

令和 5 年度 第 8 回新潟市水道事業経営審議会

新潟市給水条例の一部改正について 令和 6 年度 新潟市水道事業会計予算

令和 6 年 3 月 2 7 日
水道局経営管理課

新潟市給水条例の一部改正について

■ 水道整備・管理行政の移管

令和 6 年 4 月 1 日から水道整備・管理行政が厚生労働省から国土交通省及び環境省へ移管されることに伴い、所要の改正を行うもの。

- 「厚生労働省令」を「国土交通省令」に改める
- 施行期日 令和 6 年 4 月 1 日

新潟市給水条例 該当部分

- 第 1 1 条（工事の申込）
- 第 3 6 条の 2（給水装置の基準違反に対する措置）
- 第 3 8 条（過料）

具体的な改正内容

水道法 第 16 条の 2 第 3 項ただし書において「給水装置の軽微な変更」を規定する省令（水道法施行規則）が、所管省庁の変更に伴い「厚生労働省令」から「国土交通省令」に改められることから、当該規定を引用する給水条例の各条項においても、同様の改正を行う。

水道料金改定

水道事業経営審議会での審議概要

審議経過

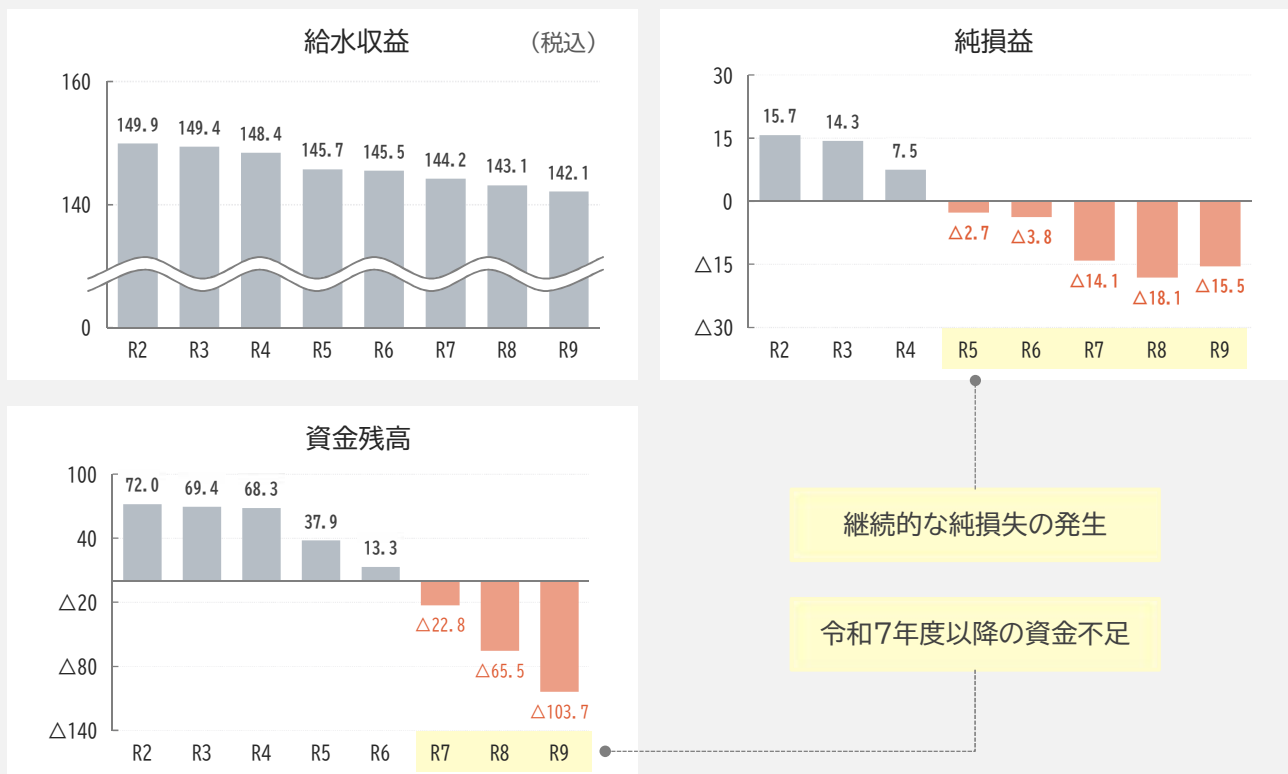
- ① R5.10.13 料金算定のための基本的条件の審議
- ② R5.11.14 料金改定規模（平均改定率）の審議
- ③ R5.12.8 料金表（案）の審議
- ④ R6.1.12 答申書（案）の審議
- ⑤ R6.1.15 水道事業管理者への答申

料金算定のための基本的条件（経営審議会答申内容）

料金改定時期 財政状況から早期の改定が必要だが、水道使用者への十分な周知期間を考慮し <u>令和6年10月の改定とする</u>	料金体系（料金表の形態） <u>現行の料金体系（料金表）を維持する</u> ただし、口径20mmについては家庭用としての配慮が必要
料金算定期間 各種通知や要領に準じた期間であり、改定率を比較的強く抑えることができる <u>令和6年10月から令和10年3月までの3.5年とする</u>	企業債の借入 長期的には企業債残高を縮減する必要があるが、今回の検討に際しては、建設改良費に対する企業債充当率として <u>45%をベースとする</u>
資金残高（下限額） 通常支払いに必要な資金として <u>25億円を確保する</u>	料金改定率 料金算定期間である令和9年度(R10.3.31)まで、25億円の資金残高を確保できる <u>29%とする</u>

給水収益・純損益及び資金残高の推移（改定なしの場合）

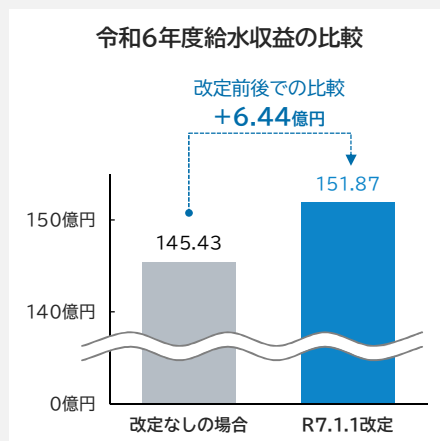
（単位：億円）



水道料金改定概要

水道料金収入の減少と諸経費の高騰が、水道事業経営に大きな影響を与えており、令和7年度には資金不足が見込まれることから、今後も水道水を安定供給し、水道事業を継続するために料金改定を行うもの。

- 新潟市水道事業経営審議会からの答申を踏まえ、改定率を29%として、一般用の料金単価を改定する。
- 基本的に現行の料金体系を継続するが、口径20mmメーターについては家庭用としての配慮を行う。
- 能登半島地震による家屋被害や地域経済への影響を考慮し、改定時期を3か月延期
- 施行期日 令和7年1月1日



水道料金表（税抜・1か月分）

口径	基本料金	従量料金					
		~10 _m	11~30 _m	31~50 _m	51~100 _m	101~300 _m	301 _m ~
13mm	880円	37円					
16mm	1,120円						
20mm	2,090円						
25mm	3,240円						
30mm	4,680円						
40mm	7,910円						
50mm	12,860円						
75mm	28,900円	89円	102円	109円	127円	147円	172円
100mm	51,300円						
150mm	116,200円						
200mm	208,200円						

口径	基本料金	従量料金					
		~10 _m	11~30 _m	31~50 _m	51~100 _m	101~300 _m	301 _m ~
13mm	1,180円	46円					
16mm	1,790円						
20mm	2,790円						
25mm	4,360円						
30mm	6,280円	113円	130円	139円	161円	187円	218円
40mm	11,170円						
50mm	17,460円						
75mm	39,280円						
100mm	69,820円						
150mm	157,100円						
200mm	279,290円						

口径別 平均使用水量での料金比較（1か月分）

※ 平均使用水量＝年間総使用水量÷使用月数

口径	13mm	16mm	20mm	25mm	30mm	40mm	50mm	75mm	100mm	150mm
平均使用水量	15 _m	19 _m	21 _m	39 _m	131 _m	164 _m	385 _m	833 _m	2,643 _m	5,446 _m
現行料金	1,936円	2,648円	4,512円	7,866円	22,766円	31,655円	75,174円	177,579円	544,671円	1,146,389円
改定料金	2,519円	3,762円	5,148円	10,275円	29,300円	41,467円	96,745円	228,177円	695,809円	1,463,976円
差額	+583円	+1,114円	+636円	+2,409円	+6,534円	+9,812円	+21,571円	+50,598円	+151,138円	+317,587円

参考 口径別件数と構成比

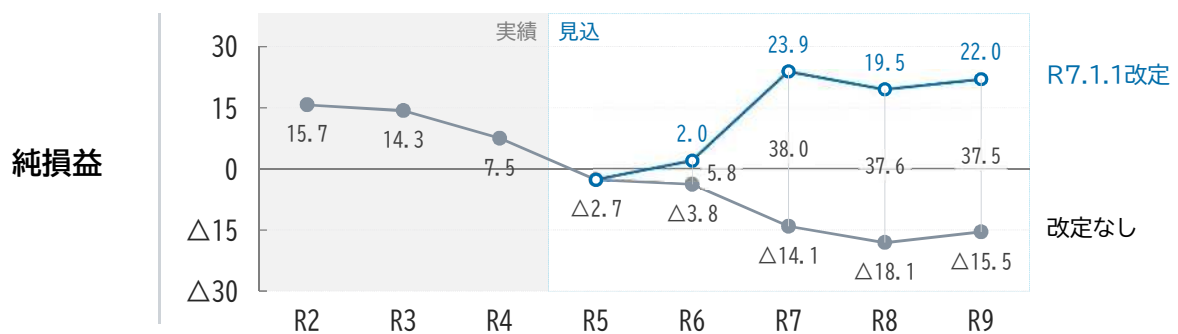
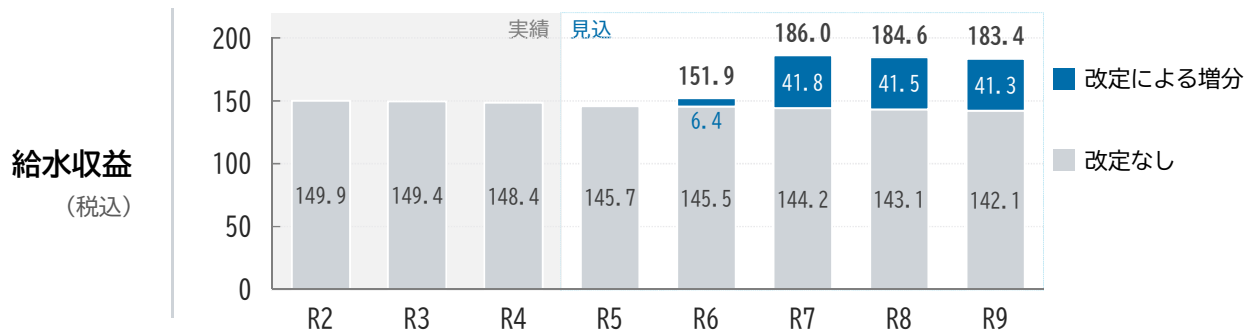
全体の約72%
(30_m使用の場合1,045円の増額)

(令和4年度)
口径別使用状況年度別推移【件数】÷12月

使用水量	～10 _m	～30 _m	～50 _m	～100 _m	～300 _m	301 _m ～	計	構成比
口径								
13mm	120,529	144,886	27,476	3,639	139	7	296,677	80.33%
16mm	6,484	18,582	4,965	631	37	2	30,700	8.31%
20mm	8,647	16,014	5,586	1,519	280	35	32,082	8.69%
25mm	1,627	2,054	941	724	445	95	5,888	1.59%
30mm	18	15	10	11	16	9	78	0.02%
40mm	252	430	301	406	661	390	2,440	0.66%
50mm	87	83	62	134	377	396	1,139	0.31%
75mm	8	9	8	21	51	118	214	0.06%
100mm	2	1	1	3	10	59	77	0.02%
150mm	0	0	0	0	0	18	18	0.01%
計	137,653	182,074	39,350	7,089	2,017	1,129	369,312	
構成比	37.27%	49.30%	10.66%	1.92%	0.55%	0.31%		100.00%

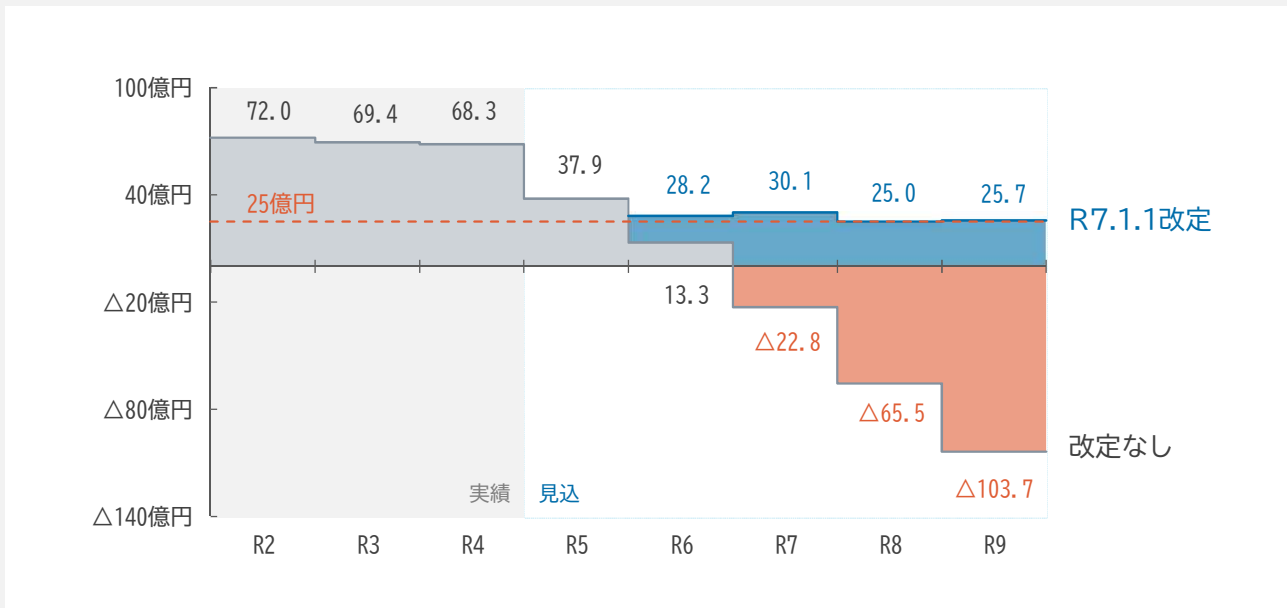
給水収益・純損益の推移

(単位：億円)



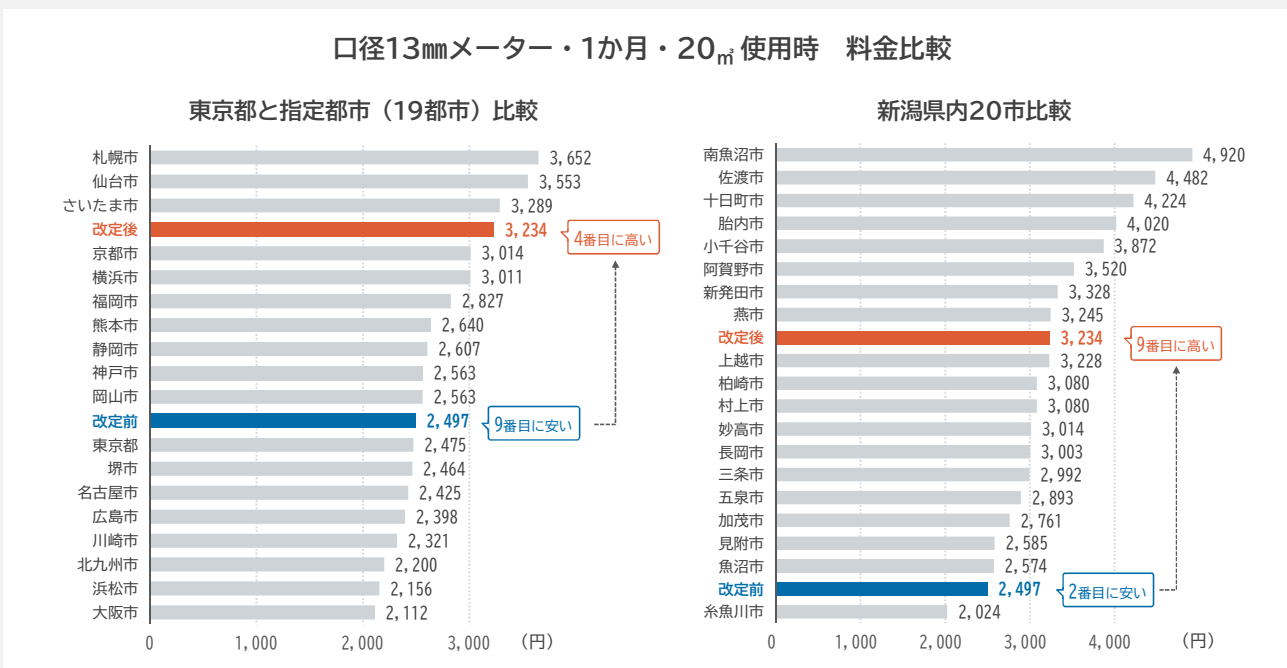
資金残高の見込

料金算定期間である令和9年度末まで、最低限必要となる資金残高25億円を確保



他都市比較

- 新潟市全体の約80%で使用されている口径13mmメーターで比較
- 他都市比較において標準的に使われている1か月20_m使用時の料金を比較



他都市の料金改定に向けた動き

区分	都市名	改定時期（改定率）	備考
指定都市	岡山市	R6.4（15.7%） R8.4（3.7%）	2段階での改定 R8.4の改定により、現行料金比20.0%増
	浜松市	検討中（19.9%）	R5.5から検討を開始 R8年度中の資金不足が予測されている
	神戸市	R6.12（14.2%）	R6.2議会提案中
県内	加茂市	R5.10（15.0%） R7.10（15.0%）※予定	2段階での改定 R7.10の改定により、R5.4料金比32.25%増
	南魚沼市	R5.9（△1.6%）φ13・20mm （29.3%）φ25mm～	口径別料金体系へ変更 大口値上げ緩和措置（R5～R9）13.9%に抑制
	糸魚川市	R4.4～R8.4（各年7.0%）	5回の改定により、合計40%の改定
	十日町市	R4.6（19.0%） R6.6（16.8%）	2段階での改定 R6.6の改定により、R4.4料金比39%増
	柏崎市	R6.7（27.47%）	

-10-

令和6年度新潟市水道事業会計予算

■ 予算の概要

業務の予定量

議案書第2条関係 46ページ

	数量	対前年度比	
給水戸数	33万9千戸	+2千戸	+0.6%
年間配水量	9,373万6千㎡	△168万8千㎡	△1.8%
年間給水量	8,867万4千㎡	△169万3千㎡	△1.9%
有収率	94.6%	△0.1p	

予算規模

	令和6年度	令和5年度	前年度比	
総事業費	296億2,851万8千円	316億3,055万4千円	△20億203万6千円	93.7%

総事業費の減少理由

マスタープラン（H27～R6）の計画期間内に大規模の建設改良工事を終えるため、令和5年度に工事が集中したことによるもの

-11-

収益的収入及び支出

議案書第3条関係 47ページ

	R 6	R 5	増減	前年度比
事業収益	178億 7,720万 4千円	171億 4,994万 8千円	7億 2,725万 6千円	104.2%
営業収益	160億 4,216万 6千円	154億 1,194万 9千円	6億 3,021万 7千円	104.1%
営業外収益	14億 1,125万円	15億 9,069万 1千円	△1億 7,944万 1千円	88.7%
特別利益	4億 2,378万 8千円	1億 4,730万 8千円	2億 7,648万円	287.7%
事業費	171億 8,325万 8千円	163億 1,869万 2千円	8億 6,456万 6千円	105.3%
営業費用	161億 3,834万円	155億 3,076万 6千円	6億 757万 4千円	103.9%
営業外費用	6億 7,698万 3千円	6億 2,063万 8千円	5,634万 5千円	109.1%
特別損失	3億 6,293万 5千円	1億 6,228万 8千円	2億 64万 7千円	223.6%
予備費	500万円	500万円	—	100.0%
差引	6億 9,394万 6千円	8億 3,125万 6千円	△1億 3,731万円	83.5%
純損益（税抜）	△4,791万 5千円	△1億 4,411万 6千円	9,620万 1千円	—

主な増減理由

- 営業収益 ▶ 料金改定により給水収益が増加
- 営業外収益 ▶ R6年度は消費税の納付が必要となり、R5年度にあった消費税の還付が皆減
- 特別利益 ▶ 能登半島地震災害復旧費補助金を見込む
- 営業費用 ▶ 有明大橋添架送水管など早期対応が必要となる修繕が増加
- 特別損失 ▶ 阿賀野川浄水場の指定廃棄物処分による増加

-12-

資本的収入及び支出

議案書第4条関係 48ページ

	R 6	R 5	増減	前年度比
資本的収入	53億 7,311万 7千円	67億 4,309万 8千円	△13億 6,998万 1千円	79.7%
企業債	46億 1,700万円	56億 8,800万円	△10億 7,100万円	81.2%
国庫補助金	2億 1,425万 1千円	3億 3,688万 8千円	△1億 2,263万 7千円	63.6%
出資金	2億 8,600万円	4億 4,100万円	△1億 5,500万円	64.9%
固定資産売却代金	1千円	1千円	—	100.0%
消火栓設置負担金	7,186万 5千円	6,895万 9千円	290万 6千円	104.2%
補償金	1億 8,400万円	2億 825万円	2,425万円	88.4%
資本的支出	124億 4,526万円	153億 1,186万 2千円	△28億 6,660万 2千円	81.3%
建設改良費	90億 600万 9千円	117億 4,417万円	△27億 3,816万 1千円	76.7%
企業債償還金	34億 651万 3千円	34億 9,090万 1千円	△8,438万 8千円	97.6%
国庫補助金返還金	3,273万 8千円	7,679万 1千円	△4,405万 3千円	42.6%
差引	△70億 7,214万 3千円	△85億 6,876万 4千円	14億 9,662万 1千円	82.5%

資本的収支不足額の補填

70億 7,214万 3千円

- 7億 3,079万 5千円 ① 当年度消費税及び地方消費税資本的収支調整額
- 53億 4,143万 3千円 ② 当年度損益勘定留保資金
- 9億 9,991万 5千円 ③ 建設改良積立金

主な増減理由

新・マスタープラン最終年度の確実な目標達成に向け、R5年度に建設改良工事が集中した結果、R6年度の建設改良費と財源である企業債、補助金、出資金が減少

-13-

収益的収入内訳

予算説明書（特別会計・企業会計）186～187ページ

	R 6	R 5	増減	前年度比
事業収益	178億 7,720万 4千円	171億 4,994万 8千円	7億 2,725万 6千円	104.2%
営業収益	160億 4,216万 6千円	154億 1,194万 9千円	6億 3,021万 7千円	104.1%
給水収益	151億 8,658万 1千円	146億 1,521万 2千円	5億 7,136万 9千円	103.9%
他会計負担金	1億 2,338万 1千円	1億 630万 6千円	1,707万 5千円	116.1%
その他営業収益	7億 3,220万 4千円	6億 9,043万 1千円	4,177万 3千円	106.1%
営業外収益	14億 1,125万円	15億 9,069万 1千円	△1億 7,944万 1千円	88.7%
受取利息及び配当金	7万 5千円	8万 4千円	△9千円	89.3%
加入金	1億 8,951万 4千円	2億 78万 9千円	△1,127万 5千円	94.4%
負担金交付金	2,219万 3千円	3,501万 1千円	△1,281万 8千円	63.4%
長期前受金戻入	11億 2,548万 7千円	11億 1,228万 7千円	1,320万円	101.2%
雑収益	7,398万 1千円	7,580万 1千円	△182万円	97.6%
消費税及び地方消費税還付金	—	1億 6,671万 9千円	△1億 6,671万 9千円	皆減
特別利益	4億 2,378万 8千円	1億 4,730万 8千円	2億 7,648万円	287.7%
固定資産売却益	1千円	1千円	—	100.0%
過年度損益修正益	1千円	1千円	—	100.0%
その他特別利益	1億 5,323万 8千円	—	1億 5,323万 8千円	皆増
浄水汚泥等対策賠償金	910万円	1億 4,730万 6千円	△1億 3,820万 6千円	6.2%
災害復旧費補助金	2億 6,144万 8千円	—	2億 6,144万 8千円	皆増

収益的支出内訳

	R 6	R 5	増減	前年度比
事業費	171億 8,325万 8千円	163億 1,869万 2千円	8億 6,456万 6千円	105.3%
営業費用	161億 3,834万円	155億 3,076万 6千円	6億 757万 4千円	103.9%
職員給与費	22億 9,963万 6千円	22億 8,351万 8千円	1,611万 8千円	100.7%
委託料	25億 3,982万 7千円	24億 7,782万 5千円	6,200万 2千円	102.5%
修繕費	21億 5,027万 7千円	15億 1,894万 7千円	6億 3,133万円	141.6%
動力費	8億 8,771万 4千円	10億 4,294万 2千円	△1億 5,522万 8千円	85.1%
薬品費	3億 1,333万円	3億 2,769万 4千円	△1,436万 4千円	95.6%
受水費	4億 6,676万 3千円	4億 7,185万 4千円	△509万 1千円	98.9%
減価償却費等	65億 2,157万 6千円	64億 3,069万 4千円	9,088万 2千円	101.4%
その他の営業費用	9億 5,921万 7千円	9億 7,729万 2千円	△1,807万 5千円	98.2%
営業外費用	6億 7,698万 3千円	6億 2,063万 8千円	5,634万 5千円	109.1%
支払利息及び企業債取扱諸費	5億 9,812万 6千円	6億 1,518万 1千円	△1,705万 5千円	97.2%
雑支出	287万 6千円	545万 7千円	△258万 1千円	52.7%
消費税及び地方消費税	7,598万 1千円	—	7,598万 1千円	皆増
特別損失	3億 6,293万 5千円	1億 6,228万 8千円	2億 64万 7千円	223.6%
固定資産売却損	1千円	1千円	—	100.0%
過年度損益修正損	5,575万 6千円	785万 6千円	4,790万 0千円	709.7%
浄水汚泥等対策費	3億 717万 8千円	1億 5,443万 1千円	1億 5,274万 7千円	198.9%
予備費	500万円	500万円	—	100.0%

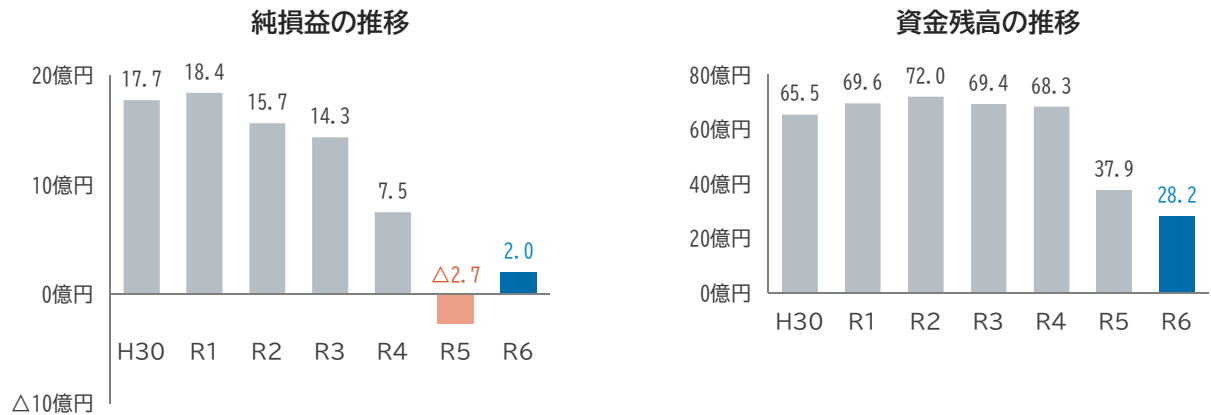
	R 6	R 5	増減	前年度比
資本的収入	53億 7,311万 7千円	67億 4,309万 8千円	△ 13億 6,998万 1千円	79.7%
企業債	46億 1,700万円	56億 8,800万円	△10億 7,100万円	81.2%
国庫補助金	2億 1,425万 1千円	3億 3,688万 8千円	△1億 2,263万 7千円	63.6%
出資金	2億 8,600万円	4億 4,100万円	△1億 5,500万円	64.9%
固定資産売却代金	1千円	1千円	－	100.0%
消火栓設置負担金	7,186万 5千円	6,895万 9千円	290万 6千円	104.2%
補償金	1億 8,400万円	2億 825万円	△2,425万円	88.4%

資本的支出内訳

	R 6	R 5	増減	前年度比
資本的支出	124億 4,526万円	153億 1,186万 2千円	△28億 6,660万 2千円	81.3%
建設改良費	90億 600万 9千円	117億 4,417万円	△27億 3,816万 1千円	76.7%
原水施設費	1億 7,810万 1千円	634万 7千円	1億 7,175万 4千円	2,806.1%
浄水施設費	10億 577万 2千円	5億 461万円	5億 116万 2千円	199.3%
配水施設費	6億 1,196万 2千円	6億 1,858万 8千円	△662万 6千円	98.9%
基幹管路更新費	7億 8,822万 7千円	25億 8,588万円	△17億 9,765万 3千円	30.5%
基幹管路整備費	6億 4,540万 3千円	8億 5,965万円	△2億 1,424万 7千円	75.1%
配水支管更新費	33億 5,170万円	34億 6,621万円	△1億 1,451万円	96.7%
配水支管整備費	9億 4,639万 5千円	9億 8,331万 2千円	△3,691万 7千円	96.2%
青山浄水場施設整備費	6億 9,630万円	17億 8,200万円	△10億 8,570万円	39.1%
巻取水場施設整備費	3億 4,980万円	5億 6,650万円	△2億 1,670万円	61.7%
営業設備費	4億 3,234万 9千円	3億 7,107万 3千円	6,127万 6千円	116.5%
企業債償還金	34億 651万 3千円	34億 9,090万 1千円	△8,438万 8千円	97.6%
国庫補助金返還金	3,273万 8千円	7,679万 1千円	△4,405万 3千円	42.6%

(参考) 純損益、資金残高の推移

予算不用残や予算繰越を考慮した執行見込額をもとに積算



	新MP中期経営実施計画期間				新MP後期経営実施計画期間		
	H30	R1	R2	R3	R4	R5 決算見込	R6 最新見込
純損益	17.73億円	18.40億円	15.65億円	14.34億円	7.52億円	△2.71億円	2.02億円
資金残高	65.46億円	69.56億円	71.97億円	69.36億円	68.34億円	37.90億円	28.18億円

-18-

主要事業の概要

基本理念

すべてのお客さまに信頼される水道

目指す方向性

安全	強靱	持続
1億4,456万6千円	74億9,044万9千円	5億3,158万5千円
<ul style="list-style-type: none"> ● 水質管理の充実・強化 	<ul style="list-style-type: none"> ● 浄配水施設の計画的更新及び災害対策 ● 管路施設の計画的更新及び災害対策 	<ul style="list-style-type: none"> ● 経営基盤の強化 ● 戦略的な広報及びお客さまの意見・要望の把握 ● 放射性物質を含む浄水汚泥の適切な管理と情報提供 ● 技術・知識を有する人材の確保と育成及び働きやすい職場環境づくり

-19-

安全 安全でおいしい水道水の供給

水質管理の充実・強化 1億4,456万6千円

水質検査機器の適切な維持管理及び計画的な更新・整備により、水質検査結果の精度と信頼性を確保します。また、国が定める水質基準値等より厳しい、本市独自の「安全性とおいしさの基準」となる管理目標値を設け、より安全でおいしい水道水の供給に取り組んでいきます。

- 水質検査機器の適切な維持管理 5,369万7千円
- 水質検査機器の計画的更新・整備 9,086万9千円

(参考) 本市独自の管理目標値

区分	項目	国の定める基準値	本市設定値
安全性	農薬	1以下	0.1以下
	総トリハロメタン	0.1mg/L以下	0.05mg/L以下
おいしさ	残留塩素	1mg/L以下	0.5mg/L以下
	臭気強度	3以下	2以下

強靱 強靱な施設・体制による給水の確保

浄配水施設の計画的更新及び災害対策 27億511万9千円

継続事業として実施する青山浄水場施設整備事業及び巻取水場施設整備事業にて、主要設備の更新及び土木構造物の耐震化を進めるとともに、各施設の安全性を維持するため、老朽化した設備の更新など個別の状況に合わせた計画的な整備を実施します。

- 青山浄水場施設整備事業 6億9,630万円
- 巻取水場施設整備事業 3億4,980万円
- 浄配水施設の更新及び整備 16億5,901万9千円

(参考) 継続事業の年割額

	R3	R4	R5	R6	総事業費
青山浄水場施設整備事業	1,100万円	13億2,110万円	17億8,200万円	6億9,630万円	38億1,040万円
巻取水場施設整備事業		1,210万円	5億6,650万円	3億4,980万円	9億2,840万円

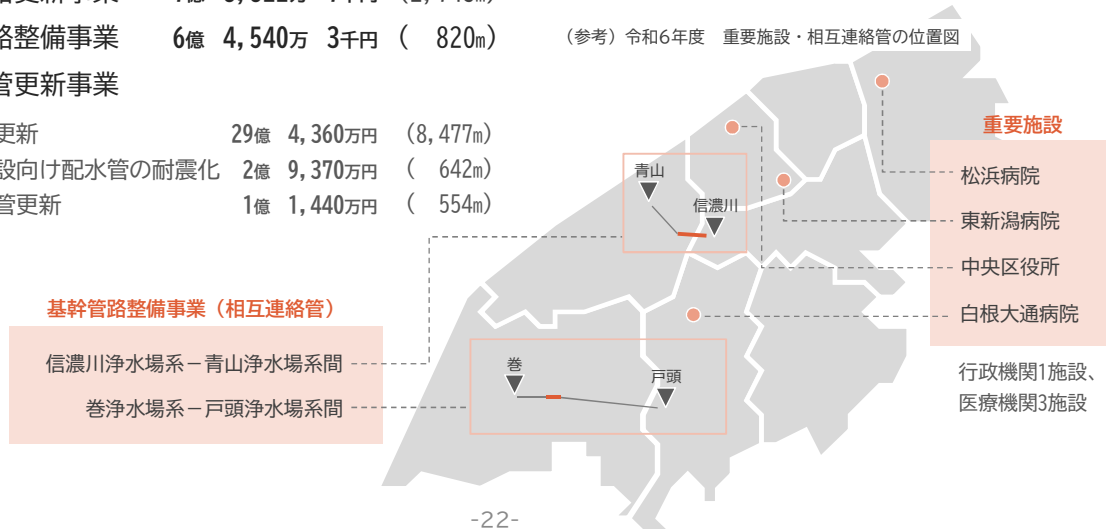
管 路 施 設 の 計 画 的 更 新 及 び 災 害 対 策 47億8,533万円

更新周期を超え老朽化した基幹管路及び配水支管の更新と耐震化を進めます。
 災害対策の観点から、基幹管路整備事業にて、巻浄水場系－戸頭浄水場系間及び信濃川浄水場系－青山浄水場系間の相互連絡管を継続して整備するほか、引き続き重要施設向け配水管の耐震化を図ります。

- 基幹管路更新事業 7億 8,822万 7千円 (2,745m)
- 基幹管路整備事業 6億 4,540万 3千円 (820m)
- 配水支管更新事業

老朽管更新	29億 4,360万円	(8,477m)
重要施設向け配水管の耐震化	2億 9,370万円	(642m)
鉛給水管更新	1億 1,440万円	(554m)

(参考) 令和6年度 重要施設・相互連絡管の位置図



経 営 基 盤 の 強 化 1億8,113万円

工事の設計から施工までを一括発注するデザインビルド方式の試行や、定型的な作業を自動化するRPAの活用により、業務の効率化を図ります。
 また、水道事業経営審議会での有識者等の意見や助言を事業運営に効果的に反映していきます。

- 業務効率化に向けた民間委託の実施 1億 7,820万円
- ICTを活用した業務効率化 204万 7千円
- 水道事業経営審議会の効果的運用 88万 3千円

戦 略 的 な 広 報 及 び お 客 さ ま の 意 見 ・ 要 望 の 把 握 3,461万3千円

多くのお客さまに水道事業について理解していただけるよう、水道局広報戦略に基づいた効果的な広報活動を実施します。
 また、水道モニター制度の継続運用により、お客さまの視点に立った事業運営に努めます。

- 戦略的な広報の実施 3,424万 8千円
- 水道モニター制度の運用 36万 5千円

放射性物質を含む浄水汚泥の適切な管理と情報提供 3億717万8千円

今後も発生が見込まれる浄水汚泥（200Bq/kg以下）について、引き続き有効利用を図ります。
 また、阿賀野川浄水場で保管している指定廃棄物について、令和5年7月に行った再測定の結果、
 指定解除となる見込みであるため、適切に処分を進めます。
 浄水汚泥の管理・処分に当たっては、引き続き、十分な情報提供に努め、適切に対応します。

- 浄水汚泥（200Bq/kg以下）の有効利用 1億 5,393万 9千円
- 指定解除後汚泥処分業務【新規】 1億 5,323万 9千円

技術・知識を有する人材の確保と育成及び働きやすい職場環境づくり 866万4千円

水道局職員研修基本計画に基づく研修を着実に実施するとともに、
 水道事業が持続していくために必要な技術の継承を進めます。
 また、ハラスメントセミナーの実施等により、働きやすい職場環境づくりを推進します。

- 各種研修等の実施 866万 4千円

令和 5 年度 水道に関するアンケート調査 報告書・概要版

～安全な水 お客さまへ～



令和 6 年 1 月

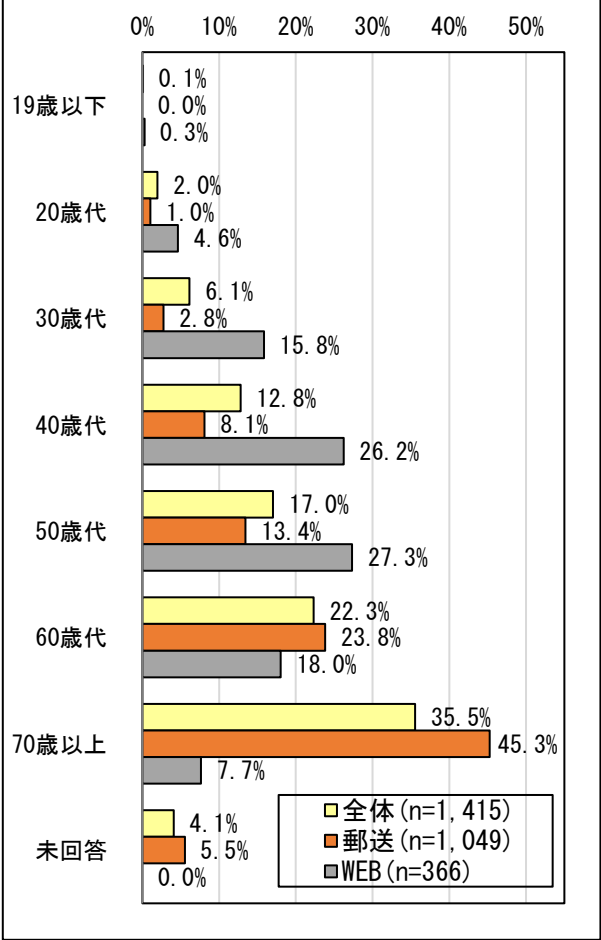
調査の概要

- ◆調査目的：本市水道事業を取り巻く状況が大きく変化している中、水道事業に対するお客さまの評価や意見を的確に把握し、今後の水道事業運営の基礎資料とするとともに、お客さまが水道事業に対して持つ満足度を分析し、平成28年度、令和元年度および令和3年度に実施した同調査結果との比較を行うことにより、今後の事業運営の参考とすることを目的として、本調査を実施した。
- ◆調査地域：新潟市の給水区域
- ◆調査対象：新潟市の水道を利用している一般家庭
- ◆標本数：3,000件
- ◆抽出方法：系統無作為抽出法（検針のためのお客さま情報から無作為に抽出）
- ◆調査方法：郵送及びWEB回答の併用（郵送配布・郵送回収及びWEB回答選択）
- ◆調査期間：令和5年11月10日（金）から12月4日（月）までの25日間
- ◆調査項目：
 - ①フェイスシート（お客さまの属性）
 - ②水道水の水質などに対する満足度について
 - ③水道水の飲用状況について
 - ④安全でおいしい水道水の供給に対する取り組みに関する満足度について
 - ⑤安定した給水の確保に対する取り組みに関する満足度について
 - ⑥お客さまサービス全般に関する認知度、満足度について
 - ⑦水道料金に関する認識について
 - ⑧水道事業全般に関する満足度について

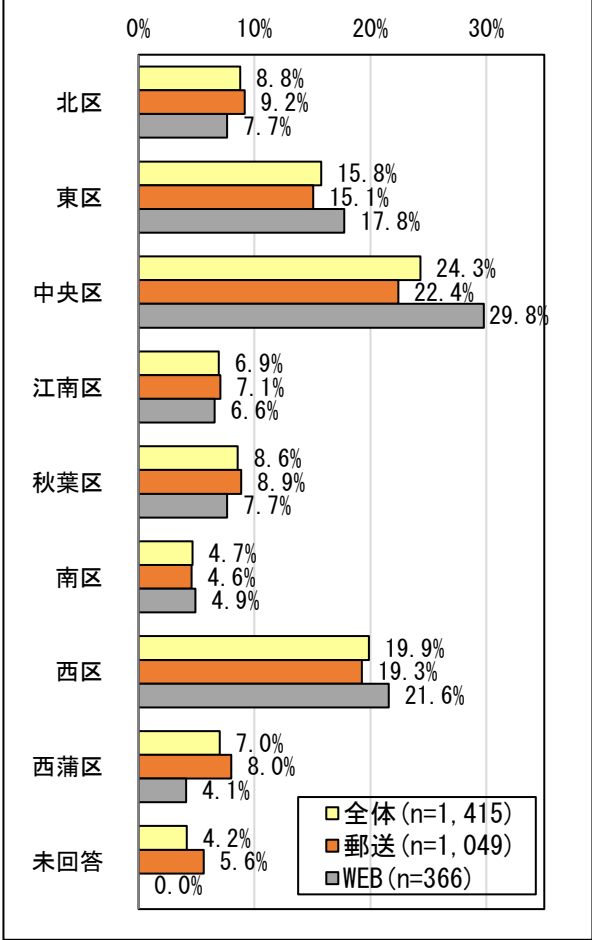
回収結果

- ◆発送数：2,980件(標本3,000件のうち宛所不明により郵送配布ができなかった20件を除く)
- ◆有効回収数：1,415件 うち郵送回答1,049件(74.1%)、WEB回答366件(25.9%)
- ◆有効回収率：47.5%
- ◆回答者属性：下記の通り

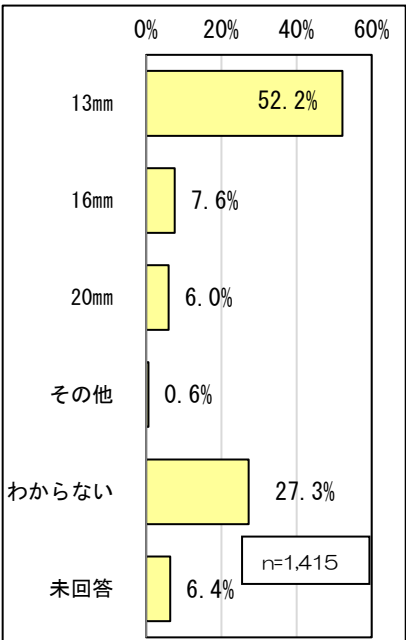
＜年齢＞



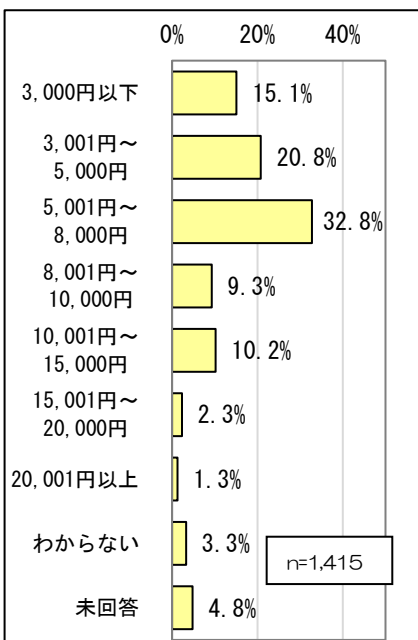
＜居住区＞



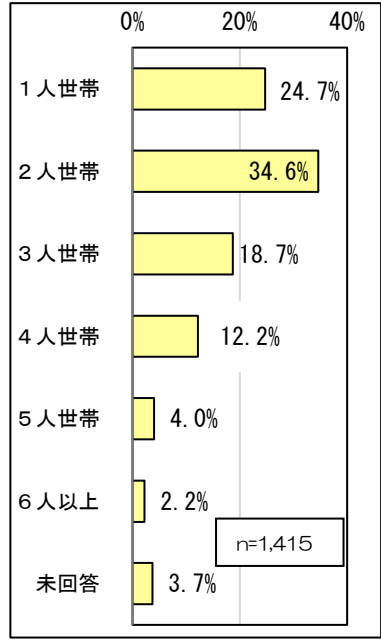
＜住居の水道メーター口径＞



＜最近の水道料金＞

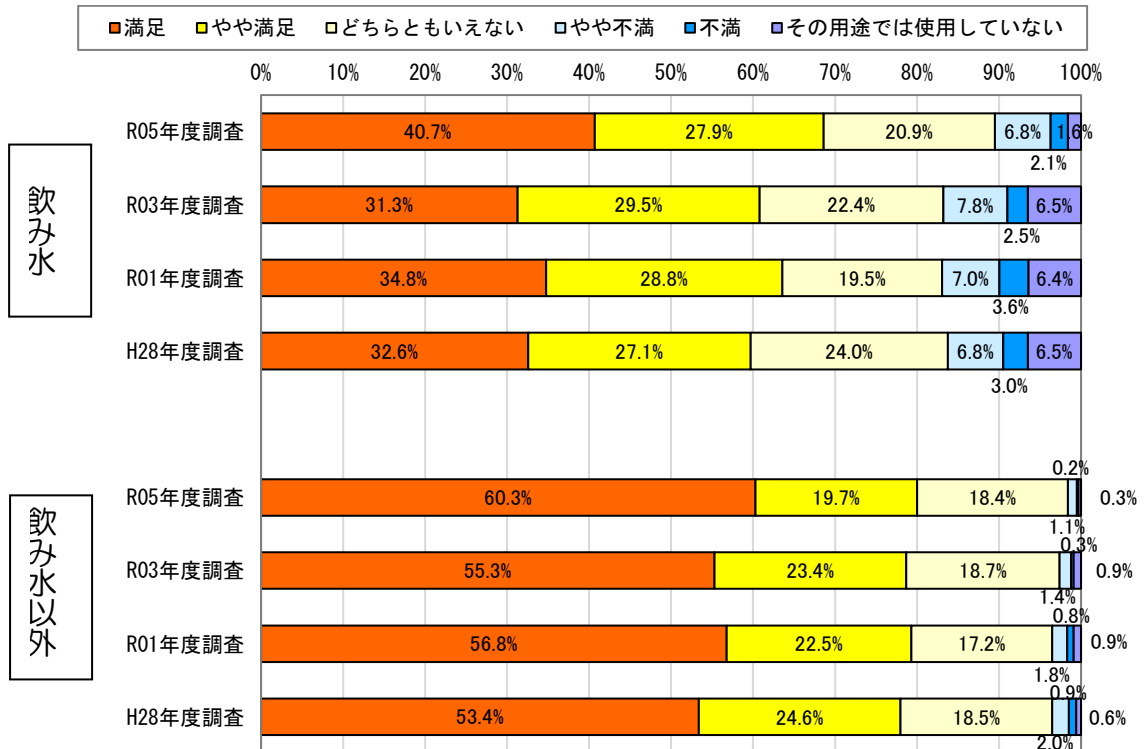


＜家族構成＞



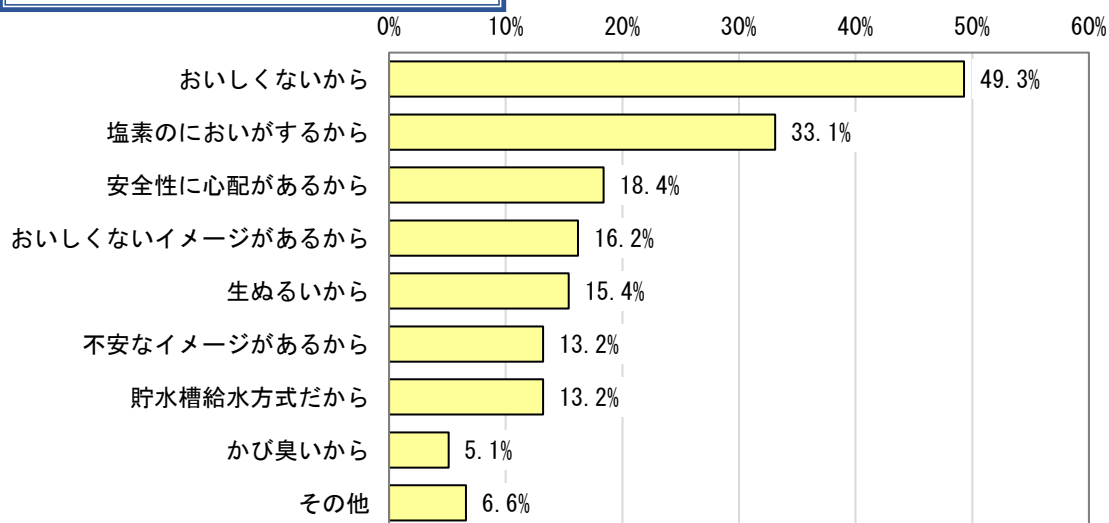
1. 水道水の水質

水道水の使用用途別評価



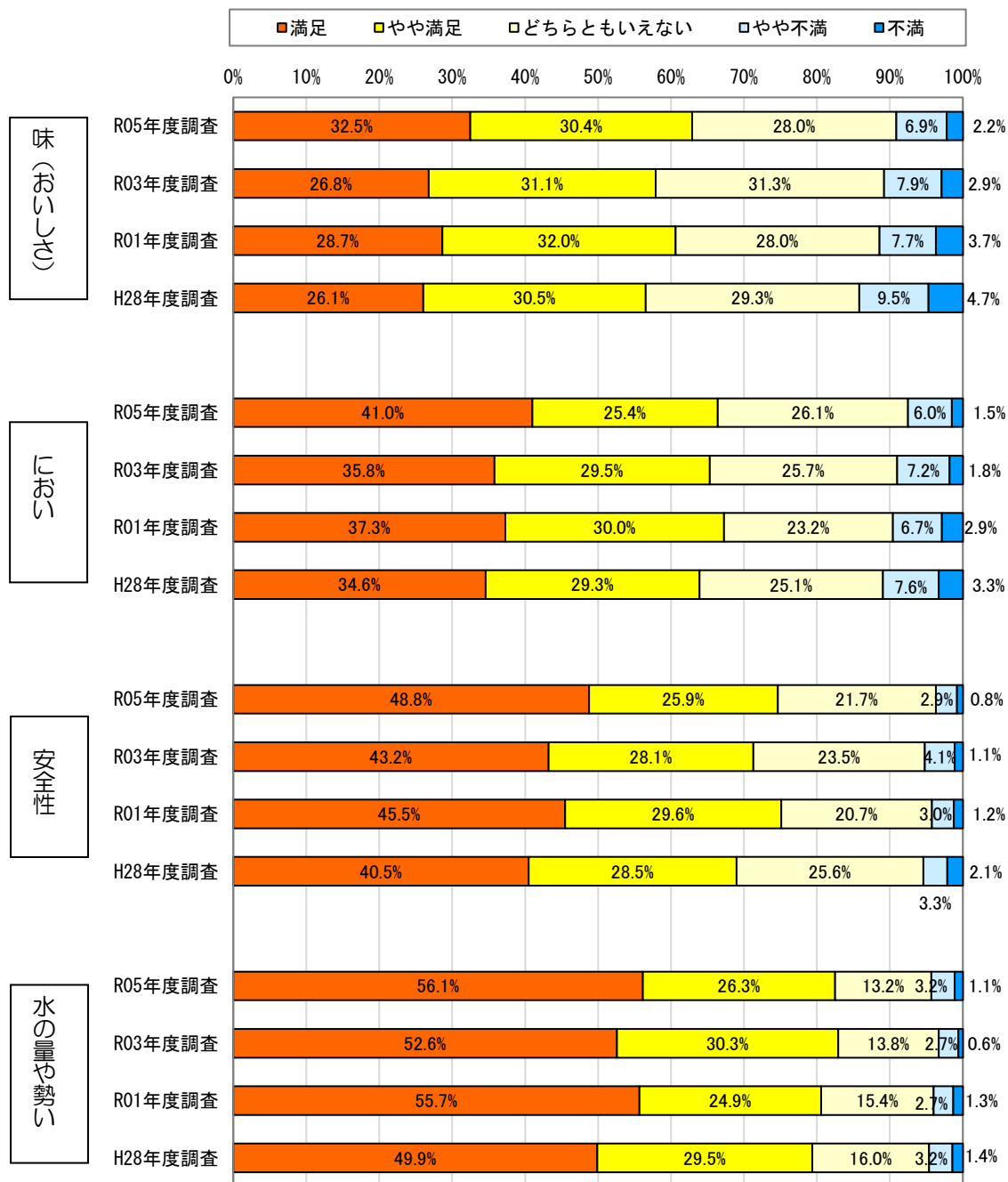
「満足」、「やや満足」を合わせた割合(以下、満足度と記載)は「飲み水」で約7割、「飲み水以外」で約8割と概ね満足を得られている。
 前回調査に比べ、いずれの用途も満足度が上昇しているが、特に「飲み水」は40歳代以下の年代で満足度が上昇している。

飲み水としての水質に対する不満



飲み水としての水質に対する不満理由では、「おいしくないから」が最も高く、順位、割合ともに前回調査と同様の傾向となっているが、「安全性に心配があるから」の割合は前回の30.0%から大幅な減少となっている。

水道水についての総合評価

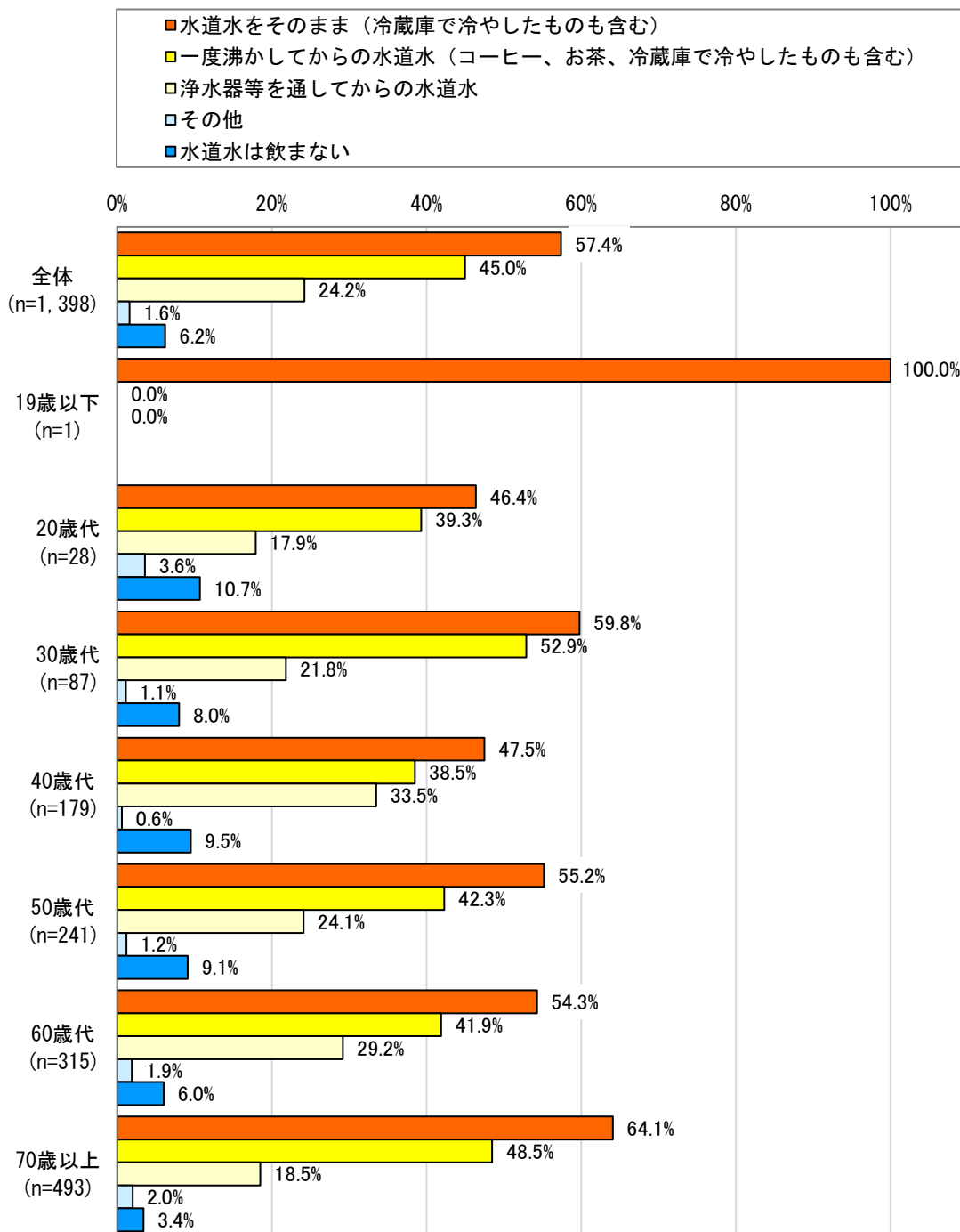


水道水の総合評価について、「味(おいしさ)」、「におい」、「安全性」は満足度が6割〜7割前後となり、「飲み水としての水道水」の満足度をほぼ反映した状況となっている。

前回調査に比べ、「水の量や勢い」を除き満足度が上昇しており、特に「安全性」に対する満足度は40歳代以下の年代層で大きく上昇している。

2. 水道水の飲用状況

水道水の飲用状況



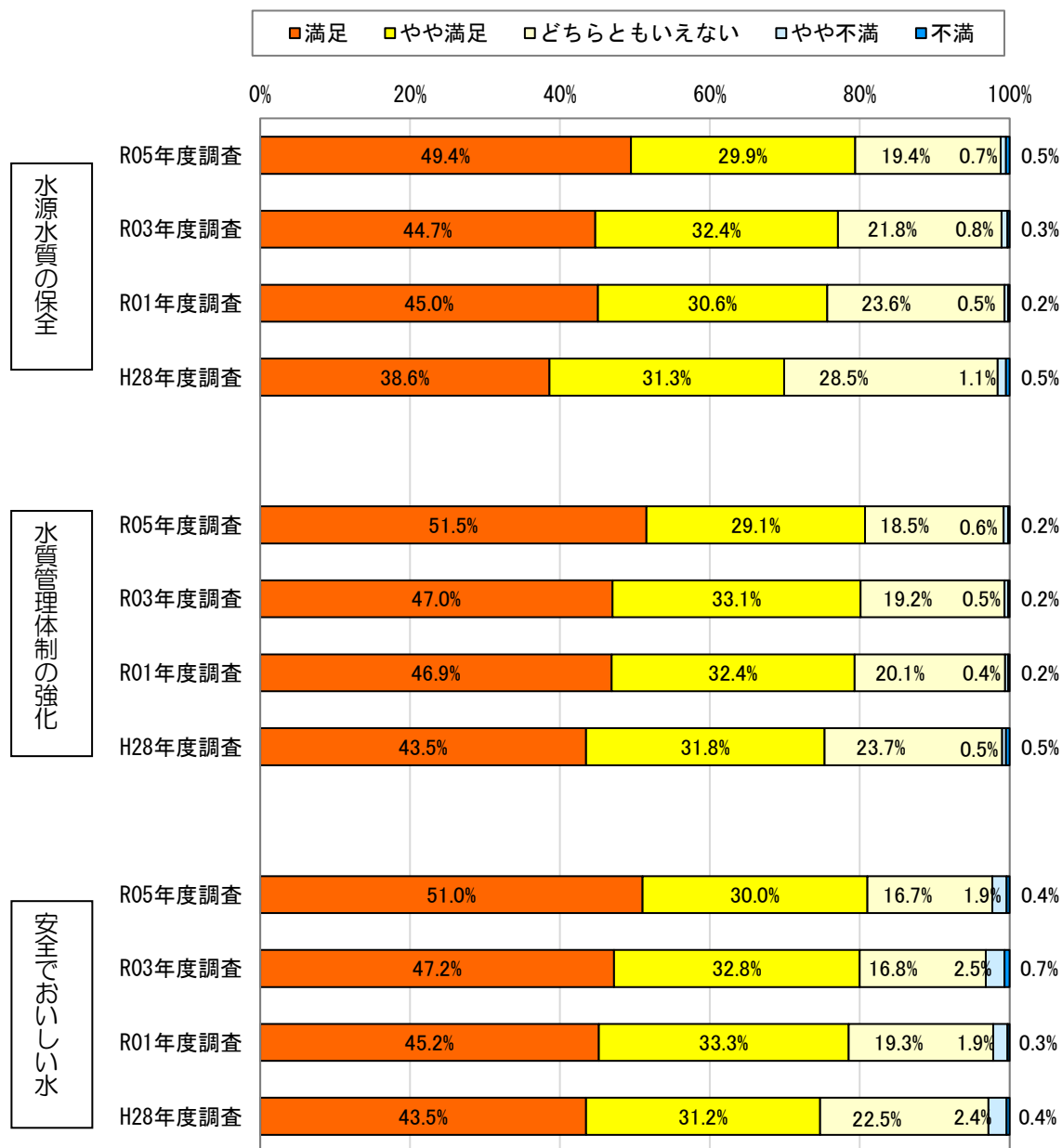
水道水の飲用状況について、「水道水は飲まない」の割合は6.2%にとどまり、9割超の人が何らかの形で水道水を飲用に利用している。

年代別では総じて年代が上がるほど「水道水をそのまま」の割合が高くなる一方、「水道水は飲まない」の割合は年代が若くなるほど高まる傾向にある。

ただし、前回調査と比較すると、「水道水は飲まない」の割合が年代の若い層を中心に減少するなど、年代間の差は縮小傾向にある。

3. 安全でおいしい水道水の供給に対する取り組み

安全でおいしい水道水の供給に対する取り組みへの満足度

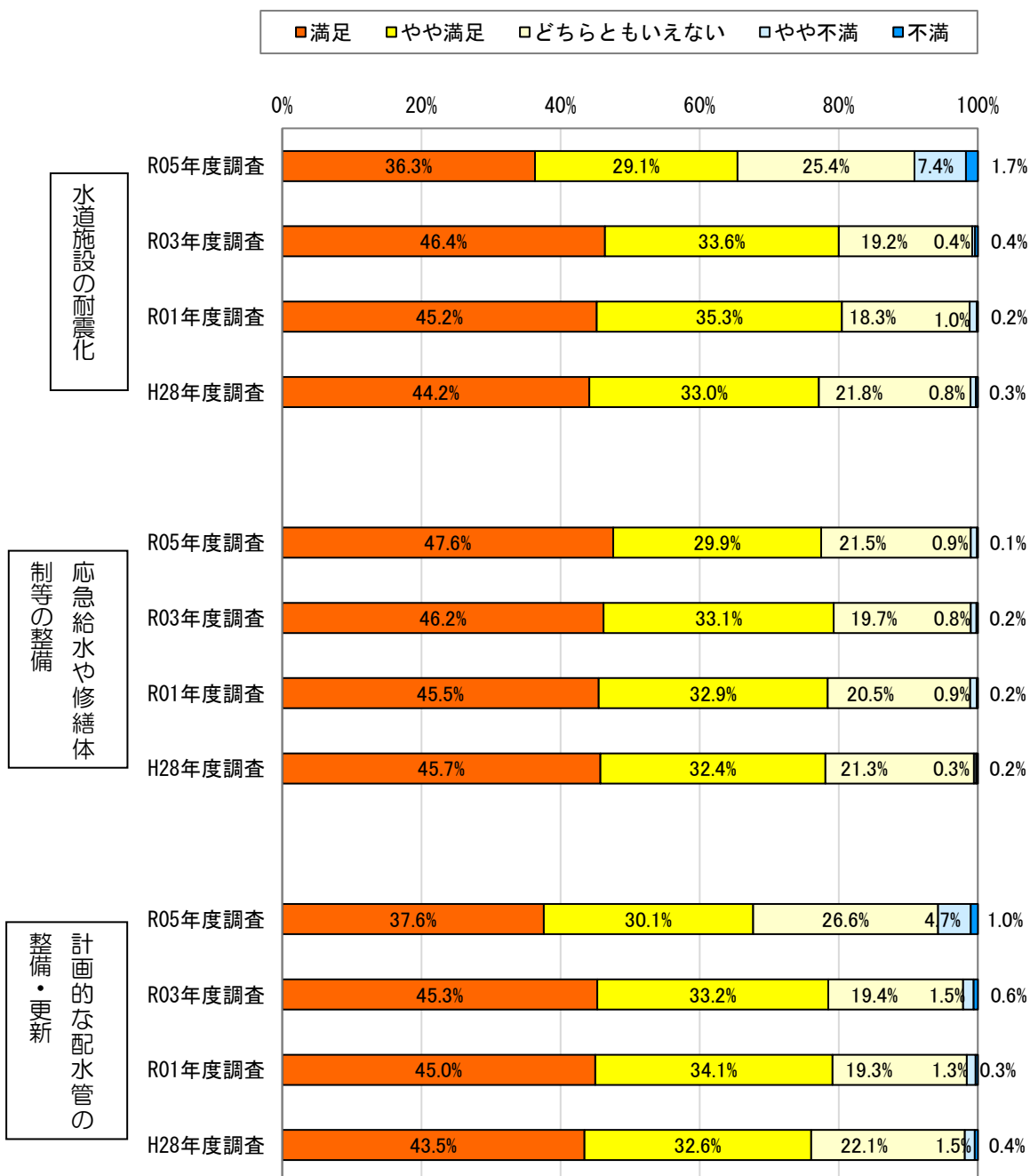


安全でおいしい水道水の供給への取り組みについては、「水源水質の保全」、「水質管理体制の強化」、「安全でおいしい水」ともに満足度が8割前後となり、概ね高評価を得ている。

前回調査と比較すると、3項目ともに満足度は上昇しており、特に30歳代以下の年代で上昇が目立っている。

4. 安定した給水の確保に対する取り組み

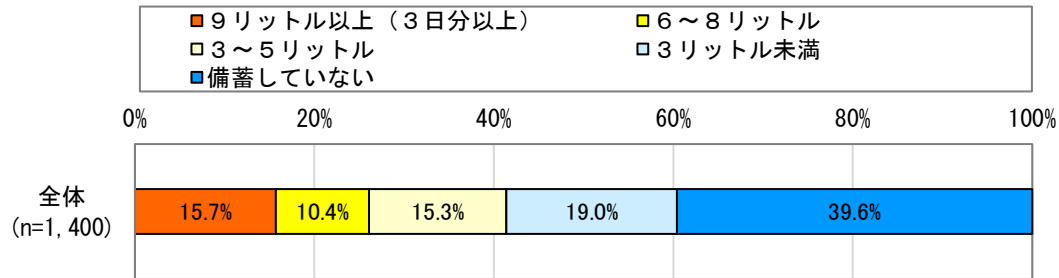
安定した給水の確保に対する取り組み



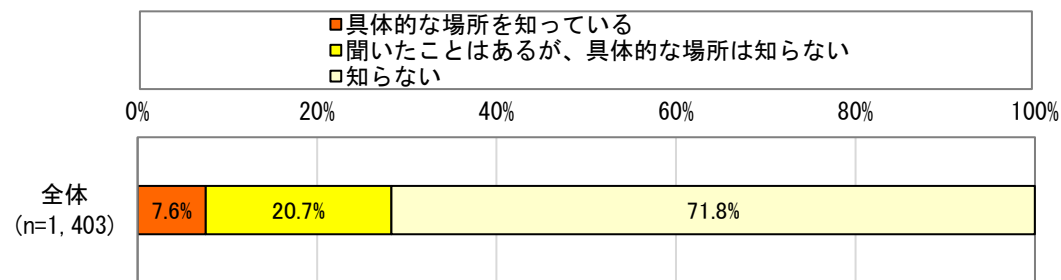
安定した給水の確保に対する取り組みについては、「水道施設の耐震化」、「計画的な配水管の整備・更新」について前回調査から満足度が大幅に低下している。これは、今回調査より設問中に現在の整備状況の具体的な数値を掲載した結果、整備が遅れているとの印象を持たれたものとみられる。また、自由意見でも「施設や配管の耐震化が他の政令指定都市に比べ劣っている」ことを不安視する意見が多く寄せられており、今後の整備が課題となっている。

災害への備え

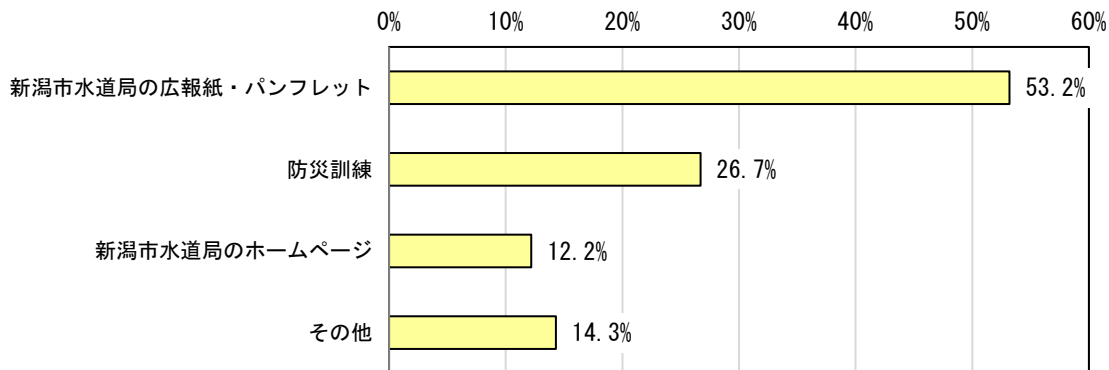
①家庭における1人あたりの飲料水の備蓄量



②拠点給水所(市内30か所)の認知度



③拠点給水所を知り得た方法(複数回答：n=378)



災害への備えとしての、飲料水の備蓄量状況については、「備蓄していない」が約4割を占め、災害時における3日分の必要量(1人あたり9リットル)に満たない家庭が8割超となっている。

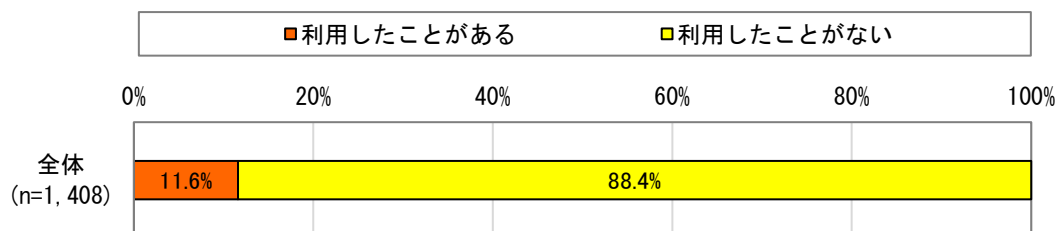
また災害時の拠点給水所の認知度も具体的な場所を知らない人が9割超を占めているなど、一般的に備えが不足している状況となっている。

なお、こうした情報の入手先としては「新潟市水道局の広報紙・パンフレット」、「防災訓練」が中心となっているが、自由意見でもPR不足を訴える意見も寄せられていることから、情報の発信媒体や発信内容の改善を含め、今後さらに市民への啓蒙を強化していく必要がある。

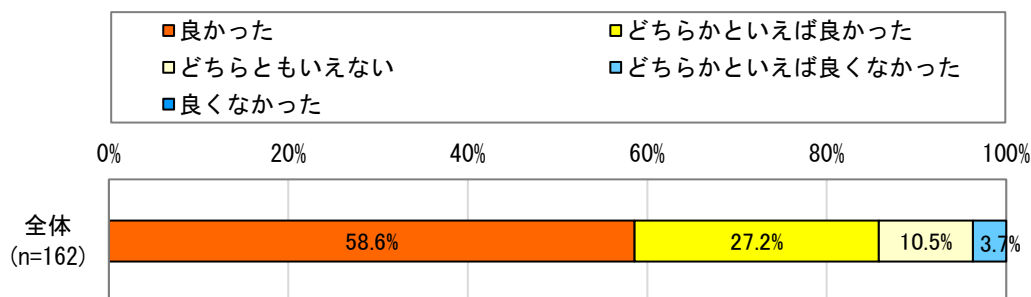
5. お客さまサービス

コールセンターの認知度、満足度

①コールセンターの利用度

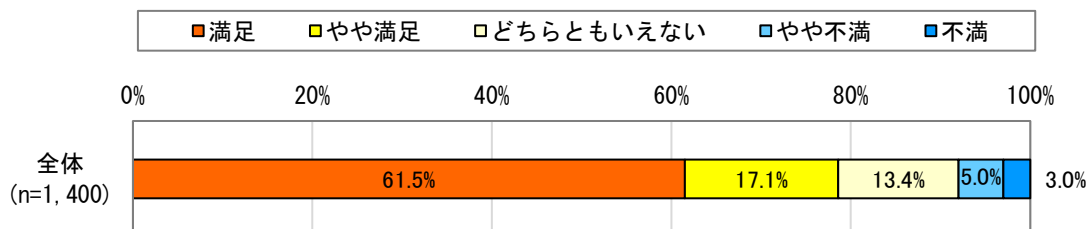


②コールセンター電話対応の満足度



コールセンターについては「利用したことがある」の割合が1割強にとどまり、さほどニーズが高いとは言えない状況にある。ただし、利用者の満足度は8割を超え、概ね高評価となっている。

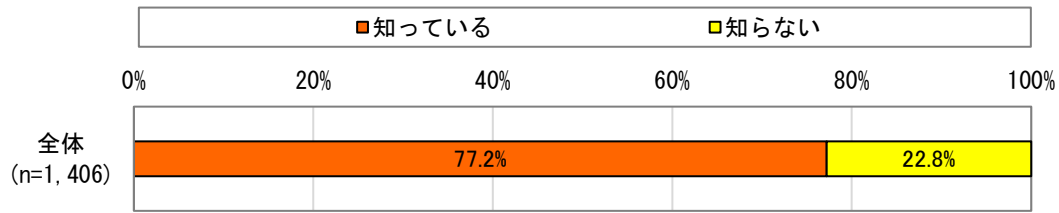
支払方法に対する満足度



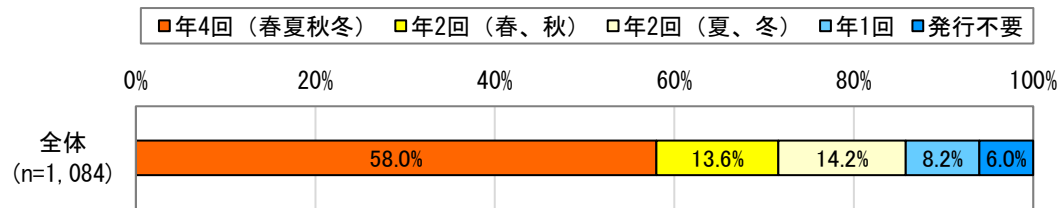
支払方法に対しては、満足度が約8割となり、一定の満足度は得ている。一方で、「不満」「やや不満」が合わせて8%となっているが、その理由は「クレジットカード支払への未対応」が大半を占めている(不満理由の具体的回答中、クレジット決済に関わる回答が100件あり)。

広報紙「水先案内」について

①広報紙「水先案内」の認知度

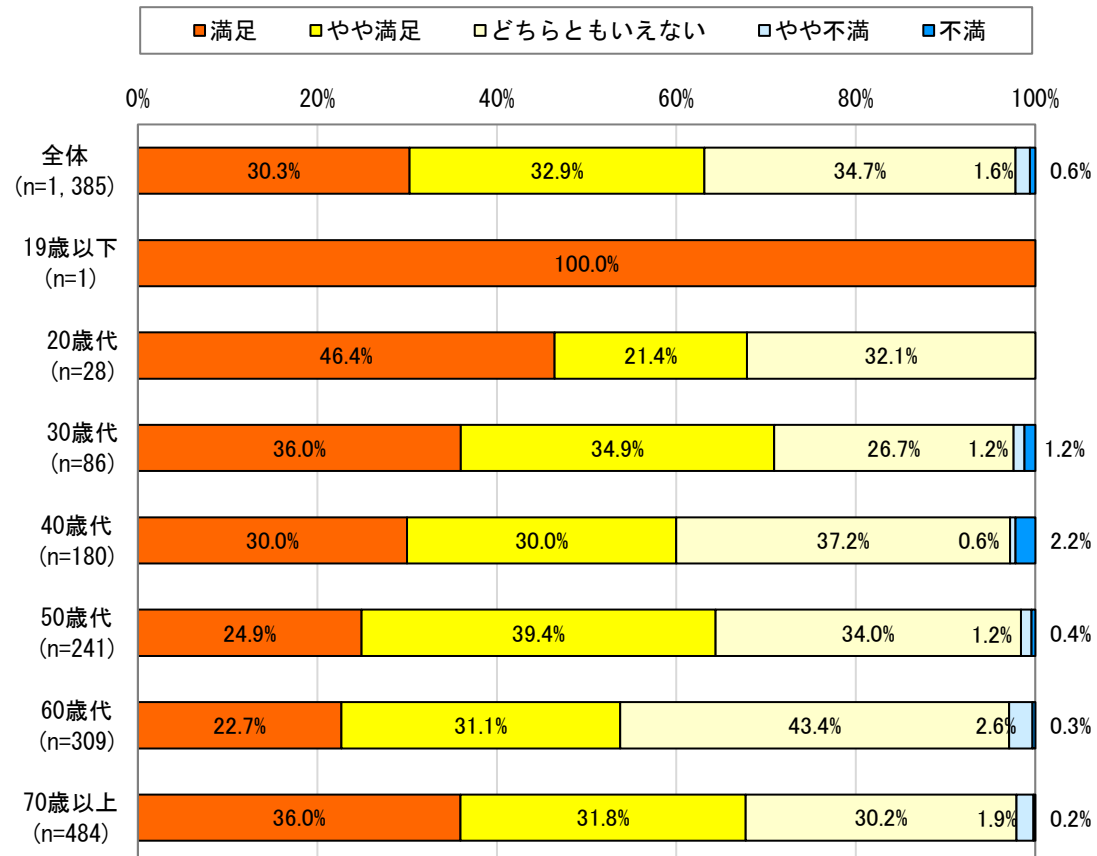


②適当と思う「水先案内の発行頻度」



広報紙「水先案内」については、認知度8割弱、発行頻度も現行通りの年4回が適当との回答が6割弱を占めるなど、概ね肯定的な評価となっている。

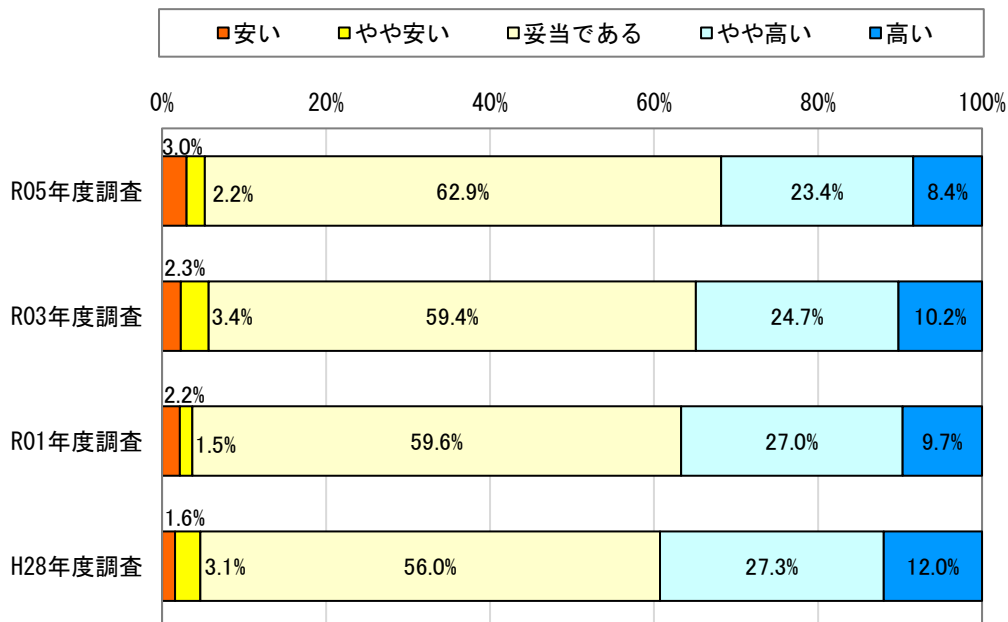
お客さまサービス全般に対する満足度



お客さまサービス全般については、満足度が6割超を占め、一定の満足感をえているとの結果となった。前回調査と比較すると、30歳代～50歳代を中心に満足度が上昇している。

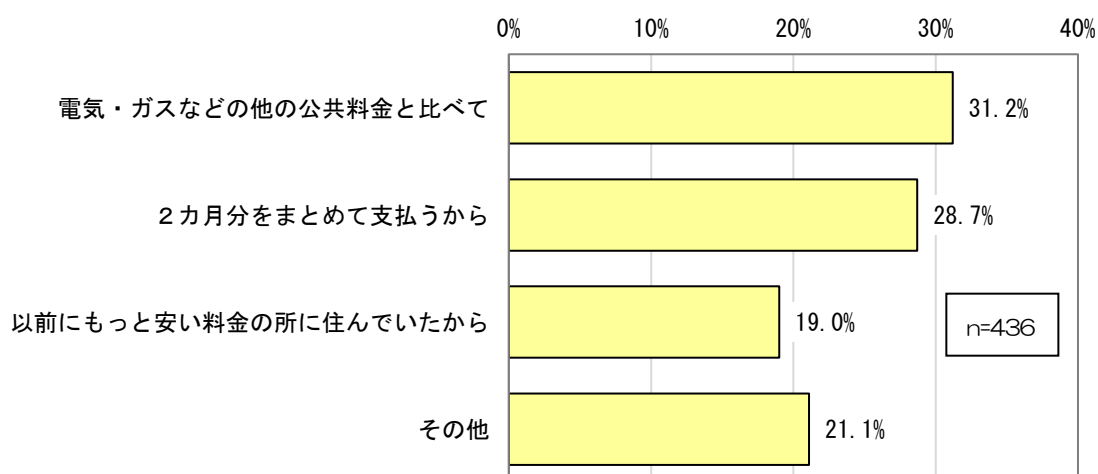
6. 水道料金

水道料金の満足度



水道料金の評価については、「妥当である」が前回調査比 3.5%増加し、過去 4 回の調査中最も高くなった。水道料金に対する満足度は総じて上昇傾向を示している。

水道料金を高いと感じる理由

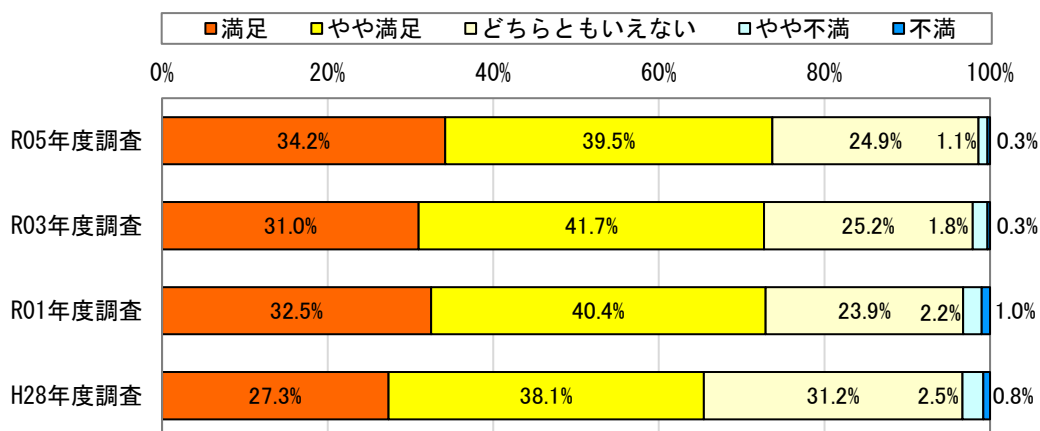


高い（やや高い）と考える理由として、「電気・ガスなどの他の公共料金と比べて」と答えた割合が最も高く、次いで「2カ月分をまとめて支払うから」、「以前にもっと安い所に住んでいたから」の順となっており、順位、割合ともに前回調査と大きな違いはない。

なお、その他の具体的内容として、「下水道料金が高い」、「下水道と合算して請求されるため、全体として高く感じる」といった意見も多く寄せられており、料金体系や請求方法等についての検討、市民への啓蒙も必要と考えられる。

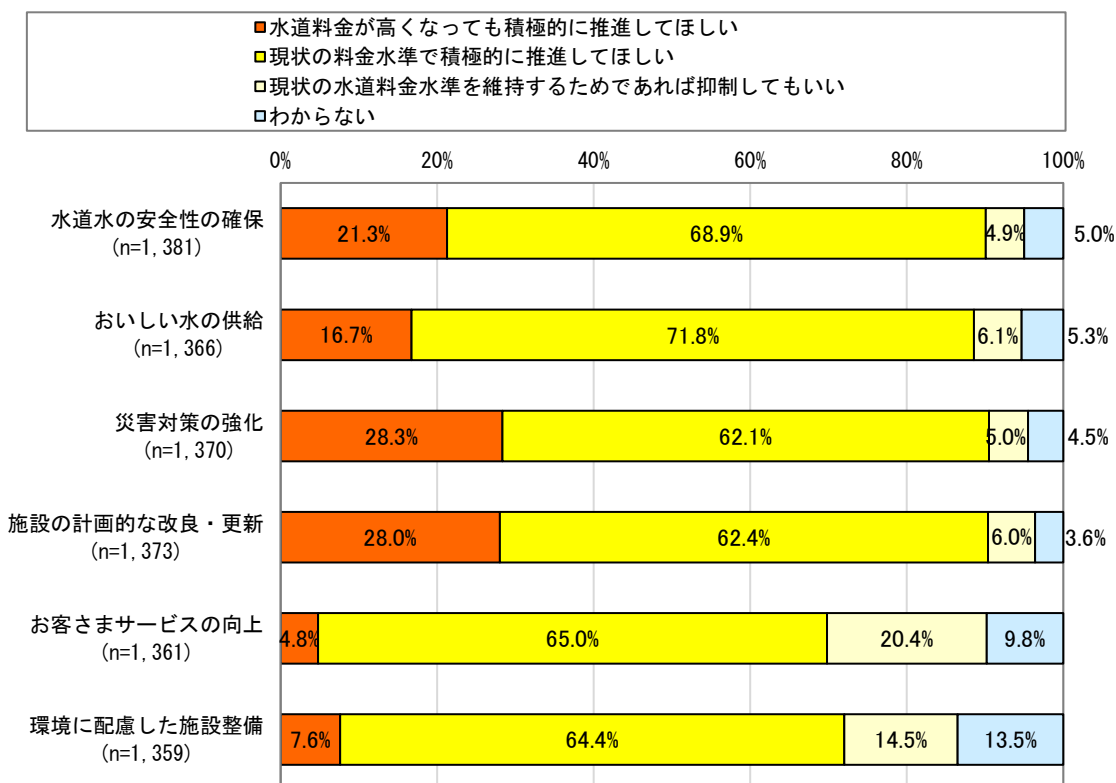
7. 水道事業全般

水道事業全般に対する満足度



水道事業全般についての評価では、「満足」と「やや満足」を合わせた満足度が前回調査比1.0%増加の73.7%となる一方、「やや不満」、「不満」の割合は0.7%減少するなど、概ね良好な評価を継続している。

今後の水道事業と料金の関係



今後の水道事業と料金の関係については、全体的に現行の料金水準を維持する中で可能な限り積極的に推進してほしいとの意向が強い。

ただし、「災害対策の強化」、「施設の計画的な改良・更新」など、災害時も含めた安定供給体制の強化については料金が高くなってもやむを得ないとする声も多くなっている。

一方、「お客さまサービスの向上」については現状の料金水準維持のために抑制してもいいとする声も多くなっている。

水道に関するアンケート

令和 5 年 11 月
新潟市水道局

ご協力をお願い

お客さまの水道事業に対する意識や水道の利用状況などをお聞きして、今後の事業運営の参考とするために、アンケートを実施します。

このアンケートは、新潟市内で水道をご利用いただいている一般家庭の中から無作為に選んだ 3,000 世帯のお客さまにご協力をお願いしています。アンケート結果は、すべて統計的に処理した上で調査目的にのみ活用させていただきます。

なお、結果につきましては、後日ホームページで公表する予定です。

お忙しいところ誠に恐れ入りますが、このアンケートの趣旨をご理解いただき、ご協力をお願いいたします。

回答期限：令和 5 年 12 月 4 日（月曜）

- 郵送による回答の場合は同封の返送用封筒（切手不要）に入れ、期限までにポストに投函してください。
 - インターネット回答の場合は 12 月 4 日（月曜）23 時 59 分までにご回答ください。
- なお、回答いただいた方の中から、抽選で 300 名様に水太郎オリジナルエコバッグをプレゼントいたします。当選者の発表は賞品の発送をもって代えさせていただきます。

インターネット回答用

【URL】 <https://questant.jp/q/suido-city-niigata05>

ご回答者さま番号

CPCZ4B

【2次元コード】



「ご回答者さま番号」（6ケタ英数字）は、一人の方が郵送による回答を含め、重複して回答することを避けるためのものです。個人を特定するためのものではありません。「ご回答者さま番号」は郵送によりご回答いただく方は使用しません。

○この調査についてのお問い合わせは、下記担当までご連絡ください。

新潟市水道局 総務部 総務課 広報・人材育成室

〒951-8560 新潟市中央区関屋下川原町 1 丁目 3 番地 3

お客さま専用フリーダイヤル 0120-411-002 （※平日 8:30~17:15）

somu.ws@city.niigata.lg.jp

ご記入にあたってのお願い

- アンケートの記入につきましては、なるべくご家庭の水道の使用状況等をご存知の方にご記入いただきますようお願いいたします。
- 各質問の回答は、当てはまる番号に○をつけてください。
- 「その他」を選ばれたとき（ ）がある場合は、具体的な内容を記入してください。
- アンケート中、水道局の取り組みについての「満足度」をお聞きする質問がありますが、下記の趣旨を踏まえてご回答くださるようお願いいたします。

「満足度」とは、水道局の取り組みについて、現状どのくらい満足感を持っているか。

あなたやあなたのご家庭のことについてお聞きします
 該当する項目に○をつけてください。

【あなた（ご記入者さま）の年齢】

1 19歳以下	5 50歳代
2 20歳代	6 60歳代
3 30歳代	7 70歳以上
4 40歳代	

【現在お住まいの地域】

1 北区	5 秋葉区
2 東区	6 南区
3 中央区	7 西区
4 江南区	8 西蒲区

【現在のお住まいの水道メーター口径】

1 13mm	4 その他
2 16mm	5 わからない
3 20mm	

【最近の水道料金】 ※下水道使用料を除く

1 3,000円以下
2 3,001円～5,000円
3 5,001円～8,000円
4 8,001円～10,000円
5 10,001円～15,000円
6 15,001円～20,000円
7 20,001円以上
8 わからない

【ご家族の構成】

1 1人世帯	2 2人世帯	3 3人世帯
4 4人世帯	5 5人世帯	6 6人以上

※検針票の見本

ご家庭の検針票をご覧になり、
 該当する項目に○をつけてください。

いつもご利用いただきありがとうございます。

令和5年 9 月分水道使用量等のお知らせ
 令和5年 10
 （ご使用期間 令和5年8月3日～令和5年10月2日）

中央区関屋下川原町1丁目3-3
 ○○ ○○ 様

お客さま番号 XXXXXXXX - XXX

メーター口径: 13mm MCD 123456789

今回検針	10/2	123 m ³
前回検針	8/2	74 m ³
使用水量		49 m ³
下水道排除量		49 m ³

前回水量 50 m³ 前年同月水量 51 m³

通信欄

*今回検針水量のお客さまによっては、次回検針時にご使用量を再計算し、差額が生じた場合には次回お支払の額を調整し、精算させていただきます。ご不明な点については下記までお問い合わせください。

地下水検針	連番1	連番2	連番3
今回指針			
前回指針			

今回の請求予定金額 (両端消費税相当額)

水道料金	6,003円 (545円) 10%
下水道使用料	7,696円 (696円) 10%
合計額	13,695円

調定日 令和5年10月17日

口座振替予定日・予定金額

前期分	10月26日 振替	6,830円
後期分	11月27日 振替	6,829円

次回の検針は12月4日の予定です。

令和5年 7 月分口座振替済のお知らせ
 令和5年 8
 下記の金額がご指定の口座から振替になりましたのでお知らせいたします。

前期分	8月28日 振替済	6,974円
後期分	9月26日 振替済	6,974円

◇水道料金等のお問い合わせ
 水道局お客さまコールセンター 通話無料 0120-411-002
 受付時間 AM8:00～PM9:00 年中無休
 水道局代表電話もご利用できます。Tel.025-266-9311

◇下水道使用料のお問い合わせ Tel. XXX-XXX-XXXX
 XXXXXXXXXXX XXXXX

新潟市水道局検針受託者 ○○○○(株)
 委託検針員 水道 太郎 **新潟市水道局**

新潟市水道局
 登録番号: T1-8000-2000-0419

注: このお知らせ票では、料金のお支払いはできません。

問4 問1～3でお聞きした「水道水の水質」・「安全でおいしい水道水の供給に対する取り組み」を総合的にみて、どのように思いますか。(〇は1つだけ)

5 満足	4 やや満足	3 どちらともいえない	2 やや不満	1 不満
------	--------	-------------	--------	------

※「2 やや不満」または「1 不満」と回答された方で、理由などございましたらご記入ください。

安定した給水の確保に対する取り組みについてお聞きします

問5 水道局では、災害などの非常時においても安定して水道水を供給するために施設を新しくしたり、改良したりするなどの取り組みを進めています。

そこで、ア～ウの取り組みについて、あなたが思う「満足度」を、それぞれ選んでください。(〇は1つだけ)

	満 足 度				
	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満
<p>ア. 水道施設の耐震化</p> <p>浄水場や配水場等の耐震化を計画的に推進するとともに、配水管の整備や更新時には、地震に強い管を採用しています。また、地震等による断水被害を極力限定・縮小化するために、配水区域の細分化や、断水時の相互融通を目的とした、浄配水場間を結ぶ連絡管の整備を進めています。(浄水施設の耐震化率；新潟市20.9%、政令市平均40.53%) (管路の耐震化率；新潟市22.2%、政令市平均30.75%)</p>	5	4	3	2	1
<p>イ. 応急給水や修繕体制等の整備</p> <p>水道管の一部が事故や災害などで破損した場合に、速やかに応急給水や修繕を行えるよう機材等の整備を行うとともに、他都市や民間業者との応援協定を締結するなど応急給水体制の整備を行っています。</p> <p>(給水人口一人当たり平均断水・濁水時間；新潟市0.00時間、政令市平均0.15時間)</p>	5	4	3	2	1
<p>ウ. 計画的な配水管の整備・更新</p> <p>経年劣化に伴う漏水事故を未然に防止するため、配水管の更新を進めるとともに、今後の市街化区域などの動向を踏まえ、計画的な配水管の整備を行っています。</p> <p>(法定耐用年数超過浄水施設率；新潟市2.3%、政令市平均15.58%)</p> <p>(法定耐用年数超過管路率；新潟市28.6%、政令市平均27.07%)</p>	5	4	3	2	1

問5-1 災害に備え、1人1日あたり3リットル、3日分で9リットル程度を目安として、飲料水の備蓄をお願いしています。あなたのご家庭では、1人あたり、どのくらいの量の飲料水を備蓄していますか？(〇は1つだけ)

1 9リットル以上(3日分以上)	2 6～8リットル	3 3～5リットル
4 3リットル未満	5 備蓄していない	

問5-2 地震等災害時の飲料水の確保対策として、市内には30カ所の拠点給水所があります。あなたの身近にある拠点給水所を知っていますか？（○は1つだけ）

※拠点給水所とは、市内の浄水場や配水場、飲料水兼用耐震性貯水槽が設置されている一部の小中学校、公共施設や公園が該当します。

- | | |
|----------------|-------------------------|
| 1 具体的な場所を知っている | 2 聞いたことはあるが、具体的な場所は知らない |
| 3 知らない | |

問5-3 問5-2で「1」「2」と回答された方にお聞きします。

何により拠点給水所について知りましたか？（○はいくつでも）

- | | |
|---------------------|-----------------|
| 1 防災訓練 | 2 新潟市水道局のホームページ |
| 3 新潟市水道局の広報紙・パンフレット | 4 その他（ ） |

問6 問5でお聞きした「安定した給水の確保に対する取り組み」を総合的にみて、どのように思いますか。（○は1つだけ）

- | | | | | |
|------|--------|-------------|--------|------|
| 5 満足 | 4 やや満足 | 3 どちらともいえない | 2 やや不満 | 1 不満 |
|------|--------|-------------|--------|------|

※「2 やや不満」または「1 不満」と回答された方で、理由などございましたらご記入ください。

お客さまサービス全般についてお聞きします

●新潟市水道局お客さまコールセンター（フリーダイヤル 0120-411-002）は、水道使用の開始・中止に関するお問い合わせ等を、年中無休（受付時間午前8時～午後9時）で受け付けています。

問7 あなたは、お客さまコールセンターを利用したことがありますか。（○は1つだけ）

- | | |
|-------------|-------------|
| 1 利用したことがある | 2 利用したことがない |
|-------------|-------------|



（問7で「1 利用したことがある」と回答された方にお聞きします。）

問7-1 その時の、お客さまコールセンターの電話対応はいかがでしたか。（○は1つだけ）

- | | | |
|------------------|----------------|-------------|
| 1 良かった | 2 どちらかといえば良かった | 3 どちらともいえない |
| 4 どちらかといえば良くなかった | 5 良くなかった | |

(問7-1で「4 どちらかといえば良くなかった」～「5 良くなかった」と回答された方にお聞きします。)

問7-2 その時の、お客さまコールセンターの電話対応で良くなかった点はどれですか。

(〇はいくつでも)

- | | | |
|--------------|-----------|---------------|
| 1 対応が悪かった | 2 説明が長かった | 3 説明がわかりにくかった |
| 4 たらいまわしにあった | | |
| 5 その他 (| |) |

●水道料金の支払い方法は、口座振替、コンビニエンスストア、スマートフォン決済での支払いなどがあります。

問8 水道料金の支払い方法について、どのように思いますか。(〇は1つだけ)

- | | | | | |
|------|--------|-------------|--------|------|
| 5 満足 | 4 やや満足 | 3 どちらともいえない | 2 やや不満 | 1 不満 |
|------|--------|-------------|--------|------|

※「2 やや不満」または「1 不満」と回答された方で、理由などございましたらご記入ください。

●水道局では、広報紙の発行やイベントの開催などにより水道事業のPRを行っています。

問9 広報紙「水先案内」は、検針票と一緒にお届けしていますが、知っていますか。

- | | |
|---------|--------|
| 1 知っている | 2 知らない |
|---------|--------|

(問9で「1 知っている」と回答された方にお聞きします。)

問9-1 広報紙「水先案内」の発行頻度について、適当と思われる回数は何回だと思えますか。

(現在は年4回発行しています。)(〇は1つだけ)

- | | | | |
|-------------|------------|------------|-------|
| 1 年4回(春夏秋冬) | 2 年2回(春、秋) | 3 年2回(夏、冬) | 4 年1回 |
| 5 発行不要 | | | |

問 10 あなたは、水道局が行っている広報活動全般について、どのように思いますか。

(○は1つだけ)

5 満足	4 やや満足	3 どちらともいえない	2 やや不満	1 不満
------	--------	-------------	--------	------

問 11 問7～10でお聞きした「お客さまサービス全般に対する取り組み」を総合的にみて、どのように思いますか。(○は1つだけ)

5 満足	4 やや満足	3 どちらともいえない	2 やや不満	1 不満
------	--------	-------------	--------	------

※「2 やや不満」または「1 不満」と回答された方で、理由などございましたらご記入ください。

--

水道料金についてお聞きします

問 12 水道局では、効率的・効果的な事業運営により、水道料金を維持するよう努めています。

現行の水道料金について、どのように思いますか。(○は1つだけ)

【参考】新潟市では水道料金と下水道使用料等を同時徴収していますが、水道料金単独では、水道メーター口径 13 mm で 20 m³を使用(住宅用としての平均使用量)した場合、1カ月あたり 2,497 円です。なお、新潟県平均だと 3,322 円、政令指定都市平均は 2,675 円です。(R5. 4. 1 現在の数値を記載)

5 安い	4 やや安い	3 妥当である	2 やや高い	1 高い
------	--------	---------	--------	------

(問 12 で「5 安い」または「4 やや安い」と回答された方にお聞きします。)

問 12-1 「安い」または「やや安い」と考える理由は、次のうちどれですか。(○は1つだけ)

1 ペットボトル等の市販の水と比べて	2 他都市の水道料金と比べて
3 電気・ガスなどの他の公共料金と比べて	4 以前にもっと高い料金の所に住んでいたから
5 その他 ()	

(問 12 で「2 やや高い」または「1 高い」と回答された方にお聞きします。)

問 12-2 「やや高い」または「高い」と考える理由は、次のうちどれですか。(○は1つだけ)

1 2カ月分をまとめて支払うから	2 電気・ガスなどの他の公共料金と比べて
3 以前にもっと安い料金の所に住んでいたから	
4 その他 ()	

水道事業全般についてお聞きします

問13 水道局が取り組んでいる安全でおいしい水道水の安定供給やお客さまサービスなどの水道事業全般について、どの程度満足していますか。(〇は1つだけ)

5 満足	4 やや満足	3 どちらともいえない	2 やや不満	1 不満
------	--------	-------------	--------	------

※「2 やや不満」または「1 不満」と回答された方で、理由などございましたらご記入ください。

問14 水道事業の経営は独立採算制で、水道料金収入でまかなわれています。将来的に人口減少が進む見込みですが、そのような環境の中で、水道事業と料金との関係をどのようにお考えですか。ア～カの取組みごとに、1～4の中から選んでください。(〇は1つだけ)

	積極的に推進してほしい水道料金が高くなっても	現状の料金水準で可能な範囲で推進してほしい	現状の水道料金水準を維持するためであれば抑制してほしい	わからない
ア. 水質検査の強化など、水道水の安全性を確保していくための取組み	1	2	3	4
イ. 浄水工程の改善などおいしい水を供給するための取組み	1	2	3	4
ウ. 地震に強い配水管の整備など災害対策の強化	1	2	3	4
エ. 古くなった水道施設を計画的に改良・更新するなど、将来にわたって安定して水道を供給するための取組み	1	2	3	4
オ. 支払方法を広く選択できるなどお客さまサービスの向上、フリーダイヤルの継続	1	2	3	4
カ. 太陽光発電の導入など環境に配慮した施設整備	1	2	3	4

新潟市水道局の事業に対して、ご意見・ご要望があれば、以下の欄にご自由にお書きください。
※なお、それらについて個別での回答は致しかねますので、ご了承ください。

アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。
いただいた貴重なご意見は、今後の水道事業運営の参考にさせていただきます。

なお、ご返送いただいた方の中から、**抽選**で水太郎オリジナルエコバッグをプレゼントいたします。当選者の発表は賞品の発送をもって代えさせていただきます。※発送のために、住所・氏名の記載が必要となりますので、ご希望の方は下記に住所・氏名をご記入ください。

住 所	〒 —
氏 名	

※ご記入いただきました住所・氏名は、粗品発送事務以外には使用しません。



～安全な水　お客さまへ～

951-8560 新潟市中央区関屋下川原町1丁目3番地3

お客さま専用フリーダイヤル 0120-411-002

951-8560 新潟市中央区関屋下川原町1丁目3番地3