

市民の声を施策に反映
まちづくりネットモニター
を実施しました



ターゲット 16.6

令和2年10月19日

(ネットモニターに関すること)

郡山市政策開発部広聴広報課

担当：上田 利実

TEL：924-2061

※ 調査内容については担当まで。

SDGsターゲット 16.6 「有効で説明責任のある透明性の高い公共機関を発展させる」

2020年度まちづくりネットモニター（第6回調査）の調査結果をお知らせします。

○調査概要（詳細は別紙のとおりです。）

・第6回(8月3日(月)～12日(水))

テーマ	郡山市の上下水道について
目的	料金、水道水の水質、施設整備状況、方向性等に関する皆さまの市民ニーズを把握し、効率的経営の実現及びお客様サービス向上等の参考とするため
考察	水道水の水質について不安があり、PRすべきと回答する方が多くいるため、さらなる情報提供を行っていく必要がある
回答者数/率	322名(男性 155名 女性 167名) 89.4%
担当	上下水道局総務課 上石 伸弥 TEL：932-7643



ウェブサイトに
アクセスできます。

https://www.city.koriyama.lg.jp/shiseijoho/koho_kocho/netmonitor/index.html

<まちづくりネットモニター>

郡山市では、市民の皆さまの意見等をお聞きする取り組みとして、様々な機会や方法等により実施しており、その一つとして、市民モニターの方々にご協力をいただきインターネットを活用した市政アンケートを実施しています。

(モニター数：360名(男性 172名、女性 188名))

今回は、2020年度第6回目の調査となります。

2020年度まちづくりネットモニター第6回調査結果 テーマ「郡山市の上下水道について」

郡山市の上下水道事業について、料金、水道水の水質、施設整備状況、方向性等に関する皆さまの市民ニーズを把握し、効率的経営の実現及びお客様サービス向上等の参考とするため、アンケートを実施いたしましたので、その結果についてお知らせします。

(上下水道局総務課)

調査概要

- ・調査期間 令和2年8月3日(月)～8月12日(水) (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 360名 (男性 172名 女性 188名)
- ・回答者数 322名 (男性 155名 女性 167名)
- ・回答率 89.4%

【分析】

《回答者内訳(人)》

年代	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	全体
男性	4	6	15	30	33	17	42	8	155
女性	9	10	39	55	36	15	2	1	167
合計	13	16	54	85	69	32	44	9	322

【上下水道局について】

- ・上下水道局に来局したことがあると回答した人が、前回調査時の13.9%から30.7%に16.8ポイント上昇している。
- ・上下水道局に来局したことがある方の中で窓口対応の印象が「よい」と回答した方が85.9%と多かった。

【料金について】

- ・前回調査と比較し、「水道料金が高い」と回答した人が、58.7%から55.6%と3.1ポイント減少した。
- ・「下水道料金を高い」と回答した人が、前回調査と比較すると、54.6%から49.7%と4.9ポイント減少した。
- ・「わからない」と回答している人は前回と比べると、水道料金は7.5%から16.5%と9ポイント増加し、下水道料金は14.3%から29.2%と14.9ポイント増加した。
- ・水道料金が高いと回答した方は全体の55.6%である。
- ・下水道使用料が高いと回答した方は全体の49.7%である。
- ・水道料金等の納付方法では、口座振替を利用する方が全体の68.3%であった。また、納入通知書(はがき)を利用する人の全員がコンビニでの納入を利用していた。

【上下水道事業について】

- ・水道水の味について、71.1%の人が「とてもおいしい」または「おいしい」と回答した。
- ・全体の72.1%が水道水を飲み水にしている。
- ・市民の皆さんにPRすべき内容として水道水の水質(放射性物質対策を含む)と回答した方が65.8%と最も多かった。
- ・水道水に対して安全性や放射性物質に関する不安が前回調査に比べ34.3%から25.5%と12.9ポイント減少している。

【考察】

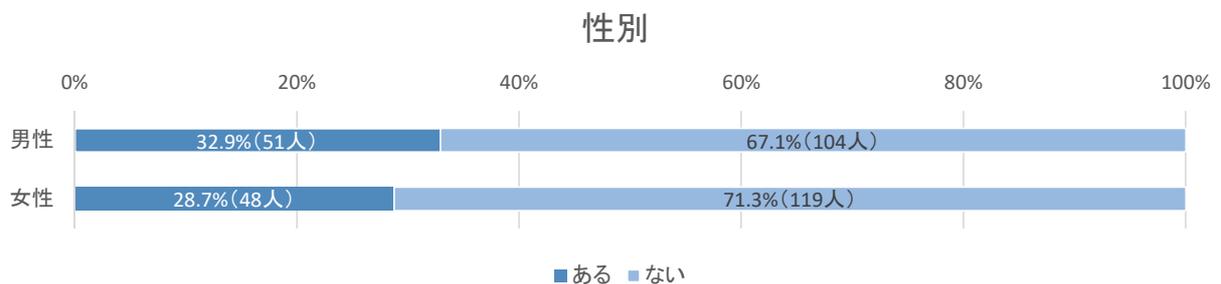
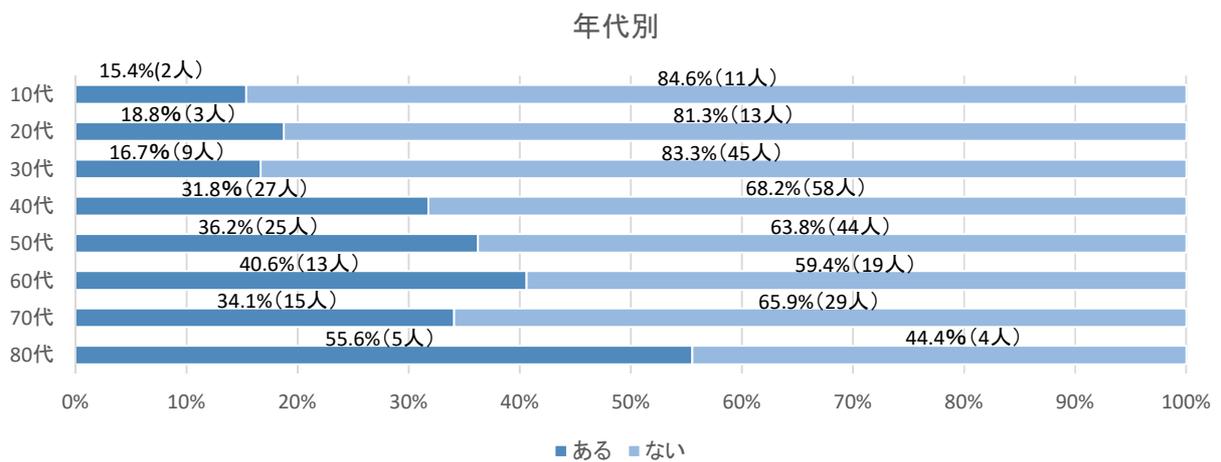
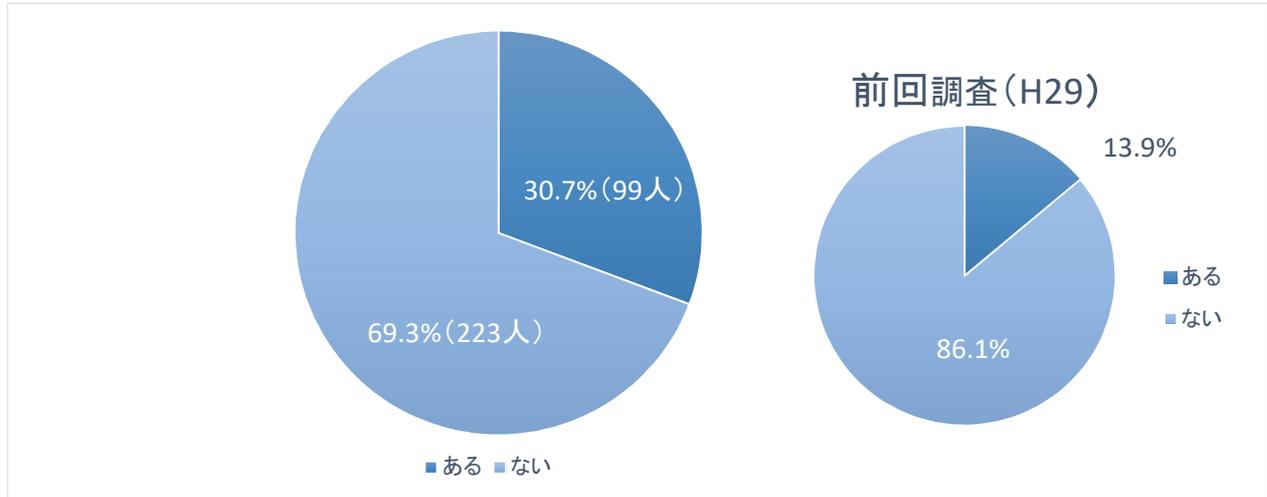
- ・水道水の水質について不安があり、PRすべきと回答する方が多くいるため、さらなる情報提供を行っていく必要がある。
- ・水道料金及び下水道料金に対して高いと回答する方が多いため、金額の算定方法についてPRしていく必要がある。

※構成比は、端数を四捨五入しているため、合計が100.0%にならない場合があります。

第1章 上下水道局について

問1 上下水道局に来局されたことはありますか？（1つ選択）

（回答者：322人）

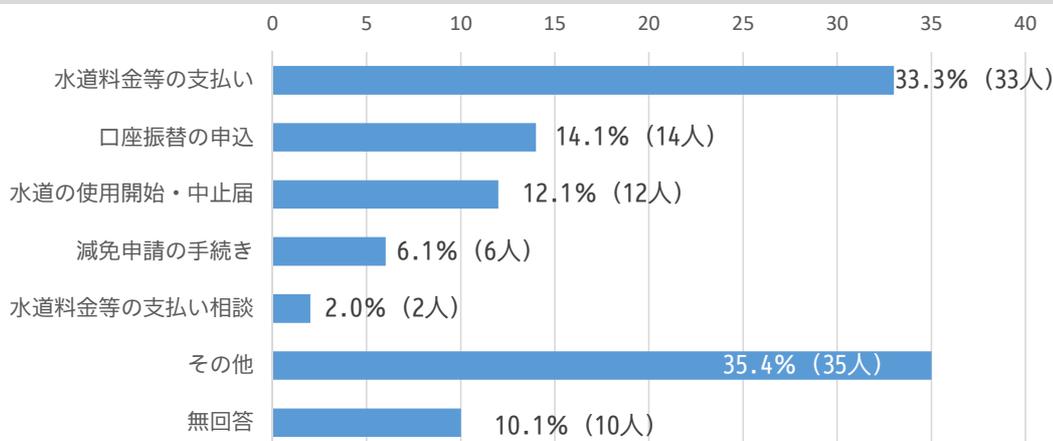


問1で「来局したことがある」と回答した方は全体の322人中約31%の99人だった。年代別にみると、高齢者ほど高い傾向にある。性別では、男性が女性より4.2ポイント高い。

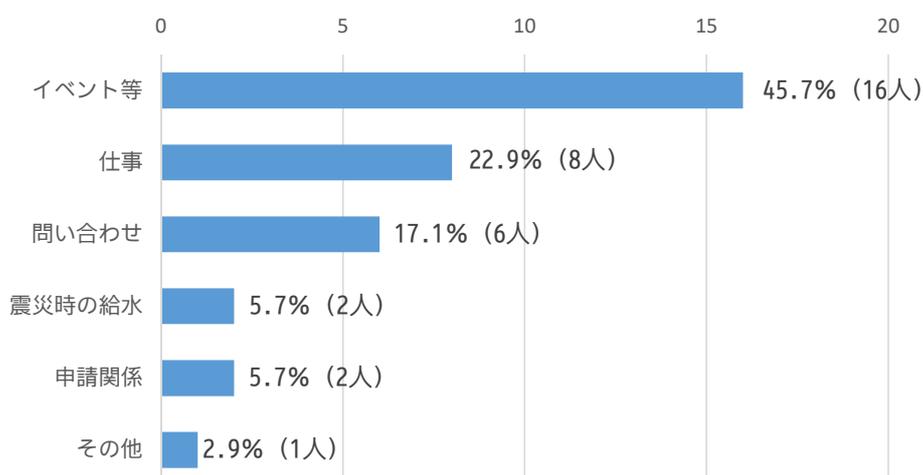
※回答の比率は、その設問の回答者数を基数として算出しました。したがって、複数回答の設問はすべての比率を合計すると100.0%を超えることがあります。

**問2 問1で「ある」を選択された方にお伺いします。
どのような用件で来局されましたか？（複数回答可）**

（回答者：99人）



その他内訳



◆「その他」を選択した方の主な意見

【イベント等】

- ・上下水道局主催の猪苗代湖清掃イベント（集合場所）

【仕事】

- ・勤務先の用事にて、過去の申請内容の確認

【震災時の給水】

- ・震災時の水の供給受付

【申請関係】

- ・浄化槽補助金申請書の書類提出

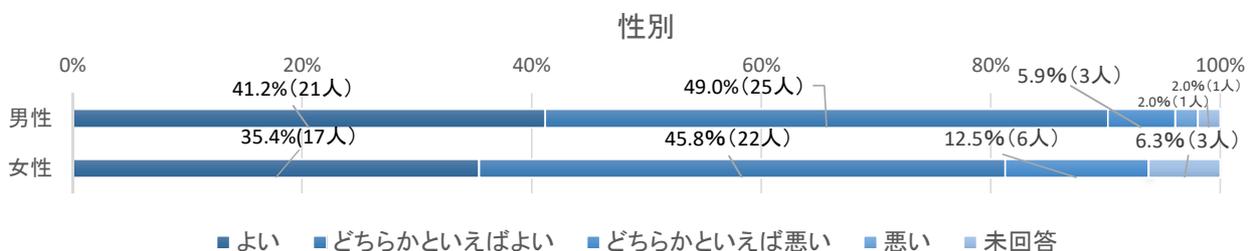
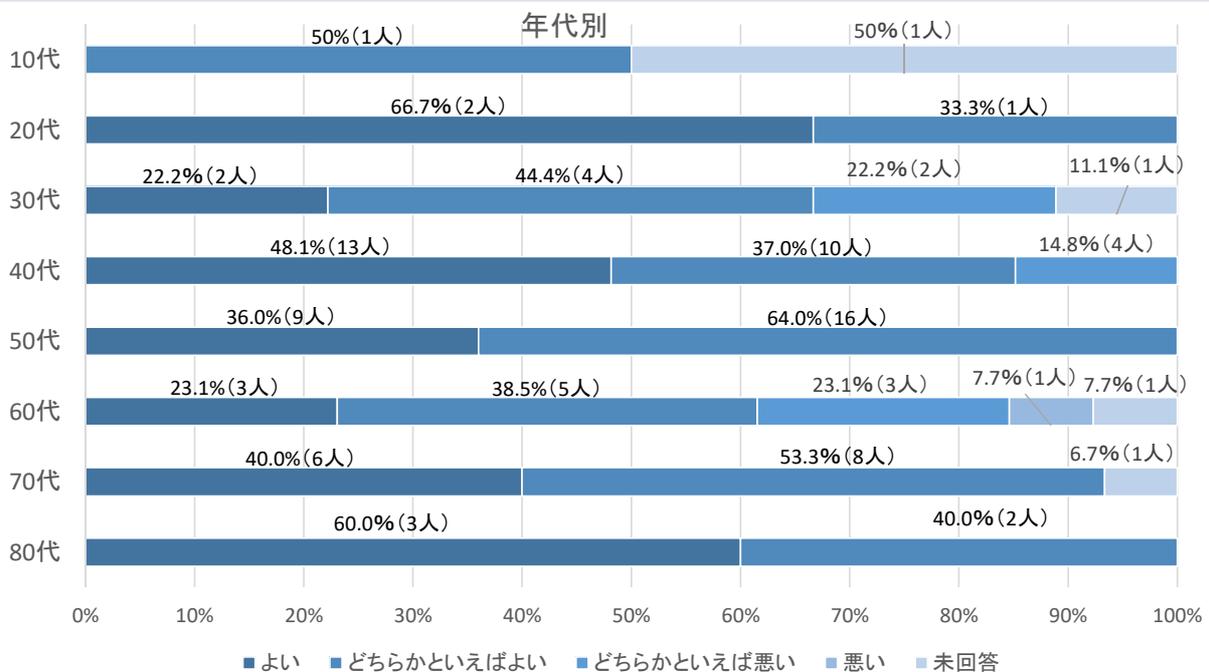
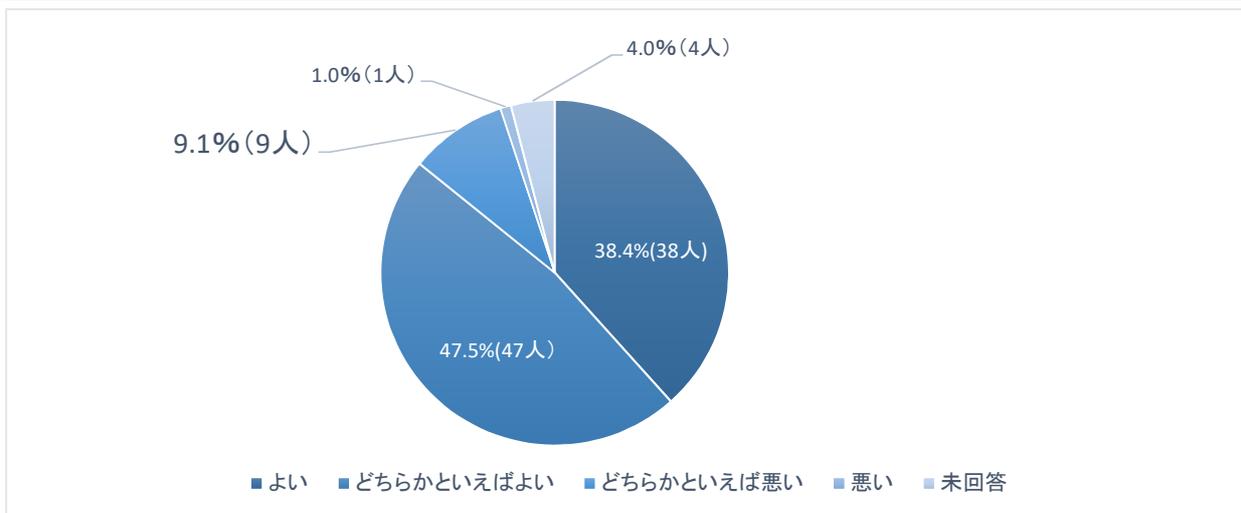
【問い合わせ】

- ・水道配管図面の照会

問1で「来局したことがある」と回答した方のうち、「水道料金等の支払い」が33.3%と最も高く、「口座振替の申込」14.1%、「水道の使用開始・中止届等」が12.1%となった。
 その他を回答した中では16名（45.7%）が上下水道局で主催している猪苗代湖岸清掃等イベントの集合場所や、学校などの施設見学等で来局したと回答した。

問3 問1で「ある」を選択された方にお伺いします。
来局された時の窓口対応の印象はいかがでしたか？（1つ選択）

（回答者：99人）

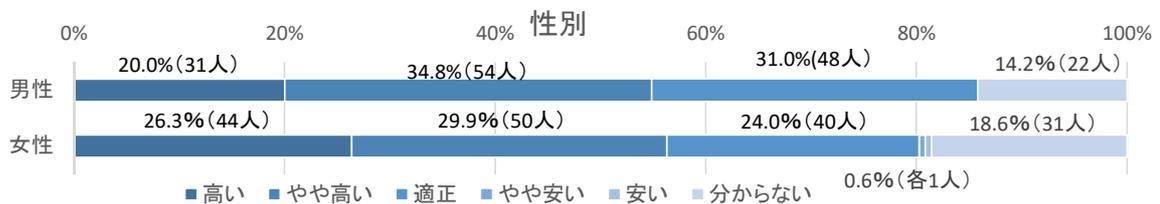
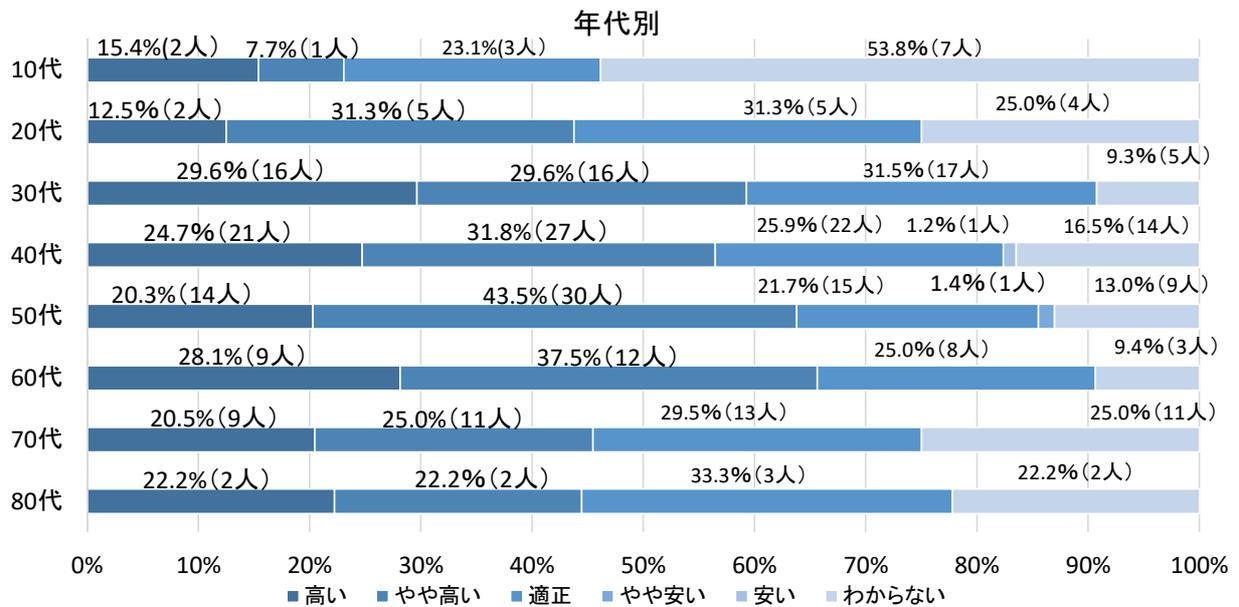
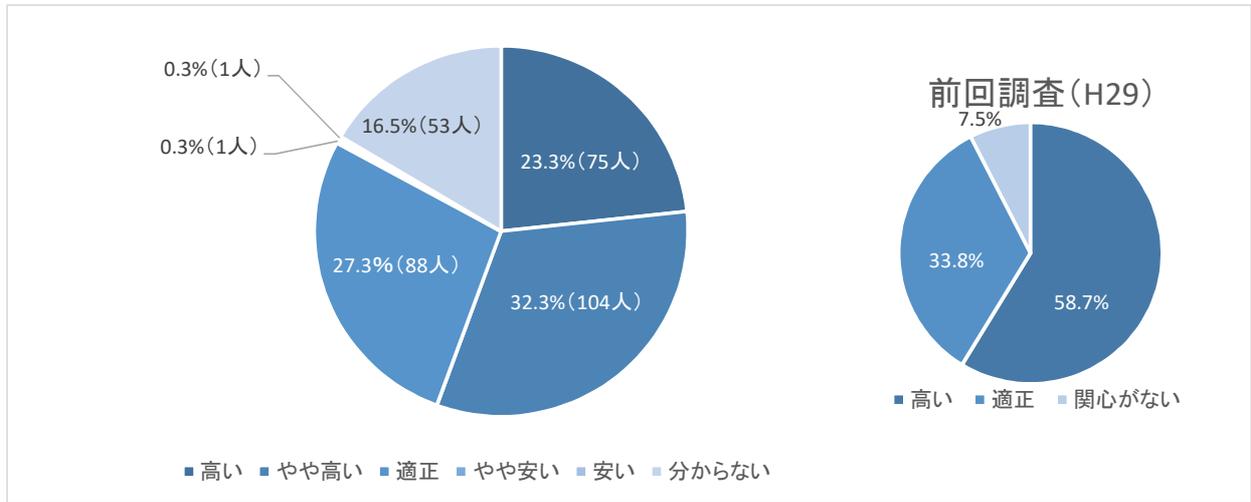


来局したことがある方のうち、窓口対応の印象を「よい」「どちらかといえばよい」と回答した人は85.9%と高い値を示した。

第2章 料金について

問4 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）

（回答者：322人）

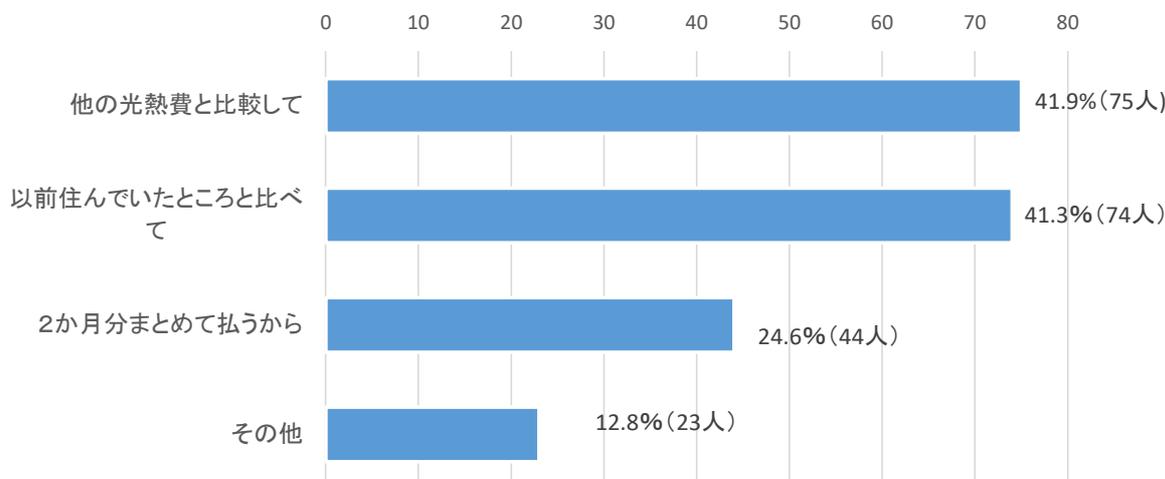


水道料金が「高い」または「やや高い」と回答した人が55.6%と高い値を示した。「高い」「やや高い」と回答した方を年代別にみると60代が65.6%、50代が63.8%、30代が59.2%と回答した。半数以上が水道料金を「高い」「やや高い」と回答しているため、金額の算定方法について広報していく必要が感じられる。

前回調査では「高い」が58.7%であったため3.1ポイント減少、「適正」が33.8%であったため6.5ポイント減少した。しかし「分からない」と回答した方が前回調査に比べ9ポイント上昇した。

問5 問4で「高い」「やや高い」を選択された方にお伺いします。
高いと思う理由は何ですか？（複数選択可）

（回答者：179人）



◆「その他」を選択した方の主な意見

- ・家族が高いといっているから
- ・高いと下水道料金に比例し高くなる
- ・友達に聞いて
- ・市の水道局しか知らない
- ・算出方法が解らない、例えば豊田貯水池で浄化していた時と猪苗代湖の水を浄化するのとどの様に違うのかです
- ・雑誌で全国比で郡山市の水道料金は高いとの記事を見たことがある
- ・公的年金がさがる現状で、公共料金は上がるばかり
- ・安積疏水に伴うコスト負担

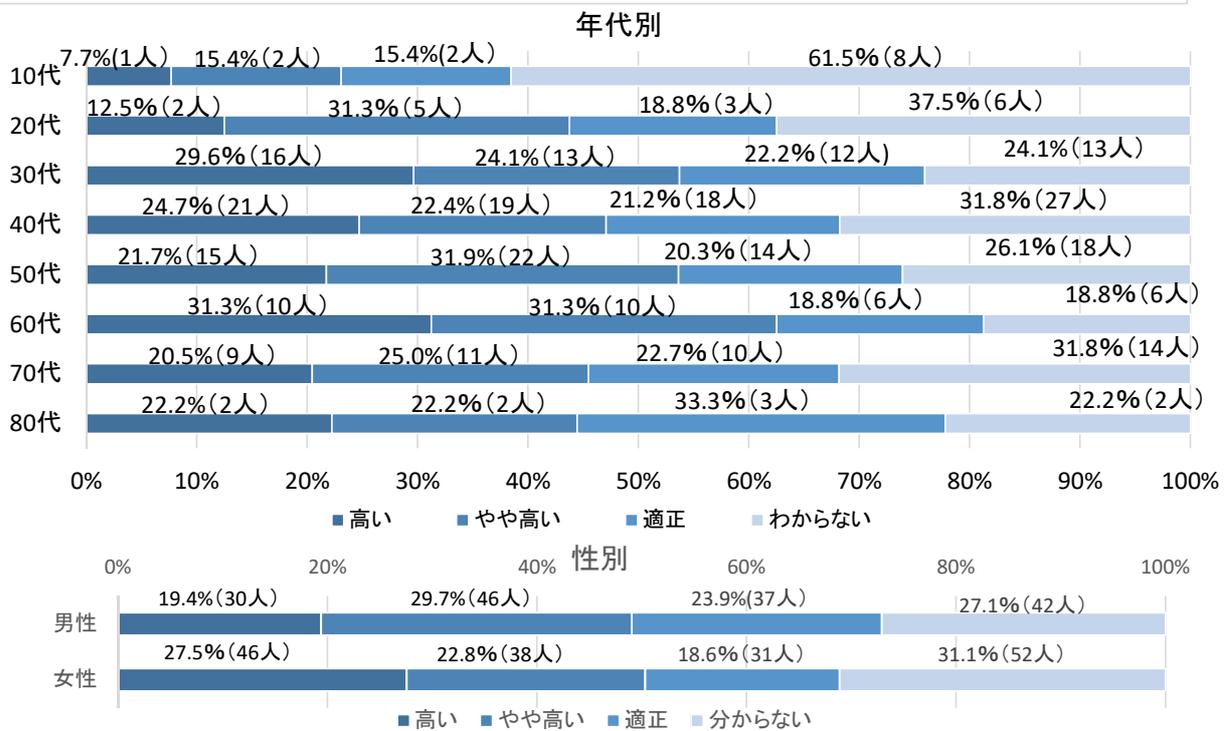
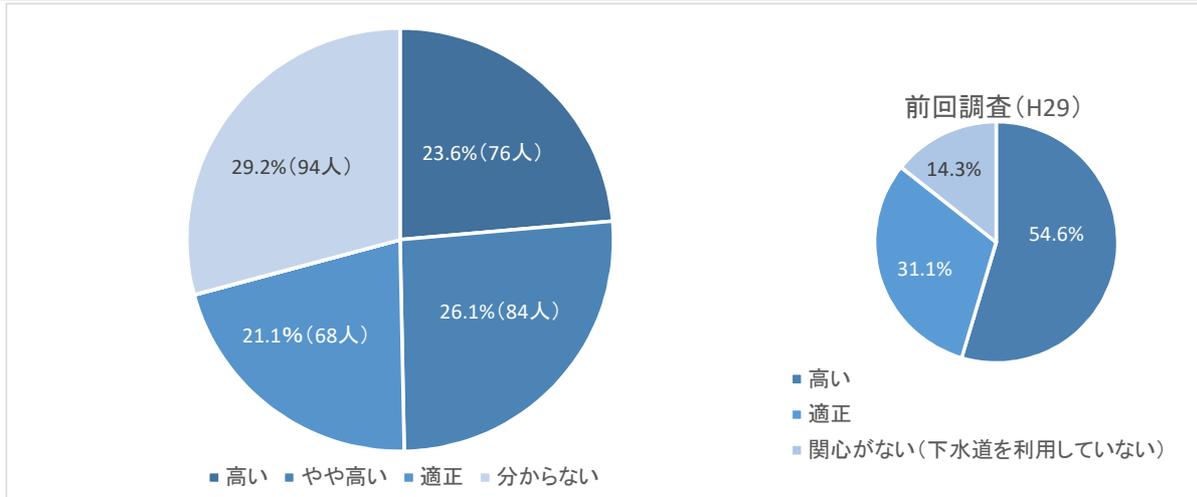
「高い」「やや高い」と感じる理由として、「他の光熱費と比較して」が41.9%と最も高く、「以前住んでいたところと比べて」が41.3%、2か月分まとめて払うから」が24.6%であった。また、その他を選択した方の意見で一番多かったのが、他県や他市町村と比べて高いと回答する方が6.7%とその他の半数を占めた。

水道料金には、人件費、薬品費、設備の維持管理費等が含まれていて、安全・安心な水を安定して供給するために必要な資金として設定されている。

また、一般的に使用されるひと月の使用水量20m³辺りの金額は県内13市の中で4番目に安く、平均を下回っている。

問6 郡山市の下水道使用料についてどのように感じていますか？（1つ選択）

（回答者：322人）

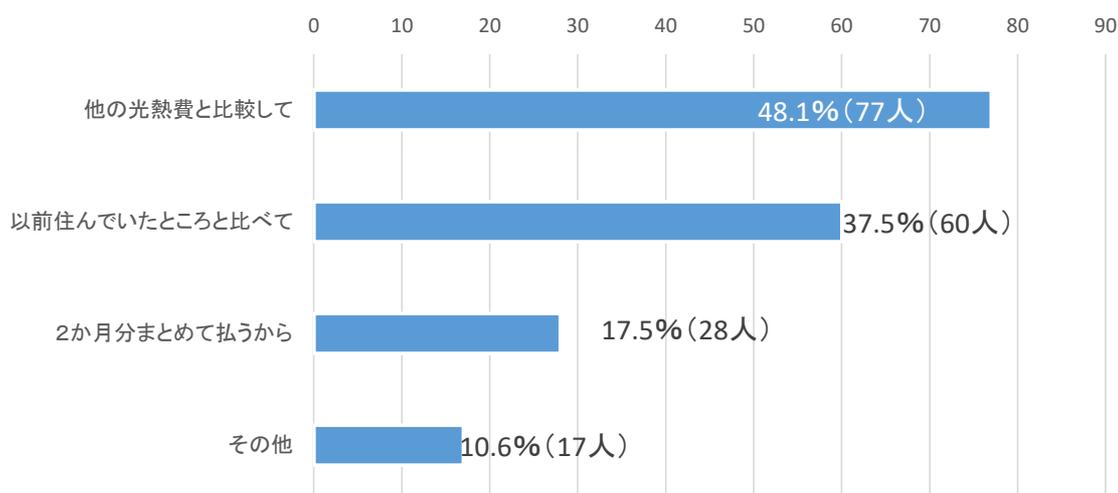


下水道使用料が「高い」「やや高い」と回答した方が約半数の49.7%と高い値を示した。次いで「分からない」と回答した人が29.2%、「適正」と回答した人が21.1%であった。年齢別でみると60代の62.6%、30代の53.7%、50代の53.6%が「高い」「やや高い」と回答した。約半数の方が下水道使用料が「高い」「やや高い」と回答しているため、金額の算定方法について広報していく必要が感じられる。

前回調査と比べ、「高い」が54.6%から49.7%に4.9ポイント減少。「適正」が31.1%から21.1%に10ポイント減少、「分からない」が14.3%から29.2%に14.9ポイント上昇とした。

問7 問6で「高い」「やや高い」を選択された方にお伺いします。
高いと思う理由は何ですか？（複数選択可）

（回答者：160人）

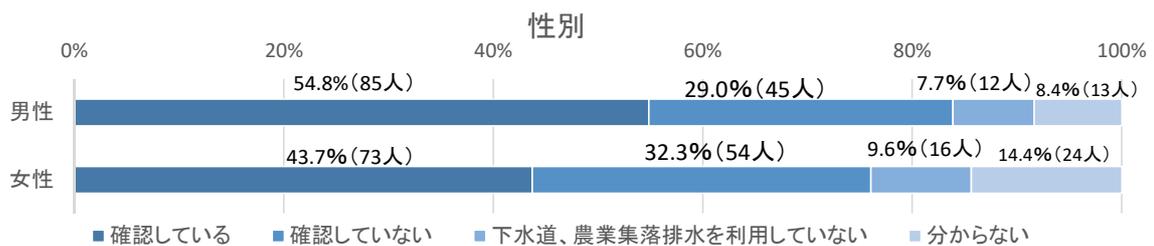
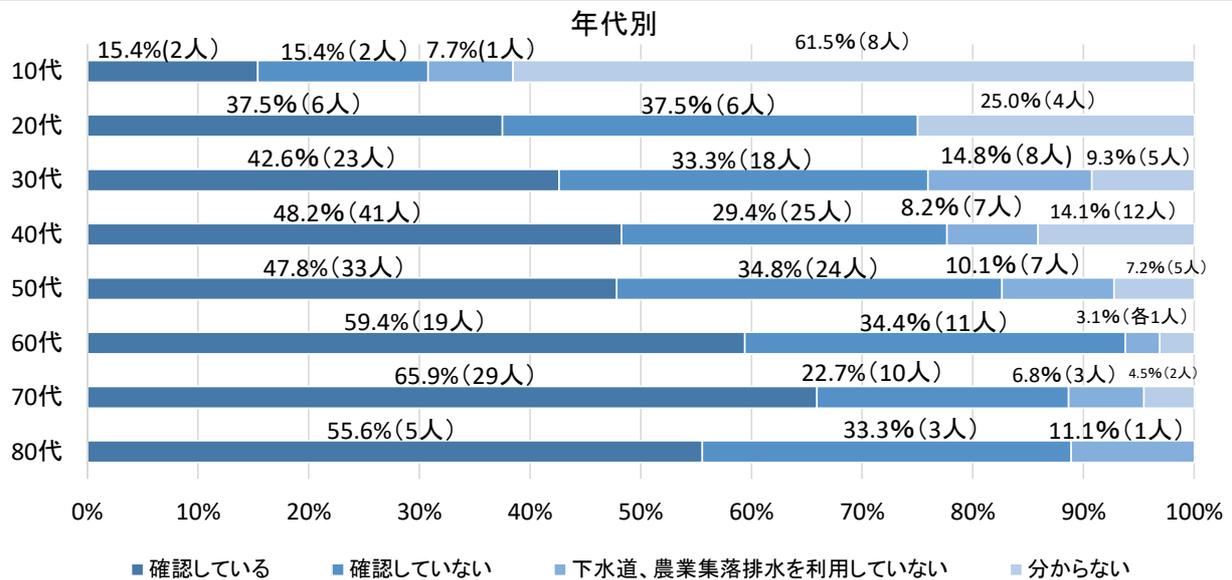
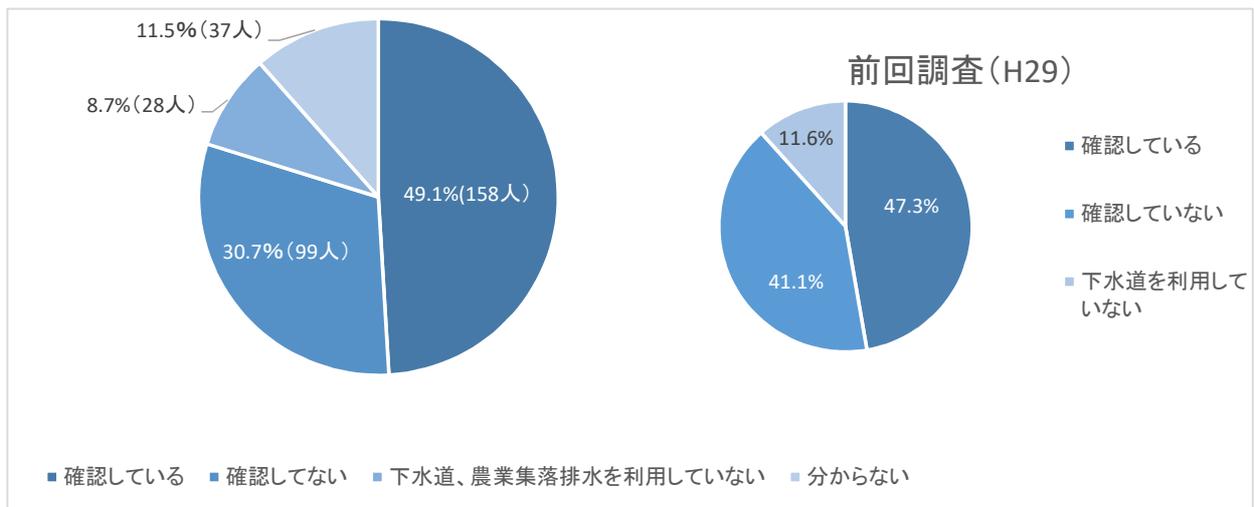


◆「その他」を選択した方の主な意見

- ・郡山市内至るところで下水臭い
- ・友達に聞いて
- ・他の市町村と比較して高い
- ・水道より、下水の方がこんなに高いって思った
- ・使った分を払うのは高すぎる。一律いくらにしたほうがいい

高いと思う理由として、「他の光熱費と比較して」と回答した人が、48.1%と高い値を示し、「以前住んでいたところと比べて」と回答した人が37.5%だった。
水道料金を高い感じる理由と比較すると、「ほかの光熱費と比較して」は6.2ポイント高い。「以前住んでいたところと比べて」は3.8ポイント低い。「2か月分まとめて払うから」は7.1ポイント低かった。

問8 下水道を利用している場合、郡山市の水道料金は下水道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）回答者：322人

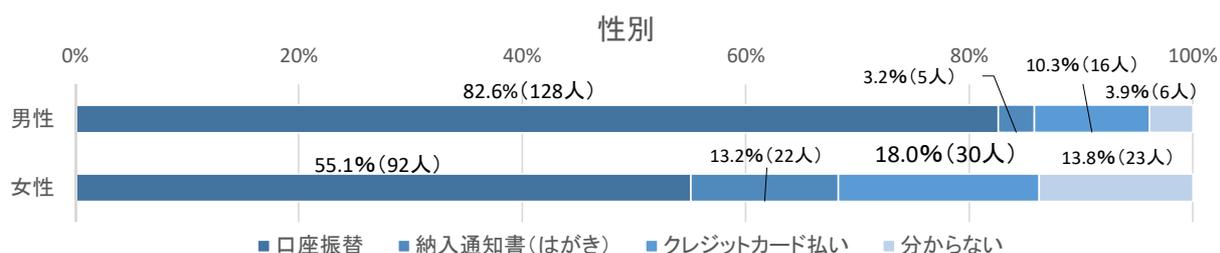
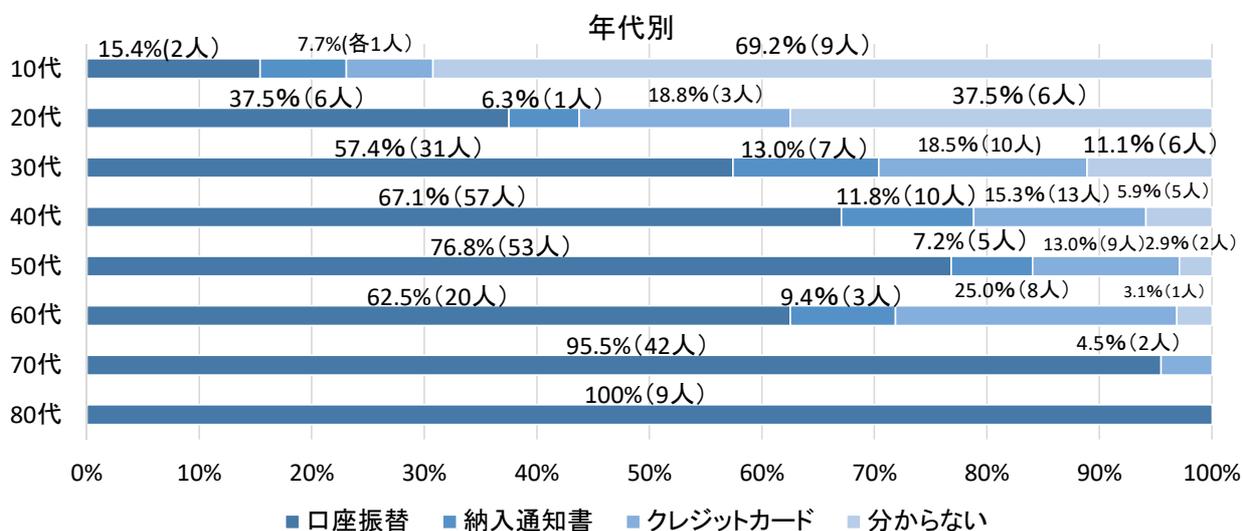
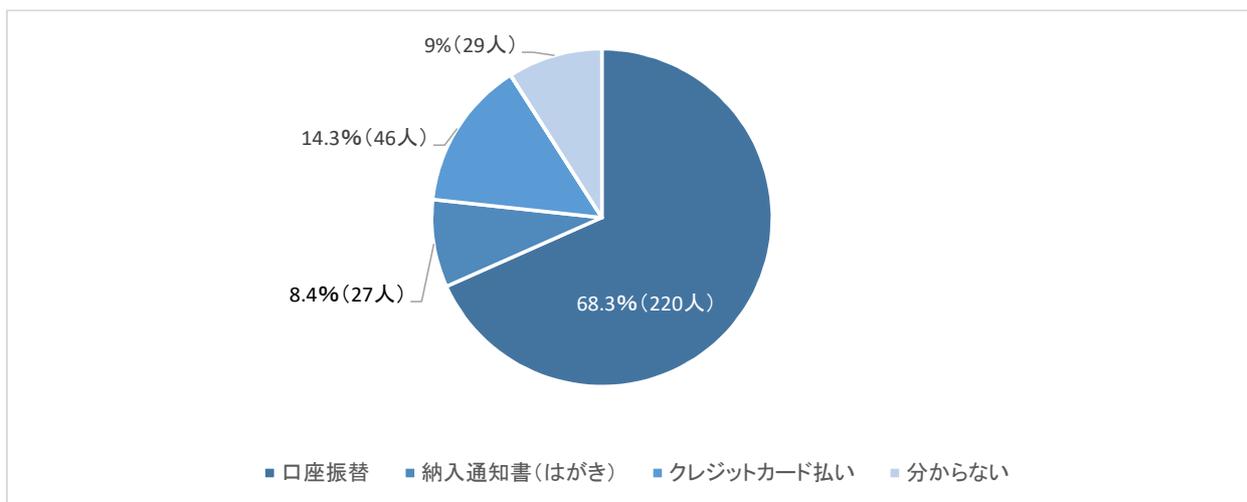


下水道を利用している場合水道料金と下水道使用料の内訳を確認している人が確認していない人と比べ、18.4ポイント上回った。

また前回調査と比較し、「確認をしている」と回答した方が47.3%から49.1%と1.8ポイント上昇し、「確認をしていない」が41.1%から30.7%と10.4ポイント減少した。

問9 現在、水道料金等の納付方法はどれですか？（1つ選択）

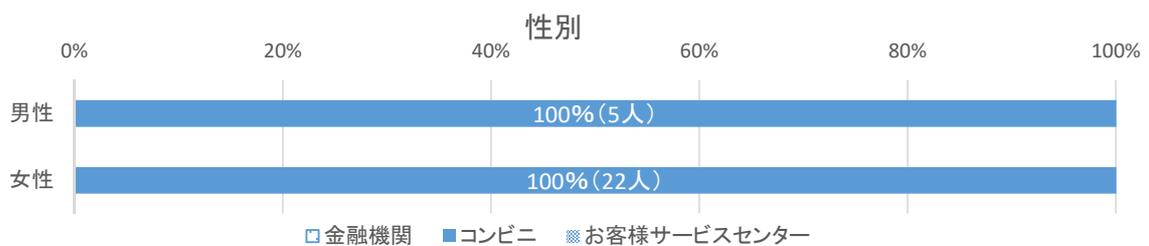
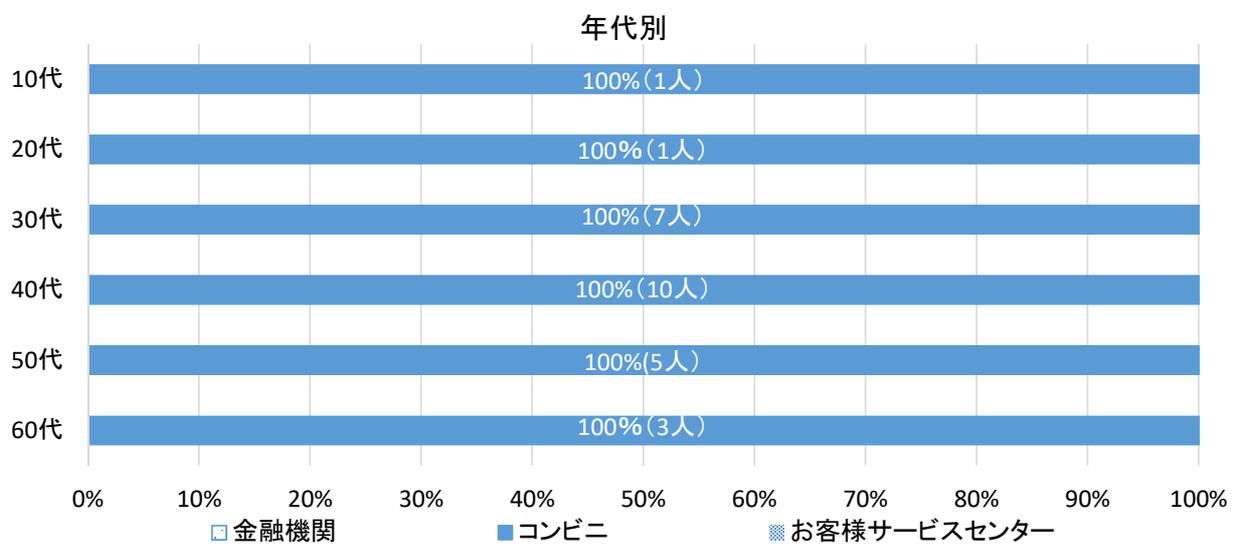
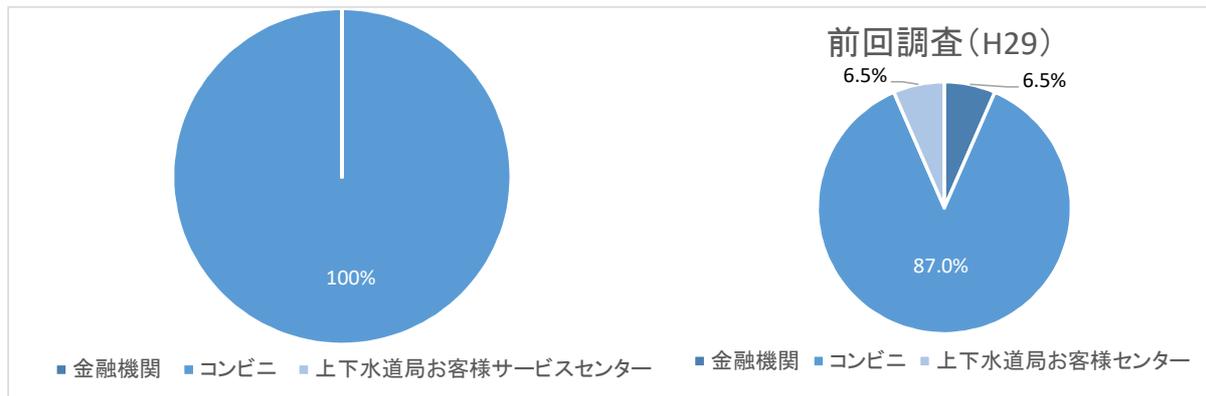
（回答者：322人）



水道料金等の支払いは「口座振替」が68.3%と最も高い値を示した。「クレジットカード払い」14.3%、「納入通知書」8.4%となった。
年代別にみると、70代、80代の方は95%以上が口座振替を利用している。

問 10 問9で「納入通知書（ハガキ）」を選択された方にお伺いします。
主にどちらの窓口で納付しますか？（1つ選択）

（回答者：27人）

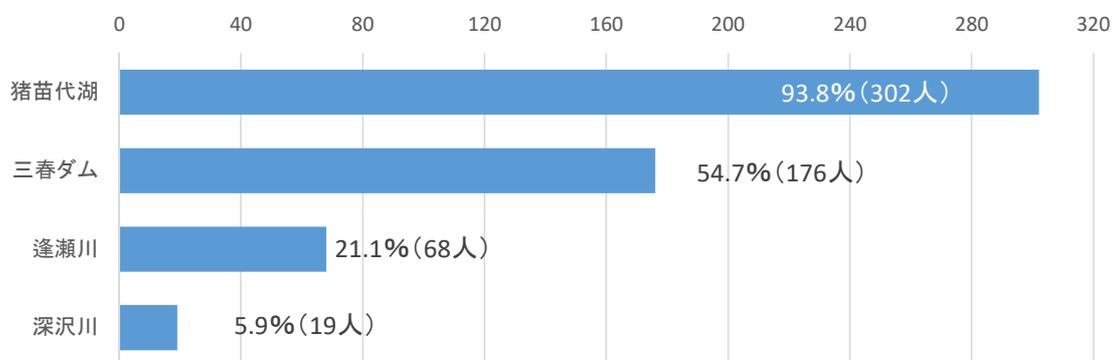


納入通知書で支払っていると回答した人の全員がコンビニでの納付をしていた。
前調査では、「金融機関」6.5%、「お客様サービスセンター」6.5%だったため、納入通知書で支払っている方は、コンビニでの支払いが普及した。

第3章 上下水道事業について

問 11 郡山市の水道水源のうち、ご存知のものを選択してください。（複数選択可）

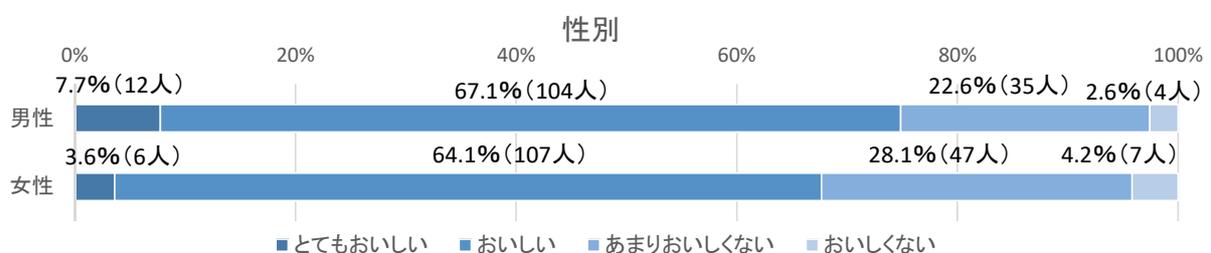
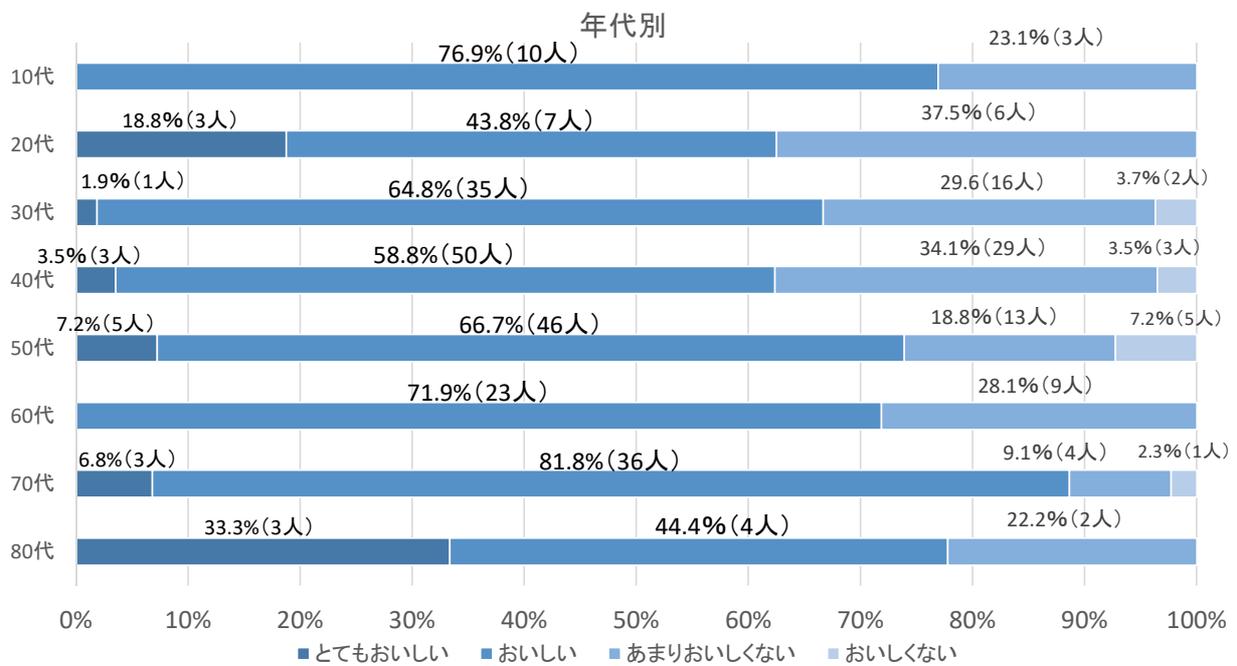
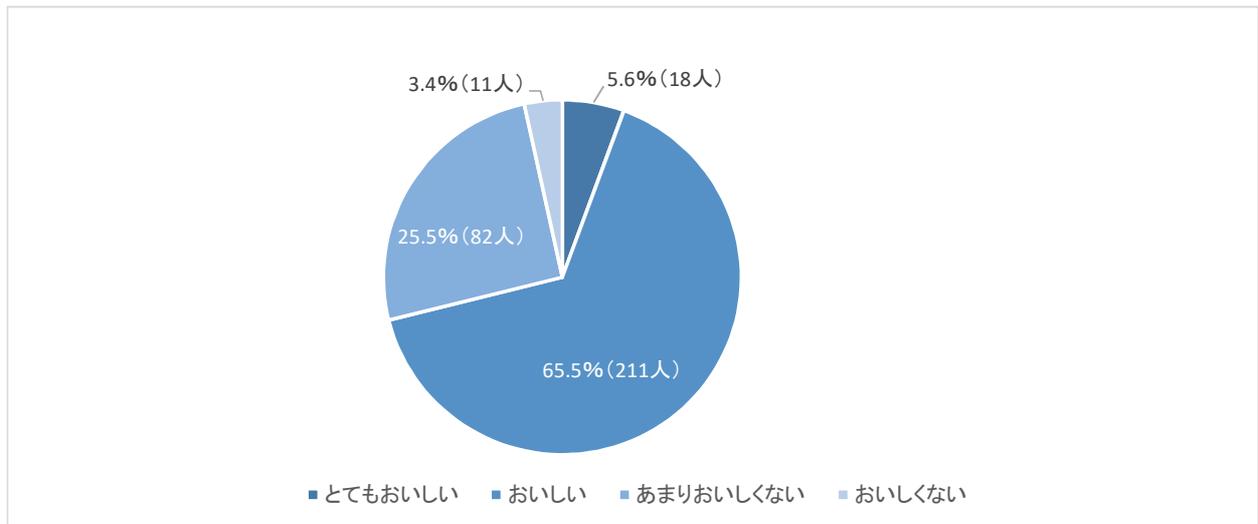
（回答者：322人）



郡山市の水源のうち、全体の93.8%の方が猪苗代湖が水源であることを知っていた。三春ダムを知っていると回答した人は54.7%であった。また、逢瀬川21.1%、深沢川が5.9%と低い値を示した。猪苗代湖を水源として御存知の方が多き理由としては市水道の7割を占めていることが推測される。また深沢川が低い理由としては、熱海の一部地区でしか利用されていないことが考えられる。

問 12 郡山市の水道水の味はいかがですか？（1つ選択）

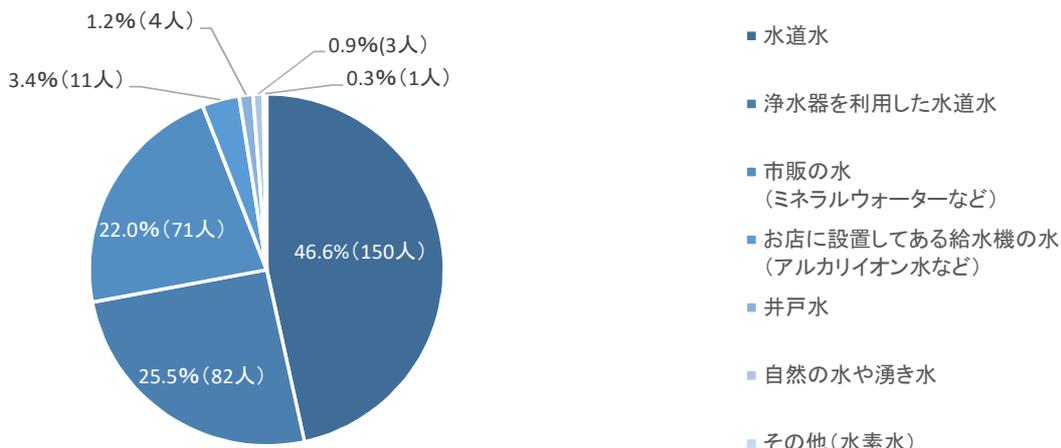
（回答者：322人）



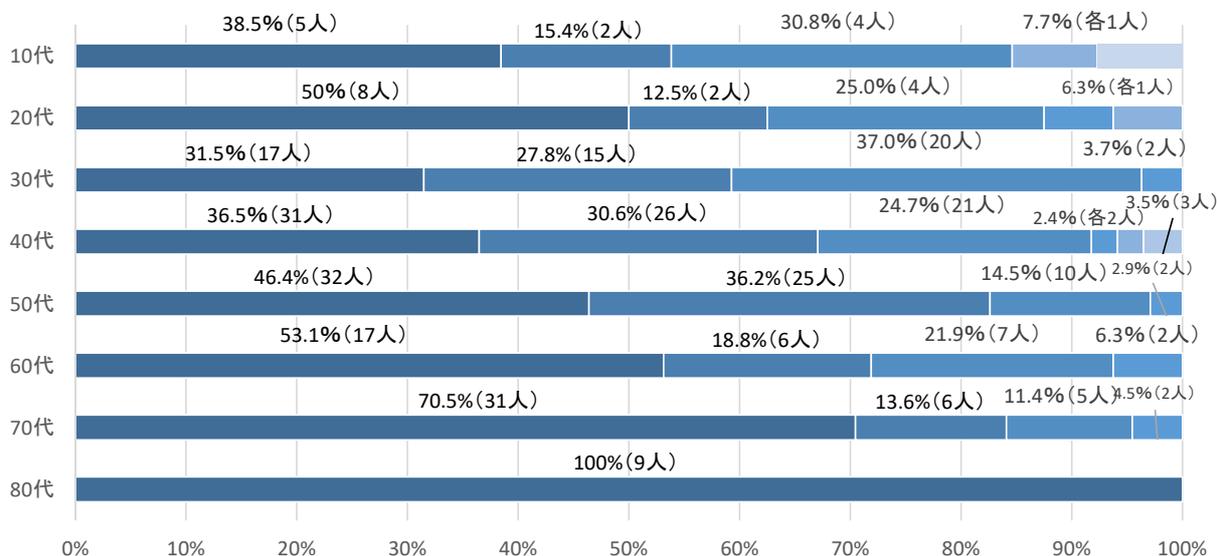
郡山市の水道水の味に関して、「とてもおいしい」「おいしい」と回答した人が、71.1%と高い値を示した。
年代別にみると70代の方の8割以上が「とてもおいしい」「おいしい」と回答している。

問 13 ご家庭での主な飲み水は次のうちどれですか？（1つ選択）

（回答者：322人）

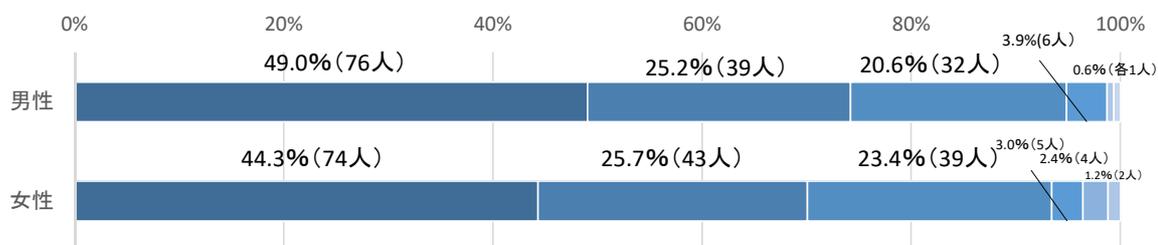


年代別



■ 水道水 ■ 浄水器を利用した水道水 ■ 市販の水 ■ お店に設置してある給水機の水 ■ 井戸水 ■ 自然の水や湧き水 ■ その他

性別

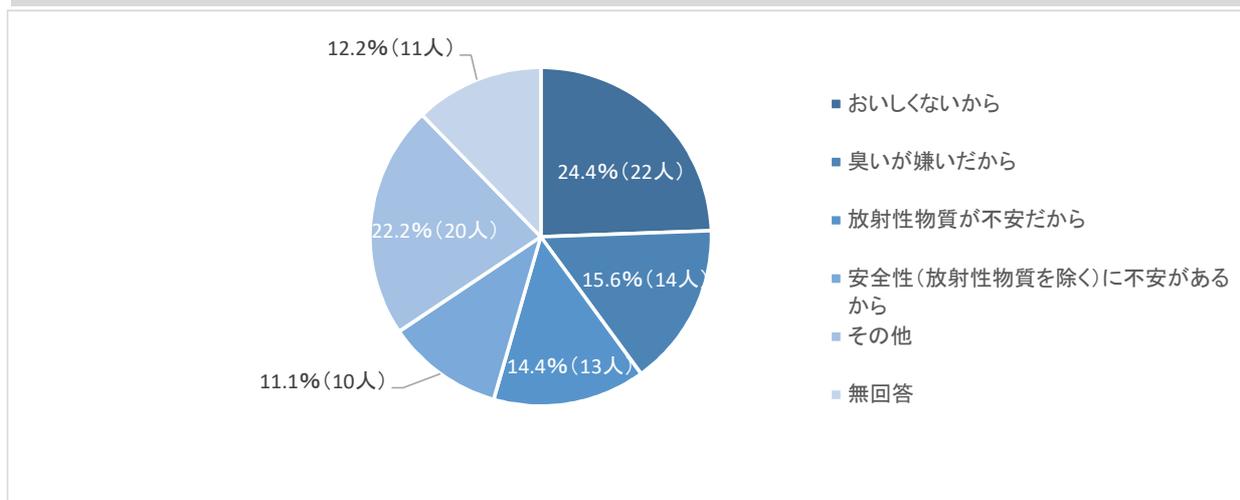


■ 水道水 ■ 浄水器を利用した水道水 ■ 市販の水 ■ お店に設置してある給水機の水 ■ 井戸水 ■ 自然の水や湧き水 ■ その他

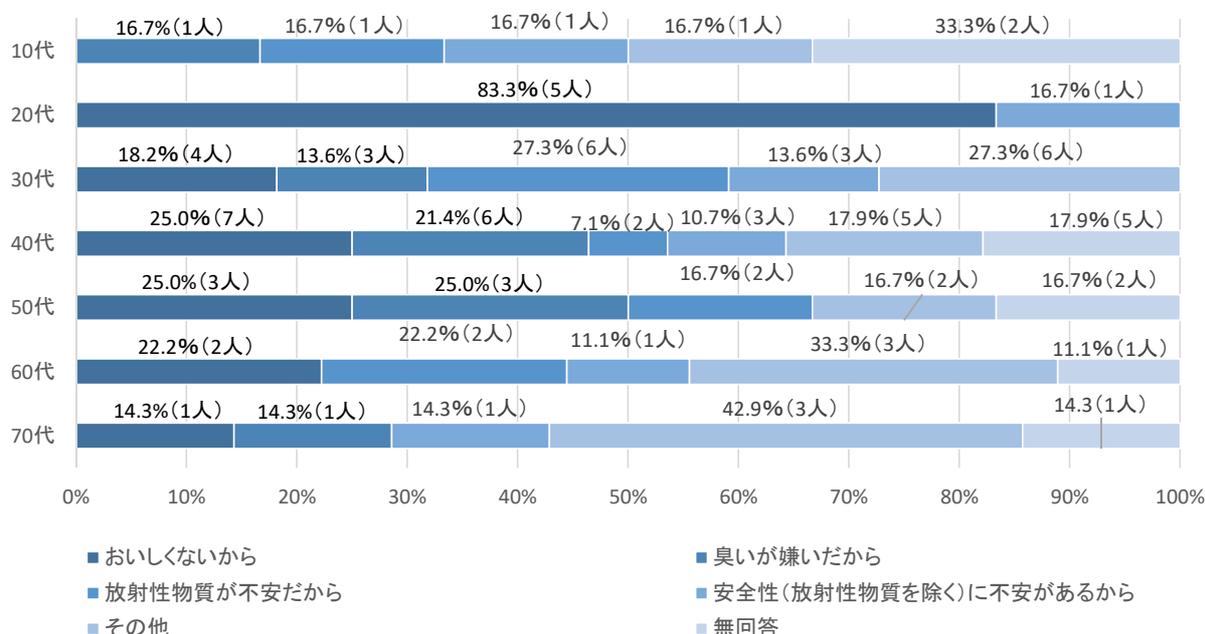
「水道水」「浄水器を利用した水道水」を選択した方が、全体の72.1%と最も多かった。

問 14 問13で「水道水」「浄水器を利用した水道水」以外を選択された方にお伺いします。
水道水を飲まない理由は何ですか？（1つ選択）

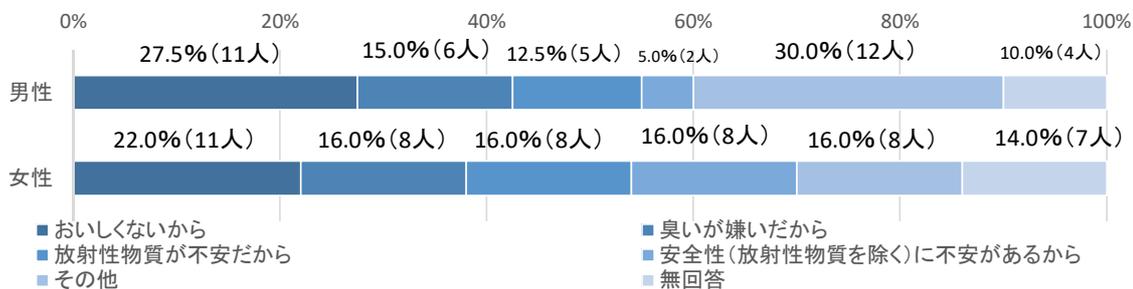
（回答者：90人）



年代別



性別



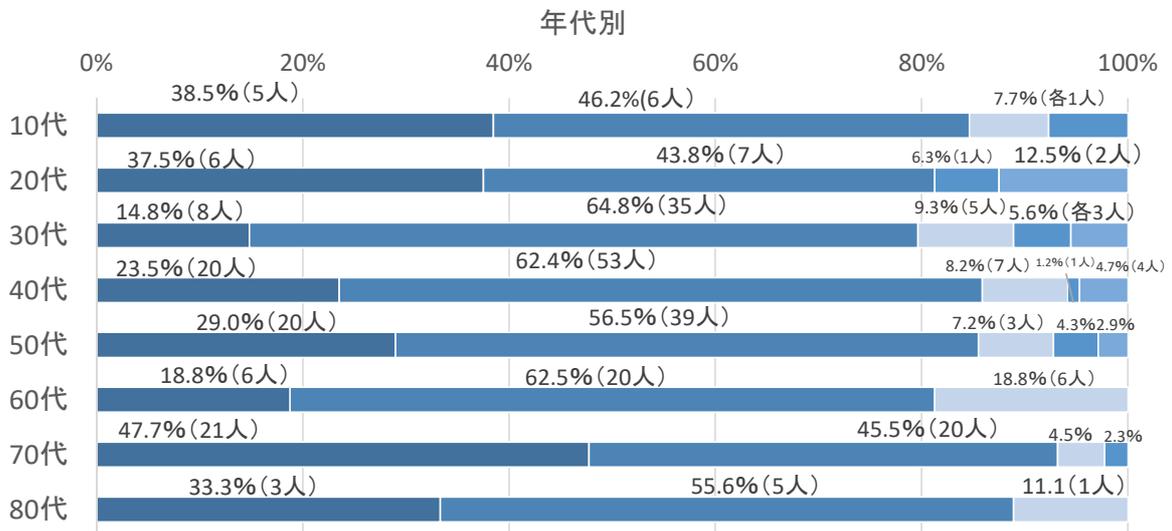
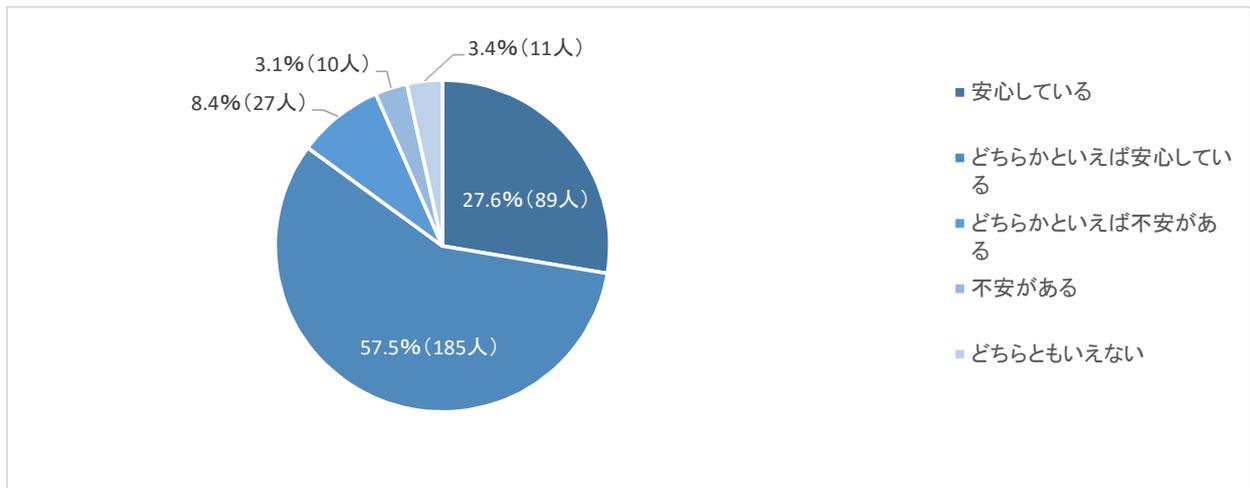
◆「その他」を選択した方の主な意見

- ・冷やして飲むために冷蔵庫にしばらく置いておくと鮮度が心配なので
- ・大震災があってから、飲み水はミネラルウォーターが定着してしまったから
- ・少しでも水道料金を節約したい

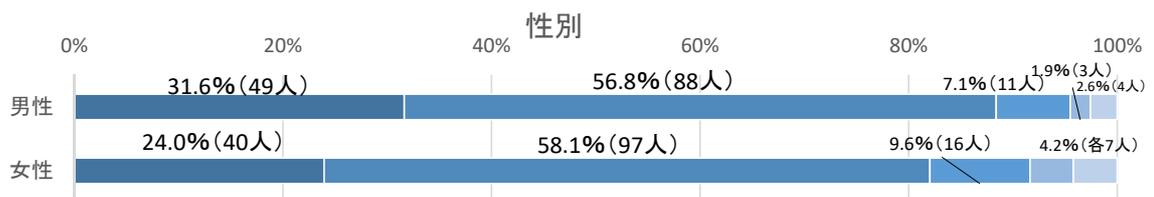
水道水を飲まない理由として最も多かったのは、「おいしくないから」24.4%であった。また、「放射線物質が不安だから」が14.4%、「安全性（放射性物質を除く）に不安があるから」が11.1%の方が回答した。

問 15 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）

（回答者：322人）



■ 安心している ■ どちらかといえば安心している ■ どちらかといえば不安がある ■ 不安がある ■ どちらともいえない



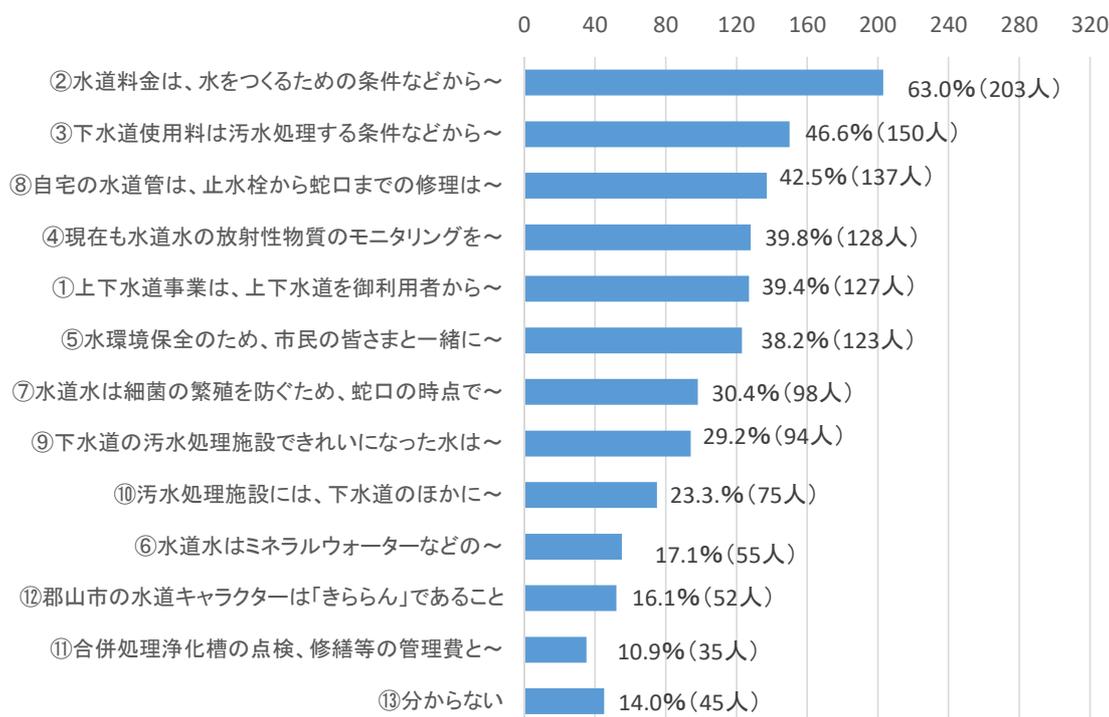
■ 安心している ■ どちらかといえば安心している ■ どちらかといえば不安がある ■ 不安がある ■ どちらともいえない

「安心している」「どちらかといえば安心している」と回答した方が85.1%であった。
 年代別に見ると70代の方の93.2%が「安心している」または「どちらかといえば安心している」と回答した。
 各年代ともに約80%以上の方が「安心している」または「どちらかといえば安心している」と回答した。

問 16 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)

(回答者：322人)

- ① 上下水道事業は、上下水道を御利用者からいただいた料金で、経費をまかなう独立採算で経営していること。
- ② 水道料金は、水をつくるための条件などから費用に差が生じるため、市町村ごとに料金に違いがあること。
- ③ 下水道使用料は汚水処理する条件などから費用に差が生じるため、市町村ごとに使用料に違いがあること。
- ④ 現在も水道水の放射性物質のモニタリングを実施し、放射性物質は不検出であること。
- ⑤ 水環境保全のため、市民の皆さまと一緒に猪苗代湖湖岸の清掃を行っていること。
- ⑥ 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。
- ⑦ 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。
- ⑧ 自宅の水道管は、止水栓から蛇口までの修理は利用者の負担になること。
- ⑨ 下水道の汚水処理施設できれいになった水は、阿武隈川などの河川に放流されていること。
- ⑩ 汚水処理施設には、下水道のほかに農業集落排水や合併処理浄化槽があること。
- ⑪ 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。
- ⑫ 郡山市の水道キャラクターは「きららん」であること。
- ⑬ 分からない。

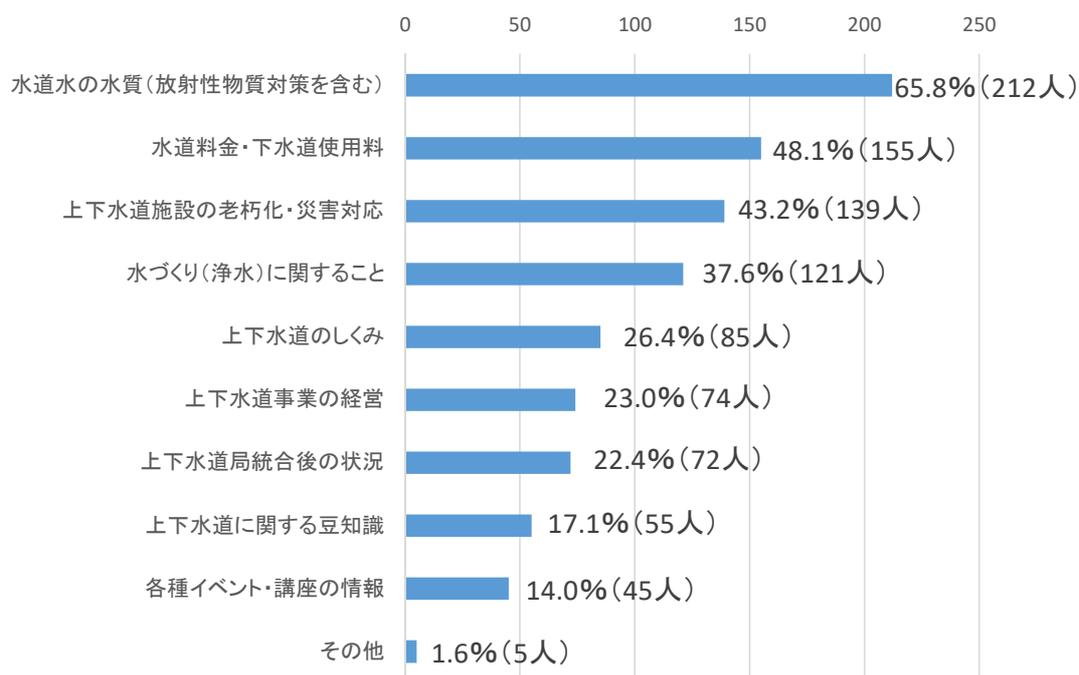


「水道料金は、水を作るための条件などから費用に差が生じるため、市町村ごとに料金に違いがあること」を知っていた方が63.0%と6割を越えた。しかし「下水道使用料は汚水処理する条件などから費用に差が生じるため市町村ごとに料金に違いがあること」を知っていた方は46.6%と半数に達しなかった。また、「合併処理浄化槽の点検、修繕費等の管理費と下水道使用料を比べると、一般的に下水道使用料の方が安い」を知っていた方が10.9%と低かった。

下水道使用料の算定方法や合併処理浄化槽の管理費との比較について、PRしていく必要が感じられる。

問17 上下水道局が市民の皆さまにPRすべき内容は何ですか？（複数選択可）

（回答者：322人）



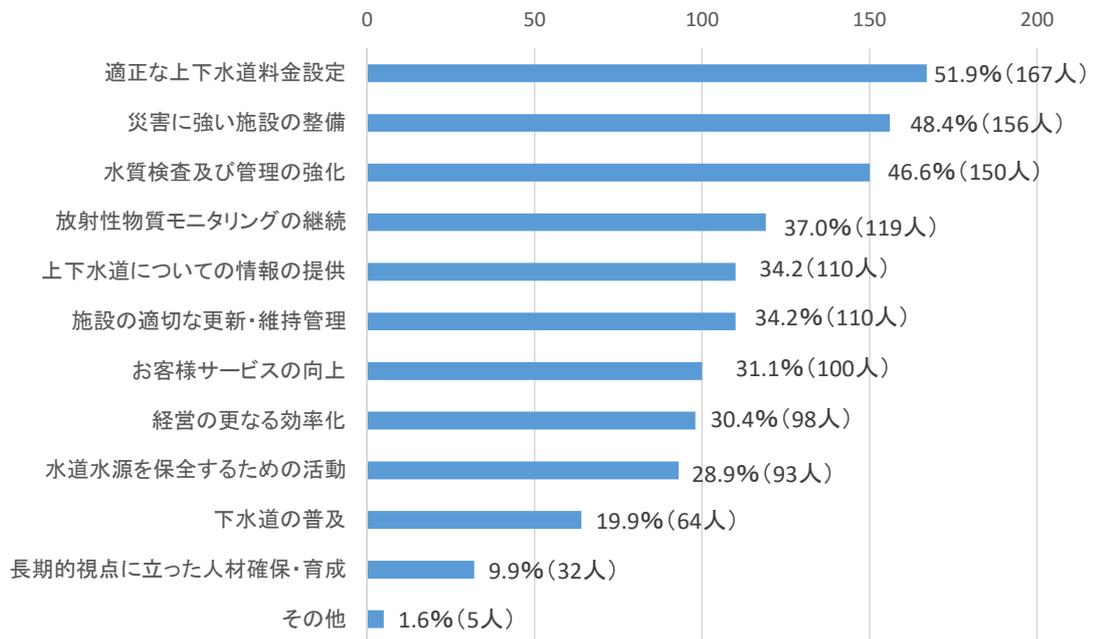
◆「その他」を選択した方の主な意見

- ・原水を猪苗代湖一本に出来ないか？
- ・水源となる森林、湖水の維持、整備について

市民の皆さまにPRすべき内容については、水道水の水質（放射性物質対策を含む）を選択した方が、65.8%と最も多かった。問15で水道水の水質について、「安心している」「どちらかというと安心している」と85.1%の方が回答したが、一方で問14で放射性物質や安全性について25.5%の方が不安であると回答していたため、水道水の安全性について、引き続きPRしていく必要が感じられる。次いで「水道料金・下水道使用料」についてPRすべきと回答した方が48.1%となっている。

問18 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）

（回答者：322人）



◆「その他」を選択した方の主な意見

- ・富久山の自宅が下水がないので通してほしいです
- ・運営内容の透明化と公表
- ・民間の優秀な人材を年齢制限なく採用し、組織をよくする
- ・老朽化が気になります

今後上下水道局に対して期待することとして、51.9%の方が「適正な上下水道料金設定」を期待すると回答した。次いで「災害に強い施設の設備」48.4%、「水質検査及び管理の強化」46.6%と高い値を示した。

問19 水道、下水道についてご意見がありましたらお書きください（自由記述）

郡山に引っ越してきて10年になります。当初は水道料金の高さに驚きましたが、他県ではやっていないと思われる放射性物質のモニタリングなど行っているなら、多少高くても納得だと思います。

（女性 30代）

高品質の水を確保するための好ましい環境整備のための市民への啓発活動が重要と思っている。又節水についての啓発活動も充実する必要がある。（男性 70代）

自然環境保護、安心、安全等に市民を巻き込んで住み良い街を目指していければいいですね。

（女性 50代）

きれいな水は生活でなくてはならないものです。経営も大変だと思います。震災以来無駄に使わないなど個人個人が意識しています。老朽化や経費に関して紙面での提供だけでなくローカルなテレビ番組での呼びかけしてみればどうですか。いろんな年齢層にもつたわると思います。（女性 50代）

毎日使っている水のことをあまり知りません。豊田浄水場から堀口浄水場へ変わった経緯、また堀口浄水場の紹介などがあるとよいと思います。（今まであったらすみません）

下水道料金が高いように感じています。それを支払うのを避けて下水道工事がまだの世帯もあるので、支払っている方としては不公平感がある人は少なくないと思います。そのあたりが今後どうなるのかも知りたいところです。（女性 50代）

公営企業にて水道事業を運営するメリットを、広くアピールしてほしいです。郡山市においては、安積疏水の歴史・文化も踏まえて、水に対する恩恵を受けている土地柄、上下水道局に勤務されている方々も、他の自治体とは一味違うサービスの展開などを検討していただきたいです。（男性 40代）

災害等により長期の断水が起こった時の給水場所や給水方法などを定期的に広報してほしい。

（女性 60代）

検針の方にお逢いし、色々聞いています。もう少し現状について、アナウンスがあれば分かりやすいと思います。（男性 50代）

私が小学生のころは夏になると断水などがありましたが、今はまったく不安なく水道水が使用できるのは大変ありがたいです。

郡山市は水道代が高いという、都市伝説？があるので、きちんと市民に理解していただくようにしては？と、思います。（女性 50代）

定期的にリーフレットで様々なお知らせやご案内を頂戴し、ありがたいと思っております。わかりやすく、親しみやすい内容です。他の自治体の皆さまのお手本になる内容だと感じております。企画、編集ともに大変ですが、今後も楽しみにしております。（女性 50代）