

# 令和元年度「水道事業アンケート」調査結果報告

令和2年2月  
いわき市水道局

## 調査の目的

このアンケート調査は、水道に関するお客さまの意識、満足度、ニーズ及び水道使用の実態を把握し、事業運営に反映していくことを目的に実施しました。

## 調査対象

いわき市の水道をお使いの方

## 調査項目

計18問

回答者の属性（2問）、水道水に対する考え（4問）、広報紙（1問）、水質検査（2問）、節水（1問）、災害について（3問）、施策と料金の関係（1問）、支払方法（2問）、広報（1問）ご意見・ご要望

※ 複数回答を認めている質問は、回答者数を分母としているため、個々の比率の合計は100%を超えることがあります。

## 調査期間

令和元年8月9日～令和元年10月31日

## 調査方法

インターネットを利用した無記名回答方式による調査  
「いわき市 かんたん申請・申込システム」により実施

※ 平成28年度までは「市政e-モニター制度」を利用して実施していましたが、同モニター制度の廃止に伴い、昨年平成29年度より調査方法を上記のとおり変更し実施しました。

## 回答数の状況

202件

※ 回答数の推移

	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
回答数	65	45	69	48	30
市政e-モニター制度					
市政e-モニター登録者数	100	100	100	85	40

	29年度	30年度	R1年度
回答数	212	186	202
いわき市かんたん申請・申込システム			

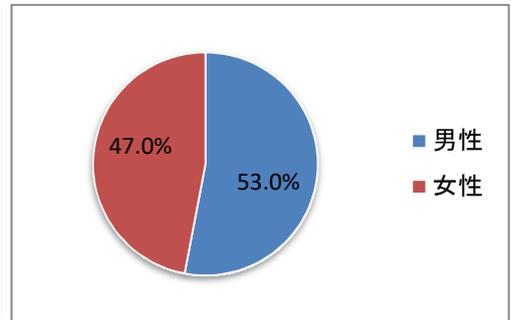
## 回答者の属性

### 性別

#### 問1

あなたの性別をお答えください。

項目	回答数	率
男性	107	53.0%
女性	95	47.0%
合計	202	100.0%



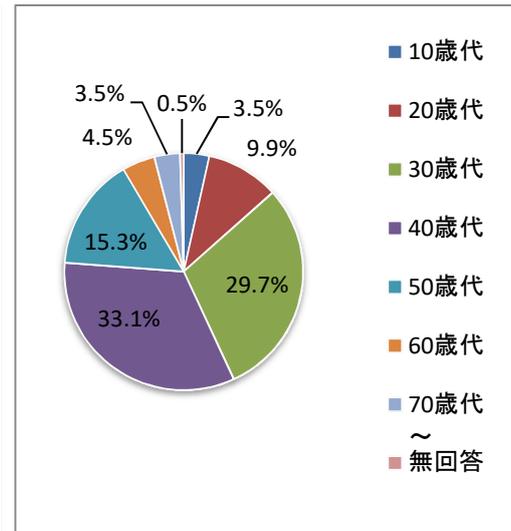
### 『男性がやや多い』

前年度と同様、今年も若干男性が上回る結果となりました。

#### 問2

あなたの年代をお答えください。

項目	回答数	率
10歳代	7	3.5%
20歳代	20	9.9%
30歳代	60	29.7%
40歳代	67	33.1%
50歳代	31	15.3%
60歳代	9	4.5%
70歳代～	7	3.5%
無回答	1	0.5%
合計	202	100.0%



### 『「40歳代」が最多』

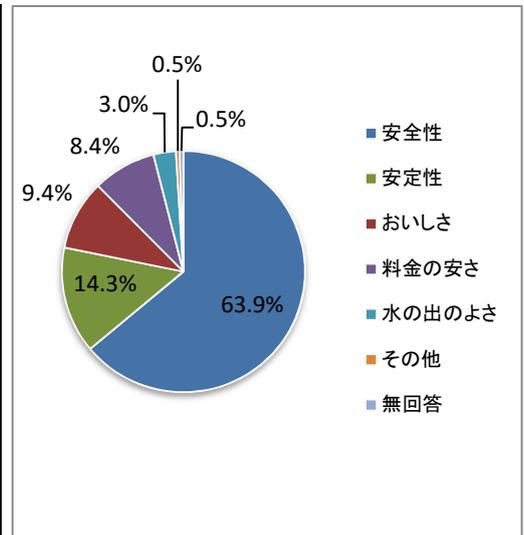
40歳代が33.1%で最も多く、次いで30歳代、50歳代という結果となりました。

# 水道水に対するの考え

## 水道水に求めること

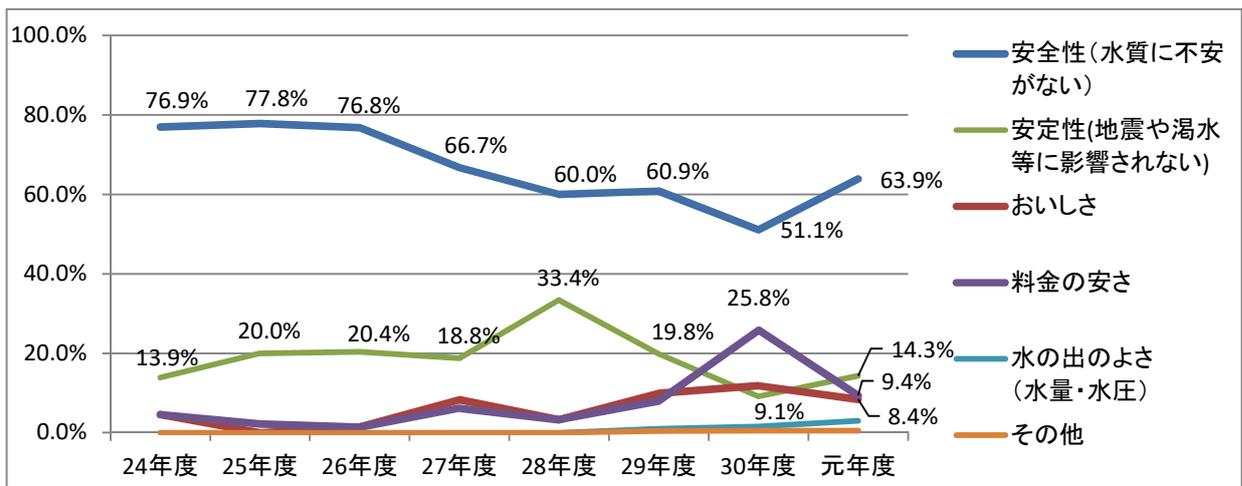
問3 あなたが水道水に対して最も重視するものは何ですか。(いずれか一つ)

項目	回答数	率
安全性 (水質に不安がない)	129	63.9%
安定性 (地震や濁水などに影響されない)	29	14.3%
料金の安さ	19	9.4%
おいしさ	17	8.4%
水の出のよさ (水量・水圧)	6	3.0%
その他	1	0.5%
無回答	1	0.5%
合計	202	100.0%



(その他)

- ・災害時の供給、地域格差のない公平な復旧



### 『「安全性」を求める人がトップ。次いで「安定性」』

「安全性」を重視する割合が最も多く、次いで「安定性」となっています。

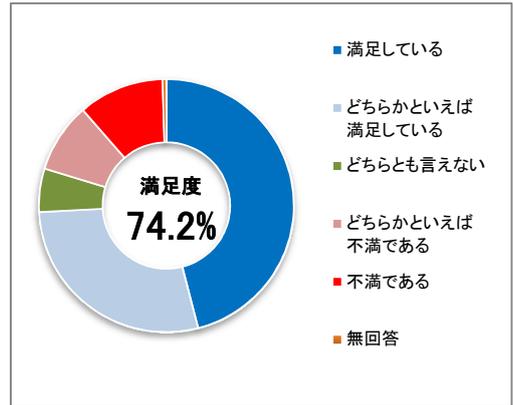
「安全性」については、東日本大震災以降に高まった水質への不安が徐々に薄れてきていたところでしたが、今回の調査で12.8ポイント増えました。

「安定性」については、令和元年東日本台風による断水により関心が高まったため増加したものとされます。

## 水道水の満足度

問4 問3で選んだものについて、現在、満足していますか。(いずれか一つ)

項目	回答数	率
満足している	93	46.0%
どちらかといえば満足している	57	28.2%
どちらとも言えない	11	5.5%
どちらかといえば不満である	18	8.9%
不満である	22	10.9%
無回答	1	0.5%
合計	202	100.0%



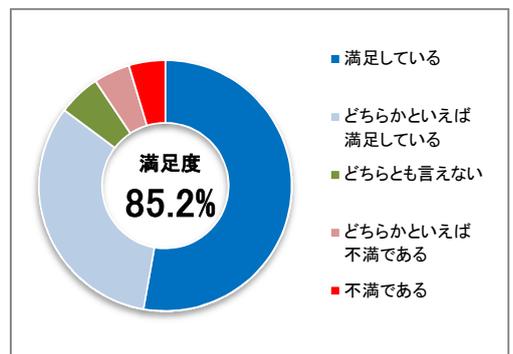
### 『7割半ばの方が、満足と感じている』

「満足している」「どちらかといえば満足している」を合わせると、74.2%となりました。

## 各項目ごとの満足度

「安全性（水質に不安がない）」を重視する方の満足度

項目	回答数	率
満足している	68	52.7%
どちらかといえば満足している	42	32.5%
どちらとも言えない	7	5.4%
どちらかといえば不満である	6	4.7%
不満である	6	4.7%
合計	129	100.0%

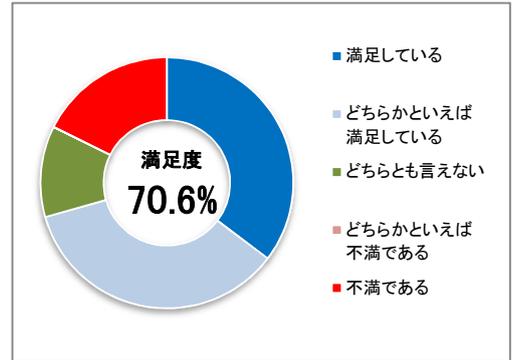


### 『「安全性」を重視する方の満足度は、8割半ば』

「水道水に対して重視すること」で最も割合の多かった「安全性」については、85.2%と高い満足度となりました。

「おいしさ」を重視する方の満足度

項目	回答数	率
満足している	6	35.3%
どちらかといえば満足している	6	35.3%
どちらとも言えない	2	11.8%
どちらかといえば不満である	0	0.0%
不満である	3	17.6%
合計	17	100.0%

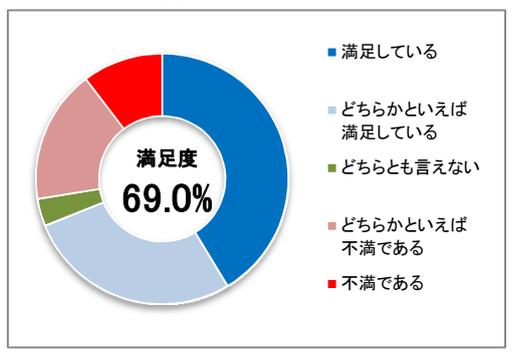


『「おいしさ」を重視する方の満足度は、約7割』

「おいしさ」を重視する方の割合は、全体の1割弱となっていますが、その満足度は70.6%となりました。

「安定性（地震や濁水などに影響されない）」を重視する方の満足度

項目	回答数	率
満足している	12	41.4%
どちらかといえば満足している	8	27.6%
どちらとも言えない	1	3.5%
どちらかといえば不満である	5	17.2%
不満である	3	10.3%
合計	29	100.0%

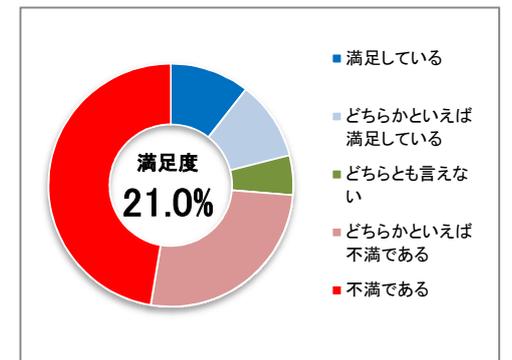


『「安定性」を重視する方の満足度は、7割弱』

「安定性」を重視する方の割合が増加し、その満足度は69.0%と前年度より19.4ポイント減少しました。令和元年東日本台風の影響による断水が顕著に表れたと思われます。

「料金の安さ」を重視する方の満足度

項目	回答数	率
満足している	2	10.5%
どちらかといえば満足している	2	10.5%
どちらとも言えない	1	5.3%
どちらかといえば不満である	5	26.3%
不満である	9	47.4%
合計	19	100.0%



『「料金の安さ」を重視する方は、不満を感じている方が多い』

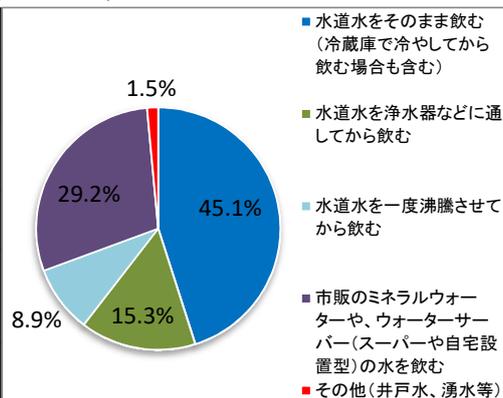
「料金の安さ」を重視する方の割合は、全体の約1割ですが、その満足度は21.0%と低く、79.0%の方が不満を感じている結果となりました。

## 主な飲料水

### 問 5

あなたの主な飲料水は、次のうちどれですか。（いずれか一つ）

項目	回答数	率
水道水をそのまま飲む (冷蔵庫で冷やしてから飲む場合も含む)	91	45.1%
水道水を浄水器などを通してから飲む	31	15.3%
水道水を一度沸騰させてから飲む	18	8.9%
市販のミネラルウォーターや、ウォーターサーバー（スーパーや自宅設置型）の水を飲む	59	29.2%
その他（井戸水、湧水等）	3	1.5%
合計	202	100.0%



### 『「水道水をそのまま飲む」が最多』

「水道水をそのまま飲む」が最も多い結果となっています。

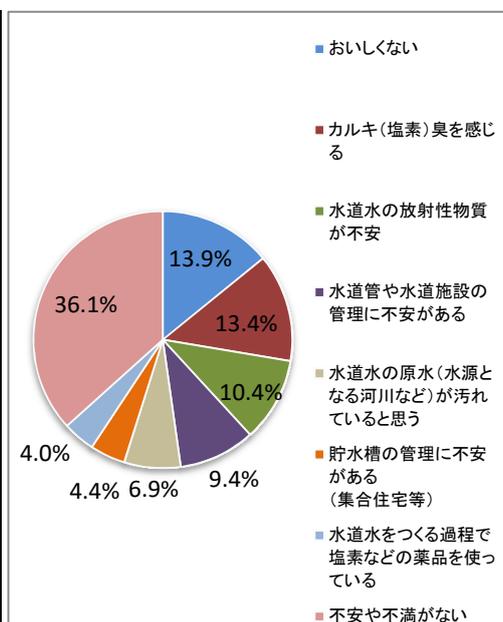
次いで多いのが「ミネラルウォーターやウォーターサーバーの水を飲む」となり、全体の3割に迫ろうとしています。

## 水道水に不安や不満を感じる理由

### 問 6

あなたが、飲料水としての水道水に不安や不満を感じている場合、その理由は何ですか。（いずれか一つ）

項目	回答数	率
おいしくない	28	13.9%
カルキ（塩素）臭を感じる	27	13.4%
水道水の放射性物質が不安	21	10.4%
水道管や水道施設の管理に不安がある	19	9.4%
水道水の原水（水源となる河川など）が汚れていると思う	14	6.9%
貯水槽の管理に不安がある（集合住宅等）	9	4.4%
水道水をつくる過程で塩素などの薬品を使っている	8	4.0%
不安や不満がない	73	36.1%
無回答	3	1.5%
合計	202	100.0%



### 『「おいしくない」が最多、次いで「カルキ（塩素）臭を感じる』』

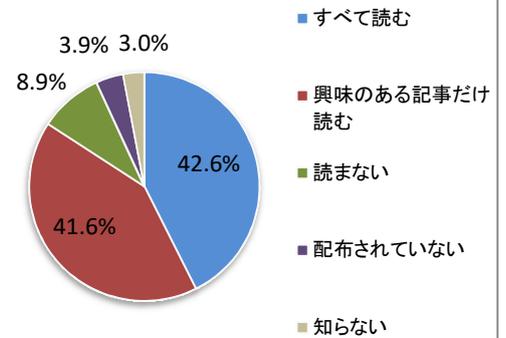
飲料水としての水道水について、「おいしくない」、「カルキ（塩素）臭を感じる」など味やにおいに対する不安や不満が多いことから、残留塩素濃度の均等化および低減化を図るなど、より良質な水道水の提供に努めていく必要があります。

# 広報紙

## 広報紙を読んでいるか

問7 水道局では、「すいどういわき」を発行し、各家庭に配布していますがご覧いただいていますか。（いずれか一つ）

項目	回答数	率
すべて読む	86	42.6%
興味のある記事だけ読む	84	41.6%
読まない	18	8.9%
配布されていない	8	3.9%
知らない	6	3.0%
合計	202	100.0%



### 『約8割の方が、広報紙を読んでいる』

広報紙「すいどういわき」を「すべて読む」「興味のある記事だけを読む」を合わせて8割以上の方が読んでいる結果となりました。

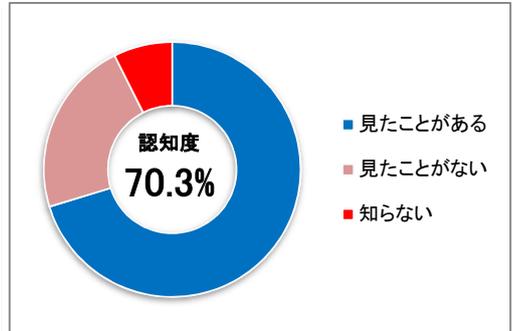
一方で、「読まない」「配布されていない」方もいるため、魅力的な紙面作りやホームページから見てもらう工夫など、多くの方に読まれる広報紙にしていく必要があります。

# 水質検査

## 水道水の放射性物質測定結果の認知度

問8 水道局では、水道水の放射性物質の測定結果をホームページや広報紙「すいどういわき」等で公表していますが、ご覧になったことはありますか。

項目	回答数	率
見たことがある	142	70.3%
見たことがない	45	22.3%
知らない	15	7.4%
合計	202	100.0%



### 『「放射性物質測定結果の認知度」は、約7割』

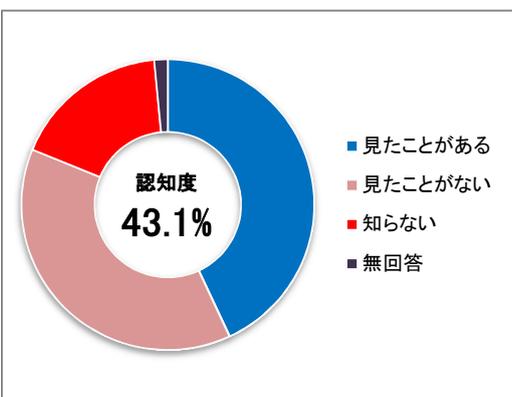
放射性物質測定結果については、約7割の方に認知されている結果となりました。

しかしながら、問6の「水道水に不安や不満を感じる理由」の結果では、「放射性物質が不安」と感じている方は約1割で前年度と同程度の割合であることから、引き続き水道水の安全性のPRをしていくことが重要です。

## 水道水の水質検査結果の認知度

問9 水道局では、水道水の水質検査結果をホームページで公表していますが、ご覧になったことはありますか。

項目	回答数	率
見たことがある	87	43.1%
見たことがない	77	38.1%
知らない	35	17.3%
無回答	3	1.5%
合計	202	100.0%



### 『「水質検査結果の認知度」は、4割強』

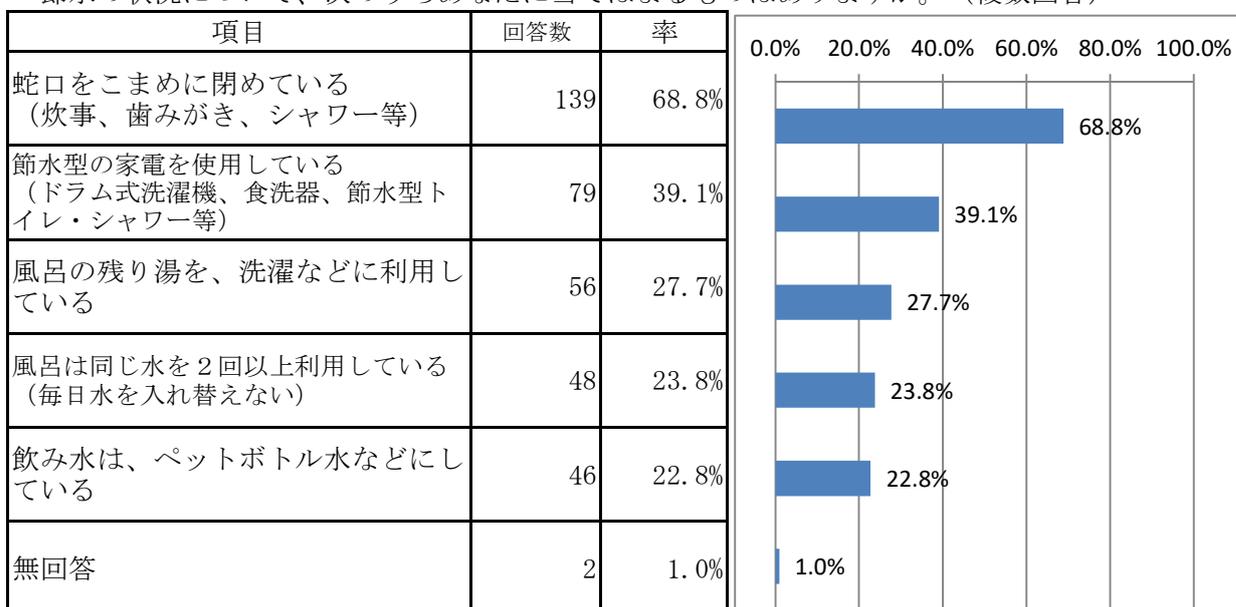
水質検査結果の認知度は、放射性物質測定結果の認知度に比べて低い結果となりました。放射性物質測定結果については、広報紙「すいどういわき」等での公表と報道機関への情報提供を行っているのに対し、水質検査結果については、ホームページでの公表のみとなっているため、認知度の向上に繋がるよう更なる広報を行い水道水の安全性のPRをしていく必要があります。

# 節 水

## 節水の状況

問 1 0 近年、1人当たりの水道の使用量は減少傾向にあります。

節水の状況について、次のうちあなたに当てはまるものはありますか。（複数回答）



### 『多くの方が節水意識を持っている』

「蛇口をこまめに閉めている」が最も多く、次いで、「節水型家電を使用している」となりました。

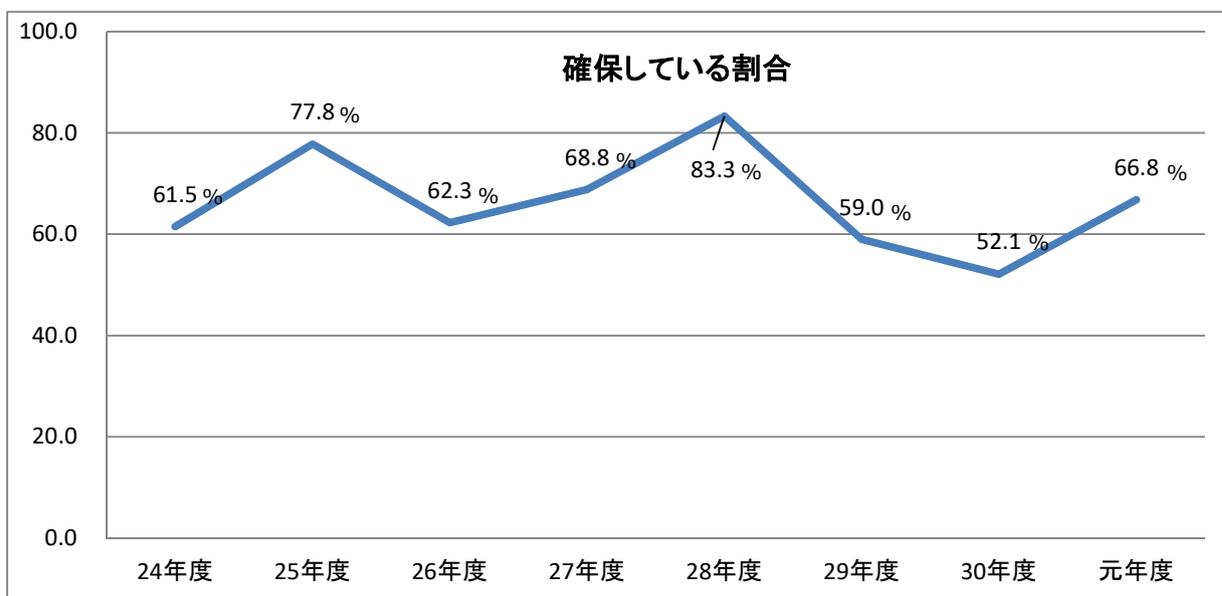
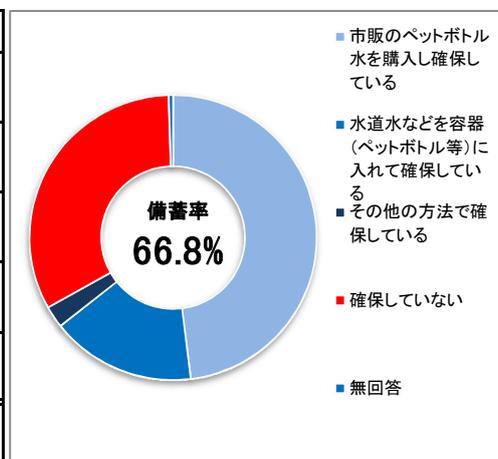
全体的に見ると、多くの方が何らかの節水に努めている状況となっています。

# 災害について

## 災害時の飲料水の確保

問 11 あなたの自宅では、大地震など自然災害が発生した際に備えて、水の確保をしていますか。(いずれか一つ)

項目	回答数	率
市販のペットボトル水を購入し確保している	97	48.0%
水道水などを容器（ペットボトル等）に入れて確保している	33	16.3%
その他の方法で確保している	5	2.5%
確保していない	66	32.7%
無回答	1	0.5%
合計	202	100.0%



### 『飲料水を備蓄している割合が増加』

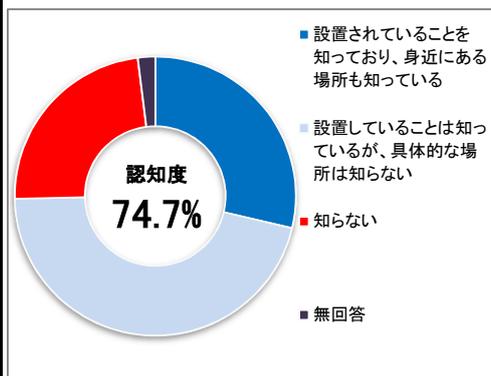
何らかの方法で飲料水を確保している割合は、この2年減少傾向にありましたが、今回14.7ポイント増加しました。これは、令和元年東日本台風の影響と思われます。

水道局では、災害に強い施設設備を進めているほか、耐震性貯水槽の設置や応急給水機器の配備など、飲料水の確保に努めてまいりますが、大規模な災害が発生した場合、道路の浸水や崩壊などにより、十分な給水作業ができないことも予想されるため、飲料水の備蓄の重要性を引き続き広報していく必要があります。

## 耐震性貯水槽の認知度

問 1 2 水道局では、災害時の飲料水を確保するため、耐震性貯水槽を市内26か所に設置していますが、ご存知ですか。

項目	回答数	率
設置されていることを知っており、身近にある場所も知っている	58	28.7%
設置していることは知っているが、具体的な場所は知らない	93	46.0%
知らない	47	23.3%
無回答	4	2.0%
合計	202	100.0%



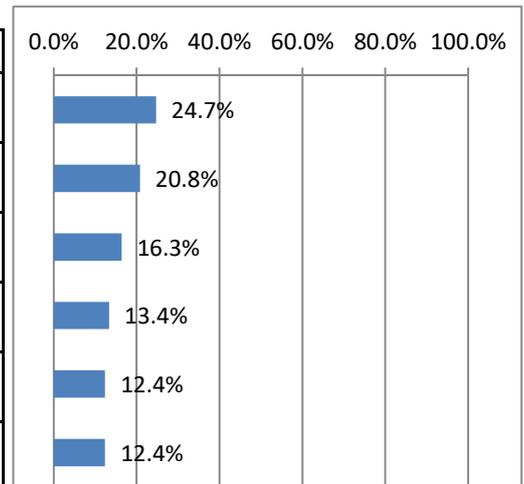
### 『「身近にある場所を知っている」方は、3割弱』

7割を超える方が、耐震性貯水槽が設置されていることを知っていますが、身近にある場所を把握している方は28.7%と低く、災害時に利用していただくためには、ホームページや広報紙への定期的な掲載のほか、イベント時の広報等で積極的に周知を図っていく必要があります。

## 災害時の広報手段

問 1 3 あなたが、地震等の災害による大規模な断水などの際に、水道局からの情報を得る方法について、最もどれが有効ですか。（いずれか一つ）

項目	回答数	率
ホームページ	50	24.7%
テレビ・ラジオ	42	20.8%
フェイスブックなど、SNSによる情報提供	33	16.3%
水道局、行政などの広報車による巡回広報	27	13.4%
いわき市防災メールサービス	25	12.4%
避難所や公共施設での情報提供	25	12.4%
合計	202	100.0%



(その他)

- ・各支所で周知出来るよう、窓口を設置
- ・給水所などの地図アプリも一助となると思う。
- ・近所からの情報
- ・町内会代表者へ連絡→各家庭へ周知
- ・街宣車
- ・ドローン、ヘリなど
- ・広報車のスピードファースト、ボリュームアップで見落とさず
- ・高齢者はSNSは無理！商業施設のアナウンス利用、自治体から地区へ、地区から住民へ連絡網の強化
- ・フェイスブックは見辛いのでやめた方がよい。
- ・集合住宅はネットやメールを利用しない高齢者もいる為世帯への書面配布
- ・防災無線
- ・停電の時は、公共施設などの掲示板利用
- ・停電時はラジオ中心でお願いします。

### 『「ホームページ」が最も多く、次いで「テレビ・ラジオ」』

「ホームページ」が最も多い結果となりました。これは、スマートフォン等が普及したことで知りたい情報を速やかに得る手段として有効と考えられます。次いで、「テレビ・ラジオ」が多く、これは年代に関係なく、身近にあり手軽に情報を得られるためであると考えられます。

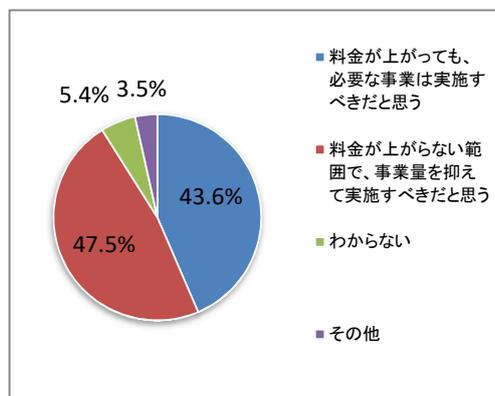
令和元年東日本台風での教訓を踏まえ、災害時の情報の充実を図る必要があります。

# 施策と料金の関係

## 安定給水のための施策と料金の関係

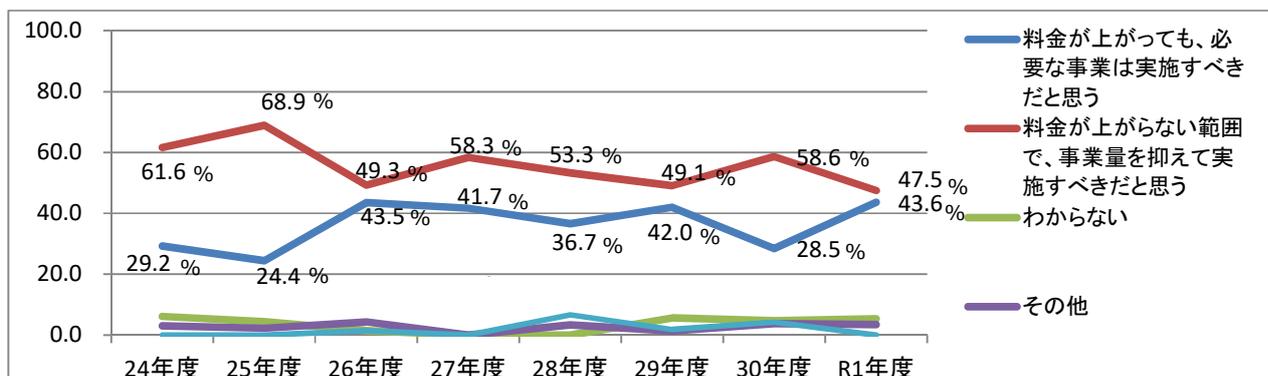
問 1 4 水道局では、将来にわたり安定的に給水できるよう、古くなった水道管を地震に強い耐震管に取り替えたり、漏水防止対策を行うなど、水道管の維持管理に努めていますが、こうした取り組み(事業)には多額の経費が必要となります。あなたは、このことについてどのように考えますか。

項目	回答数	率
料金が上がっても、必要な事業は実施すべきだと思う	88	43.6%
料金が上がらない範囲で、事業量を抑えて実施すべきだと思う	96	47.5%
わからない	11	5.4%
その他	7	3.5%
合計	202	100.0%



(その他)

- ・他の経費（人件費等）を縮減する等して、水道利用料金は上げないでほしい。
- ・水道料金を上げるのではなく地方税から補填して欲しい。
- ・全く料金を上げる必要はない。本来国が出せばいいだけ。水は命、国民の生命を守ると憲法にあるのだから
- ・水道代が高いのは困るけど、事業量は減らさないで欲しい。
- ・安易な考えかもしれないが、そのための補助金等は国から出ないものなのか？
- ・僻地分についての費用が莫大であるはずなのに、全員均等に負担するという形では立ち行かないのではないのか。



### 『「料金が上がらない範囲で実施すべき」が最も多い』

「料金が上がらない範囲で、事業量を抑えて実施すべきだと思う」が、47.5%と最も多くなっていますが、前年より減少しています。

一方で「料金が上がっても、必要な事業は実施すべきだと思う」は、43.6%と前年より15.1ポイント増加しました。これは、令和元年東日本台風により安定給水を求める声が高まっているためと思われます。

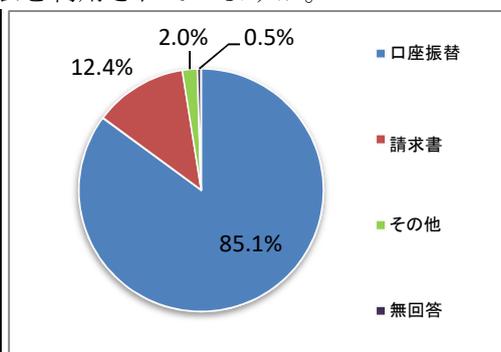
今後も、安定給水のための事業の必要性についてお客さまにご理解頂くための広報をしていく必要があります。

# 支払方法

## 現在の水道料金の支払方法

問 1 5 あなたは、水道料金の支払いについて、どのような方法を利用されていますか。

項目	回答数	率
口座振替	172	85.1%
請求書 (水道局・金融機関などの窓口、コンビニエンスストアでのお支払い)	25	12.4%
その他	4	2.0%
無回答	1	0.5%
合計	202	100.0%



(その他)

- ・管理会社に納入
- ・マンション管理組合での引き落とし
- ・家賃一括
- ・ヤフー（クレジットカード）での支払い

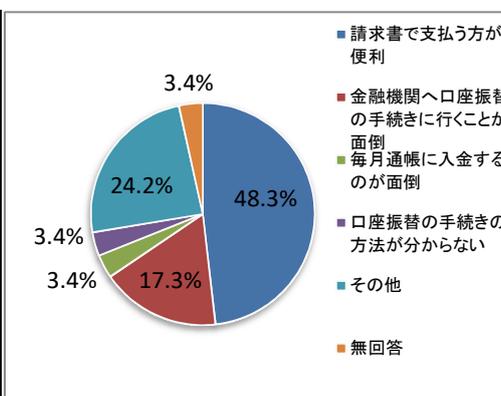
### 『「口座振替」が最も多く、8割半ば』

「口座振替」が85.1%と高い割合であり、次いで「請求書」が12.4%となりました。

## 口座振替を利用しない理由

問 1 6 問 1 5で「口座振替」以外を選んだ方へ伺います。口座振替を行わない理由を選んでください。（いずれか一つ）

項目	回答数	率
請求書で支払う方が便利	14	48.3%
金融機関へ口座振替の手続きに行くことが面倒	5	17.3%
毎月通帳に入金するのが面倒	1	3.4%
口座振替の手続きの方法が分からない	1	3.4%
その他	7	24.2%
無回答	1	3.4%
合計	29	100.0%



(その他)

- ・管理会社に納入
- ・クレジットカードが使える。

### 『「請求書で支払う方が便利」と感じている割合が最も多い』

「請求書で支払う方が便利」と感じている割合が最も多い結果となりました。

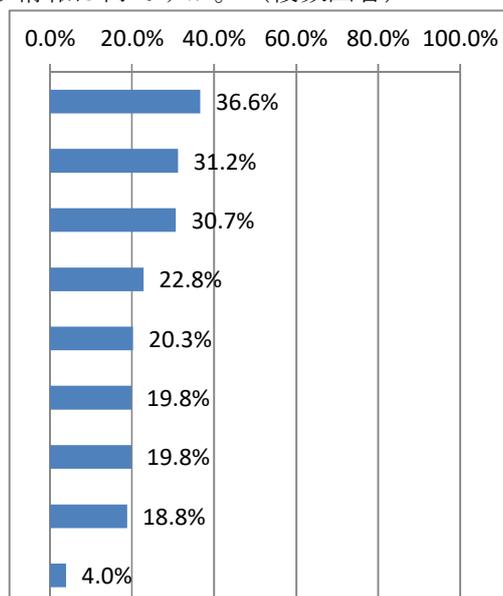
口座振替を推進していくためには、「口座振替の利便性」等をPRをしていく必要があります。

# 広 報

## 水道について知りたい情報

問 1 7 水道局が行っている広報について、不足していると思う情報は何か。（複数回答）

項目	回答数	率
水道料金に関する情報	74	36.6%
水質に関する情報（放射性物質検査含む）	63	31.2%
災害対策及び危機管理への取り組み	62	30.7%
漏水の発見方法や漏水修繕の申込先	46	22.8%
水道に関する各種手続き（使用開始・休止など）	41	20.3%
水道事業の経営状況	40	19.8%
イベント情報	40	19.8%
水道施設の情報	38	18.8%
無回答	8	4.0%



（その他）

- ・ 給水施設や設備の維持及び管理とその更新計画
- ・ 水道法や民営化について
- ・ 発信は大事だが、方法や需要を考えるべき。
- ・ 自分の家がどこの配水管から供給されているか知りたい。

### 『「水道料金に関する情報」が最も多い』

今回の調査では「水道料金に関する情報」が最も多い結果となりました。

次いで、「水質に関する情報」、「災害対策及び危機管理への取り組み」となっており、これらの結果を参考に、お客さまが必要としている情報を積極的に発信していく必要があります。

# ご意見、ご要望

## ご意見、ご要望について

### 問 18

水道についてのご意見・ご要望の内容を以下の項目に分類しました。（主な意見のみ記載）

#### （1）安全でおいしい水

- これからも安定的に安全な水をお願いします。（50代 男性）
- 水質について正確な数値を出してくれるので原発事故時は信頼して判断できました。（40代 男性）
- 今後も私たち市民に対し、おいしい水の安定供給を担って戴きたいと思います。（30代 男性）

#### （2）災害について

- 素人考えですけど、平浄水場がダメになったら、他の浄水場から水を回すとか、出来ないのでしょうか。（30代 女性）
- 台風の影響で浸水した浄水場の復旧状況をこまめに発信しないとイケない。不満が募る。（50代 男性）
- 台風の断水時に、トイレの水と洗濯ができないことが、大きな障害になっています。コインランドリーも少なく、ビジネスホテルや、電気量販店などの協力が得られるように準備してもらいたい。（50代 男性）
- 今回の台風で平浄水場が浸水しました。四倉か久之浜にもう一つ作ってはどうか？東日本震災と同じことの繰り返しではないでしょうか。同じいわき市民として考えて下さい。（50代 男性）
- 同じ震災被害地域や全国からのインフラ復旧の応援で早期を思い起こせば、このたびの台風被害では、いわき市水道局やいわき市の対応が見えないです。（50代 男性）
- 断水になった時に、復旧する目安の日程の公表をしてほしい。（50代 男性）
- 耐震もよいが浸水で水が出なくて困る。頭も使って行動してほしい。現場は現場でがんばる。ブレインとして日本中に応援を要請するなどネットワークを活用すべき。（40代 女性）

#### （3）広報

- 広報誌が回覧板で回ってくるが、ほとんどの人が取らない。毎回大量に捨てる。広報のコストダウンを考えてください。（50代 男性）
- 広報紙こそ紙、時間、労働力、予算の無駄。税金や使用料の使い道を考えるべき。やめることも新しい発想。何をしてるかを知ってもらうこと＝皆が安定して水が使えている。それこそなにも言わなくても語っている証拠。いわきは今後どんな災害がきても安心して水を使えますと胸を張って言える示せる働きを望む。興味をもって待っている人はごくごく一部、予算は安定供給の強化へまわしてほしい。（40代 女性）
- 水道局の毎年のカレンダー作成は金の無駄だと思う。（30代 女性）

#### （4）料金

- 他の自治体に比べて水が美味しくないのと水道料金が安い。美味しい水を出来るだけ安い水道料金で提供してほしい。（50代 男性）
- 水道料金はとても高いです。厳しい目で工事等の費用を見てもらいたい。（40代 男性）
- 水道料金は高いと思う。（40代 男性）
- 水道料金を少しでも安くしてほしい。（30代 男性）
- とにかく高い。市域が広いのは理解できるが、営業努力をすべきである。（40代 男性）

## (5) 業務改善

- 民営化には絶対反対です。 (50代 男性)
- 水質に関する調査については、法律で定める項目以上に行ってほしい。 (40代 男性)
- 何度か申し上げたことがあるのですが、福島市の水道水は冷たいです。いわきの水道水も参考にし実施出来ないのでしょうか？ (40代 男性)
- 水が不味くて飲めない。 (40代 女性)
- 公営でやるなら新規配管、維持管理を理由に値上げ誘導のアンケートはだめ。赤字でもやるべき。企業じゃないのだから。水道民営化はどの国も失敗してもとに戻している。 (40代 男性)
- 水道事業を民間に委託し料金を引き下げてほしい。 (50代 男性)
- 水道民営化絶対反対です。是可否でもいわき市は公営を維持して下さい。今回の断水にしても、民営だったらどうなっていたことか。とにかく、何が何でも公営を貫いて下さい。 (60代 男性)
- 地元が山の傍なので、蛇口をひねれば美味しい水が飲めるのが当たり前で育ちました。いわきに引っ越してきて初めて感じた飲み水の感想は、マズイでした。以来、こちらでは水道水を口にしていません。難しいのかもしれませんが、飲み水が美味しいと言われている地域の水を飲んで、参考にされてみては如何でしょうか。 (30代 女性)
- クレジットカードの支払をいれたり、キャッシュレスの方法を考えるべき。いわきは遅れすぎ。 (40代 女性)
- 新しい丈夫な配管にすること、美味しい水を飲めるいわきになること、実現を心待にしています。先日青森市のホテルに泊まったら冷蔵庫に「日本一美味しい水道水」がガラス瓶のピッチャーに入っていました。素晴らしいウェルカムドリンクだと思いました。自分達の水に誇りを持っていることに感動しました。いわき市の水は臭くてしんどいです。どうぞ改善のほどよろしく願いいたします。 (40代 女性)

## (6) 激励

- 常に安定的給水について弛まぬ努力には、頭が下がります。特に災害時の対応は、大変だと思いますが、市民の生命や生活を守るためですので、よろしくお願いします。 (60代 女性)
- 水は我々の生活上大変重要です。水がなければ生きていけません。これからも水を大切にし、生活していきますので大変でしょうが頑張ってくださいと思います。金儲けの輩に水道を売り渡すことのないようにお願いします。 (70代 男性)
- 災害時、一生懸命復旧につとめてくださったこと、大変感謝しています。断水して県外に避難しました。大切な水のためにいつもありがとうございます。 (40代 女性)
- 今回の台風での断水では考えていたよりも早く復旧をし、水道局の方に感謝しかありません。水道局の皆さまの中にも大変な環境の方がいらっしゃるかと思います。そんな中私たちがまた安心して水を使える環境にしてくださったことに感謝しかありません。 (30代 女性)
- 災害対応、お疲れ様でした。 (20代 女性)

## (7) その他

- 上水道は文句無いですが、工業用水は断水や節水など一方的過ぎて態度も偉そうです。 (40代 男性)
- 台風19号で水没した市営住宅(平窪団地)の水道ポンプの修理を早急に行ってください。 (40代 女性)