

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4年9月8日（水）～9月22日（木）
- (8) 回収結果 有効回収率 92.7%（回収率46.4%）
- (9) 期間中の気象 平均気温：24.6℃
晴れ5日、曇り7日、雨4日

【参考】

前回の大規模調査の結果

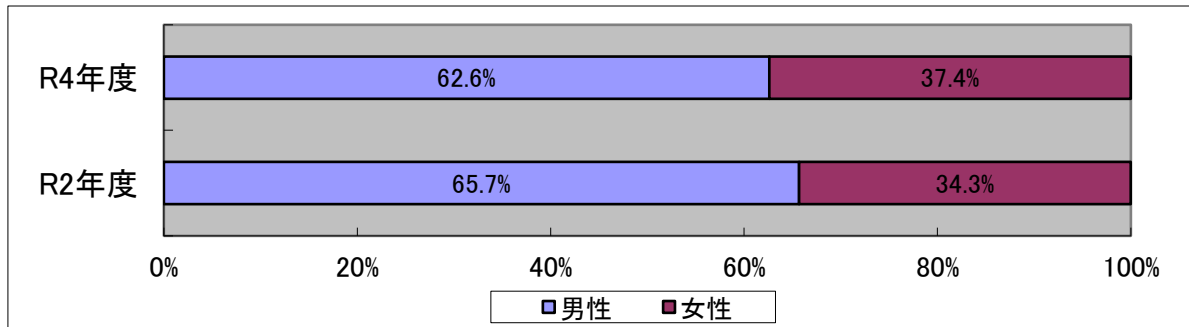
- ・調査期間 令和2年8月29日（土）～9月14日（金）
- ・標本数 無作為抽出2,000標本
- ・調査方法 郵送による配布と回収
- ・回収結果 有効回収94.1%（回収率47.1%）
- ・期間中の気象 平均気温：27.7℃
晴れ9日、曇り5日、雨3日

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

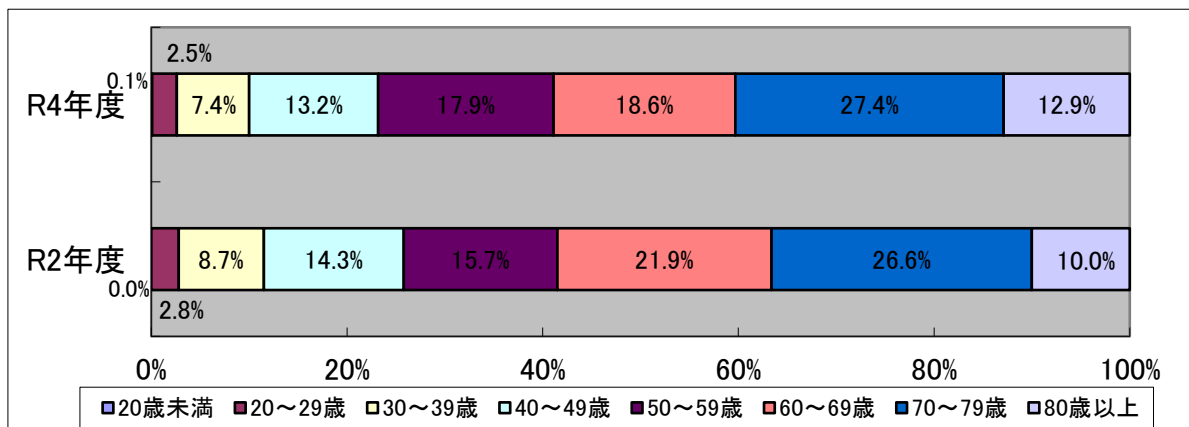
男性 579 人 (62.6%) に対し、女性 346 人 (37.4%) であった。



(図 1-1) 性別

Q1-2 年齢

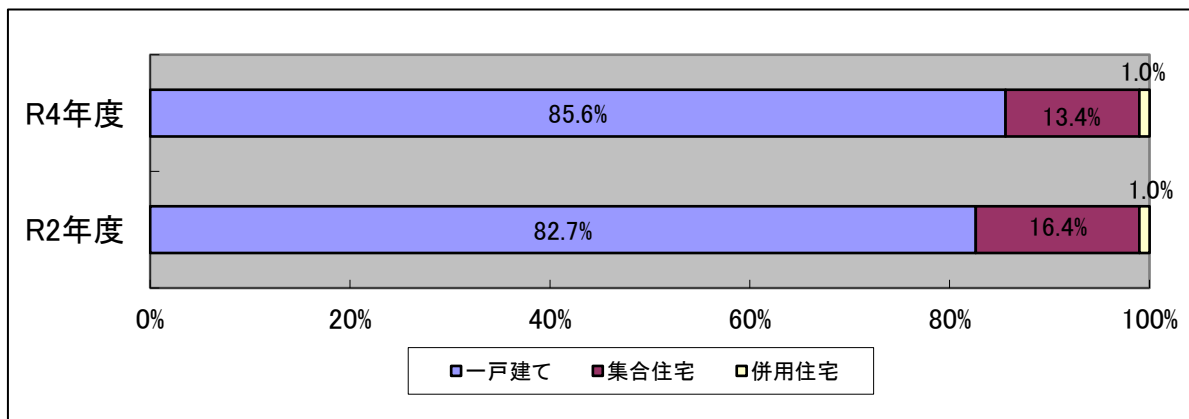
最も多かったのは 70 歳代 254 人 (27.4%)、次いで 60 歳代 172 人 (18.6%) であった。



(図 1-2) 年齢

Q1-3 住まいの形態

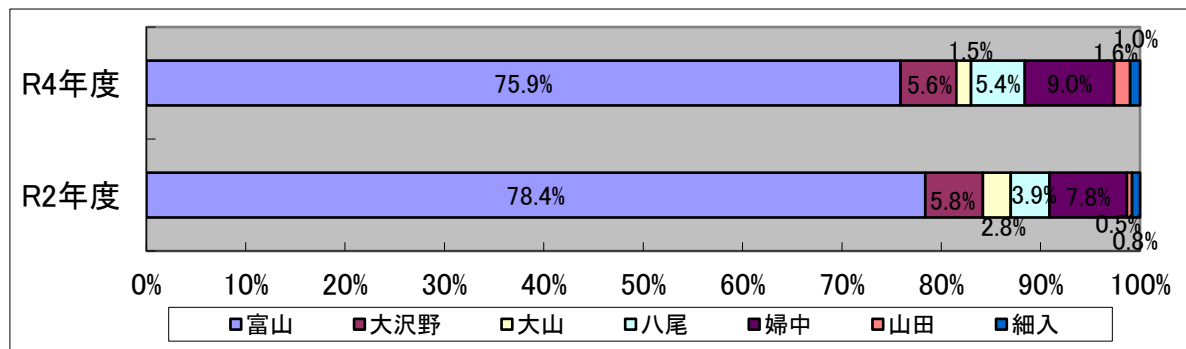
一戸建て 784 人 (85.6%)、集合住宅 123 人 (13.4%)、併用住宅 9 人 (1.0%) であった。



(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 1,521 件、大沢野地域 104 件、大山地域 44 件、八尾地域 91 件、婦中地域 200 件、山田地域 20 件、細入地域 20 件としており、回答数は富山地域 694 件、大沢野地域 51 件、大山地域 14 件、八尾地域 49 件、婦中地域 82 件、山田地域 15 件、細入地域 9 件であった。

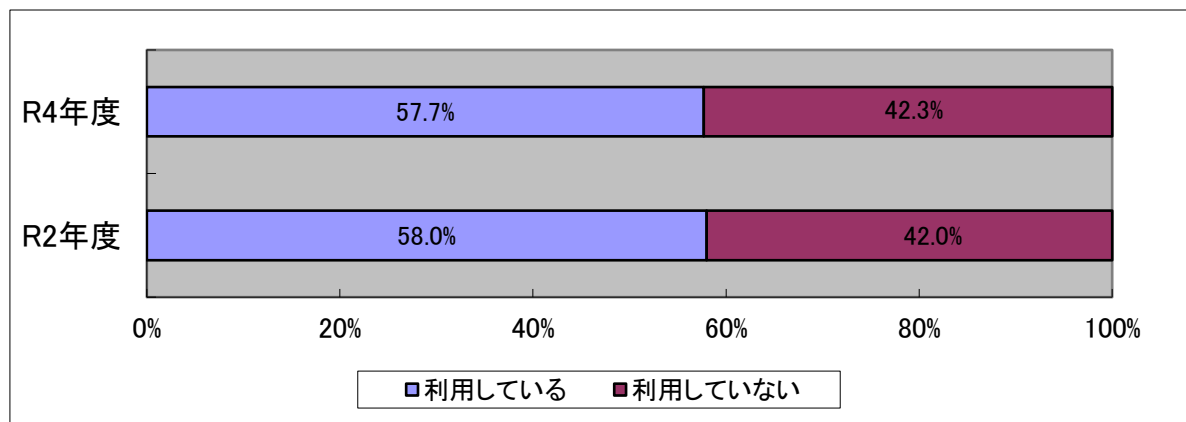


(図 1-4) 住まいの地域

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 57.7%であり、R2 年度とほぼ変わらなかった。

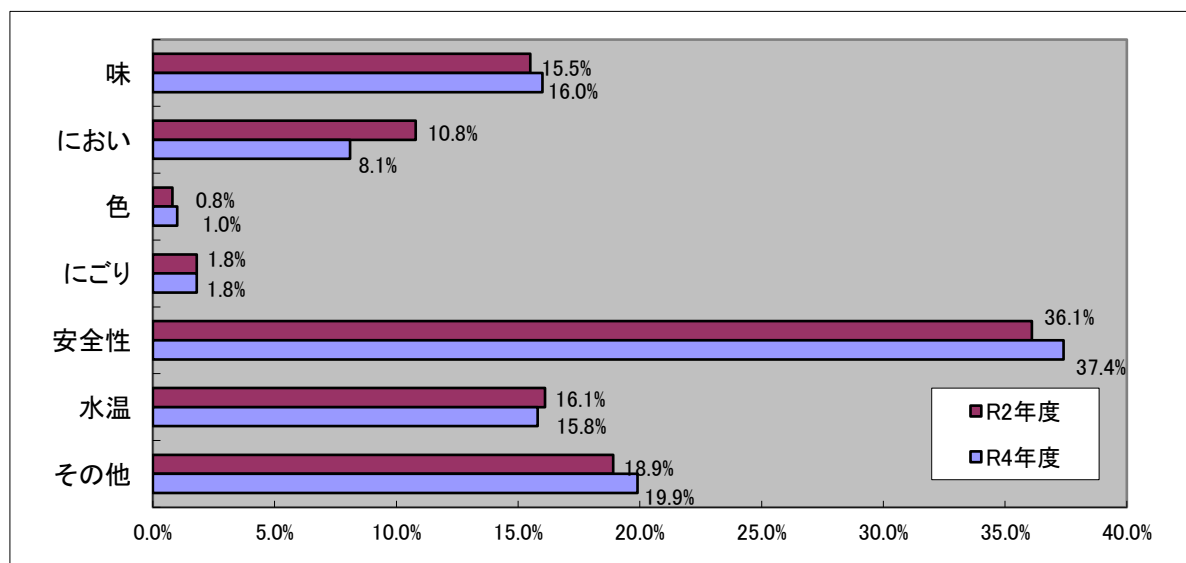


(図 2-1)水道水をそのまま飲み水として利用しているか

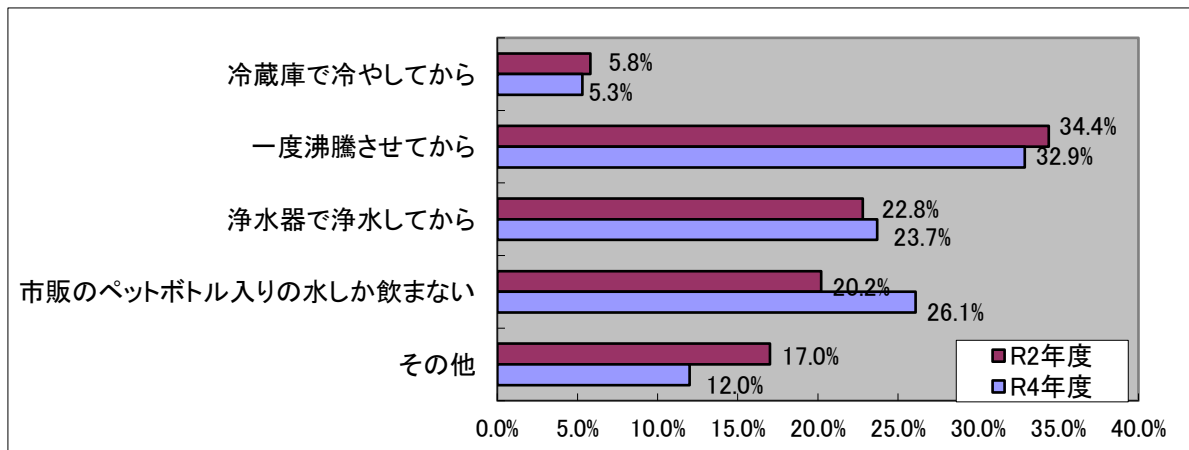
Q2-2、2-3 水道水をそのまま飲まない理由 (複数回答)

水道水をそのまま飲まない理由については、「安全性」(37.4%)と答えた方が最も多く、次いで「その他」(19.9%)、「味」(16.0%)「水温」(15.8%)、という意見が多かった。「その他」の意見として、「ウォーターサーバーや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」(32.9%)と答えた方が最も多く、次いで「市販のペットボトル入りの水しか飲まない」(26.1%)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。



(図 2-2)水道水をそのまま飲まない理由



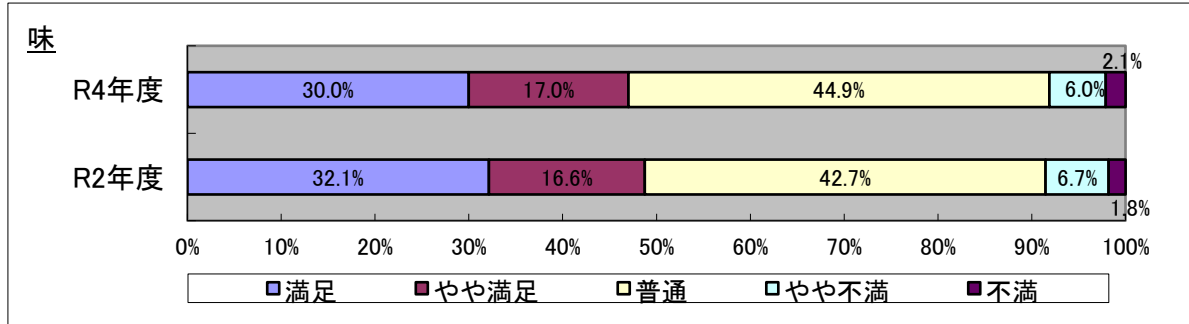
(図 2-3) 水道水をそのまま飲まない人の飲料方法

問3 水道水について

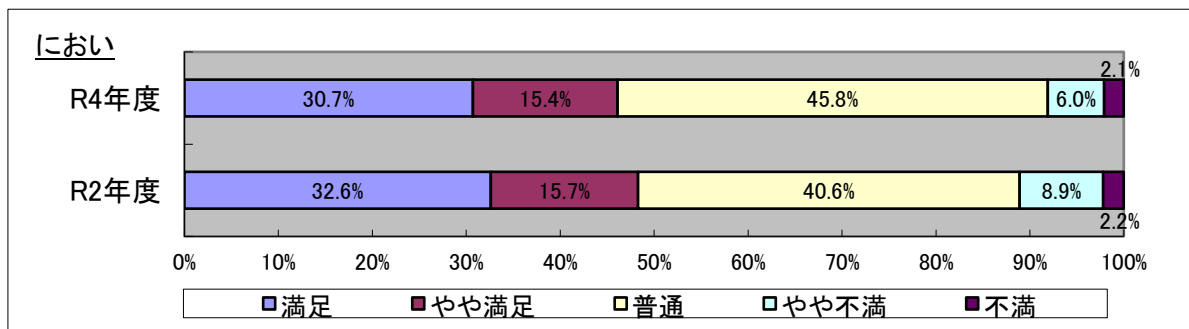
Q3-1 水道水に対する満足度

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。

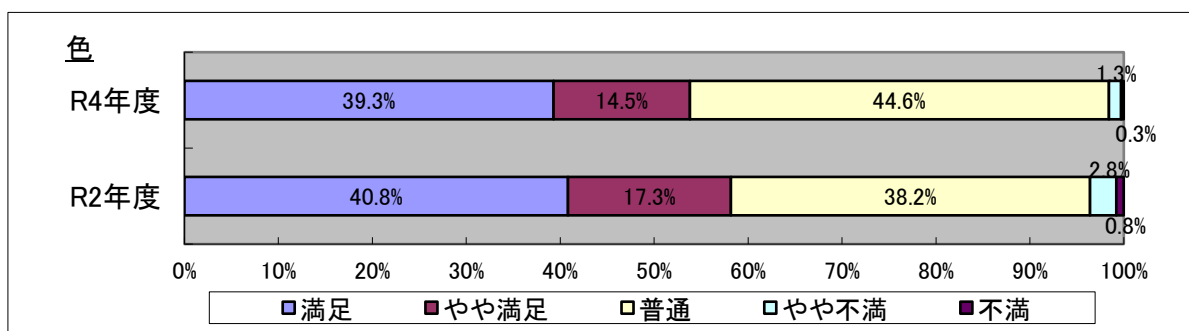
各項目を踏まえた「水道水の総合評価」については、「満足」「やや満足」の割合が50.6%（2.1ポイント減）であった。



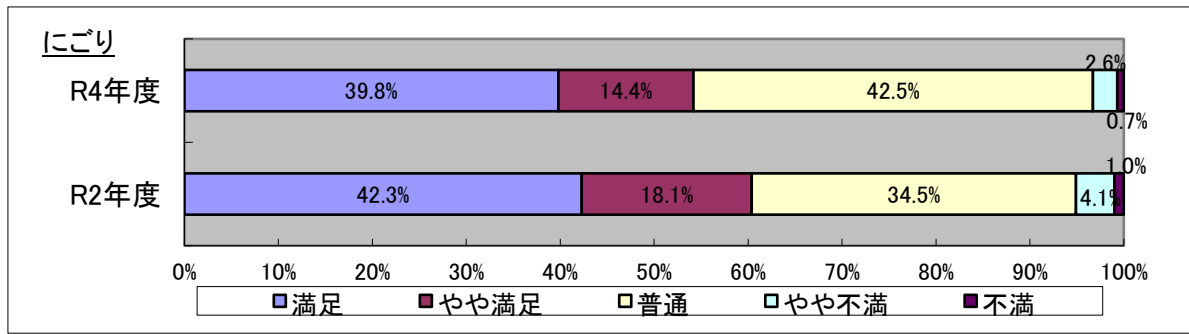
(図 3-1-1) 水道水の満足度(味)



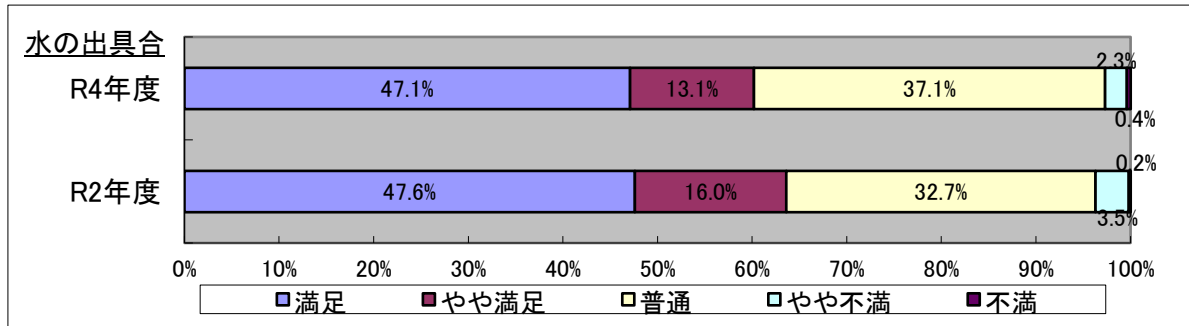
(図 3-1-2) 水道水の満足度(におい)



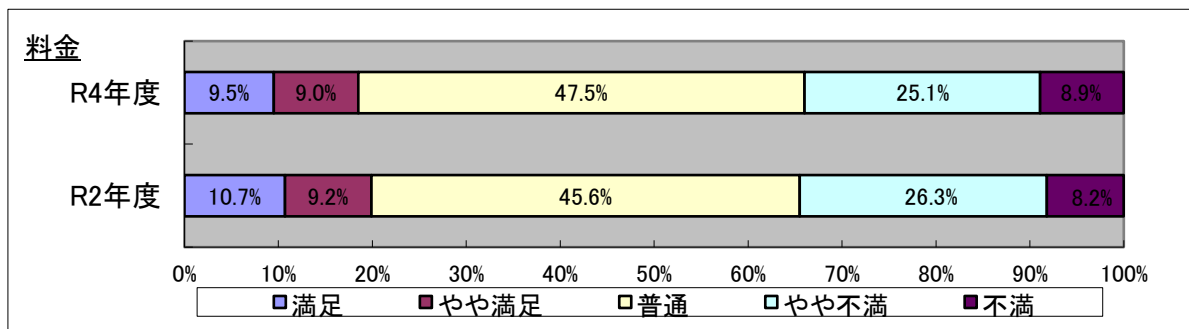
(図 3-1-3) 水道水の満足度(色)



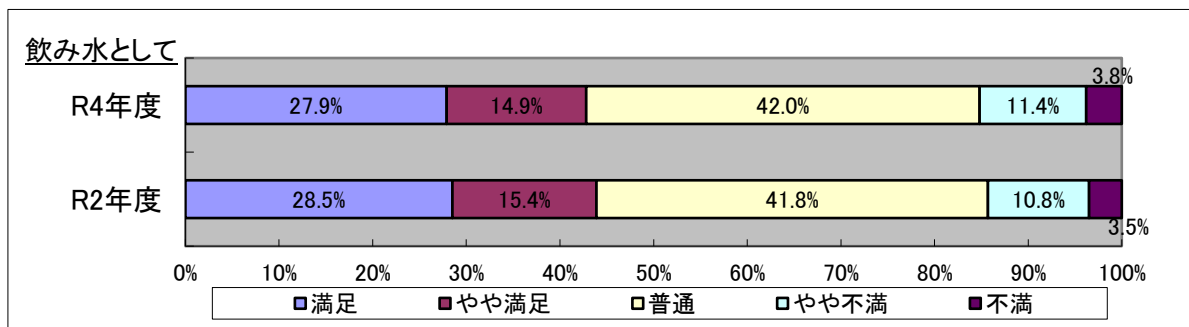
(図 3-1-4) 水道水の満足度(にごり)



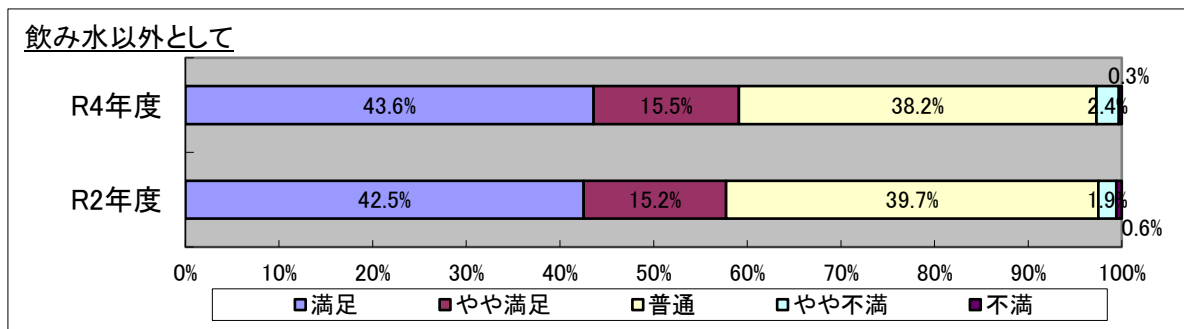
(図 3-1-5) 水道水の満足度(水の出具合)



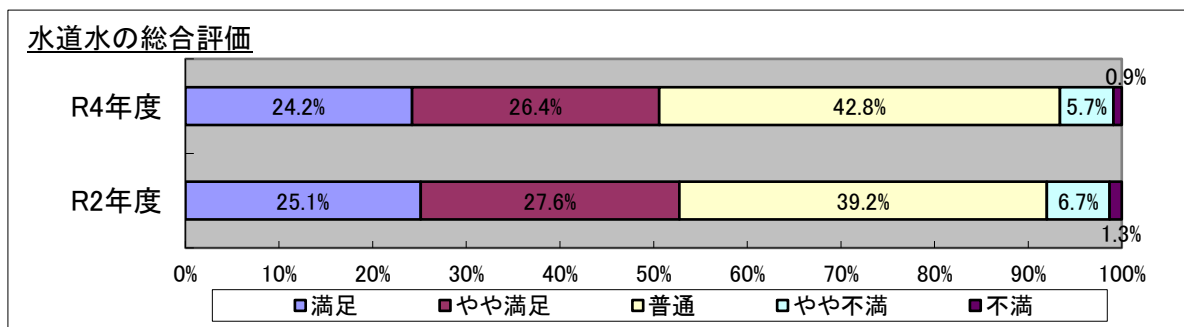
(図 3-1-6) 水道水の満足度(水道料金)



(図 3-1-7) 水道水の満足度(飲み水として)



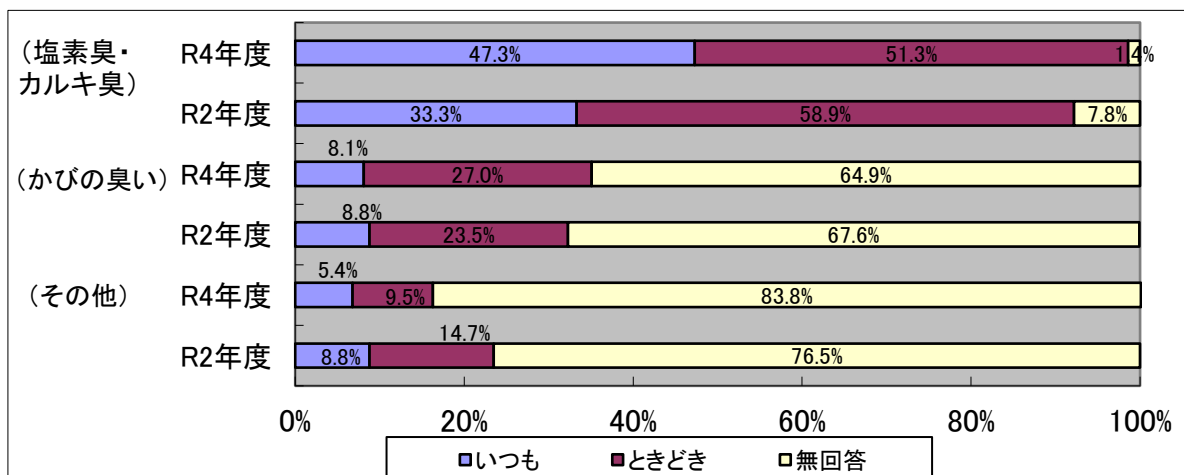
(図 3-1-8) 水道水の満足度(飲み水以外として)



(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(74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、98.6%(6.4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、35.1%(2.8ポイント増)であった。

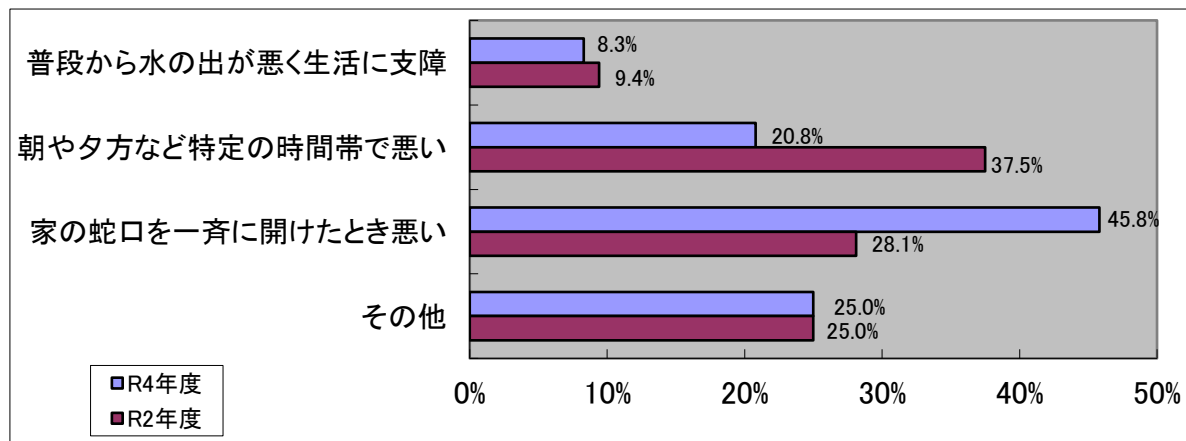


(図 3-2)においの種類と頻度

なお、「やや不満」「不満」と回答した方で、お住いの校区を記載した58人のうち、多かった校区は、婦中町速星(5人)、堀川(4人)、新庄(4人)、山室(4人)、堀川南(3人)、山田(3人)であった。

Q3-3 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（25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、「家の中の蛇口を一斉に開けたとき」（45.8%）と答えた方が最も多く、次いで「その他」（25.0%）、「朝や夕方など特定の時間帯で悪い」（20.8%）と答えた方が多かった。



(図 3-3) 水の出具合の状態

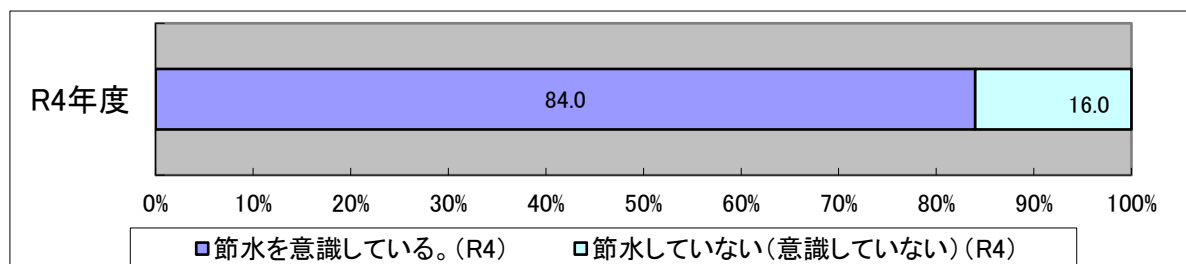
なお、「やや不満」、「不満」と回答した方で、お住いの校区を記載した21人のうち、多かった校区は婦中町速星（3人）、新庄（2人）、山室（2人）、呉羽（2人）、八尾地区（2人）であった。

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、「節水を意識している」が84.0%、「節水していない（意識していない）」が16.0%であった。

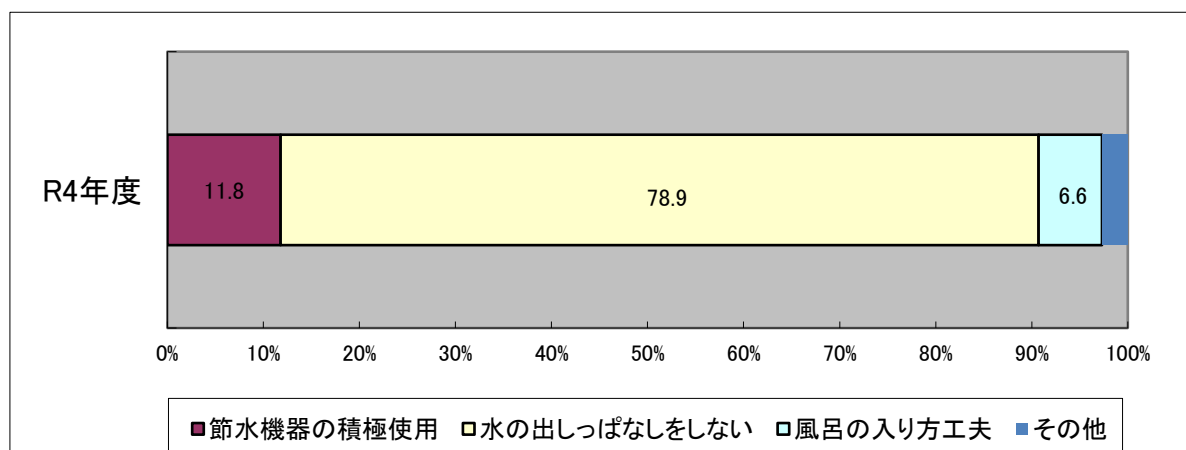
※令和4年度は令和2年度から設問の表現を一部変更している。



(図4-1)水道水を節水して使用しているか

Q4-2 節水のためにどのような行動をしているか

節水を意識していると答えた方(768人)にどのように節水しているかを聞いたところ、「水の出しっぱなしをしない」が78.9%、「節水機器の積極使用」が11.8%であった。「その他」には風呂の残り湯を洗濯に利用するなどがあつた。



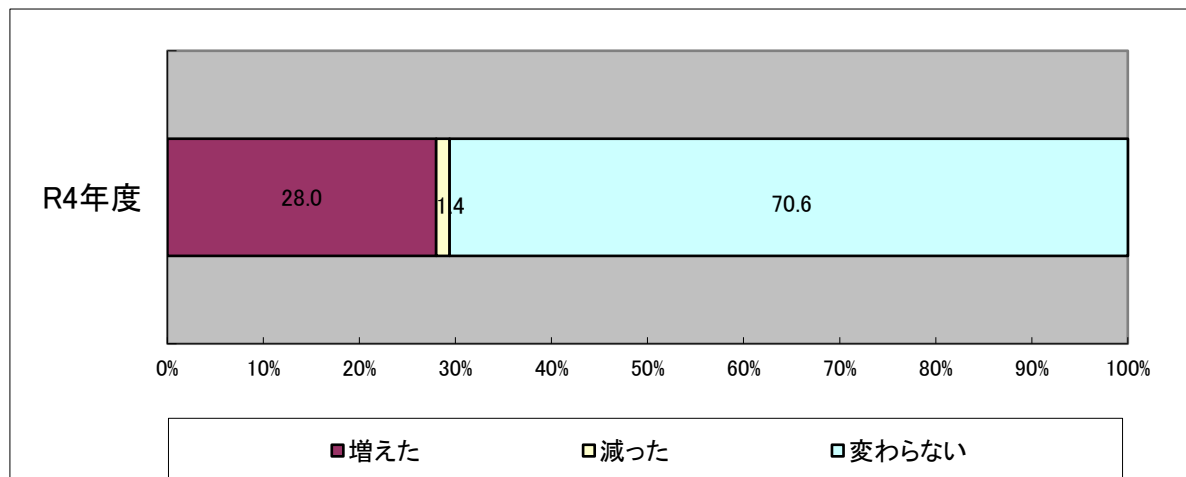
(図4-2)節水している理由

問5 新型コロナウイルス感染症拡大の影響について

Q5-1 コロナウイルス感染症拡大前後での水道使用量

コロナウイルス感染症拡大前後での水道使用量については、「増えた」が28.0%、「減った」が1.4%、「変わらない」が70.6%であった。

※令和4年度に新設した設問。

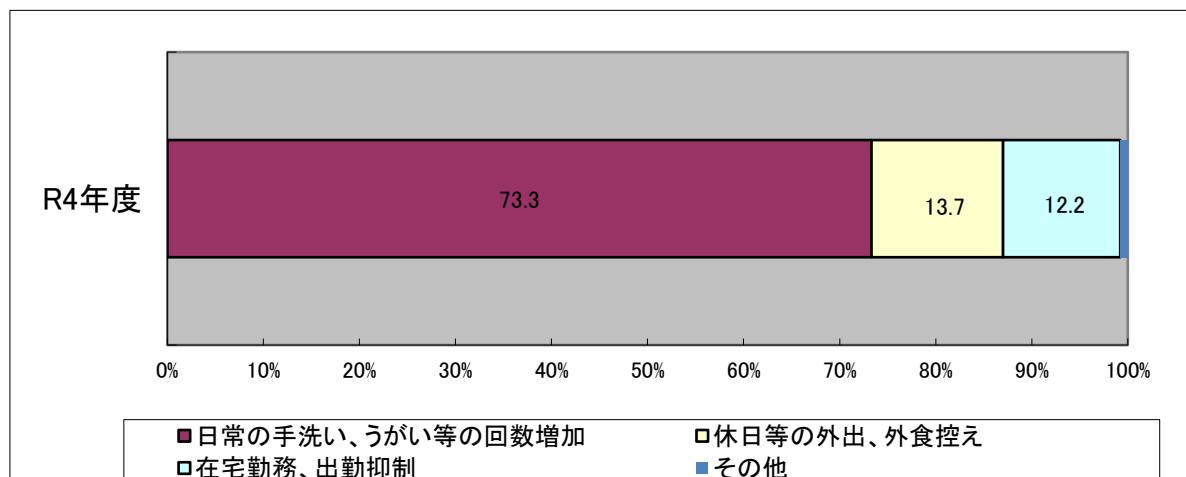


(図 5-1) コロナウイルス感染症拡大前後での水道使用量

Q5-2 コロナウイルス感染症拡大前後での水道使用量が増えた理由

Q5-1で「増えた」と答えた方254人に増えた理由を聞いたところ、最も多かった理由は「日常の手洗い、うがい等の回数が増加した」が73.3%であり、次に多かった理由は「休日等の外出、外食控え」の13.7%であった。

※令和4年度に新設した設問。

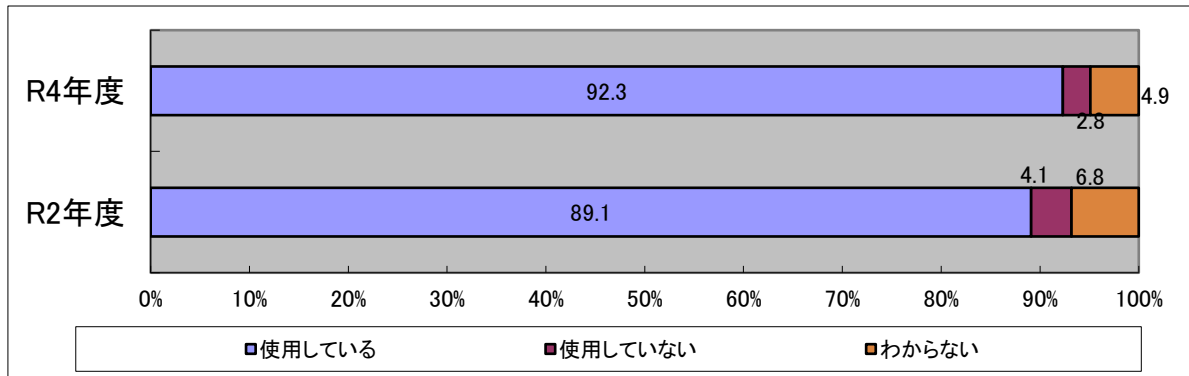


(図 5-2) コロナウイルス感染症拡大前後での水道使用量が増えた理由

問6 下水道の役割や利用制度について

Q6-1 下水道の使用状況

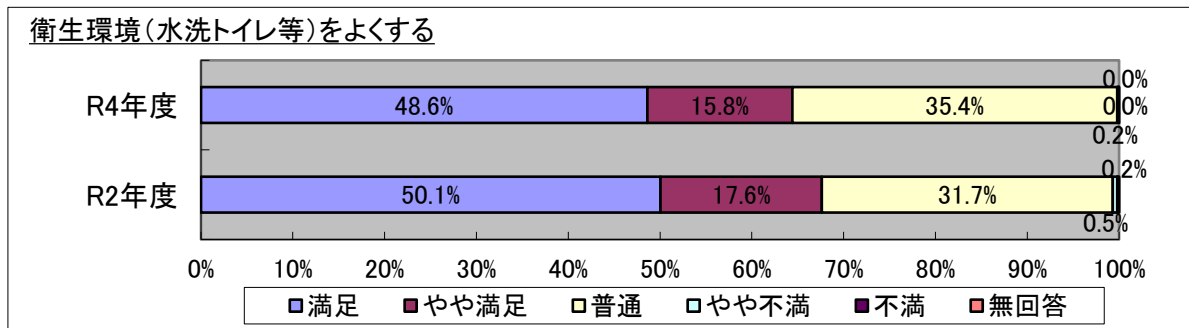
下水道の使用状況については、「使用している」が92.3%、「使用していない」が2.8%、「わからない」が4.9%であった。



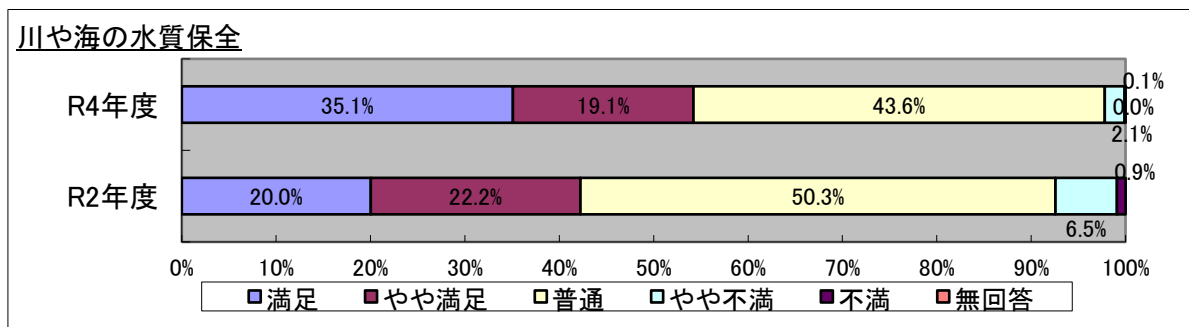
(図 6-1) 下水道の利用状況

Q6-2 下水道に対する満足度

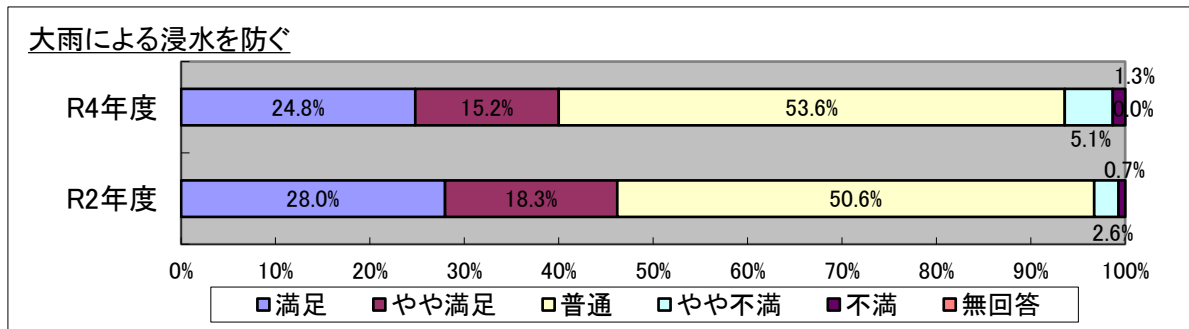
下水道に対する満足度については、「衛生環境（水洗トイレ等）をよくする」では6割以上の方が「満足」「やや満足」という回答であった。「川や海の水質保全」、「大雨による浸水を防ぐ」では4割以上の方が、「満足」「やや満足」という回答であった。また、「下水道使用料」については「不満」「やや不満」と答えた方が4割未満であった。



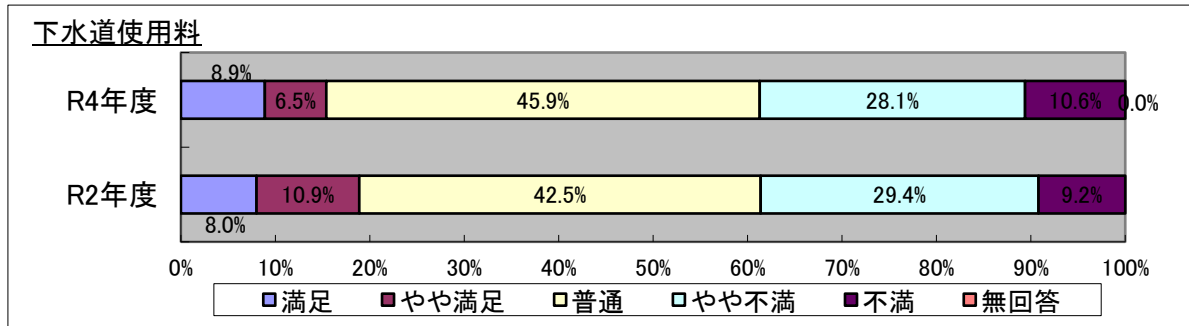
(図 6-2-1) 下水道の満足度(衛生環境)



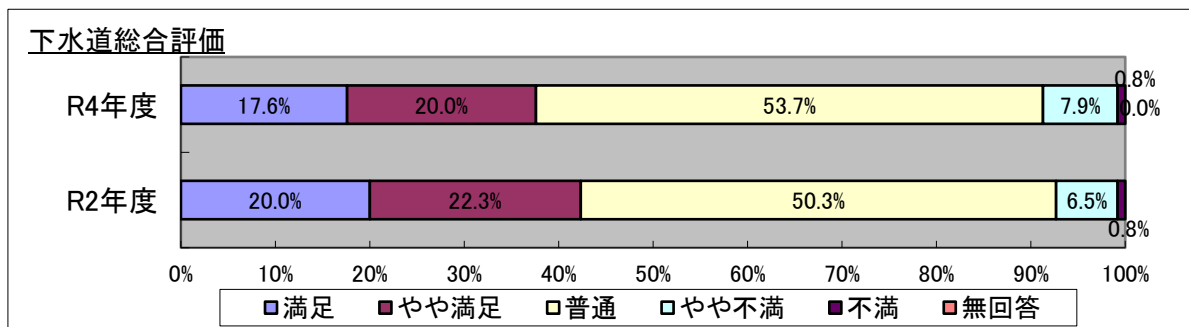
(図 6-2-2) 下水道の満足度(水質保全)



(図 6-2-3) 下水道の満足度(大雨による浸水を防ぐ)



(図 6-2-4) 下水道の満足度(下水道使用料)



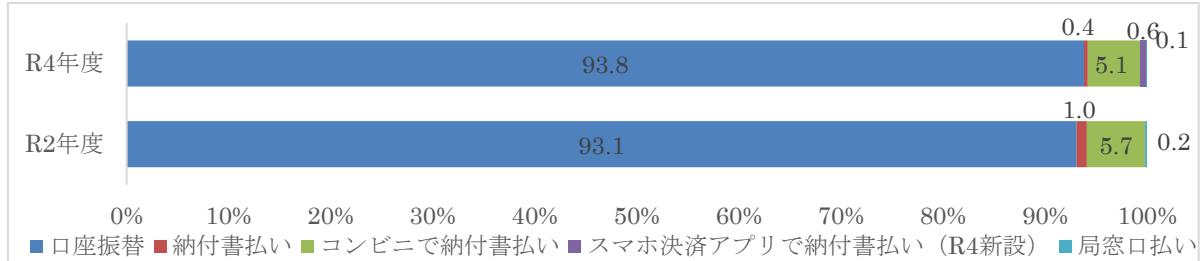
(図 6-2-5) 下水道の満足度(下水道総合評価)

問7 上下水道料金の支払いについて

Q7-1 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93.8%(0.7ポイント減)であった。

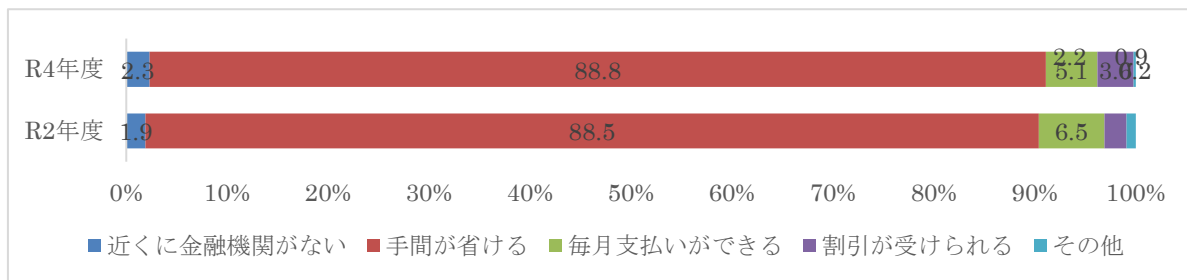
※令和4年度は令和2年度から設問を一部変更している。



(図7-1) 上下水道料金の支払方法

Q7-2 口座振替を利用する理由

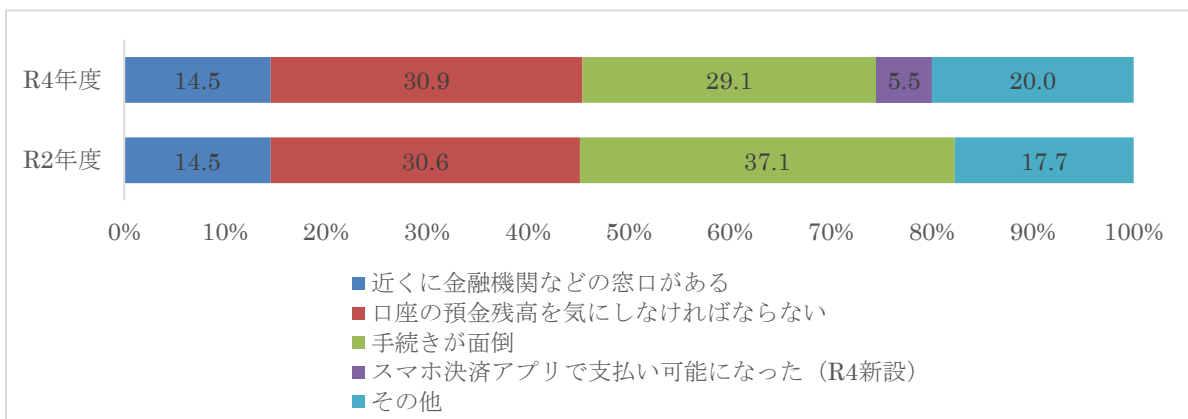
Q7-1で「口座振替」と回答した方(849人)の理由については、「手間が省ける」が88.8%だった。



(図7-2) 口座振替を利用する理由

Q7-3 口座振替をしない理由

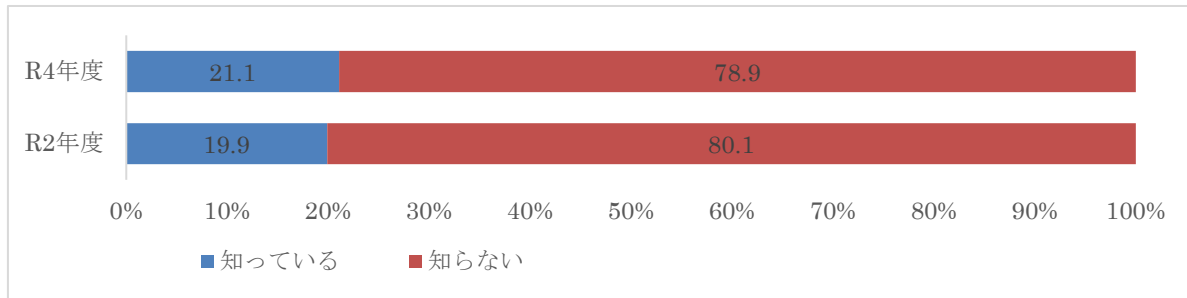
口座振替をしていない方(56人)の理由については、「口座の預金残高を気にしなければならないため」が30.9%(0.3ポイント増)、「手続きが面倒」が29.1%(8.0ポイント減)であった。R4年度から新設した設問「スマホ決済アプリで支払い可能になったため」を理由に挙げた割合は5.5%であった。



(図7-3) 口座振替をしない理由

Q7-4 口座振替を1ヶ月ごとの支払いに変更できることを知っているか

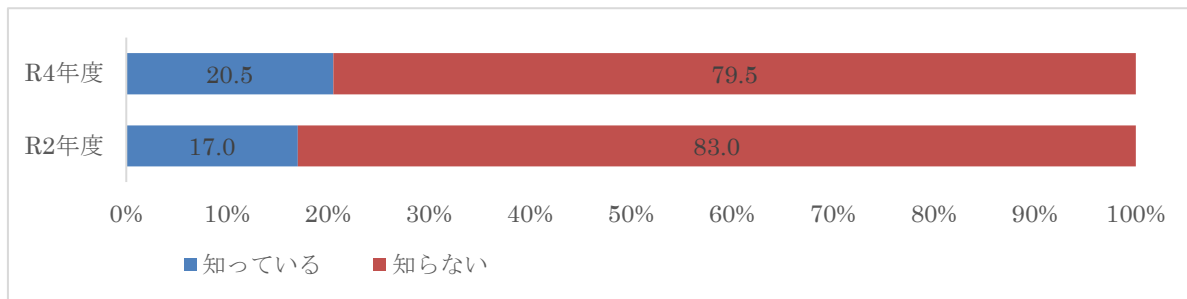
口座振替の場合に、1ヶ月ごとの支払いに変更できることを知っているか聞いたところ「知らない」が78.9%、「知っている」が21.1%であった。



(図 7-4) 支払を1ヶ月ごとに変更可能

Q7-5 口座振替による割引制度

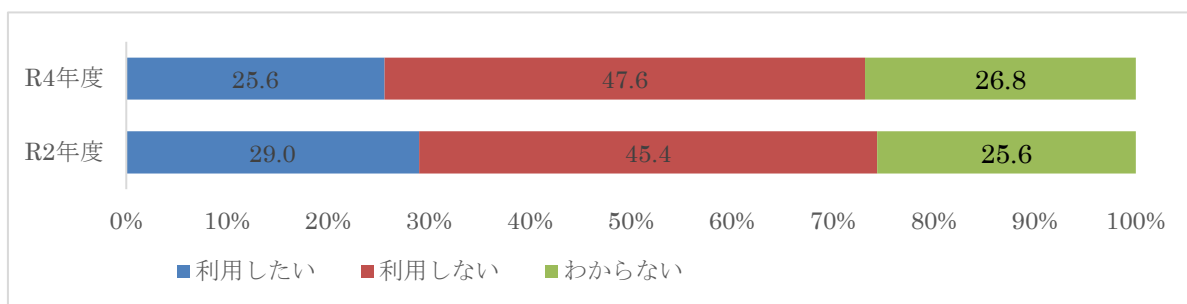
口座振替による割引制度については、「知らない」が79.5%、「知っている」が20.5%であった。



(図 7-5) 口座振替による割引制度

Q7-6 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47.6% (2.2ポイント増)、「利用したい」が25.6% (3.4ポイント減) であった。

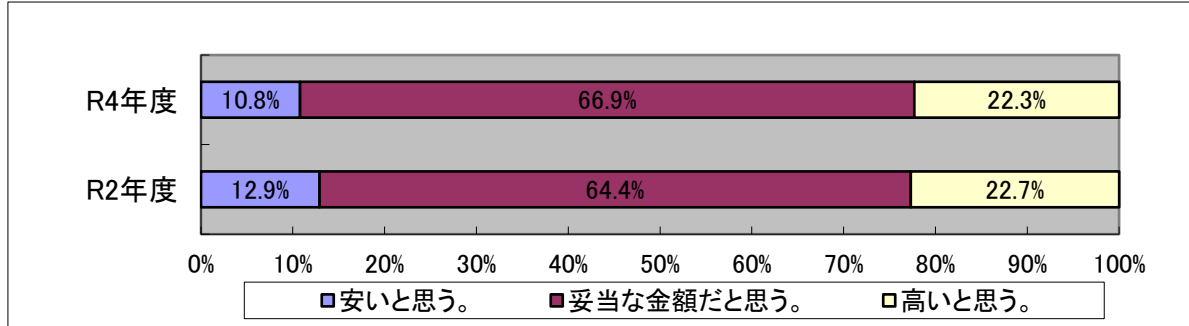


(図 7-6) クレジット支払いを利用したいか

問8 上下水道事業全般について

Q8-1 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10.8%（2.1ポイント増）、「妥当な金額だと思う」が66.9%（2.5ポイント増）、「高いと思う」が22.3%（0.4ポイント減であった）。

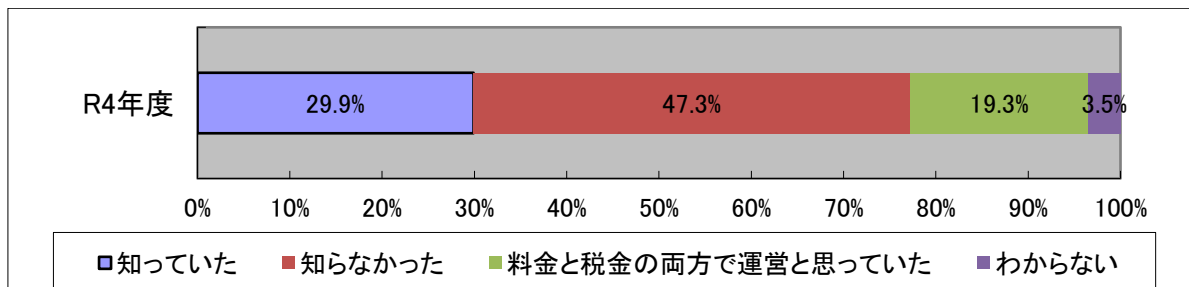


(図8-1) 富山市の水道料金

Q8-2 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、「知っていた」が29.9%、「知らなかった」が47.3%、「料金と税金の両方で運営していると思っていた」が19.3%、「わからない」が3.5%であった。

※令和4年度は令和2年度から設問を一部変更している。

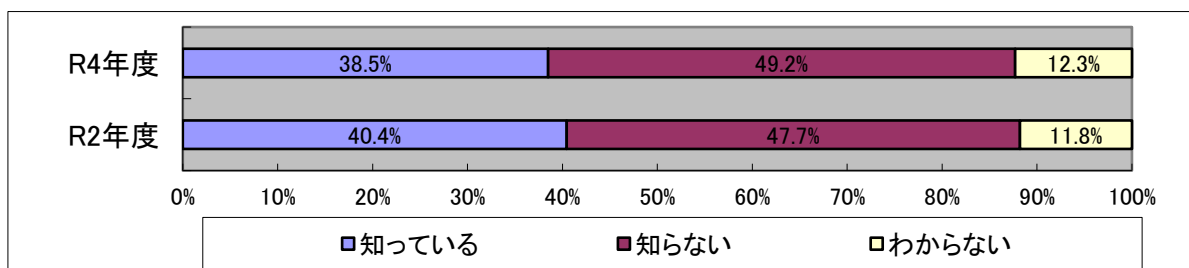


(図8-2) 独立採算制

Q8-3 経営上の課題について

富山市の上下水道事業において、料金収入が減少している一方、管路の一斉更新・設備耐震化に係る費用が増加しているなどの経営上の課題があることについて「知っている」が38.5%、「知らない」が49.2%、「わからない」が12.3%であった。

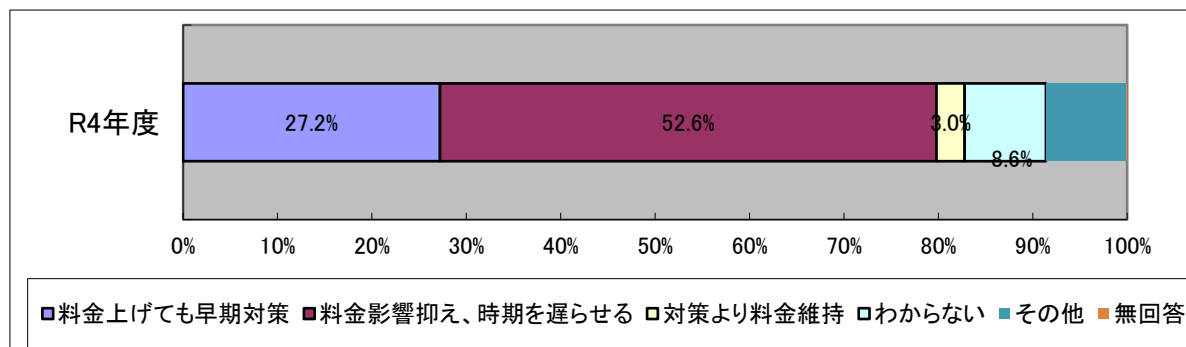
※令和4年度は令和2年度から設問を一部変更している。



(図8-3) 経営上の課題

Q8-4 将来的な上下水道料金のあり方について

上下水道料金と上下水道施設の耐震化・老朽化対策の考え方については、「料金は上がってもできるだけ早く取り組んでほしい」が27.2%、「取り組むべきと考えるが、料金への影響をできるだけ抑えるよう、多少時期が遅れても構わない」が52.6%、「対策より現行料金を維持してほしい」が18.3%であった。「その他」には税金を投入してほしいという意見が多かった。



(図 8-4) 将来的な上下水道料金のあり方

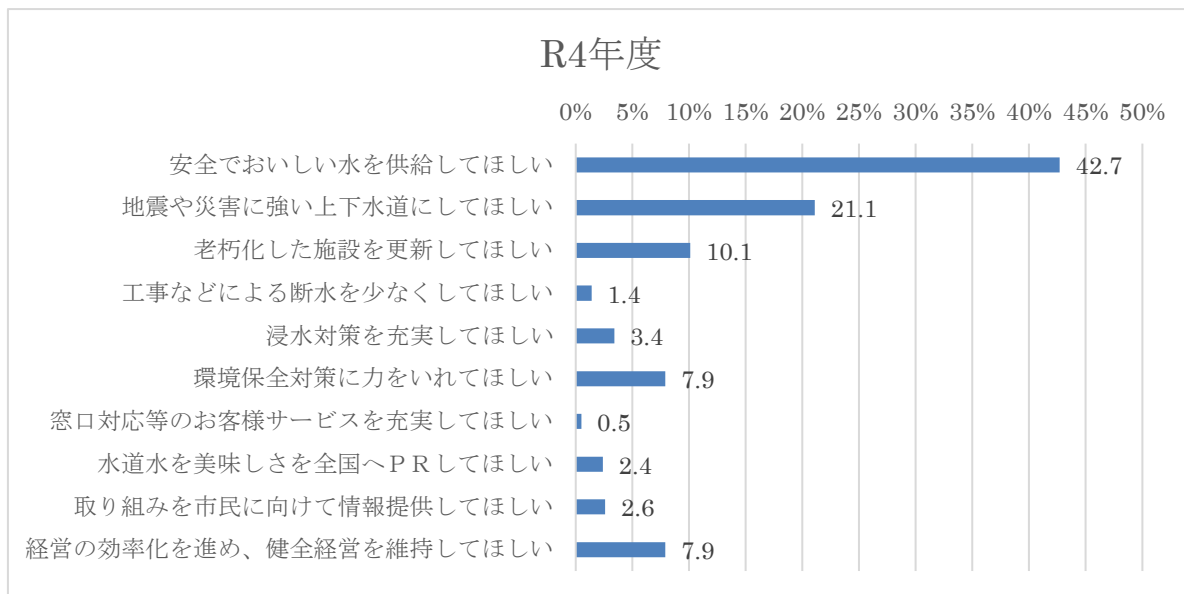
Q9 上下水道局に期待すること（優先順に3つ）

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42.7%
2. 「地震や災害に強い上下水道」が21.1%
3. 「老朽化した施設を更新してほしい」が10.1%

※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4年度は令和2年度から一部選択肢を見直している。



(図9) 上下水道局に期待すること