

2021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3年8月2日(月)～8月11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 (男性名164名 女性196名)
- ・回答者数 332名 (男性名154名 女性178名)
- ・回答率 92.2%

【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	3	6	11	30	36	14	43	11	154
女性	4	11	36	60	44	19	3	1	178
合計	7	17	47	90	80	33	46	12	332

【結果概要】

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30.7%から34.4%に3.7ポイント増加した。
- ・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』と回答した方は64.8%であった。

料金について

- ・「水道料金が高い」と回答した人は、59.6%で前回調査時の55.6%から4.0ポイント増加した。
- ・「下水道使用料が高い」と回答した人は、51.8%で前回調査時の49.7%から2.1ポイント増加した。
- ・「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16.5%から16.9%と0.4ポイント増加し、下水道使用料は29.2%から28.6%と0.6ポイント減少した。
- ・水道料金が高いと回答した方は全体の59.6%であった。
- ・下水道使用料が高いと回答した方は全体の51.8%であった。
- ・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66.0%であり、次いで、クレジットカードやスマートフォンアプリ等の電子マネー等を利用する方は18.1%であった。また、納入通知書(ハガキ)を利用する方の95.7%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、70.5%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75.3%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43.1%と最も多く、次に水道料金・下水道使用料が40.7%であった。
- ・水道水の放射性物質のモニタリング検査の実施を継続したほうが良いと回答した人は91.6%であった。

【考 察】

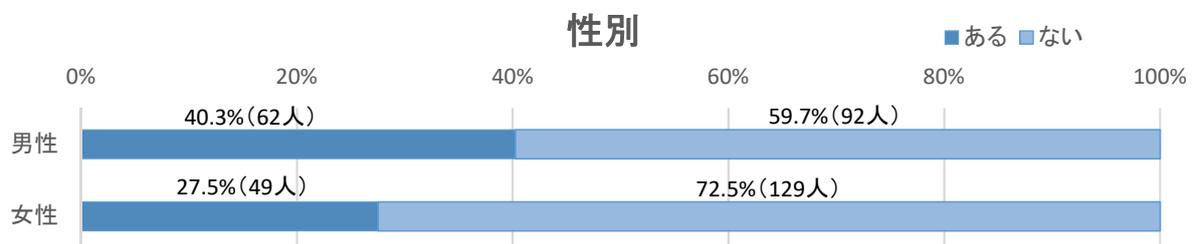
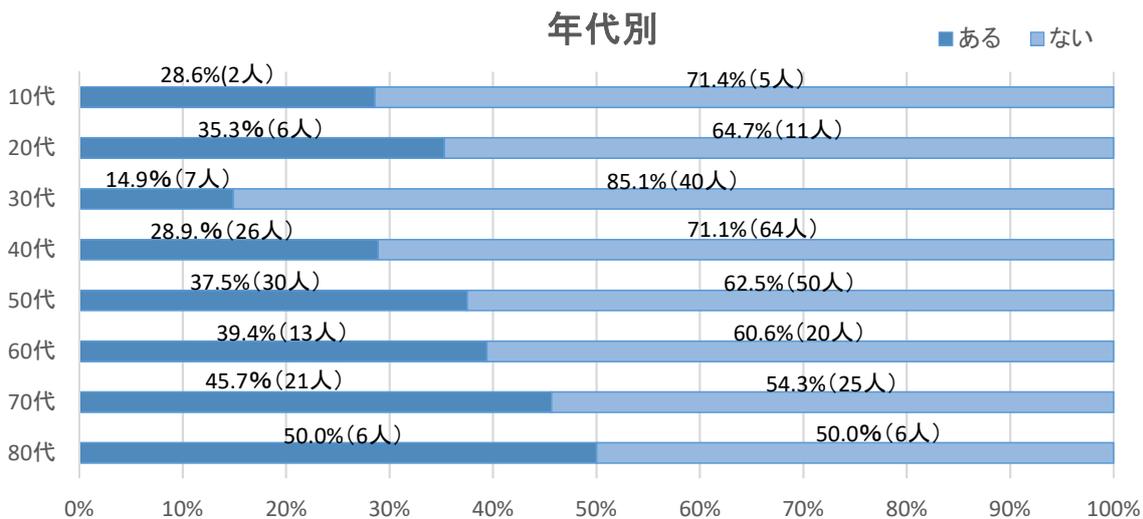
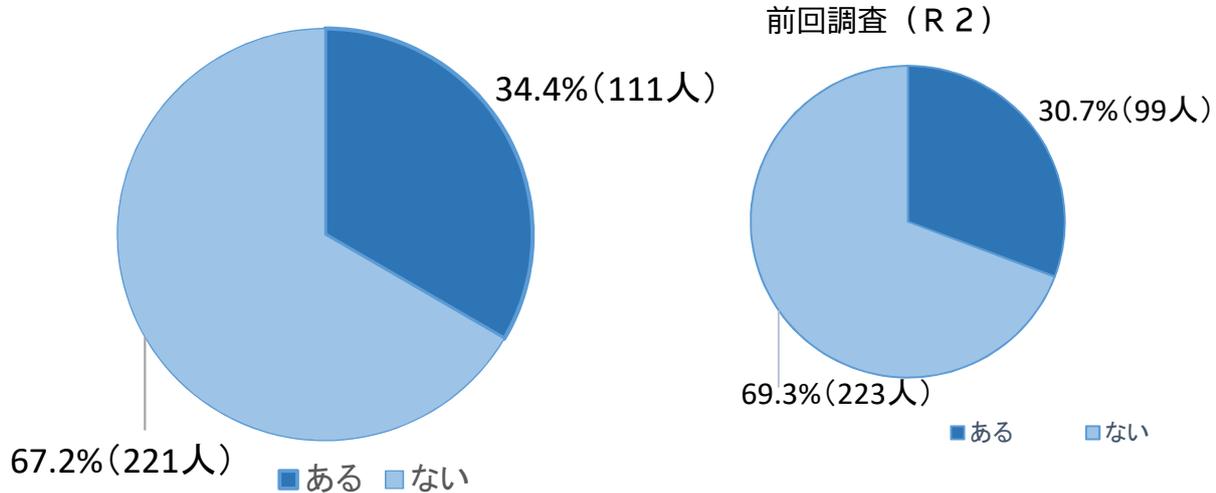
- ・水道水について、安心いただいている評価はあるものの、水質についてPRすべきと回答する方が多くいるため、さらなる情報提供を行っていく必要がある。
- ・水道料金及び下水道料金に対して高いと回答する方が多いため、金額の算定方法及び他市との比較等についてPRしていく必要がある。

※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 上下水道局に行ったことはありますか？（1つ選択）

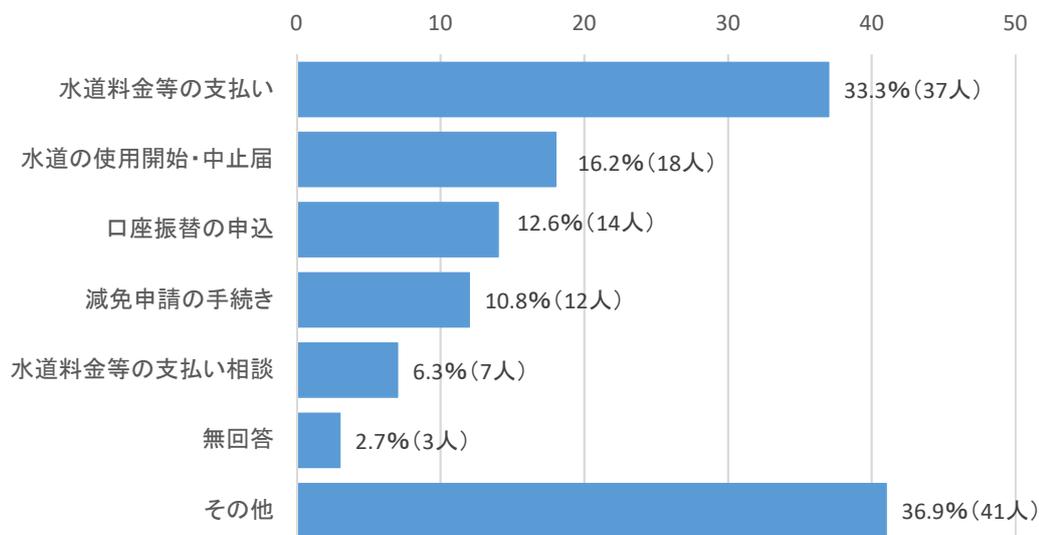
（回答者：332人）



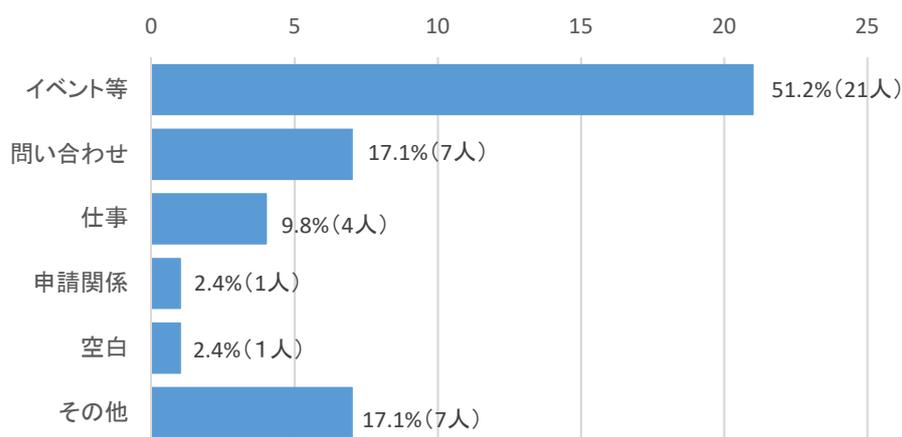
問1で「来局したことがある」と回答した方は全体の34.4%だった。
年代別にみると、70代から80代が高い傾向にある。性別では、男性が女性より12.8ポイント高い。

問2 問1で「ある」を選択された方にお伺いします。
 用件は次のどれでしたか？（複数回答可）

（回答者：111人）



その他の内訳



◆ 「その他」を選択した方の主な意見

【イベント等】

- ・浄水場の見学会参加
- ・上下水道局が主催するイベント

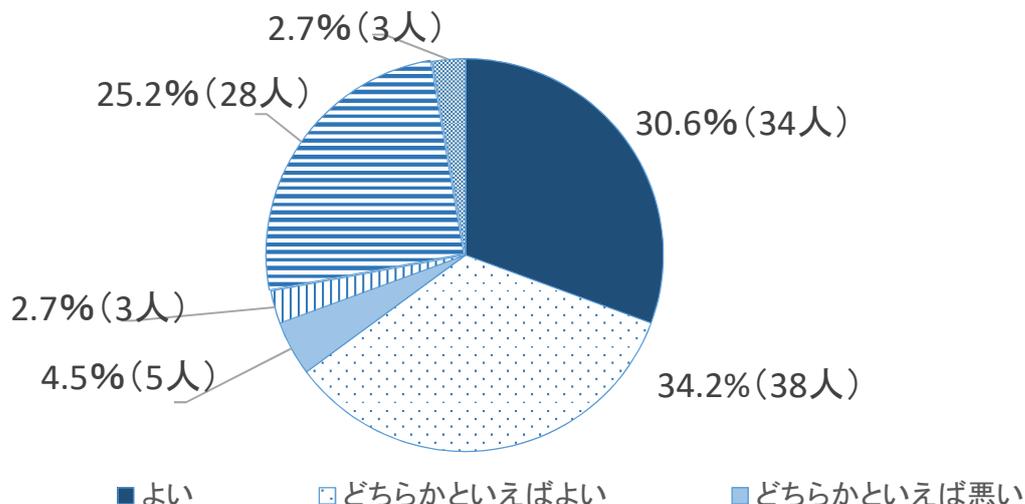
【問い合わせ】

- ・水道配管図面の照会
- ・水道管水漏れ

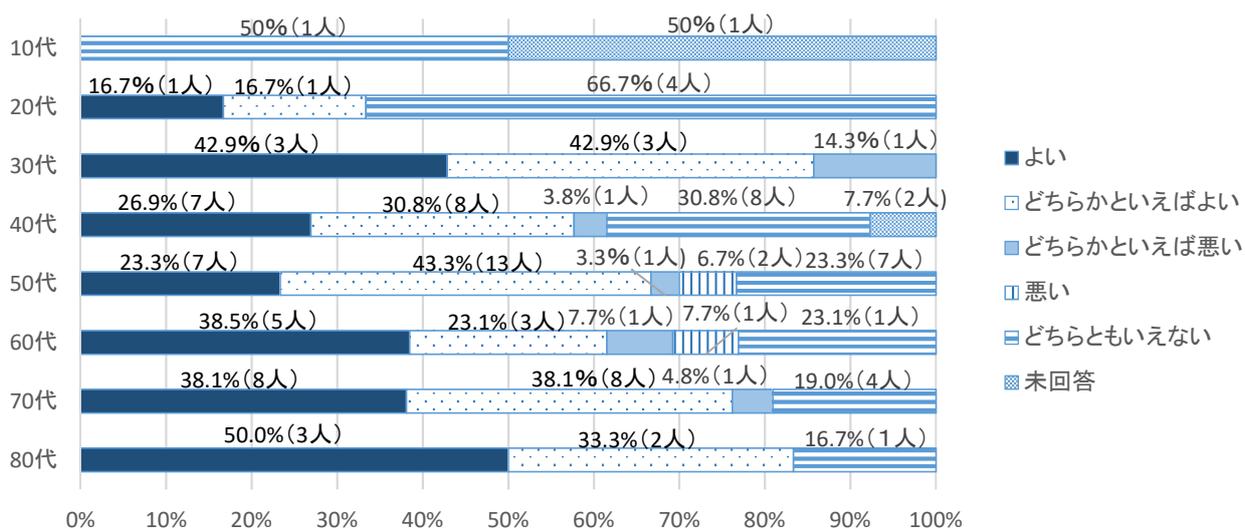
問1で「来局したことがある」と回答した方のうち、「水道料金の支払い」が33.3%と最も高く、次いで「水道の使用開始・中止届」が16.2%であった。その他を回答した中では、21人（51.2%）が上下水道局が主催するイベントや学校などの施設見学等で来局したと回答した。

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

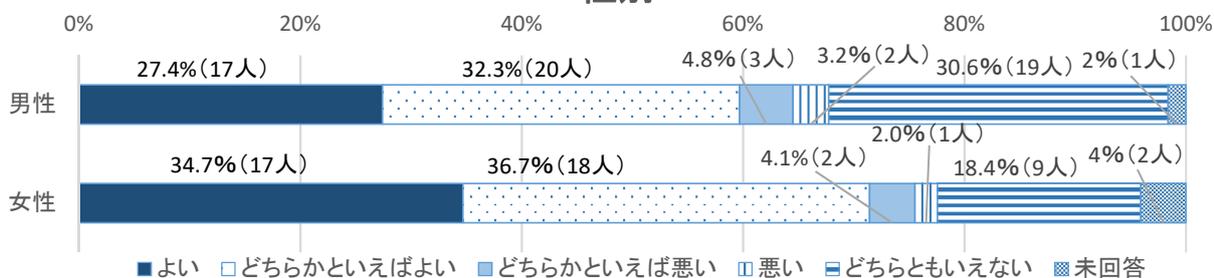
（回答者：111人）



年代別



性別

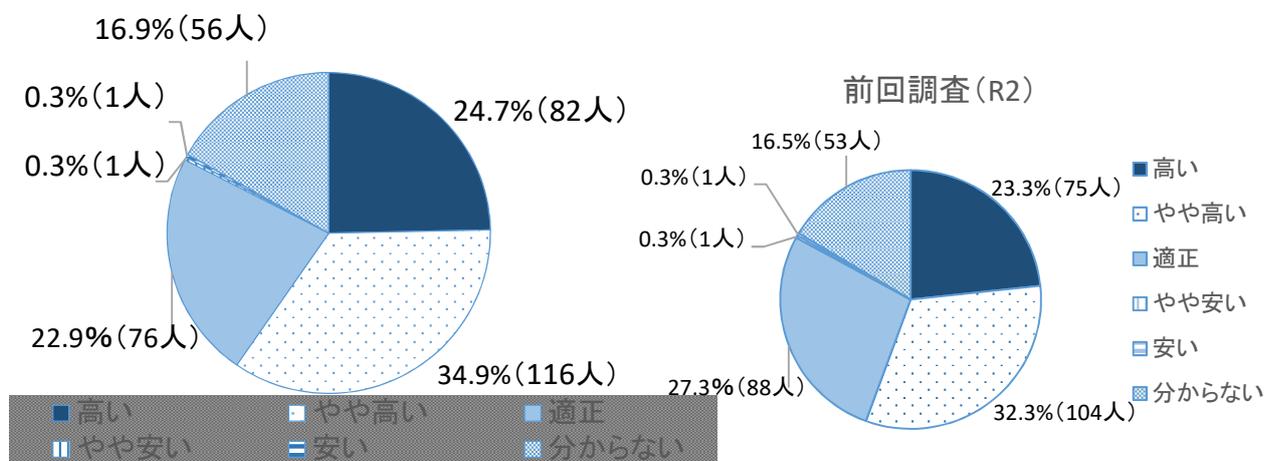


来局したことがある方のうち、窓口対応の印象を「よい」「どちらかといえばよい」と回答した人は64.8%であった。

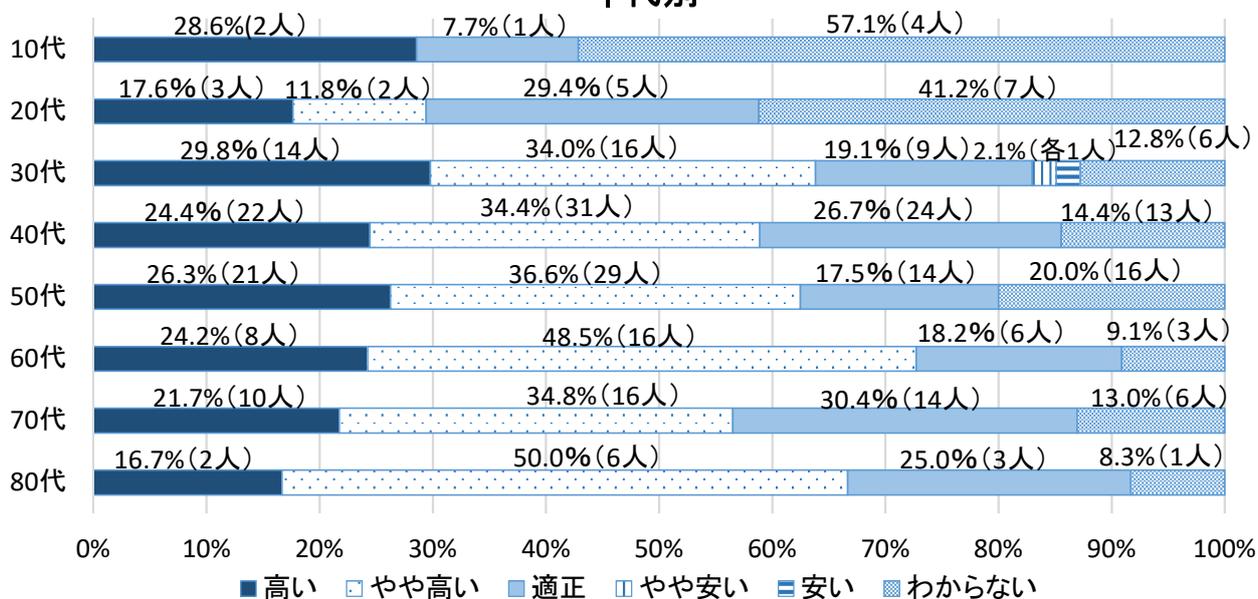
第2章 料金について

問4 郡山市の水道料金について、どのように感じますか？（1つ選択）

（回答者：332人）



年代別



性別

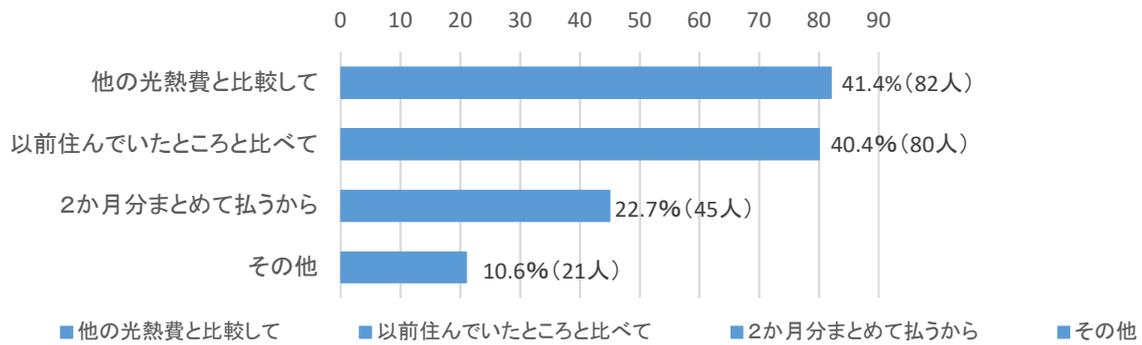


水道料金が「高い」または「やや高い」と回答した人は59.6%であった。「高い」「やや高い」と回答した方を年代別にみると60代（72.7%）、80代（66.7%）、30代（63.8%）の順となり、半数以上が水道料金を「高い」「やや高い」と回答しているため、金額の査定方法について広報していく必要がある。

前回調査と比べて「高い」が4.0ポイント増加し、「適正」が4.4ポイント減少した。また「分からない」と回答した方が前回調査に比べ0.4ポイント増加した。

問5 問4で「高い」「やや高い」を選択し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：198人）



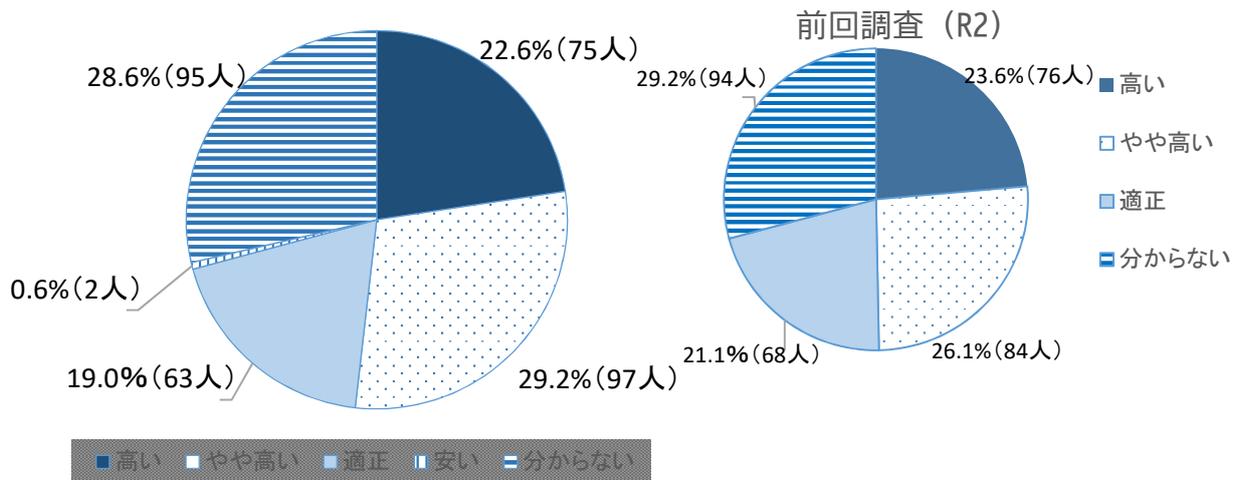
◆「その他」を選択した方の主な意見

- ・全国的に比較しても高い
- ・近隣の他の市町村と比較して
- ・水道料金都道府県ランキングで下位
- ・全国と比べると高いと週刊誌で見たことがある。
- ・使わなかった時の基本料金が高いと感じる。

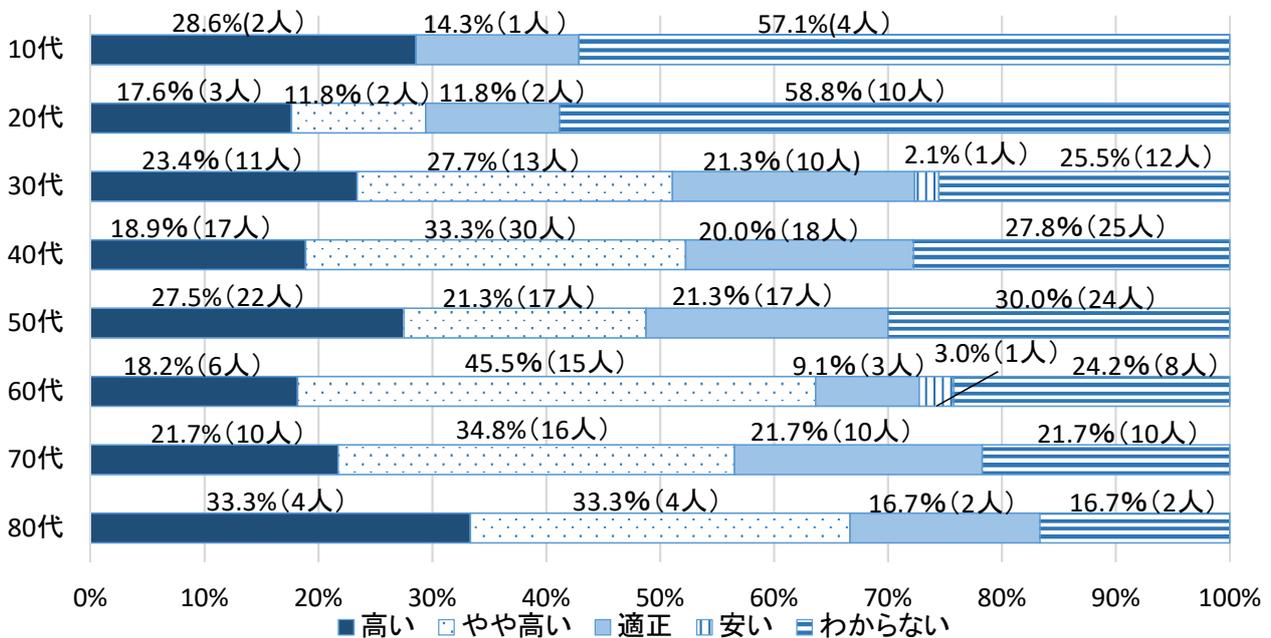
「高い」「やや高い」と感じる理由として、「他の光熱費と比較して」が41.4%と最も高く、「以前住んでいたところと比べて」が40.4%、「2か月分まとめて払うから」が25.1%であった。

問6 郡山市の下水道使用料について、どのように感じますか？（1つ選択）

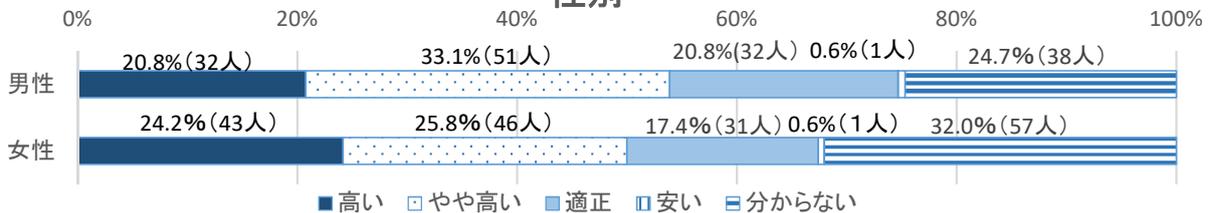
（回答者：332人）



年代別



性別

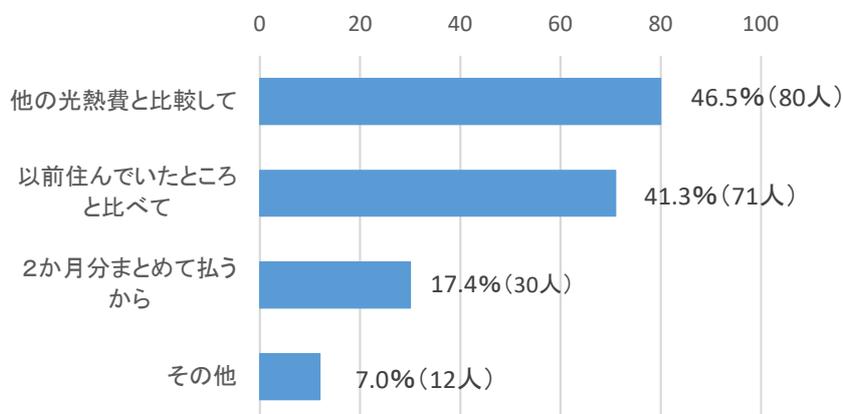


下水道使用料が「高い」「やや高い」と回答した人が51.8%と半数を占めた。次いで「分からない」と回答した人が28.6%、「適正」と回答した人が19.0%であった。年齢別でみると80代（66.6%）、60代（63.7%）、70代（56.5%）、40代（52.2%）の順で「高い」「やや高い」と回答した。半数の方が下水道使用料を「高い」「やや高い」と回答しているため、金額の算定方法等について広報していく必要がある。

前回調査と比べて、「高い」が49.7%から51.8%に2.1ポイント増加し、「適正」が21.1%から19.0%に2.1ポイント減少、「分からない」が29.2%から28.6%に0.6ポイント減少した。

問7 問6で「高い」「やや高い」を選択し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：172人）

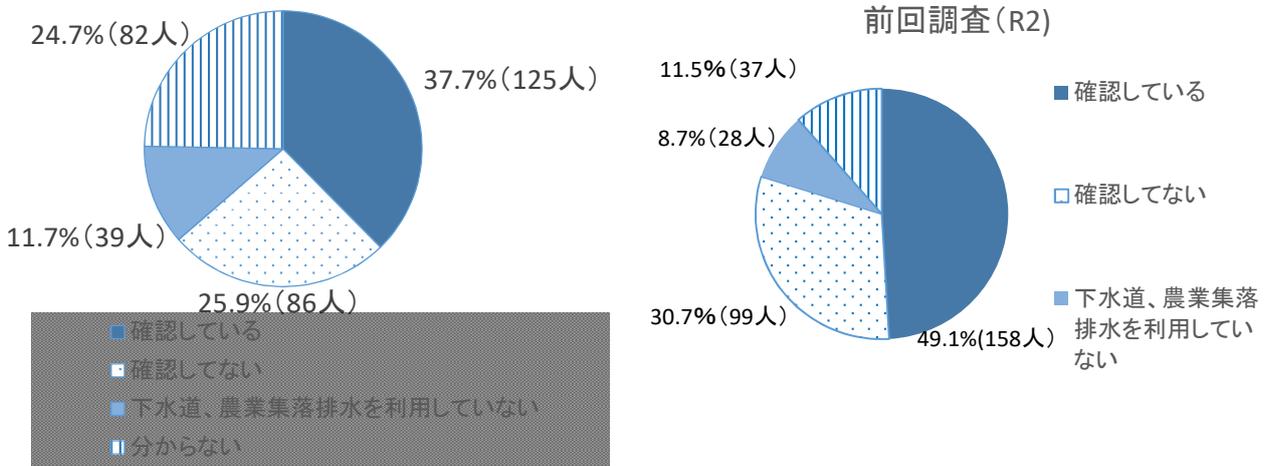


◆「その他」を選択した方の主な意見

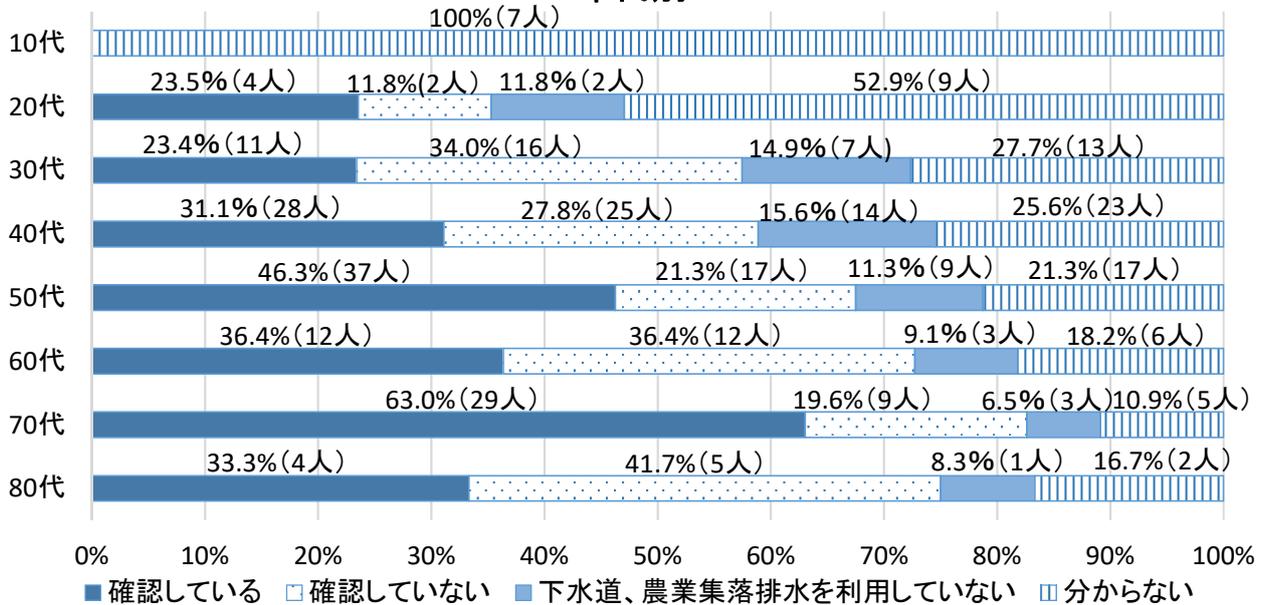
- ・他の市と比べて高いとよく聞く
- ・近隣の他の市町村と比較して
- ・水道のメーターに準じて計算するから

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、46.5%と最も高く、次いで「以前住んでいたところと比べて」と回答した人が41.3%だった。水道料金と比較すると、「他の光熱費と比較して」が5.1ポイント高く、「以前住んでいたところと比べて」も0.9ポイント高かった。また、「2か月分まとめて払うから」は7.7ポイント低くなった。

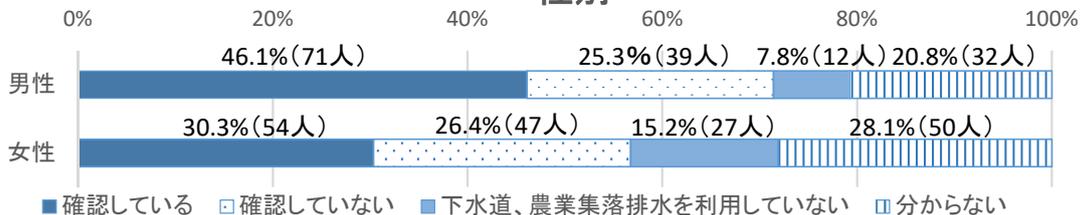
問8 下水道を利用している場合、郡山市の水道料金は下水道使用料と併せて請求していますが、それぞれの内訳金額まで確認していますか？（1つ選択）
 （回答者：332人）



年代別



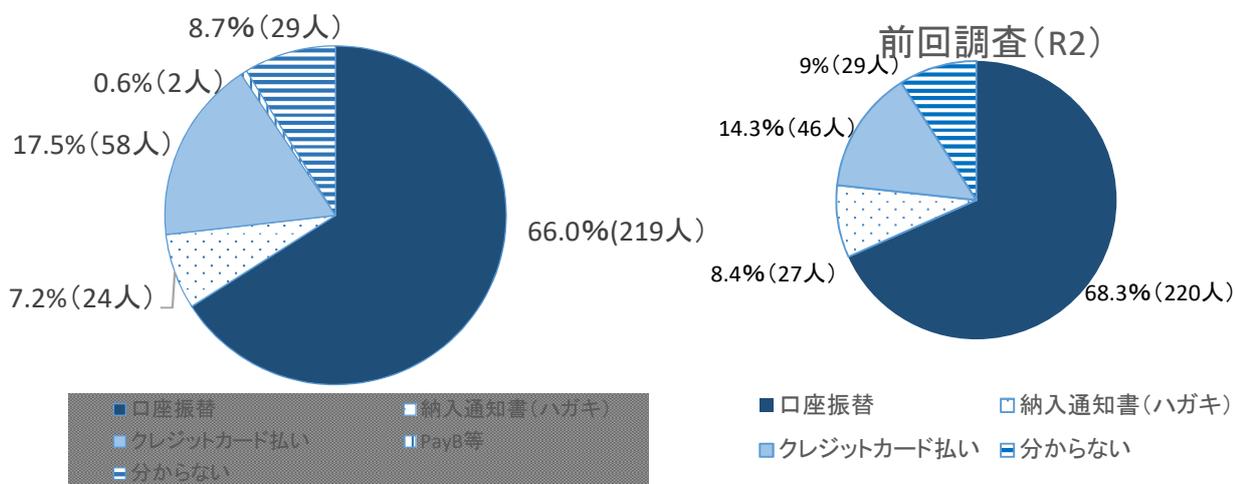
性別



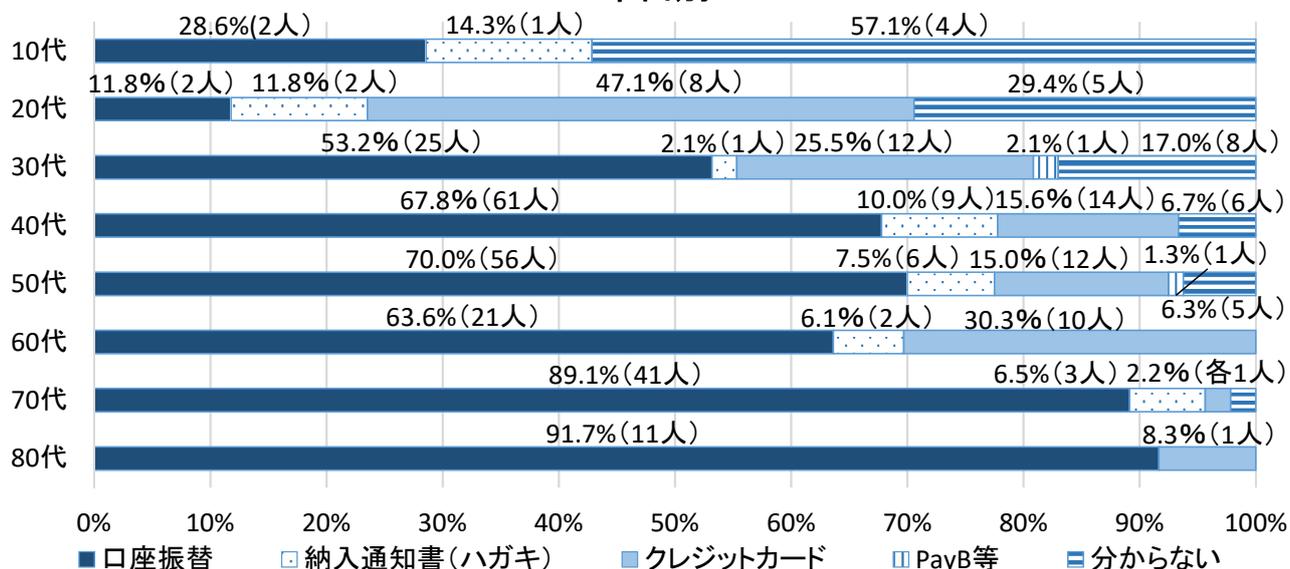
下水道を利用している場合、水道料金と下水道使用料の内訳を確認している人は確認していない人と比べ、11.8ポイント上回った。
 また前回調査と比較し、「確認をしている」が11.4ポイント減少し、「確認をしていない」が4.8ポイント減少した。また、「わからない」が13.2ポイント増加した。

問9 現在、上下水道料金等の納付方法はどれですか？（1つ選択）

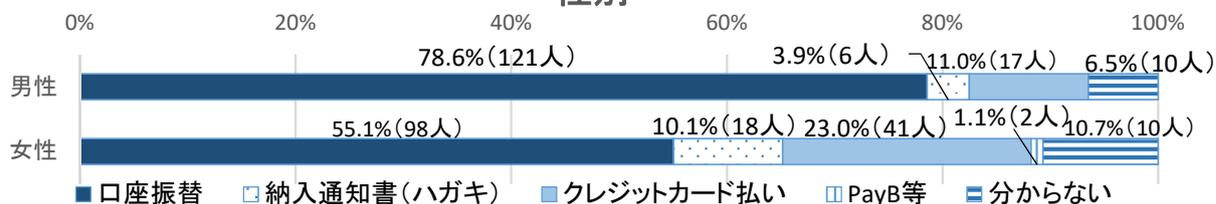
（回答者：332人）



年代別



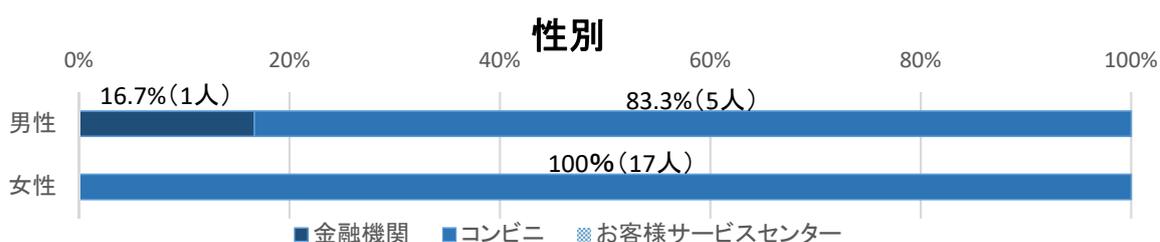
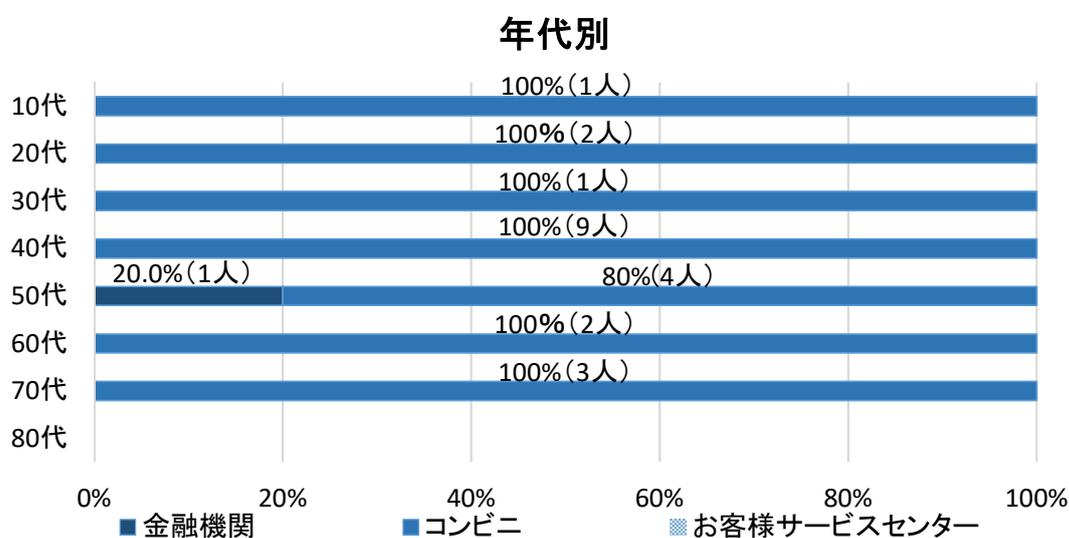
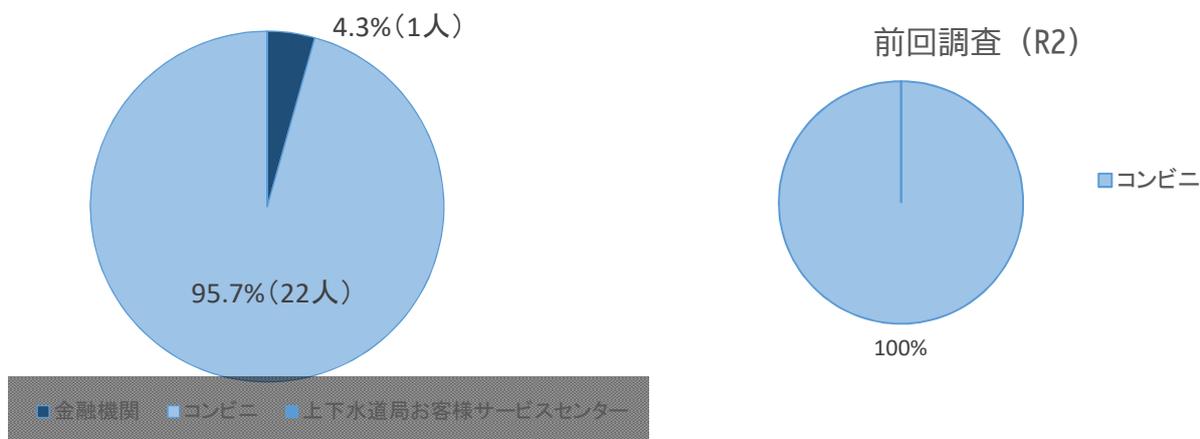
性別



水道料金等の支払いは「口座振替」が66.0%と最も高かった。次いで「クレジットカード払い」17.5%、「納入通知書」7.2%の順となった。
年代別にみると、「口座振替」の割合が最も高いのは、80代の91.7%であり、「クレジットカード払い」では20代の47.1%が最も高かった。

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：23人）



納入通知書で支払っていると回答した人の95.7%がコンビニでの納付をしていた。

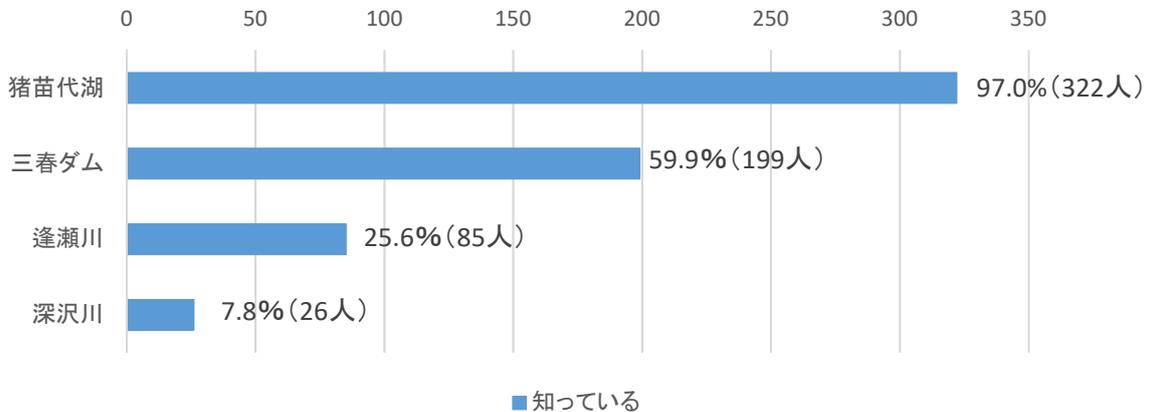
問 11 問9で「納入通知書（ハガキ）による窓口払い」を選択した方にお伺いします。
納入通知書で納付する理由は何ですか？

（回答者：23人）

- ◆ 「納入通知書で納付する理由」の主な意見
 - ・ 利用状況と実態を把握確認をするため
 - ・ 切り替えが面倒臭い
 - ・ 支払いを手動することで、金額を自覚して、節約に努めたいため
 - ・ 銀行引き落としにしてしまうと、自分たちが今月どれだけ使ったか自覚できないから
 - ・ 金額が大きいから

第3章 上下水道事業について

問 12 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：332人)

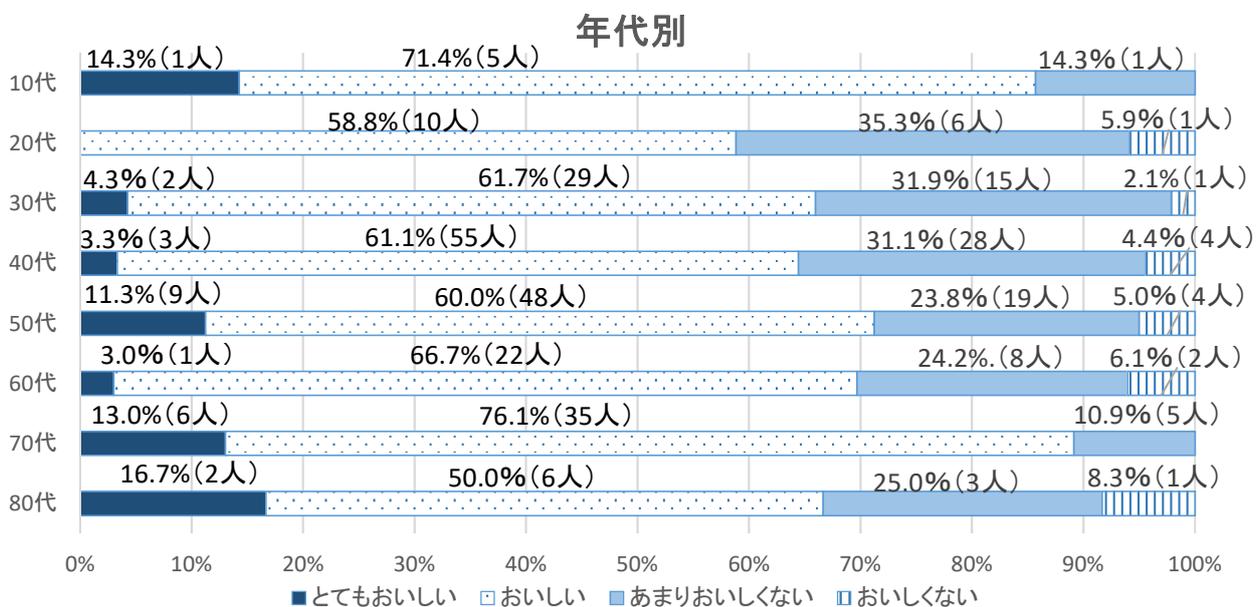
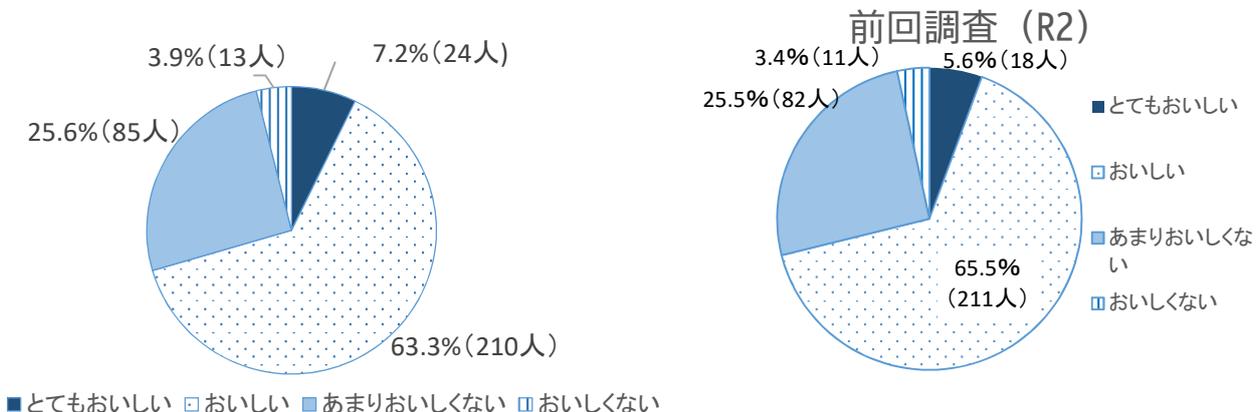


郡山市の水源のうち、全体の97.0%が「猪苗代湖」が水源であることを知っていた。次いで多かったのが「三春ダム」で59.9%であった。一方で、「逢瀬川」、「深沢川」はそれぞれ25.6%と7.8%で低い値を示した。

猪苗代湖を水源として知っている方が多い理由としては、水源として「猪苗代湖」が市水道の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 13 郡山市の水道水の味はいかがですか？（1つ選択）

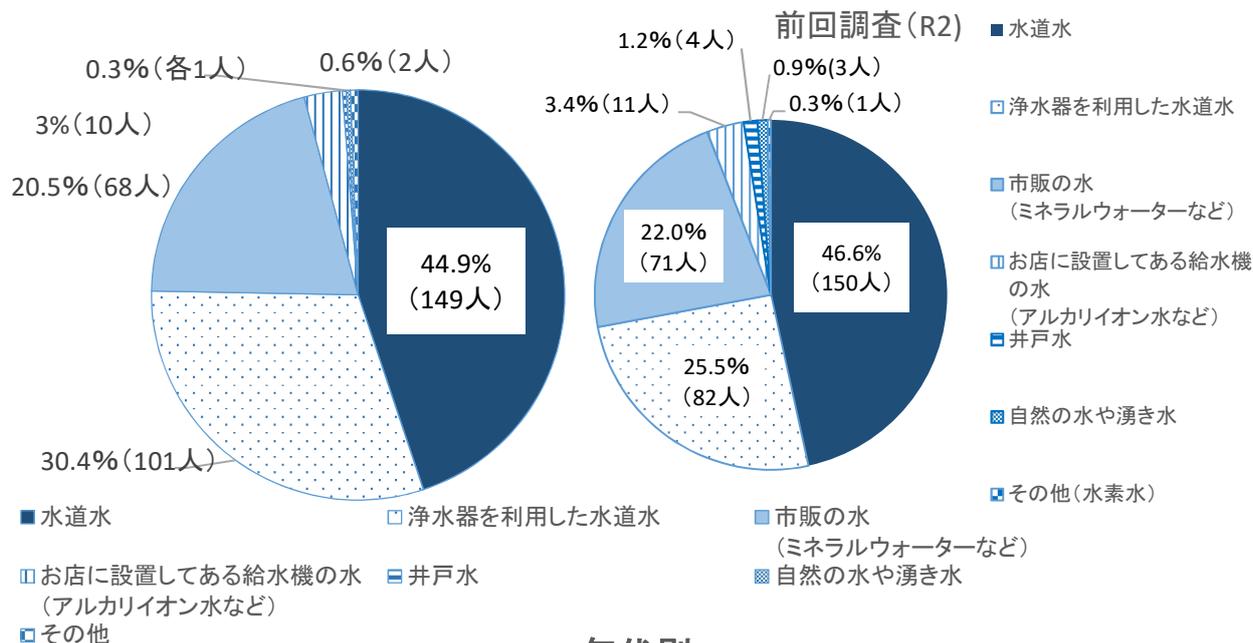
（回答者：332人）



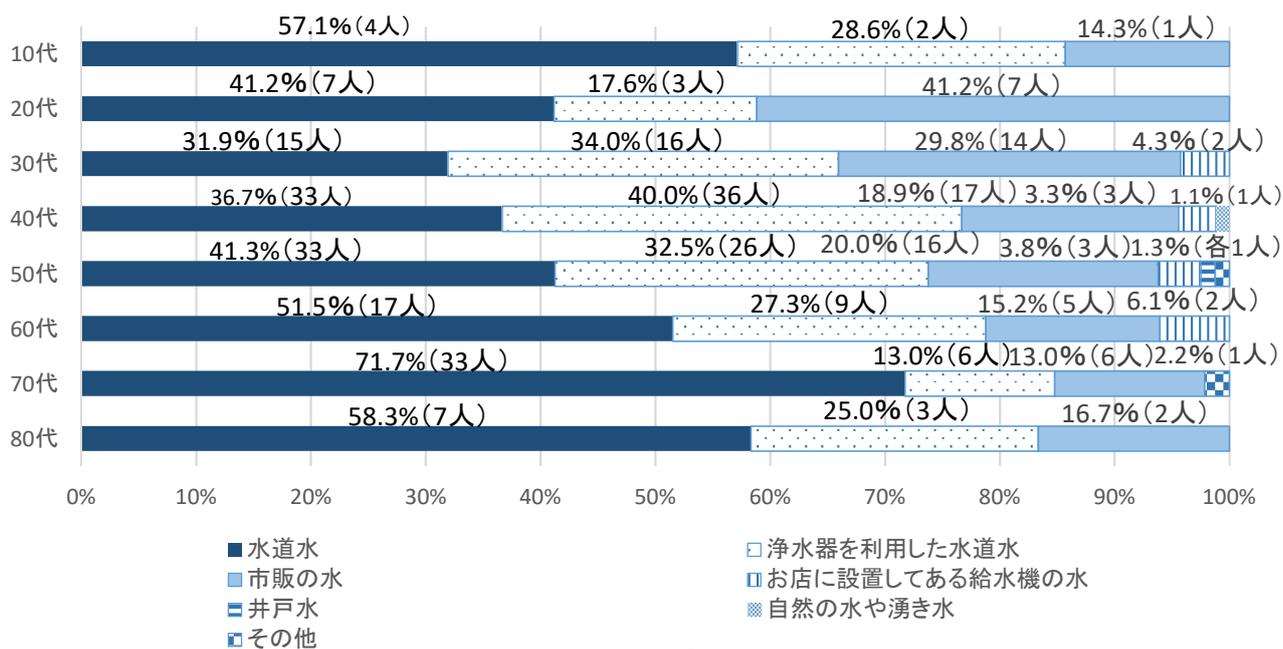
郡山市の水道水の味に関して、「とてもおいしい」「おいしい」と回答した人は、70.5%であった。
年代別にみると10代及び70代で8割以上の方が「とてもおいしい」「おいしい」と回答している。

問 14 ご家庭での主な飲み水は次のうちどれですか？ (1つ選択)

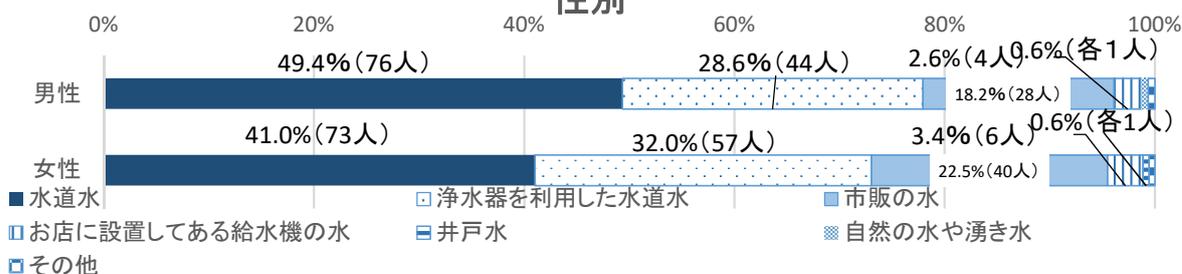
(回答者：332人)



年代別



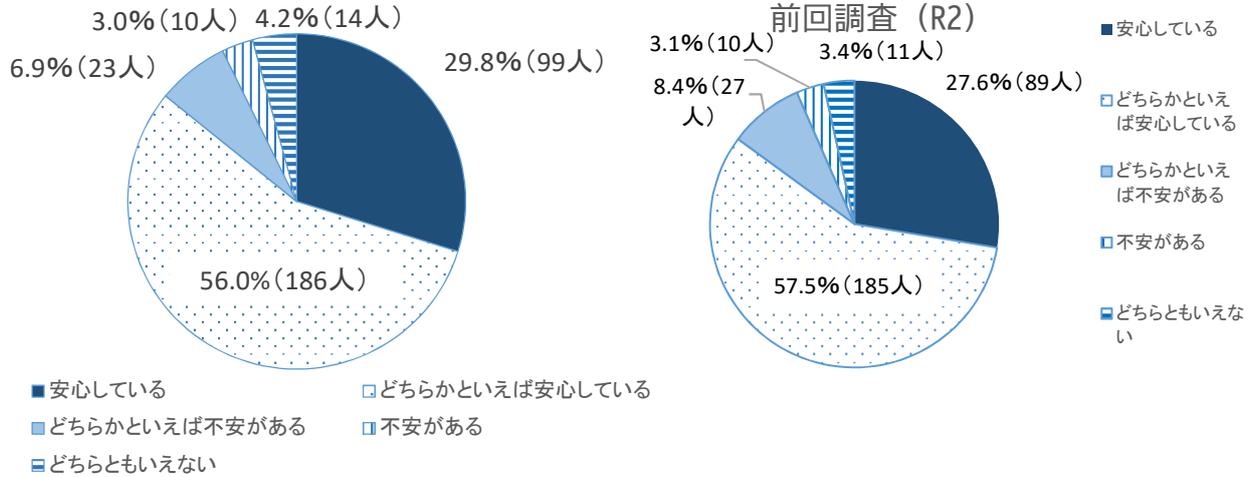
性別



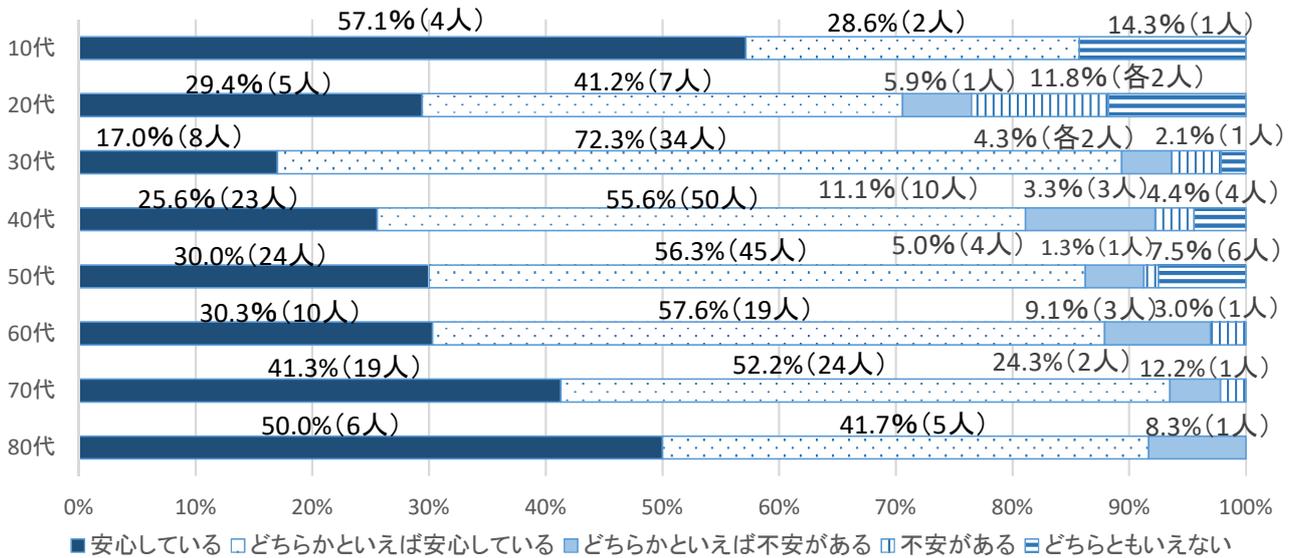
「水道水」「浄水器を利用した水道水」を選択した方が、全体の75.3%と最も多かった。

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）

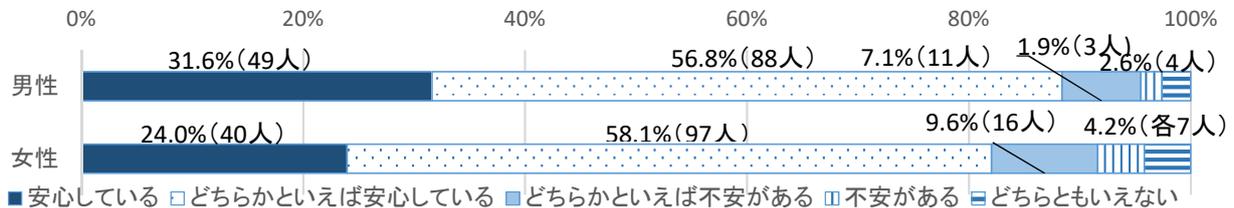
（回答者：332人）



年代別

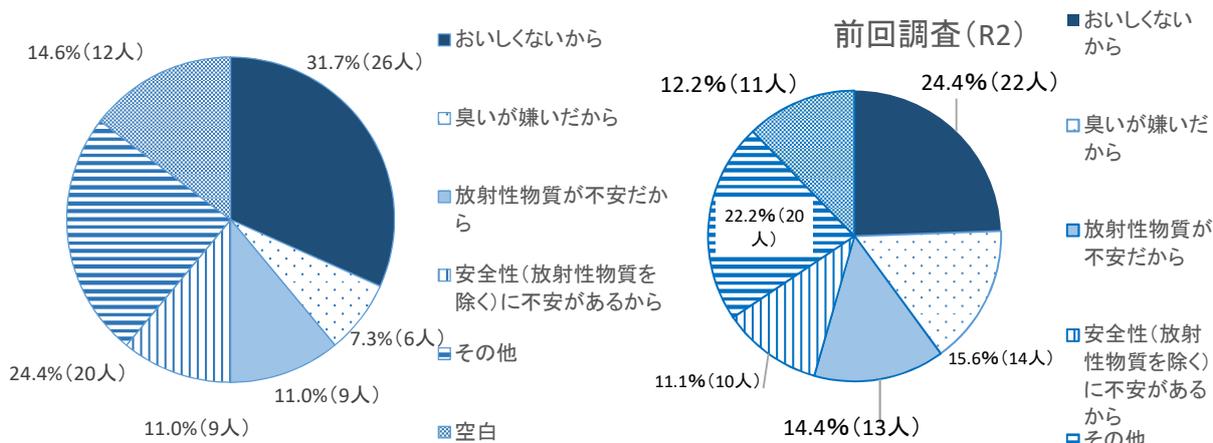


性別

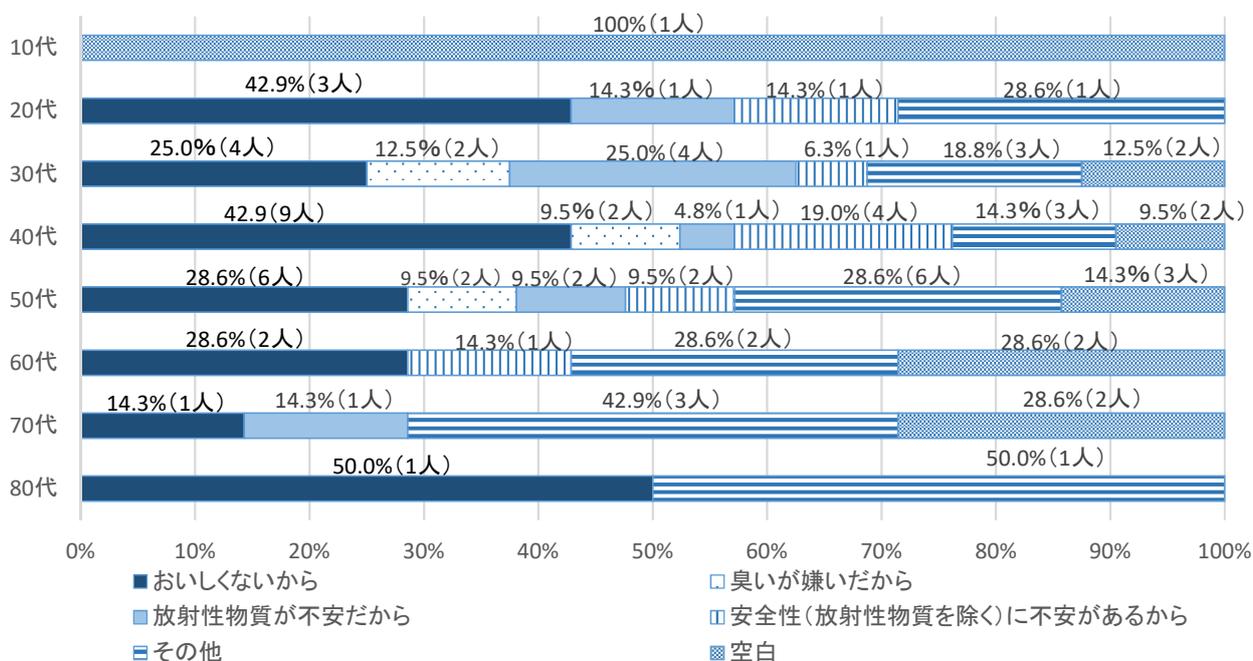


「安心している」「どちらかといえば安心している」と回答した方が85.8%であった。
 年代別に見ると70代の93.5%が「安心している」または「どちらかといえば安心している」と回答した。
 各年代ともに約70%以上の方が「安心している」または「どちらかといえば安心している」と回答した。

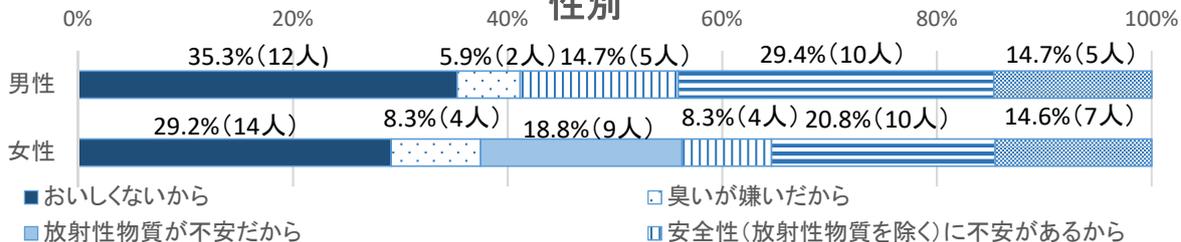
**問 16 問14で「水道水」「浄水器を利用した水道水」以外を選択した方にお伺いします。
水道水を飲まない理由は何ですか？（1つ選択）** （回答者：82人）



年代別



性別

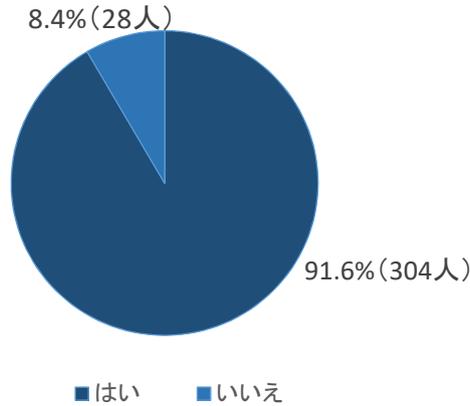


◆「その他」を選択した方の主な意見

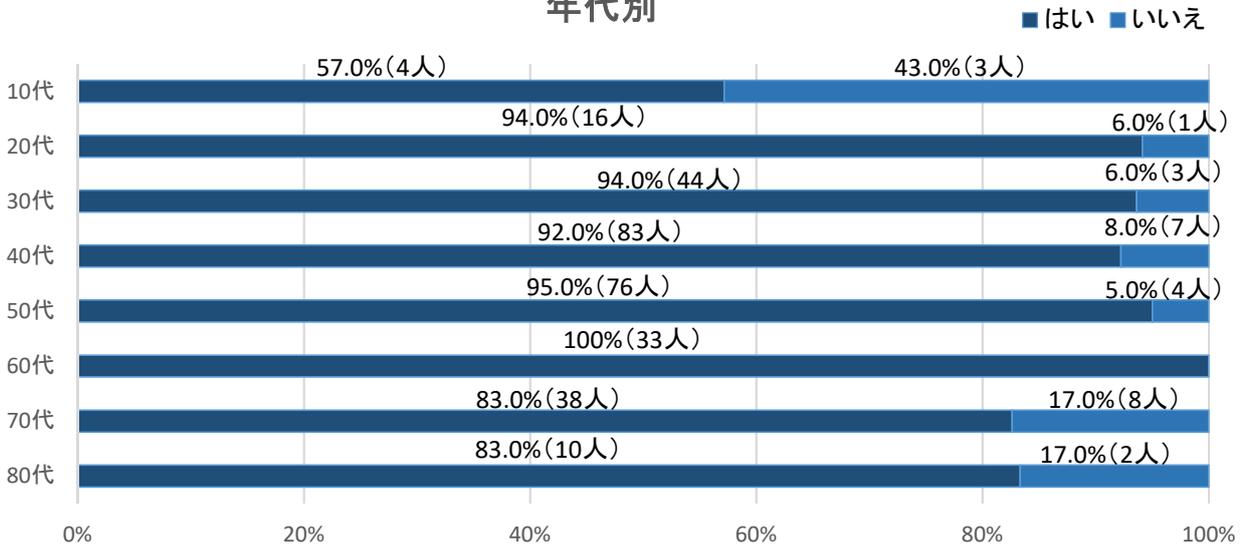
- ・ウォーターサーバーの水温が適温で便利だから
- ・建物内の配管が老朽化していないか不安だから（錆など）
- ・冷やすのにペットボトルが便利だから

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」31.7%であった。また、「放射線物質が不安だから」及び「安全性（放射性物質を除く）に不安があるから」がともに11.0%であった。

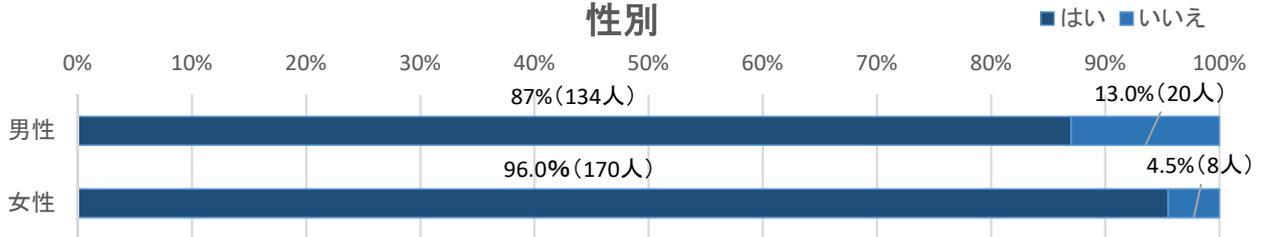
問 17 安心・安全な水道水を提供するため、水道水の放射性物質のモニタリング検査を実施していますが、今後も継続した方がよいと思いますか？ (1つ選択) (回答者：332人)



年代別



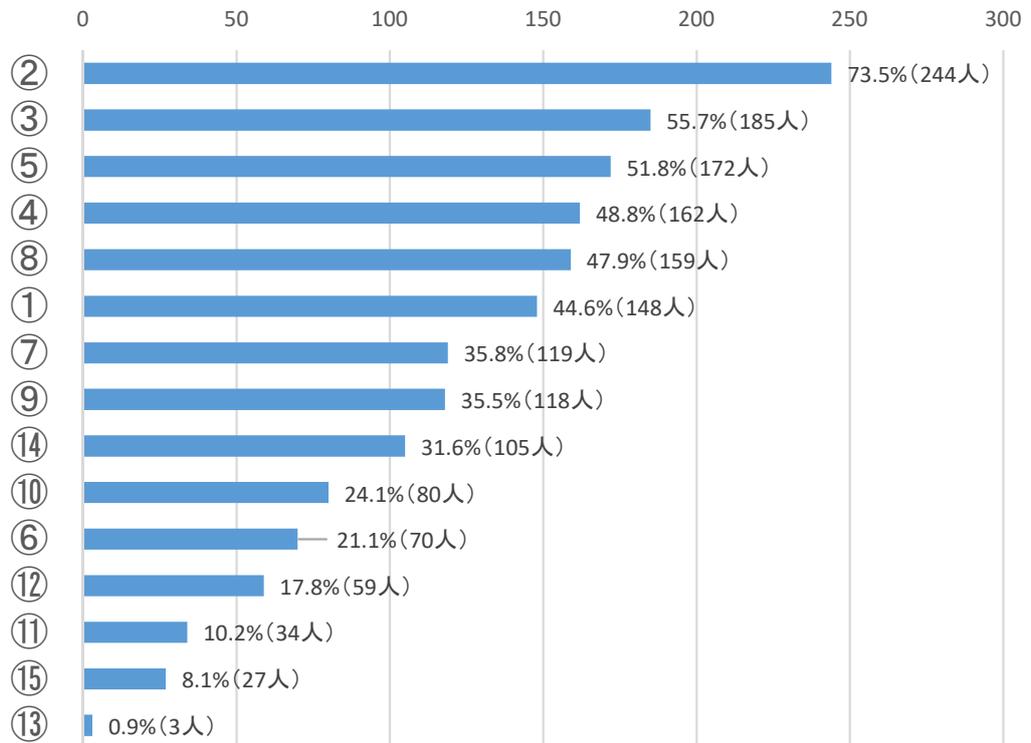
性別



水道水の放射性物質のモニタリング検査を継続した方が良いと回答した方は91.6%であった。年代別に見ると60代の100%が最も高く、10代を除いては80%以上が「継続した方が良い」と回答した。

問 18 上下水道局における次の事項のうち、ご存知のものをすべて選択してください。
(複数選択可)

(回答者：332人)

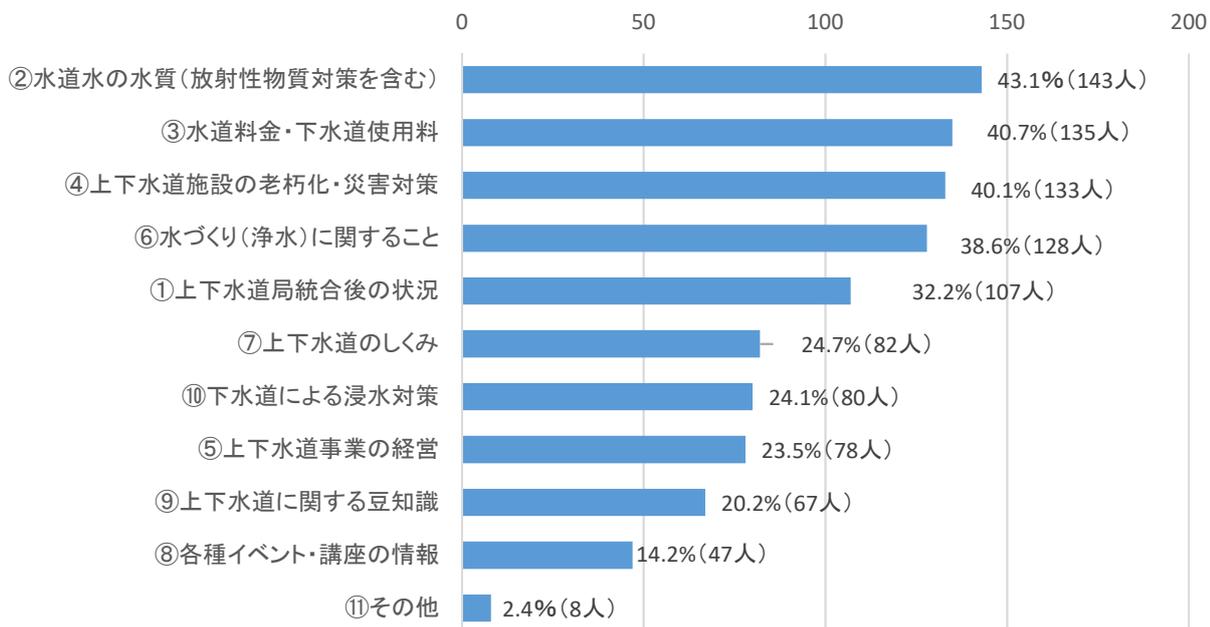


- ① 上下水道事業は、利用者からいただいた料金で、経費をまかなう独立採算で経営していること
- ② 水道料金は、水をつくるための条件などから費用に差が生じるため、市町村ごとに料金に違いがあること
- ③ 下水道使用料は汚水を処理する条件などから費用に差が生じるため、市町村ごとに使用料に違いがあること
- ④ 現在も水道水の放射性物質のモニタリングを実施し、放射性物質は不検出であること
- ⑤ 水環境保全のため、市民の皆さまと一緒に猪苗代湖湖岸の清掃を行っていること
- ⑥ 水道水はミネラルウォーターなどの食品衛生法による規格基準よりも厳しい検査基準が課せられていること
- ⑦ 水道水は細菌の繁殖を防ぐため、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 郡山市の下水道キャラクターは「ド・カーン兄弟」「くまっち」であること
- ⑭ 市街地に降った雨水をすみやかに排除することも下水道の役割であること
- ⑮ 全部分からない

「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」を知っていた方が73.5%と7割を越えた。次いで「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55.7%であった。また、郡山市の水道キャラクターは「きららん」であることは17.8%、郡山市の下水道キャラクターは「ド・カーン兄弟」「くまっち」であることは0.9%と低く、今後PRしていく必要がある。

問19 上下水道局が市民の皆さまに対してPRが足りないと感じるものをすべて選択してください。(複数選択可)

(回答者：332人)



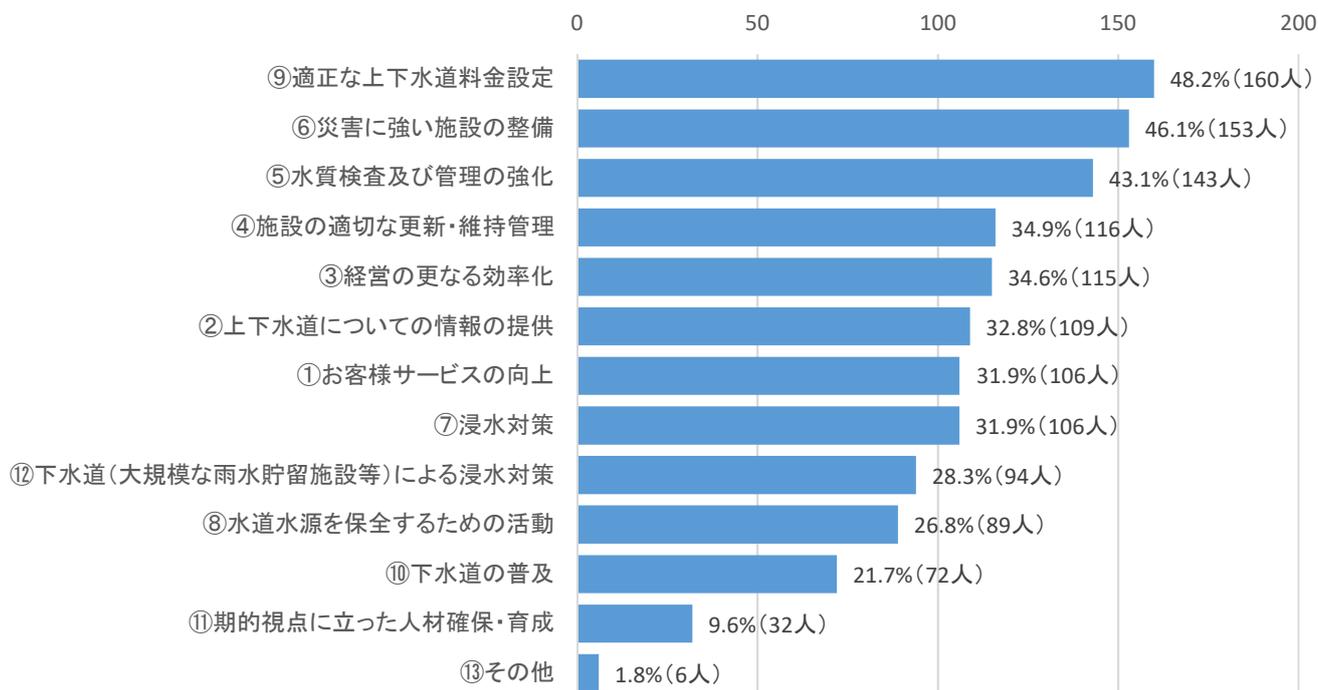
◆「その他」を選択した方の主な意見

- ・下水道未加入者への加入促進
- ・水道局に展望室があること
- ・具体的な下水道整備計画と広報

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、43.1%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」「どちらかという安心している」と85.8%の方が回答したが、一方で問15で放射性物質や安全性について9.9%が「不安がある」「どちらかという安心している」と回答しているため、水道水の安全性について、引き続きPRしていく必要がある。次いで「水道料金・下水道使用料」について40.7%、「上下水道施設の老朽化・災害対策」が40.1%となっている。

問20 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：332人）



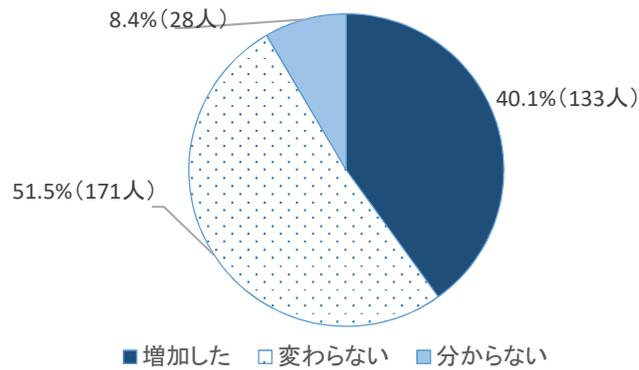
◆「その他」を選択した方の主な意見

- ・今まで通り、安心でおいしい水を提供してください
- ・水道料の値下げ
- ・下水道未加入者への加入促進

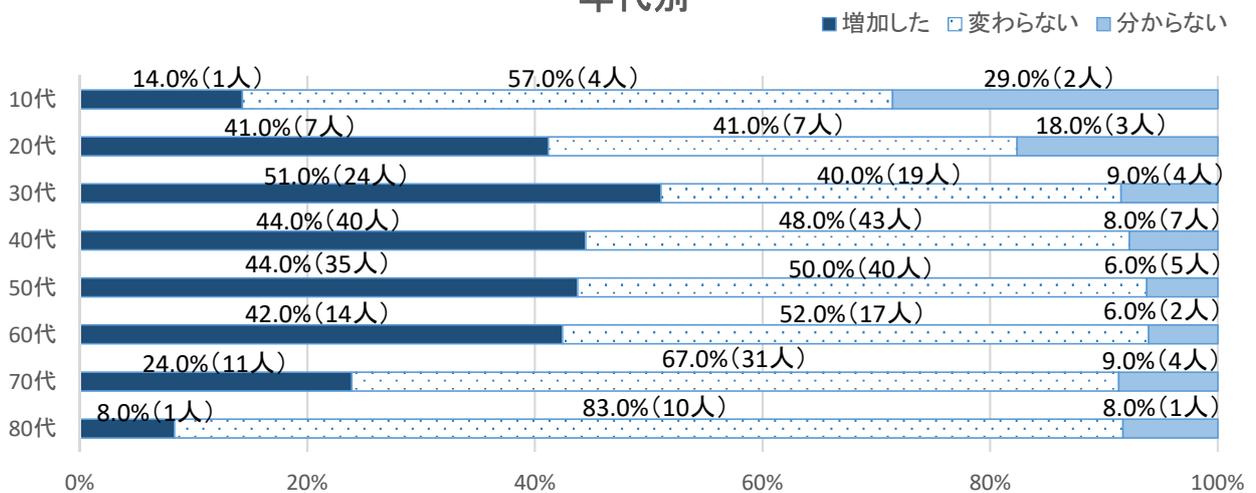
今後上下水道局に対して期待することとして、48.2%の方が「適正な上下水道料金設定」を期待すると回答した。次いで「災害に強い施設の設備」46.1%、「水質検査及び管理の強化」43.1%となっている。

問21 新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い水道の使用量は増加しましたか？（1つ選択可）

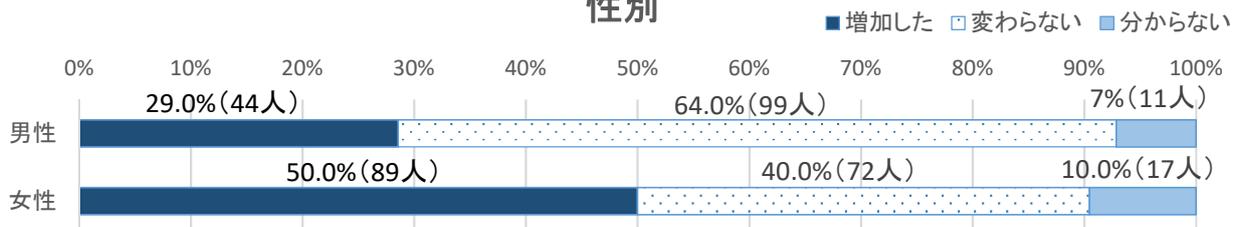
（回答者：332人）



年代別



性別



水道の使用量が増加したと回答した方は40.1%であった。手洗いの励行やステイホーム等により自宅で水を使用する機会が増えたものと考えられる。

問22 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）

提案

- 水は大事です。お金がかかるのは仕方がない事かも知れませんが、それが適切かどうかをもっとアピールして欲しいと思います。（女性・60代）
- 上下水道の事業はとても大切なことだと思います。水道水は安全の基本であり、いつまでも安全な水を供給して欲しいと思います。事業の効率化も大切だと思うが、安全な水を供給できての効率化であることを忘れないで欲しい。（男性・70代）
- 民間の水企業などには任せてほしくないです。郡山市の水道がどこからの水なのか、猪苗代湖以外はわからない人は多いと思います。この地区はここからの水、みたいな地図とかあってもいいかも。小学生の社会とかで活かせると思います。（女性・40代）
- 上下水道局統合の話はあまり知らなかったもので、情報提供をもっとしていただければと思います。これから浸水や災害についての対策等について教えていただきたいと考えます。（男性・50代）

要望

- 大きな災害に合わず水道がスムーズに供給されていることに感謝します。今後とも災害に強い給水施設の管理等をお願いします。（男性・70代）
- これからも引き続き美味しい水道水を提供してください。（男性・40代）
- 安心で美味しい水を維持して下さい。（女性・70代）

感想

- 上下水道は、我々の生活に必要なので、大切に使い、限りある資源を大事にしたいと思います。（男性・50代）
- 新型コロナウイルス感染症が落ち着いたら、講座やイベントに参加させていただきたいです。（女性・60代）

その他

- 子供が県外へでておりますが、水道の水が不味くて飲めなくてビックリした言っています。郡山の水はありがたいです。（女性・50代）