

2022年度まちづくりネットモニター第7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、施設整備状況等に関する市民の皆さまのニーズを把握し、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	2022年8月2日(火)～8月11日(木) 10日間
○回答方法	専用ウェブサイトから回答を返信
○モニター数	360名 (男性 178名 女性 182名)
○回答者数	315名 (男性 160名 女性 155名)
○回答率	87.5%

【分析】

《回答者内訳》

《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	0	5	13	30	40	24	34	14	160
女性	2	9	29	47	44	22	2	0	155
合計	2	14	42	77	84	46	36	14	315

《問2 水道水の水質について》

29.8%が「安心」、53.7%が「どちらかといえば安心」と回答。

⇒2020年度調査から、「安心」「どちらかといえば安心」の割合は80%以上の値で推移している。

《問8 水道料金、問12 下水道使用料》

水道料金：24.8%が「高い」、32.1%が「やや高い」、25.7%が「適正」と回答。

下水道使用料：24.4%が「高い」、26.7%が「やや高い」、21.0%が「適正」と回答。

前回調査(2021年)と同様に、「高い」「やや高い」の割合は半数を超えている。

《問19 内水ハザードマップを使って、水害リスクを事前に確認していますか？》

50.2%が「確認している」、49.8%が「確認していない」と回答。

⇒約半数の方が、自宅や学校、職場等の水害リスクについて、事前確認を行っている。

【考察】

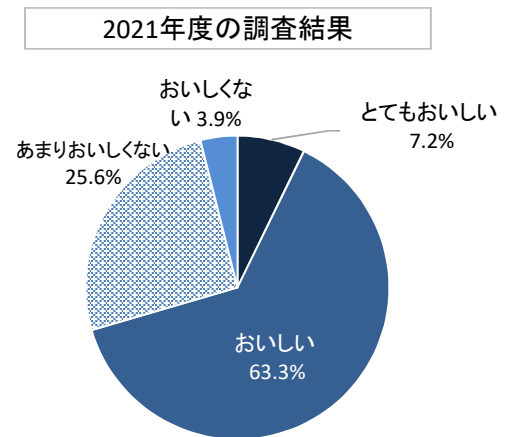
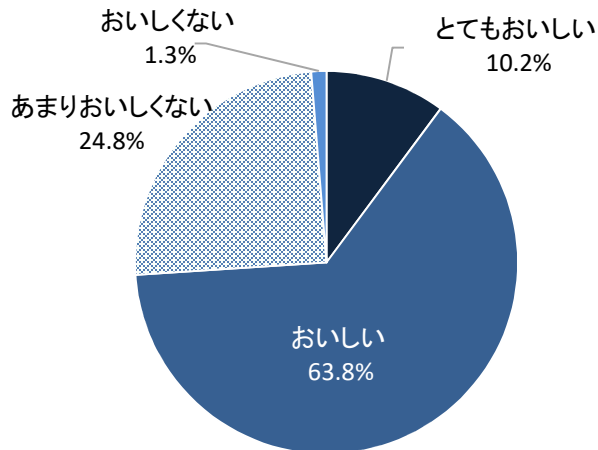
- 水道水の水質について、「安心」「どちらかといえば安心」の割合は調査開始以降高い値で推移していることから、市民の皆さまに安心・安全な水道水を提供することができていることが分かる。
- 例年、水道料金及び下水道使用料について高いと回答する割合が高いため、金額の算定方法、他の自治体との比較等についてPRしていく必要がある。
- 近年、気候に起因した災害が全国で続いていることから、内水ハザードマップによる水害リスクの事前確認について、引き続き広報していく必要がある。

※割合(%)は、小数点第2位を四捨五入しているため、合計が100%にならない場合があります。

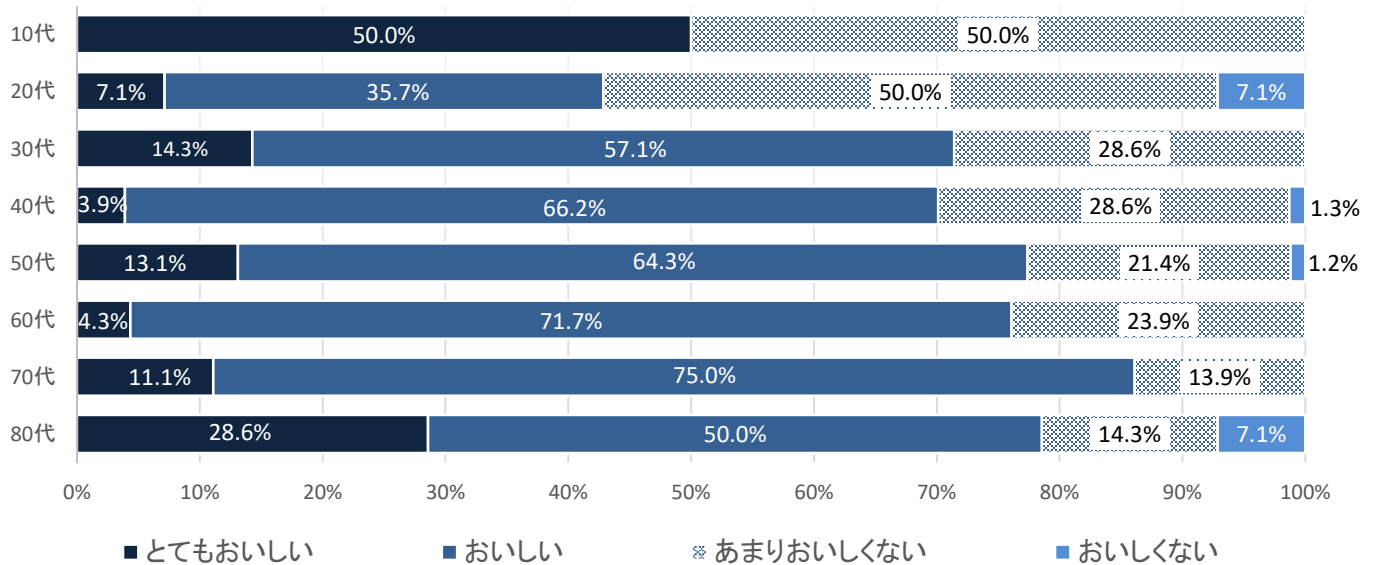
第1章 郡山市の水について

問1 郡山市の水道水の味はいかがですか？（1つ選択）

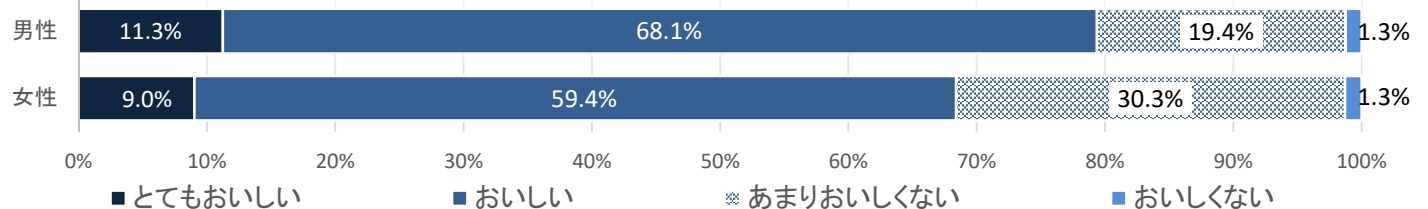
（回答者：315人）



年代別



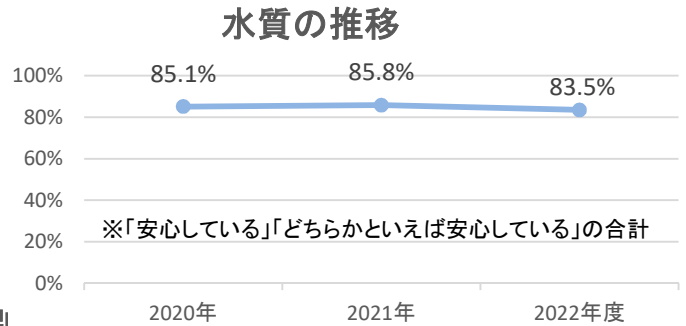
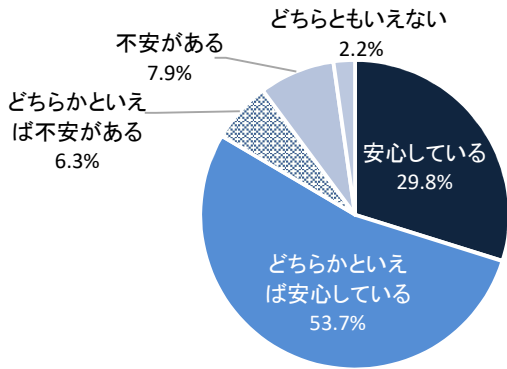
男女別



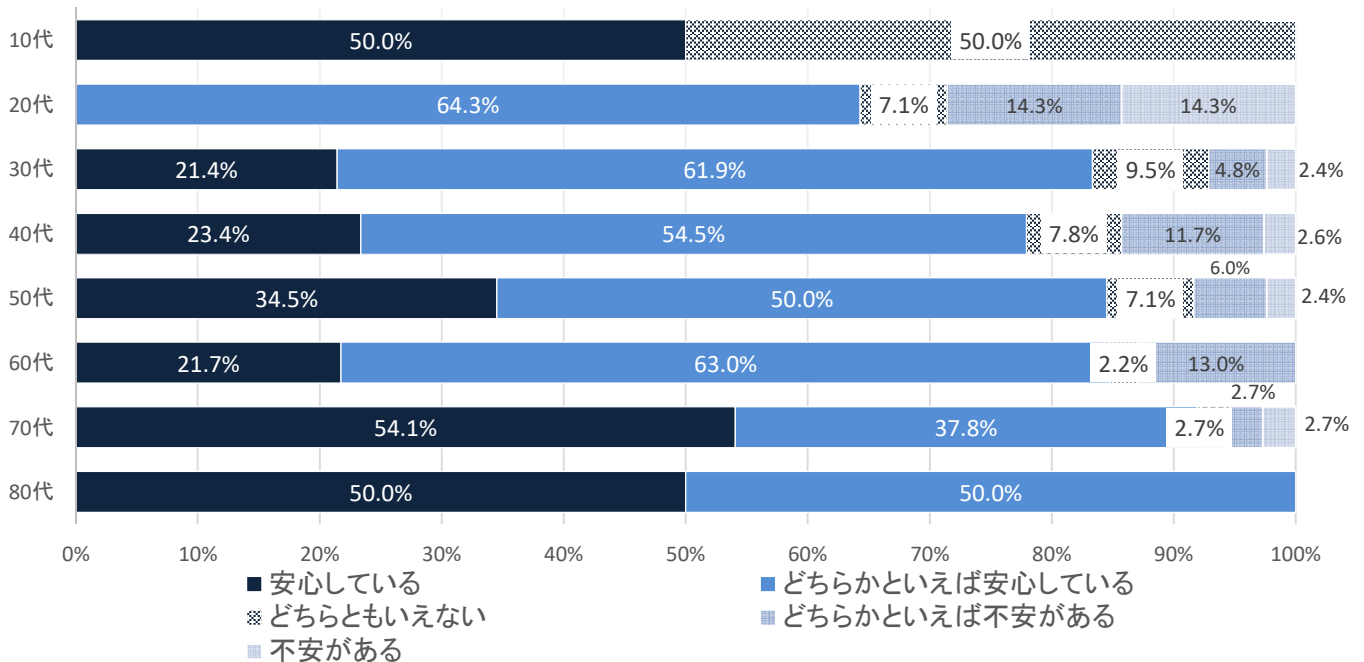
水道水の味について、「とてもおいしい」「おいしい」の割合は74.0%となっており、2021年度の結果70.5%と比べると、3.5ポイント増加している。
 年代別で見ると、10代から40代で「あまりおいしくない」の割合が高い傾向にある。
 男女別で見ると、「あまりおいしくない」の割合は男性と比べると女性が10.9ポイント高くなっている。

問2 郡山市の水道水の水質について、どのように感じますか？（1つ選択）

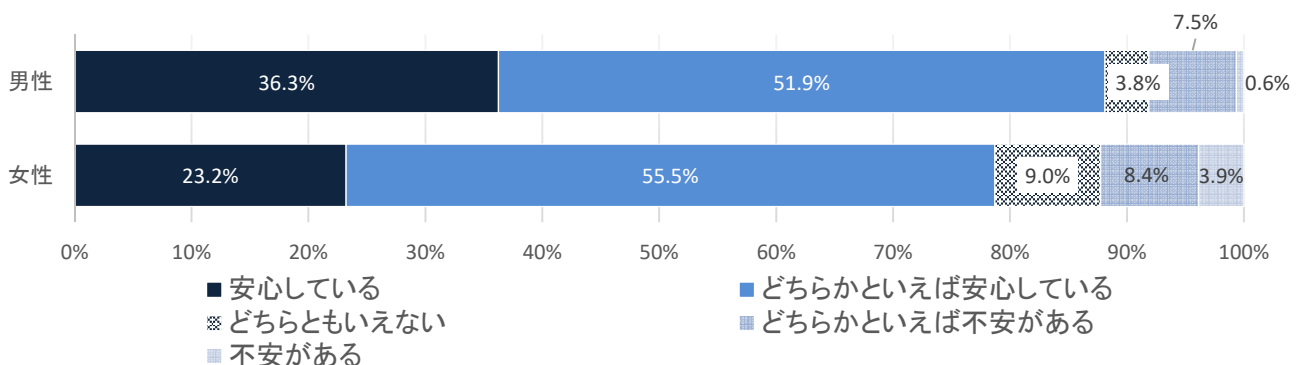
（回答者：315人）



年代別



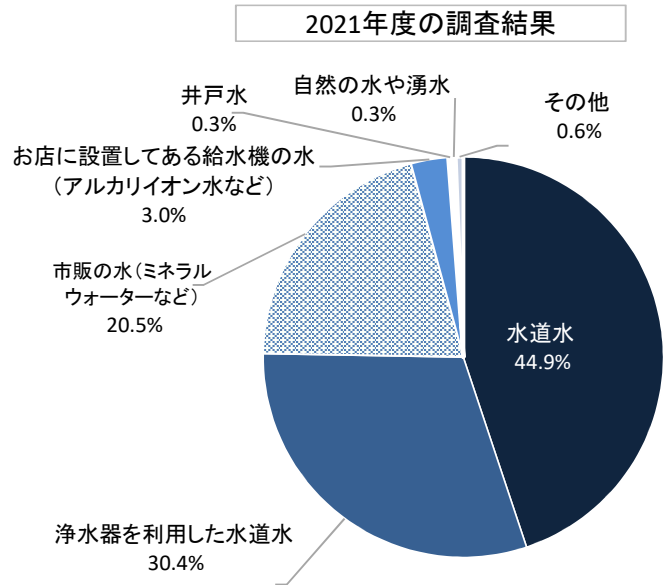
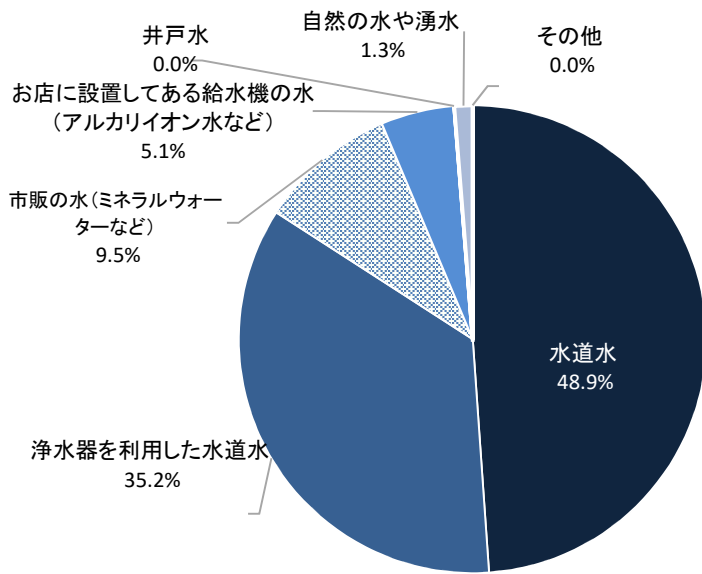
男女別



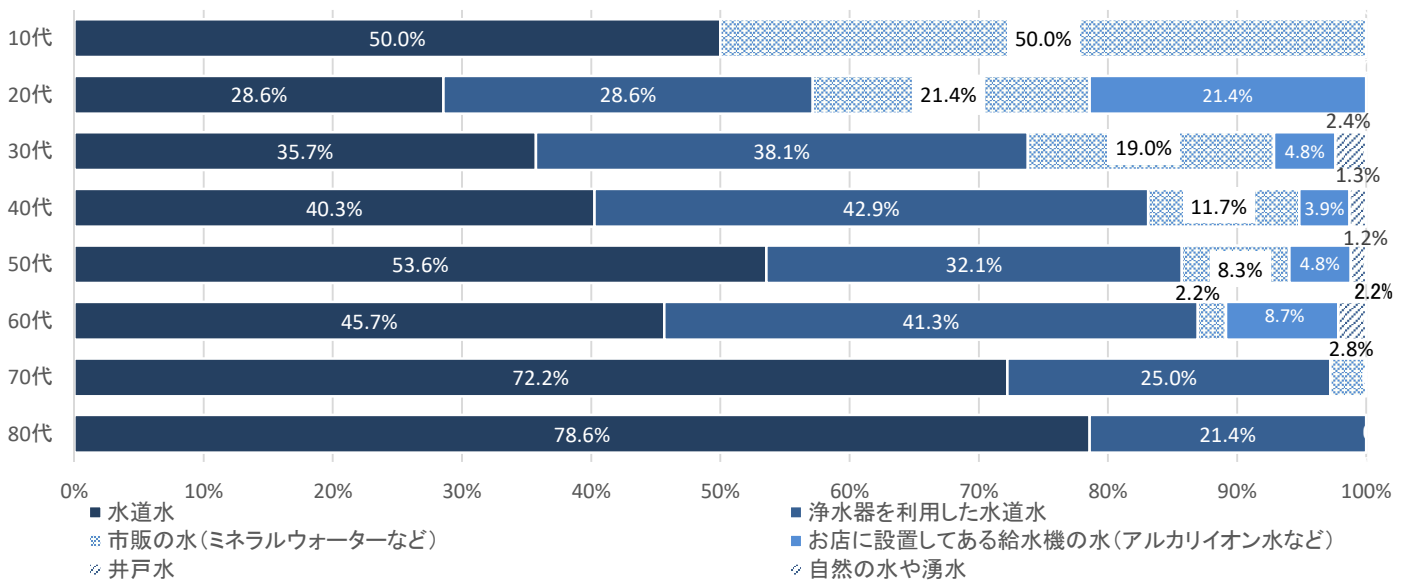
水道水の水質について、「安心している」「どちらかといえば安心している」の割合は83.5%となっている。水道水の水質に関しては、これまでの調査結果から80%以上の値で推移していることから、引き続き市民の皆さまに安心安全な水道水の提供に努めていく必要がある。

問3 ご家庭での主な飲み水は次のうちどれですか？（1つ選択）

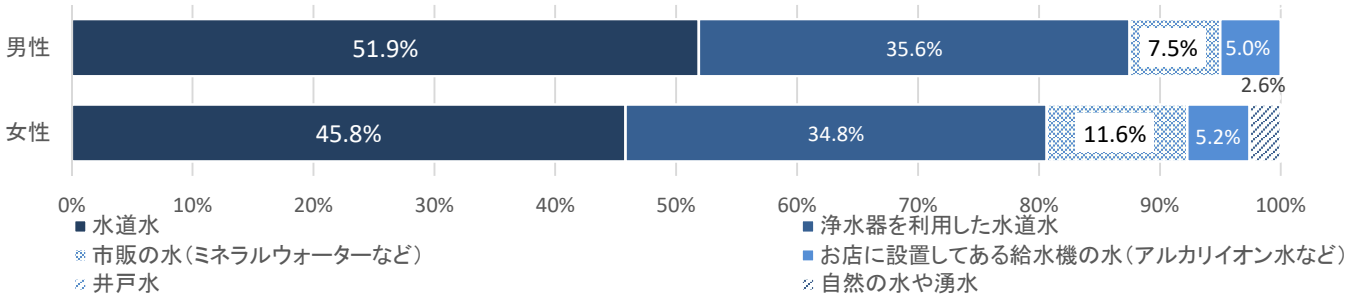
（回答者：315人）



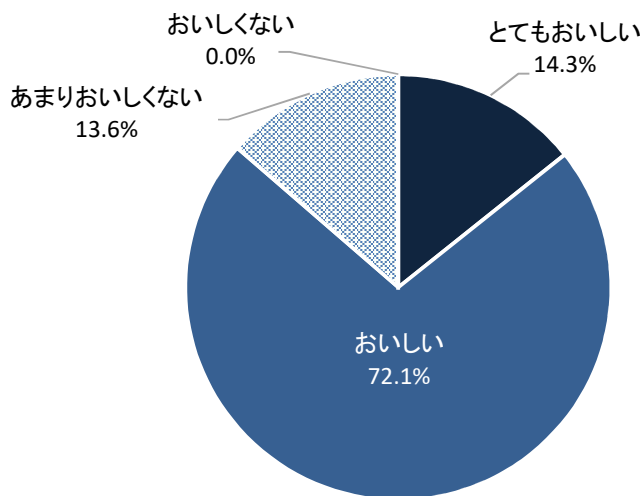
年代別



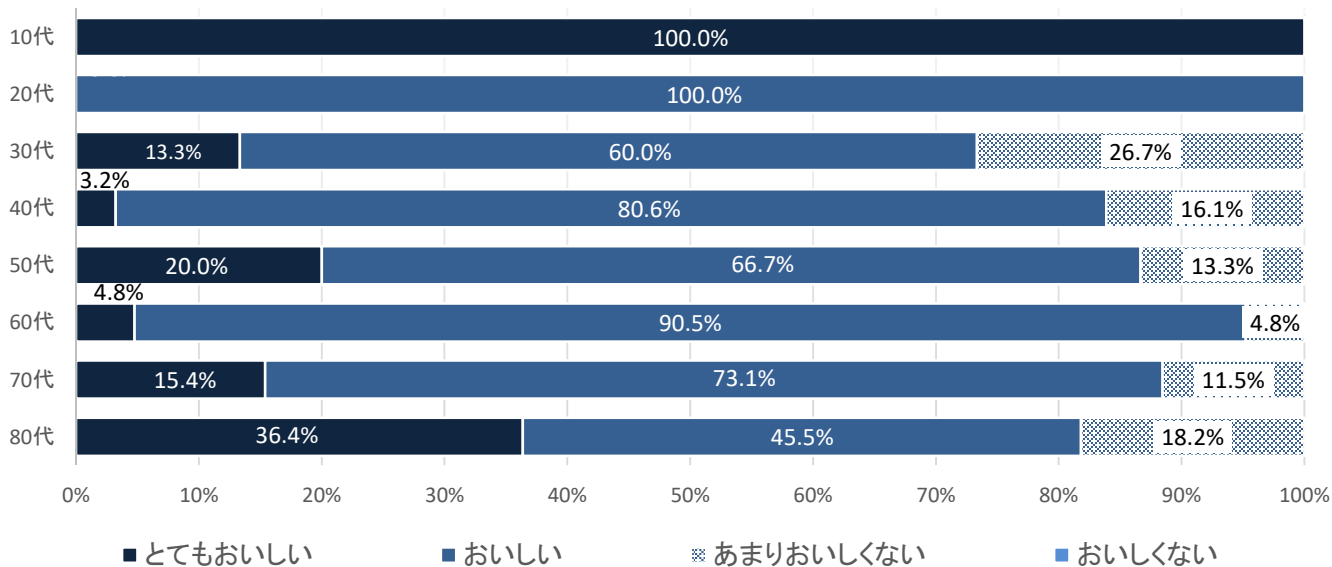
男女別



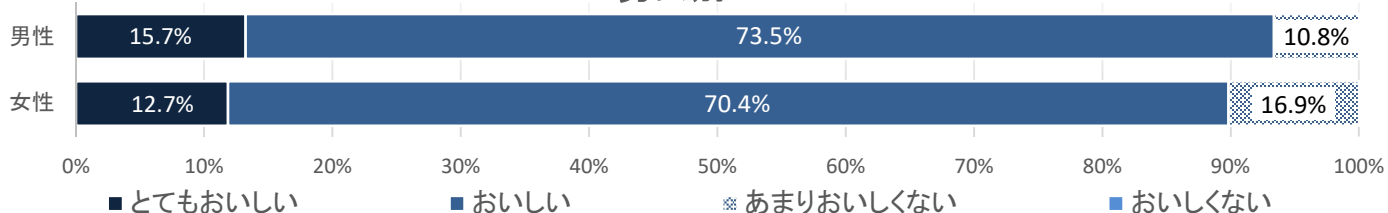
家庭における主な飲み水について、「水道水」「浄水器を利用した水道水」を選択した方が、全体の84.1%と最も多く、2021年度の結果75.3%と比べると8.8ポイント増加している。



年代別

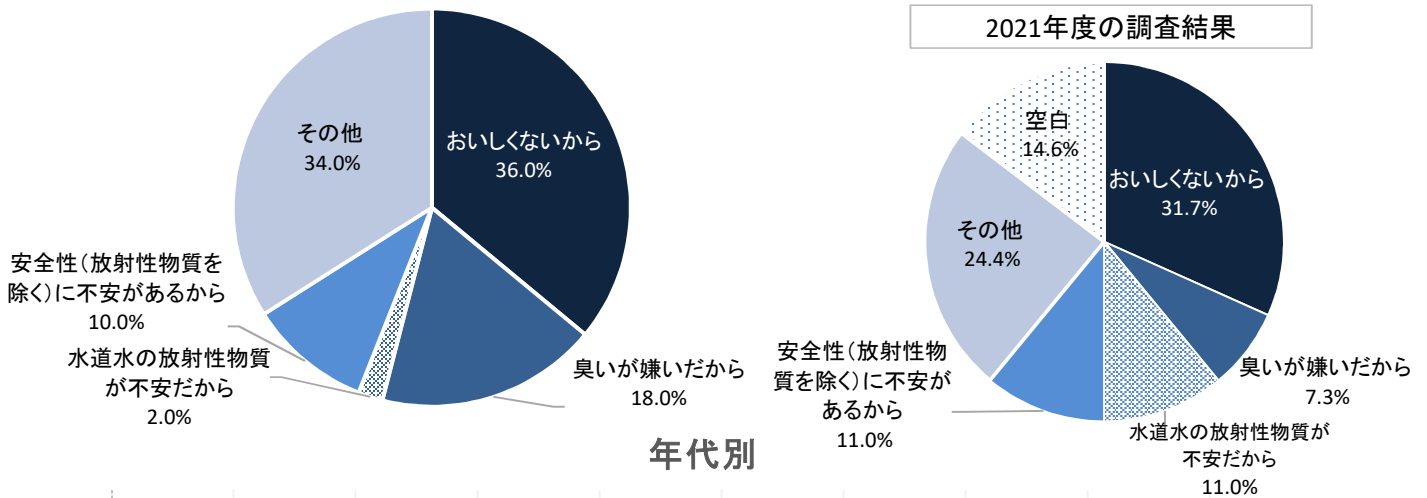


男女別

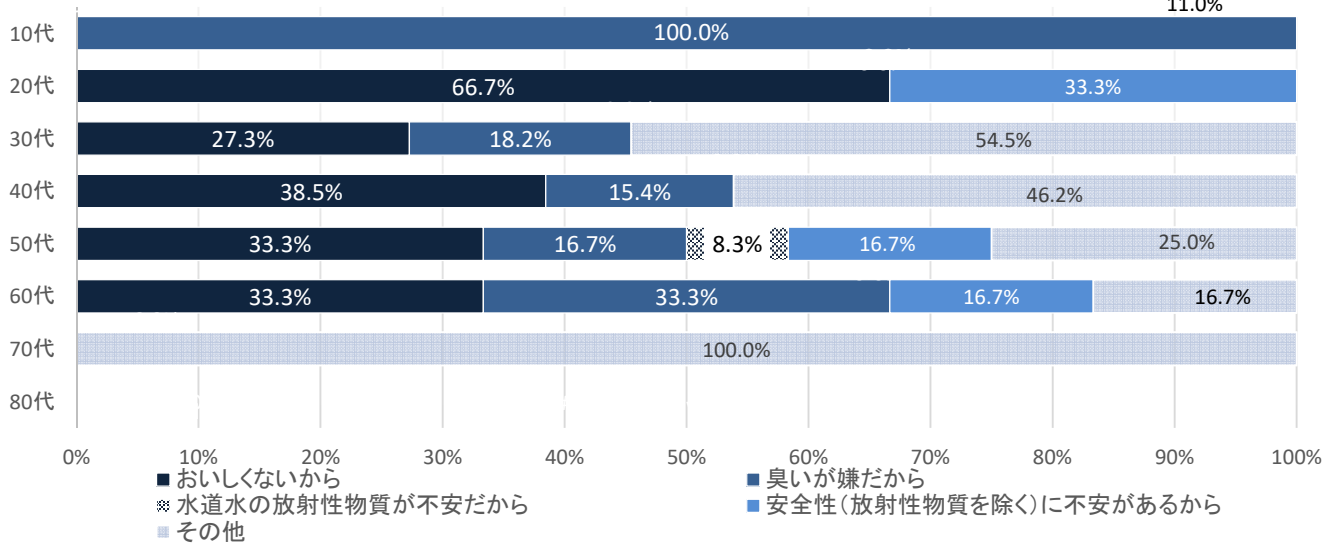


問3ご家庭での主な飲み水が「水道水」と回答した方が、問1水道水の味について回答した割合について、「とてもおいしい」「おいしい」の合計は86.4%、「あまりおいしくない」13.6%であった。年代別・男女別にみても、「とてもおいしい」「おいしい」の割合は70%を超えている。

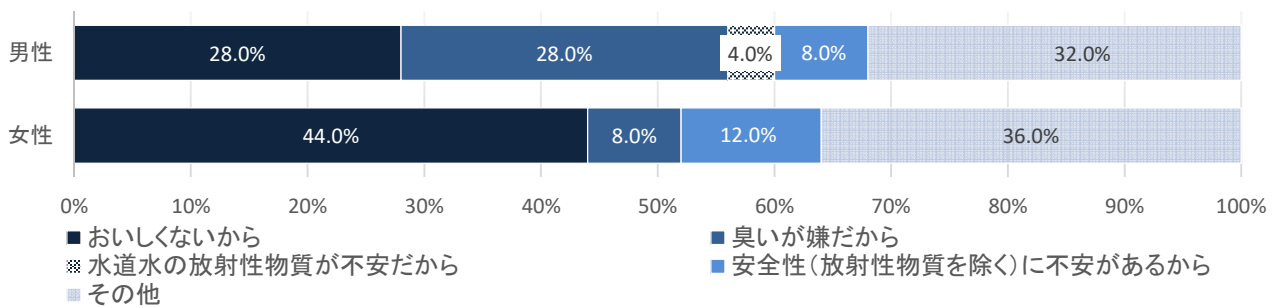
問4 問3で「水道水」「浄水器を利用した水道水」以外を選択した方にお伺いします。
 水道水を飲まない理由は何ですか？（1つ選択） （回答者：50人）



年代別



男女別



※「その他」を選択した方の主な意見

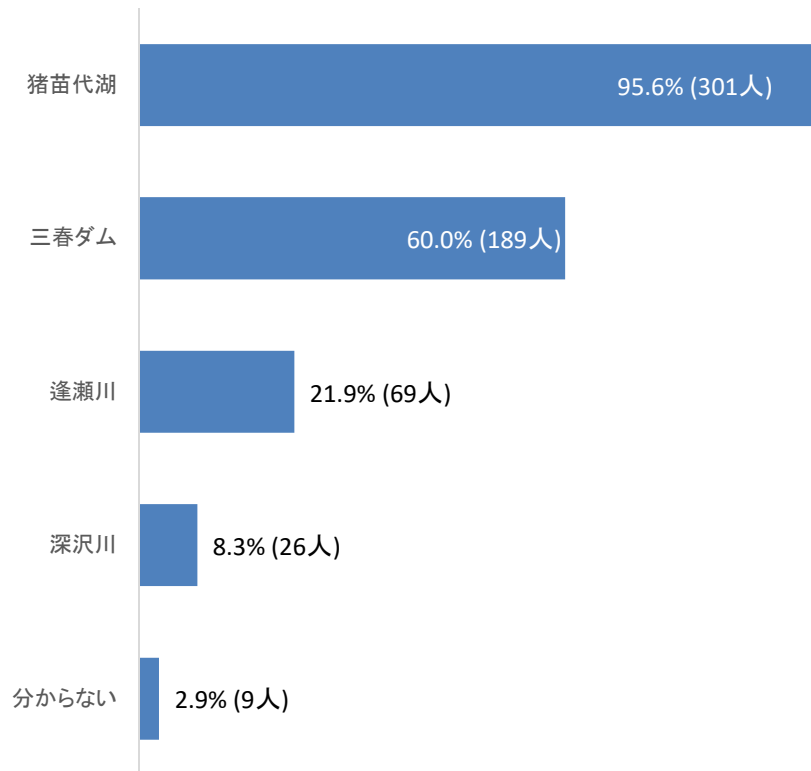
- ・スーパーで水を箱買いするのが習慣だから
- ・水道水に不安はあまりないが、いつも飲んでる水の方がより美味しく安心だから
- ・非常用の保存水として定期購入して、それを順番に飲んでいる

水道水を飲まない理由として、「おいしくないから」が36.0%で最も多く、次いで「臭いが嫌いだから」が18.0%、「安全性（放射性物質を除く）に不安があるから」が10.0%であった。

※回答の比率は、その設問の回答者数を基礎として算出しましたので、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5 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）

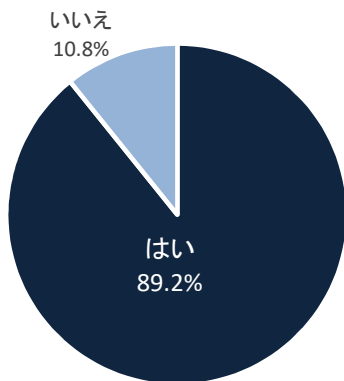
（回答者：315人）



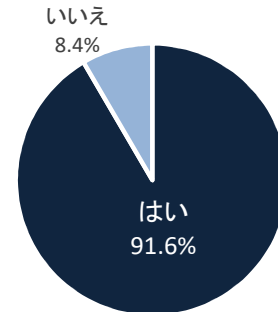
郡山市の水源のうち、全体の95.6%が「猪苗代湖」が水源であることを知っていた。次いで多かったのが「三春ダム」で60.0%であった。一方で、「逢瀬川」「深沢川」は21.9%と8.3%で低い値を示した。猪苗代湖を水源として知っている方が多い理由としては、水源として「猪苗代湖」が市水道の7割を占めていることが推測される。また、深沢川が低い理由としては、利用が熱海の一部地区に限られていることが考えられる。

問6 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良いと思いますか？（1つ選択）

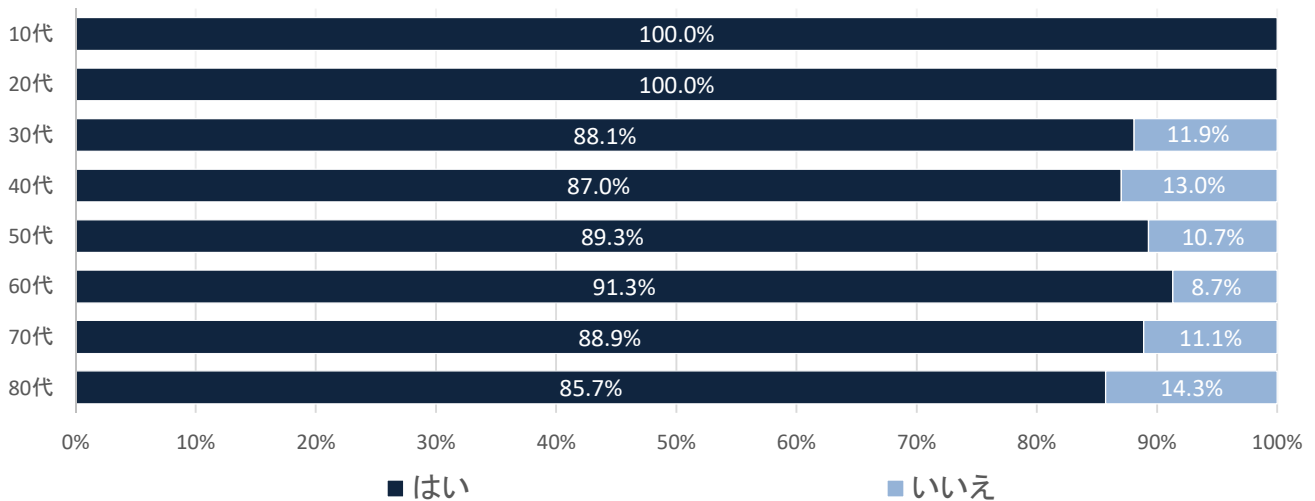
（回答者：315人）



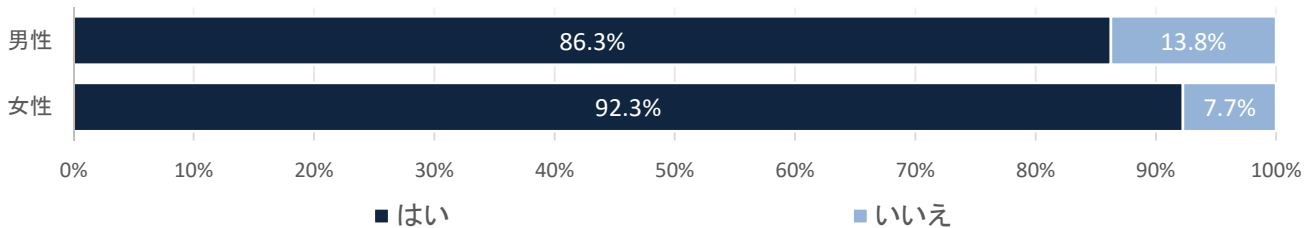
2021年度の調査結果



年代別



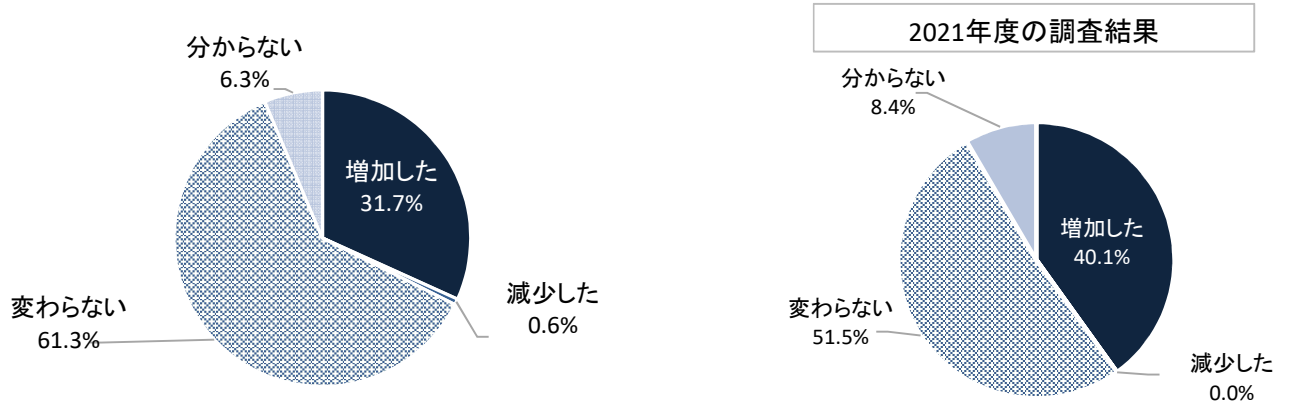
男女別



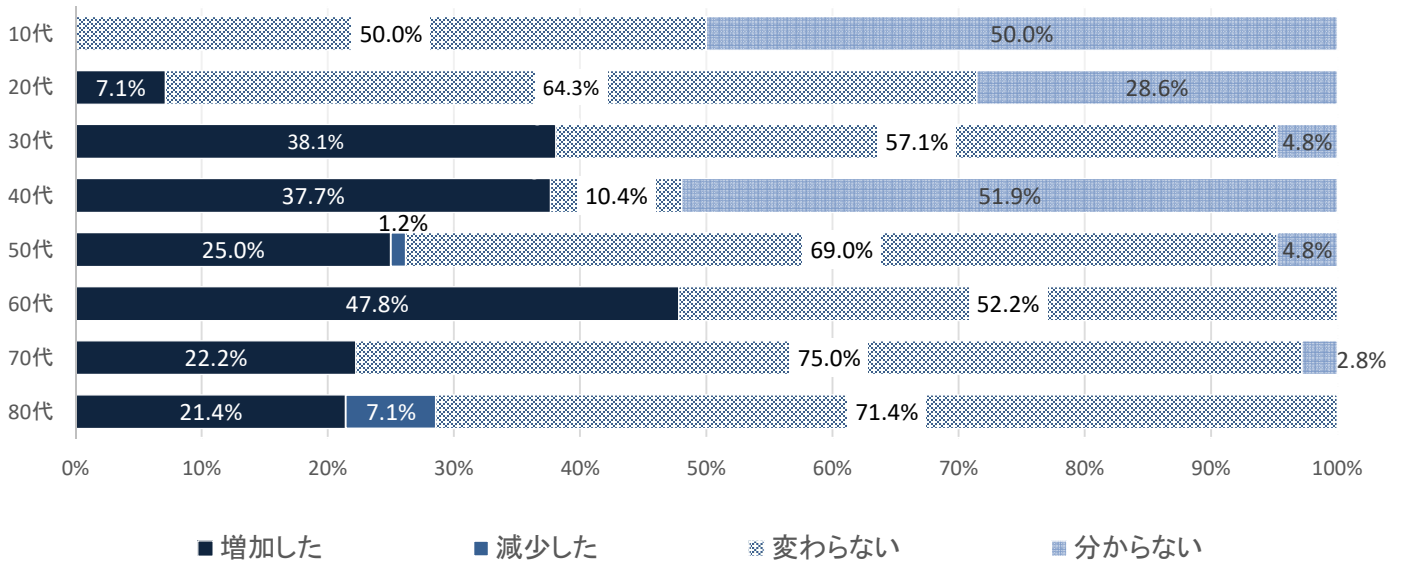
水道水の放射性物質のモニタリング検査を継続した方がよいと回答した方は89.2%であった。2021年度の結果で継続した方がよいと回答した方91.6%と比べると2.4ポイント減少したが、約9割の方がモニタリング検査の継続を望んでいる。

問7 コロナ禍において、水道の使用量は増加しましたか？（1つ選択）

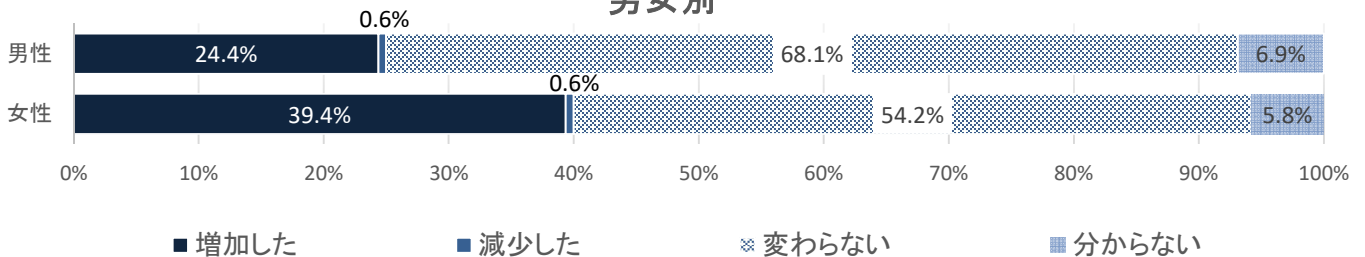
（回答者：315人）



年代別



男女別



コロナ禍における水道量について全体では、「変わらない」61.3%の割合が最も高く、次いで「増加した」31.7%となっている。

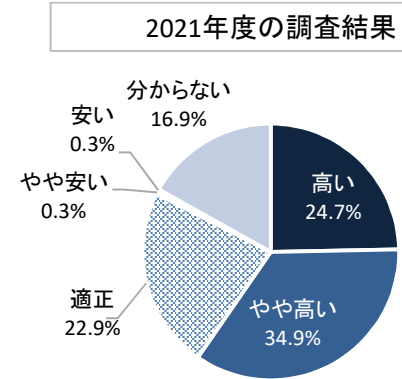
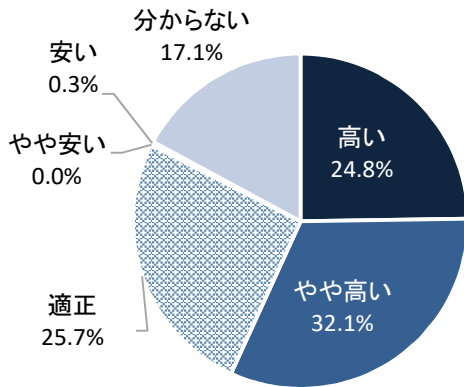
年代別で見ると、60代で「増加した」が47.8%と高い割合になっている。

男女別で見ると、女性の方が「増加した」の割合が男性に比べ15.0ポイント高くなっている。

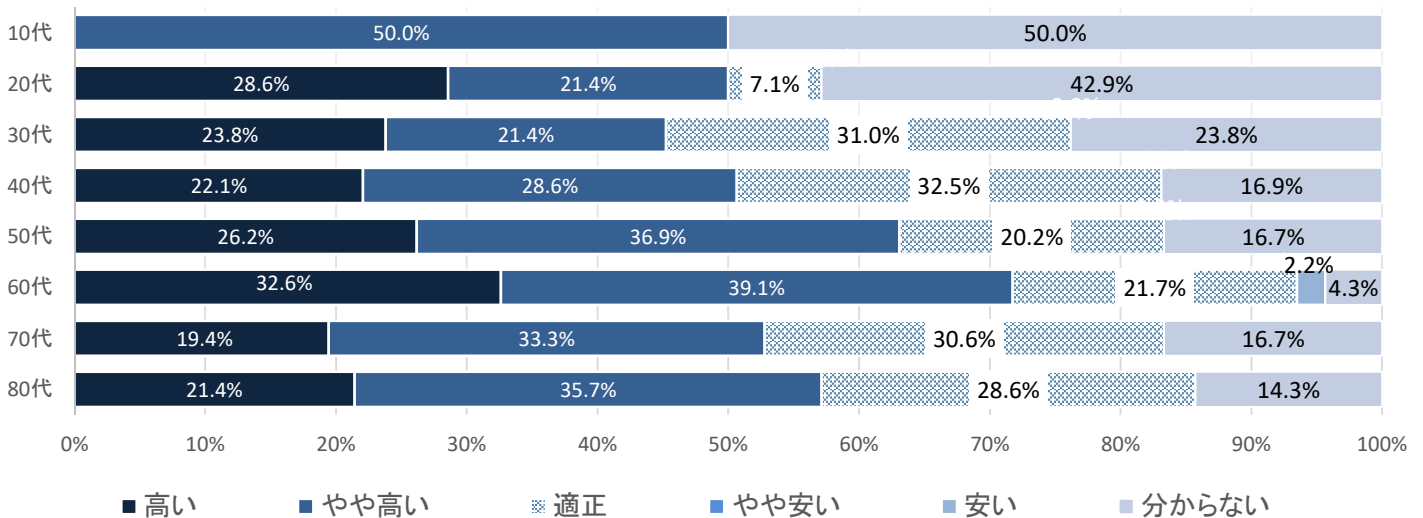
第2章 料金について

問8 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）

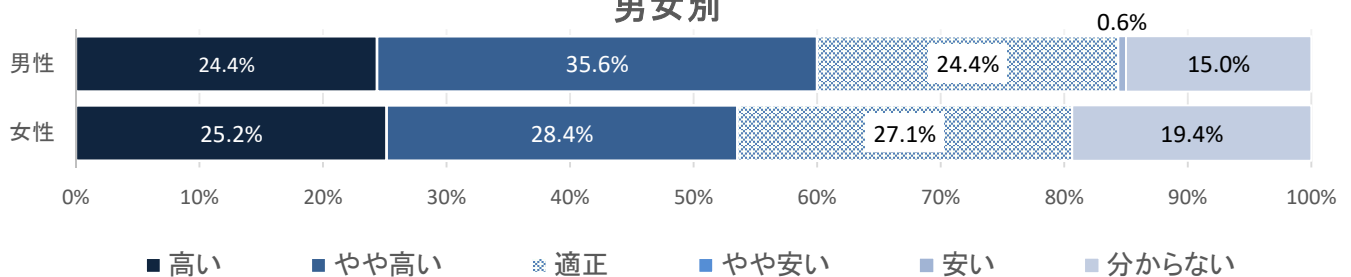
（回答者：315人）



年代別



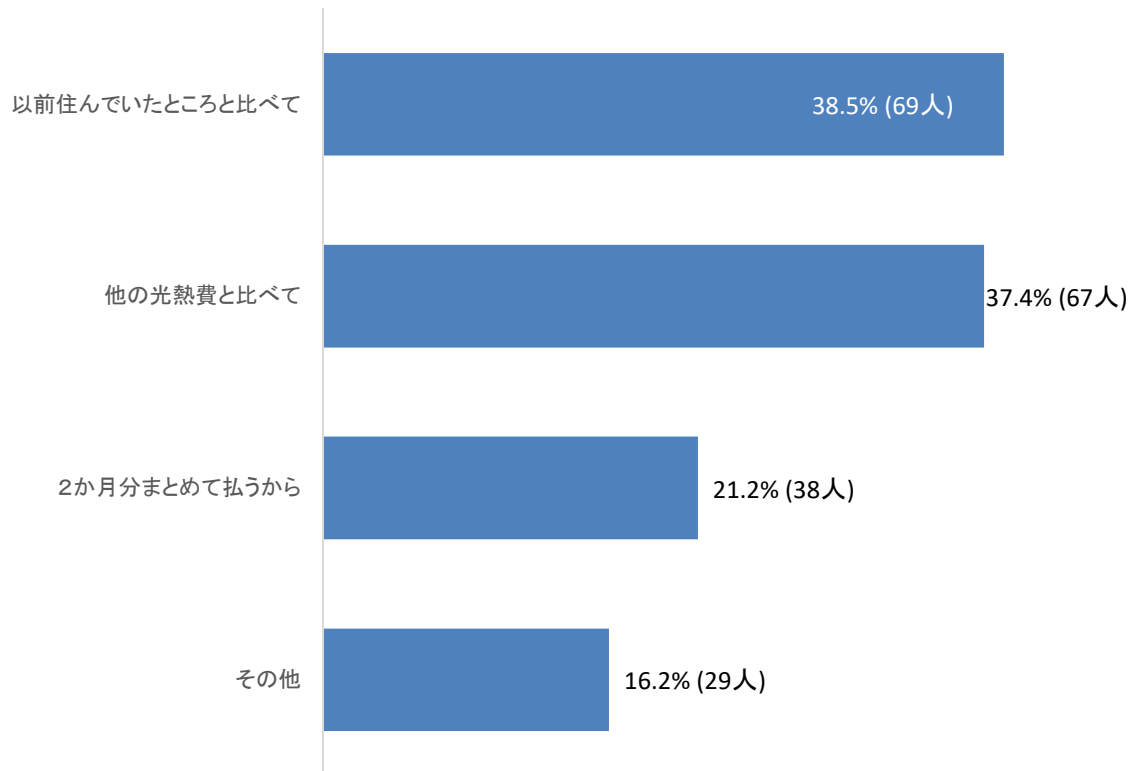
男女別



水道料金について、「やや安い」「安い」と回答した割合は全体の0.3%と低く、「高い」「やや高い」の割合は56.9%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（71.7%）、50代（63.1%）、80代（57.1%）との順となり、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、金額の算定方法について広く広報していく必要がある。

問9 問8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：179人)



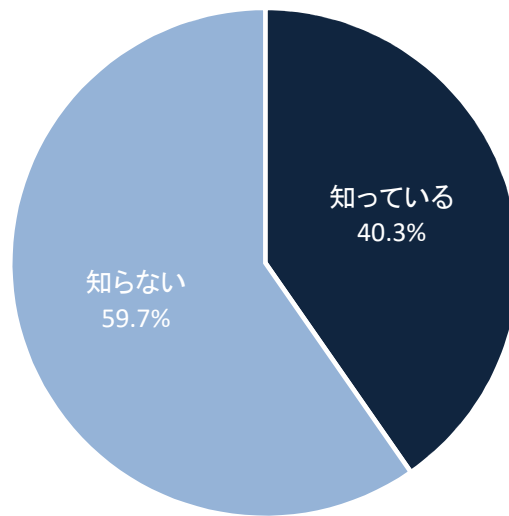
※「その他」を選択した方の主な意見

- ・今は下水がないからいいが、あると高い
- ・水道料金の算出基準が不明なのでそこから明らかにすべき
- ・他市町村にはもっと安いところがある

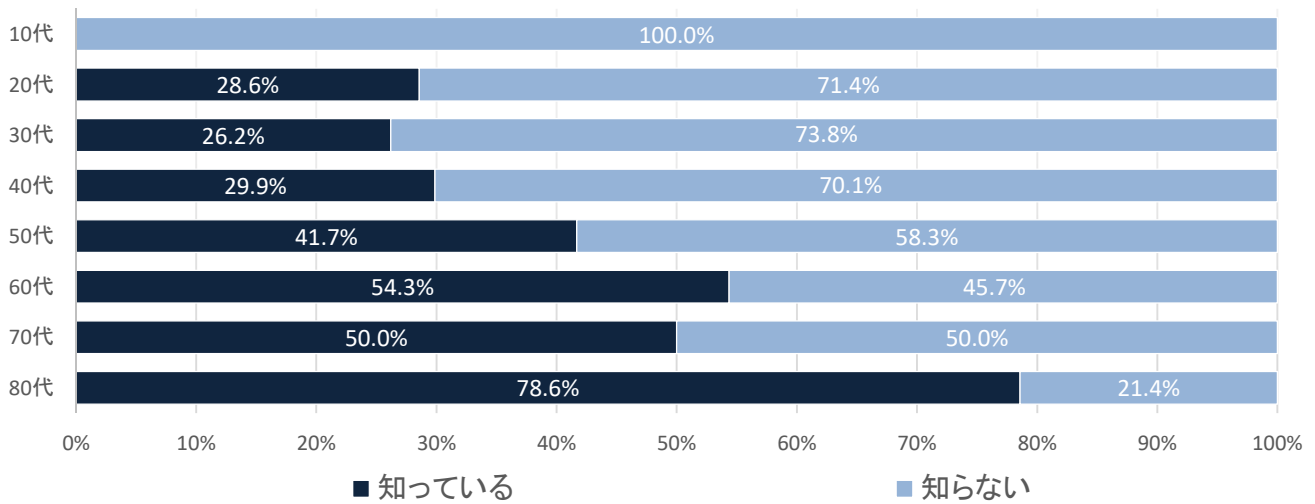
水道料金が高いと思う理由について、「高い」「やや高い」と感じる理由として、「以前住んでいたところと比べて」が38.5%と最も高く、「他の光熱費と比較して」が37.4%、「2か月分まとめて払うから」が21.2%であった。

問10 水道料金の半分は、水道水をつくり各家庭まで届ける費用に使われ、残りの半分は、古くなった水道管を新しいものへ入れ替える工事費に使われていることをご存知ですか？（1つ選択）

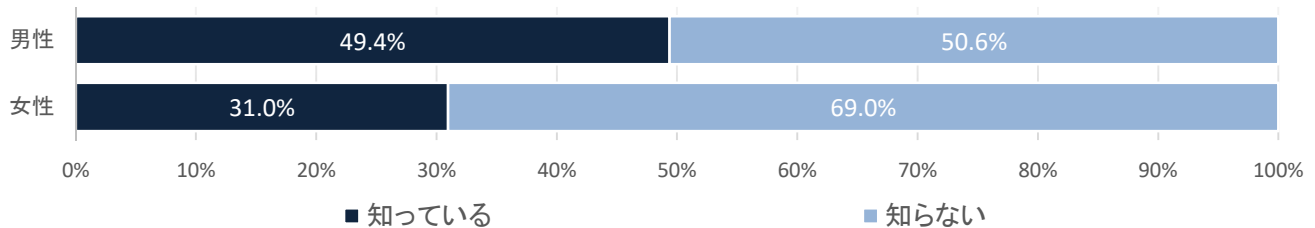
（回答者：315人）



年代別

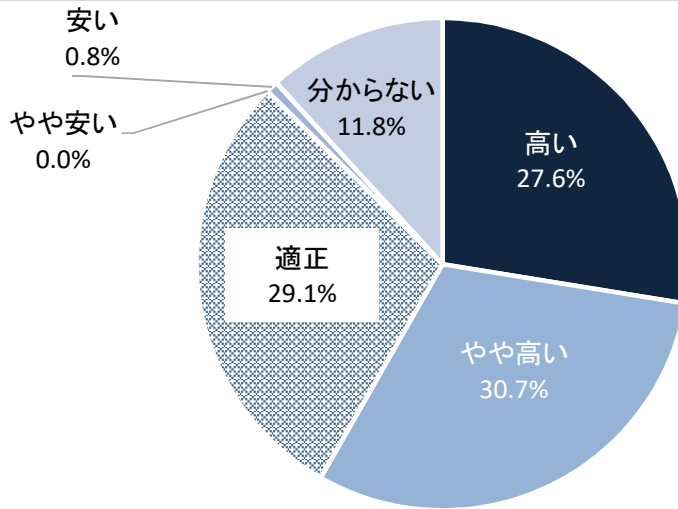


男女別

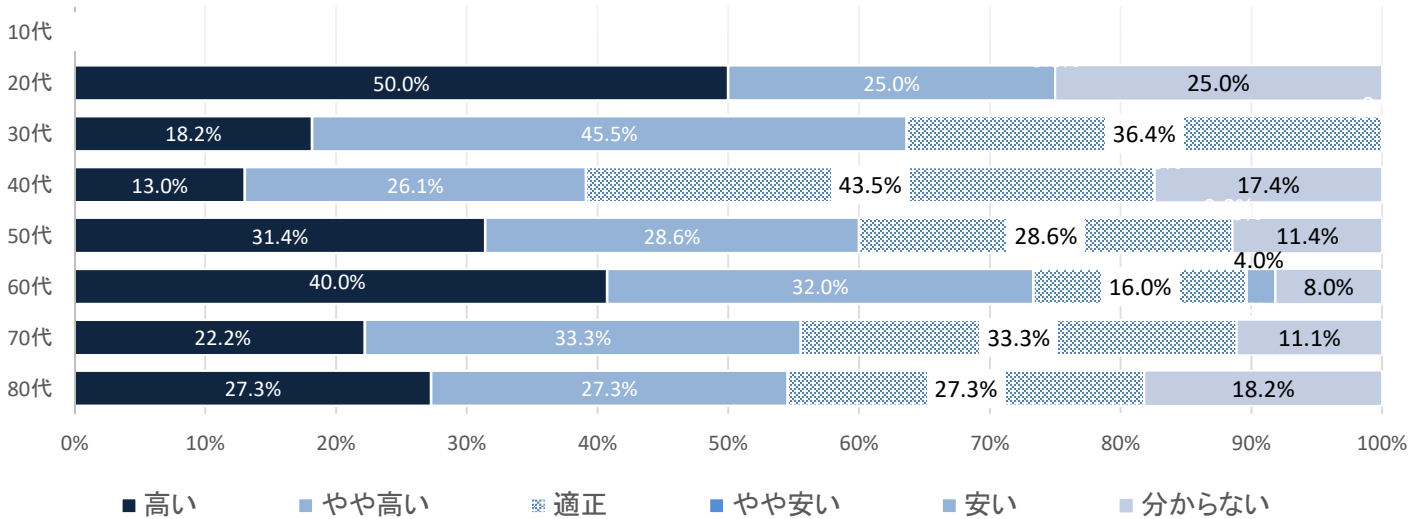


「知っている」が40.3%、「知らない」が59.7%であった。
 年代別では、60代以上の方は5割以上が「知っている」と回答。
 男女別では、男性が女性より「知っている」の割合が18.4ポイント高い。
 水道料金について、どのような用途に使われているのか、改めて周知していく必要がある。

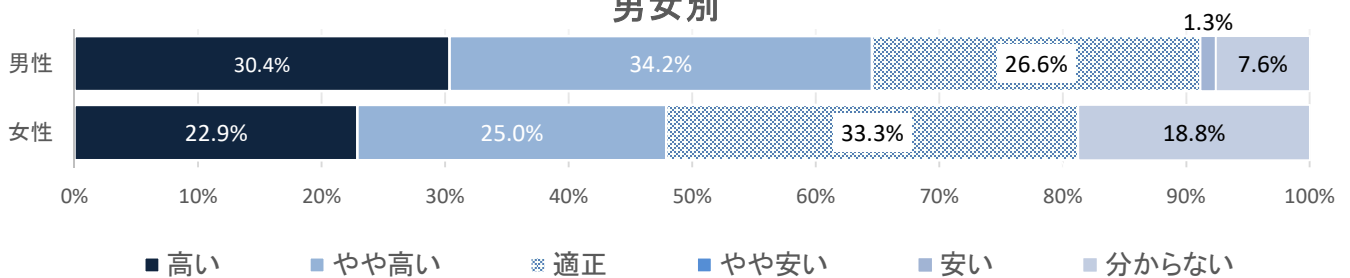
参考 問10水道料金の用途で「知っている」を選択した方が、問8水道料金について回答した割合
(回答者：127人)



年代別

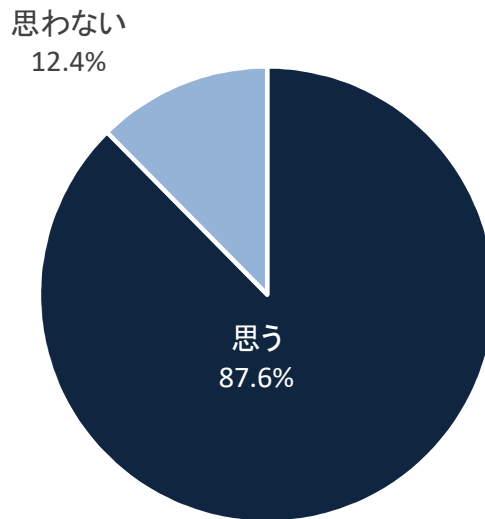


男女別

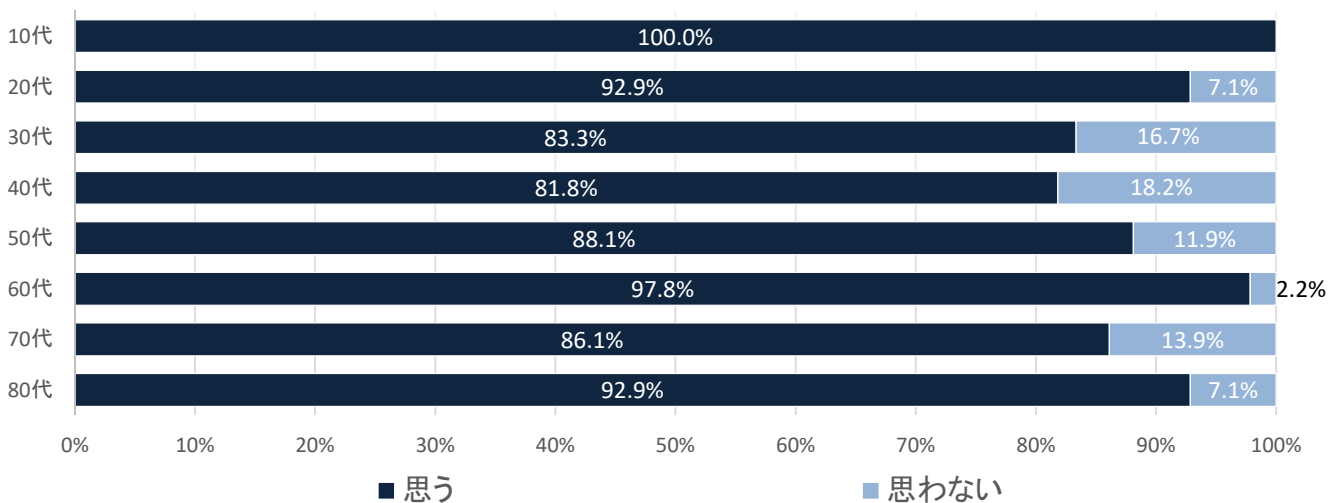


問10水道料金の使い道を「知っている」と回答した方が、問8水道料金について回答した割合について、「高い」「やや高い」の合計は58.3%、適正29.1%、「安い」0.8%、「分からない」11.8%であった。
水道料金の用途を知っている方の中でも「高い」「やや高い」と回答した方が約6割弱と高い数値であることから、水道料金がどのように使われているのかを可視化するなど、改めて市民の皆さまに情報を発信していくことが必要である。

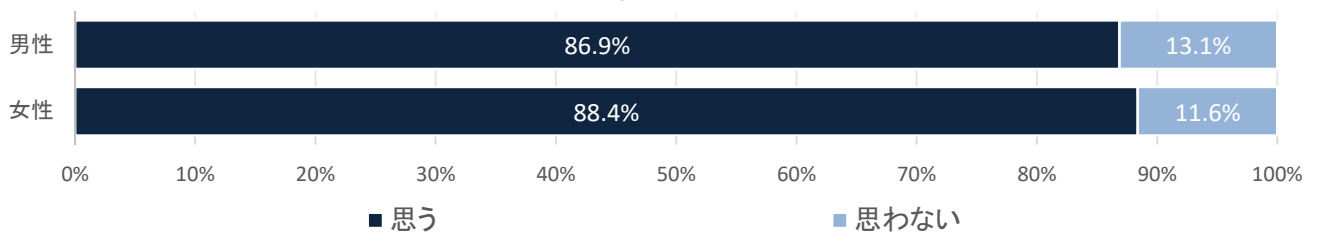
問11 料金が高くなったとしても、古くなった水道管（法定耐用年数40年を超えたもの）を新しい水道管へ入れ替える工事は必要だと思いますか？（1つ選択）
 （回答者：315人）



年代別



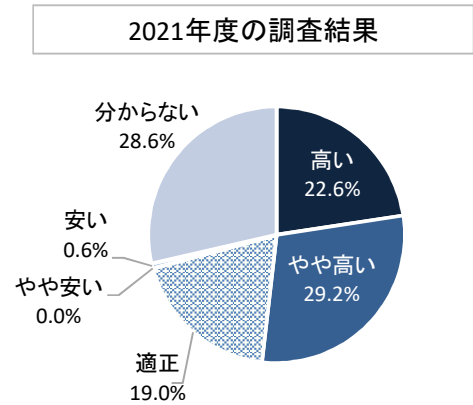
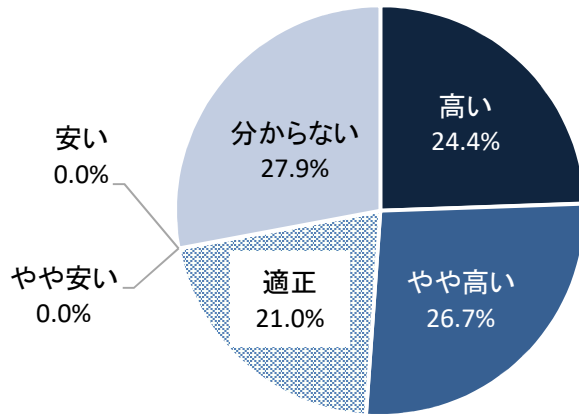
男女別



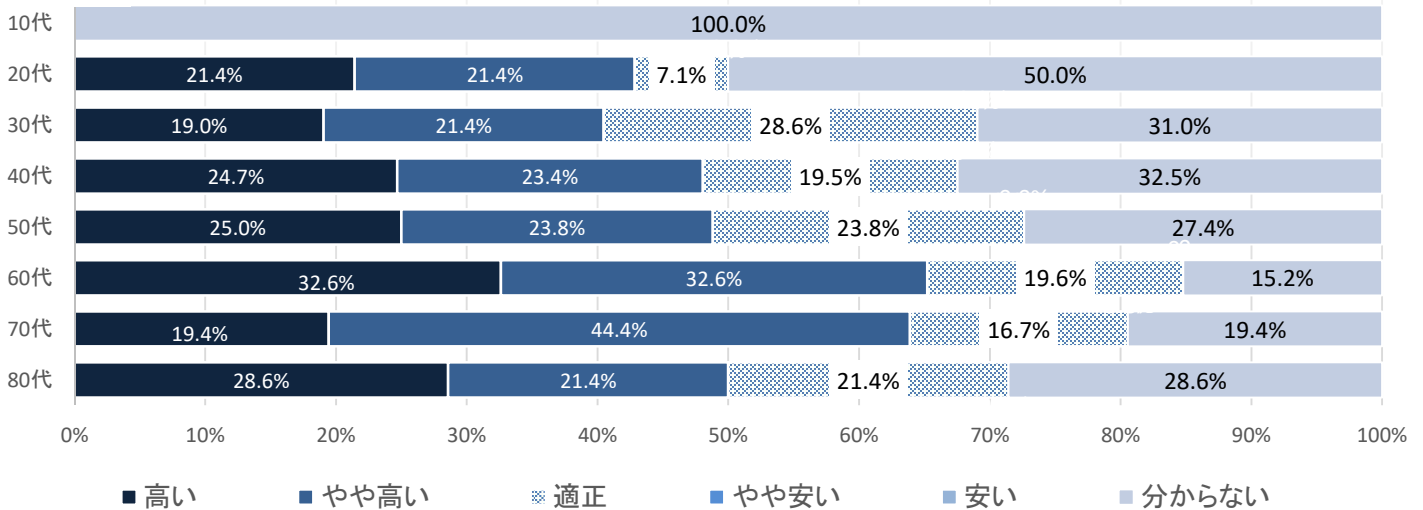
全体、年代別、男女別において、全ての項目で8割以上の方が「料金が高くなったとしても、古くなった水道管を新しい水道管への入れ替える工事は必要」と回答。

問12 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）

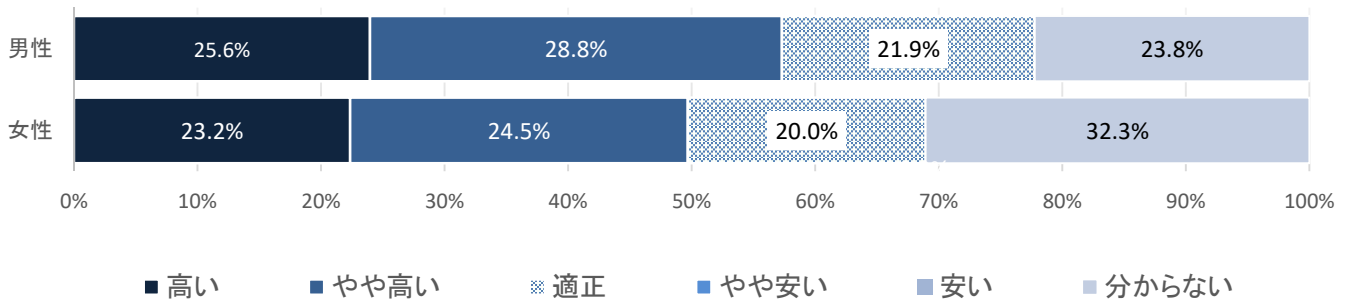
（回答者：315人）



年代別



男女別



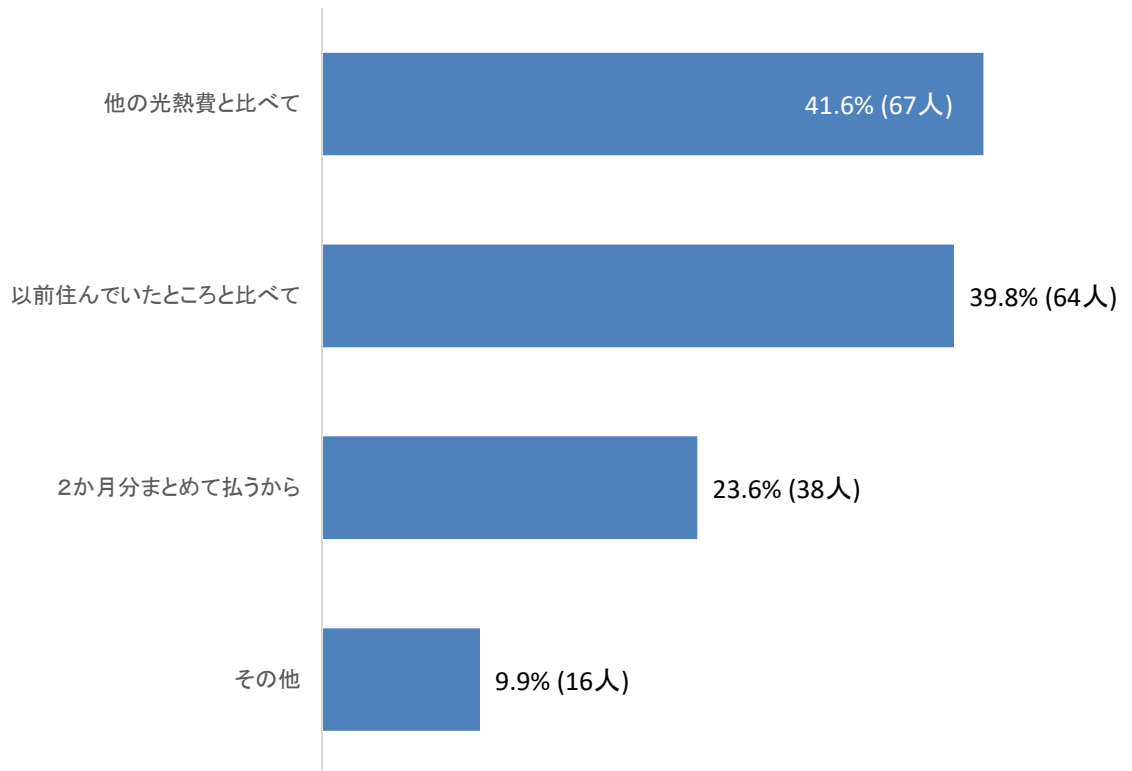
下水道使用料について、「やや安い」「安い」の割合は0.0%、「高い」「やや高い」の割合が51.1%と半数を占めた。次いで「分からない」27.9%、「適正」21.0%であった。

年齢別でみると60代（65.2%）、70代（63.8%）、80代（50.0%）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」「やや高い」51.8%から51.1%に0.7ポイント減少するもほぼ横ばい、「適正」が19.0%から21.0%に2.0ポイント増加、「分からない」が28.6%から27.9%に0.7ポイント減少した。

問13 問12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：161人)



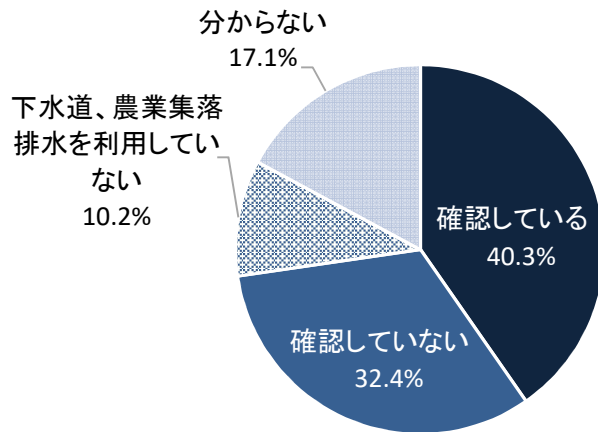
※「その他」を選択した方の主な意見

- ・安いと言われるような取組をしているのか見える化されていない
- ・基準としてるのは何処で適正なのか？疑問
- ・他市町村との比較

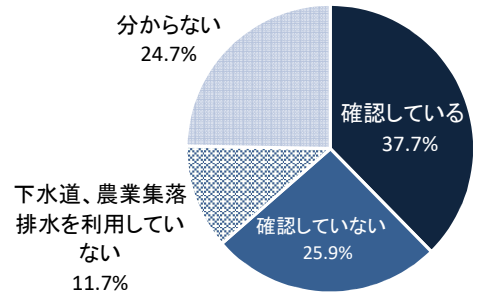
下水道使用料が高いと思う理由として、「他の光熱費と比べて」の割合が41.6%と最も高く、次いで「以前住んでいたところと比べて」が39.8%だった。

問14 下水道や農業集落排水を利用している場合、その使用料は水道料金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）

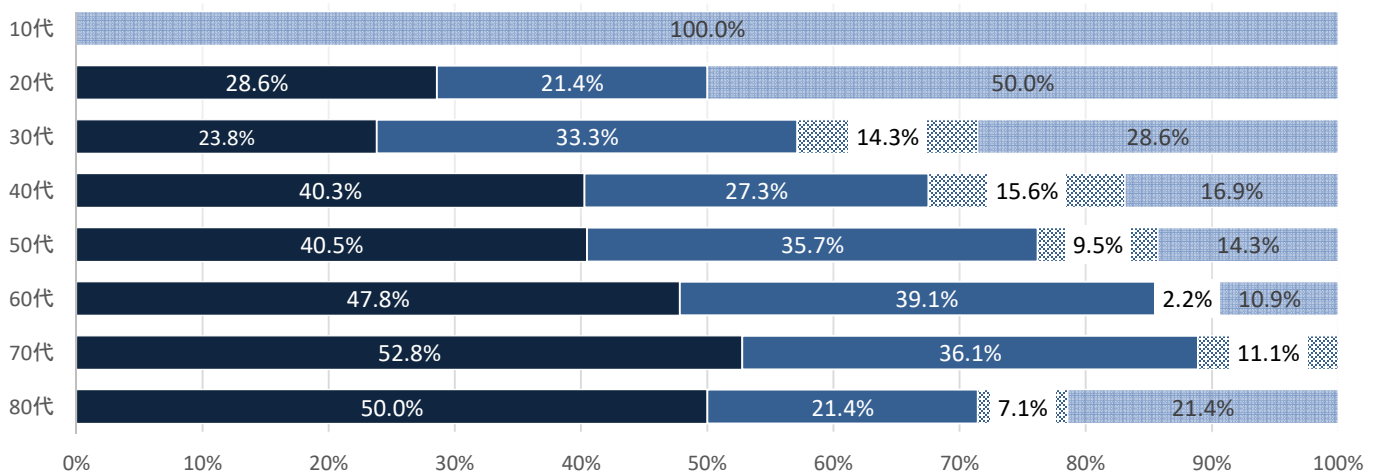
（回答者：315人）



2021年度の調査結果

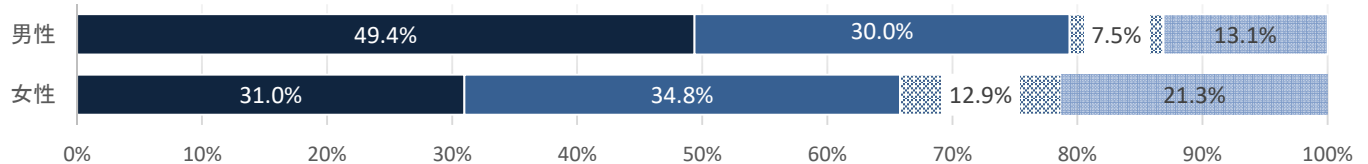


年代別



■ 確認している ■ 確認していない ※ 下水道、農業集落排水を利用していない ■ 分からない

男女別

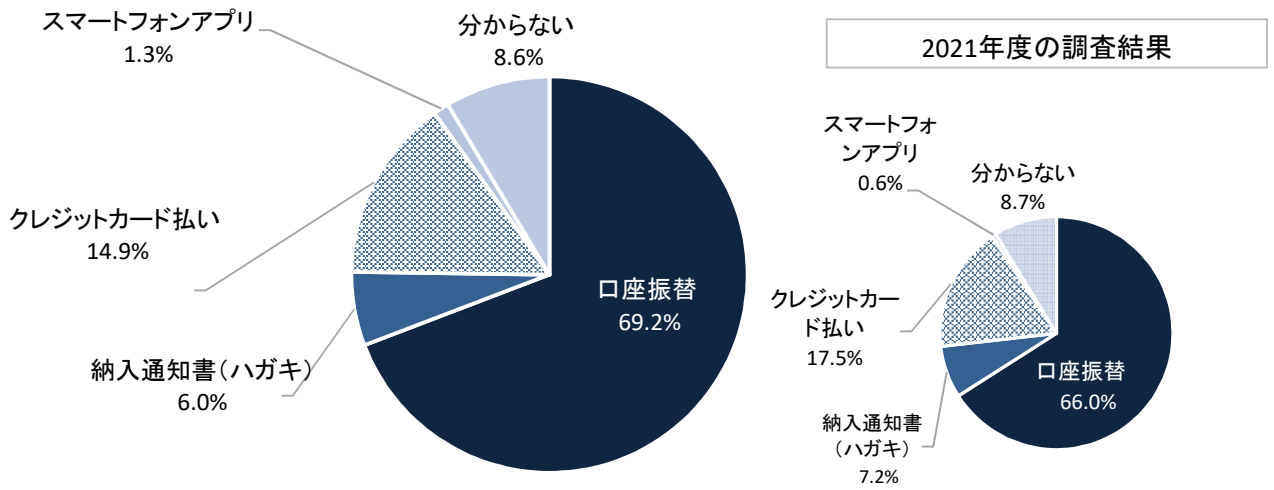


■ 確認している ■ 確認していない ※ 下水道、農業集落排水を利用していない ■ 分からない

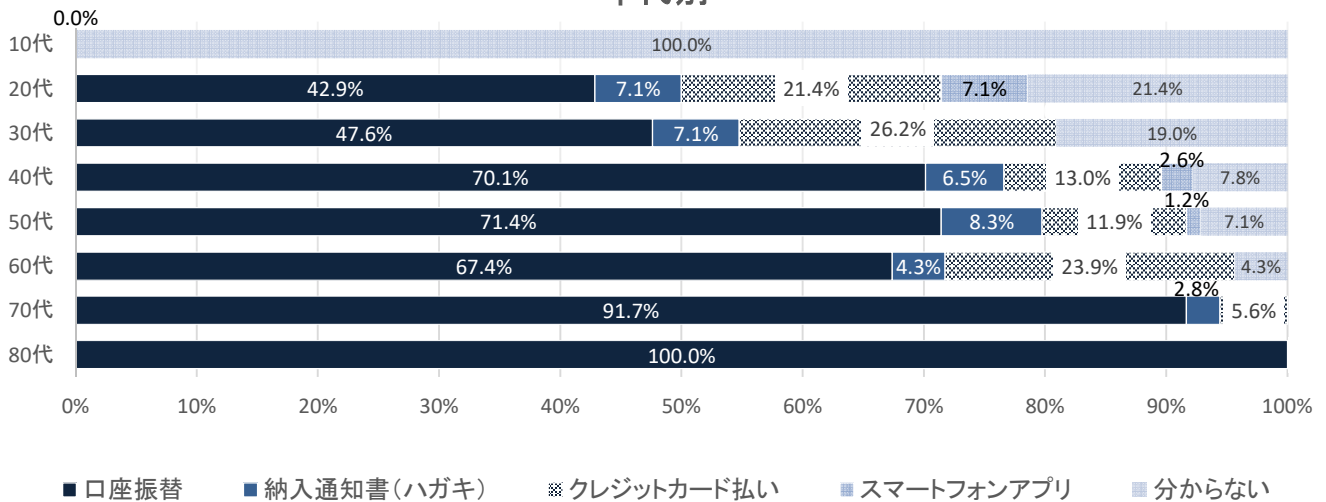
下水道を利用している場合、水道料金と下水道使用料の内訳を「確認している」40.3%と「確認していない」32.4%を比べたところ、「確認している」が7.9ポイント上回った。
また前回調査と比較し、「確認している」が2.6ポイント増加した一方、「確認していない」も6.5ポイント増加した。また、「分からない」が7.6ポイント減少した。

問15 現在、上下水道料金の納付方法はどれですか？（1つ選択）

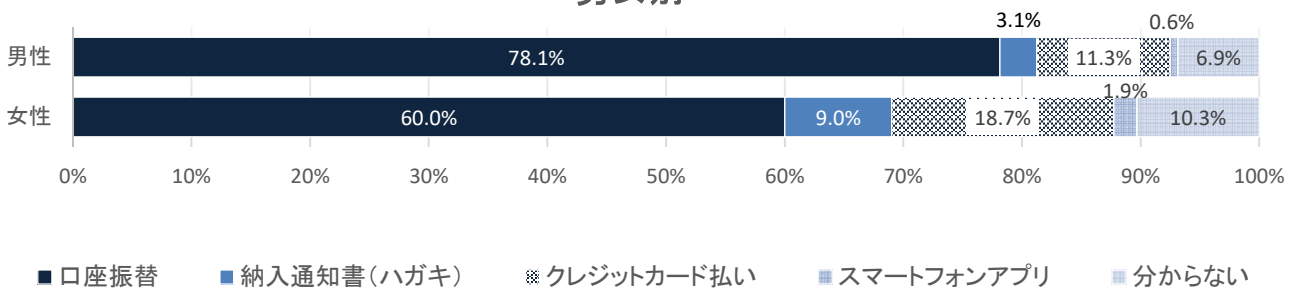
（回答者：315人）



年代別



男女別

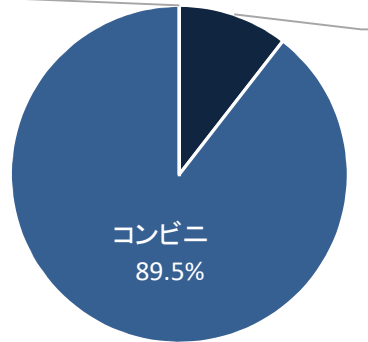


水道料金等の支払いは「口座振替」が69.2%と最も高かった。次いで「クレジットカード払い」14.9%、「納入通知書（ハガキ）」6.0%の順となった。
 2021年度と比べると、「口座振替」3.2ポイント増加、「納入通知書（ハガキ）」1.2ポイント減少、「クレジットカード払い」2.6ポイント減少、「スマートフォンアプリ」0.7ポイント増加した。

問16 問15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。
主にどちらの窓口で納付していますか？（1つ選択）

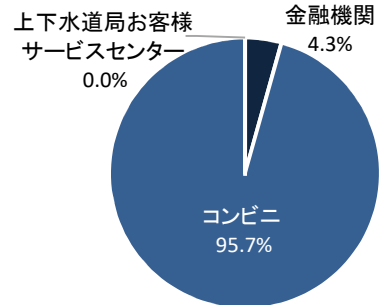
（回答者：19人）

上下水道局お客様
サービスセンター
0.0%

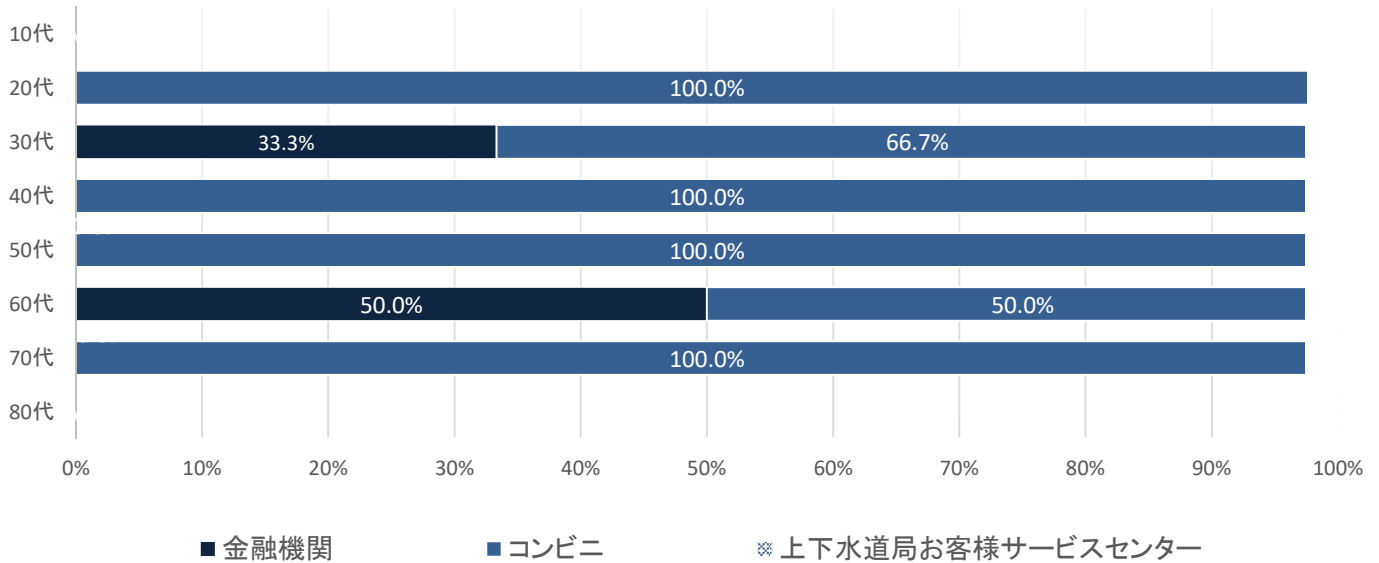


金融機関
10.5%

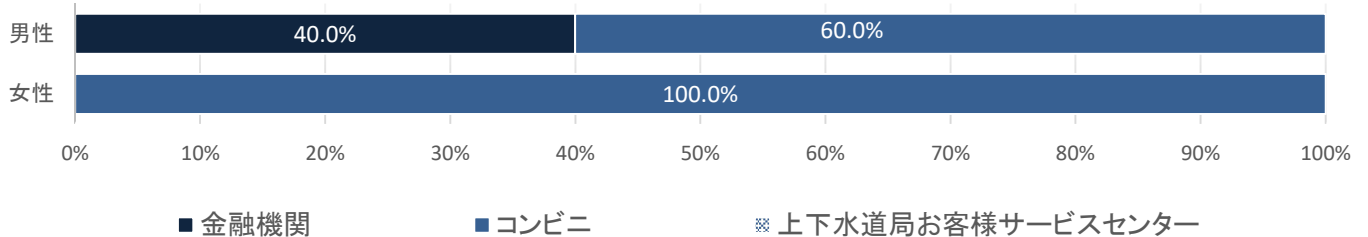
2021年度の調査結果



年代別



男女別



納入通知書（ハガキ）で支払っていると回答した方の89.5%が、コンビニで納付していると回答。2021年度の
結果と比べると、6.2ポイント減少している。一方で、金融機関で納付していると回答した割合は、6.2ポ
イント増加している結果となった。

問17 問15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？（記述）

（回答者：19人）

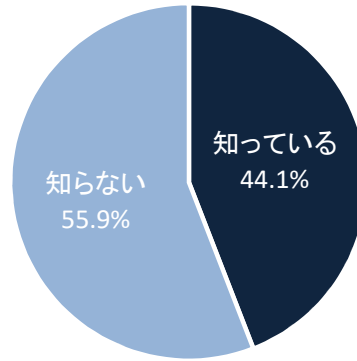
※「納入通知書（ハガキ）で納付する理由」の主な意見

- ・ポイントが付く支払方法がない
- ・利用料金を自分の目で確認したい
- ・手続きをしていないから

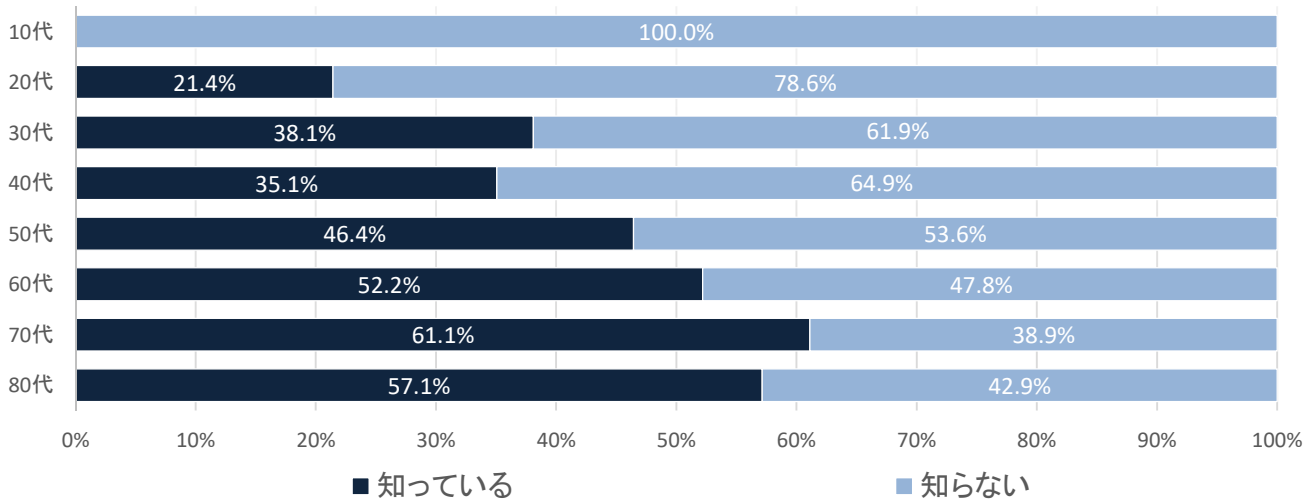
第3章 郡山市の取組みについて

問18 水害に関するハザードマップは、洪水ハザードマップと内水ハザードマップの2種類がありますが、この2つの違いをご存知ですか？（1つ選択）

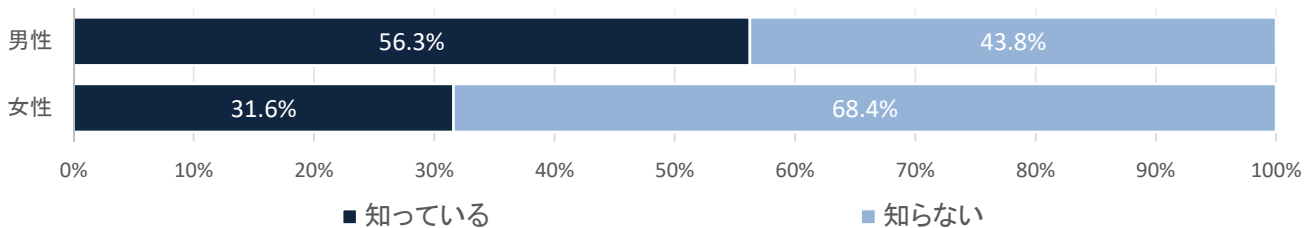
（回答者：315人）



年代別



男女別



水害に関するハザードマップの種類について、「知っている」と答えた割合は44.1%、「知らない」と答えた割合は55.9%であった。

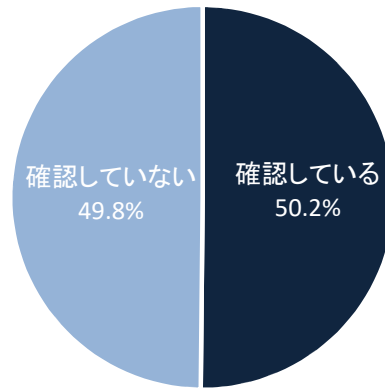
年代別では、60代以上が50%以上「知っている」と回答。

男女別では、「知らない」と回答した女性の割合は68.4%で、男性より24.6ポイント高い。

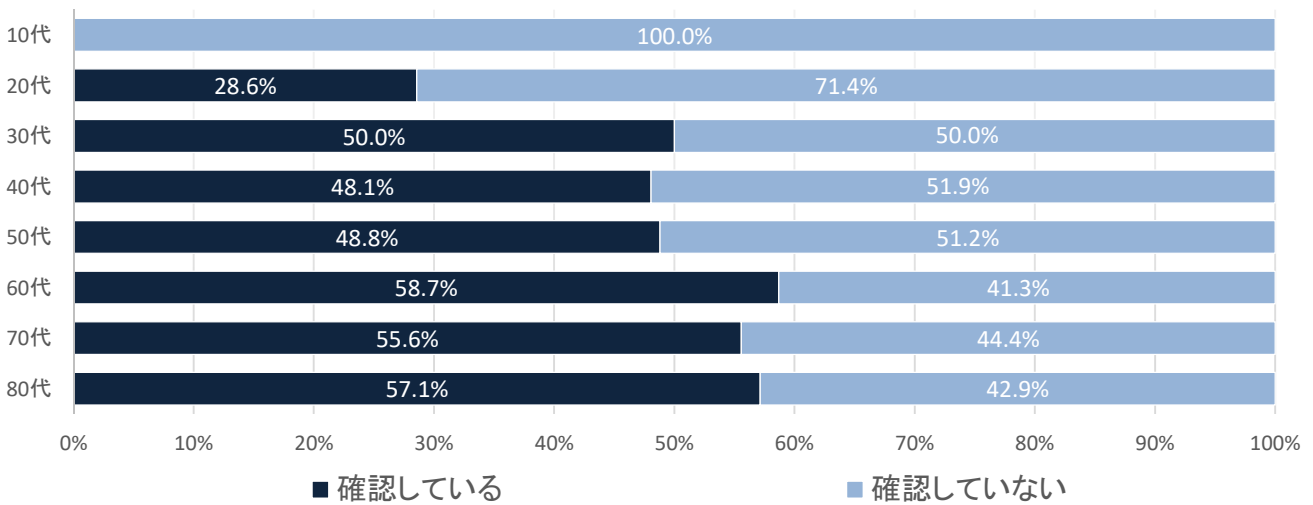
近年、気候に起因した災害が全国で続いていることから、ハザードマップの重要性について引き続き広報していく必要がある。

問19 内水ハザードマップを使って、自宅や学校、職場等の水害リスクについて事前に確認していますか？
(1つ選択)

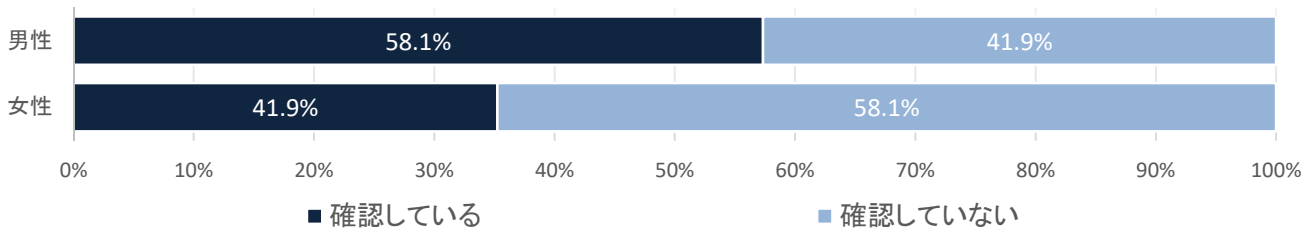
(回答者：315人)



年代別



男女別



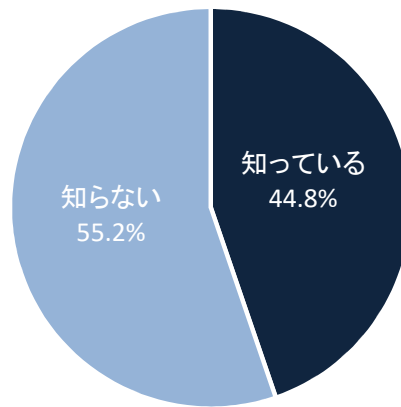
内水ハザードマップの事前確認について、「確認している」と答えた割合は50.2%、「確認していない」と答えた割合は49.8%であった。

年代別では、60代以上が50%以上「確認している」と回答。

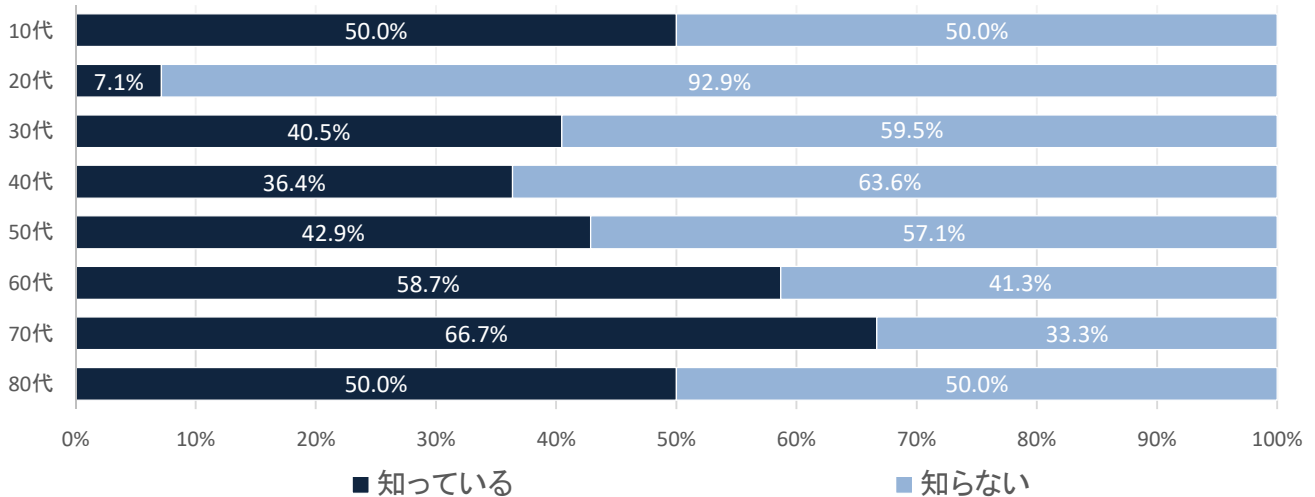
男女別では、「確認している」と回答した男性の割合は58.1%で、女性より16.2ポイント高い。

近年、気候に起因した災害が全国で続いていることから、内水ハザードマップによる水害リスクの事前確認について引き続き広報していく必要がある。

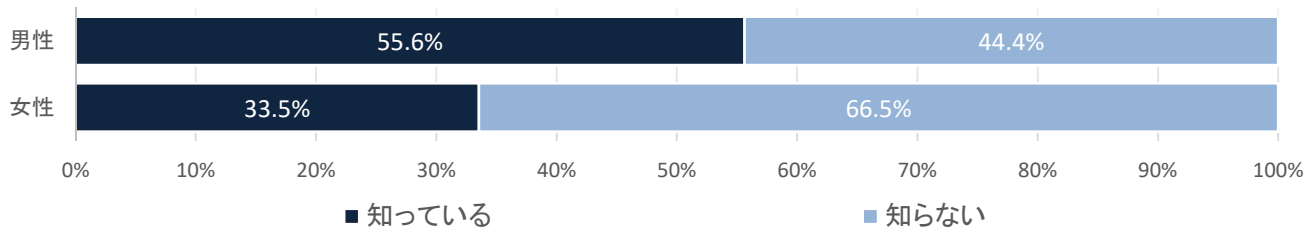
問20 ゲリラ豪雨対策9年プランの中心事業である雨水貯留施設が、図景、赤木、麓山、石塚、小原田の5か所にあることをご存知ですか？（1つ選択）
 ※5か所で合計約3万8千立方メートルの雨水を一時的に貯留できるようになります。（回答者：315人）



年代別



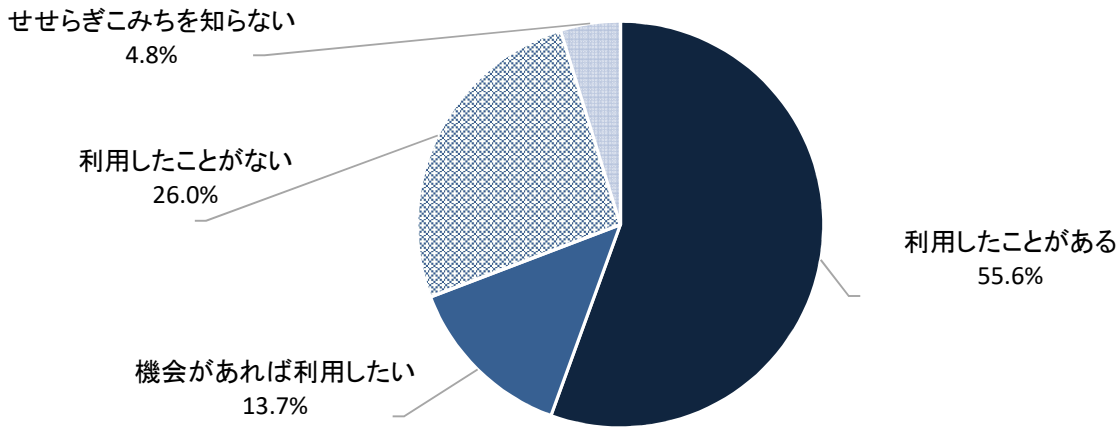
男女別



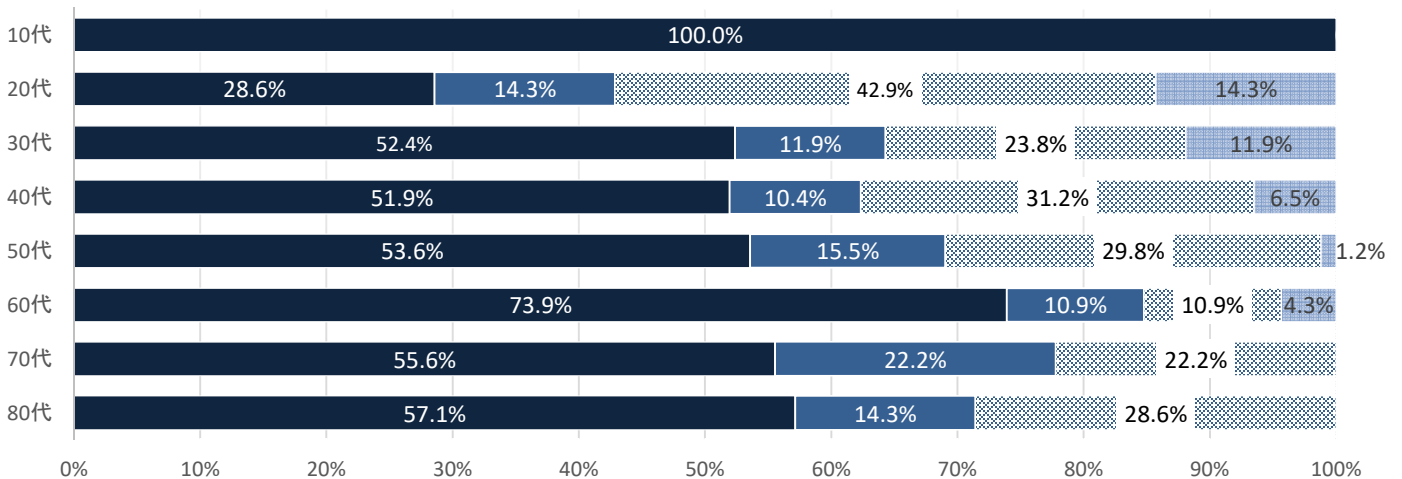
雨水貯留施設について、「知っている」と答えた割合は44.8%、「知らない」と答えた割合は55.2%であった。

年代別では、「知っている」については70代が66.7%と最も高く、20代が7.1%で最も低い。
 男女別では、「知っている」と回答した男性の割合は55.6%で、女性より22.1ポイント高い。

問21 整備された雨水排水路の上部に、遊歩道やせせらぎ水路、植樹帯などを整備した「せせらぎこみち（※）」の利用についてお伺いします。（1つ選択）
 ※せせらぎこみちは市内に4か所整備されています。（西ノ内、若葉町、台新、開成）（回答者：315人）

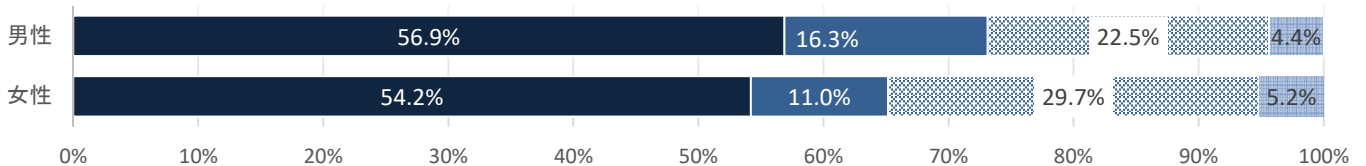


年代別



■ 利用したことがある ■ 機会があれば利用したい ※ 利用したことがない ■ せせらぎこみちを知らない

男女別

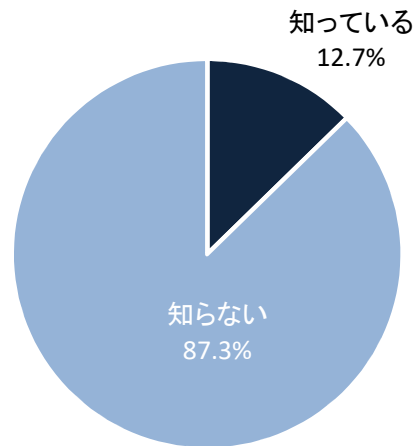


■ 利用したことがある ■ 機会があれば利用したい ※ 利用したことがない ■ せせらぎこみちを知らない

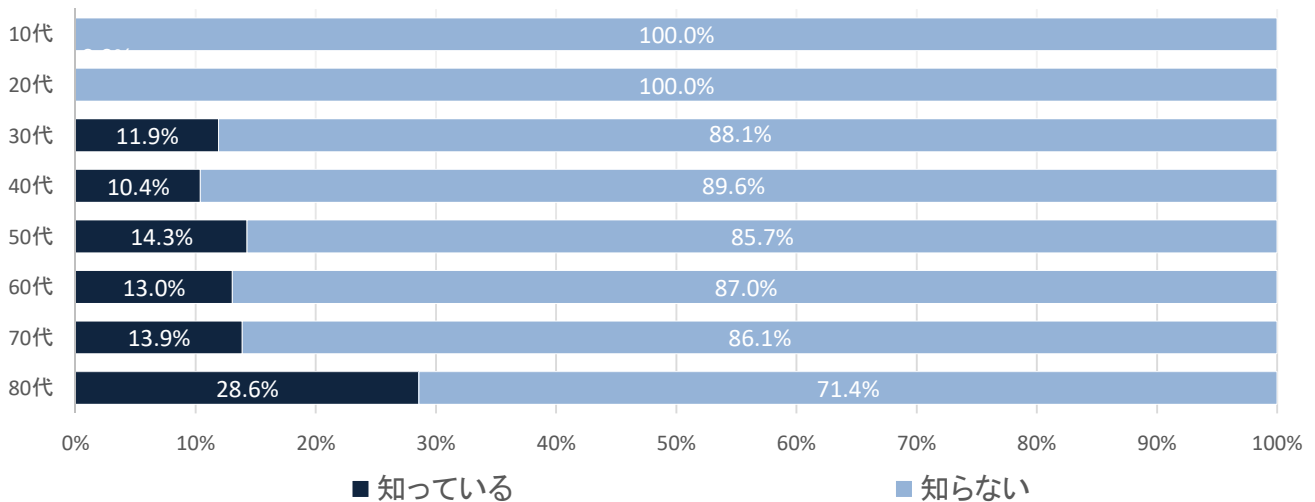
せせらぎこみちについて、「利用したことがある」55.6%、「機会があれば利用したい」13.7%、「利用したことがない」26.0%、「せせらぎこみちを知らない」4.8%であった。
 年代別では、20代を除き50%以上「利用したことがある」と回答。
 男女別では、男女ともに「利用したことがある」の割合が50%を超えている。

問22 せせらぎ水路を流れる水は、下部の雨水排水路の水を西ノ内の浄化施設できれいにし、最上流部（台新）までポンプで圧送したものを流していることをご存知ですか？（1つ選択）

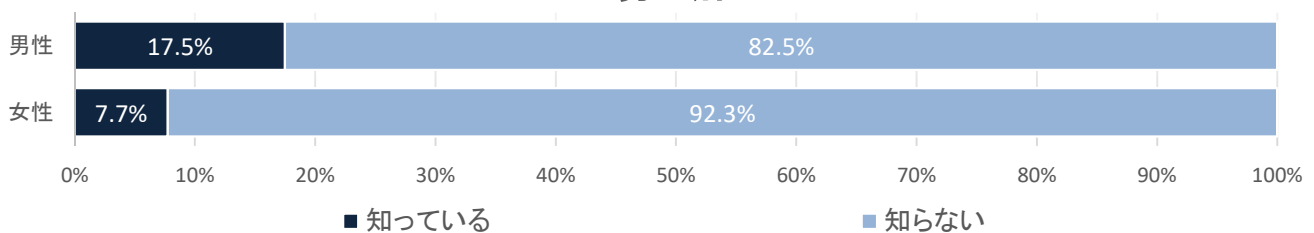
（回答者：315人）



年代別



男女別

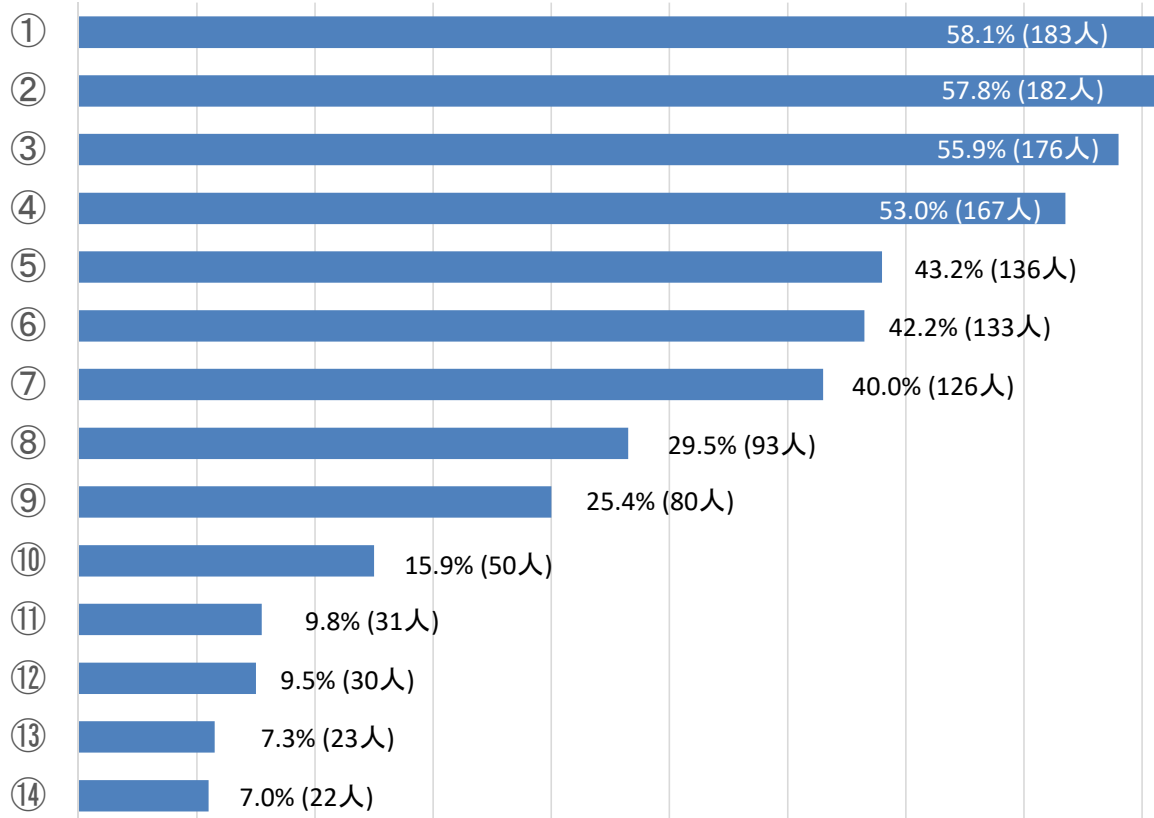


せせらぎ水路を流れる水について、「知っている」12.7%、「知らない」87.3%であった。せせらぎこみちを知っている方は多いが、流れる水については知らない方が多い結果となった。
年代別、男女別ともに、「知らない」の割合は高い。

第4章 上下水道事業について

問23 郡山市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：315人)

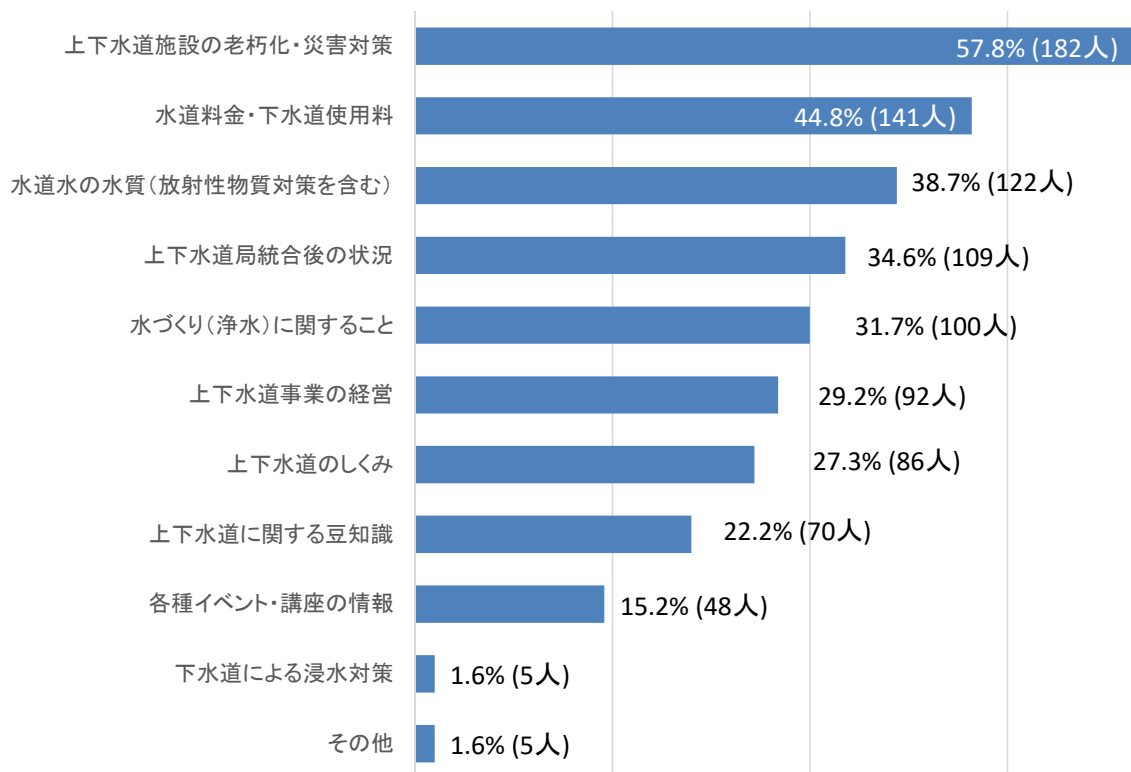


- ① 現在も水道水の放射性物質のモニタリング検査を実施し、放射性物質は不検出であること
- ② 自宅の水道管は、止水栓から蛇口までの修理は利用者の負担となること
- ③ 水源環境保全のため、市民の皆さまと一緒に猪苗代湖岸の清掃を行っていること
- ④ 上下水道事業は、利用者からいただいた料金で、経費をまかなう独立採算で経営していること
- ⑤ 水道水は細菌の繁殖を防ぐため、蛇口の時点で塩素が一定量残留することが水道法で義務付けられていること
- ⑥ 下水道の汚水処理施設できれいになった水は、阿武隈川などの河川に放流されていること
- ⑦ 市街地に降った雨水をすみやかに排除することも下水道の役割であること
- ⑧ 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
- ⑨ 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
- ⑩ 上下水道局の窓口サービスは、効率的運営を行うため、業務委託していること
- 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 全部分からない
- ⑬ 県内13市の中で下水道使用料は平均的な水準であること
- ⑭ 県内13市の中で水道料金は安い水準であること

「現在も水道水の放射性物質のモニタリング検査を実施し、放射性物質は不検出であること」が58.1%で最も高く、次いで「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となること」が57.8%、「水源環境保全のため、市民の皆さまと一緒に猪苗代湖岸の清掃を行っていること」が55.9%、「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」が53.0%であった。

問24 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：315人)



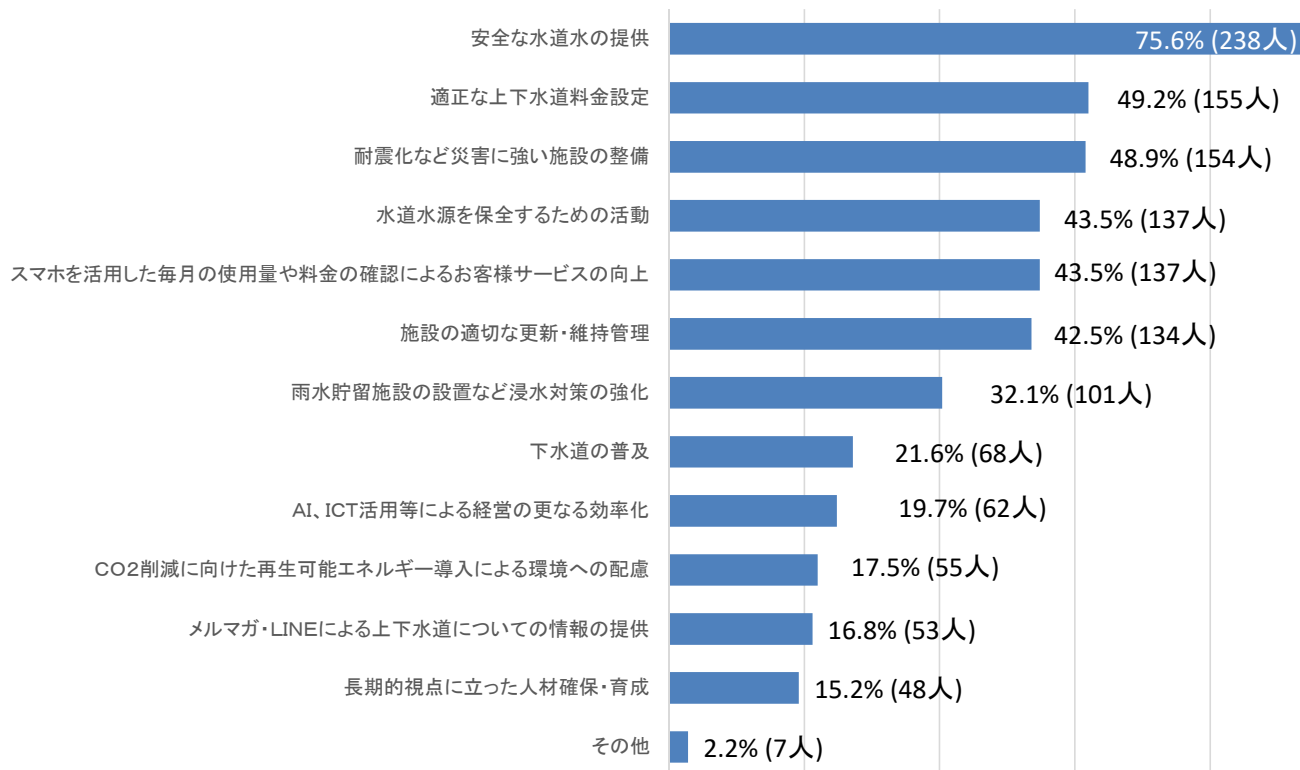
※「その他」を選択した方の主な意見

- ・他自治体の事業との比較
- ・水の大切さ

市民の皆さまへPRが足りないと感じる項目について、「上下水道施設の老朽化・災害対策」が57.8%で最も高く、次いで「水道料金・下水道使用料」が44.8%、「水道水の水質（放射性物質対策を含む）」が38.7%、「上下水道局統合後の状況」が34.6%の結果であった。

問25 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：315人）



※「その他」を選択した方の主な意見

- ・他自治体の事業との比較案内
- ・浄化槽設置の負担軽減
- ・下水道が通っていない地域なので、通してもらいたい

今後、上下水道局に対して期待する項目について、「安全な水道水の提供」が75.6%で最も高く、次いで「適正な上下水道料金設定」が49.2%、「耐震化など災害に強い施設の整備」が48.9%であった。

問26 その他、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）

（回答者：70人）

○ 提案

物心が付いた時から水道は有るのが当たり前で、深く興味を持ったことがないと言うのが正直なところで

- ・ 水は止まった瞬間からありがたさを痛感すると思いますが、テレビ局と連携するなどして、もっと郡山の水のことをPRしてもよいと思います。（40代・男性）

他の自治体市で水道水をペットボトルで売っていると聞いたことがあります。郡山市もペットボトルを販売

- ・ したらどうでしょうか？各イベントで飲んでもらうことも、郡山の水のPRになると思います。（60代・男性）

○ 要望

- ・ 係員が検針せずに、ITを活用し自動検針を行い、効率化をしてもらいたいです。（30代・男性）

- ・ あまり、情報提供されていないので、現状が把握しづらいと感じました。もっと情報発信の場を設け、定期的に発信してほしいです。（SNSなどで）（30代・女性）

- ・ 災害の取組みを実施していただきありがとうございます。予想出来ないゲリラ豪雨等が多く発生していますので、料金を上げてでも更なる災害への取組みを実施していただきたいと考えます。（50代・男性）

- ・ 上下水道使用量、料金口座振替内容をPCでやってほしい。ペーパーレス化を考慮して早急に。（70代・男性）

○ 感想

- ・ きれいな水を水道水源にするための猪苗代湖岸の清掃は、素晴らしい活動だと思います。（40代・男性）

- ・ 今回のアンケートの選択肢をとおして初めて知った事柄が多くありました。今後も水道について知識を深めたいと思います。（30代・女性）

- ・ 特に使用料しか気にかけてこなかったもので知らないことばかりでしたが、様々な取組みをされているとのことでしたので、まずはWebサイトから覗いてみようと思います。（40代・男性）

○ その他

- ・ 健康な生活に直結している事業です。職員の意識はどうですか。職員が市民の生活を水の面で守るという強い意識が不可欠です。（80代・男性）