

令和7年度 水道に関するアンケート 調査結果報告書 《概要版》

////// 目 次 //////////////////////////////////////

- I 調査の概要 …… 1
- II 新潟市の水道水について …… 3
- III 災害時の備えについて …… 6
- IV 水道局の広報について …… 10
- V 水道料金について …… 13
- VI 水道事業全般について・意見や要望等について …… 17

新潟市水道局



I 調査の概要(1)

調査の目的・掲載内容について

新潟市の水道を利用しているお客様の水道事業に対する意識や水道の利用状況などをお聞きし、ニーズ等の把握、分析、集計を行うことにより、今後の事業運営のための基礎資料とすることを目的に実施しました。

実施方法及び実施時期

調査は郵送配布、郵送及びWEB回収方式で、令和7年11月12日～12月1日（調査票上の実施期間）に行いました。

調査対象及び有効回答数・有効回収率

調査対象は、新潟市の水道を利用している一般家庭の方から3,000世帯を無作為に選び、調査票を配布しました。また、1,506件の有効回答（有効回収率50.2%※）がありました。[内、用紙（郵送）回収=963件、WEB回収=543件]
※配布母数は宛名不明などの返戻分を含む。

※集計・分析にあたって

- *図表中の「n」とは回答者総数（または該当者質問での該当者数）のことで、100%が何人の回答に相当するかを示す比率算出の基数です。
- *数値（%）は単位未満を四捨五入しているため、総数と内訳の計が一致しないこともあります。
例：回答者総数3人で、「はい」：1人（33.3%）、「いいえ」：1人（33.3%）、「無回答」：1人（33.3%）の場合等、合計しても必ずしも100%とはなりません。
- *図表中の数値（%）の合計と分析文中の数値（%）の合計は、数値（%）を単位未満四捨五入している影響により一致しないことがあります。
- *複数回答の場合、回答者総数に対する割合を表示しているため、構成比の合計が100%を超えることがあります。
本文において、グラフ等の図や表中に掲載した内容のうち、5%水準で統計的に有意ではない結果については、割愛しています。
- *本文及びグラフ等の図や表中、意味をそこなわない範囲で簡略化した選択肢があります。
- *グラフ等の図中データラベルの表記については、視認性を鑑みて分析に影響のない範囲で非表示としている場合があります。

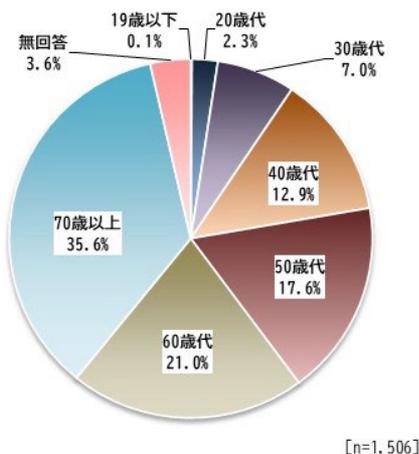
※グラフの種類について

- *円グラフ：全体に対する各項目の構成比を示す際に使います。
- *棒グラフ：棒の長短で数量（割合）の大小を比較します。
- *帯グラフ：全体に対する各項目の構成比を示す際に使います。
異なる帯グラフを並べることで、項目の構成比の変化を捉えることができます。

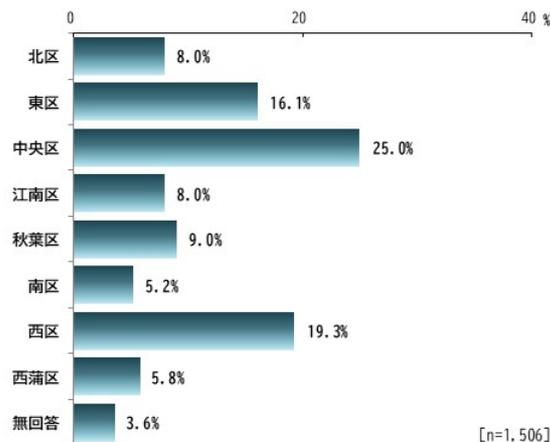
I 調査の概要(2)

回答者の基本属性 回答者の基本的な属性は次のとおりです。

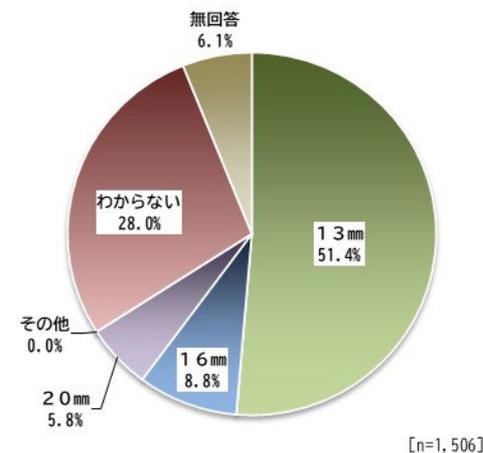
◆回答者の年齢



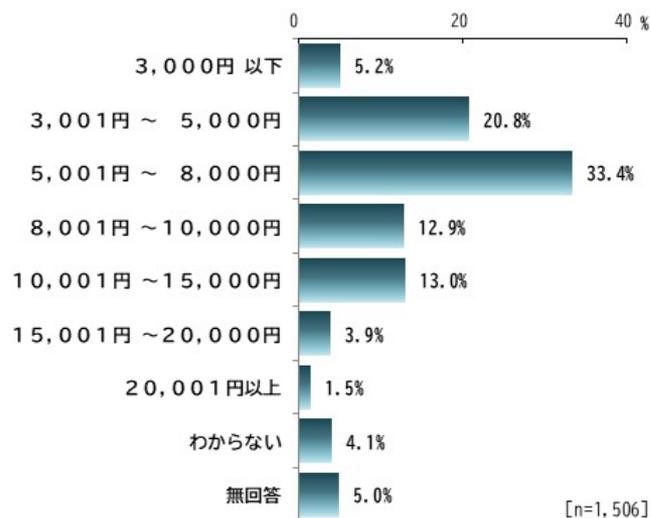
◆居住地区



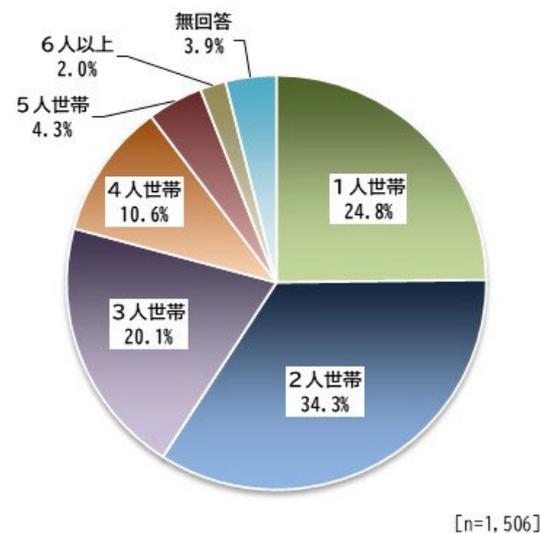
◆水道メーター口径



◆水道料金



◆家族構成

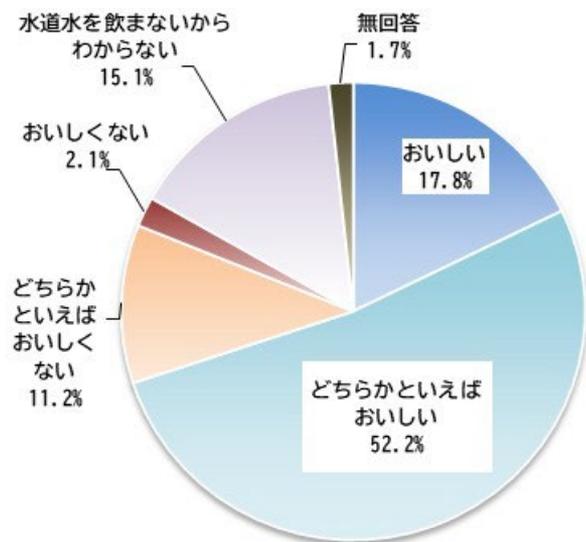


Ⅱ 新潟市の水道水について

①水道水の味

問 あなたは新潟市の水道水の味について、日頃どのように感じていますか。(SA)

全体結果

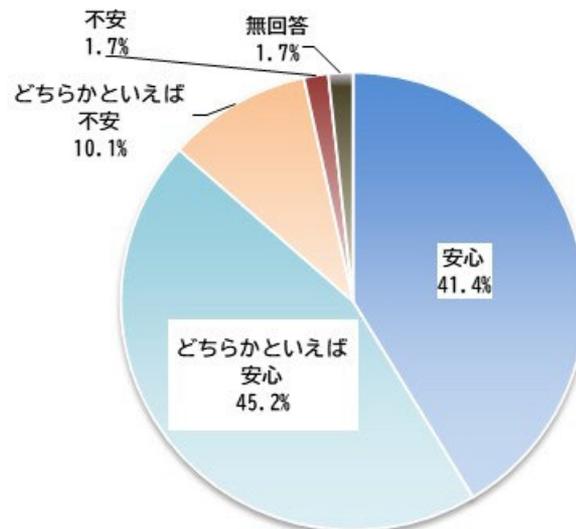


[n=1,506]

②水道水の水質

問 あなたは水道水の水質について、日頃どのように感じていますか。(SA)

全体結果



[n=1,506]

【結果の要約】

味の印象は「どちらかといえばおいしい」(52.2%)が最も多く、次いで「おいしい」(17.8%)となっており、「おいしい」「どちらかといえばおいしい」を合わせた『おいしい層』は(70.0%)です。

【結果の要約】

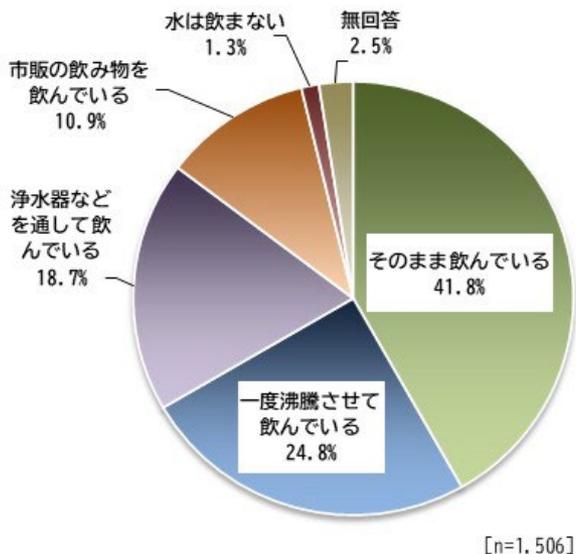
水質については「安心」(41.4%)と「どちらかといえば安心」(45.2%)が中心で、これらを合わせた『安心層』は(86.6%)となっています。

Ⅱ 新潟市の水道水について

③ 自宅での主な水の飲み方

問 あなたのご自宅での主な水の飲み方はどれですか。
(SA)

全体結果



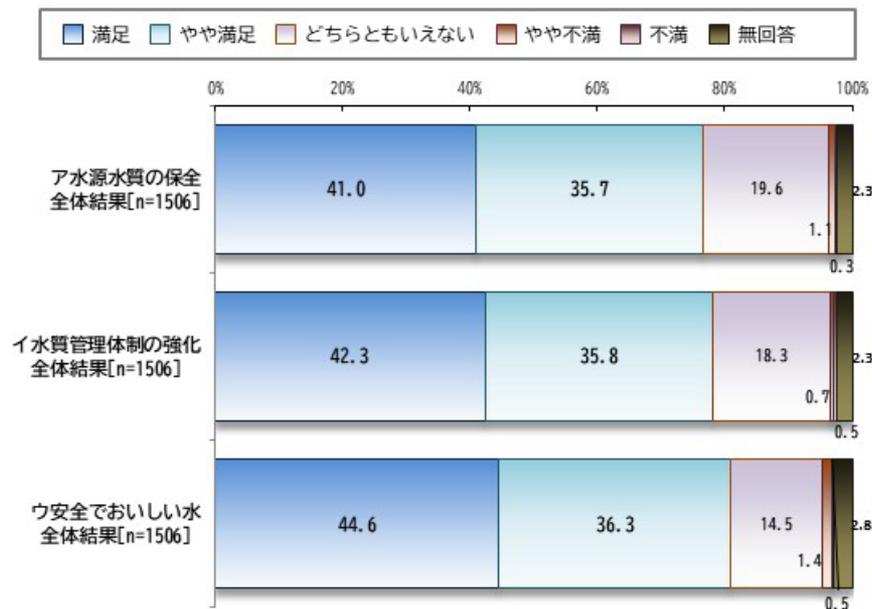
【結果の要約】

飲み方は「水道水をそのまま（または冷やして）飲んでいる」（41.8%）が最も多く、次いで「水道水を一度沸騰させて飲んでいる（コーヒー、お茶、冷蔵庫で冷やしたものも含む）」（24.8%）、「水道水を浄水器などを通して飲んでいる」（18.7%）となっています。

④ 「安全でおいしい水道水の供給に向けた各種取り組み」への満足度

問 「ア 水源水質の保全」、「イ 水質管理体制の強化」、「ウ 安全でおいしい水」の取り組みについて満足度を選んでください。(SA)

全体結果



【結果の要約】

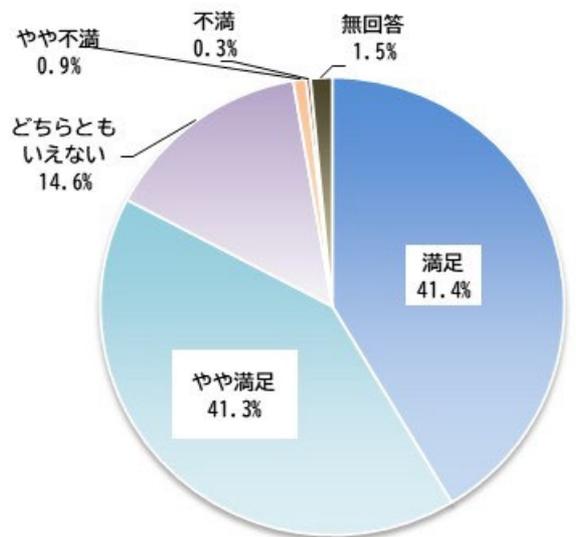
取り組み別の満足度は、いずれの項目も「満足」「やや満足」が中心です。「満足」単独では『ウ 安全でおいしい水』（44.6%）が最も高く、次いで『イ 水質管理体制の強化』（42.3%）、『ア 水源水質の保全』（41.0%）の順です。

Ⅱ 新潟市の水道水について

⑤ 「水道水の水質」や「各種取り組み」への総合的満足度

問 「水道水の水質」や「安全でおいしい水道水の供給に対する取り組み」を総合的にみて、あなたが思う満足度を選んでください。(SA)

全体結果



[n=1,506]

【結果の要約】

総合満足度は「満足」(41.4%)と「やや満足」(41.3%)が拮抗して高く、両者を合わせた『満足層』は(82.7%)です。「やや不満」(0.9%)、「不満」(0.3%)はいずれも少数です。

～ 本章分析のまとめ ～

水道水の評価は、味では『おいしい層』が(70.0%)で多数を占め、水質でも『安心層』が(86.6%)と高水準であり、基礎的な評価は総じて高い状況です。

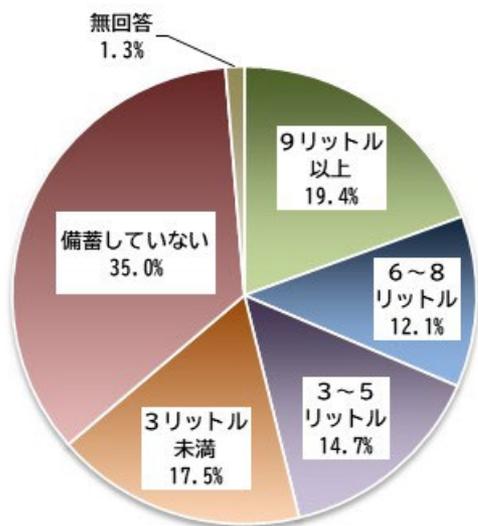
総合満足度は『満足層』(82.7%)と高い状況です。

Ⅲ 災害時の備えについて

①飲料水の備蓄状況

問 あなたのご家庭では、1人あたり、どのくらいの量の飲料水を備蓄していますか？(SA)

全体結果



[n=1,506]

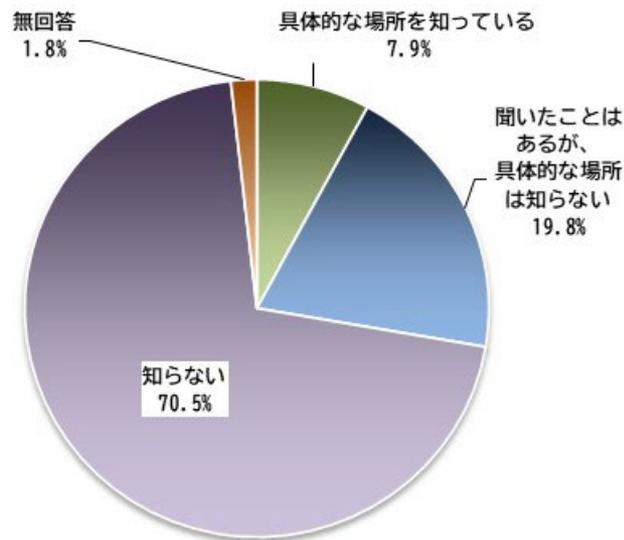
【結果の要約】

全体では「備蓄していない」が最も多く(35.0%)を占めます。備蓄している層は「9リットル以上(3日分以上)」(19.4%)、「3リットル未満」(17.5%)、「3～5リットル」(14.7%)、「6～8リットル」(12.1%)の順です。

②身近な拠点給水所の認知状況

問 あなたの身近にある拠点給水所を知っていますか？(SA)

全体結果



[n=1,506]

【結果の要約】

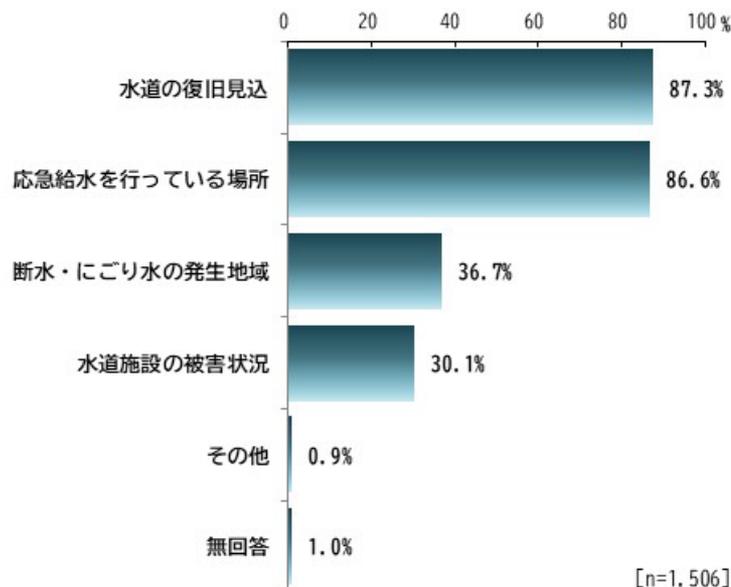
全体では「知らない」が(70.5%)で突出して多く、「聞いたことはあるが、具体的な場所は知らない」(19.8%)、「具体的な場所を知っている」(7.9%)が続きます。

Ⅲ 災害時の備えについて

③災害発生時に欲しい水道の情報

問 災害発生時に欲しい水道に関する情報は何か？(MA)

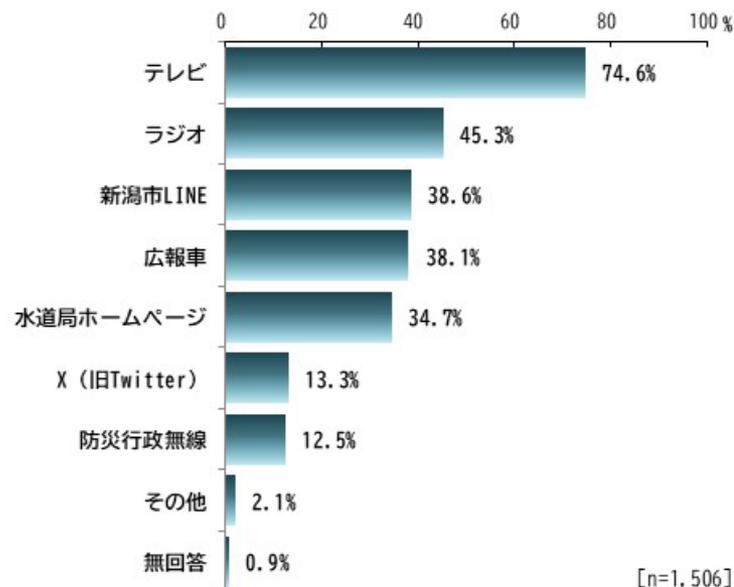
全体結果



④災害発生時に望ましい水道の情報の入手媒体

問 災害発生時、何から水道の情報を得たいと思いますか？(MA)

全体結果



【結果の要約】

全体では「水道の復旧見込」(87.3%)と「応急給水を行っている場所」(86.6%)がともに突出して高く、次いで「断水・にごり水の発生地域」(36.7%)、「水道施設の被害状況」(30.1%)です。

【結果の要約】

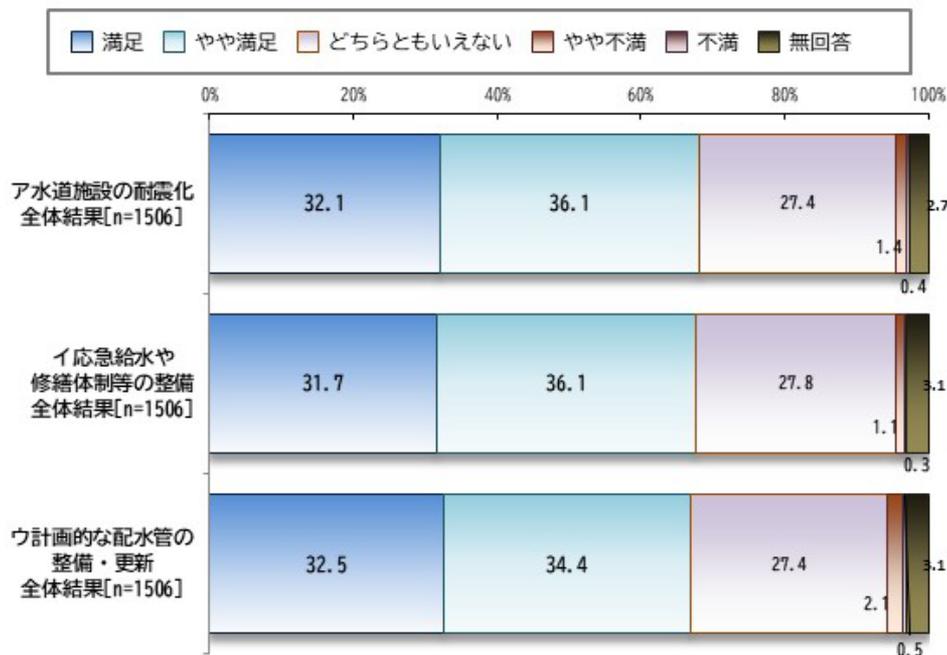
全体では「テレビ」(74.6%)が最も多く、「ラジオ」(45.3%)が続きます。あわせて「新潟市LINE」(38.6%)、「広報車」(38.1%)、「水道局ホームページ」(34.7%)も3~4割台で一定の利用意向があります。

Ⅲ 災害時の備えについて

⑤ 「安定した給水の確保に向けた各種取り組み」への満足度

問 「ア 水道施設の耐震化」、「イ 応急給水や修繕体制等の整備」、「ウ 計画的な配水管の整備・更新」の取り組みについて満足度を選んでください。(SA)

全体結果



【結果の要約】

各取組の『満足層』（「満足」＋「やや満足」）は、『ア 水道施設の耐震化』（68.2%）、『イ 応急給水や修繕体制等の整備』（67.8%）、『ウ 計画的な配水管の整備・更新』（66.9%）で、いずれも7割弱です。

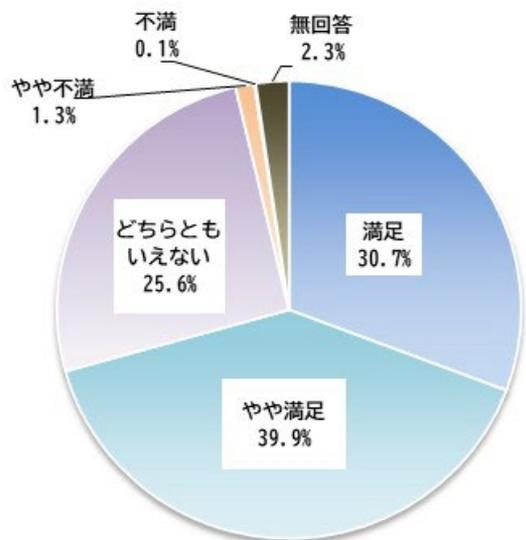
『不満層』（「不満」＋「やや不満」）はいずれも少数（『ア』1.8%、『イ』1.4%、『ウ』2.6%）にとどまります。

Ⅲ 災害時の備えについて

⑥ 「安定した給水の確保に対する取り組み」への総合的満足度

問 「安定した給水の確保に対する取り組み」を総合的にみて、あなたが思う「満足度」を選んでください。(SA)

全体結果



[n=1,506]

【結果の要約】

全体では「満足」(30.7%)と「やや満足」(39.9%)を合わせた『満足層』が(70.6%)で7割を占めます。

『不満層』(「やや不満」+「不満」)は(1.4%)と少数で、「どちらともいえない」は(25.6%)です。

～ 本章分析のまとめ ～

災害時の備えでは、飲料水の備蓄が「備蓄していない」(35.0%)で最上位となっており、家庭備蓄が十分に浸透していない状況がうかがえます。

また、拠点給水所は「知らない」(70.5%)が多数派で、災害時に必要となる水の受け取り場所の事前認知が不足しています。

一方で、災害時に欲しい情報は「水道の復旧見込」(87.3%)と「応急給水を行っている場所」(86.6%)が突出しており、住民側の情報ニーズは明確です。

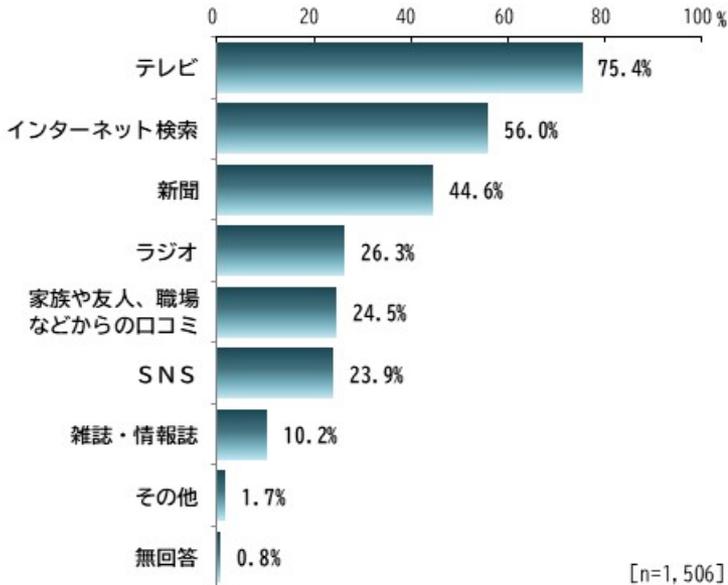
取り組み満足度は、各項目の『満足層』が概ね約7割で、不満評価は少数です。ただし「どちらともいえない」も一定数(約4人に1人程度)存在し、施策の『中身が見えにくい/効果が実感しにくい』層をどう減らすかが、満足度の底上げに直結すると考えられます。

IV 水道局の広報について

①知りたい情報の入手先

問 あなたは、水道のことに限らず、知りたい情報を何から入手していますか。(MA)

全体結果



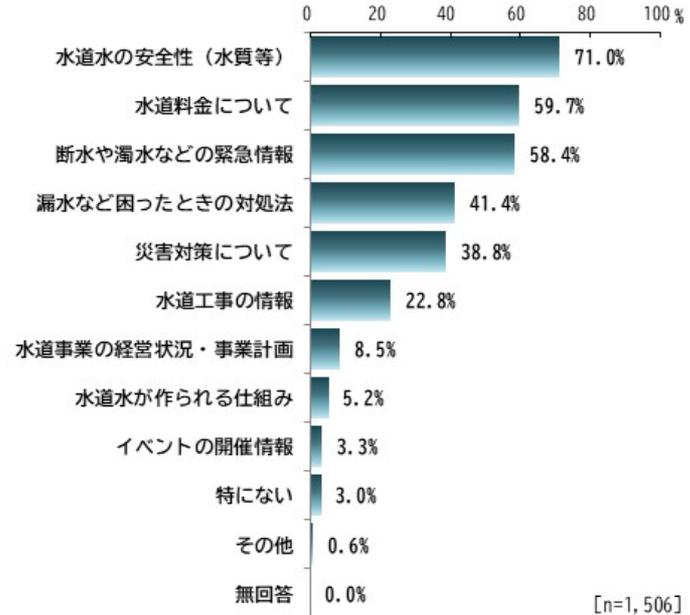
【結果の要約】

全体では「テレビ」(75.4%)が最も多く、次いで「インターネット検索」(56.0%)、「新聞」(44.6%)が続きます。ほか、「ラジオ」(26.3%)、「家族や友人、職場などからの口コミ」(24.5%)、「SNS」(23.9%)が2割台です。

②水道に関して知りたい情報

問 あなたが、水道に関して知りたい情報は何か？(MA)

全体結果



【結果の要約】

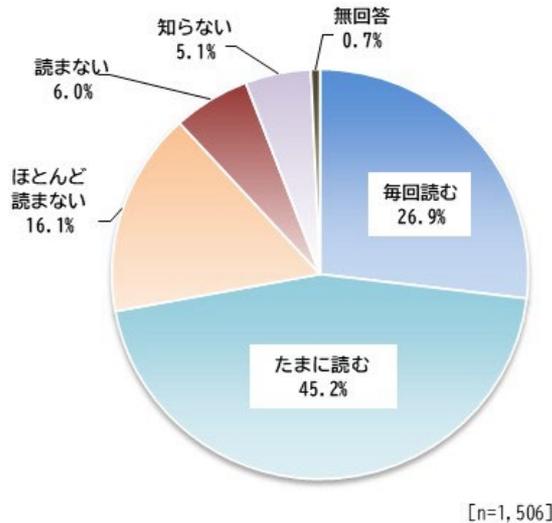
全体では「水道水の安全性(水質等)」(71.0%)が最も多く、次いで「水道料金について」(59.7%)、「断水や濁水などの緊急情報」(58.4%)が続きます。続いて「漏水など困ったときの対処法」(41.4%)、「災害対策について」(38.8%)が一定割合を占めます。

IV 水道局の広報について

③ 広報紙「水先案内」の閲読状況

問 水道局では、広報紙「水先案内」を年4回発行し、検針票と一緒にお届けしていますが、お読みになっていますか。(SA)

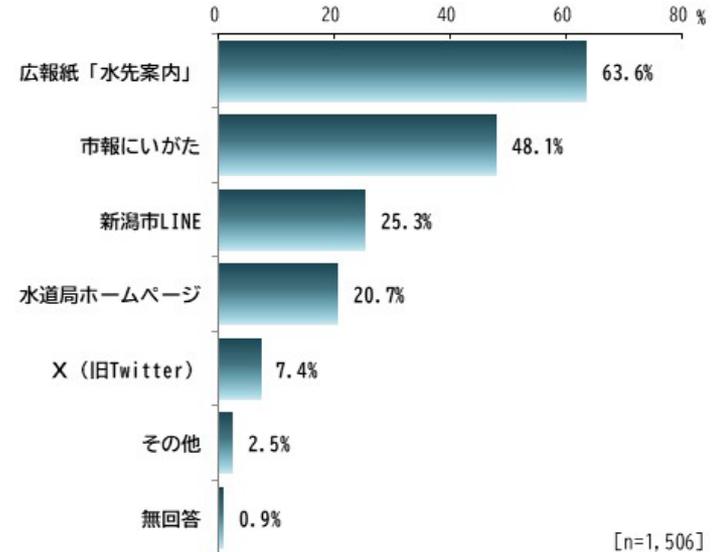
全体結果



④ 望ましい「水道局からの情報」の提供手段

問 水道局からの情報をお届けする方法として、良いと思うものは何ですか？(2A)

全体結果



【結果の要約】

全体では「たまに読む」(45.2%)が最も多く、「毎回読む」(26.9%)が続きます。「毎回読む」と「たまに読む」を合わせた『閲読層』は(72.1%)です。

一方、「ほとんど読まない」(16.1%)、「読まない」(6.0%)、「知らない」(5.1%)も一定数います。

【結果の要約】

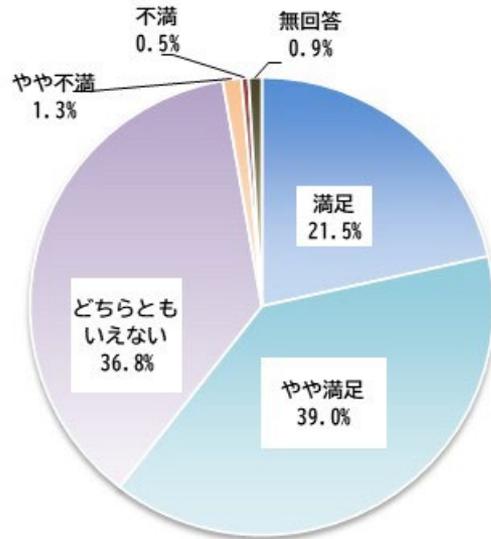
全体では「広報紙「水先案内」」(63.6%)が最も多く、次いで「市報にいがた」(48.1%)です。続いて「新潟市LINE」(25.3%)、「水道局ホームページ」(20.7%)が2割台で、「X (旧Twitter)」は(7.4%)となっています。

IV 水道局の広報について

⑤ 「新潟市水道局の広報や取り組み」への満足度

問 あなたは、新潟市水道局の広報や取り組みについて、どの程度満足していますか？(SA)

全体結果



[n=1,506]

【結果の要約】

全体では「やや満足」(39.0%)と「どちらともいえない」(36.8%)が中心で、「満足」(21.5%)が続きます。『満足層』(「満足」+「やや満足」)は(60.5%)で、『不満層』(「やや不満」+「不満」)は(1.8%)にとどまります。

～ 本章分析のまとめ ～

情報入手の実態は、全体では「テレビ」(75.4%)と「インターネット検索」(56.0%)が中心である一方、年代別では<39歳以下>で「SNS」(66.0%)や「インターネット検索」(78.7%)が高く、<70歳以上>では「テレビ」(86.8%)や「新聞」(64.7%)が高いなど、情報を得る媒体の傾向が異なります。

水道に関して知りたい情報は「水道水の安全性(水質等)」(71.0%)が最上位で、「水道料金について」(59.7%)や「断水や濁水などの緊急情報」(58.4%)も高く、平時の基礎情報(安全性・料金)と有事の実務情報(緊急情報)が同時に強く求められています。

広報紙「水先案内」は『読者層』が(72.1%)と一定の到達がみられます。

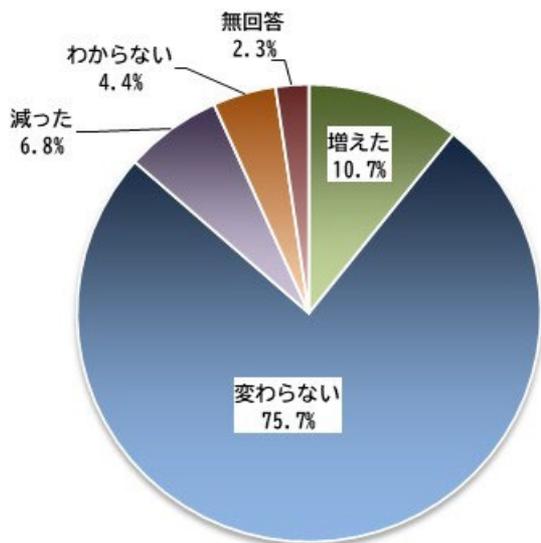
広報や取り組みの満足度は『満足層』(60.5%)が多数で『不満層』(1.8%)は少数ですが、「どちらともいえない」(36.8%)が大きく、評価が定まりきらない層が相当数いる点が特徴です。

V 水道料金について

①料金改定後の使用量変化

問 料金改定の影響により、水道の使用量は変わりましたか。(SA)

全体結果

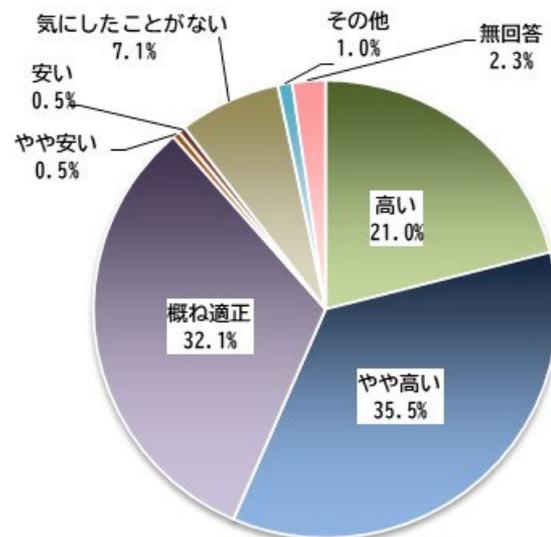


[n=1,506]

②水道料金の印象

問 水道料金に対する印象を教えてください。(SA)

全体結果



[n=1,506]

【結果の要約】

全体では「変わらない」(75.7%)が最も多く、「増えた」(10.7%)、「減った」(6.8%)は少数です。「わからない」(4.4%)も一定数みられます。

【結果の要約】

全体では「やや高い」(35.5%)が最も多く、次いで「概ね適正」(32.1%)、「高い」(21.0%)です。「気にしたことがない」(7.1%)は1割未満で、「やや安い」「安い」はいずれも(0.5%)にとどまります。

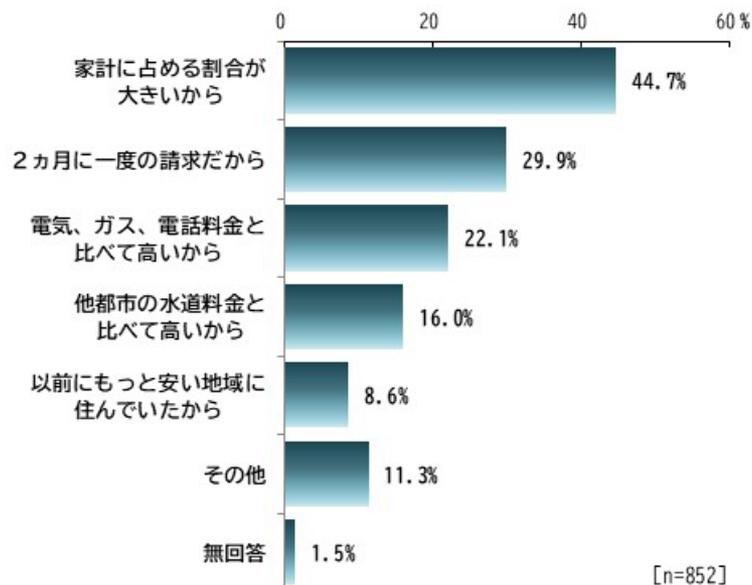
V 水道料金について

③水道料金を高いと感じる理由（該当者設問）

（水道料金を『高い』または『やや高い』と答えた方にお聞きします。）

問 水道料金を「高い」、「やや高い」と感じる理由を教えてください。
(MA)

全体結果



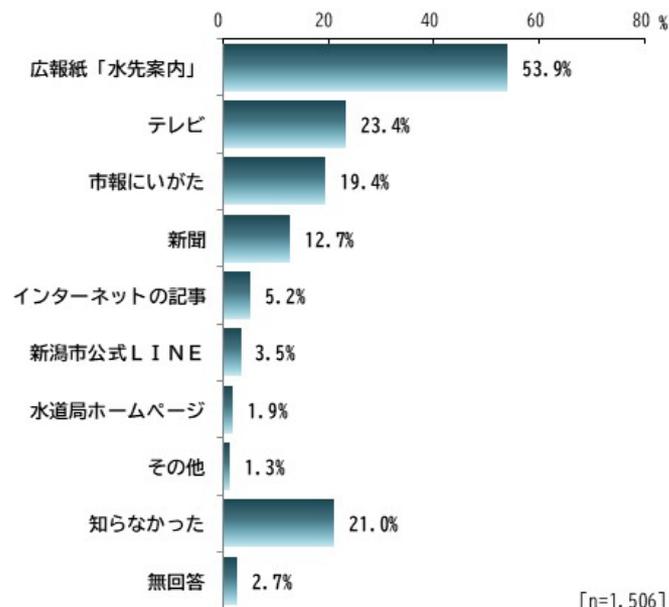
【結果の要約】

全体では「家計に占める割合が大きいから」（44.7%）が最多で、次いで「2カ月に一度の請求だから」（29.9%）、「電気、ガス、電話料金と比べて高いから」（22.1%）、「他都市の水道料金と比べて高いから」（16.0%）が続きます。

④料金改定を知ったきっかけ

問 令和7年1月の水道料金改定について、広報紙「水先案内」などを通じてお知らせしてきましたが、何から料金改定を知りましたか。(MA)

全体結果



【結果の要約】

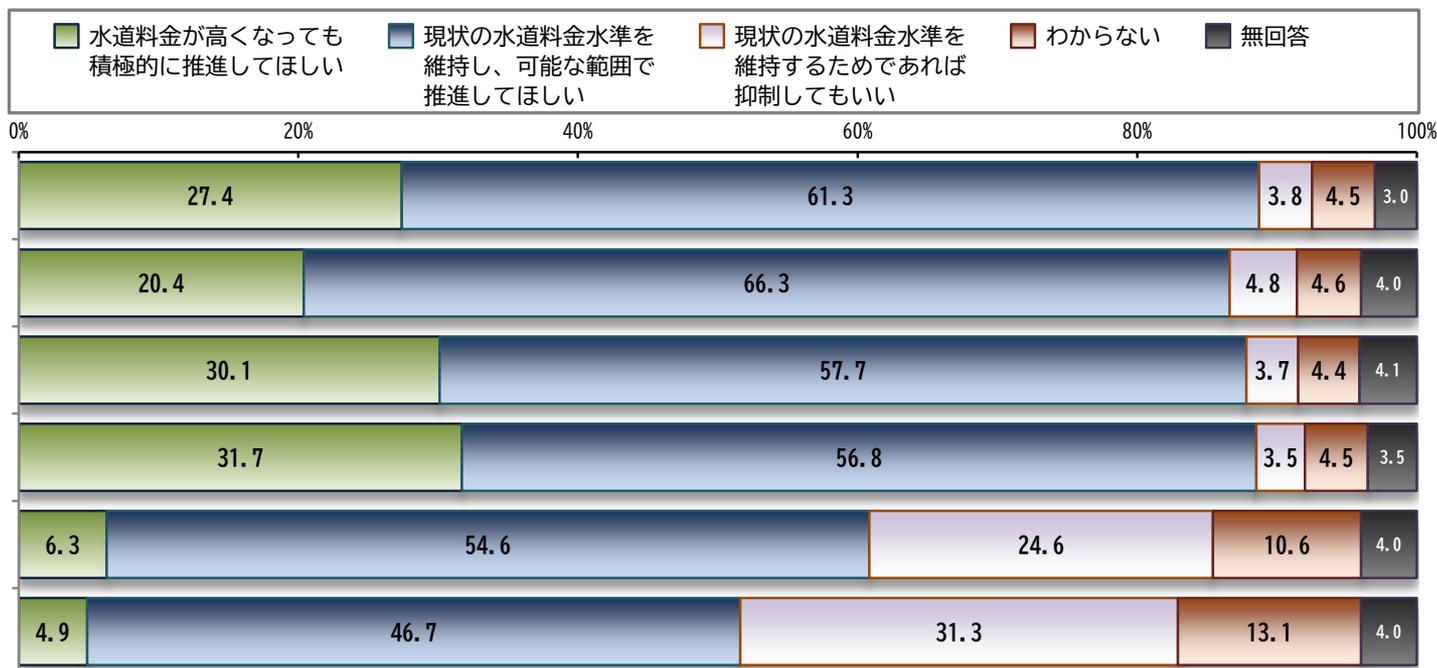
全体では「広報紙「水先案内」」（53.9%）が最多で、次いで「テレビ」（23.4%）、「知らなかった」（21.0%）、「市報にいがた」（19.4%）が続きます。情報源として「新聞」（12.7%）も一定数みられます。

V 水道料金について

⑤ 「各種水道事業推進と料金との関係」への考え方

問 「ア 水質検査の強化など、水道水の安全性を確保していくための取り組み」、
 「イ 浄水工程の改善などおいしい水を供給するための取り組み」、
 「ウ 地震に強い水道管や浄配水施設の整備など災害対策の強化」、
 「エ 古くなった水道施設を計画的に改良・更新するなど、将来にわたって安定して水道を供給するための取り組み」、
 「オ 支払方法を広く選択できるなどお客さまサービスの向上」、
 「カ 参加・体験型のイベントなどを実施するとともに、水道に関する様々な情報を分かりやすく発信」
 上記ア～カの水道事業と料金との関係について、お考えに最も近いものを選んでください。(SA)

全体結果



【結果の要約】

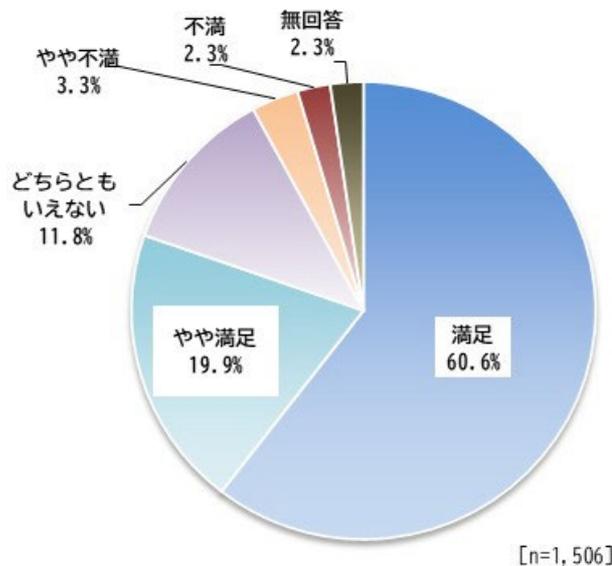
「現状の水道料金水準を維持し、可能な範囲で推進してほしい」が全項目で最多（例：「おいしい水の供給」（66.3%）、「安全性確保」（61.3%）など…）となっており、基本は『現状水準を前提にした推進』が多数派です。

V 水道料金について

⑥ 「水道料金の支払い方法」への満足度

問 水道料金の支払い方法について、満足していますか？ (SA)

全体結果



【結果の要約】

全体では「満足」(60.6%)が中心で、「やや満足」(19.9%)を合わせた『満足層』は(80.5%)です。「どちらともいえない」は(11.8%)で、『不満層』(「やや不満」(3.3%) + 「不満」(2.3%) = (5.6%))は少数です。

～ 本章分析のまとめ ～

料金改定後の使用量は「変わらない」(75.7%)が中心で、全体としては使用量の変化は大きくありません。

料金の印象は「やや高い」(35.5%)と「高い」(21.0%)が多くなっています。

加えて、高いと感じる理由は「家計に占める割合が大きいから」(44.7%)が最多であり、料金に対する評価は『負担感』を起点に形成されやすいことがうかがえます。

料金改定を知ったきっかけは「広報紙「水先案内」」(53.9%)が柱ですが、「知らなかった」(21.0%)も一定数みられます。

事業推進と料金の関係では、「現状の水道料金水準を維持し、可能な範囲で推進してほしい」が全項目で最多である一方、「水道施設の計画的更新」(31.7%)や「災害対策の強化」(30.1%)では「高くなっても積極的に推進してほしい」が相対的に高く、基盤機能ほど『料金上昇の受容』が出やすい状況です。反対に「情報発信・イベント」(31.3%)や「お客さまサービスの向上」(24.6%)は「抑制してもいい」が高く、ソフト施策は『抑制容認/判断保留』に寄りやすい点が特徴です。

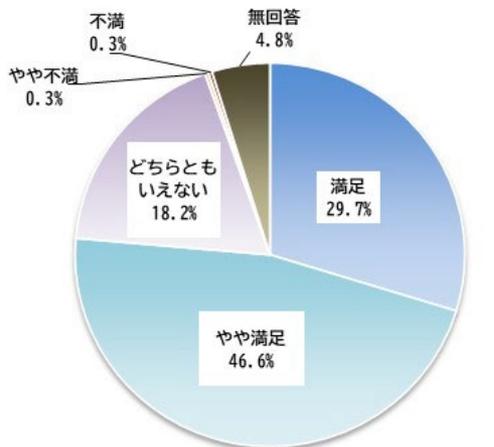
支払い方法の満足度は『満足層』(80.5%)が高くなっています。

VI 水道事業全般について・意見や要望等について

①「水道事業全般」への満足度

問 水道局が取り組んでいる安全でおいしい水道水の安定供給やお客さまサービスなどの水道事業全般について、どの程度満足していますか。(SA)

全体結果



[n=1,506]

【結果の要約】

全体では「やや満足」(46.6%)が最も多く、「満足」(29.7%)と合わせた『満足層』は(76.3%)です。「どちらともいえない」は(18.2%)で、『不満層』(「やや不満」(0.3%) + 「不満」(0.3%) = (0.6%))はごく少数です。

～「水道事業全般」への満足度のまとめ～

水道事業全般の満足度は『満足層』(76.3%)が7割台で、『不満層』(0.6%)はごく少数です。

一方で「どちらともいえない」(18.2%)が約2割あり、否定的評価は少ないものの、評価が定まりきらない層が一定規模存在しています。

②意見や要望等(自由記載設問)

新潟市水道局の事業に対して、ご意見・ご要望があれば、ご自由にお答えください。(FA)

新潟市水道局の事業全般について、多種多様な考えや意見、要望等が寄せられています。その内容を分析した結果を次に抜粋掲載します。

- ・ 「安全で安心して飲める水が当たり前に見えること」への感謝が非常に多く、水道事業を『生活の基盤・命に関わる重要インフラ』として捉える声が目立ちます。一方で、将来の水道管や浄水施設の維持更新や災害対応への不安、料金・広報・利便性に対する具体的な改善要望が複数の論点として繰り返し示されています。
- ・ 料金面では、「値上げ幅が大きい」「急で分かりにくい」「できれば段階的にしてほしい」「値上げの理由・見直しをもっと周知してほしい」といった負担感と説明不足への指摘がまとまって見られ、料金改定の納得形成が大きな課題です。
- ・ 施設・管路の老朽化については、「点検・更新を確実に」「事故が起きる前に対処を」「更新は優先順位を付けて進めてほしい」といった不安と期待が多く、工事後の道路復旧の見え方など、周辺品質まで含めて『計画性と説明』を求める声が見られます。
- ・ 災害対応では、「給水所の案内を分かりやすく」「断水時に早期対応してほしい」「給水車が少ないのでは」「耐震化を進めてほしい」など、平時の備えと緊急時の迅速かつ万全な対応を求める要望が出ています。
- ・ 広報・利便性では、「紙の広報や料金通知は電子化してほしい」「紙の可否を選択制に」「SNSや二次元コードで十分」といったデジタル移行の要望が多く、費用対効果の観点も含めて『紙前提の見直し』が求められています。加えて、支払方法としてクレジットカード対応を求める声も複数あります。