

次期経営計画への提案  
アンケートに基づく分析結果

## 次期経営計画への提案

奥州市水道事業ビジョン実現方策に基づき、アンケート設問項目に該当する施策方針に対し分析を行いました。下記下線箇所の方策が分析対象とした項目となります。

### 安全-----安全な水の供給

#### 1-1 水源の確保

- ① 濁水時を踏まえた水源の確保

#### 1-2 水源の保全

- ① 水源汚染リスクへの対応

#### 1-3 安全な水の供給

- ① 水質管理体制の強化
- ② クリプトスポリジウム対策

#### 1-4 老朽施設の改良・更新

- ① 経年化水道施設の更新
- ② 老朽管の更新

#### 1-5 給水サービスの向上

- ① 水圧適正化
- ② 鉛管の解消

### 強靱-----災害に強くたくましい水道

#### 2-1 水道施設の耐震化

- ① 管路の耐震化
- ② 施設の耐震化

#### 2-2 災害時応急対策

- ① 水系間の相互融通
- ② 災害対策マニュアルの見直し
- ③ 重要給水施設の給水確保
- ④ 住民との連携体制の構築

### 持続-----将来に向けた持続的運営

#### 3-1 健全経営の推進

- ① 適正な料金改定
- ② 動力費、電力費の削減
- ③ 官民連携・PPPの検討
- ④ 広域連携

#### 3-2 計画的な事業の推進

- ① アセットマネジメントの実施
- ② 必要な施設規模の見極め
- ③ 効率的な施設整備手法の検討

#### 3-3 組織体制の見直し

- ① 効率的な執行体制の構築

#### 3-4 効率的な維持管理

- ① 中央監視システムの整備
- ② 民間委託拡充への検討
- ③ マッピングシステム情報の精度向上

#### 3-5 顧客サービスの向上

- ① 広報の充実
- ② お客様ニーズの把握

# 安全-----安全な水の供給

## 1-3 安全な水の供給

- ① 水質管理体制の強化

## 1-4 老朽施設の改良・更新

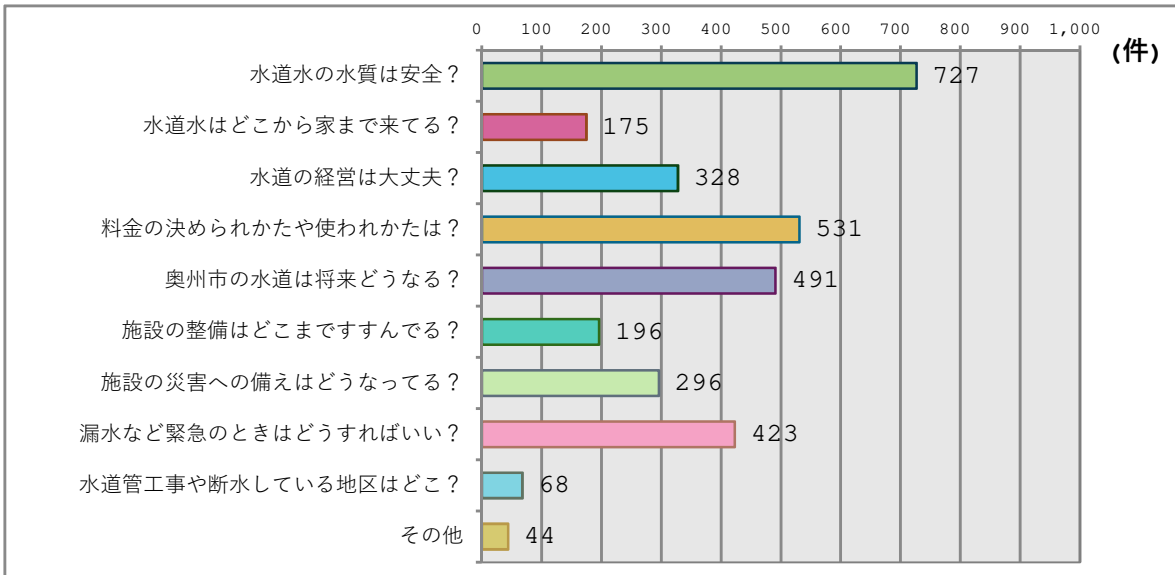
- ① 経年化水道施設の更新
- ② 老朽管の更新

＜施策方針に対する該当アンケート項目＞

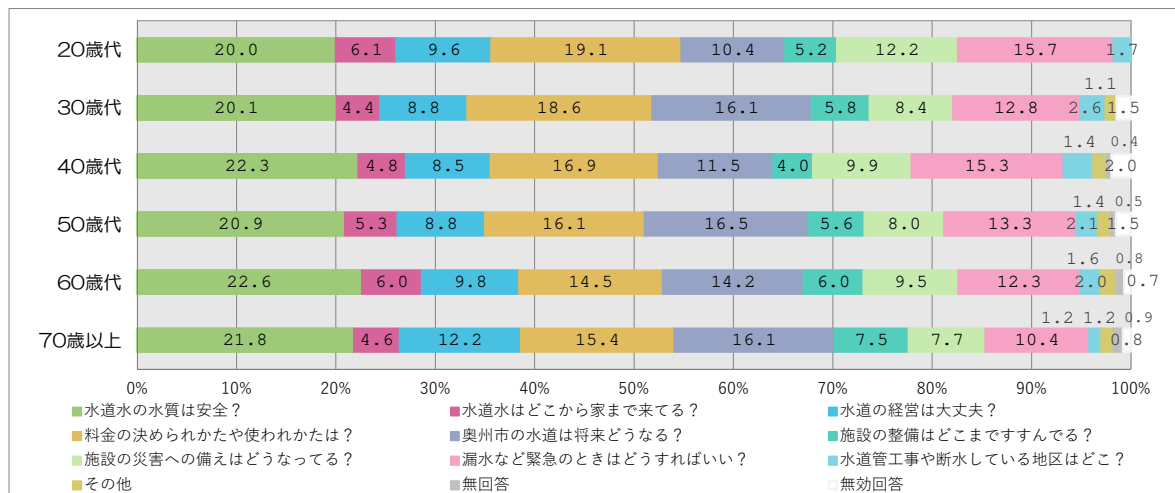
質問1.市の水道について特に知りたい情報は何か。

＜アンケート集計結果からみえる現状＞

- 利用者は水道水の水質の安全に対して最も関心が高い。
- 利用者年齢別に集計をした結果、若い世代は料金の決められかたや使われかたに関心が高く、年齢が高くなるにつれ奥州市の将来のについて知りたい利用者の割合が高い。
- その他の回答には、水道管の老朽化対策や安全性、PFAS（有機フッ素化合物）についての意見が挙げられた。
- 施設の整備に対する利用者の関心はそれほど高くはない。



水道について特に知りたい情報（図1）



質問1. を年齢別に集計（図2）

## 強靱----- 災害に強くたくましい水道

### 2-1 水道施設の耐震化

- ① 管路の耐震化
- ② 施設の耐震化

### 2-2 災害時応急対策

- ④ 住民との連携体制の構築

＜施策方針に対する該当アンケート項目＞

質問1.市の水道について特に知りたい情報は何か。

施設の整備はどこまですすんでいる？・施設の災害への備えはどうなってる？

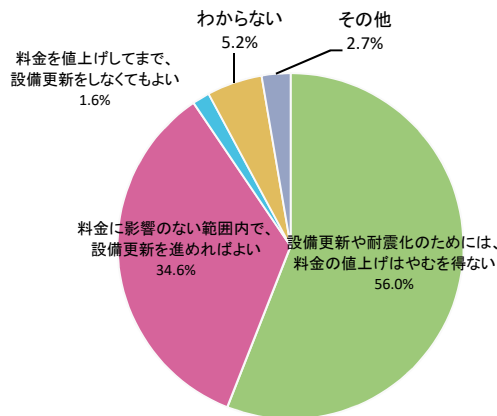
※（図1を参照）

質問2. 今後も、定期的な水道料金の見直しは避けられない状況ですが、どのように事業に取り組んでいくべきだと思いますか。

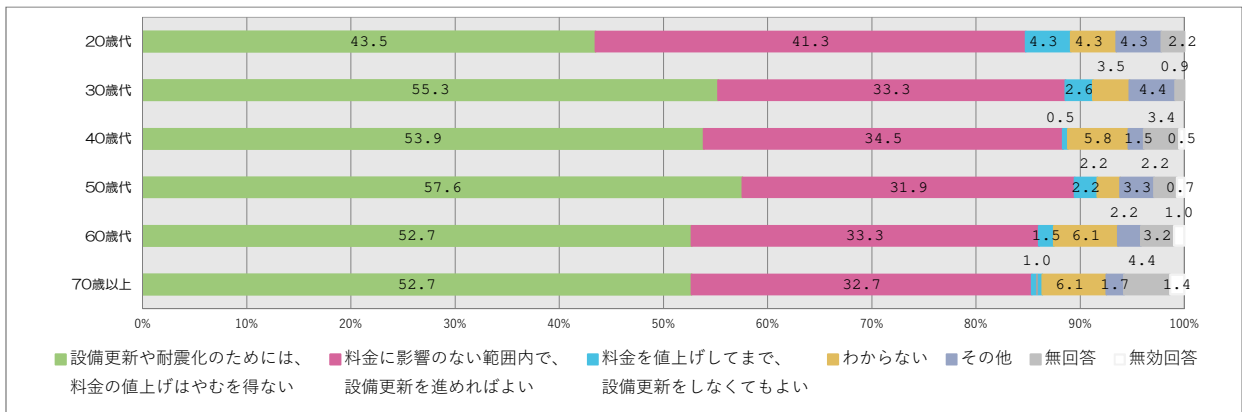
＜アンケート集計結果からみえる現状＞

- 全体の半数が設備更新や耐震化のためには料金値上げはやむを得ないと回答した。
- 利用者の約3割は料金に影響のない範囲での設備更新を望んでいる。
- 年齢が若い世代は料金に影響のない範囲で設備更新を進めるべきと考える割合が高く、年齢が高いほど設備更新や耐震化のためには料金の値上げもやむを得ないと考える割合が高い。
- 施設整備や災害への備えは利用者の関心のある情報としての割合は高くはない。

（※1. 水道について特に知りたい情報の項目より）



今後どのように事業に取り組んでいくべきか（図3）



質問2. を年齢別に集計（図4）

## 持続----- 将来に向けた持続的運営

### 3-1 健全経営の推進

- ① 適正な料金改定
- ③ 官民連携・PPPの検討
- ④ 広域連携

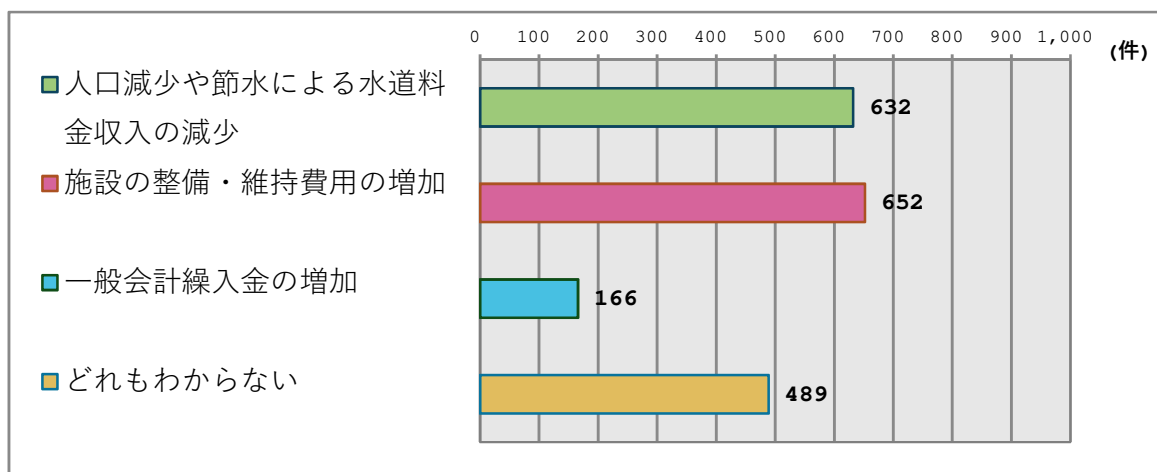
#### 健全経営の推進

<施策方針に対する該当アンケート設問項目>

質問3. 市の水道がかかえる問題をご存じですか。

<アンケート集計結果からみえる現状>

- 施設の整備・維持費用の増加や人口減少や節水による水道料金収入の減少と答える利用者は各々全体の約3割を占める。
- どれもわからないと回答した利用者は全体の2.5割である。



市の水道がかかえる問題	回答数	回答数/ 回答総数 (%)
1) 人口減少・節水傾向による水道料金収入の減少	632	32.6
2) 施設の整備・維持費用の増加	652	33.6
3) 一般会計繰入金の増加	166	8.6
4) どれもわからない	489	25.2
計	1,939	100.0
回答者数 ※	1,317	—

市の水道がかかえる問題（図5）

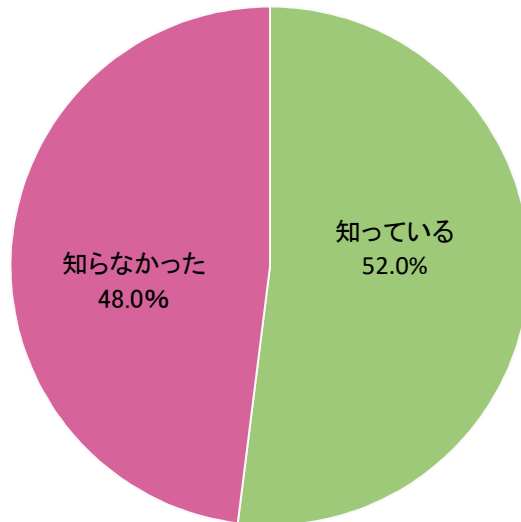
## 適正な料金改定

<施策方針に対する該当アンケート設問項目>

質問4.令和6年4月の使用分から水道料金が改定となりましたが、ご存じですか。

<アンケート集計結果からみえる現状>

- 全体の半数が令和6年4月の料金改定について認知している。
- 料金改定より1年3か月以上経過しているが、料金改定の認知度としては両者大差のない結果を示している。



令和6年4月からの料金改定について（図6）

<施策方針に対する該当アンケート設問項目>

質問2. 今後どのように事業に取り組んでいくべきか

今後も、定期的な水道料金の見直しは避けられない状況ですが、どのように事業に取り組んでいくべきだと思われますか。

※設問項目グラフは図3を参照

<アンケート集計結果からみえる現状>

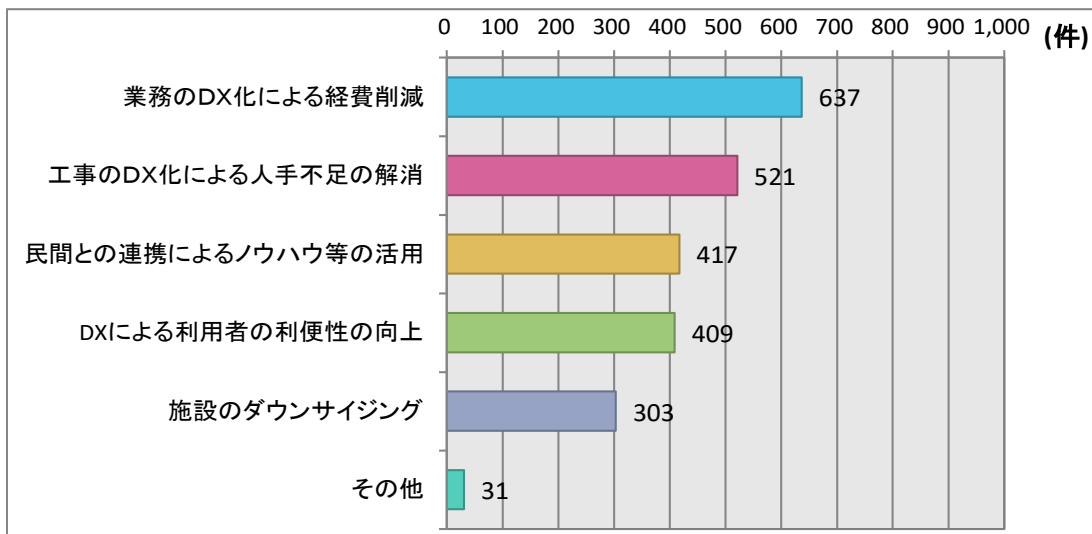
- 全体の半数が設備更新や耐震化のためには料金値上げはやむを得ないと回答した。
- 利用者の約3割は料金に影響のない範囲での設備更新を望んでいる。
- 年齢が若い世代は料金に影響のない範囲で設備更新を進めるべきと考える割合が高く、年齢が高い世代は設備更新や耐震化のためには料金の値上げもやむを得ないと考える割合が高い。
- その他意見では料金値上げに対し具体的な資金計画の説明を求める声も寄せられた。

＜施策方針に対する該当アンケート設問項目＞

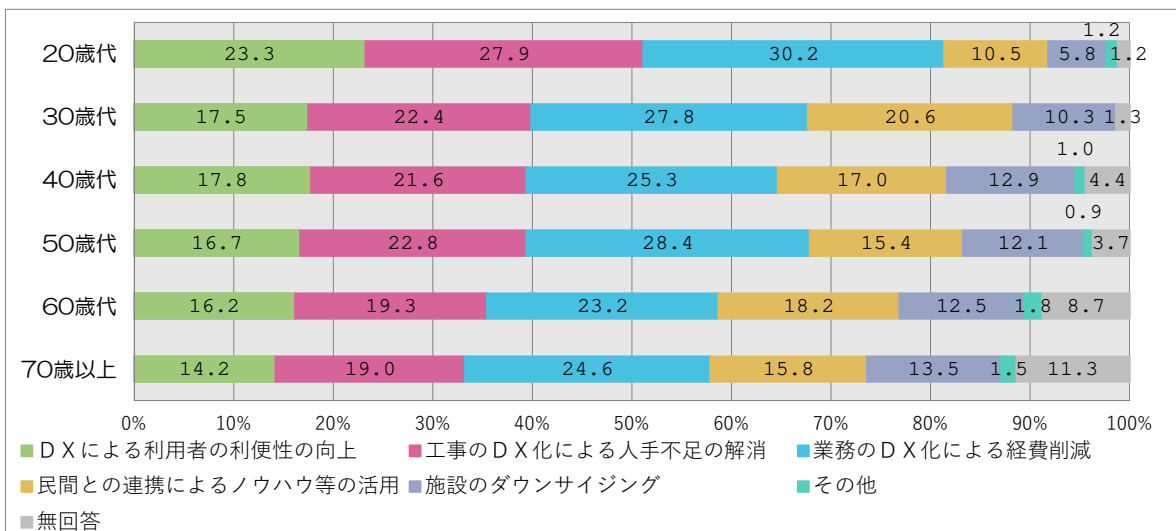
質問5. 全国の自治体では、つぎのような水道の経営改善に取り組んでいます。  
取り組んだほうがよいと思うものはありますか。

＜アンケート集計結果からみえる現状＞

- 業務のDX化による経費削減を求める回答が設問で最も高い結果となった。
- 取り組み内容は多岐にわたるが、全体の7割弱がDX化による経営改善に取り組むべきと考えている。
- アンケート設問の中で最も無回答が目立つ。
- 年齢が若い世代ほど、DX化の取り組みへの理解が高い。



水道の経営改善についての取り組み（図7）



質問5. を年齢別に集計（図8）

広域連携

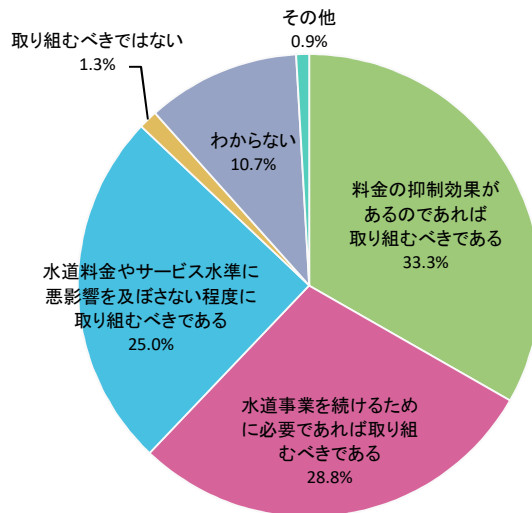
＜施策方針に対する該当アンケート設問項目＞

質問6. 広域連携についてどう思うか

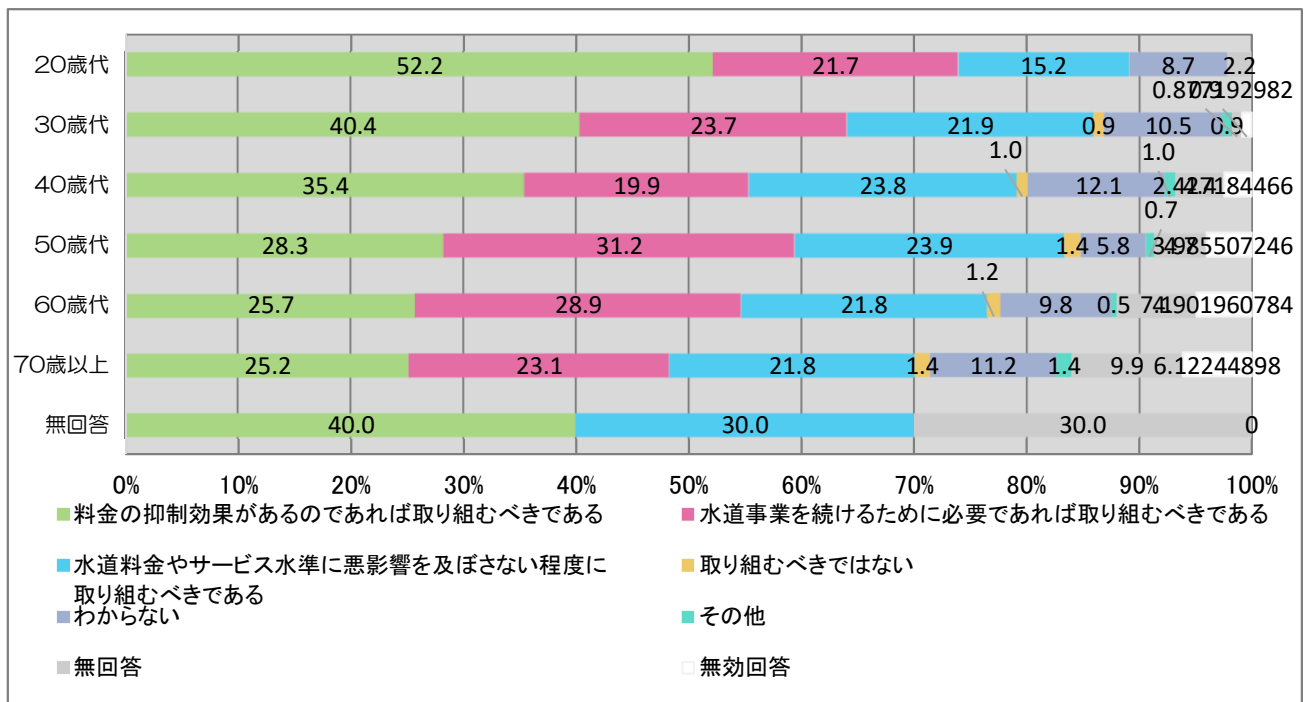
市の水道がかかえる問題を解決する方法の1つに広域連携があります。  
広域連携についてどう思われますか。

＜アンケート集計結果からみえる現状＞

- 料金抑制効果があるのであれば取り組むべきと考える利用者が最も多い。
- 料金抑制や現状への影響を考慮したりと理由はそれぞれだが、回答者の約9割が今後の水道事業を考えると広域連携に取り組むべきと考えている。
- その他回答では、広域連携による利点欠点を理解できるよう説明を望む回答がみられた。
- 年齢が若い世代ほど、料金抑制効果があるなら取り組むべきと考える割合が高い。
- 50歳代は、水道事業存続のために必要であれば取り組むべきと考える割合が高い。



広域連携についてどう思うか (図9)



質問6. を年齢別に集計 (図10)

### 3-4 効率的な維持管理

#### ② 民間委託拡充への検討

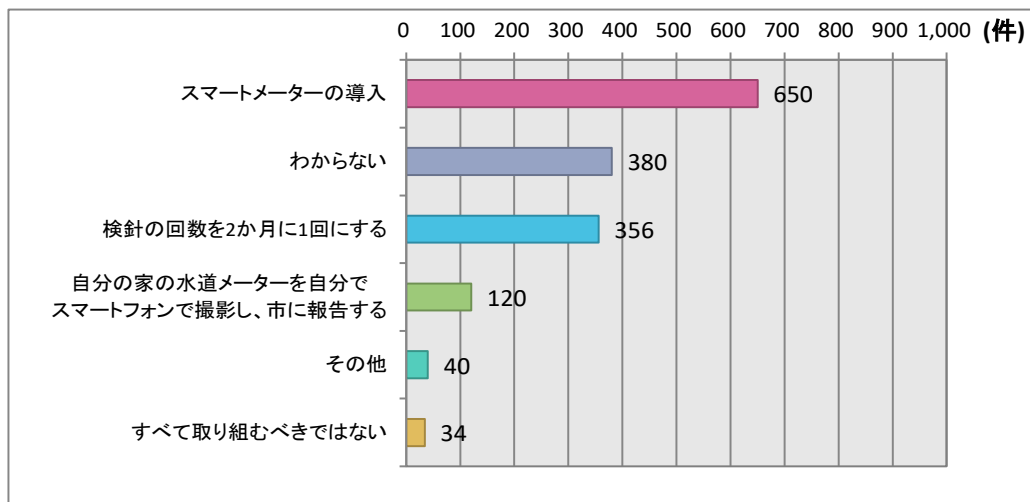
<施策方針に対する該当アンケート設問項目>

質問7. 水道メーター検針方法について

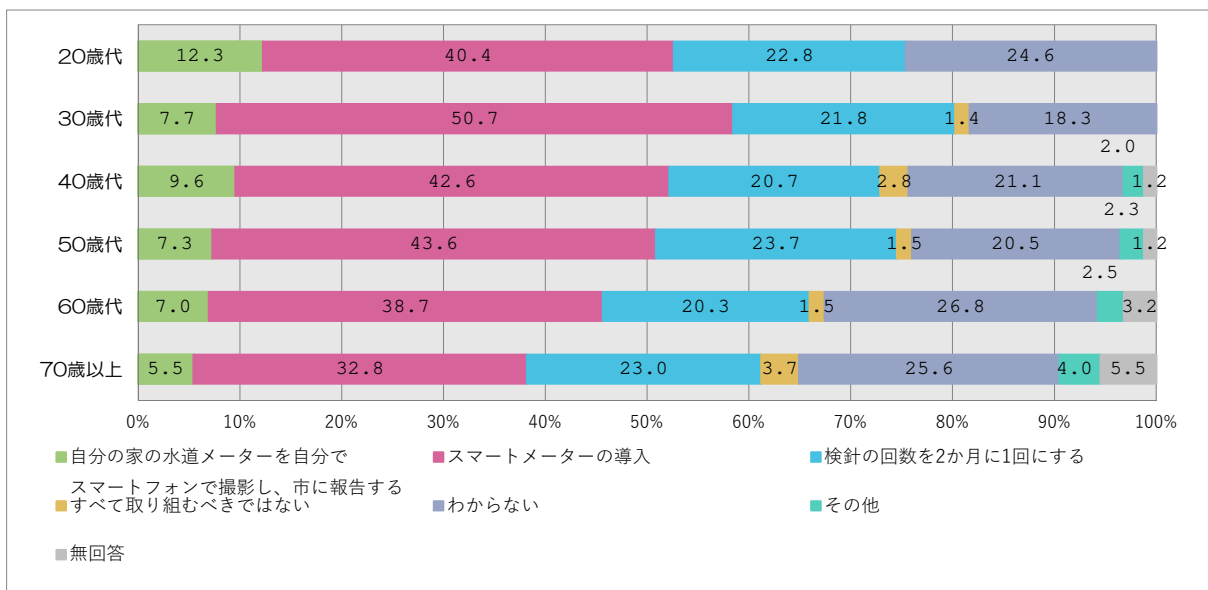
水道メーター検針方法について、取り組んだ方がよいと思うものはありますか。

<アンケート集計結果からみえる現状>

- スマートメーター導入への関心が最も多く、全体の4割を占めている。
- わからないと回答した利用者が全体の2割を超えている。
- 検針回数を2か月に1回にすると回答した割合も全体の2割を占めている。
- その他回答では今まで通りを望む声が多くあったほか、利点欠点や費用対効果をよりわかりやすく示してほしいといった声が挙げられた。
- 年齢が若い世代ほど、スマートメーター導入への割合が高く、年齢が高いほど取り組むべきではないや無回答といった否定的な項目の割合が微増する結果を示した。



水道メーター検針方法について (図11)



質問7. を年齢別に集計 (図12)

### 3-5 顧客サービスの向上

- ① 広報の充実
- ② お客様ニーズの把握

#### 広報の充実

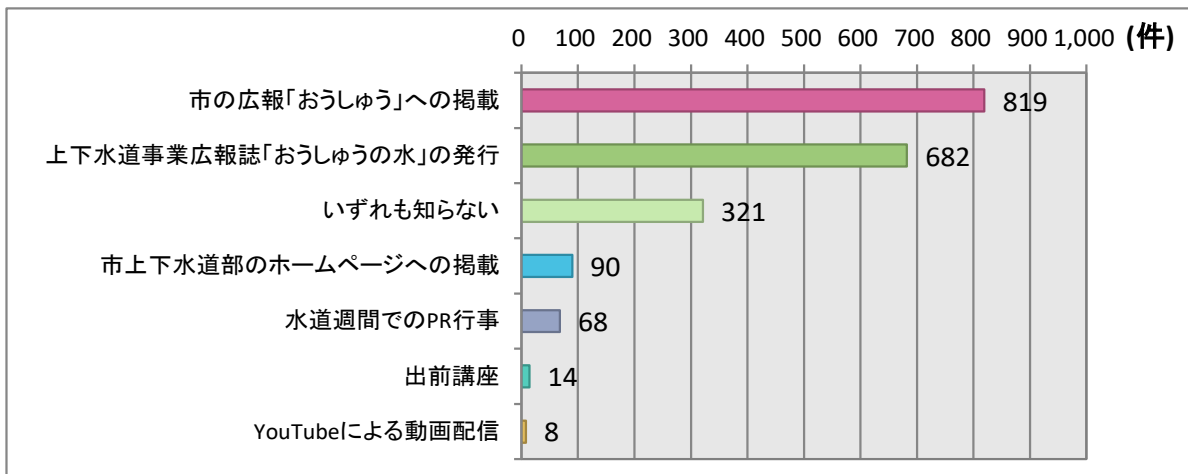
＜施策方針に対する該当アンケート設問項目＞

質問8. 市水道部の広報活動の認知

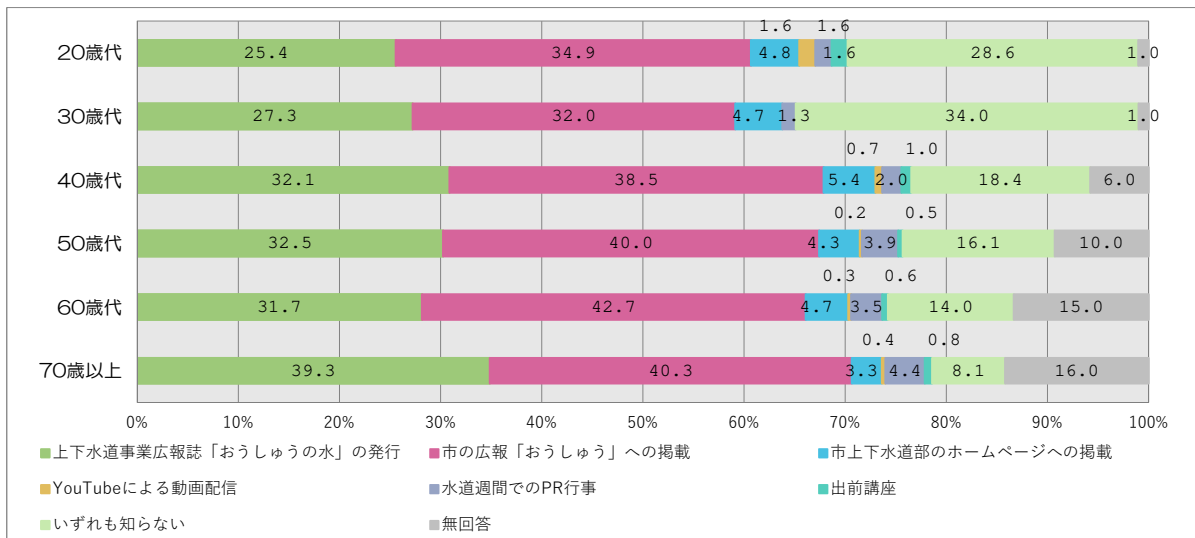
市の水道では、お客様に水道事業をご理解いただくため、様々な広報活動を行っていますか、ご存じですか。

＜アンケート集計結果からみえる現状＞

- 「市の広報『おうしゅう』への掲載」が全体の4割を占め、最も認知されている。
- 市の広報に次いで「上下水道広報誌『おうしゅうの水』発行」が2番目に多い結果となった。
- 40歳代～60歳代の約7割、70歳以上の約8割が市の広報『おうしゅう』と上下水道広報誌『おうしゅうの水』を認知しているという結果となった。
- 20歳代と30歳代は他世代に比べ、いずれも知らないが全体の約3割を占めている。



市水道部の広報活動の認知 (図13)



質問8. を年齢別に集計 (図14)

## お客様ニーズの把握

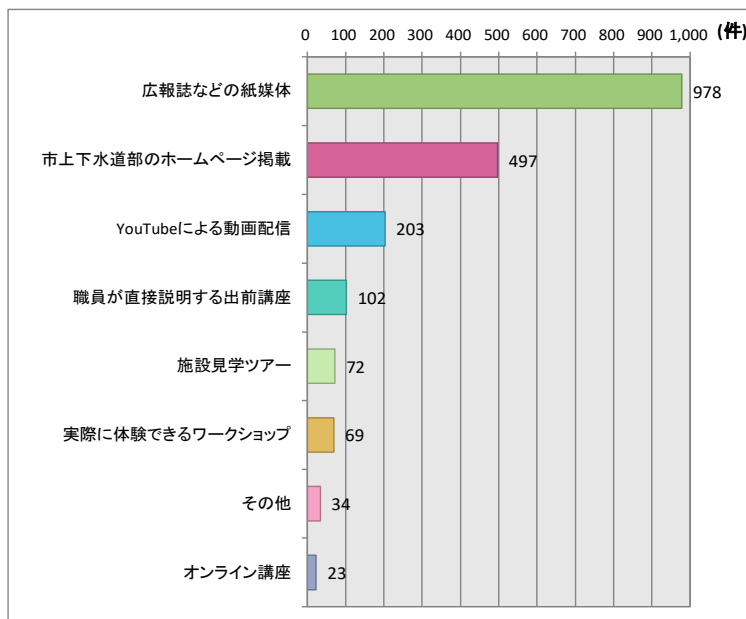
＜施策方針に対する該当アンケート設問項目＞

質問9. 水道についてより詳しく知りたい情報を得る方法

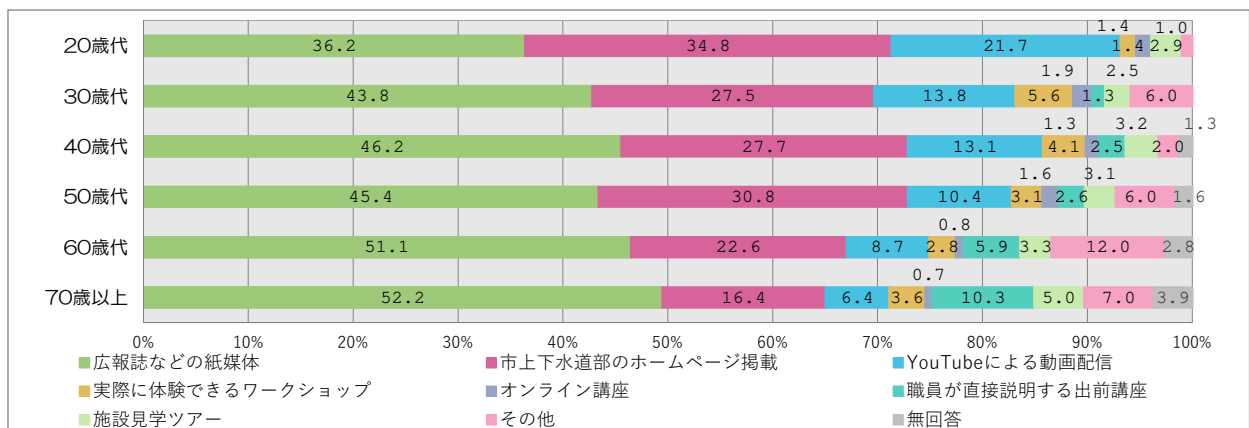
市の水道の情報をより詳しく知りたい場合、どのような方法を希望しますか。

＜アンケート集計結果からみえる現状＞

- 広報誌などの紙媒体が最も多く、全体の半数近い結果となった。次いで「市上下水道部のホームページ掲載」が多く、全体の2割を超えている。
- 施設見学ツアーでは、ダムや浄水場、水源地が挙げられた。
- その他の自由回答では、検針時にチラシを配布、子供達への出張講座や見学ツアー、メールやLINE等でリアルタイムの工事や断水の情報等の意見が見られた。
- 20歳代は他年代より市上下水道部のホームページ掲載やYouTubeによる動画配信の割合が高い。
- 60歳代と70歳以上は他年代より広報誌などの紙媒体や職員が直接説明する出前講座の割合が高い。
- 年齢が若い世代ほどYouTubeによる動画配信の割合が高く、年齢が高いほど広報誌などの紙媒体や職員が直接説明する出前講座等対人型の広報活動への割合が高い傾向となった。



水道についてより詳しく知りたい情報を得る方法（図15）



質問9. を年齢別に集計（図16）

## 《利用者アンケートのまとめ》

### 安全

- 利用者は水道水の水質の安全に対する関心が高く、今後も安心して利用できるよう水質管理・保守の継続を図る必要があります。
- 経年化水道施設の更新や老朽管の更新等施設整備に対する必要性を利用者と情報共有しながら、意識向上を図る必要があります。

### 強靱

- 設備更新・耐震化のために料金の値上げはやむを得ないとする利用者は全体の半数を占めている。しかしながら、“積極的”とまでは言えず、料金に影響のない範囲での設備更新を望む利用者も少なくありません。
- 施設整備や災害への備えに関心のある利用者は多くはないため、今後施設整備や老朽管の更新等の必要性を情報共有し、利用者の意識向上を図ると共に計画的に設備更新していくことが求められています。

### 持続

- 市の水道がかかえる問題についてや令和6年4月に改定された料金についてまだ十分に理解され周知できているとは言えない。継続した広報活動にて水道事業の現状や改定について周知していく必要があると言えます。
- 利用者に情報提供する手段として、年齢問わず最も有効なのは広報誌等の紙媒体である。他にも若年層を中心にホームページやYouTube等「インターネットでの情報提供」に関心が強く、少数ではあるが年齢が高いほど「施設見学ツアー」や「ワークショップ」「出前講座」等の対人型の需要も見られる。紙媒体を主に利用者が求める広報の充実を図る必要があります。
- 効率的な維持管理のために、スマートメーターの導入が若年層を中心に関心が強い。一方年齢が高いほど導入への否定的な意見もやや多いため、使用を計画するにあたっては幅広い利用者へ理解を得られるよう費用対効果も提示し取り組んでいく必要があります。
- 官民連携や広域連携への取り組みに対しては、料金抑制や経費削減への効果を期待して関心のある利用者が多く、今後水道事業存続のためにも綿密な計画の基、利用者へも広報等で具体的な説明をしながら推進を考えていくことが求められています。