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）

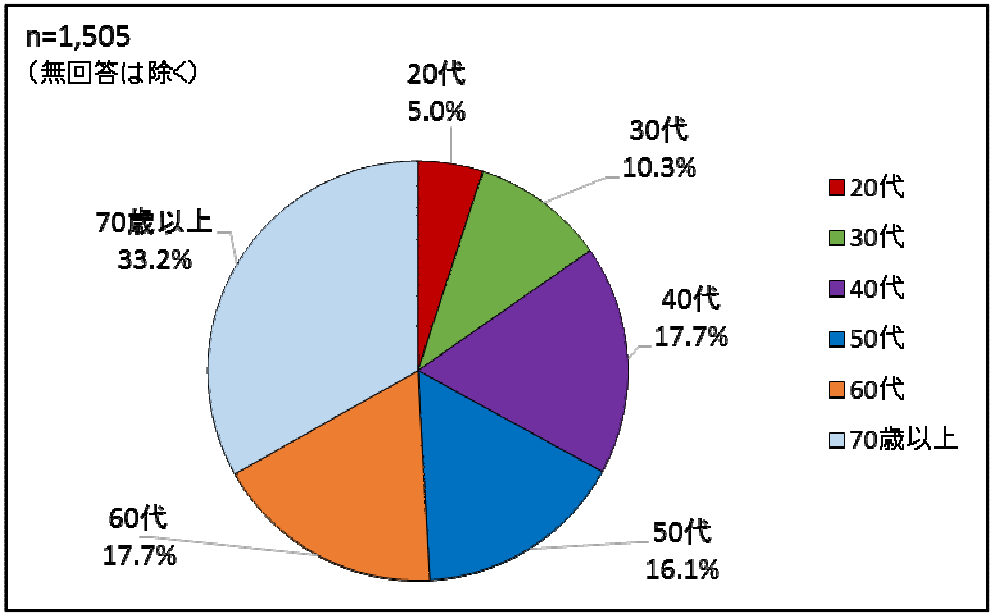
■調査期間

令和３年７月の約１か月間に実施

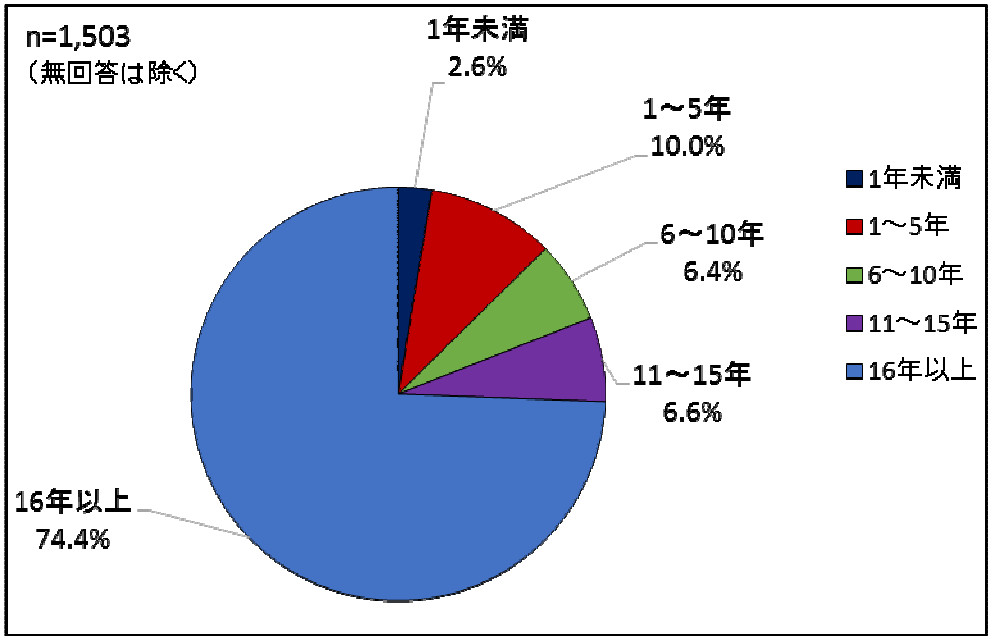
2 ・回答者の属性について

・「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る
・水戸市在住歴では、「16 年以上」が 74.4％で最も多い

【年代別】



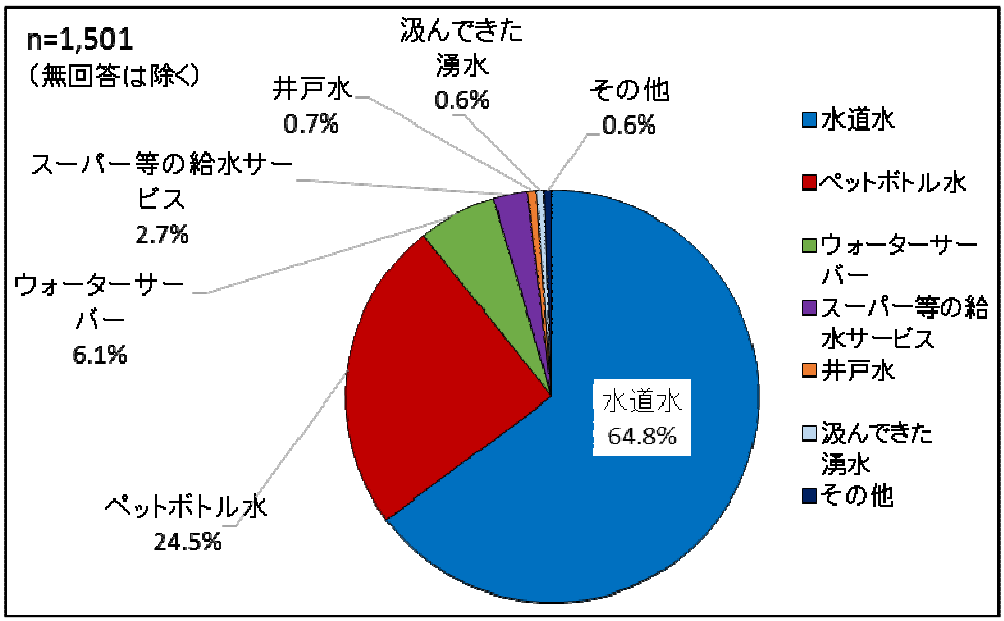
【水戸市在住歴】



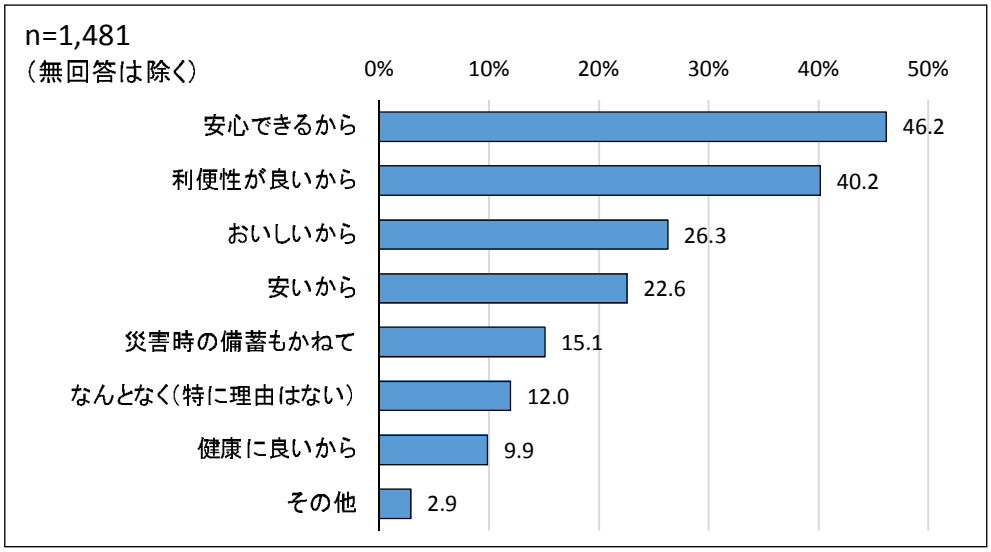
3 ・飲料水について

・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】

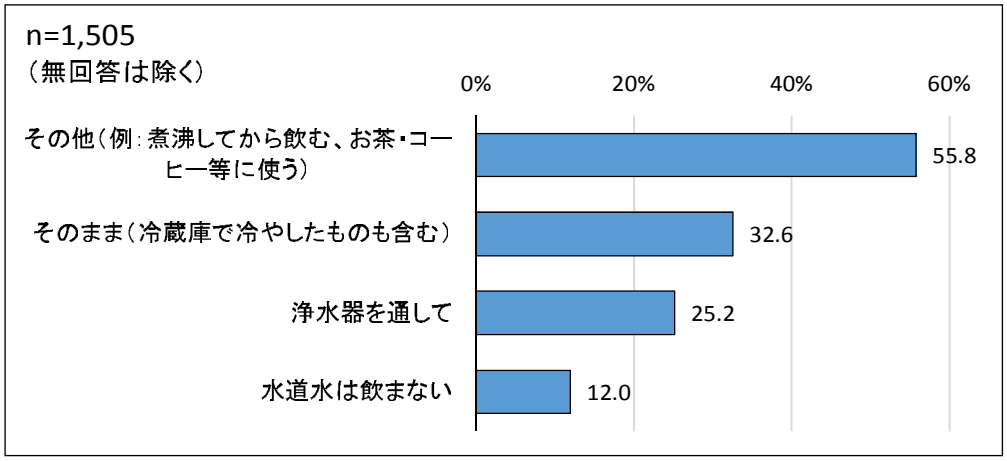


【上記の飲料水を飲む理由（複数回答）】

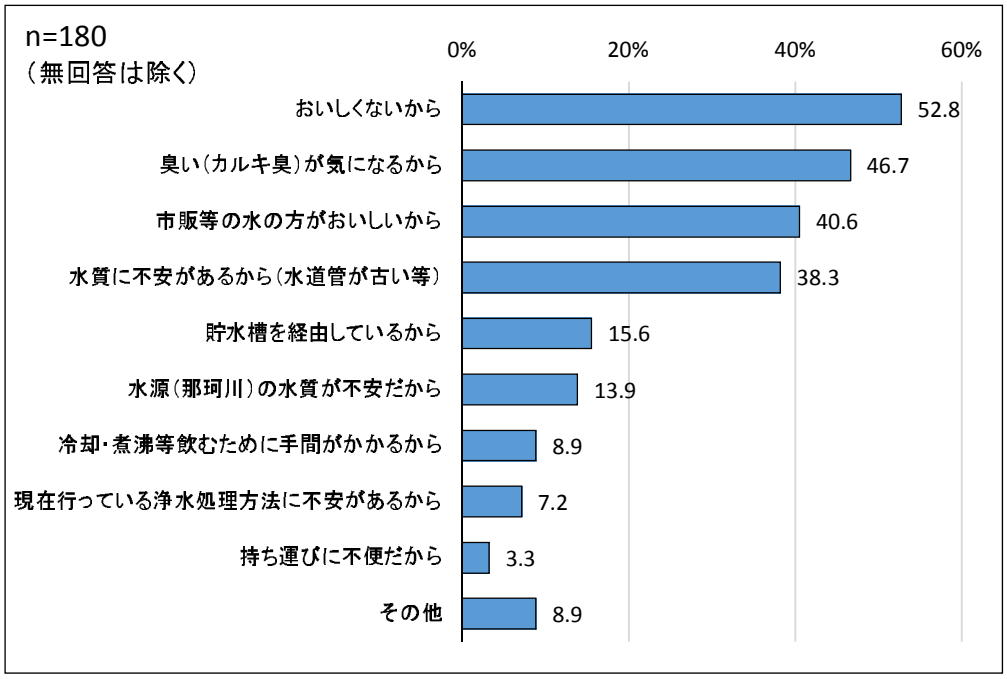


・水道水の飲み方は「その他（煮沸してから飲む、お茶・コーヒー等に使う）」が最も多い
・「水道水は飲まない」と答えた人は、全体の 12.0％を占める
・水道水を飲まない理由は、「おいしくないから」が 52.8％で最も多く、「臭い（カルキ臭）が気になるから」が 46.7％で続く

【水道水の飲み方（複数回答）】

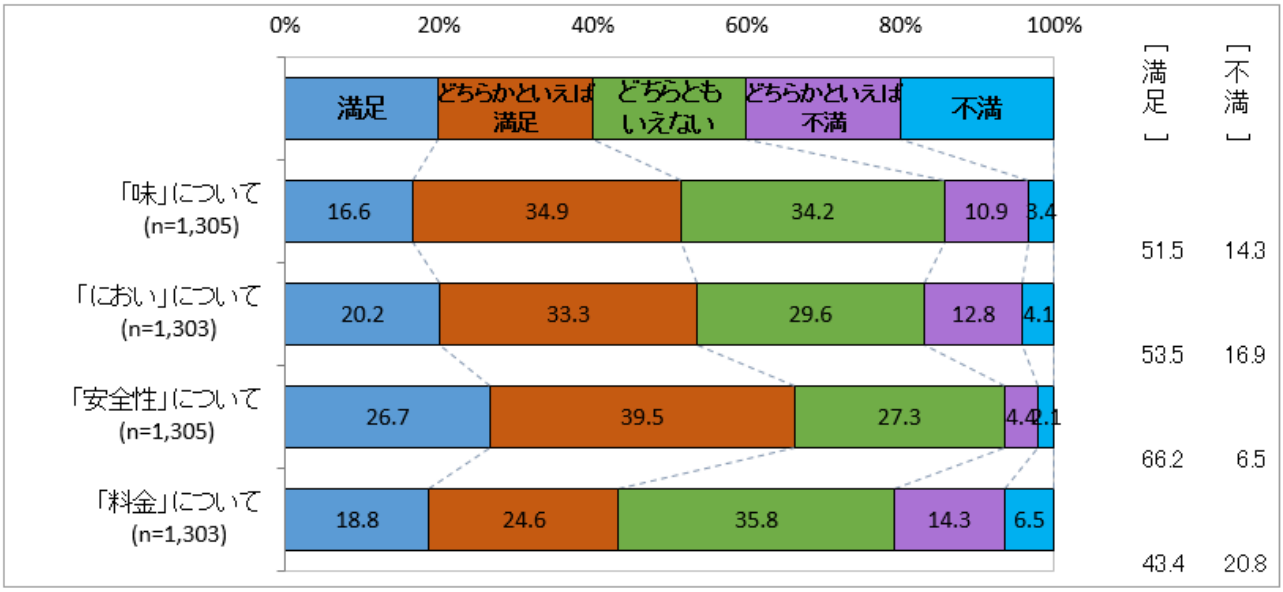


【水道水を飲まない理由（複数回答）】



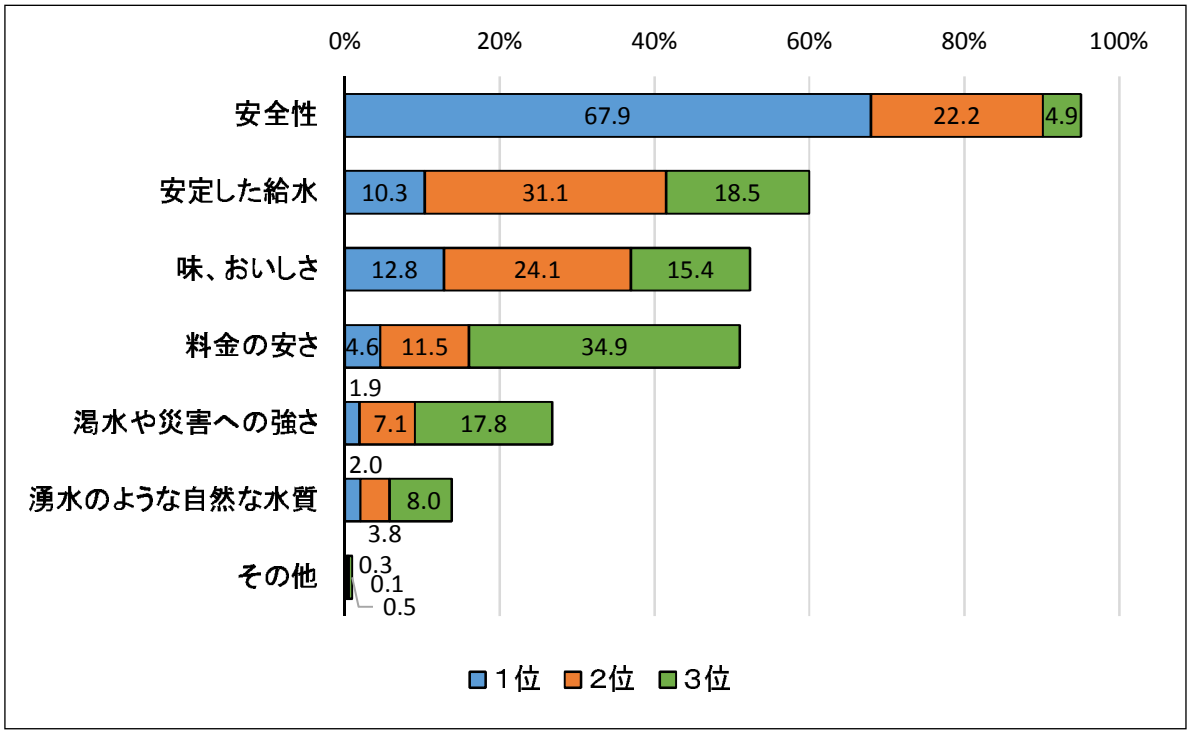
4 ・飲料水としての水道水の評価

・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



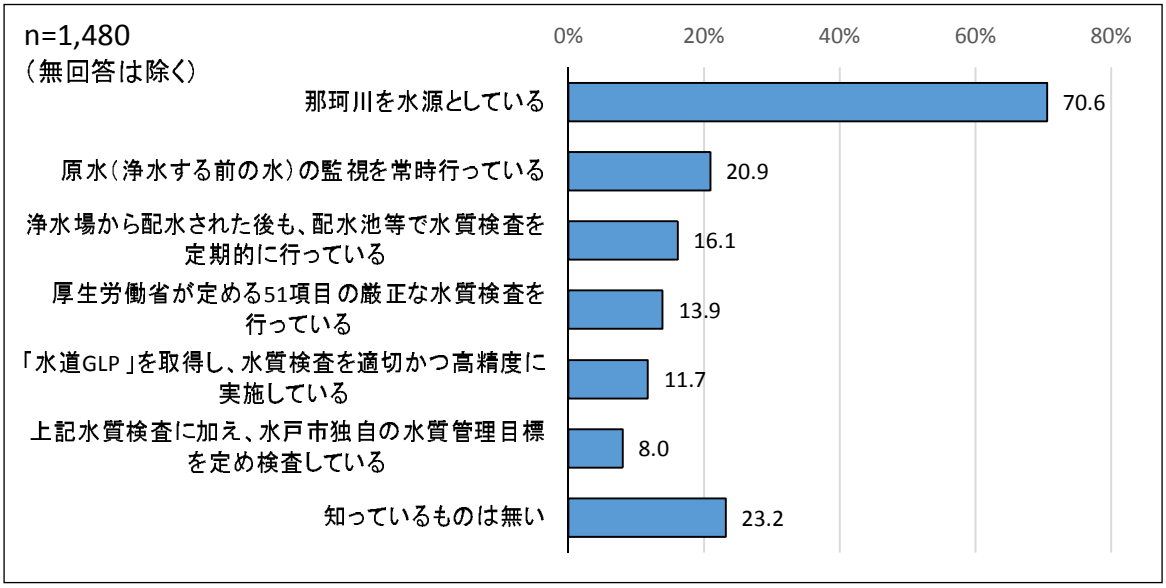
5 ・飲み水としての水道水に求めること

・「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



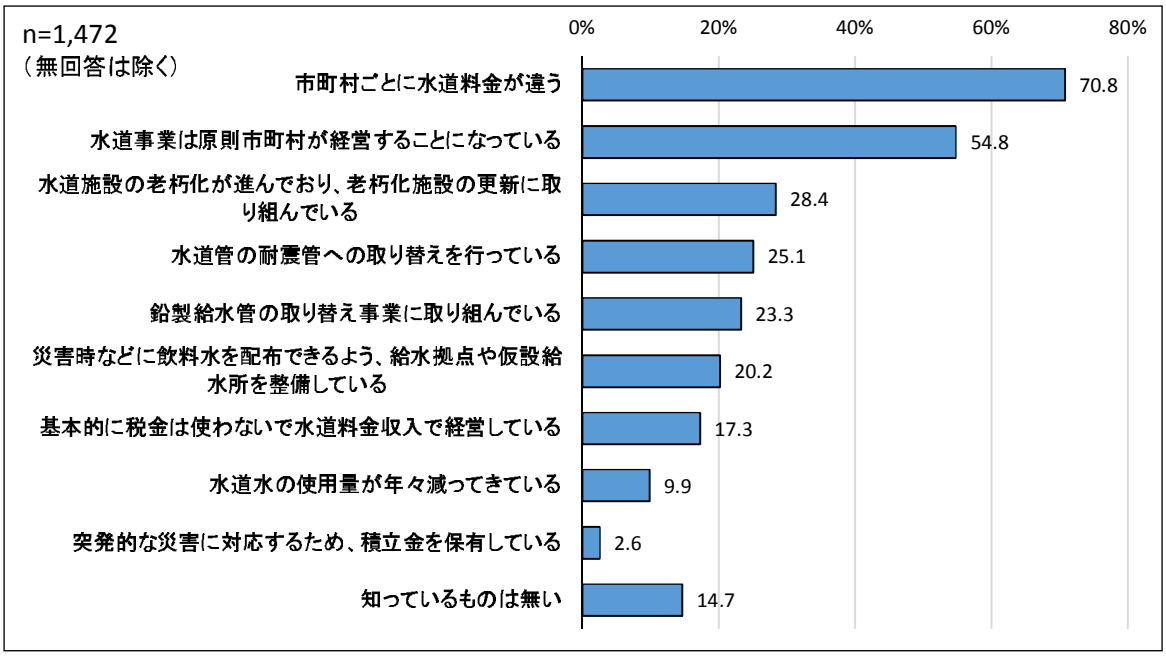
6．水戸市の水道水について知っていること（複数回答）

・「那珂川を水源としている」は認知度が７割を超える



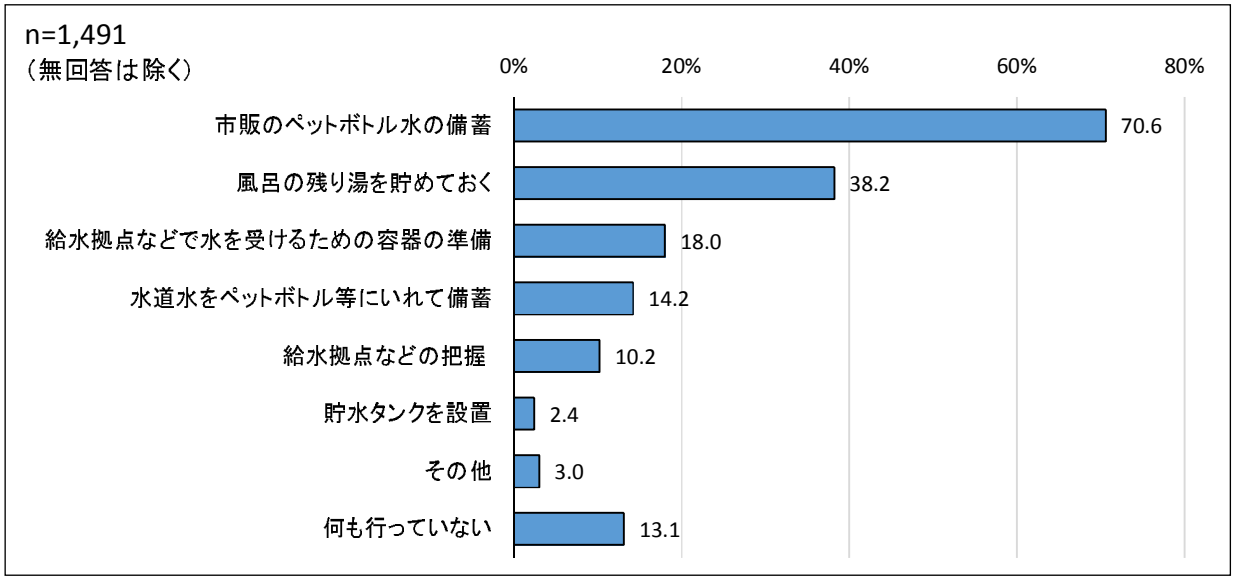
7．水戸市の水道事業について知っていること（複数回答）

・「市町村ごとに水道料金が違う」は認知度が７割を超える



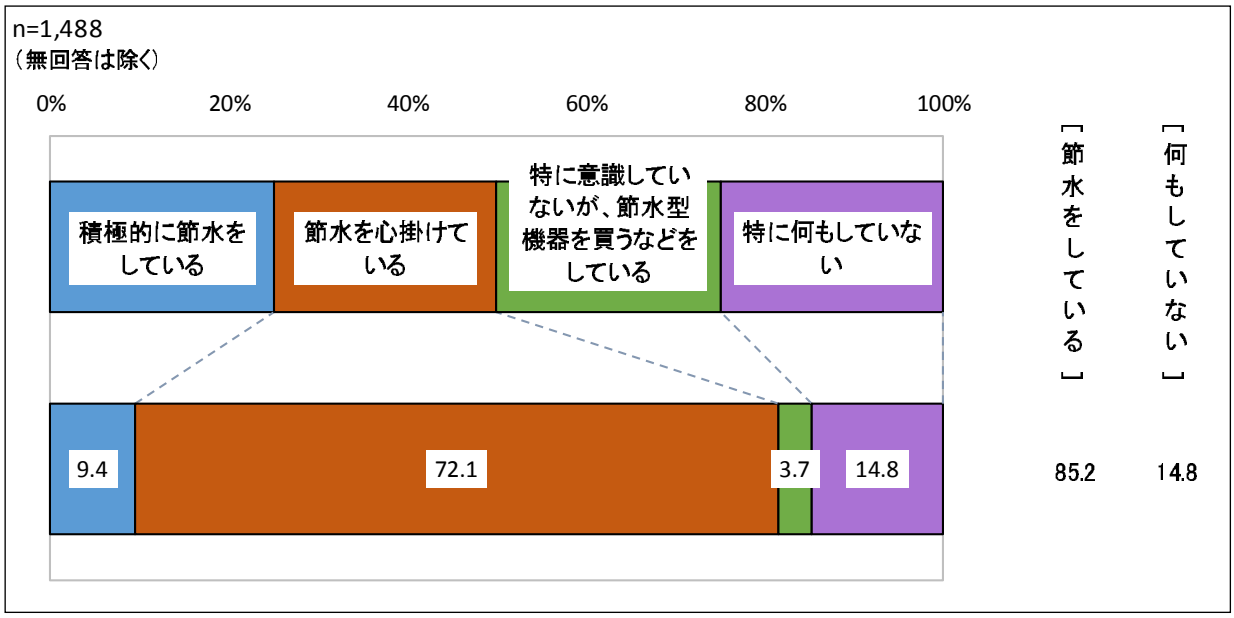
8．災害対策について（複数回答）

・「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

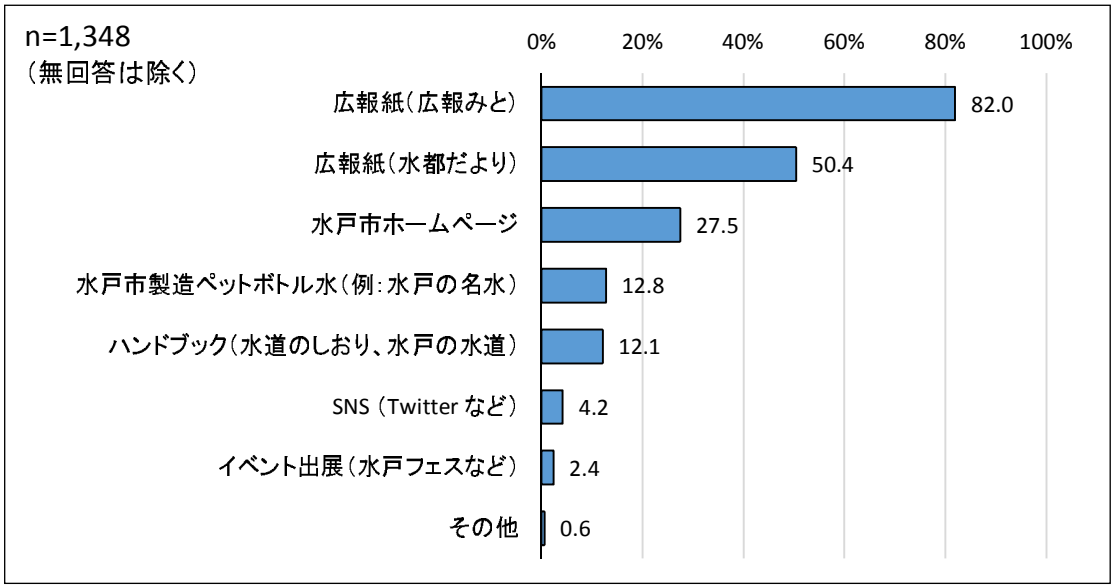
・「節水を心掛けている」（72.1%）をはじめ、何らか[節水をしている]と回答した人は 85.2%となっている



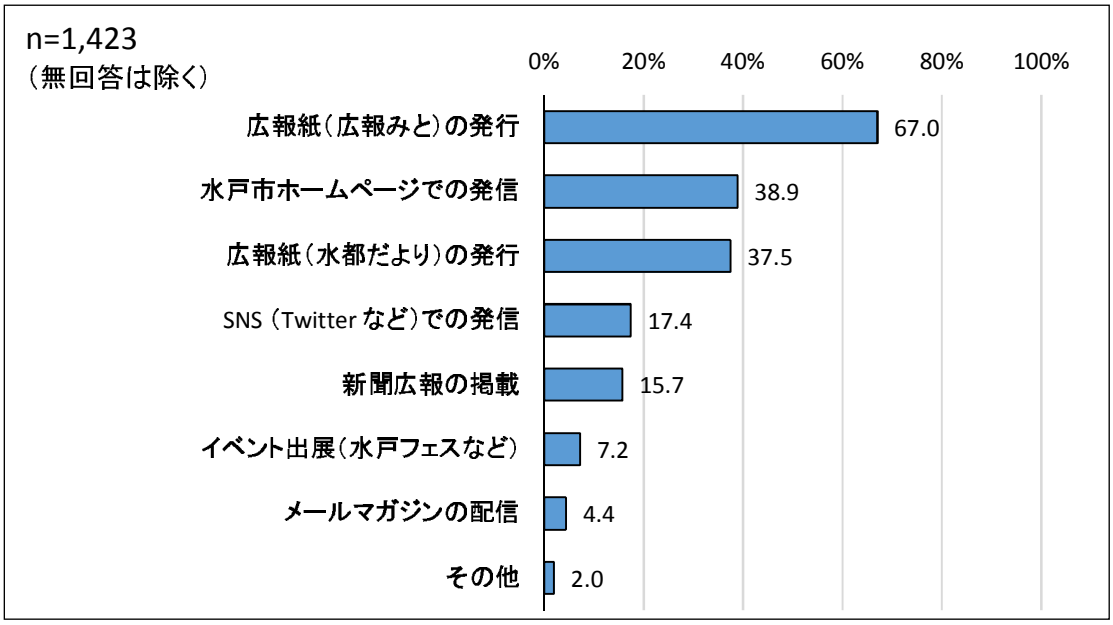
10．水戸市上下水道局からのお知らせの方法について（複数選択）

・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％）であった
・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％であった
・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】



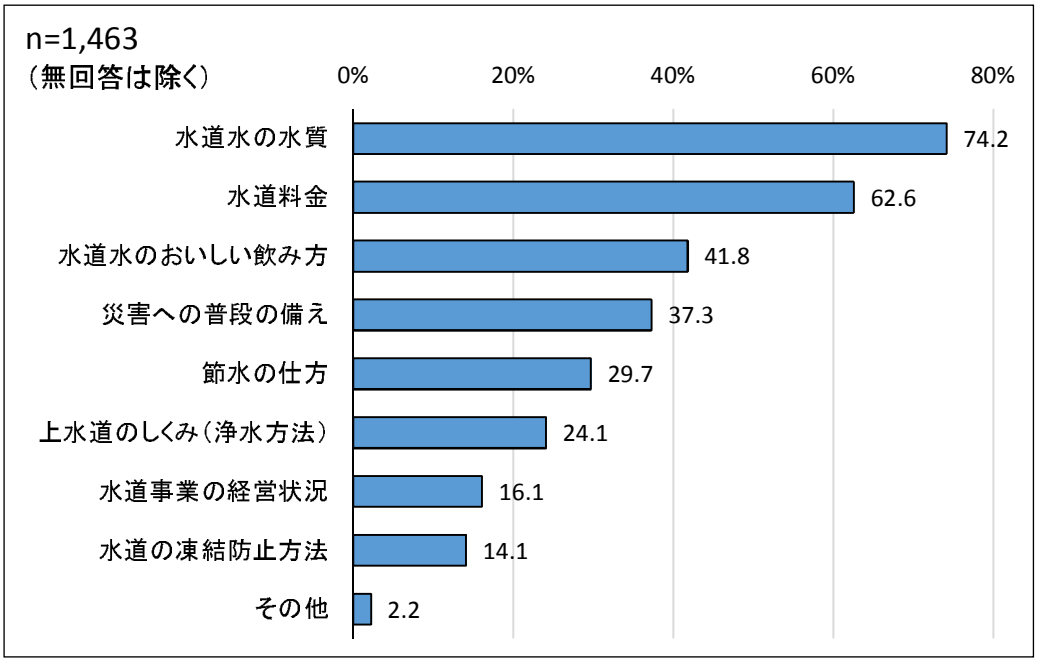
【希望のお知らせ方法】(年代別)

［％］

		全体（人）	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）での発信	イベント出展（水戸フェスなど）	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	4.1
	30代	143	53.8	39.9	15.4	53.1	11.9	4.9	5.6	2.1
	40代	254	55.9	58.7	22.4	26.8	12.6	8.3	7.1	3.1
	50代	230	50.0	66.1	31.3	16.5	7.8	6.5	17.0	2.6
	60代	252	37.3	75.8	44.0	5.6	6.7	4.4	17.9	1.2
	70歳以上	468	19.7	81.8	56.2	1.3	2.8	1.1	23.5	1.3
	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）
ＦＡＸ：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）
ＦＡＸ：03-3802-7281


みとちゃん