

第1章 調査の概要

1 調査の目的

本市水道事業を取り巻く状況が大きく変化している中、水道事業に対するお客さまの評価や意見を的確に把握し、今後の水道事業運営の基礎資料とするとともに、お客さまが水道事業に対して持つ満足度を分析し、平成26年度および平成28年度に実施した同調査結果との比較を行うことにより、今後の事業運営の参考とすることを目的として、本調査を実施した。

2 分析方針

水道事業は、お客さまからいただく水道料金収入によって成り立っており、お客さまのニーズに的確に応えていくことが、事業を発展させていく上での基盤である。このことから、事業運営に際しては、常にお客さまの視点を意識することが求められており、水道局が展開する各種施策の内容や質の検討にあたっては、サービス水準と費用との均衡に留意しながら、お客さまの評価や意見を十分に把握し、お客さまの満足度を高めるように事業を推進していくことが重要となる。

本調査では、上記観点を踏まえて、水質・安全安定供給・料金・お客さまサービス等の各施策ごとに、お客さまの意識の傾向や満足度を的確に把握することにより、今後の施策の見直しや優先度を検討する分析を行う。

3 調査内容

分析方針に従って次のような設問を設定し、調査を行った。

- ・ フェイスシート（お客さまの属性）
- ・ 水道水の水質に対する満足度に関する設問
- ・ 水道水の飲用状況に関する設問
- ・ 安全でおいしい水道水の供給に対する満足度に関する設問
- ・ 安定した給水の確保に対する満足度に関する設問
- ・ お客さまサービスに対する認知度と満足度に関する設問
- ・ 家庭における節水状況に関する設問
- ・ 水道料金に対する満足度に関する設問
- ・ 事業運営全般に対する満足度に関する設問
- ・ 自由意見

4 調査設計

調査地域 : 新潟市の給水区域
調査対象 : 新潟市の水道を利用している一般家庭
標本数 : 3,000
標本抽出方法 : 系統無作為抽出法（検針のためのお客さま情報から無作為に抽出）
調査方法 : 郵送法（郵送配布・郵送回収）
調査時期 : 令和元年11月18日（月）から12月9日（月）までの22日間
委託調査機関 : 株式会社サーヴメント
委託内容 : 調査票等の印刷、発送準備・発送、集計、分析、報告書作成

5 回収結果

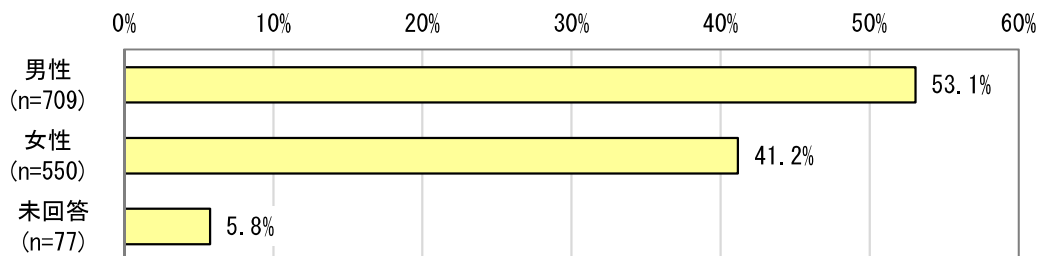
調査票発送数 2,981
※3,000件のうち宛所不明により郵送配布ができなかった19件を除く
有効回収数 1,336（回収率 44.8%）

6 集計・分析にあたって

- 結果は百分率（%）で表示し、小数点以下第2位を四捨五入して算出した結果、個々の比率が合計100%にならないことがある。また、複数回答（2つ以上の回答）では、合計が100%を超える場合がある。
- 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ある。
- 本文及び図表中、意味をそこなわない範囲で簡略化した選択肢がある。

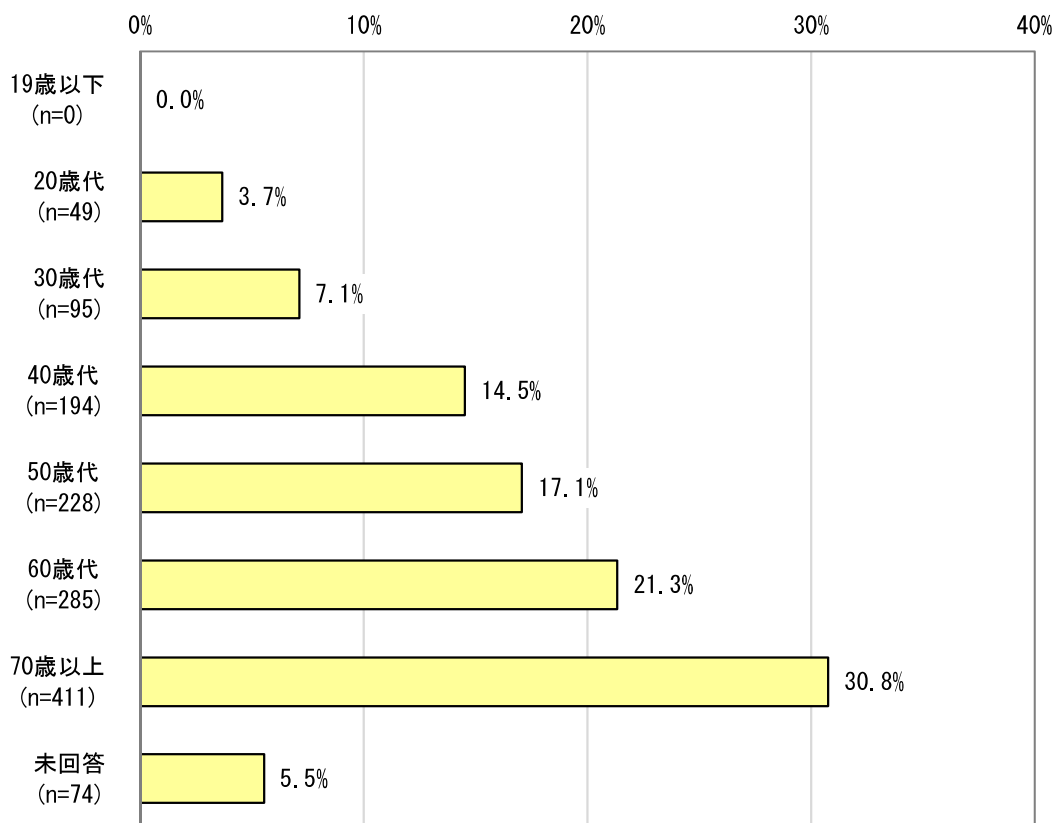
7 回答者の属性

(1) 性別



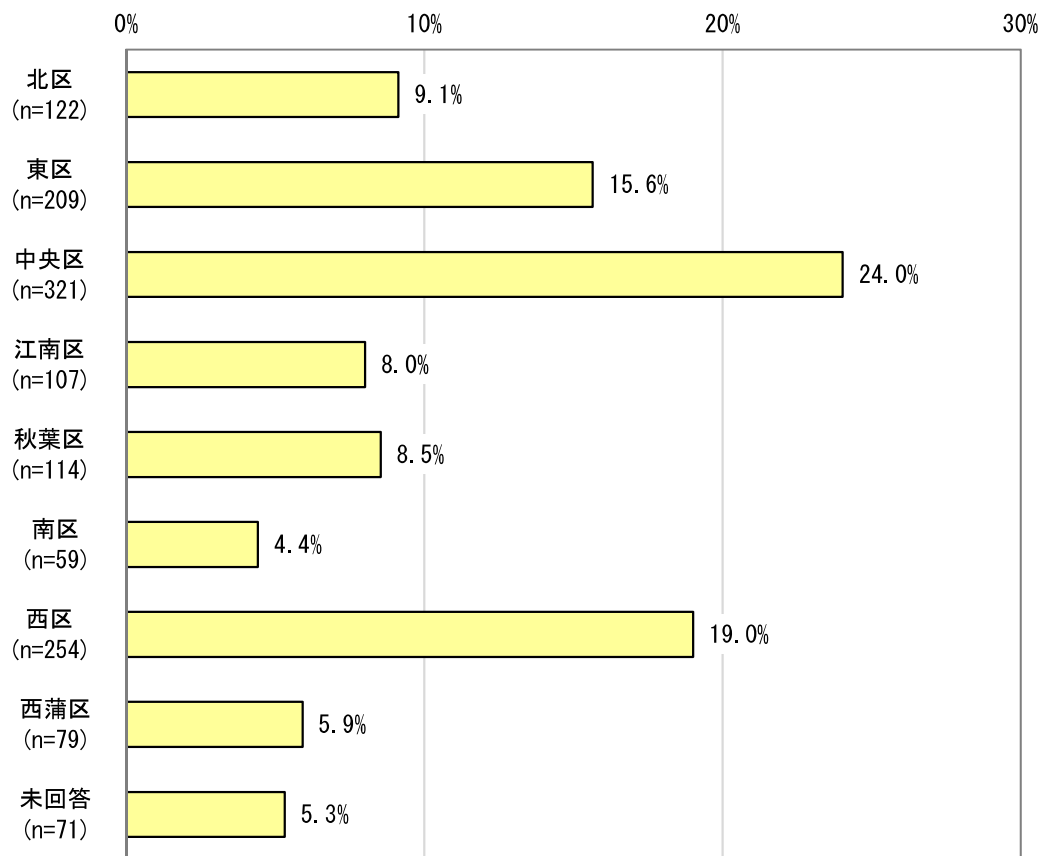
回答者の割合は「男性」が53.1%、「女性」は41.2%となっている。

(2) 年齢



年代別で見ると、「60歳代」と「70歳以上」を合わせると52.1%で、半数以上を占める。

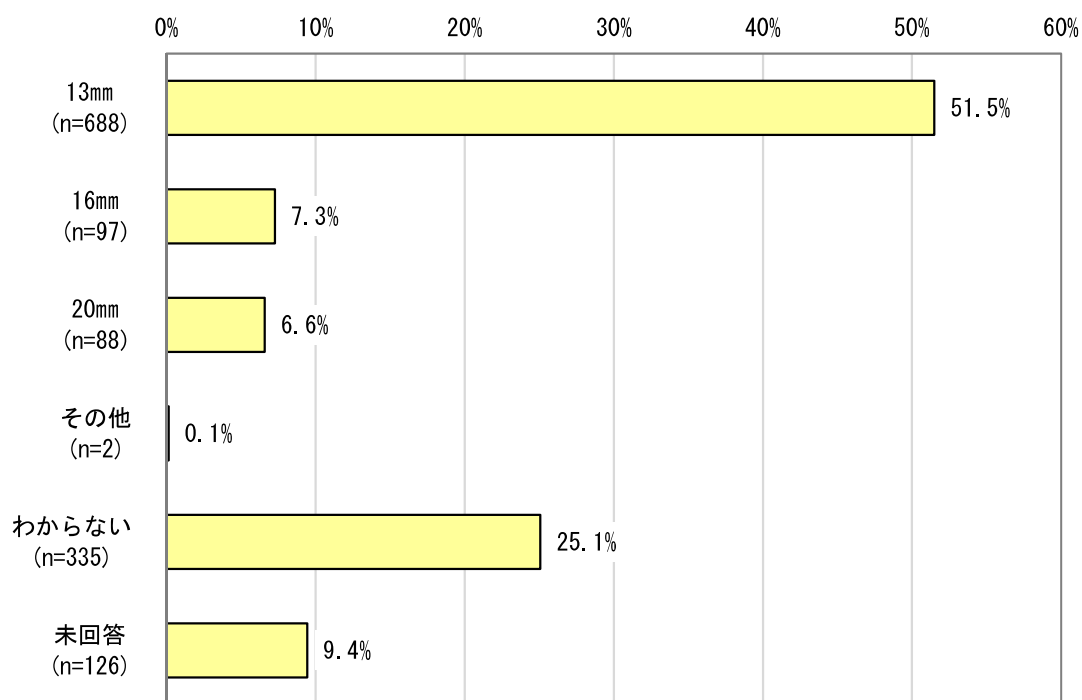
(3) 居住区



居住区別で見ると、「中央区」「西区」「東区」が多く、全て 15%以上を占めているが、他の5区では 10%以下と二極化している。

※標本抽出の際、行政区別の給水世帯数を案分し抽出したので、その比率と同様の傾向にある。

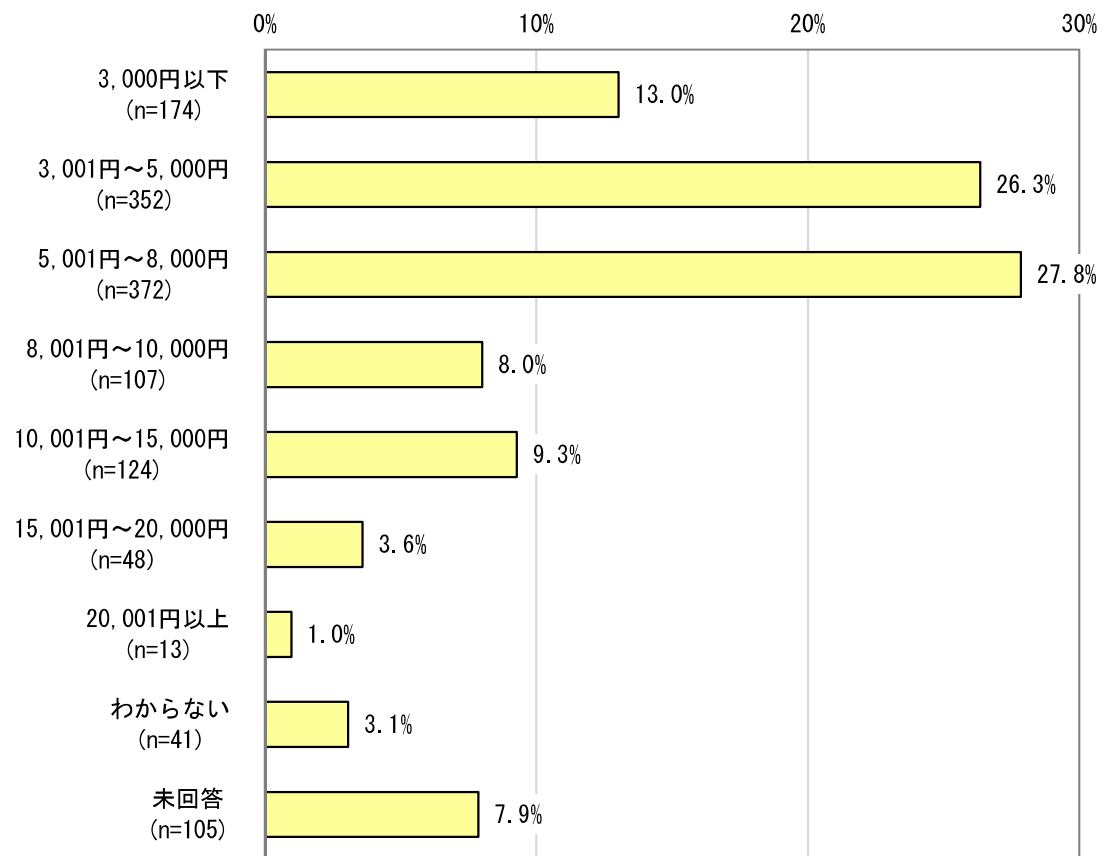
(4) 住居の水道メーター口径



水道メーターの口径別で見ると、『わからない』と『未回答』を除く 65.5%の家が、自分の家の水道のメーター口径をわかっていることになる。

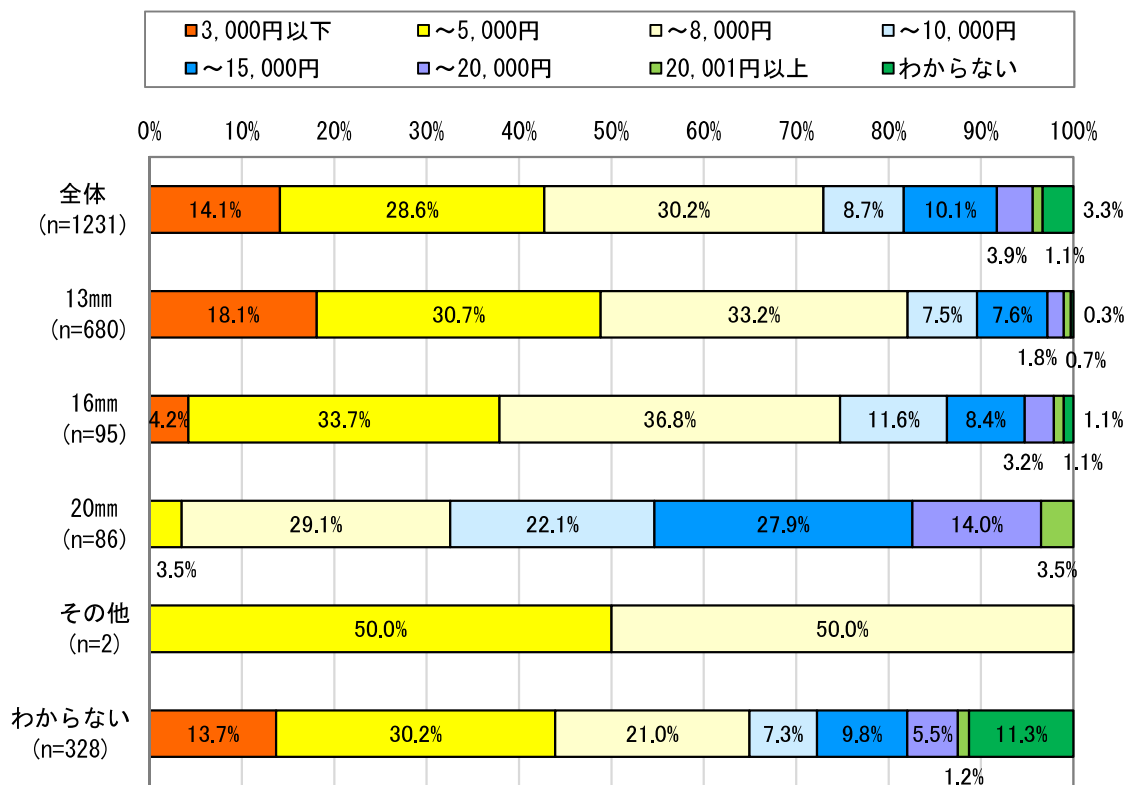
『わからない』と答えた割合は、約4人に1人という結果となった。

(5) 最近の水道料金（下水道使用量を除く）



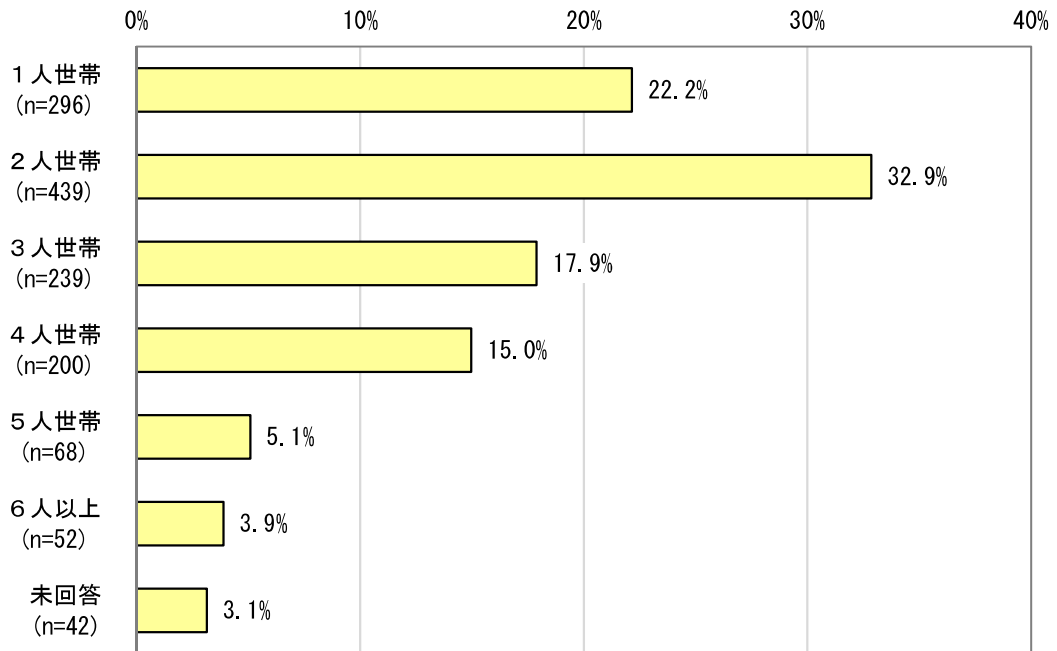
「3,000円以下」「5,000円以下」「8,000円以下」が67.2%を占めている。一方で「20,001円以上」の家庭も1.0%ながら存在している。

(4) 水道メーター口径と(5) 水道料金のクロス集計



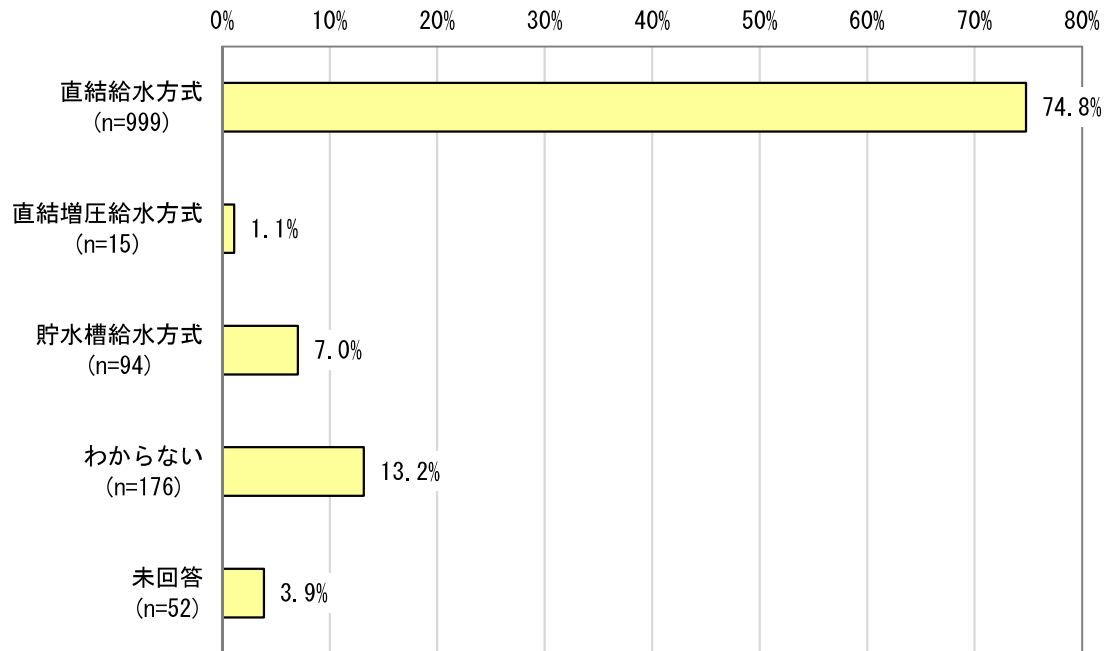
メーター口径と水道料金を見ると、概ね、口径が小さいと安い料金帯で割合が高く、口径が大きいと高い料金帯で割合が高い傾向がみられる。

(6) ご家族の構成



「2人世帯」(32.9%)が約1/3を占めている。

(7) 住居の給水方式



給水方式別で見ると、「直結給水方式」が74.8%で、圧倒的に割合が高い。
各家庭がある程度、自分の家の給水方式を把握していることがわかる。

8 調査結果の概要

(1) 「第2章 調査結果の分析」の概要

① 水道水の水質などについて

(使用方法別の水質に対する満足度)

- 「飲み水としての水質」について『満足』『やや満足』を合わせた割合は63.6%で6割強となった。一方『不満』『やや不満』を合わせた割合が10.6%で約1割、『飲み水として使用していない』と答えた人が6.4%という結果となった。年代別では70歳代が7割以上、居住区別では西蒲区が8割弱で割合が最も高い。
- 「洗面・手洗いに使用する水としての水質」「風呂・シャワーに使用する水としての水質」「洗濯に使用する水としての水質」は、『満足』『やや満足』を合わせた割合が8割を超えている。年代別では70歳以上で、居住区別では中央区・江南区・西蒲区で8割を超え、他の項目と比べて割合が高い。

(総合的な水質に対する満足度)

- 4つの項目の中で『満足』『やや満足』を合わせた割合が最も高いのは、「水の量や勢い」で80.6%、次いで「安全性」の75.1%という結果となった。
- 「味(おいしさ)」「におい」に対する満足度をみると、『満足』『やや満足』の合計値が他の項目と比べて低く、逆に『不満』『やや不満』を合わせた割合が約1割を占めて、他の項目と比べて高くなっている。

(飲み水としての水質に対する不満点)

- 最も割合が高いのは『おいしくないから』が66.2%で、他の項目と比べて突出している。次いで『塩素のにおいがするから』で36.8%、『安全性に心配があるから』で30.9%という結果となった。

② 水道水の飲用状況について

- 『水道水をそのまま(冷蔵庫で冷やしたのものも含む)』と答えた割合が60.2%で最も高い。次いで『一度沸かしてから水道水(コーヒー、お茶、冷蔵庫で冷やしたのものも含む)』が44.4%、『浄水器等を通してからの水道水』が22.2%という結果となった。

③ 安全でおいしい水道水の供給に対する取り組みについて

- 「安全でおいしい水道水の供給」に対する5つの取り組みのうち、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、「エ. 貯水槽水道の衛生管理の充実」を除き7割以上を占めた。「エ. 貯水槽水道の衛生管理の充実」は59.5%で、他の取り組みと比べて割合が低い結果となった。
- 「貯水槽水道の衛生管理の充実」では『どちらともいえない』が38.2%を占め、他の取り組みより割合が高い。これは、住居の給水方式で「貯水槽給水方式」と回答した人が1割に満たないことから、認知していない・利用していない人が多かったことが一因として考えられる。

④ 安定した水道水の供給に対する取り組みについて

- 「安定した水道水の供給」に対する取り組みでは、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、「ア. 水道施設の耐震化」が80.5%、「イ. 応急給水や修繕体制等の整備」が78.4%、「ウ. 計画的な配水管の整備・更新」が79.1%という結果となった。
- 災害に備えた3日分の必要量に満たない家庭が83.2%となっている。備蓄量を満たしていない理由として、『1人1日あたり3リットル、3日分で9リットル程度の備蓄が必要なことを知らなかったため』が39.0%で最も割合が高く、次いで『保管する場所がないため』『急いで準備する必要はないと思うため』『準備するのが面倒なため』が3割前後となっている。
- 地震等災害時の拠点給水所（市内30か所）の認知度について、『具体的な場所を知っている』『聞いたことはあるが、具体的な場所は知らない』を合わせた割合は24.7%で、約4人に3人は『知らない』と答える結果となった。
拠点給水所を知り得た方法は『新潟市水道局の広報紙・パンフレット』が48.9%で、約半数を占めた。

（給水の確保に対する総合的な満足）

- 「安定した給水の確保に対する取り組み」で『満足』『やや満足』を合わせた割合は、全体で約7割を占めた。年代別では20歳代が76.6%、居住区別では江南区が73.0%で最も割合が高い。

⑤ お客さまサービス全般について

(水道局のサービス事業について)

- 「コールセンター」の認知度は36.4%、利用度は36.7%。満足度について『良かった』『どちらかといえば良かった』を合わせた割合は約8割を占めた。
- 「支払方法」について、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、約8割を占めた。
- 「隔月検針毎月振替制度」の認知度は43.4%、利用度は51.9%。水道料金支払い時の負担感について『軽減された』『どちらかといえば軽減された』を合わせた割合は、6割強を占めた。
- 「キャッシュレス決済の実施」について、『実施した方が良い』は2割弱にとどまった。
- 広報誌「水先案内」の認知度、閲読率ともに約8割。半数以上が「見やすい」と答えている。
- 必要と考える広報内容について、『水道水の水質検査の結果』『断水・漏水などの工事情報』がともに7割弱を占めた。
- 広報活動全般について、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、43.6%で半数に満たず、『どちらともいえない』が半数以上を占める結果となった。
- お客様サービスの総合的な満足度では、『満足』『やや満足』を合わせた割合は56.3%で、半数を超える結果となった。

((公財) 新潟水道サービスのサービス事業について)

- 「あんしん水道診断」の認知度は、わずか2.2%。取り組みについて、約8割が『いい取り組みだ』と回答している。
- 「浄水場等施設見学会」の認知度は2割弱。取り組みについて、約7割が『いい取り組みだ』と回答している。
- 「みず探訪バスツアー」の認知度は1割強。取り組みについて、6割強が『いい取り組みだ』と回答している。
- 「動く親子水道教室」の認知度は1割弱。取り組みについて、約7割が『いい取り組みだ』と回答している。

⑥ 家庭における節水状況について

- 「日頃から心がけている」が5割弱、「気にしていない」は6.6%となっている。
- 使用している節水関連機器では、「節水型トイレ」が42.3%、「風呂水吸引ポンプ」が33.2%、「節水型洗濯機」が31.5%、「節水シャワーヘッド」が28.9%、「食器洗い乾燥機」が20.8%の順に続いている。
- 家庭で行っている節水の取り組みは、『こまめにじゃ口を開閉している』が約7割半ばで突出している。

⑦ 水道料金について

(水道料金に対する評価)

- 水道料金について『妥当である』が59.6%で約6割を占めた。『安い』『やや安い』を合わせた割合は3.7%、『高い』『やや高い』を合わせた割合は36.7%という結果となった。

(料金を高い(やや高い)と考える理由)

- 『電気・ガスなどの他の公共料金と比べて』が33.6%で最も高く、ついで『2カ月分まとめて払うから』が21.8%、『以前にもっと安いところに住んでいたから』が19.4%となっている。

⑧ 水道事業全般に対する総合的な満足度

- 『満足』『やや満足』を合わせた割合は72.9%で7割強を占めた。『不満』『やや不満』を合わせた割合は3.2%にとどまっている。
- 水道事業と料金の関係について、すべての項目で『現状の料金水準で積極的に推進してほしい』と回答した割合が最も高く、6割以上を占める結果となった。

