
上下水道事業WEBアンケート
「断水への備えや水道水に対する意識調査」
調査結果報告書

令和7年1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)拠点給水所について	3
(3)断水に備えたご家庭での備えについて	5
(4)上下水道部の災害対策について	6
(5)水道水の飲用について	7
(6)水道水の安全性について	9
(7)水需要の現状について	10
(8)上下水道事業の経営について	10
(9)上下水道施設の老朽化について	11
(10)これからの上下水道事業について	12
7 回答者への情報提供	15
8 結果のまとめ	15

1 調査の目的

上下水道事業に対する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6年11月1日(金)から令和6年11月30日(土)

3 調査内容

- (1)回答者の情報について
- (2)拠点給水所について
- (3)断水に備えたご家庭での備えについて
- (4)上下水道部の災害対策について
- (5)水道水の飲用について
- (6)水道水の安全性について
- (7)水需要の現状について
- (8)上下水道事業の経営について
- (9)上下水道施設の老朽化について
- (10)これからの上下水道事業について

4 回答結果

- (1)回答数 901件
- (2)WEBアンケート案内ページのアクセス数 3,326件
- (3)回答フォームのアクセス数 2,203件

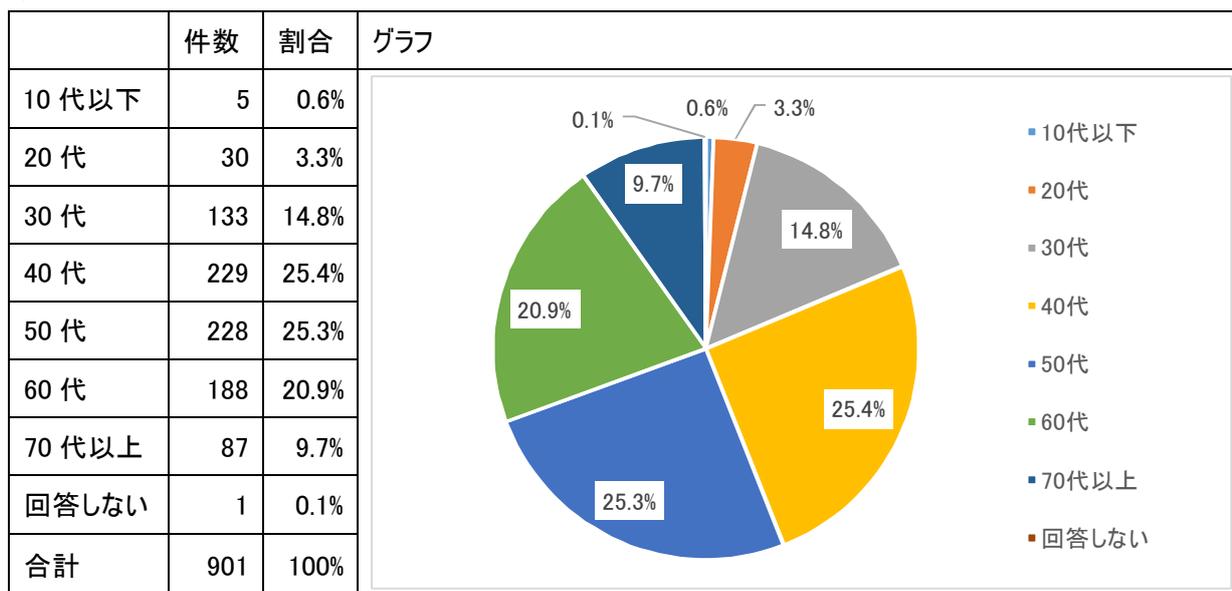
5 本報告書の見方

- (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。

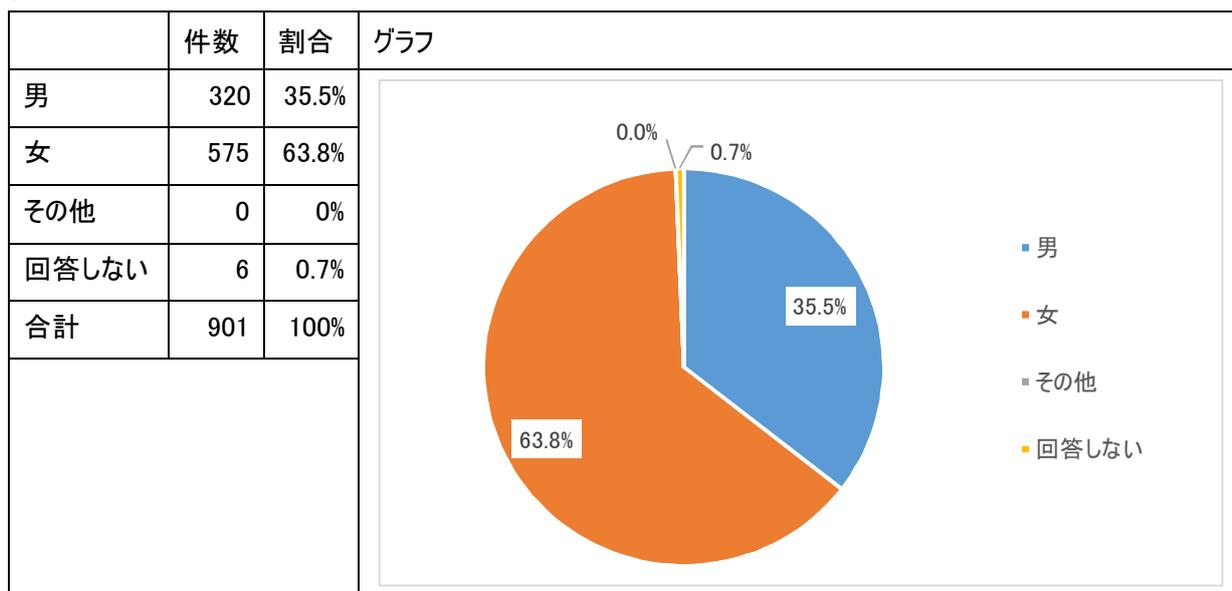
6 調査結果

(1)回答者の情報について

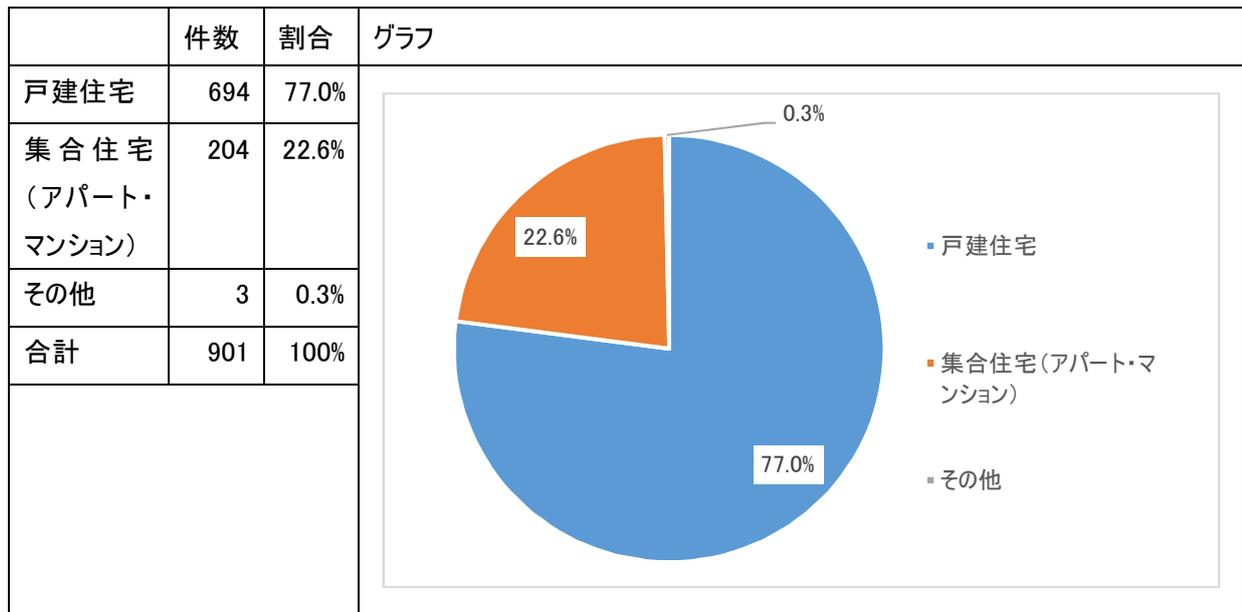
年代



性別

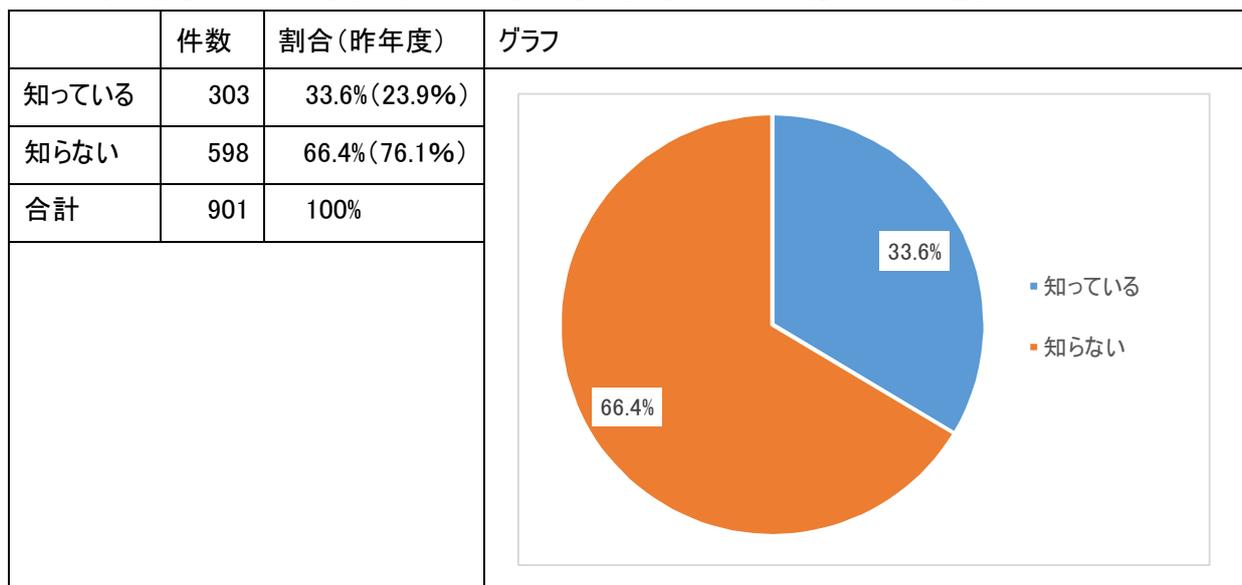


お住まいの住宅の種類



(2) 拠点給水所について

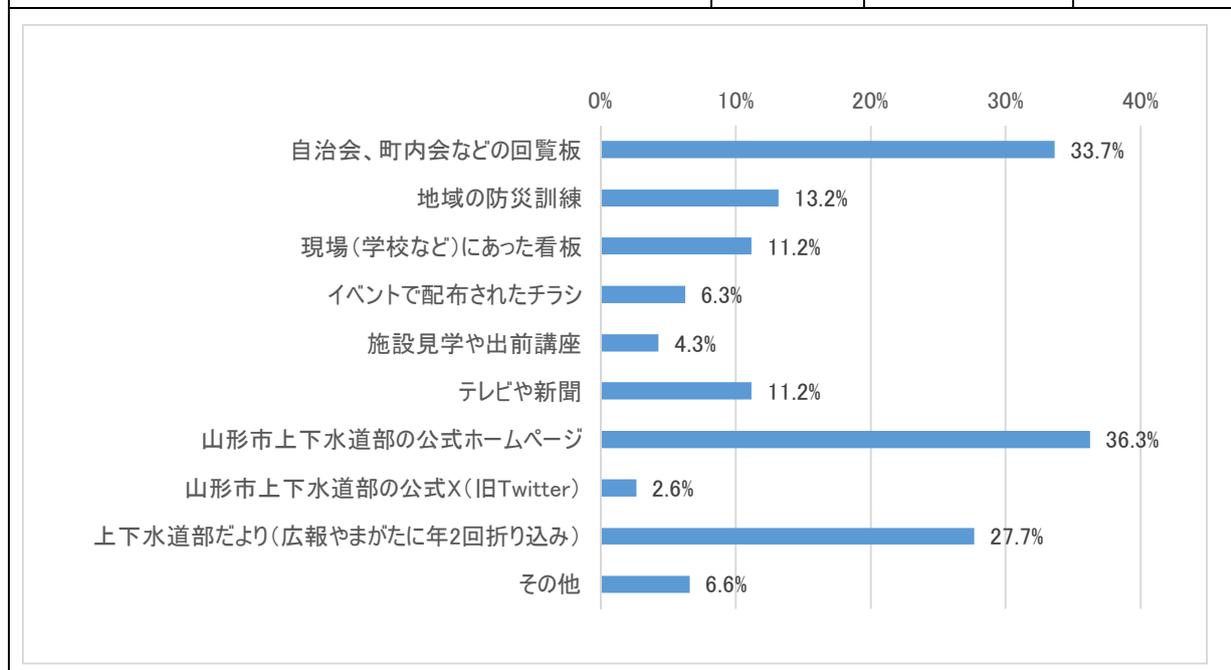
大規模な災害などで断水した際にどこで水がもらえるか(拠点給水所)の認知度(1つ選択)



拠点給水所の認知度は、昨年度の調査結果 23.9%から 9.7%上昇し 33.6%となりましたが、依然として低い傾向にあります。さらなる認知度の向上が求められます。

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 303>

	件数	割合(昨年度)	順位
自治会、町内会などの回覧板	102	33.7%(37.4%)	2
地域の防災訓練	40	13.2%(19.5%)	4
現場(学校など)にあった看板	34	11.2%(17.4%)	5
イベントで配布されたチラシ	19	6.3%(8.7%)	8
施設見学や出前講座	13	4.3%(7.7%)	9
テレビや新聞	34	11.2%(24.6%)	5
山形市上下水道部の公式ホームページ	110	36.3%(38.5%)	1
山形市上下水道部の公式 X(旧 Twitter)	8	2.6%(3.6%)	10
上下水道部だより(広報やまがたに年 2 回折り込み) ※今年度調査より追加した項目	84	27.7%(- %)	3
その他	20	6.6%(6.7%)	7



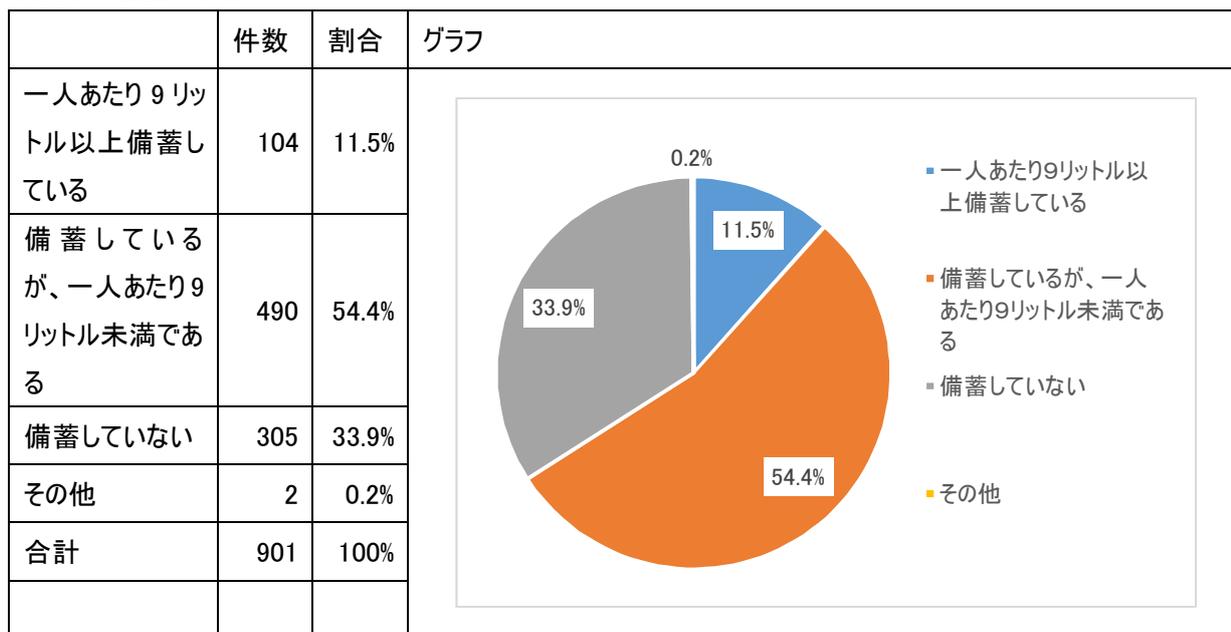
その他自由記述の回答(カッコ内は類似している回答の件数)

- ・職務上(4) ・このアンケート(4) ・散歩していて(3) ・以前断水したとき(2) ・防災マップ(2)
- ・インターネット(検索して調べた気がする) ・公民館においてあったチラシ ・お宮様の湧き水
- ・上記以外 ・市政の目などメディア系が多いです。

昨年度の調査結果と同様に、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で拠点給水所の場所を知った方の割合が高い結果となりました。また、上下水道部だより(令和6年5月号・災害対策特集)に拠点給水所を掲載したことから、上下水道部だよりで知った方の割合がこれに次ぐ結果となりました。

(3)断水に備えたご家庭での備えについて

飲料水の備蓄の状況



その他自由記述の回答

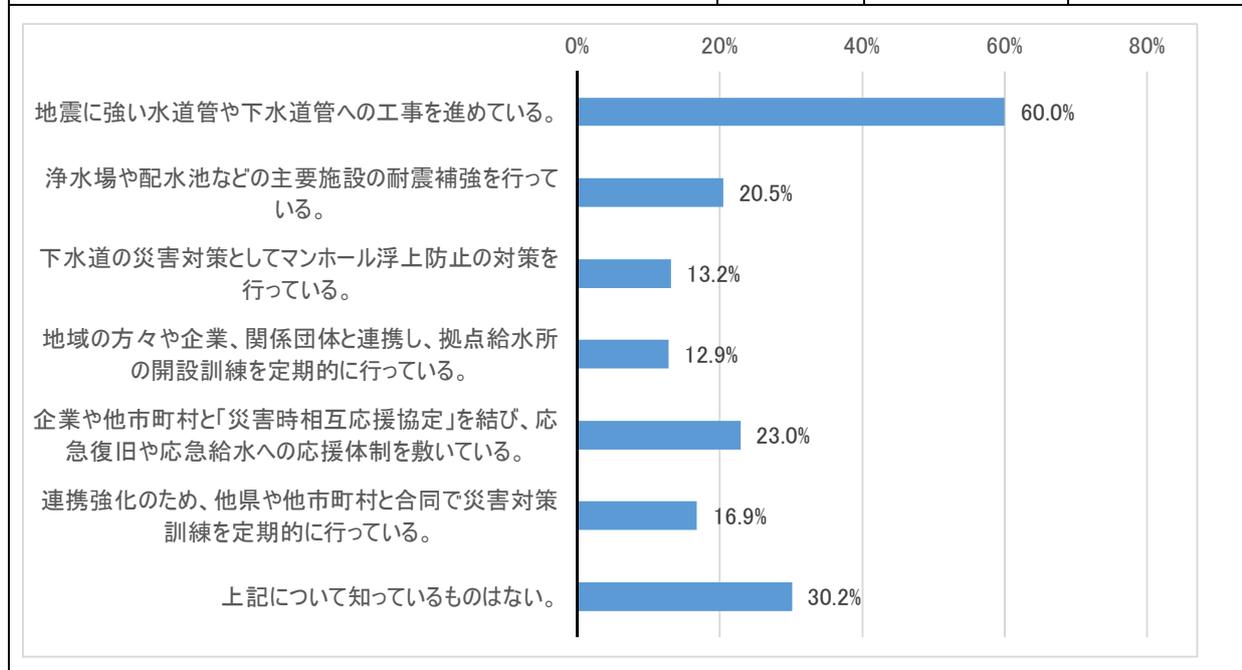
- ・ジムや薬局で詰められるものを定期的に準備して飲んでおります。
- ・常時2リットル3本ペットボトルを用意しています。

生命維持に必要とされている水の量は、「1人一日あたり3リットル」、災害時に全国的な支援が始まるのは、発災から約3日後とされています。支援が始まるまでの3日分である「9リットル以上を備蓄している」と答えられた方は、全体の約1割という結果となりました。

(4) 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)

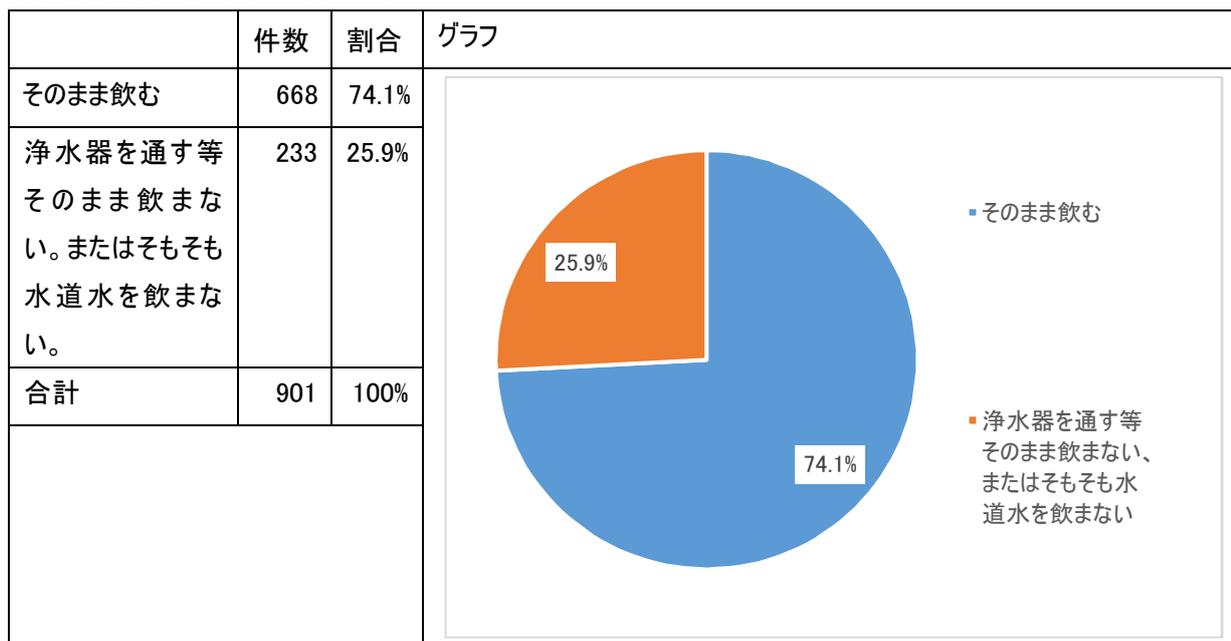
	件数	割合(昨年度)	順位
地震に強い水道管や下水道管への工事を進めている。	541	60.0%(63.2%)	1
浄水場や配水池などの主要施設の耐震補強を行っている。	185	20.5%(23.2%)	4
下水道の災害対策としてマンホール浮上防止の対策をおこなっている。 ※今年度調査より追加した項目	119	13.2%(- %)	6
地域の方々や企業、関係団体と連携し、拠点給水所の開設訓練を定期的に行っている。	116	12.9%(14.1%)	7
企業や他市町村と「災害時相互応援協定」を結び、応急復旧や応急給水への応援体制を敷いている。	207	23.0%(25.5%)	3
連携強化のため、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。	152	16.9%(19.0%)	5
上記について知っているものはない。	272	30.2%(26.6%)	2



昨年度の調査結果と同様に、「上下水道管の耐震化工事」の認知度は高い傾向にありますが、「取り組みで知っているものはない」と回答した方が 30.2%となり、昨年度の割合よりも高くなっています(昨年度:26.6%)。

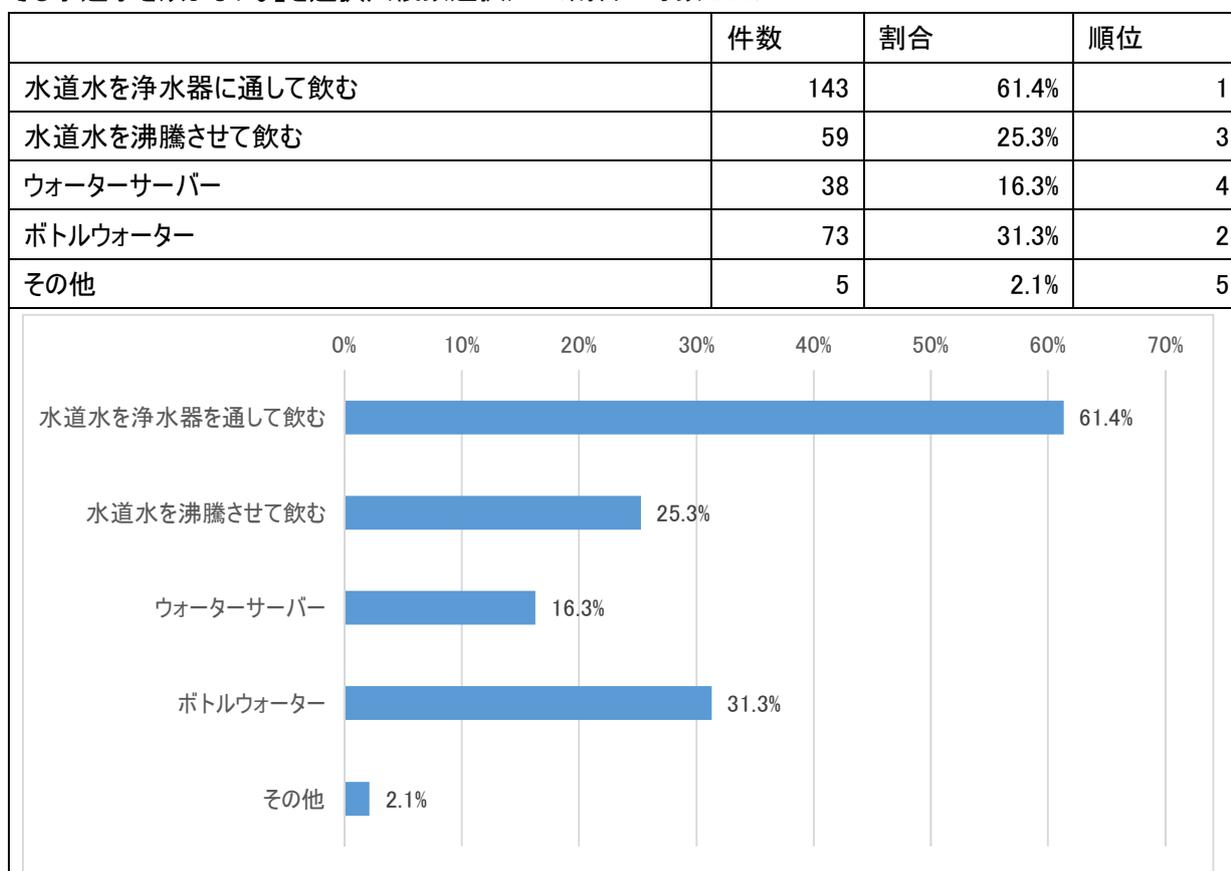
(5) 水道水の飲用について

水を飲む場合、どのように飲んでいるのか



水道水を「そのまま飲む」と回答した方の割合は7割を超えた結果となりました。「浄水器を通す等そのまま飲まない。またはそもそも水道水を飲まない。」と回答した方の割合は約3割となり、多くの方が水道水をそのまま飲んでいきます。

水道水をそのまま飲まない場合、どのようにして飲んでいるのか(前問で「浄水器を通す等そのまま飲まない。またはそもそも水道水を飲まない。」を選択)(複数選択) <割合の母数 233>



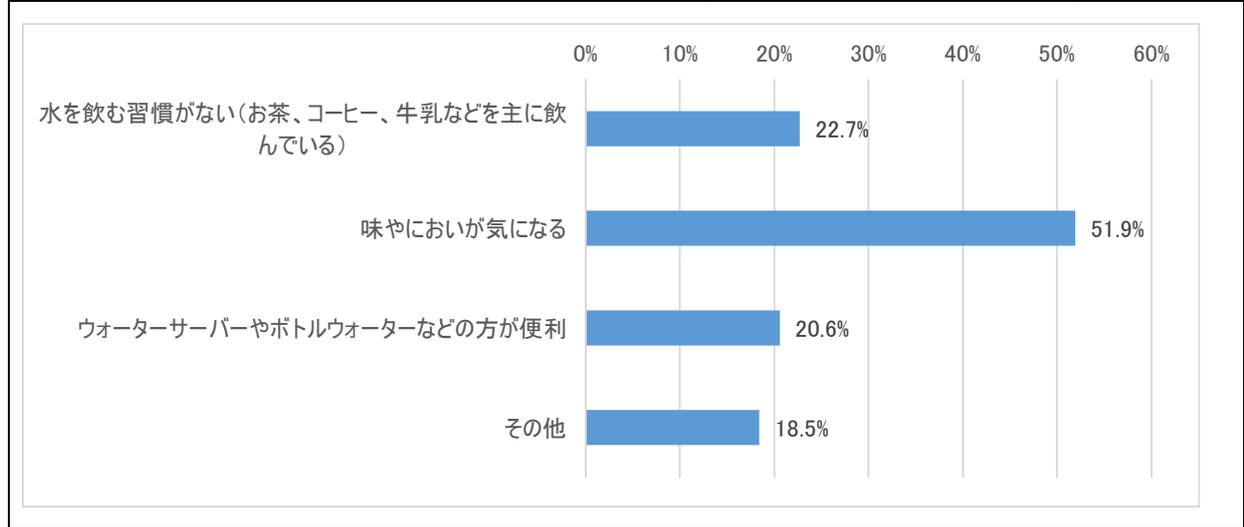
その他自由記述の回答(カッコ内は類似している回答の件数)

- ・スーパーで配布している飲料水(3) ・地元から水をタンクに汲んで持ってきている ・お茶にして飲む

水道水をそのまま飲まない場合、浄水器を通して飲んでいる方が約6割と最も多く、次いでボトルウォーター、沸騰させて飲む、ウォーターサーバーの順に回答数が多くなっています。

水道水をそのまま飲まない理由(前々問で「浄水器を通す等そのまま飲まない。またはそもそも水道水を飲まない。」を選択)(複数選択) <割合の母数 233>

	件数	割合	順位
水を飲む習慣がない(お茶、コーヒー、牛乳などを主に飲んでいる)	53	22.7%	2
味やにおいが気になる	121	51.9%	1
ウォーターサーバーやボトルウォーターなどの方が便利	48	20.6%	3
その他	43	18.5%	4



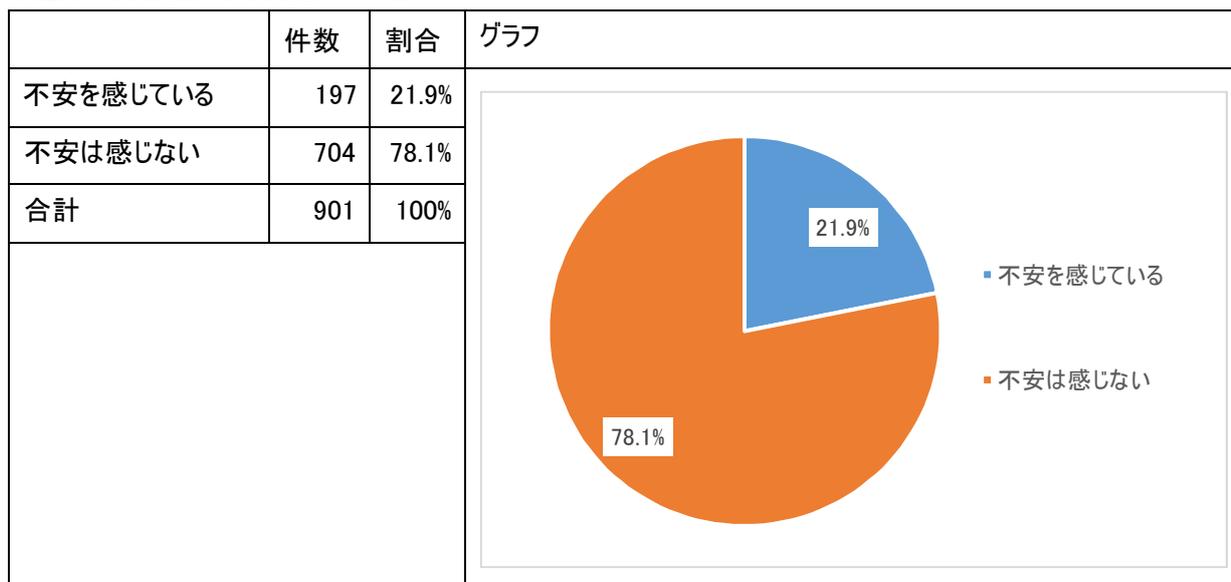
その他自由記述の回答(カッコ内は類似している回答の件数)

- ・水質・安全性について気になるため(12) ・錆などの異物を除去するため(6)
- ・浄水器を使用して安心して飲む(6) ・浄水器が予め備え付けられているため(3) ・塩素が気になる(2)
- ・水道が通っていないから(2) ・集合住宅なので不安(2) ・通勤族でその土地の水が合わないことがあったから
- ・なんとなく ・自己満足 ・ぬるいのが苦手 熱いか冷たいかで飲みたい ・不味い ・親からの躾
- ・ウォーターサーバーの前は水道水を飲んでた ・白湯を飲む事が多いため ・還元水として飲用する為
- ・生水は飲まないようにしている。白湯だと飲む。

水道水をそのまま飲まない理由として、約5割の方が「味やにおいが気になる」と回答しています。また、その他自由記述に水質・安全性についての記載が多くありました。

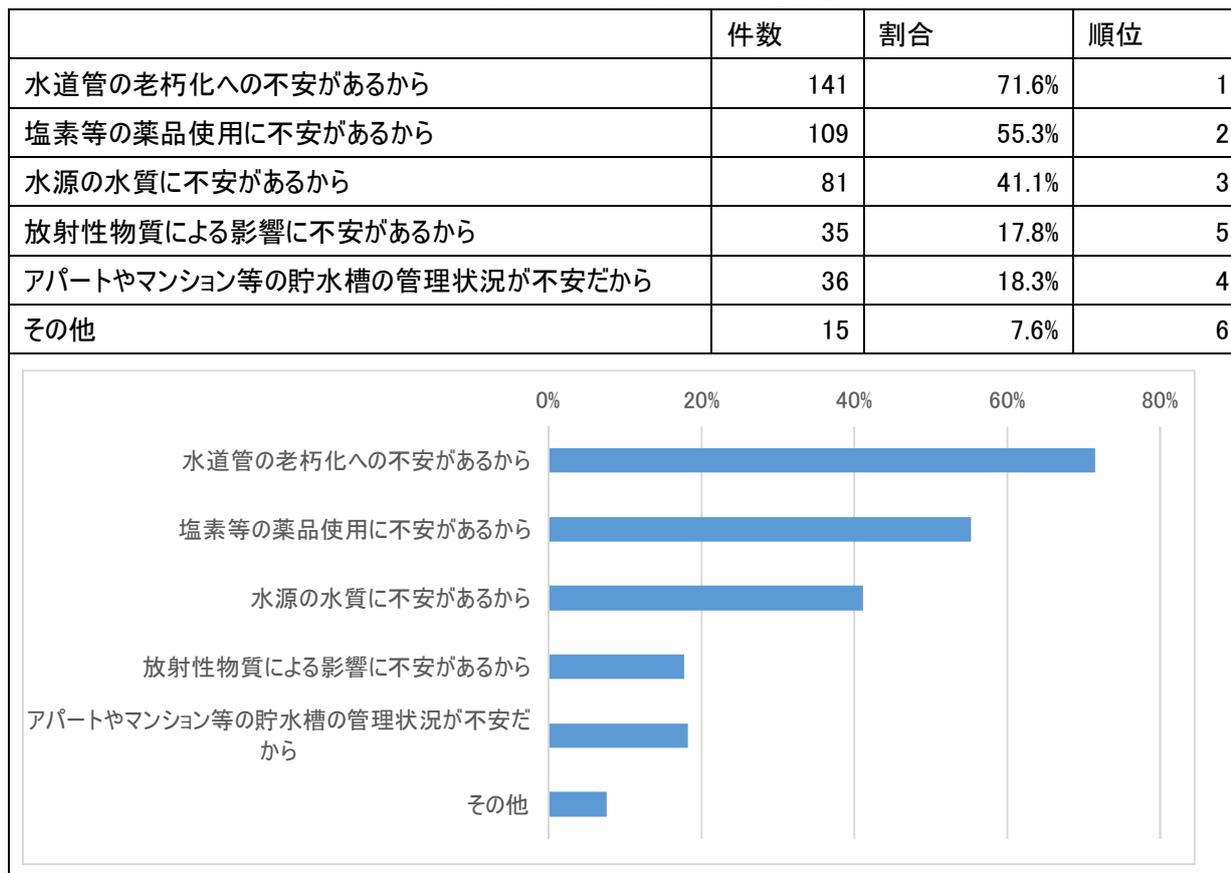
(6) 水道水の安全性について

水道水の安全性に不安を感じているか



水道水の安全性については、約2割の方が「不安を感じている」と回答しています。

水道水の安全性に不安を感じている理由(前問で「不安を感じている」を選択)(複数選択) <割合の母数 197>



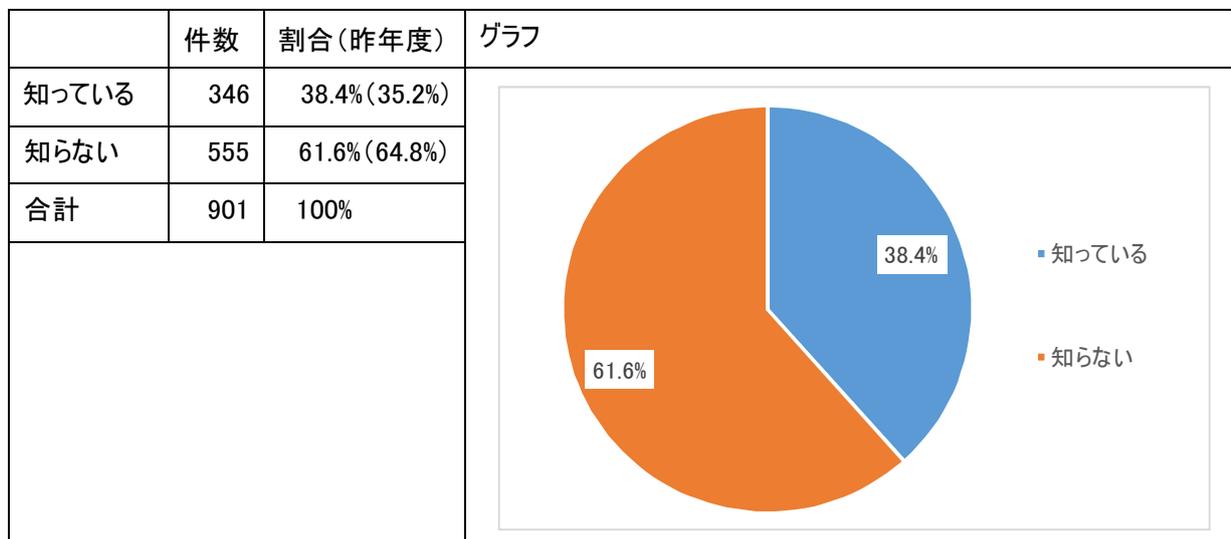
その他自由記述の回答(カッコ内は類似している回答の件数)

- ・有機フッ素化合物(PFAS)等の化学物質が水道水に含まれているという報道を聞いて(8)
- ・宅内の給水装置の管理に不安があるため(3) ・マイクロプラスチック問題(2)
- ・夏の初めと秋の初頭に淡水魚のような生臭さを感じる ・水道水を口に含んだだけで変な味がするから、人体に悪影響を及ぼしそうで不安。

「水道水の安全性について不安を感じている」理由は、「水道管の老朽化への不安」「塩素等の薬品使用への不安」が高い割合となりました。また、その他の理由として「有機フッ素化合物(PFAS)等の化学物質が水道水に含まれているという報道を聞いて」との記載が多くありました。

(7) 水需要の現状について

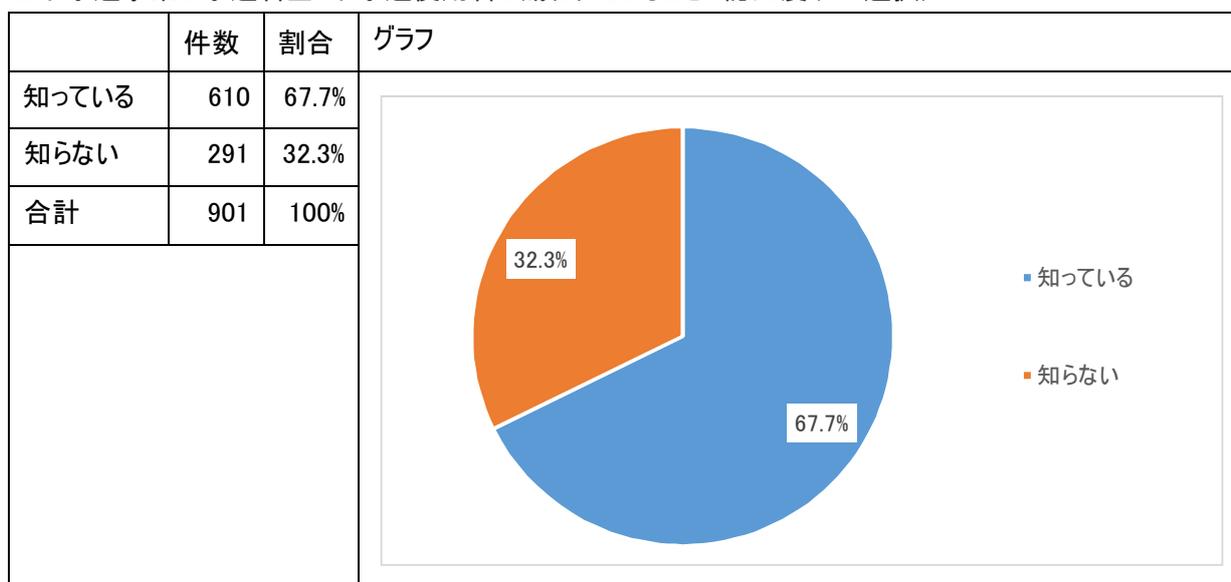
水需要の減少により、収益が減少傾向にあるということの認知度(1つ選択)



「水需要の減少傾向」についての認知度は、昨年度の調査結果 35.2%から 3.2%上昇し、38.4%となったものの、依然として低い傾向となっています。

(8) 上下水道事業の経営について

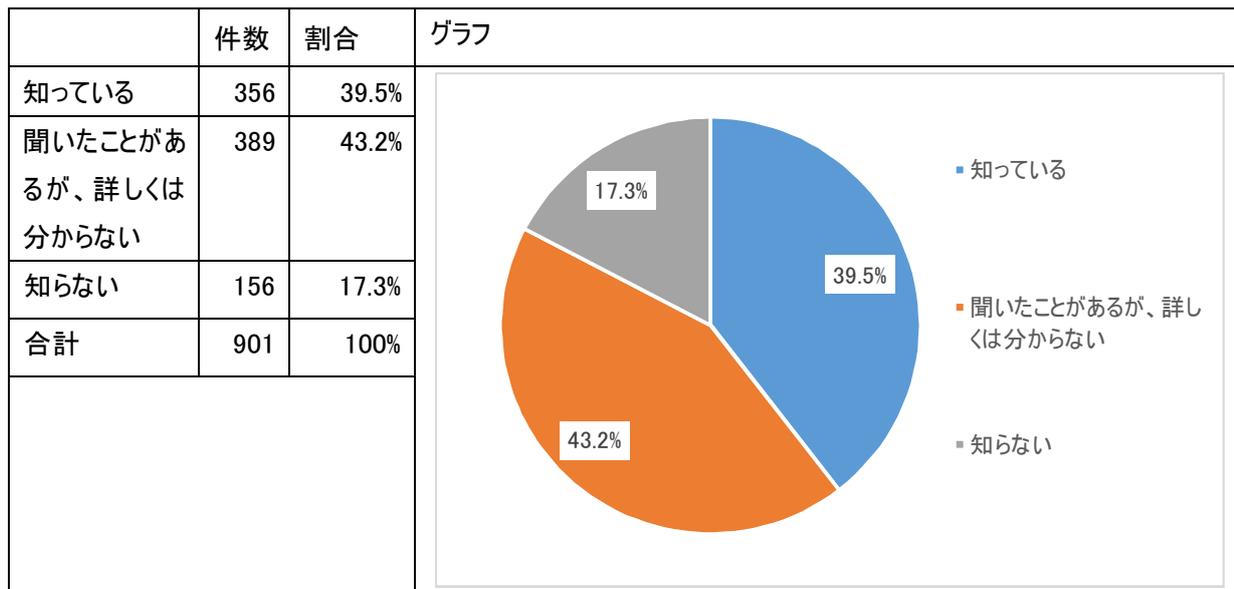
上下水道事業は水道料金・下水道使用料で賄われていることの認知度(1つ選択)



約7割の方が上下水道事業は水道料金・下水道使用料で賄われていることを「知っている」と回答しました。

(9) 上下水道施設の老朽化について

水道管や下水道管の老朽化による更新や修繕の必要性の認知度(1つ選択)

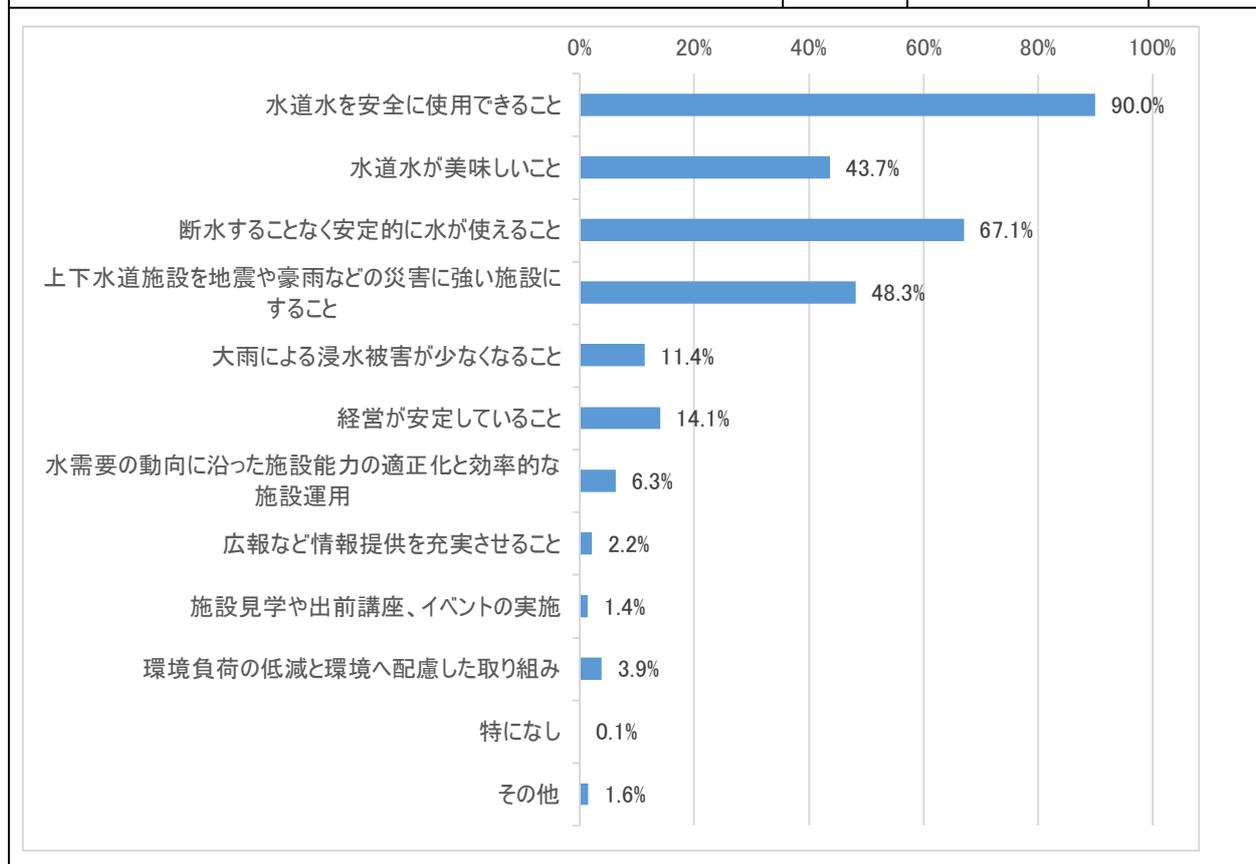


「知っている」と回答した方が約4割、「聞いたことがあるが、詳しくは分からない」と回答した方が約4割、「知らない」と回答した方が約2割の結果となっています。

(10)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(昨年度)	順位
水道水を安全に使用できること	811	90.0%(83.3%)	1
水道水が美味しいこと	394	43.7%(37.0%)	4
断水することなく安定的に水が使えること	605	67.1%(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	435	48.3%(50.4%)	3
大雨による浸水被害が少なくなること	103	11.4%(12.9%)	6
経営が安定していること	127	14.1%(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	57	6.3%(7.2%)	7
広報など情報提供を充実させること	20	2.2%(3.6%)	9
施設見学や出前講座、イベントの実施	13	1.4%(2.6%)	10
環境負荷の低減と環境へ配慮した取り組み	35	3.9%(4.9%)	8
特になし	1	0.1%(0.1%)	12
その他	14	1.6%(2.6%)	11



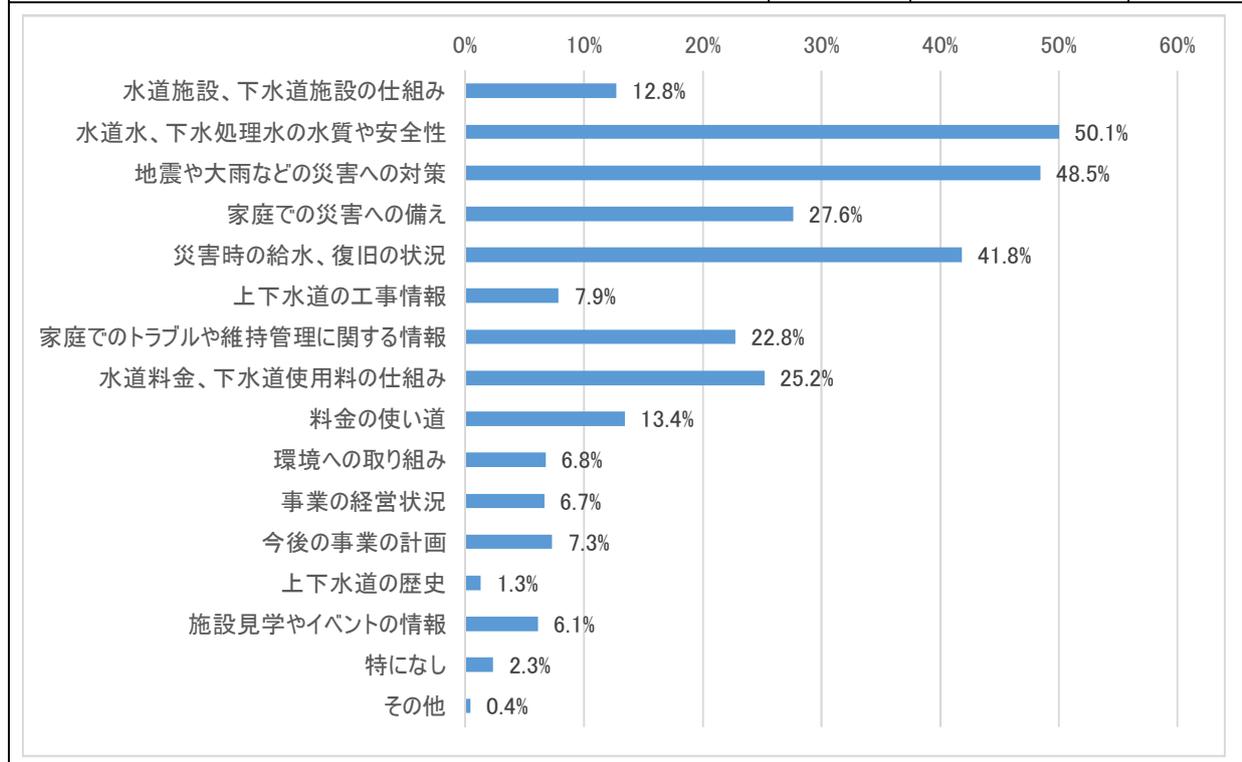
その他自由記述の回答(カッコ内は類似している回答の件数)

- ・水道料金の値下げ(11) ・使用料金の維持 ・ポイントを貯めて、ラップやカップ麺、飲料水のプレゼントがあると嬉しい。
- ・仙台市のように15階まで直結増圧方式給水方式と水道加入料の免除。

昨年度の調査結果と同様に、「水道水を安全に使用できること」を求める割合が一番高い結果となりました。また、「断水することなく安定的に水が使えること」や「地震や豪雨などの災害に強い施設にすること」の割合も高い傾向にあり、安全で災害に強い上下水道が求められています。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(昨年度)	順位
水道施設、下水道施設の仕組み	115	12.8%(10.7%)	8
水道水、下水処理水の水質や安全性	451	50.1%(44.1%)	1
地震や大雨などの災害への対策	437	48.5%(46.7%)	2
家庭での災害への備え	249	27.6%(33.0%)	4
災害時の給水、復旧の状況	377	41.8%(54.3%)	3
上下水道の工事情報	71	7.9%(5.9%)	9
家庭でのトラブルや維持管理に関する情報	205	22.8%(21.9%)	6
水道料金、下水道使用料の仕組み	227	25.2%(27.1%)	5
料金の使い道	121	13.4%(14.8%)	7
環境への取り組み	61	6.8%(6.0%)	11
事業の経営状況	60	6.7%(4.0%)	12
今後の事業の計画	66	7.3%(5.6%)	10
上下水道の歴史	12	1.3%(1.3%)	15
施設見学やイベントの情報	55	6.1%(6.6%)	13
特になし	21	2.3%(1.2%)	14
その他	4	0.4%(0.2%)	16



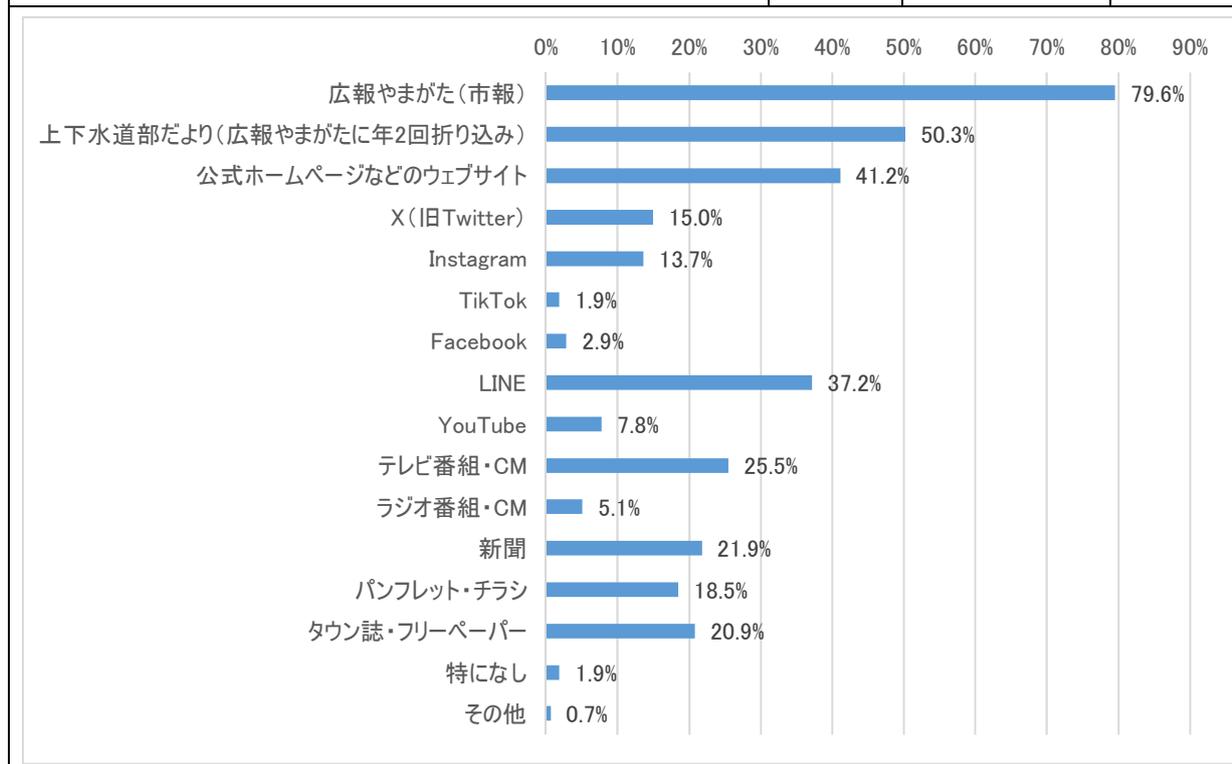
その他自由記述の回答

- ・山形市の水道料金が全国的にも高い理由がよくわからない ・修理業者の紹介
- ・今まで設置している水道管のメンテナンス ・節水の仕方

昨年度の調査結果では、「水道水、下水処理水の水質や安全性」の情報を求める割合は第3位となっていました。今回の調査では第1位となりました。そのほか、災害関連の情報を求め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(昨年度)	順位
広報やまがた(市報)	717	79.6%(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)	453	50.3%(47.5%)	2
公式ホームページなどのウェブサイト	371	41.2%(50.1%)	3
X(旧 Twitter)	135	15.0%(25.7%)	9
Instagram	123	13.7%(10.0%)	10
TikTok	17	1.9%(1.0%)	14
Facebook	26	2.9%(3.2%)	13
LINE	335	37.2%(41.7%)	4
YouTube	70	7.8%(7.4%)	11
テレビ番組・CM	230	25.5%(30.5%)	5
ラジオ番組・CM	46	5.1%(9.6%)	12
新聞	197	21.9%(24.8%)	6
パンフレット・チラシ	167	18.5%(15.3%)	8
タウン誌・フリーペーパー	188	20.9%(20.3%)	7
特になし	17	1.9%(1.3%)	14
その他	6	0.7%(0.2%)	16



その他自由記述の回答

- ・広報誌で情報を得たいのだが、自宅マンションに広報誌が届かない ・メーター確認票の裏面
- ・インターネット情報行政への問い合わせ ・節水の仕方と、家庭の平均的な水道料金 ・スクスク ・mail

昨年度の調査結果と同様に、「広報やまがた(市報)」の割合が一番高く、次いで「上下水道部だより」という結果となりました。幅広い世代が情報を入しやすい紙媒体が求められています。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、水質、経営等について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(11月1日～30日)	※()内は前月のアクセス数
(1)大きな地震のときは、拠点給水所で応急給水	613件(78件)
(2)家庭でできる「3つの備え」	111件(44件)
(3)すすむ上下水道の災害対策	44件(14件)
(4)令和6年能登半島地震への災害応援活動について	28件(12件)
(5)水道GLP(「水道水質検査優良試験所規範」)	32件(5件)
(6)水質検査結果	396件(92件)
(7)水道事業の経営について	22件(10件)
(8)下水道事業の経営について	78件(62件)

8 結果のまとめ

- (1) 災害対策における「拠点給水所」の認知度については、昨年度の調査結果で23.9%であったことから、上下水道部だよりやテレビ広報、イベントなどを通じて市民の皆さまへの周知を図ってまいりました。今回の調査結果では、33.6%(+9.7%)となりましたが、さらなる認知度の向上が必要となっています。また、飲料水を備蓄している方の割合やその他災害対策の認知度についても低い傾向となっているため、今後も広報紙やホームページ、SNSといった広報媒体に加えて、施設見学会や出前講座などの機会を捉えた広報活動により、「水道3つの備え」や上下水道部の災害対策の取組みについてお知らせしてまいります。
- (2) 水道水については、74.1%の方が「そのまま飲む」と回答している一方で、「水道管の老朽化」「塩素等の薬品使用」「水源の水質」などを理由として、21.9%の方が「水道水の安全性に不安を感じている」結果となりました。また、その他の理由には「有機フッ素化合物(PFAS)等の化学物質が水道水に含まれている」という報道を聞いて」という記載が多く見られました。山形市では、市内7か所の浄水場で有機フッ素化合物(PFAS)を検査し、すべての浄水場で国の暫定目標値を大きく下回っています。安心して水道水をご利用いただくため、これからも信頼性の高い検査を実施し、結果を公表していくとともに、安全な水道水をお届けするための取組みをわかりやすくお伝えしてまいります。
- (3) 上下水道事業については、「人口減少と節水機器の普及によって水需要が減少傾向にあること」と「上下水道施設の多くが老朽化により更新が必要であること」の認知度がともに約4割という結果となりました。また、市民の皆さまが「上下水道事業に求めること」と「知りたい情報」には、いずれも「水道水の安全性」と「災害に強い上下水道」が上位に選ばれています。上下水道事業は、料金収入で賄われていますが、事業環境が年々厳しくなる一方で、水道水の安全性の確保と災害時の安定供給が求められています。将来にわたってインフラとしての上下水道を持続するためには、今後もより効率的な事業運営を図るとともに、計画に基づいた様々な施策を着実に推進し、経営状況への理解を深めていただく取組みについても合わせて進めてまいります。