

令和7年度 水道事業に関する住民意識調査

報 告 書

令和8年2月

計画機関：八戸圏域水道企業団

作業機関：北奥羽広域水道総合サービス(株)

目 次

1	業務概要	1
1.1	業務委託名	1
1.2	業務履行期間	1
1.3	目的	1
2	水道事業に係るアンケート	2
2.1	調査概要	2
2.2	調査項目	3
2.3	アンケート回収率の評価	4
3	アンケート結果	6
3.1	調査票の回収	6
3.2	アンケート単純集計	7
3.3	コメントの集計	37
3.4	アンケートクロス集計	41
3.5	集計にあたって	57
4	アンケート結果のまとめと考察	58
4.1	アンケート結果のまとめ	58
4.2	総括	61
4.3	今後の課題	61

1 業務概要

本業務概要は以下のとおりである。

1.1 業務委託名

八水契第 217 号 水道事業に関する住民意識調査支援業務委託

1.2 業務履行期間

契約日 令和 7 年 10 月 1 日

履行期間 令和 7 年 10 月 2 日～令和 8 年 2 月 13 日

1.3 目的

本業務は、水道使用者の水道事業に対する認識、関心及び満足度調査を行い、分析結果を今後の水道事業に生かすことを目的とする。

なお、業務実施にあたり、調査対象の抽出及び調査票の印刷、発送、回収並びに分析作業は企業団が行い、アンケート調査票のデータ作成及び回収後の入力、アンケート回答専用 WEB フォームの作成並びに集計作業を北奥羽広域水道総合サービス株式会社が行った。

2 水道事業に係るアンケート

2.1 調査概要

2.1.1 調査目的

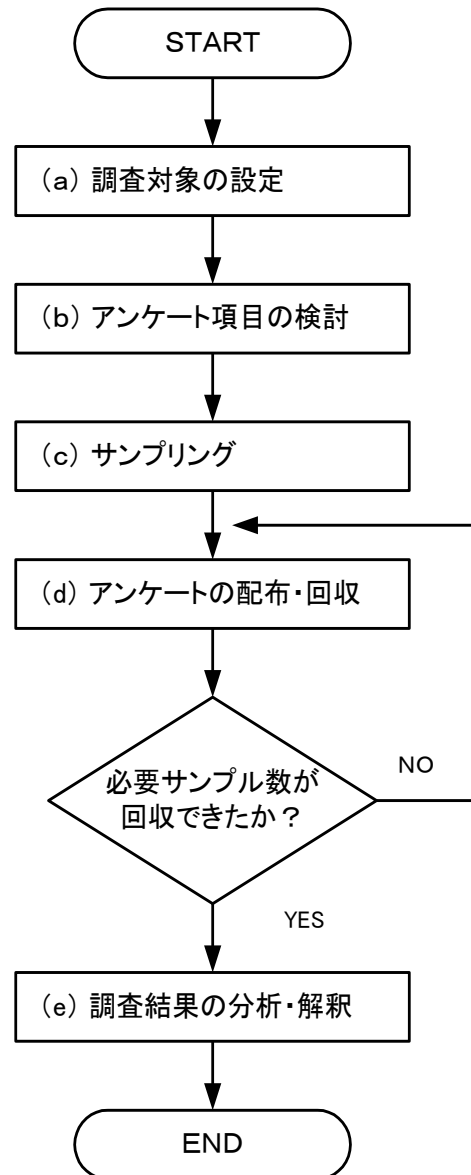
都市における水道の多くは給水普及率の向上に伴い、施設建設を中心としていた面的拡張の時代を経過し、水道施設の維持管理・更新や水道経営に重点を置くようになってきている。

つまり、既に建設された水道施設を見直すとともに水使用者への水量・水質に関するサービスの充実を図り、将来的に安定した水供給を継続することが今後の重要な課題となっている。このような課題に対処するためには、水使用の実態を綿密に把握し、水使用者の水道に対する意識やニーズを知っておくことが必要となる。

本調査は、近年の水道事業を取り巻く環境（水需要減少、節水意識、水道水ばなれ等）を踏まえ、住民の水道水の使用実態、水道に対する意見、意向等を整理・分析し、水道事業が安定的な経営を維持していくための中長期的な方針や取り組むべき施策の優先順位を決定する基礎資料として活用することを目的としている。

2.1.2 調査対象など

- 調査対象 : 八戸圏域水道企業団給水区
域内水道使用者
- 調査方法 : 調査票の郵送及び WEB アンケート
- 回答者数 : 1,500 世帯を無作為に選出
(郵送数 : 1,500 通)
- 調査票回収 : 806 (郵送回収 628、WEB 回収 178)
- // 回収率 : 53.7%
- 世帯数 : 145,212 件 (令和 6 年度業務統計における給水世帯数)



アンケート調査プロセス

2.2 調査項目

アンケート調査は調査目的によって決定されるものだが、水需要の実態及び水道使用者意識を把握するための項目は極めて多い。

しかしながら、数多くの質問項目についてアンケート調査を行うと回収率が低下し、結果として回答率も低くなる可能性がある。

水道使用者の意識調査のためのアンケート項目分類を例に示すと、以下の①～③のとおりである。

① 世帯属性：

家族数、住所、年齢等

② 水道使用特性・意識：

利用方法、飲用水、ペットボトル、節水意識、有効利用、井戸水、節水機器、生活様式等

③ 水道事業：

災害対策、PR方法、情報公開、水道料金、事業経営、満足度等

今回のアンケート調査では、これらの分類に留意しつつ、水道使用者の意識・意見・要望を把握でき、かつ一定以上の回収率が期待できるアンケート項目となるよう検討を行った。

今回用いたアンケート質問項目の概略は右に示すとおりである。

【水道事業に関する住民意識調査】

■ 質問項目概要

①記入者に関する質問

問 1 性別

問 2 年齢

②水道の使用状況に関する質問

問 3 水道使用の地域

問 4 水道の使用場所

問 5 水道を利用している人数

③水道の利用に関する質問

問 6 飲み水の方法

問 7 節水意識

④水道料金に関する質問

問 8 検針票に目を通すか

問 9 料金の高い安い意識

問 10 高いと思う理由

⑤水道の水質に関する質問

問 11 水質に関する感想

問 12 不安である理由

問 13 水道水の味

⑥災害の備えに関する質問

問 14 高い耐震化率を知っているか

問 15 給水所設置予定場所

問 16 水の備えをしているか

⑦水道の広報活動に関する質問

問 17 広報紙を見ているか

問 18 HP を見ているか

問 19 公式 X を見ているか

問 20 八戸水物語を知っているか

問 21 八戸水物語の提供

問 22 水道事業に関する情報

問 23 水道情報の入手方法

⑧水道事業全般に関する質問

問 24 企業団の水道事業の感想

(安全、安定、災害対策、料金、

職員対応、情報提供、サービス全般)

問 25 今後の水道事業に関する重要項目

2.3 アンケート回収率の評価

「水道事業に関する住民意識調査」は、八戸圏域水道企業団の世帯数を基にして単純無作為に抽出された1,500世帯に協力を依頼した。

2.3.1 調査期間及び対象数

配布時期 : 令和7年12月
 調査票配布数 : 1,500世帯
 目標回答数 : 750世帯

2.3.2 アンケート回収率の考え方

[母平均を推定したいとき]

$$n = \frac{N}{\left(\frac{\varepsilon}{K(\alpha)}\right)^2 \frac{N-1}{\sigma^2} + 1}$$

[母比率を推定したいとき]

$$n = \frac{N}{\left(\frac{\varepsilon}{K(\alpha)}\right)^2 \frac{N-1}{P(1-P)} + 1}$$

ただし、 α : 母集団特性値の推定を誤る確率 (%)
 $100 - \alpha$: 信頼度 (%)
 $K(\alpha)$: 正規分布の性質から下表で与えられる値
 N : 母集団の大きさ n : 必要とされる標本数
 σ^2 : 母分散 P : 母比率 (%)
 ε : 区間推定で標本特性値につけるプラスマイナスの誤差 (%)

(100 - α) : 信頼度 (%)	68.3	90.0	95.0	95.4	99.0	99.7
α : 推定を誤る確率 (%)	31.7	10.0	5.0	4.6	1.0	0.3
$K(\alpha)$	1.000	1.645	1.960	2.000	2.576	3.000

上記の公式を用いて、八戸圏域水道企業団の世帯数（母集団 N ）を145,212世帯、アンケート回答に対する誤差（ ε ）を5.0%、信頼度（ $100 - \alpha$ ）を95.0%、 $K(\alpha)$ を1.960、 P を50%として必要サンプル数を計算すると、必要サンプル数は385（ $=145,212 \div ((5.0 \div 1.96)^2 \times (145,212 - 1) \div (50 \times 50) + 1)$ ）となり、回収率53.7%を考慮すると必要発送数は717通となる。

このことより、今回のアンケート発送数は1,500通であることから、本アンケートの有意性はあると判断される。

2.3.3 分析手順

今回のアンケート調査では、回収されたアンケート結果を以下の手順で分析する。

a) 単純集計

大量に回収した「個人」単位の調査結果を、アンケートに回答した「集団」の調査結果にまとめ、全体の特色や傾向を調査する。

単回答（SA：Single Answer）や複数回答（MA：Multiple Answer）、又は選択項目の数によって集計方法を選択する。

b) クロス集計

クロス集計では、2つの質問項目をクロスして表を作成することにより、相互の関係を明らかにする。

3 アンケート結果

3.1 調査票の回収

「水道事業に関する住民意識調査」は、単純無作為に抽出された 1,500 世帯（人）に配布し、調査票の有効回答は 806 世帯（WEB フォームによる回答 178 世帯を含む）となっている。標本数（必要サンプル数）は 385 世帯であることから、回収された調査票は八戸圏域水道企業団の住民意見が反映されているものとして評価される。

調査票配布数：1,500 世帯

目標回答数：750 世帯

回収数：806 世帯

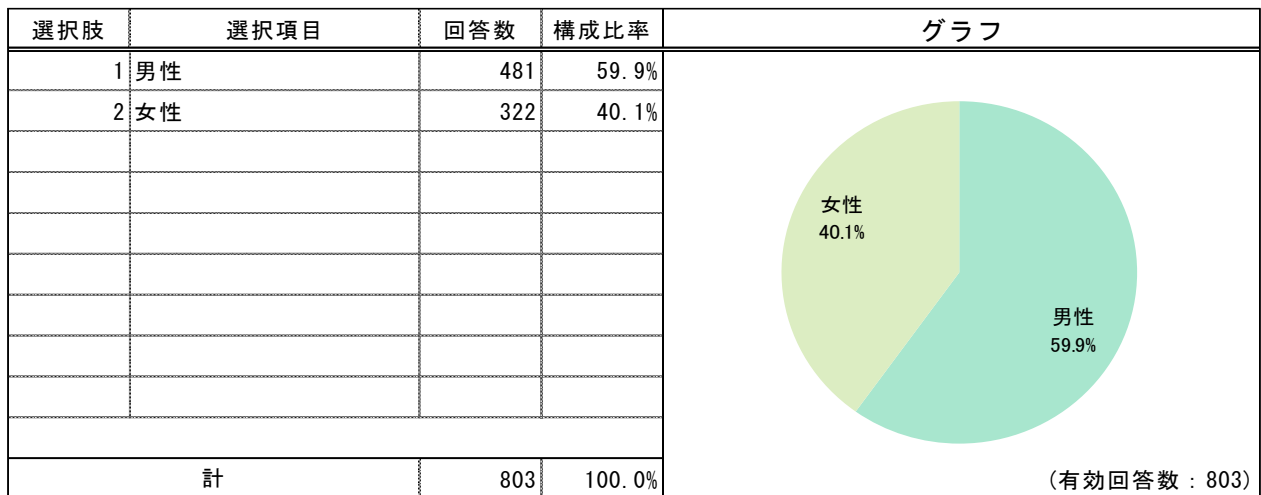
有効回答数：806 世帯（53.7%）

3.2 アンケート単純集計

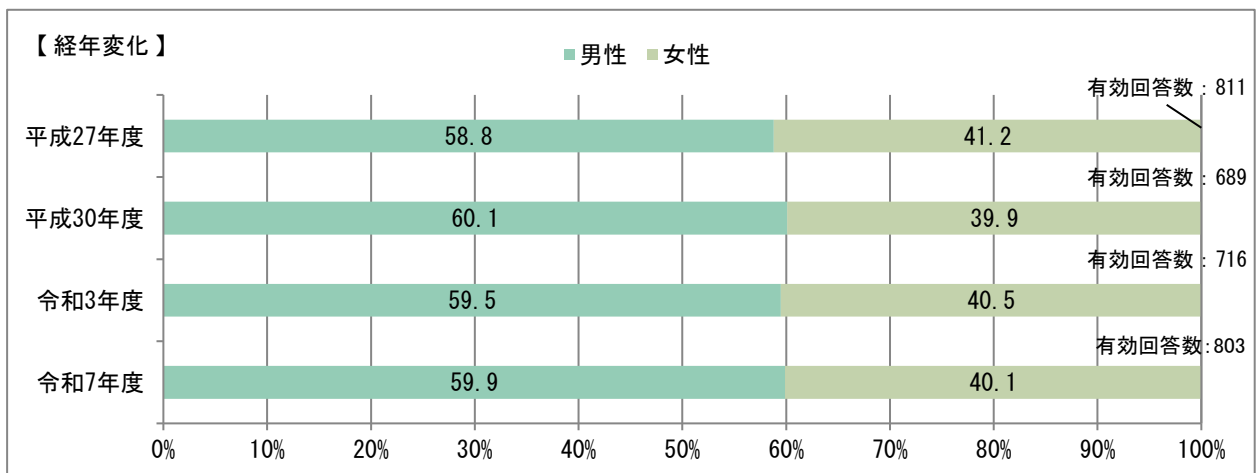
3.2.1 記入者に関する質問

【問1】あなたの性別は

回答者の性別は、「男性」が59.9%、「女性」が40.1%であった。

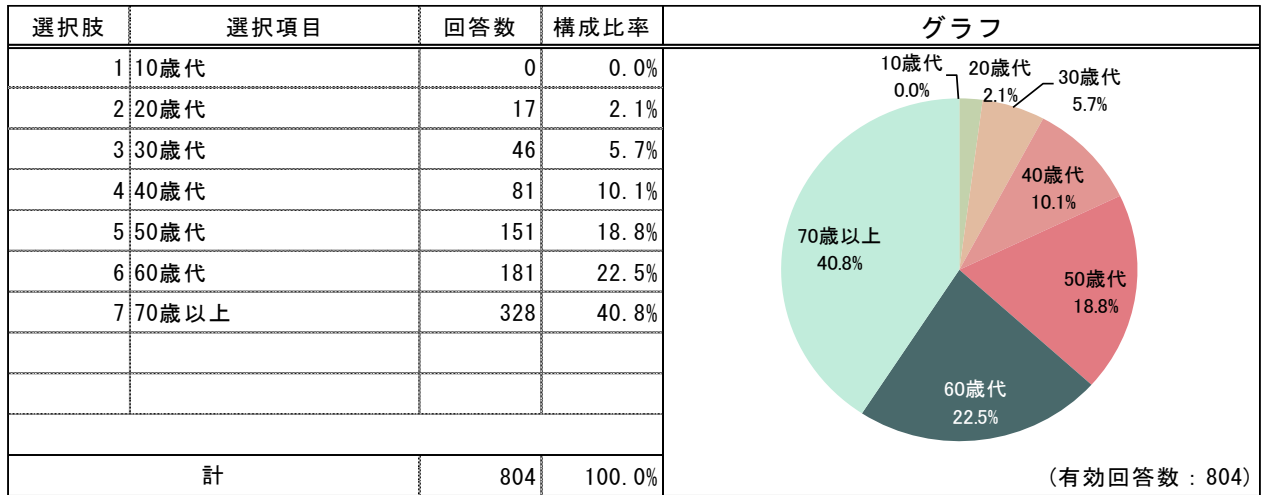


前回調査等と比較して、回答者の男女比率に大きな変化はなく、6：4であった。

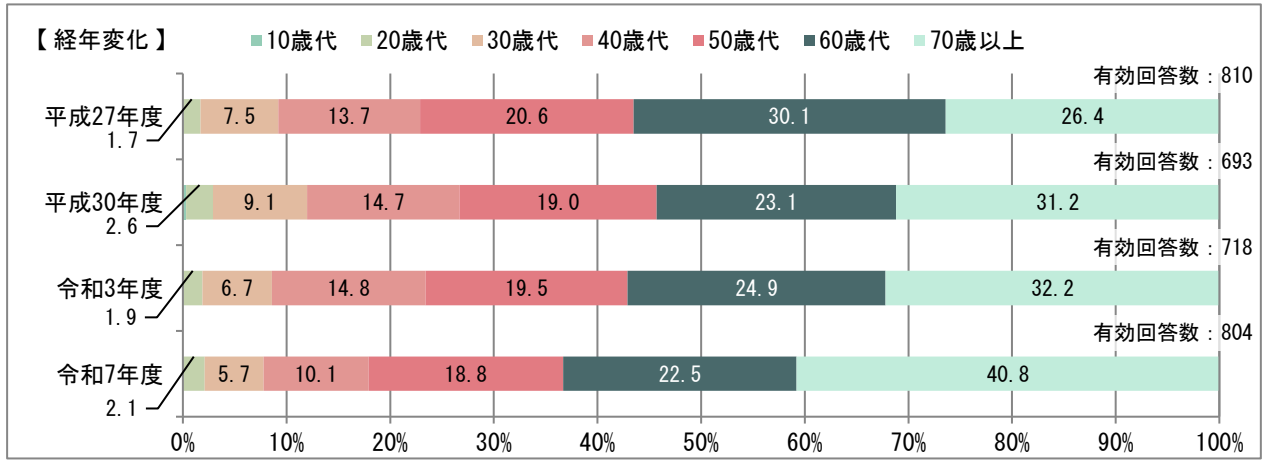


【問 2】 あなたの年齢は

回答者の年齢は、「70歳以上」が最も多く40.8%を占め、次いで「60歳代」が22.5%となっており、年齢が下がるにつれ回答数も下がっている。なお、「10歳代」の回答数は0であった。



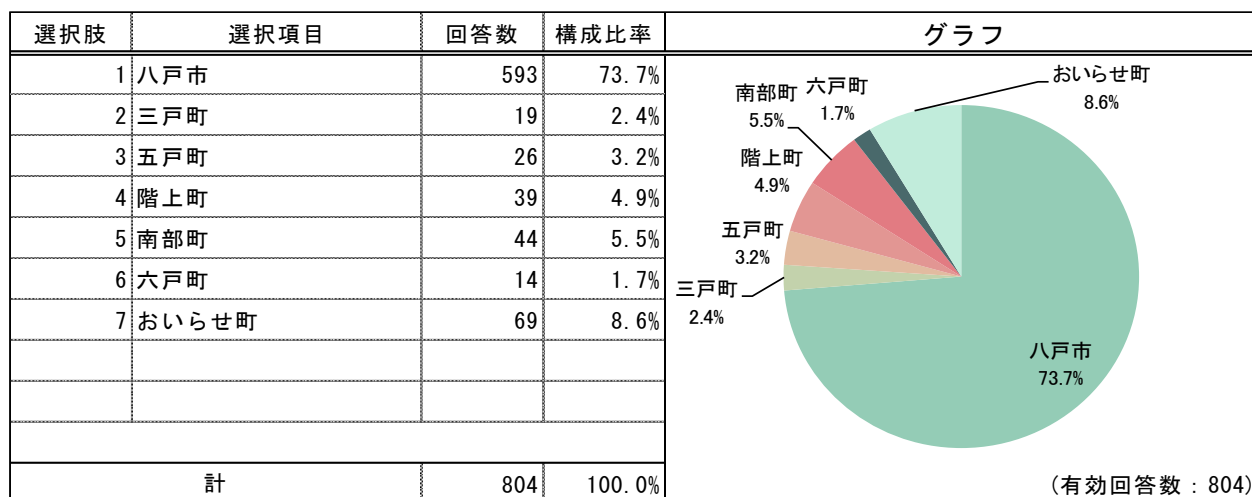
「60歳代」「70歳以上」で半数以上を占めていることは、前回調査等と大きく変わらないが、60歳代ほか各年代の割合が減少し、「70歳以上」で増加傾向が見られた。



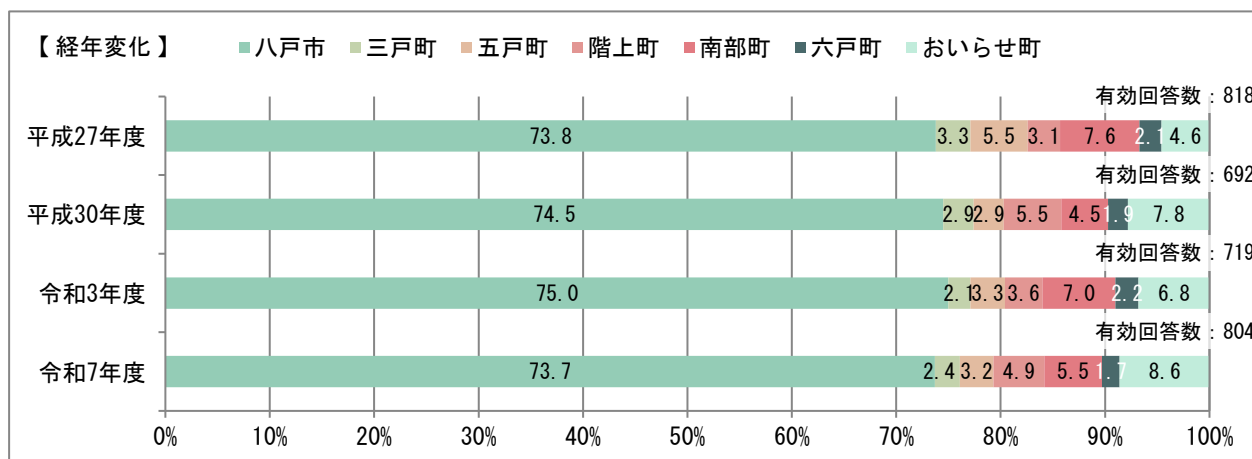
3.2.2 水道の使用状況に関する質問

【問3】水道を使用されている地域（調査の対象となっている宛先）は、どちらですか。

使用地域は、「八戸市」が最も多く73.7%を占め、次いで「おいらせ町」の8.6%となった。最も少ない地域は「六戸町」の1.7%であった。

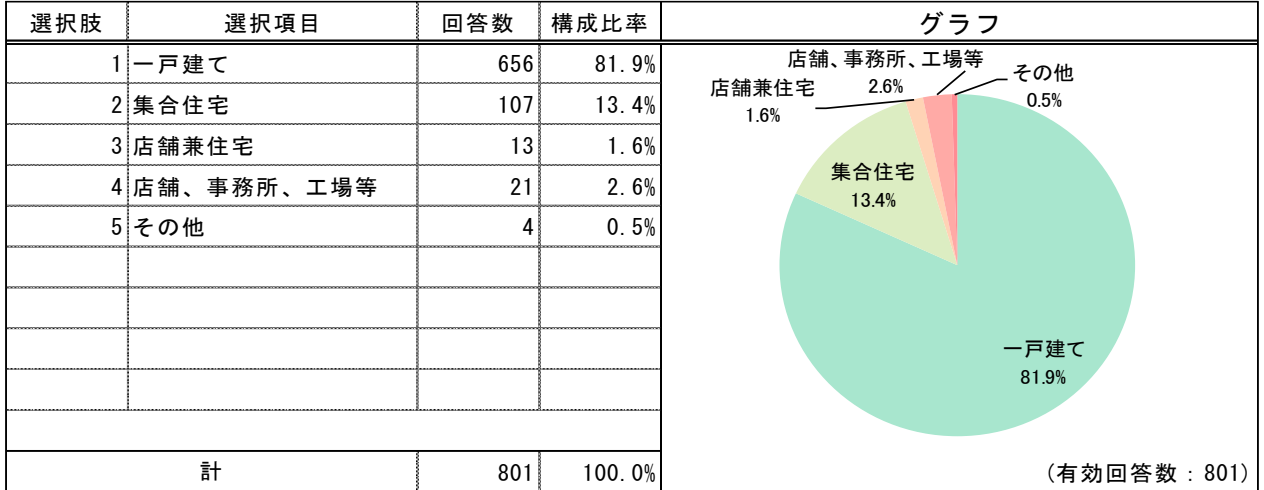


前回調査と比較すると、「三戸町」、「階上町」、「おいらせ町」に若干の増加傾向、それ以外に減少傾向が見られた。

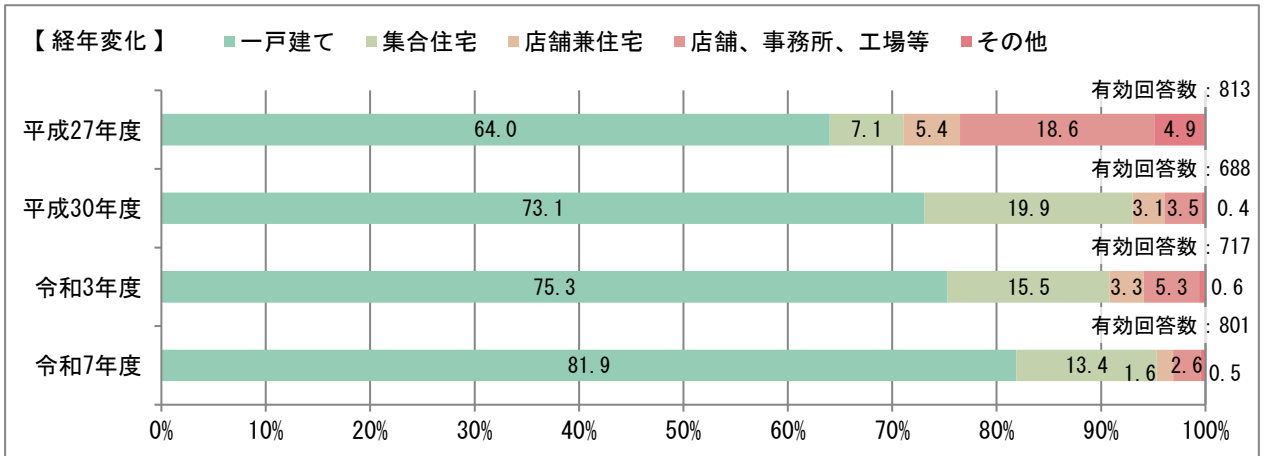


【問 4】水道の使用場所は、次のうちどれにあてはまりますか。

使用場所は、「一戸建て」が最も多く 81.9%、次いで「集合住宅」が 13.4%となった。

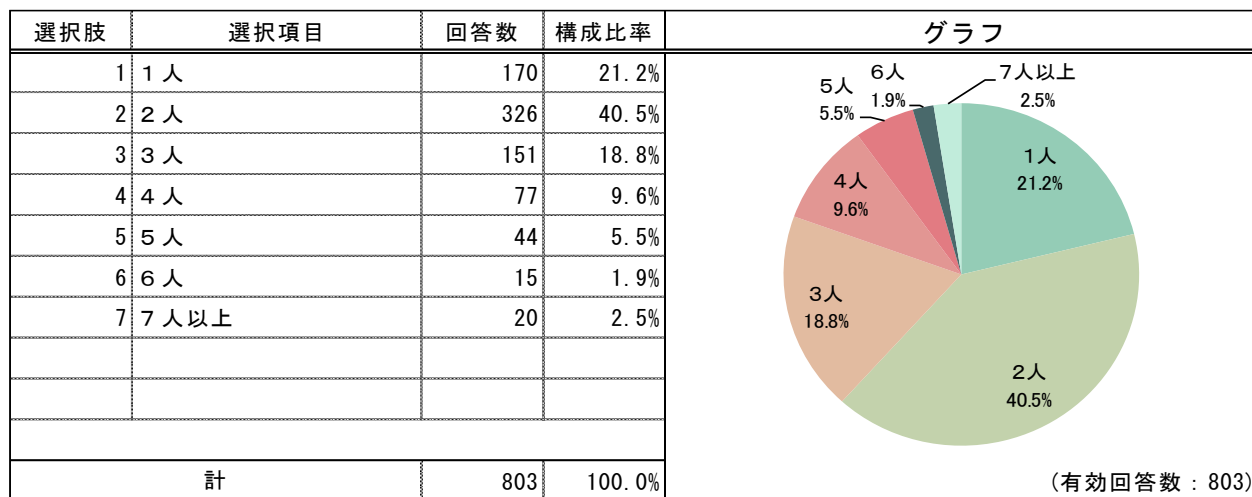


前回調査と比較すると、「一戸建て」が 6.6%増加、「集合住宅」が 2.1%減少している。「一戸建て」と「集合住宅」で全体の約 9 割を占めているのは同様である。

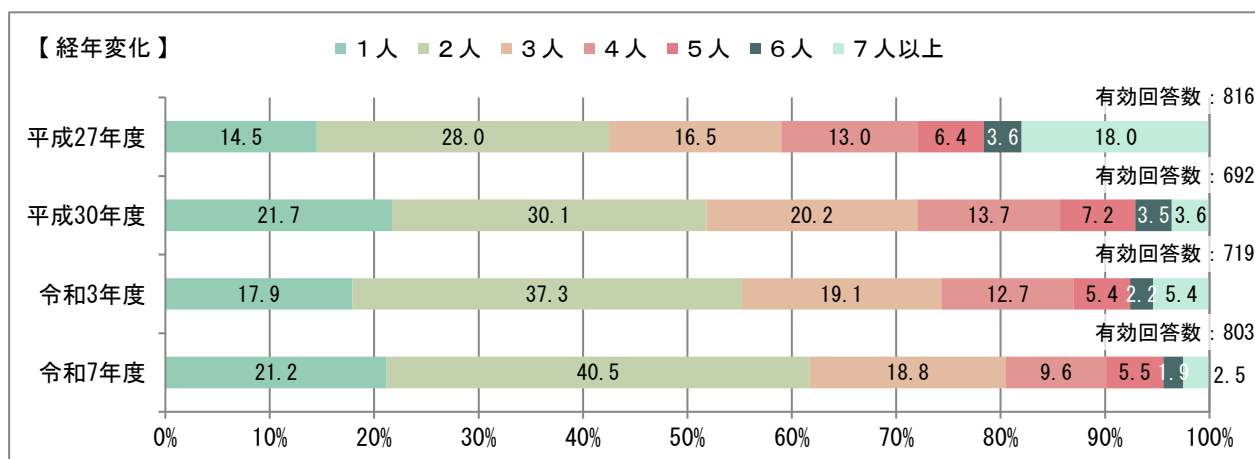


【問 5】現在、水道を利用している人数は何人ですか。同居しているご家族や従業員数などをお選び下さい。

使用人数は、「2人」が最も多く 40.5%、次いで「1人」の 21.2%であった。

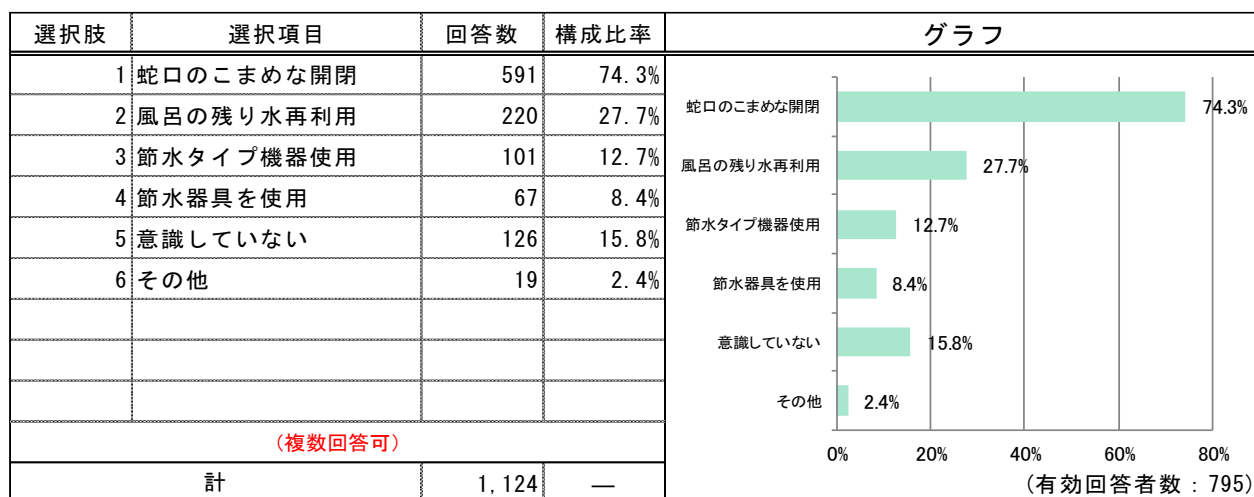


前回調査と比較すると、使用人数が少ない回答者が増加し、2人以下が全体の 60% を超えており、3人以上が減少している状況である。

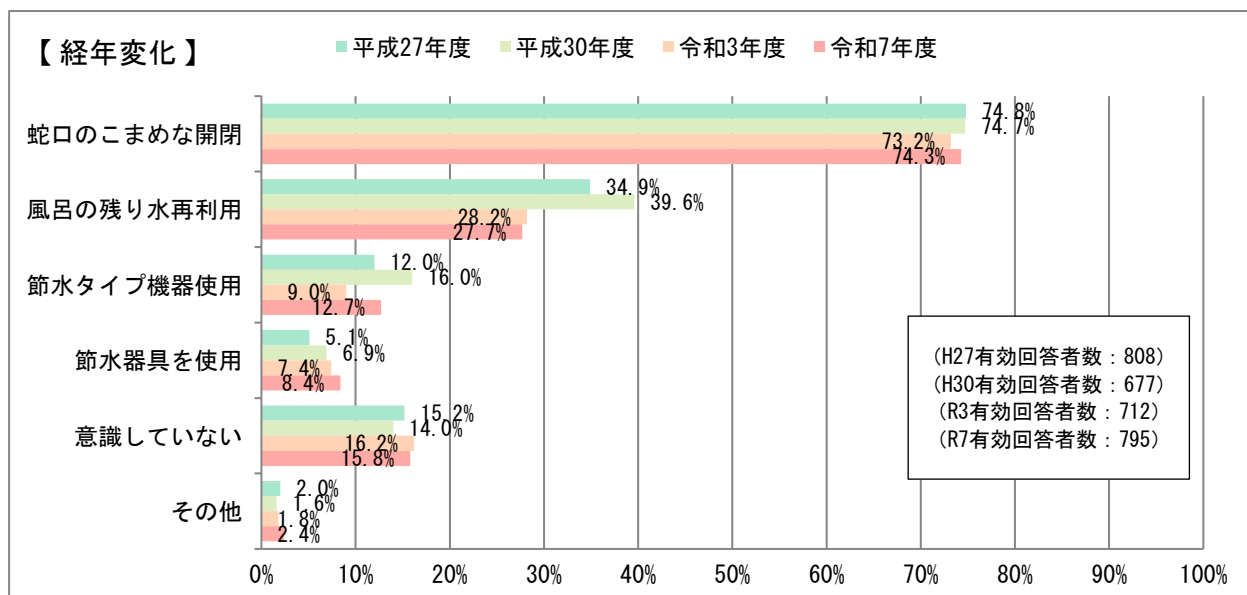


【問 7】あなたは節水についてどのような意識をお持ちですか。あなた又はあなたの周りで普段から心がけていることをお選び下さい。（複数回答可）

節水意識について、「蛇口のコまめな開閉」が最も多く 74.3%、次いで「風呂の残り水再利用」が 27.7%であった。一方で「意識していない」も 15.8%を占めている。



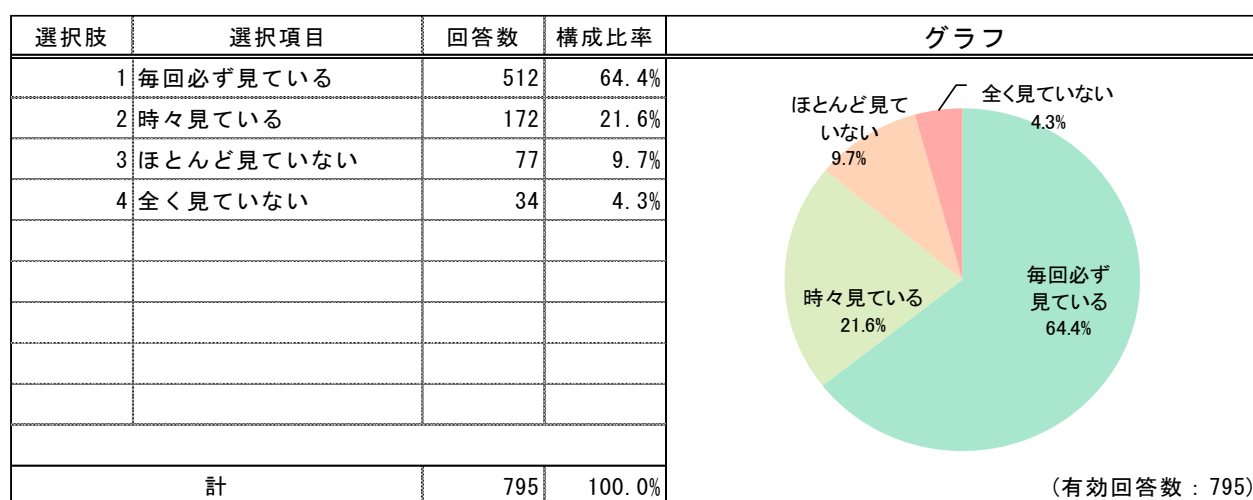
前回調査等と比較すると、「蛇口のコまめな開閉」に大きな変化は見られないが、「風呂の残り水再利用」が減少、「節水器具を使用」が若干増加している。



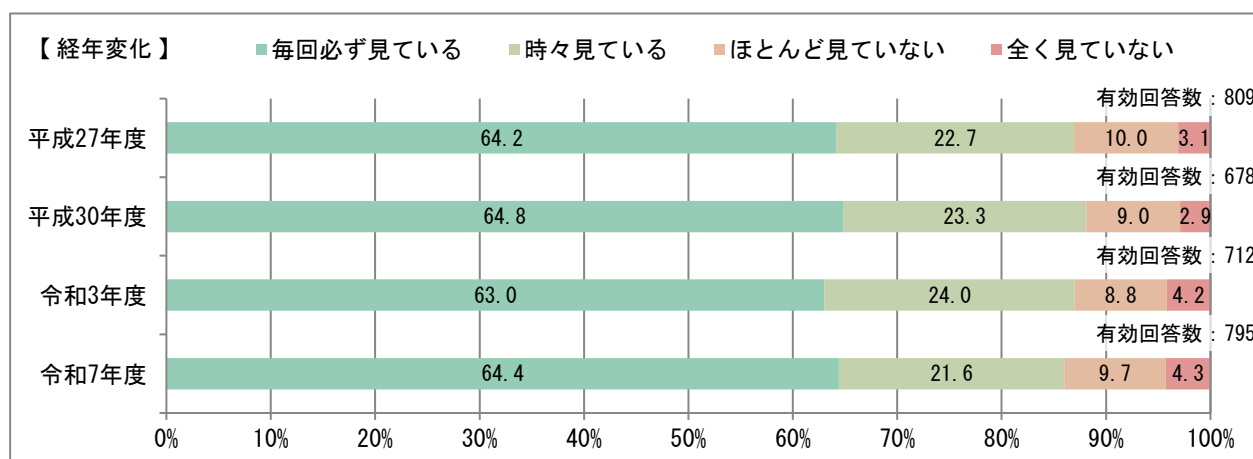
3.2.4 水道料金に関する質問

【問8】メーター検針の際の検針票「水道使用水量のお知らせ」をご覧になっていますか。

水道使用水量のお知らせを見ているかは、「毎回必ず見ている」が64.4%、「時々見ている」が21.6%、「ほとんど見ていない」が9.7%、「全く見ていない」が4.3%であった。

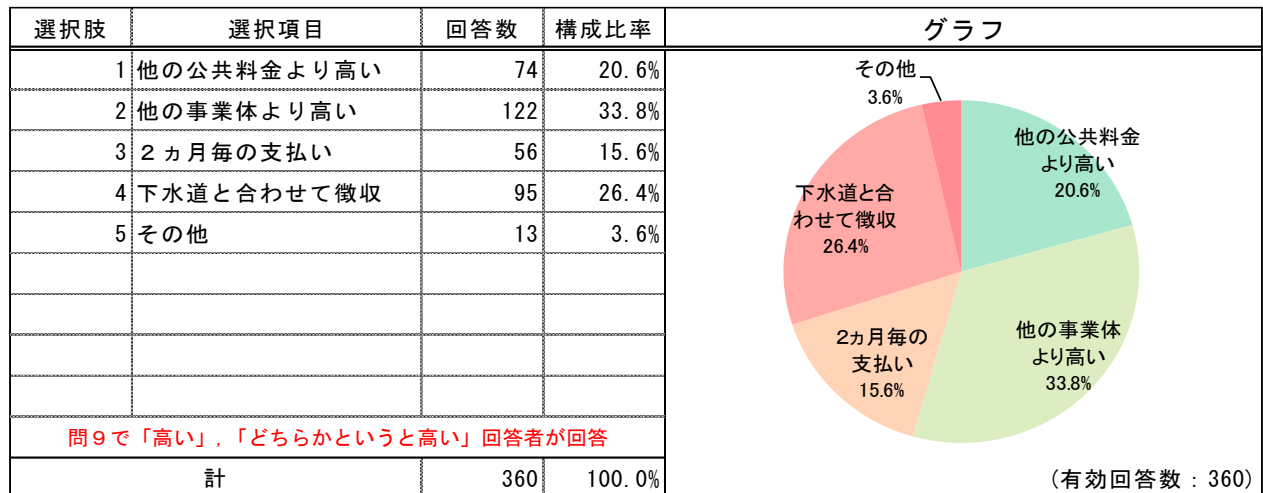


前回調査等と比較すると、構成比率に大きな変化は見られない。



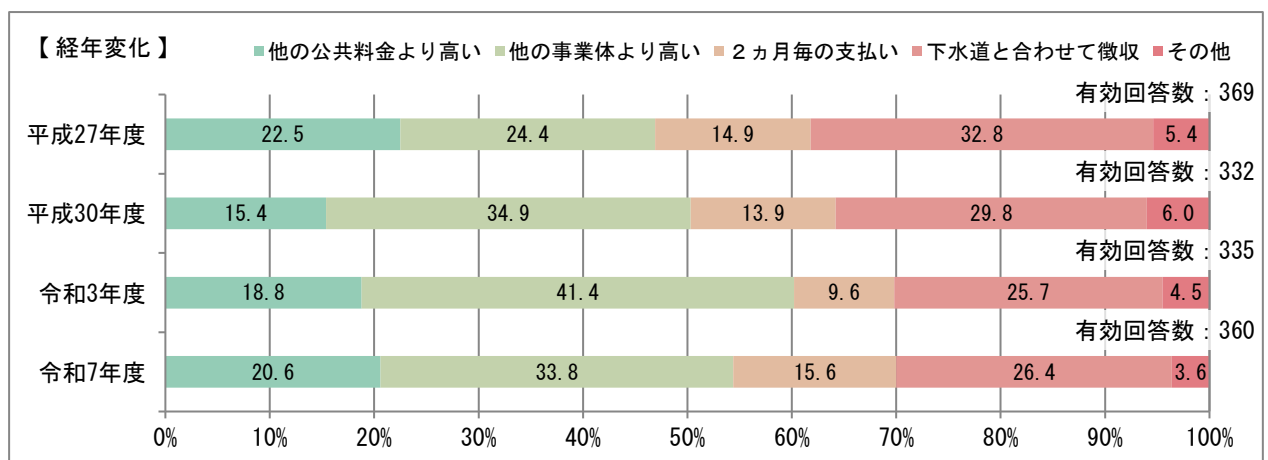
【問 10】問 9 で「1 高いと思う」「2 どちらかといえば高いと思う」とお答えした方におたずねします。あなたが、高いと思う理由は何ですか。次の中から一つお選びください。

高いと思う理由は、「他の事業体より高い」が最も多く 33.8%、次いで「下水道と合わせて徴収」が 26.4%、「他の公共料金より高い」が 20.6%であった。



※ 本設問の回答対象者数は、前問より（高い；174）＋（どちらかといえば高い；208）＝382である。
 本設問の有効回答数との誤差 382-360＝22 の内訳は、複数選択による無効回答；11、無回答；11である。

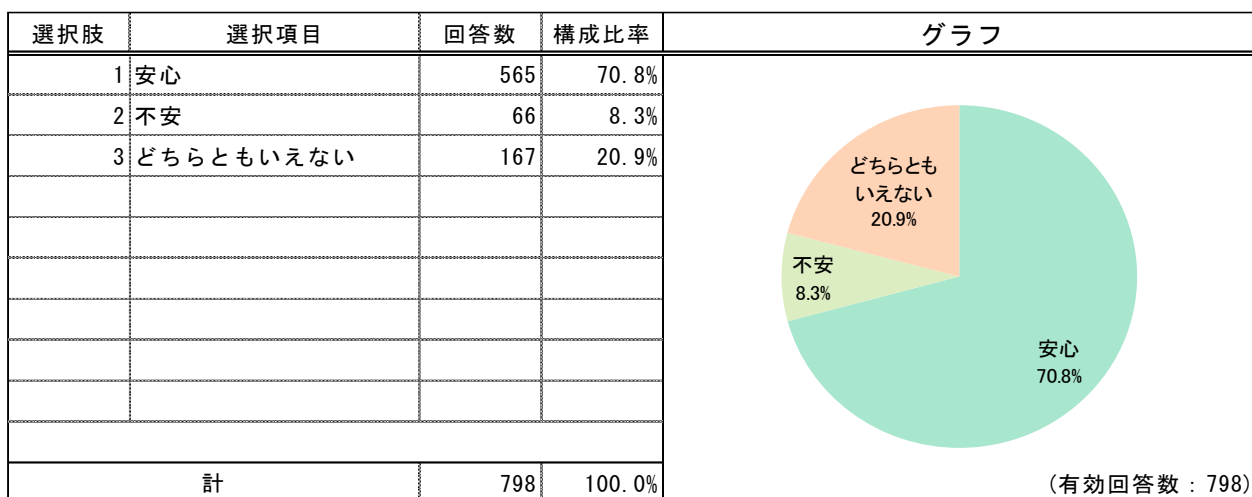
前回調査と比較すると、「他の公共料金より高い」、「2ヵ月毎の支払い」、「下水道と合わせて徴収」が増加し、「他の事業体より高い」が大幅に減少している。



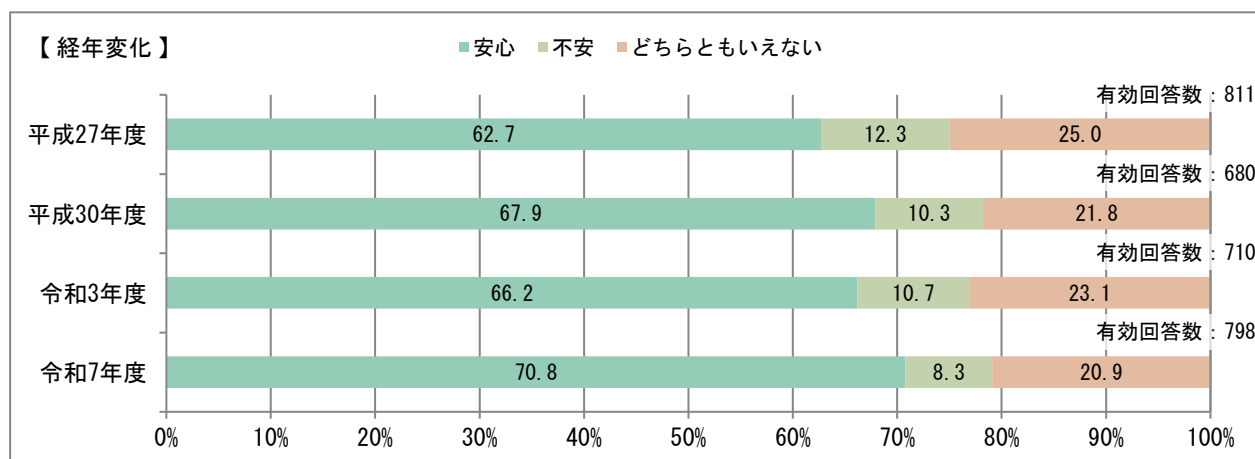
3.2.5 水道の水質に関する質問

【問 11】あなたは、水道水の水質についてどう感じていますか。

水道の水質に関する質問は、「安心」が過半数以上の 70.8%を占め、次いで「どちらともいえない」が 20.9%、「不安」が 8.3%であった。

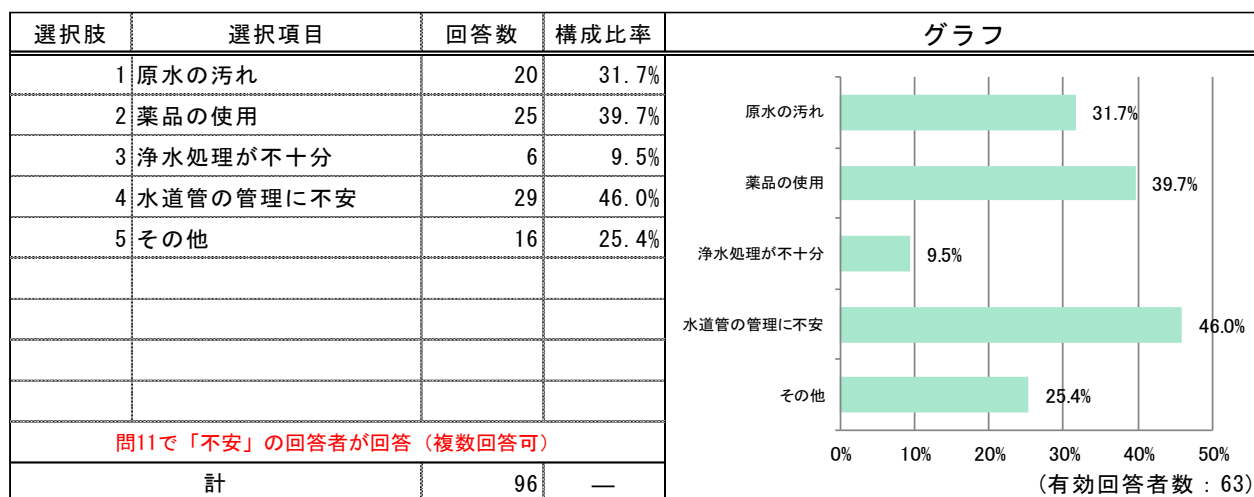


前回調査と比較すると、「安心」が 4.6%増加し、全体の 7 割を超えている。



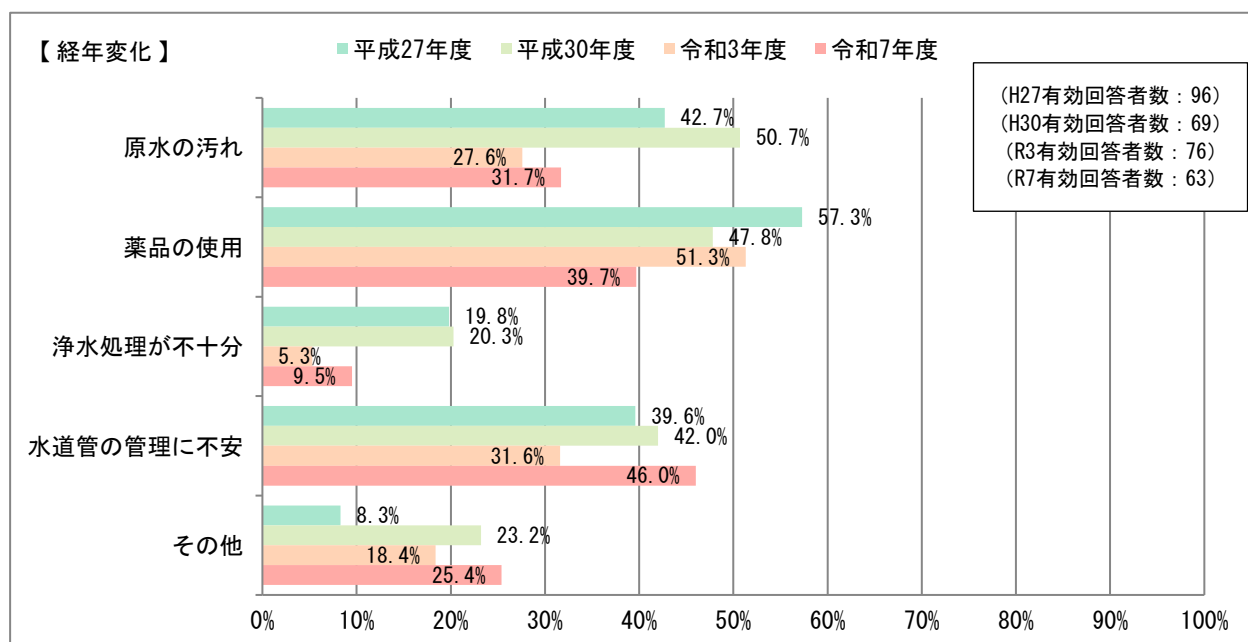
【問 12】 問 11 で「2 不安である」とお答えした方におたずねします。あなたが、不安だと感じる理由はなんですか。（複数回答可）

不安と感じる理由は、「薬品の使用」が最も多く 51.3%、次いで「水道管の管理に不安」が 31.6%、「原水の汚れ」が 27.6%であった。



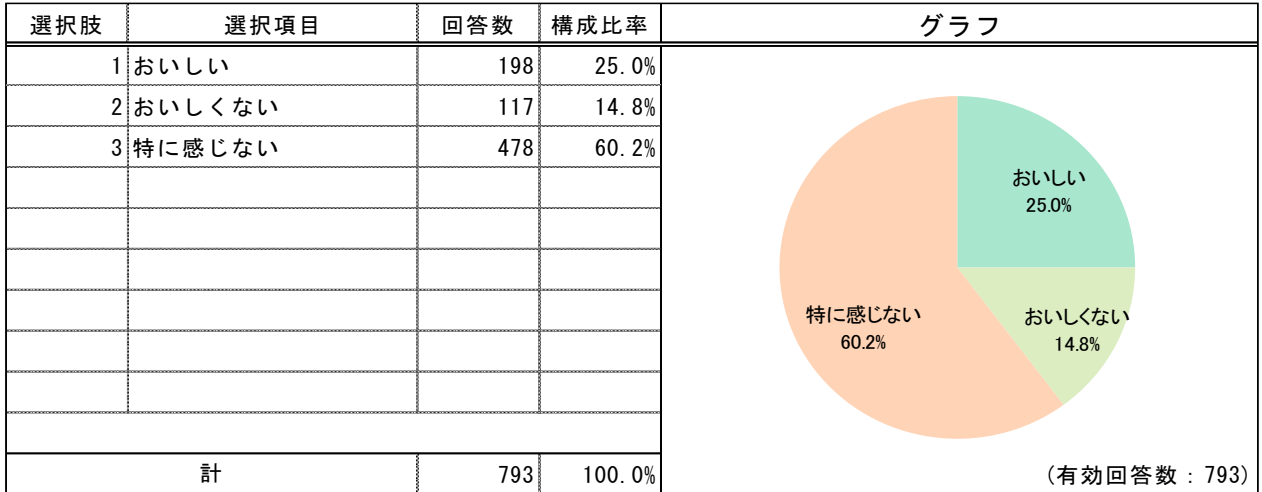
※ 本設問の回答対象者数は、前問より（不安である；66）＝66である。
 本設問の有効回答数との誤差 66-63＝3 の内訳は、選択項目の無回答である。

前回調査と比較すると、「薬品の使用」が大幅に減少した一方で、「原水の汚れ」や「水道管の管理に不安」が大幅に増加している。

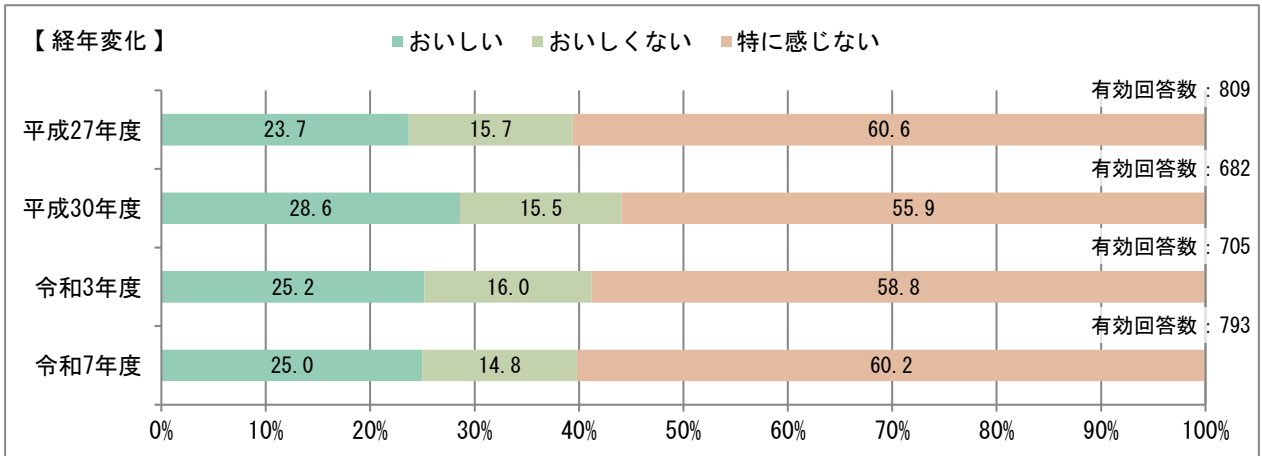


【問 13】 あなたは、水道水の味についてどう感じていますか。

水道水の味は、「特に感じない」が 60.2%と最も多く、次いで「おいしい」が 25.0%、「おいしくない」が 14.8%であった。

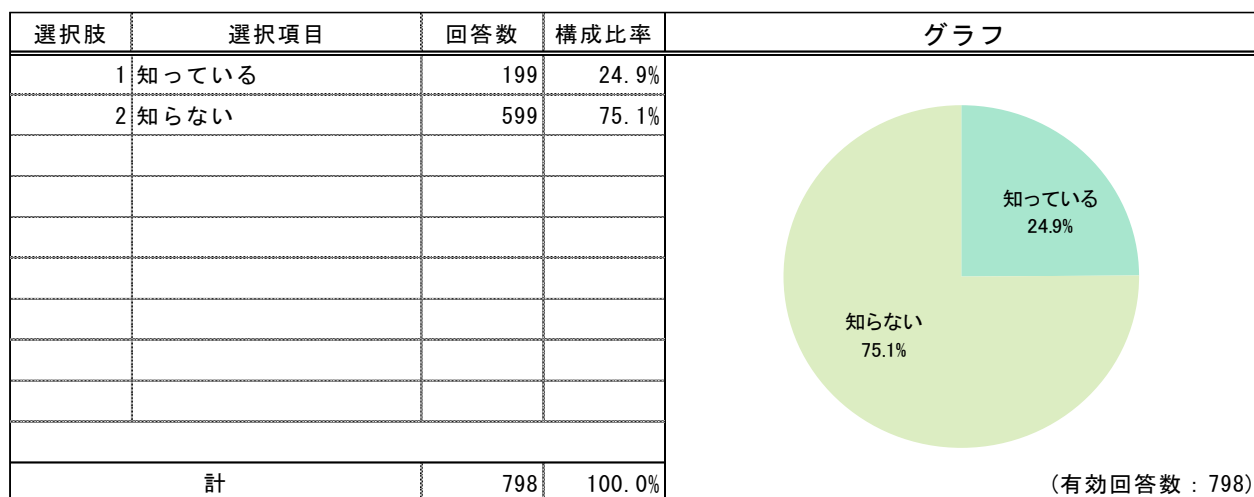


前回調査等と比較すると、構成比率に大きな変化は見られない。

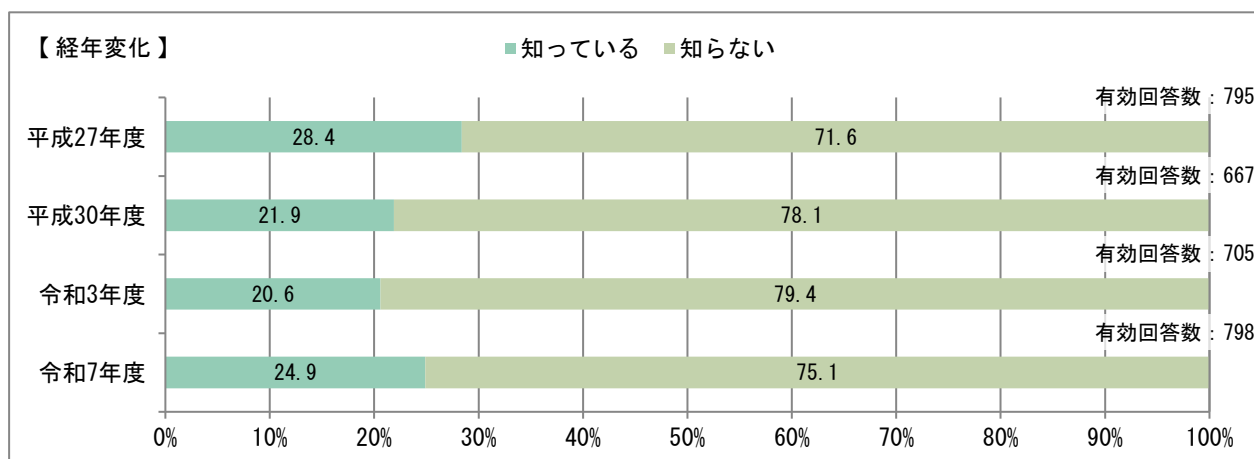


【問 15】企業団では、地震などの災害時に応急給水を行うため、構成市町との協議により、あらかじめ「給水所」の設置予定場所を定めています。このことをご存じですか。

給水所の設置予定場所を知っているかは、「知っている」が 24.9%、「知らない」が 75.1%であった。

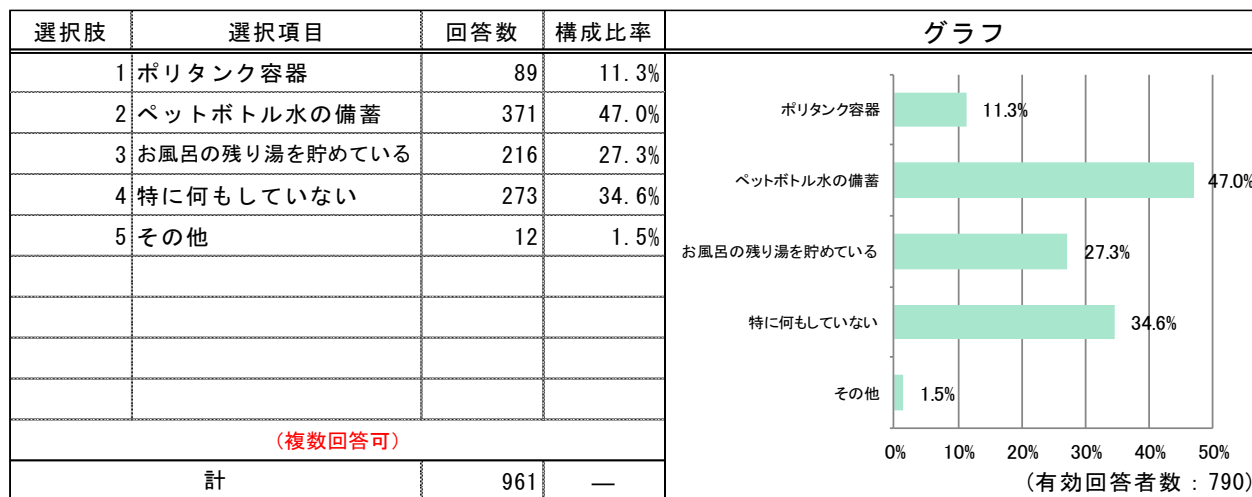


前回調査等と比較すると、「知っている」に増加傾向が見られる。

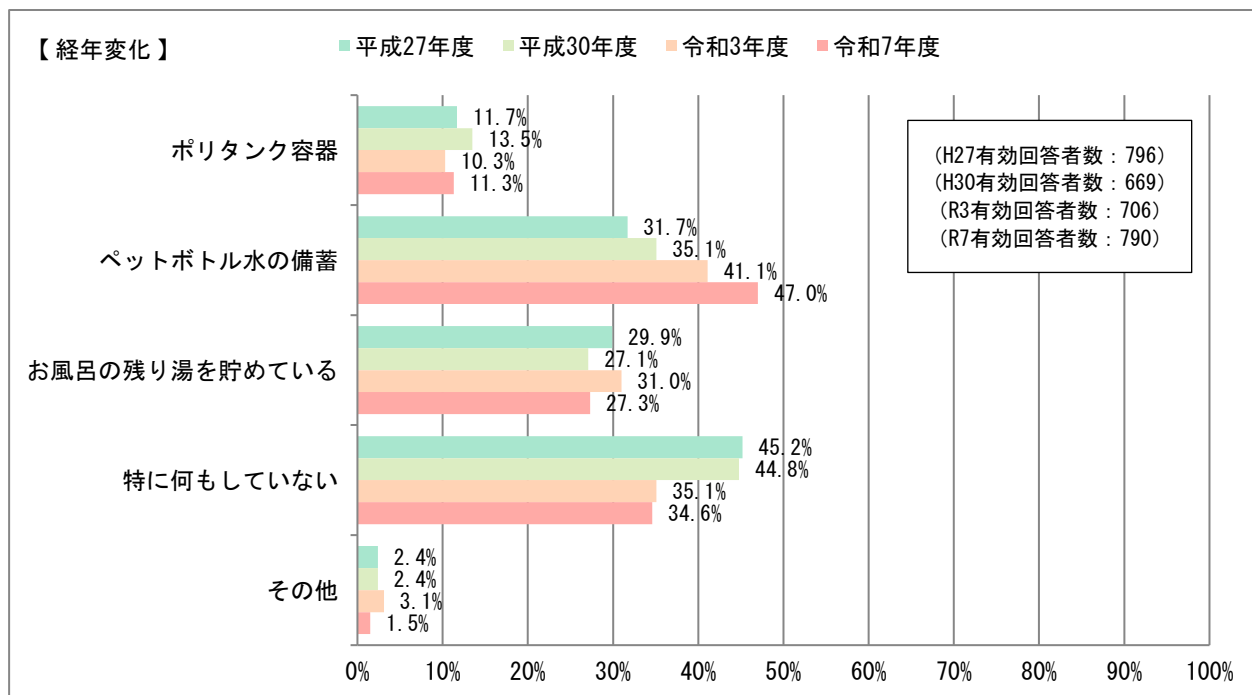


【問 16】あなたは、地震などの災害時に「水の備え」をしていますか。（複数回答可）

水の備えをしているかは、「ペットボトル水の備蓄」が最も多く 47.0%、次いで「特に何もしていない」が 34.6%、「お風呂の残り湯を貯めている」が 27.3%であった。

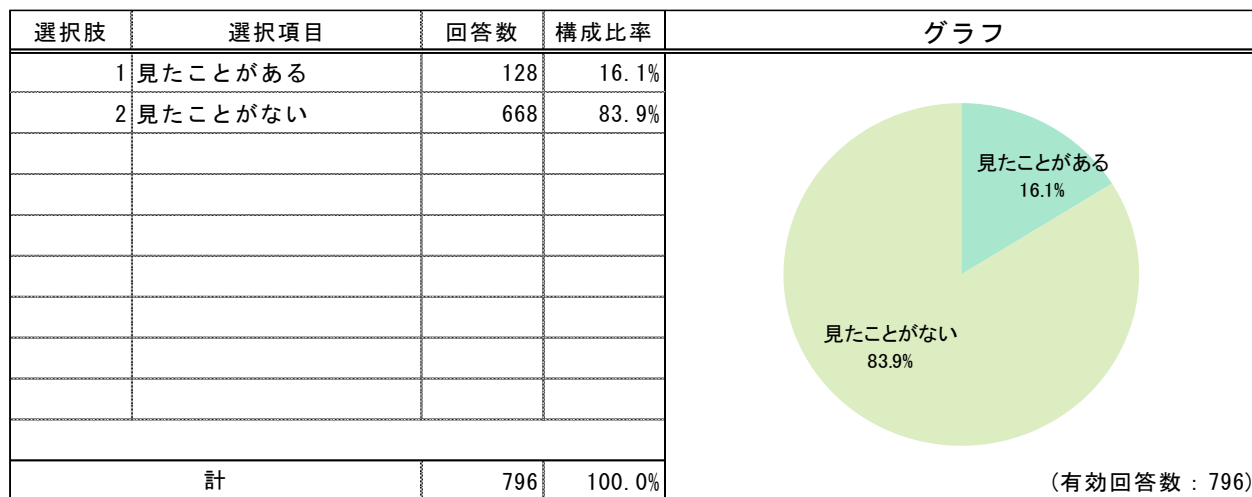


前回調査等と比較すると、「ペットボトル水の備蓄」に増加傾向が見られ、「お風呂の残り湯を貯めている」や「特に何もしていない」に減少傾向が見られる。

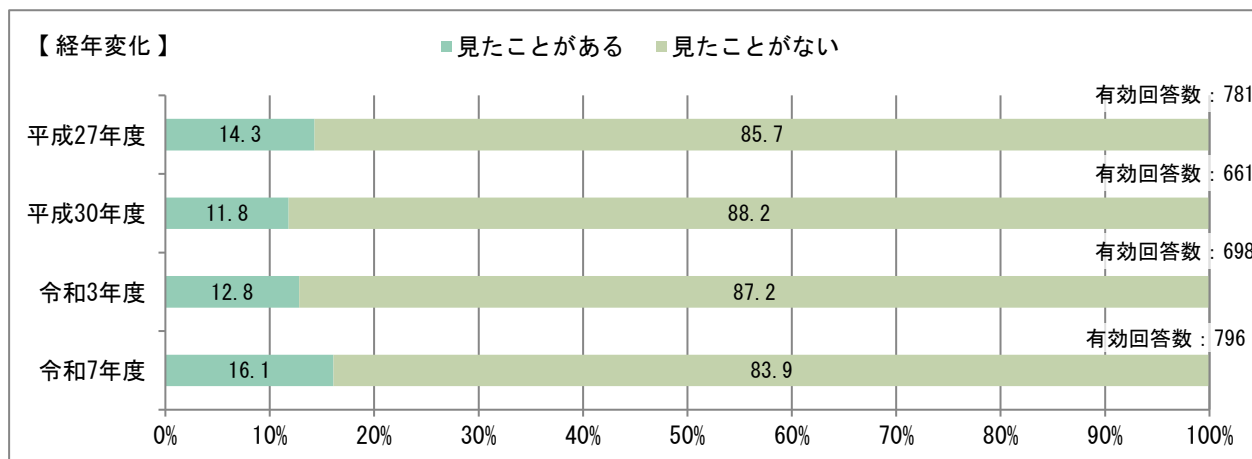


【問 18】あなたは、当企業団のホームページをご覧になったことがありますか。

ホームページの閲覧は、「見たことがない」が 83.9%、「見たことがある」が 16.1%であった。

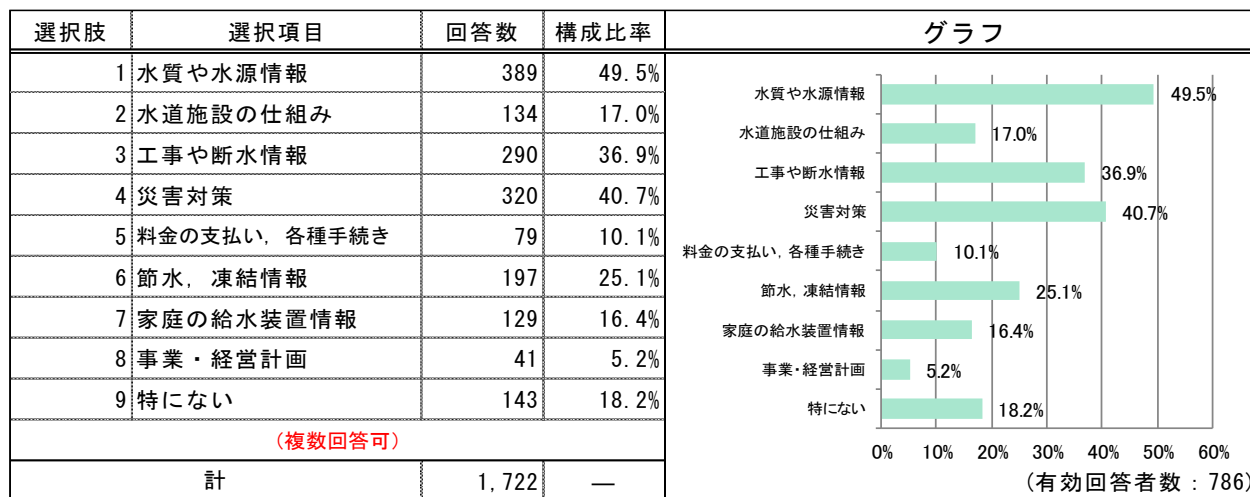


前回調査と比較すると、「見たことがある」が 3.3%増加した。

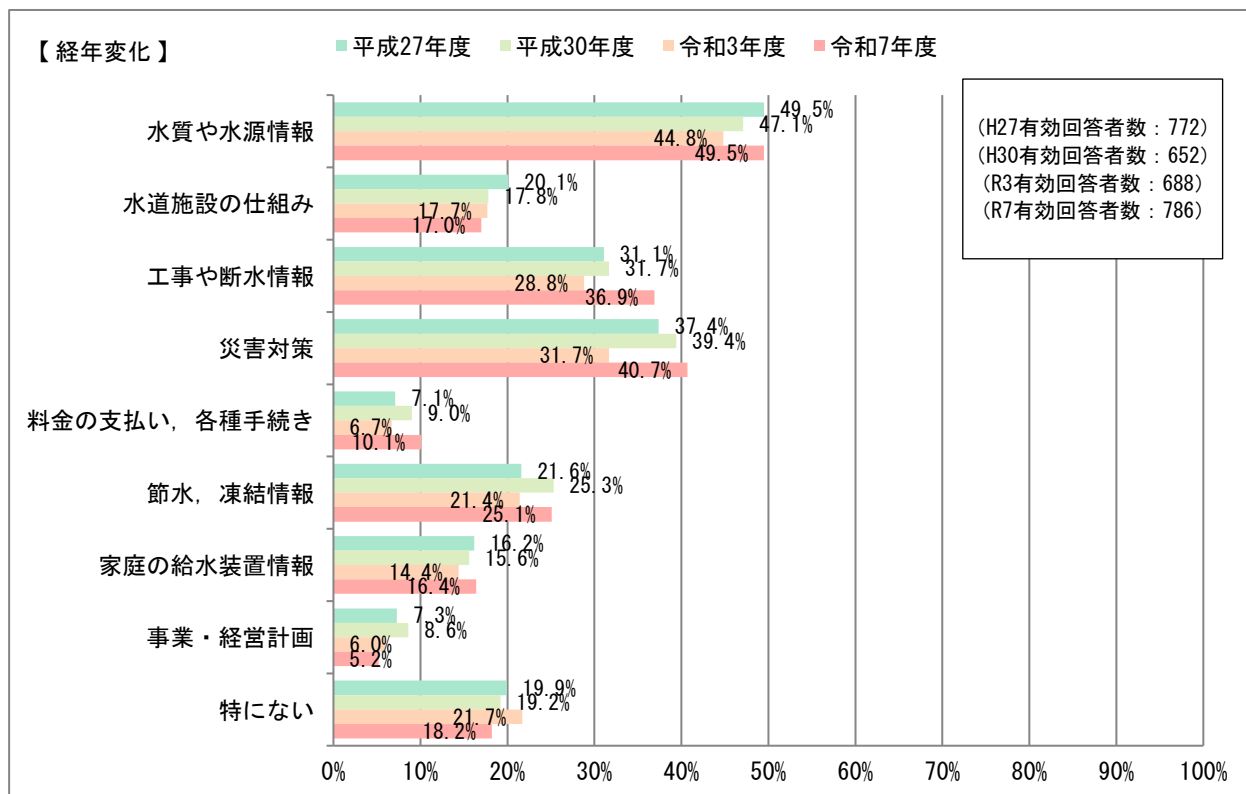


【問 22】あなたは、水道事業に関する情報として、特に知りたいことや興味のあることがありますか。（複数回答可）

特に知りたい情報として、「水質や水源情報」が最も多く 49.5%、次いで「災害対策」が 40.7%、「工事や断水情報」が 36.9%であった。

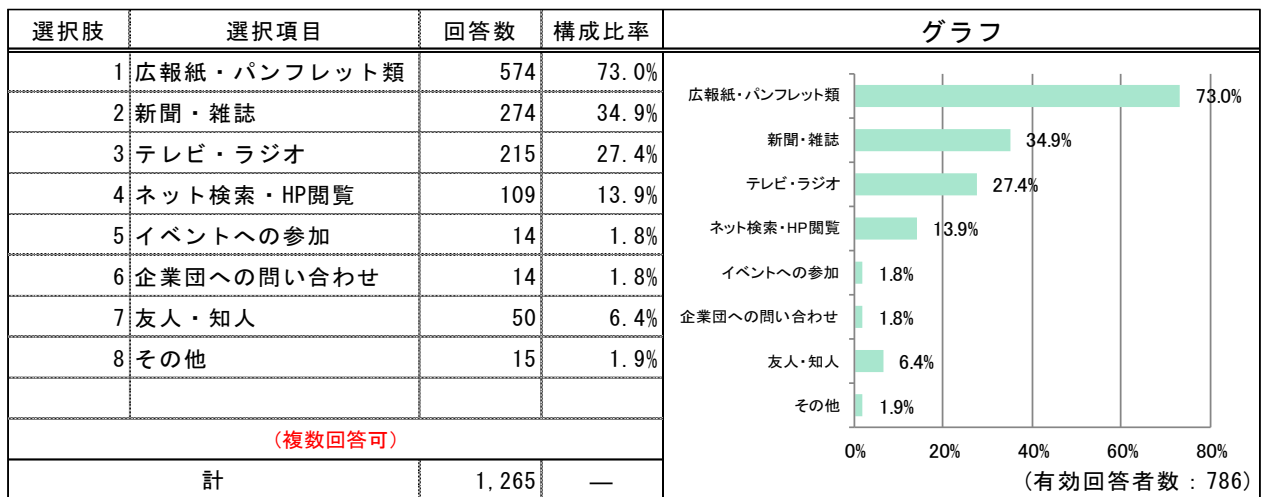


前回調査と比較すると、「工事や断水情報」、「災害対策」に大幅な増加傾向が見られた。

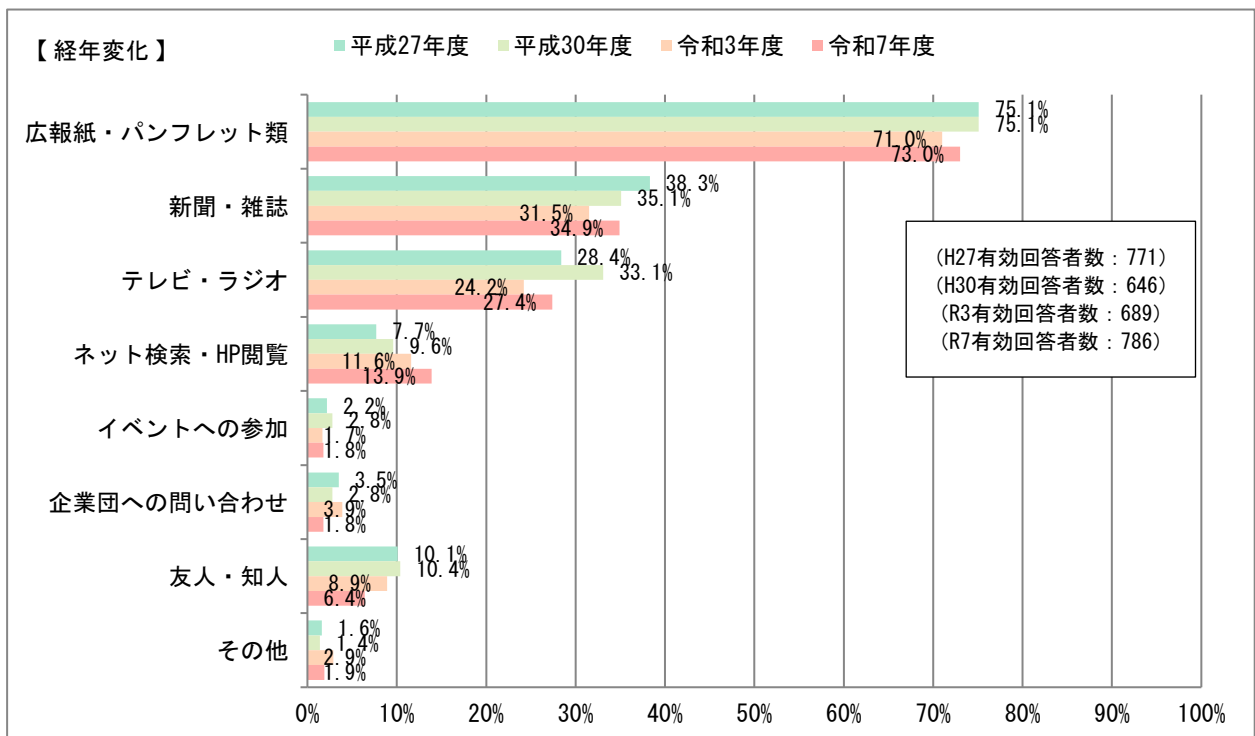


【問 23】あなたは、水道についての情報をどのような手段で得ていますか。（複数回答可）

情報入手手段は、「広報紙・パンフレット類」が最も多く 73.0%、次いで「新聞・雑誌」が 34.9%、「テレビ・ラジオ」が 27.4%であった。

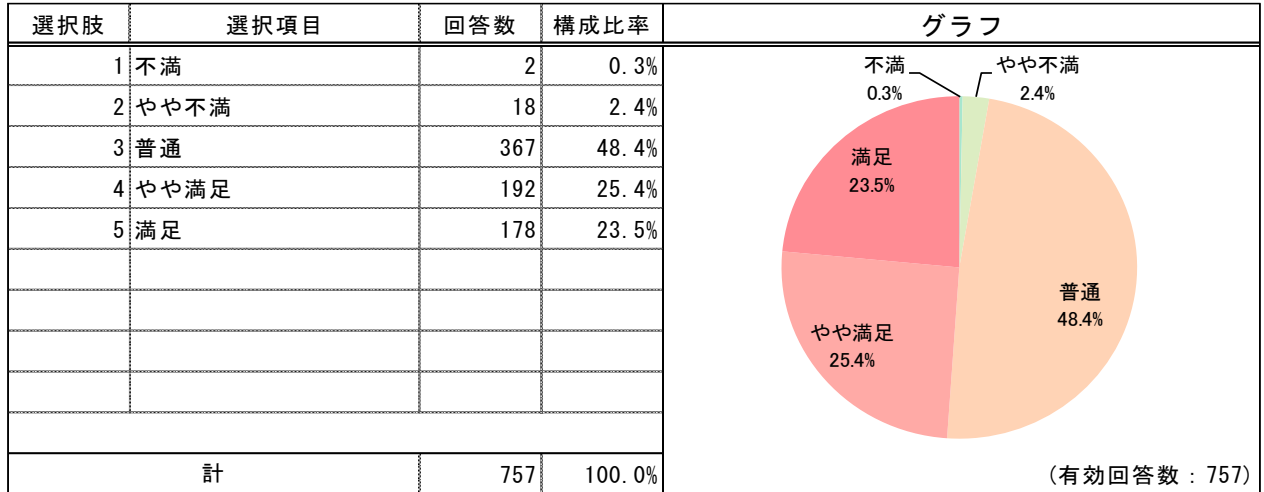


前回調査等と比較すると、構成比率に大きな変化は見られないが、「ネット検索・HP閲覧」に増加傾向が見られる。

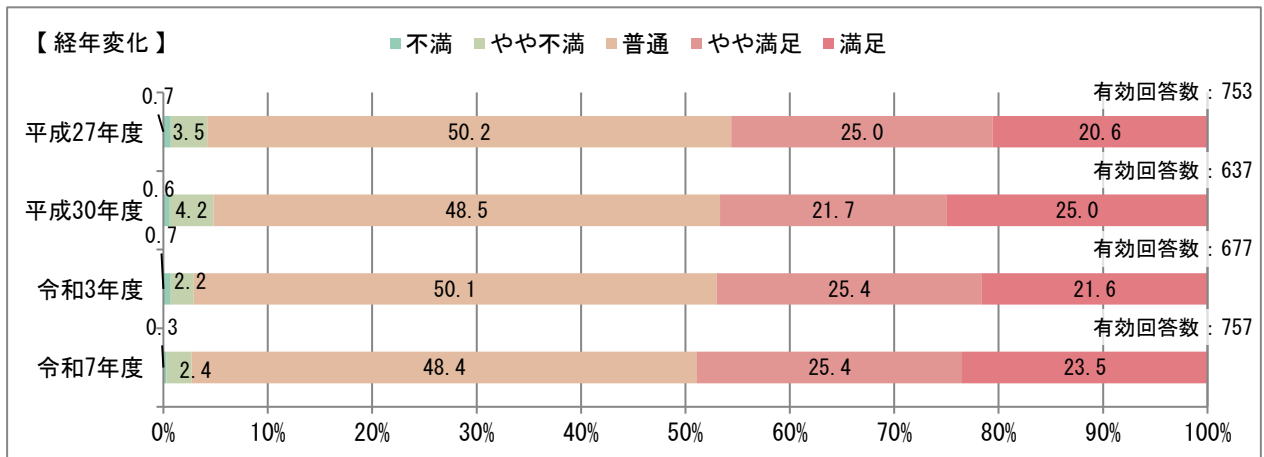


【問 24-3】 災害に強い水道施設づくりについて

災害に強い水道施設づくりについては、「普通」が最も多く 48.4%、次いで「やや満足」が 25.4%、「満足」が 23.5%であった。

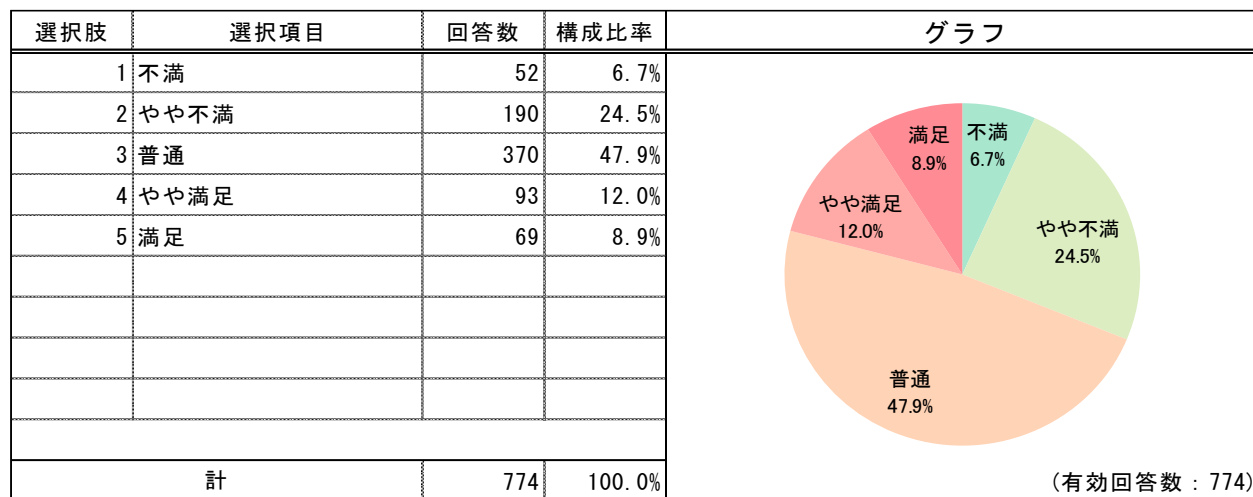


前回調査等と比較すると、構成比率に大きな変化は見られないが、「不満」、「やや不満」に減少傾向が見られる。

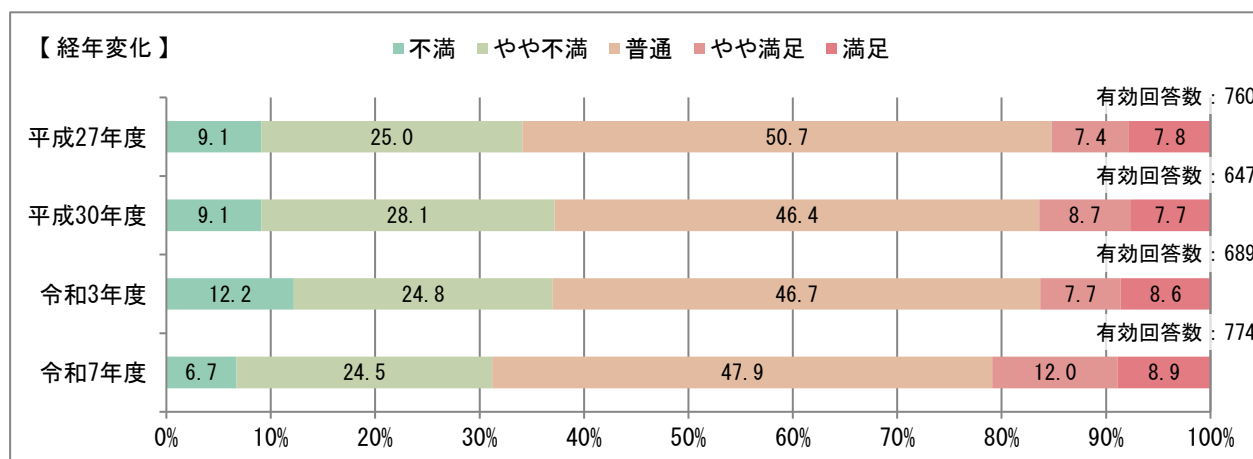


【問 24-4】お支払いただいている「水道料金」について

お支払いただいている水道料金については、「普通」が最も多く 47.9%、次いで「やや不満」が 24.5%、「やや満足」が 12.0%であった。

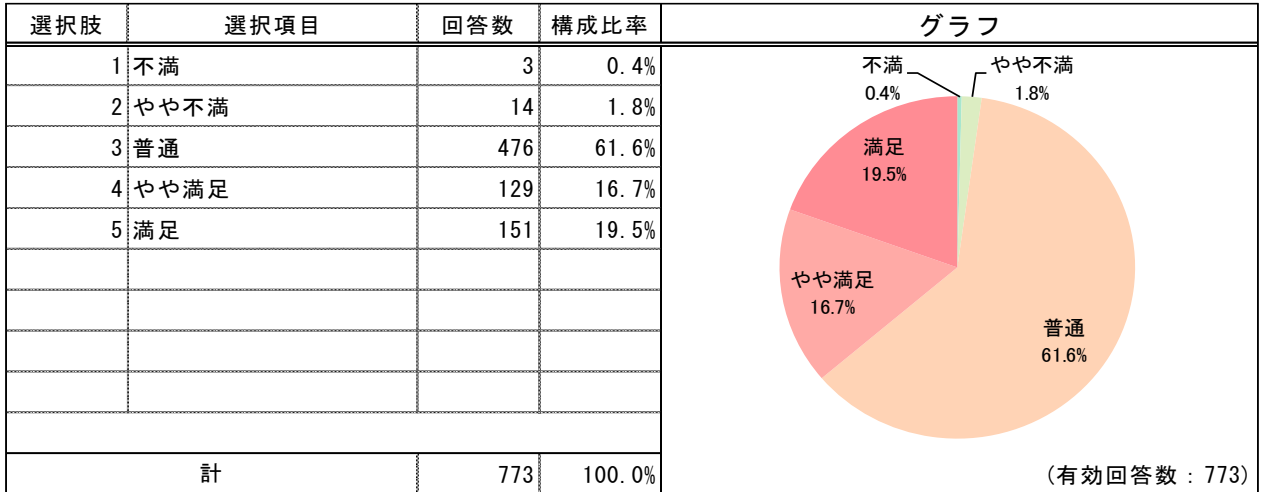


前回調査等と比較すると、「不満」に減少傾向が見られ、「やや満足」に増加傾向が見られる。

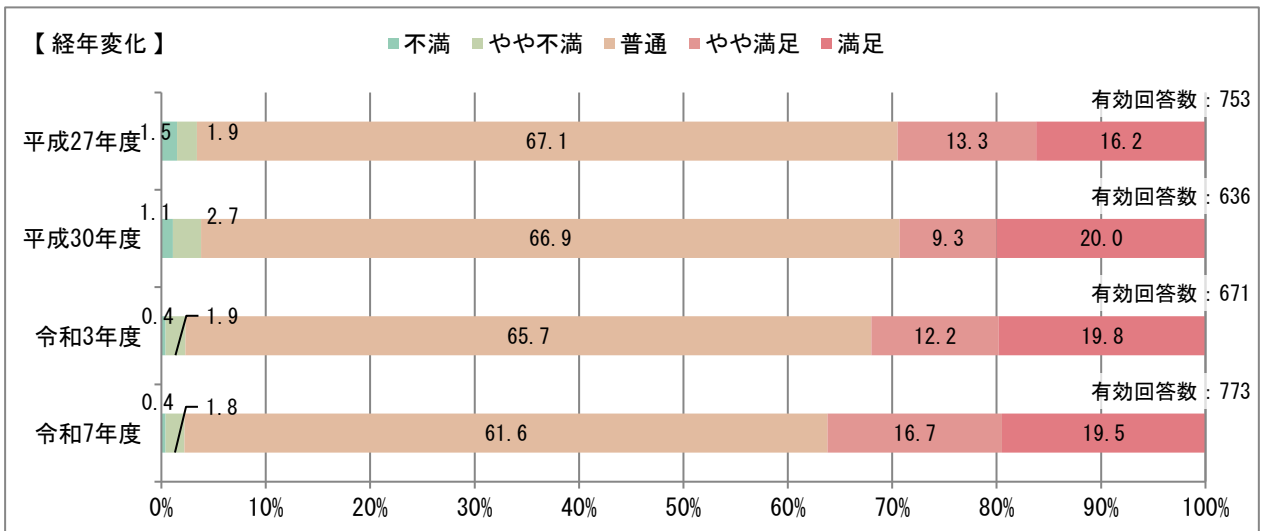


【問 24-5】水道職員の応対（問合せや検針等）について

水道職員の応対（問合せや検針等）については、「普通」が最も多く 61.6%、次いで「満足」が 19.5%、「やや満足」が 16.7%であった。

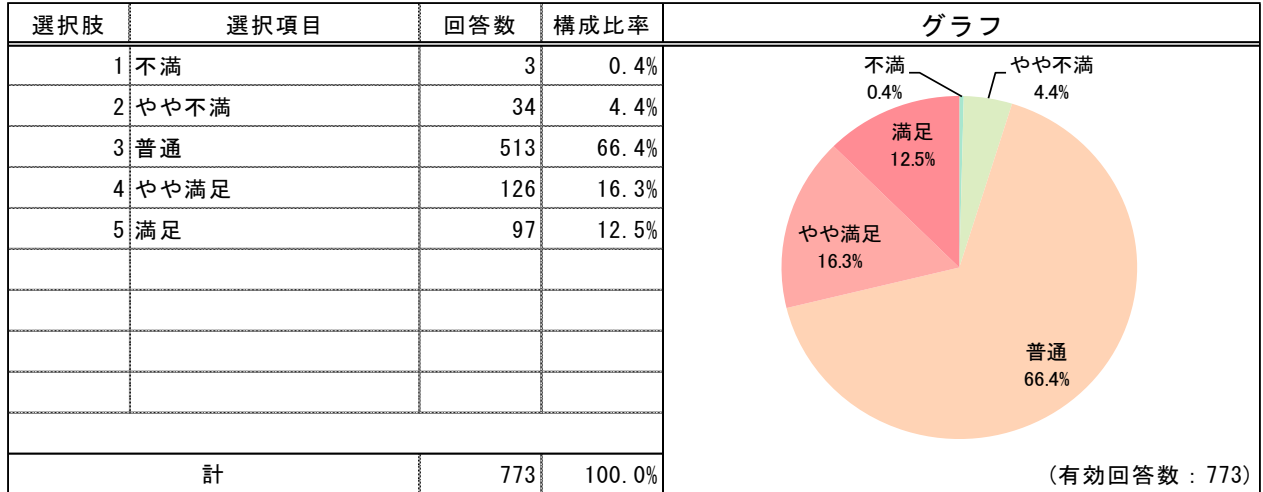


前回調査等と比較すると、「普通」に減少傾向が見られ、「やや満足」に増加傾向が見られる。

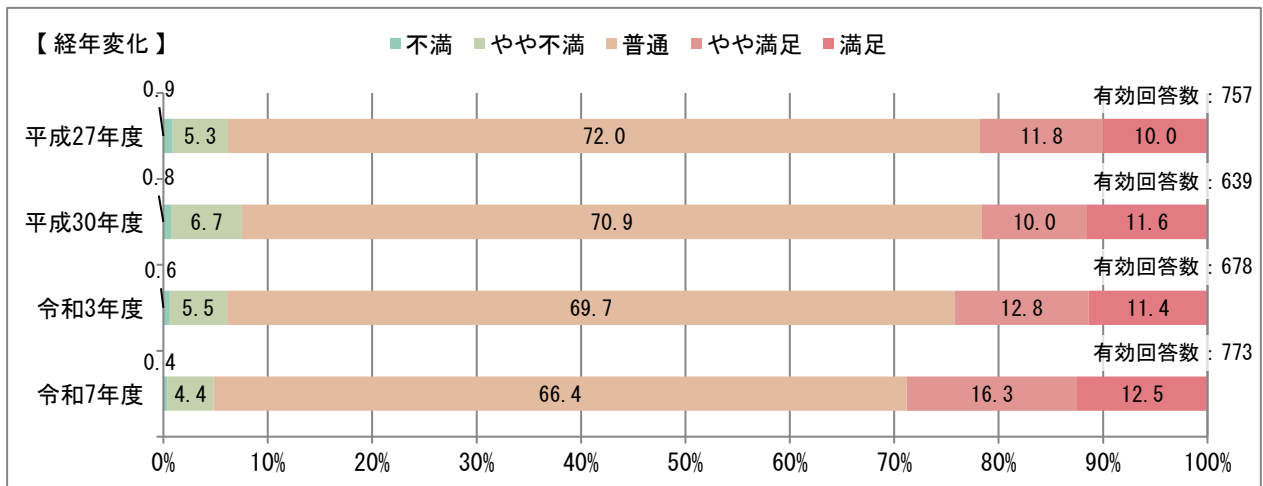


【問 24-6】水道に関する情報提供について

水道に関する情報提供については、「普通」が最も多く 66.4%、次いで「やや満足」が 16.3%、「満足」が 12.5%であった。

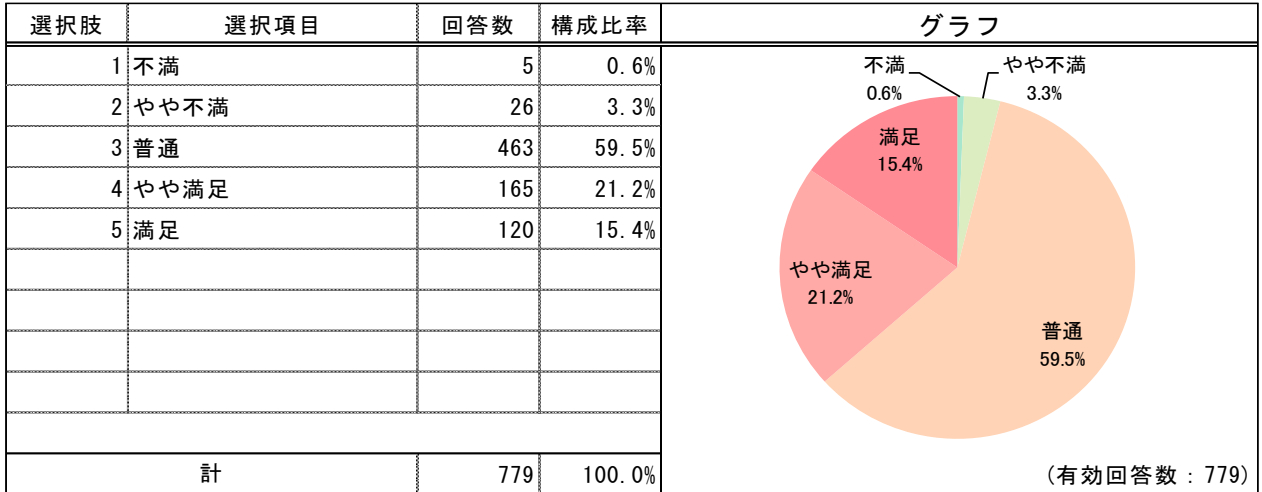


前回調査等と比較すると、「普通」に減少傾向が見られ、「やや満足」に増加傾向が見られる。

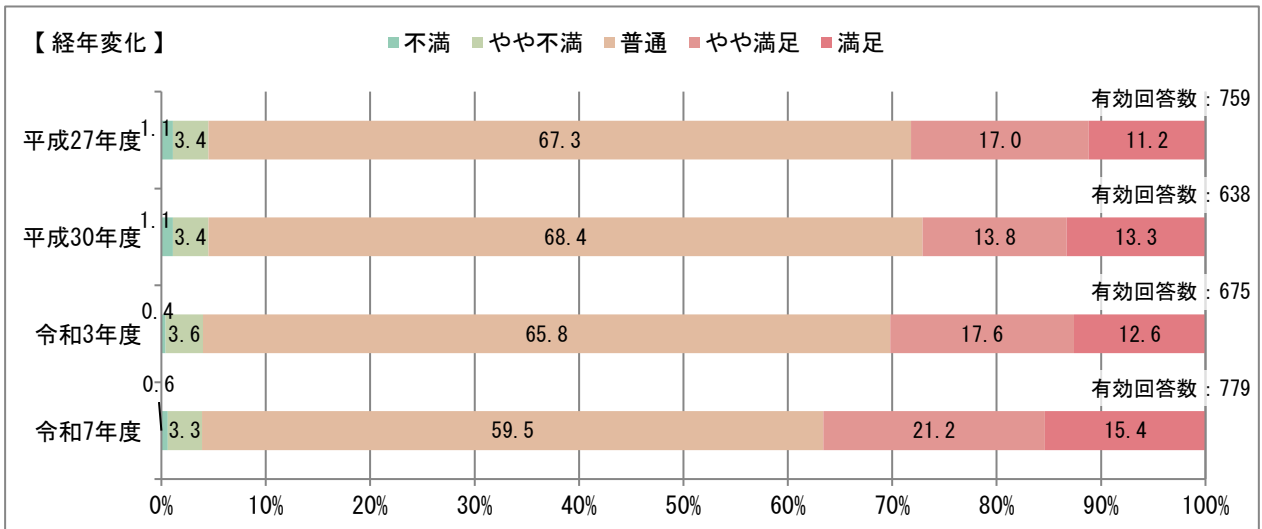


【問 24-7】水道サービス全般について

水道サービス全般については、「普通」が最も多く 59.5%、次いで「やや満足」が 21.2%、「満足」が 15.4%であった。

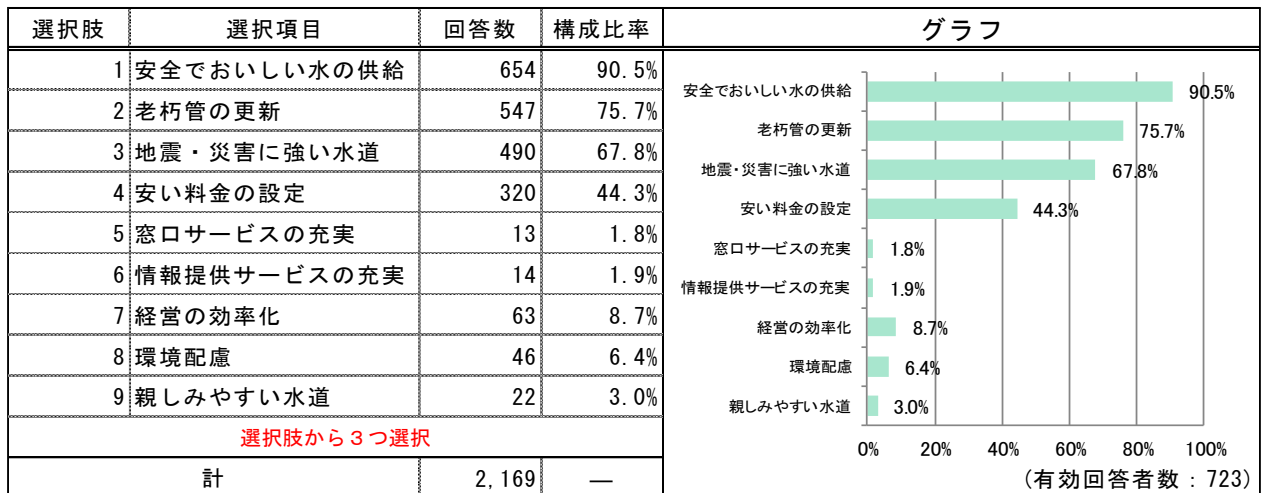


前回調査等と比較すると、「普通」に減少傾向が見られ、「やや満足」に増加傾向が見られる。

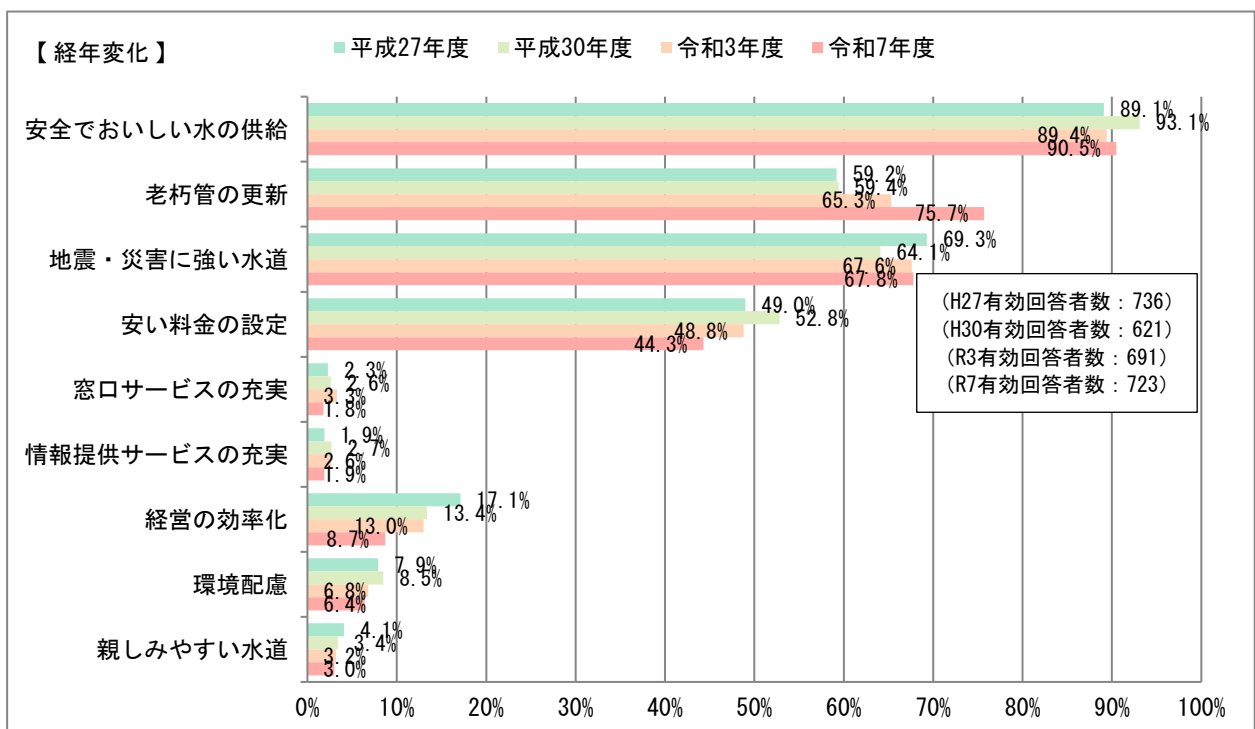


【問 25】企業団は、これからも皆さまに安心して水道水を使っていただけるように努力してまいります。あなたが、今後の水道事業に関して重要であると思われる項目を、次の中から三つ選んでください。

今後の水道事業に関して重要であると思われる項目として、「安全でおいしい水の供給」が90.5%で最も多く、次いで「老朽管の更新」の75.7%、「地震・災害に強い水道」の67.8%、「安い料金の設定」の44.3%であった。



前回調査等と比較すると、「老朽管の更新」に大幅な増加傾向が見られた。



3.3 コメントの集計

コメントの集計は、アンケート回答原文をそのまま転記しています。

3.3.1 問 10：高いと思う理由のコメント

- ・三沢の方がすごく安いから
- ・青森は少し高いかなって思いますが、仕方ないのかな。
- ・遊休施設が多く老朽化も有り維持費が増大している。過大設計施設のために他の事業者より利用者の負担が多い。
- ・電気、ガスは物価高対策の対象となっているが、水道料金は対象となっていない。
- ・下水道が高いと思います。
- ・普段住んで居る自宅のほかに別宅が有り、だれも住んで居ない別宅が 3,685 円で自宅が 11,330 円でもう少し別宅が安くならないでしょうか。
- ・生活保護受給者のため
- ・八戸市は下水道の料金が別にあるから
- ・昔より高くなった。
- ・他の県に比べて
- ・二人家族のわりに出費が多いと思う。
- ・私は個人的には問題ないですよ。
- ・年金生活のみなのですべての公共料金が高い。
- ・八戸市は他市町村と比べて高いと聞いたことがある。
- ・基本料金をもう少し低くしてほしい。1人の生活だと基本料金に満たない。
- ・特にない。
- ・他の市町村に比べると、料金が少し高いように思う。
- ・電気代や水道代、ガスなどいろいろ値段が高いと思います。やっぱりムダにしないことです。
- ・下水道料金がもう少し安いとありがたい。
- ・何となく
- ・例えば電気料金だと携帯電話・固定電話・ワイファイ等合算して家割となっているから安いと感じる。孫の家族は三沢市在住で家族4人だが我家より水道料金が安い。
- ・生活保護のため、支払いが厳しい。
- ・生活水準からみて
- ・年金暮らしだからです。
- ・夏場に芝生に水やりをしたいので上水利用量が下水に影響する部分を含み高くなると感じる。
- ・神奈川に住んでいた時は、今と家族構成は変わらない（大人2人）が7,000、8,000

円/2 か月程度だった。八戸にきてから料金 2 倍。下水、上水道と分かれていませんでした。

- ・ 2 年前より使用量が上がっているような気がするから
- ・ 生活に必須な重要度が電気、ガス、電話とは格段に違う。その意味からすると料金はもう少し安くするべきと思います。

3.3.2 問 12：不安と思う理由のコメント

- ・ 蟹沢水系のため、カルキが多く副生成物が心配
- ・ 原因は分からないがとにかく水がまずい。近くの白銀地区と比べてまずすぎる。同じ料金払っているのばかりしい。
- ・ カルキがすごい。
- ・ ボイラーにカルキがつきやすく、ボイラーの寿命が短い。
- ・ 通称ガンジャの水ですので Ca が多く、シャワー等の出口に水アカが溜まりやすい。
- ・ 特にない。
- ・ 朝一番に水をだすと少しサビ色のついた水が出てくるから。1 回使うと後は普通の水になりますが。
- ・ カルキが多いと思う。
- ・ 水道管が古いと思うから
- ・ pfas 汚染のこと・民間に業務が変わったらどうなるか（水質など）。
- ・ カルキが多すぎる。
- ・ 以前に一度、濁った水が蛇口から出水したことがあったから
- ・ 直に飲めない。薬品くさい。
- ・ 具体的な事は分からないが、だから少し不安なのかも
- ・ PFAS その他水道水には発がん性があると聞くから
- ・ 雑草が多く手作業でおいつかない為除草剤を多量に使用している。休耕田周囲、生垣周囲など作物に影響ないような説明だが雑草が枯れるのだし雨水と地下にしみ込むのだし不安があるが除草剤を使用している。
- ・ 引越の際、業者の点検のトイレのタンクに黒カビが発生しているのを目撃した。
- ・ 汚れが気になる。
- ・ 水のおい
- ・ フッ化合物？が入っている様だけどなぜか。
- ・ 白くにごっていることがある。時間がたつと透明になる。
- ・ PFAS
- ・ 夏場になると、かびくさい味になるから
- ・ カルキが強いようで、やかんなどすごく白くなる。

- ・カルキが酷すぎる。
- ・水を沸騰させるとカルキの沈殿が思っているより多い。
- ・風呂の水アカが県内他地域より濃く早く付着している
- ・時々水がドブ臭いと感じる時がある。肌が弱いのでシャワーに浄水器を付けている。シャワー成分表とか安全であることの周知が足りないと感じる。最近のプラスチック微細粒子も心配です。

3.3.3 問 16：水の備えに対するコメント

- ・井戸が有るから
- ・ウォーターサーバーの水を多めに頼んでいる。
- ・お風呂の残り湯を洗濯機に使用している。
- ・容器の保管
- ・2.7リットルのペットボトル7本に水を入れお米をとぐ時、1週間ごとに入れかえ使ってます。おフロの残り湯は洗濯やそうじに使い、常に水を入れときます。
- ・井戸がある。
- ・湧き水を汲んでペットボトルに詰めて置いている。
- ・ウォーターサーバーを使用している。
- ・風呂は自宅で使わずとなりの娘のところでもらい風呂です。
- ・ペットボトルにつめて風呂場に置いてある。
- ・ペットボトルに水をとっている。
- ・ペットボトルに汲んでおいたのを順に使っている。
- ・ウォーターサーバー用のボトルで（9.5リットル）×4本を常備してます。
- ・三島の水にめぐまれているから
- ・ペットボトルに貯めておく。1.8リットル3本位。その時点で水が出ない時もあった。
- ・水道水をペットボトルに貯めている。
- ・自家水道がある。
- ・家の水道水をペットボトルに入れ、何本か回して使っている。
- ・湧き水を置いている。
- ・トイレ用に大きいペットボトルをトイレに置いている6本位
- ・飲料水の空きペットボトル2リットル10本1ケースを5ケース分三ヶ月保管して期間過ぎたら観葉植物に与えて新しく組みなおしてます。とりあえず一週間はトイレに使う水として確保してます。
- ・ウォーターサーバーの水を多めに注文している。
- ・ウォーターサーバーを利用しており、災害時の水の備えとしても活用できるのを定

期購入している。

- ・湧水が何か所かあるので、あまり心配していない。
- ・冬季以外は、雑用水として湧き水を汲んで保管している。

3.3.4 問 23：水道についての情報 入手に関するコメント

- ・特に得ていない。
- ・なし。町の広報が届かない（生活保護者のため）。
- ・特になし。
- ・今年下水道管が埋設されましたが、家から下水道管に接続した場合、人数にもよると思うが水の使用量の目安などの情報がない。（もしかして課が違うのかな）
- ・町内会からの連絡
- ・冬の凍結等の具体的元栓の止め方（温度等）、凍結時の開凍及び業者等の選び方、担当地区の業者の氏名、テレホンナンバー等
- ・特になし。
- ・特に情報を得ようと思っていない。
- ・特にない。
- ・水道事業で困ったことがないので意識したことがない。
- ・「おらほの水」でしか情報を得ていない。
- ・特に情報を注意して見ていない。
- ・思いつきません（特に情報を得ていない）。
- ・特に情報を得ようとしていない。
- ・特になし。
- ・得ていない。
- ・特に自分から情報を得ない。
- ・おらほの水
- ・水道企業団職員の家族から

3.4 アンケートクロス集計

項目間のクロス集計により、企業団の実施している事業を効果的に行うことを目的に、より詳細な分析を行う。

なお、クロス集計にあたっては、回答者数が極端に少ない項目は統計データとしての信頼性の観点から、分析対象から除外する、又は類似内容の項目をまとめる場合がある。

○水道水の水質についてどう感じているか（問 11）とのクロス集計

- a) あなたの性別は…………… (問 11) × (問 1)
- b) あなたの年齢は…………… (問 11) × (問 2)
- c) 水道の使用場所は、次のうちどれにあてはまりますか・ (問 11) × (問 4)
- d) 水を飲む場合、主にどのようにしているか…………… (問 11) × (問 6)
- e) 水道料金は、他の公共料金と比べどう思うか…………… (問 11) × (問 9)
- f) 水道水の味についてどう感じているか…………… (問 11) × (問 13)
- g) 安全でおいしい水の供給についての満足度…………… (問 11) × (問 24-1)

○水道料金は、他の公共料金と比べどう思うか（問 9）とのクロス集計

- a) あなたの性別は…………… (問 9) × (問 1)
- b) あなたの年齢は…………… (問 9) × (問 2)
- c) 水道の使用場所は、次のうちどれにあてはまりますか・ (問 9) × (問 4)
- d) 水道を利用している人数は何人ですか…………… (問 9) × (問 5)
- e) 水を飲む場合、主にどのようにしているか…………… (問 9) × (問 6)
- f) 水道水の味についてどう感じているか…………… (問 9) × (問 13)
- g) 水道料金についての満足度…………… (問 9) × (問 24-4)

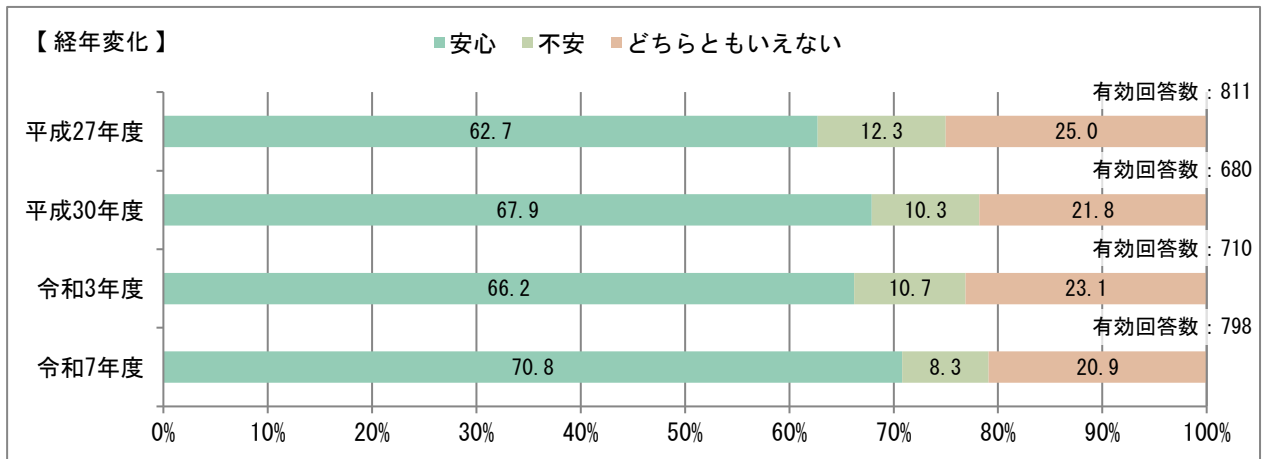
○広報紙を読んだことがあるか（問 17）とのクロス集計

- a) あなたの性別は…………… (問 17) × (問 1)
- b) あなたの年齢は…………… (問 17) × (問 2)
- c) 水道の使用場所は、次のうちどれにあてはまりますか・ (問 17) × (問 4)
- d) 水を飲む場合、主にどのようにしているか…………… (問 17) × (問 6)
- e) 水道水の水質についてどう感じているか…………… (問 17) × (問 11)
- f) 給水所設置予定場所を定めていることを知っているか・ (問 17) × (問 15)
- g) 水道に関する情報提供についての満足度…………… (問 17) × (問 24-6)

○あなたの年齢は（問 2）とのクロス集計

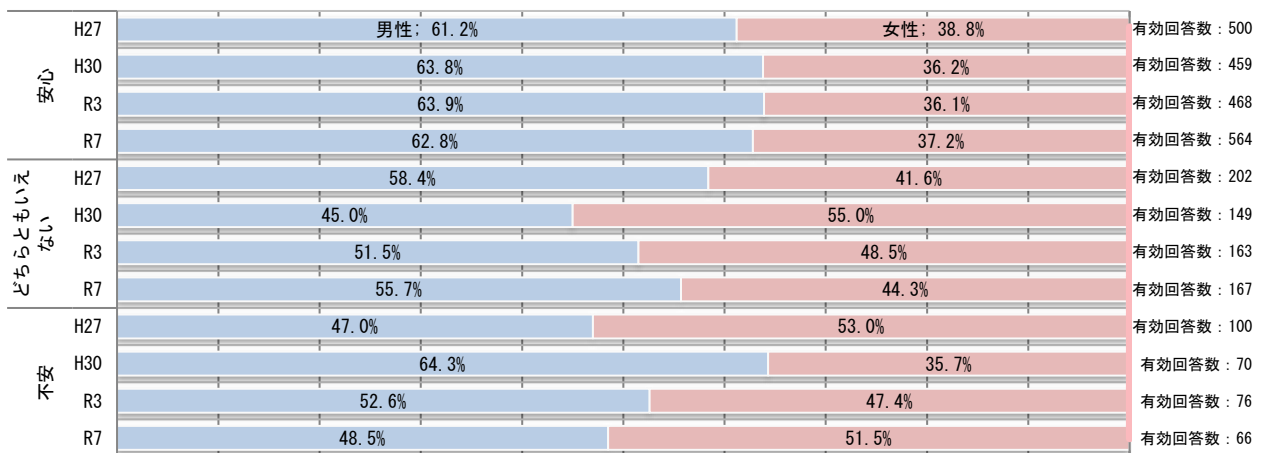
- a) あなたの性別は…………… (問 2) × (問 1)
- b) 水道の使用場所は、次のうちどれにあてはまりますか・ (問 2) × (問 4)
- c) 広報紙を読んでいるか…………… (問 2) × (問 17)
- d) ホームページを見たことがあるか…………… (問 2) × (問 18)
- e) 水道についての情報入手手段…………… (問 2) × (問 23)

3.4.1 水道水の水質に関する質問とのクロス集計
 問 11 水道水の水質についてどう感じているか



a) 問 1 (性別) とのクロス集計

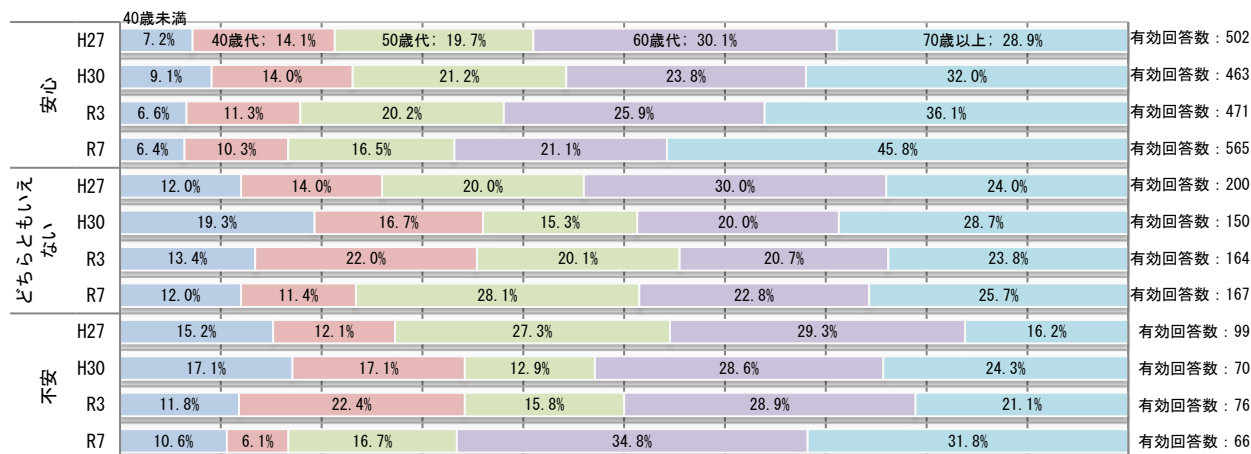
問 11 と問 1 の回答をクロス集計したものを下図に示す。



前回調査等と比較すると、構成比率に大きな変化は見られない。また、「安心」と感じるのは男性の割合が多く、「不安」と感じるのは女性の割合が多い。

b) 問 2 (年齢) とのクロス集計

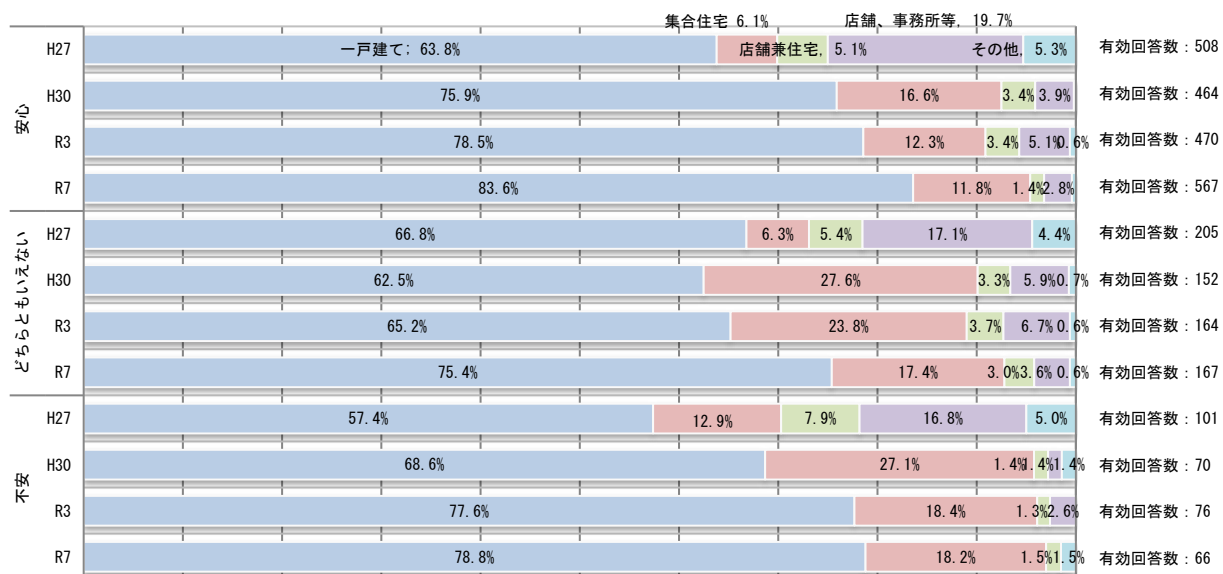
問 11 と問 2 の回答をクロス集計したものを下図に示す。



前回調査等と比較すると、70歳以上の構成比率が大幅に伸びている。また、「安心」と感じる「70歳以上」に増加傾向が見られ、「不安」と感じる「60歳以上」に増加傾向が見られる。

c) 問 4 (使用場所) とのクロス集計

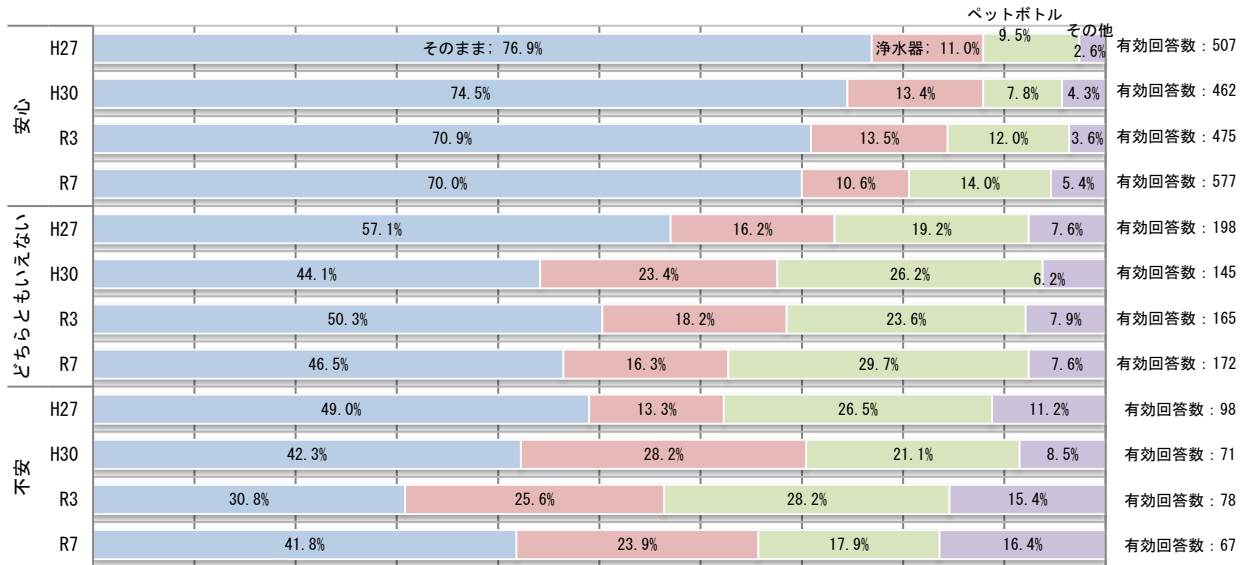
問 11 と問 4 の回答をクロス集計したものを下図に示す。



前回調査等と比較すると、「安心」、「どちらともいえない」、「不安」全て「一戸建て」が占める割合に増加傾向が見られる。

d) 問 6（飲用水）とのクロス集計

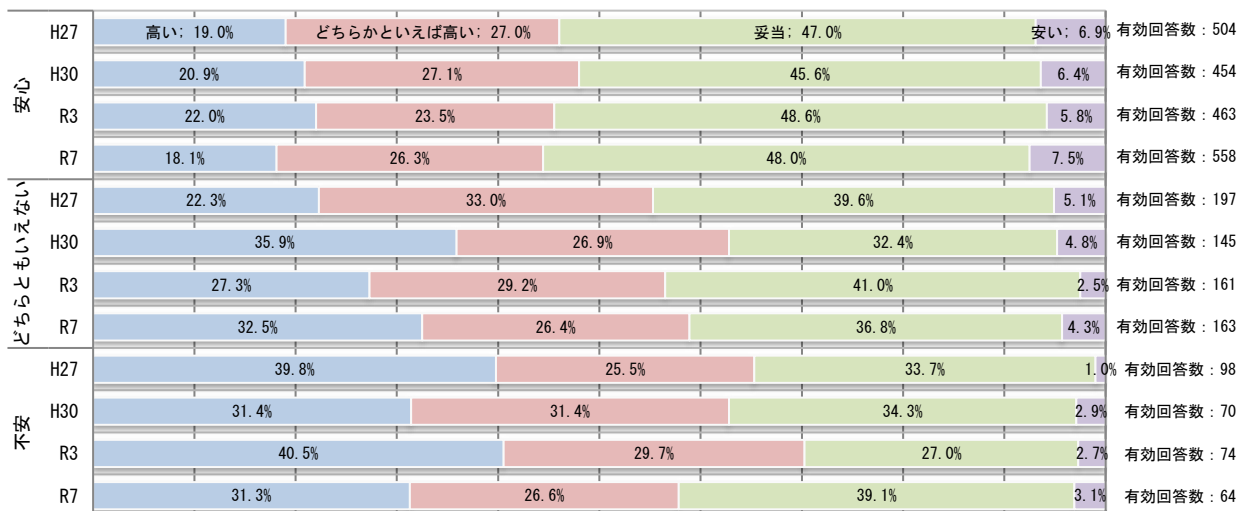
問 11 と問 6 の回答をクロス集計したものを下図に示す。



前回調査等と比較すると、大きな傾向変化は見られないが、「安心」と感じる回答者は、「そのまま」飲用し、「不安」と感じる回答者は、「浄水器」の設置や「ペットボトル」を購入し飲用する傾向が見られる。

e) 問 9（水道料金）とのクロス集計

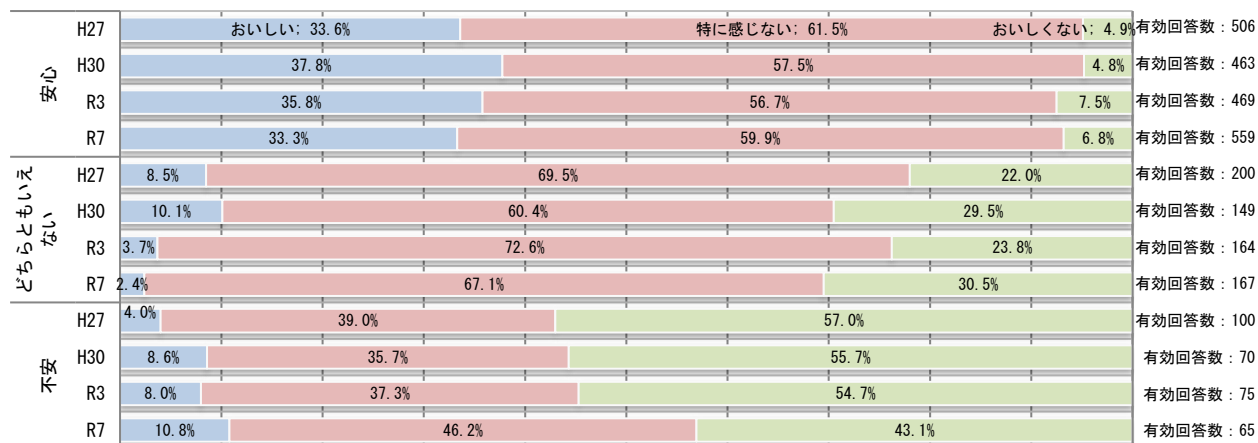
問 11 と問 9 の回答をクロス集計したものを下図に示す。



前回調査等と比較すると、大きな傾向変化は見られない。水道料金が他の公共料金と比べ「妥当」と感じる回答者は、「高い」、「どちらかといえば高い」と感じる回答者より割合が多い。

f) 問 13（水道水の味）とのクロス集計

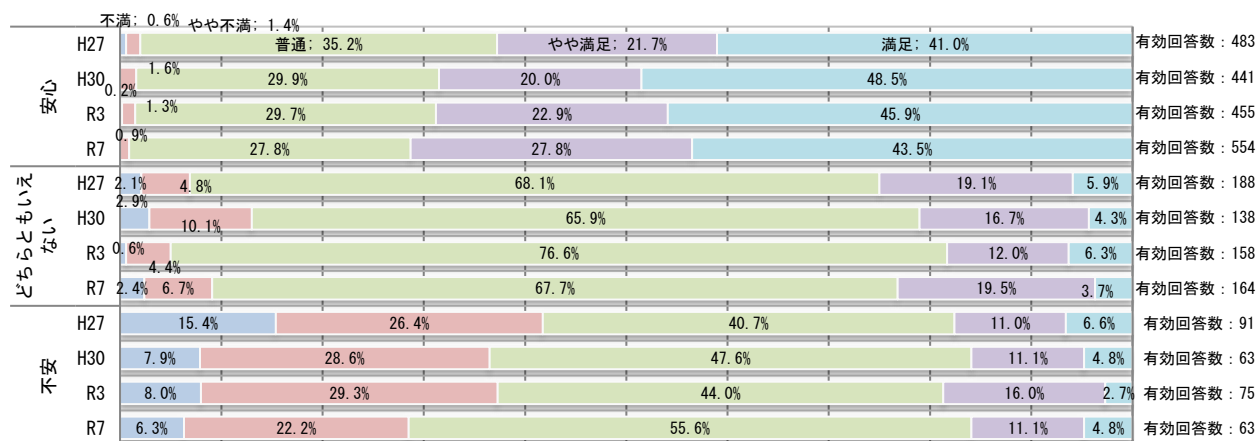
問 11 と問 13 の回答をクロス集計したものを下図に示す。



前回調査等と比較すると、大きな傾向変化は見られない。「安心」と感じる回答者は、「おいしい」と感じ、「不安」と感じる回答者は、「おいしくない」と感じている。水質の安心度合いと味の感じ方には相関関係が見られる。

g) 問 24-1（安全でおいしい水の供給についての満足度）とのクロス集計

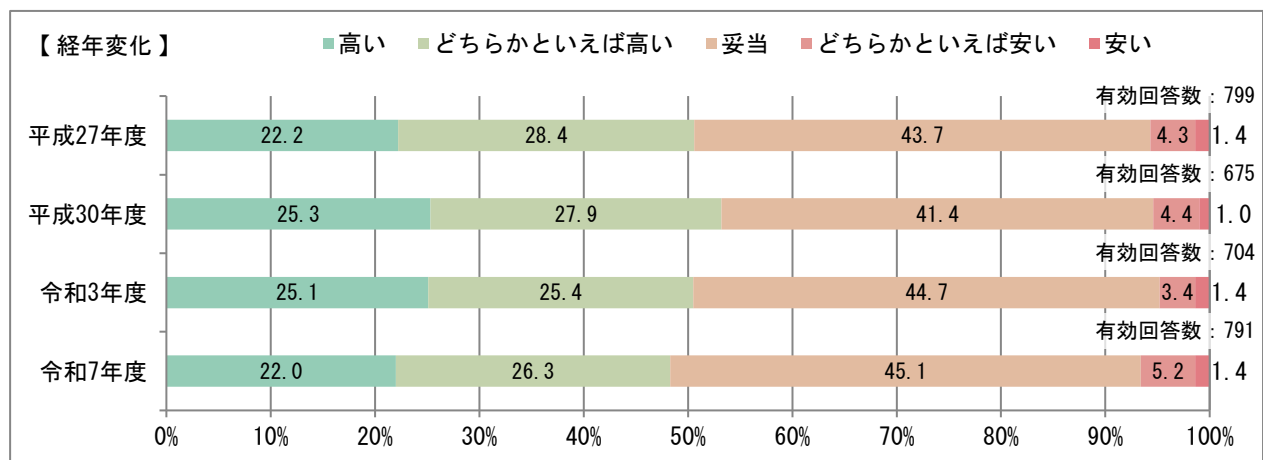
問 11 と問 24-1 の回答をクロス集計したものを下図に示す。



前回調査等と比較すると、「安心」と感じる回答者が「満足」又は「やや満足」を選択しており、満足度に上昇傾向が見られる。また、「どちらともいえない」と感じている回答者の大半が「普通」を選択している。「安心」と感じる回答者は、満足度が高く、「不安」と感じる回答者は満足度が低い傾向が見られる。

3.4.2 水道料金についての質問とのクロス集計

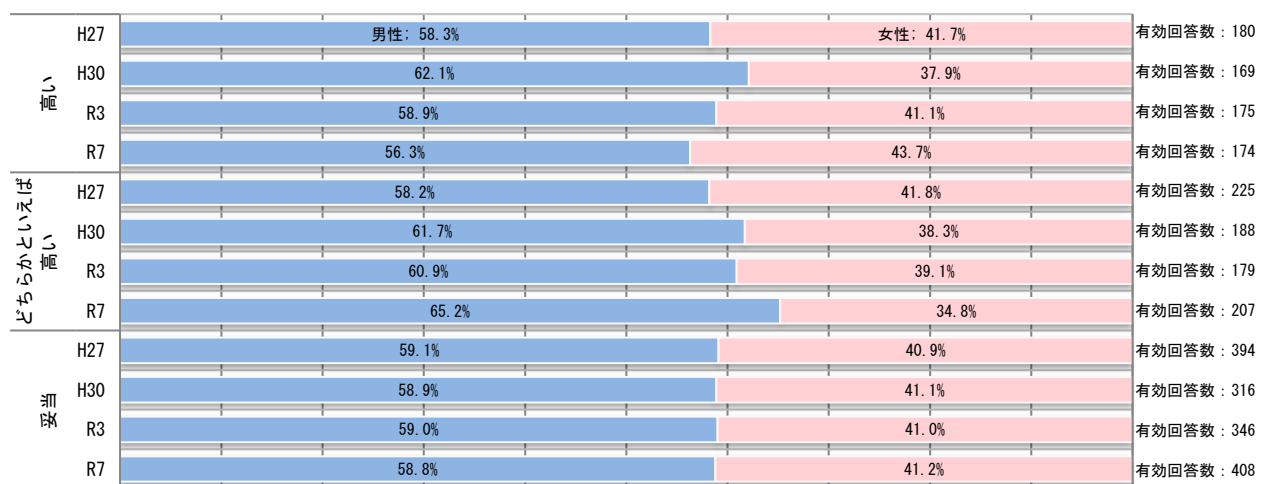
問9 水道料金は、他の公共料金と比べてどう思うか



以下、クロス集計上は、「妥当」「どちらかといえば安い」「安い」をまとめて“妥当”とした。

a) 問1（性別）とのクロス集計

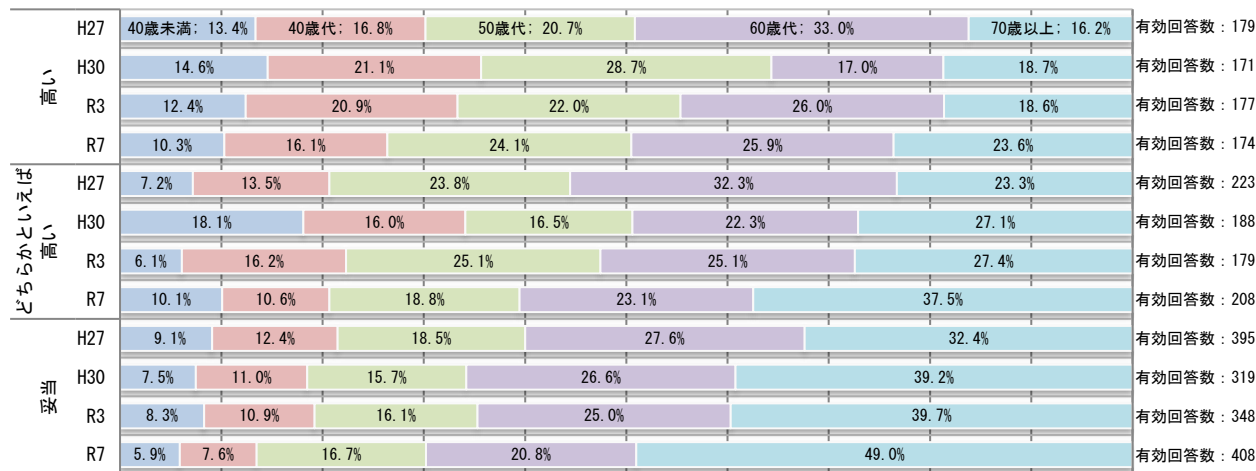
問9と問1の回答をクロス集計したものを下図に示す。



前回調査等と比較すると、大きな傾向変化は見られない。いずれの項目も男女比率6:4となっている。

b) 問 2 (年齢) とのクロス集計

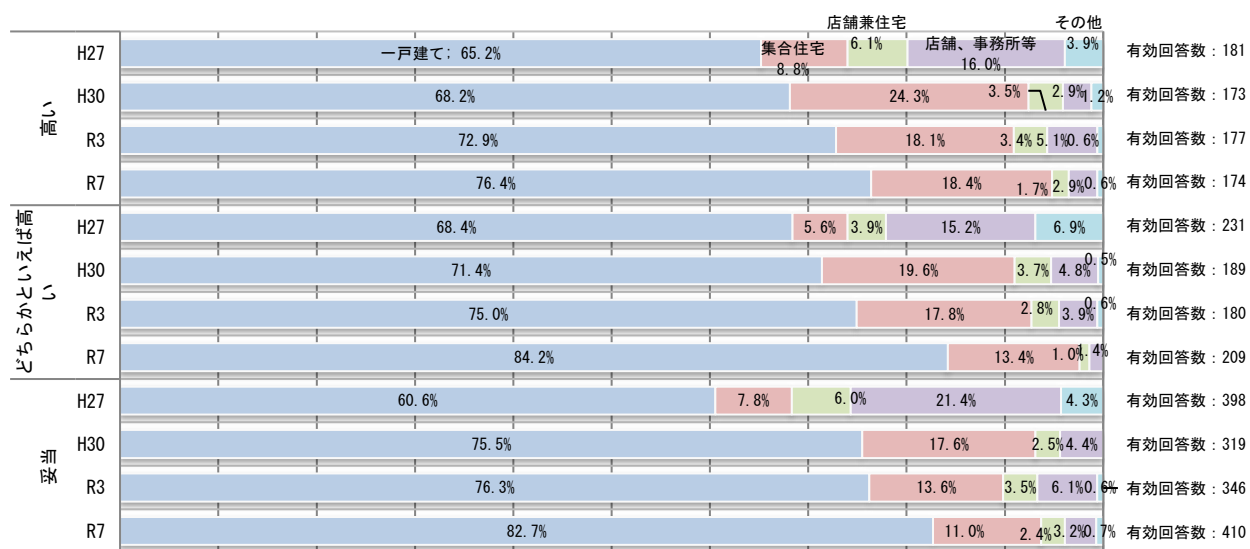
問 9 と問 2 (年齢) の回答をクロス集計したものを下図に示す。



前回調査等と比較すると、大きな傾向変化は見られない。回答者の年齢が上がるにつれ、「高い」より「妥当」であると回答する傾向がある。

c) 問 4 (使用場所) とのクロス集計

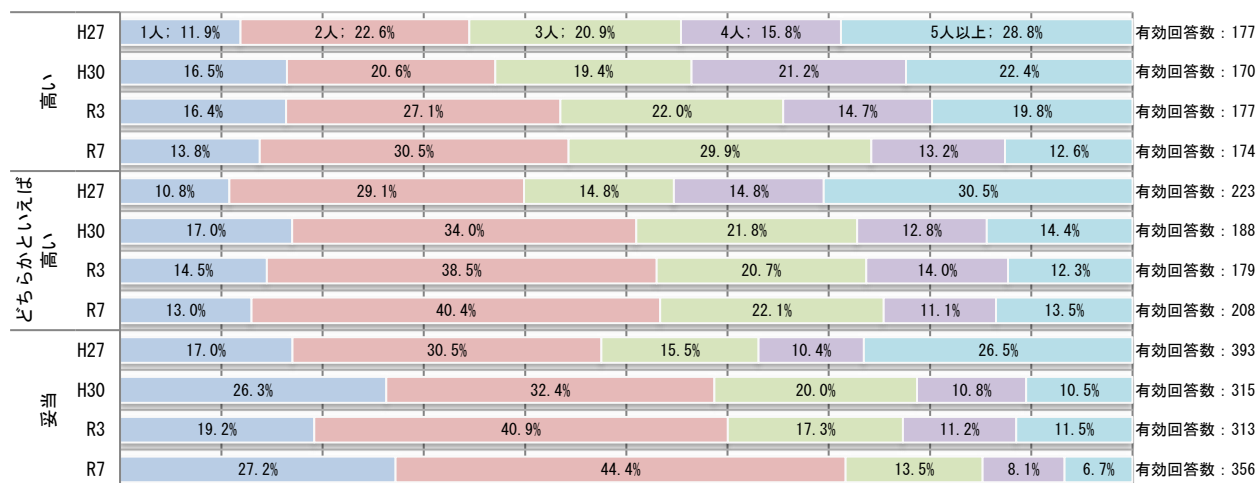
問 9 と問 4 (使用場所) の回答をクロス集計したものを下図に示す。



前回調査等と比較すると、「一戸建て」に増加傾向が見られる。水道料金のイメージには特に有意な構成率の変化は見られなかった。

d) 問 5（利用人数）とのクロス集計

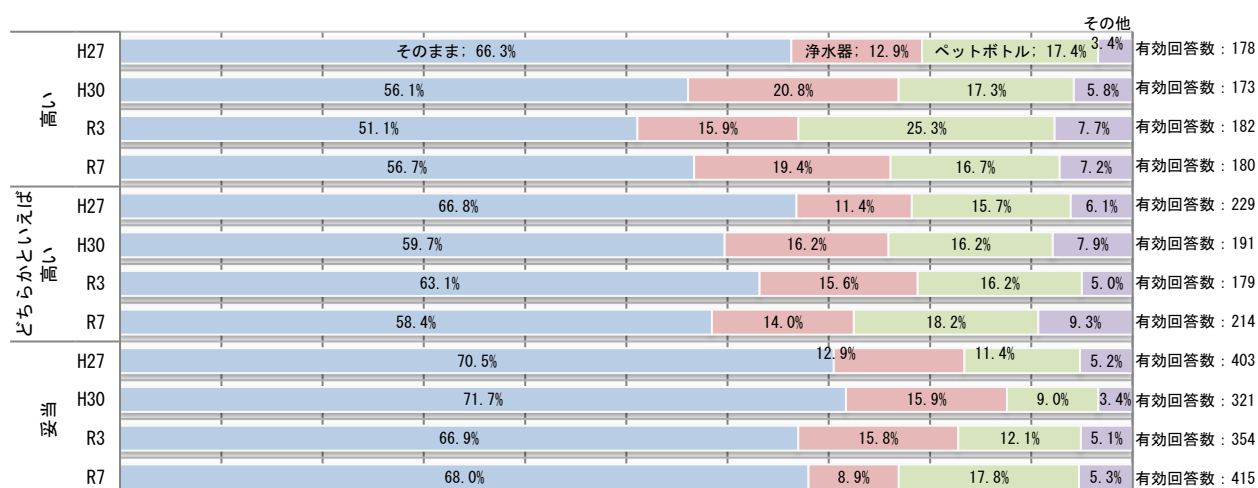
問 9 と問 5（利用人数）の回答をクロス集計したものを下図に示す。



前回調査等と比較すると、利用人数が2人以下で、料金を「妥当」と考えている回答者が増えている傾向が見られる。利用人数が多いと、「高い」と感じる回答者が多い。

e) 問 6（飲用水）とのクロス集計

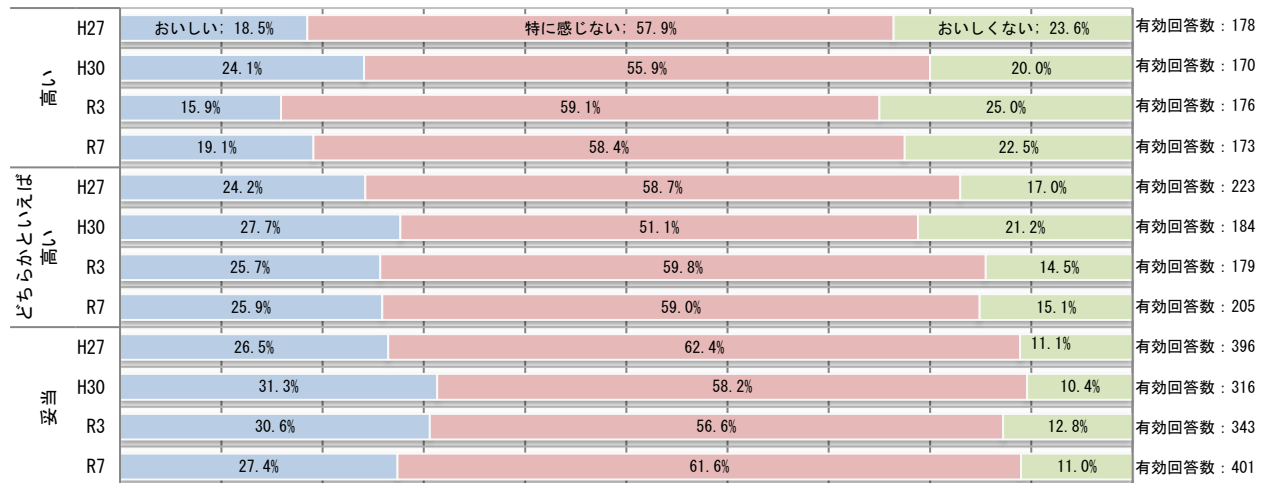
問 9 と問 6（飲用水）の回答をクロス集計したものを下図に示す。



前回調査等と比較すると、大きな傾向変化は見られない。「高い」と感じる回答者ほど「そのまま」飲用するのではなく、「浄水器」の設置や「ペットボトル」の購入で飲用している傾向が見られる。

f) 問 13（水道水の味）の回答をクロス集計

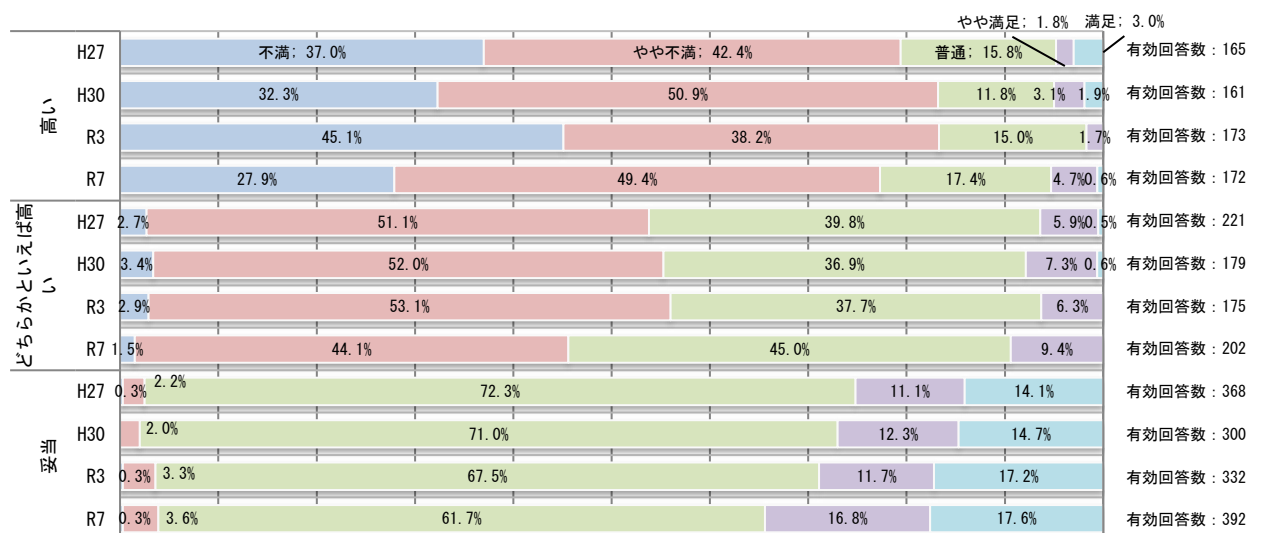
問 9 と問 13（水道水の味）の回答をクロス集計したものを下図に示す。



前回調査等と比較すると、大きな傾向変化は見られない。「高い」と感じる回答者は「おいしくない」と感じ、「妥当」と感じる回答者は「おいしい」と感じる傾向が見られる。

g) 問 24-4（水道料金についての満足度）とのクロス集計

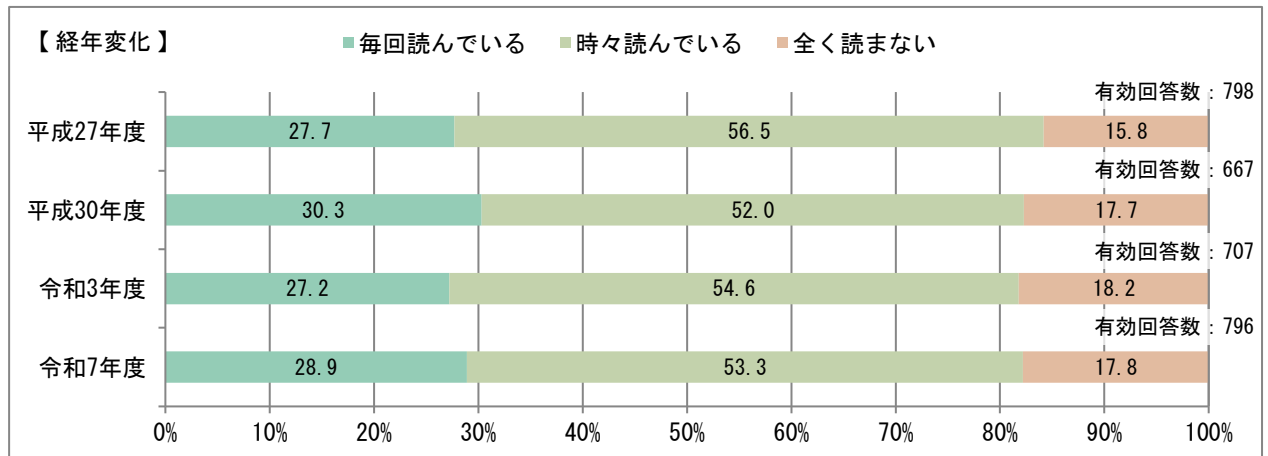
問 9 と問 24-4（水道料金についての満足度）の回答をクロス集計したものを下図に示す。



前回調査等と比較すると、大きな傾向変化は見られない。「高い」と感じる回答者ほど「不満」や「やや不満」が高くなり、満足度が低い傾向が見られる。

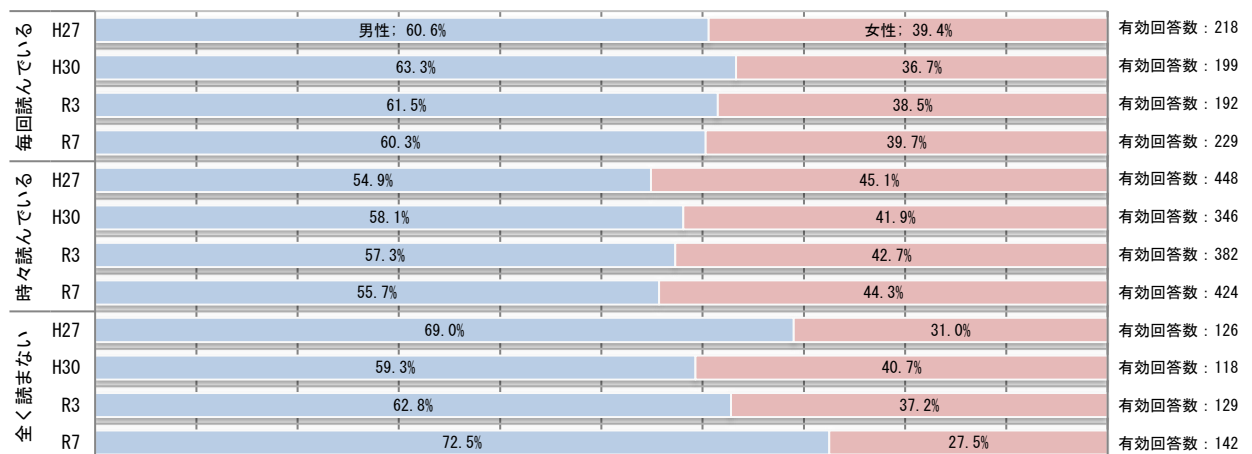
3.4.3 広報紙を読む頻度とのクロス集計

問 17 広報紙を読んだことがあるか



a) 問 1 (性別) とのクロス集計

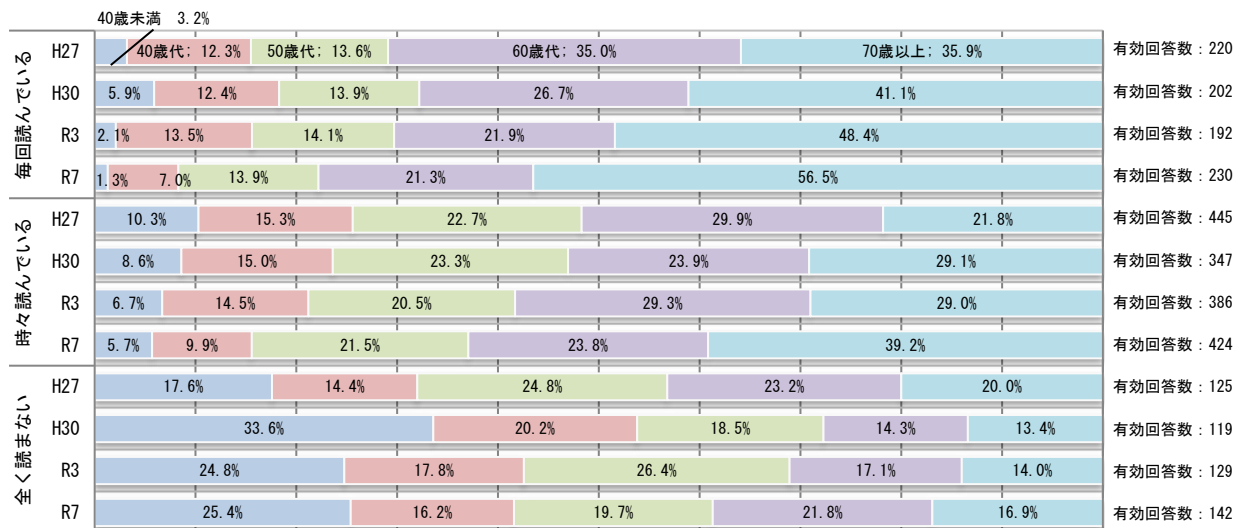
問 17 と問 1 の回答をクロス集計したものを下図に示す。



前回調査等と比較すると、大きな傾向変化は見られない。「毎回読んでいる」又は「時々読んでいる」の男女比率が 6 : 4 に対して、「全く読まない」の男女比率は 7 : 3 となっている。

b) 問 2 (年齢) とのクロス集計

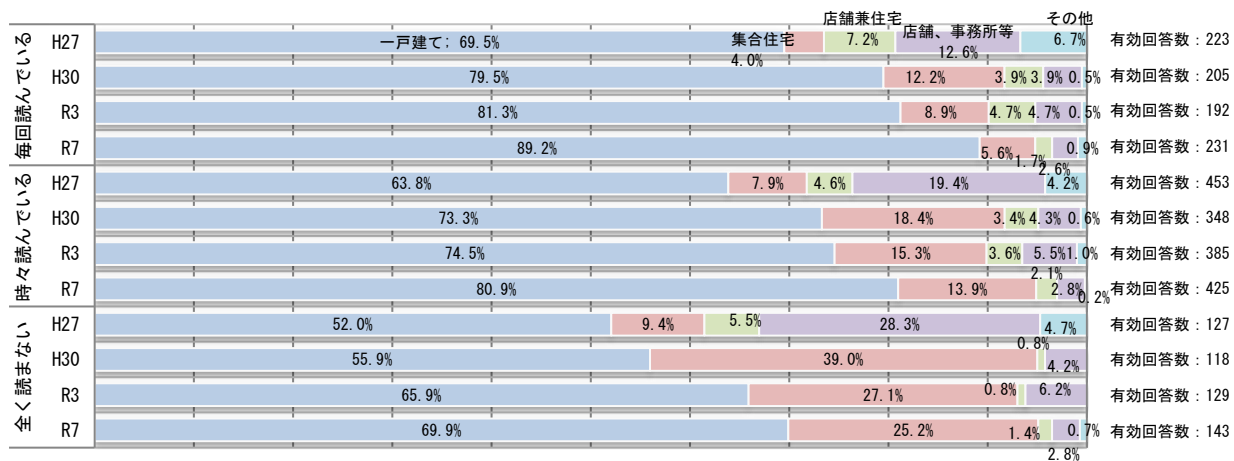
問 17 と問 2 の回答をクロス集計したものを下図に示す。



前回調査等と比較すると、大きな傾向変化は見られない。回答者の年齢が上がるにつれ、広報紙を読む頻度が上がり、「毎回読んでいる」割合が高くなる。

c) 問 4 (使用場所) とのクロス集計

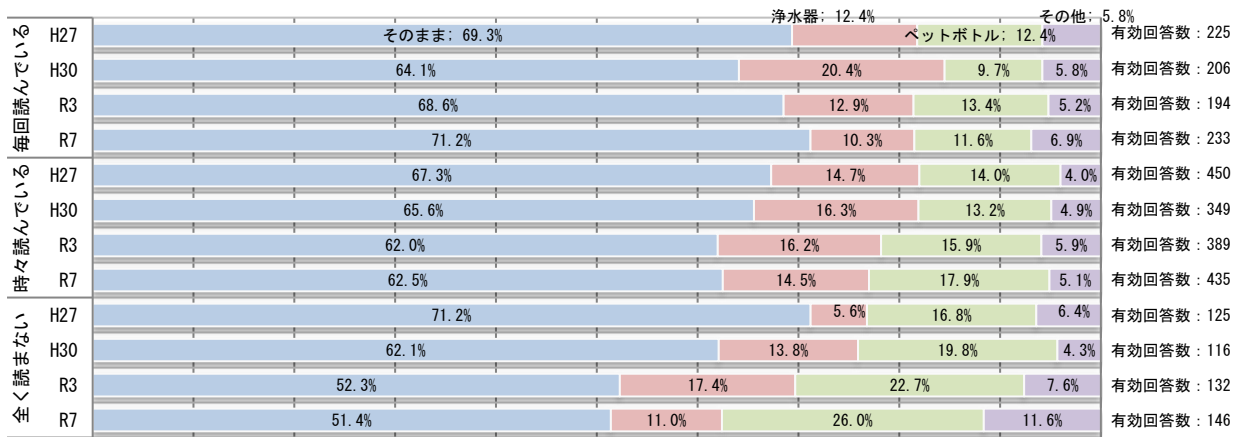
問 17 と問 4 の回答をクロス集計したものを下図に示す。



前回調査等と比較すると、「毎回読んでいる」、「時々読んでいる」、「全く読まない」全ての項目で「一戸建て」に増加傾向が見られる。

d) 問 6（飲用水）とのクロス集計

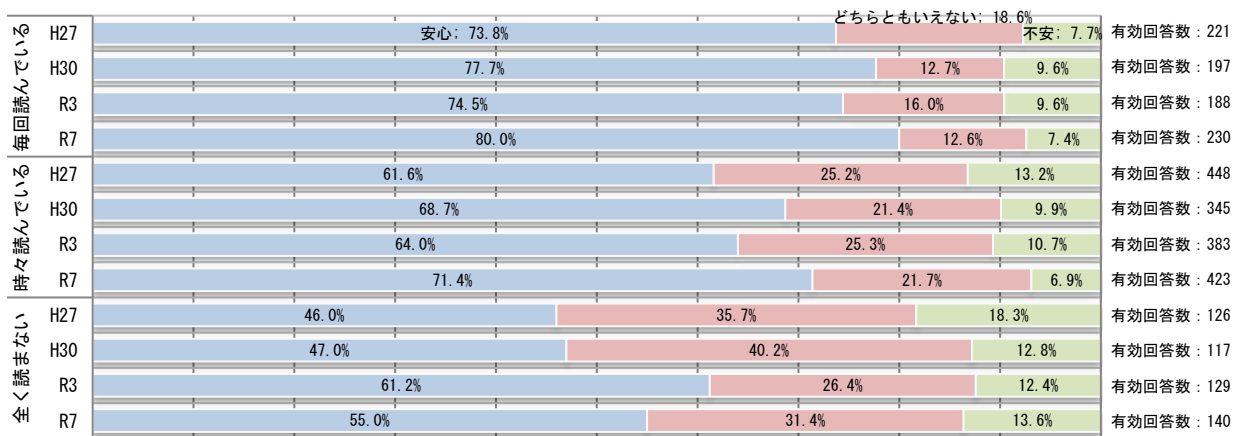
問 17 と問 6 の回答をクロス集計したものを下図に示す。



前回調査等と比較すると、「全く読まない」人ほど、「浄水器」の設置や「ペットボトル」の購入で飲用している傾向が見られ、「毎回読んでいます」人ほど、そのまま飲用している傾向がある。

e) 問 11（水道水の水質）とのクロス集計

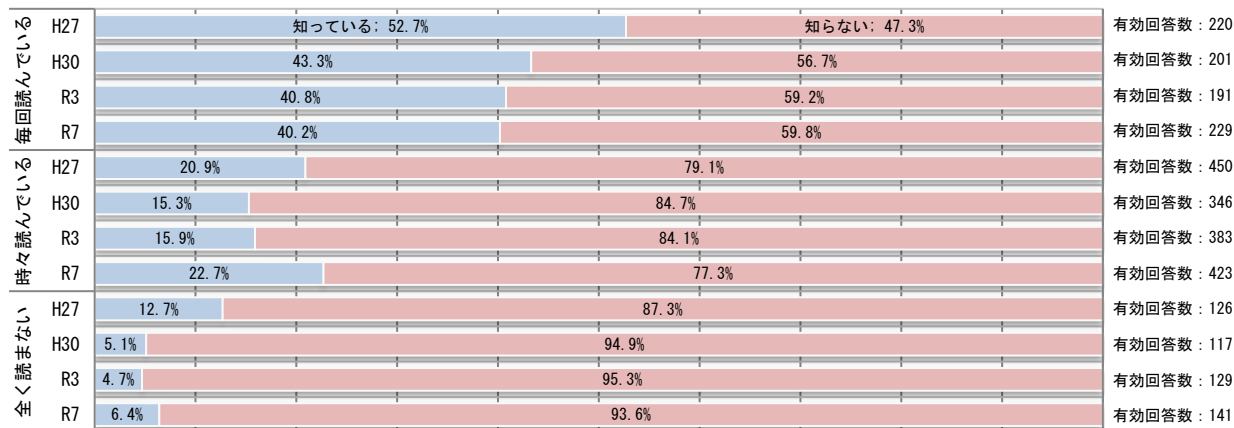
問 17 と問 11 の回答をクロス集計したものを下図に示す。



前回調査等と比較すると、「毎回読んでいます」人ほど「安心」と感じる傾向がある。

f) 問 15（給水所予定場所）とのクロス集計

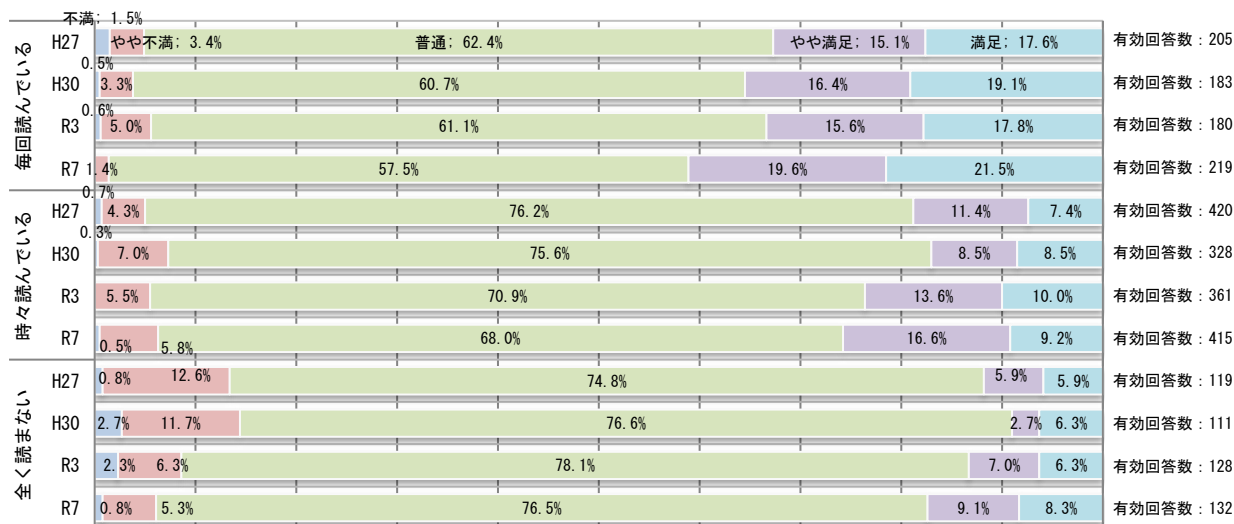
問 17 と問 15 の回答をクロス集計したものを下図に示す。



前回調査等と比較すると、全体的に「知らない」人の割合が高い傾向が見られる。広報紙を読む頻度が高いほど、給水所設置予定場所を「知っている」割合が高い。

g) 問 24-6（水道に関する情報提供）とのクロス集計

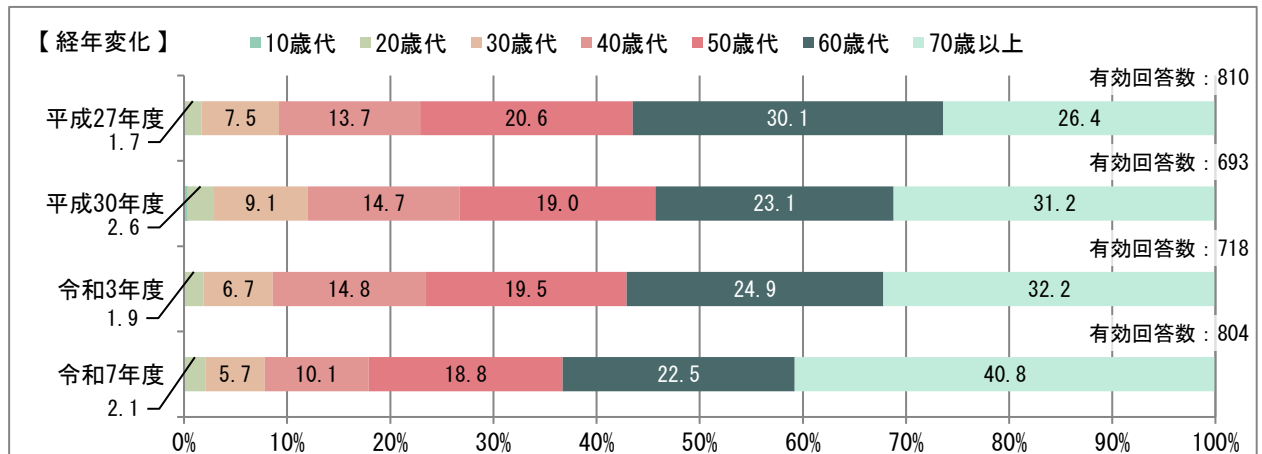
問 17 と問 24-6 の回答をクロス集計したものを下図に示す。



前回調査等と比較すると、情報提供に対して、いずれの項目も「やや満足」や「満足」の選択に増加傾向が見られる。

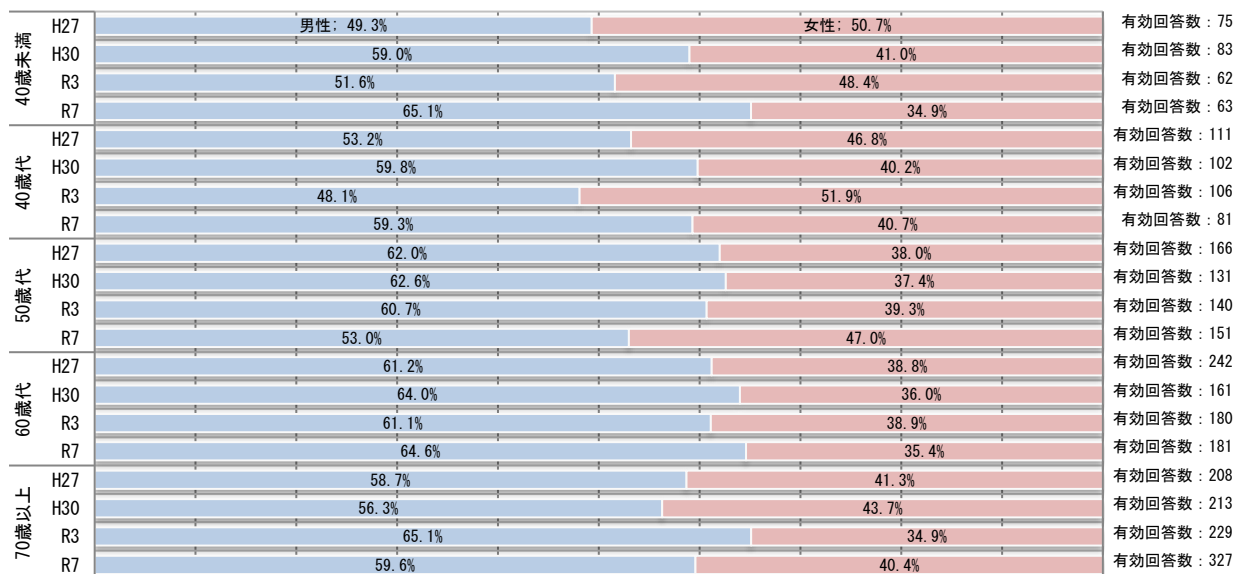
3.4.4 年齢とのクロス集計

問2 あなたの年齢は



a) 問1（性別）とのクロス集計

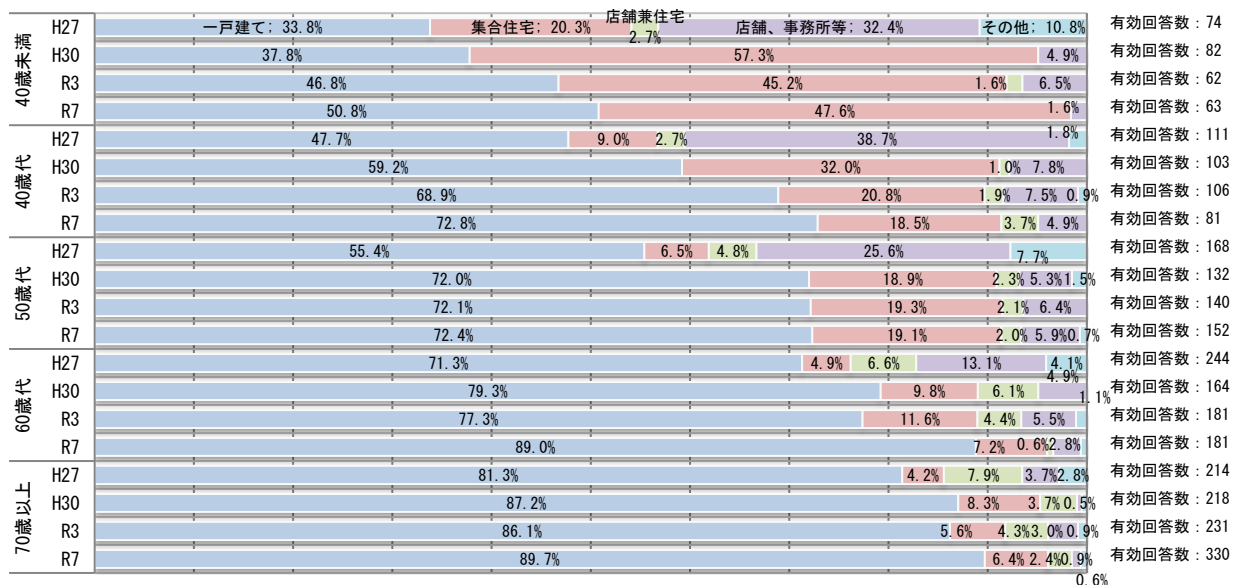
問2と問1の回答をクロス集計したものを下図に示す。



前回調査等と比較すると、大きな傾向変化は見られない。いずれの項目も男女比率はおおよそ6：4となっている。

b) 問 4 (使用場所) とのクロス集計

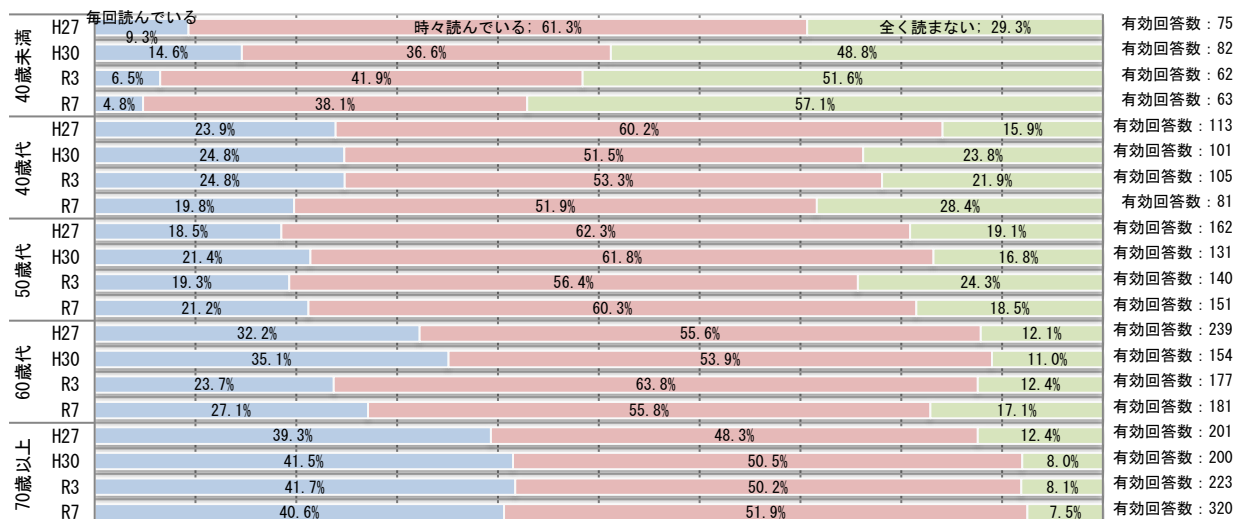
問 2 と問 4 の回答をクロス集計したものを下図に示す。



前回調査等と比較すると、大きな傾向変化は見られない。回答者の年齢が上がるにつれ、「一戸建て」が増え、「集合住宅」が減少している。

c) 問 17 (広報紙) とのクロス集計

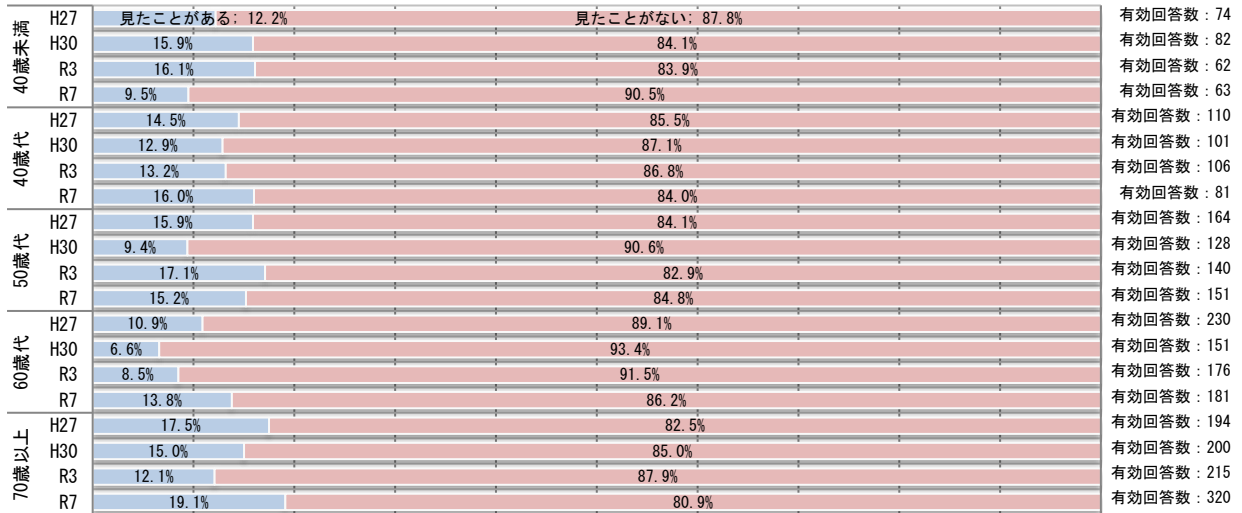
問 2 と問 17 の回答をクロス集計したものを下図に示す。



前回調査等と比較すると、大きな傾向変化は見られない。回答者の年齢が上がるにつれ、広報紙を読む頻度が上がる傾向が見られる。

d) 問 18 (ホームページ) とのクロス集計

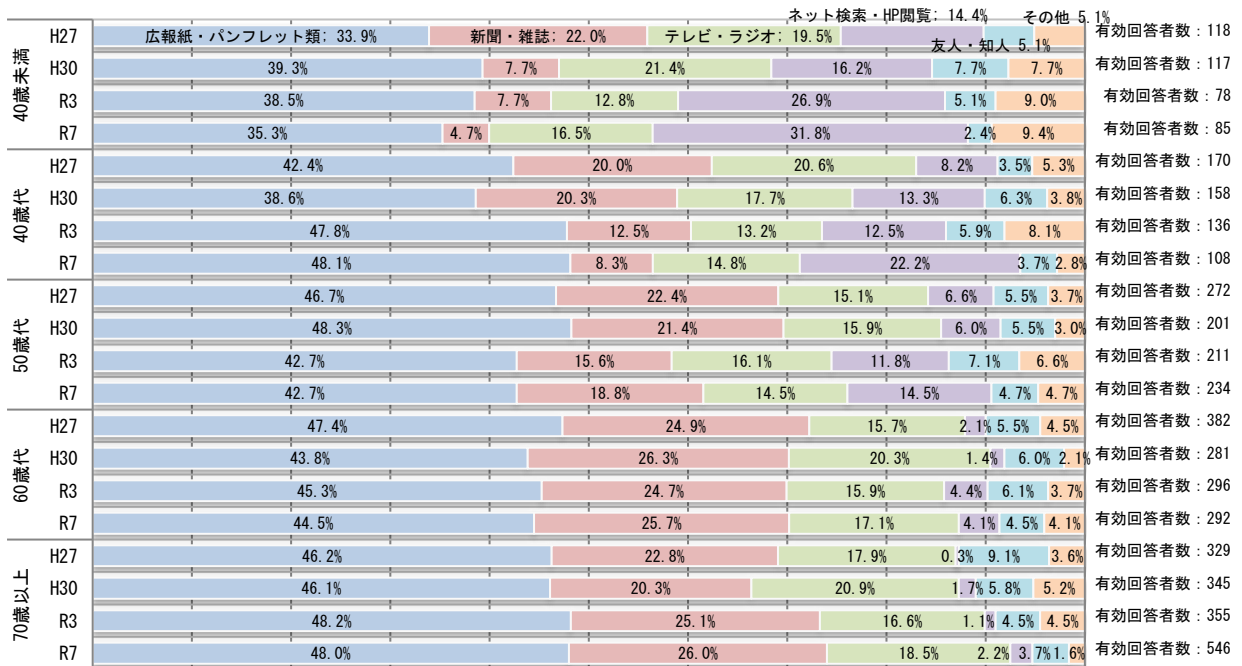
問 2 と問 18 の回答をクロス集計したものを下図に示す。



前回調査等と比較すると、「70歳以上」や「60歳以上」で「見たことがある」に増加傾向、「40歳未満」で「見たことがない」に増加傾向が見られる。

e) 問 23 (情報入手手段) とのクロス集計

問 2 と問 23 の回答をクロス集計したものを下図に示す。



前回調査等と比較すると、大きな傾向変化は見られない。「広報紙・パンフレット」や「新聞・雑誌」は年齢が下がるにつれ低くなっている。

3.5 集計にあたって

下記に示す条件で有効、無効の判定を行い、有効回答のみ集計した。

問	判定条件	有効	無効	無回答
問 1		803	0	3
問 2		804	0	2
問 3		804	0	2
問 4	複数選択の回答者を無効	801	3	2
問 5	複数選択の回答者を無効	803	1	2
問 6	複数選択の回答者を無効	783	20	3
問 7		795	0	11
問 8		795	0	11
問 9		791	0	15
問 10	複数選択の回答者を無効	360	11	11
問 11		798	0	8
問 12		63	0	3
問 13		793	0	13
問 14		796	0	10
問 15		798	0	8
問 16		790	0	16
問 17		796	0	10
問 18		796	0	10
問 19		792	0	14
問 20		795	0	11
問 21		120	0	35
問 22		786	0	20
問 23		786	0	20
問 24-1		786	0	20
問 24-2	複数選択の回答者を無効	777	2	27
問 24-3	複数選択の回答者を無効	757	1	48
問 24-4	複数選択の回答者を無効	774	2	30
問 24-5		773	0	33
問 24-6		773	0	33
問 24-7		779	0	27
問 25	条件選択不適の回答者を無効	723	56	27

4 アンケート結果のまとめと考察

4.1 アンケート結果のまとめ

4.1.1 記入者に関する質問

記入者に関するアンケートを集計した結果、性別では男女比約 6 : 4 一定で推移している。年齢は「70 歳以上」が最も多く、次いで「60 歳代」が多い結果となった。特に、「70 歳以上」で増加傾向が見られた。

4.1.2 水道の使用状況に関する質問

水道の使用状況に関する質問では、「八戸市」の回答が最も多く 73.7%であった。使用場所は「一戸建て」が最も多く 81.9%、利用人数は「2 人」が最も多く 40.5%であった。なお、「一戸建て」や利用人数「2 人」は増加傾向が見られた。

4.1.3 水道の利用に関する質問

水道の利用に関する質問では、水の飲み方で蛇口の水を「そのまま」が最も多く 64.0%であったが、減少傾向が見られた。節水意識は、「蛇口のこまめな開閉」が最も多く 74.3%で、「節水タイプ機器使用」で増加傾向が見られた。

4.1.4 水道料金に関する質問

水道料金に関する質問では、使用水量のお知らせを見ているかは、「毎回必ず見ている」が 64.4%であった。料金が安いかわいいは、「妥当」が 45.1%と最も多かったが、「高い」「どちらかといえば高い」の合計が初めて過半数を割る結果となった。高い理由としては、「他の事業者より高い」が最も多く 33.8%であったが前回調査から減少し、代わりに「他の公共料金より高い」や「2 ヶ月毎の支払い」が増加した。

4.1.5 水道の水質に関する質問

水道の水質に関する質問では、「安心」が最も多く 70.8%であった。不安だと感じる理由は、「水道管の管理に不安」が最も多く 46.0%、次いで「薬品の使用」が 39.7%となった。特に「水道管の管理に不安」で大幅な増加傾向が見られた。また、水道水の味は、「特に感じない」が最も多く 60.2%であった。

4.1.6 災害の備えに関する質問

災害の備えに関する質問では、積極的な耐震化工事により地震に強い水道管の割合が全国的にも高い水準にあることを知っているかは、「知らない」が 60.3%で、前回調査から 2.1%減少した。応急給水を行う「給水所」の設置予定場所は「知らない」が 75.1%であり、減少傾向が見られるが依然高い数値となっている。また、災害時の水の備えは、「ペットボトル水の備蓄」が最も多く 47.0%、次いで「特に何もしていない」が 34.6%となった。

4.1.7 水道の広報活動に関する質問

水道の広報活動に関する質問では、広報紙を「時々読んでいる」が最も多く 53.3%、ホームページを「見たことがない」が多く 83.9%、企業団公式 X を「見たことがない」も多く 96.7%であった。ボトルドウォーター八戸水物語を「見たことがある」は少なく 15.1%であったが、そのうち市や町が主催するイベント等に提供していることを知っているのは 57.6%だった。

次に、特に知りたい情報があるかの間に対して、「水質や水源情報」が最も多く 49.5%、次いで「災害対策」が 40.7%となり、前回調査から大幅に増加した。情報の入手手段は、「広報紙・パンフレット類」が最も多く 73.0%であった。「ネット検索・HP 閲覧」に増加傾向が見られた。

4.1.8 水道事業全般に関する質問

水道事業全般に関する質問では、不満から満足まで 5 段階で評価付けを行ったところ、最も多い回答は下記のとおりであった。なお、「不満・やや不満」、「普通」、「やや満足・満足」の 3 段階集計とし整理を行った。特に、(3) 災害に強い水道施設づくりでは、前回調査「普通」から「やや満足・満足」に変化があり、増加傾向が見られた。

(1) 安全でおいしい水の供給について

不満・やや不満：4.8%，普通：38.6%，やや満足・満足：56.6%

(2) 水量・水圧など安定した水の供給について

不満・やや不満：3.3%，普通：33.8%，やや満足・満足：62.9%

(3) 災害に強い水道施設づくりについて

不満・やや不満：2.7%，普通：48.4%，やや満足・満足：48.9%

(4) 水道料金について

不満・やや不満：31.2%，普通：47.9%，やや満足・満足：20.9%

(5) 水道職員の対応について

不満・やや不満：2.2%，普通：61.6%，やや満足・満足：36.2%

(6) 水道に関する情報提供について

不満・やや不満：4.8%，普通：66.4%，やや満足・満足：28.8%

(7) 水道サービス全般について

不満・やや不満：3.9%，普通：59.5%，やや満足・満足：36.6%

今後の水道事業に関して重要である項目として、「安全でおいしい水の供給」が最も多く 90.4%、次いで「老朽管の更新」75.7%、「地震・災害に強い水道」67.8%と続いた。特に、「老朽管の更新」で大幅な増加傾向が見られた。

4.1.9 水道水の水質に関する質問とのクロス集計

「安心」と感じる回答者は、水道水を「そのまま」飲用し、「おいしい」と感じ、水道料金が他の公共料金と比べて「妥当」と判断する傾向が見られた。

4.1.10 水道料金についての質問とのクロス集計

「高い」を選択した回答者ほど「おいしくない」と感じ、「そのまま」飲用するのではなく、「浄水器」の設置や「ペットボトル」の購入で飲用している。利用人数が少ないほど、料金を「妥当」と考える傾向が見られた。また、「高い」を選択した回答者ほど、料金に対する満足度で「不満」や「やや不満」の割合が高くなっている。

4.1.11 広報紙を読む頻度とのクロス集計

広報紙を読む頻度が高いほど、年齢が上がり、水質について「安心」、災害時の給水所設置予定場所を「知っている」割合が高く、水道に関する情報の満足度も高い。

4.1.12 年齢とのクロス集計

年齢が上がるほど、広報紙を「毎回読んでいる」が、ホームページは年代に関係なく一定の割合しか閲覧していない。「ネット検索・HP閲覧」は、年齢が上がるにつれ低くなり、逆に「広報紙・パンフレット」や「新聞・雑誌」は年齢が下がるにつれ低くなっている。

4.2 総括

今回のアンケート調査期間が、令和7年12月8日に発生した青森県東方沖の地震直後であったため、「地震・災害」に関連した設問に高い関心が寄せられた結果となった。

また、水道管の破損事故によるニュースや物価上昇等の影響によって、住民意識に少し変化が生じていることが見受けられた。

4.3 今後の課題

アンケート調査は、同一設問で定期的かつ継続的に行うことで住民意識の傾向や変化を把握することができる。

引き続き、一定期間（4年毎）で継続的にアンケート調査を実施し、住民ニーズを踏まえた上で、水道事業の経営や施策の方向性を定める一助とすることが望ましいと考えられる。

参考資料 1 : アンケート依頼文

水道事業に関するアンケート調査へのご協力のお願い

日頃より、水道事業へのご理解、ご協力をいただき、ありがとうございます。

当企業団では、水道使用者の水道事業に関する認識や関心、満足度などを調査し、今後の事業運営に生かすため、『水道事業に関するアンケート調査』を継続的に行っています。

本調査は、圏域内で水道をお使いの方から無作為で抽出した 1,500 名の方をお願いしています。お答えいただいた内容は、すべて統計的に処理し、プライバシーの保護はもとより、他の目的に利用することは一切ございません。ご多用中とは存じますが、ご協力のほど、よろしくお願い申し上げます。

なお、本調査の回答期限は、令和 7 年 12 月 26 日（金）としています。また、回答の重複を避けるため、①調査票による回答と ②WEB フォームによる回答 どちらか一方のみで
ご回答ください。

令和 7 年 12 月
八戸圏域水道企業団
企業長 熊谷 雄一

①調査票による回答

1. 主に水道を利用されている方または料金をお支払いの方がご記入ください。
2. ご記入には、濃い鉛筆かボールペンなどをお使いください。
3. ご回答は、調査票に○をつける等、直接ご記入ください。
4. 質問には、回答をひとつだけ選ぶものと、複数選ぶものがあります。
特に指定がない場合は、ひとつだけお選びください。
5. 同封の返信用封筒（切手不要）に封入し、ポストへの投函をお願いします。

②WEB フォームによる回答

1. 下記の URL または右に示す二次元コードから、PC・スマートフォンなどでアクセスしてご回答ください。
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfBkXz-zZuLnep8i3K1dgBNa8dANfnaJQPcp7DcPB0dJU0qJQ/viewform>
2. 質問には、回答をひとつだけ選ぶものと、複数選ぶものがあります。
特に指定がない場合は、ひとつだけお選びください。



《 アンケートに関するお問合せ先 》

八戸圏域水道企業団 総務課広報文書グループ

〒039-1112 八戸市南白山台一丁目 11 番 1 号

TEL : 0178-70-7022

参考資料 2 : アンケート調査項目

【記入者に関する質問】

問1 あなたの性別は

- 1 男性 2 女性

問2 あなたの年齢は

- 1 10歳代 2 20歳代 3 30歳代 4 40歳代
5 50歳代 6 60歳代 7 70歳以上

【水道の使用状況に関する質問】

問3 水道を使用されている地域（調査の対象となっている宛先）は、どちらですか。

- 1 八戸市 2 三戸町 3 五戸町 4 階上町
5 南部町 6 六戸町 7 おいらせ町

問4 水道の使用場所は、次のうちどれにあてはまりますか。

- 1 一戸建て住宅
2 アパート・マンションなどの集合住宅
3 店舗兼住宅
4 店舗、事務所、工場
5 その他

問5 現在、水道を利用している人数は何人ですか。
同居しているご家族または従業員数をお選び下さい。

- 1 1人 2 2人 3 3人 4 4人
5 5人 6 6人 7 7人以上

【水道の利用に関する質問】

問6 あなたが水を飲む場合は、主にどのようにしていますか。次の中から一つお選びください。

- 1 水道水をそのまま飲んでいる
2 浄水器を通して飲んでいる
3 ペットボトル等を購入して飲んでいる
4 その他

問7 あなたは節水についてどのような意識をお持ちですか。あなたまたはあなたの周りで普段から心がけていることをお選び下さい。(複数回答可)

- 1 蛇口をこまめに開閉し、節水に努めている
- 2 風呂の残り水を、洗濯などに利用している
- 3 洗濯機や食器洗い機など、節水タイプのものを購入している
- 4 水の流出量を調節する節水器具を使用している
- 5 特に意識していない
- 6 その他

【水道料金に関する質問】

問8 メーター検針の際の検針票「水道使用水量のお知らせ」をご覧になっていますか。

- 1 毎回必ず見ている
- 2 時々見ている
- 3 ほとんど見ていない
- 4 全く見ていない

問9 お支払いいただいている水道料金は、他の公共料金（電気・ガス・電話料金など）と比べてどのように思いますか。

- 1 高いと思う
- 2 どちらかといえば高いと思う
- 3 妥当だと思う
- 4 どちらかといえば安いと思う
- 5 安いと思う

問10 問9で「1 高いと思う」「2 どちらかといえば高いと思う」とお答えした方におたずねします。あなたが、高いと思う理由は何ですか。次の中から一つお選びください。

- 1 他の公共料金と比べて高いから
- 2 他の水道事業体の水道料金と比べて高いから
- 3 2ヵ月毎の支払いだから
- 4 下水道使用料と合わせて支払うから
- 5 その他（その理由を具体的にご記入ください。）

[]

【水道の水質に関する質問】

問1 1 あなたは、水道水の水質についてどう感じていますか。

- 1 安心である
- 2 不安である
- 3 どちらともいえない

問1 2 問1 1で「2 不安である」とお答えした方におたずねします。
あなたが、不安だと感じる理由はなんですか。(複数回答可)

- 1 水道水の原水（河川水、地下水など）の汚れが気になるから
- 2 水道水をつくる過程で、様々な薬品を使用しているから
- 3 現在の浄水処理方法では、不十分だと感じるから
- 4 水道管の管理に不安があるから
- 5 その他（その理由を具体的にご記入ください。）

[]

問1 3 あなたは、水道水の味についてどう感じていますか。

- 1 おいしい
- 2 おいしくない
- 3 特に感じない

【災害の備えに関する質問】

問1 4 企業団では、水道施設（水道管や配水池、浄水場など）の耐震化工事を積極的に行っており、地震に強い水道管の割合は全国的にも高い水準にあります。このことをご存じですか。

- 1 知っている
- 2 知らない

問1 5 企業団では、地震などの災害時に応急給水を行うため、構成市町との協議により、あらかじめ「給水所」の設置予定場所を定めています。このことをご存じですか。

- 1 知っている
- 2 知らない

問 1 6 あなたは、地震などの災害時に「水の備え」をしていますか。
(複数回答可)

- 1 水道水をポリタンクなどの容器に貯めている
- 2 ペットボトルの水を買い、備蓄している
- 3 お風呂の残り湯を、捨てずに貯めている
- 4 特に何もしていない
- 5 その他 (具体的にご記入ください。)

[]

【水道の広報活動に関する質問】

問 1 7 企業団では、広報紙「おらほの水」を年 4 回発行し、水道に関する情報や、生活と水に関連した、広報編集員執筆の記事を掲載しています。
あなたは、広報紙「おらほの水」をご覧になったことがありますか。

- 1 毎回読んでいる
- 2 時々読んでいる
- 3 全く読まない

問 1 8 企業団では、水道に関する情報、断水・濁水時等の緊急性の高い情報や指定給水装置工事事業者の連絡先などをホームページに掲載しています。
あなたは、企業団ホームページをご覧になったことがありますか。

- 1 見たことがある
- 2 見たことがない

問 1 9 企業団では、令和 6 年 4 月 1 日から公式 X (旧 Twitter) の運用を開始し、水道に関するさまざまな情報を発信しています。
あなたは、当企業団の公式 X をご覧になったことがありますか。

- 1 見たことがある
- 2 見たことがない

問 2 0 企業団では、非常災害時の飲料水としてボトルドウォーター「八戸水物語」を製造し、構成市町の人口に応じて保管しています。
あなたは、「八戸水物語」をご覧になったことはありますか。

- 1 見たことがある
- 2 見たことがない

【水道事業全般に関する質問】

問 2 4 あなたは、企業団の水道事業について、どのように思いますか。
 それぞれの項目ごとに、「1 不満」～「5 満足」の5段階評価のうち、
 あてはまる評価を1つ選んで○をつけてください。

<項目>	<満足度>				
	不 満	や や 不 満	普 通	や や 満 足	満 足
1. 安全でおいしい水の供給について	1	2	3	4	5
2. 水量・水圧など安定した水の供給について	1	2	3	4	5
3. 災害に強い水道施設づくりについて	1	2	3	4	5
4. お支払いいただいている「水道料金」について	1	2	3	4	5
5. 水道職員の対応（問合せや検針等）について	1	2	3	4	5
6. 水道に関する情報提供について	1	2	3	4	5
7. 水道サービス全般について	1	2	3	4	5

問 2 5 企業団は、これからも皆さまに安心して水道水を使っていただけるよう
 に努力してまいります。
 あなたが、今後の水道事業に関して重要であると思われる項目を、次の中
 から3つ選んでください。

- 1 安全でおいしい水道水の供給
- 2 老朽化した水道管の更新による漏水事故や断水等の防止
- 3 地震や災害に強い水道施設づくり
- 4 できる限り安い料金の設定
- 5 料金支払や問い合わせなどに対する窓口サービスの充実
- 6 インターネットなどを活用した情報提供サービスの充実
- 7 経費の節減など経営の効率化
- 8 環境に配慮した事業経営
- 9 施設見学会やPR活動など利用者に親しみやすい水道づくり

以上で質問は終わりとなります。ご協力ありがとうございました。

令和7年度水道事業に関する住民意識調査の検証結果について

1. 調査の目的

水道使用者の水道事業に対する認識、関心及び満足度等を経年で調査し、分析結果を今後の水道事業に生かすことを目的に実施する。
実施サイクルは平成27年度から令和3年までは3年毎、以降は必要に応じて実施することとし、今回は前回調査より4年ぶりとなる。

2. 調査の実施時期及び回答率の推移

水道使用者1,500世帯を無作為に抽出し調査票を郵送、806（回答率53.7%）の回答があった。

年度	調査票配布時期	回答者数	回収者数		回答率
			郵送	Web	
令和7年度	令和7年12月	1,500	628	178	53.7%
令和3年度	令和4年1月	1,500	632	88	48.0%
平成30年度	平成30年12月	1,500	694		46.3%
平成27年度	平成28年1月	1,501	823		54.8%

3. 本年度のアンケート調査の特徴

- ・令和7年12月8日に発生した青森県東方沖の地震直後にアンケートを実施
- ・前回アンケートから、郵送とWebアンケート（Google formに変更）を併用して実施

4. 分析結果

- ・【問10】水道料金を高いと回答した人の理由は、「他の事業者より高い」が最も多く33.8%であったが前回調査(41.4%)から減少、「他の公共料金より高い」18.8%や「2ヵ月毎の支払い」15.6%は増加している。
- ・【問11】水道水の水質について、「安心」と答えた割合が最も高く70.8%だった。不安だと感じる理由は「水道管の管理に不安」が最も多く46.0%（31.6%から大幅増）、次いで「薬品の使用」が39.7%（51.3%から減少）であった。
- ・【問14】積極的な耐震化工事により地震に強い水道管の割合が全国的にも高い水準にあることを知っているかは、「知らない」が60.3%（2.1%減少）であった。
- ・広報活動に関する質問では、【問18】ホームページを「見たことがない」が83.9%、【問19】企業団公式Xを「見たことがない」が96.7%であった。
- ・【問20】ボトルドウォーター八戸水物語を「見たことがある」は15.1%、【問21】そのうち市や町が主催する防災イベントや、ヴァンラーレ八戸、東北フリーブレイズ等に提供していることを知っているのは57.6%であった。
- ・【問24】水道全般に関する質問で、災害に強い水道施設づくりでは、前回調査「普通」と回答した割合が50.1%から48.4%に減り、「やや満足」と「満足」の合計が47.0%から48.9%に増加した。
- ・【問25】水道事業に関する重要項目として、「安全でおいしい水の供給」の割合が最も高く90.5%（89.4%から微増）、次いで「老朽管の更新」75.7%（65.3%から大幅増）、「地震・災害に強い水道」67.8%（67.6%から微増）となっている。

5. 考察

- ・青森県東方沖の地震直後のアンケートということもあり、全体的に水道事業に対する評価が上がっている。
- ・昨今、全国で発生している上下水道管の破損事故等の影響で、「水道管の管理」や「老朽管の更新」などへの関心が高まっている。
- ・当企業団では、耐震水道管のページを新設、記事を掲載して、水道事業に関する広報活動を強化してきたが、数値としては微増であり、引き続きホームページや企業団公式Xの認知を高めていく必要がある。