

第1章 調査の概要

1 調査の目的

少子高齢化の進行や経済の低迷などの社会経済的要因による水需要の変化や市町村合併による事業の広域化など、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や期待度を分析し、「新潟市水道事業中長期経営計画～マスタープラン～」に展開する各種施策の見直し等に反映させていくことを目的として、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・お客さまサービスの各施策ごとに、お客さまの意識の傾向や満足度・期待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。

- ・ 水道水質に対する満足度と期待度に関する設問
- ・ 安全でおいしい水の供給に対する満足度と期待度に関する設問
- ・ 安定した水の供給に対する満足度と期待度に関する設問
- ・ 水道料金に関する設問
- ・ お客さまサービスに対する満足度と期待度に関する設問
- ・ 水道の飲用状況に関する設問
- ・ 事業運営全般に対する満足度に関する設問
- ・ 水道局が今後優先して実施すべき取組みに関する設問
- ・ フェイスシート（お客さまの属性）
- ・ 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	：	新潟市の上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	：	平成19年10月6日（土）から10月22日（月）までの17日間
委託調査機関	：	株式会社新潟読売インフォメーションサービス
委託内容	：	調査表の印刷，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 2,934

（事前お知らせハガキを送付した結果，あて所なし等の理由により調査対象者に送達できなかった分や調査協力を得られなかった分を除き，調査票を発送した数）

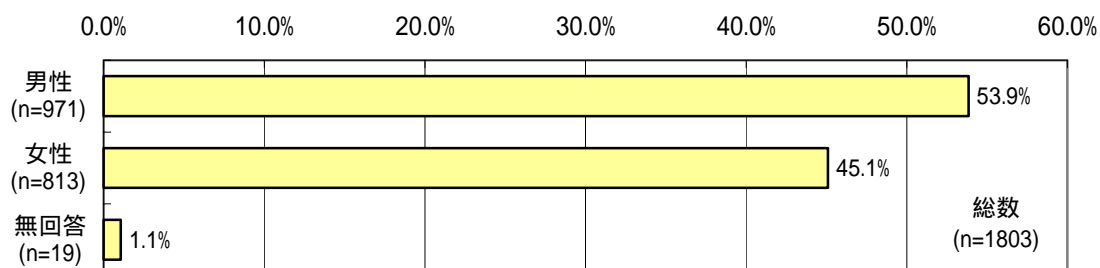
有効回収数 1,803 （回収率 61.5%）

6 集計・分析にあたって

- ・ 数値（%）は単位未満を四捨五入してあるので，総数と内訳の計が一致しないこともある。
- ・ 文中の「満足度」とは，「水道局の取組みについて，現状どのくらい満足感をもっているか」を表したものである。
- ・ 文中の「期待度」とは，「今後，水道局が取り組む事業について，どのくらい重要と考え，期待しているか」を表したものである。
- ・ 「期待度 満足度」とは，お客さまが抱く将来像（あるべき姿）と現状との「ギャップ・差」を表したものである。
- ・ 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。

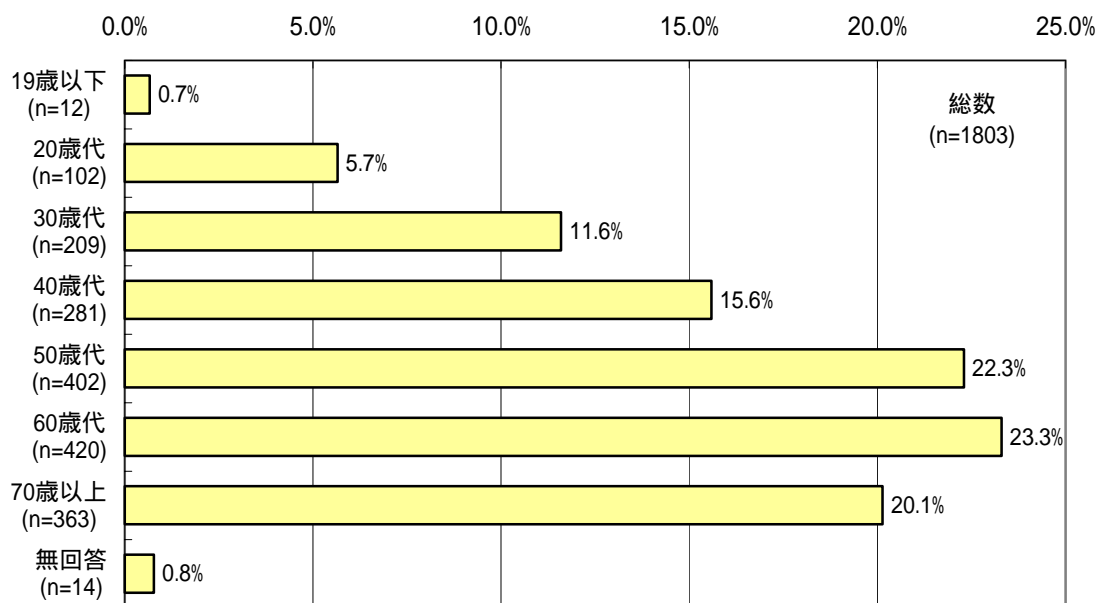
7 回答者の属性

(1) 性別



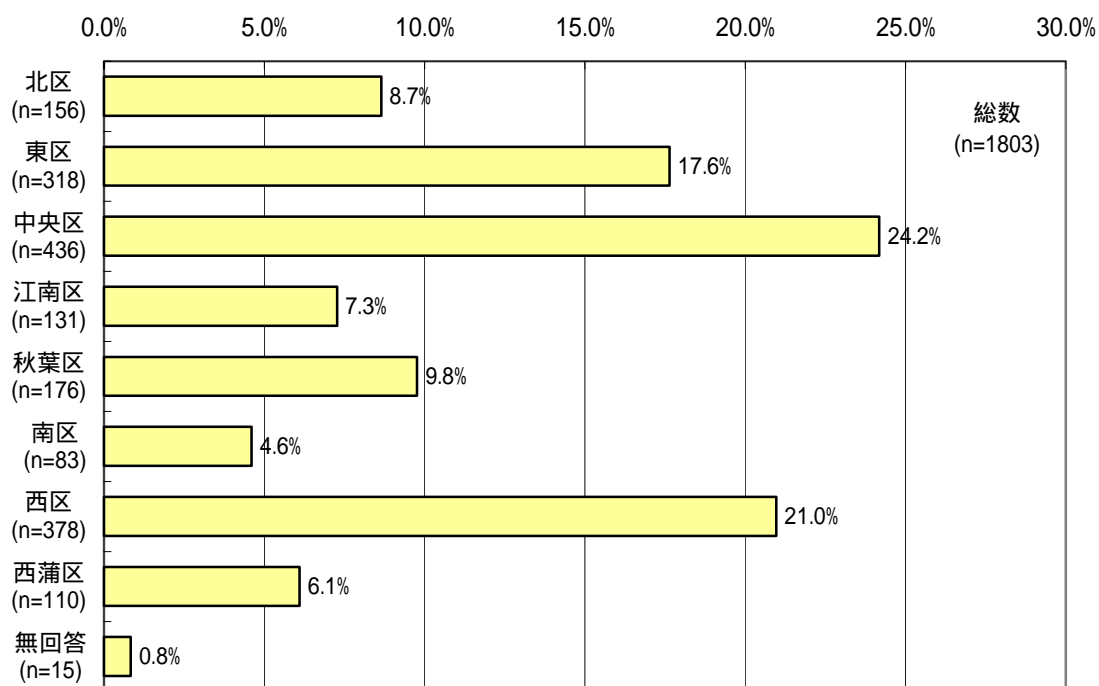
回答者 1,803 人のうち「男性」は全体の 53.9%、「女性」は 45.1%であった。

(2) 年齢



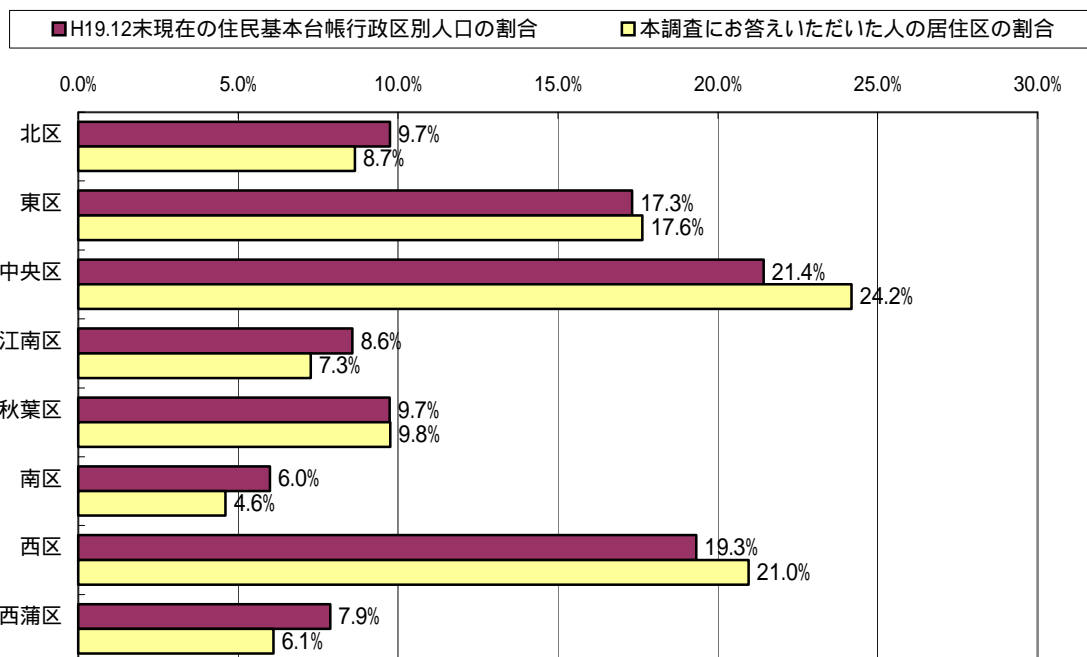
回答者の年齢構成は「60歳代」が最も多く 23.3%、ついで「50歳代」の 22.3%、「70歳以上」の 20.1%となっている。

(3) 居住区

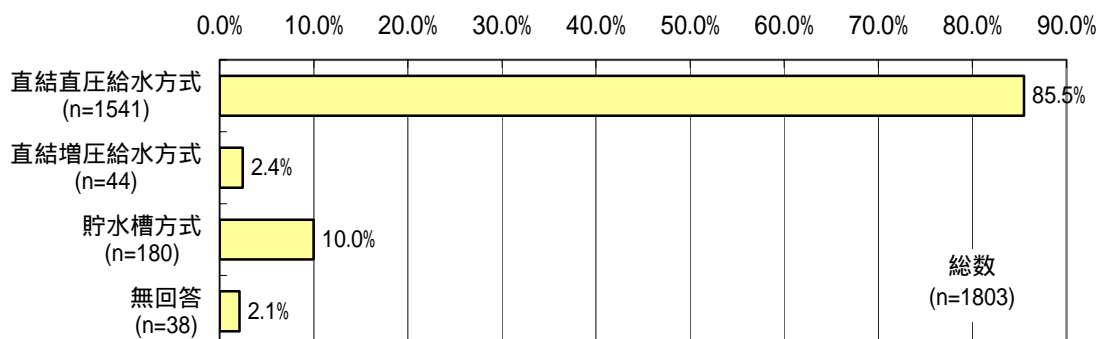


居住区別では、「中央区」が最も多く24.2%、以下「西区」の21%、「東区」の17.6%、「秋葉区」の9.8%となっている。概ね行政区別人口割合と同様の傾向にある。

参考 平成19年12月末現在の住民基本台帳行政区別人口割合との比較

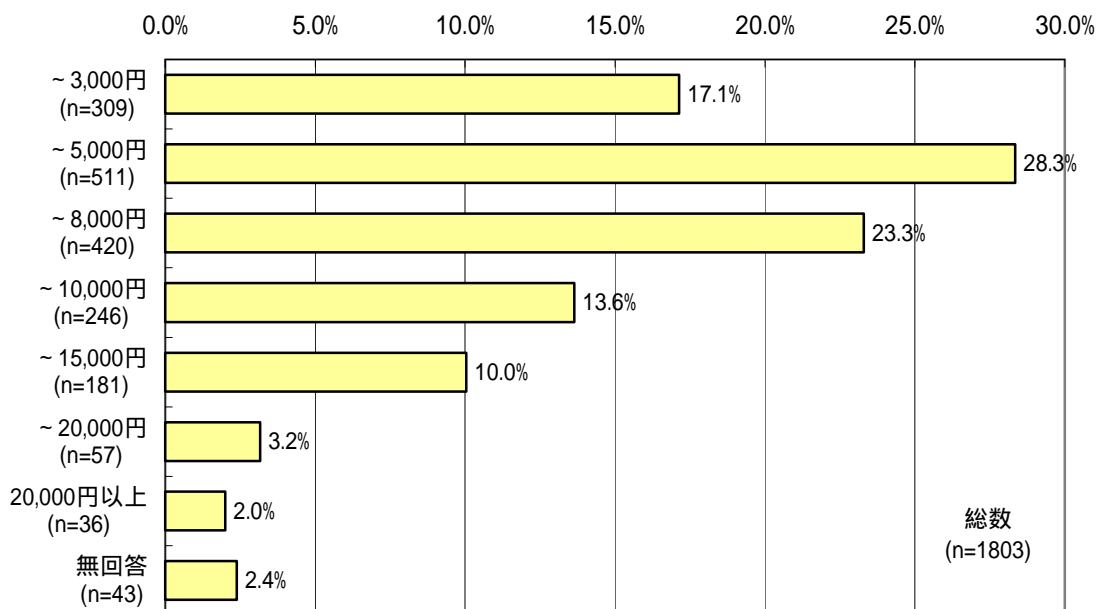


(4) 住居の給水方式



住居の給水方式は、「直結直圧給水方式」が85.5%と最も多く、以下「貯水槽方式」の10%、「直結増圧給水方式」の2.4%とつづく。

(5) 最近お支払いいただいた水道料金（下水道使用料を除く）



最近お支払いいただいた水道料金は、「～5,000円」が最も多く28.3%で、以下「～8,000円」の23.3%、「～3,000円」の17.1%とつづき、これら8,000円以下と答えた人の割合は68.7%となっている。

8 調査結果の概要

(1) 「第2章 調査結果の分析」結果の概要

水道水の水質

(用途別の水質に対する満足度・期待度)

- ・ 「飲み水としての水質」について『満足』『やや満足』と答えた人の割合は48.5%で50%を下回った。一方『不満』『やや不満』と答えた人の割合については23.4%と比較的高かった。年代別にみると、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は20歳代が最も低く、30歳代以上では、年代が上がるにつれて高くなっている。居住区別では秋葉区が55.8%で最も高い。
- ・ 「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」について『満足』『やや満足』と答えた人の割合はおおむね80%近くに達している。年代別では60歳代以上の年代では、全ての項目で80%以上となっている。
- ・ 一方『期待する』『やや期待する』と答えた人の割合は、全ての用途で80%前後に達しており、用途別の水質についての期待度は高い。

(総合的な水質に対する満足度・期待度)

- ・ 水道水の「味(おいしさ)」について『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、39.6%で、逆に『不満』『やや不満』と答えた人の割合は28.4%と高くなっている。居住区別では秋葉区で『満足』『やや満足』と答えた人の割合が50.8%で、唯一50%を超えている。
- ・ 「水道水の出具合」に対する満足度は『満足』『やや満足』合計で75.3%と高い。居住区別では『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、全ての区で60%を超えており、最も低い南区でも66.2%に達している。
- ・ 全ての用途に共通した傾向として、女性に比べて男性で『満足』『やや満足』と答えた人の割合が高くなっている。

(飲み水としての水質に対する不満点)

- ・ 最も多かったのは『おいしくないから』の99.4%、ついで『塩素のにおいがするから』の73.8%、『安全性に心配があるから』の59.7%となっている。
- ・ 『不安なイメージがあるから』(41.8%)、『おいしくないイメージがあるから』(37.9%)といった水道水に対するイメージを理由とした回答もそれぞれ40%程度あった。

「安全でおいしい水の供給」に対する満足度・期待度

- ・ 「安全でおいしい水の供給」の4つの取組みのうち、『満足』『やや満足』と答えた人の割合が50%を超えたのは、「水質管理の充実強化」(61.6%)と「浄水処理の充実」(53%)の2つの取組みであった。
- ・ 「水質管理の充実・強化」に対する期待度が83%に達しており、「浄水処理の充実」が80.9%、「鉛給水管対策の推進」が76.9%と、いずれも70%を超えている。

「安定した水の供給」に対する満足度・期待度

- ・ 「安定した水の供給」に対する満足度をみると、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、「水道施設の耐震化」が37.6%、「施設の老朽化対策」が36.9%、「事故・災害対策」が29.4%との結果となった。
- ・ 『期待する』『やや期待する』と答えた人の割合は、「水道施設の耐震化」が79.3%、「施設の老朽化対策」が77.1%、「事故・災害対策」が72.9%となっており、全ての項目で70%を超えている。

水道料金

(水道料金水準に対する評価)

- ・ 水道料金について「妥当な水準である」と回答した人は半数の50%であった。また、「安い」「やや安い」と回答した人は5.9%で、逆に「やや高い」「高い」と答えた人は44.2%であった。

(料金水準を高い(やや高い)と考える理由)

- ・ 『下水道料金と一緒に払うから』という回答が41.3%ともっとも高く、ついで『電気・ガスなどの公共料金と比べて』の17.3%、『2か月分まとめて払うから』の16.5%、『以前にもっと安いところに住んでいたから』の13.6%となっている。

「お客さまサービス」に対する満足度・期待度

- ・ 「お客さまサービス」に対する満足度をみると、『満足』『やや満足』を合わせた数値は、「支払方法」が72.1%、「各種届出方法」が54.3%、「請求方法」が46%、「広報活動」が38.6%となっている。
- ・ 『期待する』『やや期待する』と答えた人の割合が高かったのは「支払方法」の73.1%で、「各種届出方法」の72.5%とともに70%を超えている。

水道の利用状況

- ・ 『そのまま飲んでいる』と答えた人の割合が35.8%と最も多く、ついで『沸かして飲んでいる』が31.6%、『浄水器を通して飲んでいる』が22.4%、『水道水を飲むことはない』が5.2%、『冷やして飲んでいる』が5%とつづいている。
- ・ この結果から何らかの形で水道水を飲用する人の割合は、94.8%となる。

水道事業に対する総合的な満足度

- ・ 『やや満足』と答えた人の割合が41.9%と最も多く、ついで『どちらともいえない』の36.5%、『満足』の13%、『やや不満』の6.8%、『不満』の1.8%という順であった。
- ・ 『満足』『やや満足』と答えた人の割合は54.9%で50%を超えている一方、『不満』『やや不満』と答えた人の割合は8.6%にとどまっている。

水道局が今後優先して実施すべき取組み

- ・ 『水道水の安全性の確保』が最も多く78.5%、以下『施設の計画的な改良・更新』の68.7%、『災害対策の強化』の60.2%、『おいしい水の供給』の41.3%、『環境に配慮した施設整備』の14.3%、『お客さまサービスの向上』の3.1%とつづいている。
- ・ 年齢別では、『水道水の安全性の確保』という回答がどの年代においても最も多かったが、年齢層が若いほど、『環境に配慮した施設整備』という回答の割合が高くなる傾向がみられた。

(2) 「第3章 ポートフォリオ分析」結果の概要

用途別の水質への意識

- ・ 期待度 - 満足度の差が最も大きいのは「飲み水としての水質」(1.14ポイント)であり、以下、「調理に使用する水としての水質」(0.79ポイント)、「洗面・手洗いに使用する水としての水質」(0.19ポイント)、「風呂・シャワーに使用する水としての水質」(0.14ポイント)、「洗濯に使用する水としての水質」(0.06ポイント)とつづく。
- ・ 全ての用途で、「満足度も高く、期待もしている」位置にあった。

総合的な水質への意識

- ・ 期待度 - 満足度の差が最も大きいのは「味(おいしさ)」(1.25ポイント)であり、満足度も最も低い(0.03ポイント)。次に差が大きいのは「におい」(0.95ポイント)、「安全性」(0.87ポイント)とつづく。
- ・ 「水道水の出具合(水量・水圧)」(-0.51ポイント)については、満足度が期待度を上回っている。
- ・ 全ての用途で、「満足度も高く、期待もしている」位置にあった。

「安全でおいしい水の供給」に対する取組みへの意識

- ・ 期待度 - 満足度の差が最も大きいのは「貯水槽水道の衛生管理の充実」(1.11ポイント)であった。次に差が大きいのは「鉛給水管対策の推進」(1.07ポイント)で、以下「浄水処理の充実」(1.05ポイント)、「水質管理の充実強化」(0.8ポイント)とつづく。
- ・ 全ての用途で、「満足度も高く、期待もしている」位置にあった。

「安定した水の供給」に対する取組みへの意識

- ・ 期待度 - 満足度の差が最も大きいのは「水道施設の耐震化」(1.26ポイント)であった。次に差が大きいのは「事故・災害対策の充実」(1.24ポイント)であり、「施設の老朽化対策」(1.20ポイント)とつづく。
- ・ 全ての項目で期待度と満足度との差が1ポイント以上あり、現在のお客さまの満足度が期待しているレベルに遠いことを示している。

「お客様サービス」に対する取組みへの意識

- ・ 期待度 - 満足度の差が最も大きいのは「水道料金の請求方法」(0.58ポイント)であった。次に差が大きいのは「広報活動」(0.43ポイント)で、「水道料金の支払方法」(0.1ポイント)、「各種届出方法」(0.03ポイント)は、ほぼ満足度と期待度の均衡がとれていた。
- ・ 全ての項目の取組みに関して「満足度も高く、期待もしている」という結果となった。