

令和4年度水道・下水道に関するアンケート調査結果について（速報）

1 調査の目的

上下水道事業は市民生活を支える最も重要なライフラインであることから、将来に渡り安全で安心なライフラインの構築を目指すとともに、健全な経営を確保しながら、お客様からの信頼のもと事業運営を推進する必要がある。

このため、「第2次宇都宮市上下水道基本計画」の中間見直しにあたり、平成29年度に実施したアンケート調査との比較による利用者の意識の変化や、現在のニーズを把握・分析し、今後の取り組むべき施策等へ反映するための基礎資料とする。

2 調査の概要

(1) 調査対象：宇都宮市内在住の2,500名（世帯）

※ 抽出方法：料金システム登録者から抽出

上下水道利用開始から1年以上の利用者（※滞納者は除く）
各地区に比例分配の上、無作為に対象者を抽出

(2) 調査期間：令和4年5月16日～令和4年5月31日（約2週間）

(3) 調査方法：業務委託により実施

3 調査結果の概要

(1) 回答数 … 1,195名（回収率：47.8%）

返信用封筒による回答…865名

インターネットによる回答…330名

※ 前回調査と比較して総回答数が増加しており、インターネット回答の導入が寄与したと考えられる。（前回総回答数：1,030名）

(2) 集計結果 … 別紙1-1 のとおり

4 考察

II 水道水について

- ・ 大半の世帯がそのまま水道水を飲用しているが、前回（H29）と比較して比率が減少している。
- ・ 年代別では、年代の若い世帯のほうがそのままの水道水を飲んでいる割合が少ない。

⇒ そのまま水道水を飲用していた世帯が、ペットボトル、ウォーターサーバ、浄水器に転換している。

【構成比の比較】 Q：普段、どのような「水」を飲用していますか？

回 答	今回 (R4) 回答数:1,195	前回 (H29) 回答数:1,030	増 減 (R4-H29)
そのままの水道水	51.5%	70.4%	▲18.9pt
浄水器	20.3%	21.3%	+ 1.0pt
市販のペットボトル	15.2%	4.6%	+10.6pt
ウォーターサーバ	3.3%	1.5%	+ 1.8pt
スーパー等の無料配布	1.2%	0.8%	+ 0.4pt
その他	2.3%	1.6%	+ 0.8pt
無回答等	6.2%	-	+ 6.2pt

- ・ 「水質に不安がある」「おいしくない」という意見がある。
⇒ 前回から減少はしたものの「水質に不安がある」「おいしくない」意見が最も多いことから引き続き、水質の安全性に関する効果的な情報提供が必要と思われる。
- ・ 「貯水槽の汚れや古さが気になる」意見が増加している。
⇒ 貯水槽の設置者に対する指導の強化などを実施していく必要がある。

【構成比の比較】Q：水道水をそのまま飲用しない主な理由は？（複数回答）

回 答	今回 (R4) 回答数：745	前回 (H29) 回答数：447	増 減 (R4-H29)
水質に不安があるから	33.3%	39.0%	▲5.7pt
おいしくないから	28.3%	33.8%	▲5.5pt
水道管の汚れや古さが気になる	28.1%	27.5%	+0.6pt
においが気になる	26.9%	26.2%	+0.7pt
貯水槽の汚れや古さが気になる	11.3%	8.9%	+2.4pt
その他	19.6%	11.1%	+8.5pt

- ・ 「洗濯」「シャワー」について週7回使用している世帯が前回の半数から6割に増加している一方で、他項目ではほとんど変化がない。
⇒ 日常生活においては、水道の利用頻度に大きな変化は生じていないと考えられる。

- 多くの世帯で節水の取組をしており、節水機器の普及が進んでいる。
- ⇒ 前回から微増しており節水意識は横ばいであるが、節水機器の普及が、使用水量減少の一因となっていると考えられる。

【構成比の比較】 Q：現在、節水への取組を行っていますか？

回 答	今回 (R4) 回答数：1,195	前回 (H29) 回答数：1,030	増 減 (R4-H29)
取り組んでいる	77.2%	76.9%	+0.3pt
取り組んでいない	20.2%	23.1%	▲2.9pt
無回答	2.6%	-	+2.6pt

【回答数の比較】 Q：どのような節水機器を使用していますか？

回 答	今回 (R4) 回答数：440	前回 (H29) 回答数：340	増 減 (R4-H29)
節水型シャワーヘッド	170	111	+59
節水型トイレ	136	108	+28
節水型洗濯機	78	90	▲12
節水型食器洗浄機	51	30	+21
その他	5	1	+4

Ⅲ 水道・下水道について

- ・ 45.9%の世帯で現在の水道料金は「適当な料金だと思う」と考えている。
⇒ 「適当な料金だと思う」「どちらかと言えば安いと思う」「安いと思う」を合計すると 51.6%であり過半数の市民が料金水準は適正もしくは安いと考えている。
- ・ 43.3%の世帯で現在の下水道料金は「適当な料金だと思う」と考えている。
⇒ 「どちらかと言えば高いと思う」「高いと思う」を合計すると 51%と過半数を超えている一方、下水道料金で不足する分を市税でまかなっていることを「知らなかった」世帯が 60.3%であることから、下水道事業会計の仕組みについて理解を得る必要がある。

- ・ 今後の上下水道の取組について、「水質管理（老朽施設・管の更新，水源・水域の保全）」や「危機管理（災害対策）」、「安定した経営」を要望する意見が多い。また，前回から施設・管路の更新を要望する意見が大きく増加している。

⇒ 「水質の確保」や「安全かつ強靱で安定した上下水道」が求められていることが分かる。

【構成比の比較】Q：今後，どのような取組が重要だと思いますか？（複数回答）

回 答	今回 (R4) 回答数：4,133	前回 (H29) 回答数：3,260	増 減 (R4-H29)
古くなった施設・管路の更新	78.2%	63.0%	+15.2pt
水源や水域の環境保全	62.4%	67.7%	▲ 5.3pt
施設や管路の強靱化	52.4%	48.3%	+ 4.1pt
浸水対策	40.3%	40.0%	+ 0.3pt
施設を次世代に引き継ぐための 適正な上下水道料金設定	39.7%	31.5%	+ 7.6pt
汚泥等の有効活用	31.7%	28.1%	+ 3.6pt
太陽光発電等の環境配慮	23.4%	16.6%	+ 6.5pt
施設の安全確保のための 警備体制	15.1%	20.2%	▲ 5.1pt
その他	2.4%	1.3%	+ 1.1pt

IV 災害対策などについて

- 多くの世帯で災害時に備えた取組をしている。
⇒ 前回から増加しており，中でも備蓄水に対する意識が高い。

【構成比の比較】 Q：災害時・非常時に備えた取組をしていますか？

回 答	今回 (R4) 回答数：1,195	前回 (H29) 回答数：1,030	増 減 (R4-H29)
取り組んでいる	76.3%	73.9%	+2.4pt
取り組んでいない	21.7%	26.1%	▲4.4pt
無回答	2.0%	-	+2.0pt

(参考)「市販のペットボトルの備蓄」(76.6%)

- 上下水道局の災害に対する取組を知っている世帯の割合は，各項目で5割未満である。
⇒ 上下水道局の災害対策に関する周知の強化が必要と思われる。

- ・ 災害時の情報発信について、マスメディアや市の情報媒体を希望する意見が多い。また、前回からホームページ等の電子媒体を希望する意見が増加している。

⇒ 災害レベルに応じた、効果的な情報発信手段の整理が必要と思われる。

【構成比の比較】 Q：災害等のときに、情報を発信してほしい媒体は？（複数回答）

回 答	今回 (R4) 回答数：3,328	前回 (H29) 回答数：2,745	増 減 (R4-H29)
市（上下水道局）ホームページ	46.7%	31.9%	+14.8pt
テレビ	71.4%	73.4%	▲ 2.0pt
ラジオ	41.4%	50.5%	▲ 9.1pt
新聞	35.6%	40.5%	▲ 4.9pt
市からのメール配信	41.0%	38.0%	+ 3.0pt
SNS	26.6%	16.5%	+10.1pt
電光掲示板（市の施設，駅など）	13.4%	12.6%	+ 0.8pt
その他	2.3%	11.1%	▲ 8.8pt

V お客様サービスについて

- ・ 上下水道に関する情報について、普段から「確認している」(78.4%)と回答した世帯が全体の約8割であるが、年代別では20代が約5割であり、年代が若いほど普段から情報を確認している割合が少ない。
- ・ 上下水道に関する情報について普段から確認している世帯のうち、「広報うつつのみや」(74.4%)や「上下水道局広報紙」(47.7%)などの紙面で確認している世帯が多い。
- ・ 上下水道に関する知りたい情報について、水源管理や水質管理、危機管理に関する情報が多い。
⇒ 上下水道の「安全」「安心」に関する情報を、若い世代にも伝わるよう効果的に発信していく必要がある。
- ・ 「水道・下水道管の工事情報を知りたい」意見が増加している。
⇒ 工事の実施予定等について、効果的な周知方法を検討する必要がある。

【構成比の比較】Q：今後の水道・下水道について知りたい情報は？(複数回答)

回 答	今回 (R4) 回答数：3,628	前回 (H29) 回答数：2,979	増 減 (R4-H29)
断水・濁り水の情報	55.8%	49.8%	+6.0pt
災害時・非常時の対策情報	54.4%	51.4%	+3.0pt
水不足の情報	48.6%	46.2%	+2.4pt
安全な水質に関する情報	45.9%	50.9%	▲5.0pt
水道・下水道管の工事情報	35.0%	26.7%	+8.3pt
上下水道料金のしくみ	34.1%	38.3%	▲4.2pt
水道・下水道のしくみ・役割	13.0%	9.0%	+4.0pt
事業の経営状況	9.5%	7.2%	+2.3pt
施設見学会等のイベント情報	6.4%	8.8%	▲2.4pt
その他	0.9%	1.0%	▲0.1pt

- ・ 上下水道局のサービスに期待している取組について、「水のトラブル相談・対応」を期待する意見が最も多い。(前回 60.9%→今回 62.8%)
- ⇒ 日常生活における水のトラブルに対し、適切な情報提供や迅速な対応が求められている。