

平成 19 年度  
水道に関するアンケート調査  
報告書

平成 20 年 3 月

～安全な水 お客さまへ～



# 目次

## 第1章 調査の概要

|                    |   |
|--------------------|---|
| 1 調査の目的 .....      | 1 |
| 2 分析方針 .....       | 1 |
| 3 調査内容 .....       | 1 |
| 4 調査設計 .....       | 2 |
| 5 回収結果 .....       | 2 |
| 6 集計・分析にあたって ..... | 2 |
| 7 回答者の属性 .....     | 3 |
| 8 調査結果の概要 .....    | 6 |

## 第2章 調査結果の分析

|                            |    |
|----------------------------|----|
| 1 水道水の水質 .....             | 10 |
| 2 安全でおいしい水の供給 .....        | 36 |
| 3 安定した水の供給 .....           | 47 |
| 4 水道料金 .....               | 56 |
| 5 お客さまサービス .....           | 61 |
| 6 水道の利用状況 .....            | 72 |
| 7 水道事業に対する総合的な満足度 .....    | 76 |
| 8 水道局が今後優先して実施すべき取組み ..... | 79 |

## 第3章 ポートフォリオ分析

|              |    |
|--------------|----|
| 1 分析概要 ..... | 83 |
| 2 分析結果 ..... | 87 |

## 資料編

|                |     |
|----------------|-----|
| 1 単純集計表 .....  | 93  |
| 2 クロス集計表 ..... | 99  |
| 3 自由意見 .....   | 111 |
| 4 調査票 .....    | 117 |

## 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）

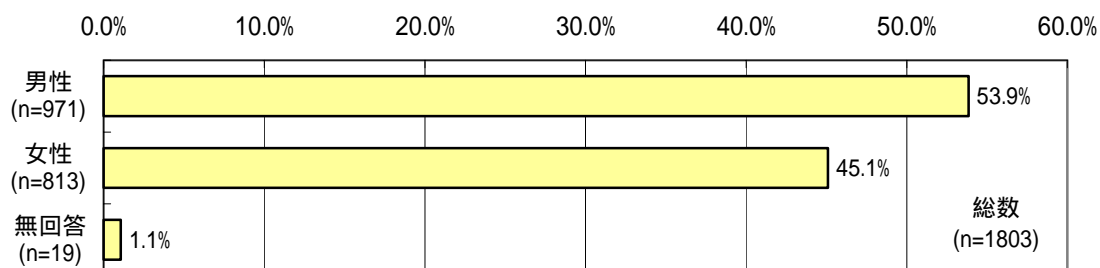
有効回収数 1,803 （回収率 61.5%）

## 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。

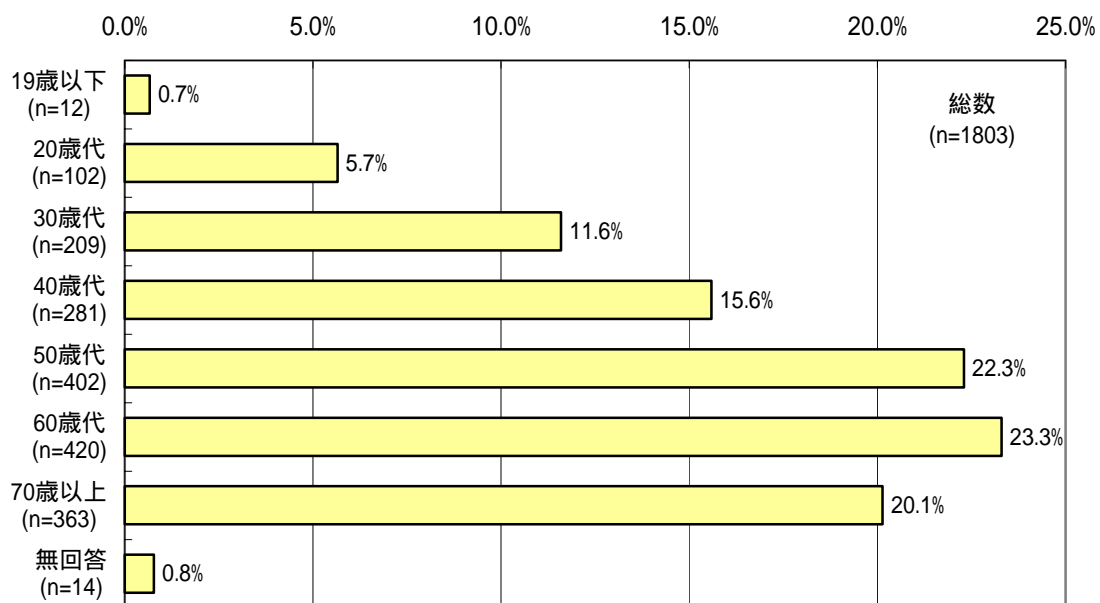
## 7 回答者の属性

### (1) 性別



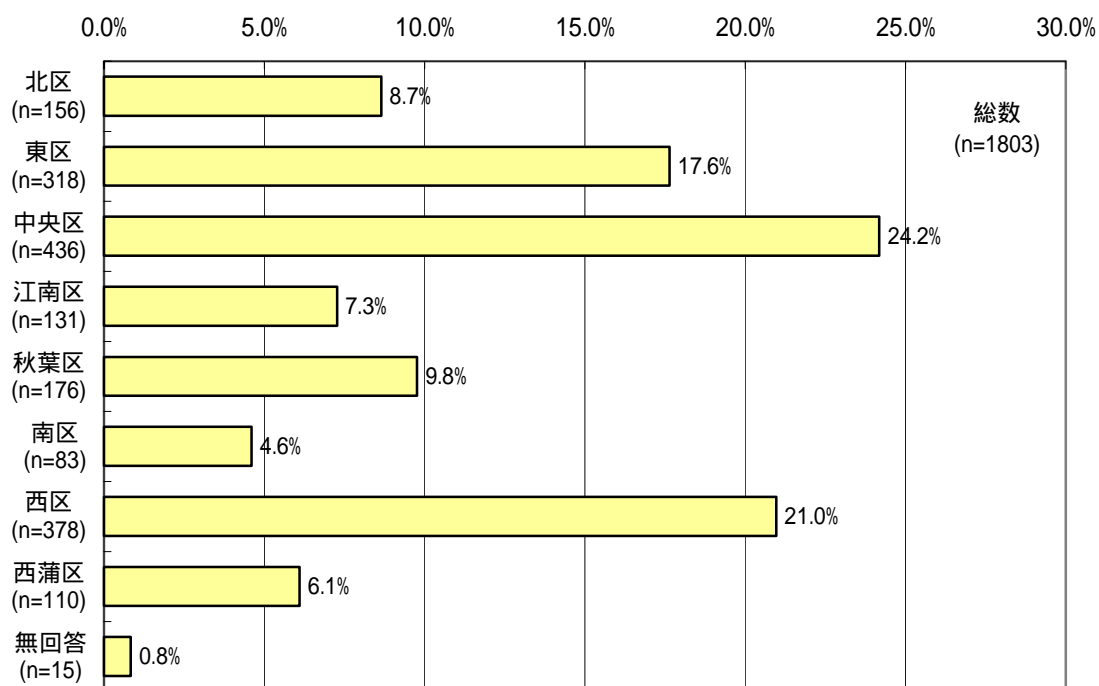
回答者 1,803 人のうち「男性」は全体の 53.9%、「女性」は 45.1%であった。

### (2) 年齢



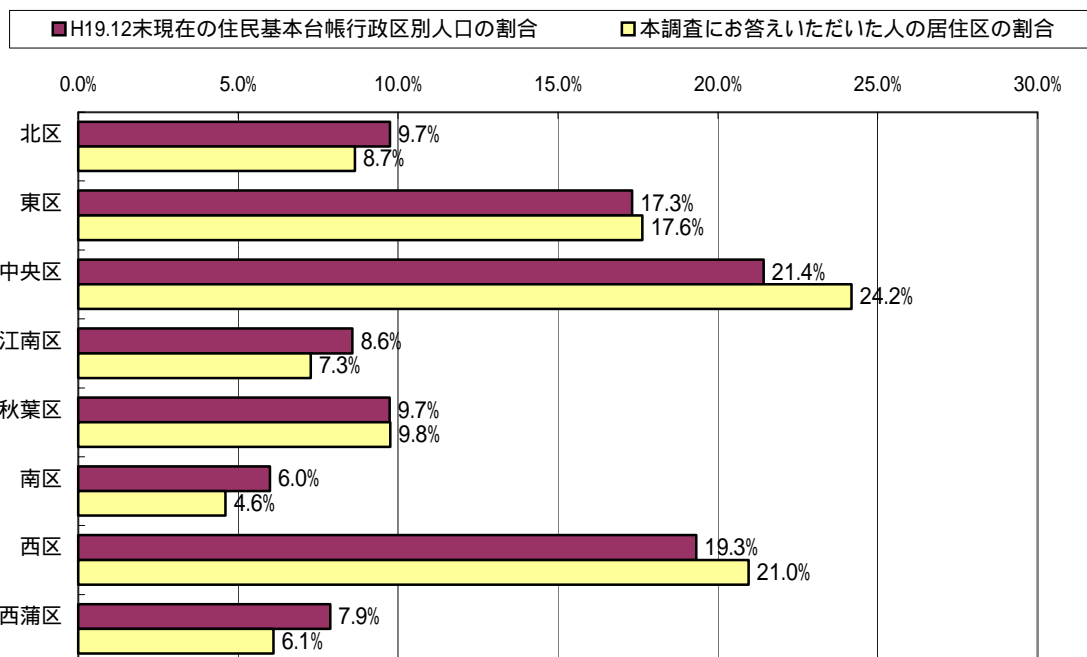
回答者の年齢構成は「60歳代」が最も多く 23.3%、ついで「50歳代」の 22.3%、「70歳以上」の 20.1%となっている。

( 3 ) 居住区

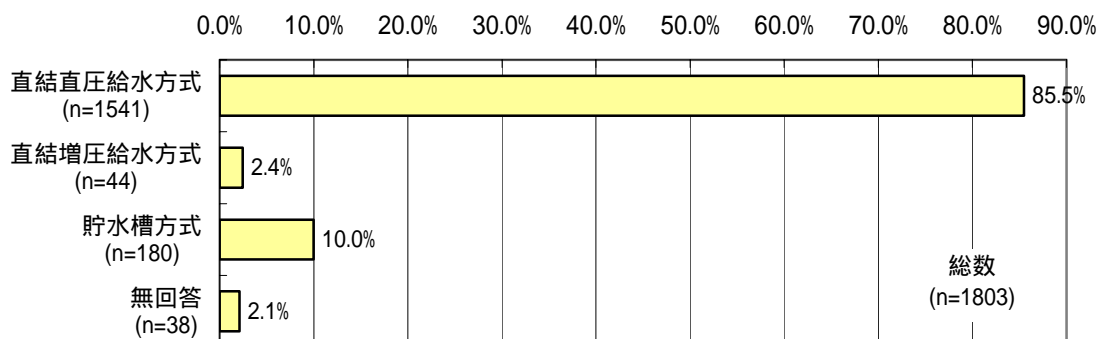


居住区別では、「中央区」が最も多く24.2%、以下「西区」の21%、「東区」の17.6%、「秋葉区」の9.8%となっている。概ね行政区別人口割合と同様の傾向にある。

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

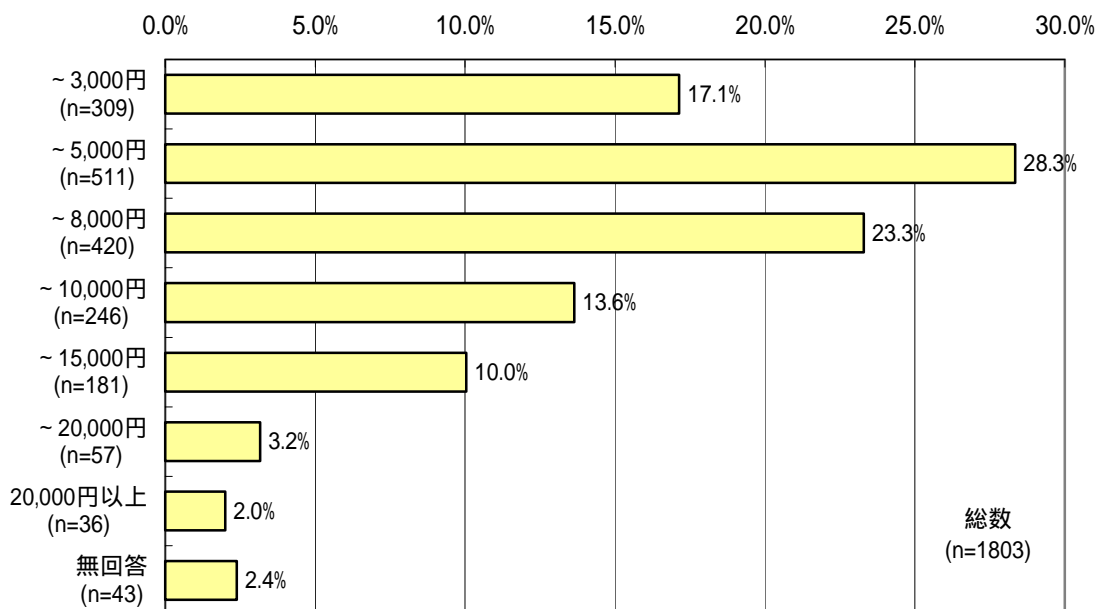


( 4 ) 住居の給水方式



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。

## 第2章 調査結果の分析

### 1 水道水の水質

問1 あなたは水道水の水質など(におい、色、安全性など)についてどのようにお感じになっていますか。  
次のア～コそれぞれについて、現状あなたがお感じになっている満足の程度を

「5 満足」～「1 不満」の中から1つ選んで○を付けてください。

なお、該当する使用がない場合は「その用途では利用していない。」(×)に○を付けてください。

また、あなたは、水道水の水質などについて、どのくらい重要と考え、期待していますか。例を参考に期待度を「5 期待する。」～「1 期待しない。」から1つ選び、右の記入欄に該当する番号を記入してください。

| 期待度 |            |
|-----|------------|
| 5   | 期待する。      |
| 4   | やや期待する。    |
| 3   | どちらともいえない。 |
| 2   | やや期待しない。   |
| 1   | 期待しない。     |

ア～コまでそれぞれ横に回答してください。  
(○はそれぞれ1つずつ)

|                        | 満足                    | やや満足 | どちらとも<br>言えない | やや不満 | 不満 | その用途では<br>利用して<br>いない |   | 水道水への期待度<br>(上の番号を記入) |  |
|------------------------|-----------------------|------|---------------|------|----|-----------------------|---|-----------------------|--|
| ※記入例 ○○○としての水質         | 5                     | ④    | 3             | 2    | 1  | ×                     | → | 5                     |  |
| ア. 飲み水としての水質           | 5                     | 4    | 3             | 2    | 1  | ×                     | → |                       |  |
| イ. 調理に使用する水としての水質      | 5                     | 4    | 3             | 2    | 1  | ×                     | → |                       |  |
| ウ. 洗面・手洗いに使用する水としての水質  | 5                     | 4    | 3             | 2    | 1  | ×                     | → |                       |  |
| エ. 風呂・シャワーに使用する水としての水質 | 5                     | 4    | 3             | 2    | 1  | ×                     | → |                       |  |
| オ. 洗濯に使用する水としての水質      | 5                     | 4    | 3             | 2    | 1  | ×                     | → |                       |  |
| 水道水についての<br>総合評価       | カ. 味(おいしさ)            | 5    | 4             | 3    | 2  | 1                     | × | →                     |  |
|                        | キ. におい                | 5    | 4             | 3    | 2  | 1                     | → |                       |  |
|                        | ク. にごり・色              | 5    | 4             | 3    | 2  | 1                     | → |                       |  |
|                        | ケ. 安全性                | 5    | 4             | 3    | 2  | 1                     | → |                       |  |
|                        | コ. 水道水の出具合<br>(水量・水圧) | 5    | 4             | 3    | 2  | 1                     | → |                       |  |

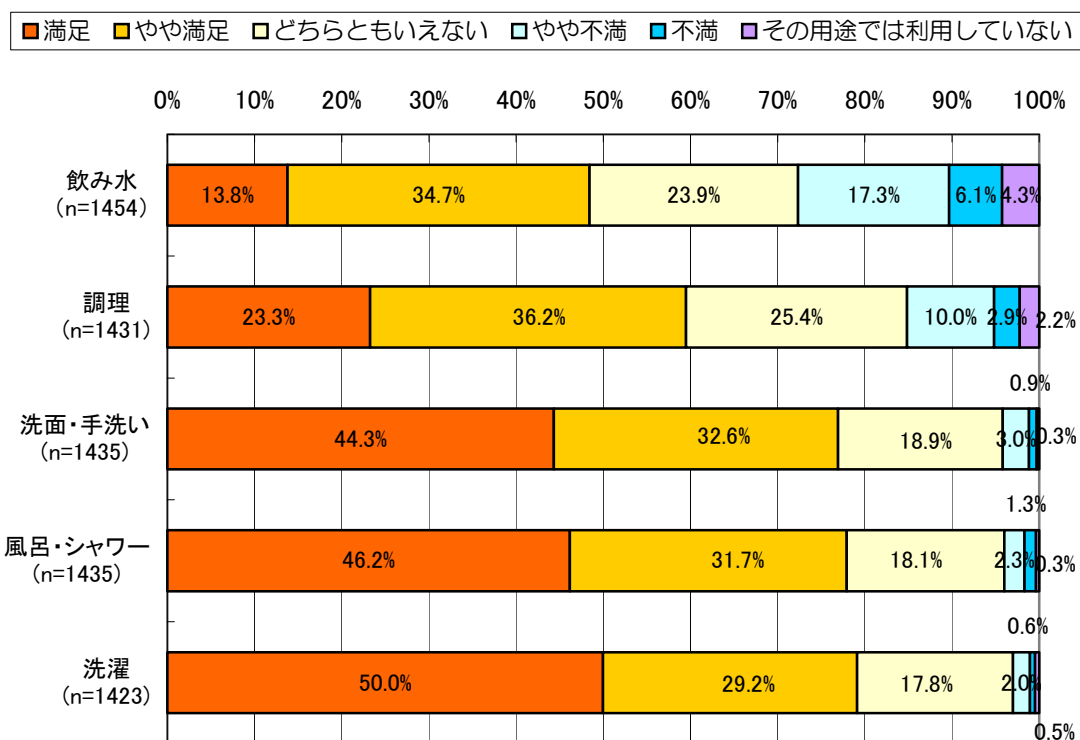
問1-1 (前問 問1 の「ア. 飲み水としての水質」で「1 不満」～「2 やや不満」と回答された方にお尋ねします。)

あなたが飲み水としての水道水を不満に思う理由は何ですか。次の中からいくつでも選び番号に○を付けて下さい。(○はいくつでも)

|   |                |
|---|----------------|
| 1 おいしくないから                                    | 2 塩素のにおいがするから  |
| 3 かび臭いから                                      | 4 生ぬるいから       |
| 5 おいしくないイメージがあるから                             | 6 安全性に心配があるから  |
| 7 マンションなどに設置されている水道タンク(貯水槽)の清掃が不十分と感じており心配だから | 8 不安なイメージがあるから |
| 9 その他( )                                      |                |

(1) 用途別の水質に対する満足度・期待度

(用途別の水質に対する満足度)



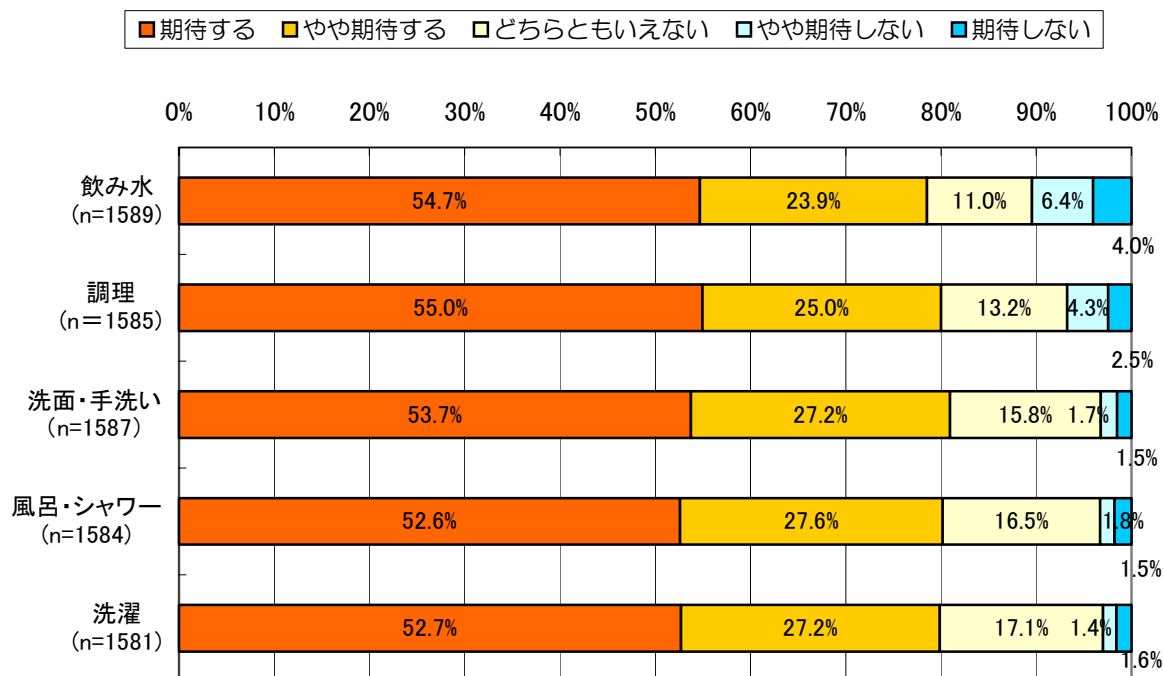
水道水の水質について、用途別の「満足度」を調査した。

『満足』『やや満足』と答えた人の割合が高かったのは「洗濯に使用する水としての水質」の79.2%で、このほか「風呂・シャワーに使用する水としての水質」、「洗面・手洗いに使用する水としての水質」については、『満足』『やや満足』と答えた人の割合が75%を超えている。

「飲み水としての水質」の満足度は、『満足』『やや満足』と答えた人の割合が48.5%、『不満』『やや不満』と答えた人の割合は23.4%で、『その用途では利用していない』と答えた人の割合は、4.3%であった。

「調理に使用する水としての水質」の満足度は、『満足』『やや満足』と答えた人が59.5%で、『不満』『やや不満』の合計12.9%を大きく上回っている。

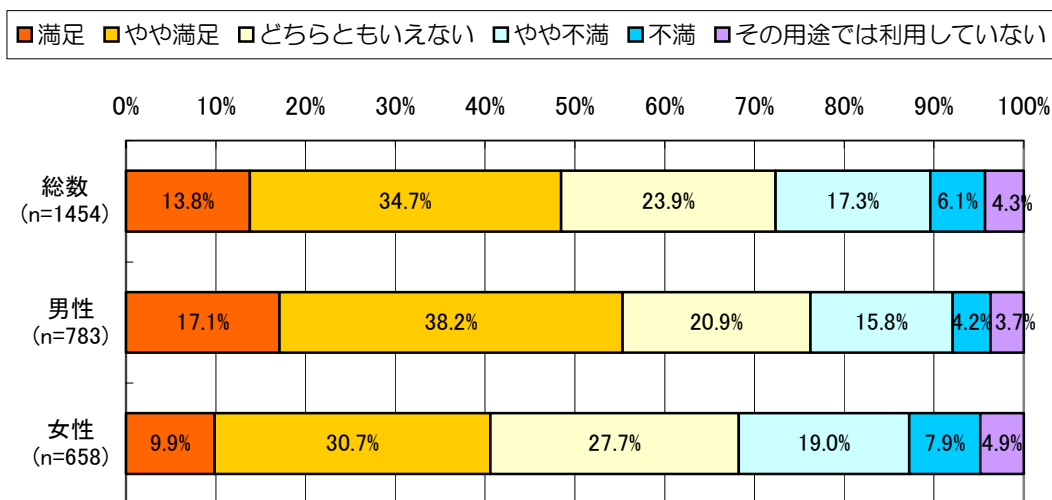
(用途別の水質に対する期待度)



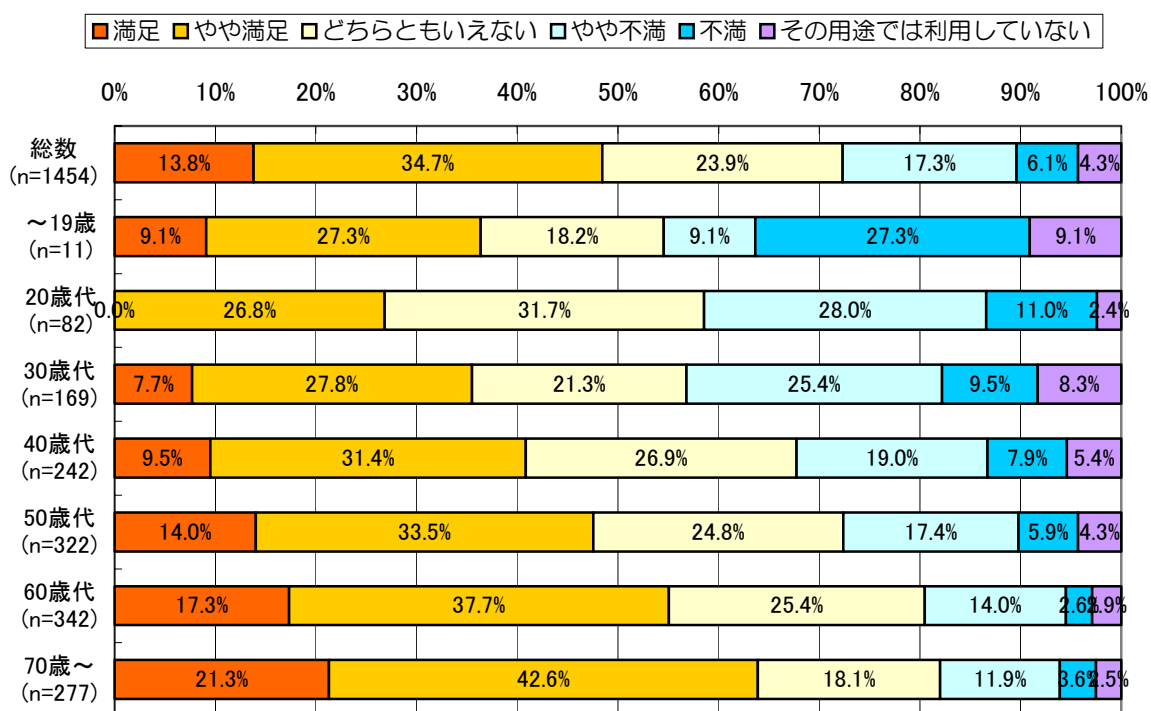
水道水の水質について、用途別の「期待度」を調査した。

期待度については概ね同様の傾向を示しており、どの項目も平均して『期待する』『やや期待する』の比率が高く78.6%~80.9%という結果だった。

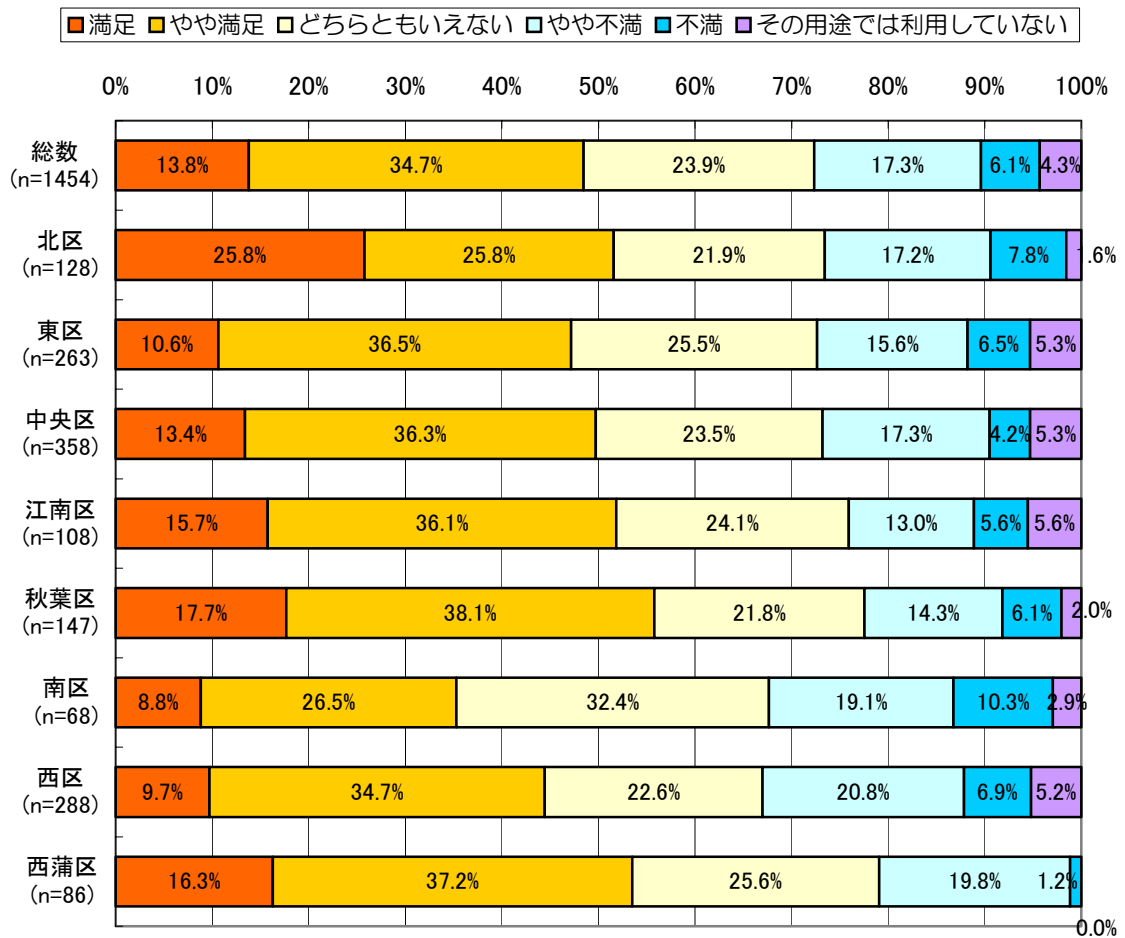
① 飲み水としての満足度



性別で比較すると、男性の55.3%が『満足』『やや満足』と答えたのに対し、女性では40.6%とやや低かった。



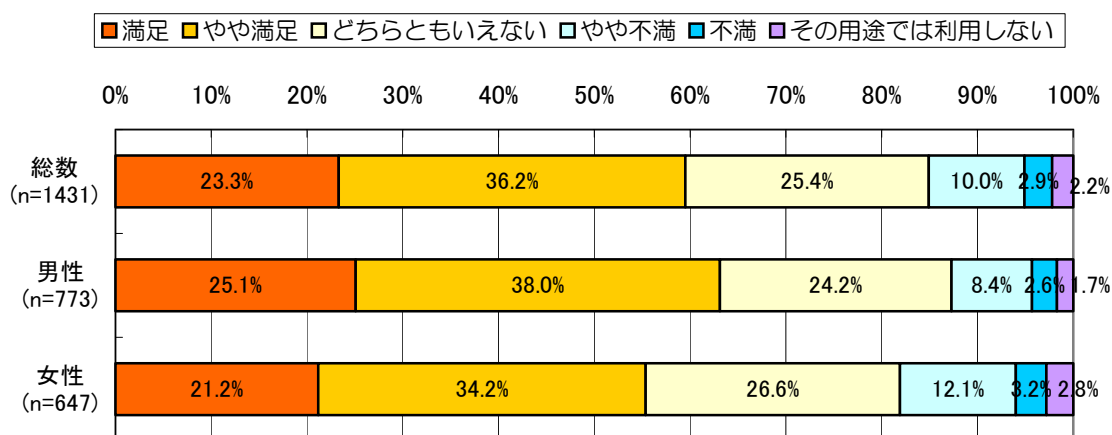
年代別にみると、『満足』『やや満足』を合わせた満足度は20歳代が最も低く、30歳代以上では、年代が上がるにつれて満足度が高くなっている。また、逆に年齢が下がるほど『不満』『やや不満』を合わせた不満度が高いことが集計結果から明らかになっている。



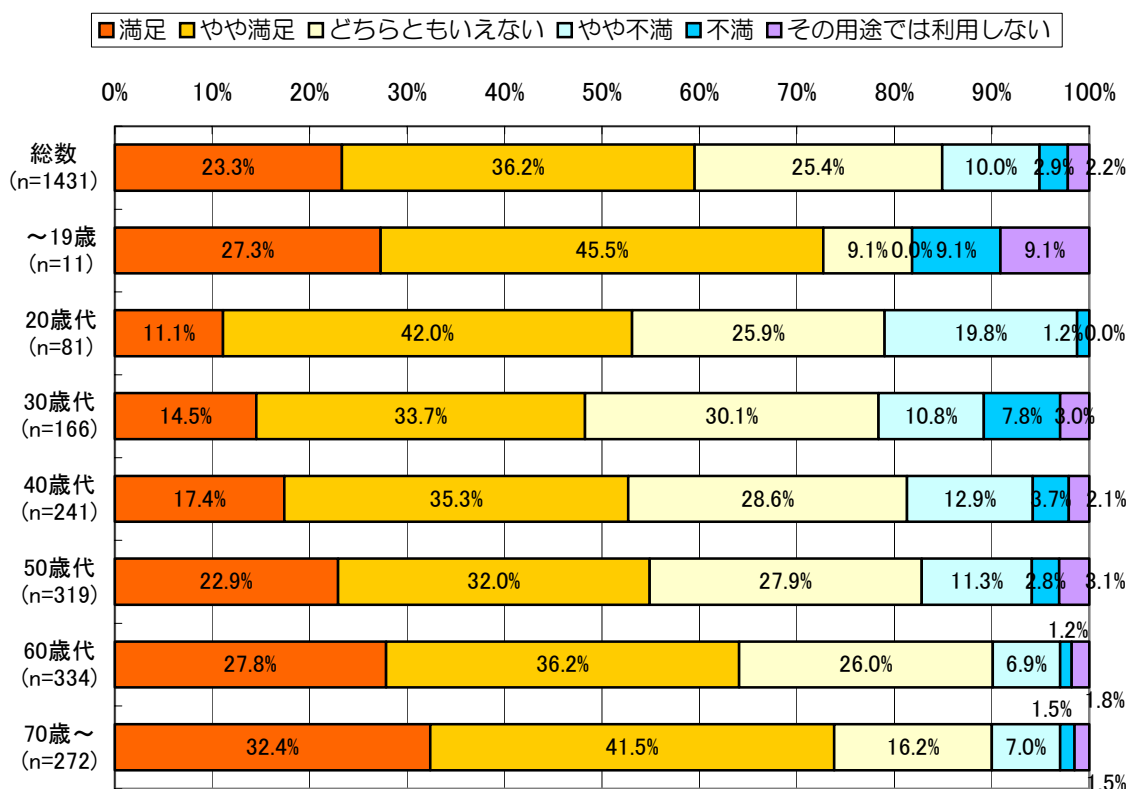
居住区別に見ると、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、秋葉区で最も高く55.8%、以下、西蒲区の53.5%、江南区の51.8%、北区の51.6%とつづく。



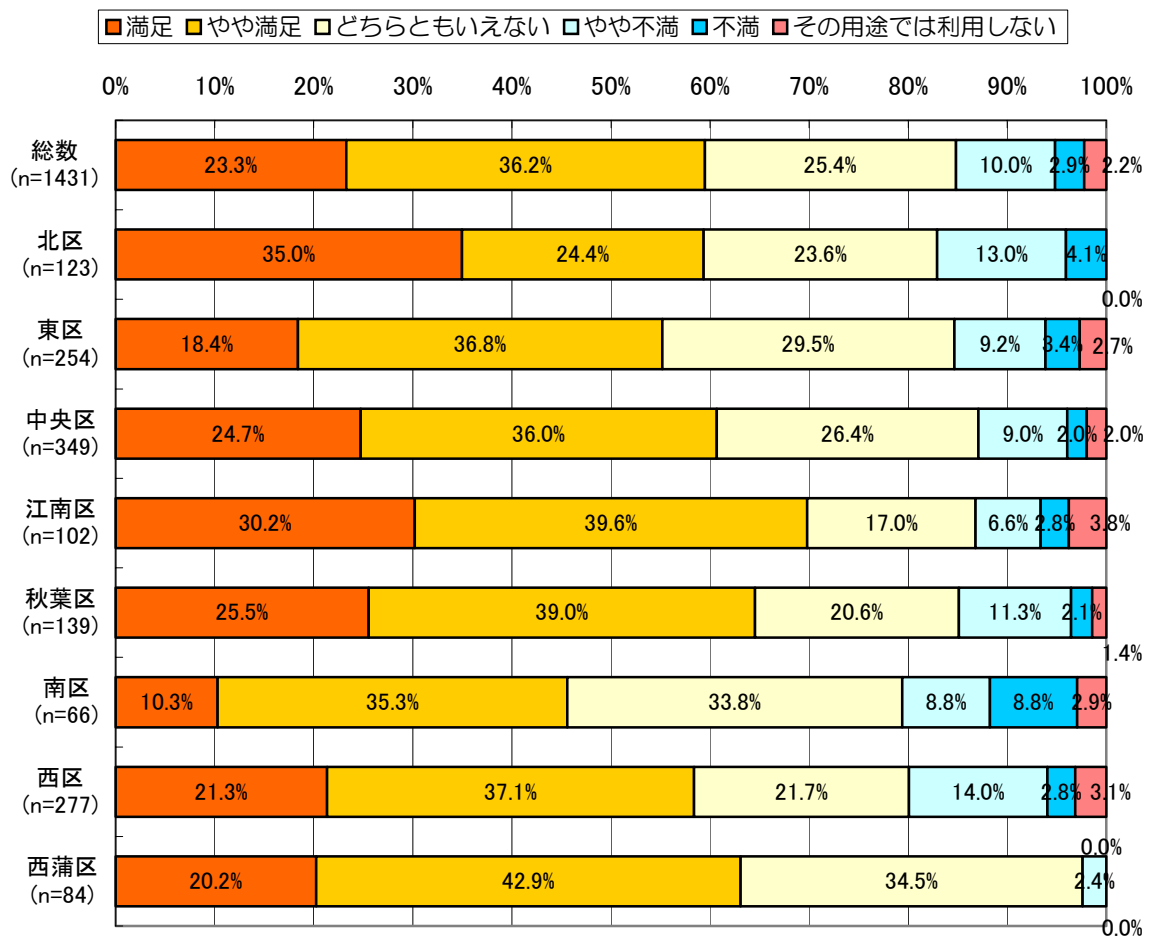
② 調理に使用する水としての満足度



性別でみると、女性に比べて男性のほうが『満足』『やや満足』と答えた人の割合がやや多いが、男女とも半数以上が『満足』『やや満足』と回答している。

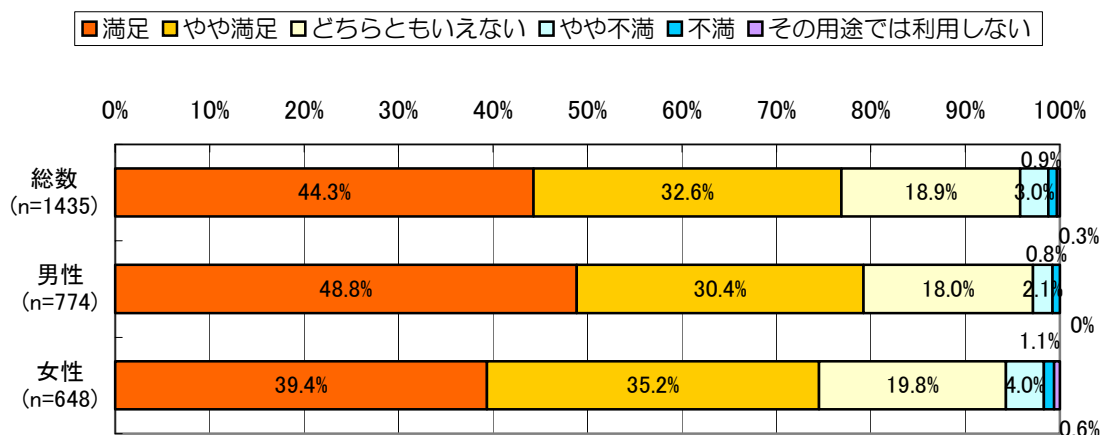


30歳代で『満足』『やや満足』と答えた人の割合が48.2%と50%を割り込んでいるが、40歳代以上は年代が上がるにつれ、『満足』『やや満足』と答えた人の割合が高くなっている。

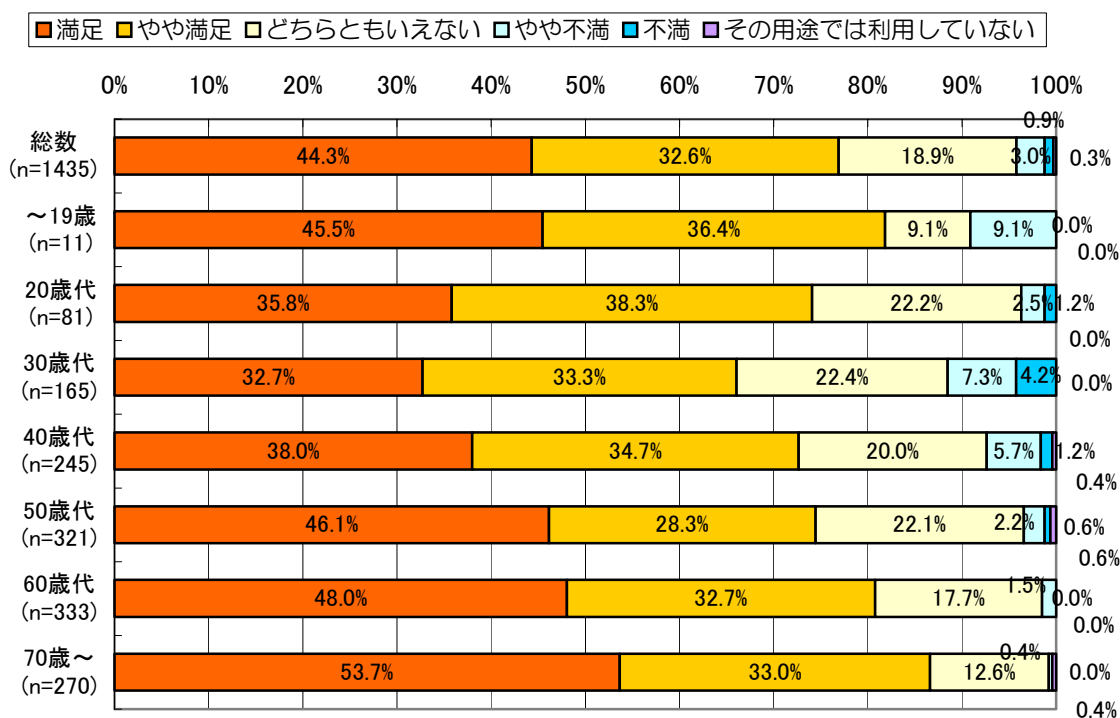


居住区別でみると『満足』『やや満足』と答えた人の割合は江南区で最も高く69.8%、以下秋葉区の64.5%、西蒲区の63.1%、中央区の60.7%とつづく。

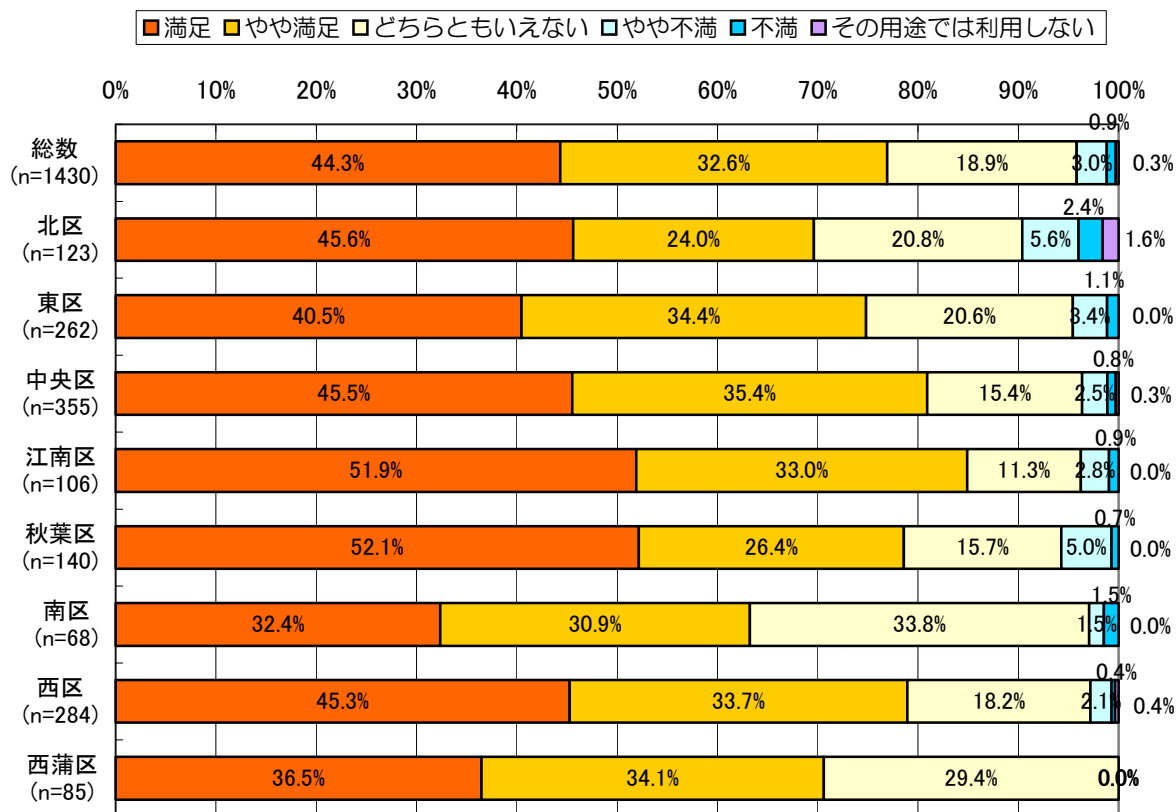
③ 洗面・手洗いに使用する水としての満足度



男女とも『満足』『やや満足』と答えた人の割合が70%を超えている。

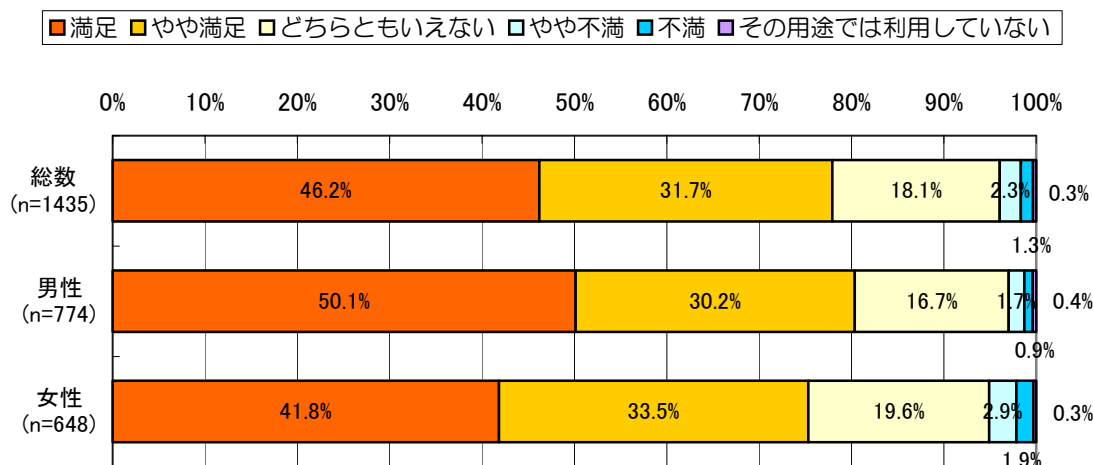


『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、各年代とも60%を超えており、最も高い70歳以上では86.7%に達している。

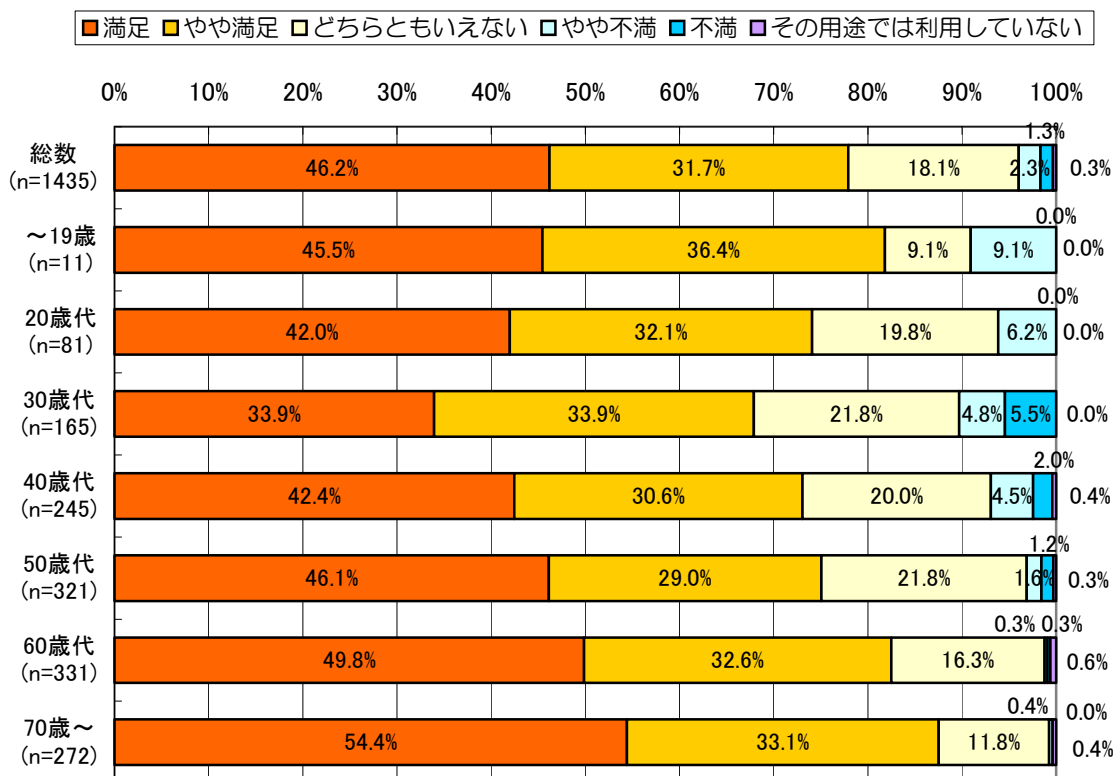


居住区別にみると、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は江南区で最も高く84.9%、以下中央区の80.9%、西区の79.0%、秋葉区の78.5%とつづく。

④ 風呂・シャワーに使用する水としての満足度

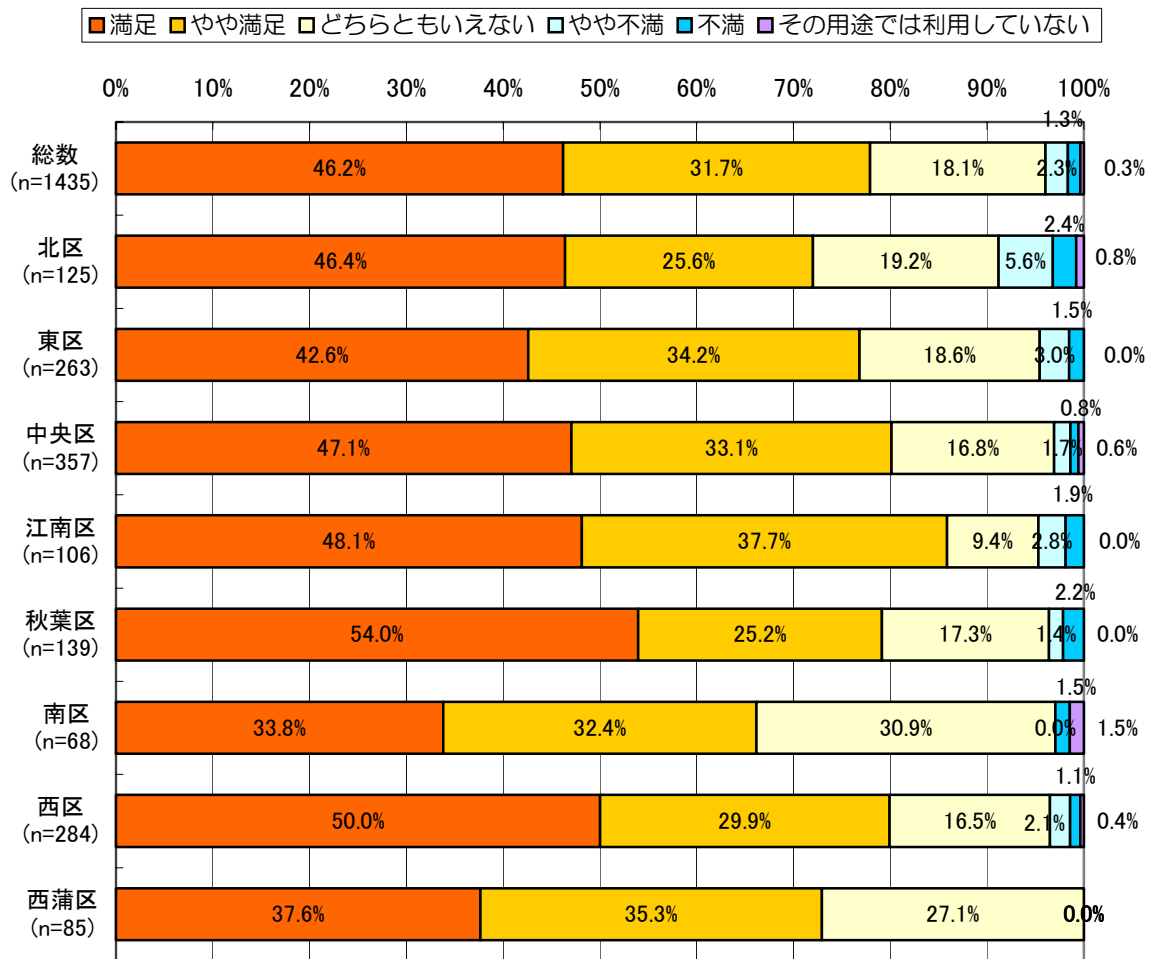


男女とも『満足』『やや満足』と答えた人の割合は75%を超えており、男性が女性を上回っている。



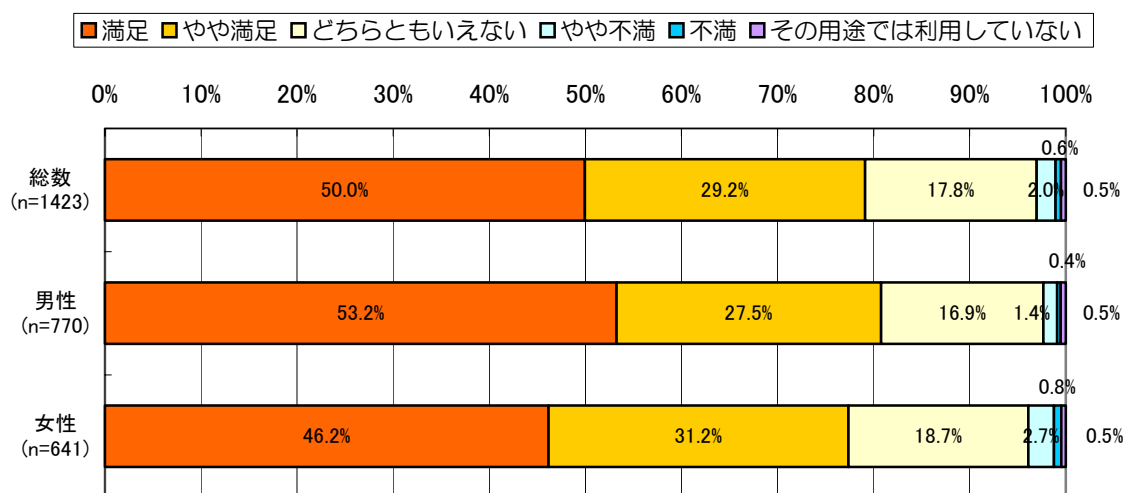
『満足』『やや満足』の合計値はいずれも65%以上となっている。

「洗面・手洗いに使用する水」の年齢別満足度と同様の傾向を示している。

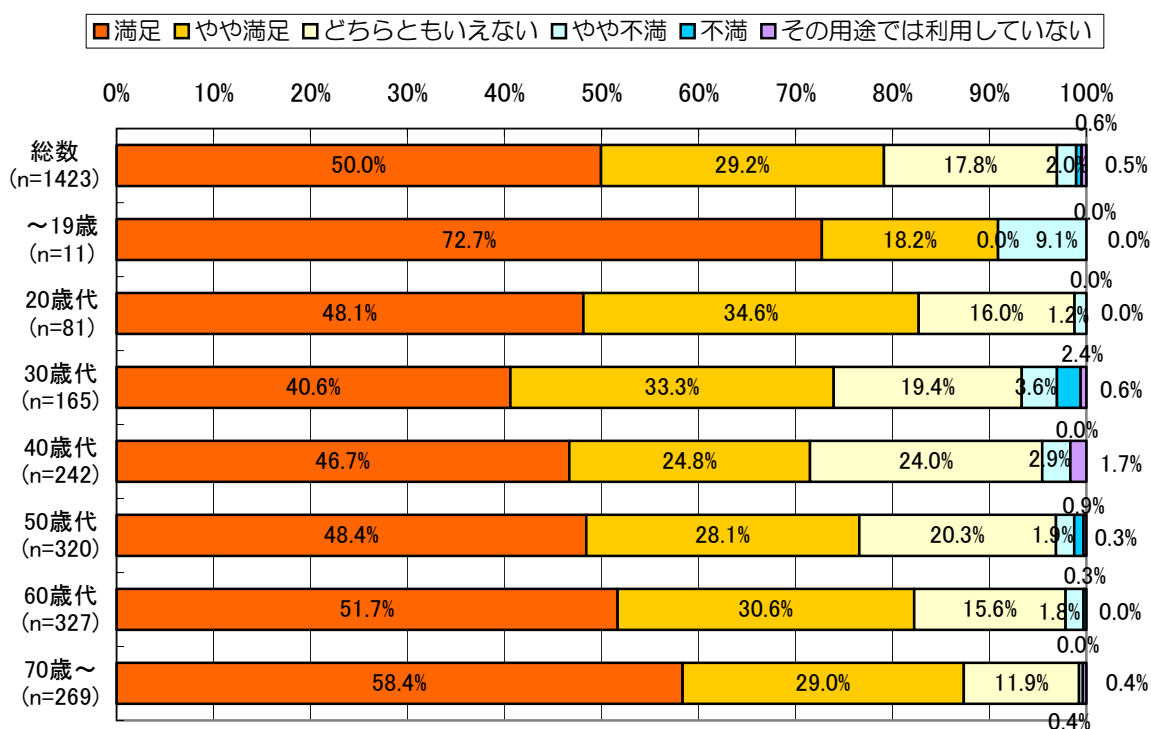


居住区別にみると、『満足』『やや満足』の合計はいずれも65%以上となっており、「洗面・手洗いに使用する水」の居住区別満足度と同様の傾向を示している。

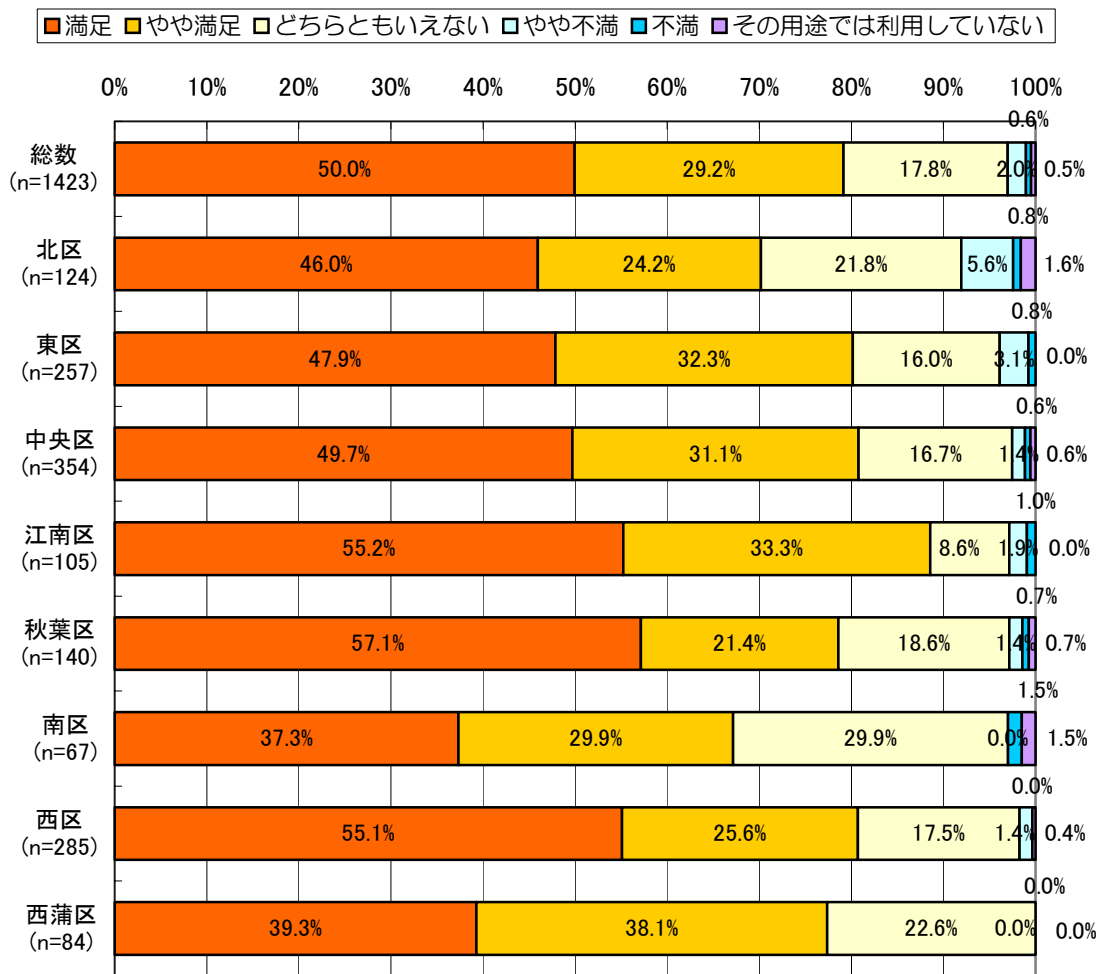
⑤ 洗濯に使用する水としての満足度



男女とも『満足』『やや満足』を合わせた割合は75%を超えている。一方、『不満』『やや不満』を合わせた割合は5%未満に収まっている。



すべての年代で『満足』『やや満足』を合わせた割合が70%以上である。一方、19歳以下及び30歳代で『不満』『やや不満』の割合が5%を超えている。

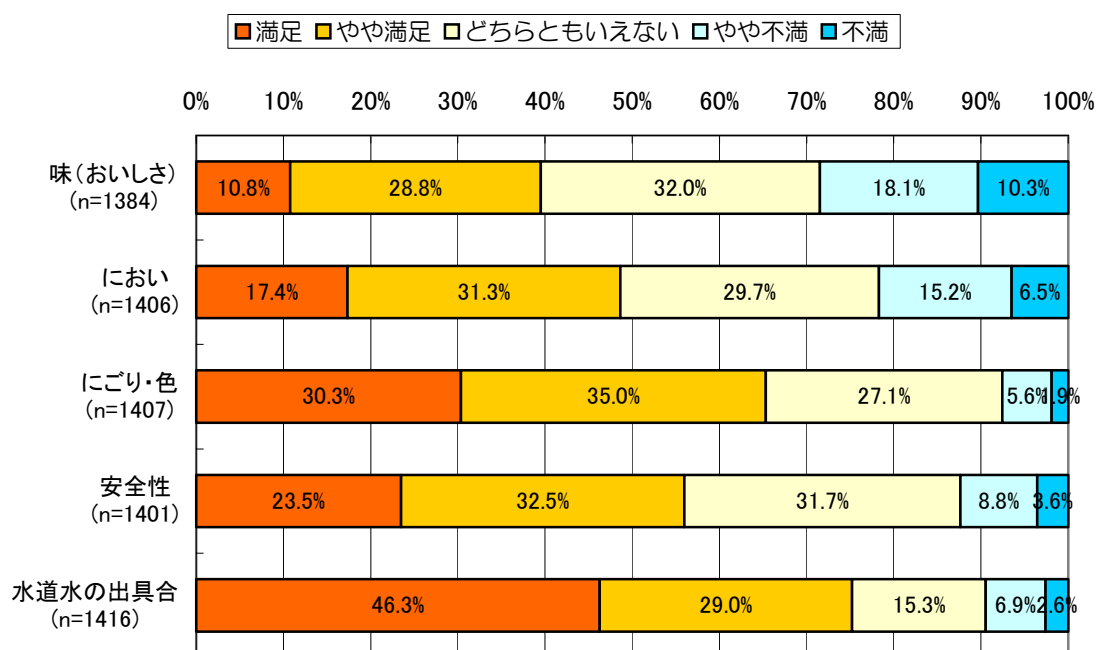


全ての区で『満足』『やや満足』の割合が65%を超えている。江南区が最も高く88.5%で、以下中央区の80.8%、西区の80.7%、東区の80.2%とつづく。



## (2) 総合的な水質に対する満足度・期待度

(総合的な水質に対する満足度)

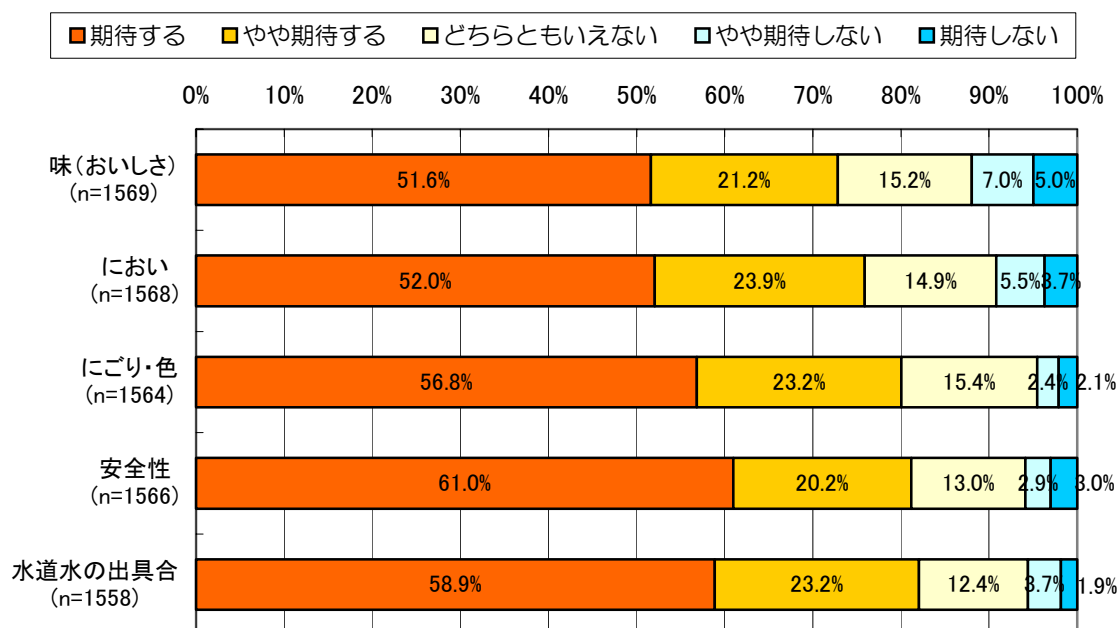


総合的な水質に対する「満足度」を調査した。

5つの項目の中で『満足』『やや満足』と答えた人の割合が高いのは、「水道水の出具合」で75.3%、そのほか「にごり・色」の65.3%、「安全性」の56%とここまでは50%を超えており、「におい」の48.7%、「味(おいしさ)」の39.6%については、50%を割り込んでいる。

水道水の「味(おいしさ)」と「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』の合計値は他の項目と比べて高くなっており、水道水の「味」・「におい」に対する満足度がやや低くなっている傾向がみられる。

(総合的な水質に対する期待度)

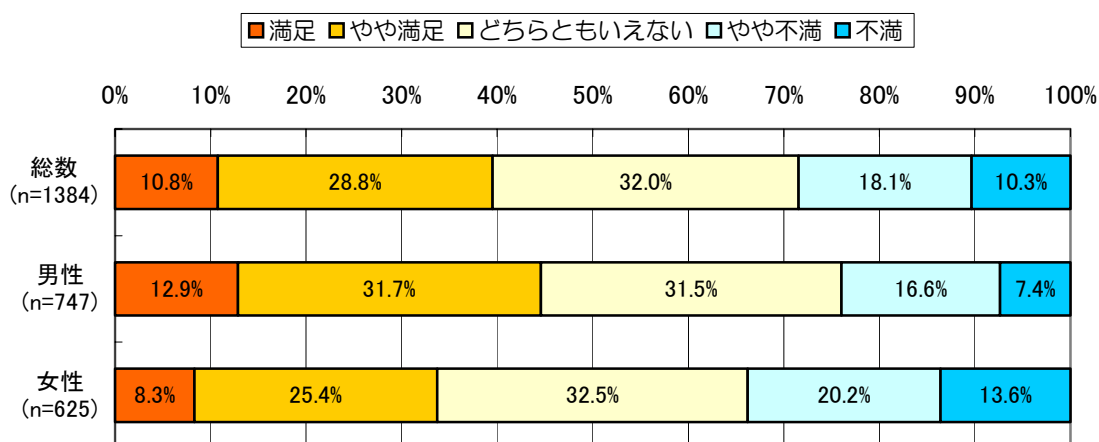


総合的な水質に対する「期待度」を調査した。

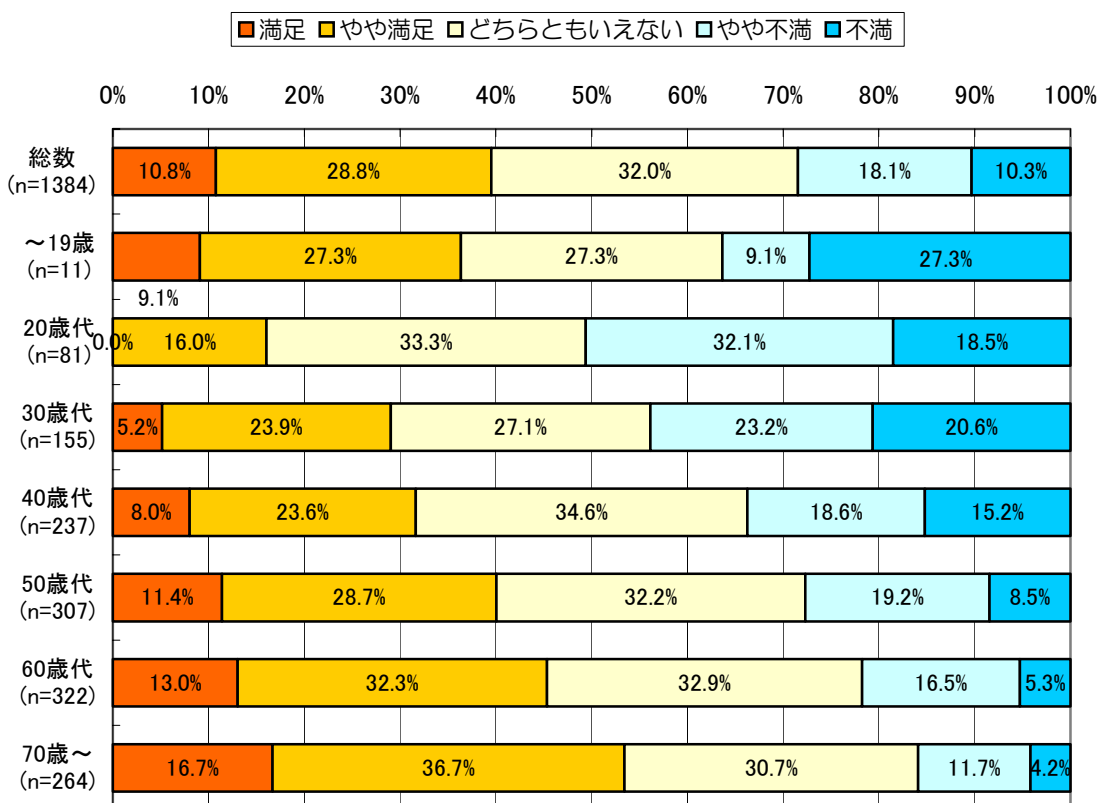
全項目で『期待する』が最も高くなっており、「安全性」の61%から「味(おいしさ)」の51.6%まで、全項目で50%を超えている。

『やや期待する』と合わせると全項目で70%以上となっており、期待度は高くなっている。

① 水道水の味（おいしさ）に対する満足度

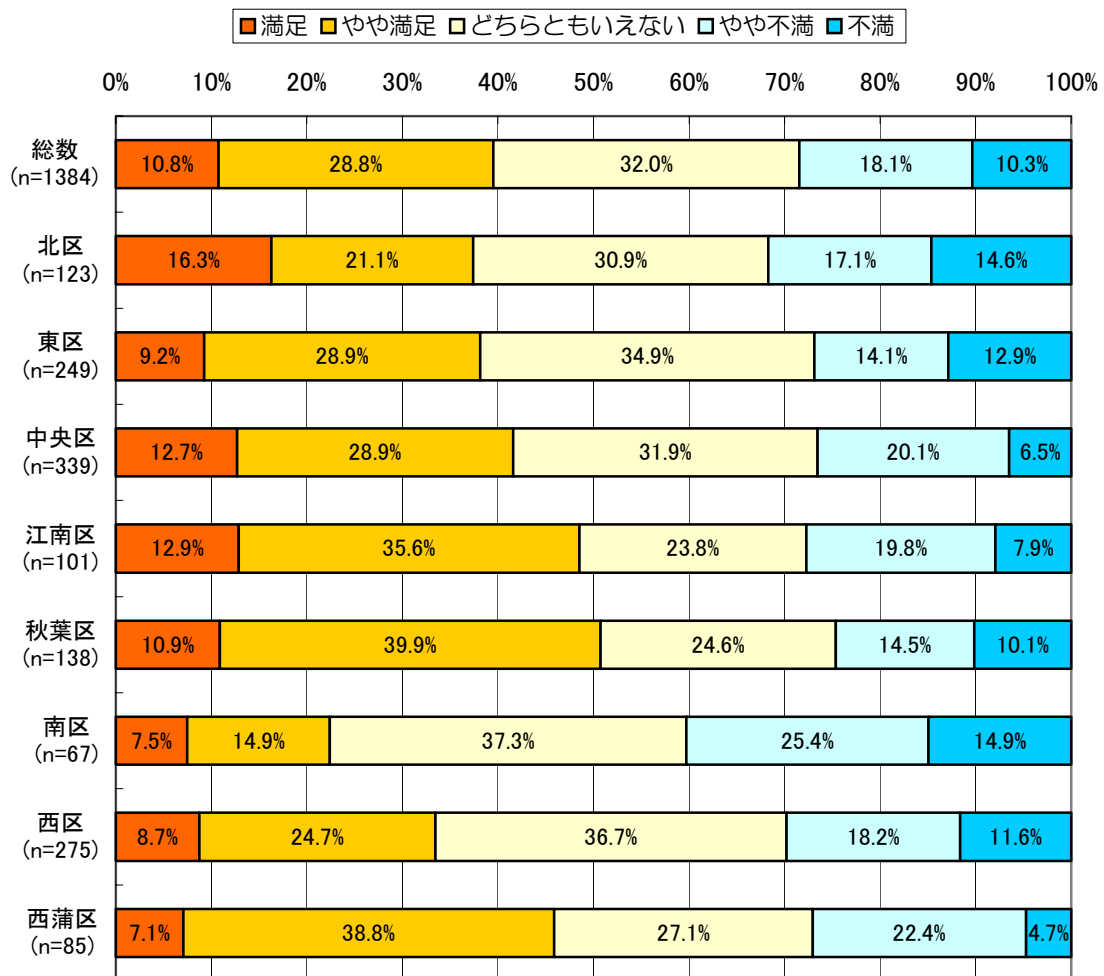


性別では、『満足』『やや満足』合わせて、男性が44.6%、女性が33.8%となっており、男性の満足度のほうが高くなっている。



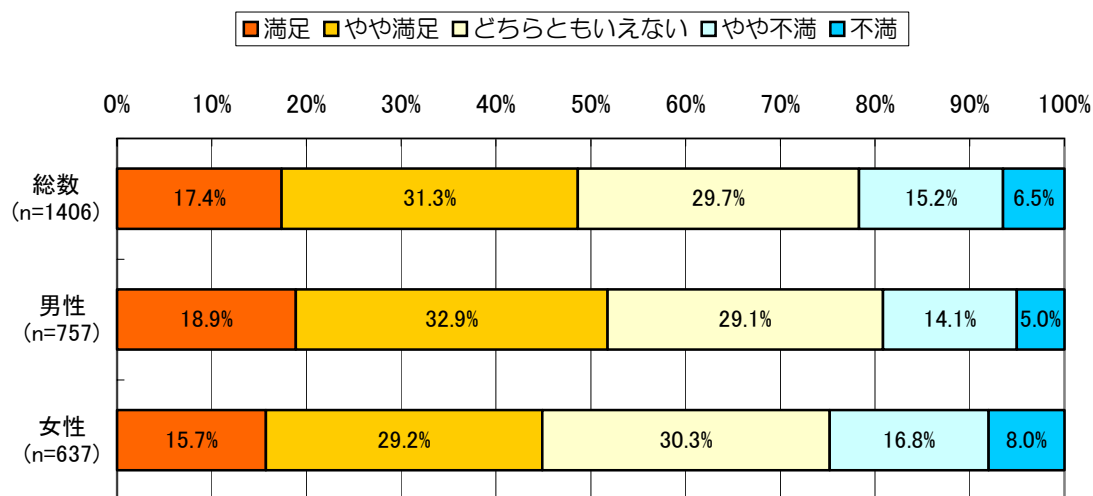
年齢別では、20歳代で『満足』『やや満足』と答えた人の割合は16%にとどまっている。

30歳代以上では、年代が上がるにつれて『満足』『やや満足』と回答した人の割合が増加する一方、『不満』『やや不満』と回答した人の割合が減少している。

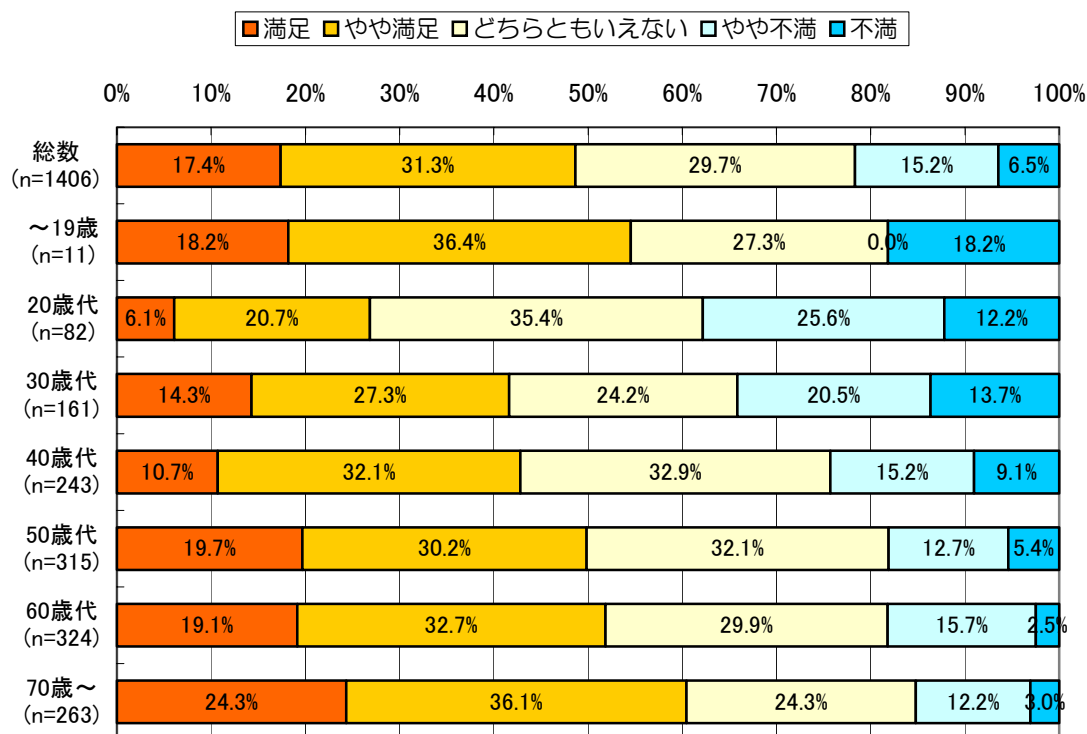


『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、秋葉区が最も高く50.8%で、以下江南区の48.5%、西蒲区の45.9%、中央区の41.6%とつづく。

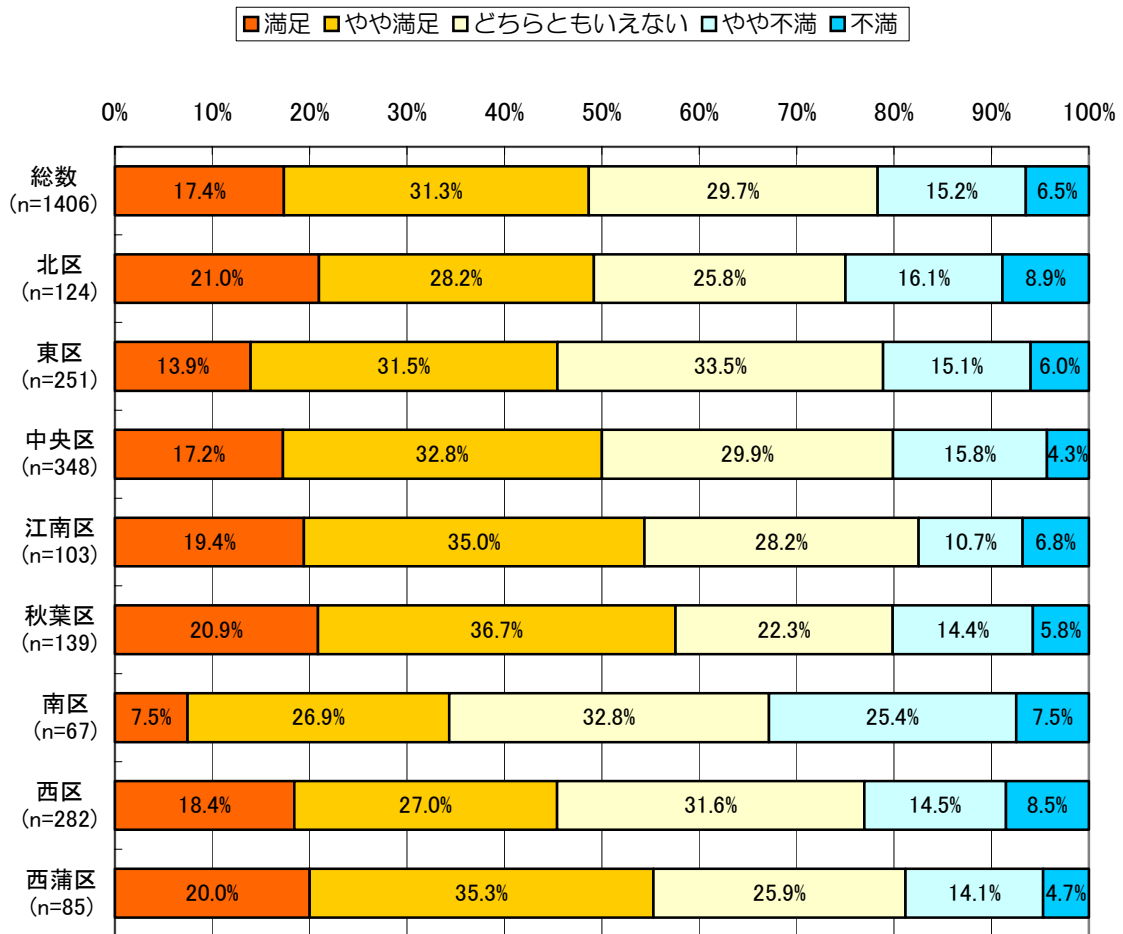
② 水道水のおいに対する満足度



性別では、『満足』『やや満足』が、男性では51.8%、女性では44.9%となっており、男性の満足度のほうが高い。

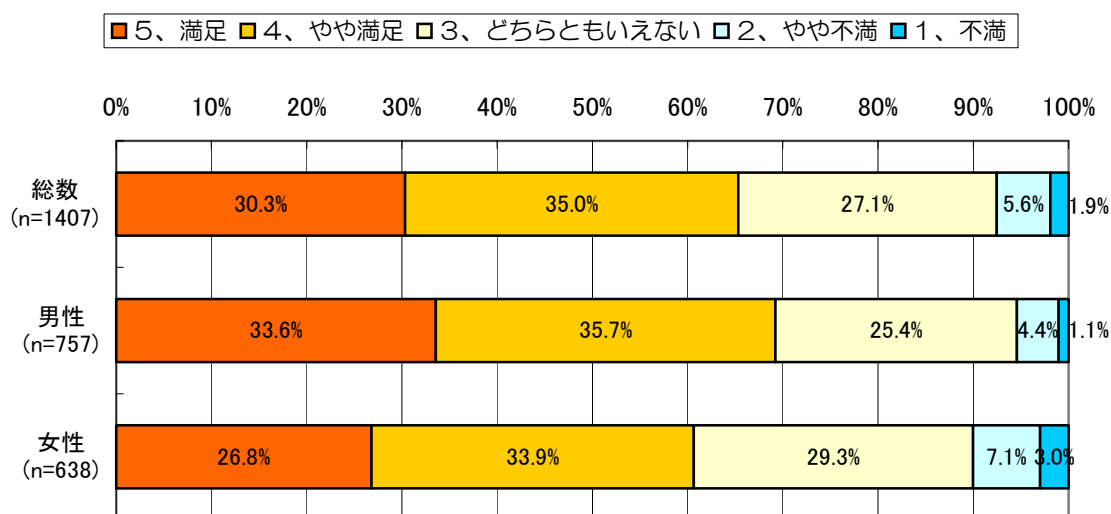


年齢別では、20歳代で『満足』『やや満足』と答えた人の割合が最も低く26.8%となっているが、30歳代以上年代が上がるごとに『満足』『やや満足』と答えた人の割合が高くなっており、70歳以上では60.4%に達している。

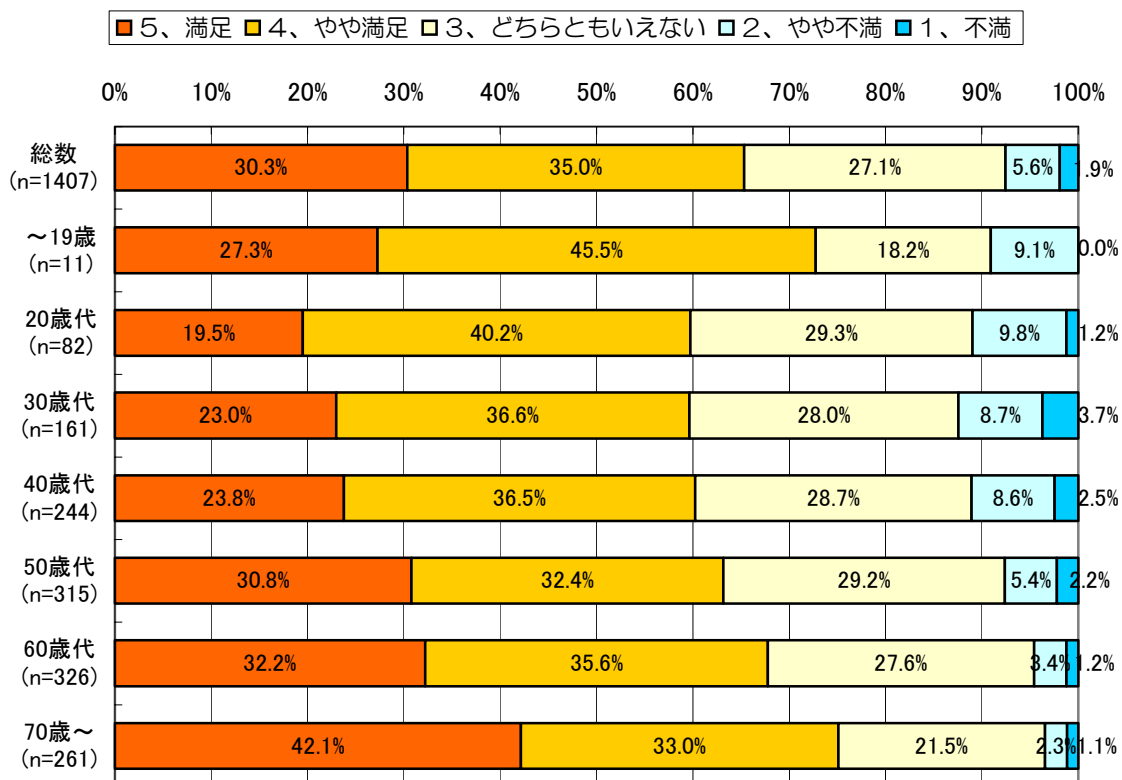


居住区別にみると、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、秋葉区で最も高く57.6%、以下西蒲区の55.3%、江南区の54.4%、中央区の50%とつづく。

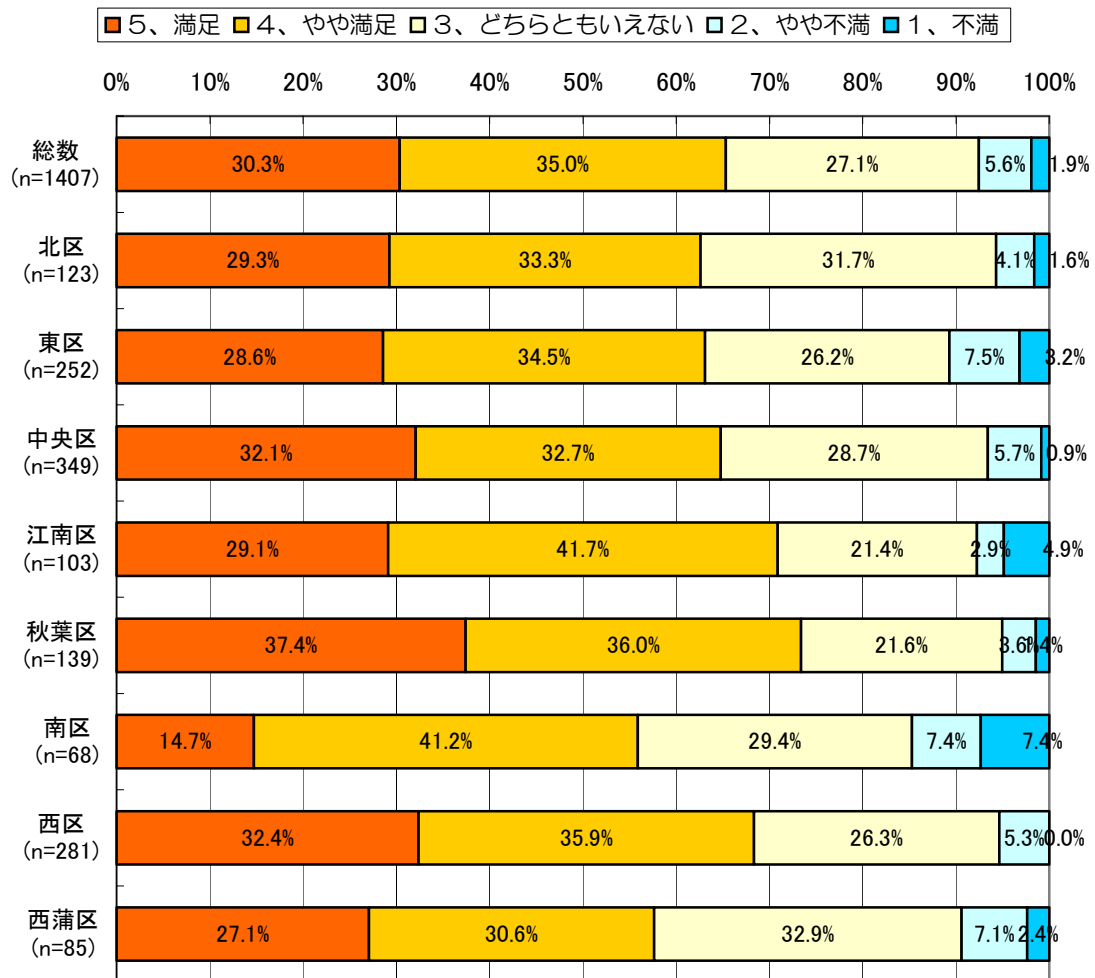
### ③ 水道水のにごり・色に対する満足度



性別で比較すると、男性の65.3%が『満足』『やや満足』と答えたのに対し、女性では60.7%とやや低くなった。



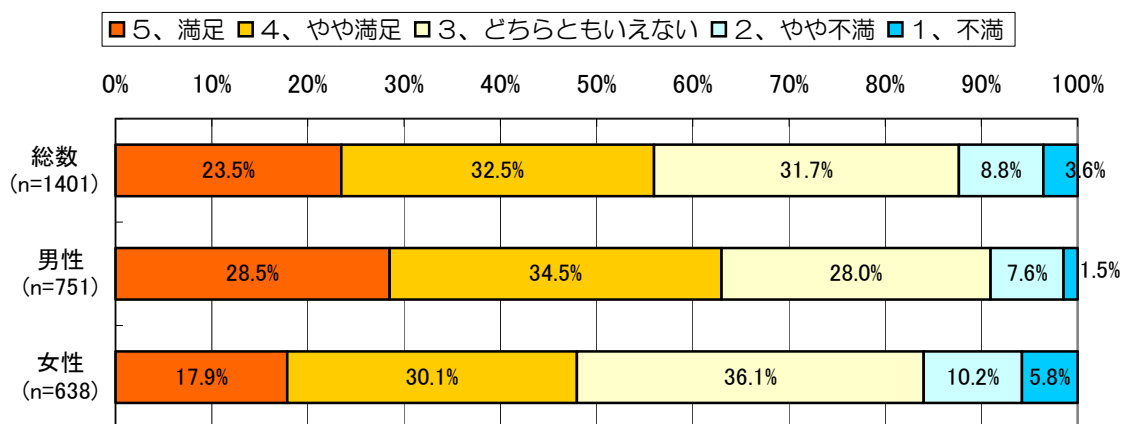
『満足』『やや満足』と答えた人がすべての年代で55%を超えており、70歳以上では、75.1%に達している。



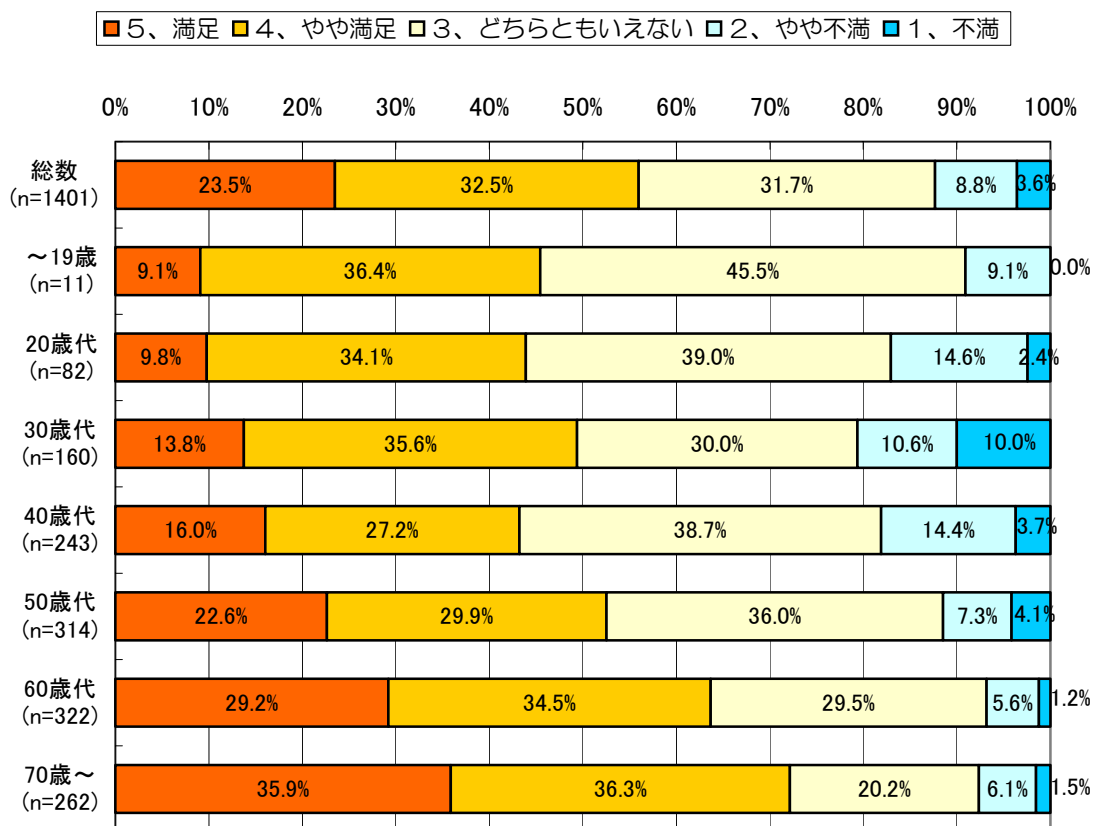
居住区別にみると、『満足』『やや満足』と答えた人は全ての区で55%を超えており、最も高い秋葉区では73.4%に、以下江南区の70.8%、西区の68.3%、中央区の64.8%となっている。



④ 水道水の安全性に対する満足度

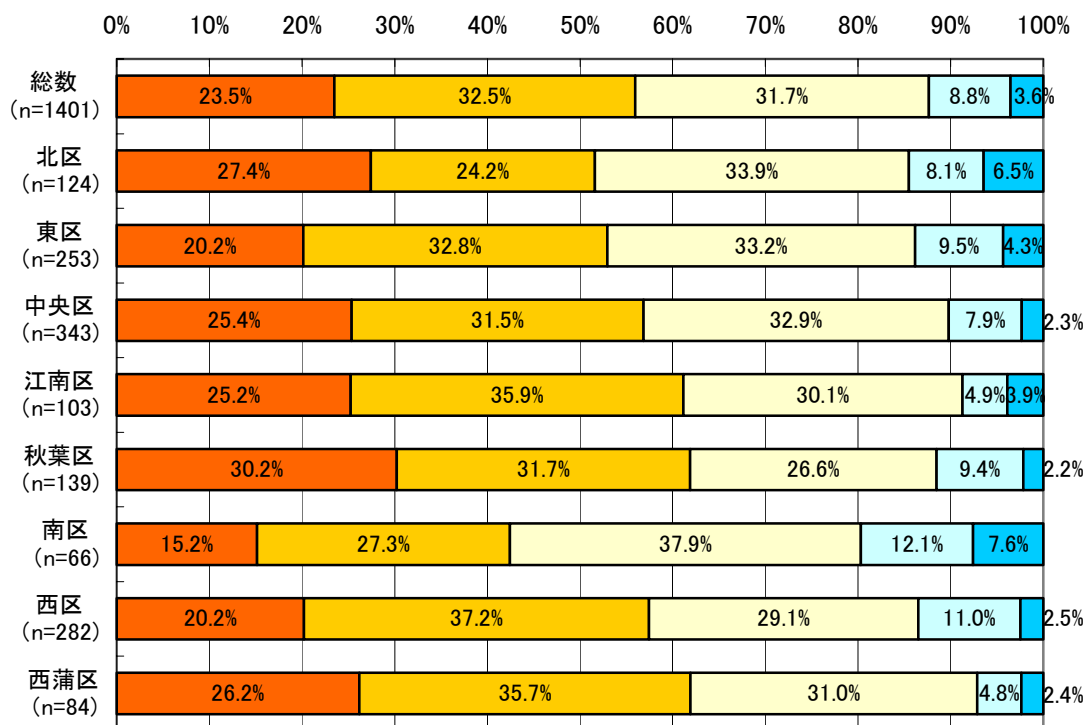


男性で『満足』『やや満足』と答えた人の割合は63%に達する一方、女性は48%にとどまっている。



『満足』『やや満足』と答えた人の割合が最も低かったのが40歳代で43.2%、つづいて20歳代の43.9%となっている。50歳代以上年代が上がるにつれ、『満足』『やや満足』と答えた人の割合が高くなり、70歳以上で72.2%となっている。

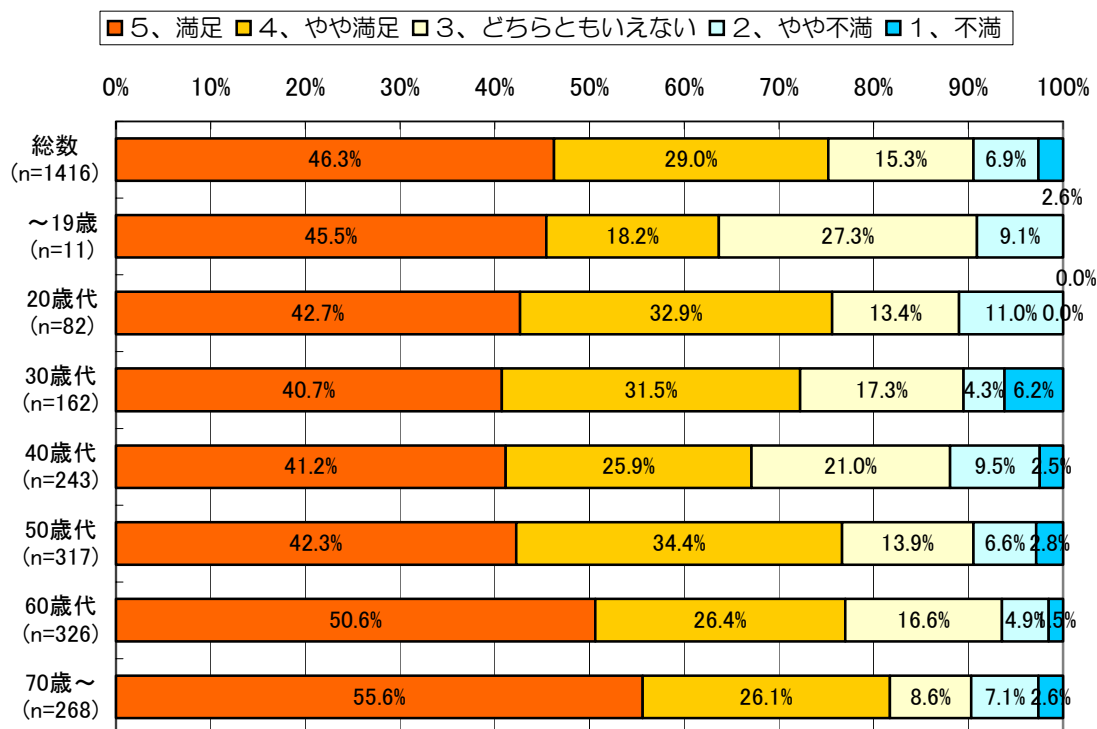
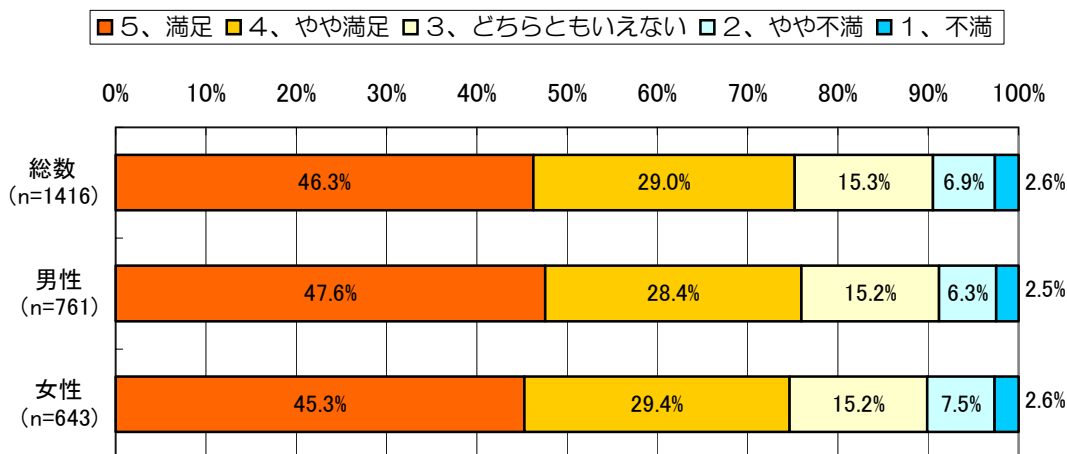
■ 5、満足 ■ 4、やや満足 □ 3、どちらともいえない □ 2、やや不満 ■ 1、不満



『満足』『やや満足』と答えた人の割合は秋葉区と西蒲区が最も多く61.9%で、以下、江南区の61.1%、西区の57.9%とつづく。

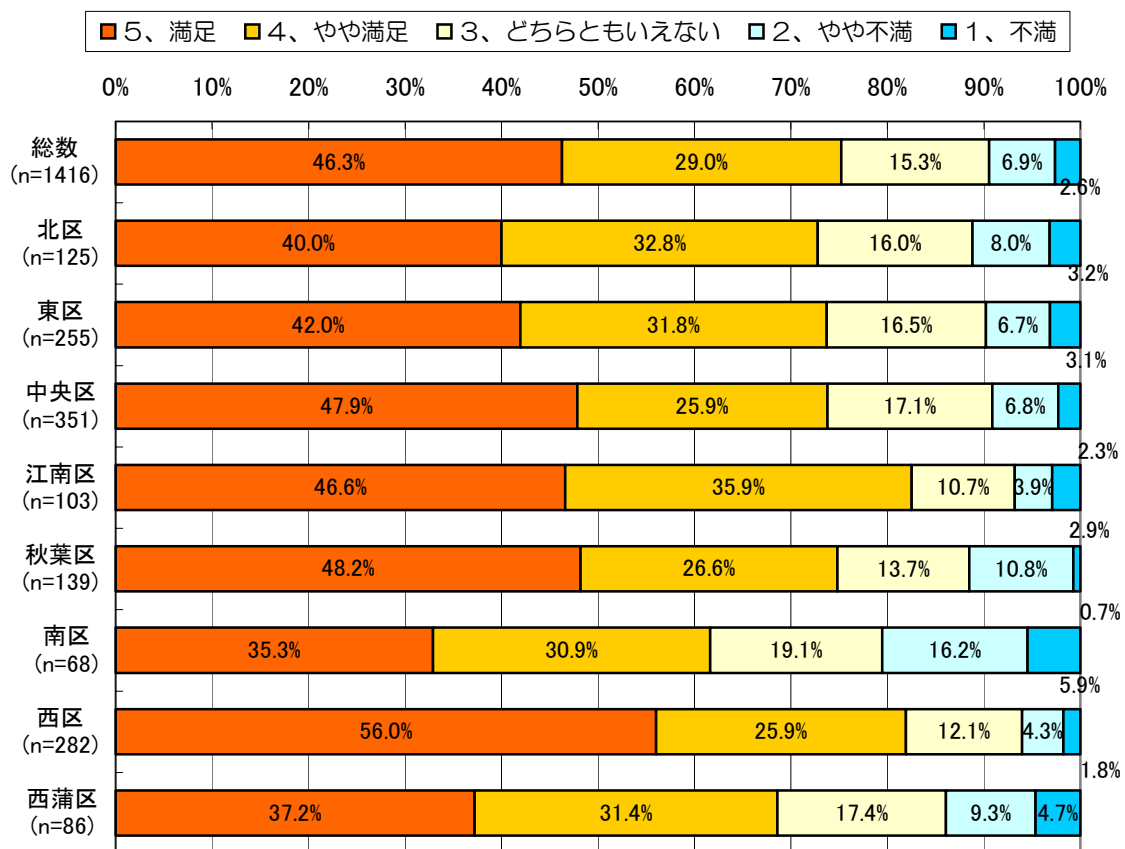
一方、『不満』『やや不満』と答えた人の割合は、南区が最も多く19.7%、つづいて北区で14.6%、東区で13.8%の順となっている。

⑤ 水道水の出具合（水量・水圧）に対する満足度



「水道水の出具合」に対する評価は『満足』『やや満足』合計で75.3%と『やや不満』『不満』合計の9.5%を65.8%上回っている。

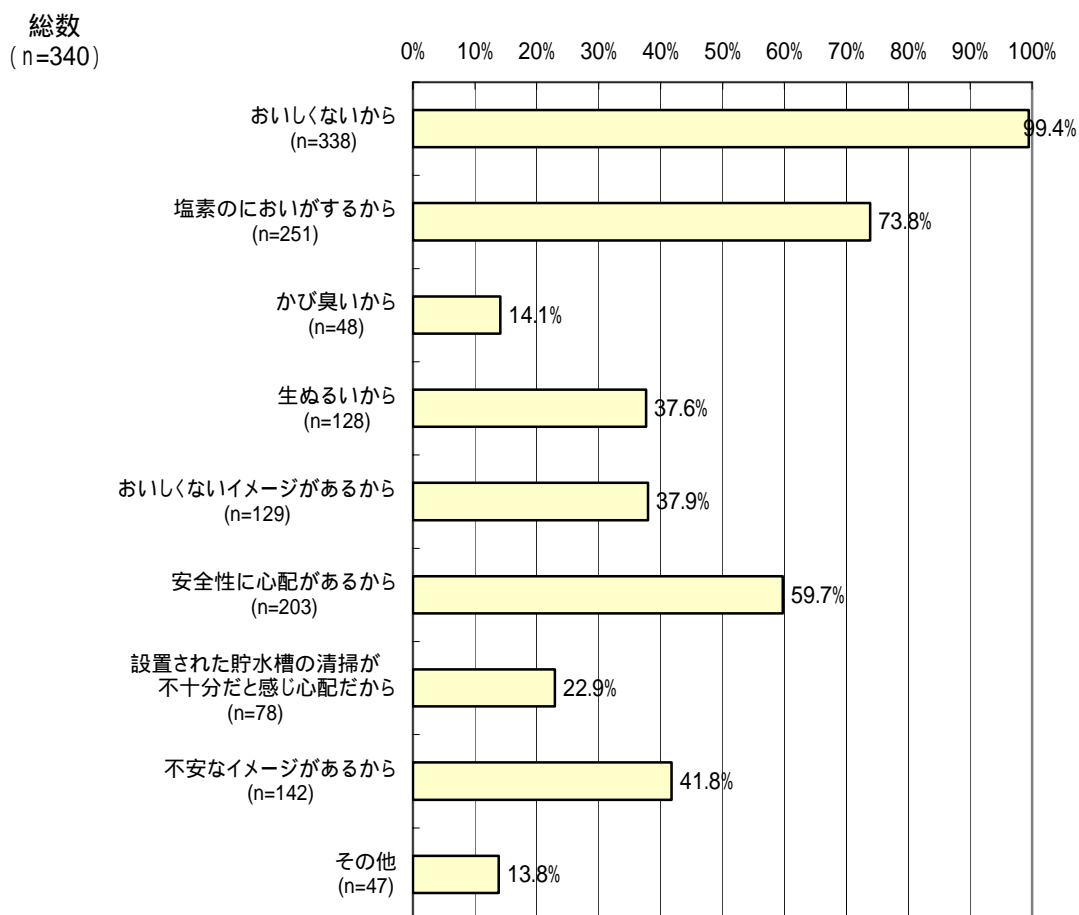
性別では大きな違いはなく、年代別では全ての年代で『満足』『やや満足』と答えた人の割合が60%を超えている。



『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、最も高い江南区で82.5%に達し、以下西区の81.9%、秋葉区の74.8%、中央区・東区の73.8%となっている。

### (3) 飲み水としての水質に対する不満点

飲み水としての水道水を『不満』・『やや不満』に思う理由(複数回答)



最も多かったのは『おいしくないから』の99.4%、ついで『塩素のおいがするから』の73.8%、『安全性に心配があるから』の59.7%であった。

『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。

また、『その他』と答えた人の具体的な内容には、「鉄サビ等のおいに関するもの」が最も多く、ほか「水源に対する不安」、「実家の水道水との味の違い」、「時間帯によって水量が不足するため」などがあつた。

## 2 安全でおいしい水の供給

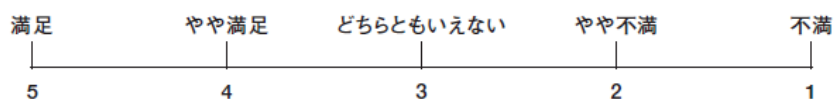
問2 水道局では、平成18年4月に水質検査の優良試験所(水道GLP)の認定を、全国7番目に取得し、水質検査結果の信頼性を確保するなど、安全でおいしい水の供給に向けた取組みを進めています。そこで、これらの取組みについて、現状あなたがお感じになっている満足の程度を、次の(ア)から(エ)それぞれについて1つだけ選び、番号に○をつけてください。

また、あなたは、これらの取組みについて、どのくらい重要と考え、期待していますか。期待度を「5 期待する。」～「1 期待しない。」から1つ選び、右の記入欄に該当する番号を記入してください。

| 期待度 |            |
|-----|------------|
| 5   | 期待する。      |
| 4   | やや期待する。    |
| 3   | どちらともいえない。 |
| 2   | やや期待しない。   |
| 1   | 期待しない。     |

(番号を記入)

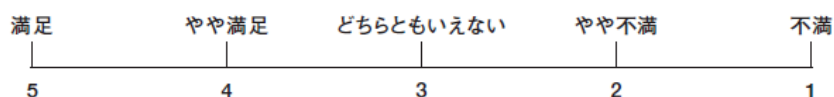
(ア) 利害関係者と協力して水道水源の水質を守るための活動や水質検査結果の信頼性を確保するために水道GLPを維持するなど、安全な水の供給に向けた取組み



↓

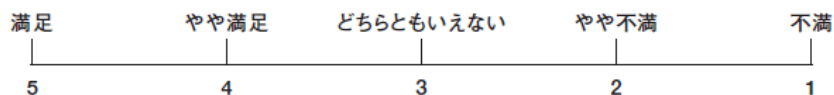
| 期待度 |
|-----|
|     |

(イ) 水道水中のカルキのにおいやカビのにおいを取り除くための水づくり工程の改善など、より「おいしい水」の供給に向けた取組み



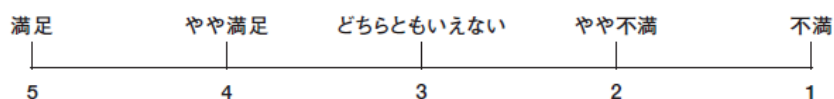
| 期待度 |
|-----|
|     |

(ウ) より安全な水を供給するため、残存する鉛給水管を更新するための取組み



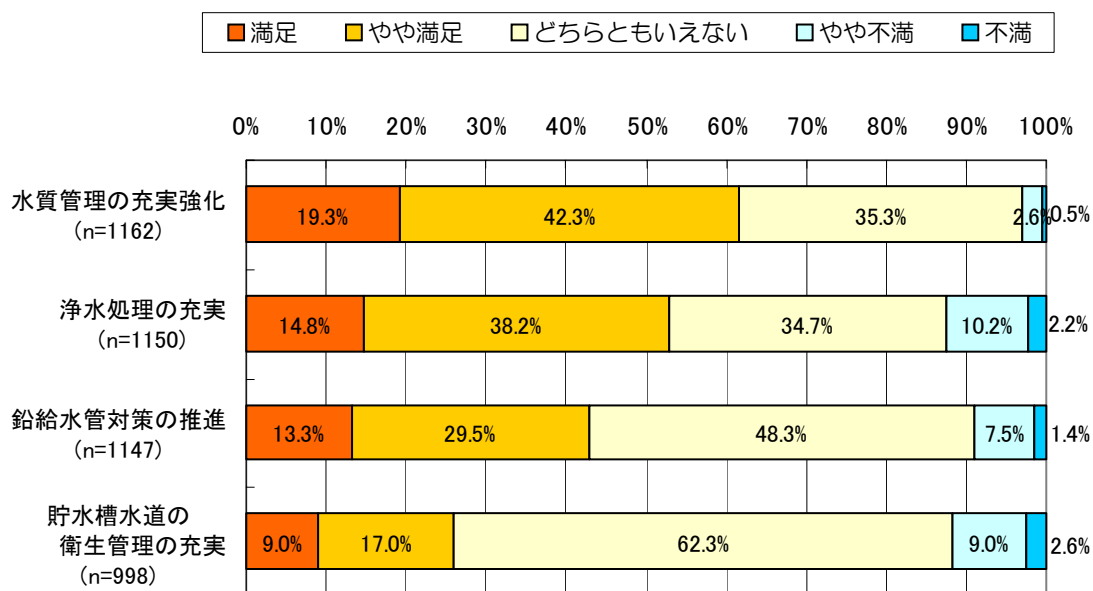
| 期待度 |
|-----|
|     |

(エ) マンションなどに設置されている水道タンク(貯水槽)が定期的に清掃されているかを調べて、されていない建物などの所有者に対し指導するなど、衛生管理の充実に向けた取組み



| 期待度 |
|-----|
|     |

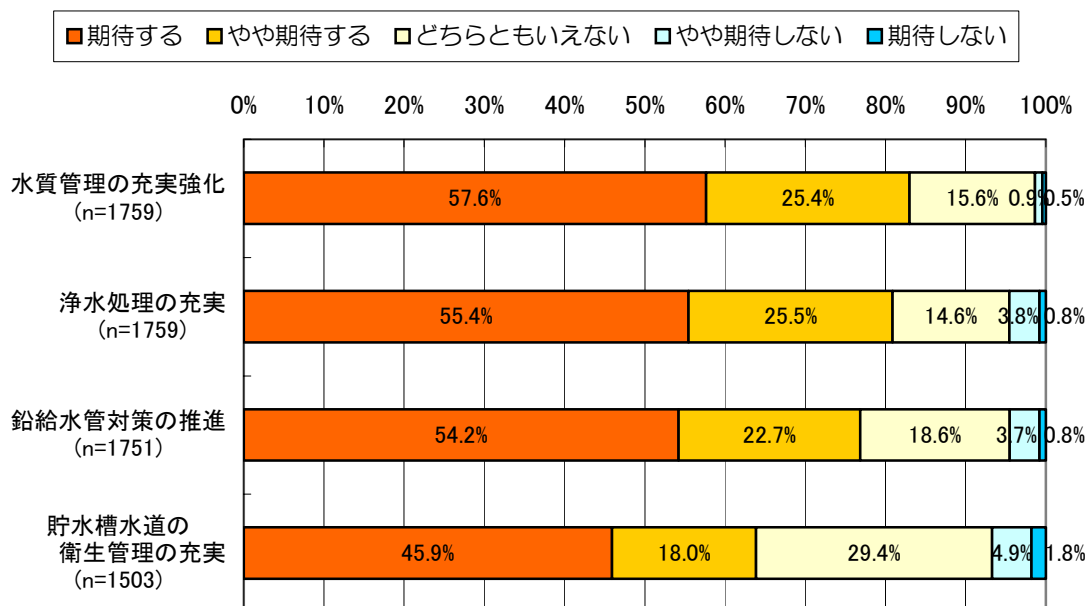
(1) 「安全でおいしい水の供給」に対する満足度



「水質管理の充実強化」、「浄水処理の充実」の各取組みに対する『満足』『やや満足』の割合が50%を超えている。

「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62.3%を占めている。これは、「貯水槽水道」に関する取組みについて認知していないため評価できない人や貯水槽水道を利用していないため評価できない、または評価する必要がないと考えた人が多かったためと考えられる。

## (2) 「安全でおいしい水の供給」に対する期待度



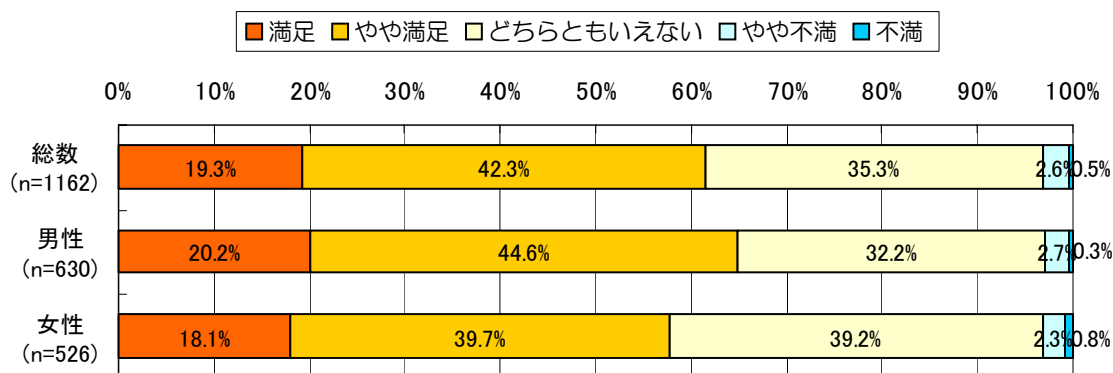
期待度については、「貯水槽水道の衛生管理の充実」を除き、『期待する』『やや期待する』の合計が80%前後となっている。

「水質管理の充実・強化」に対する期待度は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%となっている。

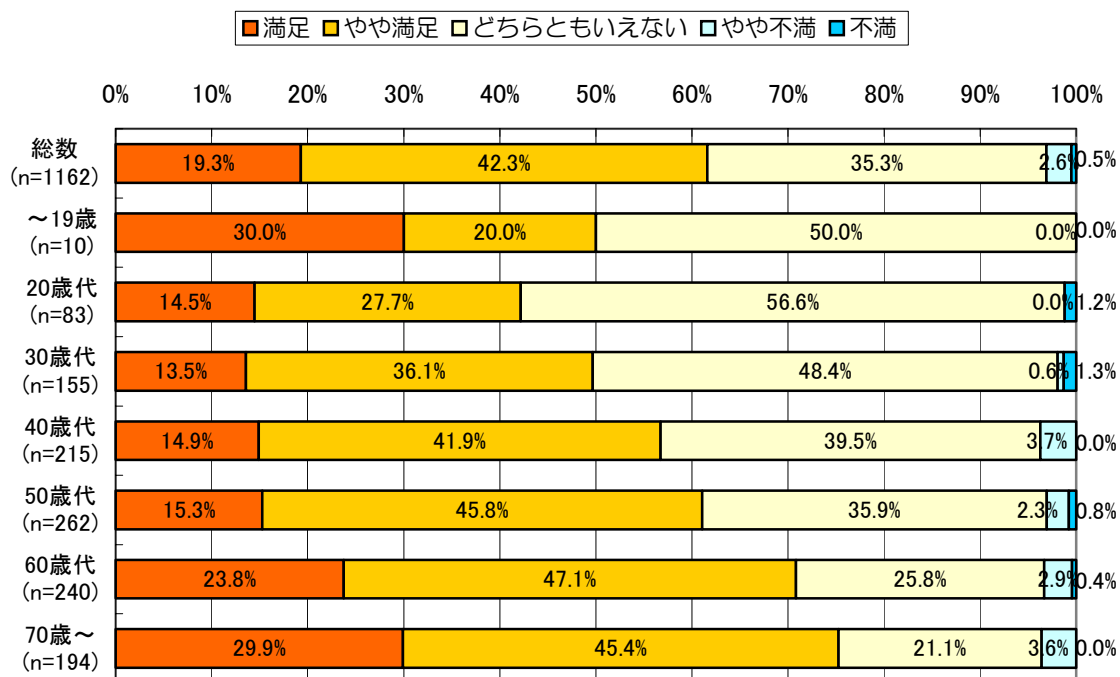
「貯水槽水道の衛生管理の充実」については、『どちらともいえない』が29.4%と高くなっている。これは、「貯水槽水道」に関する取組みについて認知していないため評価できない人や貯水槽水道を利用していないため評価できない、または評価する必要がないと考えた人が多かったため、と考えられる。



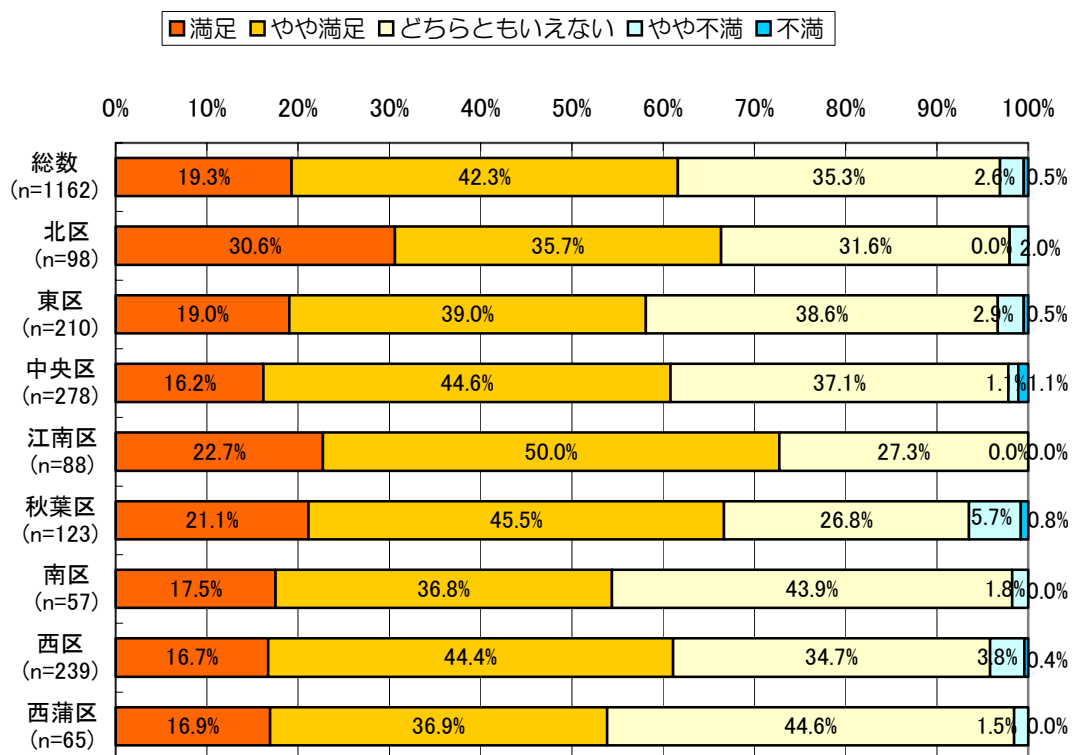
① 「水質管理の充実強化」に対する満足度



男性で『満足』『やや満足』と答えた人の割合が64.8%であった。  
一方、女性は57.8%にとどまっている。

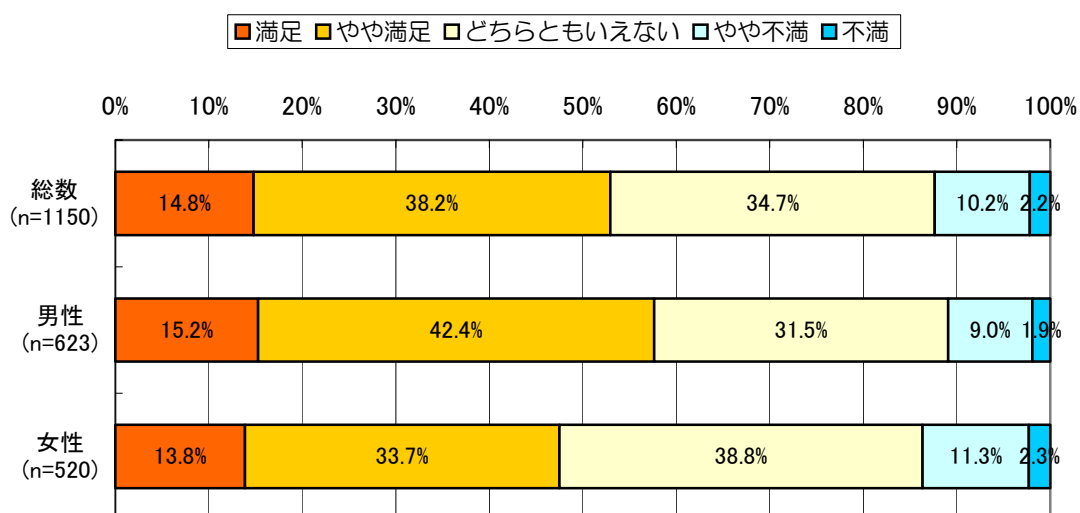


20歳代が『満足』『やや満足』合わせて42.2%と最も低いが、30歳代以上では、年代が上がるにつれて『満足』『やや満足』と回答した人の割合が増加しており、70歳以上では75.3%に達している。

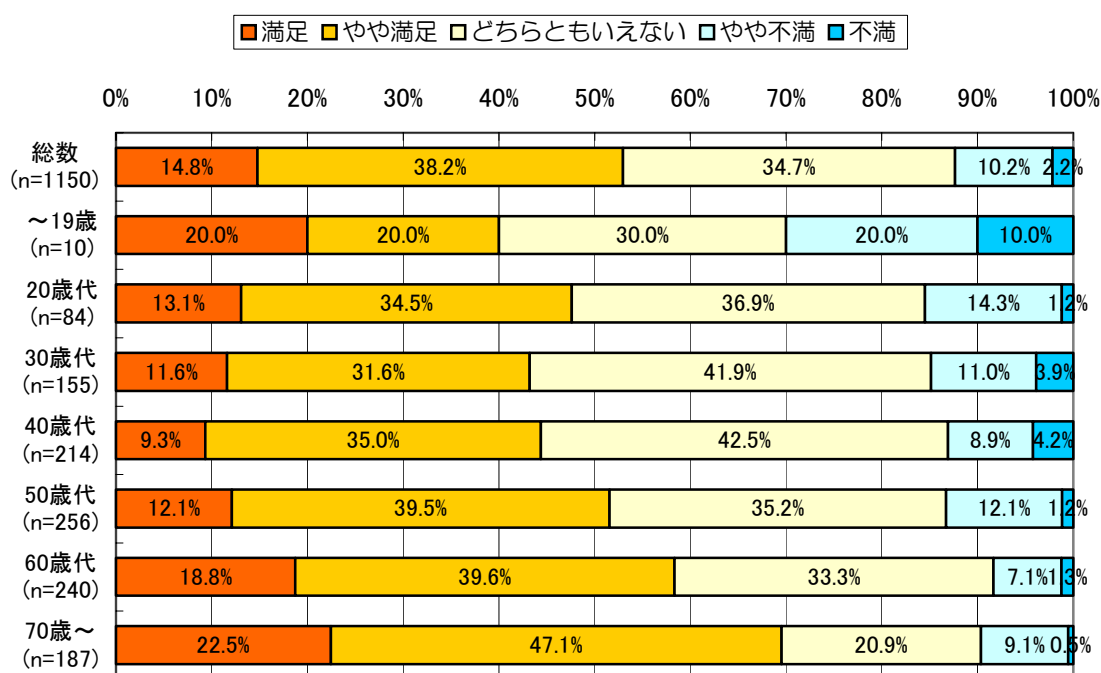


居住区別にみると、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、江南区が最も多く72.7%で、以下秋葉区の66.6%、北区の66.3%、西区の61.1%とつづき、すべての区で50%を超えている。

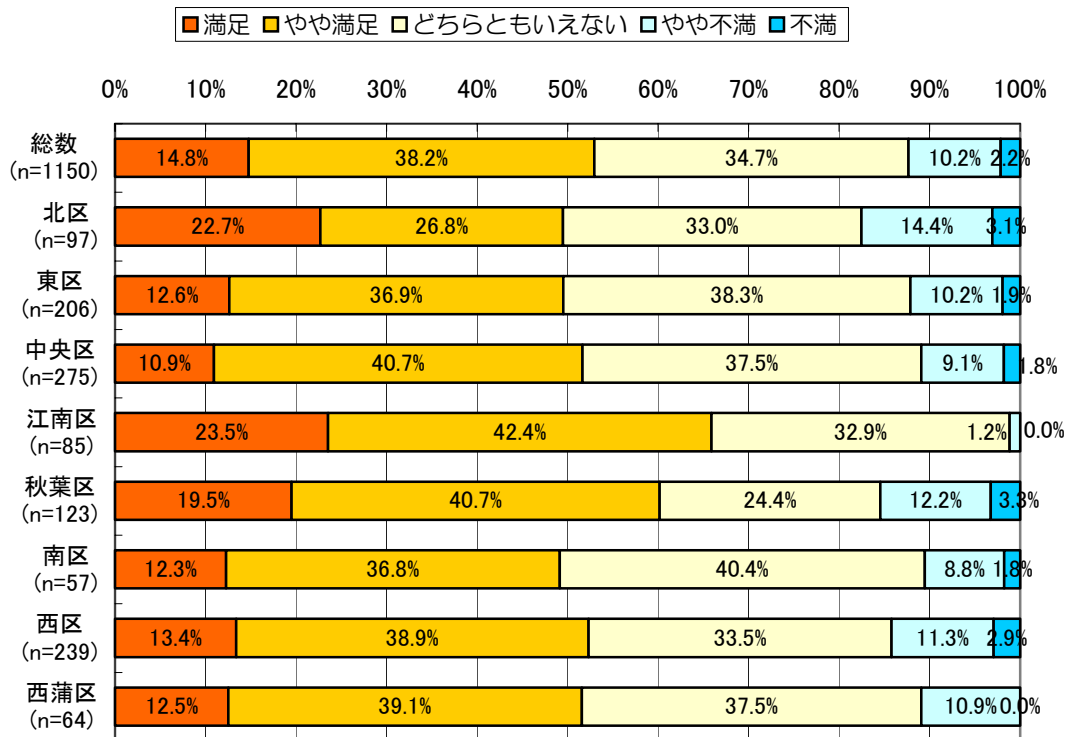
② 「浄水処理の充実」に対する満足度



性別では、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、男性で57.6%、女性で47.5%で、男性のほうが高くなっている。

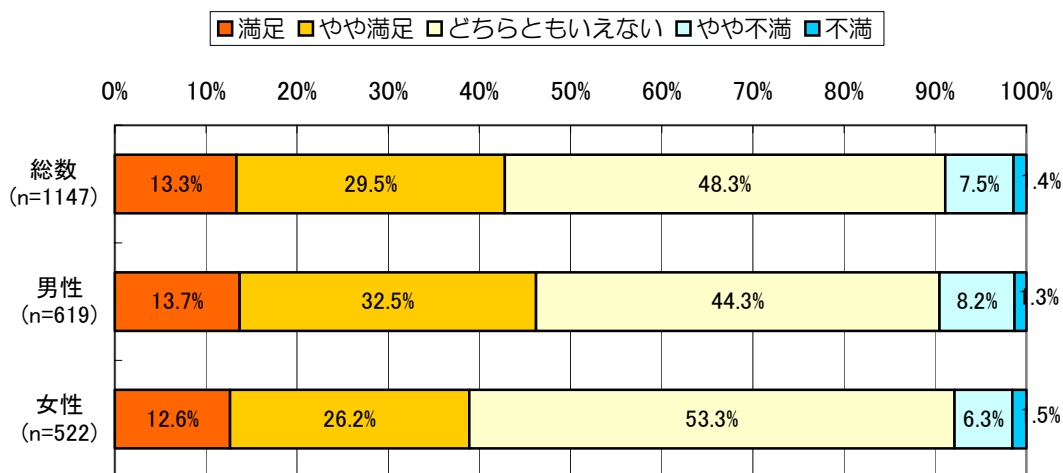


『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、40歳代以下の年代では40%台にとどまっているが、50歳代以上では年代が上がるにつれて割合は増加し、70歳以上では69.6%に達している。

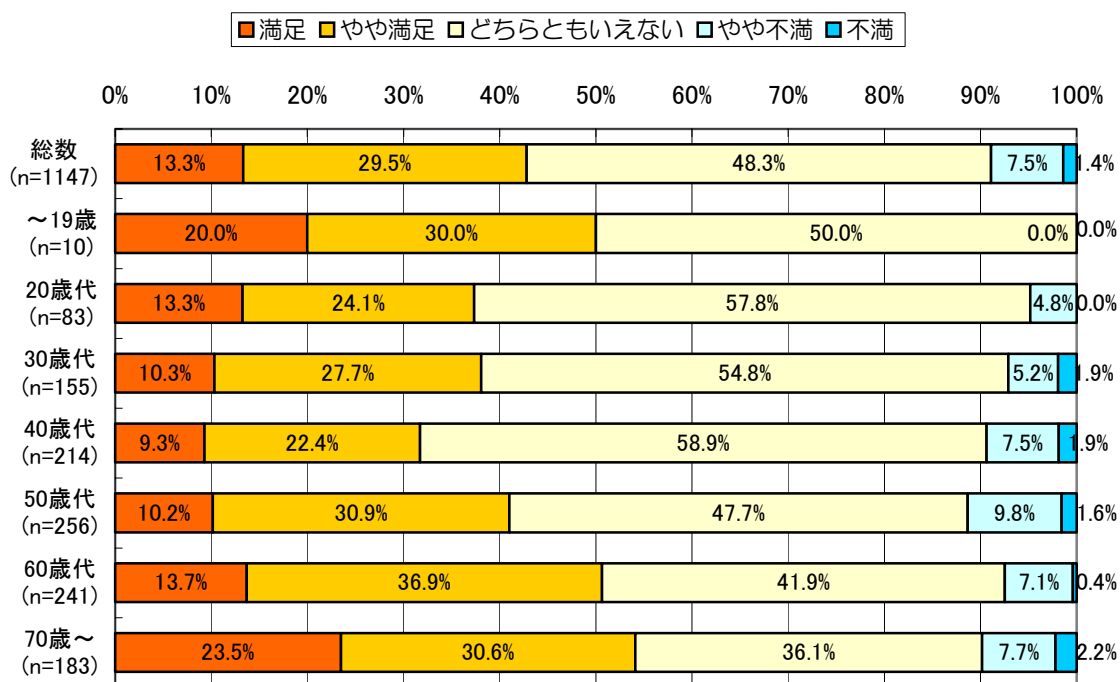


居住区別にみると、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は多くの区で50%前後に集中しているが、江南区が65.9%と最も高く、ついで秋葉区の60.2%、西区の52.3%、中央区と西蒲区の51.6%となっている。

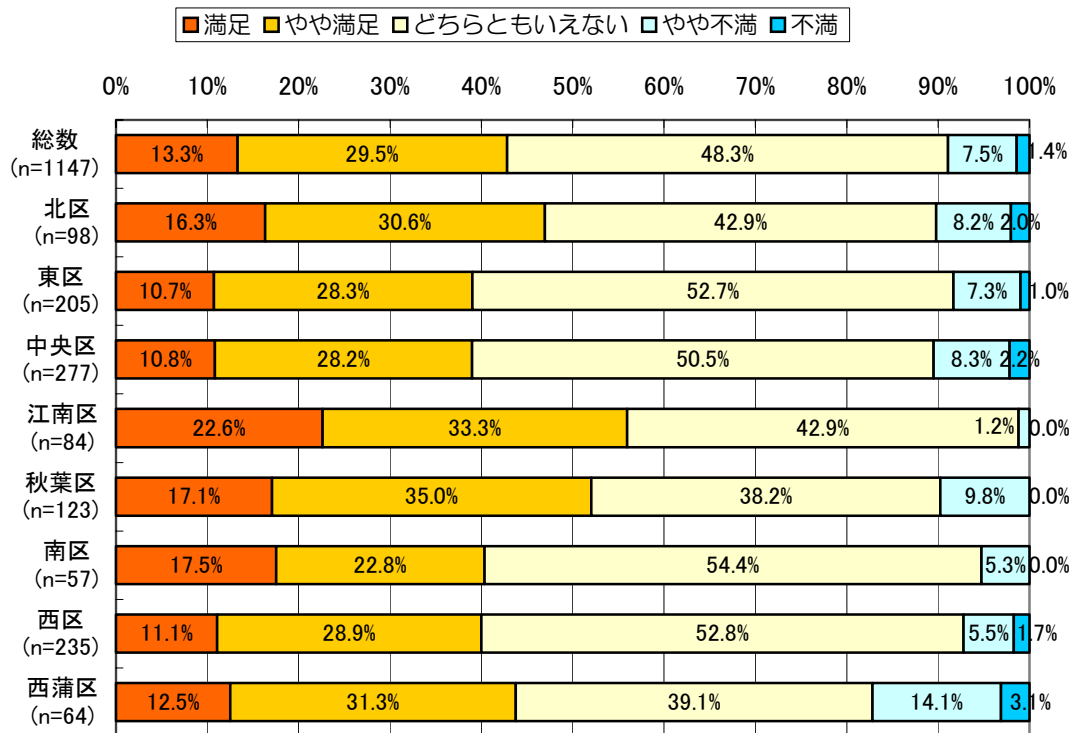
③ 「鉛給水管対策の推進」に対する満足度



性別では、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、男性で46.2%、女性で38.8%となっており、男性のほうがやや高くなっている。

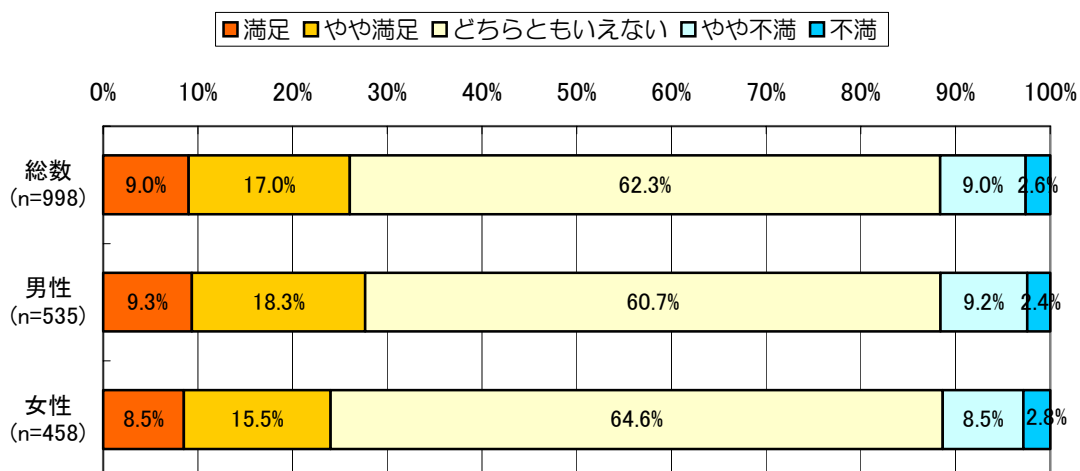


年齢別では、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は20歳代から40歳代の年代で40%以下となっているが、年代が上がるにつれて割合は増加し、70歳以上では54.1%となっている。

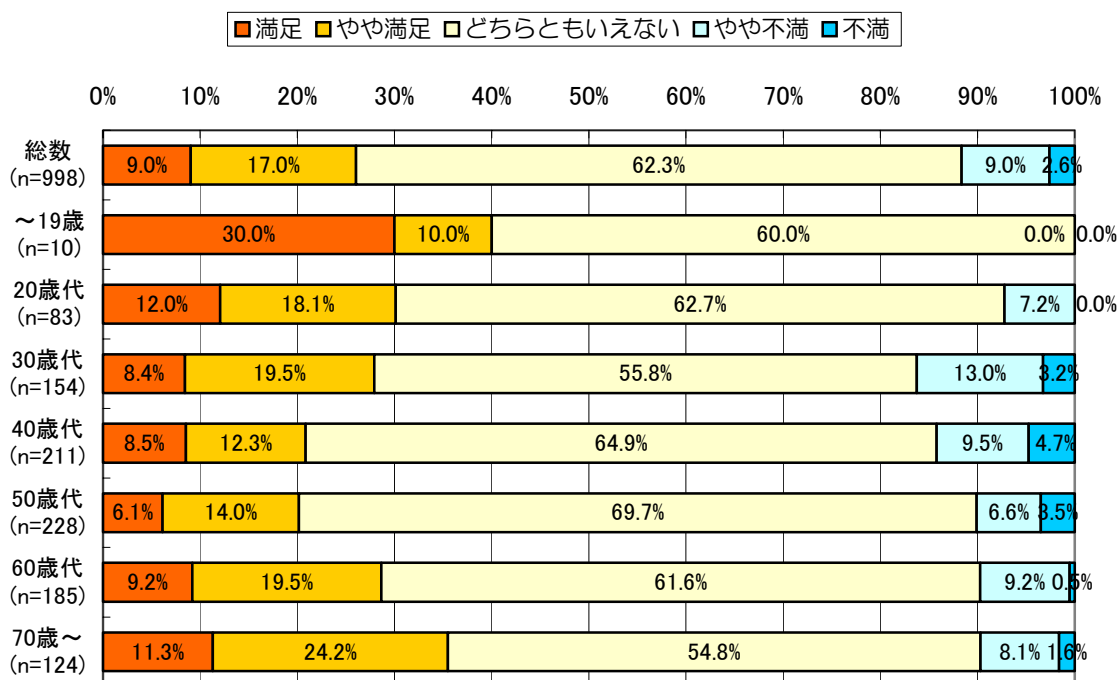


居住区別では、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は江南区で最も高く55.9%、以下秋葉区の52.1%、北区の46.9%、西蒲区の43.8%とつづく。

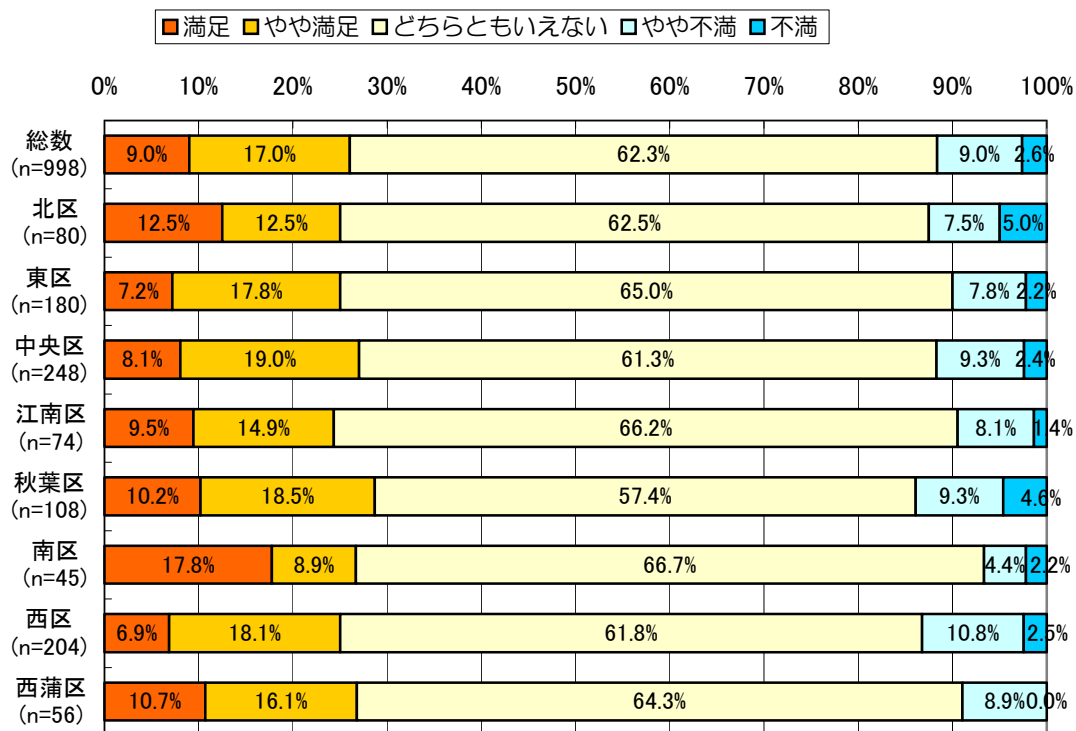
④ 「貯水槽水道の衛生管理の充実」に対する満足度



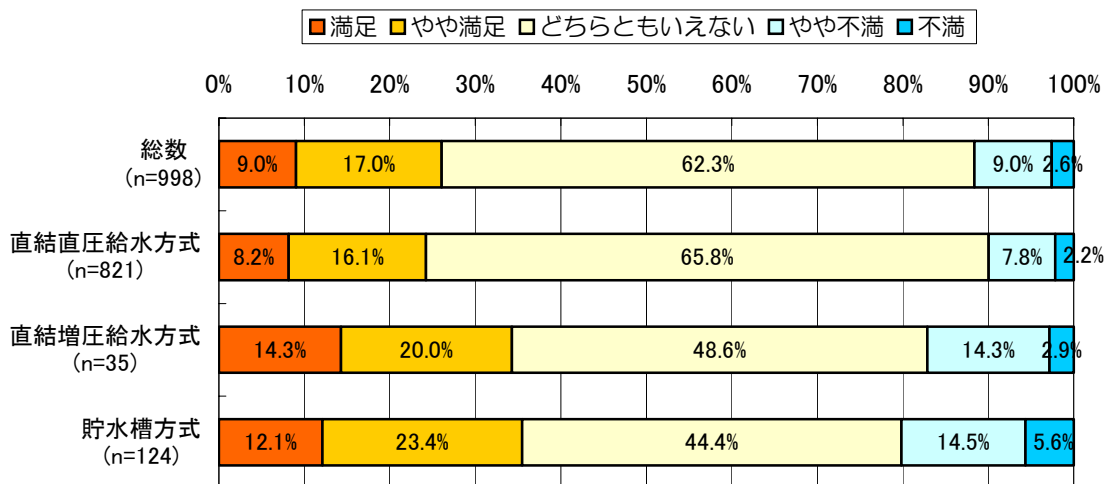
性別では、男性の『満足』『やや満足』と答えた割合が27.6%、女性の『満足』『やや満足』と答えた割合が24%となっており、3.6%の開きがある。



年齢別では、40歳代の満足度が最も低く、20.8%となっている。



居住区別では大きな違いはみられず、『満足』『やや満足』の合計値は20%台となっている。



給水装置の方式別にみると、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は「貯水槽方式」で最も多く35.5%となっている。

一方、『不満』『やや不満』と答えた人の割合についても「貯水槽方式」で最も多く20.1%となっている。



### 3 安定した水の供給

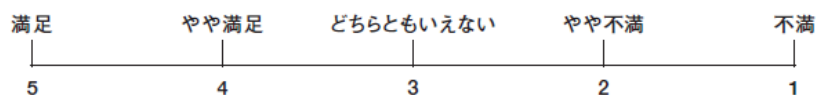
問3 水道局では、非常時にも安定して水道を供給するために施設を新しくしたり、改良するなどの取組みを進めています。このことについて、現状あなたがお感じになっている満足度を、次の(ア)から(ウ)それぞれについて1つだけ選び、番号に○をつけてください。

また、あなたは、これらの取組みについて、どのくらい重要と考え、期待していますか。期待度を「5 期待する。」～「1 期待しない。」から1つ選び、右の記入欄に該当する番号を記入してください。

| 期待度 |            |
|-----|------------|
| 5   | 期待する。      |
| 4   | やや期待する。    |
| 3   | どちらともいえない。 |
| 2   | やや期待しない。   |
| 1   | 期待しない。     |

(番号を記入)

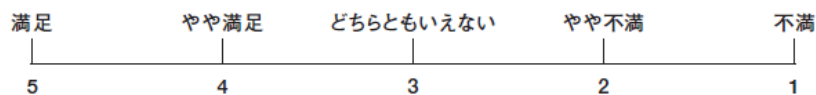
(ア) 水道施設の耐震化や地震に強い水道管の採用など、地震が起こったときにも安定して水を供給するための取組み



↓

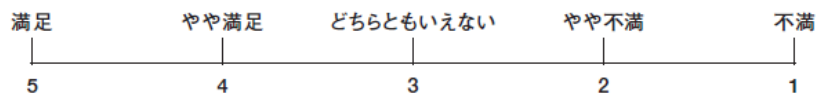
| 期待度 |
|-----|
|     |

(イ) 水道管の一部が事故や災害などで破損した場合に、平常時と違うルートで水を供給するための水道管の整備



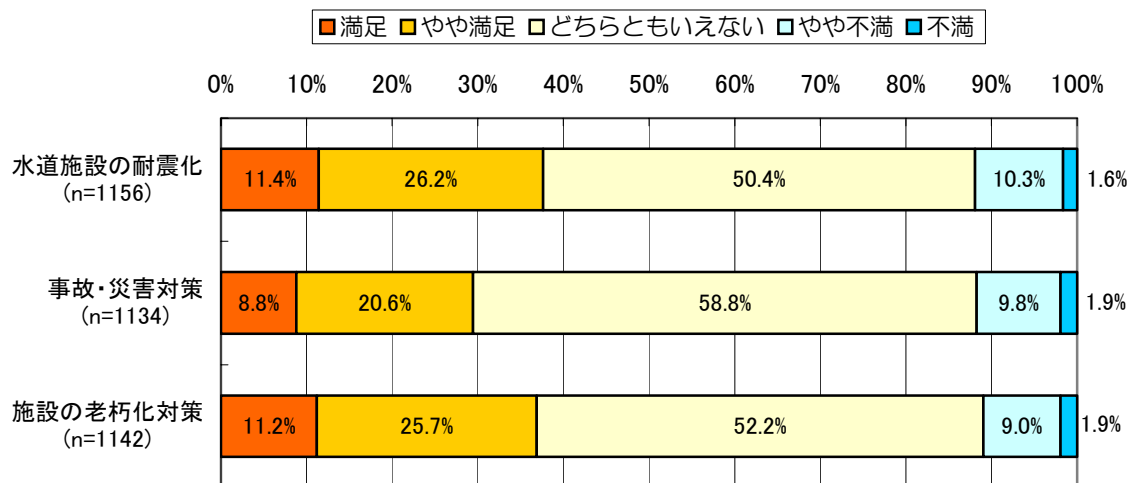
| 期待度 |
|-----|
|     |

(ウ) 古くなった水道施設を計画的に新しくするなど、将来にわたって安定して水を供給するための取組み



| 期待度 |
|-----|
|     |

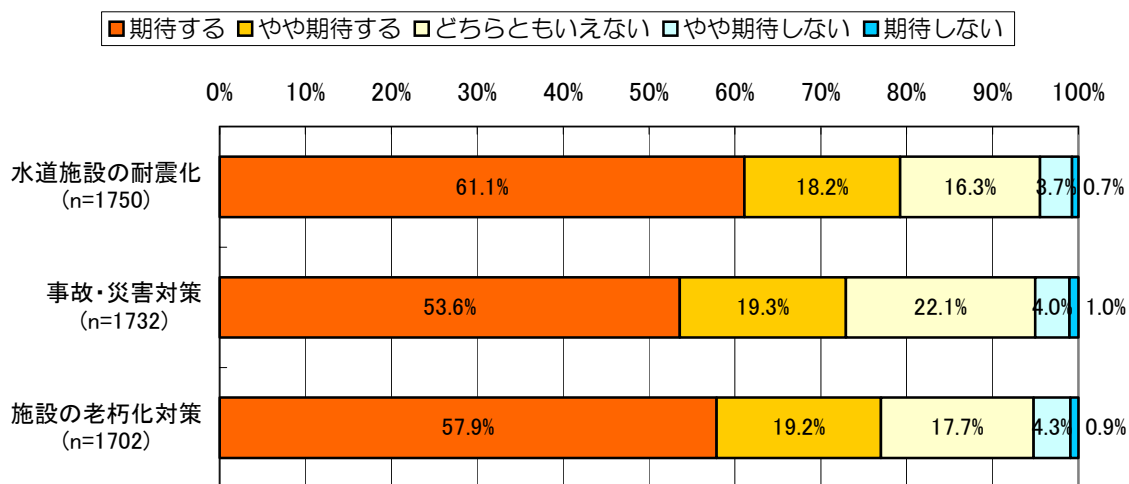
(1) 「安定した水の供給」に対する満足度



「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』を合わせた数値は、「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%となっている。

全ての取組みで『どちらともいえない』が最も高くなっている。これは、「安定した水の供給」に関する取組みについて実情がわからず、評価できなかった人が多かったためと考えられる。

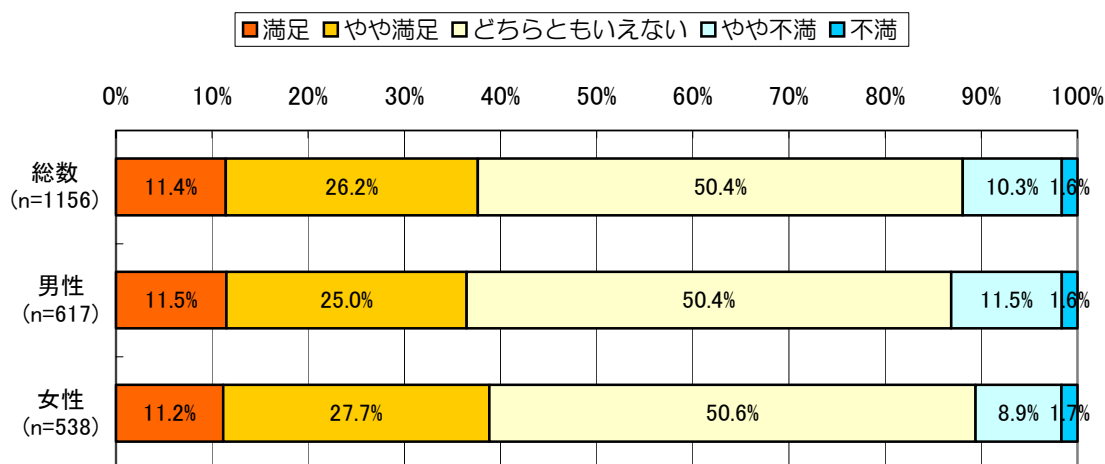
(2) 「安定した水の供給」に対する期待度



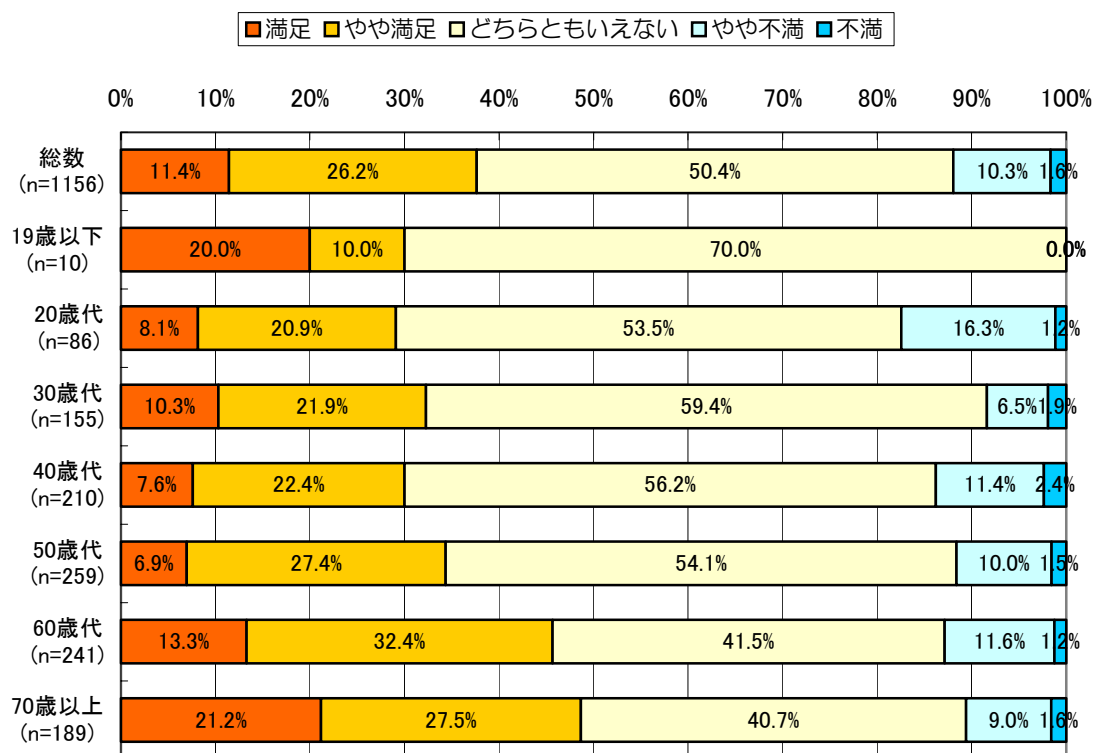
『期待する』『やや期待する』と答えた人の割合は、全ての項目で70%を超えており、「安定した水の供給」に対する期待度の高さが感じられる。

「水道施設の耐震化」について『期待する』『やや期待する』と答えた人の割合は79.3%で、そのほか「施設の老朽化対策」の77.1%、「事故・災害対策」の72.9%となっている。

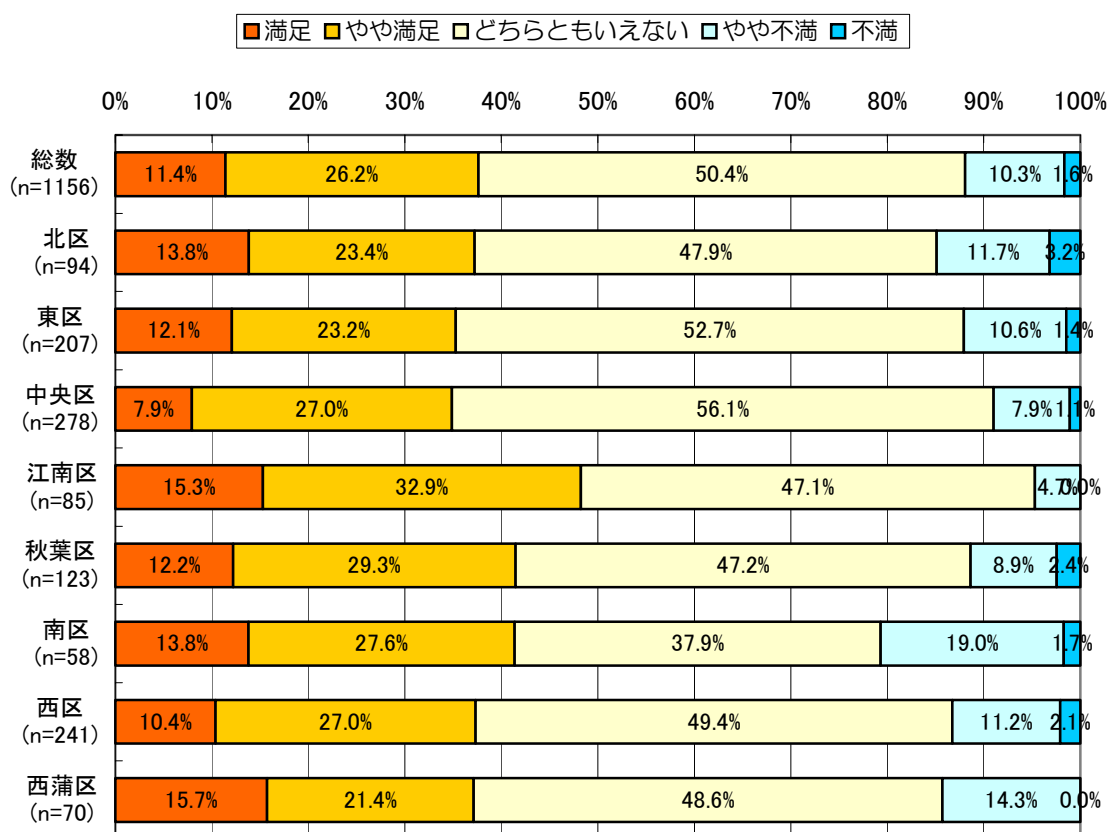
① 「水道施設の耐震化」に対する満足度



性別では、『満足』『やや満足』と答えた人の割合が、女性が38.9%、男性が36.5%で、女性のほうが2.4%高くなっている。

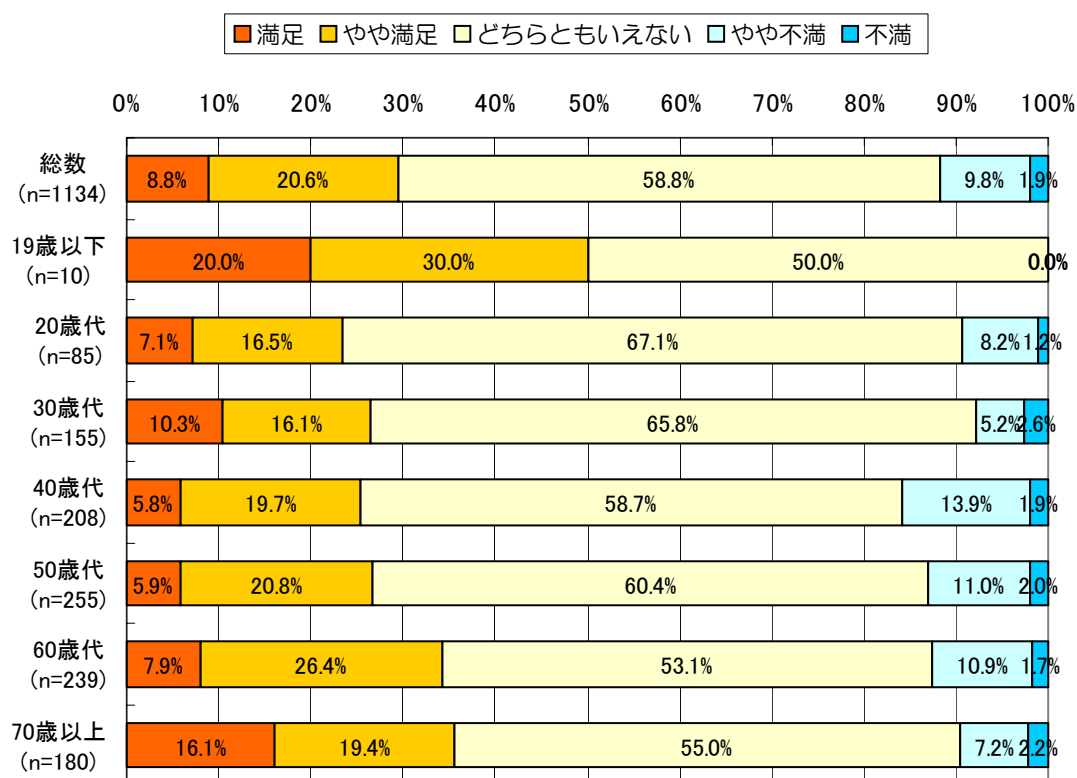
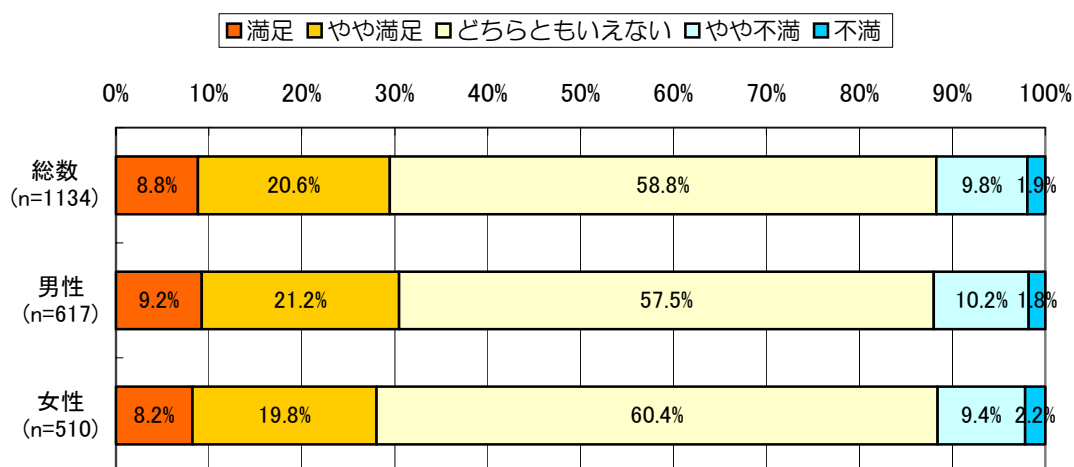


年齢別では、『満足』『やや満足』と答えた人の割合が、19歳以下から40歳代では30%前後となっているが、50歳代以上では年代が上がるにつれて『満足』『やや満足』と答えた人の割合が増加し、70歳以上では48.7%となっている。



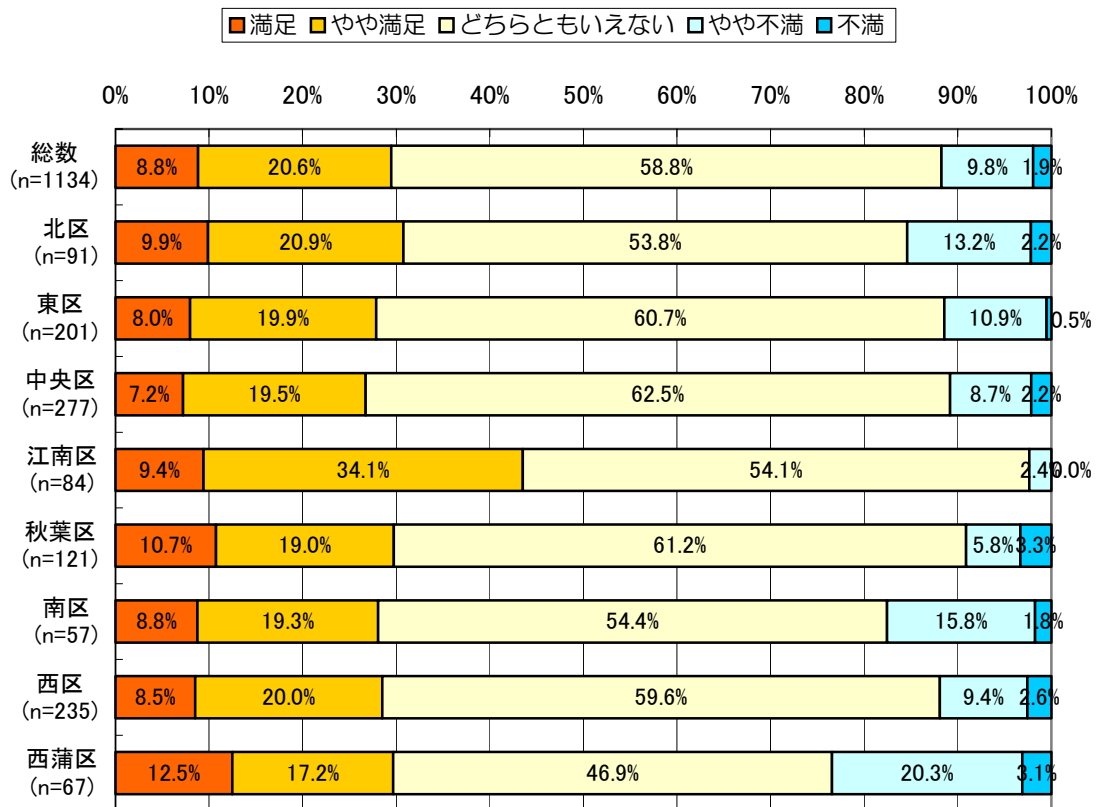
居住区別にみると、江南区の満足度が最も高く48.2%で、以下秋葉区の41.5%、南区の41.4%、西区の37.4%とつづく。

② 「事故・災害対策の充実」に対する満足度



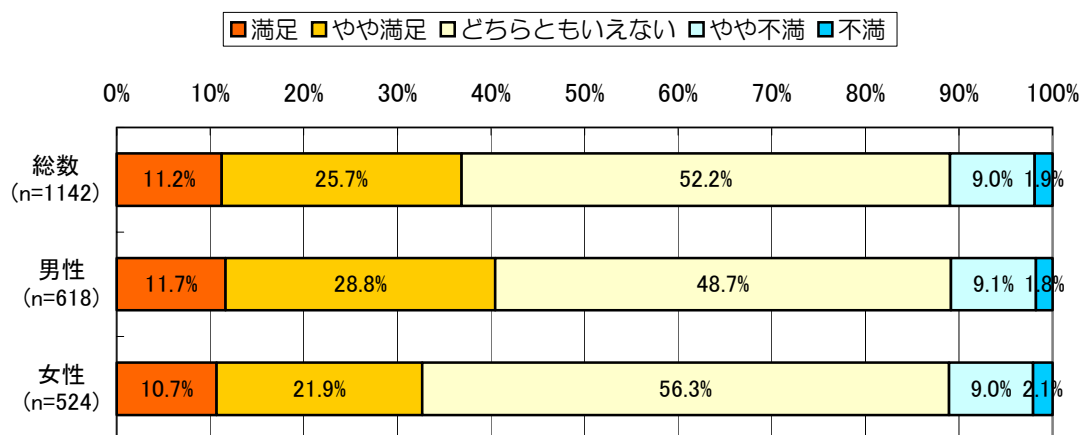
性別では、各項目とも男女間の傾向に大きな違いはみられなかった。

年代別では、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、19歳以下を除き、20%台から30%台であった。

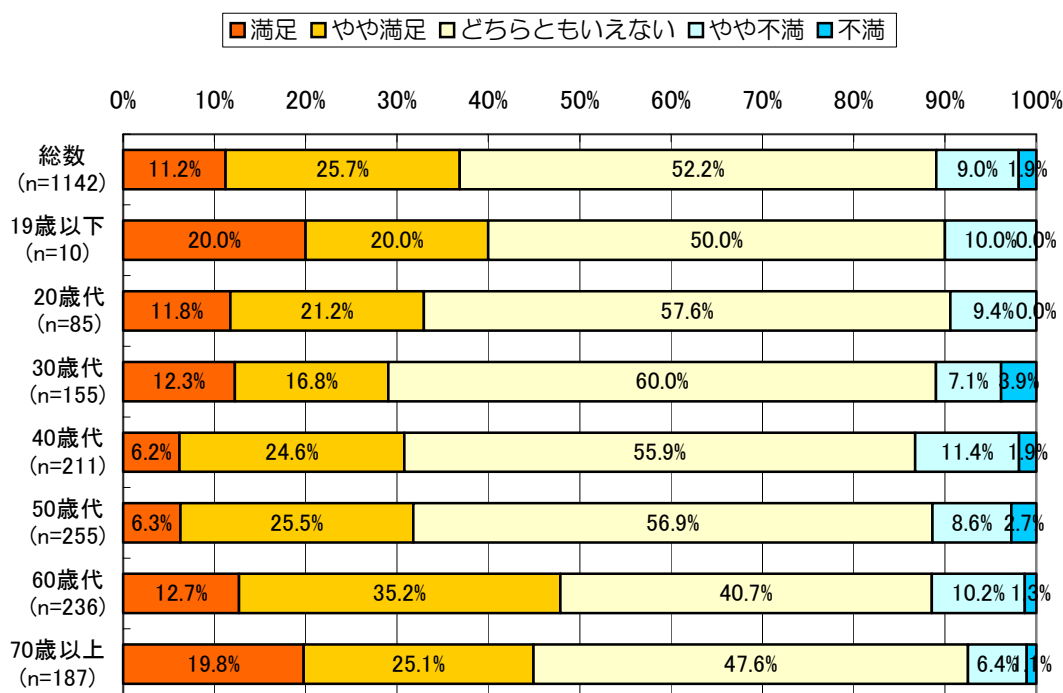


居住区で見ると、江南区における満足度が43.5%と高くなっているが、その他の区においては、概ね30%前後の満足度となっている。

③ 「施設の老朽化対策」に対する満足度



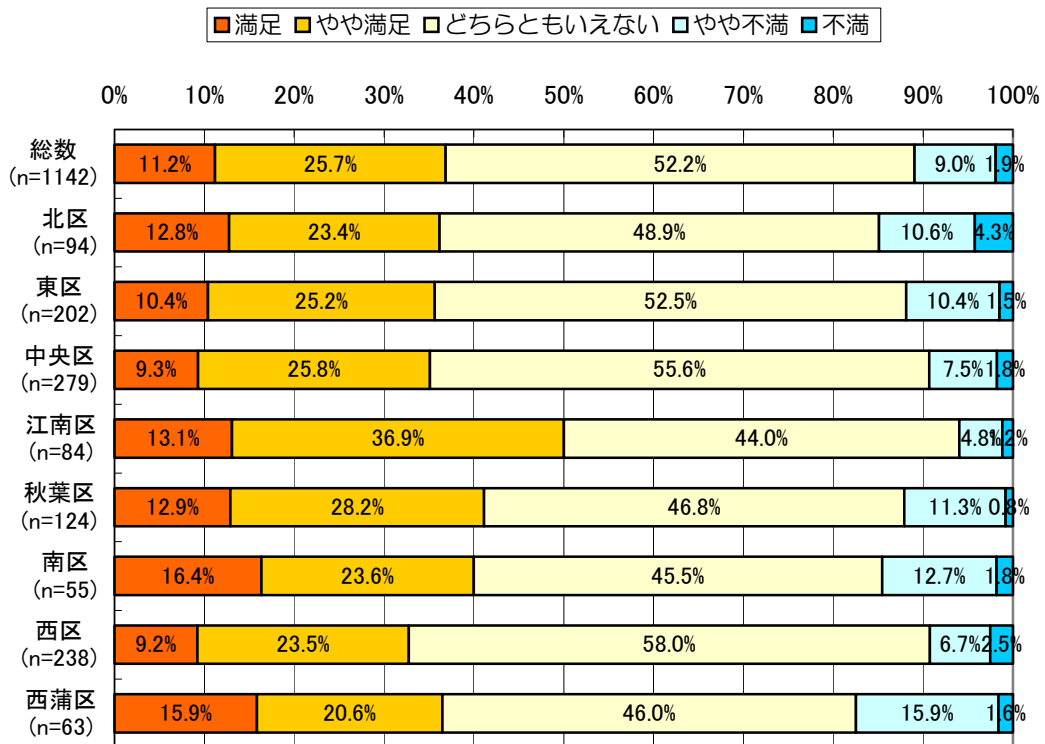
『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、男性が40.5%、女性が32.6%で、男性が7.9%高くなっている。



30歳代の満足度が29.1%と最も低く、最も高い60歳代の47.9%と比べ、18.8%低くなっている。

不満度については、各年代とも9.4%~13.3%の範囲に収まっており、大きな違いはみられない。

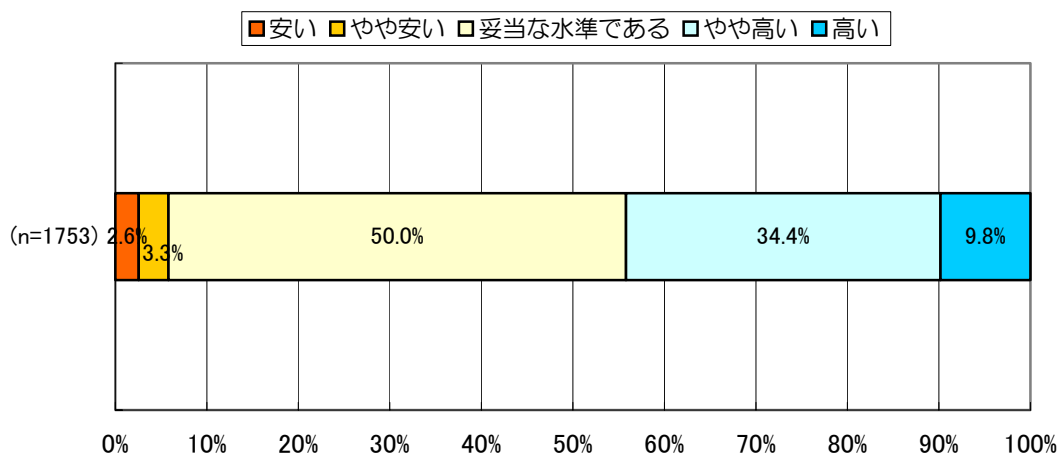




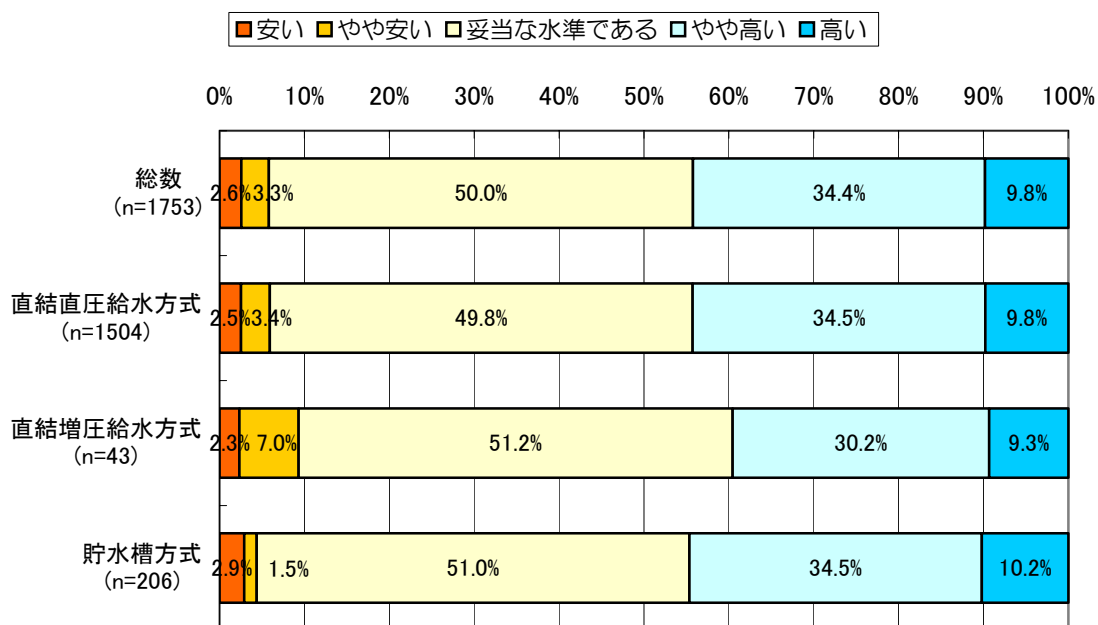
居住区別にみると、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、江南区で最も多く50%、ついで秋葉区の41.1%、南区の40%、西蒲区の36.5%とつづく。



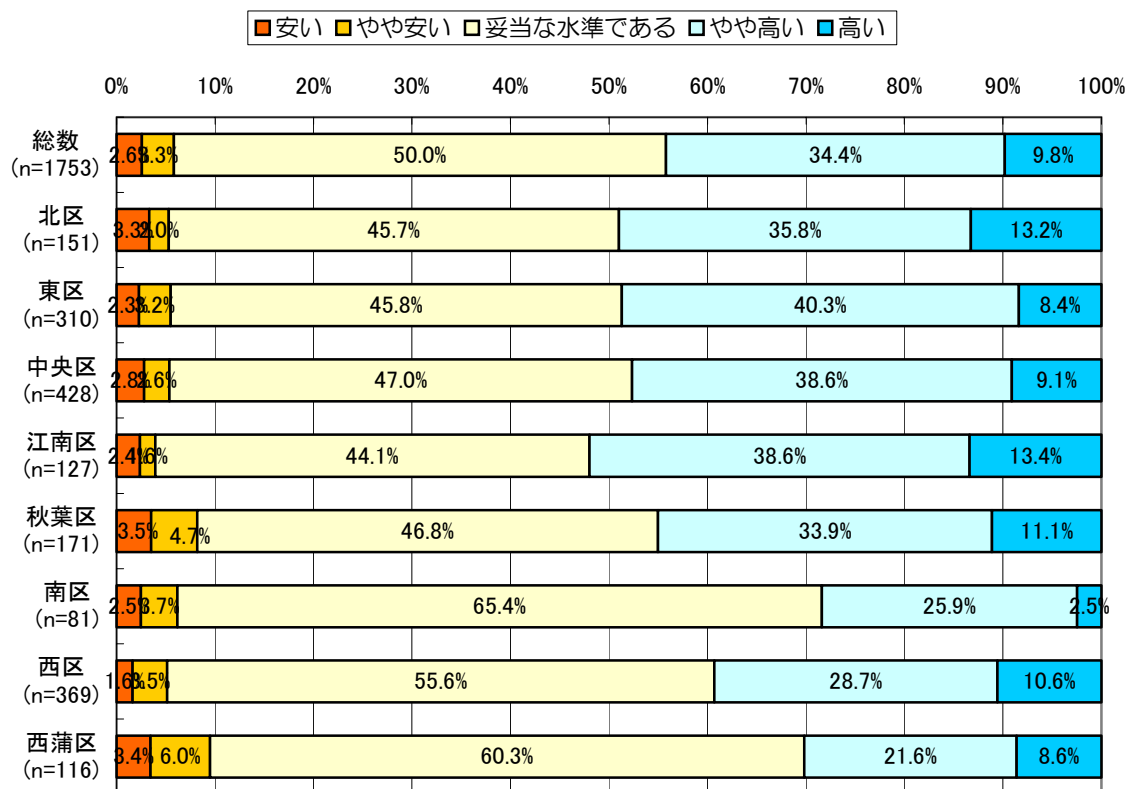
(1) 水道料金水準に対する評価



水道料金について「妥当な水準である」と回答した人はほぼ半数の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。

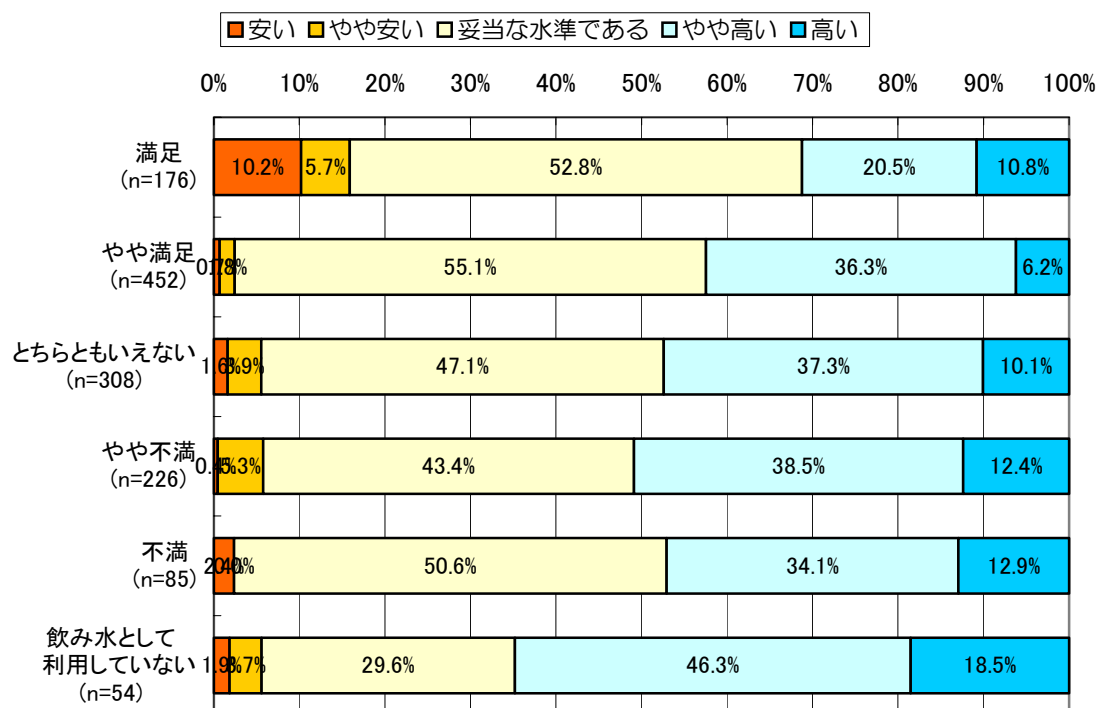


給水方式別では、傾向に大きな違いは見られないものの、直結増圧給水方式を利用している回答者の中で『安い』『やや安い』と答えている人の割合が9.3%と、他の方式と比べてやや高くなっている。



居住区別にみると、『安い』『やや安い』と答えた人の割合は、西蒲区で最も高く9.4%、逆に『高い』『やや高い』と答えた人の割合は、江南区の5.2%で最も高い。亀田地区や横越地区では合併前の旧新潟市より料金水準が低い傾向にあったため、また西蒲区内の地区では旧新潟市より料金水準が高い傾向にあったため、このような結果が出たものと考えられる。

(2) 水道料金水準に対する評価と飲み水としての水質の満足度との関係

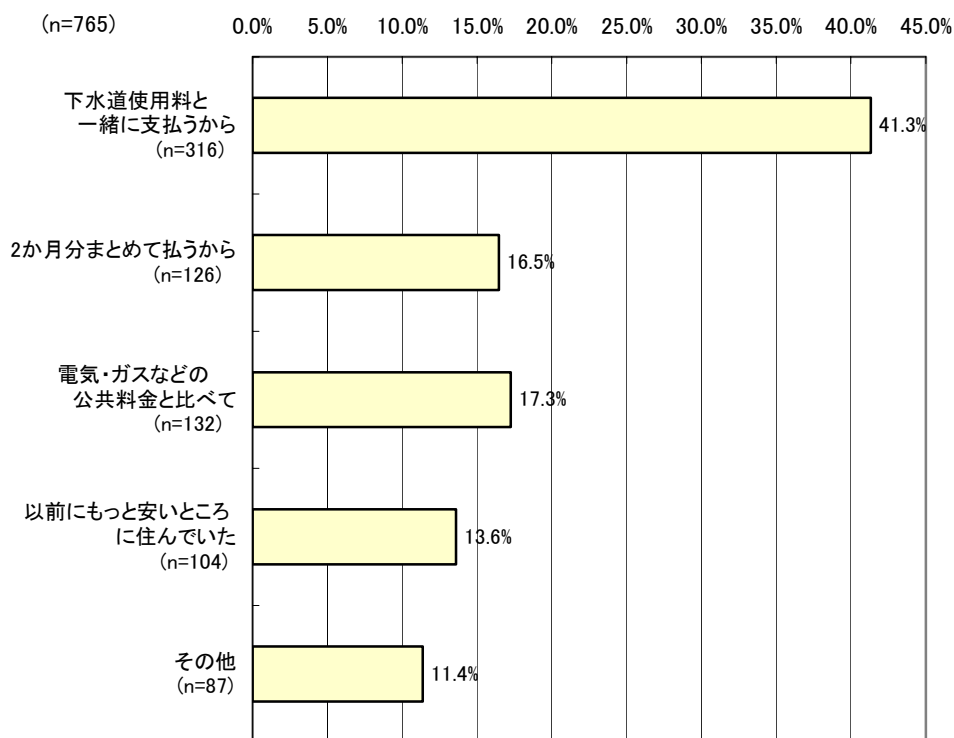


問1で質問した飲み水としての水質に対する満足度とサービスの対価である水道料金水準に対する評価をクロス集計して、関係性を表したものである。

飲み水としての水質に満足している人の中で、『高い』『やや高い』と答える人の割合は31.3%であるのに対し、飲み水としての水質に不満がある人の中で、『高い』『やや高い』と答える人の割合は47%であり、飲み水としての水質に不満を感じるほど、水道料金の水準を高く感じる傾向が表れている。

なお、水道を「飲み水として利用していない」と答えた人の中で、『高い』『やや高い』と答える人の割合は64.8%となっており、飲用しない人にとっては割高感があるものと考えられる。

### (3) 高い（やや高い）と考える理由



高い（やや高い）と考える理由は、『下水道料金と一緒に払うから』という回答がもっとも高く41.3%を占めた。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%となった。

その他として、『合併により高くなった』（4件）、『経営努力が足りない』（3件）、『近くの市町村と比較して』（2件）などの意見がみられた。

## 5 お客さまサービス

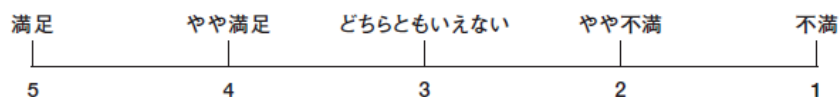
問5 水道局のお客さまサービスについて、現状あなたがお感じになっている満足の程度を、次の(ア)から(エ)それぞれについて1つだけ選び、番号に○をつけてください。

また、あなたは、これらの取組みについて、どのくらい重要と考え、期待していますか。期待度を「5 期待する。」～「1 期待しない。」から1つ選び、右の記入欄に該当する番号を記入してください。

| 期待度 |            |
|-----|------------|
| 5   | 期待する。      |
| 4   | やや期待する。    |
| 3   | どちらともいえない。 |
| 2   | やや期待しない。   |
| 1   | 期待しない。     |

(番号を記入)

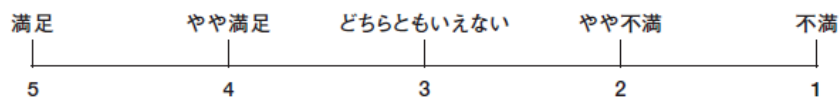
(ア) 水道使用の開始や中止など、電話やFAXなどによる各種届出の方法



↓

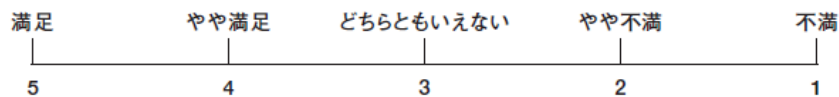
| 期待度 |
|-----|
|     |

(イ) 2か月に一度の料金請求など、水道料金の請求制度



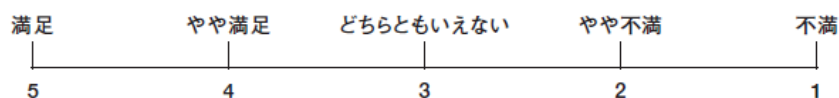
| 期待度 |
|-----|
|     |

(ウ) コンビニエンスストアでの支払いや口座振替など、水道料金の支払方法



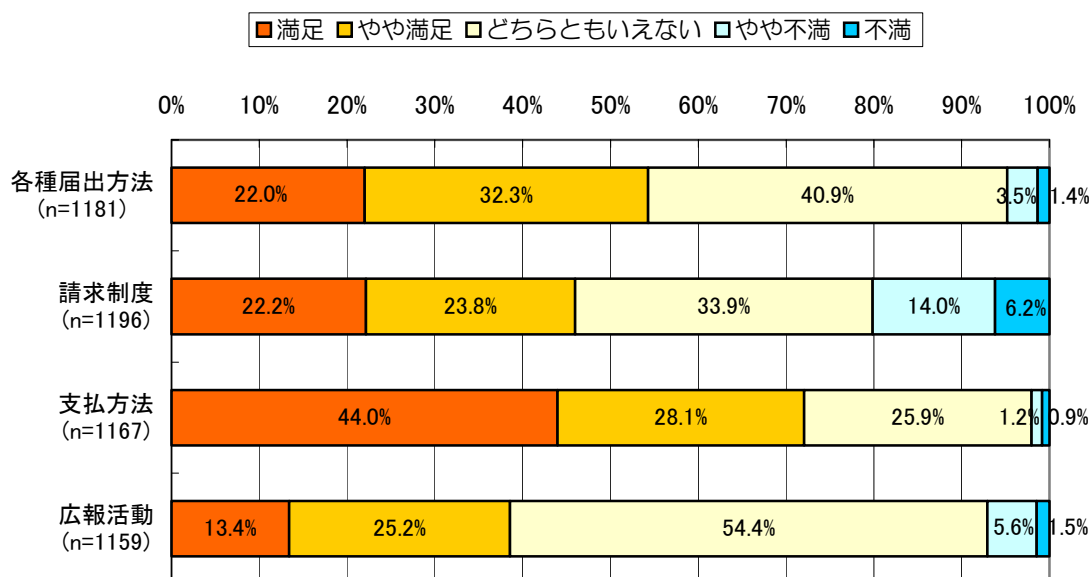
| 期待度 |
|-----|
|     |

(エ) ホームページ、広報紙「水先案内」などによる水道局の広報活動



| 期待度 |
|-----|
|     |

(1) お客さまサービスに対する満足度



水道利用の開始や中止など、電話やFAXによる「各種届出の方法」について『不満』『やや不満』と答えた人の割合は4.9%と少なく、逆に『満足』『やや満足』と答えた人の割合は54.3%であった。

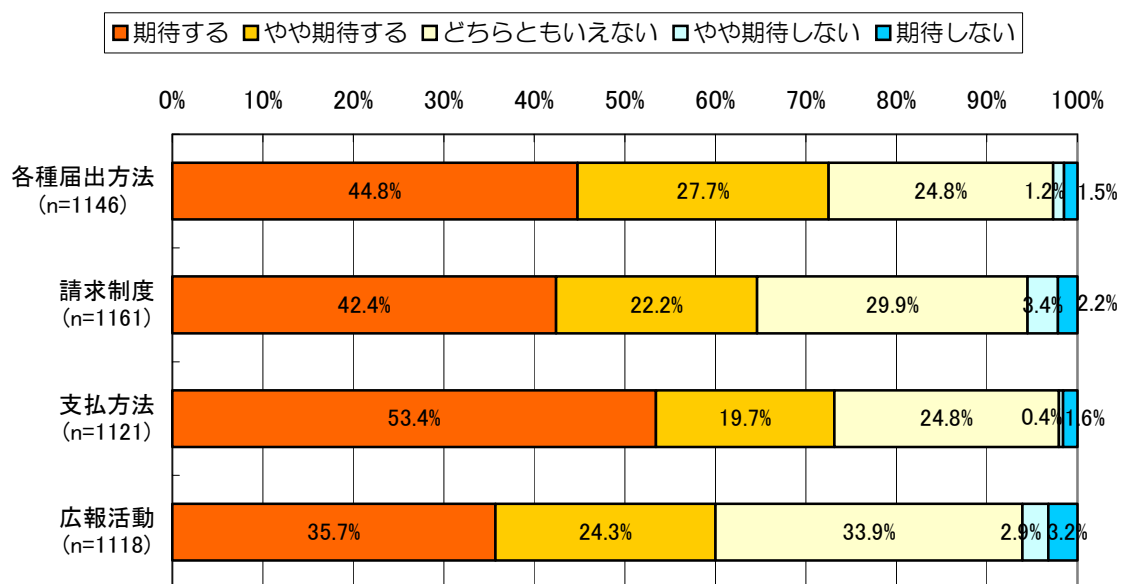
「水道料金の請求制度」については、『満足』『やや満足』と答えた人の割合が46%である一方、『不満』『やや不満』と答えた人の割合が20.2%とやや高くなっている。

「支払方法」については、『満足』『やや満足』と回答した人が72.1%であった一方、反対に『不満』『やや不満』と回答した人は2.1%と低かった。

「広報活動」に対する『どちらともいえない』と答えた人の割合は54.4%と半数を超えている。



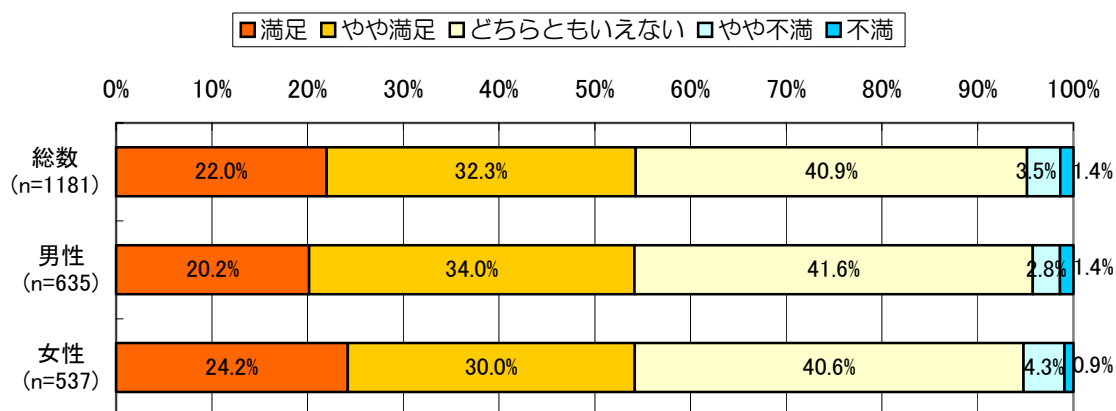
(2) お客さまサービスに対する期待度



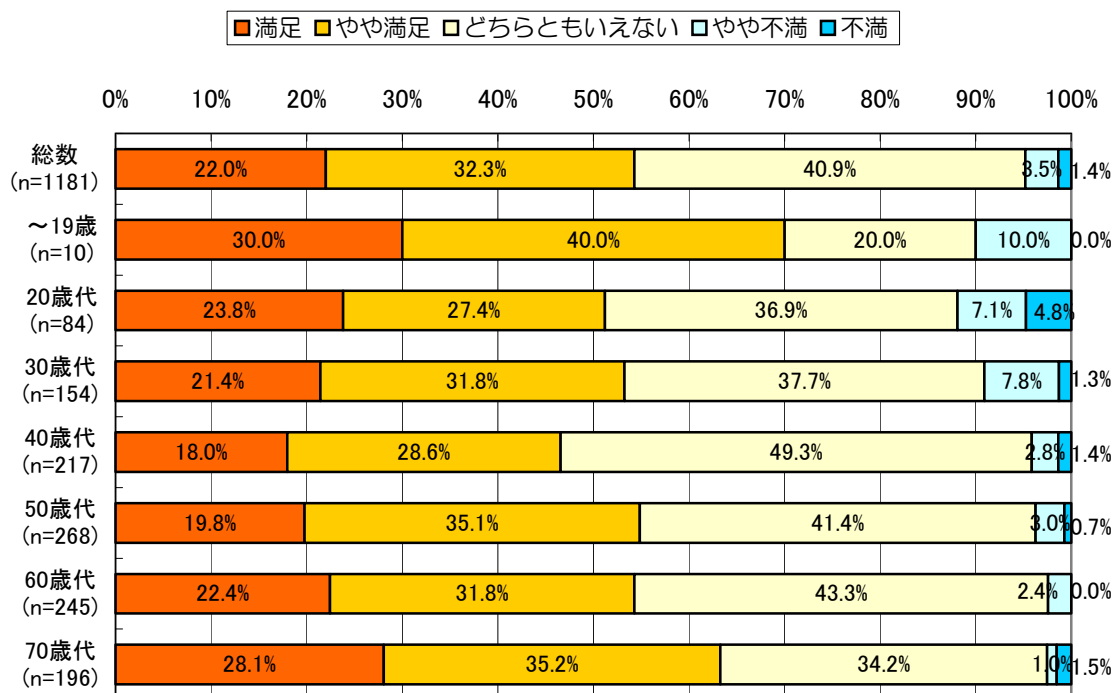
お客さまサービスの期待度については、各設問とも『期待する』『やや期待する』と答えた人の割合が60%を超えている。

項目別では、「支払方法」(73.1%)と「各種届出方法」(72.5%)が70%を超えており、期待度は高い。

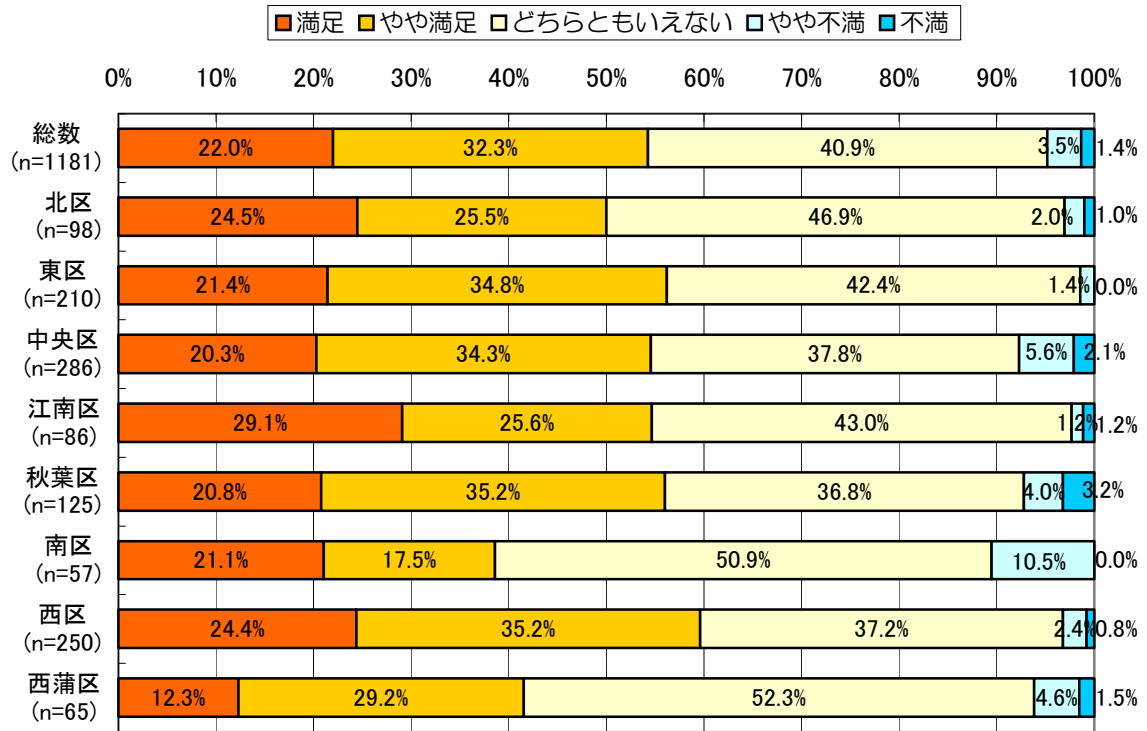
① 「各種届出方法」に対する満足度



『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、男女とも54.2%で同割合であった。

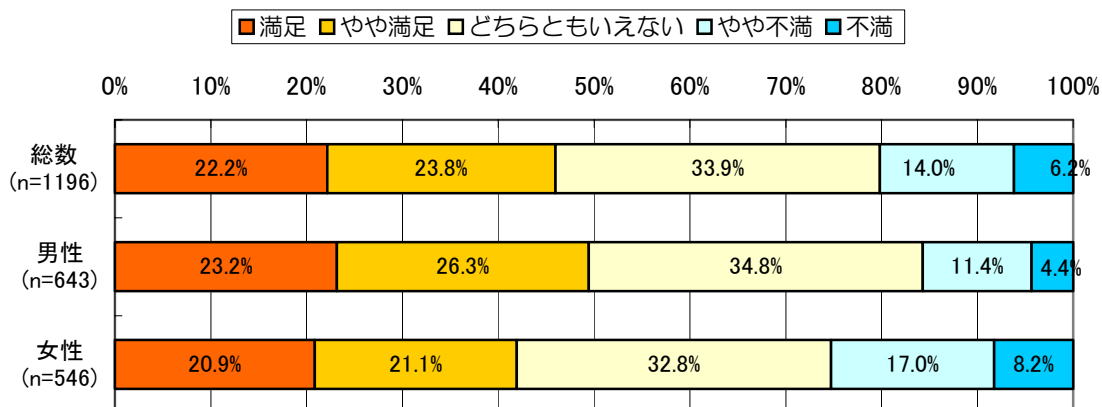


年代別では、40歳代で満足度が46.6%にとどまったが、その他の年代では50%を超えている。



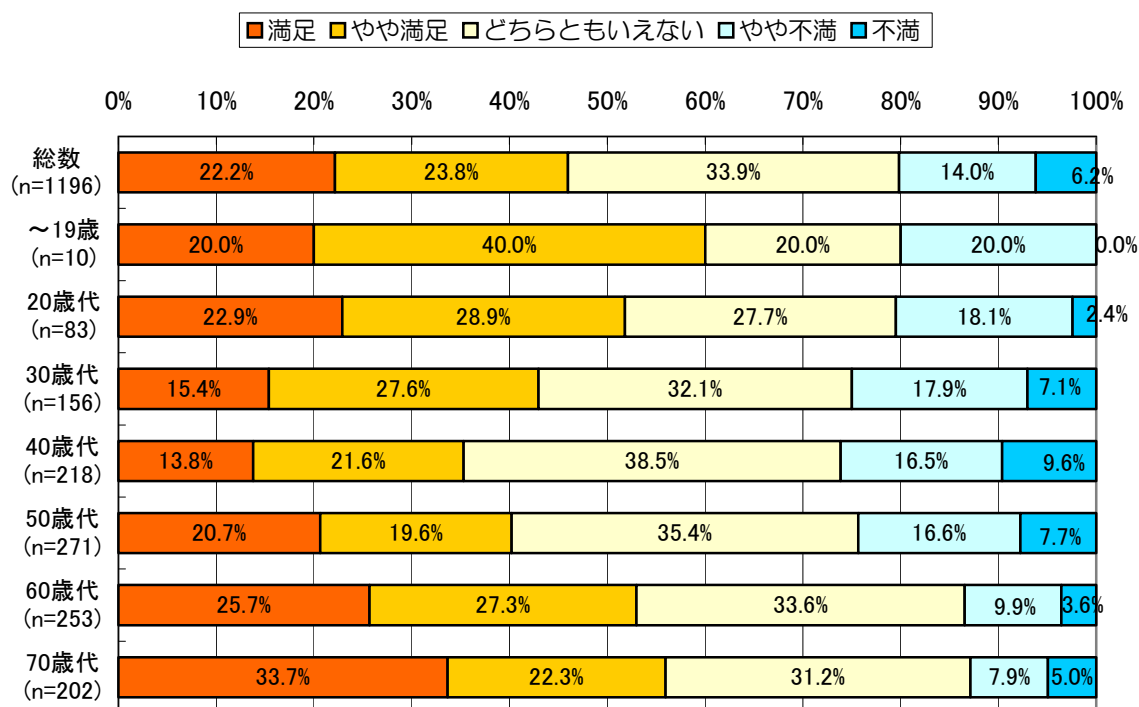
居住区別では、西区の満足度が最も高く59.6%、以下東区の56.2%、秋葉区の56%、江南区の54.7%とつづく。

② 「請求制度」に対する満足度

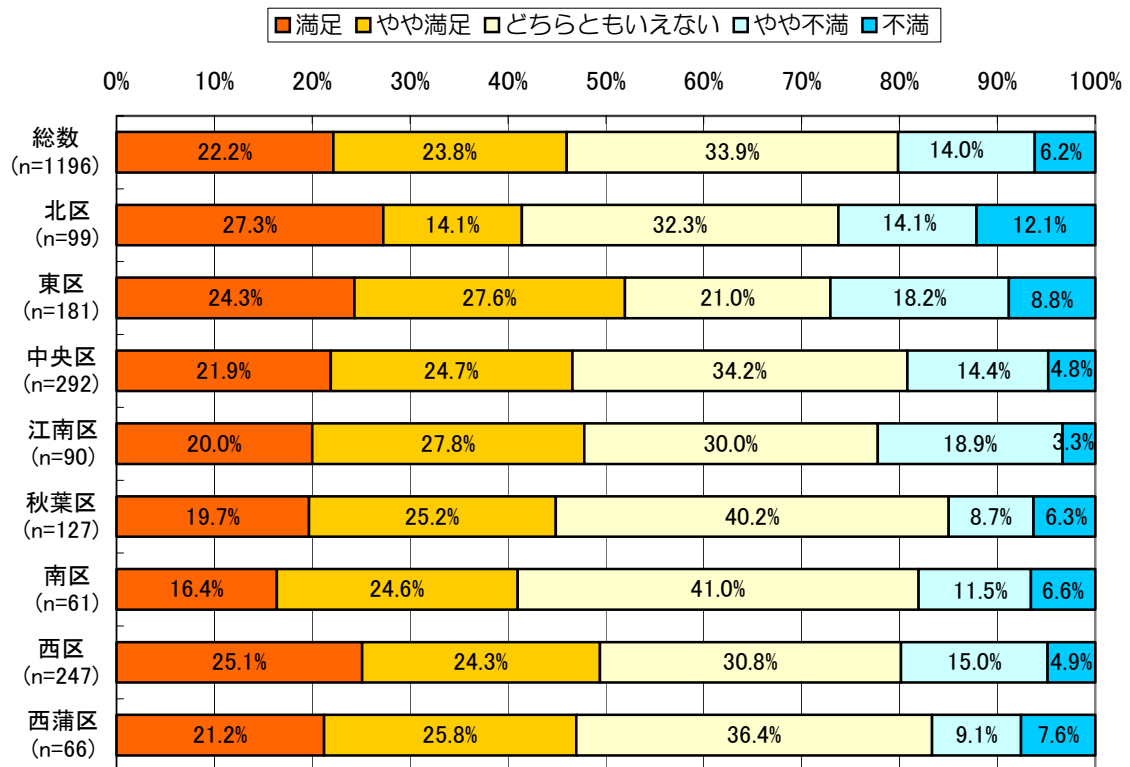


男性の満足度が49.5%であったのに対し、女性の満足度は42%とやや低くなっている。

一方、不満度は、女性で25.2%に達しており、男性の不満度を大きく上回っている。

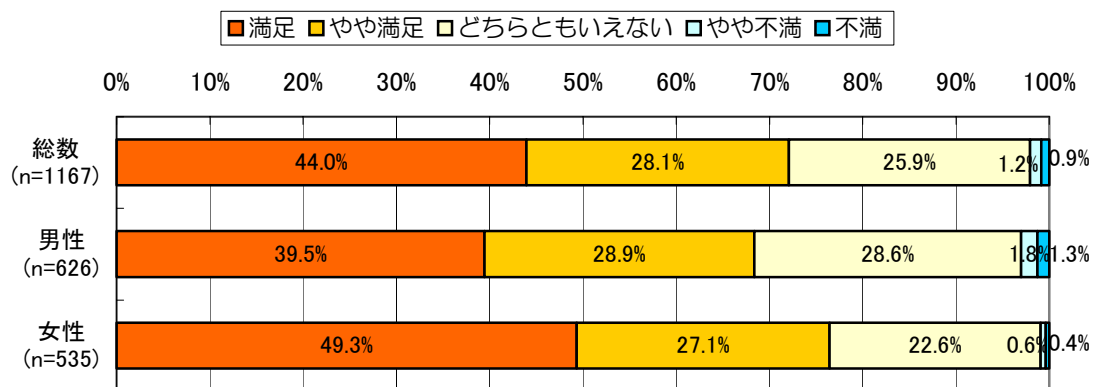


『満足』『やや満足』と回答している人の割合は、40歳代で最も低く35.4%にとどまっている。一方、『不満』『やや不満』と回答している人の割合は40歳代が最も高く26.1%となっている。

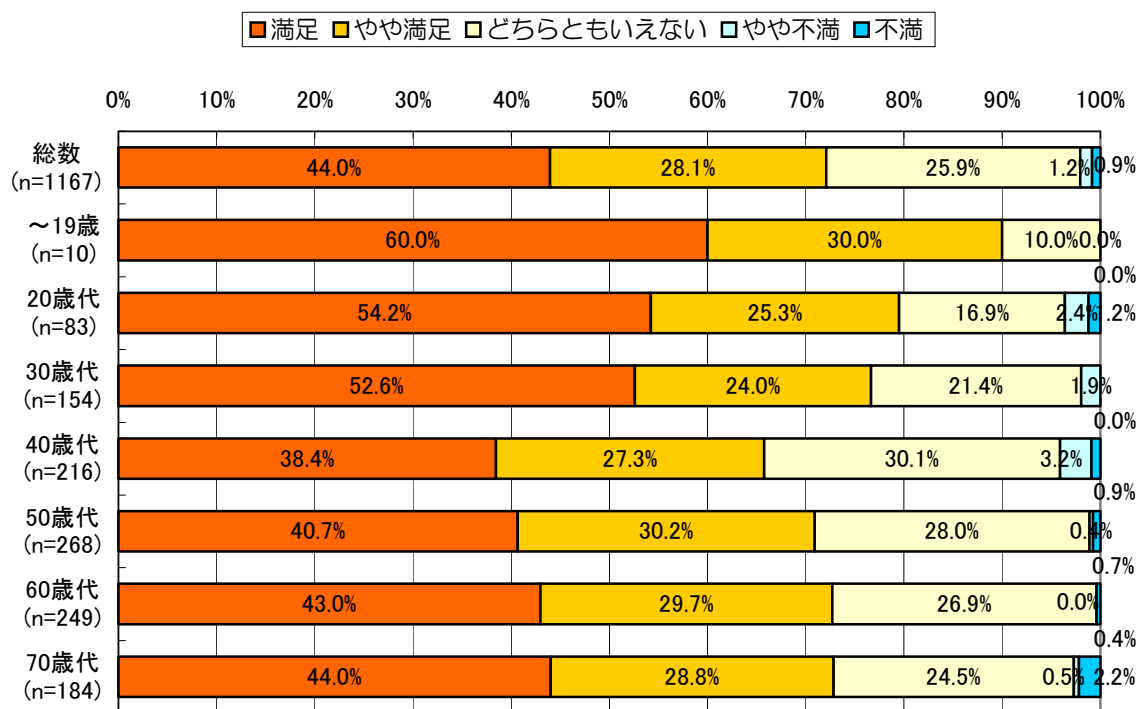


『不満』『やや不満』と回答している人の割合は、東区が27%と最も高く、以下北区で26.2%、江南区で22.2%とつづき、各区とも15%を超えている。

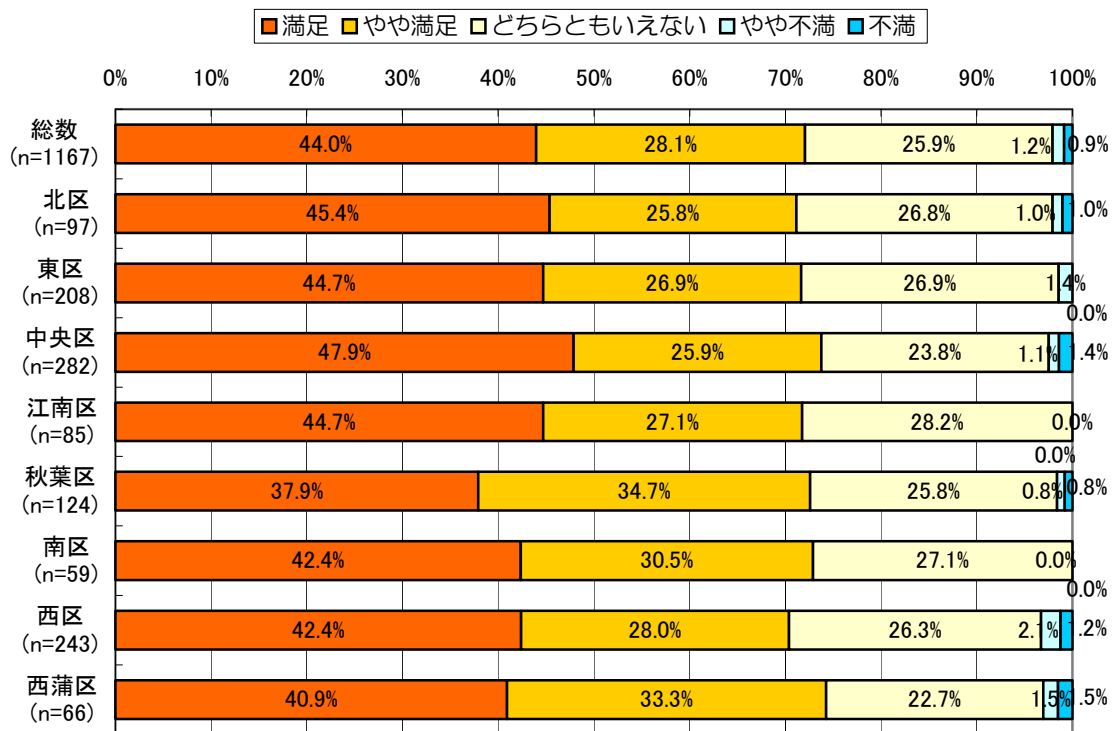
③ 「支払方法」に対する満足度



『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、男性で68.4%、女性で76.4%となっており、女性の満足度が高くなっている。

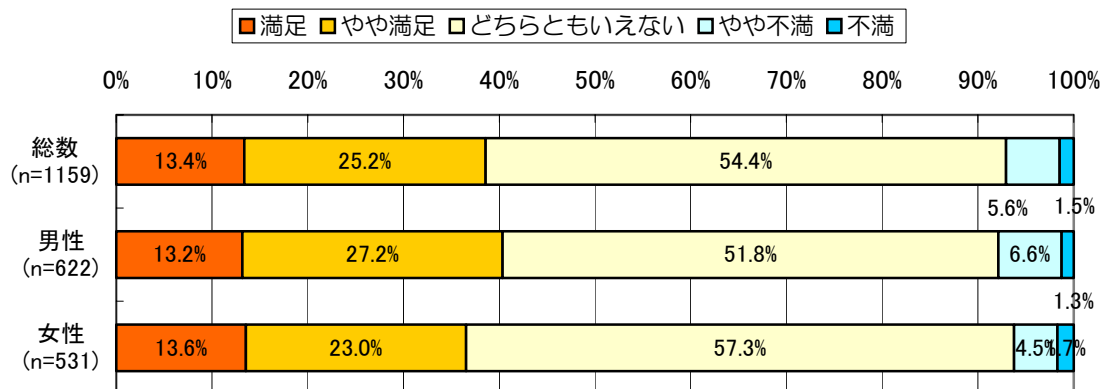


『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、40歳代で65.7%にとどまっているが、その他の年代では、70%を超えている。

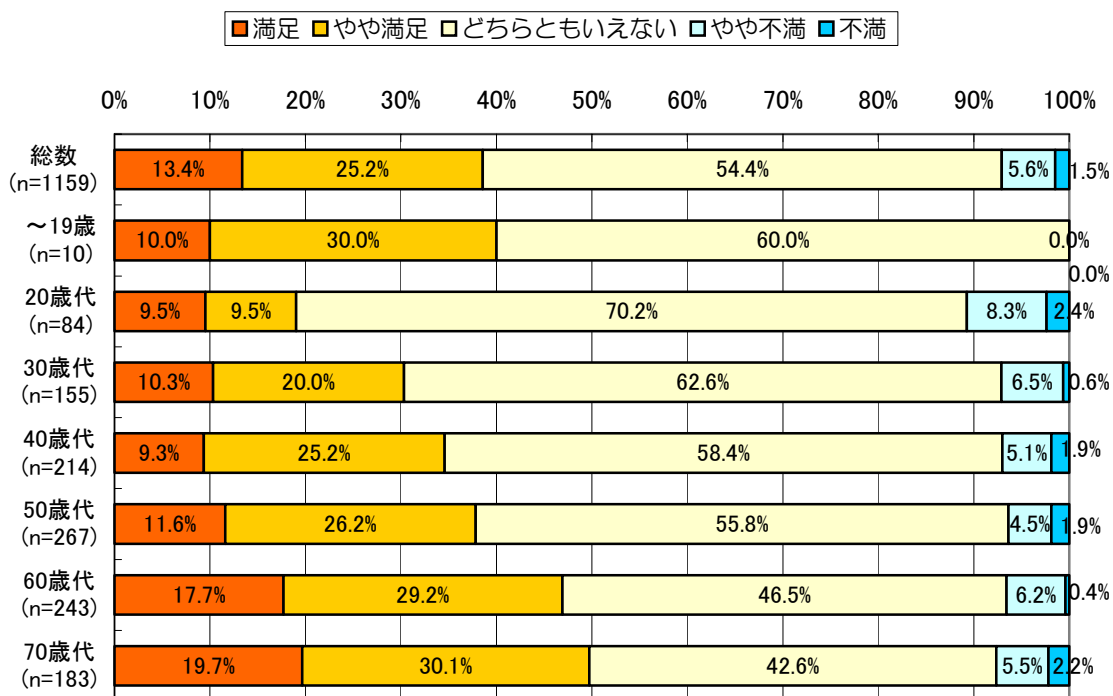


居住区別では、各区とも同様の傾向を示しており、大きな違いはみられない。

④ 「広報活動」に対する満足度

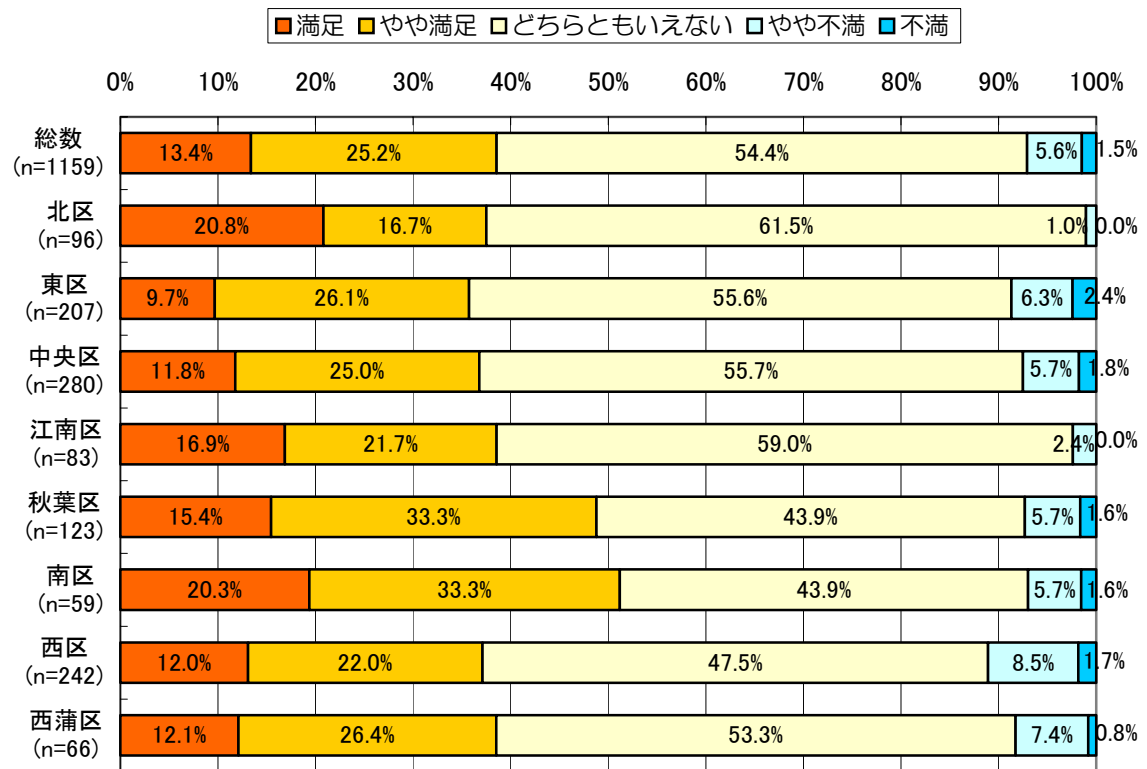


性別でみると、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、男性で40.4%、女性で36.6%と女性のほうがやや低い。



年齢別では20歳代における満足度が最も低く19%にとどまっているが、年代が上がるにつれ満足度は高まり、70歳代で49.8%に達している。





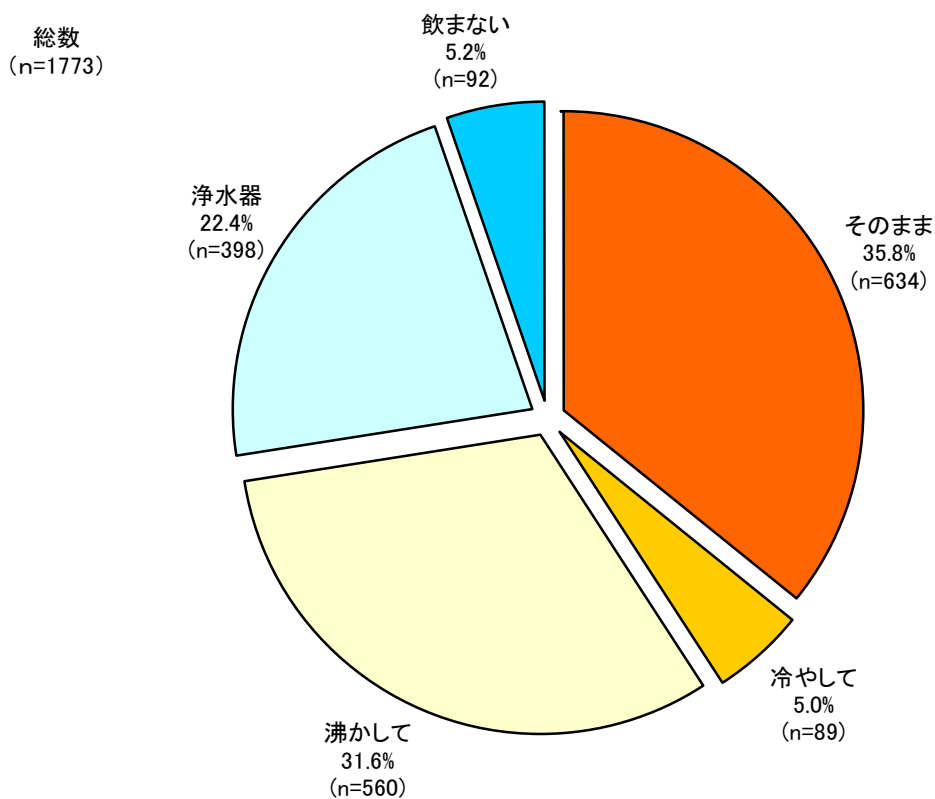
居住区別では、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、南区が53.6%で最も多く、以下秋葉区の48.7%、江南区の38.6%、西蒲区の38.5%、北区の37.5%とつづく。

## 6 水道の利用状況

問6 水道水を飲用するとき、主にどのようにしてお飲みになりますか。次の中からあてはまるもの1つに○をつけてください。(コーヒー、お茶などにして飲む場合も含みます。)

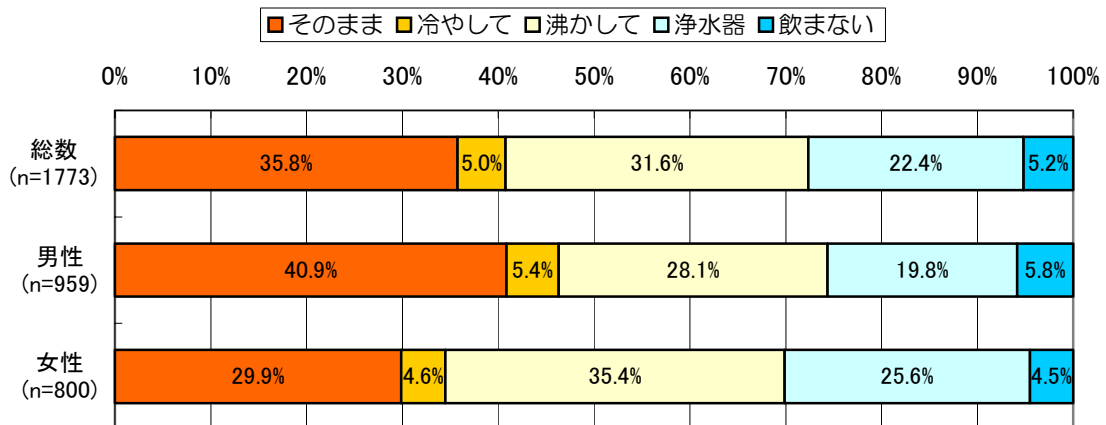
- 1 そのまま飲んでいる
- 2 冷やして飲んでいる
- 3 沸かして飲んでいる
- 4 浄水器を通して飲んでいる
- 5 飲むことはない (ボトルウォーターしか飲まないなど)

### (1) 水道の利用状況

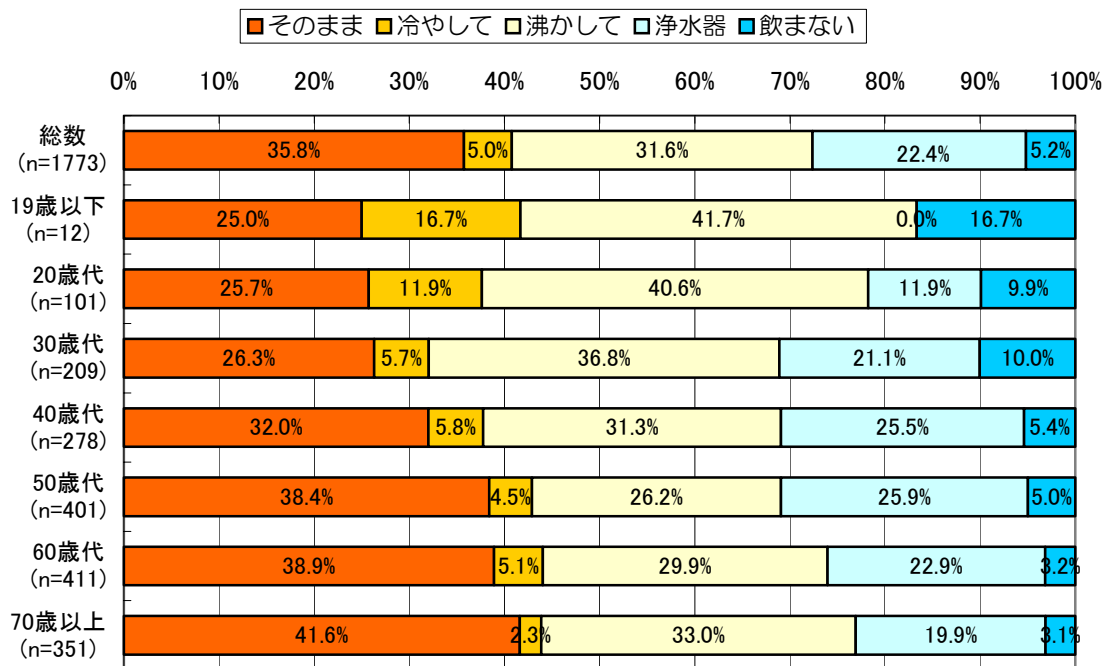


『そのまま飲んでいる』が35.8%と最も多く、ついで『沸かして飲んでいる』が31.6%、『浄水器を通して飲んでいる』が22.4%とつづく。

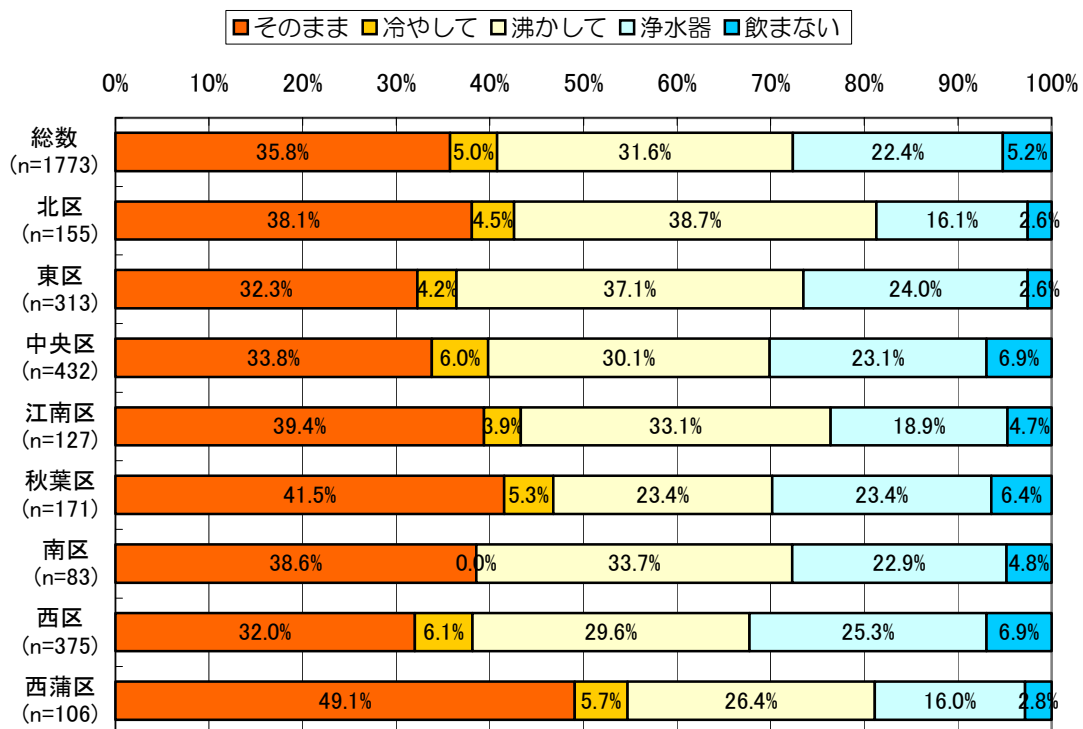
『水道水を飲むことはない』と答えた人は5.2%であり、何らかの形で水道水を飲用する人の割合は、94.8%となる。



性別で見ると、男性では『そのまま飲んでいる』が40.9%と最も多く、ついで『沸かして飲んでいる』の28.1%、『浄水器を通して飲んでいる』の19.8%とつづく。女性では『沸かして飲んでいる』が35.4%と最も多く、ついで『そのまま飲んでいる』の29.9%、『浄水器を通して飲んでいる』の25.6%とつづいている。

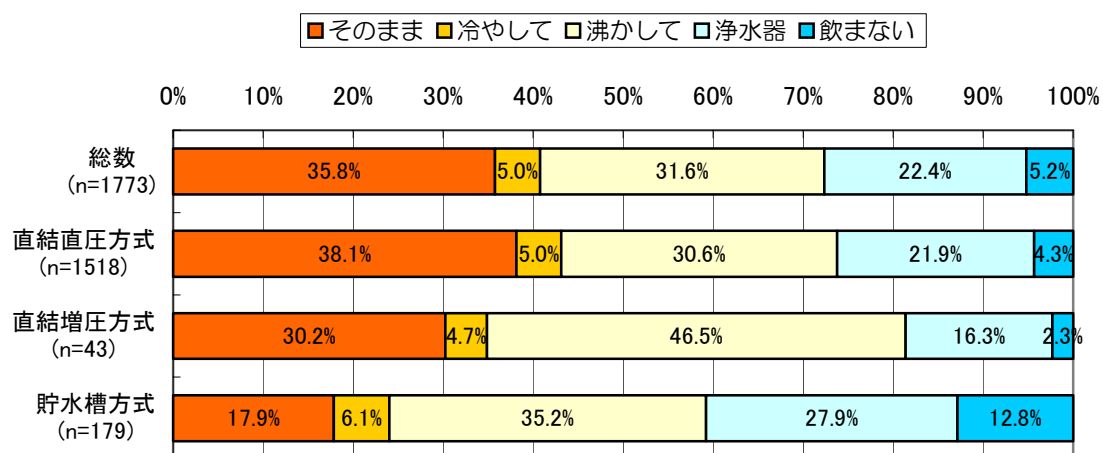


年代別にみると、40歳代以上では『そのまま飲んでいる』と答えた人の割合が最も高く、30歳代以下では『沸かして飲んでいる』と答えた人の割合が最も高くなる。また、30歳代以下では、『水道水を飲むことはない』と答えた人の割合が10%を超えている。



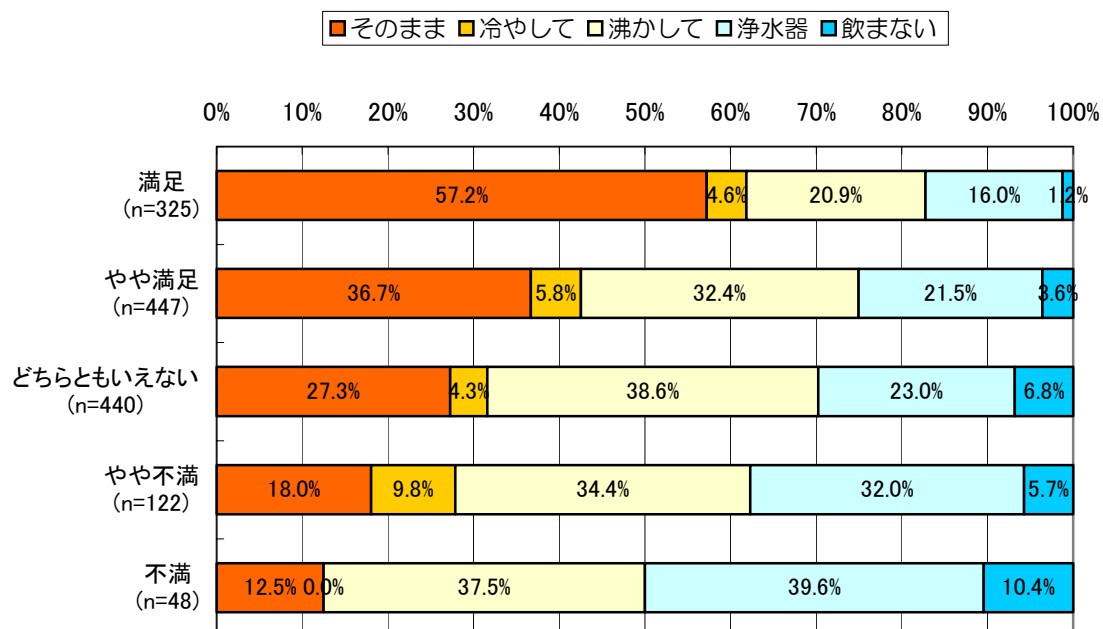
北区と東区では『沸かして飲んでいる』と答えた人の割合が最も高いが、その他の区では『そのまま飲んでいる』と答えた人の割合が最も高い結果となっている。

そのうち西蒲区は、『そのまま飲んでいる』と答えた人の割合が49.1%であり、他の区と比較して高い結果となった。



給水方式をみると、「貯水槽方式」では、『そのまま飲んでいる』と答えた人の割合が低い一方、『浄水器を通して飲んでいる』が27.9%と高い割合となっている。また、『水道水を飲むことはない』と答えた人の割合が12.8%となっており、他の方式と比較して高い割合となっている。

(2) 水道の利用状況と水道水の安全性に対する満足度との関係



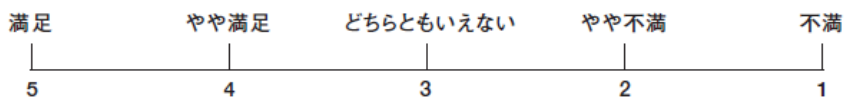
水道の利用状況と問1で質問した水道水の安全性に対する満足度をクロス集計して、関係性を表したものである。

水道水の安全性に満足していると答えた人の中では、「そのまま飲んでいる」と答えた人の割合が最も高く57.2%であったのに対し、水道水の安全性に不満があると答えた人の中では、12.5%にとどまっており、水道水の安全性に対して満足度が高いほど、「そのまま飲んでいる」と答えた人の割合が高くなる傾向が表れている。

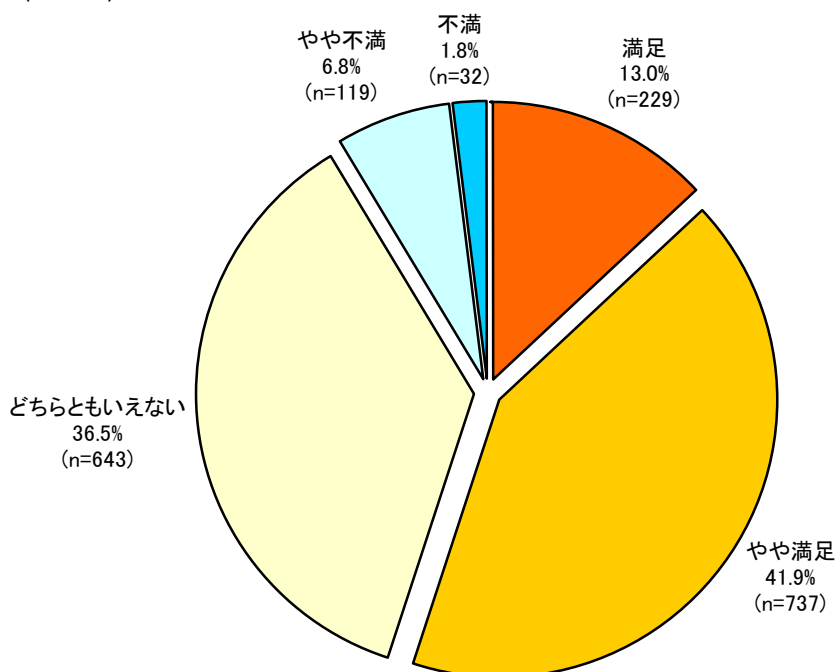
また、水道水の安全性に対する満足度が低いほど、「飲むことはない（ボトルウォーターしか飲まないなど）」と答えた人の割合が高くなっている。

## 7 水道事業に対する総合的な満足度

問7 水道局が取り組んでいるおいしい水の供給や安定給水、お客さまサービスなどの水道サービス全般について、どのくらい満足されていますか。1つだけ選び、番号に○をつけてください。



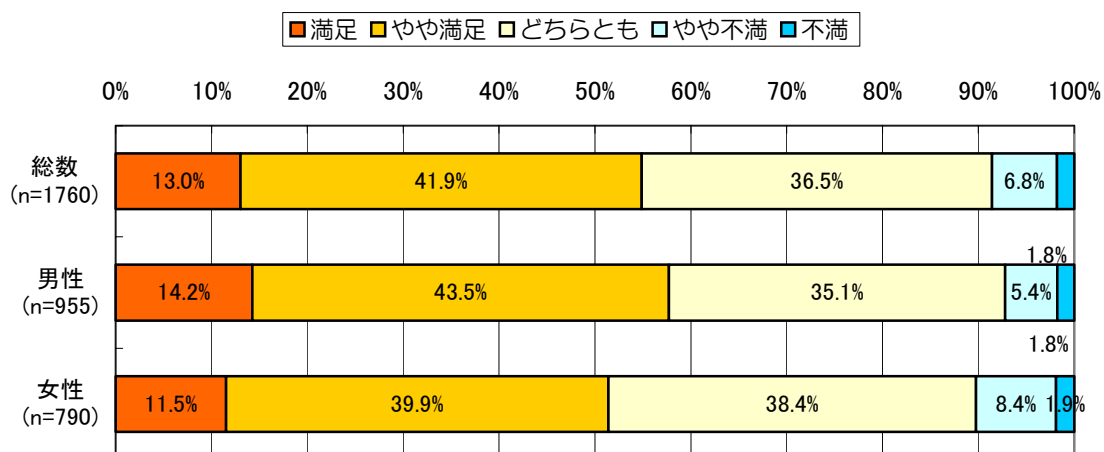
総数  
(n=1760)



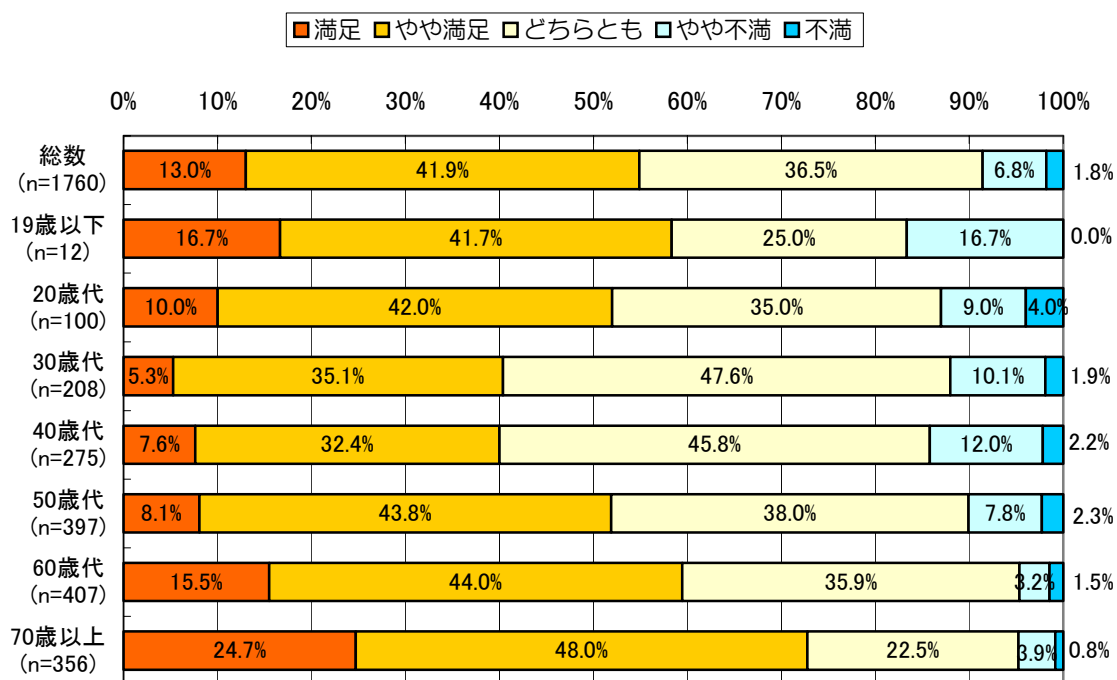
水道局が行っている事業活動，サービス活動全般に対する総合的な満足度を聞いた。

『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。

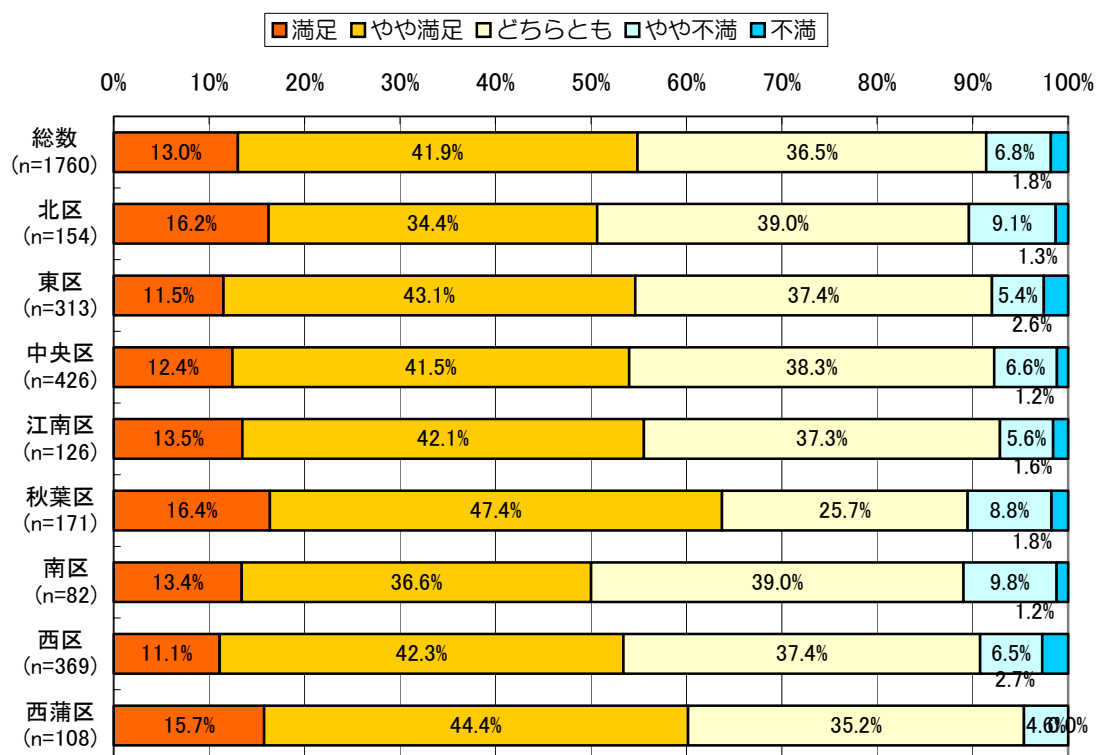
『満足』『やや満足』と答えた人の割合は54.9%と50%を超えている一方，『不満』『やや不満』と答えた人の割合は8.6%にとどまっている。



性別で比較すると、『不満』『やや不満』と回答した割合は、男性が7.2%であるのに対し、女性では10.3%とやや高かった。



年齢別では、『満足』『やや満足』の合計値が、70歳以上で72.7%と各年代の中で最も高くなっており、つづいて60歳代の59.5%、19歳以下の58.4%となっている。



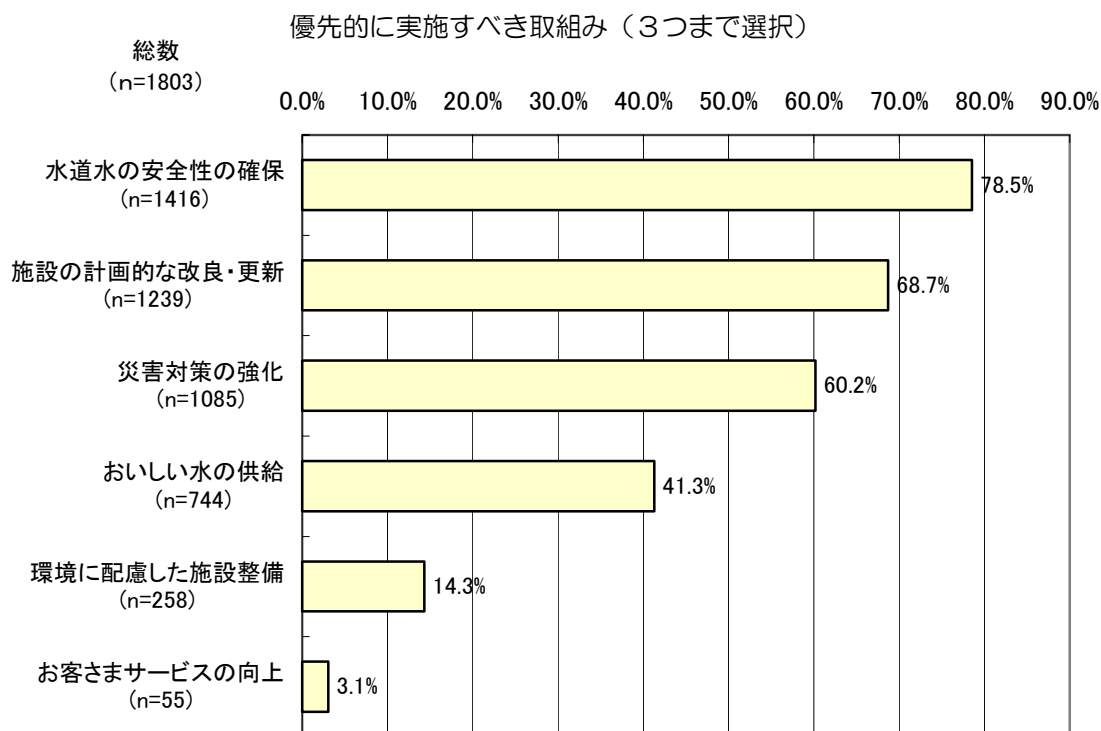
居住区別では、秋葉区で『満足』『やや満足』の合計値が63.8%と最も高く、以下西蒲区の60.1%、江南区の55.6%、東区の54.6%とつづく。



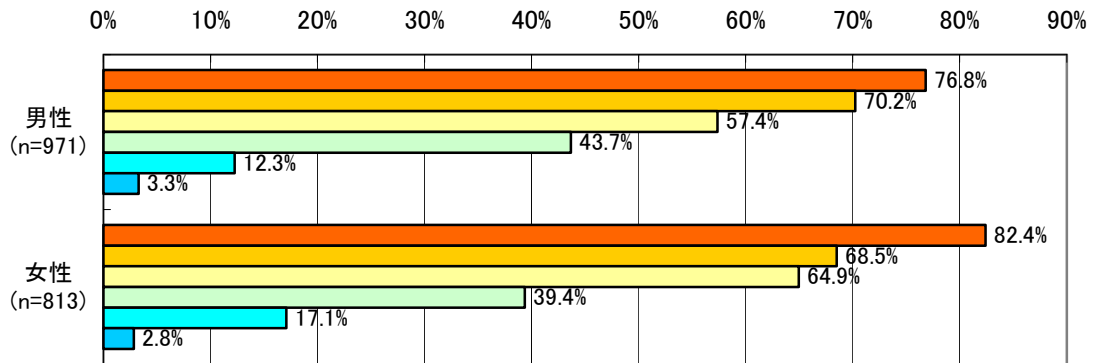
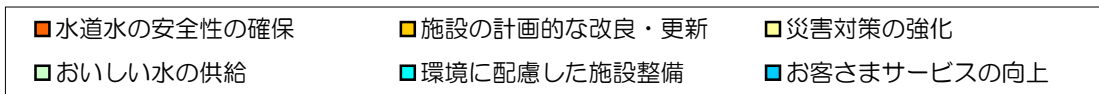
## 8 水道局が今後優先して実施すべき取組み

問8 今後の水道事業の取組みについて、適切なコストをかけて優先的に実施すべきと思う取組みを次の1から6の中から3つまで選び、番号に○をつけてください。

- 1 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組み
- 2 水づくり工程の改善などおいしい水を供給するための取組み
- 3 地震に強い水道管の整備など災害対策の強化
- 4 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組み
- 5 コールセンターの設置や支払方法の拡充などお客さまサービスの向上
- 6 太陽光発電の導入など環境に配慮した施設整備



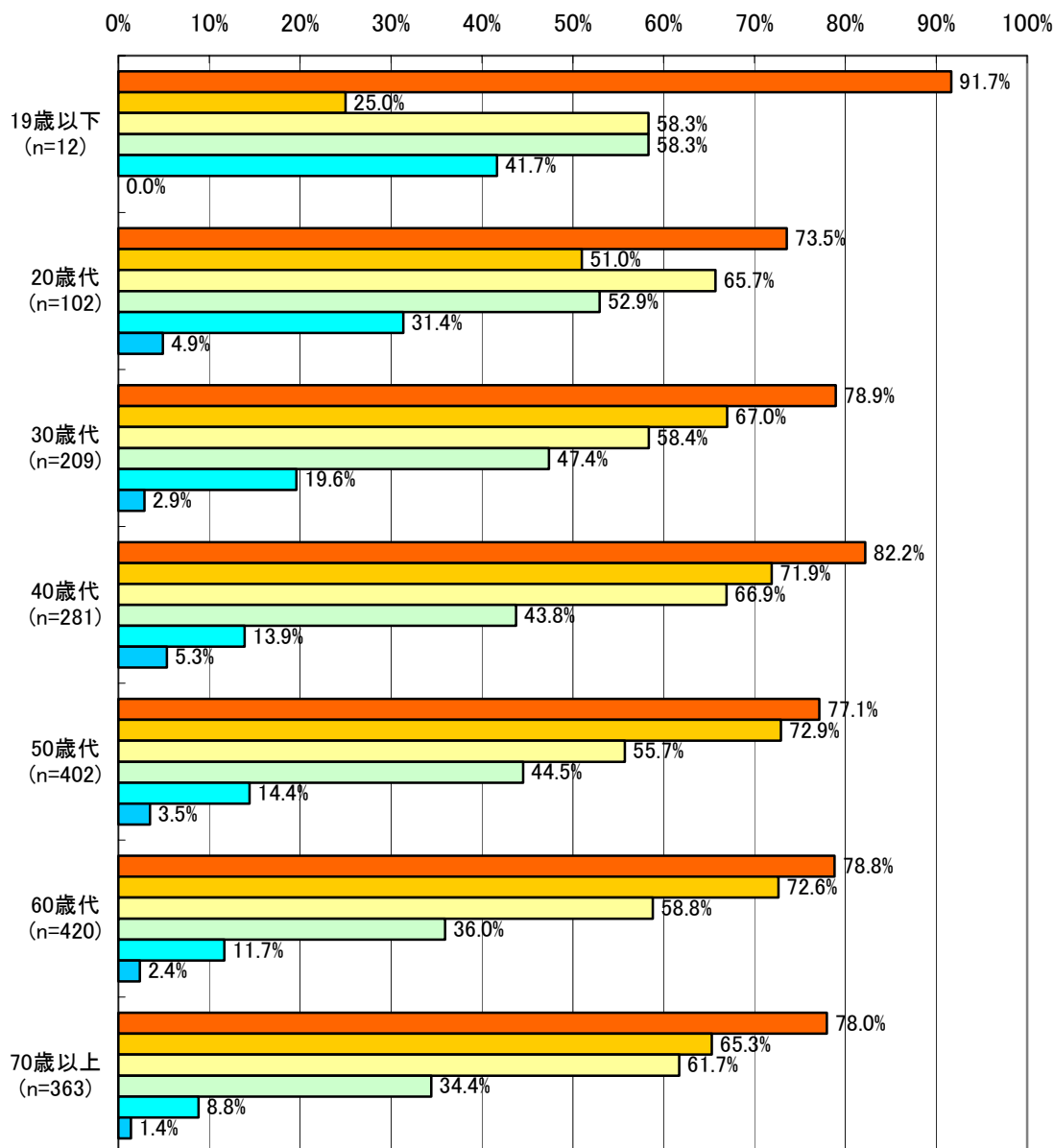
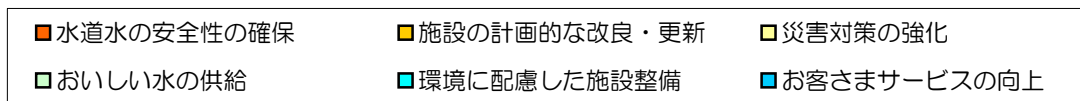
今後適切なコストをかけて優先的に実施すべき取組みについては、『水道水の安全性の確保』が最も多く78.5%、以下『施設の計画的な改良・更新』の68.7%、『災害対策の強化』の60.2%、『おいしい水の供給』の41.3%とつづく。



性別では、取組の優先度の傾向については男女間に違いはみられなかったが、それぞれの取組みに対する優先度の割合にはそれぞれ特徴がみられる。

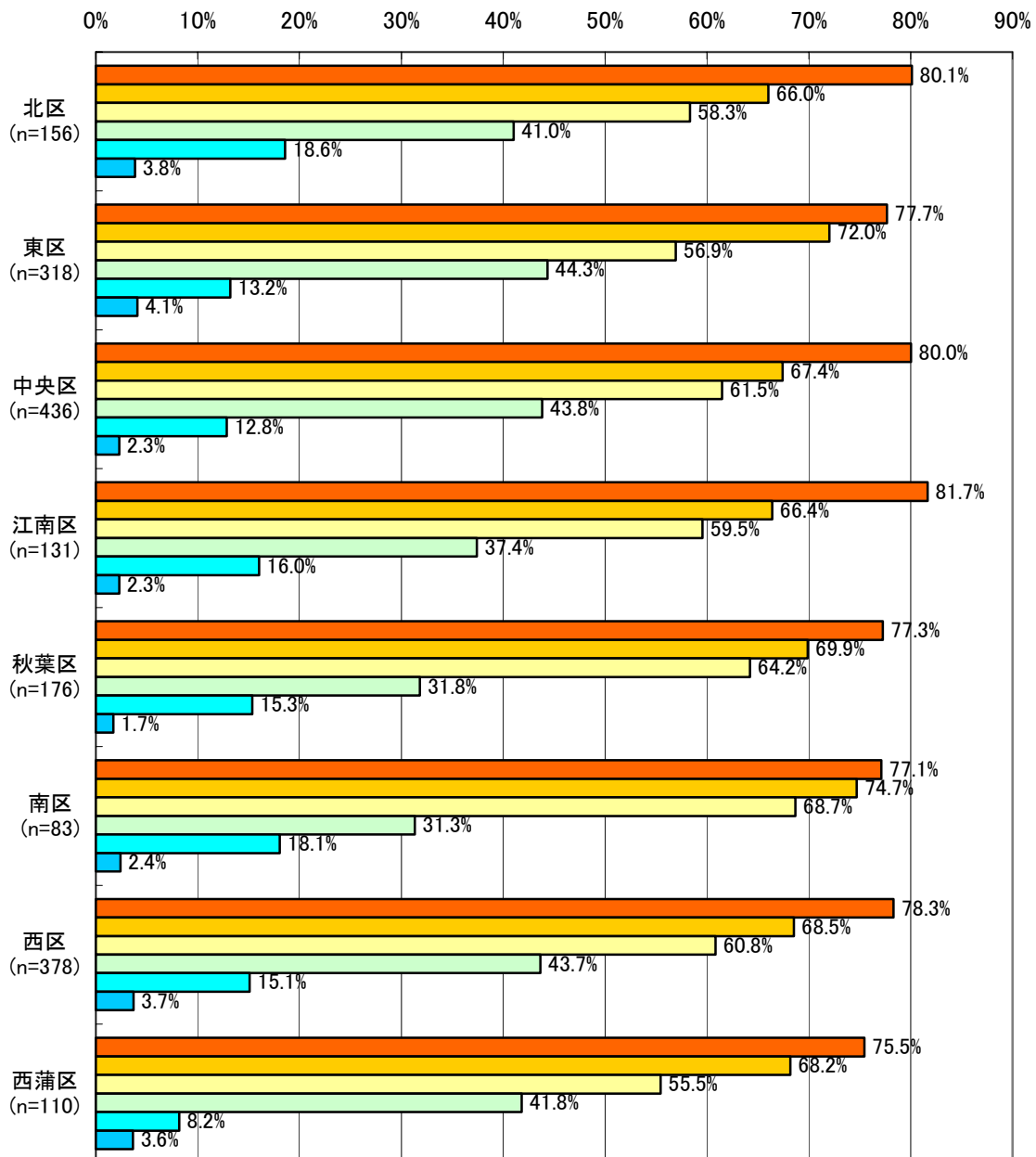
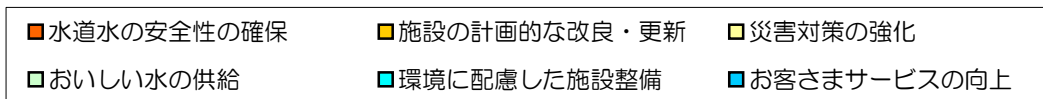
女性では、『水道水の安全性の確保』に対する優先度の割合が80%を超えており、男性の同取組みに対する優先度と5.6ポイントの差がみられたほか、『災害対策の強化』についても男性より7.5ポイント高かった。

一方、男性では、『おいしい水の供給』への優先度の割合が43.7%で、女性より4.3%高かった。



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い。

19歳以下及び20歳代では、『施設の計画的な改良・更新』と答えた人の割合が他の年代と比べて低くなっている、また、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っている。



すべての区において、『水道水の安全性の確保』という回答が最も多く、ついで『施設の計画的な改良・更新』、『災害対策の強化』の順となっており、区別による大きな差は見られない。

## 第3章 ポートフォリオ分析

### 1 分析概要

#### (1) ポートフォリオ分析の概要

ポートフォリオ分析とは、顧客満足度調査等で用いられる分析手法の一つで、製品やサービスの満足度と期待度を2次元のグラフの中に配置することにより、製品やサービスの優先的改善項目を明らかにする分析手法である。

本調査は、水道局が提供するサービスや水道局が行っている施策・取組みについて、「現状どのくらい満足感を持っているか」「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」の2つの観点からお客様の評価をいただくことにより、施策・取組みの優先度を検討するうえでの一つの基礎資料とするものである。

本調査では、満足度と期待度の差に着目した分析を行うこととした。

一般に、期待度が高いほど、優先度が高まるものと理解されるが、満足度との関係において考えた場合、満足度も高く、期待度も高い、つまり、期待度と満足度との差が小さい、若しくは、満足度が期待度を上回っているときには、理想と現実のギャップが小さく、若しくはギャップがないことから、すでに充足感は大きい（あるいは満ち足りている）ものと考えることができる。

一方、期待度が高いものの、満足度が低い場合については、現実と理想のギャップが大きいことから、充足感は小さく、満足度の引き上げに向けた欲求が働くものと考えられる。

そこで、それぞれのサービス又は取組みに対する期待度と満足度との差を測定することにより、お客様がどのようなサービス・取組みを望んでいるかについて比較検討ができるものと考え、分析を行った。

## (2) 分析の対象

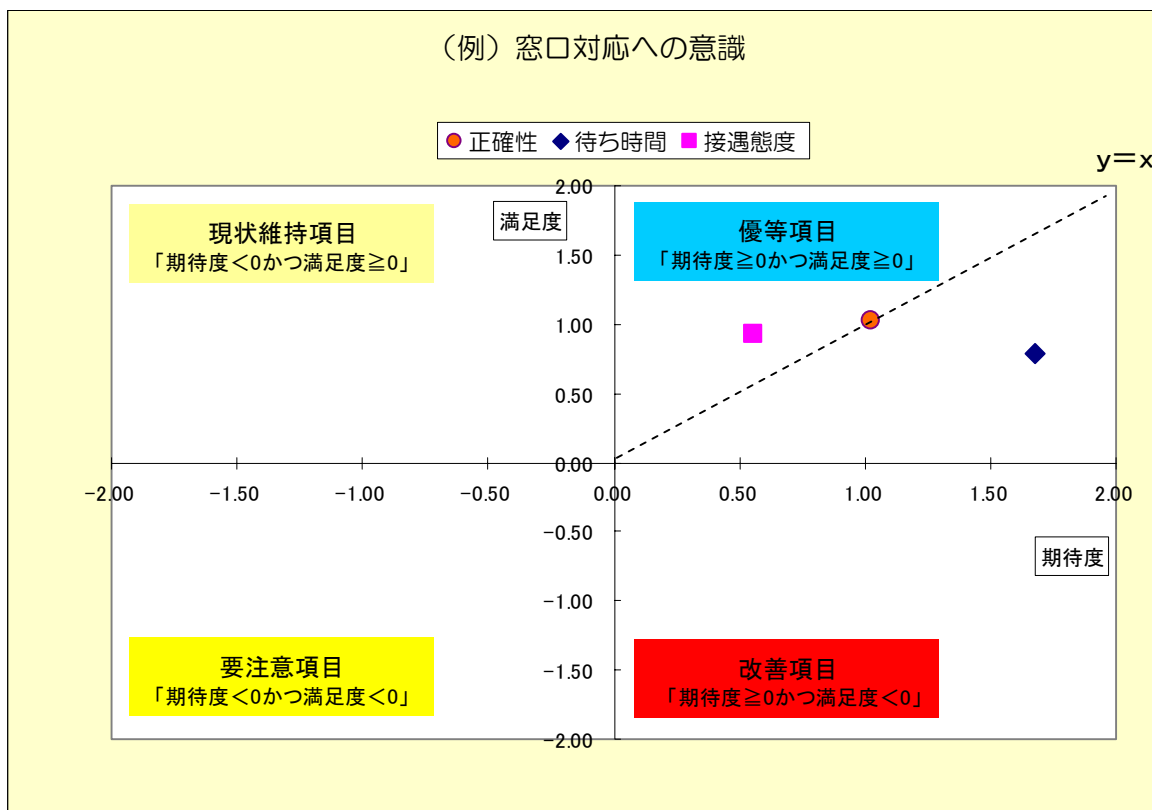
- ・ 次に掲げるサービス・取組みに対するお客さまの評価（満足度・期待度）について分析することとした。
  - 水道水の水質について（問1）
  - 「安全でおいしい水の供給」についての取組み（問2）
  - 「安定した水の供給」についての取組み（問3）
  - 「お客さまサービス」についての取組み（問5）

## (3) 満足度・期待度の算出方法

分析にあたり、各項目の満足度と期待度を算出し、グラフ上に配置していく作業が必要となるが、その具体的手順は次のとおりである。

- ① 各項目の満足度と期待度の交点をグラフ上に配置するため、各問における満足度・期待度それぞれ5段階の評価を点数化し、各項目の平均点を算出する。
  - 「満足」を5点、「やや満足」を4点、「どちらともいえない」を3点、「やや不満」を2点、「不満」を1点とし、それぞれの回答者数の積を足し合わせ、総回答者数で割り返す。
  - 期待度の算出も同様、「期待する」を5点、「やや期待する」を4点、「どちらともいえない」を3点、「やや期待しない」を2点、「期待しない」を1点とし、それぞれの回答者数の積を足し合わせ、総回答者数で割り返す。
- ② グラフ上のx軸とy軸の交点を“0”，目盛を「+2～-2」に設定するため、これに合わせて平均点を換算する。具体的には、算出された平均点から3点を差し引きすることにより、最高点を「+2」，最低点を「-2」とするための変換作業を行うこととした。
- ③ 上記により算出された項目aの期待度（ $x_a$ ）と満足度（ $y_a$ ）の交点を、グラフ上に配置していく。以下、各項目b, c, ,d,・・・の交点（ $x_b, y_b$ ）,（ $x_c, y_c$ ）,（ $x_d, y_d$ ）,・・・をグラフ上に配置していく。

#### (4) 優先度の検討方法



優先度の検討にあたっては、次の2段階の手順を経ることとする。

##### ① 4つの象限からみた優先度の検討

- ・ x軸に期待度、y軸に満足度を取り、 $x=0$ 、 $y=0$ の直線で4つの象限に分割することにより、象限別に優先度を測定することとする。
- ・ 4つの象限の位置づけは以下のとおりとする。
  - 「期待度  $\geq$  0かつ満足度 < 0」の象限・・・『改善項目』（優先度1）
  - 「期待度 < 0かつ満足度 < 0」の象限・・・『要注意項目』（優先度2）
  - 「期待度 < 0かつ満足度  $\geq$  0」の象限・・・『現状維持項目』（優先度3）
  - 「期待度  $\geq$  0かつ満足度  $\geq$  0」の象限・・・『優等項目』（優先度4）
- ・ 上記グラフ（例）の場合、「正確性」「待ち時間」「接遇態度」いずれの項目も『優等項目』に位置していることから、改善の優先度は最も低くなる。いずれかの項目が『改善項目』に位置した場合は、優先的に改善を検討することが望ましいという評価となる。

## ② 『優等項目』内における優先度の検討

- ・ 複数の項目が『優等項目』に位置している場合は、 $y = ax$ の直線を基準として評価することとする。(aは直線の傾き)
  - 「 $a < 1$ 」の直線上の場合・・・期待度の水準に満足度の水準が満たない場合  
→ 「満足度を引き上げるための取組みが必要」 (優先度1)
  - 「 $a = 1$ 」の直線上の場合・・・期待度の水準と満足度の水準がつりあう場合  
→ 「現状を維持しつつ満足度を下げないための取組みが必要」(優先度2)
  - 「 $a > 1$ 」の直線上の場合・・・期待度の水準を満足度の水準が上回る場合  
→ 「現状の維持」 (優先度3)
- ・ 上記グラフ(例)の場合、「待ち時間」は「 $a < 1$ 」の直線上に位置することとなり、改善の優先度は最も高くなる。一方、「接遇態度」は「 $a > 1$ 」の直線上に位置することとなり、優先度は最も低い評価となる。

上記グラフの(例)について、①、②の方法にしたがって優先度の検討を加えた結果、以下の結果が得られた。

「窓口対応への意識」については、全ての項目が『優等項目』に位置づけられ、一応改善の緊急度は低いものと判断される。

そこで、次に『優等項目』にある各項目について、レベルアップを図る観点から優先度を検討する。

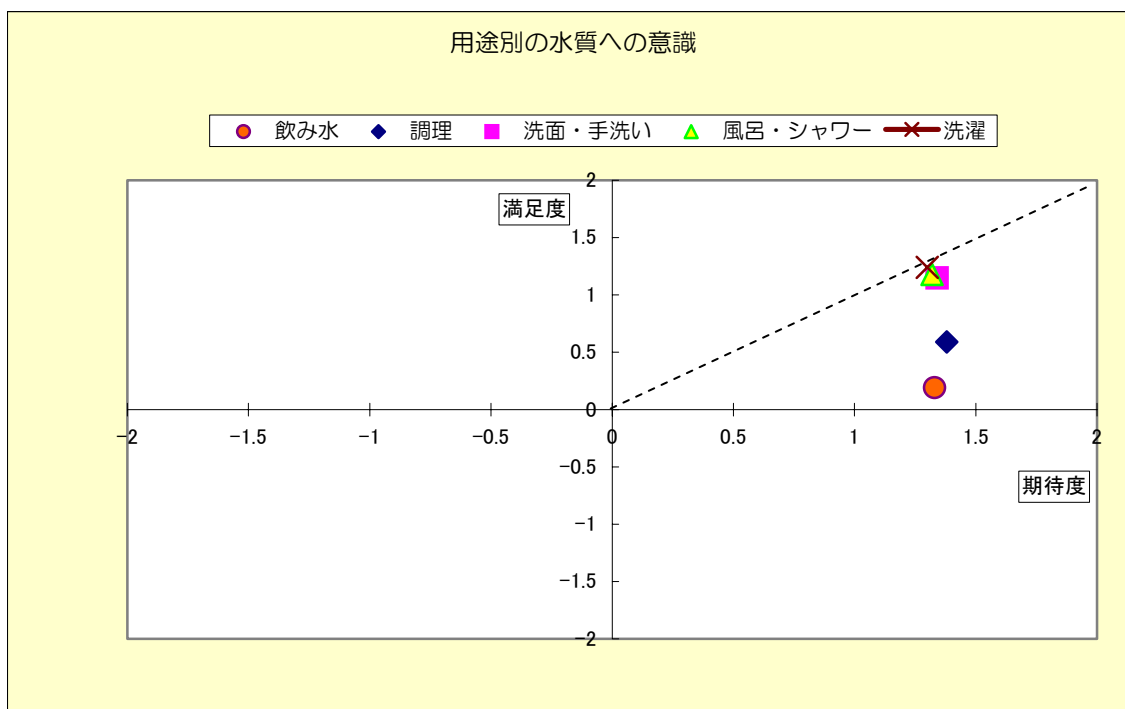
その結果、最優先で検討すべき項目は、「待ち時間」の改善に関する取組みであり、次に「正確性」に関する取組みとなる。「接遇態度」については、当面改善の検討を要せず、現状の取組みを続けることが適当と判断された。

以上を踏まえて、次に本市における水道水の水質及び3つの施策に関する取組みについて、お客さまの評価を分析することとする。



## 2 分析結果

### (1) 用途別の水質への意識



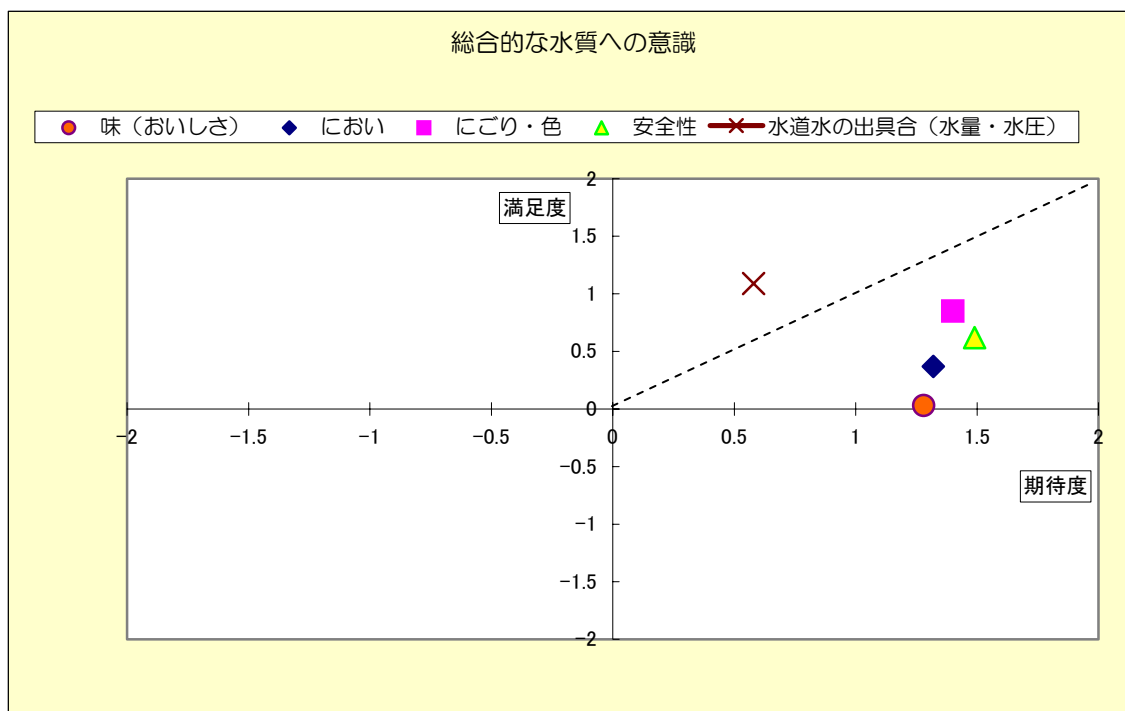
|                     | 期待度  | 満足度  | 期待度－満足度 |
|---------------------|------|------|---------|
| 飲み水としての水質           | 1.33 | 0.19 | 1.14    |
| 調理に使用する水としての水質      | 1.38 | 0.59 | 0.79    |
| 洗面・手洗いに使用する水としての水質  | 1.34 | 1.15 | 0.19    |
| 風呂・シャワーに使用する水としての水質 | 1.32 | 1.18 | 0.14    |
| 洗濯に使用する水としての水質      | 1.30 | 1.24 | 0.06    |

用途別の水質についての分析結果をみると、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、満足度も最も低い（0.19ポイント）。次に差が大きいのは「調理に使用する水としての水質」（0.79ポイント）であった。

全体的にみて差が小さくなるほど満足度が高くなる傾向があり、差が最も小さい「洗濯に使用する水としての水質」（0.06ポイント）は他の用途に比べ最も満足度が高い（1.24ポイント）。

全ての用途が、満足度も高く、期待もしている「優等項目」にあり、特に「飲み水としての水質」については、優先度は高い。

(2) 総合的な水質への意識



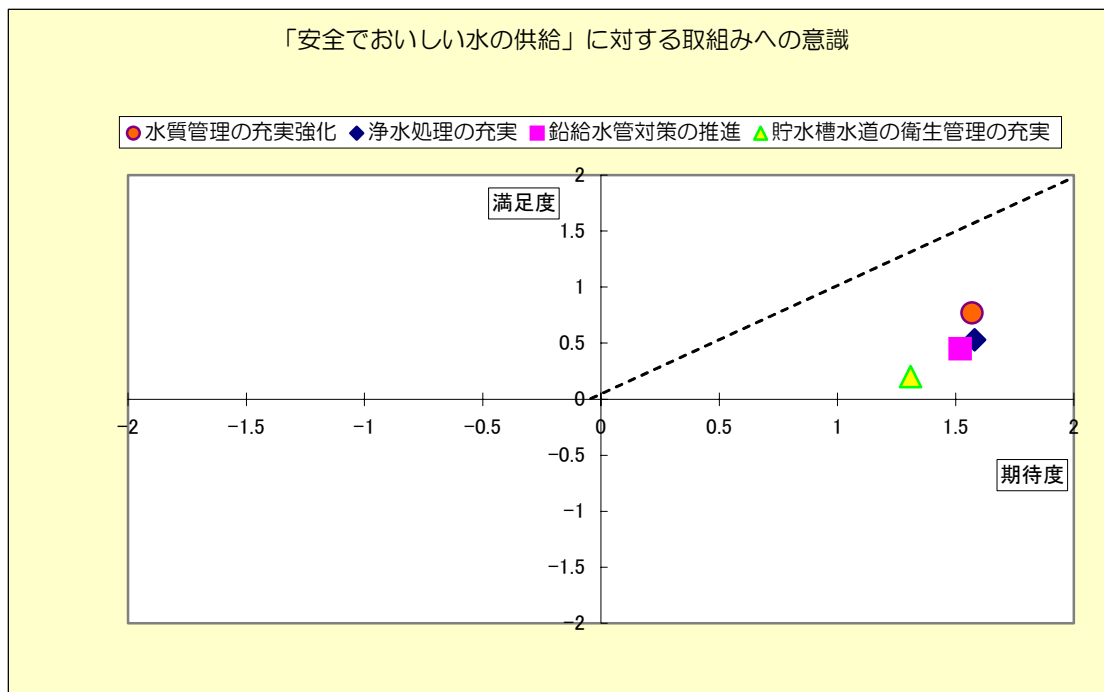
|                 | 期待度  | 満足度  | 期待度－満足度 |
|-----------------|------|------|---------|
| 味 (おいしさ)        | 1.28 | 0.03 | 1.25    |
| におい             | 1.32 | 0.37 | 0.95    |
| にごり・色           | 1.40 | 0.85 | 0.55    |
| 安全性             | 1.49 | 0.62 | 0.87    |
| 水道水の出具合 (水量・水圧) | 0.58 | 1.09 | -0.51   |

総合的な水質についての分析を行った結果を見ると、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。

全ての項目が、満足度も高く期待もしている「優等項目」にあり、特に「味 (おいしさ)」に関しては優先度は高い。

(3) 「安全でおいしい水の供給」に対する取組みへの意識

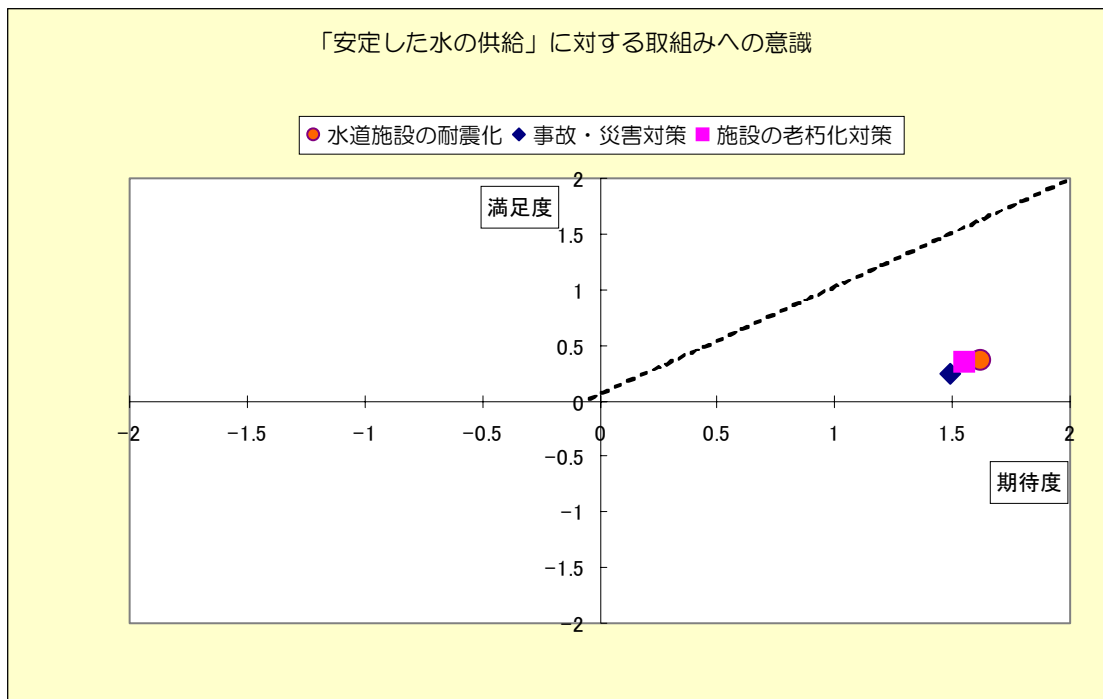


|               | 期待度  | 満足度  | 期待度－満足度 |
|---------------|------|------|---------|
| 水質管理の充実強化     | 1.57 | 0.77 | 0.80    |
| 浄水処理の充実       | 1.58 | 0.53 | 1.05    |
| 鉛給水管対策の推進     | 1.52 | 0.45 | 1.07    |
| 貯水槽水道の衛生管理の充実 | 1.31 | 0.20 | 1.11    |

安全でおいしい水の供給に対する意識についての分析を行った結果を見ると、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。

全ての項目の取組みに関して「優等項目」に位置しており、いずれの取組みも優先度は高い。

(4) 「安定した水の供給」に対する取組みへの意識



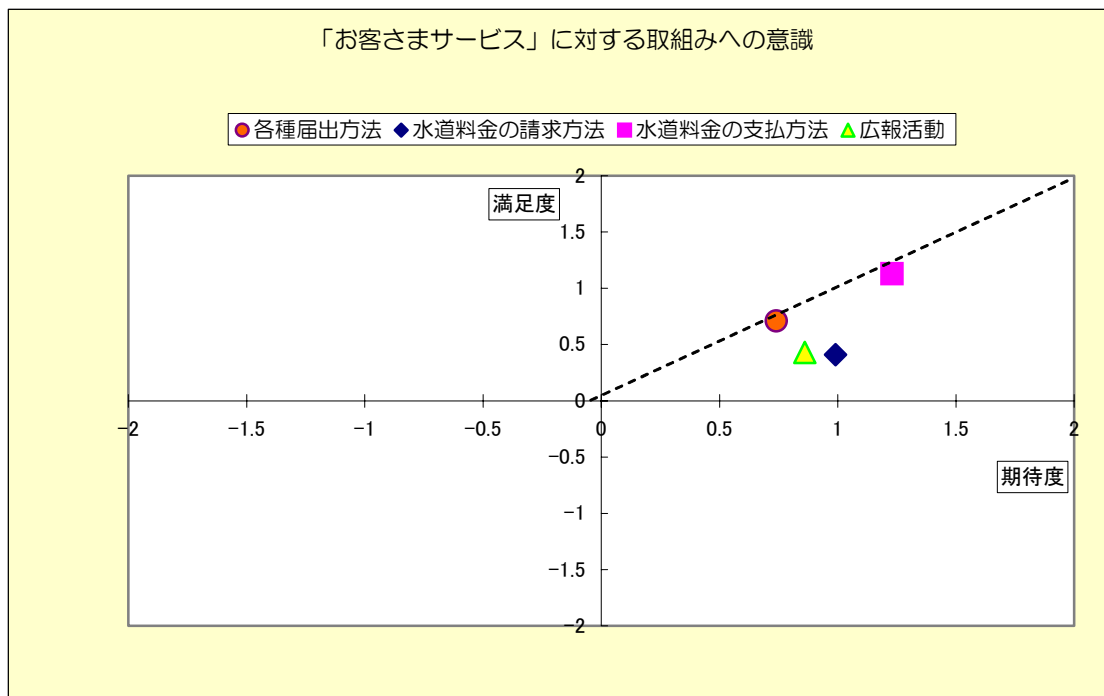
|          | 期待度  | 満足度  | 期待度－満足度 |
|----------|------|------|---------|
| 水道施設の耐震化 | 1.62 | 0.36 | 1.26    |
| 事故・災害対策  | 1.49 | 0.25 | 1.24    |
| 施設の老朽化対策 | 1.55 | 0.35 | 1.20    |

安定した水の供給に対する意識についての分析を行った結果を見ると、いずれの項目も接近しており、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。

全ての項目の取組みに関して「優等項目」という結果であり、いずれの取組みも優先度は高い。

(5)「お客様サービス」に対する取組みへの意識



|           | 期待度  | 満足度  | 期待度－満足度 |
|-----------|------|------|---------|
| 各種届出方法    | 0.74 | 0.71 | 0.03    |
| 水道料金の請求方法 | 0.99 | 0.41 | 0.58    |
| 水道料金の支払方法 | 1.23 | 1.13 | 0.10    |
| 広報活動      | 0.86 | 0.43 | 0.43    |

お客様サービスに対する意識についての分析を行った結果を見ると、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。

全ての項目が「優等項目」にあり、「水道料金の請求方法」及び「広報活動」については、優先度は高い。

# 1 单纯集計表

【用途別の水質に対する満足度】

問1 あなたは水道水の水質など(におい、色、安全性など)についてどのように感じになっていますか。次のア～コそれぞれについて、現状あなたがお感じになっている満足の程度を「5 満足」～「1 不満」の中から1つ選んで を付けてください。なお、該当する使用がない場合は「その用途では利用していない。」(×)に を付けてください。

|                       | 総数   | 満足 (+2)      | やや満足 (+1)    | どちらともいえない (0) | やや不満 (-1)    | 不満 (-2)      | 満足計           | 不満計          | その用途では利用していない | 平均   |
|-----------------------|------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|---------------|--------------|---------------|------|
| ア 飲み水としての水質           | 1454 | 200<br>13.8% | 504<br>34.7% | 348<br>23.9%  | 252<br>17.3% | 88<br>6.1%   | 704<br>48.4%  | 340<br>23.4% | 62<br>4.3%    | 0.33 |
| イ 調理に使用する水としての水質      | 1431 | 333<br>23.3% | 518<br>36.2% | 363<br>25.4%  | 143<br>10.0% | 42<br>2.9%   | 851<br>59.5%  | 185<br>12.9% | 32<br>2.2%    | 0.67 |
| ウ 洗面・手洗いに使用する水としての水質  | 1435 | 636<br>44.3% | 468<br>32.6% | 271<br>18.9%  | 43<br>3.0%   | 13<br>0.9%   | 1104<br>76.9% | 56<br>3.9%   | 4<br>0.3%     | 1.16 |
| エ 風呂・シャワーに使用する水としての水質 | 1435 | 663<br>46.2% | 455<br>31.7% | 260<br>18.1%  | 33<br>2.3%   | 19<br>1.3%   | 1118<br>77.9% | 52<br>3.6%   | 5<br>0.3%     | 1.19 |
| オ 洗濯に使用する水としての水質      | 1423 | 711<br>50.0% | 415<br>29.2% | 254<br>17.8%  | 28<br>2.0%   | 8<br>0.6%    | 1126<br>79.1% | 36<br>2.5%   | 7<br>0.5%     | 1.26 |
| カ 味(おいしさ)             | 1384 | 149<br>10.8% | 398<br>28.8% | 443<br>32.0%  | 251<br>18.1% | 143<br>10.3% | 547<br>39.5%  | 394<br>28.5% |               | 0.11 |
| キ におい                 | 1406 | 244<br>17.4% | 440<br>31.3% | 417<br>29.7%  | 214<br>15.2% | 91<br>6.5%   | 684<br>48.6%  | 305<br>21.7% |               | 0.38 |
| ク にごり・色               | 1407 | 427<br>30.3% | 492<br>35.0% | 382<br>27.1%  | 79<br>5.6%   | 27<br>1.9%   | 919<br>65.3%  | 106<br>7.5%  |               | 0.86 |
| ケ 安全性                 | 1401 | 329<br>23.5% | 455<br>32.5% | 444<br>31.7%  | 123<br>8.8%  | 50<br>3.6%   | 784<br>56.0%  | 173<br>12.3% |               | 0.64 |
| コ 水道水の出具合             | 1416 | 655<br>46.3% | 410<br>29.0% | 217<br>15.3%  | 97<br>6.9%   | 37<br>2.6%   | 1065<br>75.2% | 134<br>9.5%  |               | 1.09 |

【用途別の水質に対する期待度】

問1 また、あなたは、水道水の水質などについて、どのくらい重要と考え、期待していますか。例を参考に期待度を「5 期待する。」～「1 期待しない。」から1つ選び、右の記入欄に該当する番号を記入してください。

|                       | 総数   | 期待する (+2)    | やや期待する (+1)  | どちらともいえない (0) | やや期待しない (-1) | 期待しない (-2) | 満足計           | 不満計          | 平均   |
|-----------------------|------|--------------|--------------|---------------|--------------|------------|---------------|--------------|------|
| ア 飲み水としての水質           | 1589 | 869<br>54.7% | 379<br>23.9% | 175<br>11.0%  | 102<br>6.4%  | 64<br>4.0% | 1248<br>78.5% | 166<br>10.4% | 1.19 |
| イ 調理に使用する水としての水質      | 1585 | 871<br>55.0% | 397<br>25.0% | 210<br>13.2%  | 68<br>4.3%   | 39<br>2.5% | 1268<br>80.0% | 107<br>6.8%  | 1.26 |
| ウ 洗面・手洗いに使用する水としての水質  | 1587 | 853<br>53.7% | 432<br>27.2% | 251<br>15.8%  | 27<br>1.7%   | 24<br>1.5% | 1285<br>81.0% | 51<br>3.2%   | 1.30 |
| エ 風呂・シャワーに使用する水としての水質 | 1584 | 833<br>52.6% | 437<br>27.6% | 262<br>16.5%  | 24<br>1.5%   | 28<br>1.8% | 1270<br>80.2% | 52<br>3.3%   | 1.28 |
| オ 洗濯に使用する水としての水質      | 1581 | 833<br>52.7% | 430<br>27.2% | 271<br>17.1%  | 22<br>1.4%   | 25<br>1.6% | 1263<br>79.9% | 47<br>3.0%   | 1.28 |
| カ 味(おいしさ)             | 1569 | 810<br>51.6% | 333<br>21.2% | 238<br>15.2%  | 110<br>7.0%  | 78<br>5.0% | 1143<br>72.8% | 188<br>12.0% | 1.08 |
| キ におい                 | 1568 | 816<br>52.0% | 374<br>23.9% | 234<br>14.9%  | 86<br>5.5%   | 58<br>3.7% | 1190<br>75.9% | 144<br>9.2%  | 1.15 |
| ク にごり・色               | 1564 | 889<br>56.8% | 363<br>23.2% | 241<br>15.4%  | 38<br>2.4%   | 33<br>2.1% | 1252<br>80.1% | 71<br>4.5%   | 1.30 |
| ケ 安全性                 | 1566 | 955<br>61.0% | 316<br>20.2% | 203<br>13.0%  | 45<br>2.9%   | 47<br>3.0% | 1271<br>81.2% | 92<br>5.9%   | 1.33 |
| コ 水道水の出具合             | 1558 | 917<br>58.9% | 361<br>23.2% | 193<br>12.4%  | 58<br>3.7%   | 29<br>1.9% | 1278<br>82.0% | 87<br>5.6%   | 1.33 |

【飲み水としての水質に対する不満点】

問1-1 (前問問1の「ア. 飲み水としての水質」で「1 不満」～「2 やや不満」と回答された方にお尋ねします。) あなたが飲み水としての水道水を不満に思う理由は何ですか。次の中からいくつでも選び番号に を付けて下さい。( はいいくつでも)

| 該当数<br>(n) | おいしくないから     | 塩素のにおいがするから  | かび臭いから      | 生ぬるいから       | おいしくないイメージがあるから | 安全性に心配があるから  | 設置された貯水槽の清掃が不十分だと感じ心配だから | 不安なイメージがあるから | その他         |
|------------|--------------|--------------|-------------|--------------|-----------------|--------------|--------------------------|--------------|-------------|
| 340        | 338<br>99.4% | 251<br>73.8% | 48<br>14.1% | 128<br>37.6% | 129<br>37.9%    | 203<br>59.7% | 78<br>22.9%              | 142<br>41.8% | 47<br>13.8% |

【「安全でおいしい水の供給」に対する満足度】

問2 水道局では、平成18年4月に水質検査の優良試験所(水道GLP)の認定を、全国7番目に取得し、水質検査結果の信頼性を確保するなど、安全でおいしい水の供給に向けた取組みを進めています。そこで、これらの取組みについて、現状あなたがお感じになっている満足の程度を、次の(ア)から(エ)それぞれについて1つだけ選び、番号に をつけてください。

|   | 総数   | 満足(+2)       | やや満足(+1)     | どちらともいえない(0) | やや不満(-1)     | 不満(-2)     | 満足計          | 不満計          | 平均   |
|---|------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------|--------------|--------------|------|
| (ア) 利害関係者と協力して水道水源の水質を守るための活動や水質検査結果の信頼性を確保するために水道GLPを維持するなど、安全な水の供給に向けた取組み           | 1162 | 224<br>19.3% | 492<br>42.3% | 410<br>35.3% | 30<br>2.6%   | 6<br>0.5%  | 716<br>61.6% | 36<br>3.1%   | 0.77 |
| (イ) 水道水中のカルキのにおいやカビのにおいを取り除くための水づくり工程の改善など、より「おいしい水」の供給に向けた取組み                        | 1150 | 170<br>14.8% | 439<br>38.2% | 399<br>34.7% | 117<br>10.2% | 25<br>2.2% | 609<br>53.0% | 142<br>12.3% | 0.53 |
| (ウ) より安全な水を供給するため、残存する鉛給水管を更新するための取組み   | 1147 | 153<br>13.3% | 338<br>29.5% | 554<br>48.3% | 86<br>7.5%   | 16<br>1.4% | 491<br>42.8% | 102<br>8.9%  | 0.46 |
| (エ) マンションなどに設置されている水道タンク(貯水槽)が定期的に清掃されているかを調べて、されていない建物などの所有者に対し指導するなど、衛生管理の充実に向けた取組み | 998  | 90<br>9.0%   | 170<br>17.0% | 622<br>62.3% | 90<br>9.0%   | 26<br>2.6% | 260<br>26.1% | 116<br>11.6% | 0.21 |

【「安全でおいしい水の供給」に対する期待度】

問2 また、あなたは、これらの取組みについて、どのくらい重要と考え、期待していますか。期待度を「5 期待する。」～「1 期待しない。」から1つ選び、右の記入欄に該当する番号を記入してください。

|   | 総数   | 期待する(+2)      | やや期待する(+1)   | どちらともいえない(0) | やや期待しない(-1) | 期待しない(-2)  | 期待する計         | 期待しない計      | 平均   |
|---|------|---------------|--------------|--------------|-------------|------------|---------------|-------------|------|
| (ア) 利害関係者と協力して水道水源の水質を守るための活動や水質検査結果の信頼性を確保するために水道GLPを維持するなど、安全な水の供給に向けた取組み           | 1759 | 1014<br>57.6% | 446<br>25.4% | 275<br>15.6% | 16<br>0.9%  | 8<br>0.5%  | 1460<br>83.0% | 24<br>1.4%  | 1.39 |
| (イ) 水道水中のカルキのにおいやカビのにおいを取り除くための水づくり工程の改善など、より「おいしい水」の供給に向けた取組み                        | 1759 | 975<br>55.4%  | 448<br>25.5% | 256<br>14.6% | 66<br>3.8%  | 14<br>0.8% | 1423<br>80.9% | 80<br>4.5%  | 1.31 |
| (ウ) より安全な水を供給するため、残存する鉛給水管を更新するための取組み   | 1751 | 949<br>54.2%  | 397<br>22.7% | 326<br>18.6% | 65<br>3.7%  | 14<br>0.8% | 1346<br>76.9% | 79<br>4.5%  | 1.26 |
| (エ) マンションなどに設置されている水道タンク(貯水槽)が定期的に清掃されているかを調べて、されていない建物などの所有者に対し指導するなど、衛生管理の充実に向けた取組み | 1503 | 690<br>45.9%  | 270<br>18.0% | 442<br>29.4% | 74<br>4.9%  | 27<br>1.8% | 960<br>63.9%  | 101<br>6.7% | 1.01 |



【「安定した水の供給」に対する満足度】

問3 水道局では、非常時にも安定して水道を供給するために施設を新しくしたり、改良するなどの取組みを進めています。このことについて、現状あなたがお感じになっている満足の程度を、次の(ア)から(ウ)それぞれについて1つだけ選び、番号に をつけてください。

|  | 総数   | 満足 (+2)      | やや満足 (+1)    | どちらともいえない (0) | やや不満 (-1)    | 不満 (-2)    | 満足計          | 不満計          | 平均   |
|--|------|--------------|--------------|---------------|--------------|------------|--------------|--------------|------|
| (ア) 水道施設の耐震化や地震に強い水道管の採用など、地震が起こったときにも安定して水を供給するための取組み | 1156 | 132<br>11.4% | 303<br>26.2% | 583<br>50.4%  | 119<br>10.3% | 19<br>1.6% | 435<br>37.6% | 138<br>11.9% | 0.35 |
| (イ) 水道管の一部が事故や災害などで破損した場合に、平常時と違うルートで水を供給するための水道管の整備   | 1134 | 100<br>8.8%  | 234<br>20.6% | 667<br>58.8%  | 111<br>9.8%  | 22<br>1.9% | 334<br>29.5% | 133<br>11.7% | 0.25 |
| (ウ) 古くなった水道施設を計画的に新しくするなど、将来にわたって安定して水を供給するための取組み      | 1142 | 128<br>11.2% | 293<br>25.7% | 596<br>52.2%  | 103<br>9.0%  | 22<br>1.9% | 421<br>36.9% | 125<br>10.9% | 0.35 |

【「安定した水の供給」に対する期待度】

問3 また、あなたは、これらの取組みについて、どのくらい重要と考え、期待していますか。期待度を「5 期待する。」～「1 期待しない。」から1つ選び、右の記入欄に該当する番号を記入してください。

|  | 総数   | 期待する (+2)     | やや期待する (1)   | どちらともいえない (0) | やや期待しない (-1) | 期待しない (-2) | 期待する計         | 期待しない計     | 平均   |
|--|------|---------------|--------------|---------------|--------------|------------|---------------|------------|------|
| (ア) 水道施設の耐震化や地震に強い水道管の採用など、地震が起こったときにも安定して水を供給するための取組み | 1750 | 1069<br>61.1% | 318<br>18.2% | 285<br>16.3%  | 65<br>3.7%   | 13<br>0.7% | 1387<br>79.3% | 78<br>4.5% | 1.35 |
| (イ) 水道管の一部が事故や災害などで破損した場合に、平常時と違うルートで水を供給するための水道管の整備   | 1732 | 928<br>53.6%  | 335<br>19.3% | 382<br>22.1%  | 69<br>4.0%   | 18<br>1.0% | 1263<br>72.9% | 87<br>5.0% | 1.20 |
| (ウ) 古くなった水道施設を計画的に新しくするなど、将来にわたって安定して水を供給するための取組み      | 1702 | 985<br>57.9%  | 326<br>19.2% | 302<br>17.7%  | 73<br>4.3%   | 16<br>0.9% | 1311<br>77.0% | 89<br>5.2% | 1.29 |

【水道料金水準に対する評価】

問4 水道局では、効率的・効果的な事業運営により、水道料金の水準を維持するよう努めています。現行の水道料金の水準について、どのようにお考えですか。1つだけ選び、番号に をつけてください。

| 総数   | 安い (+2) | やや安い (+1) | 妥当な水準である (0) | やや高い (-1) | 高い (-2) | 安い計  | 高い計   | 平均    |
|------|---------|-----------|--------------|-----------|---------|------|-------|-------|
| 1753 | 45      | 57        | 876          | 603       | 172     | 102  | 775   |       |
|      | 2.6%    | 3.3%      | 50.0%        | 34.4%     | 9.8%    | 5.8% | 44.2% | -0.46 |

【水道料金を高いと考える理由】

問4 - 1 (前問 問4で「やや高い」または「高い」と回答された方にお伺いします。)

高い(またはやや高い)と考える理由について、次の中から最もあてはまるもの1つに をつけてください。

| 該当数 (n) | 下水道料金と一緒に支払うから | 2か月分まとめて払うから | 電気・ガスなどの公共料金と比べて | 以前にもっと安いところに住んでいた | その他   |
|---------|----------------|--------------|------------------|-------------------|-------|
| 765     | 316            | 126          | 132              | 104               | 87    |
|         | 41.3%          | 16.5%        | 17.3%            | 13.6%             | 11.4% |

【お客さまサービスに対する満足度】

問5 水道局のお客さまサービスについて、現状あなたがお感じになっている満足の程度を、次の(ア)から(エ)それぞれについて1つだけ選び、番号に をつけてください。

|                                      | 総数   | 満足 (+2)      | やや満足 (+1)    | どちらともいえない (0) | やや不満 (-1)    | 不満 (-2)    | 満足計          | 不満計          | 平均   |
|--------------------------------------|------|--------------|--------------|---------------|--------------|------------|--------------|--------------|------|
| (ア) 水道使用の開始や中止など、電話やFAXなどによる各種届出の方法  | 1181 | 260<br>22.0% | 381<br>32.3% | 483<br>40.9%  | 41<br>3.5%   | 16<br>1.4% | 641<br>54.3% | 57<br>4.8%   | 0.70 |
| (イ) 2か月に一度の料金請求など、水道料金の請求制度          | 1196 | 265<br>22.2% | 285<br>23.8% | 405<br>33.9%  | 167<br>14.0% | 74<br>6.2% | 550<br>46.0% | 241<br>20.2% | 0.42 |
| (ウ) コンビニエンスストアでの支払いや口座振替など、水道料金の支払方法 | 1167 | 513<br>44.0% | 328<br>28.1% | 302<br>25.9%  | 14<br>1.2%   | 10<br>0.9% | 841<br>72.1% | 24<br>2.1%   | 1.13 |
| (エ) ホームページ、広報紙「水先案内」などによる水道局の広報活動    | 1159 | 155<br>13.4% | 292<br>25.2% | 630<br>54.4%  | 65<br>5.6%   | 17<br>1.5% | 447<br>38.6% | 82<br>7.1%   | 0.43 |

【お客さまサービスに対する期待度】

問5 また、あなたは、これらの取組みについて、どのくらい重要と考え、期待していますか。期待度を「5 期待する。」～「1 期待しない。」から1つ選び、右の記入欄に該当する番号を記入してください。

|                                      | 総数   | 期待する (+2)    | やや期待する (1)   | どちらともいえない (0) | やや期待しない (-1) | 期待しない (-2) | 期待する計        | 期待しない計     | 平均   |
|--------------------------------------|------|--------------|--------------|---------------|--------------|------------|--------------|------------|------|
| (ア) 水道使用の開始や中止など、電話やFAXなどによる各種届出の方法  | 1146 | 513<br>44.8% | 318<br>27.7% | 284<br>24.8%  | 14<br>1.2%   | 17<br>1.5% | 831<br>72.5% | 31<br>2.7% | 1.13 |
| (イ) 2か月に一度の料金請求など、水道料金の請求制度          | 1161 | 492<br>42.4% | 258<br>22.2% | 347<br>29.9%  | 39<br>3.4%   | 25<br>2.2% | 750<br>64.6% | 64<br>5.5% | 0.99 |
| (ウ) コンビニエンスストアでの支払いや口座振替など、水道料金の支払方法 | 1121 | 599<br>53.4% | 221<br>19.7% | 278<br>24.8%  | 5<br>0.4%    | 18<br>1.6% | 820<br>73.1% | 23<br>2.1% | 1.23 |
| (エ) ホームページ、広報紙「水先案内」などによる水道局の広報活動    | 1118 | 399<br>35.7% | 272<br>24.3% | 379<br>33.9%  | 32<br>2.9%   | 36<br>3.2% | 671<br>60.0% | 68<br>6.1% | 0.86 |

【水道の利用状況】

問6 水道水を飲用するとき、主にどのようにしてお飲みになりますか。次の中からあてはまるもの1つに をつけてください。(コーヒー、お茶などにして飲む場合も含まれます。)

| 総数 (n) | そのまま飲んでいる | 冷やして飲んでいる | 沸かして飲んでいる | 浄水器を通して飲んでいる | 飲むことはない |
|--------|-----------|-----------|-----------|--------------|---------|
| 1773   | 634       | 89        | 560       | 398          | 92      |
|        | 35.8%     | 5.0%      | 31.6%     | 22.4%        | 5.2%    |

【水道事業に対する総合的な満足度】

問7 水道局が取り組んでいるおいしい水の供給や安定給水、お客さまサービスなどの水道サービス全般について、どのくらい満足されていますか。1つだけ選び、番号に をつけてください。

| 総数 (n) | 満足 (+2) | やや満足 (+1) | どちらともいえない (0) | やや不満 (-1) | 不満 (-2) | 満足計   | 不満計  | 平均   |
|--------|---------|-----------|---------------|-----------|---------|-------|------|------|
| 1760   | 229     | 737       | 643           | 119       | 32      | 966   | 151  |      |
|        | 13.0%   | 41.9%     | 36.5%         | 6.8%      | 1.8%    | 54.9% | 8.6% | 0.58 |

【水道局が今後優先して実施すべき取組み】

問8 今後の水道事業の取組みについて、適切なコストをかけて優先的に実施すべきと思う取組みを次の1から6の中から3つまで選び、番号に をつけてください。

| 総数   | 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組み | 水つくり工程の改善などおいしい水を供給するための取組み | 地震に強い水道管の整備など災害対策の強化 | 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組み | コールセンターの設置や支払方法の拡充などお客さまサービスの向上 | 太陽光発電の導入など環境に配慮した施設整備 |       |
|------|--------------------------------|-----------------------------|----------------------|--|---------------------------------|-----------------------|-------|
| 1803 |                                | 1416                        | 744                  | 1085   | 1239                            | 55                    | 258   |
|      |                                | 78.5%                       | 41.3%                | 60.2%  | 68.7%                           | 3.1%                  | 14.3% |



## 2 クロス集計表

【用途別の水質に対する満足度 ア 飲み水としての水質】

問1 あなたは水道水の水質など(におい、色、安全性など)についてどのように感じになっていますか。次のア～コそれぞれについて、現状あなたがお感じになっている満足の程度を「5 満足」～「1 不満」の中から1つ選んで を付けてください。なお、該当する使用がない場合は「その用途では利用していない。」(×)に を付けてください。

ア 飲み水としての水質

|     |       | 合計   | 満足<br>(+2)   | やや満足<br>(+1) | どちらとも<br>いえない<br>(0) | やや不満<br>(-1) | 不満<br>(-2) | 満足計          | 不満計          | その用途<br>では利用<br>していな<br>い | 平均    |
|-----|-------|------|--------------|--------------|----------------------|--------------|------------|--------------|--------------|---------------------------|-------|
| 全体計 |       | 1454 | 200<br>13.8% | 504<br>34.7% | 348<br>23.9%         | 252<br>17.3% | 88<br>6.1% | 704<br>48.4% | 340<br>23.4% | 62<br>4.3%                | 0.33  |
| 性別  | 男性    | 783  | 134<br>17.1% | 299<br>38.2% | 164<br>20.9%         | 124<br>15.8% | 33<br>4.2% | 433<br>55.3% | 157<br>20.1% | 29<br>3.7%                | 0.48  |
|     | 女性    | 658  | 65<br>9.9%   | 202<br>30.7% | 182<br>27.7%         | 125<br>19.0% | 52<br>7.9% | 267<br>40.6% | 177<br>26.9% | 32<br>4.9%                | 0.16  |
| 年齢  | 19歳以下 | 11   | 1<br>9.1%    | 3<br>27.3%   | 2<br>18.2%           | 1<br>9.1%    | 3<br>27.3% | 4<br>36.4%   | 4<br>36.4%   | 1<br>9.1%                 | -0.18 |
|     | 20歳代  | 82   | 0<br>0.0%    | 22<br>26.8%  | 26<br>31.7%          | 23<br>28.0%  | 9<br>11.0% | 22<br>26.8%  | 32<br>39.0%  | 2<br>2.4%                 | -0.23 |
|     | 30歳代  | 169  | 13<br>7.7%   | 47<br>27.8%  | 36<br>21.3%          | 43<br>25.4%  | 16<br>9.5% | 60<br>35.5%  | 59<br>34.9%  | 14<br>8.3%                | -0.01 |
|     | 40歳代  | 242  | 23<br>9.5%   | 76<br>31.4%  | 65<br>26.9%          | 46<br>19.0%  | 19<br>7.9% | 99<br>40.9%  | 65<br>26.9%  | 13<br>5.4%                | 0.16  |
|     | 50歳代  | 322  | 45<br>14.0%  | 108<br>33.5% | 80<br>24.8%          | 56<br>17.4%  | 19<br>5.9% | 153<br>47.5% | 75<br>23.3%  | 14<br>4.3%                | 0.32  |
|     | 60歳代  | 342  | 59<br>17.3%  | 129<br>37.7% | 87<br>25.4%          | 48<br>14.0%  | 9<br>2.6%  | 188<br>55.0% | 57<br>16.7%  | 10<br>2.9%                | 0.53  |
|     | 70歳以上 | 277  | 59<br>21.3%  | 118<br>42.6% | 50<br>18.1%          | 33<br>11.9%  | 10<br>3.6% | 177<br>63.9% | 43<br>15.5%  | 7<br>2.5%                 | 0.66  |

【用途別の水質に対する満足度 イ 調理に使用する水としての水質】

問1 あなたは水道水の水質など(におい、色、安全性など)についてどのように感じになっていますか。次のア～コそれぞれについて、現状あなたがお感じになっている満足の程度を「5 満足」～「1 不満」の中から1つ選んで を付けてください。なお、該当する使用がない場合は「その用途では利用していない。」(×)に を付けてください。

イ 調理に使用する水としての水質

|     |       | 合計   | 満足<br>(+2)   | やや満足<br>(+1) | どちらとも<br>いえない<br>(0) | やや不満<br>(-1) | 不満<br>(-2) | 満足計          | 不満計          | その用途<br>では利用<br>しない | 平均   |
|-----|-------|------|--------------|--------------|----------------------|--------------|------------|--------------|--------------|---------------------|------|
| 全体計 |       | 1431 | 333<br>23.3% | 518<br>36.2% | 363<br>25.4%         | 143<br>10.0% | 42<br>2.9% | 851<br>59.5% | 185<br>12.9% | 32<br>2.2%          | 0.67 |
| 性別  | 男性    | 773  | 194<br>25.1% | 294<br>38.0% | 187<br>24.2%         | 65<br>8.4%   | 20<br>2.6% | 488<br>63.1% | 85<br>11.0%  | 13<br>1.7%          | 0.75 |
|     | 女性    | 647  | 137<br>21.2% | 221<br>34.2% | 172<br>26.6%         | 78<br>12.1%  | 21<br>3.2% | 358<br>55.3% | 99<br>15.3%  | 18<br>2.8%          | 0.58 |
| 年齢  | 19歳以下 | 11   | 3<br>27.3%   | 5<br>45.5%   | 1<br>9.1%            | 0<br>0.0%    | 1<br>9.1%  | 8<br>72.7%   | 1<br>9.1%    | 1<br>9.1%           | 0.82 |
|     | 20歳代  | 81   | 9<br>11.1%   | 34<br>42.0%  | 21<br>25.9%          | 16<br>19.8%  | 1<br>1.2%  | 43<br>53.1%  | 17<br>21.0%  | 0<br>0.0%           | 0.42 |
|     | 30歳代  | 166  | 24<br>14.5%  | 56<br>33.7%  | 50<br>30.1%          | 18<br>10.8%  | 13<br>7.8% | 80<br>48.2%  | 31<br>18.7%  | 5<br>3.0%           | 0.36 |
|     | 40歳代  | 241  | 42<br>17.4%  | 85<br>35.3%  | 69<br>28.6%          | 31<br>12.9%  | 9<br>3.7%  | 127<br>52.7% | 40<br>16.6%  | 5<br>2.1%           | 0.50 |
|     | 50歳代  | 319  | 73<br>22.9%  | 102<br>32.0% | 89<br>27.9%          | 36<br>11.3%  | 9<br>2.8%  | 175<br>54.9% | 45<br>14.1%  | 10<br>3.1%          | 0.61 |
|     | 60歳代  | 334  | 93<br>27.8%  | 121<br>36.2% | 87<br>26.0%          | 23<br>6.9%   | 4<br>1.2%  | 214<br>64.1% | 27<br>8.1%   | 6<br>1.8%           | 0.83 |
|     | 70歳以上 | 272  | 88<br>32.4%  | 113<br>41.5% | 44<br>16.2%          | 19<br>7.0%   | 4<br>1.5%  | 201<br>73.9% | 23<br>8.5%   | 4<br>1.5%           | 0.96 |

【用途別の水質に対する満足度 ウ 洗面・手洗いに使用する水としての水質】

問1 あなたは水道水の水質など(におい、色、安全性など)についてどのように感じられていますか。次のア～コそれぞれについて、現状あなたがお感じになっている満足の程度を「5 満足」～「1 不満」の中から1つ選んで を付けてください。なお、該当する使用がない場合は「その用途では利用していない。」(×)に を付けてください。

ウ 洗面・手洗いに使用する水としての水質

|     |       | 合計   | 満足<br>(+2)   | やや満足<br>(+1) | どちらとも<br>いえない<br>(0) | やや不満<br>(-1) | 不満<br>(-2) | 満足計           | 不満計         | その用途<br>では利用<br>しない | 平均   |
|-----|-------|------|--------------|--------------|----------------------|--------------|------------|---------------|-------------|---------------------|------|
| 全体計 |       | 1435 | 636<br>44.3% | 468<br>32.6% | 271<br>18.9%         | 43<br>3.0%   | 13<br>0.9% | 1104<br>76.9% | 56<br>3.9%  | 4<br>0.3%           | 1.16 |
| 性別  | 男性    | 774  | 378<br>48.8% | 235<br>30.4% | 139<br>18.0%         | 16<br>2.1%   | 6<br>0.8%  | 613<br>79.2%  | 22<br>2.8%  | 0<br>0.0%           | 1.24 |
|     | 女性    | 648  | 255<br>39.4% | 228<br>35.2% | 128<br>19.8%         | 26<br>4.0%   | 7<br>1.1%  | 483<br>74.5%  | 33<br>5.1%  | 4<br>0.6%           | 1.08 |
| 年齢  | 19歳以下 | 11   | 5<br>45.5%   | 4<br>36.4%   | 1<br>9.1%            | 1<br>9.1%    | 0<br>0.0%  | 9<br>81.8%    | 1<br>9.1%   | 0<br>0.0%           | 1.18 |
|     | 20歳代  | 81   | 29<br>35.8%  | 31<br>38.3%  | 18<br>22.2%          | 2<br>2.5%    | 1<br>1.2%  | 60<br>74.1%   | 3<br>3.7%   | 0<br>0.0%           | 1.05 |
|     | 30歳代  | 165  | 54<br>32.7%  | 55<br>33.3%  | 37<br>22.4%          | 12<br>7.3%   | 7<br>4.2%  | 109<br>66.1%  | 19<br>11.5% | 0<br>0.0%           | 0.83 |
|     | 40歳代  | 245  | 93<br>38.0%  | 85<br>34.7%  | 49<br>20.0%          | 14<br>5.7%   | 3<br>1.2%  | 178<br>72.7%  | 17<br>6.9%  | 1<br>0.4%           | 1.02 |
|     | 50歳代  | 321  | 148<br>46.1% | 91<br>28.3%  | 71<br>22.1%          | 7<br>2.2%    | 2<br>0.6%  | 239<br>74.5%  | 9<br>2.8%   | 2<br>0.6%           | 1.17 |
|     | 60歳代  | 333  | 160<br>48.0% | 109<br>32.7% | 59<br>17.7%          | 5<br>1.5%    | 0<br>0.0%  | 269<br>80.8%  | 5<br>1.5%   | 0<br>0.0%           | 1.27 |
|     | 70歳以上 | 270  | 145<br>53.7% | 89<br>33.0%  | 34<br>12.6%          | 1<br>0.4%    | 0<br>0.0%  | 234<br>86.7%  | 1<br>0.4%   | 1<br>0.4%           | 1.40 |

【用途別の水質に対する満足度 エ 風呂・シャワーに使用する水としての水質】

問1 あなたは水道水の水質など(におい、色、安全性など)についてどのように感じられていますか。次のア～コそれぞれについて、現状あなたがお感じになっている満足の程度を「5 満足」～「1 不満」の中から1つ選んで を付けてください。なお、該当する使用がない場合は「その用途では利用していない。」(×)に を付けてください。

エ 風呂・シャワーに使用する水としての水質

|     |       | 合計   | 満足<br>(+2)   | やや満足<br>(+1) | どちらとも<br>いえない<br>(0) | やや不満<br>(-1) | 不満<br>(-2) | 満足計           | 不満計         | その用途<br>では利用<br>していな<br>い | 平均   |
|-----|-------|------|--------------|--------------|----------------------|--------------|------------|---------------|-------------|---------------------------|------|
| 全体計 |       | 1435 | 663<br>46.2% | 455<br>31.7% | 260<br>18.1%         | 33<br>2.3%   | 19<br>1.3% | 1118<br>77.9% | 52<br>3.6%  | 5<br>0.3%                 | 1.19 |
| 性別  | 男性    | 774  | 388<br>50.1% | 234<br>30.2% | 129<br>16.7%         | 13<br>1.7%   | 7<br>0.9%  | 622<br>80.4%  | 20<br>2.6%  | 3<br>0.4%                 | 1.27 |
|     | 女性    | 648  | 271<br>41.8% | 217<br>33.5% | 127<br>19.6%         | 19<br>2.9%   | 12<br>1.9% | 488<br>75.3%  | 31<br>4.8%  | 2<br>0.3%                 | 1.10 |
| 年齢  | 19歳以下 | 11   | 5<br>45.5%   | 4<br>36.4%   | 1<br>9.1%            | 1<br>9.1%    | 0<br>0.0%  | 9<br>81.8%    | 1<br>9.1%   | 0<br>0.0%                 | 1.18 |
|     | 20歳代  | 81   | 34<br>42.0%  | 26<br>32.1%  | 16<br>19.8%          | 5<br>6.2%    | 0<br>0.0%  | 60<br>74.1%   | 5<br>6.2%   | 0<br>0.0%                 | 1.10 |
|     | 30歳代  | 165  | 56<br>33.9%  | 56<br>33.9%  | 36<br>21.8%          | 8<br>4.8%    | 9<br>5.5%  | 112<br>67.9%  | 17<br>10.3% | 0<br>0.0%                 | 0.86 |
|     | 40歳代  | 245  | 104<br>42.4% | 75<br>30.6%  | 49<br>20.0%          | 11<br>4.5%   | 5<br>2.0%  | 179<br>73.1%  | 16<br>6.5%  | 1<br>0.4%                 | 1.07 |
|     | 50歳代  | 321  | 148<br>46.1% | 93<br>29.0%  | 70<br>21.8%          | 5<br>1.6%    | 4<br>1.2%  | 241<br>75.1%  | 9<br>2.8%   | 1<br>0.3%                 | 1.17 |
|     | 60歳代  | 331  | 165<br>49.8% | 108<br>32.6% | 54<br>16.3%          | 1<br>0.3%    | 1<br>0.3%  | 273<br>82.5%  | 2<br>0.6%   | 2<br>0.6%                 | 1.31 |
|     | 70歳以上 | 272  | 148<br>54.4% | 90<br>33.1%  | 32<br>11.8%          | 1<br>0.4%    | 0<br>0.0%  | 238<br>87.5%  | 1<br>0.4%   | 1<br>0.4%                 | 1.42 |

【用途別の水質に対する満足度 オ 洗濯に使用する水としての水質】

問1 あなたは水道水の水質など(におい、色、安全性など)についてどのように感じになっていますか。次のア～コそれぞれについて、現状あなたがお感じになっている満足の程度を「5 満足」～「1 不満」の中から1つ選んで を付けてください。なお、該当する使用がない場合は「その用途では利用していない。」(×)に を付けてください。

オ 洗濯に使用する水としての水質

|     |       | 合計   | 満足<br>(+2)   | やや満足<br>(+1) | どちらとも<br>いえない<br>(0) | やや不満<br>(-1) | 不満<br>(-2) | 満足計           | 不満計        | その用途<br>では利用<br>していな<br>い | 平均   |
|-----|-------|------|--------------|--------------|----------------------|--------------|------------|---------------|------------|---------------------------|------|
| 全体計 |       | 1423 | 711<br>50.0% | 415<br>29.2% | 254<br>17.8%         | 28<br>2.0%   | 8<br>0.6%  | 1126<br>79.1% | 36<br>2.5% | 7<br>0.5%                 | 1.26 |
| 性別  | 男性    | 770  | 410<br>53.2% | 212<br>27.5% | 130<br>16.9%         | 11<br>1.4%   | 3<br>0.4%  | 622<br>80.8%  | 14<br>1.8% | 4<br>0.5%                 | 1.32 |
|     | 女性    | 641  | 296<br>46.2% | 200<br>31.2% | 120<br>18.7%         | 17<br>2.7%   | 5<br>0.8%  | 496<br>77.4%  | 22<br>3.4% | 3<br>0.5%                 | 1.19 |
| 年齢  | 19歳以下 | 11   | 8<br>72.7%   | 2<br>18.2%   | 0<br>0.0%            | 1<br>9.1%    | 0<br>0.0%  | 10<br>90.9%   | 1<br>9.1%  | 0<br>0.0%                 | 1.55 |
|     | 20歳代  | 81   | 39<br>48.1%  | 28<br>34.6%  | 13<br>16.0%          | 1<br>1.2%    | 0<br>0.0%  | 67<br>82.7%   | 1<br>1.2%  | 0<br>0.0%                 | 1.30 |
|     | 30歳代  | 165  | 67<br>40.6%  | 55<br>33.3%  | 32<br>19.4%          | 6<br>3.6%    | 4<br>2.4%  | 122<br>73.9%  | 10<br>6.1% | 1<br>0.6%                 | 1.06 |
|     | 40歳代  | 242  | 113<br>46.7% | 60<br>24.8%  | 58<br>24.0%          | 7<br>2.9%    | 0<br>0.0%  | 173<br>71.5%  | 7<br>2.9%  | 4<br>1.7%                 | 1.15 |
|     | 50歳代  | 320  | 155<br>48.4% | 90<br>28.1%  | 65<br>20.3%          | 6<br>1.9%    | 3<br>0.9%  | 245<br>76.6%  | 9<br>2.8%  | 1<br>0.3%                 | 1.21 |
|     | 60歳代  | 327  | 169<br>51.7% | 100<br>30.6% | 51<br>15.6%          | 6<br>1.8%    | 1<br>0.3%  | 269<br>82.3%  | 7<br>2.1%  | 0<br>0.0%                 | 1.31 |
|     | 70歳以上 | 269  | 157<br>58.4% | 78<br>29.0%  | 32<br>11.9%          | 1<br>0.4%    | 0<br>0.0%  | 235<br>87.4%  | 1<br>0.4%  | 1<br>0.4%                 | 1.45 |

【総合的な水質に対する満足度 カ 味(おいしさ)】

問1 あなたは水道水の水質など(におい、色、安全性など)についてどのように感じになっていますか。次のア～コそれぞれについて、現状あなたがお感じになっている満足の程度を「5 満足」～「1 不満」の中から1つ選んで を付けてください。なお、該当する使用がない場合は「その用途では利用していない。」(×)に を付けてください。

カ 味(おいしさ)

|     |       | 合計   | 満足<br>(+2)   | やや満足<br>(+1) | どちらとも<br>いえない<br>(0) | やや不満<br>(-1) | 不満<br>(-2)   | 満足計          | 不満計          | 平均    |
|-----|-------|------|--------------|--------------|----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------|
| 全体計 |       | 1384 | 149<br>10.8% | 398<br>28.8% | 443<br>32.0%         | 251<br>18.1% | 143<br>10.3% | 547<br>39.5% | 394<br>28.5% | 0.11  |
| 性別  | 男性    | 747  | 96<br>12.9%  | 237<br>31.7% | 235<br>31.5%         | 124<br>16.6% | 55<br>7.4%   | 333<br>44.6% | 179<br>24.0% | 0.26  |
|     | 女性    | 625  | 52<br>8.3%   | 159<br>25.4% | 203<br>32.5%         | 126<br>20.2% | 85<br>13.6%  | 211<br>33.8% | 211<br>33.8% | -0.05 |
| 年齢  | 19歳以下 | 11   | 1<br>9.1%    | 3<br>27.3%   | 3<br>27.3%           | 1<br>9.1%    | 3<br>27.3%   | 4<br>36.4%   | 4<br>36.4%   | -0.18 |
|     | 20歳代  | 81   | 0<br>0.0%    | 13<br>16.0%  | 27<br>33.3%          | 26<br>32.1%  | 15<br>18.5%  | 13<br>16.0%  | 41<br>50.6%  | -0.53 |
|     | 30歳代  | 155  | 8<br>5.2%    | 37<br>23.9%  | 42<br>27.1%          | 36<br>23.2%  | 32<br>20.6%  | 45<br>29.0%  | 68<br>43.9%  | -0.30 |
|     | 40歳代  | 237  | 19<br>8.0%   | 56<br>23.6%  | 82<br>34.6%          | 44<br>18.6%  | 36<br>15.2%  | 75<br>31.6%  | 80<br>33.8%  | -0.09 |
|     | 50歳代  | 307  | 35<br>11.4%  | 88<br>28.7%  | 99<br>32.2%          | 59<br>19.2%  | 26<br>8.5%   | 123<br>40.1% | 85<br>27.7%  | 0.15  |
|     | 60歳代  | 322  | 42<br>13.0%  | 104<br>32.3% | 106<br>32.9%         | 53<br>16.5%  | 17<br>5.3%   | 146<br>45.3% | 70<br>21.7%  | 0.31  |
|     | 70歳以上 | 264  | 44<br>16.7%  | 97<br>36.7%  | 81<br>30.7%          | 31<br>11.7%  | 11<br>4.2%   | 141<br>53.4% | 42<br>15.9%  | 0.50  |

【総合的な水質に対する満足度 キ におい】

問1 あなたは水道水の水質など(におい、色、安全性など)についてどのように感じになっていますか。次のア～コそれぞれについて、現状あなたがお感じになっている満足の程度を「5 満足」～「1 不満」の中から1つ選んで を付けてください。なお、該当する使用がない場合は「その用途では利用していない。」(×)に を付けてください。

キ におい

|     |       | 合計   | 満足<br>(+2)   | やや満足<br>(+1) | どちらとも<br>いえない<br>(0) | やや不満<br>(-1) | 不満<br>(-2)  | 満足計          | 不満計          | 平均    |
|-----|-------|------|--------------|--------------|----------------------|--------------|-------------|--------------|--------------|-------|
| 全体計 |       | 1406 | 244<br>17.4% | 440<br>31.3% | 417<br>29.7%         | 214<br>15.2% | 91<br>6.5%  | 684<br>48.6% | 305<br>21.7% | 0.38  |
| 性別  | 男性    | 757  | 143<br>18.9% | 249<br>32.9% | 220<br>29.1%         | 107<br>14.1% | 38<br>5.0%  | 392<br>51.8% | 145<br>19.2% | 0.46  |
|     | 女性    | 637  | 100<br>15.7% | 186<br>29.2% | 193<br>30.3%         | 107<br>16.8% | 51<br>8.0%  | 286<br>44.9% | 158<br>24.8% | 0.28  |
| 年齢  | 19歳以下 | 11   | 2<br>18.2%   | 4<br>36.4%   | 3<br>27.3%           | 0<br>0.0%    | 2<br>18.2%  | 6<br>54.5%   | 2<br>18.2%   | 0.36  |
|     | 20歳代  | 82   | 5<br>6.1%    | 17<br>20.7%  | 29<br>35.4%          | 21<br>25.6%  | 10<br>12.2% | 22<br>26.8%  | 31<br>37.8%  | -0.17 |
|     | 30歳代  | 161  | 23<br>14.3%  | 44<br>27.3%  | 39<br>24.2%          | 33<br>20.5%  | 22<br>13.7% | 67<br>41.6%  | 55<br>34.2%  | 0.08  |
|     | 40歳代  | 243  | 26<br>10.7%  | 78<br>32.1%  | 80<br>32.9%          | 37<br>15.2%  | 22<br>9.1%  | 104<br>42.8% | 59<br>24.3%  | 0.20  |
|     | 50歳代  | 315  | 62<br>19.7%  | 95<br>30.2%  | 101<br>32.1%         | 40<br>12.7%  | 17<br>5.4%  | 157<br>49.8% | 57<br>18.1%  | 0.46  |
|     | 60歳代  | 324  | 62<br>19.1%  | 106<br>32.7% | 97<br>29.9%          | 51<br>15.7%  | 8<br>2.5%   | 168<br>51.9% | 59<br>18.2%  | 0.50  |
|     | 70歳以上 | 263  | 64<br>24.3%  | 95<br>36.1%  | 64<br>24.3%          | 32<br>12.2%  | 8<br>3.0%   | 159<br>60.5% | 40<br>15.2%  | 0.67  |

【総合的な水質に対する満足度 ク にごり・色】

問1 あなたは水道水の水質など(におい、色、安全性など)についてどのように感じになっていますか。次のア～コそれぞれについて、現状あなたがお感じになっている満足の程度を「5 満足」～「1 不満」の中から1つ選んで を付けてください。なお、該当する使用がない場合は「その用途では利用していない。」(×)に を付けてください。

ク にごり・色

|     |       | 合計   | 満足<br>(+2)   | やや満足<br>(+1) | どちらとも<br>いえない<br>(0) | やや不満<br>(-1) | 不満<br>(-2) | 満足計          | 不満計         | 平均   |
|-----|-------|------|--------------|--------------|----------------------|--------------|------------|--------------|-------------|------|
| 全体計 |       | 1407 | 427<br>30.3% | 492<br>35.0% | 382<br>27.1%         | 79<br>5.6%   | 27<br>1.9% | 919<br>65.3% | 106<br>7.5% | 0.86 |
| 性別  | 男性    | 757  | 254<br>33.6% | 270<br>35.7% | 192<br>25.4%         | 33<br>4.4%   | 8<br>1.1%  | 524<br>69.2% | 41<br>5.4%  | 0.96 |
|     | 女性    | 638  | 171<br>26.8% | 216<br>33.9% | 187<br>29.3%         | 45<br>7.1%   | 19<br>3.0% | 387<br>60.7% | 64<br>10.0% | 0.74 |
| 年齢  | 19歳以下 | 11   | 3<br>27.3%   | 5<br>45.5%   | 2<br>18.2%           | 1<br>9.1%    | 0<br>0.0%  | 8<br>72.7%   | 1<br>9.1%   | 0.91 |
|     | 20歳代  | 82   | 16<br>19.5%  | 33<br>40.2%  | 24<br>29.3%          | 8<br>9.8%    | 1<br>1.2%  | 49<br>59.8%  | 9<br>11.0%  | 0.67 |
|     | 30歳代  | 161  | 37<br>23.0%  | 59<br>36.6%  | 45<br>28.0%          | 14<br>8.7%   | 6<br>3.7%  | 96<br>59.6%  | 20<br>12.4% | 0.66 |
|     | 40歳代  | 244  | 58<br>23.8%  | 89<br>36.5%  | 70<br>28.7%          | 21<br>8.6%   | 6<br>2.5%  | 147<br>60.2% | 27<br>11.1% | 0.70 |
|     | 50歳代  | 315  | 97<br>30.8%  | 102<br>32.4% | 92<br>29.2%          | 17<br>5.4%   | 7<br>2.2%  | 199<br>63.2% | 24<br>7.6%  | 0.84 |
|     | 60歳代  | 326  | 105<br>32.2% | 116<br>35.6% | 90<br>27.6%          | 11<br>3.4%   | 4<br>1.2%  | 221<br>67.8% | 15<br>4.6%  | 0.94 |
|     | 70歳以上 | 261  | 110<br>42.1% | 86<br>33.0%  | 56<br>21.5%          | 6<br>2.3%    | 3<br>1.1%  | 196<br>75.1% | 9<br>3.4%   | 1.13 |



【総合的な水質に対する満足度 ケ 安全性】

問1 あなたは水道水の水質など(におい、色、安全性など)についてどのように感じられていますか。次のア～コそれぞれについて、現状あなたがお感じになっている満足の程度を「5 満足」～「1 不満」の中から1つ選んで を付けてください。なお、該当する使用がない場合は「その用途では利用していない。」(×)に を付けてください。

ケ 安全性

|     |       | 合計   | 満足<br>(+2)   | やや満足<br>(+1) | どちらとも<br>いえない<br>(0) | やや不満<br>(-1) | 不満<br>(-2)  | 満足計          | 不満計          | 平均   |
|-----|-------|------|--------------|--------------|----------------------|--------------|-------------|--------------|--------------|------|
| 全体計 |       | 1401 | 329<br>23.5% | 455<br>32.5% | 444<br>31.7%         | 123<br>8.8%  | 50<br>3.6%  | 784<br>56.0% | 173<br>12.3% | 0.64 |
| 性別  | 男性    | 751  | 214<br>28.5% | 259<br>34.5% | 210<br>28.0%         | 57<br>7.6%   | 11<br>1.5%  | 473<br>63.0% | 68<br>9.1%   | 0.81 |
|     | 女性    | 638  | 114<br>17.9% | 192<br>30.1% | 230<br>36.1%         | 65<br>10.2%  | 37<br>5.8%  | 306<br>48.0% | 102<br>16.0% | 0.44 |
| 年齢  | 19歳以下 | 11   | 1<br>9.1%    | 4<br>36.4%   | 5<br>45.5%           | 1<br>9.1%    | 0<br>0.0%   | 5<br>45.5%   | 1<br>9.1%    | 0.45 |
|     | 20歳代  | 82   | 8<br>9.8%    | 28<br>34.1%  | 32<br>39.0%          | 12<br>14.6%  | 2<br>2.4%   | 36<br>43.9%  | 14<br>17.1%  | 0.34 |
|     | 30歳代  | 160  | 22<br>13.8%  | 57<br>35.6%  | 48<br>30.0%          | 17<br>10.6%  | 16<br>10.0% | 79<br>49.4%  | 33<br>20.6%  | 0.33 |
|     | 40歳代  | 243  | 39<br>16.0%  | 66<br>27.2%  | 94<br>38.7%          | 35<br>14.4%  | 9<br>3.7%   | 105<br>43.2% | 44<br>18.1%  | 0.37 |
|     | 50歳代  | 314  | 71<br>22.6%  | 94<br>29.9%  | 113<br>36.0%         | 23<br>7.3%   | 13<br>4.1%  | 165<br>52.5% | 36<br>11.5%  | 0.60 |
|     | 60歳代  | 322  | 94<br>29.2%  | 111<br>34.5% | 95<br>29.5%          | 18<br>5.6%   | 4<br>1.2%   | 205<br>63.7% | 22<br>6.8%   | 0.85 |
|     | 70歳以上 | 262  | 94<br>35.9%  | 95<br>36.3%  | 53<br>20.2%          | 16<br>6.1%   | 4<br>1.5%   | 189<br>72.1% | 20<br>7.6%   | 0.99 |

【総合的な水質に対する満足度 コ 水道水の出具合(水量・水圧)】

問1 あなたは水道水の水質など(におい、色、安全性など)についてどのように感じられていますか。次のア～コそれぞれについて、現状あなたがお感じになっている満足の程度を「5 満足」～「1 不満」の中から1つ選んで を付けてください。なお、該当する使用がない場合は「その用途では利用していない。」(×)に を付けてください。

コ 水道水の出具合(水量・水圧)

|     |       | 合計   | 満足<br>(+2)   | やや満足<br>(+1) | どちらとも<br>いえない<br>(0) | やや不満<br>(-1) | 不満<br>(-2) | 満足計           | 不満計         | 平均   |
|-----|-------|------|--------------|--------------|----------------------|--------------|------------|---------------|-------------|------|
| 全体計 |       | 1416 | 655<br>46.3% | 410<br>29.0% | 217<br>15.3%         | 97<br>6.9%   | 37<br>2.6% | 1065<br>75.2% | 134<br>9.5% | 1.09 |
| 性別  | 男性    | 761  | 362<br>47.6% | 216<br>28.4% | 116<br>15.2%         | 48<br>6.3%   | 19<br>2.5% | 578<br>76.0%  | 67<br>8.8%  | 1.12 |
|     | 女性    | 643  | 291<br>45.3% | 189<br>29.4% | 98<br>15.2%          | 48<br>7.5%   | 17<br>2.6% | 480<br>74.7%  | 65<br>10.1% | 1.07 |
| 年齢  | 19歳以下 | 11   | 5<br>45.5%   | 2<br>18.2%   | 3<br>27.3%           | 1<br>9.1%    | 0<br>0.0%  | 7<br>63.6%    | 1<br>9.1%   | 1.00 |
|     | 20歳代  | 82   | 35<br>42.7%  | 27<br>32.9%  | 11<br>13.4%          | 9<br>11.0%   | 0<br>0.0%  | 62<br>75.6%   | 9<br>11.0%  | 1.07 |
|     | 30歳代  | 162  | 66<br>40.7%  | 51<br>31.5%  | 28<br>17.3%          | 7<br>4.3%    | 10<br>6.2% | 117<br>72.2%  | 17<br>10.5% | 0.96 |
|     | 40歳代  | 243  | 100<br>41.2% | 63<br>25.9%  | 51<br>21.0%          | 23<br>9.5%   | 6<br>2.5%  | 163<br>67.1%  | 29<br>11.9% | 0.94 |
|     | 50歳代  | 317  | 134<br>42.3% | 109<br>34.4% | 44<br>13.9%          | 21<br>6.6%   | 9<br>2.8%  | 243<br>76.7%  | 30<br>9.5%  | 1.07 |
|     | 60歳代  | 326  | 165<br>50.6% | 86<br>26.4%  | 54<br>16.6%          | 16<br>4.9%   | 5<br>1.5%  | 251<br>77.0%  | 21<br>6.4%  | 1.20 |
|     | 70歳以上 | 268  | 149<br>55.6% | 70<br>26.1%  | 23<br>8.6%           | 19<br>7.1%   | 7<br>2.6%  | 219<br>81.7%  | 26<br>9.7%  | 1.25 |

【「安全でおいしい水の供給」に対する満足度 ア 水質管理の強化】

問2 水道局では、平成18年4月に水質検査の優良試験所(水道GLP)の認定を、全国7番目に取得し、水質検査結果の信頼性を確保するなど、安全でおいしい水の供給に向けた取組みを進めています。そこで、これらの取組みについて、現状あなたがお感じになっている満足の程度を、次の(ア)から(エ)それぞれについて1つだけ選び、番号に をつけてください。

(ア) 利水関係者と協力して水道水源の水質を守るための活動や水質検査結果の信頼性を確保するために水道GLPを維持するなど、安全な水の供給に向けた取組み

|     |       | 合計   | 満足<br>(+2)   | やや満足<br>(+1) | どちらとも<br>いえない<br>(0) | やや不満<br>(-1) | 不満<br>(-2) | 満足計          | 不満計        | 平均   |
|-----|-------|------|--------------|--------------|----------------------|--------------|------------|--------------|------------|------|
| 全体計 |       | 1162 | 224<br>19.3% | 492<br>42.3% | 410<br>35.3%         | 30<br>2.6%   | 6<br>0.5%  | 716<br>61.6% | 36<br>3.1% | 0.77 |
| 性別  | 男性    | 630  | 127<br>20.2% | 281<br>44.6% | 203<br>32.2%         | 17<br>2.7%   | 2<br>0.3%  | 408<br>64.8% | 19<br>3.0% | 0.82 |
|     | 女性    | 526  | 95<br>18.1%  | 209<br>39.7% | 206<br>39.2%         | 12<br>2.3%   | 4<br>0.8%  | 304<br>57.8% | 16<br>3.0% | 0.72 |
| 年齢  | 19歳以下 | 10   | 3<br>30.0%   | 2<br>20.0%   | 5<br>50.0%           | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%  | 5<br>50.0%   | 0<br>0.0%  | 0.80 |
|     | 20歳代  | 83   | 12<br>14.5%  | 23<br>27.7%  | 47<br>56.6%          | 0<br>0.0%    | 1<br>1.2%  | 35<br>42.2%  | 1<br>1.2%  | 0.54 |
|     | 30歳代  | 155  | 21<br>13.5%  | 56<br>36.1%  | 75<br>48.4%          | 1<br>0.6%    | 2<br>1.3%  | 77<br>49.7%  | 3<br>1.9%  | 0.60 |
|     | 40歳代  | 215  | 32<br>14.9%  | 90<br>41.9%  | 85<br>39.5%          | 8<br>3.7%    | 0<br>0.0%  | 122<br>56.7% | 8<br>3.7%  | 0.68 |
|     | 50歳代  | 262  | 40<br>15.3%  | 120<br>45.8% | 94<br>35.9%          | 6<br>2.3%    | 2<br>0.8%  | 160<br>61.1% | 8<br>3.1%  | 0.73 |
|     | 60歳代  | 240  | 57<br>23.8%  | 113<br>47.1% | 62<br>25.8%          | 7<br>2.9%    | 1<br>0.4%  | 170<br>70.8% | 8<br>3.3%  | 0.91 |
|     | 70歳以上 | 194  | 58<br>29.9%  | 88<br>45.4%  | 41<br>21.1%          | 7<br>3.6%    | 0<br>0.0%  | 146<br>75.3% | 7<br>3.6%  | 1.02 |

【「安全でおいしい水の供給」に対する満足度 イ 浄水処理の充実】

問2 水道局では、平成18年4月に水質検査の優良試験所(水道GLP)の認定を、全国7番目に取得し、水質検査結果の信頼性を確保するなど、安全でおいしい水の供給に向けた取組みを進めています。そこで、これらの取組みについて、現状あなたがお感じになっている満足の程度を、次の(ア)から(エ)それぞれについて1つだけ選び、番号に をつけてください。

(イ) 水道水中のカルキのにおいやカビのにおいを取り除くための水つくり工程の改善など、より「おいしい水」の供給に向けた取組み

|     |       | 合計   | 満足<br>(+2)   | やや満足<br>(+1) | どちらとも<br>いえない<br>(0) | やや不満<br>(-1) | 不満<br>(-2) | 満足計          | 不満計          | 平均   |
|-----|-------|------|--------------|--------------|----------------------|--------------|------------|--------------|--------------|------|
| 全体計 |       | 1150 | 170<br>14.8% | 439<br>38.2% | 399<br>34.7%         | 117<br>10.2% | 25<br>2.2% | 609<br>53.0% | 142<br>12.3% | 0.53 |
| 性別  | 男性    | 623  | 95<br>15.2%  | 264<br>42.4% | 196<br>31.5%         | 56<br>9.0%   | 12<br>1.9% | 359<br>57.6% | 68<br>10.9%  | 0.60 |
|     | 女性    | 520  | 72<br>13.8%  | 175<br>33.7% | 202<br>38.8%         | 59<br>11.3%  | 12<br>2.3% | 247<br>47.5% | 71<br>13.7%  | 0.45 |
| 年齢  | 19歳以下 | 10   | 2<br>20.0%   | 2<br>20.0%   | 3<br>30.0%           | 2<br>20.0%   | 1<br>10.0% | 4<br>40.0%   | 3<br>30.0%   | 0.20 |
|     | 20歳代  | 84   | 11<br>13.1%  | 29<br>34.5%  | 31<br>36.9%          | 12<br>14.3%  | 1<br>1.2%  | 40<br>47.6%  | 13<br>15.5%  | 0.44 |
|     | 30歳代  | 155  | 18<br>11.6%  | 49<br>31.6%  | 65<br>41.9%          | 17<br>11.0%  | 6<br>3.9%  | 67<br>43.2%  | 23<br>14.8%  | 0.36 |
|     | 40歳代  | 214  | 20<br>9.3%   | 75<br>35.0%  | 91<br>42.5%          | 19<br>8.9%   | 9<br>4.2%  | 95<br>44.4%  | 28<br>13.1%  | 0.36 |
|     | 50歳代  | 256  | 31<br>12.1%  | 101<br>39.5% | 90<br>35.2%          | 31<br>12.1%  | 3<br>1.2%  | 132<br>51.6% | 34<br>13.3%  | 0.49 |
|     | 60歳代  | 240  | 45<br>18.8%  | 95<br>39.6%  | 80<br>33.3%          | 17<br>7.1%   | 3<br>1.3%  | 140<br>58.3% | 20<br>8.3%   | 0.68 |
|     | 70歳以上 | 187  | 42<br>22.5%  | 88<br>47.1%  | 39<br>20.9%          | 17<br>9.1%   | 1<br>0.5%  | 130<br>69.5% | 18<br>9.6%   | 0.82 |

【「安全でおいしい水の供給」に対する満足度 ウ 鉛給水管対策の推進】

問2 水道局では、平成18年4月に水質検査の優良試験所(水道GLP)の認定を、全国7番目に取得し、水質検査結果の信頼性を確保するなど、安全でおいしい水の供給に向けた取組みを進めています。そこで、これらの取組みについて、現状あなたがお感じになっている満足の程度を、次の(ア)から(エ)それぞれについて1つだけ選び、番号に をつけてください。

(ウ) より安全な水を供給するため、残存する鉛給水管を更新するための取組み

|     |       | 合計   | 満足<br>(+2)   | やや満足<br>(+1) | どちらとも<br>いえない<br>(0) | やや不満<br>(-1) | 不満<br>(-2) | 満足計          | 不満計         | 平均   |
|-----|-------|------|--------------|--------------|----------------------|--------------|------------|--------------|-------------|------|
| 全体計 |       | 1147 | 153<br>13.3% | 338<br>29.5% | 554<br>48.3%         | 86<br>7.5%   | 16<br>1.4% | 491<br>42.8% | 102<br>8.9% | 0.46 |
| 性別  | 男性    | 619  | 85<br>13.7%  | 201<br>32.5% | 274<br>44.3%         | 51<br>8.2%   | 8<br>1.3%  | 286<br>46.2% | 59<br>9.5%  | 0.49 |
|     | 女性    | 522  | 66<br>12.6%  | 137<br>26.2% | 278<br>53.3%         | 33<br>6.3%   | 8<br>1.5%  | 203<br>38.9% | 41<br>7.9%  | 0.42 |
| 年齢  | 19歳以下 | 10   | 2<br>20.0%   | 3<br>30.0%   | 5<br>50.0%           | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%  | 5<br>50.0%   | 0<br>0.0%   | 0.70 |
|     | 20歳代  | 83   | 11<br>13.3%  | 20<br>24.1%  | 48<br>57.8%          | 4<br>4.8%    | 0<br>0.0%  | 31<br>37.3%  | 4<br>4.8%   | 0.46 |
|     | 30歳代  | 155  | 16<br>10.3%  | 43<br>27.7%  | 85<br>54.8%          | 8<br>5.2%    | 3<br>1.9%  | 59<br>38.1%  | 11<br>7.1%  | 0.39 |
|     | 40歳代  | 214  | 20<br>9.3%   | 48<br>22.4%  | 126<br>58.9%         | 16<br>7.5%   | 4<br>1.9%  | 68<br>31.8%  | 20<br>9.3%  | 0.30 |
|     | 50歳代  | 256  | 26<br>10.2%  | 79<br>30.9%  | 122<br>47.7%         | 25<br>9.8%   | 4<br>1.6%  | 105<br>41.0% | 29<br>11.3% | 0.38 |
|     | 60歳代  | 241  | 33<br>13.7%  | 89<br>36.9%  | 101<br>41.9%         | 17<br>7.1%   | 1<br>0.4%  | 122<br>50.6% | 18<br>7.5%  | 0.56 |
|     | 70歳以上 | 183  | 43<br>23.5%  | 56<br>30.6%  | 66<br>36.1%          | 14<br>7.7%   | 4<br>2.2%  | 99<br>54.1%  | 18<br>9.8%  | 0.66 |

【「安全でおいしい水の供給」に対する満足度 エ 貯水槽水道の衛生管理の充実】

問2 水道局では、平成18年4月に水質検査の優良試験所(水道GLP)の認定を、全国7番目に取得し、水質検査結果の信頼性を確保するなど、安全でおいしい水の供給に向けた取組みを進めています。そこで、これらの取組みについて、現状あなたがお感じになっている満足の程度を、次の(ア)から(エ)それぞれについて1つだけ選び、番号に をつけてください。

(エ) マンションなどに設置されている水道タンク(貯水槽)が定期的に清掃されているかを調べて、されていない建物などの所有者に対し指導するなど、衛生管理の充実にに向けた取組み

|     |       | 合計  | 満足<br>(+2)  | やや満足<br>(+1) | どちらとも<br>いえない<br>(0) | やや不満<br>(-1) | 不満<br>(-2) | 満足計          | 不満計          | 平均   |
|-----|-------|-----|-------------|--------------|----------------------|--------------|------------|--------------|--------------|------|
| 全体計 |       | 998 | 90<br>9.0%  | 170<br>17.0% | 622<br>62.3%         | 90<br>9.0%   | 26<br>2.6% | 260<br>26.1% | 116<br>11.6% | 0.21 |
| 性別  | 男性    | 535 | 50<br>9.3%  | 98<br>18.3%  | 325<br>60.7%         | 49<br>9.2%   | 13<br>2.4% | 148<br>27.7% | 62<br>11.6%  | 0.23 |
|     | 女性    | 458 | 39<br>8.5%  | 71<br>15.5%  | 296<br>64.6%         | 39<br>8.5%   | 13<br>2.8% | 110<br>24.0% | 52<br>11.4%  | 0.18 |
| 年齢  | 19歳以下 | 10  | 3<br>30.0%  | 1<br>10.0%   | 6<br>60.0%           | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%  | 4<br>40.0%   | 0<br>0.0%    | 0.70 |
|     | 20歳代  | 83  | 10<br>12.0% | 15<br>18.1%  | 52<br>62.7%          | 6<br>7.2%    | 0<br>0.0%  | 25<br>30.1%  | 6<br>7.2%    | 0.35 |
|     | 30歳代  | 154 | 13<br>8.4%  | 30<br>19.5%  | 86<br>55.8%          | 20<br>13.0%  | 5<br>3.2%  | 43<br>27.9%  | 25<br>16.2%  | 0.17 |
|     | 40歳代  | 211 | 18<br>8.5%  | 26<br>12.3%  | 137<br>64.9%         | 20<br>9.5%   | 10<br>4.7% | 44<br>20.9%  | 30<br>14.2%  | 0.10 |
|     | 50歳代  | 228 | 14<br>6.1%  | 32<br>14.0%  | 159<br>69.7%         | 15<br>6.6%   | 8<br>3.5%  | 46<br>20.2%  | 23<br>10.1%  | 0.13 |
|     | 60歳代  | 185 | 17<br>9.2%  | 36<br>19.5%  | 114<br>61.6%         | 17<br>9.2%   | 1<br>0.5%  | 53<br>28.6%  | 18<br>9.7%   | 0.28 |
|     | 70歳以上 | 124 | 14<br>11.3% | 30<br>24.2%  | 68<br>54.8%          | 10<br>8.1%   | 2<br>1.6%  | 44<br>35.5%  | 12<br>9.7%   | 0.35 |

【「安定した水の供給」に対する満足度 ア 水道施設の耐震化】

問3 水道局では、非常時にも安定して水道を供給するために施設を新しくしたり、改良するなどの取組みを進めています。このことについて、現状あなたがお感じになっている満足の程度を、次の(ア)から(ウ)それぞれについて1つだけ選び、番号に をつけてください。

(ア) 水道施設の耐震化や地震に強い水道管の採用など、地震が起こったときにも安定して水を供給するための取組み

|     |       | 合計   | 満足<br>(+2)   | やや満足<br>(+1) | どちらとも<br>いえない<br>(0) | やや不満<br>(-1) | 不満<br>(-2) | 満足計          | 不満計          | 平均   |
|-----|-------|------|--------------|--------------|----------------------|--------------|------------|--------------|--------------|------|
| 全体計 |       | 1156 | 132<br>11.4% | 303<br>26.2% | 583<br>50.4%         | 119<br>10.3% | 19<br>1.6% | 435<br>37.6% | 138<br>11.9% | 0.35 |
| 性別  | 男性    | 617  | 71<br>11.5%  | 154<br>25.0% | 311<br>50.4%         | 71<br>11.5%  | 10<br>1.6% | 225<br>36.5% | 81<br>13.1%  | 0.33 |
|     | 女性    | 538  | 60<br>11.2%  | 149<br>27.7% | 272<br>50.6%         | 48<br>8.9%   | 9<br>1.7%  | 209<br>38.8% | 57<br>10.6%  | 0.38 |
| 年齢  | 19歳以下 | 10   | 2<br>20.0%   | 1<br>10.0%   | 7<br>70.0%           | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%  | 3<br>30.0%   | 0<br>0.0%    | 0.50 |
|     | 20歳代  | 86   | 7<br>8.1%    | 18<br>20.9%  | 46<br>53.5%          | 14<br>16.3%  | 1<br>1.2%  | 25<br>29.1%  | 15<br>17.4%  | 0.19 |
|     | 30歳代  | 155  | 16<br>10.3%  | 34<br>21.9%  | 92<br>59.4%          | 10<br>6.5%   | 3<br>1.9%  | 50<br>32.3%  | 13<br>8.4%   | 0.32 |
|     | 40歳代  | 210  | 16<br>7.6%   | 47<br>22.4%  | 118<br>56.2%         | 24<br>11.4%  | 5<br>2.4%  | 63<br>30.0%  | 29<br>13.8%  | 0.21 |
|     | 50歳代  | 259  | 18<br>6.9%   | 71<br>27.4%  | 140<br>54.1%         | 26<br>10.0%  | 4<br>1.5%  | 89<br>34.4%  | 30<br>11.6%  | 0.28 |
|     | 60歳代  | 241  | 32<br>13.3%  | 78<br>32.4%  | 100<br>41.5%         | 28<br>11.6%  | 3<br>1.2%  | 110<br>45.6% | 31<br>12.9%  | 0.45 |
|     | 70歳以上 | 189  | 40<br>21.2%  | 52<br>27.5%  | 77<br>40.7%          | 17<br>9.0%   | 3<br>1.6%  | 92<br>48.7%  | 20<br>10.6%  | 0.58 |

【「安定した水の供給」に対する満足度 イ 事故・災害対策】

問3 水道局では、非常時にも安定して水道を供給するために施設を新しくしたり、改良するなどの取組みを進めています。このことについて、現状あなたがお感じになっている満足の程度を、次の(ア)から(ウ)それぞれについて1つだけ選び、番号に をつけてください。

(イ) 水道管の一部が事故や災害などで破損した場合に、平常時と違うルートで水を供給するための水道管の整備

|     |       | 合計   | 満足<br>(+2)  | やや満足<br>(+1) | どちらとも<br>いえない<br>(0) | やや不満<br>(-1) | 不満<br>(-2) | 満足計          | 不満計          | 平均   |
|-----|-------|------|-------------|--------------|----------------------|--------------|------------|--------------|--------------|------|
| 全体計 |       | 1134 | 100<br>8.8% | 234<br>20.6% | 667<br>58.8%         | 111<br>9.8%  | 22<br>1.9% | 334<br>29.5% | 133<br>11.7% | 0.25 |
| 性別  | 男性    | 617  | 57<br>9.2%  | 131<br>21.2% | 355<br>57.5%         | 63<br>10.2%  | 11<br>1.8% | 188<br>30.5% | 74<br>12.0%  | 0.26 |
|     | 女性    | 510  | 42<br>8.2%  | 101<br>19.8% | 308<br>60.4%         | 48<br>9.4%   | 11<br>2.2% | 143<br>28.0% | 59<br>11.6%  | 0.23 |
| 年齢  | 19歳以下 | 10   | 2<br>20.0%  | 3<br>30.0%   | 5<br>50.0%           | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%  | 5<br>50.0%   | 0<br>0.0%    | 0.70 |
|     | 20歳代  | 85   | 6<br>7.1%   | 14<br>16.5%  | 57<br>67.1%          | 7<br>8.2%    | 1<br>1.2%  | 20<br>23.5%  | 8<br>9.4%    | 0.20 |
|     | 30歳代  | 155  | 16<br>10.3% | 25<br>16.1%  | 102<br>65.8%         | 8<br>5.2%    | 4<br>2.6%  | 41<br>26.5%  | 12<br>7.7%   | 0.26 |
|     | 40歳代  | 208  | 12<br>5.8%  | 41<br>19.7%  | 122<br>58.7%         | 29<br>13.9%  | 4<br>1.9%  | 53<br>25.5%  | 33<br>15.9%  | 0.13 |
|     | 50歳代  | 255  | 15<br>5.9%  | 53<br>20.8%  | 154<br>60.4%         | 28<br>11.0%  | 5<br>2.0%  | 68<br>26.7%  | 33<br>12.9%  | 0.18 |
|     | 60歳代  | 239  | 19<br>7.9%  | 63<br>26.4%  | 127<br>53.1%         | 26<br>10.9%  | 4<br>1.7%  | 82<br>34.3%  | 30<br>12.6%  | 0.28 |
|     | 70歳以上 | 180  | 29<br>16.1% | 35<br>19.4%  | 99<br>55.0%          | 13<br>7.2%   | 4<br>2.2%  | 64<br>35.6%  | 17<br>9.4%   | 0.40 |

【「安定した水の供給」に対する満足度 ウ 施設の老朽化対策】

問3 水道局では、非常時にも安定して水道を供給するために施設を新しくしたり、改良するなどの取り組みを進めています。このことについて、現状あなたがお感じになっている満足の程度を、次の(ア)から(ウ)それぞれについて1つだけ選び、番号に をつけてください。

(ウ) 古くなった水道施設を計画的に新しくするなど、将来にわたって安定して水を供給するための取り組み

|     |       | 合計   | 満足<br>(+2)   | やや満足<br>(+1) | どちらとも<br>いえない<br>(0) | やや不満<br>(-1) | 不満<br>(-2) | 満足計          | 不満計          | 平均   |
|-----|-------|------|--------------|--------------|----------------------|--------------|------------|--------------|--------------|------|
| 全体計 |       | 1142 | 128<br>11.2% | 293<br>25.7% | 596<br>52.2%         | 103<br>9.0%  | 22<br>1.9% | 421<br>36.9% | 125<br>10.9% | 0.35 |
| 性別  | 男性    | 618  | 72<br>11.7%  | 178<br>28.8% | 301<br>48.7%         | 56<br>9.1%   | 11<br>1.8% | 250<br>40.5% | 67<br>10.8%  | 0.39 |
|     | 女性    | 524  | 56<br>10.7%  | 115<br>21.9% | 295<br>56.3%         | 47<br>9.0%   | 11<br>2.1% | 171<br>32.6% | 58<br>11.1%  | 0.30 |
| 年齢  | 19歳以下 | 10   | 2<br>20.0%   | 2<br>20.0%   | 5<br>50.0%           | 1<br>10.0%   | 0<br>0.0%  | 4<br>40.0%   | 1<br>10.0%   | 0.50 |
|     | 20歳代  | 85   | 10<br>11.8%  | 18<br>21.2%  | 49<br>57.6%          | 8<br>9.4%    | 0<br>0.0%  | 28<br>32.9%  | 8<br>9.4%    | 0.35 |
|     | 30歳代  | 155  | 19<br>12.3%  | 26<br>16.8%  | 93<br>60.0%          | 11<br>7.1%   | 6<br>3.9%  | 45<br>29.0%  | 17<br>11.0%  | 0.26 |
|     | 40歳代  | 211  | 13<br>6.2%   | 52<br>24.6%  | 118<br>55.9%         | 24<br>11.4%  | 4<br>1.9%  | 65<br>30.8%  | 28<br>13.3%  | 0.22 |
|     | 50歳代  | 255  | 16<br>6.3%   | 65<br>25.5%  | 145<br>56.9%         | 22<br>8.6%   | 7<br>2.7%  | 81<br>31.8%  | 29<br>11.4%  | 0.24 |
|     | 60歳代  | 236  | 30<br>12.7%  | 83<br>35.2%  | 96<br>40.7%          | 24<br>10.2%  | 3<br>1.3%  | 113<br>47.9% | 27<br>11.4%  | 0.48 |
|     | 70歳以上 | 187  | 37<br>19.8%  | 47<br>25.1%  | 89<br>47.6%          | 12<br>6.4%   | 2<br>1.1%  | 84<br>44.9%  | 14<br>7.5%   | 0.56 |

【お客さまサービスに対する満足度 ア 各種届出方法】

問5 水道局のお客さまサービスについて、現状あなたがお感じになっている満足の程度を、次の(ア)から(エ)それぞれについて1つだけ選び、番号に をつけてください。

(ア) 水道使用の開始や中止など、電話やFAXなどによる各種届出の方法

|     |       | 合計   | 満足<br>(+2)   | やや満足<br>(+1) | どちらとも<br>いえない<br>(0) | やや不満<br>(-1) | 不満<br>(-2) | 満足計          | 不満計         | 平均   |
|-----|-------|------|--------------|--------------|----------------------|--------------|------------|--------------|-------------|------|
| 全体計 |       | 1181 | 260<br>22.0% | 381<br>32.3% | 483<br>40.9%         | 41<br>3.5%   | 16<br>1.4% | 641<br>54.3% | 57<br>4.8%  | 0.70 |
| 性別  | 男性    | 635  | 128<br>20.2% | 216<br>34.0% | 264<br>41.6%         | 18<br>2.8%   | 9<br>1.4%  | 344<br>54.2% | 27<br>4.3%  | 0.69 |
|     | 女性    | 537  | 130<br>24.2% | 161<br>30.0% | 218<br>40.6%         | 23<br>4.3%   | 5<br>0.9%  | 291<br>54.2% | 28<br>5.2%  | 0.72 |
| 年齢  | 19歳以下 | 10   | 3<br>30.0%   | 4<br>40.0%   | 2<br>20.0%           | 1<br>10.0%   | 0<br>0.0%  | 7<br>70.0%   | 1<br>10.0%  | 0.90 |
|     | 20歳代  | 84   | 20<br>23.8%  | 23<br>27.4%  | 31<br>36.9%          | 6<br>7.1%    | 4<br>4.8%  | 43<br>51.2%  | 10<br>11.9% | 0.58 |
|     | 30歳代  | 154  | 33<br>21.4%  | 49<br>31.8%  | 58<br>37.7%          | 12<br>7.8%   | 2<br>1.3%  | 82<br>53.2%  | 14<br>9.1%  | 0.64 |
|     | 40歳代  | 217  | 39<br>18.0%  | 62<br>28.6%  | 107<br>49.3%         | 6<br>2.8%    | 3<br>1.4%  | 101<br>46.5% | 9<br>4.1%   | 0.59 |
|     | 50歳代  | 268  | 53<br>19.8%  | 94<br>35.1%  | 111<br>41.4%         | 8<br>3.0%    | 2<br>0.7%  | 147<br>54.9% | 10<br>3.7%  | 0.70 |
|     | 60歳代  | 245  | 55<br>22.4%  | 78<br>31.8%  | 106<br>43.3%         | 6<br>2.4%    | 0<br>0.0%  | 133<br>54.3% | 6<br>2.4%   | 0.74 |
|     | 70歳以上 | 196  | 55<br>28.1%  | 69<br>35.2%  | 67<br>34.2%          | 2<br>1.0%    | 3<br>1.5%  | 124<br>63.3% | 5<br>2.6%   | 0.87 |

【お客さまサービスに対する満足度 イ 請求制度】

問5 水道局のお客さまサービスについて、現状あなたがお感じになっている満足の程度を、次の(ア)から(エ)それぞれについて1つだけ選び、番号に をつけてください。

(イ) 2か月に一度の料金請求など、水道料金の請求制度

|     |       | 合計   | 満足<br>(+2)   | やや満足<br>(+1) | どちらとも<br>いえない<br>(0) | やや不満<br>(-1) | 不満<br>(-2) | 満足計          | 不満計          | 平均   |
|-----|-------|------|--------------|--------------|----------------------|--------------|------------|--------------|--------------|------|
| 全体計 |       | 1196 | 265<br>22.2% | 285<br>23.8% | 405<br>33.9%         | 167<br>14.0% | 74<br>6.2% | 550<br>46.0% | 241<br>20.2% | 0.42 |
| 性別  | 男性    | 643  | 149<br>23.2% | 169<br>26.3% | 224<br>34.8%         | 73<br>11.4%  | 28<br>4.4% | 318<br>49.5% | 101<br>15.7% | 0.53 |
|     | 女性    | 546  | 114<br>20.9% | 115<br>21.1% | 179<br>32.8%         | 93<br>17.0%  | 45<br>8.2% | 229<br>41.9% | 138<br>25.3% | 0.29 |
| 年齢  | 19歳以下 | 10   | 2<br>20.0%   | 4<br>40.0%   | 2<br>20.0%           | 2<br>20.0%   | 0<br>0.0%  | 6<br>60.0%   | 2<br>20.0%   | 0.60 |
|     | 20歳代  | 83   | 19<br>22.9%  | 24<br>28.9%  | 23<br>27.7%          | 15<br>18.1%  | 2<br>2.4%  | 43<br>51.8%  | 17<br>20.5%  | 0.52 |
|     | 30歳代  | 156  | 24<br>15.4%  | 43<br>27.6%  | 50<br>32.1%          | 28<br>17.9%  | 11<br>7.1% | 67<br>42.9%  | 39<br>25.0%  | 0.26 |
|     | 40歳代  | 218  | 30<br>13.8%  | 47<br>21.6%  | 84<br>38.5%          | 36<br>16.5%  | 21<br>9.6% | 77<br>35.3%  | 57<br>26.1%  | 0.13 |
|     | 50歳代  | 271  | 56<br>20.7%  | 53<br>19.6%  | 96<br>35.4%          | 45<br>16.6%  | 21<br>7.7% | 109<br>40.2% | 66<br>24.4%  | 0.29 |
|     | 60歳代  | 253  | 65<br>25.7%  | 69<br>27.3%  | 85<br>33.6%          | 25<br>9.9%   | 9<br>3.6%  | 134<br>53.0% | 34<br>13.4%  | 0.62 |
|     | 70歳以上 | 202  | 68<br>33.7%  | 45<br>22.3%  | 63<br>31.2%          | 16<br>7.9%   | 10<br>5.0% | 113<br>55.9% | 26<br>12.9%  | 0.72 |

【お客さまサービスに対する満足度 ウ 支払方法】

問5 水道局のお客さまサービスについて、現状あなたがお感じになっている満足の程度を、次の(ア)から(エ)それぞれについて1つだけ選び、番号に をつけてください。

(ウ) コンビニエンスストアでの支払いや口座振替など、水道料金の支払方法

|     |       | 合計   | 満足<br>(+2)   | やや満足<br>(+1) | どちらとも<br>いえない<br>(0) | やや不満<br>(-1) | 不満<br>(-2) | 満足計          | 不満計        | 平均   |
|-----|-------|------|--------------|--------------|----------------------|--------------|------------|--------------|------------|------|
| 全体計 |       | 1167 | 513<br>44.0% | 328<br>28.1% | 302<br>25.9%         | 14<br>1.2%   | 10<br>0.9% | 841<br>72.1% | 24<br>2.1% | 1.13 |
| 性別  | 男性    | 626  | 247<br>39.5% | 181<br>28.9% | 179<br>28.6%         | 11<br>1.8%   | 8<br>1.3%  | 428<br>68.4% | 19<br>3.0% | 1.04 |
|     | 女性    | 535  | 264<br>49.3% | 145<br>27.1% | 121<br>22.6%         | 3<br>0.6%    | 2<br>0.4%  | 409<br>76.4% | 5<br>0.9%  | 1.24 |
| 年齢  | 19歳以下 | 10   | 6<br>60.0%   | 3<br>30.0%   | 1<br>10.0%           | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%  | 9<br>90.0%   | 0<br>0.0%  | 1.50 |
|     | 20歳代  | 83   | 45<br>54.2%  | 21<br>25.3%  | 14<br>16.9%          | 2<br>2.4%    | 1<br>1.2%  | 66<br>79.5%  | 3<br>3.6%  | 1.29 |
|     | 30歳代  | 154  | 81<br>52.6%  | 37<br>24.0%  | 33<br>21.4%          | 3<br>1.9%    | 0<br>0.0%  | 118<br>76.6% | 3<br>1.9%  | 1.27 |
|     | 40歳代  | 216  | 83<br>38.4%  | 59<br>27.3%  | 65<br>30.1%          | 7<br>3.2%    | 2<br>0.9%  | 142<br>65.7% | 9<br>4.2%  | 0.99 |
|     | 50歳代  | 268  | 109<br>40.7% | 81<br>30.2%  | 75<br>28.0%          | 1<br>0.4%    | 2<br>0.7%  | 190<br>70.9% | 3<br>1.1%  | 1.10 |
|     | 60歳代  | 249  | 107<br>43.0% | 74<br>29.7%  | 67<br>26.9%          | 0<br>0.0%    | 1<br>0.4%  | 181<br>72.7% | 1<br>0.4%  | 1.15 |
|     | 70歳以上 | 184  | 81<br>44.0%  | 53<br>28.8%  | 45<br>24.5%          | 1<br>0.5%    | 4<br>2.2%  | 134<br>72.8% | 5<br>2.7%  | 1.12 |

【お客さまサービスに対する満足度 エ 広報活動】

問5 水道局のお客さまサービスについて、現状あなたがお感じになっている満足の程度を、次の(ア)から(エ)それぞれについて1つだけ選び、番号に をつけてください。

(エ) ホームページ、広報紙「水先案内」などによる水道局の広報活動

|     |       | 合計   | 満足<br>(+2)   | やや満足<br>(+1) | どちらとも<br>いえない<br>(0) | やや不満<br>(-1) | 不満<br>(-2) | 満足計          | 不満計        | 平均   |
|-----|-------|------|--------------|--------------|----------------------|--------------|------------|--------------|------------|------|
| 全体計 |       | 1159 | 155<br>13.4% | 292<br>25.2% | 630<br>54.4%         | 65<br>5.6%   | 17<br>1.5% | 447<br>38.6% | 82<br>7.1% | 0.43 |
| 性別  | 男性    | 622  | 82<br>13.2%  | 169<br>27.2% | 322<br>51.8%         | 41<br>6.6%   | 8<br>1.3%  | 251<br>40.4% | 49<br>7.9% | 0.44 |
|     | 女性    | 531  | 72<br>13.6%  | 122<br>23.0% | 304<br>57.3%         | 24<br>4.5%   | 9<br>1.7%  | 194<br>36.5% | 33<br>6.2% | 0.42 |
| 年齢  | 19歳以下 | 10   | 1<br>10.0%   | 3<br>30.0%   | 6<br>60.0%           | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%  | 4<br>40.0%   | 0<br>0.0%  | 0.50 |
|     | 20歳代  | 84   | 8<br>9.5%    | 8<br>9.5%    | 59<br>70.2%          | 7<br>8.3%    | 2<br>2.4%  | 16<br>19.0%  | 9<br>10.7% | 0.15 |
|     | 30歳代  | 155  | 16<br>10.3%  | 31<br>20.0%  | 97<br>62.6%          | 10<br>6.5%   | 1<br>0.6%  | 47<br>30.3%  | 11<br>7.1% | 0.33 |
|     | 40歳代  | 214  | 20<br>9.3%   | 54<br>25.2%  | 125<br>58.4%         | 11<br>5.1%   | 4<br>1.9%  | 74<br>34.6%  | 15<br>7.0% | 0.35 |
|     | 50歳代  | 267  | 31<br>11.6%  | 70<br>26.2%  | 149<br>55.8%         | 12<br>4.5%   | 5<br>1.9%  | 101<br>37.8% | 17<br>6.4% | 0.41 |
|     | 60歳代  | 243  | 43<br>17.7%  | 71<br>29.2%  | 113<br>46.5%         | 15<br>6.2%   | 1<br>0.4%  | 114<br>46.9% | 16<br>6.6% | 0.58 |
|     | 70歳以上 | 183  | 36<br>19.7%  | 55<br>30.1%  | 78<br>42.6%          | 10<br>5.5%   | 4<br>2.2%  | 91<br>49.7%  | 14<br>7.7% | 0.60 |

【水道事業に対する総合的な満足度】

問7 水道局が取り組んでいるおいしい水の供給や安定給水、お客さまサービスなどの水道サービス全般について、どのくらい満足されていますか。1つだけ選び、番号に をつけてください。

|     |       | 合計   | 満足<br>(+2)   | やや満足<br>(+1) | どちらとも<br>いえない<br>(0) | やや不満<br>(-1) | 不満<br>(-2) | 満足計          | 不満計         | 平均   |
|-----|-------|------|--------------|--------------|----------------------|--------------|------------|--------------|-------------|------|
| 全体計 |       | 1760 | 229<br>13.0% | 737<br>41.9% | 643<br>36.5%         | 119<br>6.8%  | 32<br>1.8% | 966<br>54.9% | 151<br>8.6% | 0.58 |
| 性別  | 男性    | 955  | 136<br>14.2% | 415<br>43.5% | 335<br>35.1%         | 52<br>5.4%   | 17<br>1.8% | 551<br>57.7% | 69<br>7.2%  | 0.63 |
|     | 女性    | 790  | 91<br>11.5%  | 315<br>39.9% | 303<br>38.4%         | 66<br>8.4%   | 15<br>1.9% | 406<br>51.4% | 81<br>10.3% | 0.51 |
| 年齢  | 19歳以下 | 12   | 2<br>16.7%   | 5<br>41.7%   | 3<br>25.0%           | 2<br>16.7%   | 0<br>0.0%  | 7<br>58.3%   | 2<br>16.7%  | 0.58 |
|     | 20歳代  | 100  | 10<br>10.0%  | 42<br>42.0%  | 35<br>35.0%          | 9<br>9.0%    | 4<br>4.0%  | 52<br>52.0%  | 13<br>13.0% | 0.45 |
|     | 30歳代  | 208  | 11<br>5.3%   | 73<br>35.1%  | 99<br>47.6%          | 21<br>10.1%  | 4<br>1.9%  | 84<br>40.4%  | 25<br>12.0% | 0.32 |
|     | 40歳代  | 275  | 21<br>7.6%   | 89<br>32.4%  | 126<br>45.8%         | 33<br>12.0%  | 6<br>2.2%  | 110<br>40.0% | 39<br>14.2% | 0.31 |
|     | 50歳代  | 397  | 32<br>8.1%   | 174<br>43.8% | 151<br>38.0%         | 31<br>7.8%   | 9<br>2.3%  | 206<br>51.9% | 40<br>10.1% | 0.48 |
|     | 60歳代  | 407  | 63<br>15.5%  | 179<br>44.0% | 146<br>35.9%         | 13<br>3.2%   | 6<br>1.5%  | 242<br>59.5% | 19<br>4.7%  | 0.69 |
|     | 70歳以上 | 356  | 88<br>24.7%  | 171<br>48.0% | 80<br>22.5%          | 14<br>3.9%   | 3<br>0.8%  | 259<br>72.8% | 17<br>4.8%  | 0.92 |

### 3 自由意見



今回のアンケートでは、巻末に自由記入欄を設けて、アンケートに回答くださった方々に対し、水道局へのご意見やご要望を記入してもらった。

ご意見ご要望として記入いただいた件数は271件あり、それらの主な意見を分類、整理した結果、意見総数は297件となった。

#### 「安全でおいしい水の供給」に関すること

| 意見内容                                | 件数 |
|-------------------------------------|----|
| おいしく飲める水にしてほしい。                     | 17 |
| 水のおいが気になる（塩素臭など）。                   | 9  |
| 新潟市の水道水はおいしい。                       | 4  |
| 古い水道管が心配                            | 3  |
| 地元の水がおいしかったので、少し抵抗がある。              | 2  |
| 浄水器なしで飲めるようにしてほしい。                  | 2  |
| 水質管理を強化してほしい。                       | 2  |
| 夏場の水がぬるい。                           | 1  |
| 飲み水としての水質                           | 1  |
| 洗濯物に色が付く。                           | 1  |
| 汚染源を少なくする働きかけをしてほしい。                | 1  |
| サビの出ない材質の水道管を考えてほしい。                | 1  |
| 貯水槽清掃はどのくらいの間隔でおこなえばよいか？            | 1  |
| マンションの水質検査の結果を定期的に住民に知らせるよう指導してほしい。 | 1  |
| その他                                 | 1  |
| 総計                                  | 47 |

#### 「安定した水の供給」に関すること

| 意見内容                | 件数 |
|---------------------|----|
| 災害時の水道水の確保をお願いしたい   | 4  |
| 地震対策に万全を。           | 3  |
| 地震に強い水道管の整備         | 2  |
| 災害に強い水道局を期待する。      | 2  |
| テロ等への厳重な管理体制        | 1  |
| 古い水道管の更新等計画的な管路整備を。 | 1  |
| 総計                  | 13 |

お客さまサービスに関すること

| 意見内容  | 件数 |
|---|----|
| 水道料金の請求を毎月請求にしてほしい。                           | 17 |
| クレジットカードでの支払いができるようにしてほしい。                    | 4  |
| 水道局の窓口がなくなって、不便になった。近くの区役所で要件を済ませられるようにしてほしい。 | 2  |
| 口座引き落としにしたかったが、どこに用紙があるか情報がなく困った。             | 1  |
| 電話口での態度にばらつきがある。                              | 1  |
| その他   | 1  |
| 総計  | 26 |

広報・情報公開に関すること

| 意見内容                         | 件数 |
|------------------------------|----|
| ホームページよりテレビ、新聞などでPRを。        | 6  |
| 水道局の地道な努力をもっとアピールすべき。        | 4  |
| 水道水の安全性についてのPRをもっと強くするべき。    | 4  |
| 広報の充実を。                      | 4  |
| 市広報の活用を。                     | 2  |
| 水道GLPの取得をPRすべき。              | 2  |
| 事故・災害時の対策を知りたい。              | 2  |
| PR誌は不要。コストカットを。              | 2  |
| (水道を)縁の下の力持ちと考えればこれくらいでよい。   | 1  |
| 料金算出の仕組みや地域による料金の違いの理由を知りたい。 | 1  |
| 節水に対するPRを。                   | 1  |
| 平易な情報公開を。                    | 1  |
| 専門的なことはわからない。                | 1  |
| その他                          | 1  |
| 総計                           | 32 |

### 水道料金に関すること

| 意見内容                        | 件数 |
|-----------------------------|----|
| 水道料金が高い。                    | 11 |
| 水道料金と下水道使用料を一緒に払うことで、高く感じる。 | 6  |
| 水道料金が値上げにならないか不安。           | 2  |
| 安全でおいしければ多少高くてもしかたがない。      | 2  |
| 水道料金の見直しを。                  | 1  |
| もっと経営努力をすべき。                | 1  |
| (電気料金のような深夜割引など) 割引制度の導入を。  | 1  |
| その他                         | 1  |
| 総計                          | 25 |

### 環境保全の取組みに関すること

| 意見内容             | 件数 |
|------------------|----|
| 森林の保護にも力をいれてほしい。 | 2  |
| 総計               | 2  |

### 水道事業運営に関すること

| 意見内容                      | 件数 |
|---------------------------|----|
| 徹底的な効率化を図るべき。             | 2  |
| 青山浄水場を売却して財政的に役立てることは可能か？ | 1  |
| 総計                        | 3  |

### 下水道に関すること

| 意見内容                           | 件数 |
|--------------------------------|----|
| 下水道使用料が高い。                     | 11 |
| 下水道使用料の算定について、いま少し合理的な算定方法を希望。 | 3  |
| 下水道工事の内容に不満。                   | 2  |
| 下水道整備を急いでほしい。                  | 1  |
| 下水道工事のコストを下げる方法を考えてほしい。        | 1  |
| 工事費を負担した上に、下水道使用料が高く不満         | 1  |
| その他                            | 1  |
| 総計                             | 20 |

水道局への期待等

| 意見内容         | 件数 |
|--------------|----|
| 安心・安全な水の供給   | 33 |
| 水道関係者への感謝・慰労 | 14 |
| 現状に満足        | 5  |
| 安定した水の供給     | 5  |
| きれいな水の供給     | 4  |
| 安価な水の供給      | 3  |
| 工事への対応に対する感謝 | 2  |
| 期待しない。       | 1  |
| その他          | 1  |
| 総計           | 68 |

要望・提案

| 意見内容                      | 件数 |
|---------------------------|----|
| 雨水など水の再利用の研究を。            | 3  |
| 冬期の検針を正確にしてほしい。           | 2  |
| 水圧を強くしてほしい。               | 2  |
| 工事業者に対する指導の徹底             | 1  |
| 身近に感じる交流があればよい。           | 1  |
| 道路等での漏水点検の強化              | 1  |
| 各区ごとに水道水を使った子供の遊び場があればいい。 | 1  |
| 良い水，環境づくりに頑張ってほしい。        | 1  |
| 水道管が破裂したときにはすぐに処理してもらいたい。 | 1  |
| その他                       | 6  |
| 総計                        | 19 |

その他

| 意見内容                       | 件数 |
|----------------------------|----|
| 新潟市は水に恵まれている。              | 2  |
| 親方日の丸体質の改善                 | 2  |
| 塩素消毒に不安がある。                | 2  |
| 災害を実感して、水のありがたさを感じる。       | 1  |
| 水は命の綱である。                  | 1  |
| 水道について知らないことが多すぎた。         | 1  |
| 水道水について、今まで考えたことがなかった。     | 1  |
| 夜になると水の具合が悪い。              | 1  |
| 水道水にフッ素を入れるという意見は出ているのか？   | 1  |
| 業者とは公正に取引しているのか？           | 1  |
| 水道メーターの検針について機械化等の考えはないのか？ | 1  |
| 水道水の中に砂が入って抜けきらない。         | 1  |
| 浄水器の水を検査できればよい。            | 1  |
| その他                        | 8  |
| 総計                         | 24 |

アンケートに対して

| 意見内容                | 件数 |
|---------------------|----|
| 調査の内容・仕方に問題がある。     | 8  |
| アンケートに経費をかける必要はない。  | 3  |
| 水道局の取組みを知るよい機会となった。 | 2  |
| 謝礼は実益のあるものがよい。      | 1  |
| 謝礼に感謝               | 1  |
| 目的がわからない。           | 1  |
| その他                 | 2  |
| 総計                  | 18 |

## 4 調査票

# 水道に関するアンケート

平成19年10月  
新潟市水道局

## ご協力のお願い

◎ このたび、水道局では、お客さまの水道事業に対する意識や水の利用状況をお伺いして、今後の水道サービスを実施していくうえでの基礎資料とするために、アンケート調査を実施することになりました。

この調査は、新潟市内で水道をご利用いただいている一般家庭のうち、無作為に選び出した、3,000世帯のお客さまにご協力をお願いしております。ご回答いただきました内容は、すべて統計的に処理した上で調査目的にのみ活用させていただきますので、個人を特定するような情報が表記されることは絶対にごさいます。

お忙しいところ誠に恐れ入りますが、この調査の趣旨をご理解いただきまして、なにとぞご協力くださいますようお願い申し上げます。

なお、統計処理した結果につきましては、後日ホームページ等でお客さまに公開する予定です。

◎ 回答済みの調査票は、同封の返送用封筒で10月22日(月曜日)までにご返送くださいますよう、お願い申し上げます。

なお、ご協力の謝礼として、日本海タワーご招待券を同封させていただきましたので、ご笑納ください。

**【この調査についてのお問い合わせがございましたら、下記までご連絡ください。】**

新潟市水道局 業務部 総務課 総務係

〒951-8560 新潟市中央区関屋下川原町1丁目3番地3

お客さま専用フリーダイヤル 0120-411-002 担当 中村・大場

## ご記入にあたってのお願い

○ アンケートの記入につきましては、できましたらご家庭の水使用の状況等をご存知の方にご記入いただきますようお願いいたします。

○ アンケート中、水道局の取組みについての「満足度」と「期待度」をお聞きする質問がありますが、下記の趣旨を踏まえてご回答くださいますようお願いいたします。

「満足度」：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

「期待度」：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。

**【水道水の水質などについてお伺いします】**

問1 あなたは水道水の水質など(におい、色、安全性など)についてどのようにお感じになっていますか。  
次のア～コそれぞれについて、現状あなたがお感じになっている満足の程度を

「5 満足」～「1 不満」の中から1つ選んで○を付けてください。  
なお、該当する使用がない場合は「その用途では利用していない。」(×)に○を付けてください。

また、あなたは、水道水の水質などについて、どのくらい重要と考え、期待していますか。例を参考に期待度を「5 期待する。」～「1 期待しない。」から1つ選び、右の記入欄に該当する番号を記入してください。

| 期待度 |            |
|-----|------------|
| 5   | 期待する。      |
| 4   | やや期待する。    |
| 3   | どちらともいえない。 |
| 2   | やや期待しない。   |
| 1   | 期待しない。     |



ア～コまでそれぞれ横に回答してください。  
(○はそれぞれ1つずつ)

|                        | 満足                | やや満足 | どちらとも言えない | やや不満 | 不満 | その用途では利用していない | 水道水への期待度<br>(上の番号を記入) |  |
|------------------------|-------------------|------|-----------|------|----|---------------|-----------------------|--|
| ※記入例 ○○○としての水質         | 5                 | ④    | 3         | 2    | 1  | ×             | 5                     |  |
| ア. 飲み水としての水質           | 5                 | 4    | 3         | 2    | 1  | ×             |                       |  |
| イ. 調理に使用する水としての水質      | 5                 | 4    | 3         | 2    | 1  | ×             |                       |  |
| ウ. 洗面・手洗いに使用する水としての水質  | 5                 | 4    | 3         | 2    | 1  | ×             |                       |  |
| エ. 風呂・シャワーに使用する水としての水質 | 5                 | 4    | 3         | 2    | 1  | ×             |                       |  |
| オ. 洗濯に使用する水としての水質      | 5                 | 4    | 3         | 2    | 1  | ×             |                       |  |
| 水道水についての総合評価           | カ. 味(おいしさ)        | 5    | 4         | 3    | 2  | 1             | ×                     |  |
|                        | キ. におい            | 5    | 4         | 3    | 2  | 1             |                       |  |
|                        | ク. にごり・色          | 5    | 4         | 3    | 2  | 1             |                       |  |
|                        | ケ. 安全性            | 5    | 4         | 3    | 2  | 1             |                       |  |
|                        | コ. 水道水の出具合(水量・水圧) | 5    | 4         | 3    | 2  | 1             |                       |  |

問1-1 (前問 問1 の「ア. 飲み水としての水質」で「1 不満」～「2 やや不満」と回答された方にお尋ねします。)

あなたが飲み水としての水道水を不満に思う理由は何ですか。 次の中からいくつでも選び番号に○を付けて下さい。(○はいくつでも)

- |   |                |
|---|----------------|
| 1 おいしくないから                                    | 2 塩素のにおいがするから  |
| 3 かび臭いから                                      | 4 生ぬるいから       |
| 5 おいしくないイメージがあるから                             | 6 安全性に心配があるから  |
| 7 マンションなどに設置されている水道タンク(貯水槽)の清掃が不十分と感じており心配だから | 8 不安なイメージがあるから |
| 9 その他( )                                      |                |



## 【安全でおいしい水の供給に対する取組みについてお伺いします】

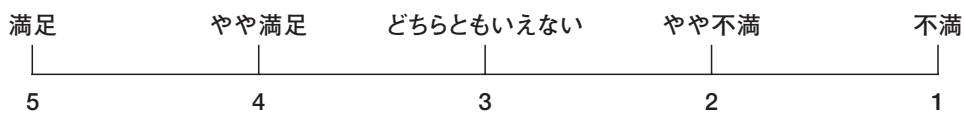
問2 水道局では、平成18年4月に水質検査の優良試験所(水道GLP)の認定を、全国7番目に取得し、水質検査結果の信頼性を確保するなど、安全でおいしい水の供給に向けた取組みを進めています。そこで、これらの取組みについて、現状あなたがお感じになっている満足の程度を、次の(ア)から(エ)それぞれについて1つだけ選び、番号に○をつけてください。

また、あなたは、これらの取組みについて、どのくらい重要と考え、期待していますか。期待度を「5 期待する。」～「1 期待しない。」から1つ選び、右の記入欄に該当する番号を記入してください。

| 期待度 |            |
|-----|------------|
| 5   | 期待する。      |
| 4   | やや期待する。    |
| 3   | どちらともいえない。 |
| 2   | やや期待しない。   |
| 1   | 期待しない。     |

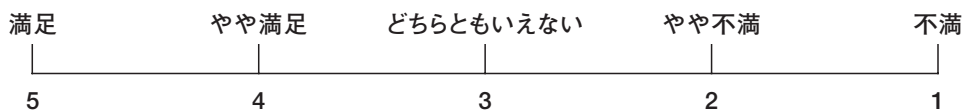
(番号を記入)

(ア) 利水関係者と協力して水道水源の水質を守るための活動や水質検査結果の信頼性を確保するために水道GLPを維持するなど、安全な水の供給に向けた取組み



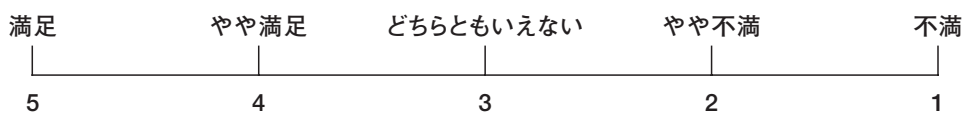
| 期待度 |
|-----|
|     |

(イ) 水道水中のカルキのにおいやカビのにおいを取り除くための水づくり工程の改善など、より「おいしい水」の供給に向けた取組み



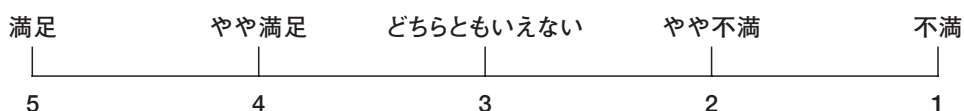
| 期待度 |
|-----|
|     |

(ウ) より安全な水を供給するため、残存する鉛給水管を更新するための取組み



| 期待度 |
|-----|
|     |

(エ) マンションなどに設置されている水道タンク(貯水槽)が定期的に清掃されているかを調べて、されていない建物などの所有者に対し指導するなど、衛生管理の充実に向けた取組み



| 期待度 |
|-----|
|     |

## 【安定した水の供給に対する取組みについてお伺いします】

問3 水道局では、非常時にも安定して水道を供給するために施設を新しくしたり、改良するなどの取組みを進めています。このことについて、現状あなたがお感じになっている満足の程度を、次の(ア)から(ウ)それぞれについて1つだけ選び、番号に○をつけてください。

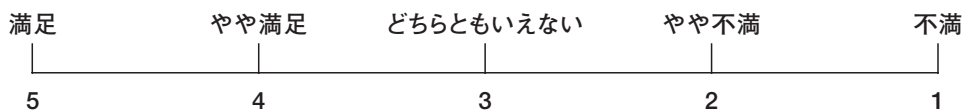
また、あなたは、これらの取組みについて、どのくらい重要と考え、期待していますか。期待度を「5 期待する。」～「1 期待しない。」から1つ選び、右の記入欄に該当する番号を記入してください。

| 期 待 度 |            |
|-------|------------|
| 5     | 期待する。      |
| 4     | やや期待する。    |
| 3     | どちらともいえない。 |
| 2     | やや期待しない。   |
| 1     | 期待しない。     |

(番号を記入)

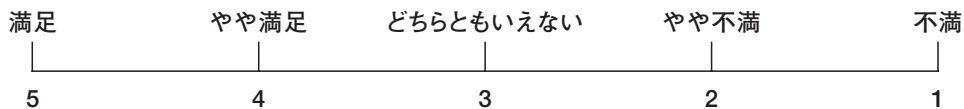


(ア) 水道施設の耐震化や地震に強い水道管の採用など、地震が起こったときにも安定して水を供給するための取組み



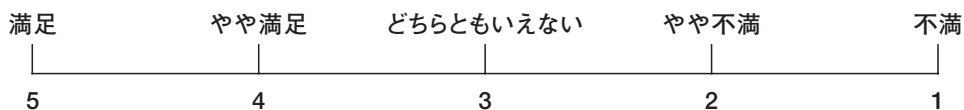
| 期待度 |
|-----|
|     |

(イ) 水道管の一部が事故や災害などで破損した場合に、平常時と違うルートで水を供給するための水道管の整備



| 期待度 |
|-----|
|     |

(ウ) 古くなった水道施設を計画的に新しくするなど、将来にわたって安定して水を供給するための取組み



| 期待度 |
|-----|
|     |



**【水道局のお客さまサービスについてお伺いします】**

問5 水道局のお客さまサービスについて、現状あなたがお感じになっている満足の程度を、次の(ア)から(エ)それぞれについて1つだけ選び、番号に○をつけてください。

また、あなたは、これらの取組みについて、どのくらい重要と考え、期待していますか。期待度を「5 期待する。」～「1 期待しない。」から1つ選び、右の記入欄に該当する番号を記入してください。

| 期待度 |            |
|-----|------------|
| 5   | 期待する。      |
| 4   | やや期待する。    |
| 3   | どちらともいえない。 |
| 2   | やや期待しない。   |
| 1   | 期待しない。     |

(番号を記入)

(ア) 水道使用の開始や中止など、電話やFAXなどによる各種届出の方法

|    |      |           |      |    |     |
|----|------|-----------|------|----|-----|
| 満足 | やや満足 | どちらともいえない | やや不満 | 不満 | 期待度 |
| 5  | 4    | 3         | 2    | 1  |     |

(イ) 2か月に一度の料金請求など、水道料金の請求制度

|    |      |           |      |    |     |
|----|------|-----------|------|----|-----|
| 満足 | やや満足 | どちらともいえない | やや不満 | 不満 | 期待度 |
| 5  | 4    | 3         | 2    | 1  |     |

(ウ) コンビニエンスストアでの支払いや口座振替など、水道料金の支払方法

|    |      |           |      |    |     |
|----|------|-----------|------|----|-----|
| 満足 | やや満足 | どちらともいえない | やや不満 | 不満 | 期待度 |
| 5  | 4    | 3         | 2    | 1  |     |

(エ) ホームページ、広報紙「水先案内」などによる水道局の広報活動

|    |      |           |      |    |     |
|----|------|-----------|------|----|-----|
| 満足 | やや満足 | どちらともいえない | やや不満 | 不満 | 期待度 |
| 5  | 4    | 3         | 2    | 1  |     |

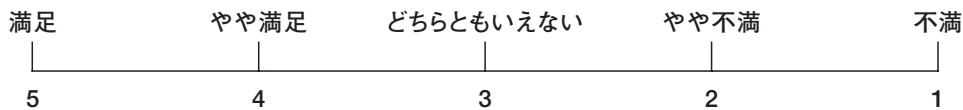
## 【水道の利用状況についてお伺いします】

問6 水道水を飲用するとき、主にどのようにしてお飲みになりますか。次の中からあてはまるもの1つに○をつけてください。(コーヒー、お茶などにして飲む場合も含みます。)

- 1 そのまま飲んでいる
- 2 冷やして飲んでいる
- 3 沸かして飲んでいる
- 4 浄水器を通して飲んでいる
- 5 飲むことはない (ボトルウォーターしか飲まないなど)

## 【水道事業に対するお考えについてお伺いします】

問7 水道局が取り組んでいるおいしい水の供給や安定給水、お客さまサービスなどの水道サービス全般について、どのくらい満足されていますか。1つだけ選び、番号に○をつけてください。



問8 今後の水道事業の取組みについて、適切なコストをかけて優先的に実施すべきと思う取組みを次の1から6の中から3つまで選び、番号に○をつけてください。

- 1 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組み
- 2 水づくり工程の改善などおいしい水を供給するための取組み
- 3 地震に強い水道管の整備など災害対策の強化
- 4 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組み
- 5 コールセンターの設置や支払方法の拡充などお客さまサービスの向上
- 6 太陽光発電の導入など環境に配慮した施設整備

最後に、統計的に処理するために、あなたやあなたのご家庭のことについてお伺いします。

**【あなたの性別】**

|      |      |
|------|------|
| 1 男性 | 2 女性 |
|------|------|

**【あなたの年齢】**

|         |        |
|---------|--------|
| 1 19歳以下 | 2 20歳代 |
| 3 30歳代  | 4 40歳代 |
| 5 50歳代  | 6 60歳代 |
| 7 70歳以上 |        |

**【現在お住まいの地域】**

|       |       |
|-------|-------|
| 1 北区  | 2 東区  |
| 3 中央区 | 4 江南区 |
| 5 秋葉区 | 6 南区  |
| 7 西区  | 8 西蒲区 |

**【現在お住まいの給水方式】**

|            |            |
|------------|------------|
| 1 直結直圧給水方式 | 2 直結増圧給水方式 |
| 3 貯水槽方式    |            |

※給水方式の説明

直結直圧給水方式 :道路に布設されている水道管から宅地内の配管をつうじて直接給水する方式  
直結増圧給水方式 :3階建て以上の中高層住宅等で、水道タンク(貯水槽)を使わずにポンプなどにより直接給水する方式  
貯水槽方式 :マンションなどの高い建築物で、いったん水道タンク(貯水槽)に貯めてから各戸に給水する方式

**【最近お支払いいただいた水道料金(下水道使用料を除く。)]**

|             |            |
|-------------|------------|
| 1 ~3,000円   | 2 ~5,000円  |
| 3 ~8,000円   | 4 ~10,000円 |
| 5 ~15,000円  | 6 ~20,000円 |
| 7 20,000円以上 |            |

**【水道局に対するご意見について】**

水道局に対してのご意見、ご要望がございましたら記入してください。

(記入欄)

アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。  
お客さまの貴重なご意見は、今後の水道事業運営の参考にさせていただきます