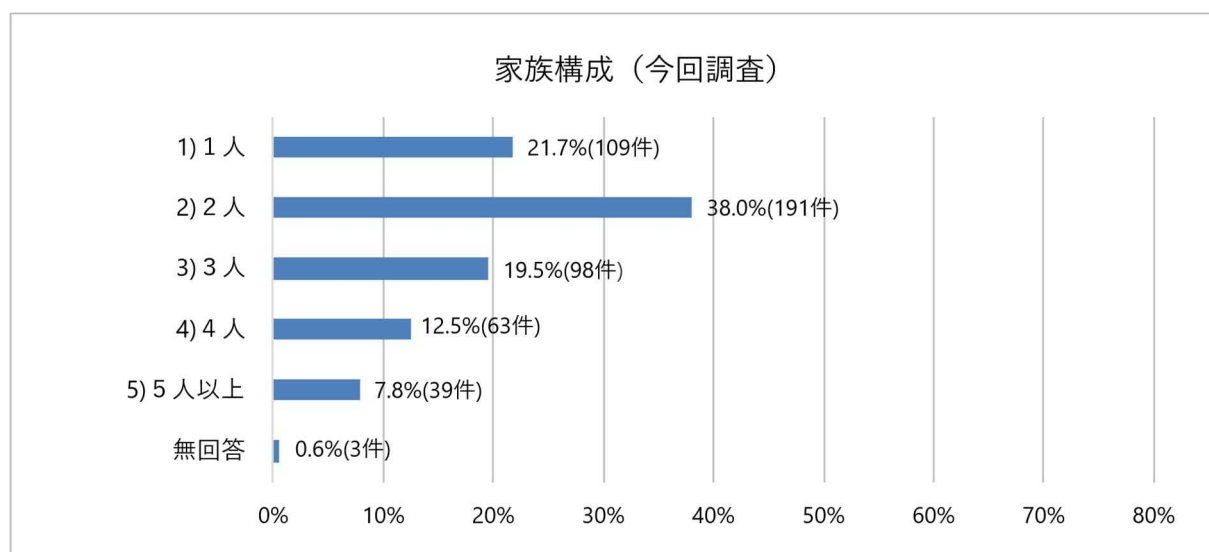
問2 年齢について

- 回答者の年齢構成は60歳以上の高齢層が約6割を占めています。これは市全体の高齢層の割合（約4割）を上回っています。一方で、18～39歳の若年層の回答は全体の11%にとどまり、市全体の若年層の割合（約2割）と比較しても回答割合が低い状況です。
- このことから、高齢者層の方が若年層よりも市民アンケートに対する理解や水道事業に対する問題意識が高いことがわかります。今回は、スマートフォン等による回答もできるようにWEBによるアンケートの収集も行いましたが若年層の回答率及び全体的な年齢層の比率に大きな変化は見られませんでした。
- SNS等のデジタル媒体や教育機関・地域イベントを活用するなど、世代に応じた多様な情報発信手法を組み合わせることにより、従来から関心の高い高齢層への情報提供を継続するとともに、若年層に対しても効果的にアプローチする方策を講じる必要があると考えられます。



問3 一緒にお住まいのご家族の人数について

- 回答者は、2人世帯が38.0%と最も多く、次いで1人世帯の21.7%となっています。
- 前回調査と比較すると、1人世帯および2人世帯の割合が増加し、特に1人世帯は15.8%から21.7%へと大幅に上昇しました。一方で、3人以上の世帯はいずれも減少傾向を示しており、5人以上の世帯は10.2%から7.8%へと縮小しました。
- 背景には高齢化の進展や核家族化の深化が影響していると考えられます。水道事業においては、1世帯あたりの使用水量が減少する一方で、世帯数全体は維持または増加する可能性があり、需要構造の変化を踏まえた対応が求められます。



問4 お住まいの小学校区について

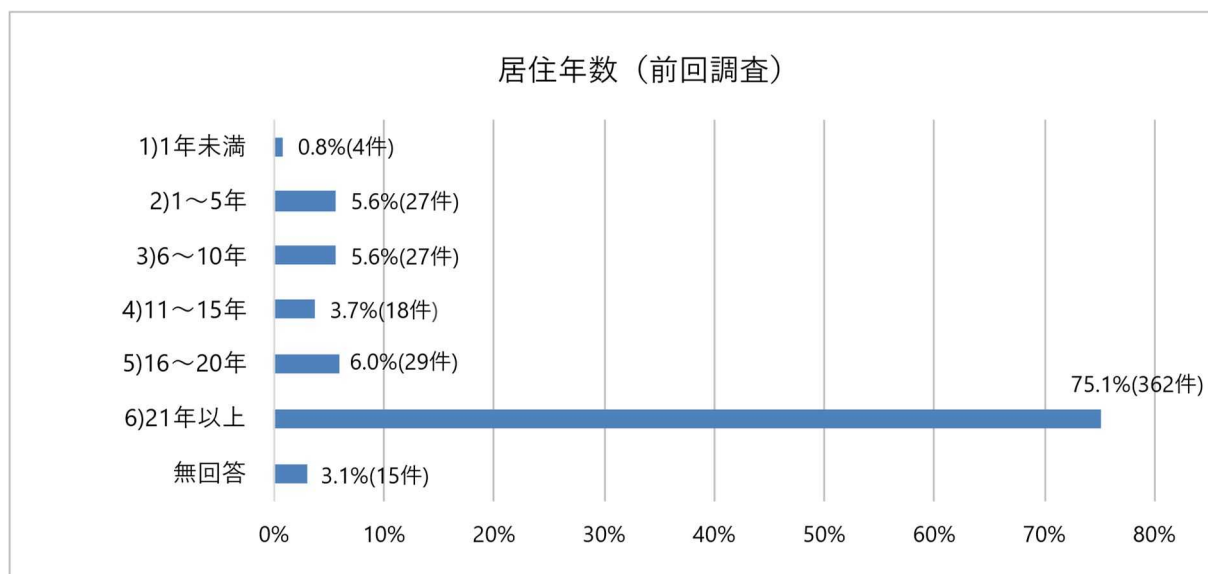
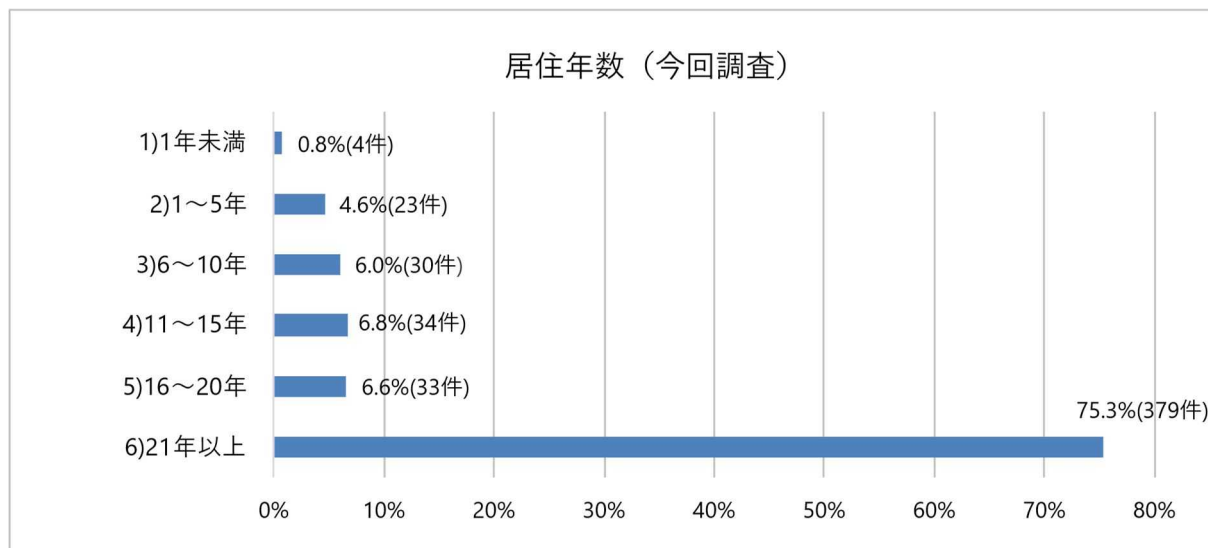
- 前回調査と比較した結果、各項目の比率に大きな変化は見られませんでした。概ね前回調査の値と同様の傾向を示しており、地域間の人口動態に顕著な差異は認められませんでした。

選択肢	今回調査件数	今回調査割合
1) みなと	31件	6.2%
2) 羽山台	19件	3.8%
3) 吉野	47件	9.3%
4) 玉川	7件	1.4%
5) 銀水	32件	6.4%
6) 高取	19件	3.8%
7) 三池	39件	7.8%
8) 手鎌	37件	7.4%
9) 上内	5件	1.0%
10) 倉永	22件	4.4%
11) 大正	27件	5.4%
12) 大牟田中央	38件	7.6%
13) 中友	19件	3.8%
14) 天の原	21件	4.2%
15) 天領	26件	5.2%
16) 白川	26件	5.2%
17) 平原	25件	5.0%
18) 明治	20件	4.0%
19) 駿馬	33件	6.6%
20) わからない	8件	1.6%
無回答	2件	0.4%
総計	503件	

選択肢	前回調査件数	前回調査割合
1) みなと	22件	4.6%
2) 羽山台	18件	3.7%
3) 吉野	31件	6.4%
4) 玉川	17件	3.5%
5) 銀水	39件	8.1%
6) 高取	28件	5.8%
7) 三池	33件	6.9%
8) 手鎌	40件	8.3%
9) 上内	6件	1.2%
10) 倉永	17件	3.5%
11) 大正	32件	6.6%
12) 大牟田	27件	5.6%
13) 中友	15件	3.1%
14) 天の原	14件	2.9%
15) 天領	16件	3.3%
16) 白川	27件	5.6%
17) 平原	19件	3.9%
18) 明治	19件	3.9%
19) 駿馬南	20件	4.2%
20) 駿馬北	16件	3.3%
21) 上官	10件	2.1%
無回答	16件	3.3%
総計	482件	

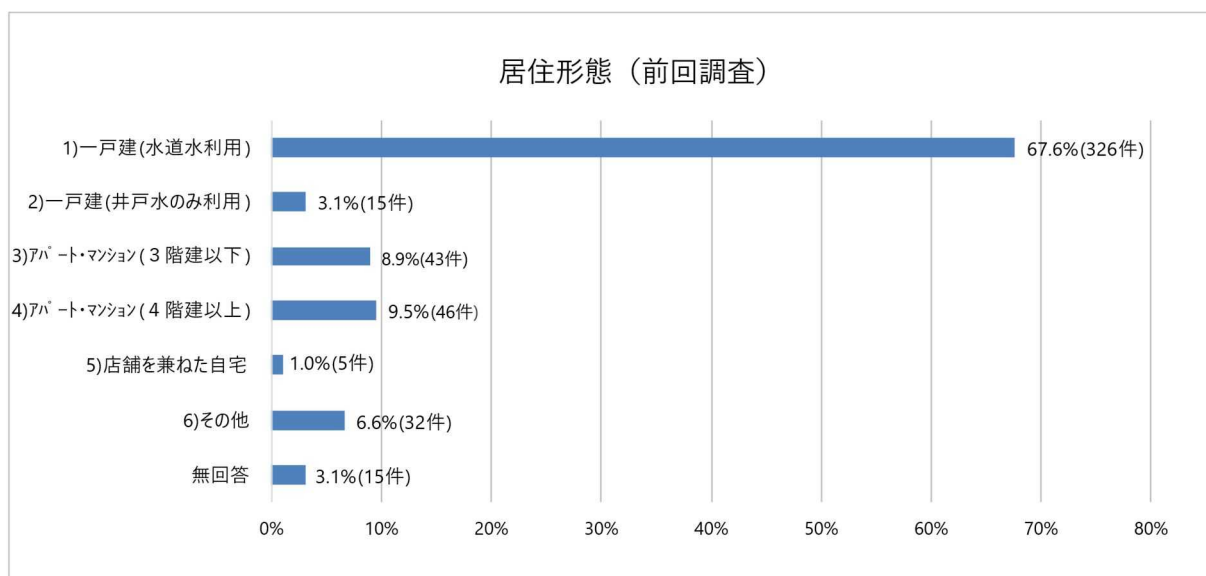
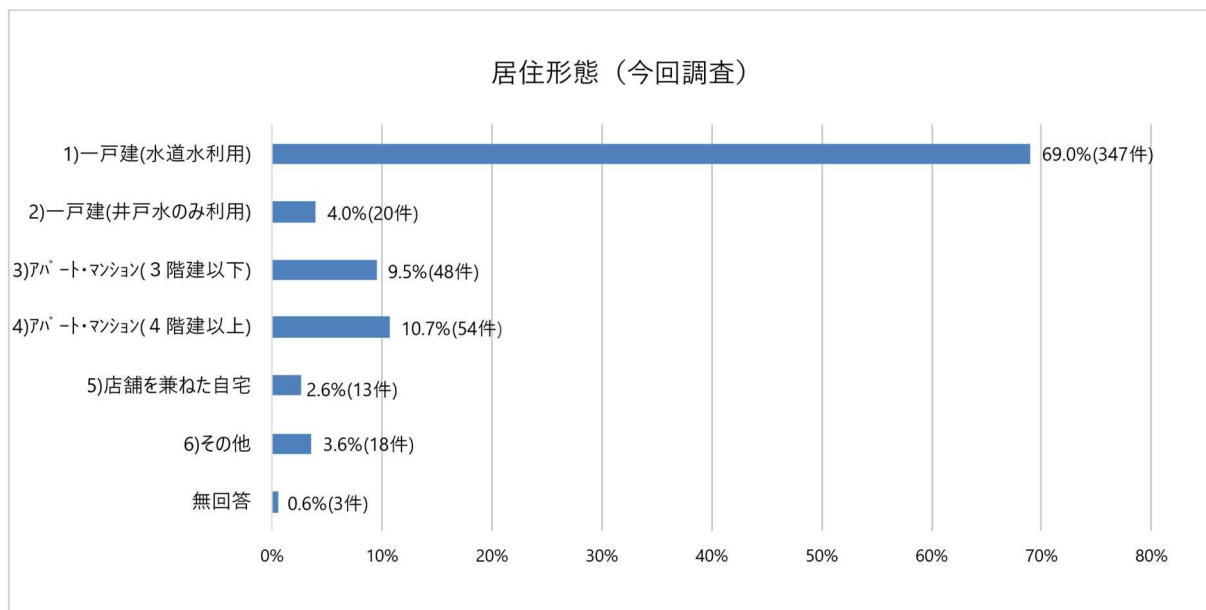
問5 大牟田市での居住年数について

- 前回調査と比較した結果、各項目の比率に大きな変化は見られませんでした。依然として「21年以上」の長期居住層が約 75.3%を占めており、回答者においては地域に長く根付いた住民が多数を占める状況です。



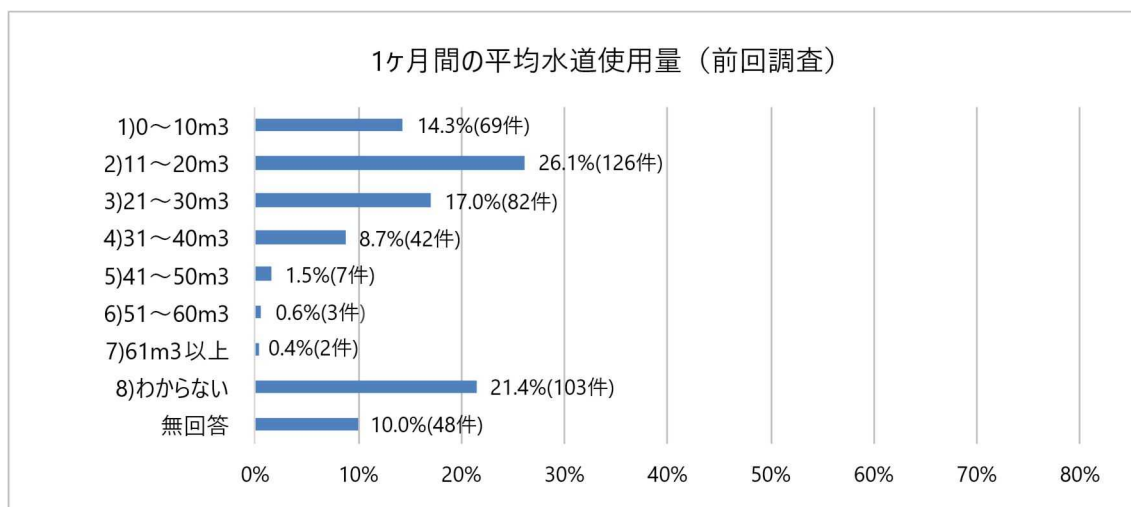
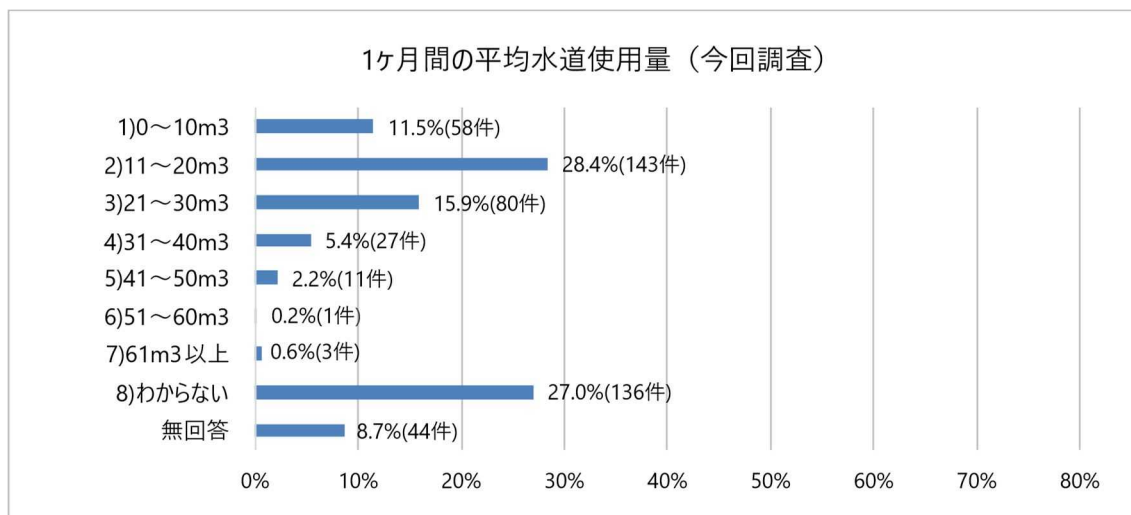
問6 あなたのお住まいについて

- 「一戸建（水道水利用）」が69.0%と、前回調査結果と同様に多数を占める結果となりました。
- 「一戸建（井戸水のみ利用）」は4.0%であり、少数派ながら微増しており、井戸水を利用している世帯が継続的に一定数あることがわかります。
- 「アパート・マンション（3階建以下）」「アパート・マンション（4階建以上）」についても前回調査とほぼ同じ割合で推移しています。



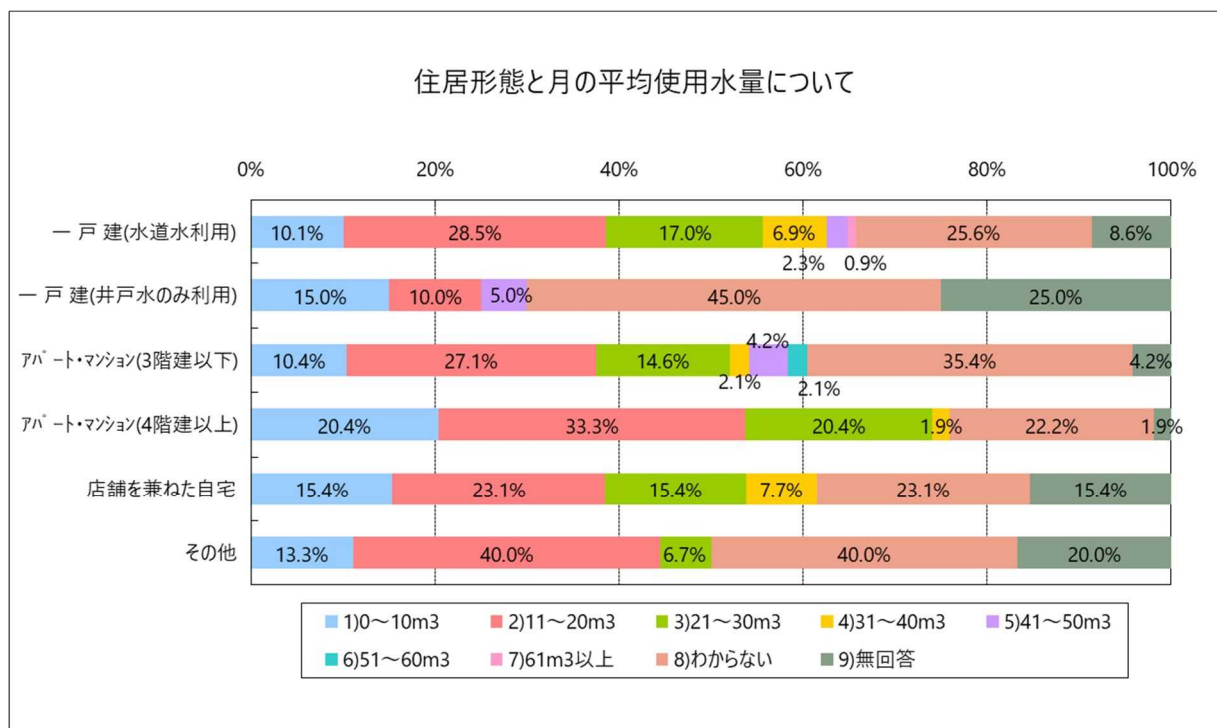
問7 1カ月の平均水道使用量について

- 1ヶ月の平均水道使用量は 11～20m³ 使用している世帯が 28.4%で最も多く、次いで 21～30m³ が 5.9%となりました。
- 前回調査と比較した結果、各項目の比率に大きな変化は見られず、全体として分布は安定しています。
- 一方で、「わからない」の割合が 21.4%から 27.0%へ増加しており、未回答も 8.7%あります。このことから、水道使用量を把握していない世帯が一定数あり、増加傾向にあることがわかります。



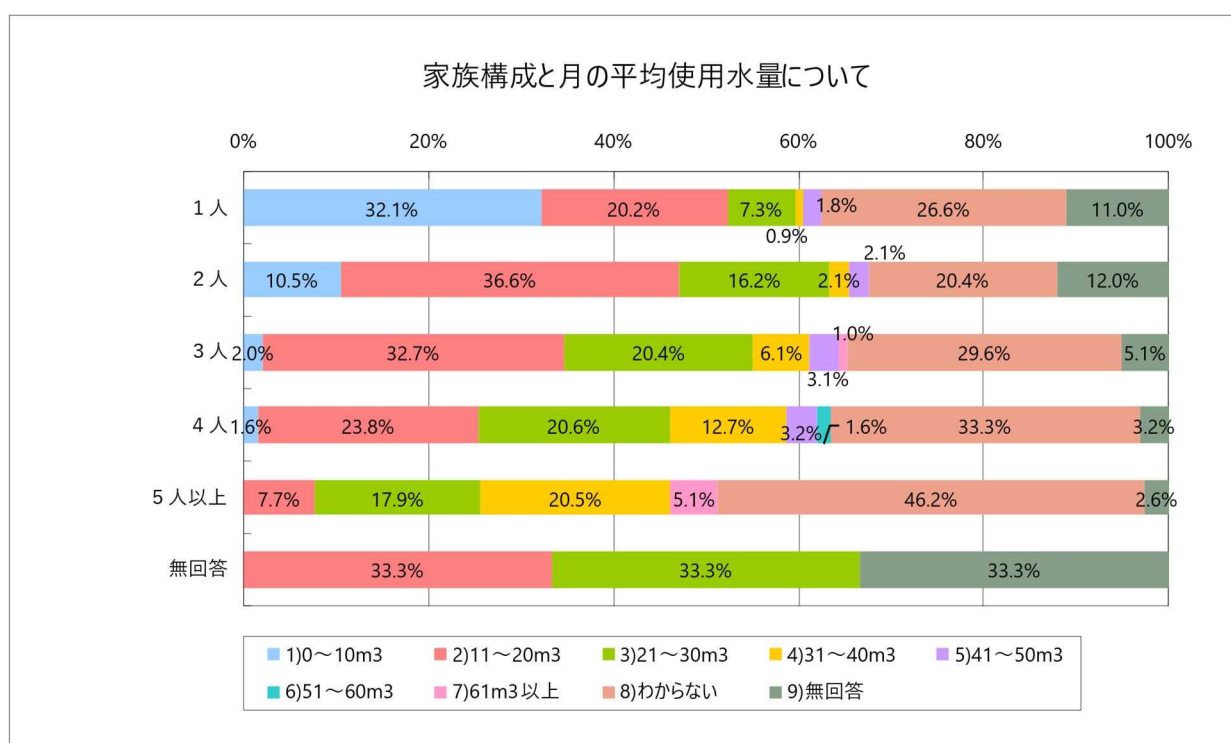
以下に、住居形態と一カ月の平均水道使用量のクロス集計結果を示します。

- 一戸建（井戸水のみ利用）を除く住居形態において、「11～20m³」の使用量帯が最も高い割合を占めています。特に「一戸建（水道水利用）」で 28.5%、「アパート・マンション（4階建以上）」で 33.3%と、この範囲が中心的な使用量であることが示されています。
- 各項目での使用水量の割合には大きな違いが見られず、明確な傾向は確認できませんでした。
- 井戸水のみを利用する世帯において、「わからない」の割合が高いことは、水道メーターのような客観的な計測を行っていないことが主な要因であると推測されます。



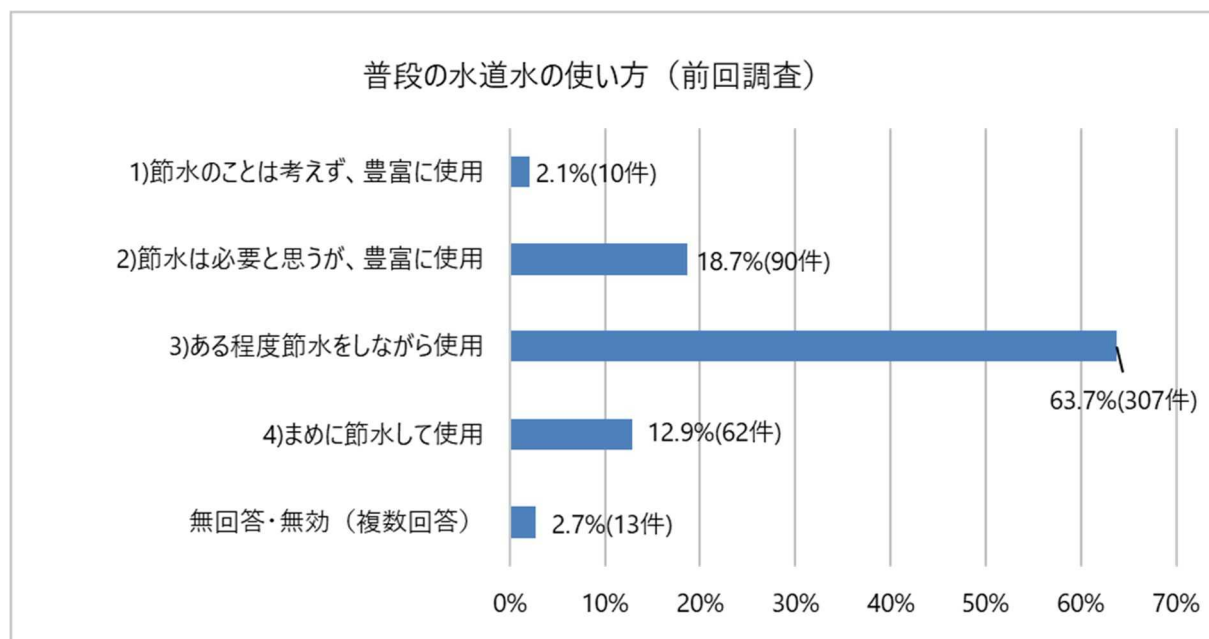
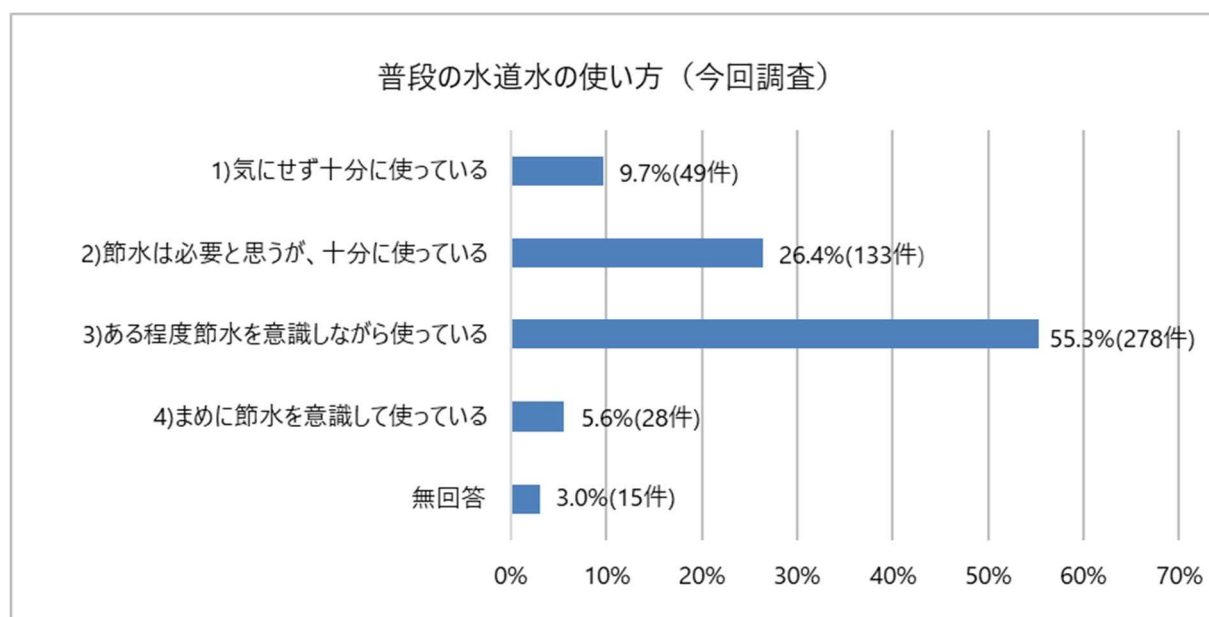
次に、家族構成と一カ月の平均水道使用量のクロス集計結果を示します。

- 1人世帯は「0～10m³」、2人世帯は「11～20m³」が最も多く、3～4人世帯では「21～30m³」が中心となっています。このことから、水道使用量は、世帯人数に依存しており、人数が多くなるほど使用量が増加していることがわかります。



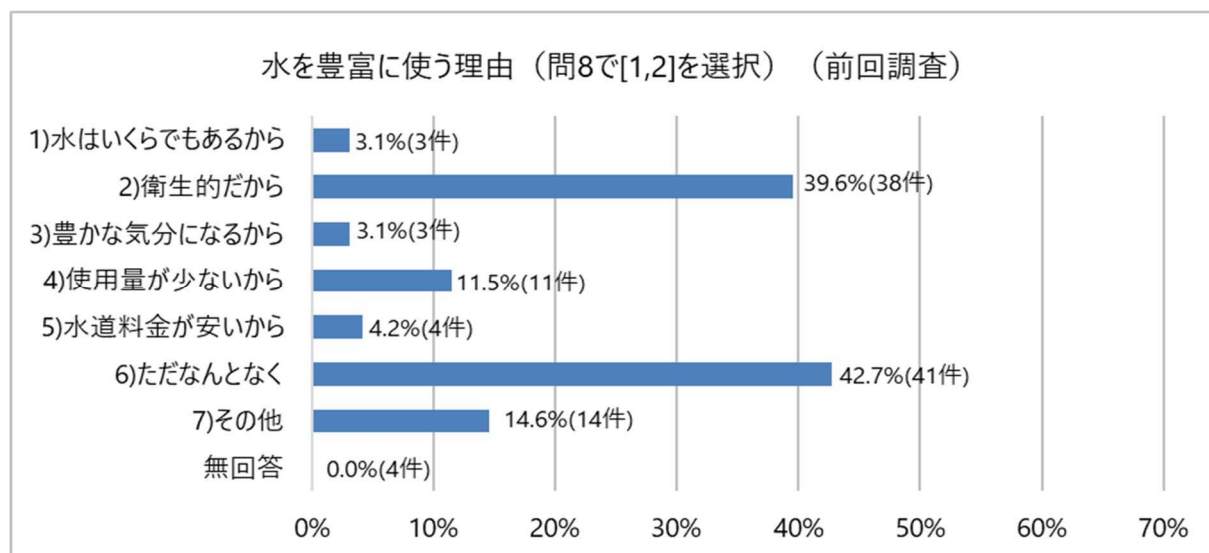
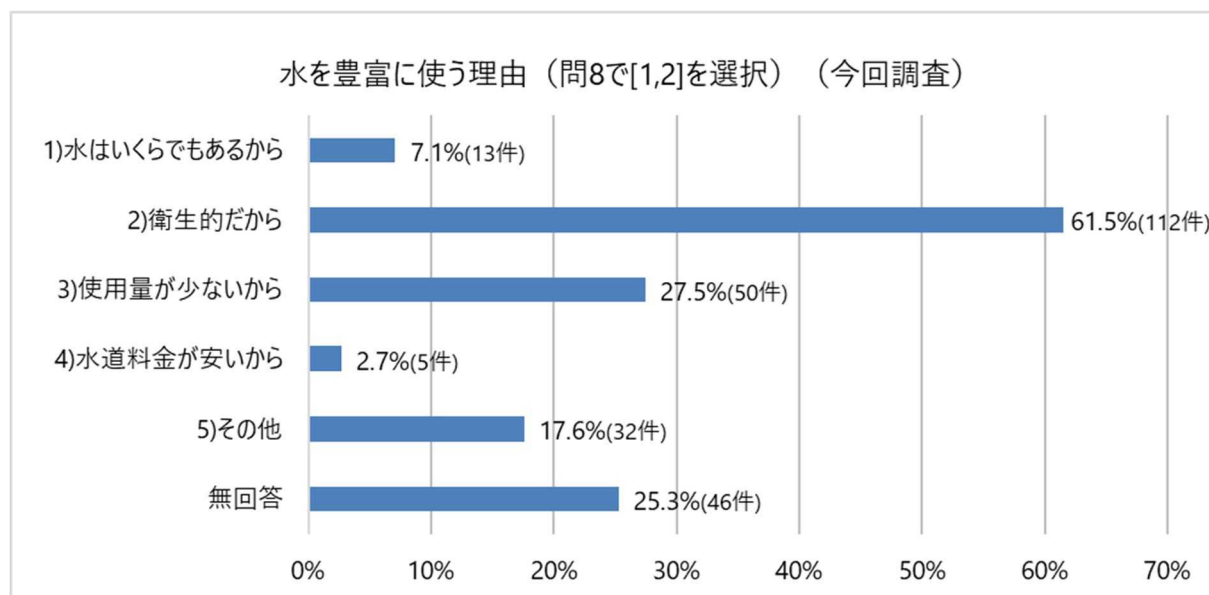
問 8 普段の水道水の使い方について

- 前回調査では節水意識を持つ方の割合は 75.6%でしたが、今回調査では 60.9%に減少しました。これは、節水機器の普及により、利用者が意識的に節水を行わなくても水使用量が抑制されるようになったことも要因の一つと考えられます。
- 一方、水を豊富に使用していると回答した方の割合は、20.8%から 36.1%へと増加しています。この背景には、節水機器の普及によって実際の使用量が抑制されつつも、利用者が心理的に「水を多く使っている」と感じやすくなったことがあると考えられます。さらに、新型コロナウイルス感染症の流行を契機に衛生意識が高まり、水使用行動が増加したことも要因の一つと推測されます。



問9 水を豊富に使う理由について（複数回答可）

- 水を豊富に使用している理由としては「衛生的だから」が61.5%と最も多く、次いで「使用量が少ないから」が27.5%となります。
- 前回調査と比較すると、これらの回答はいずれも増加しています。新型コロナウイルスの流行以降、手洗い・うがい等の衛生行動が生活習慣として定着したことで、水を多く使うことが「清潔さ」や「安心感」と直結するようになり、衛生志向の高まりが回答に反映されたと考えられます。

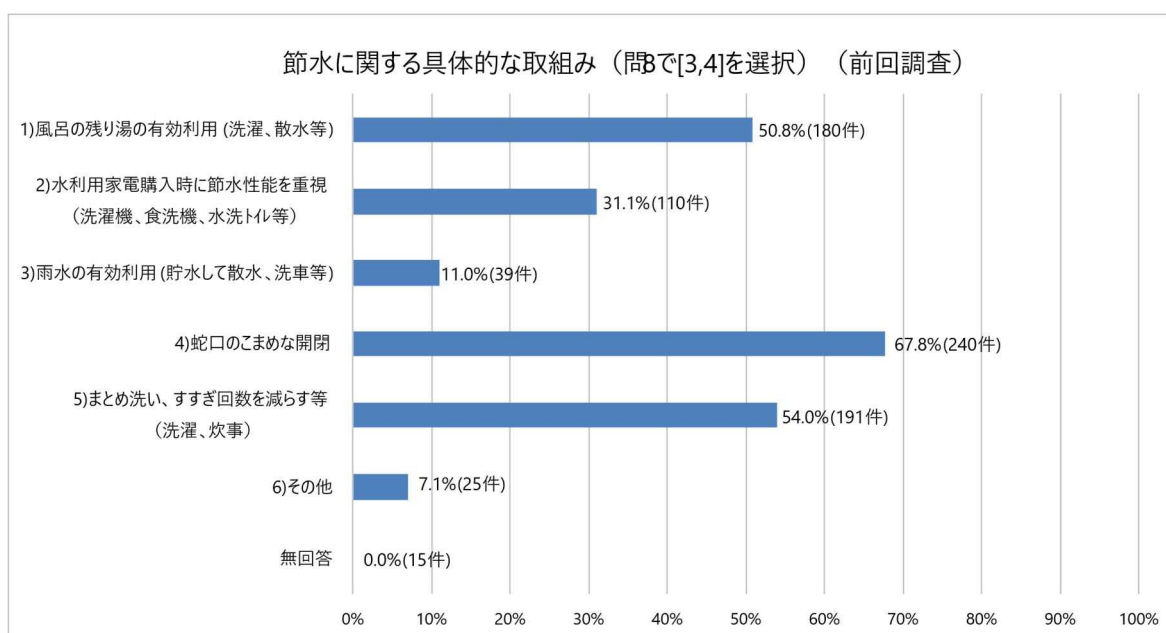
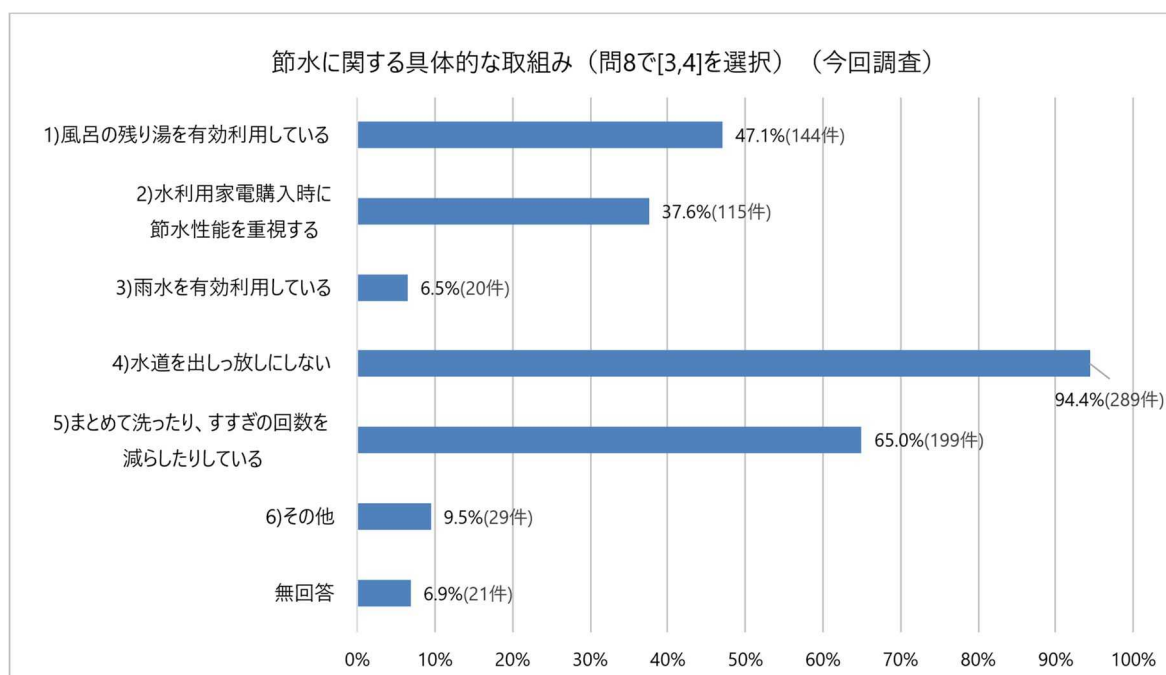


- その他の具体的な内容は以下に示すとおりとなります。

その他の具体的な内容
お金を払っているのだから（使った分は）使っていいと思う
一人暮らしなので、使っても大した量にはならないと思うので。
自分だけ節水するのにつかれたから（家族は気にせず使ってるのに・・・）
水は色々な事に必要だから
水道利用時に何も意識をしていないのが現状です。
生活していく上で必要だから
必要な量を必要な分だけ使っているから
無駄な使い方はしてなく必要な分を十分使っている。
衛生的だから50年ぐらい前から使っているから

問 1 0 節水に関する具体的な取組みについて（複数回答可）

- 節水に取り組んでいる方の具体的な行動として、「水道を出しっぱなしにしない」が 94.4%で最も多く、次いで「まとめて洗ったり、すすぎの回数を減らしたりしている」が 65.0%、「風呂の残り湯を有効利用している」が 47.1%、「水利用家電購入時に節水性能を重視する」が 37.6%と続いています。「その他」の回答では、2015 年の集計と同様に自家用井戸水と併用しているという意見が見られました。
- 前回調査と比較すると、各節水項目の比率はおおむね同水準であり、節水への取り組み方法については大きな変化はありません。

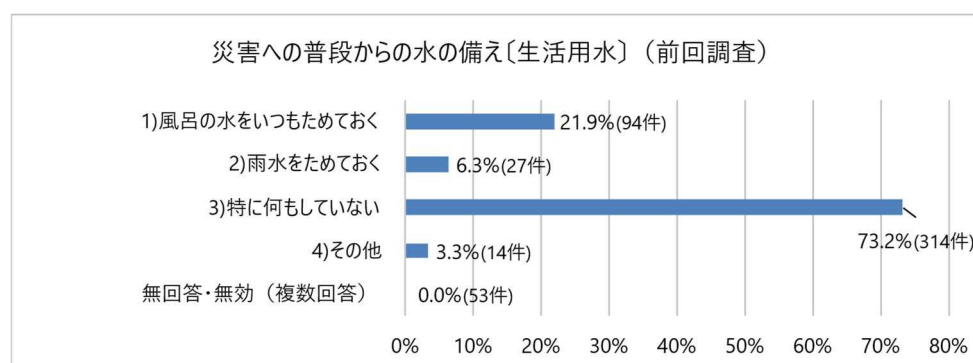
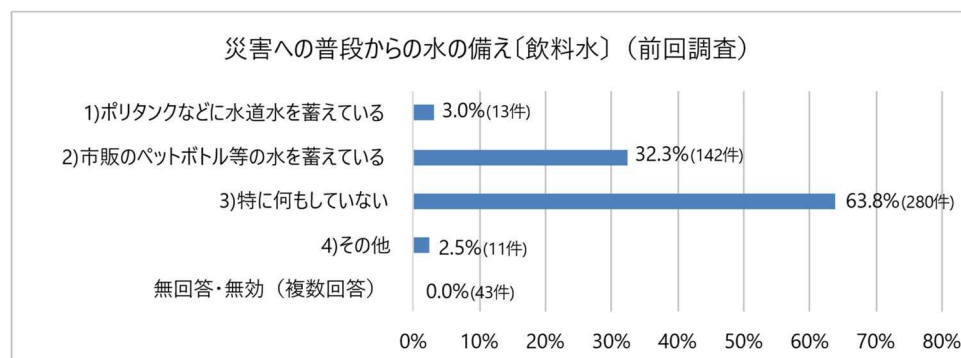
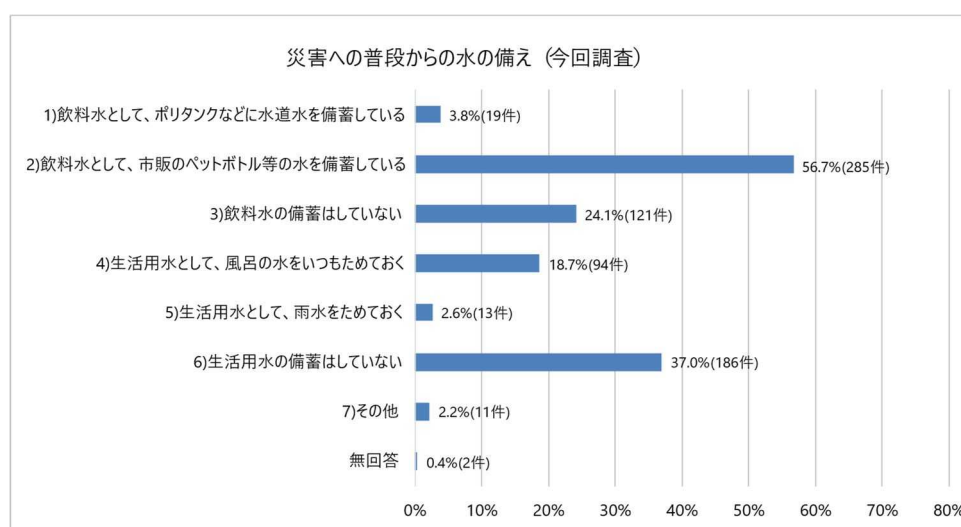


- その他の具体的な内容は以下に示すとおりとなります。

その他の具体的な内容
米のとぎ汁は花に
使用量自体を減らす
水流の強さをおさえる
シャワーのノズル節水タイプに変更
食器を洗う時汚れを拭き取って（ペーパー）洗浄している
食器のすすぎ水を貯めて散水している
風呂水を2日に1回かえている

問 1 1 災害時に備えた水の備蓄について（複数回答可）

- 飲料水としての備えは、「市販のペットボトル等の水を蓄えている」が 56.7%と最も多く、次いで「飲料水の備蓄はしていない」が 24.1%、「ポリタンクなどに水道水を備蓄している」が 3.8%となります。
- 「その他」の回答では、前回調査と同様に、山水や湧き水を備蓄しているという意見が見られました。
- 生活用水の備蓄状況では、「生活用水の備蓄はしていない」が 37.0%と最も多くなっています。一方で、「風呂の水をいつもためておく」が 18.7%、「雨水をためておく」が 2.6%と、生活用水として備蓄している方も見受けられます。
- 前回調査と比較すると、飲料水の備蓄を行っている方は増加傾向にありますが、生活用水の備蓄については前回同様少ない結果となっています。

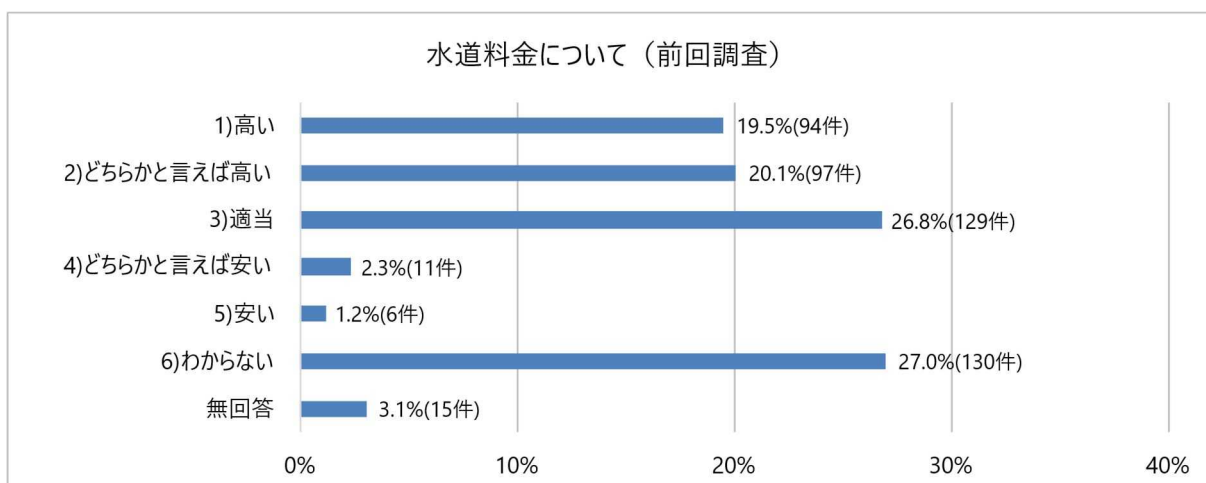
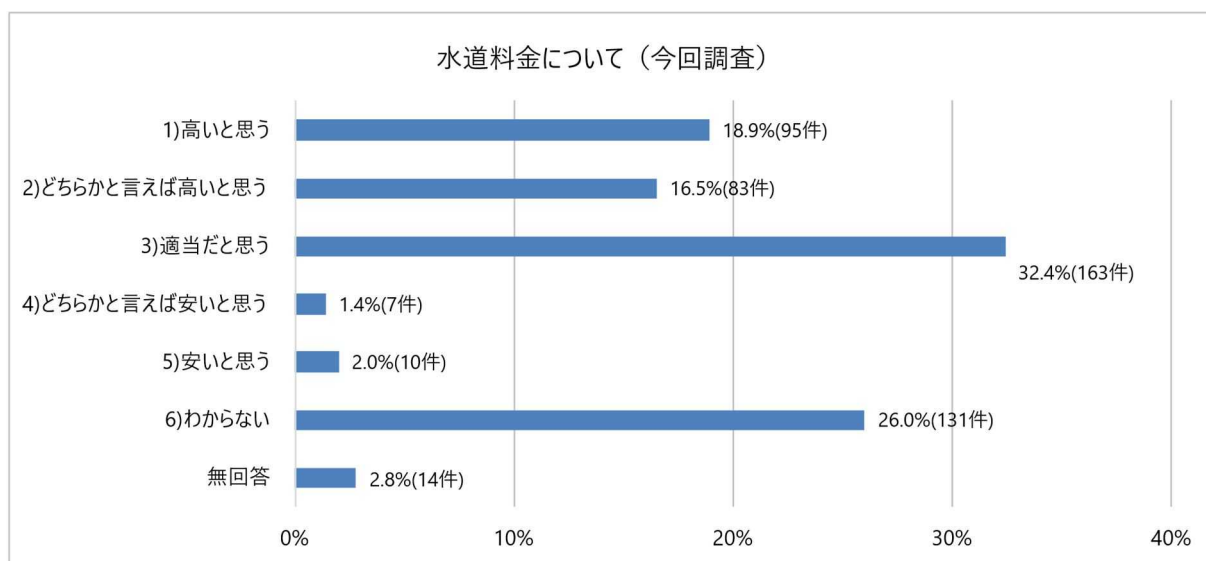


- その他の具体的な内容は以下に示すとおりとなります。

その他の具体的な内容
温水器（太陽熱）を満タンにしている。
事前に分かっている災害時には、お風呂の水をためている。
トイレに２リットルペットボトルを10本程度置いている。洗面水などバケツに入れ洗濯に使う
生活用水として、ペットボトルで水を備蓄している
生活用水として市販のペットボトル等に水（水道水）を備蓄している。
生活用水として、2Lペットボトルに、10本以上備蓄

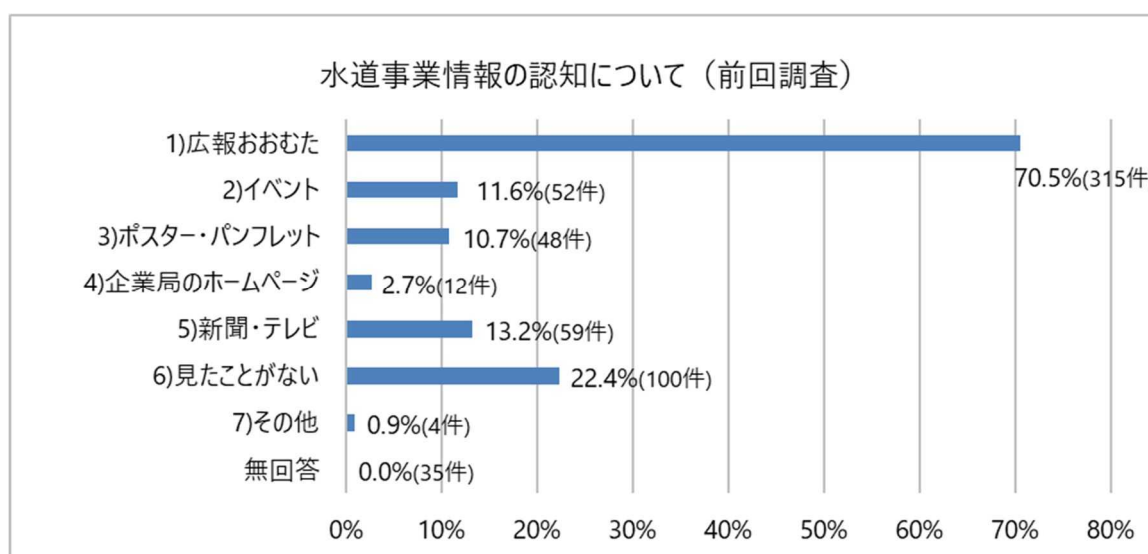
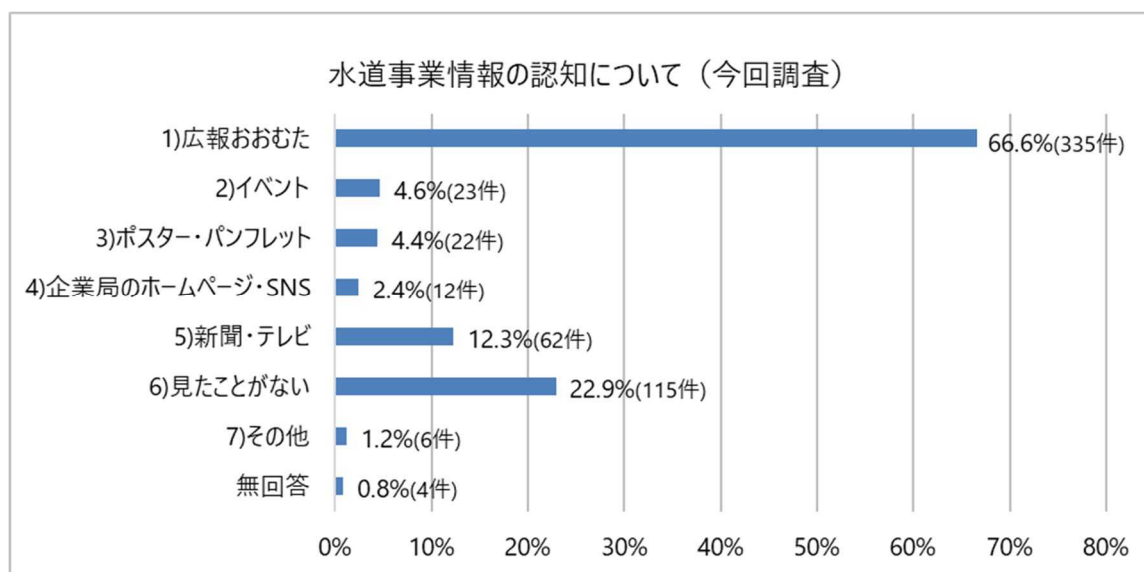
問 1 2 水道料金について

- 水道料金について「高い」または「どちらかと言えば高い」と感じている方の合計は 35.4%でした。一方、「適当」だと感じている方は 32.4%、「安い」または「どちらかと言えば安い」と感じている方は合計で 3.4%でした。また、「わからない」と回答した方は 26.0%でした。
- 前回調査結果と比較すると、「高い」と「どちらかと言えば高い」を合わせた層が 4.2%減少し、「適当だと思う」と回答した方が 5.6%増加しています。これは、料金設定の妥当性に関する住民の理解が進んだことや、物価の高騰により様々な製品やサービスの価格が上昇する中で水道料金が据え置かれていることなどが、その理由として考えられます。



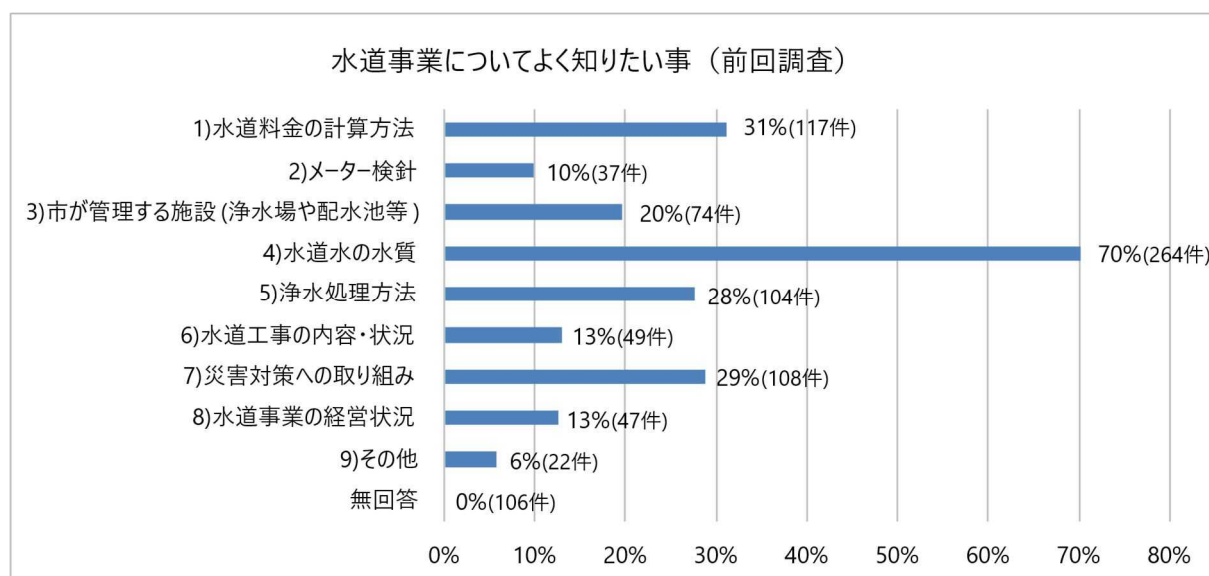
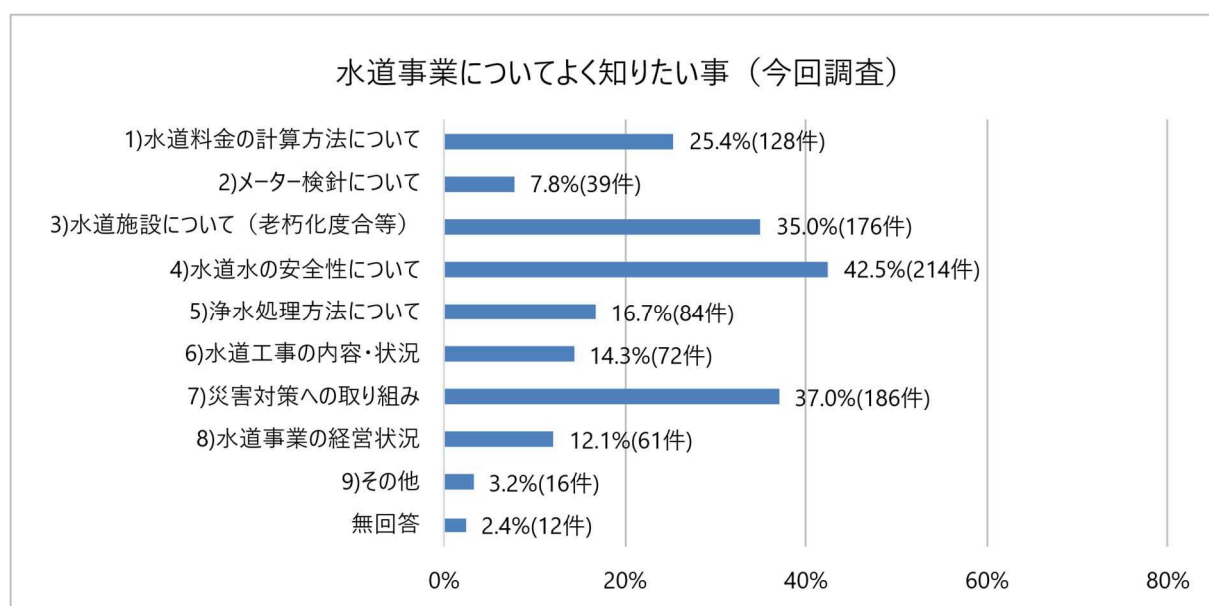
問 1 3 水道事業情報の認知について（複数回答可）

- 2025 年集計では、「広報おおむた」が最も多く 66.6%であり、その他の情報源として「新聞・テレビ」で 12.3%、「イベント」で 4.6%、「ポスター・パンフレット」で 4.4%でした。一方で「見たことがない」は 2 番目に多く 22.9%でした。
- 「企業局のホームページ・SNS」の認知度が依然として低いことは、デジタルを活用した情報発信が住民に十分に届いていないことを示しています。
- 今後は、「広報おおむた」を基盤としつつ、情報未到達層へのアプローチ強化と、デジタルチャネルの効果的な活用を組み合わせた、多角的な情報提供戦略の再構築が求められます。



問 1 4 水道事業についてよく知りたい事（複数回答可）

- もっと良く知りたい情報として最も多かったのは「水道水の安全性について」で 42.5%を占め、水道水の水質安全性が重視されていることがうかがえます。
- 「災害対策への取り組み」が 37.0%、「水道施設について（老朽化度合等）」が 35.0%、「水道料金の計算方法について」が 25.4%と続いています。
- 前回調査と比較すると、浄水処理方法や災害対策への取り組みに関する関心が高まっており、災害に対する意識の向上が見られます。

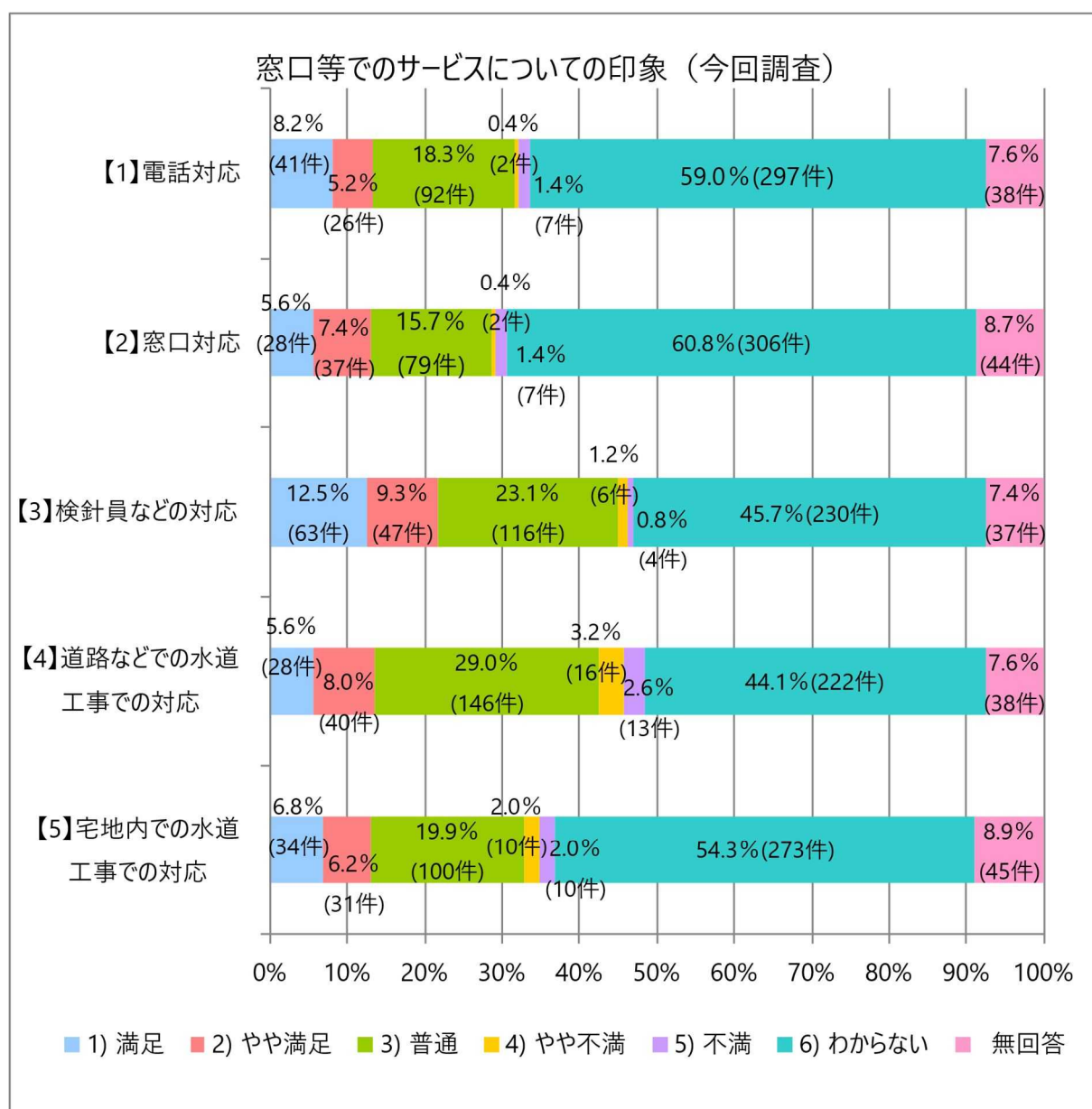


- その他の具体的な内容は以下に示すとおりとなります。

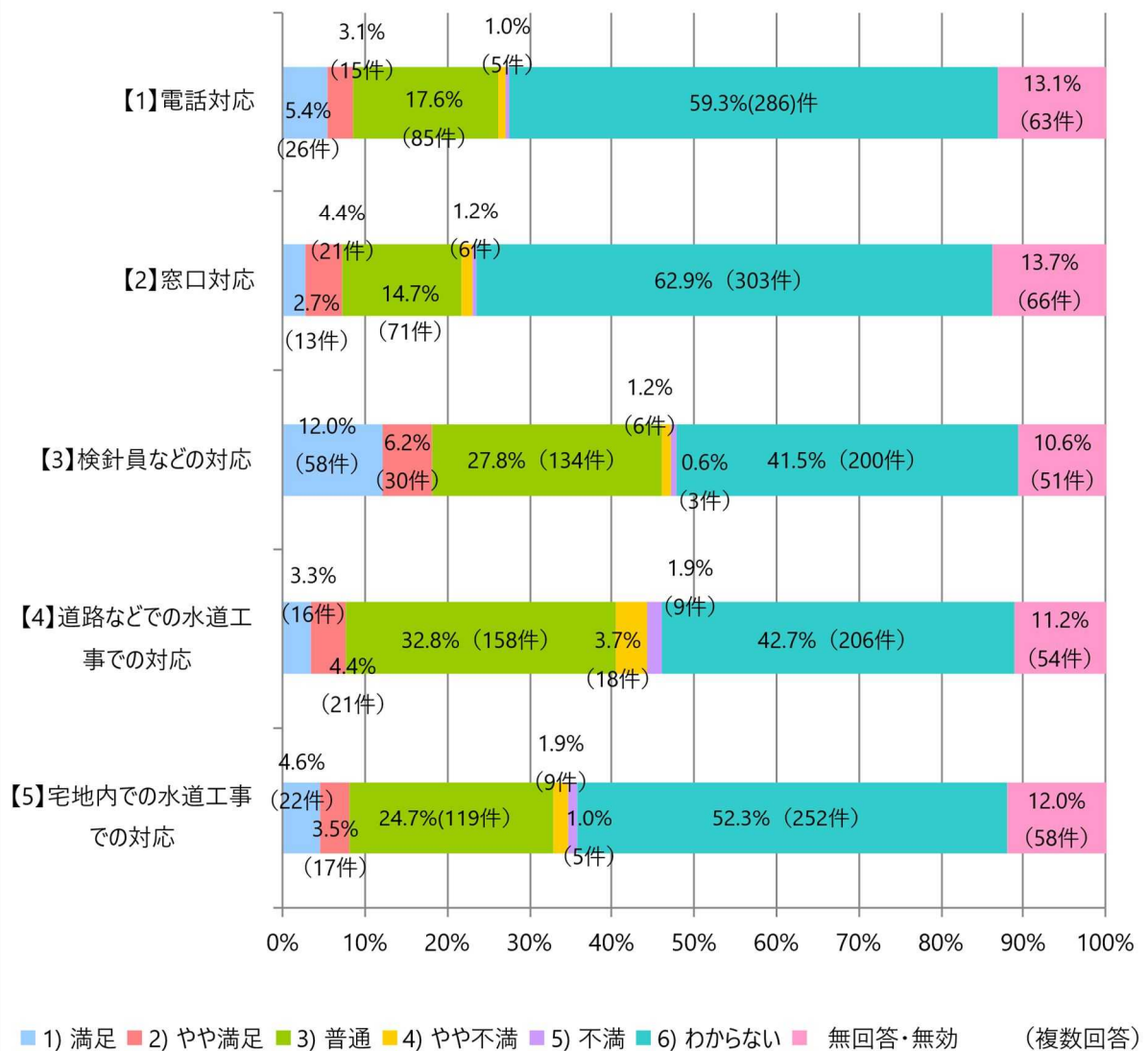
その他の具体的な内容
まったく興味ない
わからない
安心して余り関心を持っていません。
水道管の老朽化等
水道水の安全性について生水でもおいしい！
料金の価格理由
大牟田の水はどこで取水しているのか

問 1 5 水道業務における対応(窓口業務など)について

- いずれの設問においても、「わからない」と回答した割合が40%から60%と高い傾向にあります。
- 「わからない」や「無回答」が多い理由としては、変更やトラブル等が発生しない場合は、電話や窓口訪問などの機会がなく、直接対応を受ける機会がないことによるものと想定されます。
- 満足されている割合（「満足」、「やや満足」の合計）は、「電話での職員の対応」が13.4%、「窓口での職員の対応」が13.0%、「検針員などの検針・点検時の対応」が21.8%、「道路などの水道工事での対応」が13.6%、「宅地内での水道工事での対応」が13.0%でした。
- 前回調査と比較しても、各項目に対する満足度の割合にあまり変化は見られませんでした。
- なお、「道路などでの水道工事での対応」「宅地内での水道工事での対応」については企業局以外に対する意見も含まれていると考えられます。

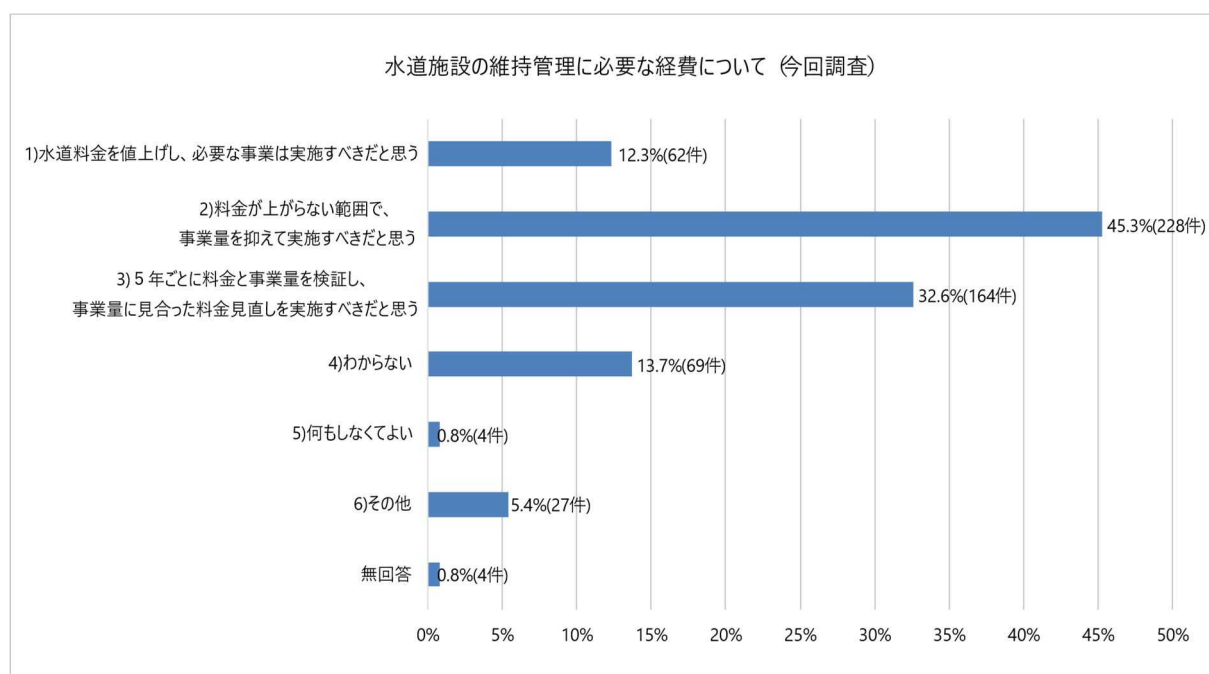


窓口等でのサービスについての印象（前回調査）



問 1 6 水道施設の維持管理に必要な経費について（複数回答可）

- 水道施設の維持管理に必要な経費について、最も多かったのは「料金が上がらない範囲で、事業量を抑えて実施すべきだと思う」で 45.3%、続いて「5 年ごとに料金と事業量を検証し、事業量に見合った料金見直しを実施すべきだと思う」で 32.6%、「水道料金を値上げし、必要な事業は実施すべきだと思う」が 12.3%となりました。一方、「わからない」「無回答」の明確な考えを示さなかった回答は 14.5%を占めています。
- 回答の大半は、料金負担をできる限り抑えたいとする意向が示されており、特に「料金が上がらない範囲で、事業量を抑えて実施すべきだと思う」という回答が最多であったことから、市民の多くが水道料金の上昇に強い懸念を抱いていることがうかがえます。一方で、「5 年ごとに料金と事業量を検証し、事業量に見合った料金見直しを実施すべきだと思う」という回答は 32.6%を占めており、定期的な検証を通じて必要に応じた料金見直しを容認し、長期的な水道事業の持続可能性を考慮する姿勢もうかがえました。

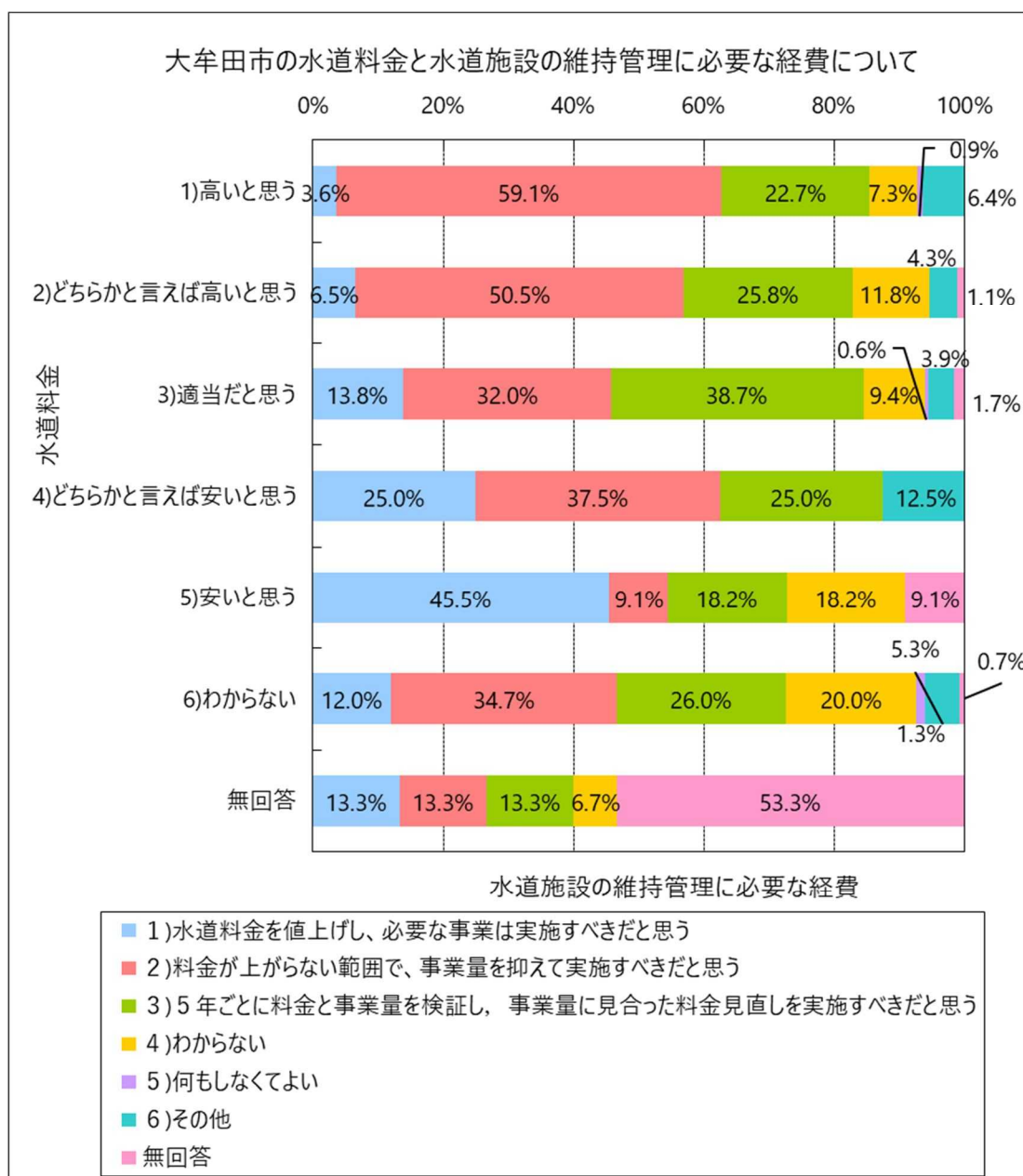


- その他の具体的な内容は以下に示すとおりとなります。

その他の具体的な内容
人々の暮らしを支える水。安心、安全には変えられないと思います。
必要な事業は実施してほしい。財源が必要なのもわかる。市民にわかりやすく料金が上がる内訳を説明してほしい。
インフラの整備は早急な課題だが、財源は水道料金値上げではなく、もう少し他の無駄な歳出から補填してほしい。
なぜそれぞれの市で料金の格差が大きいのかを説明してもらいたい
引っ越しを考える
過去、計画的に老朽更新が出来ていたのか、現在にしわ寄せが来ているのではないかと感じてしまう。
国や自治体と協力しながらすすめて下さい。
昨今のニュース等で大切な事業であることは承知の上なので必要であれば値上げに反対ではないが納得する説明が必要。何もなくてよい
昨今の事故等踏まえれば早急に老朽化したものは交換の必要性は感じます。ですが、それは早い段階から分かっていた事でもあるので値上げやら据え置きでは無くきちんと計画して頂きたい。
水道料金とは別の国や県、市の財源で工事などは行なってほしい
生活で大変な時なので料金の値上げはつらいです。
税金を使うべきだ
全国的に水道管の老朽化により事故が起きている現状で国からの税金投入により賄うのが理想ですが...市の財政は厳しいですよ。
大牟田は水道料金が高いので水道料上げる必要はなく工事をしてほしい
日本全体の水道水の安全供給のために、国が経費を出すべき。
必要な工事はすべき。職員さんの給料を下げて我々の負担なくやってほしい。
老朽化は進んでいる。必要な事であるのは、費用が問題ですね
今でも、水道料金高いと思う（他市とくらべても）ので、これ以上の値上げはやめてほしい。
維持管理は必要だが、ムダは極力省いてほしい。民間の仕事とくらべ役所の仕事はムダが多く思う。

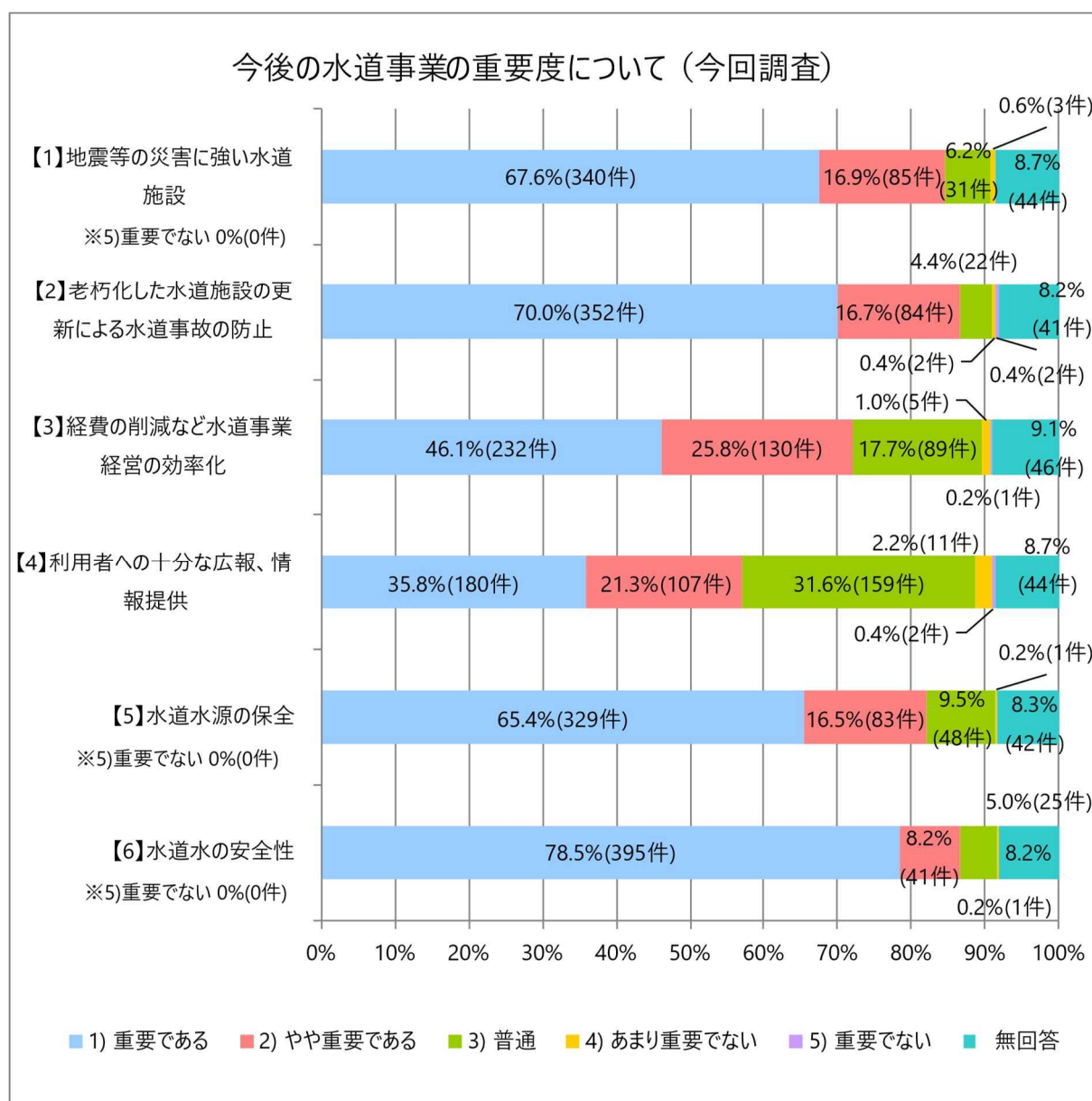
以下に、水道料金と水道施設の維持管理に必要な経費についてのクロス集計結果を示します。

- 「水道料金が高い」と感じている層では、料金の値上げに否定的であり、特に「料金が上がらない範囲で事業量を抑えて実施すべき」との回答が多数を占めました。一方で、一定数は「5年ごとの検証に基づく見直し」を支持しており、完全に改定を否定するわけではないものの、慎重な姿勢がうかがえます。
- 「適当」と回答した層では、「5年ごとに検証し、事業量に見合った料金見直しを行うべき」との回答が最多であり、料金改定を容認する姿勢が確認できました。
- 「安い」と感じる層は全体の割合としては少数ですが、必要に応じた値上げや見直しを容認する傾向が見られました。
- 料金が高いと感じる方は値上げに否定的である一方、安いと感じる方は必要に応じた値上げを容認する傾向があります。

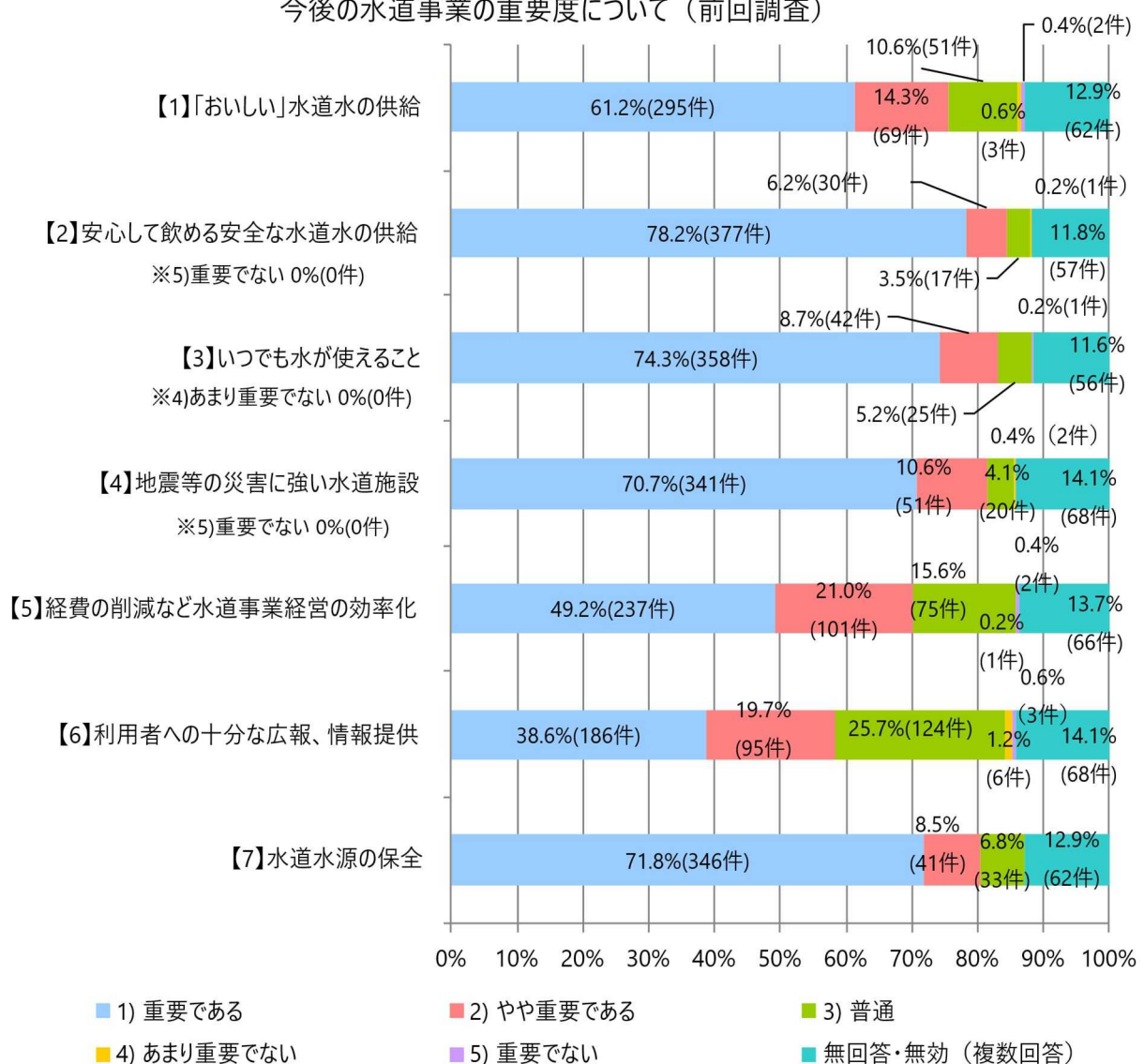


問 1 7 水道事業について、どのようなことが重要か

- いずれの質問でも「重要である」、「やや重要である」と考えている割合が高い状況ですが、「重要である」と回答された割合は、「水道水の安全性」が 78.5%、「老朽化した水道施設による水道事故の防止」で 70.0%、「地震等の災害に強い水道施設」が 67.6%の順に高い割合となっています。
- 前回調査と比較して割合に大きな変化は見られませんが、「地震等の災害に強い水道施設」や「老朽化した水道施設による水道事故の防止」が引き続き高い重要度を示しています。これは、全国で増加している水道管破損による漏水事故や石川県能登半島地震による断水被害などがテレビ等で報道され、住民の意識に影響を与えた可能性が考えられます。



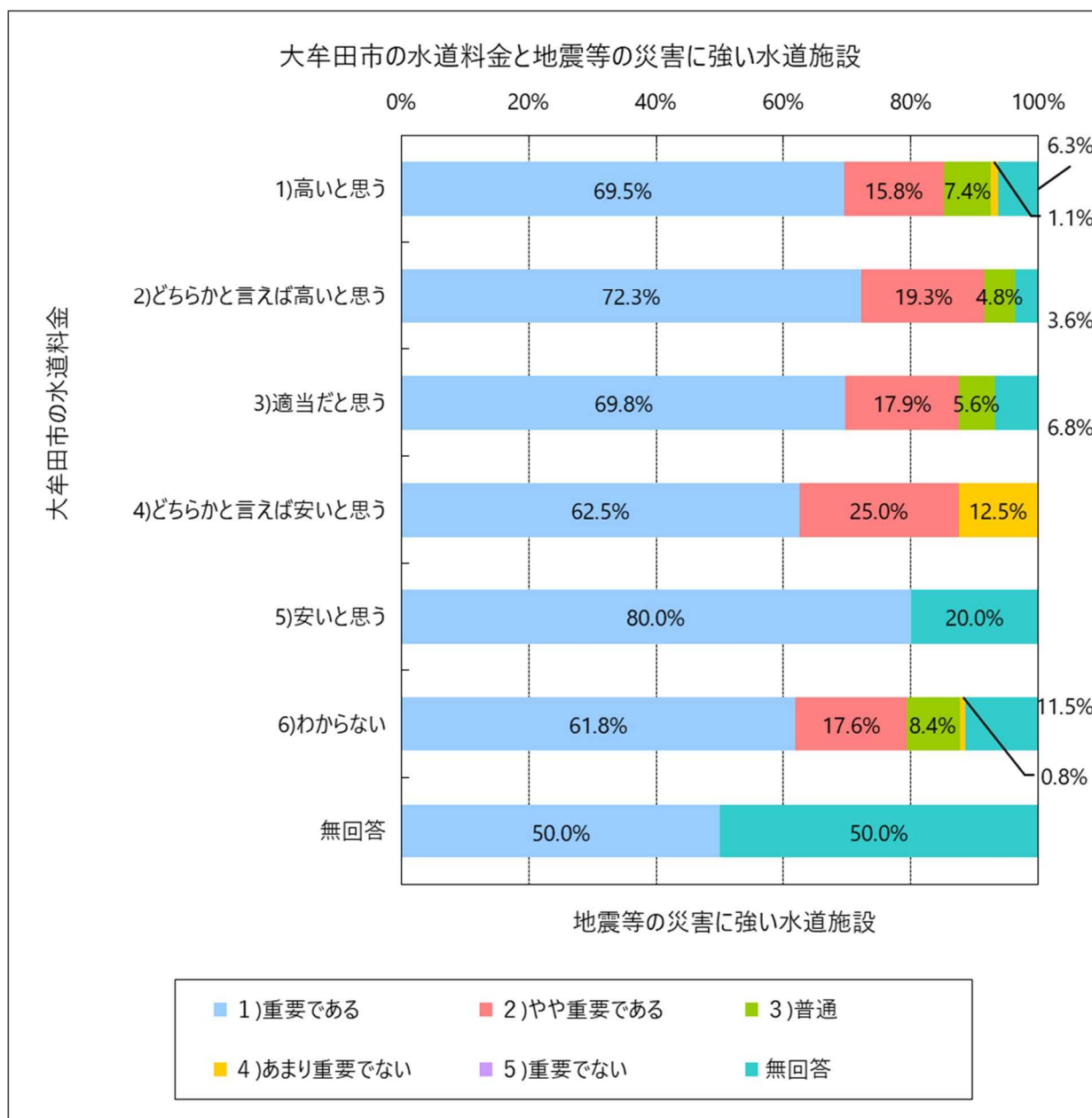
今後の水道事業の重要度について（前回調査）



以下に、水道料金と水道事業の重要度についてのクロス集計結果を示します。

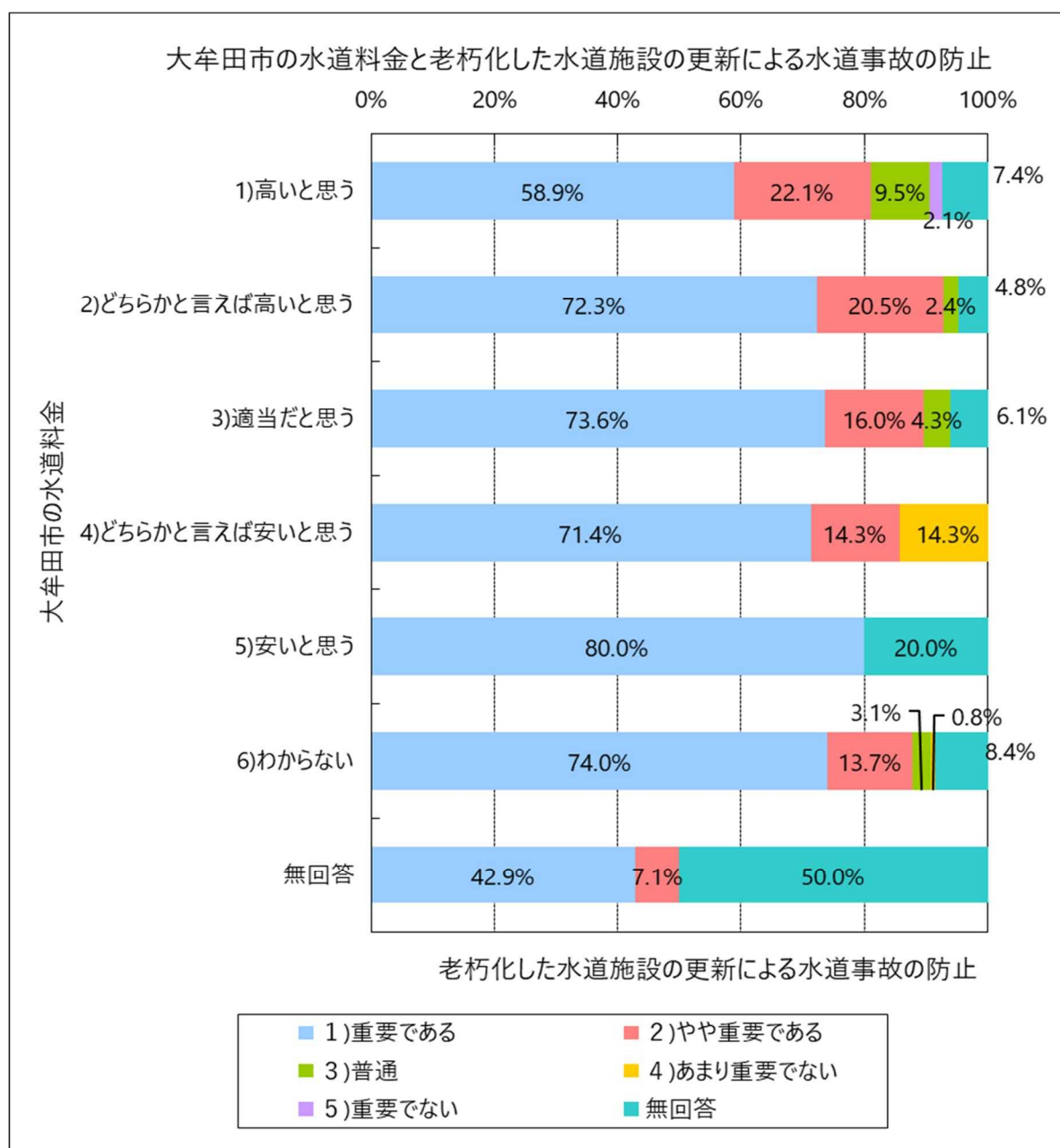
水道料金と地震等の災害に強い水道施設

- 水道料金の評価にかかわらず、多くの市民が「地震等の災害に強い水道施設」を重要と認識していることがわかります。いずれの項目においても、「重要である」または「やや重要である」と回答した方の合計は、全体の約 8 割を超える結果となっています。
- 能登半島地震による水道施設被害、断水の長期化などがメディアで取り上げられていることもあり、防災面の重要性がより強く意識されている可能性があります。



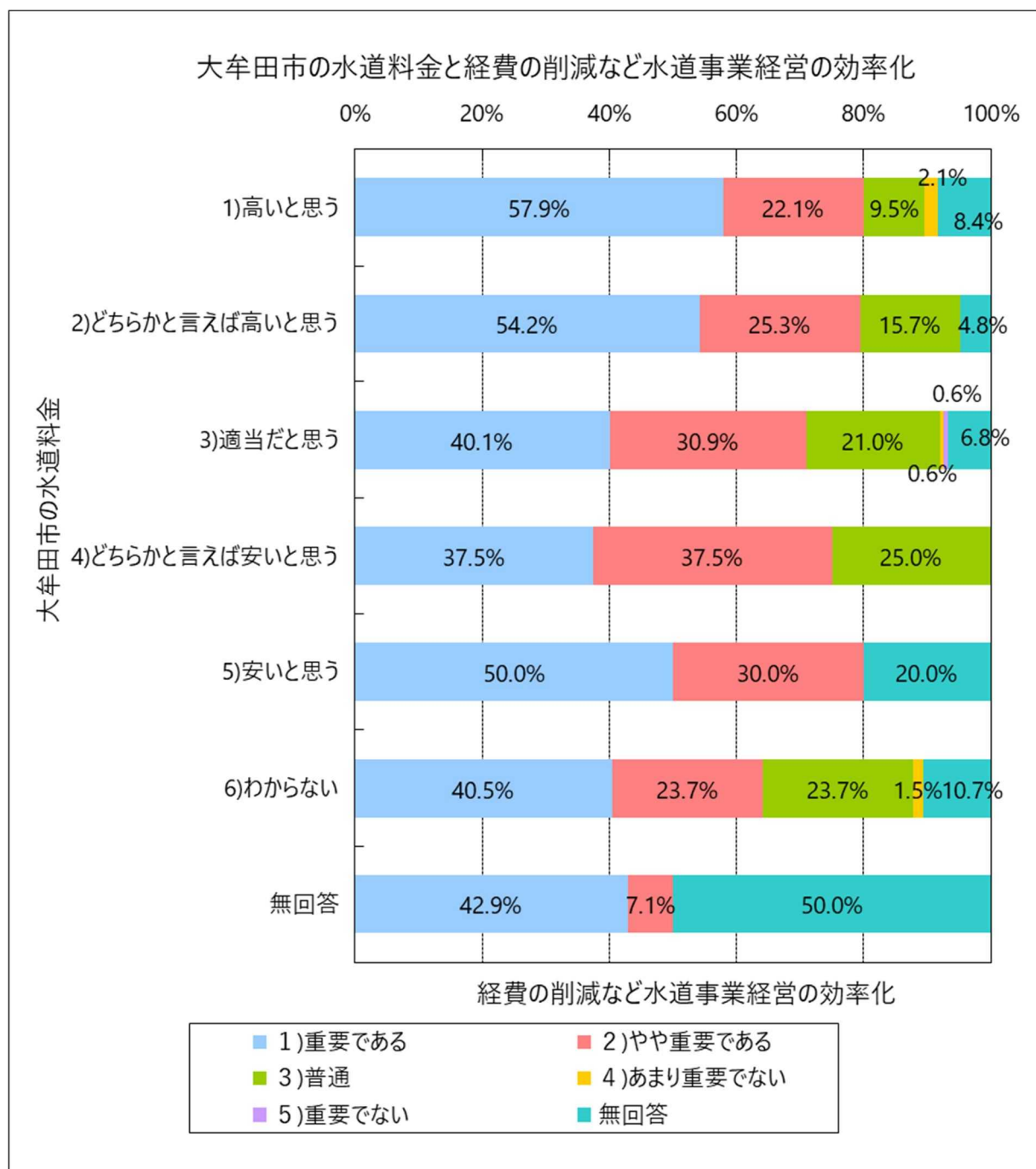
水道料金と老朽化した水道施設の更新による水道事故の防止

- 水道料金に対する評価にかかわらず、多くの市民が「老朽化した水道施設の更新による水道事故の防止」を重要視していることが分かります。
- いずれの料金評価においても、「重要である」または「やや重要である」と回答した方の割合は 7 割を超える結果となり、水道施設の安全性を重視していることがうかがえます。
- 近年、老朽化した管路による漏水事故等がメディアで取り上げられていることもあり、このような認識の高まりにつながっていると考えられます。



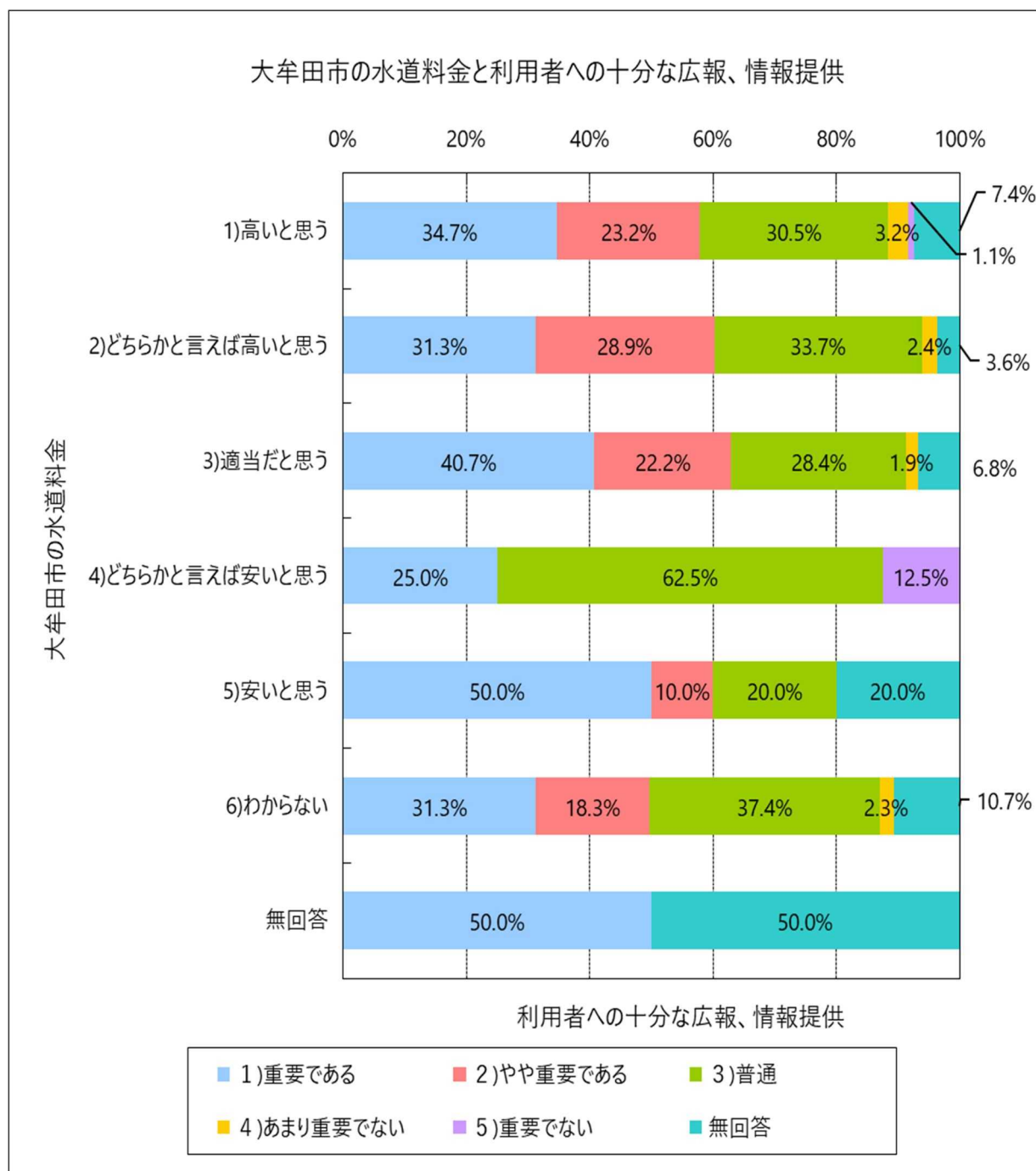
水道料金と経費の削減など水道事業経営の効率化

- 水道料金に対する評価と「経費の削減など水道事業経営の効率化」との関係を見ると、いずれの評価においても「重要である」、「やや重要である」の回答割合が高いものの、「地震等の災害に強い水道施設」や「老朽化した水道施設の更新による水道事故の防止」と比較すると「重要である」とする割合が低い状況です。
- 水道料金が「高い」と考えている回答者ほど、「水道事業経営の効率化」を重要視している傾向がみられます。



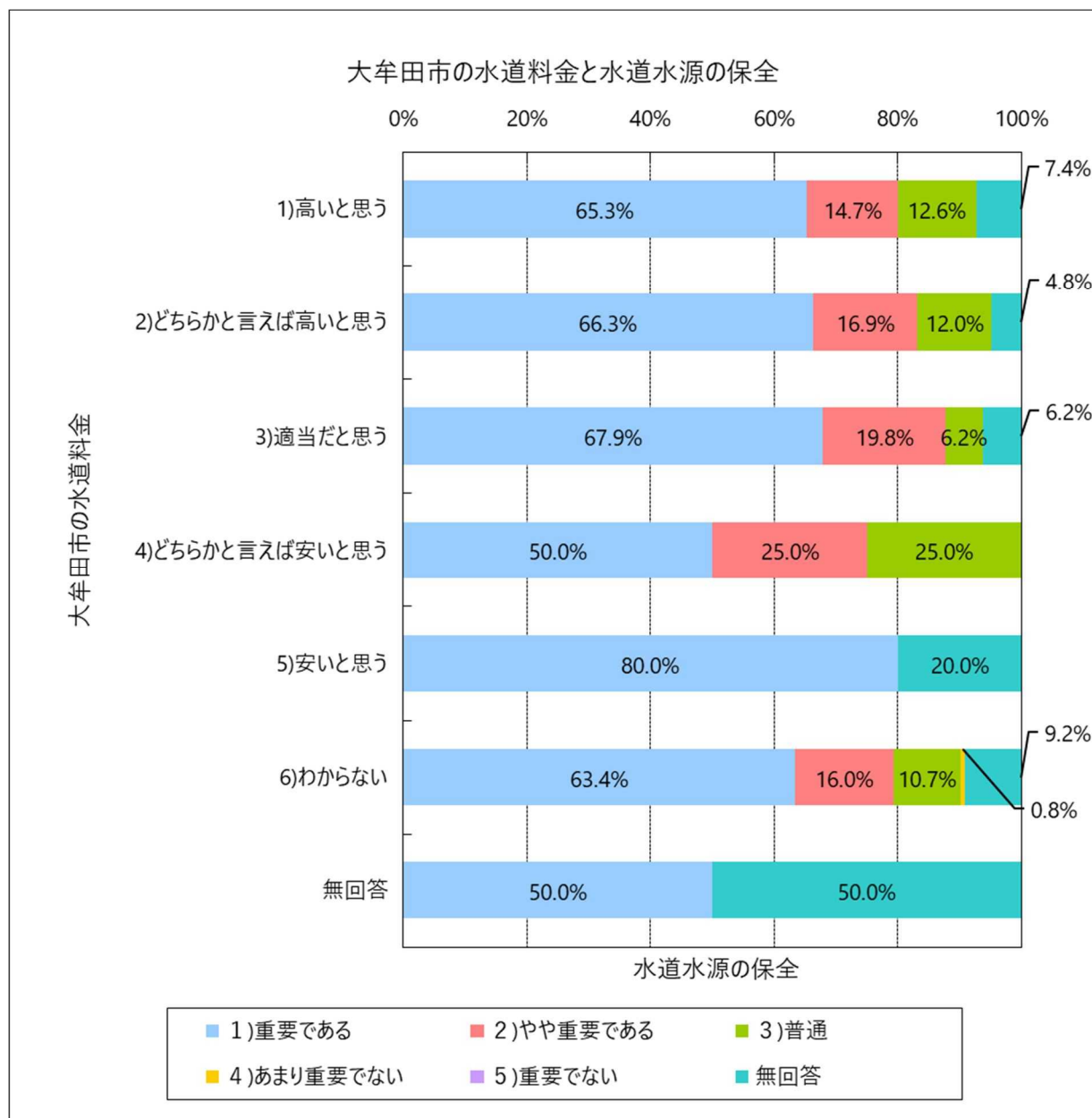
水道料金と利用者への十分な広報、情報提供

- 水道料金の評価にかかわらず、利用者への広報・情報提供の重要性については回答が幅広く分布しています。「重要である」「やや重要である」と回答した層が一定数存在する一方で、「普通」とする回答も多く見受けられました。
- 料金に対する評価が「高い」「妥当」「安い」といった違いに関係なく、広報や情報提供に対する意識は多様です。



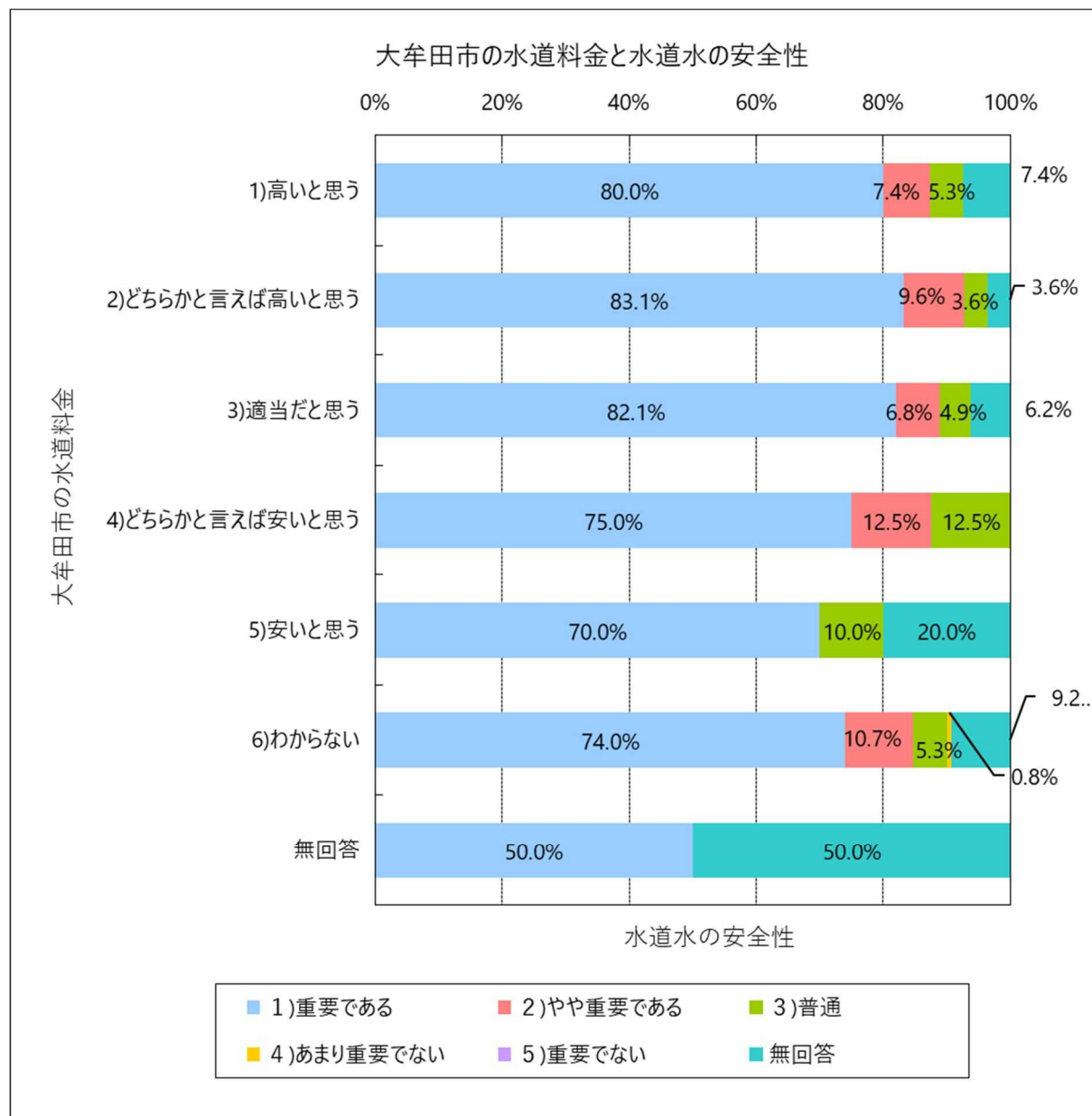
水道料金と水道水源の保全

- 水道料金の評価に関わらず、多くの市民が「水道水源の保全」を重要であると認識していることがわかります。特に「重要である」と回答した割合は全項目で過半数を占めています。
- また、水道料金を「高い」と感じている層や「適当」と考えている層においても同様に高い割合で「重要である」との認識が示されており、水道水源の保全に対する意識は料金評価に左右されにくい傾向がうかがえます。



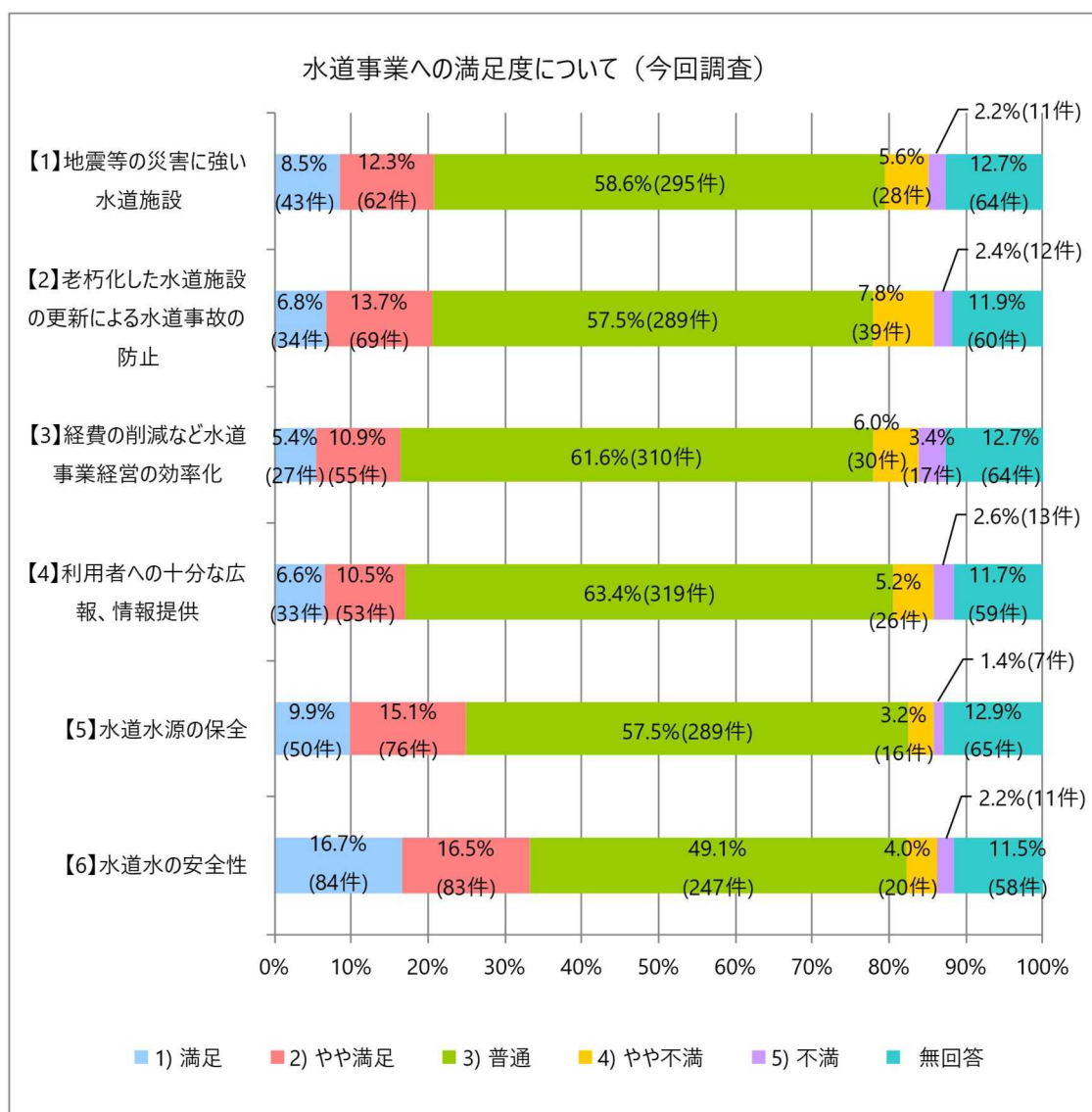
水道料金と水道水の安全性

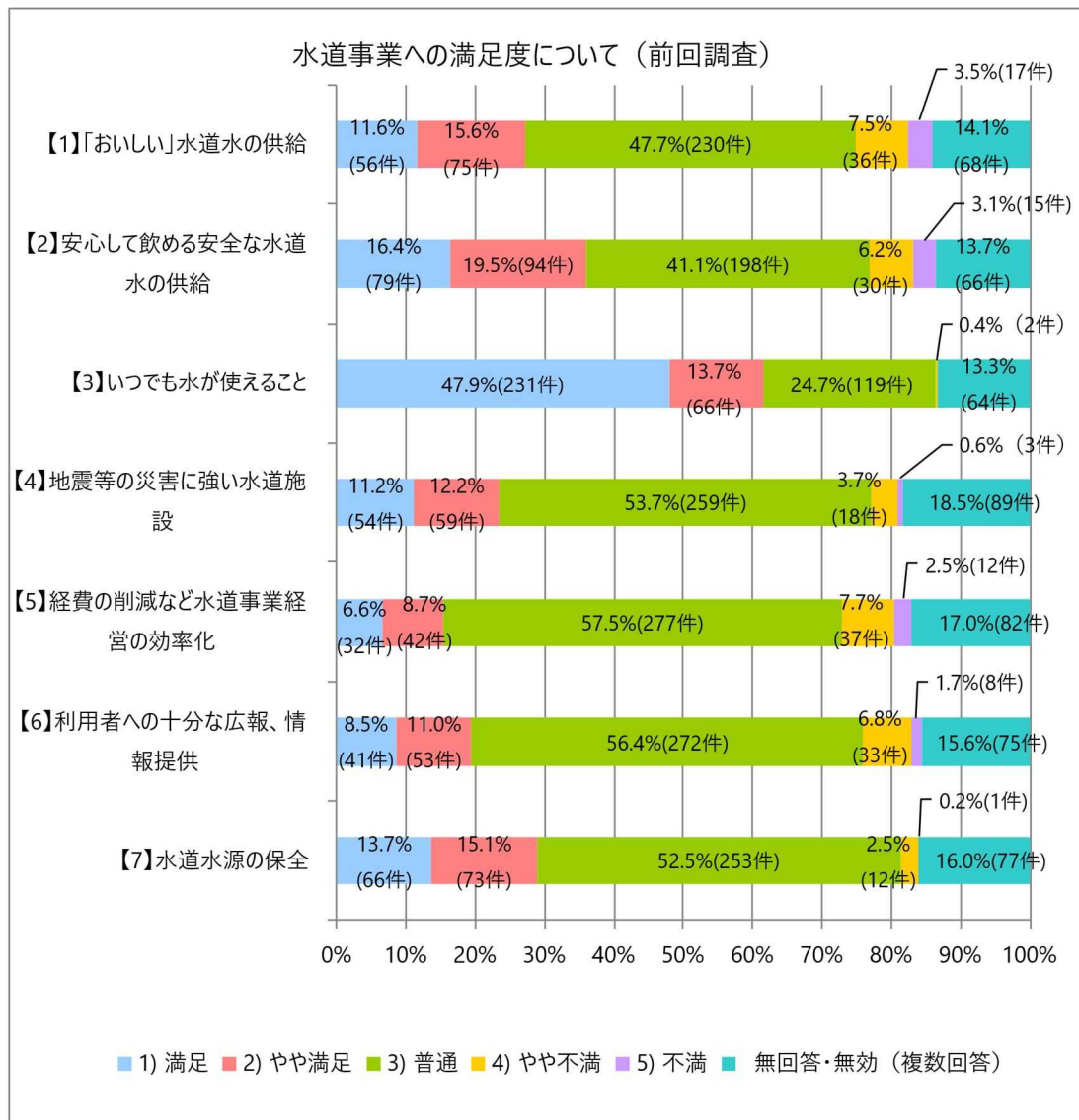
- 水道料金の評価にかかわらず、多くの市民が「水道水の安全性」を重要視していることがわかります。特に、「高いと思う」「どちらかといえば高いと思う」「適当だと思う」と回答した層においては、8割以上が「重要である」と回答しています。
- 水道料金の高低にかかわらず、安全性の確保が市民にとって共通の重要事項であることがわかります。



問 1 8 水道事業への満足度について

- 全て項目の満足度について、「満足」～「普通」まで含めると 80% 前後の割合となっており、水道事業に対して不満を抱いている需要者が少ないことがわかります。
- 「満足」、「やや満足」と回答した割合より、水道水の安全性の満足度は比較的高いことがわかります。一方で、水道事業経営の効率化や広報・情報提供、災害対応、老朽化施設更新に関しては「不満」、「やや不満」とした回答の割合が他よりも高く、水道施設や管路の老朽化対策、耐震化対策などについて十分ではないと感じている需要者がいることがわかります。また、広報や情報提供については 10 年間でやや低下しており、取り組み内容が十分に利用者に伝わっていない可能性があります。
- また、「普通」の回答が多数を占めることや無回答も一定数あることなどから、積極的な評価には至っていない状況です。
- 今後は、災害対応や老朽化施設更新、水源保全などの事業内容を分かりやすく市民に伝えるとともに、利用者が実感できる改善策の検討が必要となります。





< アンケート分析結果まとめ >

- アンケート調査は無作為に抽出した 1000 名に配布し、半数を超える 503 名から回答をいただき、市民が水道事業に対する高い関心を示していることがわかりました。
- 「普段の水の使い方に関する調査」では、節水を意識しているという回答が 50% 以上あり、高い節水意識を持つ市民が多いことがわかりましたが、前回調査と比較すると節水に対する意識はやや下がっており、水道の水質や価格に対する安心感が増加していることが伺えます。
- 「水道料金について」の意識調査では、「高いと思う」又は「どちらかと言えば高いと思う」とする回答が約 35.4% ありましたが、「適当だと思う」、「どちらかと言えば安いと思う」、「安いと思う」とする回答も 35.8% あり、水道料金に対する意識は 2 分されています。また、「わからない」とする回答も 26.0% あり、水道料金の水準に対する評価は分かれるかたちとなりました。
- 前回調査と比較すると、新型コロナウイルスの流行による水使用に対する意識の変化や、近年頻発する自然災害に対する市民の防災意識の高まりなどが見られました。
- 水道料金と水道施設の維持管理に必要な経費に関するクロス集計では、料金が高いと感じる方は値上げに否定的である一方、料金が安いと感じる方は必要に応じた値上げを容認する傾向が確認されました。
- 近年、全国で頻発している自然災害や漏水事故等の影響により、地震等の災害に強い水道施設や老朽化した水道施設の更新に対して重要とする回答が高い割合となっています。

市民意識調査分析結果（年齢区分別集計：59 歳以下・60 歳以上）

無作為に抽出した 18 歳以上の市民 1,000 名を対象として実施した市民意識調査の結果のうち、下記の設問について、年齢区分（59 歳以下・60 歳以上）別の集計・分析結果を以下に示します。

また、グラフ中の構成比は小数第 2 位を四捨五入しているため、合計が必ずしも 100%にならない場合があります。

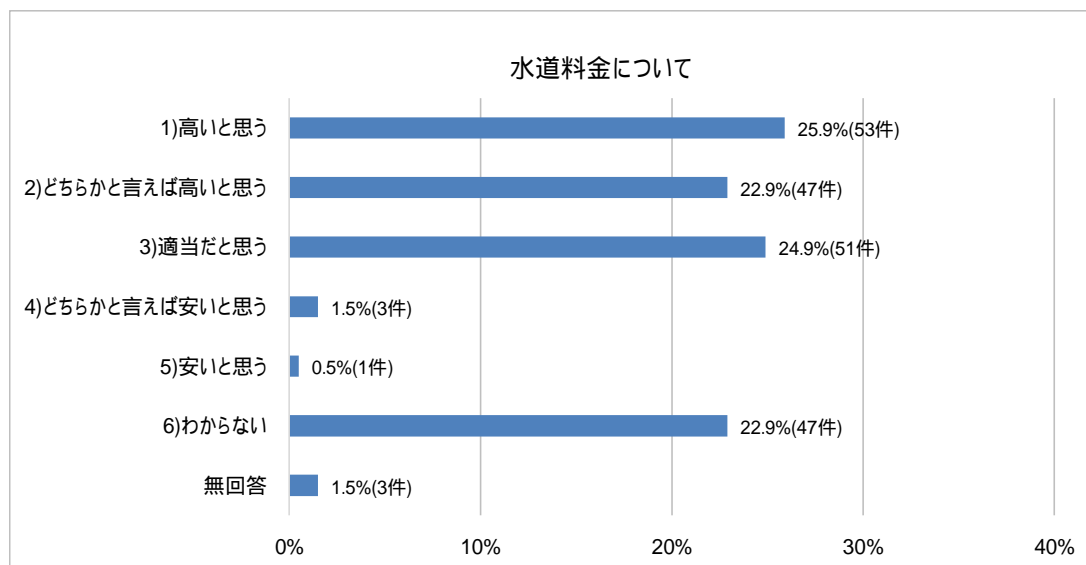
表 年齢区分別集計設問一覧

質 問 内 容
【問 12】 水道料金について
【問 16】 水道施設の維持管理に必要な経費について
【問 17】 水道事業について、どのようなことが重要か

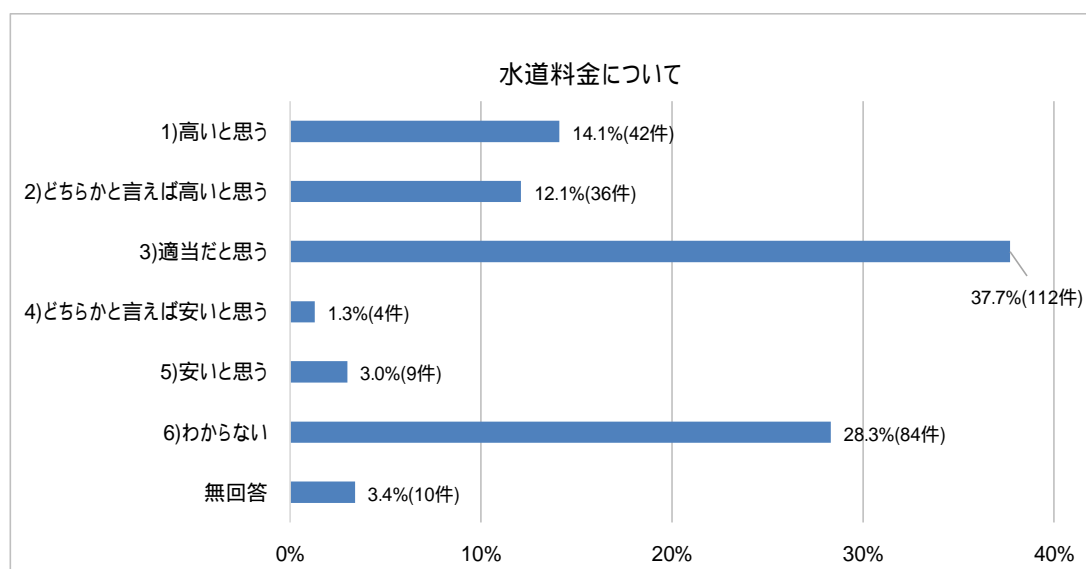
問 1 2 水道料金について

- 59 歳以下の集計結果では、「適当だと思う」と回答した割合も 24.9%と一定程度ありましたが、「高いと思う」と「どちらかといえば高いと思う」の合計が 48.8%となり、料金に対する負担感が比較的大きい傾向がみられます。
- 60 歳以上では、「適当だと思う」が最も多く 37.7%で、「高いと思う」、「どちらかといえば高いと思う」を合わせた 26.2%を上回っています。

59 歳以下



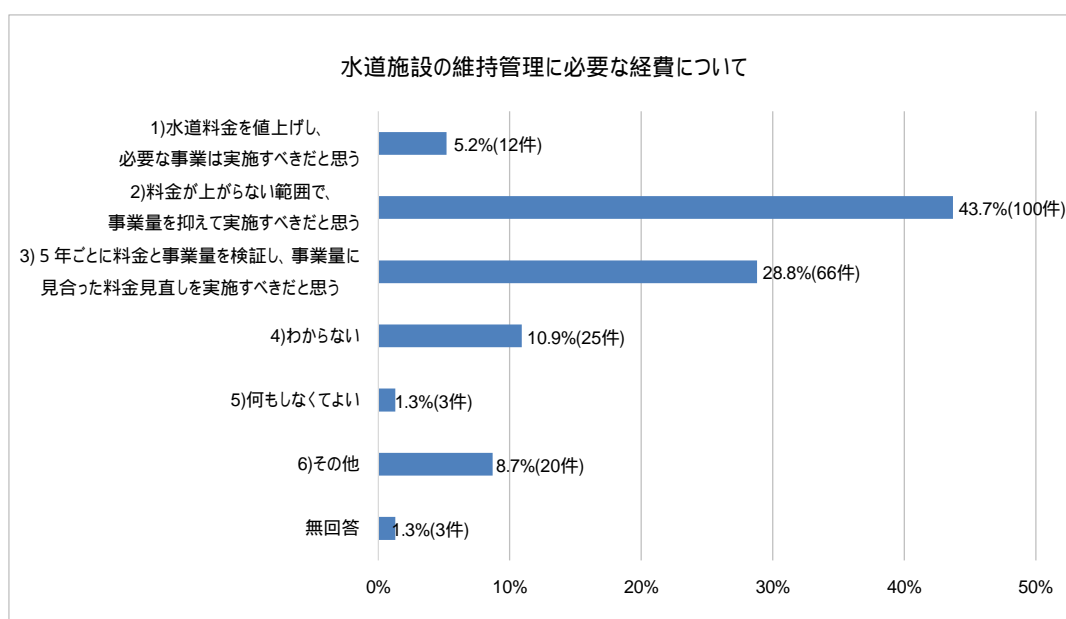
60 歳以上



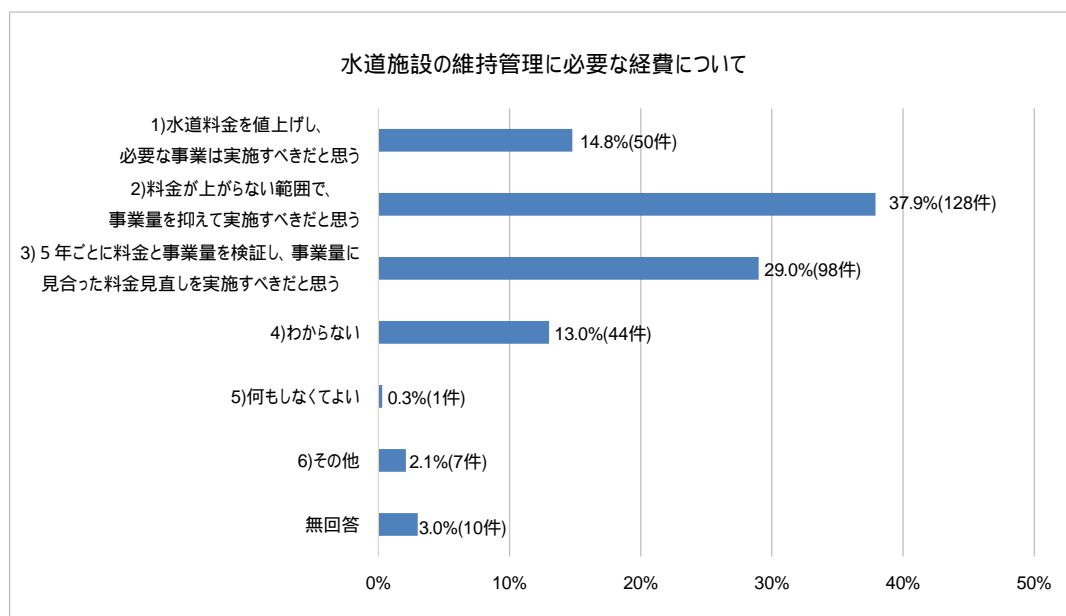
問 1 6 水道施設の維持管理に必要な経費について

- 59 歳以下では、「水道料金が上がらない範囲で事業量を抑えて実施すべき」と回答した方が 43.7%と多数を占めました。
- 60 歳以上でも同様の回答は多かったものの、「水道料金を値上げし、必要な事業は実施すべき」と回答した方は 59 歳以下の 2 倍以上となり、必要な事業の実施に向けた料金改定に理解を示す割合が高い結果となっています。

59 歳以下



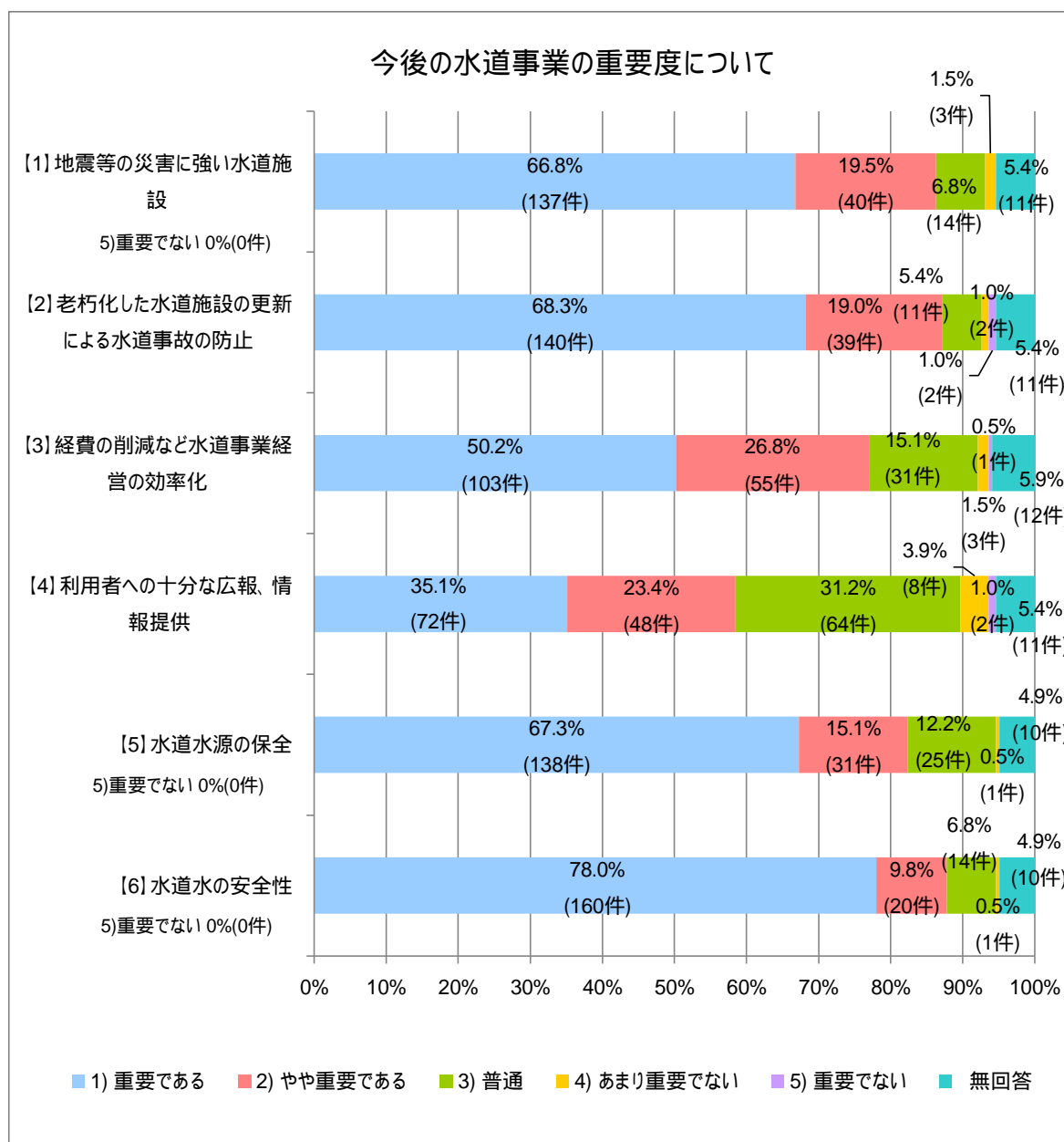
60 歳以上



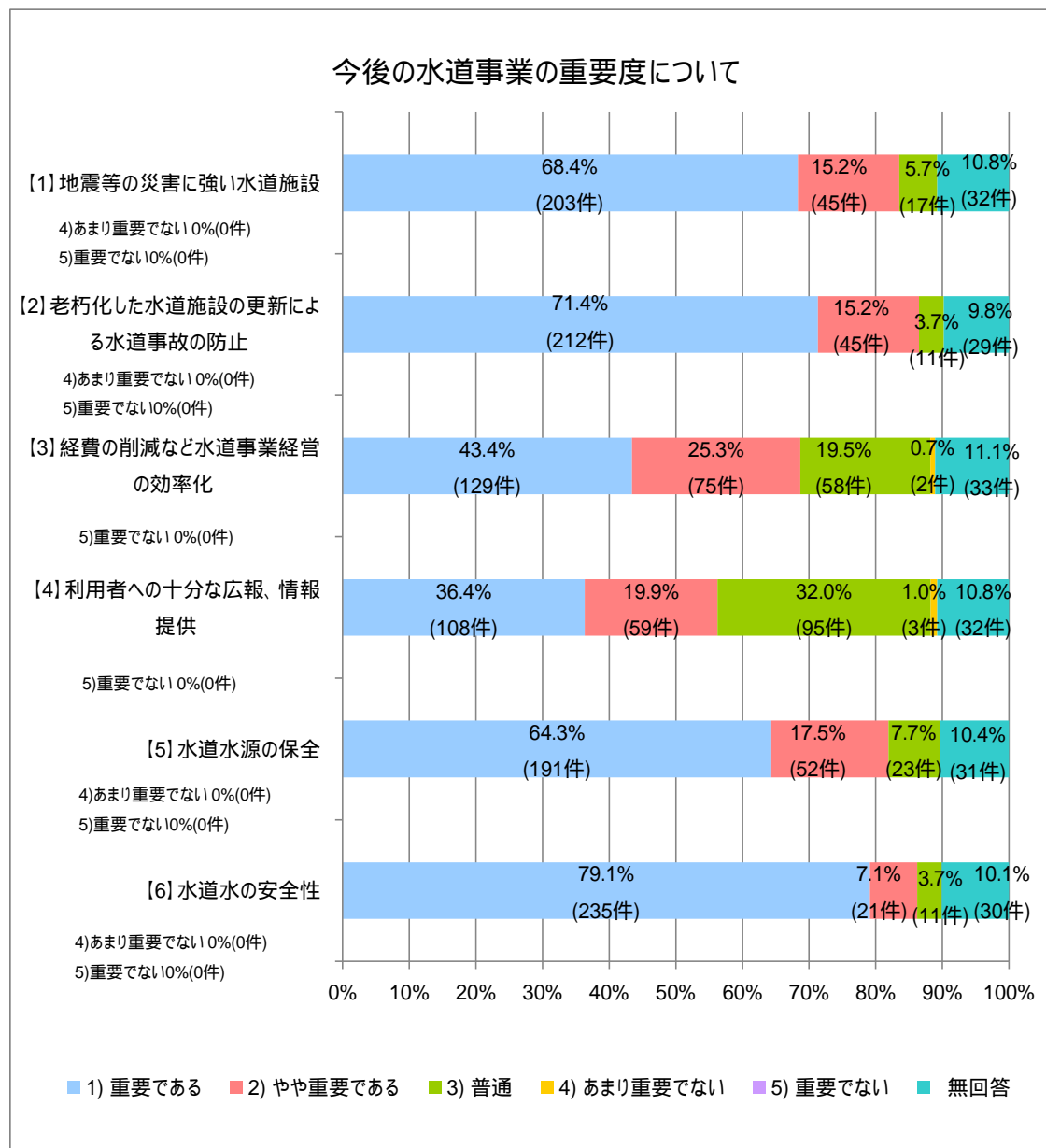
問 1 7 水道事業について、どのようなことが重要か

- どちらの年齢区分でも、「水道水の安全性」や「地震等の災害に強い水道施設」、「水道施設の更新による水道事故の防止」を、重要と考える割合が高く、年齢区分による大きな差は見られませんでした。
- 「経費の削減など水道事業経営の効率化」については、59 歳以下で「重要である」「やや重要である」と回答した人が、60 歳以上よりも約 10%高い結果となりました。このことから、経費の削減や経営効率化への関心は 59 歳以下で高く、背景には将来的な水道料金負担の増加への懸念があると考えられます。

59 歳以下



60 歳以上

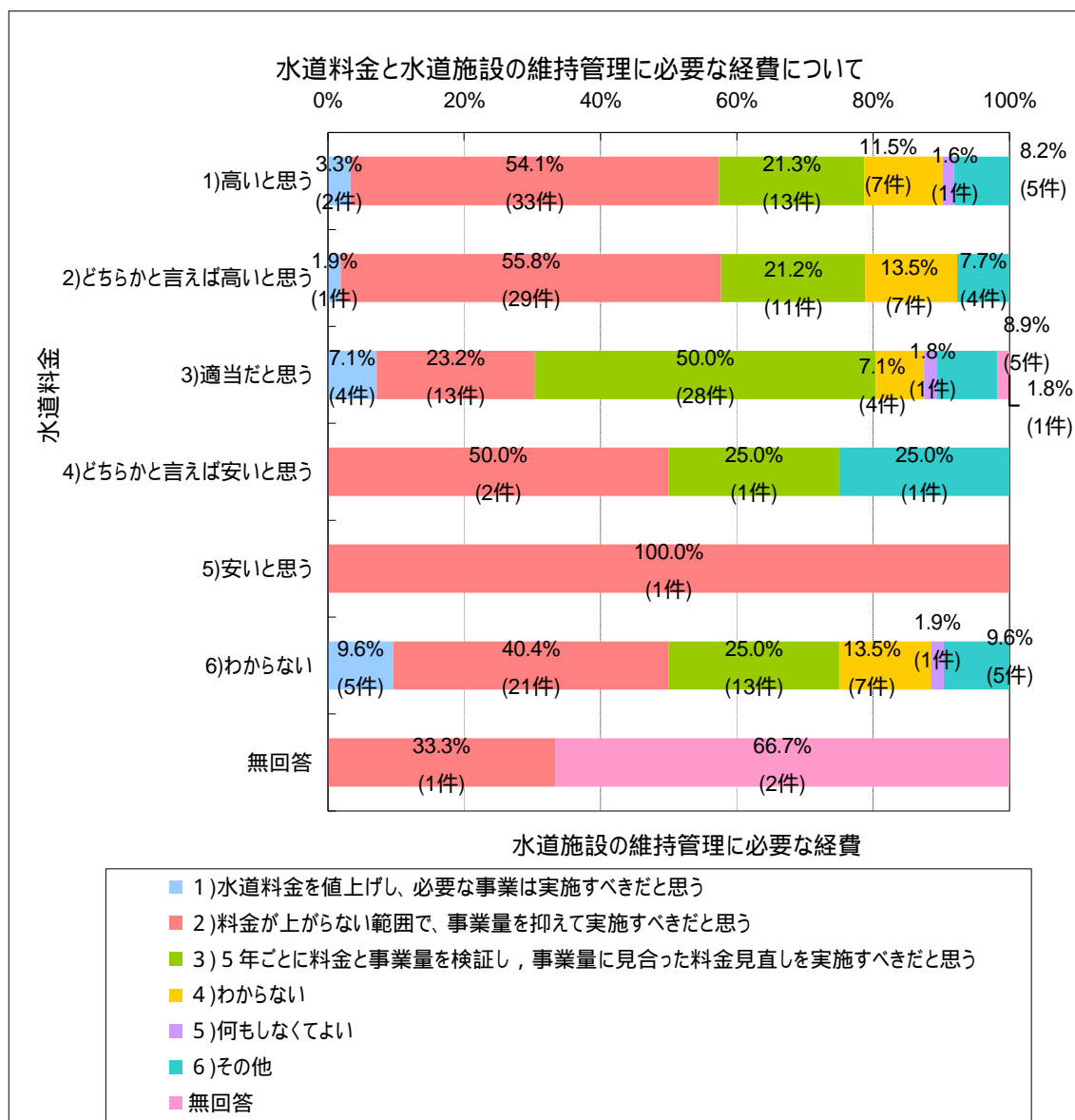


以下に、水道料金と水道事業の重要度についてのクロス集計結果を示します。

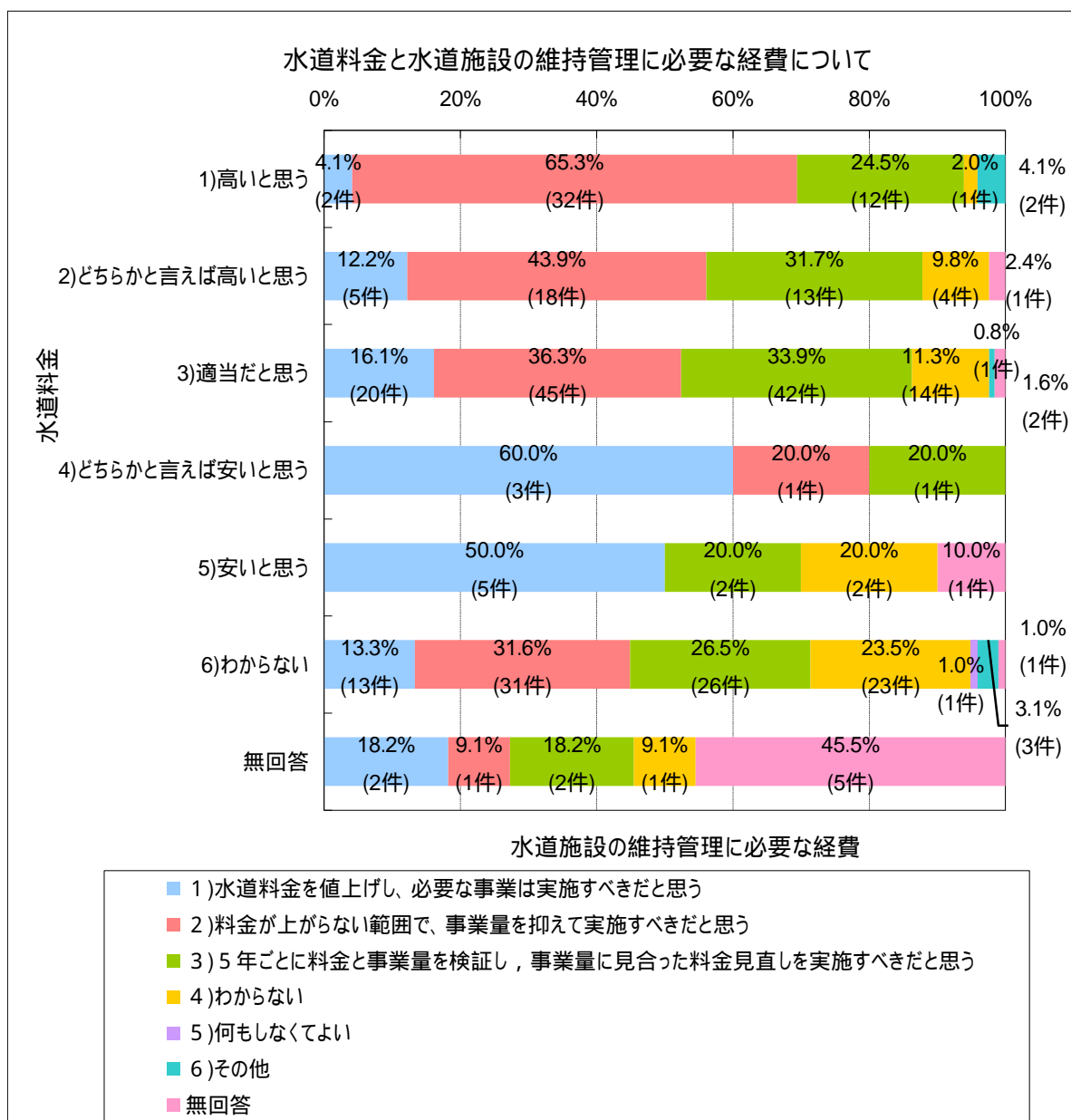
【問 1 2】水道料金と【問 1 6】水道施設の維持管理に必要な経費について

- 59 歳以下では、水道料金に対しての評価によらず、「料金が上がらない範囲で、事業量を抑えて実施すべきだと思う」または「5 年ごとに料金と事業量を検証し、事業量に見合った料金見直しを実施すべきだと思う」と回答した方が過半数を占めています。
- 60 歳以上では、「どちらかといえば安いと思う」「安いと思う」と回答した方の半数以上が「水道料金を値上げし、必要な事業は実施すべきだと思う」と回答しています。
- 59 歳以下は、料金の据え置きや段階的な見直しを重視する傾向が強いのに対し、60 歳以上は必要な事業の実施に向けた料金改定に理解を示す割合が高いといえます。

59 歳以下



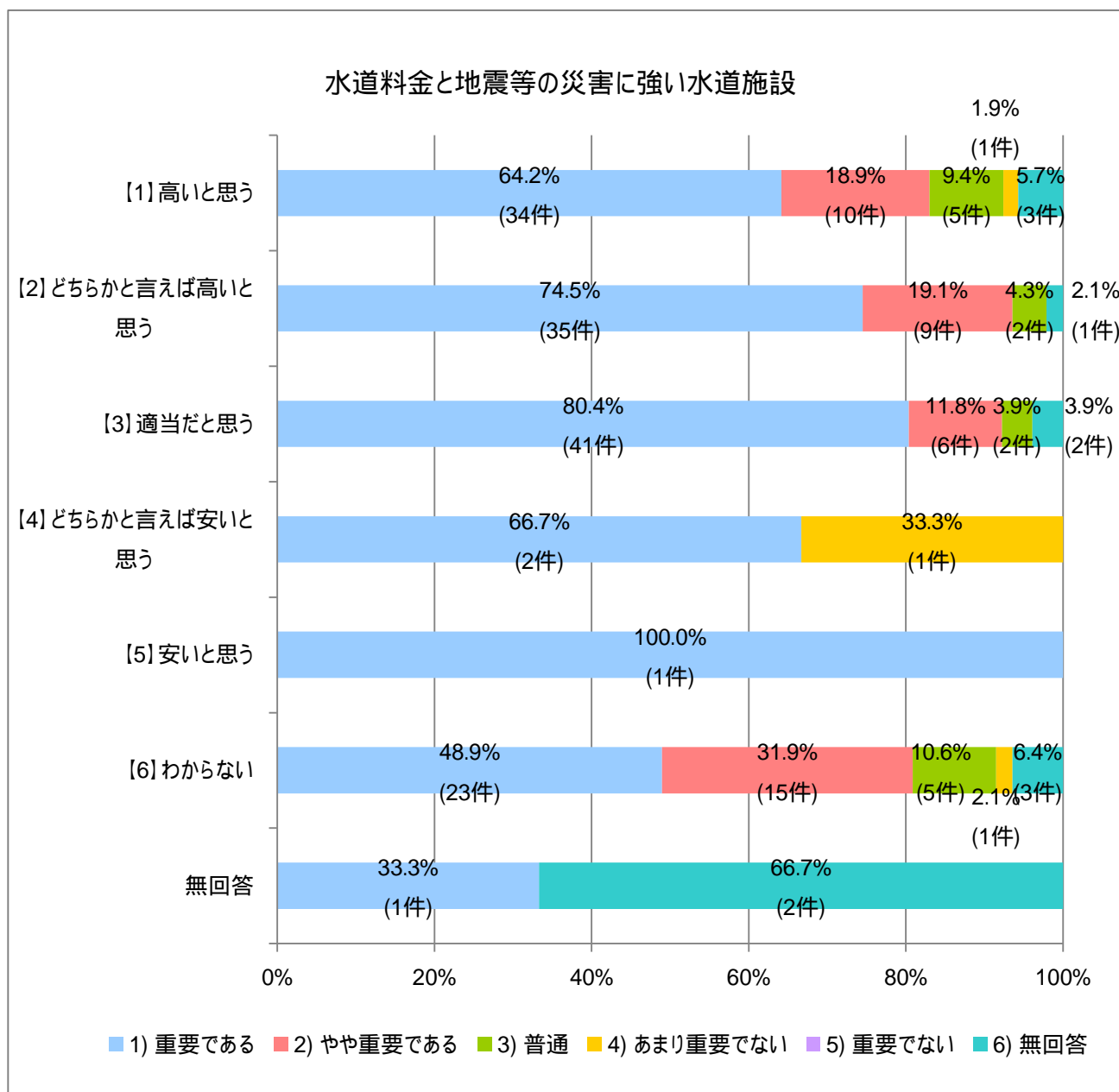
60 歳以上



【問 1 2】水道料金と【問 1 7】項目【 1】地震等の災害に強い水道施設

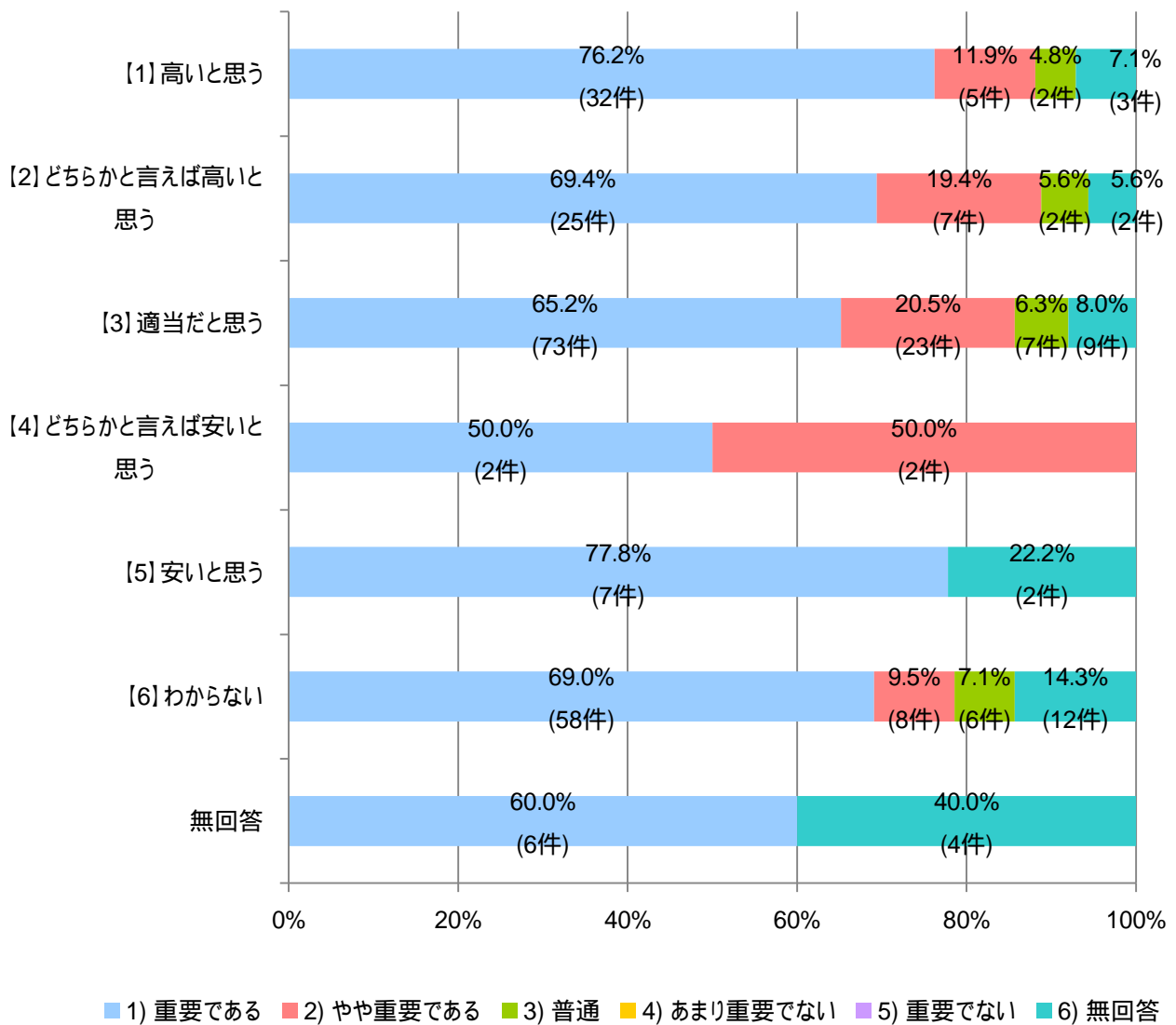
- どちらの年齢区分においても、水道料金に対する評価にかかわらず、「地震等の災害に強い水道施設」を重要と認識していることがわかります。

59 歳以下



60 歳以上

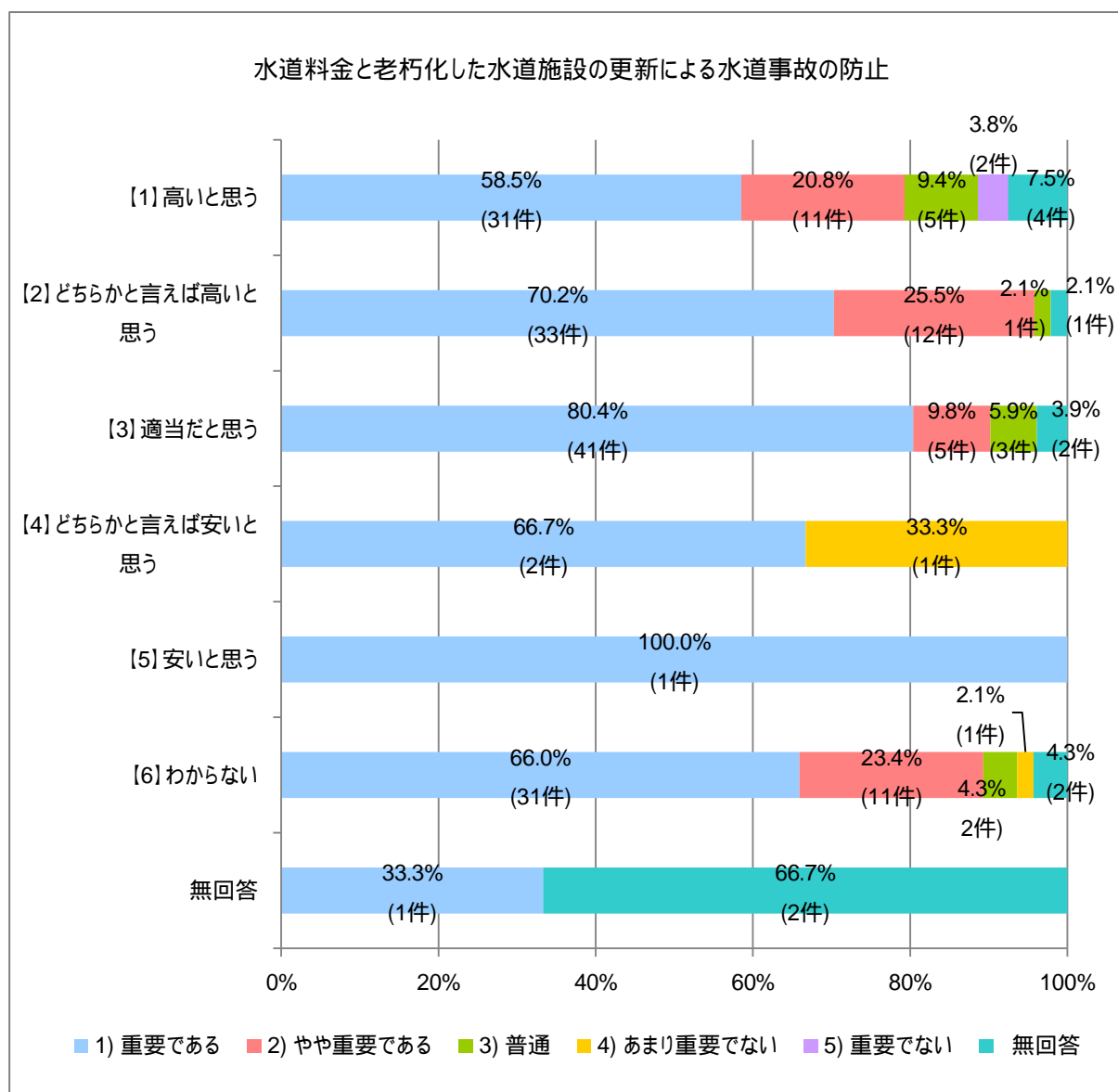
水道料金と地震等の災害に強い水道施設



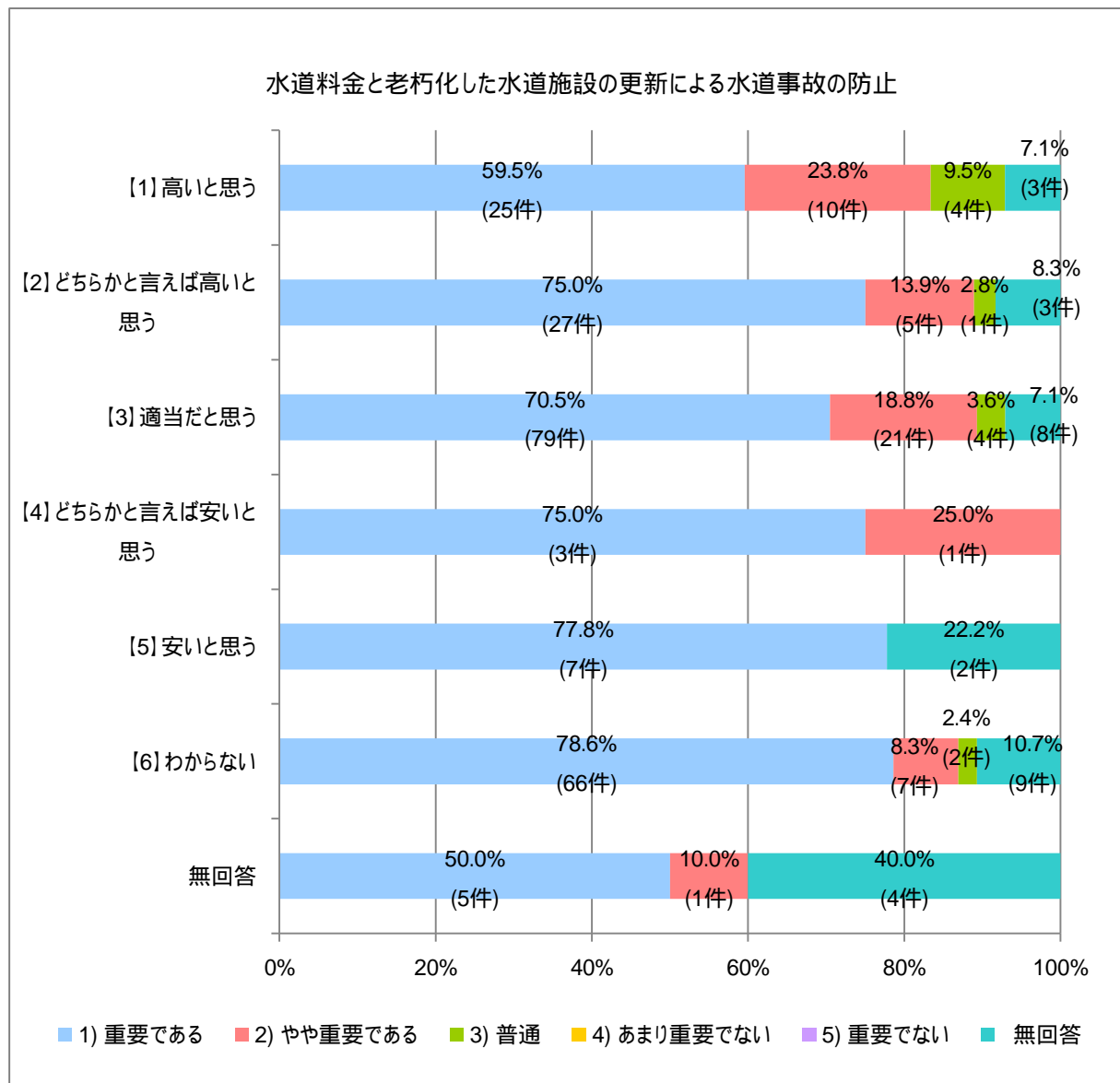
【問 1 2】水道料金と老朽化した【問 1 7】項目【2】水道施設の更新による水道事故の防止

- どちらの年齢区分においても、水道料金に対する評価にかかわらず、「老朽化した水道施設の更新による水道事故の防止」を重要視していることがわかります。
- どちらの年齢区分においても、「重要である」または「やや重要である」の回答の割合が多く、年齢区分によって顕著な傾向差は見られませんでした。

59 歳以下



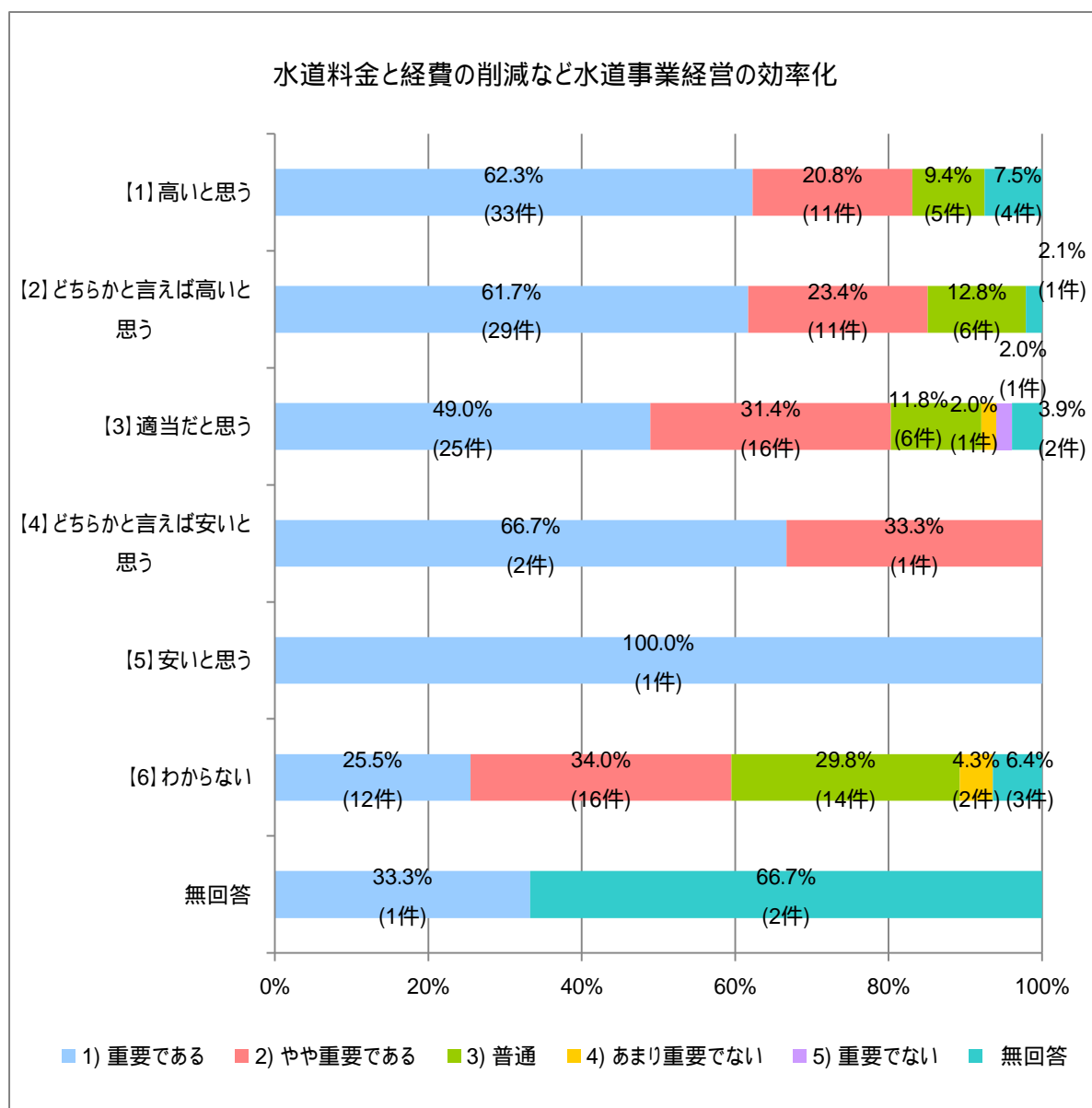
60 歳以上



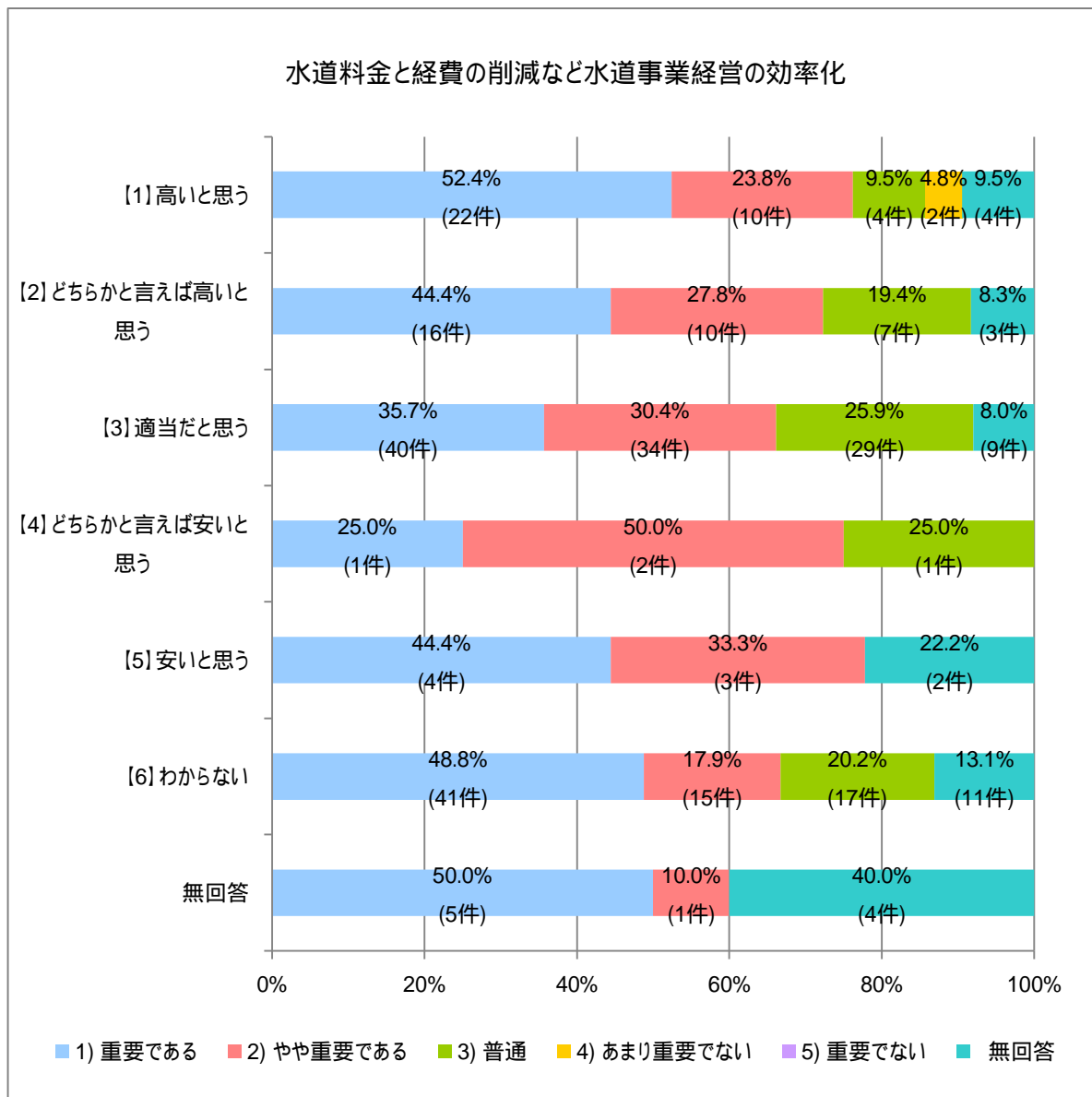
【問 1 2】水道料金と【問 1 7】項目【3】経費の削減など水道事業経営の効率化

- 59 歳以下においては、「重要である」「やや重要である」の回答が多数を占めており、水道事業経営の効率化に対する関心が高い傾向がみられます。
- 一方、60 歳以上では、いずれの水道料金に対する評価においても「普通」や「無回答」の割合が一定数あり、59 歳以下と比べると効率化に対する関心が低いことがわかります。

59 歳以下



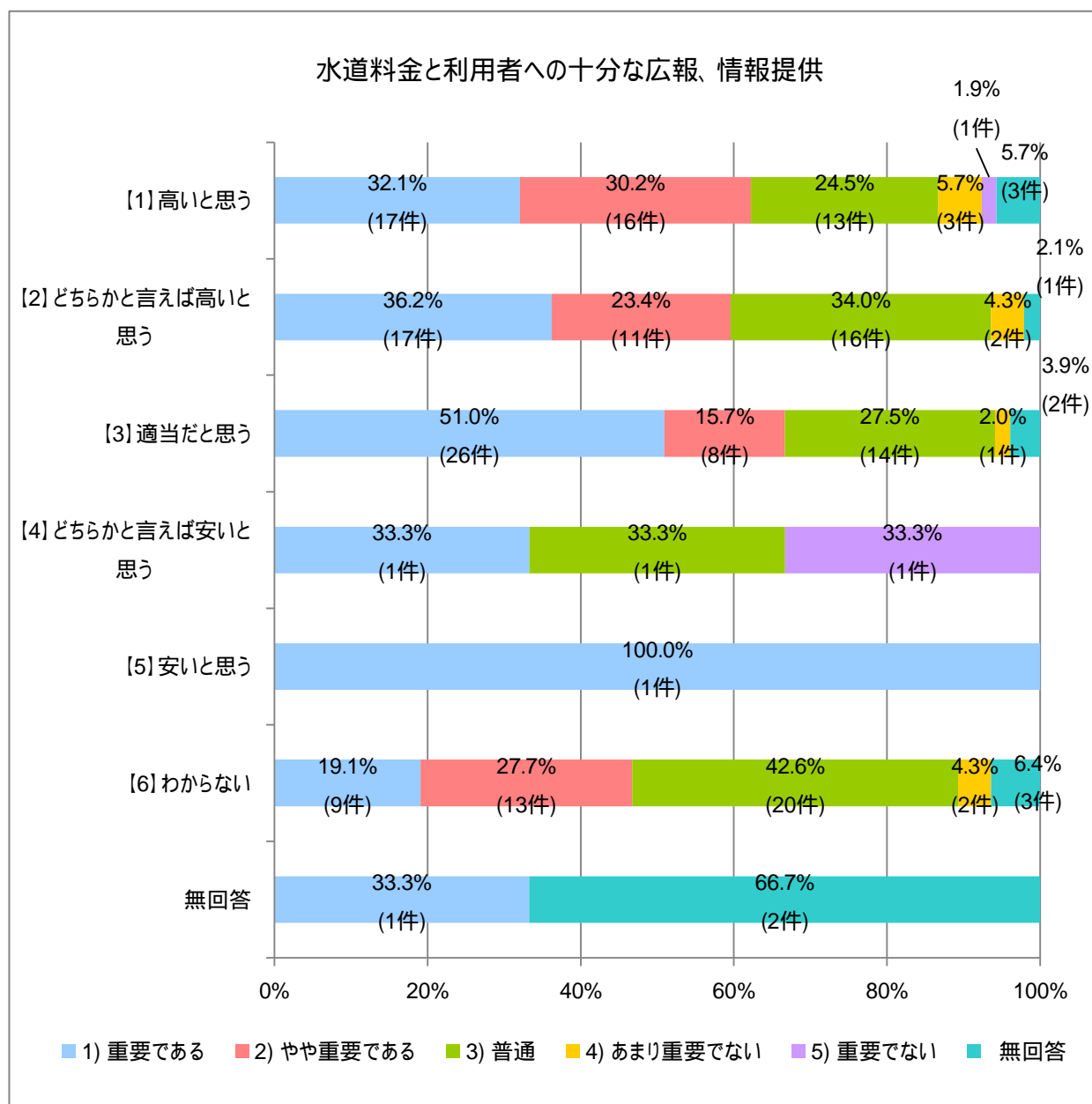
60 歳以上



【問 1 2】水道料金と【問 1 7】項目【4】利用者への十分な広報、情報提供

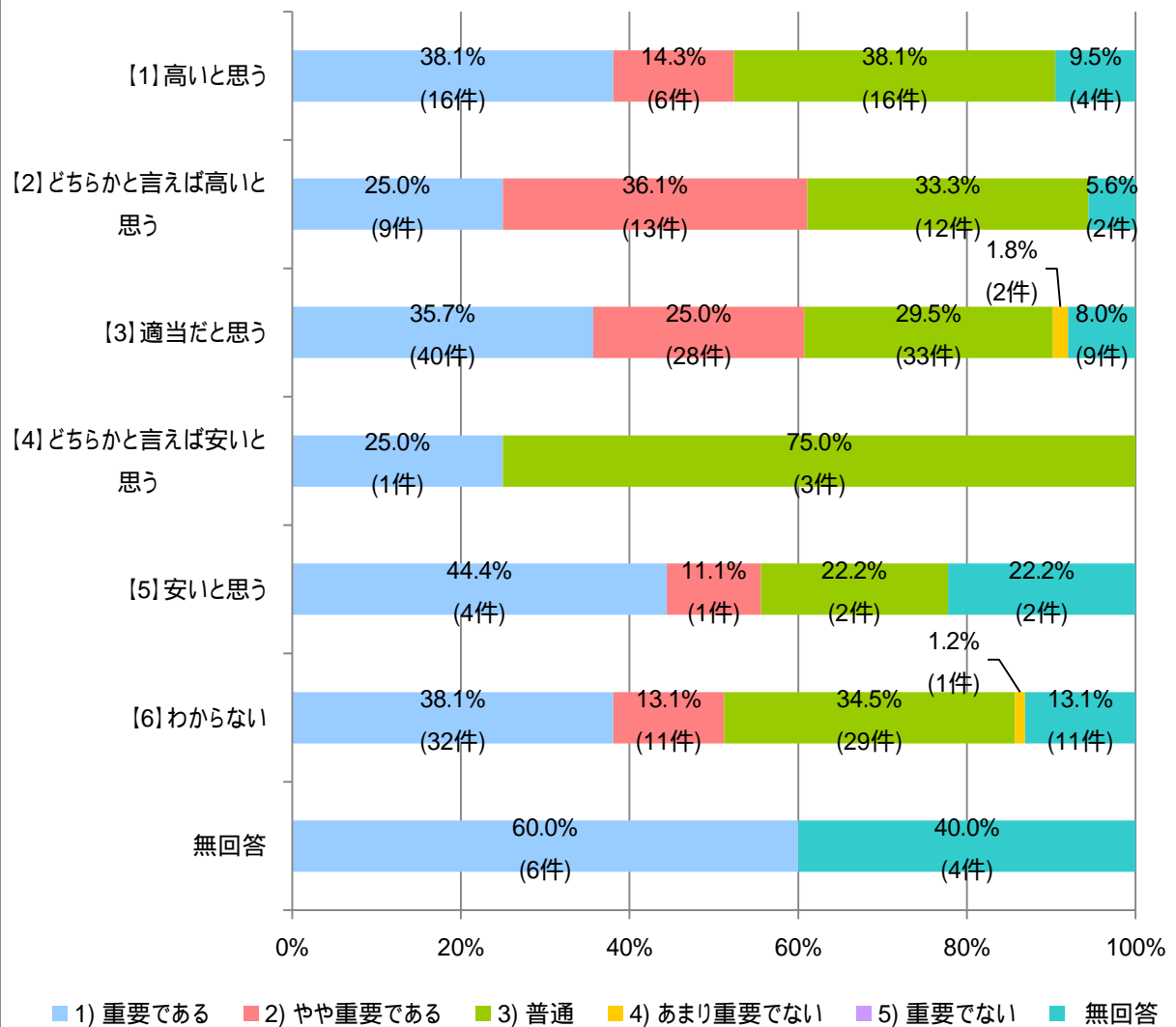
- 年齢区分ごとの回答数が違うことから、ばらつきがあるものの、全体としては、年齢区分による傾向の違いはみられませんでした。
- 情報提供の重要度について、認識が分かれており、関心の度合いに個人差がある可能性があります。

59 歳以下



60 歳以上

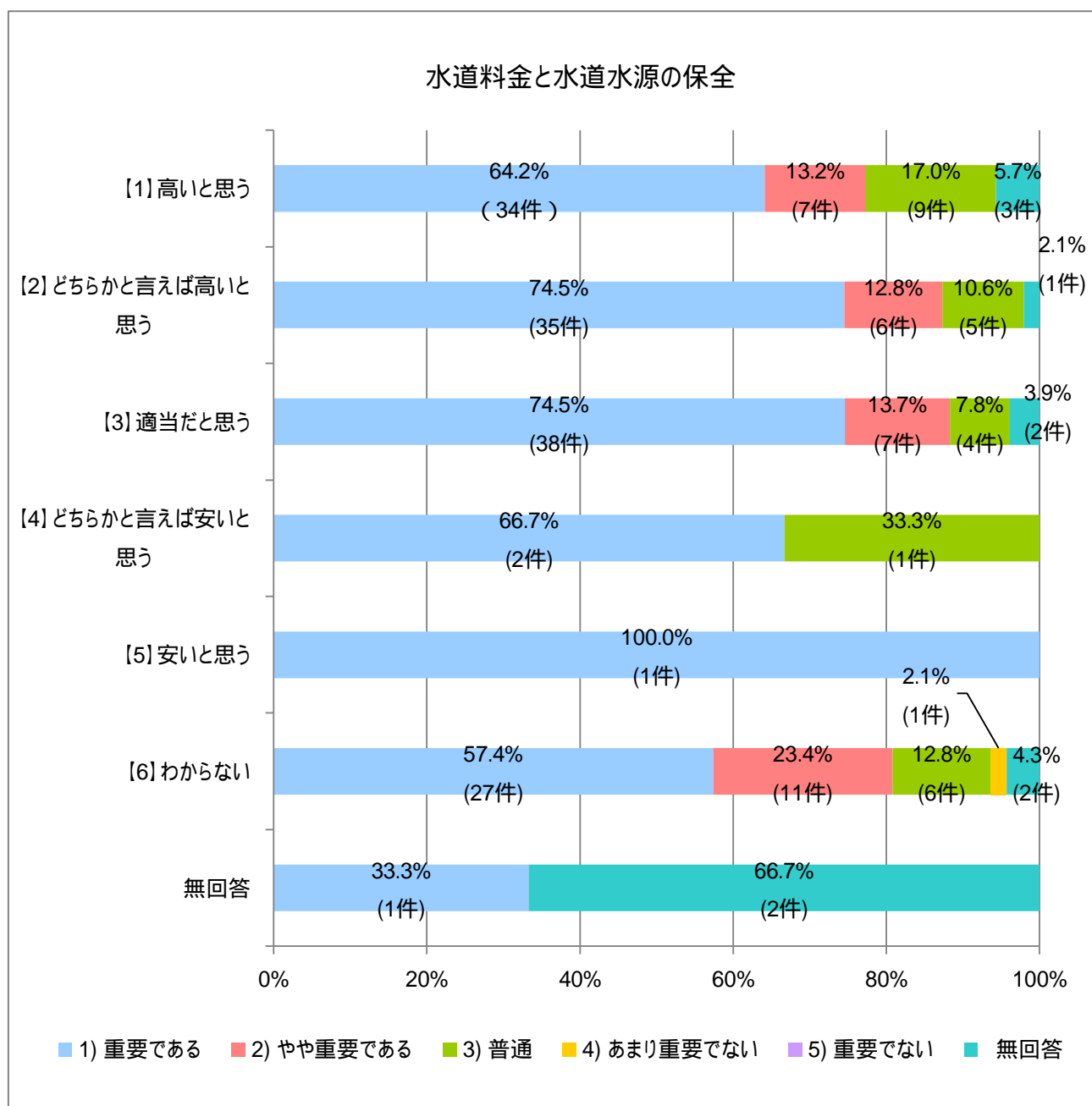
水道料金と利用者への十分な広報、情報提供



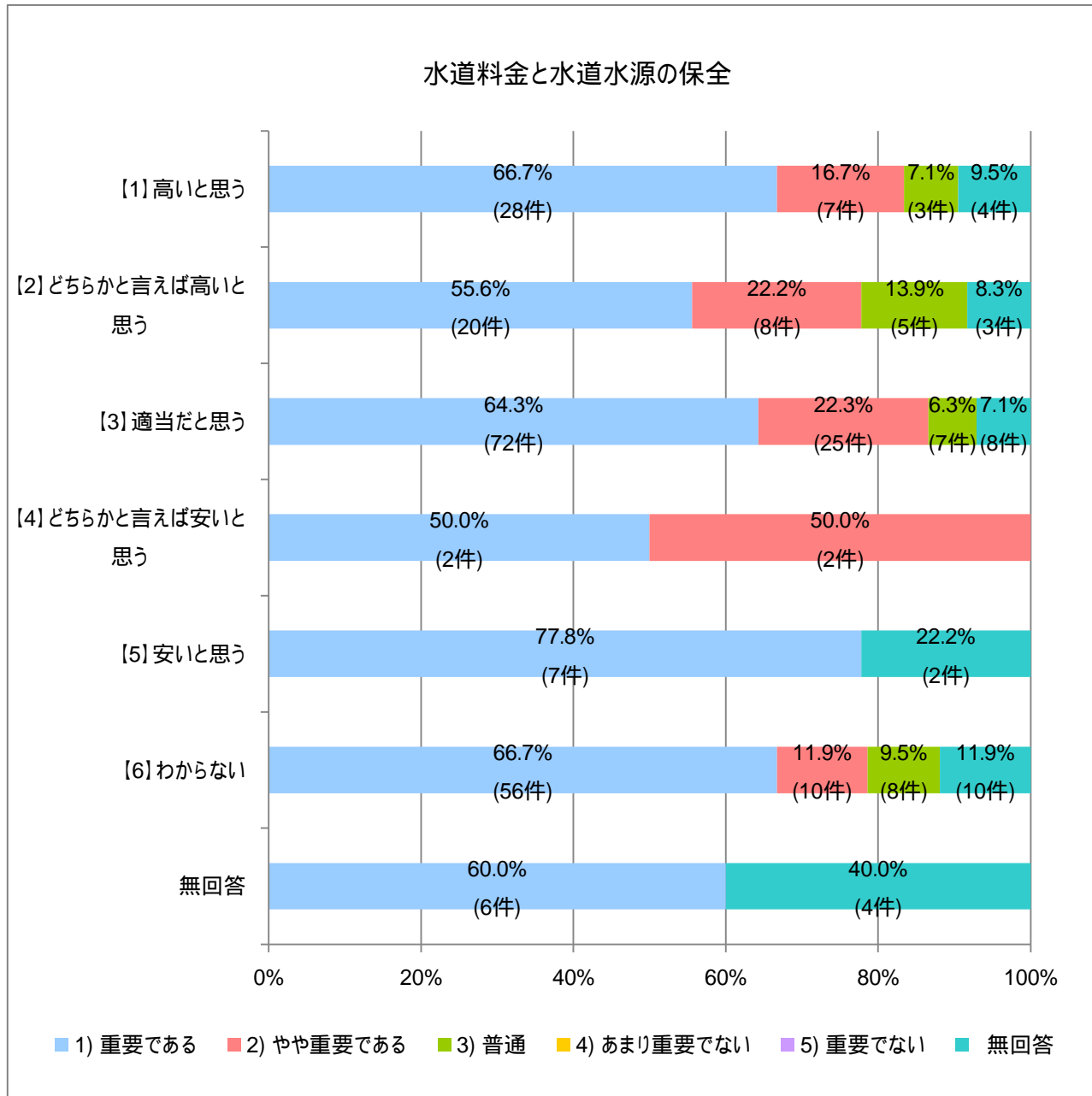
【問 1 2】水道料金と【問 1 7】項目【 5】水道水源の保全

- 水道水源の保全に関しては、水道料金に対する評価や年齢区分にかかわらず、「重要である」、「やや重要である」の回答が多く、共通した意識であることがわかります。

59 歳以下



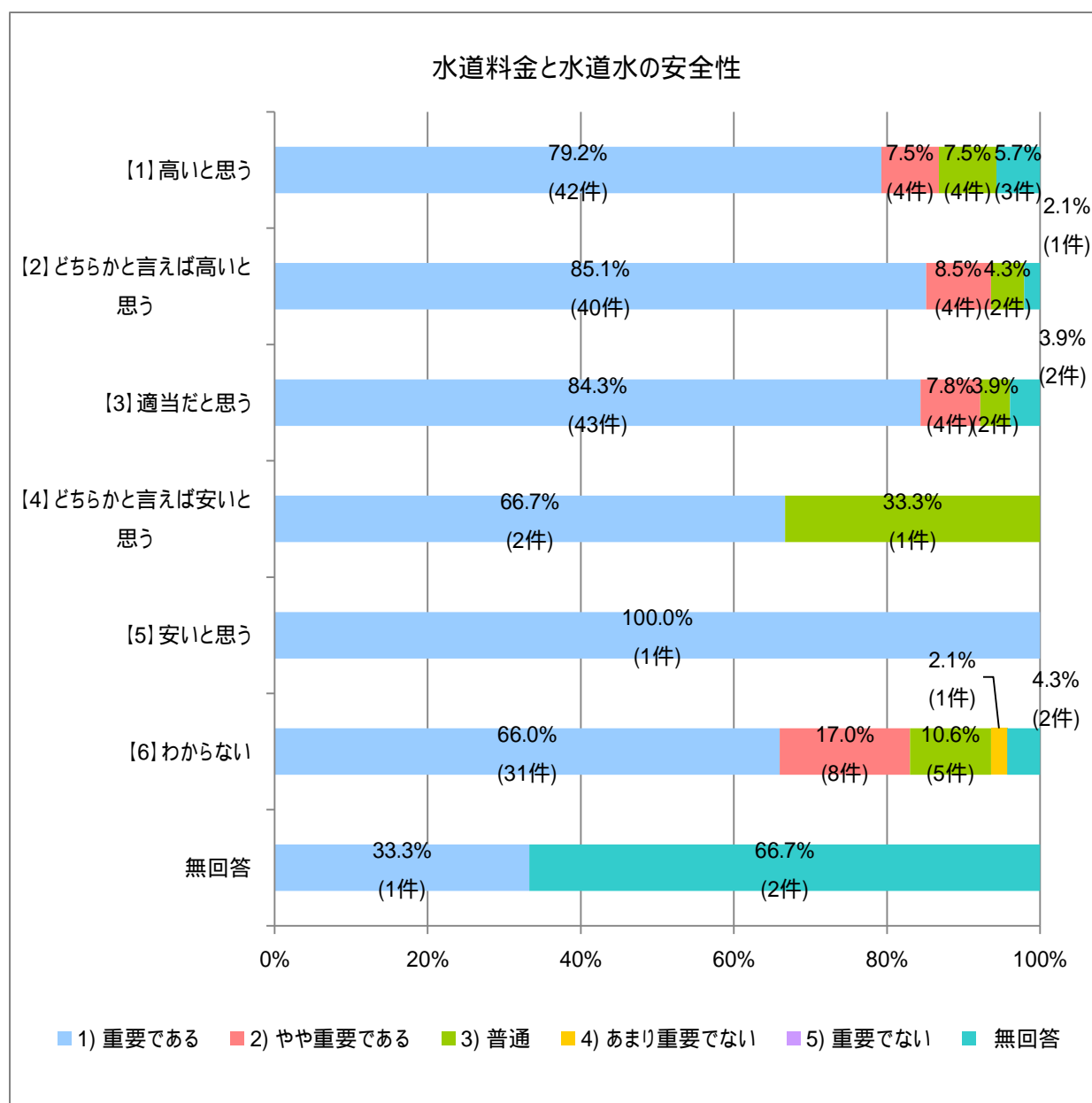
60 歳以上



【問 1 2】水道料金と【問 1 7】項目【 6】水道水の安全性

➤ 年齢区分、水道料金に対する評価にかかわらず、「水道水の安全性」の重要度が高いことがわかります。

59 歳以下



60 歳以上

