

平成24年度
水道水に関するアンケート調査
報告書

平成24年11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	9

第2章 調査結果の分析

1 水道水の水質	13
2 安全でおいしい水道水の供給に対する取組み	46
3 安定した水道水の供給に対する取組み	64
4 水道料金	79
5 お客さまサービス	97
6 水道水の飲用状況	131
7 水道事業全般	141

第3章 ポートフォリオ分析

1 分析概要	155
2 分析結果	159

資料編

1 単純集計表	162
2 クロス集計表	173
3 自由意見	197
4 調査票	203

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）

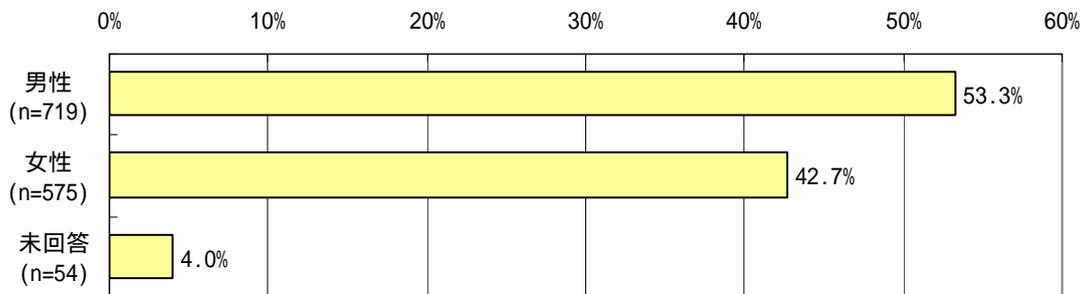
有効回収数 1,348（回収率 45.3%）

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。

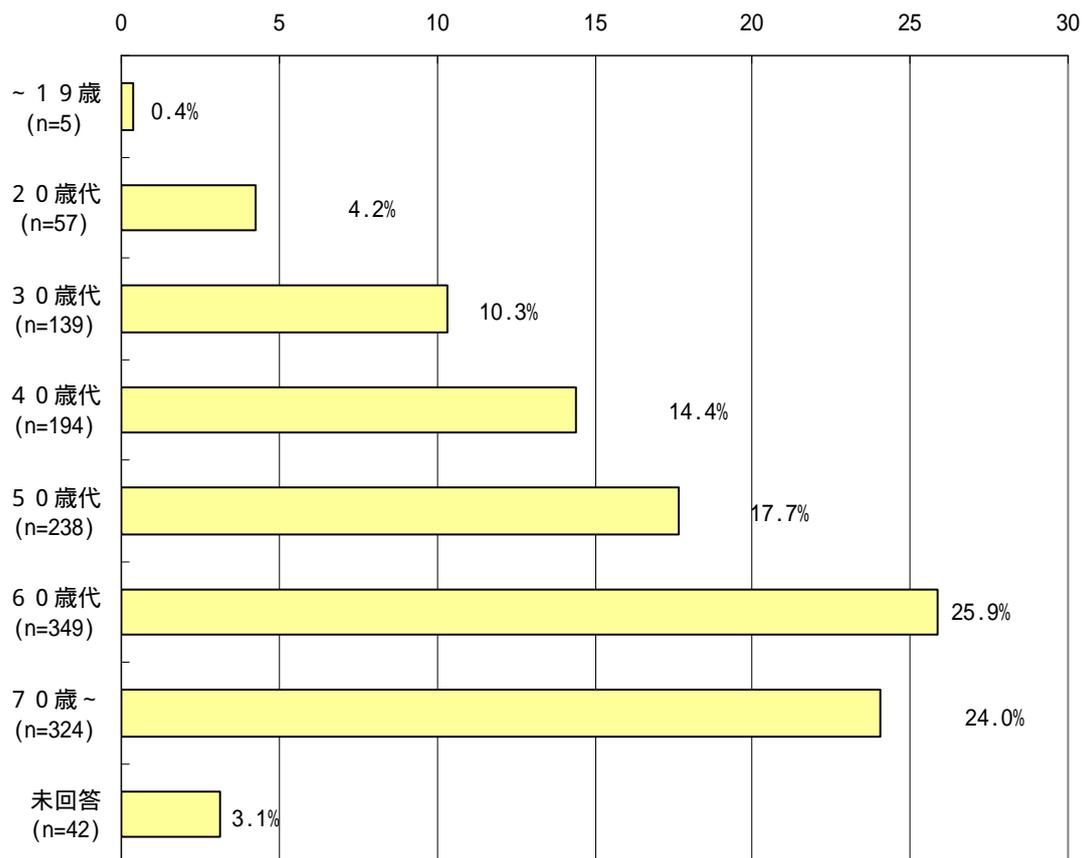
7 回答者の属性

(1) 性別



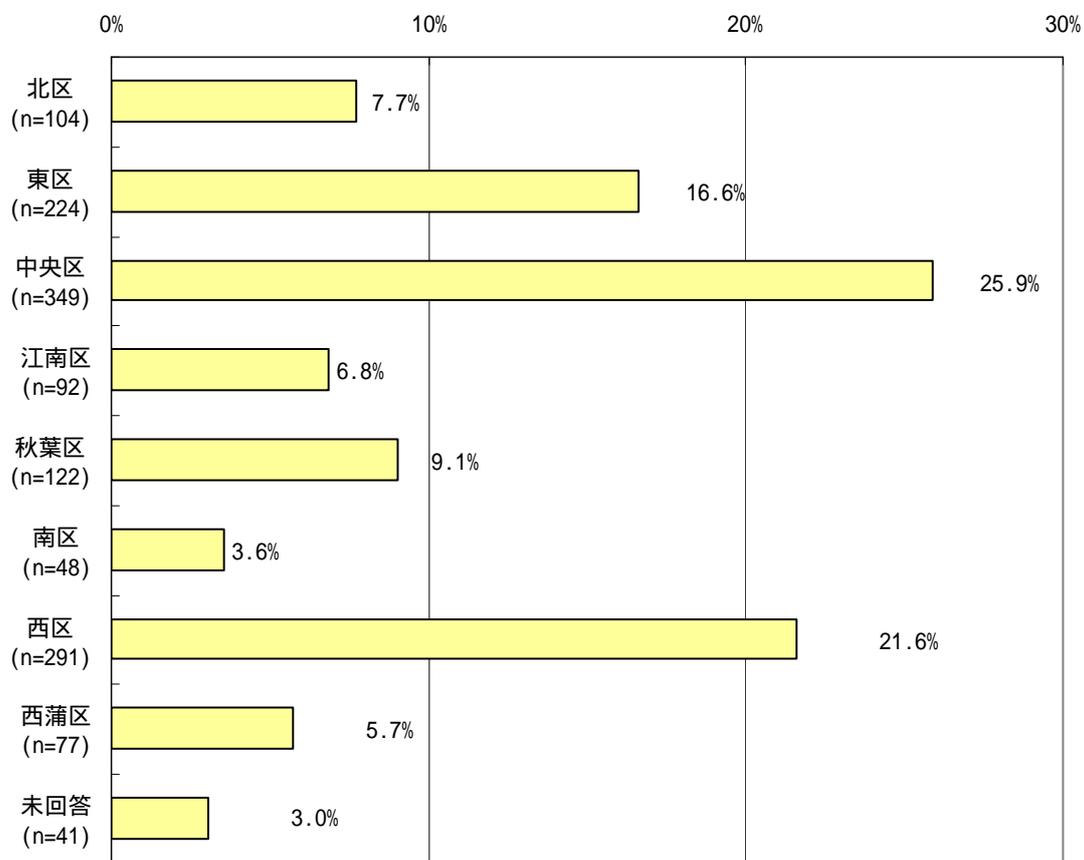
回答者の割合は「男性」が53.3%、「女性」は42.7%となっている。

(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。

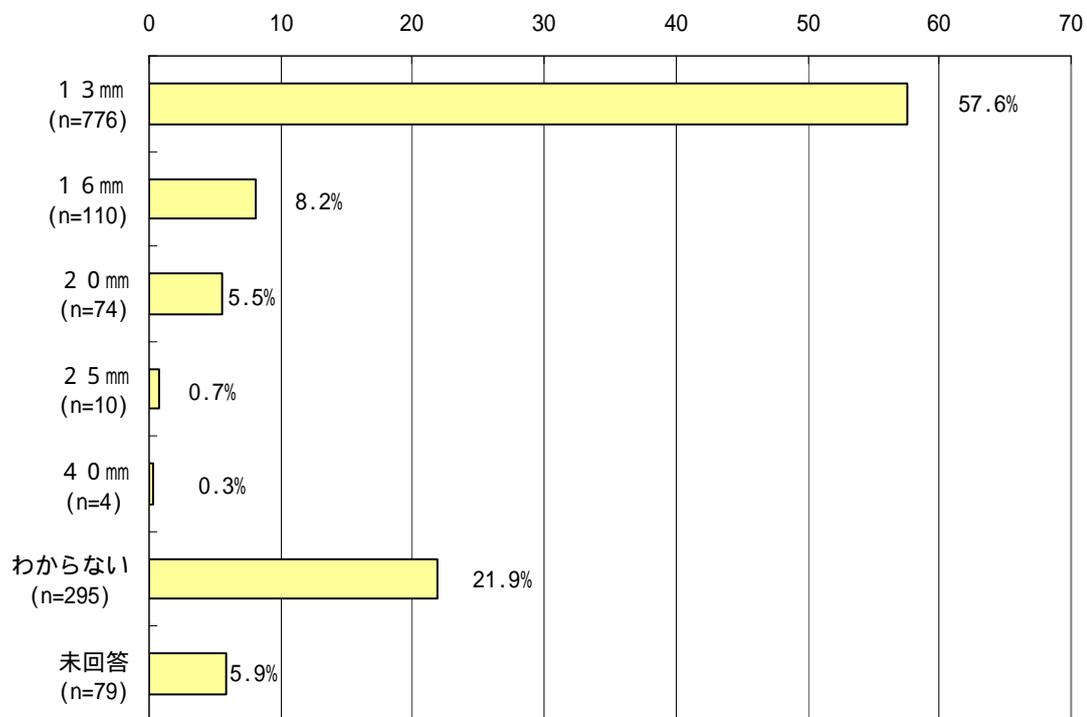
(3) 居住区



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。

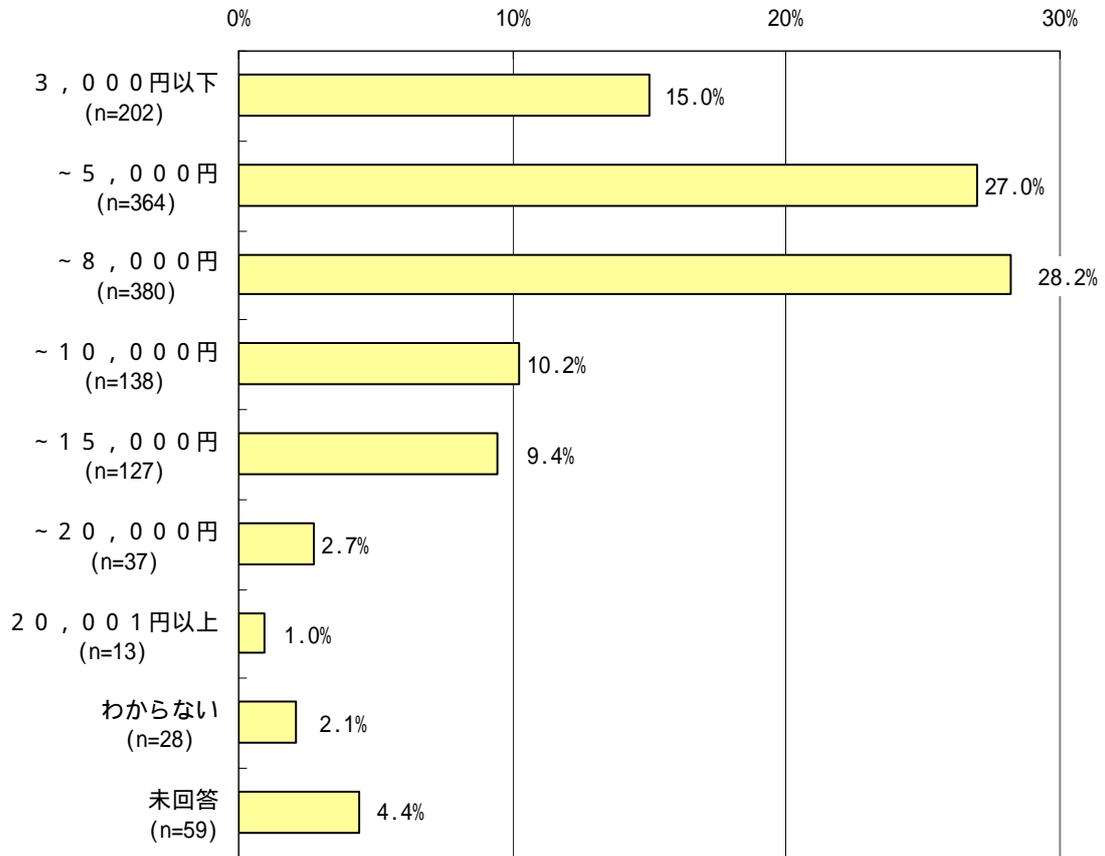
(4) 住居の水道メーター口径



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。

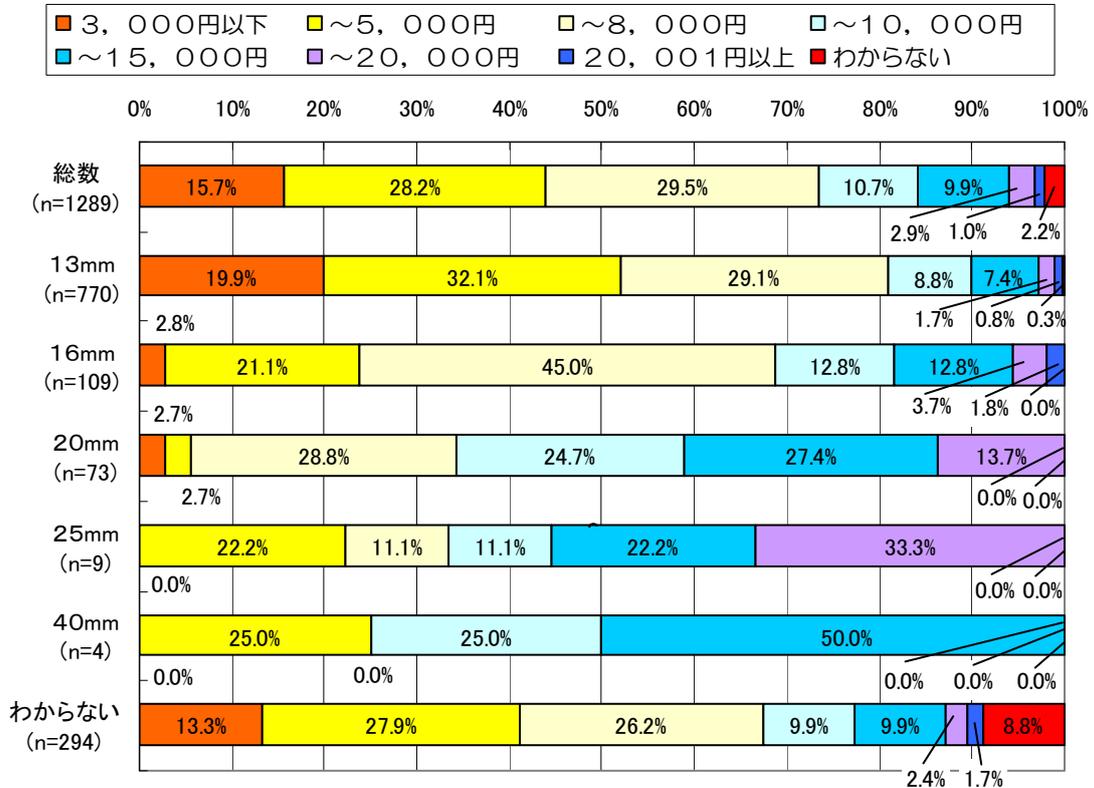
(5) 最近の水道料金（下水道使用料を除く）



「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。

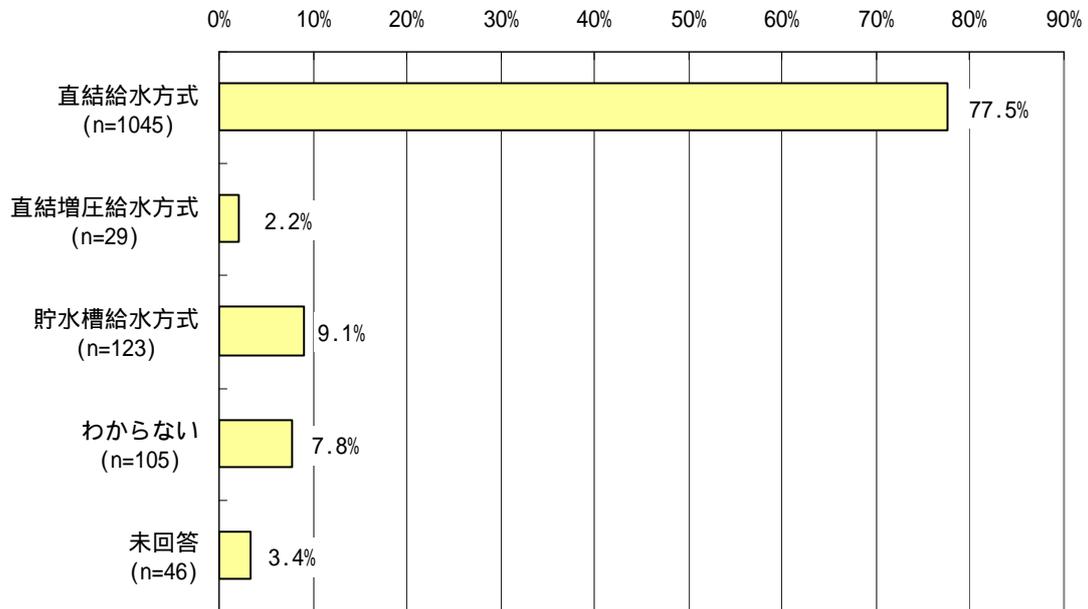
(4) の水道メーター口径と (5) の水道料金のクロス集計



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。

第2章 調査結果の分析

1 水道水の水質

水道水の水質などについてお聞きします

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～オ（4ページ）、カ～コ（5ページ）について、あなたが思う「満足度」と「期待度」を、それぞれ選んでください。（〇は1つだけ）

なお、ア～オについて、該当する使用がない場合は「その用途では使用していない」の欄に〇をつけてください。

《水道水の使用方法別評価》

	満足度（〇は1つだけ）					その用途では使用していない	期待度（〇は1つだけ）				
	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満		期待する	やや期待する	どちらともいえない	やや期待しない	期待しない
ア. 飲み水としての水質	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1
イ. 調理に使用する水としての水質	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1
ウ. 洗面・手洗いに使用する水としての水質	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1
エ. 風呂・シャワーに使用する水としての水質	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1
オ. 洗濯に使用する水としての水質	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1

（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）

1 おいしくないから	2 塩素のにおいがするから
3 かび臭いから	4 生ぬるいから
5 おいしくないイメージがあるから	6 安全性に心配があるから
7 貯水槽給水方式だから	8 不安なイメージがあるから
9 その他（	）

《水道水についての総合評価》

	満足度 (〇は1つだけ)					期待度 (〇は1つだけ)				
	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	期待する	やや期待する	どちらともいえない	やや期待しない	期待しない
カ. 味 (おいしさ)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
キ. におい	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ク. にごり・色	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ケ. 安全性	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
コ. 水の量や勢い	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

(問1の「カ. 味(おいしさ)」と「キ. におい」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1-2 あなたが水道水の味やにおいを不満に思う季節はいつですか。 (〇はいくつでも)

味 (おいしさ) を不満に思う季節

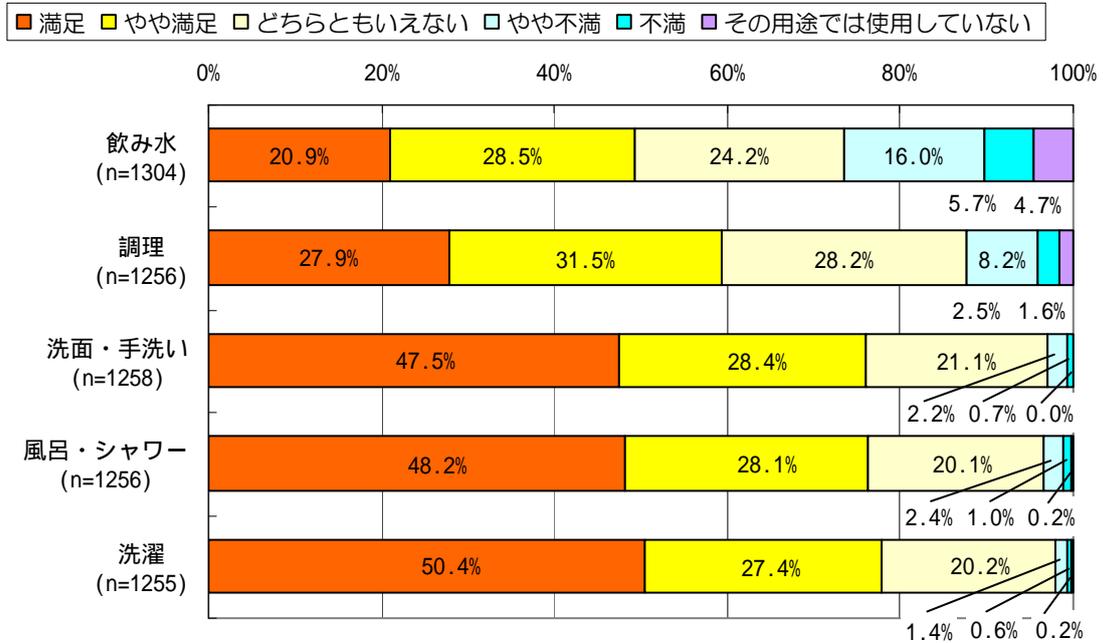
1 春 (3～5月) 2 夏 (6～8月) 3 秋 (9～11月) 4 冬 (12～2月)

においを不満に思う季節

1 春 (3～5月) 2 夏 (6～8月) 3 秋 (9～11月) 4 冬 (12～2月)

(1) 使用方法別の水質及び総合的な水質に対する満足度・期待度

(使用方法別の水質に対する満足度)

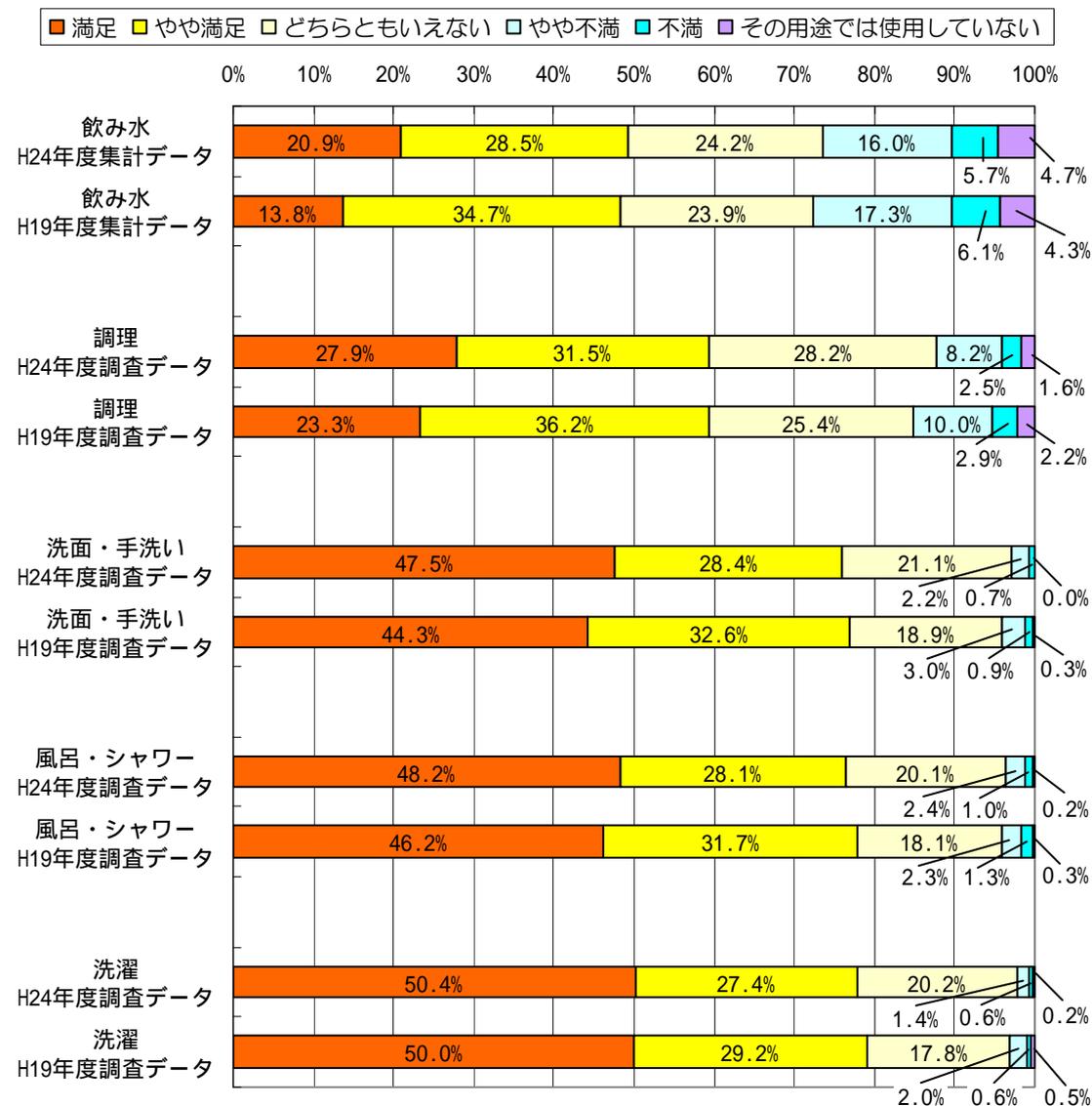


水道水の水質について、使用方法別の「満足度」を調査した。

『満足』『やや満足』と答えた人の割合が、「洗面・手洗い」は75.9%「風呂・シャワー」は76.3%「洗濯」は77.8%と高い割合だが、「飲み水」「調理」の『満足』『やや満足』の割合は49.4%、59.4%と一段低い数値となっている。

「飲み水」では『不満』『その用途では使用していない』が他に比べて多くなっている。

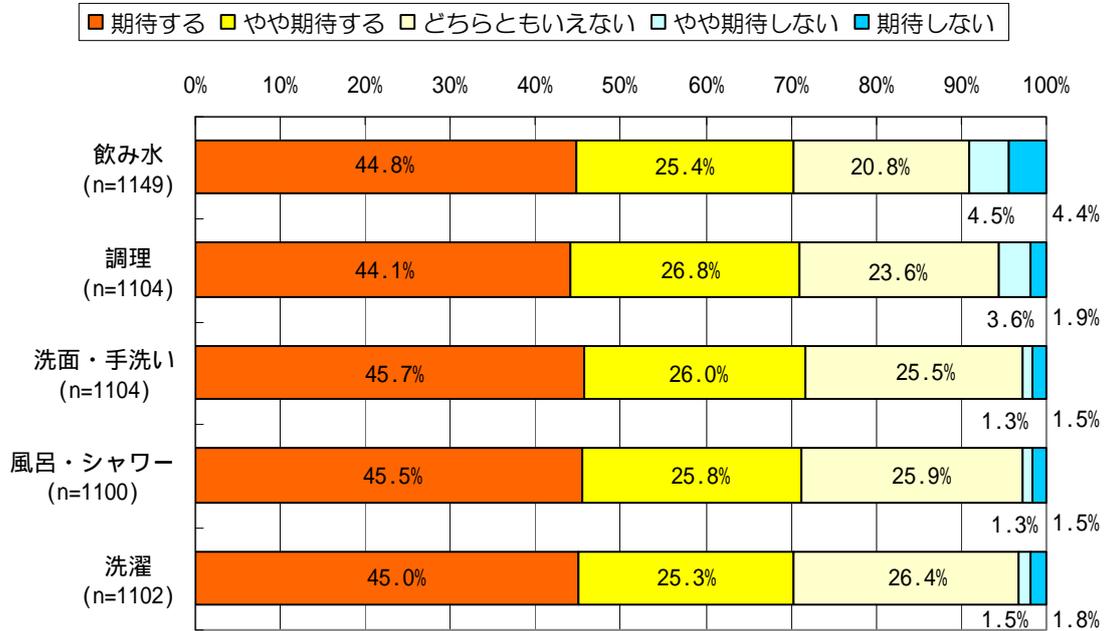
(使用方法別の水質に対する満足度の経年比較)



水道水の水質について、使用方法別の「満足度」を調査したものをH19年に調査したデータと比較した。

どの項目でも『満足』『やや満足』の総数は大きく変わらなかったが、「飲み水に使用する水質」、「調理に使用する水の水質」の『満足』は大きく増加している。

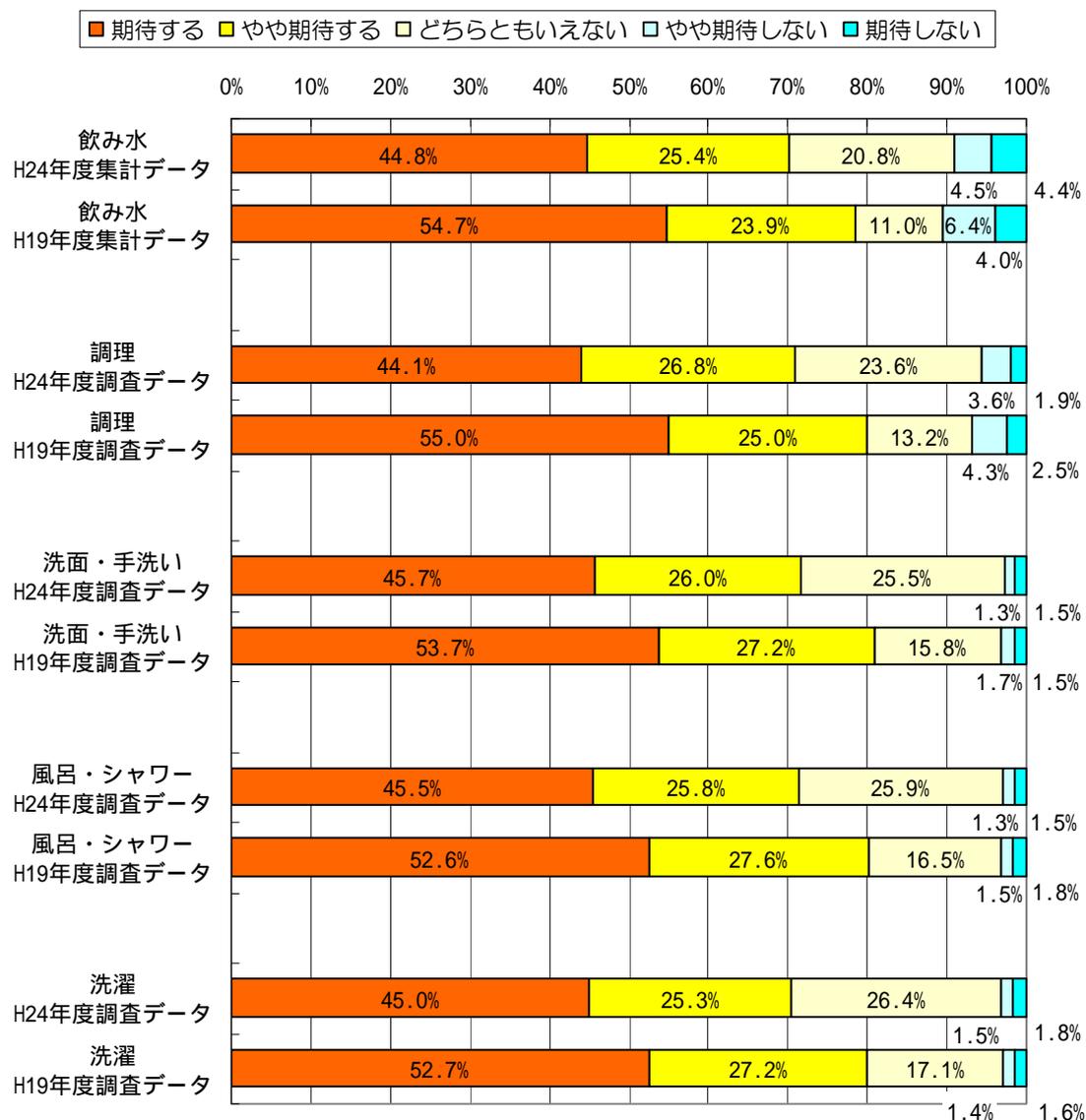
(使用方法別の水質に対する期待度)



水道水の水質について、使用方法別の「期待度」を調査した。

期待度はどの項目もあまり差はなく、平均して『期待する』『やや期待する』の比率が高く、全ての項目で70%を超える結果となった。

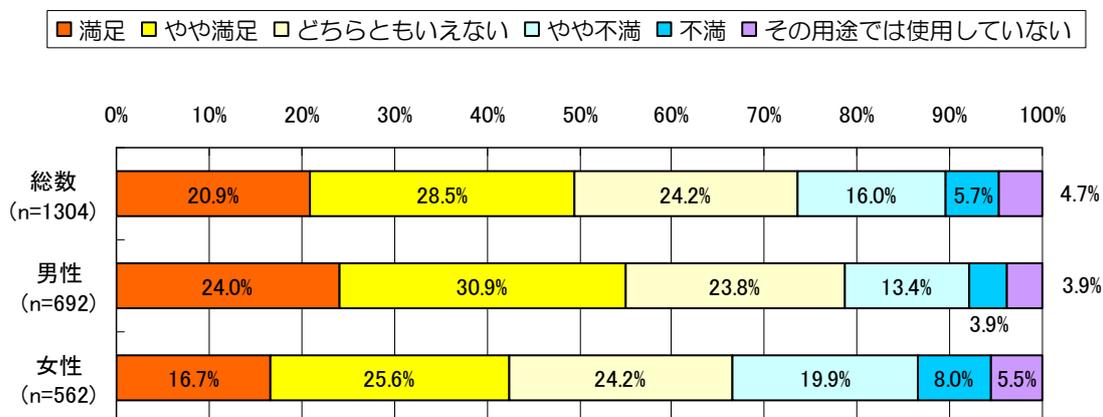
(使用方法別の水質に対する期待度の経年比較)



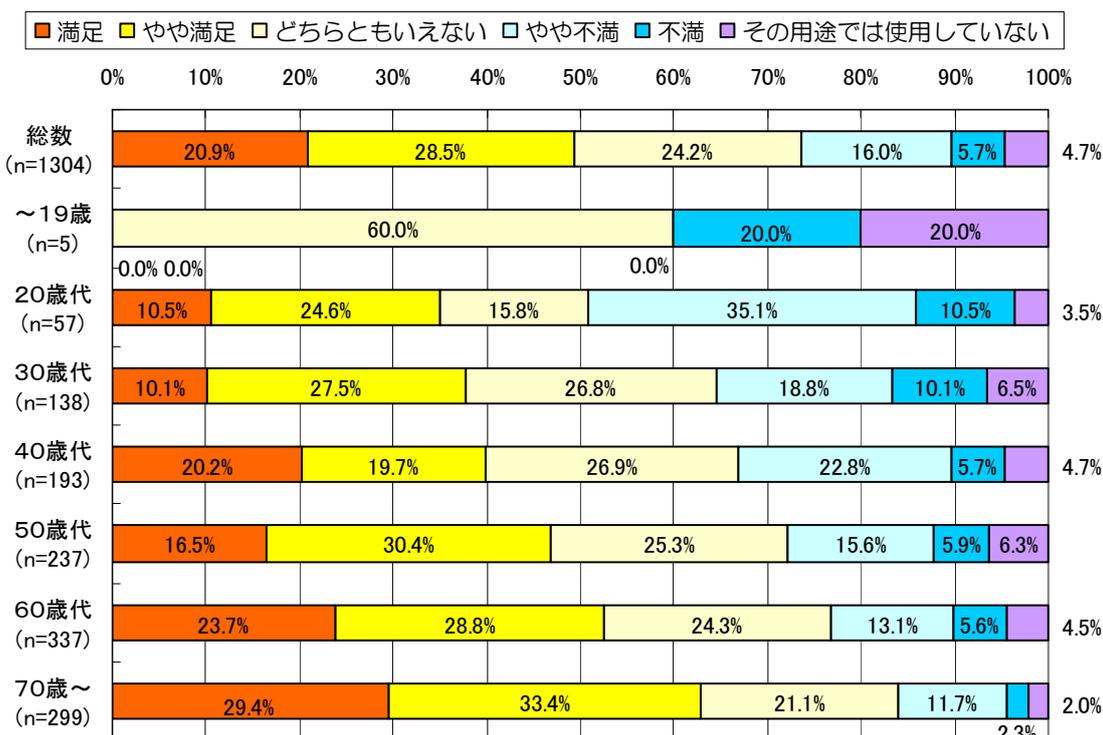
水道水の水質について、使用方法別の「期待度」を調査したものをH19年に調査したデータと比較した。

全ての項目で『期待しない』『やや期待しない』はほとんど変化はないが、『期待』『やや期待』の割合は約9%減少している。

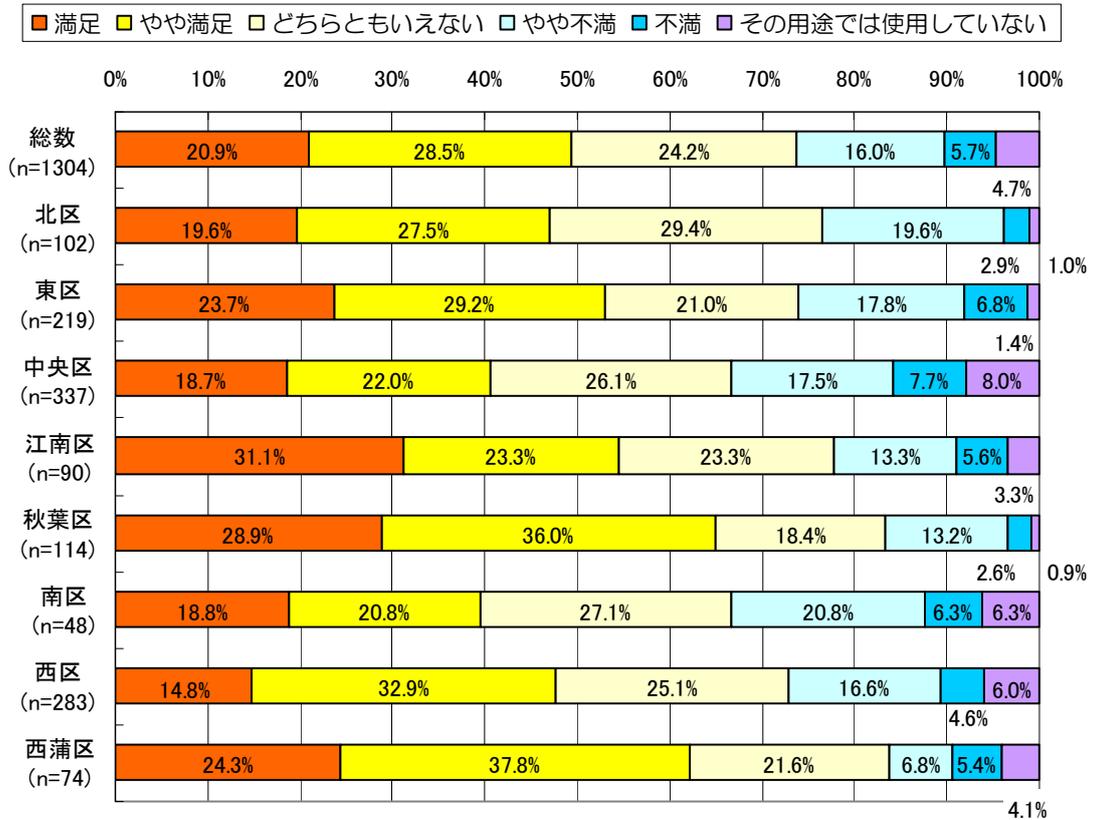
① 飲み水としての満足度



性別で比較すると、男性の54.9%が『満足』『やや満足』と答えたのに対し、女性では42.3%とやや低かった。

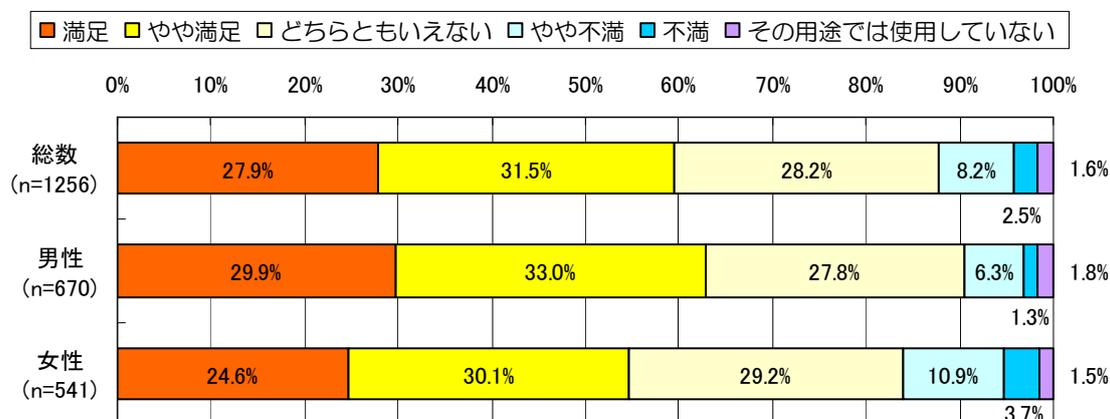


年代別にみると、『満足』『やや満足』を合わせた満足度は19歳以下が最も低く、年代が上がるにつれて満足度が高くなっている。また、20歳代から70歳~では年齢が下がるほど『不満』『やや不満』を合わせた不満度が上がっている。

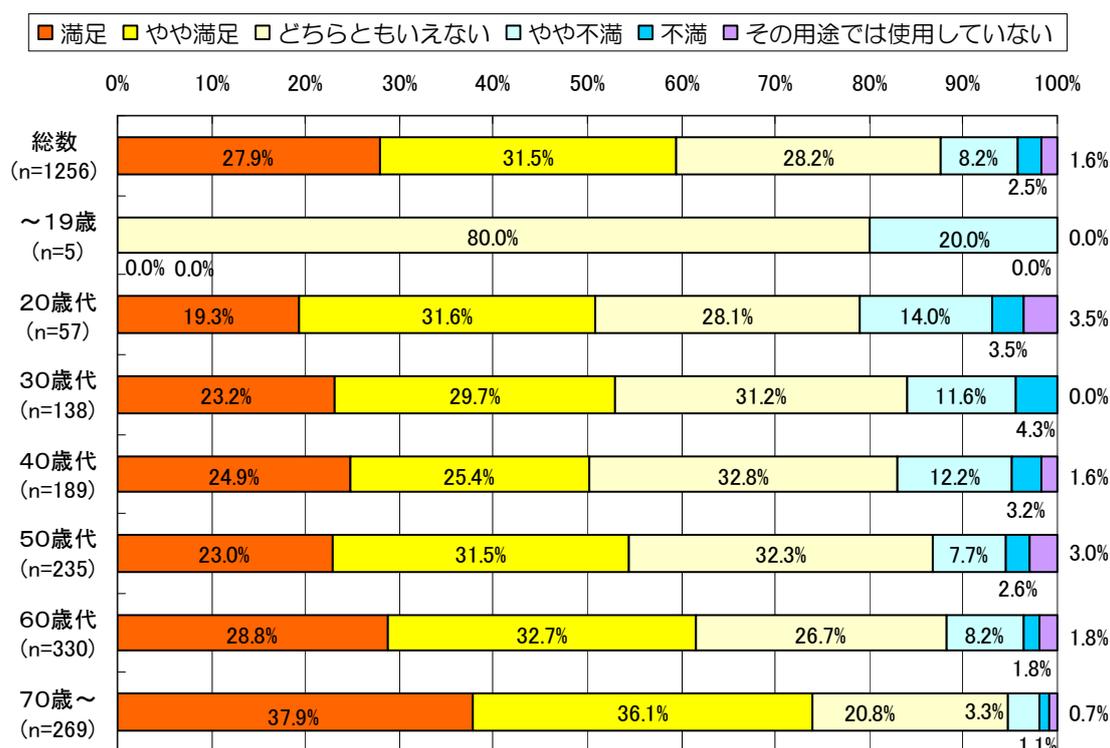


居住区別に見ると、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、秋葉区で最も高く64.9%、以下、西蒲区の62.1%、江南区の54.4%、東区の52.9%とつづく。

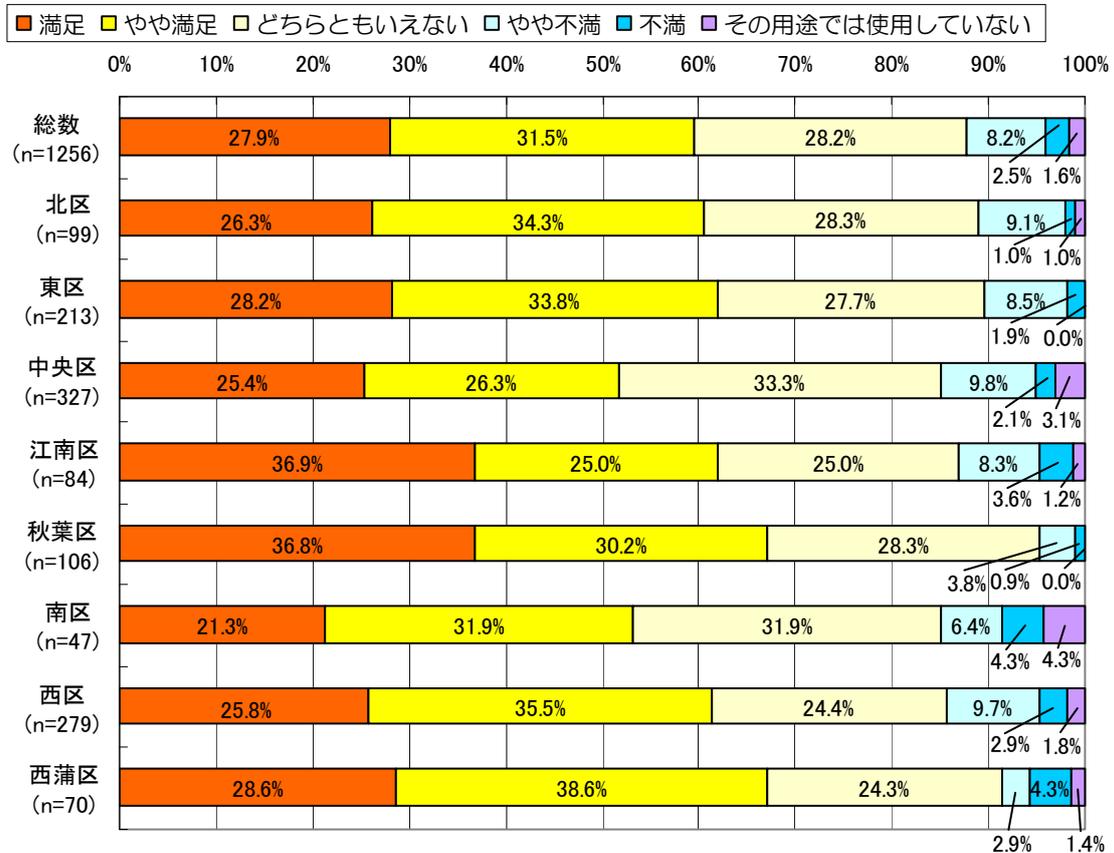
② 調理に使用する水としての満足度



性別でみると、女性に比べて男性のほうが『満足』『やや満足』と答えた人の割合がやや多いが、男女ともに『不満』『やや不満』と比べて3倍以上多い。

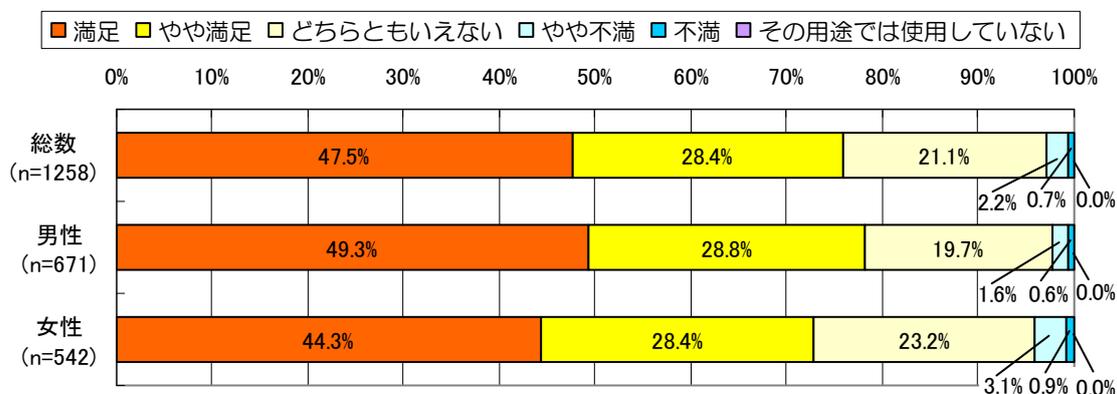


回答数の少ない19歳以下以外の全ての年代で『満足』『やや満足』が50%を超えている。特に70歳以上では74%と高い数値となっている。

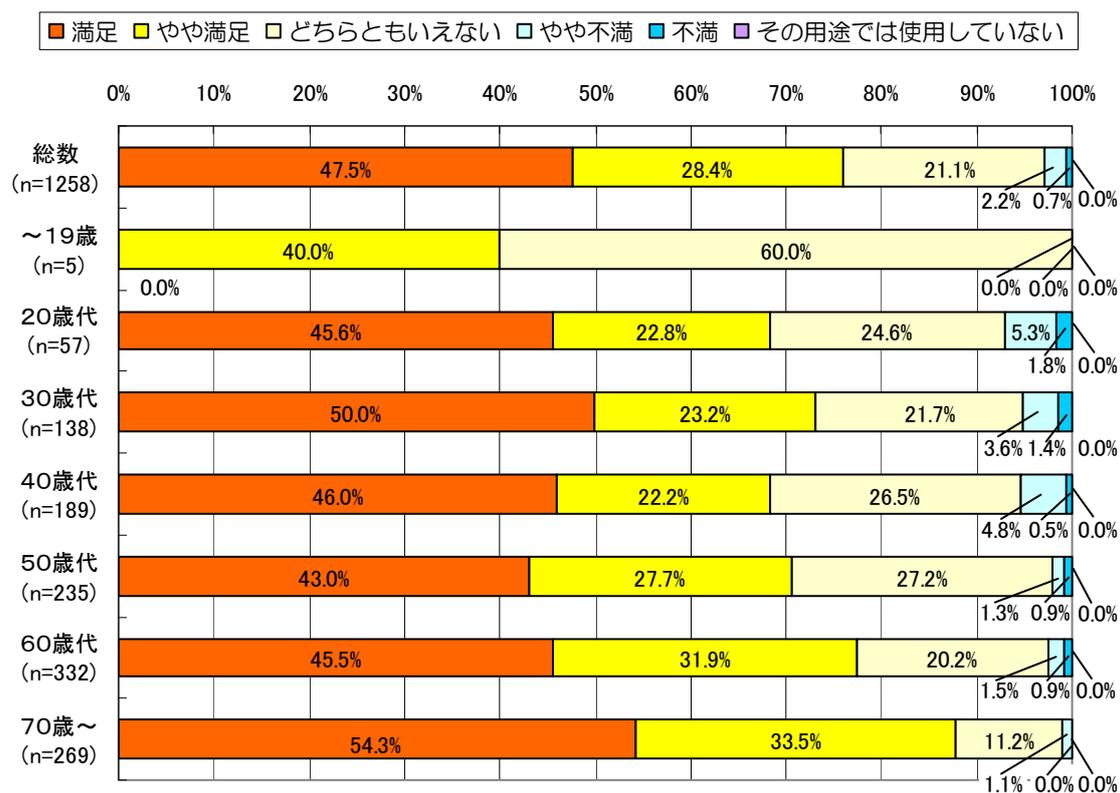


居住区別でみると『満足』『やや満足』と答えた人の割合は西蒲区で最も高く67.2%、だが秋葉区もほぼ同じ67%となっている。一方、南区は53.2%、中央区は51.7%と差がでている。

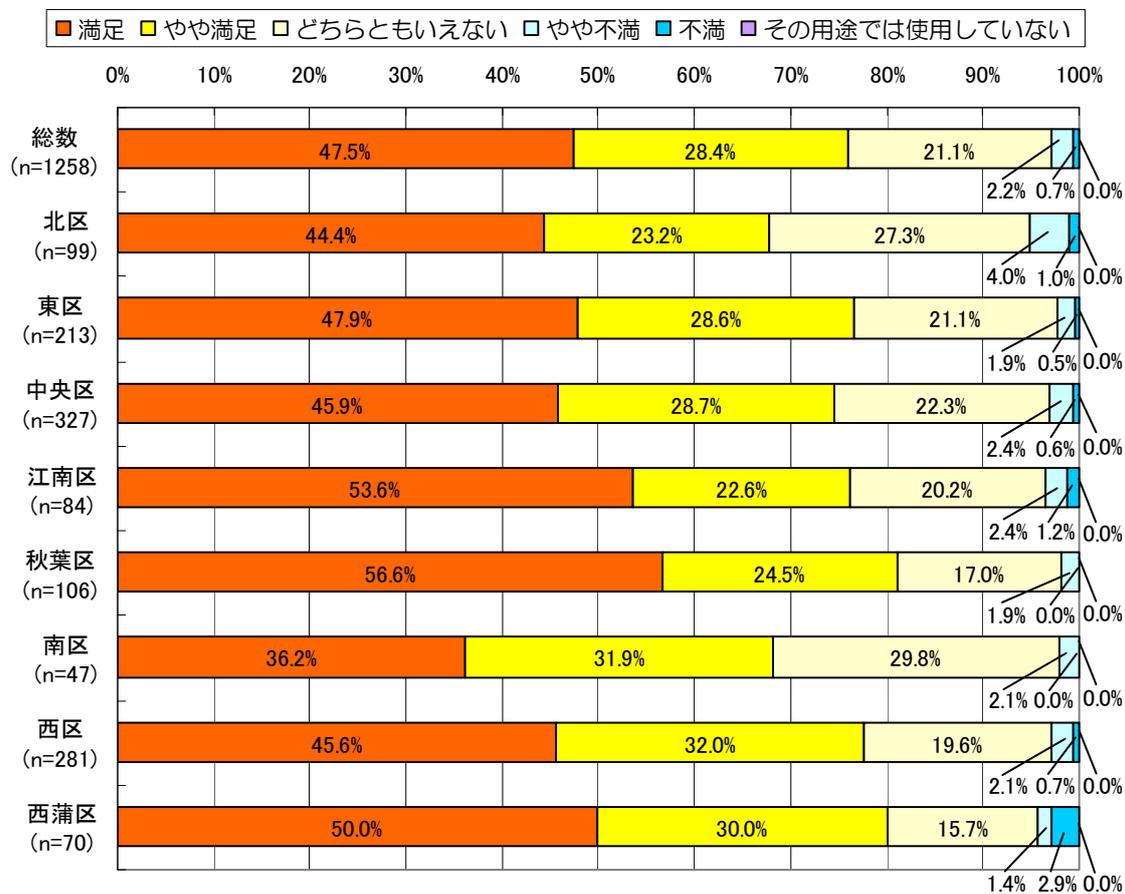
③ 洗面・手洗いに使用する水としての満足度



男女とも『満足』『やや満足』と答えた人の割合が70%を超えていて、『不満』『やや不満』は5%以下となっている。



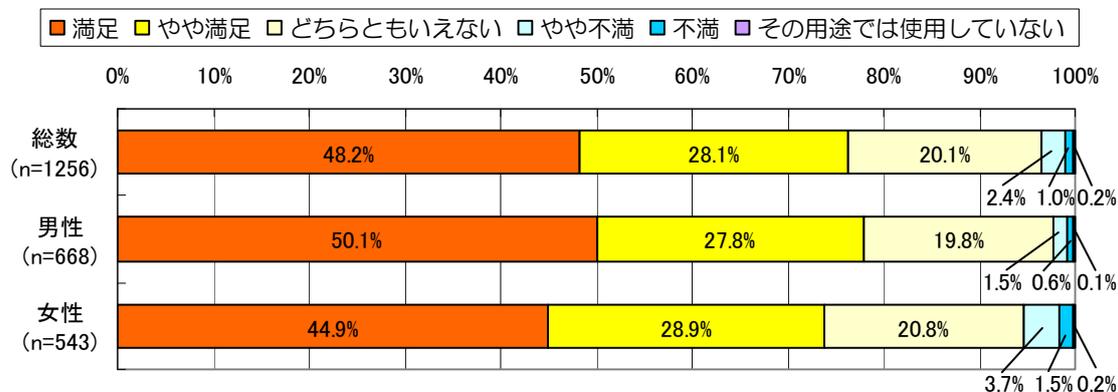
『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、19歳以下より上の各年代で60%を超えており、最も高い70歳以上では87.8%に達している。



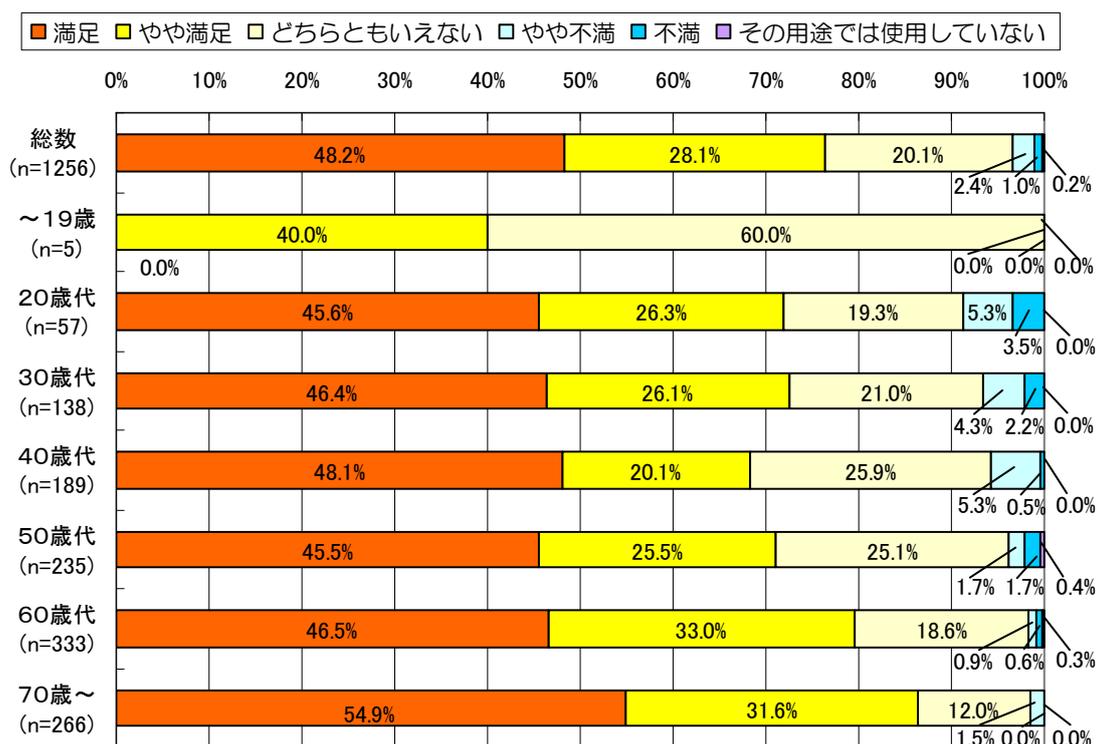
居住区別にみると、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は秋葉区で最も高く81.1%、西蒲区が80%と続く。

『不満』『やや不満』は概ね低く、全て5%以下となっている。

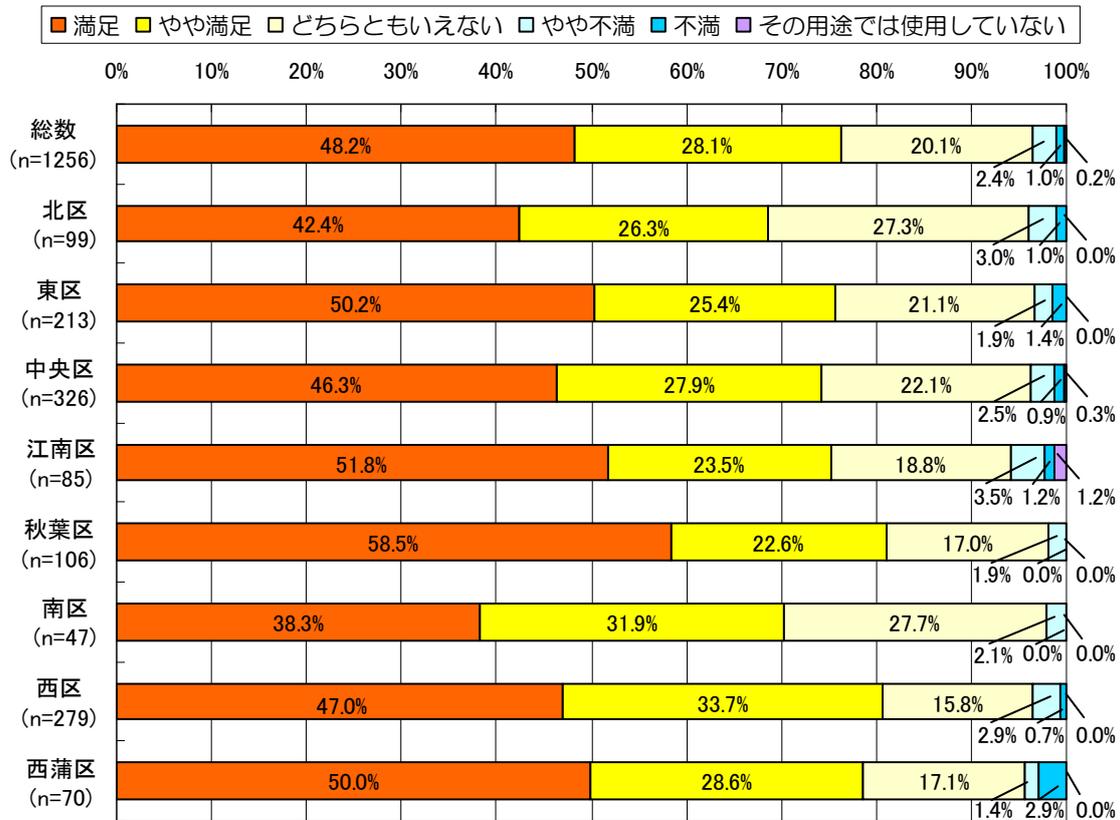
④ 風呂・シャワーに使用する水としての満足度



男女とも『満足』『やや満足』と答えた人の割合は70%を超えており、男性が女性を上回っている。

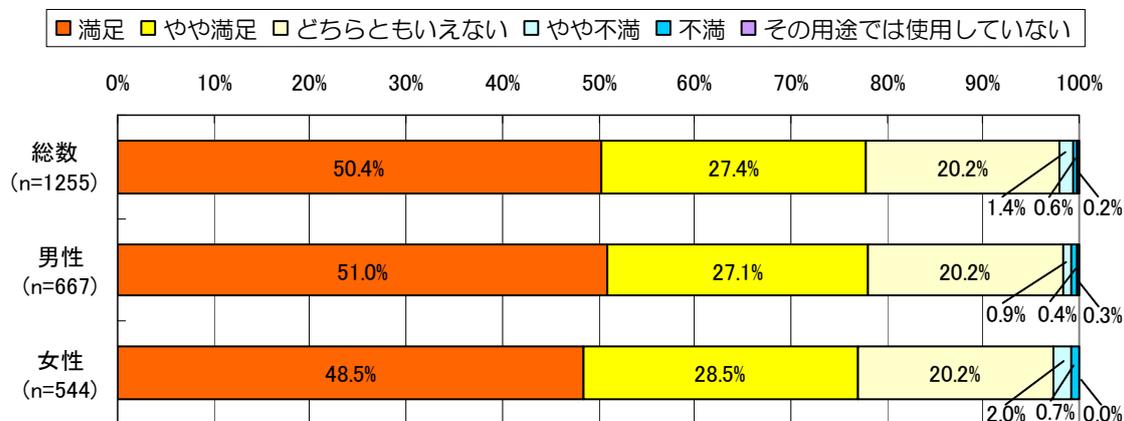


『満足』『やや満足』は平均で75%を超えている。「洗面・手洗いに使用する水」の年齢別満足度と同様の傾向を示している。

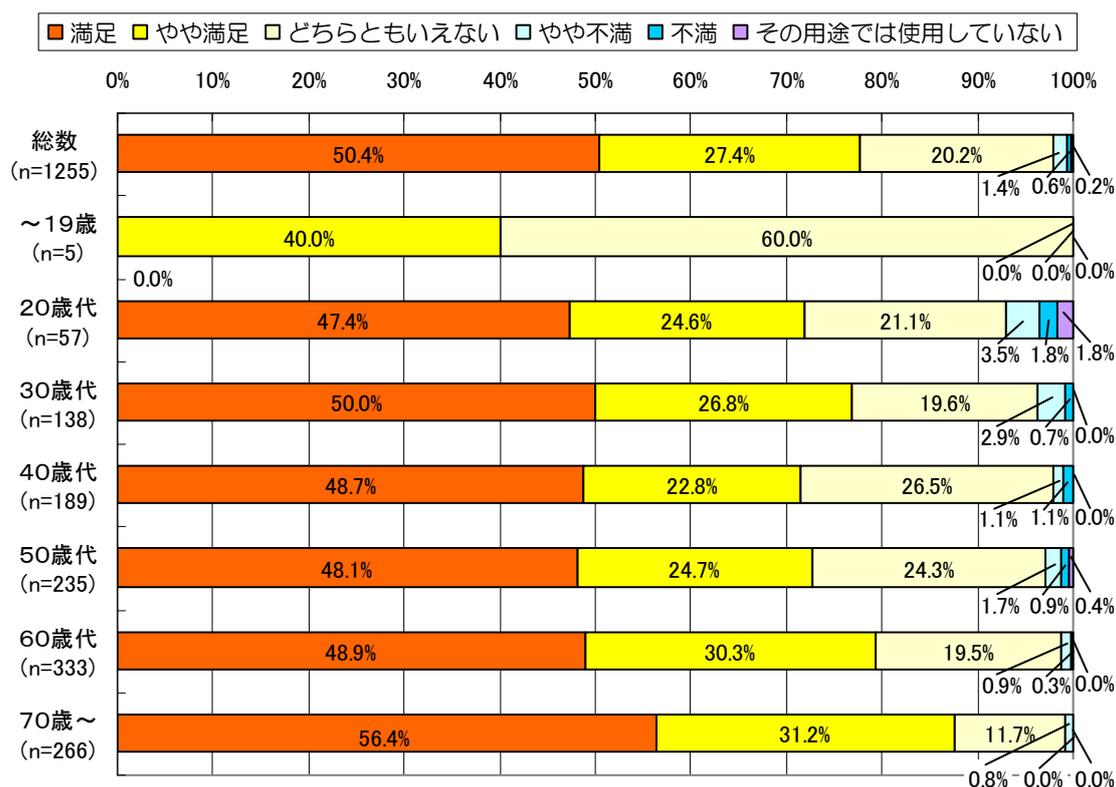


居住区別にみると、『満足』『やや満足』の合計はいずれも65%以上となっており、秋葉区、西区は80%を越える数値となっている。

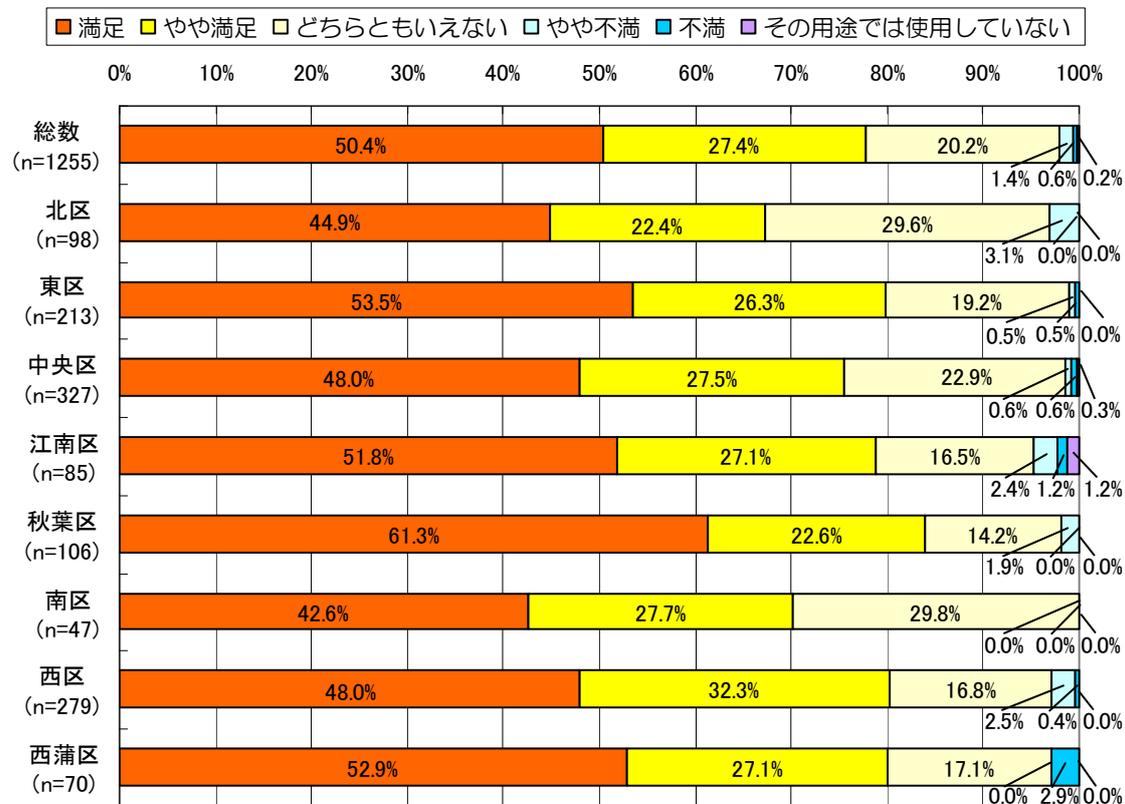
⑤ 洗濯に使用する水としての満足度



男女とも『満足』『やや満足』を合わせた割合は75%を超えている。

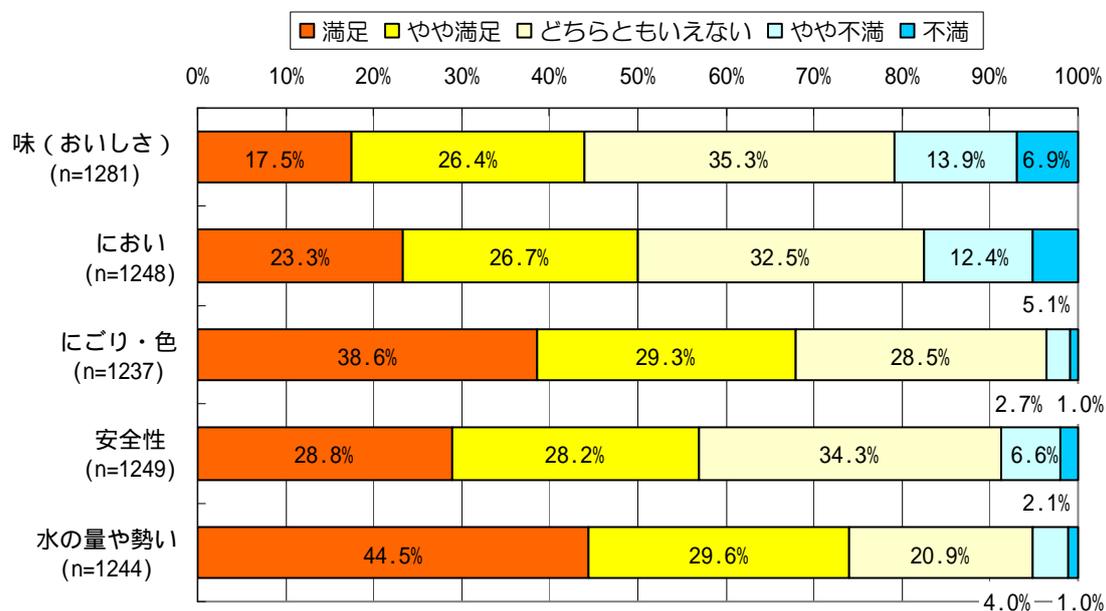


ほとんどの年代で『満足』『やや満足』を合わせた割合が70%以上である。一方、20歳代でのみ『不満』『やや不満』の割合が5%を超えている。



全ての区で『満足』『やや満足』の割合が65%を超えている。秋葉区が最も高く83.9%で、西区、西蒲区、東区と続く。

(総合的な水質に対する満足度)

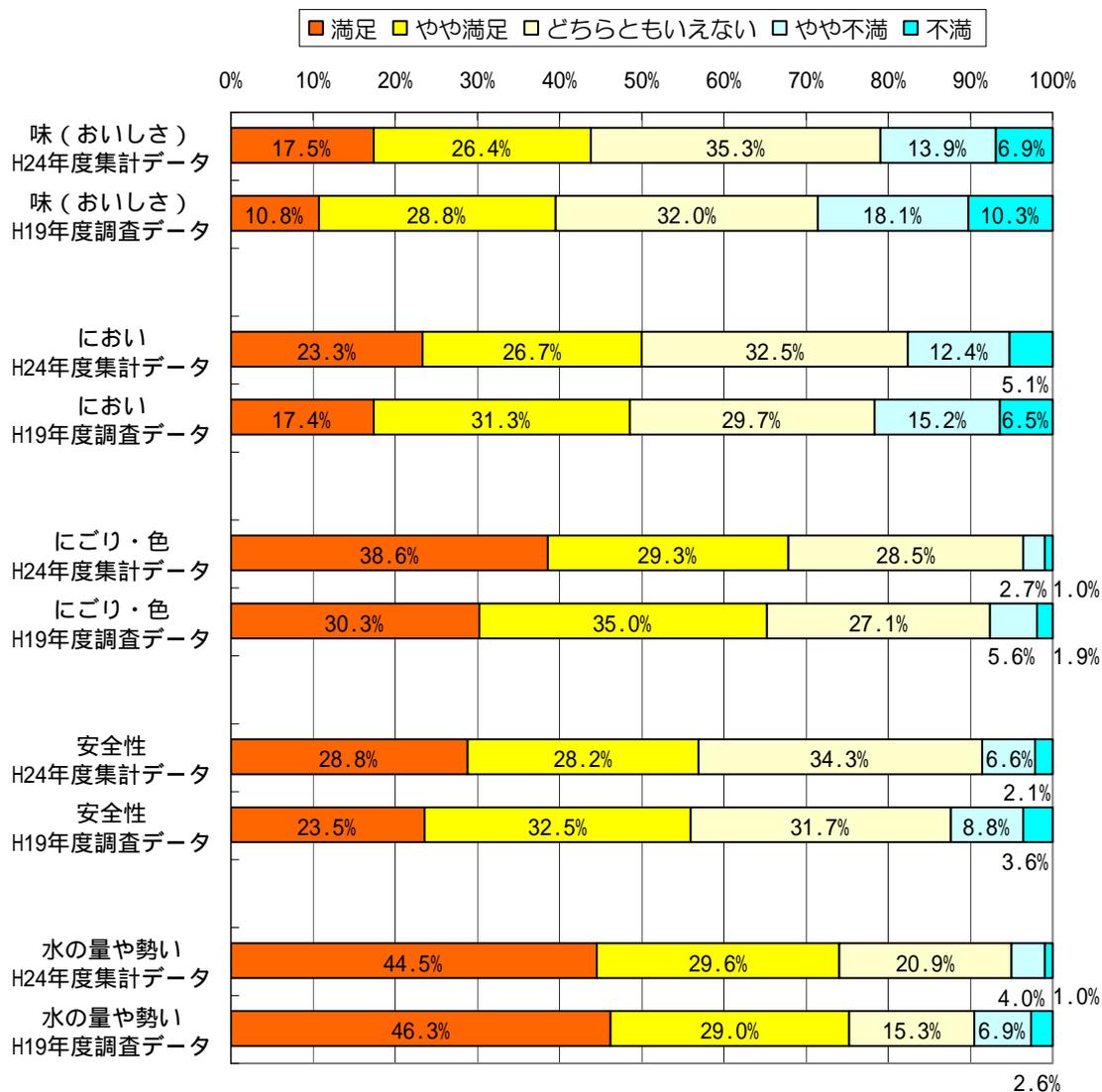


総合的な水質に対する「満足度」を調査した。

5つの項目の中で『満足』『やや満足』と答えた人の割合が高いのは、「水の量や勢い」で74.1%、そのほか「にごり・色」の67.9%、「安全性」の57%と続いている。

水道水の「味(おいしさ)」と「におい」に対する満足度をみると、『満足』『やや満足』の合計値が他の項目と比べて低く、逆に『不満』『やや不満』の合計値は他の項目と比べて高くなっており、水道水の「味」・「におい」に対する満足度がやや低くなっている傾向がみられる。

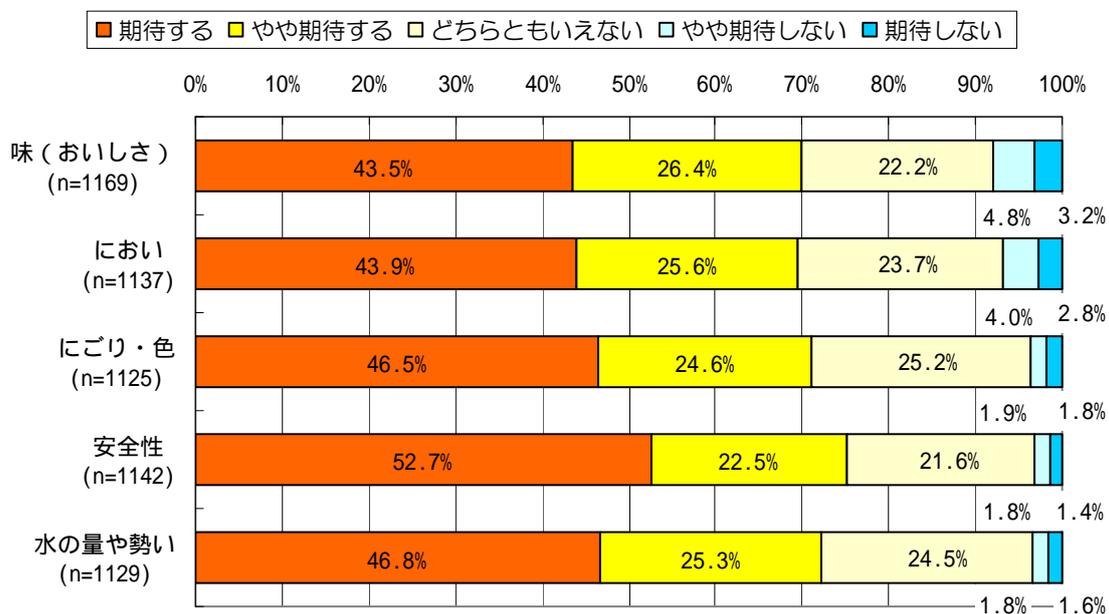
(総合的な水質に対する満足度の経年比較)



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H19年に調査したデータと比較した。

僅かに『水の量や勢い』がH19年度より値が低くなっているが、他の項目は全て満足度が向上している。

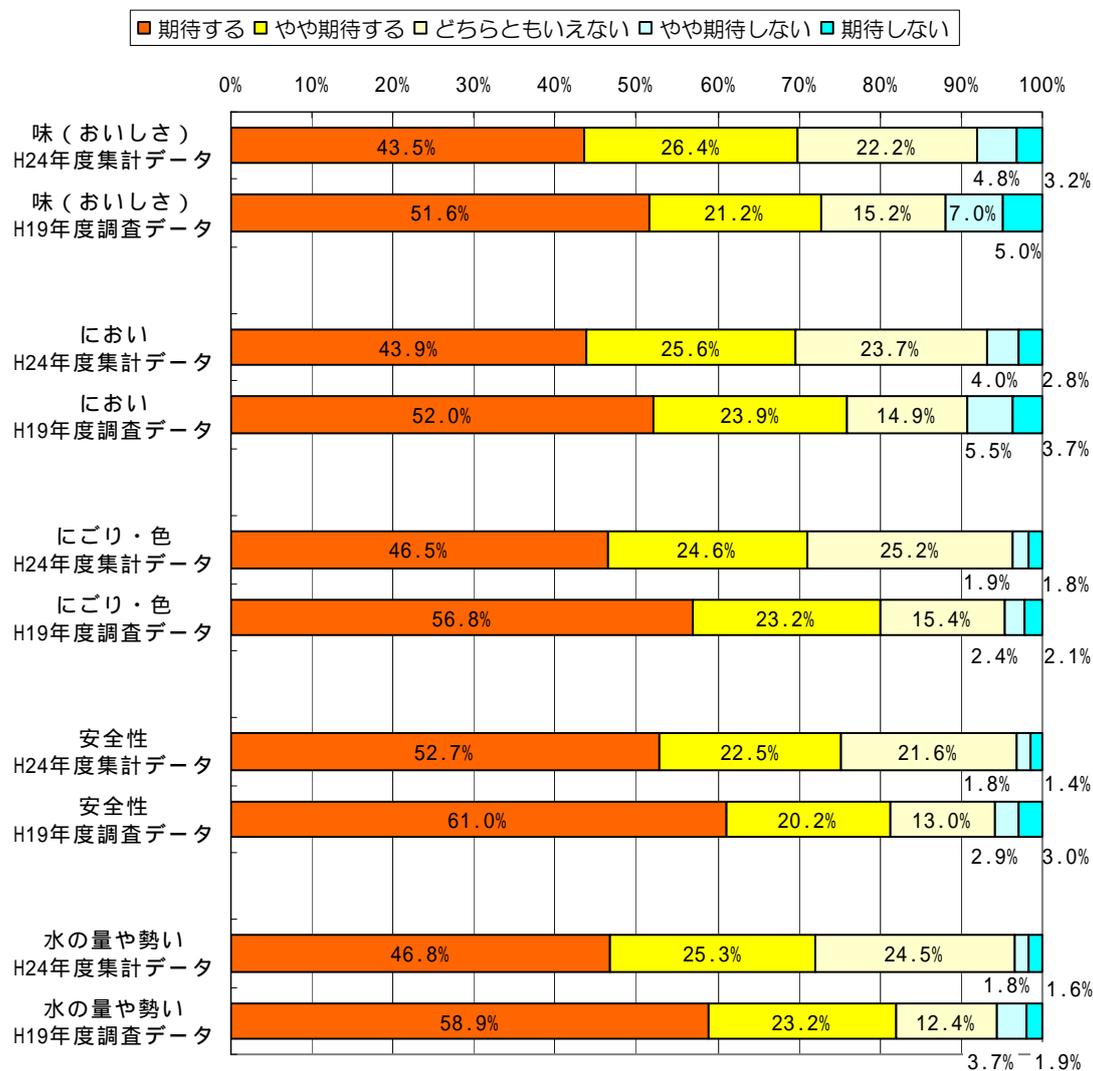
(総合的な水質に対する期待度)



総合的な水質に対する「期待度」を調査した。

全項目で『期待する』が最も高くなっており、『やや期待する』と合わせると全項目で65%以上となっており、期待度は高くなっている。

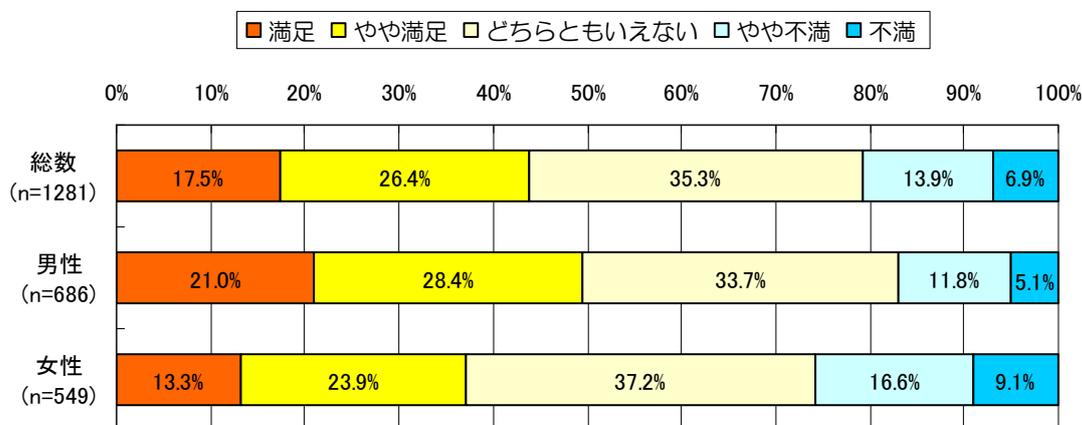
(総合的な水質に対する期待度の経年比較)



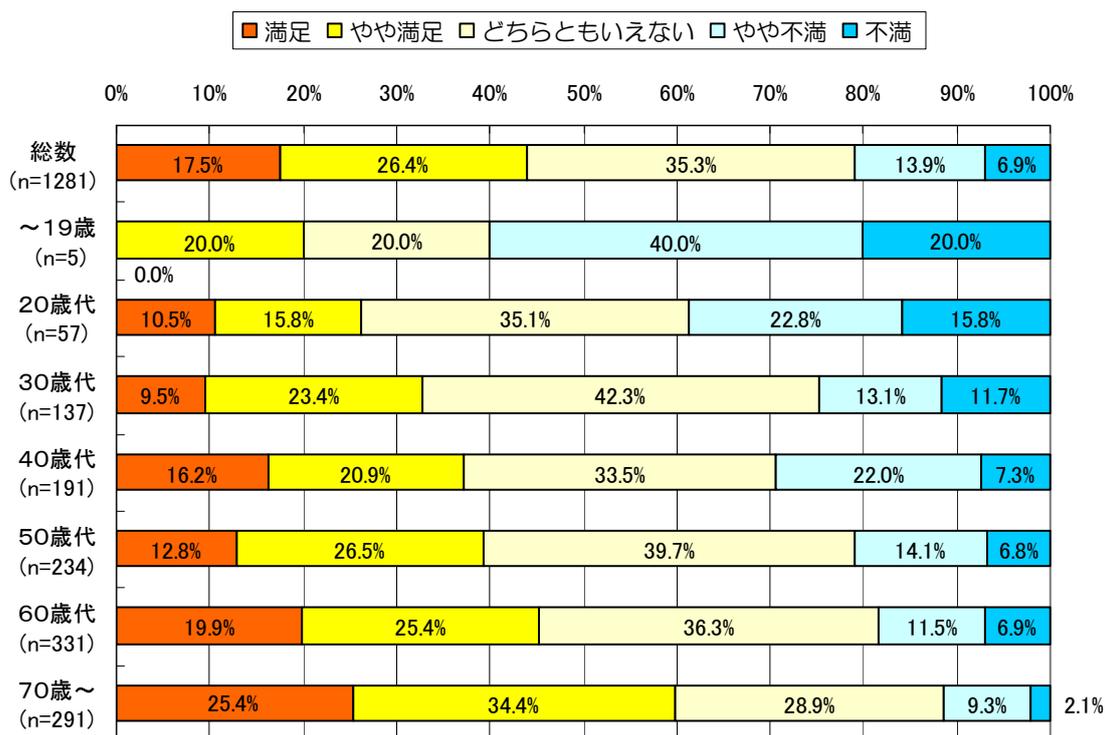
水道水の水質について、総合的な水質に対する「期待度」を調査したものをH19年に調査したデータと比較した。

全ての項目で『期待しない』『やや期待しない』は減少し、『期待』『やや期待』の割合も2.9%~10%減少している。

①水道水の味（おいしさ）に対する満足度

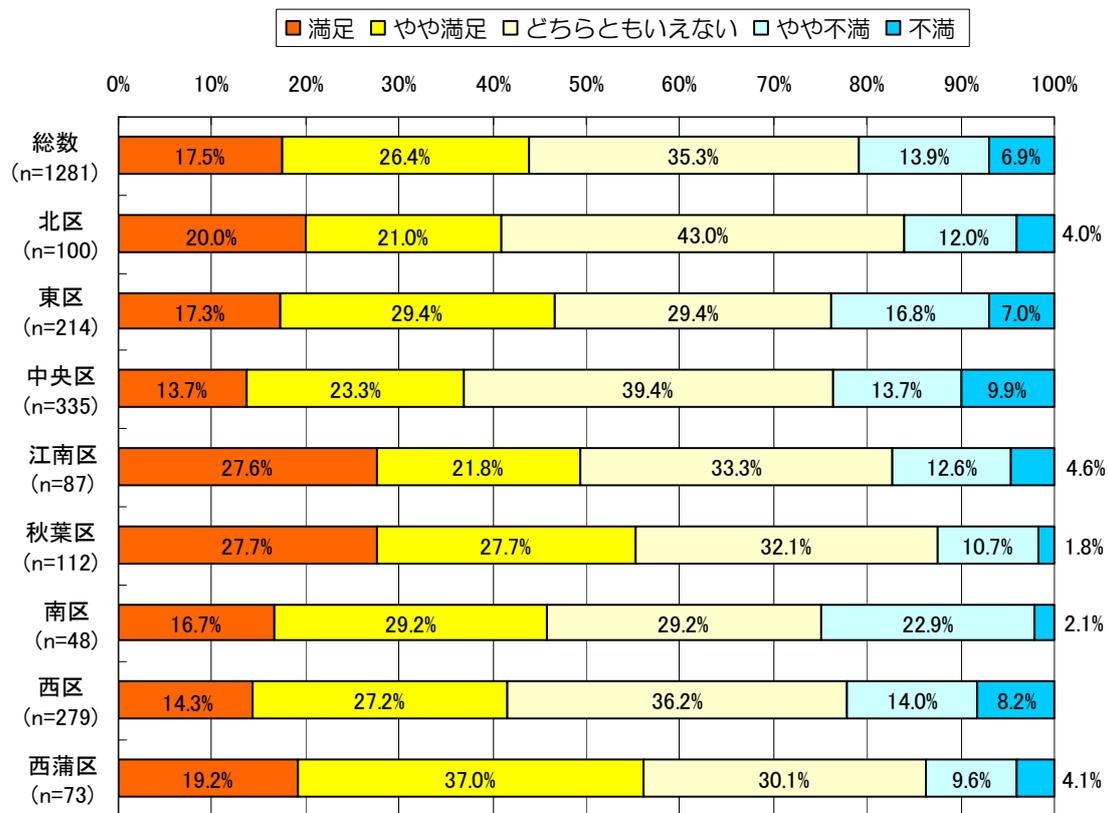


性別では、『満足』『やや満足』合わせて、男性が49.4%、女性が37.2%となっており、男性の満足度のほうが高くなっている。



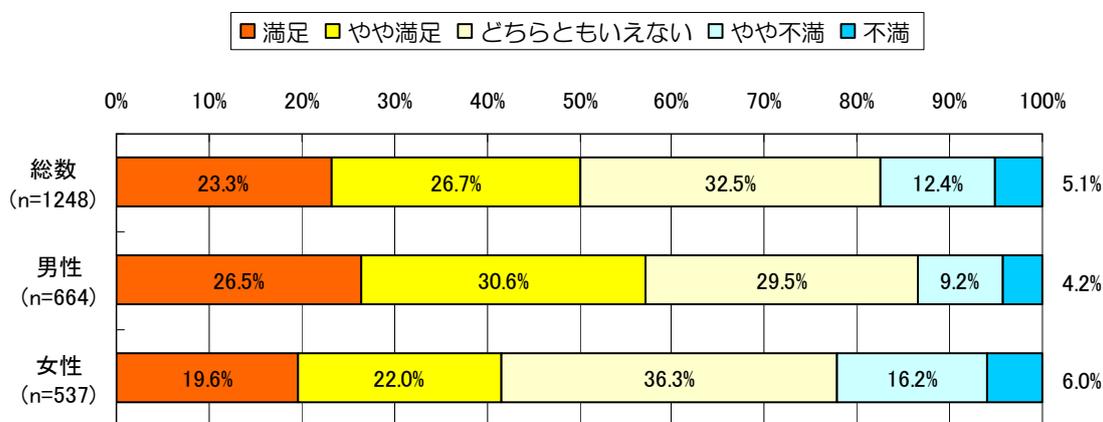
年齢別では、20歳代以上では、年代が上がるにつれて『満足』『やや満足』と回答した人の割合が増加し、『不満』『やや不満』と回答した人の割合が減少している。

一方19歳以下では『満足』『やや満足』と答えた人の割合は20%にとどまっている。

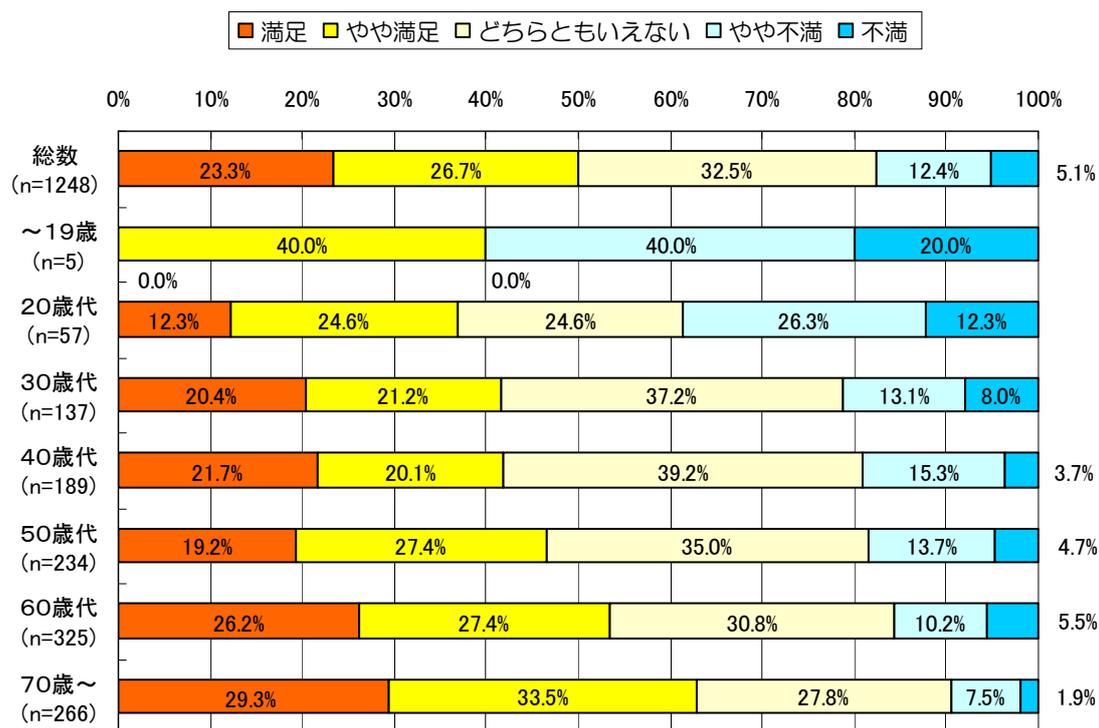


『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、西蒲区が最も高く56.2%で、以下秋葉区の55.4%、江南区の49.4%、東区の46.7%とつづく。

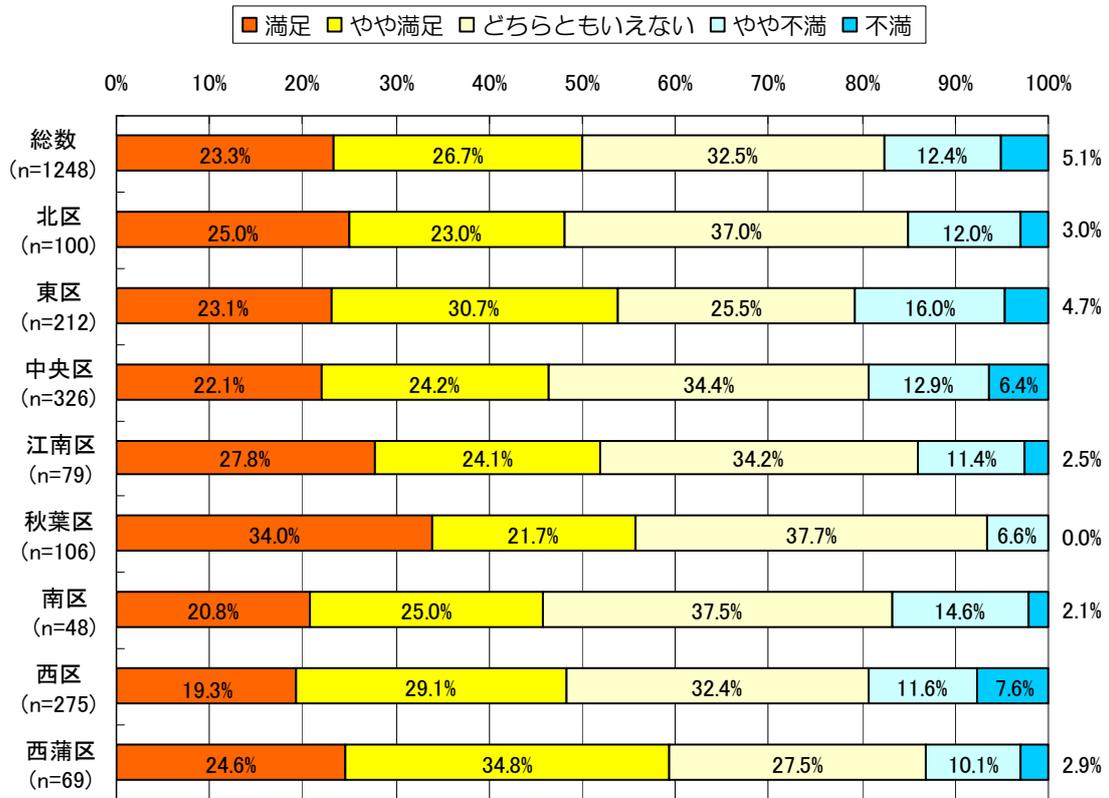
②水道水のおいに対する満足度



性別では、『満足』『やや満足』が、男性では57.1%、女性では41.6%となっており、男性の満足度のほうが高い。



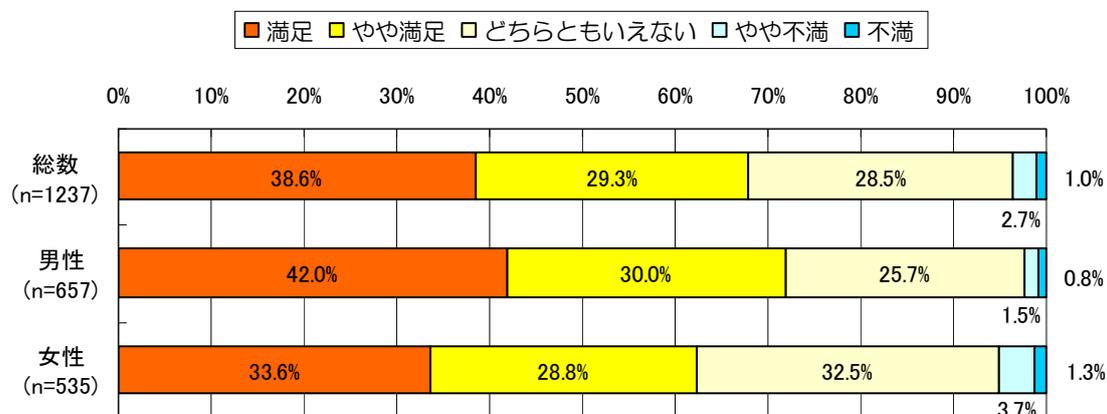
年齢別では、20歳代で『満足』『やや満足』と答えた人の割合が最も低く36.9%。40歳代以上年代が上がるにつれ、『満足』『やや満足』と答えた人の割合が高くなり、70歳以上で62.8%となっている。



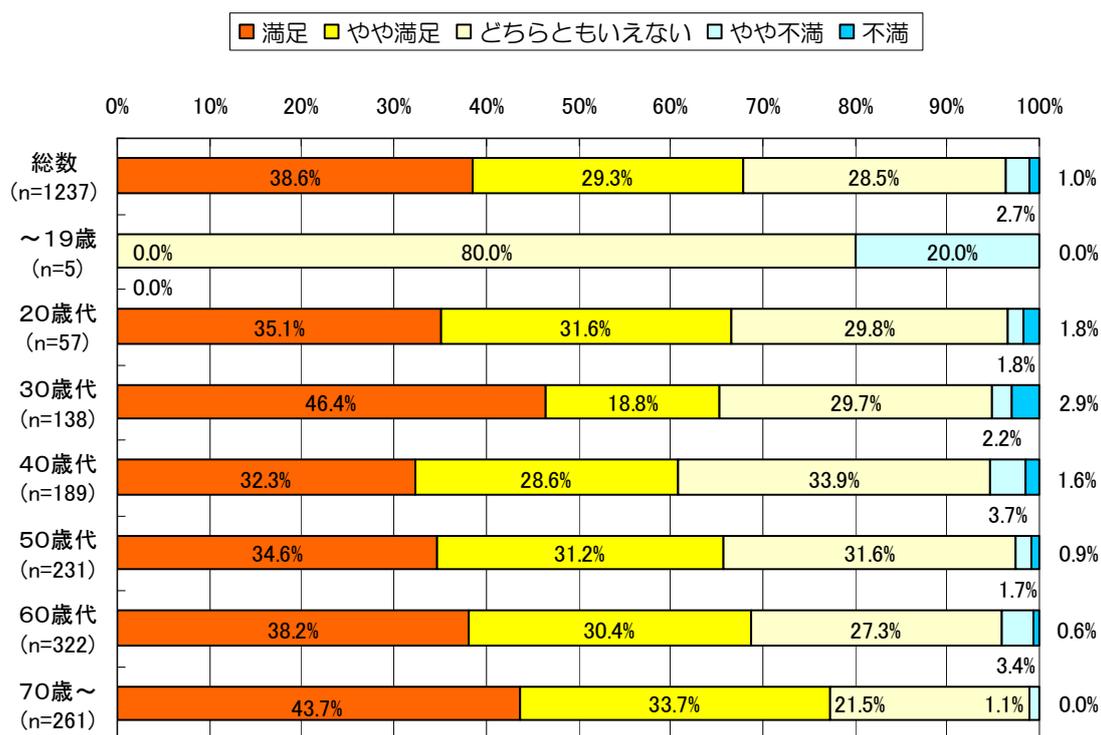
居住区別にみると、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、西蒲区で最も高く59.4%、以下秋葉区の55.7%、東区の53.8%、江南区の51.9%とつづく。

「不満」「やや不満」では秋葉区が最も少なく6.6%、西蒲区が13%と、『満足』『やや満足』と順位が入れ替わっている。

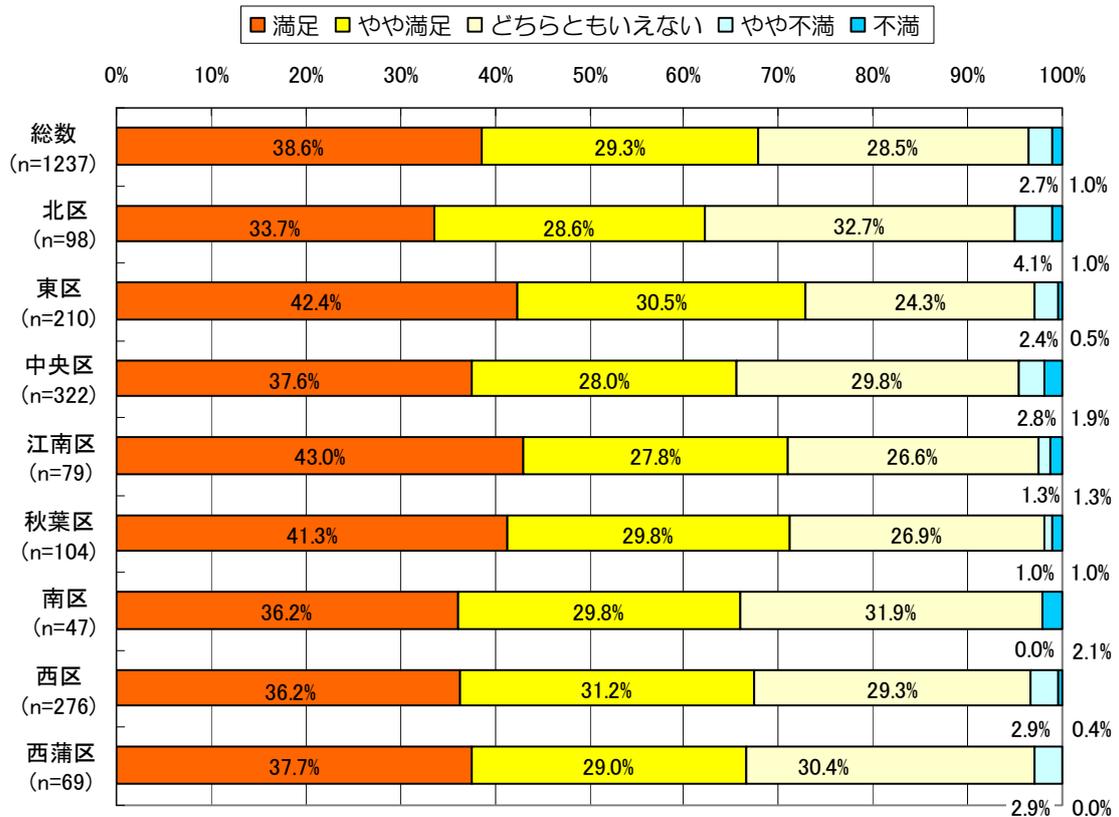
③水道水のにごり・色に対する満足度



性別で比較すると、男性の72%が『満足』『やや満足』と答えたのに対し、女性では62.4%とやや低くなった。

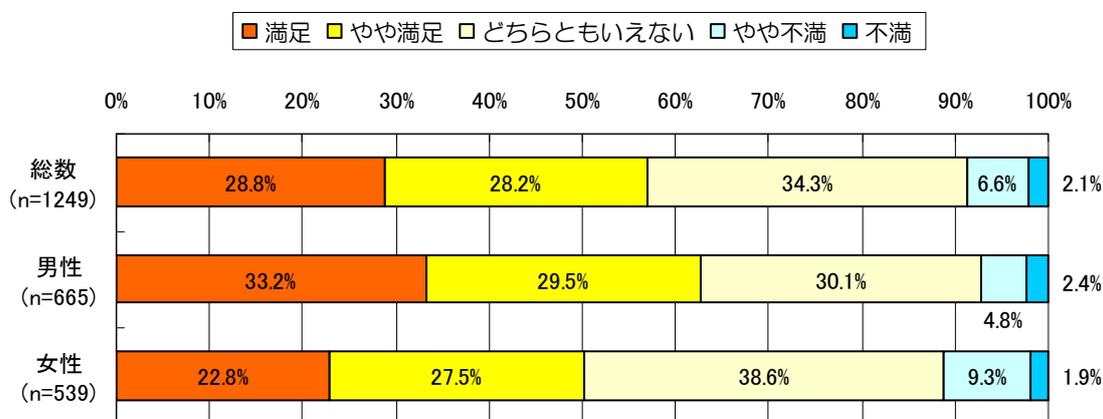


回答数の少ない19歳以下以外の全ての年代で『満足』『やや満足』と答えた人が60%を超えており、70歳以上では、77.4%に達している。

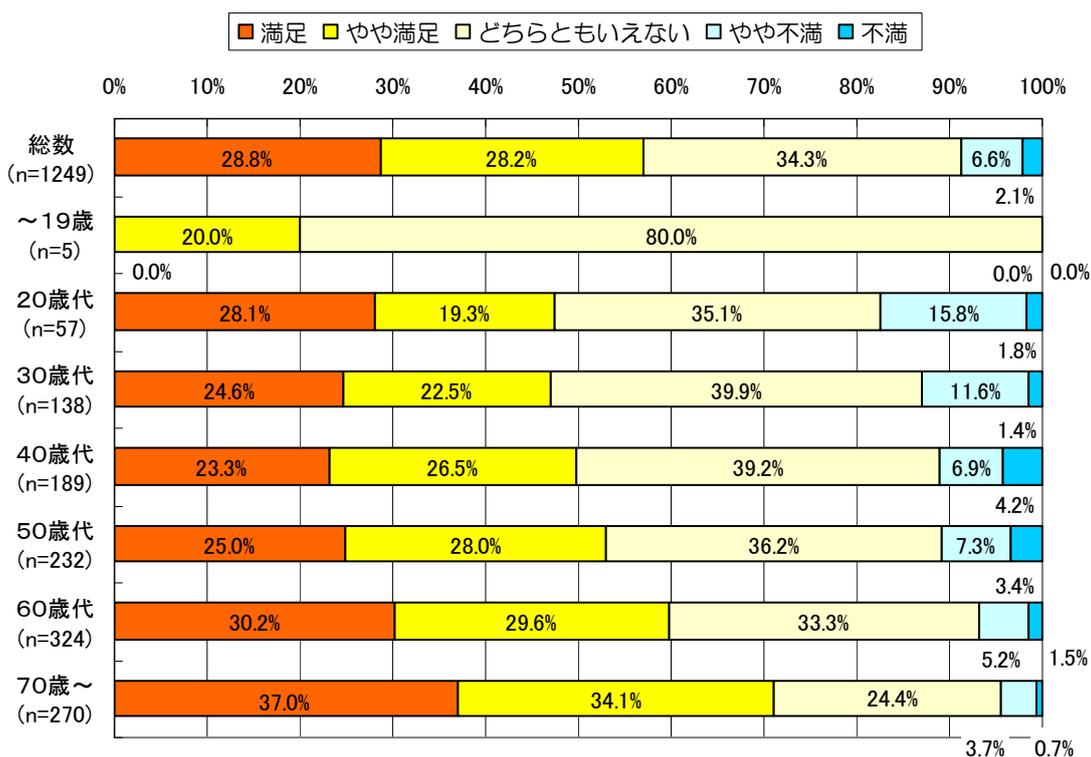


居住区別にみると、『満足』『やや満足』と答えた人は全ての区で60%を超えており、最も高い東区では72.9%に、以下秋葉区の71.1%、江南区の70.8%、西区の67.4%となっている。

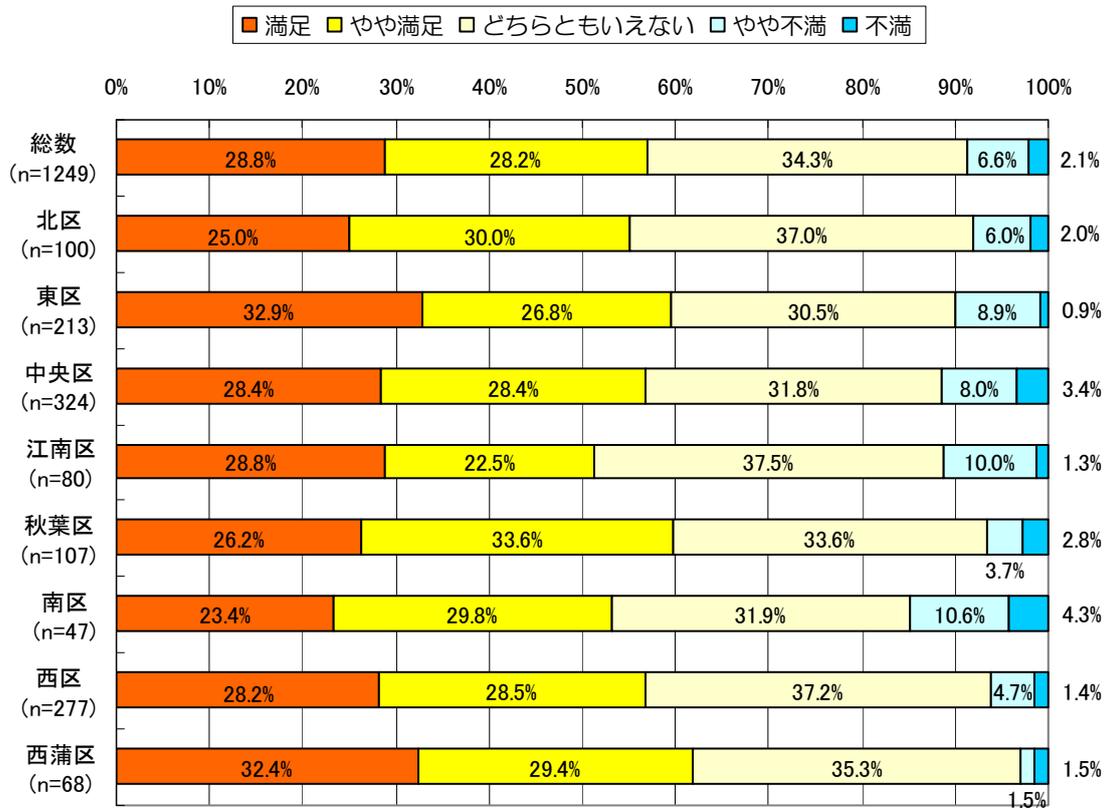
④水道水の安全性に対する満足度



男性で『満足』『やや満足』と答えた人の割合は62.7%に達する一方、女性は50.3%にとどまっている。



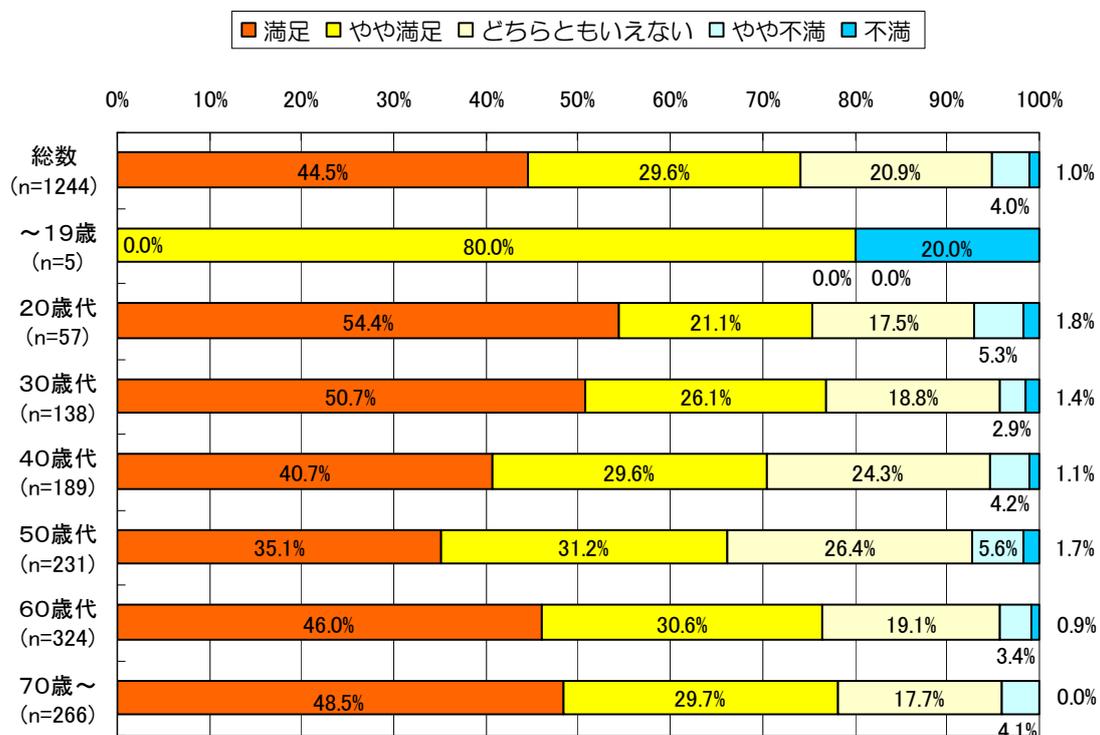
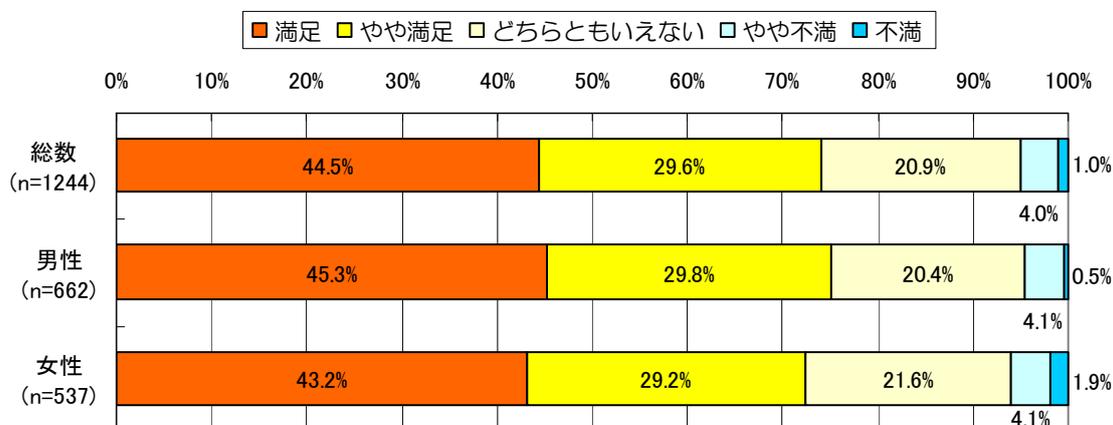
『満足』『やや満足』と答えた人の割合が、40歳代以上で年代が上がるにつれ高くなり、70歳以上で71.1%となっている。



『満足』『やや満足』と答えた人の割合は西蒲区が最も多く61.8%で、以下、秋葉区の59.8%、東区の59.7%とつづく。

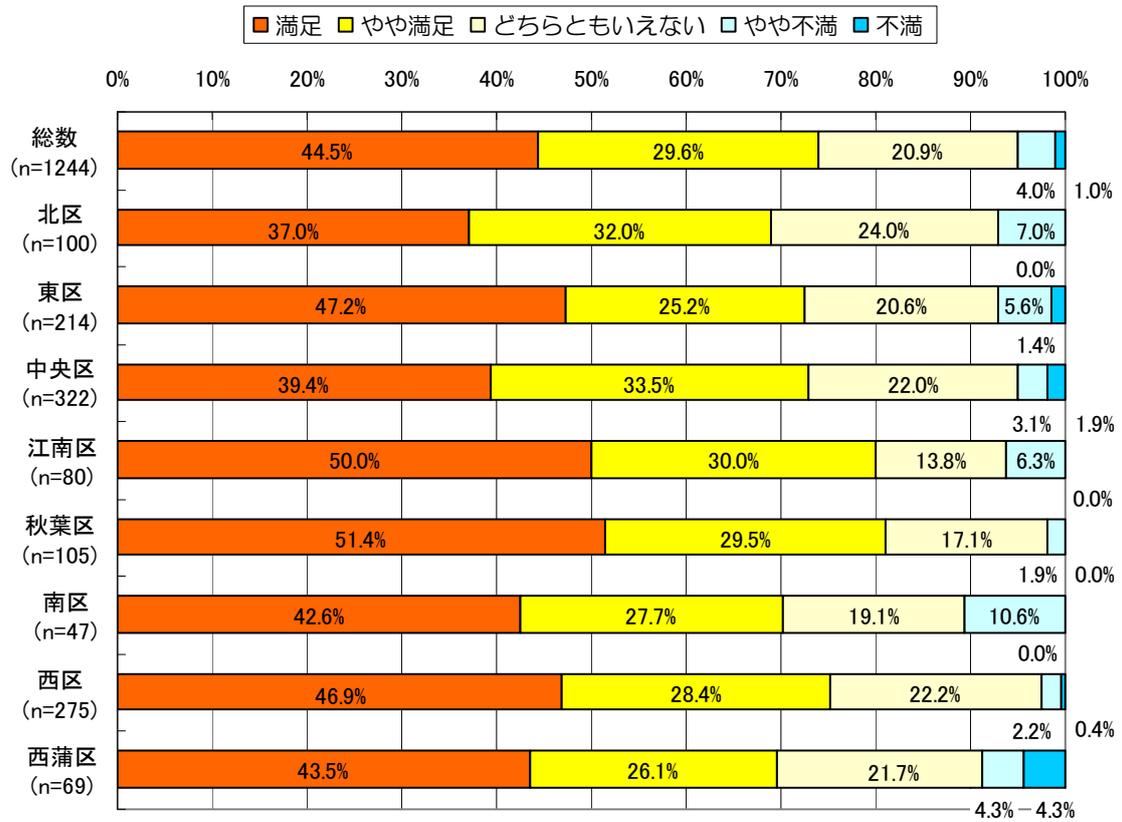
一方、『不満』『やや不満』と答えた人の割合は、南区が最も多く14.9%、つづいて中央区で11.4%、江南区で11.3%の順となっている。

⑤水道水の量や勢いに対する満足度



「水道水の量や勢い」に対する評価は『満足』『やや満足』合計で74.1%と『やや不満』『不満』合計の5.1%を上回っている。

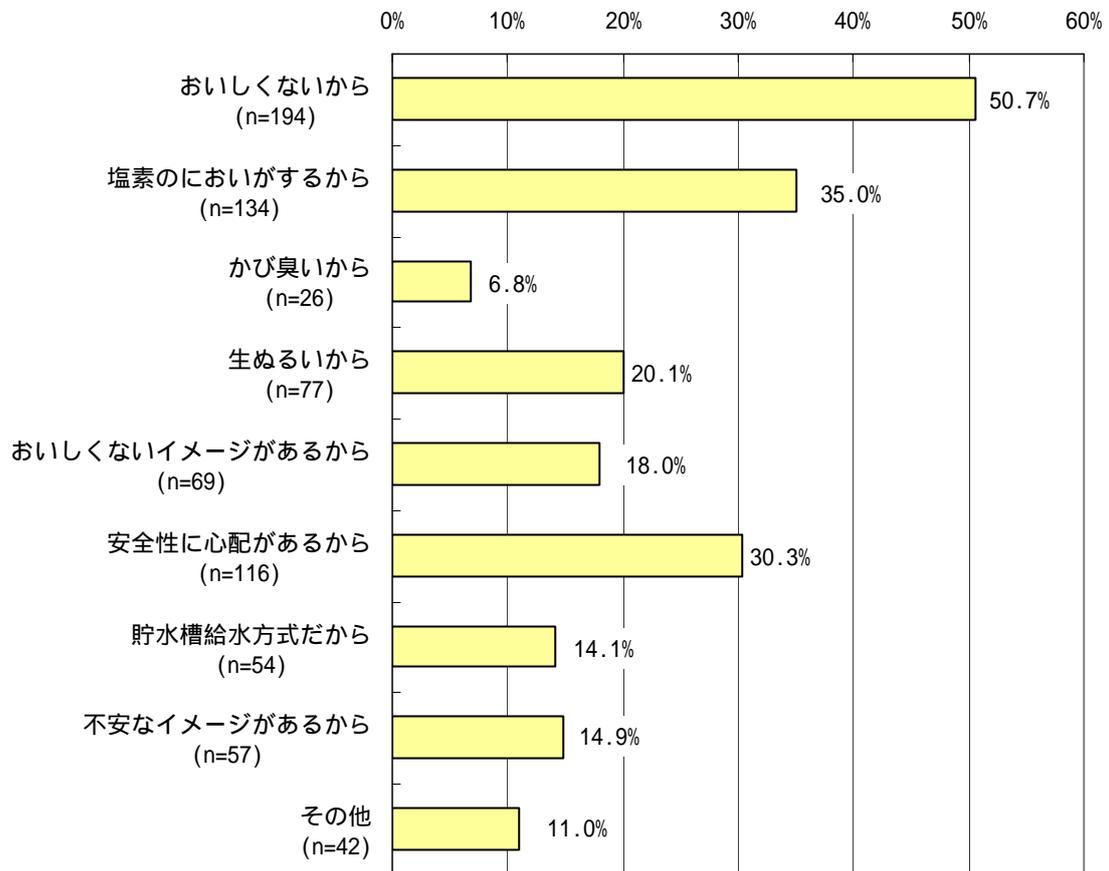
性別では大きな違いはなく、年代別では50歳代の66.3%を除き『満足』『やや満足』と答えた人の割合が70%を超えている。



『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、全ての区で65%を超えており、最も高い秋葉区で80.9%に達し、以下江南区の80%、西区の75.3%となっている。

(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)



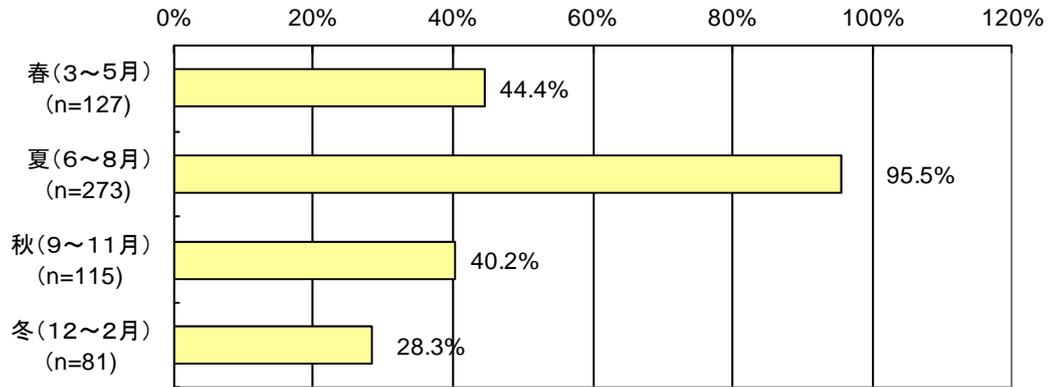
最も多かったのは「おいしくないから」の50.7%、ついで「塩素のにおいがするから」の35.0%、「安全性に心配があるから」の30.3%であった。

「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%程度あった。

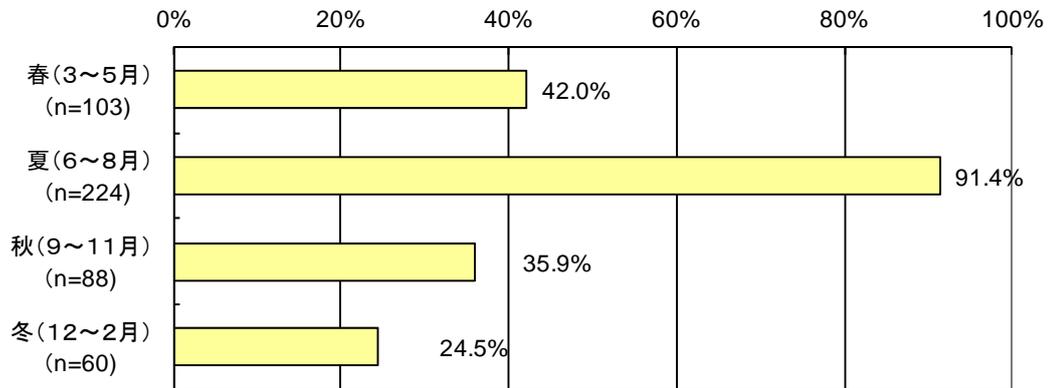
「その他」の回答内訳
下水道の配管をした時においがしました
何の臭いかは不明ですが、複雑な臭いと味がします
サビ、茶色の水が出るので。
昔からそのまま飲んでいないから
汚泥から放射性物質が検出されているので検出限界値以下でも飲み水に若干含まれているのではないかと
たまに黒いゴミ？っぽいものがでる
蛇口にろ過器をつけているが、半月しない程ですぐ茶色になり、飲む気になれない。実際に飲んでみてもマズイ。
家が古く水道管も古くなっているので、管の成分がとけ出している様な気がして不安
水質の安全性（質・価）が解らない。爽涼感・切れがない。
満足です
6月ころからなま臭いにおいと味がする
水圧が変わる
いつも使い始めにサビの味がする。配管から蛇口迄の配管が古くなっているのかな？（ちなみに借家です） ※本当はおいしいはず！！
何度か茶色の水が出た事があったため
色が白い
肌が荒れる、体質に合わない
アパートが古いから不安、何かくさい気が・・・！？
まずい。
さびのような臭いがするから
取水口のドロからセシウムが高い数値でたので
冷やして飲むといやな味がする
鉄分が多い気がする
特に夏場は殊にひどい
新潟市の取水が余りにも信濃川下流の場所だった
サビくさい時がある
今迄、阿賀野川の水銀の水を、飲んできているのかな？
あまり飲まない
特にない
給水管が鉛管だから
時々においがる。阿賀野川水系からの水よりまずい。
お風呂場がだんだん赤っぽくなっているので
黒っぽいカスが出るので。
赤水
夏場の水温が高くて魚の調理に使用できない
お風呂場は土くさいです
阿賀野川用水に不安を感じている
黒い小さい粒がまざっていることがある
サビの臭いがする
浄水器を使用しています
放射能の不安
夏期になると時々
未記入
(総数) 42件

(該当質問1-2) 水道水を不満に思う季節

味(おいしさ)について不満に思う季節



においについて不満に思う季節



水道水の不満について「味」「におい」にあまり差はなく、両方とも不満に思う割合は『夏』が他の季節に2倍以上の差をつけている。

2 安全でおいしい水道水の供給に対する取組み

安全でおいしい水道水の供給に対する取組みについてお聞きします

問2 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組みを進めています。

そこで、下記【取組み例】を参考のうえ、7ページのア～ウの取組みについて、あなたが思う「満足度」と「期待度」を、それぞれ選んでください。（○は1つだけ）

☞【取組み例】 ～新潟市水道事業中長期経営計画より～

目標：安全でおいしい水の供給																	
水質管理の充実・強化	水源水質の保全	同一河川を利用する関係者や上流域との連携により、油流出事故等に対応するとともに、各種イベントの開催時に合わせ、水源流域の水質保全活動を推進します。															
	水質監視体制の強化	水質検査全般において、第三者評価を受けながら、水質検査機器の整備を進めるなど、高い技術力で水質検査を行い、ご家庭で使われる水道水はもとより、水源の水質変動に迅速、的確に対応します。															
浄水処理の充実	おいしい水プロジェクト	国が定めた水質基準等よりも高いレベルで、本市独自の「おいしさ基準」を定め、より「おいしい水」の供給に努めます。															
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>主な重点項目</th> <th>国が定めた水質基準等</th> <th>新潟市の独自管理基準</th> </tr> </thead> <tbody> <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>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>農薬類</td> <td>検出値と目標値の比の和として1 以下</td> <td>検出値と目標値の比の和として0.1 以下</td> </tr> </tbody> </table>	主な重点項目	国が定めた水質基準等	新潟市の独自管理基準	総トリハロメタン	0.1 mg/L 以下	0.05 mg/L 以下	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	農薬類	検出値と目標値の比の和として1 以下	検出値と目標値の比の和として0.1 以下
		主な重点項目	国が定めた水質基準等	新潟市の独自管理基準													
		総トリハロメタン	0.1 mg/L 以下	0.05 mg/L 以下													
		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															
農薬類	検出値と目標値の比の和として1 以下	検出値と目標値の比の和として0.1 以下															
給水の安全性確保	貯水槽水道の衛生管理の充実	保健所と連携して、貯水槽水道の設置者等へ衛生管理上の指導を強化します。 ※貯水槽水道・・・3ページの貯水槽給水方式のことです。															
	直結給水の拡大	貯水槽水道における衛生管理問題の解消のため、中高層住宅や学校施設の直結給水化を推進します。															

	満 足 度 (○は1つだけ)					期 待 度 (○は1つだけ)				
	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	期待する	やや期待する	どちらともいえない	やや期待しない	期待しない
ア. 水道水の水源(河川)の水質を守るための活動や、国が定めた水質基準等よりも厳しい独自の管理基準を定めるなど、安全な水道水の供給に向けた取組み	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
イ. 水道水中のカルキのにおいやカビのにおいを取り除くための浄水工程の改善など、より「おいしい水道水」の供給に向けた取組み	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ウ. マンションなどに設置されている水道タンク(貯水槽)の清掃実施報告を受けて、清掃されていない建物などの所有者に対し指導するなど、衛生管理の充実に向けた取組み	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

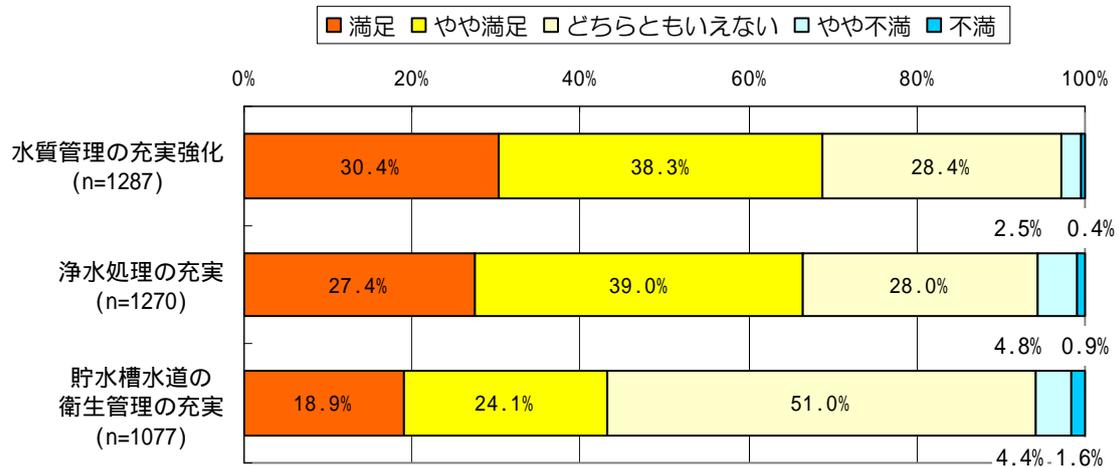
問3 問1～2でお聞きした「水道水の水質」・「安全でおいしい水道水の供給に対する取組み」を総合的にみて、どのように思いますか。(○は1つだけ)

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。

(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に対する満足度)

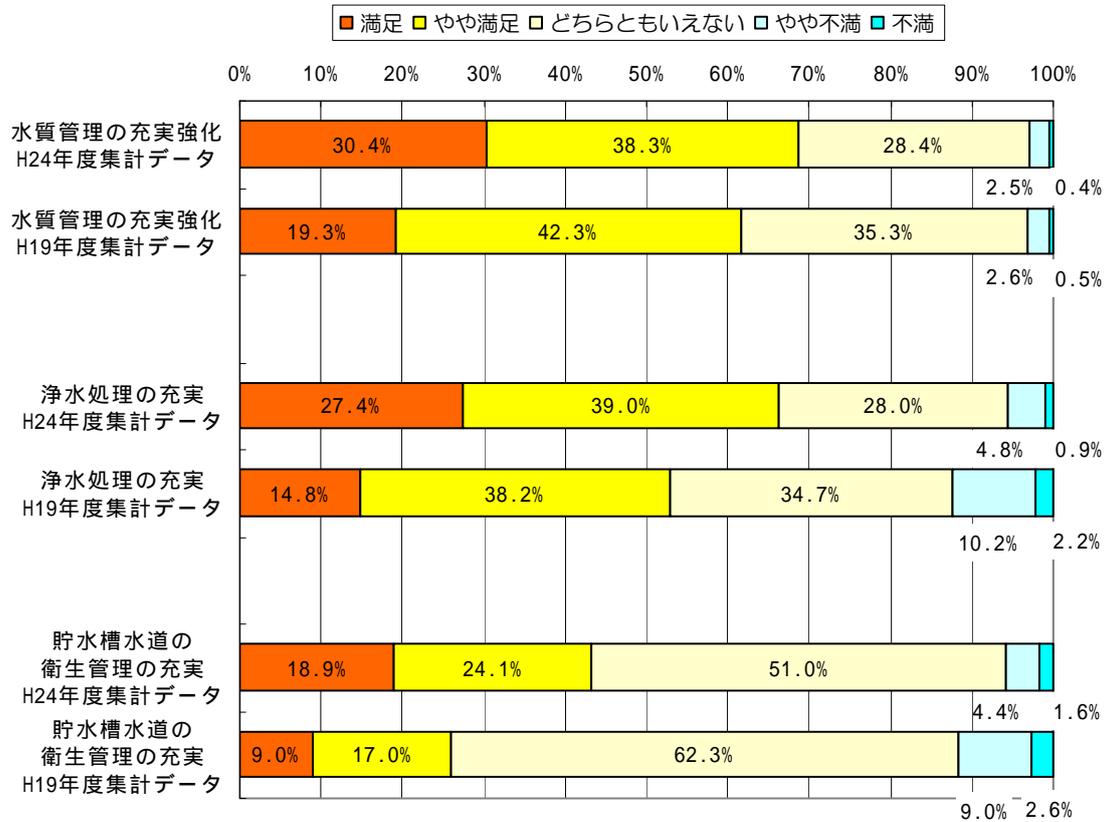


「水質管理の充実強化」，「浄水処理の充実」の各取組みに対する『満足』『やや満足』の割合が65%を超えている。

「貯水槽水道の衛生管理の充実」では『どちらともいえない』が51.0%を占めている。

これは、「貯水槽水道」に関する取組みについて認知していないため評価できない人や貯水槽水道を利用していないため評価できない、または評価する必要がないと考えた人が多かったためと考えられる。

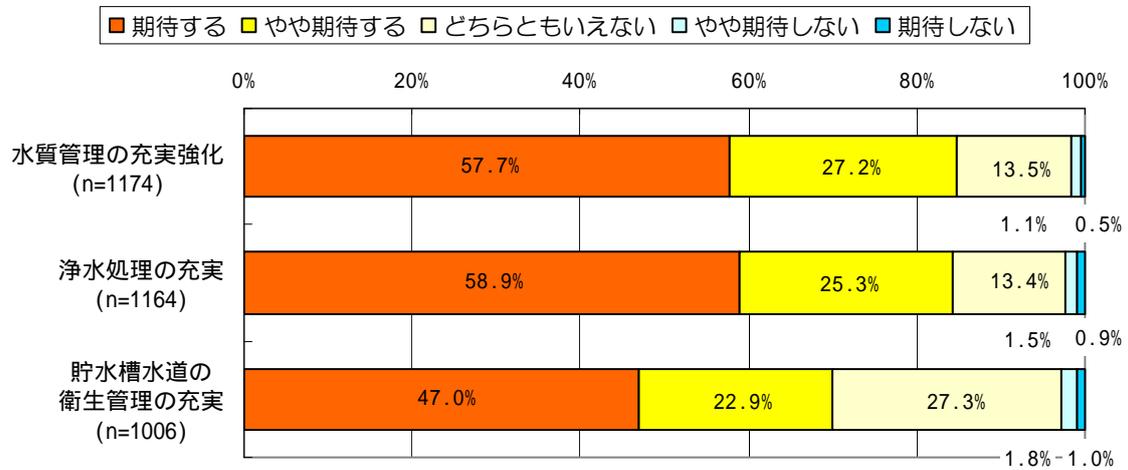
(安全でおいしい水道水の供給に対する満足度の経年比較)



「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H19年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』の割合が増加し、反対に『やや不満』『不満』の割合は減少している。

(安全でおいしい水道水の供給に対する期待度)

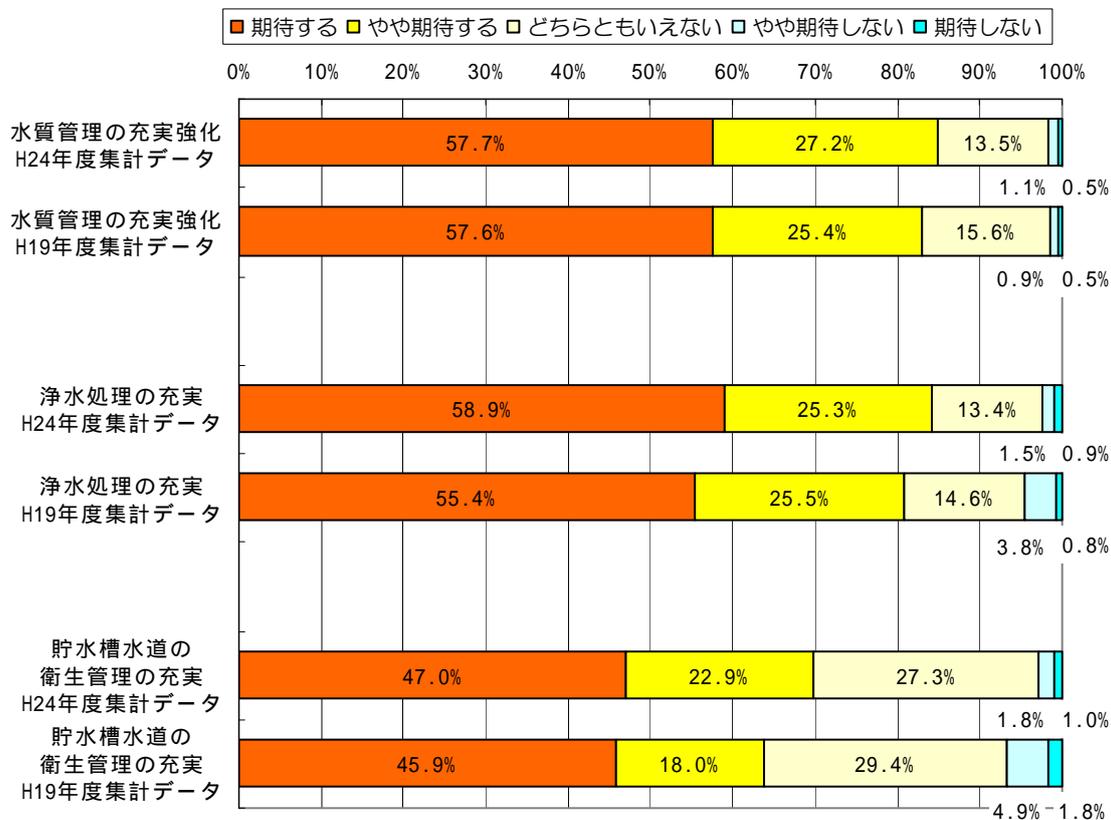


期待度については、「貯水槽水道の衛生管理の充実」を除き、『期待する』『やや期待する』の合計が80%を超えている。

「水質管理の充実強化」に対する期待度は84.9%に達しており、「浄水処理の充実」が84.2%となっている。

「貯水槽水道の衛生管理の充実」については、『どちらともいえない』が27.3%と他2つと比べ高くなっている。

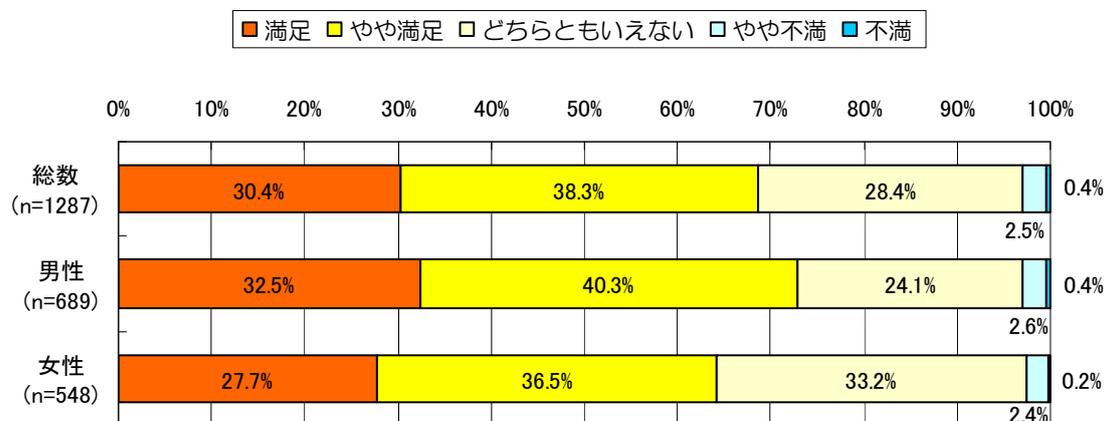
(安全でおいしい水の供給に対する期待度の経年比較)



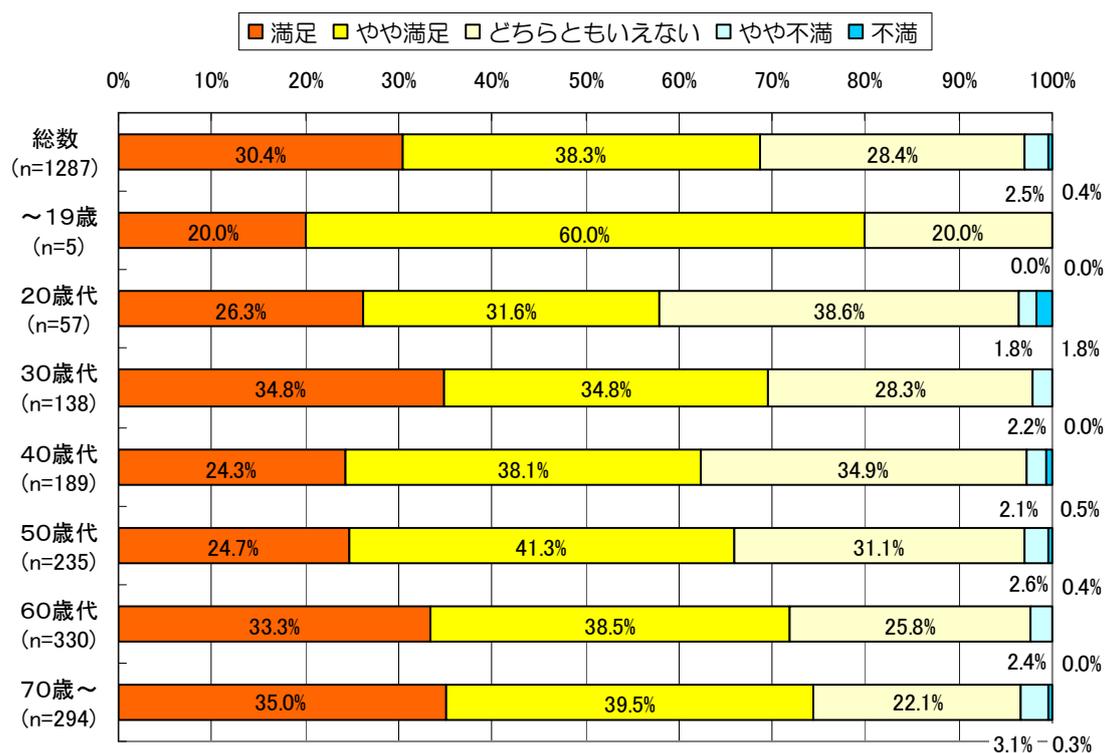
「安全でおいしい水の供給」に対する「期待度」を調査したものをH19年に調査したデータと比較した。

あまり変化はないが、全ての項目で『満足』『やや満足』の割合が少しずつ増加し、反対に『やや不満』『不満』の割合は減少している。

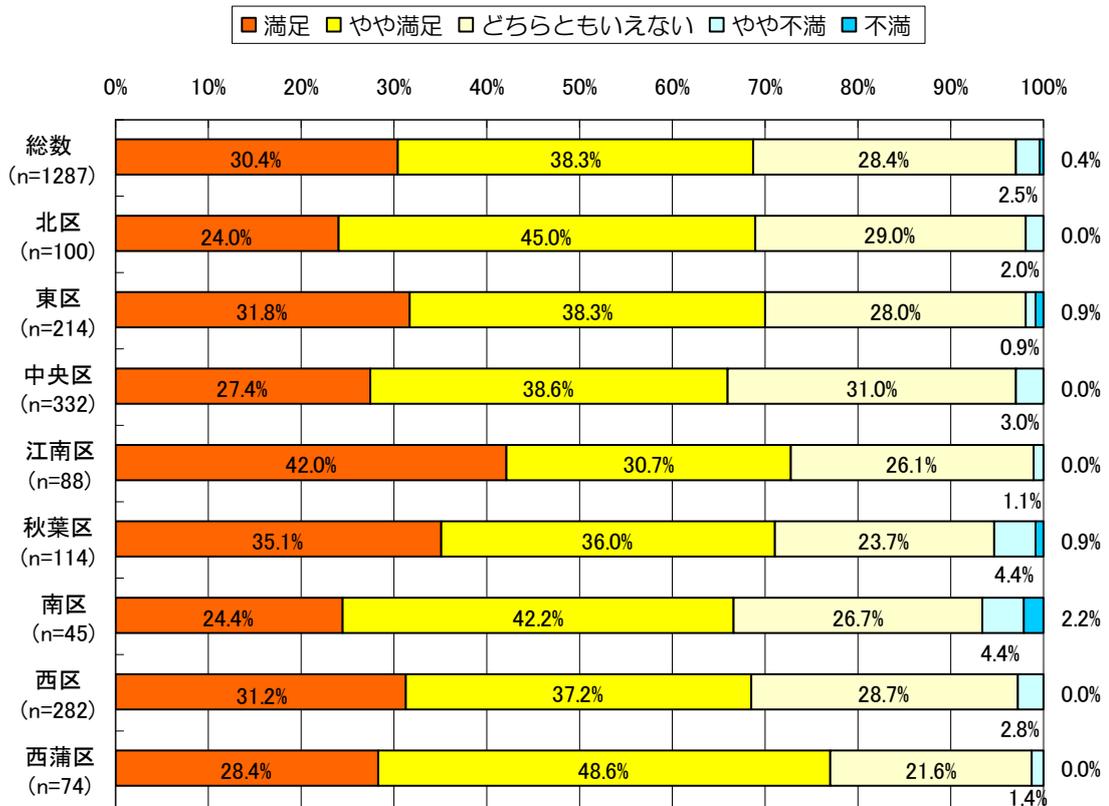
①「水質管理の充実強化」に対する満足度



男性で『満足』『やや満足』と答えた人の割合が72.8%であったが、女性では64.2%にとどまっている。

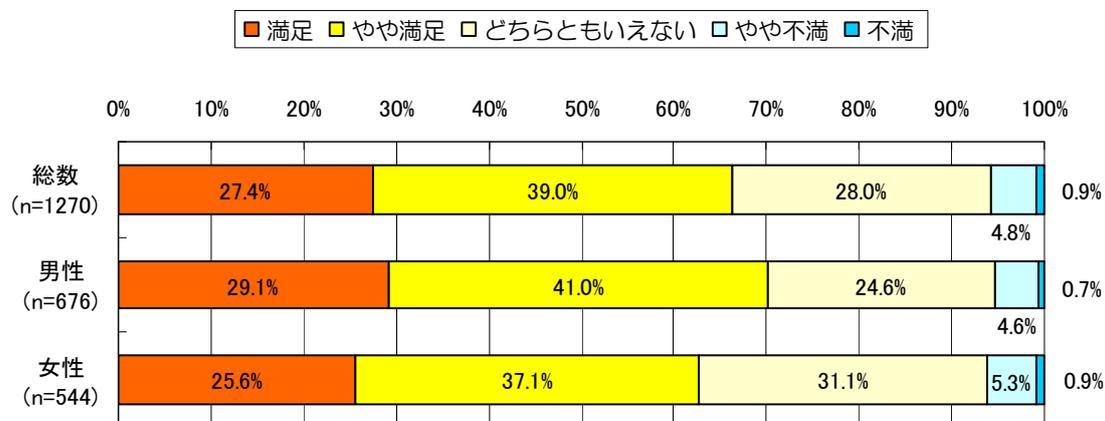


20歳代が『満足』『やや満足』合わせて57.9%と最も低く、つづいて40歳代が62.4%、50歳代以上では、年代が上がるにつれて『満足』『やや満足』と回答した人の割合が増加しており、70歳以上では74.5%に達している。

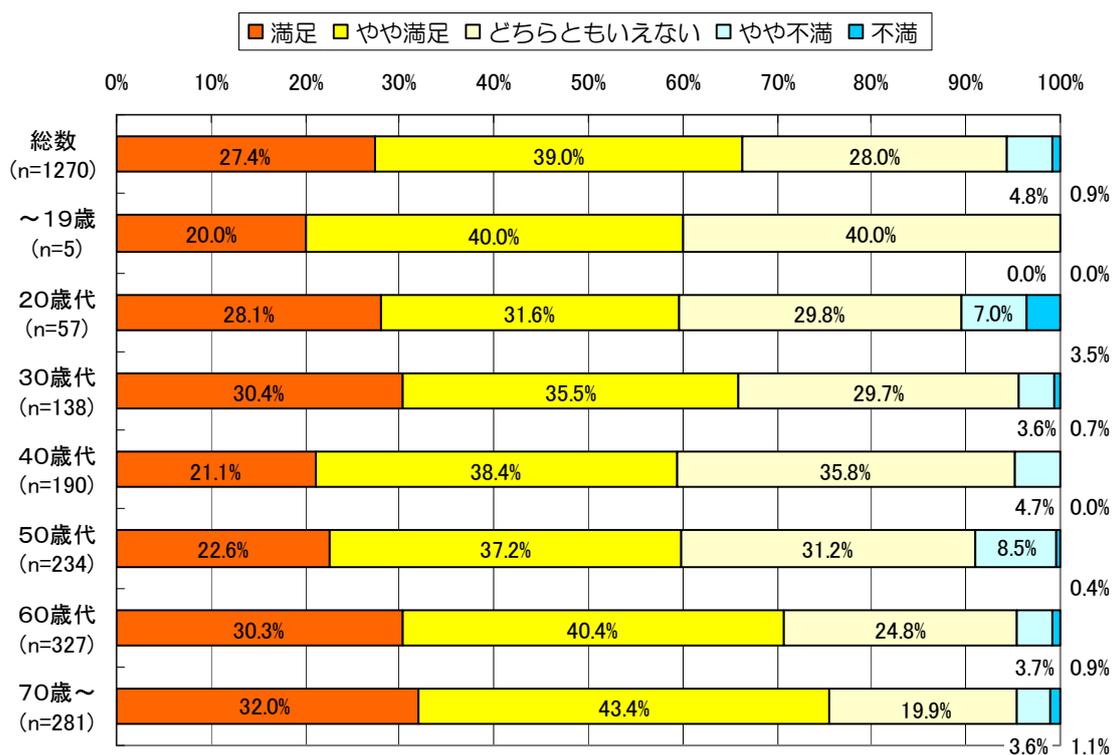


居住区別にみると、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、西蒲区が最も多く77%で、以下江南区の72.7%, 秋葉区の71.1%, 東区の70.1%とつづき、全ての区で65%を超えている。

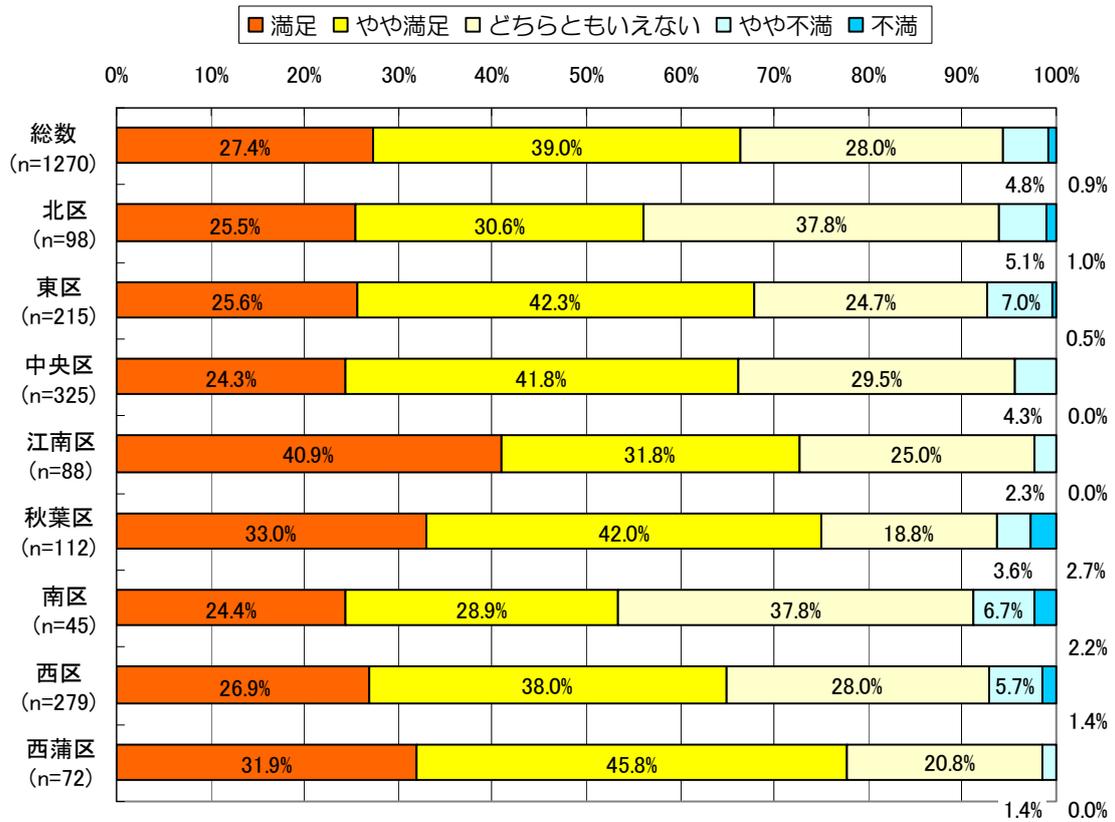
②「浄水処理の充実」に対する満足度



性別では、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、男性で70.1%、女性で62.7%と、男性のほうが高くなっている。

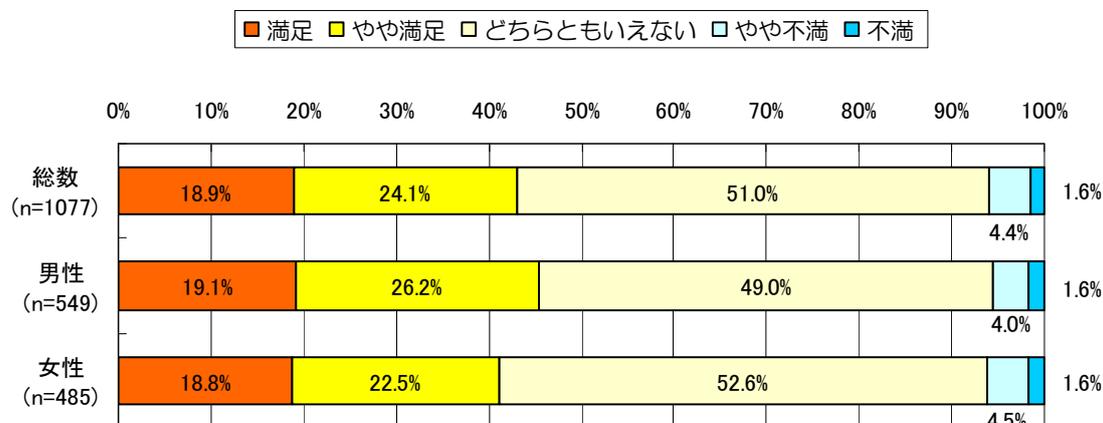


『満足』『やや満足』と答えた人の割合は30歳代以外の50歳以下の年代では60%前後だが、60歳代以上では70%を超えていて、70歳以上では75.4%に達している。

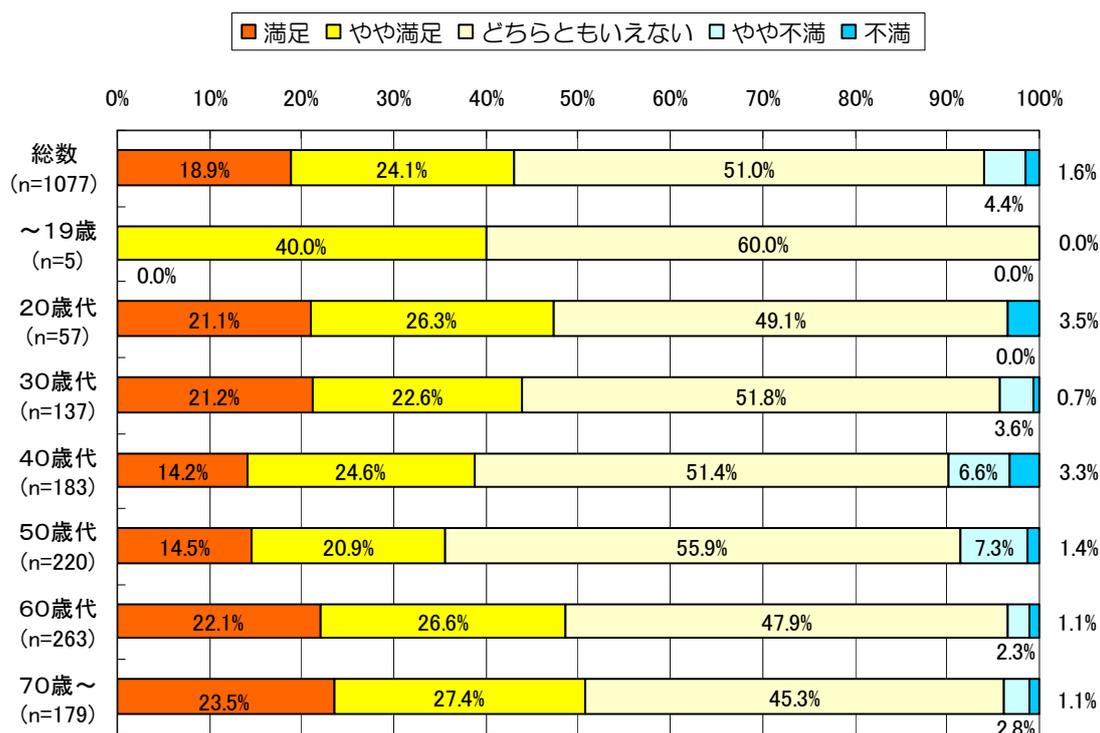


居住区別にみると、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は西蒲区が77.7%と最も高く、ついで秋葉区の75%、江南区の72.7%、東区の67.9%となっている。

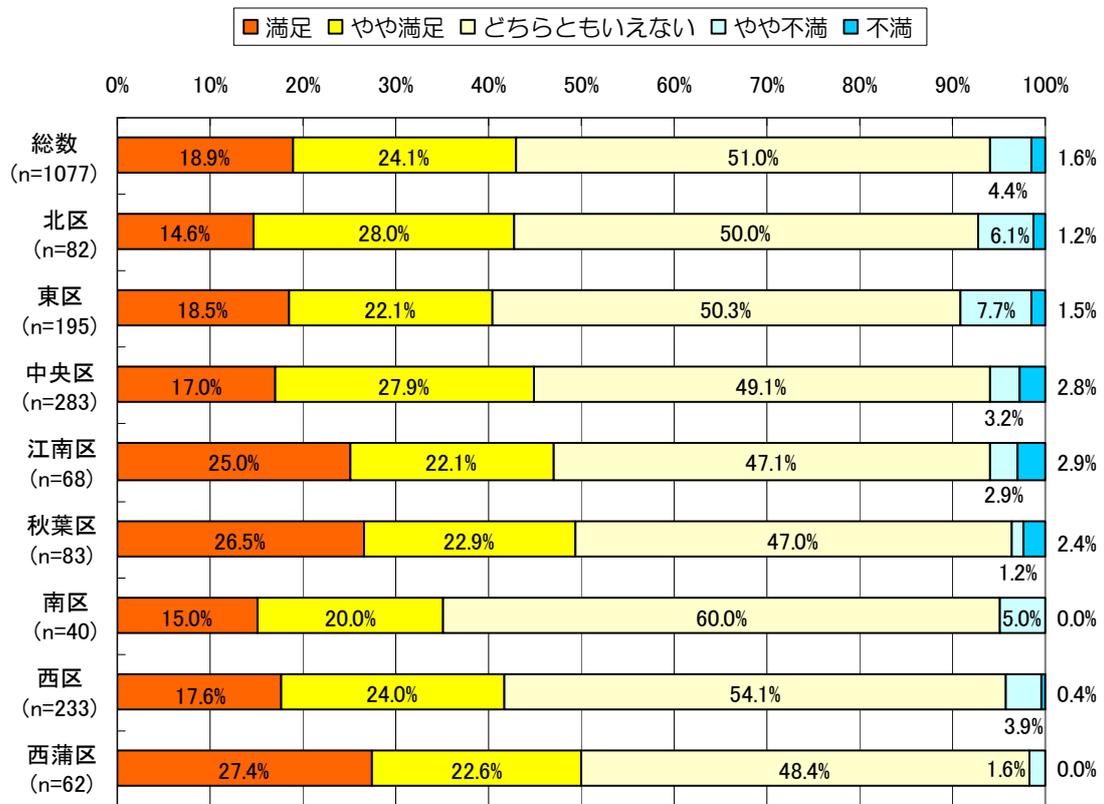
③貯水槽水道の衛生管理の充実



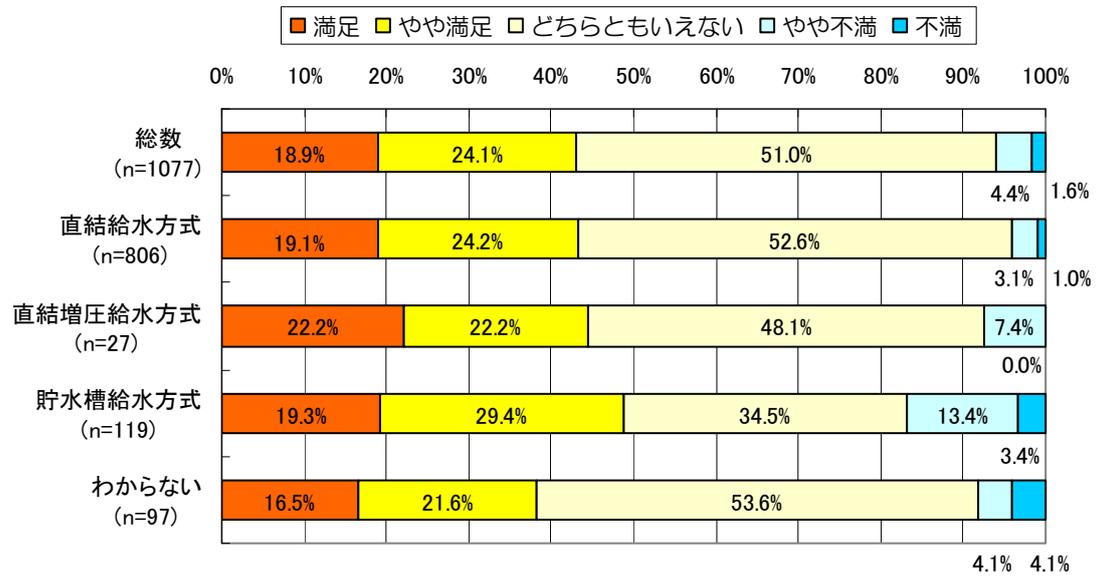
性別では、男性の『満足』『やや満足』と答えた割合が45.3%、女性の『満足』『やや満足』と答えた割合が41.3%となっており、4%の開きがある。



年齢別では、70歳代の『満足』『やや満足』が最も高く、50.9%。60歳代で48.7%、20歳代の47.4%と続いている。



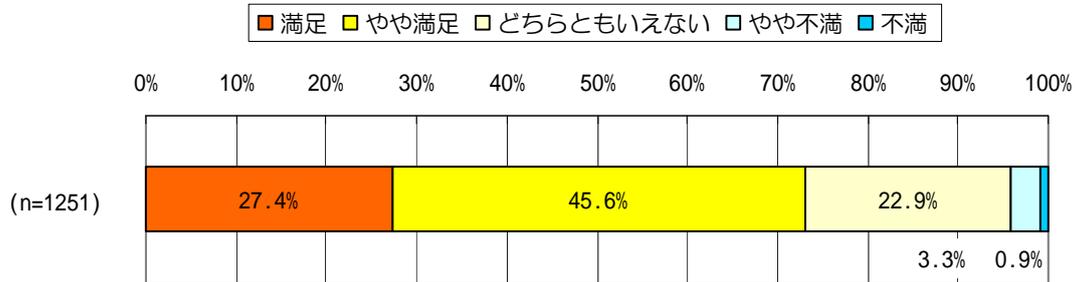
居住区別では『満足』『やや満足』は「西蒲区」が最も高く、50%となり、『不満』『やや不満』も最も低く1.6%となっている。



給水装置の方式別にみると、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は「貯水槽給水方式」で最も多く48.7%となっている。

一方、『不満』『やや不満』と答えた人の割合についても「貯水槽給水方式」で最も多く16.8%となっている。

(3) 問1～2の総合的な満足度

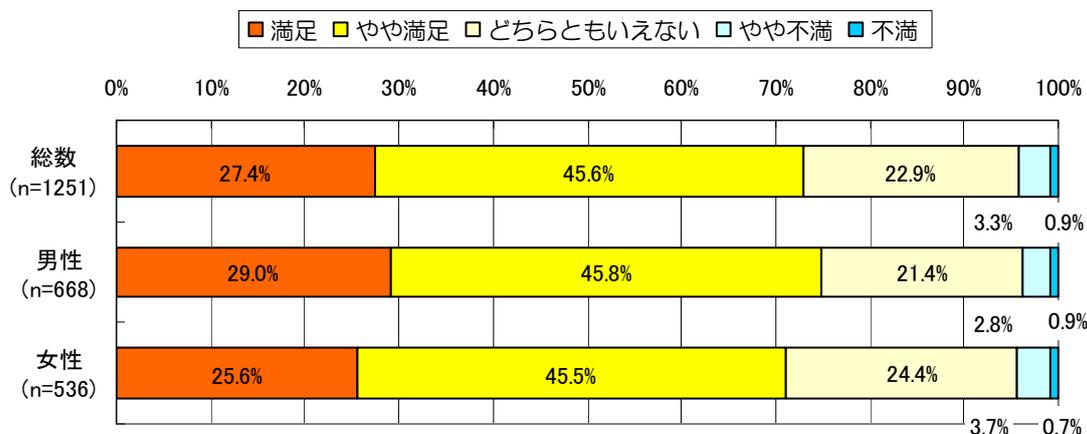


総合的な満足度は『満足』『やや満足』合わせて73%となっている。

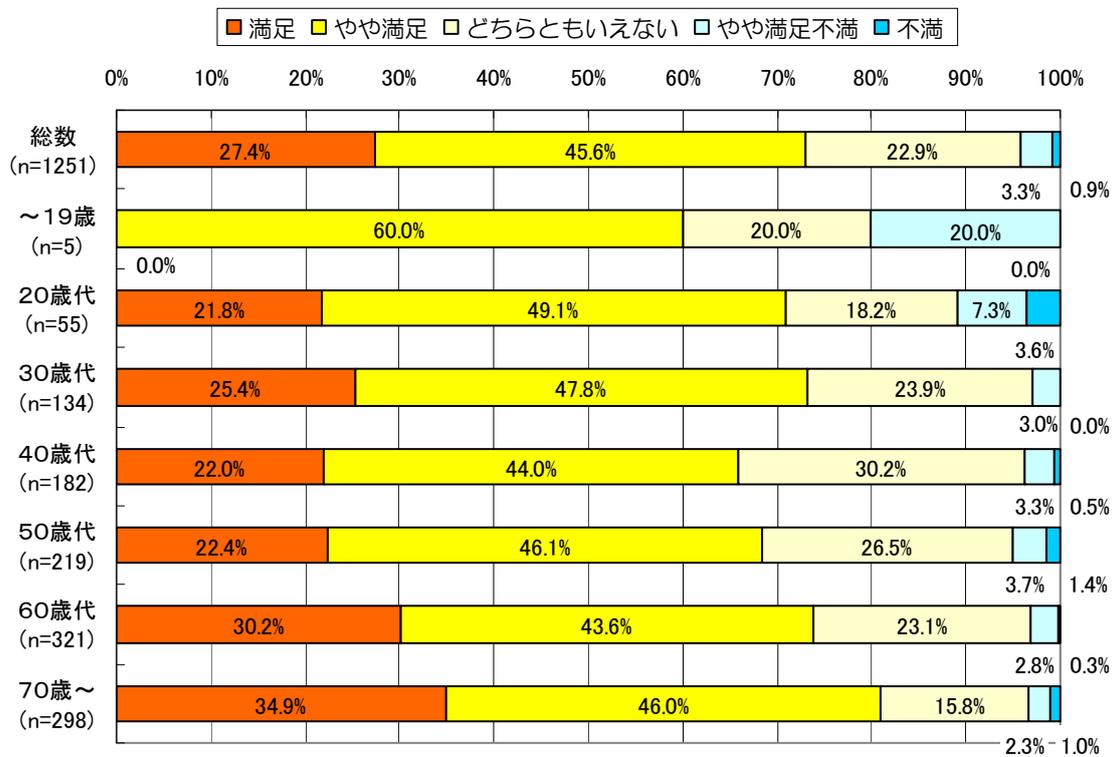
<p>「水道水の水質」・「安全でおいしい水道水の供給に対する取組み」を総合的にみて、どのように思いますか。 ※「やや不満」または「不満」と回答された方で、理由などございましたらご記入ください。</p>
<p>おいしくない ※同意見2件</p>
<p>活動も知らないし、検出値信用できない</p>
<p>地域で水質が違いすぎます（同じ西区内でも全く違うのはなぜでしょう）。</p>
<p>期待致しております。取組みをお願いします</p>
<p>夏になるに違い、水を流して時間がたつと赤い水あかみみたいになる。そうじはしっかりしています</p>
<p>こちらの地区は、古い配管が多いのか、水漏れ事故が多い</p>
<p>マンション等に設置されている水道タンクの清掃の強化をお願いしたい</p>
<p>実際に利用していて、マンションの衛生管理が行われていると感じないので。</p>
<p>私の友人、知人で、水道水を飲用水としている方はいらっしゃいません。先入観がありすぎなのか、現在の私達の水に対する意識は高く、今後、水質・管理基準をかなり高く定めなければ「おいしい水道水」と思うまでは難しいと思います。</p>
<p>取組みでは防ぎようが無いので満足に”○”を付けましたが、原発事故で水源が汚染され今後も流出してくるわけだから聞いて言われる生ぬるい状況ではないのではないかと？</p>
<p>時々臭気のある送水がある</p>
<p>夏場になると特にカルキ等のおいさを、他の地域の水道水等と比較すると未だ感じるの、まだまだ改善の余地があると思う。</p>
<p>1番安全な水源であると思います。でも、臭いや味に敏感なため、カルキ臭はいやです。（でも安心できる水だと思っています）</p>
<p>P4、⑨その他欄に記入済 「蛇口にろ過器をつけているが、半月しない程ですぐ茶色になり、飲む気になれない。実際に飲んでみてもマズイ。」</p>
<p>具体的な期日スケジュールを公表してほしい</p>
<p>6月ころから飲み水としては、耐えることができずに、市販の水を購入している状態です。</p>
<p>水の安全性は安心ですがお茶、お味噌汁にしても塩素のニオイがする</p>
<p>取組みについて聞いた事がない。</p>
<p>飲み水としてたいへん満足でおいしいとは思ってない</p>
<p>そのまま飲むのは不安に思う</p>

市民にもっと知らせるべき（テレビ、新聞、パンフレットなどで）
阿賀野川水域の水が、加治川水の水がおいしい
放射能（セシウム）等に対する取組みに疑問
味・においが気になる。塩素のにおいがある。
10t以下の小さな貯水槽の把握が必要では
取組みはわかった。でも私のアパートの水は美味しくないし、風呂の水は塩素臭いから。
当方、サービス業ですが、市内のマンションで、今だに茶色の水が出る所があります。マンション等への指導内容に不満です。
不満なのは夏（6～8月）のにおい
取組みの内容を示されれば、高いレベルで行われている様ですが、実際、家庭のじゃ口から出るものが、安全な物かは、不明なのではないでしょうか。
もっとわかりやすくPRして欲しい
放射能汚染について不安がある為
できるだけミネラル成分の多い水に近い方がよい
具体的な取組みが書かれていない為、全てどの市町村、都道府県が当りにやっていることとしか思えない。
水質の安全性についてのPR不足が有ると思う 市販のミネラルウォーターとの水質比較がPRされると大変良いと思います
数値では、よくわからないのです。
カルキ臭だけはなんとかならないかと思えます。
味覚・臭覚面の不満が、何年経過しても改善されない。
タンクは清掃してくれますが、水道管が悪すぎて赤サビの入った鉄くさいにごった水がでるので、毎日使用前に数分流しっぱなしです。水道管なんとかしてほしい。古い建物は水道管が悪くなったら壊す条例か何かだしてほしい。強制じゃないとアパートの所有者は動かないと思う。
安全かもしれないがおいしくない点
今迄阿賀野川の、汚い水を（水銀の入っていたものを）飲んできた。
特別なし
さまざまな取組は評価しますが、行政に対する全面的な信頼感が得られない。
口に含んだ時に美味しさを感じた時。
きれいに浄水しても、水道管がきれいなのか、うちのじゃ口から出ている水はどうなのか、わからないので
浄水器を使っていますが、できればそれがいらなくてもいいようになれば。
以前マンションに住んでましたが水がにごりすごまく、飲水はペットボトルを買い飲んでました。貯水槽の掃除をもっとしっかりやるよう指導が必要。友人のマンションは、特に水がにごりこまっている
今の水道水があまりおいしくないから。
コストの問題。飲料水を売る時代になっている為
現時点で、臭いや味が不満なので、今後もあまり期待はできません
本当に安全なのかもう少し情報がほしい（回数、場所）
新潟に住んで4年目になりますが、いまだにうがいも臭くて出来ていませんし、お風呂からあがると体が塩素くさくてたまりません。4年でどうにもならないのなら、改善は難しいのかな、と思い不満とさせていただきます。
国が定めた基準よりも努力されている数字が記されているから。

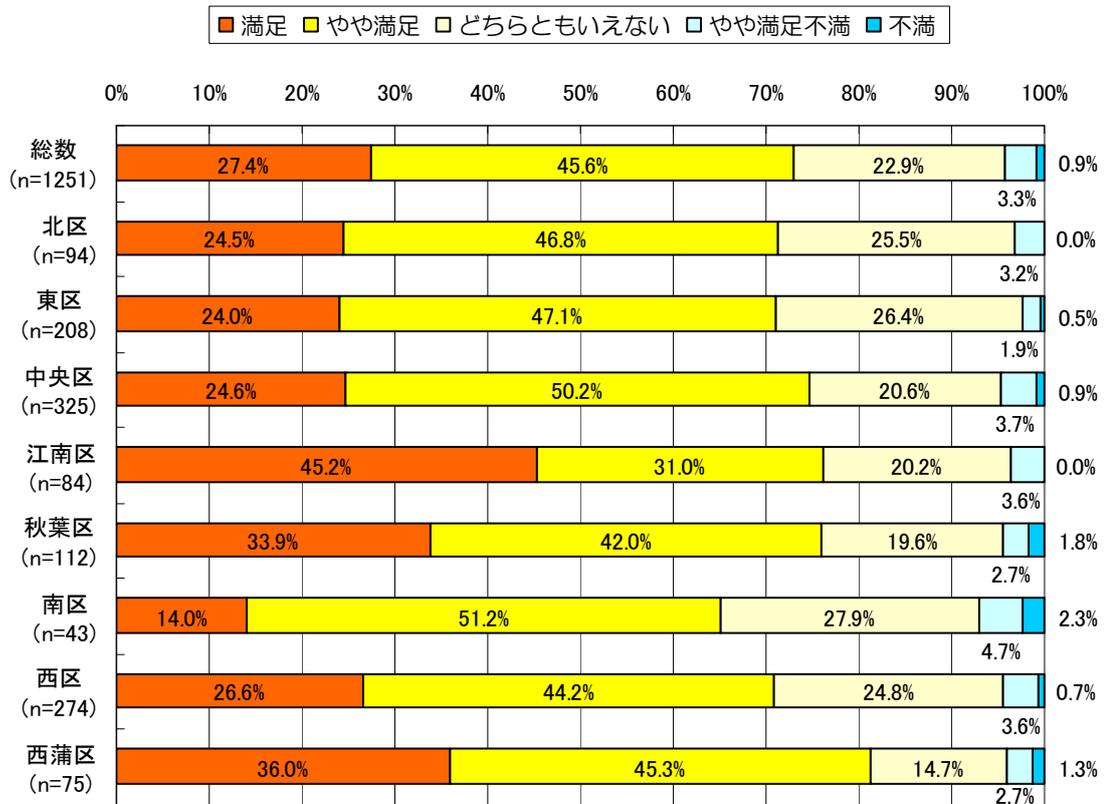
道路に布設されている配水管から宅地内までの配管は各家庭での交換の為何とも言うことができない。元は道路も宅地内であったが国がさだめた方式に変わり自己管理となった部分について不満あり。
選択肢ウの貯水槽清掃について「所有者に対する指導」は、どの程度効果があるのか不安がある
前夜の内に、くみ置きした水を沸とうさせて、ポットに入れたり麦茶をつくっていますが、沸かしたりない時(?)にカルキ臭が強いようです。生水は飲みません。
水が茶色ににごるし飲むとへんな味がする
放射性セシウムに対する取組みがない
放射性物質の問題
「安全」も「おいしい」もまだだと思うから
セシウムなど放射性物質についてはどうなってるのか
河川の管理を特に強化してほしい。不当な業者、個人の多さに目をひからせてもらいたい
薬においが残っているのでおいしいと言えない。自然との近い水を作ってもらいたいと思います。
セシウムが検出されている満願寺について、くわしく知らせるべきである。地域によって鉛がどうなっているか(旧配管)
阿賀野川の水は本当に大丈夫なのか?
(総数) 65件



性別では、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、男性で74.8%、女性で71.1%となっており、男性のほうがやや高くなっている。



年齢別では、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は全ての年代で60%に達しており、40歳代以上では年代が上がるにつれて割合は増加し、70歳以上では80.9%になっている。



居住区別にみると、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、西蒲区が最も多く81.3%で、以下江南区76.2%、秋葉区の75.9%、中央区の74.8%、東区の71.1%とつづき、全ての区で65%を超えている。

3 安定した水道水の供給に対する取組み

安定した水道水の供給に対する取組みについてお聞きします

問4 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、改良するなどの取組みを進めています。

そこで、下記【取組み例】を参考のうえ、9ページのア～ウの取組みについて、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)

☞【取組み例】 ～新潟市水道事業中長期経営計画より～

目標：いつでもどこでも必要水量を供給						
事故・災害対策の充実	水道施設の耐震化	<p>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、地震に強い管を採用していきます。</p> <p>※耐震適合性を有する配水管等の率</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>平成21年度</th> <th>平成22年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>54.8%</td> <td>56.4%</td> </tr> </tbody> </table> <p>平成22年度は約56億円をかけ、約7.3kmの配水管等の耐震化を行いました。</p>	平成21年度	平成22年度	54.8%	56.4%
	平成21年度	平成22年度				
	54.8%	56.4%				
	配水管のブロック化の推進	地震等による断水被害を極力限定・縮小化するために、配水管の管理区域の細分化（ブロック化）を推進するとともに、ブロック間の水道水の相互融通が可能となる整備を進めます。				
応急給水体制等の整備	災害が発生した場合に、迅速かつ確実な応急給水や災害復旧が可能となるよう、施設・器具及び備品を整備します。					
防犯対策の充実	水道施設への侵入防止対策を推進します。					
施設の適切な維持管理	浄水場等施設の維持管理	施設・設備の機能や老朽度を的確に把握し、効率的で適切な維持管理を行います。				
	配水管の維持管理	配水管等の情報管理システムを最大限活用し、適切な維持管理を行います。				
長期計画に基づく適切な施設改良・更新	浄水場等施設の老朽化対策	的確に老朽度を判定し、費用対効果を考慮しながら、計画的に施設の更新・改良を進めます。				
	計画的な配水管の整備	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、今後の都市計画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。				

(○は1つだけ)

	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満
ア. 浄水場などの水道施設の耐震化や地震に強い配水管の採用など、地震が起こったときにも必要な水を供給するための取組み	5	4	3	2	1
イ. 水道管の一部が事故や災害などで破損した場合に、速やかに復旧して水を供給するための配水管の整備	5	4	3	2	1
ウ. 古くなった水道施設を計画的に新しくするなど、将来にわたって安定して水を供給するための取組み	5	4	3	2	1

問5 災害などの非常時に対する取組みの中で、優先的に実施した方がよいと思う取組みはどれですか。次の中から3つ選び、○をつけてください。

- 1 浄水場などの水道施設の耐震化
- 2 地震に強い配水管への入替えによる耐震化
- 3 病院などの重要施設向け配水管の耐震化
- 4 災害時に一定量の飲料水等を確保する緊急貯水槽などの応急給水設備の整備
- 5 給水車・仮設給水栓・キャンパス水槽などの応急給水用具の整備
- 6 ペットボトル水などの備蓄

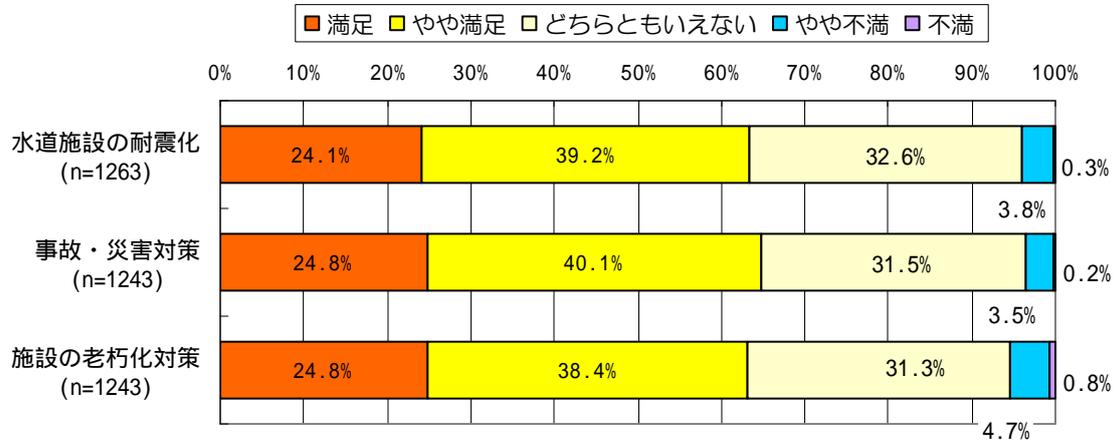


問6 問4～5でお聞きした「安定した水道水の供給に対する取組み」を総合的にみて、どのように思いますか。(○は1つだけ)

- 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

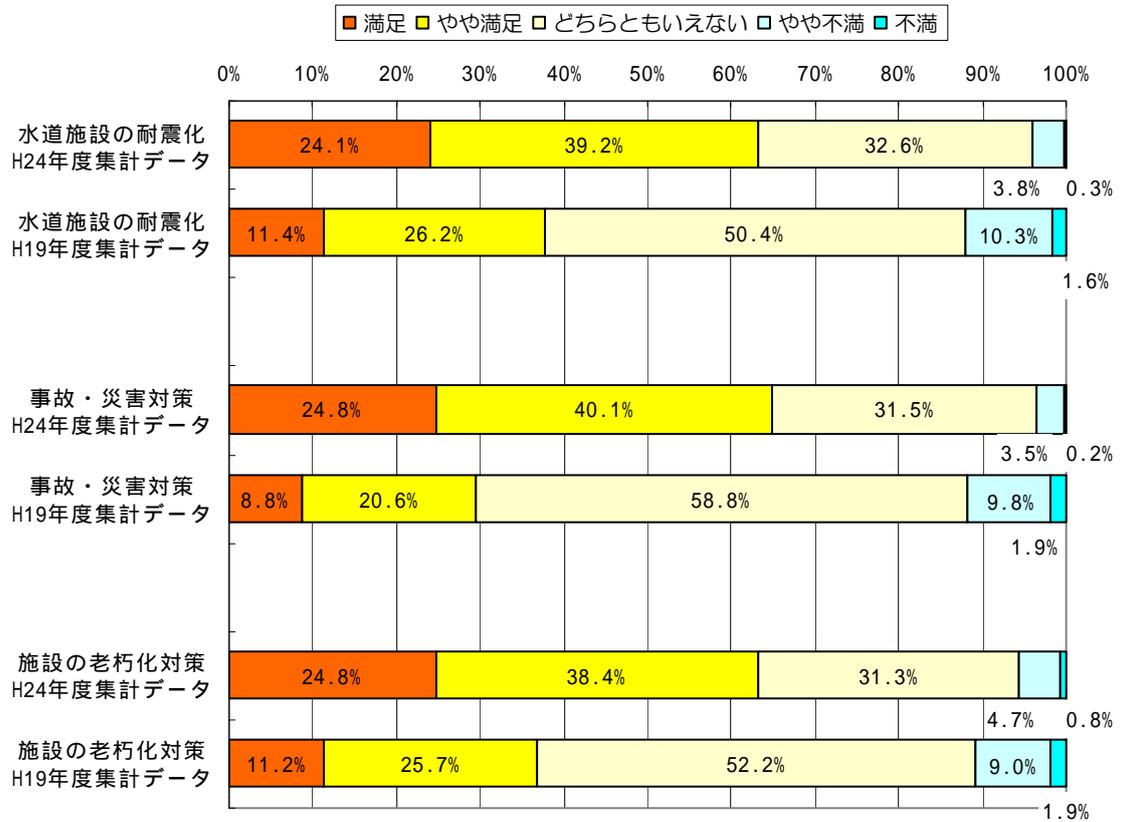
※「4 やや不満」または「5 不満」と回答された方で、理由などございましたらご記入ください。

(4) 安定した水道水の供給への満足度



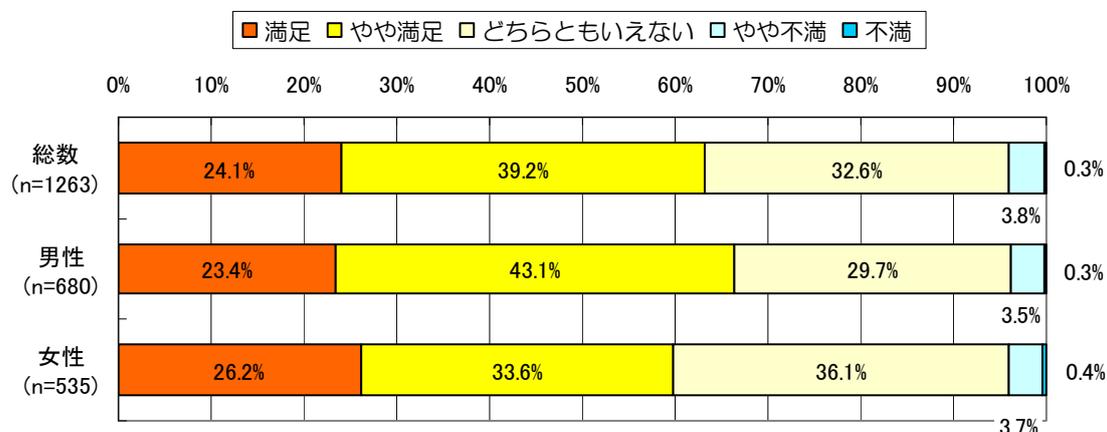
「安定した水の供給」に対する満足度をみると、『満足』『やや満足』を合わせた数値は、「水道施設の耐震化」が63.3%、「事故・災害対策」が64.9%、「施設の老朽化対策」が63.2%となっている。

(安定した水道水の供給への満足度の経年比較)

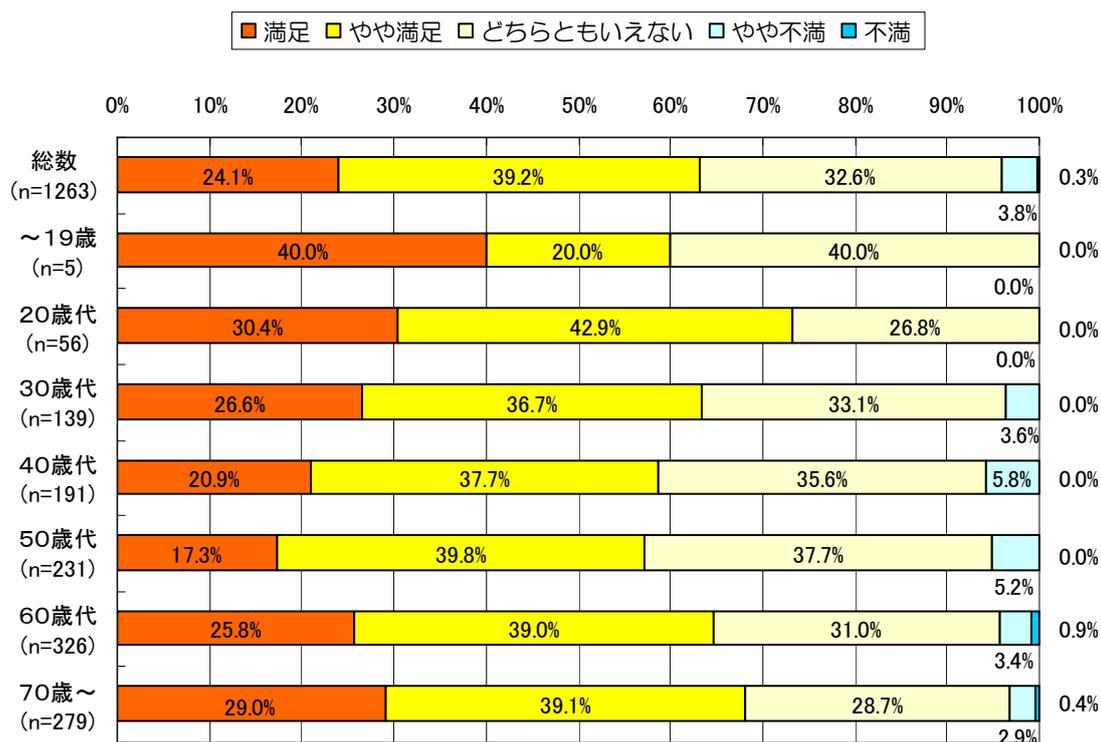


安定した水の供給への「満足度」を調査したものをH19年に調査したデータと比較した。全ての項目で『満足』『やや満足』の割合が60%を超え、大幅に増加している。

①水道施設の耐震化に対する満足度

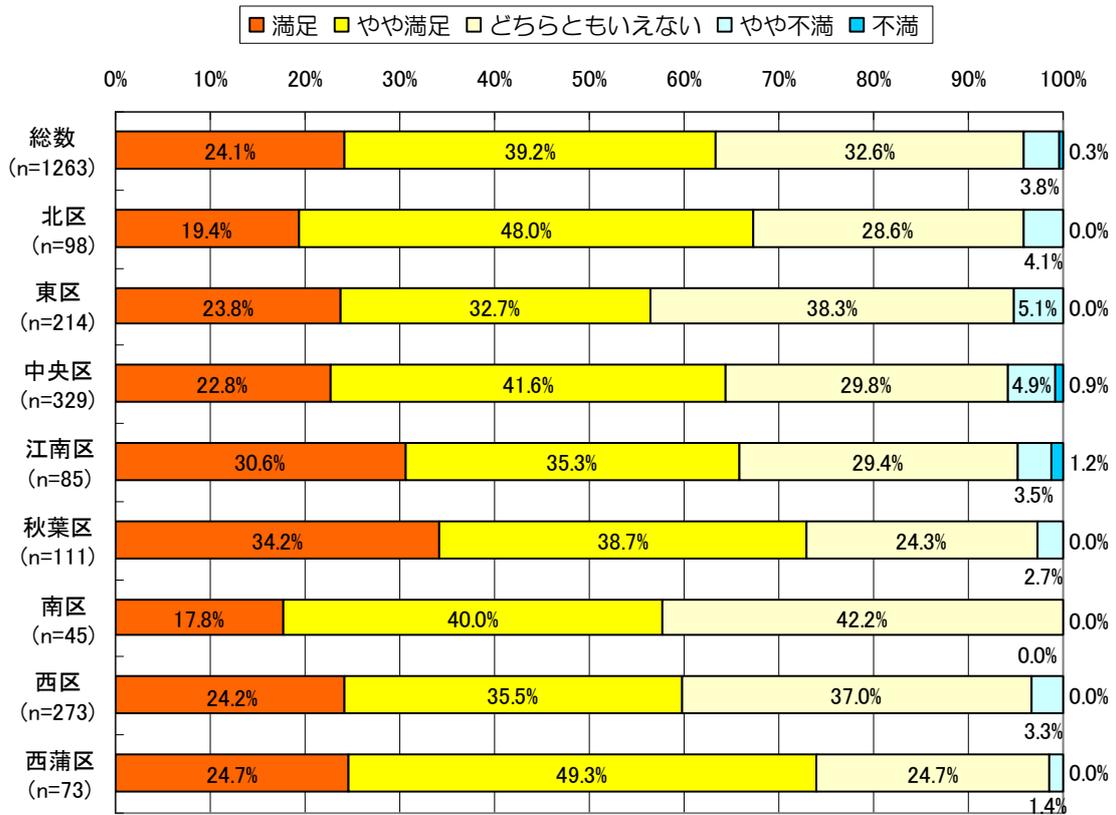


性別では、『満足』『やや満足』と答えた人の割合が、男性が66.5%、女性が59.8%で、男性のほうが6.7%高くなっている。



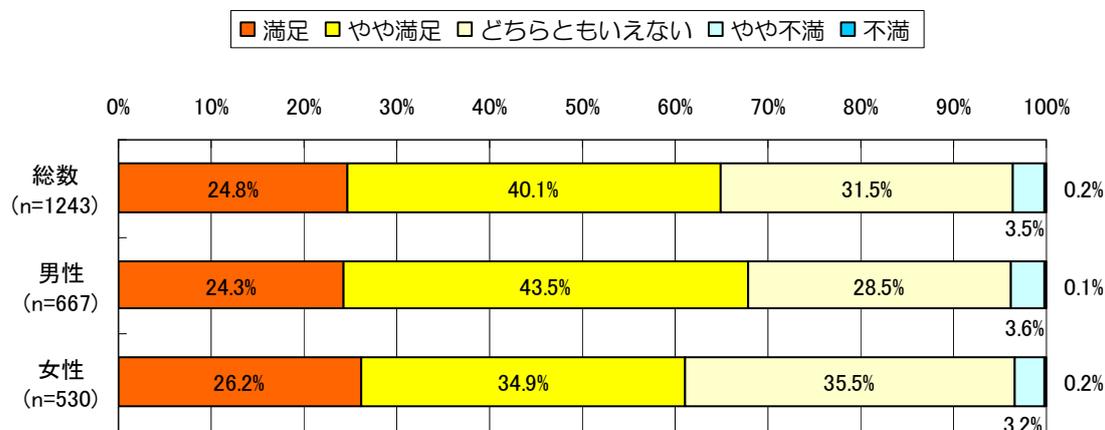
年齢別では、『満足』『やや満足』と答えた人の割合が、50歳代が最も低く57.1%、次いで40歳代が58.6%、19歳以下が60%となっている。

『満足』『やや満足』と答えた人の割合が最も高いのが20歳代で73.3%となっている。

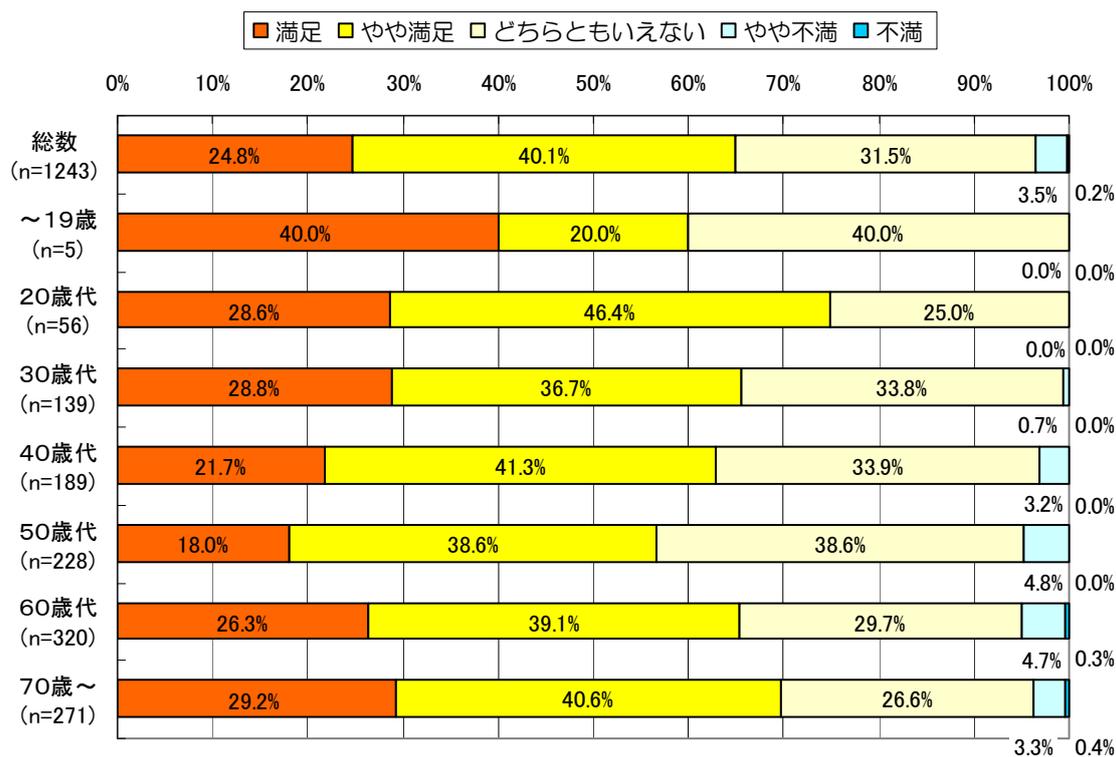


居住区別にみると、西蒲区の満足度が最も高く74%で、以下秋葉区の72.9%、北区67.4%江南区の65.9%、中央区の64.4%とつづく。

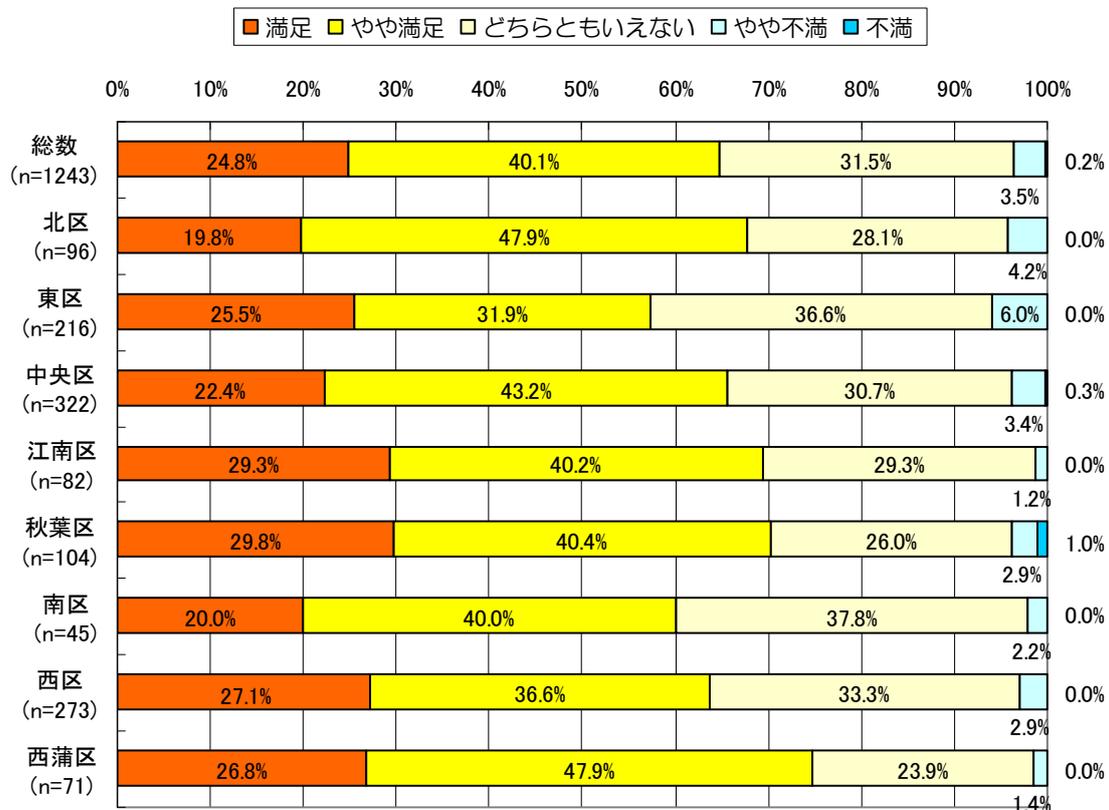
②事故・災害対策に対する満足度



性別では、男性の『満足』『やや満足』と答えた割合が67.8%、女性の『満足』『やや満足』と答えた割合が61.1%となっており、男性の満足度のほうが高くなっている。

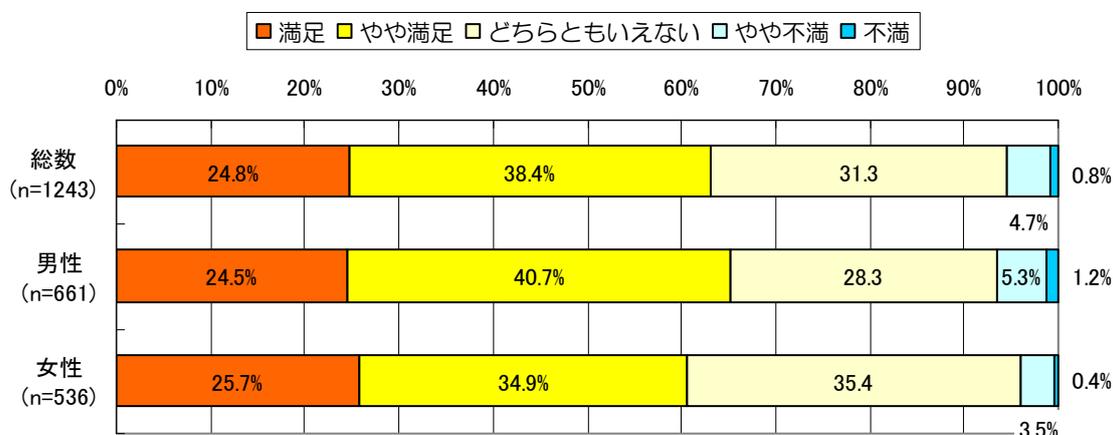


年代別では、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、50歳代が56.6%と最も低く、20歳代が75%と最も高い割合となっている。

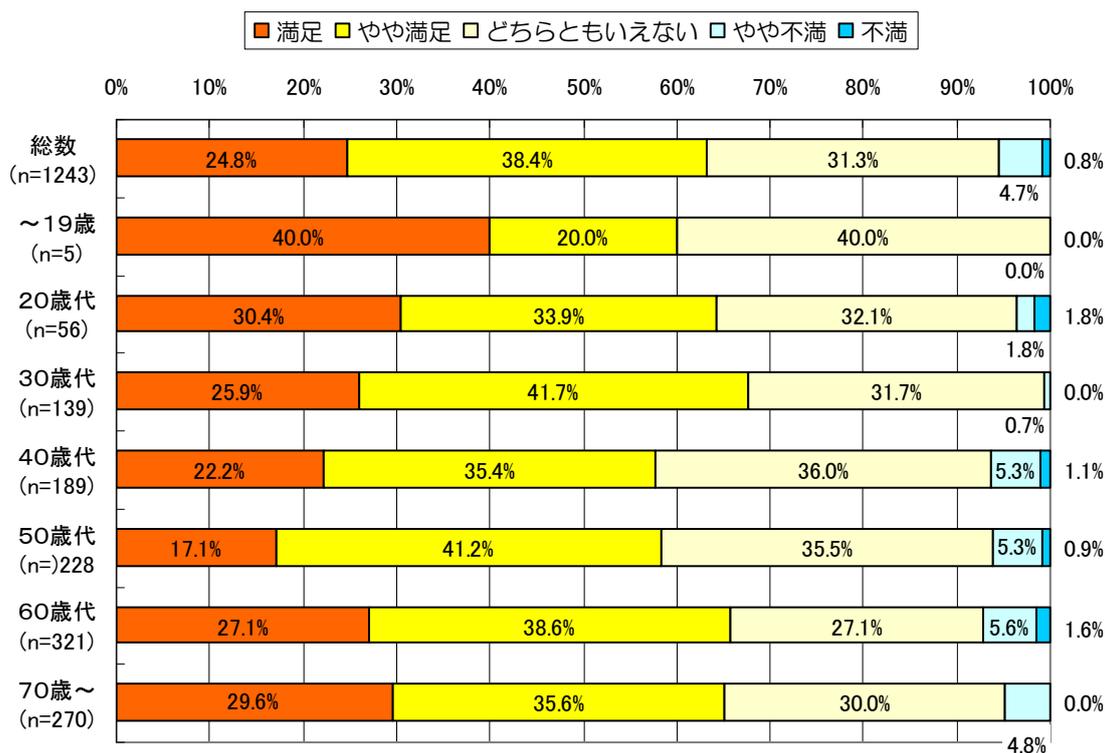


居住区別では、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は西蒲区で最も高く74.7%、以下秋葉区の70.2%、江南区の69.5%、北区の67.7%とつづく。

③施設の老朽化対策に対する満足度

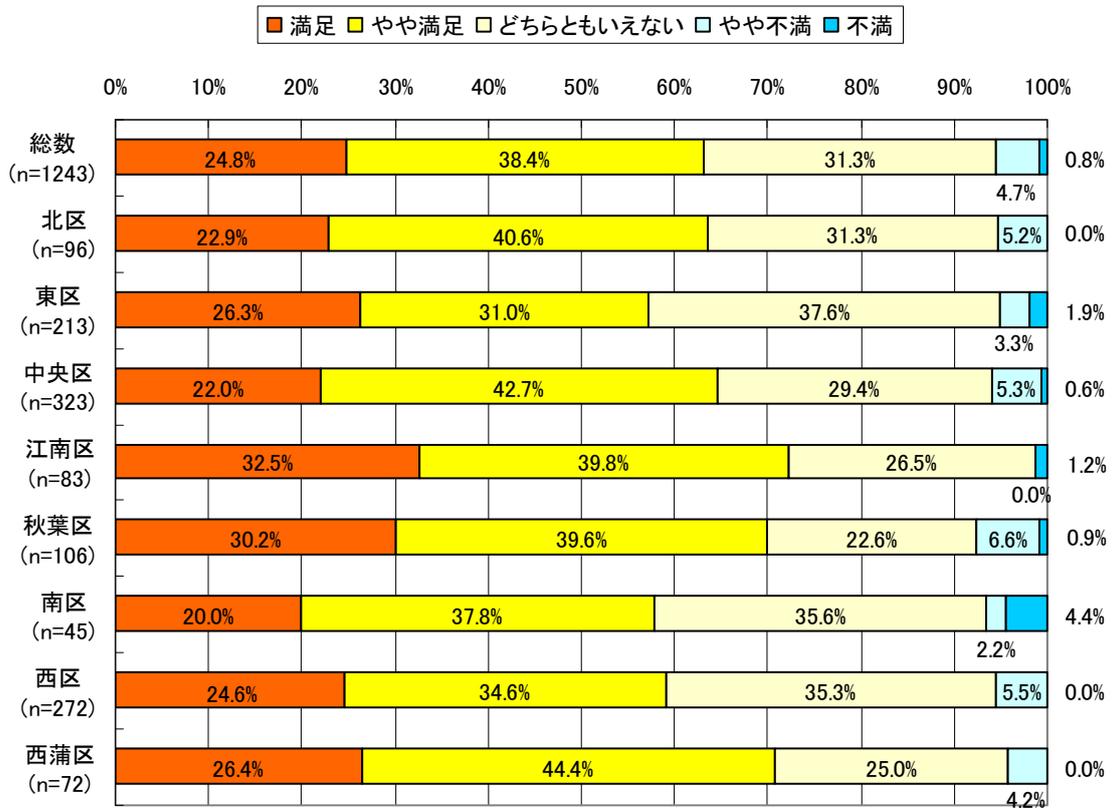


『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、男性が65.2%、女性が60.6%で、男性が4.6%高くなっている。



年代別では、『満足』『やや満足』は一番高い数値は30歳代で67.6%、60歳代で65.7%、70歳代で65.2%と続く。

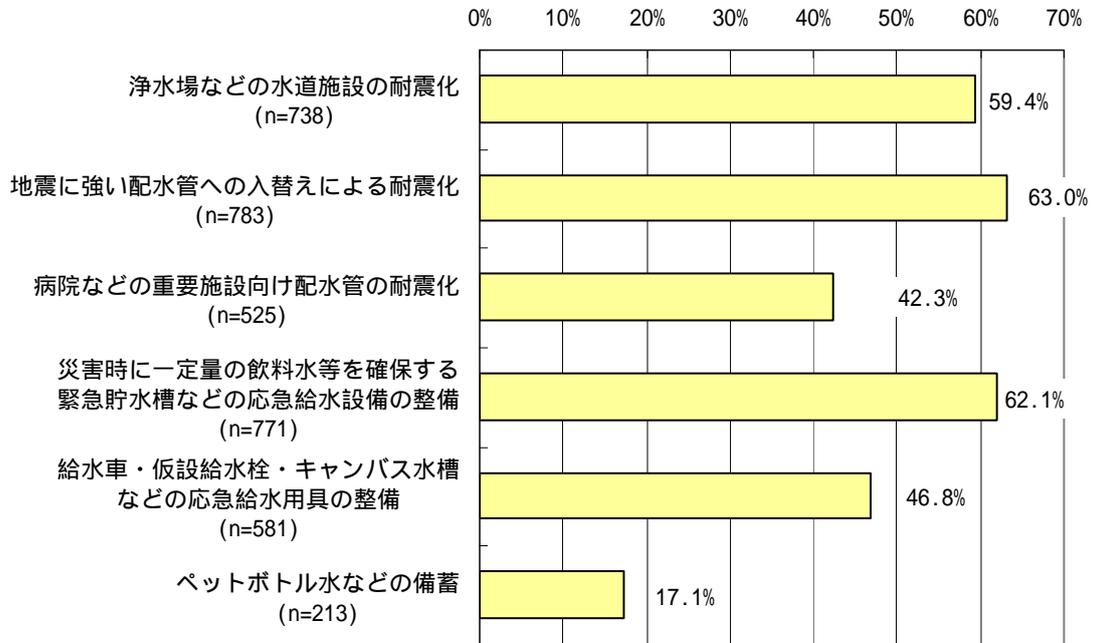
30歳代では『不満』『やや不満』も少なく、0.7%となっている。



居住区別にみると、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、江南区で最も多く72.3%、ついで西蒲区の70.8%、秋葉区の69.8%、中央区の64.7%とつづく。

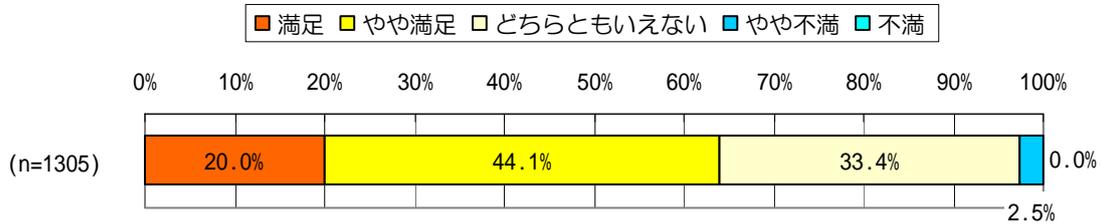
(5) 災害時の取組みへの優先度

災害などの非常時に対する取組みの中で、優先的に実施した方がよいと思う取組み（3つ）



震災の影響からか耐震化に対しては全て40%以上の値となったが、一方で「ペットボトル水などの備蓄」は17.1%と設問の中では低い値となった。これは各家庭での取組みとして考えられているからと思われる。

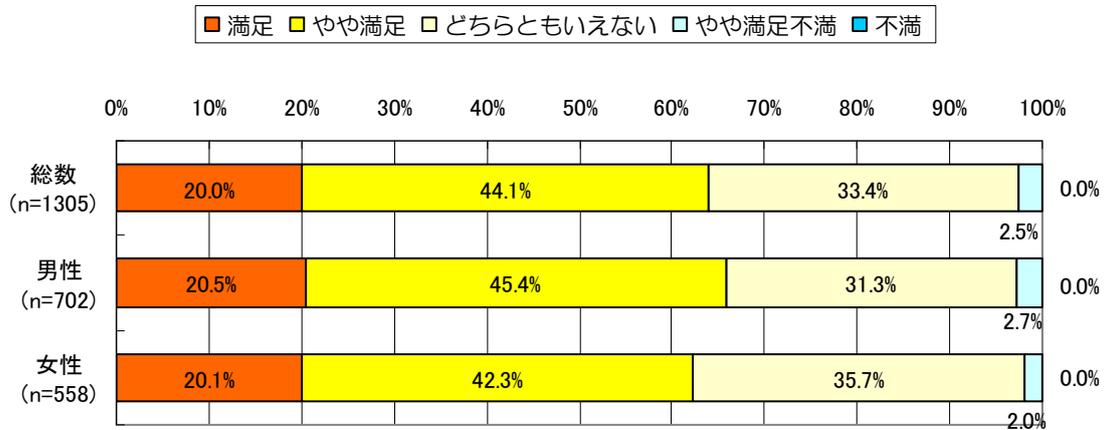
(6) 問4～5の総合的な満足度



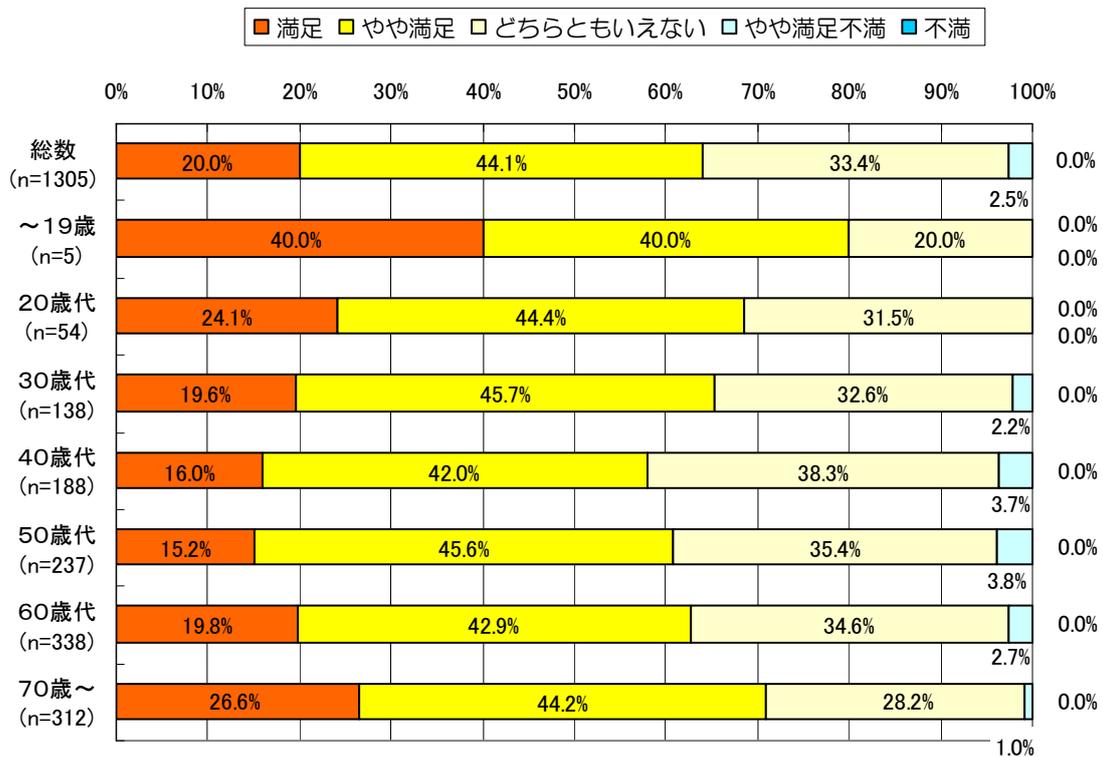
総合的な満足度は、『満足』『やや満足』合わせて64.1%となっている。

「安定した水道水の供給に対する取組み」を総合的にみて、どのように思いますか。 ※「やや不満」または「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。
取組みだけでなく、実質的にやってほしい
災害になってみないとわからないし、区ごとの対応もあるし配水管がどうなっているかもわからないから
災害はいつ起こるかわかりません。明日にでも発生しうるので。左ページ耐震適合性を有する配水管等の率も半数位と知り、不安を感じます。設備の強化だけでなく、備蓄水や、給水車を適正に準備しておいていただき、市民にオープンにしていきたいです。
問5で優先順位はつけられません。全部必要だと思います。
情報量が少なく（具体的な）決定的な判断が出来ない
汚毒水が、どの地点・場所で判定されるのか。家庭に届く前は勿論だが。
結果の報告をお願いします。
災害をまだ自身にて体験しておらず飲料水等の確保が非常に心配です
水道水の水量が少なすぎる
耐震化のスピードが遅い。
マンションの3Fで生活していますが水は、普段大変おいしく頂いております。ありがとうございます。
耐震化はもう少し進んでいるのかと思いました。
災害時の対応がおそい感じ
PR不足と井戸などの整備をやって欲しい
中、長期的な取組みがみられるから。
水道施設の耐震化について、耐震適合性の配水管率のアップを急いで欲しい。
地震に強い配水管の整備進捗が少し遅いのではないかと！予算の関係もあると思いますが、早くやって頂きたいと思う。

配水管の古い個所が多いように見受けられる。
実際に取り組んでいると思われませんが、その実体を見たこともないため判りません。
具体的に見えてこないのが、不安が先になる。
災害対策も必要だが水道料の値下げをお願いしたい。
判っているくせに対応が遅い。何が大切かを真剣に考えれば、行わなければならない事は判るはず、アンケートの意味が不明
「計画的に」の計画が全く見えてこない。何年後までにどのくらい整備できるのでしょうか？
上記問5選択肢1～5はどれも早急になされるべき。新潟市はイベント（場あたりのなもの）を減らし、こちらの災害時対策に予算、人員をあてるべきだと思います。
大切な水道水の確保にとりくんでほしい
非常時の給水車の台数確保
現在どのくらい緊急貯水槽や給水車、仮設給水栓などがあるのか、足りているのかわからない。
水道施設の耐震化を早くした方がよいのでは。56.4%はまだまだ・・・。
現行より改善されていくだろうと思うが、そのスピードや改善率に問題がある。
老朽化した配管の事故が多い気がする
あらゆる被害、災害等の想定を固定してはいないか、過去の例ばかりでなく、昨今の人や環境の変化を研究の前方にすえて新しい視点を後回しにしない事を願う。空き家等も増加し、老朽又は無管理地区も入れてほしい
給水車だけでなく・トイレ・風呂の水も整備が必要です。
手動ポンプの（地下水利用）設置推進
具体的な整備がわからない
（総 数） 34 件

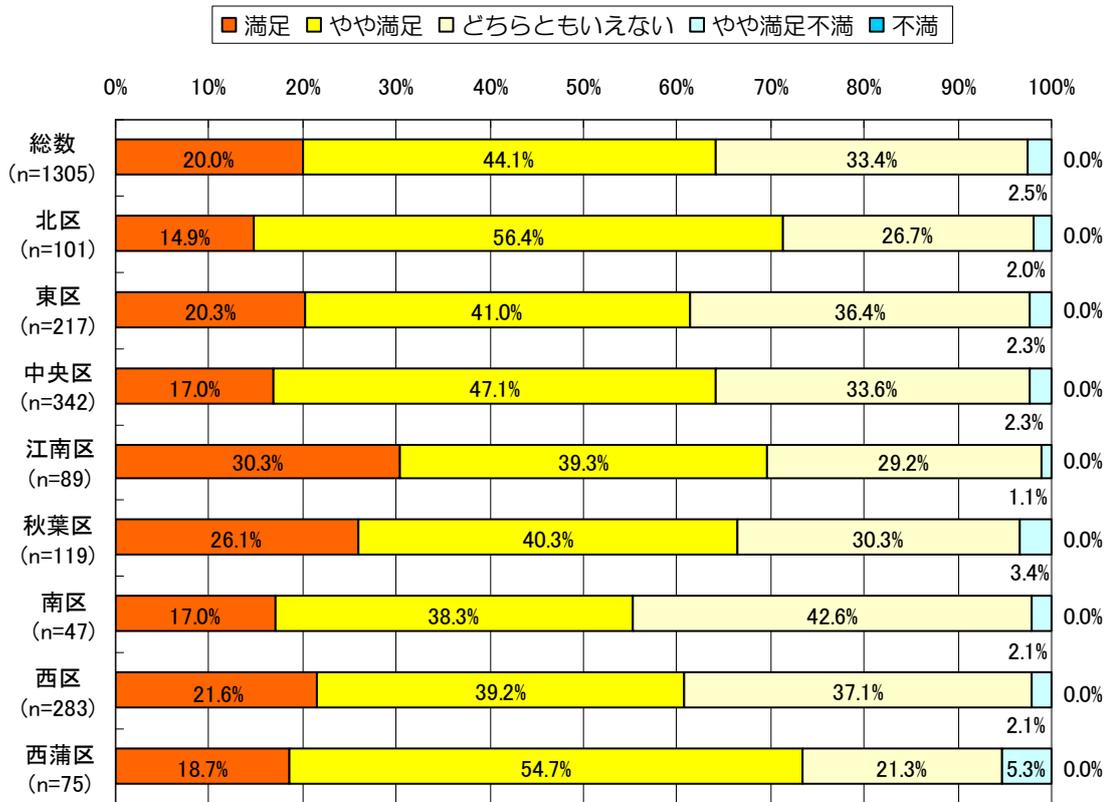


性別では、『満足』『やや満足』と答えた人の割合が、男性が65.9%、女性が62.4%で、男性のほうが3.5%高くなっている。



年齢別では、『満足』『やや満足』と答えた人の割合が、40歳代が最も低く58%となっているが、50歳代以上では年代が上がるにつれて増加し、70歳以上では70.8%となっている。

最も高いのは19歳以下で80%に達している。



居住区別にみると、西蒲区の満足度が最も高く73.4%で、以下北区の71.3%、江南区の69.6%、秋葉区の66.4%とつづく。

4 水道料金等

水道料金等についてお聞きします

問7 水道局では、効率的・効果的な事業運営により、水道料金の水準を維持するよう努めています。

現行の水道料金の水準について、どのように思いますか。(〇は1つだけ)

1 安い	2 やや安い	3 妥当な水準である	4 やや高い	5 高い
------	--------	------------	--------	------

☞【参考】

新潟市の水道料金は、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2,383円です。なお、新潟県内平均は2,958円、政令指定都市平均は2,511円、全国平均は3,099円です。(H23.4.1現在)

(問7で「1 安い」または「2 やや安い」と回答された方にお聞きします。)

問7-1 「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 以前にもっと高い所に住んでいたから
5 その他 ()	

(問7で「4 やや高い」または「5 高い」と回答された方にお聞きします。)

問7-2 「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 下水道使用料と一緒に支払うから	2 2か月分をまとめて支払うから
3 電気・ガスなどの他の公共料金と比べて	4 以前にもっと安い所に住んでいたから
5 その他 ()	

問8 水道局では、民間委託の推進や施設の統廃合など、経営の効率化を図っています。(※下記【取組み例】を参考にしてください。)これらの取組みについて、どのように思いますか。

(回答欄は11ページ、〇は1つだけ)

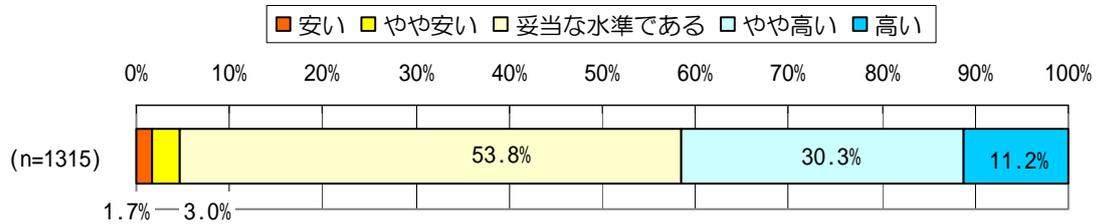
☞【取組み例】 ～新潟市水道事業中長期経営計画より～

目標：水道事業の運営基盤の強化		
健全財政の確保	民間的経営手法の導入	公営企業としての経済性を発揮するため、民間企業のノウハウやその経営手法を積極的に活用していきます。
	財政基盤の強化	健全財政を維持していくために、工事費用や管理経費の縮減とともに、負債の圧縮を図ります。
	時代に即した料金体系の構築	時代の変化に対応した、お客さまにとって納得のできる、わかりやすい料金体系のあり方について調査・研究を進めます。
施設の適正化	広域化に伴う効率的な施設の再編	市町村合併による事業の広域化のメリットを最大限発揮するとともに、効率的な水運用を図るために、浄水・配水施設の統廃合を進めます。また、再編に伴い必要となる既存浄水場・配水場や配水管の整備を行います。

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。

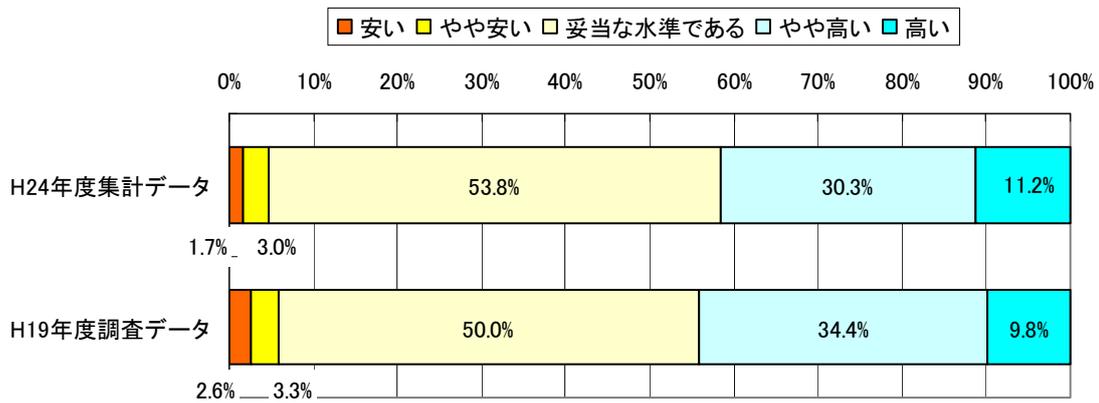
(7) 水道料金の満足度



水道料金について『妥当な水準である』と回答した人は、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。

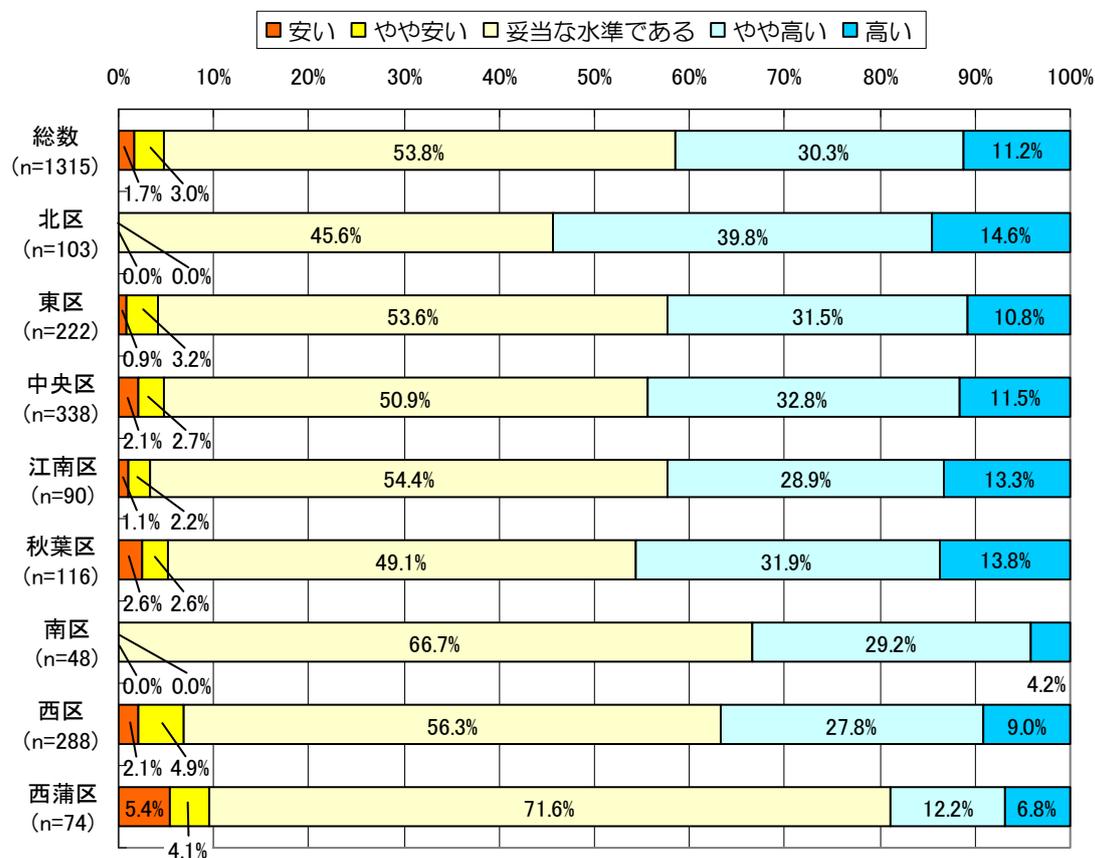
(水道料金の満足度の経年比較)



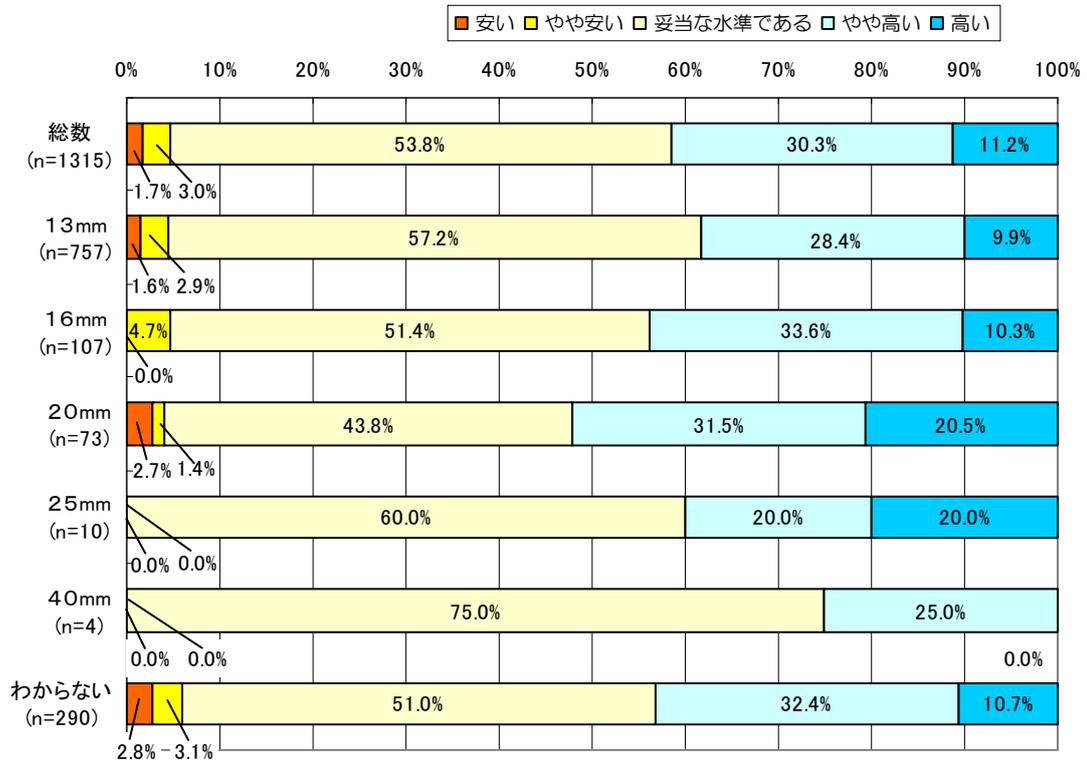
水道料金について、「満足度」を調査したものをH19年に調査したデータと比較した。

大きな差は見られないが「高い」「やや高い」が2.7%減少し、「安い」「やや安い」も1.2%減少した。「妥当な水準である」は3.8%上昇している。

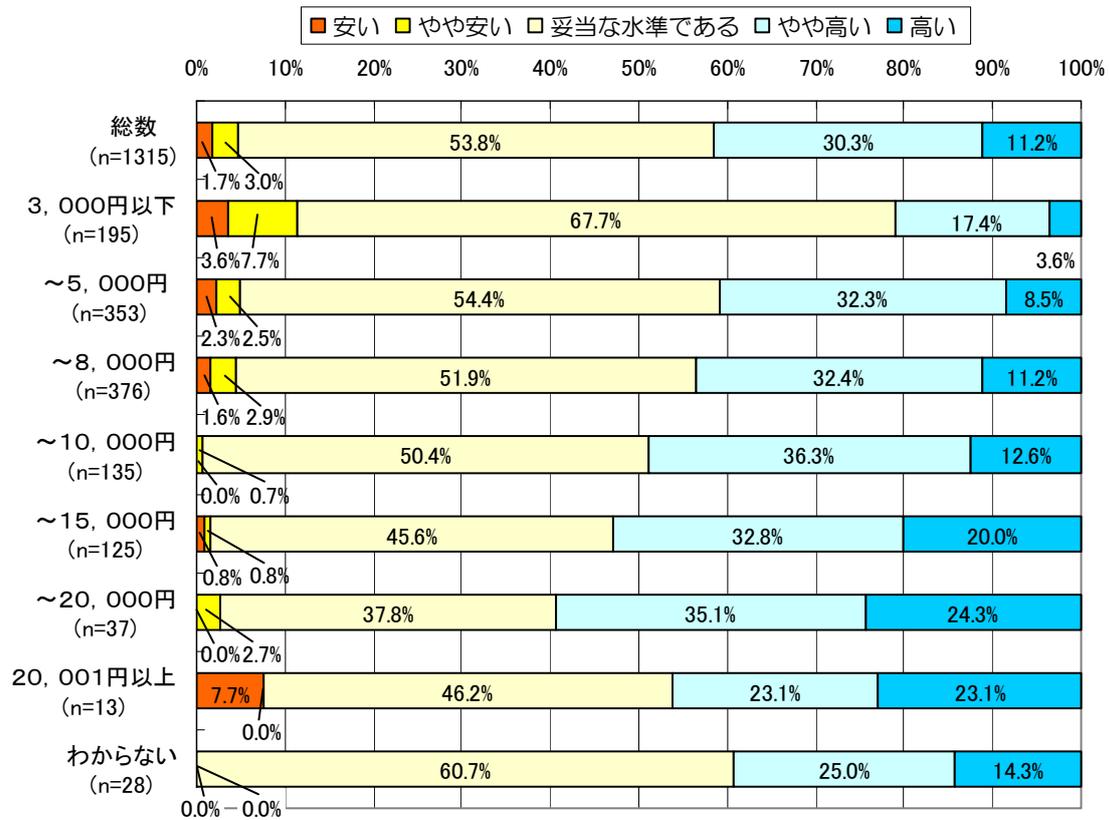
水道料金に対する満足度



居住区別にみると、『安い』『やや安い』と答えた人の割合は、西蒲区で最も高く9.5%、逆に『高い』『やや高い』と答えた人の割合は、北区の54.4%で最も高い。

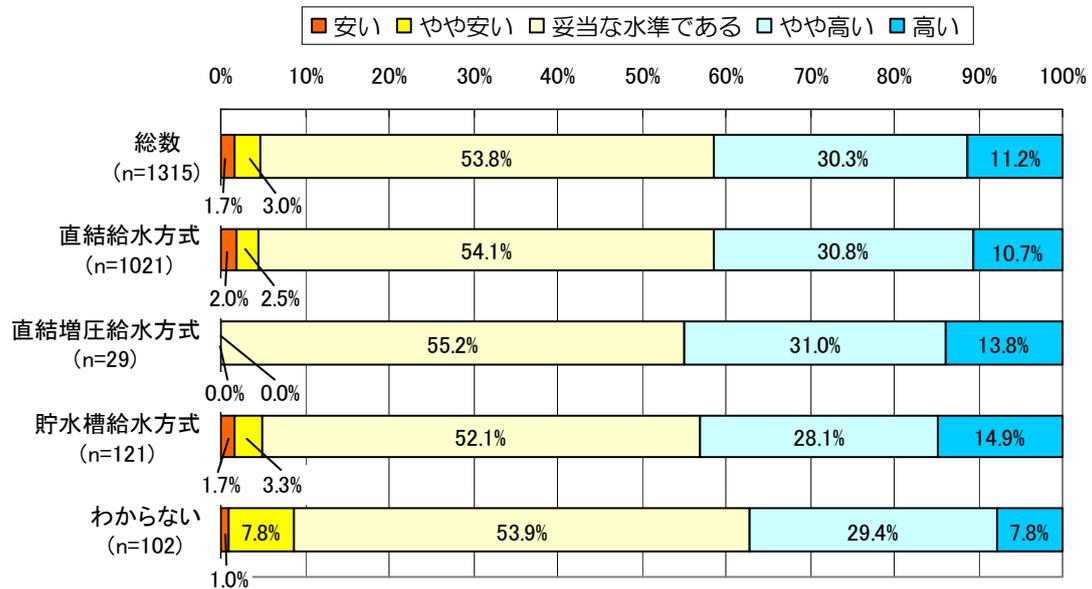


水道の口径別にみると、全ての口径で、40%以上が『妥当な水準である』と答えているものの『高い』『やや高い』と答えた人の割合は、20mmの52%が最も高い数値となっている。



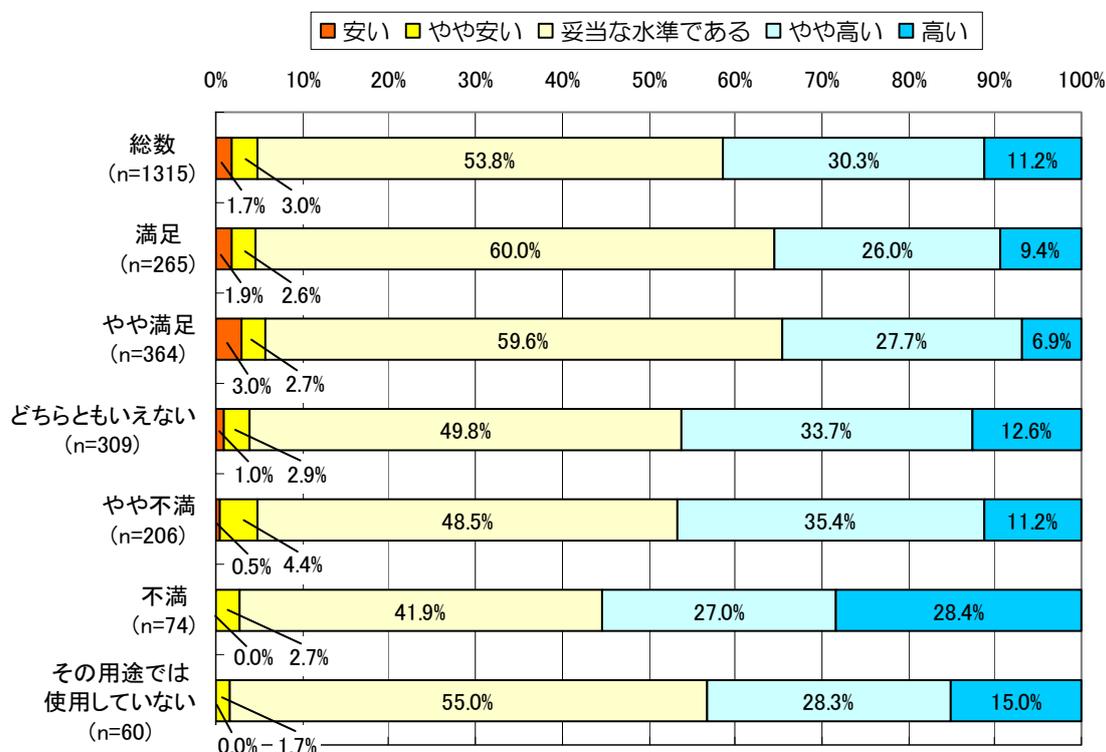
毎月の料金別に見ると、口径別と同じように『妥当な水準である』がどの項目でも一番多く、「3,000円以下」では67.7%にも達する。

『安い』『やや安い』の答えはどの項目でも少なく一番安い「3,000円以下」で11.3%となっている。



給水方式別にみると、『安い』『やや安い』と答えた人の割合は「直結給水方式」「貯水槽給水方式」ではほとんど差はないが「直結増圧給水方式」では0%となっている。

②水道料金と飲み水としての水質への満足度との関係

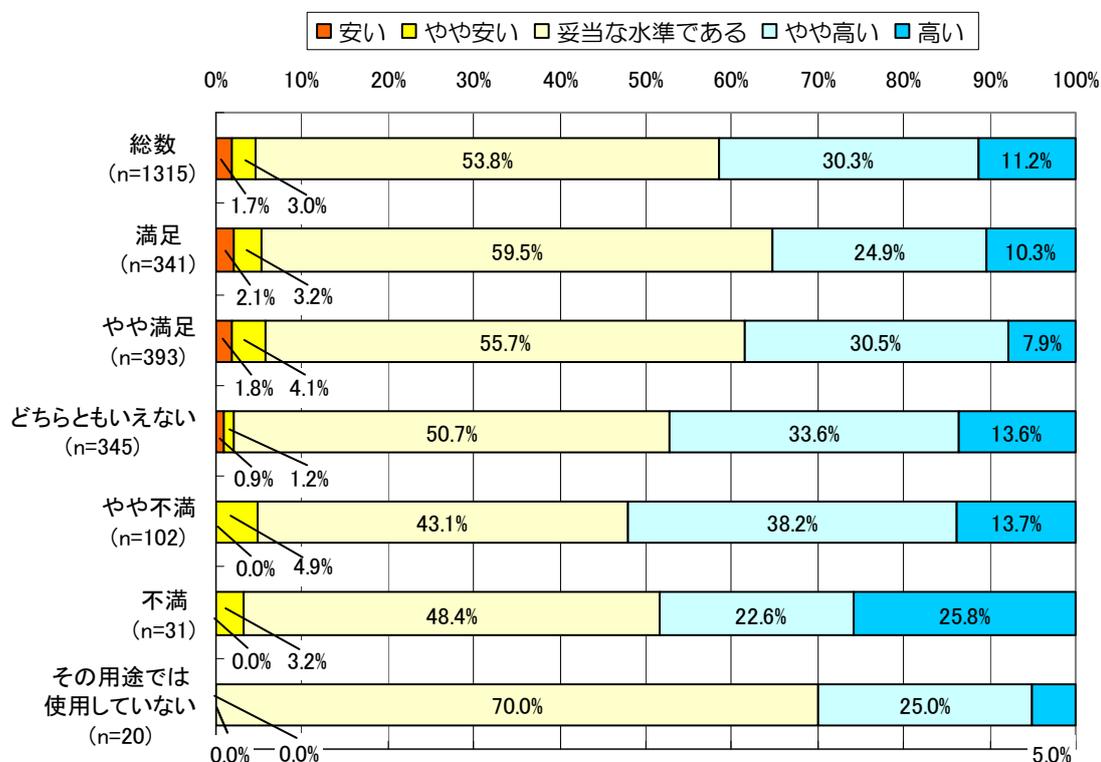


問1で質問した飲み水としての水質に対する満足度とサービスの対価である水道料金水準に対する評価をクロス集計して、関係性を表したものである。

飲み水としての水質に満足している人の中で、『高い』『やや高い』と答える人の割合は35.4%であるのに対し、飲み水としての水質に不満がある人の中で、『高い』『やや高い』と答える人の割合は55.4%であり、飲み水としての水質に不満を感じるほど、水道料金の水準を高く感じる傾向が表れている。

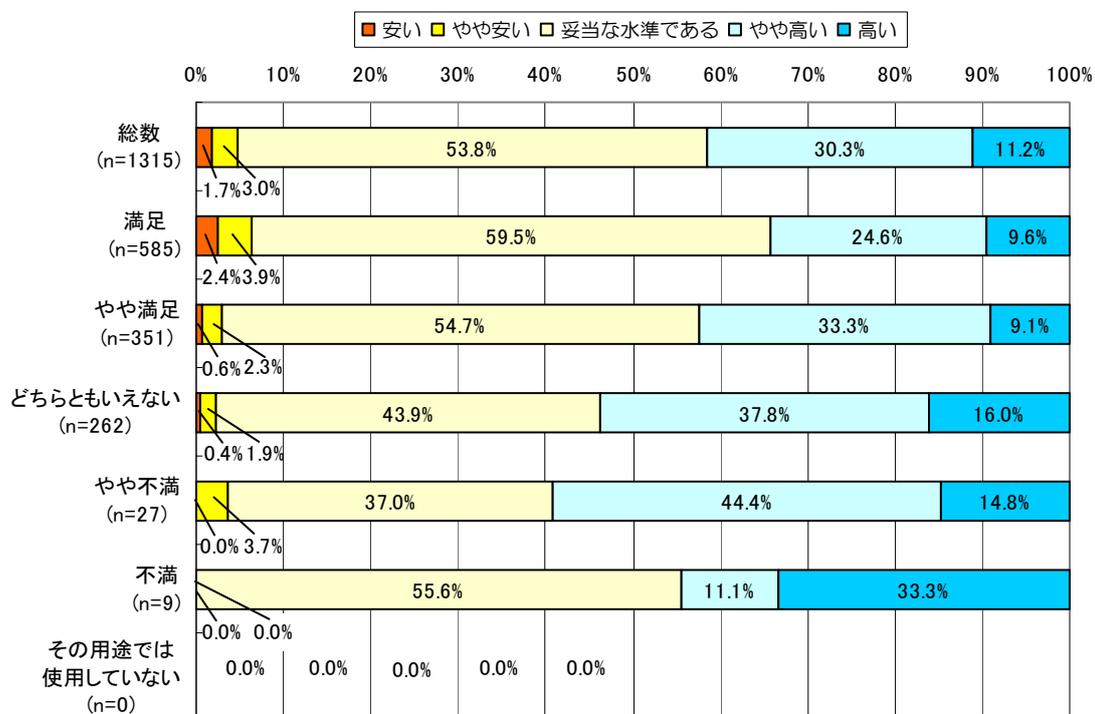
なお、全ての満足度で『妥当な水準である』が多く、概ね現在の料金に対し妥当であると感じているようである。

③水道料金と調理に使用する水としての水質への満足度との関係



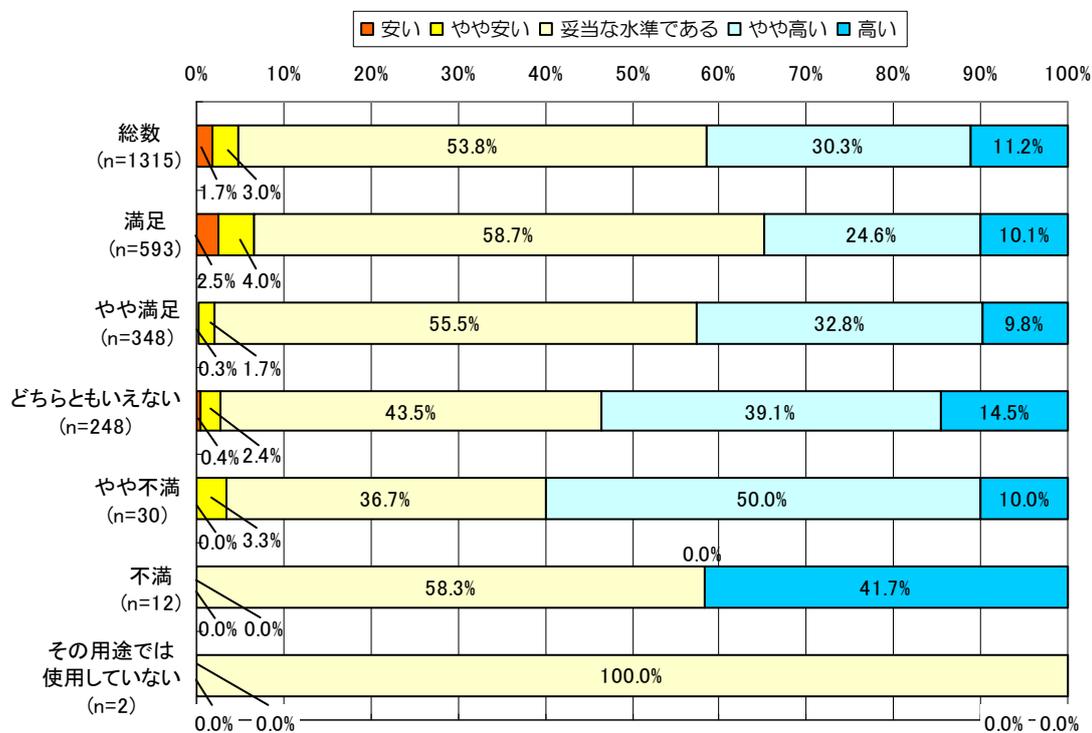
調理に使用する水としての水質に満足している人の中で、『高い』『やや高い』と答える人の割合は35.2%であるのに対し、調理に使用する水としての水質に不満がある人の中で、『高い』『やや高い』と答える人の割合は48.4%であり、調理に使用する水としての水質に不満を感じるほど、水道料金の水準を高く感じる傾向が表れている。

④水道料金と洗面・手洗いに使用する水としての水質への満足度との関係



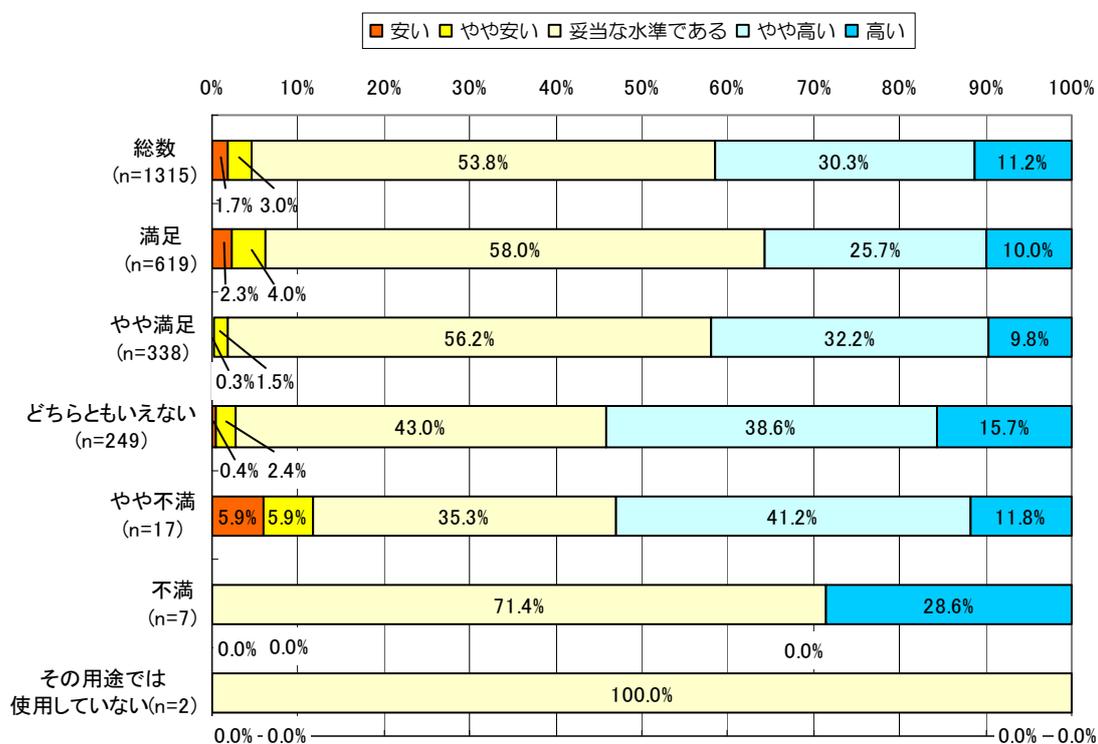
洗面・手洗いに使用する水としての水質に満足している人の中で、『高い』『やや高い』と答える人の割合は34.2%であるのに対し、洗面・手洗いに使用する水としての水質に不満がある人の中で、『高い』『やや高い』と答える人の割合は44.4%であった。

⑤水道料金と風呂・シャワーに使用する水としての水質への満足度との関係



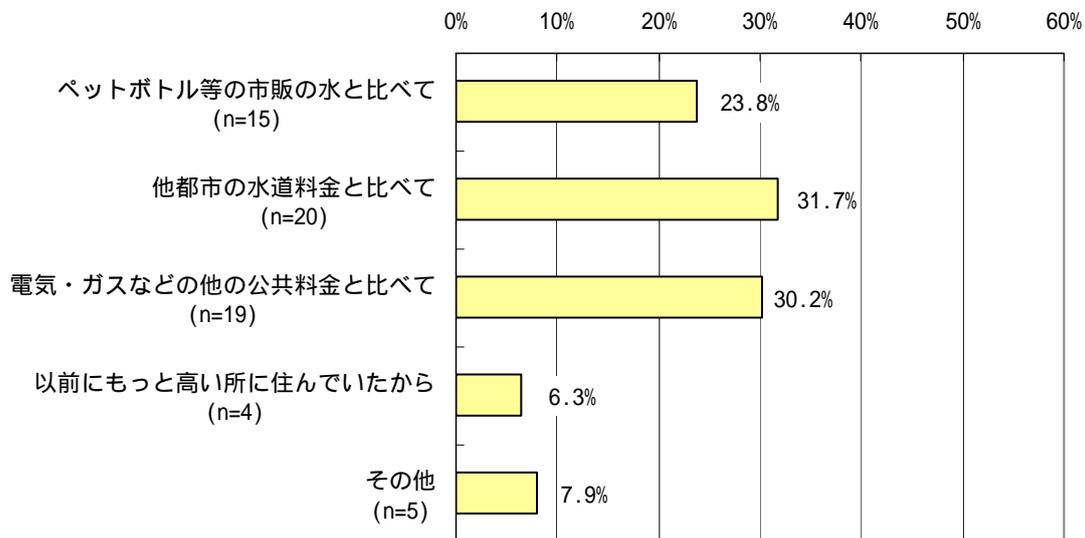
風呂・シャワーに使用する水としての水質に満足している人の中で、『高い』『やや高い』と答える人の割合は34.7%で、風呂・シャワーに使用する水としての水質に不満がある人の中で『高い』『やや高い』と答える人の割合は41.7%であった。

⑥水道料金と洗濯に使用する水としての水質への満足度との関係



洗濯に使用する水としての水質に満足している人の中で、『高い』『やや高い』と答える人の割合は35.7%となっているが、「不満」と答えた人の中で、『高い』『やや高い』と答える人の割合は28.6%と最も低い割合となった。

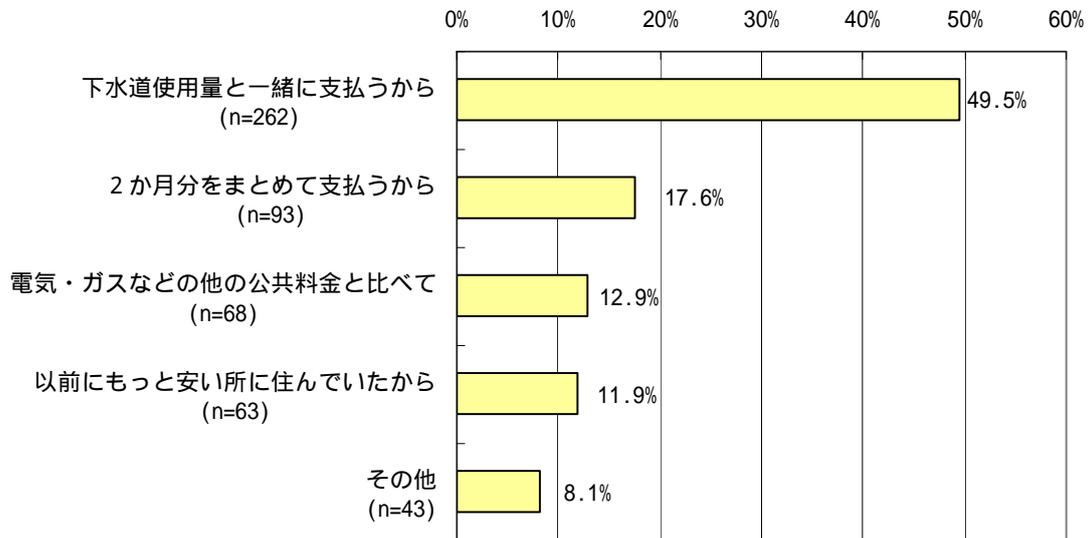
(7-1) 水道料金を安い(やや安い)と考える理由



安いと考える理由は、「他都市の水道料金と比べて」という回答が最も高く31.7%、
ついで「電気・ガスなどの他の公共料金と比べて」の30.2%、
最も低いのは「以前にもっと高い所に住んでいたから」の6.3%となった。

「その他」の回答内訳
下水道使用料と一緒にだから
小家族のため
海外に住んでいたことがある。台湾は安かったから。
下水道使用料がない為、今は安いと一緒にだととても高いと思います。
他の物と比較でなく、気にせず使用しての料金が安いと考えられるから
わからない
意識して節水しているわけではないが、案外安かったから
ドイツ(以前住んでいた)よりは安い田舎(日本)の水に比べれば水源との関係で高いと思う
水を無駄づかいする人がふえているので、むしろ高くしてモラルを復活させてほしい。
(総数) 9件

(7-2) 水道料金を高い(やや高い)と考える理由



高いと考える理由は、『下水道料金と一緒に払うから』という回答が最も高く49.5%を占めた。

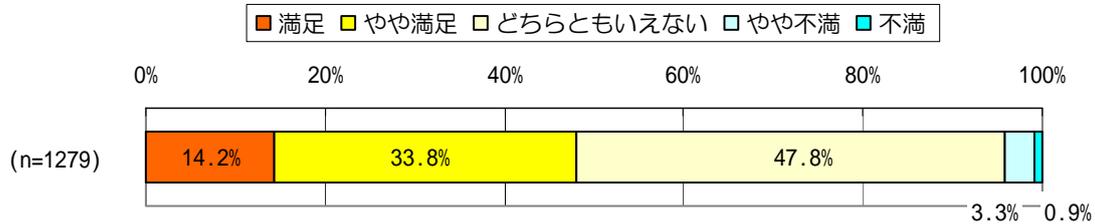
安いと考える理由と同じく『以前にもっと安いところに住んでいたから』の11.9%が一番低く、あまり以前の値段と比べることはないようだ。

「その他」の回答内訳
その他の地域(他県)ではより安いときいたので。
以前店舗用の家に現在住んで居り20mmで老人2人で1万弱です。直すにも自己負担金が高いので悩んでいます、ので高いとさせて頂きました。
以前はもっと安かったから
川(水)に恵まれている新潟で、もう少し安くてもと思う
下水道使用料が高い
県内平均又は全国平均を比べて
生きていくうえで、一番大切な物、もっと安くてもいい。
基本料金設定が高いと思う。詳しくは最終ページに記す。
以前は3,000円くらいと思っていたのに、今回アンケートで改めて料金を見て、5,790円は高い。詳細(項目別)価が解らない。(2ヶ月分勘違いでした)
友人の家庭と比較して
アパートの老朽化により水漏れし、修理完了後過剰支払分の返金まだされていない
亀田町水道の時は少し安かった。
参考にある価格よりも高い代金を請求されている。
生活の基盤となる絶対必要性として
公共料金をもっと下げるべき。

なぜか下水道の値段が高い
現在住んでいるマンションのメーター口径が20mmは大きい。出張等で使用しなくても基本料が高すぎる。
タダでないから
以前北区と東区等の料金が割高であり、当時豊栄市長宛に意見書を出し、返事としては納得がいかないまま現在に至る。
下水道使用料金が非常に高すぎる。
水の都新潟と言うからには、安くて、おいしい水を！
下水道料金が加算されたため支払額が上昇し高く感じる
自然の物なのにもっと安く出来るのではないかと思います
一人ぐらしでも変わらない料金だから
散水は下水道使用せず不合理と思う
全然使用しなくても2ヶ月毎¥4,851ただ払いしている（使用量0m ³ ）電気、ガスのように基本料金安くないでしょうか？
同じ新潟市（旧）なのに、全然違って高い。
使用水量ではなく水道メーター口径により料金がある程度個定されてしまう。
口径20mmにしたら超、高くなった！
下水道量が同量で請求されるのはおかしい！
支払う時は高いと感じるのだが
特に下水道料が高い！！
新潟県は全国、屈指の水資源の豊富な所（東電に融通している程）なので…
夏季に草花の水やりをすると下水道料を取られる
節水しても2000円を越えてしまう。
公共料金は低く設定されるべきものであると考えます。
やや高いと思いますが仕方がないと思います。
生活必需品はできるかぎり安くすべき
井戸水と比べて
下水道使用料が高い
平均使用量よりも倍近い
設備投資に費用がかかりすぎる。全般的に新潟市公共料金が高すぎる
水源からの距離、地代等を考えるともっと安くなってほしいと思います。
企業努力で安くしてほしい。
他都市と比べて…やや高い
夏期のシャワー、植木の水やり、散水
全国平均とくらべたので
下水道使用料の方が高いのはなぜ？
下水道使用料が高いから
他政令市と比較して
夫婦子供2人の生活から夫婦だけの生活になったのに下水道料金は改善されていない！回答を要望します！

下水道が高い。
江南区から比べたら高い
学生にとって、安ければ安いほど良いに越したことはない
今は仕事しているから払えるけど年金生活になった時は無理
以前井戸水だったので高く感じる
生活には水はあたりまえで県や国が補うもの
かなり節約している事に比べて高い。安全性についても？
新潟市と合併する以前より高いと感じるから。
新潟市になってから高くなった
他の公共料金と比較できないが、全て、公共料金は、安価になるように努力すべき。
下水道使用料が高い
基本料金が高い
使用量が多い事もあるが高いです。
新潟市に合併する前と比べて
(総数) 65件

(8) 経営の効率化への総合的な満足度

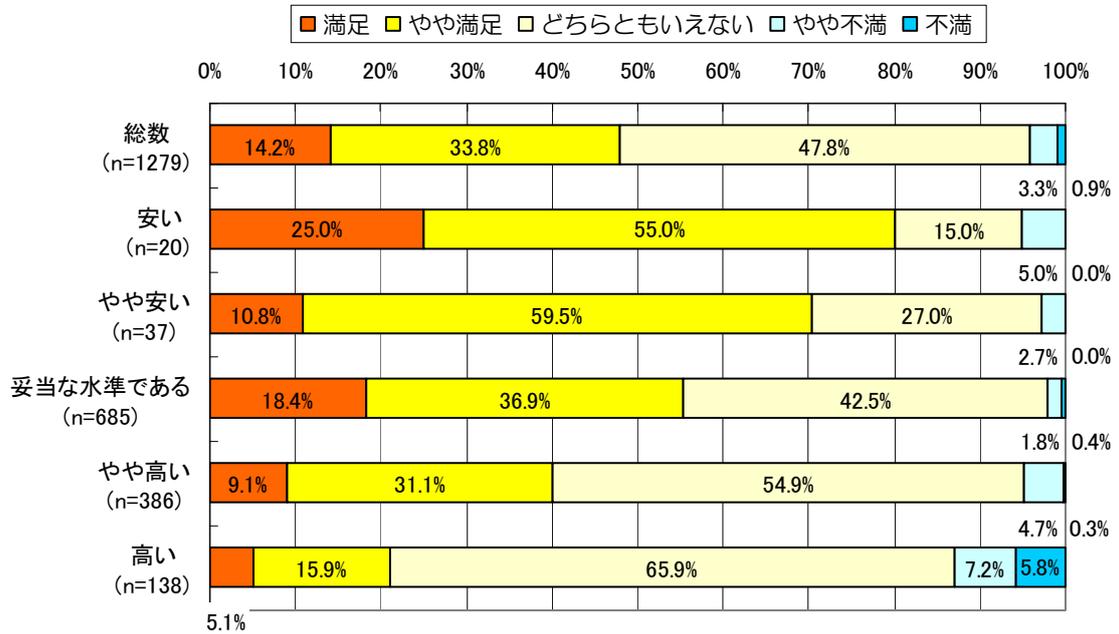


『満足』『やや満足』合わせて48%、『どちらともいえない』が47.8%とほぼ同じ数値となった。

<p>経営の効率化に関する取組みについて、どのように思いますか。 ※「やや不満」または「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>ぜひ料金を安くして下さい！子育て中はどうしても水を使う量が増えます。少子化対策にもなるのでは？</p>
<p>以前店舗だった所に現在老人2人が住んで居り20mmの太さのまま月1万円位です。メーター口径を13mmに直すにもかなり金額がかさむのでそのまま使用していますがメーター変更する時の便宜を計って頂きたいと思っています。17年位高いままです。</p>
<p>以前、住んでいた所より、料金がなくて、水がまずい</p>
<p>実際どの程度取り組んで、どの位成果を上げたか、こちらから色々調べなければわかりそうもないので。</p>
<p>民間的経営手法を導入する必要はない</p>
<p>コストとリスクは反比例するのでは？耐震も大切だが安全性にしっかり投資して、安全を確保してほしい。</p>
<p>細目を知る、論ずる場がない。→解らない。</p>
<p>上水道は、安全のためしようがないが下水道の水が、なぜ高いのか解からない。</p>
<p>生活に必ず必要な水道事業は公営企業として</p>
<p>問7-2の様にコールセンターで聞いてわかった。口径を選ぶ基準はわからないが工事をする時水道局から管理者又は大家にアドバイスのものがあるのか？よくわからないが検針票に口径による基本使用料が記載されてもいいと思います</p>
<p>民間委託のメリットがわかりません</p>
<p>この事はもっとも以前にやっていると思っており今さらという感じもする。より良い事は早速に実行して下さい。</p>
<p>それでもなお高いと感じるため。</p>
<p>独占事業である為、改善、努力はしていると思われるが、競争による効率化はむずかしいのでは？</p>
<p>色々な取組みは理解できるが料金等で目に見える形での改善が伝ってこない</p>
<p>水道事業そのものがあまり公にされているとは思えない（その実態が不透明な感じをもっている）</p>

もっと自力で研究してほしい。
人件費等についてふれていない。民間委託、統廃合メリット等より作業内容に応じた有効な人員配置を考えてほしい。
活動が全くわからないので
抽象的表現でもっと具体的な説明が欲しい
工事費用や管理経費の縮減をすると水道施設の耐震化等の災害対策の遅れが出るのではないか！！
白根（南区）に水道局がない、各区に1つあってほしい。
立派な広報紙はもう少し減らしてもよいのではないかと思うので。
左記では具体性にかける内容がわからない。（理想はわかりますが…）
2ヶ月分のまとめ支払い。
物価はどうあれ、低い設定をお願いします。
生活必需品の提供に関して、民間的経営手法はやるべきでない
水道使用料がもっと安くなるようにしてほしい
民間の考え方や行動に比して、官は甘い点が多い。
統廃合、効率化は即、実施すべし。
早期に実施する事を期待
実際にどんな取組みなのか分からない
更なる効率化を望む
年金生活者としては・・・
取組みの広報が不足していると思う。
数字を見てもないと分からない
職員が多い。緊急時に対応するのも指定業者なので、職員をへらせば、料金も下がる。
原発事故などの時にむけての対応を考えて欲しい
水道料金を無料化し下水道料金だけにしてほしい。
民間工事の入札には談合があるとうわさが依然としてある
水道料金のこと電話した所、委託の女性と思われる方の話し方がちょっと・・・色々問合せで大変かと思いますが、もう少しやさしく話していただけたらうれしいです。
具体的な範囲がない。中長期とは、何年先なのか分からない。
浄水、配水施設の統廃合を進めた場合、非常時に安定供給が可能かどうか
水は最後の命綱である。経営効率にばかり目が行くと、いざという時に大きな破綻に結びつくことになることを危惧する。
逆説的な言い方ですが、経費縮減や効率をうたいすぎるあまりに安すぎる水を提供しないでほしいからです。安全な水は充分高くてよいです。高くて当然だと思うからです。
天下り体質で民間の導入など考えられない
経営の効率化は、民間に頼るのでなく、市として努力すべきだと思う。
広域化のメリットがアピールされていない。耐震対策は大丈夫なのか。
（総 数） 48 件

①水道料金の満足度と経営の効率化への総合的な満足度との関係



料金が「安い」という人の中で『満足』『やや満足』は80%に達している。
一方、「高い」という人は『不満』『やや不満』が13%と不満度は最も高くなっている。

5 お客さまサービス

水道局のお客さまサービスについてお聞きします

●新潟市水道局お客さまコールセンター（フリーダイヤル 0120-411-002）は、水道使用の開始・中止に関するお問い合わせ等を、年中無休（受付時間午前 8 時～午後 9 時）で受付けています。

問 9 あなたは、お客さまコールセンターがあることを知っていますか。（〇は 1 つだけ）

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 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。（〇は 1 つだけ）

1 利用したことがある	2 利用したことがない
-------------	-------------

（問 9-1 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 9-2 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）

1 良かった	2 どちらかといえば良かった	3 どちらともいえない
4 どちらかといえば良くなかった	5 良くなかった	

（問 9-2 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 9-3 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）

1 対応が悪かった	2 説明が長かった	3 説明がわかりにくかった
4 たらいまわしにあった		
5 その他（		）

●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
------	--------	-------------	--------	------

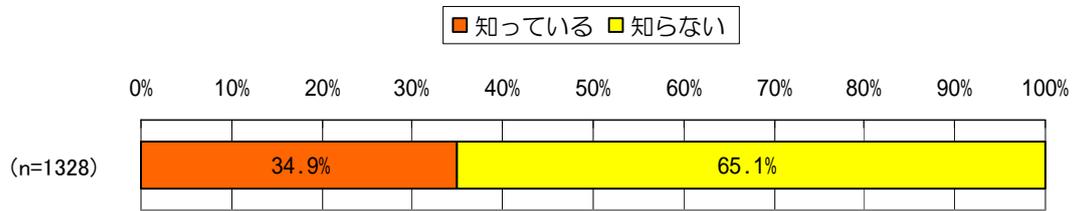
問 16 問9～15でお聞きした「お客さまサービスに対する取組み」を総合的にみて、どのように思いますか。(〇は1つだけ)

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。

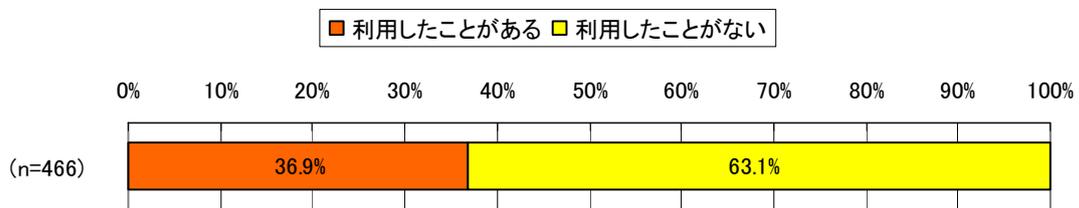
--

(9) コールセンターの認知度



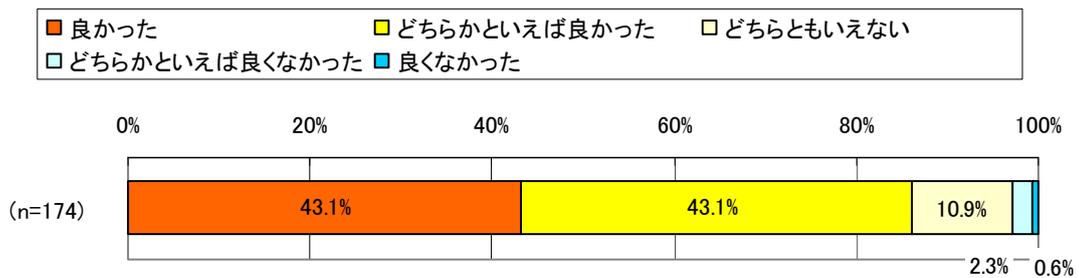
コールセンターを認知している割合は34.9%となっている。

(該当質問9-1) コールセンターの利用度



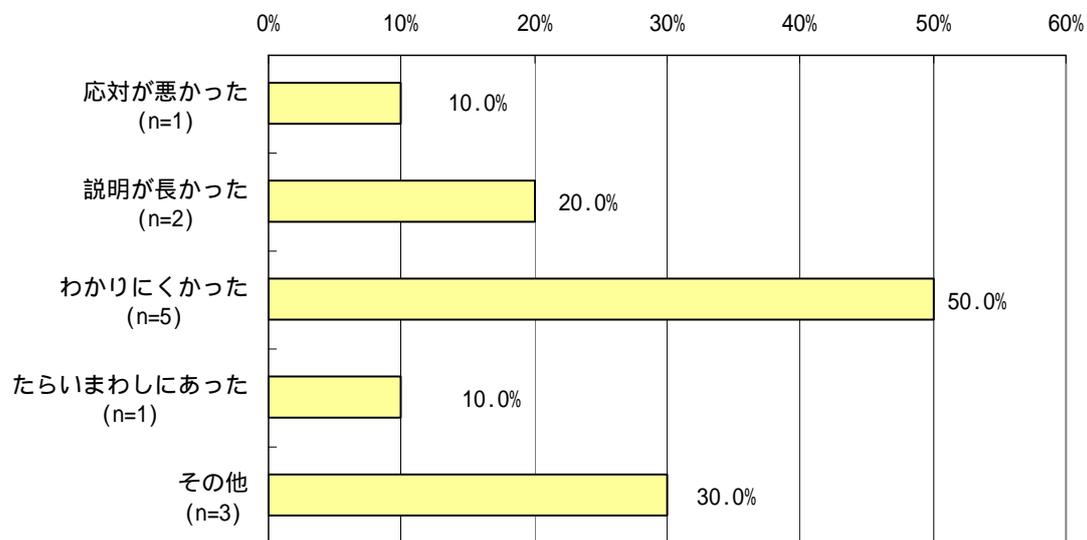
コールセンターを知っていると回答した人の中で、実際にコールセンターを利用したことがある割合は36.9%となっている。

(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。

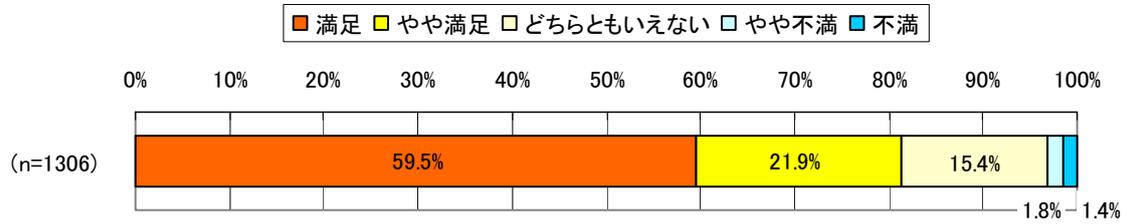
(該当質問9-3) コールセンター電話対応の問題点



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。

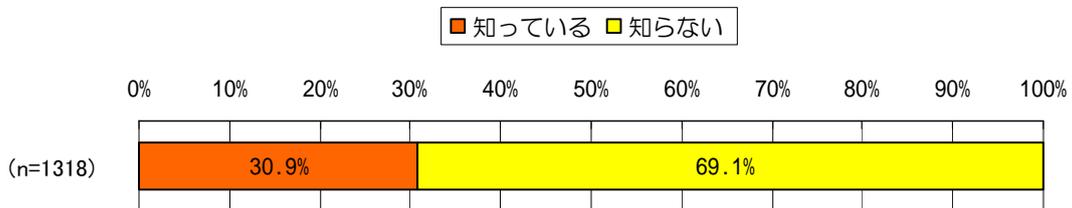
「その他」の回答内訳	
水道水に砂が混っても原因が判明しなかった。	
つながらなかった	
・水道がハレツした時は、中央区からくるので大変時間がかかって、水が大あばれ。本当に困った事がある。 ・江南区の水道町から、歩いて、こられるように、イザの時だけは、タノム	
知らない(昔は江戸水)水道はありがたい(午前中はコーヒー、其の後お茶)	
利用したことがないからわからない。 ※同意見2件	
(総数) 6件	

(10) 支払い方法に対する満足度



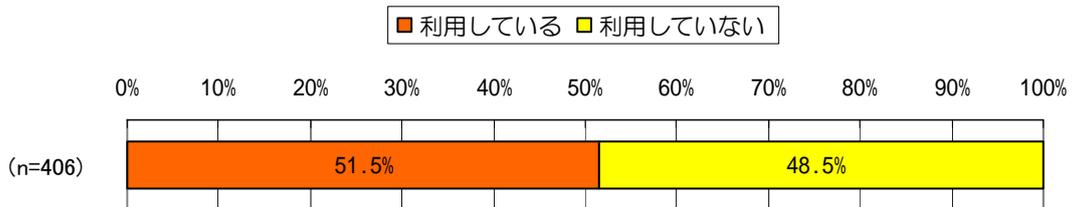
『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、合わせて81.4%となっている。

(11) 隔月検針毎月振替制度の認知度



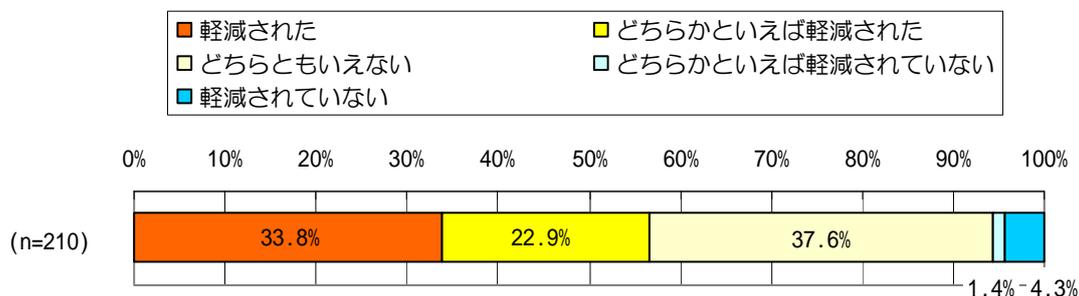
隔月検針毎月振替制度を知っている割合は30.9%となっている。

(該当質問11-1) 隔月検針毎月振替制度の利用度



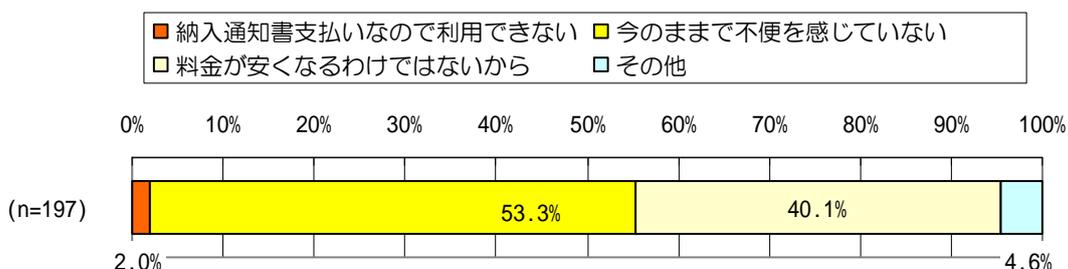
隔月検針毎月振替制度を知っていると回答した人の中で、実際に隔月検針毎月振替制度を利用している割合は51.5%となっている。

(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

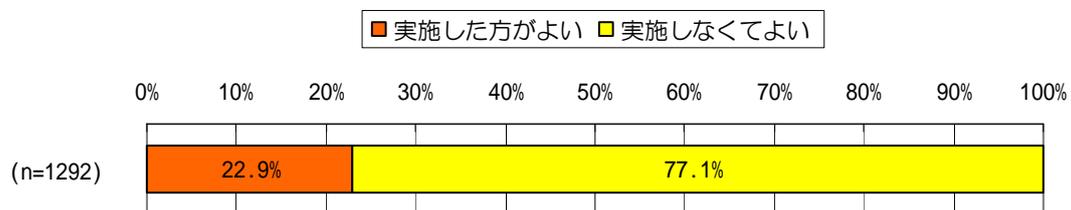


隔月検針毎月振替制度を利用しない理由では、『今のままで不便を感じていない』が53.3%、『料金が安くなるわけではないから』が40.1%とつづいている。

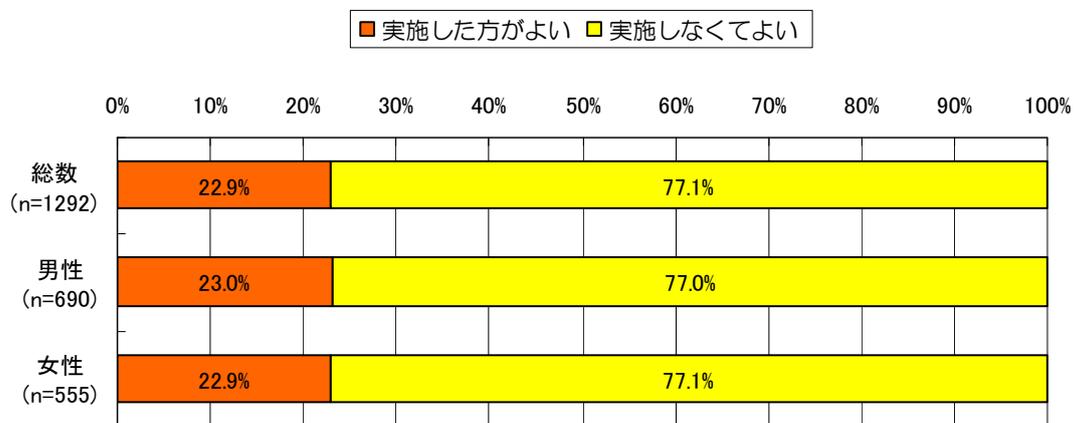
「その他」の回答内訳
制度を知らなかったから ※同意見17件
めんどう
口座振替で支払っているが毎月振替が出来る制度があるとは知らなかった
利用しようと思う
PR不足、もっとPRの充実を
ずっと以前から2ヶ月分ずつ支払っているから
こう言う制度があると言う事を知らなかったから
どちらかと言えば毎月支払いの方法が良い
利用しているかもわからない。
単身赴任のため口座を作っていない

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

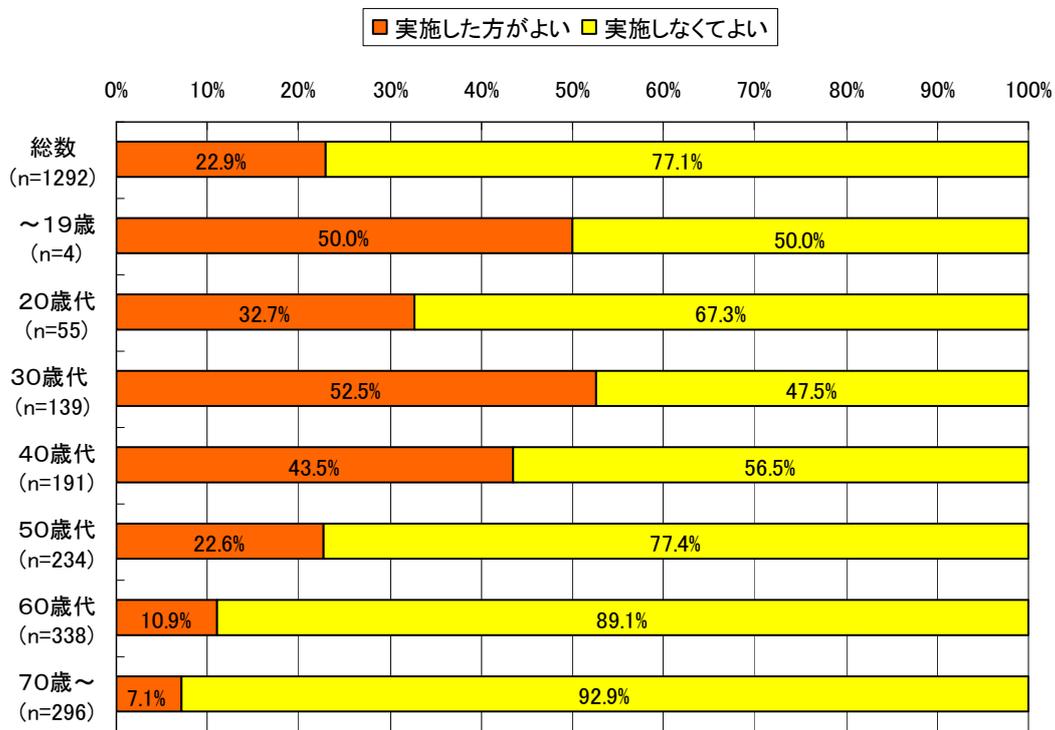
(12) クレジット支払い実施への期待度



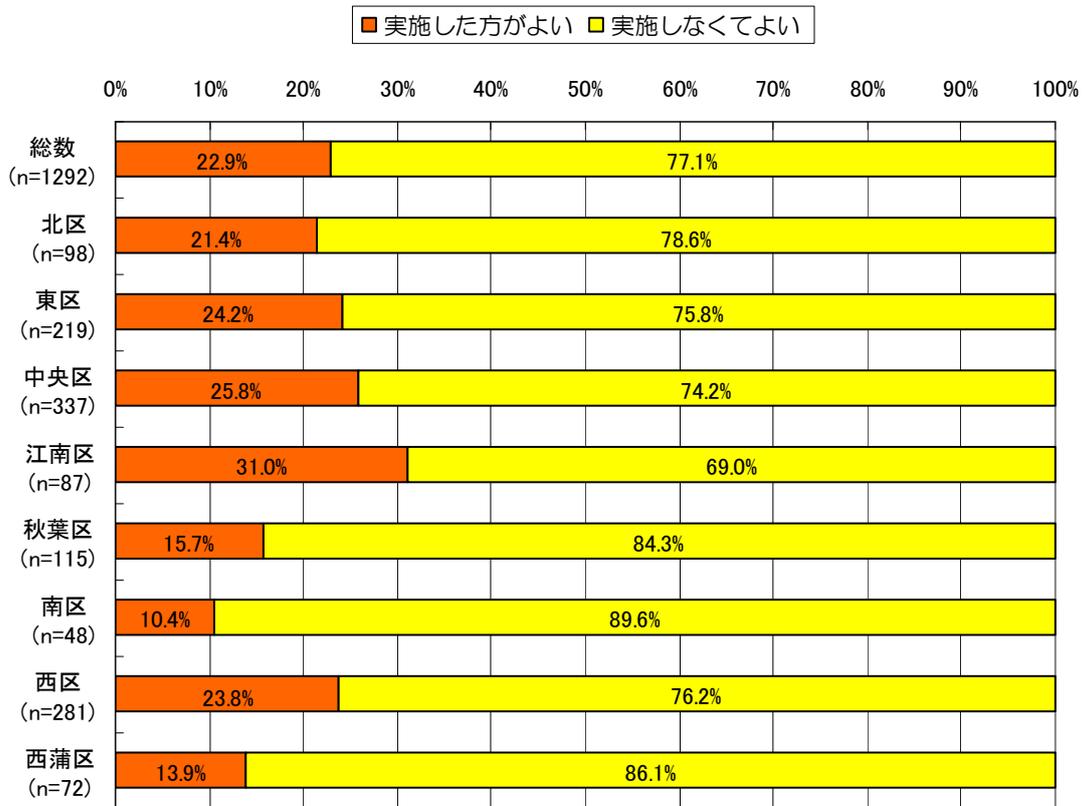
クレジット支払い実施への期待度では『実施しなくてよい』が77.1%と高くなっている。



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。

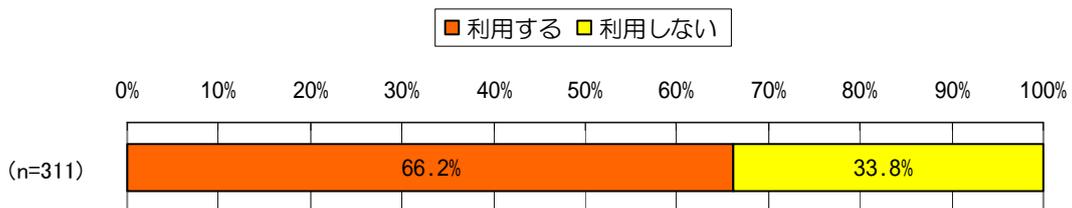


年代別では、『実施した方がよい』と答えている割合が最も高いのが30歳代の52.5%で、40歳代以上では、年代が上がるにつれて『実施した方がよい』と回答した人の割合が減少しており、70歳以上では7.1%にとどまっている。

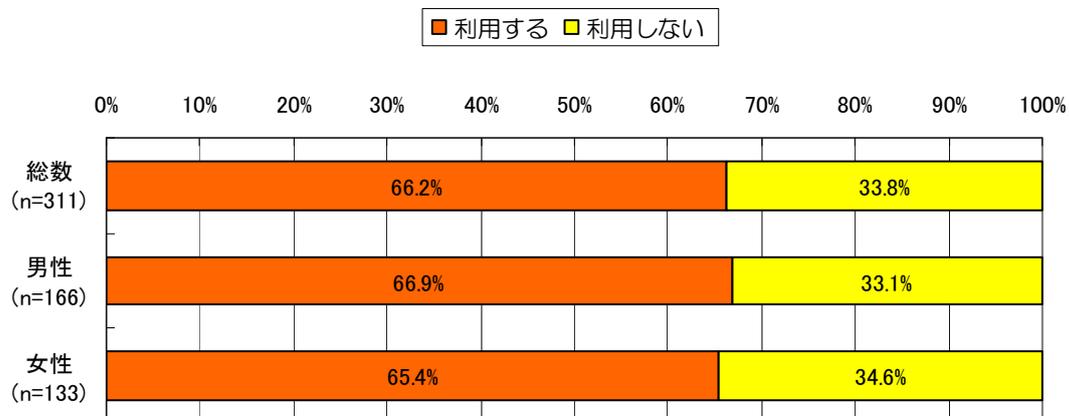


住居区別にみると、『実施した方がよい』と答えた人の割合は、江南区が最も多く31%で、以下中央区の25.8%、東区の24.2%、西区の23.8%、北区の21.4%とつづいている。

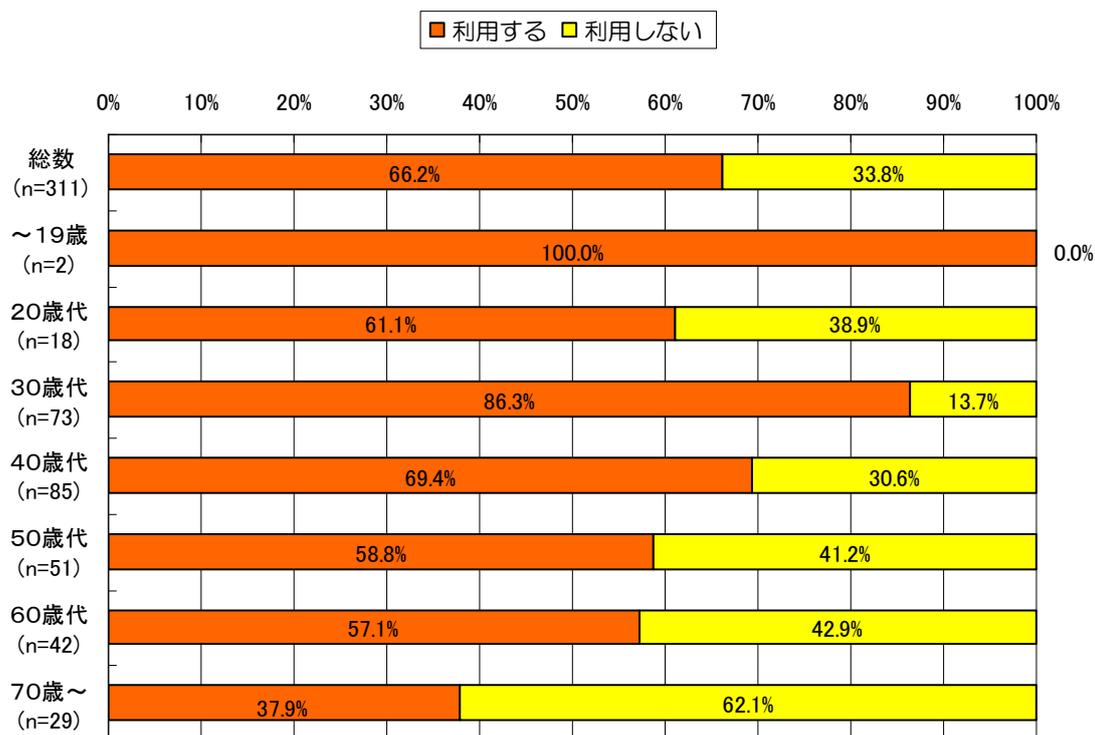
(該当質問12-1) クレジット支払い実施時の利用度



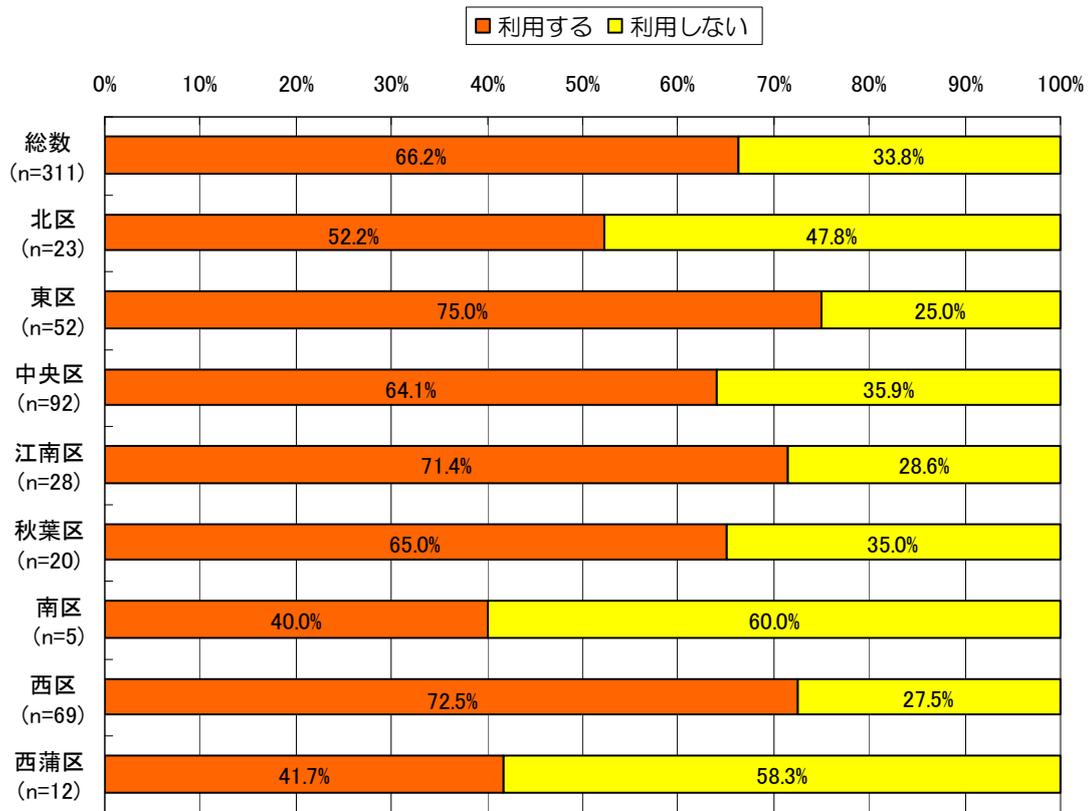
クレジット支払実施時の利用度は、『利用する』と答えた人が66.2%となっている。



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。

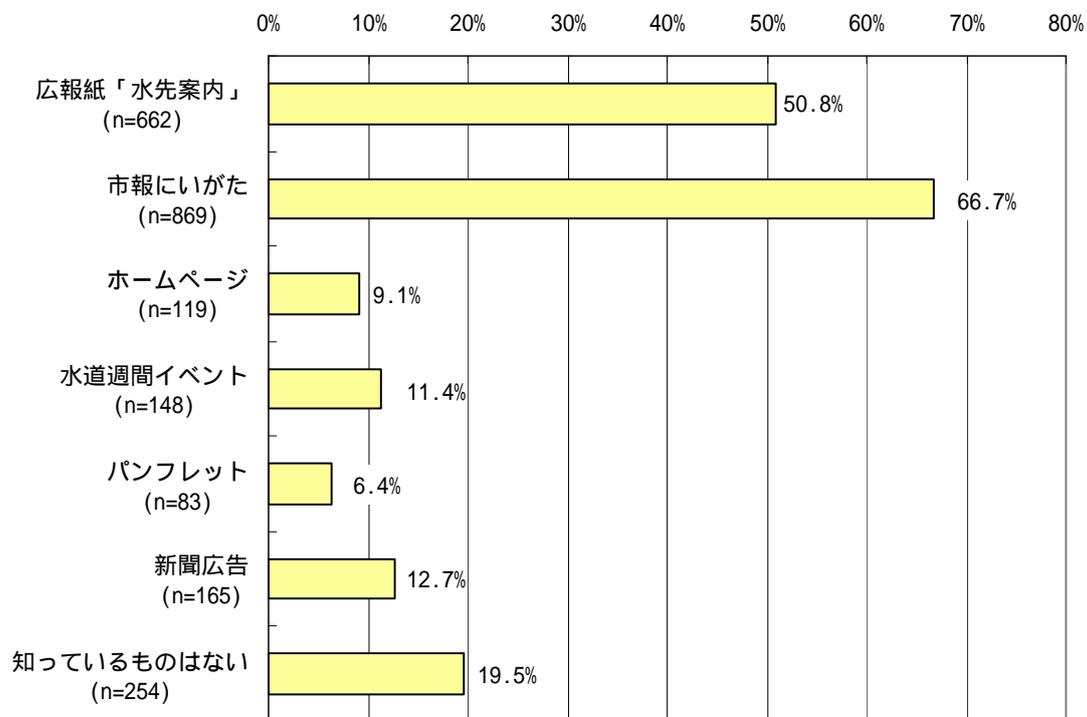


年代別にみると、『利用する』と答えた割合は、70歳以上では37.9%にとどまっているが、60歳代以下では全ての年代で55%を超えている。

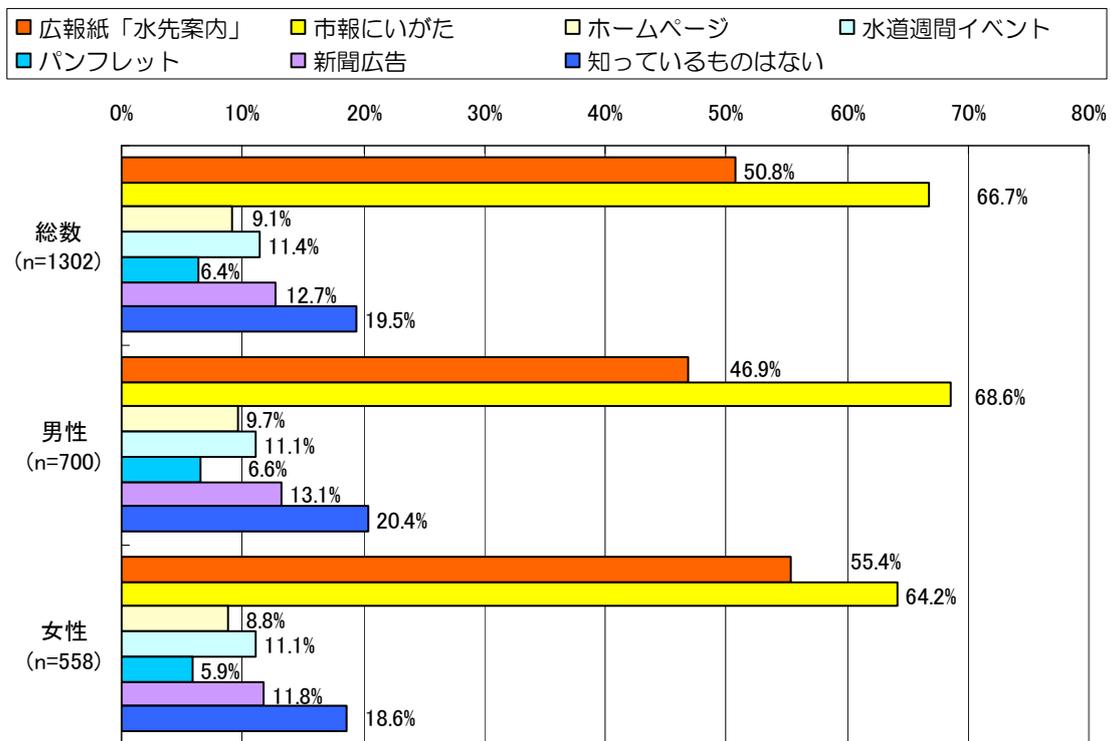


居住区別にみると、『利用する』と答えた人の割合は、東区が最も多く75%で、以下西区の72.5%、江南区の71.4%、秋葉区の65%、中央区の64.1%とつづいている。

(13) 広報媒体の認知度



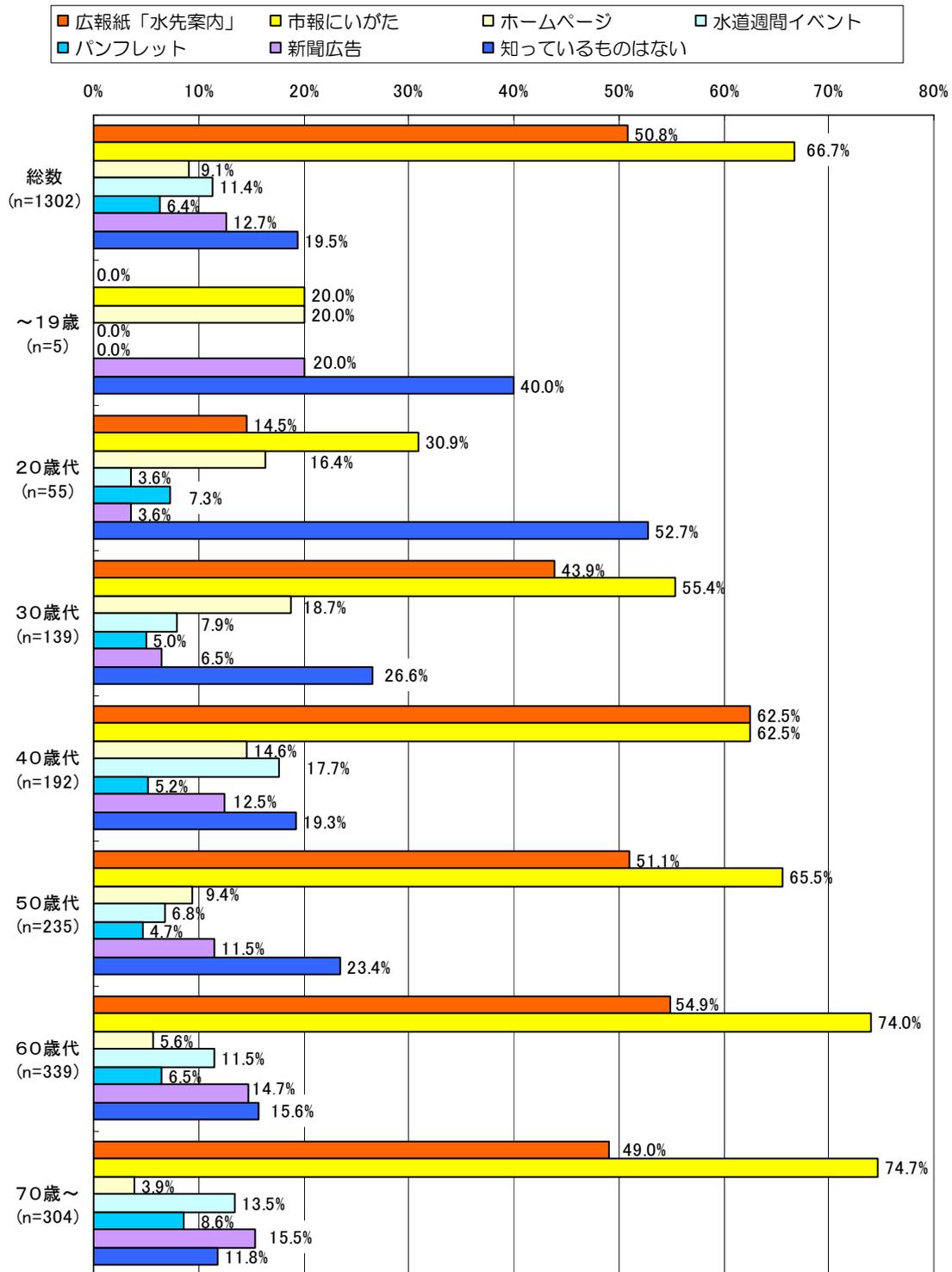
広報媒体の認知度では、「市報にいがた」が66.7%、『広報紙「水先案内」』が50.8%と認知度が高いのに対して、「ホームページ」「水道週間イベント」「パンフレット」「新聞広告」は10%前後にとどまっている。



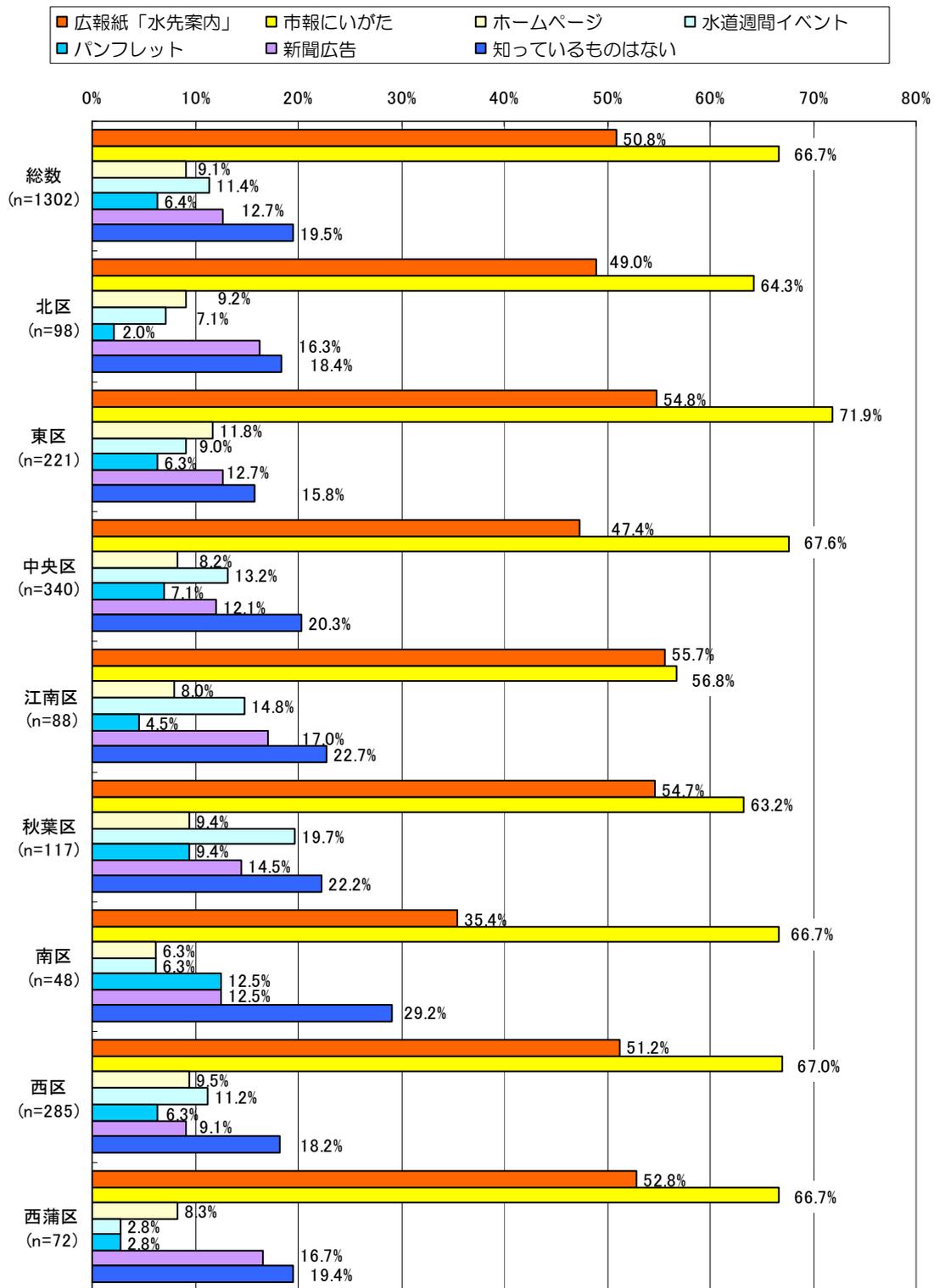
性別では、広報媒体の認知度については男女共『市報にいがた』が最も認知度が高く、男性では68.6%、女性では64.2%となり、男性の方が4.4%高かった。

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。

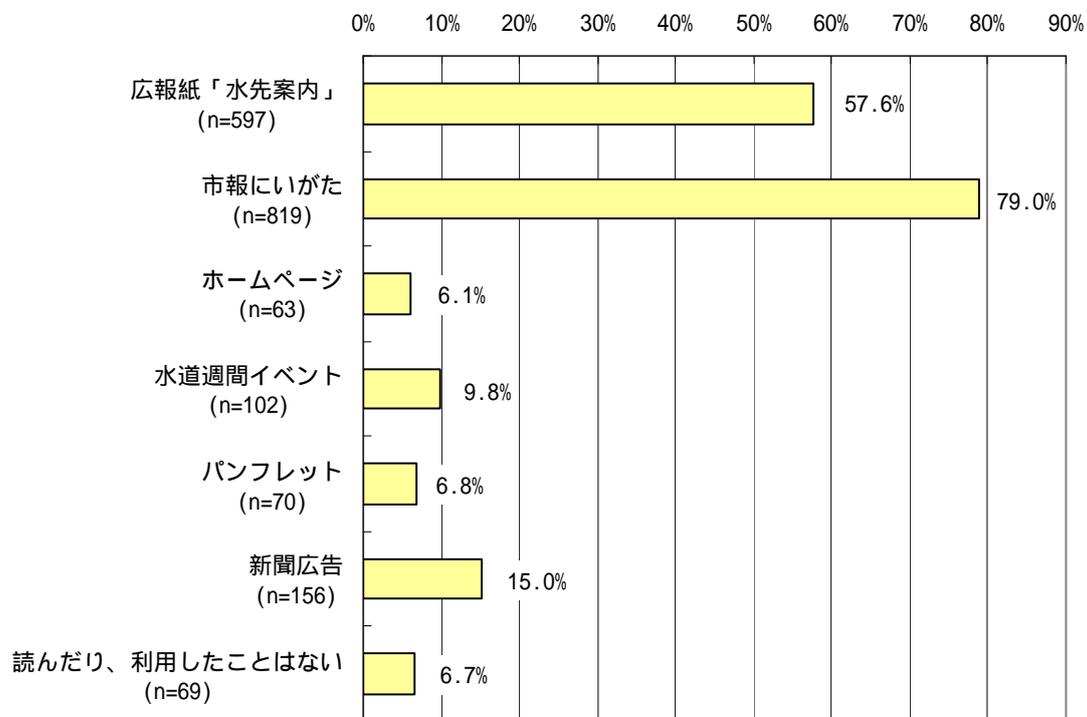


年代別では、30歳代以上の年代で『市報にいがた』という回答が最も多い。ついで、『広報紙「水先案内」』が認知度が高かった。

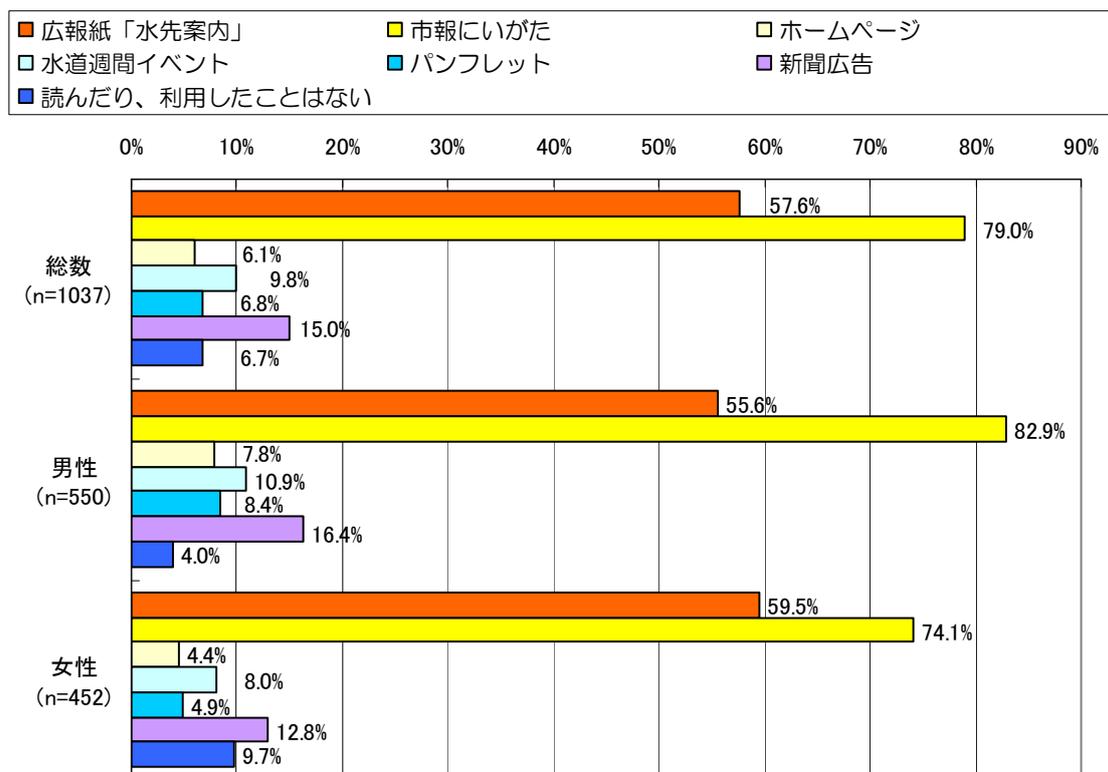


全ての区において、『市報にいがた』という回答が最も多く、ついで『広報紙「水先案内」』となっており、区別による大きな差は見られない。

(該当質問13-1) 広報媒体の利用度



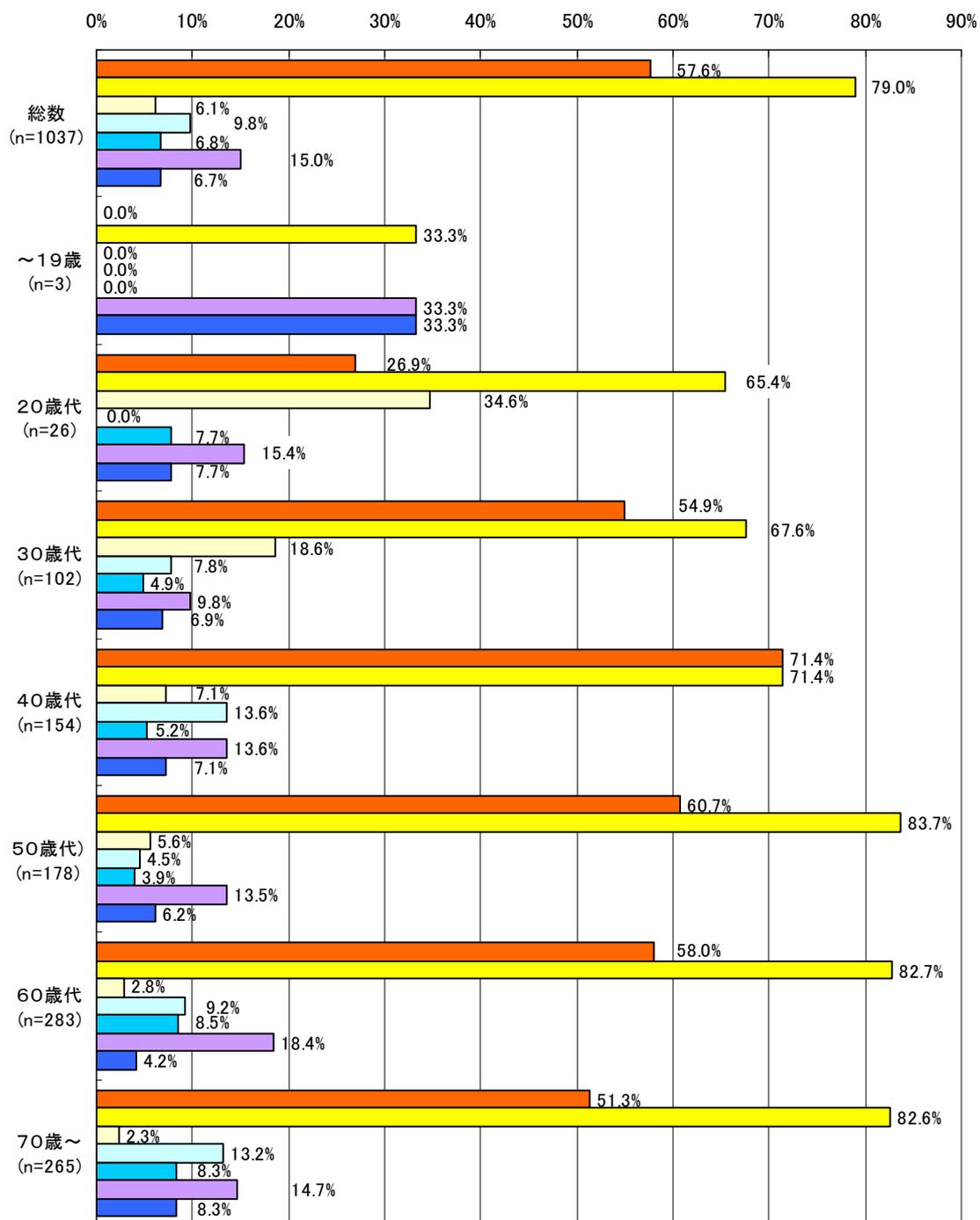
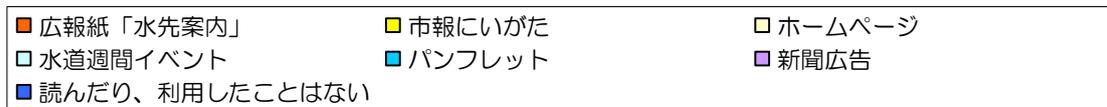
広報媒体の利用度は、「市報にいがた」の79%が最も多く、以下『広報紙「水先案内」』の57.6%、「新聞広告」の15%とつづき、「ホームページ」「水道週間イベント」「パンフレット」では、10%を割り込んでいる。



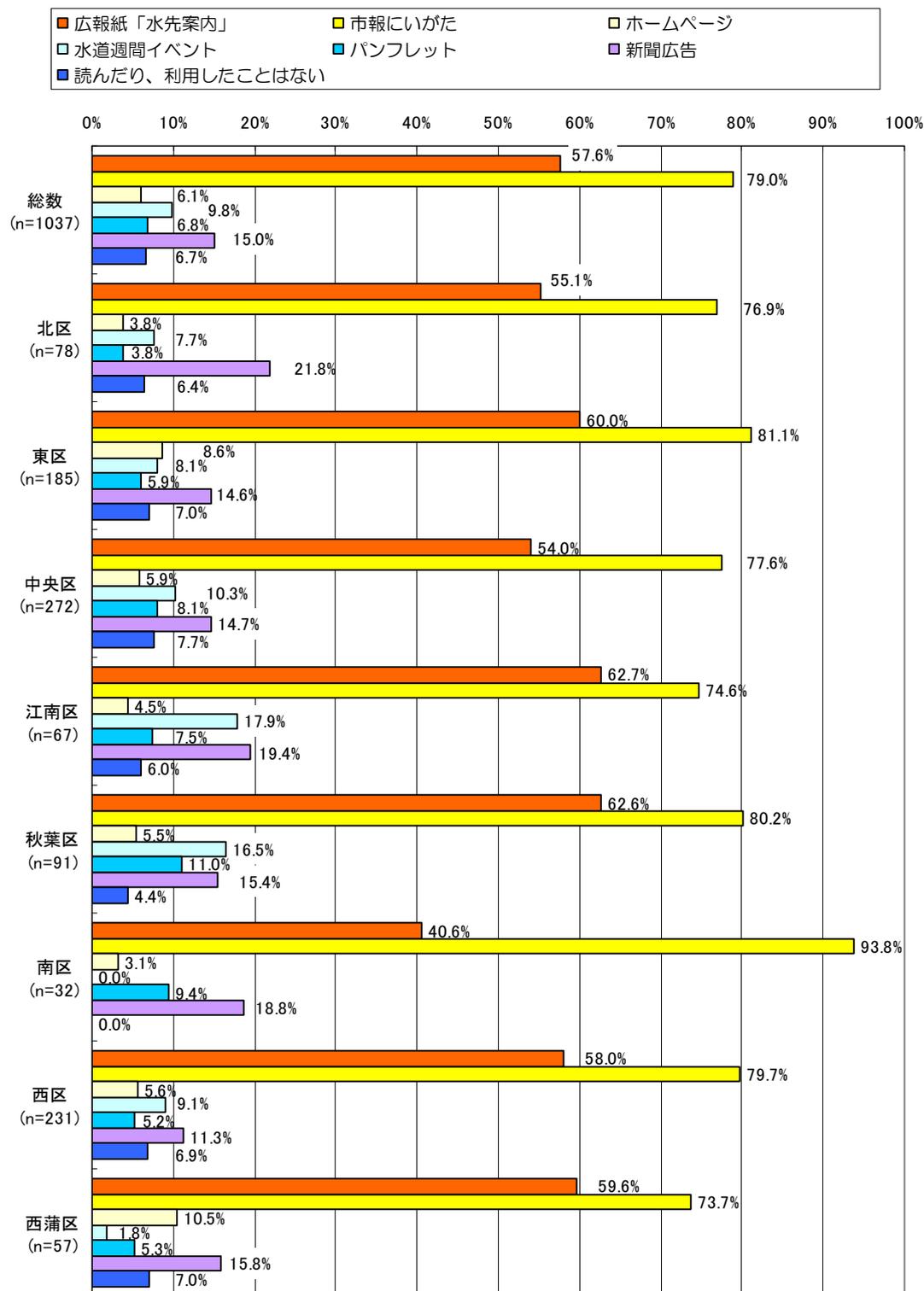
性別では、広報媒体の利用度については男女共『市報にいがた』が最も認知度が高く、男性では82.9%、女性では74.1%となり、男性の方が8.8%高かった。

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。

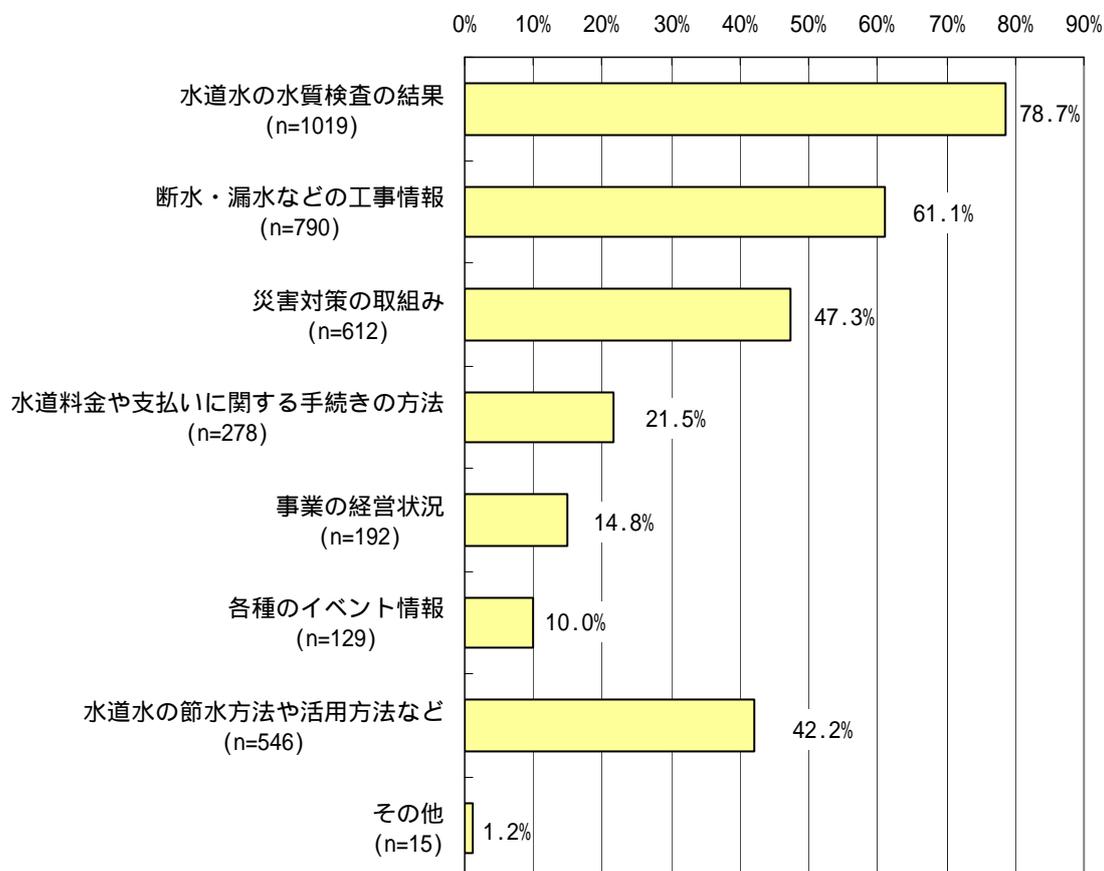


年齢別では、全ての年代で『市報にいがた』が最も「利用度」が高く、50歳以上では80%を超えている。40歳代では『広報紙「水先案内」』が同じ値となった。



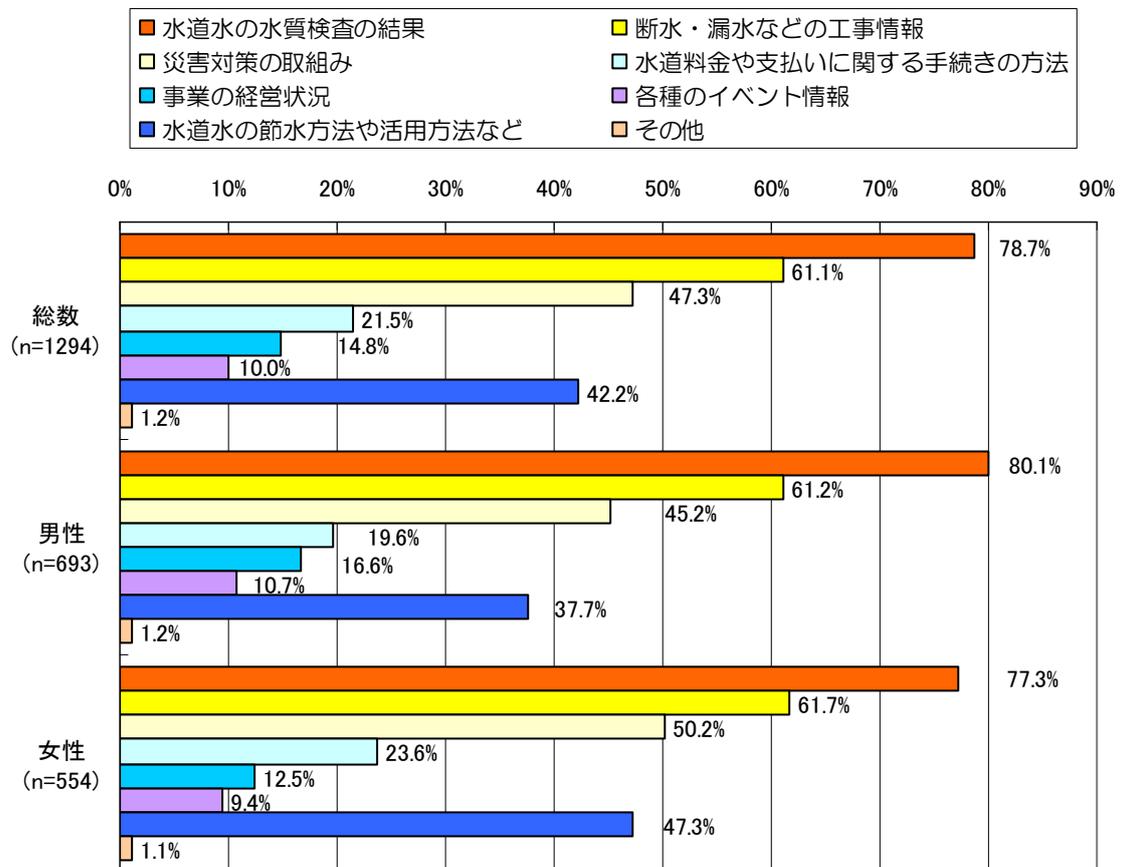
住居区別では、全ての区で『市報にいがた』が70%を超えている。最も高いのは南区の93.8%、次いで東区の81.1%、秋葉区の80.2%とつく。

(14) 広報内容への期待度



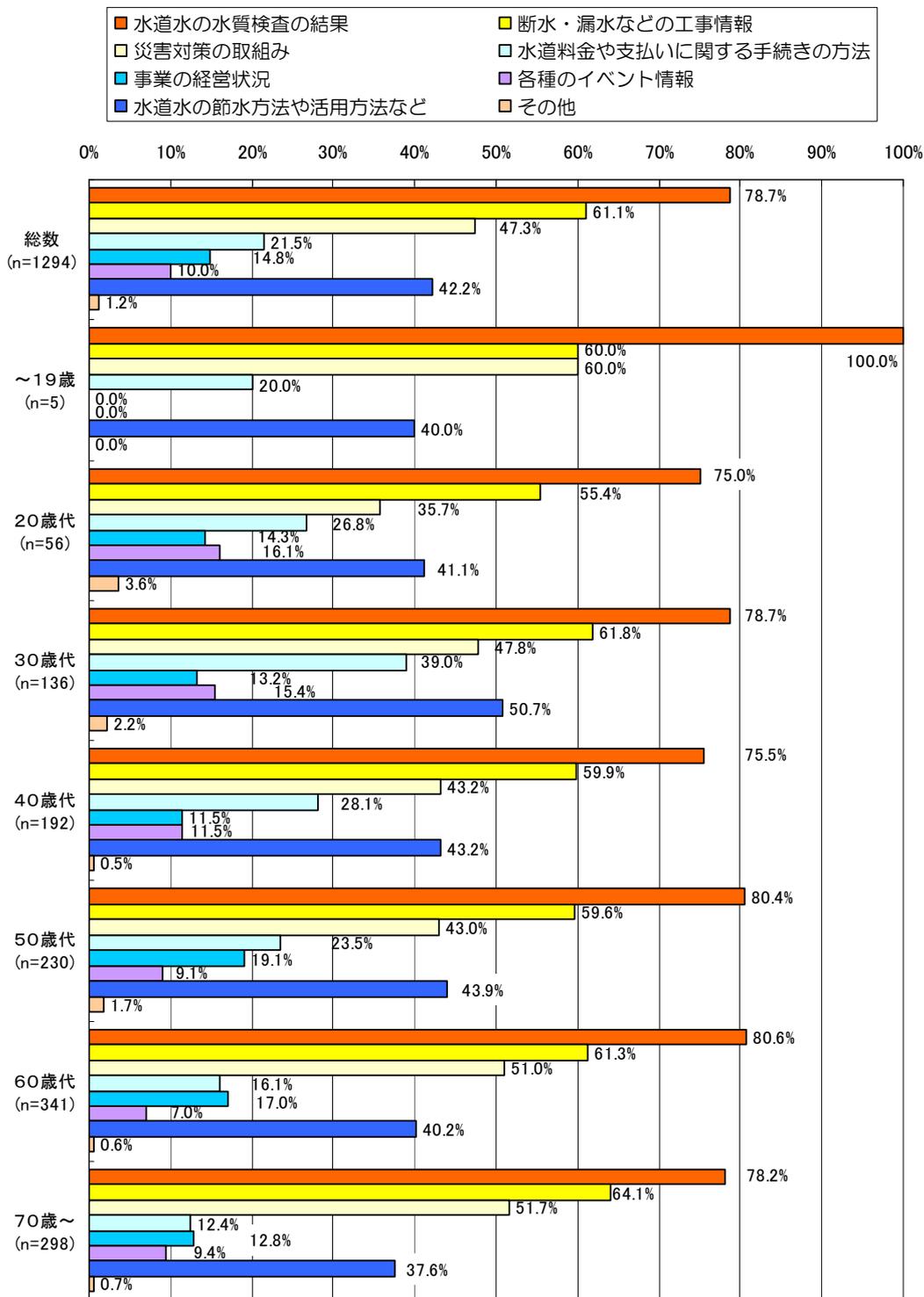
「水質検査」の期待度が一番高く、75%を超えたが、一方で「各種イベント情報」に対する期待度は薄く、10%となった。「事業の経営」なども低いが、「断水・漏水などの工事情報」は高いことから事業の内容への期待度が高いことがわかる。

「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

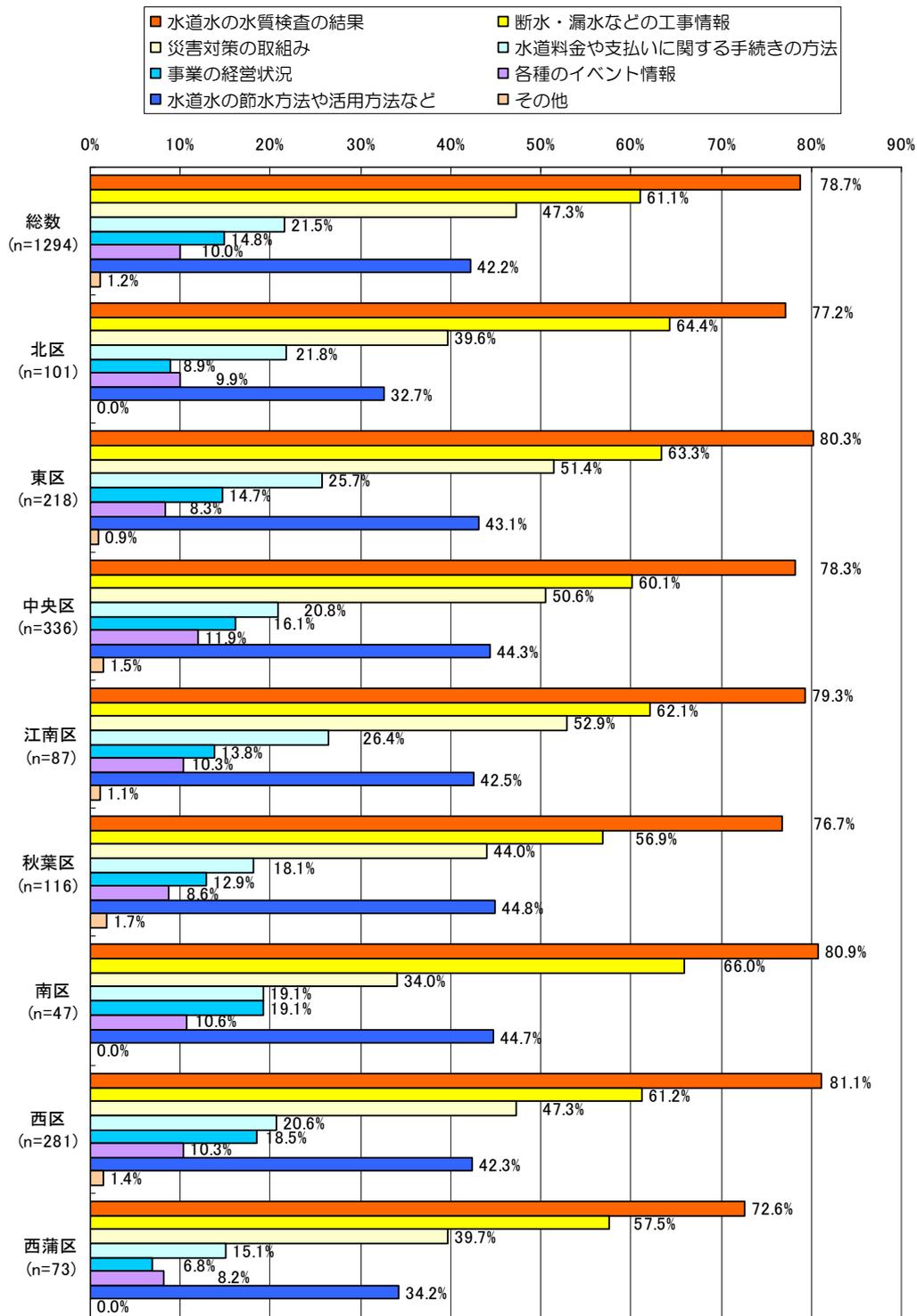


性別では、『水道水の水質検査の結果』が男女とも最も高く、男性で80.1%、女性では77.3%となり男性の方が2.8%高くなっている。

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。

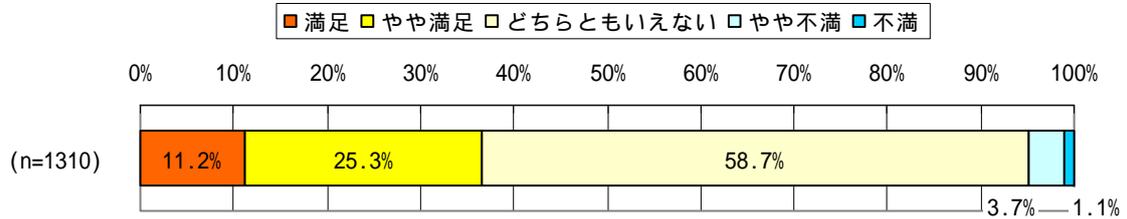


年齢別にみると、『水道水の水質検査の結果』が全ての年代で最も多く75%を超えている。次に多いのが『断水・漏水などの工事情報』で55%を超えている。

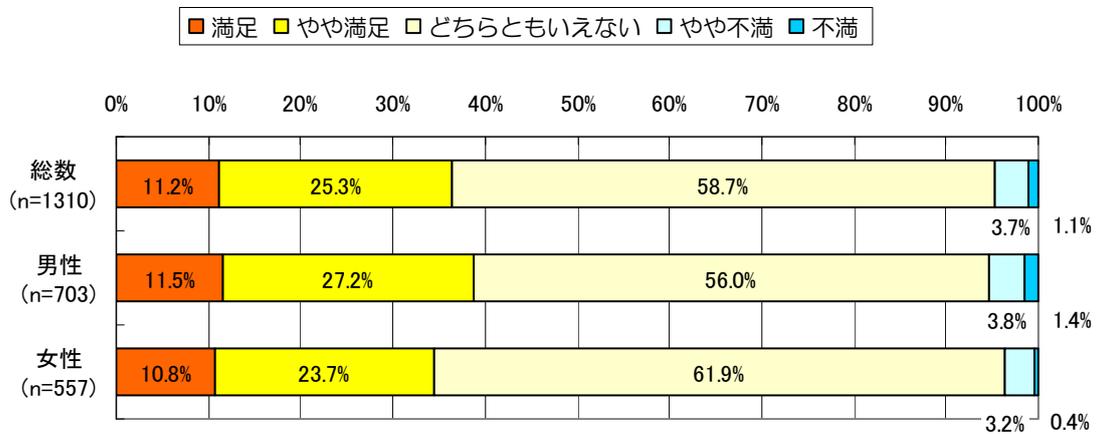


全ての区において、『水道水の水質検査の結果』という回答が最も多く、70%を超えている。ついで『断水・漏水などの工事情報』で50%を超えている。

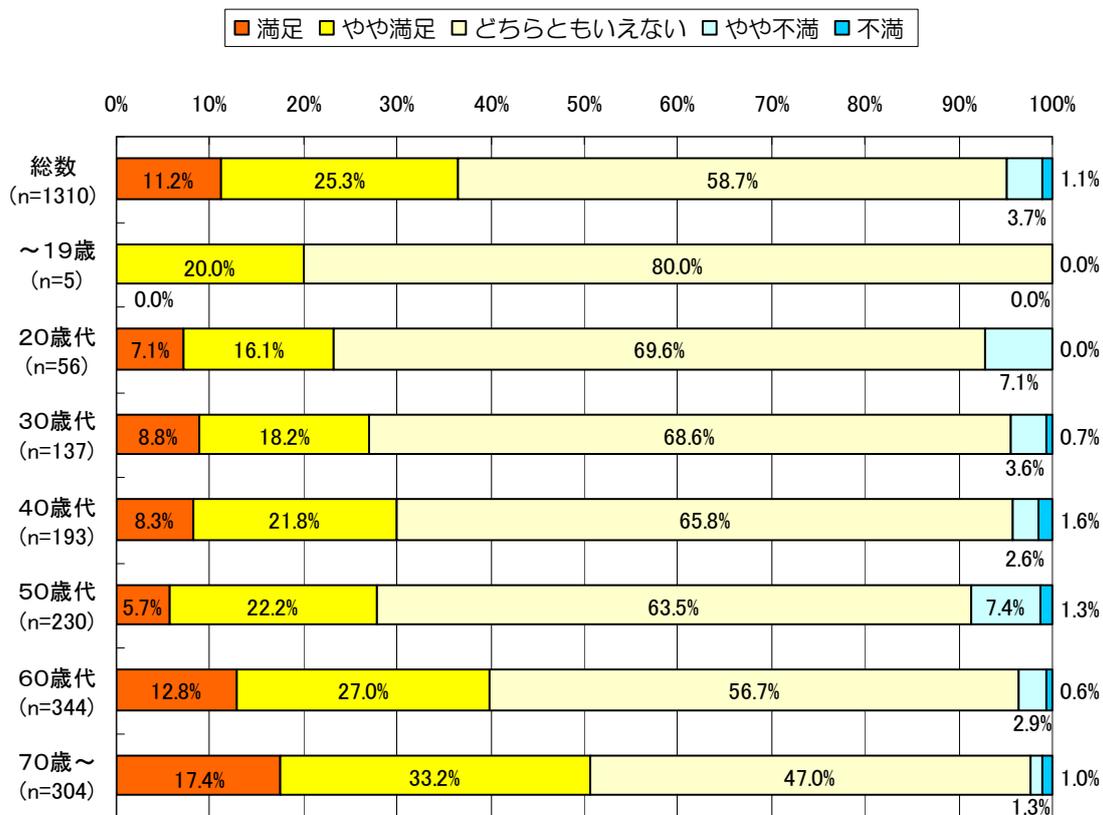
(15) 広報活動の満足度



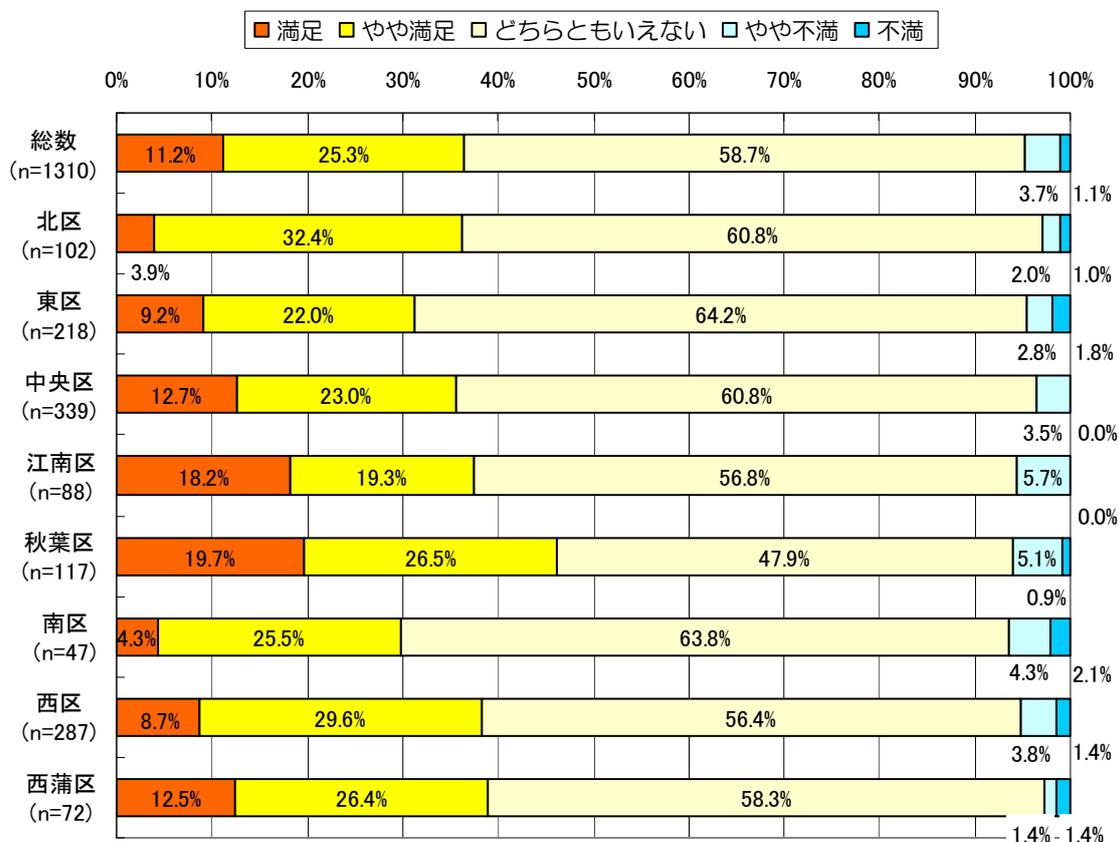
『満足』『やや満足』と答えた割合は、合わせて36.5%となっている。



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。

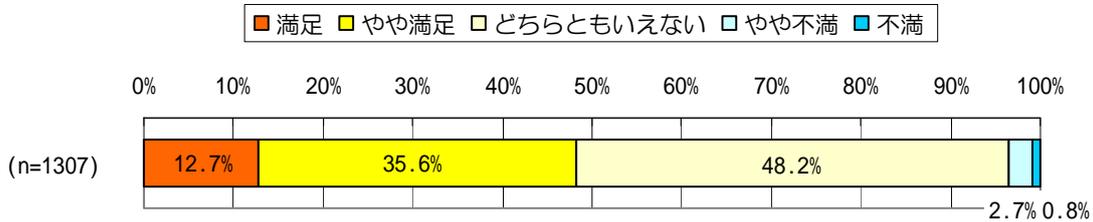


年齢別でみると、『満足』『やや満足』と答えた割合は、50歳代で少し低くなっているが、年代が上がるにつれ満足度が高くなっていっている。70歳以上では、50.6%となっている。



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。

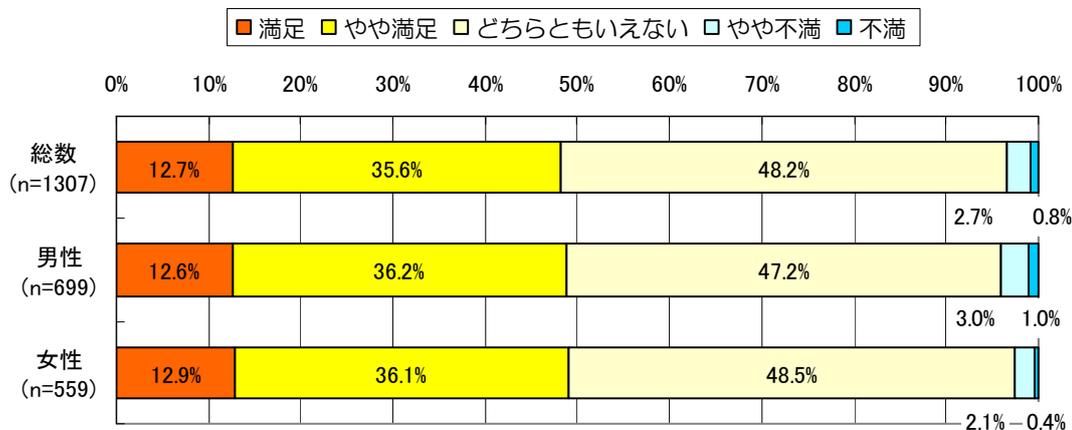
(16) お客さまサービスの総合的な満足度



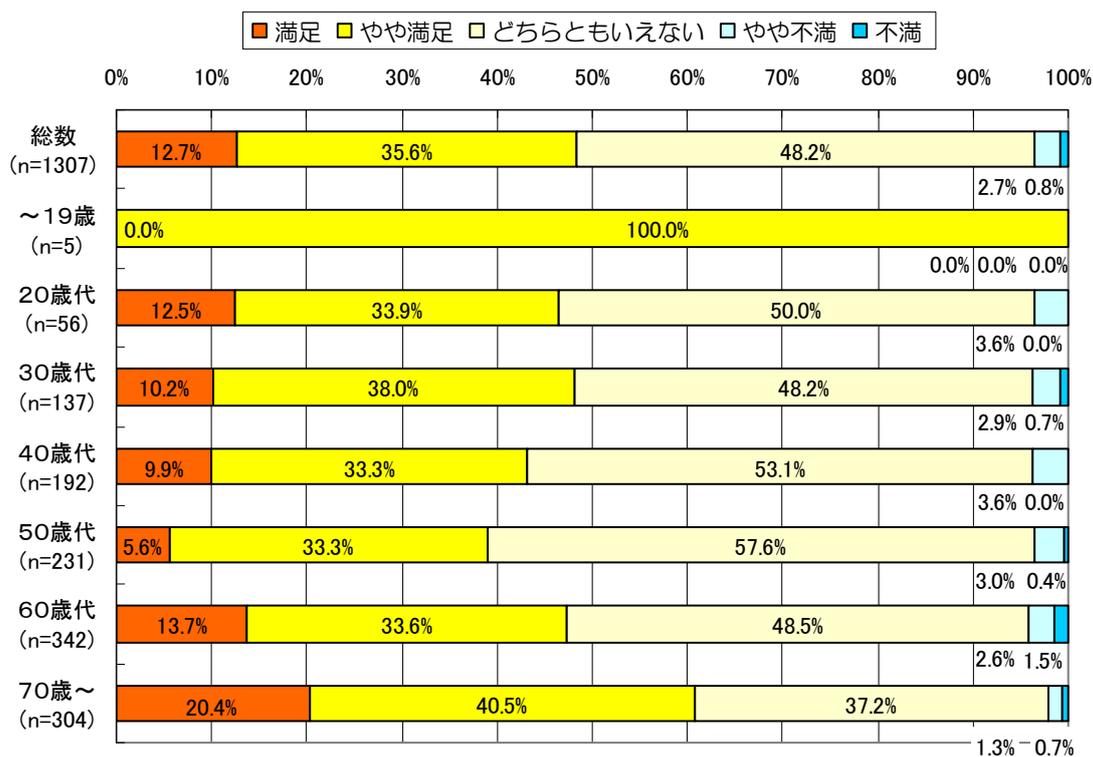
『満足』『やや満足』と答えた割合は、48.3%となっている。

<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>

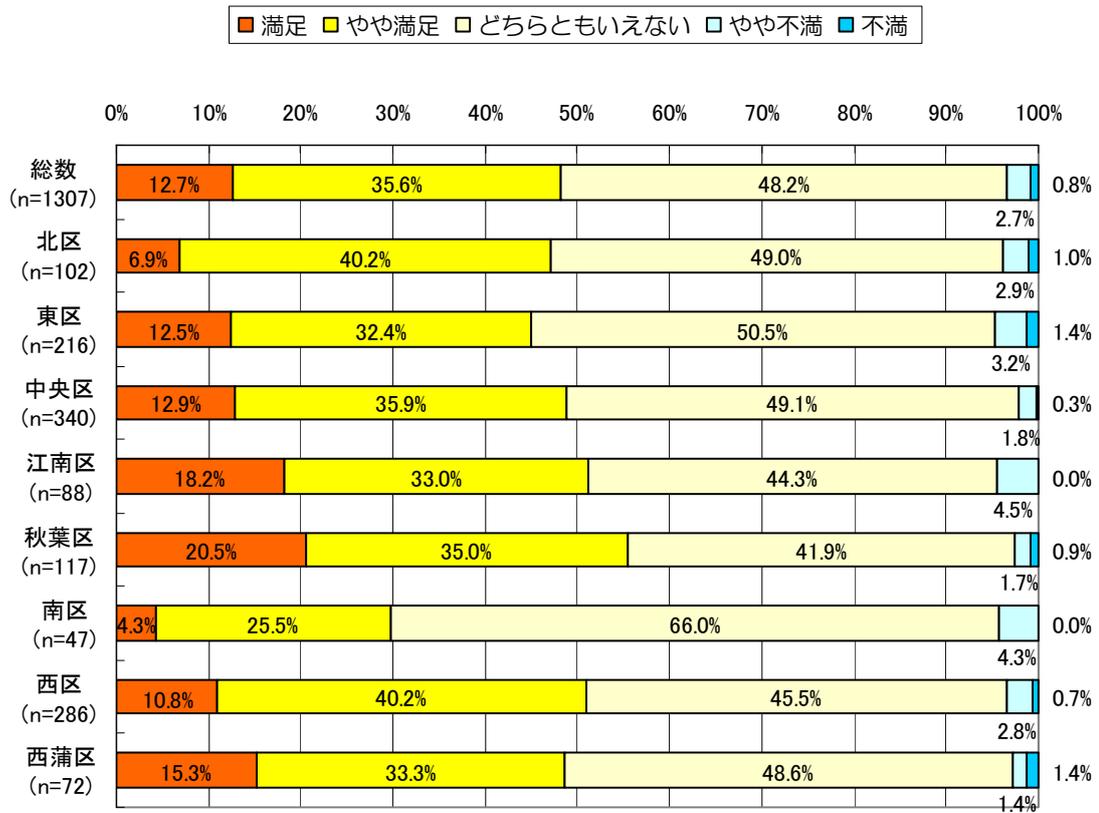
「工事により〇時～〇時まで断水」の他いわゆる広報活動そのものの存在を知らなかった。（但し、広報活動お客様サービスを重視の為に料金が上がるようでは困る。）
もう少し情報が目につく様になれば良いと思います。
広報活動は地味である
料金が高い
災害緊急時に、自分の住まいでの応急措置の対応など、（例）トレイ、フロ、キッチン、など教えてほしいから。
明確な報道
民間に委託できる事があれば、もっとサービスが増えると思う。格一的で、公務員の仕事という感じが抜けない
水道料金、下水道使用料が同じでないから！
何も知らない
サービスしてますか。
クレジットカード払いにしたい。水道局からの情報が全く入ってこない。
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「お客様サービス」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。

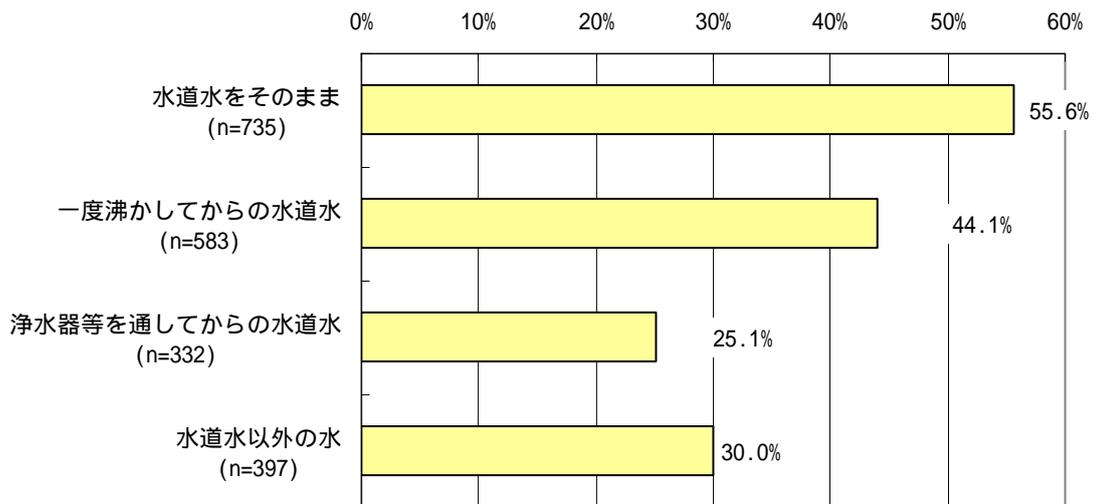
6 水道水の飲用状況

水道水の飲用状況についてお聞きします

問17 あなたが普段飲んでいる水は、次のうちどれですか。(〇はいくつでも)

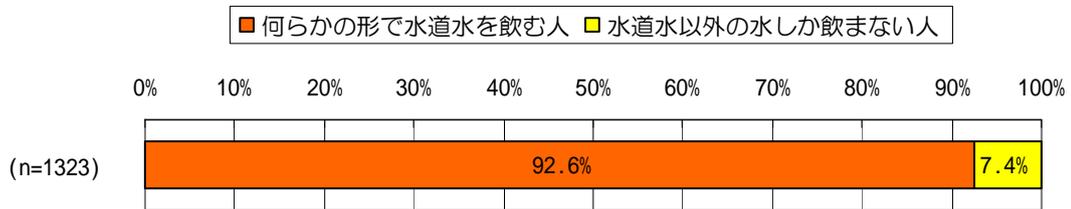
- 1 水道水をそのまま（冷蔵庫で冷やしたものも含む）
- 2 一度沸かしてからの水道水（コーヒー、お茶、冷蔵庫で冷やしたものも含む）
- 3 浄水器等を通してからの水道水
- 4 水道水以外の水（ペットボトルやペットボトル以外の市販の水など）

(17) 水道水の飲用状況

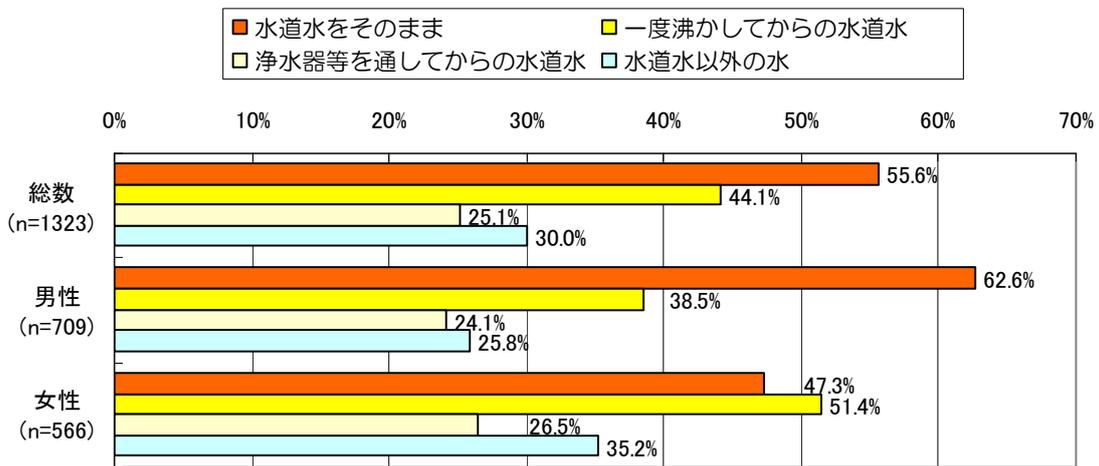


「水道水をそのまま」が55.6%と最も多く、ついで「一度沸かしてからの水道水」が44.1%、「水道水以外の水」が30%とつづく。

※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）

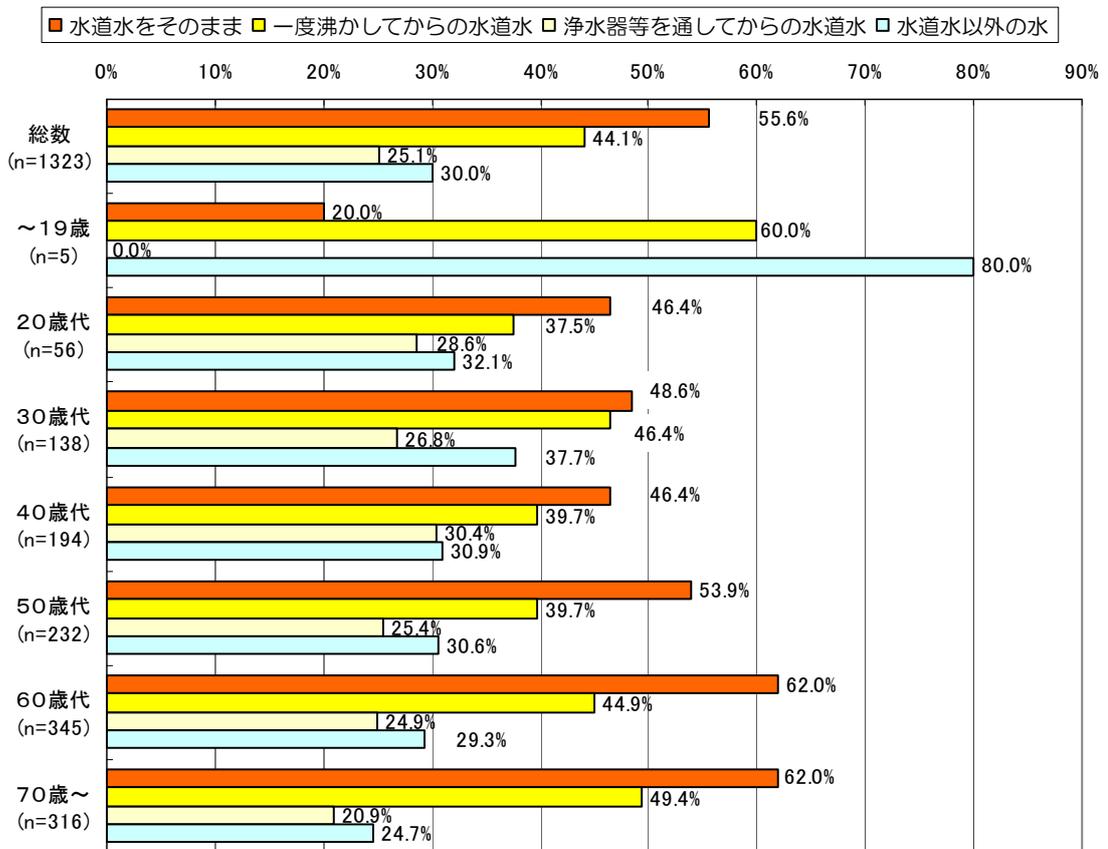


90%以上の方が「何らかの形で水道水を飲む」という結果だった。



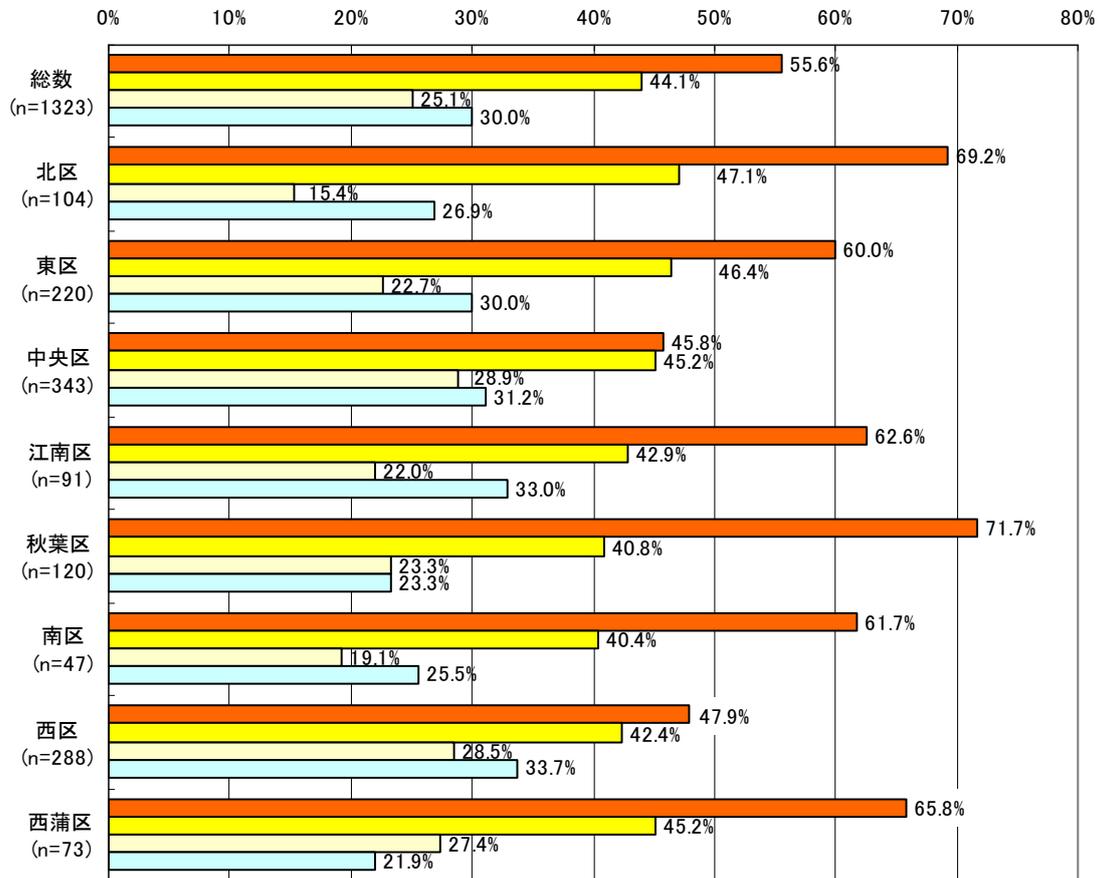
性別で見ると、男性は「水道水をそのまま」が一番多いが、女性は「一度沸かしてからの水道水」が一番多い。

それ以外の項目も女性が男性を上回った。

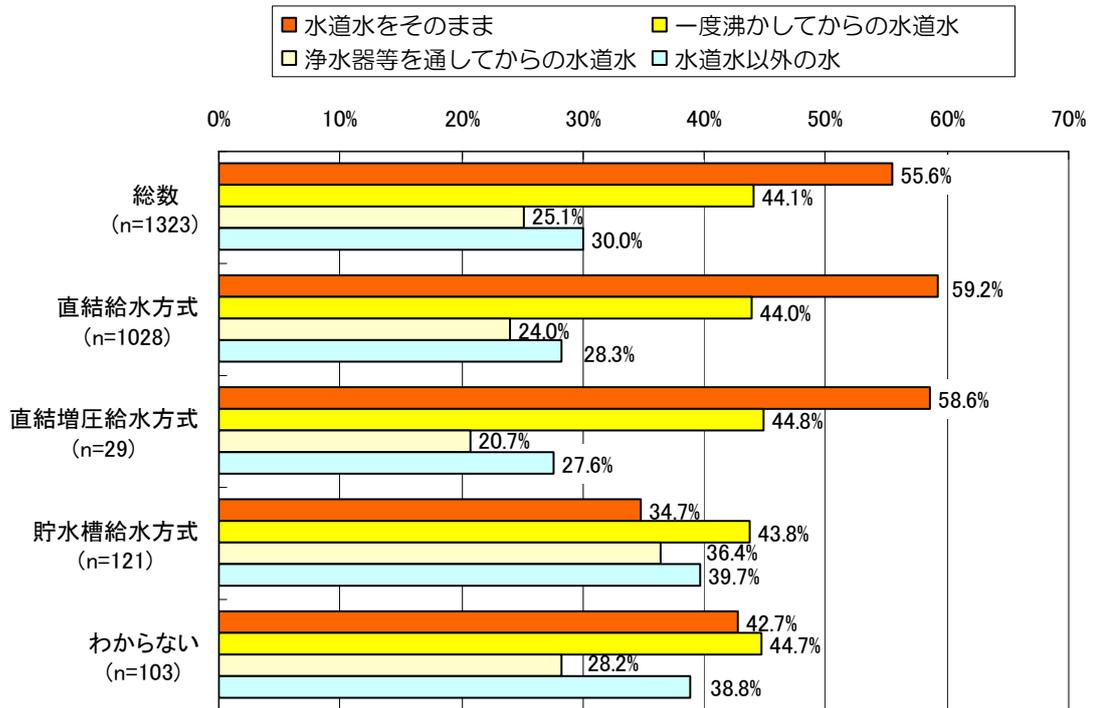


年齢別でみると「30歳代」から「70歳～」まで「水道水をそのまま」飲む人がふえていき、水道水以外の水を飲む人が減っていく。

■ 水道水をそのまま ■ 一度沸かしてからの水道水 □ 浄水器等を通してからの水道水 □ 水道水以外の水

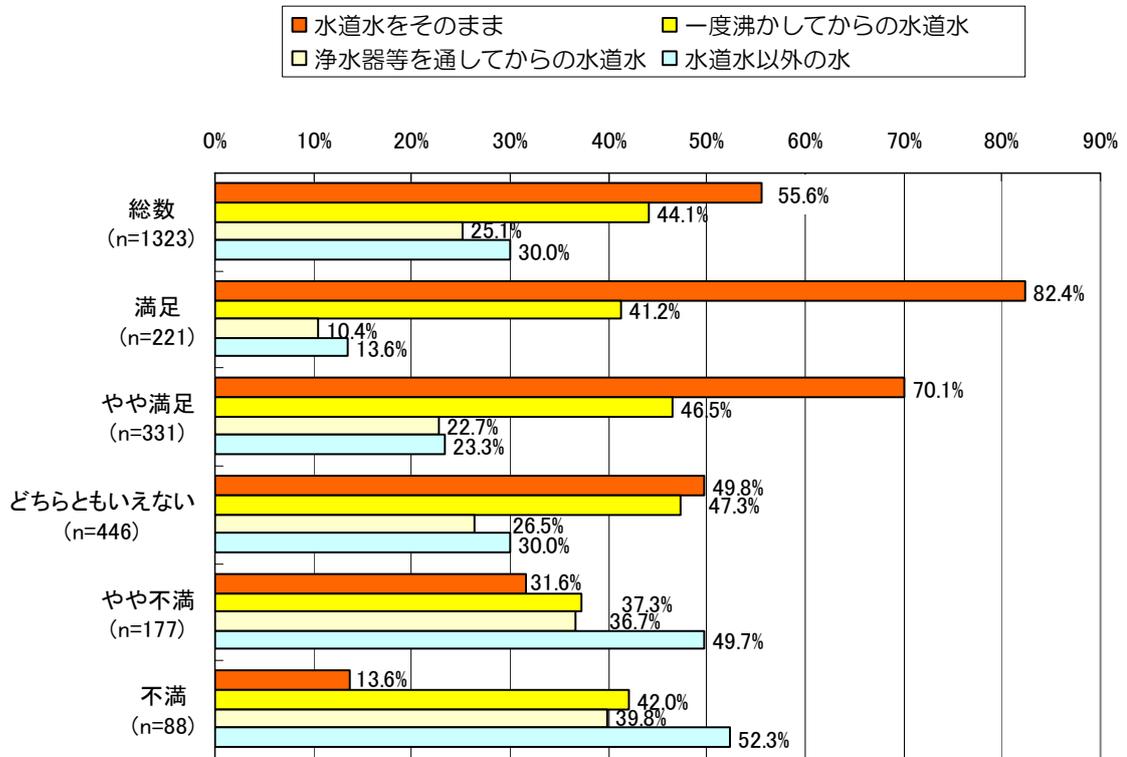


地域別で見ると、「一度沸かしてからの水道水」は全ての項目で40%前後となったが、「水道水をそのまま」は45.8%~71.7%と各項目で差ができた。



給水方式別で見ると、「直結給水方式」「直結増圧給水方式」では水道水をそのまま飲む人が50%を超えるが「貯水槽給水方式」では34.7%と低い割合となっている。

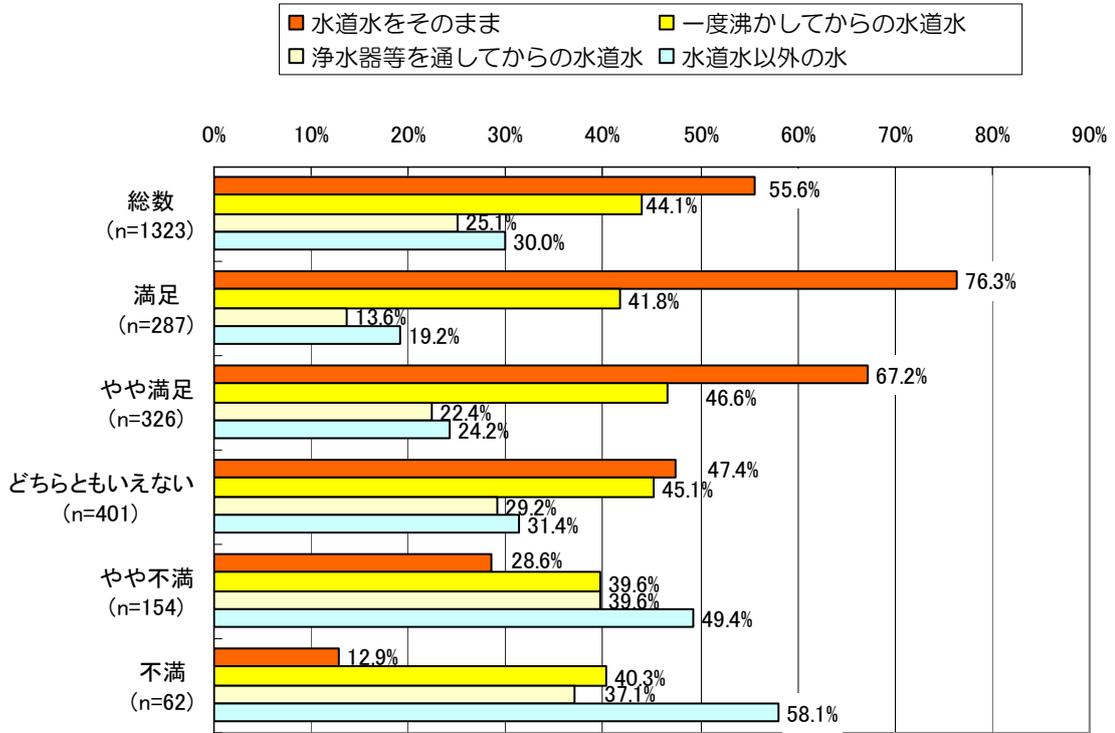
(水道水の飲用状況と水道水の味(おいしさ)の関係)



水道水の飲用状況と水道水の味(おいしさ)の関係を見ると満足している人は「水道水をそのまま」という割合が82.4%と高い割合となっている。

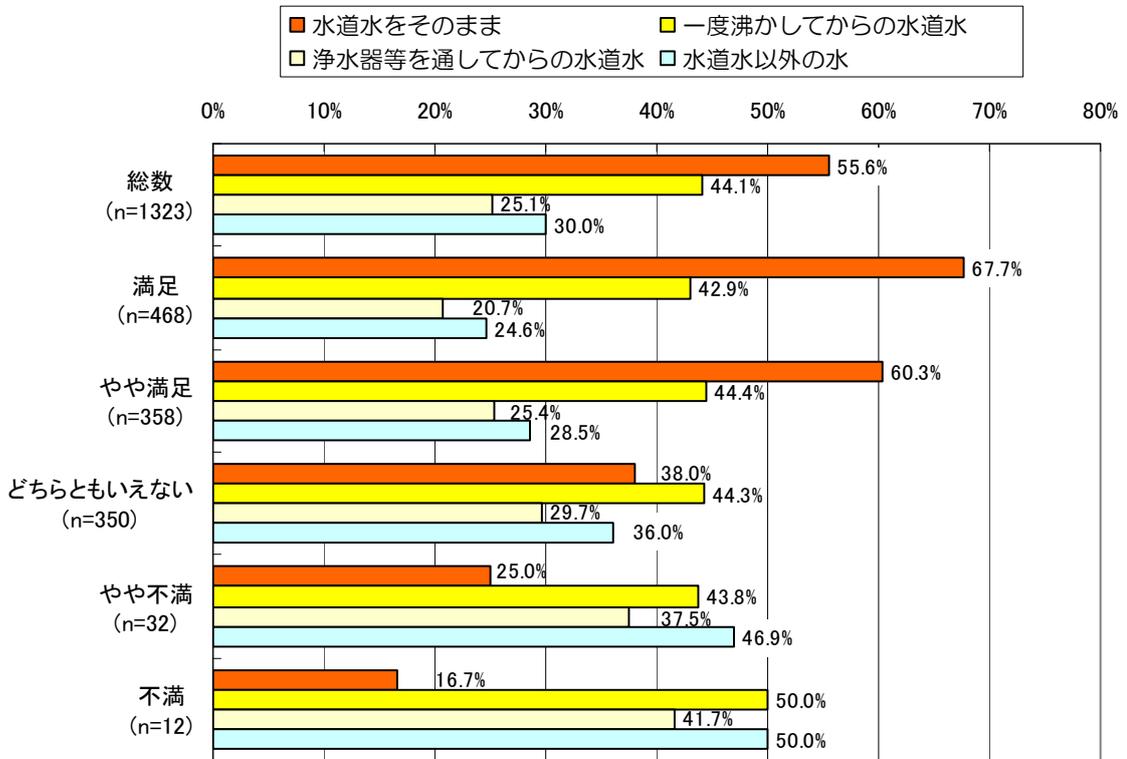
逆に不満をと答えた人は「水道水以外の水」の割合が高く52.3%となっている。

(水道水の飲用状況と水道水のおいしさの関係)



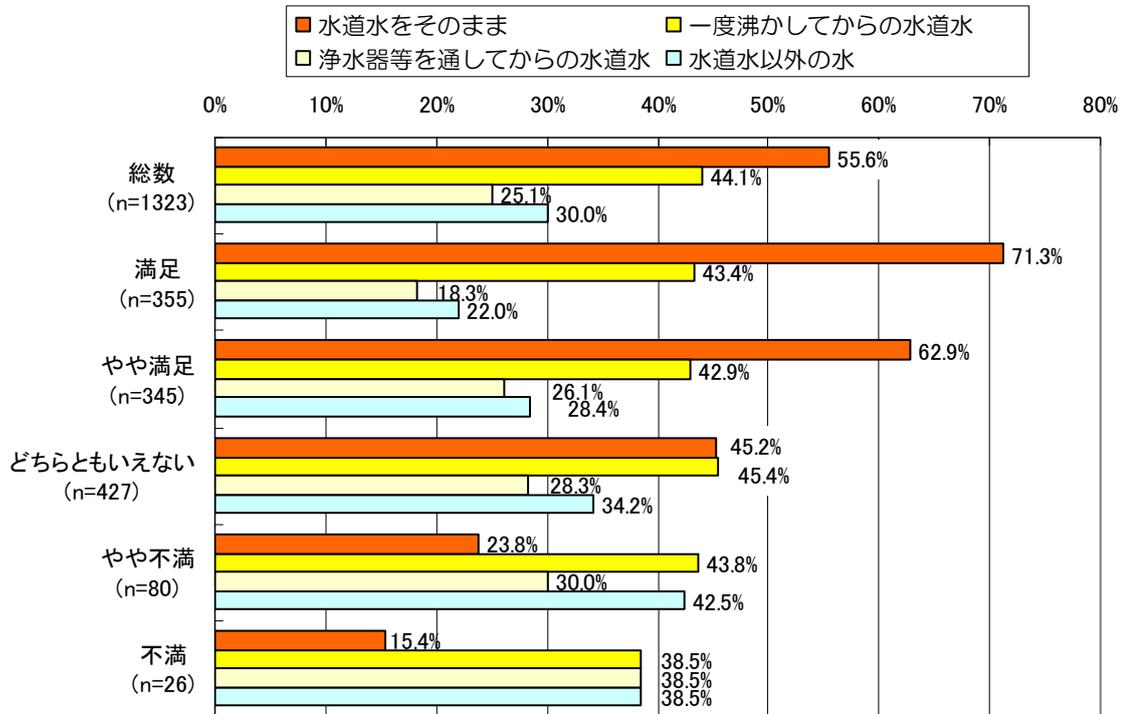
水道水の飲用状況と水道水のおいしさの関係を見ると『満足』からだんだんと「水道水をそのまま」という割合は減っていき、『不満』では12.9%となっている。

(水道水の飲用状況と水道水のにごり・色の関係)



水道水の飲用状況と水道水のにごり・色の関係をみるとにごりに対しては「一度沸かしてからの水道水」という答えが全項目で40%を超えている。

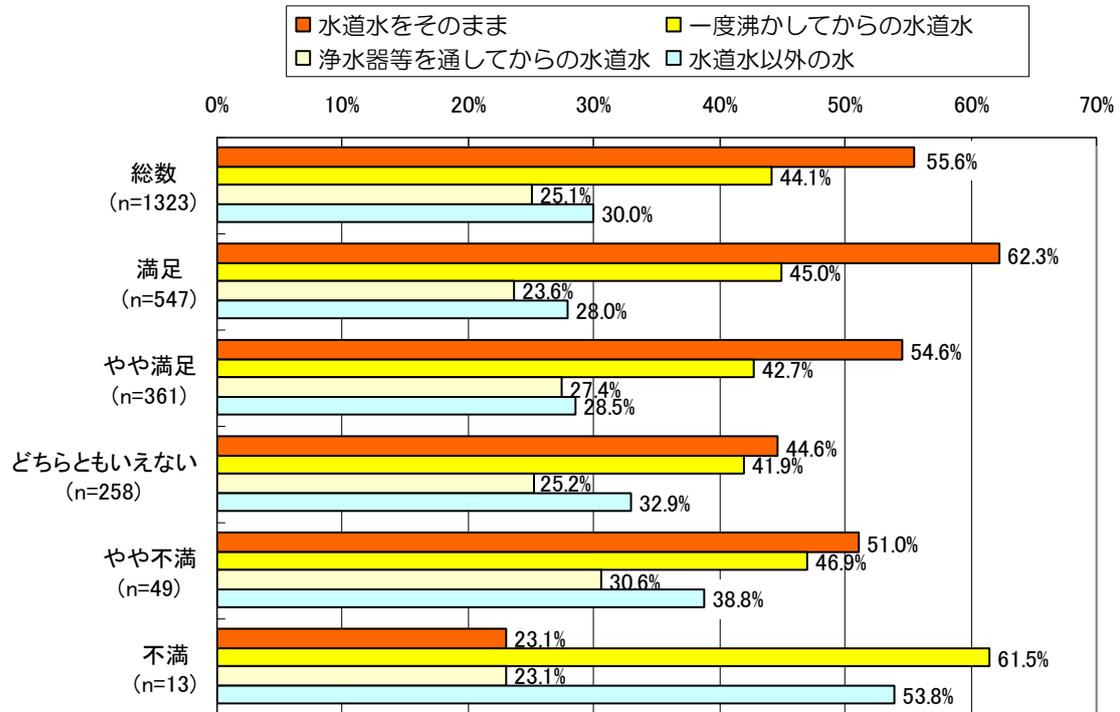
(水道水の飲用状況と水道水の安全性の関係)



水道水の安全性で満足している人の50%は水道水以外の水を飲んでいる。

逆に安全性に不満を持ってはいるが水道水をそのまま飲んでいる人は15.4%になっている。

(水道水の飲用状況と水道水の量や勢いの関係)



水道水の飲用状況と水道水の量や勢いの関係を見ると「不満」と答えた人の『一度沸かしてからの水道水』という答えが高く61.5%となっている。「満足」から「やや不満」では『水道水をそのまま』という答えが項目の中で一番高い割合を占めている。

7 水道事業全般

水道事業全般についてお聞きします

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

1 満足 2 やや満足 3 どちらともいえない 4 やや不満 5 不満

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

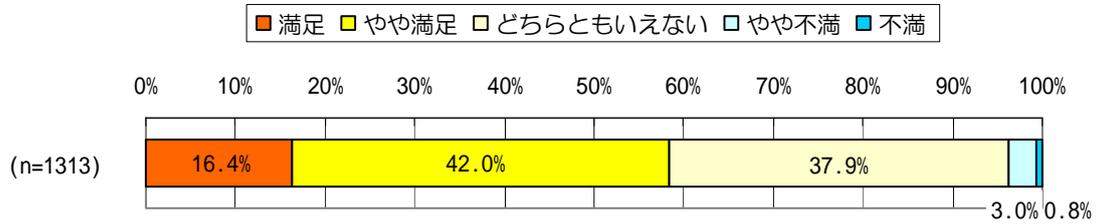
また、ア～カの取組みの中で現状の料金水準で優先的に実施すべき取組みを3つ選び、〇をつけてください。

(〇は1つだけ)

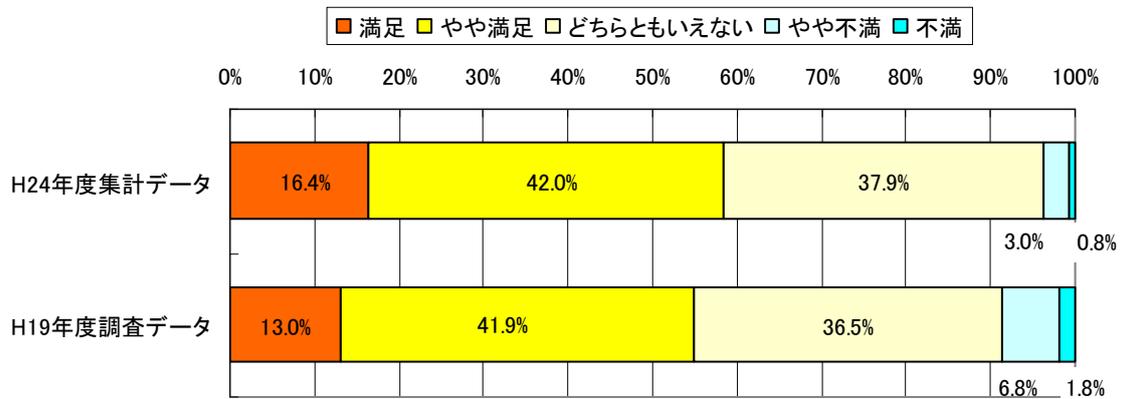
	積極的に推進してほしい	水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい	現状の料金水準で積極的に推進してほしい	水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい	わからない	優先的に実施すべき取組み
ア. 水質検査の強化など、水道水の安全性を確保していくための取組み	1	2	3	4		
イ. 浄水工程の改善などおいしい水を供給するための取組み	1	2	3	4		
ウ. 地震に強い配水管の整備など災害対策の強化	1	2	3	4		
エ. 古くなった水道施設を計画的に改良・更新するなど、将来にわたって安定して水道を供給するための取組み	1	2	3	4		
オ. 支払方法を広く選択できるなどお客さまサービス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

↑
〇は3つまで

(18) 総合満足度

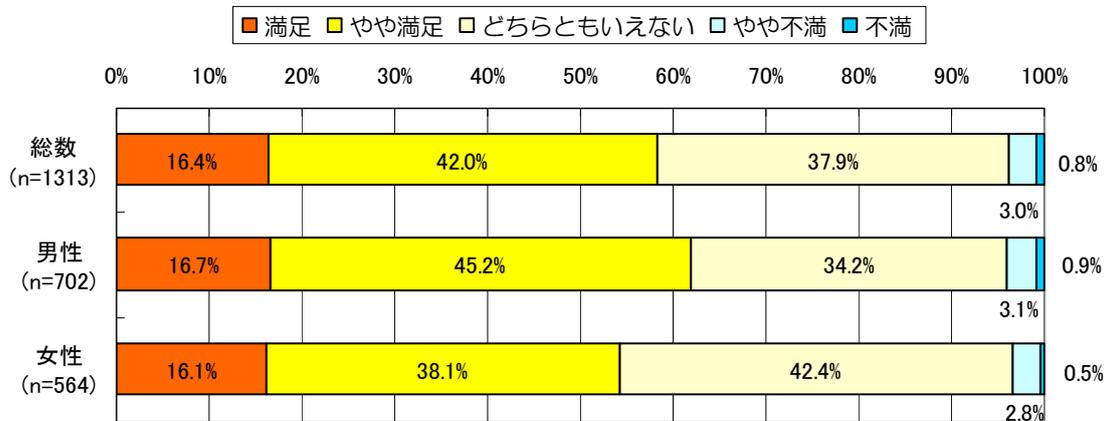


『満足』『やや満足』と答えた人の割合は58.4%となっている。

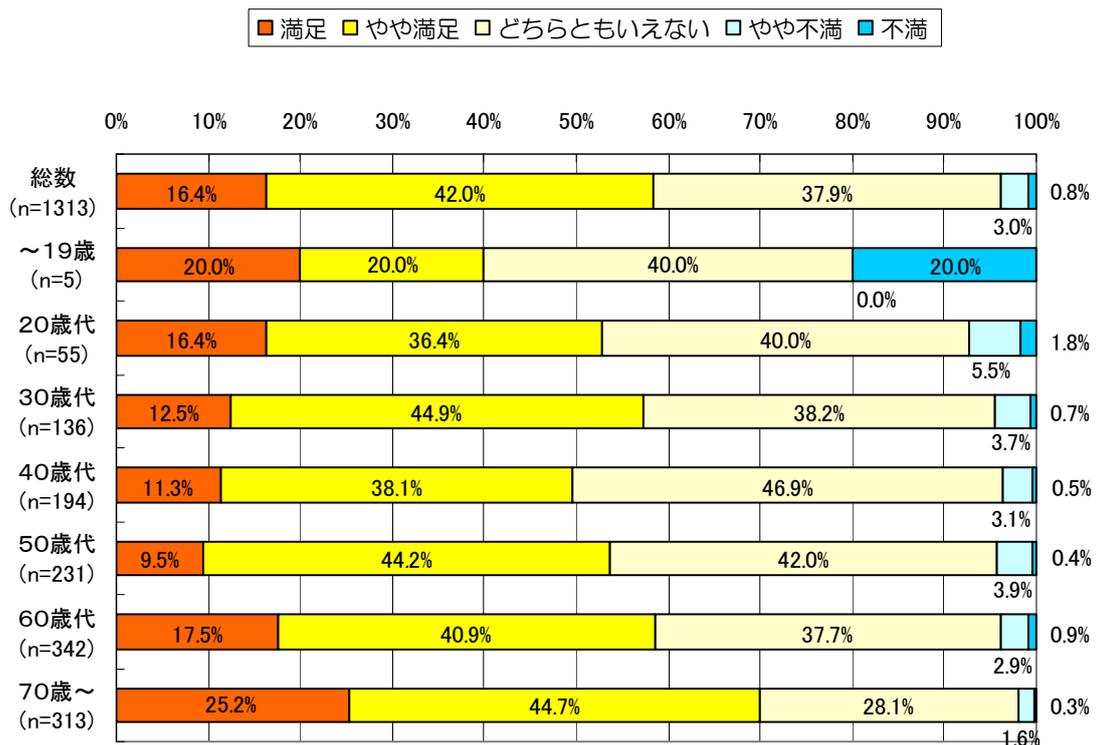


総合的な「満足度」を調査したものをH19年に調査したデータと比較した。

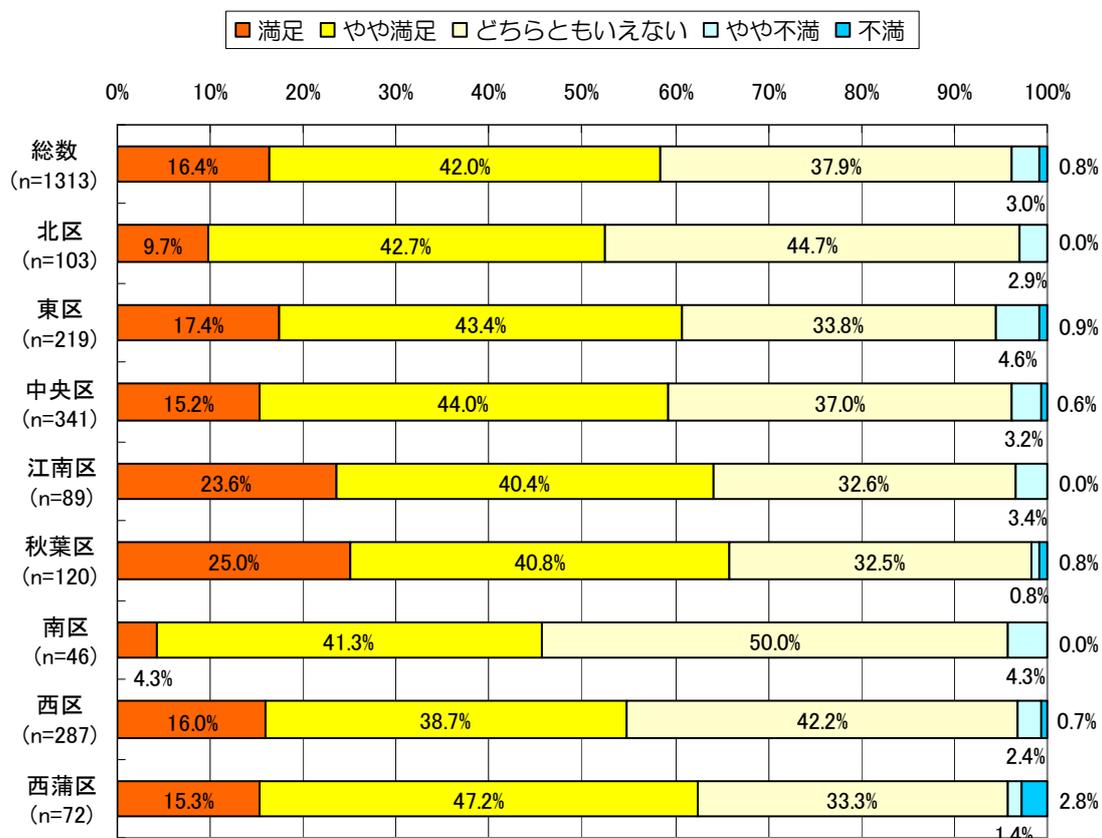
『満足』『やや満足』という割合は3.5%増えているのと同時に『不満』『やや不満』という割合は4.8%減っている。



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



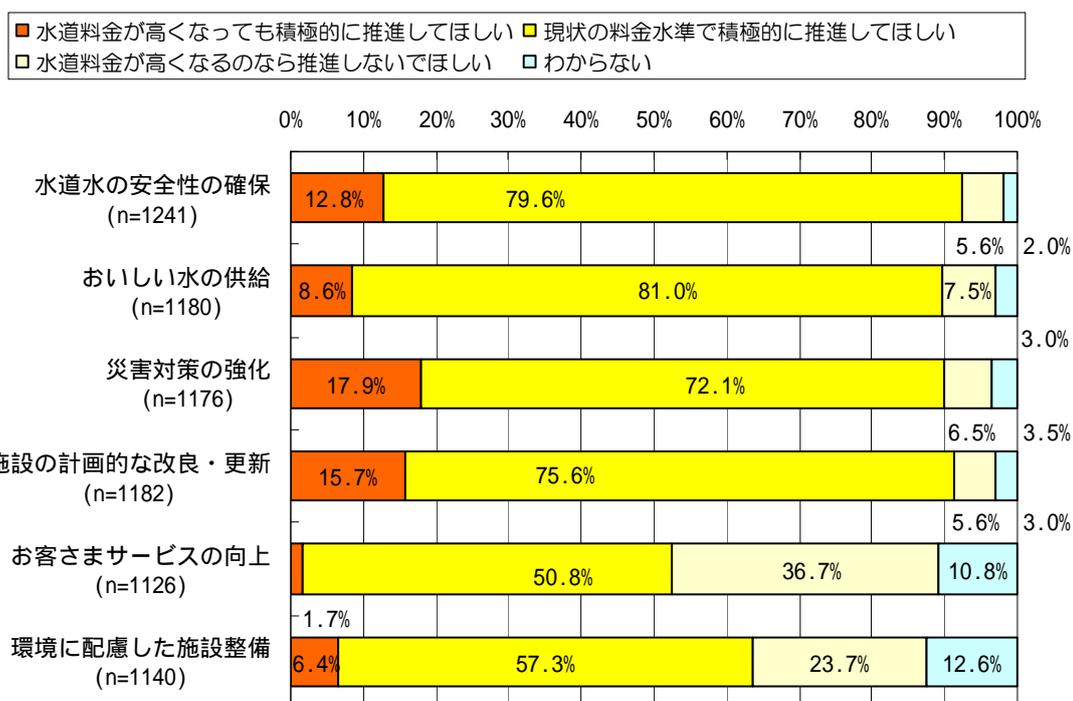
年齢別には、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、回答数の少ない19歳以下が40%と低く、次に40歳代の49.4%、50歳以上は年齢が上がるにつれ満足度が高くなり70歳以上では69.9%に達している。



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

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

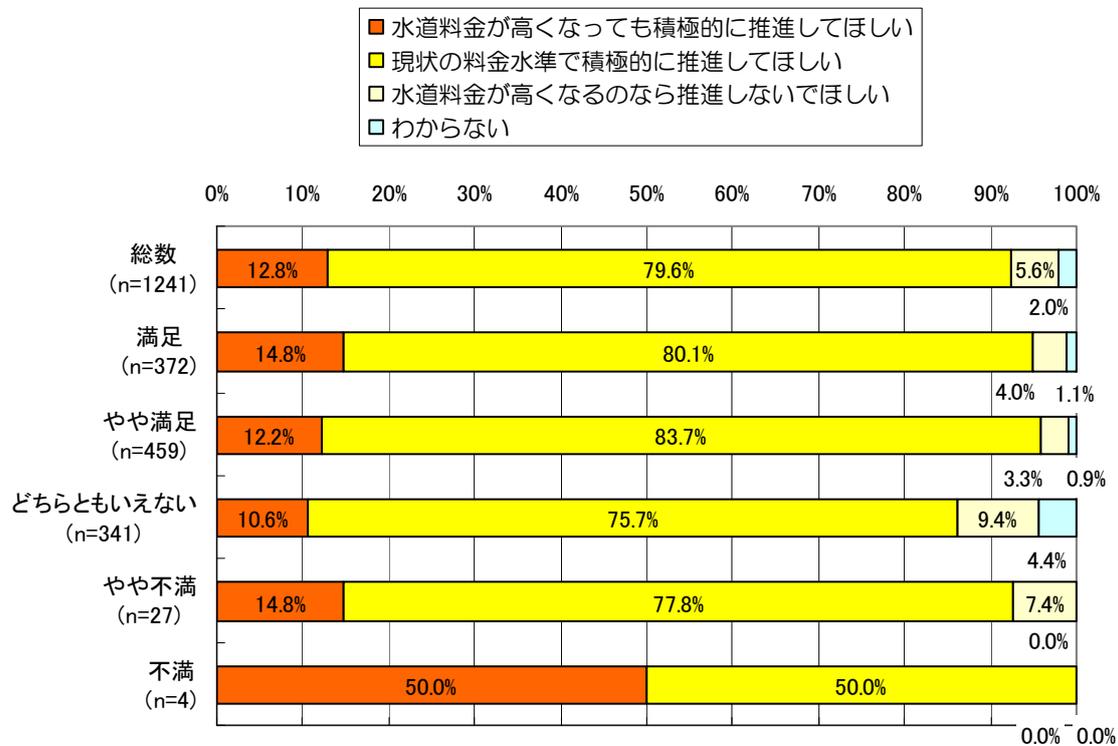
(各取組みの推進と料金との関係)



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

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

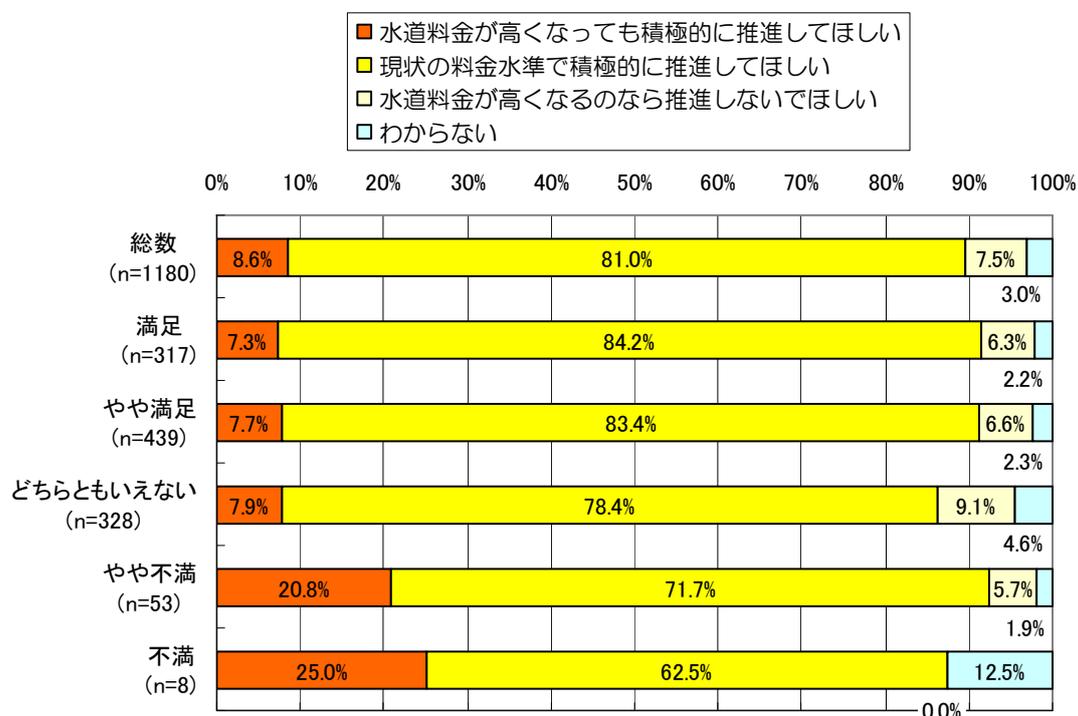
①水道水の安全性確保と（２）の「水質管理の充実強化」に対する満足度との関係



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

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

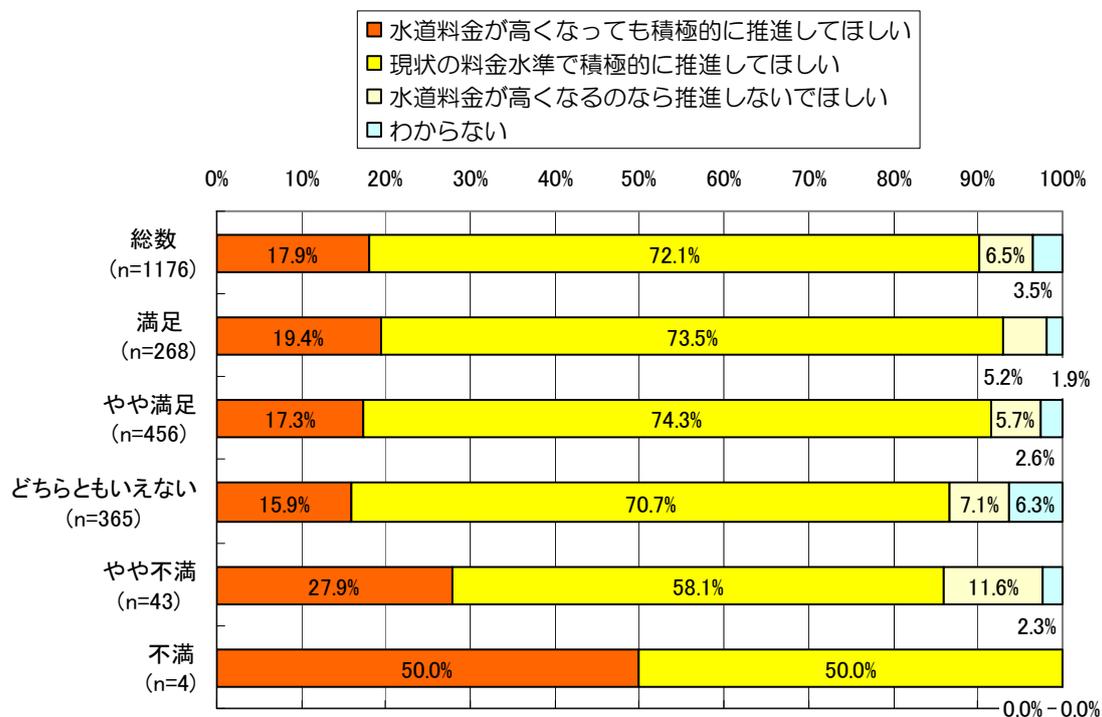
②浄水工程の改善と（２）の「浄水処理の充実」に対する満足度との関係



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

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

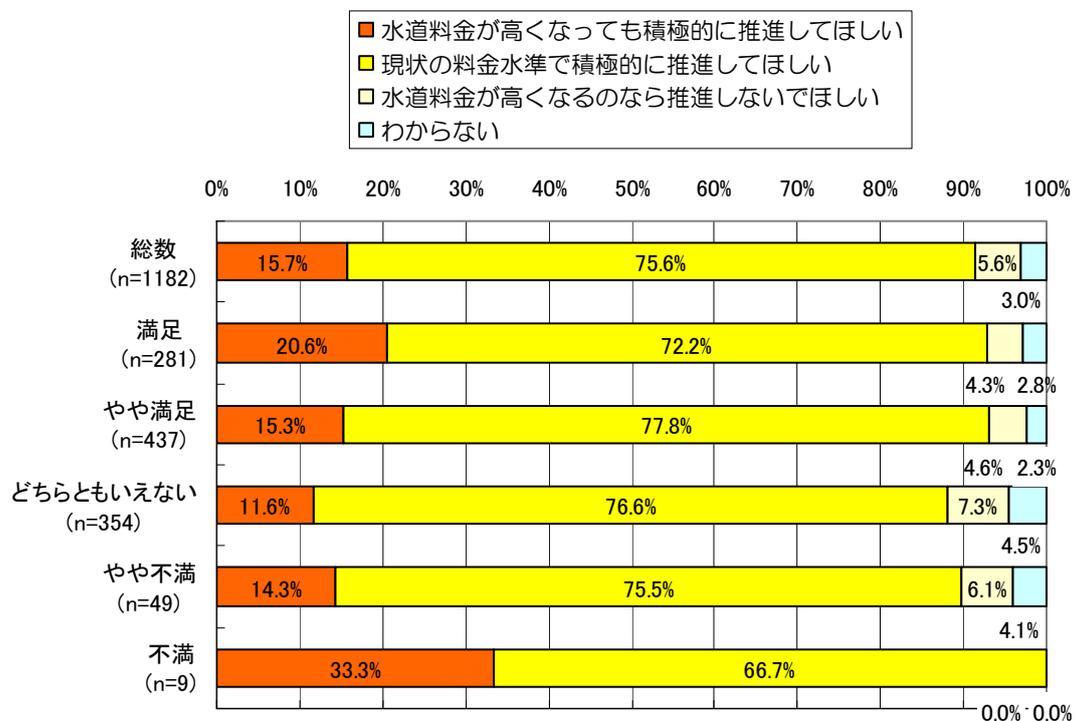
③災害対策の強化と（４）の「水道施設の耐震化の満足度」との関係



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

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

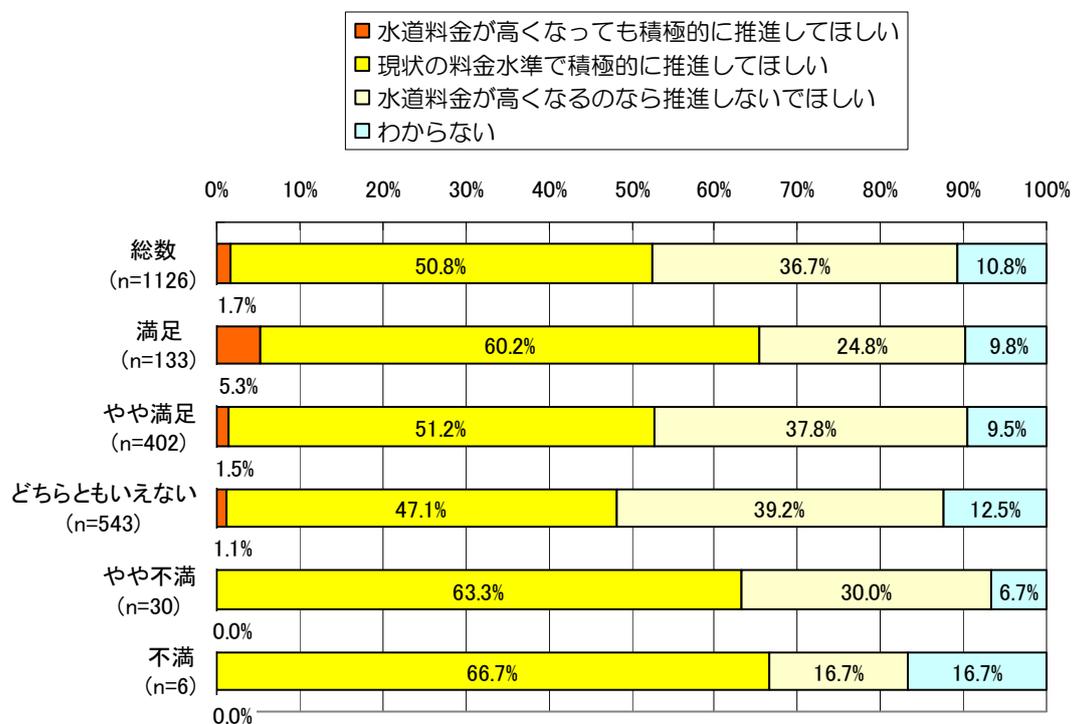
④施設の計画的な改良・更新と（４）の「老朽化対策の満足度」との関係



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

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

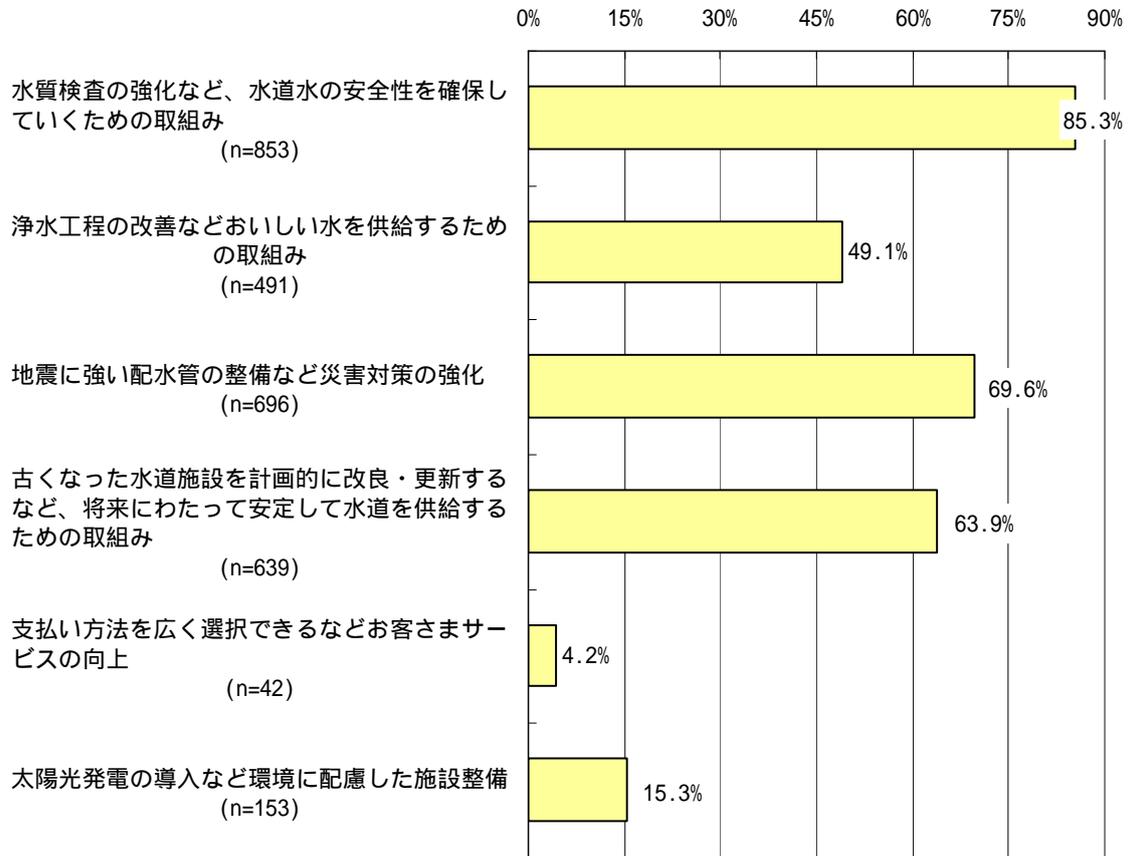
⑤お客さまサービスの向上と（16）「お客さまサービスの総合的な満足度」の関係



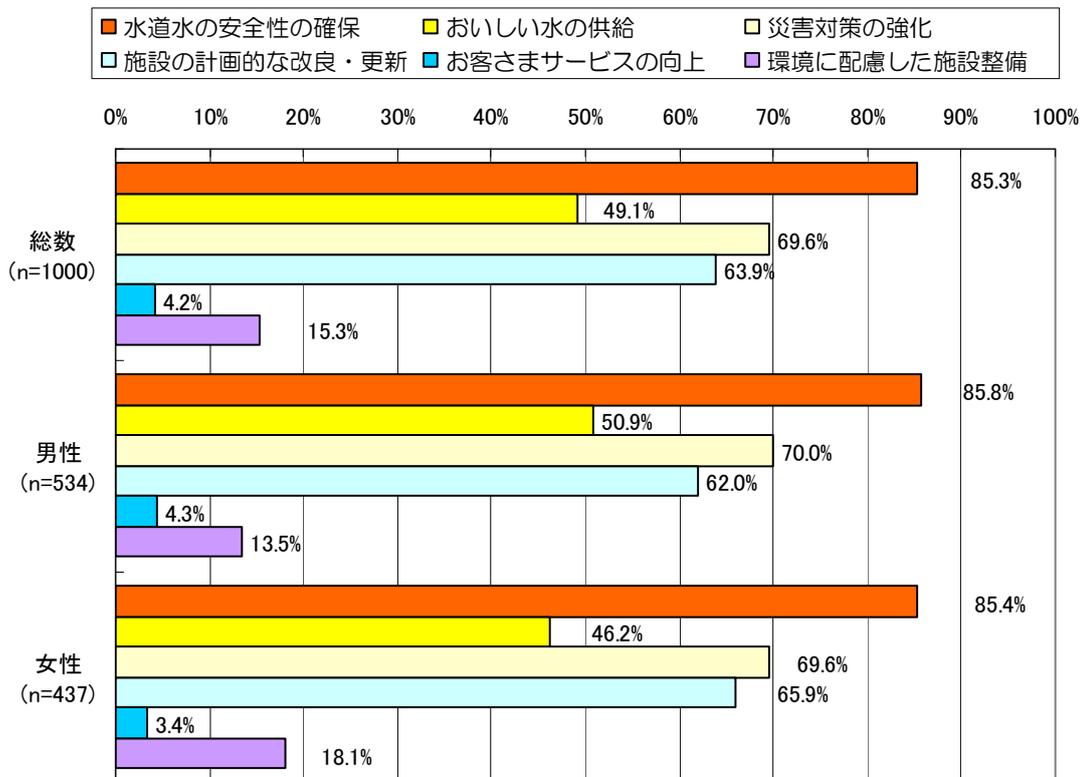
お客さまサービスについては『水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい』の答えが少なく、「満足」と答えた人が5.3%と最大になっている。

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

(現状の料金水準で優先的に実施すべき取組み)



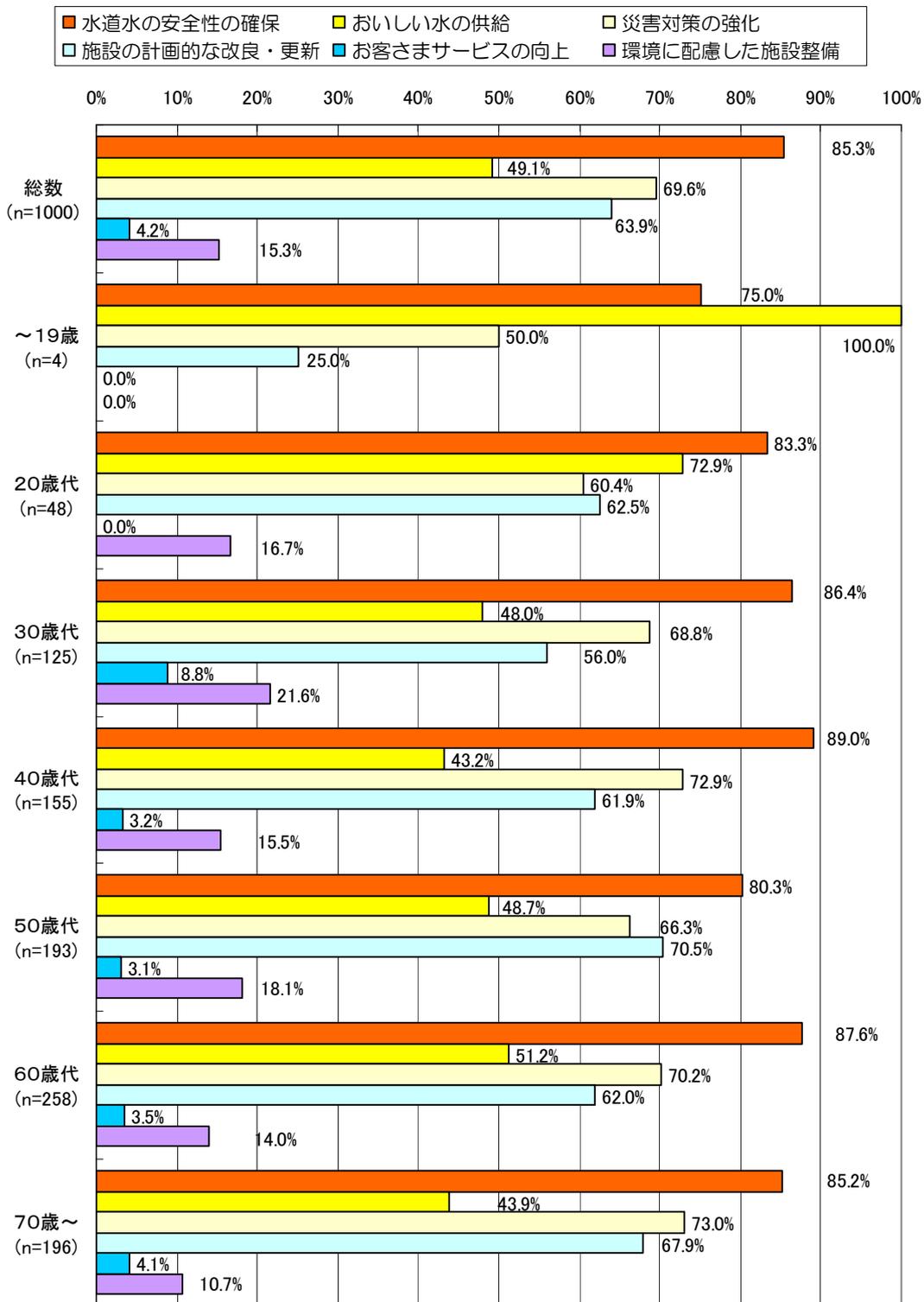
現状の料金水準で優先的に実施すべき取組みについては、「水質検査」が最も多く85.3%、以下「災害対策の強化」の69.6%、「計画的に改良・更新するなど、将来にわたって安定して水道を供給するための取組み」の63.9%、「浄水工程の改善などおいしい水を供給するための取組み」の49.1%とつづく。



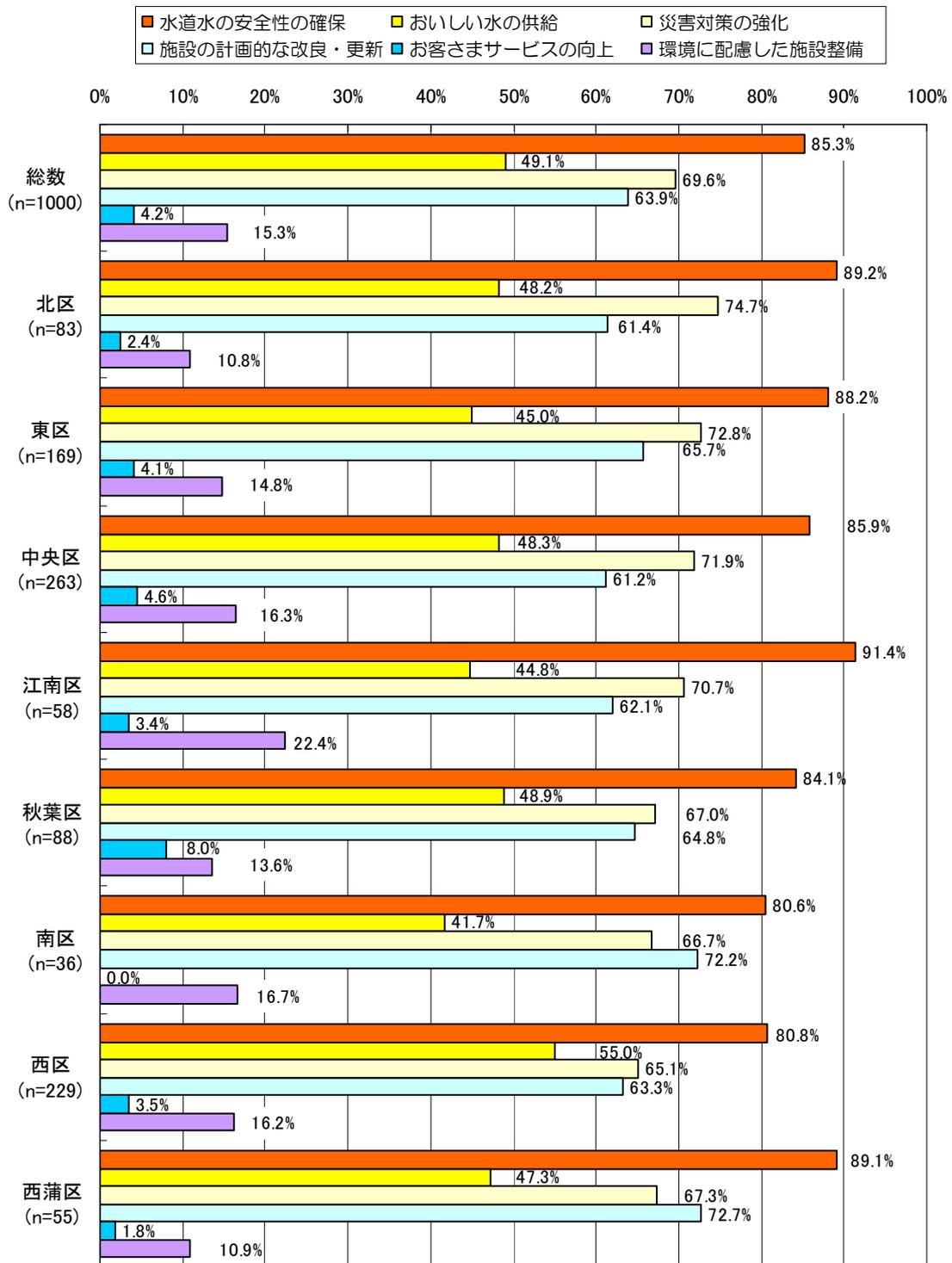
性別では、取組の優先度の傾向については男女間に違いはみられず『水道水の安全性の確保』への優先度の割合が男女共85%を超えている。

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

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



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



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

第3章 ポートフォリオ分析

1 分析概要

(1) ポートフォリオ分析の概要

ポートフォリオ分析とは、顧客満足度調査等で用いられる分析手法の一つで、製品やサービスの満足度と期待度を2次元のグラフの中に配置することにより、製品やサービスの優先的改善項目を明らかにする分析手法である。

本調査は、水道局が提供するサービスや水道局が行っている施策・取組みについて、「現状どのくらい満足感を持っているか」「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」の2つの観点からお客さまの評価をいただくことにより、施策・取組みの優先度を検討するうえでの一つの基礎資料とするものである。

本調査では、満足度と期待度の差に着目した分析を行うこととした。

一般に、期待度が高いほど、優先度が高まるものと理解されるが、満足度との関係において考えた場合、満足度も高く、期待度も高い、つまり、期待度と満足度との差が小さい、若しくは、満足度が期待度を上回っているときにおいては、理想と現実のギャップが小さく、若しくはギャップがないことから、すでに充足感は大きい（あるいは満ち足りている）ものと考えることができる。

一方、期待度が高いものの、満足度が低い場合については、現実と理想のギャップが大きいことから、充足感は小さく、満足度の引き上げに向けた欲求が働くものと考えられる。

そこで、それぞれのサービス又は取組みに対する期待度と満足度との差を測定することにより、お客さまがどのようなサービス・取組みを望んでいるかについて比較検討ができるものと考え、分析を行った。

(2) 分析の対象

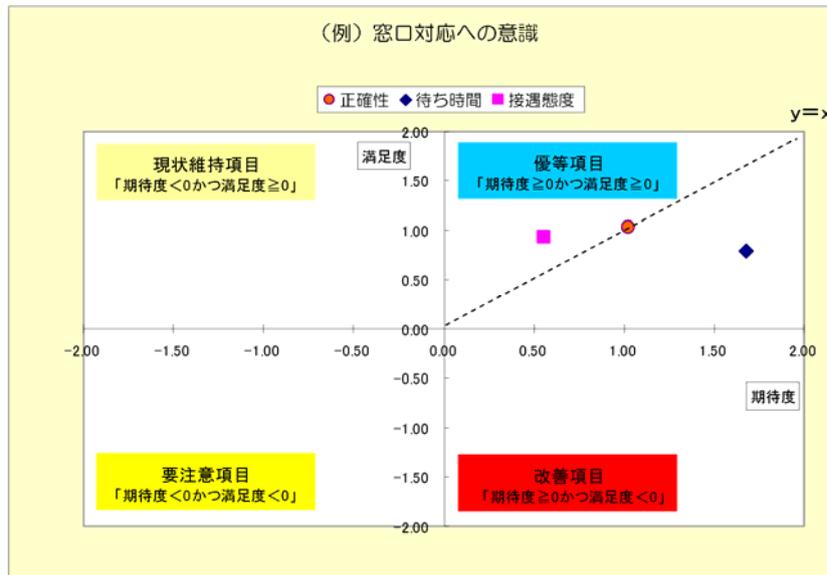
- ・ 次に掲げるサービス・取組みに対するお客さまの評価（満足度・期待度）について分析することとした。
 - 使用方法別による水質への意識（問1）
 - 総合評価による水質への意識（問1）
 - 安全でおいしい水道水の供給に対する意識（問2）

(3) 満足度・期待度の算出方法

分析にあたり、各項目の満足度と期待度を算出し、グラフ上に配置していく作業が必要となるが、その具体的手順は次のとおりである。

- ① 各項目の満足度と期待度の交点をグラフ上に配置するため、各問における満足度・期待度それぞれ5段階の評価を点数化し、各項目の平均点を算出する。
 - 「満足」を5点、「やや満足」を4点、「どちらともいえない」を3点、「やや不満」を2点、「不満」を1点とし、それぞれの回答者数の積を足し合わせ、総回答者数で割り返す。
 - 期待度の算出も同様、「期待する」を5点、「やや期待する」を4点、「どちらともいえない」を3点、「やや期待しない」を2点、「期待しない」を1点とし、それぞれの回答者数の積を足し合わせ、総回答者数で割り返す。
- ② グラフ上のx軸とy軸の交点を“0”，目盛を「+2~-2」に設定するため、これに合わせて平均点を換算する。具体的には、算出された平均点から3点を差し引きすることにより、最高点を「+2」，最低点を「-2」とするための変換作業を行うこととした。
- ③ 上記により算出された項目aの期待度（ x_a ）と満足度（ y_a ）の交点を、グラフ上に配置していく。以下、各項目b, c, d, …の交点（ x_b, y_b ）,（ x_c, y_c ）,（ x_d, y_d ）, …をグラフ上に配置していく。

(4) 優先度の検討方法



優先度の検討にあたっては、次の2段階の手順を経ることとする。

① 4つの象限からみた優先度の検討

- ・ x 軸に期待度、y 軸に満足度を取り、 $x=0$ 、 $y=0$ の直線で4つの象限に分割することにより、象限別に優先度を測定することとする。

- ・ 4つの象限の位置づけは以下のとおりとする。

- 「期待度 \geq 0 かつ満足度<0」の象限・・・『改善項目』（優先度1）
- 「期待度<0 かつ満足度<0」の象限・・・『要注意項目』（優先度2）
- 「期待度<0 かつ満足度 \geq 0」の象限・・・『現状維持項目』（優先度3）
- 「期待度 \geq 0 かつ満足度 \geq 0」の象限・・・『優等項目』（優先度4）

- ・ 上記グラフ（例）の場合、「正確性」「待ち時間」「接客態度」いずれの項目も『優等項目』に位置していることから、改善の優先度は最も低くなる。いずれかの項目が『改善項目』に位置した場合は、優先的に改善を検討することが望ましいという評価となる。

② 『優等項目』内における優先度の検討

・ 複数の項目が『優等項目』に位置している場合は、 $y = ax$ の直線を基準として評価することとする。(aは直線の傾き)

- 「 $a < 1$ 」の直線上の場合・・・期待度の水準に満足度の水準が満たない場合
→ 「満足度を引き上げるための取組みが必要」 (優先度1)
- 「 $a = 1$ 」の直線上の場合・・・期待度の水準と満足度の水準が釣りあう場合
→ 「現状を維持しつつ満足度を下げないための取組みが必要」 (優先度2)
- 「 $a > 1$ 」の直線上の場合・・・期待度の水準を満足度の水準が上回る場合
→ 「現状の維持」 (優先度3)

・ 前記グラフ(例)の場合、「待ち時間」は「 $a < 1$ 」の直線上に位置することとなり、改善の優先度は最も高くなる。一方、「接遇態度」は「 $a > 1$ 」の直線上に位置することとなり、優先度は最も低い評価となる。

前記グラフの(例)について、①、②の方法にしたがって優先度の検討を加えた結果、以下の結果が得られた。

「窓口対応への意識」については、全ての項目が『優等項目』に位置づけられ、一応改善の緊急度は低いものと判断される。

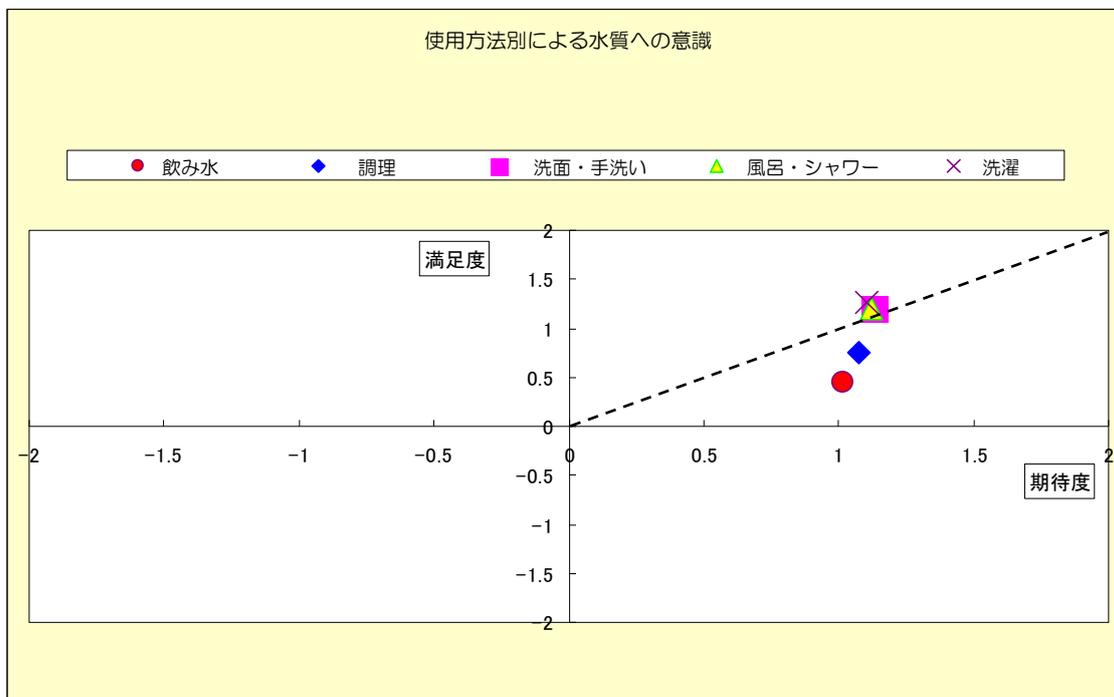
そこで、次に『優等項目』にある各項目について、レベルアップを図る観点から優先度を検討する。

その結果、最優先で検討すべき項目は、「待ち時間」の改善に関する取組みであり、次に「正確性」に関する取組みとなる。「接遇態度」については、当面改善の検討を要せず、現状の取組みを続けることが適当と判断された。

以上を踏まえて、次に本市における水道水の水質及び安全でおいしい水道水の供給に対する取組みについて、お客さまの評価を分析することとする。

2 分析結果

(1) 使用方法別の水質への意識

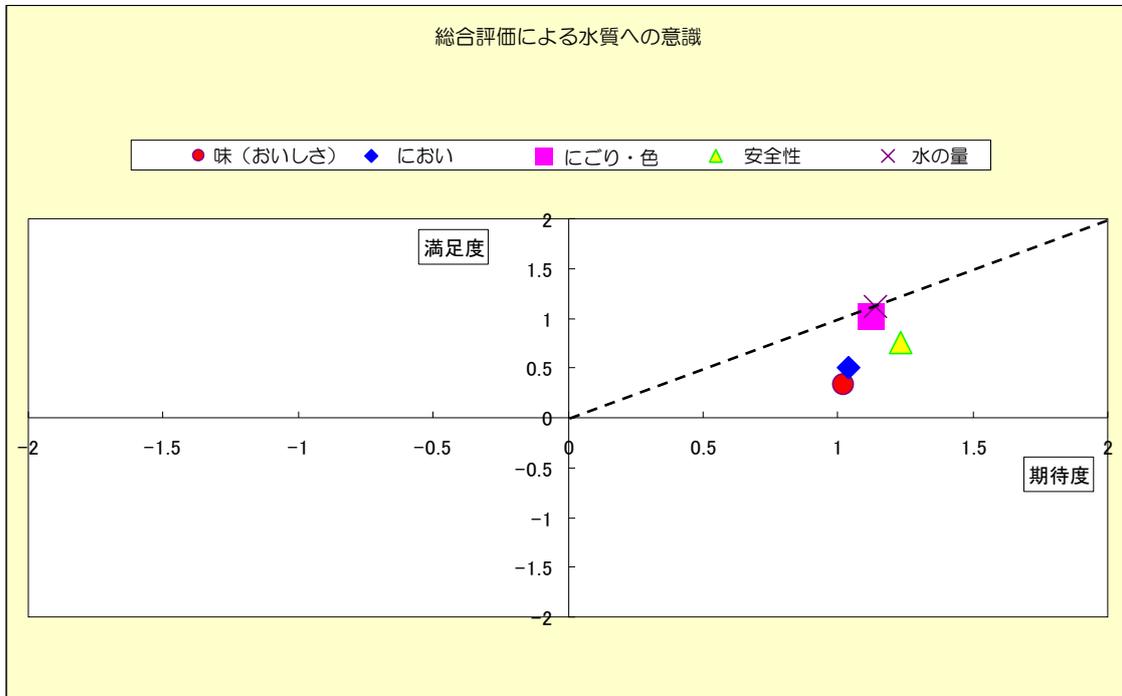


	期待度	満足度	期待度－満足度
飲み水としての水質	1.02	0.45	0.57
調理に使用する水としての水質	1.08	0.75	0.33
洗面・手洗いに使用する水としての水質	1.13	1.20	-0.07
風呂・シャワーに使用する水としての水質	1.12	1.20	-0.08
洗濯に使用する水としての水質	1.10	1.26	-0.16

使用方法別の水質についての分析結果をみると、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、差が一番小さいのは「洗面・手洗いに使用する水としての水質」で（-0.07ポイント）。

全ての使用方法で、それぞれ差はあるものの満足度も高く、期待もしている「優等項目」にあるが、特に「飲み水としての水質」「調理に使用する水としての水質」について、満足度を引き上げるための優先度は高い。

(2) 総合的な水質への意識



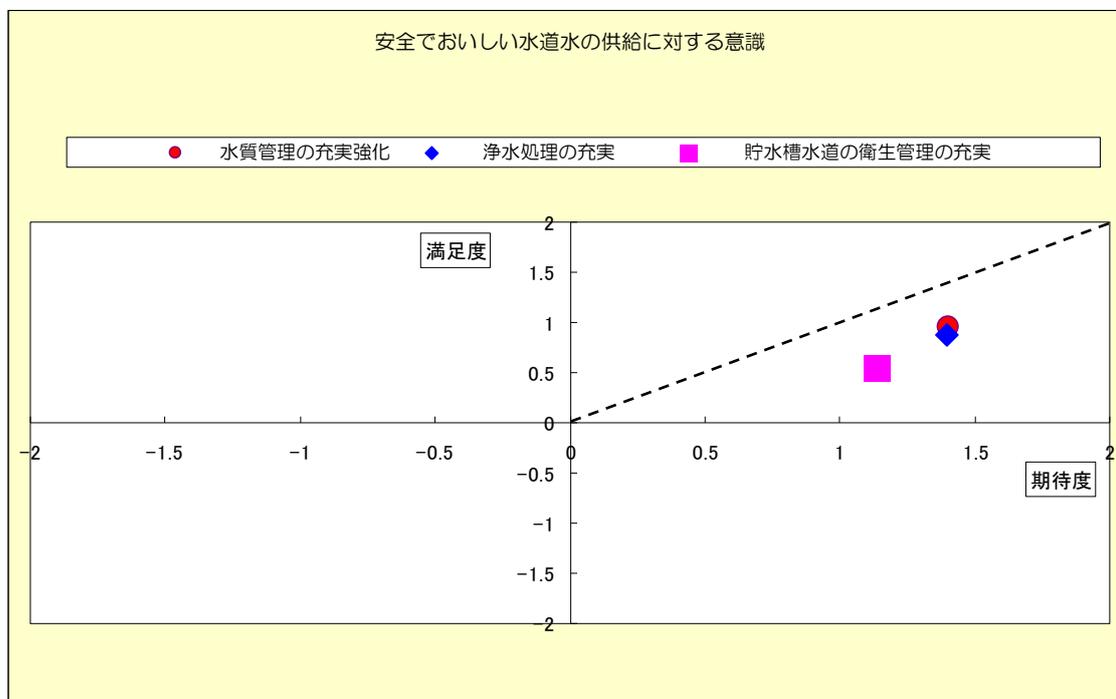
	期待度	満足度	期待度－満足度
味 (おいしさ)	1.02	0.34	0.68
におい	1.04	0.51	0.53
にごり・色	1.12	1.02	0.10
安全性	1.23	0.75	0.48
水道水の出具合 (水量・水圧)	1.14	1.12	0.02

総合的な水質についての分析を行った結果を見ると、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、満足度も最も低い(0.34ポイント)。

傾向としては期待度は概ね同じ値だが、満足度は高いものと低いものという2つに分かれる結果となった。

全ての項目が、満足度も高く期待もしている「優等項目」にあるが、「味 (おいしさ)」 「におい」 「安全性」に関して満足度を引き上げるための優先度は高い。

(3) 安全でおいしい水道水の供給に対する意識



	期待度	満足度	期待度－満足度
水質管理の充実強化	1.40	0.96	0.44
浄水処理の充実	1.40	0.87	0.53
貯水槽水道の衛生管理の充実	1.13	0.55	0.58

安全でおいしい水の供給に対する意識についての分析を行った結果を見ると、期待度－満足度の差は大きくかわらないものの、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）であったが期待度（1.13ポイント）、満足度（0.55ポイント）ともに最低値となった。

全ての項目の取組みに関して「優等項目」に位置しているが、いずれの取組みも満足度を引き上げるための優先度は高い。

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～オ、カ～コについて、あなたが思う「満足度」と「期待度」を、それぞれ選んでください。（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。

【水道水の使用方法別満足度】

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～オ、カ～コについて、あなたが思う「満足度」と「期待度」を、それぞれ選んでください。（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。										
	総数	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	1304	273 20.9%	371 28.5%	316 24.2%	209 16.0%	74 5.7%	644 49.4%	283 21.7%	61 4.7%	0.45
イ 調理に使用する水としての水質	1256	351 27.9%	396 31.5%	354 28.2%	103 8.2%	32 2.5%	747 59.5%	135 10.7%	20 1.6%	0.75
ウ 洗面・手洗いに使用する水としての水質	1258	598 47.5%	357 28.4%	266 21.1%	28 2.2%	9 0.7%	955 75.9%	37 2.9%	0 0.0%	1.20
エ 風呂・シャワーに使用する水としての水質	1256	606 48.2%	353 28.1%	253 20.1%	30 2.4%	12 1.0%	959 76.4%	42 3.3%	2 0.2%	1.20
オ 洗濯に使用する水としての水質	1255	632 50.4%	344 27.4%	253 20.2%	17 1.4%	7 0.6%	976 77.8%	24 1.9%	2 0.2%	1.26

【水道水の使用方法別期待度】

	総数	期待する(+2)	やや期待する(+1)	どちらともいえない(0)	やや期待しない(-1)	期待しない(-2)	期待計	期待しない計	平均
ア 飲み水としての水質	1149	515 44.8%	292 25.4%	239 20.8%	52 4.5%	51 4.4%	807 70.2%	103 9.0%	1.02
イ 調理に使用する水としての水質	1104	487 44.1%	296 26.8%	260 23.6%	40 3.6%	21 1.9%	783 70.9%	61 5.5%	1.08
ウ 洗面・手洗いに使用する水としての水質	1104	505 45.7%	287 26.0%	281 25.5%	14 1.3%	17 1.5%	792 71.7%	31 2.8%	1.13
エ 風呂・シャワーに使用する水としての水質	1100	500 45.5%	284 25.8%	285 25.9%	14 1.3%	17 1.5%	784 71.3%	31 2.8%	1.12
オ 洗濯に使用する水としての水質	1102	496 45.0%	279 25.3%	291 26.4%	16 1.5%	20 1.8%	775 70.3%	36 3.3%	1.10

【水道水の総合評価 満足度】

	総数	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
カ 味(おいしさ)	1281	224 17.5%	338 26.4%	452 35.3%	178 13.9%	89 6.9%	562 43.9%	267 20.8%	0.34
キ におい	1248	291 23.3%	333 26.7%	405 32.5%	155 12.4%	64 5.1%	624 50.0%	219 17.5%	0.51
ク にごり・色	1237	477 38.6%	362 29.3%	353 28.5%	33 2.7%	12 1.0%	839 67.8%	45 3.6%	1.02
ケ 安全性	1249	360 28.8%	352 28.2%	429 34.3%	82 6.6%	26 2.1%	712 57.0%	108 8.6%	0.75
コ 水の量や勢い	1244	553 44.5%	368 29.6%	260 20.9%	50 4.0%	13 1.0%	921 74.0%	63 5.1%	1.12

【水道水の総合評価 期待度】

	総数	期待する(+2)	やや期待する(+1)	どちらともいえない(0)	やや期待しない(-1)	期待しない(-2)	期待計	期待しない計	平均
カ 味(おいしさ)	1169	508 43.5%	309 26.4%	259 22.2%	56 4.8%	37 3.2%	817 69.9%	93 8.0%	1.02
キ におい	1137	499 43.9%	291 25.6%	270 23.7%	45 4.0%	32 2.8%	790 69.5%	77 6.8%	1.04
ク にごり・色	1125	523 46.5%	277 24.6%	284 25.2%	21 1.9%	20 1.8%	800 71.1%	41 3.6%	1.12
ケ 安全性	1142	602 52.7%	257 22.5%	247 21.6%	20 1.8%	16 1.4%	859 75.2%	36 3.2%	1.23
コ 水の量や勢い	1129	528 46.8%	286 25.3%	277 24.5%	20 1.8%	18 1.6%	814 72.1%	38 3.4%	1.14

(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。(はいくつでも)

【水道水に対する不満理由】

総数	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
383	194 50.7%	134 35.0%	26 6.8%	77 20.1%	69 18.0%	116 30.3%	54 14.1%	57 14.9%	42 11.0%

(問1の「カ. 味(おいしさ)」と「キ. におい」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1-2 あなたが水道水の味やにおいを不満に思う季節はいつですか。(はいくつでも)

【味(おいしさ)を不満に思う季節】

総数	春(3～5月)	夏(6～8月)	秋(9～11月)	冬(12～2月)
286	127 44.4%	273 95.5%	115 40.2%	81 28.3%

【においを不満に思う季節】

総数	春(3～5月)	夏(6～8月)	秋(9～11月)	冬(12～2月)
245	103 42.0%	224 91.4%	88 35.9%	60 24.5%

問2 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組みを進めています。ア～ウの取組みについて、あなたが思う「満足度」と「期待度」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】

	総数	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.水質管理の充実強化	1287	391 30.4%	493 38.3%	366 28.4%	32 2.5%	5 0.4%	884 68.7%	37 2.9%	0.96
イ.浄水処理の充実	1270	348 27.4%	495 39.0%	355 28.0%	61 4.8%	11 0.9%	843 66.4%	72 5.7%	0.87
ウ.貯水槽水道の衛生管理の充実	1077	204 18.9%	260 24.1%	549 51.0%	47 4.4%	17 1.6%	464 43.1%	64 5.9%	0.55

【「安全でおいしい水の供給」に対する期待度】

	総数	期待する(+2)	やや期待する(+1)	どちらともいえない(0)	やや期待しない(-1)	期待しない(-2)	期待計	期待しない計	平均
ア.水質管理の充実強化	1174	677 57.7%	319 27.2%	159 13.5%	13 1.1%	6 0.5%	996 84.8%	19 1.6%	1.40
イ.浄水処理の充実	1164	686 58.9%	294 25.3%	156 13.4%	17 1.5%	11 0.9%	980 84.2%	28 2.4%	1.40
ウ.貯水槽水道の衛生管理の充実	1006	473 47.0%	230 22.9%	275 27.3%	18 1.8%	10 1.0%	703 69.9%	28 2.8%	1.13

問3 問1～2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】

総数	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
1251	343 27.4%	570 45.6%	286 22.9%	41 3.3%	11 0.9%	913 73.0%	52 4.2%	0.95

問4 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、改良するなどの取組みを進めています。そこで、ア～ウの取組みについて、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）

【施設改良の取組みへの満足度】

	総数	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	1263	304 24.1%	495 39.2%	412 32.6%	48 3.8%	4 0.3%	799 63.3%	52 4.1%	0.83
イ.事故災害対策	1243	308 24.8	498 40.1	392 31.5	43 3.5	2 0.2	806 64.8%	45 3.6%	0.86
ウ.施設の老朽化対策	1243	308 24.8	477 38.4	389 31.3	59 4.7	10 0.8	785 63.2%	69 5.6%	0.82

問5 災害などの非常時に対する取組みの中で、優先的に実施した方がよいと思う取組みはどれですか。次の中から3つ選び、 をつけてください。

【優先的に実施すべき取組み】

総数	浄水場などの水道施設の耐震化	地震に強い配水管への入替えによる耐震化	病院などの重要施設向け配水管の耐震化	災害時に一定量の飲料水等を確保する緊急貯水槽などの応急給水設備の整備	給水車・仮設給水栓・キャンパス水槽などの応急給水用具の整備	ペットボトル水などの備蓄
1242	738 59.4%	783 63.0%	525 42.3%	771 62.1%	581 46.8%	213 17.1%

問6 問4～5でお聞きした「安定した水道水の供給に対する取組み」を総合的にみて、どのように思いますか。（ は1つだけ）

【「安定した水道水の供給に対する取組み」への満足度】

総数	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
1305	261 20.0%	575 44.1%	436 33.4%	33 2.5%	0 0.0%	836 64.1%	33 2.5%	0.82

問7 水道局では、効率的・効果的な事業運営により、水道料金の水準を維持するよう努めています。現行の水道料金の水準について、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】

総数	安い	やや安い	妥当な水準である	やや高い	高い
1315	23 1.7%	39 3.0%	708 53.8%	398 30.3%	147 11.2%

（問7で「1 安い」または「2 やや安い」と回答された方にお聞きします。）

問7-1 「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】

総数	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	以前にもっと高い所に住んでいたから	その他
63	15 23.8%	20 31.7%	19 30.2%	4 6.3%	5 7.9%

（問7で「4 やや高い」または「5 高い」と回答された方にお聞きします。）

問7-2 「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】

総数	下水道使用量と一緒に支払うから	2か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	以前にもっと安い所に住んでいたから	その他
529	262 49.5%	93 17.6%	68 12.9%	63 11.9%	43 8.1%

問8 水道局では、民間委託の推進や施設の統廃合など、経営の効率化を図っています。これらの取組みについて、どのように思いますか。

【経営の効率化への満足度】

総数	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
1279	182 14.2%	432 33.8%	611 47.8%	42 3.3%	12 0.9%	614 48.0%	54 4.2%	0.57

問9 あなたは、お客さまコールセンターがあることを知っていますか。（ は1つだけ）

【コールセンターの存在について】

総数	知っている	知らない
1328	464 34.9%	864 65.1%

（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 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】

総数	利用したことがある	利用したことがない
466	172 36.9%	294 63.1%

（問9-1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9-2 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】

総数	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
174	75 43.1%	75 43.1%	19 10.9%	4 2.3%	1 0.6%

（問9-2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9-3 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。

（ はいくつでも）

【コールセンターでの電話対応での評価】

総数	対応が悪かった	説明が長かった	説明が長かったわがりにくかった	たらいまわしにあった	その他
10	1 10.0%	2 20.0%	5 50.0%	1 10.0%	3 30.0%

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 10 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】

総数	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
1306	777 59.5%	286 21.9%	201 15.4%	24 1.8%	18 1.4%	1063 81.4%	42 3.2%	1.36

水道料金の支払い時の負担感の軽減を目的として、口座振替でお支払いのお客さまは、ご希望により毎月振替ができる制度があります。(水道メーターの検針は今までどおり2カ月に1回で、水道料金等は半分ずつ1カ月毎の振替になります。)

問 11 あなたは、この制度があることを知っていますか。(は1つだけ)

【隔月検針毎月振替制度の認知度】

総数	知っている	知らない
1318	407 30.9%	911 69.1%

(問11で「1 知っている」と回答された方にお聞きします。)

問11-1 あなたは、この制度を利用していますか。(は1つだけ)

【隔月検針毎月振替制度の利用度】

総数	利用している	利用していない
406	209 51.5%	197 48.5%

(問11-1で「1 利用している」と回答された方にお聞きします。)

問11-2 あなたは、この制度を利用することで、水道料金支払い時の負担感はどのように変わりましたか。(は1つだけ)

【隔月検針毎月振替制度の利用者の満足度】

総数	軽減された	どちらかといえば軽減された	どちらともいえない	どちらかといえば軽減されていない	軽減されていない
210	71 33.8%	48 22.9%	79 37.6%	3 1.4%	9 4.3%

(問11-1で「2 利用していない」と回答された方にお聞きします。)

問11-3 あなたは、この制度を利用していない理由はどれですか。(は1つだけ)

【隔月検針毎月振替制度を利用しない理由】

総数	納入通知書支払いなので利用できない	今のままで不便を感じていない	料金が安くなるわけではないから	その他
197	4 2.0%	105 53.3%	79 40.1%	9 4.6%

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。(は1つだけ)

【クレジットカード支払い実施への期待】

総数	実施した方がよい	実施しなくてよい
1292	296 22.9%	996 77.1%

(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。(は1つだけ)

【クレジットカード支払い実施時の利用度】

総数	利用する	利用しない
311	206 66.2%	105 33.8%

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。(はいいくつでも)

【広報媒体の認知度】

総数	広報紙「水先案内」	市報にいがた	ホームページ	水道週間イベント	パンフレット	新聞広告	知っているものはない
1302	662 50.8%	869 66.7%	119 9.1%	148 11.4%	83 6.4%	165 12.7%	254 19.5%

(問13で「1～6」に 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。(はいいくつでも)

【広報媒体の利用度】

総数	広報紙「水先案内」	市報にいがた	ホームページ	水道週間イベント	パンフレット	新聞広告	読んだり、利用したことはない
1037	597 57.6%	819 79.0%	63 6.1%	102 9.8%	70 6.8%	156 15.0%	69 6.7%

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。(はいいくつでも)

【広報内容への期待度】

総数	水道水の水質検査の結果	断水・漏水などの工事情報	災害対策の取組み	水道料金や支払いに関する手続きの方法	事業の経営状況	各種のイベント情報	水道水の節水方法や活用方法など	その他
1294	1019 78.7%	790 61.1%	612 47.3%	278 21.5%	192 14.8%	129 10.0%	546 42.2%	15 1.2%

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。（ は1つだけ）

【広報活動の満足度】

総数	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
1310	147 11.2%	331 25.3%	769 58.7%	49 3.7%	14 1.1%	478 36.5%	63 4.8%	0.42

問16 問9～15でお聞きした「お客さまサービスに対する取り組み」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】

総数	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
1307	166 12.7%	465 35.6%	630 48.2%	35 2.7%	11 0.8%	631 48.3%	46 3.5%	0.57

問17 あなたが普段飲んでいる水は、次のうちどれですか。（ はいくつでも）

【水道水の飲用状況】

総数	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	水道水以外の水（ペットボトルやペットボトル以外の市販の水など）
1323	735 55.6%	583 44.1%	332 25.1%	397 30.0%

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（直接飲用率）

総数	何らかの形で水道水を飲む人	水道水以外の水しか飲まない人
1323	1225 92.6%	98 7.4%

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

【水道事業の総合満足度】

総数	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
1313	215 16.4%	551 42.0%	497 37.9%	40 3.0%	10 0.8%	766 58.3%	50 3.8%	0.70

問 19 水道事業の経営は独立採算制で、水道料金収入でまかなわれています。そこで、新潟市水道局が取り組んでいる次のア～カの取組みについて、水道料金との関係をどのようにお考えですか。(は1つだけ)また、ア～カの取組みの中で現状の料金水準で優先的に実施すべき取組みを3つ選び、 をつけてください。

【料金が高くなっても優先すべき取組み】

	総数	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
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	1241	159 12.8%	988 79.6%	69 5.6%	25 2.0%
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	1180	101 8.6%	956 81.0%	88 7.5%	35 3.0%
ウ．地震に強い配水管の整備など災害対策の強化	1176	211 17.9%	848 72.1%	76 6.5%	41 3.5%
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	1182	186 15.7%	894 75.6%	66 5.6%	36 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	1126	19 1.7%	572 50.8%	413 36.7%	122 10.8%
カ．太陽光発電の導入など環境に配慮した施設整備	1140	73 6.4%	653 57.3%	270 23.7%	144 12.6%

【現状の料金水準で優先的に実施すべき取組み】

総数	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	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	地震に強い配水管の整備など災害対策の強化	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	支払い方法を広く選択できるなどお客さまサービスの向上	太陽光発電の導入など環境に配慮した施設整備
1000	853 85.3	491 49.1	696 69.6	639 63.9	42 4.2	153 15.3

2 クロス集計表

【使用方法別の水質に対する満足度 ア. 飲み水としての水質】

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～オ、カ～コについて、あなたが思う「満足度」と「期待度」を、それぞれ選んでください。(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

ア. 飲み水としての水質

		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)	その用途では使用していない	満足計	不満計	平均
全体計		1304	273 20.9%	371 28.5%	316 24.2%	209 16.0%	74 5.7%	61 4.7%	644 49.4%	283 21.7%	0.43
性別	男性	692	166 24.0%	214 30.9%	165 23.8%	93 13.4%	27 3.9%	27 3.9%	380 54.9%	120 17.3%	0.58
	女性	562	94 16.7%	144 25.6%	136 24.2%	112 19.9%	45 8.0%	31 5.5%	238 42.3%	157 27.9%	0.23
年齢	～19歳	5	0 0.0%	0 0.0%	3 60.0%	0 0.0%	1 20.0%	1 20.0%	0 0.0%	1 20.0%	-0.40
	20歳代	57	6 10.5%	14 24.6%	9 15.8%	20 35.1%	6 10.5%	2 3.5%	20 35.1%	26 45.6%	-0.11
	30歳代	138	14 10.1%	38 27.5%	37 26.8%	26 18.8%	14 10.1%	9 6.5%	52 37.7%	40 29.0%	0.09
	40歳代	193	39 20.2%	38 19.7%	52 26.9%	44 22.8%	11 5.7%	9 4.7%	77 39.9%	55 28.5%	0.26
	50歳代	237	39 16.5%	72 30.4%	60 25.3%	37 15.6%	14 5.9%	15 6.3%	111 46.8%	51 21.5%	0.36
	60歳代	337	80 23.7%	97 28.8%	82 24.3%	44 13.1%	19 5.6%	15 4.5%	177 52.5%	63 18.7%	0.52
	70歳～	299	88 29.4%	100 33.4%	63 21.1%	35 11.7%	7 2.3%	6 2.0%	188 62.9%	42 14.0%	0.76
地域	北区	102	20 19.6%	28 27.5%	30 29.4%	20 19.6%	3 2.9%	1 1.0%	48 47.1%	23 22.5%	0.41
	東区	219	52 23.7%	64 29.2%	46 21.0%	39 17.8%	15 6.8%	3 1.4%	116 53.0%	54 24.7%	0.45
	中央区	337	63 18.7%	74 22.0%	88 26.1%	59 17.5%	26 7.7%	27 8.0%	137 40.7%	85 25.2%	0.26
	江南区	90	28 31.1%	21 23.3%	21 23.3%	12 13.3%	5 5.6%	3 3.3%	49 54.4%	17 18.9%	0.61
	秋葉区	114	33 28.9%	41 36.0%	21 18.4%	15 13.2%	3 2.6%	1 0.9%	74 64.9%	18 15.8%	0.75
	南区	48	9 18.8%	10 20.8%	13 27.1%	10 20.8%	3 6.3%	3 6.3%	19 39.6%	13 27.1%	0.25
	西区	283	42 14.8%	93 32.9%	71 25.1%	47 16.6%	13 4.6%	17 6.0%	135 47.7%	60 21.2%	0.37
	西蒲区	74	18 24.3%	28 37.8%	16 21.6%	5 6.8%	4 5.4%	3 4.1%	46 62.2%	9 12.2%	0.69

【使用方法別の水質に対する満足度 イ. 調理に使用する水としての水質】

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～オ、カ～コについて、あなたが思う「満足度」と「期待度」を、それぞれ選んでください。(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

イ. 調理に使用する水としての水質

		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)	その用途では使用していない	満足計	不満計	平均
全体計		1256	351 27.9%	396 31.5%	354 28.2%	103 8.2%	32 2.5%	20 1.6%	747 59.5%	135 10.7%	0.74
性別	男性	670	200 29.9%	221 33.0%	186 27.8%	42 6.3%	9 1.3%	12 1.8%	421 62.8%	51 7.6%	0.84
	女性	541	133 24.6%	163 30.1%	158 29.2%	59 10.9%	20 3.7%	8 1.5%	296 54.7%	79 14.6%	0.61
年齢	～19歳	5	0 0.0%	0 0.0%	4 80.0%	1 20.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 20.0%	-0.20
	20歳代	57	11 19.3%	18 31.6%	16 28.1%	8 14.0%	2 3.5%	2 3.5%	29 50.9%	10 17.5%	0.49
	30歳代	138	32 23.2%	41 29.7%	43 31.2%	16 11.6%	6 4.3%	0 0.0%	73 52.9%	22 15.9%	0.56
	40歳代	189	47 24.9%	48 25.4%	62 32.8%	23 12.2%	6 3.2%	3 1.6%	95 50.3%	29 15.3%	0.57
	50歳代	235	54 23.0%	74 31.5%	76 32.3%	18 7.7%	6 2.6%	7 3.0%	128 54.5%	24 10.2%	0.65
	60歳代	330	95 28.8%	108 32.7%	88 26.7%	27 8.2%	6 1.8%	6 1.8%	203 61.5%	33 10.0%	0.78
	70歳～	269	102 37.9%	97 36.1%	56 20.8%	9 3.3%	3 1.1%	2 0.7%	199 74.0%	12 4.5%	1.06
地域	北区	99	26 26.3%	34 34.3%	28 28.3%	9 9.1%	1 1.0%	1 1.0%	60 60.6%	10 10.1%	0.76
	東区	213	60 28.2%	72 33.8%	59 27.7%	18 8.5%	4 1.9%	0 0.0%	132 62.0%	22 10.3%	0.78
	中央区	327	83 25.4%	86 26.3%	109 33.3%	32 9.8%	7 2.1%	10 3.1%	169 51.7%	39 11.9%	0.63
	江南区	84	31 36.9%	21 25.0%	21 25.0%	7 8.3%	3 3.6%	1 1.2%	52 61.9%	10 11.9%	0.83
	秋葉区	106	39 36.8%	32 30.2%	30 28.3%	4 3.8%	1 0.9%	0 0.0%	71 67.0%	5 4.7%	0.98
	南区	47	10 21.3%	15 31.9%	15 31.9%	3 6.4%	2 4.3%	2 4.3%	25 53.2%	5 10.6%	0.60
	西区	279	72 25.8%	99 35.5%	68 24.4%	27 9.7%	8 2.9%	5 1.8%	171 61.3%	35 12.5%	0.72
	西蒲区	70	20 28.6%	27 38.6%	17 24.3%	2 2.9%	3 4.3%	1 1.4%	47 67.1%	5 7.1%	0.84

【使用方法別の水質に対する満足度 ウ．洗面・手洗いに使用する水としての水質】

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～オ、カ～コについて、あなたが思う「満足度」と「期待度」を、それぞれ選んでください。(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

ウ．洗面・手洗いに使用する水としての水質

		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)	その用途では使用していない	満足計	不満計	平均
全体計		1258	598 47.5%	357 28.4%	266 21.1%	28 2.2%	9 0.7%	0 0.0%	955 75.9%	37 2.9%	1.20
性別	男性	671	331 49.3%	193 28.8%	132 19.7%	11 1.6%	4 0.6%	0 0.0%	524 78.1%	15 2.2%	1.25
	女性	542	240 44.3%	154 28.4%	126 23.2%	17 3.1%	5 0.9%	0 0.0%	394 72.7%	22 4.1%	1.12
年齢	～19歳	5	0 0.0%	2 40.0%	3 60.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 40.0%	0 0.0%	0.40
	20歳代	57	26 45.6%	13 22.8%	14 24.6%	3 5.3%	1 1.8%	0 0.0%	39 68.4%	4 7.0%	1.05
	30歳代	138	69 50.0%	32 23.2%	30 21.7%	5 3.6%	2 1.4%	0 0.0%	101 73.2%	7 5.1%	1.17
	40歳代	189	87 46.0%	42 22.2%	50 26.5%	9 4.8%	1 0.5%	0 0.0%	129 68.3%	10 5.3%	1.08
	50歳代	235	101 43.0%	65 27.7%	64 27.2%	3 1.3%	2 0.9%	0 0.0%	166 70.6%	5 2.1%	1.11
	60歳代	332	151 45.5%	106 31.9%	67 20.2%	5 1.5%	3 0.9%	0 0.0%	257 77.4%	8 2.4%	1.20
	70歳～	269	146 54.3%	90 33.5%	30 11.2%	3 1.1%	0 0.0%	0 0.0%	236 87.7%	3 1.1%	1.41
地域	北区	99	44 44.4%	23 23.2%	27 27.3%	4 4.0%	1 1.0%	0 0.0%	67 67.7%	5 5.1%	1.06
	東区	213	102 47.9%	61 28.6%	45 21.1%	4 1.9%	1 0.5%	0 0.0%	163 76.5%	5 2.3%	1.22
	中央区	327	150 45.9%	94 28.7%	73 22.3%	8 2.4%	2 0.6%	0 0.0%	244 74.6%	10 3.1%	1.17
	江南区	84	45 53.6%	19 22.6%	17 20.2%	2 2.4%	1 1.2%	0 0.0%	64 76.2%	3 3.6%	1.25
	秋葉区	106	60 56.6%	26 24.5%	18 17.0%	2 1.9%	0 0.0%	0 0.0%	86 81.1%	2 1.9%	1.36
	南区	47	17 36.2%	15 31.9%	14 29.8%	1 2.1%	0 0.0%	0 0.0%	32 68.1%	1 2.1%	1.02
	西区	281	128 45.6%	90 32.0%	55 19.6%	6 2.1%	2 0.7%	0 0.0%	218 77.6%	8 2.8%	1.20
	西蒲区	70	35 50.0%	21 30.0%	11 15.7%	1 1.4%	2 2.9%	0 0.0%	56 80.0%	3 4.3%	1.23

【使用方法別の水質に対する満足度 エ．風呂・シャワーに使用する水としての水質】

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～オ、カ～コについて、あなたが思う「満足度」と「期待度」を、それぞれ選んでください。(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

エ．風呂・シャワーに使用する水としての水質

		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)	その用途では使用していない	満足計	不満計	平均
全体計		1256	606 48.2%	353 28.1%	253 20.1%	30 2.4%	12 1.0%	2 0.2%	959 76.4%	42 3.3%	1.20
性別	男性	668	335 50.1%	186 27.8%	132 19.8%	10 1.5%	4 0.6%	1 0.1%	521 78.0%	14 2.1%	1.25
	女性	543	244 44.9%	157 28.9%	113 20.8%	20 3.7%	8 1.5%	1 0.2%	401 73.8%	28 5.2%	1.12
年齢	～19歳	5	0 0.0%	2 40.0%	3 60.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 40.0%	0 0.0%	0.40
	20歳代	57	26 45.6%	15 26.3%	11 19.3%	3 5.3%	2 3.5%	0 0.0%	41 71.9%	5 8.8%	1.05
	30歳代	138	64 46.4%	36 26.1%	29 21.0%	6 4.3%	3 2.2%	0 0.0%	100 72.5%	9 6.5%	1.10
	40歳代	189	91 48.1%	38 20.1%	49 25.9%	10 5.3%	1 0.5%	0 0.0%	129 68.3%	11 5.8%	1.10
	50歳代	235	107 45.5%	60 25.5%	59 25.1%	4 1.7%	4 1.7%	1 0.4%	167 71.1%	8 3.4%	1.11
	60歳代	333	155 46.5%	110 33.0%	62 18.6%	3 0.9%	2 0.6%	1 0.3%	265 79.6%	5 1.5%	1.24
	70歳～	266	146 54.9%	84 31.6%	32 12.0%	4 1.5%	0 0.0%	0 0.0%	230 86.5%	4 1.5%	1.40
地域	北区	99	42 42.4%	26 26.3%	27 27.3%	3 3.0%	1 1.0%	0 0.0%	68 68.7%	4 4.0%	1.06
	東区	213	107 50.2%	54 25.4%	45 21.1%	4 1.9%	3 1.4%	0 0.0%	161 75.6%	7 3.3%	1.21
	中央区	326	151 46.3%	91 27.9%	72 22.1%	8 2.5%	3 0.9%	1 0.3%	242 74.2%	11 3.4%	1.16
	江南区	85	44 51.8%	20 23.5%	16 18.8%	3 3.5%	1 1.2%	1 1.2%	64 75.3%	4 4.7%	1.21
	秋葉区	106	62 58.5%	24 22.6%	18 17.0%	2 1.9%	0 0.0%	0 0.0%	86 81.1%	2 1.9%	1.38
	南区	47	18 38.3%	15 31.9%	13 27.7%	1 2.1%	0 0.0%	0 0.0%	33 70.2%	1 2.1%	1.06
	西区	279	131 47.0%	94 33.7%	44 15.8%	8 2.9%	2 0.7%	0 0.0%	225 80.6%	10 3.6%	1.23
	西蒲区	70	35 50.0%	20 28.6%	12 17.1%	1 1.4%	2 2.9%	0 0.0%	55 78.6%	3 4.3%	1.21

【使用方法別の水質に対する満足度 オ・洗濯に使用する水としての水質】

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～オ、カ～コについて、あなたが思う「満足度」と「期待度」を、それぞれ選んでください。(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

オ 洗濯に使用する水としての水質

		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)	その用途では使用していない	満足計	不満計	平均
全体計		1255	632 50.4%	344 27.4%	253 20.2%	17 1.4%	7 0.6%	2 0.2%	976 77.8%	24 1.9%	1.26
性別	男性	667	340 51.0%	181 27.1%	135 20.2%	6 0.9%	3 0.4%	2 0.3%	521 78.1%	9 1.3%	1.27
	女性	544	264 48.5%	155 28.5%	110 20.2%	11 2.0%	4 0.7%	0 0.0%	419 77.0%	15 2.8%	1.22
年齢	～19歳	5	0 0.0%	2 40.0%	3 60.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 40.0%	0 0.0%	0.40
	20歳代	57	27 47.4%	14 24.6%	12 21.1%	2 3.5%	1 1.8%	1 1.8%	41 71.9%	3 5.3%	1.12
	30歳代	138	69 50.0%	37 26.8%	27 19.6%	4 2.9%	1 0.7%	0 0.0%	106 76.8%	5 3.6%	1.22
	40歳代	189	92 48.7%	43 22.8%	50 26.5%	2 1.1%	2 1.1%	0 0.0%	135 71.4%	4 2.1%	1.17
	50歳代	235	113 48.1%	58 24.7%	57 24.3%	4 1.7%	2 0.9%	1 0.4%	171 72.8%	6 2.6%	1.17
	60歳代	333	163 48.9%	101 30.3%	65 19.5%	3 0.9%	1 0.3%	0 0.0%	264 79.3%	4 1.2%	1.27
	70歳～	266	150 56.4%	83 31.2%	31 11.7%	2 0.8%	0 0.0%	0 0.0%	233 87.6%	2 0.8%	1.43
地域	北区	98	44 44.9%	22 22.4%	29 29.6%	3 3.1%	0 0.0%	0 0.0%	66 67.3%	3 3.1%	1.09
	東区	213	114 53.5%	56 26.3%	41 19.2%	1 0.5%	1 0.5%	0 0.0%	170 79.8%	2 0.9%	1.32
	中央区	327	157 48.0%	90 27.5%	75 22.9%	2 0.6%	2 0.6%	1 0.3%	247 75.5%	4 1.2%	1.22
	江南区	85	44 51.8%	23 27.1%	14 16.5%	2 2.4%	1 1.2%	1 1.2%	67 78.8%	3 3.5%	1.26
	秋葉区	106	65 61.3%	24 22.6%	15 14.2%	2 1.9%	0 0.0%	0 0.0%	89 84.0%	2 1.9%	1.43
	南区	47	20 42.6%	13 27.7%	14 29.8%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	33 70.2%	0 0.0%	1.13
	西区	279	134 48.0%	90 32.3%	47 16.8%	7 2.5%	1 0.4%	0 0.0%	224 80.3%	8 2.9%	1.25
	西蒲区	70	37 52.9%	19 27.1%	12 17.1%	0 0.0%	2 2.9%	0 0.0%	56 80.0%	2 2.9%	1.27

【総合的な水質に対する満足度 カ 味(おいしさ)】

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～オ、カ～コについて、あなたが思う「満足度」と「期待度」を、それぞれ選んでください。(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

カ 味(おいしさ)

		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	
全体計		1281	224 17.5%	338 26.4%	452 35.3%	178 13.9%	89 6.9%	562 43.9%	267 20.8%	0.34	
性別	男性	686	144 21.0%	195 28.4%	231 33.7%	81 11.8%	35 5.1%	339 49.4%	116 16.9%	0.48	
	女性	549	73 13.3%	131 23.9%	204 37.2%	91 16.6%	50 9.1%	204 37.2%	141 25.7%	0.16	
年齢	～19歳	5	0 0.0%	1 20.0%	1 20.0%	2 40.0%	1 20.0%	1 20.0%	3 60.0%	0 0.0%	-0.60
	20歳代	57	6 10.5%	9 15.8%	20 35.1%	13 22.8%	9 15.8%	15 26.3%	22 38.6%	2 3.5%	-0.18
	30歳代	137	13 9.5%	32 23.4%	58 42.3%	18 13.1%	16 11.7%	45 32.8%	34 24.8%	0 0.0%	0.06
	40歳代	191	31 16.2%	40 20.9%	64 33.5%	42 22.0%	14 7.3%	71 37.2%	56 29.3%	2 1.0%	0.17
	50歳代	234	30 12.8%	62 26.5%	93 39.7%	33 14.1%	16 6.8%	92 39.3%	49 20.9%	0 0.0%	0.24
	60歳代	331	66 19.9%	84 25.4%	120 36.3%	38 11.5%	23 6.9%	150 45.3%	61 18.4%	0 0.0%	0.40
	70歳～	291	74 25.4%	100 34.4%	84 28.9%	27 9.3%	6 2.1%	174 59.8%	33 11.3%	0 0.0%	0.72
地域	北区	100	20 20.0%	21 21.0%	43 43.0%	12 12.0%	4 4.0%	41 41.0%	16 16.0%	0 0.0%	0.41
	東区	214	37 17.3%	63 29.4%	63 29.4%	36 16.8%	15 7.0%	100 46.7%	51 23.8%	0 0.0%	0.33
	中央区	335	46 13.7%	78 23.3%	132 39.4%	46 13.7%	33 9.9%	124 37.0%	79 23.6%	0 0.0%	0.17
	江南区	87	24 27.6%	19 21.8%	29 33.3%	11 12.6%	4 4.6%	43 49.4%	15 17.2%	0 0.0%	0.55
	秋葉区	112	31 27.7%	31 27.7%	36 32.1%	12 10.7%	2 1.8%	62 55.4%	14 12.5%	0 0.0%	0.69
	南区	48	8 16.7%	14 29.2%	14 29.2%	11 22.9%	1 2.1%	22 45.8%	12 25.0%	0 0.0%	0.35
	西区	279	40 14.3%	76 27.2%	101 36.2%	39 14.0%	23 8.2%	116 41.6%	62 22.2%	0 0.0%	0.25
	西蒲区	73	14 19.2%	27 37.0%	22 30.1%	7 9.6%	3 4.1%	41 56.2%	10 13.7%	0 0.0%	0.58

【総合的な水質に対する満足度 キ におい】

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～オ、カ～コについて、あなたが思う「満足度」と「期待度」を、それぞれ選んでください。(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

キ. におい

		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
全体計		1248	291 23.3%	333 26.7%	405 32.5%	155 12.4%	64 5.1%	624 50.0%	219 17.5%	0.51
性別	男性	664	176 26.5%	203 30.6%	196 29.5%	61 9.2%	28 4.2%	379 57.1%	89 13.4%	0.66
	女性	537	105 19.6%	118 22.0%	195 36.3%	87 16.2%	32 6.0%	223 41.5%	119 22.2%	0.33
年齢	～19歳	5	0 0.0%	2 40.0%	0 0.0%	2 40.0%	1 20.0%	2 40.0%	3 60.0%	-0.40
	20歳代	57	7 12.3%	14 24.6%	14 24.6%	15 26.3%	7 12.3%	21 36.8%	22 38.6%	-0.02
	30歳代	137	28 20.4%	29 21.2%	51 37.2%	18 13.1%	11 8.0%	57 41.6%	29 21.2%	0.33
	40歳代	189	41 21.7%	38 20.1%	74 39.2%	29 15.3%	7 3.7%	79 41.8%	36 19.0%	0.41
	50歳代	234	45 19.2%	64 27.4%	82 35.0%	32 13.7%	11 4.7%	109 46.6%	43 18.4%	0.43
	60歳代	325	85 26.2%	89 27.4%	100 30.8%	33 10.2%	18 5.5%	174 53.5%	51 15.7%	0.58
	70歳～	266	78 29.3%	89 33.5%	74 27.8%	20 7.5%	5 1.9%	167 62.8%	25 9.4%	0.81
地域	北区	100	25 25.0%	23 23.0%	37 37.0%	12 12.0%	3 3.0%	48 48.0%	15 15.0%	0.55
	東区	212	49 23.1%	65 30.7%	54 25.5%	34 16.0%	10 4.7%	114 53.8%	44 20.8%	0.51
	中央区	326	72 22.1%	79 24.2%	112 34.4%	42 12.9%	21 6.4%	151 46.3%	63 19.3%	0.43
	江南区	79	22 27.8%	19 24.1%	27 34.2%	9 11.4%	2 2.5%	41 51.9%	11 13.9%	0.63
	秋葉区	106	36 34.0%	23 21.7%	40 37.7%	7 6.6%	0 0.0%	59 55.7%	7 6.6%	0.83
	南区	48	10 20.8%	12 25.0%	18 37.5%	7 14.6%	1 2.1%	22 45.8%	8 16.7%	0.48
	西区	275	53 19.3%	80 29.1%	89 32.4%	32 11.6%	21 7.6%	133 48.4%	53 19.3%	0.41
	西蒲区	69	17 24.6%	24 34.8%	19 27.5%	7 10.1%	2 2.9%	41 59.4%	9 13.0%	0.68

【総合的な水質に対する満足度 ク にごり・色】

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～オ、カ～コについて、あなたが思う「満足度」と「期待度」を、それぞれ選んでください。(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

ク. にごり・色

		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
全体計		1237	477 38.6%	362 29.3%	353 28.5%	33 2.7%	12 1.0%	839 67.8%	45 3.6%	1.02
性別	男性	657	276 42.0%	197 30.0%	169 25.7%	10 1.5%	5 0.8%	473 72.0%	15 2.3%	1.11
	女性	535	180 33.6%	154 28.8%	174 32.5%	20 3.7%	7 1.3%	334 62.4%	27 5.0%	0.90
年齢	～19歳	5	0 0.0%	0 0.0%	4 80.0%	1 20.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 20.0%	-0.20
	20歳代	57	20 35.1%	18 31.6%	17 29.8%	1 1.8%	1 1.8%	38 66.7%	2 3.5%	0.96
	30歳代	138	64 46.4%	26 18.8%	41 29.7%	3 2.2%	4 2.9%	90 65.2%	7 5.1%	1.04
	40歳代	189	61 32.3%	54 28.6%	64 33.9%	7 3.7%	3 1.6%	115 60.8%	10 5.3%	0.86
	50歳代	231	80 34.6%	72 31.2%	73 31.6%	4 1.7%	2 0.9%	152 65.8%	6 2.6%	0.97
	60歳代	322	123 38.2%	98 30.4%	88 27.3%	11 3.4%	2 0.6%	221 68.6%	13 4.0%	1.02
	70歳～	261	114 43.7%	88 33.7%	56 21.5%	3 1.1%	0 0.0%	202 77.4%	3 1.1%	1.20
地域	北区	98	33 33.7%	28 28.6%	32 32.7%	4 4.1%	1 1.0%	61 62.2%	5 5.1%	0.90
	東区	210	89 42.4%	64 30.5%	51 24.3%	5 2.4%	1 0.5%	153 72.9%	6 2.9%	1.12
	中央区	322	121 37.6%	90 28.0%	96 29.8%	9 2.8%	6 1.9%	211 65.5%	15 4.7%	0.97
	江南区	79	34 43.0%	22 27.8%	21 26.6%	1 1.3%	1 1.3%	56 70.9%	2 2.5%	1.10
	秋葉区	104	43 41.3%	31 29.8%	28 26.9%	1 1.0%	1 1.0%	74 71.2%	2 1.9%	1.10
	南区	47	17 36.2%	14 29.8%	15 31.9%	0 0.0%	1 2.1%	31 66.0%	1 2.1%	0.98
	西区	276	100 36.2%	86 31.2%	81 29.3%	8 2.9%	1 0.4%	186 67.4%	9 3.3%	1.00
	西蒲区	69	26 37.7%	20 29.0%	21 30.4%	2 2.9%	0 0.0%	46 66.7%	2 2.9%	1.01

【総合的な水質に対する満足度 ケ 安全性】

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～オ、カ～コについて、あなたが思う「満足度」と「期待度」を、それぞれ選んでください。(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

ケ. 安全性

		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
全体計		1249	360 28.8%	352 28.2%	429 34.3%	82 6.6%	26 2.1%	712 57.0%	108 8.6%	0.75
性別	男性	665	221 33.2%	196 29.5%	200 30.1%	32 4.8%	16 2.4%	417 62.7%	48 7.2%	0.86
	女性	539	123 22.8%	148 27.5%	208 38.6%	50 9.3%	10 1.9%	271 50.3%	60 11.1%	0.60
年齢	～19歳	5	0 0.0%	1 20.0%	4 80.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 20.0%	0 0.0%	0.20
	20歳代	57	16 28.1%	11 19.3%	20 35.1%	9 15.8%	1 1.8%	27 47.4%	10 17.5%	0.56
	30歳代	138	34 24.6%	31 22.5%	55 39.9%	16 11.6%	2 1.4%	65 47.1%	18 13.0%	0.57
	40歳代	189	44 23.3%	50 26.5%	74 39.2%	13 6.9%	8 4.2%	94 49.7%	21 11.1%	0.58
	50歳代	232	58 25.0%	65 28.0%	84 36.2%	17 7.3%	8 3.4%	123 53.0%	25 10.8%	0.64
	60歳代	324	98 30.2%	96 29.6%	108 33.3%	17 5.2%	5 1.5%	194 59.9%	22 6.8%	0.82
	70歳～	270	100 37.0%	92 34.1%	66 24.4%	10 3.7%	2 0.7%	192 71.1%	12 4.4%	1.03
地域	北区	100	25 25.0%	30 30.0%	37 37.0%	6 6.0%	2 2.0%	55 55.0%	8 8.0%	0.70
	東区	213	70 32.9%	57 26.8%	65 30.5%	19 8.9%	2 0.9%	127 59.6%	21 9.9%	0.82
	中央区	324	92 28.4%	92 28.4%	103 31.8%	26 8.0%	11 3.4%	184 56.8%	37 11.4%	0.70
	江南区	80	23 28.8%	18 22.5%	30 37.5%	8 10.0%	1 1.3%	41 51.3%	9 11.3%	0.68
	秋葉区	107	28 26.2%	36 33.6%	36 33.6%	4 3.7%	3 2.8%	64 59.8%	7 6.5%	0.77
	南区	47	11 23.4%	14 29.8%	15 31.9%	5 10.6%	2 4.3%	25 53.2%	7 14.9%	0.57
	西区	277	78 28.2%	79 28.5%	103 37.2%	13 4.7%	4 1.4%	157 56.7%	17 6.1%	0.77
	西蒲区	68	22 32.4%	20 29.4%	24 35.3%	1 1.5%	1 1.5%	42 61.8%	2 2.9%	0.90

【総合的な水質に対する満足度 コ 水道水の出具合(水量・水圧)】

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～オ、カ～コについて、あなたが思う「満足度」と「期待度」を、それぞれ選んでください。(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

コ. 水の量や勢い

		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
全体計		1244	553 44.5%	368 29.6%	260 20.9%	50 4.0%	13 1.0%	921 74.0%	63 5.1%	1.12
性別	男性	662	300 45.3%	197 29.8%	135 20.4%	27 4.1%	3 0.5%	497 75.1%	30 4.5%	1.15
	女性	537	232 43.2%	157 29.2%	116 21.6%	22 4.1%	10 1.9%	389 72.4%	32 6.0%	1.08
年齢	～19歳	5	0 0.0%	4 80.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 20.0%	4 80.0%	1 20.0%	0.40
	20歳代	57	31 54.4%	12 21.1%	10 17.5%	3 5.3%	1 1.8%	43 75.4%	4 7.0%	1.21
	30歳代	138	70 50.7%	36 26.1%	26 18.8%	4 2.9%	2 1.4%	106 76.8%	6 4.3%	1.22
	40歳代	189	77 40.7%	56 29.6%	46 24.3%	8 4.2%	2 1.1%	133 70.4%	10 5.3%	1.05
	50歳代	231	81 35.1%	72 31.2%	61 26.4%	13 5.6%	4 1.7%	153 66.2%	17 7.4%	0.92
	60歳代	324	149 46.0%	99 30.6%	62 19.1%	11 3.4%	3 0.9%	248 76.5%	14 4.3%	1.17
	70歳～	266	129 48.5%	79 29.7%	47 17.7%	11 4.1%	0 0.0%	208 78.2%	11 4.1%	1.23
地域	北区	100	37 37.0%	32 32.0%	24 24.0%	7 7.0%	0 0.0%	69 69.0%	7 7.0%	0.99
	東区	214	101 47.2%	54 25.2%	44 20.6%	12 5.6%	3 1.4%	155 72.4%	15 7.0%	1.11
	中央区	322	127 39.4%	108 33.5%	71 22.0%	10 3.1%	6 1.9%	235 73.0%	16 5.0%	1.06
	江南区	80	40 50.0%	24 30.0%	11 13.8%	5 6.3%	0 0.0%	64 80.0%	5 6.3%	1.24
	秋葉区	105	54 51.4%	31 29.5%	18 17.1%	2 1.9%	0 0.0%	85 81.0%	2 1.9%	1.30
	南区	47	20 42.6%	13 27.7%	9 19.1%	5 10.6%	0 0.0%	33 70.2%	5 10.6%	1.02
	西区	275	129 46.9%	78 28.4%	61 22.2%	6 2.2%	1 0.4%	207 75.3%	7 2.5%	1.19
	西蒲区	69	30 43.5%	18 26.1%	15 21.7%	3 4.3%	3 4.3%	48 69.6%	6 8.7%	1.00

【「安全でおいしい水の供給」に対する満足度 ア 水質管理の強化】

問2 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組みを進めています。ア～ウの取組みについて、あなたが思う「満足度」と「期待度」を、それぞれ選んでください。（は1つだけ）

ア．水道水の水源（河川）の水質を守るための活動や、国が定めた水質基準等よりも厳しい独自の管理基準を定めるなど、安全な水道水の供給に向けた取組み

		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
全体計		1287	391 30.4%	493 38.3%	366 28.4%	32 2.5%	5 0.4%	884 68.7%	37 2.9%	0.96
性別	男性	689	224 32.5%	278 40.3%	166 24.1%	18 2.6%	3 0.4%	502 72.9%	21 3.0%	1.02
	女性	548	152 27.7%	200 36.5%	182 33.2%	13 2.4%	1 0.2%	352 64.2%	14 2.6%	0.89
年齢	～19歳	5	1 20.0%	3 60.0%	1 20.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 80.0%	0 0.0%	1.00
	20歳代	57	15 26.3%	18 31.6%	22 38.6%	1 1.8%	1 1.8%	33 57.9%	2 3.5%	0.79
	30歳代	138	48 34.8%	48 34.8%	39 28.3%	3 2.2%	0 0.0%	96 69.6%	3 2.2%	1.02
	40歳代	189	46 24.3%	72 38.1%	66 34.9%	4 2.1%	1 0.5%	118 62.4%	5 2.6%	0.84
	50歳代	235	58 24.7%	97 41.3%	73 31.1%	6 2.6%	1 0.4%	155 66.0%	7 3.0%	0.87
	60歳代	330	110 33.3%	127 38.5%	85 25.8%	8 2.4%	0 0.0%	237 71.8%	8 2.4%	1.03
	70歳～	294	103 35.0%	116 39.5%	65 22.1%	9 3.1%	1 0.3%	219 74.5%	10 3.4%	1.06
地域	北区	100	24 24.0%	45 45.0%	29 29.0%	2 2.0%	0 0.0%	69 69.0%	2 2.0%	0.91
	東区	214	68 31.8%	82 38.3%	60 28.0%	2 0.9%	2 0.9%	150 70.1%	4 1.9%	0.99
	中央区	332	91 27.4%	128 38.6%	103 31.0%	10 3.0%	0 0.0%	219 66.0%	10 3.0%	0.90
	江南区	88	37 42.0%	27 30.7%	23 26.1%	1 1.1%	0 0.0%	64 72.7%	1 1.1%	1.14
	秋葉区	114	40 35.1%	41 36.0%	27 23.7%	5 4.4%	1 0.9%	81 71.1%	6 5.3%	1.00
	南区	45	11 24.4%	19 42.2%	12 26.7%	2 4.4%	1 2.2%	30 66.7%	3 6.7%	0.82
	西区	282	88 31.2%	105 37.2%	81 28.7%	8 2.8%	0 0.0%	193 68.4%	8 2.8%	0.97
	西蒲区	74	21 28.4%	36 48.6%	16 21.6%	1 1.4%	0 0.0%	57 77.0%	1 1.4%	1.04

【「安全でおいしい水の供給」に対する満足度 イ 浄水処理の充実】

問2 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組みを進めています。ア～ウの取組みについて、あなたが思う「満足度」と「期待度」を、それぞれ選んでください。（は1つだけ）

イ．水道水中のカルキのおいやカビのおいを取り除くための浄水工程の改善など、より「おいしい水道水」の供給に向けた取組み

		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
全体計		1270	348 27.4%	495 39.0%	355 28.0%	61 4.8%	11 0.9%	843 66.4%	72 5.7%	0.87
性別	男性	676	197 29.1%	277 41.0%	166 24.6%	31 4.6%	5 0.7%	474 70.1%	36 5.3%	0.93
	女性	544	139 25.6%	202 37.1%	169 31.1%	29 5.3%	5 0.9%	341 62.7%	34 6.3%	0.81
年齢	～19歳	5	1 20.0%	2 40.0%	2 40.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 60.0%	0 0.0%	0.80
	20歳代	57	16 28.1%	18 31.6%	17 29.8%	4 7.0%	2 3.5%	34 59.6%	6 10.5%	0.74
	30歳代	138	42 30.4%	49 35.5%	41 29.7%	5 3.6%	1 0.7%	91 65.9%	6 4.3%	0.91
	40歳代	190	40 21.1%	73 38.4%	68 35.8%	9 4.7%	0 0.0%	113 59.5%	9 4.7%	0.76
	50歳代	234	53 22.6%	87 37.2%	73 31.2%	20 8.5%	1 0.4%	140 59.8%	21 9.0%	0.73
	60歳代	327	99 30.3%	132 40.4%	81 24.8%	12 3.7%	3 0.9%	231 70.6%	15 4.6%	0.95
	70歳～	281	90 32.0%	122 43.4%	56 19.9%	10 3.6%	3 1.1%	212 75.4%	13 4.6%	1.02
地域	北区	98	25 25.5%	30 30.6%	37 37.8%	5 5.1%	1 1.0%	55 56.1%	6 6.1%	0.74
	東区	215	55 25.6%	91 42.3%	53 24.7%	15 7.0%	1 0.5%	146 67.9%	16 7.4%	0.86
	中央区	325	79 24.3%	136 41.8%	96 29.5%	14 4.3%	0 0.0%	215 66.2%	14 4.3%	0.86
	江南区	88	36 40.9%	28 31.8%	22 25.0%	2 2.3%	0 0.0%	64 72.7%	2 2.3%	1.11
	秋葉区	112	37 33.0%	47 42.0%	21 18.8%	4 3.6%	3 2.7%	84 75.0%	7 6.3%	0.99
	南区	45	11 24.4%	13 28.9%	17 37.8%	3 6.7%	1 2.2%	24 53.3%	4 8.9%	0.67
	西区	279	75 26.9%	106 38.0%	78 28.0%	16 5.7%	4 1.4%	181 64.9%	20 7.2%	0.83
	西蒲区	72	23 31.9%	33 45.8%	15 20.8%	1 1.4%	0 0.0%	56 77.8%	1 1.4%	1.08

【「安全でおいしい水の供給」に対する満足度 ウ 貯水槽水道の衛生管理の充実】

問2 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組みを進めています。ア～ウの取組みについて、あなたが思う「満足度」と「期待度」を、それぞれ選んでください。（ は1つだけ）

ウ、マンションなどに設置されている水道タンク（貯水槽）の清掃実施報告を受けて、清掃されていない建物などの所有者に対し指導するなど、衛生管理の充実に向けた取組み

		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
全体計		1077	204 18.9%	260 24.1%	549 51.0%	47 4.4%	17 1.6%	464 43.1%	64 5.9%	0.55
性別	男性	549	105 19.1%	144 26.2%	269 49.0%	22 4.0%	9 1.6%	249 45.4%	31 5.6%	0.57
	女性	485	91 18.8%	109 22.5%	255 52.8%	22 4.5%	8 1.6%	200 41.2%	30 6.2%	0.52
年齢	～19歳	5	0 0.0%	2 40.0%	3 60.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 40.0%	0 0.0%	0.40
	20歳代	57	12 21.1%	15 26.3%	28 49.1%	0 0.0%	2 3.5%	27 47.4%	2 3.5%	0.61
	30歳代	137	29 21.2%	31 22.6%	71 51.9%	5 3.6%	1 0.7%	60 43.8%	6 4.4%	0.60
	40歳代	183	26 14.2%	45 24.6%	94 51.4%	12 6.6%	6 3.3%	71 38.8%	18 9.8%	0.40
	50歳代	220	32 14.5%	46 20.9%	123 55.9%	16 7.3%	3 1.4%	78 35.5%	19 8.6%	0.40
	60歳代	263	58 22.1%	70 26.6%	126 47.9%	6 2.3%	3 1.1%	128 48.7%	9 3.4%	0.66
	70歳～	179	42 23.5%	49 27.4%	81 45.3%	5 2.8%	2 1.1%	91 50.8%	7 3.9%	0.69
地域	北区	82	12 14.6%	23 28.0%	41 50.0%	5 6.1%	1 1.2%	35 42.7%	6 7.3%	0.49
	東区	195	36 18.5%	43 22.1%	98 50.3%	15 7.7%	3 1.5%	79 40.5%	18 9.2%	0.48
	中央区	283	48 17.0%	79 27.9%	139 49.1%	9 3.2%	8 2.8%	127 44.9%	17 6.0%	0.53
	江南区	68	17 25.0%	15 22.1%	32 47.1%	2 2.9%	2 2.9%	32 47.1%	4 5.9%	0.63
	秋葉区	83	22 26.5%	19 22.9%	39 47.0%	1 1.2%	2 2.4%	41 49.4%	3 3.6%	0.70
	南区	40	6 15.0%	8 20.0%	24 60.0%	2 5.0%	0 0.0%	14 35.0%	2 5.0%	0.45
	西区	233	41 17.6%	56 24.0%	126 54.1%	9 3.9%	1 0.4%	97 41.6%	10 4.3%	0.55
	西蒲区	62	17 27.4%	14 22.6%	30 48.4%	1 1.6%	0 0.0%	31 50.0%	1 1.6%	0.76
給水方式	直結給水方式	806	154 19.1%	195 24.2%	424 52.6%	25 3.1%	8 1.0%	349 43.3%	33 4.1%	0.57
	直結増圧給水方式	27	6 22.2%	6 22.2%	13 48.1%	2 7.4%	0 0.0%	12 44.4%	2 7.4%	0.59
	貯水槽給水方式	119	23 19.3%	35 29.4%	41 34.5%	16 13.4%	4 3.4%	58 48.7%	20 16.8%	0.48
	わからない	97	16 16.5%	21 21.6%	52 53.6%	4 4.1%	4 4.1%	37 38.1%	8 8.2%	0.42

【問1～2の総合的な満足度】

問3 問1～2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
全体計		1251	343 27.4%	570 45.6%	286 22.9%	41 3.3%	11 0.9%	913 73.0%	52 4.2%	0.95
性別	男性	668	194 29.0%	306 45.8%	143 21.4%	19 2.8%	6 0.9%	500 74.9%	25 3.7%	0.99
	女性	536	137 25.6%	244 45.5%	131 24.4%	20 3.7%	4 0.7%	381 71.1%	24 4.5%	0.91
年齢	～19歳	5	0 0.0%	3 60.0%	1 20.0%	1 20.0%	0 0.0%	3 60.0%	1 20.0%	0.40
	20歳代	55	12 21.8%	27 49.1%	10 18.2%	4 7.3%	2 3.6%	39 70.9%	6 10.9%	0.78
	30歳代	134	34 25.4%	64 47.8%	32 23.9%	4 3.0%	0 0.0%	98 73.1%	4 3.0%	0.96
	40歳代	182	40 22.0%	80 44.0%	55 30.2%	6 3.3%	1 0.5%	120 65.9%	7 3.8%	0.84
	50歳代	219	49 22.4%	101 46.1%	58 26.5%	8 3.7%	3 1.4%	150 68.5%	11 5.0%	0.84
	60歳代	321	97 30.2%	140 43.6%	74 23.1%	9 2.8%	1 0.3%	237 73.8%	10 3.1%	1.01
	70歳～	298	104 34.9%	137 46.0%	47 15.8%	7 2.3%	3 1.0%	241 80.9%	10 3.4%	1.11
地域	北区	94	23 24.5%	44 46.8%	24 25.5%	3 3.2%	0 0.0%	67 71.3%	3 3.2%	0.93
	東区	208	50 24.0%	98 47.1%	55 26.4%	4 1.9%	1 0.5%	148 71.2%	5 2.4%	0.92
	中央区	325	80 24.6%	163 50.2%	67 20.6%	12 3.7%	3 0.9%	243 74.8%	15 4.6%	0.94
	江南区	84	38 45.2%	26 31.0%	17 20.2%	3 3.6%	0 0.0%	64 76.2%	3 3.6%	1.18
	秋葉区	112	38 33.9%	47 42.0%	22 19.6%	3 2.7%	2 1.8%	85 75.9%	5 4.5%	1.04
	南区	43	6 14.0%	22 51.2%	12 27.9%	2 4.7%	1 2.3%	28 65.1%	3 7.0%	0.70
	西区	274	73 26.6%	121 44.2%	68 24.8%	10 3.6%	2 0.7%	194 70.8%	12 4.4%	0.92
	西蒲区	75	27 36.0%	34 45.3%	11 14.7%	2 2.7%	1 1.3%	61 81.3%	3 4.0%	1.12

【「安定した水の供給」に対する満足度 ア 水道施設の耐震化】

問4 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、改良するなどの取組みを進めています。そこで、ア～ウの取組みについて、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）

ア．浄水場などの水道施設の耐震化や地震に強い配水管の採用など、地震が起こったときにも必要な水を供給するための取組み

		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
全体計		1263	304 24.1%	495 39.2%	412 32.6%	48 3.8%	4 0.3%	799 63.3%	52 4.1%	0.83
性別	男性	680	159 23.4%	293 43.1%	202 29.7%	24 3.5%	2 0.3%	452 66.5%	26 3.8%	0.86
	女性	535	140 26.2%	180 33.6%	193 36.1%	20 3.7%	2 0.4%	320 59.8%	22 4.1%	0.81
年齢	～19歳	5	2 40.0%	1 20.0%	2 40.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 60.0%	0 0.0%	1.00
	20歳代	56	17 30.4%	24 42.9%	15 26.8%	0 0.0%	0 0.0%	41 73.2%	0 0.0%	1.04
	30歳代	139	37 26.6%	51 36.7%	46 33.1%	5 3.6%	0 0.0%	88 63.3%	5 3.6%	0.86
	40歳代	191	40 20.9%	72 37.7%	68 35.6%	11 5.8%	0 0.0%	112 58.6%	11 5.8%	0.74
	50歳代	231	40 17.3%	92 39.8%	87 37.7%	12 5.2%	0 0.0%	132 57.1%	12 5.2%	0.69
	60歳代	326	84 25.8%	127 39.0%	101 31.0%	11 3.4%	3 0.9%	211 64.7%	14 4.3%	0.85
	70歳～	279	81 29.0%	109 39.1%	80 28.7%	8 2.9%	1 0.4%	190 68.1%	9 3.2%	0.94
地域	北区	98	19 19.4%	47 48.0%	28 28.6%	4 4.1%	0 0.0%	66 67.3%	4 4.1%	0.83
	東区	214	51 23.8%	70 32.7%	82 38.3%	11 5.1%	0 0.0%	121 56.5%	11 5.1%	0.75
	中央区	329	75 22.8%	137 41.6%	98 29.8%	16 4.9%	3 0.9%	212 64.4%	19 5.8%	0.81
	江南区	85	26 30.6%	30 35.3%	25 29.4%	3 3.5%	1 1.2%	56 65.9%	4 4.7%	0.91
	秋葉区	111	38 34.2%	43 38.7%	27 24.3%	3 2.7%	0 0.0%	81 73.0%	3 2.7%	1.05
	南区	45	8 17.8%	18 40.0%	19 42.2%	0 0.0%	0 0.0%	26 57.8%	0 0.0%	0.76
	西区	273	66 24.2%	97 35.5%	101 37.0%	9 3.3%	0 0.0%	163 59.7%	9 3.3%	0.81
	西蒲区	73	18 24.7%	36 49.3%	18 24.7%	1 1.4%	0 0.0%	54 74.0%	1 1.4%	0.97

【「安定した水の供給」に対する満足度 イ 事故・災害対策】

問4 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、改良するなどの取組みを進めています。そこで、ア～ウの取組みについて、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）

イ. 水道管の一部が事故や災害などで破損した場合に、速やかに復旧して水を供給するための配水管の整備

		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
全体計		1243	308 24.8%	498 40.1%	392 31.5%	43 3.5%	2 0.2%	806 64.8%	45 3.6%	0.86
性別	男性	667	162 24.3%	290 43.5%	190 28.5%	24 3.6%	1 0.1%	452 67.8%	25 3.7%	0.88
	女性	530	139 26.2%	185 34.9%	188 35.5%	17 3.2%	1 0.2%	324 61.1%	18 3.4%	0.84
年齢	～19歳	5	2 40.0%	1 20.0%	2 40.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 60.0%	0 0.0%	1.00
	20歳代	56	16 28.6%	26 46.4%	14 25.0%	0 0.0%	0 0.0%	42 75.0%	0 0.0%	1.04
	30歳代	139	40 28.8%	51 36.7%	47 33.8%	1 0.7%	0 0.0%	91 65.5%	1 0.7%	0.94
	40歳代	189	41 21.7%	78 41.3%	64 33.9%	6 3.2%	0 0.0%	119 63.0%	6 3.2%	0.81
	50歳代	228	41 18.0%	88 38.6%	88 38.6%	11 4.8%	0 0.0%	129 56.6%	11 4.8%	0.70
	60歳代	320	84 26.3%	125 39.1%	95 29.7%	15 4.7%	1 0.3%	209 65.3%	16 5.0%	0.86
	70歳～	271	79 29.2%	110 40.6%	72 26.6%	9 3.3%	1 0.4%	189 69.7%	10 3.7%	0.95
地域	北区	96	19 19.8%	46 47.9%	27 28.1%	4 4.2%	0 0.0%	65 67.7%	4 4.2%	0.83
	東区	216	55 25.5%	69 31.9%	79 36.6%	13 6.0%	0 0.0%	124 57.4%	13 6.0%	0.77
	中央区	322	72 22.4%	139 43.2%	99 30.7%	11 3.4%	1 0.3%	211 65.5%	12 3.7%	0.84
	江南区	82	24 29.3%	33 40.2%	24 29.3%	1 1.2%	0 0.0%	57 69.5%	1 1.2%	0.98
	秋葉区	104	31 29.8%	42 40.4%	27 26.0%	3 2.9%	1 1.0%	73 70.2%	4 3.8%	0.95
	南区	45	9 20.0%	18 40.0%	17 37.8%	1 2.2%	0 0.0%	27 60.0%	1 2.2%	0.78
	西区	273	74 27.1%	100 36.6%	91 33.3%	8 2.9%	0 0.0%	174 63.7%	8 2.9%	0.88
	西浦区	71	19 26.8%	34 47.9%	17 23.9%	1 1.4%	0 0.0%	53 74.6%	1 1.4%	1.00

【「安定した水の供給」に対する満足度 ウ 施設の老朽化対策】

問4 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、改良するなどの取組みを進めています。そこで、ア～ウの取組みについて、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）

ウ. 古くなった水道施設を計画的に新しくするなど、将来にわたって安定して水を供給するための取組み

		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
全体計		1243	308 24.8%	477 38.4%	389 31.3%	59 4.7%	10 0.8%	785 63.2%	69 5.6%	0.82
性別	男性	661	162 24.5%	269 40.7%	187 28.3%	35 5.3%	8 1.2%	431 65.2%	43 6.5%	0.82
	女性	536	138 25.7%	187 34.9%	190 35.4%	19 3.5%	2 0.4%	325 60.6%	21 3.9%	0.82
年齢	～19歳	5	2 40.0%	1 20.0%	2 40.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 60.0%	0 0.0%	1.00
	20歳代	56	17 30.4%	19 33.9%	18 32.1%	1 1.8%	1 1.8%	36 64.3%	2 3.6%	0.89
	30歳代	139	36 25.9%	58 41.7%	44 31.7%	1 0.7%	0 0.0%	94 67.6%	1 0.7%	0.93
	40歳代	189	42 22.2%	67 35.4%	68 36.0%	10 5.3%	2 1.1%	109 57.7%	12 6.3%	0.72
	50歳代	228	39 17.1%	94 41.2%	81 35.5%	12 5.3%	2 0.9%	133 58.3%	14 6.1%	0.68
	60歳代	321	87 27.1%	124 38.6%	87 27.1%	18 5.6%	5 1.6%	211 65.7%	23 7.2%	0.84
	70歳～	270	80 29.6%	96 35.6%	81 30.0%	13 4.8%	0 0.0%	176 65.2%	13 4.8%	0.90
地域	北区	96	22 22.9%	39 40.6%	30 31.3%	5 5.2%	0 0.0%	61 63.5%	5 5.2%	0.81
	東区	213	56 26.3%	66 31.0%	80 37.6%	7 3.3%	4 1.9%	122 57.3%	11 5.2%	0.77
	中央区	323	71 22.0%	138 42.7%	95 29.4%	17 5.3%	2 0.6%	209 64.7%	19 5.9%	0.80
	江南区	83	27 32.5%	33 39.8%	22 26.5%	0 0.0%	1 1.2%	60 72.3%	1 1.2%	1.02
	秋葉区	106	32 30.2%	42 39.6%	24 22.6%	7 6.6%	1 0.9%	74 69.8%	8 7.5%	0.92
	南区	45	9 20.0%	17 37.8%	16 35.6%	1 2.2%	2 4.4%	26 57.8%	3 6.7%	0.67
	西区	272	67 24.6%	94 34.6%	96 35.3%	15 5.5%	0 0.0%	161 59.2%	15 5.5%	0.78
	西浦区	72	19 26.4%	32 44.4%	18 25.0%	3 4.2%	0 0.0%	51 70.8%	3 4.2%	0.93

【問4～5の総合的な満足度】

問6 問4～5でお聞きした「安定した水道水の供給に対する取組み」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
全体計		1305	261 20.0%	575 44.1%	436 33.4%	33 2.5%	0 0.0%	836 64.1%	33 2.5%	0.82
性別	男性	702	144 20.5%	319 45.4%	220 31.3%	19 2.7%	0 0.0%	463 66.0%	19 2.7%	0.84
	女性	558	112 20.1%	236 42.3%	199 35.7%	11 2.0%	0 0.0%	348 62.4%	11 2.0%	0.80
年齢	～19歳	5	2 40.0%	2 40.0%	1 20.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 80.0%	0 0.0%	1.20
	20歳代	54	13 24.1%	24 44.4%	17 31.5%	0 0.0%	0 0.0%	37 68.5%	0 0.0%	0.93
	30歳代	138	27 19.6%	63 45.7%	45 32.6%	3 2.2%	0 0.0%	90 65.2%	3 2.2%	0.83
	40歳代	188	30 16.0%	79 42.0%	72 38.3%	7 3.7%	0 0.0%	109 58.0%	7 3.7%	0.70
	50歳代	237	36 15.2%	108 45.6%	84 35.4%	9 3.8%	0 0.0%	144 60.8%	9 3.8%	0.72
	60歳代	338	67 19.8%	145 42.9%	117 34.6%	9 2.7%	0 0.0%	212 62.7%	9 2.7%	0.80
	70歳～	312	83 26.6%	138 44.2%	88 28.2%	3 1.0%	0 0.0%	221 70.8%	3 1.0%	0.96
地域	北区	101	15 14.9%	57 56.4%	27 26.7%	2 2.0%	0 0.0%	72 71.3%	2 2.0%	0.84
	東区	217	44 20.3%	89 41.0%	79 36.4%	5 2.3%	0 0.0%	133 61.3%	5 2.3%	0.79
	中央区	342	58 17.0%	161 47.1%	115 33.6%	8 2.3%	0 0.0%	219 64.0%	8 2.3%	0.79
	江南区	89	27 30.3%	35 39.3%	26 29.2%	1 1.1%	0 0.0%	62 69.7%	1 1.1%	0.99
	秋葉区	119	31 26.1%	48 40.3%	36 30.3%	4 3.4%	0 0.0%	79 66.4%	4 3.4%	0.89
	南区	47	8 17.0%	18 38.3%	20 42.6%	1 2.1%	0 0.0%	26 55.3%	1 2.1%	0.70
	西区	283	61 21.6%	111 39.2%	105 37.1%	6 2.1%	0 0.0%	172 60.8%	6 2.1%	0.80
	西蒲区	75	14 18.7%	41 54.7%	16 21.3%	4 5.3%	0 0.0%	55 73.3%	4 5.3%	0.87

【水道料金の満足度】

問7 水道局では、効率的・効果的な事業運営により、水道料金の水準を維持するよう努めています。現行の水道料金の水準について、どのように思いますか。（ は1つだけ）

		全体	安い	やや安い	妥当な水準である	やや高い	高い
全体計		1315	23 1.7%	39 3.0%	708 53.8%	398 30.3%	147 11.2%
地域	北区	103	0 0.0%	0 0.0%	47 45.6%	41 39.8%	15 14.6%
	東区	222	2 0.9%	7 3.2%	119 53.6%	70 31.5%	24 10.8%
	中央区	338	7 2.1%	9 2.7%	172 50.9%	111 32.8%	39 11.5%
	江南区	90	1 1.1%	2 2.2%	49 54.4%	26 28.9%	12 13.3%
	秋葉区	116	3 2.6%	3 2.6%	57 49.1%	37 31.9%	16 13.8%
	南区	48	0 0.0%	0 0.0%	32 66.7%	14 29.2%	2 4.2%
	西区	288	6 2.1%	14 4.9%	162 56.3%	80 27.8%	26 9.0%
	西蒲区	74	4 5.4%	3 4.1%	53 71.6%	9 12.2%	5 6.8%
口径	1 3 mm	757	12 1.6%	22 2.9%	433 57.2%	215 28.4%	75 9.9%
	1 6 mm	107	0 0.0%	5 4.7%	55 51.4%	36 33.6%	11 10.3%
	2 0 mm	73	2 2.7%	1 1.4%	32 43.8%	23 31.5%	15 20.5%
	2 5 mm	10	0 0.0%	0 0.0%	6 60.0%	2 20.0%	2 20.0%
	4 0 mm	4	0 0.0%	0 0.0%	3 75.0%	1 25.0%	0 0.0%
	わからない	290	8 2.8%	9 3.1%	148 51.0%	94 32.4%	31 10.7%
	水道料金	3,000円以下	195	7 3.6%	15 7.7%	132 67.7%	34 17.4%
3,001円～ 5,000円		353	8 2.3%	9 2.5%	192 54.4%	114 32.3%	30 8.5%
5,001円～ 8,000円		376	6 1.6%	11 2.9%	195 51.9%	122 32.4%	42 11.2%
8,001円～ 10,000円		135	0 0.0%	1 0.7%	68 50.4%	49 36.3%	17 12.6%
10,001円～ 15,000円		125	1 0.8%	1 0.8%	57 45.6%	41 32.8%	25 20.0%
15,001円～ 20,000円		37	0 0.0%	1 2.7%	14 37.8%	13 35.1%	9 24.3%
20,001円以 上		13	1 7.7%	0 0.0%	6 46.2%	3 23.1%	3 23.1%
わからない		28	0 0.0%	0 0.0%	17 60.7%	7 25.0%	4 14.3%
給水方式	直結 給水方式	1021	20 2.0%	26 2.5%	552 54.1%	314 30.8%	109 10.7%
	直結増圧 給水方式	29	0 0.0%	0 0.0%	16 55.2%	9 31.0%	4 13.8%
	貯水槽 給水方式	121	2 1.7%	4 3.3%	63 52.1%	34 28.1%	18 14.9%
	わからない	102	1 1.0%	8 7.8%	55 53.9%	30 29.4%	8 7.8%

【水道料金と使用方法別の水質との関係】

		全体	安い	やや安い	妥当な水準である	やや高い	高い
問7 水道局では、効率的・効果的な事業運営により、水道料金の水準を維持するよう努めています。現行の水道料金の水準について、どのように思いますか。(は1つだけ)							
ア．飲み水としての水質							
イ．調理に使用する水としての水質							
ウ．洗面・手洗いに使用する水としての水質							
エ．風呂・シャワーに使用する水としての水質							
オ．洗濯に使用する水としての水質							
全体計		1315	23 1.7%	39 3.0%	708 53.8%	398 30.3%	147 11.2%
問1 ア	満足	265	5 1.9%	7 2.6%	159 60.0%	69 26.0%	25 9.4%
	やや満足	364	11 3.0%	10 2.7%	217 59.6%	101 27.7%	25 6.9%
	どちらともいえない	309	3 1.0%	9 2.9%	154 49.8%	104 33.7%	39 12.6%
	やや不満	206	1 0.5%	9 4.4%	100 48.5%	73 35.4%	23 11.2%
	不満	74	0 0.0%	2 2.7%	31 41.9%	20 27.0%	21 28.4%
	その用途では使用していない	60	0 0.0%	1 1.7%	33 55.0%	17 28.3%	9 15.0%
問1 イ	満足	341	7 2.1%	11 3.2%	203 59.5%	85 24.9%	35 10.3%
	やや満足	393	7 1.8%	16 4.1%	219 55.7%	120 30.5%	31 7.9%
	どちらともいえない	345	3 0.9%	4 1.2%	175 50.7%	116 33.6%	47 13.6%
	やや不満	102	0 0.0%	5 4.9%	44 43.1%	39 38.2%	14 13.7%
	不満	31	0 0.0%	1 3.2%	15 48.4%	7 22.6%	8 25.8%
	その用途では使用していない	20	0 0.0%	0 0.0%	14 70.0%	5 25.0%	1 5.0%
問1 ウ	満足	585	14 2.4%	23 3.9%	348 59.5%	144 24.6%	56 9.6%
	やや満足	351	2 0.6%	8 2.3%	192 54.7%	117 33.3%	32 9.1%
	どちらともいえない	262	1 0.4%	5 1.9%	115 43.9%	99 37.8%	42 16.0%
	やや不満	27	0 0.0%	1 3.7%	10 37.0%	12 44.4%	4 14.8%
	不満	9	0 0.0%	0 0.0%	5 55.6%	1 11.1%	3 33.3%
	その用途では使用していない	0	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
問1 エ	満足	593	15 2.5%	24 4.0%	348 58.7%	146 24.6%	60 10.1%
	やや満足	348	1 0.3%	6 1.7%	193 55.5%	114 32.8%	34 9.8%
	どちらともいえない	248	1 0.4%	6 2.4%	108 43.5%	97 39.1%	36 14.5%
	やや不満	30	0 0.0%	1 3.3%	11 36.7%	15 50.0%	3 10.0%
	不満	12	0 0.0%	0 0.0%	7 58.3%	0 0.0%	5 41.7%
	その用途では使用していない	2	0 0.0%	0 0.0%	2 100.0%	0 0.0%	0 0.0%
問1 オ	満足	619	14 2.3%	25 4.0%	359 58.0%	159 25.7%	62 10.0%
	やや満足	338	1 0.3%	5 1.5%	190 56.2%	109 32.2%	33 9.8%
	どちらともいえない	249	1 0.4%	6 2.4%	107 43.0%	96 38.6%	39 15.7%
	やや不満	17	1 5.9%	1 5.9%	6 35.3%	7 41.2%	2 11.8%
	不満	7	0 0.0%	0 0.0%	5 71.4%	0 0.0%	2 28.6%
	その用途では使用していない	2	0 0.0%	0 0.0%	2 100.0%	0 0.0%	0 0.0%

【水道料金と経営の効率化との関係】

問8 水道局では、民間委託の推進や施設の統廃合など、経営の効率化を図っています。これらの取組みについて、どのように思いますか。

問7 水道局では、効率的・効果的な事業運営により、水道料金の水準を維持するよう努めています。現行の水道料金の水準について、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
全体計		1279	182 14.2%	432 33.8%	611 47.8%	42 3.3%	12 0.9%	614 48.0%	54 4.2%	0.57
問7	安い	20	5 25.0%	11 55.0%	3 15.0%	1 5.0%	0 0.0%	16 80.0%	1 5.0%	1.00
	やや安い	37	4 10.8%	22 59.5%	10 27.0%	1 2.7%	0 0.0%	26 70.3%	1 2.7%	0.78
	妥当な水準である	685	126 18.4%	253 36.9%	291 42.5%	12 1.8%	3 0.4%	379 55.3%	15 2.2%	0.71
	やや高い	386	35 9.1%	120 31.1%	212 54.9%	18 4.7%	1 0.3%	155 40.2%	19 4.9%	0.44
	高い	138	7 5.1%	22 15.9%	91 65.9%	10 7.2%	8 5.8%	29 21.0%	18 13.0%	0.07

【クレジットカード支払い実施への期待度】

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。(は1つだけ)

		全体	実施した方がよい	実施しなくてよい
全体計		1292	296 22.9%	996 77.1%
性別	男性	690	159 23.0%	531 77.0%
	女性	555	127 22.9%	428 77.1%
年齢	～19歳	4	2 50.0%	2 50.0%
	20歳代	55	18 32.7%	37 67.3%
	30歳代	139	73 52.5%	66 47.5%
	40歳代	191	83 43.5%	108 56.5%
	50歳代	234	53 22.6%	181 77.4%
	60歳代	338	37 10.9%	301 89.1%
	70歳～	296	21 7.1%	275 92.9%
地域	北区	98	21 21.4%	77 78.6%
	東区	219	53 24.2%	166 75.8%
	中央区	337	87 25.8%	250 74.2%
	江南区	87	27 31.0%	60 69.0%
	秋葉区	115	18 15.7%	97 84.3%
	南区	48	5 10.4%	43 89.6%
	西区	281	67 23.8%	214 76.2%
	西蒲区	72	10 13.9%	62 86.1%

【クレジットカード支払い実施時の利用度】

(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。(は1つだけ)

		全体	利用する	利用しない
全体計		311	206 66.2%	105 33.8%
性別	男性	166	111 66.9%	55 33.1%
	女性	133	87 65.4%	46 34.6%
年齢	～19歳	2	2 100.0%	0 0.0%
	20歳代	18	11 61.1%	7 38.9%
	30歳代	73	63 86.3%	10 13.7%
	40歳代	85	59 69.4%	26 30.6%
	50歳代	51	30 58.8%	21 41.2%
	60歳代	42	24 57.1%	18 42.9%
	70歳～	29	11 37.9%	18 62.1%
地域	北区	23	12 52.2%	11 47.8%
	東区	52	39 75.0%	13 25.0%
	中央区	92	59 64.1%	33 35.9%
	江南区	28	20 71.4%	8 28.6%
	秋葉区	20	13 65.0%	7 35.0%
	南区	5	2 40.0%	3 60.0%
	西区	69	50 72.5%	19 27.5%
	西蒲区	12	5 41.7%	7 58.3%

【広報媒体の認知度】

		全体	広報誌「水 先案内」	市報 にいがた	ホームペー ジ	水道週間 イベント	パンフレッ ト	新聞広告	知っている ものはない
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。(はいいくつでも)									
全体計		1302	662 50.8%	869 66.7%	119 9.1%	148 11.4%	83 6.4%	165 12.7%	254 19.5%
性別	男性	700	328 46.9%	480 68.6%	68 9.7%	78 11.1%	46 6.6%	92 13.1%	143 20.4%
	女性	558	309 55.4%	358 64.2%	49 8.8%	62 11.1%	33 5.9%	66 11.8%	104 18.6%
年齢	～19歳	5	0 0.0%	1 20.0%	1 20.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 20.0%	2 40.0%
	20歳代	55	8 14.5%	17 30.9%	9 16.4%	2 3.6%	4 7.3%	2 3.6%	29 52.7%
	30歳代	139	61 43.9%	77 55.4%	26 18.7%	11 7.9%	7 5.0%	9 6.5%	37 26.6%
	40歳代	192	120 62.5%	120 62.5%	28 14.6%	34 17.7%	10 5.2%	24 12.5%	37 19.3%
	50歳代	235	120 51.1%	154 65.5%	22 9.4%	16 6.8%	11 4.7%	27 11.5%	55 23.4%
	60歳代	339	186 54.9%	251 74.0%	19 5.6%	39 11.5%	22 6.5%	50 14.7%	53 15.6%
	70歳～	304	149 49.0%	227 74.7%	12 3.9%	41 13.5%	26 8.6%	47 15.5%	36 11.8%
地域	北区	98	48 49.0%	63 64.3%	9 9.2%	7 7.1%	2 2.0%	16 16.3%	18 18.4%
	東区	221	121 54.8%	159 71.9%	26 11.8%	20 9.0%	14 6.3%	28 12.7%	35 15.8%
	中央区	340	161 47.4%	230 67.6%	28 8.2%	45 13.2%	24 7.1%	41 12.1%	69 20.3%
	江南区	88	49 55.7%	50 56.8%	7 8.0%	13 14.8%	4 4.5%	15 17.0%	20 22.7%
	秋葉区	117	64 54.7%	74 63.2%	11 9.4%	23 19.7%	11 9.4%	17 14.5%	26 22.2%
	南区	48	17 35.4%	32 66.7%	3 6.3%	3 6.3%	6 12.5%	6 12.5%	14 29.2%
	西区	285	146 51.2%	191 67.0%	27 9.5%	32 11.2%	18 6.3%	26 9.1%	52 18.2%
	西蒲区	72	38 52.8%	48 66.7%	6 8.3%	2 2.8%	2 2.8%	12 16.7%	14 19.4%

【広報媒体の利用度】

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		全体	広報誌「水先案内」	市報にいがた	ホームページ	水道週間イベント	パンフレット	新聞広告	知っているものはない
全体計		1037	597 57.6%	819 79.0%	63 6.1%	102 9.8%	70 6.8%	156 15.0%	69 6.7%
性別	男性	550	306 55.6%	456 82.9%	43 7.8%	60 10.9%	46 8.4%	90 16.4%	22 4.0%
	女性	452	269 59.5%	335 74.1%	20 4.4%	36 8.0%	22 4.9%	58 12.8%	44 9.7%
年齢	～19歳	3	0 0.0%	1 33.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 33.3%	1 33.3%
	20歳代	26	7 26.9%	17 65.4%	9 34.6%	0 0.0%	2 7.7%	4 15.4%	2 7.7%
	30歳代	102	56 54.9%	69 67.6%	19 18.6%	8 7.8%	5 4.9%	10 9.8%	7 6.9%
	40歳代	154	110 71.4%	110 71.4%	11 7.1%	21 13.6%	8 5.2%	21 13.6%	11 7.1%
	50歳代	178	108 60.7%	149 83.7%	10 5.6%	8 4.5%	7 3.9%	24 13.5%	11 6.2%
	60歳代	283	164 58.0%	234 82.7%	8 2.8%	26 9.2%	24 8.5%	52 18.4%	12 4.2%
	70歳～	265	136 51.3%	219 82.6%	6 2.3%	35 13.2%	22 8.3%	39 14.7%	22 8.3%
地域	北区	78	43 55.1%	60 76.9%	3 3.8%	6 7.7%	3 3.8%	17 21.8%	5 6.4%
	東区	185	111 60.0%	150 81.1%	16 8.6%	15 8.1%	11 5.9%	27 14.6%	13 7.0%
	中央区	272	147 54.0%	211 77.6%	16 5.9%	28 10.3%	22 8.1%	40 14.7%	21 7.7%
	江南区	67	42 62.7%	50 74.6%	3 4.5%	12 17.9%	5 7.5%	13 19.4%	4 6.0%
	秋葉区	91	57 62.6%	73 80.2%	5 5.5%	15 16.5%	10 11.0%	14 15.4%	4 4.4%
	南区	32	13 40.6%	30 93.8%	1 3.1%	0 0.0%	3 9.4%	6 18.8%	0 0.0%
	西区	231	134 58.0%	184 79.7%	13 5.6%	21 9.1%	12 5.2%	26 11.3%	16 6.9%
	西蒲区	57	34 59.6%	42 73.7%	6 10.5%	1 1.8%	3 5.3%	9 15.8%	4 7.0%

【広報内容への期待度】

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。		全体	水道水の 水質検査の結果	断水・漏水 などの工事 情報	災害対策の 取組み	水道料金や 支払いに関 する手続き の方法	事業の経営 状況	各種のイベ ント情報	水道水の節 水方法や活 用方法など	その他
全体計		1294	1019 78.7%	790 61.1%	612 47.3%	278 21.5%	192 14.8%	129 10.0%	546 42.2%	15 1.2%
性別	男性	693	555 80.1%	424 61.2%	313 45.2%	136 19.6%	115 16.6%	74 10.7%	261 37.7%	8 1.2%
	女性	554	428 77.3%	342 61.7%	278 50.2%	131 23.6%	69 12.5%	52 9.4%	262 47.3%	6 1.1%
年齢	～19歳	5	5 100.0%	3 60.0%	3 60.0%	1 20.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 40.0%	0 0.0%
	20歳代	56	42 75.0%	31 55.4%	20 35.7%	15 26.8%	8 14.3%	9 16.1%	23 41.1%	2 3.6%
	30歳代	136	107 78.7%	84 61.8%	65 47.8%	53 39.0%	18 13.2%	21 15.4%	69 50.7%	3 2.2%
	40歳代	192	145 75.5%	115 59.9%	83 43.2%	54 28.1%	22 11.5%	22 11.5%	83 43.2%	1 0.5%
	50歳代	230	185 80.4%	137 59.6%	99 43.0%	54 23.5%	44 19.1%	21 9.1%	101 43.9%	4 1.7%
	60歳代	341	275 80.6%	209 61.3%	174 51.0%	55 16.1%	58 17.0%	24 7.0%	137 40.2%	2 0.6%
	70歳～	298	233 78.2%	191 64.1%	154 51.7%	37 12.4%	38 12.8%	28 9.4%	112 37.6%	2 0.7%
地域	北区	101	78 77.2%	65 64.4%	40 39.6%	22 21.8%	9 8.9%	10 9.9%	33 32.7%	0 0.0%
	東区	218	175 80.3%	138 63.3%	112 51.4%	56 25.7%	32 14.7%	18 8.3%	94 43.1%	2 0.9%
	中央区	336	263 78.3%	202 60.1%	170 50.6%	70 20.8%	54 16.1%	40 11.9%	149 44.3%	5 1.5%
	江南区	87	69 79.3%	54 62.1%	46 52.9%	23 26.4%	12 13.8%	9 10.3%	37 42.5%	1 1.1%
	秋葉区	116	89 76.7%	66 56.9%	51 44.0%	21 18.1%	15 12.9%	10 8.6%	52 44.8%	2 1.7%
	南区	47	38 80.9%	31 66.0%	16 34.0%	9 19.1%	9 19.1%	5 10.6%	21 44.7%	0 0.0%
	西区	281	228 81.1%	172 61.2%	133 47.3%	58 20.6%	52 18.5%	29 10.3%	119 42.3%	4 1.4%
	西蒲区	73	53 72.6%	42 57.5%	29 39.7%	11 15.1%	5 6.8%	6 8.2%	25 34.2%	0 0.0%

【広報活動の満足度】

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。(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	
全体計	1310	147 11.2%	331 25.3%	769 58.7%	49 3.7%	14 1.1%	478 36.5%	63 4.8%	0.42	
性別	男性	703	81 11.5%	191 27.2%	394 56.0%	27 3.8%	10 1.4%	272 38.7%	37 5.3%	0.44
	女性	557	60 10.8%	132 23.7%	345 61.9%	18 3.2%	2 0.4%	192 34.5%	20 3.6%	0.41
年齢	～19歳	5	0 0.0%	1 20.0%	4 80.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 20.0%	0 0.0%	0.20
	20歳代	56	4 7.1%	9 16.1%	39 69.6%	4 7.1%	0 0.0%	13 23.2%	4 7.1%	0.23
	30歳代	137	12 8.8%	25 18.2%	94 68.6%	5 3.6%	1 0.7%	37 27.0%	6 4.4%	0.31
	40歳代	193	16 8.3%	42 21.8%	127 65.8%	5 2.6%	3 1.6%	58 30.1%	8 4.1%	0.33
	50歳代	230	13 5.7%	51 22.2%	146 63.5%	17 7.4%	3 1.3%	64 27.8%	20 8.7%	0.23
	60歳代	344	44 12.8%	93 27.0%	195 56.7%	10 2.9%	2 0.6%	137 39.8%	12 3.5%	0.49
	70歳～	304	53 17.4%	101 33.2%	143 47.0%	4 1.3%	3 1.0%	154 50.7%	7 2.3%	0.65
地域	北区	102	4 3.9%	33 32.4%	62 60.8%	2 2.0%	1 1.0%	37 36.3%	3 2.9%	0.36
	東区	218	20 9.2%	48 22.0%	140 64.2%	6 2.8%	4 1.8%	68 31.2%	10 4.6%	0.34
	中央区	339	43 12.7%	78 23.0%	206 60.8%	12 3.5%	0 0.0%	121 35.7%	12 3.5%	0.45
	江南区	88	16 18.2%	17 19.3%	50 56.8%	5 5.7%	0 0.0%	33 37.5%	5 5.7%	0.50
	秋葉区	117	23 19.7%	31 26.5%	56 47.9%	6 5.1%	1 0.9%	54 46.2%	7 6.0%	0.59
	南区	47	2 4.3%	12 25.5%	30 63.8%	2 4.3%	1 2.1%	14 29.8%	3 6.4%	0.26
	西区	287	25 8.7%	85 29.6%	162 56.4%	11 3.8%	4 1.4%	110 38.3%	15 5.2%	0.40
	西蒲区	72	9 12.5%	19 26.4%	42 58.3%	1 1.4%	1 1.4%	28 38.9%	2 2.8%	0.47

【お客さまサービスの総合的な満足度】

問16 問9～15でお聞きした「お客さまサービスに対する取り組み」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	
全体計	1307	166 12.7%	465 35.6%	630 48.2%	35 2.7%	11 0.8%	631 48.3%	46 3.5%	0.57	
性別	男性	699	88 12.6%	253 36.2%	330 47.2%	21 3.0%	7 1.0%	341 48.8%	28 4.0%	0.56
	女性	559	72 12.9%	202 36.1%	271 48.5%	12 2.1%	2 0.4%	274 49.0%	14 2.5%	0.59
年齢	～19歳	5	0 0.0%	5 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 100.0%	0 0.0%	1.00
	20歳代	56	7 12.5%	19 33.9%	28 50.0%	2 3.6%	0 0.0%	26 46.4%	2 3.6%	0.55
	30歳代	137	14 10.2%	52 38.0%	66 48.2%	4 2.9%	1 0.7%	66 48.2%	5 3.6%	0.54
	40歳代	192	19 9.9%	64 33.3%	102 53.1%	7 3.6%	0 0.0%	83 43.2%	7 3.6%	0.49
	50歳代	231	13 5.6%	77 33.3%	133 57.6%	7 3.0%	1 0.4%	90 39.0%	8 3.5%	0.41
	60歳代	342	47 13.7%	115 33.6%	166 48.5%	9 2.6%	5 1.5%	162 47.4%	14 4.1%	0.56
	70歳～	304	62 20.4%	123 40.5%	113 37.2%	4 1.3%	2 0.7%	185 60.9%	6 2.0%	0.79
地域	北区	102	7 6.9%	41 40.2%	50 49.0%	3 2.9%	1 1.0%	48 47.1%	4 3.9%	0.49
	東区	216	27 12.5%	70 32.4%	109 50.5%	7 3.2%	3 1.4%	97 44.9%	10 4.6%	0.51
	中央区	340	44 12.9%	122 35.9%	167 49.1%	6 1.8%	1 0.3%	166 48.8%	7 2.1%	0.59
	江南区	88	16 18.2%	29 33.0%	39 44.3%	4 4.5%	0 0.0%	45 51.1%	4 4.5%	0.65
	秋葉区	117	24 20.5%	41 35.0%	49 41.9%	2 1.7%	1 0.9%	65 55.6%	3 2.6%	0.73
	南区	47	2 4.3%	12 25.5%	31 66.0%	2 4.3%	0 0.0%	14 29.8%	2 4.3%	0.30
	西区	286	31 10.8%	115 40.2%	130 45.5%	8 2.8%	2 0.7%	146 51.0%	10 3.5%	0.58
	西蒲区	72	11 15.3%	24 33.3%	35 48.6%	1 1.4%	1 1.4%	35 48.6%	2 2.8%	0.60

【水道水の飲用状況】

問17 あなたが普段飲んでいる水は、次のうちどれですか。(はいくつでも)		全体	水道水をそのまま	一度沸かしてからの水道水	浄水器等を通してからの水道水	水道水以外の水
全体計		1323	735 55.6%	583 44.1%	332 25.1%	397 30.0%
性別	男性	709	444 62.6%	273 38.5%	171 24.1%	183 25.8%
	女性	566	268 47.3%	291 51.4%	150 26.5%	199 35.2%
年齢	～19歳	5	1 20.0%	3 60.0%	0 0.0%	4 80.0%
	20歳代	56	26 46.4%	21 37.5%	16 28.6%	18 32.1%
	30歳代	138	67 48.6%	64 46.4%	37 26.8%	52 37.7%
	40歳代	194	90 46.4%	77 39.7%	59 30.4%	60 30.9%
	50歳代	232	125 53.9%	92 39.7%	59 25.4%	71 30.6%
	60歳代	345	214 62.0%	155 44.9%	86 24.9%	101 29.3%
	70歳～	316	196 62.0%	156 49.4%	66 20.9%	78 24.7%
地域	北区	104	72 69.2%	49 47.1%	16 15.4%	28 26.9%
	東区	220	132 60.0%	102 46.4%	50 22.7%	66 30.0%
	中央区	343	157 45.8%	155 45.2%	99 28.9%	107 31.2%
	江南区	91	57 62.6%	39 42.9%	20 22.0%	30 33.0%
	秋葉区	120	86 71.7%	49 40.8%	28 23.3%	28 23.3%
	南区	47	29 61.7%	19 40.4%	9 19.1%	12 25.5%
	西区	288	138 47.9%	122 42.4%	82 28.5%	97 33.7%
	西蒲区	73	48 65.8%	33 45.2%	20 27.4%	16 21.9%
給水方式	直結給水方式	1028	609 59.2%	452 44.0%	247 24.0%	291 28.3%
	直結増圧給水方式	29	17 58.6%	13 44.8%	6 20.7%	8 27.6%
	貯水槽給水方式	121	42 34.7%	53 43.8%	44 36.4%	48 39.7%
	わからない	103	44 42.7%	46 44.7%	29 28.2%	40 38.8%

【直接飲用率と水質の総合的な満足度】

問17 あなたが普段飲んでいる水は、次のうちどれですか。(はいいくつでも)						
カ．味(おいしさ)						
キ におい						
ク にごり・色						
ケ 安全性						
コ 水の量や勢い						
		全体	水道水をそのまま	一度沸かしてからの水道水	浄水器等を通してからの水道水	水道水以外の水
全体計		1323	735 55.6%	583 44.1%	332 25.1%	397 30.0%
問1	カ					
	満足	221	182 82.4%	91 41.2%	23 10.4%	30 13.6%
	やや満足	331	232 70.1%	154 46.5%	75 22.7%	77 23.3%
	どちらともいえない	446	222 49.8%	211 47.3%	118 26.5%	134 30.0%
	やや不満	177	56 31.6%	66 37.3%	65 36.7%	88 49.7%
不満	88	12 13.6%	37 42.0%	35 39.8%	46 52.3%	
問1	キ					
	満足	287	219 76.3%	120 41.8%	39 13.6%	55 19.2%
	やや満足	326	219 67.2%	152 46.6%	73 22.4%	79 24.2%
	どちらともいえない	401	190 47.4%	181 45.1%	117 29.2%	126 31.4%
	やや不満	154	44 28.6%	61 39.6%	61 39.6%	76 49.4%
不満	62	8 12.9%	25 40.3%	23 37.1%	36 58.1%	
問1	ク					
	満足	468	317 67.7%	201 42.9%	97 20.7%	115 24.6%
	やや満足	358	216 60.3%	159 44.4%	91 25.4%	102 28.5%
	どちらともいえない	350	133 38.0%	155 44.3%	104 29.7%	126 36.0%
	やや不満	32	8 25.0%	14 43.8%	12 37.5%	15 46.9%
不満	12	2 16.7%	6 50.0%	5 41.7%	6 50.0%	
問1	ケ					
	満足	355	253 71.3%	154 43.4%	65 18.3%	78 22.0%
	やや満足	345	217 62.9%	148 42.9%	90 26.1%	98 28.4%
	どちらともいえない	427	193 45.2%	194 45.4%	121 28.3%	146 34.2%
	やや不満	80	19 23.8%	35 43.8%	24 30.0%	34 42.5%
不満	26	4 15.4%	10 38.5%	10 38.5%	10 38.5%	
問1	コ					
	満足	547	341 62.3%	246 45.0%	129 23.6%	153 28.0%
	やや満足	361	197 54.6%	154 42.7%	99 27.4%	103 28.5%
	どちらともいえない	258	115 44.6%	108 41.9%	65 25.2%	85 32.9%
	やや不満	49	25 51.0%	23 46.9%	15 30.6%	19 38.8%
不満	13	3 23.1%	8 61.5%	3 23.1%	7 53.8%	

【総合的満足度】

問18 水道局が取り組んでいるおいしい水道水の供給やお客さまサービスなどの水道事業全般について、どのように思いますか。(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	その用途では使用していない	平均	
全体計	1313	215 16.4%	551 42.0%	497 37.9%	40 3.0%	10 0.8%	61 4.7%	766 58.3%	50 3.8%	0.70	
性別	男性	702 16.7%	317 45.2%	240 34.2%	22 3.1%	6 0.9%	27 3.9%	434 61.8%	28 4.0%	0.74	
	女性	564 16.1%	91 38.1%	215 42.4%	239 4.4%	16 2.8%	3 0.5%	31 5.5%	306 54.3%	19 3.4%	0.66
年齢	～19歳	5 20.0%	1 20.0%	1 40.0%	2 0.0%	0 20.0%	1 20.0%	2 40.0%	1 20.0%	0.20	
	20歳代	55 16.4%	9 36.4%	20 40.0%	22 5.5%	3 1.8%	1 3.5%	2 52.7%	4 7.3%	0.60	
	30歳代	136 12.5%	17 44.9%	61 40.0%	52 38.2%	5 3.7%	1 0.7%	9 6.5%	78 57.4%	6 4.4%	0.65
	40歳代	194 11.3%	22 38.1%	74 46.9%	91 46.9%	6 3.1%	1 0.5%	9 4.7%	96 49.5%	7 3.6%	0.57
	50歳代	231 9.5%	22 44.2%	102 42.0%	97 42.0%	9 3.9%	1 0.4%	15 6.3%	124 53.7%	10 4.3%	0.58
	60歳代	342 17.5%	60 40.9%	140 40.9%	129 37.7%	10 2.9%	3 0.9%	15 4.5%	200 58.5%	13 3.8%	0.71
	70歳～	313 25.2%	79 44.7%	140 44.7%	88 28.1%	5 1.6%	1 0.3%	6 2.0%	219 70.0%	6 1.9%	0.93
地域	北区	103 9.7%	10 42.7%	44 42.7%	46 44.7%	3 2.9%	0 0.0%	1 1.0%	54 52.4%	3 2.9%	0.59
	東区	219 17.4%	38 43.4%	95 43.4%	74 33.8%	10 4.6%	2 0.9%	3 1.4%	133 60.7%	12 5.5%	0.72
	中央区	341 15.2%	52 44.0%	150 44.0%	126 37.0%	11 3.2%	2 0.6%	27 8.0%	202 59.2%	13 3.8%	0.70
	江南区	89 23.6%	21 40.4%	36 40.4%	29 32.6%	3 3.4%	0 0.0%	3 3.3%	57 64.0%	3 3.4%	0.84
	秋葉区	120 25.0%	30 40.8%	49 40.8%	39 32.5%	1 0.8%	1 0.8%	1 0.9%	79 65.8%	2 1.7%	0.88
	南区	46 4.3%	2 41.3%	19 41.3%	23 50.0%	2 4.3%	0 0.0%	3 6.3%	21 45.7%	2 4.3%	0.46
	西区	287 16.0%	46 38.7%	111 38.7%	121 42.2%	7 2.4%	2 0.7%	17 6.0%	157 54.7%	9 3.1%	0.67
	西蒲区	72 15.3%	11 47.2%	34 47.2%	24 33.3%	1 1.4%	2 2.8%	3 4.1%	45 62.5%	3 4.2%	0.71

【優先的に実施すべき取組み ア．水質検査の強化】

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

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2 ア．水道水の水源(河川)の水質を守るための活動や、国が定めた水質基準等よりも厳しい独自の管理基準を定めるなど、安全な水道水の供給に向けた取組み

	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 ないでほし い	わからない
全体計	1241	159 12.8%	988 79.6%	69 5.6%	25 2.0%
問2 ア	満足	372 14.8%	55 80.1%	298 4.0%	15 1.1%
	やや満足	459 12.2%	56 83.7%	384 3.3%	15 0.9%
	どちらとも いえない	341 10.6%	36 75.7%	258 9.4%	15 4.4%
	やや不満	27 14.8%	4 77.8%	21 7.4%	2 0.0%
	不満	4 50.0%	2 50.0%	2 0.0%	0 0.0%

【優先的に実施すべき取組み イ．浄水工程の改善】

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

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

問2 イ．水道水中のカルキのにおいやカビのにおいを取り除くための浄水工程の改善など、より「おいしい水道水」の供給に向けた取組み

		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 ないでほし い	わからない
全体計		1180	101 8.6%	956 81.0%	88 7.5%	35 3.0%
問2 イ	満足	317	23 7.3%	267 84.2%	20 6.3%	7 2.2%
	やや満足	439	34 7.7%	366 83.4%	29 6.6%	10 2.3%
	どちらとも いえない	328	26 7.9%	257 78.4%	30 9.1%	15 4.6%
	やや不満	53	11 20.8%	38 71.7%	3 5.7%	1 1.9%
	不満	8	2 25.0%	5 62.5%	0 0.0%	1 12.5%

【優先的に実施すべき取組み ウ 災害対策の強化】

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

ウ．地震に強い配水管の整備など災害対策の強化

問4 ア．浄水場などの水道施設の耐震化や地震に強い配水管の採用など、地震が起こったときにも必要な水を供給するための取組み

		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 ないでほし い	わからない
全体計		1176	211 17.9%	848 72.1%	76 6.5%	41 3.5%
問4 ア	満足	268	52 19.4%	197 73.5%	14 5.2%	5 1.9%
	やや満足	456	79 17.3%	339 74.3%	26 5.7%	12 2.6%
	どちらとも いえない	365	58 15.9%	258 70.7%	26 7.1%	23 6.3%
	やや不満	43	12 27.9%	25 58.1%	5 11.6%	1 2.3%
	不満	4	2 50.0%	2 50.0%	0 0.0%	0 0.0%

【優先的に実施すべき取組み エ 水道施設の計画的改良・更新】

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

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

問4 ウ．古くなった水道施設を計画的に新しくするなど、将来にわたって安定して水を供給するための取組み

		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 ないでほし い	わからない
全体計		1182	186 15.7%	894 75.6%	66 5.6%	36 3.0%
問4 ウ	満足	281	58 20.6%	203 72.2%	12 4.3%	8 2.8%
	やや満足	437	67 15.3%	340 77.8%	20 4.6%	10 2.3%
	どちらとも いえない	354	41 11.6%	271 76.6%	26 7.3%	16 4.5%
	やや不満	49	7 14.3%	37 75.5%	3 6.1%	2 4.1%
	不満	9	3 33.3%	6 66.7%	0 0.0%	0 0.0%

【優先的に実施すべき取組み オ お客さまサービスの向上】

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

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。（ は1つだけ）

		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 ないでほし い	わからない
全体計		1126	19 1.7%	572 50.8%	413 36.7%	122 10.8%
問16	満足	133	7 5.3%	80 60.2%	33 24.8%	13 9.8%
	やや満足	402	6 1.5%	206 51.2%	152 37.8%	38 9.5%
	どちらとも いえない	543	6 1.1%	256 47.1%	213 39.2%	68 12.5%
	やや不満	30	0 0.0%	19 63.3%	9 30.0%	2 6.7%
	不満	6	0 0.0%	4 66.7%	1 16.7%	1 16.7%

【優先的に実施すべき取組み】

問19 水道事業の経営は独立採算制で、水道料金収入でまかなわれています。そこで、新潟市水道局が取り組んでいる次のア～カの取組みについて、水道料金との関係をどのようにお考えですか。（ は1つだけ）
また、ア～カの取組みの中で現状の料金水準で優先的に実施すべき取組みを3つ選び、 をつけてください。

		全体	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	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	地震に強い配水管の整備など災害対策の強化	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	支払い方法を広く選択できるなどお客さまサービスの向上	太陽光発電の導入など環境に配慮した施設整備
全体計		1000	853 85.3%	491 49.1%	696 69.6%	639 63.9%	42 4.2%	153 15.3%
性別	男性	534	458 85.8%	272 50.9%	374 70.0%	331 62.0%	23 4.3%	72 13.5%
	女性	437	373 85.4%	202 46.2%	304 69.6%	288 65.9%	15 3.4%	79 18.1%
年齢	～19歳	4	3 75.0%	4 100.0%	2 50.0%	1 25.0%	0 0.0%	0 0.0%
	20歳代	48	40 83.3%	35 72.9%	29 60.4%	30 62.5%	0 0.0%	8 16.7%
	30歳代	125	108 86.4%	60 48.0%	86 68.8%	70 56.0%	11 8.8%	27 21.6%
	40歳代	155	138 89.0%	67 43.2%	113 72.9%	96 61.9%	5 3.2%	24 15.5%
	50歳代	193	155 80.3%	94 48.7%	128 66.3%	136 70.5%	6 3.1%	35 18.1%
	60歳代	258	226 87.6%	132 51.2%	181 70.2%	160 62.0%	9 3.5%	36 14.0%
	70歳～	196	167 85.2%	86 43.9%	143 73.0%	133 67.9%	8 4.1%	21 10.7%
地域	北区	83	74 89.2%	40 48.2%	62 74.7%	51 61.4%	2 2.4%	9 10.8%
	東区	169	149 88.2%	76 45.0%	123 72.8%	111 65.7%	7 4.1%	25 14.8%
	中央区	263	226 85.9%	127 48.3%	189 71.9%	161 61.2%	12 4.6%	43 16.3%
	江南区	58	53 91.4%	26 44.8%	41 70.7%	36 62.1%	2 3.4%	13 22.4%
	秋葉区	88	74 84.1%	43 48.9%	59 67.0%	57 64.8%	7 8.0%	12 13.6%
	南区	36	29 80.6%	15 41.7%	24 66.7%	26 72.2%	0 0.0%	6 16.7%
	西区	229	185 80.8%	126 55.0%	149 65.1%	145 63.3%	8 3.5%	37 16.2%
	西蒲区	55	49 89.1%	26 47.3%	37 67.3%	40 72.7%	1 1.8%	6 10.9%

3 自由意見

今回のアンケートでは、巻末に自由記入欄を設けて、アンケートに回答くださった方々に対し、水道局へのご意見・ご要望を記入してもらった。

ご意見・ご要望として記入いただいた件数は 460 件あり、それらの主な意見を分類、整理した結果、意見総数は 502 件となった。

水道水の水質や安全でおいしい水道水の供給に関すること

意見内容	件数
放射性物質が不安なので、安全な水の供給と、汚泥の管理を徹底してほしい	22
水のおいが気になる（塩素臭・カビ臭など）	11
サビや茶色の水が出る	10
水道水がおいしくない	9
水道水の安全性を確保してほしい	8
水圧が弱かったり、不安定な時がある	7
流域の水源保全や、水質管理を徹底してほしい	6
地域によって水質の違いがあるので、統一してほしい	5
水道管が古いので心配だ	5
水による肌や体への影響が心配だ	3
夏場の水がぬるい	3
水質検査の結果を公表してほしい	3
新潟市の水道水はおいしい	3
貯水槽の衛生管理を徹底してほしい	2
水道水の温度による栄養価の違いはあるか	1
総計	98

安定した水道水の供給に関すること

意見内容	件数
災害対策の強化	7
災害に強い施設整備をしてほしい	5
地震に強い配水管の整備を推進してほしい	4
古い水道管の取替を優先的に	3
すぐに給水車を配備できるようにしてほしい	1
防犯対策の強化	1
配水管の改良と共に水圧を上げてほしい	1
総計	22

水道料金に関すること

意見内容	件数
水道料金を安くしてほしい	14
水道を未使用や少量使用時の準備料金を見直してほしい	6
水道料金が高い	5
下水道使用料と一緒に払うから高く感じる	2
漏水時の料金の対策をしてほしい	1
総計	28

お客さまサービス（支払方法）に関すること

意見内容	件数
クレジットカード支払いを実施してほしい	8
水道料金を毎月払いにしてほしい	3
クレジットカード支払いを実施するために料金が上がるのであればやめてほしい	2
支払に関するサービスを口座振替だけでなくコンビニ支払い利用者にも広げてほしい	1
毎月振替ができるようになってよかった	1
水道料金の納入期間を長くしてほしい	1
クレジットカード支払いの利点はなにか	1
総計	17

お客さまサービス（広報活動）に関すること

意見内容	件数
おいしい水であることや水道事業のことをもっとPRすべき	8
放射性物質に関する情報を積極的に公開してほしい	6
節水方法を教えてほしい	6
水質に関する情報をわかりやすく発信してほしい	6
無駄な広報やイベントはしない方がよい	5
災害時の水道水の供給方法を広報してほしい	3
広報紙・パンフレットの充実	3
子供連れでも参加しやすいイベントを続けてほしい・イベント回数を増やしてほしい	3
ホームページをわかりやすく	2
検針票と一緒にPRチラシを配布しては	2
断水の情報は早急に広報してほしい	1
結果等の情報をホームページ以外でも知らせる工夫を	1
新聞を取っていないと情報が伝わってこない	1
衛生面を考慮した上手な水の使い方を教えてほしい	1
市指定業者による配管の清掃についての広報をしてほしい	1
総計	49

水道事業運営に関すること

意見内容	件数
効率化を図るべき	5
水道料金が高くなっても必要な事業をすべき	4
現状の料金水準で優先順位をつけ事業をすべき	4
民営化すべき	2
民間の経営手法をもっと取り入れるべき	2
民間委託せず水道局が責任をもってやってほしい	1
独占企業ということを忘れないでほしい	1
民営化は反対	1
国営化して料金を下げるべき	1
水道料金の収入と支出の関係がわからない	1
水道料金でまかなうものと、税金でまかなうものを明確に	1
現状の料金水準のままがよいが、工事等の経費などを考えると複雑	1
総計	24

下水道に関すること

意見内容	件数
下水道使用料が高い	12
下水道使用料を安くしてほしい	9
下水道使用料の算定方法がわからない	8
下水道排除量と水道使用量が同じなのはおかしい	8
下水道設置を強制してほしい	3
下水道設置工事費用が高い	1
総計	41

水道局への期待等

意見内容	件数
安心・安全な水の供給	56
おいしい水の供給	29
水道関係者への感謝	25
安定した水の供給	10
現状に満足	6
安価な水の供給	4
レベルの高い品質管理	2
総計	132

要望・提案

意見内容	件数
水道管等の工事を短期化・合理化してほしい	4
使用用途に応じた料金や設備にはできないか（飲用・風呂洗濯用など）	4
道路に埋設された古いメーターボックスや消火栓等を取り替えてほしい	2
漏水調査を定期的にやってほしい	1
水道使用量等のお知らせに「使用日数」を入れてほしい	1
園芸用土「柳都の花言葉」をホームセンターなどで販売してほしい	1
じゃ口の水漏れを有料でもよいので直してほしい	1
日本海タワーの無料開放を増やしてほしい	1
聴覚障害者専用FAXを設置してほしい	1
災害時などに地下水を手動ポンプで使用できるようにしたらどうか	1
メーターの設置場所が悪い家庭に対し改善指導したらどうか	1
凍結による漏水を自動的に止める方法はないか	1
いざという時にすぐに助けてほしい	1
高齢者のひとり暮らしの家に困っていないか聞きに来てほしい	1
浄水器配布等のサービスがあるとよい	1
総計	22

アンケートに関すること

意見内容	件数
水道局の取組みを知る良い機会となった	25
内容が難しい・回答しにくい・設問が多い	8
水道事業のことを知らないため、答えにくかった	4
定期的にアンケートを実施してほしい	3
アンケートに経費をかける必要はない	1
アンケート結果を公表してほしい	1
公務員の家を選ばないでほしい	1
総計	43

その他

意見内容	件数
職員や検針員の対応が良かった	5
水道使用名義を変更してほしい	3
職員の対応が悪かった	2
水道メーターが古いが交換年数はあるのか	1
水道水があるのに、水を買うということは信じられない	1
一番進んでいる東京都を見習ってほしい	1
今後は水道水を飲むようにしたい	1
漏水しているかもしれないので調査してほしい	1
水道局周辺の歩道の清掃もきちんと	1
水まわりの修理・リフォームはなぜ高いのか	1
大雨の時すぐに助けてほしい	1
特になし	8
総計	26

4 調査票

水道水に関するアンケート

平成 24 年 6 月
新潟市水道局

ご協力をお願い

このたび、水道局では、お客さまの水道事業に対する意識や水道水の利用状況をお聞きして、今後の水道サービスを提供していく上での基礎資料とするために、アンケート調査を実施します。

この調査は、新潟市内で水道水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 世帯のお客さまにご協力をお願いしています。調査結果は、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。

お忙しいところ誠に恐れ入りますが、この調査の趣旨をご理解いただき、ご協力くださいますようお願いいたします。

なお、統計処理した結果につきましては、後日ホームページ等で公開する予定です。

ご記入後の調査票は、同封の返送用封筒（切手不要）で7月6日（金曜日）までにご投函くださいますようお願いいたします。

なお、ご返送いただいた方の中から抽選で 200 名の方に、水道局ロゴ入りクオカード（1,000 円分）をプレゼントいたします。※クオカード発送のために、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 1 6 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、下記までご連絡ください。】

新潟市水道局 業務部 総務課 総務係 担当 渡辺・加藤

〒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 （※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水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。
- アンケート中、水道局の取組みについての「満足度」と「期待度」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いますようお願いいたします。

「満足度」：水道局の取組みについて、現状どのくらい満足感を持っているか。

「期待度」：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。

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。

【あなたの性別】

1 男性	2 女性
------	------

【あなたの年齢】

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 25mm
2 16mm	5 40mm以上
3 20mm	6 わからない

【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

※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。

24年1月分水道使用量等のお知らせ
24年2月分

ご使用期間 12月7日～2月6日

中央区閑屋下川原町1丁目3-3

水道 太郎様

お客さま番号 99999999 - 111

メーター口径: 13mm ABCD 123456789 世帯数: 1

今回検針	2/6	51 m ³
前回検針	12/6	20 m ³
	使用水量	31 m ³
	下水道排除量	31 m ³

通信欄

*今回推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	3,803円	181円
下水道使用料	4,315円	205円
合計額	8,118円	

口座振替予定日・振替予定金額

前期分	2月26日 振替	4,060円
後期分	3月26日 振替	4,058円

次回の検針は4月7日の予定です。

23年11月分口座振替済のお知らせ
23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	3,927円
後期分	1月26日 振替済	3,927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 フリーダイヤル 0120-411-002
受付時間 AM8:00～PM9:00 年中無休
(フリーダイヤルをご利用できない場合は、025-266-9311へ)

下水道使用料等のお問い合わせ TEL 025-281-956
東部地域下水道事務所 普及推進課 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 

注: このお知らせ票では、料金のお支払いはできません。

【現在のお住まいの給水方式】

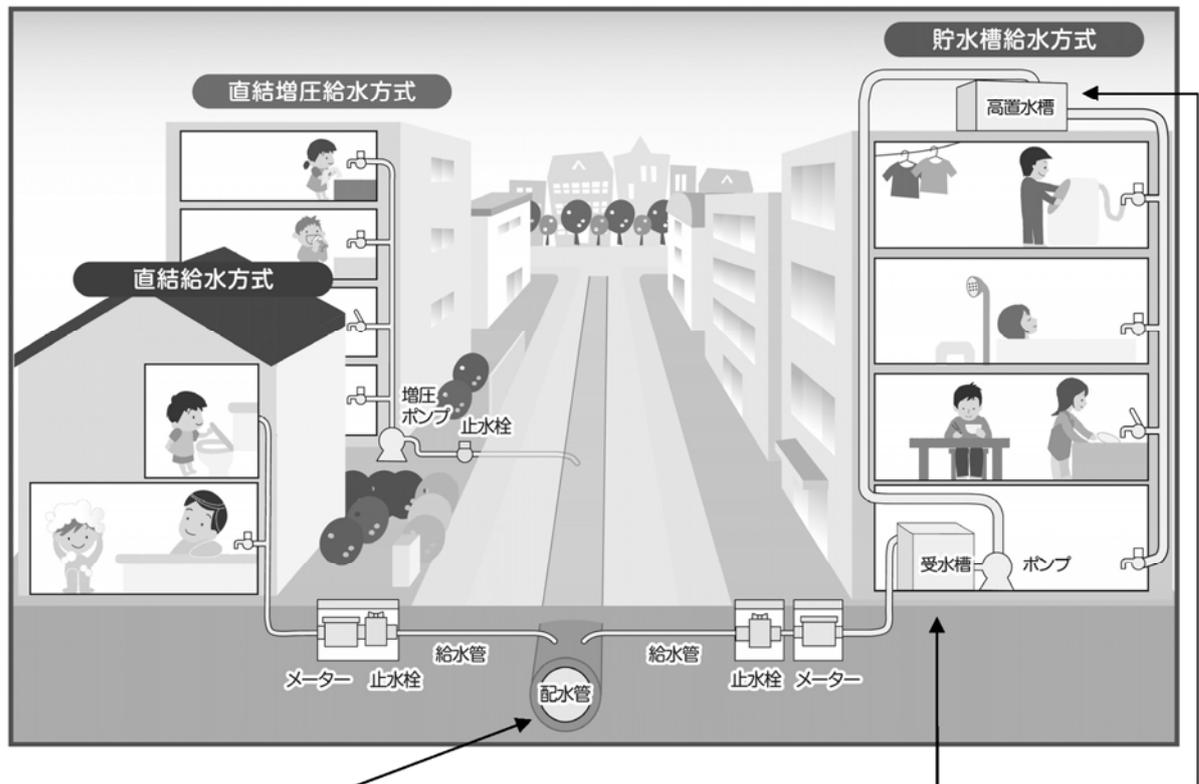
- 1 直結給水方式 2 直結増圧給水方式 3 貯水槽給水方式 4 わからない

※給水方式の説明

直結給水方式 : 道路に布設されている配水管から宅地内の配管を通じて直接給水する方式

直結増圧給水方式 : 4階建て以上の中高層住宅等で、水道タンク（貯水槽）を使わずにポンプなどにより直接給水する方式

貯水槽給水方式 : マンションなどの高い建築物で、ポンプなどでいったん屋上等の水道タンク（高置水槽）に貯めてから各戸に給水する方式



※配水管

道路の下などに網の目状に張り巡らされ、各家庭の前まで水道水を送り届けるための管

受水槽や高置水槽などを併せて貯水槽といいます

水道水の水質などについてお聞きします

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～オ（4ページ）、カ～コ（5ページ）について、あなたが思う「満足度」と「期待度」を、それぞれ選んでください。（○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。

《水道水の使用方法別評価》

	満足度（○は1つだけ）					その用途では使用していない	期待度（○は1つだけ）				
	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満		期待する	やや期待する	どちらともいえない	やや期待しない	期待しない
ア. 飲み水としての水質	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1
イ. 調理に使用する水としての水質	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1
ウ. 洗面・手洗いに使用する水としての水質	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1
エ. 風呂・シャワーに使用する水としての水質	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1
オ. 洗濯に使用する水としての水質	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1

（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。（○はいくつでも）

1 おいしくないから	2 塩素のにおいがするから
3 かび臭いから	4 生ぬるいから
5 おいしくないイメージがあるから	6 安全性に心配があるから
7 貯水槽給水方式だから	8 不安なイメージがあるから
9 その他（	）

《水道水についての総合評価》

	満足度 (〇は1つだけ)					期待度 (〇は1つだけ)				
	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	期待する	やや期待する	どちらともいえない	やや期待しない	期待しない
カ. 味 (おいしさ)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
キ. におい	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ク. にごり・色	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ケ. 安全性	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
コ. 水の量や勢い	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

(問1の「カ. 味(おいしさ)」と「キ. におい」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1-2 あなたが水道水の味やにおいを不満に思う季節はいつですか。 (〇はいくつでも)

味 (おいしさ) を不満に思う季節

1 春 (3～5月) 2 夏 (6～8月) 3 秋 (9～11月) 4 冬 (12～2月)

においを不満に思う季節

1 春 (3～5月) 2 夏 (6～8月) 3 秋 (9～11月) 4 冬 (12～2月)

安全でおいしい水道水の供給に対する取組みについてお聞きします

問2 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組みを進めています。

そこで、下記【取組み例】を参考のうえ、7ページのア～ウの取組みについて、あなたが思う「満足度」と「期待度」を、それぞれ選んでください。（○は1つだけ）

☞【取組み例】 ～新潟市水道事業中長期経営計画より～

目標：安全でおいしい水の供給																	
水質管理の充実・強化	水源水質の保全	同一河川を利用する関係者や上流域との連携により、油流出事故等に対応するとともに、各種イベントの開催時に合わせ、水源流域の水質保全活動を推進します。															
	水質監視体制の強化	水質検査全般において、第三者評価を受けながら、水質検査機器の整備を進めるなど、高い技術力で水質検査を行い、ご家庭で使われる水道水はもとより、水源の水質変動に迅速、的確に対応します。															
浄水処理の充実	おいしい水プロジェクト	国が定めた水質基準等よりも高いレベルで、本市独自の「おいしさ基準」を定め、より「おいしい水」の供給に努めます。															
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>主な重点項目</th> <th>国が定めた水質基準等</th> <th>新潟市の独自管理基準</th> </tr> </thead> <tbody> <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>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>農業類</td> <td>検出値と目標値の比の和として1以下</td> <td>検出値と目標値の比の和として0.1以下</td> </tr> </tbody> </table>	主な重点項目	国が定めた水質基準等	新潟市の独自管理基準	総トリハロメタン	0.1 mg/L 以下	0.05 mg/L 以下	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	農業類	検出値と目標値の比の和として1以下	検出値と目標値の比の和として0.1以下
		主な重点項目	国が定めた水質基準等	新潟市の独自管理基準													
		総トリハロメタン	0.1 mg/L 以下	0.05 mg/L 以下													
		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															
農業類	検出値と目標値の比の和として1以下	検出値と目標値の比の和として0.1以下															
給水の安全性確保	貯水槽水道の衛生管理の充実	保健所と連携して、貯水槽水道の設置者等へ衛生管理上の指導を強化します。 ※貯水槽水道…3ページの貯水槽給水方式のことです。															
	直結給水の拡大	貯水槽水道における衛生管理問題の解消のため、中高層住宅や学校施設の直結給水化を推進します。															

	満 足 度 (○は1つだけ)					期 待 度 (○は1つだけ)				
	満 足	やや 満足	ど ち ら と も い え な い	やや 不 満	不 満	期 待 す る	やや 期 待 す る	ど ち ら と も い え な い	やや 期 待 し な い	期 待 し な い
ア. 水道水の水源(河川)の水質を守るための活動や、国が定めた水質基準等よりも厳しい独自の管理基準を定めるなど、安全な水道水の供給に向けた取組み	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
イ. 水道水中のカルキのにおいやカビのにおいを取り除くための浄水工程の改善など、より「おいしい水道水」の供給に向けた取組み	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ウ. マンションなどに設置されている水道タンク(貯水槽)の清掃実施報告を受けて、清掃されていない建物などの所有者に対し指導するなど、衛生管理の充実に向けた取組み	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

問3 問1～2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組み」を総合的にみて、どのように思いますか。(○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。

安定した水道水の供給に対する取組みについてお聞きします

問4 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、改良するなどの取組みを進めています。

そこで、下記【取組み例】を参考のうえ、9ページのア～ウの取組みについて、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)

☞【取組み例】 ～新潟市水道事業中長期経営計画より～

目標：いつでもどこでも必要水量を供給						
事故・災害対策の充実	水道施設の耐震化	<p>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、地震に強い管を採用していきます。</p> <p>※耐震適合性を有する配水管等の率</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>平成21年度</th> <th>平成22年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>54.8%</td> <td>56.4%</td> </tr> </tbody> </table> <p>平成22年度は約56億円をかけ、約73kmの配水管等の耐震化を行いました。</p>	平成21年度	平成22年度	54.8%	56.4%
	平成21年度	平成22年度				
	54.8%	56.4%				
	配水管のブロック化の推進	地震等による断水被害を極力限定・縮小化するために、配水管の管理区域の細分化（ブロック化）を推進するとともに、ブロック間の水道水の相互融通が可能となる整備を進めます。				
応急給水体制等の整備	災害が発生した場合に、迅速かつ確実な応急給水や災害復旧が可能となるよう、施設・器具及び備品を整備します。					
防犯対策の充実	水道施設への侵入防止対策を推進します。					
施設の適切な維持管理	浄水場等施設の維持管理	施設・設備の機能や老朽度を的確に把握し、効率的で適切な維持管理を行います。				
	配水管の維持管理	配水管等の情報管理システムを最大限活用し、適切な維持管理を行います。				
長期計画に基づく適切な施設改良・更新	浄水場等施設の老朽化対策	的確に老朽度を判定し、費用対効果を考慮しながら、計画的に施設の更新・改良を進めます。				
	計画的な配水管の整備	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、今後の都市計画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。				

(○は1つだけ)

	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満
ア. 浄水場などの水道施設の耐震化や地震に強い配水管の採用など、地震が起こったときにも必要な水を供給するための取組み	5	4	3	2	1
イ. 水道管の一部が事故や災害などで破損した場合に、速やかに復旧して水を供給するための配水管の整備	5	4	3	2	1
ウ. 古くなった水道施設を計画的に新しくするなど、将来にわたって安定して水を供給するための取組み	5	4	3	2	1

問5 災害などの非常時に対する取組みの中で、優先的に実施した方がよいと思う取組みはどれですか。次の中から3つ選び、○をつけてください。

- 1 浄水場などの水道施設の耐震化
- 2 地震に強い配水管への入替えによる耐震化
- 3 病院などの重要施設向け配水管の耐震化
- 4 災害時に一定量の飲料水等を確保する緊急貯水槽などの応急給水設備の整備
- 5 給水車・仮設給水栓・キャンパス水槽などの応急給水用具の整備
- 6 ペットボトル水などの備蓄



問6 問4～5でお聞きした「安定した水道水の供給に対する取組み」を総合的にみて、どのように思いますか。(○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。

水道料金等についてお聞きします

問7 水道局では、効率的・効果的な事業運営により、水道料金の水準を維持するよう努めています。

現行の水道料金の水準について、どのように思いますか。 (〇は1つだけ)

1 安い	2 やや安い	3 適切な水準である	4 やや高い	5 高い
------	--------	------------	--------	------

☞【参考】

新潟市の水道料金は、水道メーター口径13mmで20m³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2,383円です。なお、新潟県内平均は2,958円、政令指定都市平均は2,511円、全国平均は3,099円です。（H23.4.1現在）

（問7で「1 安い」または「2 やや安い」と回答された方にお聞きします。）

問7-1 「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 以前にもっと高い所に住んでいたから
5 その他（	）

（問7で「4 やや高い」または「5 高い」と回答された方にお聞きします。）

問7-2 「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 下水道使用料と一緒に支払うから	2 2か月分をまとめて支払うから
3 電気・ガスなどの他の公共料金と比べて	4 以前にもっと安い所に住んでいたから
5 その他（	）

問8 水道局では、民間委託の推進や施設の統廃合など、経営の効率化を図っています。（※下記【取組み例】を参考にしてください。）これらの取組みについて、どのように思いますか。

(回答欄は11ページ、〇は1つだけ)

☞【取組み例】 ～新潟市水道事業中長期経営計画より～

目標：水道事業の運営基盤の強化		
効率的経営による健全財政の確保	民間的経営手法の導入	公営企業としての経済性を発揮するため、民間企業のノウハウやその経営手法を積極的に活用していきます。
	財政基盤の強化	健全財政を維持していくために、工事費用や管理経費の縮減とともに、負債の圧縮を図ります。
	時代に即した料金体系の構築	時代の変化に対応した、お客さまにとって納得のできる、わかりやすい料金体系のあり方について調査・研究を進めます。
施設の適正化	広域化に伴う効率的な施設の再編	市町村合併による事業の広域化のメリットを最大限発揮するとともに、効率的な水運用を図るために、浄水・配水施設の統廃合を進めます。また、再編に伴い必要となる既存浄水場・配水場や配水管の整備を行います。

●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。(○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。(○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。

(○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○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。

(○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。

--

水道水の飲用状況についてお聞きします

問 17 あなたが普段飲んでいる水は、次のうちどれですか。(〇はいくつでも)

1 水道水をそのまま（冷蔵庫で冷やしたものも含む）
2 一度沸かしてからの水道水（コーヒー、お茶、冷蔵庫で冷やしたものも含む）
3 浄水器等を通してからの水道水
4 水道水以外の水（ペットボトルやペットボトル以外の市販の水など）

水道事業全般についてお聞きします

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

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

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

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

(〇は1つだけ)

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

↑
〇は3つまで

【水道局に対するご意見について】

水道局に対してのご意見、ご要望がございましたら記入してください。

(記入欄)

--

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。

お客様の貴重なご意見は、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の中から抽選で200名の方に、水道局ロゴ入りクオカード(1,000円分)をプレゼントいたします。※クオカード発送のために、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	〒 ー
氏 名	

※ご記入いただきました住所・氏名は、クオカード発送事務以外には使用しません。