

富山市の上下水道事業に対するアンケート調査について

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) 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
- (5) 標本数 2,000標本（無作為抽出）
- (6) 調査方法 郵送による配布と回収
- (7) 調査期間 令和2年8月29日（土）～9月14日（月）
- (8) 回収結果 有効回収率 94.1% 標本（回収率47.1%）
- (9) 期間中の気象 平均気温：27.7℃
晴れ9日、曇り5日、雨3日

【参考】

前回の大規模調査の結果

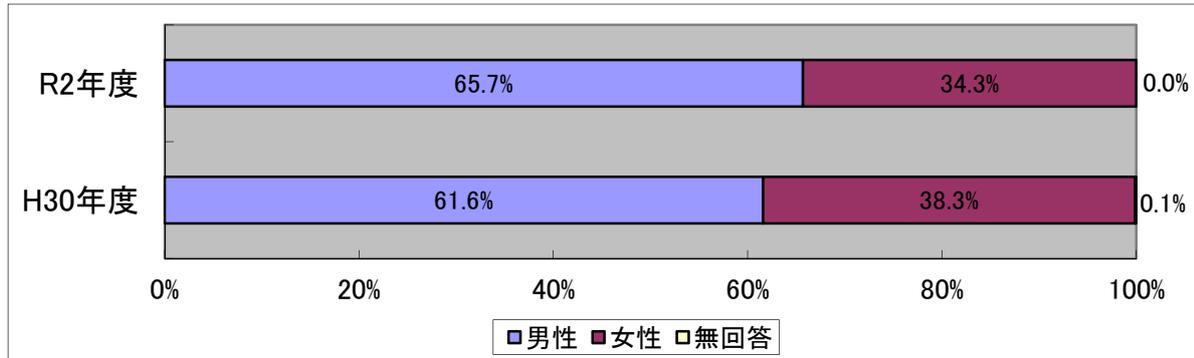
- ・調査期間 平成30年8月31日（金）～9月14日（金）
- ・標本数 無作為抽出2,000標本
- ・調査方法 郵送による配布と回収
- ・回収結果 有効回収98.2% 標本（回収率49.1%）
- ・期間中の気象 平均気温：23.5℃
晴れ3日、曇り6日、雨6日

2 調査結果の分析

問1 お住まいの状況などについて

Q1-1 性別

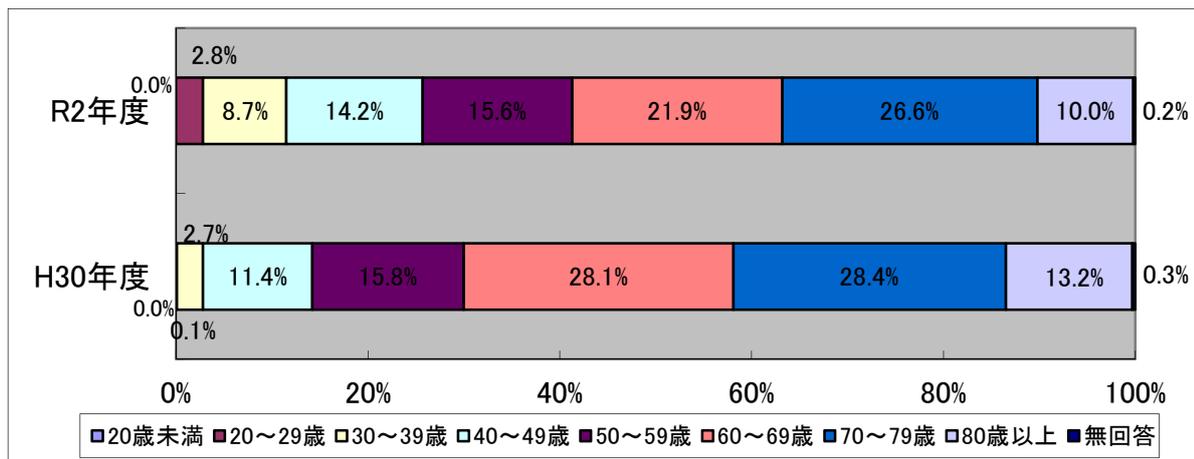
男性 618 人 (65.7%) に対し、女性 323 人 (34.3%) であった。



(図 1-1) 性別

Q1-2 年齢

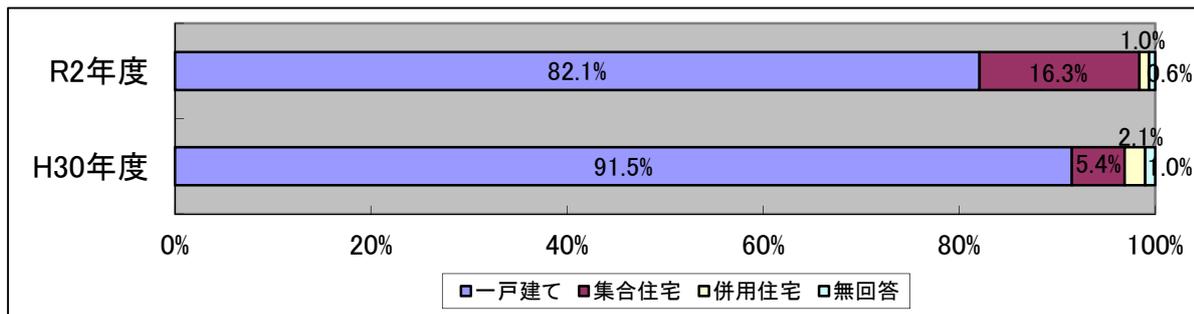
最も多かったのは 70 歳代 250 人 (26.6%)、次いで 60 歳代 206 人 (21.9%) であった。



(図 1-2) 年齢

Q1-3 住まいの形態

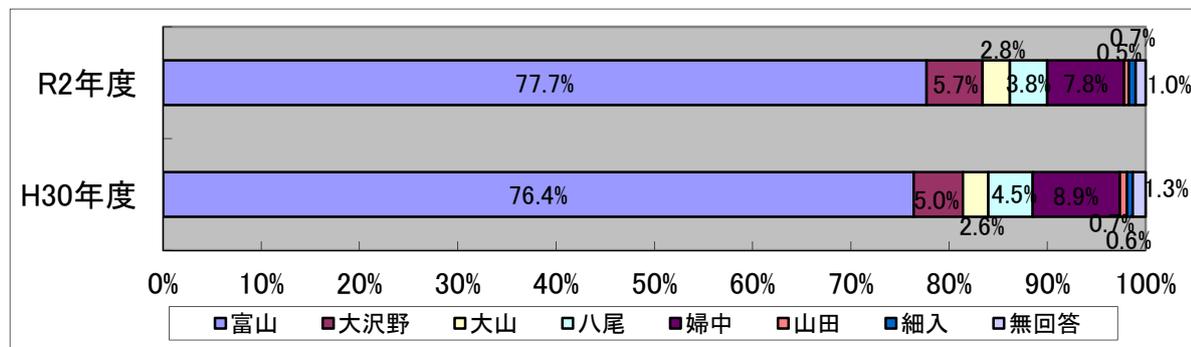
一戸建て 773 人 (82.1%)、集合住宅 153 人 (16.3%)、併用住宅 9 人 (1.0%) であった。



(図 1-3) 住まいの形態

Q 1 - 4 住まいの地域

調査件数は、人口比に応じ、富山地域 1,536 件、大沢野地域 104 件、大山地域 46 件、八尾地域 94 件、婦中地域 200 件、山田地域 10 件、細入地域 10 件としており、回答数は富山地域 731 件、大沢野地域 54 件、大山地域 26 件、八尾地域 36 件、婦中地域 73 件、山田地域 5 件、細入地域 7 件であった。

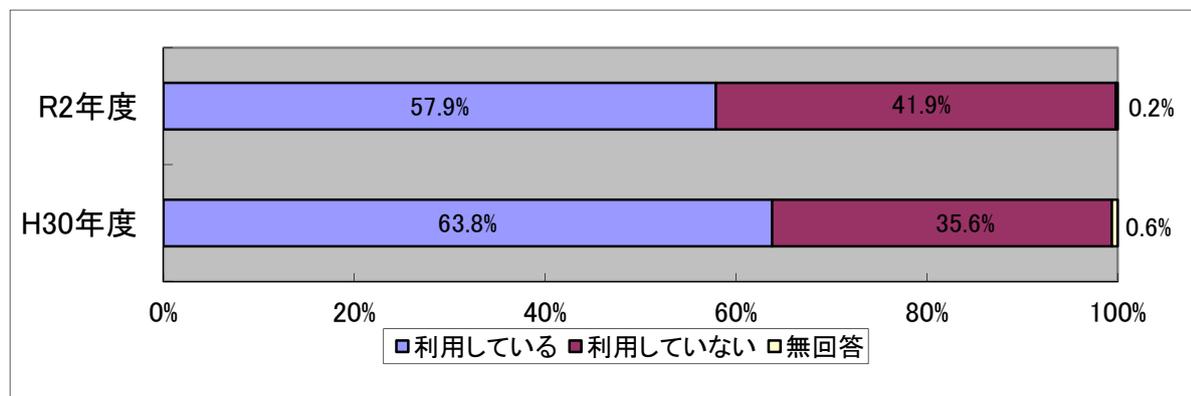


(図 1-4) 住まいの地域

問2 水道の利用について

Q2-1 飲み水としての利用

水道水をそのまま飲み水として利用している方は57.9%（5.9ポイント減）であった。



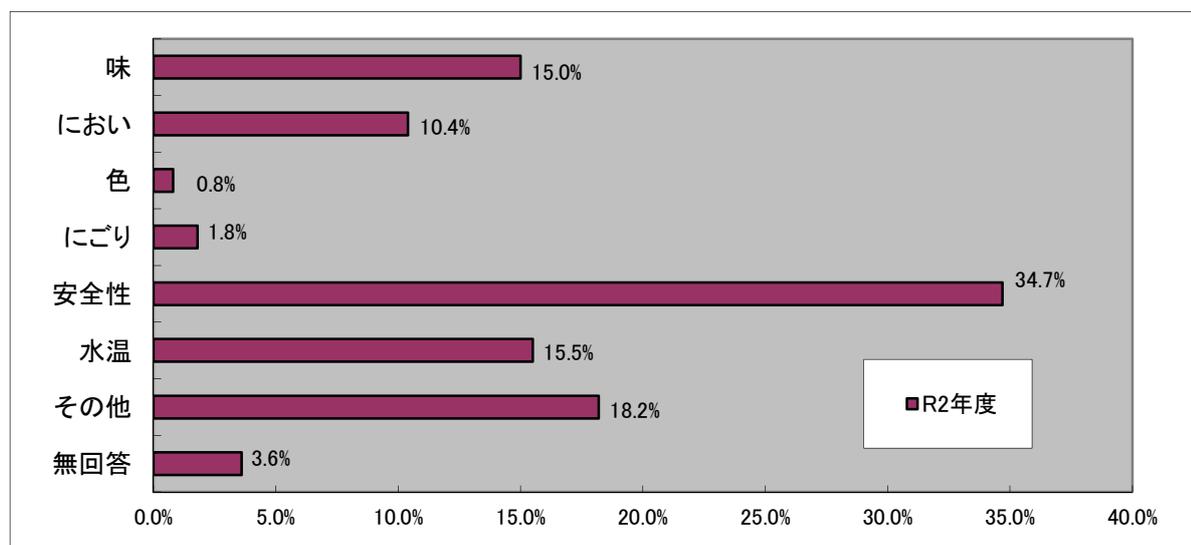
(図2-1)水道水をそのまま飲み水として利用しているか

Q2-2、2-3 水道水をそのまま飲まない理由（複数回答）

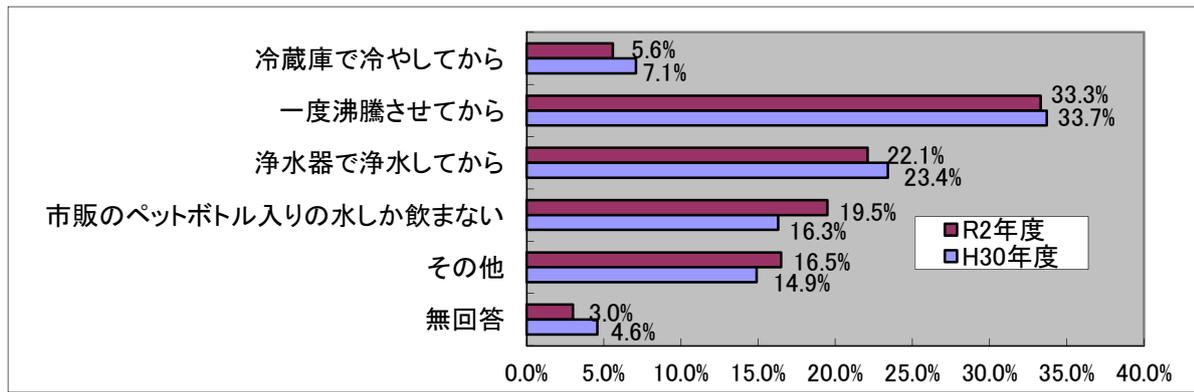
水道水をそのまま飲まない理由については、「安全性」（34.7%）と答えた方が最も多く、次いで「その他」（18.2%）、「水温」（15.5%）、「味」（15.0%）という意見が多かった。「その他」の意見として、「浄水器を使用している」「水道水を飲む習慣がない」などの回答があった。

また、水道水をそのまま飲まない人の飲料方法としては、「一度沸騰させてから」（33.3%）と答えた方が最も多く、次いで「浄水器で浄水してから」（22.1%）となっており、「その他」の意見には、「スーパーの無料の水」「お茶」を飲むなどがあった。

※理由について、平成30年度は複数回答可能としていたが、令和2年度は一つを選択する方法に変更している。



(図2-2)水道水をそのまま飲まない理由



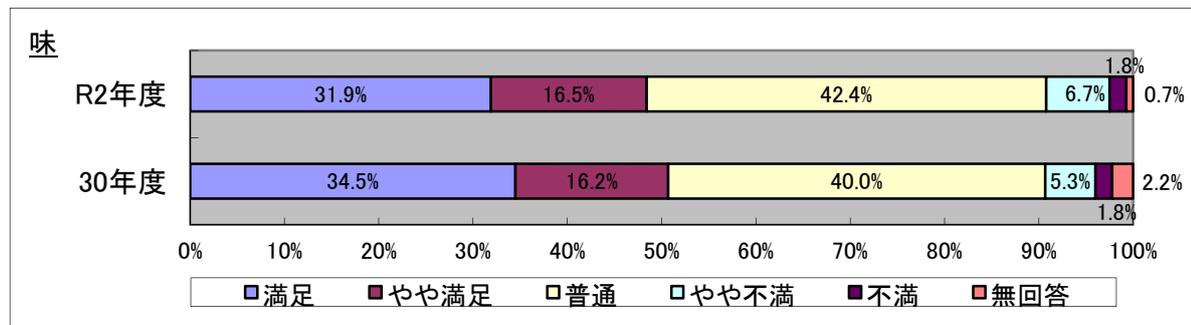
(図 2-3) 水道水をそのまま飲まない人の飲料方法

問3 水道水について

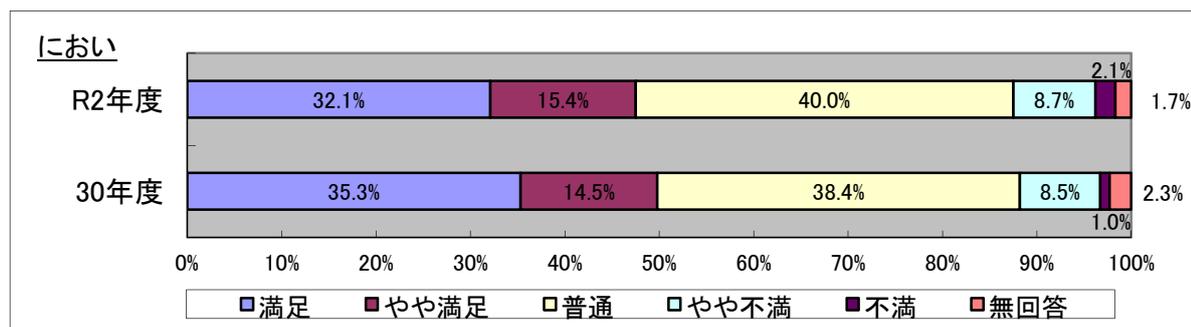
Q3-1 水道水に対する満足度

水道水に対する満足度については、「色」「にごり」「水の出具合」「飲み水以外として」では5割以上、「味」「におい」「飲み水として」では4割以上の方が、「満足」「やや満足」という回答であった。

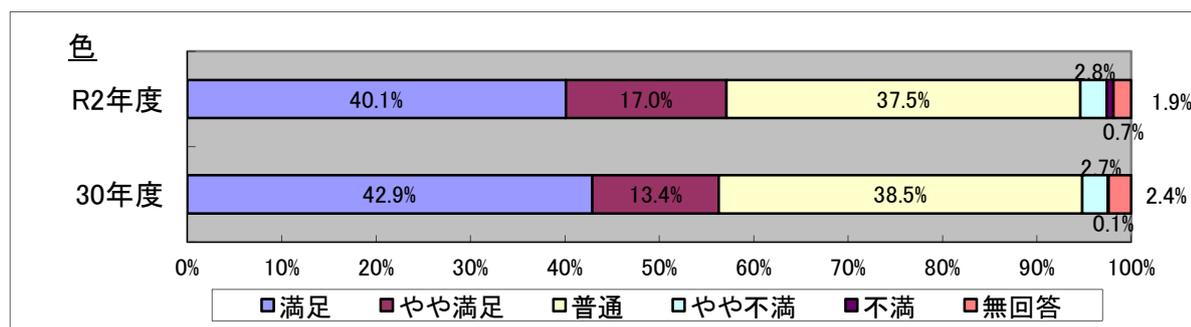
各項目を踏まえた「水道水の総合評価」については、「満足」「やや満足」の割合が56.8%（1.6ポイント減）であった。



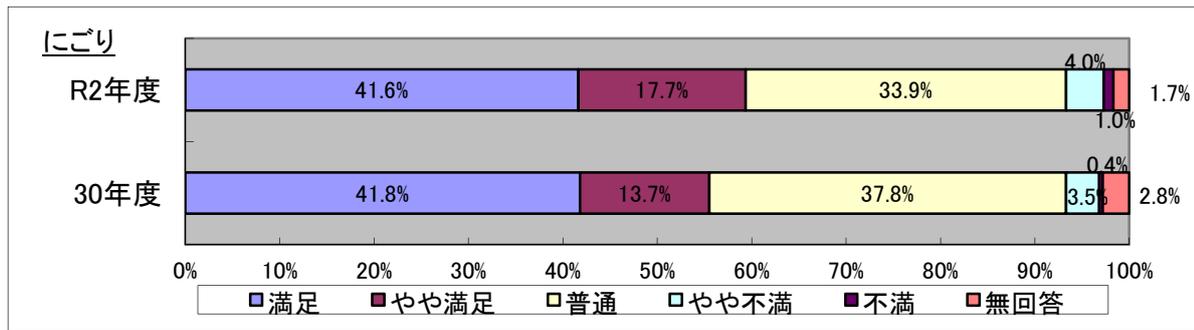
(図 3-1-1) 水道水の満足度(味)



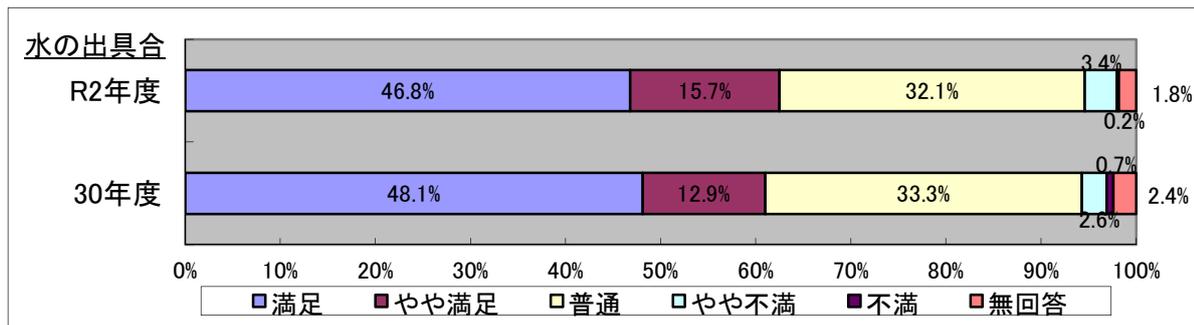
(図 3-1-2) 水道水の満足度(におい)



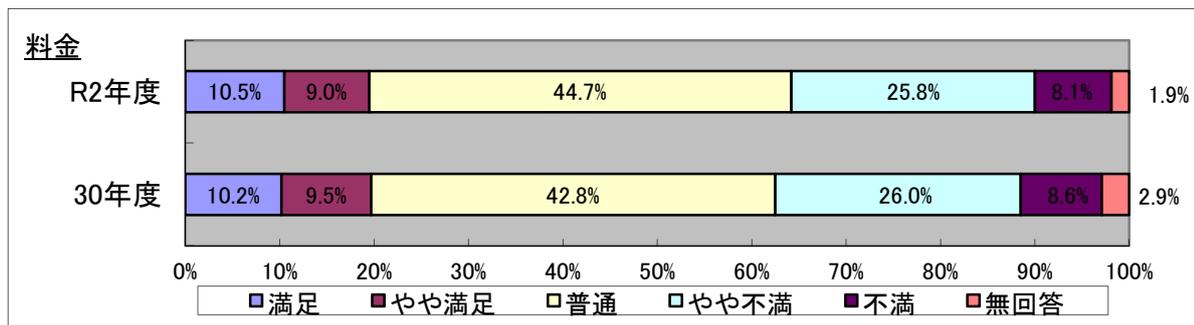
(図 3-1-3) 水道水の満足度(色)



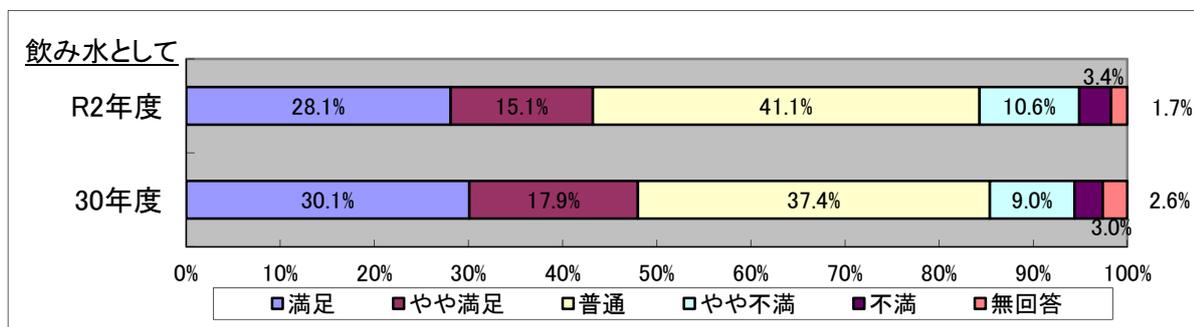
(図 3-1-4) 水道水の満足度(にごり)



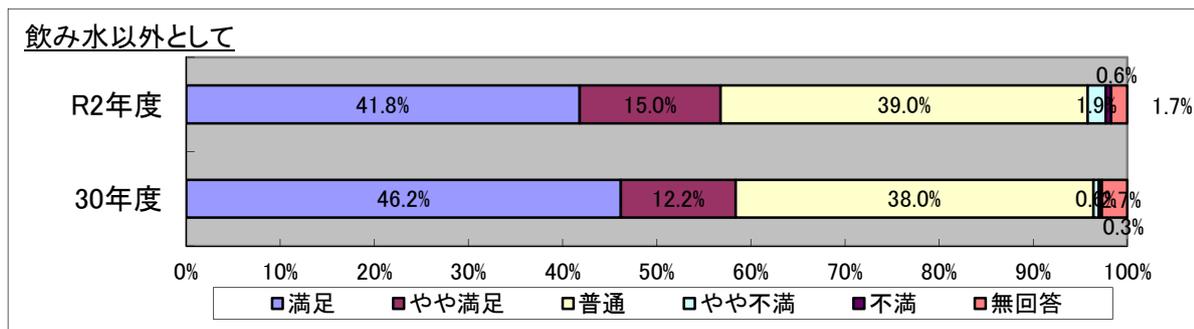
(図 3-1-5) 水道水の満足度(水の出具合)



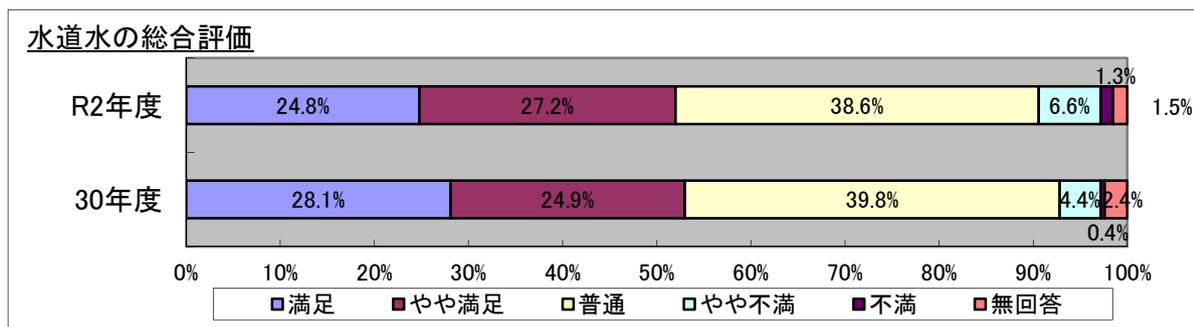
(図 3-1-6) 水道水の満足度(水道料金)



(図 3-1-7) 水道水の満足度(飲み水として)



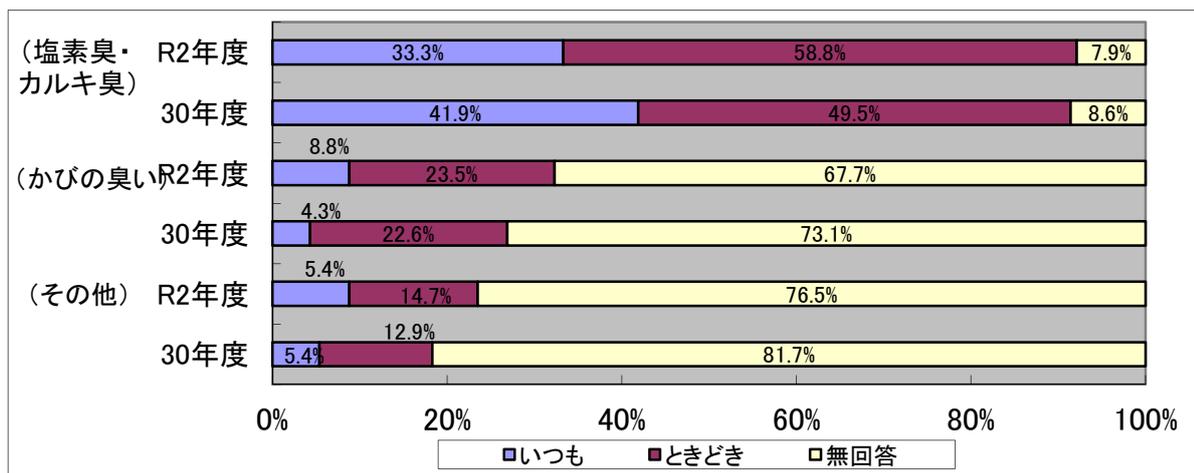
(図 3-1-8) 水道水の満足度(飲み水以外として)



(図 3-1-9) 水道水の満足度(総合評価)

Q 3-2 においの種類と頻度

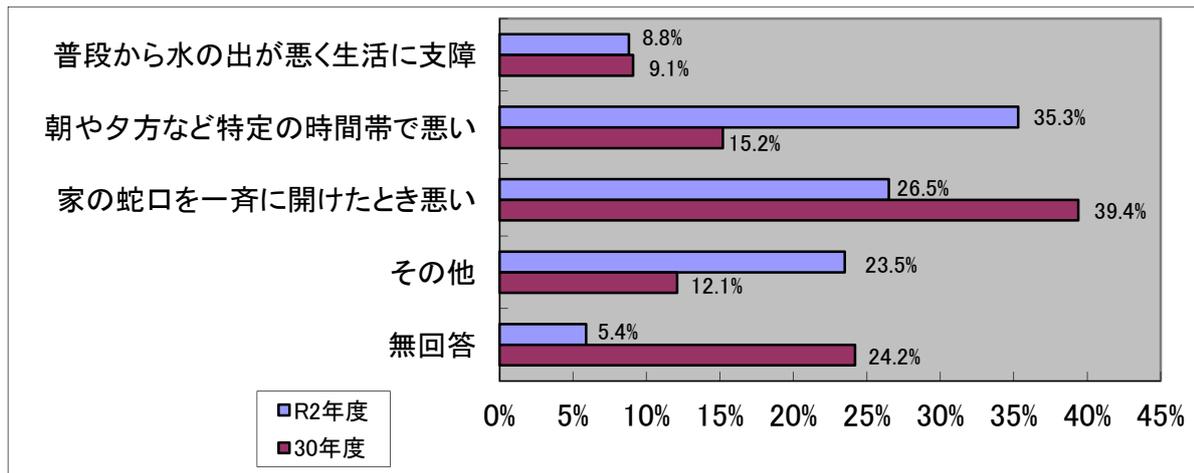
「におい」の質問で「やや不満」「不満」と答えた方(102人)の中で、「塩素臭・カルキ臭」を「いつも」「ときどき」感じると答えた方は、92.1%(0.7ポイント増)であった。また、「かびの臭い」を「いつも」「ときどき」感じると答えた方は、32.3%(5.4ポイント増)であった。



(図 3-2)においの種類と頻度

Q 3-3 水の出具合の状態

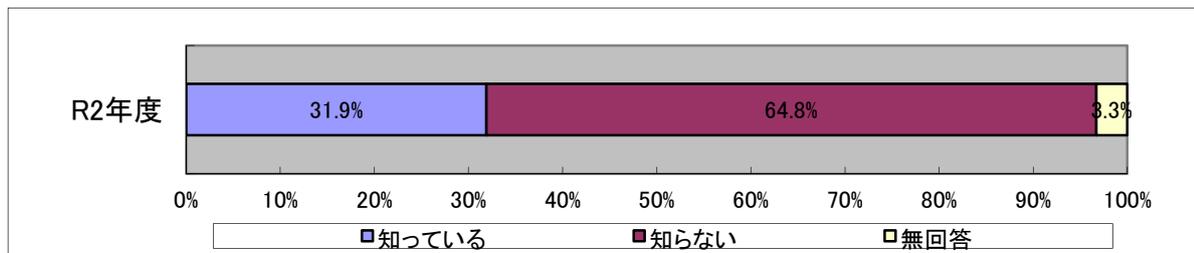
「水の出具合」の質問で「やや不満」「不満」と答えた方(34人)にどのような時に水の出具合が悪いのか聞いたところ、「朝や夕方など特定の時間帯で悪い」(35.3%)と答えた方が最も多く、「家の中の蛇口を一斉に開けたとき」(26.5%)次いでと答えた方が多かった。



(図 3-3) 水の出具合の状態

Q 3-4 「とやまの水」のモンドセレクション受賞歴等

「とやまの水」のモンドセレクション受賞歴等については、「知っている」が31.9%、「知らない」が64.8%であった。



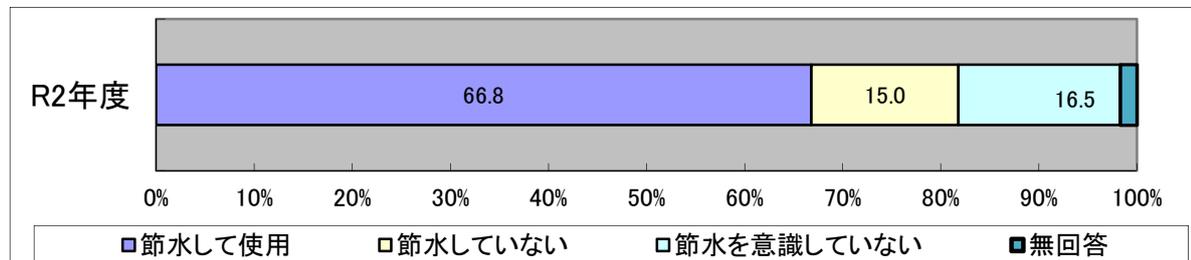
(図 3-4) 「とやまの水」のモンドセレクション受賞歴等

問4 節水対策について

Q4-1 水道水を節水して使用しているか

水道水の節水意識については、「節水して使用している」が66.8%、「節水していない」が15.0%、「節水を意識していない」が16.5%であった。

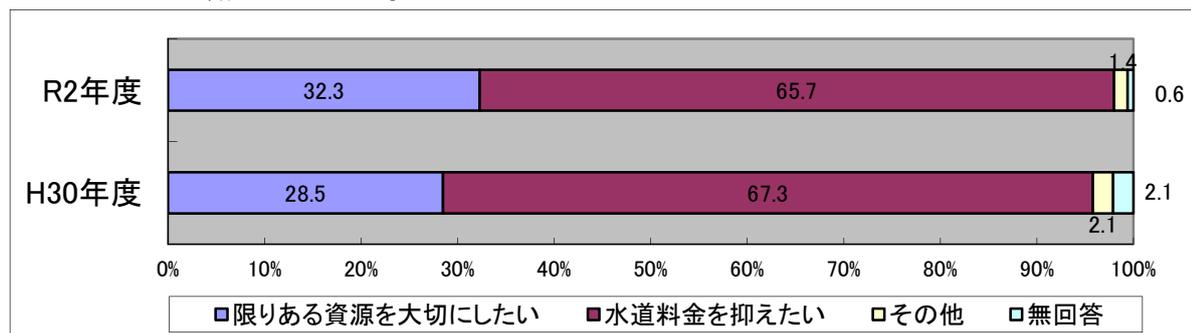
※令和2年度は平成30年度から選択肢を一部変更している。



(図4-1)水道水を節水して使用しているか

Q4-2 節水している理由

節水していると答えた方(629人)に理由を聞いたところ、「水道料金を抑えたい」が65.7%(1.6ポイント減)、「限りある資源を大切にしたい」が32.3%(3.8ポイント増)であった。

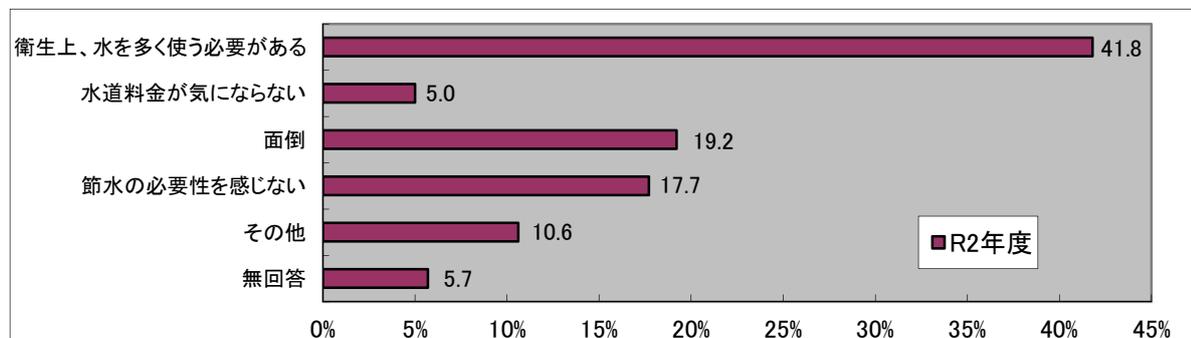


(図4-2)節水している理由

Q4-3 節水していない理由

Q4-1 で「節水していない」と答えた方(141人)に節水していない理由を聞いたところ、「衛生上、水を多く使う必要がある」(41.8%)、「面倒」(19.2%)、「節水の必要性を感じない」(17.7%)などの回答が多かった。「その他」としては、「庭や畑への水遣りのため」「仕事で必要なため」などの回答があった。

※Q4-1の選択肢の変更に伴い、回答母体に変更となっている。



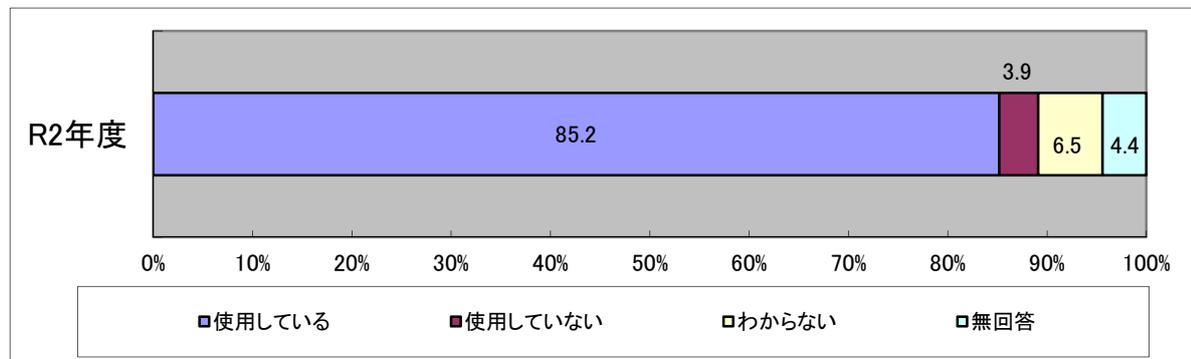
(図 4-3) 節水していない理由

問5 下水道の役割や利用制度について

Q5-1 下水道の使用状況

下水道の利用状況については、「使用している」が85.2%、「使用していない」が3.9%、「わからない」が6.5%であった。

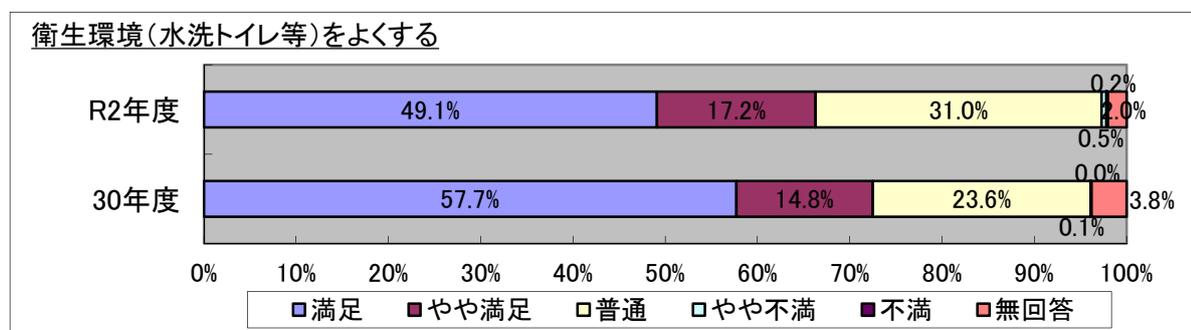
※令和2年度は平成30年度から選択肢を一部変更している。



(図 5-1) 下水道の利用状況

Q5-2 下水道に対する満足度

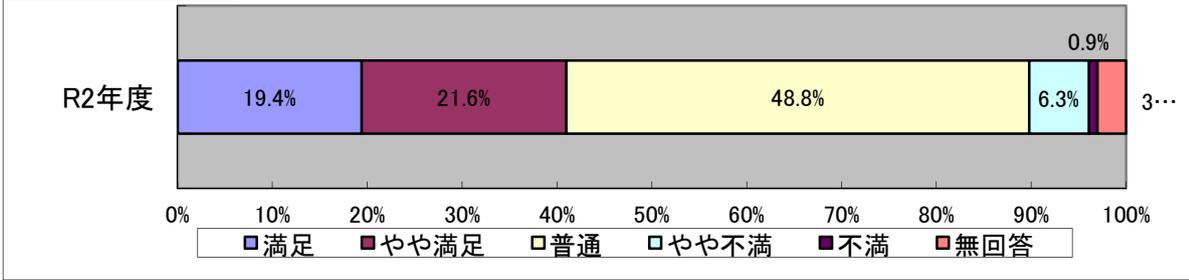
下水道に対する満足度については、「衛生環境（水洗トイレ等）をよくする」では6割以上の方が「満足」「やや満足」という回答であった。「川や海の水質保全」、「大雨による浸水を防ぐ」では4割上の方が、「満足」「やや満足」という回答であった。また、「下水道使用料」については「不満」「やや不満」と答えた方が4割未満であった。



※令和2年度は平成30年度から、設問の表現の変更を一部変更している。

(図 5-2-1) 下水道の満足度(衛生環境)

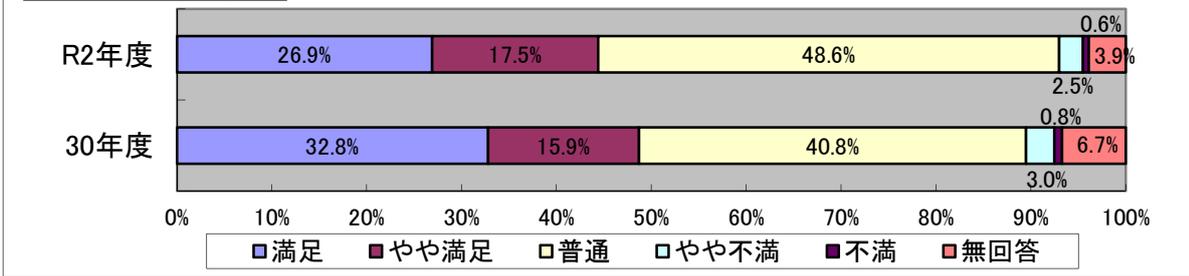
川や海の水質保全



※令和2年度は平成30年度から、設問の見直しを行っている。

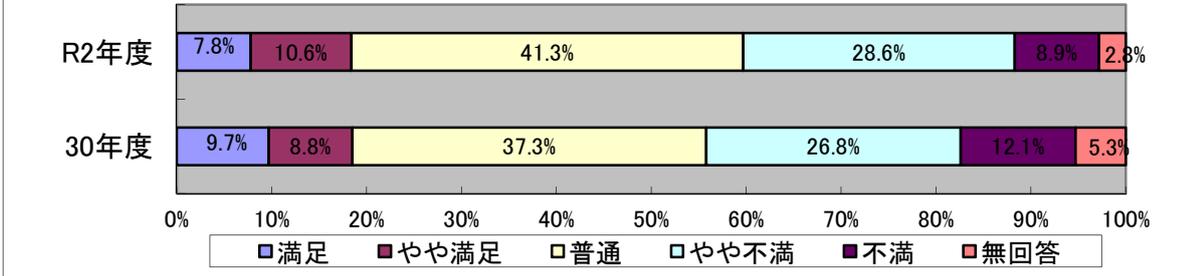
(図 5-2-2) 下水道の満足度(水質保全)

大雨による浸水を防ぐ



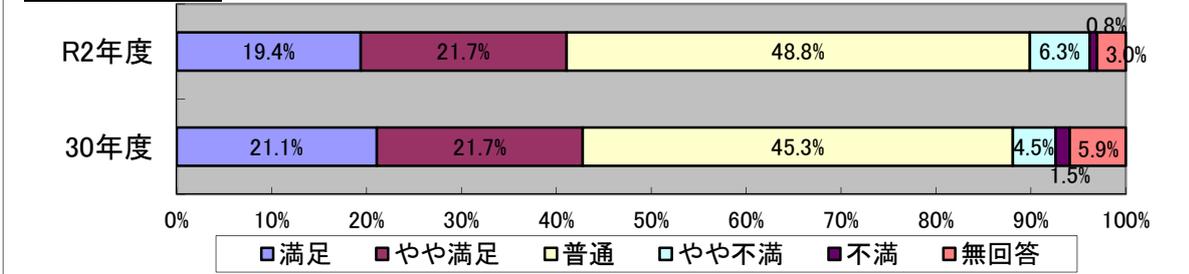
(図 5-2-3) 下水道の満足度(大雨による浸水を防ぐ)

下水道使用料



(図 5-2-4) 下水道の満足度(下水道使用料)

下水道総合評価

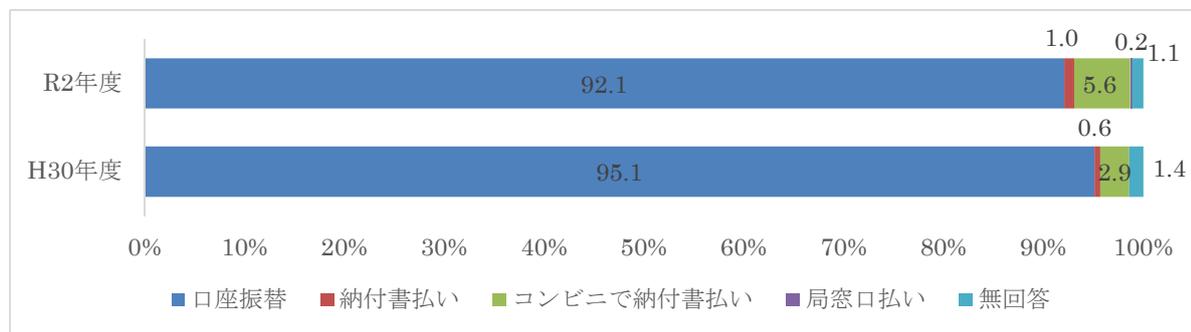


(図 5-2-5) 下水道の満足度(下水道総合評価)

問6 上下水道料金の支払いについて

Q6-1 上下水道料金の支払方法

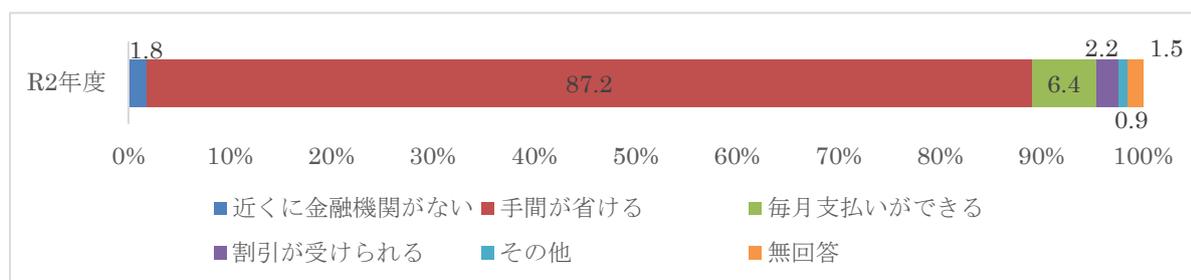
上下水道料金の支払方法については、「金融機関での口座振替払」が92.1%(3.0ポイント減)であった。



(図 6-1) 上下水道料金の支払方法

Q6-2 口座振替を利用する理由

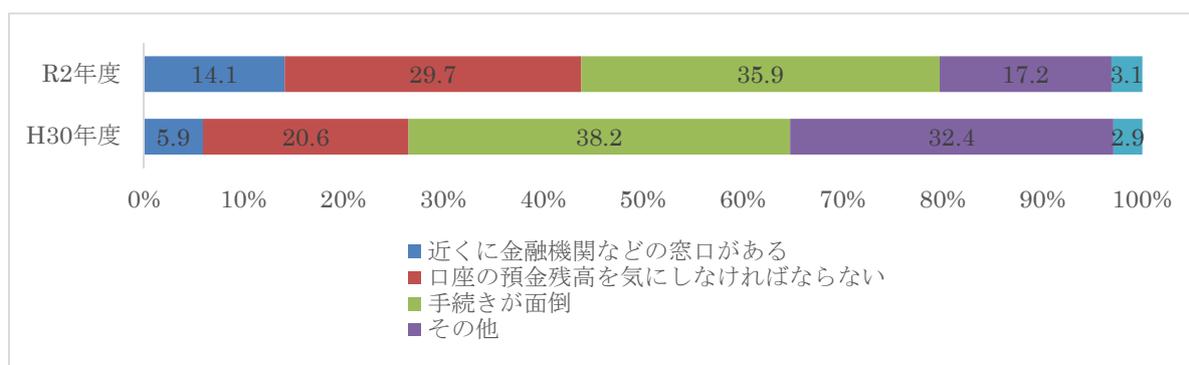
Q6-1で「口座振替」と回答した方(802人)の理由については、「手間が省ける」が87.2%だった。



(図 6-2) 口座振替を利用する理由

Q6-3 口座振替をしない理由

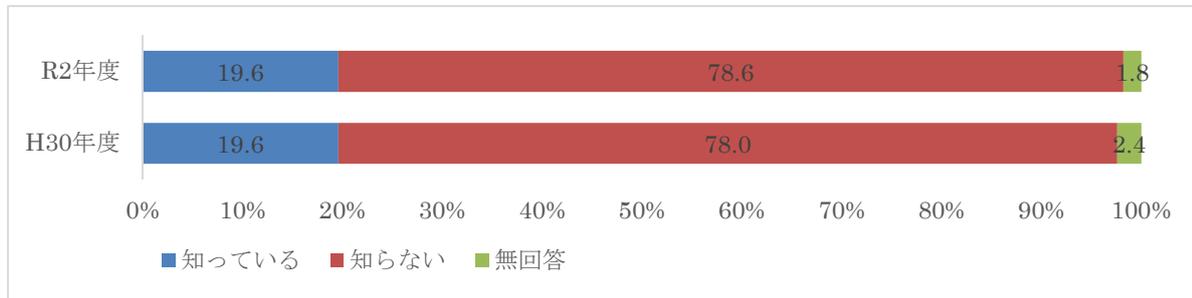
口座振替をしていない方(64人)の理由については、「手続きが面倒」が35.9%(2.3ポイント減)、「口座の預金残高を気にしなければならないため」が29.7%(9.1ポイント増)であった。



(図 6-3) 口座振替をしない理由

Q6-4 口座振替を1ヶ月ごとの支払いに変更できているか知っているか

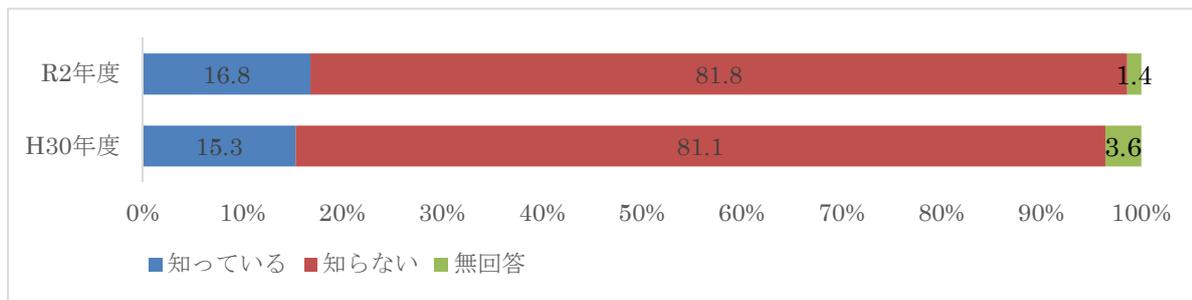
口座振替の場合に、1ヶ月ごとの支払いに変更できているか聞いたところ「知らない」が78.6%(0.6ポイント増)、「知っている」が19.6%(増減なし)であった。



(図6-4) 支払を1ヶ月ごとに変更可能

Q6-5 口座振替による割引制度

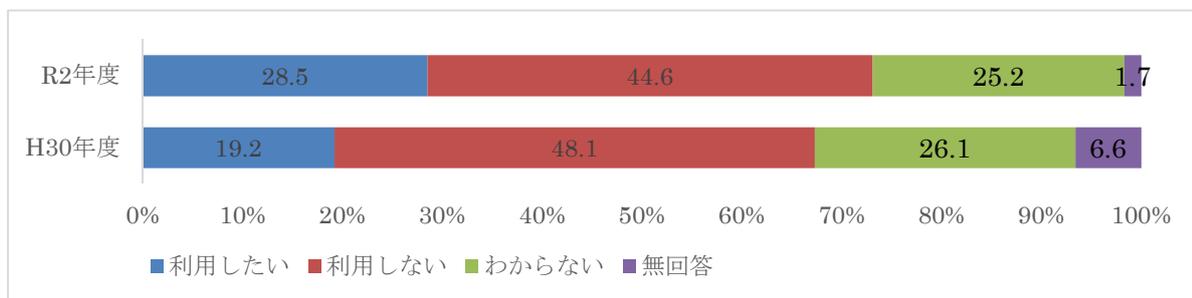
口座振替による割引制度については、「知らない」が81.8%(0.7ポイント増)、「知っている」が16.8%(1.5ポイント増)であった。



(図6-5) 口座振替による割引制度

Q6-6 クレジット支払いが可能であれば利用したいと思うか

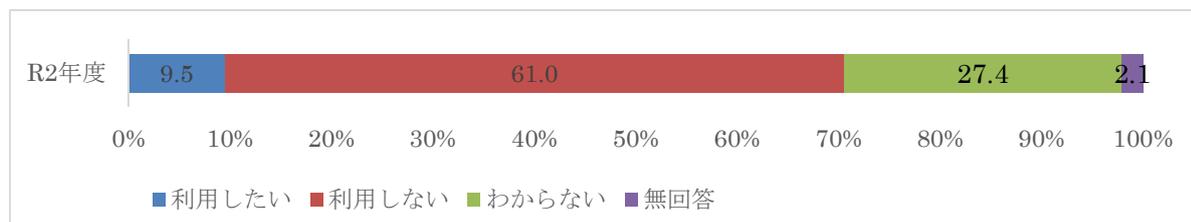
クレジット支払いの利用については、「利用しない」が44.6%(3.5ポイント減)、「利用したい」が28.5%(9.3ポイント増)であった。



(図6-6) クレジット支払いを利用したいか

Q6-7 スマホ決済が可能であれば利用したいと思うか

スマホ決済の利用については、「利用しない」が61.0%、「利用したい」が9.5%であった。

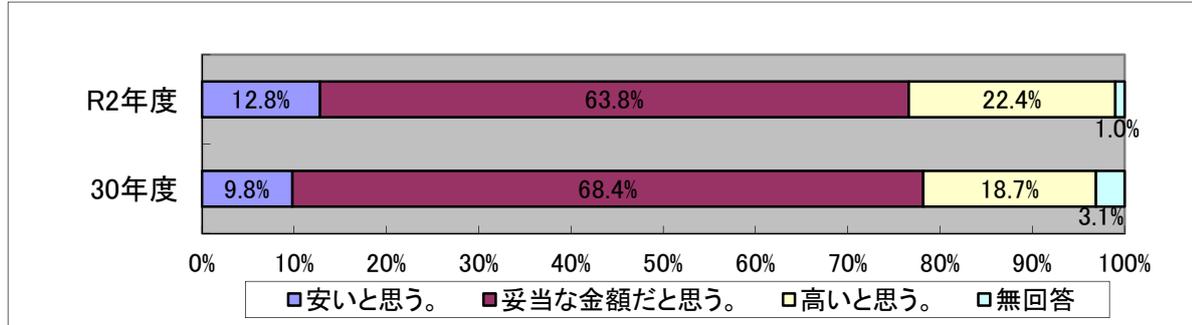


(図 6-7) スマホ決済を利用したいか

問7 上下水道事業全般について

Q7-1 富山市の水道料金について

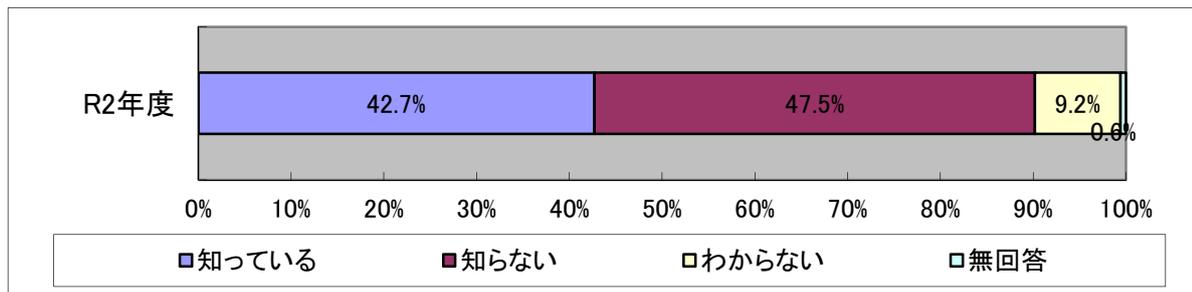
富山市の水道料金については、「安いと思う」が12.8%（3.0ポイント増）、「妥当な金額だと思う」が63.8%（4.6ポイント減）、「高いと思う」が22.4%（3.7ポイント増）であった。



(図7-1) 富山市の水道料金

Q7-2 独立採算制について

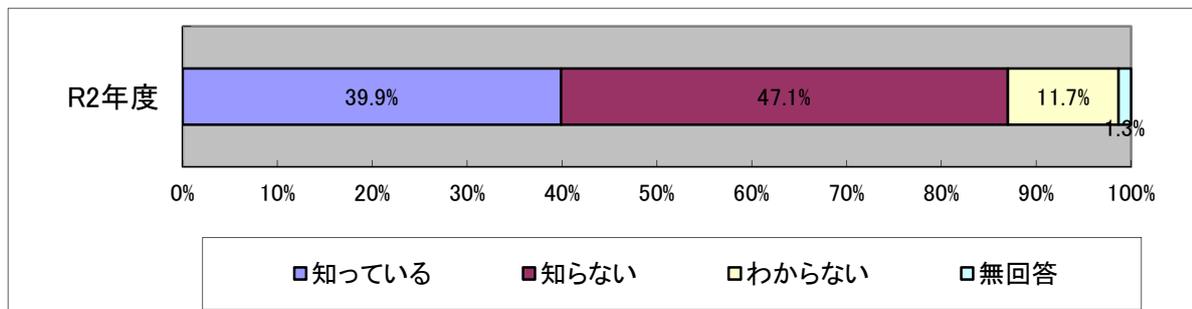
富山市の水道事業が独立採算制の下で経営されていることについては、「知っている」が42.7%、「知らない」が47.5%、「わからない」が9.2%であった。



(図7-2) 独立採算制

Q7-3 経営上の課題について

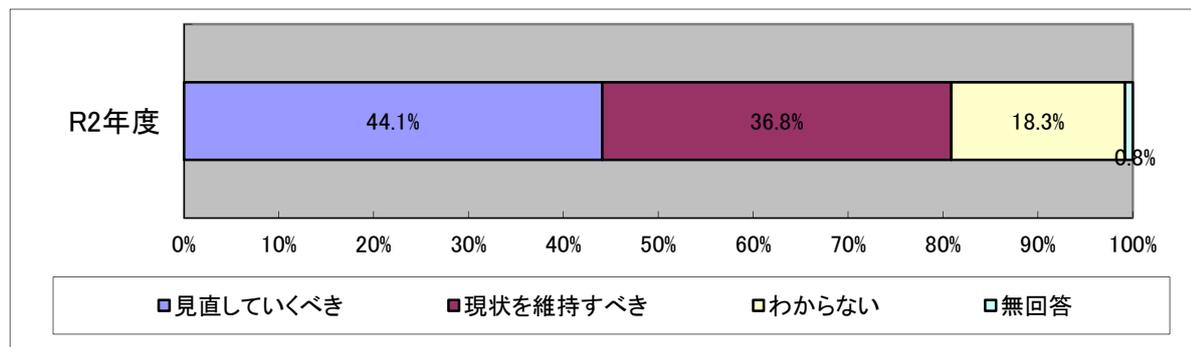
富山市の上下水道事業に①料金収入の減少、②管路の更新、③施設の耐震化といった経営上の課題があることについては、「知っている」が39.9%、「知らない」が47.1%、「わからない」が11.7%であった。



(図7-3) 経営上の課題

Q7-4 将来的な上下水道料金のあり方について

将来的な上下水道料金のあり方については、「見直していくべき」が44.1%、「現状を維持すべき」が36.8%、「わからない」が18.3%であった。



(図 7-4) 将来的な上下水道料金のあり方

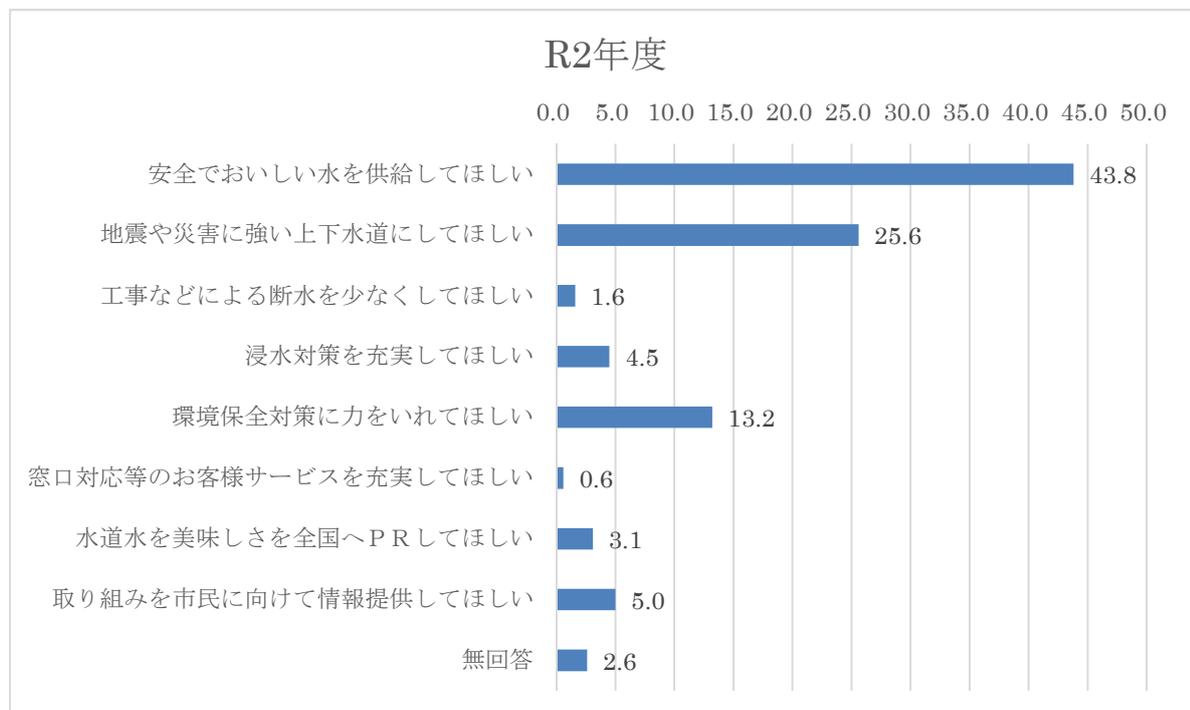
Q8 上下水道局に期待すること（優先順に3つ）

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43.8%
2. 「地震や災害に強い上下水道」が25.6%
3. 「環境保全対策に力をいれてほしい」が13.2%

※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

※令和2年度は平成30年度から一部選択肢を見直している。



(図8) 上下水道局に期待すること