

7 水道事業全般

水道事業全般についてお聞きします

問 18 水道局が取り組んでいるおいしい水道水の供給やお客さまサービスなどの水道事業全般について、どのように思いますか。(〇は1つだけ)

1 満足 2 やや満足 3 どちらともいえない 4 やや不満 5 不満

問 19 水道事業の経営は独立採算制で、水道料金収入でまかなわれています。そこで、新潟市水道局が取り組んでいる次のア～カの取組みについて、水道料金との関係をどのようにお考えですか。(〇は1つだけ)

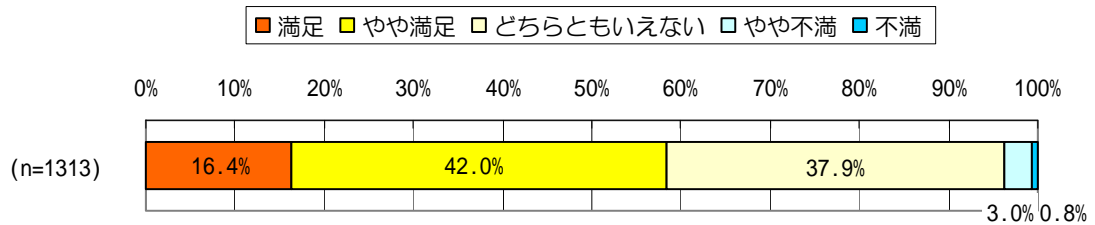
また、ア～カの取組みの中で現状の料金水準で優先的に実施すべき取組みを3つ選び、〇をつけてください。

(〇は1つだけ)

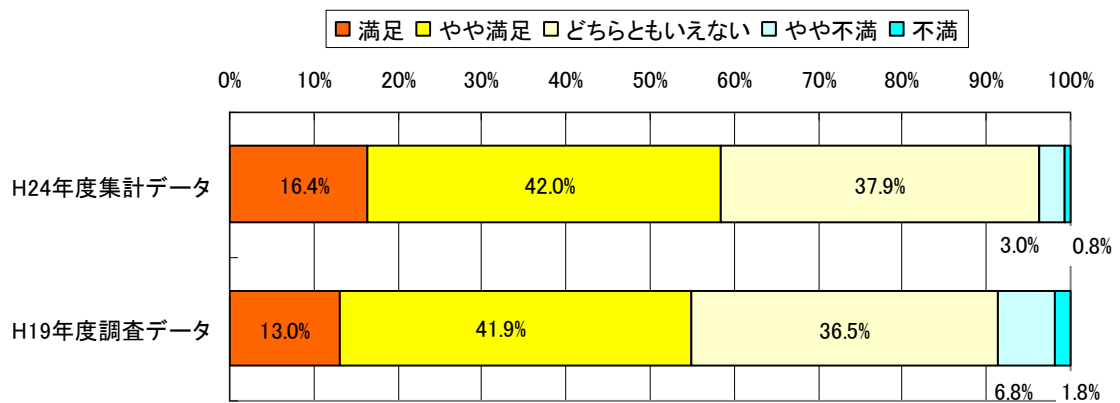
	積極的に推進してほしい	水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい	現状の料金水準で積極的に推進してほしい	水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい	わからない	優先的に実施すべき取組み
ア. 水質検査の強化など、水道水の安全性を確保していくための取組み	1	2	3	4		
イ. 浄水工程の改善などおいしい水を供給するための取組み	1	2	3	4		
ウ. 地震に強い配水管の整備など災害対策の強化	1	2	3	4		
エ. 古くなった水道施設を計画的に改良・更新するなど、将来にわたって安定して水道を供給するための取組み	1	2	3	4		
オ. 支払方法を広く選択できるなどお客さまサービスの向上	1	2	3	4		
カ. 太陽光発電の導入など環境に配慮した施設整備	1	2	3	4		

↑
〇は3つまで

(18) 総合満足度

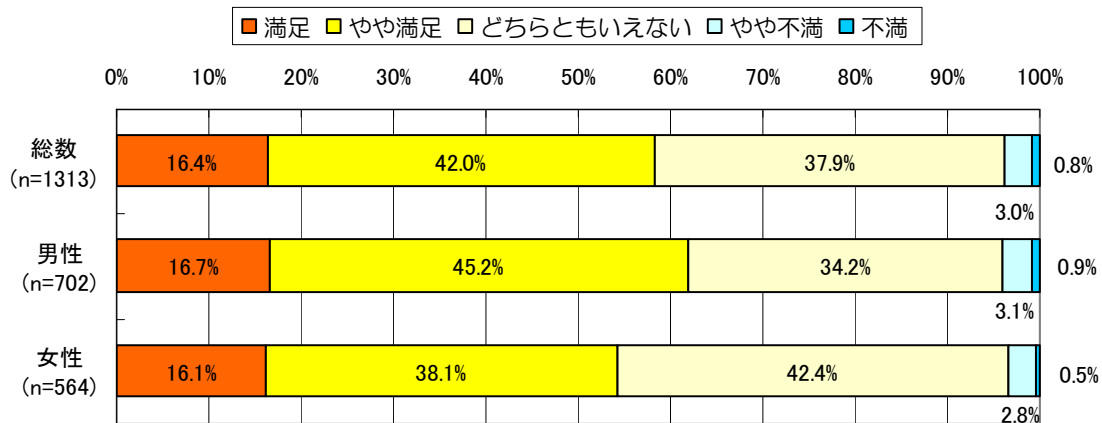


『満足』『やや満足』と答えた人の割合は58.4%となっている。

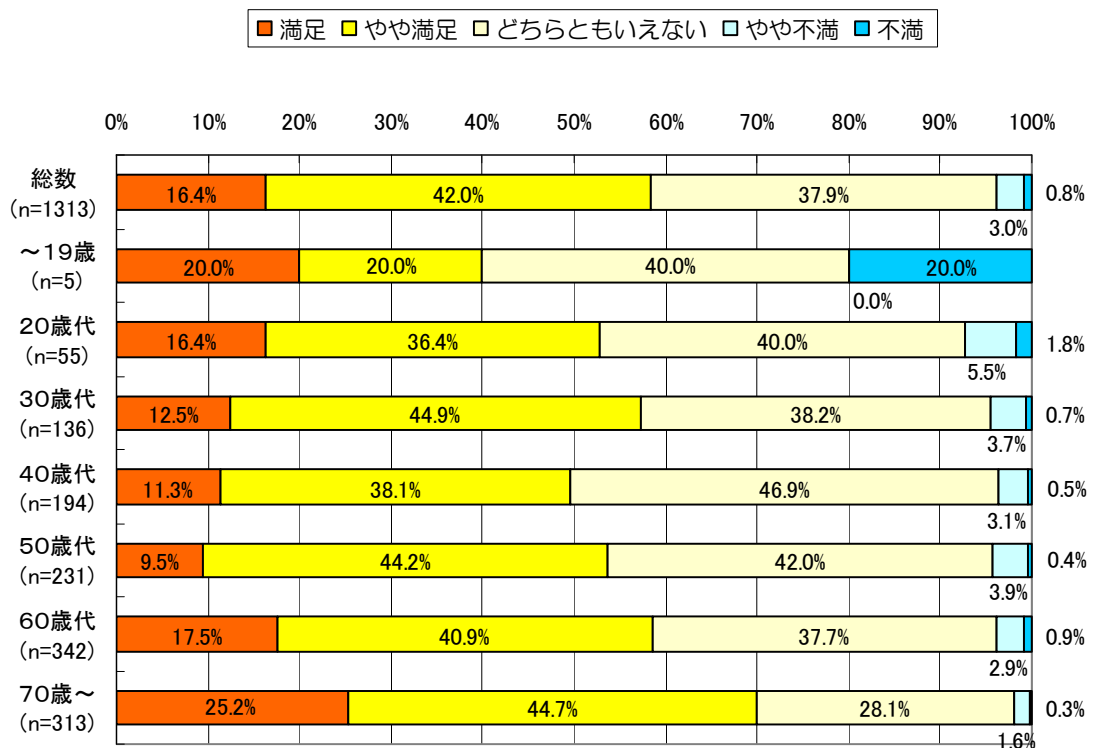


総合的な「満足度」を調査したものをH19年に調査したデータと比較した。

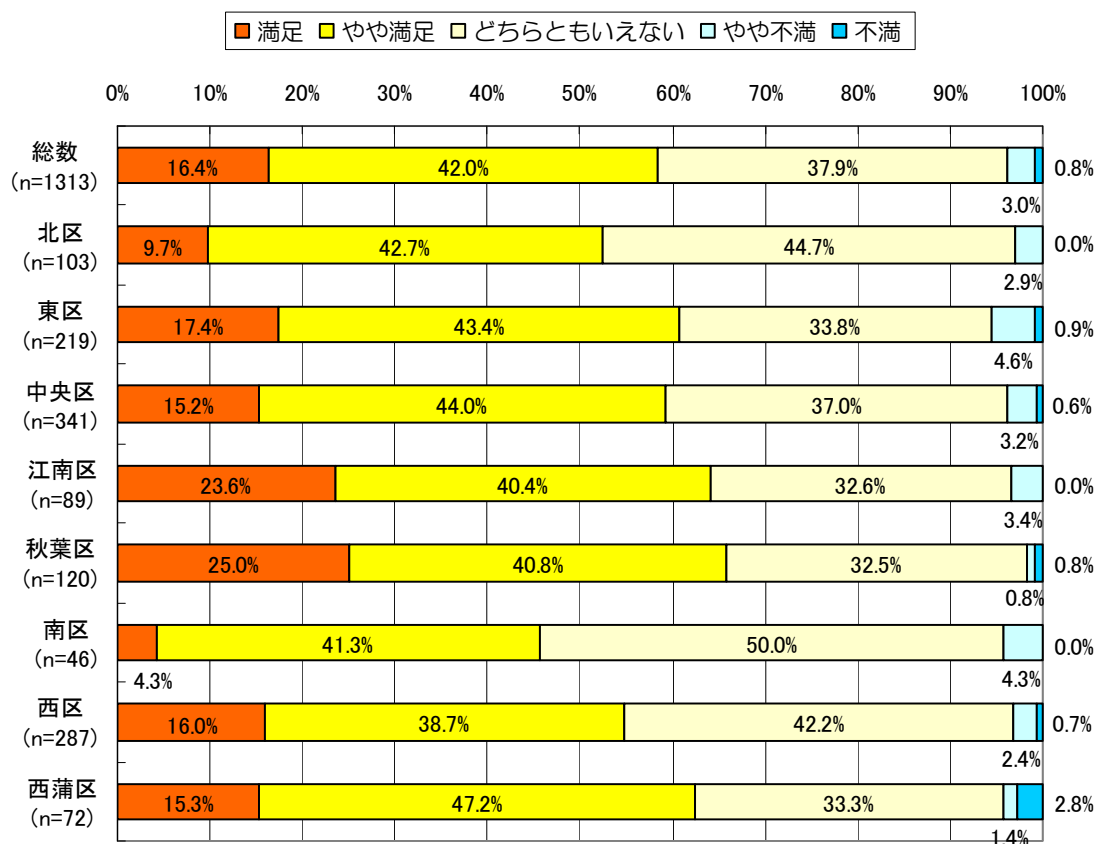
『満足』『やや満足』という割合は3.5%増えているのと同時に『不満』『やや不満』という割合は4.8%減っている。



性別にみると、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、男性は61.9%、女性は54.2%となり、男性の方が7.7%高くなっている。



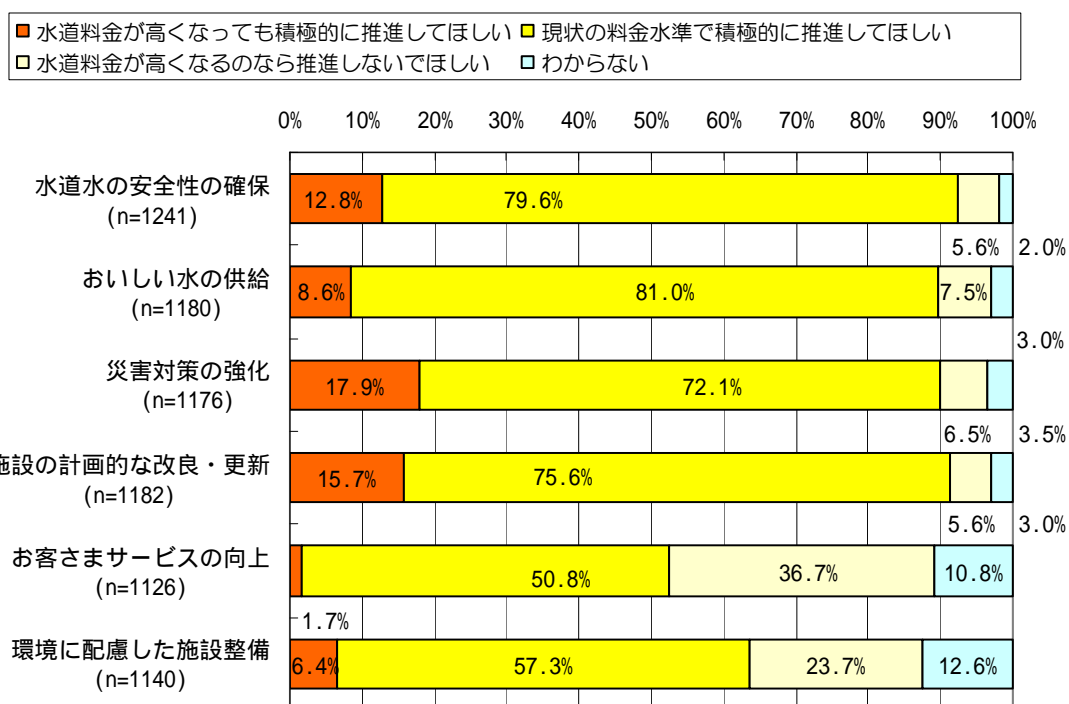
年齢別には、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、回答数の少ない19歳以下が40%と低く、次に40歳代の49.4%、50歳以上は年齢が上がるにつれ満足度が高くなり70歳以上では69.9%に達している。



住居区別では、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、秋葉区の65.8%が最も多く、以下江南区の64%、西蒲区の62.5%、東区の60.8%、中央区の59.2%とつづく。

(19) 各取組みの推進と料金との関係及び現状の料金水準で優先的に実施すべき取組み

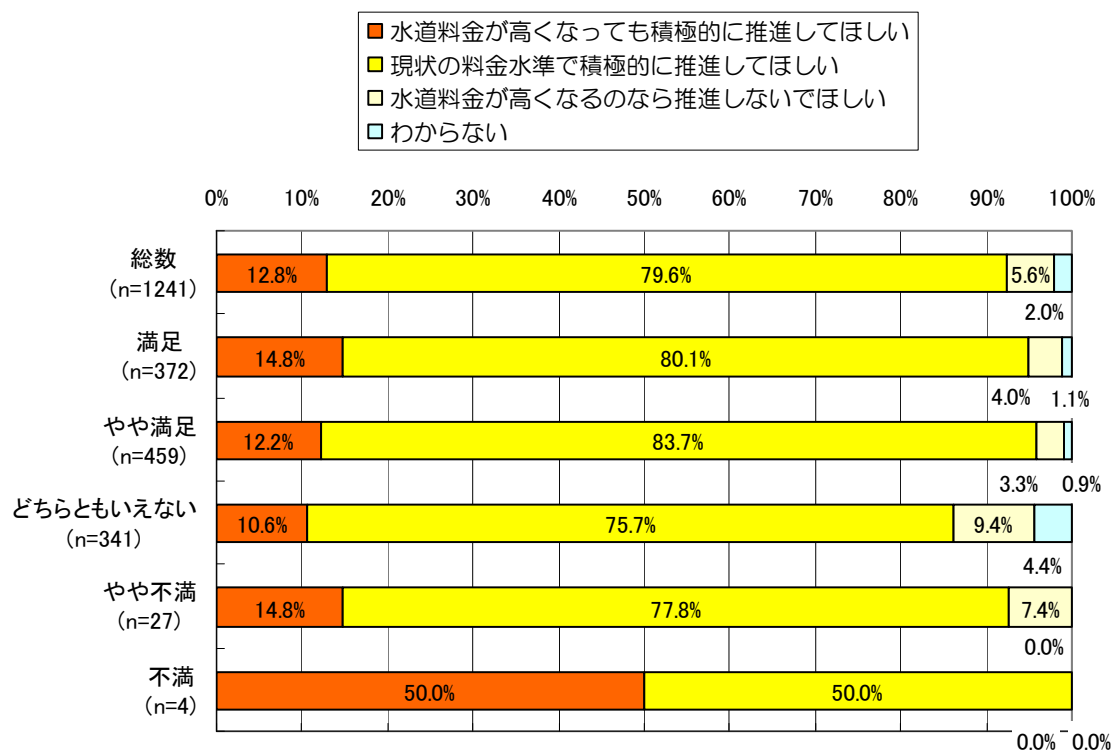
(各取組みの推進と料金との関係)



全ての項目で『現状の料金水準で積極的に推進してほしい』という回答が最も多くなっていて、50%を超えている。「おいしい水の供給」では81%に達している。

また、「水道水の安全性の確保」「災害対策の強化」「施設の計画的な改良・更新」については、10%以上の方が料金が高くなっても積極的な推進を望み、「お客さまサービスの向上」「環境に配慮した施設整備」は、30%前後の方が料金が高くなるのなら推進を望まないとなった。

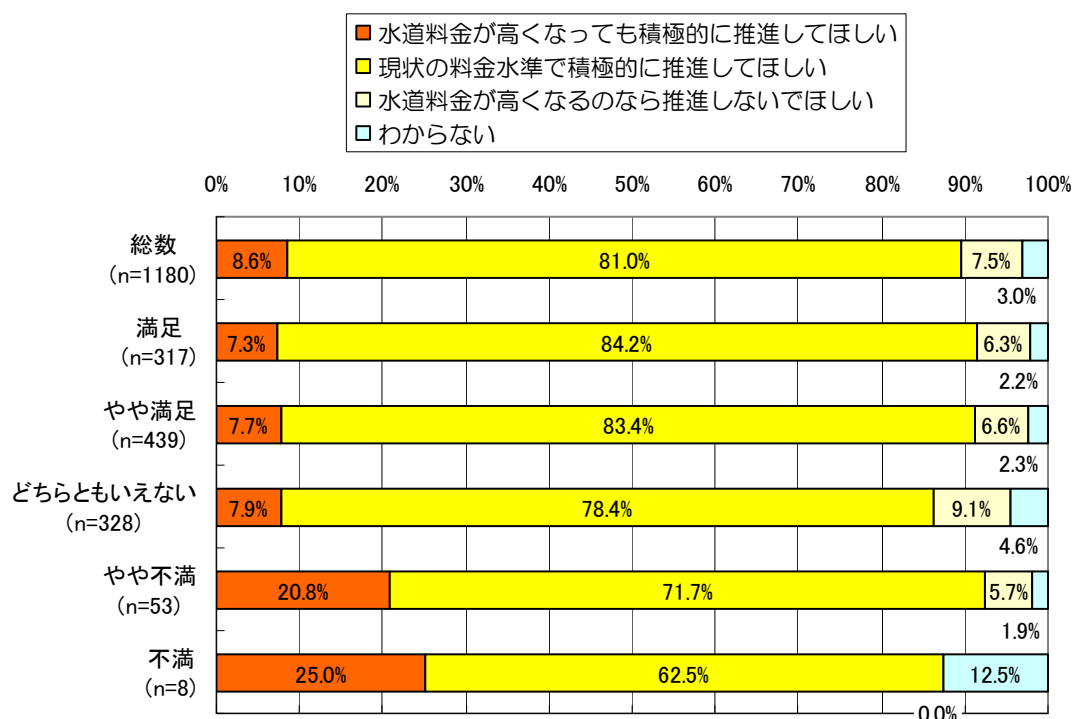
①水道水の安全性確保と（２）の「水質管理の充実強化」に対する満足度との関係



全ての項目で『現状の料金水準で積極的に推進してほしい』という回答が最も多くなっていて、50%を超えている。

また、水道局が行っている「水質管理の充実強化」の取組みを不満に感じている人の50%は、水道料金が高くなっても積極的に推進することを望んでいる。

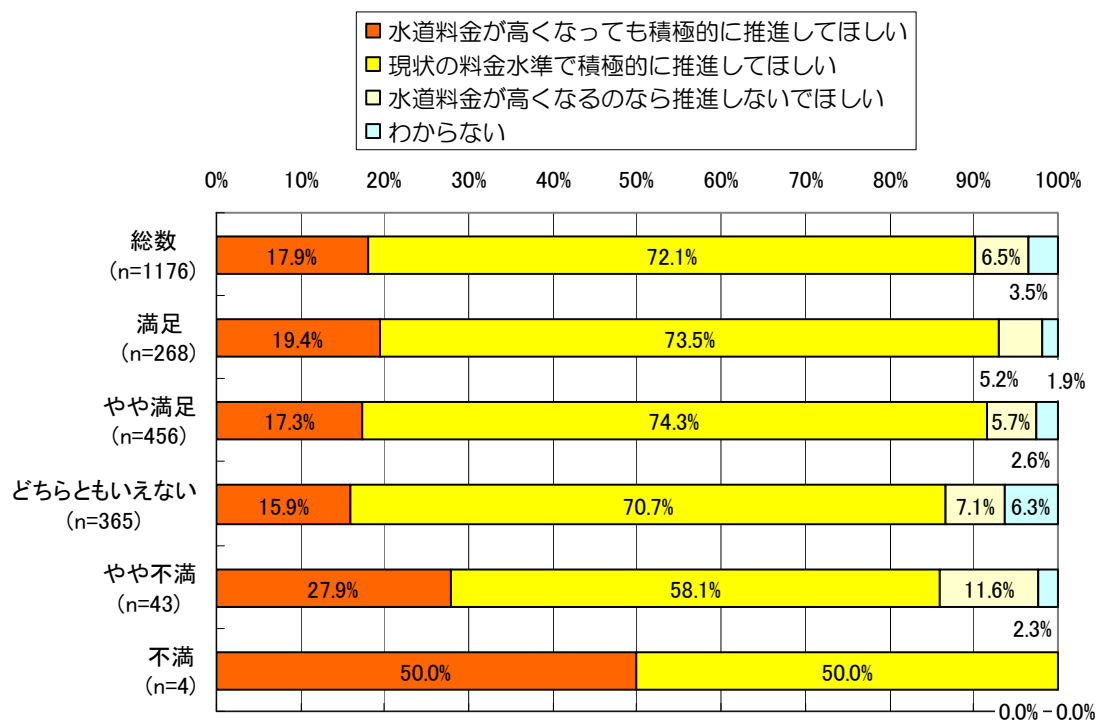
②浄水工程の改善と（２）の「浄水処理の充実」に対する満足度との関係



全ての項目で『現状の料金水準で積極的に推進してほしい』という回答が最も多くなっていて、60%を超えている。

また、水道局が行う「浄水処理の充実」の取組みを「不満」「やや不満」という人の中で『水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい』という割合は20%を超えている。

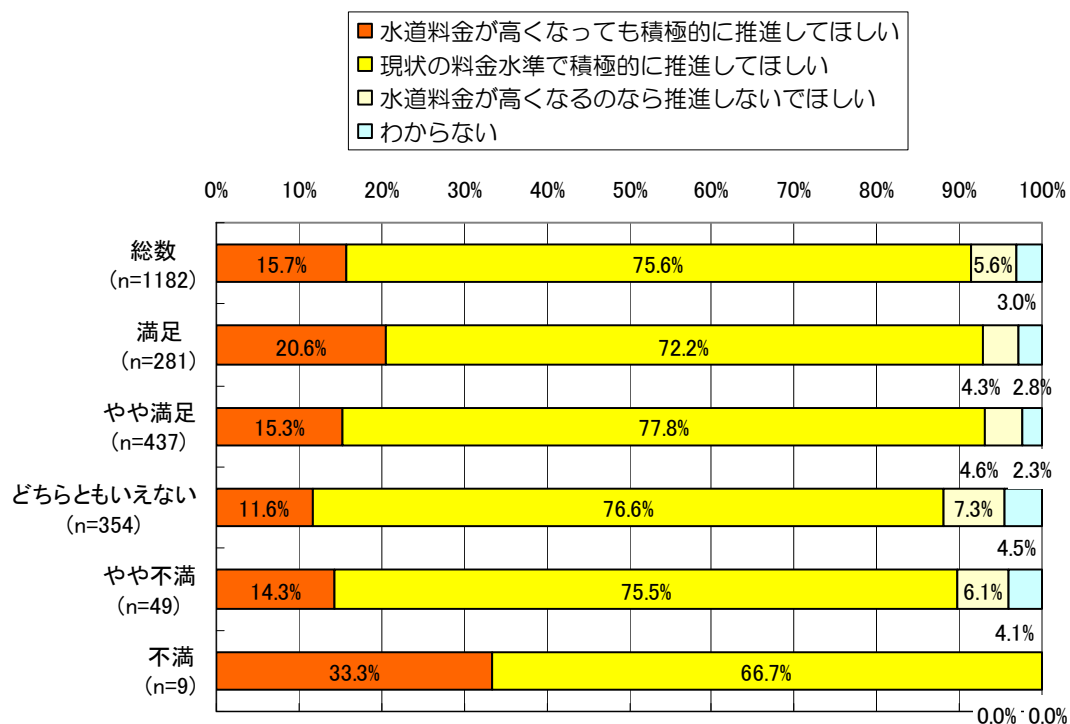
③災害対策の強化と（４）の「水道施設の耐震化の満足度」との関係



「不満」と答えた人以外では『現状の料金水準で積極的に推進してほしい』が50%以上を占めた。

また、相対的に「水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい」と回答する人が多い。

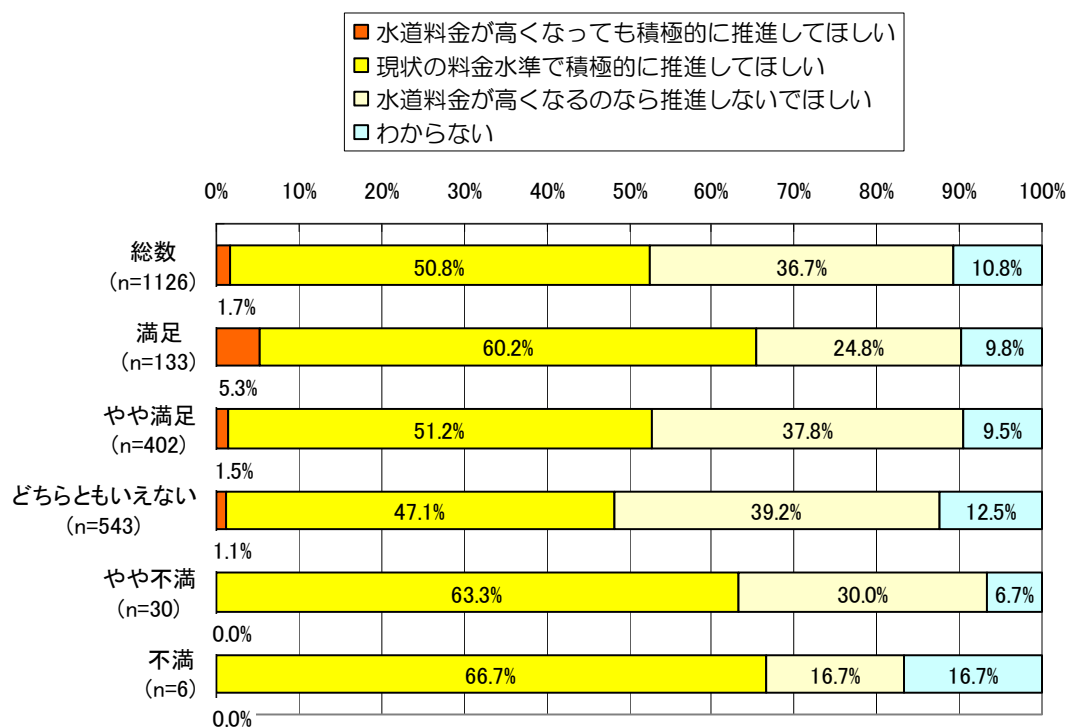
④施設の計画的な改良・更新と（４）の「老朽化対策の満足度」との関係



「老朽化対策の満足度」では、『現状の料金水準で積極的に推進してほしい』がどの項目でも、60%を超えている。

「不満」と答えた人は『水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい』が33.3%となった。

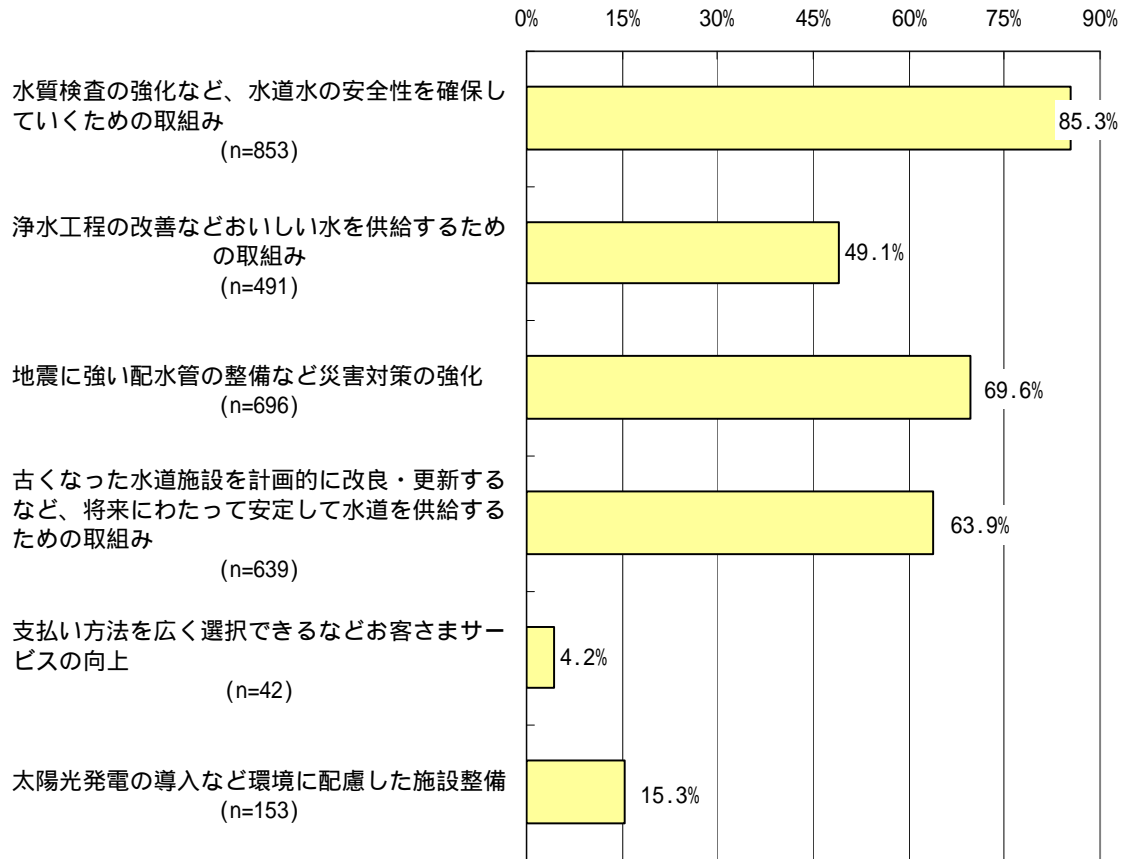
⑤お客さまサービスの向上と（16）「お客さまサービスの総合的な満足度」の関係



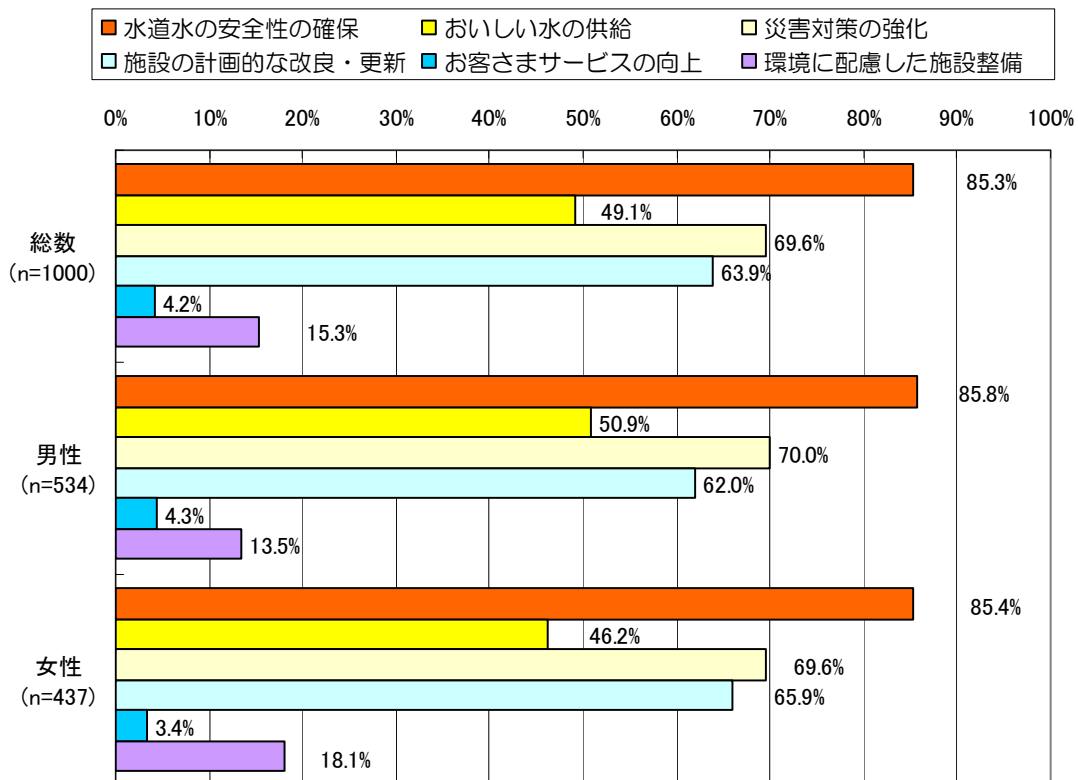
お客さまサービスについては『水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい』の答えが少なく、「満足」と答えた人が5.3%と最大になっている。

お客さまサービスを不満と考える人でも、水道料金を高くしてまでのサービス向上を望んでいない。

(現状の料金水準で優先的に実施すべき取組み)



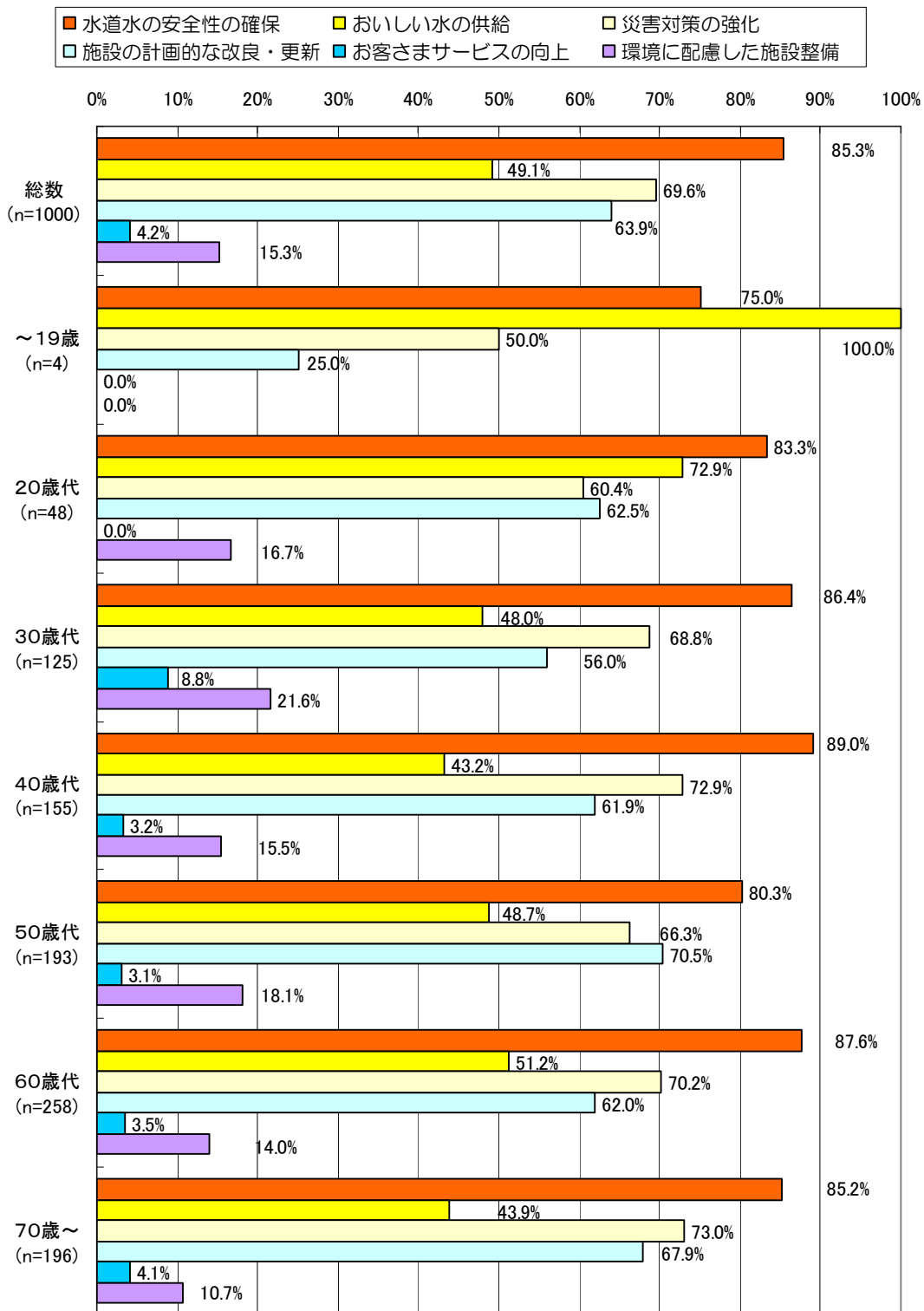
現状の料金水準で優先的に実施すべき取組みについては、「水質検査」が最も多く85.3%、以下「災害対策の強化」の69.6%、「計画的に改良・更新するなど、将来にわたって安定して水道を供給するための取組み」の63.9%、「浄水工程の改善などおいしい水を供給するための取組み」の49.1%とつづく。



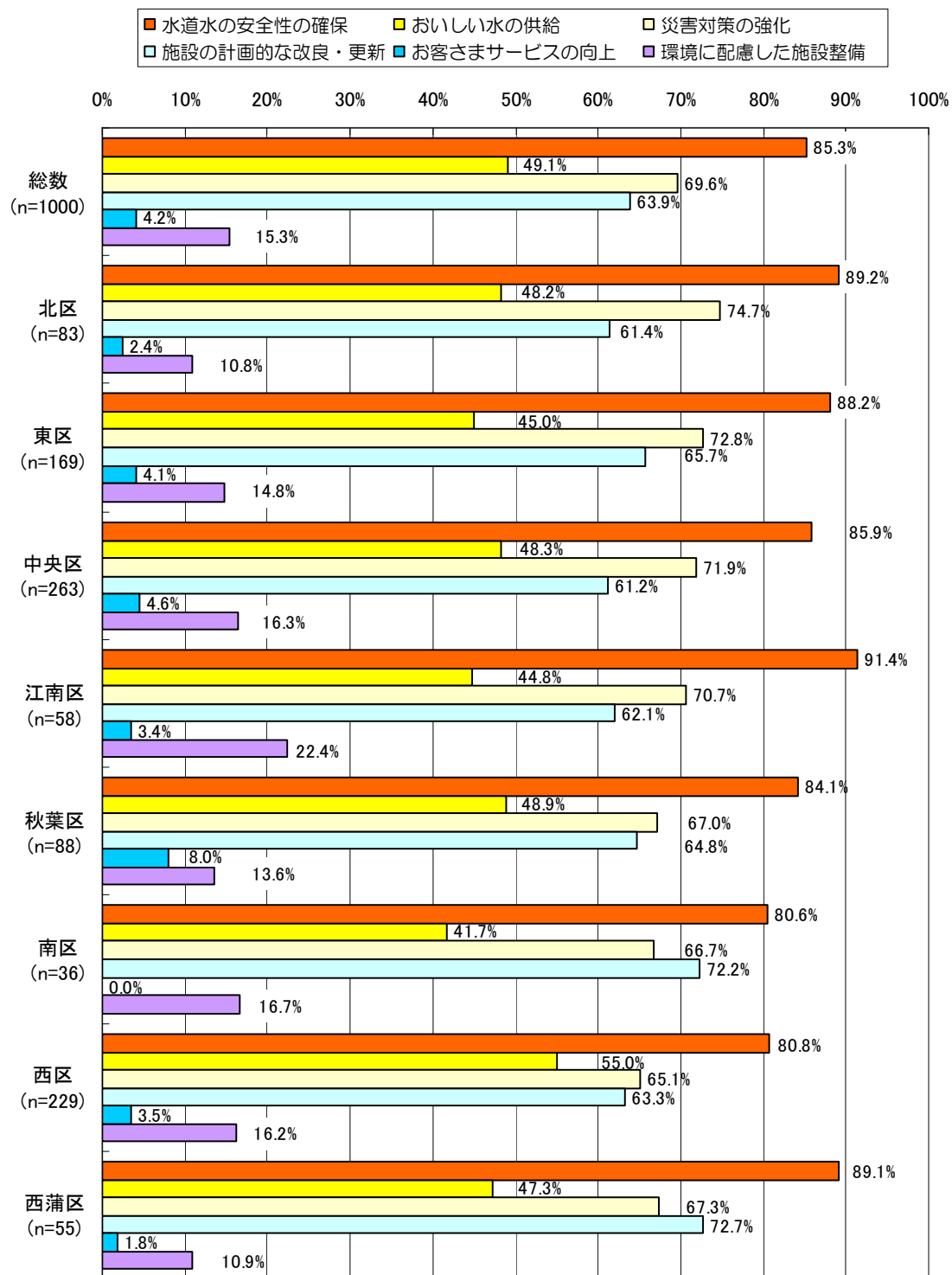
性別では、取組の優先度の傾向については男女間に違いはみられず『水道水の安全性の確保』への優先度の割合が男女共85%を超えている。

女性では、『施設の計画的な改良・更新』に対する優先度の割合が65.9%と男性より3.9%高く、『環境に配慮した施設整備』についても4.6%高かった。

男性では、『おいしい水の供給』への優先度の割合が50.9%で、女性より4.7%高かった。



年齢別では、20歳代以上で『水道水の安全性の確保』という回答が最も多い。
30歳代以上では似た数値のグラフとなっている。



全ての区において、『水道水の安全性の確保』という回答が最も多い。南区と西蒲区では『施設の計画的な改良・更新』が二番目に回答数が多くなっている。