# 富山市の上下水道事業に対するアンケート調査結果【抜粋】《速報値》

R6.11.1 現在

## 1　調査の概要

（１）調査の目的　　顧客ニーズに対応した事業運営と、より質の高いサービスを提供するため、市民の皆さまの上下水道事業に対する評価や要望を把握することを目的とする。（２年毎に実施）

（２）調査の内容　　水道及び下水道に対する満足度、料金、業務サービス等

（３）調査地域　　富山市全域

（４）調査対象　　上下水道利用者（個人）

（５）標本数　　２，０００標本（無作為抽出）

（６）調査方法　　郵送による配布

（７）回答方法　　①インターネット回答
（URL または QR コードからアクセス）
②郵送回答

（８）調査期間　　令和６年１０月１日（火）～１０月１５日（火）

（９）回収結果　　有効回収率　４４．０％　（８８０標本）
①インターネット回答：２２３
②郵送回答：６５７

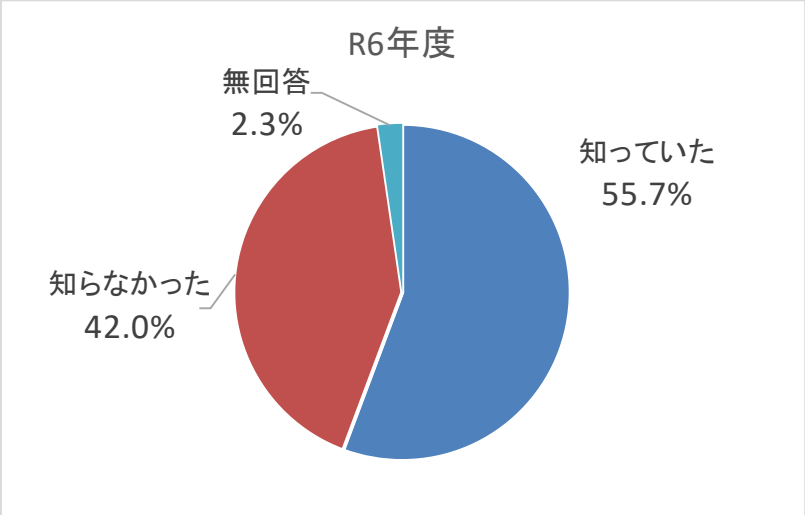
*問８　上下水道事業の経営と水道料金・下水道使用料についてお伺いします。*

**上下水道事業の経営について**

Ｑ８－１　上下水道事業は、原則として市民税などの税金ではなく、お客様（利用者）からお支払いいただいた水道料金及び下水道使用料で運営（※独立採算制）されていることをご存知ですか。１つだけ

１）知っていた　　２）知らなかった

富山市の水道事業が独立採算制の下で経営されていることについては、
「知っていた」が 55.7.0%、
「知らなかった」が 42.0%
であった。

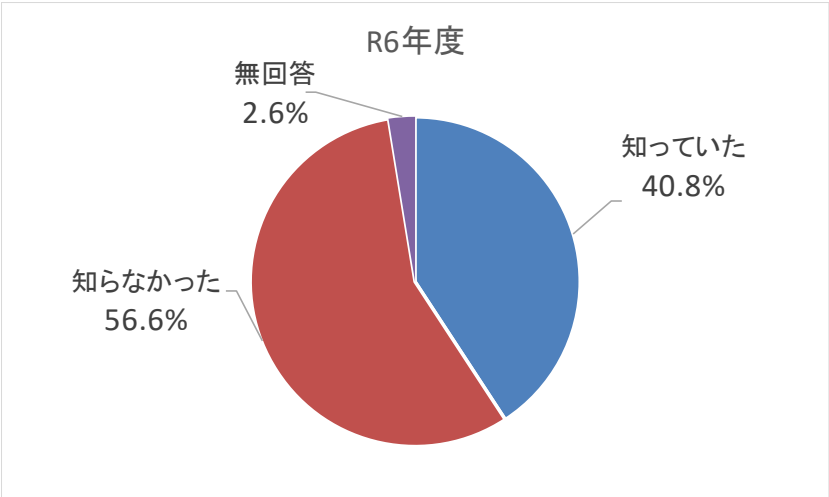



Ｑ８－２　全国的に上下水道事業については、人口の減少や節水型機器の普及等に伴って料金収入が減少している一方で、これまで整備してきた上下水道管や浄水場、下水処理場などが老朽化の進行に伴い、順次、更新時期を迎えています。また、近年多発する大規模な地震への対策として、施設の耐震化も急務となっていることから、その更新や対策に必要な費用が年々増えています。

富山市の上下水道事業にも、このような経営上の課題があることをご存知ですか。１つだけ

１）知っていた　　２）知らなかった

富山市の上下水道事業において、経営上の課題があることについては、
「知っていた」が 40.8%、
「知らなかった」が 56.6%、
であった。



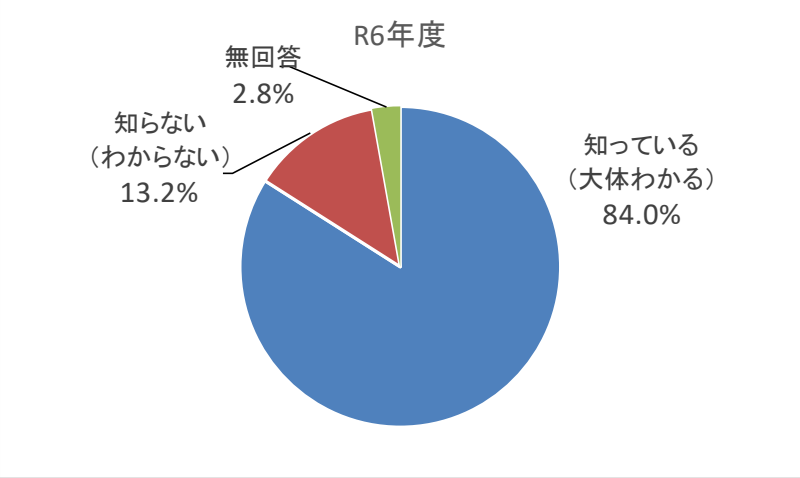
## 現在の水道料金及び下水道使用料について

上下水道局では、経費の削減に努めるなど、効率的効果的な事業運営により、平成２０年４月の料金改定以降、消費税率の改定分を除き、水道料金・下水道使用料の改定は行わず１６年以上据え置いています。

Ｑ８－３　あなたは、ご家庭の水道料金や下水道使用料がどの位かをご存知ですか。１つだけ

１）知っている（大体わかる）　　２）知らない（わからない）

各家庭の水道料金や下水道料金がどの位かについては、「知っている」が 84.0%、「知らない」が 13.2%、であった。

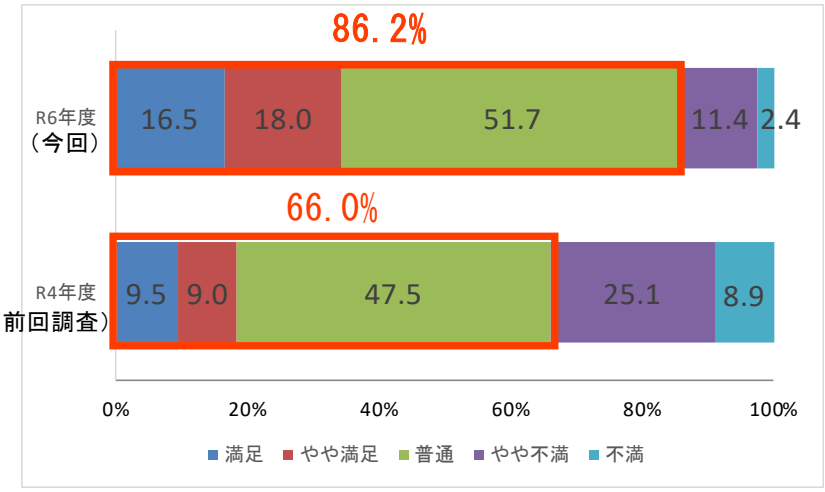



上記Ｑ８－３の質問で「１）知っている（大体わかる）」とお答えの方にお伺いします。

Ｑ８－４　富山市の現在の水道料金の設定について、どの程度、満足していますか。１つだけ

１）満足　　２）やや満足　　３）普通　　４）やや不満　　５）不満

現在の水道料金の満足度については、「満足」「やや満足」「普通」と回答した方が、66.0%から**86.2%に増加。**

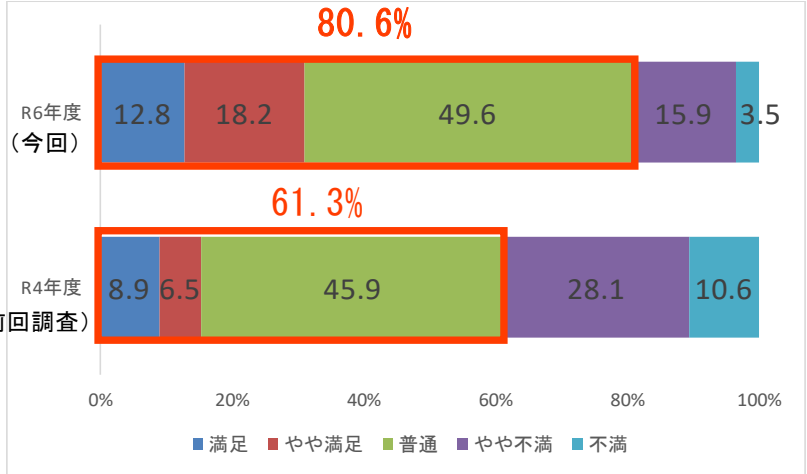



上記Ｑ８－３の質問で「１）知っている（大体わかる）」とお答えの方にお伺いします。

Ｑ８－５　富山市の現在の下水道使用料の設定について、どの程度、満足していますか。１つだけ

１）満足　　２）やや満足　　３）普通　　４）やや不満　　５）不満

現在の下水道使用料の満足度については、「満足」「やや満足」「普通」と回答した方が、61.3%から **80.6%に増加。**



今後の事業の進め方と料金について

**Ｑ８－６　令和６年１月に発生した能登半島地震で明らかになったように、大規模な地震が発生した場合、耐震化されていない上下水道施設（管路等）は、ライフラインとしての機能が喪失してしまい、日常生活に極めて深刻な支障が生じることとなります。**

**そこで、上下水道局が行う今後の施設の耐震化や老朽化対策の進め方についてどのようにお考えですか。**１つだけ

１）将来的にも安全・安心な水道水の安定供給が図られるとともに、下水道施設が適切に維持され、快適な生活環境が守られるよう、必要な料金改定を行うことで、信頼性の高い上下水道システムの構築を着実かつ速やかに進めてほしい。

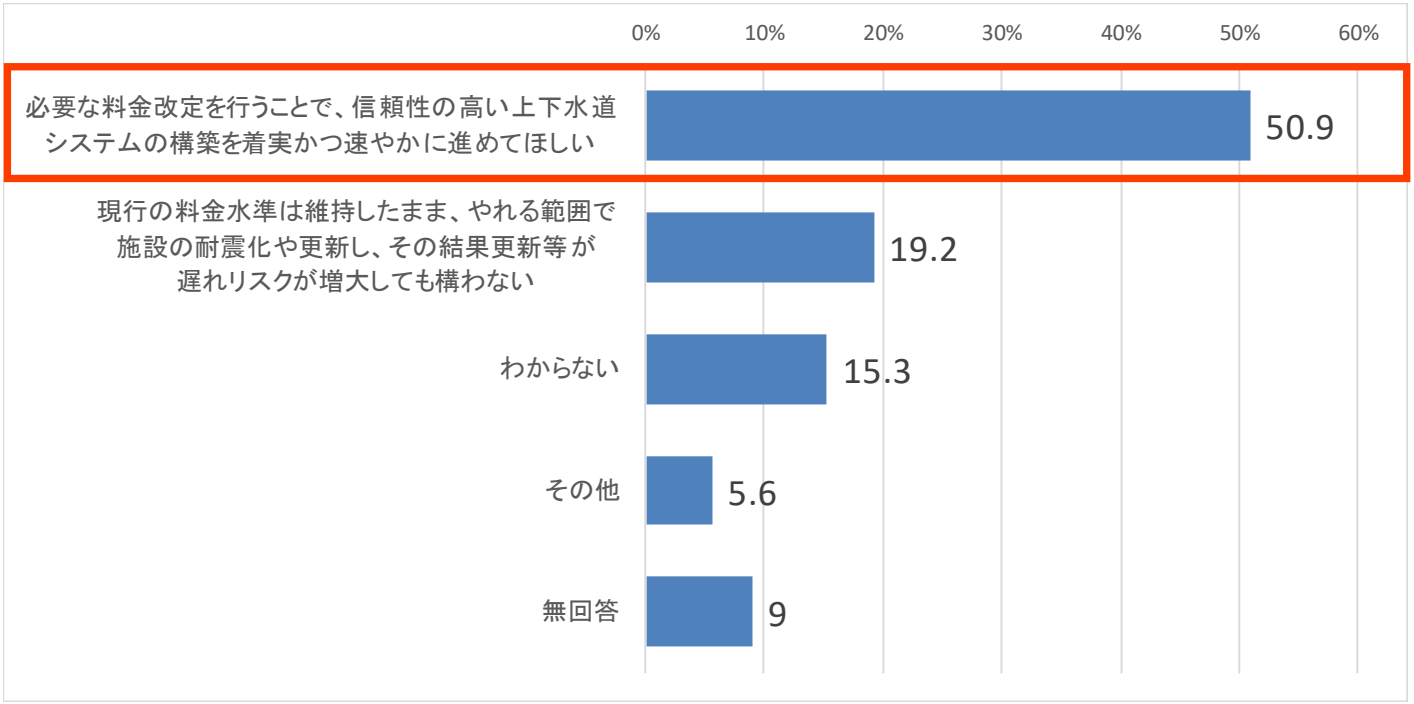
２）現行の料金水準は維持したまま、やれる範囲で施設の耐震化や更新を行ってほしい。その結果更新等が遅れリスク[1]が増大しても構わない。

３）わからない。

４）その他（具体的に　　）

[1] リスクとは、具体的に断水・漏水の発生、水質の低下、排水不良、道路陥没等を指します。

上下水道局が行う今後の施設の耐震化や老朽化対策の進め方については、「必要な料金改定を行うことで、信頼性の高い上下水道システムの構築を着実かつ速やかに進めてほしい。」が５割であった。



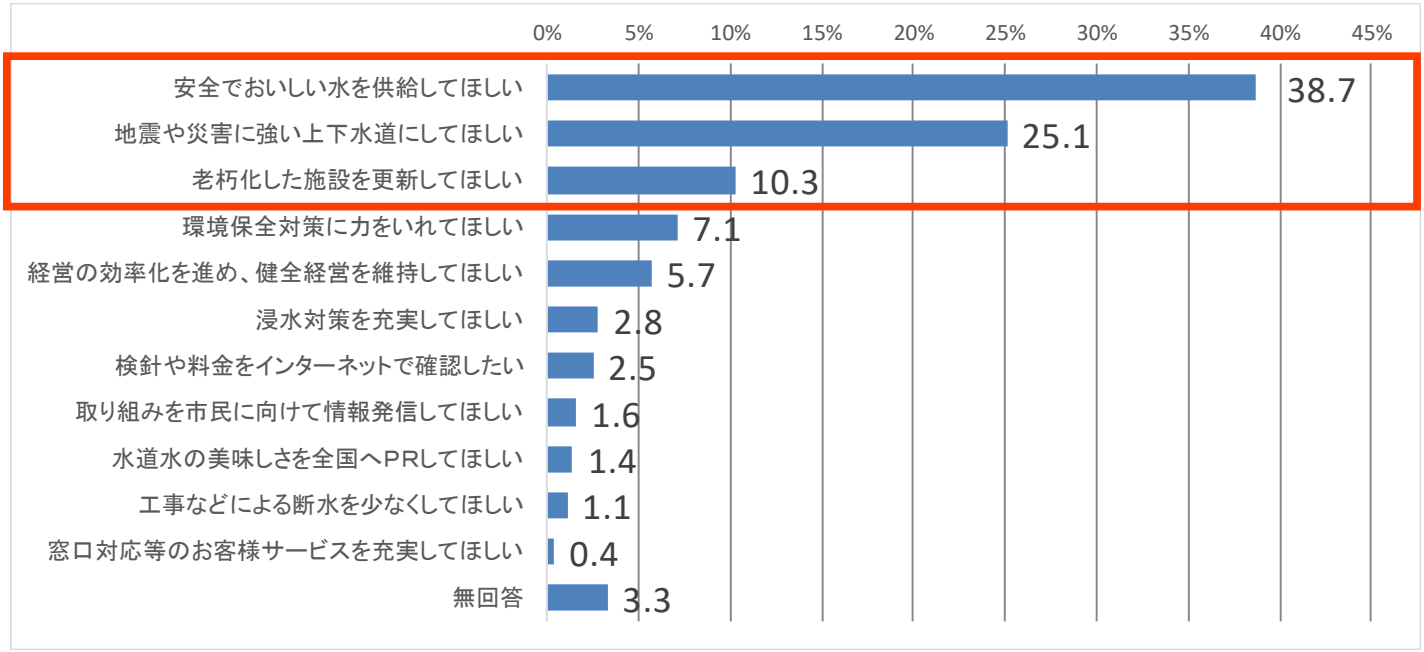
*問９　市民サービスや上下水道局に期待することについてお伺いします。*

**Ｑ９　上下水道局では、これからも皆さまに安心して上下水道を使っていただけるように努めてまいりますが、今後さらに上下水道局に期待することを優先順位の高い順に３番目までを１～１１の番号でお答えください。**

１）安全でおいしい水を安定的に供給してほしい。
２）地震や災害に強い上下水道にしてほしい。
３）老朽化した施設を更新してほしい。
４）工事などによる断水を少なくしてほしい。
５）浸水対策を充実してほしい。
６）水源地の保全などの環境保全対策に力を入れてほしい。
７）窓口応対等のお客様サービスを充実してほしい。
８）富山市の水道水の美味しさを全国へＰＲしてほしい。
９）上下水道局の取り組みを市民に向けて情報発信してほしい。
１０）検針や料金の情報をスマートフォン等インターネットで確認できるようにしてほしい。
１１）経営の効率化を進め、健全経営を維持してほしい。

**（優先順に３つ）**

上下水道局に期待することについては、総合点の上位から次のとおりであった。

**１．「安全でおいしい水を供給してほしい」が 38.7%**
**２．「地震や災害に強い上下水道」が 25.1%**
**３．「老朽化した施設を更新してほしい」が 10.3%**

※1 番目を 3 点、2 番目 2 点、3 番目を 1 点とした場合の合計点数で比較