
上下水道事業WEBアンケート
「断水への備えや上下水道事業に
対する意識調査」
調 査 結 果 報 告 書

令和8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	2
(3)断水に備えたご家庭での備えについて	4
(4)上下水道部の災害対策について	5
(5)水需要の現状について	6
(6)上下水道事業の経営について	6
(7)上下水道施設の老朽化について	7
(8)水道料金について	7
(9)水道料金の値上げについて	9
(10)上下水道事業の料金改定や事業への理解について	10
(11)これからの上下水道事業について	11
7 回答者への情報提供	14
8 結果のまとめ	14

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7年11月1日(土)から令和7年11月30日(日)

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)水需要の現状について
- (6)上下水道事業の経営について
- (7)上下水道施設の老朽化について
- (8)水道料金について
- (9)水道料金の値上げについて
- (10)上下水道事業の料金改定や事業への理解について
- (11)これからの上下水道事業について

4 回答結果

- (1)回答数 707件
- (2)WEBアンケート案内ページのアクセス数 2,611件
- (3)回答フォームのアクセス数 1,935件

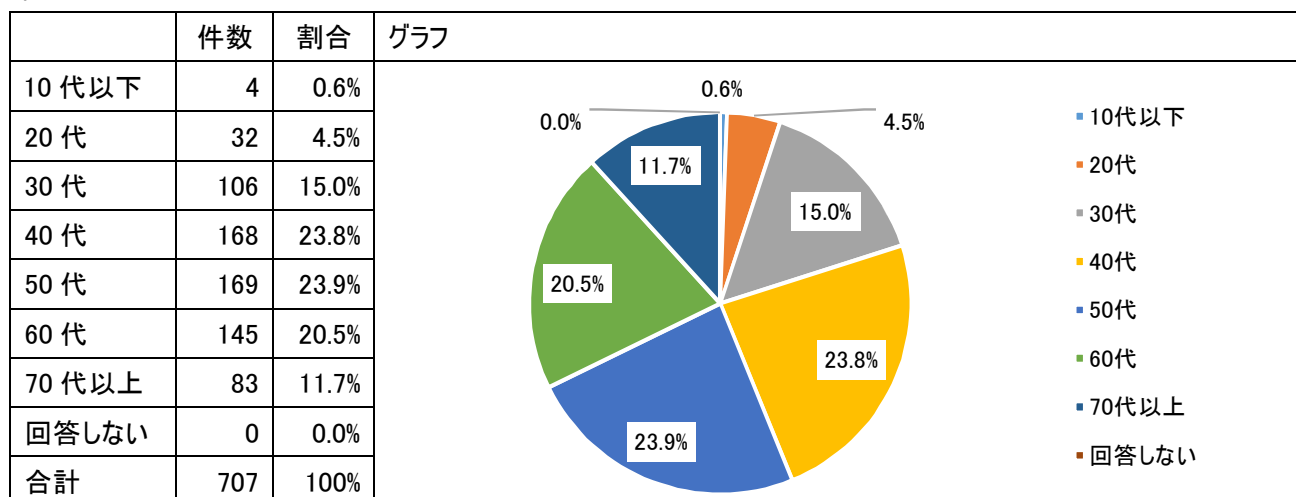
5 本報告書の見方

- (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)昨年度と同じ内容の設問(定点調査分)の集計には昨年度比を表示しています。

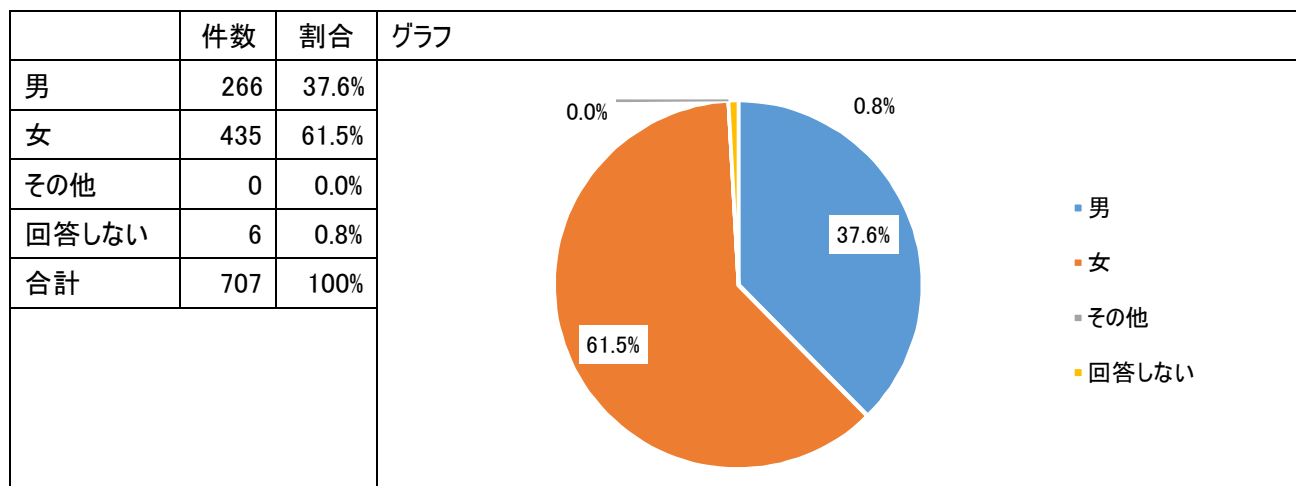
6 調査結果

(1) 回答者の情報について

年代

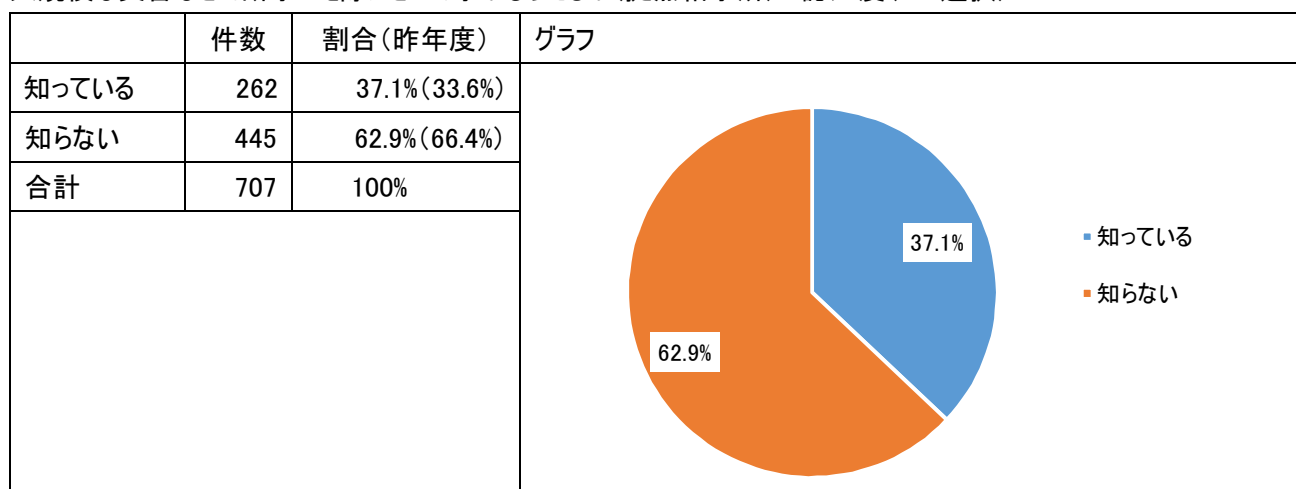


性別



(2) 拠点給水所について

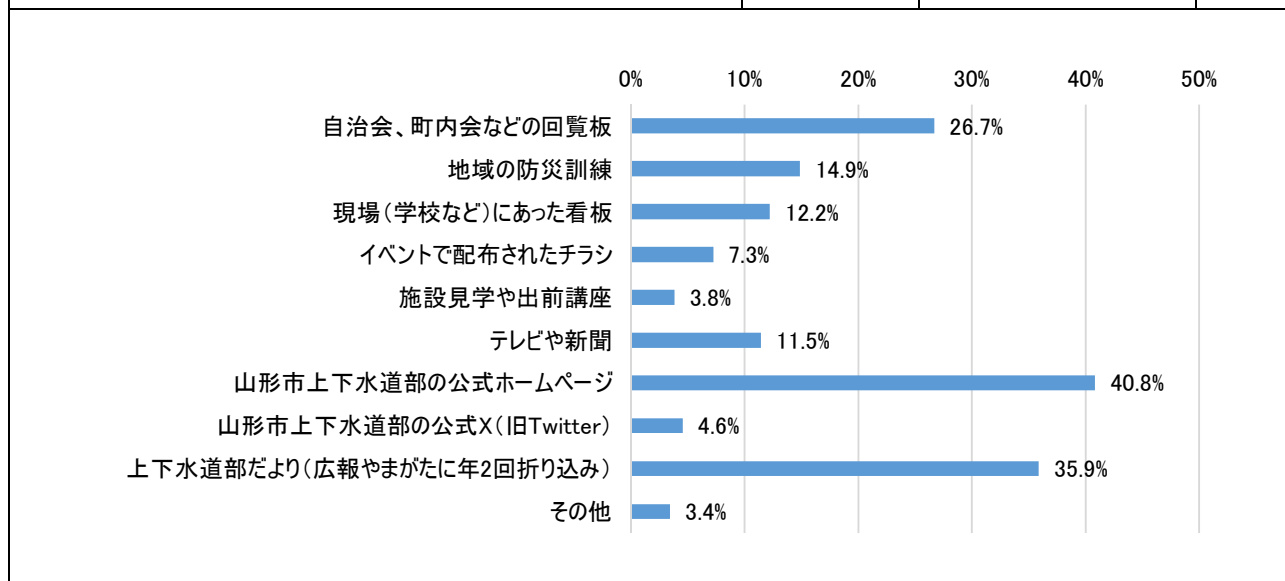
大規模な災害などで断水した際にどこで水がもらえるか(拠点給水所)の認知度(1つ選択)



拠点給水所の認知度は、昨年度の調査結果33.6%から3.5%上昇し37.1%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 262>

	件数	割合(昨年度)	順位
自治会、町内会などの回覧板	70	26.7%(33.7%)	3
地域の防災訓練	39	14.9%(13.2%)	4
現場(学校など)にあった看板	32	12.2%(11.2%)	5
イベントで配布されたチラシ	19	7.3%(6.3%)	7
施設見学や出前講座	10	3.8%(4.3%)	9
テレビや新聞	30	11.5%(11.2%)	6
山形市上下水道部の公式ホームページ	107	40.8%(36.3%)	1
山形市上下水道部の公式 X(旧 Twitter)	12	4.6%(2.6%)	8
上下水道部だより(広報やまがたに年 2 回折り込み)	94	35.9%(27.7%)	2
その他	9	3.4%(6.6%)	10



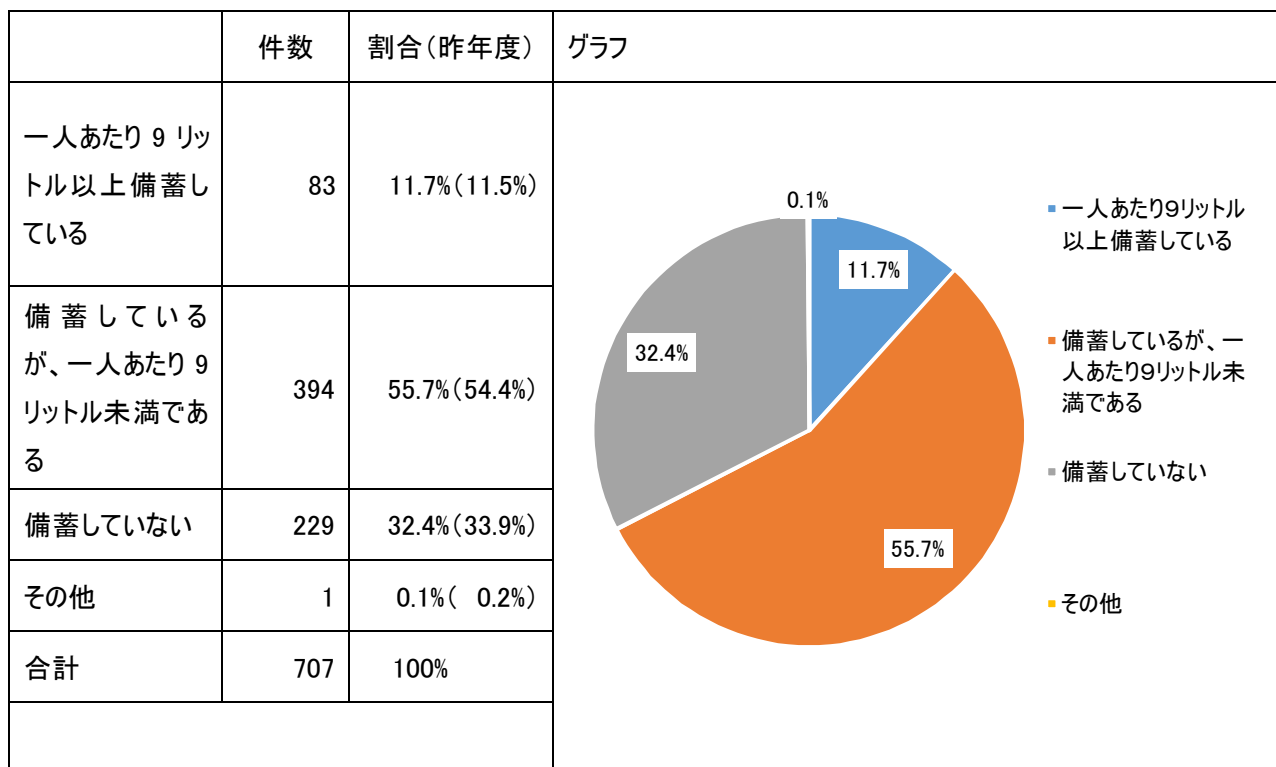
その他自由記述の回答(カッコ内は類似している回答の件数)

・東日本大震災(2) ・勤務先(2) ・ラジオ ・家族より聞いた ・地図情報 ・以前もらったことがあった ・何となく

昨年度と同様に、上下水道部のホームページや上下水道部だより、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。

(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

・家族が備蓄していると思うがどれくらいあるかわからない

全体的に飲料水の備蓄の傾向は昨年度とほぼ変わっていない結果となりました。

(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)

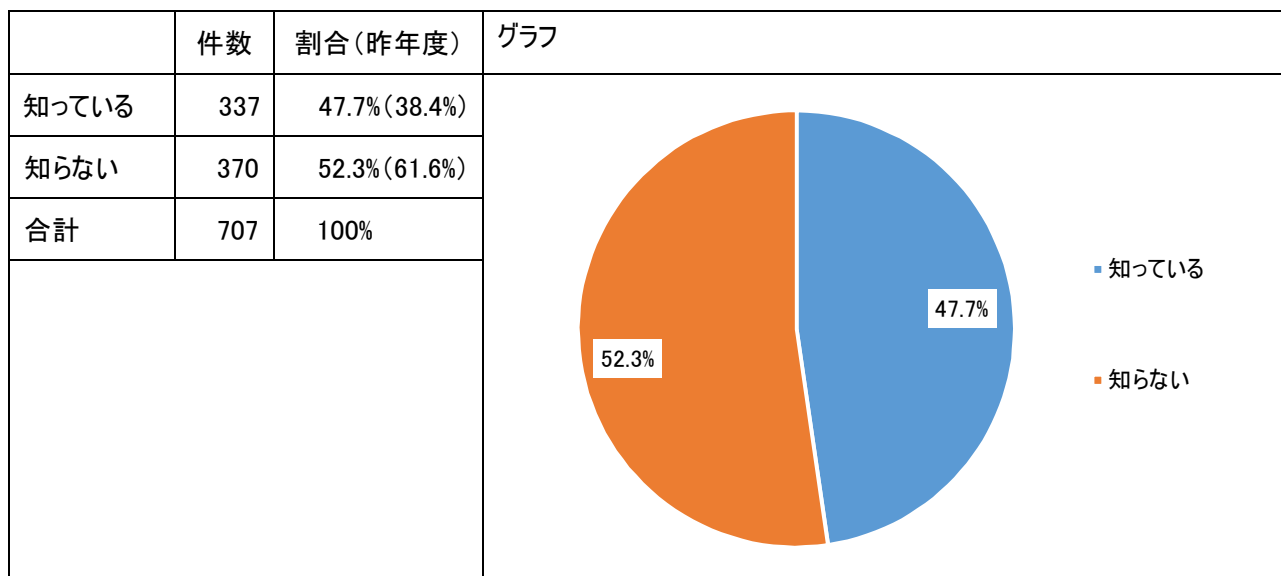
	件数	割合(昨年度)	順位
地震に強い水道管や下水道管への工事を進めている。	463	65.5%(60.0%)	1
浄水場や配水池などの主要施設の耐震補強を行っている。	162	22.9%(20.5%)	3
下水道の災害対策としてマンホール浮上防止の対策をおこなっている。	145	20.5%(13.2%)	5
地域の方々や企業、関係団体と連携し、拠点給水所の開設訓練を定期的に行っている。	116	16.4%(12.9%)	7
企業や他市町村と「災害時相互応援協定」を結び、応急復旧や応急給水への応援体制を敷いている。	181	25.6%(23.0%)	2
連携強化のため、他県や他市町村と合同で災害対策訓練を定期的に行っている。	120	17.0%(16.9%)	6
上記について知っているものはない。	160	22.6%(30.2%)	4

災害対策	割合
地震に強い水道管や下水道管への工事を進めている。	65.5%
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。	22.9%
下水道の災害対策としてマンホール浮上防止の対策を行っている。	20.5%
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。	16.4%
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。	25.6%
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。	17.0%
上記について知っているものはない。	22.6%

「上下水道管の耐震化工事」の認知度が昨年度の調査結果よりさらに上昇し高い傾向にあります。また、その他の項目についても昨年度より認知度が上昇しています。

(5) 水需要の現状について

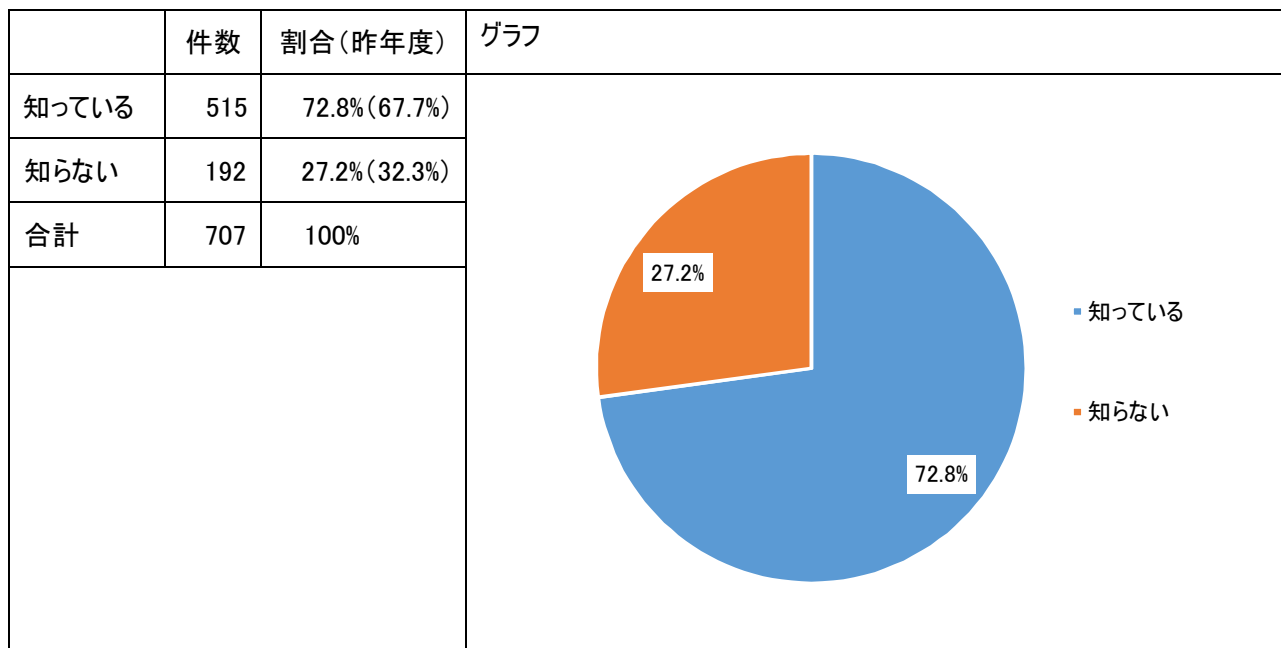
水需要の減少により、収益が減少傾向にあるということの認知度(1つ選択)



昨年度の調査結果から9.3%上昇し、現状の理解が進んでいる傾向となっています。

(6) 上下水道事業の経営について

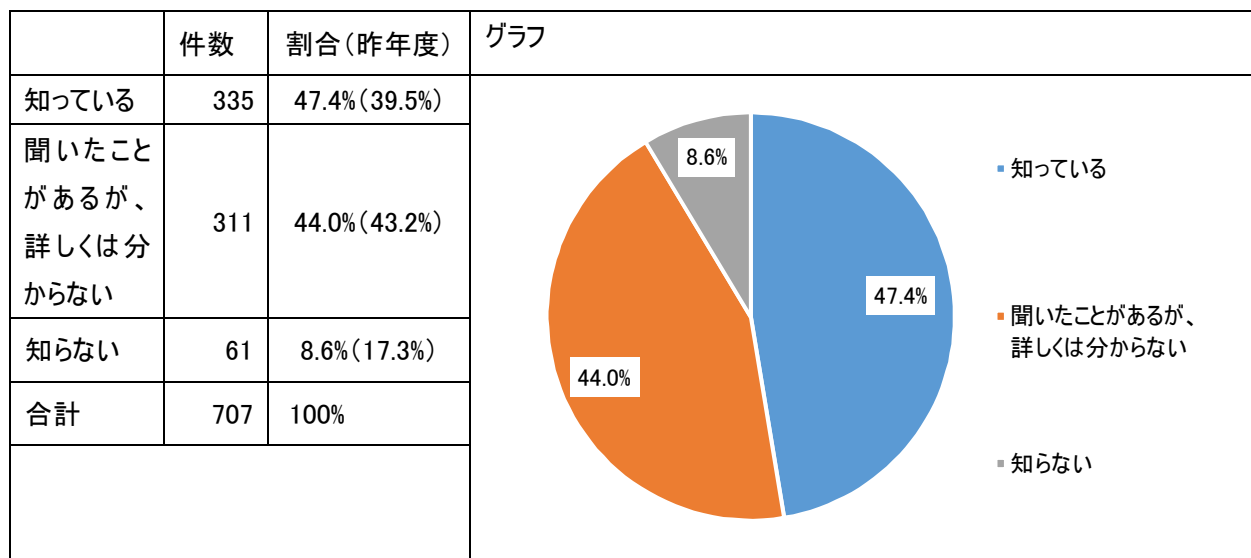
上下水道事業は水道料金・下水道使用料で賄われていることの認知度(1つ選択)



「知っている」と回答した方は昨年度の調査結果から5.1%上昇し、72.8%となりました。

(7)上下水道施設の老朽化について

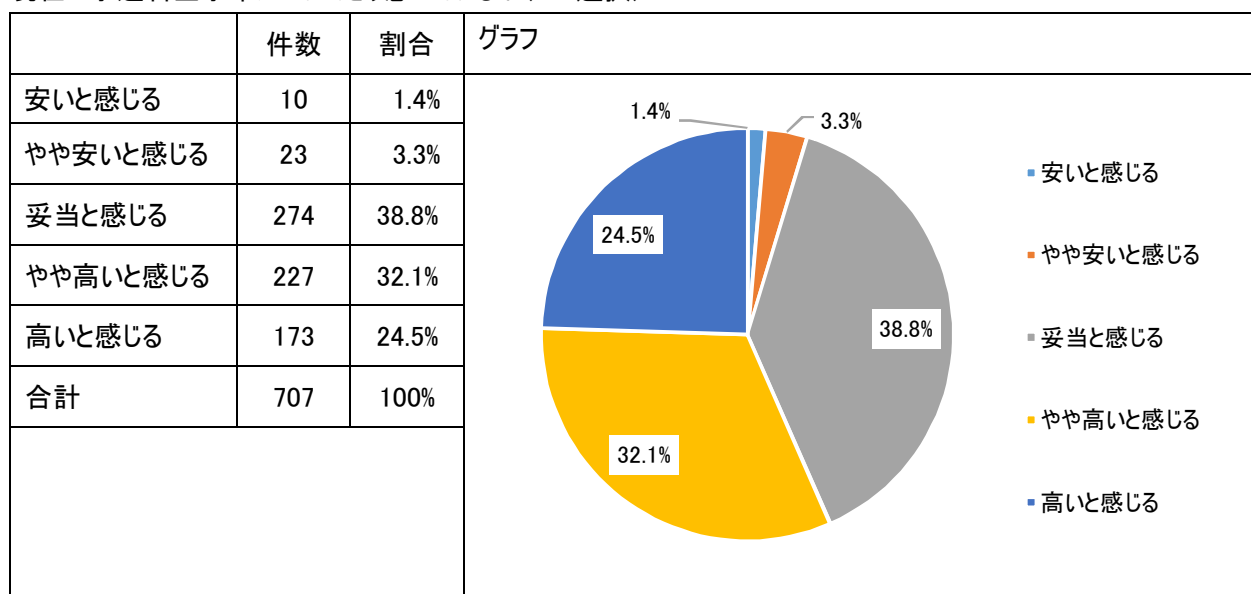
浄水場や上下水道管の老朽化による更新や修繕の必要性の認知度(1つ選択)



上下水道施設の老朽化について「知っている」と回答した割合が昨年度の調査結果から上昇し、約5割となりました。また、「知らない」と回答した割合が1割以下となりました。

(8)水道料金について

現在の水道料金水準についてどう感じているか(1つ選択)

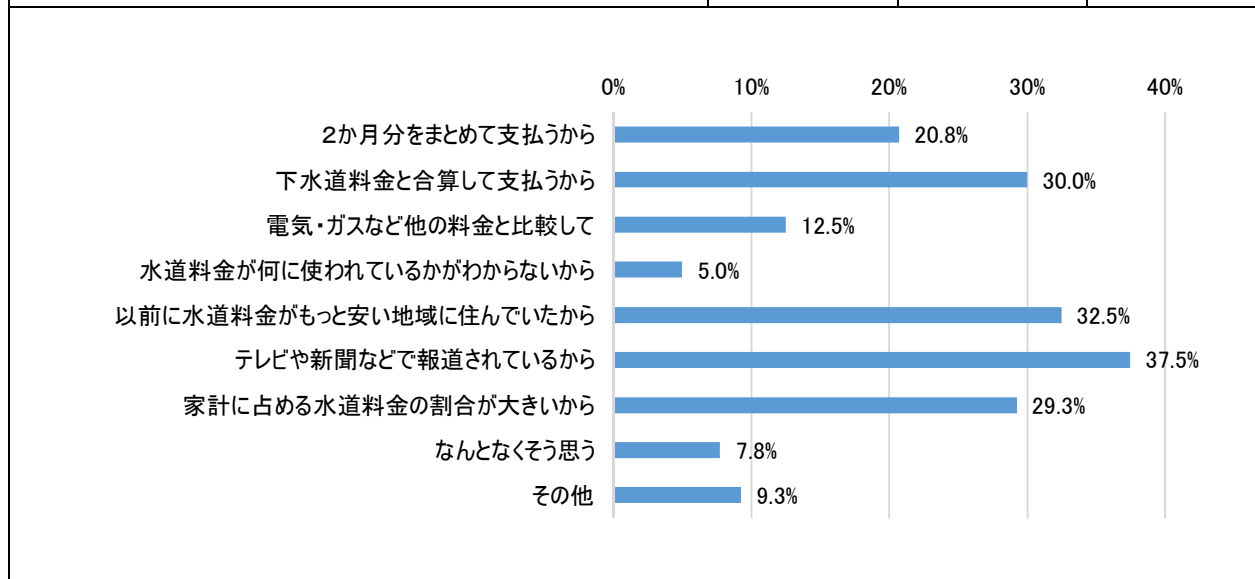


水道料金については、約6割の方が「やや高いと感じる」、「高いと感じる」と回答しています。

水道料金を高いと感じている理由（前問で「やや高いと感じる」、「高いと感じる」を選択）（複数選択）

＜割合の母数 400＞

	件数	割合	順位
2か月分をまとめて支払うから	83	20.8%	5
下水道料金と合算して支払うから	120	30.0%	3
電気・ガスなど他の料金と比較して	50	12.5%	6
水道料金が何に使われているかがわからないから	20	5.0%	9
以前に水道料金をもっと安い地域に住んでいたから	130	32.5%	2
テレビや新聞などで報道されているから	150	37.5%	1
家計に占める水道料金の割合が大きいから	117	29.3%	4
なんとなくそう思う	31	7.8%	8
その他	37	9.3%	7



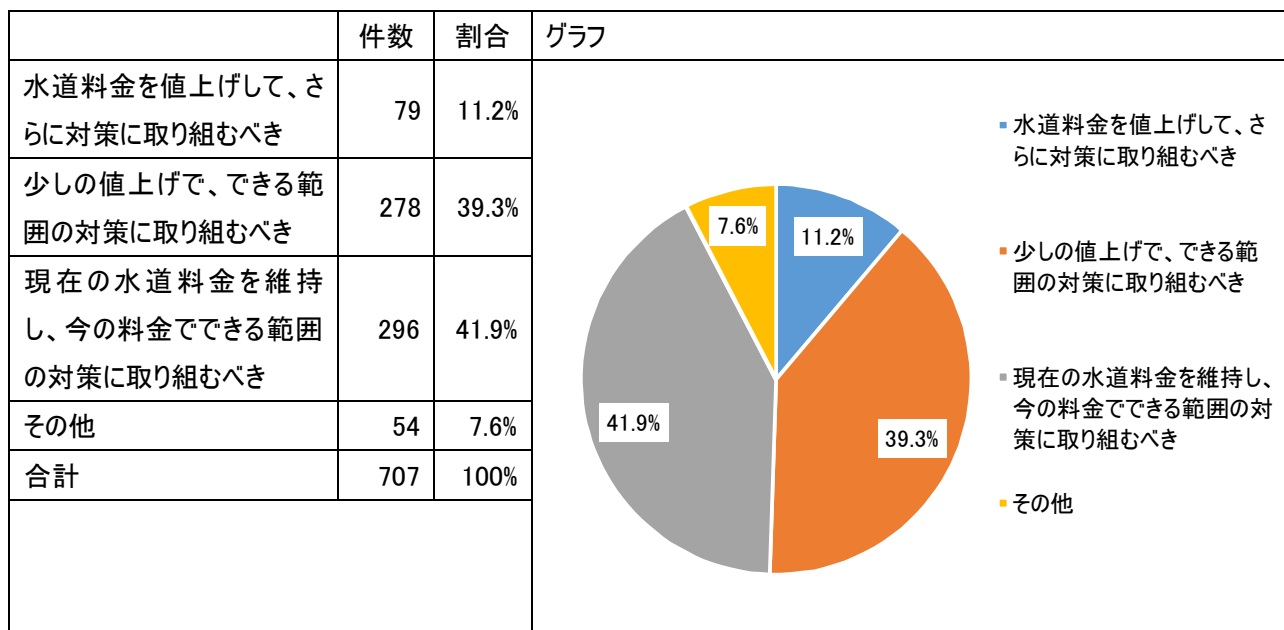
その他自由記述の回答（カッコ内は類似している回答の件数）

- ・他自治体と比較して高いと感じる（28） ・そもそも基本料金と使用料金が高いと感じる
- ・少数でさほど使用していないが高額に思う ・全国的に高いと感じている ・以前よりも支払い額が増えている
- ・山形市はずっと高額請求 ・年間を通して毎月の使用量が同じだから
- ・水道料金が低いのは寒河江ダムからの給水を受けているのが要因だと聞いたことがある。
- ・東京都にはある口座振替での割引がないから ・色んな物価など高騰して色々と切迫しているため

「テレビや新聞などで報道されているから」という回答が一番高い結果となりました。また、その他自由記述に「他自治体と比較して高いと感じる」との記載が多くありました。

(9)水道料金の値上げについて

今後も安全で安心した水道水を提供するため、現行の水道料金を値上げすることについての考え(1つ選択)



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)

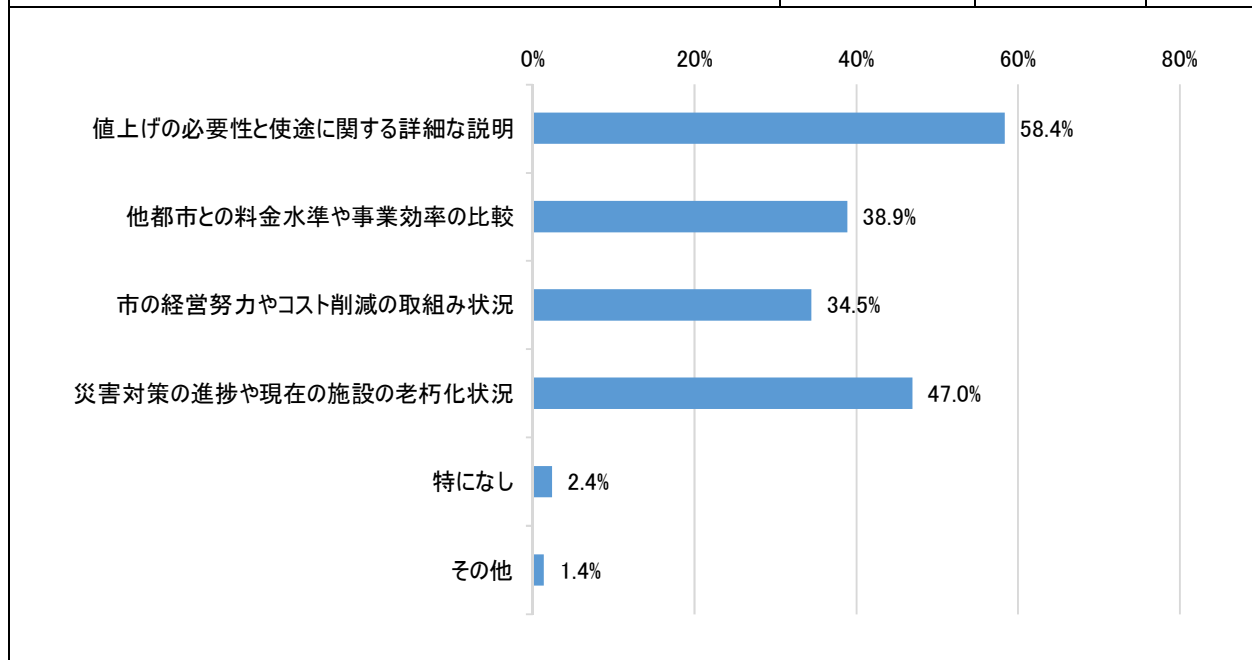
- ・水道使用料以外の財源活用【税金、補助金、ふるさと納税、クラウドファンディング】(20)
- ・業務改善等により経費削減をして、現在の水道料金を維持すべき(7) ・料金値上げは困るが、対策も必要(5)
- ・値下げすべき(4) ・年金生活、高齢者のため負担が大きい(3) ・地域を限定した上下水道整備(2)
- ・安定した収益を確保できる料金設定を目指す ・今までの貯蓄を崩し、早急に配管修理に取り組むべき
- ・これ以上値上げするんですか？以前『水道局』に行った際、ぼんやりしているだけの職員の方々がおりましたが、そういうのを見ているので値上げは不満に思います。
- ・物価高、賃金が上がらない現状での料金UPは、市民から理解を得るのは困難であると感じる。ただ、老朽化対策は埼玉県八潮市の例を上げ、市民に幅広く周知し、状況が緩和され次第料金のUPを考慮する必要がある。
- ・値上げしても良いが、対策を効率的に見える形でほしい。
- ・値上げすべきか検討し、必要なら値上げしてたいさくに取り組むが良いと思う
- ・どれほどの速さで対策しなければならないのかを知らないから判断できない
- ・安全安心の為の値上げはやむなしだが、低所得層への配慮が必要。企業ばかり優遇する政策では人口流出が加速する
- ・値上げは必要と思うが、何にどのくらいの費用がかかるのかまづは知りたい
- ・いずれにしても、民営化は絶対に避けるべき。今できる範囲の物事と、値上げしなくては出来ない物事をきちんと整理して住民にわかりやすく提示すべき。決めるのはこうした根拠や議論を経てから。
- ・水道料金は値上げてほしくないが、水道の安全性が保てないのなら値上げも仕方ないと思う
- ・値上げが本当に必要か値下げはできないか議論を深めるべき。
- ・山形市は全国的にも水道料金が高いとされているので、正直「これだけ高くてもまだ値上げしないとしないの？」という思いもある。ただ、きちんと整備はしてもらいたい。なぜ今高いのか、なぜさらに値上げが必要なのかをわかりやすい形で広報してもらいたい

「水道料金を値上げて、さらに対策に取り組むべき」、「少しの値上げで、できる範囲の対策に取り組むべき」と回答した方が合わせて約5割、「現在の水道料金を維持し、今の料金でできる範囲の対策に取り組むべき」と回答した方が約4割となりました。また、その他自由記述に「水道使用料以外の財源活用」についての記載が多くありました。

(10) 上下水道事業の料金改定や事業への理解について

上下水道事業の経営や料金改定についてどのような情報が提供されると、理解が深まると感じるか(複数選択最大2個)

	件数	割合	順位
値上げの必要性和使途に関する詳細な説明	413	58.4%	1
他都市との料金水準や事業効率の比較	275	38.9%	3
市の経営努力やコスト削減の取組み状況	244	34.5%	4
災害対策の進捗や現在の施設の老朽化状況	332	47.0%	2
特になし	17	2.4%	5
その他	10	1.4%	6



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)

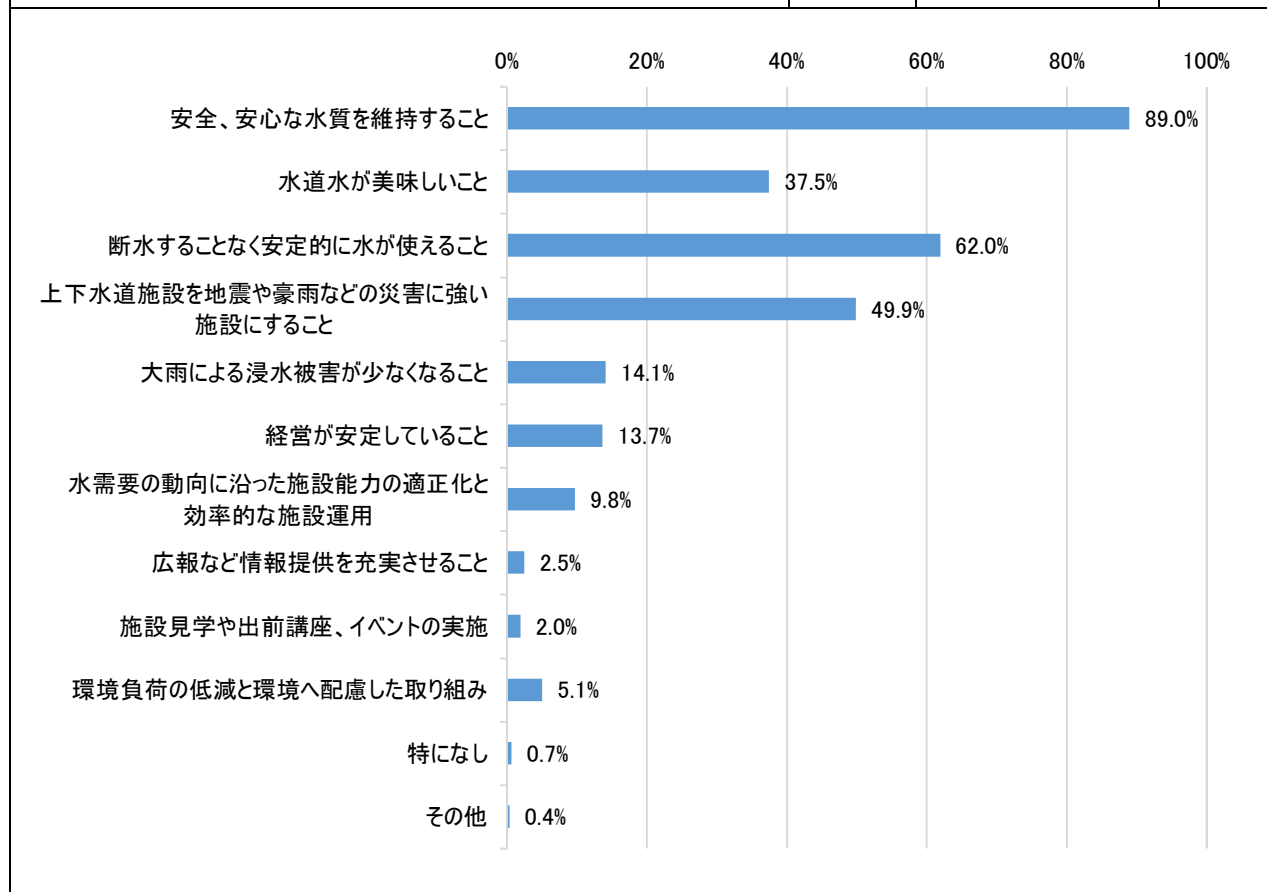
- ・無駄な経費を使っていないことの説明
- ・市民の理解がないと値上げができない。定期的な説明会を行い、値上げを周知する
- ・事情はわかるが薬代払い残りの年金では苦しい ・市民のデメリットを出して必要に迫られた方が良いと思う。
- ・資産提示し、資産が不足している事を提示 ・値上げされると困ります。水が飲めなくなります
- ・山形の人は他地域の情報に疎い傾向があるためきちんと全国と比較しての価格、取り組みを明示するべき
- ・値上げばかりでは納得いかない。その分給付金等や減税が等すれば理解できると思う
- ・人口が減っている、または同じくらい他都市町村と比較した上で納得のいく細かな説明が必要と感じる。
- ・値上げした分の明細公開。上げた分懐に入れたんじゃないと思う人はいると思う。多少は目を瞑るけど上げた分しっかり対策して安全な水を届けて欲しいと思う。

「値上げの必要性和使途に関する詳細な説明」を求める割合が一番高い結果となりました。また、「災害対策の進捗や現在の施設の老朽化状況」の割合も高い傾向にあります。

(11)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
安全、安心な水質を維持すること	629	89.0%(90.0%)	1
水道水が美味しいこと	265	37.5%(43.7%)	4
断水することなく安定的に水が使えること	438	62.0%(67.1%)	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	353	49.9%(48.3%)	3
大雨による浸水被害が少なくなること	100	14.1%(11.4%)	5
経営が安定していること	97	13.7%(14.1%)	6
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	69	9.8%(6.3%)	7
広報など情報提供を充実させること	18	2.5%(2.2%)	9
施設見学や出前講座、イベントの実施	14	2.0%(1.4%)	10
環境負荷の低減と環境へ配慮した取り組み	36	5.1%(3.9%)	8
特になし	5	0.7%(0.1%)	11
その他	3	0.4%(1.6%)	12



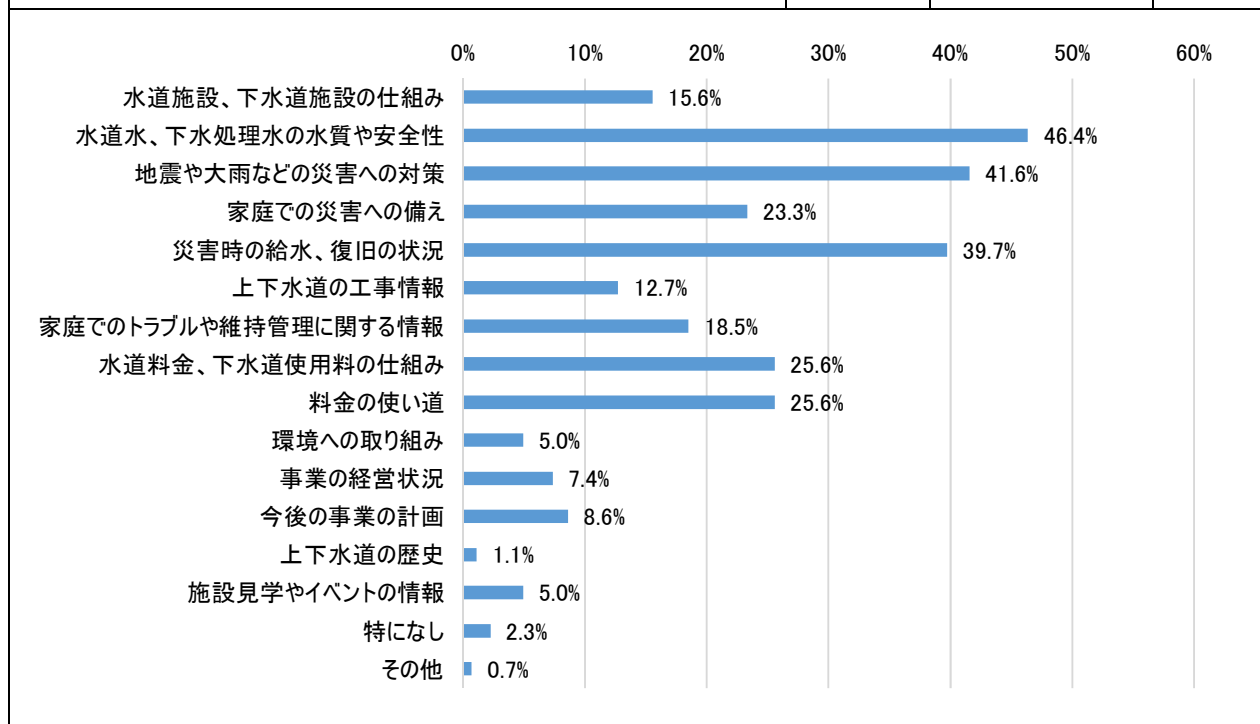
その他自由記述の回答

・民営化しないこと ・水道料金 ・自治体または国内出資企業体での経営継続

昨年度の調査結果と同様に、「安全、安心な水質を維持すること」、「断水することなく安定的に水が使えること」、「地震や豪雨などの災害に強い施設にすること」の割合が高い傾向にあります。また、昨年度と比較し、「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」の上昇率が最も高くなっています。

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	110	15.6%(12.8%)	8
水道水、下水処理水の水質や安全性	328	46.4%(50.1%)	1
地震や大雨などの災害への対策	294	41.6%(48.5%)	2
家庭での災害への備え	165	23.3%(27.6%)	6
災害時の給水、復旧の状況	281	39.7%(41.8%)	3
上下水道の工事情報	90	12.7%(7.9%)	9
家庭でのトラブルや維持管理に関する情報	131	18.5%(22.8%)	7
水道料金、下水道使用料の仕組み	181	25.6%(25.2%)	4
料金の使い道	181	25.6%(13.4%)	4
環境への取り組み	35	5.0%(6.8%)	12
事業の経営状況	52	7.4%(6.7%)	11
今後の事業の計画	61	8.6%(7.3%)	10
上下水道の歴史	8	1.1%(1.3%)	15
施設見学やイベントの情報	35	5.0%(6.1%)	12
特になし	16	2.3%(2.3%)	14
その他	5	0.7%(0.4%)	16



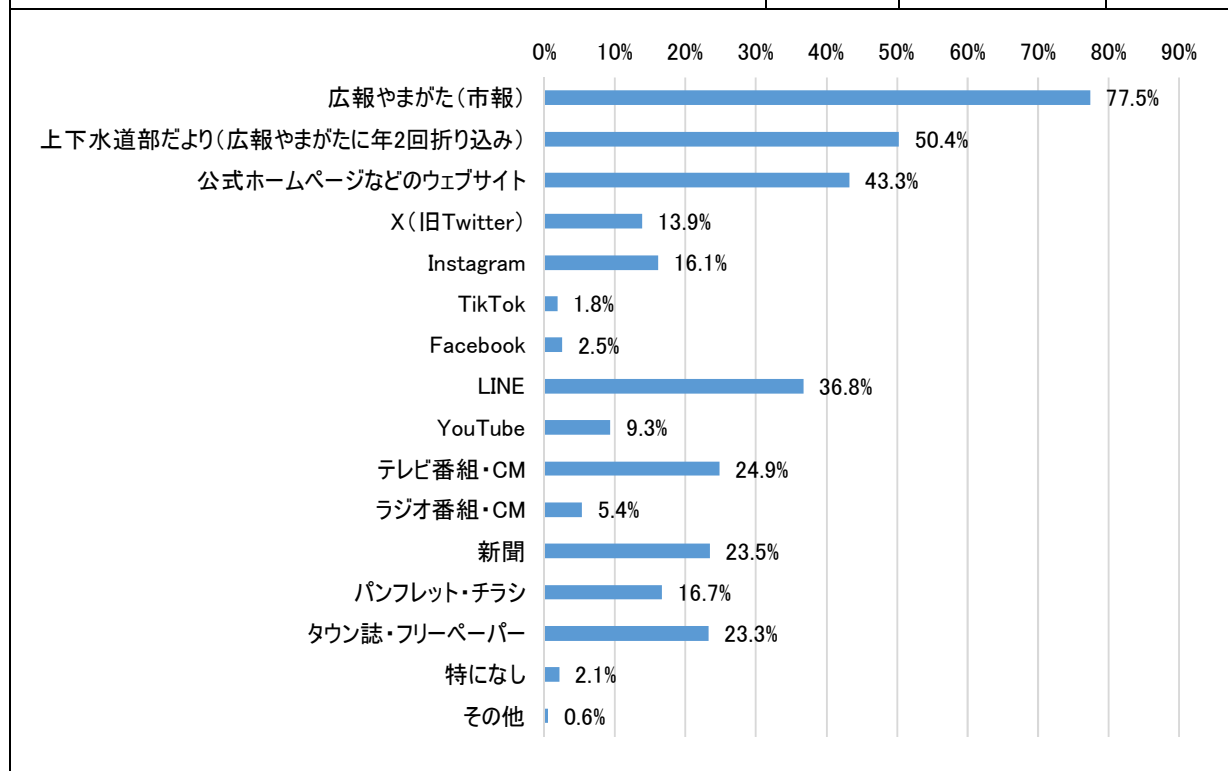
その他自由記述の回答

- ・自宅を新築したが、下水道が使えず浄化槽を使用している。住宅地の増加と下水施設の普及が伴っていない。現在は仕方ないと諦めているが、自宅を建てる際は理由がわからなく、納得できなかった。
- ・公営だとなぜ安全なのか
- ・山形市はなぜこんなに水道料金が高いのか ・他県と比較し、なぜ高額なのか。
- ・山形の素晴らしい資源を中国などの他国に奪われないようにしてほしい

昨年度の調査結果同様に、「水道水、下水処理水の水質や安全性」の情報を求める割合が最も高い結果となりました。そのほか、「水道料金、下水道使用料の仕組み」、「料金の使い道」、「事業の経営状況」の情報を求める割合、順位が上昇した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)	548	77.5%(79.6%)	1
上下水道部だより(広報やまがたに年2回折り込み)	356	50.4%(50.3%)	2
公式ホームページなどのウェブサイト	306	43.3%(41.2%)	3
X(旧 Twitter)	98	13.9%(15.0%)	10
Instagram	114	16.1%(13.7%)	9
TikTok	13	1.8%(1.9%)	15
Facebook	18	2.5%(2.9%)	13
LINE	260	36.8%(37.2%)	4
YouTube	66	9.3%(7.8%)	11
テレビ番組・CM	176	24.9%(25.5%)	5
ラジオ番組・CM	38	5.4%(5.1%)	12
新聞	166	23.5%(21.9%)	6
パンフレット・チラシ	118	16.7%(18.5%)	8
タウン誌・フリーペーパー	165	23.3%(20.9%)	7
特になし	15	2.1%(1.9%)	14
その他	4	0.6%(0.7%)	16



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)

・イベント(3) ・学校へ働きかけて子供に興味を持ってもらい、親にも興味を持ってもらう。

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手しやすい紙媒体が求められています。また、その他の情報入手手段として「イベント」との記載が複数ありました。

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	383 件(28 件)
(2)家庭でできる「3つの備え」	68 件(13 件)
(3)すすむ上下水道の災害対策	30 件(4 件)
(4)水道事業の経営について	17 件(4 件)
(5)下水道事業の経営について	50 件(45 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、今回の調査結果では、37.1%(+3.5%)の微増、その他災害対策の認知度については全てにおいて微増となりました。また、断水に備えた飲料水の備蓄の状況に変化はなく低いままとなりました。これらを踏まえ、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、イベントへの出展や施設見学会、出前講座、地区の防災訓練などの機会を捉えた広報活動により、拠点給水所や上下水道部の災害対策の取組み、飲料水の備蓄などの「水道3つの備え」についてお知らせしてまいります。

(2) 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5割という結果となりました。また、「上下水道事業が水道料金、下水道使用料で賄われていること」の認知度は約7割となり、各項目において昨年度よりも認知度が上昇しています。

近頃は全国的に上下水道に関する事故が多く報道され、上下水道管や施設の老朽化、更新費用の不足などが指摘されており、上下水道事業に関する情報に接した方が増加し、関心が高まっていると考えられます。

(3) 水道料金の水準については、約6割の方が「やや高い」、「高い」と感じると回答し、その理由は「テレビや新聞などで報道されているから」という回答が一番高い結果となりました。また、水道料金を値上げすることについての考えでは「水道料金を値上げして、さらに対策に取り組むべき」、「少しの値上げで、できる範囲の対策に取り組むべき」と回答した方が合わせて約5割、「現在の水道料金を維持し、今の料金でできる範囲の対策に取り組むべき」と回答した方が約4割となりました。

上下水道事業は料金収入で賄われており、水道水の安定供給と安全性を確保するためには適正な料金設定が必要となります。山形市は地理的条件、社会的条件、気象条件など様々な要因によって、他の事業体よりも料金水準が高くなっていますが、その理由や収入の使い道、業務の効率化を図りながら経営を行っていることについて、理解を深めていただく広報活動を進めてまいります。