

---

上下水道部WEBアンケート  
「災害による断水への意識調査」  
調査結果報告書

---

令和5年12月  
山形市上下水道部

## 目次

1	調査の目的	1
2	実施概要	1
3	調査内容	1
4	回答結果	1
5	本報告書の見方	1
6	調査結果	2
	(1)回答者の情報について	2
	(2)台風や豪雨による断水について	3
	(3)断水に備えたご家庭での備え	3
	(4)拠点給水所について	4
	(5)災害時に利用される広報媒体について	5
	(6)上下水道部の災害対策について	6
	(7)水需要の現状について	6
	(8)これからの上下水道事業について	7
7	回答者への情報提供	10
8	結果のまとめ	10

## 1 調査の目的

市民の皆さまの声を把握するとともに、情報発信の機会の充実とサービス向上のため WEB アンケートを実施しました。

## 2 実施概要

- (1)調査方法 WEBフォームによる回答
- (2)調査対象 山形市民(インターネットの利用が可能な方)
- (3)調査期間 令和5年11月1日(金)から令和5年11月30日(木)

## 3 調査内容

- (1)回答者の情報について
- (2)台風や豪雨による断水について
- (3)断水に備えたご家庭での備え
- (4)拠点給水所について
- (5)災害時に利用される広報媒体について
- (6)上下水道部の災害対策について
- (7)水需要の現状について
- (8)これからの上下水道事業について

## 4 回答結果

- (1)回答数 816件
- (2)WEBアンケート案内ページのアクセス数 3,035件
- (3)回答フォームのアクセス数 1,326件

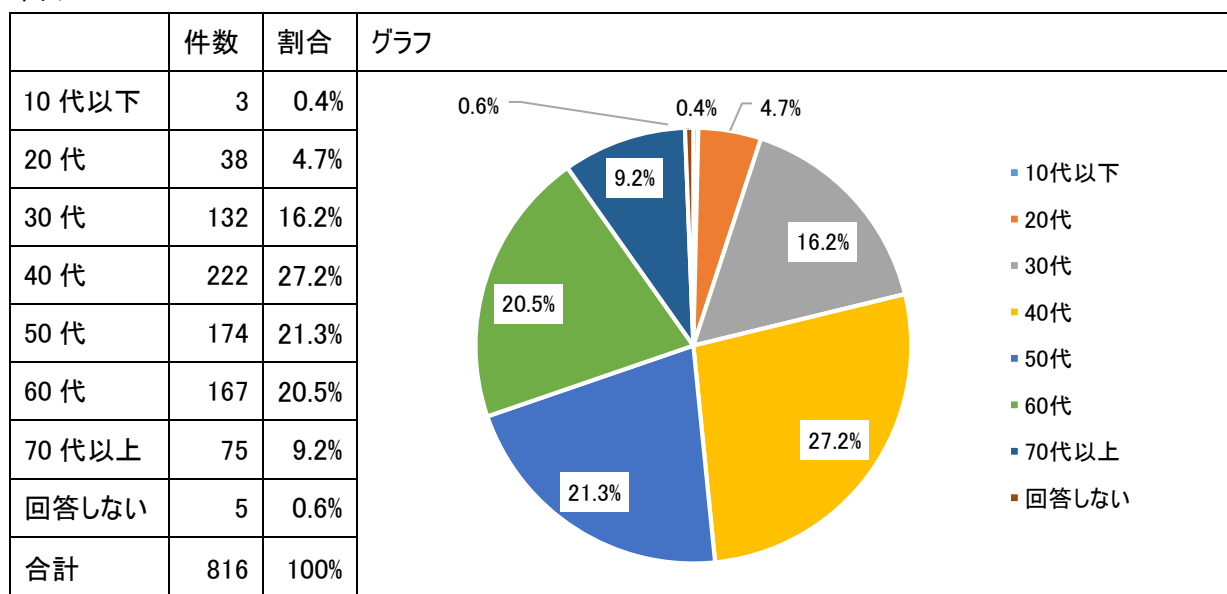
## 5 本報告書の見方

- (1)グラフ中で使用される母数は特に記載のない限り回答者数と同一となります。
- (2)割合(%)は原則として小数点第2位を四捨五入し、小数点第1位までを表示しています。
- (3)設問の回答には、単一回答と複数回答があります。複数回答の設問は、割合の合計が100%を超える場合があります。
- (4)設問内容は意味を損なわない範囲で簡略化しています。
- (5)自由記述回答の内容は原則、原文のままとし、類似したものについては表記をまとめております。

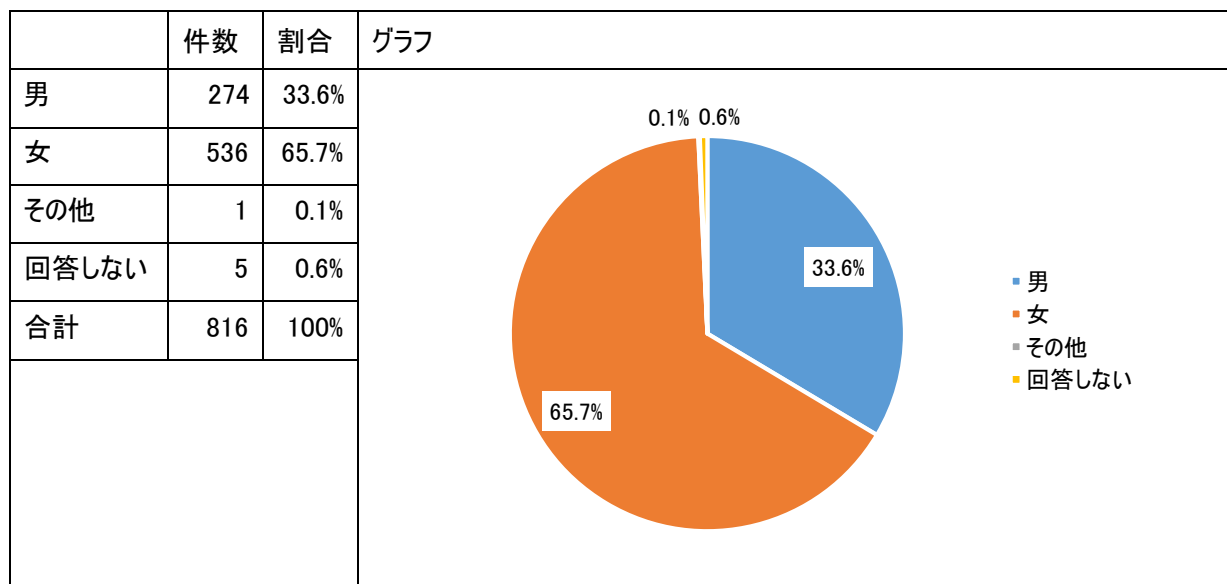
## 6 調査結果

### (1) 回答者の情報について

#### 年代

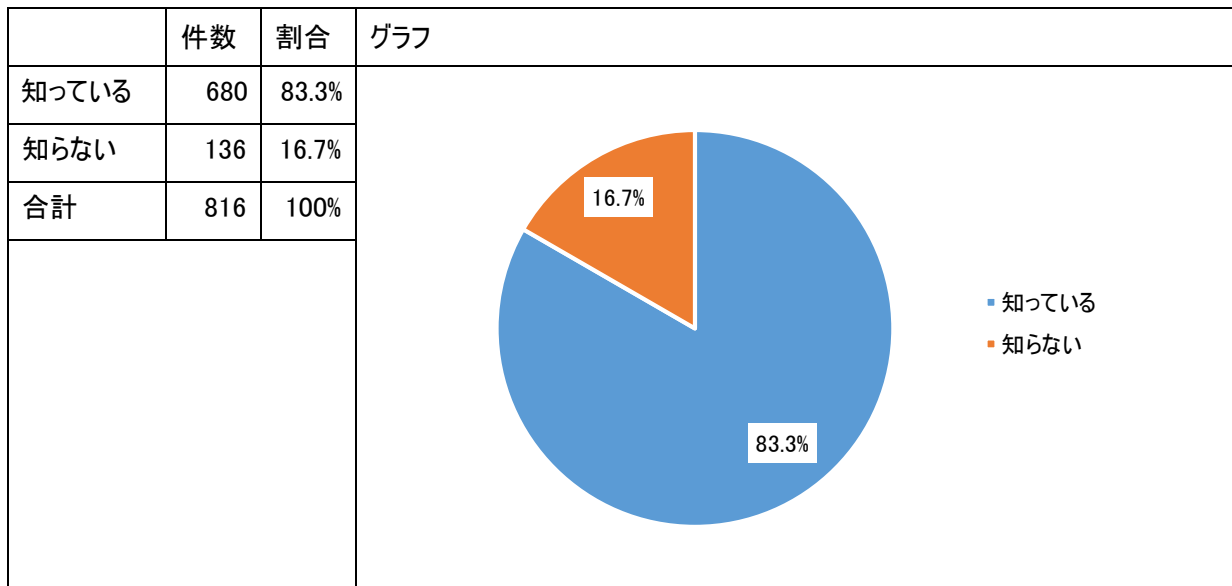


#### 性別



(2) 台風や豪雨による断水について

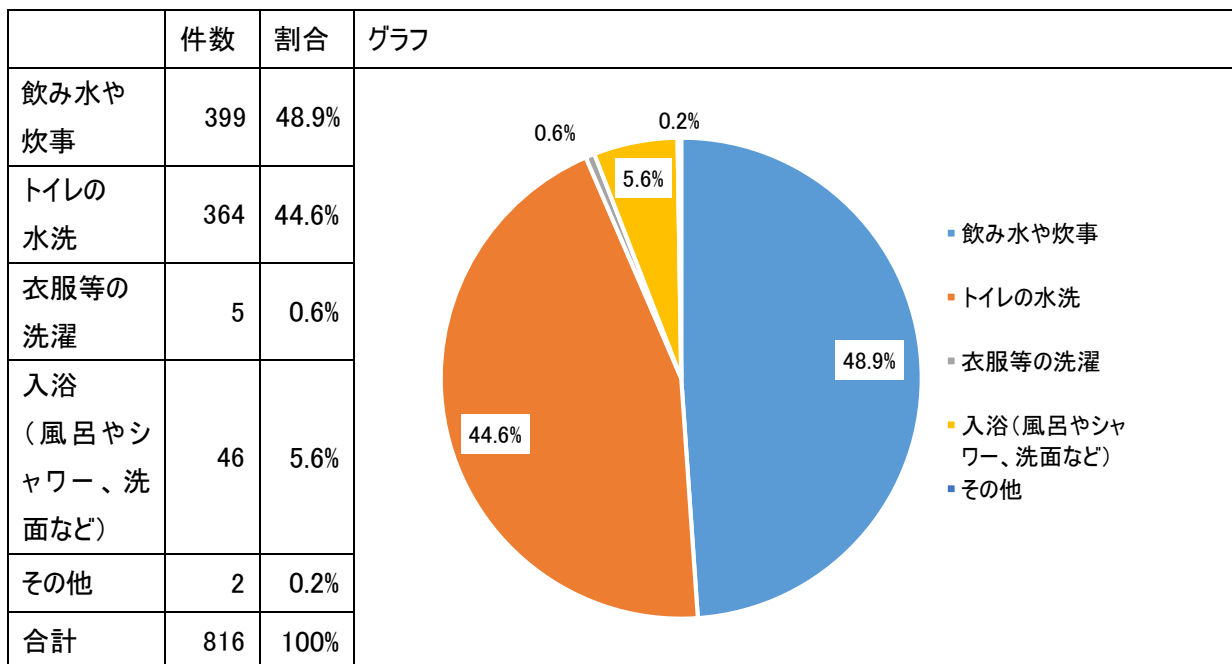
地震の時だけでなく、台風や豪雨でも断水することの認知度(1つ選択)



近年、台風や豪雨災害が頻発していることにより、高い認知度となっています。

(3) 断水に備えたご家庭での備え

水道が断水した場合に一番困ること(1つ選択)



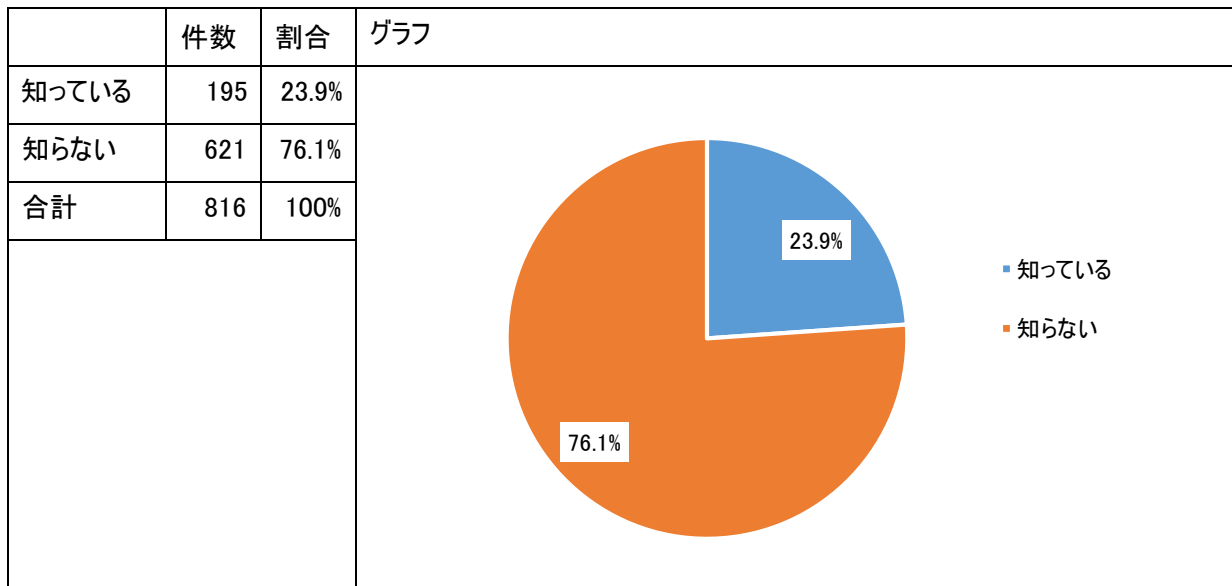
その他の回答

・洗車 ・生活用水

「飲み水や炊事」と「トイレの水洗」で90%以上を占めています。

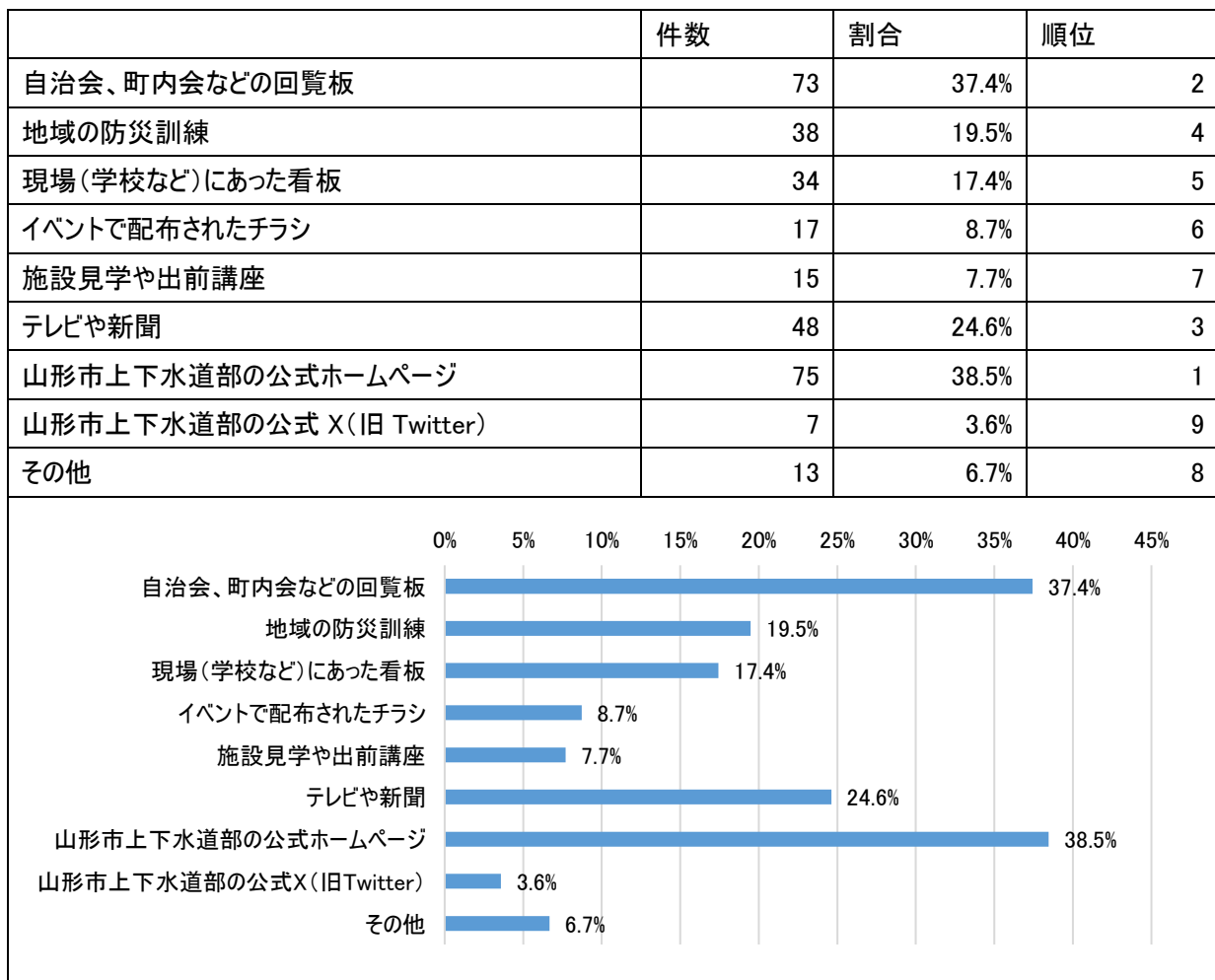
(4) 拠点給水所について

大規模な災害などで断水した際にどこで水がもらえるか(拠点給水所)の認知度(1つ選択)



拠点給水所の認知度は約 1/4 と低い結果となっています。

水がもらえる場所をどこで知ったか(前問で「知っている」を選択)(複数選択) <割合の母数 195>



その他自由記述の回答(カッコ内は類似している回答の件数)

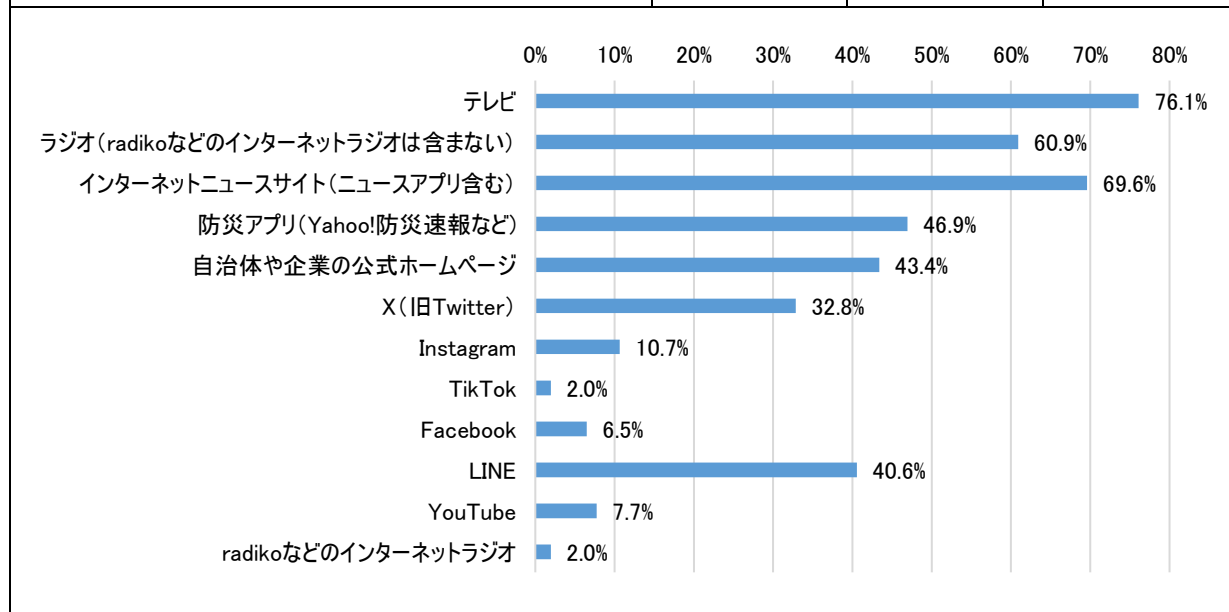
- ・職場(2) ・市政だより等の市の広報 ・水道職員 ・自分で災害時給水場所を調べた ・家族(3)
- ・水道メーター交換のお知らせと一緒に配布されたチラシ ・避難所運営委員会の講習会 ・防災タウンページ
- ・給水車 ・散歩していて

上下水道部のホームページや自治会、町内会などの回覧板や訓練での認知が多くなっています。

(5) 災害時に利用される広報媒体について

災害時に利用している(利用を考えている)広報媒体(複数選択)

	件数	割合	順位
テレビ	621	76.1%	1
ラジオ(radiko などのインターネットラジオは含まない)	497	60.9%	3
インターネットニュースサイト(ニュースアプリ含む)	568	69.6%	2
防災アプリ(Yahoo!防災速報など)	383	46.9%	4
自治体や企業の公式ホームページ	354	43.4%	5
X(旧 Twitter)	268	32.8%	7
Instagram	87	10.7%	8
TikTok	16	2.0%	11
Facebook	53	6.5%	10
LINE	331	40.6%	6
YouTube	63	7.7%	9
radiko などのインターネットラジオ	16	2.0%	11

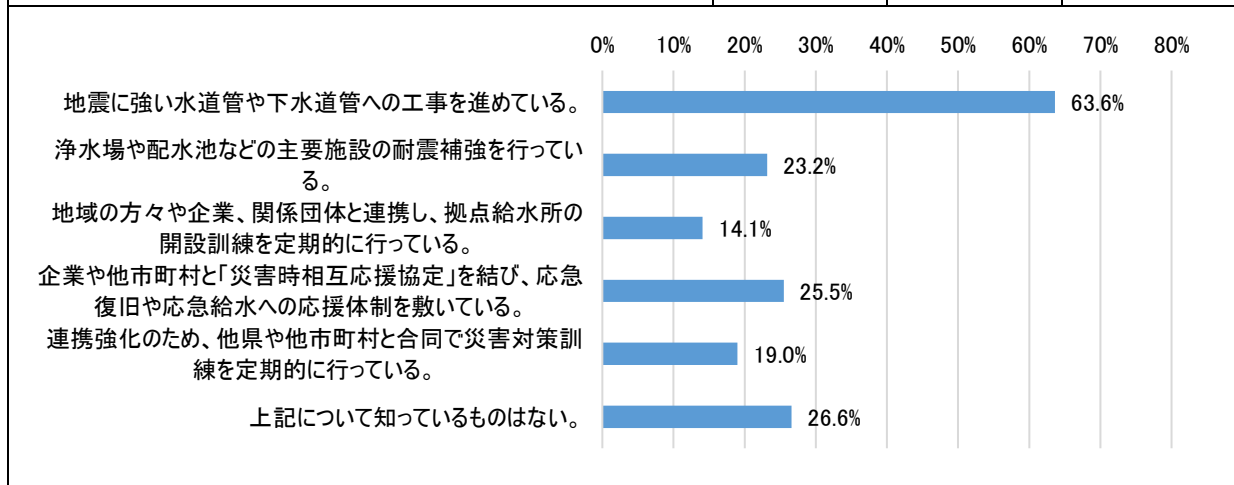


テレビの利用が一番多い結果ではありますが、災害時はあらゆるメディアから情報を収集しようとする考え方が見える結果となっています。

(6) 上下水道部の災害対策について

拠点給水所以外の災害対策で知っているもの(複数選択)

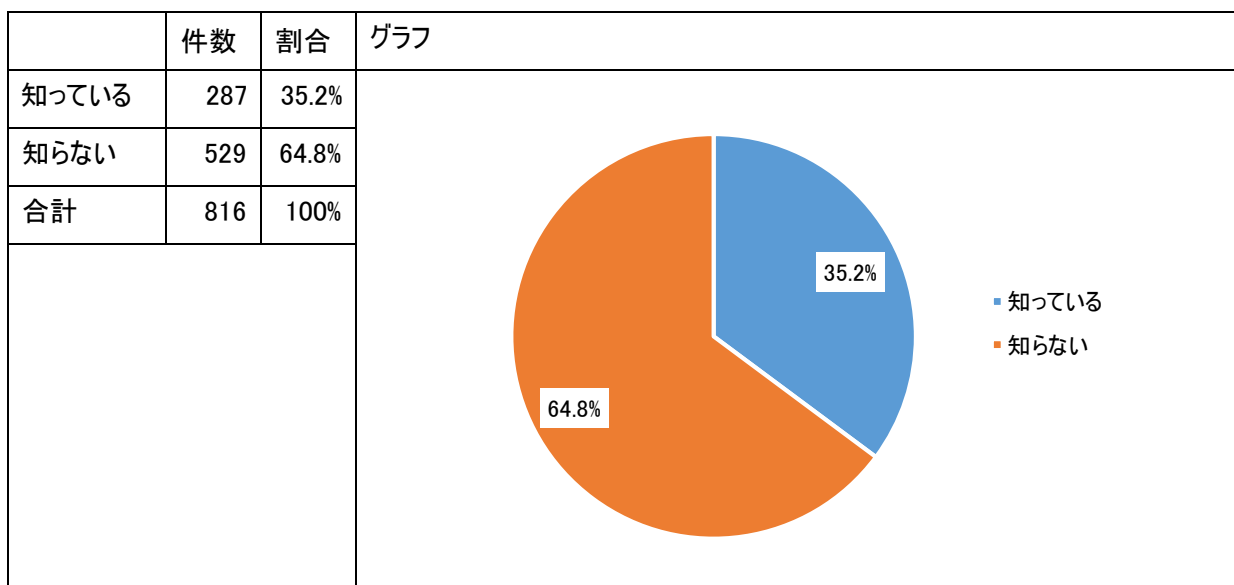
	件数	割合	順位
地震に強い水道管や下水道管への工事を進めている。	519	63.6%	1
浄水場や配水池などの主要施設の耐震補強を行っている。	189	23.2%	4
地域の方々や企業、関係団体と連携し、拠点給水所の開設訓練を定期的に行っている。	115	14.1%	6
企業や他市町村と「災害時相互応援協定」を結び、応急復旧や応急給水への応援体制を敷いている。	208	25.5%	3
連携強化のため、他県や他市町村と合同で災害対策訓練を定期的に行っている。	155	19.0%	5
上記について知っているものはない。	217	26.6%	2



生活に身近な耐震化工事の認知度が多くなっています。一方で1/4の方が取り組みで知っているものはないと回答しています。

(7) 水需要の現状について

水需要の減少により、収益が減少傾向にあるということの認知度(1つ選択)



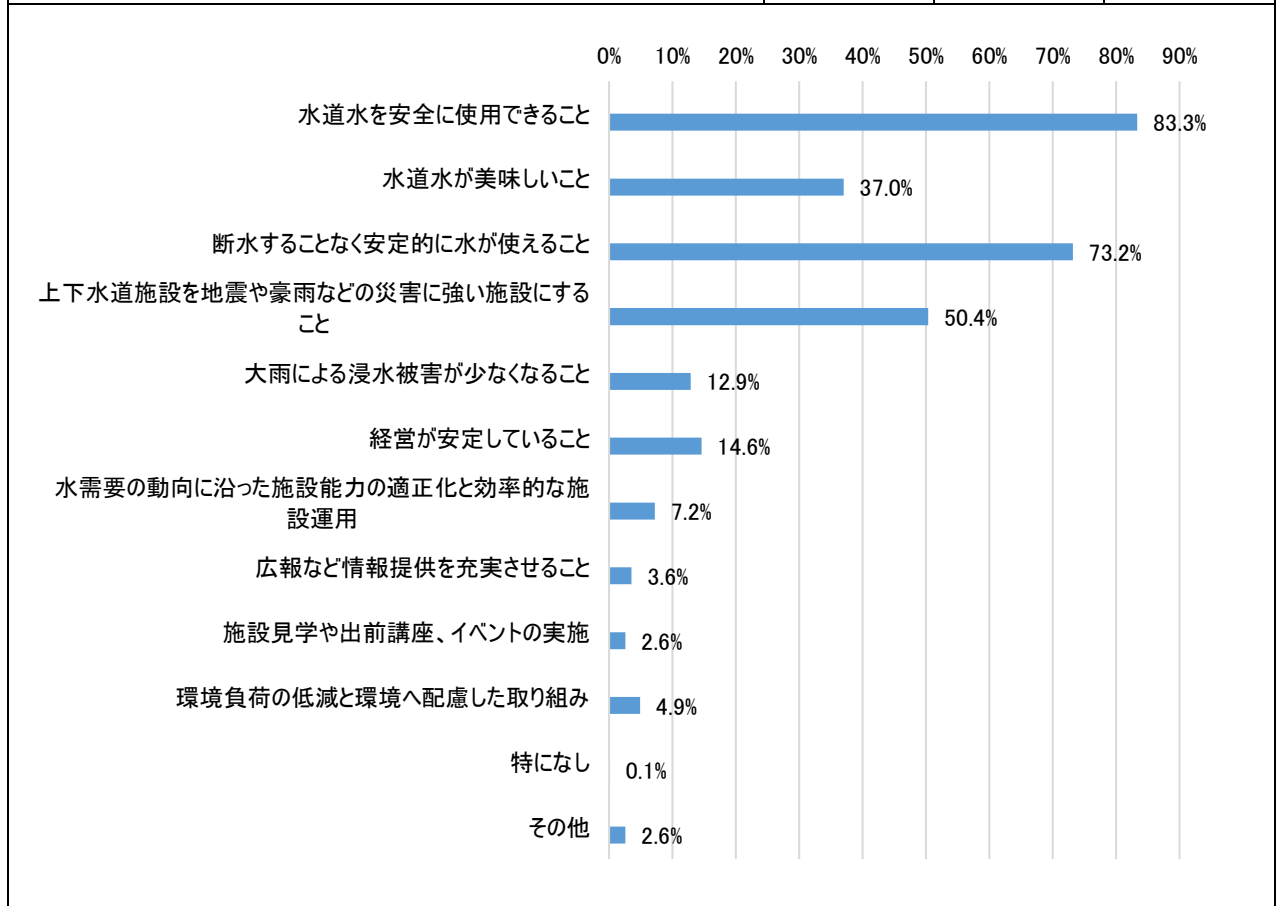
減少傾向についての認知度が低い結果となっています。



(8)これからの上下水道事業について

これからの上下水道事業に求めること(複数選択最大3個)

	件数	割合	順位
水道水を安全に使用できること	680	83.3%	1
水道水が美味しいこと	302	37.0%	4
断水することなく安定的に水が使えること	597	73.2%	2
上下水道施設を地震や豪雨などの災害に強い施設にすること	411	50.4%	3
大雨による浸水被害が少なくなること	105	12.9%	6
経営が安定していること	119	14.6%	5
水需要の動向に沿った施設能力の適正化と効率的な施設運用	59	7.2%	7
広報など情報提供を充実させること	29	3.6%	9
施設見学や出前講座、イベントの実施	21	2.6%	10
環境負荷の低減と環境へ配慮した取り組み	40	4.9%	8
特になし	1	0.1%	12
その他	21	2.6%	10



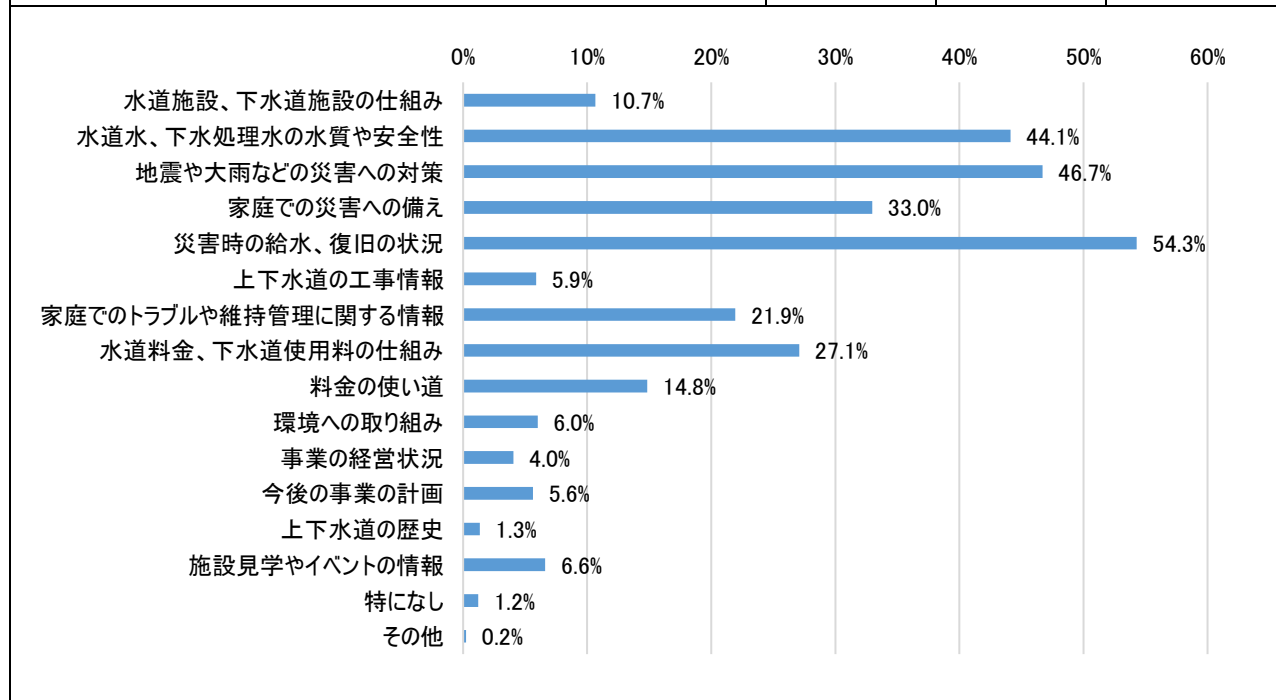
その他自由記述の回答(カッコ内は類似している回答の件数)

- ・水道料金の値下げ(14) ・民営化はせず、公的機関による運営がされること(3)
- ・町内会での災害時の給水車の配置の考え方 ・水質検査の結果を頻回に公表してほしい、毒性などが不安
- ・美味しくないのに利用料金が高すぎる、というのが正直な意見です。あまり市街地から離れたところまで整備を広げず人が密集してる地域だけ強化して離れたところに住んでる人からはある程度自己負担してもらおう等、人口減少による減収というならば取り組みに厳しさも必要だと思う。
- ・水道が通っていません。山形市をどこでも水道が使える都市にしてほしいです。

日常に直結した上下水道を安心して安定的に使用できることを求める回答が多数となっています。  
また、その他自由記述に水道料金の値下げの記載が多くありました。

水道や下水道について、知りたい情報、興味がある情報（複数選択最大3個）

	件数	割合	順位
水道施設、下水道施設の仕組み	87	10.7%	8
水道水、下水処理水の水質や安全性	360	44.1%	3
地震や大雨などの災害への対策	381	46.7%	2
家庭での災害への備え	269	33.0%	4
災害時の給水、復旧の状況	443	54.3%	1
上下水道の工事情報	48	5.9%	11
家庭でのトラブルや維持管理に関する情報	179	21.9%	6
水道料金、下水道使用料の仕組み	221	27.1%	5
料金の使い道	121	14.8%	7
環境への取り組み	49	6.0%	10
事業の経営状況	33	4.0%	13
今後の事業の計画	46	5.6%	12
上下水道の歴史	11	1.3%	14
施設見学やイベントの情報	54	6.6%	9
特になし	10	1.2%	15
その他	2	0.2%	16



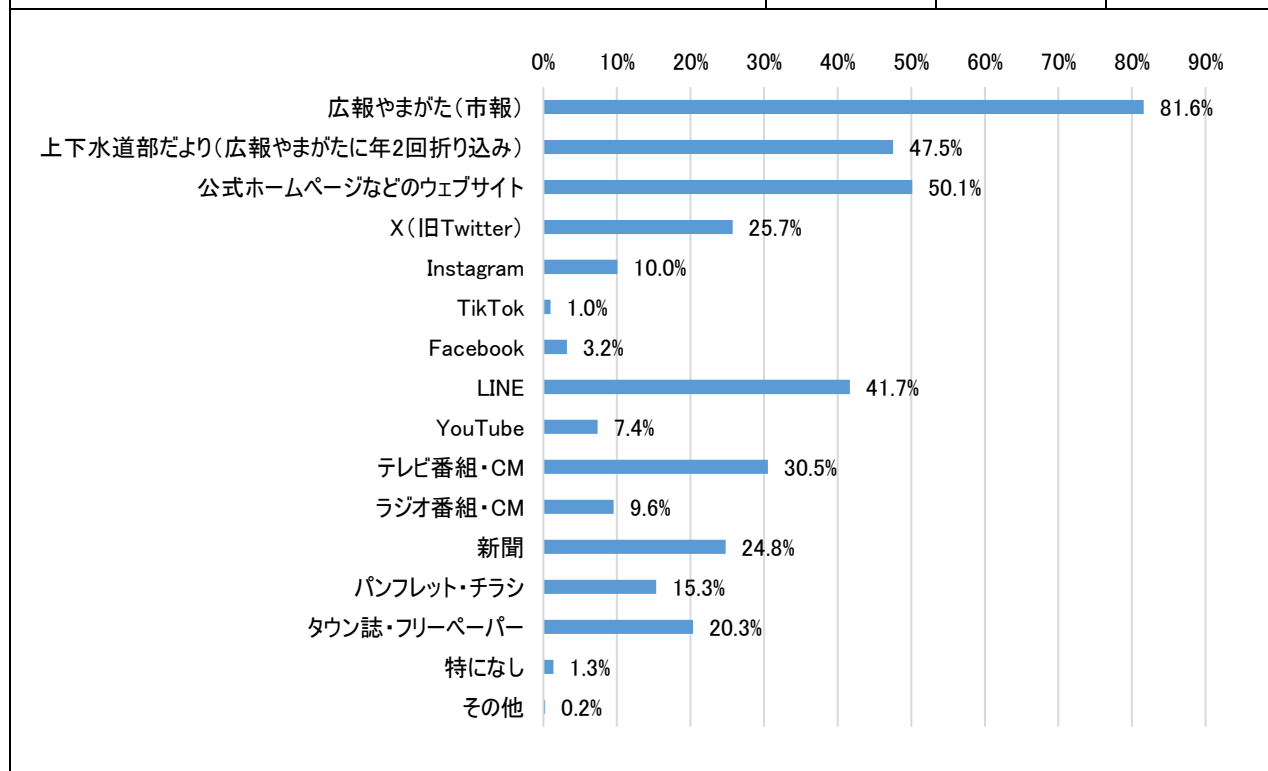
その他自由記述の回答

- ・水道施設、設備の老朽化への対応
- ・耐用年数超過した水道管情報

上位は、安全性や災害関連、料金のこととなっており、上下水道を安定して使用できるかどうかの情報を求めている結果となっています。

前問で選んだ情報の入手手段(媒体)(複数選択最大5個)

	件数	割合	順位
広報やまがた(市報)	666	81.6%	1
上下水道部だより(広報やまがたに年2回折り込み)	388	47.5%	3
公式ホームページなどのウェブサイト	409	50.1%	2
X(旧 Twitter)	210	25.7%	6
Instagram	82	10.0%	10
TikTok	8	1.0%	15
Facebook	26	3.2%	13
LINE	340	41.7%	4
YouTube	60	7.4%	12
テレビ番組・CM	249	30.5%	5
ラジオ番組・CM	78	9.6%	11
新聞	202	24.8%	7
パンフレット・チラシ	125	15.3%	9
タウン誌・フリーペーパー	166	20.3%	8
特になし	11	1.3%	14
その他	2	0.2%	16



その他自由記述の回答

・コミセンたより ・市のホームページ

「広報やまがた(市報)」からという考えが8割を超え、市からの情報は広報やまがたから入手するという考えが多い結果となっています。また、スマートフォンの普及に伴いインターネットやSNSの利用も多い結果となっています。

## 7 回答者への情報提供

回答フォームの中で設問に関連する情報や画像、上下水道部ホームページの該当記事へのリンクを表示し、災害時の備えへの啓発を行いました。

参考:リンクしたページへのアクセス数

- (1)家庭でできる「3つの備え」 371件
- (2)大きな地震のときは、拠点給水所で応急給水 319件

## 8 結果のまとめ

(1) 日本各地で災害が頻発していることにより、地震の時だけでなく台風や豪雨でも断水する可能性があることへの意識は高い結果となりました。また、「断水時に一番困るもの」の回答率が高かった「飲み水や炊事」「トイレの水洗」への対策として有効な「家庭でできる3つの備え」の重要性を様々な機会をとりえて広く丁寧にお伝えしてまいります。

(2) 拠点給水所については、認知度が低い結果となりました。今年度に市内28か所の拠点給水所の整備が完了します。情報の入手手段として上位の結果となった上下水道部だよりやホームページ、SNSなどの多様な広報媒体を活用し、全世帯にお知らせできるよう今後も努めてまいります。

(3) 上下水道事業については、安全性や災害関連、料金のことについての関心が高く、上下水道を安定して使用できるかどうかの情報が求められている結果となりました。一方で、「拠点給水所以外の災害対策」については「知っているものがない」の回答率が高い傾向にあるなど、上下水道部の取組みを皆さまに知っていただく機会のさらなる充実が必要となっています。

人口減少や節水器具の普及に伴う水需要の減少など経営環境の変化にも対応した安定的な事業運営の推進のため、重要なインフラである上下水道を将来にわたって維持していくための様々な取組みを広くPRし、市民の皆さまのご理解とご協力をいただけるよう情報発信してまいります。