

## 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や期待度を分析し、平成19年度に実施した同調査結果との比較を行うことにより、今後優先的に実施すべき施策（次期経営計画で設定する施策）に反映させていくことを目的として、本調査を実施した。

### 2 分析方針

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

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

### 3 調査内容

分析方針に従って次のような設問を設定し、調査を行った。

- ・ 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と期待度に関する設問
- ・ 安全でおいしい水道水の供給に対する満足度と期待度に関する設問
- ・ 安定した水道水の供給に対する満足度と優先度に関する設問
- ・ 水道料金等と運営基盤強化に対する満足度に関する設問
- ・ お客さまサービスに対する認知度と満足度に関する設問
- ・ 水道水の飲用状況に関する設問
- ・ 事業運営全般に対する満足度に関する設問
- ・ 各施策と水道料金との関わりにおける期待度に関する設問
- ・ 現行の料金水準で水道局が今後優先して実施すべき取組みに関する設問
- ・ 自由意見

## 4 調査設計

調査地域 : 新潟市の給水区域  
調査対象 : 新潟市の上水道を利用している一般家庭  
標本数 : 3,000  
標本抽出方法 : 系統無作為抽出法（検針のためのお客さま情報から無作為に抽出）  
調査方法 : 郵送法（郵送配布・郵送回収）  
調査時期 : 平成24年6月22日（金）から7月6日（金）までの15日間  
委託調査機関 : 株式会社サーヴメント  
委託内容 : 調査表の印刷, 発送準備・発送, 集計, 分析, 報告書作成

## 5 回収結果

調査票発送数 2,977

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

有効回収数 1,348（回収率 45.3%）

## 6 集計・分析にあたって

- ・ 数値（%）は単位未満を四捨五入してあるので、総数と内訳の計が一致しないこともある。
- ・ 文中の「満足度」とは、「水道局の取組みについて、現状どのくらい満足感をもっているか」を表したものである。
- ・ 文中の「期待度」とは、「今後、水道局が取り組む事業について、どのくらい重要と考え、期待しているか」を表したものである。
- ・ 「期待度－満足度」とは、お客さまが抱く将来像（あるべき姿）と現状との「ギャップ・差」を表したものである。
- ・ 図表中の「n」とは、回答者総数（または該当者質問での該当者数）のことで、100%が何人の回答に相当するかを示す比率算出の基数である。
- ・ 本文及び図表中、意味をそこなわない範囲で簡略化した選択肢がある。

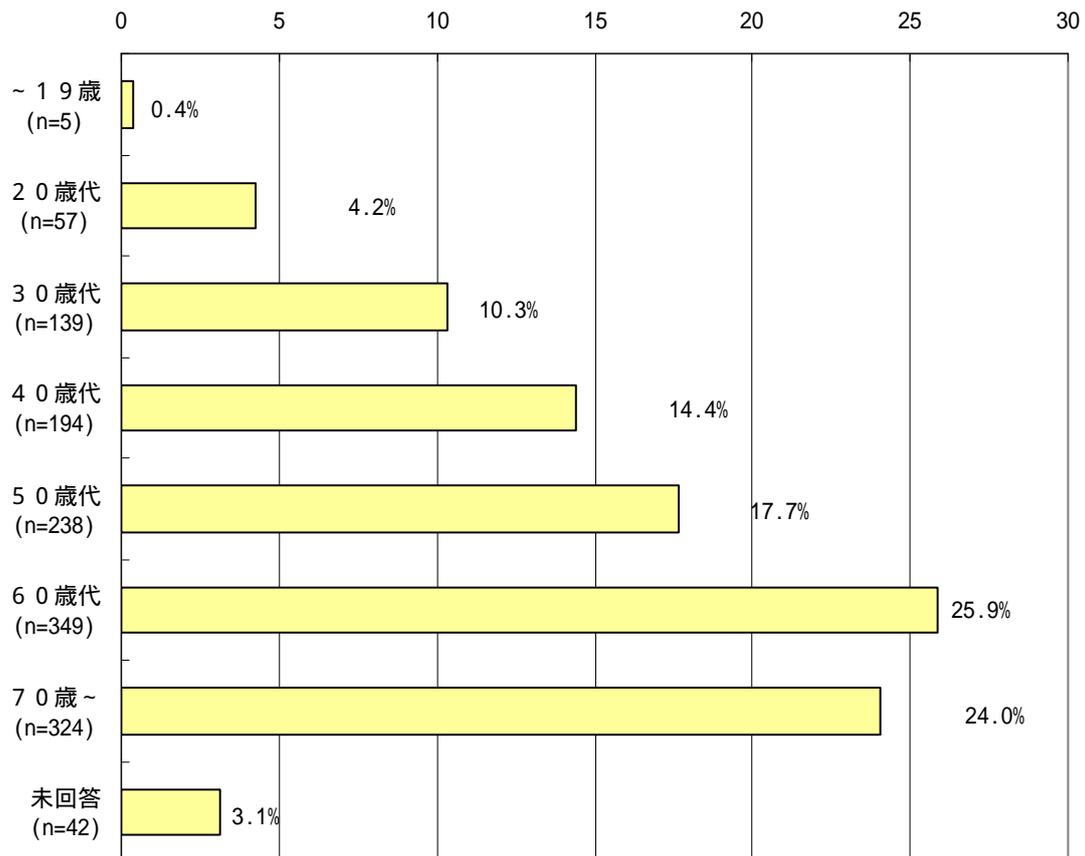
## 7 回答者の属性

### (1) 性別



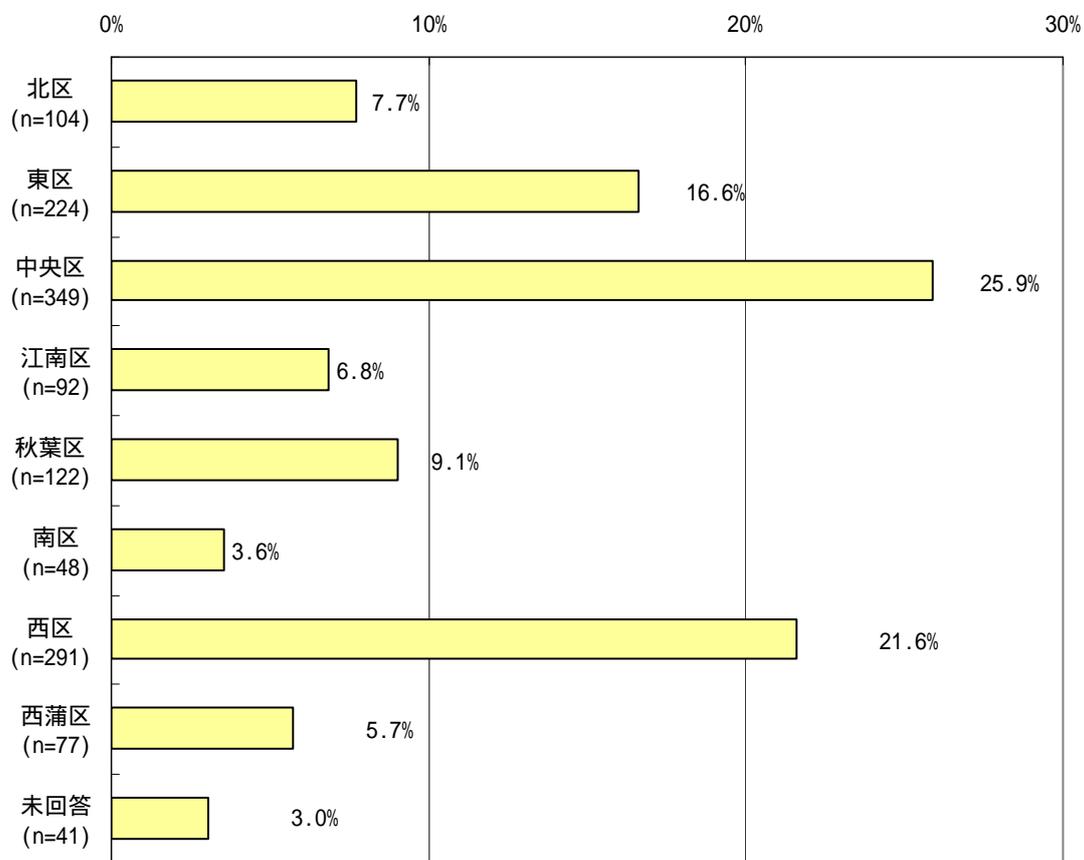
回答者の割合は「男性」が53.3%、「女性」は42.7%となっている。

### (2) 年齢



年齢別で見ると、「60歳代」と「70歳以上」を合わせると49.9%とほぼ半分を占める。

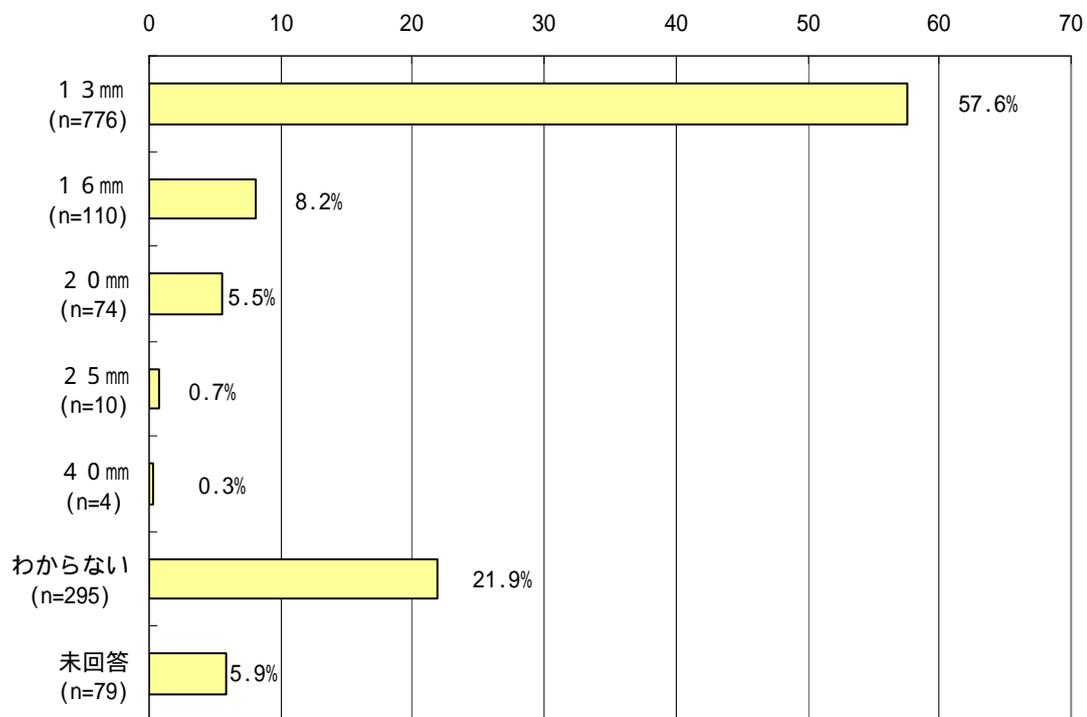
### (3) 居住区



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

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

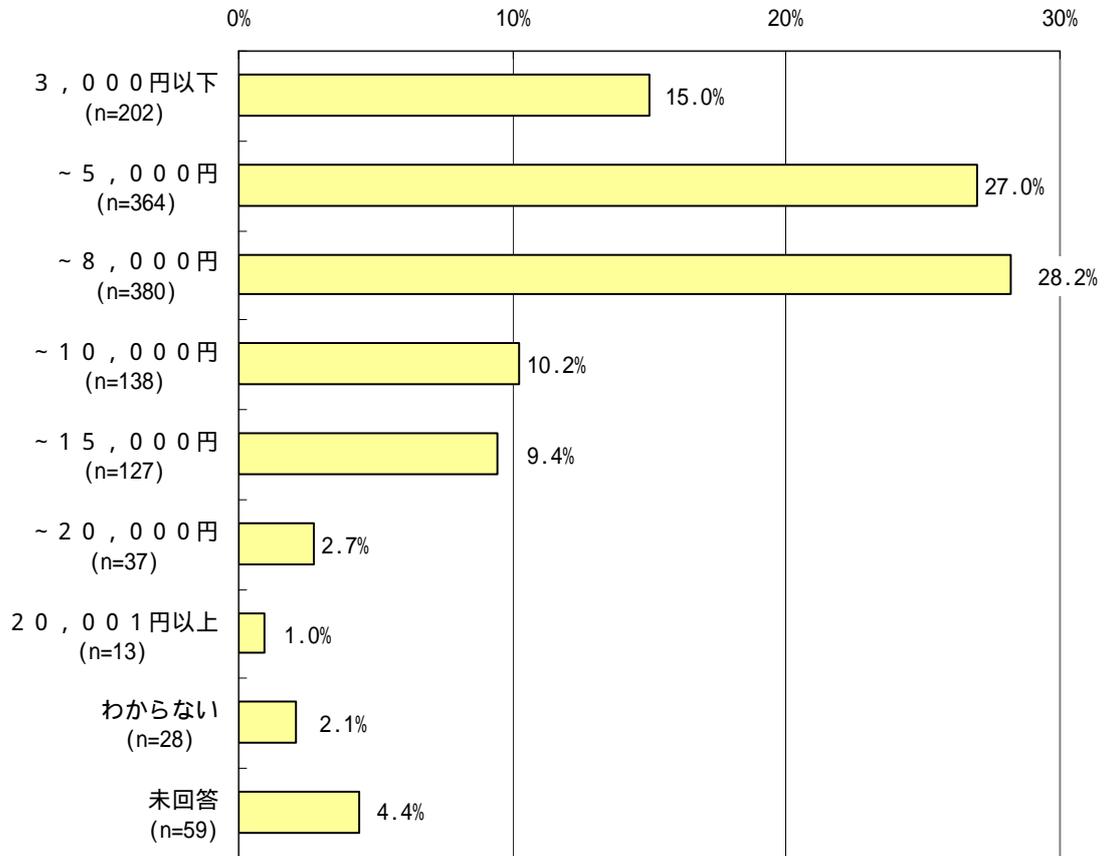
#### (4) 住居の水道メーター口径



水道メーターの口径別で見ると、『わからない』が21.9%で、『未回答』を除く72.3%の家が自分の家の水道のメーター口径をわかっていることになる。

※標本抽出の際に、口径40mmは存在しなかった。当資料では、回答者が記載したままの値で集計する。

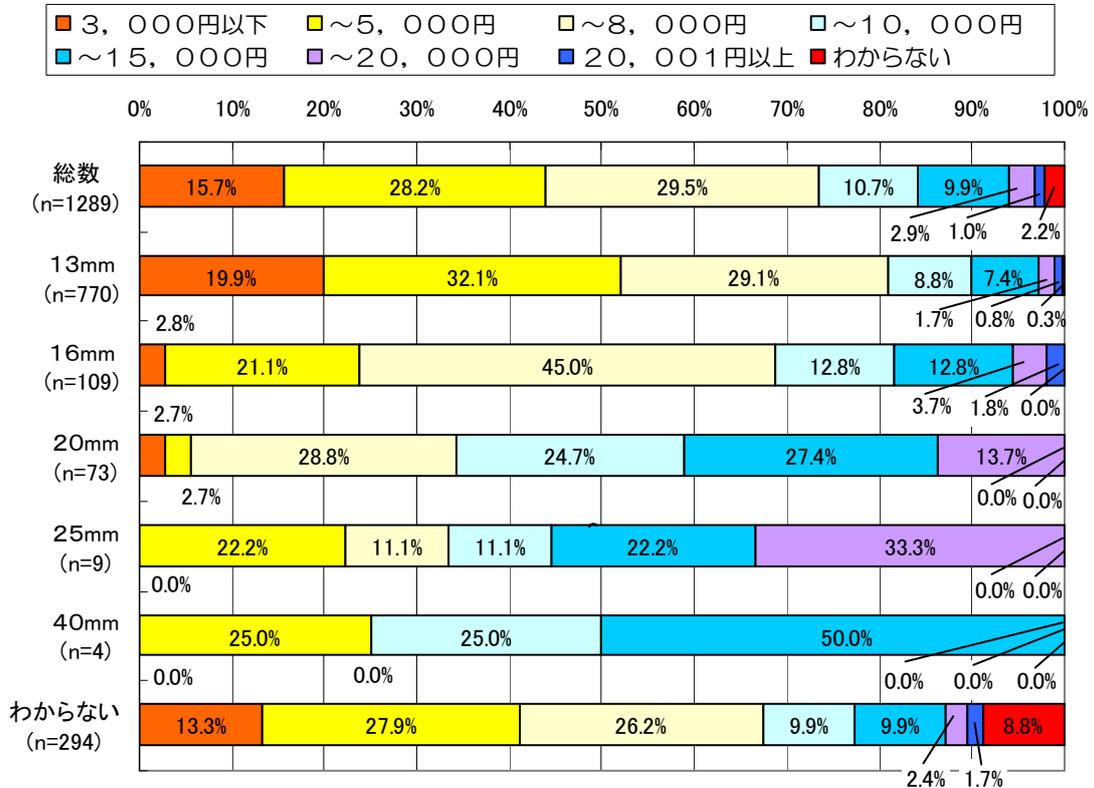
(5) 最近の水道料金（下水道使用料を除く）



「3,000円以下」「5,000円以下」「8,000円以下」が70.2%を占めている。

一方で「20,001円以上」の家庭も1%ながら存在している。

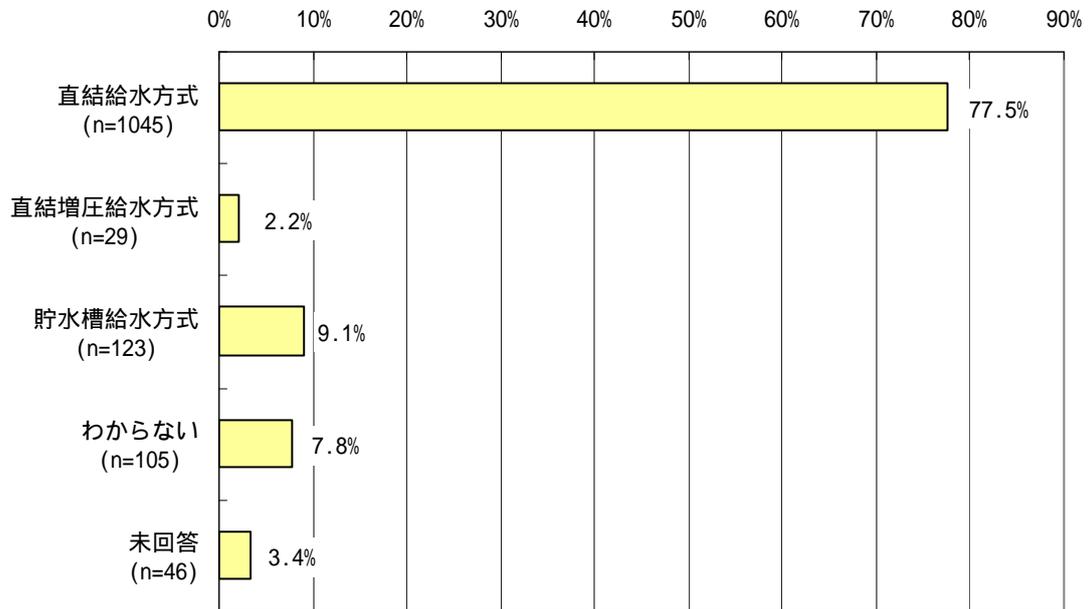
(4) の水道メーター口径と (5) の水道料金のクロス集計



メーター口径と水道料金を見る。口径13mm・16mmの小口径で、比率は少ないものの20,001円以上とする回答がある。

反面、口径20mm以上の大口径では、20,001円以上とする回答がない。

(6) 住居の給水方式



給水方式別で見ると、77.5%と圧倒的に「直結給水方式」が多い。

「わからない」は7.8%と少なく、各家庭がある程度自分の家の給水方式を把握していることがわかる。

## 8 調査結果の概要

### (1) 「第2章 調査結果の分析」の概要

#### ① 水道水の水質

(使用方法別の水質に対する満足度・期待度)

- ・ 「飲み水としての水質」について『満足』『やや満足』と答えた人の割合は49.4%で約50%となった。一方『不満』『やや不満』と答えた人の割合については21.7%と比較的高かった。年代別にみると、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は19歳以下が最も低く、20歳代以上では、年代が上がるにつれて高くなっている。居住区別では秋葉区が64.9%で最も高い。
- ・ 「洗面・手洗いに使用する水としての水質」「風呂・シャワーに使用する水としての水質」「洗濯に使用する水としての水質」について『満足』『やや満足』と答えた人の割合はおおむね80%近くに達している。年代別では70歳代以上の年代では、全ての項目で80%以上となっている。
- ・ 一方『期待する』『やや期待する』と答えた人の割合は、全ての用途で70%に達しており、使用方法別の水質についての期待度は高い。

(総合的な水質に対する満足度・期待度)

- ・ 水道水の「味(おいしさ)」について『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、43.9%で、逆に『不満』『やや不満』と答えた人の割合は20.8%と高くなっている。居住区別では西蒲区で『満足』『やや満足』と答えた人の割合が56.2%で、秋葉区で55.4%となっている。
- ・ 「水道水の量や勢い」に対する満足度は『満足』『やや満足』合計で74.1%と高い。居住区別では『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、全ての区で60%を超えており、最も低い北区でも69.0%に達している。
- ・ 全ての項目に共通した傾向として、女性に比べて男性で『満足』『やや満足』と答えた人の割合が高くなっている。

(飲み水としての水質に対する不満点)

- ・ 最も多かったのは『おいしくないから』の50.7%、ついで『塩素のにおいがするから』の35.0%、『安全性に心配があるから』の30.3%となっている。
- ・ 『不安なイメージがあるから』(14.9%)、『おいしくないイメージがあるから』

(18.0%)といった水道水に対するイメージを理由とした回答もそれぞれ15%前後あった。

## ② 「安全でおいしい水道水の供給」に対する満足度・期待度

- ・ 「安全でおいしい水道水の供給」の3つの取組みのうち、『満足』『やや満足』と答えた人の割合が50%を超えたのは、「水質管理の充実強化」(68.7%)と「浄水処理の充実」(66.4%)の2つの取組みであった。
- ・ 「水質管理の充実強化」に対する期待度が84.9%に達しており、「浄水処理の充実」が84.2%、「貯水槽水道の衛生管理の充実」が69.9%と、いずれも65%以上となっている。

## ③ 「安定した水道水の供給」に対する満足度・優先度

- ・ 「安定した水道水の供給」に対する満足度をみると、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、「水道施設の耐震化」が63.3%、「事故・災害対策」が64.9%、「施設の老朽化対策」が63.2%といずれも60%となり、平成19年度の調査に比して20ポイント以上上昇している。

## ④ 水道料金

(水道料金水準に対する評価)

- ・ 水道料金について「妥当な水準である」と回答した人はほぼ半数の53.8%であった。また、「安い」「やや安い」と回答した人は4.7%で、逆に「やや高い」「高い」と答えた人は41.5%であった。

(料金水準を高い(やや高い)と考える理由)

- ・ 『下水道料金と一緒に払うから』という回答が49.5%と最も高く、ついで『2か月分まとめて払うから』の17.6%、『電気・ガスなどの公共料金と比べて』の12.9%、『以前にもっと安いところに住んでいたから』の11.9%となっている。

## ⑤ 「お客さまサービス」に対する認知度・満足度

- ・ 水道に関する問い合わせ窓口である「お客さまコールセンター」を知っている人の割

割合は34.9%で、その中で「お客さまコールセンター」を利用したことがある人の割合は、36.9%であった。

- ・ 口座振替やコンビニエンスストアでの支払いなどの支払方法について、『満足』『やや満足』の割合は81.4%であった。
- ・ 料金支払時の負担感軽減を目的とした隔月検針毎月振替制度を知っている人の割合は、30.9%で、その中で制度を利用している人の割合は、51.5%であった。
- ・ クレジットカード支払い実施について、『実施しなくてよい』と回答した人は77.1%であった。
- ・ 広報活動について『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、36.5%であった。
- ・ お客さまサービスに対する総合的な満足度として、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は48.3%となった。

#### ⑥ 水道水の飲用状況

- ・ 『水道水をそのまま（冷蔵庫で冷やしたのものも含む）』と答えた人の割合が55.6%と最も多く、ついで『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44.1%、『水道水以外の水』が30.0%、『浄水器等を通してからの水道水』が25.1%とつづいている。
- ・ 「水道水以外の水」のみを回答した人を除き、何らかの形で水道水を飲用する人の割合は、92.6%となる。

#### ⑦ 水道事業に対する総合的な満足度

- ・ 『やや満足』と答えた人の割合が42.0%と最も多く、ついで『どちらともいえない』の37.9%、『満足』の16.4%、『やや不満』の3.0%、『不満』の0.8%という順であった。
- ・ 『満足』『やや満足』と答えた人の割合は58.4%で50%を超え、『不満』『やや不満』と答えた人の割合は3.8%にとどまっている。

#### ⑧ 現状の料金水準で水道局が今後優先して実施すべき取組み

- ・ 『水質検査の強化など、水道水の安全性を確保していくための取組み』が最も多く85.3%、以下『地震に強い配水管の整備など災害対策の強化』の69.6%、『古くなった水道施設を計画的に改良・更新するなど、将来にわたって安定して水道

を供給するための取組み』の63.9%、『浄水工程の改善などおいしい水を供給するための取組み』の49.1%、『太陽光発電の導入など環境に配慮した設備整備』の15.3%、『支払方法を広く選択できるなどお客さまサービスの向上』の4.2%とつづいている。

- ・ 年齢別では、20歳以上の年代は『水道水の安全性の確保』という回答が最も多かったが、19歳までの年齢層は、『おいしい水の供給』という回答の割合が高い傾向がみられた。

## (2) 「第3章 ポートフォリオ分析」結果の概要

### ① 使用方法別の水質への意識

- ・ 期待度－満足度の差が最も大きいのは「飲み水としての水質」（0.57ポイント）であり、以下、「調理に使用する水としての水質」（0.33ポイント）、「洗面・手洗いに使用する水としての水質」（-0.07ポイント）、「風呂・シャワーに使用する水としての水質」（-0.08ポイント）、「洗濯に使用する水としての水質」（-0.16ポイント）とつづく。
- ・ 全ての用途で、「満足度も高く、期待もしている」位置にあったが満足度が期待度を上回るものもあった。

### ② 総合的な水質への意識

- ・ 期待度－満足度の差が最も大きいのは「味（おいしさ）」（0.68ポイント）であり、満足度は（0.34ポイント）。次に差が大きいのは「におい」（0.53ポイント）だった。
- ・ 全ての項目で、「満足度も高く、期待もしている」位置にあったものの、約0.5ポイント上回るものと0.1ポイント前後という二極化になっている。

### ③ 「安全でおいしい水の供給」に対する取組みへの意識

- ・ 期待度－満足度の差が最も大きいのは「貯水槽水道の衛生管理の充実」（0.58ポイント）であったが、「浄水処理の充実」（0.53ポイント）、「水質管理の充実強化」（0.44ポイント）と近いポイントとなった。
- ・ 全ての項目で、「満足度も高く、期待もしている」位置にあった。