

4 上下水道事業の満足度について

1 静岡市が提供する水道・下水道の満足度.....	75
2 水道料金改定についてどのように知ったか.....	83
3 今回の料金改定をどのように受け止めているか.....	86
3-1 どちらともいえない、許容できない理由.....	87
4 経費削減対策に伴う水道水が使えない期間の発生について許容できる範囲.....	89
5 水道・下水道事業の対策で優先順位が高いもの.....	91
6 水道・下水道について知りたい・興味がある情報.....	97
7 新たに見込むサービスに期待すること.....	100
8 飲料水・携帯トイレの備蓄状況.....	103

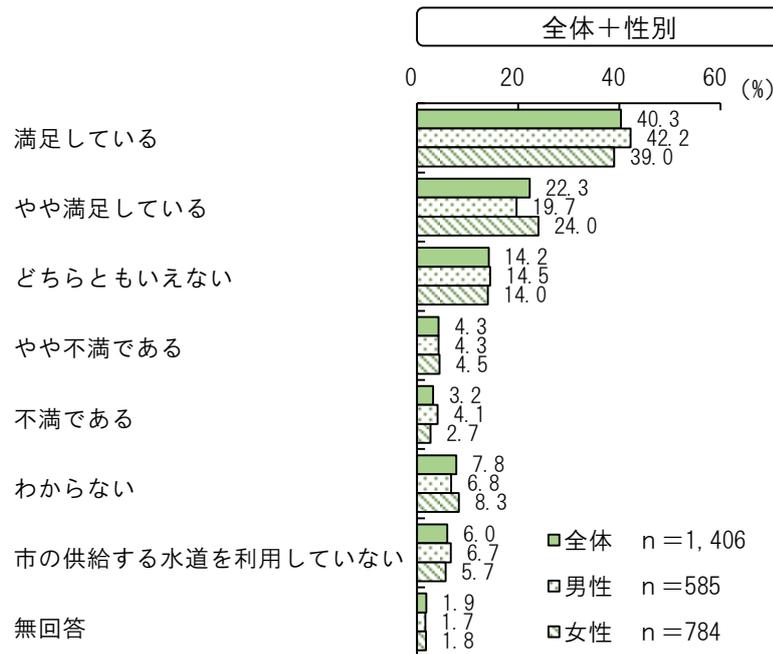
4 上下水道事業の満足度について

問1 あなたは、静岡市が提供している水道・下水道に満足していますか。水道、下水道（汚水処理）、下水道（浸水対策）について、お答えください。（○はそれぞれ1つ）

《①水道の満足度》

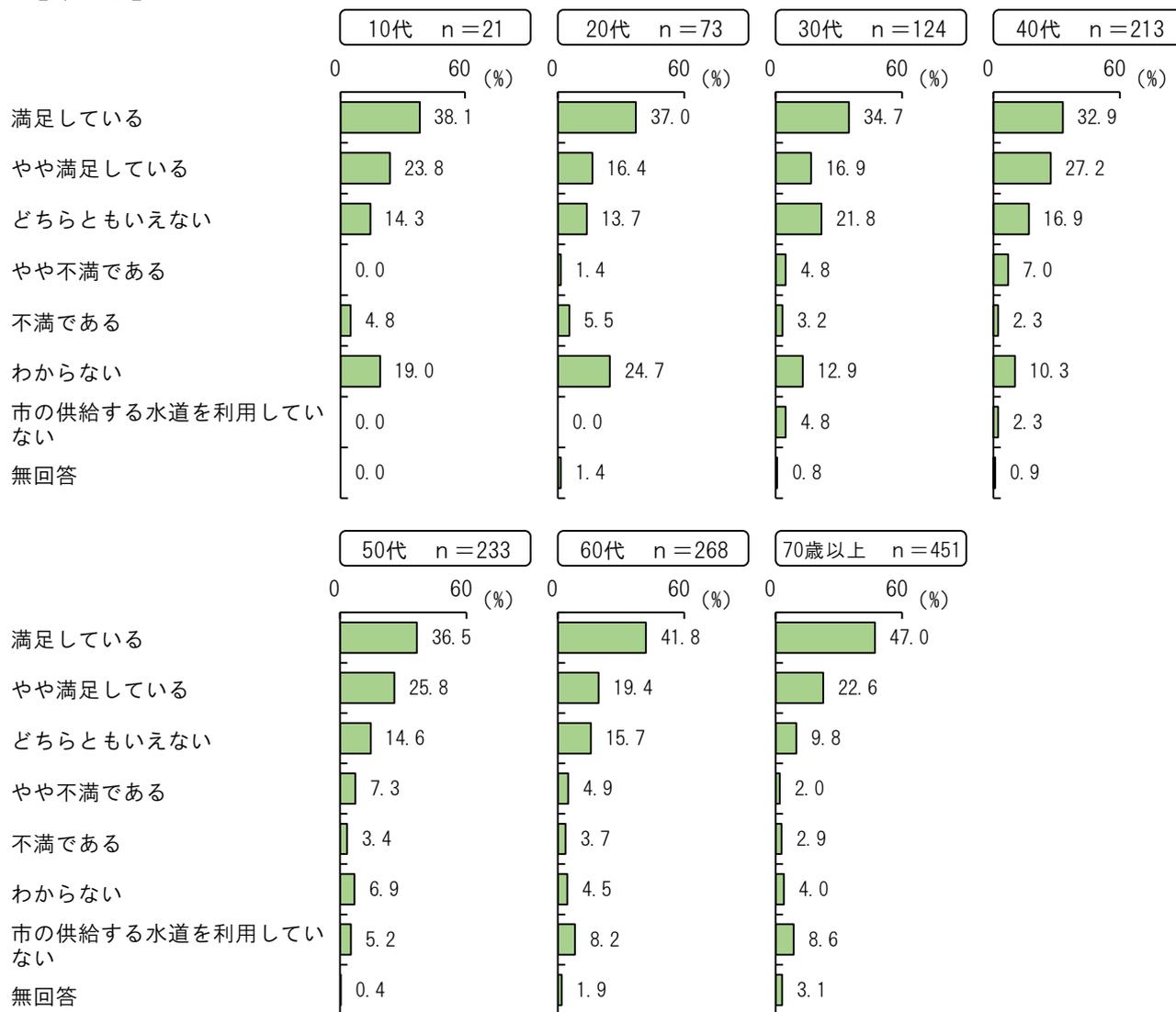
◎POINT◎

静岡市が提供している水道の満足度は、「満足している」が40.3%と最も多く、次いで「やや満足している」が22.3%、「どちらともいえない」が14.2%などとなっている。また、『満足している』（「満足している」+「やや満足している」）は62.6%、『不満である』（「やや不満である」+「不満である」）は7.5%となる。



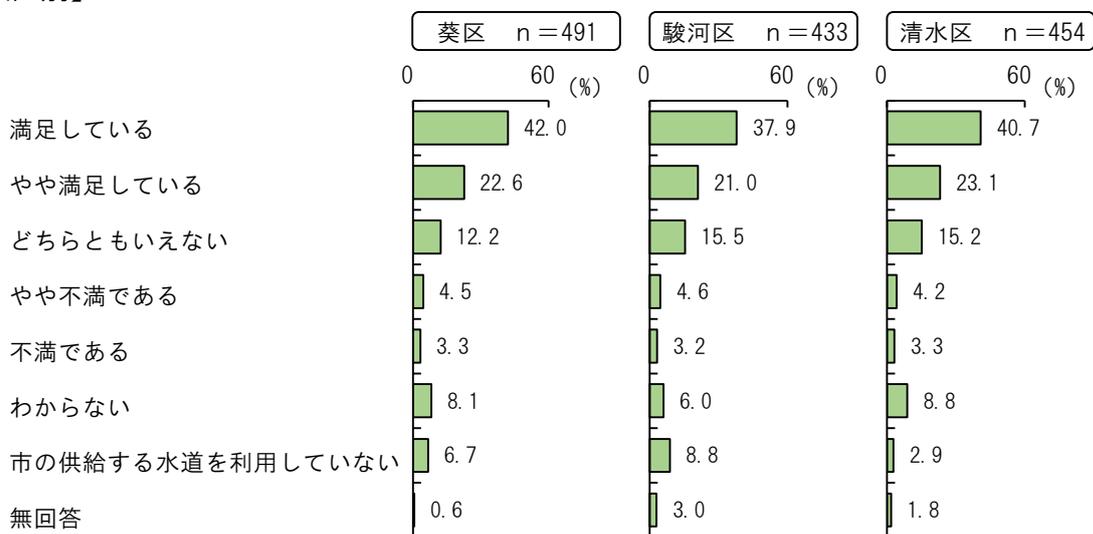
◆性別で見ると、大きな差異はみられない。

【年代別】



◆年代別で見ると、20代において「わからない」が24.7%と多くなっている。70歳以上においては「満足している」が47.0%と多くなっている。

【行政区別】

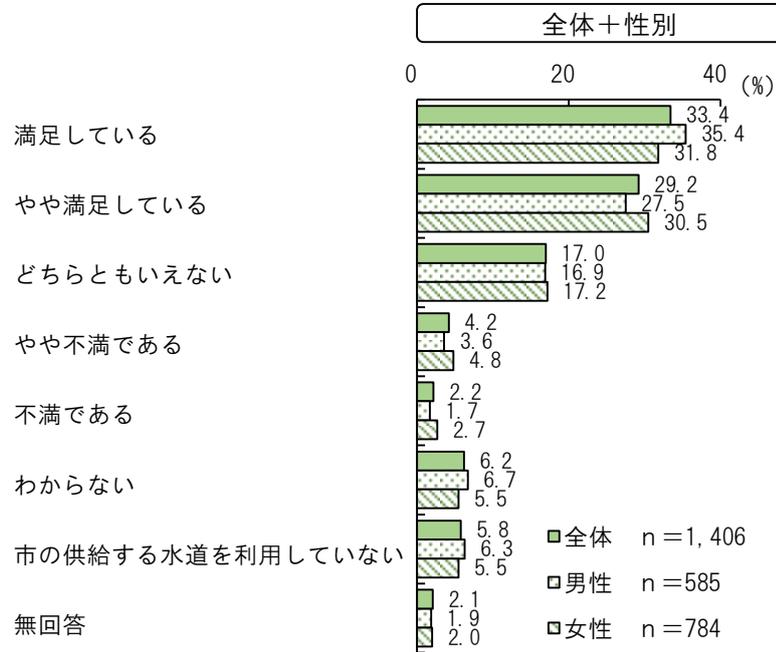


◆行政区別で見ると、駿河区において『満足している』が37.9%と少なくなっている。

《②水道水のおいしさの満足度》

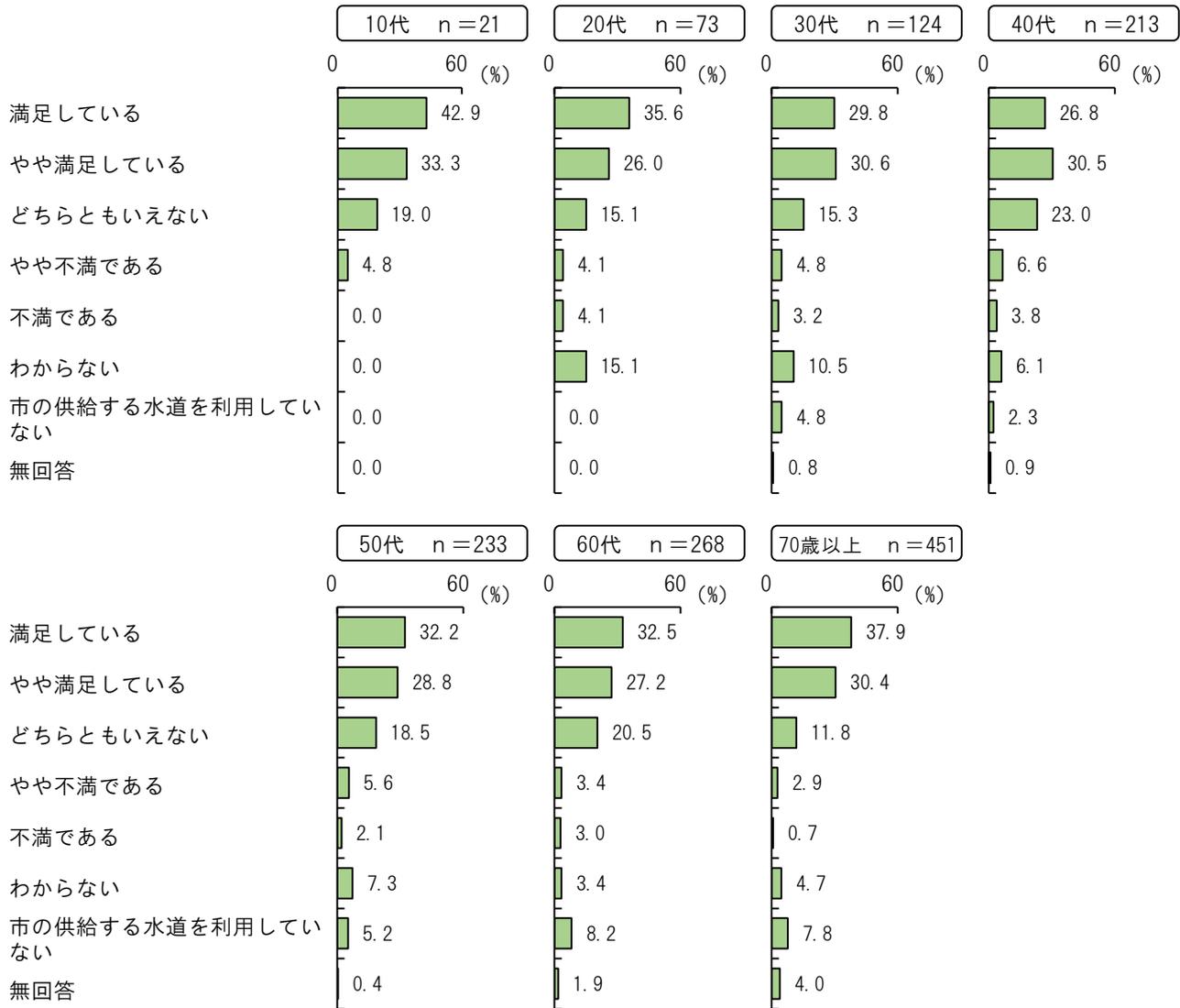
◎POINT◎

水道水のおいしさの満足度は、「満足している」が33.4%と最も多く、次いで「やや満足している」が29.2%、「どちらともいえない」が17.0%などとなっている。また、『満足している』（「満足している」＋「やや満足している」）は62.5%、『不満である』（「やや不満である」＋「不満である」）は6.4%となる。



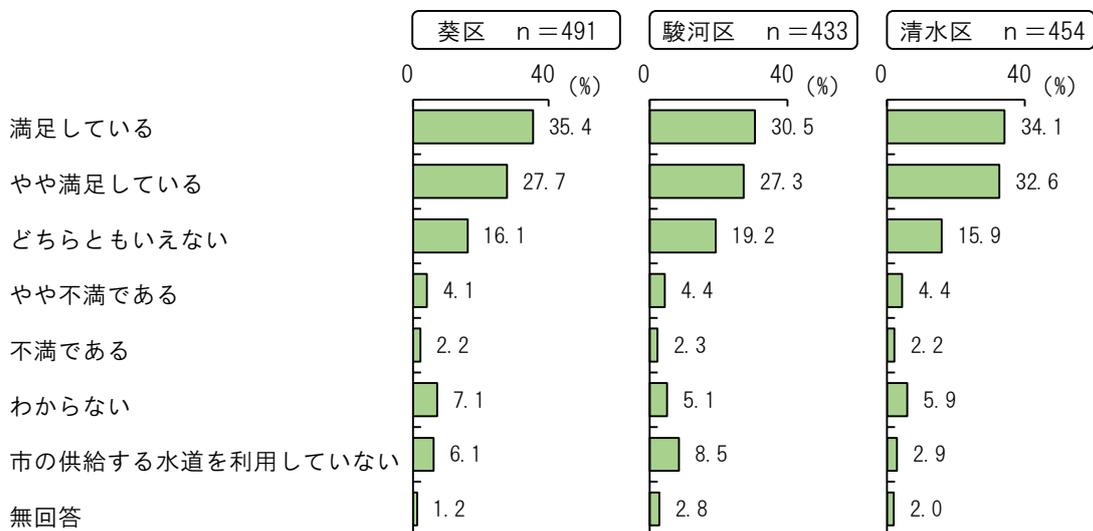
◆性別で見ると、大きな差異はみられない。

【年代別】



◆年代別でみると、10代において「満足している」が42.9%と多くなっている。

【行政区別】

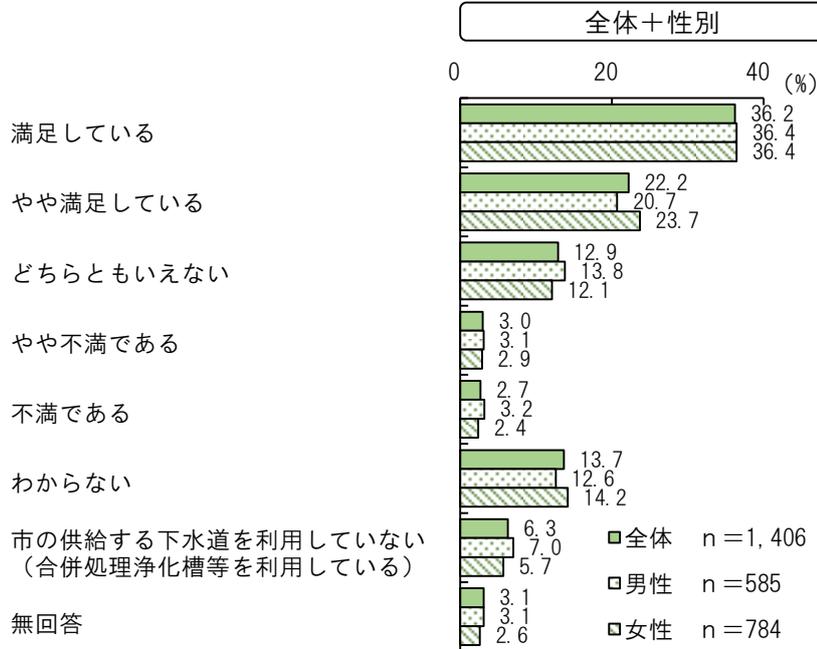


◆行政区別でみると、駿河区において『満足している』が57.7%と少なくなっている。

≪③下水道（汚水処理）の満足度≫

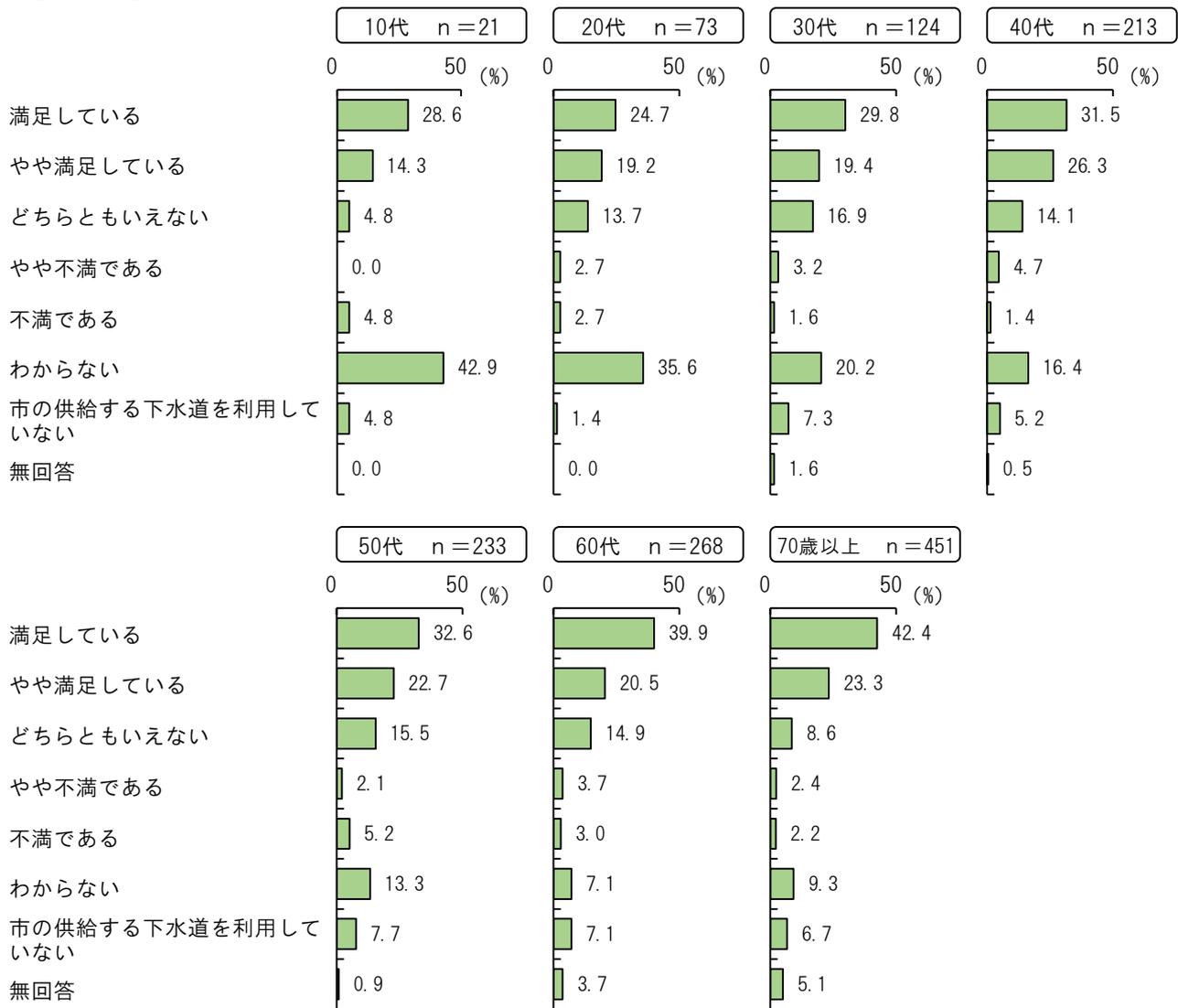
◎POINT◎

下水道（汚水処理）の満足度は、「満足している」が36.2%と最も多く、次いで「やや満足している」が22.2%、「どちらともいえない」が12.9%などとなっている。一方、「わからない」は13.7%となる。また、『満足している』（「満足している」＋「やや満足している」）は58.4%、『不満である』（「やや不満である」＋「不満である」）は5.7%となる。



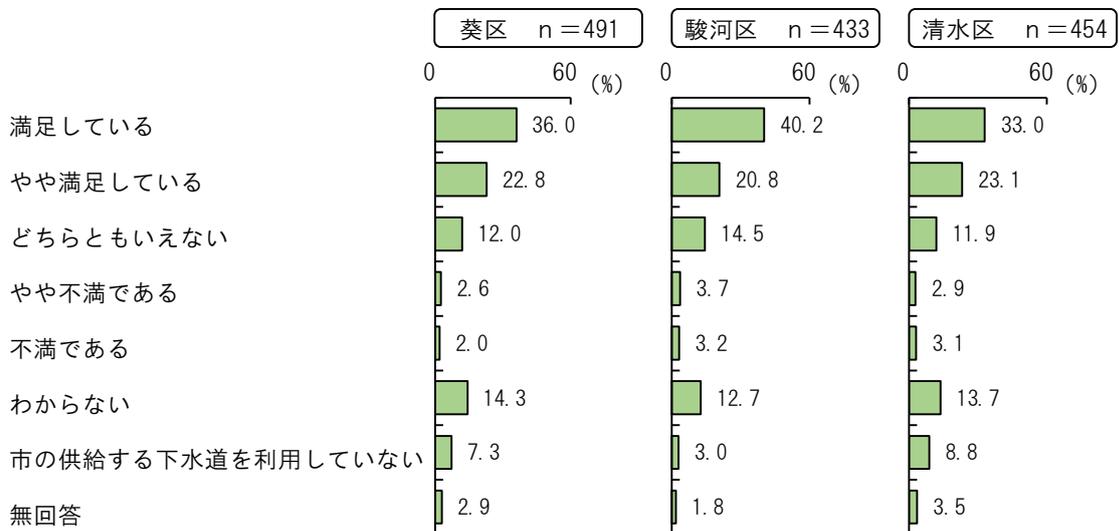
◆性別で見ると、大きな差異はみられない。

【年代別】



◆年代別で見ると、10代において「わからない」が42.9%と多くなっている。70歳以上においては『満足している』が65.6%と多くなっている。

【行政区別】

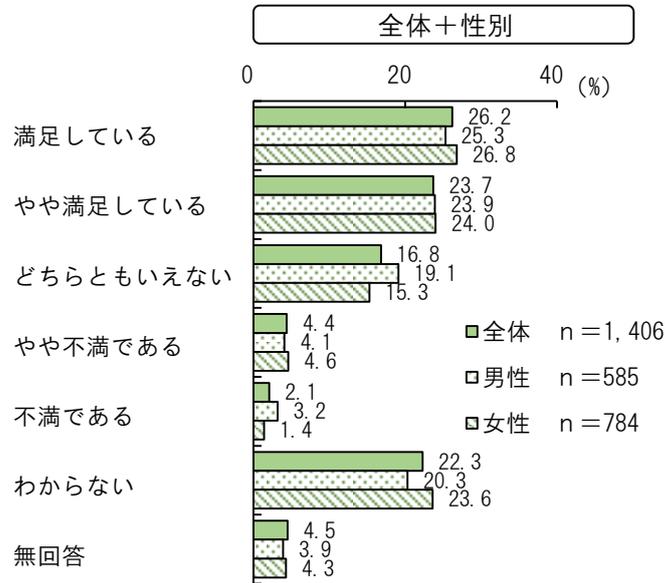


◆行政区別で見ると、大きな差異はみられない。

≪④下水道（浸水対策）の満足度≫

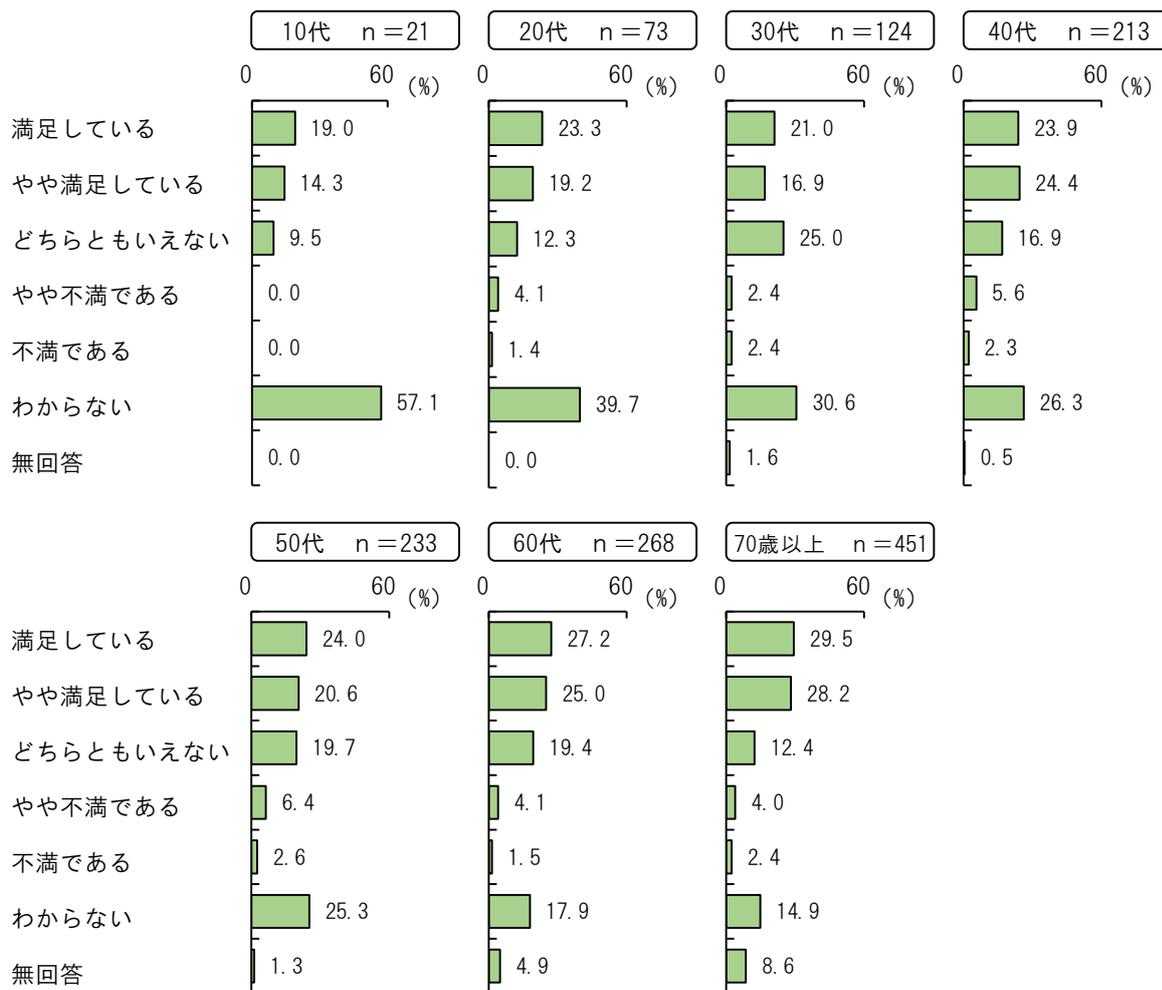
◎POINT◎

下水道（浸水対策）の満足度は、「満足している」が26.2%と最も多く、次いで「やや満足している」が23.7%、「どちらともいえない」が16.8%などとなっている。一方、「わからない」は22.3%となる。また、『満足している』（「満足している」＋「やや満足している」）は49.9%、『不満である』（「やや不満である」＋「不満である」）は6.5%となる。



◆性別で見ると、大きな差異はみられない。

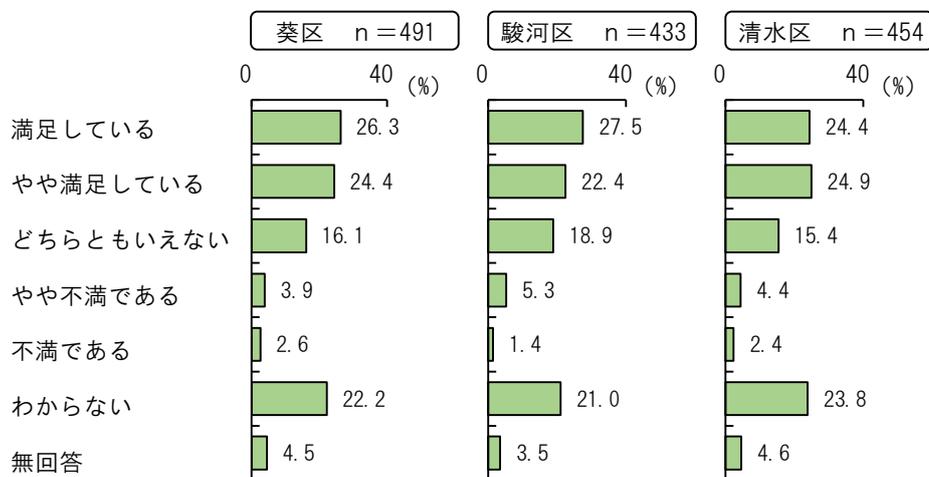
【年代別】



◆年代別で見ると、10代において「わからない」が57.1%と多くなっている。30代においては「どちらともいえない」が25.0%と多くなっている。

◆70歳以上においては『満足している』が57.6%と多くなっている。

【行政区別】

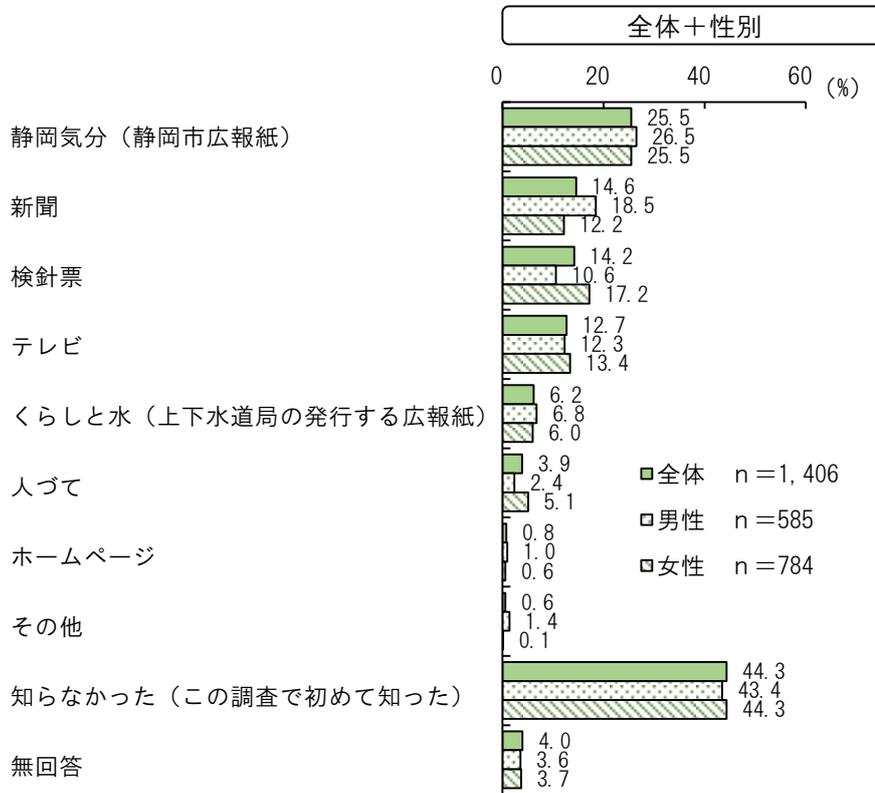


◆行政区別で見ると、大きな差異はみられない。

問2 あなたは、今回の水道料金改定についてどのように情報を得ましたか。(〇はいくつでも)

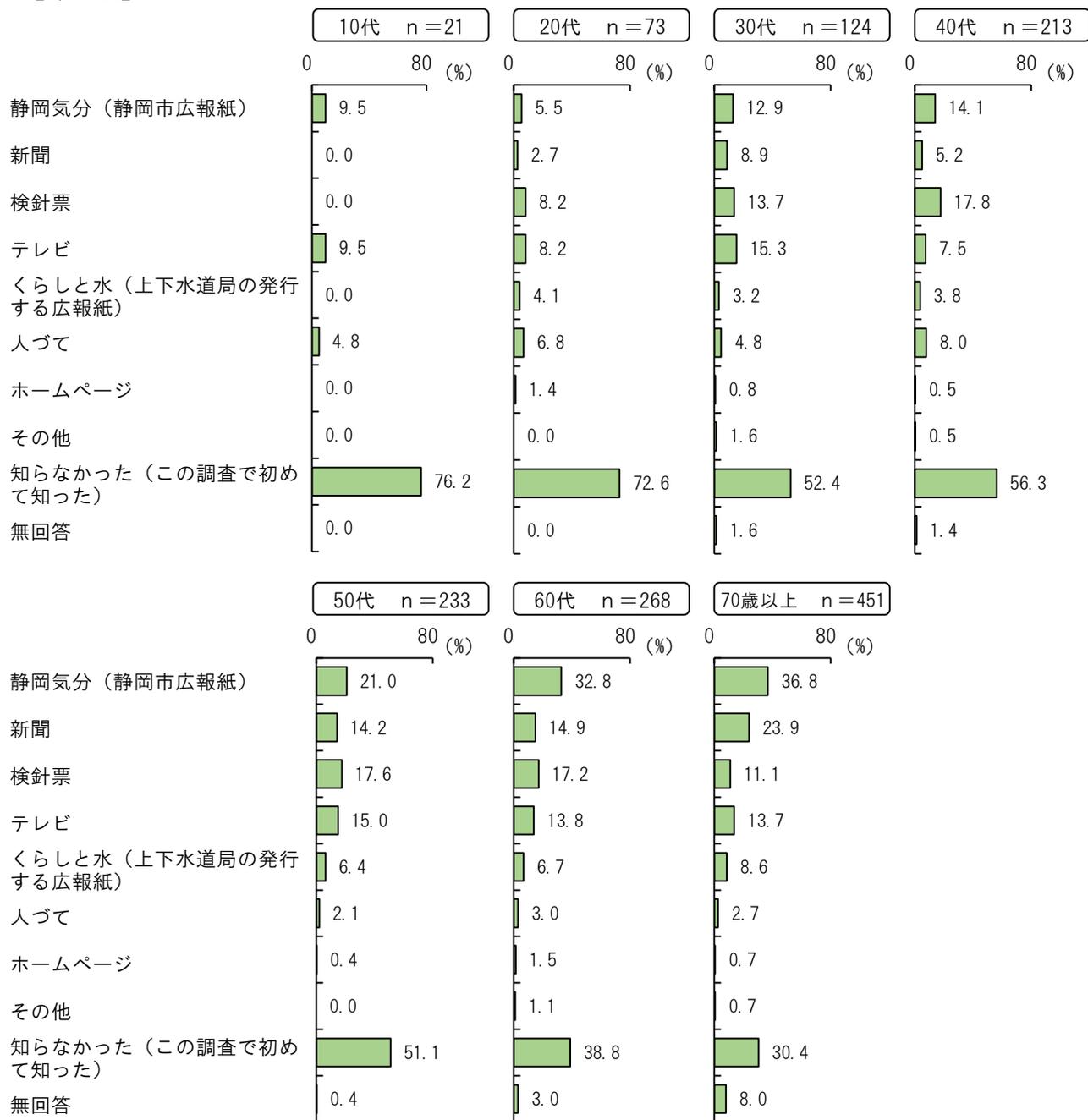
◎POINT◎

水道料金改定の情報の入手方法は、「静岡気分（静岡市広報紙）」が25.5%と最も多く、次いで「新聞」が14.6%、「検針票」が14.2%などとなっている。一方、「知らなかった（この調査で初めて知った）」は44.3%となる。



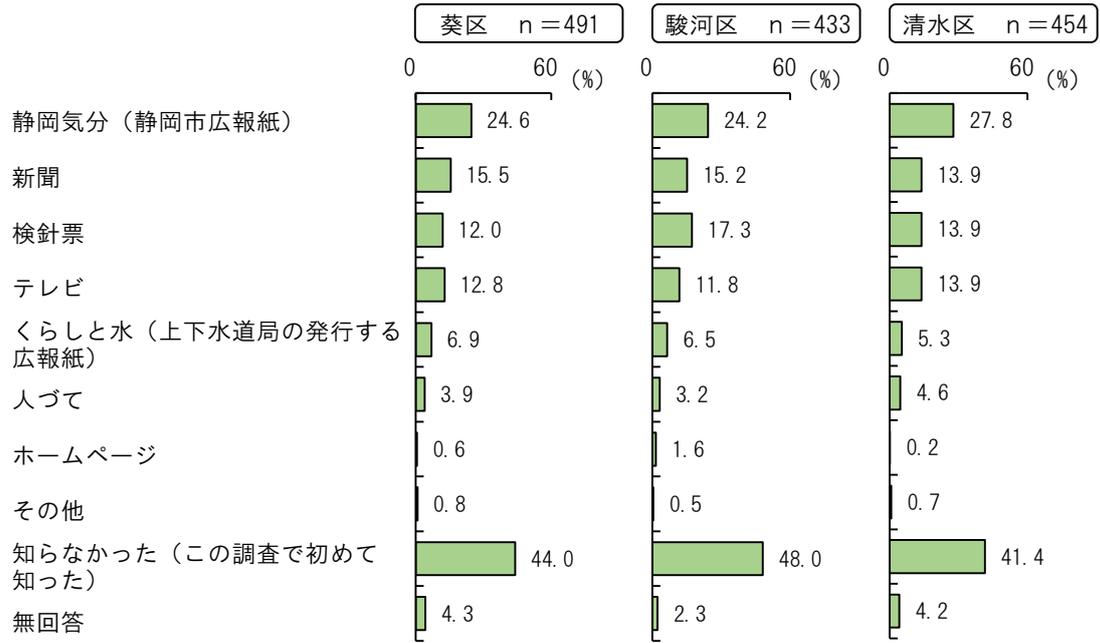
◆性別で見ると、男性において「新聞」が18.5%と多くなっている。女性においては「検針票」が17.2%と多くなっている。

【年代別】



◆年代別で見ると、「知らなかった」が10代において76.2%、20代において72.6%と多かった。70歳以上においては「新聞」が23.9%と多く、「知らなかった (この調査で初めて知った)」が30.4%と少なくなっている。

【行政区別】

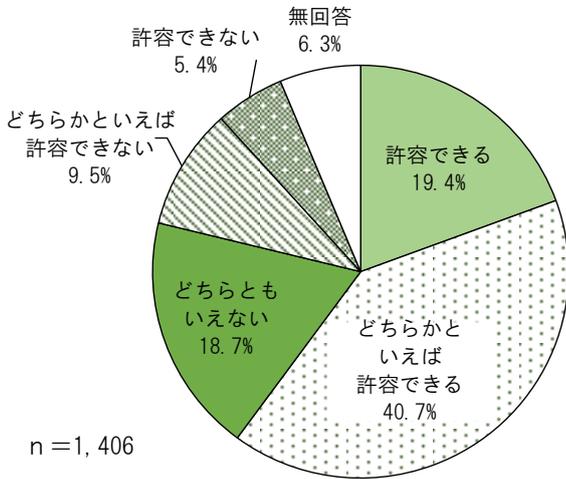


◆行政区別でみると、大きな差異はみられない。

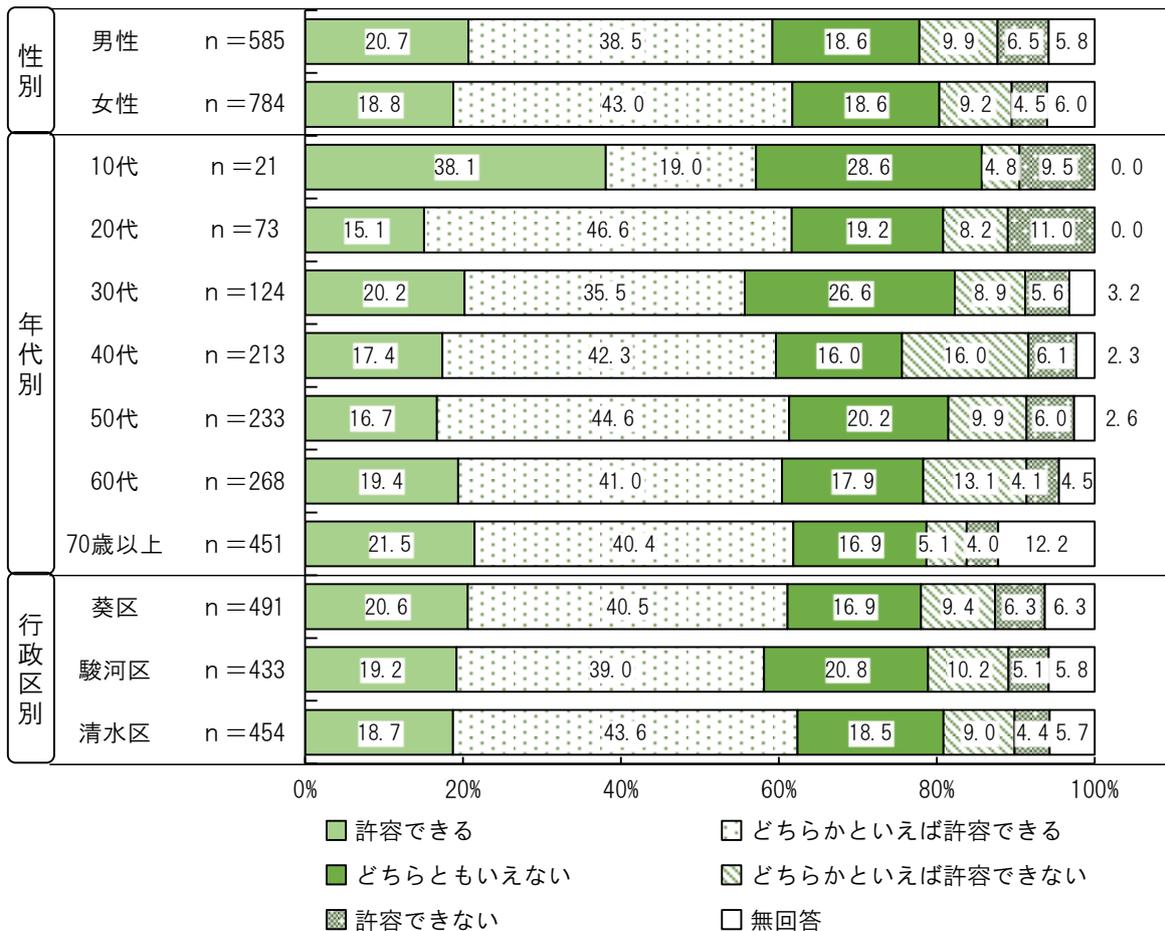
問3 あなたは、今回の料金改定について、どのように受け止めていますか。(〇は1つ)

◎POINT◎

料金改定をどのように受け止めているかについては、「どちらかといえば許容できる」が40.7%と最も多く、次いで「許容できる」が19.4%、「どちらともいえない」が18.7%などとなっている。また、『許容できる』（「許容できる」＋「どちらかといえば許容できる」）は60.1%、『許容できない』（「どちらかといえば許容できない」＋「許容できない」）は14.9%となる。



- ◆性別で見ると、大きな差異はみられない。
- ◆年代別で見ると、10代において「許容できる」が38.1%と多く、「どちらかといえば許容できる」が19.0%と少なくなっている。
- ◆70歳以上においては『許容できない』が9.1%と少なくなっている。
- ◆行政区別で見ると、大きな差異はみられない。

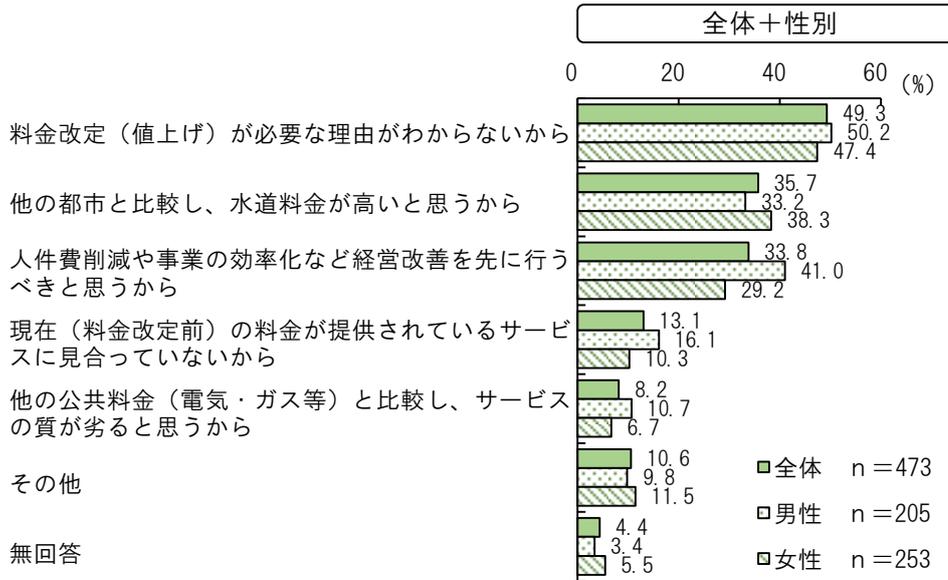


【問3で「どちらともいえない」「どちらかといえば許容できない」「許容できない」と回答した方のみ】

問3-1 どちらともいえない、許容できないと考えるのは、どのような理由からですか。
(〇はいくつでも)

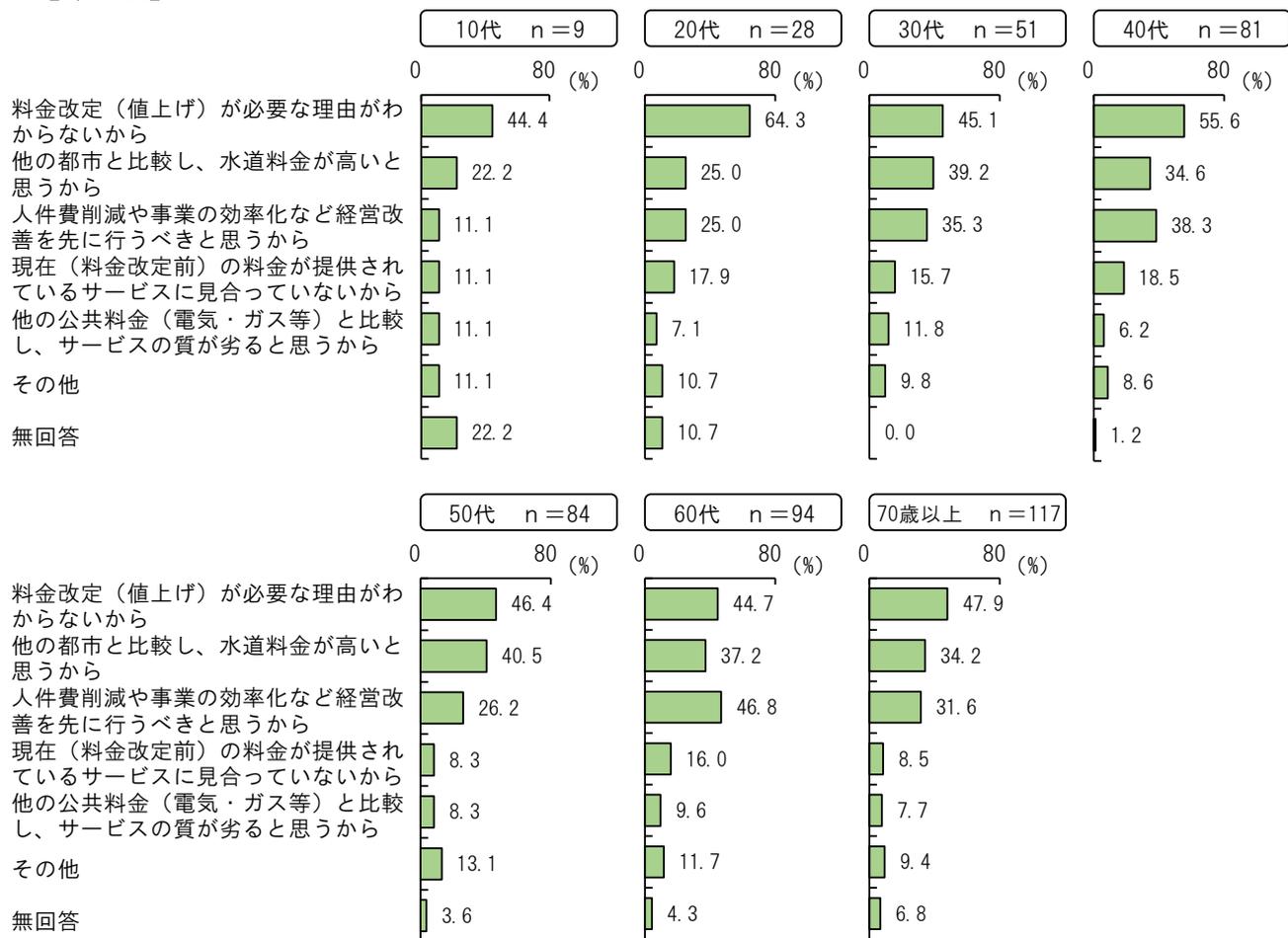
◎POINT◎

許容できないと思う理由は、「料金改定（値上げ）が必要な理由がわからないから」が49.3%と最も多く、次いで「他の都市と比較し、水道料金が高いと思うから」が35.7%、「人件費削減や事業の効率化など経営改善を先に行うべきと思うから」が33.8%などとなっている。



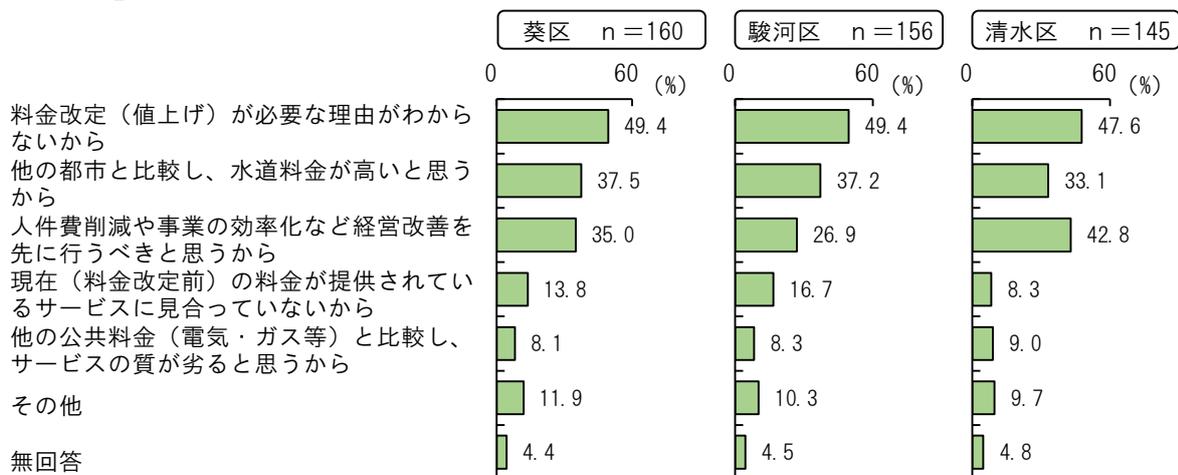
◆性別で見ると、男性において「人件費削減や事業の効率化など経営改善を先に行うべきと思うから」「現在（料金改定前）の料金が提供されているサービスに見合っていないから」が多くなっている。女性においては「他の都市と比較し、水道料金が高いと思うから」が多くなっている。

【年代別】



◆年代別でみると、20代において「料金改定（値上げ）が必要な理由がわからないから」が64.3%と多く、「他の都市と比較し、水道料金が高いと思うから」が25.0%と少なくなっている。60代においては「人件費削減や事業の効率化など経営改善を先に行うべきと思うから」が46.8%と多くなっている。

【行政区別】

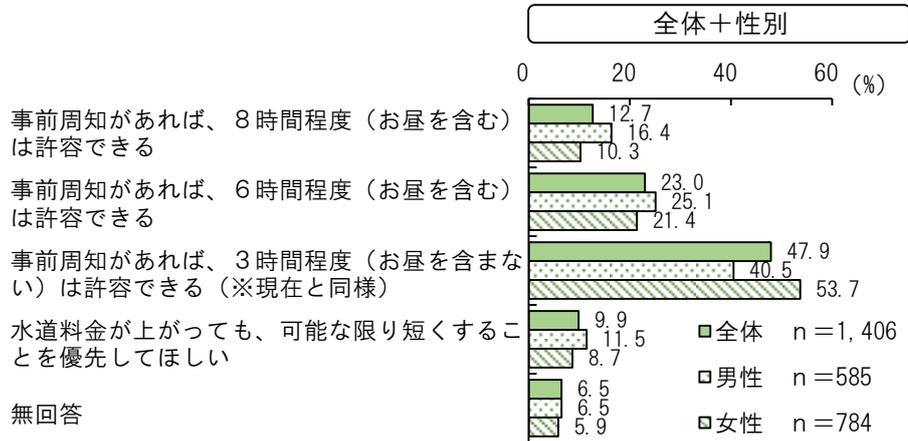


◆行政区別でみると、駿河区において「人件費削減や事業の効率化など経営改善を先に行うべきと思うから」が26.9%と少なくなっている。清水区においては「人件費削減や事業の効率化など経営改善を先に行うべきと思うから」が42.8%と多く、「現在（料金改定前）の料金が提供されているサービスに見合っていないから」が8.3%と少なくなっている。

問4 経費削減対策に伴う水道水が使えない期間の発生について、どの程度なら許容できますか。
(○は1つ)

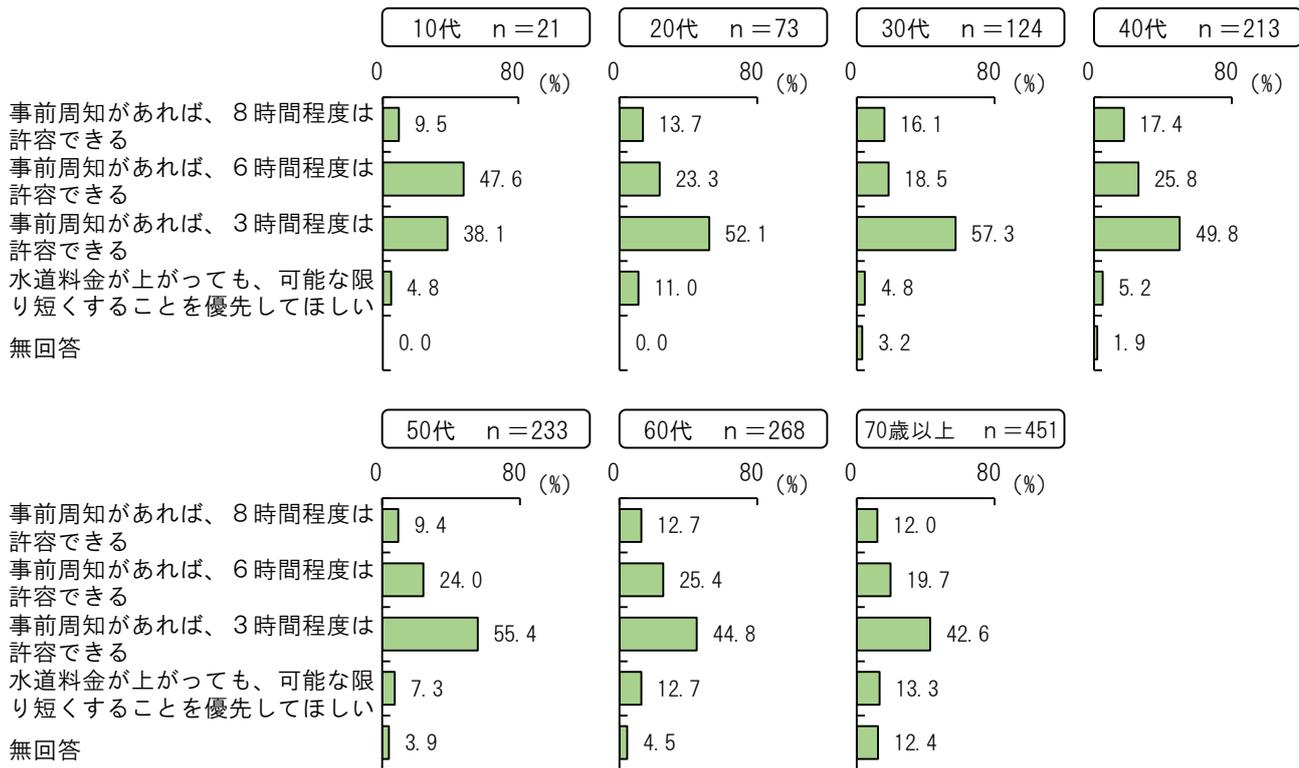
◎POINT◎

水道水が使えない期間の発生について、許容できる時間は、「事前周知があれば、3時間程度（お昼を含まない）は許容できる（※現在と同様）」が47.9%と最も多く、次いで「事前周知があれば、6時間程度（お昼を含む）は許容できる」が23.0%、「事前周知があれば、8時間程度（お昼を含む）は許容できる」が12.7%などとなっている。



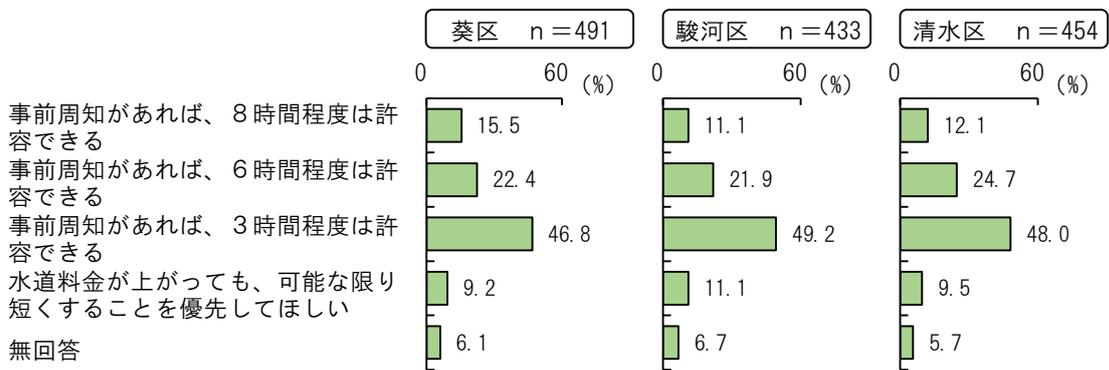
- ◆性別で見ると、男性において「事前周知があれば、8時間程度（お昼を含む）は許容できる」が16.4%と多くなっている。女性においては「事前周知があれば、3時間程度（お昼を含まない）は許容できる」が53.7%と多くなっている。
- ◆事前周知があれば、水道水が使えない期間が発生することについては、83.6%が許容できると回答した。
- ◆「お昼を含む場合（「8時間程度は許容できる」＋「6時間程度は許容できる」）」の割合が35.7%であるのに対し、「お昼を含まない場合（3時間程度は許容できる）」の割合は47.9%だった。

【年代別】



◆年代別で見ると、10代において「事前周知があれば、6時間程度(お昼を含む)は許容できる」が47.6%と多くなっている。

【行政区別】



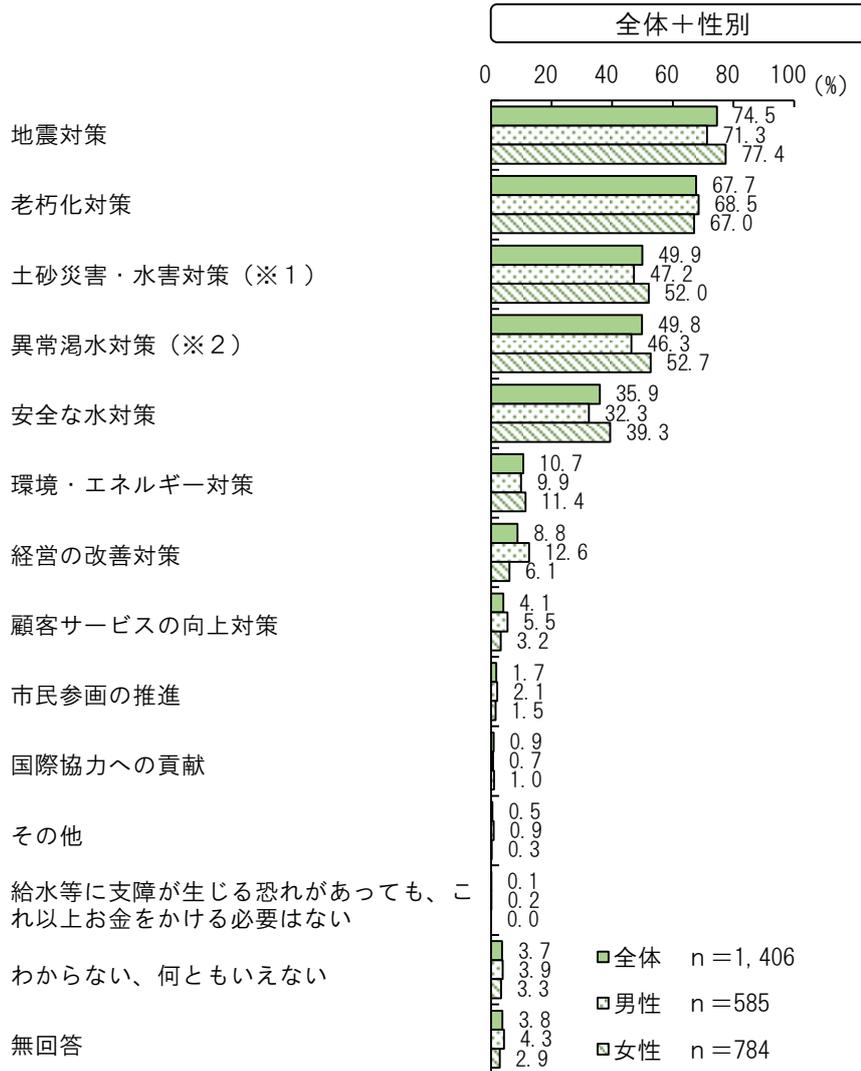
◆行政区別で見ると、大きな差異はみられない。

問5 現在、静岡市では次にあるような上下水道事業の対策を計画し、一部実施していますが、限られた財源・人的資源の中で、すべてを同時進行させて短期間のうちに達成することは困難です。そこで、あなたが優先すべきと考える水道事業、下水道事業の対策について、優先順位の高いものをお答えください。(〇は4つまで)

≪①水道事業≫

◎POINT◎

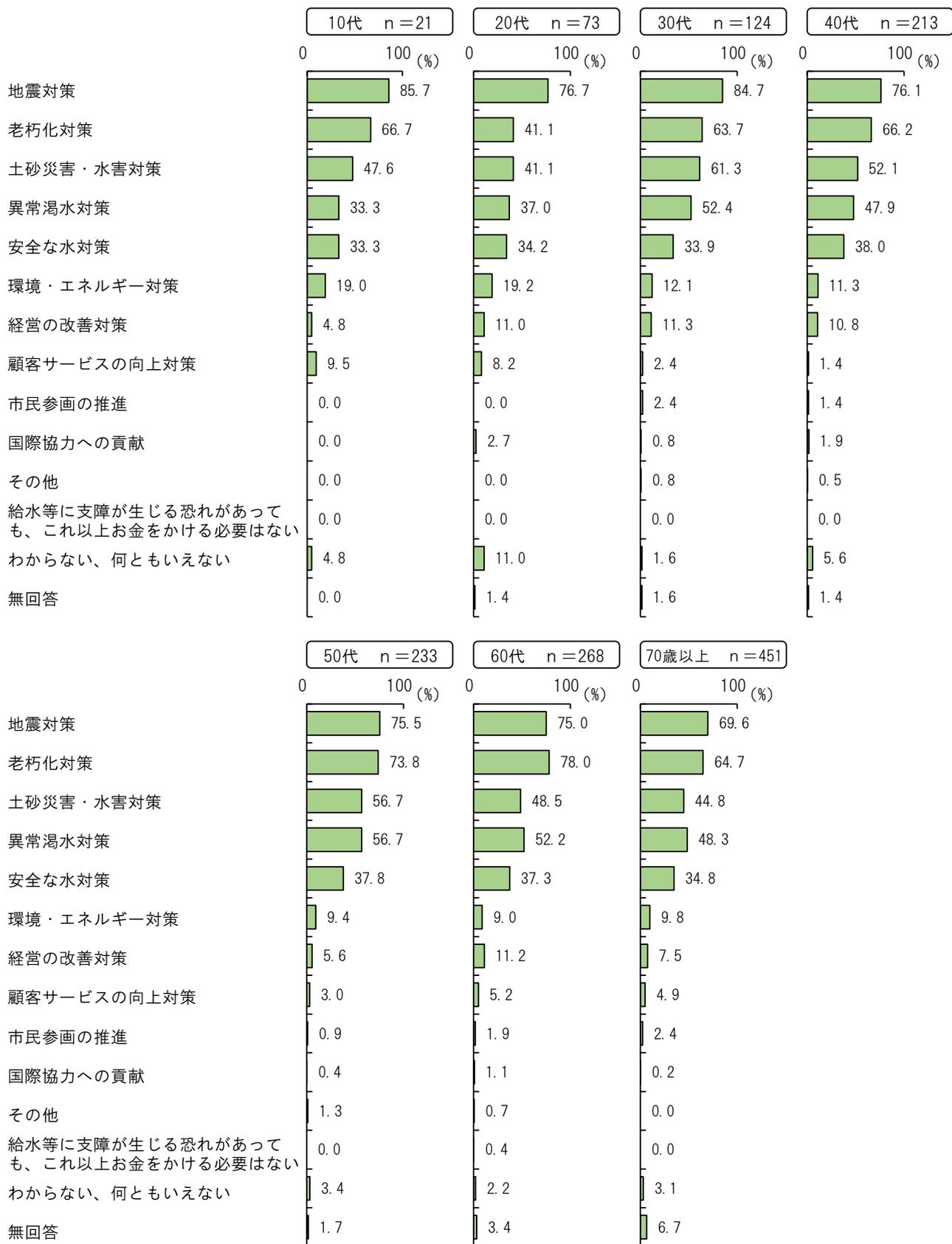
水道事業の対策について優先順位の高いものは、「地震対策」が74.5%と最も多く、次いで「老朽化対策」が67.7%、「土砂災害・水害対策」が49.9%などとなっている。



※1 土砂災害・水害対策：市の管理する水道施設に対する対策
2 異常湧水対策：少雨を原因とした水道の断水等を防ぐための対策

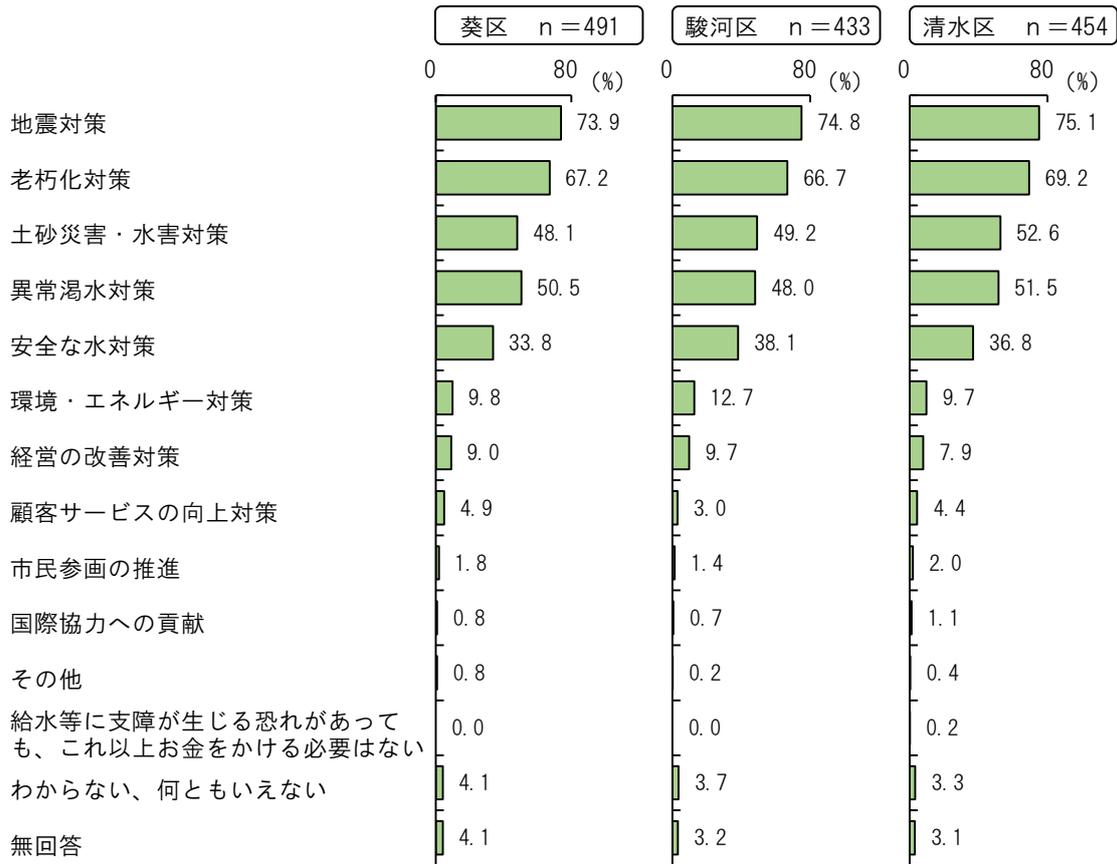
◆性別で見ると、男性において「経営の改善対策」が12.6%と多くなっている。女性においては「地震対策」「異常湧水対策」「安全な水対策」が多くなっている。

【年代別】



◆年代別でみると、「地震対策」が10代において85.7%、30代においては84.7%と多くなっている。20代においては「わからない、何ともいえない」が11.0%と多く、「老朽化対策」が41.1%と少なくなっている。70歳以上においては「地震対策」が69.6%と少なくなっている。また、60代においては「老朽化対策」が78.0%と最も多くなっている。

【行政区別】

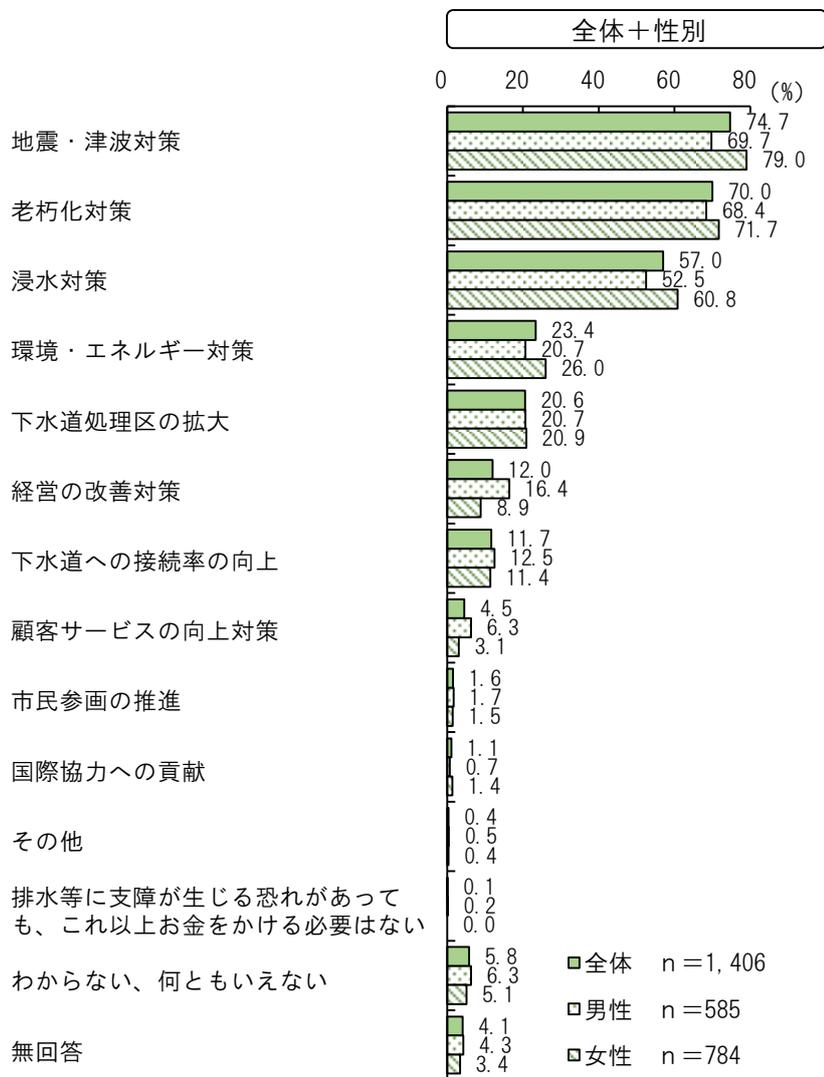


◆行政区別でみると、大きな差異はみられない。

《②下水道事業》

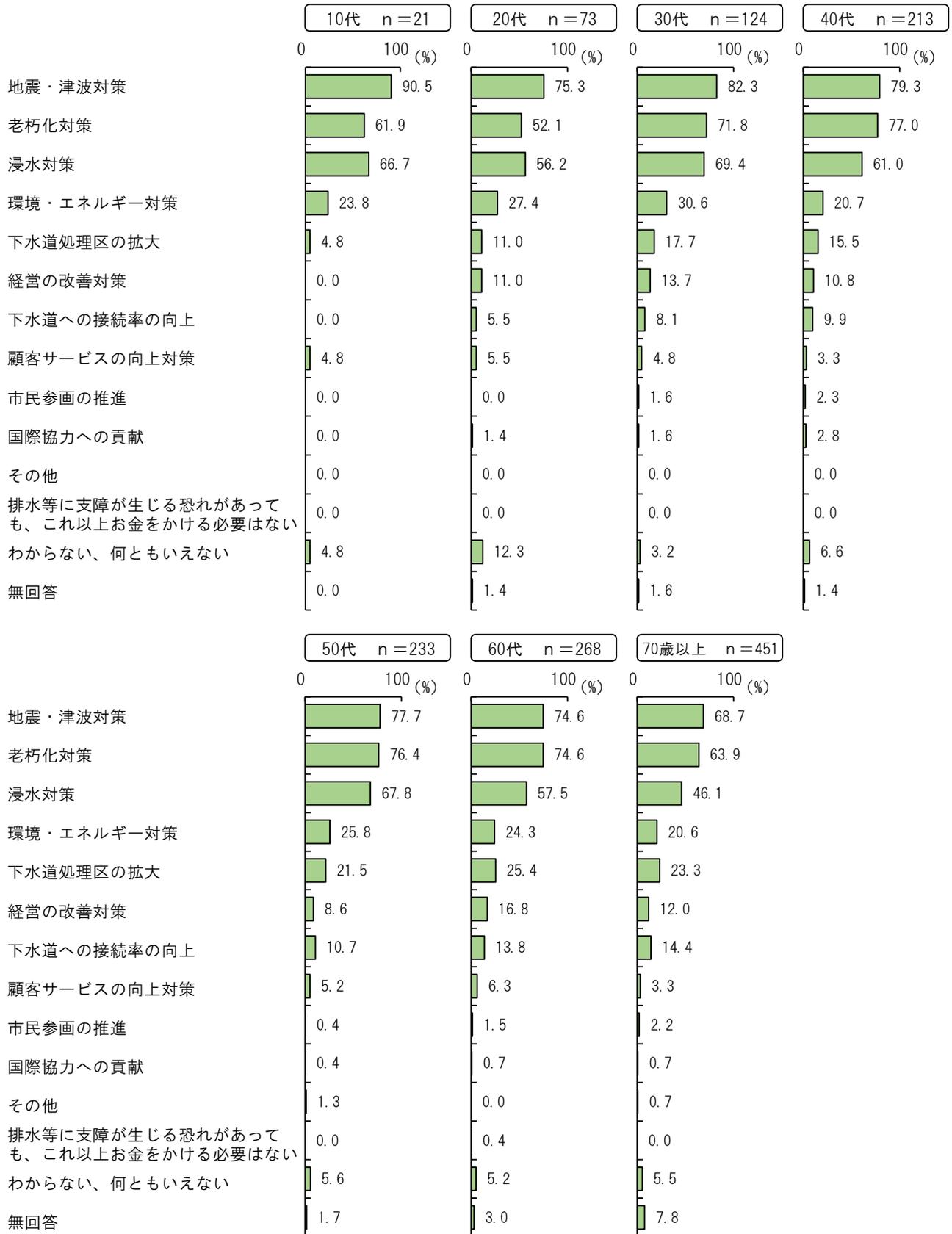
◎POINT◎

下水道事業の対策について優先順位の高いものは、「地震・津波対策」が74.7%と最も多く、次いで「老朽化対策」が70.0%、「浸水対策」が57.0%などとなっている。



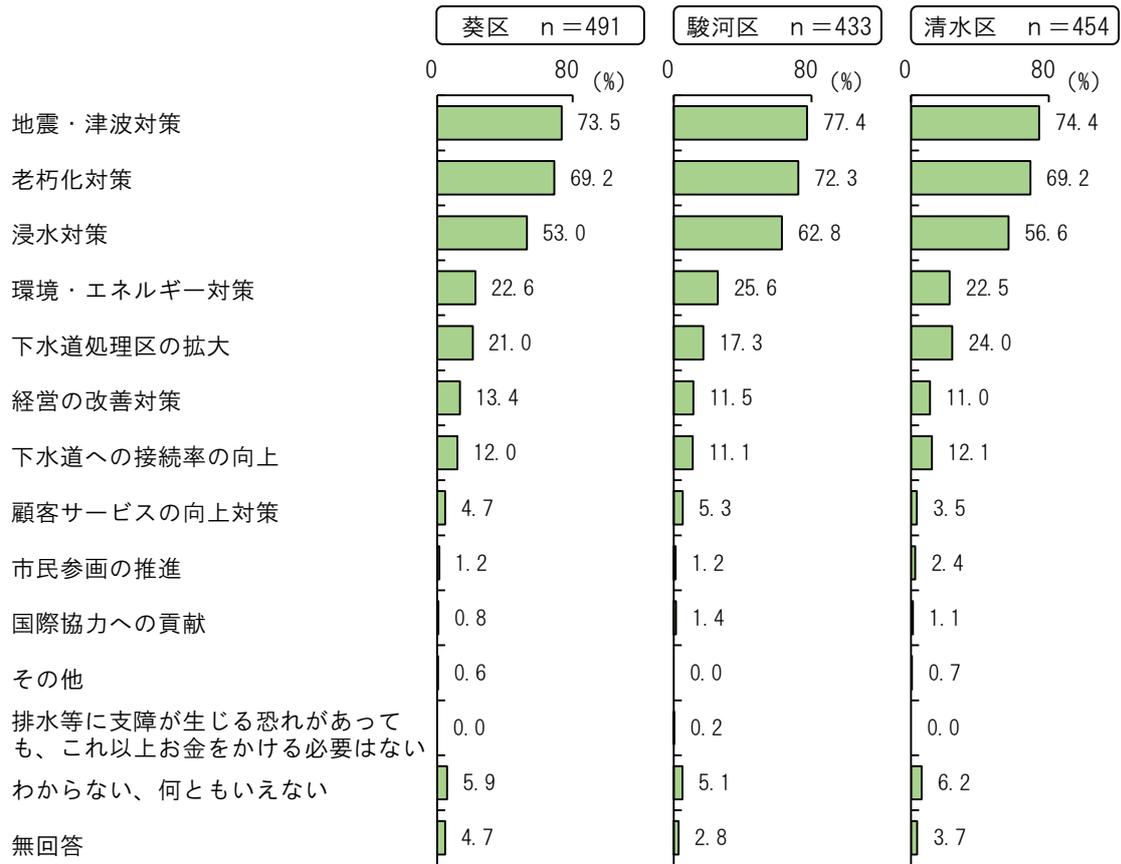
◆性別で見ると、男性において「経営の改善対策」が16.4%と多くなっている。女性においては「地震・津波対策」「浸水対策」「環境・エネルギー対策」が多くなっている。

【年代別】



◆年代別でみると、10代において「地震・津波対策」が90.5%と多く、「下水道処理区の拡大」「経営の改善対策」「下水道への接続率の向上」が少なくなっている。20代においては「老朽化対策」が52.1%と少なくなっている。「老朽化対策」は、40代において77.0%、50代においては76.4%と多くなっている。70歳以上においては「地震・津波対策」「浸水対策」が少なくなっている。

【行政区別】

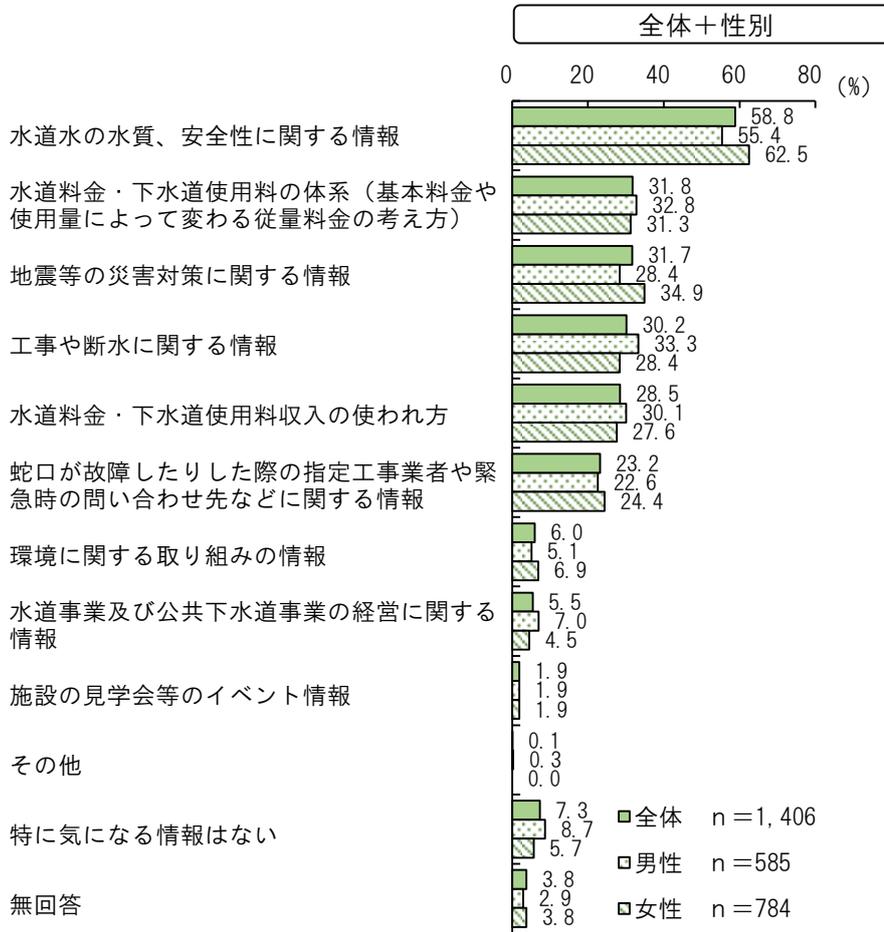


◆行政区別で見ると、駿河区において「浸水対策」が62.8%と多くなっている。

問6 あなたが水道・下水道について知りたい情報、興味がある情報はどのようなものでしょうか。
(〇は3つまで)

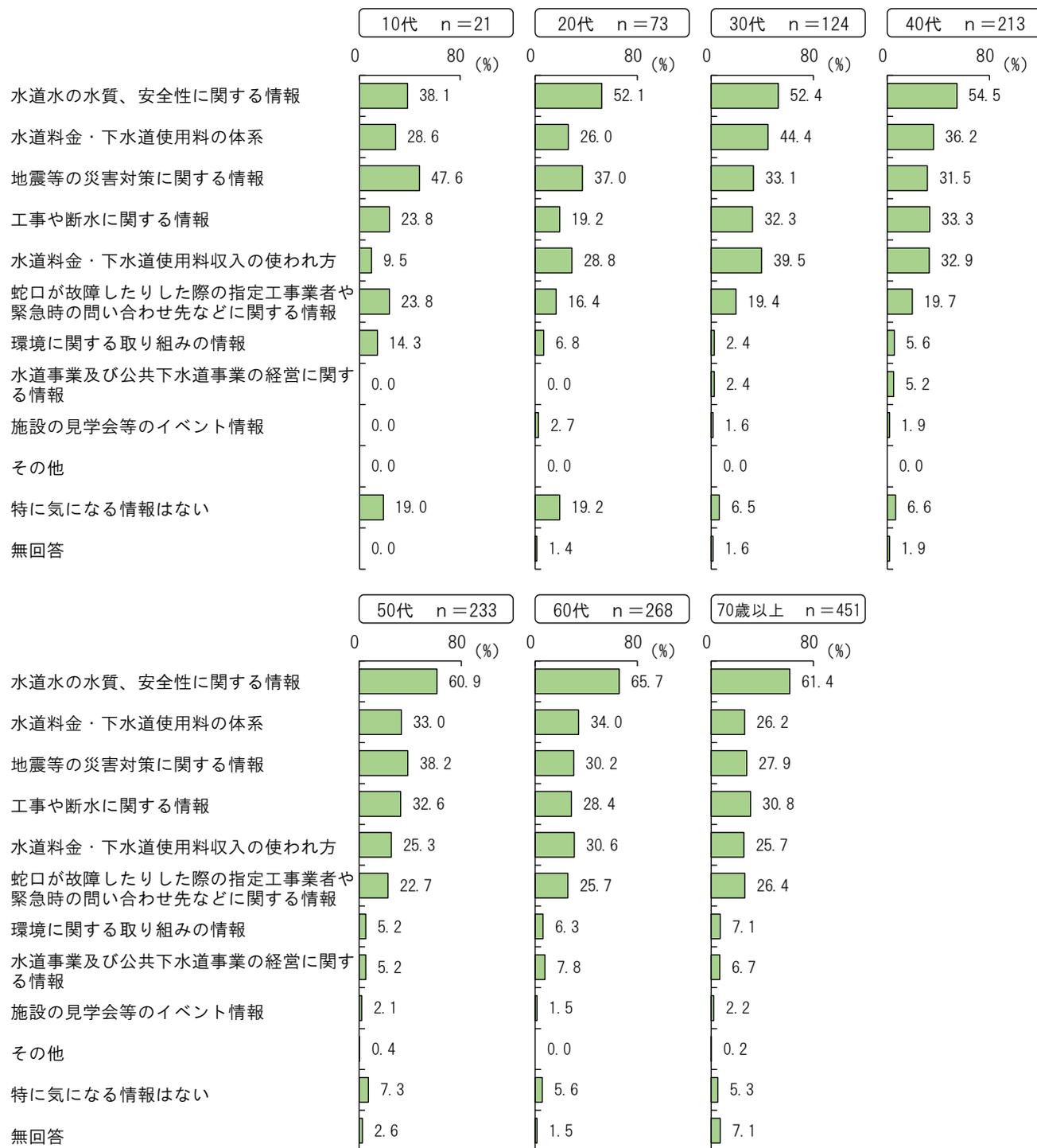
◎POINT◎

水道・下水道について知りたい情報は、「水道水の水質、安全性に関する情報」が58.8%と最も多く、次いで「水道料金・下水道使用料の体系（基本料金や使用量によって変わる従量料金の考え方）」が31.8%、「地震等の災害対策に関する情報」が31.7%などとなっている。



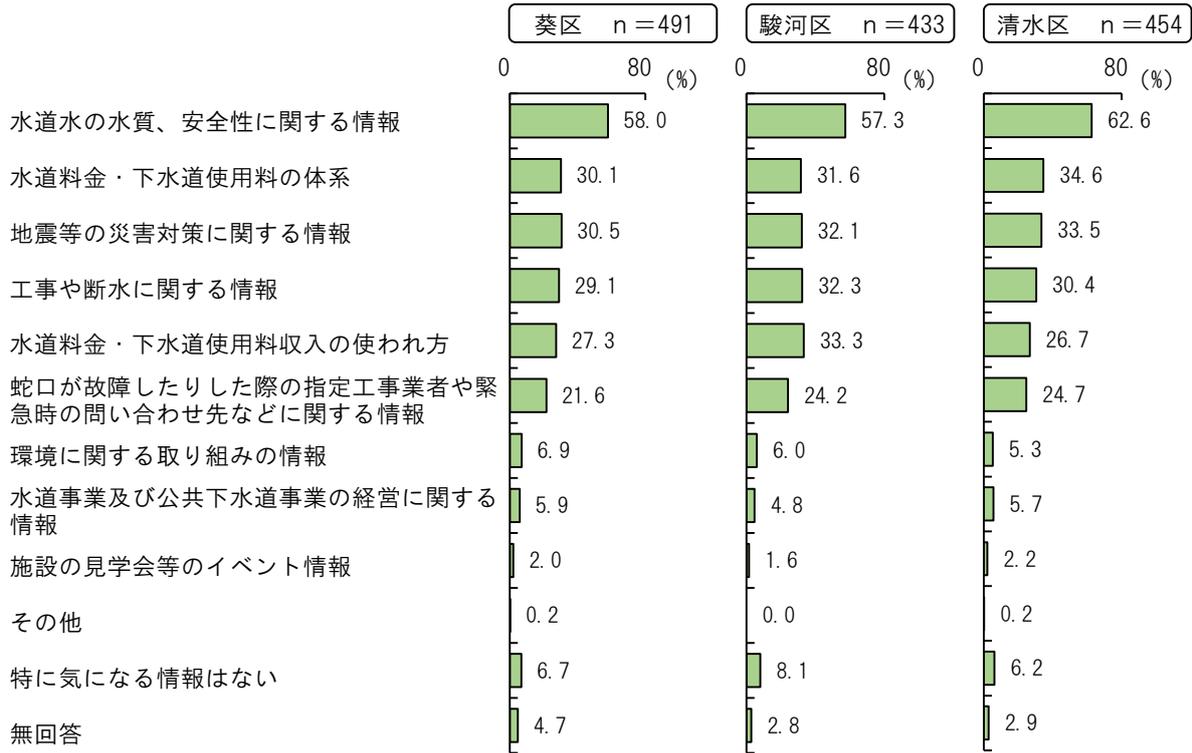
◆性別で見ると、女性において「水道水の水質、安全性に関する情報」「地震等の災害対策に関する情報」が多くなっている。

【年代別】



◆年代別で見ると、10代において「地震等の災害対策に関する情報」「環境に関する取り組みの情報」が多く、「水道水の水質、安全性に関する情報」「水道料金・下水道使用料収入の使われ方」が少なくなっている。30代においては「水道料金・下水道使用料の体系」「水道料金・下水道使用料収入の使われ方」が多くなっている。

【行政区別】

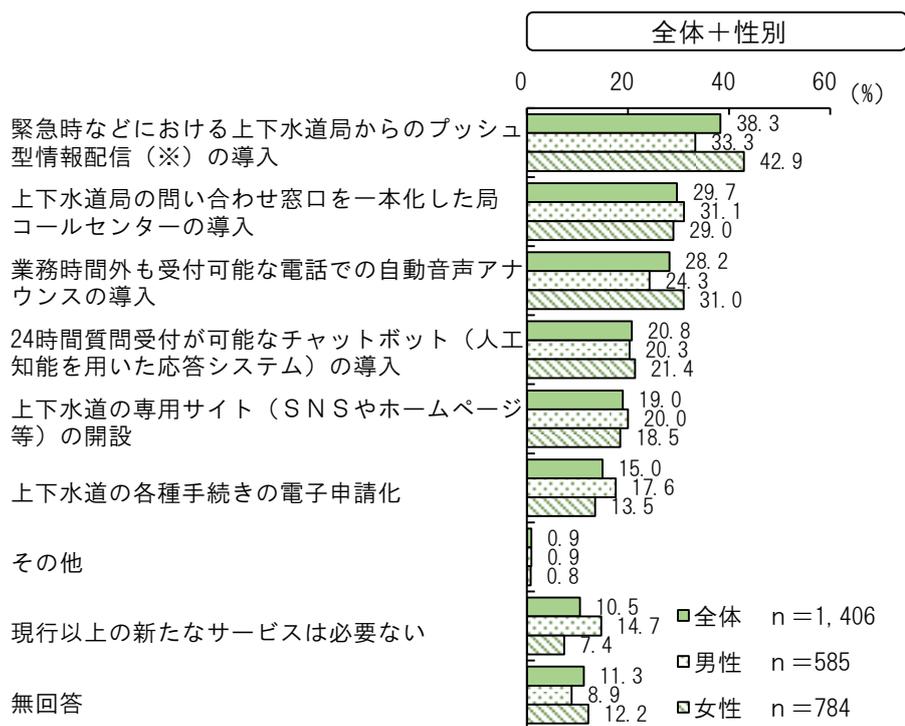


◆行政区別でみると、駿河区において「水道料金・下水道使用料収入の使われ方」が33.3%と多くなっている。

問7 上下水道局では、コロナ禍に伴う新たな生活様式への対応や、行政分野のデジタル化の遅れなどの課題から、新たなサービスについて導入を検討しています。あなたは、以下に示すものなかで、どのようなサービスを期待しますか。(〇はいくつでも)

◎POINT◎

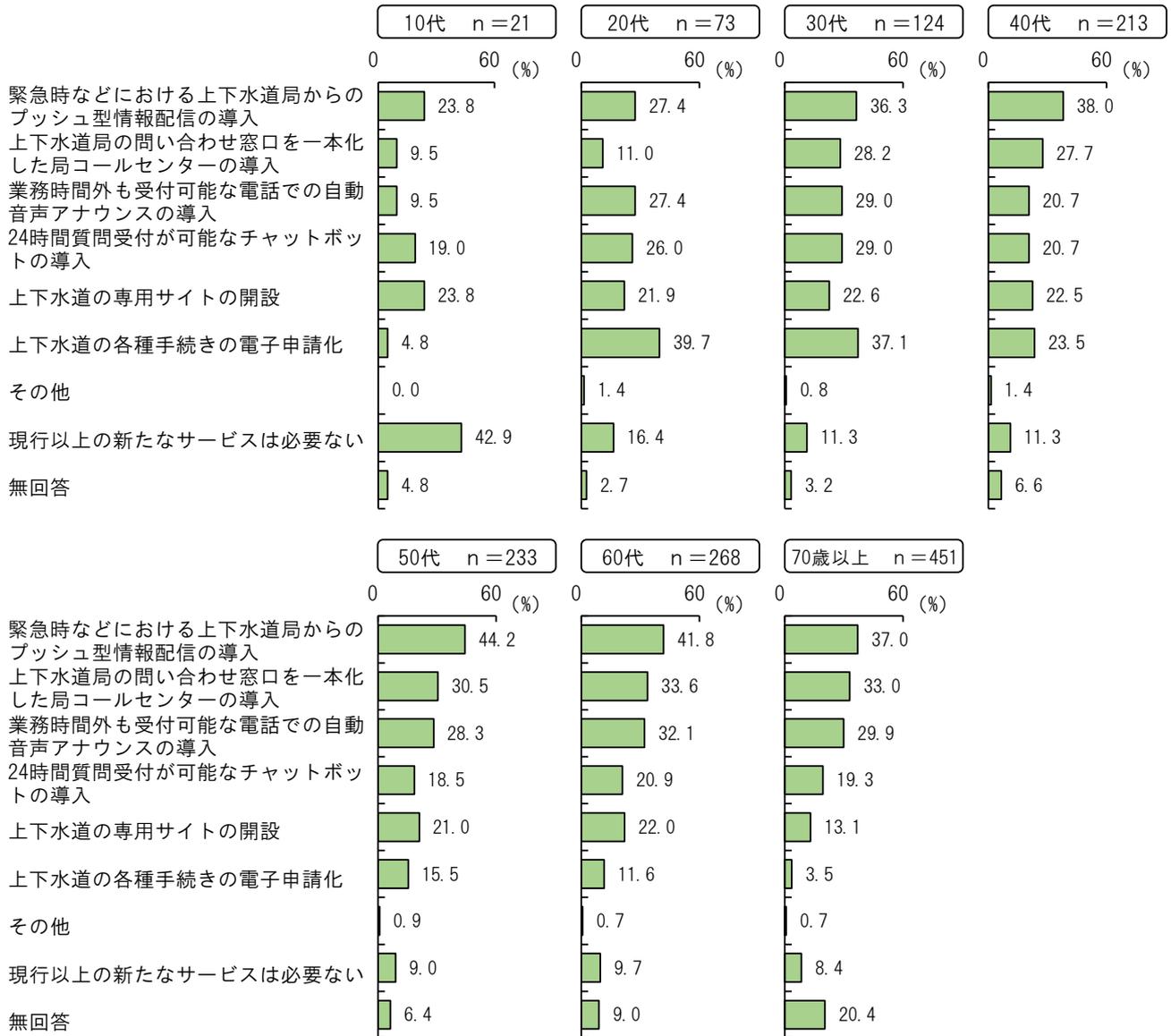
上下水道局で新しく取り入れるサービスで期待するものは、「緊急時などにおける上下水道局からのプッシュ型情報配信の導入」が38.3%と最も多く、次いで「上下水道局の問い合わせ窓口を一本化した局コールセンターの導入」が29.7%、「業務時間外も受付可能な電話での自動音声アナウンスの導入」が28.2%などとなっている。



※プッシュ型情報配信：緊急地震速報のように受信側（市民側）からリクエストしなくても情報を受け取ることでできるサービスのこと。

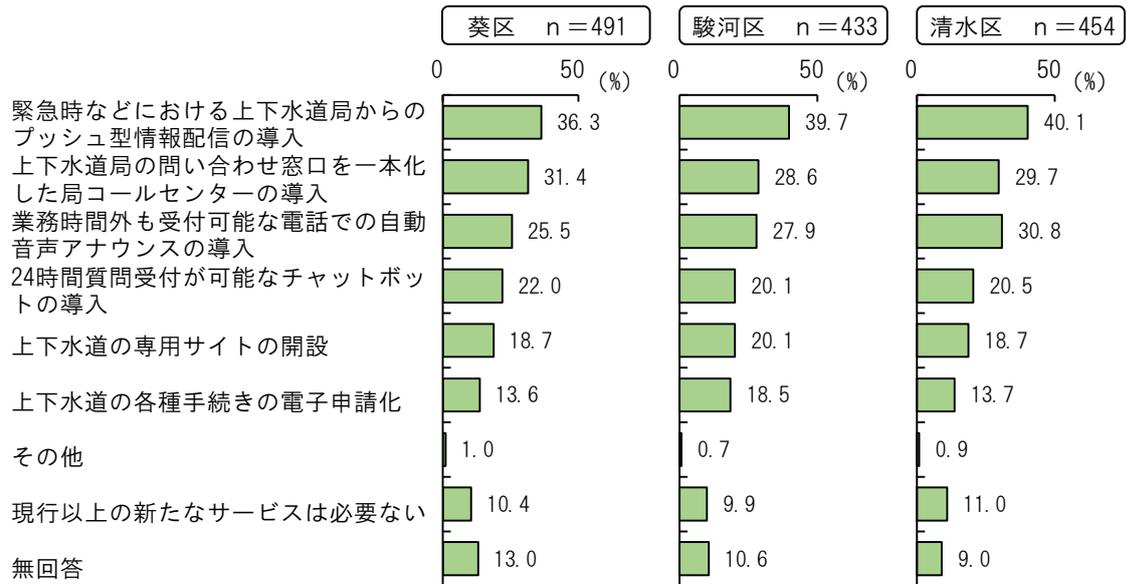
◆性別でみると、女性において「緊急時などにおける上下水道局からのプッシュ型情報配信の導入」「業務時間外も受付可能な電話での自動音声アナウンスの導入」が多くなっている。

【年代別】



◆年代別で見ると、70歳以上において「上下水道の専用サイトの開設」が13.1%と少なくなっている。また、20代・30代においては「上下水道の各種手続きの電子申請化」が多くなっている。

【行政区別】



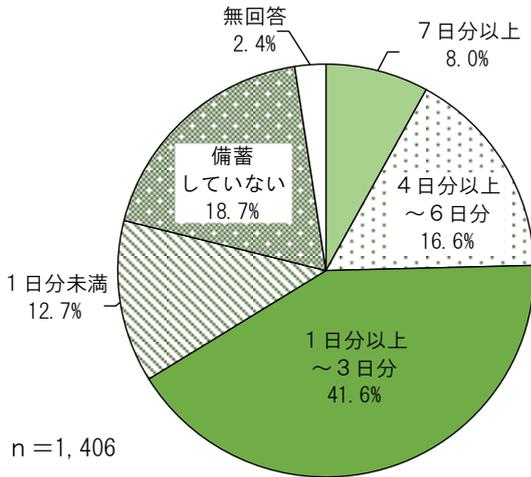
◆行政区別でみると、大きな差異はみられない。

問8 あなたは、地震などの災害の備えとして、飲料水及び携帯トイレをどれくらい備蓄していますか。
(○はそれぞれ1つ)

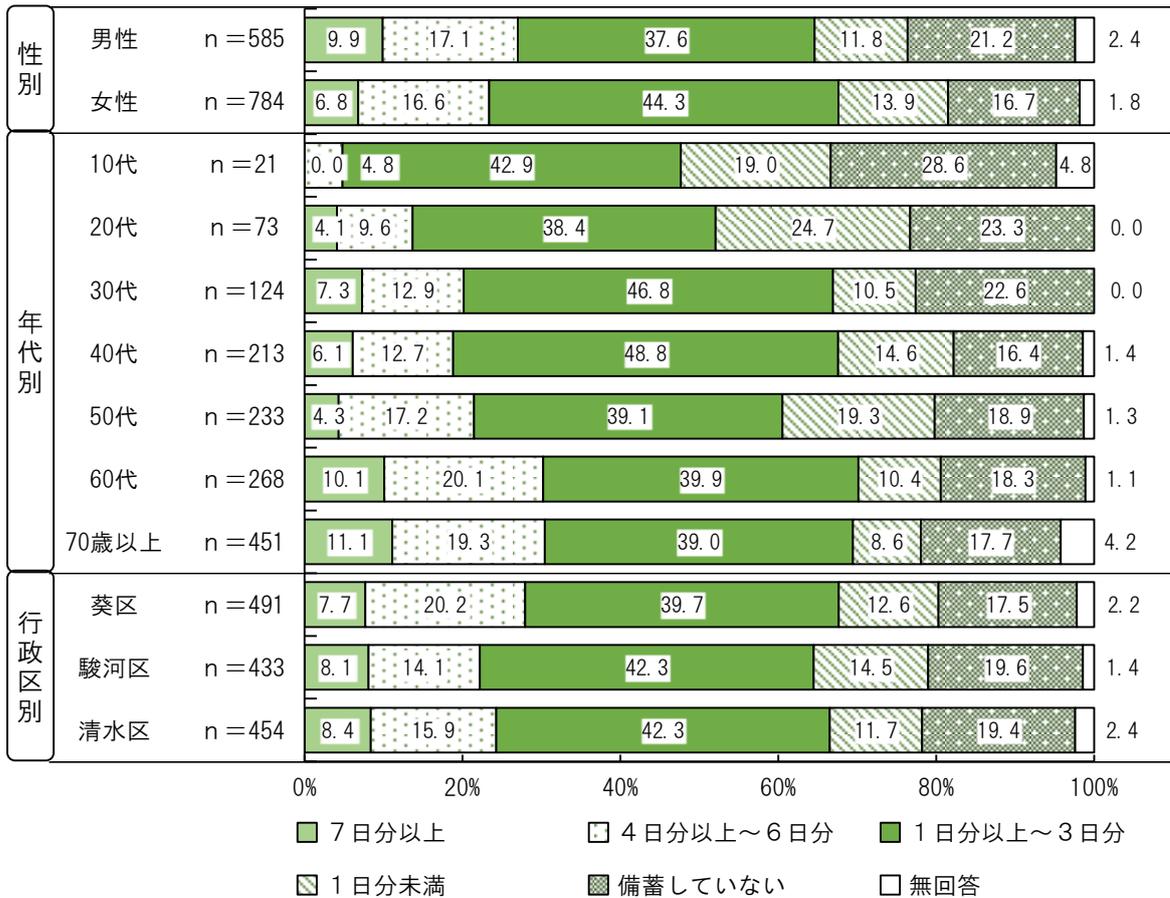
◀①飲料水の備蓄について▶※1人あたり1日3リットル必要としたときに当てはまるものを回答

◎POINT◎

地震などの災害の備えとしての飲料水の備蓄量は、「1日分以上～3日分」が41.6%と最も多く、次いで「備蓄していない」が18.7%、「4日分以上～6日分」が16.6%などとなっている。



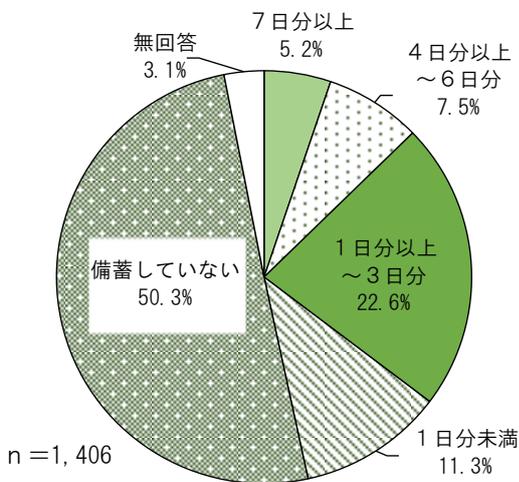
- ◆性別で見ると、女性において「1日分以上～3日分」が44.3%と多くなっている。
- ◆年代別で見ると、10代において「備蓄していない」が28.6%と多くなっている。20代においては「1日分未満」が24.7%と多くなっている。
- ◆行政区別で見ると、大きな差異はみられない。



《②携帯トイレの備蓄について》※1人あたり1日5回分必要としたときに当てはまるものを回答

◎POINT◎

携帯トイレの備蓄量は、「備蓄していない」が50.3%と最も多く、次いで「1日分以上～3日分」が22.6%、「1日分未満」が11.3%などとなっている。



- ◆性別で見ると、男性において「備蓄していない」が54.0%と多くなっている。女性においては「1日分以上～3日分」が24.7%と多くなっている。
- ◆年代別で見ると、「備蓄していない」が10代において57.1%、20代において65.8%、30代において57.3%と、若年層ほど備蓄していない傾向がある。
- ◆行政区別で見ると、大きな差異はみられない。

