

第 4 回宮崎市上下水道事業経営審議会

お客さまアンケートの実施について

- 1 アンケート調査実施について
- 2 調査対象者と発送枚数について
- 3 インターネットによる回答の導入について
- 4 前回からの変更点



令和 5 年 10 月 11 日

1 アンケート調査実施について

【目的】

上下水道事業に対するお客様の満足度やニーズを把握し、今後のサービスの向上や事業運営等を次期ビジョンに反映させるため実施する。

【実施時期】

令和5年11月10日から令和5年11月30日（予定）

【対象者】

本市の上下水道を1年以上使用している使用者2,000人を無作為抽出

【回答方法】

郵送と インターネット（LoGoフォーム）

New

【周知方法】

上下水道局のホームページに実施の周知文を掲載する

2 調査対象者と発送枚数について

・ 前回同様に、調査対象者は無作為抽出とし、総務省統計局の統計調査で用いられる「標本調査」の計算式により市内住基人口に対して必要回答数は480件と算出。

	住基人口(18歳以上)	必要回答数	前回回収率(%)	必要発送数	発送数
R5	333,874人	480	39.8%	1,200通	2,000通
H30	332,887人	480	30.2%	1,600通	2,000通

《算出根拠》

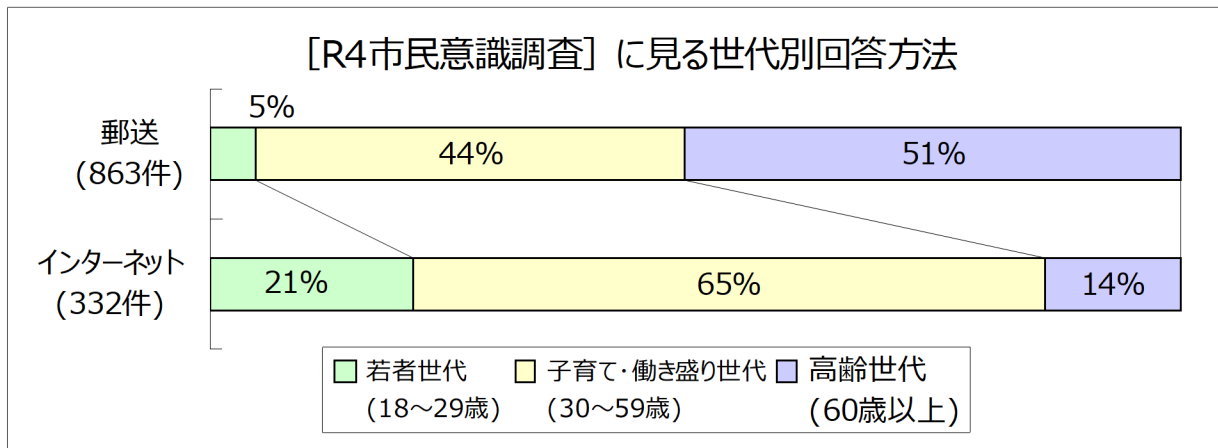
- ①必要回答数480件を本市の地区別住基人口ごとに算出。
- ②過去のアンケート回答率39.8%から①の回答を得るための必要発送数を算出。
- ③②の発送数を2,000通とした場合の地区別の発送数を算出。

※回答率低下の考慮や旧町への配付数を最低100通確保することから、発送数を2,000通とする。

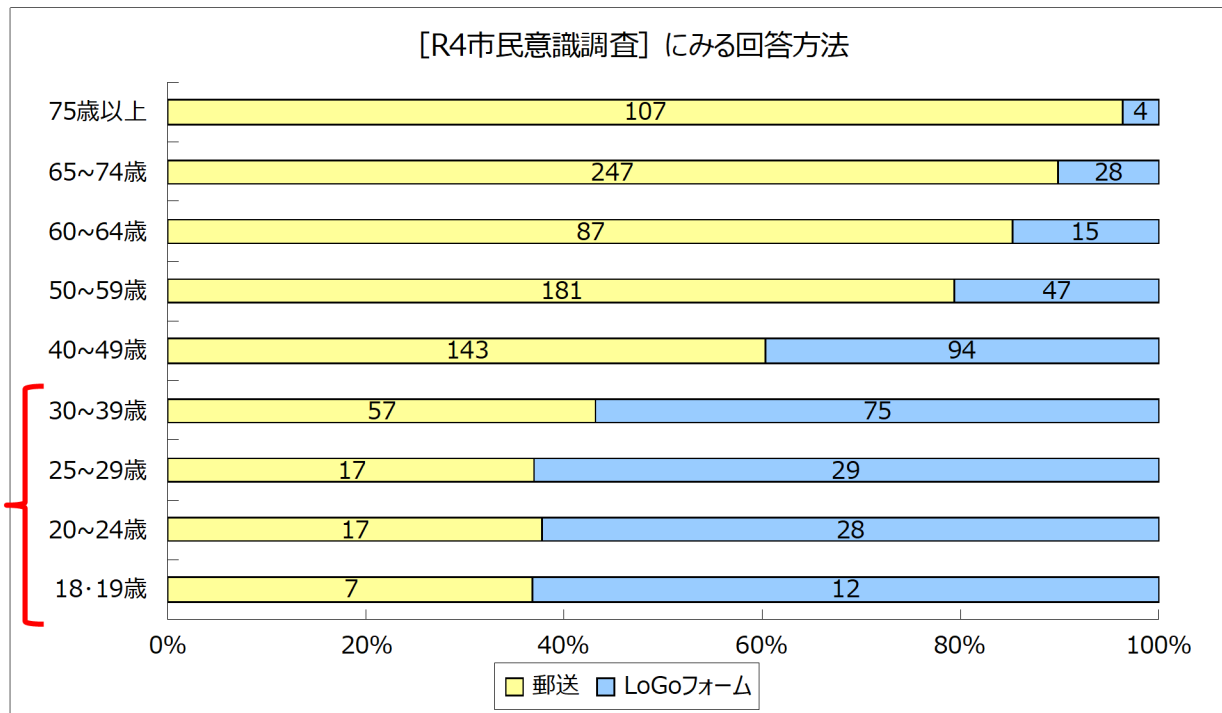
地区	宮崎	佐土原	田野	高岡	清武	計
①必要サンプル数(標本調査により算出)	378人	41人	14人	13人	34人	480人
②必要発送数(前回回答率39.8%)	950	103	35	33	85	1,206
③2,000通発送の場合	1,500	150	100	100	150	2,000

本市の上下水道を1年以上使用している
使用者 2,000人を地区別に無作為抽出し発送する。

3 インターネットによる回答の導入について



- 郵送回答は全体の半数が「高齢世代」による。
- インターネットによる回答は59歳までが8割以上を占める。
- 特に30代までは約6割以上がインターネットによる回答。



回答方法に
インターネットによる回答
を導入

4 前回からの変更点

(設問1) 年齢区分

前回 (H30)	今回 (R5)
Q1 あなたの年齢は？	Q1 あなたの年齢は？
ア. 29歳以下	ア. 20歳未満
イ. 30歳代	イ. 20～24歳
ウ. 40歳代	ウ. 25～29歳
エ. 50歳代	エ. 30～39歳
オ. 60歳代	オ. 40～49歳
カ. 70歳以上	カ. 50～59歳代
	キ. 60～64歳
	ク. 65～69歳
	ケ. 70歳以上

- 前回アンケートとの比較に加え、企画政策課実施の市民意識調査と比較することも考慮し、世代を細分化する。

(設問8) 設問内容

前回 (H30)	今回 (R5)
Q8 あなたは普段、 <u>水をどのように飲んでいますか？</u>	Q8 あなたは普段、 <u>水道水をどのようにして飲むことが最も多いですか？</u>
	ア. 水道水をそのまま飲んでいる
	イ. 浄水器を設置して水道水を飲んでいる
	ウ. 水道水を一度沸騰させて飲んでいる
	エ. ミネラルウォーターなどを購入して飲んでいる
	オ. その他

- 複数回答ではなく回答を一つのみ選択することが伝わるよう変更する。

4 前回からの変更点

設問10、11の統合理由

Q10 地震・津波や台風などにおいて、断水や浸水が起こらないようにするためには、多額の事業費が必要となるため、水道料金や下水道使用料の負担増が避けられません。あなたは、上下水道の**災害対策**については、今後どのように進めるのがよいと思いますか？

ア. 現状負担増、早急に 施設整備	13.3%
イ. 現状より負担少し増、徐々に 施設整備	36.7%
ウ. 現在の負担を増やさず、できる範囲の対策	36.5%
エ. 上下水道局の判断に任せる	12.5%
オ. その他	1.0%

Q11 本市の上下水道施設（浄水場・下水処理場・管路など）は老朽化が進行しており、**老朽化対策**が課題となっています。あなたは、上下水道施設の更新については、今後どのように進めるのがよいと思いますか？

ア. 現状負担増、早急な 施設更新	14.6%
イ. 現状より負担少し増、徐々に 施設更新	40.4%
ウ. 現在の負担を増やさず、できる範囲の対策	31.8%
エ. 上下水道局の判断に任せる	12.5%
オ. その他	0.7%

- 災害対策、老朽化対策を分けて設問を設けているが、内容は施設・管路の整備または更新と、施設への投資を問う設問。
- 回答率もほぼ同率の結果。
- 他市の類似の設問ではどちらかまたは、統合した設問になっているものが多い。

4 前回からの変更点

設問10の選択肢「ウ」について

Q10 地震・津波や台風などにおいて、断水や浸水が起こらないようにするためには、多額の事業費が必要となるため、水道料金や下水道使用料の負担増が避けられません。あなたは、上下水道の災害対策については、今後、どのように進めるのがよいと思いますか？

ア. 現状より負担が増えても、早急に施設整備を進めるべき	13.3%
イ. 現状より負担が多少増えても、徐々に施設整備を進めるべき	36.7%
ウ. 現在の負担を増やさないで、できる範囲で対策を図るべき	36.5%
エ. 上下水道局の判断に任せる	12.5%
オ. その他	1.0%

- 現状のままの負担であれば、今後控えている老朽化・災害対策事業の実施が更に遅れ、日常生活に断水等のリスクが生じる恐れがあることが明記されておらず、回答者に誤認させる懸念がある。



「ウ」の回答をリスクが伝わる選択肢に変更する

例：現状の負担を増やさないで、日常生活に断水等の多少のリスクがあっても、できる範囲で対策を図るべき。

4 前回からの変更点

(設問11) 設問10に統合

前回 (H30)

Q10 地震・津波や台風などにおいて、断水や浸水が起こらないようにするためには、多額の事業費が必要となるため、水道料金や下水道使用料の負担増が避けられません。あなたは、上下水道の災害対策については、今後どのように進めるのがよいと思いますか？

ア. 現状より負担が増えても、早急に施設整備を進めるべき

イ. 現状より負担が多少増えても、徐々に施設整備を進めるべき

ウ. 現在の負担を増やさず、できる範囲で対策を図るべき

エ. 上下水道局の判断に任せる

オ. その他



今回 (R5)

Q10 本市の上下水道施設（浄水場・下水処理場・管路など）は老朽化が進行しており、また、地震・津波や台風などにおいて、断水や浸水が起こらないようにするためには、多額の事業費が必要となるため、水道料金や下水道使用料の負担増が避けられません。あなたは、上下水道の老朽化対策・災害対策については、今後、どのように整備・更新するのがよいと思いますか。
(○は1つ)

ア. 現状より負担が増えても、早急に施設整備・更新を進めるべき

イ. 現状より負担が多少増えても、徐々に施設整備・更新を進めるべき

ウ. 現状の負担を増やさないで、断水等の日常生活に影響が生じた場合にその都度修繕し、できる範囲で対策を図るべき

エ. 上下水道局の判断に任せる

オ. その他

4 前回からの変更点

(設問12) 選択肢の追加

前回 (H30)
Q 1 2 あなたは、上下水道局の広報活動でどれを知っていますか？ (複数回答可)
ア. 広報紙『せせらぎ』
イ. 上下水道局ホームページ
ウ. 浄水場・処理場の施設見学
エ. 水道週間作品コンクール
オ. 下水道いろいろコンクール
カ. 知らない
キ. その他 ()



今回 (R5)
Q 1 2 あなたは、上下水道局の広報活動でどれを知っていますか？ (複数回答可)
ア. 広報紙『せせらぎ』
イ. 市公式SNS (LINE, X(旧Twitter), Facebook, Youtube)
ウ. 上下水道局ホームページ
エ. 浄水場・処理場の施設見学
オ. 水道週間作品コンクール
カ. 下水道いろいろコンクール
キ. 知らない
ク. その他 ()

- 回答の選択肢に「市公式SNS」を追加する。

4 前回からの変更点

(設問14) 設問の追加

Q14 現在、水道料金の主な支払い方法として、口座振替、コンビニ等での納付書払い、納付書を使ったスマートフォン（PayB・PayPay・LINEPay）での支払いができますが、これ以外で、新たに利用したいと思う水道料金の支払い方法がありますか。

ア. ある

イ. ない

Q15 前問で「ア. ある」に○をつけられた方にお伺いします。新たに利用したい支払い方法は次のうちどれですか。（あてはまるもの1つに○）

ア. クレジットカードでの支払い

イ. 電子マネーでの支払い（例：WAON・QUICPay・iD・nanaco・楽天Edy など）

ウ. 交通系ICでの支払い（例：nimoca・SUGOCA・Suica・PASMO など）

エ. スマートフォンでの支払い（例：d払い・auPAY・楽天ペイ・merpay など）

オ. その他の支払い（ ）

<設問の設定理由>

本市では宮崎市デジタルチャレンジ宣言として、デジタルの力で市民に便利で喜んでもらえるサービスを提供することとしており、市民サービスの向上を図るためにも新たな収納方法を検討している。令和6年度からはクレジットカード決済の開始を予定しており、さらに市民が新たに利用したい支払い方法を知ること、今後、新たな導入の検討の参考にするため。