

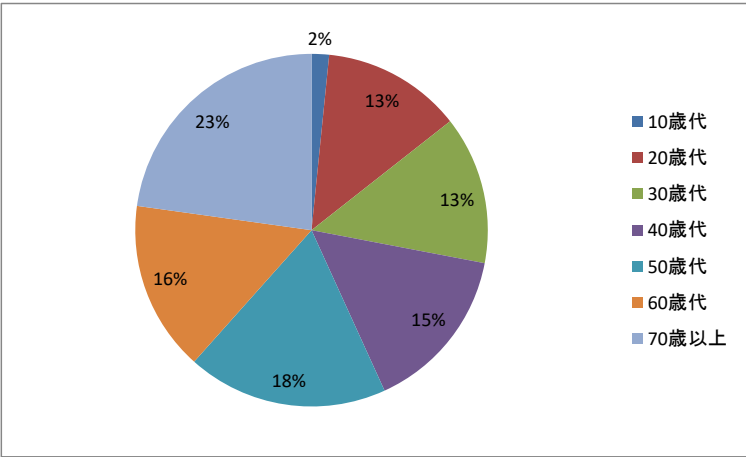
第2回 水道の利用実態等について

【アンケート実施期間】 令和8年6月19日～令和8年7月2日

【アンケートの目的】 上下水道に関する利用実態や、金沢市企業局のサービス満足度等を把握し、よりよいサービス提供の参考とするため

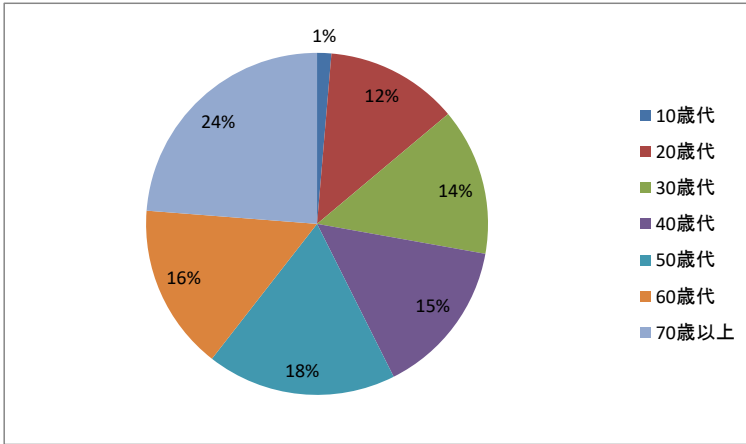
【対象者数】 250 名

内訳	人数	%
10歳代	4	1. 6
20歳代	32	12. 8
30歳代	34	13. 6
40歳代	38	15. 2
50歳代	46	18. 4
60歳代	39	15. 6
70歳以上	57	22. 8
計	250	100. 0



【回答者数】 223 名

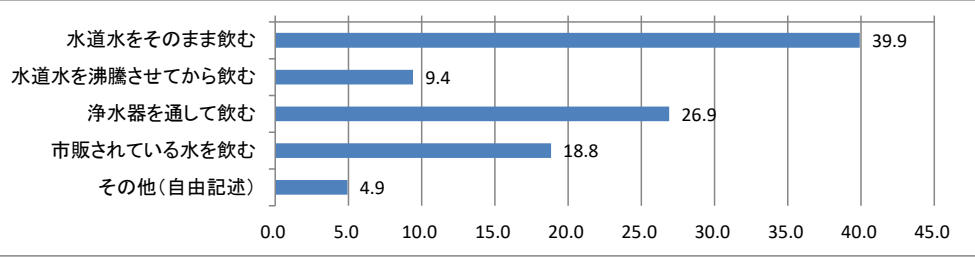
内訳	人数	%
10歳代	3	1. 3
20歳代	28	12. 6
30歳代	31	13. 9
40歳代	33	14. 8
50歳代	40	17. 9
60歳代	35	15. 7
70歳以上	53	23. 8
計	223	100. 0



【回答率】 89. 2%

問1 水を飲む場合、主にどのようにして飲んでいますか？

回答	人数	%
水道水をそのまま飲む	89	39.9
水道水を沸騰させてから飲む	21	9.4
浄水器を通して飲む	60	26.9
市販されている水を飲む	42	18.8
その他（自由記述）	11	4.9

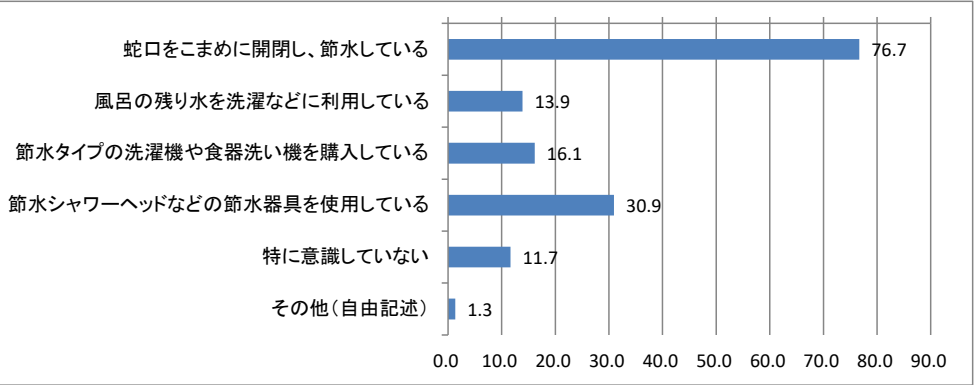


その他（自由記述）回答

スーパーの水汲み
井戸水を飲む
ウォーターサーバーから
浄水器がメインだが時々市販の水も飲む
湧き水
小売店のミネラル水を飲む
観音さんの水で補水液を作っている
麦茶として沸かした後冷蔵庫にて冷やしてから飲む
薬局の給水装置の水を利用
水自体は飲まないが、氷は水道水
ウォーターサーバー

問2 節水について、普段から心がけていることを教えてください。（複数選択可）

回答	人数	%
蛇口をこまめに開閉し、節水している	171	76.7
風呂の残り水を洗濯などに利用している	31	13.9
節水タイプの洗濯機や食器洗い機を購入している	36	16.1
節水シャワーヘッドなどの節水器具を使用している	69	30.9
特に意識していない	26	11.7
その他（自由記述）	3	1.3

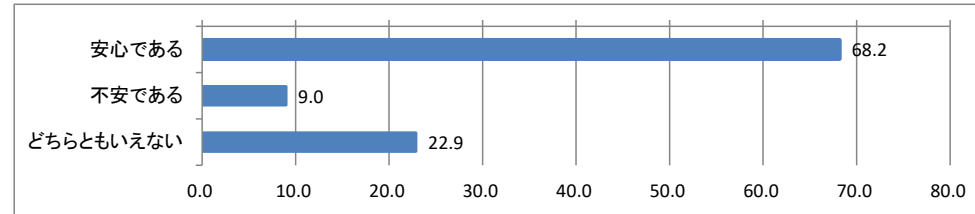


その他（自由記述）回答

シャワーを使わず、お風呂にお湯を溜め桶を使って洗っている。蛇口の元栓を軽く閉めて大量に出ないようにしている。
庭の散水を雨を溜める
流しっぱなしにしない

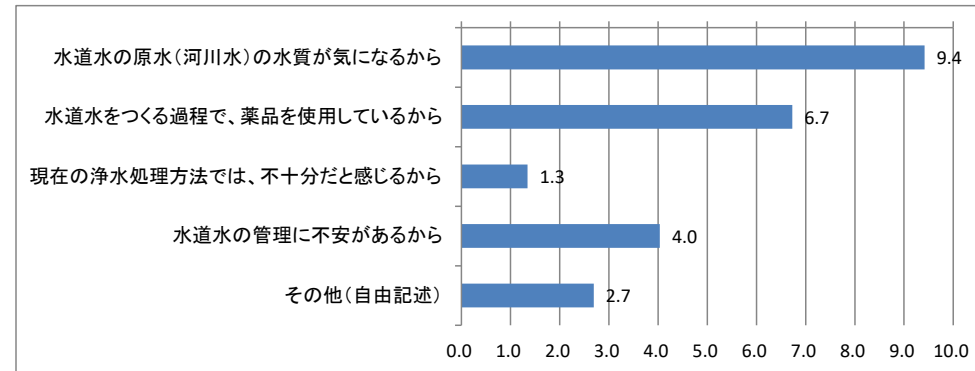
問3 水道水の水質についてどのように感じていますか

回答	人数	%
安心である	152	68.2
不安である	20	9.0
どちらともいえない	51	22.9



問4 問3で「不安である」とお答えした方にお尋ねします。不安だと感じる理由は何ですか？（複数選択可）

回答	人数	%
水道水の原水（河川水）の水質が気になるから	21	9.4
水道水をつくる過程で、薬品を使用しているから	15	6.7
現在の浄水処理方法では、不十分だと感じるから	3	1.3
水道水の管理に不安があるから	9	4.0
その他（自由記述）	6	2.7

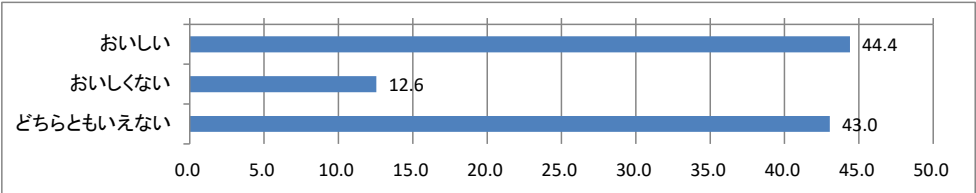


その他（自由記述）回答

蛇口までの水道の管が不安
アパートの水道管は信用できない
なんとなく
古い家屋の鉛水道管
マンションの水道管が古く、常に赤錆が出る

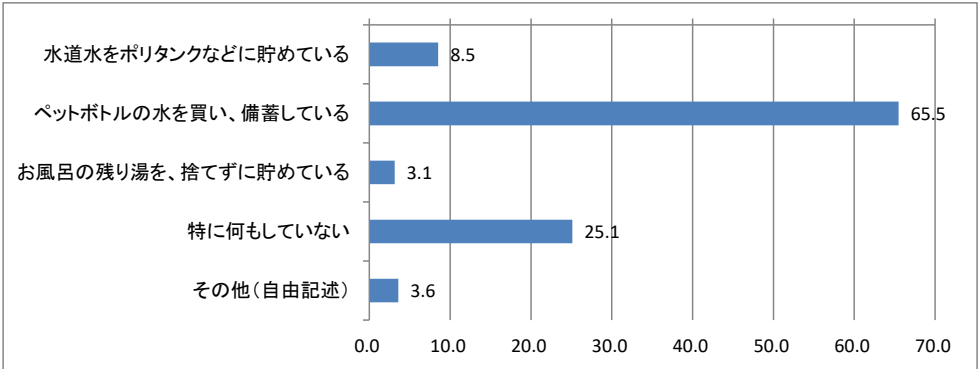
問5 水道水の味についてどのように感じていますか？

回答	人数	%
おいしい	99	44.4
おいしくない	28	12.6
どちらともいえない	96	43.0



問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。（複数選択可）

回答	人数	%
水道水をポリタンクなどに貯めている	19	8.5
ペットボトルの水を買い、備蓄している	146	65.5
お風呂の残り湯を、捨てずに貯めている	7	3.1
特に何もしていない	56	25.1
その他（自由記述）	8	3.6

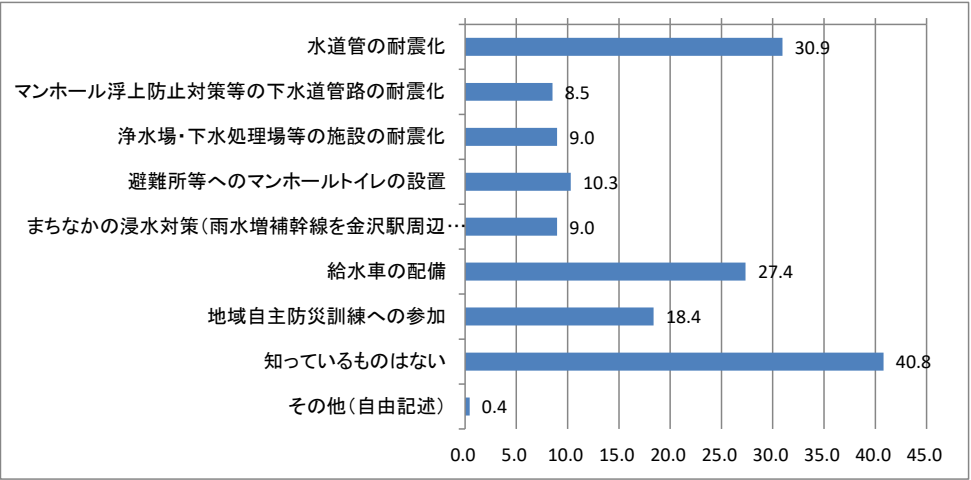


その他（自由記述）回答

エコキュートのタンク
雨水の貯水枡を使用している
ウォーターサーバーの予備を常に置いておく
ウォーターサーバー への貯水のみ
ウォーターサーバを使用。常に水を切らさないようにしている。
エコキュートなので何かあっても水は貯水されている
観音さんの水を溜めおきしている
常に浄水をストックしている

問7 金沢市企業局で行っている様々な災害対策のうち、知っているものはありますか？（複数選択可）

回答	人数	%
水道管の耐震化	69	30.9
マンホール浮上防止対策等の下水道管路の耐震化	19	8.5
浄水場・下水処理場等の施設の耐震化	20	9.0
避難所等へのマンホールトイレの設置	23	10.3
まちなかの浸水対策（雨水増補幹線を金沢駅周辺に整備）	20	9.0
給水車の配備	61	27.4
地域自主防災訓練への参加	41	18.4
知っているものはない	91	40.8
その他（自由記述）	1	0.4

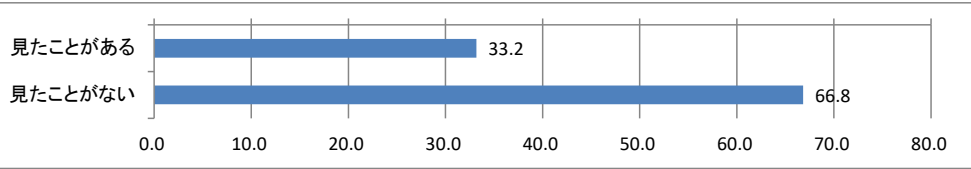


その他（自由記述）回答

知らない

問8 金沢市企業局のホームページを見たことがありますか？

回答	人数	%
見たことがある	74	33.2
見たことがない	149	66.8



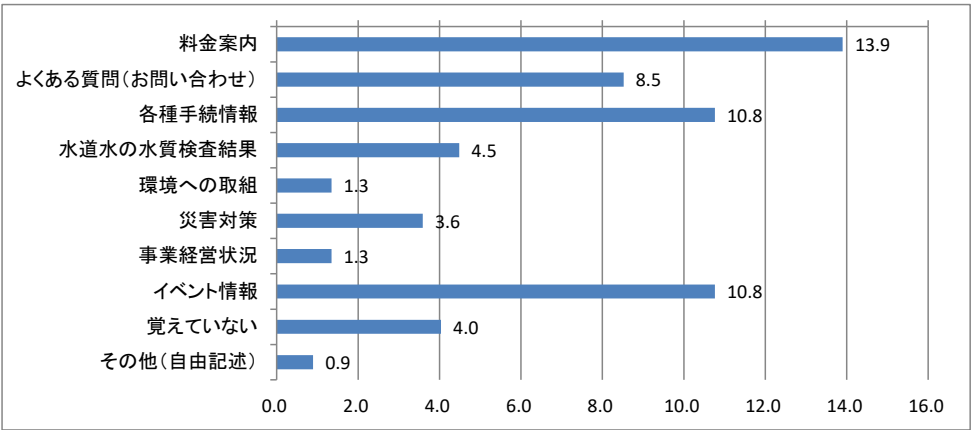
問9 問8で「見たことがある」とお答えした方にお尋ねします。

企業局ホームページに掲載している情報のうち、見たことがあるものをお答えください。（複数選択可）

回答	人数	%
料金案内	31	13.9
よくある質問（お問い合わせ）	19	8.5
各種手続情報	24	10.8
水道水の水質検査結果	10	4.5
環境への取組	3	1.3
災害対策	8	3.6
事業経営状況	3	1.3
イベント情報	24	10.8
覚えていない	9	4.0
その他（自由記述）	2	0.9

その他（自由記述）回答

井戸水問題を耳にして、数回見るようになった
下水道の使い方（流してよいものの確認）

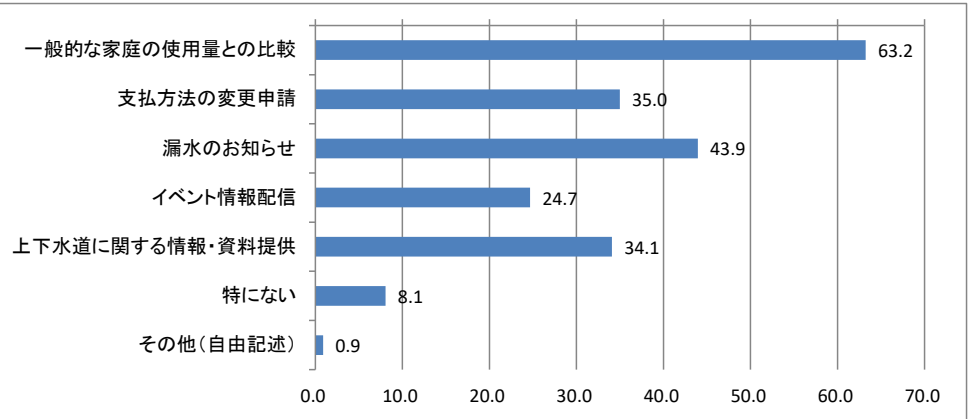


問10 スマートフォンやパソコンから確認できると便利だと思う機能は何ですか。（複数選択可）

回答	人数	%
一般的な家庭の使用量との比較	141	63.2
支払方法の変更申請	78	35.0
漏水のお知らせ	98	43.9
イベント情報配信	55	24.7
上下水道に関する情報・資料提供	76	34.1
特にない	18	8.1
その他（自由記述）	2	0.9

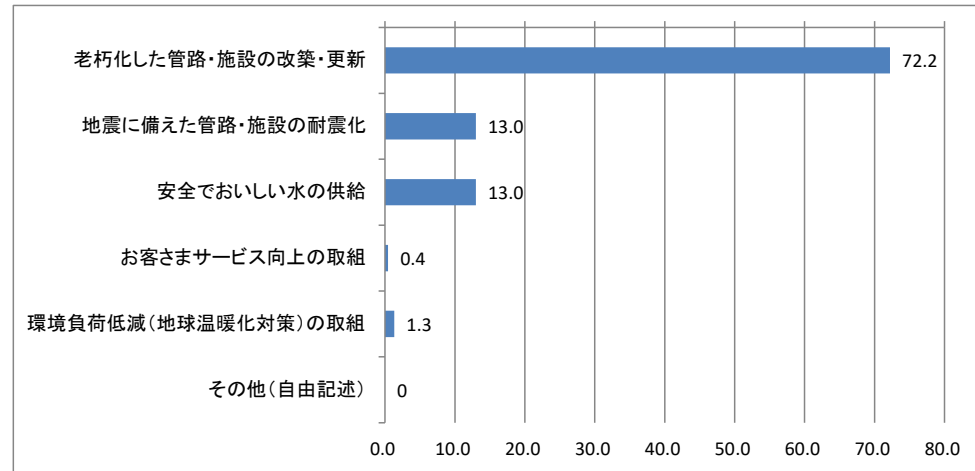
その他（自由記述）回答

水道使用量と料金
災害対策



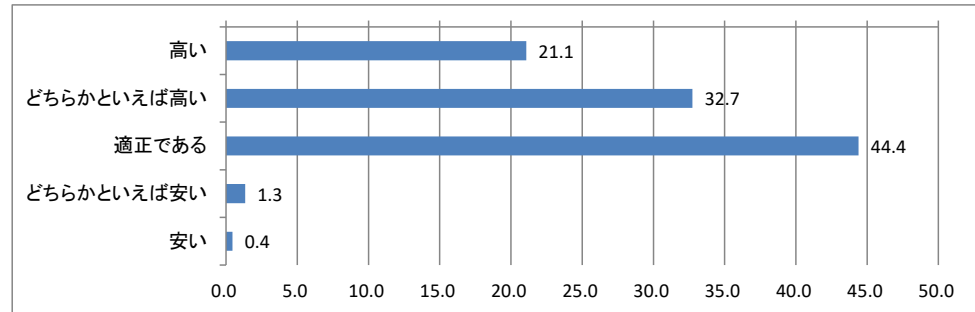
問11 次のうち、金沢市の上下水道事業で今後優先すべき取組をお答えください。

回答	人数	%
老朽化した管路・施設の改築・更新	161	72.2
地震に備えた管路・施設の耐震化	29	13.0
安全でおいしい水の供給	29	13.0
お客さまサービス向上の取組	1	0.4
環境負荷低減（地球温暖化対策）の取組	3	1.3
その他（自由記述）	0	0



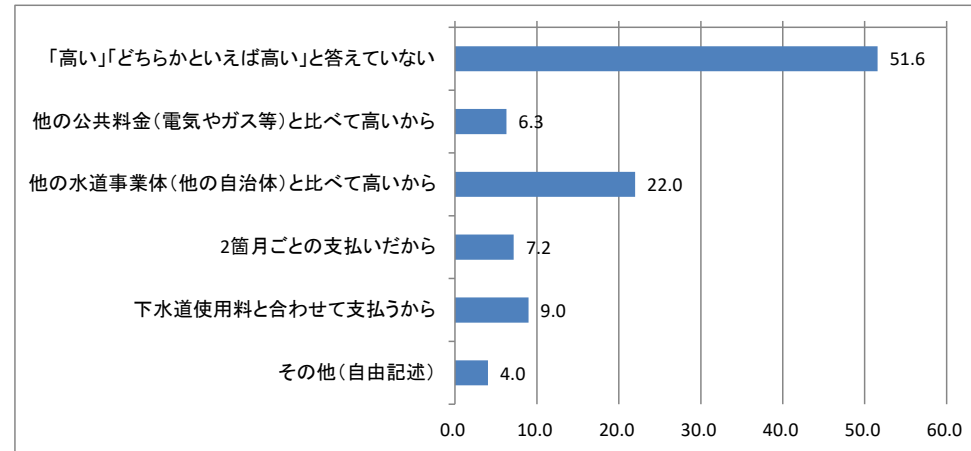
問12 金沢市の上下水道料金の価格水準についてどのように感じていますか？

回答	人数	%
高い	47	21.1
どちらかといえば高い	73	32.7
適正である	99	44.4
どちらかといえば安い	3	1.3
安い	1	0.4



問13 問12で「高い」「どちらかといえば高い」をお答えの方にお尋ねします。料金が高いと思う理由は何ですか？

回答	人数	%
「高い」「どちらかといえば高い」と答えていない	115	51.6
他の公共料金（電気やガス等）と比べて高いから	14	6.3
他の水道事業体（他の自治体）と比べて高いから	49	22.0
2箇月ごとの支払いだから	16	7.2
下水道使用料と合わせて支払うから	20	9.0
その他（自由記述）	9	4.0

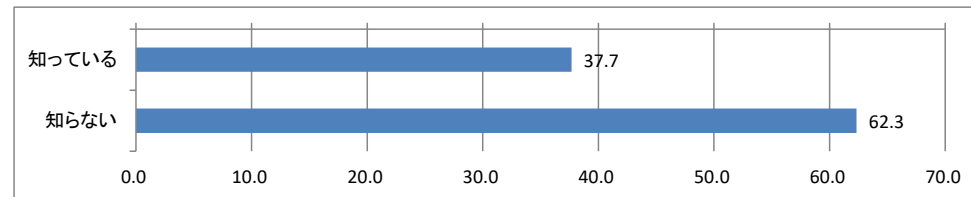


その他（自由記述）回答

他県から異動してきたが、電気、水道が非常に高くなった。
本音は安いと思うが、支払料金が少ない方が良いので高いとした。
物価高騰の中、どうしても必要なものであり、割高感を感じる
直接の理由ではないですが、なんでも高いと感じている。
節水しているつもりだが、効果があまりない
使用量に対して料金が高いと感じるため
基礎料金があるから
過去に大阪から引っ越して来た際に料金の高さに驚いた。
安くはない

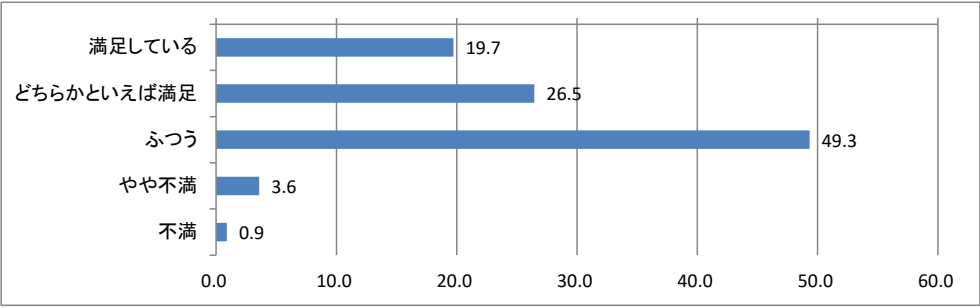
問14 上下水道事業は、独立採算制を原則とし、税金ではなく、水道料金と下水道使用料で運営されていることを知っていますか？

回答	人数	%
知っている	84	37.7
知らない	139	62.3



問15 あなたは、金沢市企業局の取組やサービスについて、全体としてどのくらい満足されていますか。

回答	人数	%
満足している	44	19.7
どちらかといえば満足	59	26.5
ふつう	110	49.3
やや不満	8	3.6
不満	2	0.9



問16 最後に、金沢市企業局として期待する取組や発信して欲しい内容等ご意見、ご要望等ございましたら、自由にお書きください。（自由記述）

水道水は最も重要なインフラの一つなので、民間企業には絶対に経営させないで下さい。
水資源の大切さ、節水呼びかけ等の取り組みをアピールするための川柳コンテストやキャッチコピー等のイベント企画があると嬉しいです。
全国的に水道管の老朽化が問いただされているので、金沢市の実態も把握したい。
安全・安心して利用できる上下水道事業の展開に対してのお取組について感謝いたしております。将来的なインフラの維持管理(老朽化対策等)には相当の経費負担もあることが今から懸念されます。関連情報等の周知などのほか、積立金方式など将来に備えた資金確保対策の必要性を市民に繰り返し訴え、理解納得を得る施策展開が必要と考えます。
城北水質管理センターを見学してみたいです。私が把握できていないだけだったら申し訳ないのですが、個人でも見学できる機会を設けていただけると嬉しいです。
これからも安全安心なお水を提供してください
水は生活になくてはならないものなので、災害に強く、また災害が起きないよう対策をしてほしいです。
税金で運営していないなら、もっとイベントなどして認知度を上げてよい
現在県内で発生している「地下水問題」が、公共の水道水で発生しない様な取り組みを行なって欲しい
地震後、水や下水道が当たり前使えることのありがたさを感じました。先日開催されていた かなざわ水道フェスタは、水道事業を身近に感じることができる良い取組だと思いました。現在はまだ小さいため参加できませんでしたが、娘が小学生になったらぜひ一緒に参加してみたいと思いました。今後も災害に強い施設整備や、災害時の対応・備えに関する分かりやすい情報発信を期待しています。
道路等の地下に敷設されている配管の点検等を随時行い、突然の断水が起きない様事業を進めてほしい。
老朽化した水道管の迅速な更新
市民にとって水はなくてはならないもの。市民が安心して生活出来るよう努力をお願いします。
喝水とかで節水しなければいけない時 なるべく早めに知らせてもらえるように。具体的にどうすれば良いか教えてもらえたら良いと思う。
上下水道管の耐震について、安全性や更新情報について発信して欲しい
これからも安全でおいしい水の供給をお願いします
自分の住んでいる地域の水がどこの浄水場から運ばれてきているのか知っている人は少ないと思います。見学などが出来ればなお良いと思います。
水道・下水道の使用開始や休止、料金確認などの各種手続きについて、スマートフォンのオンライン申請やキャッシュレス決済の一層の普及と利便性向上を期待します。道路上の漏水や不具合を発見した際に、市民が写真等を添えて簡単にウェブやSNSから通報できるような仕組みの導入もご検討いただきたいです。また、ガス・発電事業が民営化されましたが、水道管とガス管の更新工事のタイミングを合わせるなど、道路掘削による市民生活への影響や工事コストを最小限に抑えるため、ガスなどインフラ系の民間事業者との密な連携・調整体制を維持していただくようお願いいたします。
逆に企業局が市民に何を期待して色々な取組をしてるのか？企業努力があまり感じられない。

金沢市企業局さんには、日本でも1番、世界でも1番を目指して頑張って欲しいです。とっても頑張って下さっているのに、その姿が直接見えないのがもったいない。企業局はこんなにも、市民のみんなのために頑張ってるんだぞ!!っとアピールするようなイベントを、どんどんしていきましょう。また、子供達も皆小学生になり、主夫として時間がたっぷり余っていますので、いつでもボランティアで参加させていただきます。遠慮なく声かけて下さい。
何かあると思うが、今の所特に思いつかない
英語や日本語で兼六園などのガイドをやっています。そのため、辰巳用水のことをもっと知りたいので、トンネル見学などのチャンス、イベントの頻度を高めていただきたいです。
最近、報道されている他の市町村での老朽化した管路、施設等の問題につき、金沢市の対応状況を更に情報発信されてはいかがでしょうか。
発信が少ない感じがします。
水道管の耐震化を迅速に進めて下さい。
地震時の断水への予防的な対策(水道管の耐震化)を最優先に実施して頂きたいです。
毎月大体、使用量が変わらないですが、前回より料金が値上がりしており、使用量もいきなり上がっていた時があり、水漏れがあった事がありました。こんな時でも、水漏れがあるのではないかと、教えてくれると有り難いです。
現在未対応のスマホ決済サービスでも水道料金を払えるようにしてほしい
金沢の水は美味しいと思います。金沢の美味しい水、として、金沢駅などでペットボトルで販売したらどうでしょうか。金沢駅鼓門、兼六園、21世紀美術館など何種類か、代表的なものをパッケージに利用して。
水道管の耐久化試験や点検
料金を下げる努力
上下水道料金の支払い方法にクレジットカード払いも可能にしてほしい。
いつもお水の提供ありがとうございます。問12の水道価格について、金沢は雨が多いのに料金が高いことに疑問を感じております。老朽化の整備などに費用が掛かるのかもしれませんが、全国平均より上下水道料金の価格水準が下がることを期待しております。
全く何をしていた、何をしていないかも知らないので、情報発信すれば多少わかると思う。
情宣活動は大切だと思いますのでよろしくお願いします。
安心して飲める水の管理提供、ありがとうございます。県水も購入していますがそれも料金に関係しているかと思います。犀川のきれいな水で事足りるのですが行政の仕組みで仕方ないことかなあとと思います。いずれにしても水道水はおいしい方なのでそれはよいことです。
地震に備えた対策の推進
実家能登の被災で長いこと断水しました。水道管の破損が原因です。金沢の水は十分すぎるほどに美味しくて、朝のコーヒーやランニング時の給水など。炊事はもちろん。あの水の出ない不具合を経験したら、水質もさることながら、タフなインフラ維持に注力されることを望みます。金沢の水をボトルに入れて何度能登へ行ったことでしょうか。 これからも命の水の保身に皆様のご尽力を期待します。
いつもおいしいお水を提供していただきありがとうございます。
子供向けのイベントがあると嬉しい
大都市圏と比較すればはるかに美味しいのですが更なる美味しい水の供給を望みます。
特にありません
企業局の工事の年間事業計画があれば良いと思う。
日々、「品質が安全なものを確実に提供してくださっていること」に感謝しております。
水道水をそのまま飲んでも大丈夫という事を具体的に知らせてもらいたい。
金沢の水は比較的好いといわれています。今後も変わらずおいしい水の提供を続けていただきたいです。ただそれと同じくらい金沢は水道料金が高いとも言われているので、これ以上あがることのないように、便乗値上げなどのないようにしていただきたいです。
アパートなど独自管理の管も管理徹底、指導してほしい。それをしてます！というアピールもしてほしい。
上下水道の安全性をもっと周知しやすいよう新聞チラシなどで定期的に知らせてほしい。誰もが知しやすい方法で。
災害対策
安全性と低価格の実現をよろしくお 願いし ます
水道管の老朽化が全国規模で問題になっていますが、独立採算制で賄えるものなのでしょうか。

下水処理施設で油が混ざった時、たいへん困りました。友達からの連絡で断水するかもと言われ家中のペットボトルや桶に水を溜め込みました。正確な情報をいち早く県や市が届けてほしかったです。とても不安な夜でした…
普段、企業局を意識することはないので、もっと楽しいと思えるようなイベントをやってみては(具体案は浮かばないのだが)。
特に思いつきません。
重要なインフラを支える、無くてはならない存在。これからも透明性を持って、水道事業を支えてほしい。
上下水道の老朽化が心配なので、点検や対策をお願いしたいです。
特に無し
管の耐震化 更新を進めてほしい
老朽管の工事計画など、いつごろなのかわからない。長いスパンだとしても地域への将来情報発信。
金沢市企業局について何も知らないことに気づいた。いい取組みもたくさんあると思うので、もっとPR活動をしてほしいと思う。
数年前に親子で水のイベントに参加しました。普段は入れない場所、水をきれいにする方法、水の送り方など勉強になり、楽しかったです。
もう少し下水道の料金をさげていただけたらありがたいです。
支払方法 口座振替以外のキャッシュレス
能美市の川で不明な油分の流出問題が報道されていたことや、白山市などではPFASの問題も報道されているので、金沢市では安全・安心な水質管理の取り組みをお願いします。今回初めてホームページを拝見し、情報発信に努められていることが分かりました。これからもよろしくお願いします。
特にないです
一日の金沢市全体での使用量などの目標と結果が公式ラインなどで配信されると、目にしやすいので節水意識が高まると思います。
必要に応じて浄化槽を設置し、下水道インフラを経済的に運用する。
災害地のニュースを見ていると給水車に長い列をついているのを見て、被災された方々は心身共に疲れているのだから、避難所へ届けて上げる事は難しいのでしょうか
地震や大雨等の時、一刻も早く復旧できる上下水道である事を望みます。その為には古い上下水道管を耐震性と耐久性のある物に交換する為の値上げはある程度仕方ないと思っています。
水はいつの時代でも人間として生きていくうえで最も必要であると言えます。現代社会では安心安全な水の供給が最重要課題ではないでしょうか。異常気象による水枯れなどの災害対策を行い水の供給に努めていただきたい。
白山市、野々市市より高い
水質の情報を発信してほしい(飲料に適しているか)。また、各地区の水道管の敷設年がわかるデータ提供が欲しい
安全な水の供給をお願いします。
以前に水に何か混入したかも、みたいな話があった時に早期に検知、発信したのは素晴らしいと思います。(あれは市ではなく県の発信？どちらにしろ、情報連携に関わってはいいたのかなど。)あの時思ったのですが、自身がどの浄水場から水を引いているのか、というのが水道料金のお知らせの紙からは分からなかったので、パッと分かる仕様が欲しいです。
白山市で問題となっているPFAS PFOSについてもっと詳しく知りたい 今のところ美味しくいただいている金沢市の水ですが安全なのでしょうか 水は上流から供給されるがその近くに廃棄物処理場があるのが気になる 水が汚染されるのがこわいです
気候が大きく変化しているので渇水への対策をお願いします
水道水の安全性確保と料金を安く提供してほしいです。
安全で安心して飲める水をお願いします。昔の水道管で鉛のものと聞きましたが調べて早急に取り換えて欲しいです。
地震や老朽化対策を重点的にしてほしい
上下水道の配管の劣化などでの事故や停止が全国で頻発しているが、金沢市での更新などの状況の発信があっても良いのではないかと？また使用料金をもっと細かく管理して節水した家庭は安く、していない家庭は高くなど節水が報われるようにしてほしい。水道料金は安すぎると思う。
水道管の更新を早めにすすめてほしいです。
特になし
生活には欠かせない企業局の施設でありながらあまり気にかける事が無い。素晴らしい金沢の水をもっとPRしたらどうでしょう。
災害時対応とその広報の充実
平時はもとより、災害時での安定、迅速な対応をお願いします。そのために、水道管の更新や水質調査、またマンホールトイレや給水車の確保をお願いします。

水道料金を安くして欲しい
電気料金に対して水道は色々選べないし北陸地方は山の恩恵があるので、感謝しています。ただ、排水、貯水など衛生面だけは地球温暖化で見直しや、大切な資源なので、エコできる事もあると思う色々、水が飲めるありがたさを教育して夏はとくに学習する機会にしたら良いと思います
耐震化などの作業についての作業進捗など。自宅への経路がどこまで終わっているか、確認できると安心であるし、また、そうでないのならば、より備蓄を多く持つなどの対策もできそうである。また、利用量のチェックのための方法を、遠隔でのチェックを行えるようにしてほしい。自宅敷地内にメーターがあるが、駐車場の真ん中にあり、毎回車を移動するなどを求められ、とても不便であるため。
壊れた水道管の修繕の様子を動画で公開し、工事の大変さを広く知らしめて欲しい。
マンション住まいで水道水は浄化槽経由で各家庭に送られていますが浄化槽の定期点検は管理会社指定の業者さんが行っています。実施されているのかもしれませんが、年に一度程度企業局さんの点検があるとより安心です
北陸電力などに比べると兎に角、影が薄い。料金通知書にweb誘導をするなど存在アピールをされた方が良い。
生活インフラをもう少し安くして欲しい
PFOSなど有害物質検査についての取り組みについて知りたい。漏水や困りごとに対しての連絡先、協力企業などをわかりやすくまとめたものを発信して欲しい。また、下水道が通る道路の地震由来の陥没・起伏が多いので、点検整備を迅速に進めていただけると安心だと思う。
企業局というものをあまり意識したことがないので、よくわからない。