

水道に関するお客さまアンケート 調査結果【概要版】

水戸市水道部

平成 28 年 11 月

1. アンケート概要

(1) 調査の目的

水戸市水道部では、お客さまに安心・安全な水道水を安定的にお届けするために、様々な取組を行っていますが、近年、ペットボトルや家庭用ウォーターサーバーなど飲料水については水道水以外の選択肢が広がってきています。

そこで、様々な選択肢の中から安全で安価な水戸市の水道水を飲料水として選んでいただくにはどのようなことが必要なのか、水道水に対するご意見・ご要望をおうかがいし、今後の取組みの参考とさせていただくため、アンケートを実施したものです。

(2) 調査の概要

■調査対象

市内の水道使用者（個人）から無作為に抽出した 3,000 件

■調査方法

配布：メール便によるアンケート用紙の送付

回収：郵送による回収、インターネット経由での回収

■回収状況

回収票数：1,682 件（回収率：56.1%）

■調査期間

平成 28 年 7 月 15 日～7 月 31 日 16 日間

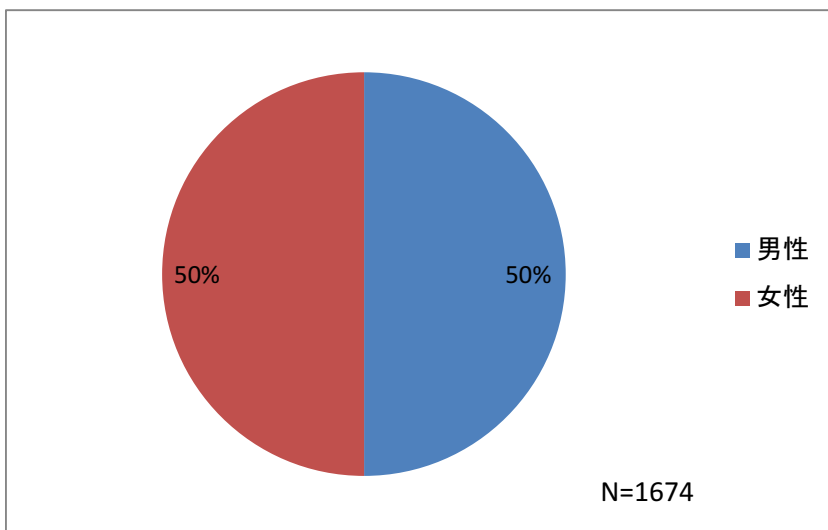
(3) データの集計・報告書の見方

- ・アンケートは選択肢から 1 つのみ回答する「単回答」と当てはまるもの全て、あるいは指定数以内で回答する「複数回答」によって行われています。
- ・グラフ内に表記されている「N=〇〇」という値は回答数の合計で、その値を 100% として割合を算出しています。ただし、複数回答においては割合の合計が 100% を超えることがあります。
- ・報告書では、1 つの回答に対して性別や年代別など、別な要素への回答結果も含めて集計をするクロス集計を用いて、収集したデータを基にさまざまな角度から分析しています。
- ・回答結果について、比率は全てパーセントで表し、小数点以下第 2 位を四捨五入して算出しています。そのため、総数と内訳の計が一致しないことがあります。

2. 回答者の属性について

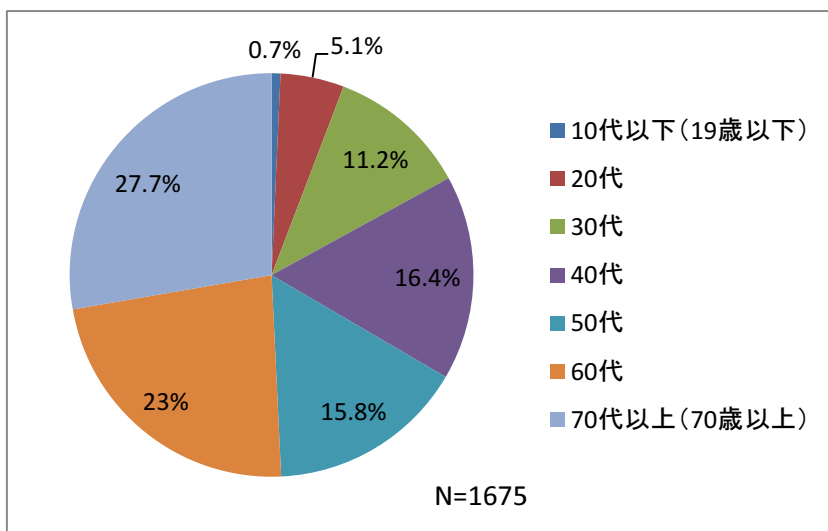
【性別】

回答者の性別は、男性 837 人（50.0%）、女性 837 人（50.0%）となり、男女比率は同率となっています。



【年代別】

回答者の年齢区分は、70 代以上（70 歳以上）464 人（27.7%）が最も多く、60 代 385 人（23.0%）、40 代 275 人（16.4%）、50 代 265 人（15.8%）と、高齢者層からの回答割合が高くなっています。しかし、今回のアンケートについては、調査対象を水道使用者情報より抽出したため、契約者数が少ない 10 代以下の世代については、回答者数が少なかったものと想定されます。



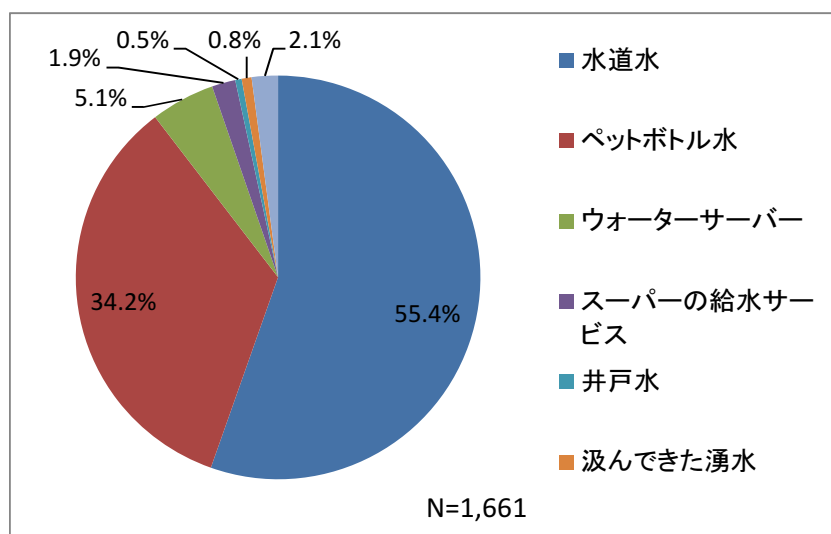
◆ 男女比率は同率、60 代以上が 5 割以上を占めている

3. 飲料水について

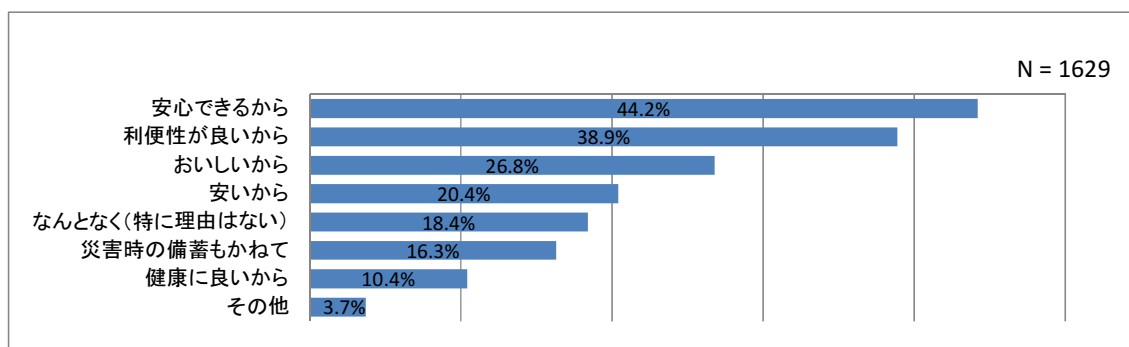
飲料水として最も多く飲まれているのは「水道水」920人（55.4%）であり、「ペットボトル水」が568人（34.2%）と続きます。

性別と年代別のクロス集計を行った結果、性別による大きな差は見られませんが、高齢者の方が若年者より飲料水として水道水を最も多く飲むと回答した人の割合が高い傾向にありました。

【飲料水として最も多く飲むもの】



【上記の飲料水を飲む理由（複数回答）】

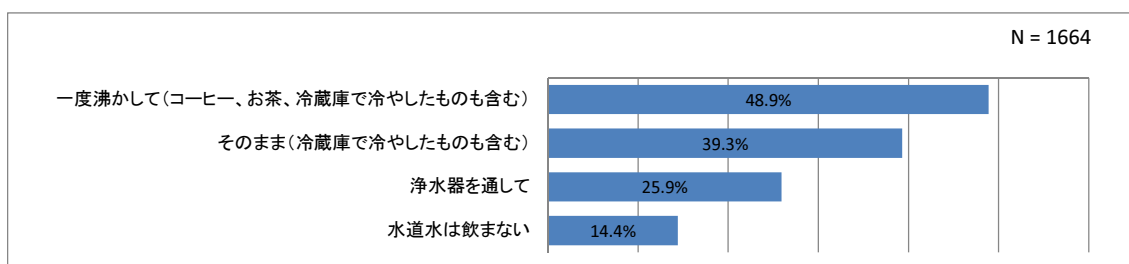


- ◆ 飲料水として最も多く飲まれているのは「水道水」で、「ペットボトル水」が続く
- ◆ 飲料水選択の理由は「安心できるから」が最多で、「利便性が良いから」と続く

水道水の飲み方としては、「一度沸かして」が 813 人（48.9%）と最も多く、「そのまま」654 人（39.3%）、「浄水器を通して」431 人（25.9%）となっています。「水道水は飲まない」と答えた人は 239 人（14.4%）となっています。

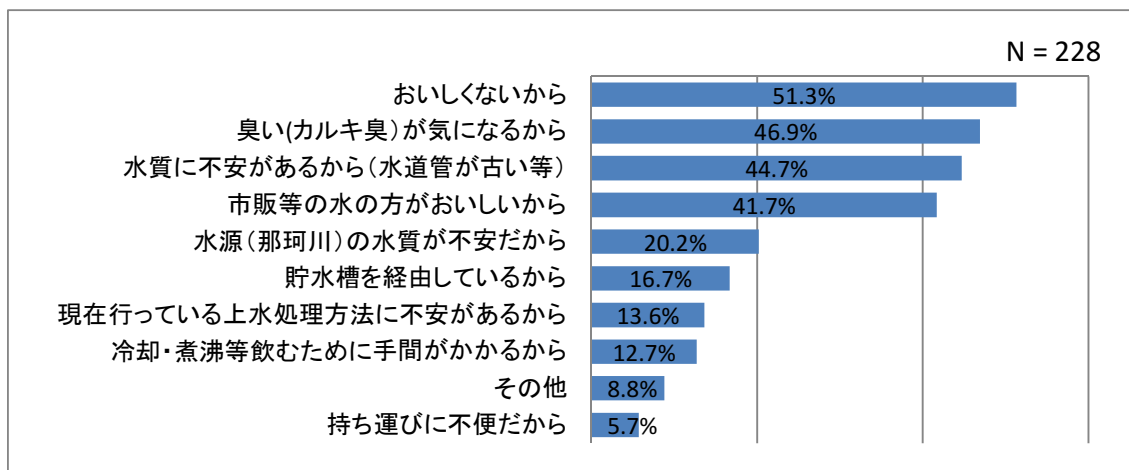
性別によるクロス集計をおこなった結果、男性の方が女性よりも「そのまま（冷蔵庫で冷やしたものも含む）」水道水を飲む傾向にあり、女性の方が男性よりも「一度沸かして（コーヒー、お茶、冷蔵庫で冷やしたものも含む）」水道水を飲む傾向にありました。

【水道水の飲み方（複数回答）】



水道水を飲まない理由は、「おいしくないから」51.3%、「臭い（カルキ臭）が気になるから」46.9%、「水質に不安があるから」44.7%、「市販等の水の方がおいしいから」41.7%となっています。

【水道水を飲まない理由（複数回答）】



- ◆ 水道水の飲み方は「一度沸かして」が最も多い
- ◆ 水道水を飲まないと答えた人は、全体の 14.4%を占める
- ◆ 水道水を飲まない理由は「おいしくないから」が最も多い

4. 飲料水としての水道水の評価

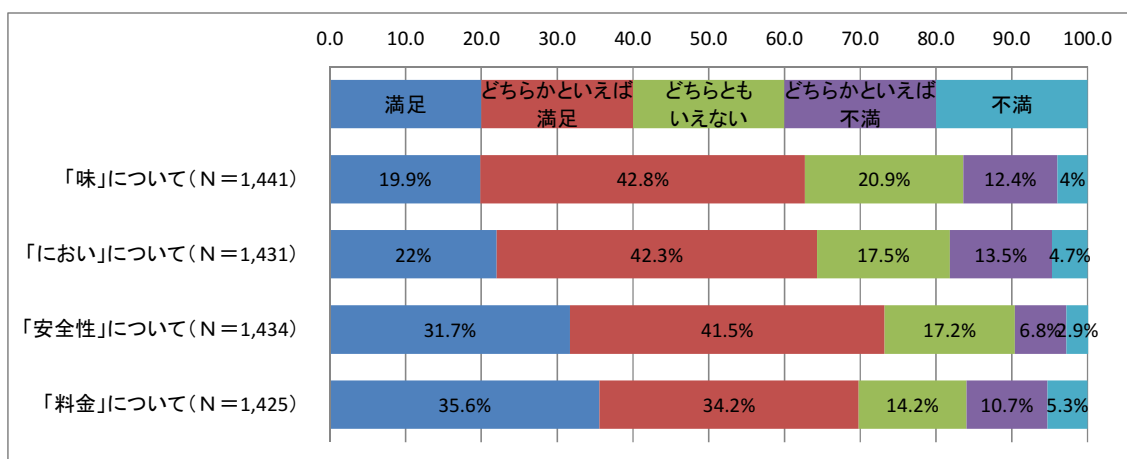
水道水の「味」・「におい」・「安全性」・「料金」の満足度については、「満足」「どちらかといえば満足」の合計がどの項目においても6割を超える結果となりました。

性別、年代別のクロス集計では、「味」・「におい」については、40代以上は「満足」「どちらかといえば満足」と答えた人が多い傾向にあり、20代は「満足」「どちらかといえば満足」と回答した人は4割を下回っております。

「安全性」については、全体的に満足度は高い傾向にあり、「満足」「どちらかといえば満足」と回答した人が最も少ない20代でも56.4%となっています。

「味」・「におい」・「安全性」については、男性のほうが女性より満足度が高い傾向にあります。

「料金」については、全年代において「満足」「どちらかといえば満足」と答えた人は6割を超えています。「不満」の回答割合は高齢者層の方が高く、料金については若年層の方が満足度が高い傾向にあります。



◆ 各項目とも「満足」「どちらかといえば満足」と回答した人が6割を超える

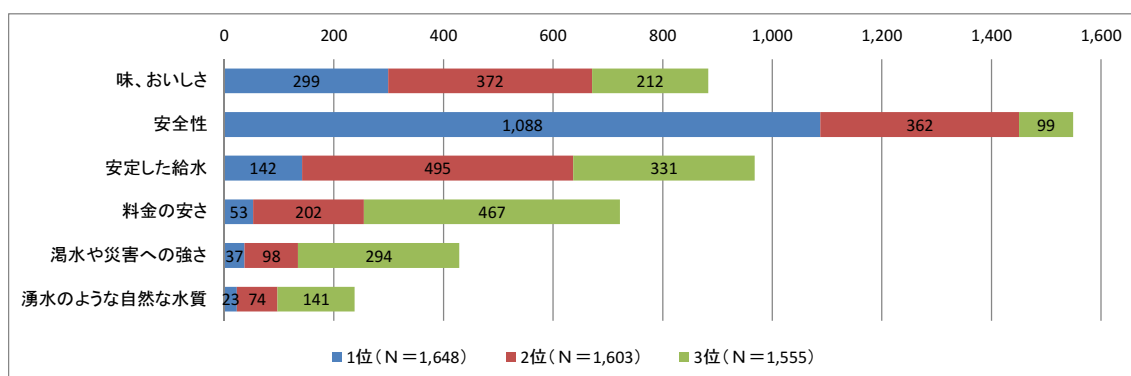
5. 飲み水としての水道水に求めること

飲み水としての水道水に求めることの質問に対し、「1位」で選択されたものは「安全性」1,088人（66.0%）が最も多く、「味、おいしさ」299人（18.1%）、「安定した給水」142人（8.6%）と続きます。

「2位」で選択されたものは、「安定した給水」495人（30.9%）、「味、おいしさ」372人（23.2%）、「安全性」362人（22.6%）となっています。

「3位」で選択されたものは、「料金の安さ」467人（30.0%）、「安定した給水」331人（21.3%）、「渇水や災害への強さ」294人（18.9%）となっています。

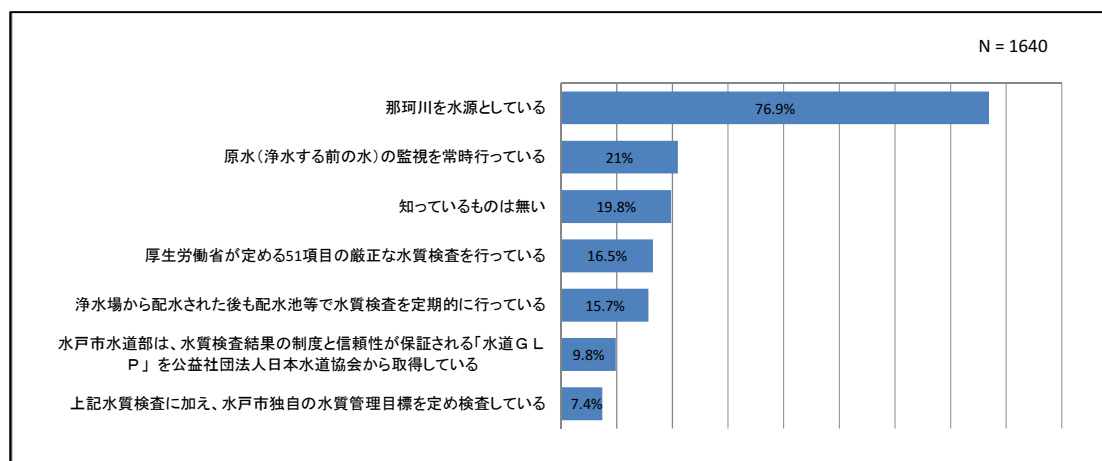
「1位」で選択されたものに対する性別や年代による違いはみられませんでした。



◆ 「安全性」を求めるとの回答が最多、「安定した給水」「味・おいしさ」が続く

6. 水戸市の水道水について知っていること（複数回答）

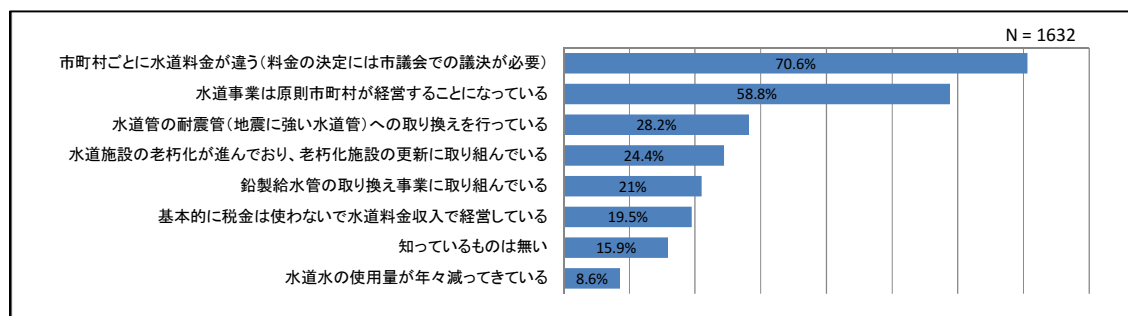
水戸市の水道水について、「那珂川を水源としている」は76.9%と多くの人が知っているものの、その他の項目については「原水（浄水する前の水）の監視を常時行っている」21.0%、「厚生労働省が定める51項目の厳正な水質検査を行っている」16.5%、「浄水場から配水された後も配水池等で水質検査を定期的に行っている」15.7%と認知度が低い状態にあります。また、「知っているものは無い」が19.8%と約5人に1人は何も知らないとしています。



◆ 「那珂川を水源としている」は認知度が7割を超える

7. 水戸市の水道事業について知っていること（複数回答）

水戸市の水道事業について、「市町村ごとに水道料金が違う（料金の決定には市議会での議決が必要）」70.6%、「水道事業は原則市町村が経営することになっている」58.8%と5割以上の人知っている一方で、その他の項目については知っている人が3割以下となっています。とりわけ、「水道水の使用量が年々減ってきている」8.6%、「基本的に税金は使わないで水道料金収入で経営している」19.5%については認知度が2割を切る結果となっています。



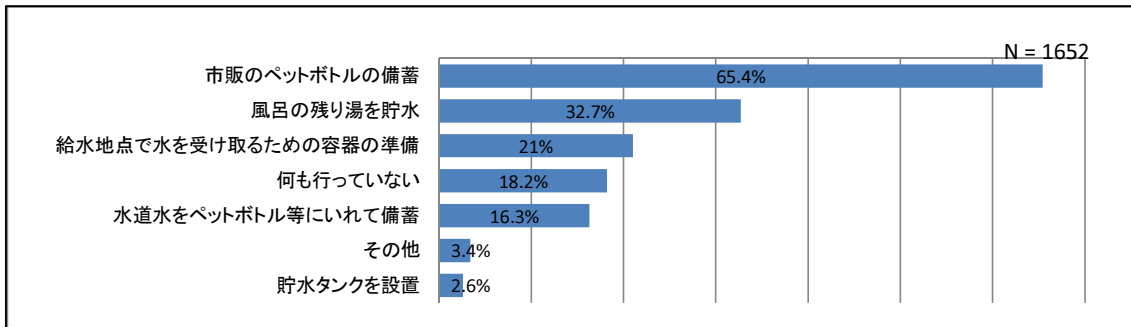
◆ 「市町村ごとに水道料金が違う」は認知度が7割を超える

8. 災害対策について（複数回答）

災害対策として行っていることは、「市販のペットボトルの備蓄」65.4%、「風呂の残り湯を貯水」32.7%、「給水地点で水を受け取るための容器の準備」21.0%となっています。「何も行っていない」と回答した人も18.2%いました。

性別と年代によるクロス集計では、男性の方が女性より「何も行っていない」と回答した人の割合がやや高くなっています。

年代別では、20代においては5割以上の人が「何も行っていない」と回答しています。

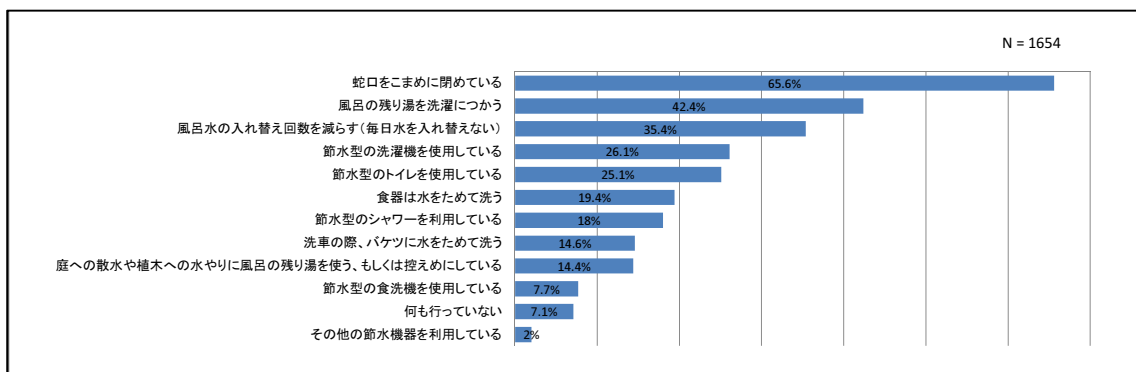


◆ 市販のペットボトルの備蓄が6割超で最も多い

9. 節水について（複数回答）

節水としての取組は、「蛇口をこまめに閉めている」65.6%が最も多く、次いで「風呂の残り湯を洗濯につかう」42.4%、「風呂水の入替え回数を減らす(毎日水を入れ替えない)」35.4%となっています。

年代別によるクロス集計では、「蛇口をこまめにしめている」については各年代を通じて高い割合となっておりますが、「風呂の残り湯を洗濯につかう」「風呂水の入替え回数を減らす(毎日水を入れ替えない)」といった項目については、高齢者ほど割合が高い傾向にあります。

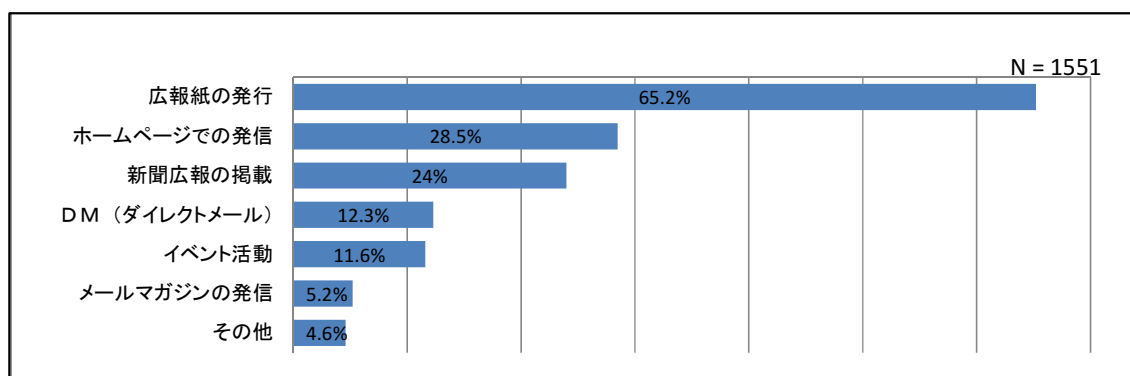


◆ 「蛇口をこまめに閉めている」が6割超で最も多い

10. 水戸市水道部からのお知らせの方法について（複数回答）

お知らせの希望方法としては、「広報紙の発行」が 65.2%と最も多く、「ホームページでの発信」28.5%、「新聞広報の掲載」24.0%と続きます。

年代別によるクロス集計では、各年代とも「広報紙の発行」によるお知らせを希望する人が最も多くなっています。「広報紙の発行」以外では、高齢者は「新聞広報の掲載」を希望している割合が高くなっており、広くとらえると「紙媒体」での情報提供を求める方が多いと考えられます。一方、若年層は「ホームページでの発信」を希望している割合が高くなっています。

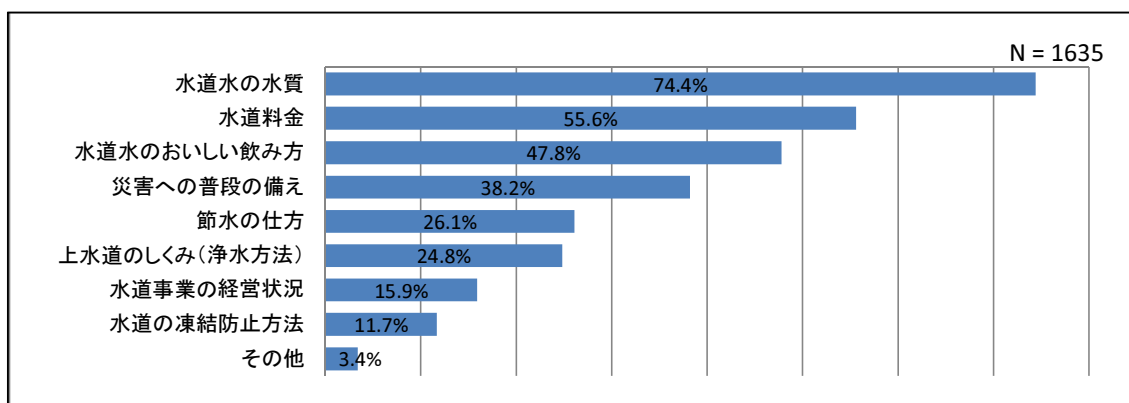


◆ 「広報紙の発行」を希望する人が最も多い

11. 水道水について関心のあること（複数回答）

水道水についての関心は、「水道水の水質」74.4%が最も高く、次いで「水道料金」55.6%、「水道水のおいしい飲み方」47.8%、「災害への普段の備え」38.2%となっています。

年代、性別によるクロス集計では、年代別による差は見られず、性別では、男性より女性の方が全般的に関心が高い傾向にありました。



◆ 「水道水の水質」に対する関心は7割を超える