

第1章 調査の概要

1 調査の目的

本市水道事業を取り巻く状況が大きく変化している中、水道事業に対するお客さまの評価や意見を的確に把握し、今後の水道事業運営の基礎資料とするとともに、お客さまが水道事業に対して持つ満足度を分析し、平成24年度に実施した同調査結果との比較を行うことにより、今後の事業運営の参考とすることを目的として、本調査を実施した。

2 分析方針

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

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

3 調査内容

分析方針に従って次のような設問を設定し、調査を行った。

- ・ フェイスシート（お客さまの属性）
- ・ 水道水の水質に対する満足度に関する設問
- ・ 家庭における節水状況に関する設問
- ・ 安全でおいしい水道水の供給に対する満足度に関する設問
- ・ 安定した水道水の供給に対する満足度と優先度に関する設問
- ・ 水道料金等と運営基盤強化に対する満足度に関する設問
- ・ お客さまサービスに対する認知度と満足度に関する設問
- ・ 水道水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
- ・ 各施策と水道料金との関わりに関する設問
- ・ 現行の料金水準で水道局が今後優先して実施すべき取組みに関する設問
- ・ 自由意見

4 調査設計

調査地域 : 新潟市の給水区域
調査対象 : 新潟市の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26年11月14日（金）から12月1日（月）までの18日間
委託調査機関 : 株式会社サーヴメント
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

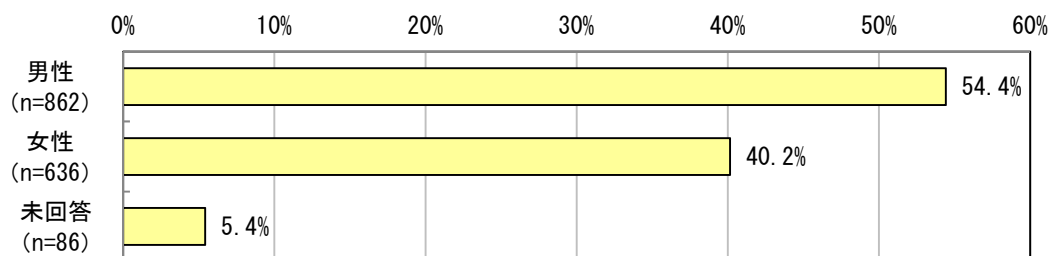
調査票発送数 3,000
有効回収数 1,584（回収率 52.8%）

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。
- 図表中の「n」とは，回答者総数（または該当者質問での該当者数）のことで，100%が何人の回答に相当するかを示す比率算出の基数である。
- 本文及び図表中，意味をそこなわない範囲で簡略化した選択肢がある。

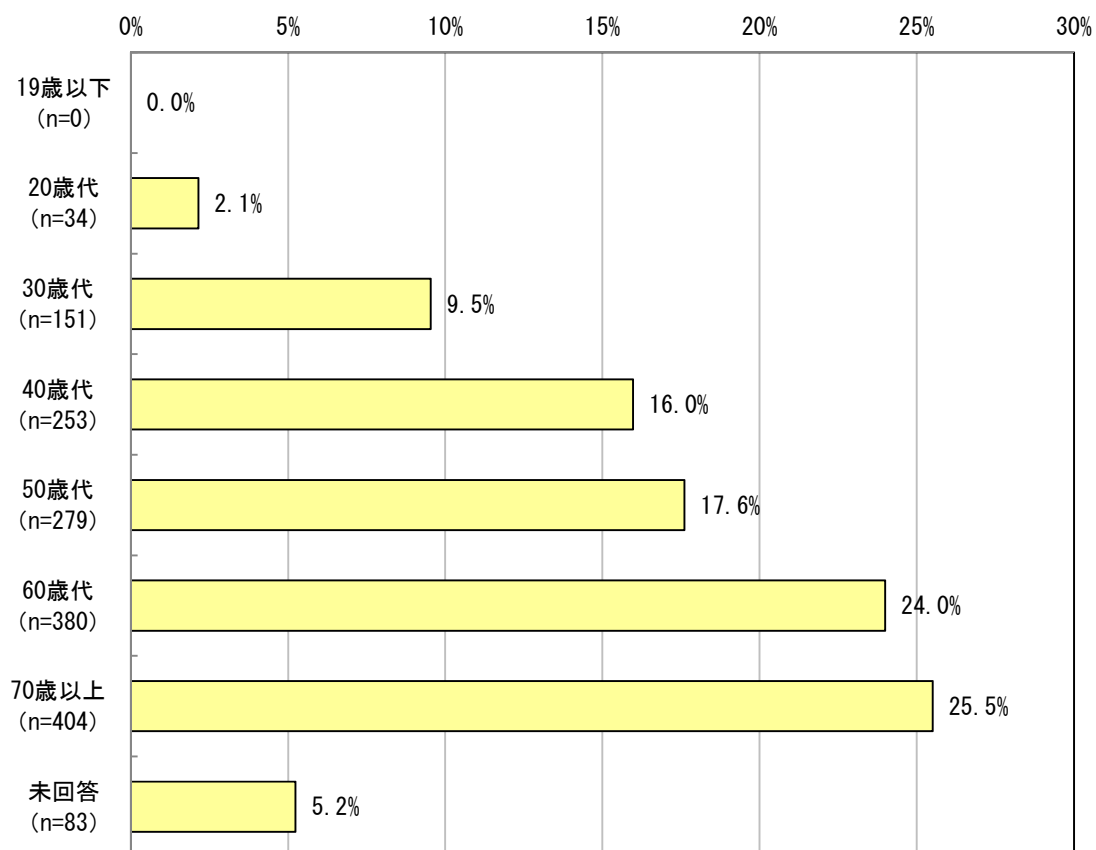
7 回答者の属性

(1) 性別



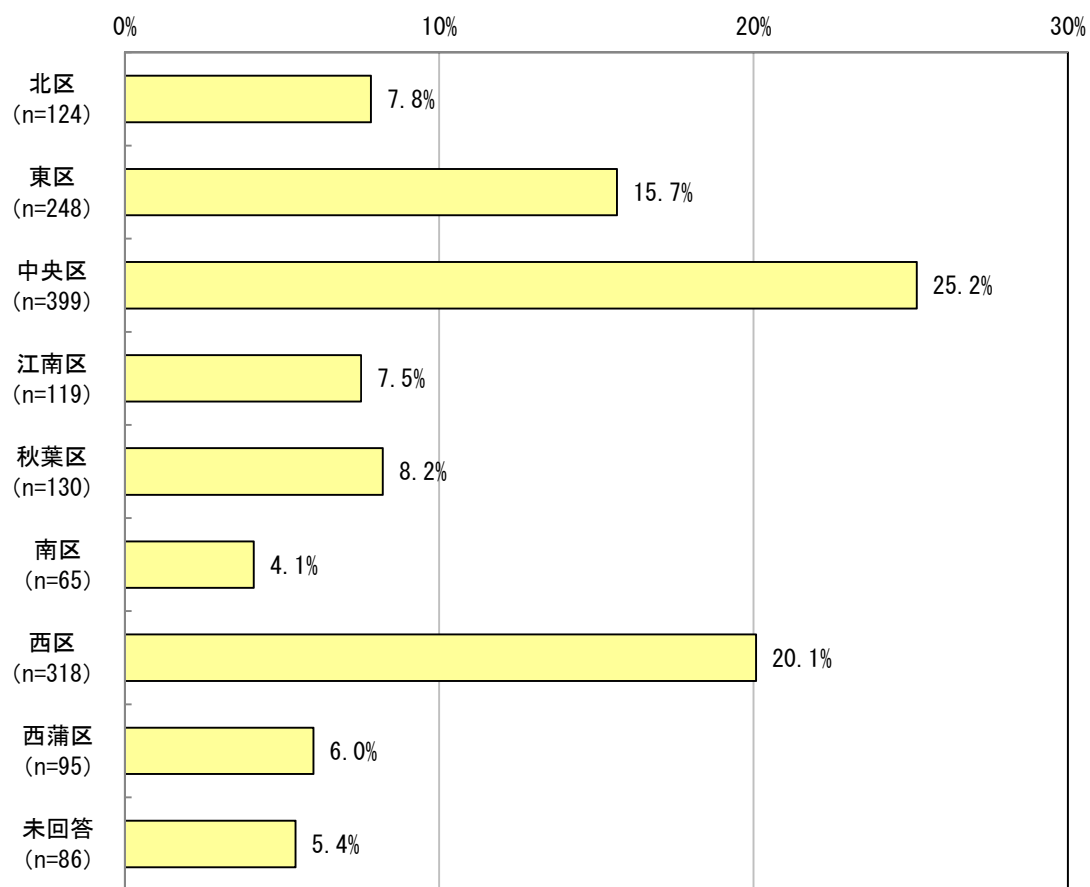
回答者の割合は「男性」が54.4%、「女性」は40.2%となっている。

(2) 年齢



年代別で見ると、「60歳代」と「70歳以上」を合わせると49.5%とほぼ半分を占める。

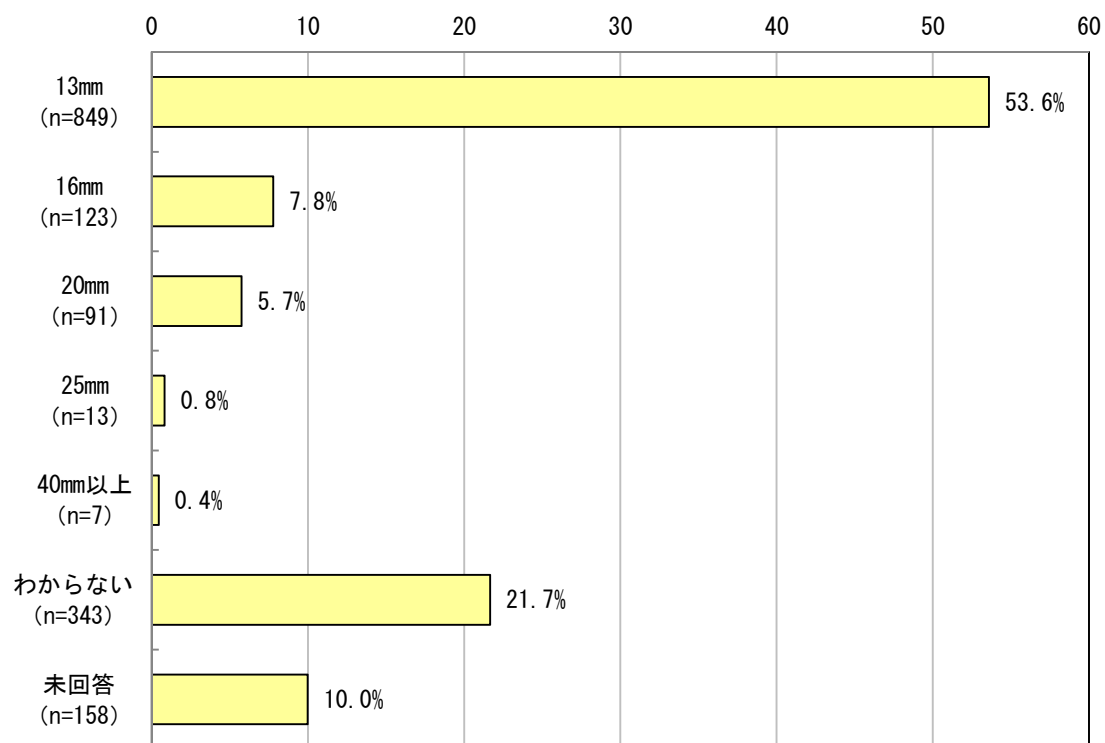
(3) 居住区



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

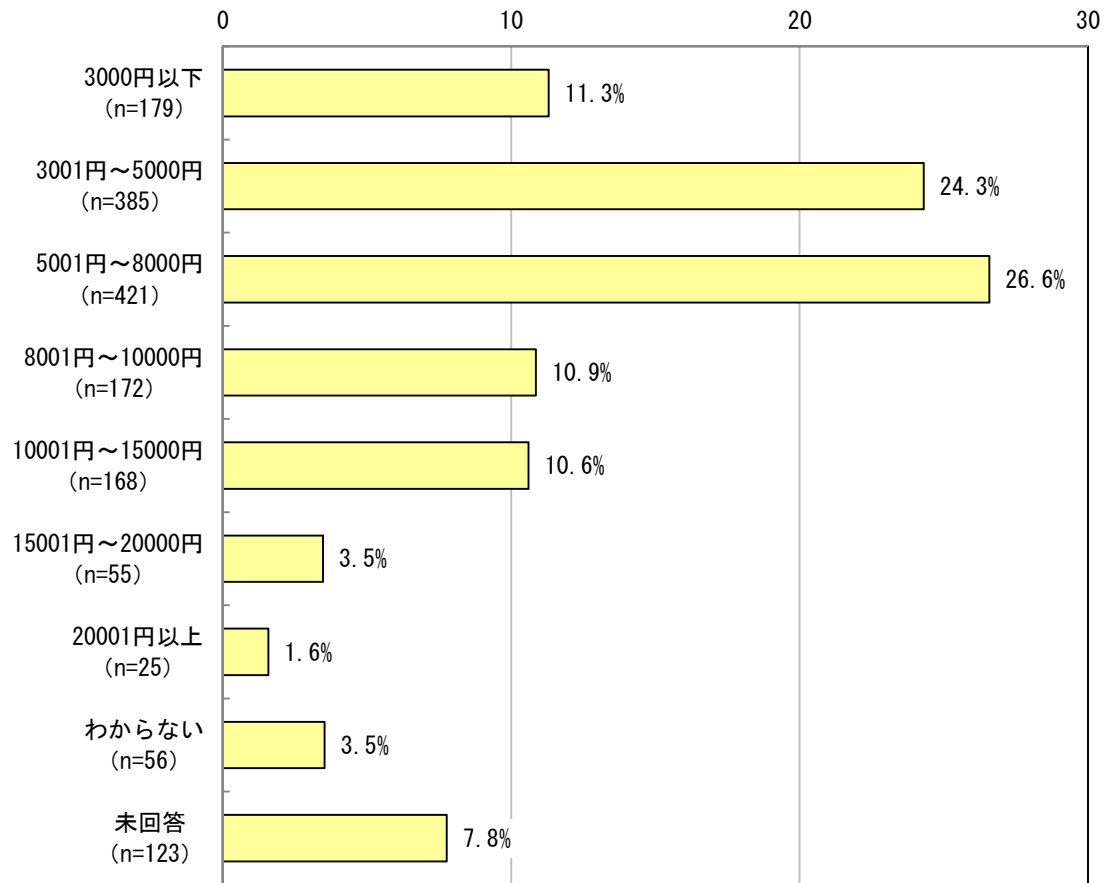
※標本抽出の際、行政区別の給水世帯数を案分し抽出したので、その比率と同様の傾向にある。

(4) 住居の水道メーター口径



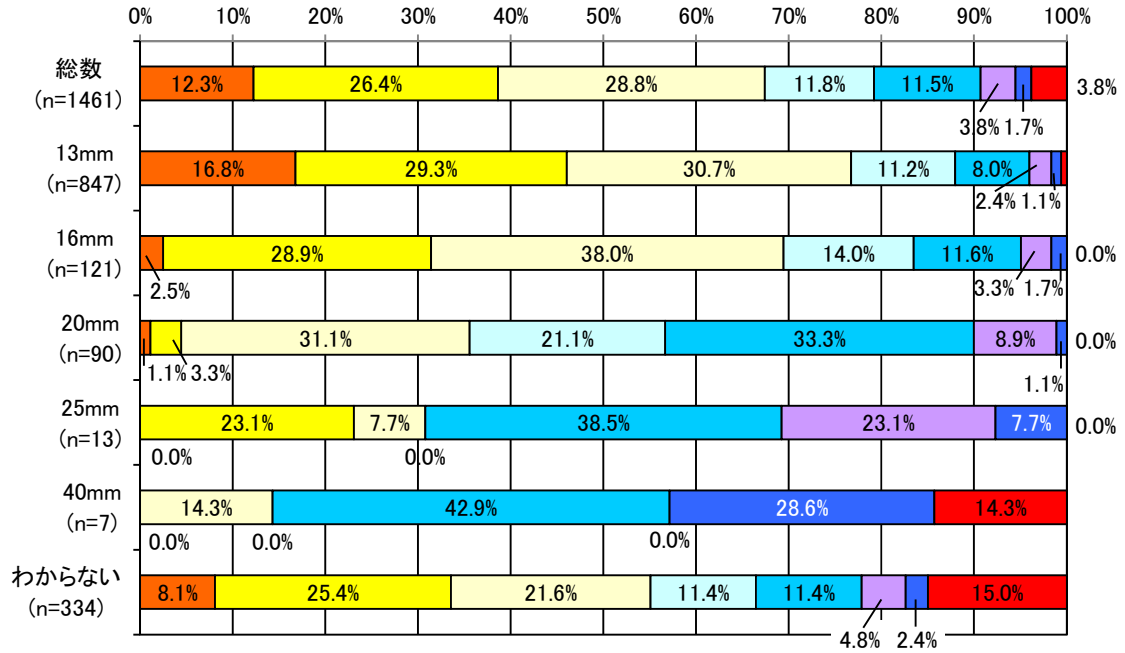
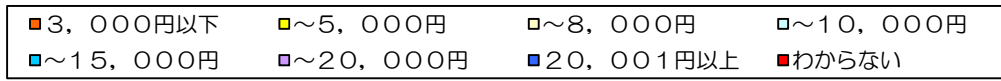
水道メーターの口径別で見ると、『わからない』が21.7%で、『未回答』を除く68.3%の家が自分の家の水道のメーター口径をわかっていることになる。

(5) 最近の水道料金（下水道使用量を除く）



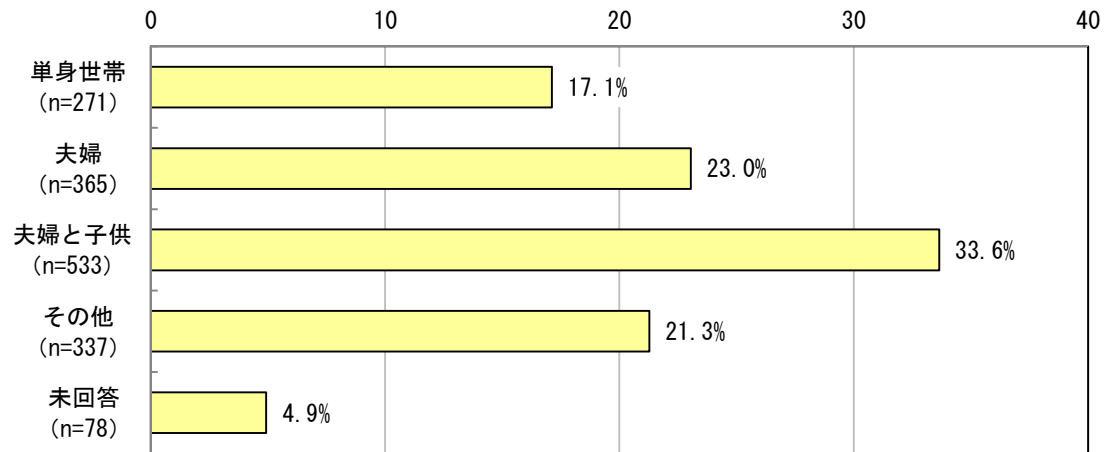
「3,000円以下」「5,000円以下」「8,000円以下」が62.2%を占めている。一方で「20,001円以上」の家庭も1.6%ながら存在している。

(4) の水道メーター口径と (5) の水道料金のクロス集計



メーター口径と水道料金の関係を見ると、全体的に各口径毎にバラバラの形となったが概ね口径が小さければ料金も安いものが増え、口径が大きければ料金も高い傾向にある。

(6) ご家族の構成

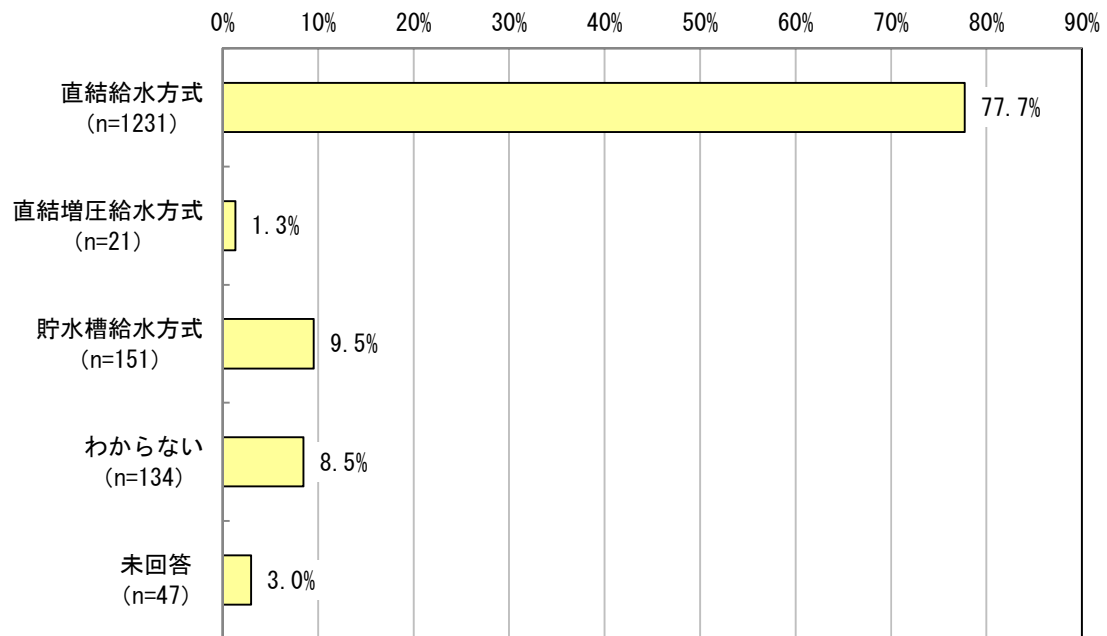


「夫婦と子供」(33.6%)と「夫婦」(23.0%)で55%以上を占めている。

「その他」の回答内訳	
2人	52
3人	43
4人	37
5人	35
6人	29
1人	14
7人	13
親子	8
二世帯	6
あき家	4
8人	3
夫婦・子供・孫(6人)	2
母・娘	2
母、子	2
夫婦と子供	1
母、夫婦、子供	1
三世帯	1
農家	1
夫婦・子供(成人)・老人	1
夫婦と子供世帯と孫2人	1
姉妹	1
夫婦、子供夫婦と孫	1
子	1
両親・夫婦と子供	1
親夫婦、子夫婦、孫	1

父母、夫婦と子供	1
美容室を自宅でやっています	1
自宅に歯科が併設	1
夫婦、子供、祖母	1
老人、娘1人	1
夫婦と親	1
夫婦+子供世帯	1
2世代同居	1
本人、孫	1
弟、姉	1
夫婦+子+母親	1
事務所	1
夫婦子供孫	1
夫婦と子供と祖父	1
三世帯	1
母と姪	1
×2（親世帯、子世帯）	1
本人若夫婦	1
親、子孫、6人	1
姉妹	1
今は住んでいない 時々くる 週1回位	1
アパート	1
息子夫婦 孫	1
夫婦、子、長男夫婦と孫1人	1
兄弟	1
母と息子	1
娘夫婦、孫	1
日中は孫、息子来る。	1
親と子（1人）	1
母、妹	1
自分と子ども	1
親、夫婦、子供	1
親と子供2人	1
夫婦・子供・孫	1
夫が、単身で関東赴任中	1
母、本人、弟	1
母親と妹	1
飲食店	1
総数	299

(7) 住居の給水方式



給水方式別で見ると、「直結給水方式」が77.7%と圧倒的に多い。

「わからない」は8.5%と少なく、各家庭がある程度自分の家の給水方式を把握していることがわかる。

8 調査結果の概要

(1) 「第2章 調査結果の分析」の概要

① 水道水の水質

(使用方法別の水質に対する満足度)

- 「飲み水としての水質」について『満足』『やや満足』と答えた人の割合は59.5%で約6割となった。一方『不満』『やや不満』と答えた人の割合については15.3%と比較的低かった。年代別にみると、20歳代以上では、各年代でほぼ5割以上が満足しており、70歳代では7割以上である。居住区別では秋葉区が70.5%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ほぼ80%に達している。年代別では70歳以上の年代では、全ての項目で80%以上となっている。

(総合的な水質に対する満足度)

- 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、「水の量や勢い」で74.7%、そのほか「にごり・色」の72.3%、「安全性」の66.4%と続いている。
- 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。

(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60.6%、ついで『塩素のにおいがするから』の33.9%、『安全性に心配があるから』の26.2%となっている。
- 『不安なイメージがあるから』（14.9%）、『おいしくないイメージがあるから』（21.7%）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15%～20%程度あった。

② 家庭における節水状況

- 「日頃から心がけている」が5割を超え、「気にしていない」は6.3%にすぎない。
- 「風呂水吸引ポンプ」42.4%、「節水型トイレ」38.4%、「ドラム式洗濯機」31.8%、「節水シャワーヘッド」25.6%、「食器洗い乾燥機」23.9%と続く。

③ 「安全でおいしい水道水の供給」に対する満足度

- 「安全でおいしい水道水の供給」の5つの取組みのうち、『満足』『やや満足』と答えた人の割合が60%未満なのは「工.貯水槽水道の衛生管理の充実」57.7%のみで、他の取組みは全て65%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39.0%を占め、他の取組みより割合が多い。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。

④ 「安定した水道水の供給」に対する満足度・優先度

- 「安定した水道水の供給」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、「ア.水道施設の耐震化」が75.0%、「イ.応急給水体制等の整備」が73.9%、「ウ.計画的な配水管の整備」が73.1%との結果となった。

⑤ 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」と回答した人はほぼ半数の47.9%であった。また、「安い」「やや安い」と回答した人は6.1%で、逆に「やや高い」「高い」と答えた人は46.0%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46.7%と最も高く、ついで『2カ月分まとめて払うから』の19.0%、『電気・ガスなどの公共料金と比べて』の13.3%、『以前にもっと安いところに住んでいたから』の11.7%となっている。

⑥ 「お客さまサービス」に対する満足度・認知度

- 「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46.2%となっている。

⑦ 水道水の飲用状況

- 『水道水をそのまま（冷蔵庫で冷やしたものも含む）』と答えた人の割合が57.4%と最も多く、ついで『一度沸かしてからの水道水（コーヒー、お茶、冷蔵庫で冷やしたものも含む）』が44.4%、『水道水以外の水』が32.9%、『浄水器等を通してからの水道水』が25.8%と続いている。

⑧ 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39.6%と最も多く、ついで『どちらともいえない』の35.6%、『満足』の22.0%、『やや不満』の2.6%、『不満』の0.3%という順であった。
- 『満足』『やや満足』と答えた人の割合は61.6%で6割を超え、『不満』『やや不満』と答えた人の割合は2.9%にとどまっている。

⑨ 現状の料金水準で水道局が今後優先して実施すべき取組み

- 『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』が最も多く78.4%、以下『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』の74.5%、『地震に強い配水管の整備など災害対策の強化』の67.6%、『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42.9%、『太陽光発電の導入など環境に配慮した設備整備』の13.5%、『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』の6.0%と続いている。
- 年代別では、20歳以上の年代は、全ての年代で『水道水の安全性の確保』という回答が75%以上で最も多かった。