水戸市
水道に関するお客さまアンケート
調査報告書

令和８(2026)年９月

水　　戸　　市

目　次

Ⅰ．調査の概要 1

（１）目的 3
（２）調査期間 3
（３）調査対象者 3
（４）調査方法 3
（５）配布数及び回収数 3
（６）報告書の見方 3

Ⅱ．調査結果 5

１．回答者の属性について 7
２．飲み水としての水道水に関することについて 10
３．水道事業に関することについて 14

Ⅰ．調査の概要

１．調査の概要

（１）目的

水戸市上下水道局では、お客さまに安全・安心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おりますが、近年は節水型トイレやドラム型洗濯機が普及し、生活で使う水の量が減少しているほか、飲料水については水道水以外の選択肢も広がってきております。

そこで、お客さまの日常の中でより安心して水道水を使い続けていただけるよう、水戸市水道事業に対する関心や満足度、ニーズを把握し、社会動向に応じたサービスを展開していくため、「お客さまアンケート」を実施することといたしました。

（２）調査期間

令和８年７月３日（金）～ 令和８年７月 31 日（金）

（３）調査対象者

住民基本台帳から層化無作為抽出した満 16 歳以上の 2,000 人

（４）調査方法

調査用紙等を対象者宛てに送付しました。回答方法は、無記名回答方式で、返信用封筒による郵送での回答及び専用ページによる Web 回答の２種類で実施しました。

（５）配布数及び回収数

	配布数		回収数	回収率
水道に関する調査	2,000 件	郵送	762 件	38.1%
		Web	351 件	17.6%
		計	1,113 件	55.7%

（６）報告書の見方

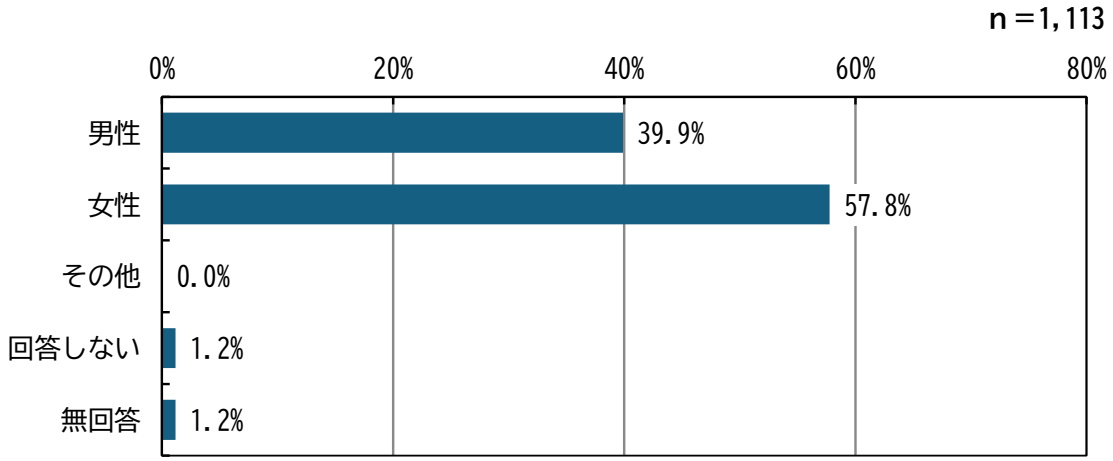
・本報告書では、回答すべき箇所が回答されていないものは「無回答」として扱います。
・本報告書では、回答する必要のない箇所及び回答すべき箇所でないところを回答している場合は「非該当」として扱います。
・設問の構成比は、回答者数（該当設問での該当者数）を基数として百分率（%）で示しています。したがって、非該当者数は、構成比に含まれません。
・比率は全て百分率（%）で表し、小数点以下第二位を四捨五入し算出しているため合計が 100%にならない場合があります。
・複数回答については、回答者数を基数として百分率（%）で示しています。したがって、合計値が 100%にならない場合もあります。
・本報告書では、回答合計の表記を単一（１つ選び、番号に〇）回答は「合計」、複数（全てを選び、番号に〇）回答は「回答者数」としています。非該当処理が含まれる設問は「回答者数」と表記しています。また、割合を設定している項目名について、単一回答は「構成比」、複数回答は「比率」と表記しています。
・クロス集計の表は上位１位が濃い色、２位が薄い色で色付けしています。

Ⅱ．調査結果

1．回答者の属性について

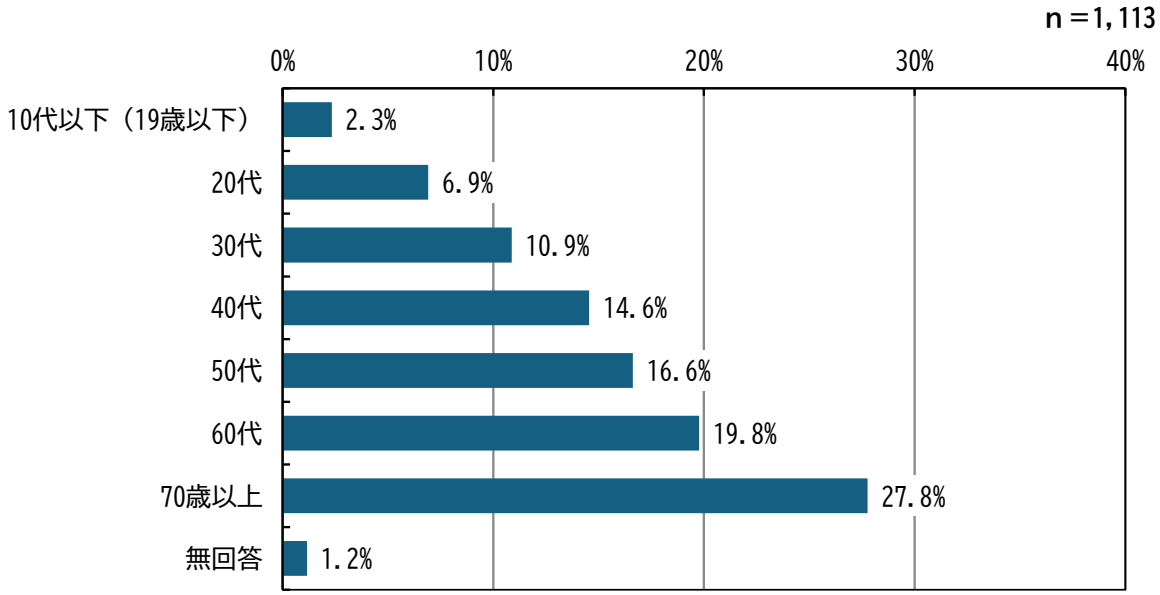
問１　あなたの性別を教えてください。次の中から当てはまるものを１つ選び、番号に○をつけてください。

性別については、「男性」が 39.9%、「女性」が 57.8%となっています。



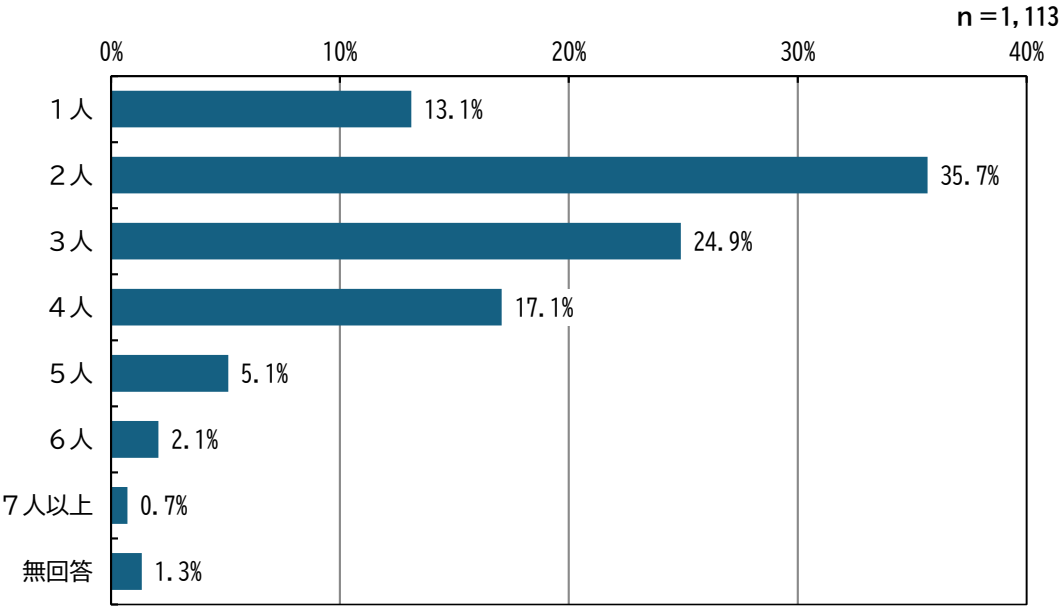
問２　あなたの年代を教えてください。次の中から当てはまるものを１つ選び、番号に○をつけてください。

年代については、「70 歳以上」が 27.8%と最も多く、次いで、「60 代」が 19.8%、「50 代」が 16.6%となっています。



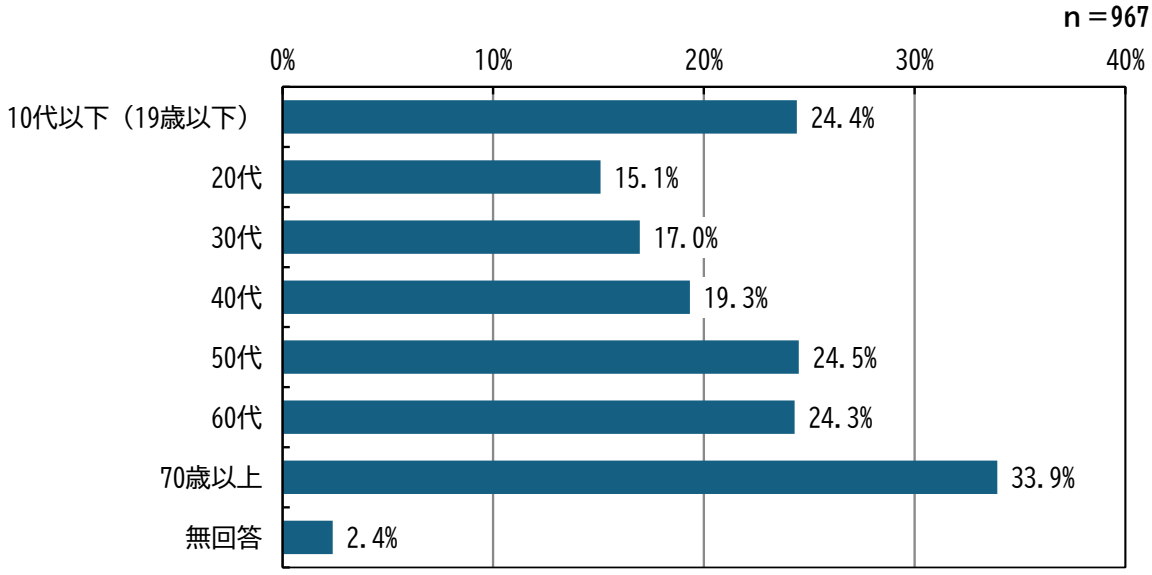
問３　あなたのご家庭の人数を教えてください。次の中から当てはまるものを１つ選び、番号に○をつけてください。

家庭の人数については、「２人」が 35.7%と最も多く、次いで、「３人」が 24.9%、「４人」が 17.1%となっています。



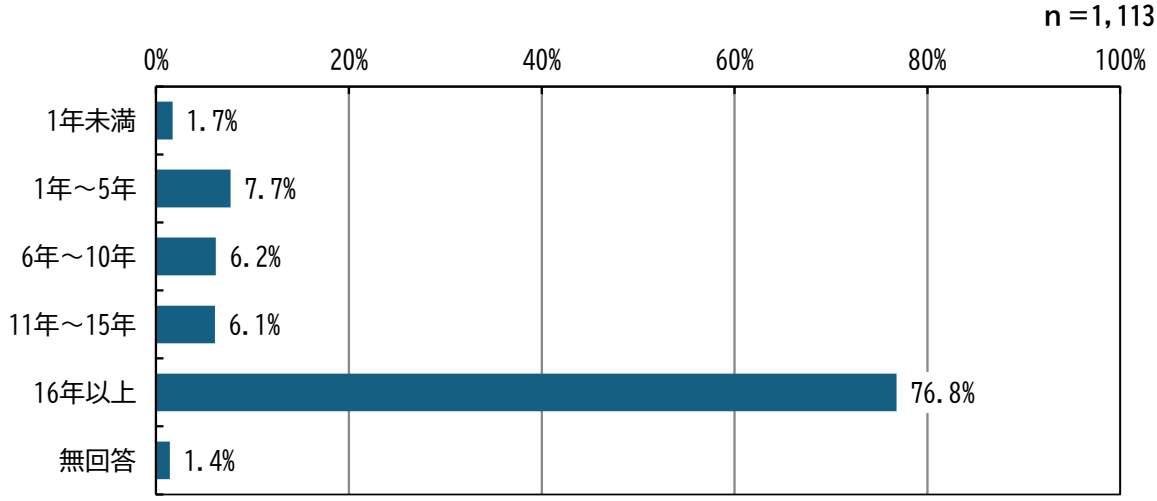
問４　あなたと同居されている方の年代を教えてください。次の中から当てはまるものを全て選び、番号に○を付けてください。（問３で「１人」を選択された方は回答の必要はありません。）

同居者の年代については、「70 歳以上」が 33.9%と最も多く、次いで、「50 代」が 24.5%、「60 代」が 24.3%となっています。



問５　水戸市にお住まいの期間について教えてください。次の中から当てはまるものを１つ選び、番号に○をつけてください。

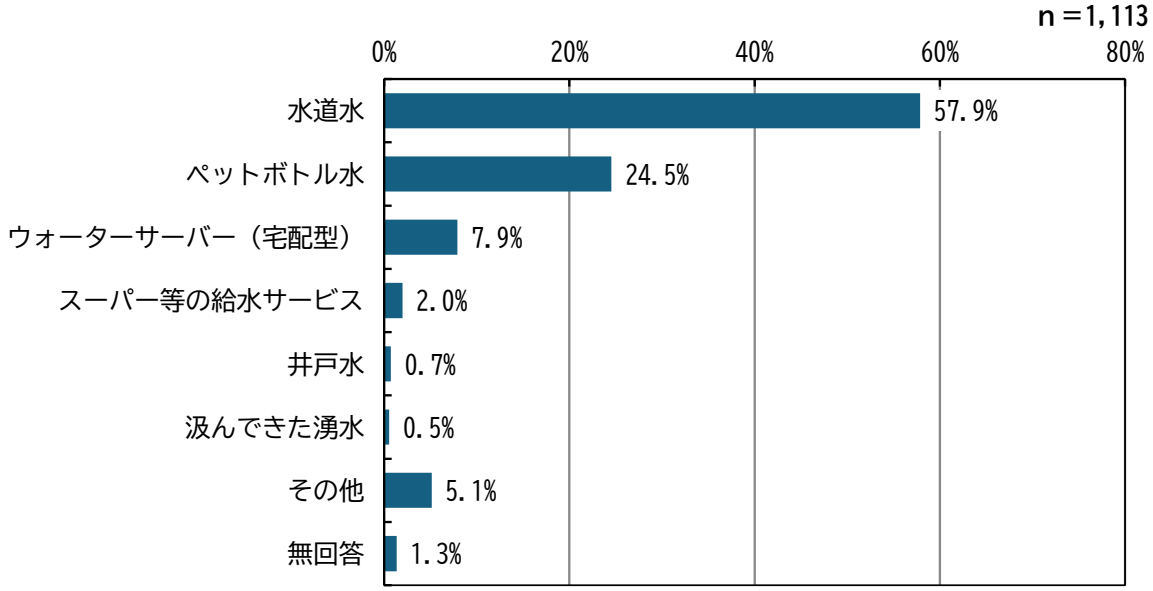
水戸市在住歴については、「16 年以上」が 76.8%と最も多く、次いで、「1 年～5 年」が 7.7%、「6 年～10 年」が 6.2%となっています。



2．飲み水としての水道水に関することについて

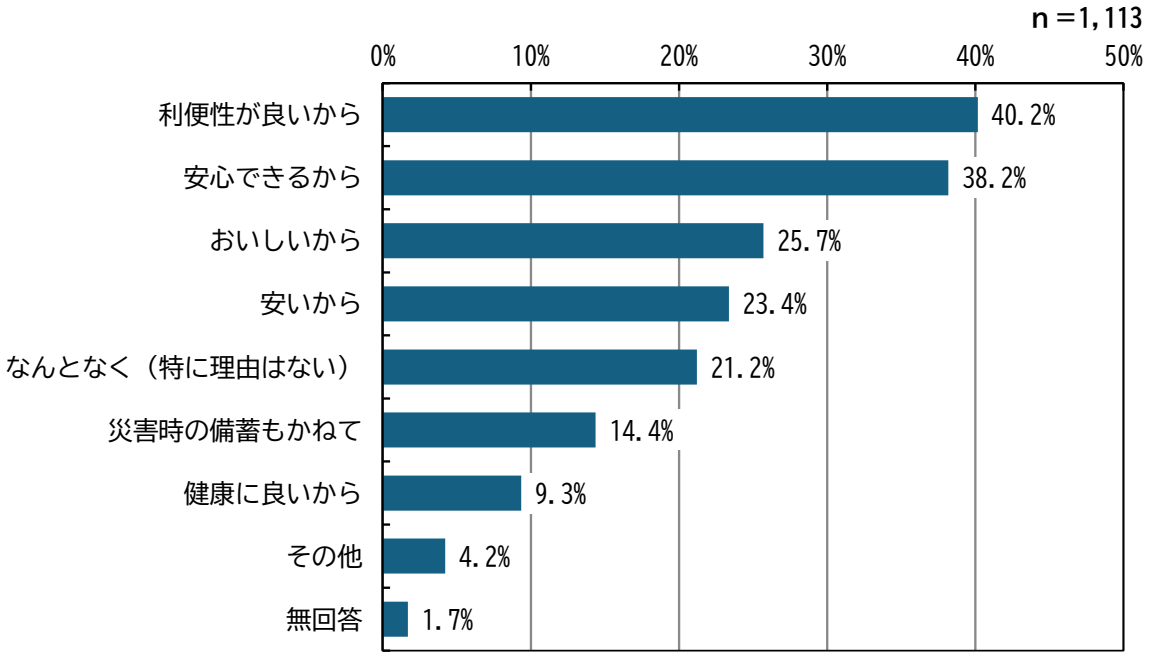
問１－１　あなたが飲料水として最も飲む（お茶やコーヒーなどに使うものを含む）ことが多いものはどれですか。次の中から当てはまるものを１つ選び、番号に○をつけてください。

飲料水として最も飲むことが多いものについては、「水道水」が 57.9%と最も多く、次いで、「ペットボトル水」が 24.5%、「ウォーターサーバー（宅配型）」が 7.9%となっています。



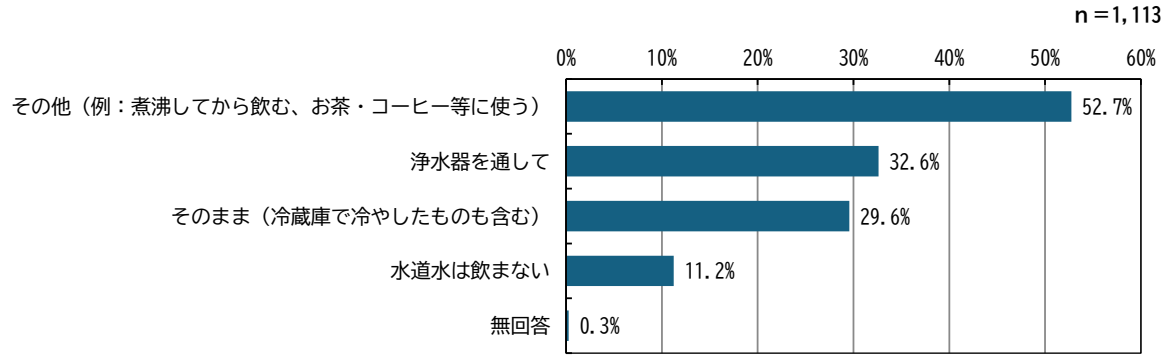
問１－２　あなたが問１－１で選んだ飲料水を飲む（使う）のはなぜですか。次の中から当てはまるものを全て選び、番号に○をつけてください。

飲料水を飲む（使う）理由については、「利便性が良いから」が 40.2%と最も多く、次いで、「安心できるから」が 38.2%、「おいしいから」が 25.7%となっています。



問１-３　あなたは水道水を普段どのように飲みますか。次の中から当てはまるものを全て選び、番号に○をつけてください。

水道水を普段どのように飲むかについては、「その他（例：煮沸してから飲む、お茶・コーヒー等に使う）」が 52.7%と最も多く、次いで、「浄水器を通して」が 32.6%、「そのまま（冷蔵庫で冷やしたものも含む）」が 29.6%となっています。



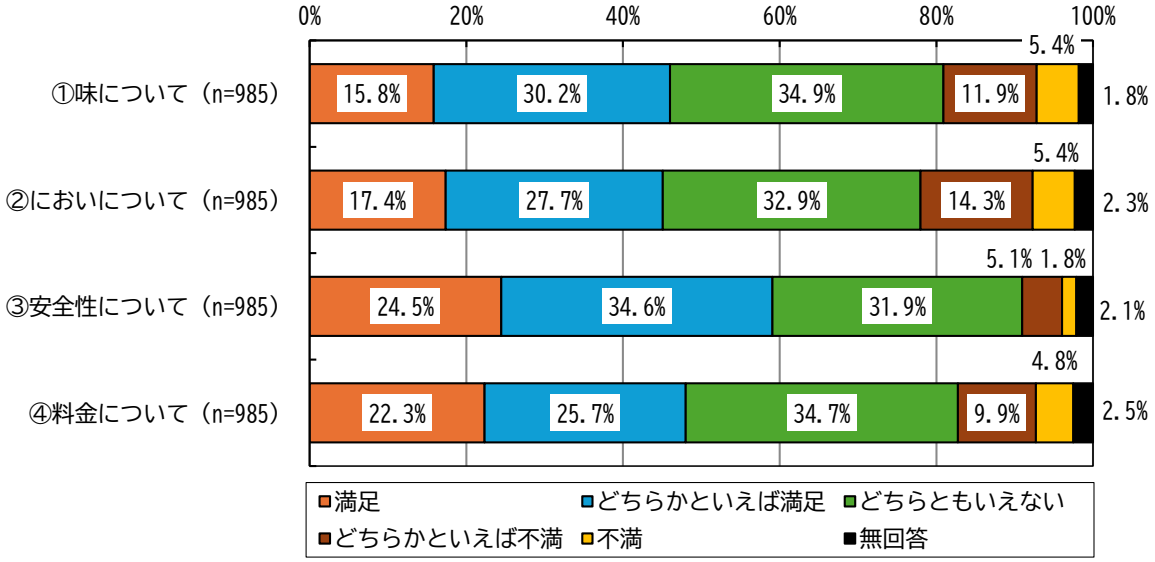
問１-３で「そのまま（冷蔵庫で冷やしたものも含む）」～「その他（例：煮沸してから飲む、お茶・コーヒー等に使う）」のいずれかを選択された方のみ回答

問１-４　飲み水としての水道水の評価について、次の中から当てはまるものを１つずつ選び、番号に○をつけてください。

水道水の評価について「満足」、「どちらかといえば満足」を合わせた『満足(計)』では、『③安全性について』が 59.1%と最も多く、次いで、『④料金について』が 48.0%、『①味について』が 46.0%となっています。

対して「どちらかといえば不満」、「不満」を合わせた『不満(計)』では、『②においについて』が 19.7%と最も多く、次いで、『①味について』が 17.3%、『④料金について』が 14.7%となっています。

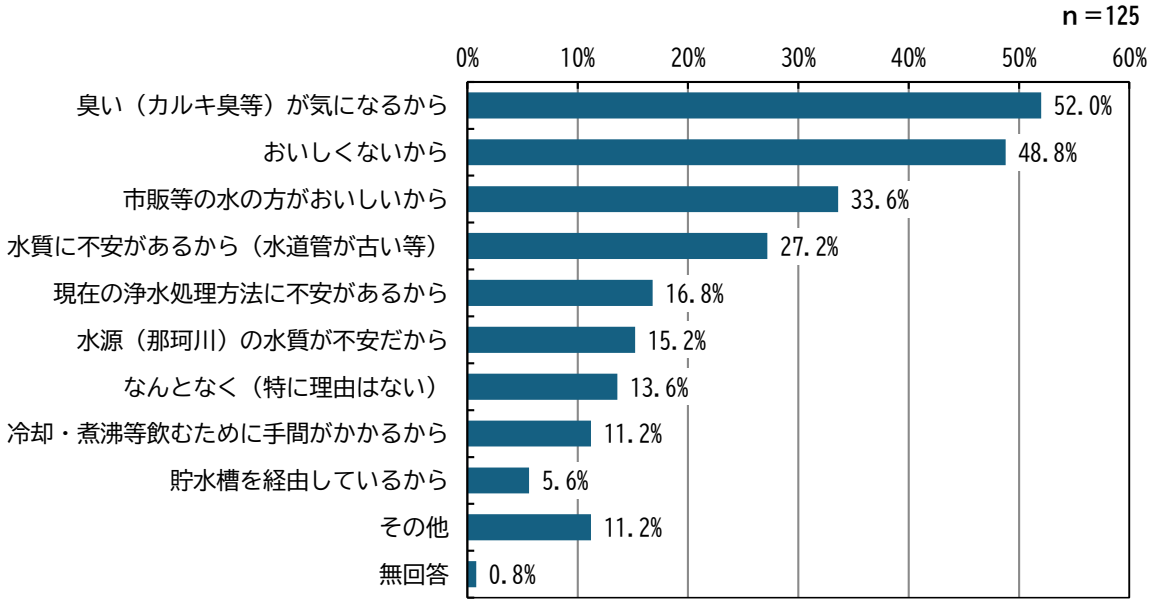
「どちらともいえない」では、『①味について』が 34.9%と最も多く、次いで、『④料金について』が 34.7%、『②においについて』が 32.9%となっています。



問１-３で「水道水は飲まない」を選択された方のみ回答

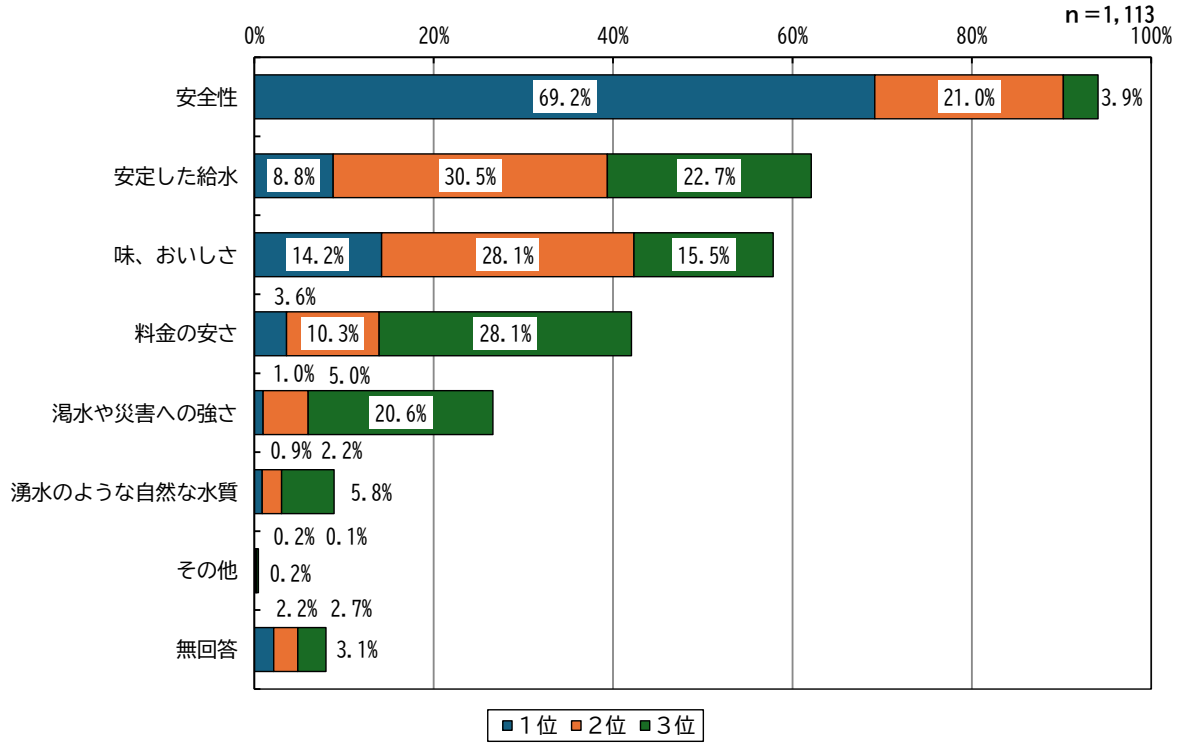
問１-５　あなたが水道水を飲まない理由を教えてください。次の中から当てはまるものを全て選び、番号に○を付けてください。

水道水を飲まない理由については、「臭い（カルキ臭等）が気になるから」が 52.0%と最も多く、次いで、「おいしくないから」が 48.8%、「市販等の水の方がおいしいから」が 33.6%となっています。



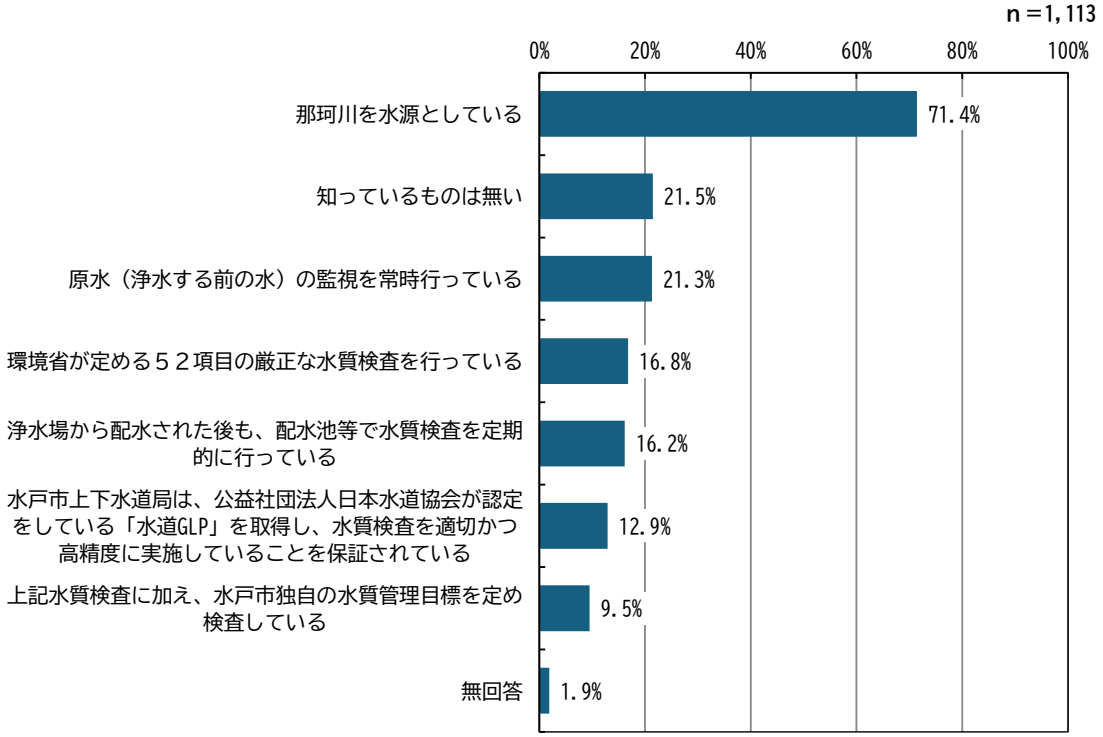
問１－６　あなたが飲み水としての水道水に求めることは何ですか。次の項目の中で特に希望するものを３つ選び、重視する順番に番号を記入してください。

飲み水としての水道水に求めることについては、「安全性」が最も多く、次いで、「安定した給水」、「味、おいしさ」となっています。



問１－７　水戸市の水道水についてあなたがご存じのものを教えてください。次の中からご存じのものを全て選び、番号に○をつけてください。

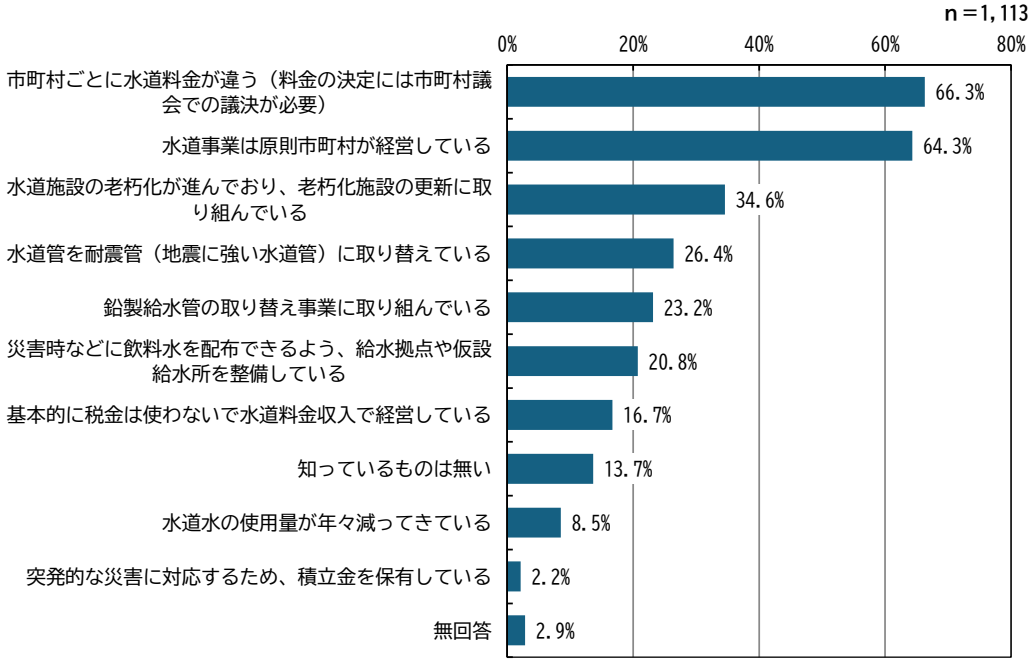
水戸市の水道水知っていることについては、「那珂川を水源としている」が 71.4%と最も多く、次いで、「知っているものは無い」が 21.5%、「原水（浄水する前の水）の監視を常時行っている」が 21.3%となっています。



3．水道事業に関することについて

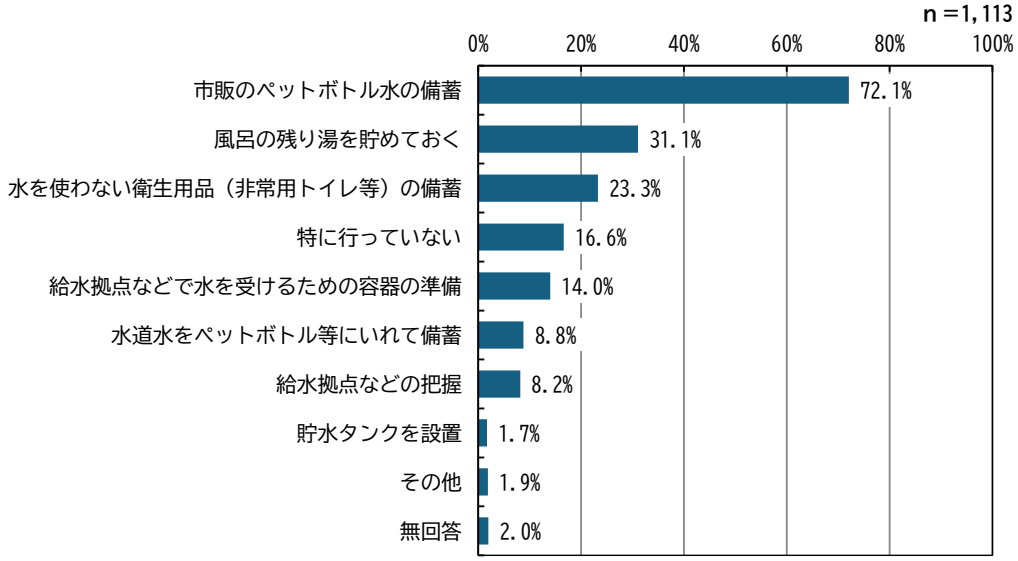
問２-１　水戸市の水道事業について、あなたがご存じのものを教えてください。次の中からご存じのものを全て選び、番号に○を付けてください。

水戸市の水道事業で知っているものについては、「市町村ごとに水道料金が違う（料金の決定には市町村議会での議決が必要）」が 66.3%と最も多く、次いで、「水道事業は原則市町村が経営している」が 64.3%、「水道施設の老朽化が進んでおり、老朽化施設の更新に取り組んでいる」が 34.6%となっています。



問２-２　水戸市上下水道局では東日本大震災の経験を踏まえ、災害時にも安定的な水道水の供給を行えるよう、施設の耐震化等の対策に取り組んでいます。あなたのご家庭で水に関して災害対策として行っていることについて、次の中から当てはまるものを全て選び、番号に○を付けてください。

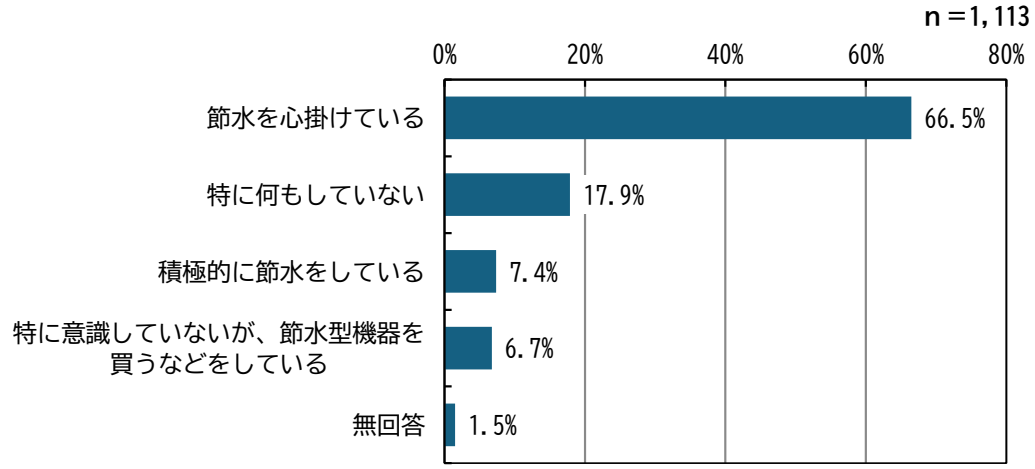
家庭で水に関して災害対策として行っていることについては、「市販のペットボトル水の備蓄」が 72.1%と最も多く、次いで、「風呂の残り湯を貯めておく」が 31.1%、「水を使わない衛生用品（非常用トイレ等）の備蓄」が 23.3%となっています。



問２－３　節水について、次の中から当てはまるものを１つ選び、番号に○をつけてください。

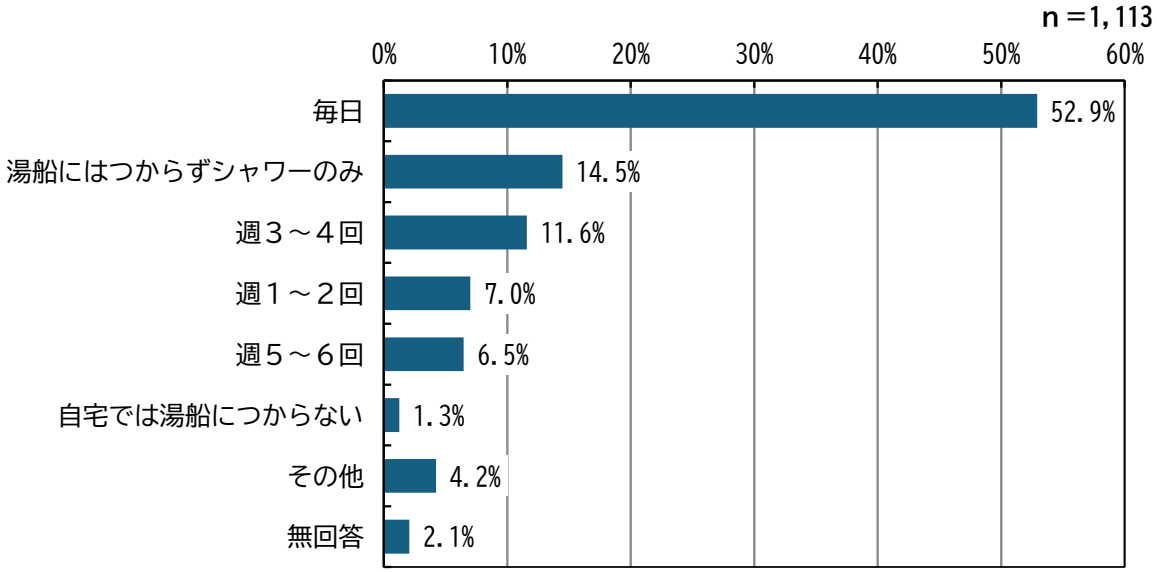
節水については、「節水を心掛けている」が 66.5%と最も多く、次いで、「特に何もしていない」が 17.9%、「積極的に節水をしている」が 7.4%となっています。

また、「積極的に節水をしている」、「節水を心掛けている」、「特に意識していないが、節水型機器を買うなどをしている」を合わせた『節水をしている』が 80.6%となっています。



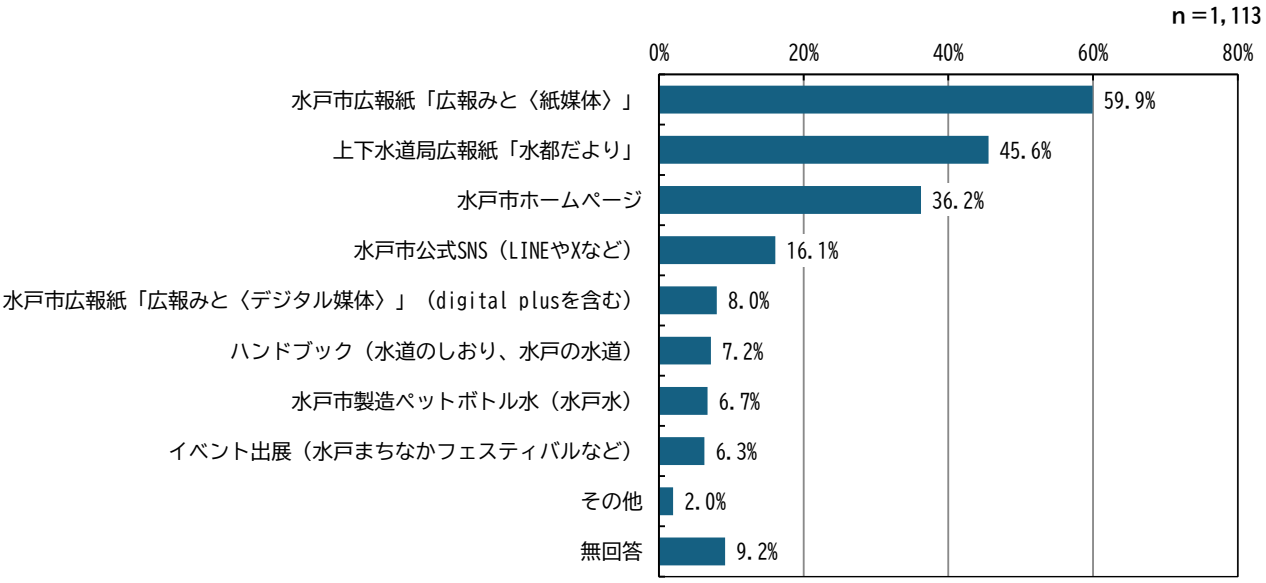
問２-４　お風呂について、平均して週に何回湯船につかりますか。当てはまるものを１つ選び、番号に○をつけてください。

お風呂の湯舟につかる頻度については、「毎日」が 52.9%と最も多く、次いで、「湯船にはつからずシャワーのみ」が 14.5%、「週３～４回」が 11.6%となっています。



問２-５　水戸市上下水道局では広報紙水都（みと）だよりや水戸市ホームページなどで皆さまに様々なお知らせをしております。次の中からご覧になったことがあるものを全て選び、番号に○をつけてください。

見たことがある広報媒体については、「水戸市広報紙「広報みと〈紙媒体〉」」が 59.9%と最も多く、次いで、「上下水道局広報紙「水都だより」」が 45.6%、「水戸市ホームページ」が 36.2%となっています。

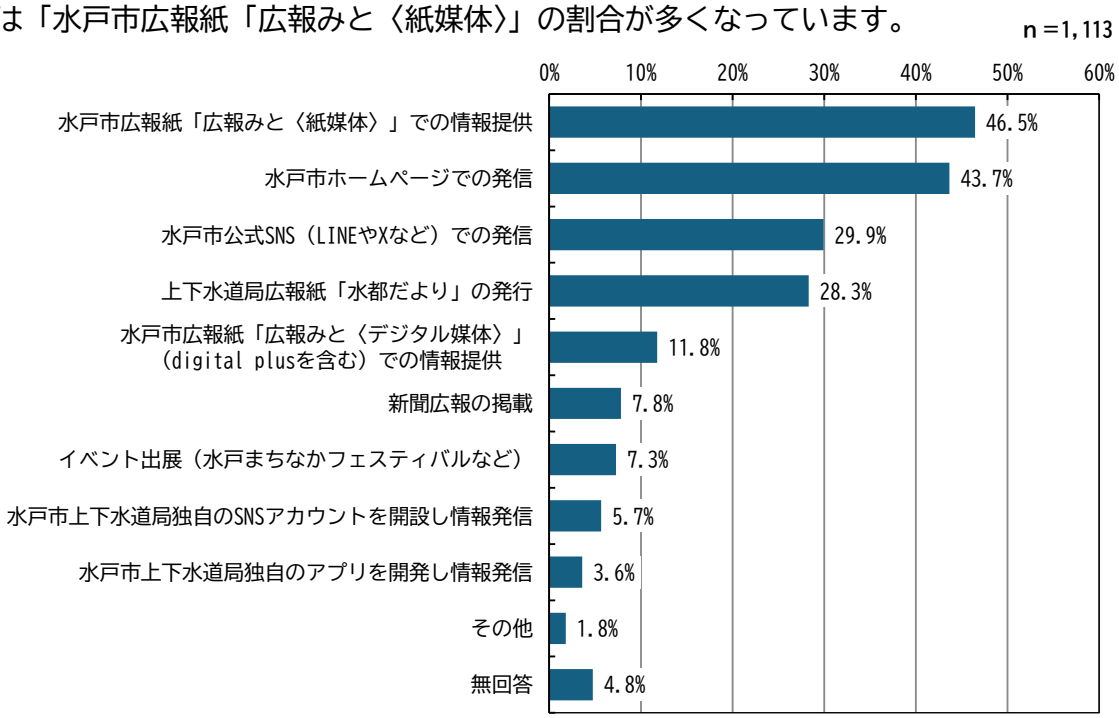


問２-６　お知らせの方法としてあなたが望む方法を教えてください。次の中から当てはまるものを全て選び、番号に○を付けてください。

希望するお知らせの方法については、「水戸市広報紙「広報みと〈紙媒体〉」での情報提供」が 46.5%と最も多く、次いで、「水戸市ホームページでの発信」が 43.7%、「水戸市公式 SNS（LINE や X など）での発信」が 29.9%となっています。

性別で見ると、男女ともに「水戸市広報紙「広報みと〈紙媒体〉」での情報提供」の割合が最も多くなっています。

年代別で見ると、50 代以下は「水戸市ホームページでの発信」、「水戸市公式 SNS」、60 代以上は「水戸市広報紙「広報みと〈紙媒体〉」の割合が多くなっています。



【性別・年代別クロス】

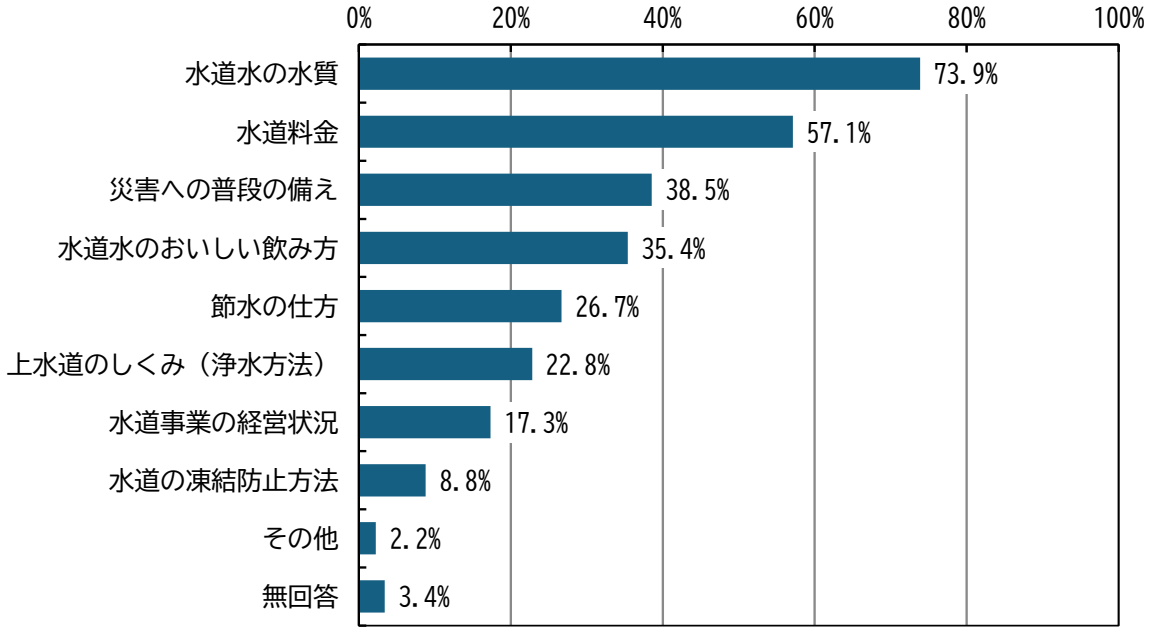
（上段：度数、下段：比率）

		水戸市ホームページでの発信	上下水道局広報紙「水都だより」の発行	水戸市広報紙「広報みとへ紙媒体」での情報提供	水戸市広報紙「広報みとへデジタル（媒体）」（digital plusを含む）での情報提供	水戸市公式SNS（LINEやXなど）での発信	水戸市上下水道局独自のSNSアカウントを開設し情報発信	水戸市上下水道局独自のアプリを開発し情報発信	イベント出展（水戸まちなかフェスティバルなど）	新聞広報の掲載	その他	無回答	回答者数
全体		486	315	517	131	333	63	40	81	87	20	53	1,113
		43.7%	28.3%	46.5%	11.8%	29.9%	5.7%	3.6%	7.3%	7.8%	1.8%	4.8%	
性別	男性	201	133	214	48	107	26	18	36	42	7	22	444
		45.3%	30.0%	48.2%	10.8%	24.1%	5.9%	4.1%	8.1%	9.5%	1.6%	5.0%	
	女性	278	178	299	81	218	34	21	45	44	12	19	643
		43.2%	27.7%	46.5%	12.6%	33.9%	5.3%	3.3%	7.0%	6.8%	1.9%	3.0%	
	その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	回答しない	6	4	3	2	6	2	1	0	0	1	3	13
		46.2%	30.8%	23.1%	15.4%	46.2%	15.4%	7.7%	0.0%	0.0%	7.7%	23.1%	
年代別	10代以下（19歳以下）	9	2	4	2	9	3	0	7	2	0	4	26
		34.6%	7.7%	15.4%	7.7%	34.6%	11.5%	0.0%	26.9%	7.7%	0.0%	15.4%	
	20代	34	10	16	7	41	3	2	6	3	5	1	77
		44.2%	13.0%	20.8%	9.1%	53.2%	3.9%	2.6%	7.8%	3.9%	6.5%	1.3%	
	30代	50	12	23	16	69	13	3	10	3	0	4	121
		41.3%	9.9%	19.0%	13.2%	57.0%	10.7%	2.5%	8.3%	2.5%	0.0%	3.3%	
	40代	85	20	57	22	77	11	7	18	5	3	6	162
		52.5%	12.3%	35.2%	13.6%	47.5%	6.8%	4.3%	11.1%	3.1%	1.9%	3.7%	
	50代	93	49	83	24	71	17	10	16	12	3	3	185
		50.3%	26.5%	44.9%	13.0%	38.4%	9.2%	5.4%	8.6%	6.5%	1.6%	1.6%	
	60代	116	73	130	30	43	8	13	12	23	2	6	220
		52.7%	33.2%	59.1%	13.6%	19.5%	3.6%	5.9%	5.5%	10.5%	0.9%	2.7%	
	70歳以上	97	148	202	29	21	7	5	12	38	7	21	309
		31.4%	47.9%	65.4%	9.4%	6.8%	2.3%	1.6%	3.9%	12.3%	2.3%	6.8%	

問2-7　あなたが水道についてもっとよく知りたい、または関心のあることは何ですか。次の中から当てはまるものを全て選び、番号に○を付けてください。

水道についてもっとよく知りたい、または関心のあることについては、「水道水の水質」が73.9%と最も多く、次いで、「水道料金」が57.1%、「災害への普段の備え」が38.5%となっています。

n＝1,113



水戸市

水道に関するお客さまアンケート調査報告書

概要版

令和８(2026)年９月

水戸市
上下水道局水道部　水道総務課
〒310-8610 茨城県水戸市中央 1-4-1
TEL：029-231-4115