

# 令和4年度「水道・下水道に関する村民アンケート」調査結果報告

令和5年1月 白馬村役場 上下水道課

## 〈調査の目的〉

- 白馬村の上下水道事業を運営するにあたり、住民の上下水道に対する利用状況や意見を把握し、今後の経営の基礎資料とするために実施をしました。

## 〈調査対象〉

- 白馬村にお住まいの20歳以上の方で、無作為に抽出した500名。

## 〈調査方法〉

- 郵送による調査票の配布、郵送による調査票の回収

## 〈調査期間〉

- 調査票発送：令和4年11月25日
- 回収期間：令和4年11月25日～令和4年12月28日到着分まで

## 〈集計結果の見方〉

- 回答の構成比は小数点第2位を四捨五入して算出しています。（比率を合計しても100%とならない場合があります）
- 単一回答・複数回答の設問ともに回収件数に対する比率としていますので、複数回答の場合は全ての比率を合計しても100%とはなりません。なお、設問に対する追加の設問では、元の設問での該当件数に対する比率としています。

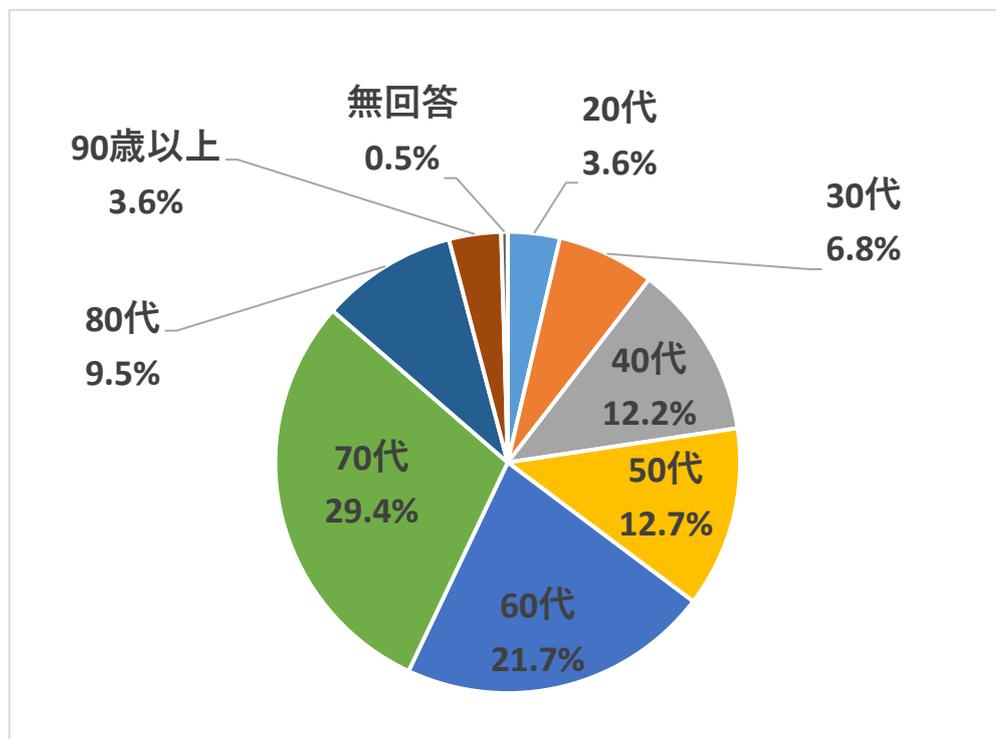
### 回収率

発送件数	回収件数	回収率
500	221	44.2%

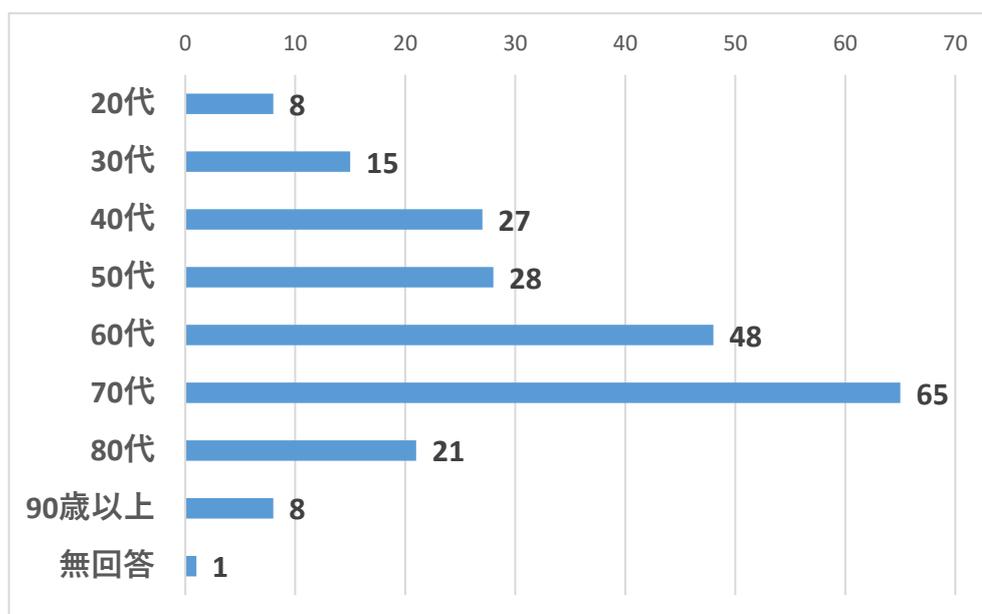
## 回答者の基本属性

### (1) 年齢 問①

#### 【年齢の割合】

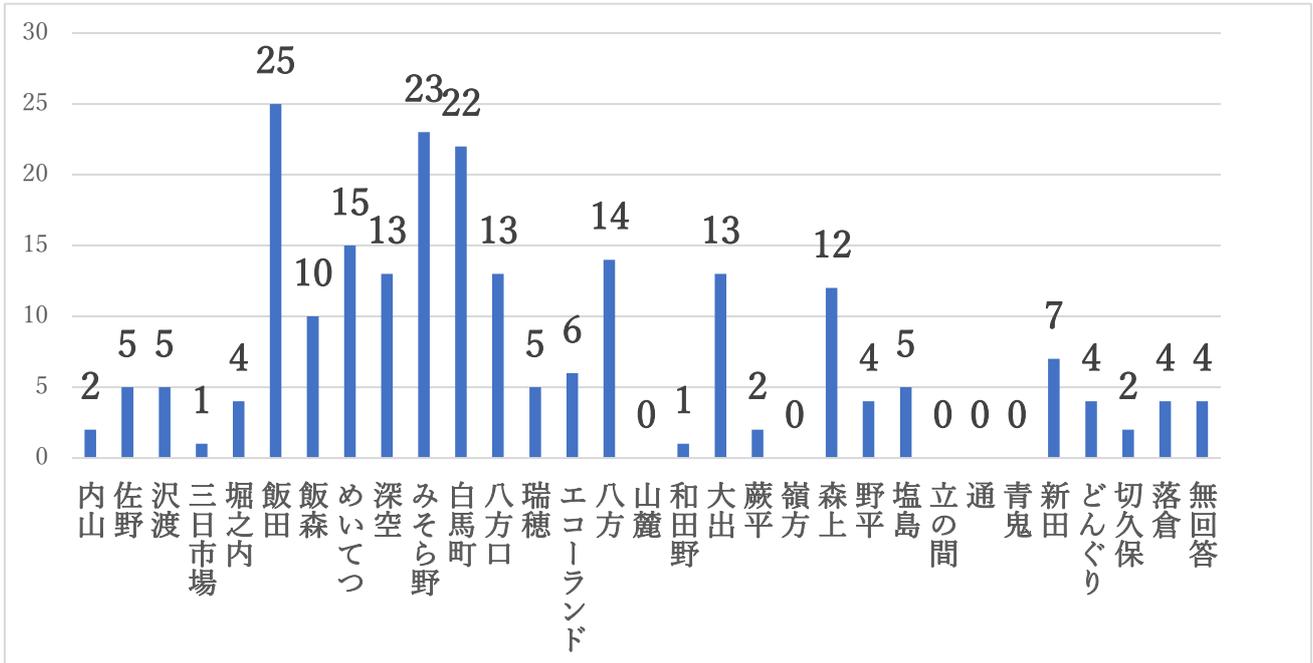


#### 【年齢の件数】



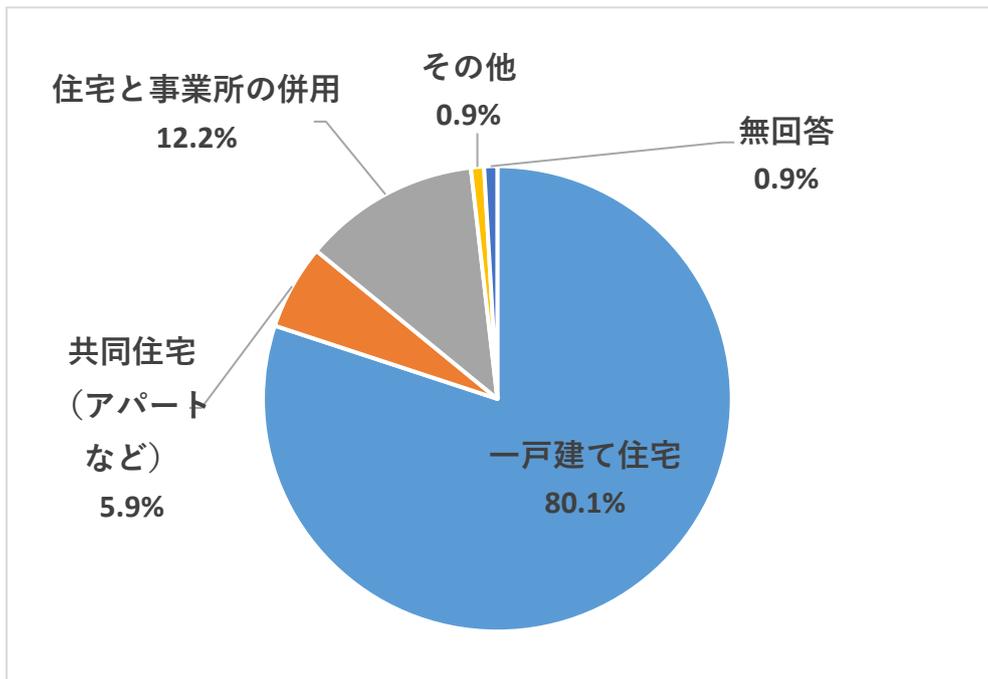
(2) 住居（事業所）の地区 問②

【地区別件数】



(3) 住居（事業所）の形態 問③

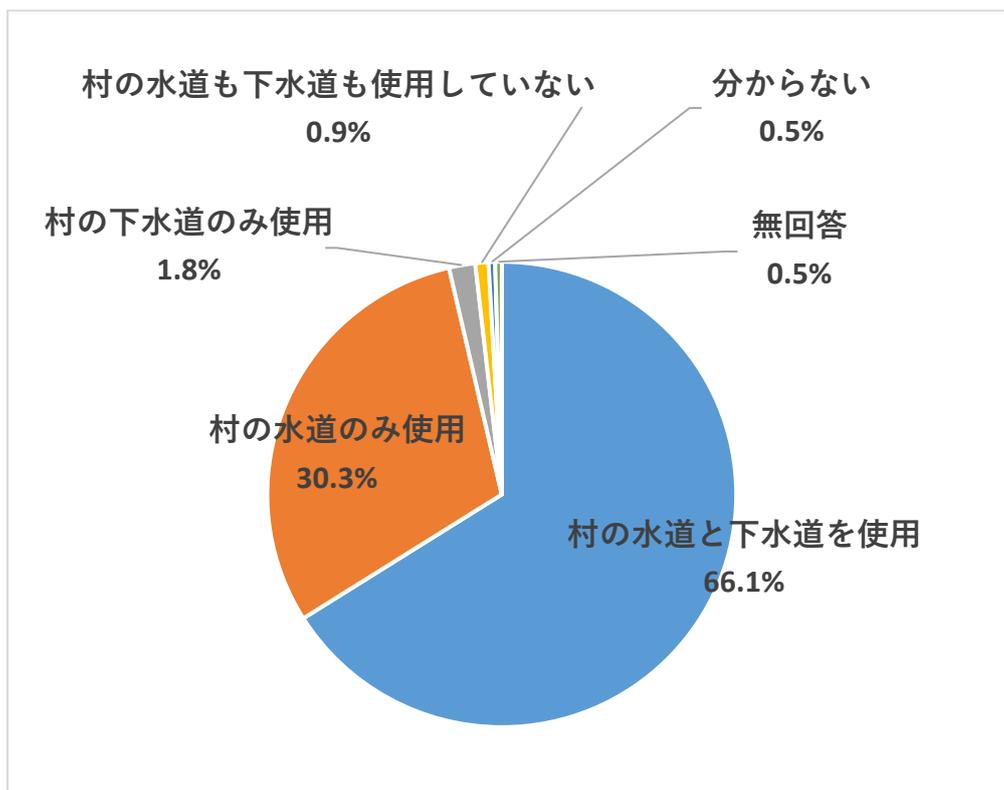
【住居（事業所）形態の割合】



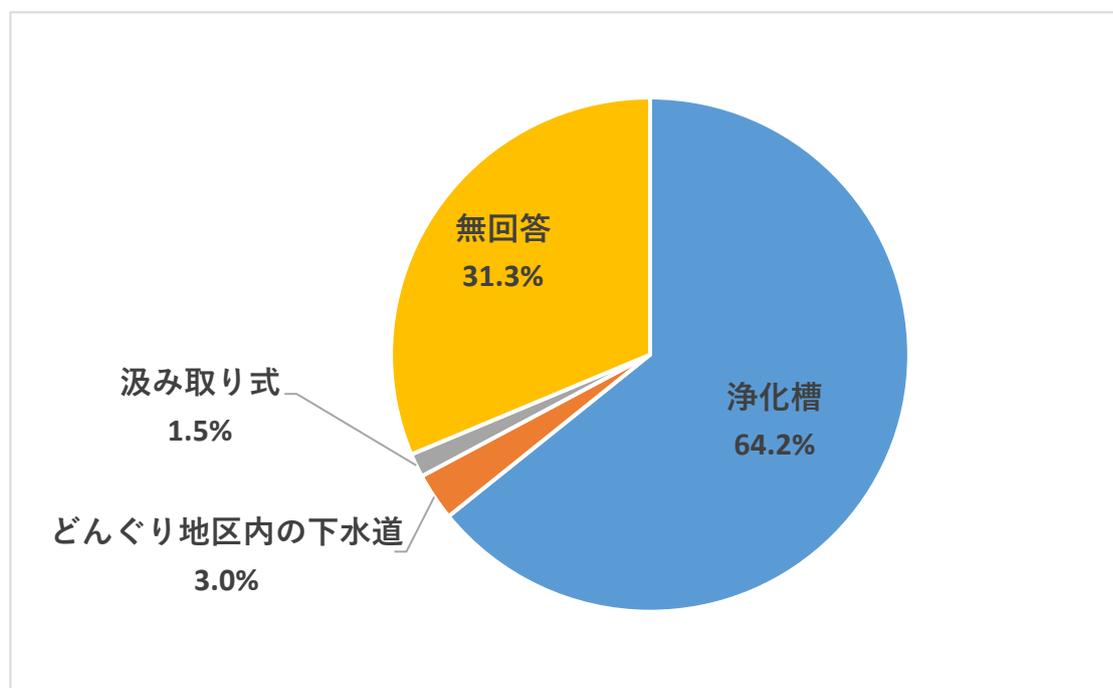
※その他の主な回答  
・施設入所

(4) 上下水道使用状況 問④

【使用状況の割合】

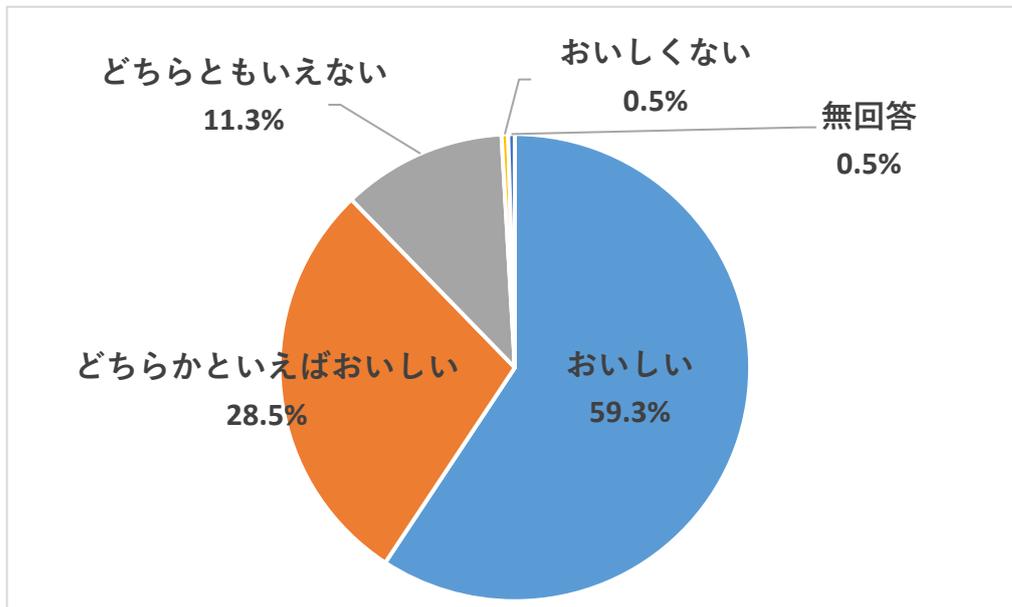


【「村の水道のみ使用」を選択した件数（67件）の排水処理方法の内訳】



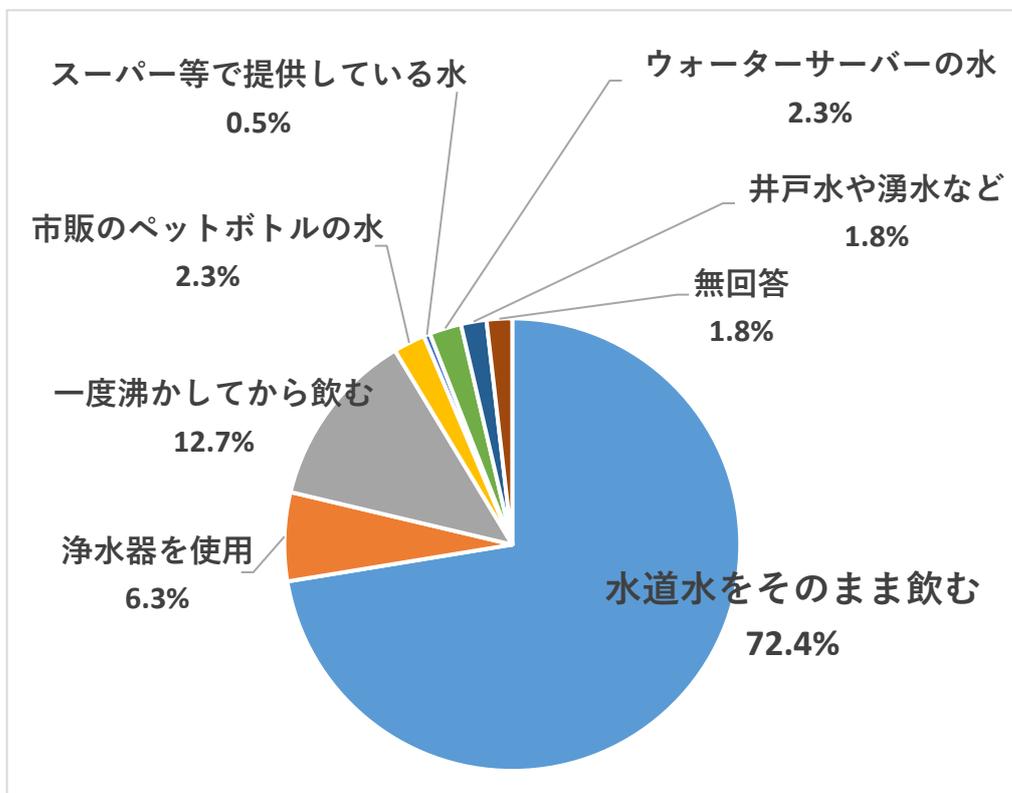
## 水道について

(1) 白馬村の水道水は美味しいと思いますか 問⑤

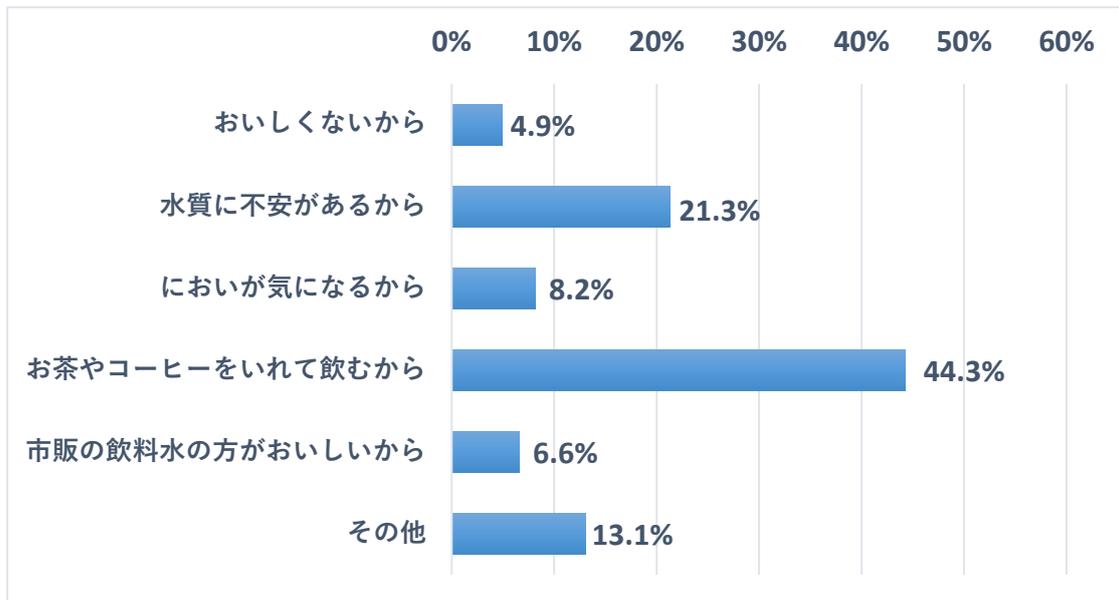


※「どちらかといえばおいしくない」は0% (0件)

(2) 日頃、お水をどのようにして飲むことが多いですか 問⑥



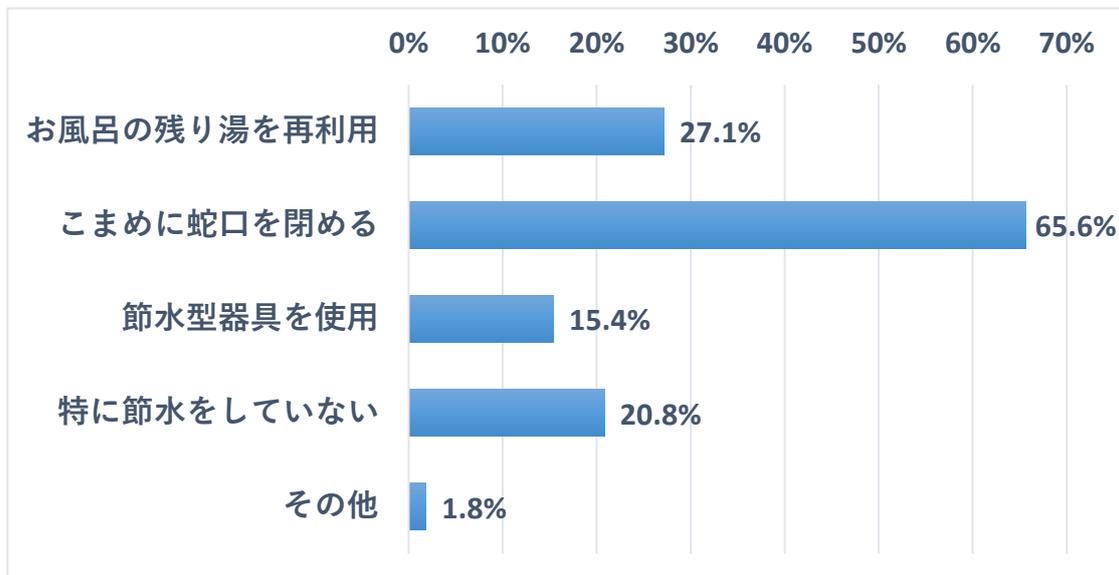
(3) 前問で「水道水をそのまま飲む」以外を選択した方(61件)の水道水をそのまま飲まない理由(複数回答) 問⑦



※その他の主な回答

- ・ 錆等の混入を防ぎたいから
- ・ 水道管(家自体)が古いから
- ・ 井戸水、湧水の方がおいしいから

(4) 日頃の節水方法について教えてください(複数回答) 問⑧

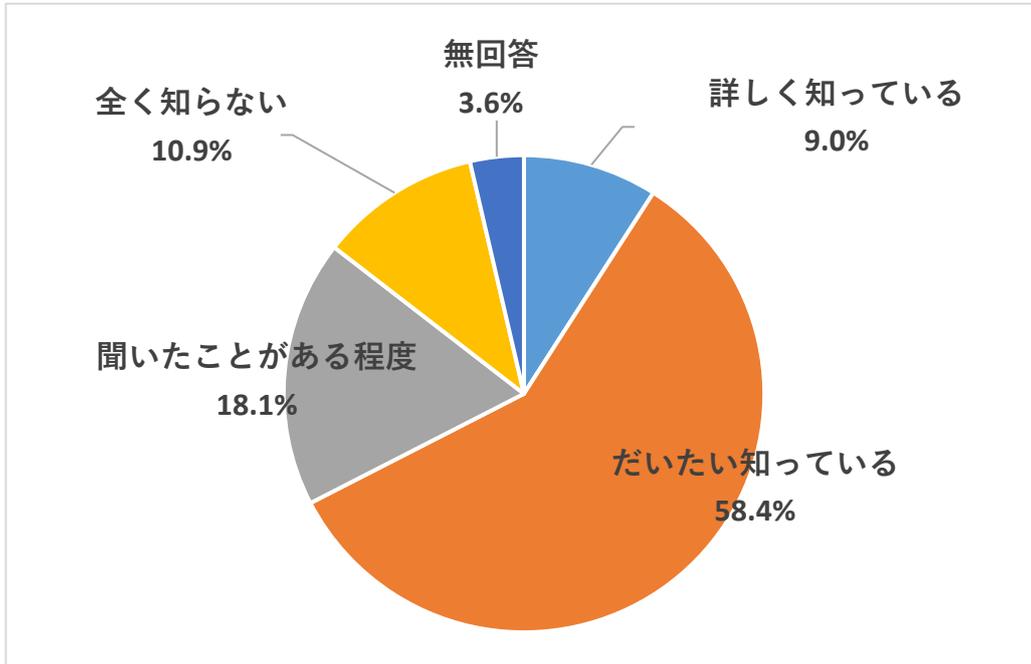


※その他の主な回答

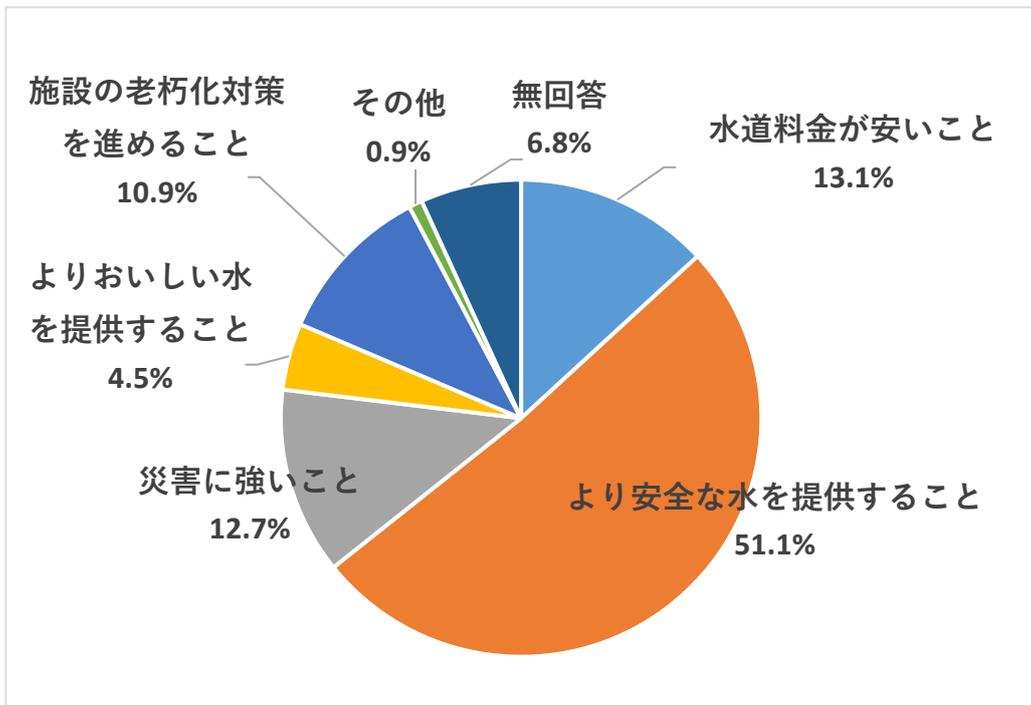
- ・ 洗濯の回数を減らす
- ・ トイレのタンクにペットボトルを入れて節水
- ・ 炊事の水や洗濯のすすぎ水を再利用

(5) 給水管の管理について 問⑨

水道管は、漏水等の防止や水道水の安全性に大きな影響を及ぼすため、管理が重要です。配水管から蛇口までの給水管はお客さまに管理していただく財産であるため、修繕等はお客さまが水道工事店に依頼して行っていただくことを知っていますか。



(6) 白馬村の水道はどうあるべきとお考えですか 問⑩



※その他の主な意見

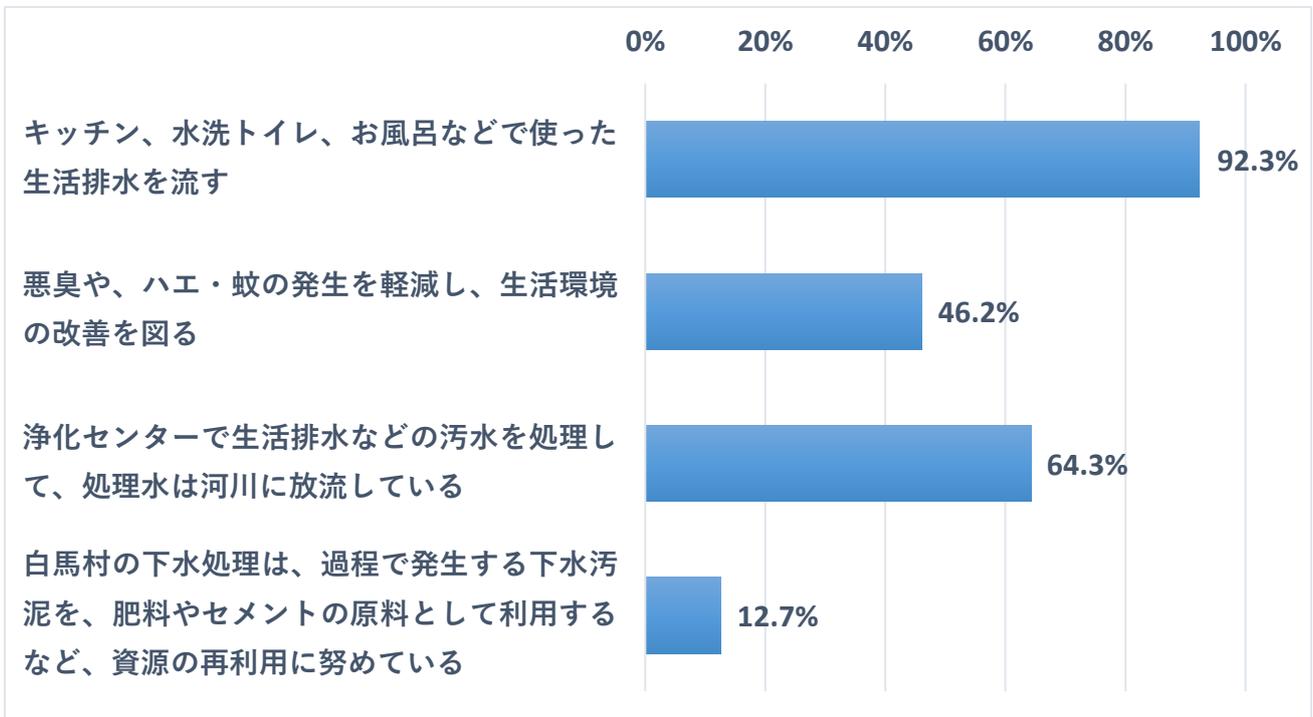
- ・ 経営を民間に任せないこと

## ◇まとめと考察

- 水道水が「おいしい」と「どちらかといえばおいしい」を合計すると 87.8%となっており、「どちらともいえない」、「どちらかといえばおいしくない」、「おいしくない」を合計した 11.8%を大きく上回った。
- 一方で、「水質に不安がある」、「においが気になる」といった回答もあった。水道水は水質基準をクリアした安全な水であることや、蛇口等の末端での水質検査も実施していることなどを引き続き広報していく必要がある。
- 今後も継続して水質検査を徹底し、安全な水を届ける必要がある。
- 検査結果や安全性確保のための塩素消毒の必要性について、周知していく必要がある。
- 節水について、約8割の方が何らかの節水に取り組まれていることが確認できた。
- 白馬村の水道はどうあるべきかについて、「より安全な水を提供すること」が最も重要であると考えられていることが確認できた。

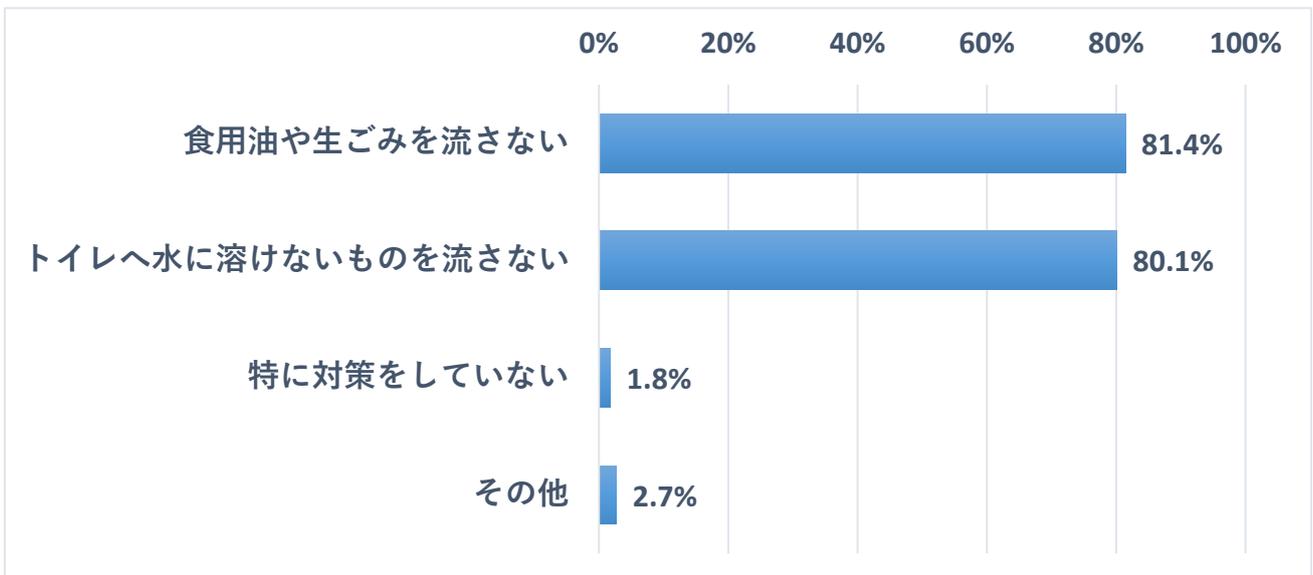
## 下水道について

(1) 下水道について知っていることをお答えください（複数回答） 問⑪



(2) 日頃の下水道における環境対策で心がけていることを教えてください（複数回答）

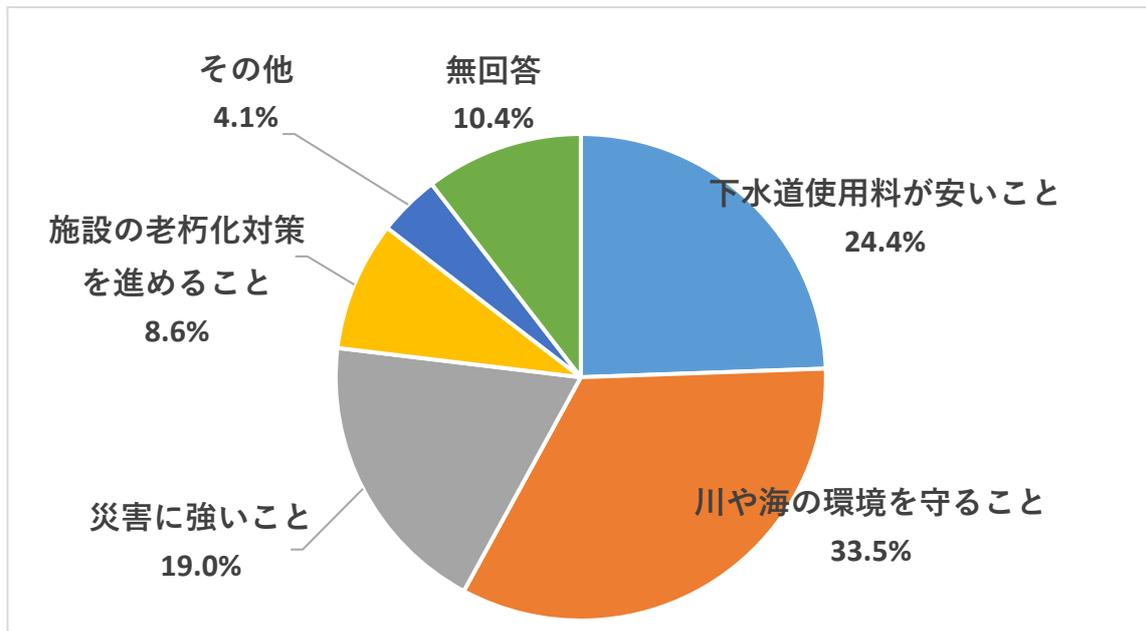
問⑫



※その他の主な意見

- ・汚れたお皿を拭いてから洗う
- ・合成洗剤を使わない
- ・施設内の下水管の掃除

(3) 白馬村の下水道はどうあるべきとお考えですか 問⑬



※その他の主な意見

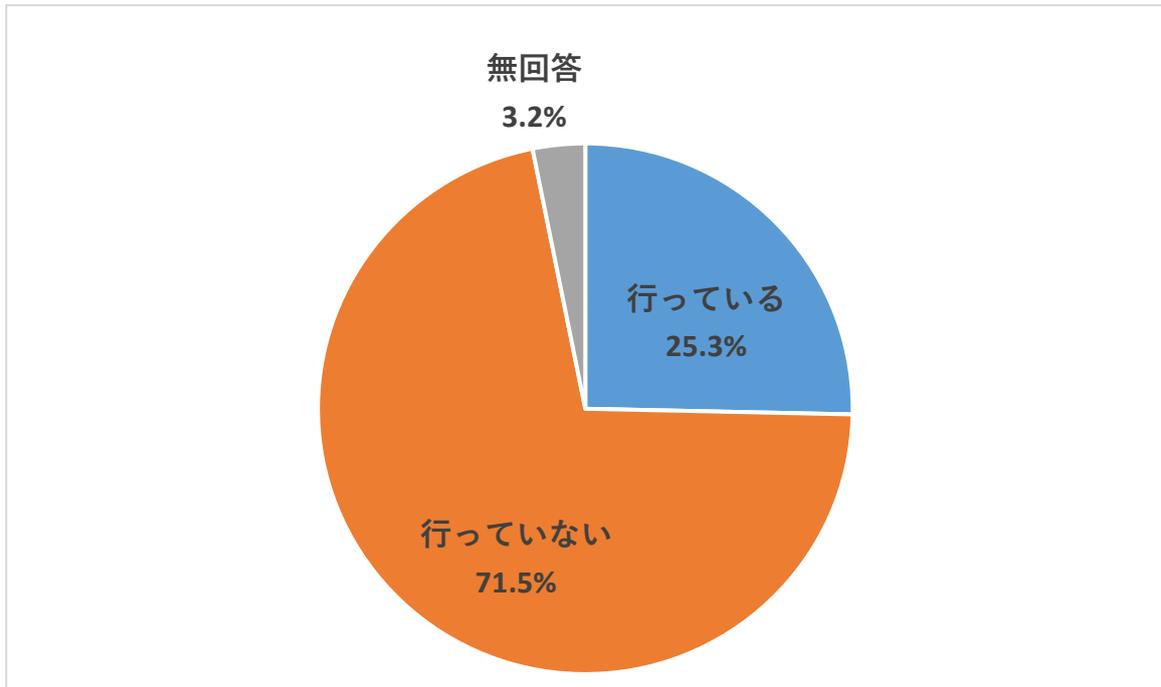
- ・村内全域で下水道を使えるようにしてほしい
- ・下水道を使いたいが（区域外のため）使えない
- ・合併浄化槽では処理に限りがある
- ・老朽化対策は村の予算で賄ってほしい

◇まとめと考察

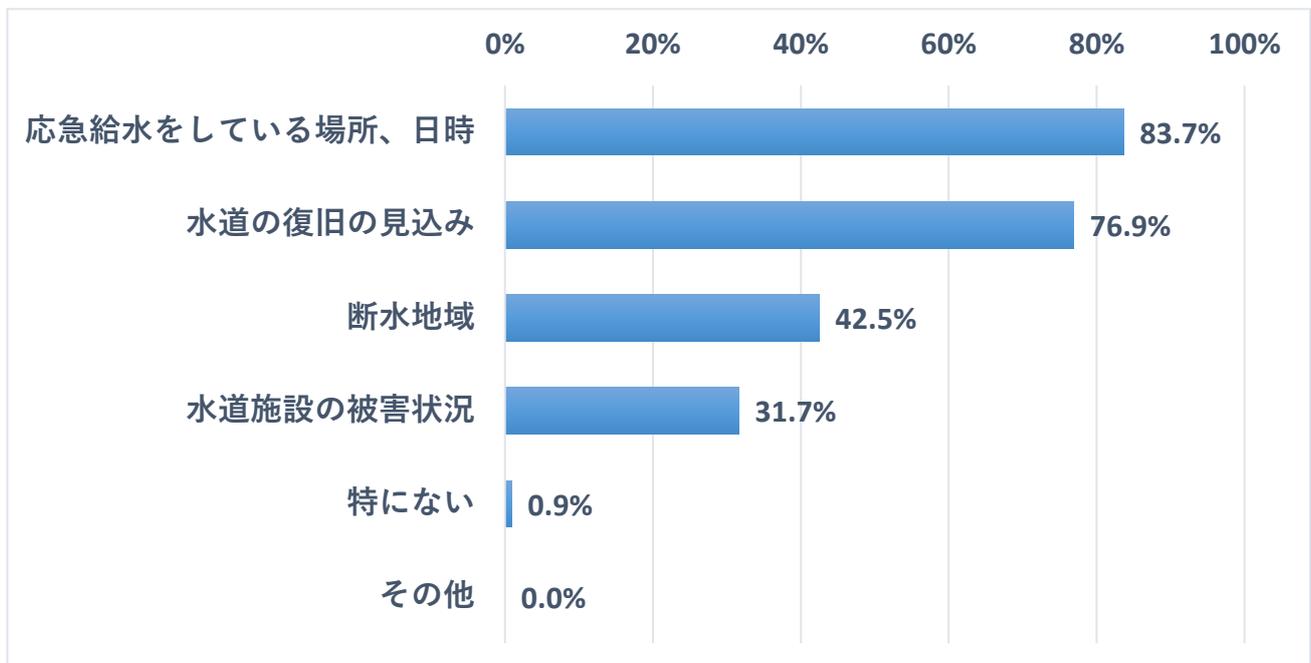
- 「白馬村の下水処理は、過程で発生する下水汚泥を、肥料やセメントの原料として利用するなど、資源の再利用に努めている」ことは、8割以上の方に知られていないことが確認できた。引き続き広報を行っていく必要がある。
- 下水道における環境対策について、9割以上の方が何らかの対策を心がけていることが確認できた。
- 白馬村の下水道はどうあるべきかについて、「川や海的环境を守ること」が最も重要であると考えられていることが確認できた。
- 全域に整備されていないため、加入することが叶わない方もいる。

## 災害への備えについて

(1) 災害に備えた飲料水の保存を行っていますか 問⑭



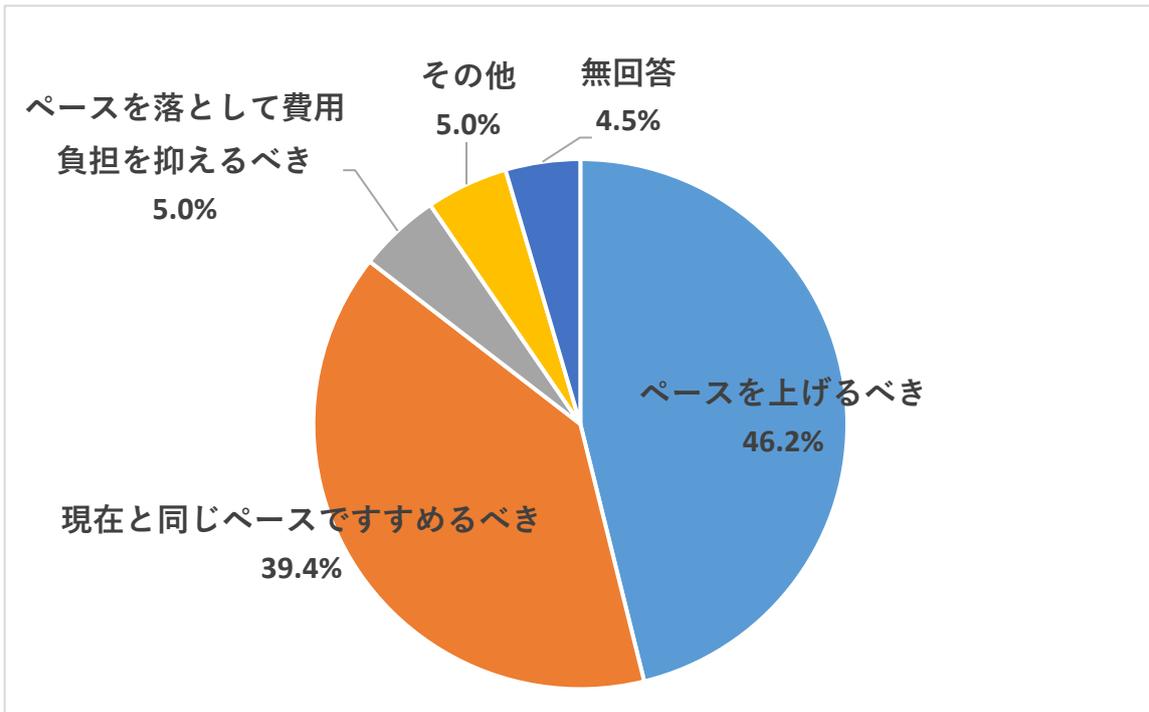
(2) 大規模な震災が発生した場合、あなたは水についてどのような情報が知りたいですか (複数回答) 問⑮



### (3) 水道施設の耐震化についてお伺いします 問⑩

水道管や浄水場などの多くは、老朽化が進んでいます。漏水や震災時における断水を防ぐため、更新・耐震化（※）を進めています。これらの費用は水道料金によって賄われており、更新・耐震化のペースを上げるためには、これまで以上に費用がかかることになります。このことを踏まえて、更新・耐震化のペースについて、あなたの考え方に最もちかいものをお聞かせください。

※水道管の総延長は約 200 km。このうち耐震化が済んでいるのは約 13 kmとなります。



#### ※その他の主な意見

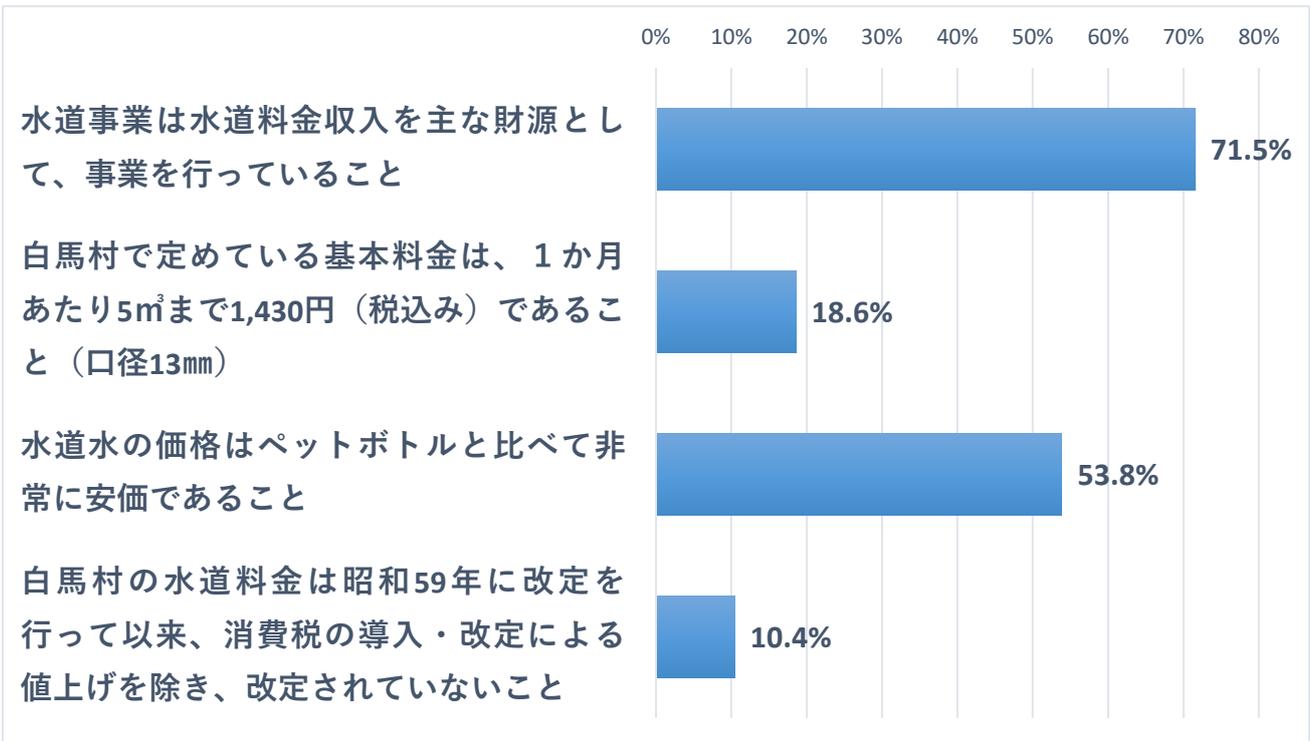
- ・古い施設から徐々に更新を行い、急激な料金値上げを行わない（下水道は未接続者を減らすこと）
- ・ペースを上げるべきだが、料金を上げずに村の予算を使うこと
- ・ペースを上げるなどではなく、きちんとした計画のもとで行ってほしい
- ・ペースを上げて費用は抑えてほしい
- ・村民負担と更新のバランスをとれるように計画してほしい
- ・みんな平等ではなく、特定の使用者の価格（料金）を上げるべき
- ・村内の水道料金（従量料金）を一定価格にするべき
- ・水を作って送っている量と使われた水の量の差となる漏水箇所の把握に努める

## ◇まとめと考察

- 7割以上の方が災害に備えた飲料水の保存を行っていない。
- 大規模な震災が発生した場合、応急給水と水道の復旧見込みの広報を優先することが有効であることを確認できた。
- 水道施設の耐震化については、「ペースをあげるべき」という意見が最も多く、次いで「現在と同じペースですすめるべき」という意見が約7ポイント差で多いことが確認できた。
- 耐震化は、使用者への費用負担（価格転嫁）を抑えつつ、計画的かつ効率的に実行していくことが求められている。

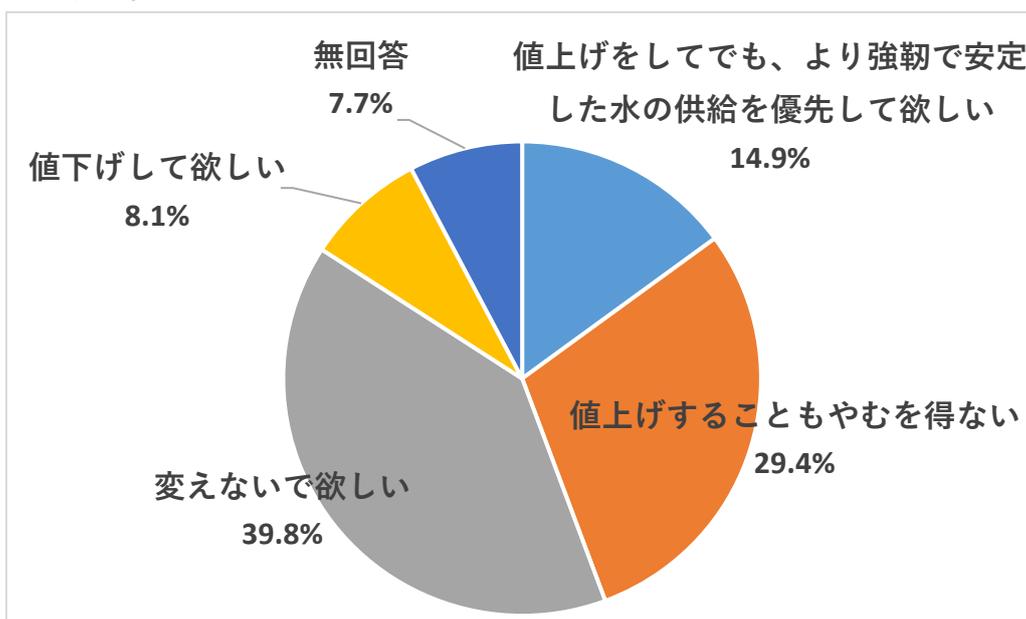
## 水道料金について

(1) 水道料金について、次のうち知っていることはどれですか（複数回答） 問⑰



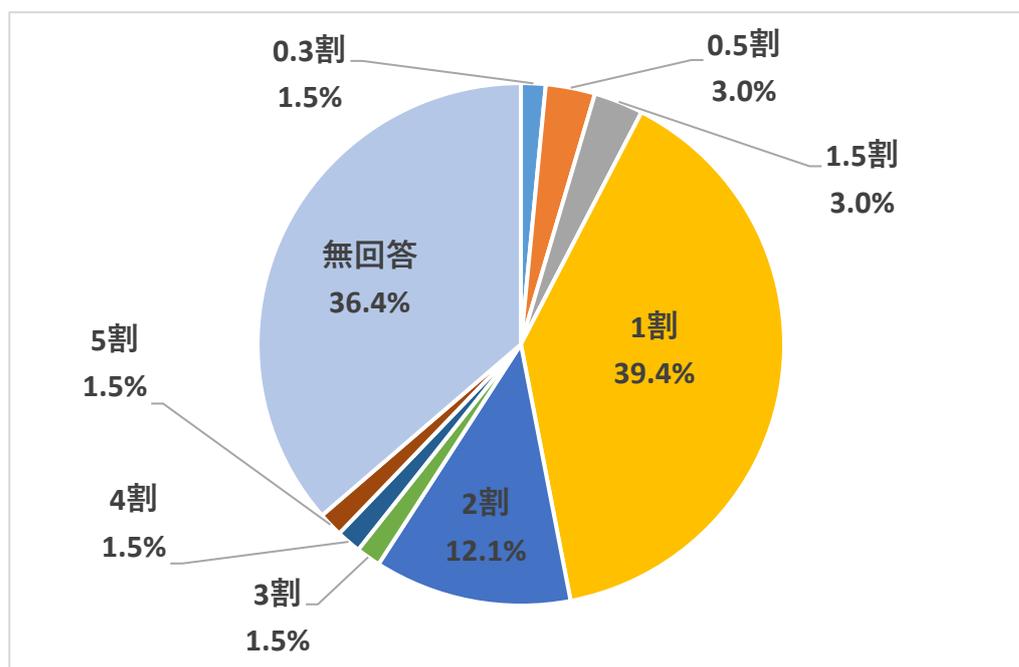
(2) 今後の水道料金についてお伺いします 問⑱

上下水道課では、水道料金を財源として、24時間・365日、蛇口をひねればいつでも安心して、安全な水をお使いいただけるよう、老朽化した施設の更新・耐震化や維持管理を行っています。しかし、人口減少社会の到来により水道料金収入が益々減少すると、現在の状況を維持することが難しくなってきます。このことを踏まえてあなたは今後の水道料金についてどう思いますか。



【「値上げすることもやむを得ない」を選択した件数（65件）の内訳】

現在の水道料金の        割増し程度

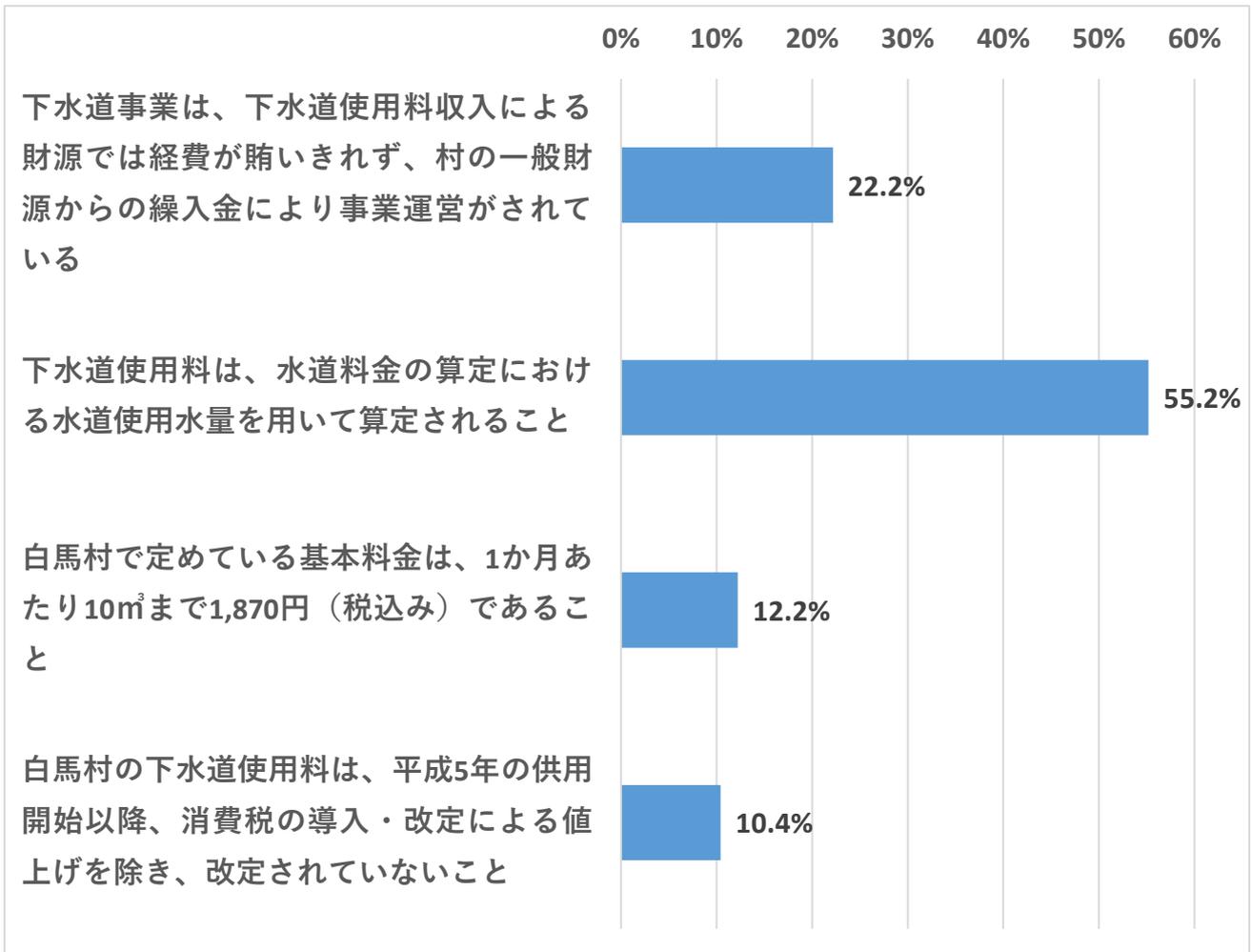


### ◇まとめと考察

- 7割以上の方が「水道事業は水道料金収入を主な財源として、事業を行っていること」を知っていることが確認できた。
- 基本料金について、8割以上の方が承知をしていないことから、料金体系について広報を行う必要がある。
- 39年にわたり白馬村の水道料金は根本的に改定されていない。このことに対する住民の認識は非常に低い。
- 今後の水道料金について、「値上げをしてでも、より強靱で安定した水の供給を優先して欲しい」と「値上げすることもやむを得ない」の意見を合計すると44.3%となり、値上げに肯定的な意見が最も多い。
- 「値上げすることもやむを得ない」を選択した件数の内、1割増し程度を選択した件数が最も多い。

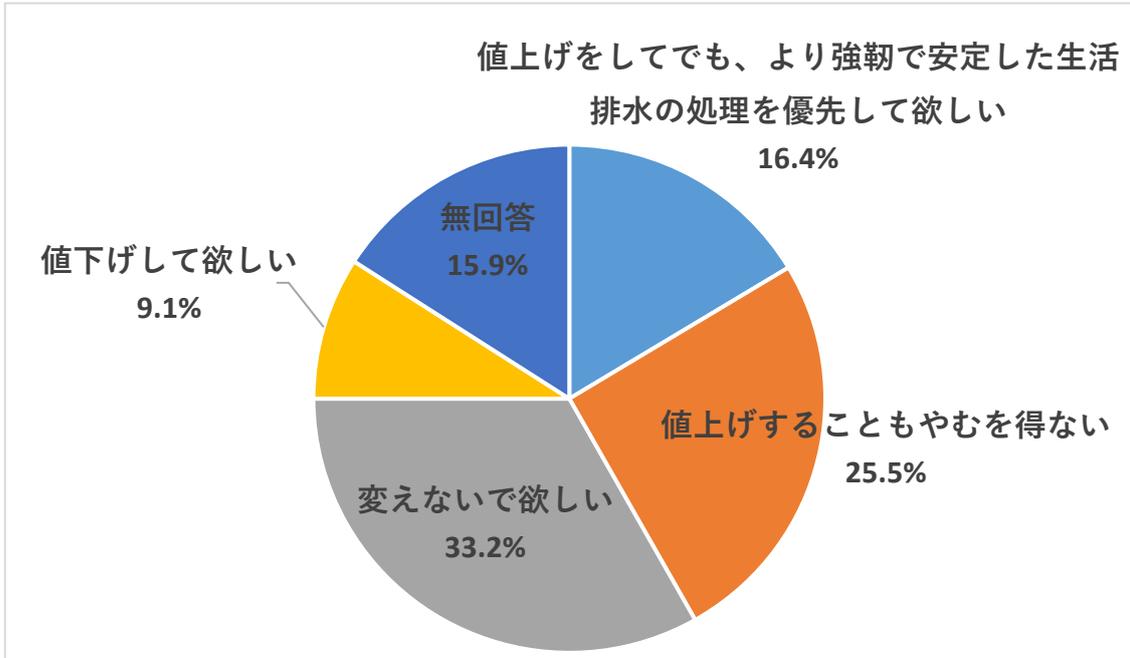
## 下水道料金について

(1) 下水道使用料について、次のうち知っていることはどれですか（複数回答） 問⑱



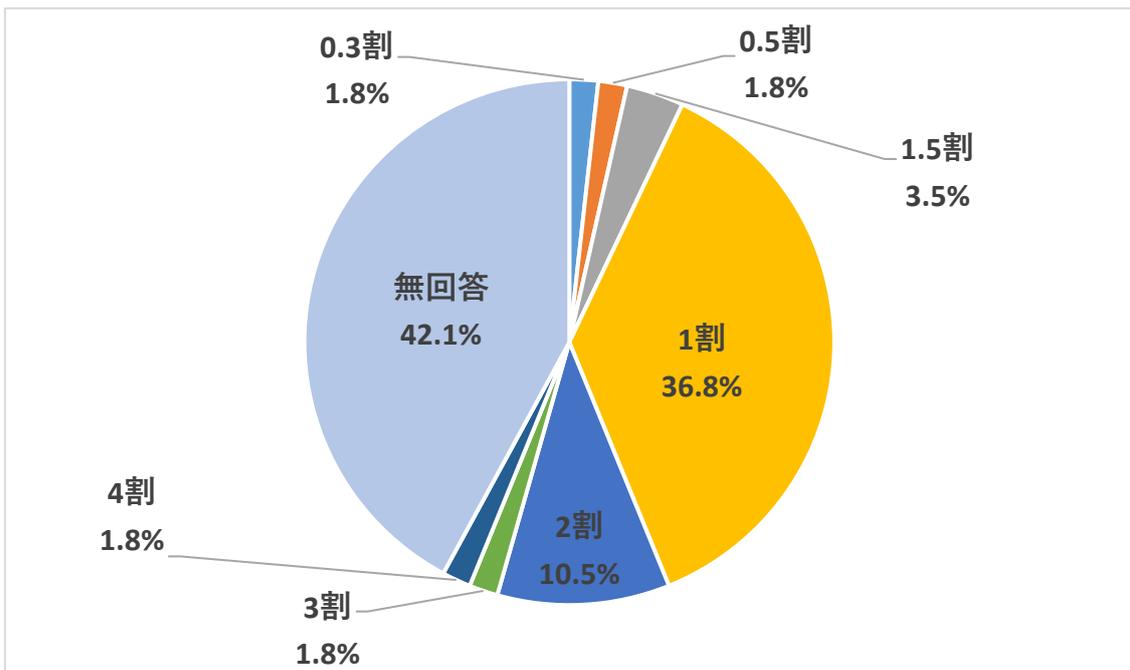
(2) 今後の下水道使用料についてお伺いします 問⑩

白馬村の下水道事業は、多くの下水道事業者と同じく、下水道使用料収入では汚水の処理や施設の維持管理に係る費用が賄いきれず、村の一般財源からの繰入金により事業運営がされています。また、人口減少により下水道使用料収入が益々減少すると、事業を維持することが難しくなってきます。このことを踏まえて、あなたは今後の下水道使用料について、どう思いますか。



【「値上げすることもやむを得ない」を選択した件数（56件）の内訳】

現在の水道料金の\_\_\_\_\_割増し程度

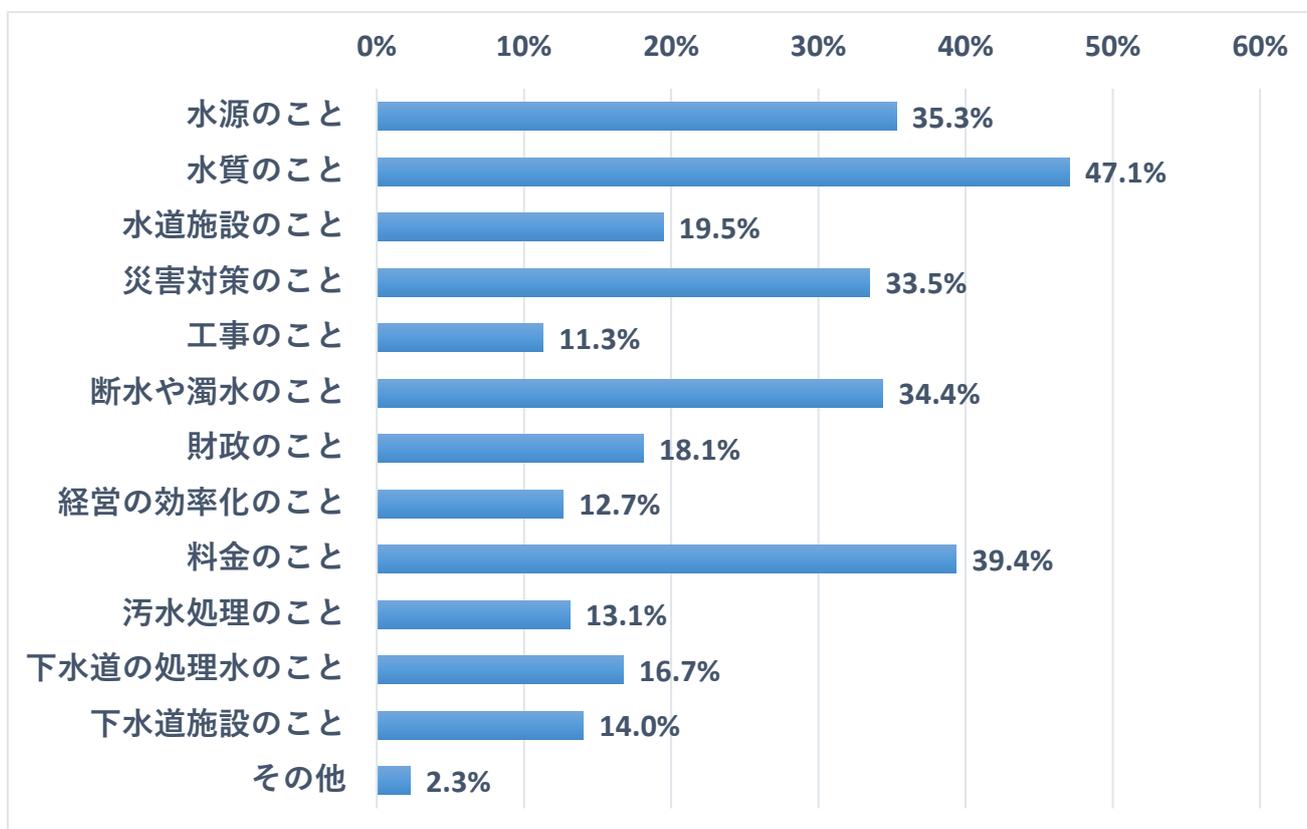


## ◇まとめと考察

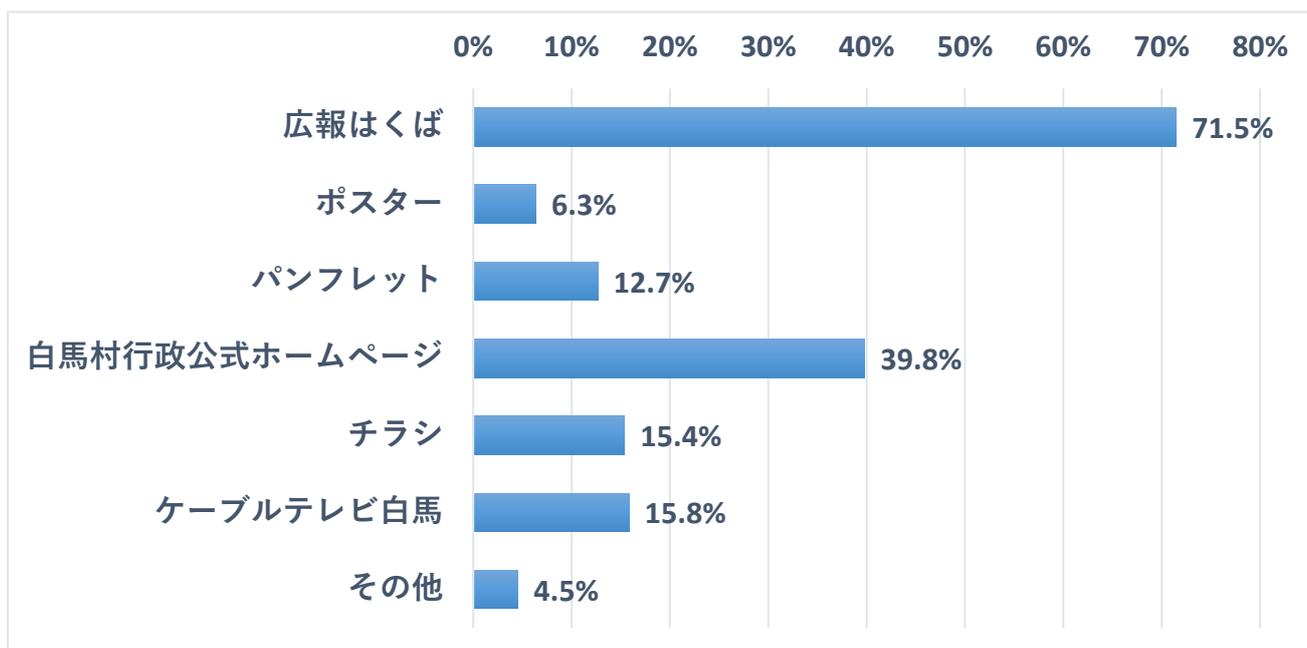
- 下水道事業は、使用料収入だけでなく、一般財源からの繰入金により運営されているということを知っているのは3割に満たなかった。
- 基本料金について、8割以上の方が承知をしていないことから、料金体系について広報を行う必要がある。
- 白馬村の下水道使用料は30年にわたり据え置きとなっている。このことを認識している人はほとんどいない。
- 今後の下水道使用料について、「値上げをしてでも、より強靱で安定した生活排水の処理を優先して欲しい」と「値上げすることもやむを得ない」の意見を合計すると41.9%となり、値上げに肯定的な意見が最も多い。
- 「値上げすることもやむを得ない」を選択した件数の内、1割増し程度を選択した件数が最も多い。

## 上下水道課の広報について

(1) 次のうち、水道事業及び下水道事業について知りたいと思う項目はどれですか（複数回答） 問⑳



(2) 前問で知りたいと思う項目を知るためにはどのような広報手段がいいですか（複数回答） 問㉑

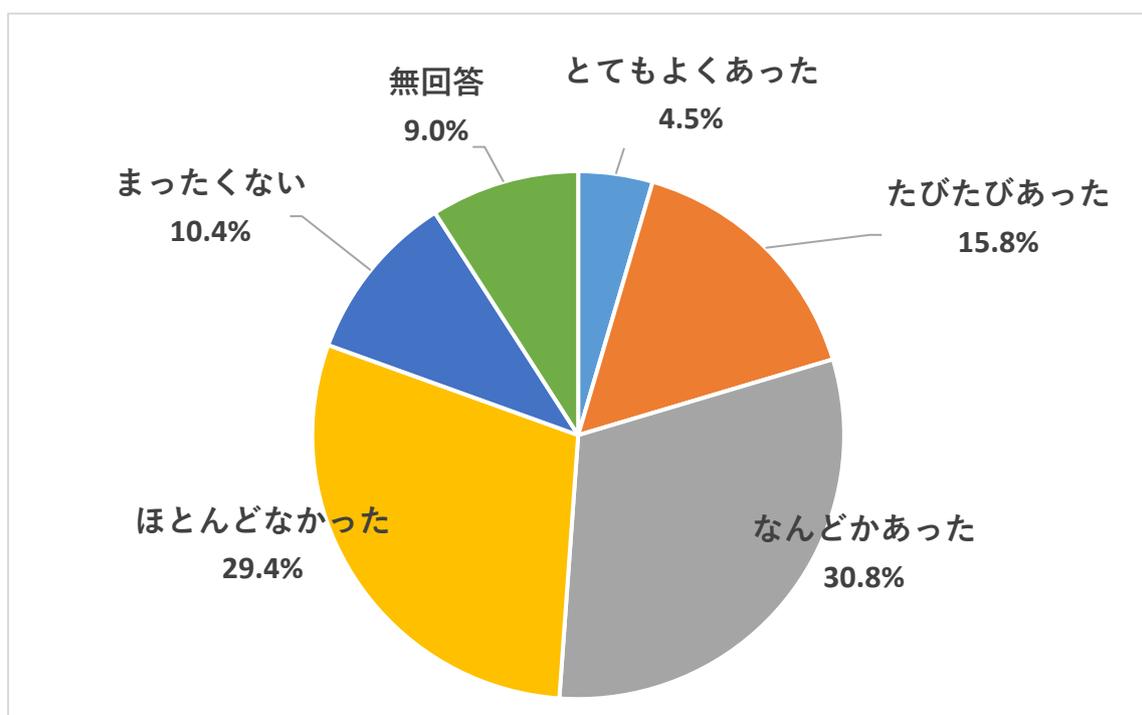


※その他の主な意見

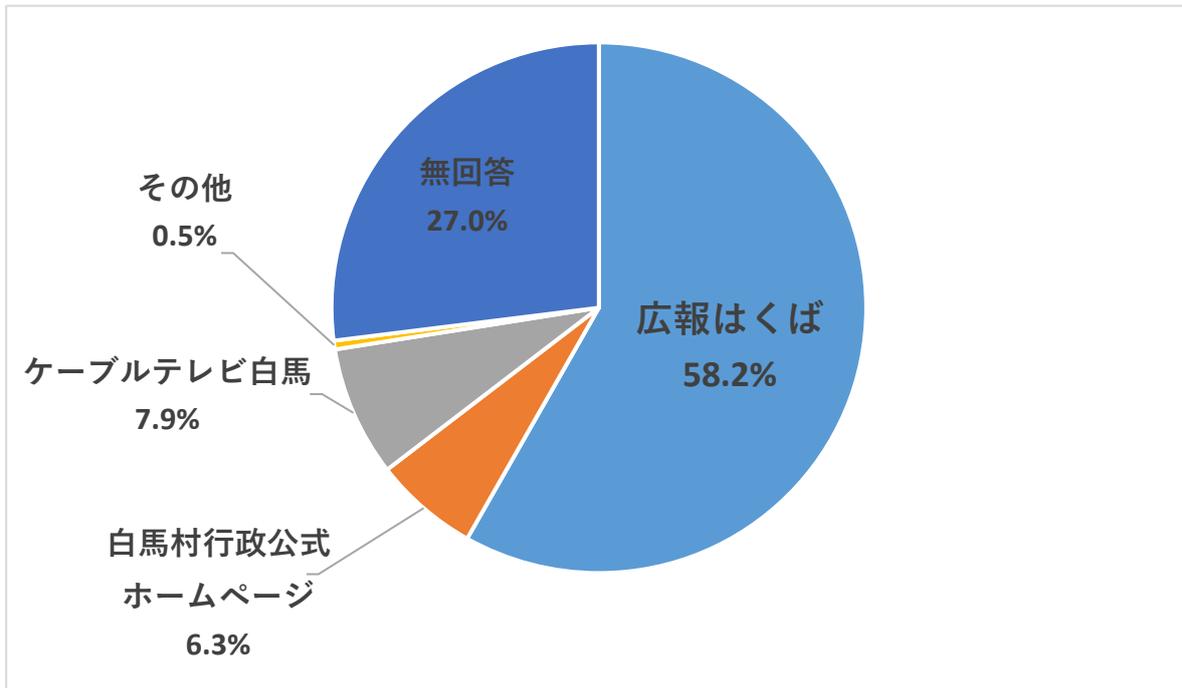
- ・ SNS
- ・ 防災無線
- ・ 白馬村防災ナビ（アプリ）
- ・ 村民が参加できる見学ツアー
- ・ 対話（地域内での説明会の開催を希望）
- ・ 記念品付き、景品付きのアンケート
- ・ メールマガジンの配信

（3）上下水道課がこれまで行ってきた広報活動についてお伺いします 問③

あなたは、これまでに広報はくば、白馬村行政公式ホームページ、ケーブルテレビ白馬等にて水道事業・下水道事業に関する情報発信を見たり聞いたりしたことがありますか。



(4) 前問で見たり聞いたりしたことがあるとお答えの場合、あなたが一番多く見たり聞いたりした広報は次のどれですか 問②④



※総計 189 件

※その他の主な意見

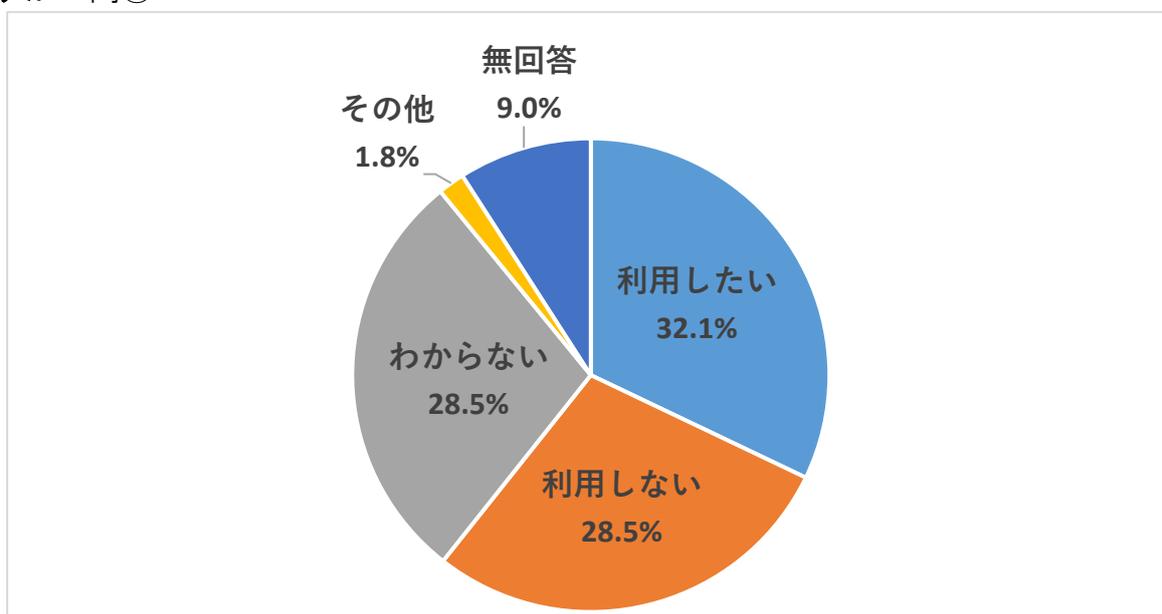
・新聞広告

## ◇まとめと考察

- 知りたいと思うことについて、30%を超えた内容は「水源のこと」、「水質のこと」、「災害対策のこと」、「断水や濁水のこと」、「料金のこと」であった。
- 広報手段について、7割以上の方が「広報はくば」、約4割の方が「白馬村行政公式ホームページ」がいいと回答した。また SNS やスマートフォンのアプリ、メールマガジンの配信、地区での説明会の開催を希望する意見もあった。
- 上下水道課がこれまで行ってきた広報活動については、「なんどかあった」と「ほとんどなかった」がそれぞれ約3割と最も多くなっている。
- 一番多く見たり聞いたりした広報について、「広報はくば」が58.2%となっており、その他の広報媒体を大きく上回った。

## 上下水道課のサービスについて

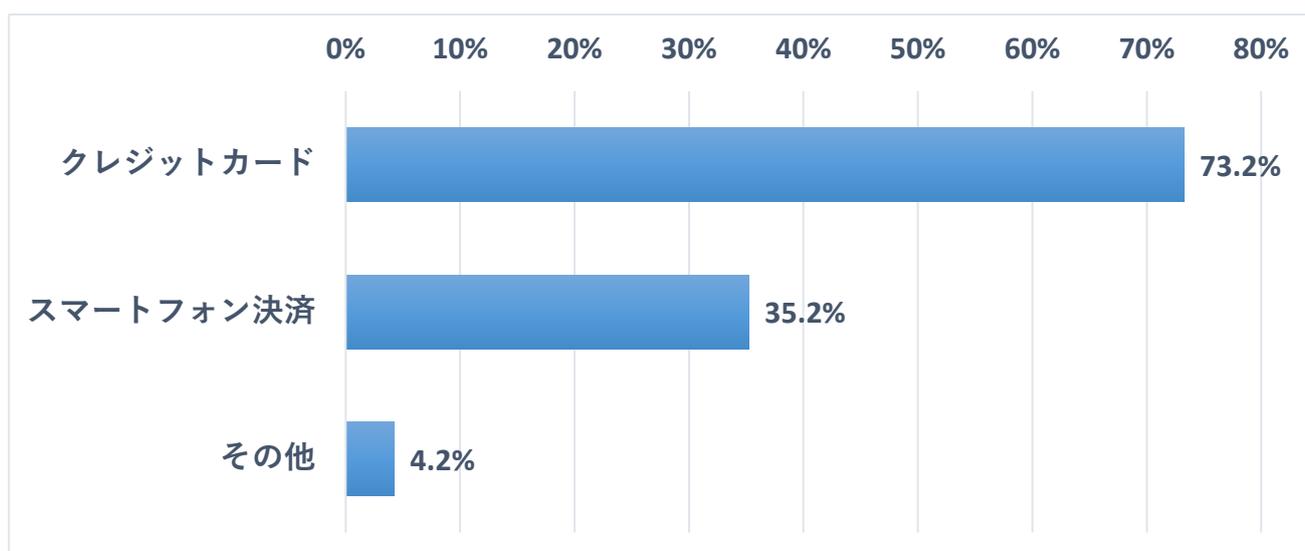
(1) 水道料金及び下水道料金のお支払いに、キャッシュレス決済を導入した場合、利用されますか 問⑳



※その他の主な意見

- ・口座振替なのでそのままが良い
- ・管理費に含まれているので現状が良い

(2) 前問で「利用したい」とお答えの方にお伺いします（複数回答） 問㉑  
次の内、どの決済方法を希望されますか。

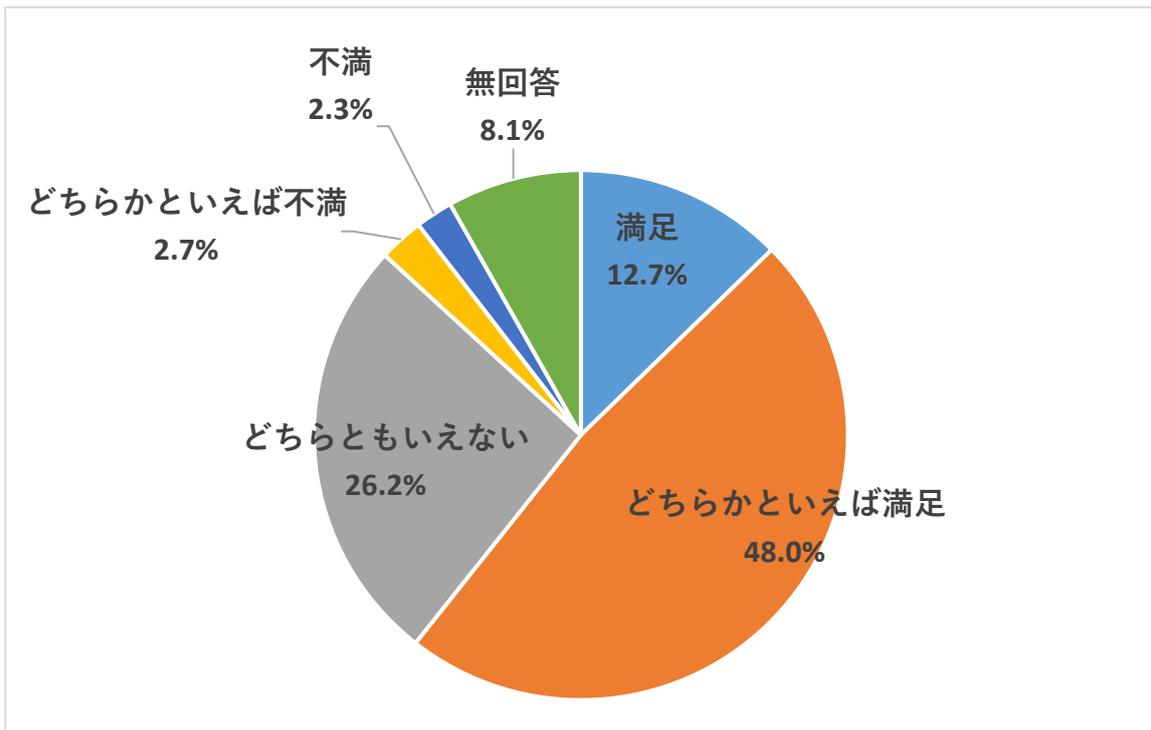


※総計 71 件

※その他の主な意見

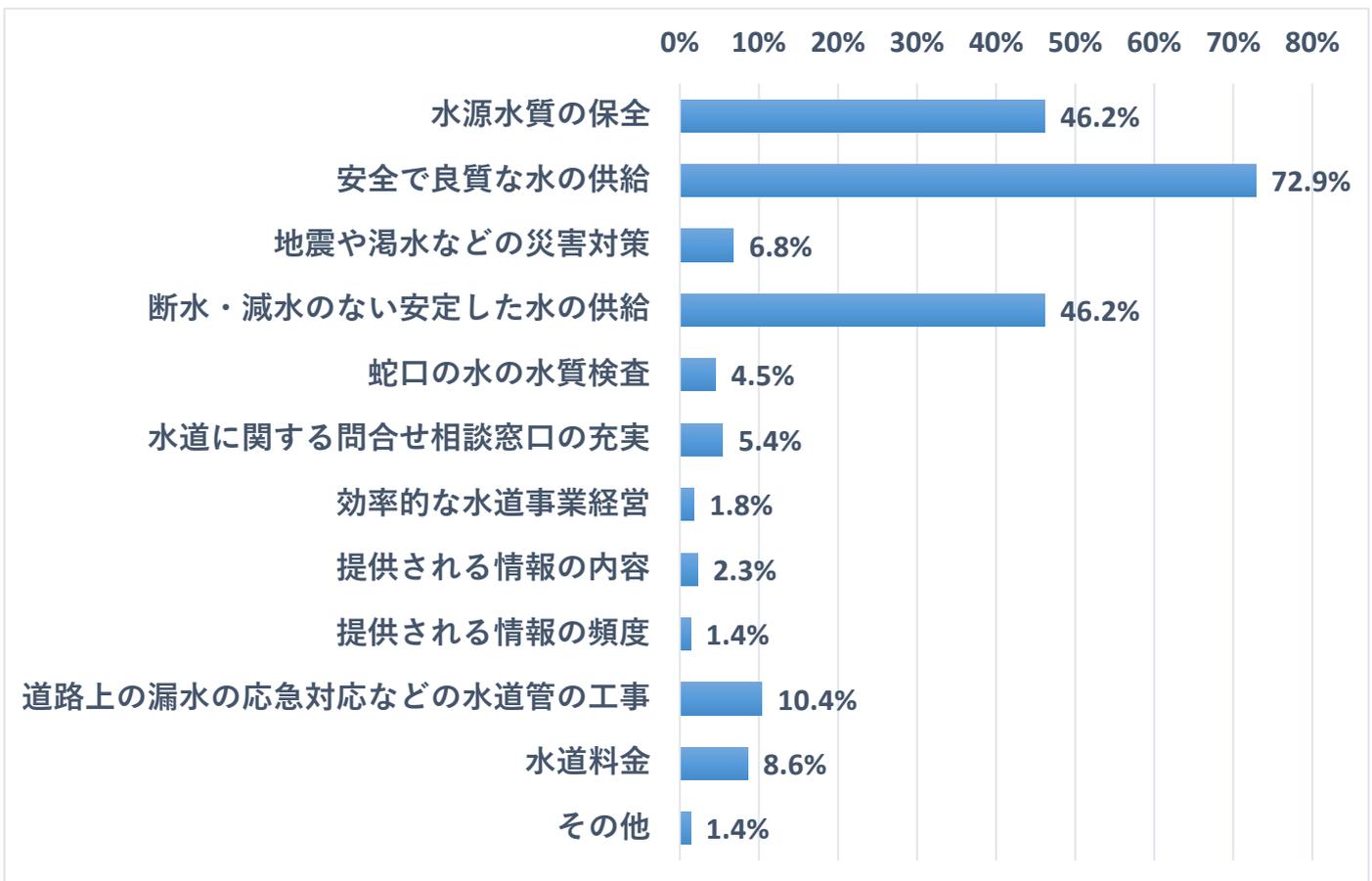
- ・口座振替

(3) 白馬村の水道事業について、あなたの満足度を教えてください 問⑳



(4) 白馬村の水道事業について、満足している点はどのようなことですか（複数回答）

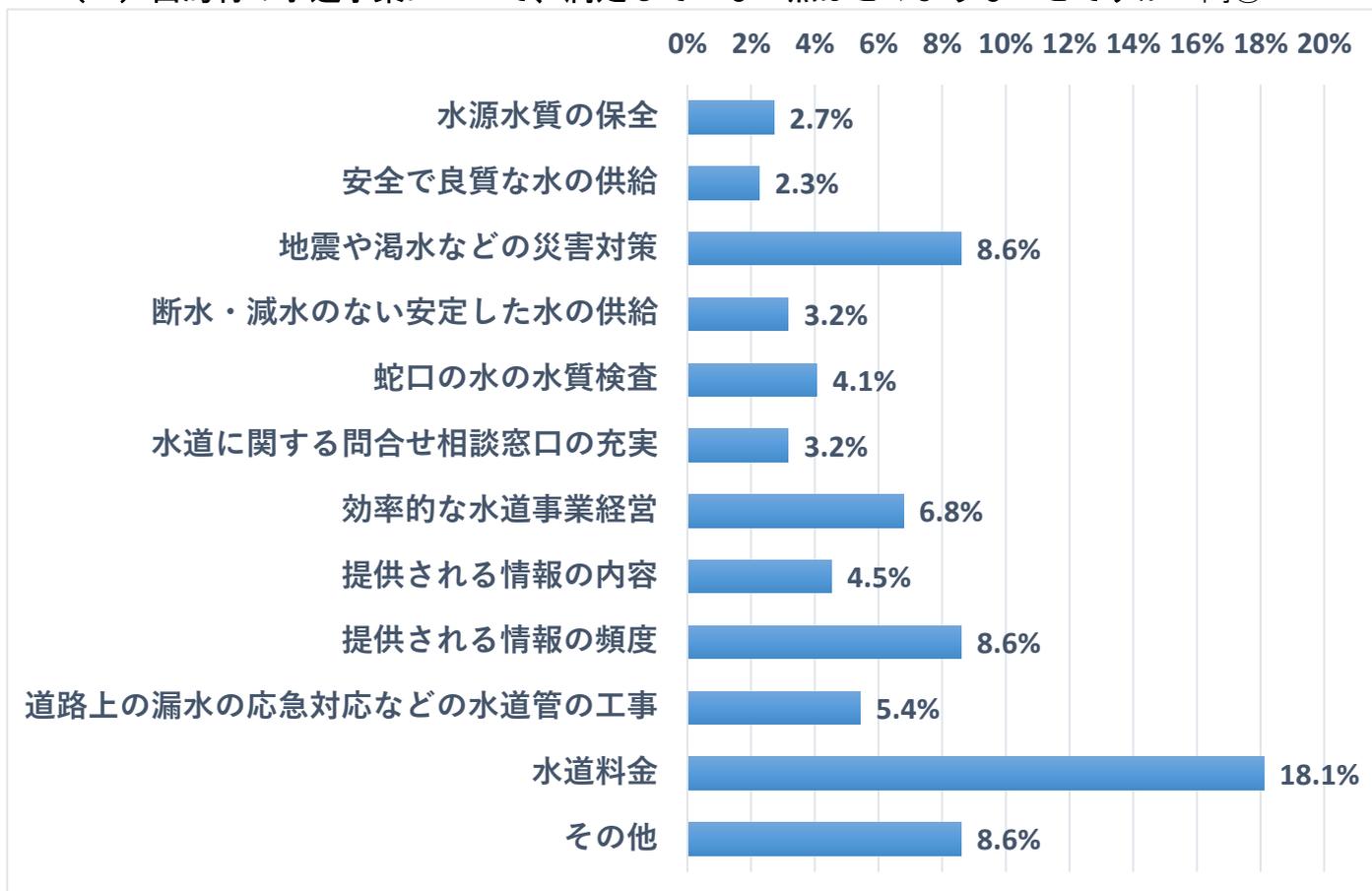
問㉑



※その他の主な意見

- ・あたりまえに水が出るように努力されていることに感謝しています

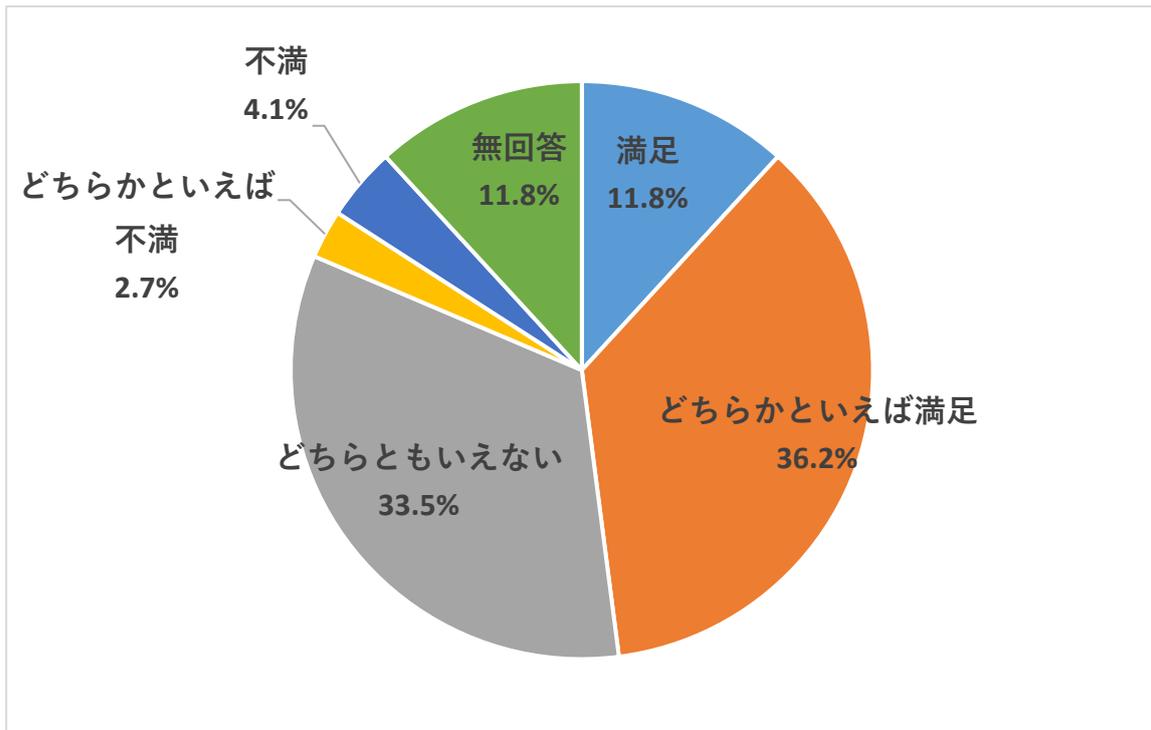
(5) 白馬村の水道事業について、満足していない点はどのようなことですか 問⑳



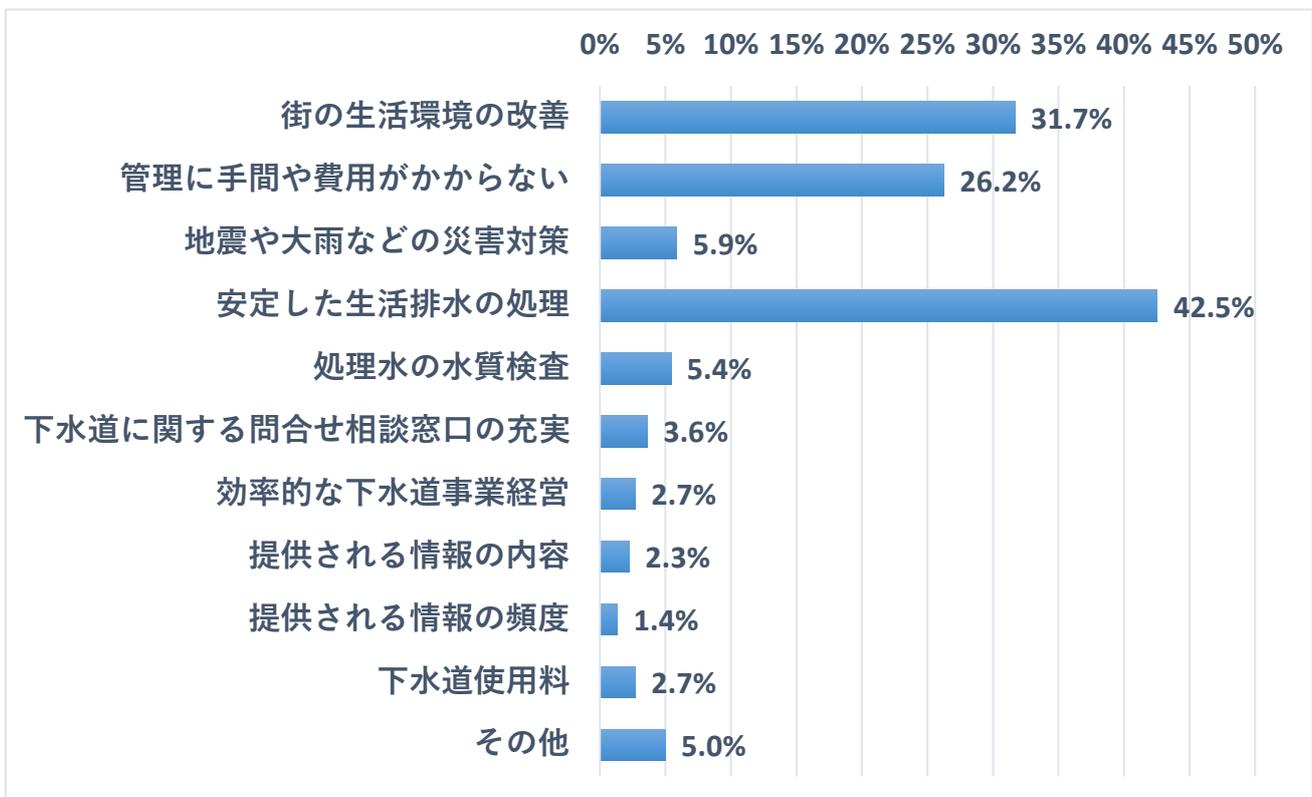
※その他の主な意見

- ・村道に融雪設備があるため新規事業で水道加入する際の工事費が高くなる
- ・給水車がないこと
- ・水質検査の結果を教えて欲しい
- ・口座振替の手続きが他の公共料金よりも複雑なこと
- ・宅内の漏水箇所を調べてくれない
- ・断水工事の連絡がなく突然断水して困った

(6) 白馬村の下水道事業について、あなたの満足度を教えてください 問⑩



(7) 白馬村の下水道事業について、満足している点はどのようなことですか（複数回答） 問⑪

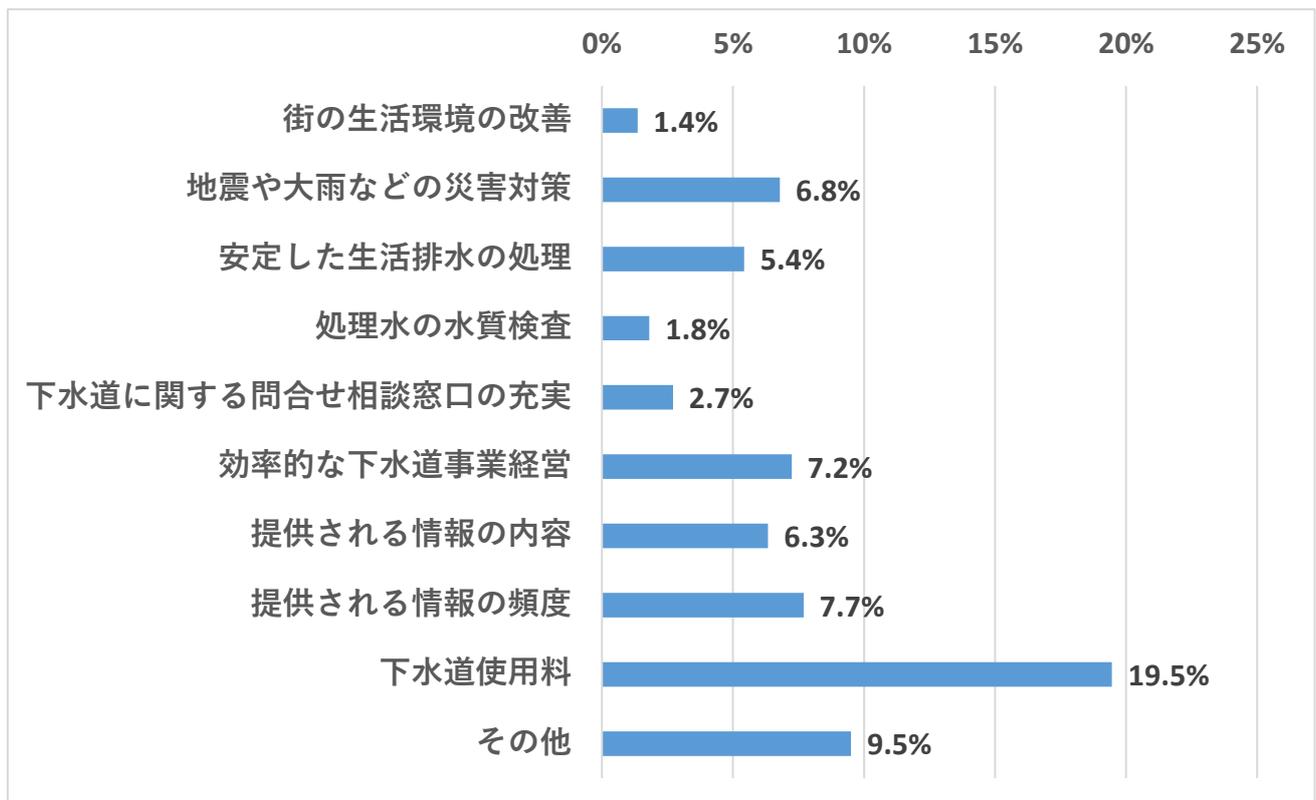


※その他の主な意見

・利用していないので分からない

(8) 白馬村の下水道について、満足していない点はどのようなことですか（複数回答）

問③②



※その他の主な意見

- ・ 下水道区域がせまい
- ・ 村内全域を下水道区域にしてほしい
- ・ 浄化槽の費用とどちらが安いのか
- ・ 下水道に流入しない水量の使用料控除
- ・ 昭和 40～50 年まではセギの水もキレイだったが、上流に住宅等ができて野菜を洗うことができなくなった。小さな川や堰の巡回をしてほしい

(9) 水道事業・下水道事業に対するご意見やご提案など、ご自由にお書きください 問③③

- ・上下水道事業に対する感謝、応援等（8人）
- ・白馬の水はおいしい（7人）
- ・下水道の区域を広げるべき、下水道を使えるようにしてほしい（4人）
- ・料金が安い、値下げしてほしい（3人）
- ・料金の値上げもやむを得ない（3人）
- ・水源を外国資本から守るように（2人）
- ・将来も安心して使用できるようにしてほしい（2人）
- ・下水道の加入分担金が高い（2人）
- ・料金の値上げはしないでほしい（2人）
- ・漏水の対応が遅い（1人）
- ・工事後の道路面の舗装をきれいにしてほしい（1人）
- ・既に下水道に加入している者として下水道使用料免除制度は不公平（1人）
- ・道に融雪設備があるために水道の新規加入費用が高額になってしまう（1人）
- ・カルキ臭がする（1人）
- ・水道料金を3段階くらいで設定した方がいい（1人）
- ・新設水道管の場所を明確にしてほしい（1人）
- ・古い浄化槽が検査もせず使用されて処理水が河川に流れている（1人）
- ・下水道の利用者を増やすべき（1人）
- ・自分の地域が何年先に下水道に加入できるようになるか知りたい（1人）
- ・その他（8人）

◇まとめと考察

- 3割以上の方がキャッシュレス決済を利用したいと思っている。
- 白馬村の水道事業について、「満足」と「どちらかといえば満足」と回答した方を合計すると60.7%となり、「不満」と「どちらかといえば不満」と回答した方の合計の5.0%を大きく上回った。
- 白馬村の水道事業の満足している点について、「安全で良質な水の供給」と回答した方が72.9%と最も多くなっており、次いで「水源水質の保全」と「断水・減水のない安定した水の供給」と回答した方がどちらも46.2%となっている。
- 白馬村の水道事業の満足していない点について、「水道料金」と回答した方が18.1%と最も多くなっている。
- 白馬村の下水道事業について、「満足」と「どちらかといえば満足」と回答した方を合計すると48.0%となり、「不満」と「どちらかといえば不満」と回答した方の合計の6.8%を大きく上回った。

- 白馬村の下水道事業の満足している点について、「安定した生活排水の処理」と回答した方が 42.5%と最も多くなっており、次いで「街の生活環境の改善」と回答した方が 31.7%、「管理に手間や費用がかからない」が 26.2%となっている。
- 白馬村の下水道事業の満足していない点について、「下水道使用料」と回答した方が 19.5%と最も多くなっている。