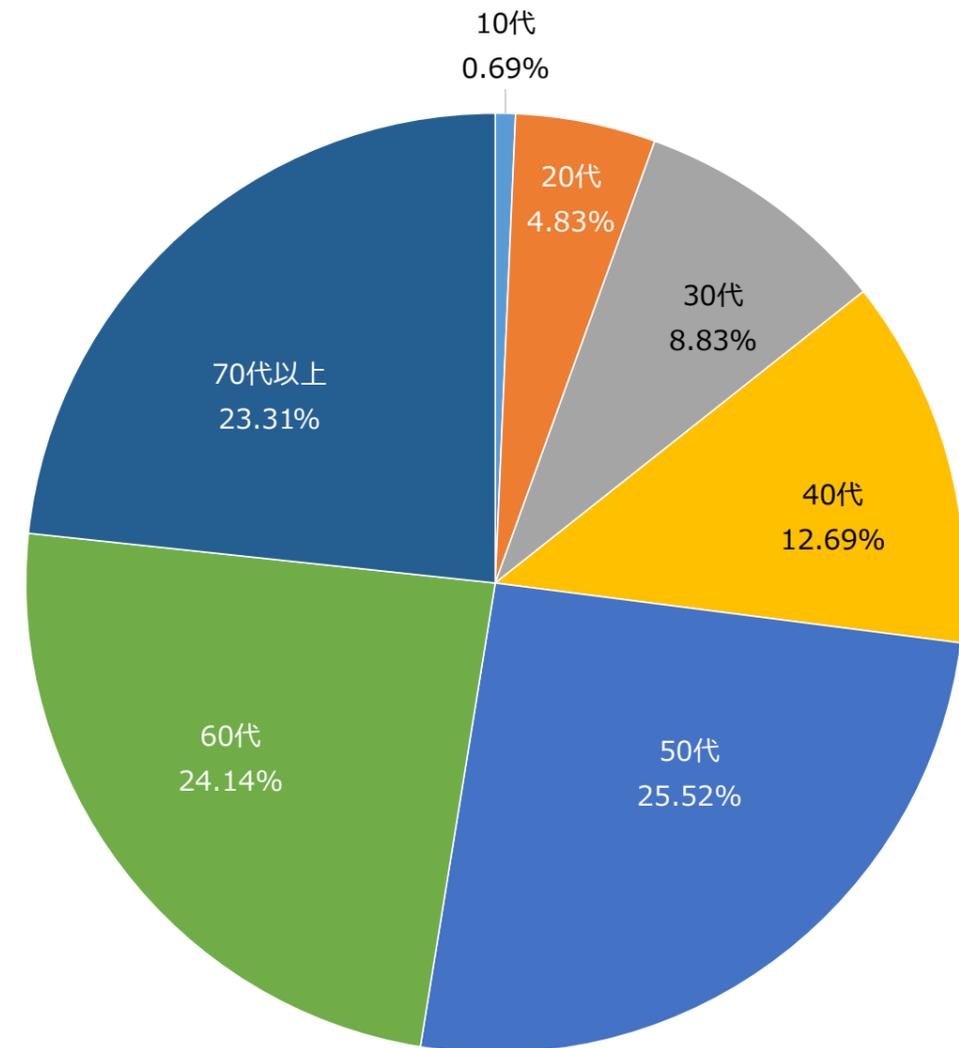


# 日立市上下水道事業の広報に関するアンケート 調査結果

目的	企業局が実施している広報活動について、市民の認知度及び満足度を調査するとともに、上下水道事業の広報に対する市民ニーズを把握し、今後の広報活動の充実を図るため。
実施期間	令和6年10月1日(火)から令和6年11月30日(土)まで（2か月間）
対象者及び調査方法	①全市民：webアンケート（市報や企業局だより、SNS等にアンケートへの協力依頼記事及びアンケートフォームの二次元コードを掲載した。） ②無作為で抽出した18歳以上の市民2,000人：郵送による紙ベースのアンケート ※前回（R2）調査時は、郵送による紙ベースのアンケートのみ実施した。
回答者数	725人 （前回調査時：742人）
回答率	28.6%（572人/2,000人） ※無作為抽出者2,000人の回答率 （前回調査時：37.1% 742人/2,000人）

## 問1 あなたの年齢を教えてください。（単一回答）

	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
今回調査値 (R6)	5人 0.69%	35人 4.83%	64人 8.83%	92人 12.69%	185人 25.52%	175人 24.14%	169人 23.31%
前回調査値 (R2)	2.56%	8.76%	9.57%	15.36%	17.79%	21.02%	24.93%
比較 (R6-R2)	▲ 1.9%	▲ 3.9%	▲ 0.7%	▲ 2.7%	7.7%	3.1%	▲ 1.6%

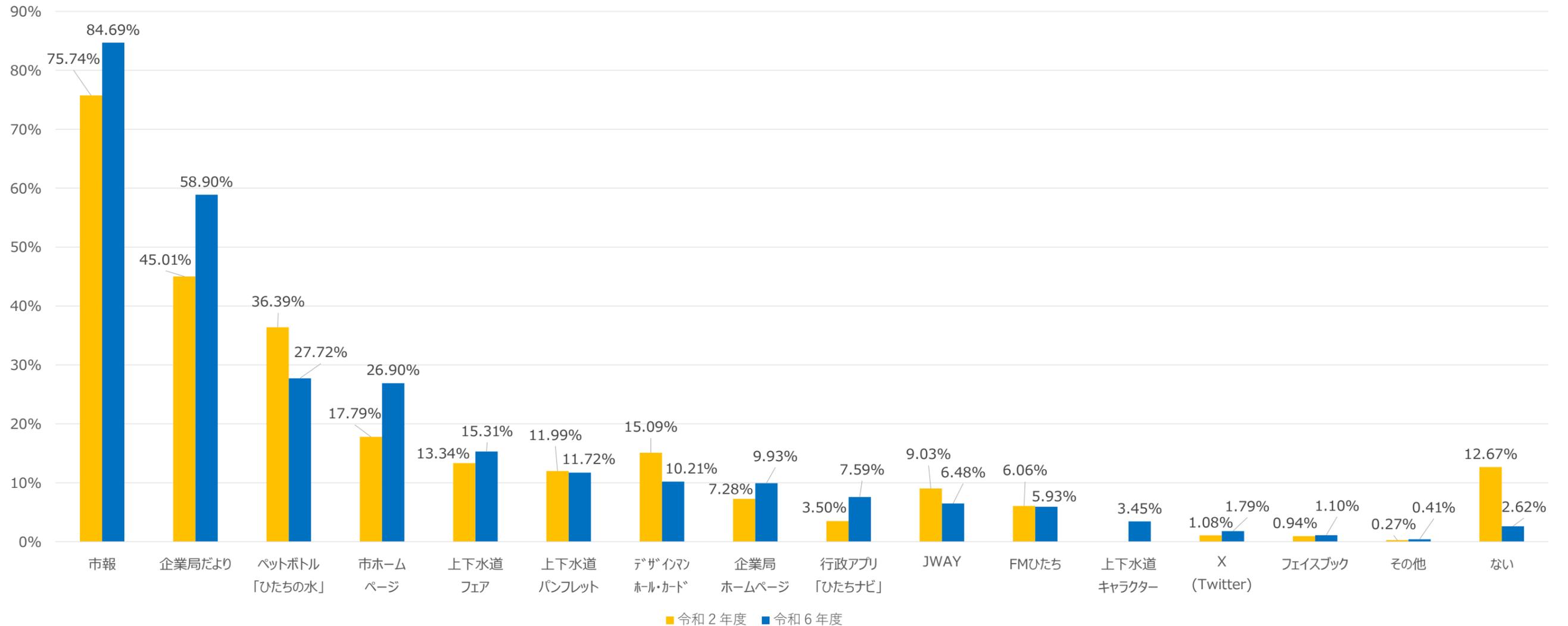


問2 本市が取り組んでいる「上下水道に関する広報活動」で、知っているものはありますか。(複数回答：制限なし)

	市報	企業局だより	ペットボトル「ひたちの水」	市ホームページ	上下水道フェア	上下水道パンフレット	デザインマンホール・カード	企業局ホームページ	行政アプリ「ひたちナビ」	JWAY	FMひたち	上下水道キャラクター	X (Twitter)	フェイスブック	その他	ない
今回調査値 (R6)	614人 84.69%	427人 58.90%	201人 27.72%	195人 26.90%	111人 15.31%	85人 11.72%	74人 10.21%	72人 9.93%	55人 7.59%	47人 6.48%	43人 5.93%	25人 3.45%	13人 1.79%	8人 1.10%	3人 0.41%	19人 2.62%
前回調査値 (R2)	75.74%	45.01%	36.39%	17.79%	13.34%	11.99%	15.09%	7.28%	3.50%	9.03%	6.06%	前回調査時なし	1.08%	0.94%	0.27%	12.67%
比較 (R6-R2)	8.9%	13.9%	▲ 8.7%	9.1%	2.0%	▲ 0.3%	▲ 4.9%	2.7%	4.1%	▲ 2.5%	▲ 0.1%	-	0.7%	0.2%	0.1%	▲ 10.0%

LINE	1
YouTube	1
上下水道フェア	1

- ・最も認知度が高いものは市報で約85%、次いで企業局だよりが約59%と、広報紙の認知度が突出して高い結果となった。
- ・ペットボトル「ひたちの水」の認知度が、前回調査と比較して、約9%低下した要因として、令和4年度末をもって一般販売を終了したことが考えられる。
- ・企業局だよりの認知度が、前回調査と比較して約14%上昇した要因として、令和3年度から実施している広報研修会など、広報力の強化を図る取組による効果が考えられる。
- ・知っているものが「全くない」と答えた割合が約3%まで減少したことから、積極的な広報活動の成果が出ているものと考えられる。



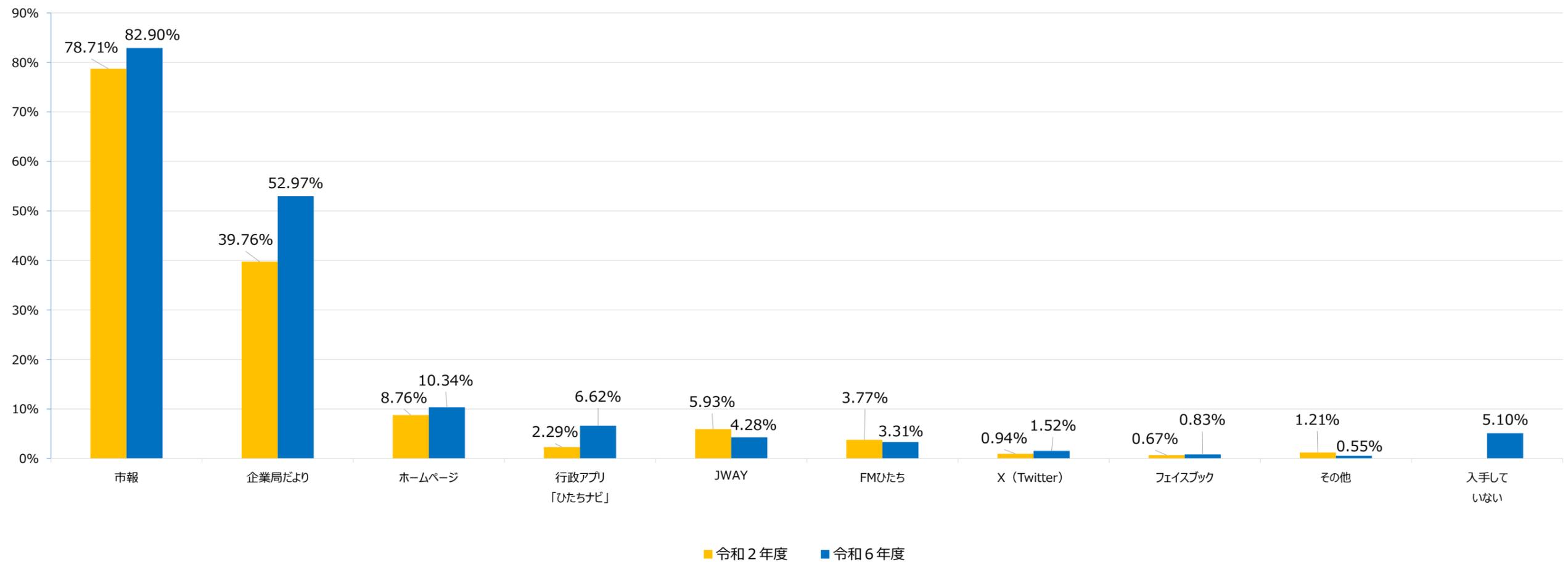
問3 上下水道事業に関する情報を、どのような方法で得ていますか。(複数回答：制限なし)

	市報	企業局だより	ホームページ	行政アプリ 「ひたちナビ」	JWAY	FMひたち	X (Twitter)	フェイスブック	その他	入手して いない
今回調査値 (R6)	601人	384人	75人	48人	31人	24人	11人	6人	4人	37人
	82.90%	52.97%	10.34%	6.62%	4.28%	3.31%	1.52%	0.83%	0.55%	5.10%
前回調査値 (R2)	78.71%	39.76%	8.76%	2.29%	5.93%	3.77%	0.94%	0.67%	1.21%	前回調査時 なし
比較 (R6-R2)	4.2%	13.2%	1.6%	4.3%	▲ 1.7%	▲ 0.5%	0.6%	0.2%	▲ 0.7%	-

LINE	1
親	1
請求、領収書	1
茨城新聞の記事	1

・最も多いのは、市報で約83%、次に企業局だよりが約53%と、広報紙による情報収集が突出して高い結果となった。

・広報紙以外の割合が低い1つの要因として、認知度の低さが影響していると考えられる。



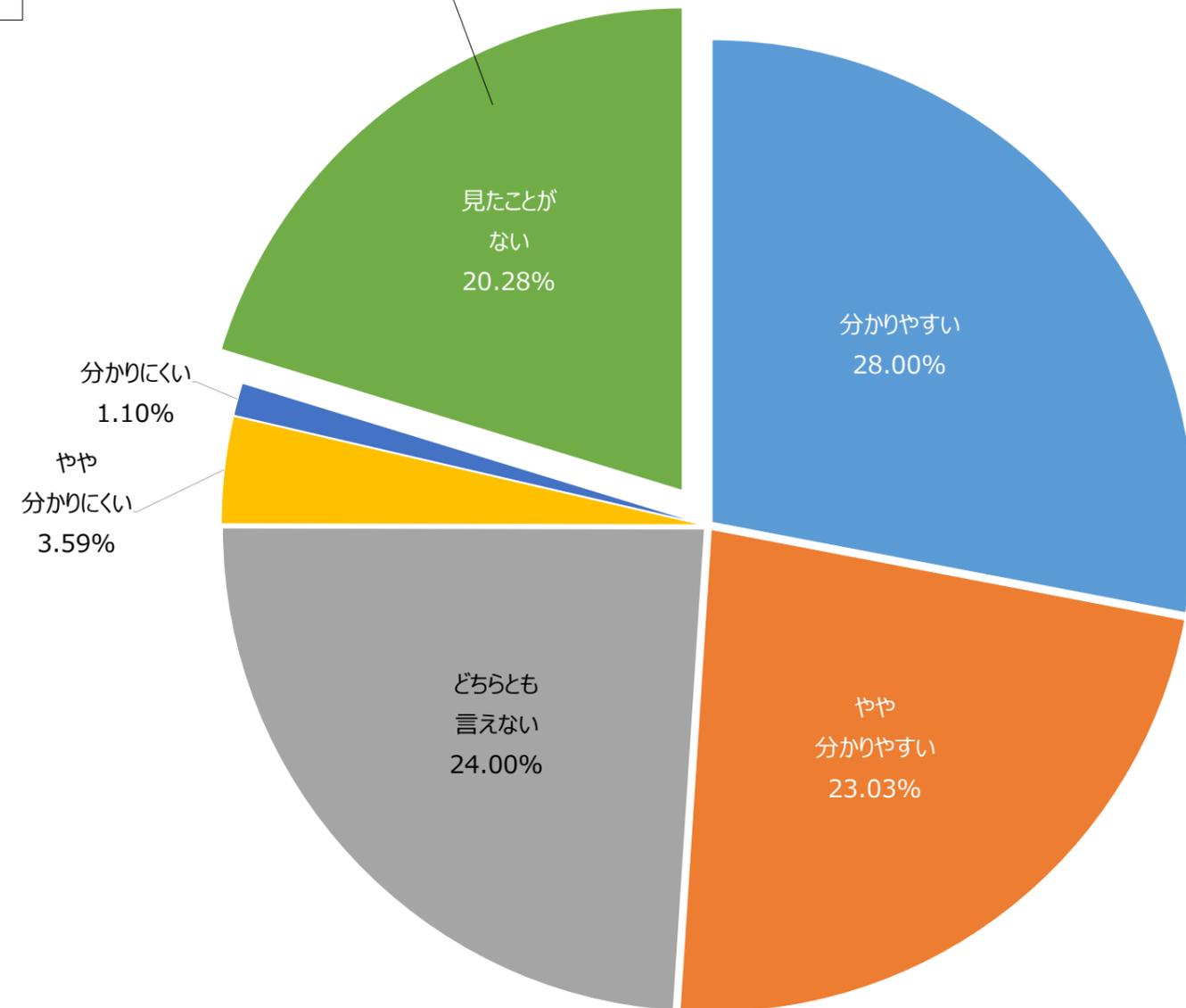
問4 年2回発行している、広報紙「企業局だより」の記事は分かりやすいですか。(単一回答)

	分かりやすい	やや 分かりやすい	どちらとも 言えない	やや 分かりにくい	分かりにくい	見たことが ない
<b>今回調査 (R6)</b>	203人 28.00%	167人 23.03%	174人 24.00%	26人 3.59%	8人 1.10%	147人 20.28%
<b>前回調査 (R2)</b>	22.37%	15.63%	23.99%	2.16%	0.67%	33.02%
<b>比較 (R6-R2)</b>	5.6%	7.4%	0.0%	1.4%	0.4%	▲ 12.7%

・分かりやすい（やや分かりやすい含む）が約51%、分かりにくい（ややわかりにくい含む）が約5%と、半数以上の方が分かりやすい（やや分かりやすい含む）との回答ではあるが、残りの約44%がどちらとも言えない、または見たことがないとの回答であることから、より分かりやすい文章や紙面構成等の改善に加え、企業局だより自体のPRや目に留まる工夫が必要である。

・「見たことがない」は、前回調査時では約33%だったが、今回は約20%であることから認知度が向上したと考えられる。

10歳代	4人 (2.7%)
20歳代	13人 (8.8%)
30歳代	24人 (16%)
40歳代	27人 (18%)
50歳代	38人 (25%)
60歳代	24人 (16%)
70歳代以上	17人 (11%)

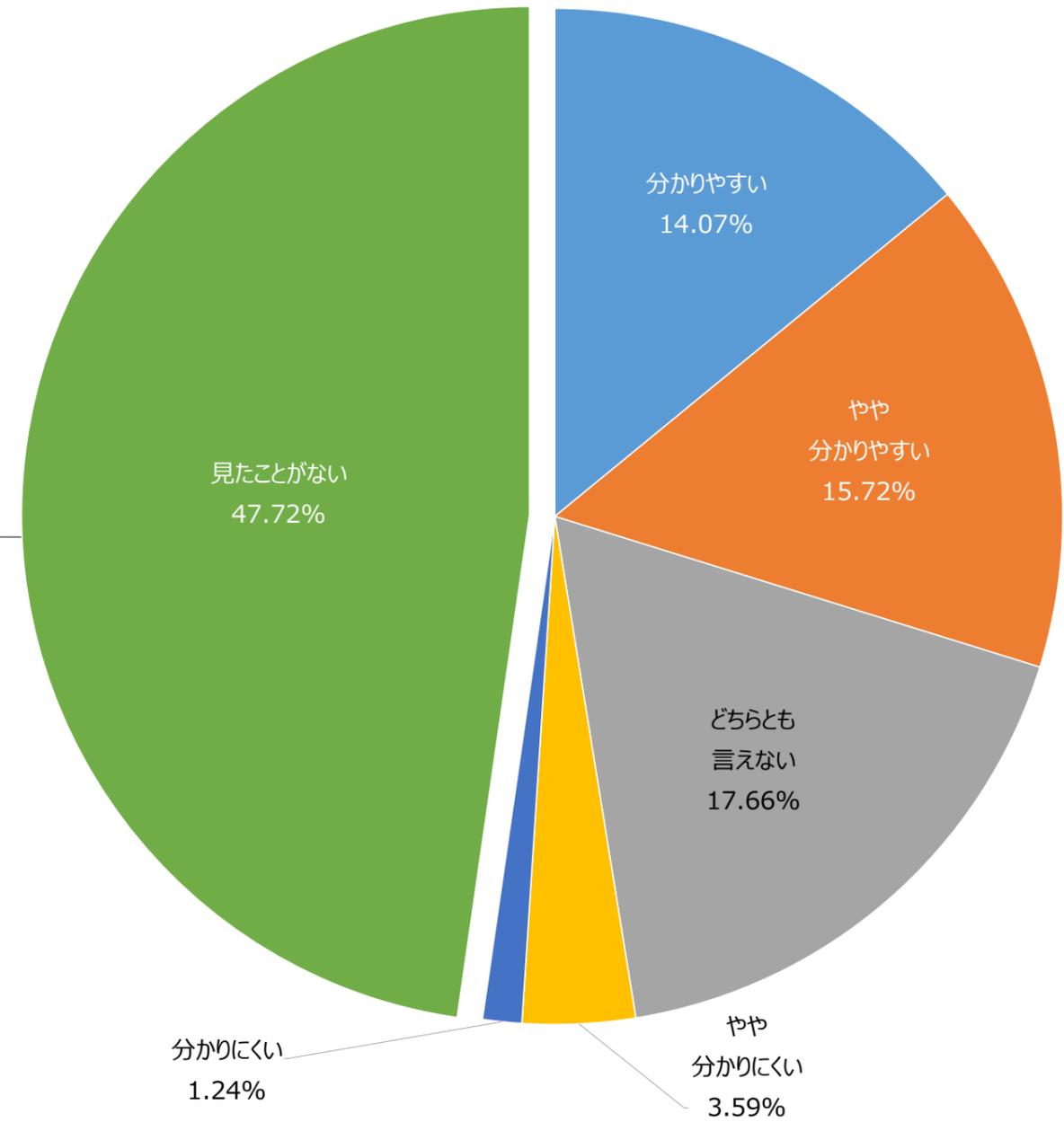


問5 日立市・日立市企業局のホームページで発信している、上下水道事業に関する情報は分かりやすいですか。(単一回答)

	分かりやすい	やや 分かりやすい	どちらとも 言えない	やや 分かりにくい	分かりにくい	見たことがない
<b>今回調査 (R6)</b>	102人 14.07%	114人 15.72%	128人 17.66%	26人 3.59%	9人 1.24%	346人 47.72%
<b>前回調査 (R2)</b>	11.05%	8.36%	15.63%	1.75%	0.94%	59.30%
<b>比較 (R6-R2)</b>	3.0%	7.4%	2.0%	1.8%	0.3%	▲ 11.6%

・約半数の方が、企業局ホームページを見たことがないと回答していることから、ホームページ自体のPRや他の広報媒体からホームページへ誘導する工夫等が必要である。

10歳代	4人 (1.1%)
20歳代	14人 (4%)
30歳代	30人 (8.6%)
40歳代	44人 (12%)
50歳代	88人 (25%)
60歳代	81人 (23%)
70歳代以上	85人 (24%)



問6 上下水道事業に関する情報について、どのような方法で発信してほしいですか。(複数回答：3つまで)

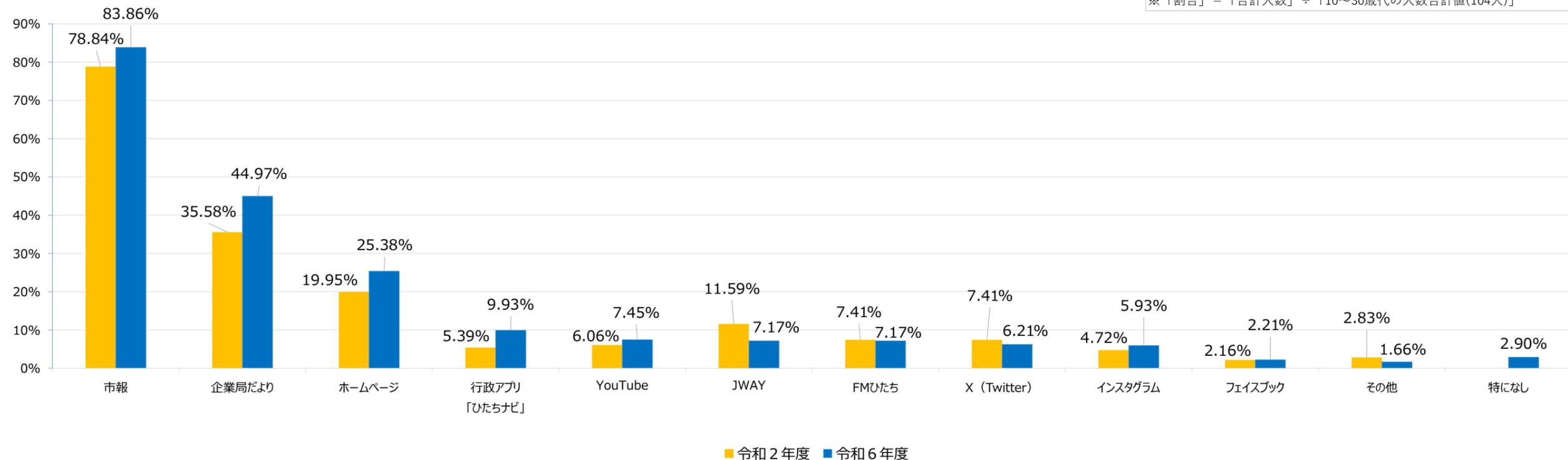
	市報	企業局だより	ホームページ	行政アプリ 「ひたちナビ」	YouTube	JWAY	FMひたち	X (Twitter)	インスタグラム	フェイスブック	その他	特になし
<b>今回調査値 (R6)</b>	608人 83.86%	326人 44.97%	184人 25.38%	72人 9.93%	54人 7.45%	52人 7.17%	52人 7.17%	45人 6.21%	43人 5.93%	16人 2.21%	12人 1.66%	21人 2.90%
<b>前回調査値 (R2)</b>	78.84%	35.58%	19.95%	5.39%	6.06%	11.59%	7.41%	7.41%	4.72%	2.16%	2.83%	前回調査時 なし
<b>比較 (R6-R2)</b>	5.0%	9.4%	5.4%	4.5%	1.4%	▲ 4.4%	▲ 0.2%	▲ 1.2%	1.2%	0.0%	▲ 1.2%	-

- ・広報紙による情報発信を望む方が極めて多く、市報が約84%、企業局だよりが約45%、ホームページが約25%、それ以外は10%以下という結果となった。
- ・SNS関係については、前回同様低い数値であり、SNSの活用が主流である若年層においても、SNSでの発信を望む声は少なく、全体的に紙面による発信を望む声が根強いことがわかった。

NHK夕方の放送	1
広告	1
LINE	8
防災無線	1
新聞などのメディア	1

	SNS関係			紙面	
	Instagram	X	Facebook	市報	企業局だより
10歳代	2人	0人	0人	3人	0人
20歳代	3人	8人	0人	26人	10人
30歳代	13人	9人	1人	45人	16人
合計	18人	17人	1人	74人	26人
	36人 (35%)			100人 (96%)	

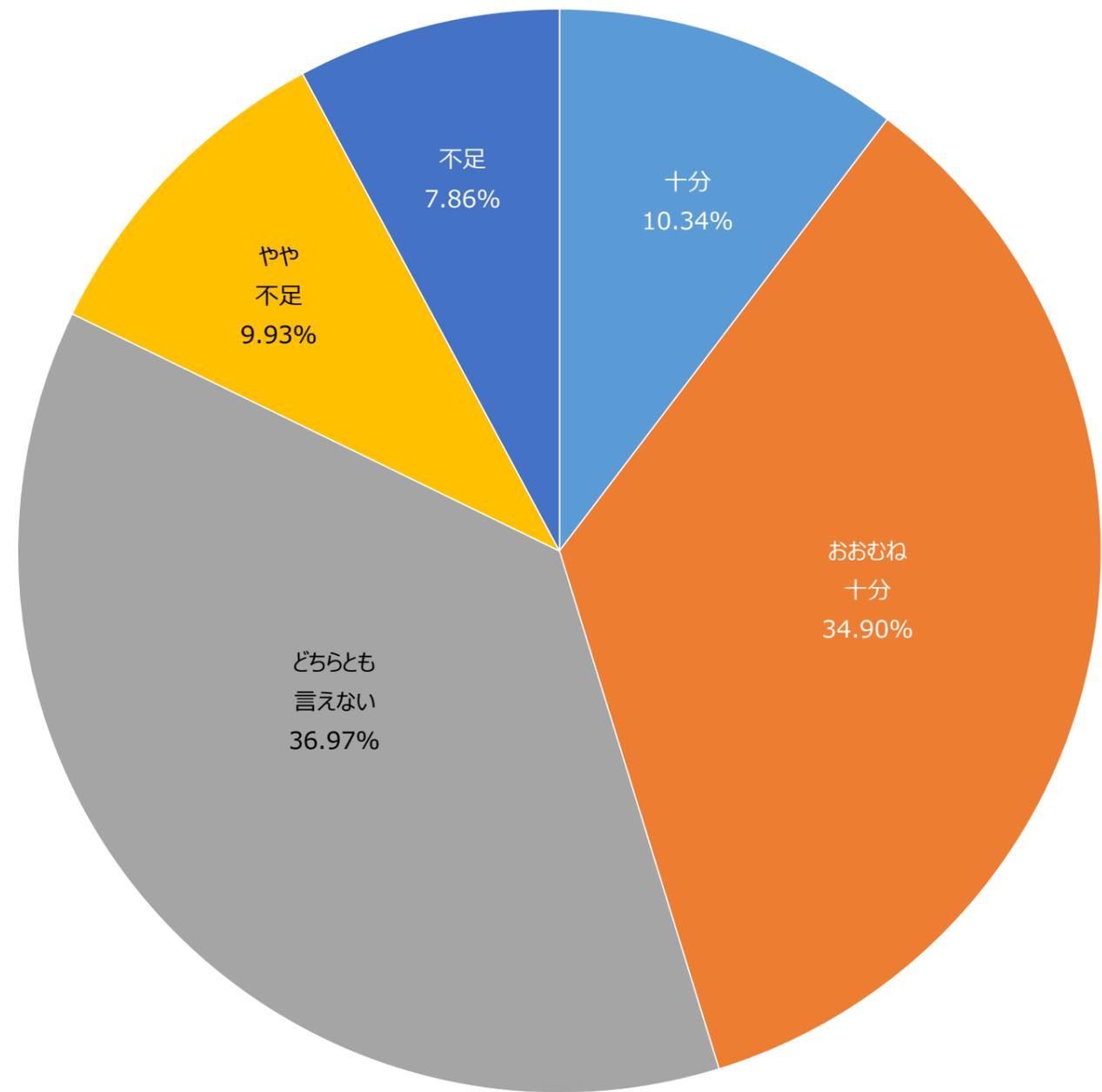
※「割合」=「合計人数」÷「10～30歳代の人数合計値(104人)」



問7 上下水道事業に関する広報活動は、十分だと思いますか。(単一回答)

	十分	おおむね十分	どちらとも言えない	やや不足	不足
今回調査 (R6)	75人 10.34%	253人 34.90%	268人 36.97%	72人 9.93%	57人 7.86%
前回調査 (R2)	9.57%	29.65%	41.78%	7.82%	8.49%
比較 (R6-R2)	0.8%	5.2%	▲ 4.8%	2.1%	▲ 0.6%

・十分（おおむね十分含む）は前回調査時と比較して微増しているものの、どちらとも言えないと不足（やや不足含む）を合算すると約55%となり、半数以上の方が現在の広報活動では不十分だと感じていることを示しているため、広報活動の更なる充実を図る必要がある。

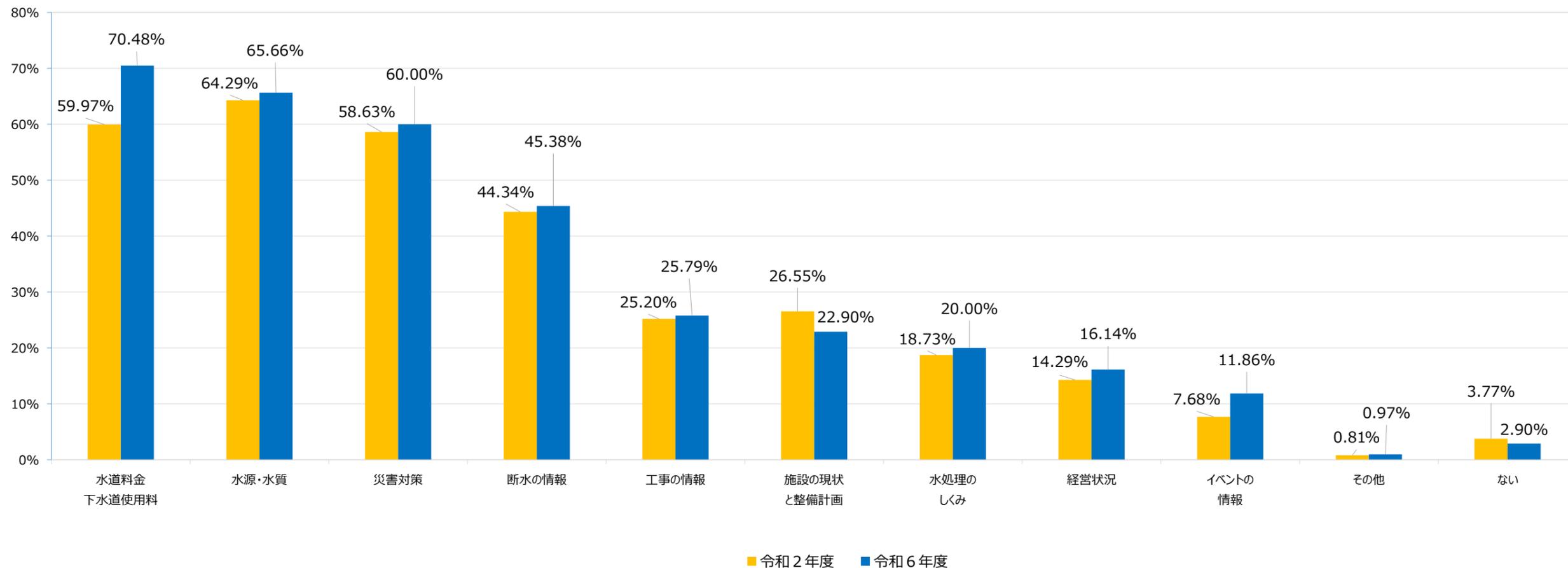


問8 上下水道事業に関して、どのような情報を知りたいですか。(複数回答：制限なし)

	水道料金 下水道使用料	水源・水質	災害対策	断水の情報	工事の情報	施設の現状 と整備計画	水処理の しくみ	経営状況	イベントの 情報	その他	ない
<b>今回調査値 (R6)</b>	511人 70.48%	476人 65.66%	435人 60.00%	329人 45.38%	187人 25.79%	166人 22.90%	145人 20.00%	117人 16.14%	86人 11.86%	7人 0.97%	21人 2.90%
<b>前回調査値 (R2)</b>	59.97%	64.29%	58.63%	44.34%	25.20%	26.55%	18.73%	14.29%	7.68%	0.81%	3.77%
<b>比較 (R6-R2)</b>	10.5%	1.4%	1.4%	1.0%	0.6%	▲ 3.7%	1.3%	1.8%	4.2%	0.2%	▲ 0.9%

トラブルに関すること	1
配管の劣化状況	1
水道管の老朽化対策	2
PFAS	1
下水道の清掃活動	1
工事後の道路状態について	1

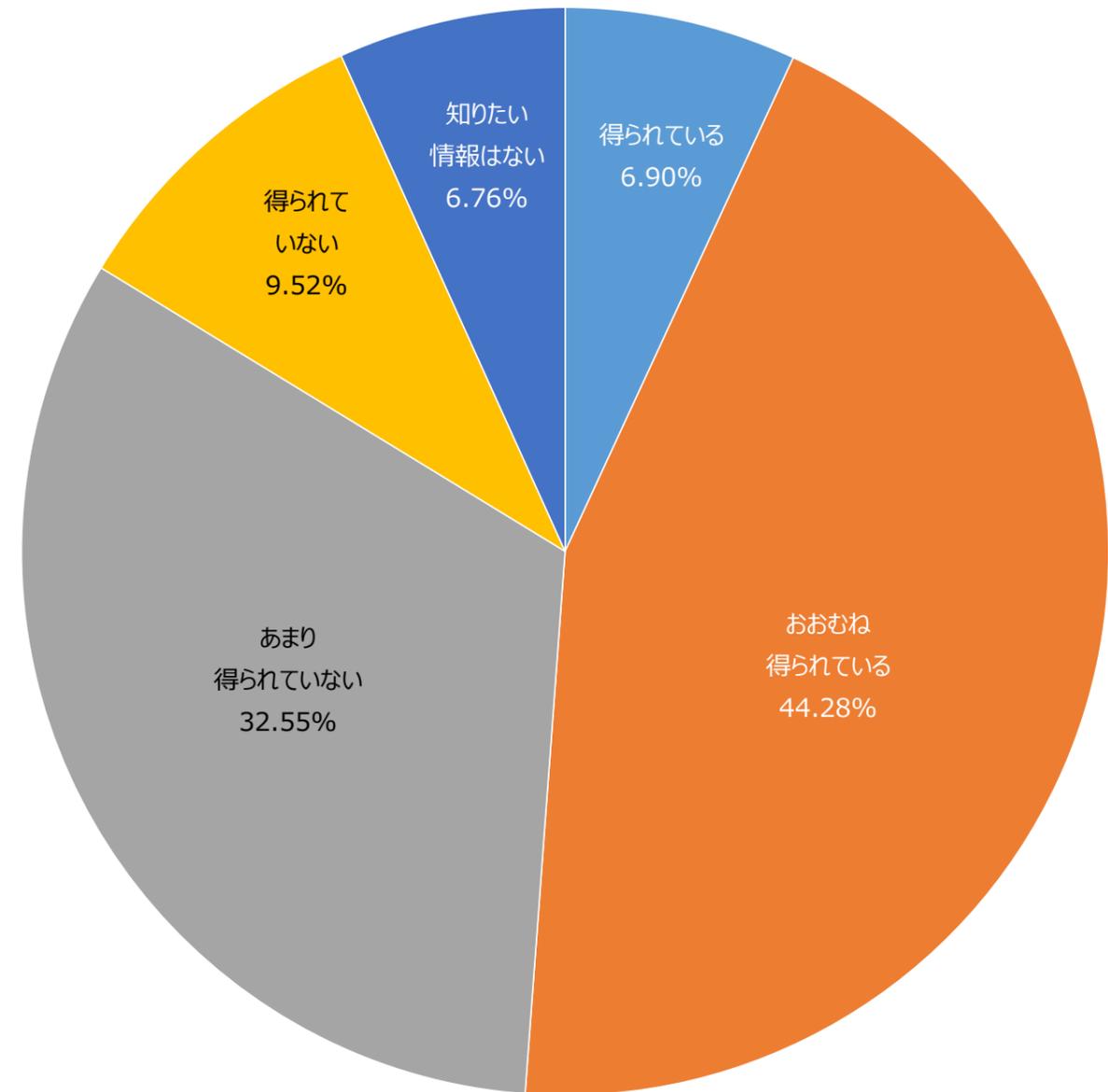
- ・最も関心が高い項目は水道料金・下水道使用料で約70%、次いで水源・水質が約66%、災害対策が約60%、断水情報が約45%と、生活に直結する情報への関心が高い結果となった。
- ・前回調査と比較しても、知りたい情報の傾向に大きな変化はなかった。
- ・全国的に上下水道料金値上げの動きが見られることから、料金への関心が高まっていることが窺える結果となった。



問9 上下水道事業に関する情報を、スムーズに得られていますか。(単一回答)

	得られている	おおむね得られている	あまり得られていない	得られていない	知りたい情報はない
今回調査 (R6)	50人 6.90%	321人 44.28%	236人 32.55%	69人 9.52%	49人 6.76%
前回調査 (R2)	5.80%	37.60%	35.04%	12.26%	7.01%
比較 (R6-R2)	1.1%	6.7%	▲ 2.5%	▲ 2.7%	▲ 0.2%

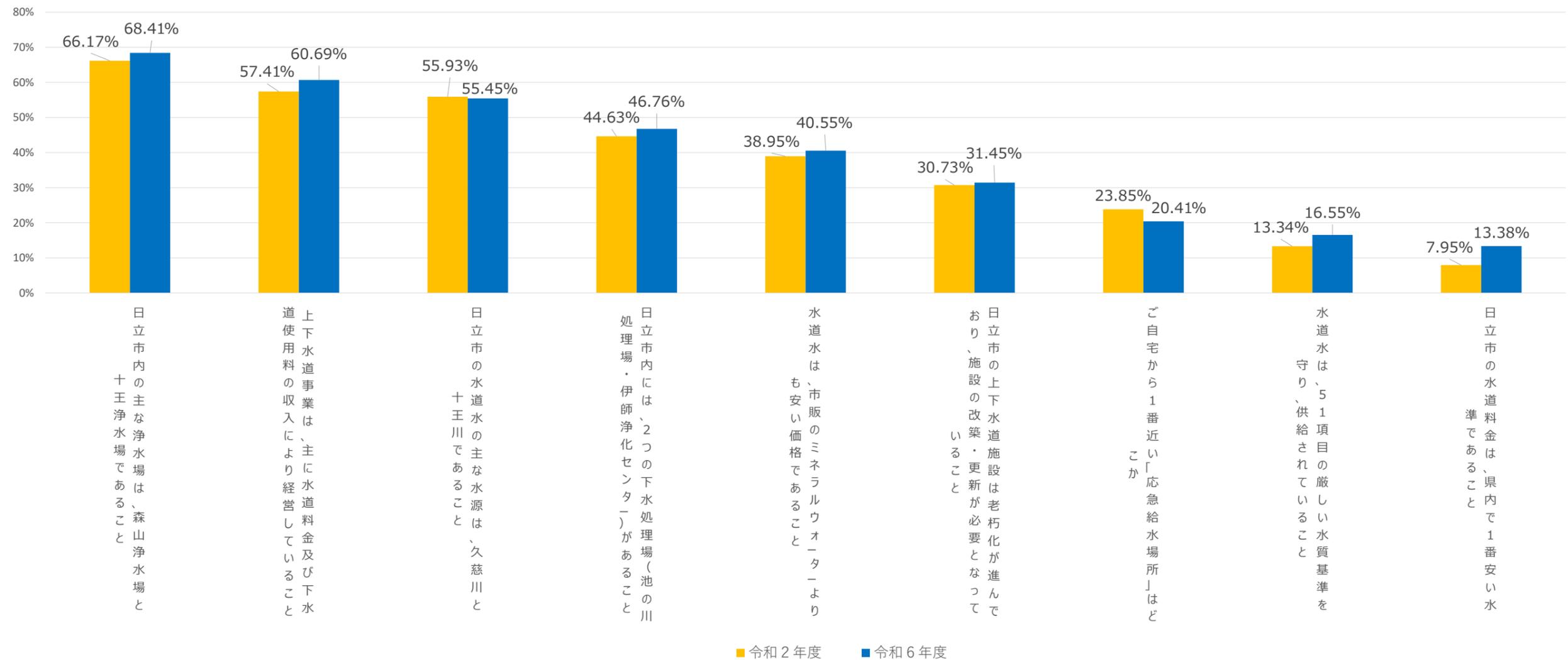
・得られている(おおむね得られている含む)が約51%と、前回調査値よりは微増しているものの、半数に近い約42%の方が情報をスムーズに得られていないと回答しているため、これまでの発信方法の見直しや新たな発信方法の検討が必要である。



問10 上下水道事業について、知っているものを選んでください。（複数回答：制限なし）

	今回調査値		前回調査値	増減
	人数	割合	割合	
日立市内の主な浄水場は、森山浄水場と十王浄水場であること	496人	68.41%	66.17%	2.2%
上下水道事業は、主に水道料金及び下水道使用料の収入により経営していること	440人	60.69%	57.41%	3.3%
日立市の水道水の主な水源は、久慈川と十王川であること	402人	55.45%	55.93%	▲ 0.5%
日立市内には、2つの下水処理場（池の川処理場・伊師浄化センター）があること	339人	46.76%	44.63%	2.1%
水道水は、市販のミネラルウォーターよりも安い価格であること	294人	40.55%	38.95%	1.6%
日立市の上下水道施設は老朽化が進んでおり、施設の改築・更新が必要となっていること	228人	31.45%	30.73%	0.7%
ご自宅から1番近い「応急給水場所」はどこか	148人	20.41%	23.85%	▲ 3.4%
水道水は、51項目の厳しい水質基準を守り、供給されていること	120人	16.55%	13.34%	3.2%
日立市の水道料金は、県内で1番安い水準であること	97人	13.38%	7.95%	5.4%

- ・全体的にみると前回調査から微増しているが、本市水道事業のPRポイントである「水道料金が県内で1番安い水準であること」や「51項目の厳しい水質基準を守り水道水を供給していること」、災害等が起きた際に重要となる「応急給水場所」など、市民の方々に特に周知したい情報の認知度が低い結果となったため、多様な広報媒体による繰り返しの広報が必要である。
- ・必要な情報を広く市民の方々に提供するため、これまでの広報手法の見直しや、より効果的な広報手法の検討が必要である。



このアンケートを何で知りましたか？

	人数	割合
郵送	572人	78.90%
行政アプリ「ひたちナビ」	45人	6.21%
市報	28人	3.86%
企業局だより	28人	3.86%
ホームページ	18人	2.48%
X (Twitter)	13人	1.79%
LINE	11人	1.52%
フェイスブック	10人	1.38%

