

平成29年度まちづくりネットモニター第10回調査結果
テーマ「郡山市の上下水道について」

郡山市上下水道局では、お客さまサービスの向上に努めておりますが、郡山市の上下水道に対する市民の皆様のご意見を伺うため、アンケートを実施しましたので、その結果についてお知らせします。

調査概要

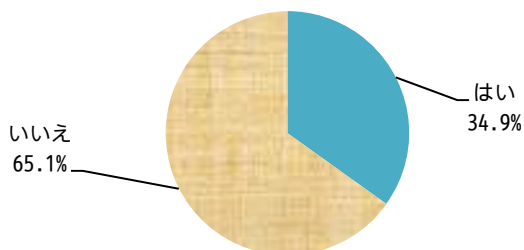
- 調査期間 平成29年10月16日(月)～10月25日(金)(10日間)
- 回答方法 専用ウェブサイトから回答を送信する。
- モニター数 340名 (男性 157名 女性 183名)
- 回答者数 281名 (男性 136名 女性 145名)
- 回答率 82.6%
- 調査担当 上下水道局総務課



問1 平成29年4月からお客様サービスの向上と経営の効率化のため、水道事業と下水道事業を組織統合し、上下水道局がスタートしたことをご存知ですか？（1つ選択）

選択肢	回答率
はい	34.9%
いいえ	65.1%

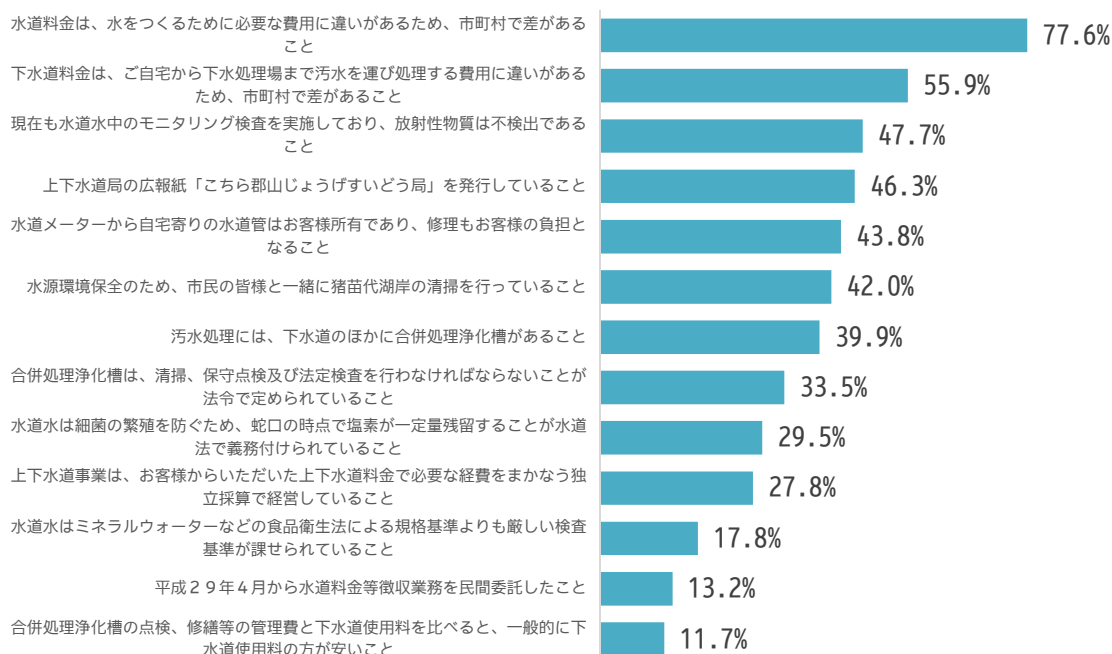
「いいえ」が65.1%で、「はい」の34.9%を大きく上回っています。



問2 上下水道局における次の事項のうち、ご存知のものを選択してください。（複数選択可）

選択肢	回答率
水道料金は、水をつくるために必要な費用に違いがあるため、市町村で差があること	77.6%
下水道料金は、ご自宅から下水処理場まで汚水を運び処理する費用に違いがあるため、市町村で差があること	55.9%
現在も水道水中のモニタリング検査を実施しており、放射性物質は不検出であること	47.7%
上下水道局の広報紙「こちら郡山じょうげすいどう局」を発行していること	46.3%
水道メーターから自宅寄りの水道管はお客様所有であり、修理もお客様の負担となること	43.8%
水源環境保全のため、市民の皆様と一緒に猪苗代湖岸の清掃を行っていること	42.0%
汚水処理には、下水道のほかに合併処理浄化槽があること	39.9%
合併処理浄化槽は、清掃、保守点検及び法定検査を行わなければならないことが法令で定められていること	33.5%
水道水は細菌の繁殖を防ぐため、蛇口の時点で塩素が一定量残留することが水道法で義務付けられていること	29.5%
上下水道事業は、お客様からいただいた上下水道料金で必要な経費をまかなう独立採算で経営していること	27.8%
水道水はミネラルウォーターなどの食品衛生法による規格基準よりも厳しい検査基準が課せられていること	17.8%
平成29年4月から水道料金等徴収業務を民間委託したこと	13.2%
合併処理浄化槽の点検、修繕等の管理費と下水道使用料を比べると、一般的に下水道使用料の方が安いこと	11.7%

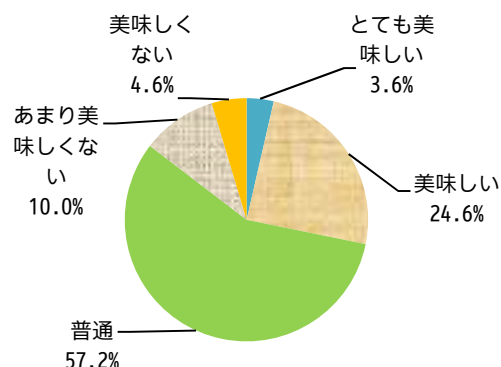
「水道料金は、水をつくるために必要な費用に違いがあるため、市町村で差があること」が77.6%と最も多く、次いで「下水道料金は、ご自宅から下水処理場まで汚水を運び処理する費用に違いがあるため、市町村で差があること」が55.9%となっています。



問3 郡山市の水道水の味はいかがですか？（1つ選択）

選択肢	回答率
とても美味しい	3.6%
美味しい	24.6%
普通	57.2%
あまり美味しくない	10.0%
美味しくない	4.6%

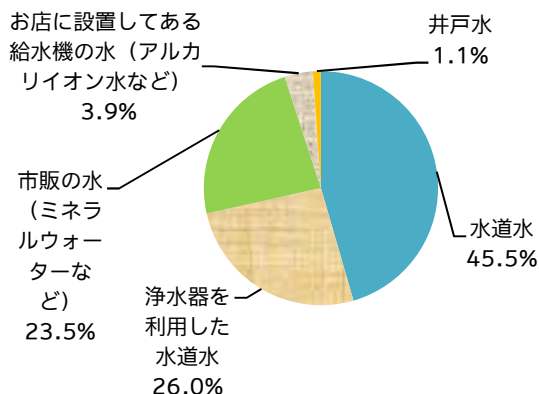
「普通」が57.2%と最も多く、次いで「美味しい」が24.6%となっています。



問4 ご家庭での主な飲み水は次のうちどれですか？（1つ選択）

選択肢	回答率
水道水	45.5%
浄水器を利用した水道水	26.0%
市販の水（ミネラルウォーターなど）	23.5%
お店に設置してある給水機の水（アルカリイオン水など）	3.9%
井戸水	1.1%
自然の水・湧水	0.0%

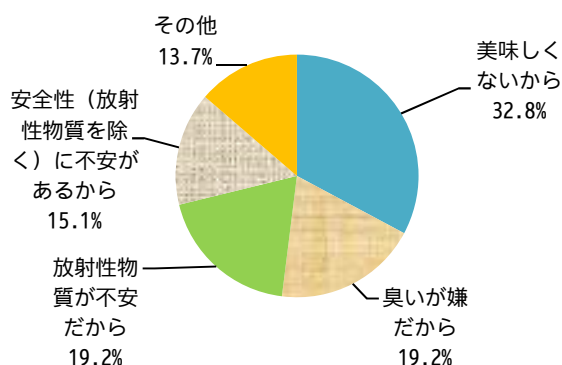
「水道水」が45.5%と最も多く、次いで「浄水器を利用した水道水」が26.0%となっています。



問5 問4で「水道水」または「浄水器を利用した水道水」以外を選択された方に伺います。水道水を飲まない理由は何ですか？（1つ選択）

選択肢	回答率
美味しくないから	32.8%
臭いが嫌だから	19.2%
放射性物質が不安だから	19.2%
安全性（放射性物質を除く）に不安があるから	15.1%
その他	13.7%

「美味しくないから」が32.8%と最も多く、次いで「臭いが嫌だから」「放射性物質が不安だから」が19.2%となっています。



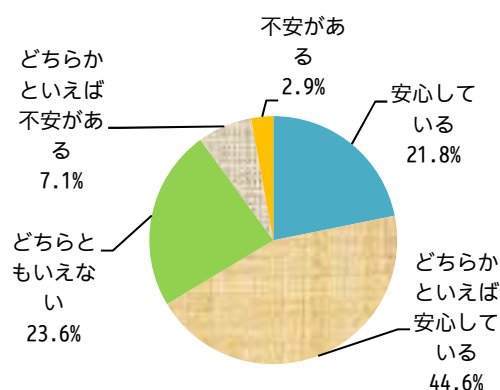
※「その他」を選択した方の主な意見

- ・自分で薬を飲んだりする場合などには飲むが、子どもに飲ませるには安全性に不安がある。
- ・ボルヴィックが美味しすぎるから。
- ・前から直接飲むことはほとんどありません。

問6 郡山市の水道水の水質について、どのように感じていますか？（1つ選択）

選択肢	回答率
安心している	21.8%
どちらかといえば安心している	44.6%
どちらともいえない	23.6%
どちらかといえば不安がある	7.1%
不安がある	2.9%

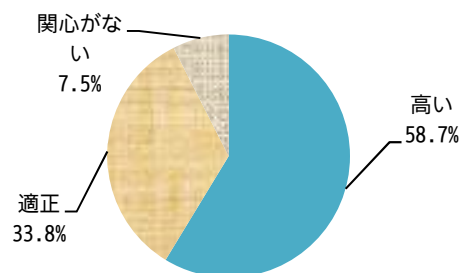
「どちらかといえば安心している」が44.6%と最も多く、次いで「どちらともいえない」が23.6%となっています。



問7 郡山市の水道料金について、どのように感じていますか？（1つ選択）

選択肢	回答率
高い	58.7%
適正	33.8%
安い	0.0%
関心がない	7.5%

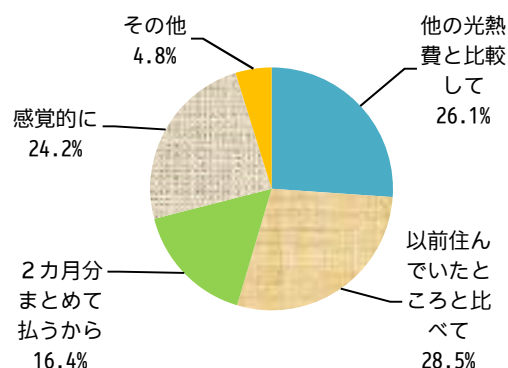
「高い」が58.7%と最も多く、次いで「適正」が33.8%となっています。



問8 問7で「高い」を選択をされた方に伺います。高いと思う理由は何ですか？（1つ選択）

選択肢	回答率
他の光熱費と比較して	26.1%
以前住んでいたところと比べて	28.5%
2カ月分まとめて払うから	16.4%
感覚的に	24.2%
その他	4.8%

「以前住んでいたところと比べて」が28.5%と最も多く、次いで「他の光熱費と比較して」が26.1%となっています。



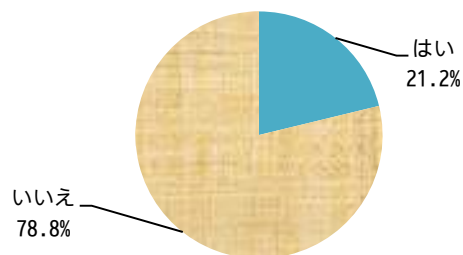
※「その他」を選択した方の主な意見

- ・ある他の市と比べた時。
- ・他県から来た人の話を聞いて。

問9 平成29年4月分から水道料金が値下げされたことをご存知ですか？（1つ選択）

選択肢	回答率
はい	21.2%
いいえ	78.8%

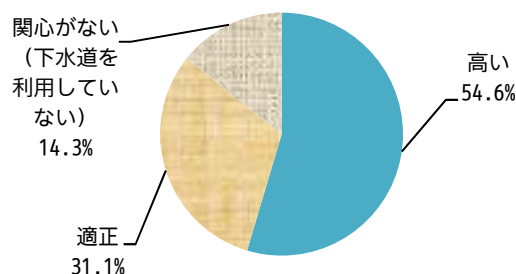
「いいえ」を選択した割合が78.8%で、「はい」の21.2%を大きく上回っています。



問10 郡山市の下水道料金について、どのように感じていますか？（1つ選択）

選択肢	回答率
高い	54.6%
適正	31.1%
安い	0.0%
関心がない（下水道を利用していない）	14.3%

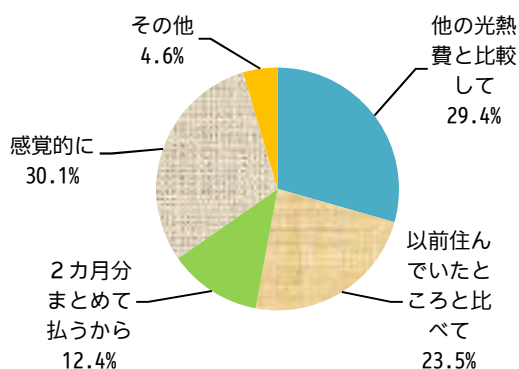
「高い」が54.6%と最も多く、次いで「適正」が31.1%となっています。



問11 問10で「高い」を選択をされた方に伺います。高いと思う理由は何ですか？（1つ選択）

選択肢	回答率
他の光熱費と比較して	29.4%
以前住んでいたところと比べて	23.5%
2カ月分まとめて払うから	12.4%
感覚的に	30.1%
その他	4.6%

「感覚的に」が30.1%と最も多く、次いで「他の光熱費と比較して」が29.4%となっています。



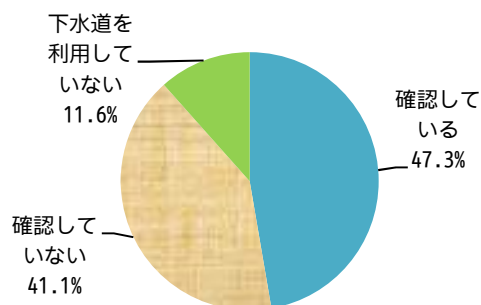
※「その他」を選択した方の主な意見

- ・直接下水道に流さなくても、水撒きや洗車で使った場合も下水道に反映される。
- ・一人暮らしなのに、大人数の世帯と比べて高い。

問12 下水道を利用している場合、郡山市の水道料金は下水使用料と併せて請求していますが、それぞれの内訳金額まで確認していますか？（1つ選択）

選択肢	回答率
確認している	47.3%
確認していない	41.1%
下水道を利用していない	11.6%

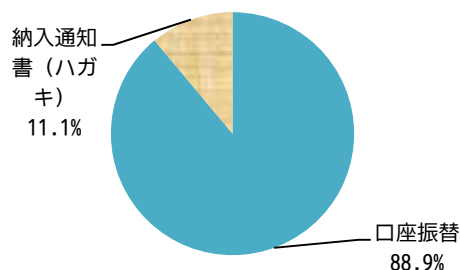
「確認している」が47.3%と、「確認していない」の41.1%上回っています。



問13 現在、水道料金等の納付方法はどれですか？（1つ選択）

選択肢	回答率
口座振替	88.9%
納入通知書（ハガキ）	11.1%

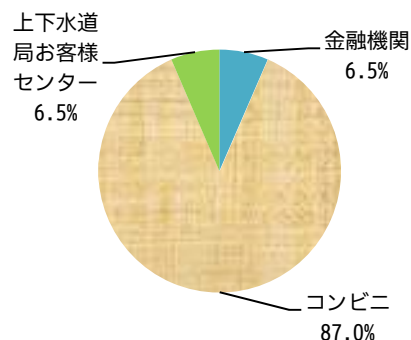
「口座振替」が88.9%と、「納入通知書（ハガキ）」の11.1%上回っています。



問14 問13で「納入通知書（ハガキ）」を選択された方に伺います。主にどちらの窓口で納付しますか？（1つ選択）

選択肢	回答率
金融機関	6.5%
コンビニ	87.0%
上下水道局お客様センター	6.5%

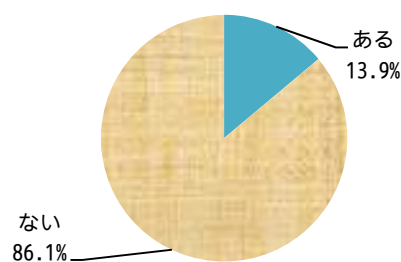
「コンビニ」が87.0%と最も多くなっています。



問15 上下水道局に来局されたことはありますか？（1つ選択）

選択肢	回答率
ある	13.9%
ない	86.1%

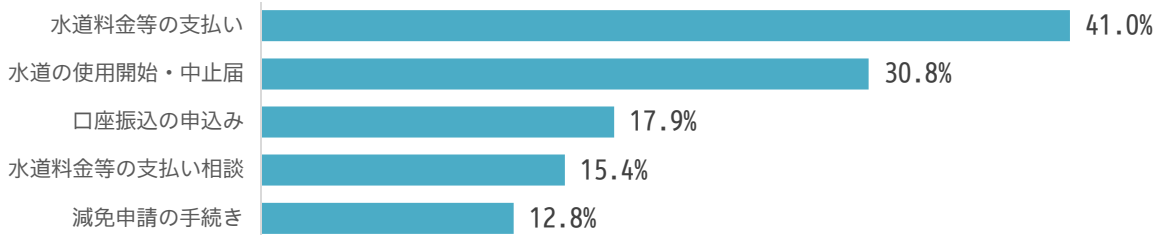
「ない」が86.1%で、「ある」の13.9%を大きく上回っています。



問16 問15で「ある」を選択された方に伺います。どのような用件で来局されましたか？（複数選択可）

選択肢	回答率
水道料金等の支払い	41.0%
水道の使用開始・中止届	30.8%
口座振込の申込み	17.9%
水道料金等の支払い相談	15.4%
減免申請の手続き	12.8%

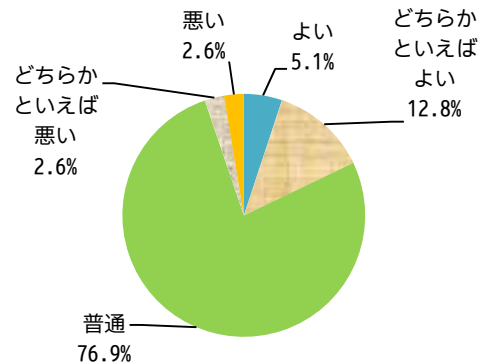
「水道料金等の支払い」が41.0%と最も多く、次いで「水道の使用開始・中止届」が30.8%となっています。



問17 問15で「ある」を選択された方に伺います。水道料金窓口を平成29年4月から民間委託しましたが、窓口対応の印象はいかがでしたか？（1つ選択）

選択肢	回答率
よい	5.1%
どちらかといえばよい	12.8%
普通	76.9%
どちらかといえば悪い	2.6%
悪い	2.6%

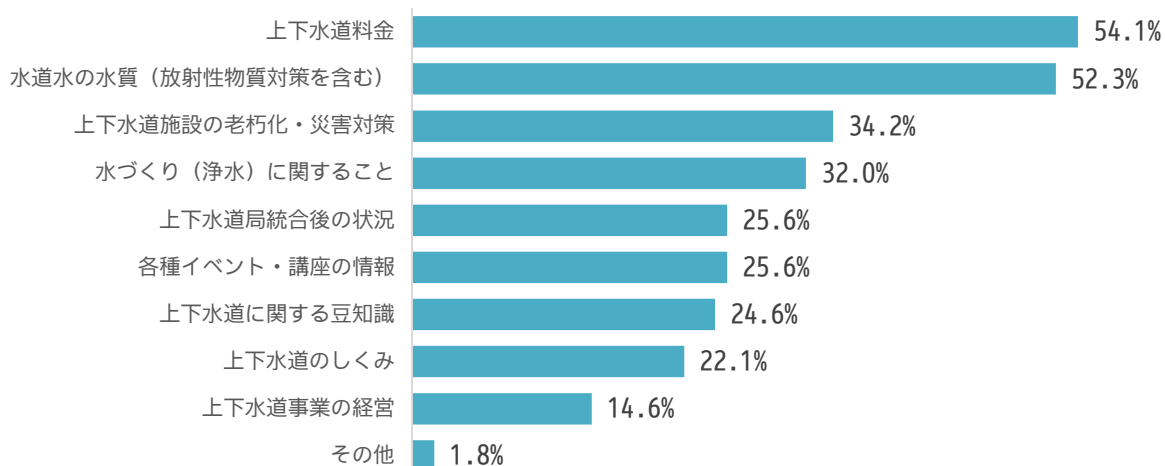
「普通」が76.9%と最も多く、次いで「どちらかといえばよい」が12.8%となっています。



問18 上下水道局が広報すべき題材として取り上げてほしい内容は何ですか？
(複数選択可)

選択肢	回答率
上下水道料金	54.1%
水道水の水質（放射性物質対策を含む）	52.3%
上下水道施設の老朽化・災害対策	34.2%
水づくり（浄水）に関すること	32.0%
上下水道局統合後の状況	25.6%
各種イベント・講座の情報	25.6%
上下水道に関する豆知識	24.6%
上下水道のしくみ	22.1%
上下水道事業の経営	14.6%
その他	1.8%

「上下水道料金」が54.1%と最も多く、次いで「水道水の水質（放射性物質対策を含む）」が52.3%となっています。



※「その他」を選択した方の主な意見

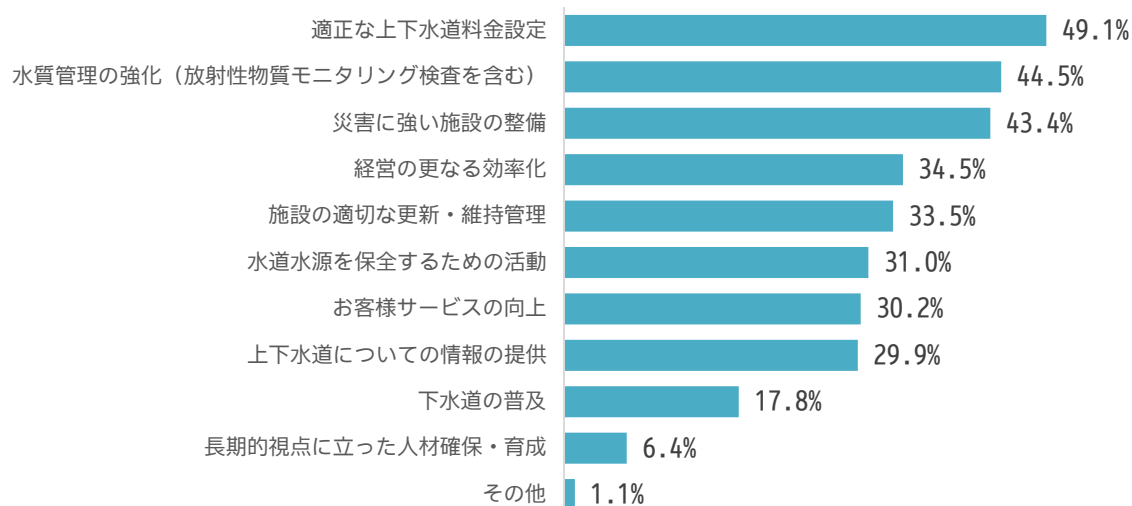
- ・上下水道局が私営ではなく公営であることの必要性について。
- ・上下水道を運営していく上での技術的な進歩について。



問19 今後上下水道局に対して期待することは何ですか？（複数選択可）

選択肢	回答率
適正な上下水道料金設定	49.1%
水質管理の強化（放射性物質モニタリング検査を含む）	44.5%
災害に強い施設の整備	43.4%
経営の更なる効率化	34.5%
施設の適切な更新・維持管理	33.5%
水道水源を保全するための活動	31.0%
お客様サービスの向上	30.2%
上下水道についての情報の提供	29.9%
下水道の普及	17.8%
長期的視点に立った人材確保・育成	6.4%
その他	1.1%

「適正な上下水道料金設定」が49.1%と最も多く、次いで「水質管理の強化（放射性物質モニタリング検査を含む）」が44.5%となっています。



問20 郡山市の上下水道についてご意見がございましたら、ご自由にお書きください。（自由記述）

※主な自由意見

- 水道料金は安い方とは思いますが、気象に左右されず水不足の心配がない安積疏水の水源を利用できる安心感を思えば、水道料は高くないのかもしれませんが。
- もう少し水道料金を下げてほしい。
- 東日本大震災時、我が家の水道が一度も止まることなく生活ができ、とても感謝しています。
- 今年の4月から統合されたのですね。広報こおりやまと一緒に配布されている、水道局の広報紙を見ているようで、よく見ていなかったのだと反省です。統合されて、今までよりも全てがより良くなるのであるならば、大いに良いと思います。
- 大雨時、下水道から水があふれ、冠水や浸水があちこちで起こらないように対策をお願いします。
- 衛生面に気をつけて、安心安全な水をお願いします。

- 子供が秋田の学校に行き、あちらでは水が臭くて飲みたくないと言っています。県外に出た時に、郡山の水の美味しさに気付くんですね。
- 他の料金と同じくカード支払いを導入してほしい。
- 特に水道料金について不満を持った事はなかったが、他の市町村から転勤して来た方などから聞くと高いようだった。人口が多いので大変だとは思いますが、震災の時に水が無くて大変な思いをしたので、そこは整備して備えてほしい。
- 良質な源水の確保活動に意を注ぐこと。
- 電気料金と同じように、メータを変更して自動で使用料確認ができるよう、効率化を図ってほしい。
- 下水道の老朽化及び新しい住宅エリアへの下水道普及を進めてほしい。（下水道トラブルの防止及び人口が増加するために）