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８年９月上旬～９月１７日（木）

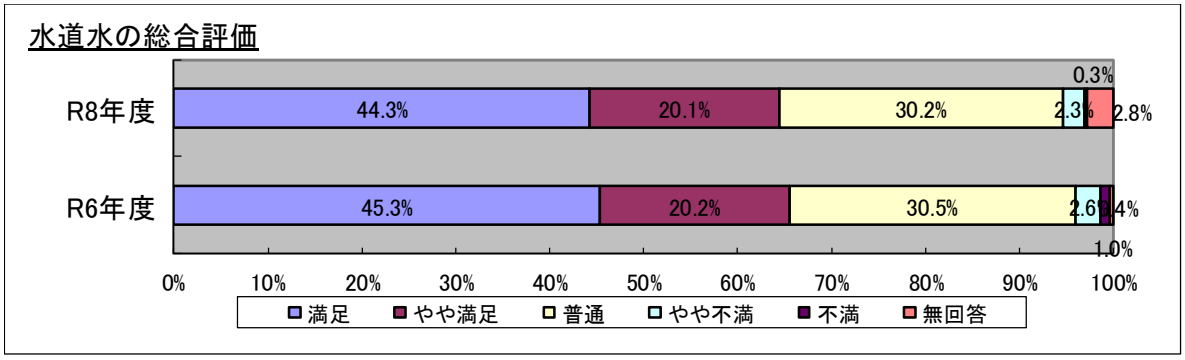
（９）回収結果　　有効回収数　９４１標本（回収率４７．１％）
①インターネット回答：３５９
②郵送回答：５８２

（１０）期間中の気象　　平均気温：２４．１℃
晴れ２日、曇り１０日、雨５日

2　調査結果（抜粋）

1　水道水に対する満足度

「水道水の総合評価」については、「満足」「やや満足」の割合が 64.4%（1.1 ポイント減）であった。

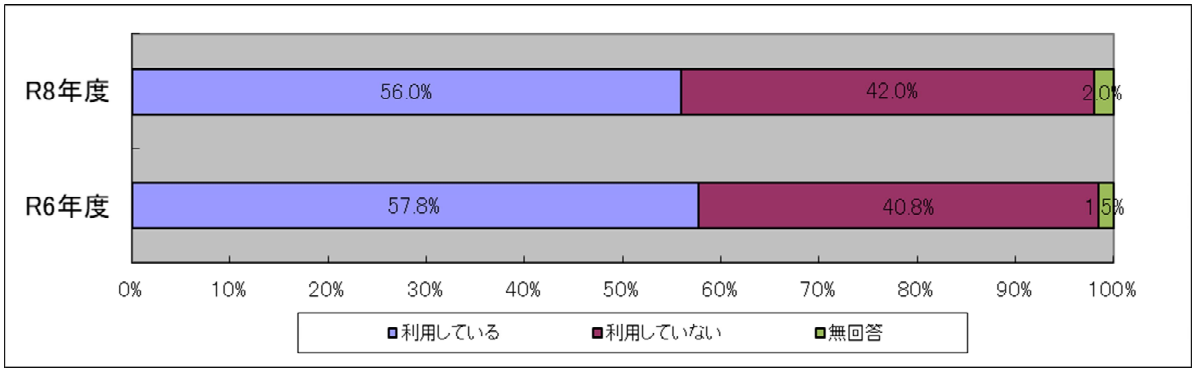


【水道水の満足度(総合評価)】

2　飲み水としての利用

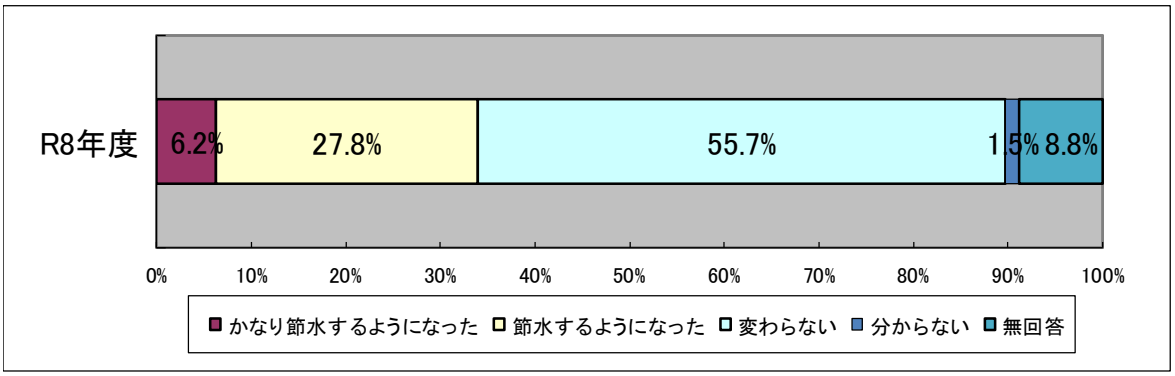
水道水をそのまま飲み水として利用している方は 56.0%であり、R6 年度とほぼ変わらなかった。

【水道水をそのまま飲み水として利用しているか】



3　物価高対策として節水するようになったか（R8 新規）

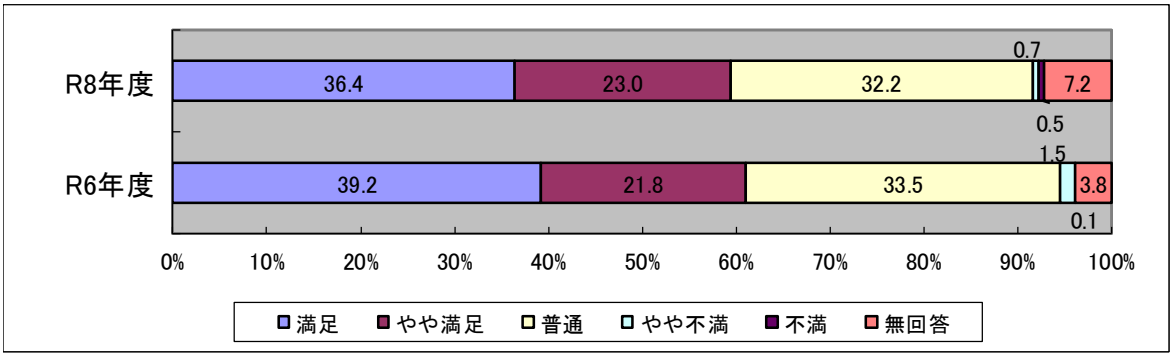
昨今の物価高の影響により節水するようになったかを聞いたところ、「かなり節水するようになった」「節水するようになった」が 34.0%、「変わらない」が 55.7%であった。



【物価高による節水】

4　下水道に対する満足度

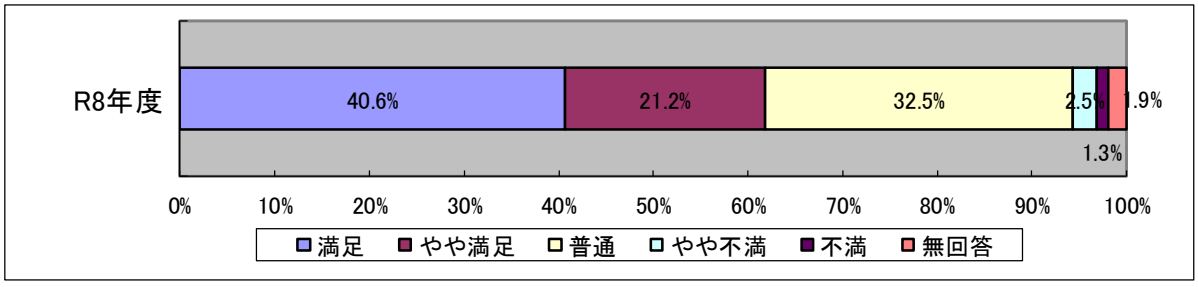
「下水道水の総合評価」については、「満足」「やや満足」の割合が 59.4%（1.6 ポイント減）であった。



【下水道の満足度(総合評価)】

5　上下水道局サービスに対する満足度（R8 新規）

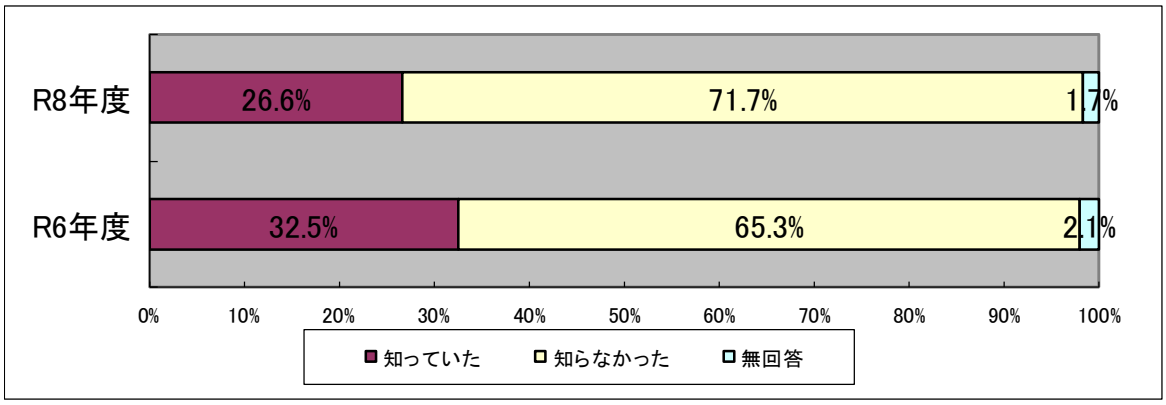
「上下水道局サービスに対する満足度（対応全体の印象）」については、「満足」「やや満足」の割合が 61.8%であった。



【上下水道局サービスに対する満足度（対応全体の印象）】

6　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

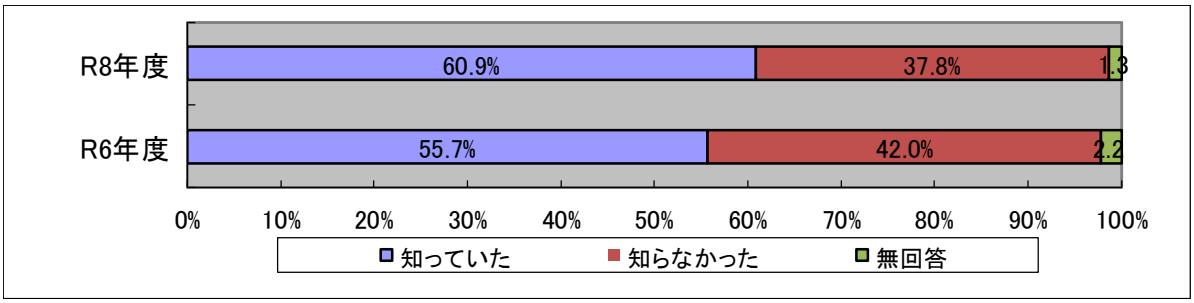
水のペットボトル「とやまの水」の味や品質が高く評価されている（モンドセレクションで１０年連続金賞以上受賞）ことの認知度については、「知っていた」が 26.6%（5.9 ポイント減）であった。



【「とやまの水」の認知度】

7　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

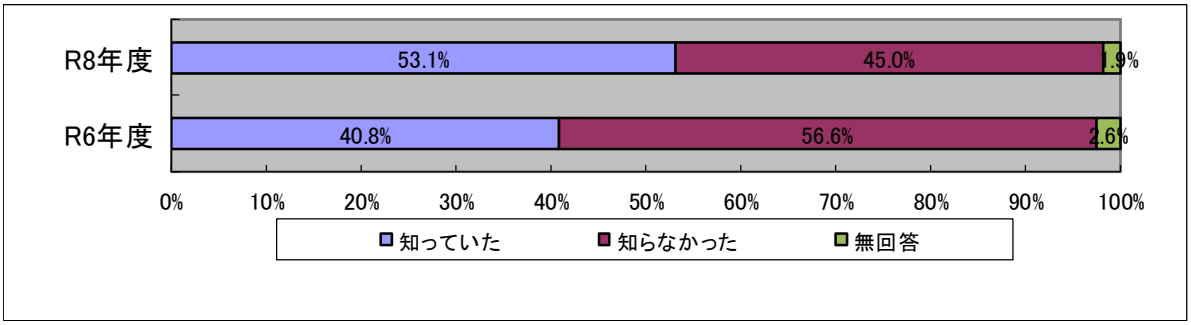
富山市の上下水道事業が独立採算制の下で経営されていることについては、「知っていた」が 60.9%（5.2 ポイント増）であった



【独立採算制の認知度】

8　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

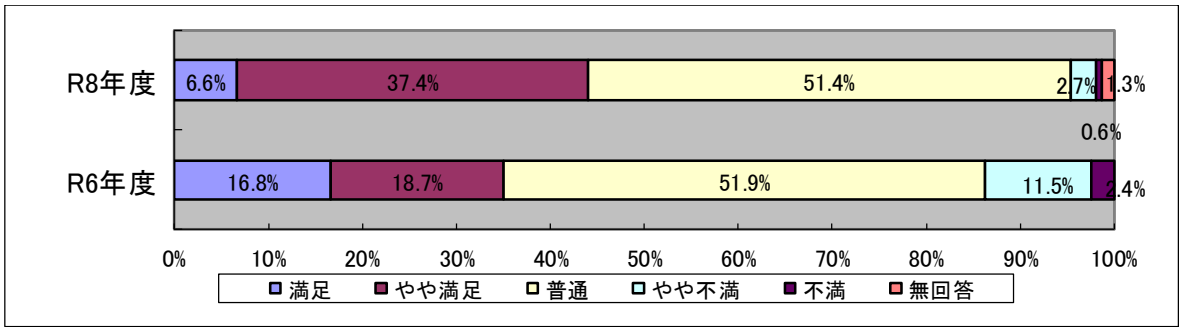
富山市の上下水道事業において、収入の減少や費用の増加など経営上の課題があることについては、「知っていた」が 53.1%（12.3 ポイント増）であった。



【経営上の課題の認知度】

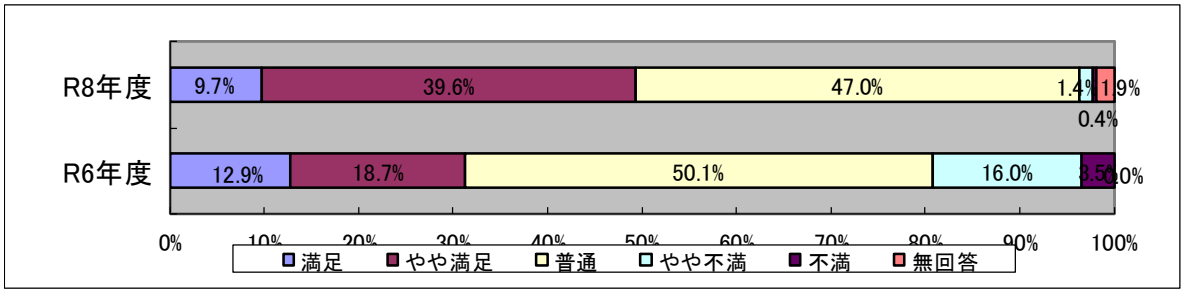
9　水道料金・下水道使用料の設定に対しての満足度

「水道料金の設定」については、「満足」「やや満足」の割合が 44.0%（8.5 ポイント増）であった。



【水道料金の設定】

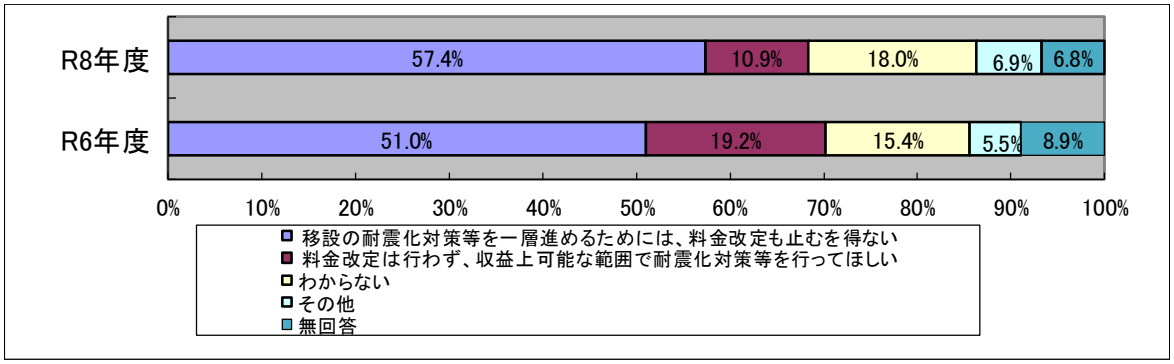
「下水道使用料の設定」については、「満足」「やや満足」の割合が 49.3%（17.7 ポイント増）であった。



【下水道使用料の設定】

１０　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

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、「上下水道施設の耐震化や老朽化対策を一層推進させる必要があり、その財源確保のために必要な料金改定も止むを得ない」が 57.4%であった。



【施設の耐震化や老朽化の進め】

※令和 6 年度の選択肢（左側から）

１）料金改定を行い、信頼性の高い上下水道システムの構築を進める

２）現行の料金水準で施設を更新

３）わからない

４）その他

５）無回答

１１　上下水道局に期待すること（優先順に３つ）

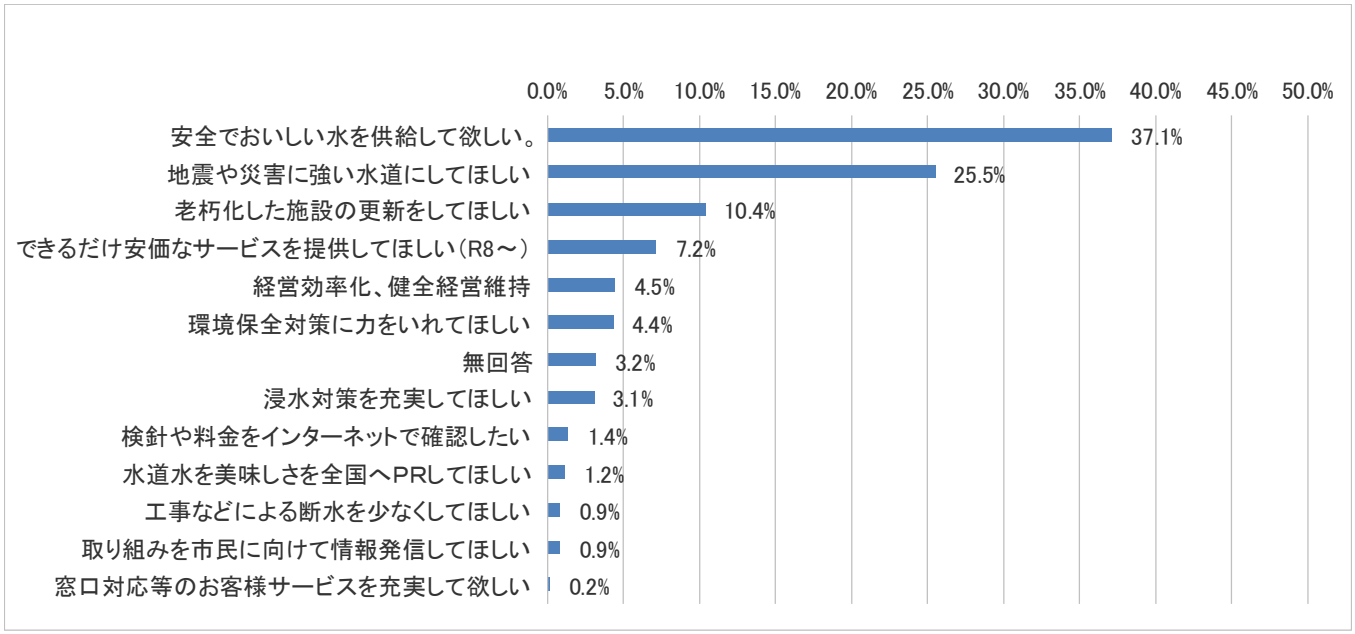
上下水道局に期待することについては、総合点の上位から次のとおりであった。

１.「安全でおいしい水を供給してほしい」が 37.1%

２.「地震や災害に強い上下水道」が 25.5%

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



【上下水道局に期待すること】