

●新潟市水道局では、水道料金の新たな支払い方法として、クレジットカードによる水道料金の支払いを検討しています。

※クレジットカード支払いを導入した場合、水道局が負担する手数料は口座振替に比べて、年間で約6～12倍かかります。また、政令指定都市20市中6市が、クレジットカード支払いを実施しています。(H24.3月末現在)

問12 あなたは、クレジットカード支払い実施についてどのように思いますか。(〇は1つだけ)

- | | |
|------------|------------|
| 1 実施した方がよい | 2 実施しなくてよい |
|------------|------------|

(問12で「1 実施した方がよい」と回答された方にお聞きします。)

問12-1 あなたは、クレジットカード支払いが実施された場合、利用しますか。(〇は1つだけ)

- | | |
|--------|---------|
| 1 利用する | 2 利用しない |
|--------|---------|

●新潟市水道局では、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13 次のうち、水道局が行っている広報としてあなたが知っているものはありますか。

(〇はいくつでも)

- | | | |
|--------------|----------|----------|
| 1 広報紙「水先案内」 | 2 市報にいがた | 3 ホームページ |
| 4 水道週間イベント | 5 パンフレット | 6 新聞広告 |
| 7 知っているものはない | | |

(問13で「1～6」に〇をつけた方にお聞きします。)

問13-1 次のうち、あなたが読んだり、利用したことがあるものはどれですか。

(〇はいくつでも)

- | | | |
|------------------|----------|----------|
| 1 広報紙「水先案内」 | 2 市報にいがた | 3 ホームページ |
| 4 水道週間イベント | 5 パンフレット | 6 新聞広告 |
| 7 読んだり、利用したことはない | | |

問 14 あなたが必要と考える水道局からの情報やお知らせは、次のうちどれですか。

(〇はいくつでも)

1 水道水の水質検査の結果	2 断水・漏水などの工事情報
3 災害対策の取組み	4 水道料金や支払いに関する手続きの方法
5 事業の経営状況	6 各種のイベント情報
7 水道水の節水方法や活用方法など	8 その他 ()

問 15 あなたは、新潟市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)

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

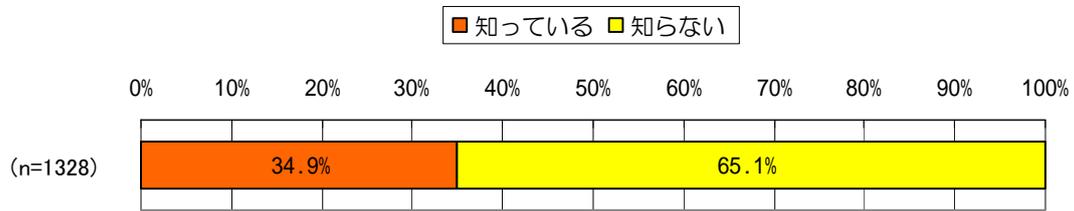
問 16 問9～15でお聞きした「お客さまサービスに対する取組み」を総合的にみて、どのように思いますか。(〇は1つだけ)

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

※「4 やや不満」または「5 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。

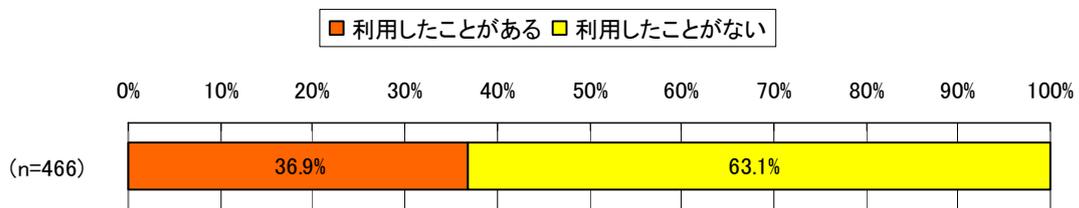
--

(9) コールセンターの認知度



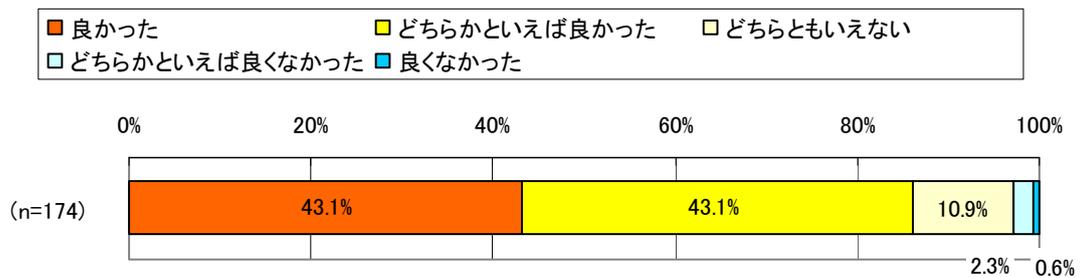
コールセンターを認知している割合は34.9%となっている。

(該当質問9-1) コールセンターの利用度



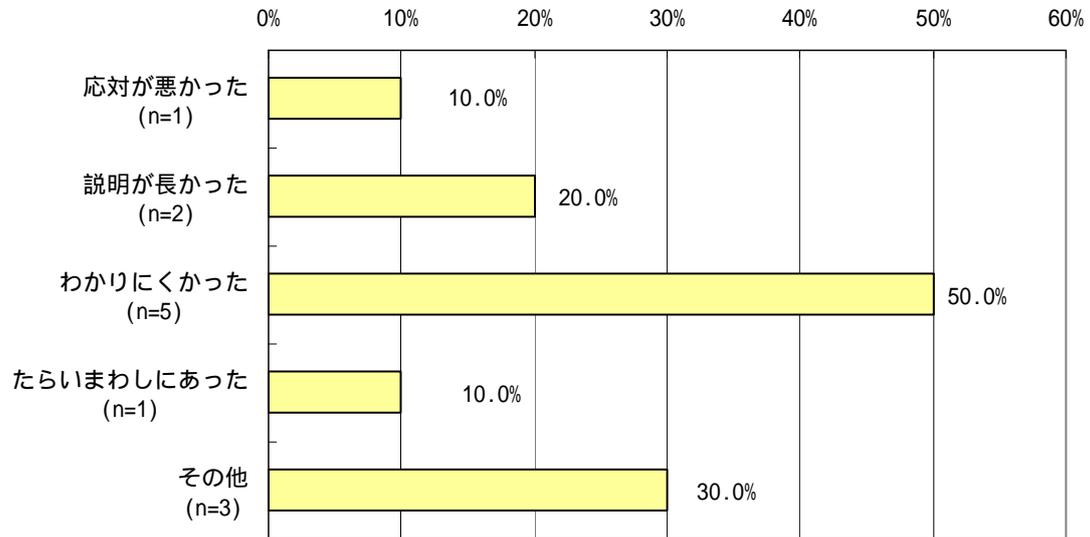
コールセンターを知っていると回答した人の中で、実際にコールセンターを利用したことがある割合は36.9%となっている。

(該当質問9-2) コールセンター電話対応の満足度



コールセンターを利用したことがある人の中で、電話対応が『良かった』『どちらかといえば良かった』という割合は合わせて86.2%となった。

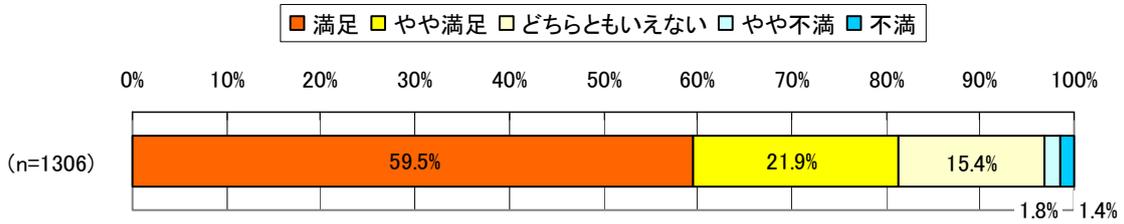
(該当質問9-3) コールセンター電話対応の問題点



コールセンター電話対応の問題点は、「わかりにくかった」が最も高く50%、ついで「その他」が30%、「説明が長かった」が20%、「対応が悪かった」「たらいまわしにあった」が10%となっている。

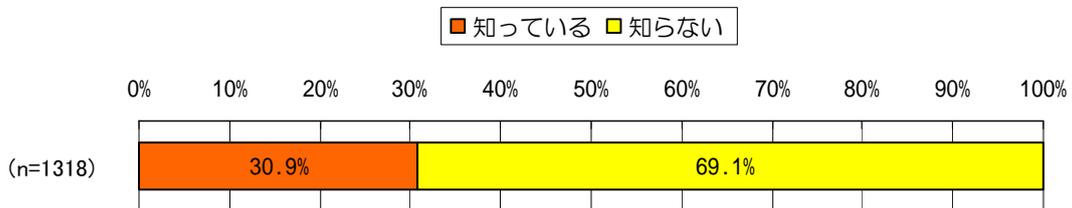
「その他」の回答内訳
水道水に砂が混っても原因が判明しなかった。
つながらなかった
・水道がハレツした時は、中央区からくるので大変時間がかかって、水が大あばれ。本当に困った事がある。 ・江南区の水道町から、歩いて、こられるように、イザの時だけは、タノム
知らない（昔は江戸水）水道はありがたい（午前中はコーヒー、其の後お茶）
利用したことがないからわからない。 ※同意見2件
（総数） 6 件

(10) 支払い方法に対する満足度



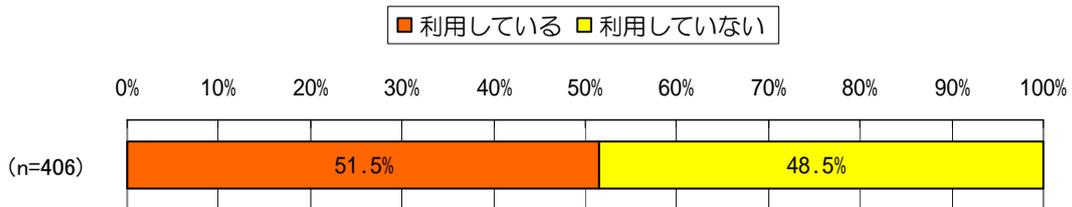
『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、合わせて81.4%となっている。

(11) 隔月検針毎月振替制度の認知度



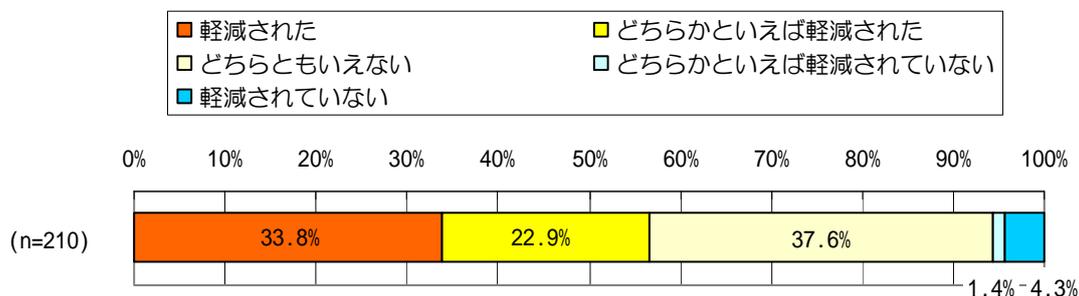
隔月検針毎月振替制度を知っている割合は30.9%となっている。

(該当質問11-1) 隔月検針毎月振替制度の利用度



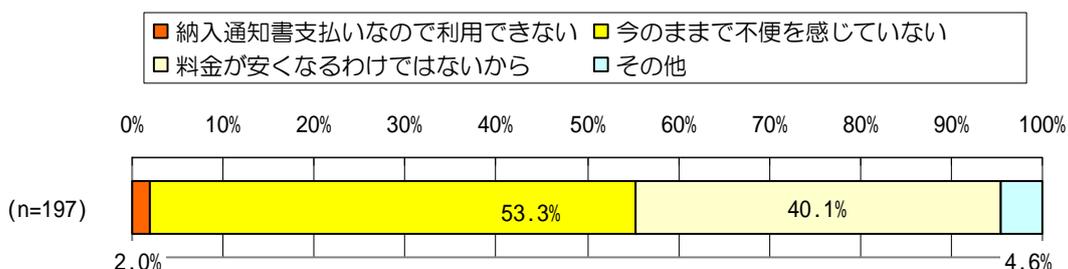
隔月検針毎月振替制度を知っていると回答した人の中で、実際に隔月検針毎月振替制度を利用している割合は51.5%となっている。

(該当質問 1 1 - 2) 隔月検針毎月振替制度利用者の負担感



制度を利用している人の中で負担感が『軽減された』『どちらかといえば軽減された』と回答した人は、合わせて56.7%となり、半数以上が軽減されたと感じている。

(該当質問 1 1 - 3) 隔月検針毎月振替制度を利用しない理由

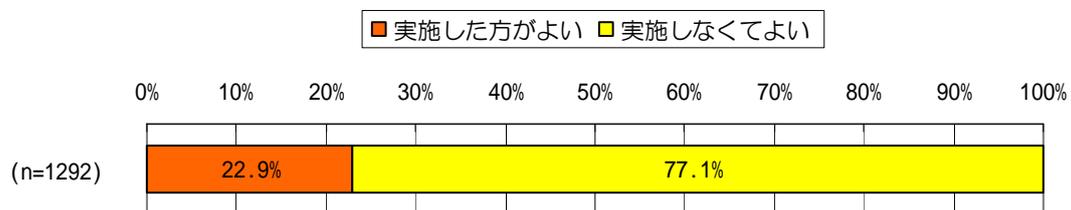


隔月検針毎月振替制度を利用しない理由では、『今のままで不便を感じていない』が53.3%、『料金が安くなるわけではないから』が40.1%とつづいている。

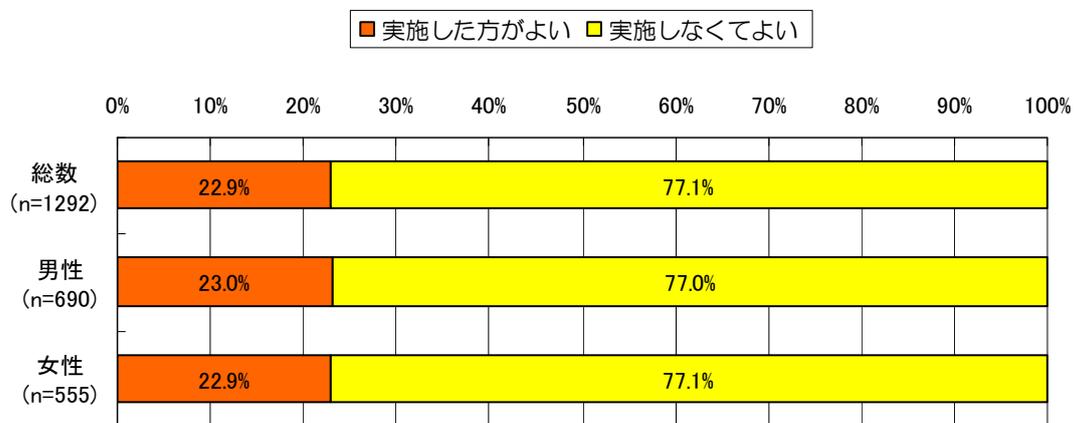
「その他」の回答内訳
制度を知らなかったから ※同意見17件
めんどう
口座振替で支払っているが毎月振替が出来る制度があるとは知らなかった
利用しようと思う
PR不足、もっとPRの充実を
ずっと以前から2ヶ月分ずつ支払っているから
こう言う制度があると言う事を知らなかったから
どちらかといえば毎月支払いの方法が良い
利用しているかもわからない。
単身赴任のため口座を作っていない

考えたことがなかった。
イザ大変困った時の電話番号を知りたい。・0250-000-000とハッキリ
方法がわからない
2ヶ月に1度自動的に口座から引かれるから面倒くさい
知らなかったし、どうするとできるのかわからないから
忘れていた
制度ができたが、来年度から実施だと思っていた。
(総 数) 33 件

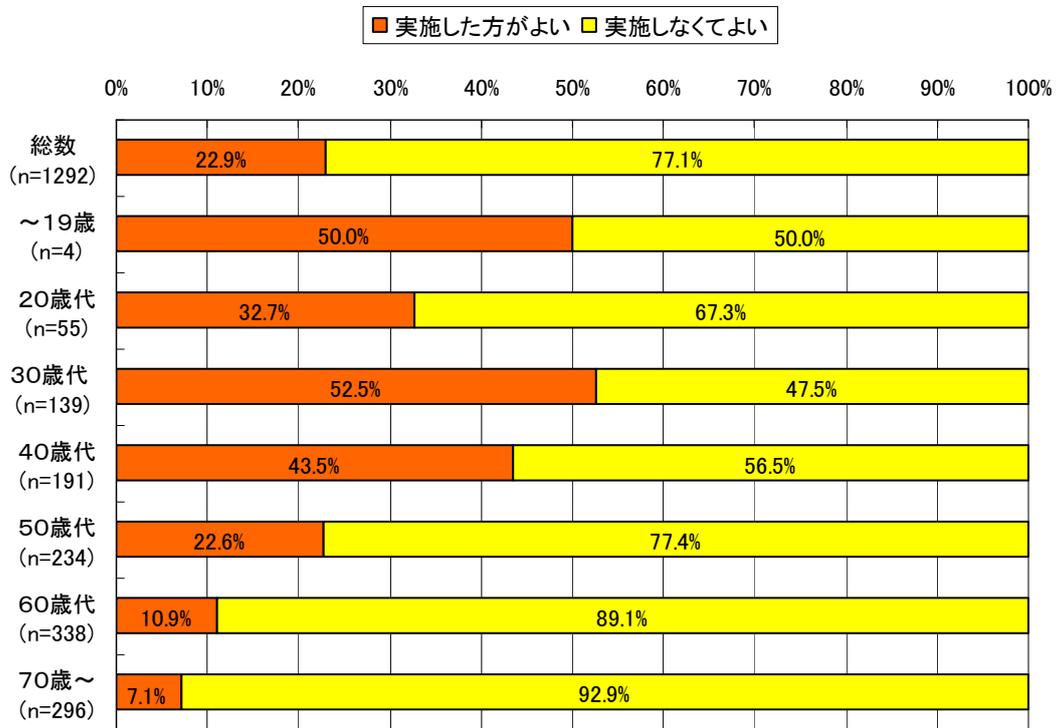
(12) クレジット支払い実施への期待度



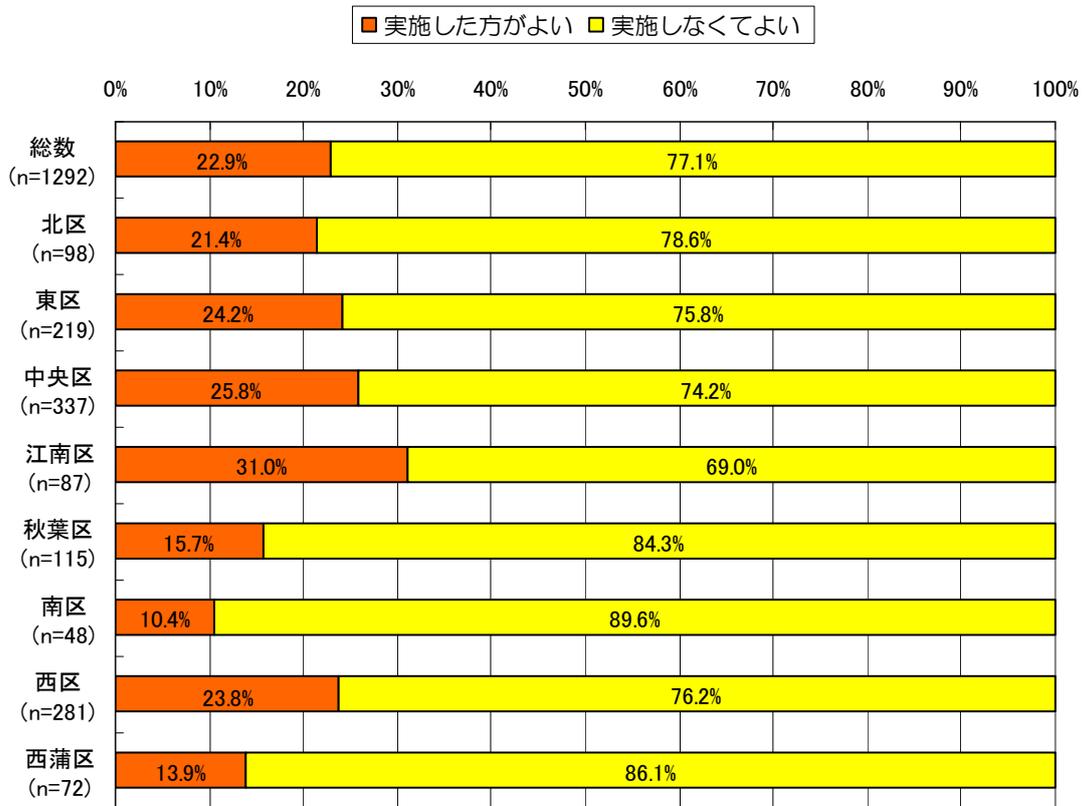
クレジット支払い実施への期待度では『実施しなくてよい』が77.1%と高くなっている。



性別では、男性・女性ともほとんど差はなく、77%以上が『実施しなくてよい』となっている。

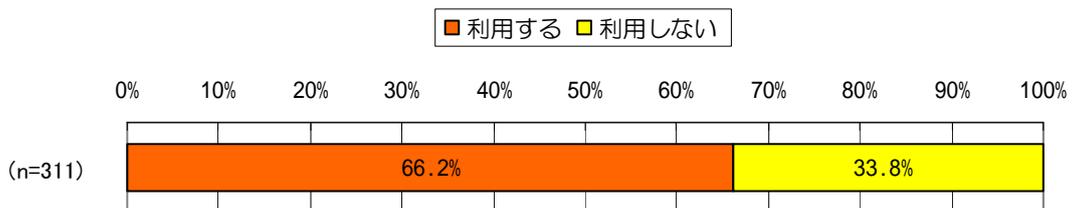


年代別では、『実施した方がよい』と答えている割合が最も高いのが30歳代の52.5%で、40歳代以上では、年代が上がるにつれて『実施した方がよい』と回答した人の割合が減少しており、70歳以上では7.1%にとどまっている。

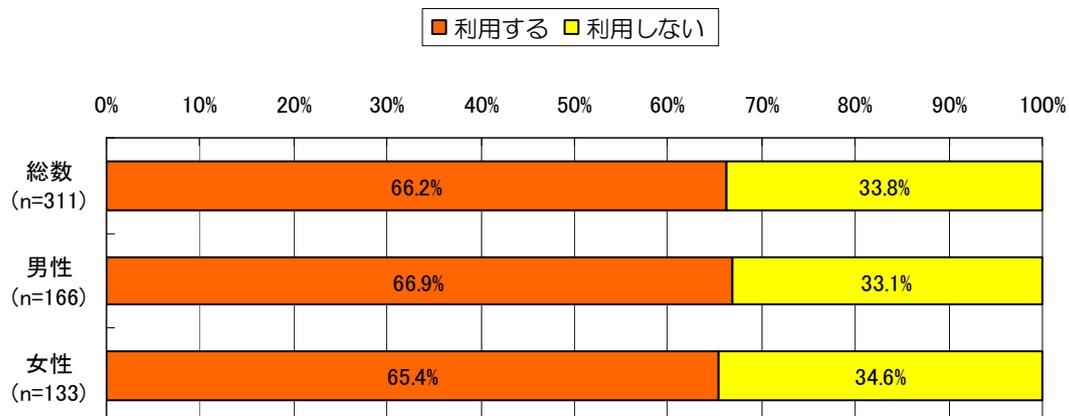


住居区別にみると、『実施した方がよい』と答えた人の割合は、江南区が最も多く31%で、以下中央区の25.8%、東区の24.2%、西区の23.8%、北区の21.4%とつづいている。

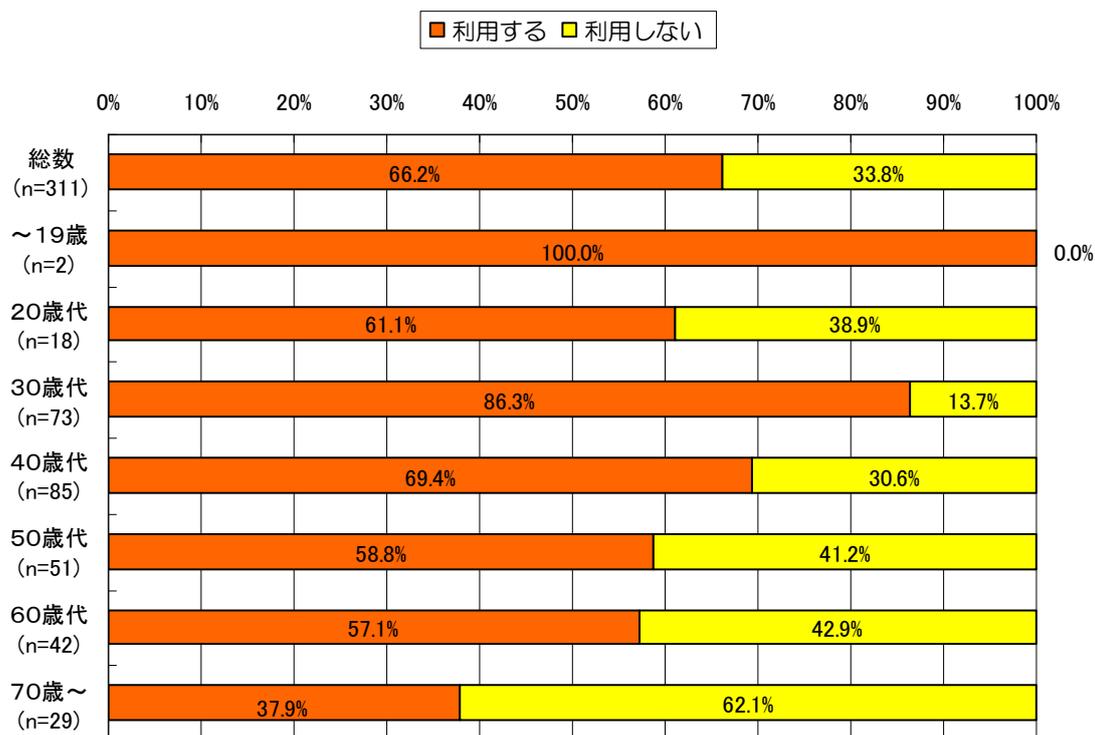
(該当質問12-1) クレジット支払い実施時の利用度



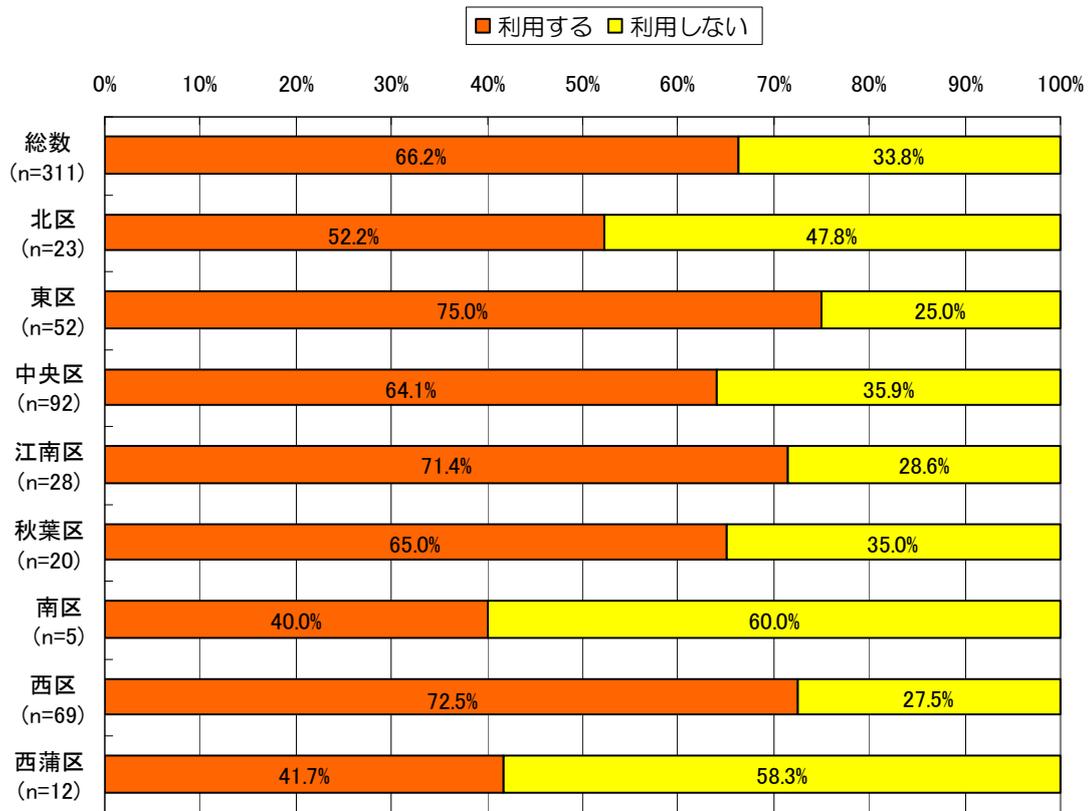
クレジット支払実施時の利用度は、『利用する』と答えた人が66.2%となっている。



性別では、『利用する』と答えた人の割合は、男性で66.9%、女性で65.4%となりほとんど差はなかった。

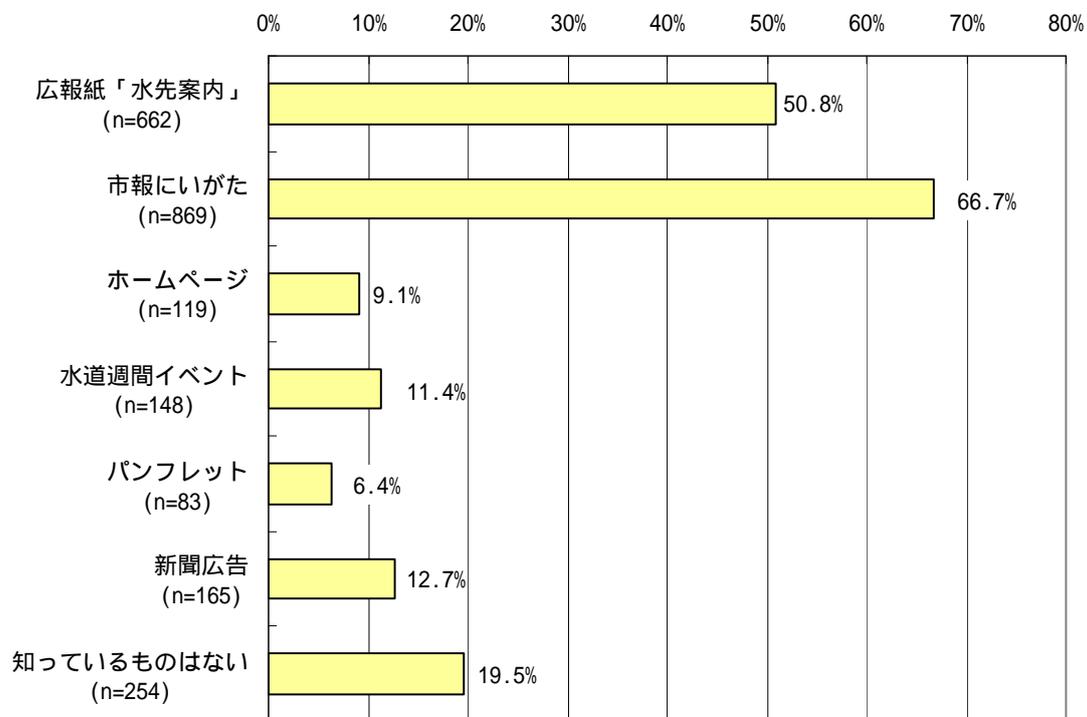


年代別にみると、『利用する』と答えた割合は、70歳以上では37.9%にとどまっているが、60歳代以下では全ての年代で55%を超えている。

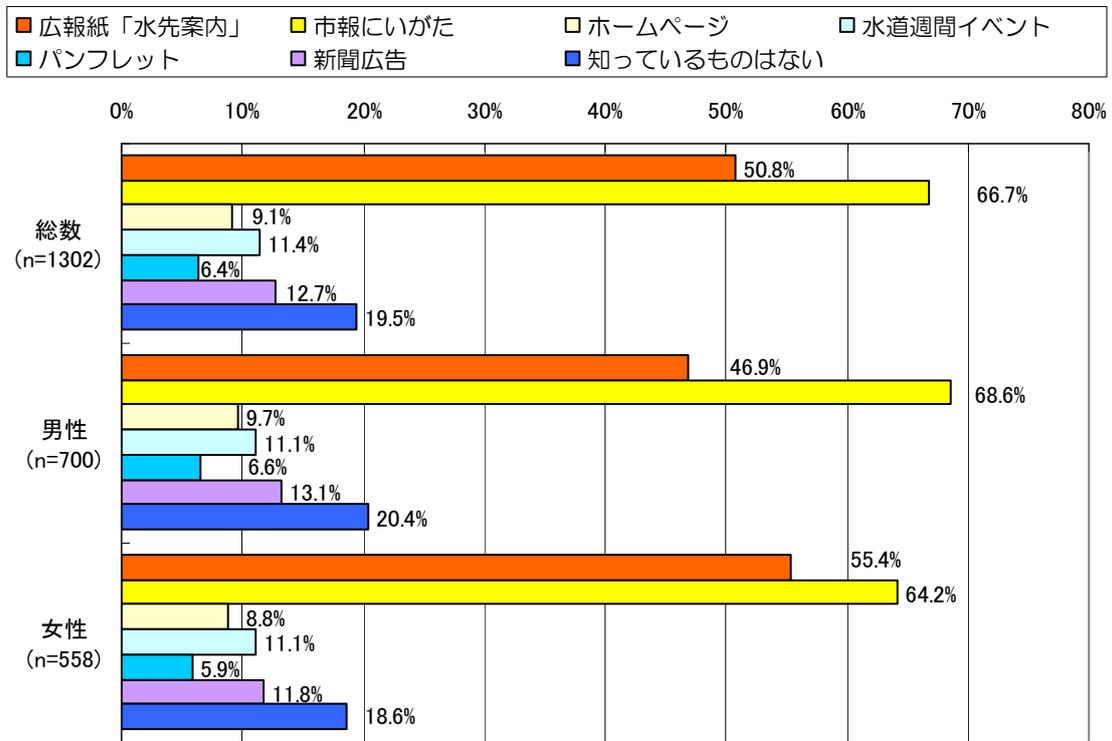


居住区別にみると、『利用する』と答えた人の割合は、東区が最も多く75%で、以下西区の72.5%、江南区の71.4%、秋葉区の65%、中央区の64.1%とつづいている。

(13) 広報媒体の認知度



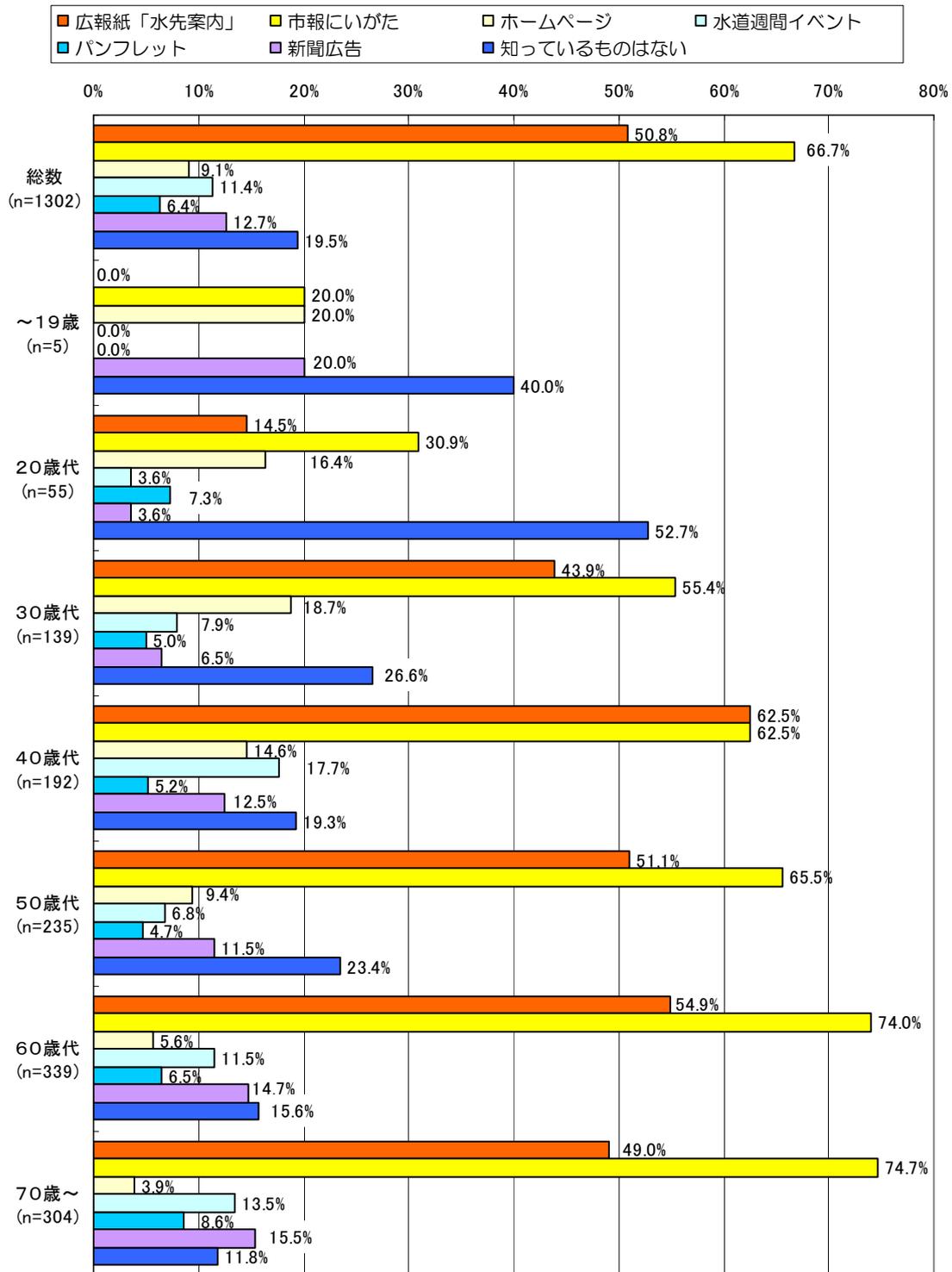
広報媒体の認知度では、「市報にいがた」が66.7%、『広報紙「水先案内」』が50.8%と認知度が高いのに対して、「ホームページ」「水道週間イベント」「パンフレット」「新聞広告」は10%前後にとどまっている。



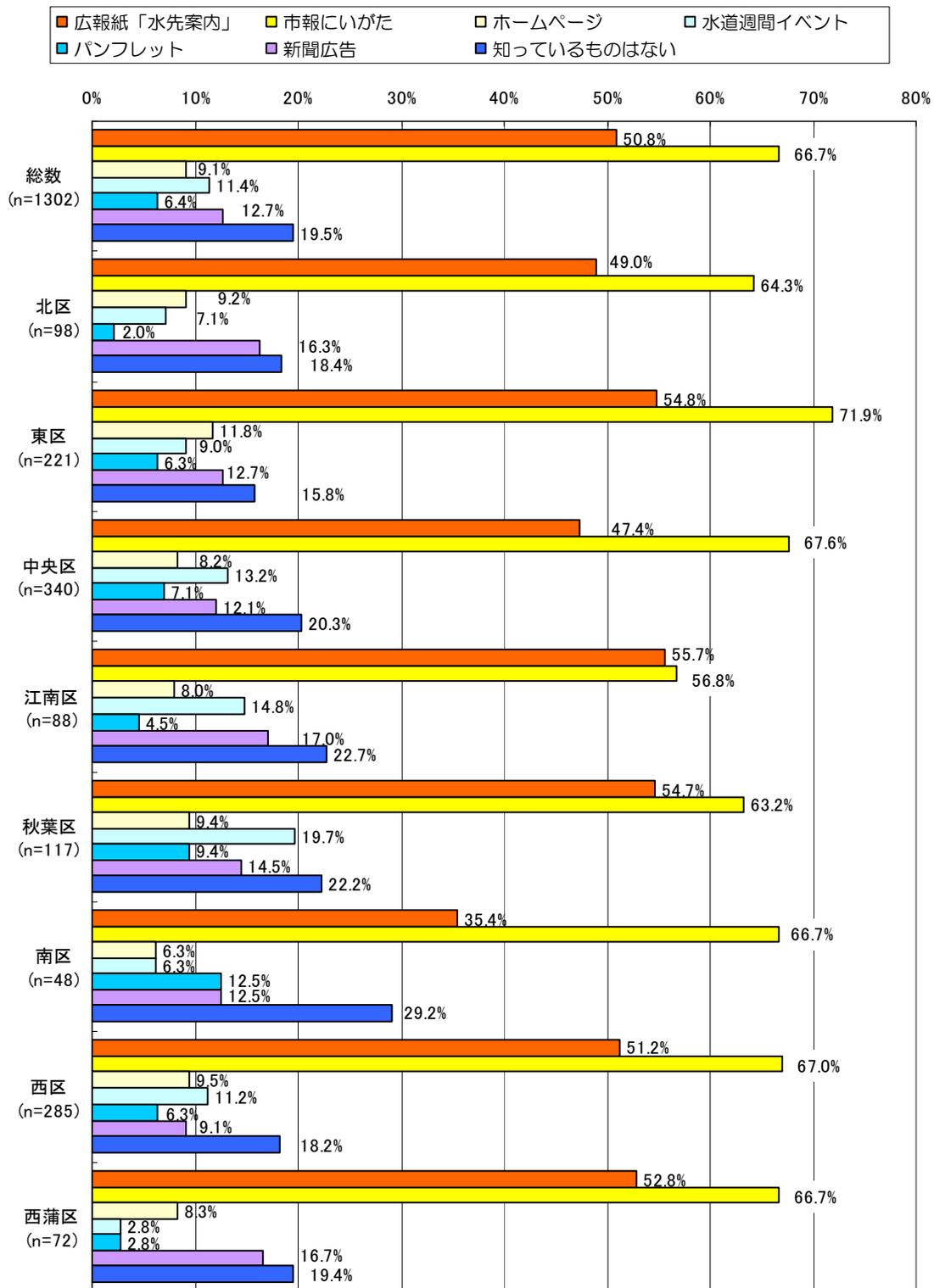
性別では、広報媒体の認知度については男女共『市報にいがた』が最も認知度が高く、男性では68.6%、女性では64.2%となり、男性の方が4.4%高かった。

一方、次に認知度が高い『広報紙「水先案内」』では男性は46.9%、女性は55.4%と女性の方が8.5%高くなっている。

その他の広報媒体では男女間での違いはほとんどみられなかった。

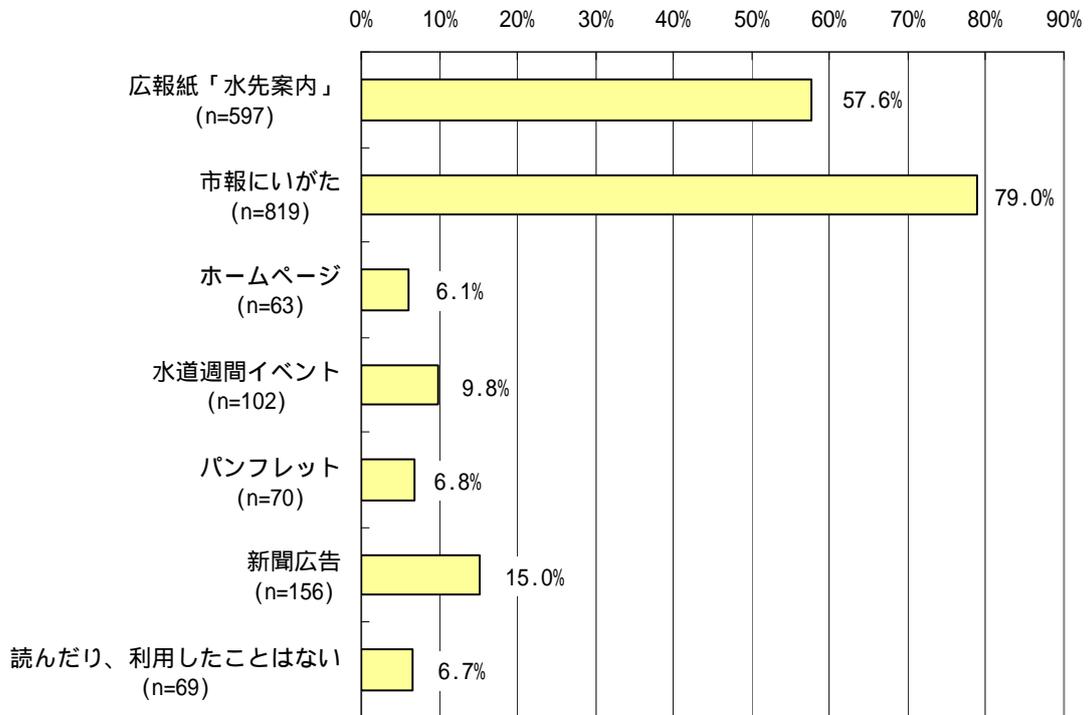


年代別では、30歳代以上の年代で『市報にいがた』という回答が最も多い。ついで、『広報紙「水先案内」』が認知度が高かった。

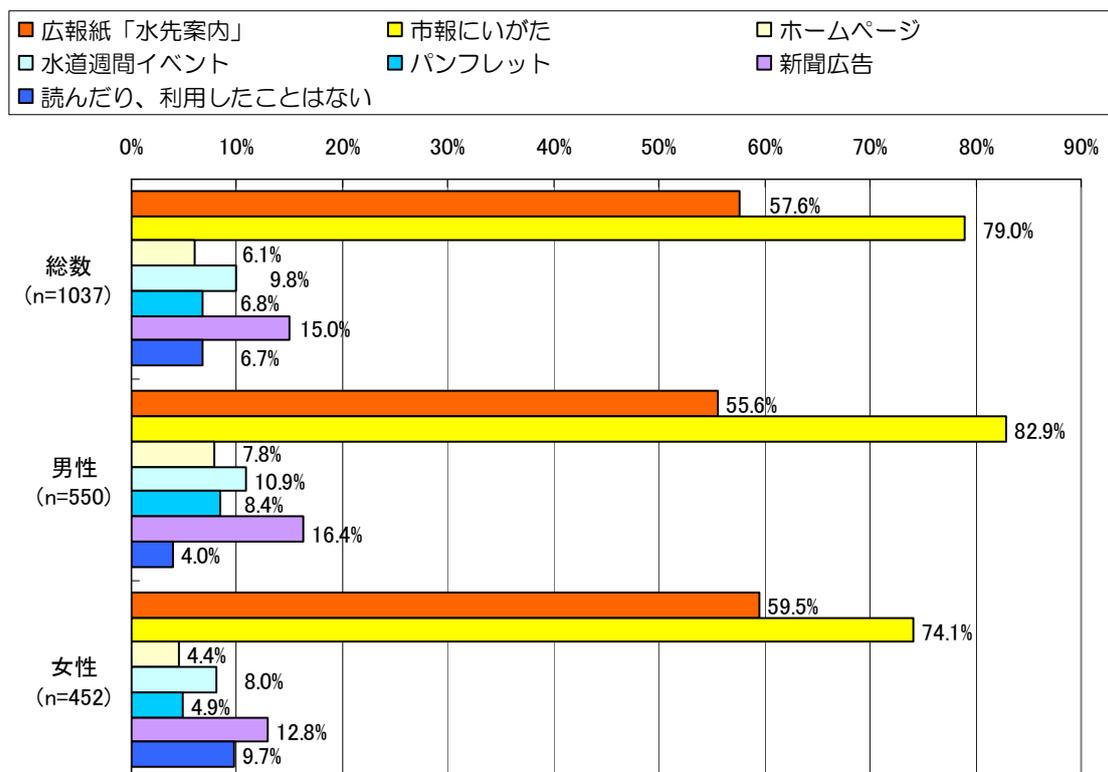


全ての区において、『市報にいがた』という回答が最も多く、ついで『広報紙「水先案内」』となっており、区別による大きな差は見られない。

(該当質問13-1) 広報媒体の利用度



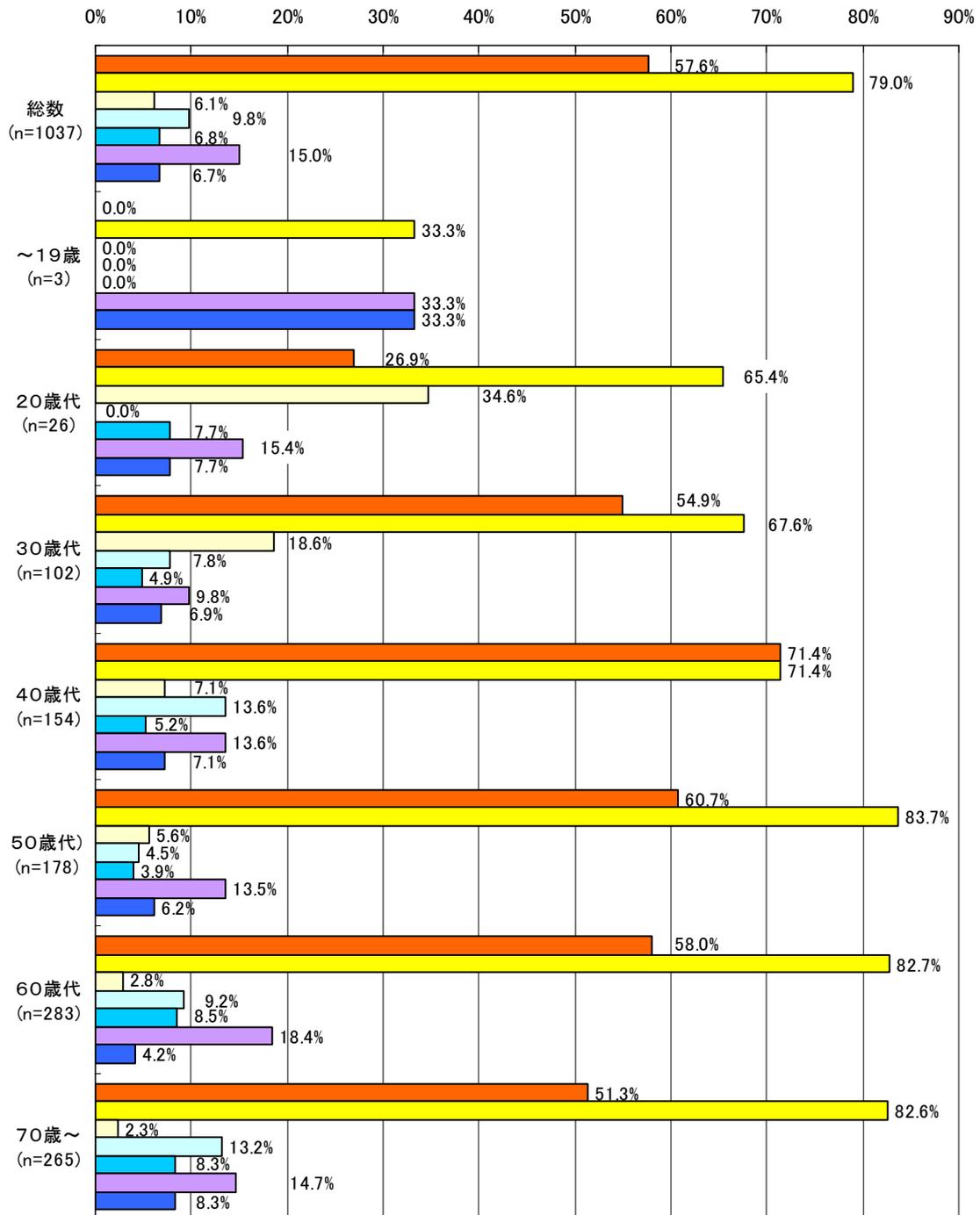
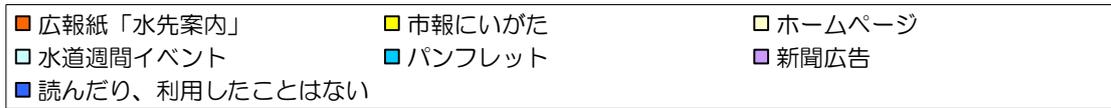
広報媒体の利用度は、「市報にいがた」の79%が最も多く、以下『広報紙「水先案内」』の57.6%、「新聞広告」の15%とつづき、「ホームページ」「水道週間イベント」「パンフレット」では、10%を割り込んでいる。



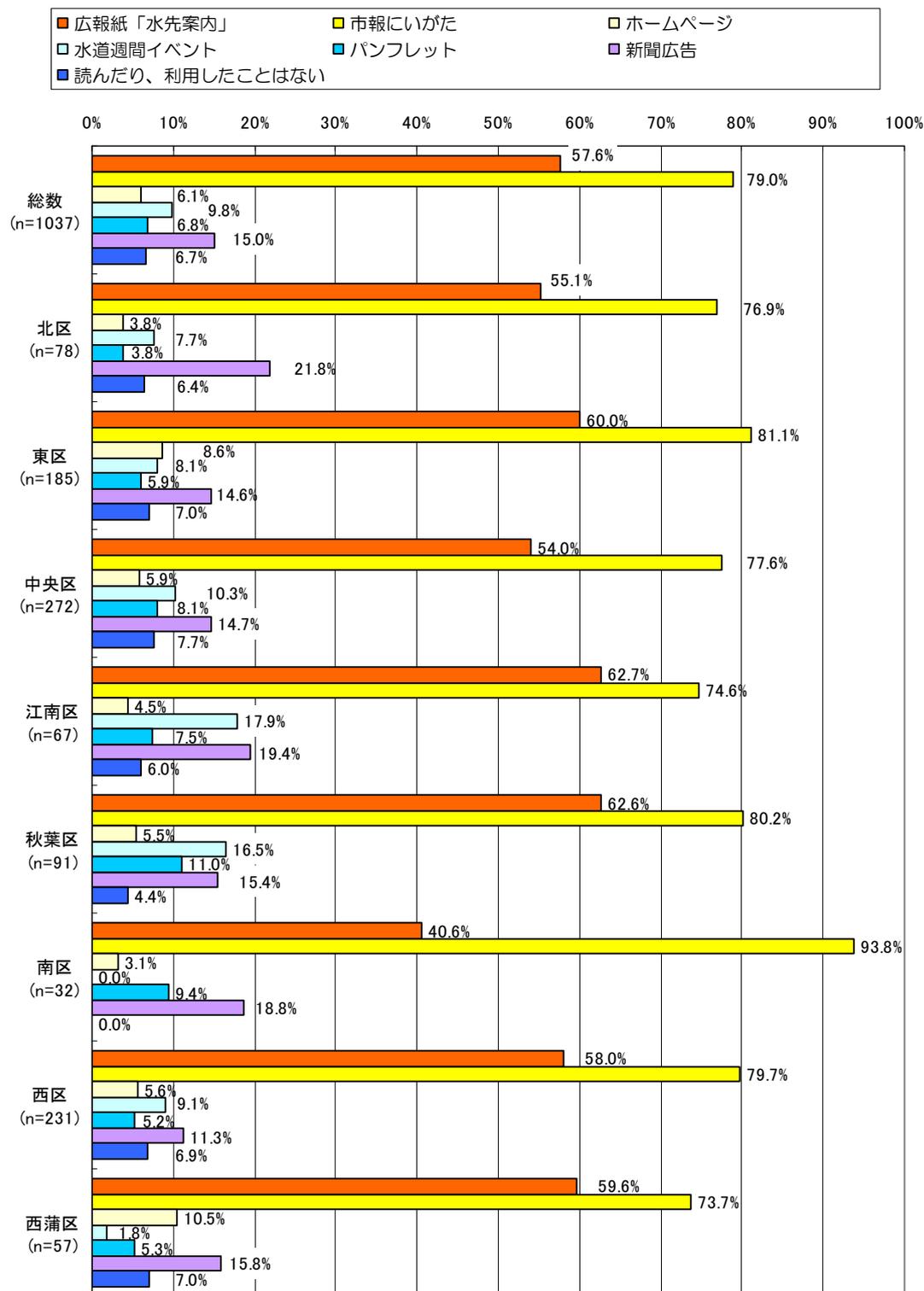
性別では、広報媒体の利用度については男女共『市報にいがた』が最も認知度が高く、男性では82.9%、女性では74.1%となり、男性の方が8.8%高かった。

一方、次に利用度が高い『広報紙「水先案内」』では男性は55.6%、女性は59.5%と女性の方が3.9%高くなっている。

その他の広報媒体では男性の方が3%前後高くなっている。

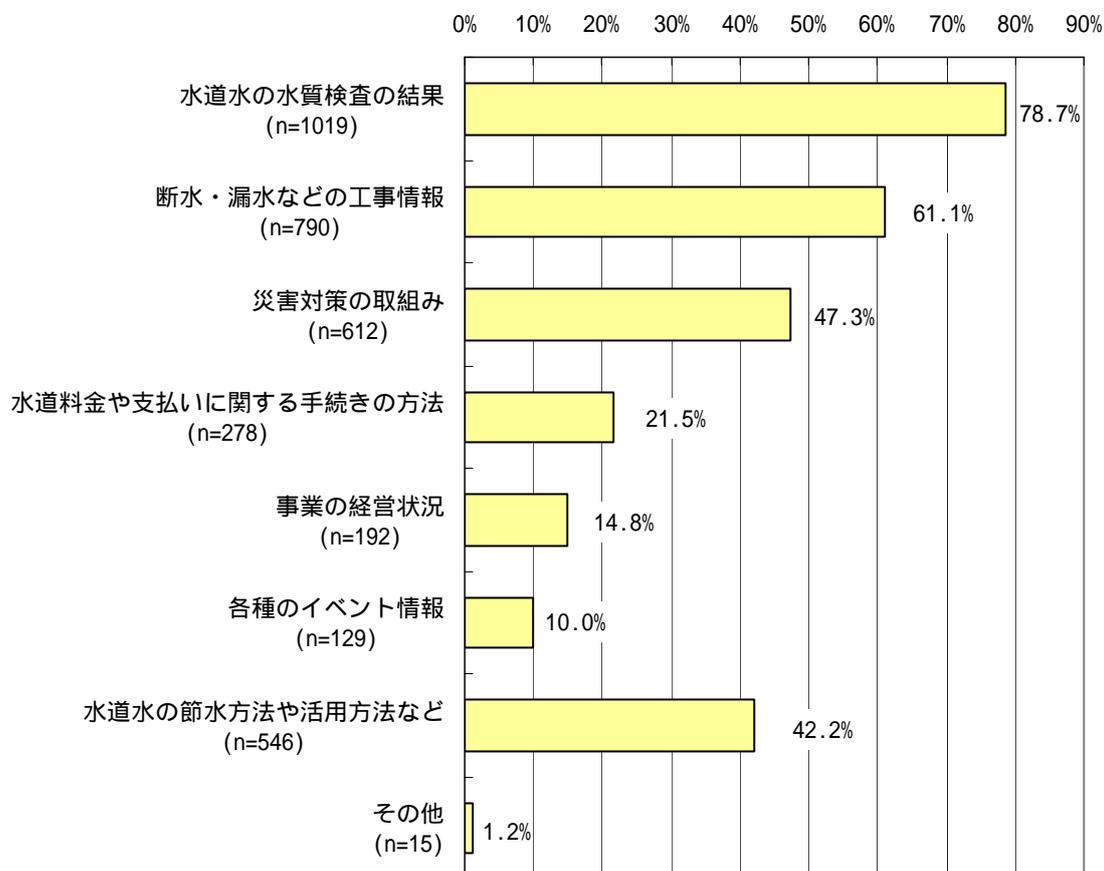


年齢別では、全ての年代で『市報にいがた』が最も「利用度」が高く、50歳以上では80%を超えている。40歳代では『広報紙「水先案内」』が同じ値となった。



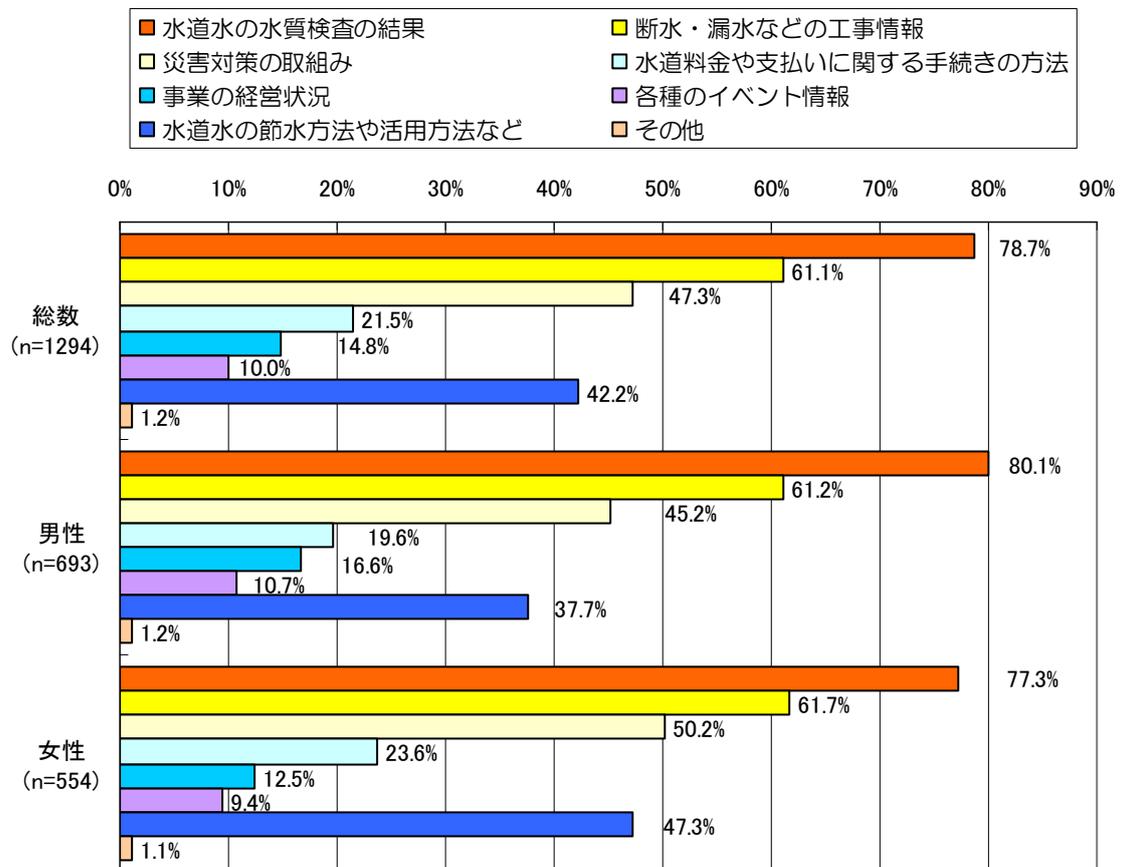
住居区別では、全ての区で『市報にいがた』が70%を超えている。最も高いのは南区の93.8%、次いで東区の81.1%、秋葉区の80.2%とつく。

(14) 広報内容への期待度



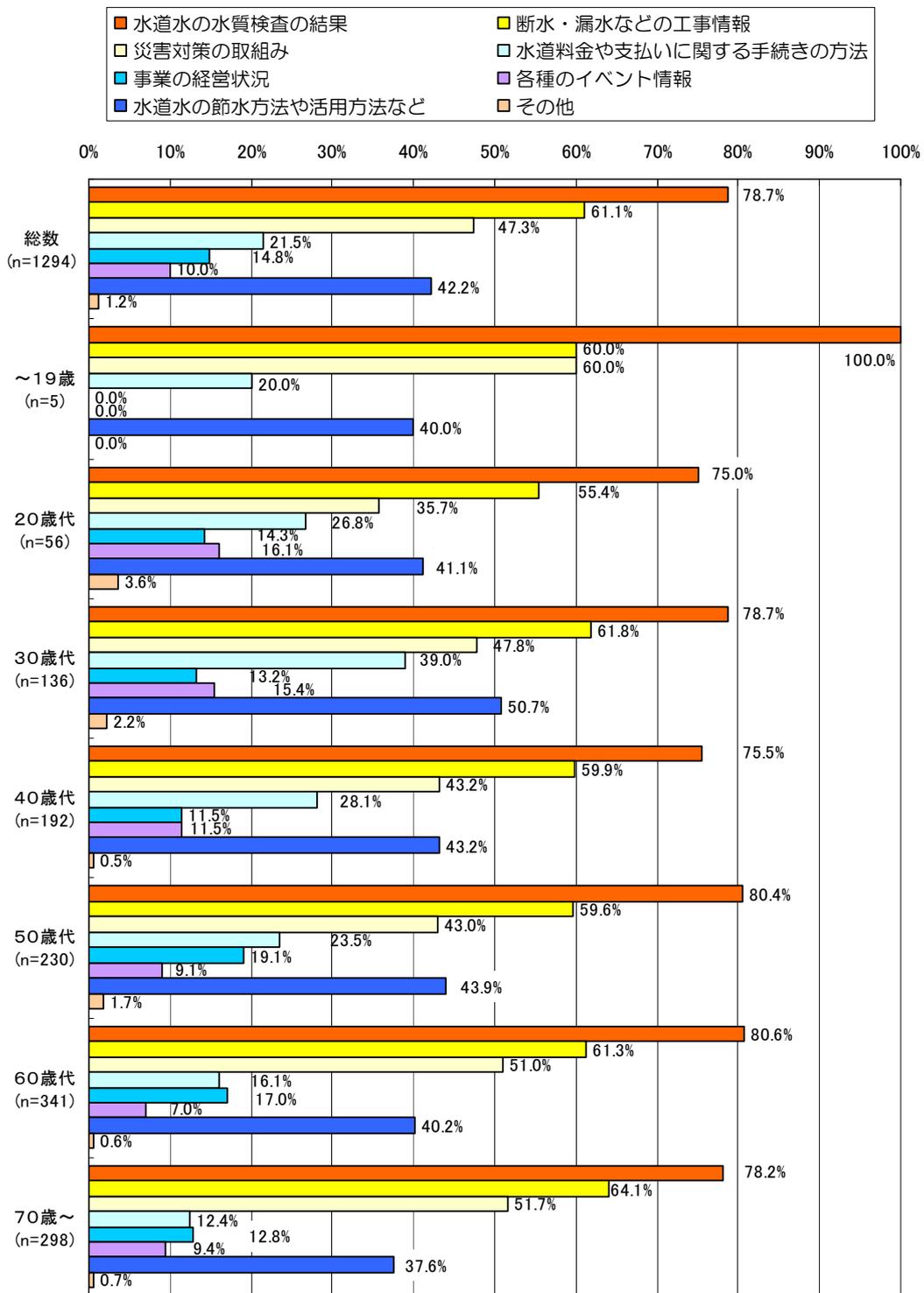
「水質検査」の期待度が一番高く、75%を超えたが、一方で「各種イベント情報」に対する期待度は薄く、10%となった。「事業の経営」なども低いが、「断水・漏水などの工事情報」は高いことから事業の内容への期待度が高いことがわかる。

「その他」の回答内訳
放射線量
料金が変わる時の理由の説明
放射能の影響
水質検査の結果をうけての表価
浄水場の汚泥の放射エネルギー
事業主体の概要
放射線除去についての取り組み
パッキンが減って水もれした場合、無料で直すサービスを
住まいでの応急措置の対応
あまり感心がありません
安全、確実ならPRなど不用
下水道料金の算出方法
今まで通りでOK
特になし
未記入
(総数) 15件

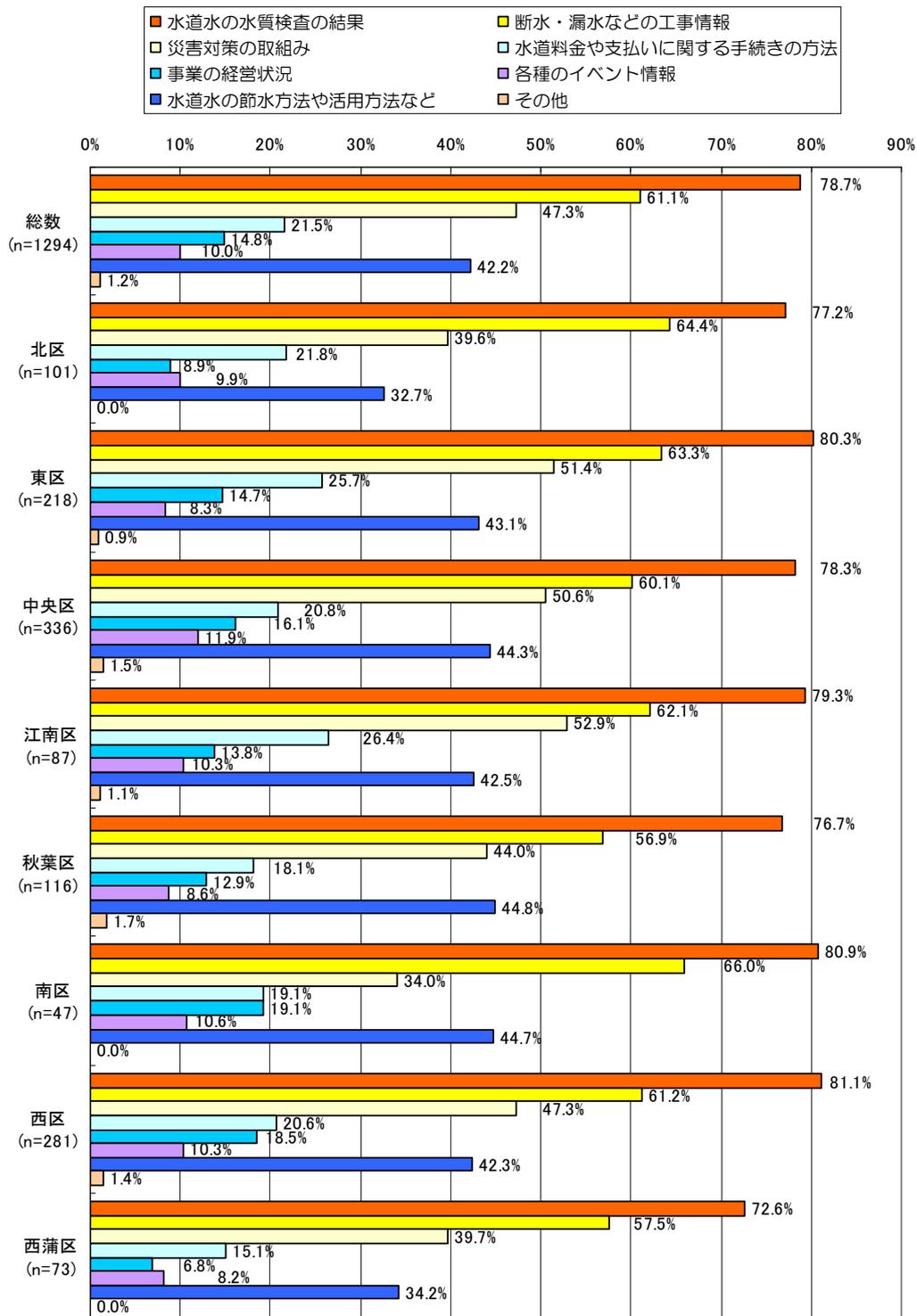


性別では、『水道水の水質検査の結果』が男女とも最も高く、男性で80.1%、女性では77.3%となり男性の方が2.8%高くなっている。

ついで『断水・漏水などの工事情報』が男性で61.2%、女性で61.7%、『災害対策の取組み』が男性で45.2%、女性で50.2%、『水道水の節水方法や活用方法など』が男性37.7%、女性47.3%とつづき、女性の方が高くなっている。

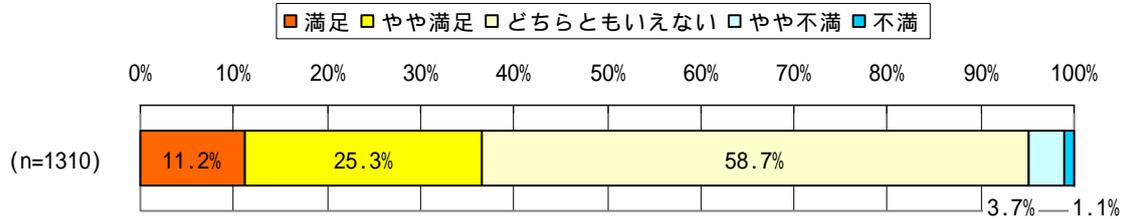


年齢別にみると、『水道水の水質検査の結果』が全ての年代で最も多く75%を超えている。次に多いのが『断水・漏水などの工事情報』で55%を超えている。

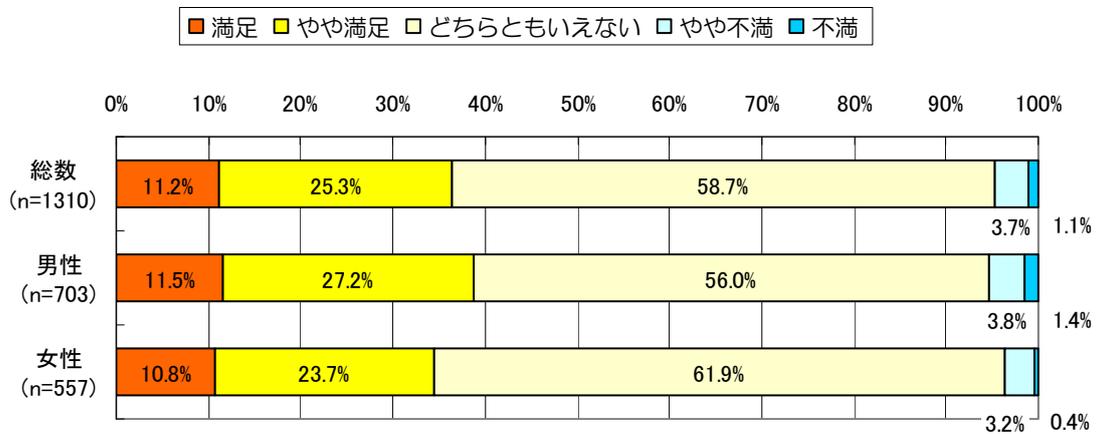


全ての区において、『水道水の水質検査の結果』という回答が最も多く、70%を超えている。ついで『断水・漏水などの工事情報』で50%を超えている。

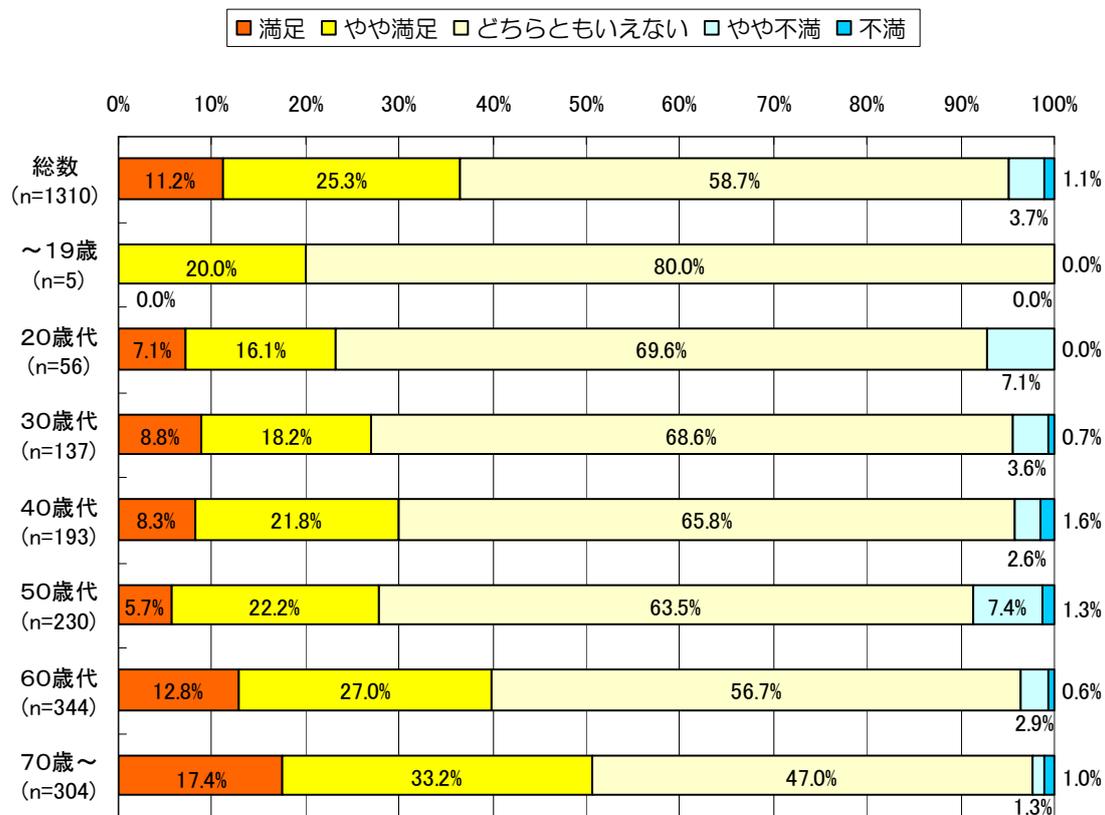
(15) 広報活動の満足度



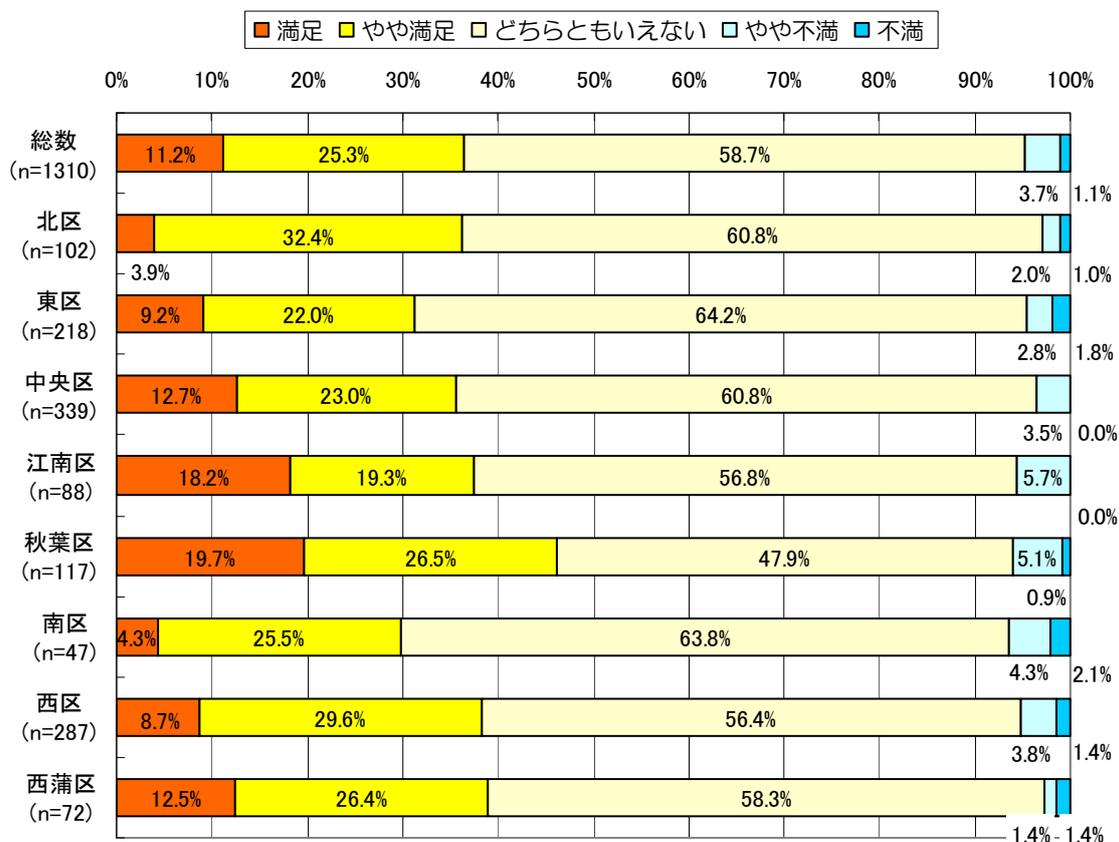
『満足』『やや満足』と答えた割合は、合わせて36.5%となっている。



性別では、『満足』『やや満足』と答えた割合は、男性は38.7%、女性は34.5%となり、男性の方が4.2%高くなっている。

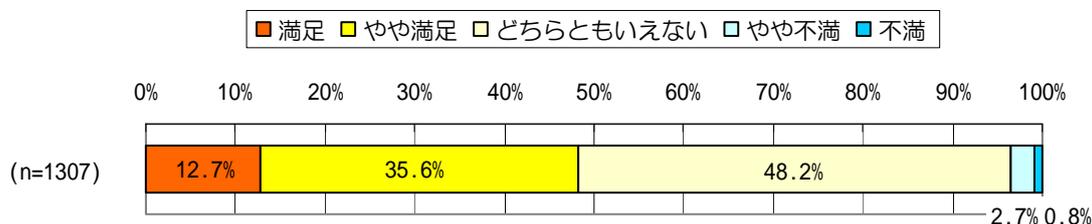


年齢別でみると、『満足』『やや満足』と答えた割合は、50歳代で少し低くなっているが、年代が上がるにつれ満足度が高くなってきている。70歳以上では、50.6%となっている。



住居区別でみると、『満足』『やや満足』と答えた割合は、秋葉区が46.2%と最も高く、以下、西蒲区の38.9%、西区の38.3%、江南区の37.5%とつづく。

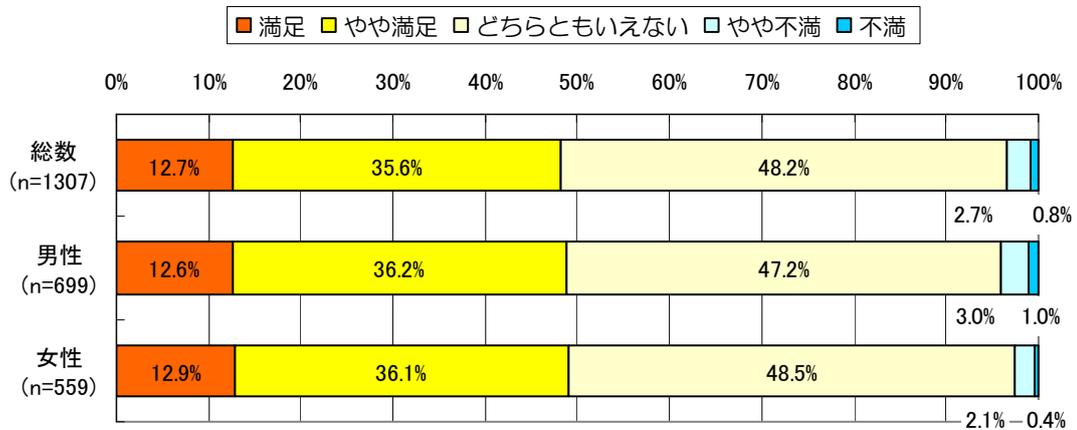
(16) お客さまサービスの総合的な満足度



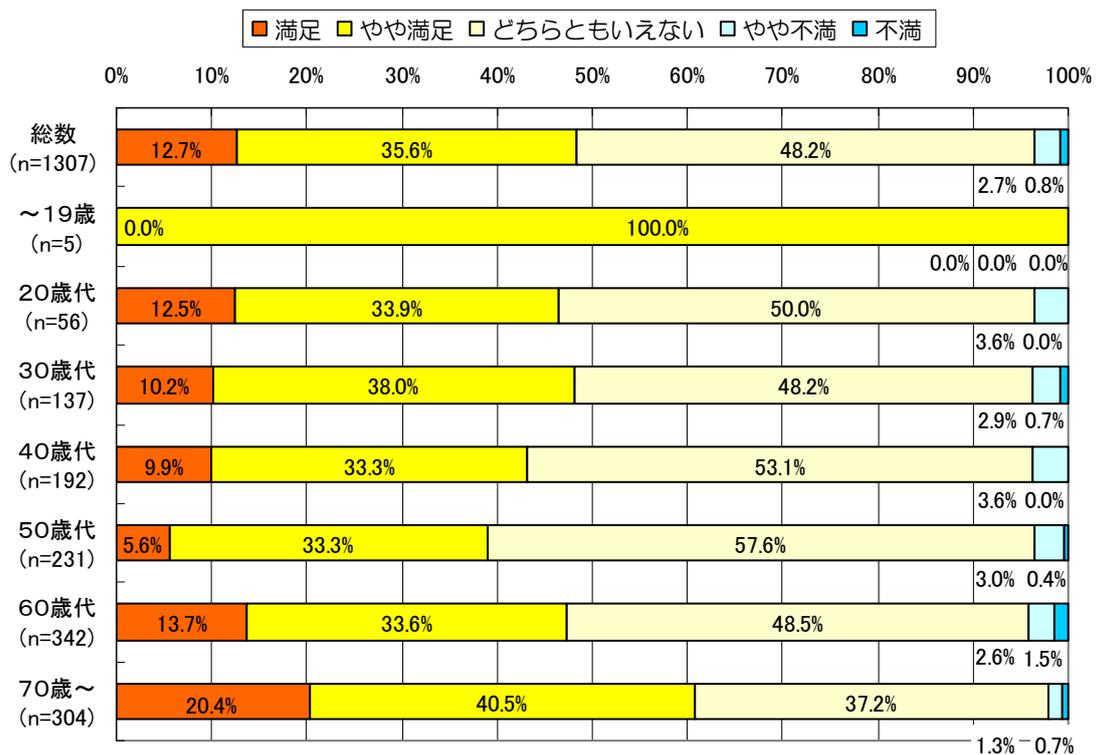
『満足』『やや満足』と答えた割合は、48.3%となっている。

<p>「お客さまサービスに対する取組み」を総合的にみて、どのように思いますか。 ※「4 やや不満」または「5 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。</p>
<p>水道料金を1ヶ月分で支払い可能などは評価しますが、大きな口径を小さくする工事費用などを2年間で払える分割などのサービスを考えて欲しいと思います。相談日などをテレビなどで告示してくれるとありがたいのですが。</p>
<p>水がおいしくない</p>
<p>水の大切さ、おいしい水が飲めるありがたさが実感できる生活をPRしてほしい</p>
<p>不満ではないですが、緊急時の対策について、具体的に（どこへ行けば水が手に入るのか？どういったことができるのか？等）情報がほしいです。</p>
<p>活動内容が、目に見えるよう（一般市民がだれでもわかる）なPRを実施いただきたい。</p>
<p>①提供される情報が少ないと思います。②下水道料金の根拠が不明、使用した量をすべて下水処理していないために。</p>
<p>はやくクレジットカードの対応をしてほしい</p>
<p>サービスを受けていると感ぜられない。</p>
<p>新聞を取ってないから全くわからない。</p>
<p>特に災害時においての安全な水の供給を望む</p>
<p>不満はなし。本当にありがたいと思っています。</p>
<p>お客様サービスに対する取組みが具体的にみえない</p>
<p>活動内容が不明で内容がわからない</p>
<p>不満と言うか、内容があまり解らない状態です</p>
<p>毎月振替の制度を知らなかったから、検針票などで周知されたのでしょうか？</p>
<p>クレジット支払いできない公共料金は水道だけ</p>
<p>情報が少ない</p>
<p>活動を全く知らなかったなので、もっと活動を知らせるべきだと思います。</p>
<p>毎月の支払に出来る事を知りませんでした。</p>

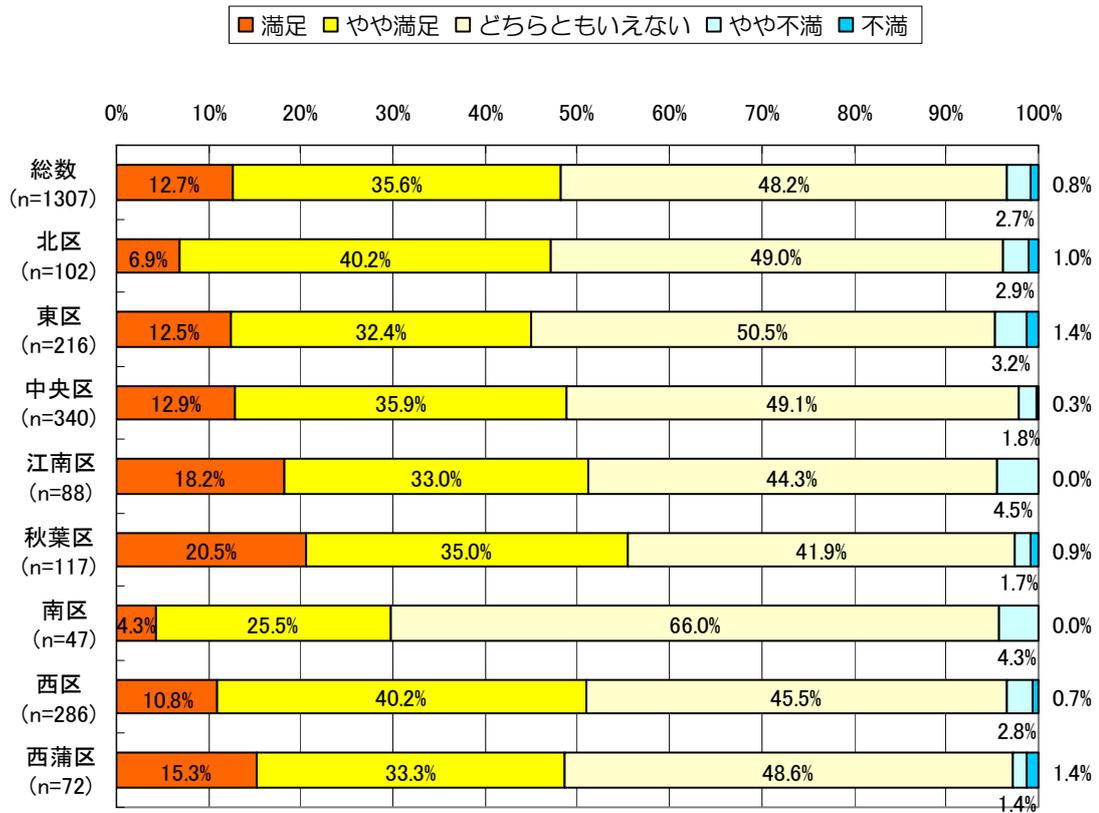
「工事により〇時～〇時まで断水」の他いわゆる広報活動そのものの存在を知らなかった。（但し、広報活動お客様サービスを重視の為に料金が上がるようでは困る。）
もう少し情報が目につく様になれば良いと思います。
広報活動は地味である
料金が高い
災害緊急時に、自分の住まいでの応急措置の対応など、（例）トレイ、フロ、キッチン、など教えてほしいから。
明確な報道
民間に委託できる事があれば、もっとサービスが増えると思う。格一的で、公務員の仕事という感じが抜けない
水道料金、下水道使用料が同じでないから！
何も知らない
サービスしてますか。
クレジットカード払いにしたい。水道局からの情報が全く入ってこない。
本当に必要なサービスと思えない。経費の無駄では？（広告、イベント、水先案内等）ホームページのみで充分と思う。何もしないこともサービスである
使用のメーターを見ていない。ほこりや砂がたまっている。これでは使用した料が分からない。メーターの前に自転車を置いていたから仕方ありませんでした。今は自転車を置いていません。
水が茶色の色がするしへんな味がする
安全な水を提供する仕事がどれほど大変なことか、世界とくらべてもどれほどありがたい水環境でくらせているか、を一般市民に周知してもらいたいです。
関心をかきたてる工夫や企画に一考して下さい。
20mmから13mmに格下げするのに申込んでから時間がかかり過ぎた。
あまり知らないことが多かった。身近に感じられない。
民間会社の「お客さまサービス」に対して、まだまだ利用する立場に立ったサービスを提供していない。
未記入
（総 数） 38 件



性別では、『満足』『やや満足』と答えた割合は、男性が48.8%、女性が49%となっている。



年齢別では、20歳以上70歳未満では『どちらともいえない』が約半数を占めている。70歳以上では、『満足』『やや満足』と答えた割合は、60.9%。



住居区別では、『満足』『やや満足』と答えた割合は、南区では29.8%と少し低めだが、その他の区では50%前後となっている。