

令和3年度  
水道に関するアンケート調査  
報告書

令和4年1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	10

## 第2章 調査結果の分析

1 水道水の水質	12
2 水道水の飲用状況	34
3 安全でおいしい水道水の供給に対する取り組み	42
4 安定した給水の確保に対する取り組み	56
5 お客さまサービス	75
6 水道料金	90
7 水道事業全般	104

## 資料編

1 単純集計表	117
2 クロス集計表	124
3 自由意見	166
4 調査票	171

## 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28年度および令和元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添えていくことが、事業を発展させていく上での基盤である。このことから、事業運営に際しては、常にお客さまの視点を意識することが求められており、水道局が展開する各種施策の内容や質の検討にあたっては、サービス水準と費用との均衡に留意しながら、お客さまの評価や意見を十分に把握し、お客さまの満足度を高めるように事業を推進していくことが重要となる。

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

### 3 調査内容

分析方針に従って次のような設問を設定し、調査を行った。

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

## 4 調査設計

調査地域 : 新潟市の給水区域  
調査対象 : 新潟市の水道を利用している一般家庭  
標本数 : 3,000  
標本抽出方法 : 系統無作為抽出法（検針のためのお客さま情報から無作為に抽出）  
調査方法 : 郵送法（郵送配布・郵送回収）  
調査時期 : 令和3年11月15日（月）から12月6日（月）までの22日間  
委託調査機関 : 株式会社サーヴメント  
委託内容 : 調査票等の印刷、発送準備・発送、集計、分析、報告書作成

## 5 回収結果

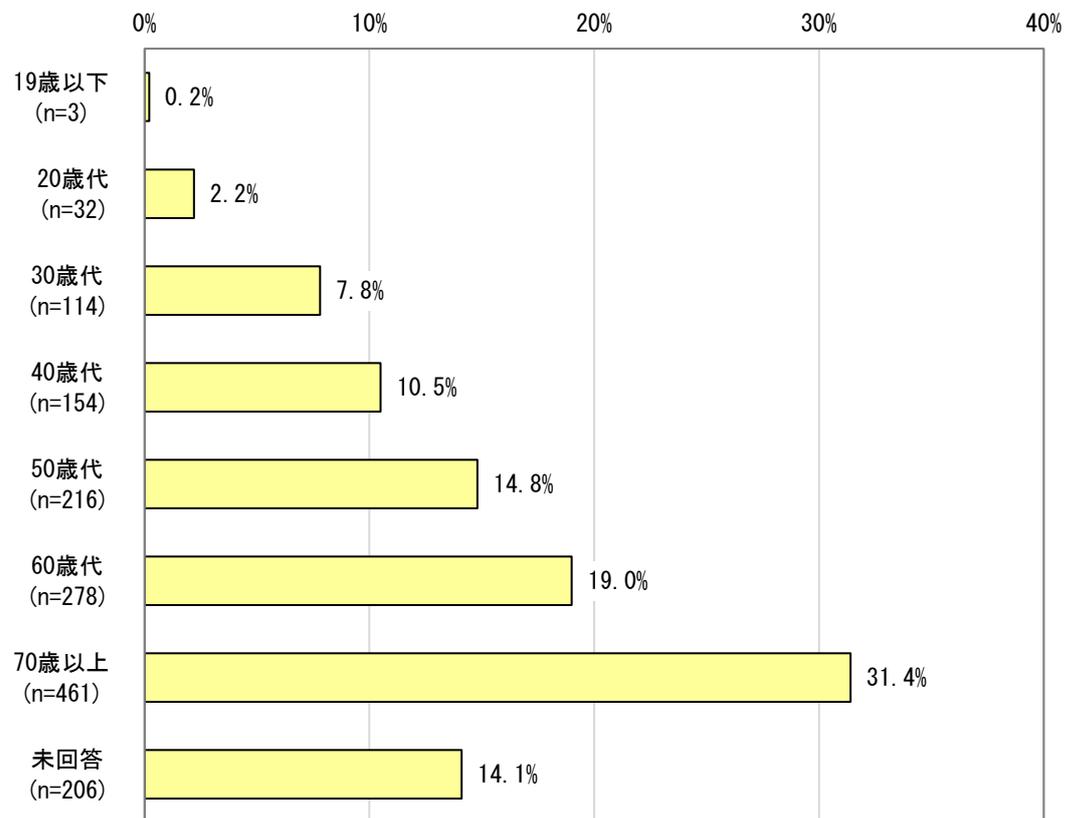
調査票発送数 2,983  
※3,000件のうち宛所不明により郵送配布ができなかった17件を除く  
有効回収数 1,464（回収率 49.1%）

## 6 集計・分析にあたって

- 結果は百分率（%）で表示し、小数点以下第2位を四捨五入して算出した結果、個々の比率が合計100%にならないことがある。また、複数回答（2つ以上の回答）では、合計が100%を超える場合がある。
- 図表中の「n」とは、回答者総数（または該当者質問での該当者数）のことで、100%が何人の回答に相当するかを示す比率算出の基数である。
- 本文及び図表中、意味をそこなわない範囲で簡略化した選択肢がある。

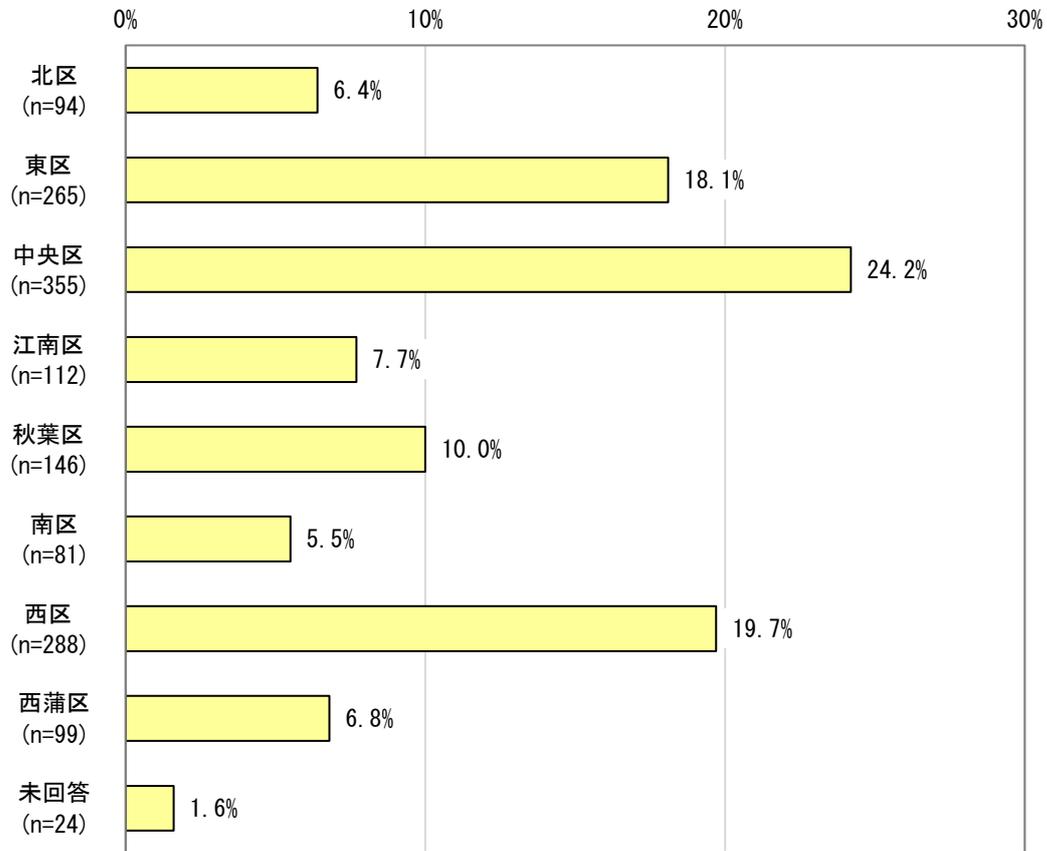
## 7 回答者の属性

### (1) 年齢



年代別で見ると、「60歳代」と「70歳以上」を合わせると50.4%で、半数以上を占める。

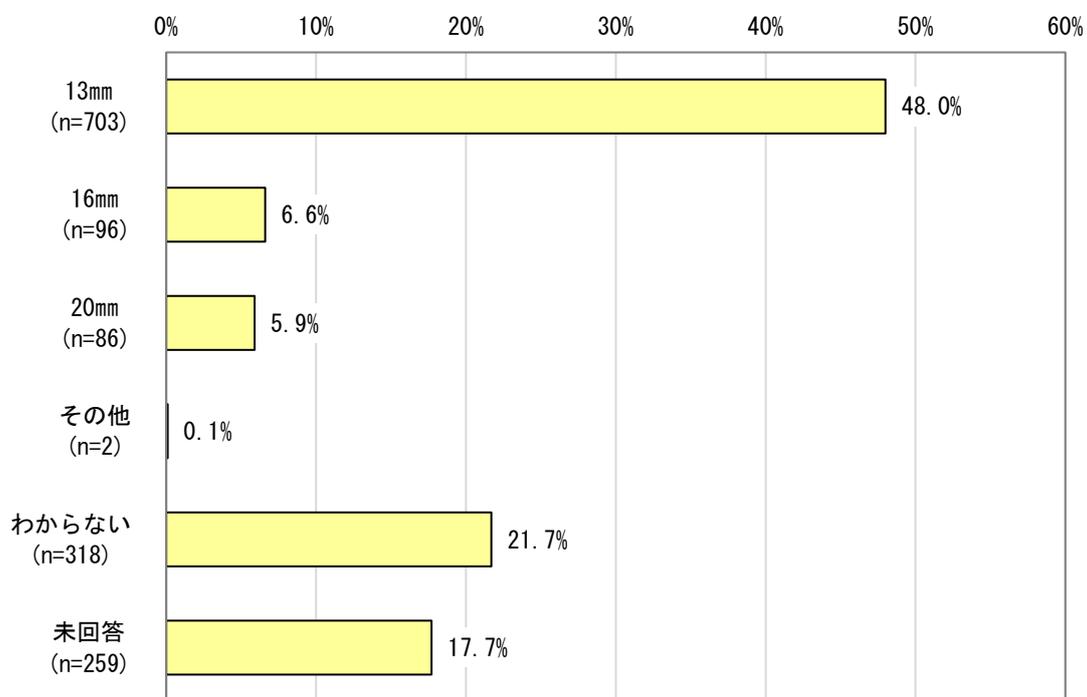
## (2) 居住区



居住区別で見ると、「中央区」「西区」「東区」が多く、全て 18%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。

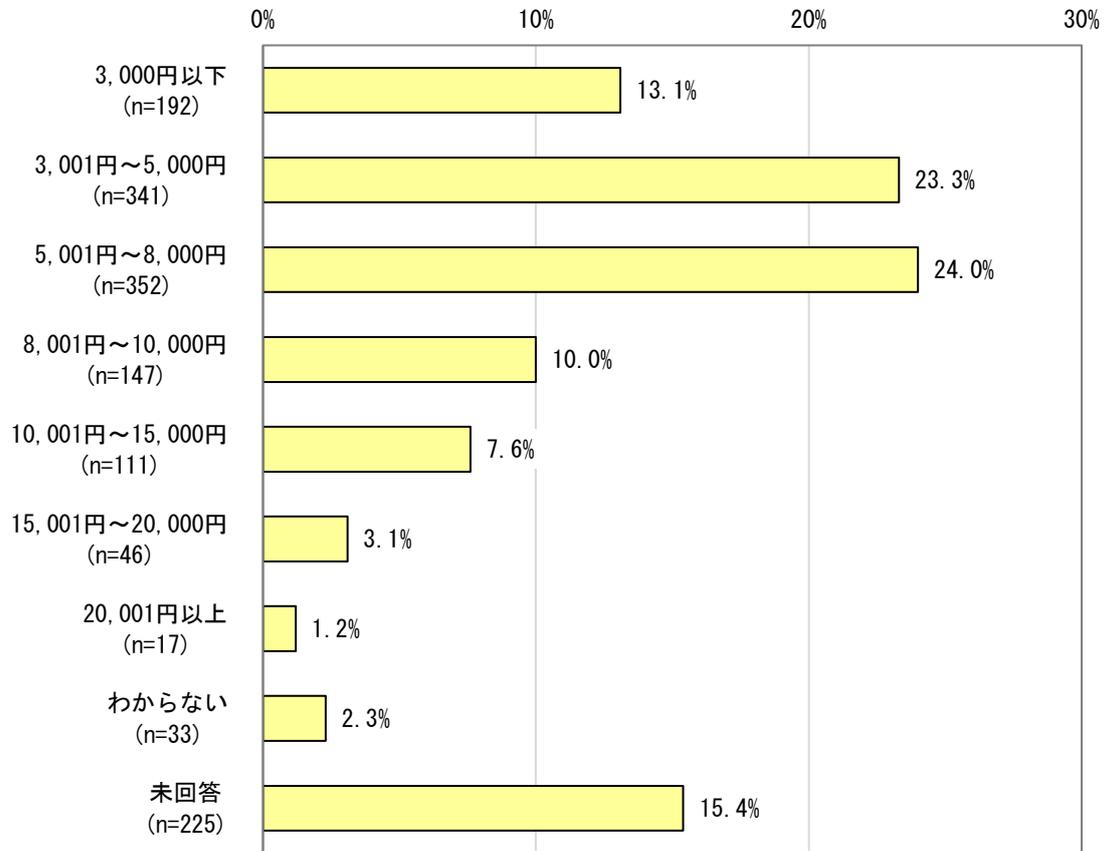
※標本抽出の際、行政区別の給水世帯数を案分し抽出したので、その比率と同様の傾向にある。

### (3) 住居の水道メーター口径



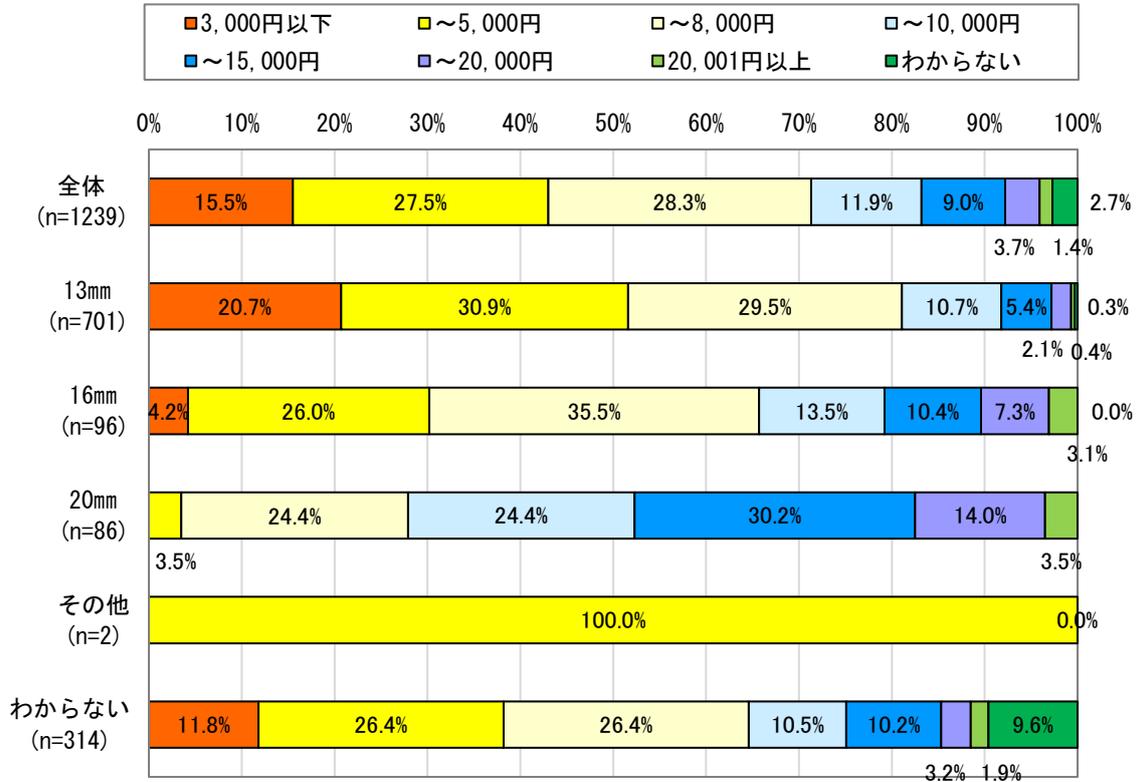
水道メーターの口径別で見ると、『わからない』と『未回答』を除く 60.6%の家が、自分の家の水道のメーター口径をわかっていることになる。

(4) 最近の水道料金（下水道使用量を除く）



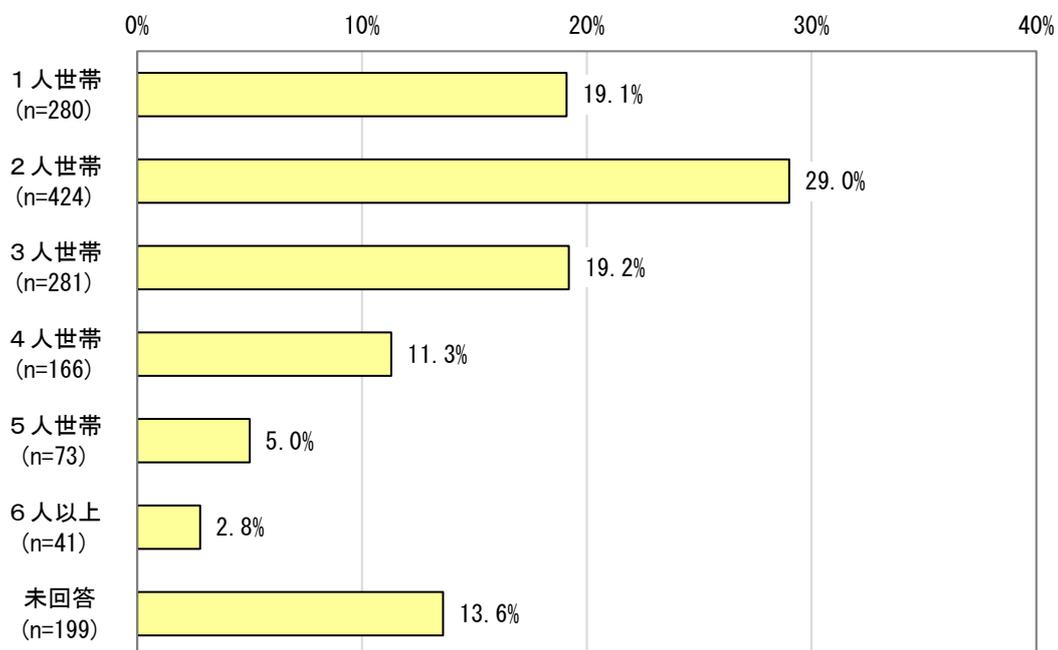
「3,000円以下」「5,000円以下」「8,000円以下」が60.4%を占めている。一方で「20,001円以上」の家庭も1.2%ながら存在している。

(3) 水道メーター口径と(4) 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、概ね、口径が小さいと安い料金帯で割合が高く、口径が大きいと高い料金帯で割合が高い傾向がみられる。

(5) ご家族の構成



「2人世帯」が29.0%、次いで1人世帯（19.1%）、3人世帯（19.2%）がほぼ同数となり、全体の1/3を占めている。

## 8 調査結果の概要

### (1) 「第2章 調査結果の分析」の概要

#### ① 水道水の水質などについて

(使用方法別の水質に対する満足度)

- 「飲み水としての水質」について『満足』『やや満足』を合わせた割合は60.8%で6割強となった。一方『不満』『やや不満』を合わせた割合が10.3%で約1割、『飲み水として使用していない』と答えた人が6.5%という結果となった。年代別では70歳代が7割弱、居住区別では秋葉区が7割弱で割合が最も高い。
- 「飲み水以外での水質」は、『満足』『やや満足』を合わせた割合が78.7%、一方で『不満』『やや不満』は2.3%程度に収まっている。年代別では20歳代が93.5%で最も高い。居住区別では秋葉区が8割超の評価を得ている。

(総合的な水質に対する満足度)

- 4つの項目の中で『満足』『やや満足』を合わせた割合が最も高いのは、「水の量や勢い」で82.9%、次いで「安全性」の71.3%という結果となった。
- 「味(おいしさ)」「におい」に対する満足度をみると、『満足』『やや満足』の合計値が他の項目と比べて低く、逆に『不満』『やや不満』を合わせた割合が約1割を占めて、他の項目と比べて高くなっている。

(飲み水としての水質に対する不満点)

- 最も割合が高いのは『おいしくないから』が49.8%で、他の項目と比べて突出している。次いで『塩素のにおいがするから』で36.3%、『安全性に心配があるから』で30.0%という結果となった。

#### ② 水道水の飲用状況について

- 『水道水をそのまま(冷蔵庫で冷やしたものも含む)』と答えた割合が56.5%で最も高い。次いで『一度沸かしてから水道水(コーヒー、お茶、冷蔵庫で冷やしたものも含む)』が48.4%、『浄水器等を通してからの水道水』が22.6%という結果となった。

### ③ 安全でおいしい水道水の供給に対する取り組みについて

- 「安全でおいしい水道水の供給」に対する3つの取り組みのうち、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、「イ 水質管理体制の強化」「ウ 安全でおいしい水」が8割以上を占めた。

### ④ 安定した水道水の供給に対する取り組みについて

- 「安定した水道水の供給」に対する取り組みでは、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、「ア. 水道施設の耐震化」が80.0%、「イ. 応急給水や修繕体制等の整備」が79.3%、「ウ. 計画的な配水管の整備・更新」が78.5%という結果となった。
- 災害に備えた3日分の必要量に満たない家庭が83.2%となっている。備蓄量を満たしていない理由として、『1人1日あたり3リットル、3日分で9リットル程度の備蓄が必要なことを知らなかったため』が39.0%で最も割合が高く、次いで『保管する場所がないため』『急いで準備する必要はないと思うため』『準備するのが面倒なため』が3割前後となっている。
- 地震等災害時の拠点給水所（市内30か所）の認知度について、『具体的な場所を知っている』『聞いたことはあるが、具体的な場所は知らない』を合わせた割合は27.7%で、約4人に3人は『知らない』と答える結果となった。  
拠点給水所を知り得た方法は『新潟市水道局の広報紙・パンフレット』が55.1%で、半数を超えた。

#### （給水の確保に対する総合的な満足）

- 「安定した給水の確保に対する取り組み」で『満足』『やや満足』を合わせた割合は、全体の約64.4%を占めた。年代別では20歳代が74.2%、居住区別では西蒲区が71.3%で最も割合が高い。

### ⑤ お客さまサービス全般について

#### （水道局のサービス事業について）

- 「コールセンター」の利用度は13.7%。対応の満足度については『良かった』『どちらかといえば良かった』を合わせた割合は8割超の結果となった。
- 「支払方法」について、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、約8割を占めた。
- 広報誌「水先案内」の認知度は7割超。発行頻度は、『年4回（春夏秋冬）』を選んだ割合が6割を超え、他『年2回』『年1回』『発行不要』を大きく突き放した。
- 広報活動全般について、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、44.1%で半数に満たず、『どちらともいえない』が半数以上を占める結果となった。

- お客様サービスの総合的な満足度では、『満足』『やや満足』を合わせた割合は57.9%で、半数を超える結果となった。

## ⑥ 水道料金について

(水道料金に対する評価)

- 水道料金について『妥当である』が59.4%で約6割を占めた。『安い』『やや安い』を合わせた割合は5.7%、『高い』『やや高い』を合わせた割合は34.9%という結果となった。

(料金を高い(やや高い)と考える理由)

- 『電気・ガスなどの他の公共料金と比べて』が29.4%で最も高く、ついで『2カ月分まとめて払うから』が27.5%、『以前にもっと安いところに住んでいたから』が17.6%となっている。

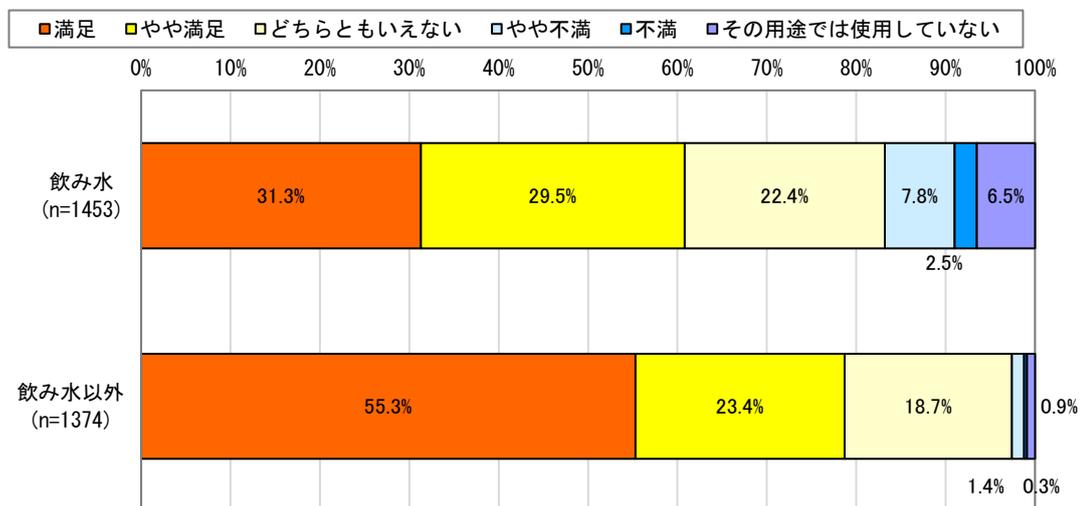
## ⑦ 水道事業全般に対する総合的な満足度

- 『満足』『やや満足』を合わせた割合は72.7%で7割強を占めた。『不満』『やや不満』を合わせた割合は2.1%にとどまっている。
- 水道事業と料金の関係について、すべての項目で『現状の料金水準で積極的に推進してほしい』と回答した割合が最も高く、『環境に配慮した施設整備』のみわずかに6割に満たなかったが、他はすべて6割以上を占める結果となった。



(1) 使用用途別の水質及び総合的な水質に対する満足度

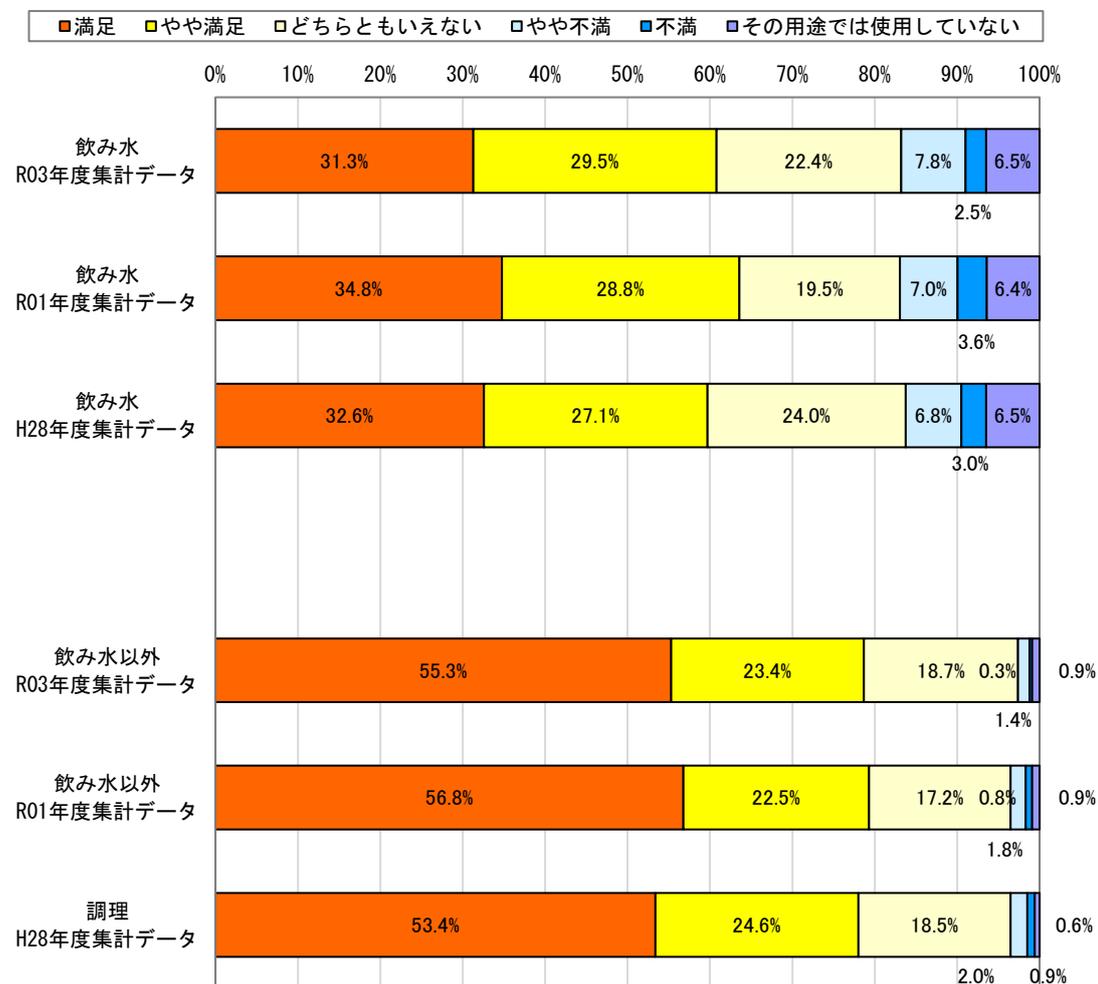
(使用用途別の水質に対する満足度)



水道水の水質について、使用用途別の「満足度」を調査した。

『満足』『やや満足』と答えた人の割合が、「飲み水」では60.8%、「飲み水以外」では78.7%と高い満足度を得ている。

(使用用途別の水質に対する満足度の比較)

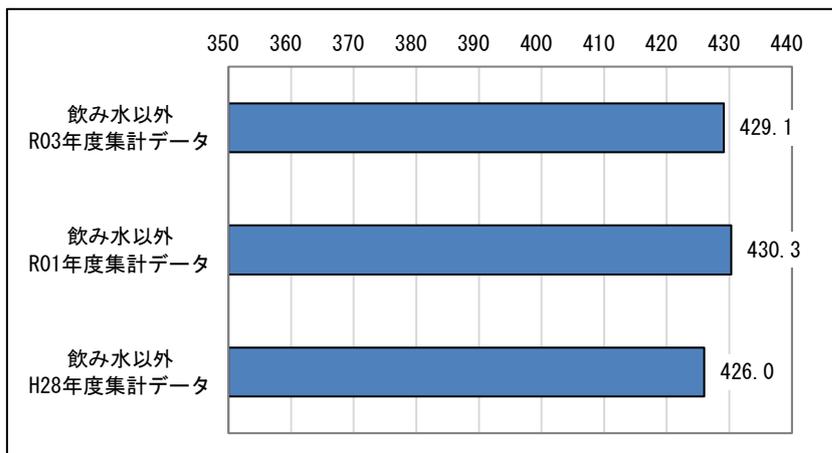
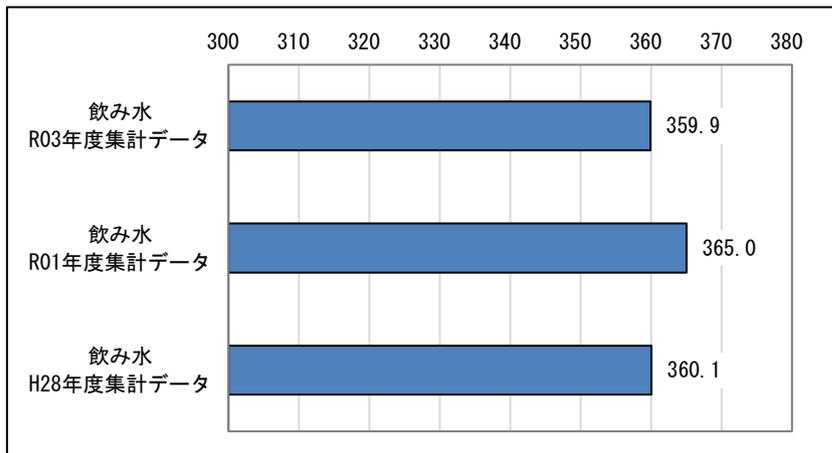


水道水の水質について、使用用途別の「満足度」を調査したものを過去年度に調査したデータと比較した。

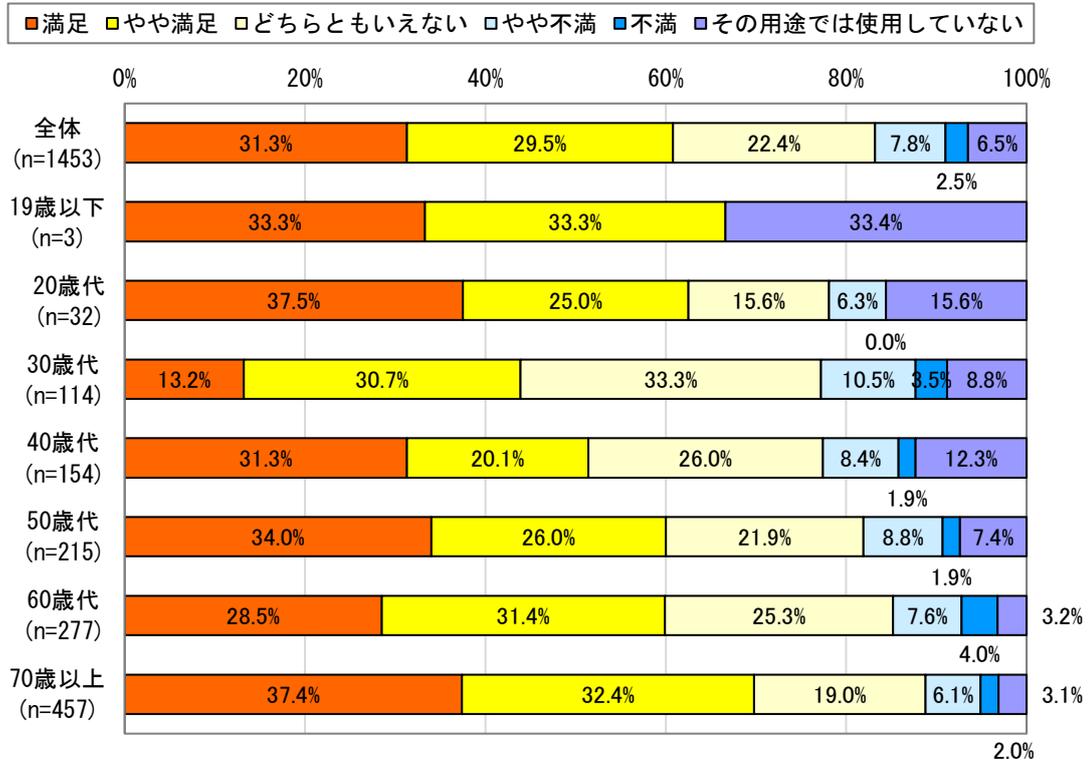
いずれの項目でも前回に比べ『満足』『やや満足』を合わせた割合はわずかながら減少している。

(使用用途別の水質に対する満足度のポイント換算)

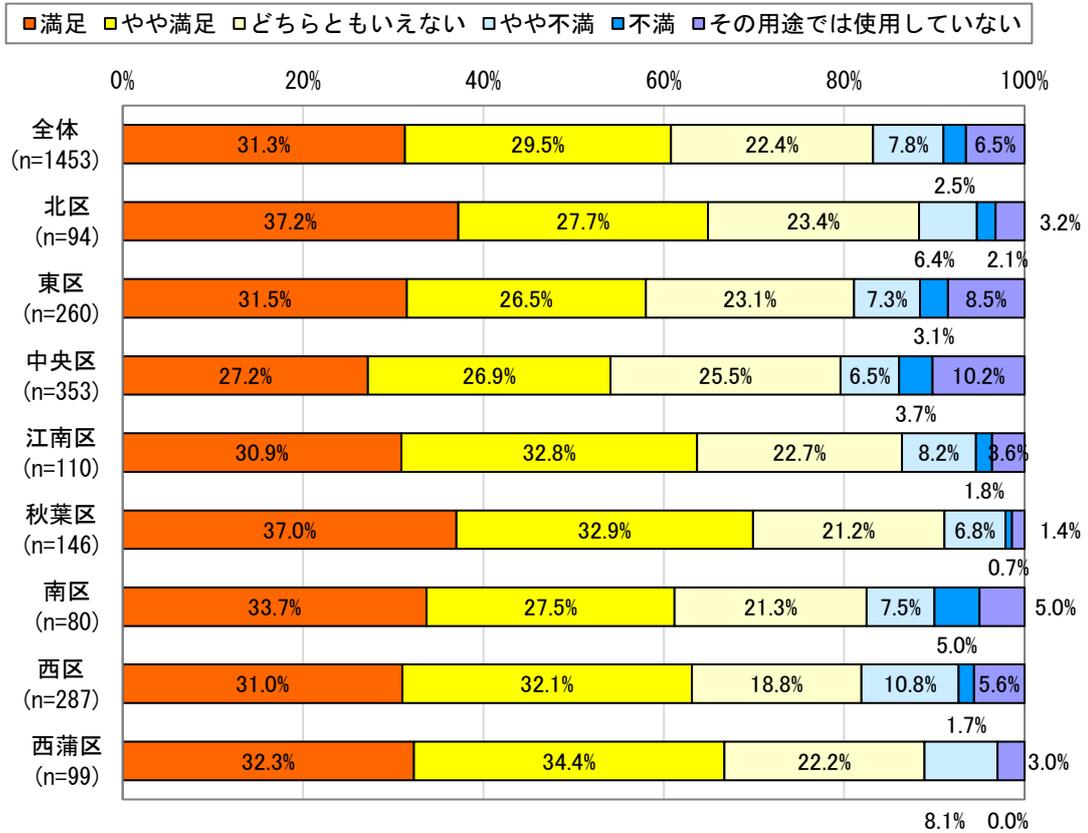
『飲み水』 『飲み水以外』 いずれも前回調査と比べてポイントが減少した。『飲み水』では、過去3回の比較では、一番低い結果になった。



① 飲み水としての満足度

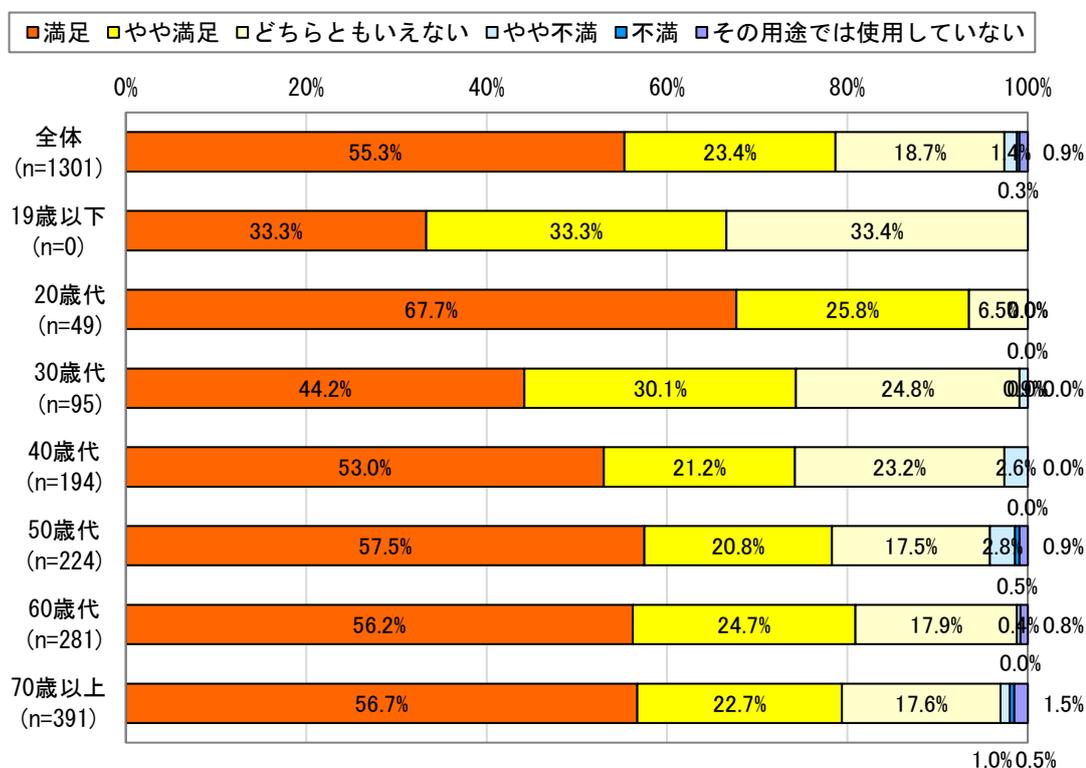


年代別でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、30歳代以外のすべての年代で半数を超えた。『不満』『やや不満』を合わせた割合は、30歳代では14%で、他の年代と比べてやや高い。（19歳以下は回答数3のため除外）

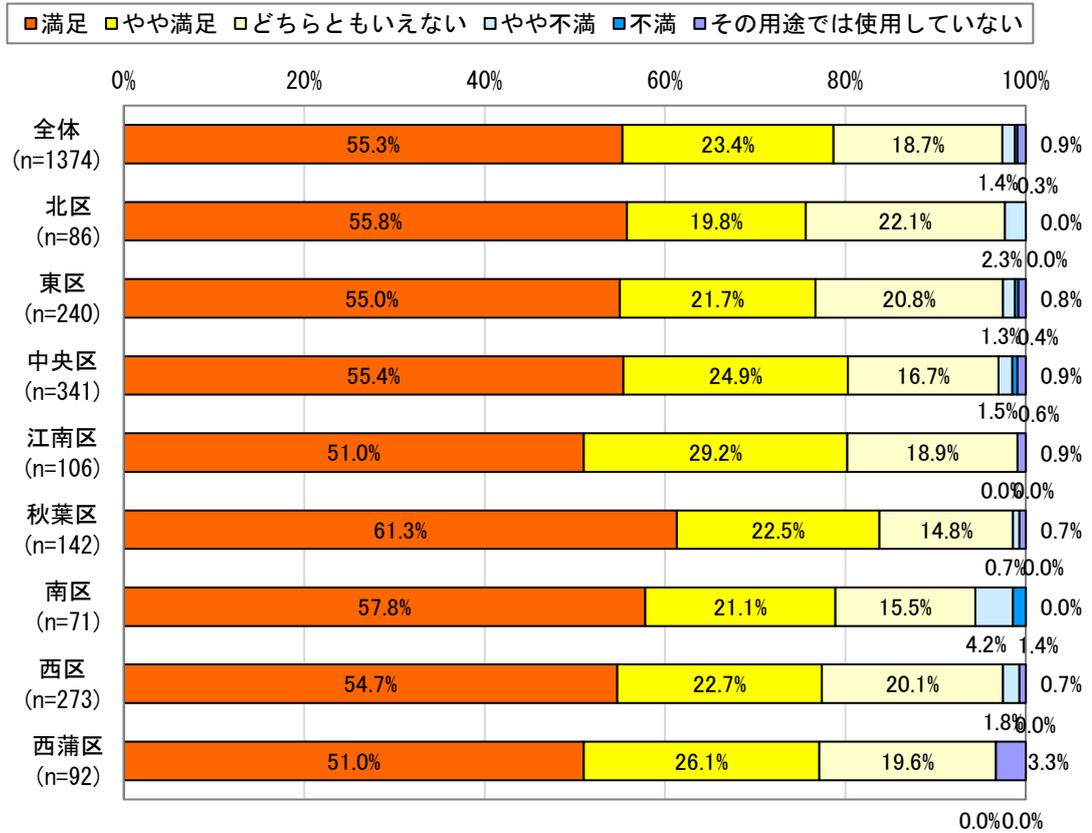


居住区別で見ると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、秋葉区では69.9%で最も高い。次いで、西蒲区で66.7%、北区で64.9%、江南区で63.7%の順が続いている。

② 飲み水以外での満足度

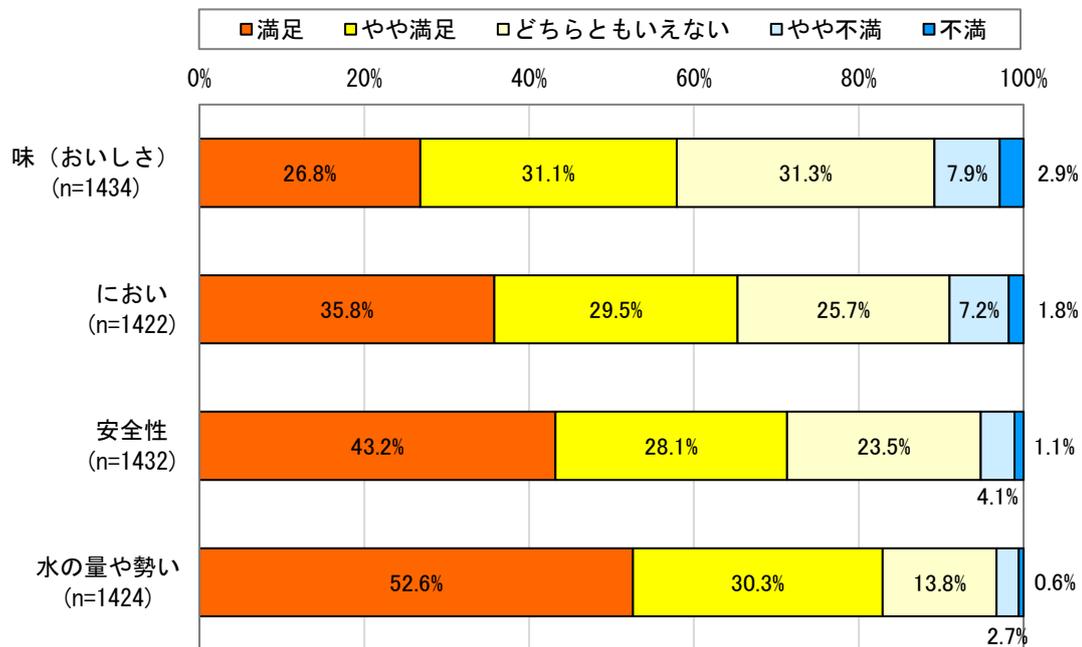


年代別で見ると、すべての年代で『満足』『やや満足』を合わせた割合は6割を超えた。20歳以上では93.5%で、他の年代と比べて割合が高い。



居住区別でみると『満足』『やや満足』を合わせた割合は、秋葉区では83.8%で最も高い。次いで中央区で80.3%、江南区で80.2%の順が続いている。

(総合的な水質に対する満足度)

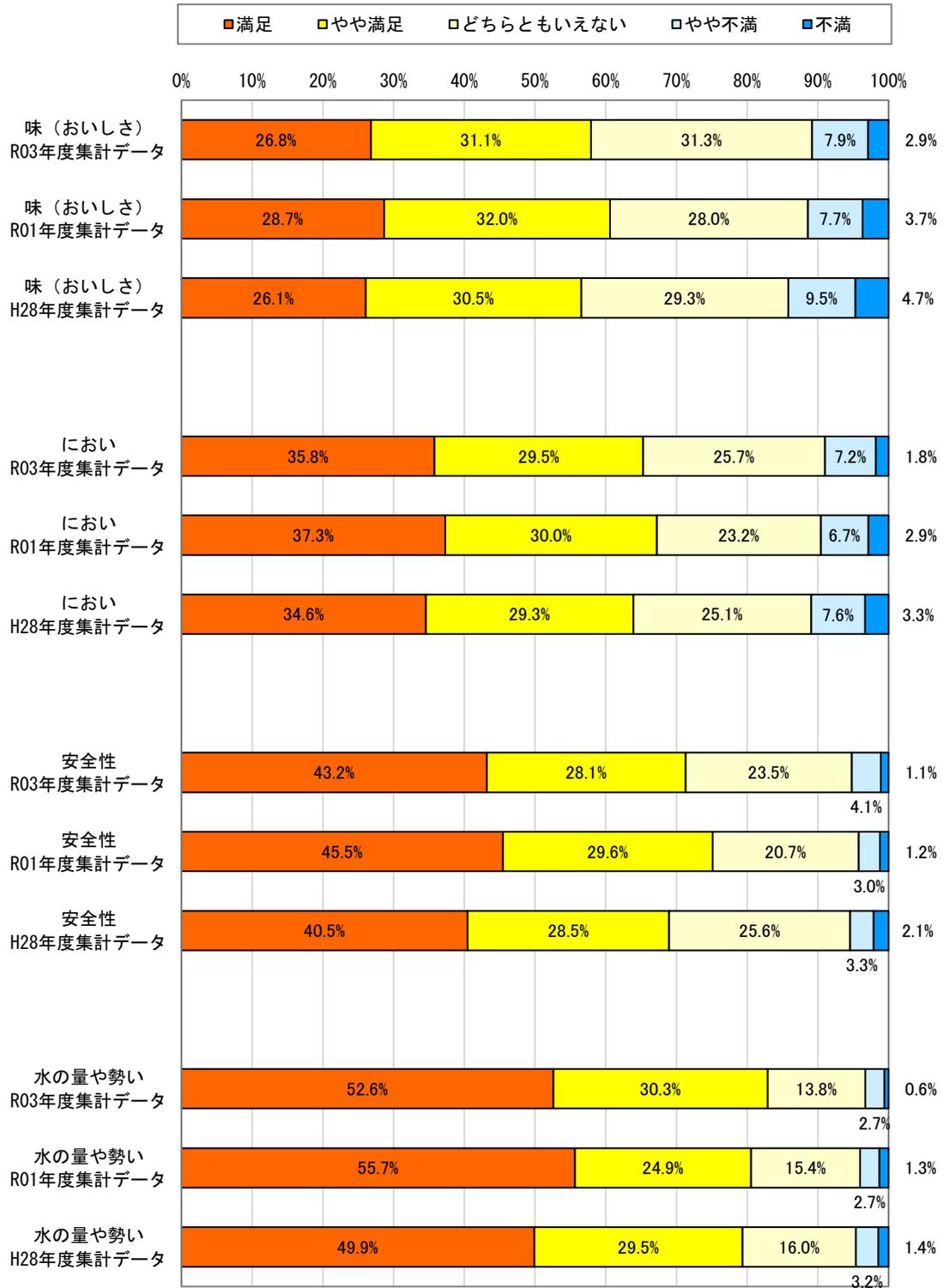


総合的な水質に対する「満足度」を調査した。

4項目中で『満足』『やや満足』を合わせた割合が最も高いのは、「水の量や勢い」で82.9%。次いで「安全性」で71.3%、「におい」で65.3%、「味(おいしさ)」で57.9%の順となった。

『不満』『やや不満』を合わせた割合は、「味(おいしさ)」「におい」で約1割を占めた。

(総合的な水質に対する満足度の比較)

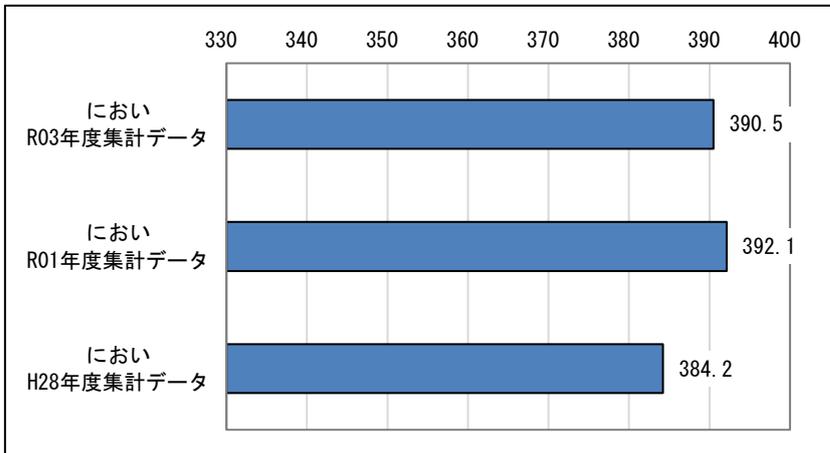
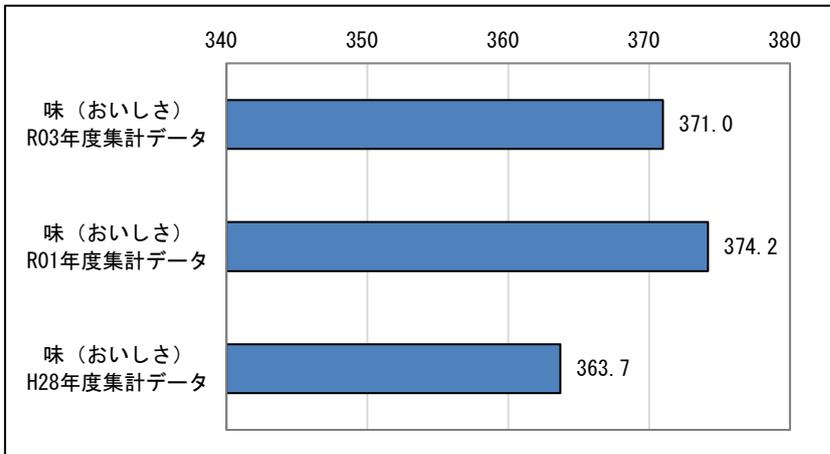


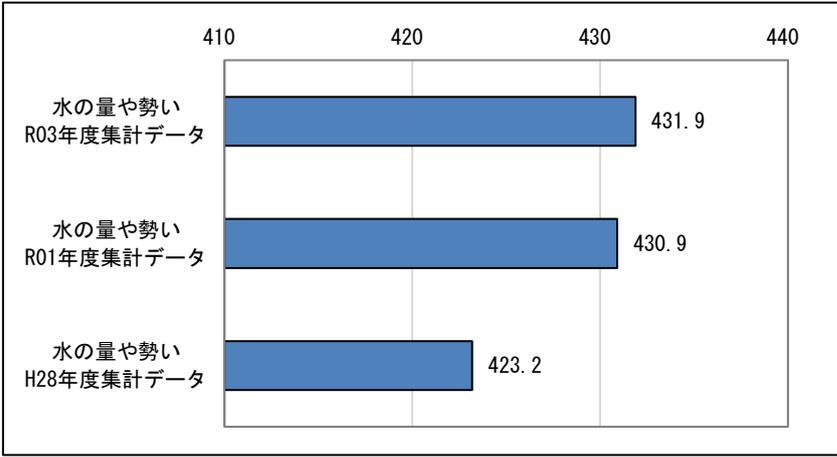
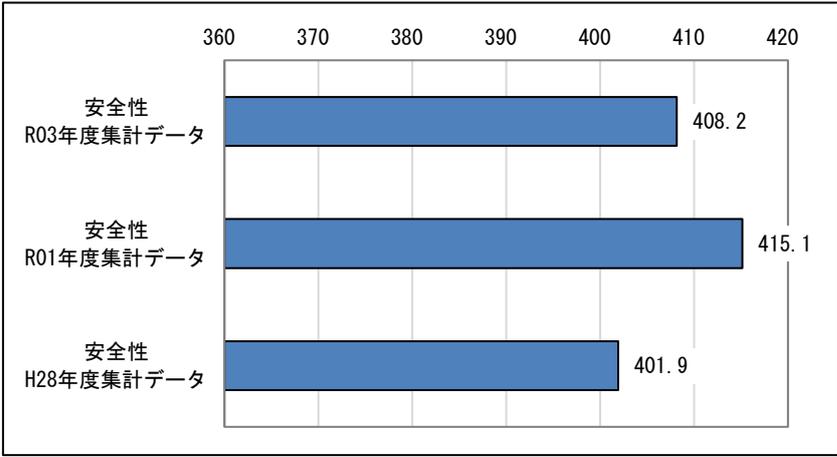
水道水の水質について、総合的な水質に対する「満足度」を調査したものを過去年度の調査結果と比較した。

いずれの項目でも『満足』『やや満足』を合わせた割合はH元年度調査から減少している。

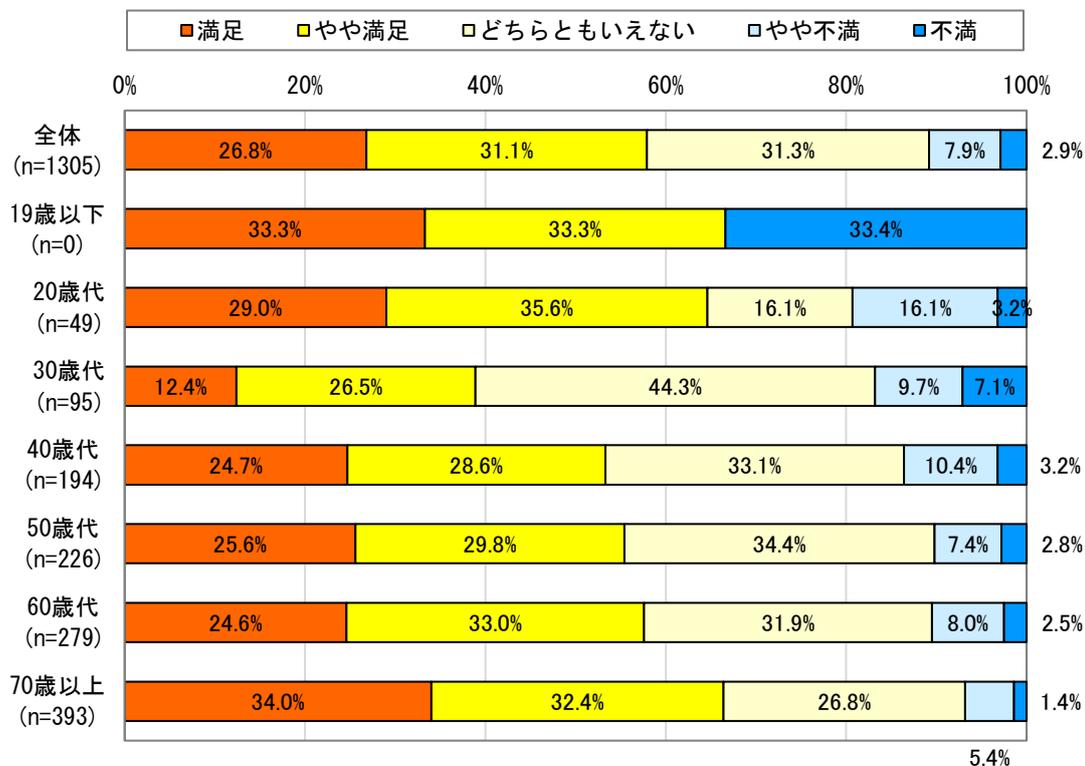
(総合的な水質に対する満足度のポイント換算)

『味(おいしさ)』『におい』『安全性』の3項目は、前回調査より減少している。しかし『水の量や勢い』ではわずかに1ポイント上回った。

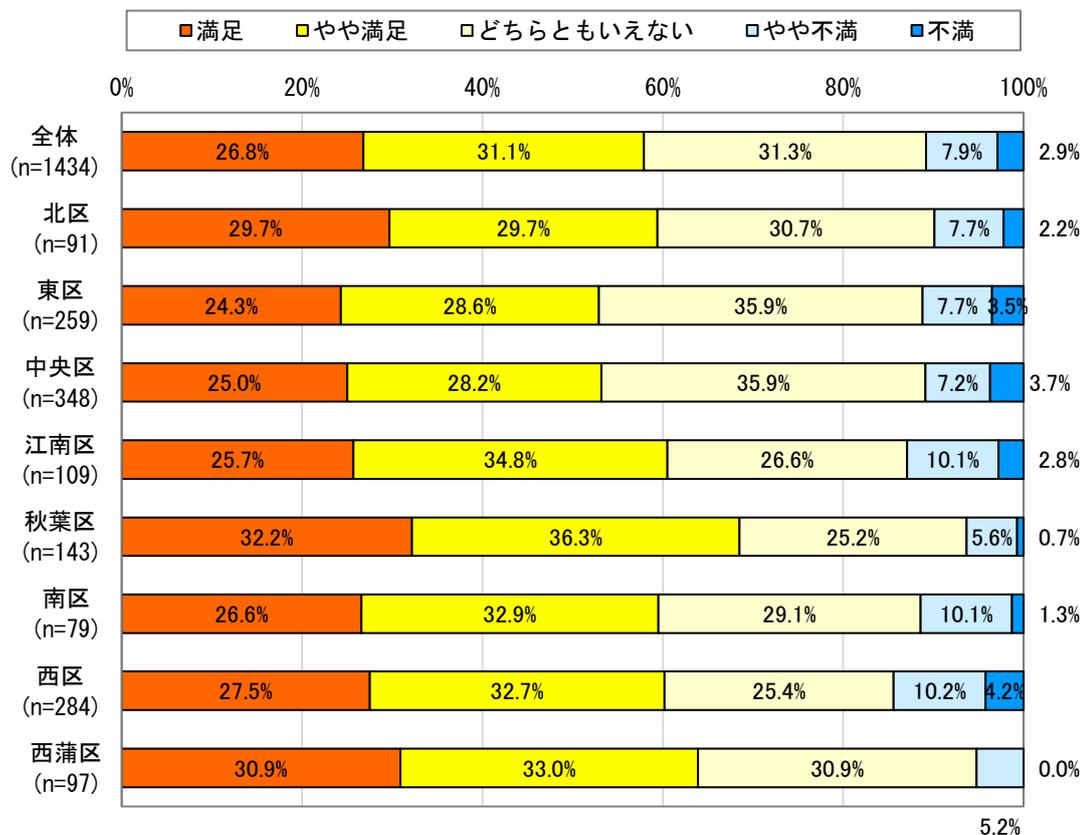




①水道水の味（おいしさ）に対する満足度

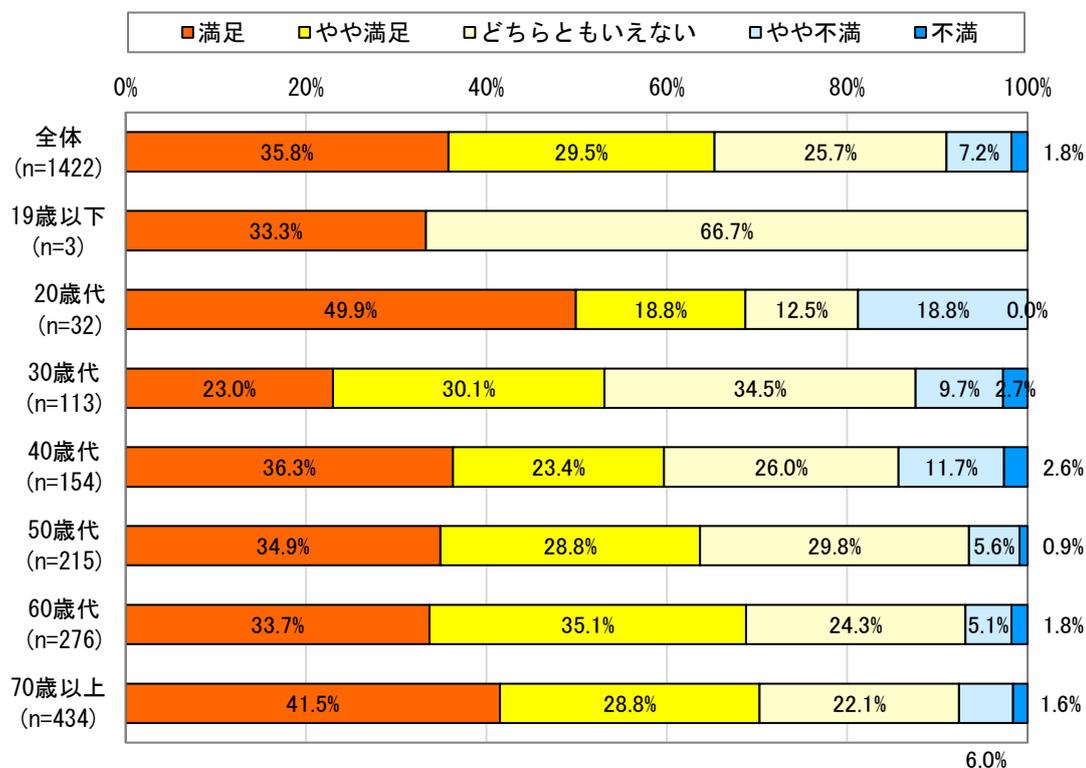


年代別でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、概ね年代が上がるにつれて増加している。『不満』『やや不満』を合わせた割合は、20歳代・30歳代で高く、約2割を占めている。（19歳以下は回答数3のため除外）

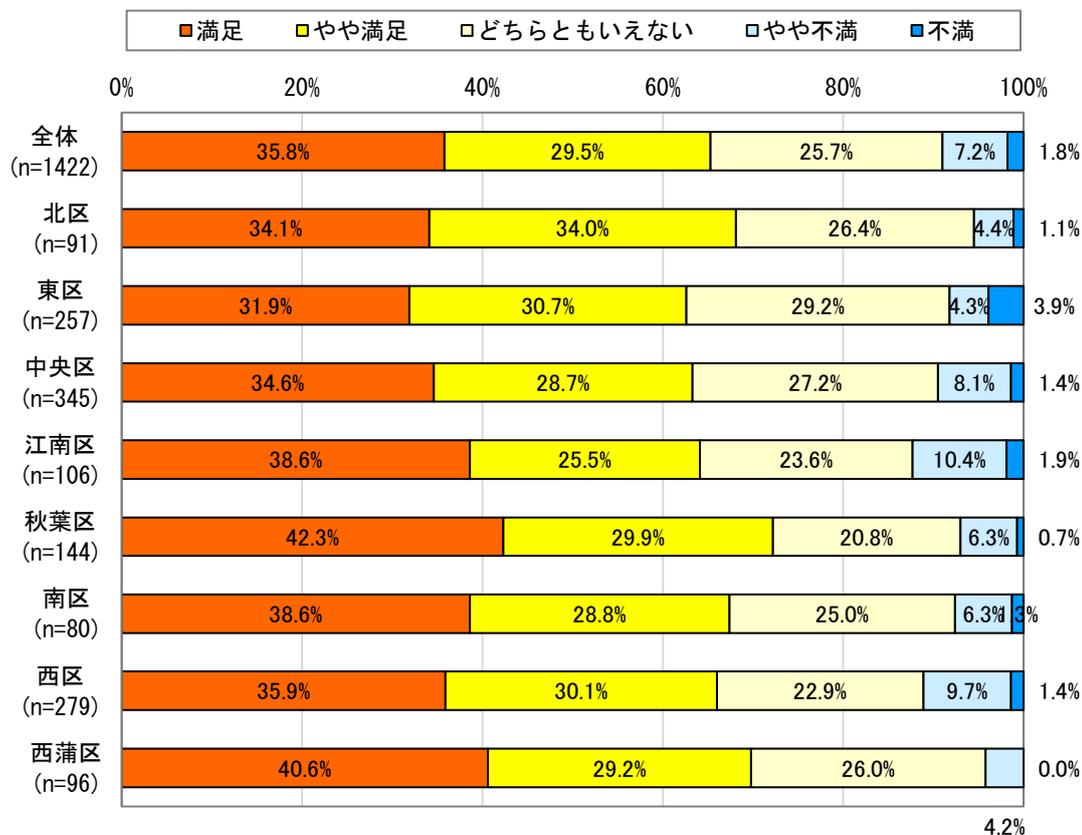


居住区別でみると、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、秋葉区で最も高く68.5%。次いで西蒲区で63.9%、江南区で60.5%、西区で60.2%の順が続いている。

## ②水道水のおいに対する満足度

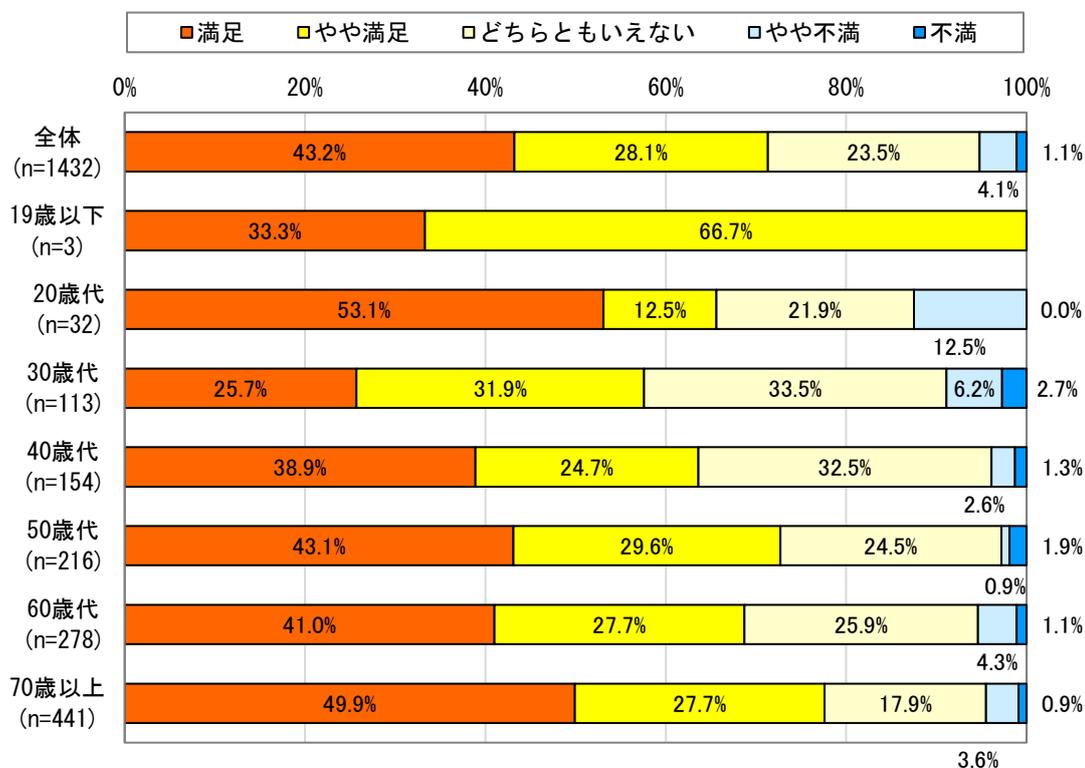


年代別でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、70歳以上で最も高く、70.3%となっている。概ね年代が上がるにつれ、『満足』『やや満足』を合わせた割合が高くなる傾向がみられる。(19歳以下は回答数3のため除外)

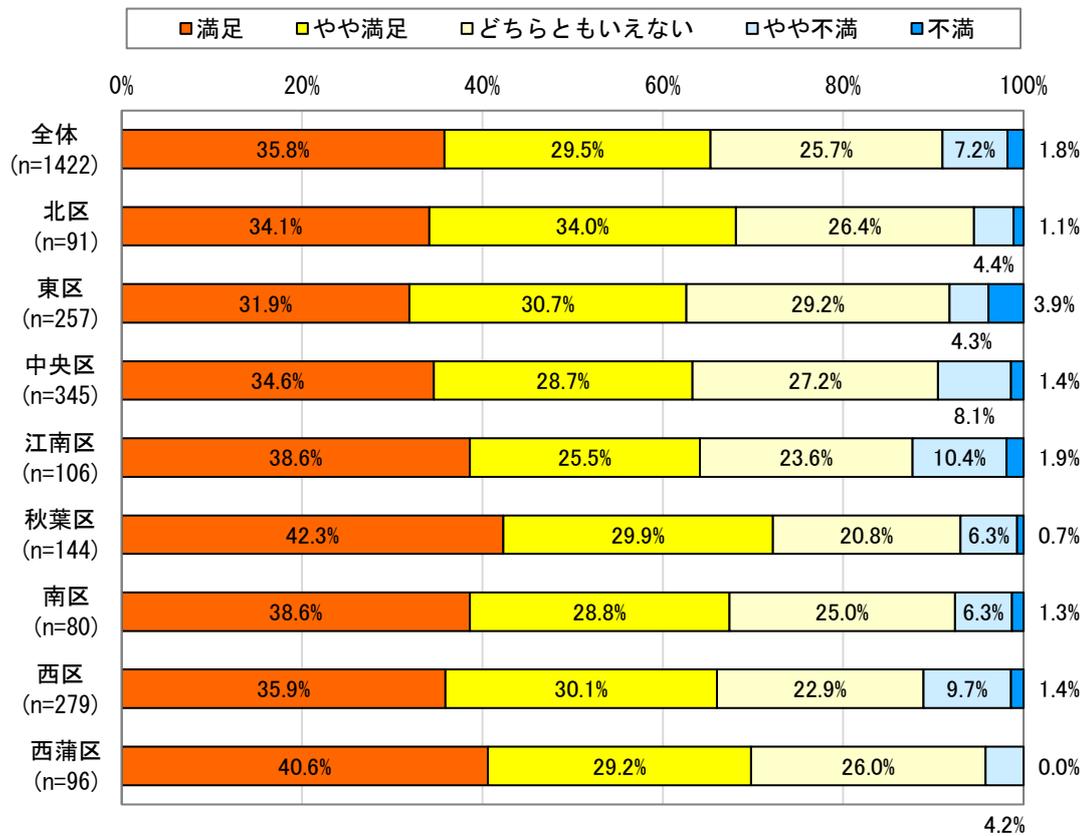


居住区別でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、秋葉区で最も高く、72.2%。次いで西蒲区で69.8%、北区で68.1%、南区で67.4%の順が続いている。

### ③水道水の安全性に対する満足度

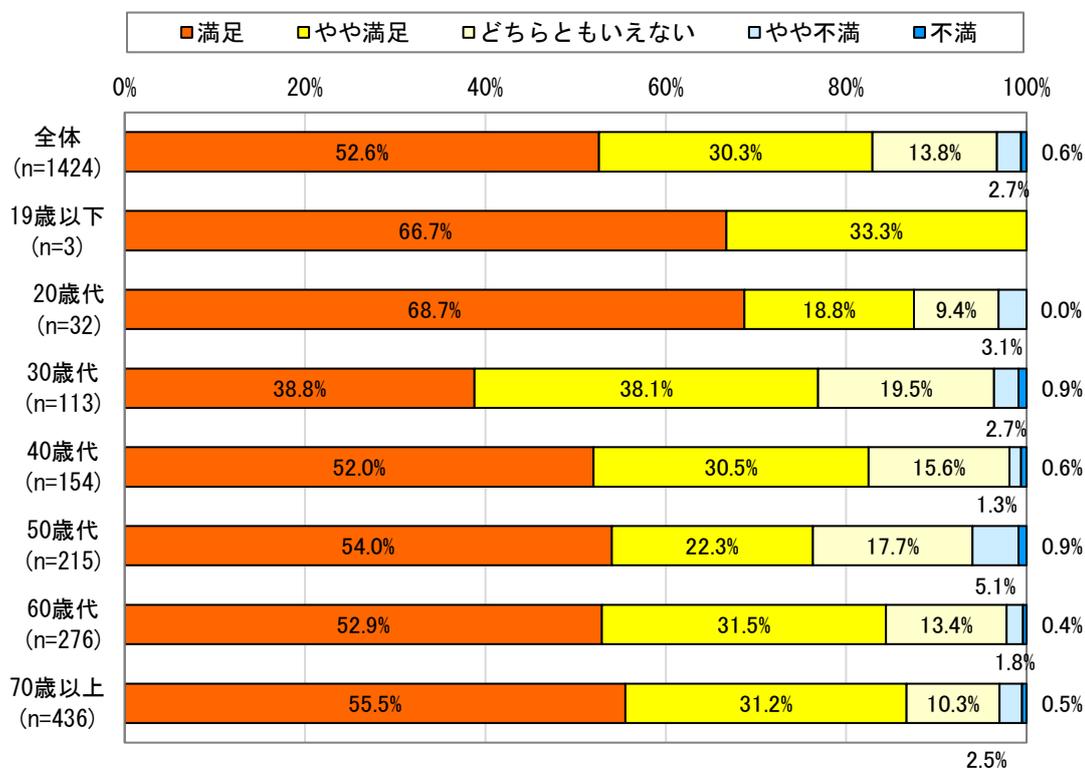


年代別でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、70歳以上で最も高く7割を超えた。30歳代では57.6%で、他の年代と比べて満足度が低い。（19歳以下は回答数3のため除外）



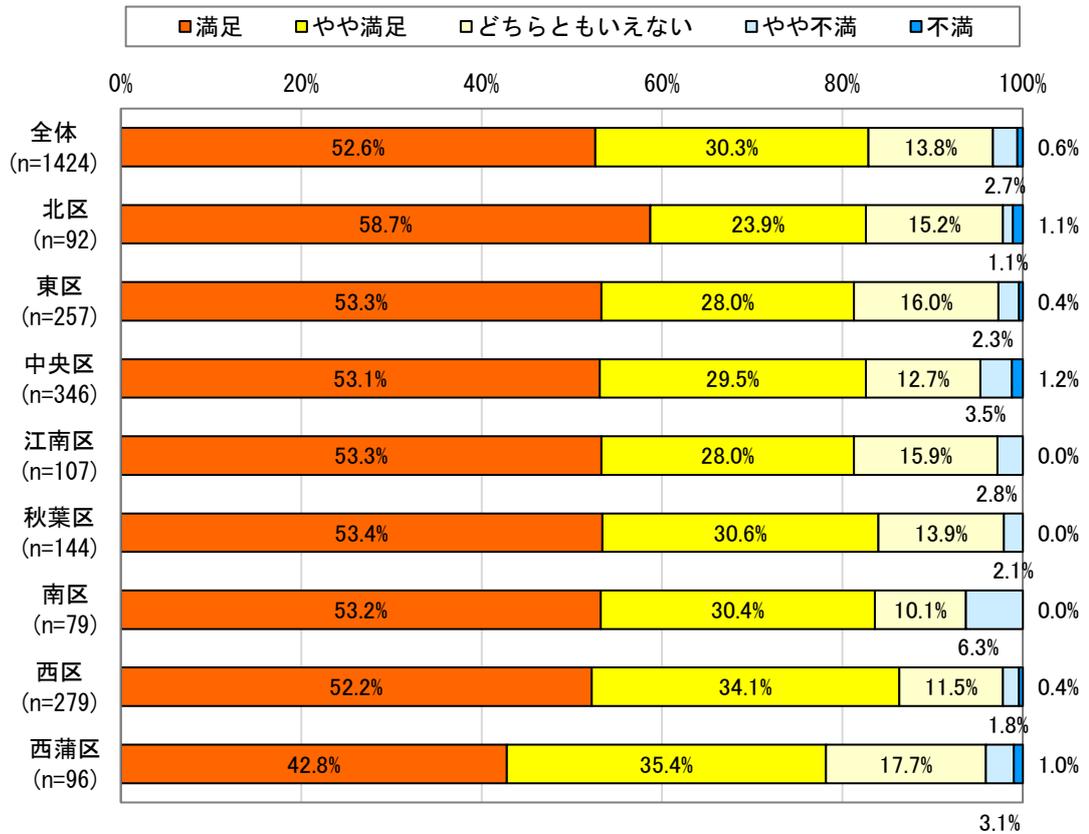
居住区別でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、秋葉区が最も多く72.2%。次いで西蒲区で69.8%、北区で68.1%、南区で67.4%の順が続いている。

④水道水の量や勢いに対する満足度



年代別でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、20歳代で最も高く、87.5%で約9割を占めた。次いで70歳代以上で86.7%、60歳代で84.4%と8割台で続いている。

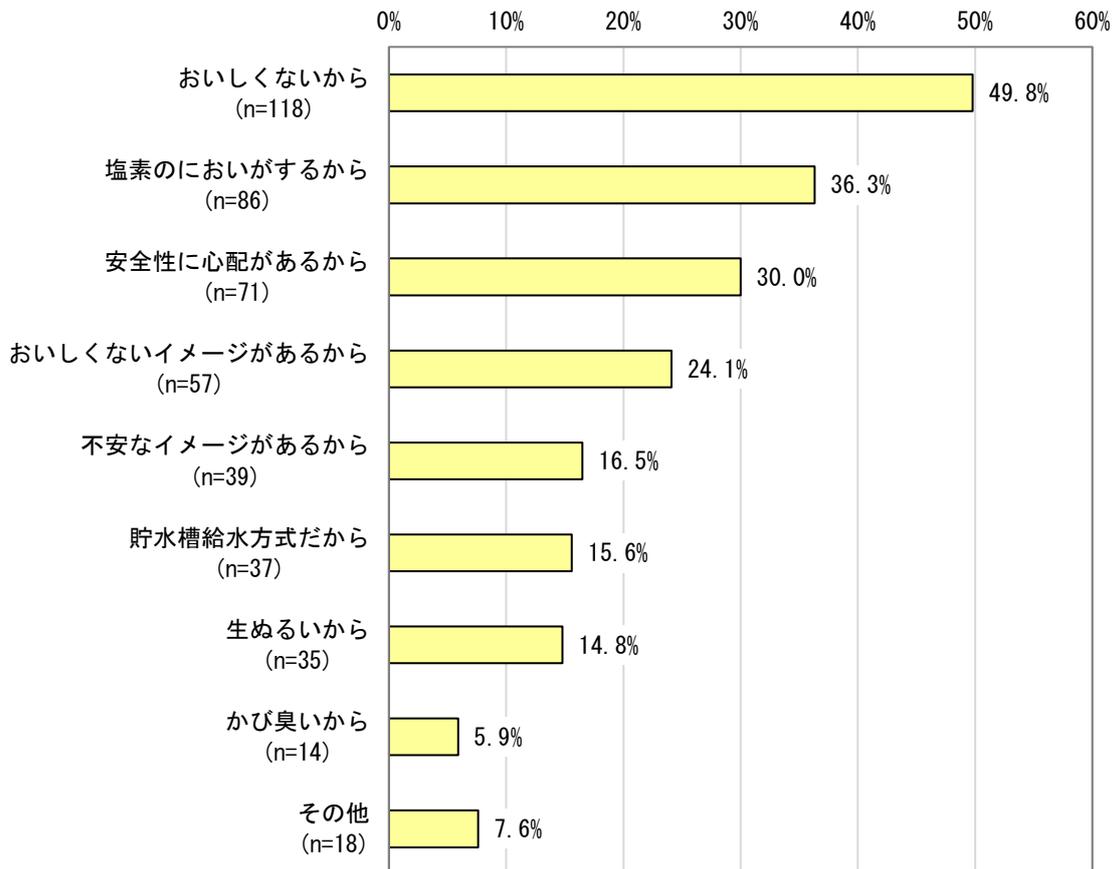
(19歳以下は回答数3のため除外)



居住区別でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、ほとんどの区で約8割を占めた。最も割合が高いのは西区で86.3%、最も割合が低いのは西蒲区で78.2%となっており、他の居住区と比べて差がみられる。

(該当質問1-1) 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)



『不満』『やや不満』の理由として最も割合が高いのは、『おいしくないから』が49.8%であるが、前回データの66.2%と比べて16.4%減となった。次いで『塩素のにおいがするから』が36.3%、『安全性に心配があるから』が30.0%と3割台で続き、『おいしくないイメージがあるから』が24.1%と以下順に続いている。

「その他」の記述回答
水質の認知度が、水質、内容物、が身体に害を当えると認識する人々が私の廻りに多い為、私はどうも正しい知識に欠けているのかもしれませんが。正しく知りたいものです
サビが目に見えて入っていることがある。
アパートなので衛生面で心配の為、口に入るものでは利用していない。決して水道局の水に不満があるわけではない。
コップに出して、少し時間がたつと、まずくなるから。
浄水器使用。
重くて飲みにくい。
水道水というより、住居の賃貸住宅が古いため、その影響でおいしくない気がする。実家（市内）では水道水をそのまま飲んでいる。
特に夏塩素くさい。
カルキ臭い。
浄水して飲む方がおいしく感じるから。
温泉水を汲んできて飲んでいるから。
2年前に加茂市より転居。すぐに手先にヒビ割れ、「水あたり」症状になり台所と浴室シャワーに浄水器設置、今は改善しました。水垢の痕が、以前と差があり驚いています。
浄水していないと不安だから。
生くさいから。
ウォーターサーバーを利用している。
水道水を飲む習慣がないため。
生水を飲まないから。

## 2 水道水の飲用状況

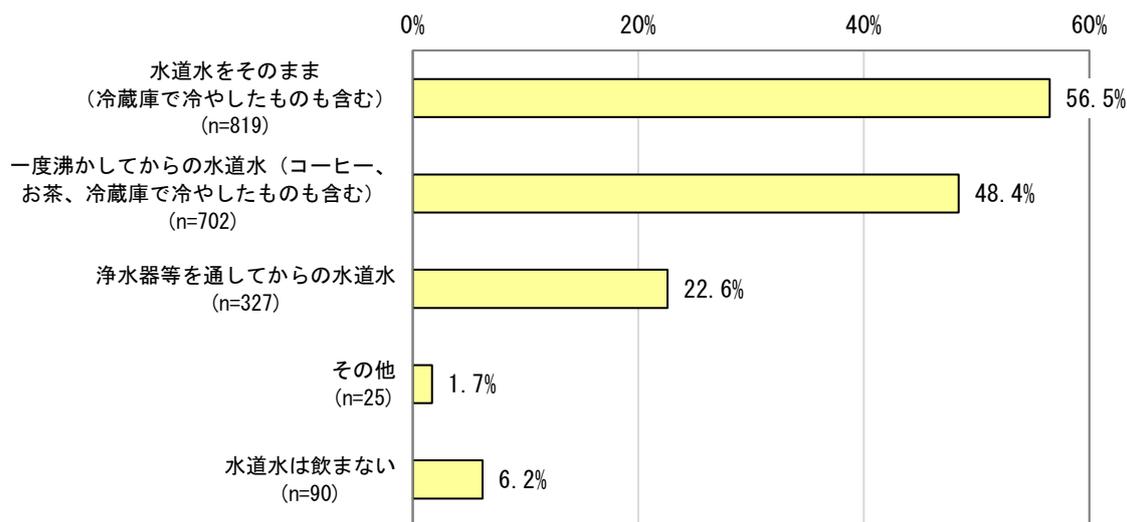
### 水道水の飲用状況についてお聞きします

問2 あなたが普段飲んでいる水道水は、次のうちどれですか。

(1～4について〇はいくつでも。ただし、5を選んだ場合は、1～4は選べません)

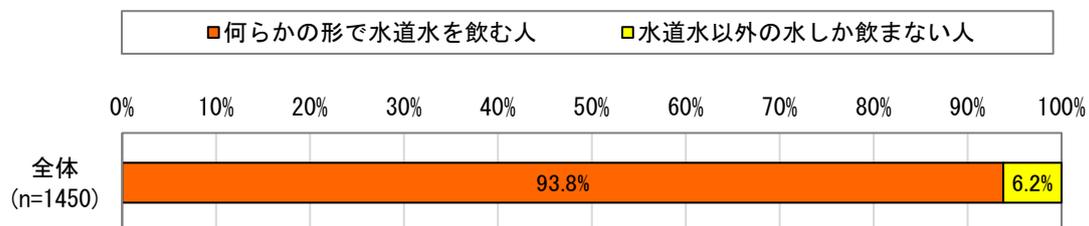
- 1 水道水をそのまま（冷蔵庫で冷やしたのものも含む）
- 2 一度沸かしてから水道水（コーヒー、お茶、冷蔵庫で冷やしたのものも含む）
- 3 浄水器等を通してからの水道水
- 4 その他（ ）
- 5 水道水は飲まない

### (2) 水道水の飲用状況（複数回答）

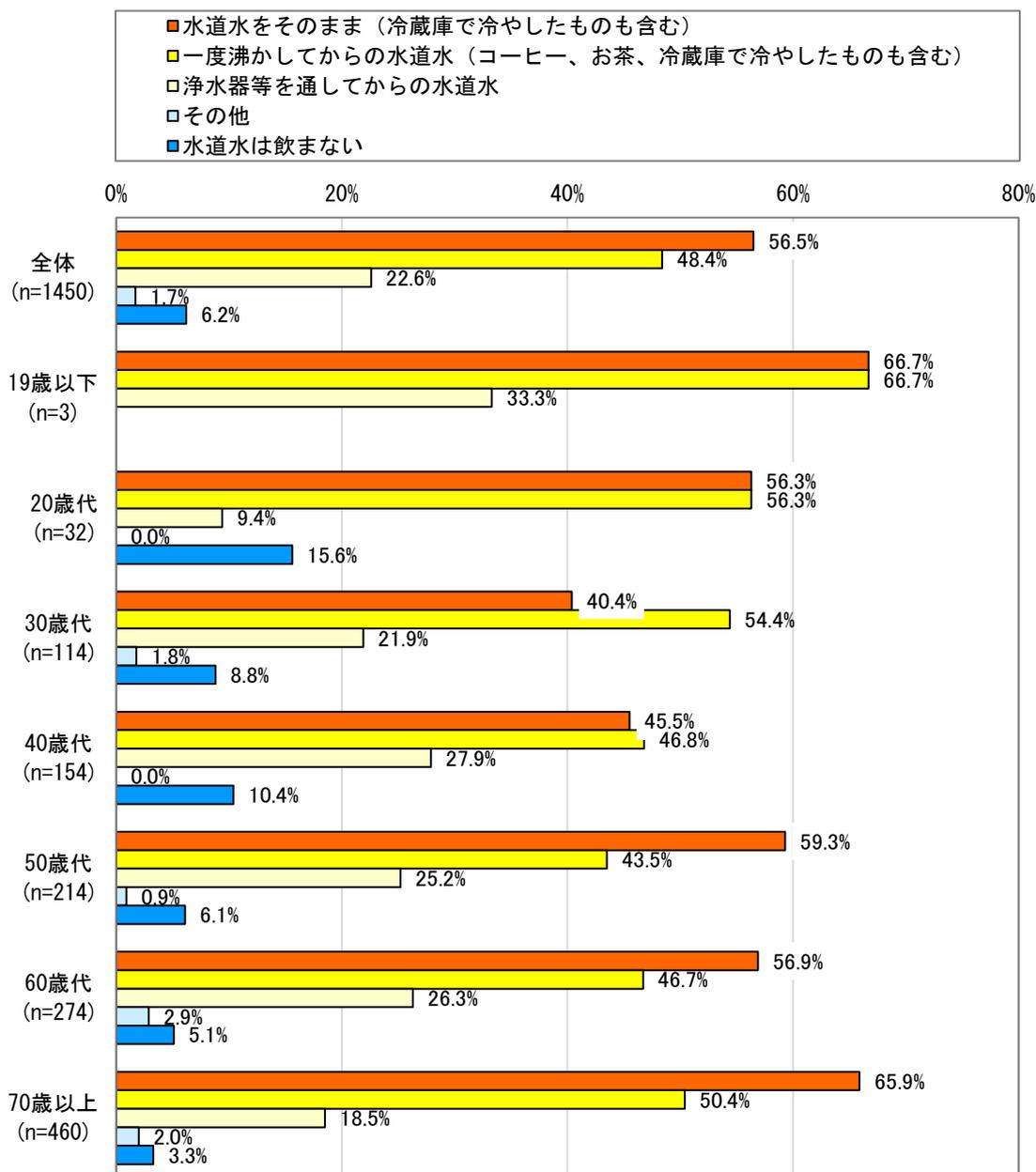


普段飲んでいる水道水について、『水道水をそのまま（冷蔵庫で冷やしたのものも含む）』と答えた割合が56.5%で最も高い。次いで『一度沸かしてから水道水（コーヒー、お茶、冷蔵庫で冷やしたのものも含む）』が48.4%、『浄水器等を通してからの水道水』が22.6%と回答している。『水道水は飲まない』と答えた割合は、1割に満たない。

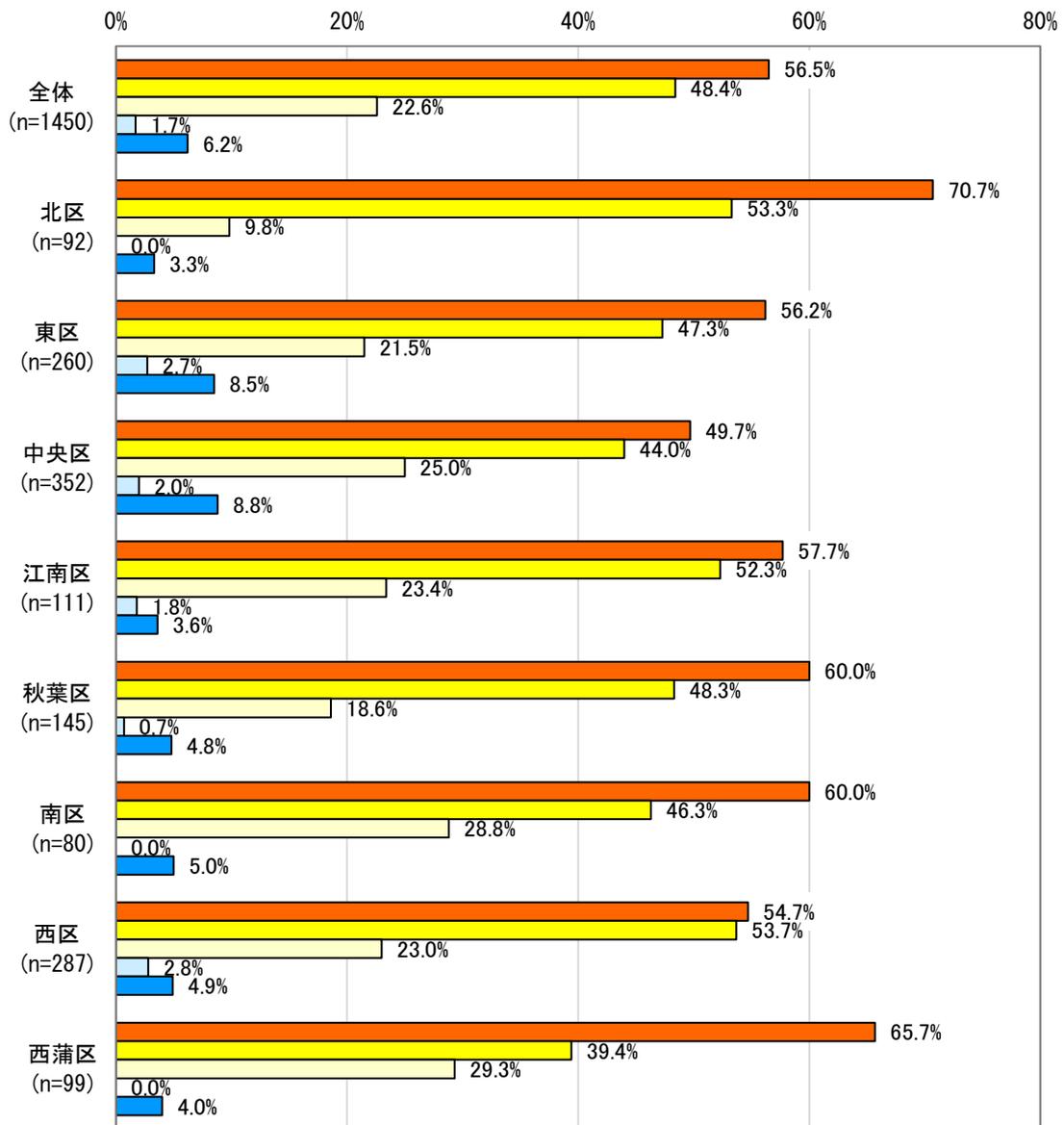
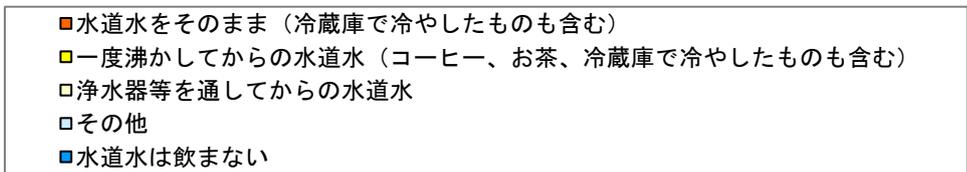
※補足：何らかの形で水道水を飲む人と水道水以外の水しか飲まない人との比較  
(直接飲用率)



「何らかの形で水道水を飲む人」の割合が93.8%で、「水道水以外の水しか飲まない人」は、6.2%となっている。

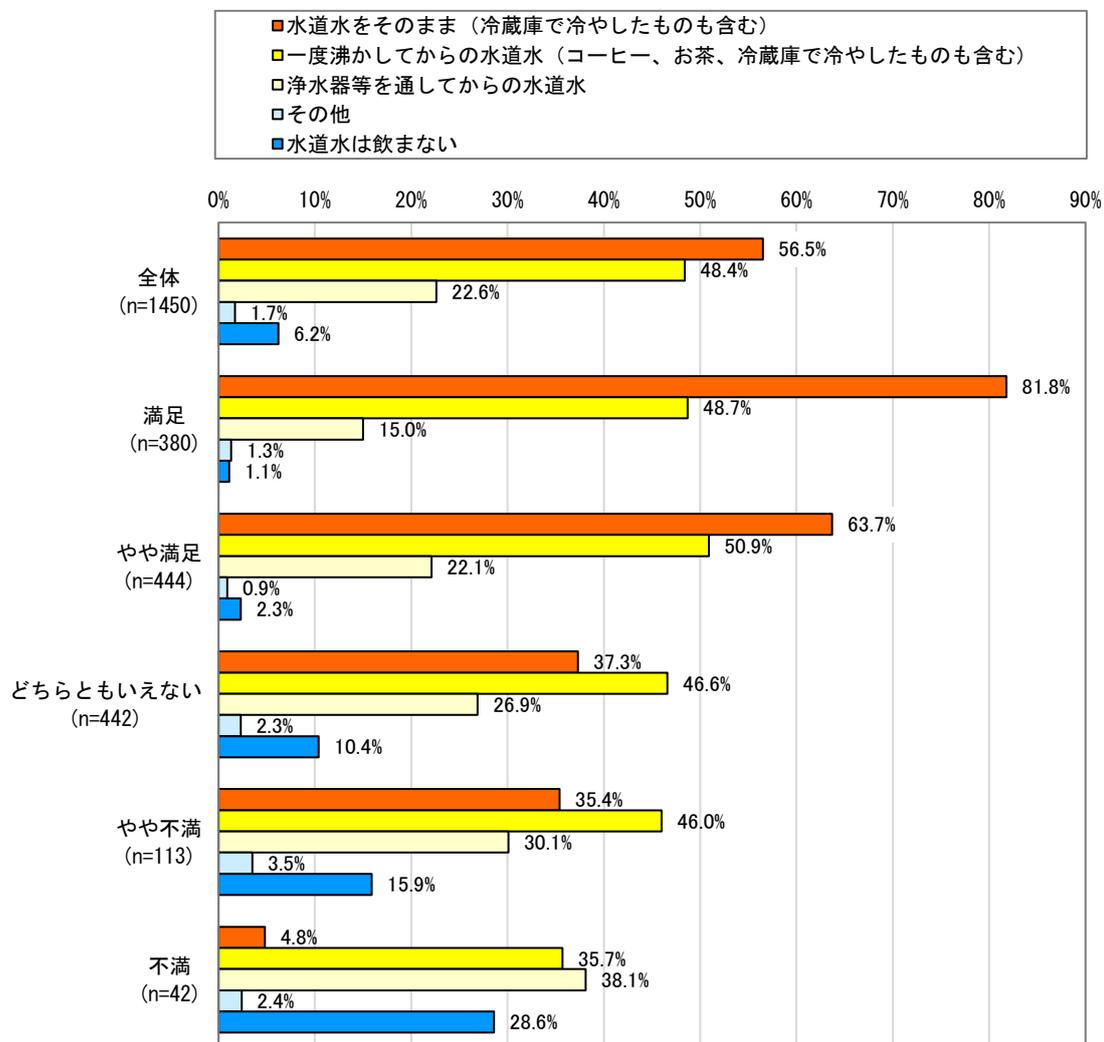


年代別では「水道水をそのまま」の割合は19歳以下が66.7%、次いで70歳以上が65.9%と高く、6割を超えた。「浄水器等を通してからの水道水」は、年代が上がるにつれて割合が高くなり、60歳代の約3割をピークに、60歳代から割合が低くなっている。「水道水は飲まない」の割合は20歳代で2割弱ではあるが、若年層ほど割合が高い傾向がみられる。



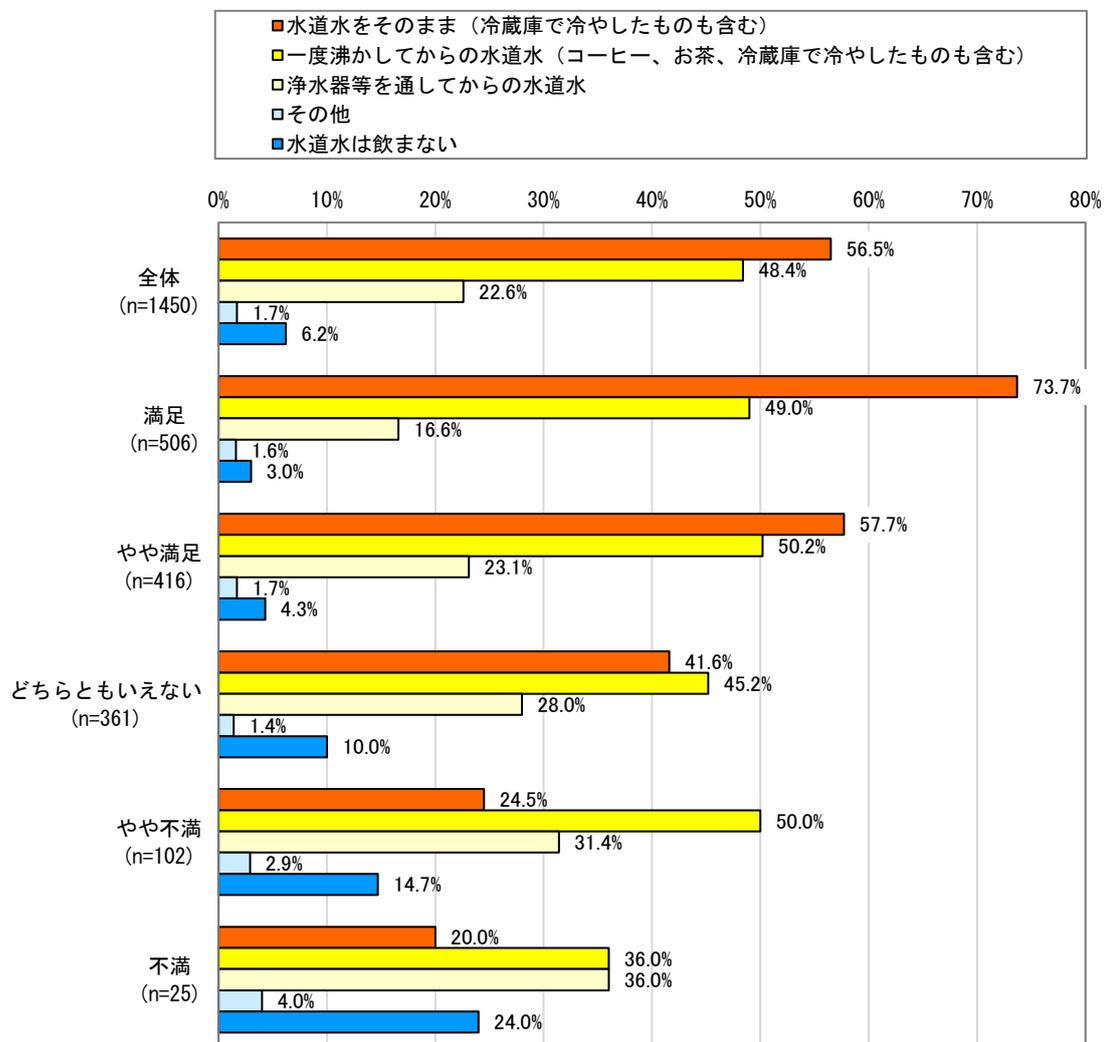
居住区別でみると、「水道水をそのまま」は、北区が70.7%で最も高く、次いで西蒲区が65.7%で、共に6割を超えた。東区・中央区・西区では6割に満たず、他の地区と比べて割合が低い。「水道水は飲まない」は、中央区が8.8%、東区が8.5%で他の地区と比べて割合が高い。

(水道水の飲用状況と味（おいしさ）の満足度別との関係)



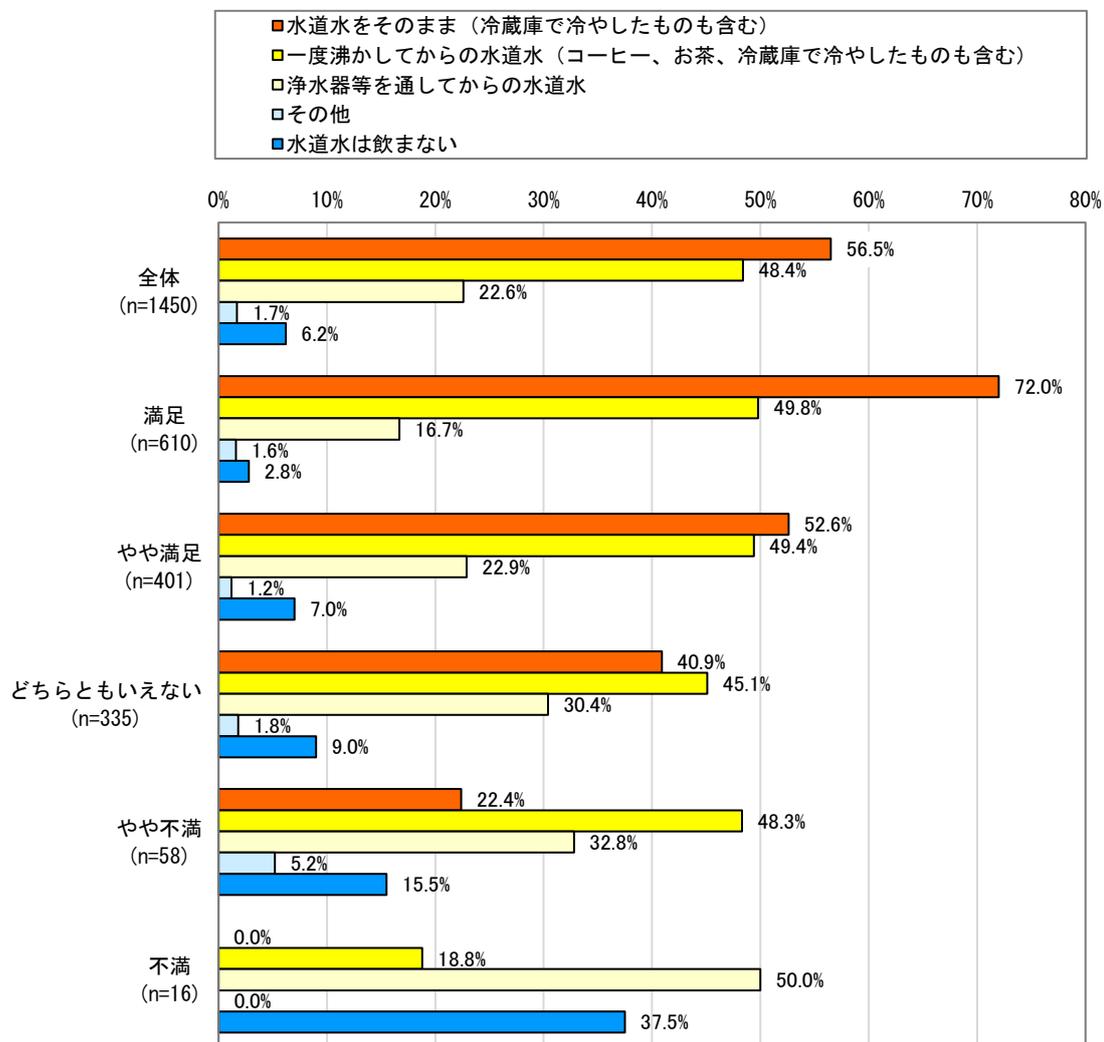
味（おいしさ）の満足度別で見ると、『水道水をそのまま』の割合は、満足度が高いほど割合が高い傾向がみられ、「満足」では81.8%で約8割を占めている。一方、『浄水器等を通してからの水道水』は、満足度が低いほど割合が高い傾向がみられ、「不満」では38.1%で約4割を占め、割合が最も高い。

(飲用状況とにの満足度別との関係)



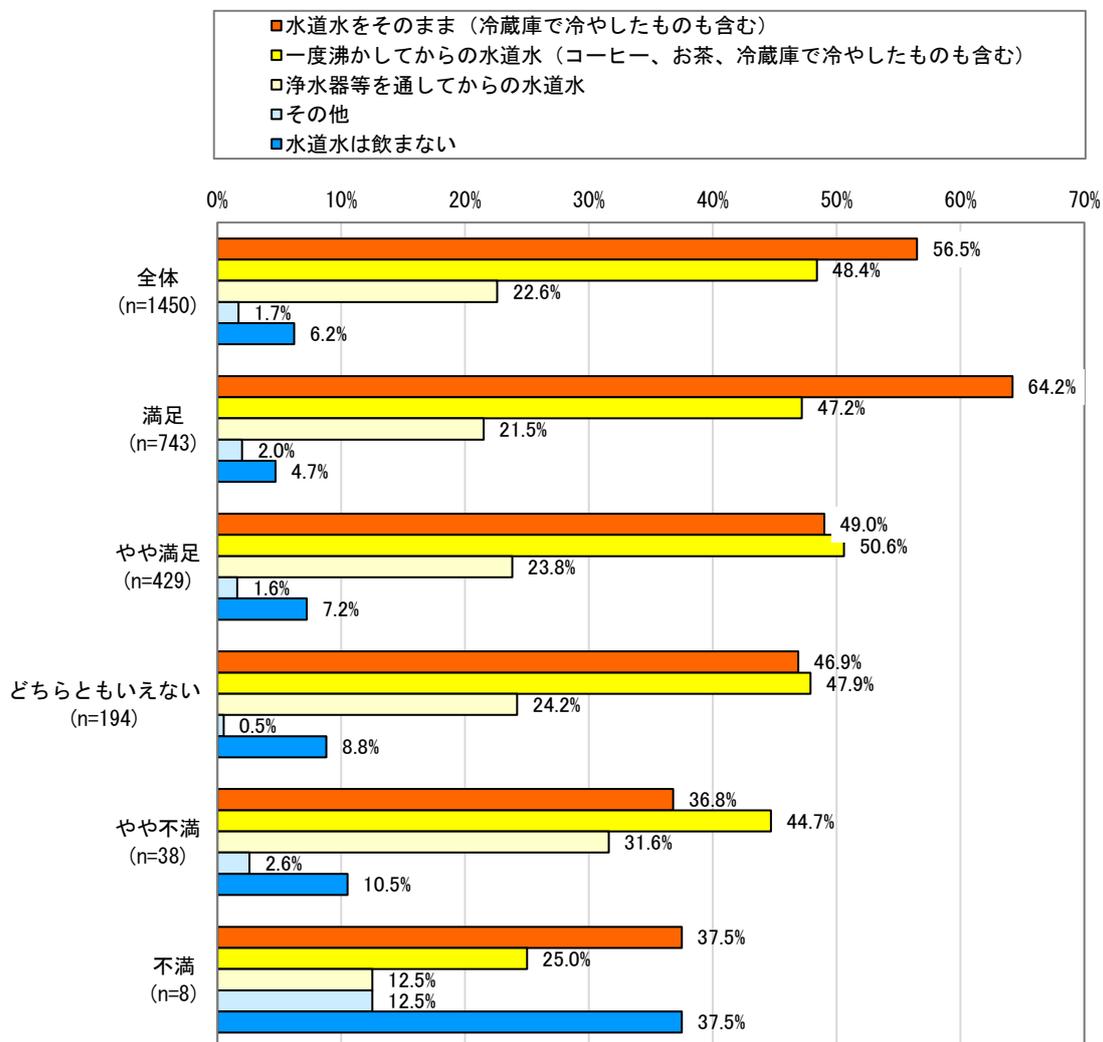
にの満足度別でみると、『水道水をそのまま』の割合は、満足度が高いほど割合が高い傾向がみられ、「満足」では73.7%で7割以上を占めている。一方、『浄水器等を通してからの水道水』は、概ね満足度が低いほど割合が高い傾向がみられ、「不満」では36.0%で3割半を占め、割合が最も高い。

(飲用状況と安全性の満足度別との関係)



安全性の満足度別でみると、『水道水をそのまま』『一度沸かしてからの水道水』の割合は、概ね満足度が高いほど割合が高い傾向がみられる。「満足」では『水道水をそのまま』と答えた割合が72.0%で最も高い。一方、『浄水器等を通してからの水道水』は、満足度が低いほど割合が高い傾向がみられ、「不満」では50.0%で突出している。

(飲用状況と水の量や勢いの満足度との関係)



水の量や勢いの満足度でみると、『水道水をそのまま』『一度沸かしてからの水道水』の割合は、概ね満足度が高いほど割合が高い傾向がみられる。「満足」では『水道水をそのまま』と答えた割合が64.2%で最も高い。一方、『浄水器等を通してからの水道水』は、満足度が低いほど割合が高い傾向がみられ、「やや不満」は、『浄水器等を通してからの水道水』と回答した割合が約3割で、他の満足度と比べて割合が高い。

### 3 安全でおいしい水道水の供給に対する取り組み

**安全でおいしい水道水の供給に対する取り組みについてお聞きします**

問3 水道局では、水道水の水源（河川）からご家庭のじゃくちまでの、水質管理や衛生管理を強化し、安全でおいしい水道水の供給に向けた取り組みを進めています。

そこで、ア～ウの取り組みについて、あなたが思う「満足度」を、それぞれ選んでください。

（〇は1つだけ）

	満足度																			
	満足	やや満足	いえない どちらとも	やや不満	不満															
<b>ア. 水源水質の保全</b> 国・県・流域の自治体等と連携し、水道水の水源（河川）の水質を守るための取り組みを行っています。具体的には、同一河川を利用する関係者や上流域との連携により、水源水質に異常があった場合でも、水道水に影響が出ないよう関係者と連携し迅速な対応を図っています。また水源流域の水質保全活動推進などの啓蒙活動も行っています。	5	4	3	2	1															
<b>イ. 水質管理体制の強化</b> ・水質検査の精度の高さと信頼性を保証する（公社）日本水道協会規格（水道GLP）の認定を維持することで、検査技術のスキルアップなど、水質管理体制強化のための取り組みを行っています。これにより、高い技術力で水質検査を行い、ご家庭で使われる水道水に加え、水源の水質変動に迅速、的確に対応しています。	5	4	3	2	1															
<b>ウ. 安全でおいしい水</b> 国が定めた水質基準よりも厳しい独自の管理目標を定めるほか、水道水中の塩素のにおいやカビのにおいを取り除くための浄水処理の充実など、安全でおいしい水道水の供給に向けた取り組みを行っています。	5	4	3	2	1															
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">主な重点項目</th> <th style="width: 35%;">国の水質基準等</th> <th style="width: 35%;">独自管理目標</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>臭気強度</td> <td>3以下</td> <td>2以下</td> </tr> <tr> <td>残留塩素</td> <td>1 mg/L 以下</td> <td>0.5 mg/L 以下</td> </tr> <tr> <td>総トリハロメタン</td> <td>0.1 mg/L 以下</td> <td>0.05 mg/L 以下</td> </tr> <tr> <td>農薬類</td> <td>検出指標値 1 以下</td> <td>検出指標値 0.1 以下</td> </tr> </tbody> </table>						主な重点項目	国の水質基準等	独自管理目標	臭気強度	3以下	2以下	残留塩素	1 mg/L 以下	0.5 mg/L 以下	総トリハロメタン	0.1 mg/L 以下	0.05 mg/L 以下	農薬類	検出指標値 1 以下	検出指標値 0.1 以下
主な重点項目						国の水質基準等	独自管理目標													
臭気強度						3以下	2以下													
残留塩素						1 mg/L 以下	0.5 mg/L 以下													
総トリハロメタン	0.1 mg/L 以下	0.05 mg/L 以下																		
農薬類	検出指標値 1 以下	検出指標値 0.1 以下																		

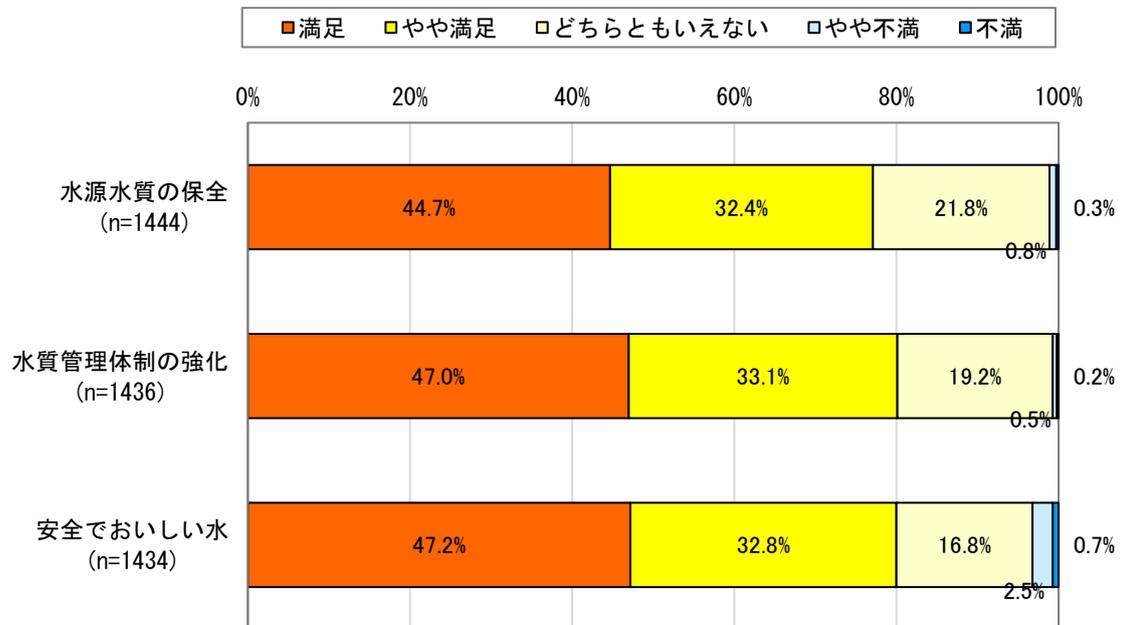
問4 問1～3でお聞きした「水道水の水質」・「安全でおいしい水道水の供給に対する取り組み」を総合的にみて、どのように思いますか。（〇は1つだけ）

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
------	--------	-------------	--------	------

※「2 やや不満」または「1 不満」と回答された方で、理由などございましたらご記入ください。

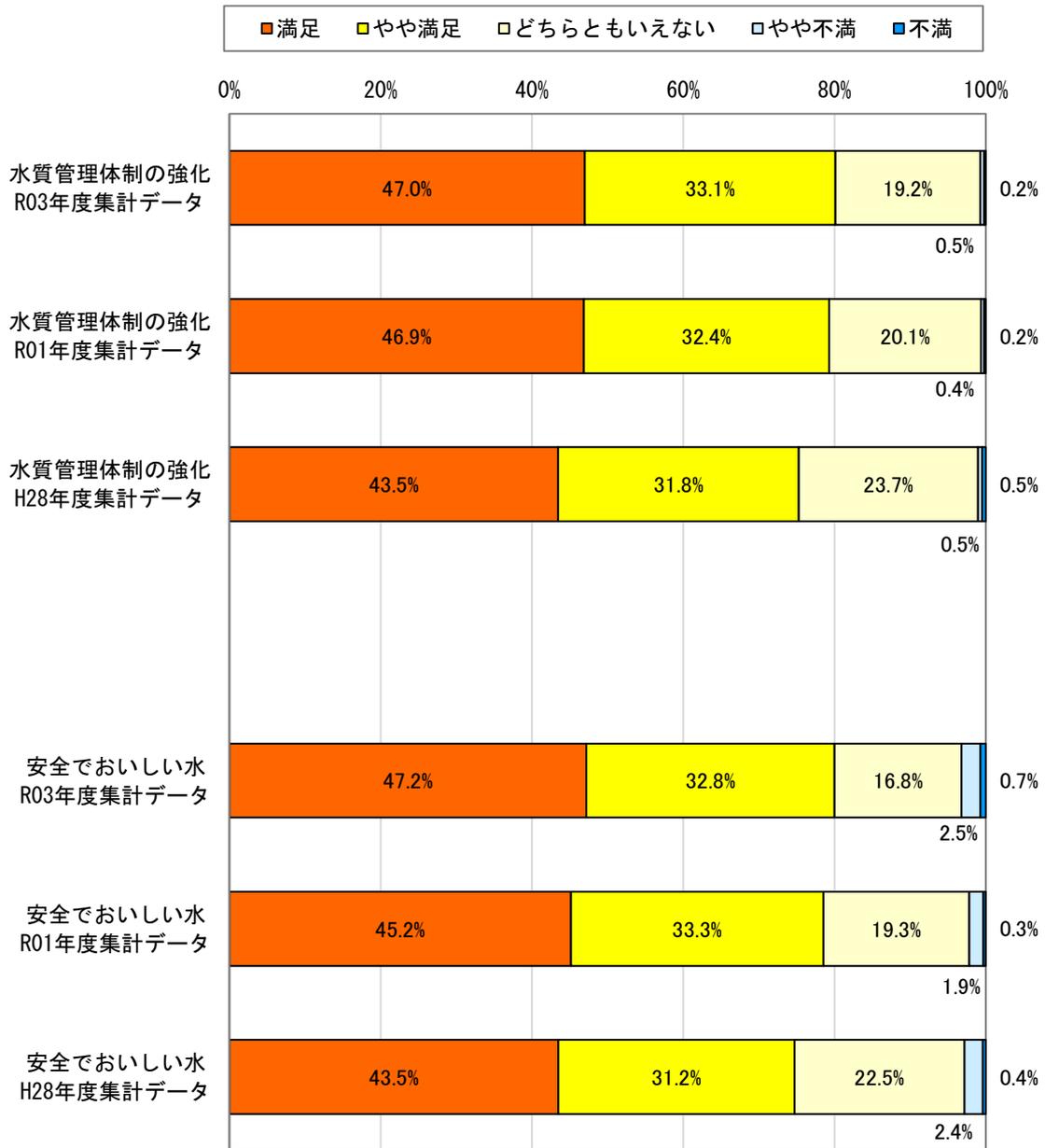
### (3) 安全でおいしい水道水の供給に対する満足度

(安全でおいしい水道水の供給に対する満足度)



『満足』『やや満足』を合わせた割合は、「水源水質の保全」が7割以上、「水質管理体制の強化」「安全でおいしい水」が8割以上となった。

(安全でおいしい水道水の供給に対する満足度の比較)

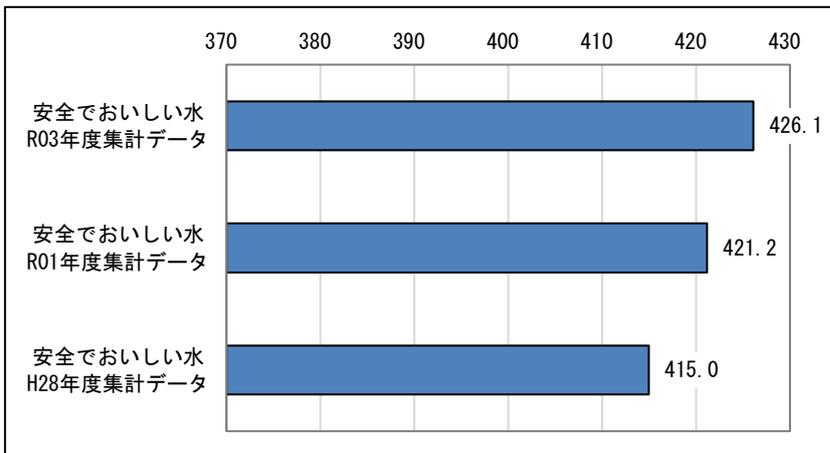
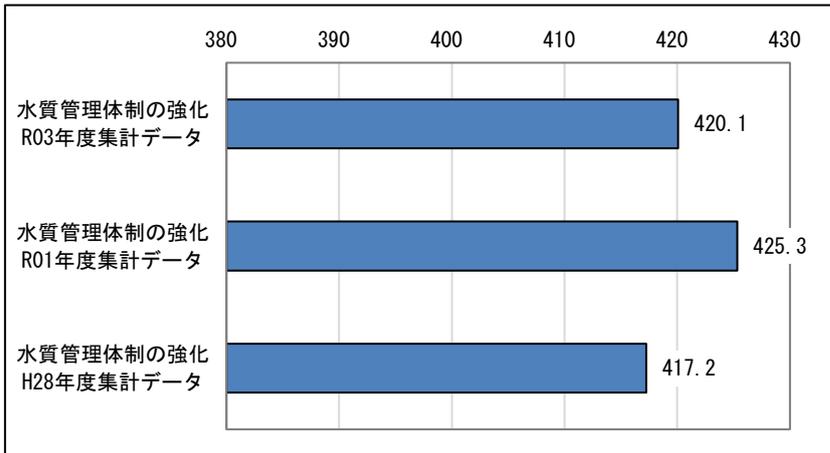


「安全でおいしい水道水の供給」に対する「満足度」を調査したものを過去年度に調査したデータと比較した。

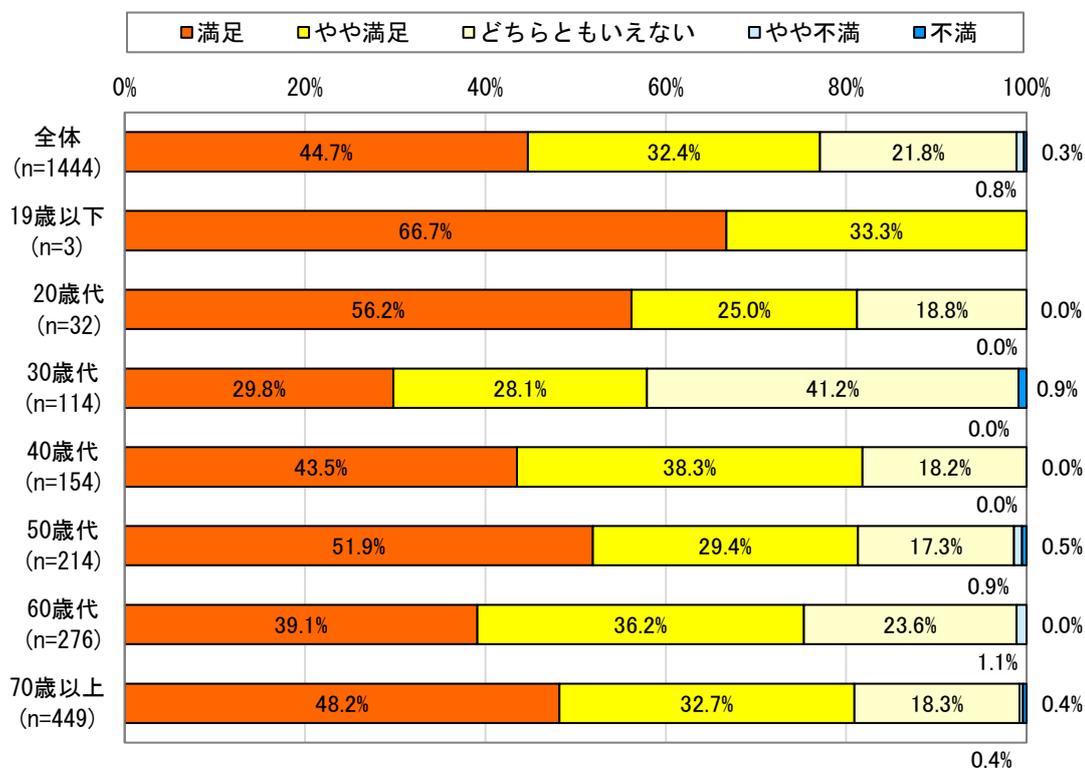
『満足』『やや満足』を合わせた割合は、「水質管理体制の強化」では増加傾向に推移している。

(安全でおいしい水道水の供給に対する満足度のポイント換算)

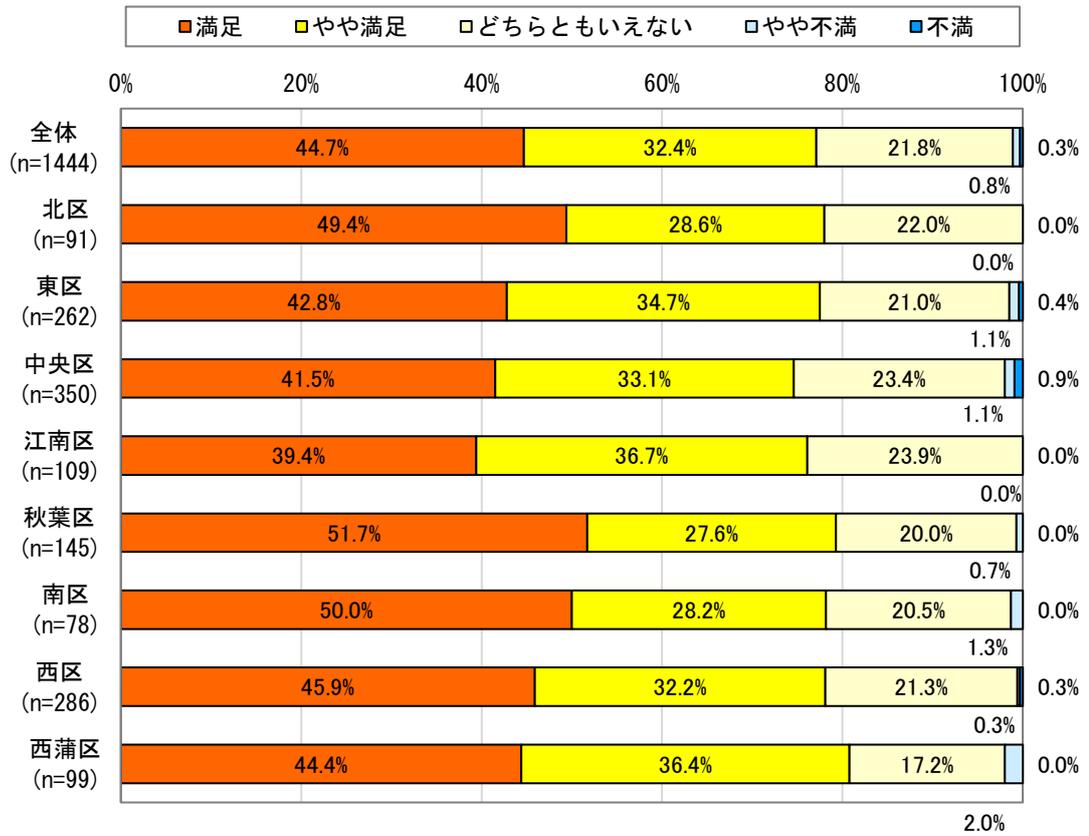
『水質管理体制の強化』は、前回調査から5.2ポイント減少したが、「安全でおいしい水」は前回同様に、6ポイント以上の増加が見られた。



## ア 水源水質の保全に対する満足度

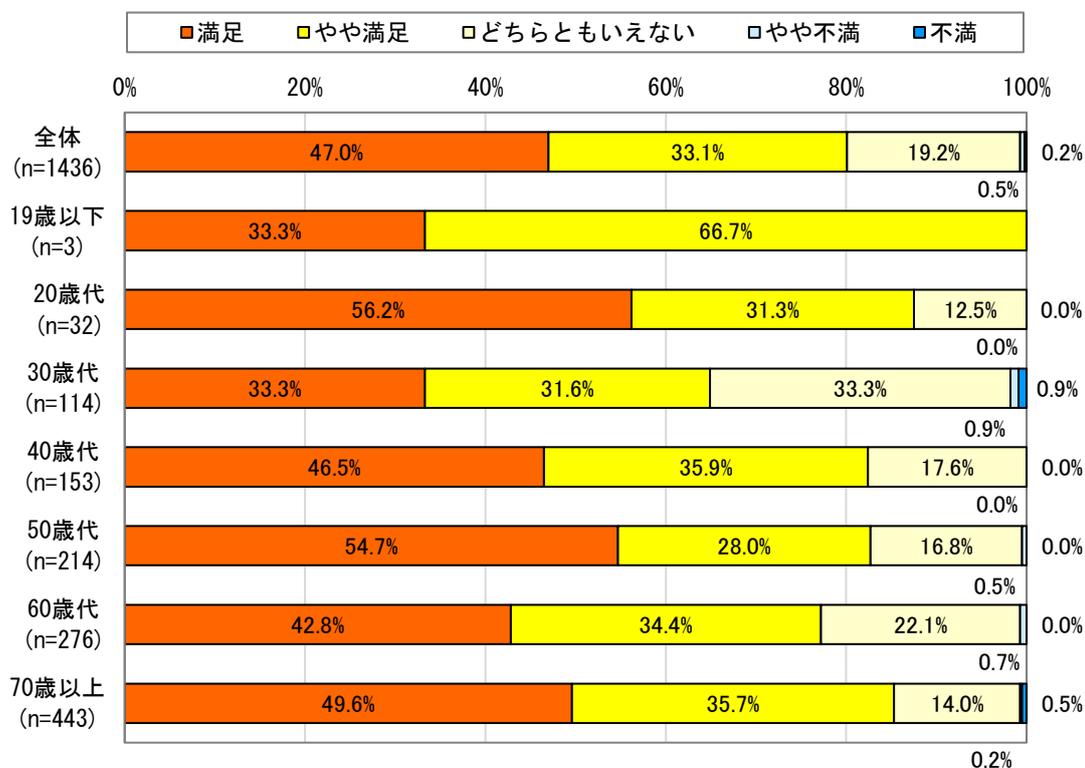


年代別でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、19歳代で最も高く、100.0%。次いで40歳代81.8%、50歳代が81.3%、20歳代が81.2%、70歳以上が80.9%と年代に関わらず8割を超えている。だが、30歳代が57.9%と他の年代と比べて満足度が低い。

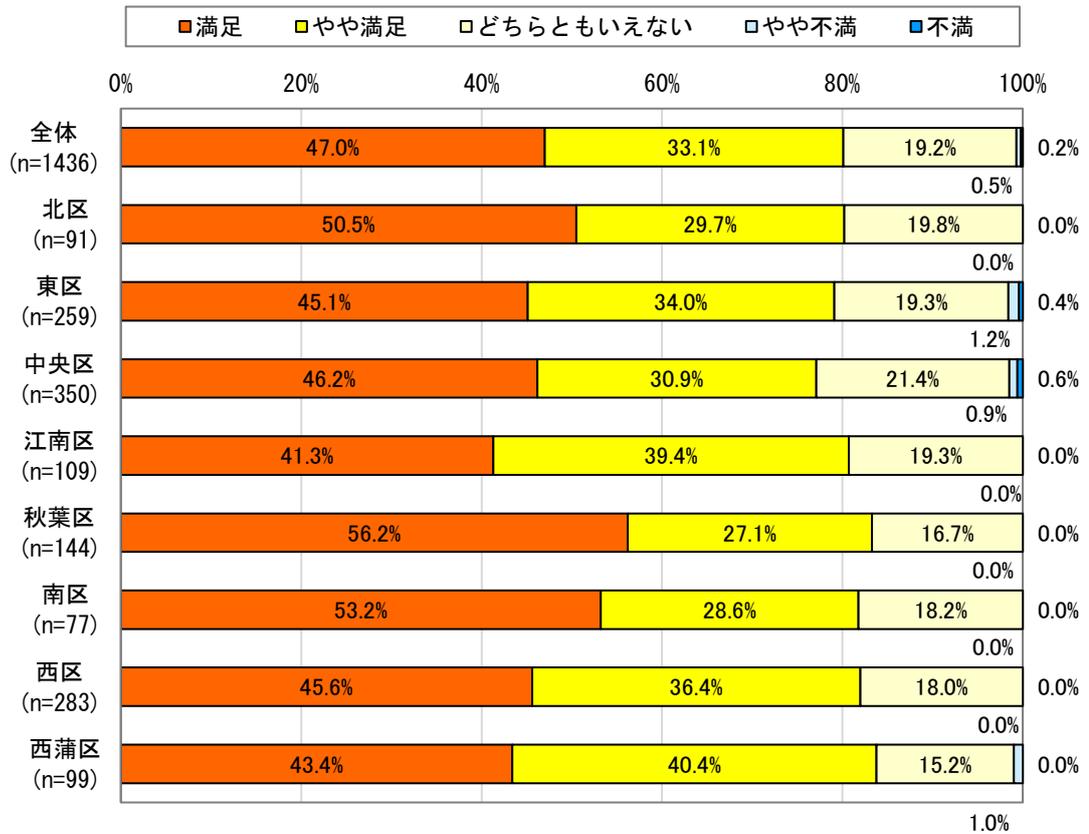


居住区別でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、西蒲区で最も高く、80.8%。他の地区も約7割を占めている。

イ 水質管理体制の強化に対する満足度

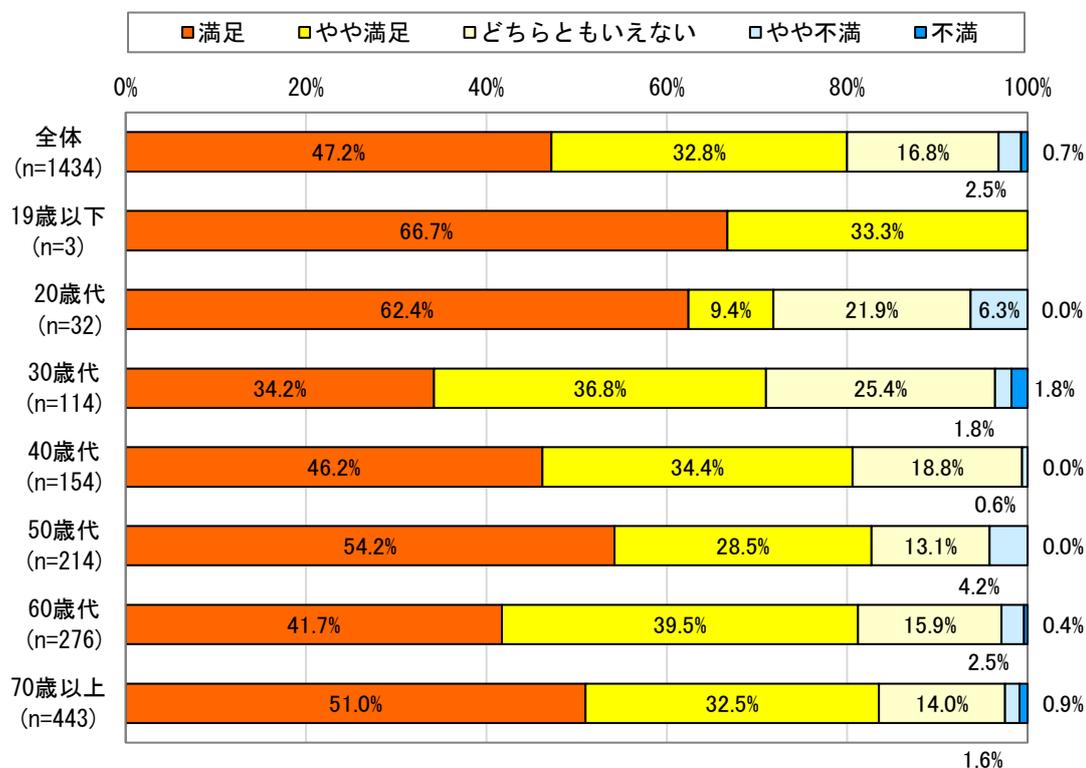


年代別でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、20歳代・70歳以上で8割を超えた。20歳以上で最も高く、87.5%で他の年代と比べて割合が高い。（19歳以下は回答数3のため除外）

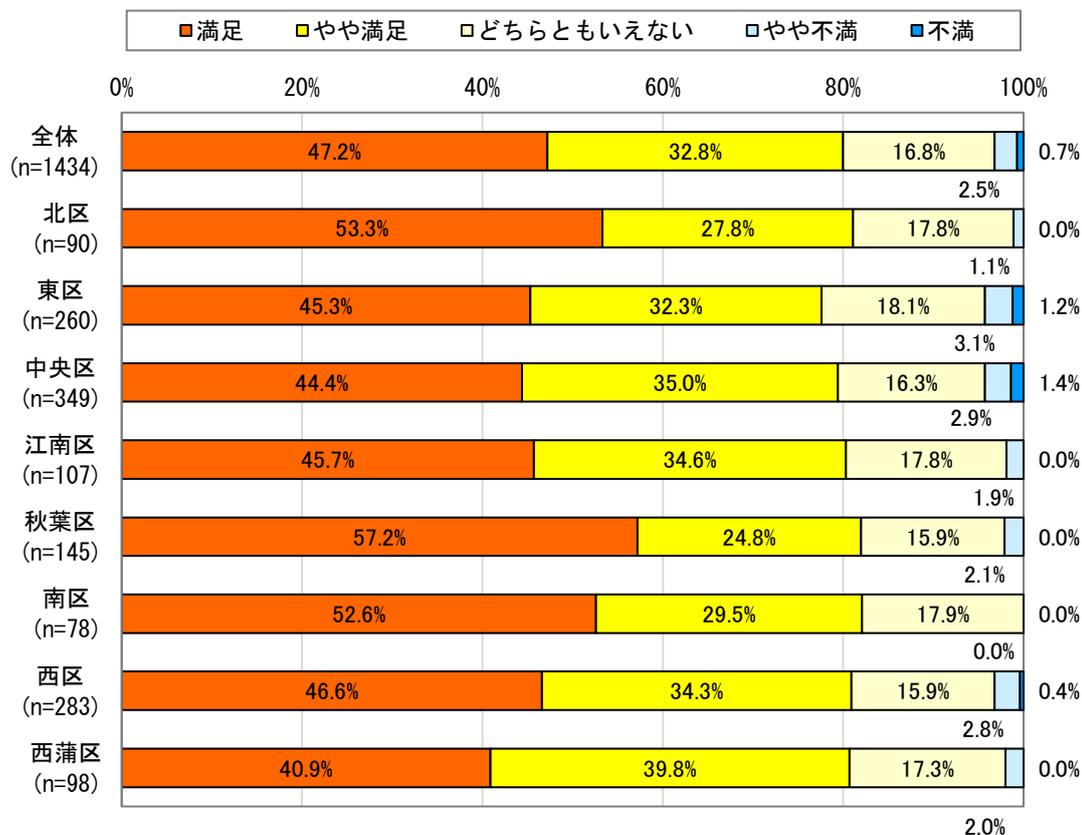


居住区別でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、西蒲区で最も高く83.8%。次いで秋葉区が83.3%、西区が82.0%の順で続いている。

ウ 安全でおいしい水の供給に対する満足度

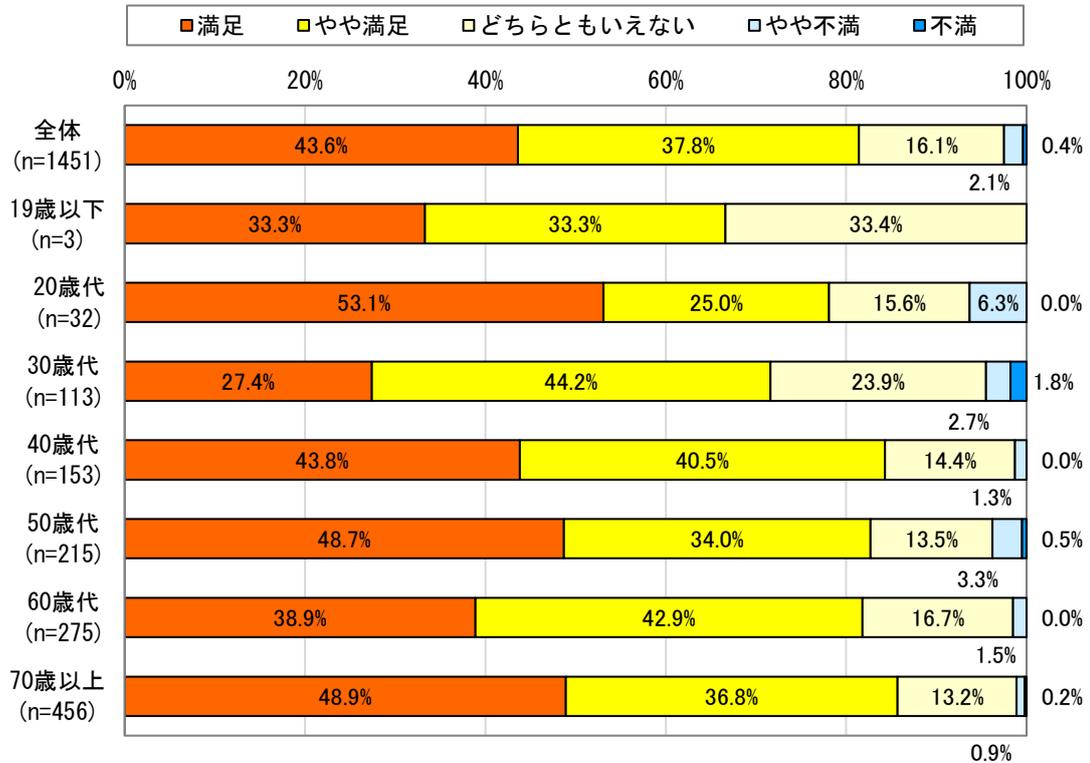


年代別でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、40歳代以降の年代で約8割と  
なっているものの、20歳代・30歳代では約7割と他の年代と比べて割合が低い。（19歳  
以下は回答数3のため除外）

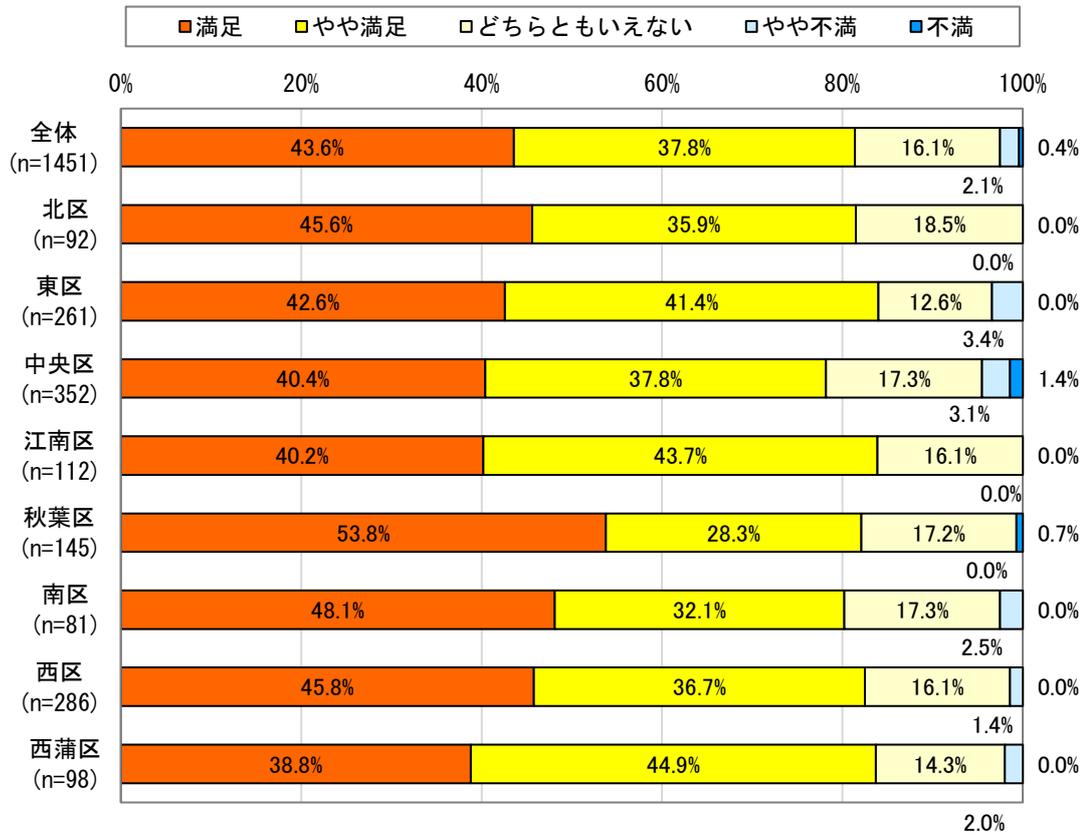


居住区別でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、ほとんどの地区で8割を超えたものの、東区では77.6%で、他の地区と比べて割合が低い。

問1～3を総合的に見た満足度



年代別でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、70歳以上で最も高く、85.7%。次いで40歳代が84.3%、50歳代が82.7%、60歳代が81.8%の順が続いている。（19歳以下は回答数3のため除外）



居住区別でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、東区で最も高く、84.0%。次いで江南区83.9%、西蒲区83.7%、西区82.5%の順が続いている。全ての区で7割半ばを超えている。

「やや不満」「不満」の理由
味が悪い。
問3ウが○でないため このようなアンケート(顧客の意見を聴く心がけ)が今までなかったので誠意が感じにくい。
もっと安全でおいしい水にして頂きたい。販売できる(ペットボトルで)レベルが必要だと思います。
ア、関係者と連携、啓蒙活動等この関係者とはどういった人達なのか？ 啓蒙活動というが目にした事はありません。市民に見える形で行なわれるようにして欲しいです。
「水道水の農薬類の目標値等の改正案」について以前パブリックコメントで意見募集がされましたが、農薬などの規制緩和が検討されているようです。今後このようなことが実施されないよう、更に水道水をしっかり守っていただきたいと思います。
各家庭の配管の汚れが気になる。時々赤水が出るように思う。
飲み水としておいしくないから。
老朽化した水道管をどう維持していくのか不安、水道工事が実施しているがスムーズに工事をしているように思えない、今後どうするのでしょうか。
カルキ臭で気分が悪くなることもある。
化学洗剤や人体に悪い、物質の制限。(国が行う、規制が必要) 最大の問題は東北大地震による原発の汚染を強固に取り組むべき。源流における水脈の山々が問題。→未来の子供達の為。
もっと、安全でおいしくなってくれるといい。新潟の水はもっとおいしくなれる様してほしい。水のおいしい新潟をアピールできたらいいと思う。
新潟市の水道水は、おいしいと感じない。ぬるくカルキを感じる。 上水道が清潔に保たれているか不安を感じる。
取組状況があまり目に見えない。もっとアピールした方がよい。
臭いが気になる。特に翌日はかなりはっきりと臭う。以前の居住地(三条市)ではそのようなことはなかった。
コップに出して、少し時間がたつとまずくなるから。
生ぐさい臭いがする為
沸かすと塩素のにおいが強く感じる時がある。(沸した時の水道水(お茶用、風呂共))
安全でおいしい水なら市民にもっとPRを。「柳都物語」を全国で販売し、売れたら大きなPRになると思う。水を使った収入増の施策も考えたほうが良いと思う。
もっと分かりやすい文面で内容説明された方が良いかと思います。
問3-ア 水質保全活動の達成目標と実績を示してほしい。
問3-イ 水源の水質変動をどの程度迅速に行っているか不明。(何かの機器を使っているのかなど)
おいしくないので不満です。

「やや不満」「不満」の理由
美味でない。
内容が不明だから。
我家では 20 年近く浄水器の水なので飲み水についてはよくわかりません。取り組みについても評価はしておりますが、子供は同じ南区のアパートに住んでおり、水道水はおいしくなく飲めないと述べています。
水質管理に力を入れておられることは理解できますが、おいしさがないので水は買って飲んでいきます。※新潟の水はおいしいと聞いていますが…??です(すみません)
水道水がカルキ味がしてそのまま飲めない。
工業用廃水等、化学物質など本当に含まれていないのか不安である。もっと、こうゆう取組をしているから、水道水は安全という事を周知する為に宣伝を行った方が良いと思う。
安全でおいしい水道水の供給に対して取り組みが行なわれても、家の水道管がかなり古いと思えますので、その点についてはどうなのか分かりません。知りたいです。
出てくる水がおいしくないから。
20 年近く前から金魚鉢のにおいが変わらずすること。
改善されているかどうか、一般市民には分からない為。

## 4 安定した給水の確保に対する取り組み

### 安定した給水の確保に対する取り組みについてお聞きします

問5 水道局では、災害などの非常時においても安定して水道水を供給するために施設を新しくしたり、改良したりするなどの取り組みを進めています。

そこで、ア～ウの取り組みについて、あなたが思う「満足度」を、それぞれ選んでください。  
(〇は1つだけ)

	満足度				
	満足	やや満足	いえない	どちらとも	やや不満
<b>ア. 水道施設の耐震化</b> 浄水場や配水場等の耐震化を計画的に推進するとともに、配水管の整備や更新時には、地震に強い管を採用しています。また、地震等による断水被害を極力限定・縮小化するために、配水区域の細分化や、断水時の相互融通を目的とした、浄配水場間を結ぶ連絡管の整備を進めています。	5	4	3	2	1
<b>イ. 応急給水や修繕体制等の整備</b> 水道管の一部が事故や災害などで破損した場合に、速やかに応急給水や修繕を行えるよう機材等の整備を行うとともに、他都市や民間業者との応援協定を締結するなど応急給水体制の整備を行っています。	5	4	3	2	1
<b>ウ. 計画的な配水管の整備・更新</b> 経年劣化に伴う漏水事故を未然に防止するため、配水管の更新を進めるとともに、今後の市街化区域などの動向を踏まえ、計画的な配水管の整備を行います。	5	4	3	2	1

問5-1 災害に備え、1人1日あたり3リットル、3日分で9リットル程度を目安として、飲料水の備蓄をお願いしています。あなたのご家庭では、1人あたり、どのくらいの量の飲料水を備蓄していますか？(〇は1つだけ)

- |                  |           |           |
|------------------|-----------|-----------|
| 1 9リットル以上(3日分以上) | 2 6~8リットル | 3 3~5リットル |
| 4 3リットル未満        | 5 備蓄していない |           |

問5-2 地震等災害時の飲料水の確保対策として、市内には30カ所の拠点給水所があります。あなたの身近にある拠点給水所を知っていますか？(〇は1つだけ)

※拠点給水所とは、市内の浄水場や配水場、飲料水兼用耐震性貯水槽が設置されている一部の小中学校、公共施設や公園が該当します。

- |                |                         |
|----------------|-------------------------|
| 1 具体的な場所を知っている | 2 聞いたことはあるが、具体的な場所は知らない |
| 3 知らない         |                         |

問5-3 問5-2で「1」「2」と回答された方にお聞きします。

何により拠点給水所について知りましたか？（〇はいくつでも）

- |                     |                               |
|---------------------|-------------------------------|
| 1 防災訓練              | 2 新潟市水道局のホームページ               |
| 3 新潟市水道局の広報紙・パンフレット | 4 その他（                      ） |

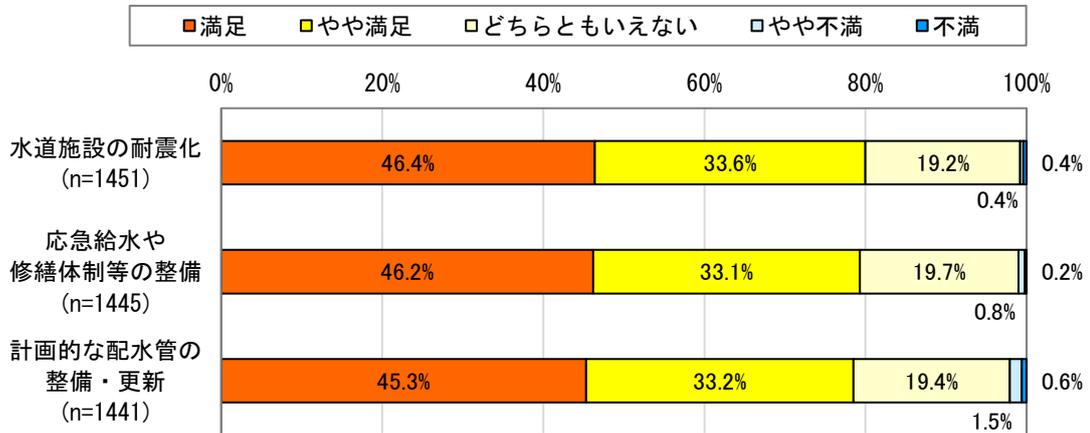
問6 問5でお聞きした「安定した給水の確保に対する取り組み」を総合的にみて、どのように思いますか。（〇は1つだけ）

- |      |        |             |        |      |
|------|--------|-------------|--------|------|
| 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 |
|------|--------|-------------|--------|------|

※「2 やや不満」または「1 不満」と回答された方で、理由などございましたらご記入ください。

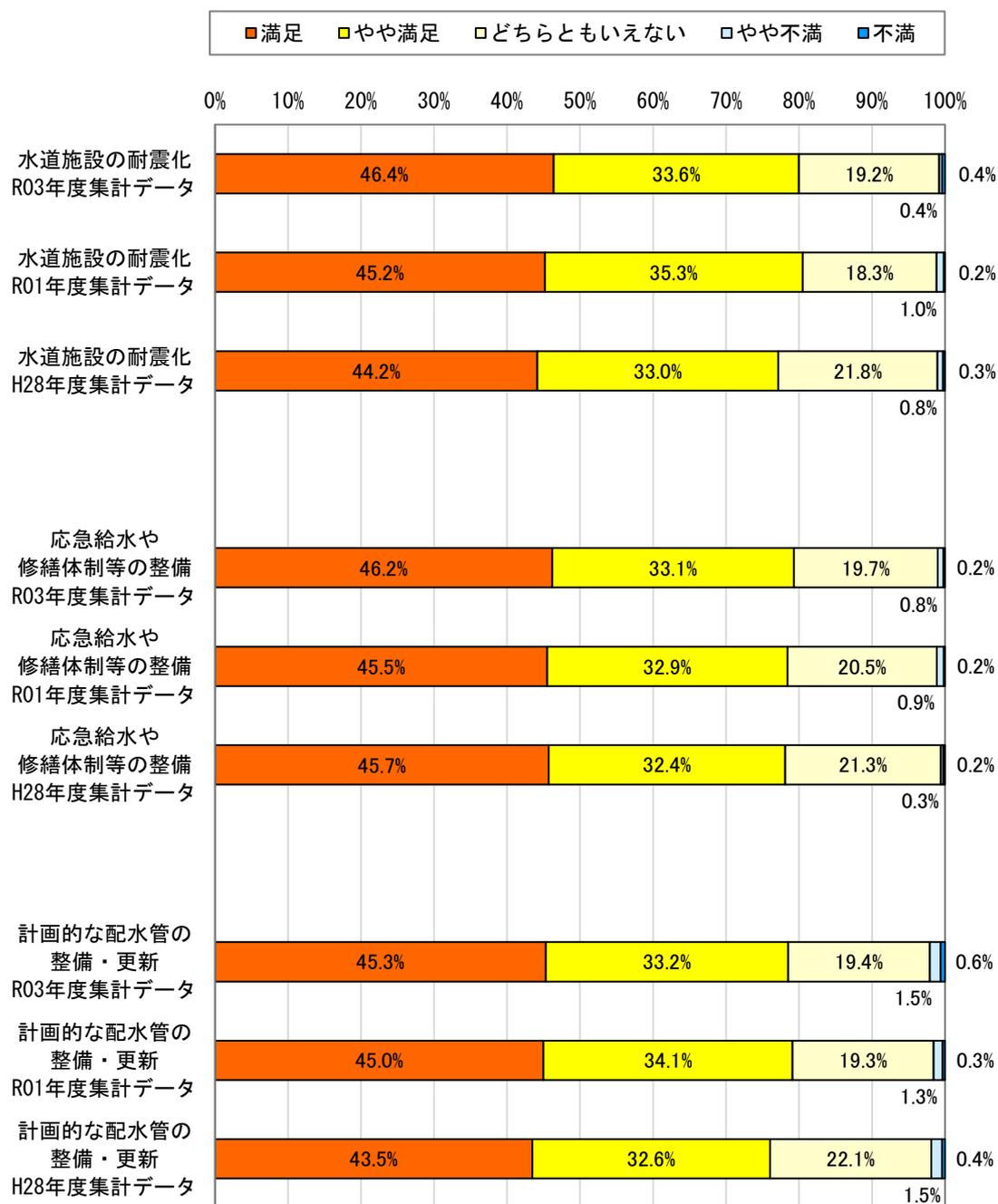
(5) 安定した給水の確保に対する取り組みについて

取り組みについての満足度



取り組みについて、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、「水道施設の耐震化」が80.0%、「応急給水や修繕体制等の整備」が79.3%、「計画的な配水管の整備・更新」が78.5%で、いずれも約8割を占めた。

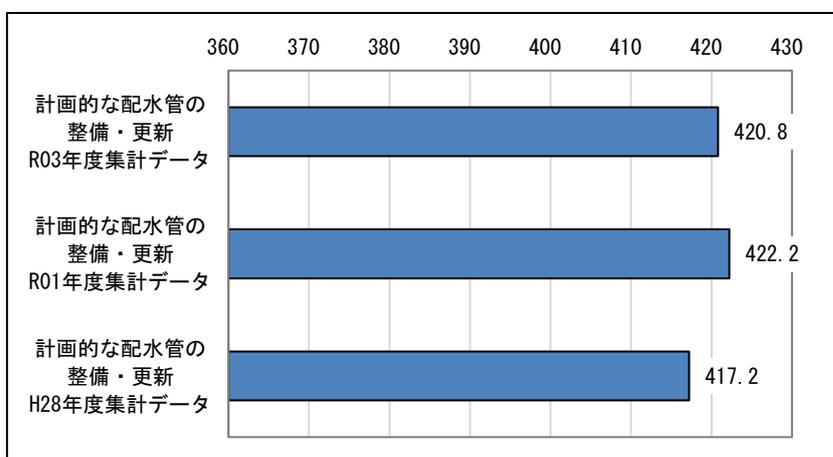
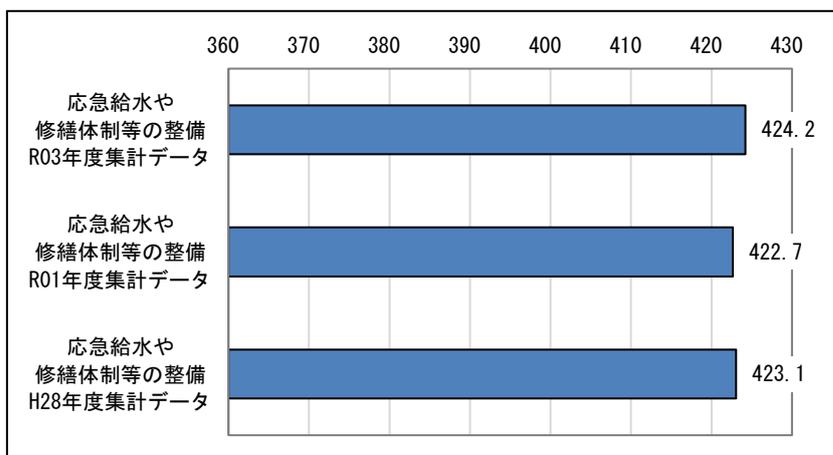
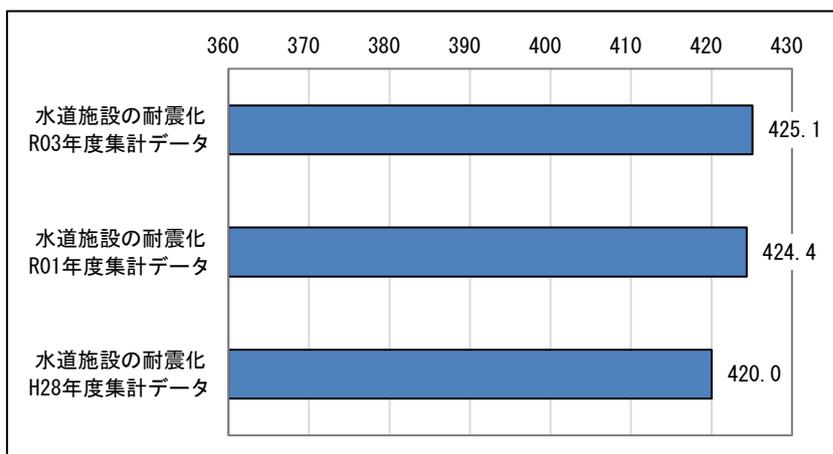
(安定した水道水の供給への満足度の比較)



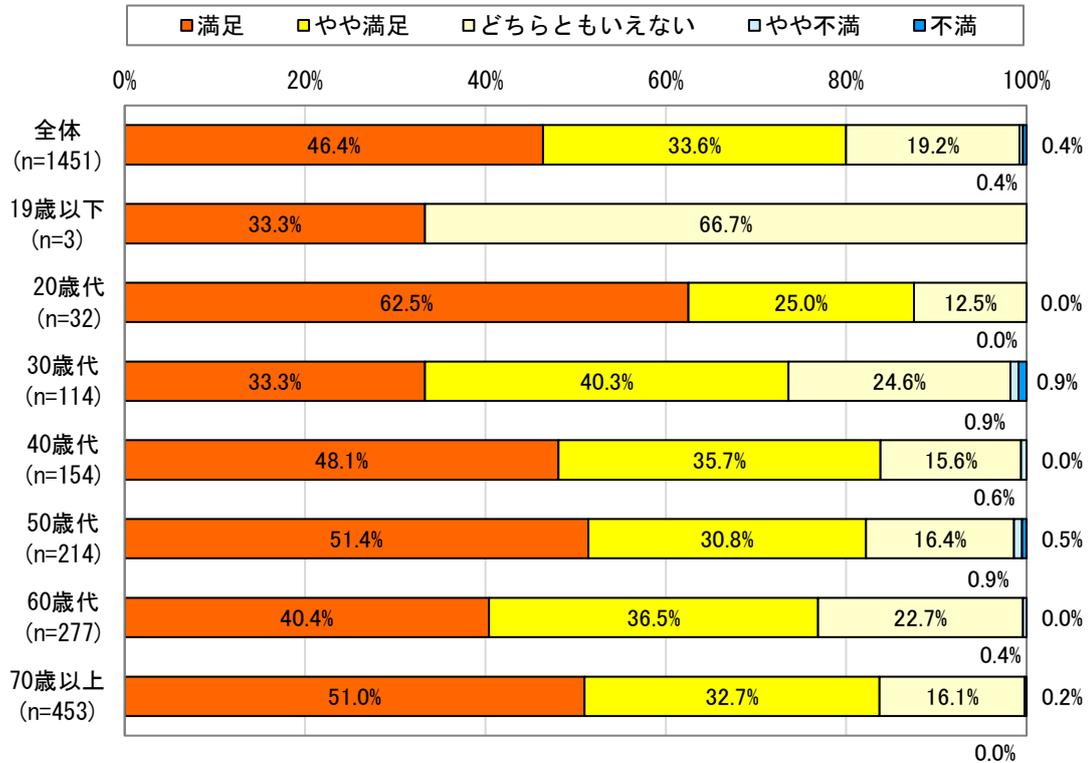
安定した水の供給への「満足度」を調査したものを過去年度に調査したデータと比較した。全ての項目で『満足』『やや満足』を合わせた割合は増加傾向に推移している。

(安定した水道水の供給への満足度のポイント換算)

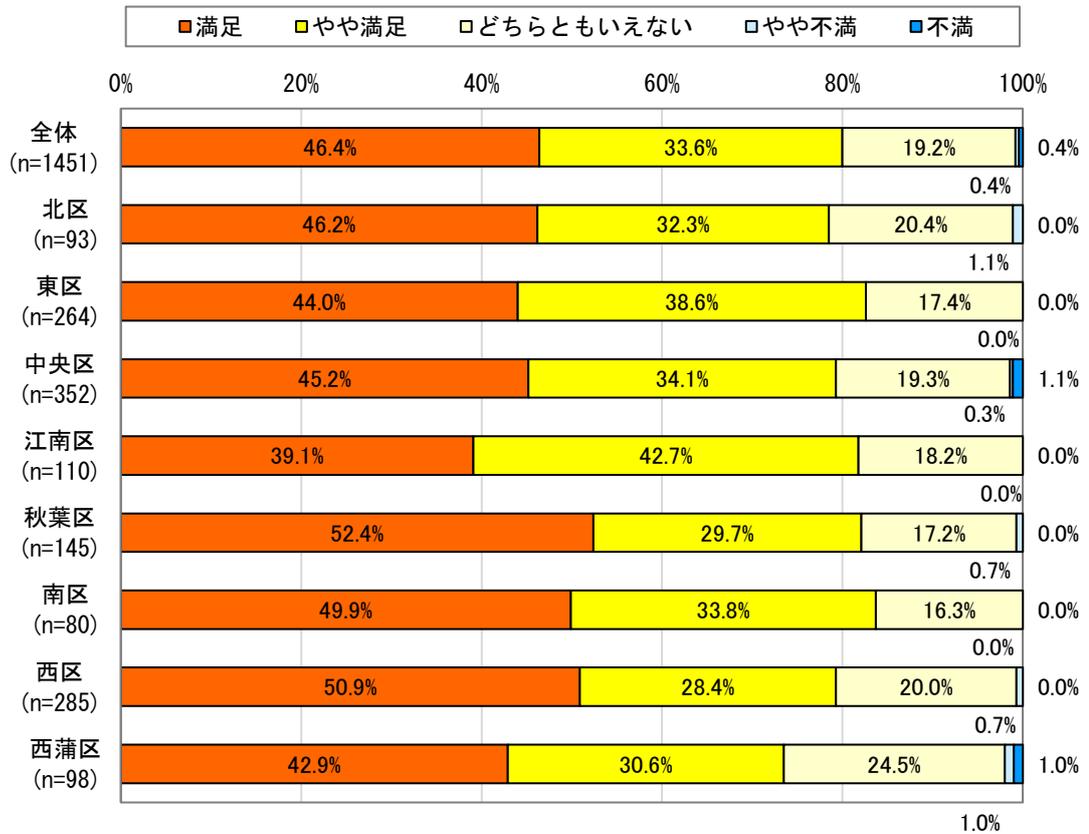
『水道施設の耐震化』『応急給水や修繕体制等の整備』はわずかだが増加傾向がみらるが、『計画的な配水管の整備・更新』は、微減している。



①水道施設の耐震化に対する満足度

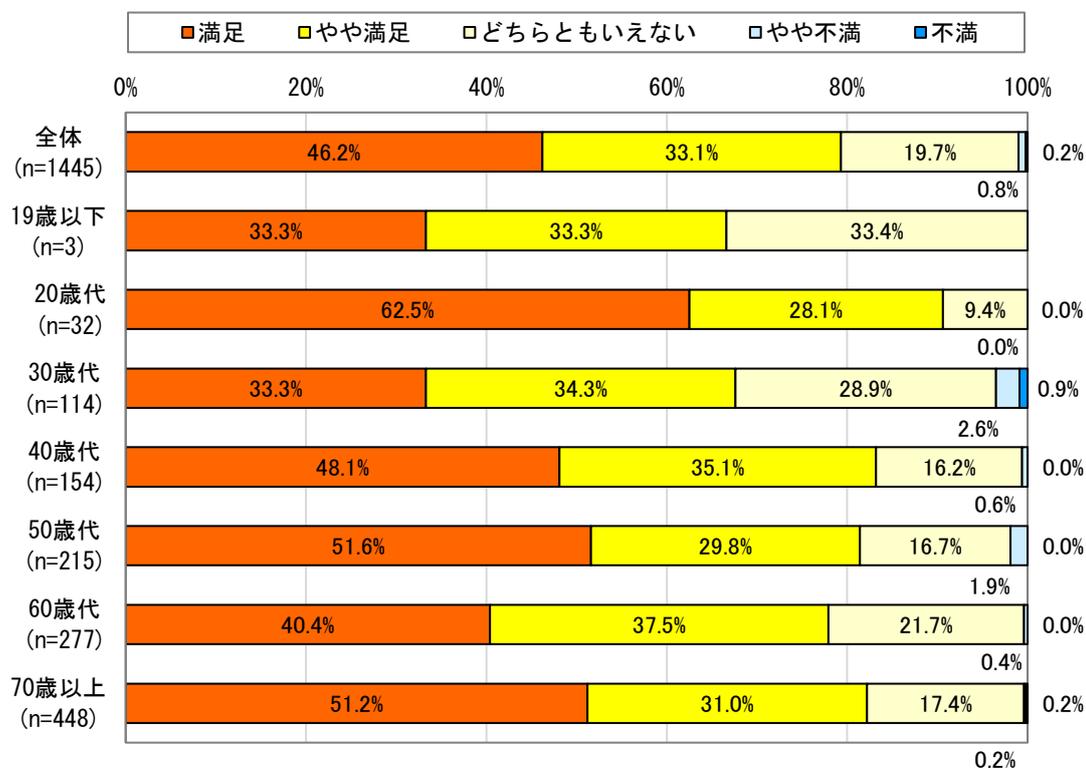


年代別でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、20歳代が87.5%で最も高い。次いで40歳代が83.8%、70歳以上が83.7%、50歳代が82.2%の順で続いている。（19歳以下は回答数3のため除外）

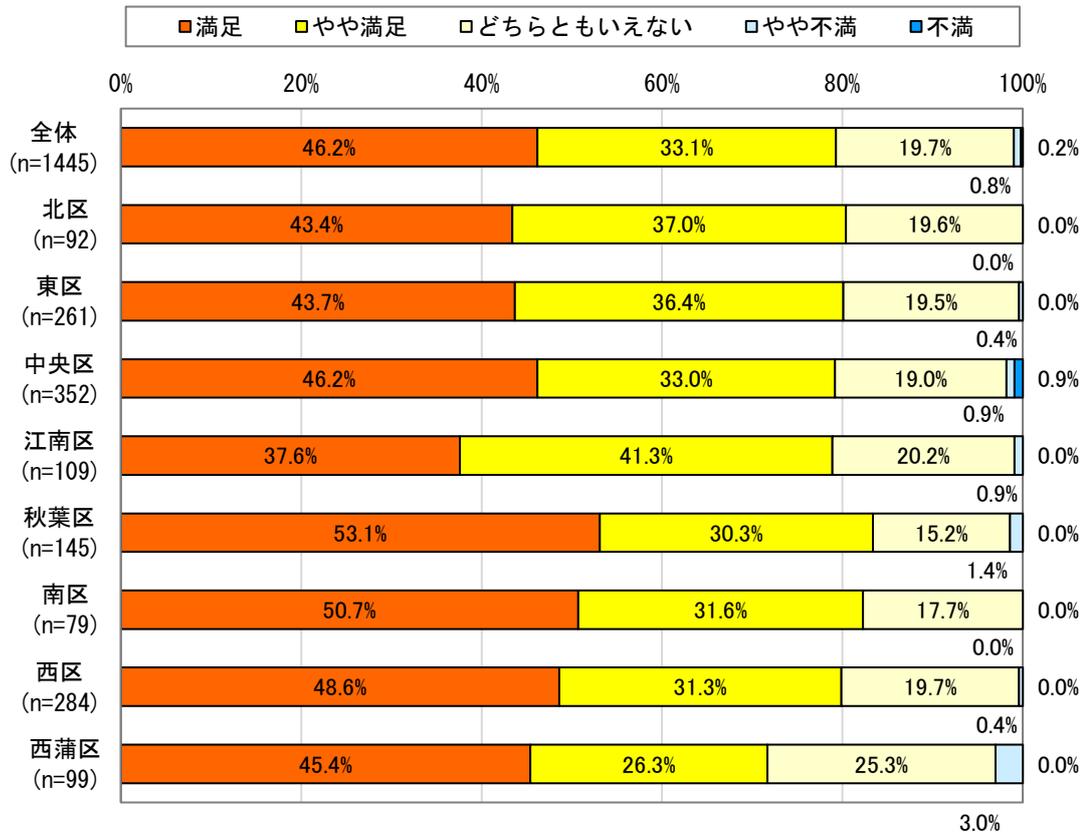


居住区別でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、南区が83.7%で最も高い。次いで東区が82.6%、秋葉区が82.1%、江南区が81.8%の順が続いている。

② 応急給水体制等の整備に対する満足度

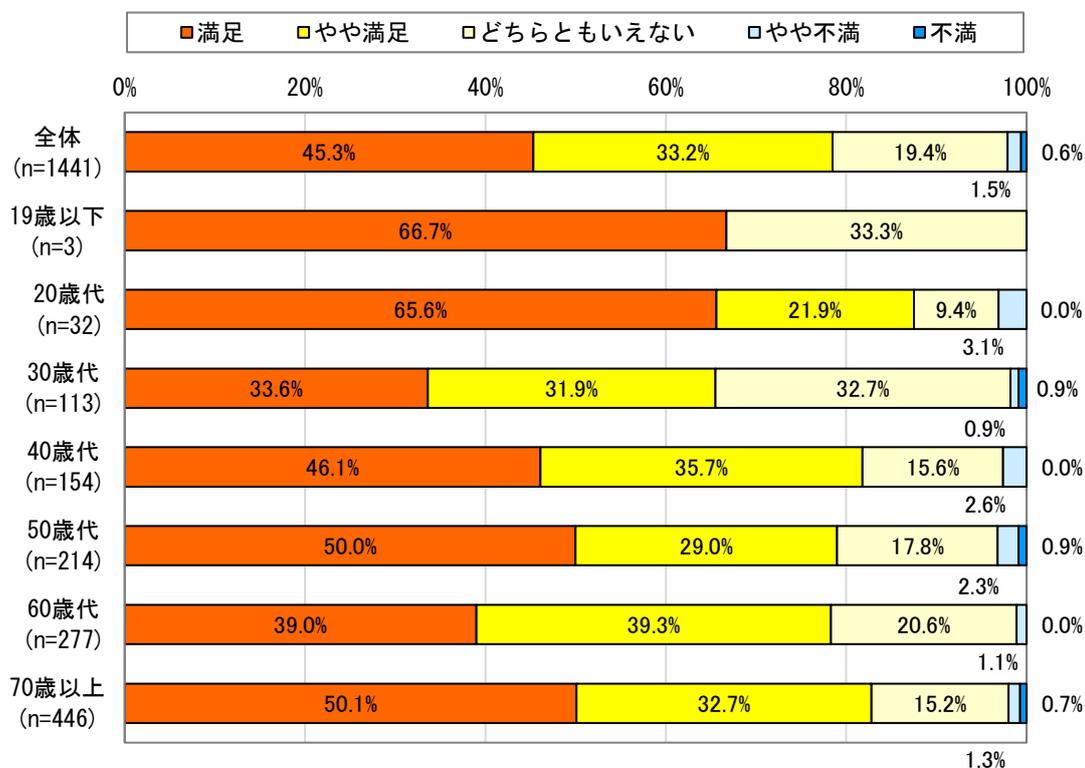


年代別でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、20歳代が90.6%で最も高い。次いで40歳代が83.2%、70歳以上が82.2%、50歳代が81.4%の順が続いている。（19歳以下は回答数3のため除外）

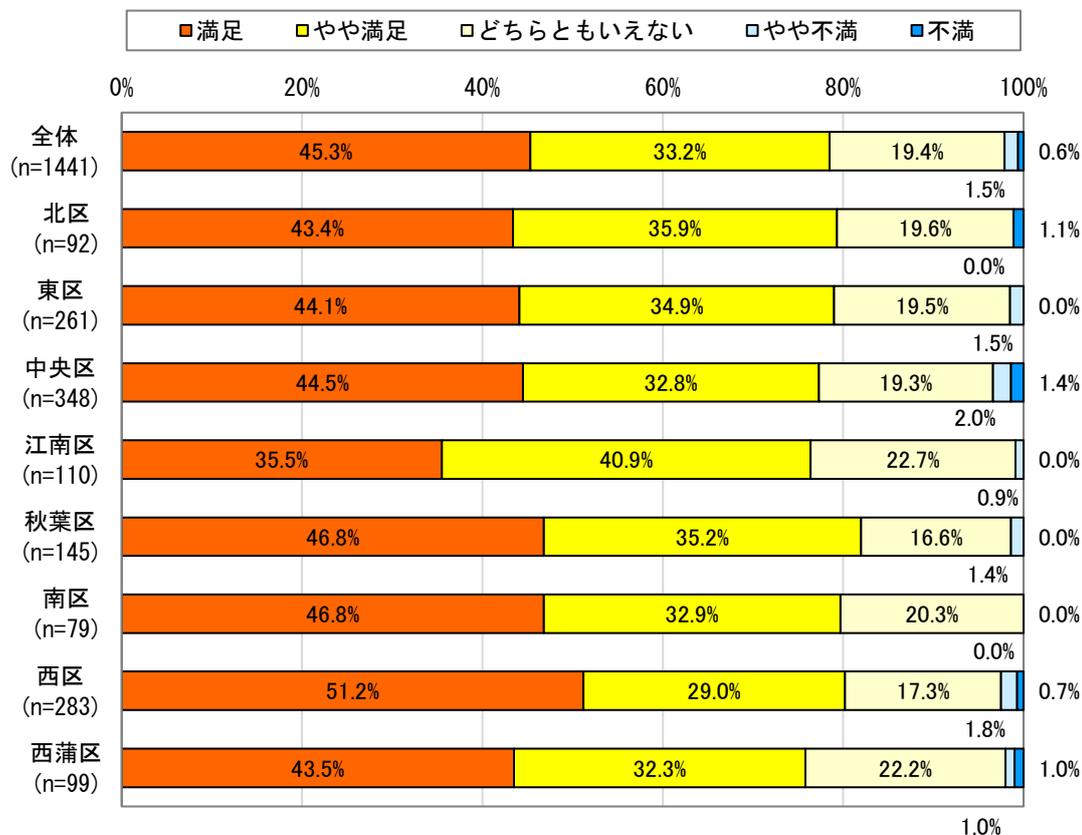


居住区別でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、秋葉区が83.4%で最も高い。次いで南区が82.3%、北区が80.4%、東区が80.1%の順が続いている。

③計画的な配水管の整備の取り組みに対する満足度

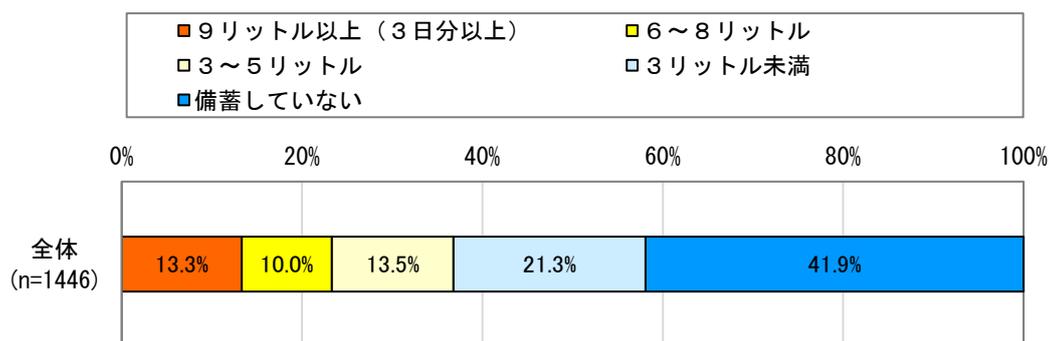


年代別でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、20歳代が87.5%で最も高い。次いで70歳以上が82.8%、40歳代が81.8%、50歳代が79.0%の順が続いている。（19歳以下は回答数3のため除外）



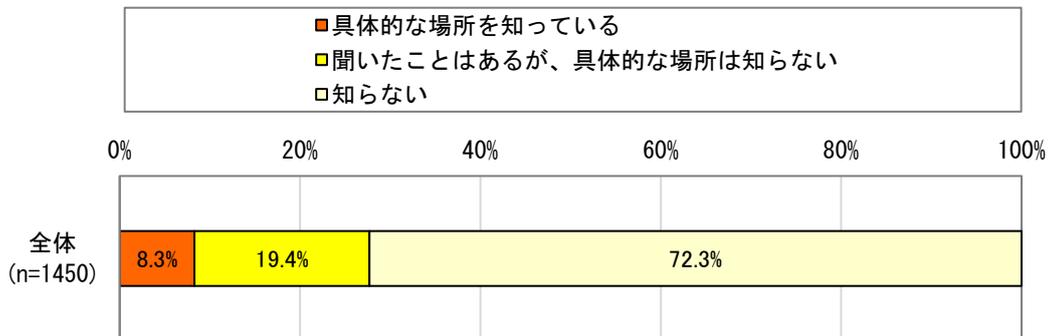
居住区別でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、秋葉区が82.0%で最も高い。次いで西区が80.2%、南区が79.7%、北区が79.3%の順で続いている。西蒲区では7割半ばで、他の地区と比べて割合がやや低い。

(該当質問5-1) 家庭における1人あたりの飲料水の備蓄量



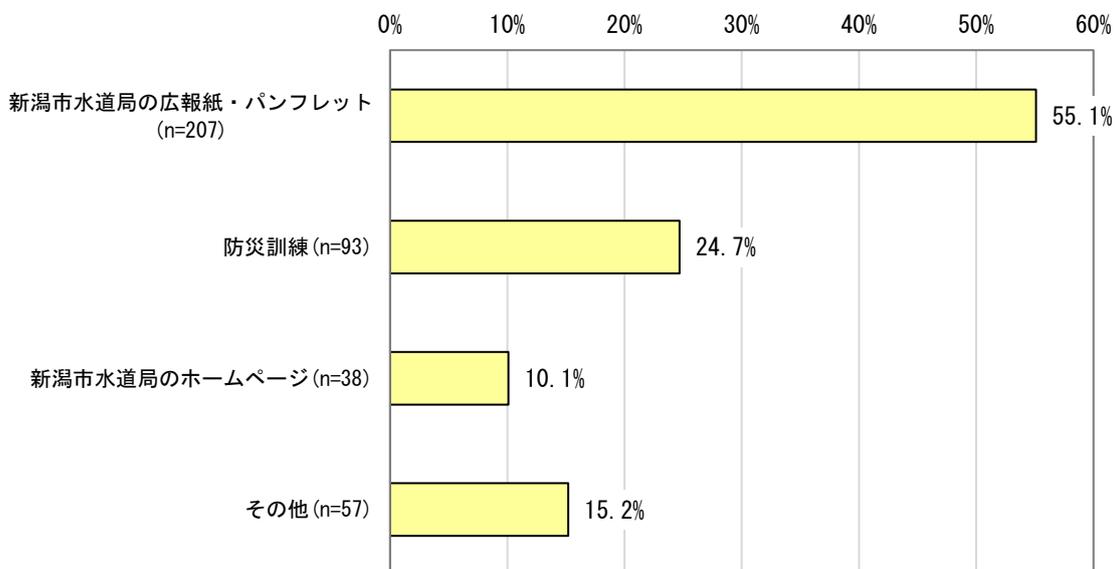
備蓄量について全体でみると、「9リットル以上(3日分以上)」が13.3%、「6~8リットル」が10.0%、「3~5リットル」が13.5%、「3リットル未満」が21.3%で、「備蓄していない」が約4割を占めた。災害時における3日分の必要量(1人あたり9リットル目安)に満たない家庭は、86.7%となっている

(該当質問5-2) 拠点給水所(市内30か所)の認知度



認知度について全体でみると、「具体的な場所を知っている」が8.3%、「聞いたことはあるが、具体的な場所は知らない」が19.4%となっている。「具体的な場所を知っている」「聞いたことはあるが、具体的な場所は知らない」を合わせた割合は、27.7%で、約4人に3人が「知らない」と答えている。

(該当質問5-3) 拠点給水所を知り得た方法(複数回答)

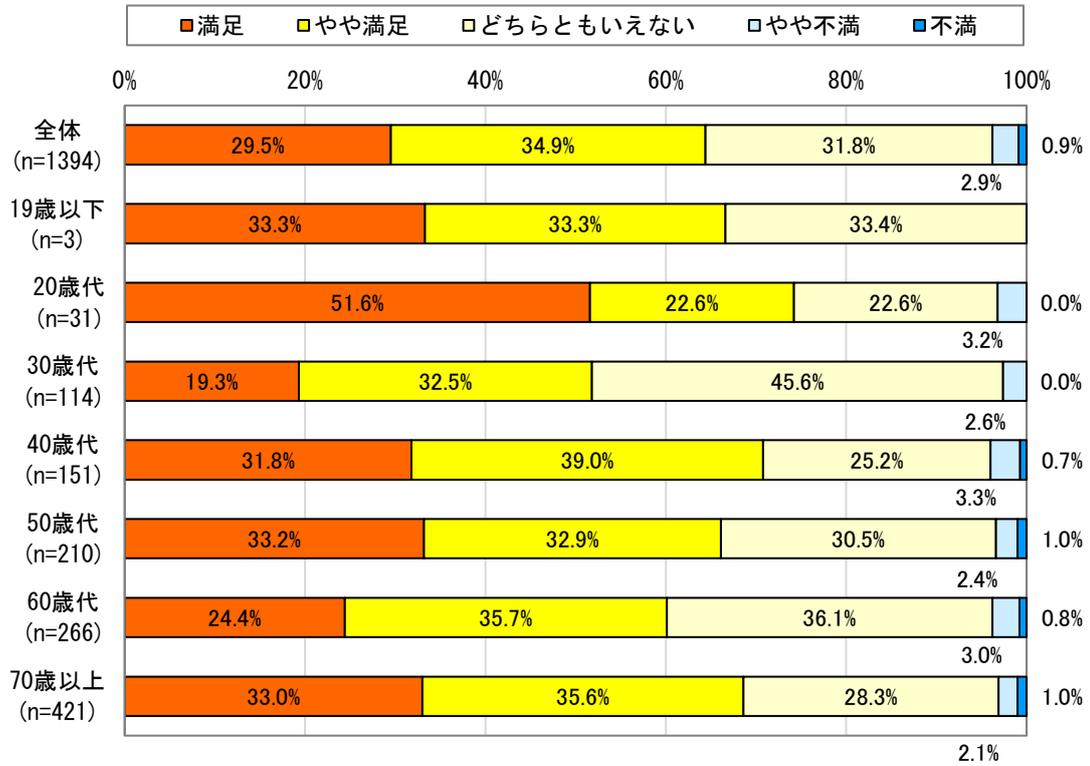


全体でみると、「新潟市水道局の広報紙・パンフレット」が55.1%で、半数以上を占めた。

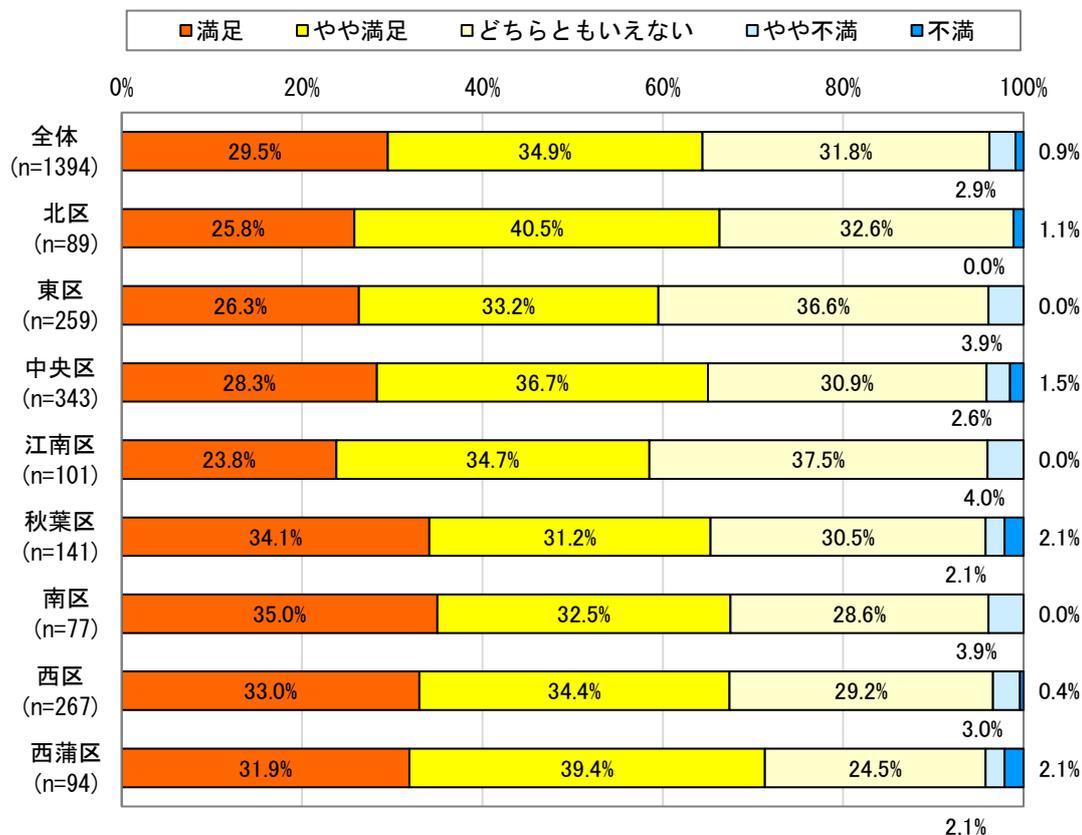
「その他」の記述回答
見かけた。
昔から。
前から知っている。
見かけた気がする。
自宅の近くにあるから。
記憶にない。
元水道局職員だから。
見かけたことがある程度です。
ニュース。
家族から。
以前レストランがあったので。
見学した。
近隣住民。
近所は知らないが他の地区のものを見た。
直接行った事がある。
？
水道業者(配管工)
地域で集まった時。
ハイキングで現地近くに行ったことがある。
なんとなく学校？
仕事の関係上。
業務上。
テレビ。
断水。
町内会の雑談話で。
人から。
テレビ、NHK、避難所。
友達。
その前をよく通る。
偶然。
人の話。
町内自治会。

「その他」の記述回答
OB
散歩の途中にて。
竹尾に有る為歩いている。
人伝て。
忘れました。
通行している。
近所にある。
消雪ノズル点検(前に)
覚えていない。
家族から聞いた。
人より聞いた。
竹尾配水場
特定の情報なし。
知らない。
友人から。
竹尾
忘れた。
水道公園がある。

(6) 安定した給水の確保に対する取り組みを総合的に見た満足度



年代別でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、20歳代が74.2%で最も高い。次いで40歳代が70.8%、70歳以上が68.6%、50歳代が66.1%の順が続いている。(19歳以下は回答数3のため除外)



居住区別でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、西蒲区が71.3%で最も高い。次いで南区が67.5%、西区が67.4%、北区が66.3%の順が続いている。

「やや不満」「不満」の理由
給水所(拠点)の場所を新潟市ハザードマップなどに書いてあるといいと思います。
④できれば民間業者など具体的な会社名でもわかれば、確認できて、「本当にやっているんだ」とわかってよいなあと思います。
災害時の給水所も分りません。又高齢のため、自宅までどのように運ぶのか不満より不安だと思っています。
災害時における上記情報をより多くの手段で報せてほしい。
周知されていないため。
もっと町内会等を利用しての取り組みが良いと思います。
災害時の飲料水を支所にも確保してほしい。
給水所を知らせる活動がたりない。わかりやすく、徹底してもらいたい。
災害時給水所の広報不足。
何故市民に要求するのですか？災害とはどのような物を想定していますか？年配の人しかいない場合どうやって買うのですか？市民に要求する前に行政が万全とは何かを考え、整えるべきでは？
市内 30ヶ所は少ないように思う。
排水管の耐震化がおくれている。
広報がない。
地球温暖化による川の渇水対策が必要。(上流の保水対策)。渇水時の塩水がそ上するので、対策が必要。
拠点給水所があることを知らなかった。頻繁に周知があるとありがたい。
本アンケートで初めて知った内容が多い
下水道敷設後に、検針者から漏水(メーターが上がっている)らしいので、業者に連絡をとったらいかがですかと言われ助かりました。このような漏水も直接水道局へ連絡しても可なのですか。
個人でもしっかり備蓄をしなければ、と思いました。
一生懸命に頑張っていると感じております。ありがとうございます。(私家の鉛の事以外は、こんな事を連絡しなければ心も穏やかで過ごせたのに…。)
水先案内でも地域の場所をお知らせください。
飲料水の備蓄方法等をもっとPRをして欲しい。拠点給水所等をもっと強く、PRをお願いしたい。
このアンケートで初めて給水所がある事を知った。という事は広報が足りないのでは？と思った。
渇水時の対応が不明。異常気象もかさなり、渇水になることが多い。通常時の対応として考えないといけないと思う。
災害時に備えての備蓄方法など具体的に分かりやすく市民に周知してください。
給水場の話等聞いた事がありません。市町村の広報等誰にでもわかるようにおしらせ下さい。
家庭での備蓄もしていないし、市内での拠点給水所も把握していないので、どちらともいえません。

「やや不満」「不満」の理由
拠点給水所という言葉をはじめて聞いた。もっと周知が必要。
拠点給水所の位置を知る機会が少ない。
備蓄や災害時の飲料水の拠点給水所などの情報発信が乏しいと感じます。
拠点給水所の存在を知らなかった。
問5 定性的な表現で定量的な表現でないので評価できない。
災害に備えた備蓄に努力が必要。拠点給水所の広報が必要と思われる。
取組については理解したが、実際、災害が起きたときにはどうなるのか、と考えると③になってしまう。
拠点給水所があることを知らなかった。
拠点給水所をもっと大々的に知らせてもらいたい。
周知不足
自分の勉強がたりない。
給水所を知らない。
遠い
問5, 6に関してどのような取り組みを行っているのか具体的にわからない為、3につけました
拠点給水所について、再度案内いただければと思います
自宅近くのココがどこだか分からないこと。
自発的に調べないとわからないから。
具体的な場所を知らない、もっとわかりやすくしてほしい、自分がみてないだけかもしれないけど
市内30ヶ所の拠点給水所が周知されてないのでは？と感じる
そんないいことをしていることすら知らなかったから。
水は重たい、30ヶ所では少ない、長蛇の列になる
PR不足で知らなかった。
私の勉強不足なのでしょうが給水所はまったく知りませんでした。
ウ.計画的に、わかりやすく、速やかに示してほしい。
人口減少が進み、今後も配水管の更新を計画的に進めていくためには、コンパクトシティの推進が求められると思います。(水道事業単独ではなく、市の都市計画の方針によるものですが…)
身近な拠点給水所はみんなが知っているのでしょうか。
5-1、5-2など全然知らなかった…もっと伝えてほしい。大事なことです。知らなくてはずかしいです。
小須戸地区は、「松ヶ丘」になるらしいが、遠くて不便と思うが…。(ネットで確認しました)
認知していなかったから。
パソコンやスマホを持ってないので折込チラシなどで知らせて欲しい。

「やや不満」「不満」の理由
給水所に行けない(老人・障害者など)人・重い物を運べない人などの為に回ってくれる配水車や運こんで頂ける人が居たら良いと思います。
拠点給水所について知りたい。
拠点給水所についてPRが不足。
周知不足
私は災害時「水が出ない」等の経験がないので(幸いに)よく分かりません。
知らない人が多く、もう少しPRが必要と思う。
普段生活してる上で拠点給水所の場所等必要な情報を知り得ないから。
拠点給水所の場所を知らないので情報が欲しい。
飲料水の備蓄もしていない。給水所も知らない。災害時、すべて用意されていないので不安。
飲料水食料の備蓄を民間のテレビ放送で見るが(たまに)飲料水はほぼ見ない。(公的なもので知れたら良いと思う)



●水道局では、広報紙の発行やイベントの開催などにより水道事業のPRを行っています。

※コロナ禍で現在イベントは中止しています。

問9 広報紙「水先案内」は、検針票と一緒にお届けしていますが、知っていますか。

1 知っている      2 知らない

(問9で「1 知っている」と回答された方にお聞きします。)

問9-1 広報紙「水先案内」の発行頻度について、適当と思われる回数は何回だと思いますか。  
(現在は年4回発行しています。)(○は1つだけ)

1 年4回(春夏秋冬)      2 年2回(春、秋)      3 年2回(夏、冬)      4 年1回  
5 発行不要

問10 あなたは、水道局が行っている広報活動全般について、どのように思いますか。  
(○は1つだけ)

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

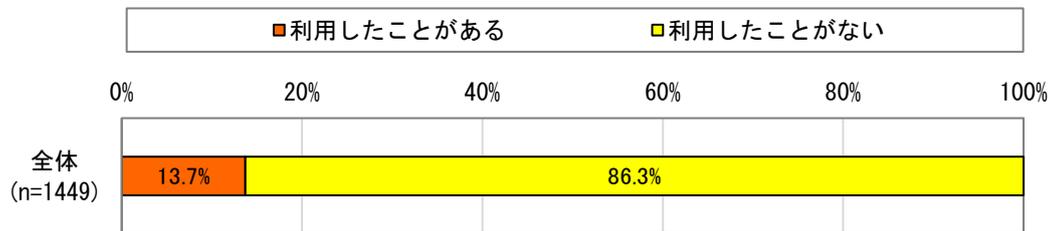
問11 問7～10でお聞きした「お客さまサービス全般に対する取り組み」を総合的にみて、どのように思いますか。(○は1つだけ)

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

※「2 やや不満」または「1 不満」と回答された方で、理由などございましたらご記入ください。

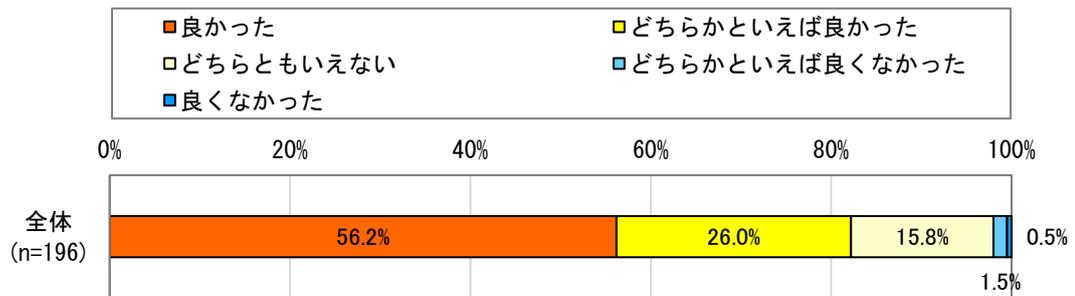
(7) コールセンターの認知度

(該当質問7) コールセンターの利用度



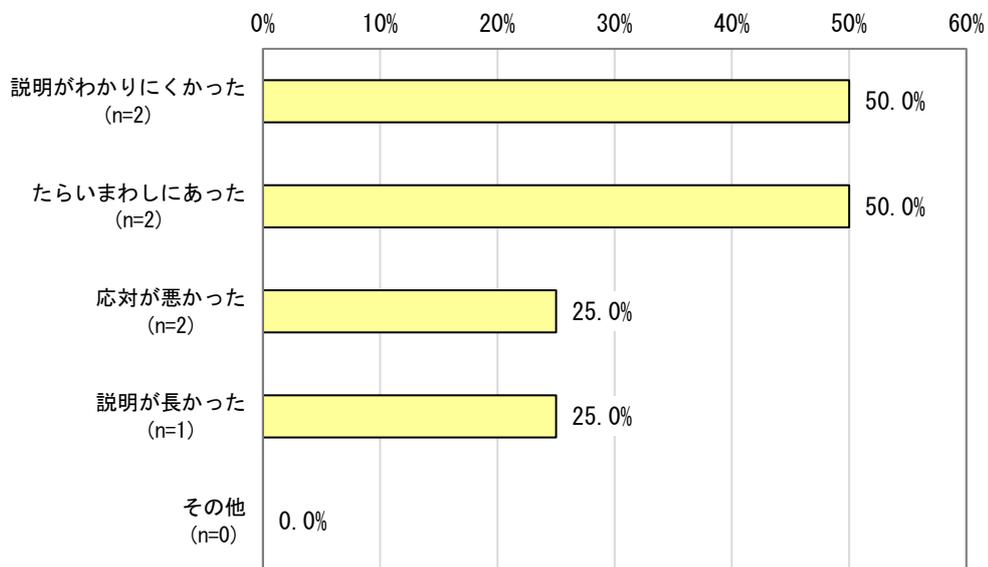
「利用したことがある」と答えた割合は、13.7%という結果となった。

(該当質問7-2) コールセンター電話対応の満足度



電話対応について、『良かった』『どちらかといえば良かった』を合わせた割合は、82.2%という結果となった。

(該当質問7-2) コールセンター電話対応の改善点

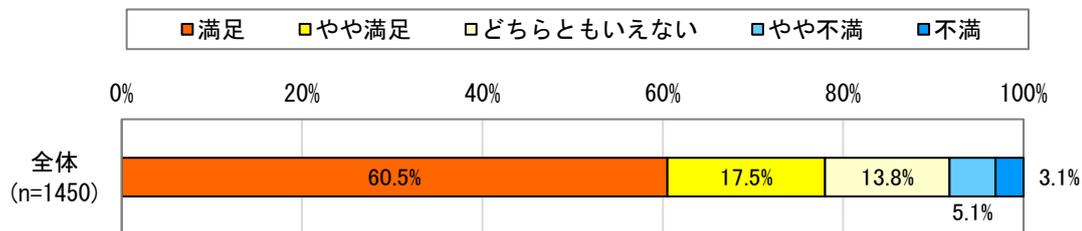


電話対応の改善点について、「説明がわかりにくかった」「たらいまわしにあった」と答えた割合が50.0%、次いで「対応が悪かった」「説明が長かった」が25.0%という結果となった。

「その他」の記述回答

仕方ないという対応だった

(8) 支払い方法に対する満足度



全体でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、78.0%となっている。

「やや不満」「不満」の理由
カード引き落としOKにしてほしい。
毎月にしてもらいたい。過去に水道管がもれていてわからず、検針員の方から聞かされてわかったので毎月により、せめて早くわかるからです。
カード払いにしてほしい。時代おくれと思う。
クレジットカード支払いができない。
クレジットカードが使えない。
クレジットカード決済での支払いがない
カード決済もして欲しいです。
全国的にはクレジットカード支払いができるのに、ようやくスマートフォン決済ができるようになった。ハガキがきて振込にコンビニに行くのも面倒。
クレジットカード引落しを希望します。
クレジット決済をして欲しい。
クレジットの支払いも必要だと思います。
クレジットカードで支払えないのが不満です。
クレジットカード払い出来るようにしてほしい。インターネット銀行の支払いもできないし不便でしかありません。どうかしてください。どっちかで良いので対応にしてください
クレカが使えない、使いたい。
電気、電話、携帯、保険料他さまざまクレジット払いできて1つにまとめているのに水道だけできないから面倒くさい。
クレジット決済。
クレジット払いがあると良い。
クレジットカード支払いがない
クレジットカード等の使用をお願いしたい。
クレジットカードがない。

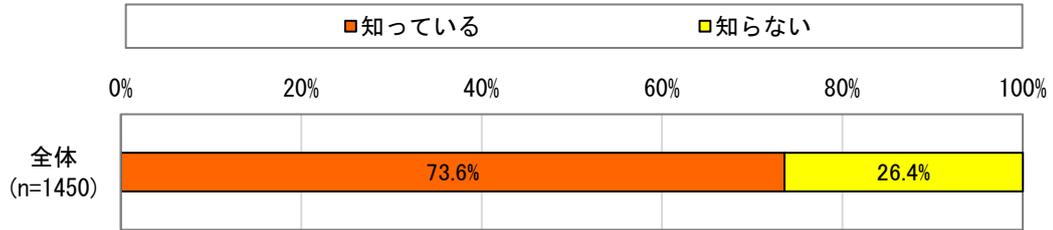
「やや不満」「不満」の理由
クレジットカードにしてもらいたい。
クレジットカード決済も検討してほしい。
クレジットカードでの支払も考えてもらいたい。
クレジットカードの支払いに対応してほしい。
カード払いが出来ない事。
クレカ決済がないため。
クレジットカードでの支払いができないから。
クレジットかバーコード決済に対応してほしい。
カード決済はできますか？
本当はカードの引落しが希望です。今ではポイントがもらえたりしますから。でも、その手数料等の関係でできないと読みました。水道料がそのために値上げする方が困るので、現状維持でけっこうです。
コンビニ手数料がかからないと良いのですが。
クレジット決済にして欲しい。
クレジットカードでの引落ができる様にしてほしいです。
クレジットカード払いがしたい。カードの明細で家計簿がわりにしているから。
クレジット決済がない。
クレジットカードに対応してもらえると嬉しい。
届いてから、期限までがみじかすぎる。
クレジットカード払いができるようになると良い。
クレジットカード利用があればいいと思います。
クレジットカード払ができるようにしてほしい。全国的にもクレカ払が普及しているようです。
クレジット決済で払えるようにしてもらいたい。
毎月の口座振替にしてほしい。
今後、クレジットカード払いも出来るようお願いしたい。
スマホ決済が出来ることを知りませんでした。
2ヶ月分の支払いが大変。1ヶ月ずつの支払い方法もあるが手続きが面倒。
カード支払いができるようにしてほしい。
クレジットカードでの決済を希望します。
市内に引っ越して来た際、“引き落としはできない”と言われて、毎回コンビニで支払っている。少し手間…。
クレジット払いが出来ない為。
クレジットカードも追加してほしい。

「やや不満」「不満」の理由
カード決済にして欲しいです。
カード払い、引落としができればよい
PayPayなどで支払いがしたい。
クレジットカード払いができない為。
クレジットカード払いもできたらありがたいです。
クレジット払いを追加してほしい。
なぜ PayPay 決済は可能でクレカ決済は不可なのか？ PayPay もポイント付与されますよね？
使用できない金融機関が多い。第四北越銀行を使っていない家庭もあります。
クレジットカードも可能としてほしい。
口座振替からコンビニエンスストア、スマートフォン決済への支払い方法の変更のやり方の説明がないので、利用したくてもできない。口座振替できる銀行に希望するネットバンクがない。
クレジットカード払いができるようにしてほしい。
クレジットも対応してほしい
クレジットカードが使用できると、水道光熱費をまとめられるので便利。
クレジットカード決済導入して下さい。
カードを使える様にしてほしい。
クレジットカード支払いができるようにしてもらいたい。
クレジットカードを使用したい。
出来れば、クレジットカードで支払いたいです。
カード決済を可能にしてほしい
クレカにしてほしい
クレジットカード支払いにしたいため
クレジットカード決済があると有難かったです。
クレジットカードでの支払いを希望
クレジットカード払い希望
クレジットカード決済を希望するから
クレジットカードで支払えるとよい。(キャッシュレス等) 国がキャッシュレスを推し進めている中、水道料金だけキャッシュレス化ができていない。(スマートフォンで支払いができる事を初めて知った。)
スマートフォン決済に対応したことは満足。 クレジットカードに対応していないことは不満
カード払がない。
クレジット決済が出来なかった。

「やや不満」「不満」の理由
クレジットカード払いを希望。
クレジットカードでの支払を希望します。
クレジット決済がほしいです。
クレジットカード払いを追加して欲しい。
スマホ決済が出来るのであればクレジットカードで決済したい為。毎回約 8,000 円支払っているのにポイントにならずもったいない。
カード決済を増やしてほしい。
クレジットカードが使用出来ない。
電気・ガス等クレジットカードでの支払いができるものも多いので水道料金もそのようになってほしいと思います。
カード払いがない。
クレジットカード決済がない為。
今までは口座振替で満足でしたが最近はやはり『ポイント』をためたいのでクレジット払いなどあればいいと思います。「スマートフォン決済はやってないので」
クレジット決済を使いたい。
引落しの出来ない銀行がある為。
クレカ支払いをやってほしい。
クレジット払いができるといい。
クレジットカード決済が無いから。
クレジット払いもしていただくと大変ありがたいです。
クレジット払いが無い。
クレジット決済ができない。
クレジットカード支払いを追加してほしいです。
支払いが現金のみであるため。
東京、滋賀、愛知、兵庫、茨城と比較して少し高いように思う。(以前住んだ地域との比較)
クレジットカード払いの対応をしてほしい。
クレジットカード払いが出来ない。毎月毎の請求にしてほしい。
カード払が出来る様にしてもらいたい。
クレジット支払いができるようになってほしい。
カード払いが出来ない。
カード支払いにしてほしいです。(他の公共料金みたいに)
クレジットカード払いもしてほしい。
クレジットカードで支払いたい。

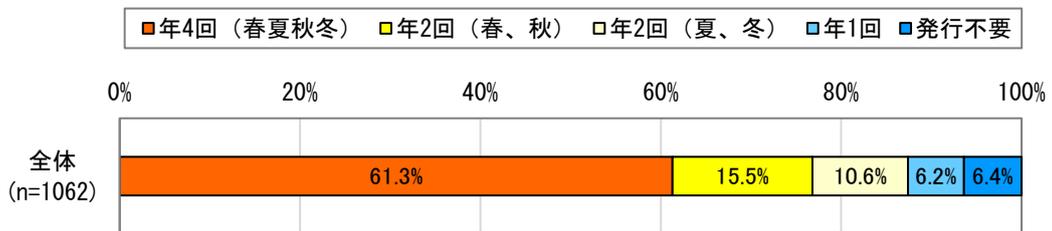
「やや不満」「不満」の理由
クレジットカードによる支払いも可能にしてほしい。
クレジット払いが出来ない。
カード決算にしてほしい。
クレジット決済を取り入れてほしいです。
クレジットカード払いが利用できるようにしてほしい。
クレジットカードに対応してほしいです。
クレジットカードも可にしてほしい。

(9) 広報誌「水先案内」の認知度



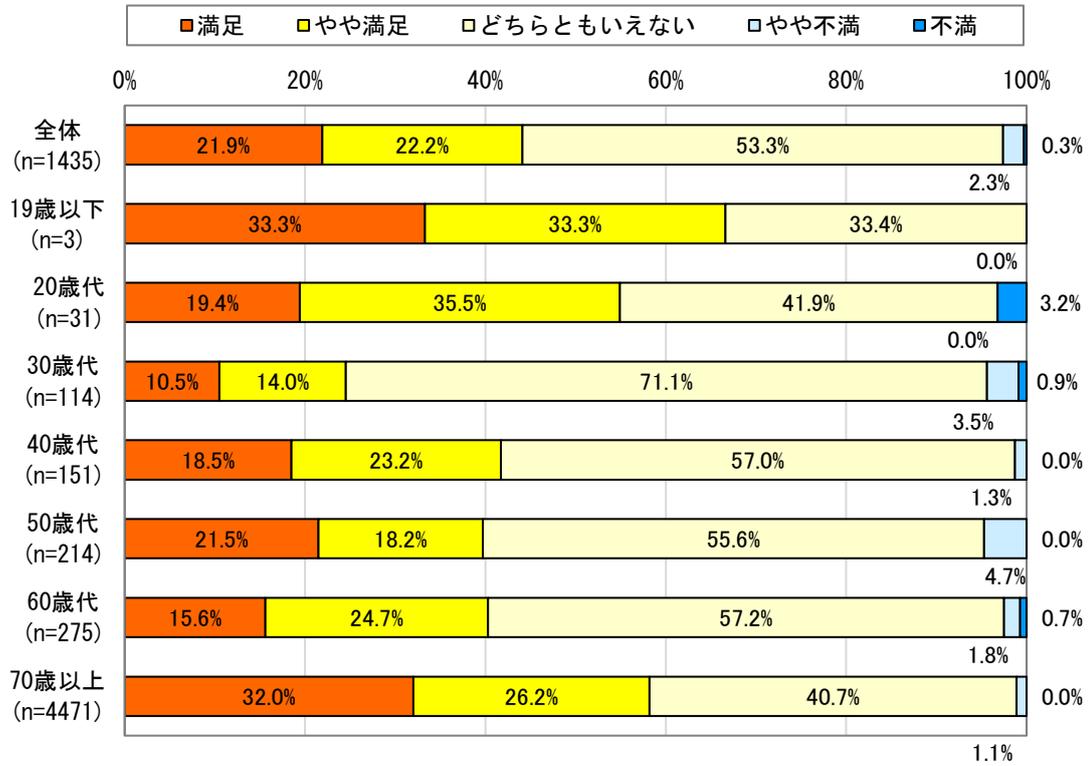
「知っている」と答えた割合は、73.6%という結果となった。

(該当質問9-1) 広報誌「水先案内」の発行頻度

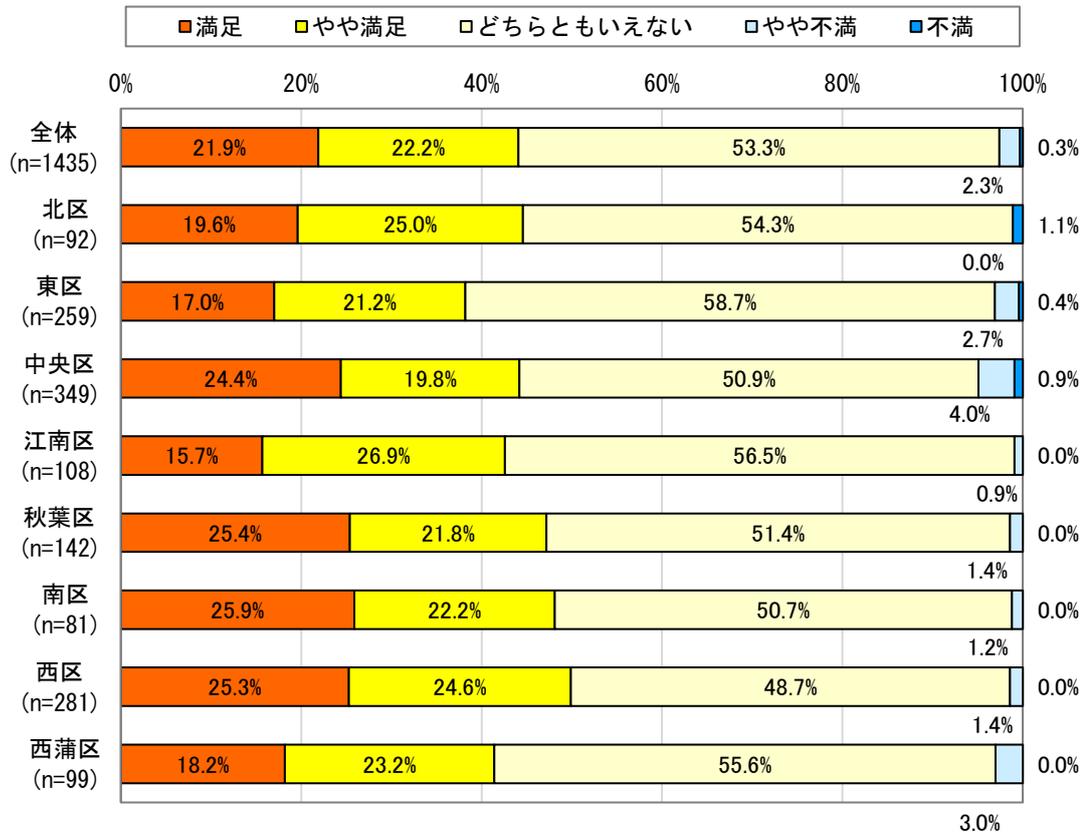


「年4回（春夏秋冬）」と答えた割合が61.3%で半数以上を占めている。

(10) 広報活動の満足度

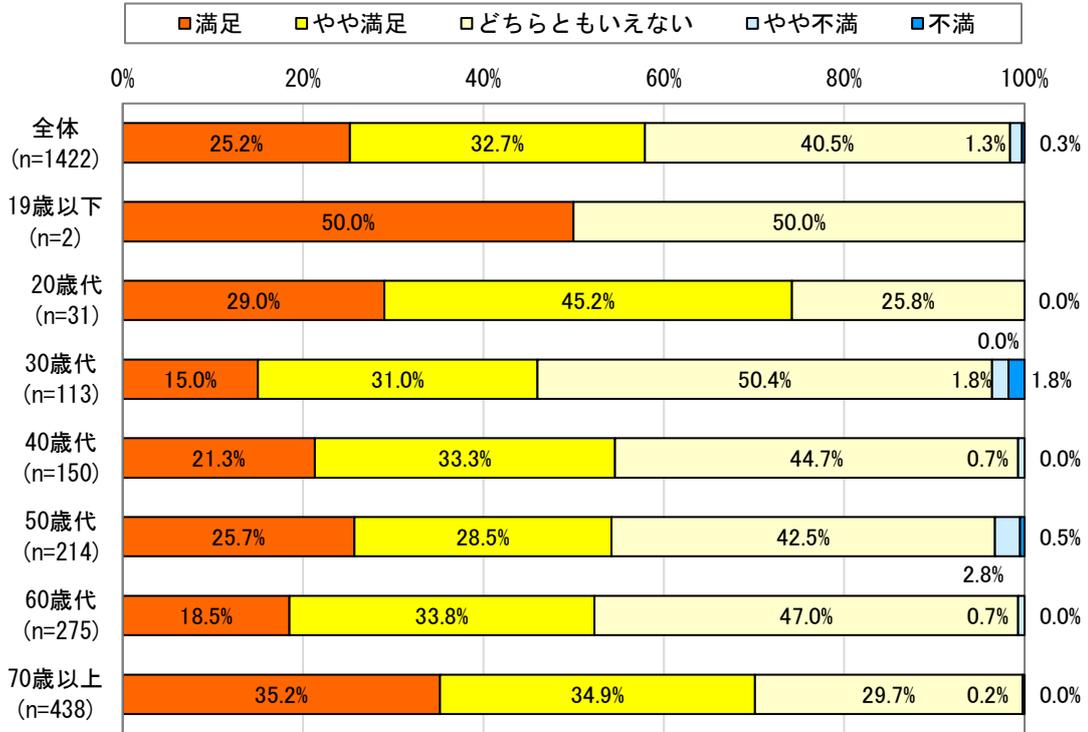


年代別でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合で、半数を超えている年代は、19歳以下が66.6%、70歳以上が58.2%、20歳代が54.9%が続いている。

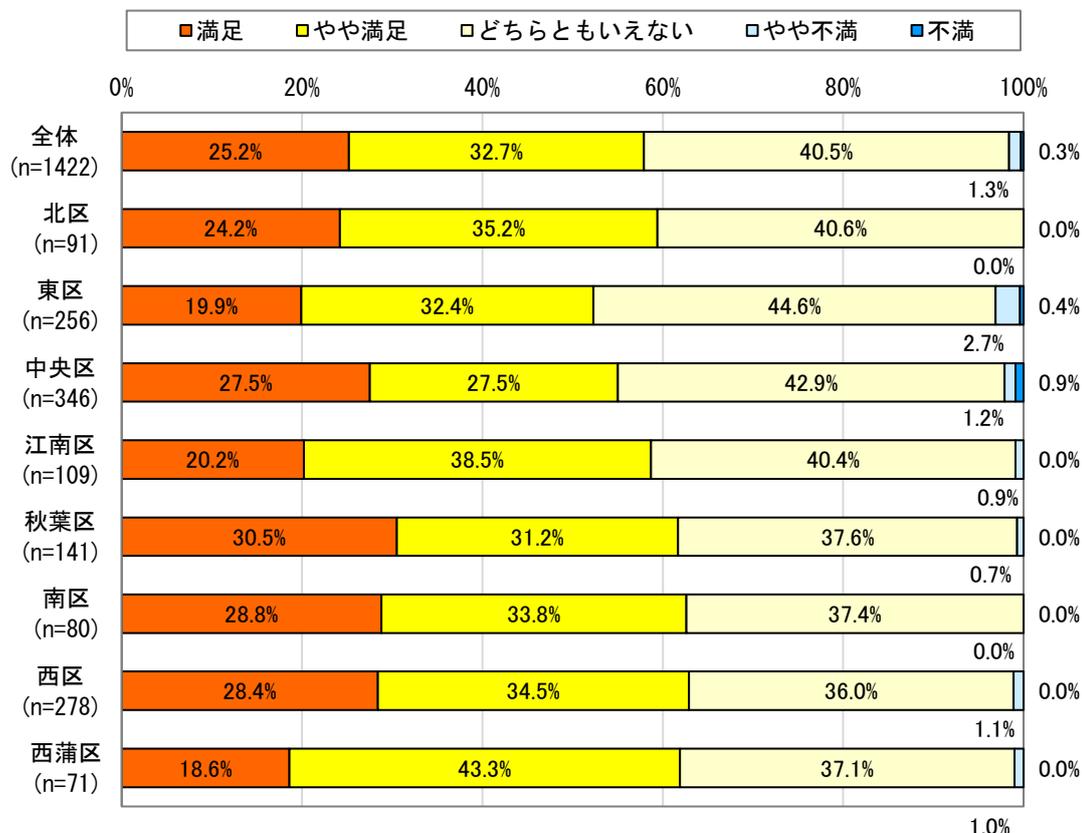


居住区別でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、西区が49.9%で最も高く、南区が48.1%、新潟市(秋葉区)47.2%の順で続いているが、すべての区が半数を超えることができなかった。

(11) お客さまサービスの総合的な満足度



年代別でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、20歳以上が74.2%、次いで70歳代が70.1%で、全体平均を超えている。30歳代は前回調査同様に『どちらともいえない』が半数を占め、他の年代と比べて割合が高い。



居住区別でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、西区が62.9%、南区が62.6%、秋は区が61.7%で6割を超え、他の地区と比べて割合がやや高い結果となっている。

「やや不満」「不満」の理由
決済方法を増やしてほしい。
クレジットカードに対応していないことがサービス不足だと思います。
もっと情報が必要だと思います。
「水先案内」不定期で4ヶ月に1回は現すない。検針時毎に(年6回)受発してほしい。
広報紙を、もっと面白く、読まれる内容にしたほうがいい。現在の広報紙は読む気がおきない
冬の検針をしない場合、前月と同額の仮請求する場合はその旨を同封してほしい。
知らない事が多かったです。
決済方法が不満！！
支払方法が限られていることで、不満度は高い。
もっとたくさんPRした方がいい。
支払い方法を教えてほしい。(考えてほしい)

「やや不満」「不満」の理由
取り組みについて、まったく知らない。
今回のアンケートを返送する前に礼状が届きました。加えて、文面が「行き違いの際はご容赦下さい」と督促状の様なものでした。広報に携る部門が行う事としては大変非常識で信頼を損なうものではないでしょうか？
PR不足
PR活動をもっと積極的に！！
周知不足
水道は生活に必需なインフラだと思うのでサービスを受けていると感じたことはない。過剰なサービスをしてくださるより安全、安定に力を入れていただくこと、マイナスの情報(夏期はカビ臭濃度が上がるがこの様な工夫処理をしているなど)も公開していただきたいです。

## 7 水道料金

### 水道料金についてお聞きします

問12 水道局では、効率的・効果的な事業運営により、水道料金を維持するよう努めています。  
現行の水道料金について、どのように思いますか。(〇は1つだけ)

【参考】新潟市では水道料金と下水道使用料等を同時徴収していますが、水道料金単独では、水道メーター口径13mmで20㎡を使用(住宅用としての平均使用量)した場合、1カ月あたり2,497円です。なお、新潟県内平均は3,260円、政令指定都市平均は2,659円です。(R3.4.1現在の数値を記載)

5 安い 4 やや安い 3 妥当である 2 やや高い 1 高い

(問12で「5 安い」または「4 やや安い」と回答された方にお聞きします。)

問12-1 「安い」または「やや安い」と考える理由は、次のうちどれですか。(〇は1つだけ)

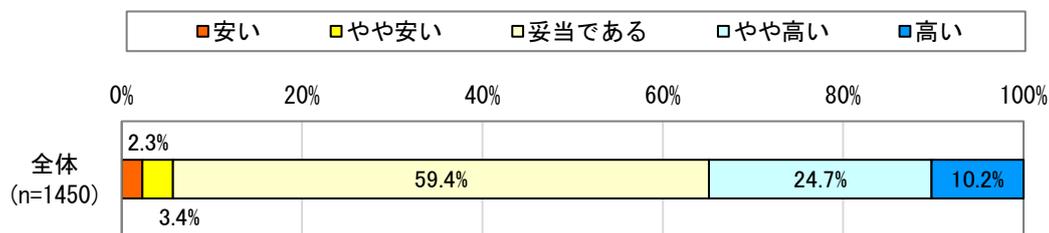
- |                      |                        |
|----------------------|------------------------|
| 1 ペットボトル等の市販の水と比べて   | 2 他都市の水道料金と比べて         |
| 3 電気・ガスなどの他の公共料金と比べて | 4 以前にもっと高い料金の所に住んでいたから |
| 5 その他 ( )            |                        |

(問12で「2 やや高い」または「1 高い」と回答された方にお聞きします。)

問12-2 「やや高い」または「高い」と考える理由は、次のうちどれですか。(〇は1つだけ)

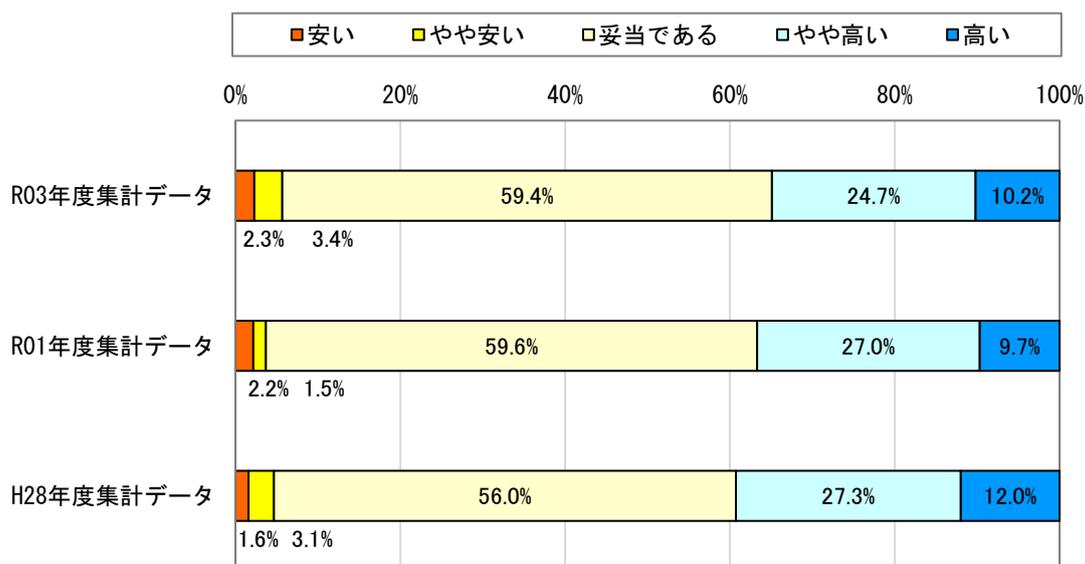
- |                        |                      |
|------------------------|----------------------|
| 1 2カ月分をまとめて支払うから       | 2 電気・ガスなどの他の公共料金と比べて |
| 3 以前にもっと安い料金の所に住んでいたから |                      |
| 4 その他 ( )              |                      |

(12) 水道料金の満足度



水道料金について『妥当である』が59.4%で最も高く約6割を占めた。『安い』『やや安い』を合わせた割合は5.7%、『高い』『やや高い』を合わせた割合は34.9%という結果となった。

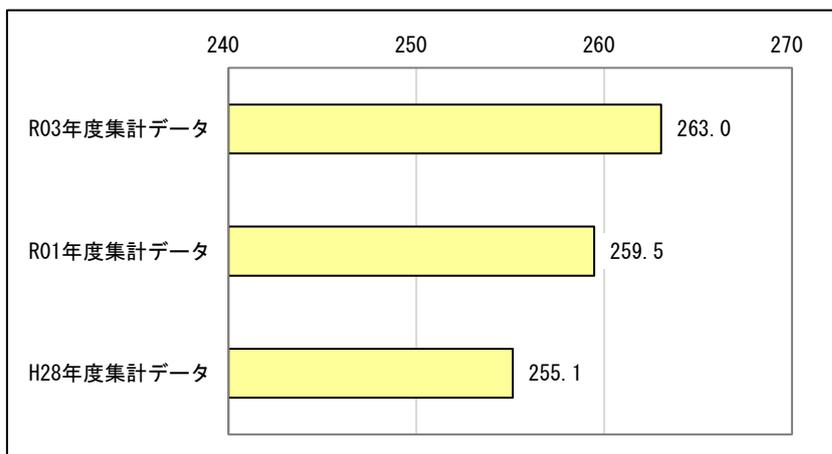
(水道料金の満足度の比較)



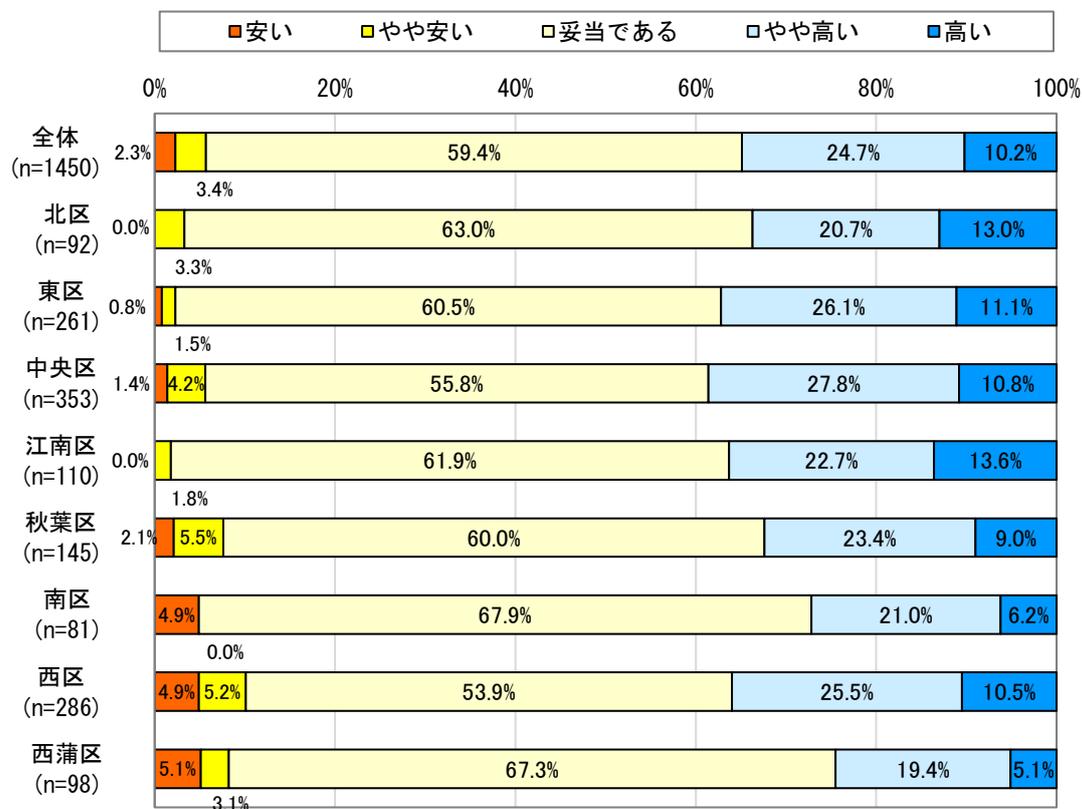
水道料金についての「満足度」を過去年度の調査結果と比較した。『妥当である』の割合はわずか0.2%減少したが、『やや安い』の割合が1.5%から3.4%増加した。

(水道料金の満足度のポイント換算)

経年で引き続き増加傾向がみられ、前回調査と比べて3.5ポイント増加した。

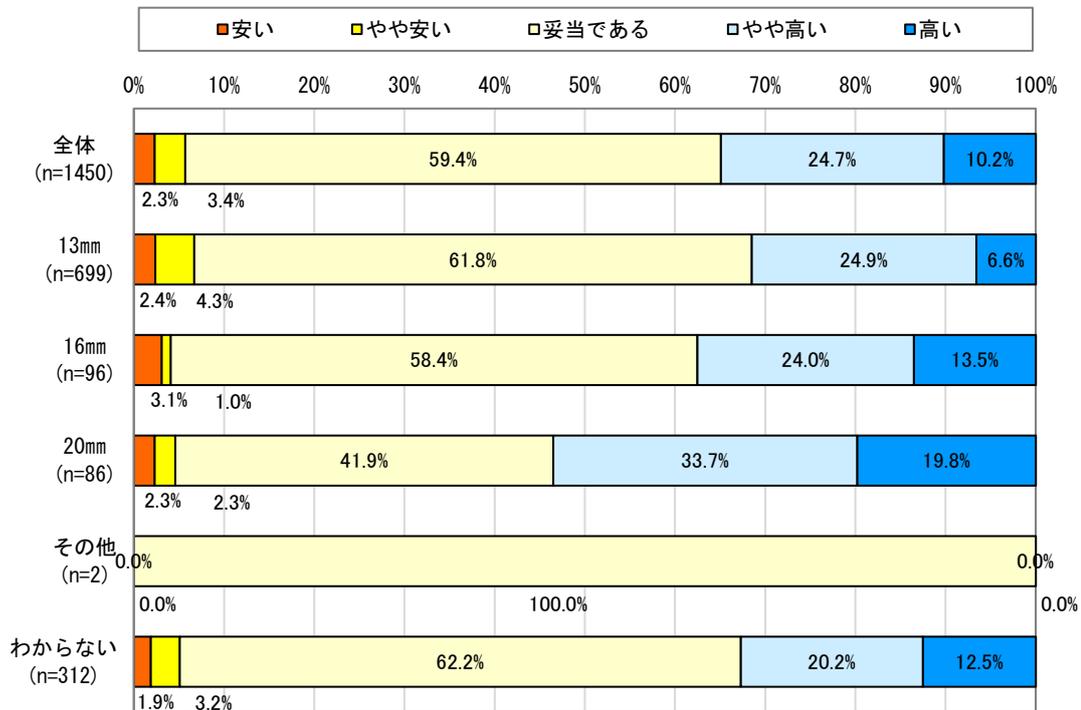


①水道料金に対する満足度



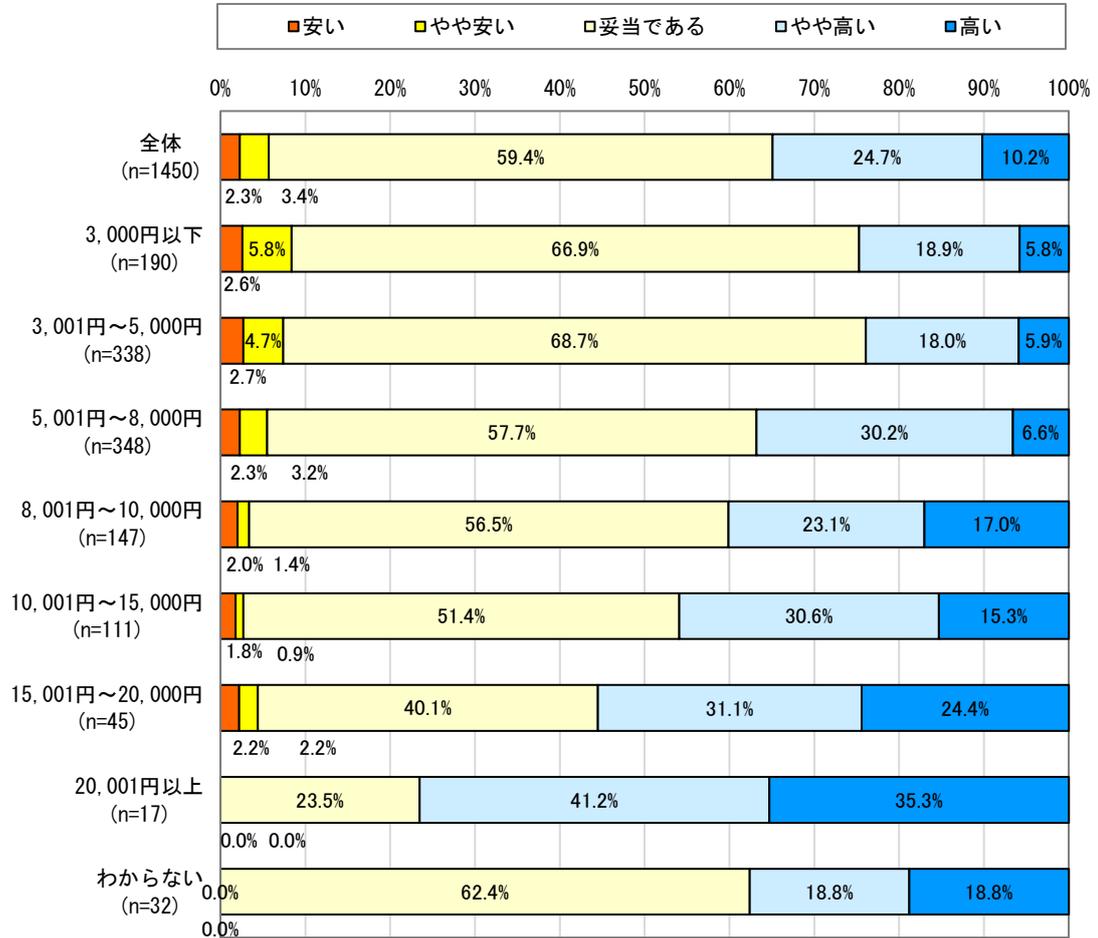
居住区別でみると、すべての区で『妥当である』と答えた割合が半数を超えている。南区67.9%、西蒲区では67.3%で、他の地区と比べて割合が高い。西区は『安い』『やや安い』の回答割合が1割を満たしている。秋葉区は全体と近い結果が見受けられる。

(水道料金の満足度と口径別との関係)



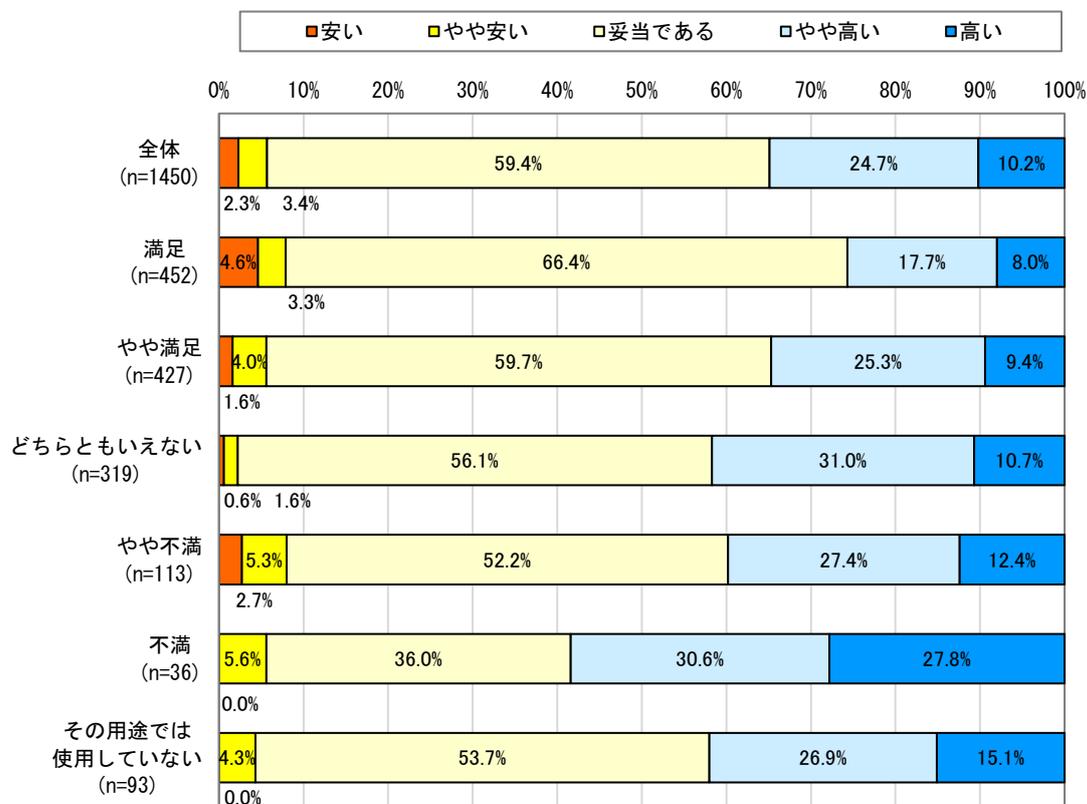
口径別でみると、「その他」を除き『妥当である』と答えた割合が高く、口径が小さいほど割合が高い傾向がみられる。『高い』『やや高い』を合わせた割合は、口径が大きいほど割合が高く、「20mm」では53.5%で『妥当である』という回答より高い結果が出ている。

(水道料金の満足度と最近の料金別との関係)



料金別でみると、『妥当である』の割合は、安い料金帯ほど高く、『高い』『やや高い』を合わせた割合は、高い料金帯ほど割合が高い傾向がみられる。

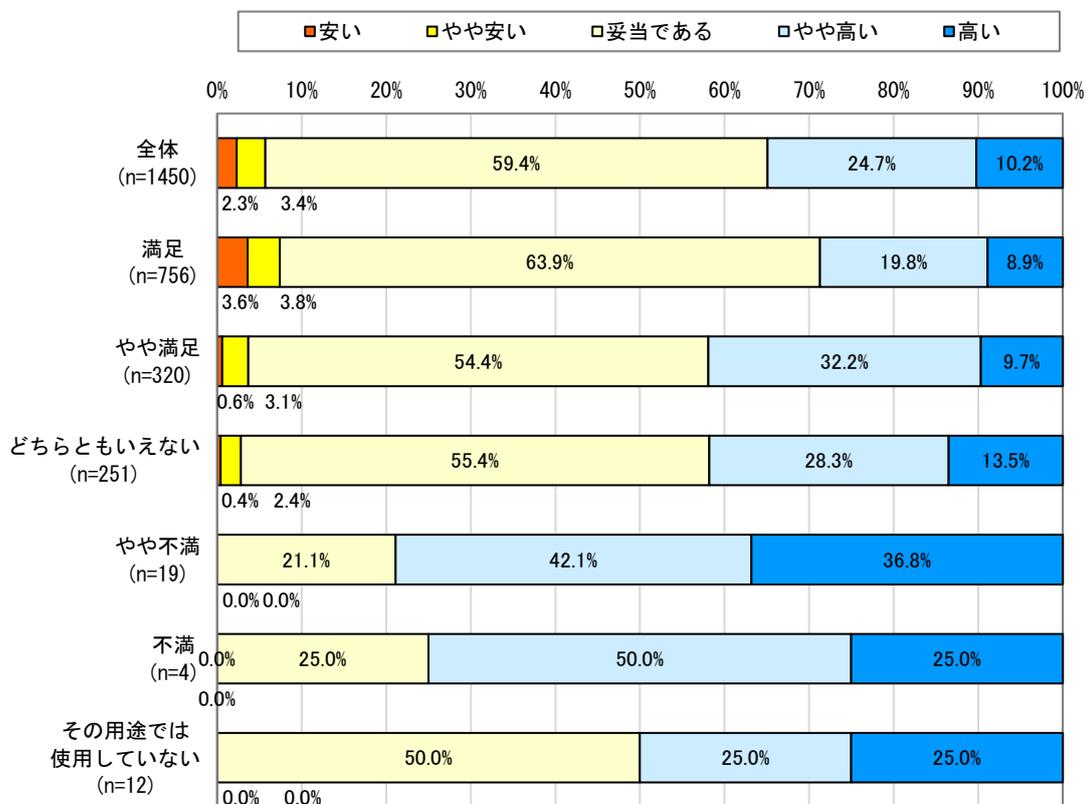
②水道料金の満足度と飲み水としての水質の満足度別との関係



「問1 ア. 飲み水としての水質」の満足度別でみると『妥当である』と答えた割合が最も高い。「不満」以外は、すべて半数以上を占めている。

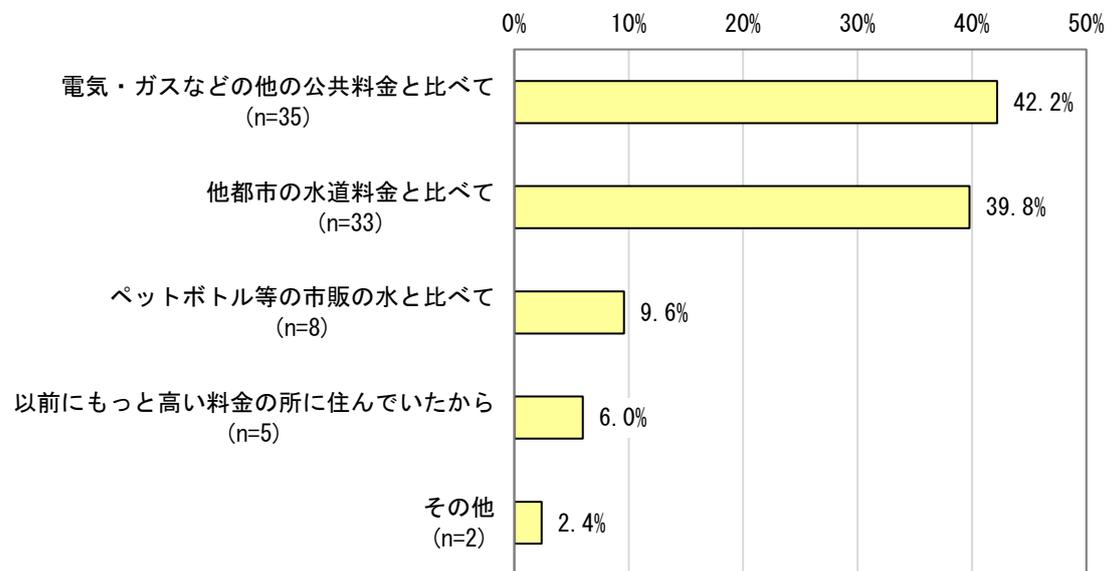
「不満」の回答の半数（58.4%）は、水道料金が『高い』『やや高い』と感じている。

③水道料金の満足度と飲み水以外に使用する水としての水質の満足度別との関係



「問1 イ. 飲み水以外に使用する水としての水質」の満足度別でみると、「やや不満」「不満」を除き『妥当である』と答えた割合が最も高く、半数以上を占めている。「やや不満」「不満」では『やや高い』が一番多く選ばれている。『高い』『やや高い』と答えた割合は満足度が低いほど割合が高い傾向がみられる。

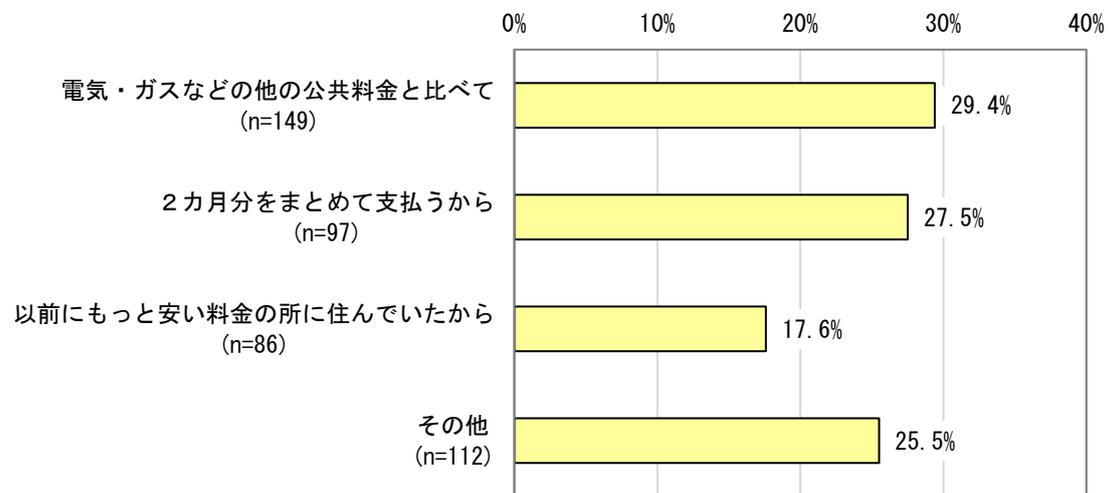
(12-1) 水道料金を安い(やや安い)と考える理由



安い(やや安い)と考える理由として、『電気・ガスなどの他の公共料金と比べて』と答えた割合が最も高く42.2%。次いで『他都市の水道料金と比べて』が39.8%、『ペットボトル等の市販の水と比べて』が9.6%、『以前にもっと高い料金の所に住んでいたから』が6.0%という結果となった。

「その他」の記述回答
たくさん使ってもあまり値段が変わらないから。電気はたくさん使ったとを感じる月は値段がはね上るから。
トイレの節水化、今後の水道管の老朽化を考えると
他国と比べてはるかに。
3000円代で家事、風呂その他で利用できるとは安い。
安定供給にかかるコストなどから感覚的に

(12-2) 水道料金を高い(やや高い)と考える理由



高い(やや高い)と考える理由として、『電気・ガスなどの他の公共料金と比べて』と答えた割合が最も高く、29.4%。次いで『2か月分をまとめて支払うから』が27.5%、『以前にもっと安い所に住んでいたから』が17.6%という結果となっている。

「その他」の記述回答
おいしくないから高い
実際使用した感覚より下水の分で倍になるので高く感じる。
基本料金が高い(未使用でも)
昔より値上がりしている気がする。
節約し、風呂は銭湯利用、家庭風呂は月に4回位しているにもかかわらず料金が変わらない。ヒネるとジャーで便利な分お金がかかる時代に節約しかありません。
下水道使用料と一緒にすると2ヶ月で30,000以上ですので
先にも書いたが、クレジットカード等で決済できるようになれば、その分ポイントが入って相対的に安くなると思う
他に安い地域があるため。
あまり使わない月も安くないから
年金収入に比べて高い
下水道使用料もいっしょだから
高いから
何となく
以前は井戸水を使用、水道料金は基本料金だけでした。

「その他」の記述回答
工事費用を減らせば安くできるから
草花の散水に毎日使うから
水には恵まれている(水源、水量)から基本料がもう少し安いとありがたい。
他地方の方に聞くと、比較的高い感じがする。
システムが不明
所得が少ない為
基本料金が高いと思う節水しても目に見えないので
節水しているがなかなか金額に表れない。
高くなった気がする 理由はなんとなくとしか回答できない
水は自然界の産物であるが為ですが強力な安全性が求められる
下水道使用料と一体で考えているから。
下水道排除量が毎回使用水量と同じのが、合点がいかない。今年から風呂の湯は汲み出して庭木に使用しているの、下水道使用料は安くなるのではないか？
下水道料金が高いので感じるのかも
生活必需品なので、安い方がよい
下水道使用料が高い気がする
下水道料金が高いと思われる
節約がむずかしい
下水料金が以前の居住地では無かったため
マンションだと口径が 20 mmになり、基本料金高め高い
下水道使用量を含むと 2 ヶ月で 2 万以上支払
オール電化が出始めの頃にすすめられ建てました。それにしても電気も 2 人つきりなのに高すぎるのでこれからは念入りにチェックし安く上がるように努力したいと思います。(下水道料が高すぎませんか？)
とにかく高い
生活保護の中からの支払いだから安い方がたずかる
下水道使用料が使用した水道料金よりかなり高い
職員が多すぎる。
新潟が高い理由は？
下水道料金が低い。前は 2 ヶ月に 1 回口座振替だったので植木に水をやる夏場は高額になり困っていたが、知人に一ヶ月毎に口座振替できると教えてもらい、今は楽になった。
公共料金の中で水道のしめる割合が大きい 使用する量が多いということですが
夏場に庭の散水を行っても、下水道使用料が発生すること うち水効果では、下水にならないので

「その他」の記述回答
はと思うので
政令指定平均に近い料金にならないのか。新潟市の高い理由を「広報」で説明下さい。
上記参考文から判断して。
水源が水道しかないのに、下水道使用料が2割以上高いのはなぜ？
夏、庭に水をまくと料金が高くなります。
下水道料金が高すぎる。
下水道使用料もあるので高く思う
水道料金に、下水道使用料が、加算されるから。
年金生活で収入が少なくなったから
下水道使用料が高すぎる 飲み水より高いのはおかしい。
普通に高い
インフラは基本安価もしくは無料になることが望ましい
市の配管工事の時に管の大きさが基本料金が高くなるとも説明なく13mmから20mmにしてもらったら料金が高くなり高いと思っています
他市と比べてもっと安くても良いのではないか
メーター口径で20mmがあまりに高いから、口径が大きくても使用量が少ない場合は安くしてほしい。
他都市と比べて
浄化槽の費用が高いから
水道料金と下水道料金を合わせて支払うから
たくさん使うから
もう少し、安くならないのかと思う。
下水道料金が高い。必ず下水道を利用している訳でもない(洗車、水やり)のに、下水道料として換算され、上水道料金よりも割高になっているので。
本でよく見る他県の料金を見ると新潟はすごく高いと思う
下水道を引く時の説明では同程度の料金設定だったが下水道がやや高いと感じている。
豊栄市の時は安かった！
もっと安くしてほしい
二世帯住宅はものすごく高いです。
使用量が少し増えてもすごくあがった感じがする
下水道はそんなに使っていない。
他人と比べ地域にもよりますが水道代が安いイメージがある分高いと感じています。
他都市で安いところがあるのではないか
他者から高いと言われた事があるから、よくわかっていなくてすみません。

「その他」の記述回答
使う量が多いからだと思うが、高すぎる
市町村合併により村から市になった為
外で使用しても下水道を支払ってる。
参考値よりも高いから
家族の人数から妥当なのかもしれないが、であるからに“割引”があっても良いと思う。
「水道料金単独では」これがズルイ、高いよ！
「安いに越したことはない」と感じているため
上水道使用の2倍支払うのは不合理、庭の水撒きに使用分は下水道を使っていないのでは？
同居家族が多く、家計の負担となっている。(使用量が多く)
少家族のわりに高い
水道水でも、おいしく飲めれば妥当
あまり使用していなくても高い。基本料金が高いのでは？職員の給料が高いのでは？職員の人員が多いのでは？ムダな職員の給料分まで使用料に乗せないで欲しい。
段々値上がりしているような気がする
下水道使用料と合算しているから
下水道使用料をまとめて支払うから。下水道の使用量が不明確であるから。
下水道量も同量に計算されるから
政令指定都市平均より高いと知ったから
分からない。比較対象が無い。
下水道使用料が高い
他の市町村や県と比べて低いとしても世帯構成の違いによって差が出るはず。新潟市は河川が豊富にある中で、水道事業自体がどの程度の採算でまわっていて、その中で利用者に還元できているかわからないため。
他の地区と比かくして、収入が年金だけなので
使用水道がすべて下水道料金になっていること(花、木、野菜への散付は下水道を使っていない)
下水道料金も約同額かかるので
過去と比較して。下水道整備等での値上げ
割引などがあってもいいと思う、基本的に高い
昔から水は「ただ」みたいな気持ちがあるが下水料金が安い
新津市の時はもっと安かった。
上水道+下水道のため、高く感じる
下水道料金と一緒に2ヵ月分の支払いだから
下水料金が安いと思う

「その他」の記述回答
使い方が問題と思う。節水を心掛ける。
他県では、もっと安いと聞きます。
除雪にも水を使うので地域事情としてもっと安くなるとうれしい。また都心に比べると家やお風呂も大きいいためか。
下水道工事をしたのに工事をしていない人が安いのは納得がいかない。
新潟県は他の県とくらべて少し料金が高いと思うが、安心安全の水道事業に生かされているのだからこれで妥当なのかなと思う
安ければ安いほどいいが、品質は保ってほしい。
水の都と謳っているのに、もっと安くしてもいいのでは…。→水道料金などが安くなれば、人口減少に歯止めがかかるのでは…。住みやすい方がいいから、逆の発想力。
単純に
水道料と使用料、同時徴収の為高く感じる。まだ水道料だけの家もある。工事をしなければよかった。
下水道料金が高い
水道メーター口径が 20mm だから
下水道使用料が高いと思う
知人がもっと安い料金の所に住んでいる。
もっと安い自治体が有る
下水道使用料と合わせて請求のため、下水が高い！

## 8 水道事業全般

### 水道事業全般についてお聞きします

問13 水道局が取り組んでいる安全でおいしい水道水の安定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)

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

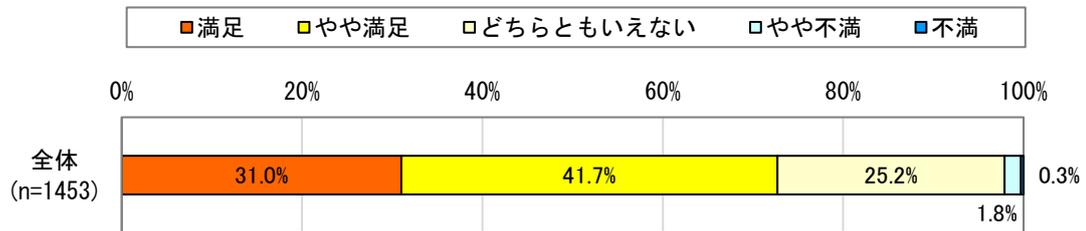
※「2 やや不満」または「1 不満」と回答された方で、理由などございましたらご記入ください。

問14 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。将来的に人口減少が進む見込みですが、そのような環境の中で、水道事業と料金との関係をどのようにお考えですか。次のア～カの取組みの中から選んでください。(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	現状の料金水準で可能な範囲で推進してほしい	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
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

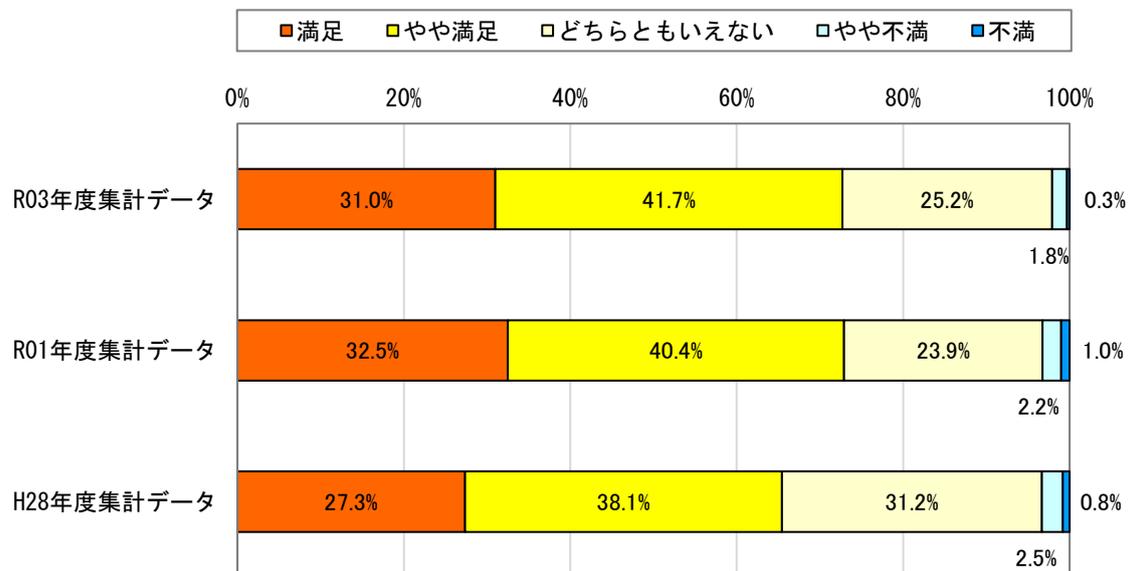
アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。

(13) 総合満足度



総合満足度について、『満足』『やや満足』を合わせた割合は72.7%で7割強という結果となった。『不満』『やや不満』を合わせた割合は2.1%にとどまっている。

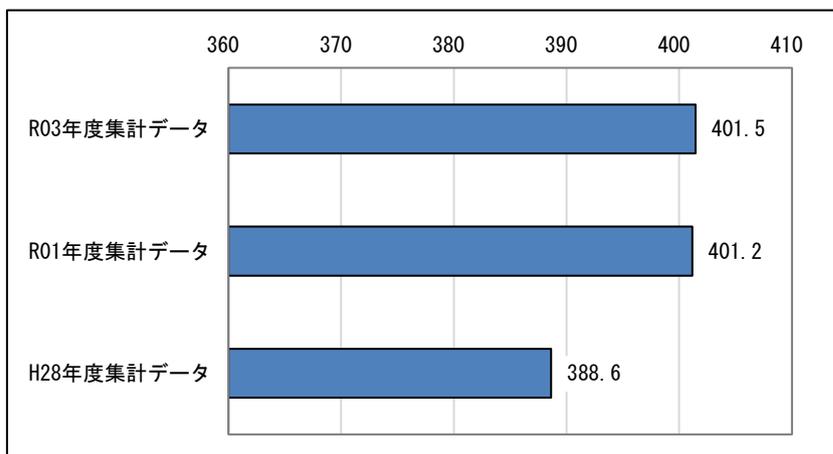
(総合満足度の比較)

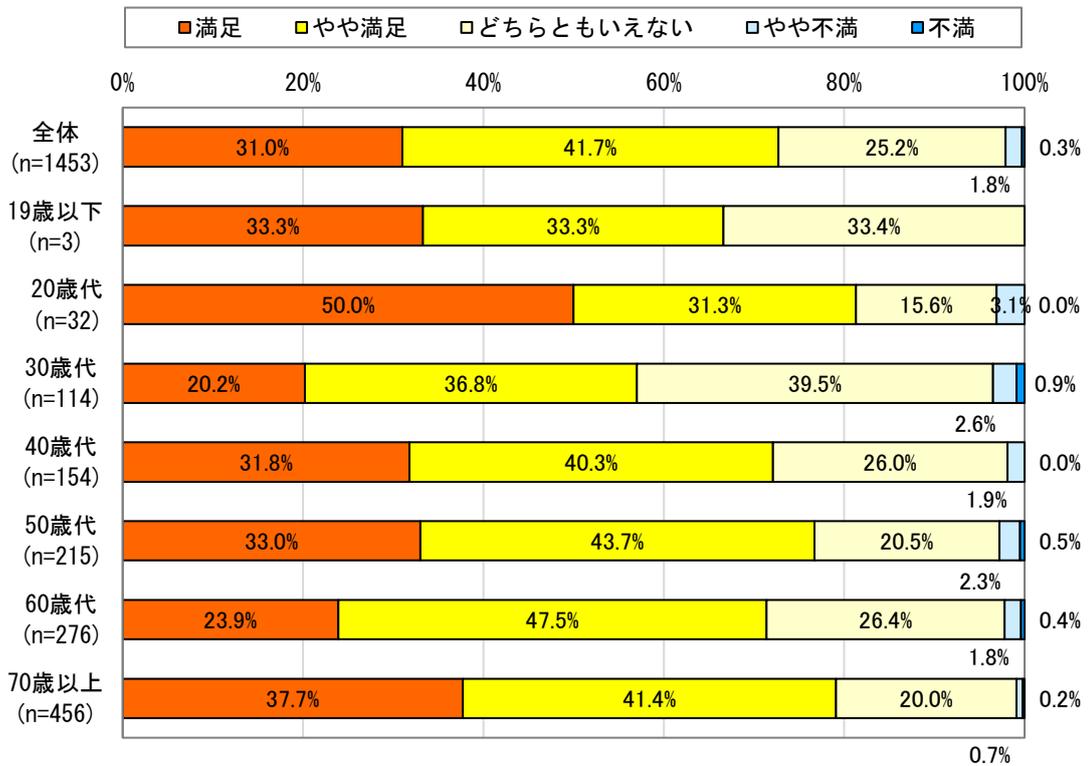


総合的な「満足度」を調査したものを過去年度に調査したデータと比較した。『満足』『やや満足』を合わせた割合は、前回R元年よりやや減少、割合では0.2%の減少である。

(総合満足度のポイント換算)

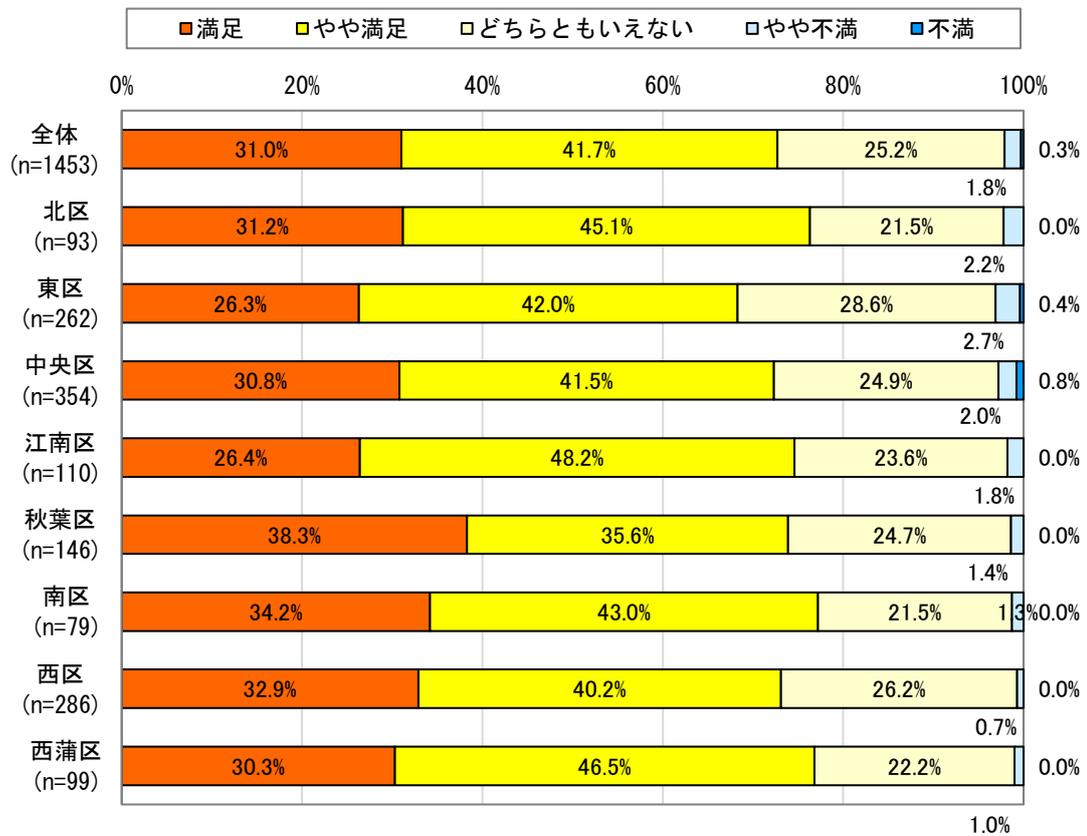
経年で引き続き増加傾向がみられ、前回調査と比較して0.3ポイントとわずかながら増加した。





年代別でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、20歳代で最も高く、81.3%。次いで70歳以上が79.1%、50歳代が76.7%の順が続いている。

20歳代が他の年代と明らかに違う点は、『やや満足』よりも『満足』の方が割合が高い。



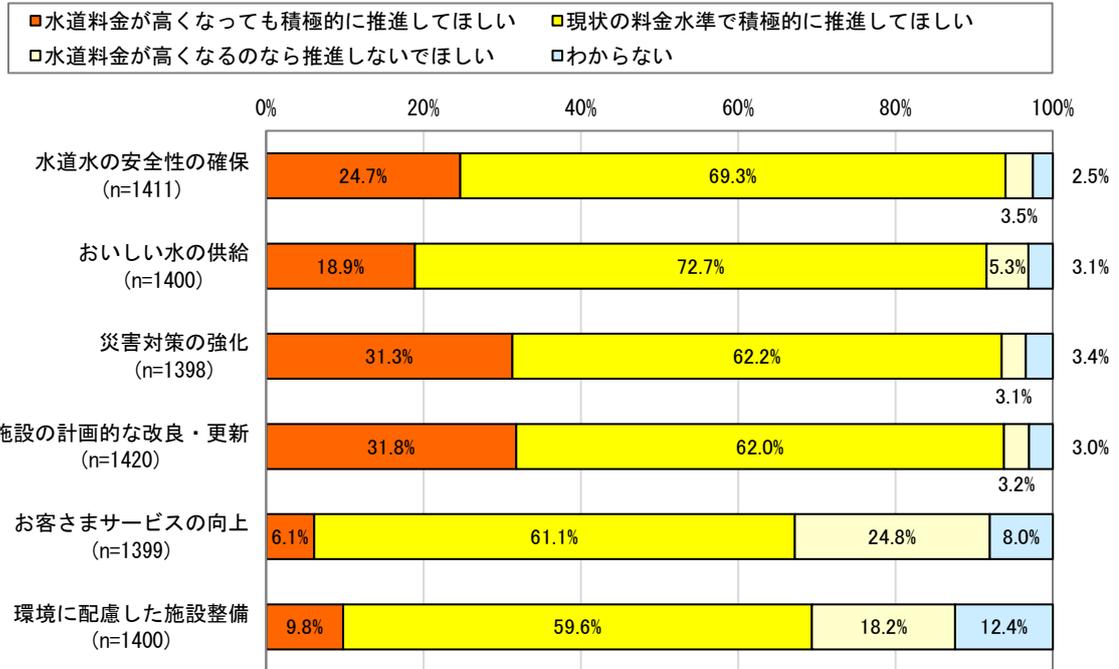
居住区別でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、南区が77.2%で最も高い。次いで、西蒲区が76.8%、北区が76.3%の順で続いている。

「やや不満」「不満」の理由
料金設定が国内において新潟は高すぎます。ライフラインなので安くして下さい。マンションで停電しても給水されるシステムを作して下さい。アンケートを増やし、声を聴きサービス向上に努めて下さい。QRコードからの回答も可能にして下さい。集計も楽になりますし、確実です。
もっと『みえる化』してほしい。
水源地を他国から守り、民営化にする事業ではないと思っています。有害物質除去はもちろん、耐塩素性微生物の安全な不活化にも努力して欲しいです。
先述した「水道水の農薬類の目標値等の改正案」のような、水の安全性や信頼性に直結するようなことは「こういったパブリックコメントの意見が募集されています」などのように周知をお願いしたいです。インターネットを見ない(見れない)世代への配慮を希望します。
水がおいしくない、クレジット払いでできない、煮沸してからでないと使えない
工事が多い。ムダも多い。
PR 不足
おいしい水道水そもそもある？
お茶やコーヒーがおいしく飲みたい。(老人の楽しみ)
水質管理をもっときびしく？ 美味しい水にしてほしい。
水道料金が高く今の時代に合った広報をしてほしい。
安全安心な水を提供して下さっている事業様には有難く存じます。生命にかかわることですから尚。話はそれますが水道管の劣化、耐用年数？自分の住んでいる地域(自宅含む)全くわかりません。個々の状態を把握するのは、とうてい無理でしょうが、年1回～2回でも地域に出向いて下さって、実際の水道水の状態について検査(実地)していただけたら「広報で、安全ですよ」と言われたことに全く納得いくと思います。(手が足りないですよ)
水道管はそれぞれの家に必ず受け持つ経費があるとも思うので劣化、経年劣化については、全く無知ですし、健康被害もないから、まあ大丈夫だろう、広報さんの力説しておられる、科学的根拠に基づいた指標等を信じているわけですが……。
最後に思うのは新潟地震を体験したり、全国各地の水難(生命の水、生活用水 etc)の非常事態に今現在出合っていない幸せを思い、満足なのかとも心の中では思うものです。このアンケートの趣旨はわからないわけではありませんが、「満足」に○をつけることに少し抵抗がありました。・私の住む地域(私家だけ?)去年、2Fの水道水(朝一番の水)に石油系の臭いを感じました。昔この地域は油田?や石油系の会社があったとか。家の前に大雨が降ると必ず虹色(ニジイロ?)油の色の水が地面の割れ目からしみ出ます。

「やや不満」「不満」の理由
下水処理の工程に感染症のウイルスの検査を加えて、エリアで通知できる様なサービスも取り入れて欲しい(PCRが全員検査でないから)。
水道事業について、アンケートで初めて知った。
水道は、使っているのは、良くわかるが、下水道については、そんなに使っているの？と言う感じで、全般的に、やや不満です。
お客さまサービスって、なに？ 下水道使用料が、水道料金が高いのは、なぜ
庭・畑にまいた水道に対して、下水道使用料を請求され、高い料金を払っている。
古い鑄鉄管を使用している以上、浄水場でおいしい水であったとしてもその良さを実感できない。(サビで不美味くなっている。)
支払い方法の件
下水道使用料が高い。
おいしい水をいただいていると思いますが他にお客サービスを受けているとは思えない、たとえば何がサービスでしょうか？
水道局の人員削減、又給料削減。
水道料金をもう少し安くしてほしいです。なぜ高いか、理由を知りたいです
民営化はしないで欲しい
もっと水道水の安全性をPRしてほしい。
鑄鉄管の廃止、PE管が良いと思う。サビ、鉄を切ったり穴を開けると鉄クズやカスなどがサビルと思う。サビを飲んでると思うと×イヤダ。
おいしい水が出るようにしてほしい。
安全性が良く分からない。

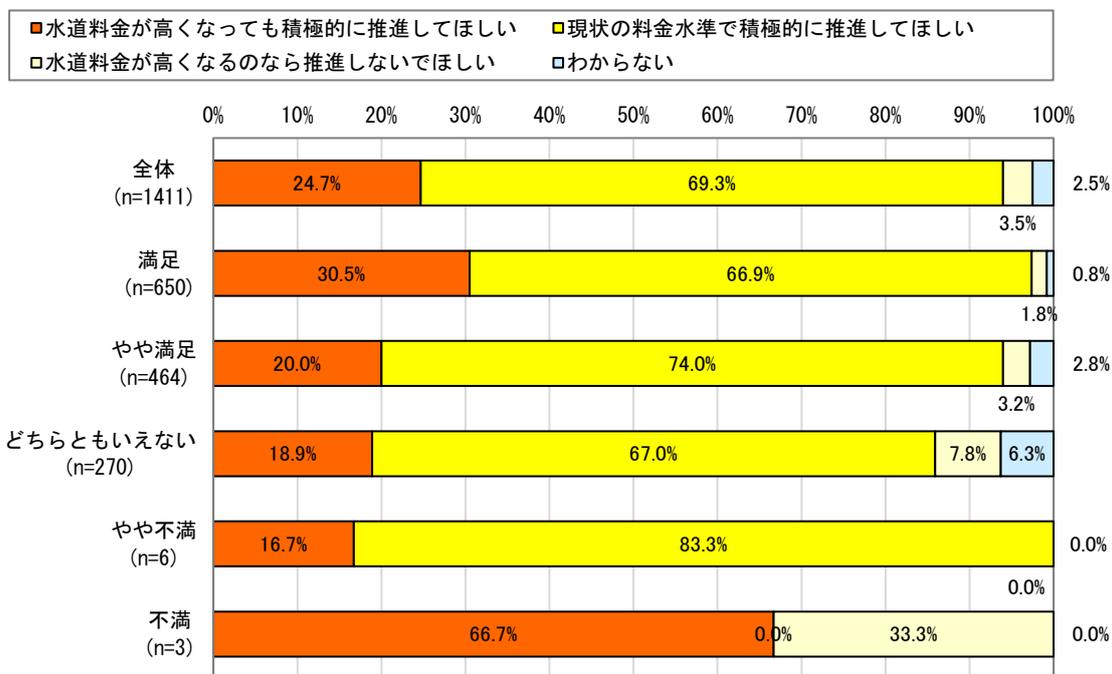
(14) 水道事業と料金の関係

(水道事業と料金の関係)



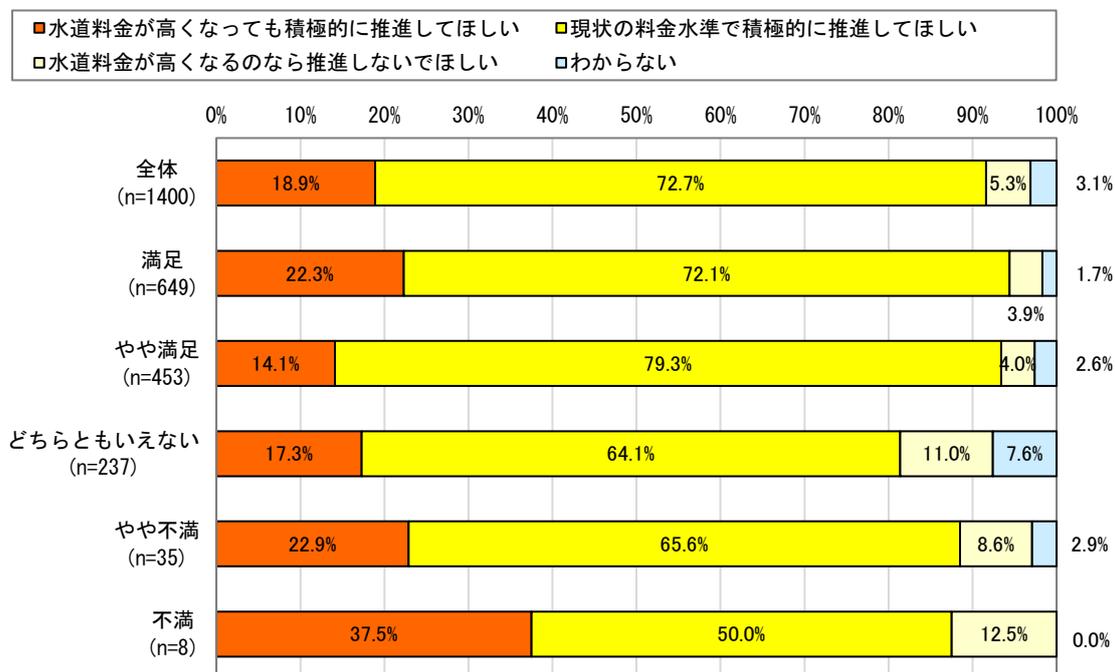
水道事業と料金の関係について、全ての項目で『現状の料金水準で積極的に推進してほしい』と回答した割合が最も高く、6割以上を占めている。『水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい』は、「災害対策の強化」が31.3%、「施設の計画的な改良・更新」が31.8%で、他の項目と比べて割合が高い。「お客様サービスの向上」「環境に配慮した施設整備」は、『水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい』と答えた割合より、『水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい』と答えた割合の方が高い結果となった。

①水道水の安全性の確保と（３）「水質管理体制の強化」の満足度別との関係



「水質管理体制の強化」の満足度別でみると、「不満」を除き『現状の料金水準で積極的に推進してほしい』と答えた割合が最も高く、6割以上を占めている。「不満」では、『水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい』が66.7%で割合が最も高い。

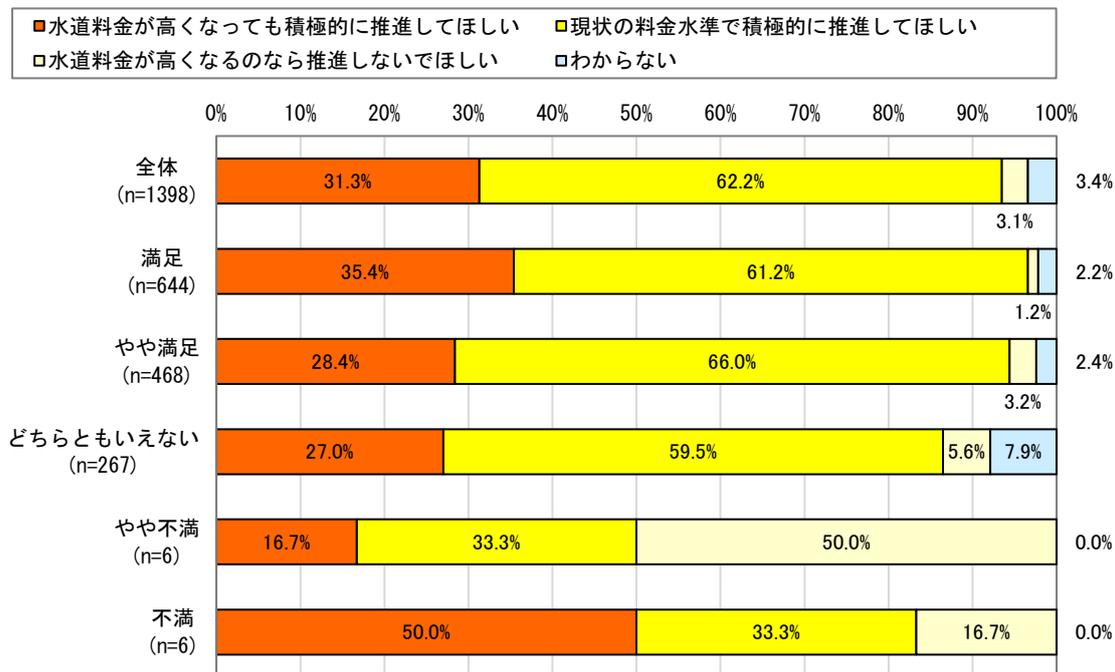
## ②おいしい水の供給と（３）「安全でおいしい水」の満足度別との関係



「水質管理体制の強化」の満足度別で見ると、「不満」を除き『現状の料金水準で積極的に推進してほしい』と答えた割合が最も高く、6割半ば～8割弱を占めた。

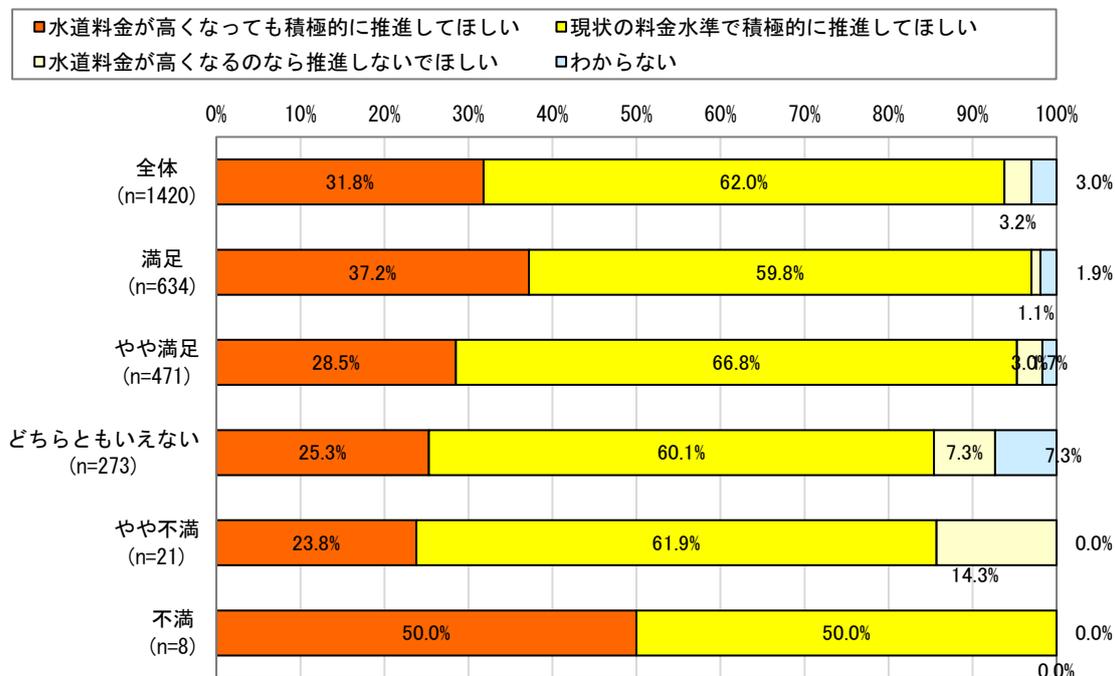
『水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい』と答えた割合が高いのは『不満』の37.5%で、他の満足度と比べて割合が高い。

### ③災害対策の強化と（５）「水道施設の耐震化」の満足度別との関係



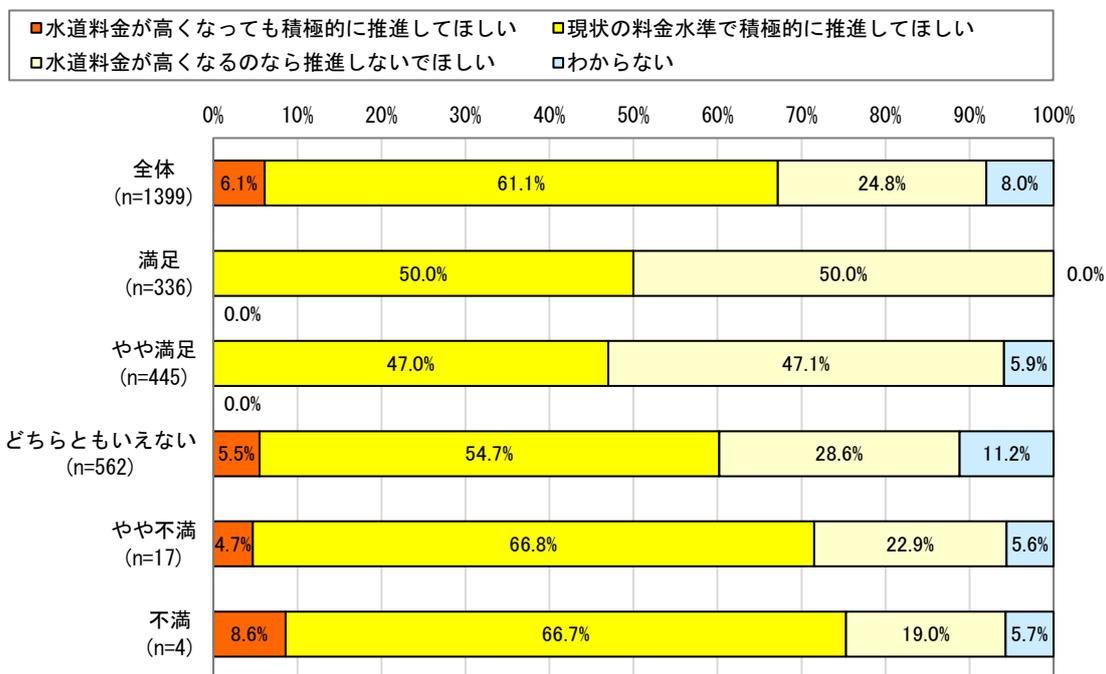
「水道施設の耐震化」の満足度別でみると、「不満」「やや不満」を除き『現在の料金水準で積極的に推進してほしい』と答えた割合が最も高い。

④施設の計画的な改良・更新と（５）「計画的な配水管の整備・更新」の満足度別との関係



「計画的な配水管の整備・更新」の満足度別でみると、すべての満足度で『現状の料金水準で積極的に推進してほしい』と答えた割合が最も高い。『水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい』と答えた割合は、「やや不満」で半数を占め、他の満足度と比べて割合が高い。

⑤お客さまサービスの向上と（14）「お客さまサービスの総合的な満足度」との関係



「お客さまサービスの総合的な満足度」別でみると、『現状の料金水準で積極的に推進してほしい』と答えた割合が最も高く、半数近く、もしくは半数以上を占めている。

現状で『満足』『やや満足』している方は、水道料金を高くしてまでのサービス向上は求めていないということがうかがえる。

# 資料編

## 1 単純集計表

問1 あなたは水道水の水質などについてどのように感じていますか。

次のア～ケについて、あなたが思う「満足度」を選んでください。(○は1つだけ)

【水道水の使用用途別評価】

	全体	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	その用途では使用していない	平均
ア. 飲み水としての水質	1453 100.0%	455 31.3%	429 29.5%	325 22.4%	114 7.8%	36 2.5%	884 60.8%	150 10.3%	94 6.5%	0.79
イ. 飲み水以外での水質	1374 100.0%	759 55.3%	322 23.4%	257 18.7%	19 1.4%	4 0.3%	1081 78.7%	23 1.7%	13 2.4%	1.32

(問1の「ア. 飲み水としての水質」の満足度で「2 やや不満」～「0 その用途では使用していない」と回答された方にお聞きします。)

問1-1 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。(○はいくつでも)

【水道水に対する不満理由】

全体	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	貯水槽給水方式だから	不安なイメージがあるから	その他
237 100.0%	118 49.8%	86 36.3%	14 5.9%	35 14.8%	57 24.1%	71 30.0%	37 15.6%	39 16.5%	18 7.6%

【水道水についての総合評価】

	全体	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
ウ. 味(おいしさ)	1434 100.0%	385 26.8%	446 31.1%	447 31.3%	114 7.9%	42 2.9%	831 57.9%	156 10.8%	0.71
エ. におい	1422 100.0%	510 35.8%	419 29.5%	366 25.7%	102 7.2%	25 1.8%	929 65.3%	127 9.0%	0.91
オ. 安全性	1432 100.0%	618 43.2%	403 28.1%	337 23.5%	58 4.1%	16 1.1%	1021 71.3%	74 5.2%	1.08
カ. 水の量や勢い	1424 100.0%	750 52.6%	432 30.3%	196 13.8%	38 2.7%	8 0.6%	1182 82.9%	46 3.3%	1.32

問2 あなたが普段飲んでいる水道水は、次のうちどれですか。

(1～4について○はいくつでも。ただし、5を選んだ場合は、1～4は選べません)

【水道水の飲用状況】

全体	水道水をそのまま(冷蔵庫で冷やしたものも含む)	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)	浄水器等を通してからの水道水	その他	水道水は飲まない
1450 100.0%	819 56.5%	702 48.4%	327 22.6%	25 1.7%	90 6.2%

問3 水道局では、水道水の水源（河川）からご家庭のじゃぐちまでの、水質管理や衛生管理を強化し、安全でおいしい水道水の供給に向けた取り組みを進めています。

そこで、ア～オの取り組みについて、あなたが思う「満足度」を、それぞれ選んでください。（○は1つだけ）

【「安全でおいしい水の供給」に対する満足度】

	全体	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. 水源水質の保全	1444 100.0%	644 44.7%	468 32.4%	315 21.8%	12 0.8%	5 0.3%	1112 77.1%	17 1.1%	1.20
イ. 水質管理体制の強化	1436 100.0%	674 47.0%	476 33.1%	276 19.2%	7 0.5%	3 0.2%	1150 80.1%	10 0.7%	1.26
ウ. 安全でおいしい水	1434 100.0%	676 47.2%	471 32.8%	241 16.8%	36 2.5%	10 0.7%	1147 80.0%	46 3.2%	1.23

問4 問1～3でお聞きした「水道水の水質」・「安全でおいしい水道水の供給に対する取り組み」を総合的にみて、どのように思いますか。（○は1つだけ）

【水道水への総合的満足度】

全体	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
1451 100.0%	634 43.6%	548 37.8%	233 16.1%	30 2.1%	6 0.4%	1182 81.4%	36 2.5%	1.22

問5 水道局では、災害などの非常時においても安定して水道水を供給するために施設を新しくしたり、改良したりするなどの取り組みを進めています。

そこで、ア～ウの取り組みについて、あなたが思う「満足度」を、それぞれ選んでください。（○は1つだけ）

【施設改良の取り組みへの満足度】

	全体	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	1451 100.0%	673 46.4%	487 33.6%	279 19.2%	6 0.4%	6 0.4%	1160 80.0%	12 0.8%	1.25
イ. 応急給水や修繕体制等の整備	1445 100.0%	667 46.2%	479 33.1%	284 19.7%	12 0.8%	3 0.2%	1146 79.3%	15 1.0%	1.24
ウ. 計画的な配水管の整備・更新	1441 100.0%	651 45.3%	479 33.2%	280 19.4%	22 1.5%	9 0.6%	1130 78.5%	31 2.1%	1.21

問5-1 災害に備え、1人1日あたり3リットル、3日分で9リットル程度を目安として、飲料水備蓄をお願いしています。あなたのご家庭では、1人あたり、どのくらいの量の飲料水を備蓄していますか？（○は1つだけ）

全体	9リットル以上(3日分以上)	6～8リットル	3～5リットル	3リットル未満	備蓄していない
1446 100.0%	193 13.3%	144 10.0%	195 13.5%	308 21.3%	606 41.9%

問5-2 地震等災害時の飲料水の確保対策として、市内には30カ所の拠点給水所があります。あなたの身近にある拠点給水所を知っていますか？（○は1つだけ）

※拠点給水所とは、市内の浄水場や配水場、飲料水兼用耐震性貯水槽が設置されている一部の小中学校、公共施設や公園が該当します。

全体	具体的な場所を知っている	聞いたことはあるが、具体的な場所は知らない	知らない
1450 100.0%	120 8.3%	281 19.4%	1049 72.3%

問5-3 問5-2で「1」「2」と回答された方にお聞きします。

何により拠点給水所について知りましたか？（○はいくつでも）

全体	防災訓練	新潟市水道局のホームページ	新潟市水道局の広報紙・パンフレット	その他
376 100.0%	93 24.7%	38 10.1%	207 55.1%	57 15.2%

問6 問5でお聞きした「安定した給水の確保に対する取り組み」を総合的にみて、どのように思いますか。

（○は1つだけ）

全体	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
1394 100.0%	411 29.5%	488 34.9%	443 31.8%	40 2.9%	12 0.9%	899 64.4%	52 3.8%	0.89

問7 あなたは、お客さまコールセンターを利用したことがありますか。（○は1つだけ）

【コールセンター利用経験】

全体	利用したことがある	利用したことがない
1449 100.0%	198 13.7%	1251 86.3%

（問7で「1 利用したことがある」と回答された方にお聞きします。）

問7-1 その時の、お客さまコールセンターの電話対応はいかがでしたか。（○は1つだけ）

【コールセンターの電話対応について】

全体	良かった	どちらかといえば良かった	どちらともいえない	どちらかといえば良くなかった	良くなかった
196 100.0%	110 56.2%	51 26.0%	31 15.8%	3 1.5%	1 0.5%

(問7-1で「4 どちらかといえば良くなかった」～「5 良くなかった」と回答された方にお聞きします。)

問7-3 その時の、お客さまコールセンターの電話対応で良くなかった点はどれですか。(〇はいくつでも)

【コールセンターでの電話対応での評価】

全体	対応が悪かった	説明が長かった	説明がわかりにくかった	たらいまわしにあった	その他
4 100.0%	1 25.0%	1 25.0%	2 50.0%	2 50.0%	0 0.0%

●水道料金の支払い方法は、口座振替やコンビニエンスストア、スマートフォン決済での支払いなどがあります。

問8 水道料金の支払い方法について、どのように思いますか。(〇は1つだけ)

【水道料金の支払い方法の満足度】

全体	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
1450 100.0%	877 60.5%	254 17.5%	200 13.8%	74 5.1%	45 3.1%	1131 78.0%	119 8.2%	1.27

●水道局では、広報紙の発行やイベントの開催などにより水道事業のPRを行っています。

問9 広報紙「水先案内」は、検針票と一緒にお届けしていますが、知っていますか。

【広報媒体の認知度】

全体	知っている	知らない
1450 100.0%	1067 73.6%	383 26.4%

(問9で「1 知っている」と回答された方にお聞きします。)

問9-1 広報紙「水先案内」の発行頻度について、適当と思われる回数は何回だと思えますか。

(現在は年4回発行しています。)(〇は1つだけ)

全体	年4回(春夏秋冬)	年2回(春、秋)	年2回(夏、冬)	年1回	発行不要
1062 100.0%	650 61.3%	165 15.5%	113 10.6%	66 6.2%	68 6.4%

問10 あなたは、水道局が行っている広報活動全般について、どのように思いますか。(〇は1つだけ)

【広報活動の満足度】

全体	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
1435 100.0%	314 21.9%	319 22.2%	764 53.3%	33 2.3%	5 0.3%	633 44.1%	38 2.6%	0.63

問11 問7～10でお聞きした「お客さまサービス全般に対する取り組み」を総合的にみて、どのように思いますか。(○は1つだけ)

【お客さまサービスの総合的な満足度】

全体	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
1422 100.0%	359 25.2%	465 32.7%	576 40.5%	18 1.3%	4 0.3%	824 57.9%	22 1.6%	0.81

問12 水道局では、効率的・効果的な事業運営により、水道料金を維持するよう努めています。現行の水道料金について、どのように思いますか。(○は1つだけ)

【現行の水道料金への評価】

全体	安い	やや安い	妥当である	やや高い	高い
1450 100.0%	34 2.3%	50 3.4%	860 59.4%	358 24.7%	148 10.2%

(問12で「5 安い」または「4 やや安い」と回答された方にお聞きします。)

問12-1 「安い」または「やや安い」と考える理由は、次のうちどれですか。(○は1つだけ)

【水道料金を安価と考える理由】

全体	ペットボトル等の市販の水と比べて	他都市の水道料金と比べて	電気・ガスなどの他の公共料金と比べて	以前にもっと高い料金の所に住んでいたから	その他
83 100.0%	8 9.6%	33 39.8%	35 42.2%	2 2.4%	5 6.0%

(問12で「2 やや高い」または「1 高い」と回答された方にお聞きします。)

問12-2 「やや高い」または「高い」と考える理由は、次のうちどれですか。(○は1つだけ)

【水道料金を高価と考える理由】

全体	2カ月分をまとめて支払うから	電気・ガスなどの他の公共料金と比べて	以前にもっと安い料金の所に住んでいたから	その他
506 100.0%	137 27.5%	147 29.4%	88 17.6%	127 25.5%

問13 水道局が取り組んでいる安全でおいしい水道水の安定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。(○は1つだけ)

【水道事業の総合満足度】

全体	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
1453 100.0%	451 31.0%	606 41.7%	366 25.2%	26 1.8%	4 0.3%	1057 72.7%	30 2.1%	1.01

問 26 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。将来的に人口減少が進む見込みですが、そのような環境の中で、水道事業と料金との関係をどのようにお考えですか。次のア～カの取組みの中から選んでください。（○は1つだけ）

【水道事業と料金の関係】

	全体	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 しないでも ほしい	わからない
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	1411 100.0%	348 24.7%	978 69.3%	50 3.5%	35 2.5%
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	1400 100.0%	264 18.9%	1018 72.7%	74 5.3%	44 3.1%
ウ. 地震に強い配水管の整備など災害対策の強化	1398 100.0%	438 31.3%	870 62.2%	43 3.1%	47 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	1420 100.0%	452 31.8%	881 62.0%	45 3.2%	42 3.0%
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	1399 100.0%	85 6.1%	855 61.1%	347 24.8%	112 8.0%
カ. 太陽光発電の導入など環境に配慮した施設整備	1400 100.0%	137 9.8%	835 59.6%	255 18.2%	173 12.4%

## 2 クロス集計表

問1 あなたは水道水の水質などについてどのように感じていますか。

次のア～ケについて、あなたが思う「満足度」を選んでください。（○は1つだけ）

なお、ア～オについて、該当する使用用途がない場合は「その用途では使用していない」の欄に○をつけてください。

【水道水の使用用途別評価 ア. 飲み水としての水質】

問1 ア. 飲み水としての水質											
	合計	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)	その用途では使用していない	満足計	不満計	ポイント平均	
全体	1453 100.0%	455 31.3%	429 29.5%	325 22.4%	114 7.8%	36 2.5%	94 6.5%	884 60.8%	150 10.3%	0.79	
年代別	19歳以下	3 100.0%	1 33.3%	1 33.3%	0 0.0%	0 0.0%	1 33.4%	2 66.6%	0 0.0%	1.00	
	20歳代	32 100.0%	12 37.5%	8 25.0%	5 15.6%	2 6.3%	0 0.0%	5 15.6%	20 62.5%	2 6.3%	0.94
	30歳代	114 100.0%	15 13.2%	35 30.7%	38 33.3%	12 10.5%	4 3.5%	10 8.8%	50 43.9%	16 14.0%	0.39
	40歳代	154 100.0%	48 31.3%	31 20.1%	40 26.0%	13 8.4%	3 1.9%	19 12.3%	79 51.4%	16 10.3%	0.70
	50歳代	215 100.0%	73 34.0%	56 26.0%	47 21.9%	19 8.8%	4 1.9%	16 7.4%	129 60.0%	23 10.7%	0.81
	60歳代	277 100.0%	79 28.5%	87 31.4%	70 25.3%	21 7.6%	11 4.0%	9 3.2%	166 59.9%	32 11.6%	0.73
	70歳以上	457 100.0%	171 37.4%	148 32.4%	87 19.0%	28 6.1%	9 2.0%	14 3.1%	319 69.8%	37 8.1%	0.97
地区別	北区	94 100.0%	35 37.2%	26 27.7%	22 23.4%	6 6.4%	2 2.1%	3 3.2%	61 64.9%	8 8.5%	0.91
	東区	260 100.0%	82 31.5%	69 26.5%	60 23.1%	19 7.3%	8 3.1%	22 8.5%	151 58.0%	27 10.4%	0.76
	中央区	353 100.0%	96 27.2%	95 26.9%	90 25.5%	23 6.5%	13 3.7%	36 10.2%	191 54.1%	36 10.2%	0.67
	江南区	110 100.0%	34 30.9%	36 32.8%	25 22.7%	9 8.2%	2 1.8%	4 3.6%	70 63.7%	11 10.0%	0.83
	秋葉区	146 100.0%	54 37.0%	48 32.9%	31 21.2%	10 6.8%	1 0.7%	2 1.4%	102 69.9%	11 7.5%	0.99
	南区	80 100.0%	27 33.7%	22 27.5%	17 21.3%	6 7.5%	4 5.0%	4 5.0%	49 61.2%	10 12.5%	0.78
	西区	287 100.0%	89 31.0%	92 32.1%	54 18.8%	31 10.8%	5 1.7%	16 5.6%	181 63.1%	36 12.5%	0.80
	西蒲区	99 100.0%	32 32.3%	34 34.4%	22 22.2%	8 8.1%	0 0.0%	3 3.0%	66 66.7%	8 8.1%	0.91

【水道水の使用用途別評価 イ. 飲み水以外での水質】

問1 イ. 飲み水以外での水質										
	合計	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)	その用途では使用していない	満足計	不満計	ポイント平均
全体	1374 100.0%	759 55.3%	322 23.4%	257 18.7%	19 1.4%	4 0.3%	13 0.9%	1081 78.7%	23 1.7%	1.32
年代別	19歳以下	3 100.0%	1 33.3%	1 33.3%	1 33.4%	0 0.0%	0 0.0%	2 66.6%	0 0.0%	1.00
	20歳代	31 100.0%	21 67.7%	8 25.8%	2 6.5%	0 0.0%	0 0.0%	29 93.5%	0 0.0%	1.61
	30歳代	113 100.0%	50 44.2%	34 30.1%	28 24.8%	1 0.9%	0 0.0%	84 74.3%	1 0.9%	1.18
	40歳代	151 100.0%	80 53.0%	32 21.2%	35 23.2%	4 2.6%	0 0.0%	112 74.2%	4 2.6%	1.25
	50歳代	212 100.0%	122 57.5%	44 20.8%	37 17.5%	6 2.8%	1 0.5%	166 78.3%	7 3.3%	1.32
	60歳代	263 100.0%	148 56.2%	65 24.7%	47 17.9%	1 0.4%	0 0.0%	213 80.9%	1 0.4%	1.37
	70歳以上	410 100.0%	233 56.7%	93 22.7%	72 17.6%	4 1.0%	2 0.5%	326 79.4%	6 1.5%	1.34
地区別	北区	86 100.0%	48 55.8%	17 19.8%	19 22.1%	2 2.3%	0 0.0%	65 75.6%	2 2.3%	1.29
	東区	240 100.0%	132 55.0%	52 21.7%	50 20.8%	3 1.3%	1 0.4%	184 76.7%	4 1.7%	1.30
	中央区	341 100.0%	189 55.4%	85 24.9%	57 16.7%	5 1.5%	2 0.6%	274 80.3%	7 2.1%	1.33
	江南区	106 100.0%	54 51.0%	31 29.2%	20 18.9%	0 0.0%	0 0.0%	85 80.2%	0 0.0%	1.31
	秋葉区	142 100.0%	87 61.3%	32 22.5%	21 14.8%	1 0.7%	0 0.0%	119 83.8%	1 0.7%	1.44
	南区	71 100.0%	41 57.8%	15 21.1%	11 15.5%	3 4.2%	1 1.4%	56 78.9%	4 5.6%	1.30
	西区	273 100.0%	149 54.7%	62 22.7%	55 20.1%	5 1.8%	0 0.0%	211 77.4%	5 1.8%	1.30
	西蒲区	92 100.0%	47 51.0%	24 26.1%	18 19.6%	0 0.0%	0 0.0%	71 77.1%	0 0.0%	1.28

【水道水についての総合評価 ウ 味（おいしさ）】

問1 ウ. 味(おいしさ)		合計	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	ポイント平均
全体		1434 100.0%	385 26.8%	446 31.1%	447 31.3%	114 7.9%	48 3.7%	831 57.9%	162 11.6%	0.70
年代別	19歳以下	3 100.0%	1 33.3%	1 33.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 66.6%	0 0.0%	1.00
	20歳代	31 100.0%	9 29.0%	11 35.6%	5 16.1%	5 16.1%	5 10.2%	20 64.6%	10 26.3%	0.45
	30歳代	113 100.0%	14 12.4%	30 26.5%	50 44.3%	11 9.7%	8 8.4%	44 38.9%	19 18.1%	0.27
	40歳代	154 100.0%	38 24.7%	44 28.6%	51 33.1%	16 10.4%	6 3.1%	82 53.3%	22 13.5%	0.60
	50歳代	215 100.0%	55 25.6%	64 29.8%	74 34.4%	16 7.4%	7 3.1%	119 55.4%	23 10.5%	0.67
	60歳代	276 100.0%	68 24.6%	91 33.0%	88 31.9%	22 8.0%	13 4.7%	159 57.6%	35 12.7%	0.65
	70歳以上	444 100.0%	151 34.0%	144 32.4%	119 26.8%	24 5.4%	6 1.5%	295 66.4%	30 6.9%	0.92
地区別	北区	91 100.0%	27 29.7%	27 29.7%	28 30.7%	7 7.7%	2 2.2%	54 59.4%	9 9.9%	0.77
	東区	259 100.0%	63 24.3%	74 28.6%	93 35.9%	20 7.7%	9 3.5%	137 52.9%	29 11.2%	0.63
	中央区	348 100.0%	87 25.0%	98 28.2%	125 35.9%	25 7.2%	13 3.7%	185 53.2%	38 10.9%	0.64
	江南区	109 100.0%	28 25.7%	38 34.8%	29 26.6%	11 10.1%	3 2.8%	66 60.5%	14 12.9%	0.71
	秋葉区	143 100.0%	46 32.2%	52 36.3%	36 25.2%	8 5.6%	1 0.7%	98 68.5%	9 6.3%	0.94
	南区	79 100.0%	21 26.6%	26 32.9%	23 29.1%	8 10.1%	1 1.3%	47 59.5%	9 11.4%	0.73
	西区	284 100.0%	78 27.5%	93 32.7%	72 25.4%	29 10.2%	12 4.2%	171 60.2%	41 14.4%	0.69
	西蒲区	97 100.0%	30 30.9%	32 33.0%	30 30.9%	5 5.2%	0 0.0%	62 63.9%	5 5.2%	0.90

【水道水についての総合評価 エ におい】

問1 エ. におい		合計	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	ポイント 平均
全体		1422 100.0%	510 35.8%	419 29.5%	366 25.7%	102 7.2%	25 1.8%	929 65.3%	127 9.0%	0.91
年代別	19歳以下	3 100.0%	1 33.3%	0 0.0%	2 66.7%	0 0.0%	0 0.0%	1 33.3%	0 0.0%	0.67
	20歳代	32 100.0%	16 49.9%	6 18.8%	4 12.5%	6 18.8%	0 0.0%	22 68.7%	6 18.8%	1.00
	30歳代	113 100.0%	26 23.0%	34 30.1%	39 34.5%	11 9.7%	3 2.7%	60 53.1%	14 12.4%	0.61
	40歳代	154 100.0%	56 36.3%	36 23.4%	40 26.0%	18 11.7%	4 2.6%	92 59.7%	22 14.3%	0.79
	50歳代	215 100.0%	75 34.9%	62 28.8%	64 29.8%	12 5.6%	2 0.9%	137 63.7%	14 6.5%	0.91
	60歳代	276 100.0%	93 33.7%	97 35.1%	67 24.3%	14 5.1%	5 1.8%	190 68.8%	19 6.9%	0.94
	70歳以上	434 100.0%	180 41.5%	125 28.8%	96 22.1%	26 6.0%	7 1.6%	305 70.3%	33 7.6%	1.03
地区別	北区	91 100.0%	31 34.1%	31 34.0%	24 26.4%	4 4.4%	1 1.1%	62 68.1%	5 5.5%	0.96
	東区	257 100.0%	82 31.9%	79 30.7%	75 29.2%	11 4.3%	10 3.9%	161 62.6%	21 8.2%	0.82
	中央区	345 100.0%	119 34.6%	99 28.7%	94 27.2%	28 8.1%	5 1.4%	218 63.3%	33 9.5%	0.87
	江南区	106 100.0%	41 38.6%	27 25.5%	25 23.6%	11 10.4%	2 1.9%	68 64.1%	13 12.3%	0.89
	秋葉区	144 100.0%	61 42.3%	43 29.9%	30 20.8%	9 6.3%	1 0.7%	104 72.2%	10 7.0%	1.07
	南区	80 100.0%	31 38.6%	23 28.8%	20 25.0%	5 6.3%	1 1.3%	54 67.4%	6 7.6%	0.98
	西区	279 100.0%	100 35.9%	84 30.1%	64 22.9%	27 9.7%	4 1.4%	184 66.0%	31 11.1%	0.89
	西蒲区	96 100.0%	39 40.6%	28 29.2%	25 26.0%	4 4.2%	0 0.0%	67 69.8%	4 4.2%	1.06

【水道水についての総合評価 オ 安全性】

問1 オ. 安全性		合計	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	ポイント 平均
全体		1432 100.0%	618 43.2%	403 28.1%	337 23.5%	58 4.1%	16 1.1%	1021 71.3%	74 5.2%	1.08
年代別	19歳以下	3 100.0%	1 33.3%	2 66.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 100.0%	0 0.0%	1.33
	20歳代	32 100.0%	17 53.1%	4 12.5%	7 21.9%	4 12.5%	0 0.0%	21 65.6%	4 12.5%	1.06
	30歳代	113 100.0%	29 25.7%	36 31.9%	38 33.5%	7 6.2%	3 2.7%	65 57.6%	10 8.9%	0.72
	40歳代	154 100.0%	60 38.9%	38 24.7%	50 32.5%	4 2.6%	2 1.3%	98 63.6%	6 3.9%	0.97
	50歳代	216 100.0%	93 43.1%	64 29.6%	53 24.5%	2 0.9%	4 1.9%	157 72.7%	6 2.8%	1.11
	60歳代	278 100.0%	114 41.0%	77 27.7%	72 25.9%	12 4.3%	3 1.1%	191 68.7%	15 5.4%	1.03
	70歳以上	441 100.0%	220 49.9%	122 27.7%	79 17.9%	16 3.6%	4 0.9%	342 77.6%	20 4.5%	1.22
地区別	北区	94 100.0%	45 47.8%	26 27.7%	21 22.3%	1 1.1%	1 1.1%	71 75.5%	2 2.2%	1.20
	東区	258 100.0%	98 37.9%	74 28.7%	68 26.4%	11 4.3%	7 2.7%	172 66.6%	18 7.0%	0.95
	中央区	347 100.0%	147 42.3%	94 27.1%	88 25.4%	12 3.5%	6 1.7%	241 69.4%	18 5.2%	1.05
	江南区	107 100.0%	42 39.2%	31 29.0%	28 26.2%	6 5.6%	0 0.0%	73 68.2%	6 5.6%	1.02
	秋葉区	145 100.0%	71 49.0%	37 25.5%	34 23.4%	3 2.1%	0 0.0%	108 74.5%	3 2.1%	1.21
	南区	79 100.0%	37 46.8%	21 26.6%	17 21.5%	4 5.1%	0 0.0%	58 73.4%	4 5.1%	1.15
	西区	281 100.0%	127 45.2%	79 28.1%	57 20.3%	16 5.7%	2 0.7%	206 73.3%	18 6.4%	1.11
	西蒲区	97 100.0%	42 43.3%	33 34.0%	18 18.6%	4 4.1%	0 0.0%	75 77.3%	4 4.1%	1.16

【水道水についての総合評価 カ 水の量や勢い】

問1 カ. 水の量や勢い		合計	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	ポイント 平均
全体		1424 100.0%	750 52.6%	432 30.3%	196 13.8%	38 2.7%	8 0.6%	1182 82.9%	46 3.3%	1.32
年代別	19歳以下	3 100.0%	2 66.7%	1 33.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 100.0%	0 0.0%	1.67
	20歳代	32 100.0%	22 68.7%	6 18.8%	3 9.4%	1 3.1%	0 0.0%	28 87.5%	1 3.1%	1.53
	30歳代	113 100.0%	44 38.8%	43 38.1%	22 19.5%	3 2.7%	1 0.9%	87 76.9%	4 3.6%	1.12
	40歳代	154 100.0%	80 52.0%	47 30.5%	24 15.6%	2 1.3%	1 0.6%	127 82.5%	3 1.9%	1.32
	50歳代	215 100.0%	116 54.0%	48 22.3%	38 17.7%	11 5.1%	2 0.9%	164 76.3%	13 6.0%	1.23
	60歳代	276 100.0%	146 52.9%	87 31.5%	37 13.4%	5 1.8%	1 0.4%	233 84.4%	6 2.2%	1.35
	70歳以上	436 100.0%	242 55.5%	136 31.2%	45 10.3%	11 2.5%	2 0.5%	378 86.7%	13 3.0%	1.39
地区別	北区	92 100.0%	54 58.7%	22 23.9%	14 15.2%	1 1.1%	1 1.1%	76 82.6%	2 2.2%	1.38
	東区	257 100.0%	137 53.3%	72 28.0%	41 16.0%	6 2.3%	1 0.4%	209 81.3%	7 2.7%	1.32
	中央区	346 100.0%	184 53.1%	102 29.5%	44 12.7%	12 3.5%	4 1.2%	286 82.6%	16 4.7%	1.30
	江南区	107 100.0%	57 53.3%	30 28.0%	17 15.9%	3 2.8%	0 0.0%	87 81.3%	3 2.8%	1.32
	秋葉区	144 100.0%	77 53.4%	44 30.6%	20 13.9%	3 2.1%	0 0.0%	121 84.0%	3 2.1%	1.35
	南区	79 100.0%	42 53.2%	24 30.4%	8 10.1%	5 6.3%	0 0.0%	66 83.6%	5 6.3%	1.30
	西区	279 100.0%	146 52.2%	95 34.1%	32 11.5%	5 1.8%	1 0.4%	241 86.3%	6 2.2%	1.36
	西蒲区	96 100.0%	41 42.8%	34 35.4%	17 17.7%	3 3.1%	1 1.0%	75 78.2%	4 4.1%	1.16

(問1の「ア. 飲み水としての水質」の満足度で「2 やや不満」～「1 不満」と回答された方にお聞きします。)

問1-1 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。(〇はいくつでも)

【水道水に対する不満理由】

問1-1 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。										
	合計	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	貯水槽給水方式だから	不安なイメージがあるから	その他
全体	237 100.0%	118 49.8%	86 36.3%	14 5.9%	35 14.8%	57 24.1%	71 30.0%	37 15.6%	39 16.5%	18 7.6%
年代別	19歳以下	1 100.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	20歳代	7 100.0%	3 42.9%	3 42.9%	0 0.0%	2 28.6%	2 28.6%	4 57.1%	3 42.9%	2 28.6%
	30歳代	26 100.0%	15 57.7%	8 30.8%	2 7.7%	5 19.2%	8 30.8%	8 30.8%	1 3.8%	4 15.4%
	40歳代	34 100.0%	15 44.1%	13 38.2%	2 5.9%	6 17.6%	14 41.2%	11 32.4%	3 8.8%	9 26.5%
	50歳代	38 100.0%	17 44.7%	12 31.6%	2 5.3%	8 21.1%	10 26.3%	10 26.3%	6 15.8%	4 10.5%
	60歳代	40 100.0%	17 42.5%	14 35.0%	4 10.0%	3 7.5%	4 10.0%	14 35.0%	14 35.0%	6 15.0%
	70歳以上	49 100.0%	22 44.9%	22 44.9%	1 2.0%	7 14.3%	7 14.3%	15 30.6%	5 10.2%	8 16.3%
	地区別	10 100.0%	7 70.0%	4 40.0%	1 10.0%	2 20.0%	1 10.0%	3 30.0%	1 10.0%	2 20.0%
東区	48 100.0%	21 43.8%	11 22.9%	3 6.3%	5 10.4%	13 27.1%	17 35.4%	7 14.6%	8 16.7%	
中央区	72 100.0%	29 40.3%	22 30.6%	6 8.3%	14 19.4%	23 31.9%	25 34.7%	17 23.6%	17 23.6%	
江南区	15 100.0%	13 86.7%	6 40.0%	0 0.0%	2 13.3%	0 0.0%	5 33.3%	1 6.7%	2 13.3%	
秋葉区	13 100.0%	8 61.5%	7 53.8%	1 7.7%	1 7.7%	2 15.4%	1 7.7%	0 0.0%	0 0.0%	
南区	13 100.0%	5 38.5%	9 69.2%	0 0.0%	1 7.7%	3 23.1%	1 7.7%	0 0.0%	1 7.7%	
西区	49 100.0%	29 59.2%	22 44.9%	2 4.1%	7 14.3%	10 20.4%	15 30.6%	8 16.3%	4 8.2%	
西蒲区	10 100.0%	4 40.0%	3 30.0%	1 10.0%	1 10.0%	2 20.0%	1 10.0%	0 0.0%	3 30.0%	

問2 あなたが普段飲んでいる水道水は、次のうちどれですか。

(1～4について○はいくつでも。ただし、5を選んだ場合は、1～4は選べません)

【水道水の飲用状況】

問2 あなたが普段飲んでいる水道水は、次のうちどれですか。		合計	水道水をそのまま(冷蔵庫で冷やしたものも含む)	一度沸かしてから水道水(コーヒー、お茶、冷蔵庫で冷やしたものも含む)	浄水器等を通してからの水道水	その他	水道水は飲まない
全体		1450 100.0%	819 56.5%	702 48.4%	327 22.6%	25 1.7%	90 6.2%
年代別	19歳以下	3 100.0%	2 66.7%	2 66.7%	1 33.3%	0 0.0%	0 0.0%
	20歳代	32 100.0%	18 56.3%	18 56.3%	3 9.4%	0 0.0%	5 15.6%
	30歳代	114 100.0%	46 40.4%	62 54.4%	25 21.9%	2 1.8%	10 8.8%
	40歳代	154 100.0%	70 45.5%	72 46.8%	43 27.9%	0 0.0%	16 10.4%
	50歳代	214 100.0%	127 59.3%	93 43.5%	54 25.2%	2 0.9%	13 6.1%
	60歳代	274 100.0%	156 56.9%	128 46.7%	72 26.3%	8 2.9%	14 5.1%
	70歳以上	460 100.0%	303 65.9%	232 50.4%	85 18.5%	9 2.0%	15 3.3%
地区別	北区	92 100.0%	65 70.7%	49 53.3%	9 9.8%	0 0.0%	3 3.3%
	東区	260 100.0%	146 56.2%	123 47.3%	56 21.5%	7 2.7%	22 8.5%
	中央区	352 100.0%	175 49.7%	155 44.0%	88 25.0%	7 2.0%	31 8.8%
	江南区	111 100.0%	64 57.7%	58 52.3%	26 23.4%	2 1.8%	4 3.6%
	秋葉区	145 100.0%	87 60.0%	70 48.3%	27 18.6%	1 0.7%	7 4.8%
	南区	80 100.0%	48 60.0%	37 46.3%	23 28.8%	0 0.0%	4 5.0%
	西区	287 100.0%	157 54.7%	154 53.7%	66 23.0%	8 2.8%	14 4.9%
	西蒲区	99 100.0%	65 65.7%	39 39.4%	29 29.3%	0 0.0%	4 4.0%

【水道水の飲用状況×水道水についての総合評価別（問1 ア～ケ）】

	合計	問2 あなたが普段飲んでいる水道水は、次のうちどれですか。					
		水道水をそのまま(冷蔵庫で冷やしたのも含む)	一度沸かしてからの水道水(コーヒー、お茶、冷蔵庫で冷やしたのも含む)	浄水器等を通してからの水道水	その他	水道水は飲まない	
全体	1450 100.0%	819 56.5%	702 48.4%	327 22.6%	25 1.7%	90 6.2%	
問1 ウ. 味(おいしさ)	満足	380 100.0%	311 81.8%	185 48.7%	57 15.0%	5 1.3%	4 1.1%
	やや満足	444 100.0%	283 63.7%	226 50.9%	98 22.1%	4 0.9%	10 2.3%
	どちらともいえない	442 100.0%	165 37.3%	206 46.6%	119 26.9%	10 2.3%	46 10.4%
	やや不満	113 100.0%	40 35.4%	52 46.0%	34 30.1%	4 3.5%	18 15.9%
	不満	42 100.0%	2 4.8%	15 35.7%	16 38.1%	1 2.4%	12 28.6%
問1 エ. におい	満足	506 100.0%	373 73.7%	248 49.0%	84 16.6%	8 1.6%	15 3.0%
	やや満足	416 100.0%	240 57.7%	209 50.2%	96 23.1%	7 1.7%	18 4.3%
	どちらともいえない	361 100.0%	150 41.6%	163 45.2%	101 28.0%	5 1.4%	36 10.0%
	やや不満	102 100.0%	25 24.5%	51 50.0%	32 31.4%	3 2.9%	15 14.7%
	不満	25 100.0%	5 20.0%	9 36.0%	9 36.0%	1 4.0%	6 24.0%
問1 オ. 安全性	満足	610 100.0%	439 72.0%	304 49.8%	102 16.7%	10 1.6%	17 2.8%
	やや満足	401 100.0%	211 52.6%	198 49.4%	92 22.9%	5 1.2%	28 7.0%
	どちらともいえない	335 100.0%	137 40.9%	151 45.1%	102 30.4%	6 1.8%	30 9.0%
	やや不満	58 100.0%	13 22.4%	28 48.3%	19 32.8%	3 5.2%	9 15.5%
	不満	16 100.0%	0 0.0%	3 18.8%	8 50.0%	0 0.0%	6 37.5%
問1 カ. 水の量や勢い	満足	743 100.0%	477 64.2%	351 47.2%	160 21.5%	15 2.0%	35 4.7%
	やや満足	429 100.0%	210 49.0%	217 50.6%	102 23.8%	7 1.6%	31 7.2%
	どちらともいえない	194 100.0%	91 46.9%	93 47.9%	47 24.2%	1 0.5%	17 8.8%
	やや不満	38 100.0%	14 36.8%	17 44.7%	12 31.6%	1 2.6%	4 10.5%
	不満	8 100.0%	3 37.5%	2 25.0%	1 12.5%	1 12.5%	3 37.5%

問3 水道局では、水道水の水源（河川）からご家庭のじゃ口までの、水質管理や衛生管理を強化し、安全でおいしい水道水の供給に向けた取り組みを進めています。

そこで、ア～オの取り組みについて、あなたが思う「満足度」を、それぞれ選んでください。（○は1つだけ）

【安全でおいしい水道水の供給に向けた取り組み ア. 水源水質の保全】

問3 ア. 水源水質の保全		合計	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	ポイント平均
全体		1444 100.0%	644 44.7%	468 32.4%	315 21.8%	12 0.8%	5 0.3%	1112 77.1%	17 1.1%	1.20
年代別	19歳以下	3 100.0%	2 66.7%	1 33.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 100.0%	0 0.0%	1.67
	20歳代	32 100.0%	18 56.2%	8 25.0%	6 18.8%	0 0.0%	0 0.0%	26 81.2%	0 0.0%	1.38
	30歳代	114 100.0%	34 29.8%	32 28.1%	47 41.2%	0 0.0%	1 0.9%	66 57.9%	1 0.9%	0.86
	40歳代	154 100.0%	67 43.5%	59 38.3%	28 18.2%	0 0.0%	0 0.0%	126 81.8%	0 0.0%	1.25
	50歳代	214 100.0%	111 51.9%	63 29.4%	37 17.3%	2 0.9%	1 0.5%	174 81.3%	3 1.4%	1.31
	60歳代	276 100.0%	108 39.1%	100 36.2%	65 23.6%	3 1.1%	0 0.0%	208 75.3%	3 1.1%	1.13
	70歳以上	449 100.0%	216 48.2%	147 32.7%	82 18.3%	2 0.4%	2 0.4%	363 80.9%	4 0.8%	1.28
地区別	北区	91 100.0%	45 49.4%	26 28.6%	20 22.0%	0 0.0%	0 0.0%	71 78.0%	0 0.0%	1.27
	東区	262 100.0%	112 42.8%	91 34.7%	55 21.0%	3 1.1%	1 0.4%	203 77.5%	4 1.5%	1.18
	中央区	350 100.0%	145 41.5%	116 33.1%	82 23.4%	4 1.1%	3 0.9%	261 74.6%	7 2.0%	1.13
	江南区	109 100.0%	43 39.4%	40 36.7%	26 23.9%	0 0.0%	0 0.0%	83 76.1%	0 0.0%	1.16
	秋葉区	145 100.0%	75 51.7%	40 27.6%	29 20.0%	1 0.7%	0 0.0%	115 79.3%	1 0.7%	1.30
	南区	78 100.0%	39 50.0%	22 28.2%	16 20.5%	1 1.3%	0 0.0%	61 78.2%	1 1.3%	1.27
	西区	286 100.0%	131 45.9%	92 32.2%	61 21.3%	1 0.3%	1 0.3%	223 78.1%	2 0.6%	1.23
	西蒲区	99 100.0%	44 44.4%	36 36.4%	17 17.2%	2 2.0%	0 0.0%	80 80.8%	2 2.0%	1.23

【安全でおいしい水道水の供給に向けた取り組み イ. 水質管理体制の強化】

問3 イ. 水質管理体制の強化		合計	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	ポイント 平均
全体		1436 100.0%	674 47.0%	476 33.1%	276 19.2%	7 0.5%	3 0.2%	1150 80.1%	10 0.7%	1.26
年代別	19歳以下	3 100.0%	1 33.3%	2 66.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 100.0%	0 0.0%	1.33
	20歳代	32 100.0%	18 56.2%	10 31.3%	4 12.5%	0 0.0%	0 0.0%	28 87.5%	0 0.0%	1.44
	30歳代	114 100.0%	38 33.3%	36 31.6%	38 33.3%	1 0.9%	1 0.9%	74 64.9%	2 1.8%	0.96
	40歳代	153 100.0%	71 46.5%	55 35.9%	27 17.6%	0 0.0%	0 0.0%	126 82.4%	0 0.0%	1.29
	50歳代	214 100.0%	117 54.7%	60 28.0%	36 16.8%	1 0.5%	0 0.0%	177 82.7%	1 0.5%	1.37
	60歳代	276 100.0%	118 42.8%	95 34.4%	61 22.1%	2 0.7%	0 0.0%	213 77.2%	2 0.7%	1.19
	70歳以上	443 100.0%	220 49.6%	158 35.7%	62 14.0%	1 0.2%	2 0.5%	378 85.3%	3 0.7%	1.34
地区別	北区	91 100.0%	46 50.5%	27 29.7%	18 19.8%	0 0.0%	0 0.0%	73 80.2%	0 0.0%	1.31
	東区	259 100.0%	117 45.1%	88 34.0%	50 19.3%	3 1.2%	1 0.4%	205 79.1%	4 1.6%	1.22
	中央区	350 100.0%	162 46.2%	108 30.9%	75 21.4%	3 0.9%	2 0.6%	270 77.1%	5 1.5%	1.21
	江南区	109 100.0%	45 41.3%	43 39.4%	21 19.3%	0 0.0%	0 0.0%	88 80.7%	0 0.0%	1.22
	秋葉区	144 100.0%	81 56.2%	39 27.1%	24 16.7%	0 0.0%	0 0.0%	120 83.3%	0 0.0%	1.40
	南区	77 100.0%	41 53.2%	22 28.6%	14 18.2%	0 0.0%	0 0.0%	63 81.8%	0 0.0%	1.35
	西区	283 100.0%	129 45.6%	103 36.4%	51 18.0%	0 0.0%	0 0.0%	232 82.0%	0 0.0%	1.28
	西蒲区	99 100.0%	43 43.4%	40 40.4%	15 15.2%	1 1.0%	0 0.0%	83 83.8%	1 1.0%	1.26

【安全でおいしい水道水の供給に向けた取り組み ウ. 安全でおいしい水】

問3 ウ. 安全でおいしい水		合計	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	ポイント 平均
全体		1434 100.0%	676 47.2%	471 32.8%	241 16.8%	36 2.5%	10 0.7%	1147 80.0%	46 3.2%	1.23
年代別	19歳以下	3 100.0%	2 66.7%	1 33.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 100.0%	0 0.0%	1.67
	20歳代	32 100.0%	20 62.4%	3 9.4%	7 21.9%	2 6.3%	0 0.0%	23 71.8%	2 6.3%	1.28
	30歳代	114 100.0%	39 34.2%	42 36.8%	29 25.4%	2 1.8%	2 1.8%	81 71.0%	4 3.6%	1.00
	40歳代	154 100.0%	71 46.2%	53 34.4%	29 18.8%	1 0.6%	0 0.0%	124 80.6%	1 0.6%	1.26
	50歳代	214 100.0%	116 54.2%	61 28.5%	28 13.1%	9 4.2%	0 0.0%	177 82.7%	9 4.2%	1.33
	60歳代	276 100.0%	115 41.7%	109 39.5%	44 15.9%	7 2.5%	1 0.4%	224 81.2%	8 2.9%	1.20
	70歳以上	443 100.0%	226 51.0%	144 32.5%	62 14.0%	7 1.6%	4 0.9%	370 83.5%	11 2.5%	1.31
地区別	北区	90 100.0%	48 53.3%	25 27.8%	16 17.8%	1 1.1%	0 0.0%	73 81.1%	1 1.1%	1.33
	東区	260 100.0%	118 45.3%	84 32.3%	47 18.1%	8 3.1%	3 1.2%	202 77.6%	11 4.3%	1.18
	中央区	349 100.0%	155 44.4%	122 35.0%	57 16.3%	10 2.9%	5 1.4%	277 79.4%	15 4.3%	1.18
	江南区	107 100.0%	49 45.7%	37 34.6%	19 17.8%	2 1.9%	0 0.0%	86 80.3%	2 1.9%	1.24
	秋葉区	145 100.0%	83 57.2%	36 24.8%	23 15.9%	3 2.1%	0 0.0%	119 82.0%	3 2.1%	1.37
	南区	78 100.0%	41 52.6%	23 29.5%	14 17.9%	0 0.0%	0 0.0%	64 82.1%	0 0.0%	1.35
	西区	283 100.0%	132 46.6%	97 34.3%	45 15.9%	8 2.8%	1 0.4%	229 80.9%	9 3.2%	1.24
	西蒲区	98 100.0%	40 40.9%	39 39.8%	17 17.3%	2 2.0%	0 0.0%	79 80.7%	2 2.0%	1.19

問4 問1～3でお聞きした「水道水の水質」・「安全でおいしい水道水の供給に対する取り組み」を総合的にみて、どのように思いますか。(〇は1つだけ)

【水道水への総合的満足度】

問4 問1～3の総合的評価		合計	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	ポイント平均
全体		1451 100.0%	634 43.6%	548 37.8%	233 16.1%	30 2.1%	6 0.4%	1182 81.4%	36 2.5%	1.22
年代別	19歳以下	3 100.0%	1 33.3%	1 33.3%	1 33.4%	0 0.0%	0 0.0%	2 66.6%	0 0.0%	1.00
	20歳代	32 100.0%	17 53.1%	8 25.0%	5 15.6%	2 6.3%	0 0.0%	25 78.1%	2 6.3%	1.25
	30歳代	113 100.0%	31 27.4%	50 44.2%	27 23.9%	3 2.7%	2 1.8%	81 71.6%	5 4.5%	0.93
	40歳代	153 100.0%	67 43.8%	62 40.5%	22 14.4%	2 1.3%	0 0.0%	129 84.3%	2 1.3%	1.27
	50歳代	215 100.0%	105 48.7%	73 34.0%	29 13.5%	7 3.3%	1 0.5%	178 82.7%	8 3.8%	1.27
	60歳代	275 100.0%	107 38.9%	118 42.9%	46 16.7%	4 1.5%	0 0.0%	225 81.8%	4 1.5%	1.19
	70歳以上	456 100.0%	223 48.9%	168 36.8%	60 13.2%	4 0.9%	1 0.2%	391 85.7%	5 1.1%	1.33
地区別	北区	92 100.0%	42 45.6%	33 35.9%	17 18.5%	0 0.0%	0 0.0%	75 81.5%	0 0.0%	1.27
	東区	261 100.0%	111 42.6%	108 41.4%	33 12.6%	9 3.4%	0 0.0%	219 84.0%	9 3.4%	1.23
	中央区	352 100.0%	142 40.4%	133 37.8%	61 17.3%	11 3.1%	5 1.4%	275 78.2%	16 4.5%	1.13
	江南区	112 100.0%	45 40.2%	49 43.7%	18 16.1%	0 0.0%	0 0.0%	94 83.9%	0 0.0%	1.24
	秋葉区	145 100.0%	78 53.8%	41 28.3%	25 17.2%	0 0.0%	1 0.7%	119 82.1%	1 0.7%	1.34
	南区	81 100.0%	39 48.1%	26 32.1%	14 17.3%	2 2.5%	0 0.0%	65 80.2%	2 2.5%	1.26
	西区	286 100.0%	131 45.8%	105 36.7%	46 16.1%	4 1.4%	0 0.0%	236 82.5%	4 1.4%	1.27
	西蒲区	98 100.0%	38 38.8%	44 44.9%	14 14.3%	2 2.0%	0 0.0%	82 83.7%	2 2.0%	1.20

問5 水道局では、災害などの非常時においても安定して水道水を供給するために施設を新しくしたり、改良したりするなどの取り組みを進めています。

そこで、ア～ウの取り組みについて、あなたが思う「満足度」を、それぞれ選んでください。（○は1つだけ）

【安定した給水の確保に対する取り組み ア. 水道施設の耐震化】

問5 ア. 水道施設の耐震化		合計	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	ポイント平均
全体		1451 100.0%	673 46.4%	487 33.6%	279 19.2%	6 0.4%	6 0.4%	1160 80.0%	12 0.8%	1.25
年代別	19歳以下	3 100.0%	1 33.3%	0 0.0%	2 66.7%	0 0.0%	0 0.0%	1 33.3%	0 0.0%	0.67
	20歳代	32 100.0%	20 62.5%	8 25.0%	4 12.5%	0 0.0%	0 0.0%	28 87.5%	0 0.0%	1.50
	30歳代	114 100.0%	38 33.3%	46 40.3%	28 24.6%	1 0.9%	1 0.9%	84 73.6%	2 1.8%	1.04
	40歳代	154 100.0%	74 48.1%	55 35.7%	24 15.6%	1 0.6%	0 0.0%	129 83.8%	1 0.6%	1.31
	50歳代	214 100.0%	110 51.4%	66 30.8%	35 16.4%	2 0.9%	1 0.5%	176 82.2%	3 1.4%	1.32
	60歳代	277 100.0%	112 40.4%	101 36.5%	63 22.7%	1 0.4%	0 0.0%	213 76.9%	1 0.4%	1.17
	70歳以上	453 100.0%	231 51.0%	148 32.7%	73 16.1%	0 0.0%	1 0.2%	379 83.7%	1 0.2%	1.34
	地区別	北区	93 100.0%	43 46.2%	30 32.3%	19 20.4%	1 1.1%	0 0.0%	73 78.5%	1 1.1%
東区		264 100.0%	116 44.0%	102 38.6%	46 17.4%	0 0.0%	0 0.0%	218 82.6%	0 0.0%	1.27
中央区		352 100.0%	159 45.2%	120 34.1%	68 19.3%	1 0.3%	4 1.1%	279 79.3%	5 1.4%	1.22
江南区		110 100.0%	43 39.1%	47 42.7%	20 18.2%	0 0.0%	0 0.0%	90 81.8%	0 0.0%	1.21
秋葉区		145 100.0%	76 52.4%	43 29.7%	25 17.2%	1 0.7%	0 0.0%	119 82.1%	1 0.7%	1.34
南区		80 100.0%	40 49.9%	27 33.8%	13 16.3%	0 0.0%	0 0.0%	67 83.7%	0 0.0%	1.34
西区		285 100.0%	145 50.9%	81 28.4%	57 20.0%	2 0.7%	0 0.0%	226 79.3%	2 0.7%	1.29
西蒲区		98 100.0%	42 42.9%	30 30.6%	24 24.5%	1 1.0%	1 1.0%	72 73.5%	2 2.0%	1.13

【安定した給水の確保に対する取り組み イ. 応急給水や修繕体制等の整備】

問5 イ. 応急給水や修繕体制等の整備		合計	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	ポイント 平均
全体		1445 100.0%	667 46.2%	479 33.1%	284 19.7%	12 0.8%	3 0.2%	1146 79.3%	15 1.0%	1.24
年代別	19歳以下	3 100.0%	1 33.3%	1 33.3%	1 33.4%	0 0.0%	0 0.0%	2 66.6%	0 0.0%	1.00
	20歳代	32 100.0%	20 62.5%	9 28.1%	3 9.4%	0 0.0%	0 0.0%	29 90.6%	0 0.0%	1.53
	30歳代	114 100.0%	38 33.3%	39 34.3%	33 28.9%	3 2.6%	1 0.9%	77 67.6%	4 3.5%	0.96
	40歳代	154 100.0%	74 48.1%	54 35.1%	25 16.2%	1 0.6%	0 0.0%	128 83.2%	1 0.6%	1.31
	50歳代	215 100.0%	111 51.6%	64 29.8%	36 16.7%	4 1.9%	0 0.0%	175 81.4%	4 1.9%	1.31
	60歳代	277 100.0%	112 40.4%	104 37.5%	60 21.7%	1 0.4%	0 0.0%	216 77.9%	1 0.4%	1.18
	70歳以上	448 100.0%	229 51.2%	139 31.0%	78 17.4%	1 0.2%	1 0.2%	368 82.2%	2 0.4%	1.33
地区別	北区	92 100.0%	40 43.4%	34 37.0%	18 19.6%	0 0.0%	0 0.0%	74 80.4%	0 0.0%	1.24
	東区	261 100.0%	114 43.7%	95 36.4%	51 19.5%	1 0.4%	0 0.0%	209 80.1%	1 0.4%	1.23
	中央区	352 100.0%	163 46.2%	116 33.0%	67 19.0%	3 0.9%	3 0.9%	279 79.2%	6 1.8%	1.23
	江南区	109 100.0%	41 37.6%	45 41.3%	22 20.2%	1 0.9%	0 0.0%	86 78.9%	1 0.9%	1.16
	秋葉区	145 100.0%	77 53.1%	44 30.3%	22 15.2%	2 1.4%	0 0.0%	121 83.4%	2 1.4%	1.35
	南区	79 100.0%	40 50.7%	25 31.6%	14 17.7%	0 0.0%	0 0.0%	65 82.3%	0 0.0%	1.33
	西区	284 100.0%	138 48.6%	89 31.3%	56 19.7%	1 0.4%	0 0.0%	227 79.9%	1 0.4%	1.28
	西蒲区	99 100.0%	45 45.4%	26 26.3%	25 25.3%	3 3.0%	0 0.0%	71 71.7%	3 3.0%	1.14

【安定した給水の確保に対する取り組み ウ. 計画的な配水管の整備・更新】

問5 ウ. 計画的な配水管の整備・更新		合計	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	ポイント平均
全体		1441 100.0%	651 45.3%	479 33.2%	280 19.4%	22 1.5%	9 0.6%	1130 78.5%	31 2.1%	1.21
年代別	19歳以下	3 100.0%	2 66.7%	0 0.0%	1 33.3%	0 0.0%	0 0.0%	2 66.7%	0 0.0%	1.33
	20歳代	32 100.0%	21 65.6%	7 21.9%	3 9.4%	1 3.1%	0 0.0%	28 87.5%	1 3.1%	1.50
	30歳代	113 100.0%	38 33.6%	36 31.9%	37 32.7%	1 0.9%	1 0.9%	74 65.5%	2 1.8%	0.96
	40歳代	154 100.0%	71 46.1%	55 35.7%	24 15.6%	4 2.6%	0 0.0%	126 81.8%	4 2.6%	1.25
	50歳代	214 100.0%	107 50.0%	62 29.0%	38 17.8%	5 2.3%	2 0.9%	169 79.0%	7 3.2%	1.25
	60歳代	277 100.0%	108 39.0%	109 39.3%	57 20.6%	3 1.1%	0 0.0%	217 78.3%	3 1.1%	1.16
	70歳以上	446 100.0%	223 50.1%	146 32.7%	68 15.2%	6 1.3%	3 0.7%	369 82.8%	9 2.0%	1.30
地区別	北区	92 100.0%	40 43.4%	33 35.9%	18 19.6%	0 0.0%	1 1.1%	73 79.3%	1 1.1%	1.21
	東区	261 100.0%	115 44.1%	91 34.9%	51 19.5%	4 1.5%	0 0.0%	206 79.0%	4 1.5%	1.21
	中央区	348 100.0%	155 44.5%	114 32.8%	67 19.3%	7 2.0%	5 1.4%	269 77.3%	12 3.4%	1.17
	江南区	110 100.0%	39 35.5%	45 40.9%	25 22.7%	1 0.9%	0 0.0%	84 76.4%	1 0.9%	1.11
	秋葉区	145 100.0%	68 46.8%	51 35.2%	24 16.6%	2 1.4%	0 0.0%	119 82.0%	2 1.4%	1.28
	南区	79 100.0%	37 46.8%	26 32.9%	16 20.3%	0 0.0%	0 0.0%	63 79.7%	0 0.0%	1.27
	西区	283 100.0%	145 51.2%	82 29.0%	49 17.3%	5 1.8%	2 0.7%	227 80.2%	7 2.5%	1.28
	西蒲区	99 100.0%	43 43.5%	32 32.3%	22 22.2%	1 1.0%	1 1.0%	75 75.8%	2 2.0%	1.16

問5-1 災害に備え、1人1日あたり3リットル、3日分で9リットル程度を目安として、飲料水備蓄をお願いしています。あなたのご家庭では、1人あたり、どのくらいの量の飲料水を備蓄していますか？（○は1つだけ）

問5-1 あなたのご家庭では、1人あたり、どのくらいの量の飲料水を備蓄していますか？		合計	9リットル以上(3日分以上)	6~8リットル	3~5リットル	3リットル未満	備蓄していない
全体		1446 100.0%	193 13.3%	144 10.0%	195 13.5%	308 21.3%	606 41.9%
年代別	19歳以下	3 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 33.3%	0 0.0%	2 66.7%
	20歳代	32 100.0%	3 9.4%	1 3.1%	5 15.6%	7 21.9%	16 50.0%
	30歳代	114 100.0%	9 7.9%	6 5.3%	16 14.0%	32 28.1%	51 44.7%
	40歳代	153 100.0%	15 9.8%	14 9.2%	22 14.4%	31 20.3%	71 46.3%
	50歳代	215 100.0%	28 13.0%	20 9.3%	27 12.6%	51 23.7%	89 41.4%
	60歳代	274 100.0%	47 17.2%	30 10.9%	47 17.2%	51 18.6%	99 36.1%
	70歳以上	453 100.0%	70 15.5%	47 10.4%	58 12.8%	87 19.2%	191 42.1%
地区別	北区	93 100.0%	10 10.8%	12 12.9%	9 9.7%	18 19.4%	44 47.2%
	東区	262 100.0%	36 13.7%	19 7.3%	28 10.7%	68 26.0%	111 42.3%
	中央区	351 100.0%	47 13.4%	34 9.7%	49 14.0%	91 25.9%	130 37.0%
	江南区	108 100.0%	15 13.9%	13 12.0%	19 17.6%	19 17.6%	42 38.9%
	秋葉区	145 100.0%	20 13.8%	14 9.7%	24 16.6%	21 14.5%	66 45.4%
	南区	79 100.0%	7 8.9%	6 7.6%	8 10.1%	18 22.8%	40 50.6%
	西区	285 100.0%	44 15.4%	30 10.5%	46 16.1%	50 17.5%	115 40.5%
	西蒲区	99 100.0%	13 13.1%	10 10.1%	10 10.1%	20 20.2%	46 46.5%

問5-2 地震等災害時の飲料水の確保対策として、市内には30カ所の拠点給水所があります。あなたの身近にある拠点給水所を知っていますか？（○は1つだけ）

※拠点給水所とは、市内の浄水場や配水場、飲料水兼用耐震性貯水槽が設置されている一部の小中学校、公共施設や公園が該当します。

問5-2 あなたの身近にある拠点給水所を知っていますか？		合計	具体的な場所を知っている	聞いたことはあるが、具体的な場所	知らない
全体		1450 100.0%	120 8.3%	281 19.4%	1049 72.3%
年代別	19歳以下	3 100.0%	0 0.0%	1 33.3%	2 66.7%
	20歳代	32 100.0%	0 0.0%	7 21.9%	25 78.1%
	30歳代	114 100.0%	5 4.4%	19 16.7%	90 78.9%
	40歳代	154 100.0%	7 4.5%	33 21.4%	114 74.1%
	50歳代	216 100.0%	15 6.9%	38 17.6%	163 75.5%
	60歳代	274 100.0%	31 11.3%	37 13.5%	206 75.2%
	70歳以上	454 100.0%	50 11.0%	100 22.0%	304 67.0%
地区別	北区	93 100.0%	7 7.5%	13 14.0%	73 78.5%
	東区	264 100.0%	16 6.1%	48 18.2%	200 75.7%
	中央区	353 100.0%	19 5.4%	64 18.1%	270 76.5%
	江南区	108 100.0%	10 9.3%	28 25.9%	70 64.8%
	秋葉区	145 100.0%	17 11.7%	26 17.9%	102 70.4%
	南区	78 100.0%	9 11.5%	21 26.9%	48 61.6%
	西区	286 100.0%	32 11.2%	57 19.9%	197 68.9%
	西蒲区	99 100.0%	9 9.1%	20 20.2%	70 70.7%

問5-3 問5-2で「1」「2」と回答された方にお聞きします。

何により拠点給水所について知りましたか？（〇はいくつでも）

問5-3 何により拠点給水所について知りましたか？						
	合計	防災訓練	新潟市水道局のホームページ	新潟市水道局の広報紙・パンフレット	その他	
全体	376 100.0%	93 24.7%	38 10.1%	207 55.1%	57 15.2%	
年代別	19歳以下	1 100.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%
	20歳代	6 100.0%	1 16.7%	1 16.7%	3 50.0%	1 16.7%
	30歳代	24 100.0%	6 25.0%	1 4.2%	15 62.5%	2 8.3%
	40歳代	38 100.0%	6 15.8%	4 10.5%	29 76.3%	2 5.3%
	50歳代	50 100.0%	14 28.0%	8 16.0%	24 48.0%	8 16.0%
	60歳代	68 100.0%	14 20.6%	9 13.2%	34 50.0%	13 19.1%
	70歳以上	134 100.0%	36 26.9%	11 8.2%	75 56.0%	21 15.7%
地区別	北区	19 100.0%	2 10.5%	2 10.5%	12 63.2%	4 21.1%
	東区	59 100.0%	16 27.1%	7 11.9%	26 44.1%	13 22.0%
	中央区	79 100.0%	20 25.3%	6 7.6%	45 57.0%	10 12.7%
	江南区	37 100.0%	13 35.1%	4 10.8%	14 37.8%	6 16.2%
	秋葉区	40 100.0%	9 22.5%	3 7.5%	24 60.0%	5 12.5%
	南区	29 100.0%	9 31.0%	2 6.9%	19 65.5%	2 6.9%
	西区	82 100.0%	16 19.5%	12 14.6%	49 59.8%	12 14.6%
	西蒲区	26 100.0%	7 26.9%	2 7.7%	16 61.5%	3 11.5%

問6 問5でお聞きした「安定した給水の確保に対する取り組み」を総合的にみて、どのように思いますか。

(○は1つだけ)

問6 問5の総合的評価		合計	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	ポイント平均
全体		1394 100.0%	411 29.5%	488 34.9%	443 31.8%	40 2.9%	12 0.9%	899 64.4%	52 3.8%	0.89
年代別	19歳以下	3 100.0%	1 33.3%	1 33.3%	1 33.4%	0 0.0%	0 0.0%	2 66.6%	0 0.0%	1.00
	20歳代	31 100.0%	16 51.6%	7 22.6%	7 22.6%	1 3.2%	0 0.0%	23 74.2%	1 3.2%	1.23
	30歳代	114 100.0%	22 19.3%	37 32.5%	52 45.6%	3 2.6%	0 0.0%	59 51.8%	3 2.6%	0.68
	40歳代	151 100.0%	48 31.8%	59 39.0%	38 25.2%	5 3.3%	1 0.7%	107 70.8%	6 4.0%	0.98
	50歳代	210 100.0%	70 33.2%	69 32.9%	64 30.5%	5 2.4%	2 1.0%	139 66.1%	7 3.4%	0.95
	60歳代	266 100.0%	65 24.4%	95 35.7%	96 36.1%	8 3.0%	2 0.8%	160 60.1%	10 3.8%	0.80
	70歳以上	421 100.0%	139 33.0%	150 35.6%	119 28.3%	9 2.1%	4 1.0%	289 68.6%	13 3.1%	0.98
地区別	北区	89 100.0%	23 25.8%	36 40.5%	29 32.6%	0 0.0%	1 1.1%	59 66.3%	1 1.1%	0.90
	東区	259 100.0%	68 26.3%	86 33.2%	95 36.6%	10 3.9%	0 0.0%	154 59.5%	10 3.9%	0.82
	中央区	343 100.0%	97 28.3%	126 36.7%	106 30.9%	9 2.6%	5 1.5%	223 65.0%	14 4.1%	0.88
	江南区	101 100.0%	24 23.8%	35 34.7%	38 37.5%	4 4.0%	0 0.0%	59 58.5%	4 4.0%	0.78
	秋葉区	141 100.0%	48 34.1%	44 31.2%	43 30.5%	3 2.1%	3 2.1%	92 65.3%	6 4.2%	0.93
	南区	77 100.0%	27 35.0%	25 32.5%	22 28.6%	3 3.9%	0 0.0%	52 67.5%	3 3.9%	0.99
	西区	267 100.0%	88 33.0%	92 34.4%	78 29.2%	8 3.0%	1 0.4%	180 67.4%	9 3.4%	0.97
	西蒲区	94 100.0%	30 31.9%	37 39.4%	23 24.5%	2 2.1%	2 2.1%	67 71.3%	4 4.2%	0.97

問7 あなたは、お客さまコールセンターを利用したことがありますか。（○は1つだけ）

【コールセンター利用経験】

問7 あなたは、お客さまコールセンターを利用したことがありますか。		合計	利用したことがある	利用したことがない
全体		1449 100.0%	198 13.7%	1251 86.3%
年代別	19歳以下	3 100.0%	0 0.0%	3 100.0%
	20歳代	32 100.0%	6 18.8%	26 81.2%
	30歳代	114 100.0%	23 20.2%	91 79.8%
	40歳代	154 100.0%	31 20.1%	123 79.9%
	50歳代	216 100.0%	27 12.5%	189 87.5%
	60歳代	274 100.0%	34 12.4%	240 87.6%
	70歳以上	454 100.0%	43 9.5%	411 90.5%
	地区別	北区	93 100.0%	13 14.0%
東区		262 100.0%	33 12.6%	229 87.4%
中央区		353 100.0%	59 16.7%	294 83.3%
江南区		107 100.0%	10 9.3%	97 90.7%
秋葉区		145 100.0%	20 13.8%	125 86.2%
南区		81 100.0%	10 12.3%	71 87.7%
西区		285 100.0%	42 14.7%	243 85.3%
西蒲区		99 100.0%	8 8.1%	91 91.9%

(問7で「1 利用したことがある」と回答された方にお聞きします。)

問7-1 その時の、お客さまコールセンターの電話対応はいかがでしたか。(〇は1つだけ)

【コールセンターの電話対応について】

問7-1 その時の、お客さまコールセンターの電話対応はいかがでしたか。		合計	良かった	どちらか といえば 良かった	どちらとも いえない	どちらか といえば 良くな かった	良くな かった
全体		196 100.0%	110 56.2%	51 26.0%	31 15.8%	3 1.5%	1 0.5%
年代別	19歳以下	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	20歳代	6 100.0%	4 66.6%	1 16.7%	1 16.7%	0 0.0%	0 0.0%
	30歳代	23 100.0%	11 47.8%	10 43.5%	2 8.7%	0 0.0%	0 0.0%
	40歳代	31 100.0%	17 54.8%	10 32.3%	3 9.7%	1 3.2%	0 0.0%
	50歳代	27 100.0%	12 44.5%	7 25.9%	8 29.6%	0 0.0%	0 0.0%
	60歳代	34 100.0%	17 50.1%	10 29.4%	6 17.6%	1 2.9%	0 0.0%
	70歳以上	42 100.0%	33 78.5%	6 14.3%	2 4.8%	0 0.0%	1 2.4%
地区別	北区	12 100.0%	6 50.0%	5 41.7%	0 0.0%	1 8.3%	0 0.0%
	東区	32 100.0%	14 43.7%	10 31.3%	7 21.9%	0 0.0%	1 3.1%
	中央区	59 100.0%	35 59.4%	13 22.0%	11 18.6%	0 0.0%	0 0.0%
	江南区	10 100.0%	7 70.0%	1 10.0%	2 20.0%	0 0.0%	0 0.0%
	秋葉区	20 100.0%	10 50.0%	7 35.0%	2 10.0%	1 5.0%	0 0.0%
	南区	10 100.0%	4 40.0%	3 30.0%	3 30.0%	0 0.0%	0 0.0%
	西区	42 100.0%	26 61.9%	10 23.8%	5 11.9%	1 2.4%	0 0.0%
	西蒲区	8 100.0%	6 75.0%	2 25.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%

(問7-1で「4 どちらかといえば良くなかった」～「5 良くなかった」と回答された方にお聞きします。)

問7-2 その時の、お客さまコールセンターの電話対応で良くなかった点はどれですか。(〇はいくつでも)

【コールセンターでの電話対応での評価】

問7-2 その時の、お客さまコールセンターの電話対応で良くなかった点はどれですか。		合計	対応が悪かった	説明が長かった	説明がわかりにくかった	たらいまわしにあった	その他
全体		4 100.0%	1 25.0%	1 25.0%	2 50.0%	2 50.0%	0 0.0%
年代別	19歳以下	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	20歳代	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	30歳代	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	40歳代	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%
	50歳代	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	60歳代	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%
	70歳以上	1 100.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	地区別	北区	1 100.0%	1 100.0%	0 0.0%	1 100.0%	1 100.0%
東区		1 100.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
中央区		0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
江南区		0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
秋葉区		1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%
南区		0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
西区		1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%
西蒲区		0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%

●水道料金の支払い方法は、口座振替やコンビニエンスストアでの支払いなどがあります。

問8 水道料金の支払い方法について、どのように思いますか。(○は1つだけ)

【水道料金の支払い方法の満足度】

問8 水道料金の支払い方法について、どのように思いますか。		合計	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	ポイント平均
全体		1450 100.0%	877 60.5%	254 17.5%	200 13.8%	74 5.1%	45 3.1%	1131 78.0%	119 8.2%	1.27
年代別	19歳以下	3 100.0%	2 66.7%	1 33.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 100.0%	0 0.0%	1.67
	20歳代	32 100.0%	17 53.0%	6 18.8%	2 6.3%	4 12.5%	3 9.4%	23 71.8%	7 21.9%	0.94
	30歳代	114 100.0%	49 43.1%	25 21.9%	18 15.8%	11 9.6%	11 9.6%	74 65.0%	22 19.2%	0.79
	40歳代	154 100.0%	77 50.1%	29 18.8%	25 16.2%	12 7.8%	11 7.1%	106 68.9%	23 14.9%	0.97
	50歳代	216 100.0%	120 55.5%	42 19.4%	31 14.4%	14 6.5%	9 4.2%	162 74.9%	23 10.7%	1.16
	60歳代	273 100.0%	176 64.5%	38 13.9%	44 16.1%	11 4.0%	4 1.5%	214 78.4%	15 5.5%	1.36
	70歳以上	455 100.0%	329 72.3%	76 16.7%	43 9.5%	5 1.1%	2 0.4%	405 89.0%	7 1.5%	1.59
地区別	北区	93 100.0%	60 64.5%	13 14.0%	15 16.1%	3 3.2%	2 2.2%	73 78.5%	5 5.4%	1.35
	東区	262 100.0%	147 56.2%	52 19.8%	37 14.1%	21 8.0%	5 1.9%	199 76.0%	26 9.9%	1.20
	中央区	353 100.0%	203 57.5%	59 16.7%	50 14.2%	22 6.2%	19 5.4%	262 74.2%	41 11.6%	1.15
	江南区	109 100.0%	67 61.4%	18 16.5%	18 16.5%	3 2.8%	3 2.8%	85 77.9%	6 5.6%	1.31
	秋葉区	145 100.0%	95 65.5%	20 13.8%	24 16.6%	1 0.7%	5 3.4%	115 79.3%	6 4.1%	1.37
	南区	81 100.0%	51 63.0%	17 21.0%	12 14.8%	0 0.0%	1 1.2%	68 84.0%	1 1.2%	1.44
	西区	285 100.0%	177 62.1%	50 17.5%	33 11.6%	18 6.3%	7 2.5%	227 79.6%	25 8.8%	1.31
	西蒲区	98 100.0%	64 65.4%	17 17.3%	10 10.2%	5 5.1%	2 2.0%	81 82.7%	7 7.1%	1.39

●水道局では、広報紙の発行やイベントの開催などにより水道事業のPRを行っています。

問9 広報紙「水先案内」は、検針票と一緒にお届けしていますが、知っていますか。

【広報媒体の認知度】

問9 広報紙「水先案内」は、検針票と一緒にお届けしていますが、知っていますか。		合計	知っている	知らない
全体		1450 100.0%	1067 73.6%	383 26.4%
年代別	19歳以下	3 100.0%	1 33.3%	2 66.7%
	20歳代	32 100.0%	20 62.5%	12 37.5%
	30歳代	114 100.0%	70 61.4%	44 38.6%
	40歳代	154 100.0%	107 69.5%	47 30.5%
	50歳代	215 100.0%	161 74.9%	54 25.1%
	60歳代	278 100.0%	223 80.2%	55 19.8%
	70歳以上	453 100.0%	357 78.8%	96 21.2%
地区別	北区	92 100.0%	68 73.9%	24 26.1%
	東区	262 100.0%	182 69.5%	80 30.5%
	中央区	353 100.0%	261 73.9%	92 26.1%
	江南区	109 100.0%	81 74.3%	28 25.7%
	秋葉区	144 100.0%	115 79.9%	29 20.1%
	南区	81 100.0%	63 77.8%	18 22.2%
	西区	286 100.0%	213 74.5%	73 25.5%
	西蒲区	99 100.0%	67 67.7%	32 32.3%

(問9で「1 知っている」と回答された方にお聞きします。)

問9-1 広報紙「水先案内」の発行頻度について、適当と思われる回数は何回だと思いますか。

(現在は年4回発行しています。)(○は1つだけ)

問9-1 広報紙「水先案内」の発行頻度について、適当と思われる回数は何回だと思いますか。		合計	年4回(春 夏秋冬)	年2回 (春、秋)	年2回 (夏、冬)	年1回	発行不要
全体		1062 100.0%	650 61.3%	165 15.5%	113 10.6%	66 6.2%	68 6.4%
年代別	19歳以下	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%
	20歳代	20 100.0%	12 60.0%	3 15.0%	1 5.0%	3 15.0%	1 5.0%
	30歳代	70 100.0%	28 40.0%	16 22.9%	12 17.1%	3 4.3%	11 15.7%
	40歳代	107 100.0%	67 62.6%	11 10.3%	10 9.3%	8 7.5%	11 10.3%
	50歳代	161 100.0%	88 54.7%	30 18.6%	17 10.6%	11 6.8%	15 9.3%
	60歳代	223 100.0%	137 61.4%	31 13.9%	22 9.9%	20 9.0%	13 5.8%
	70歳以上	354 100.0%	244 69.0%	56 15.8%	32 9.0%	13 3.7%	9 2.5%
地区別	北区	66 100.0%	45 68.1%	6 9.1%	5 7.6%	4 6.1%	6 9.1%
	東区	182 100.0%	103 56.7%	25 13.7%	22 12.1%	17 9.3%	15 8.2%
	中央区	261 100.0%	154 59.0%	42 16.1%	34 13.0%	12 4.6%	19 7.3%
	江南区	80 100.0%	54 67.4%	13 16.3%	6 7.5%	3 3.8%	4 5.0%
	秋葉区	114 100.0%	72 63.1%	19 16.7%	7 6.1%	10 8.8%	6 5.3%
	南区	63 100.0%	47 74.6%	6 9.5%	6 9.5%	1 1.6%	3 4.8%
	西区	213 100.0%	136 63.7%	37 17.4%	21 9.9%	8 3.8%	11 5.2%
	西蒲区	66 100.0%	33 50.0%	13 19.7%	9 13.6%	7 10.6%	4 6.1%

問10 あなたは、水道局が行っている広報活動全般について、どのように思いますか。（○は1つだけ）

【広報活動の満足度】

問10 あなたは、水道局が行っている広報活動全般について、どのように思いますか。		合計	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	ポイント平均
全体		1435	314	319	764	33	5	633	38	0.63
		100.0%	21.9%	22.2%	53.3%	2.3%	0.3%	44.1%	2.6%	
年代別	19歳以下	3	1	1	1	0	0	2	0	1.00
		100.0%	33.3%	33.3%	33.4%	0.0%	0.0%	66.6%	0.0%	
	20歳代	31	6	11	13	0	1	17	1	0.68
		100.0%	19.4%	35.5%	41.9%	0.0%	3.2%	54.9%	3.2%	
	30歳代	114	12	16	81	4	1	28	5	0.30
		100.0%	10.5%	14.0%	71.1%	3.5%	0.9%	24.5%	4.4%	
	40歳代	151	28	35	86	2	0	63	2	0.59
		100.0%	18.5%	23.2%	57.0%	1.3%	0.0%	41.7%	1.3%	
50歳代	214	46	39	119	10	0	85	10	0.57	
	100.0%	21.5%	18.2%	55.6%	4.7%	0.0%	39.7%	4.7%		
60歳代	275	43	68	157	5	2	111	7	0.53	
	100.0%	15.6%	24.7%	57.2%	1.8%	0.7%	40.3%	2.5%		
70歳以上	447	143	117	182	5	0	260	5	0.89	
	100.0%	32.0%	26.2%	40.7%	1.1%	0.0%	58.2%	1.1%		
地区別	北区	92	18	23	50	0	1	41	1	0.62
		100.0%	19.6%	25.0%	54.3%	0.0%	1.1%	44.6%	1.1%	
	東区	259	44	55	152	7	1	99	8	0.52
		100.0%	17.0%	21.2%	58.7%	2.7%	0.4%	38.2%	3.1%	
	中央区	349	85	69	178	14	3	154	17	0.63
		100.0%	24.4%	19.8%	50.9%	4.0%	0.9%	44.2%	4.9%	
	江南区	108	17	29	61	1	0	46	1	0.57
		100.0%	15.7%	26.9%	56.5%	0.9%	0.0%	42.6%	0.9%	
秋葉区	142	36	31	73	2	0	67	2	0.71	
	100.0%	25.4%	21.8%	51.4%	1.4%	0.0%	47.2%	1.4%		
南区	81	21	18	41	1	0	39	1	0.73	
	100.0%	25.9%	22.2%	50.7%	1.2%	0.0%	48.1%	1.2%		
西区	281	71	69	137	4	0	140	4	0.74	
	100.0%	25.3%	24.6%	48.7%	1.4%	0.0%	49.9%	1.4%		
西蒲区	99	18	23	55	3	0	41	3	0.57	
	100.0%	18.2%	23.2%	55.6%	3.0%	0.0%	41.4%	3.0%		

問11 問7～10でお聞きした「お客さまサービス全般に対する取り組み」を総合的にみて、どのように思いますか。(〇は1つだけ)

【お客さまサービスの総合的な満足度】

問11 問7～10の総合的評価		合計	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	ポイント平均
全体		1422 100.0%	359 25.2%	465 32.7%	576 40.5%	18 1.3%	4 0.3%	824 57.9%	22 1.6%	0.81
年代別	19歳以下	2 100.0%	1 50.0%	0 0.0%	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 50.0%	0 0.0%	1.00
	20歳代	31 100.0%	9 29.0%	14 45.2%	8 25.8%	0 0.0%	0 0.0%	23 74.2%	0 0.0%	1.03
	30歳代	113 100.0%	17 15.0%	35 31.0%	57 50.4%	2 1.8%	2 1.8%	52 46.0%	4 3.6%	0.56
	40歳代	150 100.0%	32 21.3%	50 33.3%	67 44.7%	1 0.7%	0 0.0%	82 54.6%	1 0.7%	0.75
	50歳代	214 100.0%	55 25.7%	61 28.5%	91 42.5%	6 2.8%	1 0.5%	116 54.2%	7 3.3%	0.76
	60歳代	275 100.0%	51 18.5%	93 33.8%	129 47.0%	2 0.7%	0 0.0%	144 52.3%	2 0.7%	0.70
	70歳以上	438 100.0%	154 35.2%	153 34.9%	130 29.7%	1 0.2%	0 0.0%	307 70.1%	1 0.2%	1.05
地区別	北区	91 100.0%	22 24.2%	32 35.2%	37 40.6%	0 0.0%	0 0.0%	54 59.4%	0 0.0%	0.84
	東区	256 100.0%	51 19.9%	83 32.4%	114 44.6%	7 2.7%	1 0.4%	134 52.3%	8 3.1%	0.69
	中央区	346 100.0%	95 27.5%	95 27.5%	149 42.9%	4 1.2%	3 0.9%	190 55.0%	7 2.1%	0.79
	江南区	109 100.0%	22 20.2%	42 38.5%	44 40.4%	1 0.9%	0 0.0%	64 58.7%	1 0.9%	0.78
	秋葉区	141 100.0%	43 30.5%	44 31.2%	53 37.6%	1 0.7%	0 0.0%	87 61.7%	1 0.7%	0.91
	南区	80 100.0%	23 28.8%	27 33.8%	30 37.4%	0 0.0%	0 0.0%	50 62.6%	0 0.0%	0.91
	西区	278 100.0%	79 28.4%	96 34.5%	100 36.0%	3 1.1%	0 0.0%	175 62.9%	3 1.1%	0.90
	西蒲区	97 100.0%	18 18.6%	42 43.3%	36 37.1%	1 1.0%	0 0.0%	60 61.9%	1 1.0%	0.79

問12 水道局では、効率的・効果的な事業運営により、水道料金を維持するよう努めています。

現行の水道料金について、どのように思いますか。（○は1つだけ）

【現行の水道料金への評価】

問12 現行の水道料金について、どのように思いますか。		合計	安い	やや安い	妥当である	やや高い	高い
全体		1450 100.0%	34 2.3%	50 3.4%	860 59.4%	358 24.7%	148 10.2%
年代別	19歳以下	3 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 66.7%	0 0.0%	1 33.3%
	20歳代	32 100.0%	1 3.1%	3 9.4%	17 53.1%	9 28.1%	2 6.3%
	30歳代	114 100.0%	0 0.0%	7 6.1%	63 55.3%	28 24.6%	16 14.0%
	40歳代	154 100.0%	2 1.3%	4 2.6%	89 57.8%	45 29.2%	14 9.1%
	50歳代	216 100.0%	3 1.4%	4 1.9%	128 59.2%	51 23.6%	30 13.9%
	60歳代	277 100.0%	5 1.8%	7 2.5%	166 60.0%	71 25.6%	28 10.1%
	70歳以上	451 100.0%	17 3.8%	18 4.0%	287 63.5%	99 22.0%	30 6.7%
地区別	北区	92 100.0%	0 0.0%	3 3.3%	58 63.0%	19 20.7%	12 13.0%
	東区	261 100.0%	2 0.8%	4 1.5%	158 60.5%	68 26.1%	29 11.1%
	中央区	353 100.0%	5 1.4%	15 4.2%	197 55.8%	98 27.8%	38 10.8%
	江南区	110 100.0%	0 0.0%	2 1.8%	68 61.9%	25 22.7%	15 13.6%
	秋葉区	145 100.0%	3 2.1%	8 5.5%	87 60.0%	34 23.4%	13 9.0%
	南区	81 100.0%	4 4.9%	0 0.0%	55 67.9%	17 21.0%	5 6.2%
	西区	286 100.0%	14 4.9%	15 5.2%	154 53.9%	73 25.5%	30 10.5%
	西蒲区	98 100.0%	5 5.1%	3 3.1%	66 67.3%	19 19.4%	5 5.1%

【現行の水道料金への評価×口径別・料金別】

		合計	問12 現行の水道料金について、どのように思いますか。				
			安い	やや安い	妥当である	やや高い	高い
全体		1450 100.0%	148 10.2%	358 24.7%	860 59.4%	50 3.4%	34 2.3%
現在のお住まいの水道メーター口径	13mm	699 100.0%	46 6.6%	174 24.9%	432 61.8%	30 4.3%	17 2.4%
	16mm	96 100.0%	13 13.5%	23 24.0%	56 58.4%	1 1.0%	3 3.1%
	20mm	86 100.0%	17 19.8%	29 33.7%	36 41.9%	2 2.3%	2 2.3%
	その他	2 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 100.0%	0 0.0%	0 0.0%
	わからない	312 100.0%	39 12.5%	63 20.2%	194 62.2%	10 3.2%	6 1.9%
最近の水道料金 ※下水道使用料を除く	3,000円以下	190 100.0%	11 5.8%	36 18.9%	127 66.9%	11 5.8%	5 2.6%
	3,001円～5,000円	338 100.0%	20 5.9%	61 18.0%	232 68.7%	16 4.7%	9 2.7%
	5,001円～8,000円	348 100.0%	23 6.6%	105 30.2%	201 57.7%	11 3.2%	8 2.3%
	8,001円～10,000円	147 100.0%	25 17.0%	34 23.1%	83 56.5%	2 1.4%	3 2.0%
	10,001円～15,000円	111 100.0%	17 15.3%	34 30.6%	57 51.4%	1 0.9%	2 1.8%
	15,001円～20,000円	45 100.0%	11 24.4%	14 31.1%	18 40.1%	1 2.2%	1 2.2%
	20,001円以上	17 100.0%	6 35.3%	7 41.2%	4 23.5%	0 0.0%	0 0.0%
	わからない	32 100.0%	6 18.8%	6 18.8%	20 62.4%	0 0.0%	0 0.0%

【現行の水道料金への評価×水道水の使用用途別評価別（問1 ア～オ）】

		合計	問12 現行の水道料金について、どのように思いますか。				
			安い	やや安い	妥当である	やや高い	高い
全体		1450 100.0%	148 10.2%	358 24.7%	860 59.4%	50 3.4%	34 2.3%
問1 ア. 飲み水としての水質	満足	452 100.0%	36 8.0%	80 17.7%	300 66.4%	15 3.3%	21 4.6%
	やや満足	427 100.0%	40 9.4%	108 25.3%	255 59.7%	17 4.0%	7 1.6%
	どちらともいえない	319 100.0%	34 10.7%	99 31.0%	179 56.1%	5 1.6%	2 0.6%
	やや不満	113 100.0%	14 12.4%	31 27.4%	59 52.2%	6 5.3%	3 2.7%
	不満	36 100.0%	10 27.8%	11 30.6%	13 36.0%	2 5.6%	0 0.0%
	その用途では使用していない	93 100.0%	14 15.1%	25 26.9%	50 53.7%	4 4.3%	0 0.0%
問1 イ. 飲み水以外での水質	満足	756 100.0%	67 8.9%	150 19.8%	483 63.9%	29 3.8%	27 3.6%
	やや満足	320 100.0%	31 9.7%	103 32.2%	174 54.4%	10 3.1%	2 0.6%
	どちらともいえない	251 100.0%	34 13.5%	71 28.3%	139 55.4%	6 2.4%	1 0.4%
	やや不満	19 100.0%	7 36.8%	8 42.1%	4 21.1%	0 0.0%	0 0.0%
	不満	4 100.0%	1 25.0%	2 50.0%	1 25.0%	0 0.0%	0 0.0%
	その用途では使用していない	12 100.0%	3 25.0%	3 25.0%	6 50.0%	0 0.0%	0 0.0%

(問12で「5 安い」または「4 やや安い」と回答された方にお聞きします。)

問12-1 「安い」または「やや安い」と考える理由は、次のうちどれですか。(○は1つだけ)

【水道料金を安価と考える理由】

問12-1 「安い」または「やや安い」と考える理由は、次のうちどれですか。		合計	ペットボトル等の市販の水と比べて	他都市の水道料金と比べて	電気・ガスなどの他の公共料金と比べて	以前にもっと高い料金の所に住んでいたか	その他
全体		83 100.0%	8 9.6%	33 39.8%	35 42.2%	2 2.4%	5 6.0%
年代別	19歳以下	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	20歳代	4 100.0%	0 0.0%	1 25.0%	3 75.0%	0 0.0%	0 0.0%
	30歳代	7 100.0%	0 0.0%	5 71.4%	2 28.6%	0 0.0%	0 0.0%
	40歳代	6 100.0%	1 16.7%	2 33.3%	2 33.3%	0 0.0%	1 16.7%
	50歳代	7 100.0%	1 14.3%	2 28.5%	1 14.3%	1 14.3%	2 28.6%
	60歳代	12 100.0%	1 8.3%	3 25.0%	8 66.7%	0 0.0%	0 0.0%
	70歳以上	34 100.0%	4 11.8%	16 47.1%	12 35.3%	1 2.9%	1 2.9%
地区別	北区	3 100.0%	0 0.0%	1 33.3%	2 66.7%	0 0.0%	0 0.0%
	東区	6 100.0%	0 0.0%	3 50.0%	3 50.0%	0 0.0%	0 0.0%
	中央区	20 100.0%	2 10.0%	10 50.0%	6 30.0%	1 5.0%	1 5.0%
	江南区	2 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 100.0%	0 0.0%	0 0.0%
	秋葉区	11 100.0%	1 9.1%	3 27.3%	5 45.4%	0 0.0%	2 18.2%
	南区	4 100.0%	0 0.0%	1 25.0%	2 50.0%	1 25.0%	0 0.0%
	西区	29 100.0%	5 17.2%	12 41.4%	10 34.5%	0 0.0%	2 6.9%
	西蒲区	7 100.0%	0 0.0%	3 42.9%	4 57.1%	0 0.0%	0 0.0%

(問12で「2 やや高い」または「1 高い」と回答された方にお聞きします。)

問12-2 「やや高い」または「高い」と考える理由は、次のうちどれですか。(○は1つだけ)

【水道料金を高価と考える理由】

問12-2 「やや高い」または「高い」と考える理由は、次のうちどれですか。		合計	2カ月分 をまとめ て支払う から	電気・ガ スなどの 他の公共 料金と比 べて	以前に もっと安 い料金の 所に住ん でいたか	その他
全体		499 100.0%	137 27.5%	147 29.4%	88 17.6%	127 25.5%
年代別	19歳以下	1 100.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%
	20歳代	11 100.0%	1 9.1%	6 54.5%	3 27.3%	1 9.1%
	30歳代	44 100.0%	11 25.0%	16 36.4%	11 25.0%	6 13.6%
	40歳代	59 100.0%	12 20.3%	16 27.1%	18 30.6%	13 22.0%
	50歳代	80 100.0%	20 25.0%	25 31.2%	17 21.3%	18 22.5%
	60歳代	98 100.0%	33 33.7%	23 23.5%	12 12.2%	30 30.6%
	70歳以上	128 100.0%	38 29.7%	37 28.9%	16 12.5%	37 28.9%
地区別	北区	30 100.0%	9 30.0%	10 33.4%	4 13.3%	7 23.3%
	東区	94 100.0%	21 22.3%	29 30.9%	17 18.1%	27 28.7%
	中央区	135 100.0%	29 21.5%	41 30.4%	32 23.7%	33 24.4%
	江南区	40 100.0%	12 30.0%	15 37.5%	7 17.5%	6 15.0%
	秋葉区	47 100.0%	14 29.8%	11 23.4%	6 12.8%	16 34.0%
	南区	22 100.0%	7 31.9%	5 22.7%	3 13.6%	7 31.8%
	西区	103 100.0%	37 35.8%	29 28.2%	15 14.6%	22 21.4%
	西蒲区	23 100.0%	7 30.5%	5 21.7%	4 17.4%	7 30.4%

問 13 水道局が取り組んでいる安全でおいしい水道水の安定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。(○は1つだけ)

【水道事業の総合満足度】

問13 水道局が取り組んでいる水道事業全般について、どのように思いますか。		合計	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	ポイント平均
全体		1453 100.0%	451 31.0%	606 41.7%	366 25.2%	26 1.8%	4 0.3%	1057 72.7%	30 2.1%	0.79
年代別	19歳以下	3 100.0%	1 33.3%	1 33.3%	1 33.4%	0 0.0%	0 0.0%	2 66.6%	0 0.0%	0.79
	20歳代	32 100.0%	16 50.0%	10 31.3%	5 15.6%	1 3.1%	0 0.0%	26 81.3%	1 3.1%	0.79
	30歳代	114 100.0%	23 20.2%	42 36.8%	45 39.5%	3 2.6%	1 0.9%	65 57.0%	4 3.5%	0.79
	40歳代	154 100.0%	49 31.8%	62 40.3%	40 26.0%	3 1.9%	0 0.0%	111 72.1%	3 1.9%	0.79
	50歳代	215 100.0%	71 33.0%	94 43.7%	44 20.5%	5 2.3%	1 0.5%	165 76.7%	6 2.8%	0.79
	60歳代	276 100.0%	66 23.9%	131 47.5%	73 26.4%	5 1.8%	1 0.4%	197 71.4%	6 2.2%	0.79
	70歳以上	456 100.0%	172 37.7%	189 41.4%	91 20.0%	3 0.7%	1 0.2%	361 79.1%	4 0.9%	0.79
地区別	北区	93 100.0%	29 31.2%	42 45.1%	20 21.5%	2 2.2%	0 0.0%	71 76.3%	2 2.2%	0.79
	東区	262 100.0%	69 26.3%	110 42.0%	75 28.6%	7 2.7%	1 0.4%	179 68.3%	8 3.1%	0.79
	中央区	354 100.0%	109 30.8%	147 41.5%	88 24.9%	7 2.0%	3 0.8%	256 72.3%	10 2.8%	0.79
	江南区	110 100.0%	29 26.4%	53 48.2%	26 23.6%	2 1.8%	0 0.0%	82 74.6%	2 1.8%	0.79
	秋葉区	146 100.0%	56 38.3%	52 35.6%	36 24.7%	2 1.4%	0 0.0%	108 73.9%	2 1.4%	0.79
	南区	79 100.0%	27 34.2%	34 43.0%	17 21.5%	1 1.3%	0 0.0%	61 77.2%	1 1.3%	0.79
	西区	286 100.0%	94 32.9%	115 40.2%	75 26.2%	2 0.7%	0 0.0%	209 73.1%	2 0.7%	0.79
	西蒲区	99 100.0%	30 30.3%	46 46.5%	22 22.2%	1 1.0%	0 0.0%	76 76.8%	1 1.0%	0.79

問 14 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。将来的に人口減少が進む見込みですが、そのような環境の中で、水道事業と料金との関係をどのようにお考えですか。次のア～カの取組みの中から選んでください。（○は1つだけ）

【水道事業と料金の関係 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】

問14 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		合計	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
全体		1411 100.0%	348 24.7%	978 69.3%	50 3.5%	35 2.5%
年代別	19歳以下	3 100.0%	1 33.3%	2 66.7%	0 0.0%	0 0.0%
	20歳代	32 100.0%	13 40.6%	17 53.1%	2 6.3%	0 0.0%
	30歳代	112 100.0%	29 25.9%	71 63.3%	7 6.3%	5 4.5%
	40歳代	153 100.0%	44 28.8%	103 67.3%	4 2.6%	2 1.3%
	50歳代	208 100.0%	52 25.0%	146 70.2%	5 2.4%	5 2.4%
	60歳代	272 100.0%	74 27.2%	187 68.8%	6 2.2%	5 1.8%
	70歳以上	434 100.0%	102 23.5%	307 70.7%	13 3.0%	12 2.8%
地区別	北区	90 100.0%	16 17.8%	71 78.9%	3 3.3%	0 0.0%
	東区	252 100.0%	54 21.4%	185 73.4%	5 2.0%	8 3.2%
	中央区	347 100.0%	103 29.7%	220 63.4%	15 4.3%	9 2.6%
	江南区	106 100.0%	24 22.6%	74 69.8%	4 3.8%	4 3.8%
	秋葉区	143 100.0%	37 25.9%	99 69.2%	4 2.8%	3 2.1%
	南区	76 100.0%	15 19.7%	53 69.7%	4 5.3%	4 5.3%
	西区	277 100.0%	75 27.1%	191 68.9%	8 2.9%	3 1.1%
	西蒲区	97 100.0%	20 20.6%	69 71.1%	6 6.2%	2 2.1%

【水道事業と料金の関係 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×問 3 イ. 水質管理体制の強化】

問14 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		合計	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
全体		1411 100.0%	348 24.7%	978 69.3%	50 3.5%	35 2.5%
問3 イ. 水質管理体制の強化	満足	650 100.0%	198 30.5%	435 66.9%	12 1.8%	5 0.8%
	やや満足	464 100.0%	93 20.0%	343 74.0%	15 3.2%	13 2.8%
	どちらともいえない	270 100.0%	51 18.9%	181 67.0%	21 7.8%	17 6.3%
	やや不満	6 100.0%	1 16.7%	5 83.3%	0 0.0%	0 0.0%
	不満	3 100.0%	2 66.7%	0 0.0%	1 33.3%	0 0.0%

【水道事業と料金の関係 イ. 浄水工程の改善などおいしい水を供給するための取り組み】

問14 イ. 浄水工程の改善などおいしい水を供給するための取り組み		合計	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
全体		1400 100.0%	264 18.9%	1018 72.7%	74 5.3%	44 3.1%
年代別	19歳以下	3 100.0%	0 0.0%	3 100.0%	0 0.0%	0 0.0%
	20歳代	32 100.0%	9 28.1%	22 68.8%	1 3.1%	0 0.0%
	30歳代	112 100.0%	18 16.1%	79 70.5%	10 8.9%	5 4.5%
	40歳代	154 100.0%	35 22.7%	110 71.5%	7 4.5%	2 1.3%
	50歳代	212 100.0%	44 20.8%	153 72.1%	11 5.2%	4 1.9%
	60歳代	267 100.0%	54 20.2%	195 73.1%	12 4.5%	6 2.2%
	70歳以上	423 100.0%	85 20.1%	302 71.3%	18 4.3%	18 4.3%
地区別	北区	87 100.0%	10 11.5%	72 82.8%	4 4.6%	1 1.1%
	東区	249 100.0%	43 17.3%	186 74.7%	11 4.4%	9 3.6%
	中央区	343 100.0%	77 22.4%	234 68.3%	20 5.8%	12 3.5%
	江南区	108 100.0%	16 14.8%	83 76.9%	5 4.6%	4 3.7%
	秋葉区	143 100.0%	28 19.6%	106 74.1%	5 3.5%	4 2.8%
	南区	74 100.0%	15 20.3%	48 64.8%	7 9.5%	4 5.4%
	西区	277 100.0%	55 19.9%	201 72.5%	15 5.4%	6 2.2%
	西蒲区	96 100.0%	17 17.7%	70 72.9%	6 6.3%	3 3.1%

【水道事業と料金の関係 イ. 浄水工程の改善などおいしい水を供給するための取り組み×問3 ウ. 安全でおいしい水】

問14 イ. 浄水工程の改善などおいしい水を供給するための取り組み		合計	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
全体		1400 100.0%	264 18.9%	1018 72.7%	74 5.3%	44 3.1%
問3 ウ. 安全でおいしい水	満足	649 100.0%	145 22.3%	468 72.1%	25 3.9%	11 1.7%
	やや満足	453 100.0%	64 14.1%	359 79.3%	18 4.0%	12 2.6%
	どちらともいえない	237 100.0%	41 17.3%	152 64.1%	26 11.0%	18 7.6%
	やや不満	35 100.0%	8 22.9%	23 65.6%	3 8.6%	1 2.9%
	不満	8 100.0%	3 37.5%	4 50.0%	1 12.5%	0 0.0%

【水道事業と料金の関係 ウ. 地震に強い配水管の整備など災害対策の強化】

問14 ウ. 地震に強い配水管の整備など災害対策の強化		合計	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
全体		1398 100.0%	438 31.3%	870 62.2%	43 3.1%	47 3.4%
年代別	19歳以下	3 100.0%	2 66.7%	1 33.3%	0 0.0%	0 0.0%
	20歳代	32 100.0%	8 25.0%	23 71.9%	1 3.1%	0 0.0%
	30歳代	113 100.0%	39 34.5%	58 51.3%	9 8.0%	7 6.2%
	40歳代	152 100.0%	44 28.9%	101 66.5%	5 3.3%	2 1.3%
	50歳代	211 100.0%	67 31.8%	136 64.4%	3 1.4%	5 2.4%
	60歳代	267 100.0%	91 34.1%	166 62.2%	6 2.2%	4 1.5%
	70歳以上	425 100.0%	134 31.5%	261 61.4%	10 2.4%	20 4.7%
地区別	北区	87 100.0%	19 21.8%	63 72.5%	3 3.4%	2 2.3%
	東区	248 100.0%	76 30.6%	160 64.6%	3 1.2%	9 3.6%
	中央区	342 100.0%	116 33.9%	201 58.8%	14 4.1%	11 3.2%
	江南区	106 100.0%	36 34.0%	64 60.3%	2 1.9%	4 3.8%
	秋葉区	144 100.0%	44 30.6%	91 63.1%	6 4.2%	3 2.1%
	南区	77 100.0%	23 29.9%	46 59.7%	5 6.5%	3 3.9%
	西区	276 100.0%	92 33.3%	170 61.7%	4 1.4%	10 3.6%
	西蒲区	95 100.0%	26 27.4%	60 63.1%	5 5.3%	4 4.2%

【水道事業と料金の関係 ウ. 地震に強い配水管の整備など災害対策の強化×問5 ア. 水道施設の耐震化】

		合計	問14 ウ. 地震に強い配水管の整備など災害対策の強化			
			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
全体		1398 100.0%	438 31.3%	870 62.2%	43 3.1%	47 3.4%
問5 ア. 水道 施設の耐震化	満足	644 100.0%	228 35.4%	394 61.2%	8 1.2%	14 2.2%
	やや満足	468 100.0%	133 28.4%	309 66.0%	15 3.2%	11 2.4%
	どちらとも いえない	267 100.0%	72 27.0%	159 59.5%	15 5.6%	21 7.9%
	やや不満	6 100.0%	1 16.7%	2 33.3%	3 50.0%	0 0.0%
	不満	6 100.0%	3 50.0%	2 33.3%	2 16.7%	1 0.0%

【水道事業と料金の関係 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り組み】

問14 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り組み		合計	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
全体		1420 100.0%	452 31.8%	881 62.0%	45 3.2%	42 3.0%
年代別	19歳以下	3 100.0%	2 66.7%	0 0.0%	0 0.0%	1 33.3%
	20歳代	32 100.0%	10 31.3%	21 65.6%	1 3.1%	0 0.0%
	30歳代	112 100.0%	35 31.3%	63 56.2%	9 8.0%	5 4.5%
	40歳代	153 100.0%	44 28.8%	104 67.9%	2 1.3%	3 2.0%
	50歳代	212 100.0%	74 34.9%	132 62.3%	3 1.4%	3 1.4%
	60歳代	272 100.0%	92 33.8%	171 62.9%	4 1.5%	5 1.8%
	70歳以上	440 100.0%	141 32.0%	270 61.4%	12 2.7%	17 3.9%
地区別	北区	87 100.0%	22 25.3%	59 67.8%	4 4.6%	2 2.3%
	東区	257 100.0%	77 30.0%	172 66.9%	2 0.8%	6 2.3%
	中央区	347 100.0%	122 35.2%	196 56.4%	17 4.9%	12 3.5%
	江南区	109 100.0%	37 33.9%	64 58.7%	3 2.8%	5 4.6%
	秋葉区	146 100.0%	44 30.1%	95 65.1%	3 2.1%	4 2.7%
	南区	76 100.0%	18 23.7%	51 67.1%	4 5.3%	3 3.9%
	西区	280 100.0%	92 32.9%	176 62.9%	6 2.1%	6 2.1%
	西蒲区	95 100.0%	33 34.7%	54 56.8%	5 5.3%	3 3.2%

【水道事業と料金の関係 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り組み×問5 ウ. 計画的な配水管の整備・更新】

問14 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り組み		合計	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
全体		全体	1420 100.0%	452 31.8%	881 62.0%	45 3.2%
問5 ウ. 計 画的な配水 管の整備・ 更新	満足	満足	634 100.0%	236 37.2%	379 59.8%	7 1.1%
	やや満足	やや満足	471 100.0%	134 28.5%	315 66.8%	14 3.0%
	どちらとも いえない	どちらとも いえない	273 100.0%	69 25.3%	164 60.1%	20 7.3%
	やや不満	やや不満	21 100.0%	5 23.8%	13 61.9%	3 14.3%
	不満	不満	8 100.0%	4 50.0%	4 50.0%	0 0.0%

【水道事業と料金の関係 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】

問14 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		合計	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
全体		1399 100.0%	85 6.1%	855 61.1%	347 24.8%	112 8.0%
年代別	19歳以下	3 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 66.7%	1 33.3%
	20歳代	32 100.0%	2 6.3%	20 62.4%	10 31.3%	0 0.0%
	30歳代	113 100.0%	6 5.3%	58 51.3%	43 38.1%	6 5.3%
	40歳代	154 100.0%	11 7.1%	86 55.9%	52 33.8%	5 3.2%
	50歳代	210 100.0%	9 4.3%	121 57.6%	66 31.4%	14 6.7%
	60歳代	269 100.0%	15 5.6%	162 60.2%	71 26.4%	21 7.8%
	70歳以上	423 100.0%	34 8.0%	286 67.6%	57 13.5%	46 10.9%
	地区別	北区	86 100.0%	4 4.7%	54 62.7%	22 25.6%
東区		248 100.0%	16 6.5%	145 58.4%	68 27.4%	19 7.7%
中央区		344 100.0%	22 6.4%	217 63.1%	83 24.1%	22 6.4%
江南区		107 100.0%	7 6.5%	61 57.1%	27 25.2%	12 11.2%
秋葉区		143 100.0%	8 5.6%	96 67.1%	30 21.0%	9 6.3%
南区		75 100.0%	4 5.3%	42 56.1%	19 25.3%	10 13.3%
西区		277 100.0%	16 5.8%	166 59.9%	74 26.7%	21 7.6%
西蒲区		95 100.0%	6 6.3%	58 61.1%	21 22.1%	10 10.5%

【水道事業と料金の関係 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×問14 問7～13の総合的評価】

		合計	問14 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			
			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
全体		1399 100.0%	85 6.1%	855 61.1%	347 24.8%	112 8.0%
問11 問7～10の総合的評価	満足	336 100.0%	29 8.6%	224 66.7%	64 19.0%	19 5.7%
	やや満足	445 100.0%	21 4.7%	297 66.8%	102 22.9%	25 5.6%
	どちらともいえない	562 100.0%	31 5.5%	307 54.7%	161 28.6%	63 11.2%
	やや不満	17 100.0%	0 0.0%	8 47.0%	8 47.1%	1 5.9%
	不満	4 100.0%	0 0.0%	2 50.0%	2 50.0%	0 0.0%

【水道事業と料金の関係 カ. 太陽光発電の導入など環境に配慮した施設整備】

問14 カ. 太陽光発電の導入など環境に配慮した施設整備		合計	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
全体		1400 100.0%	137 9.8%	835 59.6%	255 18.2%	173 12.4%
年代別	19歳以下	3 100.0%	0 0.0%	2 66.7%	1 33.3%	0 0.0%
	20歳代	32 100.0%	3 9.4%	23 71.8%	6 18.8%	0 0.0%
	30歳代	112 100.0%	10 8.9%	58 51.8%	37 33.0%	7 6.3%
	40歳代	154 100.0%	18 11.7%	80 51.9%	42 27.3%	14 9.1%
	50歳代	212 100.0%	19 9.0%	128 60.3%	44 20.8%	21 9.9%
	60歳代	268 100.0%	22 8.2%	170 63.4%	46 17.2%	30 11.2%
	70歳以上	425 100.0%	51 12.0%	255 60.0%	41 9.6%	78 18.4%
地区別	北区	86 100.0%	3 3.5%	55 64.0%	15 17.4%	13 15.1%
	東区	248 100.0%	22 8.9%	154 62.1%	46 18.5%	26 10.5%
	中央区	346 100.0%	34 9.8%	196 56.7%	73 21.1%	43 12.4%
	江南区	107 100.0%	13 12.1%	61 57.1%	18 16.8%	15 14.0%
	秋葉区	144 100.0%	12 8.3%	89 61.8%	27 18.8%	16 11.1%
	南区	76 100.0%	8 10.5%	45 59.2%	13 17.1%	10 13.2%
	西区	275 100.0%	31 11.3%	171 62.2%	43 15.6%	30 10.9%
	西蒲区	95 100.0%	12 12.6%	49 51.6%	17 17.9%	17 17.9%

【属性 最近の水道料金×水道メーター口径】

		合計	最近の水道料金 ※下水道使用料を除く							
			3,000円以下	3,001円～5,000円	5,001円～8,000円	8,001円～10,000円	10,001円～15,000円	15,001円～20,000円	20,001円以上	わからない
全体		1239 100.0%	192 15.5%	341 27.5%	352 28.3%	147 11.9%	111 9.0%	46 3.7%	17 1.4%	33 2.7%
現在のお住まいの水道メーター口径	13mm	701 100.0%	145 20.7%	216 30.9%	207 29.5%	75 10.7%	38 5.4%	15 2.1%	3 0.4%	2 0.3%
	16mm	96 100.0%	4 4.2%	25 26.0%	34 35.5%	13 13.5%	10 10.4%	7 7.3%	3 3.1%	0 0.0%
	20mm	86 100.0%	0 0.0%	3 3.5%	21 24.4%	21 24.4%	26 30.2%	12 14.0%	3 3.5%	0 0.0%
	その他	2 100.0%	0 0.0%	2 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	わからない	314 100.0%	37 11.8%	83 26.4%	83 26.4%	33 10.5%	32 10.2%	10 3.2%	6 1.9%	30 9.6%

### 3 自由意見

水道局に対してのご意見、ご要望
以前に町内で見学に行きました。その時に説明も受けまして、私達は安心出来る水道水を供給してもらっていると信じて有り難く感じました。今後共ご努力の程よろしくお願い致します。
※合理化に、自動化による、経費見直しが大前提であるが、人口減少が進むと独立採算制自体の見直しが必要となる。独立採算前提での設問は、いかがなものか？
◎全において難しすぎます。もうすこしかんたんなアンケートにしていきたい。 ◎ほとんど不満はありません。
飲料水ではありませんが、烏龍茶は常時 10 リットル程あります。
古くなった水道管、耐震管にするのは良い事ですが、公共施設のガス管等、つまり、ガス会社と協力して、一緒に出来ないものか？ 道路工事が水道工事が終わったかと思うと次はガス工事と、道路の通行規制がどうかと！！
近くに貯水槽はあるが飲料水兼用ではない。
信濃川の最下流で上流の汚濁が多い。
アンケートに応じながら改めて水道事業の内容が確認できました。広報誌等で感じている異常に、きめ細やかな水道事業が推進されていることを理解できました。
氷はそのまま作る。
※ア・イ・ウに関してはとても良い事です。
〈排水管の交換の依頼の件〉 ◎個人の住宅へ引く本館からの途中に鉛(なまり)が使われているので早急に交換すると言っているが、年数がたっても全然交換されていないとの事。「市内に 3,000 軒もあるので費用が無くて出来ない。」との返事を頂きました。ウヤムヤにする気なのですか？誰に聞いてもそれは不安だといいます。私共はどうなっても良いと思っているのですか？ 計画の中に入れるのではなく別扱いで行なう事だと思います。貴方の家の水が鉛管を通っていると言われたらどうです！ 家族が 3 人もガンに死にました。
町内での避難訓練にて見せて頂きました。飲料水としてはどうかと思いました。(中学校でした。)
外水道の冬の管理について？
※鉛の事でその部所に直接 2 回は TEL しました。交換は「いつになるかわかりませんね！ 3,000 軒もあり、費用がかかるので大変なんですよ。」との事でした。こちらは全くだめ！ でした。
ぜひ、水を飲んで欲しいという広報誌を読んだ時に、本当に生水を飲んで良いのかを聞きました。
特別な事が(伝えたい事が)なければ沢山の回数は望みません。(冬の仕訳や、夏の生水が気になるので春、秋あたりかな)(どの程度放流したら飲めるのか？)
※内容が正しければ大変良いです。
新潟地震の事で、今まで水道料を上げて頑張ってきて下さったのでしょう。
(初めて、アンケートに当選？いたしました。)※プレゼントは特に希望しませんが住所等はかきました。

水道局に対してのご意見、ご要望
※“どちらともいえない”についつい○をつけて反省していますグレーゾーンが、どんな時もあるようですが、満足の方に目が向かないという意味も、“どちらともいえない”に含まれているかもしれません。※市の取り組み、事業の取り組みに不満があるというよりも、市民(県民)の意識調査のように思う。だからだと書き込み失礼いたしました。水に恵まれない国々、貧困、格差、何をベースに人間は幸せと思えるのかなと自問自答しています。※水は有難い素晴らしい資源、それを活用してもらっている我々は、感謝のみかもしれませんね。アンケート、ありがたかったです。(老女)
毎日、前日分は洗い物等に使い、新しい水をペットボトルに補給しています。冬期なので冷蔵しなくても安心かと思い、自分なりの準備だと思っています。
無知なのだと思うので、是非知りたいです。地域や町内のお知らせ板？で(極端でもよいので)毎回知らせてもらいたい。いつ災害が起こるかわからないのですから。
防災訓練(地域)に参加しましたが、水の備蓄、拠点給水所か否かはきいていません。残念ながら平日の防災訓練で(児童と一緒にですから)働きに出ている若者や勤務者は訓練には参加がごくごく少ないのが現状。年寄の方々がばんばっています。意識の持ち方もあるかもしれません。
夜中対応は業者に(市に委託されたとか?)頼むしかないですね。でも非常時はそれどころではないのだと覚悟しています。自分で自分の身を守るための水の貯蓄や避難第一!!◎インターネットをもたない人間は情報がわかりにくいのです。
臨時増刊もあってよいかと思います。小中学生の頃から水道事業に感心をもつ授業やイベントなどこれからの時代は特に必要。やっている所もあるのでしょうか。見学した話などきいたことがあります。
※広報誌の一意見。以前より、わかりやすく、見やすくなりました。工夫なさっているのでしょうか。何故?という人々の持つ、疑問にアタックしてくださると、読む張り合いも増すし、楽しみにもなります。意外と、知らないことの多い、当たり前と思っていることにこれからは、もっと目を向けていくことの重要性を、コロナ禍を経て痛切に感じています。※水、水、水の大切さ。水なしでは生きられない私たち、コロナ菌などに負けないよう、手洗いを全国民が心掛けていますよね。水道代が上がったかもしれませんが。※水資源を大切にすることについて、意識を高められたらどんなに良いことでしょう。資源の有効利用とか…。
昨年より介護の為実家に帰っており、自宅に帰るのが月に2日位しか泊まりません。水道もあまり使っていないのに、以前と料金が変わらないのはおかしいと思います。返答をお願いします。
いつも安全な水を供給していただいております。使用する私達も水を大切に使用したいと思います。
皆様の努力があるのに自分の知らない事が多く申し訳ない気持ちです。あたり前に水が飲めるのではないと実感です。
水道料金は現在で納得していますが、一人暮らしには下水道が高いと思います。
※メーター口径 16mm を復活してほしい。
配水管工事を行うことはよいです。しかし道路の 100m200m の間で 2ヶ所同時に行うのはやめてほしい。片側一方通行が何ヶ所も発生するのは危険だと思う。考えて工事してほしい。

水道局に対してのご意見、ご要望
一度は見ているんだと思いますが、思っていない
新潟市に住んで 20 年以上になりますが、なぜ新潟の水は洗たくをすると、柔軟剤を使用しても洗たく物がゴワゴワするのでしょうか？他の地域にも住んでいたことがありますが、同じように洗たくしても新潟ほどゴワつきません。新潟市の水質がそのような現象を起こしてしまうのでしょうか？飲み水としては新潟市の水に不満はありませんが、上記の店が不思議でなりません。何か理由があるのでしょうか？（柔軟剤は各社各種試してみました…）
・以前関東に住んでいましたが水道の水はおいしくなかった。新潟の水道水は大変おいしいです。満足しています。・関東に信濃川の水はやらないで下さい。
お願い。WHOはじめ専門機関によって推奨されているむし菌予防の「水道水フロリデーション」←丁度よい濃度のフッ化物を水道水に加えること、は世界 54 ヶ国で実施されています。「水道局」におかれても専門機関との交流により学習会などを設け、知識を広めていただき、日本でも取組みが始まることを希望いたします。
いつもおいしい水槽水をありがとうございます。これからもどうぞよろしくお願いします。
・以前、他の都市に住んでいましたが、塩素のにおいとカビ臭で水道水をそのまま飲む事ができませんでした。新潟の水は安全でおいしいと思っています。これからも、取組みよろしくお願い致します。
発行にはいろいろな意見や問題があるのかも知れませんが、紙媒体による広報でしか情報を得られない方もいると思うので、発行回数は減っても(例えば年 3 回)あるいは、回数を固定せず必要に応じて、紙による情報周知があっても良いのではと思います。
生活基盤である水道事業という大切なお仕事されている多くの皆様、関係者の方々に感謝いたします。災害が多発してきているようなこの頃ですが、これからも水道事業が安心して継続されますよう、よろしくお願いします。
他県に行った際、新潟の水のおいしさをすばらしいと感じました。これからも蛇口からそのまま飲めるおいしい水をよろしくお願いします。
いつもお世話さまになっています。新潟の水はおいしいと思います。
「取組みについて、あなたのお考えをそれぞれ選んでください」という意味でしょうか？
国の定めた基準よりきびしく管理して頂いているのは、とても有難たいと思います。しかし、自分の家の水質を検査した事がない。
いつも安心安全なお水をありがとうございます。
日々の業務おつかれ様です。毎日の水の供給大変ありがとうございます。社会状況は日々変化していますが、「水」は生活の一番重要な基盤であると思います。決して民営化する事なく、行政でしっかりと面倒を見てもらいたいです。これからも宜しくお願い致します。
年 4 回か知りませんでしたので、見させていただいております。

水道局に対してのご意見、ご要望
優先をつけて、しかないと思います。安全性、災害対策と環境配慮、次にその他。と考えた場合、やっていく上で採算が、となれば、今の体制で無だがないか、人員数の見直し、広報は紙を無くす、水道メーターの確認方法など改善をしていく。それでも難しい場合は、料金を上げるしかないですが、それまでの努力をお願いできたらと思います。←今からやって頂いているとは思いますが。
国はどのように考えているのか、調べてなくて申し訳ありませんが、人口が減少するのは以前よりわかっていたことか、そこに力を入れてきていない、など、問題は山積みですね。
アンケート内容が多すぎる。もう少し、焦点をしばって調査をしてほしい。
自分で調べていないので…。
私達は信頼したいので(4)にしました。
考えた事がないのでわかりません。
玄関にいつもあるが見た事はない。チラシはすぐにする事にしてある。
広報誌をもっと見やすく、理解し易くしてもらえれば、ちゃんと注目して目を通すと思います。楽しくみれる広報誌にして欲しい。
◎朝、最初に水道使用する時、バケツ一杯分出してから使用すると良いと聞きました。正解ですか？ (料理、飲用としての場合)

## 4 調査票

# 水道に関するアンケート

令和3年11月  
新潟市水道局

## ご協力をお願い

お客様の水道事業に対する意識や水道の利用状況などをお聞きして、今後の事業運営の参考とするために、アンケートを実施します。

このアンケートは、新潟市内で水道をご利用いただいている一般家庭の中から無作為に選んだ3,000世帯のお客様にご協力をお願いしています。アンケート結果は、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。

なお、結果につきましては、後日ホームページで公表する予定です。

お忙しいところ誠に恐れ入りますが、このアンケートにご理解、ご協力をお願いいたします。

記入後の調査票は、同封の返送用封筒（切手不要）で12月6日（月曜日）までにご投函くださるようお願いいたします。

なお、ご返送いただいた方には、粗品をプレゼントいたします。※発送のために、住所・氏名の記載が必要となりますので、ご希望の方は調査票10ページの住所等記載欄にご記入ください。

【この調査についてのお問い合わせは、下記担当までご連絡ください。】

新潟市水道局 総務部 総務課 広報・人材育成室

〒951-8560 新潟市中央区関屋下川原町1丁目3番地3

お客様専用フリーダイヤル 0120-411-002（※平日8:30~17:15）

## 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、なるべくご家庭の水道の使用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。
- 各質問の回答は、当てはまる番号に○をつけてください。
- 「その他」を選ばれたとき（ ）がある場合は、具体的な内容を記入してください。
- アンケート中、水道局の取り組みについての「満足度」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るようお願いいたします。

「満足度」とは、水道局の取り組みについて、現状どのくらい満足感を持っているか。

最初に、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聞きします。  
該当する項目に○をつけてください。

【あなた（ご記入者さま）の年齢】

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

【現在お住まいの地域】

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

【現在のお住まいの水道メーター口径】

1	13mm	4	その他
2	16mm	5	わからない
3	20mm		

【最近の水道料金】 ※下水道使用料を除く

1	3,000円以下
2	3,001円～5,000円
3	5,001円～8,000円
4	8,001円～10,000円
5	10,001円～15,000円
6	15,001円～20,000円
7	20,001円以上
8	わからない

【ご家族の構成】

1	1人世帯	2	2人世帯	3	3人世帯
4	4人世帯	5	5人世帯	6	6人以上

※検針票の見本

ご家庭の検針票をご覧になり、  
該当する項目に○をつけてください。

いつもご利用いただきありがとうございます。

2年1月分水道使用量等のお知らせ  
2年2月分  
(ご使用期間 12月2日～2月2日)

中央区関屋下川原町1丁目3-3  
水道 太郎 様

お客様番号 9999999 - 111  
メーター口径: 13mm BCD 123456789

今回検針	2/2	51 m <sup>3</sup>
前回検針	12/2	20 m <sup>3</sup>
		使用水量 31 m <sup>3</sup>
		下水道排除量 31 m <sup>3</sup>

前回水量: 30m<sup>3</sup> 前年同月水量: 29m<sup>3</sup>

通信欄

\*今回検定水量のお客さまについては、次回検針時にご使用量を再計算し、差額が生じた場合には次回お支払い額を調整、精算させていただきます。ご不明な点については下記までお問い合わせください。

地下水検針	連番1	連番2	連番3
今回指針			
前回指針			

今回の請求予定金額 (再掲消費税相当額)

水道料金	3,984円	(362円)
下水道使用料	4,521円	(411円)
合計額	8,505円	

口座振替予定日・振替予定金額

前期分	2月26日 振替	4,253円
後期分	3月26日 振替	4,252円

次回の検針は 4月2日の予定です。

1年11月分口座振替済のお知らせ  
1年12月分

下記の金額がご指定の口座から振替になりましたのでお知らせいたします。

前期分	12月26日 振替済	4,114円
後期分	1月27日 振替済	4,114円

◇水道料金等のお問い合わせ  
水道局お客さまコールセンター 通話無料 0120-411-002  
受付時間 AM8:00～PM9:00 年中無休  
水道局代表番号もご利用できます。TEL025-266-9311

◇下水道使用料等のお問い合わせ TEL025-281-9561  
東部地域下水道事務所 業務係

新潟市水道局検針受託者 新潟水道サービス  
委託検針員 水道 一郎 新潟市水道局  
99999-78

注: このお知らせ票では、料金のお支払いはできません。





問4 問1～3でお聞きした「水道水の水質」・「安全でおいしい水道水の供給に対する取り組み」を総合的にみて、どのように思いますか。（〇は1つだけ）

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
------	--------	-------------	--------	------

※「2 やや不満」または「1 不満」と回答された方で、理由などございましたらご記入ください。

**安定した給水の確保に対する取り組みについてお聞きします**

問5 水道局では、災害などの非常時においても安定して水道水を供給するために施設を新しくしたり、改良したりするなどの取り組みを進めています。

そこで、ア～ウの取り組みについて、あなたが思う「満足度」を、それぞれ選んでください。（〇は1つだけ）

	満 足 度				
	満足	やや満足	いえない	どちらとも	やや不満
<p><b>ア. 水道施設の耐震化</b> 浄水場や配水場等の耐震化を計画的に推進するとともに、配水管の整備や更新時には、地震に強い管を採用しています。また、地震等による断水被害を極力限定・縮小化するために、配水区域の細分化や、断水時の相互融通を目的とした、浄配水場間を結ぶ連絡管の整備を進めています。</p>	5	4	3	2	1
<p><b>イ. 応急給水や修繕体制等の整備</b> 水道管の一部が事故や災害などで破損した場合に、速やかに応急給水や修繕を行えるよう機材等の整備を行うとともに、他都市や民間業者との応援協定を締結するなど応急給水体制の整備を行っています。</p>	5	4	3	2	1
<p><b>ウ. 計画的な配水管の整備・更新</b> 経年劣化に伴う漏水事故を未然に防止するため、配水管の更新を進めるとともに、今後の市街化区域などの動向を踏まえ、計画的な配水管の整備を行います。</p>	5	4	3	2	1

問5-1 災害に備え、1人1日あたり3リットル、3日分で9リットル程度を目安として、飲料水の備蓄をお願いしています。あなたのご家庭では、1人あたり、どのくらいの量の飲料水を備蓄していますか？（○は1つだけ）

- |                 |           |           |
|-----------------|-----------|-----------|
| 1 9リットル以上（3日以上） | 2 6～8リットル | 3 3～5リットル |
| 4 3リットル未満       | 5 備蓄していない |           |

問5-2 地震等災害時の飲料水の確保対策として、市内には30カ所の拠点給水所があります。あなたの身近にある拠点給水所を知っていますか？（○は1つだけ）

※拠点給水所とは、市内の浄水場や配水場、飲料水兼用耐震性貯水槽が設置されている一部の小中学校、公共施設や公園が該当します。

- |                |                         |
|----------------|-------------------------|
| 1 具体的な場所を知っている | 2 聞いたことはあるが、具体的な場所は知らない |
| 3 知らない         |                         |

問5-3 問5-2で「1」「2」と回答された方にお聞きします。

何により拠点給水所について知りましたか？（○はいくつでも）

- |                     |                 |
|---------------------|-----------------|
| 1 防災訓練              | 2 新潟市水道局のホームページ |
| 3 新潟市水道局の広報紙・パンフレット | 4 その他（ ）        |

問6 問5でお聞きした「安定した給水の確保に対する取り組み」を総合的にみて、どのように思いますか。（○は1つだけ）

- |      |        |             |        |      |
|------|--------|-------------|--------|------|
| 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 |
|------|--------|-------------|--------|------|

※「2 やや不満」または「1 不満」と回答された方で、理由などございましたらご記入ください。



●水道局では、広報紙の発行やイベントの開催などにより水道事業のPRを行っています。

※コロナ禍で現在イベントは中止しています。

問9 広報紙「水先案内」は、検針票と一緒にお届けしていますが、知っていますか。

1 知っている	2 知らない
---------	--------

(問9で「1 知っている」と回答された方にお聞きします。)

問9-1 広報紙「水先案内」の発行頻度について、適当と思われる回数は何回だと思いますか。  
(現在は年4回発行しています。)(○は1つだけ)

1 年4回(春夏秋冬)	2 年2回(春、秋)	3 年2回(夏、冬)	4 年1回
5 発行不要			

問10 あなたは、水道局が行っている広報活動全般について、どのように思いますか。  
(○は1つだけ)

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
------	--------	-------------	--------	------

問11 問7～10でお聞きした「お客さまサービス全般に対する取り組み」を総合的にみて、どのように思いますか。(○は1つだけ)

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
------	--------	-------------	--------	------

※「2 やや不満」または「1 不満」と回答された方で、理由などございましたらご記入ください。

--

## 水道料金についてお聞きします

問12 水道局では、効率的・効果的な事業運営により、水道料金を維持するよう努めています。

現行の水道料金について、どのように思いますか。(〇は1つだけ)

【参考】新潟市では水道料金と下水道使用料等を同時徴収していますが、水道料金単独では、水道メーター口径13mmで20㎡を使用(住宅用としての平均使用量)した場合、1カ月あたり2,497円です。なお、新潟県内平均は3,260円、政令指定都市平均は2,659円です。(R3.4.1現在の数値を記載)

5 安い	4 やや安い	3 妥当である	2 やや高い	1 高い
------	--------	---------	--------	------

(問12で「5 安い」または「4 やや安い」と回答された方にお聞きします。)

問12-1 「安い」または「やや安い」と考える理由は、次のうちどれですか。(〇は1つだけ)

1 ペットボトル等の市販の水と比べて	2 他都市の水道料金と比べて
3 電気・ガスなどの他の公共料金と比べて	4 以前にもっと高い料金の所に住んでいたから
5 その他( )	

(問12で「2 やや高い」または「1 高い」と回答された方にお聞きします。)

問12-2 「やや高い」または「高い」と考える理由は、次のうちどれですか。(〇は1つだけ)

1 2カ月分をまとめて支払うから	2 電気・ガスなどの他の公共料金と比べて
3 以前にもっと安い料金の所に住んでいたから	
4 その他( )	

## 水道事業全般についてお聞きします

問13 水道局が取り組んでいる安全でおいしい水道水の安定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)

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
------	--------	-------------	--------	------

※「2 やや不満」または「1 不満」と回答された方で、理由などございましたらご記入ください。

--

問14 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。将来的に人口減少が進む見込みですが、そのような環境の中で、水道事業と料金との関係をどのようにお考えですか。次のア～カの取組みの中から選んでください。(○は1つだけ)

	水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい	現状の料金水準で可能な範囲で推進してほしい	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
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

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。  
いただいた貴重なご意見は、今後の水道事業運営の参考にさせていただきます。

なお、ご返送いただいた方に粗品をプレゼントいたします。  
※発送のために、住所・氏名の記載が必要となりますので、ご希望の方は下記に住所・氏名をご記入ください。

住 所	〒 _____
氏 名	_____

※ご記入いただきました住所・氏名は、粗品発送事務以外には使用しません。



～安全な水 お客さまへ～

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