

令和4年度 水道・下水道に関するアンケート調査の集計結果報告書

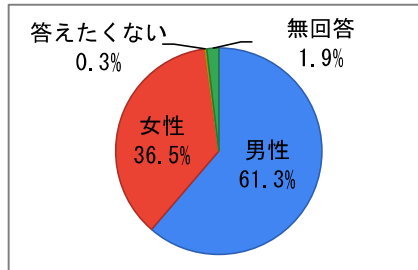
○回収率 : 47.8% (1,195人 [ ネット回答: 330人、調査票回答: 865人 ])

I ご自身・ご家族について

調査対象者の属性について  
アンケート回答年齢のうち、50代(16.6%)、60代(21.2%)、70代以上(33.6%)が71.4%と50代以上の割合が約7割である。

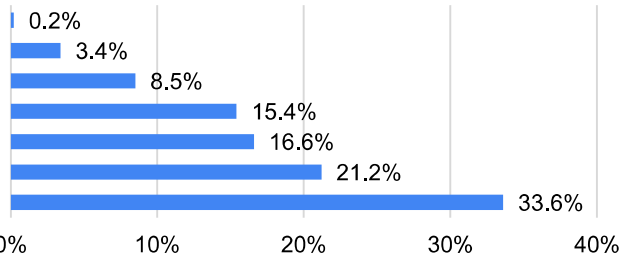
【問1-1】性別 (n=1,195)

項目	回答数	構成比
男性	733	61.3%
女性	436	36.5%
答えたくない	4	0.3%
無回答	22	1.9%
合計	1,195	100.0%



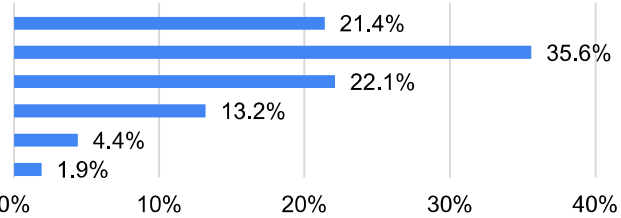
【問1-2】年齢 (n=1,195)

項目	回答数	構成比
19歳以下	2	0.2%
20代	41	3.4%
30代	102	8.5%
40代	184	15.4%
50代	198	16.6%
60代	253	21.2%
70代以上	401	33.6%
無回答	14	1.1%
合計	1,195	100.0%



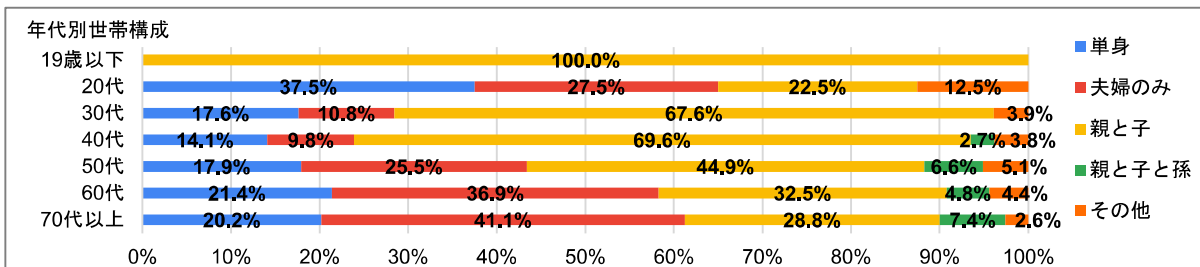
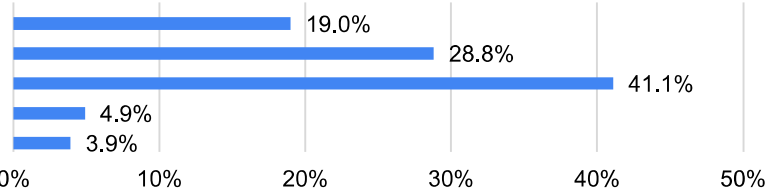
【問1-3】世帯人数 (n=1,195)

項目	回答数	構成比
1人	256	21.4%
2人	426	35.6%
3人	264	22.1%
4人	158	13.2%
5人	52	4.4%
6人以上	23	1.9%
無回答	16	1.4%
合計	1,195	100.0%



【問1-4】世帯構成 (n=1,195)

項目	回答数	構成比
単身	227	19.0%
夫婦のみ	344	28.8%
親と子	491	41.1%
親と子と孫	59	4.9%
その他	47	3.9%
無回答	27	2.3%
合計	1,195	100.0%

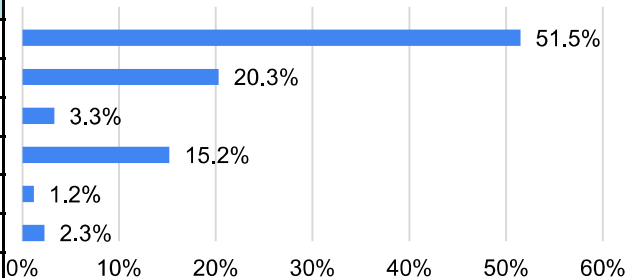


## II 水道水について

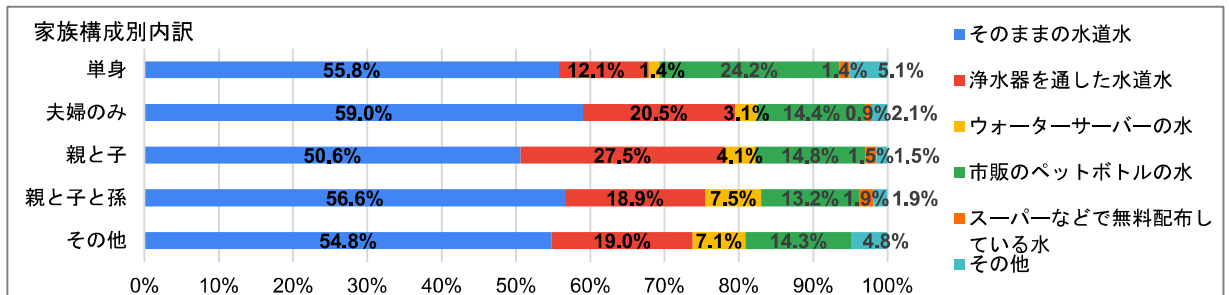
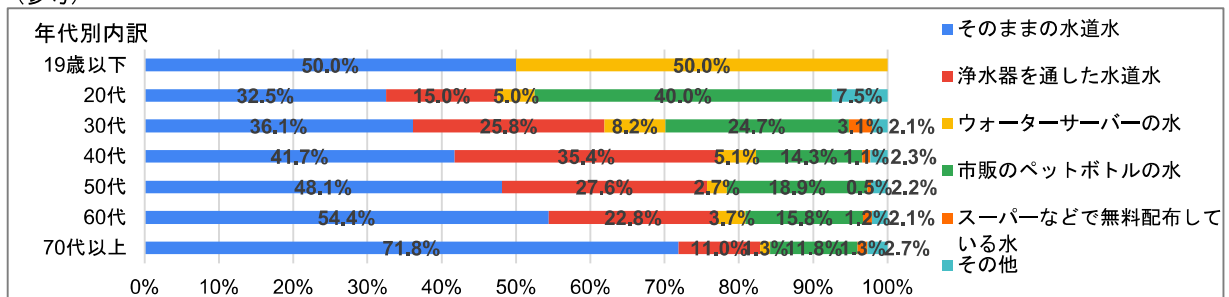
【問2-1】 普段、どのような「水」を飲用していますか。(n=1,195)

水道水を飲用している世帯は71.8%と、大半の世帯で飲用に水道水を利用している。  
「そのままの水道水」⇒51.5%、「浄水器を通した水道水」⇒20.3%

項目	回答数	構成比
1 そのままの水道水	616	51.5%
2 浄水器を通した水道水	242	20.3%
3 ウォーターサーバーの水	39	3.3%
4 市販のペットボトルの水	182	15.2%
5 スーパーなどで無料配布している水	14	1.2%
6 その他	28	2.3%
無回答等	74	6.2%
合計	1,195	100.0%



(参考)

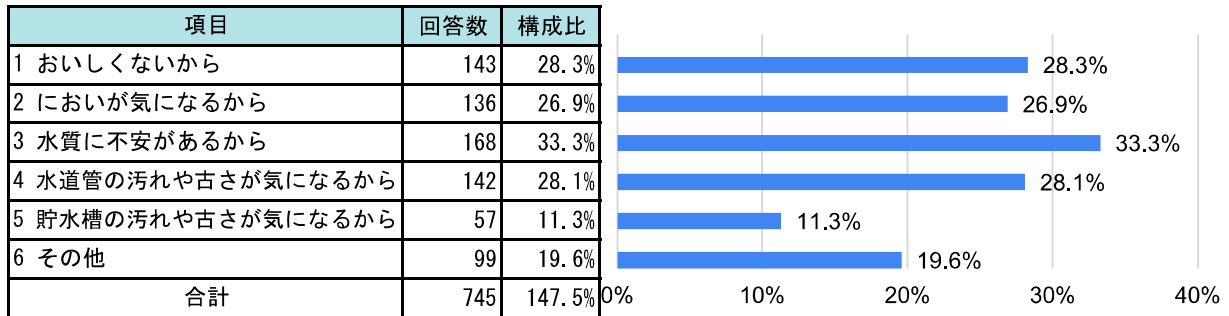


## II 水道水について

【問2-2】《対象：問2-1で「そのままの水道水」以外に回答された方のみ》（n=505）

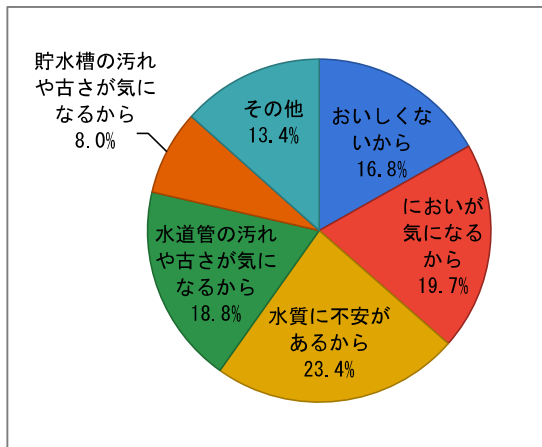
・水道水をそのまま飲用しない主な理由について。（複数回答可）

「そのままの水道水」を飲用していない世帯(42.2%)のうち、最も多い理由は、「水質に不安があるから」という意見(33.3%)である。また、「おいしくないから」、「においが気になるから」、「水道管の汚れや古さが気になるから」の3項目についても、30%近くを占めている。

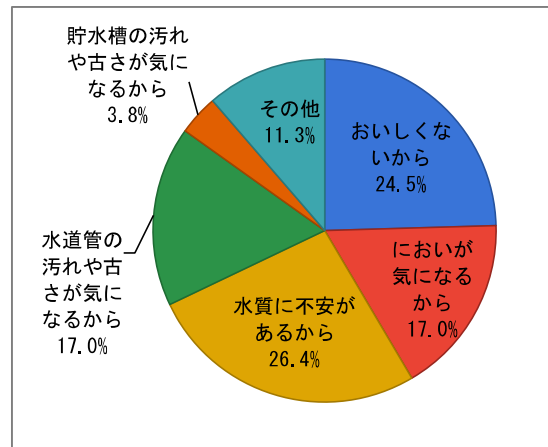


(参考)

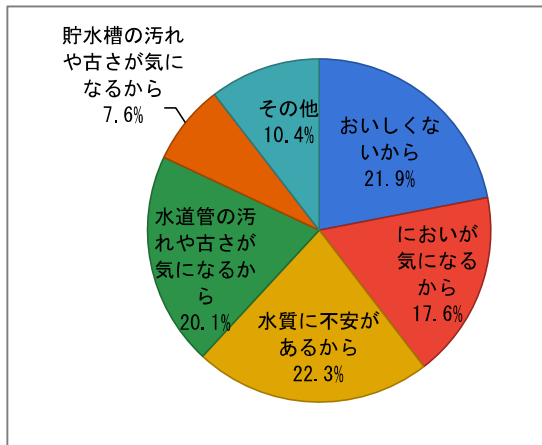
「浄水器を通した水道水」を利用している理由内訳



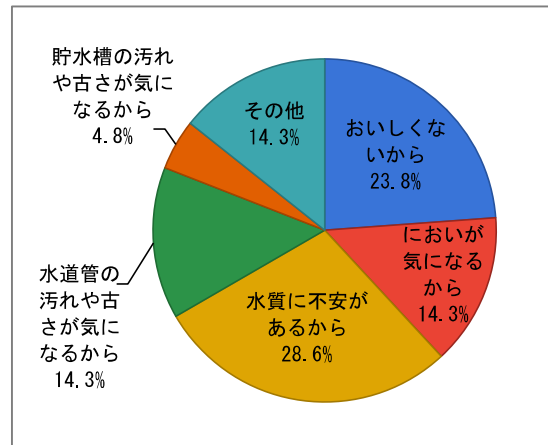
「ウォーターサーバーの水」を利用している理由内訳



「市販のペットボトルの水」を利用している理由内訳



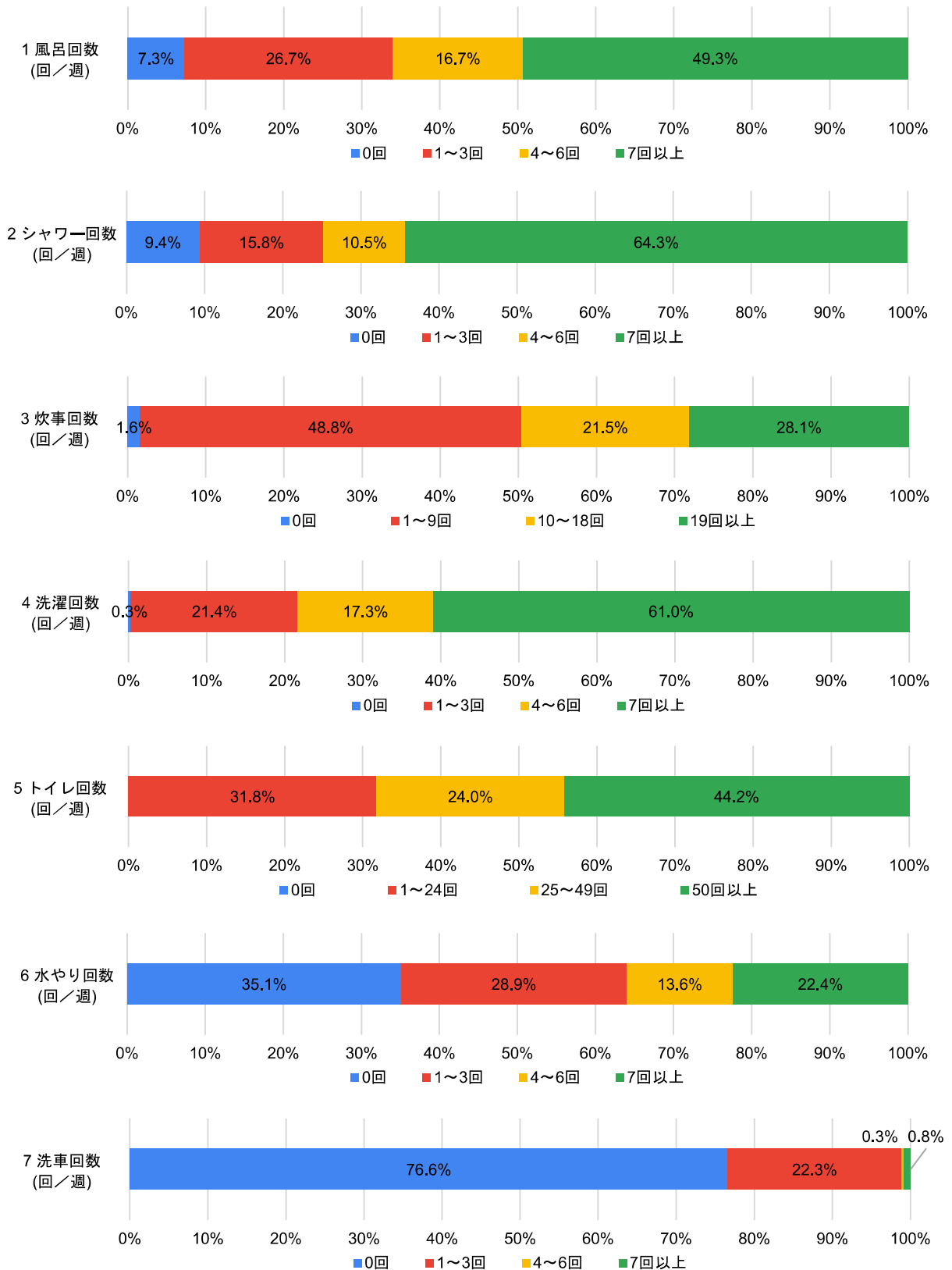
「スーパーで配布している水」を利用している理由内訳



## II 水道水について

【問2-3】生活（1週間）の中でご家族において、水道を使う回数はどれくらいですか。（n=646）

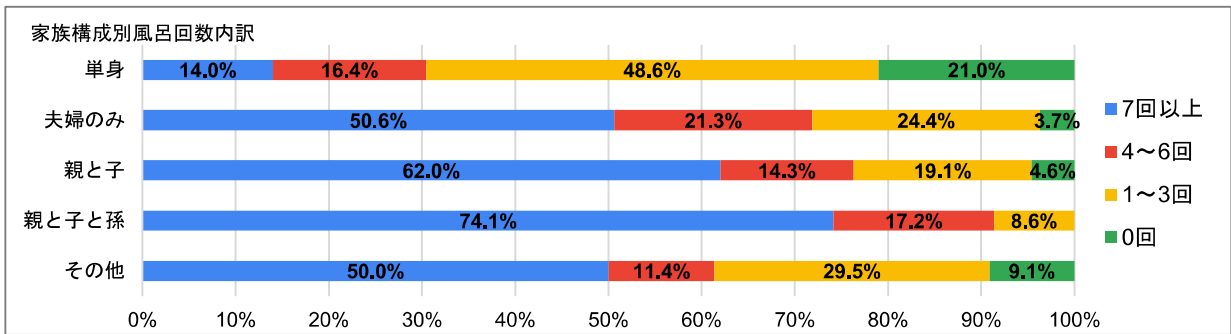
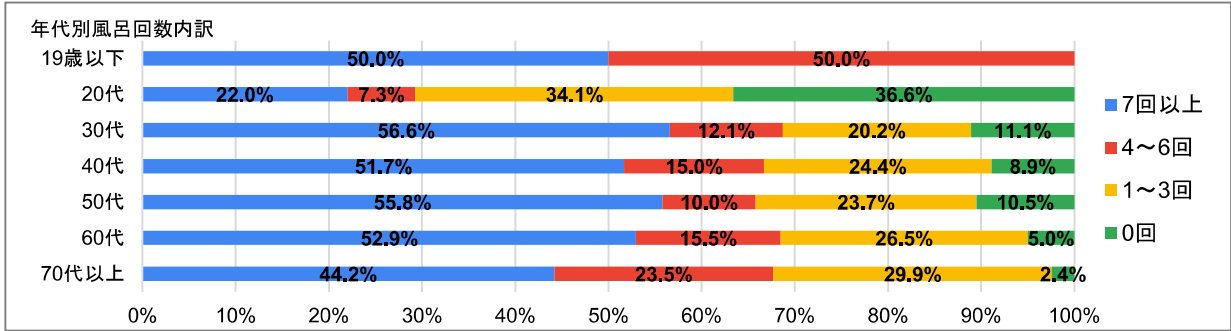
水道水を週7回以上使用している割合は、「シャワー」が64.3%、「洗濯」が61.0%、「風呂」が49.3%である。  
また、週3回以下しか使用しない割合は、「シャワー」が25.2%、「洗濯」が21.7%、「風呂」が34.0%である。



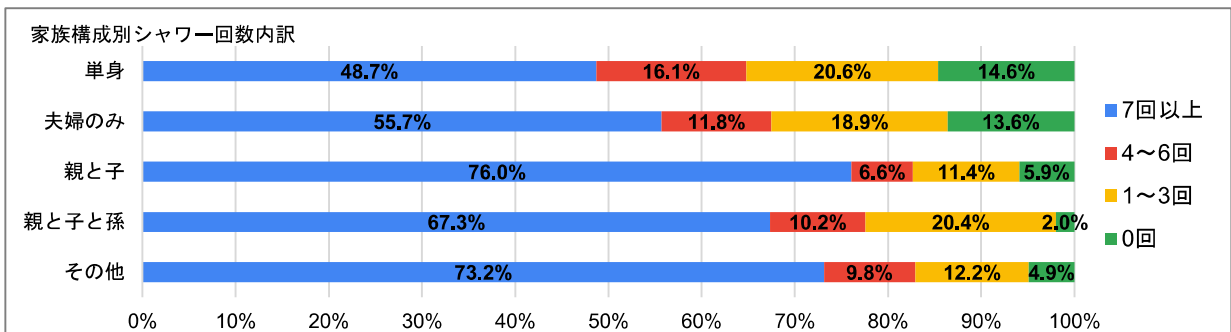
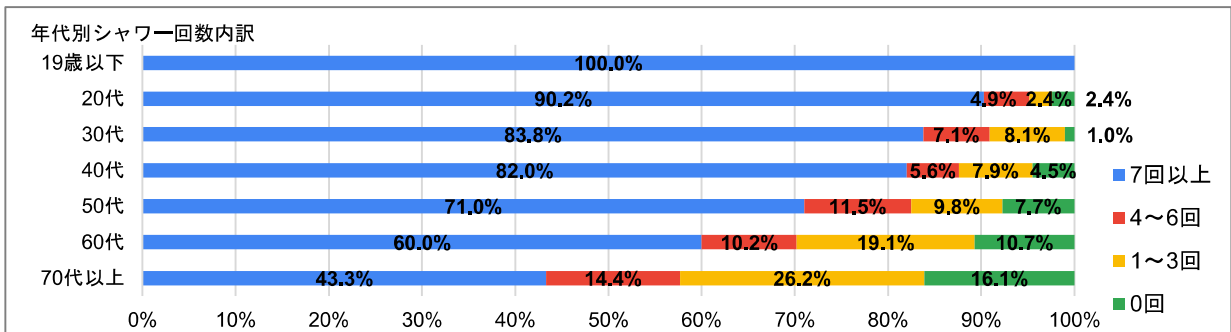
## II 水道水について

(参考)

### ◎風呂回数内訳



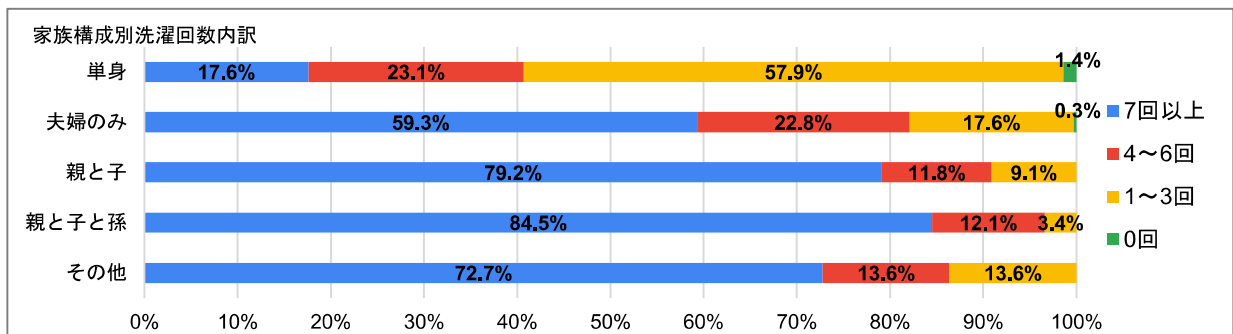
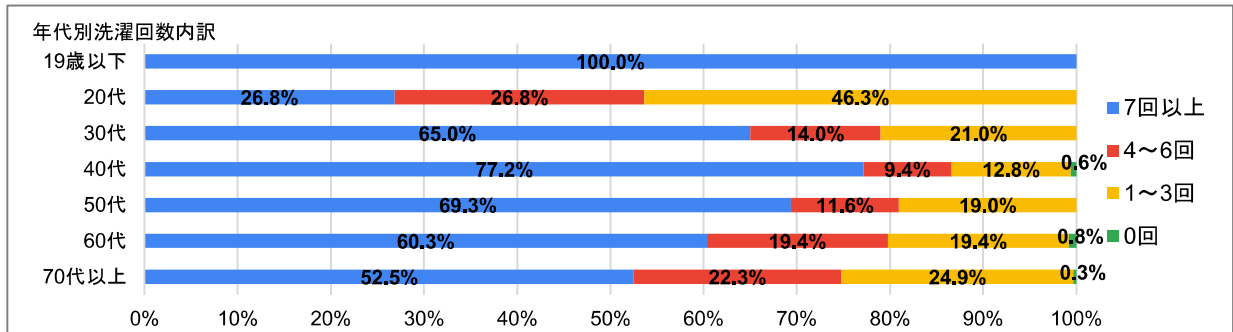
### ◎シャワー回数内訳



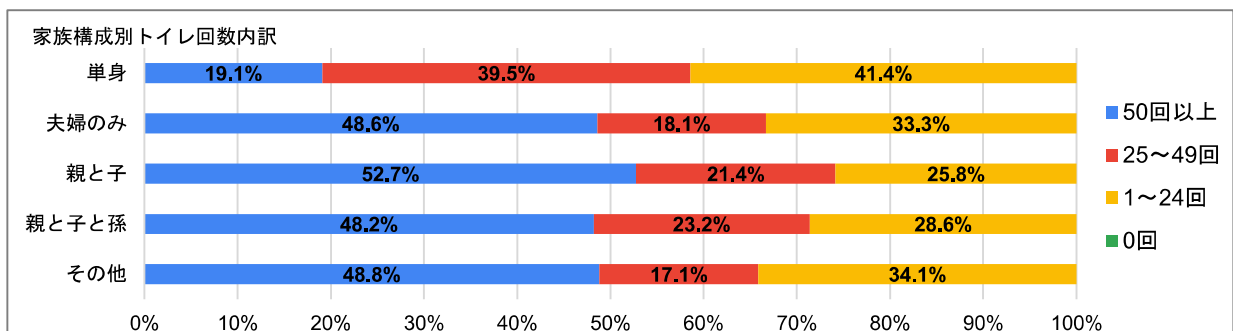
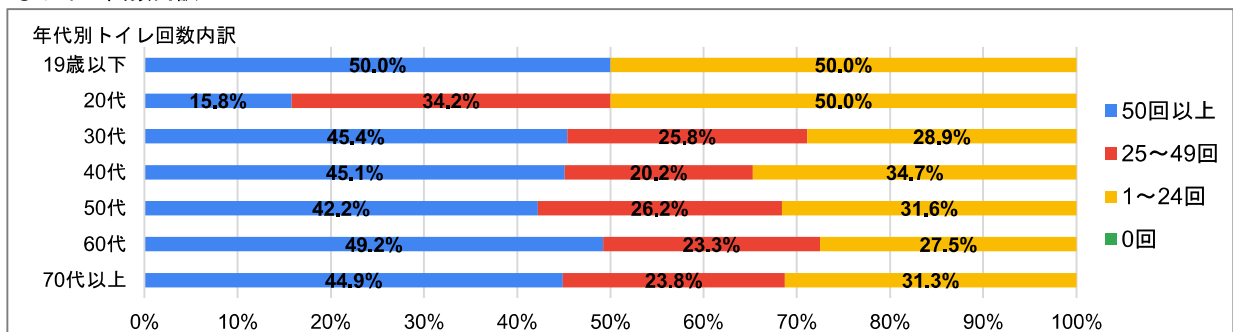
## II 水道水について

(参考)

### ◎洗濯回数内訳



### ◎トイレ回数内訳

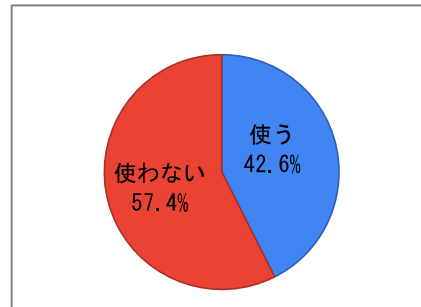


## II 水道水について

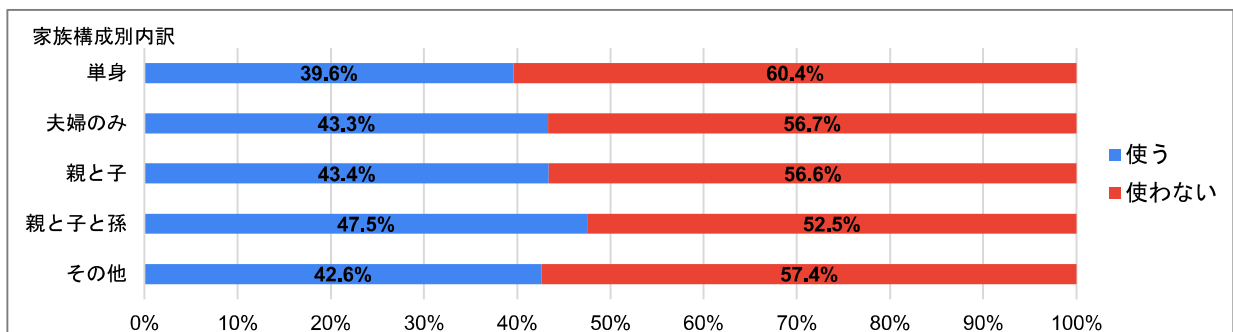
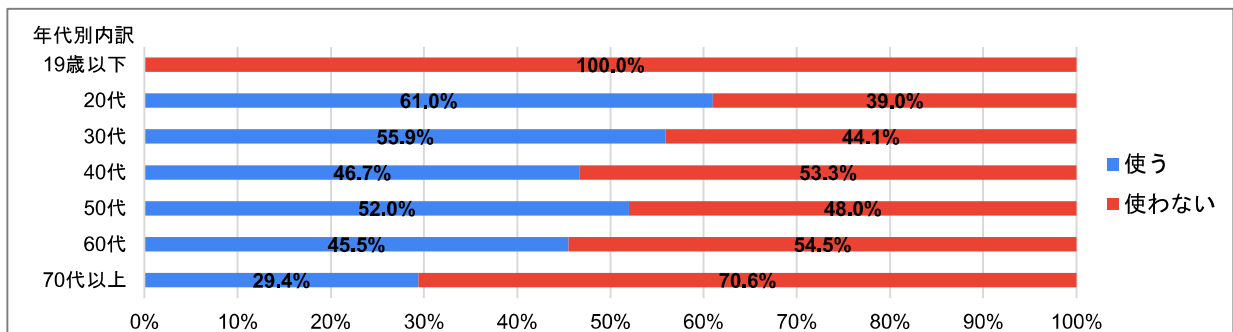
【問2-4】生活（1か月）の中で自宅以外において、入浴・洗濯など、水を使いますか。（n=1,195）

自宅以外で水を使用する機会は、「コイン洗車場」、「銭湯」が多い。  
また、自宅以外で月4回以上水を使用している人は、「ジムのシャワー」が多く、それ以外は多くない。

項目	回答数	構成比
自宅以外で使う	509	42.6%
自宅以外では殆ど使わない	686	57.4%
合計	1,195	100.0%

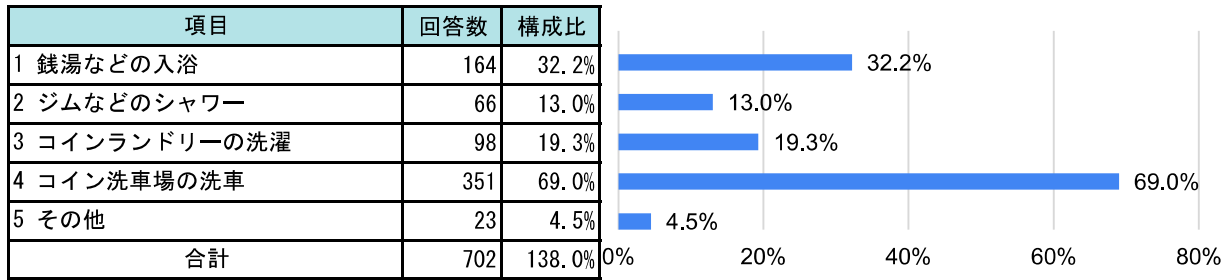


(参考)

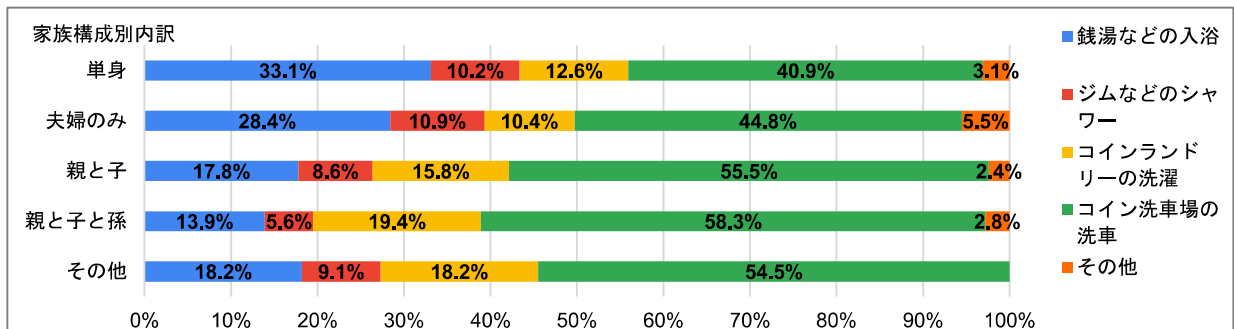
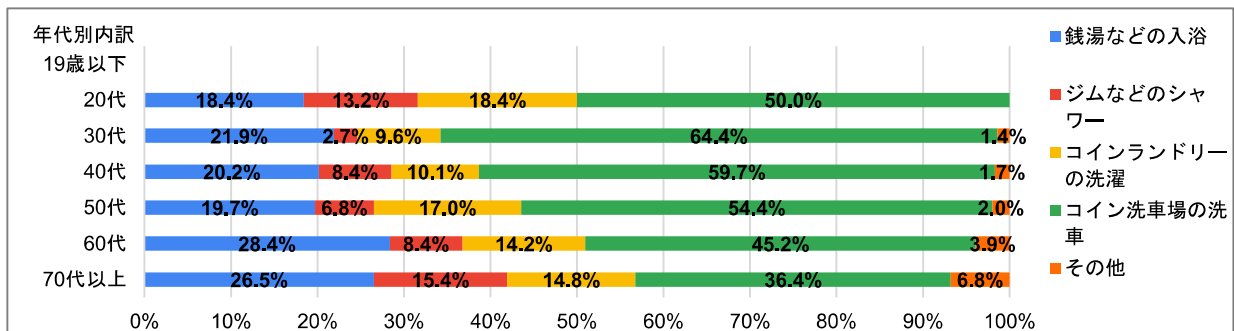


## II 水道水について

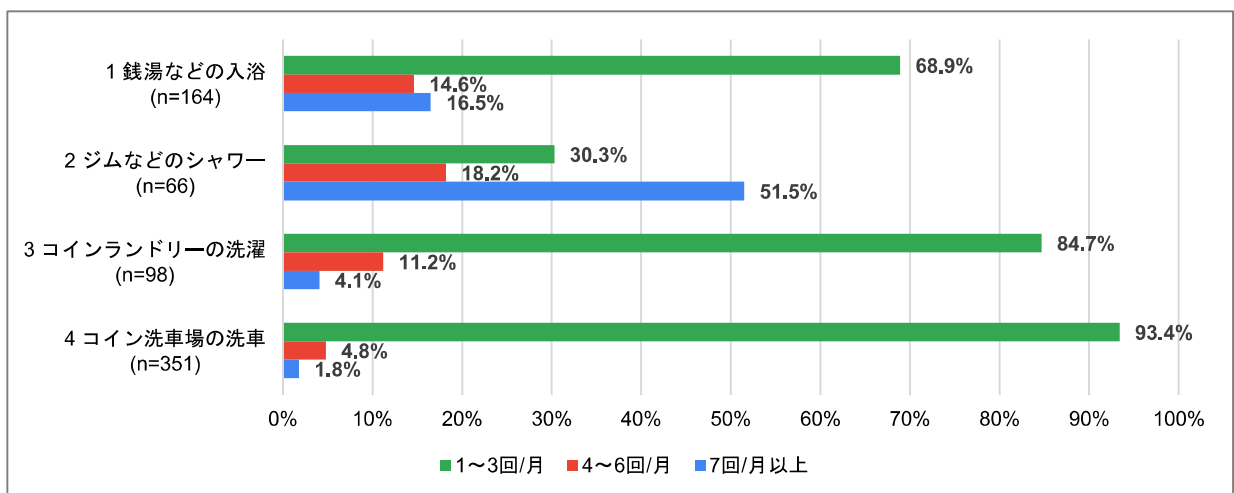
自宅以外において、どのような場所で水を使いますか。(複数回答可) (n=509)



(参考)



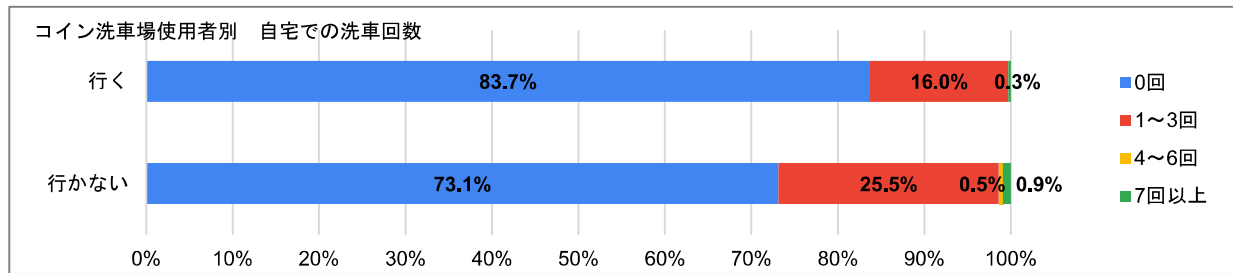
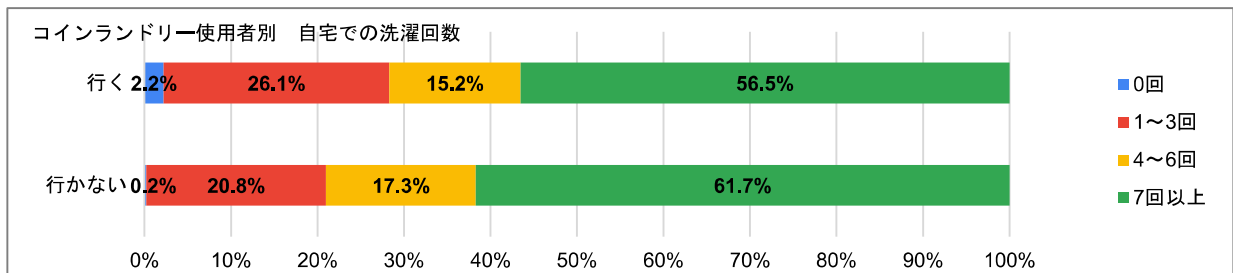
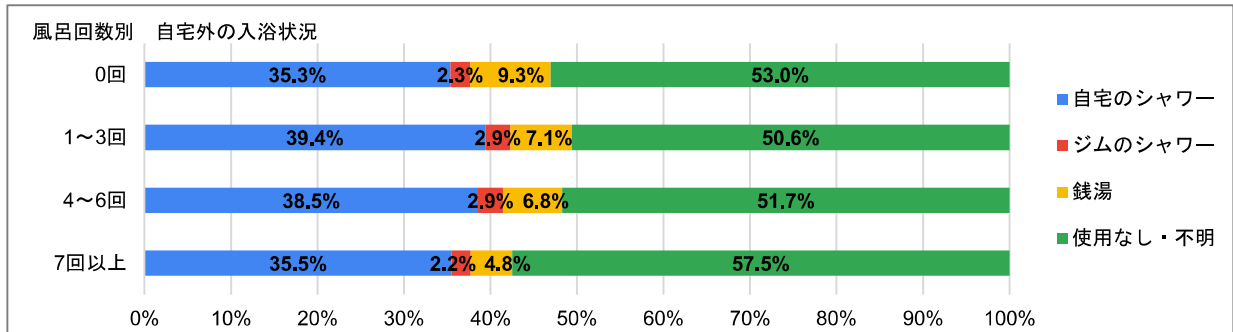
水を使う回数はどれくらいですか。(n=509)





## II 水道水について

(参考)

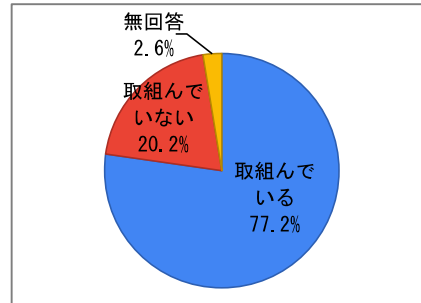


## II 水道水について

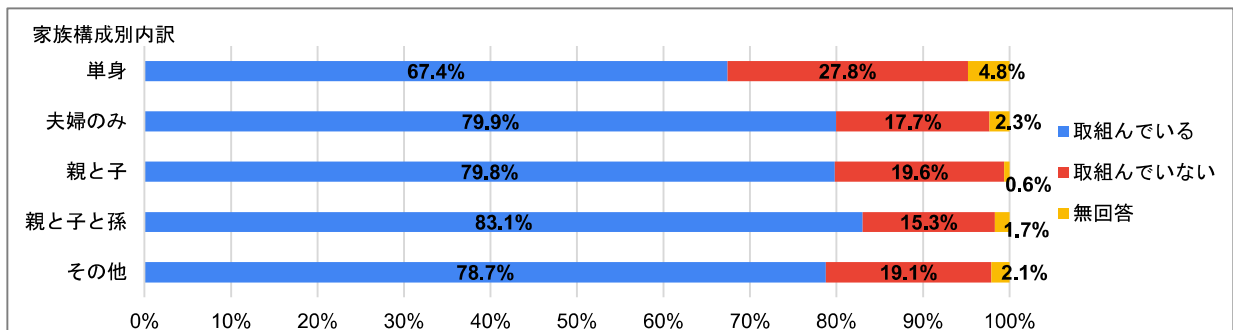
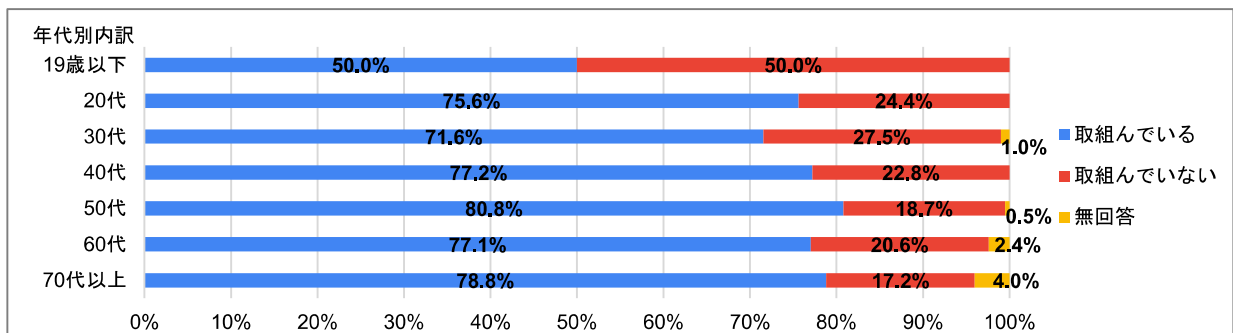
【問2-5】 現在、節水への取組を行っていますか。 (n=1,195)

節水の取組をしている世帯は77.2%と、全体の約8割を占めている。

項目	回答数	構成比
取組んでいる	923	77.2%
取組んでいない	241	20.2%
無回答	31	2.6%
合計	1,195	100.0%

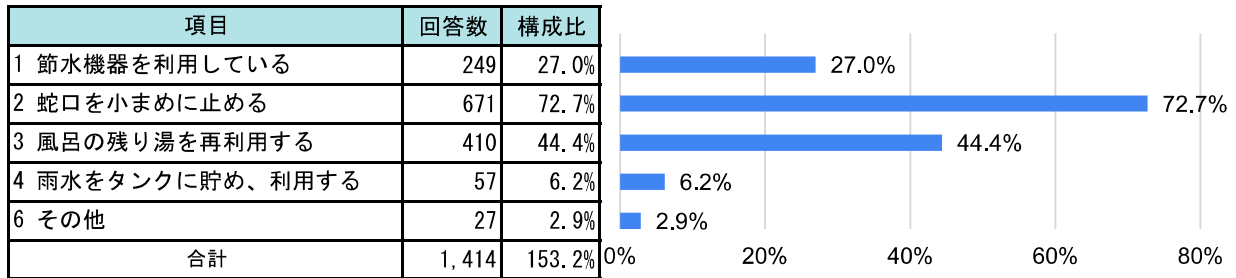


(参考)

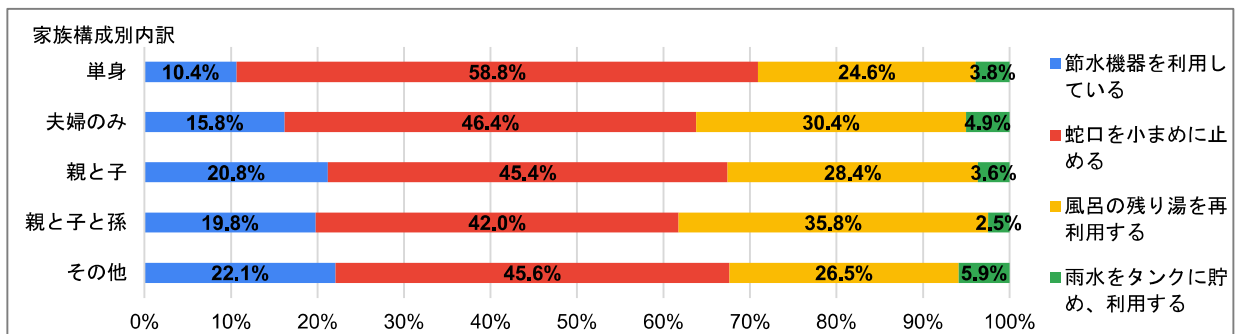
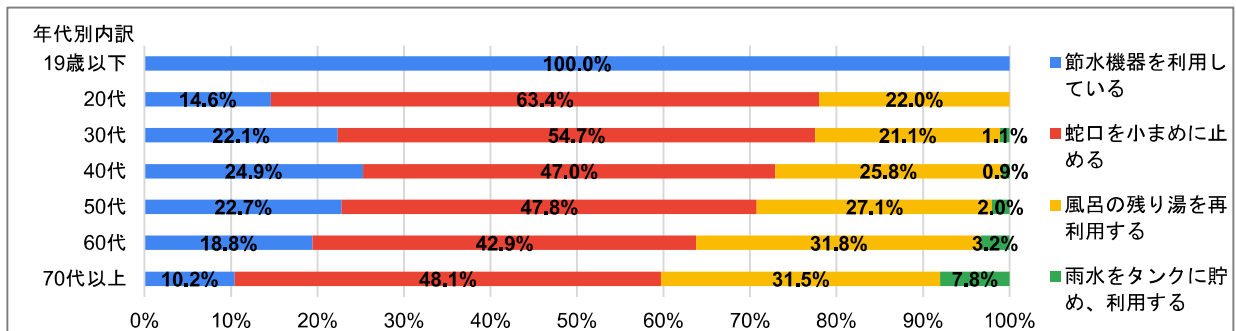


## II 水道水について

どのような節水の取組を行っていますか。(複数回答可) (n=923)

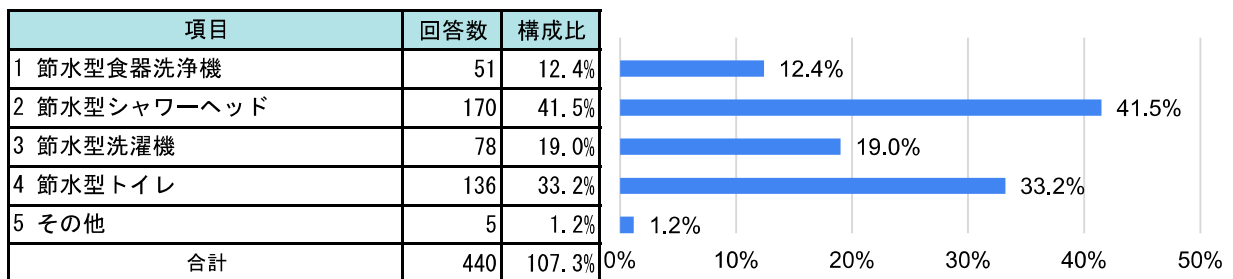


(参考)



【問2-6】《対象：上記で「節水機器を利用している」と回答された方のみ》 (n=410)

・どのような機器を使用していますか。(複数回答可)

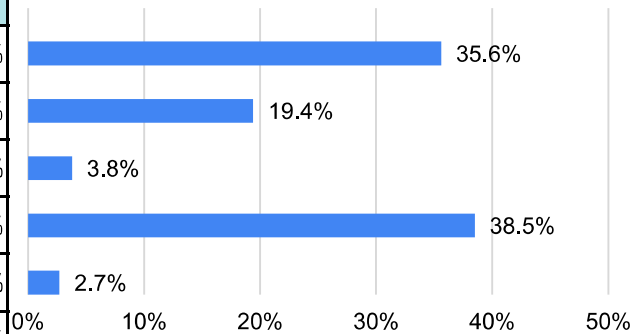


### Ⅲ 水道・下水道について

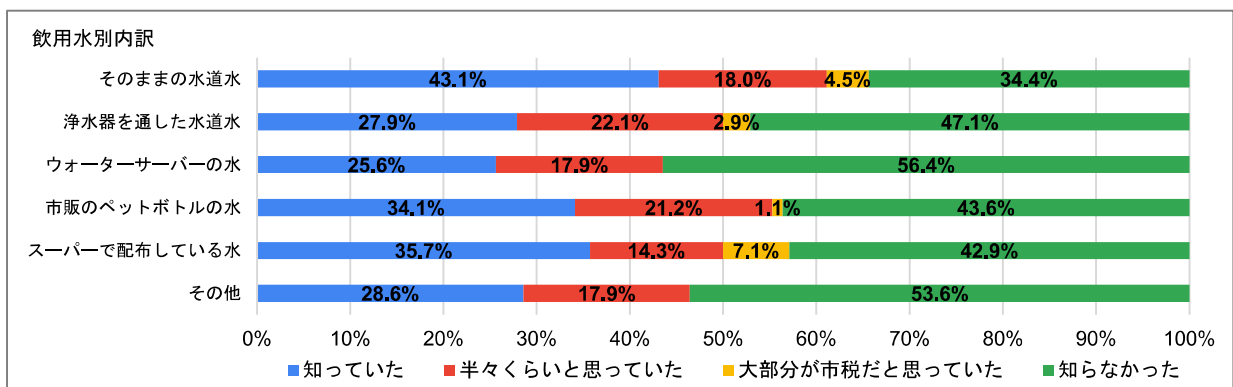
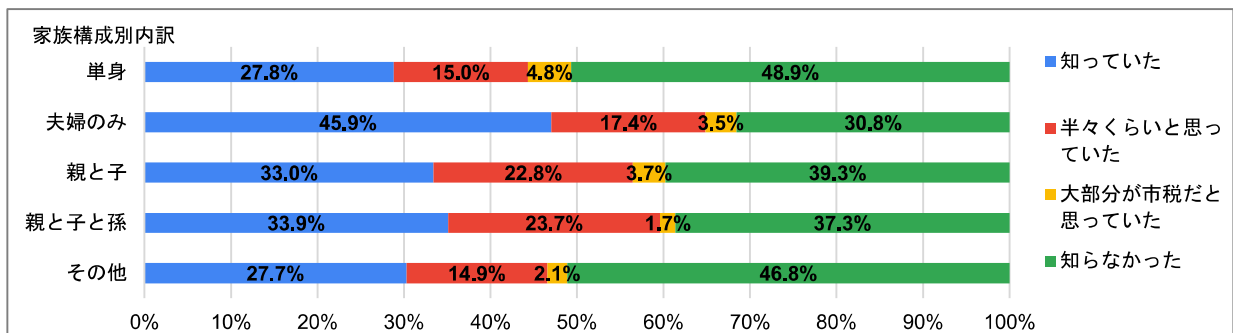
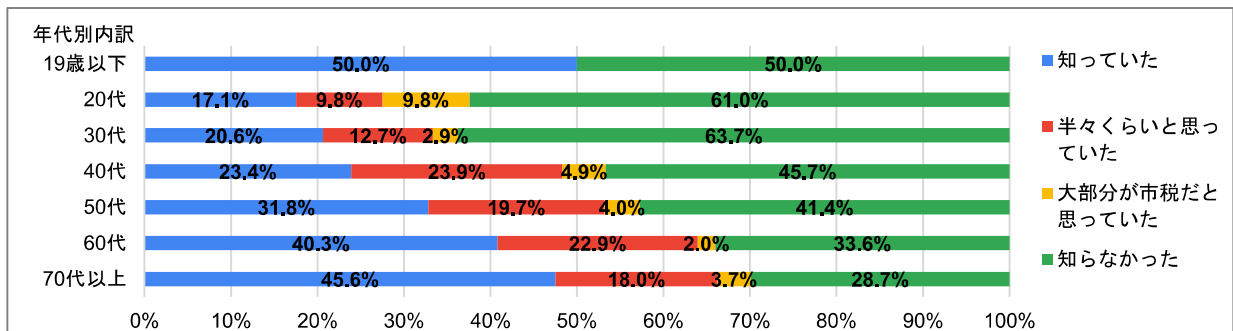
【問3-1】あなたは、本市の水道事業について、ほとんどの経費が皆様からいただいた水道料金でまかなわれていることを知っていますか。(n=1,195)

「知らなかった（特に意識したことはなかった）」(38.5%)と「知っていた」(35.6%)が大体同じ割合を占めている。

項目	回答数	構成比
1 知っていた	425	35.6%
2 水道料金と市税が半々くらいと思っていた	232	19.4%
3 大部分が市税だと思っていた	45	3.8%
4 知らなかった（特に意識したことはなかった）	460	38.5%
無回答	33	2.7%
合計	1,195	100.0%



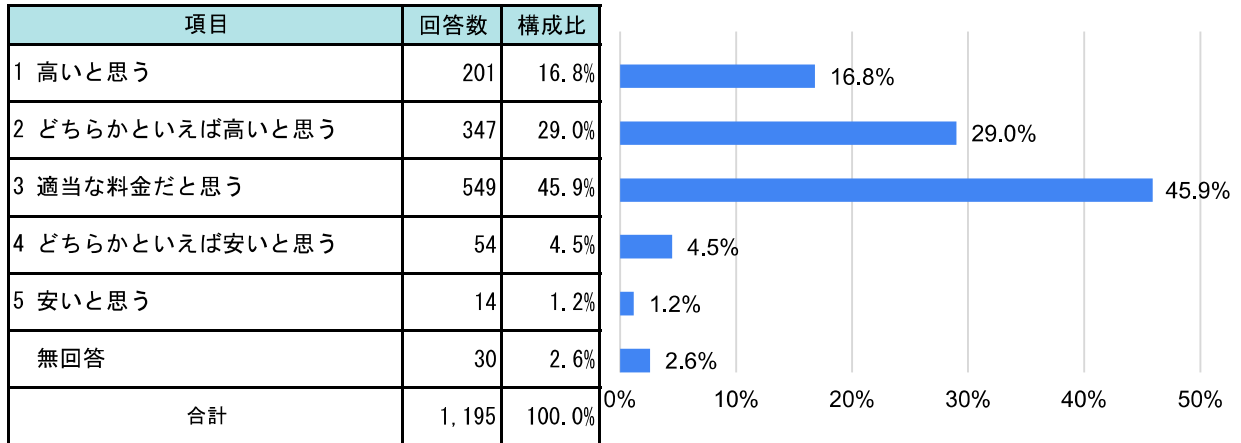
(参考)



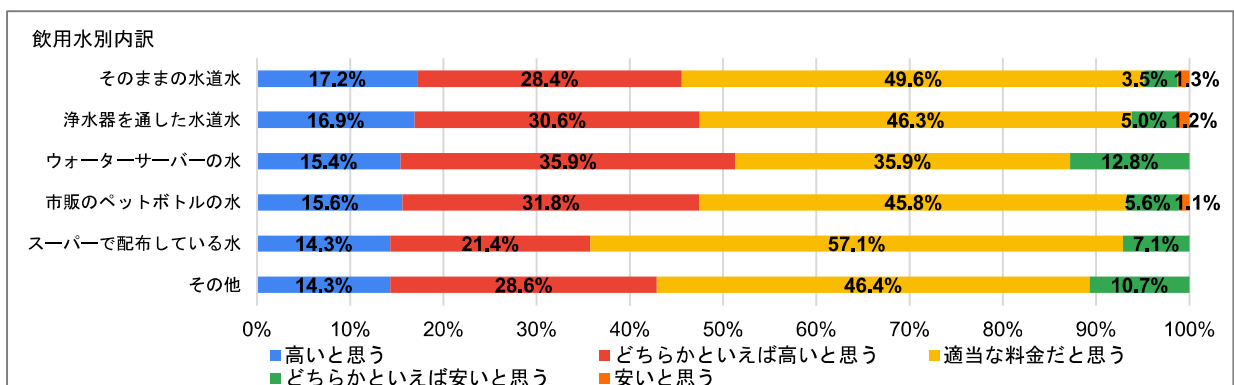
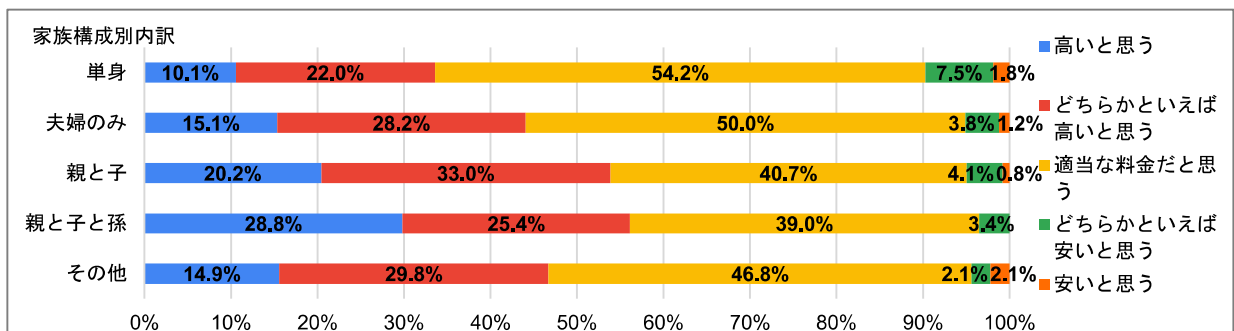
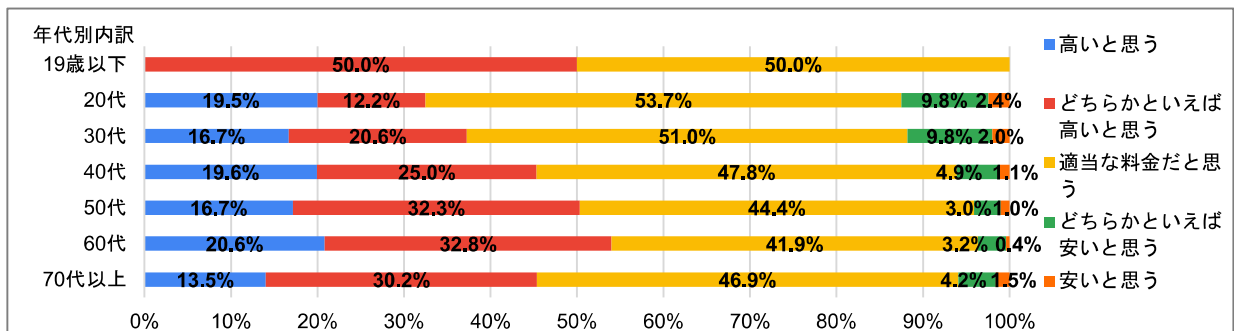
### Ⅲ 水道・下水道について

【問3-2】あなたは、現在の水道料金について、どのように感じていますか。(n=1,195)

「適当な料金だと思う」(45.9%)と、「どちらかといえば高いと思う」(29.0%)「高いと思う」(16.8%)の合計(45.8%)が大体同じ割合を占めている。また、「安いと思う」は、ほとんどいない。



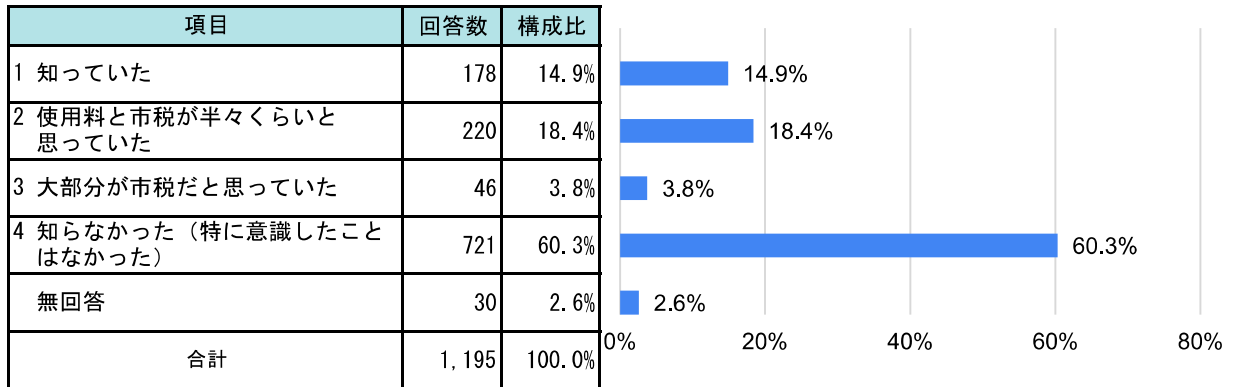
(参考)



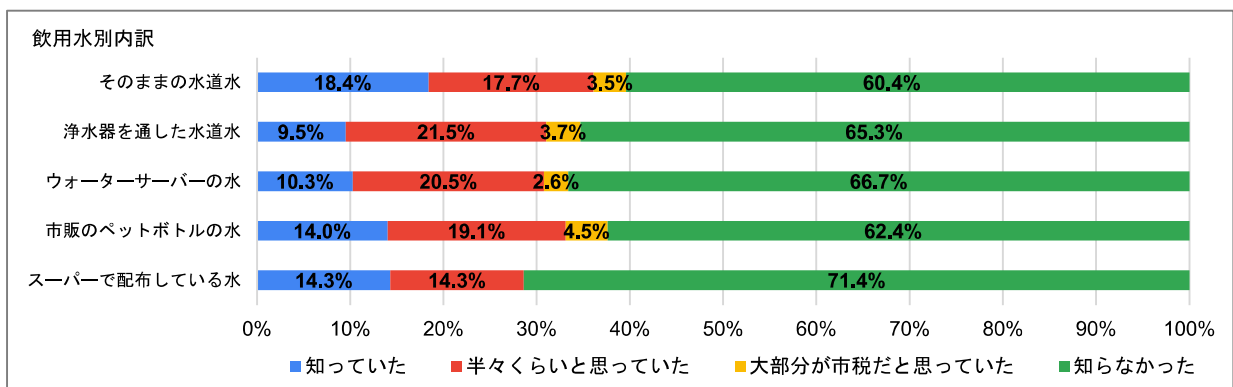
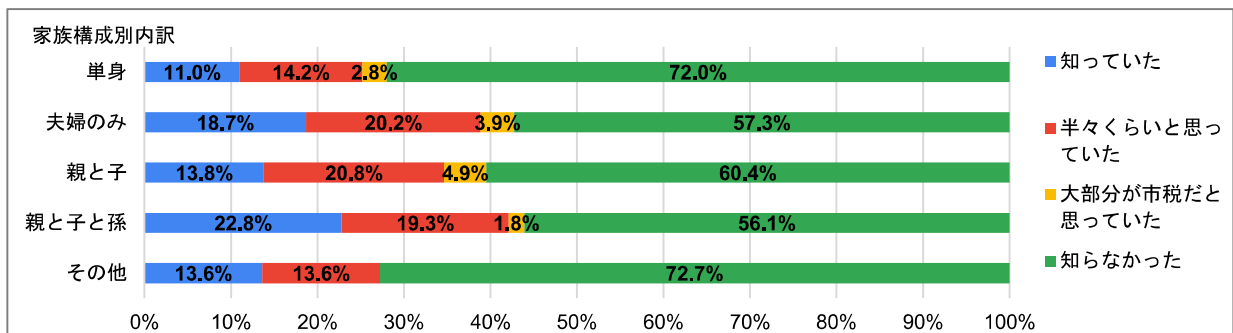
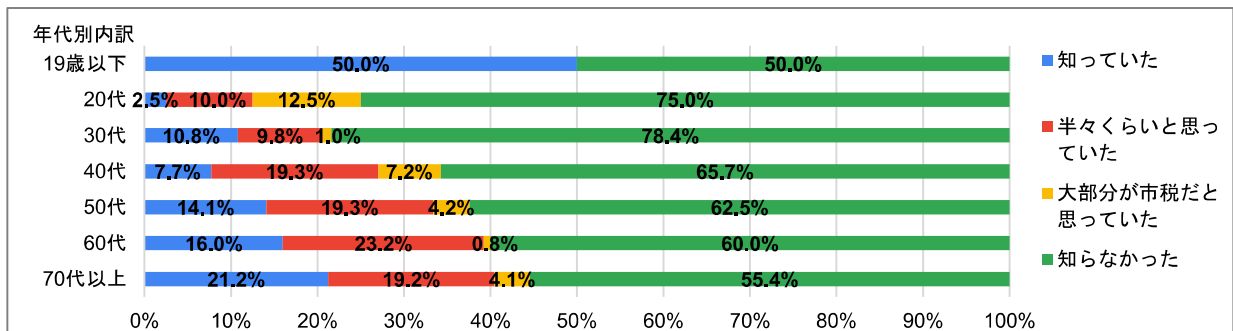
### Ⅲ 水道・下水道について

【問3-3】あなたは、本市の下水道事業について、皆様からいただいた下水道使用料のほか、不足する分を市税でまかなっていることを知っていますか。(n=1,195)

「知らなかった（特に意識したことはなかった）」が半数以上を占めている。



(参考)

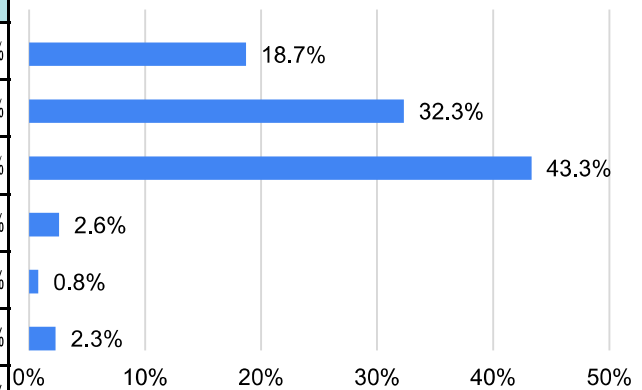


### Ⅲ 水道・下水道について

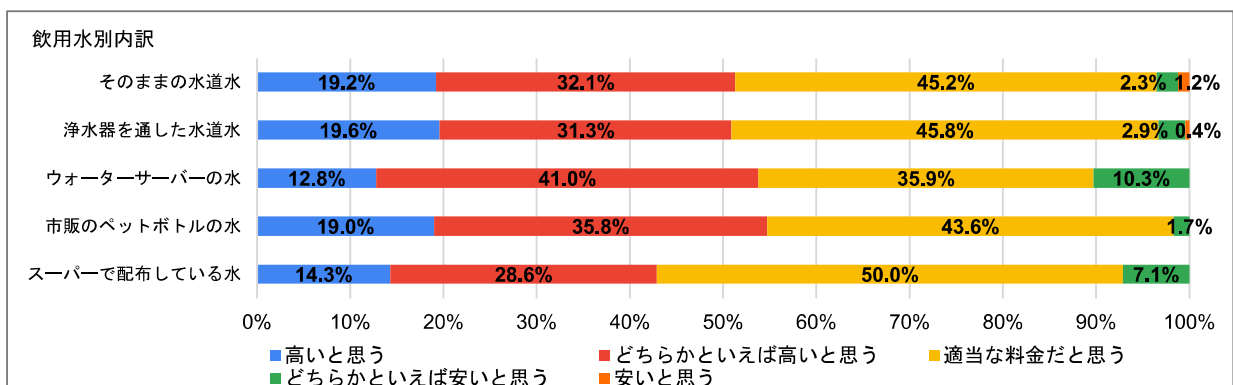
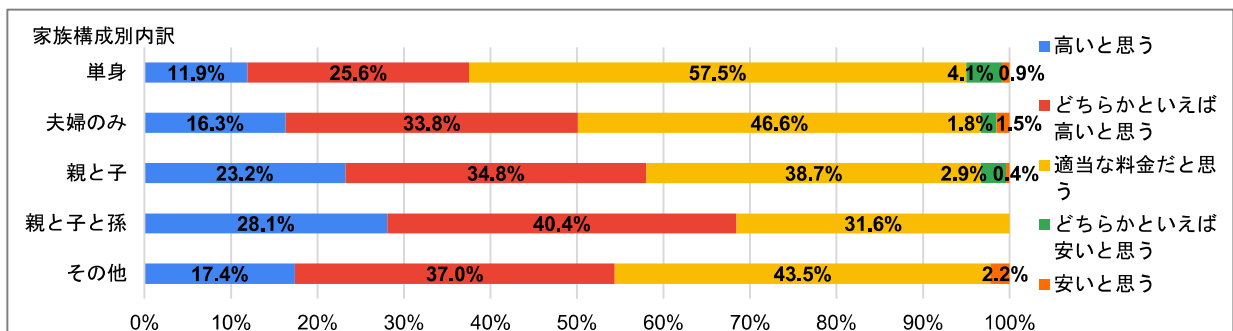
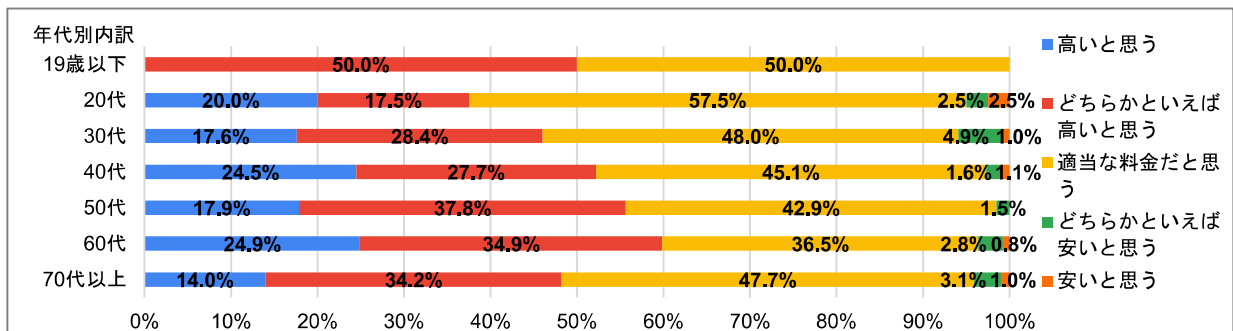
【問3-4】あなたは、現在の下水道使用料について、どのように感じていますか。(n=1,195)

「どちらかといえば高いと思う」(32.3%)及び「高いと思う」(18.7%)を合計すると(51.0%)と約半分の割合を占めている。また、「安いと思う」は、ほとんどいない。

項目	回答数	構成比
1 高いと思う	223	18.7%
2 どちらかといえば高いと思う	386	32.3%
3 適当な料金だと思う	517	43.3%
4 どちらかといえば安いと思う	31	2.6%
5 安いと思う	10	0.8%
無回答	28	2.3%
合計	1,195	100.0%



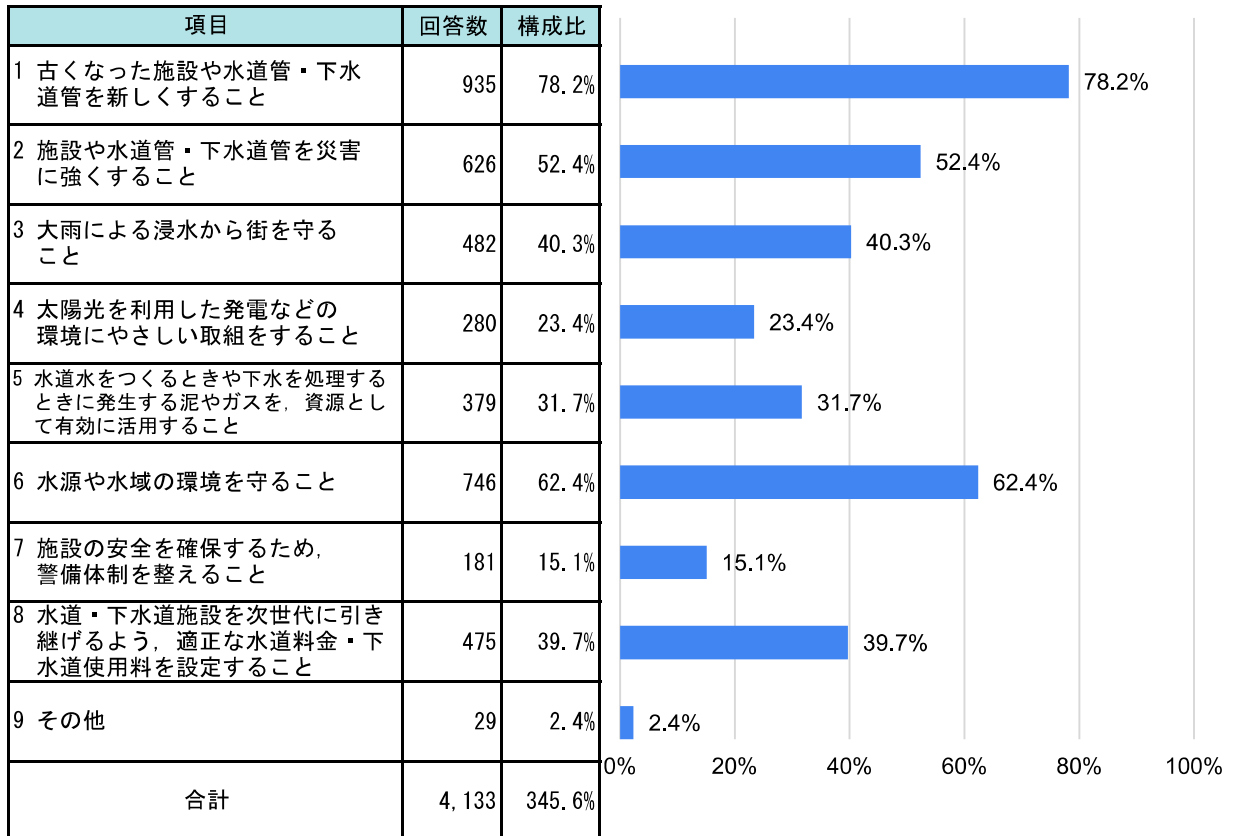
(参考)



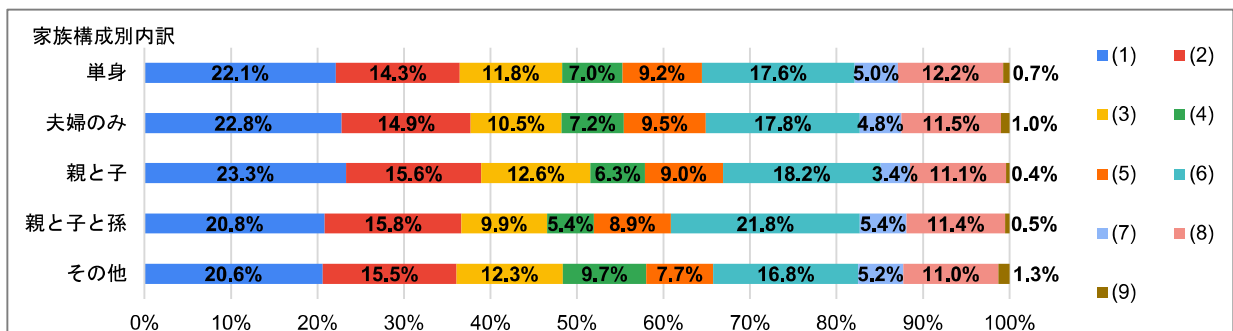
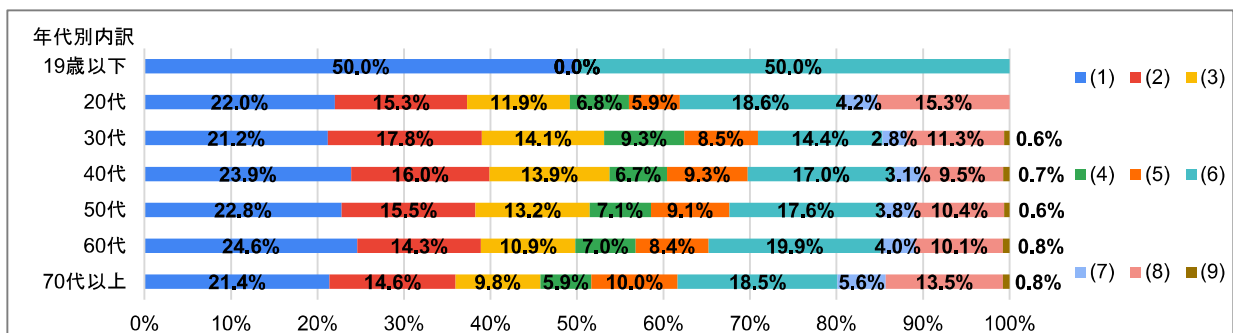
### Ⅲ 水道・下水道について

【問3-5】 今後は、維持・更新の時代に移行していきますが、持続可能な上下水道事業を運営していくために、あなたは、今後どのような取組が重要だと思いますか。（複数回答可）（n=1,195）

「老朽施設・管の更新」について約8割、「水源・水域の保全対策」は約6割の利用者が今後の取組に期待している。次いで、「施設・管の耐震化」、「浸水対策」、「上下水道施設の適正使用料設定」についての取組である。



(参考)



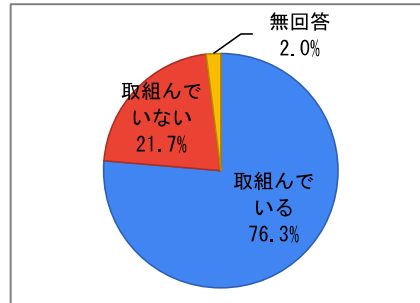


## IV 災害対策などについて

【問4-1】災害時・非常時に備えた取組をしていますか。(n=1,195)

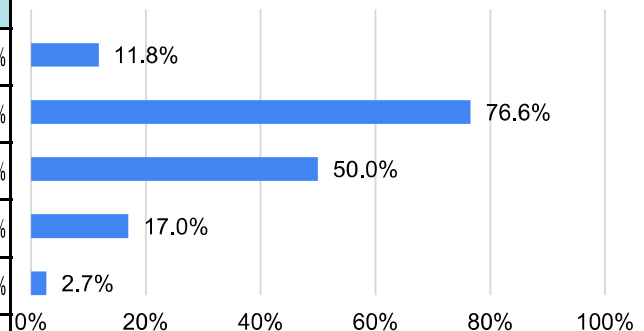
災害に備えた取組をしている世帯は76.3%と全体の7割以上を占めており、その中でも、備蓄水の実践が多い。

項目	回答数	構成比
取組んでいる	912	76.3%
取組んでいない	259	21.7%
無回答	24	2.0%
合計	1,195	100.0%

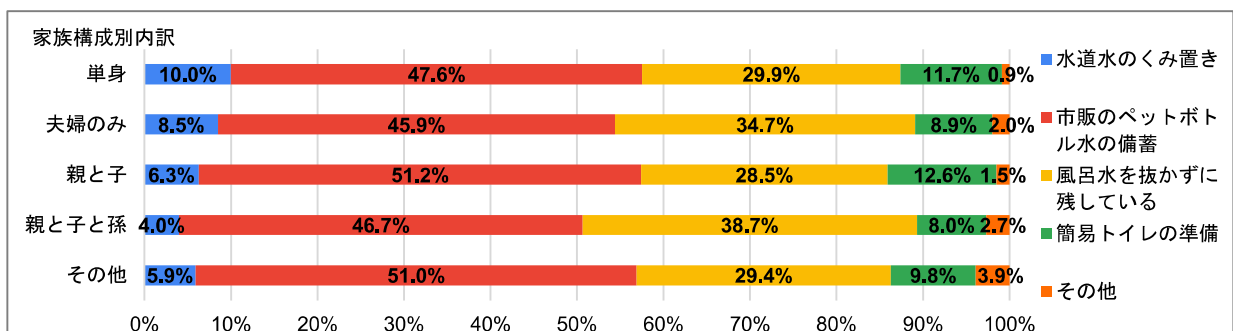
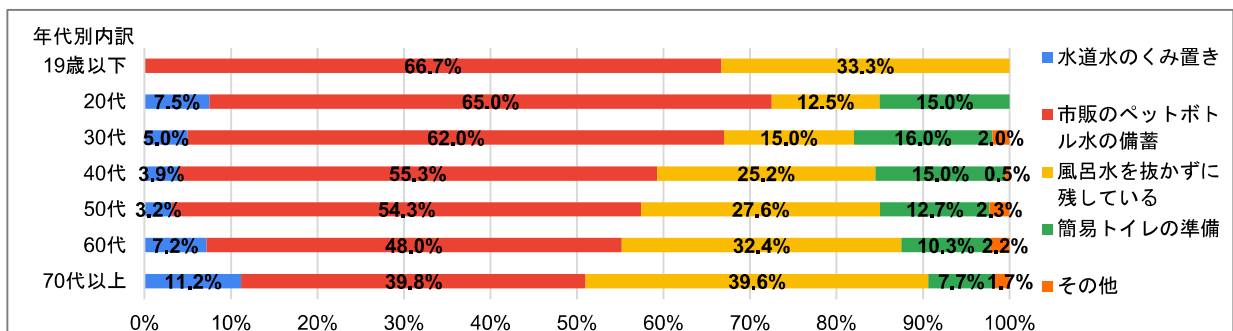


災害時・非常時に備えて、日ごろから、どのような取組をしていますか。(n=912)

項目	回答数	構成比
1 水道水のくみ置き	108	11.8%
2 市販のペットボトル水の備蓄	699	76.6%
3 風呂水を抜かずに残している	456	50.0%
4 簡易トイレの準備	155	17.0%
6 その他	25	2.7%
合計	1,443	158.1%



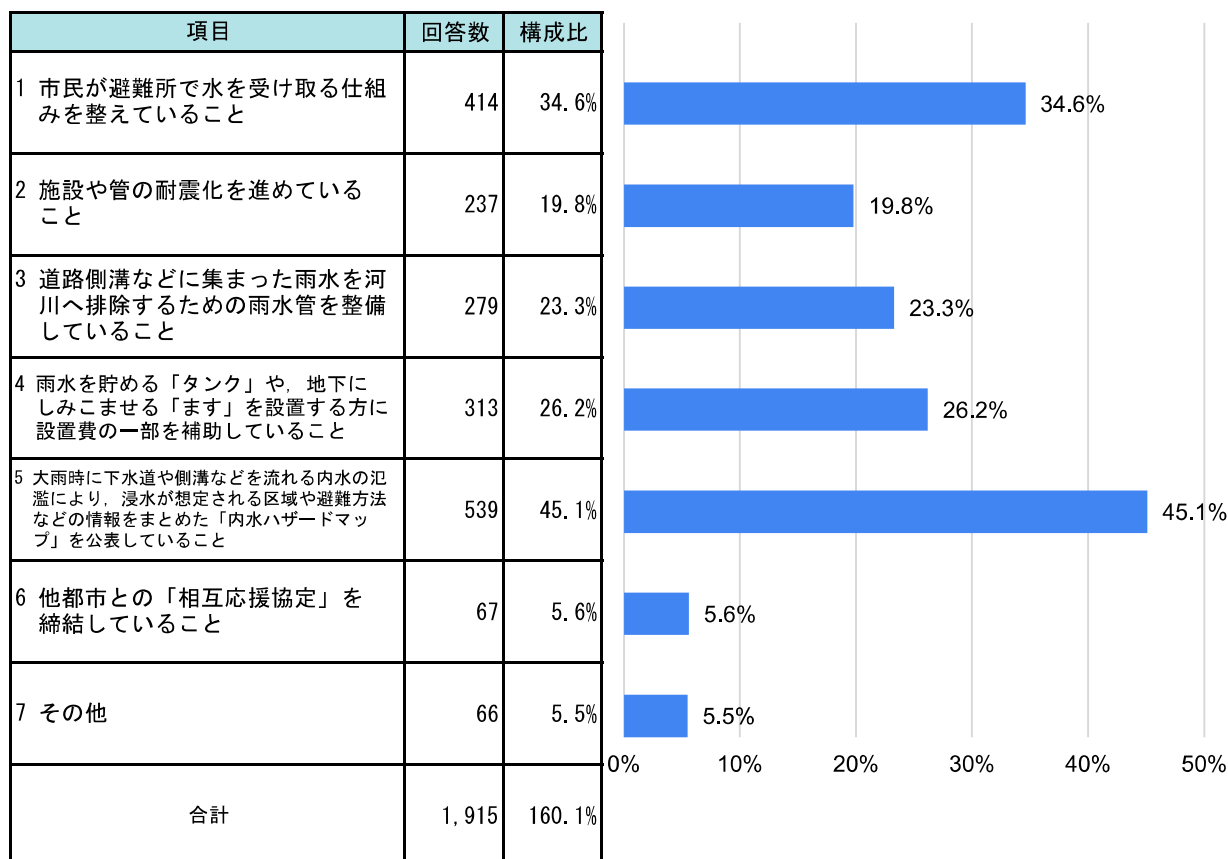
(参考)



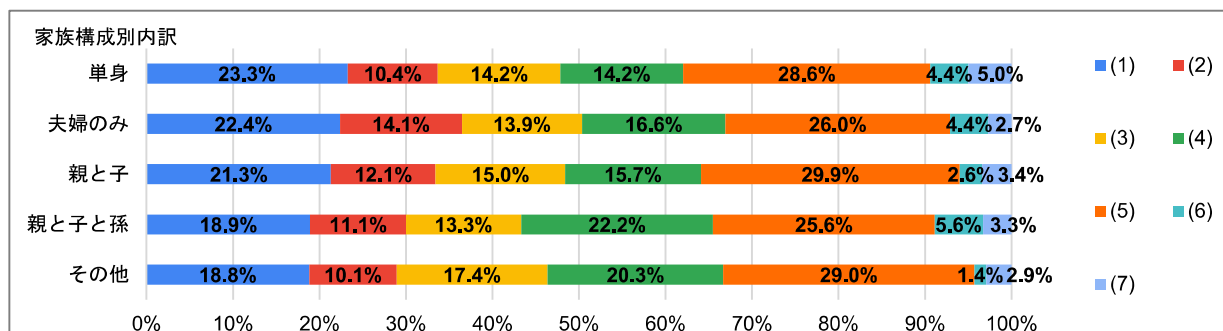
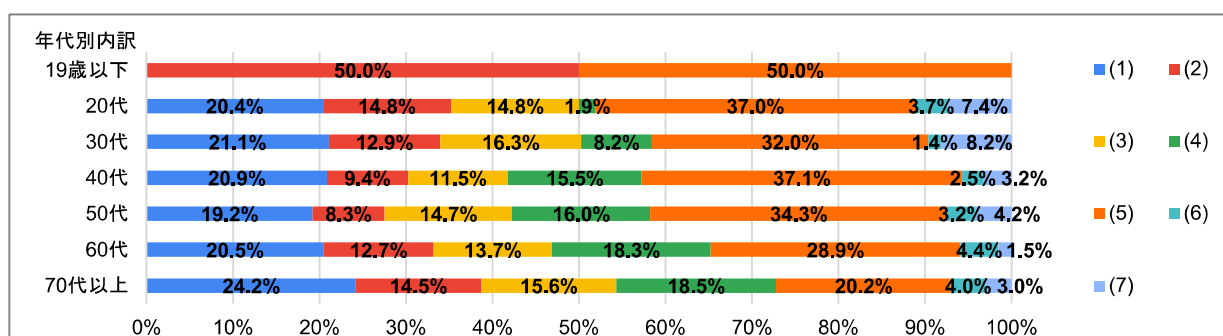
## IV 災害対策などについて

【問4-2】あなたは、上下水道局の災害対策について、どのような取組がおこなわれているか知っていますか。（複数回答可）（n=1,195）

内水ハザードマップを公表している取組を知っていた世帯は45.1%と全体の4割以上を占めている。  
また、他都市との「相互応援協定」については、5.6%とほとんど知られていない。



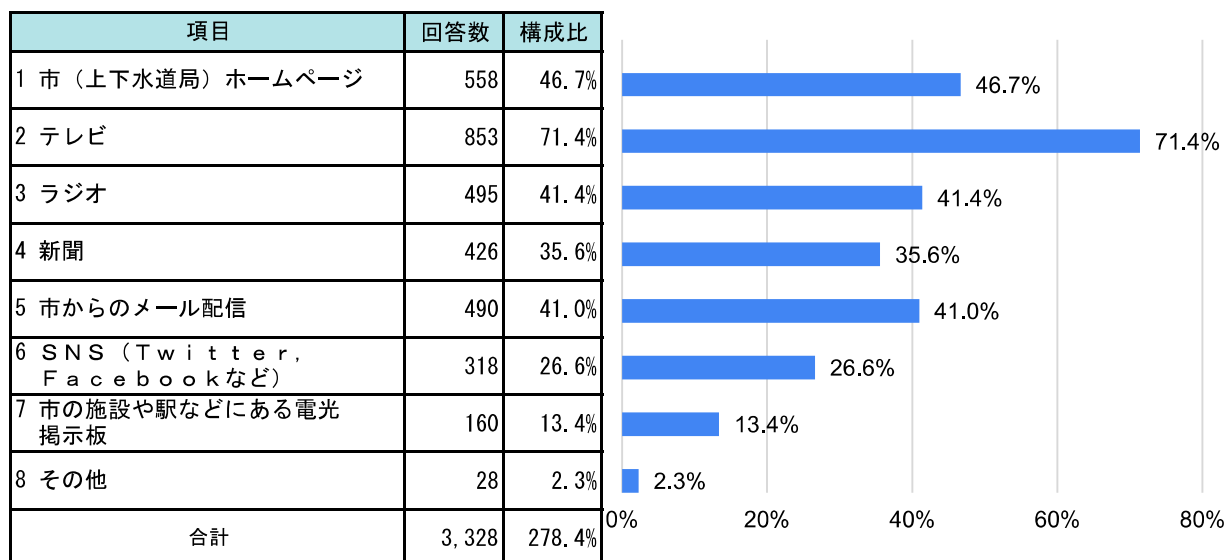
(参考)



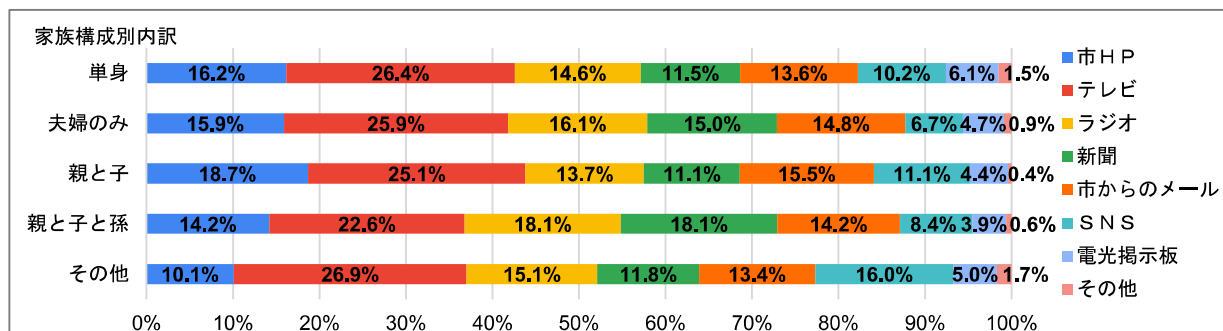
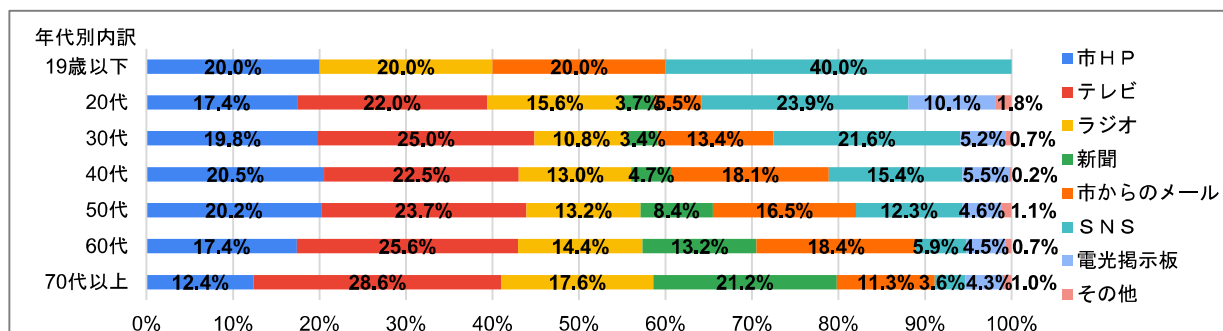
## IV 災害対策などについて

【問4-3】あなたは、災害や水不足が起きたときに、水道水の断水や水質の情報をどのような媒体から発信してほしいですか。（複数回答可）（n=1,195）

災害や水不足発生時における市からの情報発信を期待する手段について、「テレビ」が全体の7割以上を占めている。次いで、「市（上下水道局）ホームページ」及び「市からのメール配信」など市の情報媒体である。



（参考）

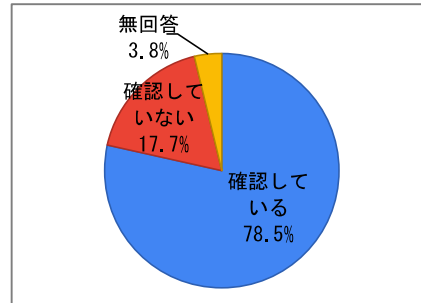


## V お客様サービスについて

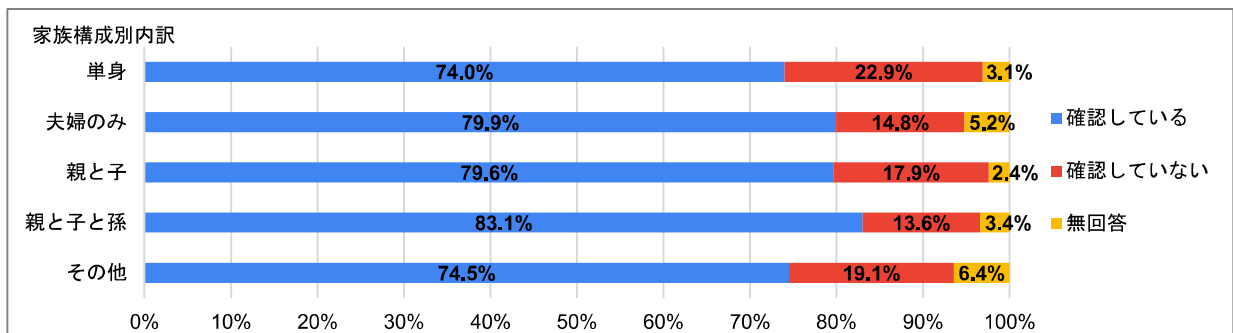
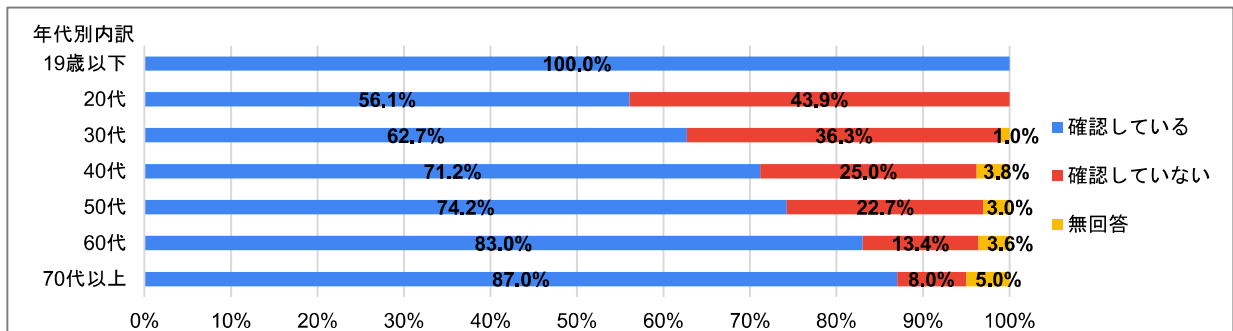
【問5-1】 現在上下水道に関する情報について確認していますか。 (n=1,195)

上下水道に関する情報について、普段から「確認している」(78.5%)という世帯が全体の7割以上を占めている。

項目	回答数	構成比
確認している	938	78.5%
確認していない	212	17.7%
無回答	45	3.8%
合計	1,195	100.0%



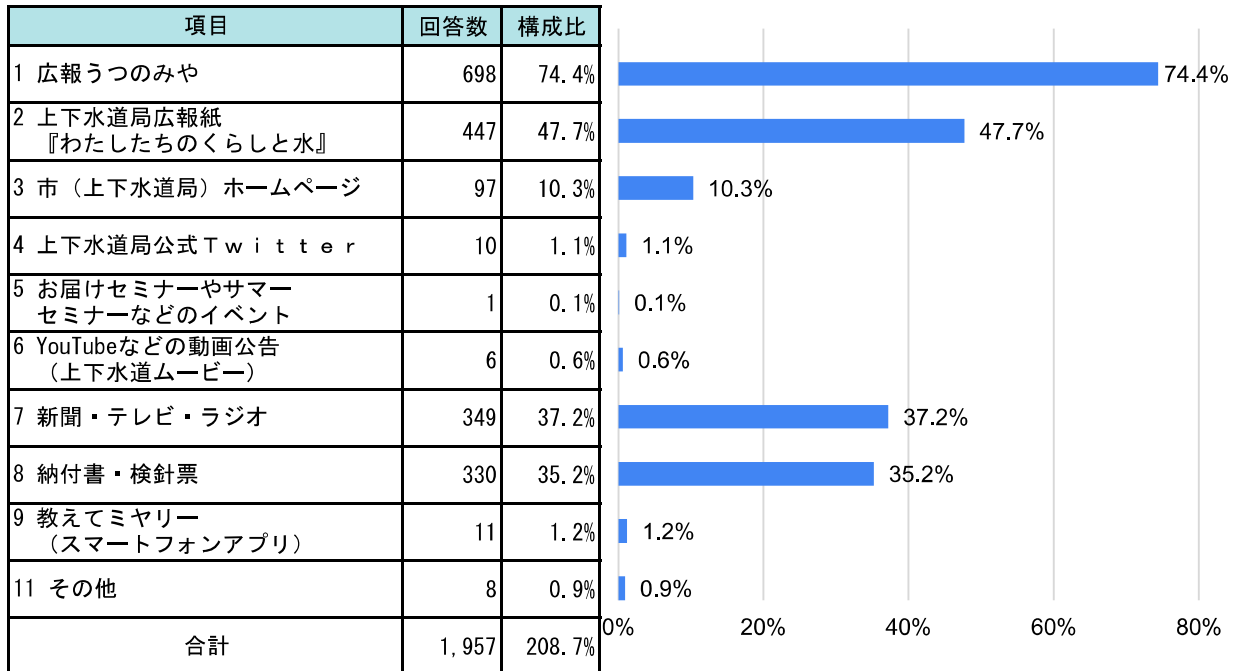
(参考)



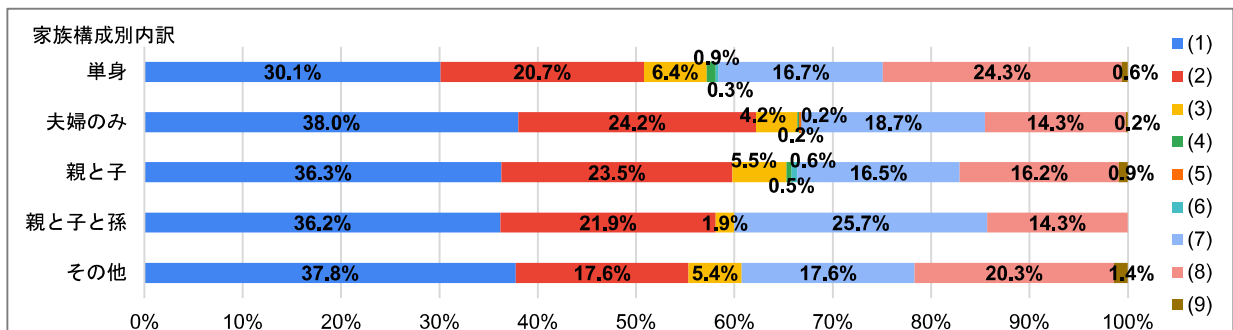
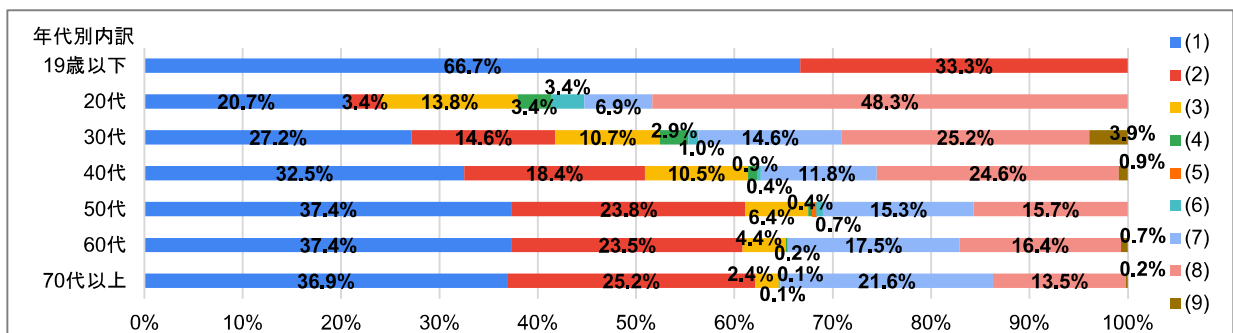
## V お客様サービスについて

あなたは、普段、水道・下水道に関する情報をどの手段で確認していますか。(n=938)

上下水道に関する情報について、普段から「確認している」(78.5%)世帯のうち、「広報うつのみや」(74.4%)で確認している世帯が約7割以上、次いで「上下水道局広報誌」(47.7%)が約4割以上を占めている。



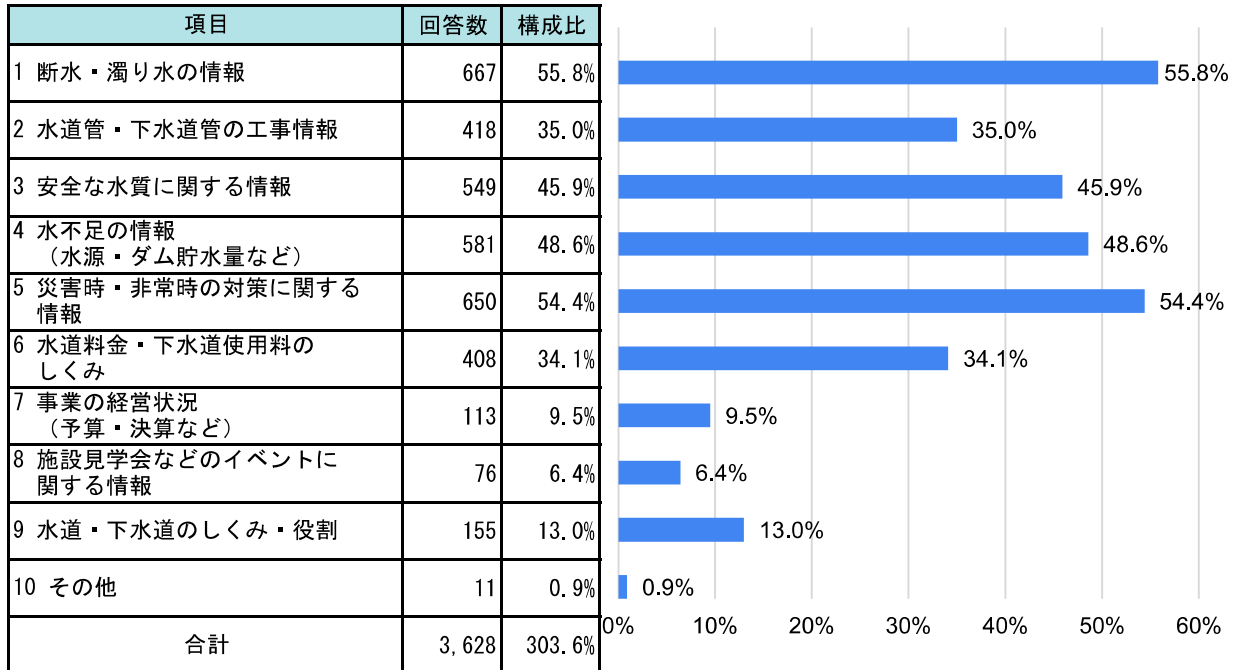
(参考)



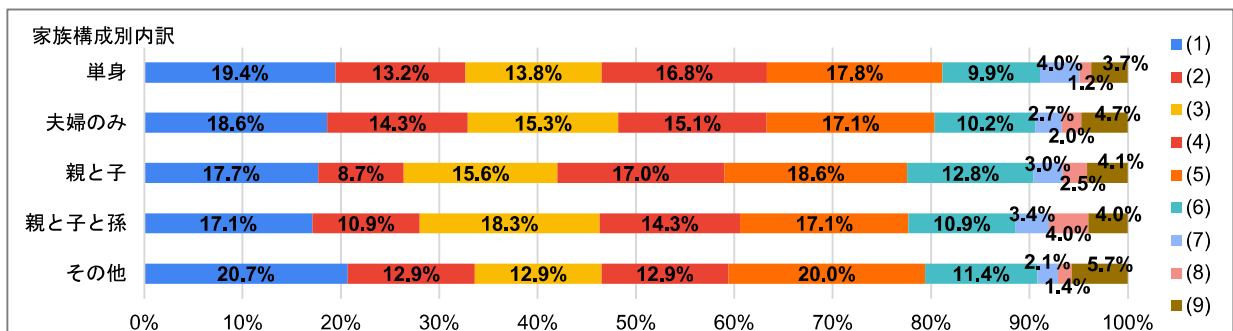
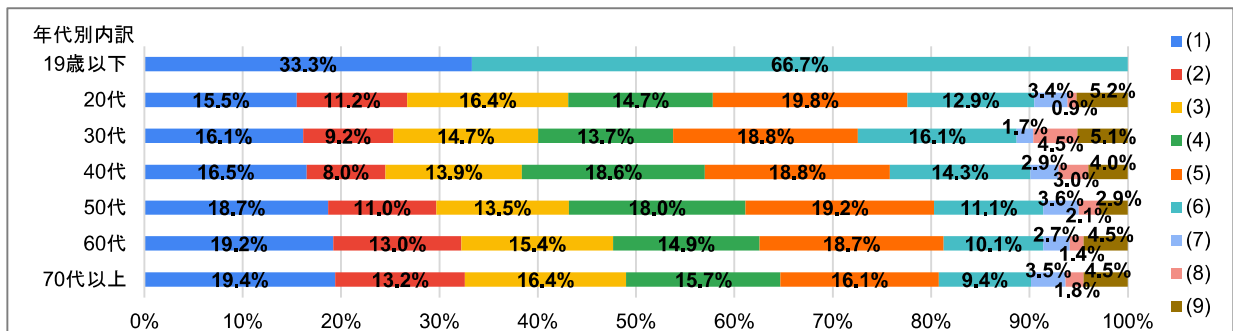
## V お客様サービスについて

【問5-2】あなたは、今後、水道・下水道についてどのような情報が知りたいですか。  
(複数回答可) (n=1,195)

上下水道に関する知りたい情報については、水源管理、水質管理、危機管理に関する情報が多い。



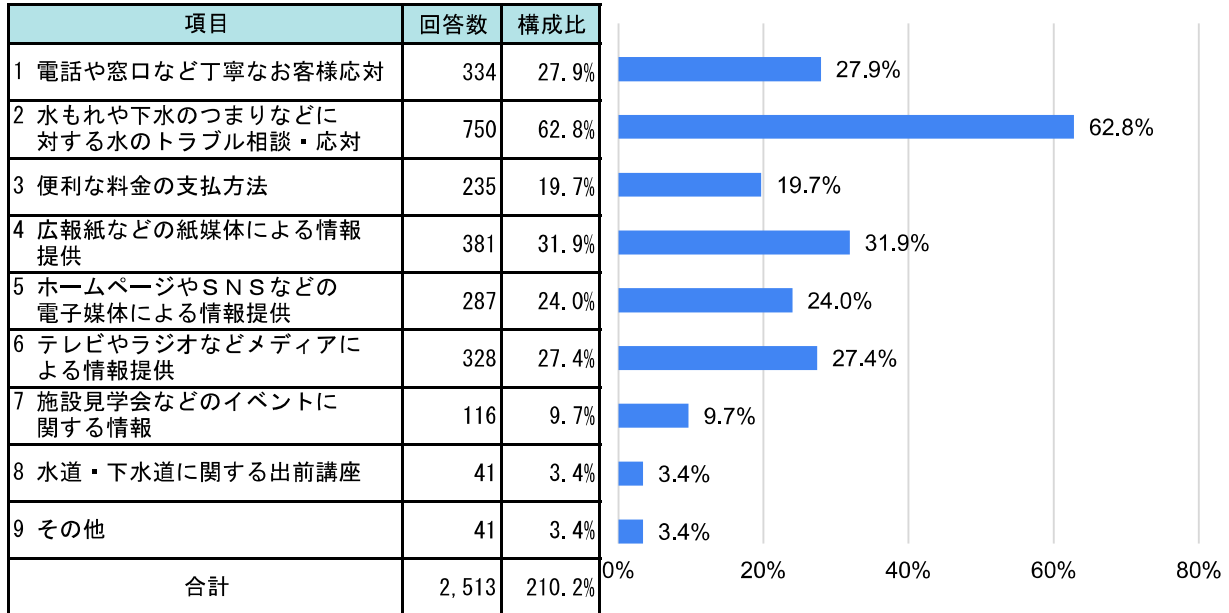
(参考)



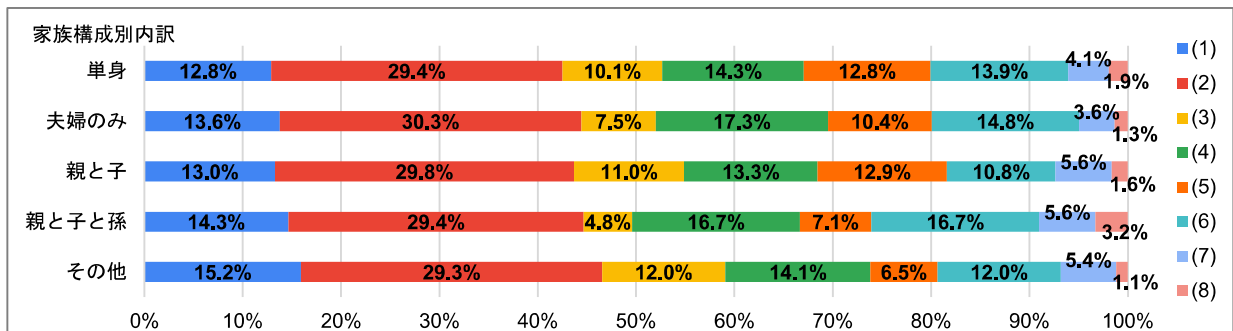
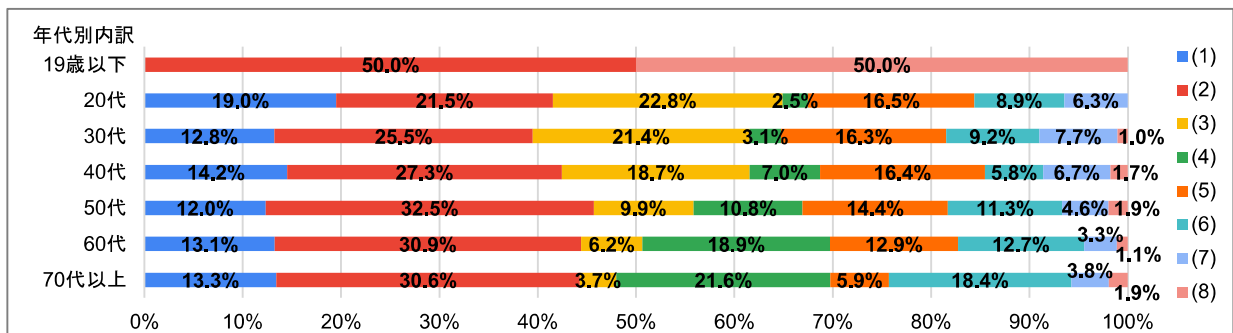
## V お客様サービスについて

【問5-3】あなたは、上下水道局のサービスについて、今後どのような取組に期待しますか。  
(複数回答可) (n=1,195)

上下水道局のサービスに期待している取組については、水のトラブル対応が6割以上を占めており、次いで、情報提供サービス(電話・窓口対応)が多い。



(参考)



【上下水道局への意見・要望について】

- ・「安心、安全な水をありがとうございます。」
- ・「水道料金の支払にクレジットカードを使用できるようにしてほしい。」
- ・「宇都宮市の料金は、何故 他県より高いのでしょうか?」
- ・「他の県より水は美味しいと思います。」

(一部抜粋)