

# 水戸市水道に関するお客さまアンケート 調査結果

水戸市上下水道局水道部

令和3(2021)年9月

## 1・アンケート概要

### (1) 調査の目的

水戸市上下水道局水道部では、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、飲料水についてはペットボトルや家庭用ウォーターサーバーなど水道水以外の選択肢が広がってきております。

そこで、水戸市水道事業に対するお客さまの満足度やニーズを的確に把握することにより、今後の水道事業運営に反映させるとともに、社会動向に応じたサービス展開を図るため、「お客さまアンケート」を実施いたします。

### (2) 調査の概要

#### ■調査地域

水戸市全域

#### ■調査対象

一般家庭の水道利用者 3,000 世帯

#### ■抽出方法

住民基本台帳から無作為抽出

#### ■調査方法

配布：郵便によるアンケート調査票の送付

回収：郵送・インターネット併用での回収

#### ■回収状況

回収数：1,516 票（郵送：1,236 票 ・ インターネット：280 票）

回収率：51.0%（有効配布 2,970 票にて計算）

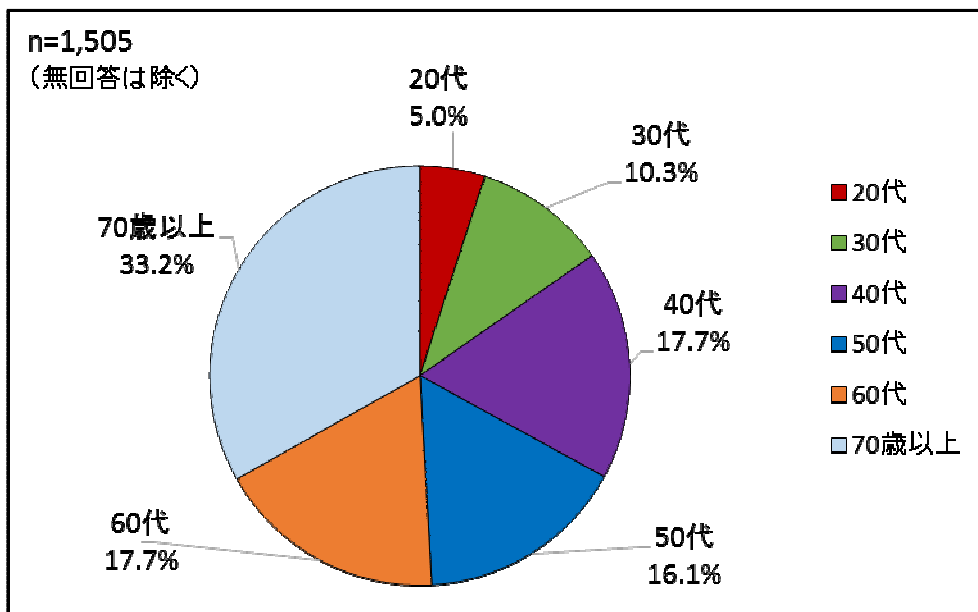
#### ■調査期間

令和 3 年 7 月の約 1 か月間に実施

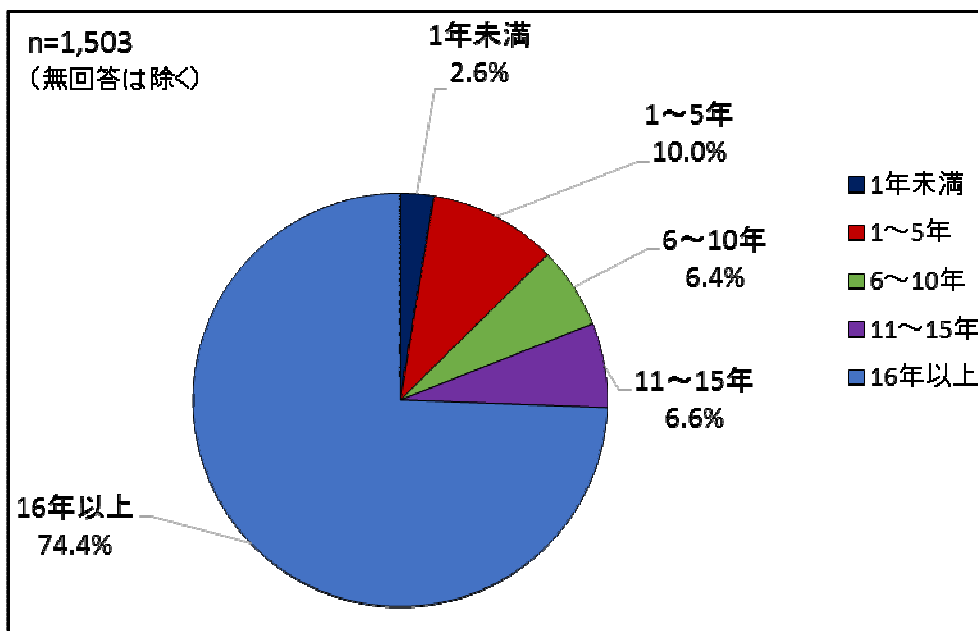
## 2・回答者の属性について

- ・「70歳以上」が33.2%で最も多く、次いで「60代」と「40代」が17.7%となっています。「60歳以上」で過半数を占めています
- ・水戸市在住歴では、「16年以上」が74.4%で最も多くなっています

### 【年代別】



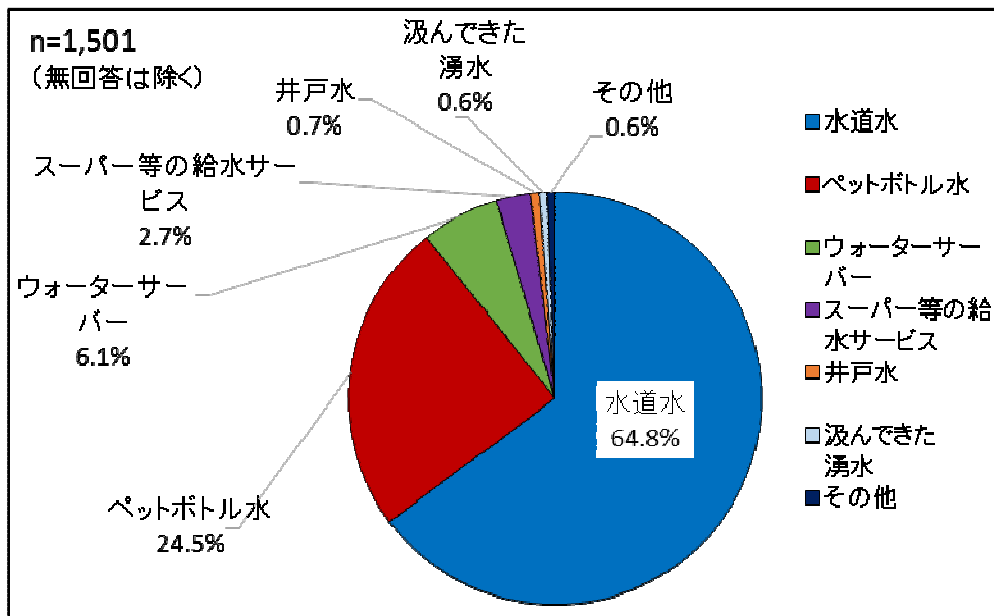
### 【水戸市在住歴】



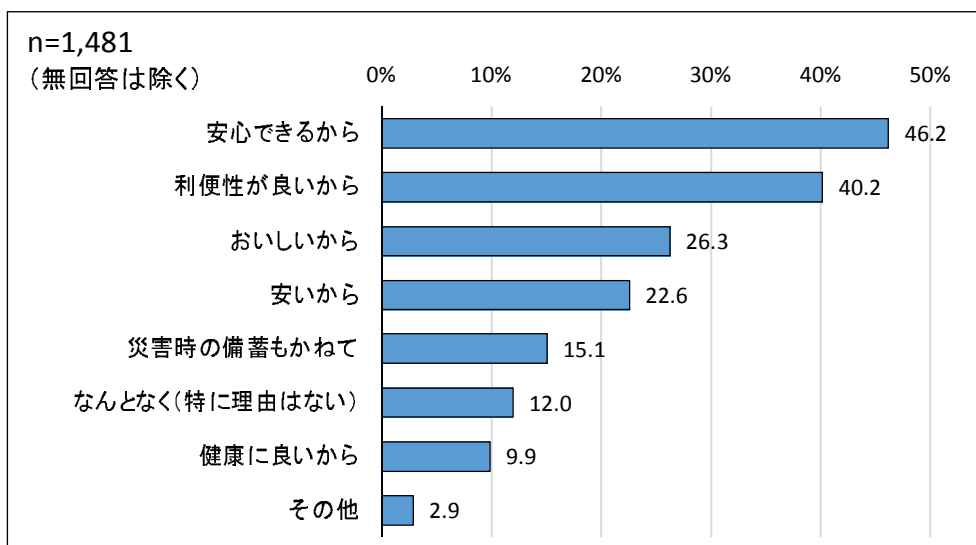
### 3・飲料水について

- ・飲料水として最も多く飲まれているのは「水道水」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」が続く

【飲料水として最も多く飲むもの】

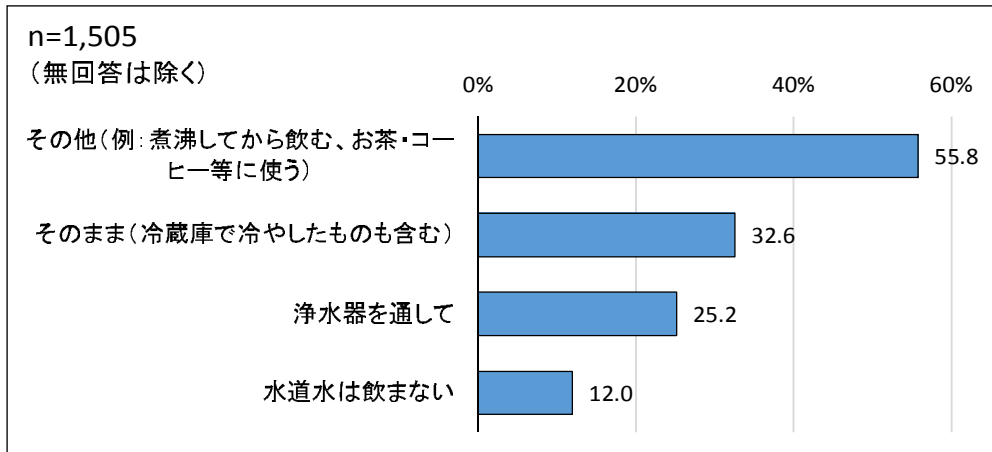


【上記の飲料水を飲む理由（複数回答）】

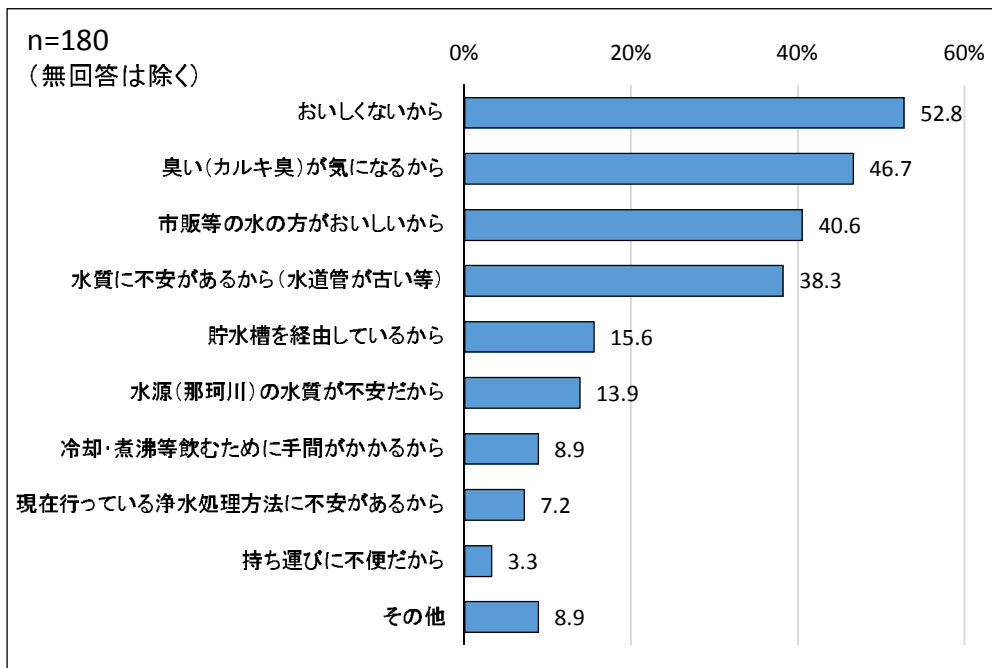


- ・水道水の飲み方は「その他（煮沸してから飲む、お茶・コーヒー等に使う）」が最も多い
- ・「水道水は飲まない」と答えた人は、全体の12.0%を占める
- ・水道水を飲まない理由は、「おいしくないから」が52.8%で最も多く、「臭い（カルキ臭）が気になるから」が46.7%で続く

【水道水の飲み方（複数回答）】

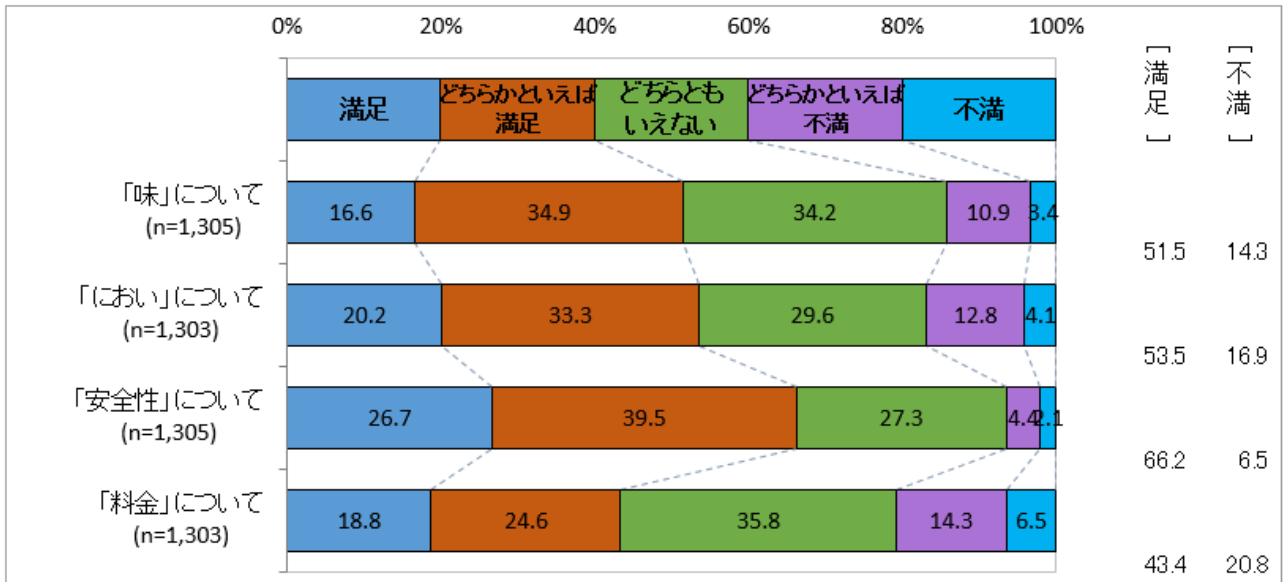


【水道水を飲まない理由（複数回答）】



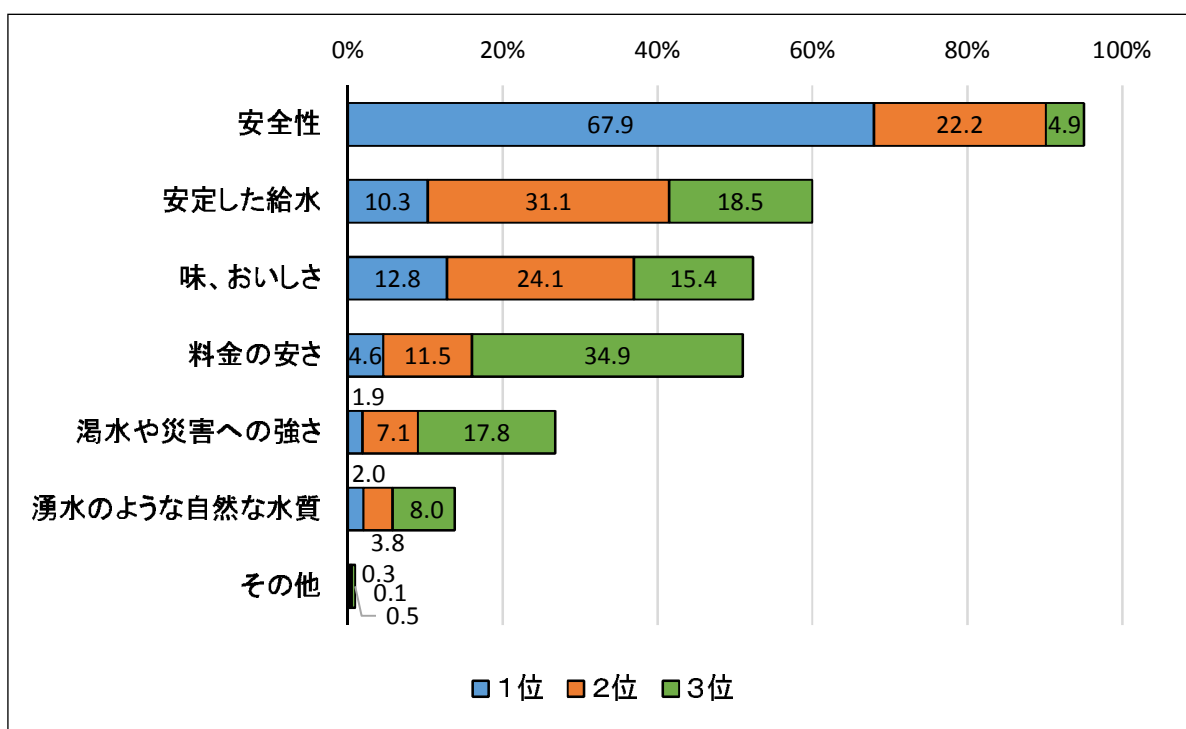
#### 4・飲料水としての水道水の評価

- ・各項目とも、[満足]（「満足」＋「どちらかといえば満足」の合計）と回答した人が過半数を占めており、最も[満足]が多かったものは「安全性について」（66.2％）であった
- ・[不満]（「どちらかといえば不満」＋「不満」の合計）が最も多かったものは「料金について」（20.8％）であった



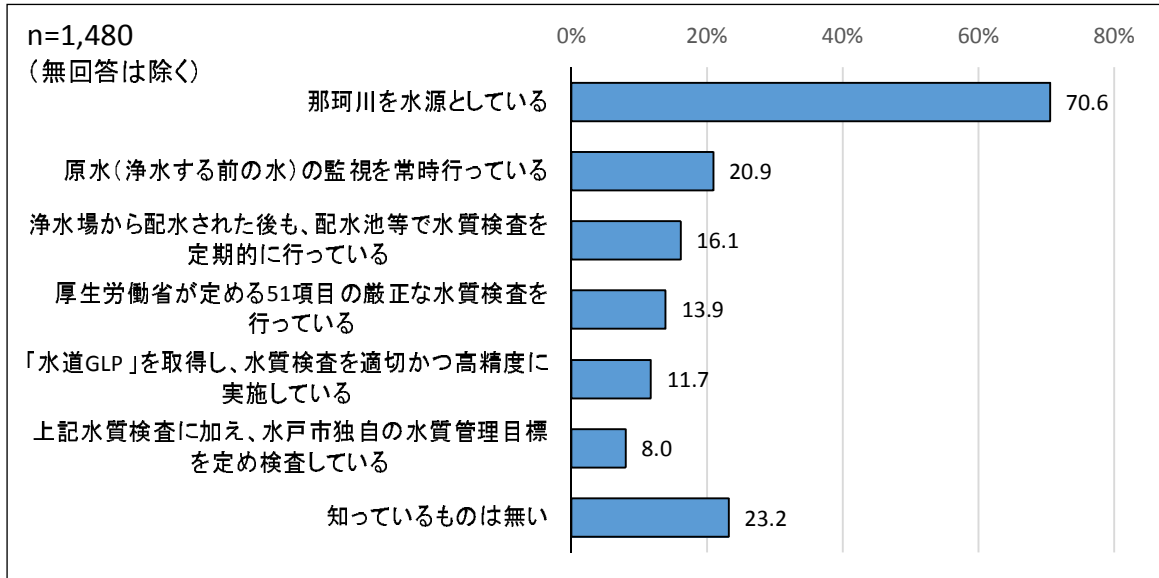
#### 5・飲み水としての水道水に求めること

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



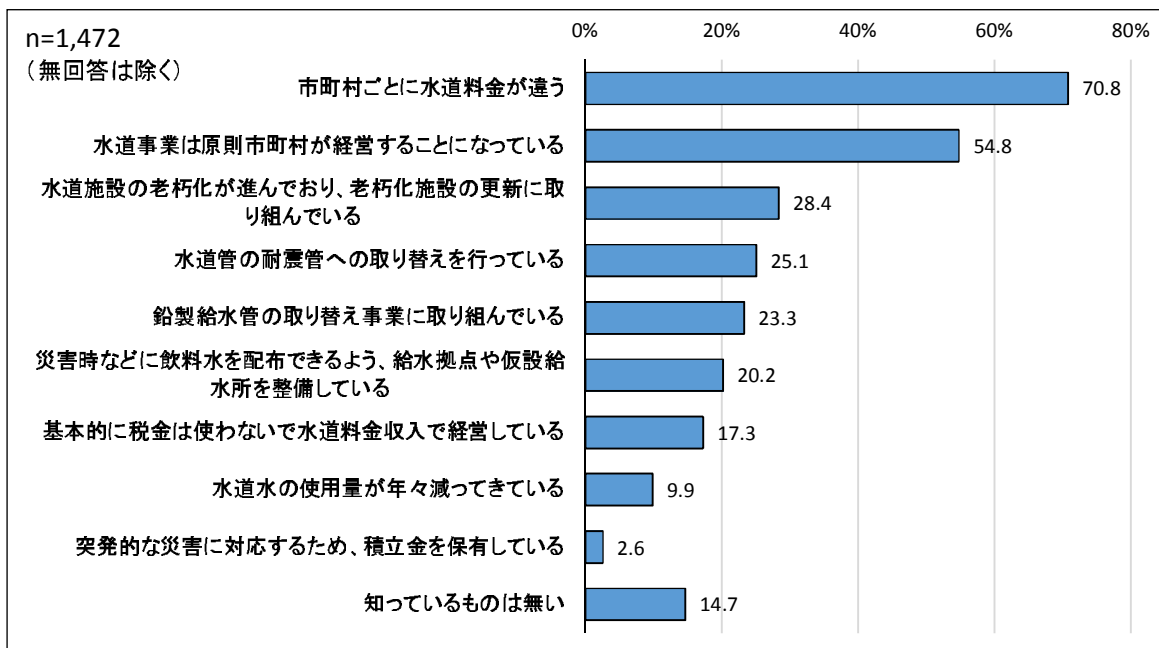
6・水戸市の水道水について知っていること（複数回答）

・「那珂川を水源としている」は認知度が7割を超える



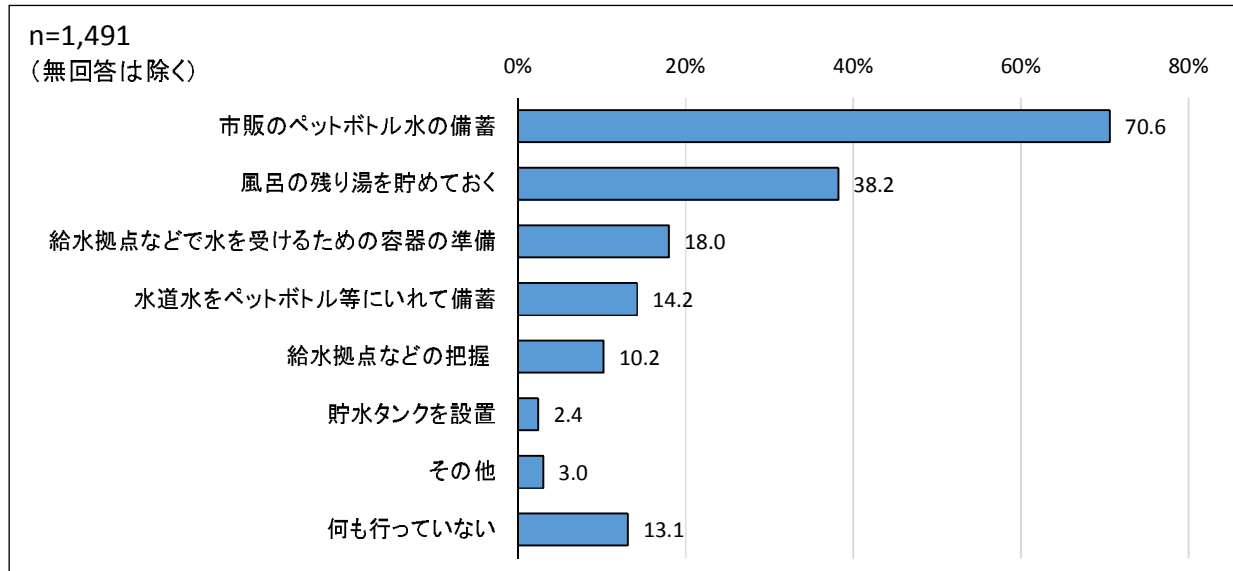
7・水戸市の水道事業について知っていること（複数回答）

・「市町村ごとに水道料金が違う」は認知度が7割を超える



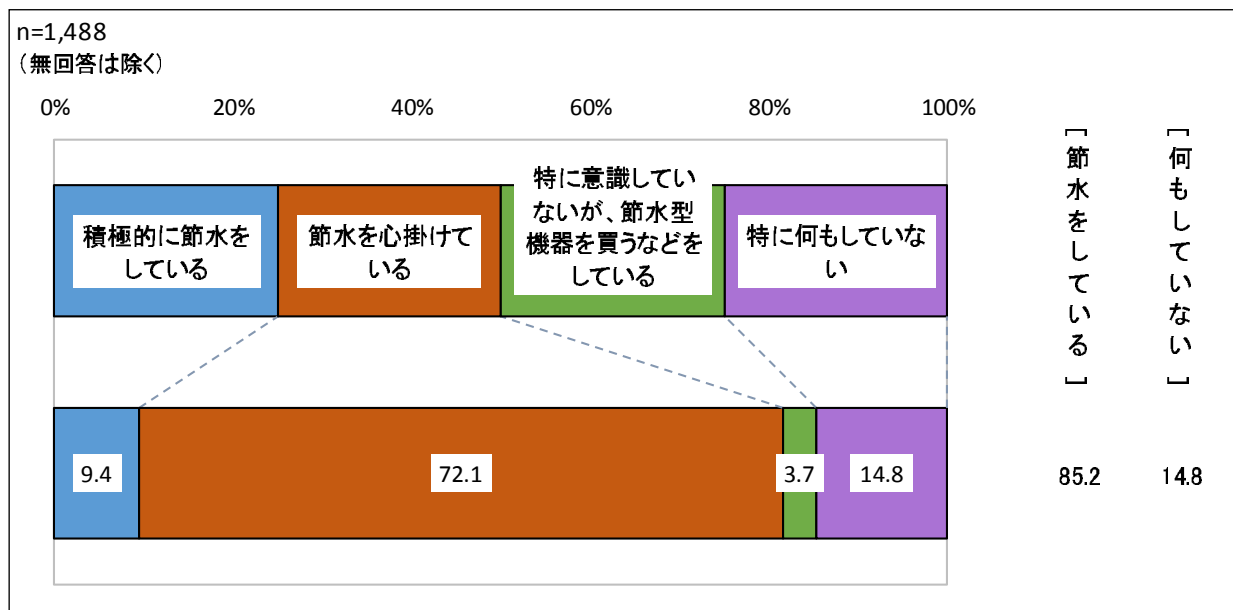
8・災害対策について（複数回答）

・「市販のペットボトル水の備蓄」が70.6%で最も高く、「風呂の残り湯を貯めておく」が38.2%で続く



9・節水について

・「節水を心掛けている」(72.1%)をはじめ、何らか[節水をしている]と回答した人は85.2%となっている

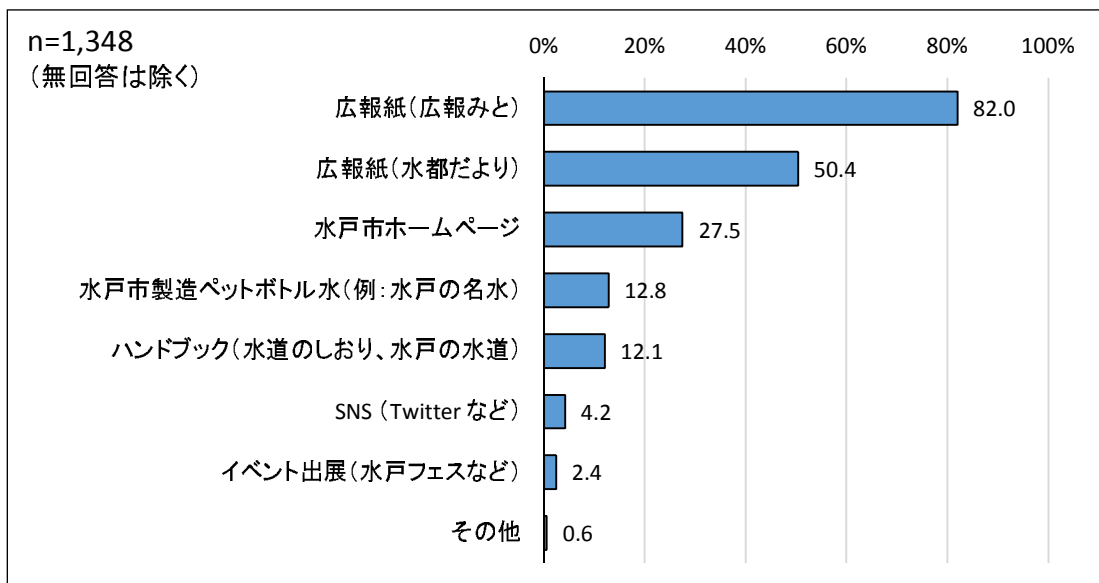




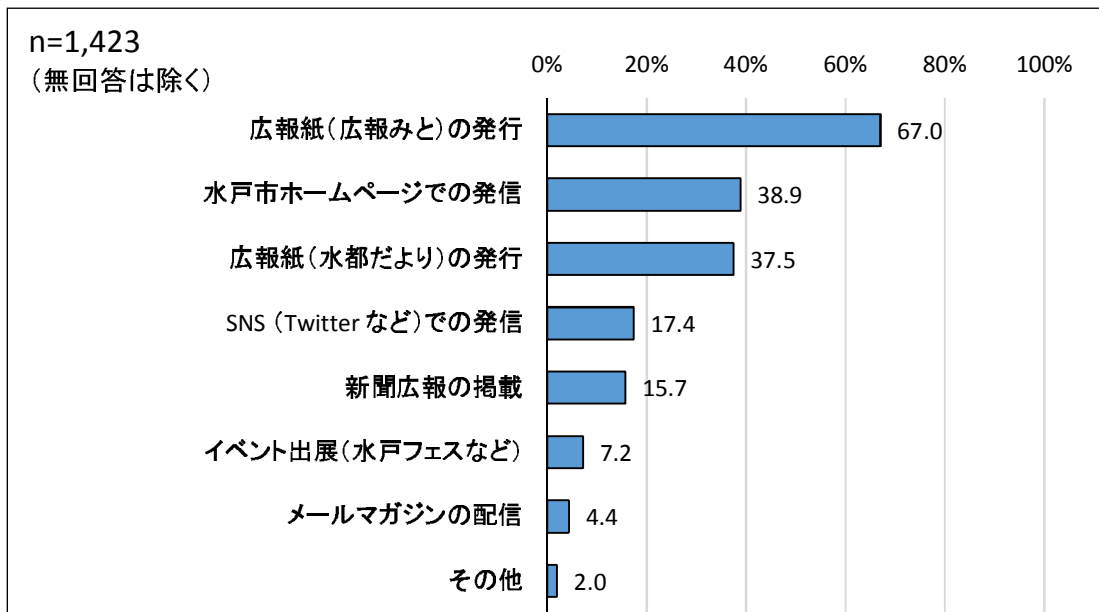
10・水戸市上下水道局からのお知らせの方法について（複数選択）

- ・見たことのある広報媒体では、「広報紙（広報みと・水都だより）」が過半数を占めており、次いで「水戸市ホームページ」（27.5%）となっている
- ・希望のお知らせ方法では、「広報紙（広報みと）」が67.0%と最も高く、次いで「水戸市ホームページ」が38.9%となっている
- ・一方、年代別でみると30代以下では「SNSでの発信」も過半数を占めている

【見たことのある広報媒体】



【希望のお知らせ方法】

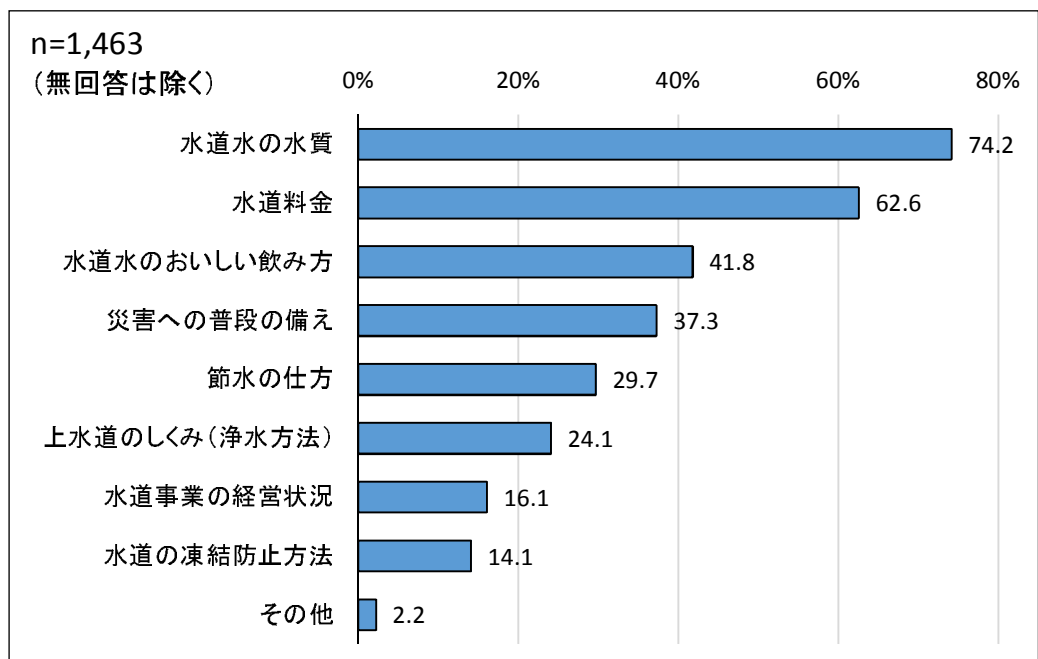


【希望のお知らせ方法】(年代別)

|    |       | お知らせの方法として望む方法 [ % ] |              |               |                   |            |            |         |      |  |
|----|-------|----------------------|--------------|---------------|-------------------|------------|------------|---------|------|--|
|    |       | 水戸市ホームページでの発信        | 広報紙(広報みと)の発行 | 広報紙(水都だより)の発行 | (SNS)Twitterなどの発信 | イベントなど(水戸) | メールマガジンの配信 | 新聞広報の掲載 | その他  |  |
| 全体 | 1,423 | 38.9                 | 67.0         | 37.5          | 17.4              | 7.2        | 4.4        | 15.7    | 2.0  |  |
| 年代 | 19歳以下 | -                    | -            | -             | -                 | -          | -          | -       | -    |  |
|    | 20代   | 74                   | 43.2         | 25.7          | 10.8              | 60.8       | 8.1        | 4.1     | 4.1  |  |
|    | 30代   | 143                  | 53.8         | 39.9          | 15.4              | 53.1       | 11.9       | 4.9     | 5.6  |  |
|    | 40代   | 254                  | 55.9         | 58.7          | 22.4              | 26.8       | 12.6       | 8.3     | 7.1  |  |
|    | 50代   | 230                  | 50.0         | 66.1          | 31.3              | 16.5       | 7.8        | 6.5     | 17.0 |  |
|    | 60代   | 252                  | 37.3         | 75.8          | 44.0              | 5.6        | 6.7        | 4.4     | 17.9 |  |
|    | 70歳以上 | 468                  | 19.7         | 81.8          | 56.2              | 1.3        | 2.8        | 1.1     | 23.5 |  |
|    | 無回答   | 2                    | 100.0        | 100.0         | -                 | -          | -          | -       | -    |  |

11・水道について関心のあること(複数選択)

・関心があることでは、「水道水の水質」が7割を、「水道料金」が6割を超えている



令和3年度水戸市水道に関するお客さまアンケート調査結果報告書

○事務局：水戸市上下水道局水道部

〒310-8610 茨城県水戸市中央1-4-1

電話：029-231-4115（直通）

F A X：029-231-8396

○調査実施：株式会社サーベイリサーチセンター

〒116-8581 東京都荒川区西日暮里2丁目40番10号

電話：03-3802-6712（ダイヤルイン）

F A X：03-3802-7281

