# 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　　郵送により依頼

（７）回答方法　　①インターネット回答
（URL または QR コードからアクセス）
②郵送回答

（８）調査期間　　令和６年１０月１日（火）～１０月１５日（火）

（９）回収結果　　有効回収数　８９０標本（回収率４４．５％）
①インターネット回答：２２３
②郵送回答：６６７

（１０）期間中の気象　　平均気温：２０．２℃
晴れ６日、曇り５日、雨４日

【参考】

前回の調査結果

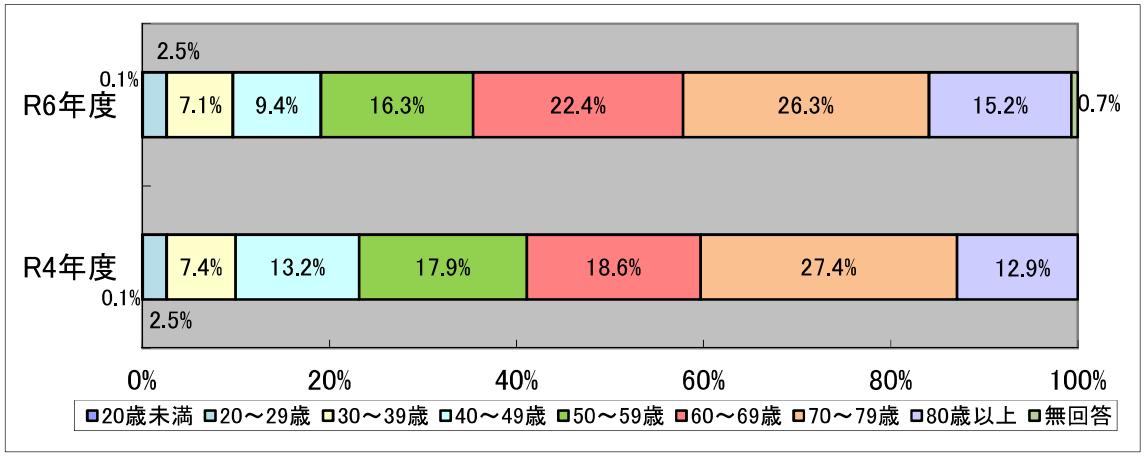
・調査期間　　令和４年９月８日（水）～９月２２日（木）
・標本数　　無作為抽出２，０００標本
・調査方法　　郵送による配布と回収
・回収結果　　有効回収９２７標本（回収率４６．４％）
・期間中の気象　平均気温：２４．６℃
晴れ５日、曇り７日、雨４日

## ２　調査結果

### 問１　お住まいの状況などについて

#### Ｑ１－１年齢

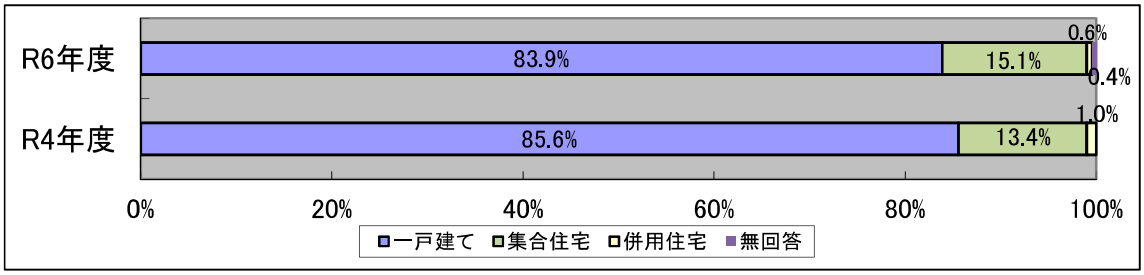
最も多かったのは 70 歳代 235 人(26.3%)、次いで 60 歳代 199 人(22.4%)であった。




(図 1-1)年齢

#### Ｑ１－２住まいの形態

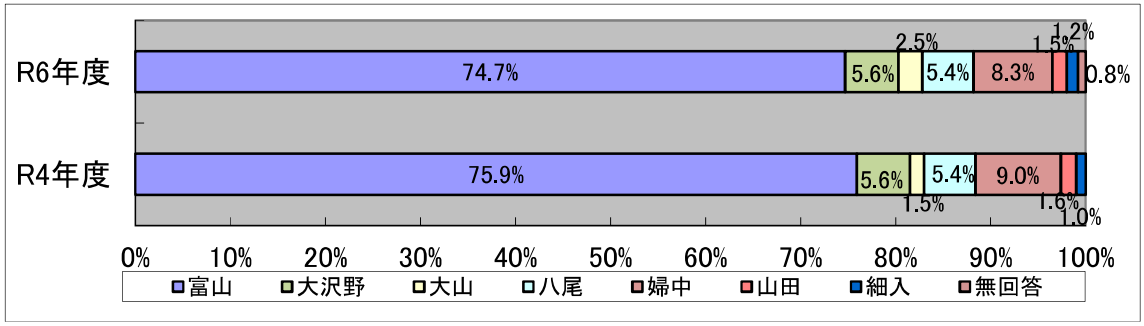
一戸建て 747 人(83.9%)、集合住宅 134 人(15.1%)、併用住宅 5 人(0.6%)であった。




(図 1-2)住まいの形態

#### Ｑ１－３住まいの地域

調査件数は、人口比に応じ、富山地域 1,524 件、大沢野地域 104 件、大山地域 43 件、八尾地域 89 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 665 件、大沢野地域 50 件、大山地域 22 件、八尾地域 48 件、婦中地域 74 件、山田地域 13 件、細入地域 11 件であった。



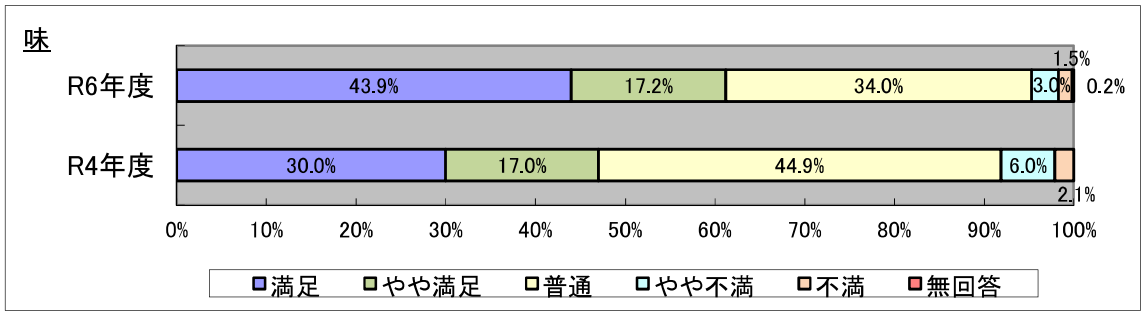

(図 1-3)住まいの地域

## 問２　水道水について

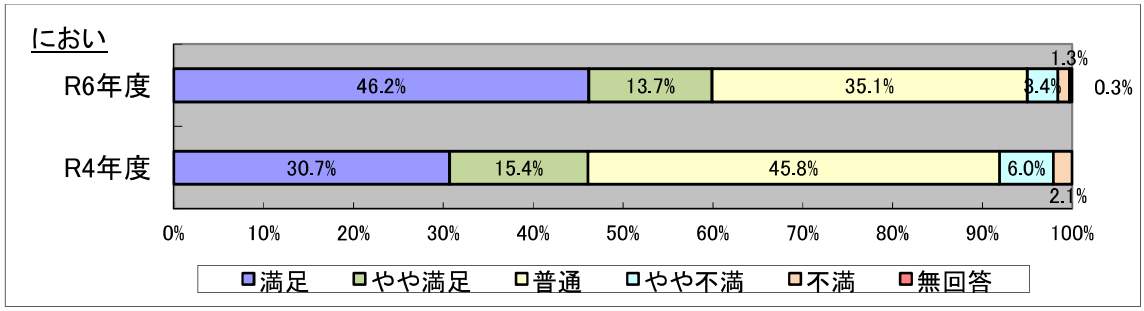
### Ｑ２－１水道水に対する満足度

水道水に対する満足度については、「味」「色」「にごり」「水の出具合」「飲み水以外として」では６割以上、「におい」「水温」「飲み水として」では５割以上の方が、「満足」「やや満足」という回答であった。

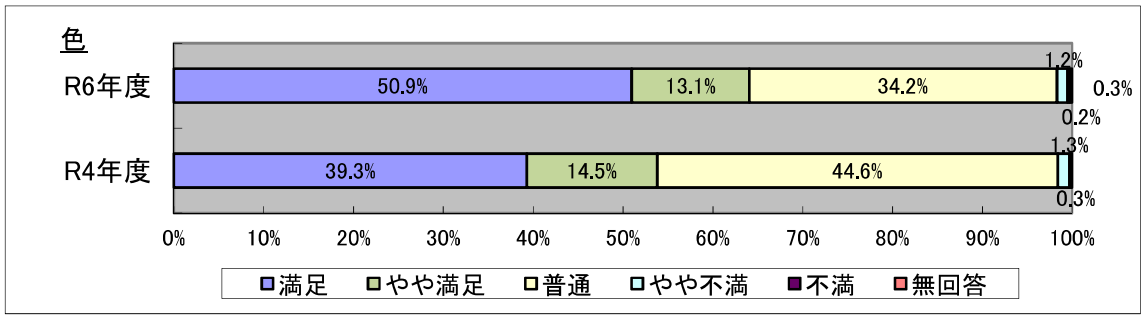
各項目を踏まえた「水道水の総合評価」については、「満足」「やや満足」の割合が 65.5％（14.9 ポイント増）であった。



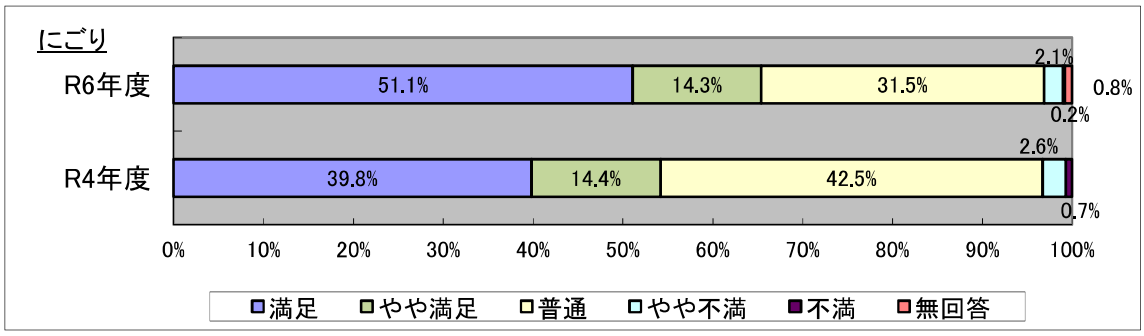

（図 2-1-1）水道水の満足度（味）



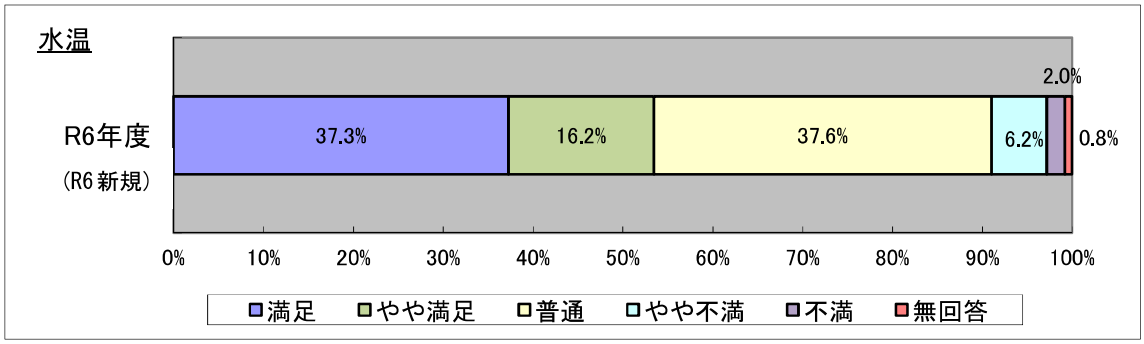

（図 2-1-2）水道水の満足度（におい）



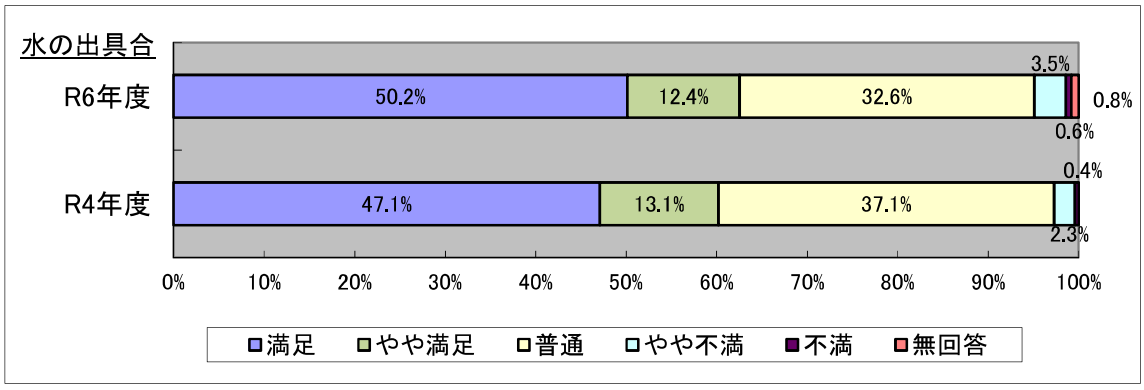

（図 2-1-3）水道水の満足度（色）



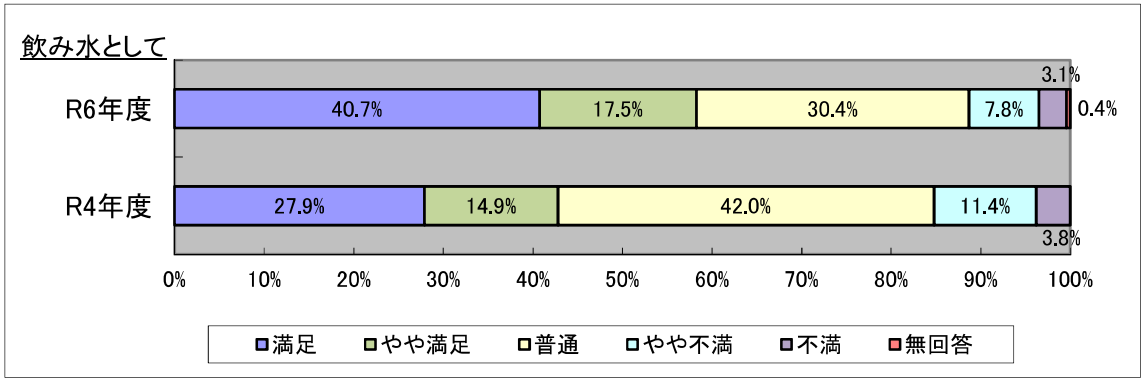

（図 2-1-4）水道水の満足度（にごり）



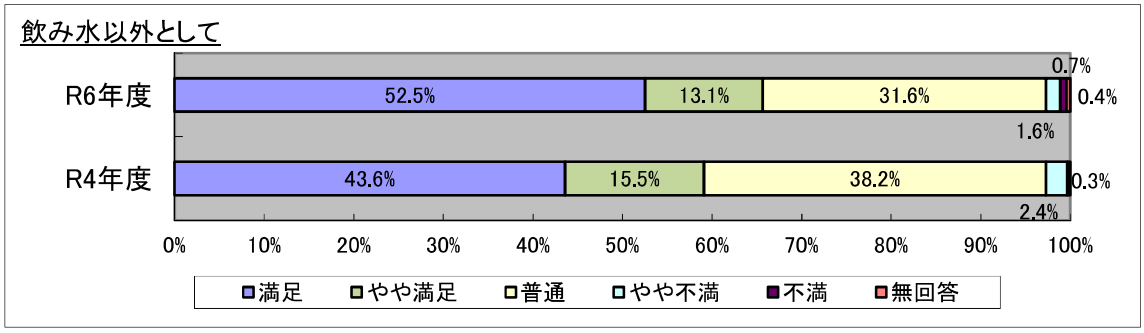

（図 2-1-5）水道水の満足度（水温）



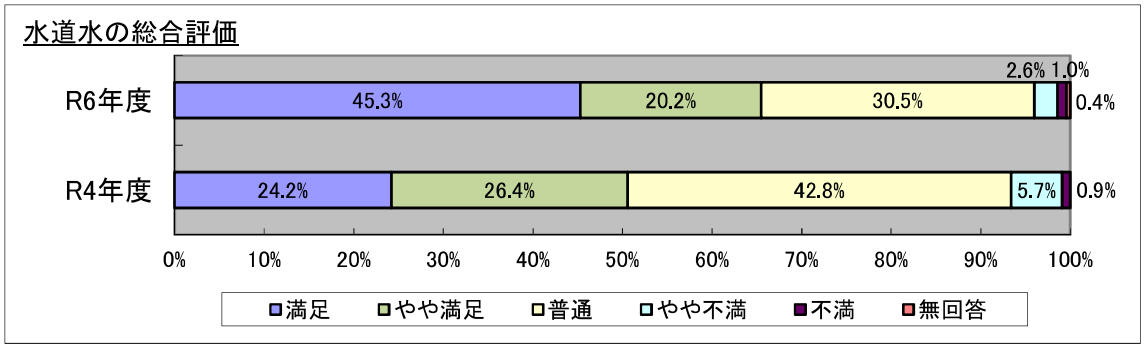

（図 2-1-6）水道水の満足度（出具合）




（図 2-1-7）水道水の満足度（飲み水として）



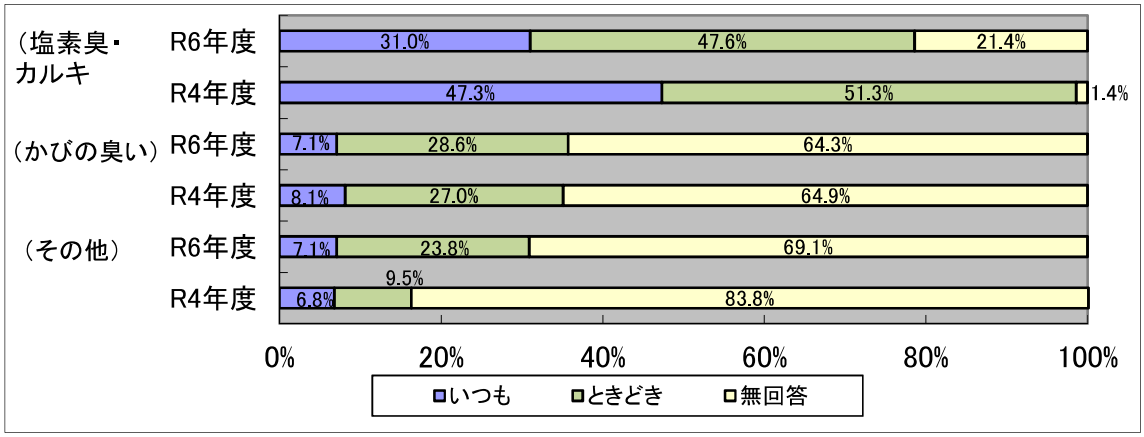

（図 2-1-8）水道水の満足度（飲み水以外として）




（図 2-1-9）水道水の満足度（総合評価）

### Ｑ２－２　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（42 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、78.6%（20.0 ポイント減）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、35.7%（0.6 ポイント増）であった。

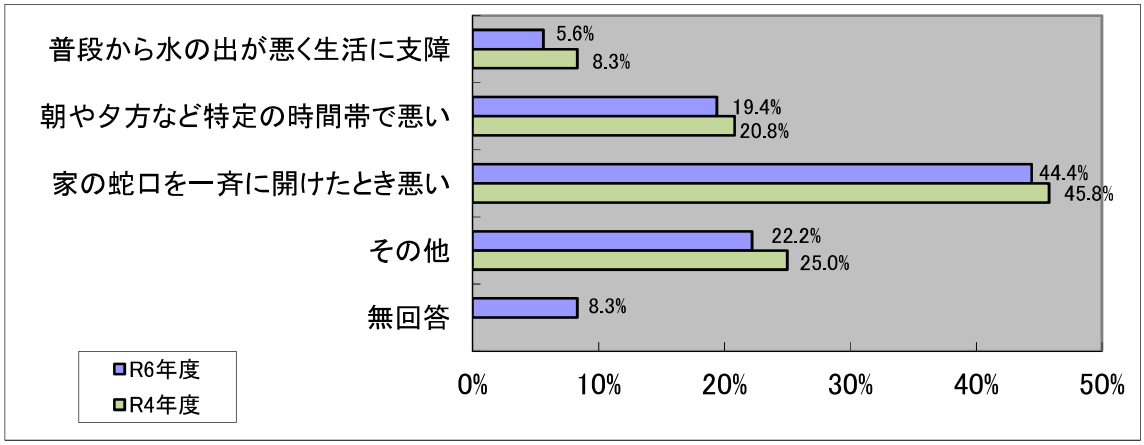



(図 2-2)においの種類と頻度

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 22 人のうち、多かった校区は、婦中町速星（3 人）、大沢野（3 人）、広田（2 人）、宮野（2 人）であった。

### Ｑ２－３　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（36 人）にどのような時に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」（44.4%）と答えた方が最も多く、次いで「その他」(22.2%)、「朝や夕方など特定の時間帯で悪い」(19.4%)と答えた方が多かった。



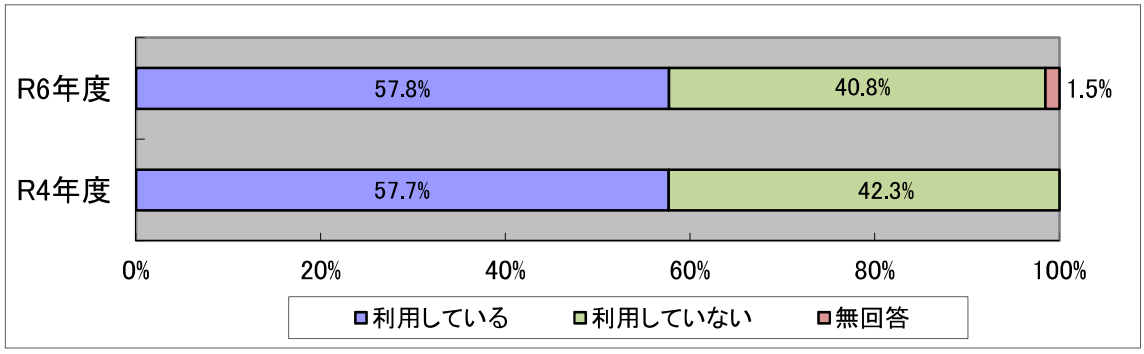

(図 2-3)水の出具合の状態

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、多かった校区は山田（3 人）、新庄（2 人）、大沢野（2 人）であった。

## 問３　水道の利用について

### Ｑ３－１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 57.8%であり、R4 年度とほぼ変わらなかった。

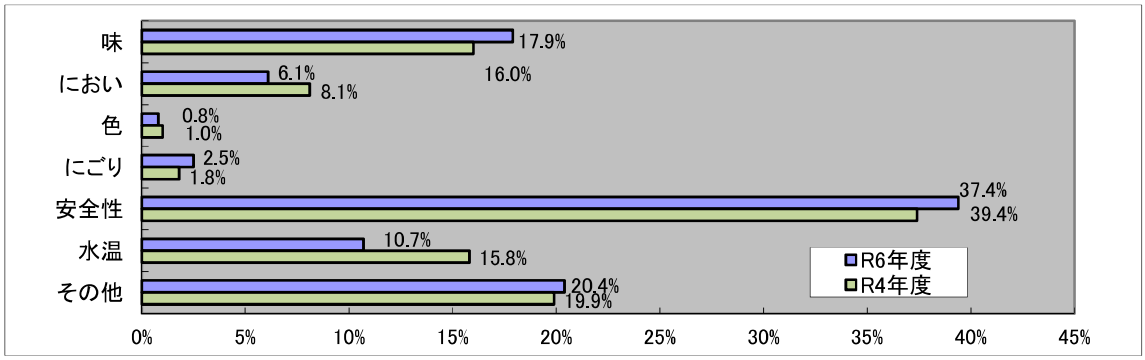



(図 3-1)水道水をそのまま飲み水として利用しているか

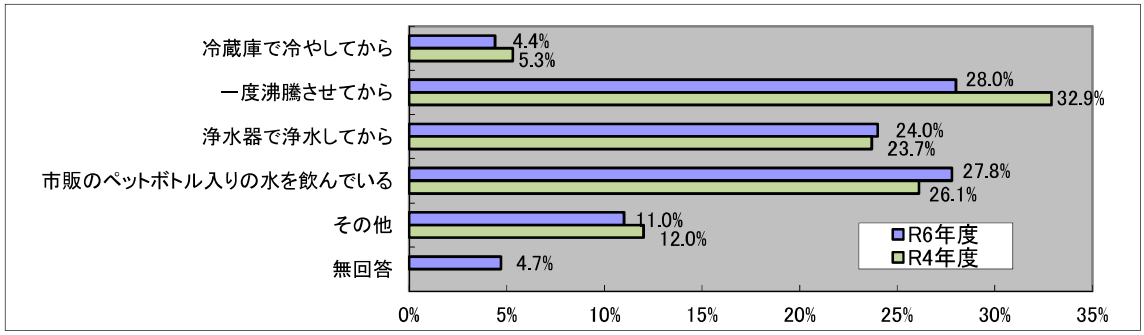
### Ｑ３－２、３－３水道水をそのまま飲まない理由（複数回答）

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」(20.4%)、「味」(17.9%)「水温」(10.7%)、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」(28.0%)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を飲んでいる」(27.8%)となっており、「その他」の意見には、「スーパーの無料の水を飲む」、「お茶を沸かして飲む」などがあった。




(図 3-2)水道水をそのまま飲まない理由



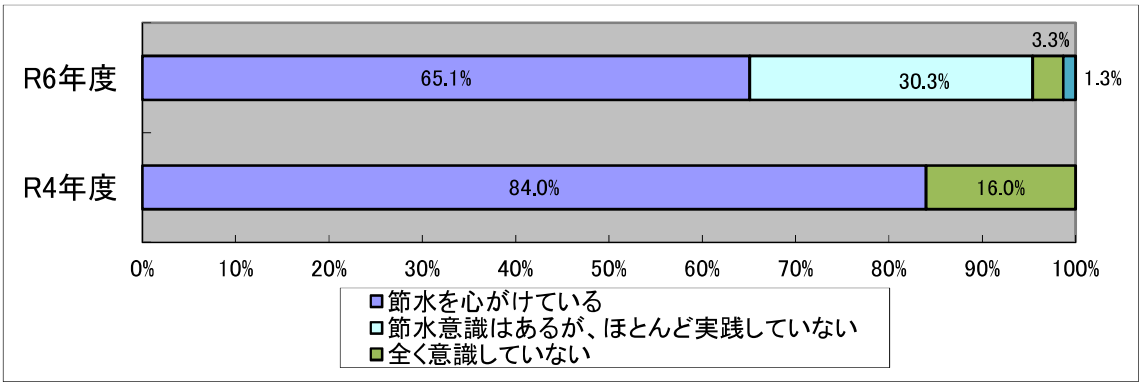

(図 3-3)水道水をそのまま飲まない人の飲料方法

## 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、「節水を心がけている」が 65.1%、「節水意識あるが、ほとんど実践していない」が 30.3%、「全く意識していない」が 3.3%であった。

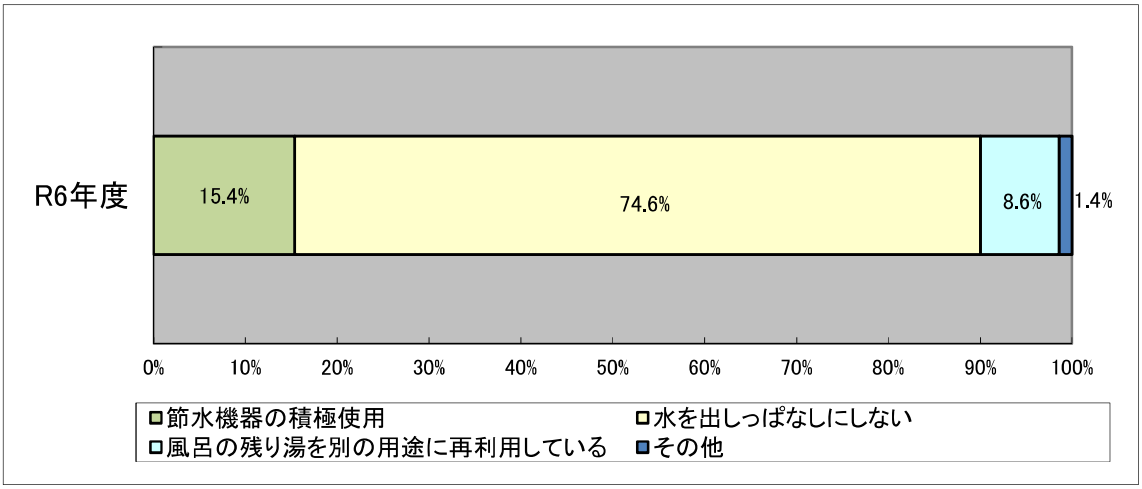
※令和 4 年度は「節水を心がけている」と「全く意識していない」の 2 択のみ




(図 4-1)節水意識

### Ｑ４－２　節水のためにどのような行動をしているか

節水を心がけていると答えた方(579 人)にどのように節水しているかを聞いたところ、「水を出しっぱなしにしない」が 74.6%、「節水機器の積極使用」が 15.4%であった。「その他」には、「お風呂やトイレで使用する量を調整する」、「井戸水を併用する」などの回答があった。

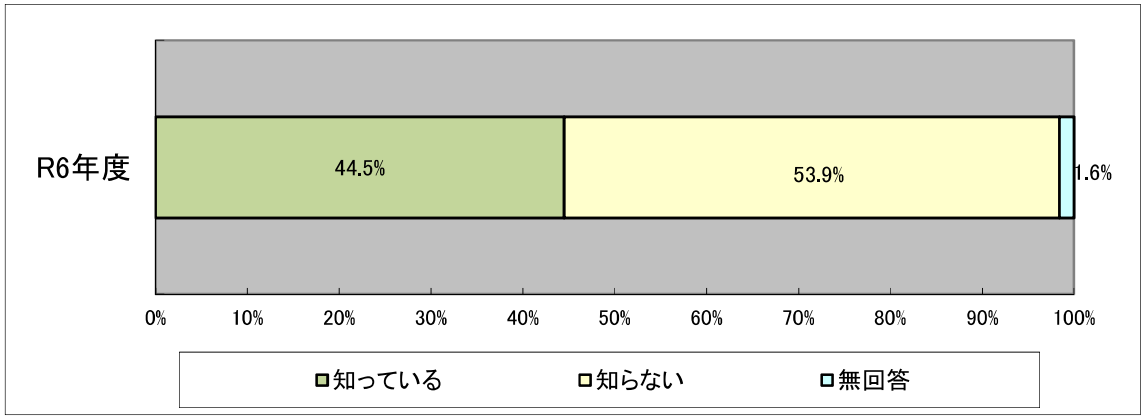



(図 4-2)節水の行動

## 問５　地震災害時の備えや情報収集の方法について（R6 新規）

### Ｑ５－１　応急給水を行う最寄りの指定避難場所を知っているか

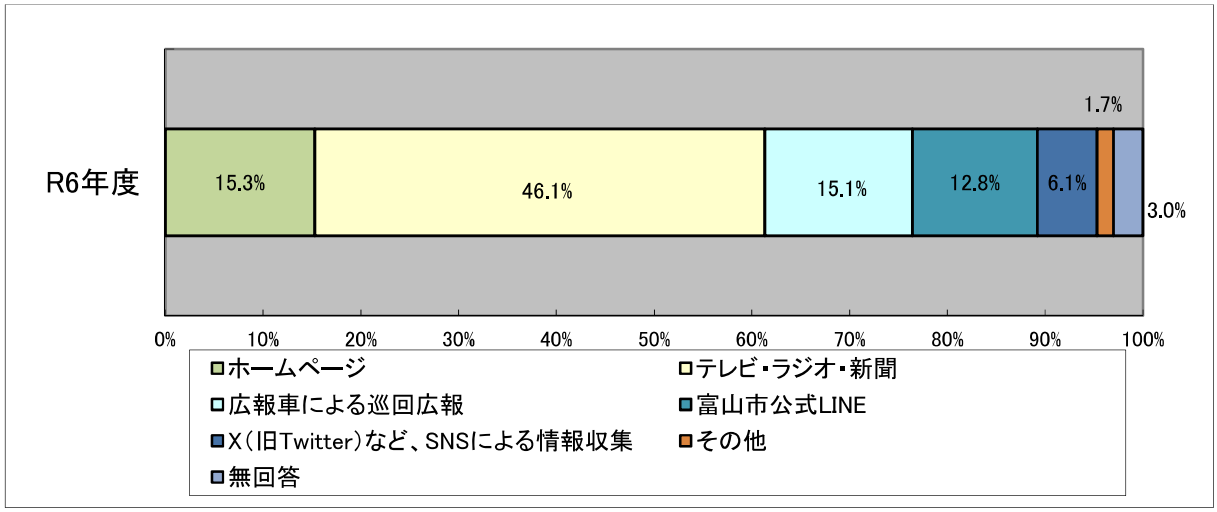
最寄りの指定避難場所を「知っている」が 44.5%、「知らない」が 53.9%であった。




（図 5-1）最寄りの避難場所の認知度

### Ｑ５－２　地震等の災害による断水などの情報を得る方法として有効なもの

地震等の災害による断水などの情報を得る方法として有効なものを聞いたところ、最も多かった方法は「テレビ、ラジオ、新聞」が 46.1%であり、次に多かった方法は「ホームページ」の 15.3%であった。

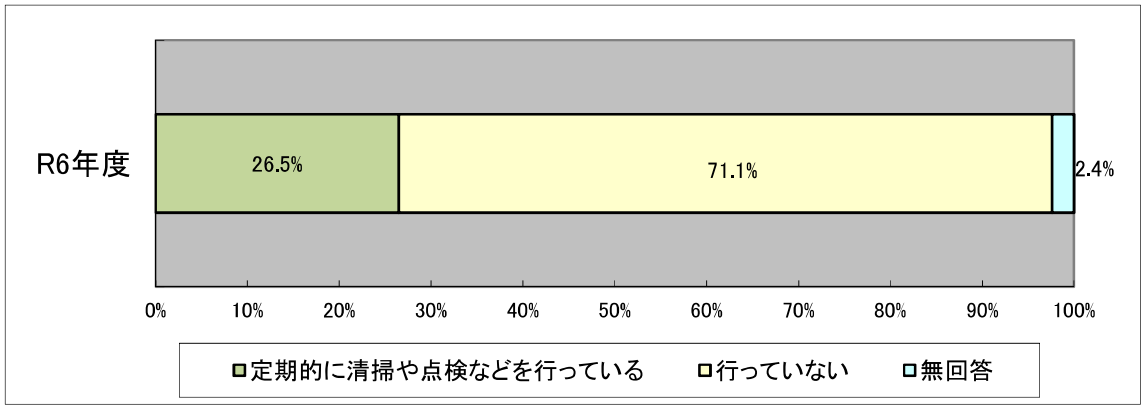



（図 5-2）災害による断水などの情報を得る方法

## 問６　排水設備の管理や下水道の役割について

### Ｑ６－１　定期的に排水設備のメンテナンスを実施（R6 新規）

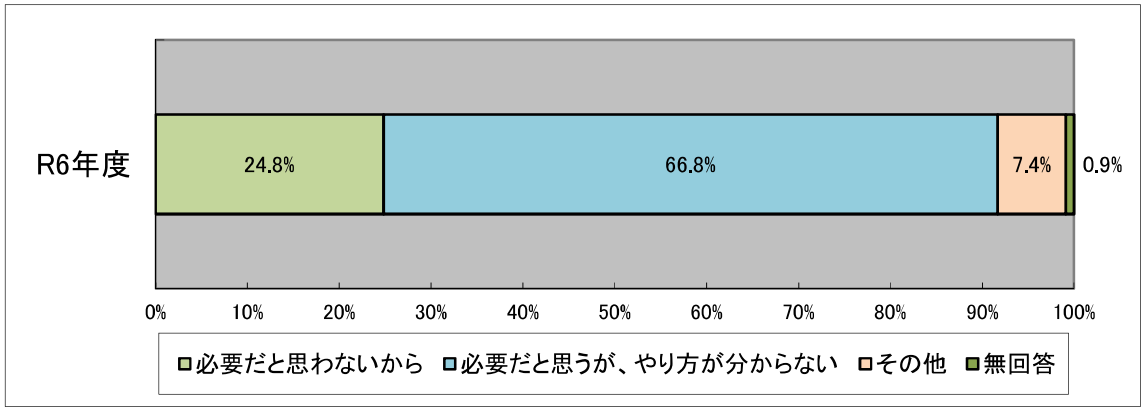
排水設備のメンテナンス実施状況については、「定期的に清掃点検などを行っている」が 26.5%、「行っていない」が 71.1%であった。




（図 6-1）排水設備のメンテナンス

### Ｑ６－２メンテナンスを行っていない理由（R6 新規）

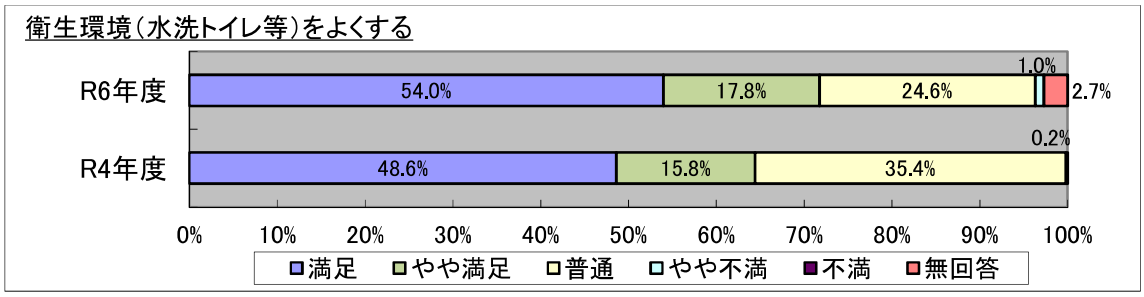
Ｑ６－１で「行っていない」と答えた方 633 人に行っていない理由を聞いたところ、「必要だと思うが、やり方がわからない」が 66.8%、「必要だと思わないから」が 24.8%、「その他」が 7.4%であった。



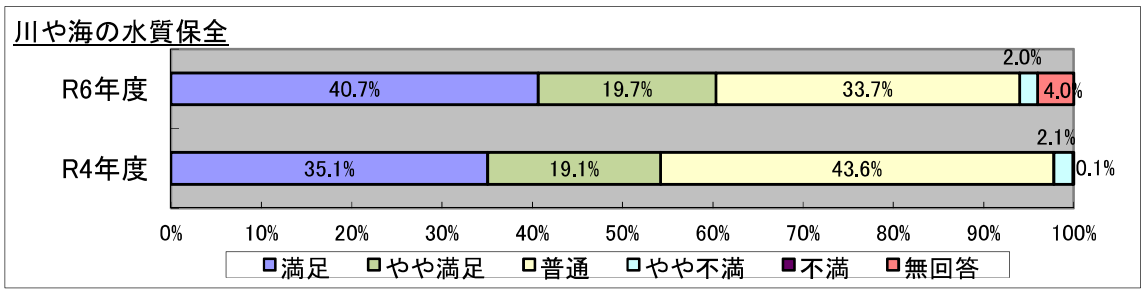

(図 6-2) メンテナンスを行なっていない理由

## Ｑ６－３　下水道に対する満足度

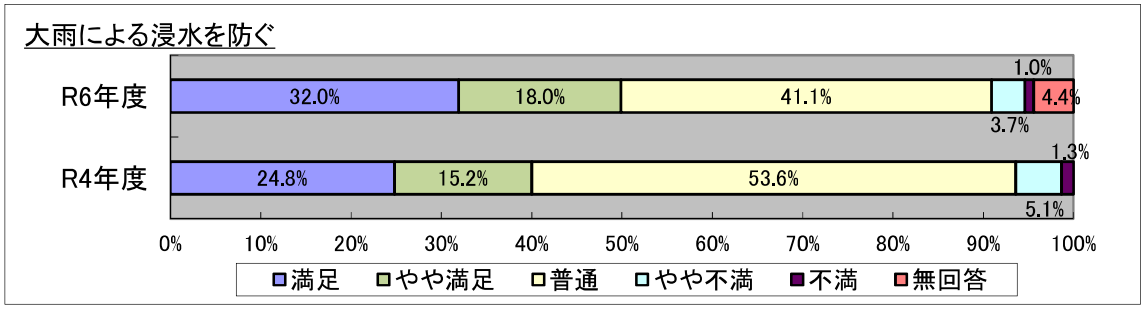
下水道に対する満足度については、「衛生環境（水洗トイレ等）をよくする」では 7 割以上の方が「満足」「やや満足」という回答であった。「川や海の水質保全」では 6 割以上の方が、「大雨による浸水を防ぐ」では 5 割以上の方が、「満足」「やや満足」という回答であった。各項目を踏まえた「下水道水の総合評価」については、「満足」「やや満足」の割合が 61.0%（23.4 ポイント増）であった。



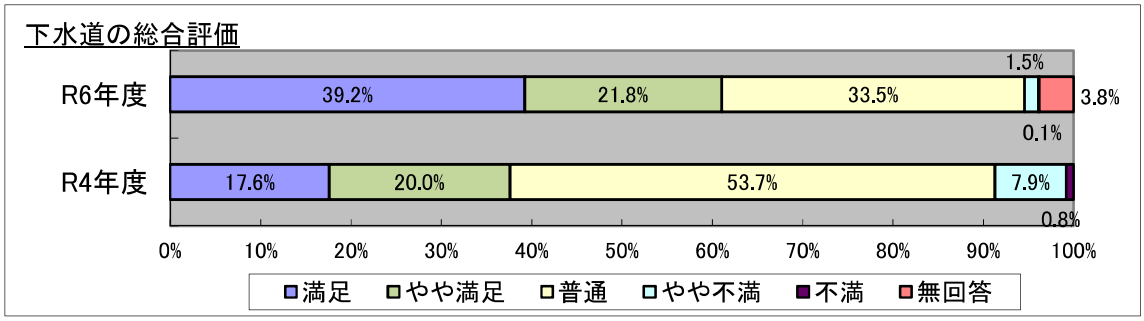

（図 6-3-1）下水道の満足度（衛生環境）




（図 6-3-2）下水道の満足度（水質保全）




（図 6-3-3）下水道の満足度（浸水対策）

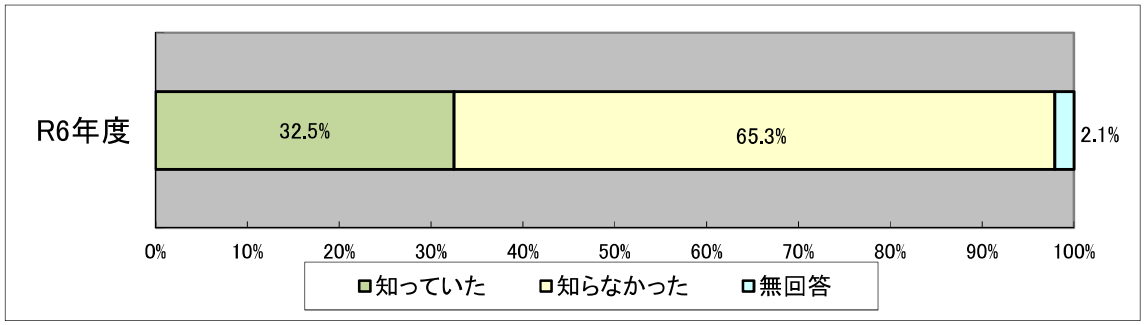



（図 6-3-4）下水道の満足度（総合評価）

## 問７　上下水道事業全般について

### Ｑ７－１　水のペットボトル「とやまの水」の味や品質が高く評価されていることを知っているか（R6 新規）

水のペットボトル「とやまの水」の味や品質が高く評価されていることの認知度については、「知っていた」が 32.5%「知らなかった」が 65.3%であった。

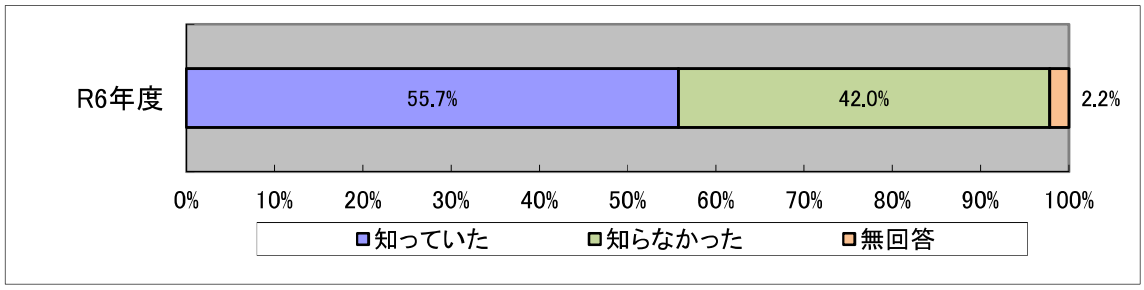



（図 7-1）「とやまの水」の認知度

## 問８　上下水道事業の経営について

### Ｑ８－１　上下水道事業はお客様からお支払いいただいた水道料金及び下水道使用料で運営されていることを知っているか（R6 新規）

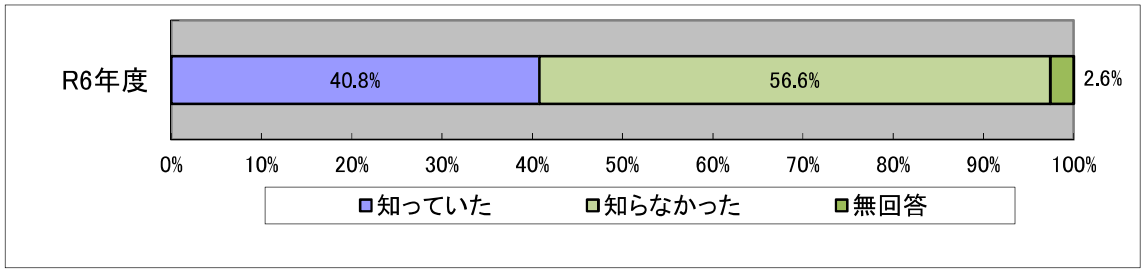
富山市の上下水道事業が独立採算制の下で経営されていることについては、「知っていた」が 55.7%、「知らなかった」が 42.0%であった。




（図 8-1）独立採算制の認知度

### Ｑ８－２　上下水道事業の経営上の課題があることを知っているか（R6 新規）

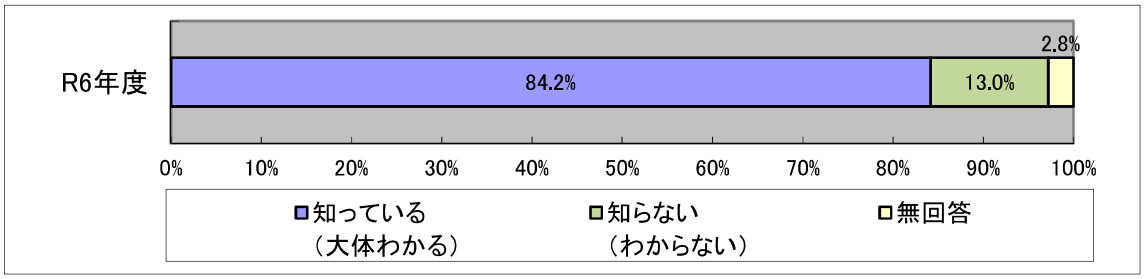
富山市の上下水道事業において、収入の減少や費用の増加など経営上の課題があることについては、「知っていた」が 40.8%、「知らなかった」が 56.6%であった。




（図 8-2）経営上の課題の認知度

### Ｑ８－３　ご家庭の水道料金や下水道使用料がどの位か知っているか（R6 新規）

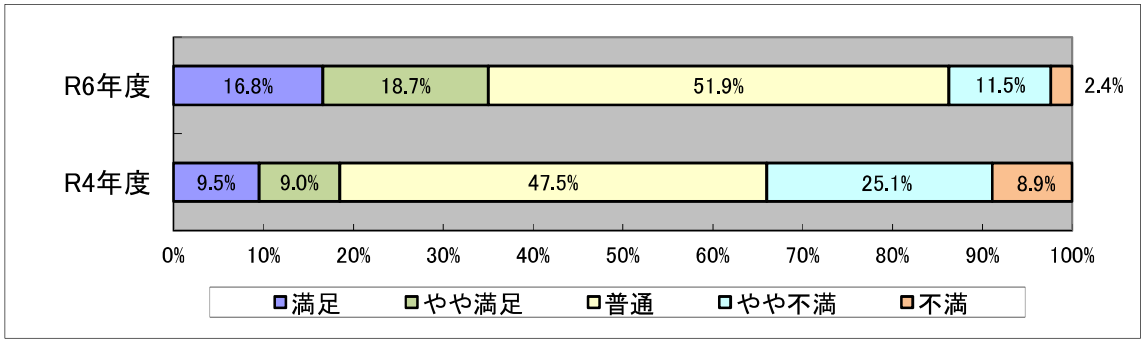
各家庭の水道料金や下水道使用料の認識度については、「知っている（大体わかる）」が 84.2%、「知らない（わからない）」が 13.0%であった。




（図 8-3）水道料金や下水道使用料の認識度

### Ｑ８－４　富山市の水道料金設定の満足度

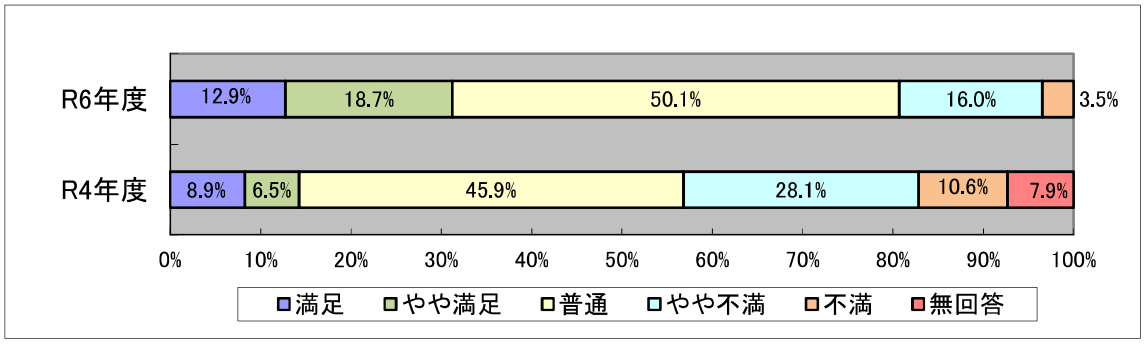
現在の水道料金の設定については、「満足」「やや満足」「普通」と回答した方が、87.4%（21.4 ポイント増）であった。




(図 8-4)水道の料金設定の満足度

### Ｑ８－５　富山市の下水道使用料設定の満足度

現在の下水道使用料の設定については、「満足」「やや満足」「普通」と回答した方が、81.7%（20.4 ポイント増）であった。

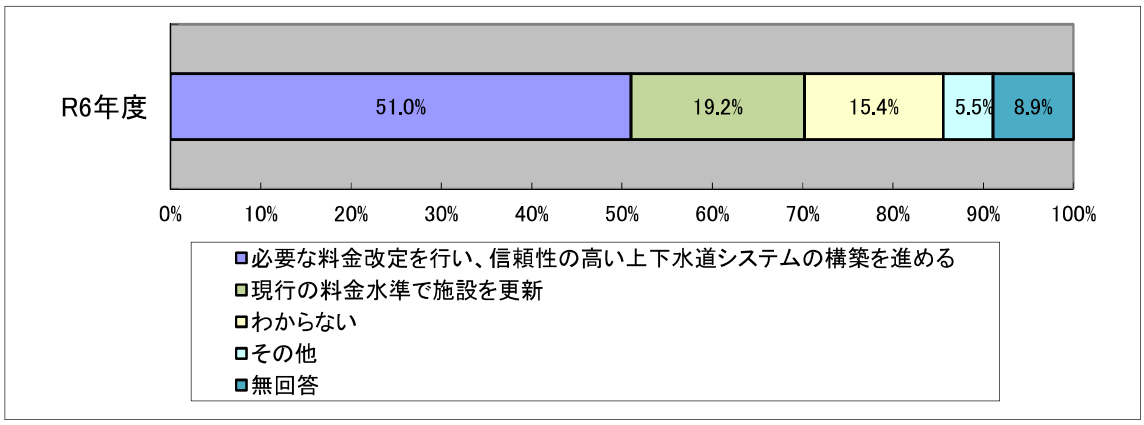



(図 8-5)下水道の使用料設定の満足度

## Ｑ８－６　上下水道局が行う今後の施設の耐震化や老朽化の進め方について

（R6 新規）

上下水道局が行う今後の施設の耐震化や老朽化対策の進め方については、「必要な料金改定を行うことで、信頼性の高い上下水道システムの構築を着実かつ速やかに進めてほしい。」が約５割であった。




（図 8-6）施設の耐震化や老朽化の進め方

## 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。

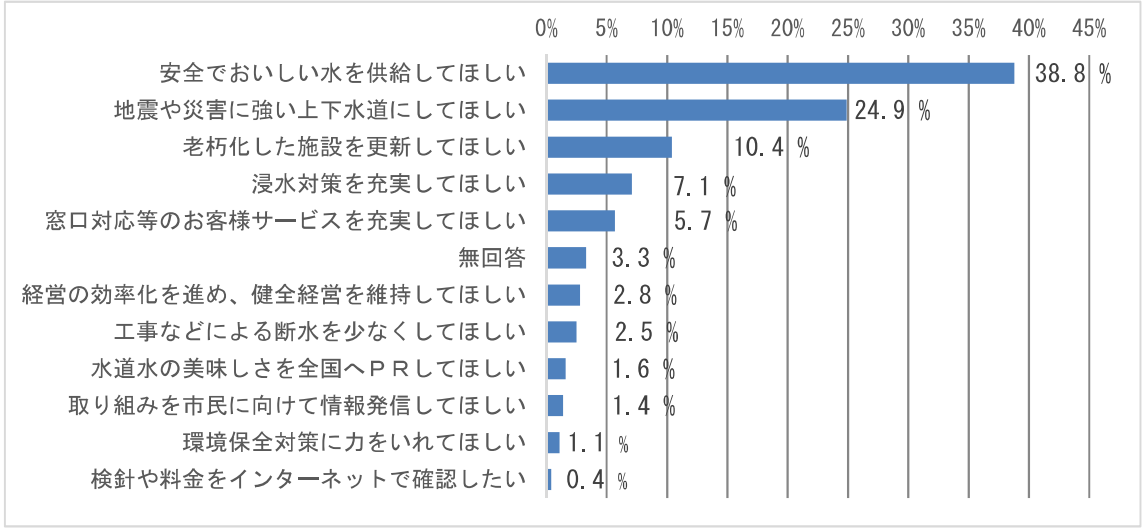
１．「安全でおいしい水を供給してほしい」が 38.8％

２．「地震や災害に強い上下水道」が 24.9％

３．「老朽化した施設を更新してほしい」が 10.4％

※　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６年度は令和４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