

4 水道事業全般

水道事業全般についてお聞きします

問10 新潟市の水道事業について、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10で「1 満足」または「2 やや満足」と回答された事業所にお聞きします。)

[問10-1]新潟市の水道事業について満足している点は、次のうちどれですか。(〇はいくつでも)

1 水道水の安全性	2 水道水のおいしさ
3 災害時等の応急給水体制の整備	4 老朽化した水道管の更新・耐震化
5 浄水場などの水道施設の耐震化	6 断水のない安定した給水
7 お客さまへの対応	8 効率的な経営への取組み
9 水道料金の設定	10 道路漏水などへの緊急対応
11 わかりやすい広報への取組み	12 環境に配慮した事業運営
13 その他 ()	

(問10で「4 やや不満」または「5 不満」と回答された事業所にお聞きします。)

[問10-2]新潟市の水道事業について不満な点は、次のうちどれですか。(〇はいくつでも)

1 水道水の安全性	2 水道水のおいしさ
3 災害時等の応急給水体制の整備	4 老朽化した水道管の更新・耐震化
5 浄水場などの水道施設の耐震化	6 断水のない安定した給水
7 お客さまへの対応	8 効率的な経営への取組み
9 水道料金の設定	10 道路漏水などへの緊急対応
11 わかりやすい広報への取組み	12 環境に配慮した事業運営
13 その他 ()	

(すべての事業所にお聞きします。)

問11 水道局が行っている1～7の取組みについて、優先的に実施すべきと思う取組みはどれですか。次の中から優先的に実施した方がよいと思う順に3つまで選び(1つまたは2つでもよいです)、下記の回答欄に番号(1～7)をご記入ください。(3つまで選択)

1 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
2 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
3 地震に強い水道管の整備など災害対策の強化
4 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
5 水道料金の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
6 太陽光発電の導入など環境に配慮した施設設備
7 上記以外の取組み ()

1位		2位		3位	
----	--	----	--	----	--

(すべての事業所にお聞きします。)

問 12 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、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。(各行の1～4に○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～カの取組みごとに○をつけてください。				
ア. 水質検査の強化など、水道水の安全性を確保していくための取組み	1	2	3	4
イ. 浄水工程の改善など、おいしい水を供給するための取組み	1	2	3	4
ウ. 地震に強い水道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水を供給するための取組み	1	2	3	4
オ. 水道料金の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

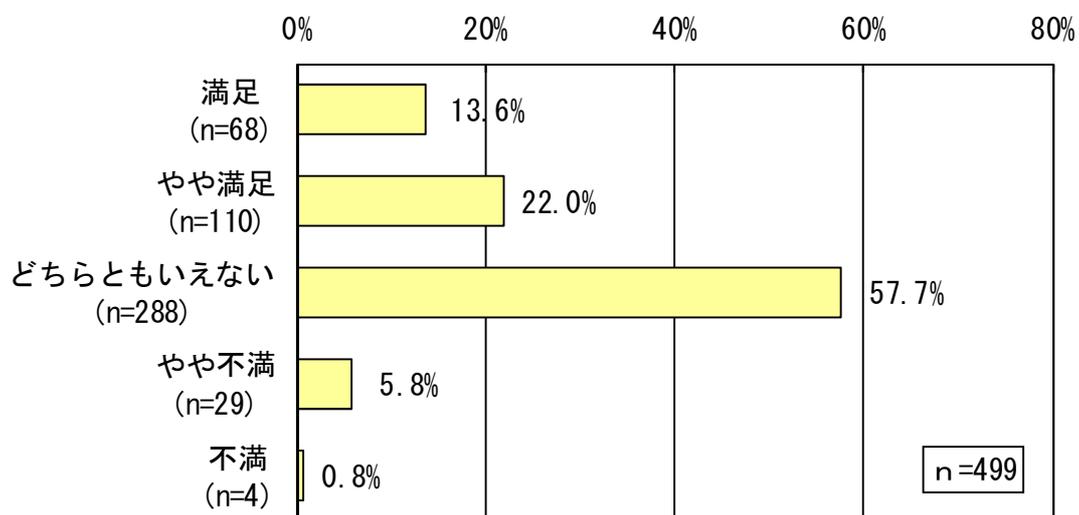
【水道局に対するご意見について】

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)

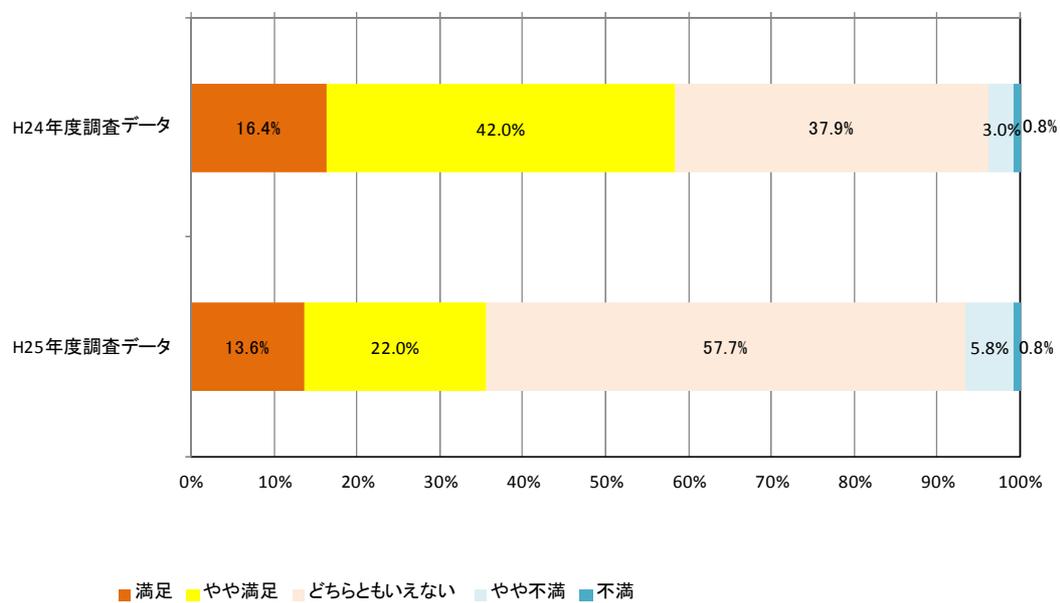
アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。
 お客さまの貴重なご意見は、今後の水道事業運営の参考にさせていただきます。

問10 水道事業に対する総合的な満足度

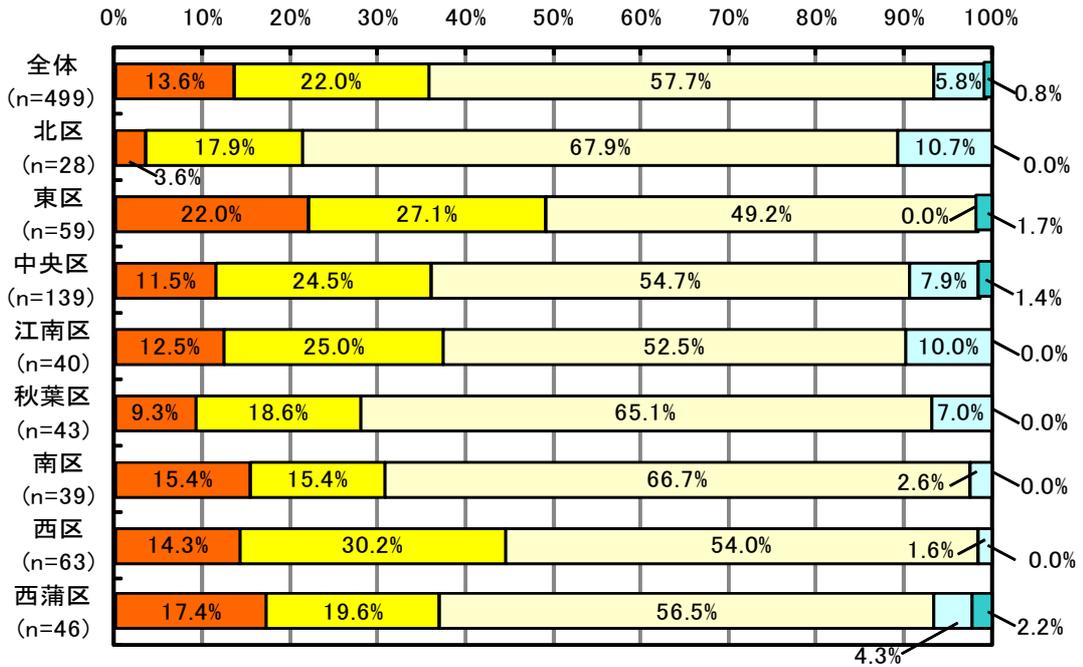
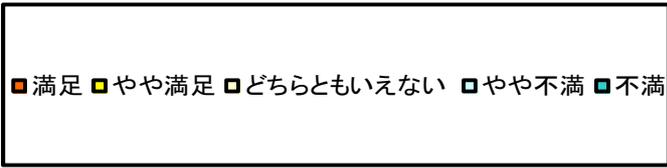


「どちらともいえない」が57.7%と最も高い。「満足」「やや満足」と答えた事業所の割合は、35.6%しかなかった。

(H24年度との経年比較) ※ただし、H24年度の調査対象は一般家庭



「やや満足」が減少し、「どちらともいえない」が増加している。



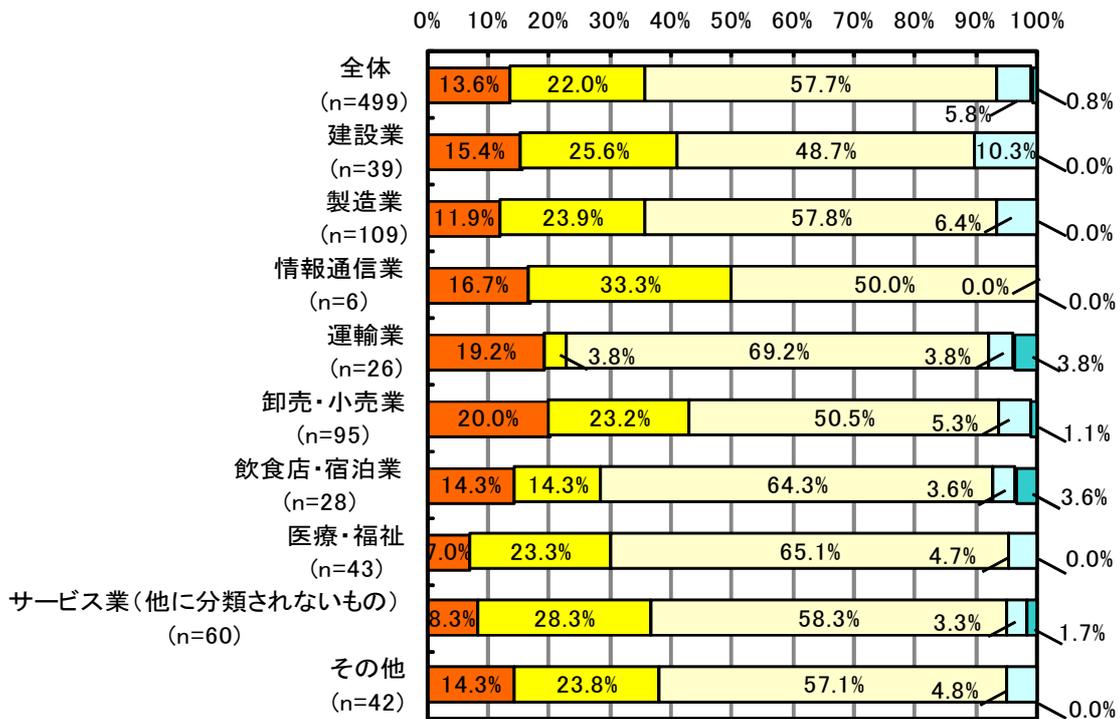
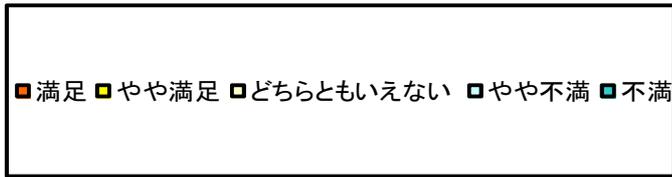
所在区別でみると、北区の「満足」と「やや満足」と答えた事業所を合わせた割合が21.5%と一番低く、他の区では全体並みだが、「西区」と「東区」が40%台とやや高かった。

所在区別でみると、「満足」と「やや満足」を合わせて高い順にみると、

- 1) 東区が49.1%
 - 2) 西区が44.5%
 - 3) 江南区が37.5%
- となっている。

逆に「どちらともいえない」と「やや不満」「不満」を合わせて高い順にみると、

- 1) 北区が78.6%
 - 2) 秋葉区が72.1%
 - 3) 南区が69.3%
- となっている。



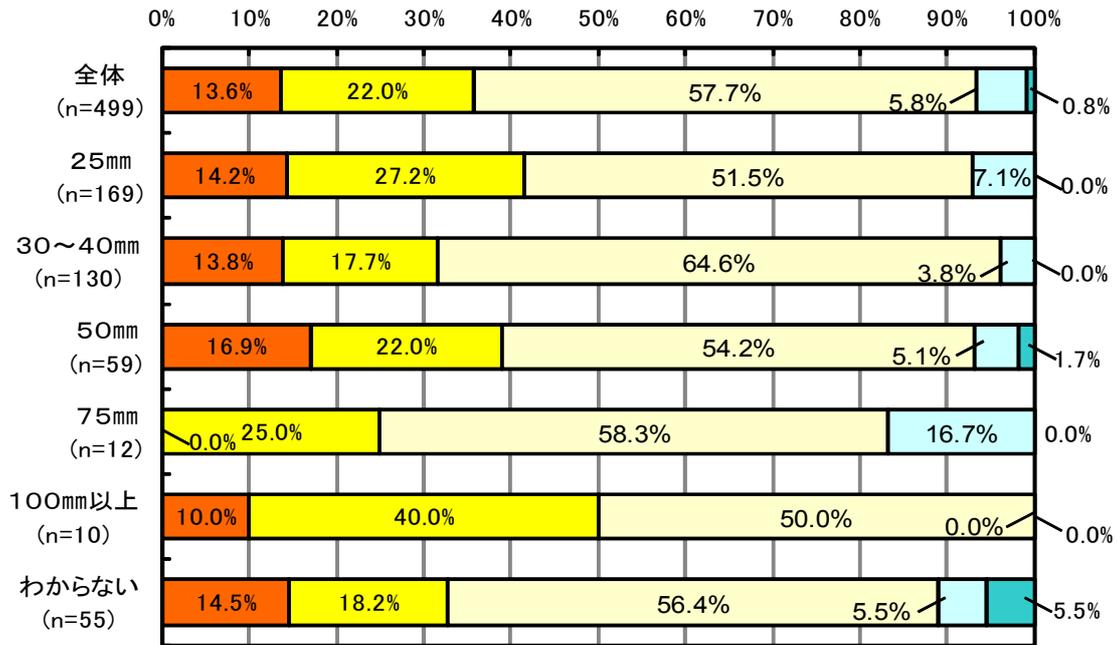
業種別にみると、それほど大きな差はないが、運輸業、飲食店・宿泊業と医療・福祉で『満足』『やや満足』と答えた事業所の合計の割合がやや低い傾向にあった。

業種別に「満足」と「やや満足」を合わせて高い順にみると、

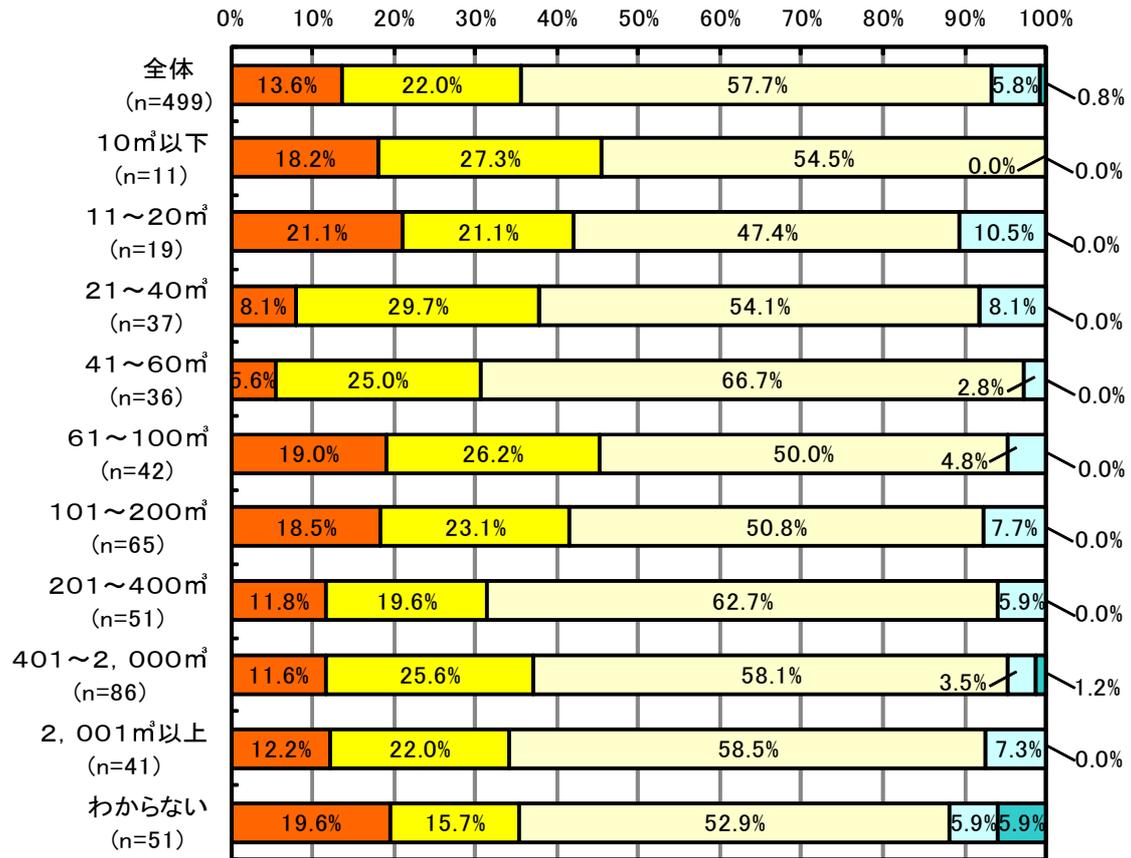
- 1) 卸売・小売業が43.2%
 - 2) 建設業が41.0%
 - 3) その他が38.1%
- となっている。

逆に「どちらともいえない」と「やや不満」「不満」を合わせて高い順にみると、

- 1) 運輸業が76.8%
 - 2) 飲食店、宿泊業が71.5%
 - 3) 医療・福祉が69.8%
- となっている。

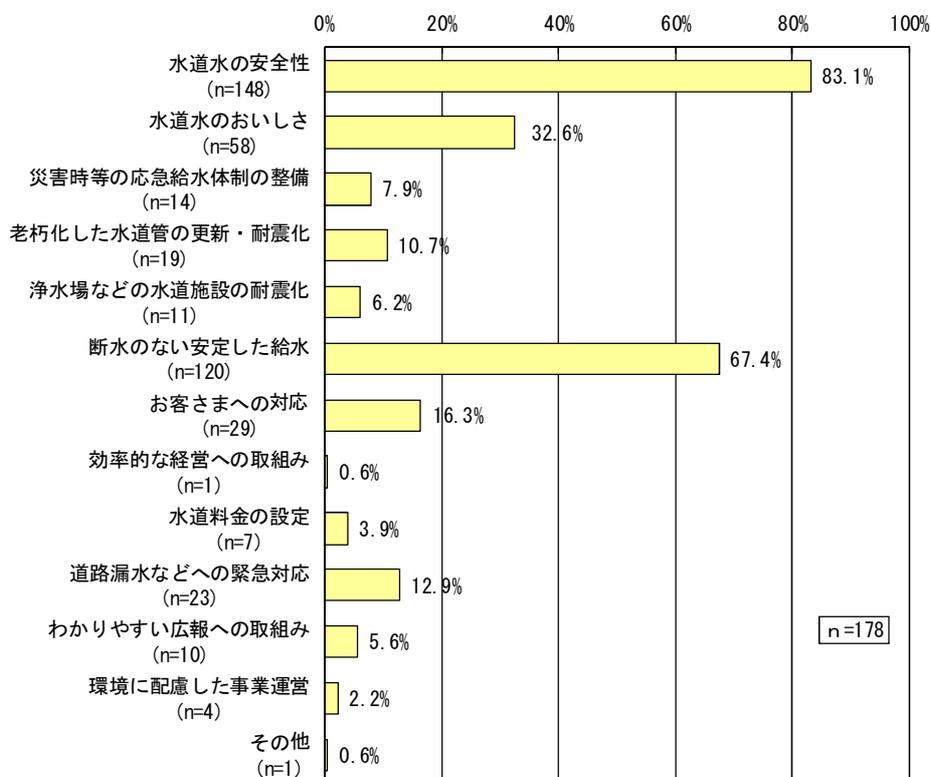


水道メーター口径別で見ると、「75mm」で『満足』と回答した事業所が無く、『やや満足』と回答した事業所を含めると25%と一番低い結果となった。一番大きな口径である「100mm以上」は、『満足』と回答した事業所が10%と低いにも関わらず、『やや満足』と回答した事業所40%を含めると50%と一番高い結果となった。



直近の水道使用水量別で見ると、全体の割合と比較して各使用水量別に大きな差異はないが、「41~60m³」の『満足』と回答した事業所が5.6%と最も低く、『やや満足』と回答した事業所を含めても30.6%と他の使用水量別と比較してやや低い結果となった。

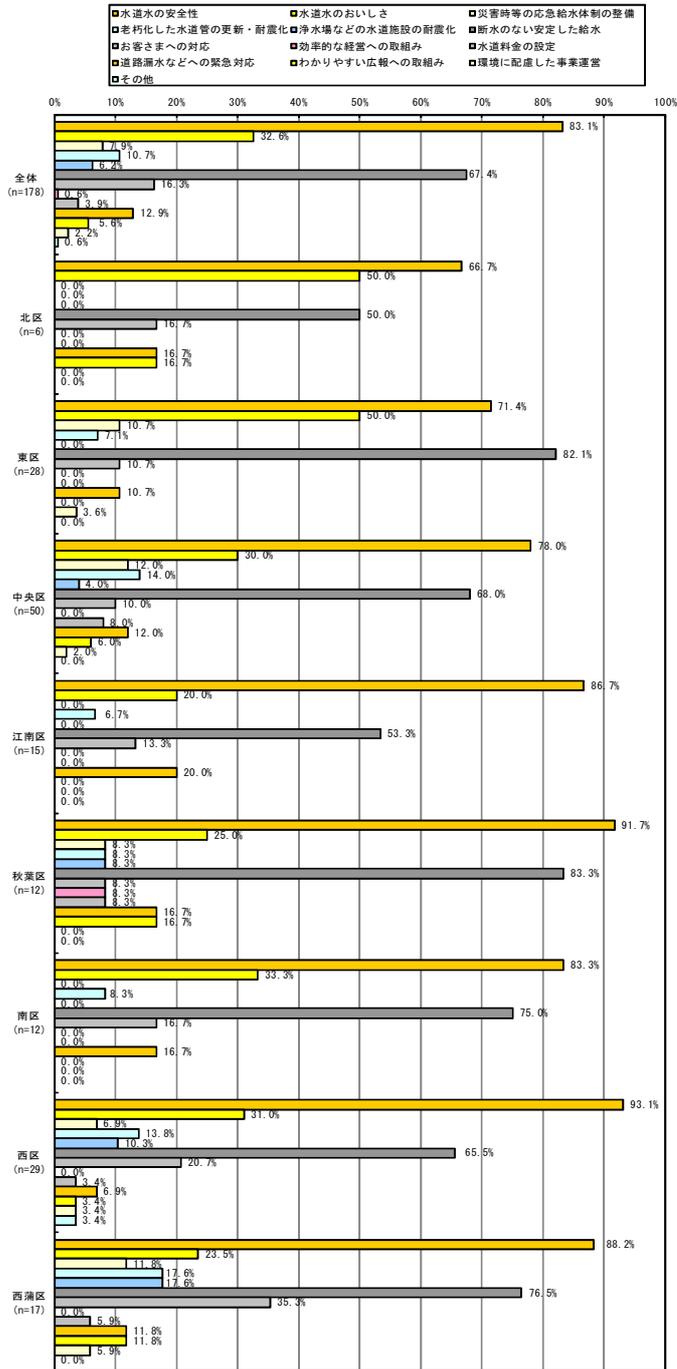
問10-1 満足している点



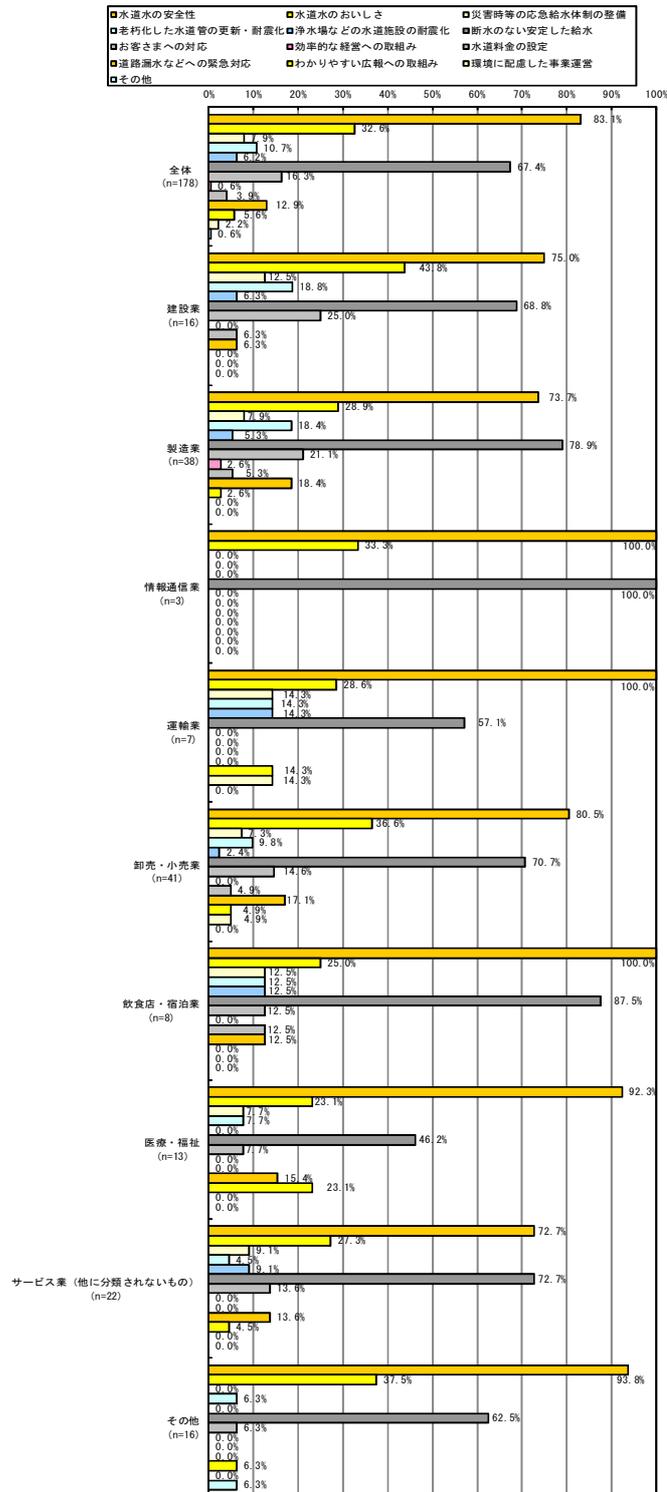
新潟市の水道事業について事業所が満足している点は、「水道水の安全性」が83.1%で圧倒的で、次に「断水のない安定した給水」が67.4%と続き、「水道水のおいしさ」が32.6%、また「お客様への対応」も16.3%と一定の評価を受けた。

その他の回答

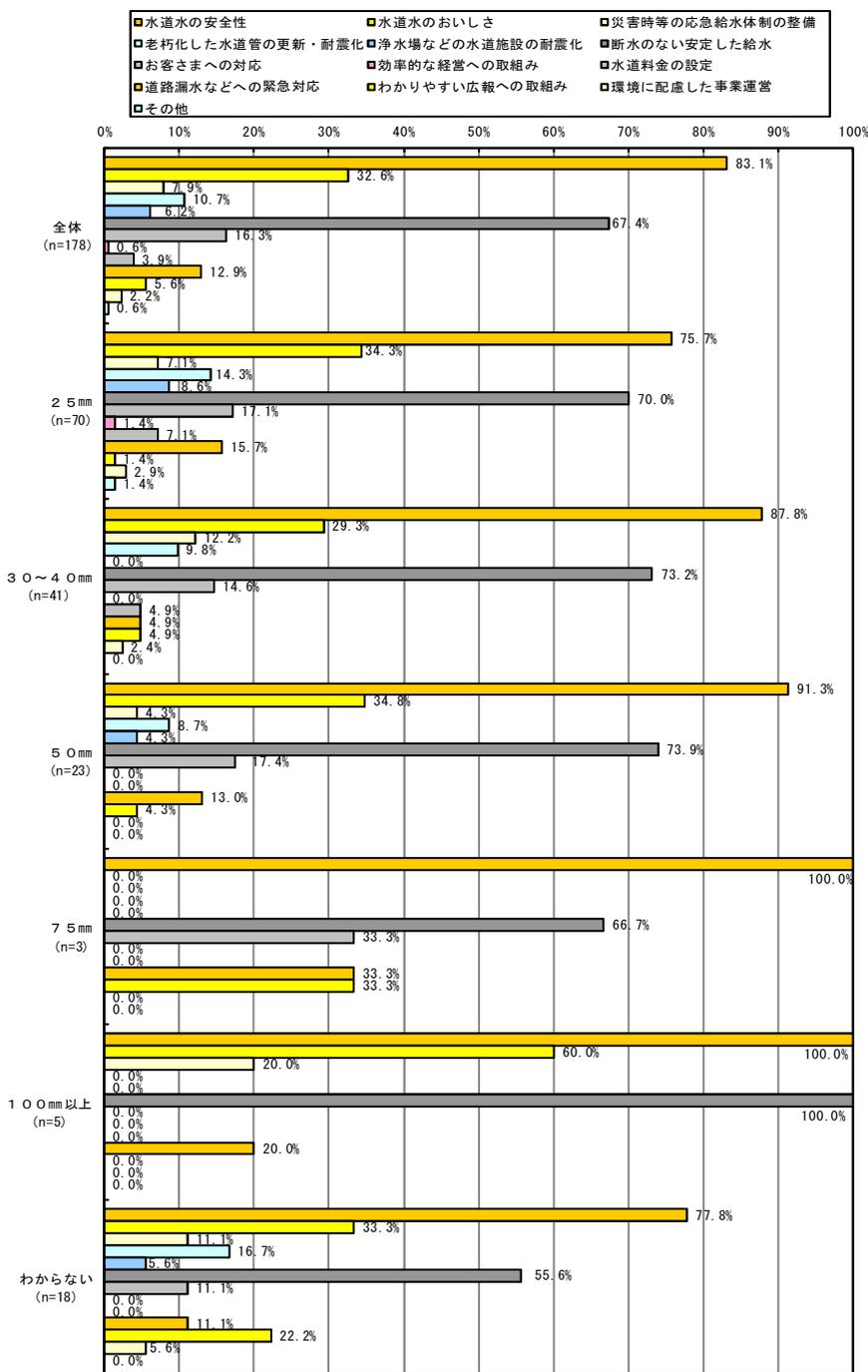
改善に向けた努力（このアンケート）



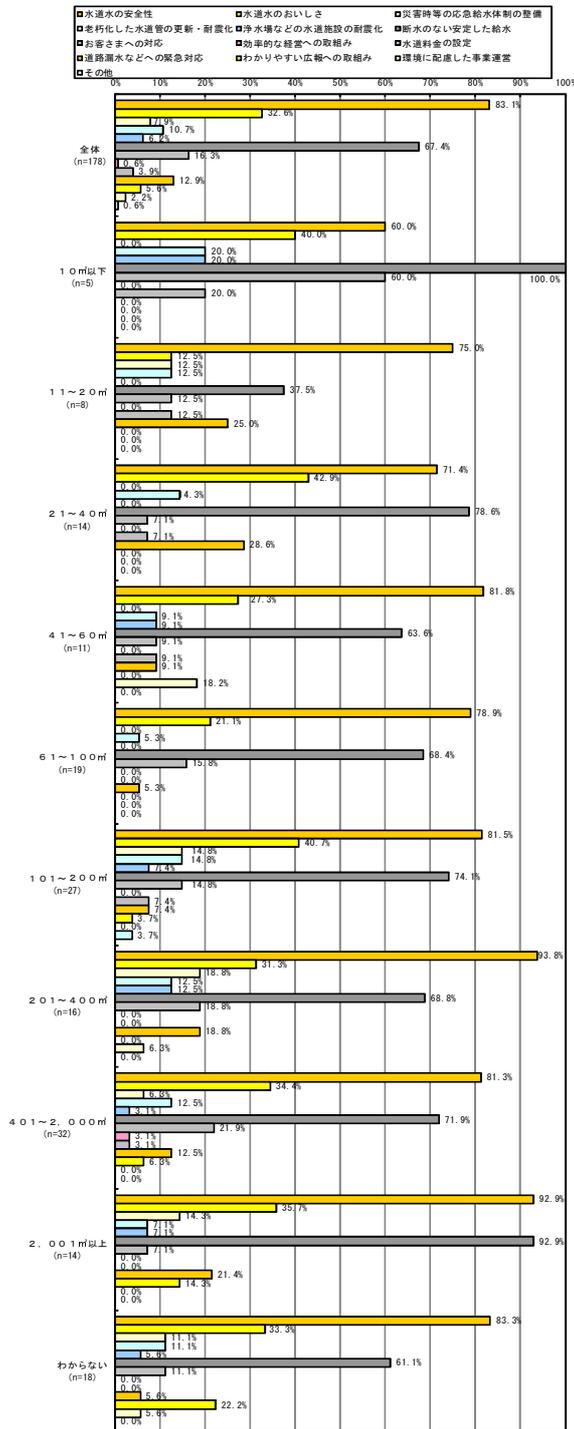
所在区別でも、新潟市の水道事業について事業所が満足している点の傾向はあまり変わらないようである。



業種別にも、新潟市の水道事業について事業所が満足している点の傾向はあまり変わらないようであるが、「水道水の安全性」については、飲食店・宿泊業で100.0%、医療・福祉で92.3%の高い信頼性が得られている。

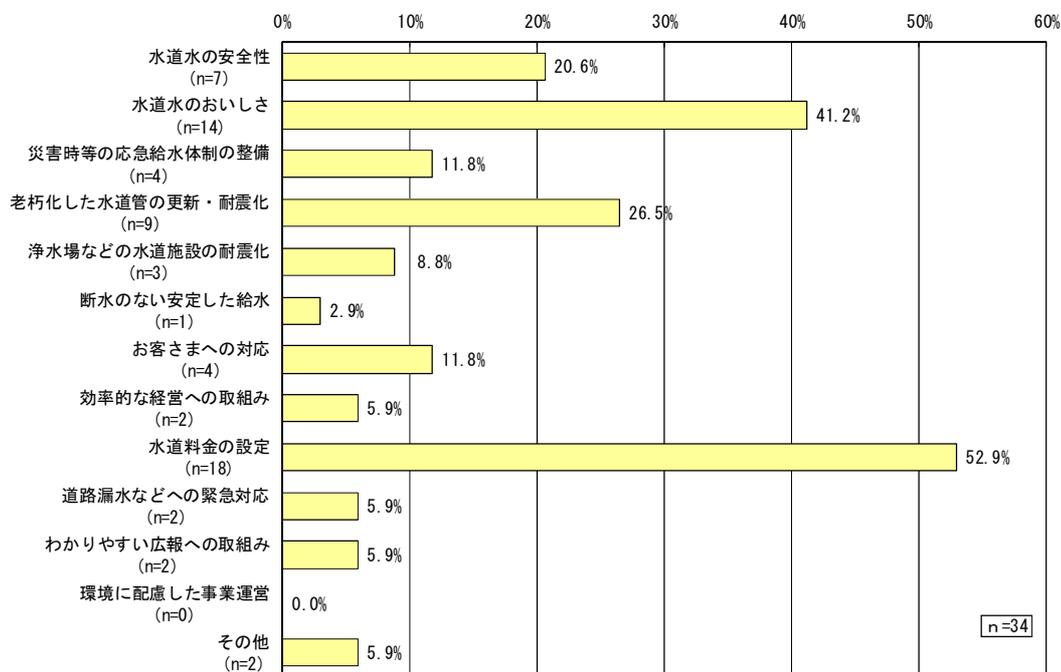


水道メーター口径別でも、新潟市の水道事業について事業所が満足している点の傾向はあまり変わらないようであるが、75mm以上の大きな口径では、「水道水の安全性」が100.0%と圧倒的で、100mm以上では、「水道水の安全性」のみならず「断水のない安定した給水」も100.0%と、高い満足度が得られた。



直近の水道使用水量別でも、新潟市の水道事業について事業所が満足している点の傾向はあまり変わらないようであるが、10m³以下の小さな口径では、「断水のない安定した給水」が100.0%と、高い評価が得られた。

問10-2 不満な点



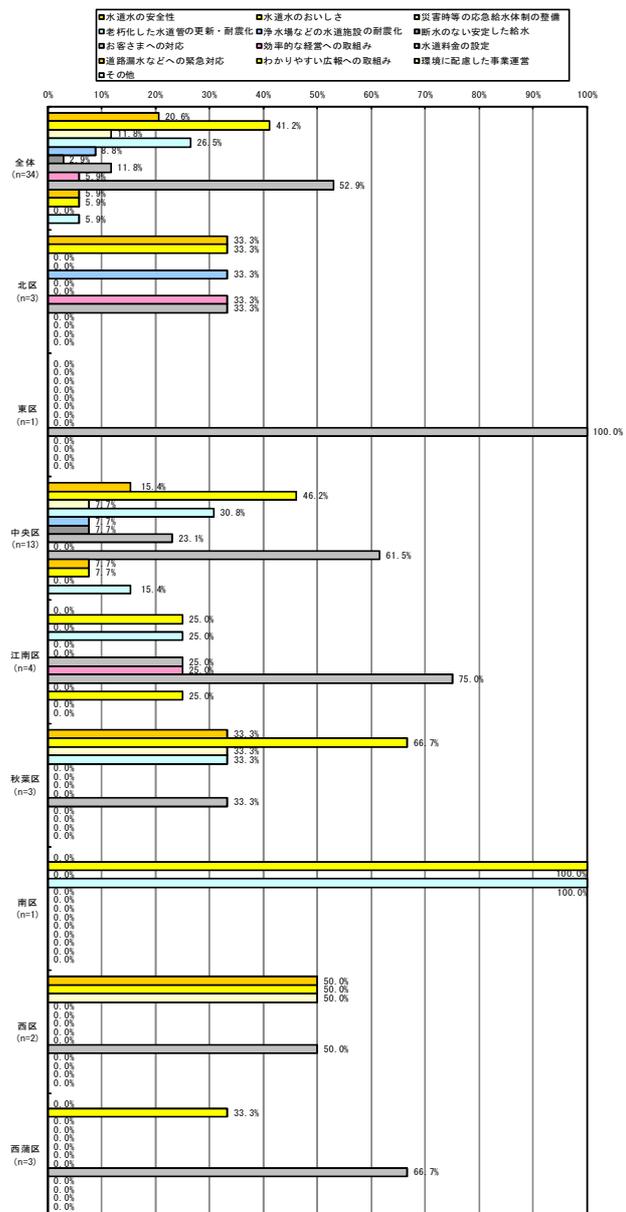
新潟市の水道事業について、不満な点は、「水道料金の設定」が52.9%と高く、次いで「水道水のおいしさ」41.2%と続き、「老朽化した水道管の更新・耐震化」26.5%、「水道水の安全性」20.6%となっている。その他、「災害時等の応急給水体制の整備」と「お客様への対応」がそれぞれ11.8%で、それ以外は10%以下となっている。

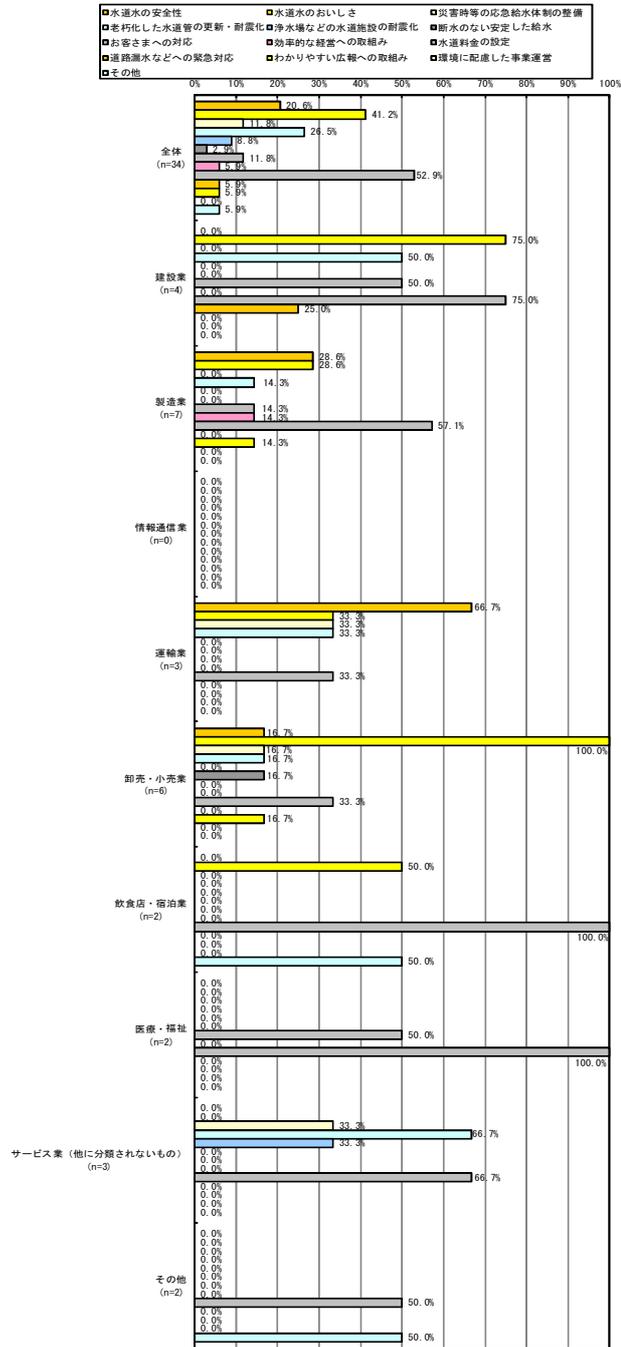
その他の回答

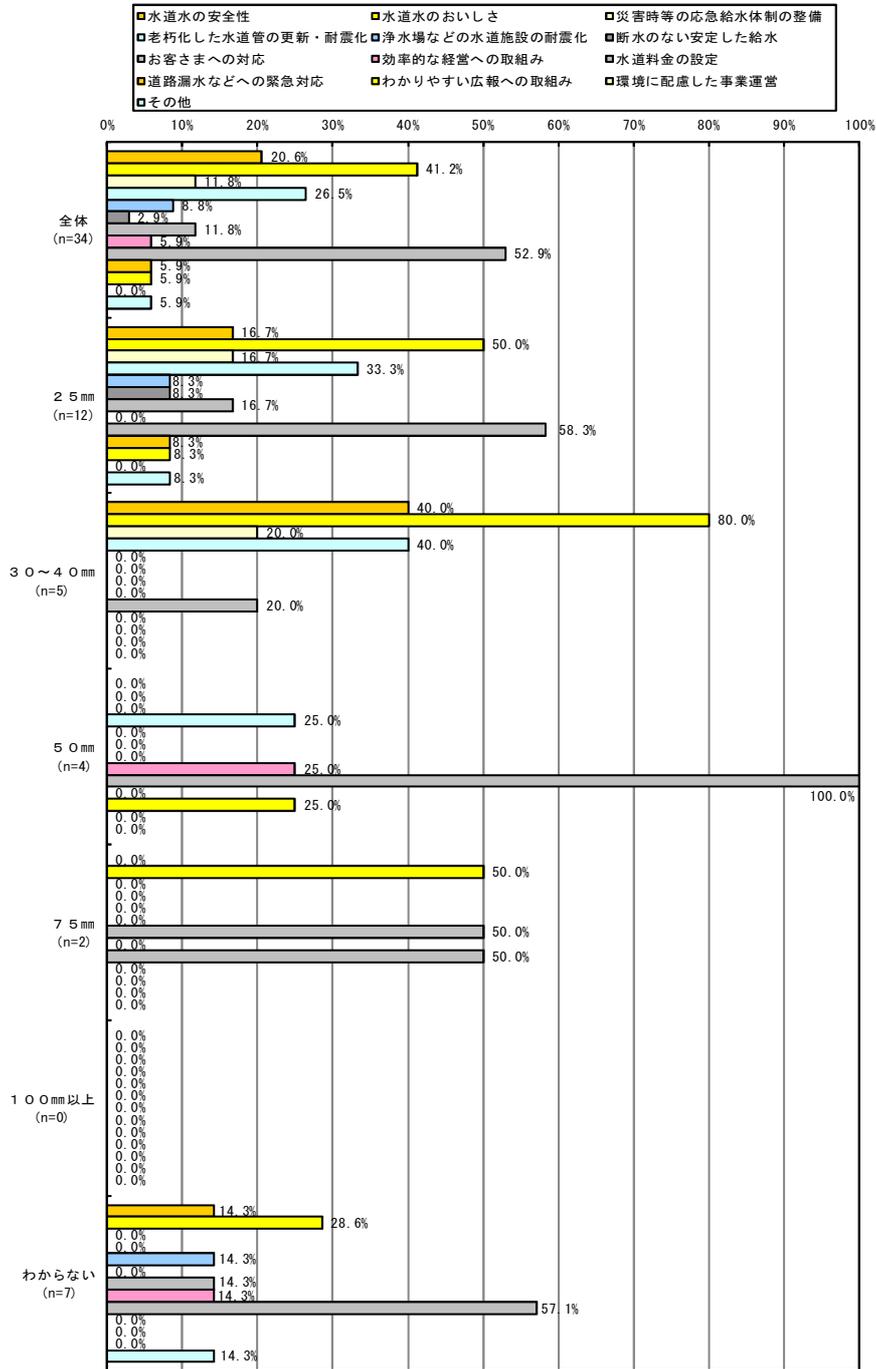
下請業者の不注意と無責任作業

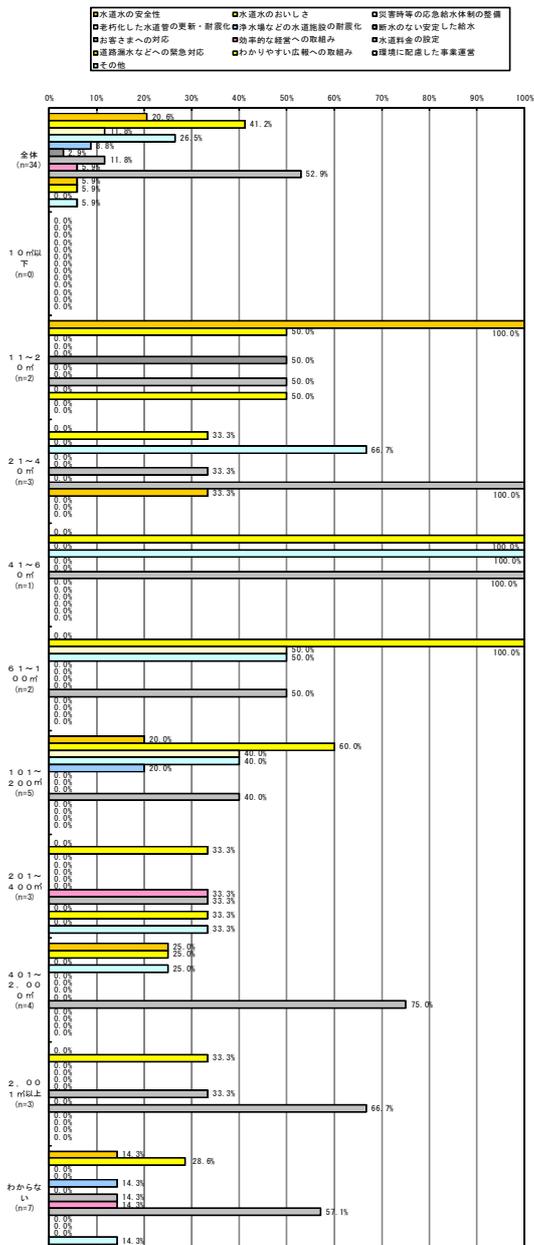
定期的に塩素系のおいがきつくなること

未回答

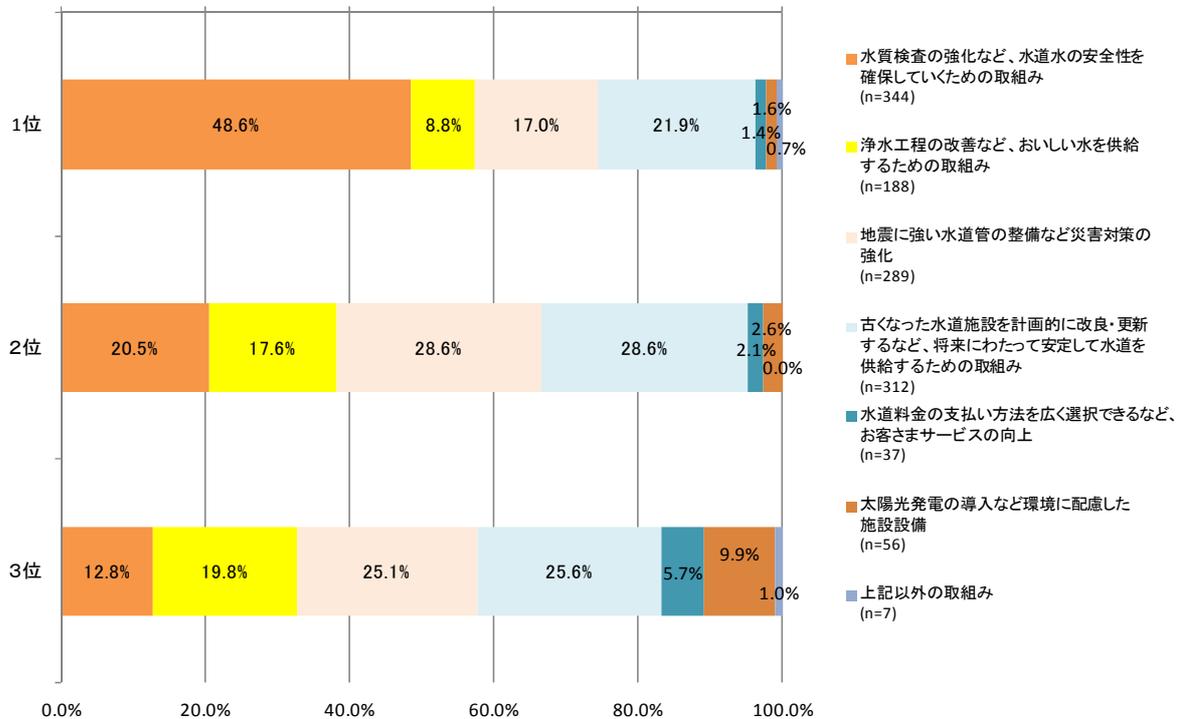








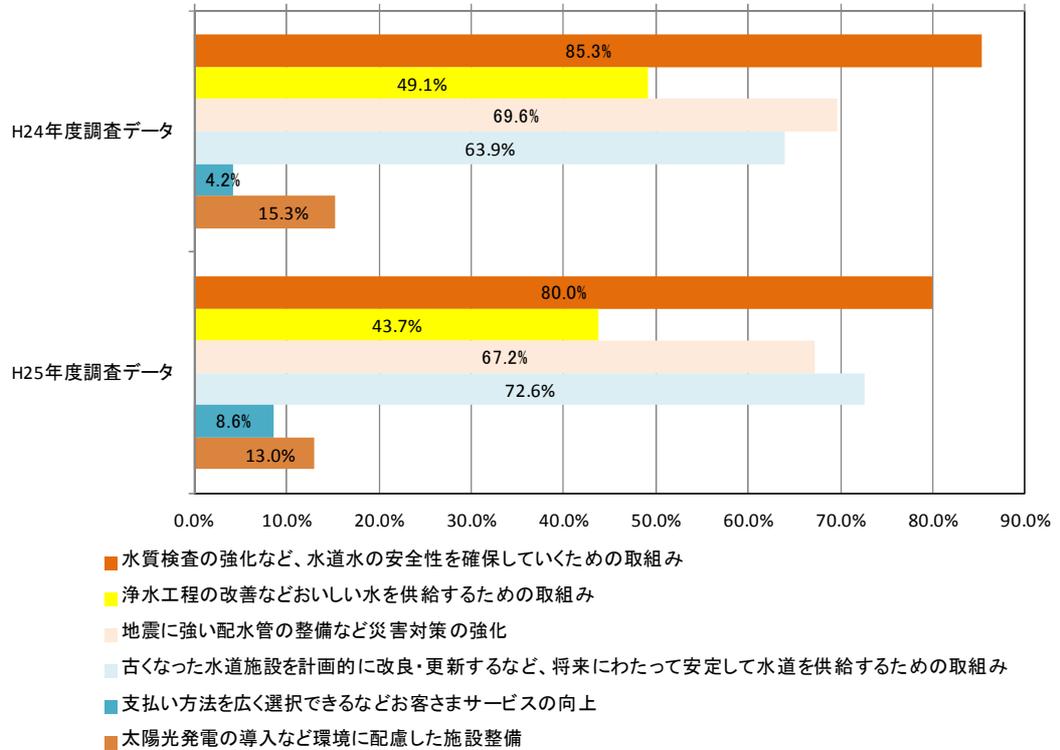
問11 優先的に実施すべき取組み



「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」48.6%と1位の中では最も高い。

上記以外の取組みの内容
取水場の津波等の対策
水道局職員の態度が横柄であった。
せっかく水をあつかっているのだから水力発電はどうですか？
事業の効率化

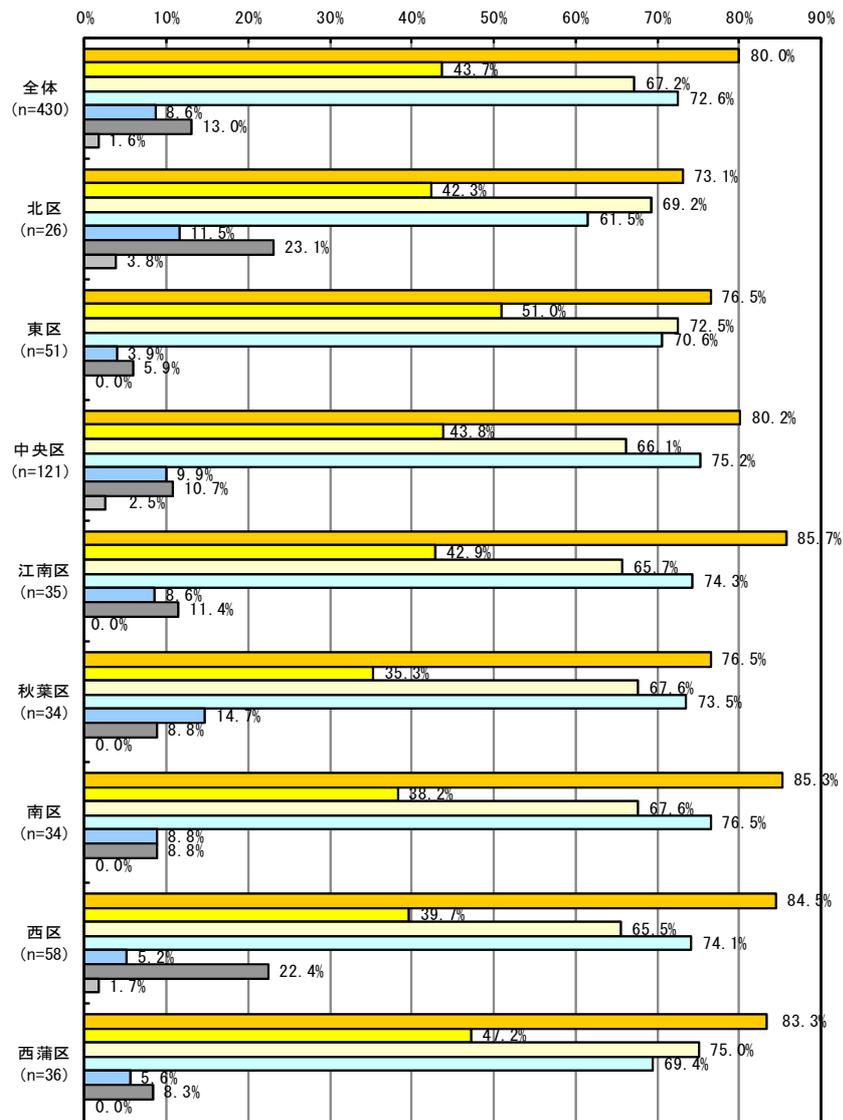
(H24年度との経年比較) ※ただし、H24年度の調査対象は一般家庭



※平成24年度は「上記以外の取組み」の選択肢がないため、比較対象外としました。
 また、平成24年度は「順位づけの回答」ではなかったため、平成25年度の回答を「複数回答」として処理し、比較しました。

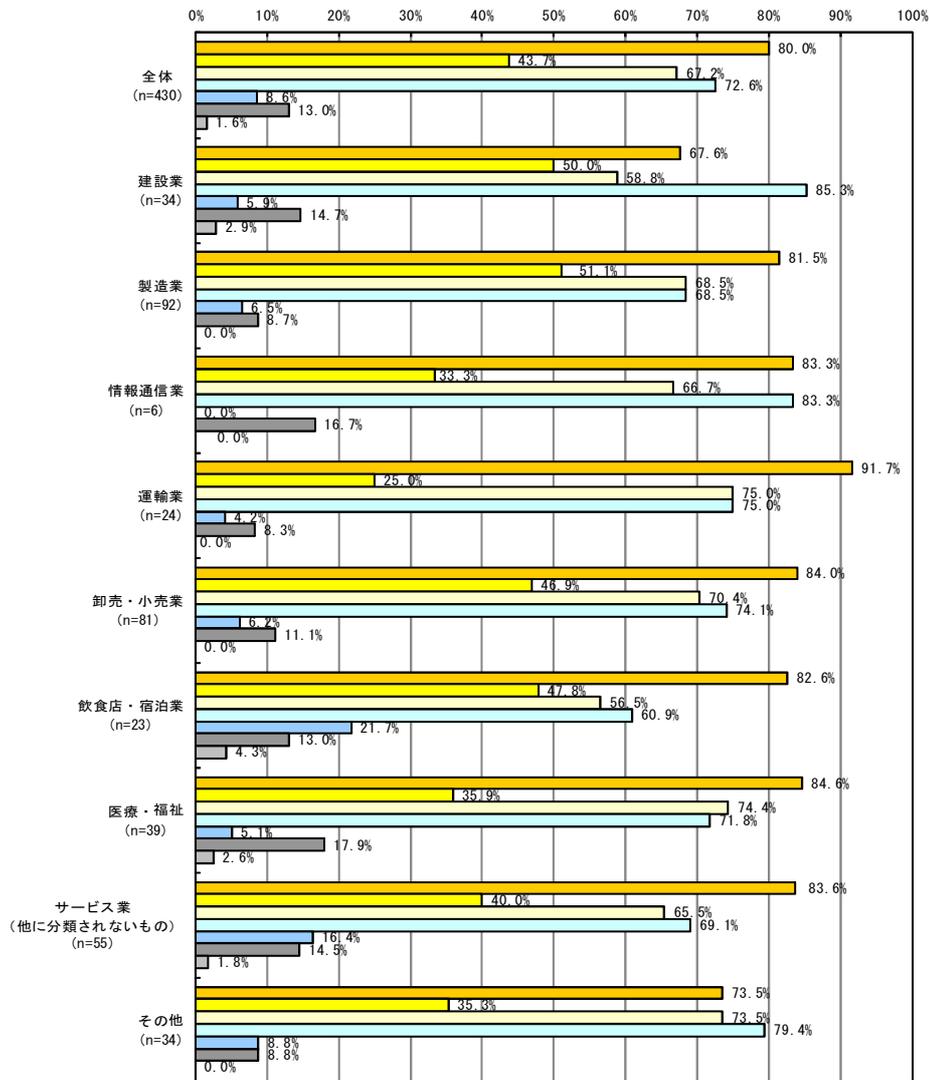
比較的、割合は昨年同様で同じような値を示している。

- 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
- 地震に強い水道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
- 水道料金の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設備
- 上記以外の取組み

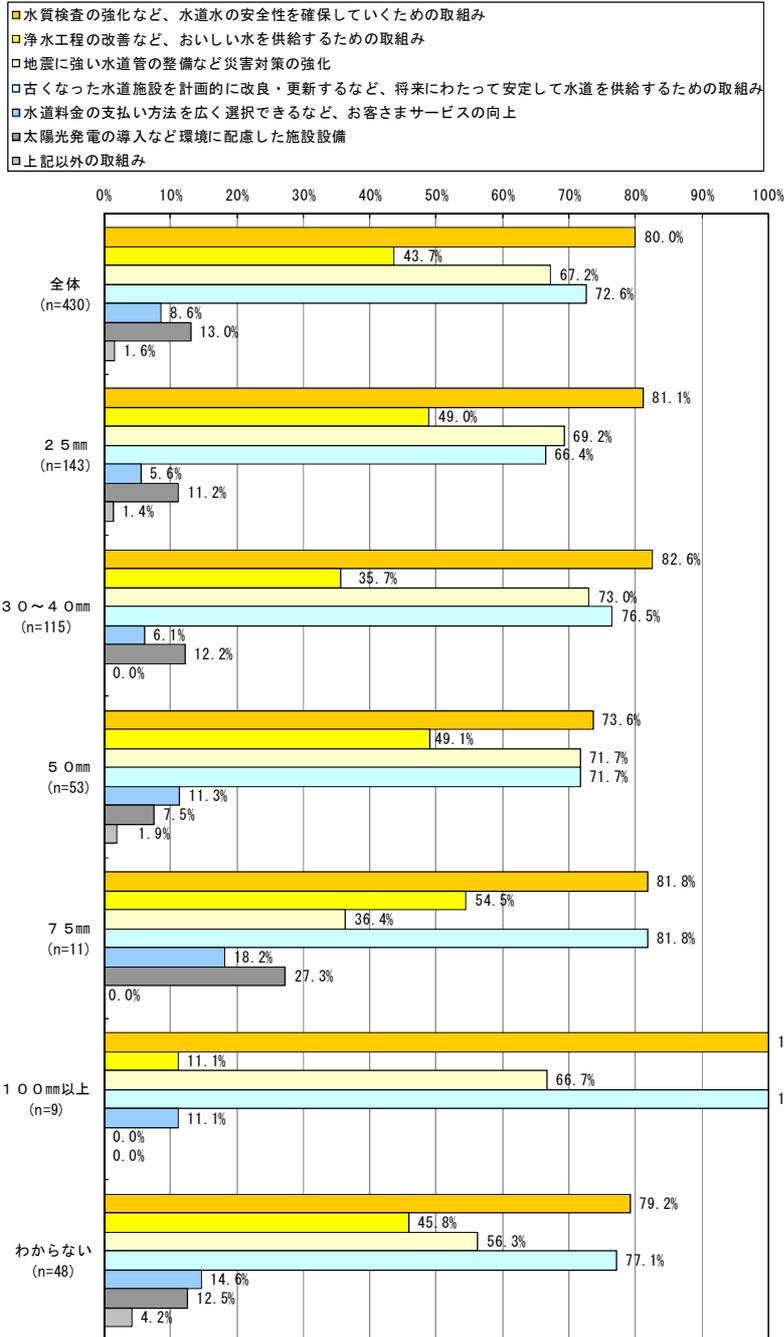


所在区別に、優先的に実施すべきと思う取組みについてみると、すべての区で、「水質検査の強化など、水道水の安全性を確保していくための取組み」が一番高く、北区、東区、西蒲区の3区において、「地震に強い水道管の整備など災害対策の強化」と「古くなった水道施設を計画的に改良・更新するなど、将来にわたって安定して水道を供給するための取組み」の2位、3位の順位が逆転している以外は、ほとんど全体の傾向と変わらない。

- 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
- 地震に強い水道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
- 水道料金の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設備
- 上記以外の取組み

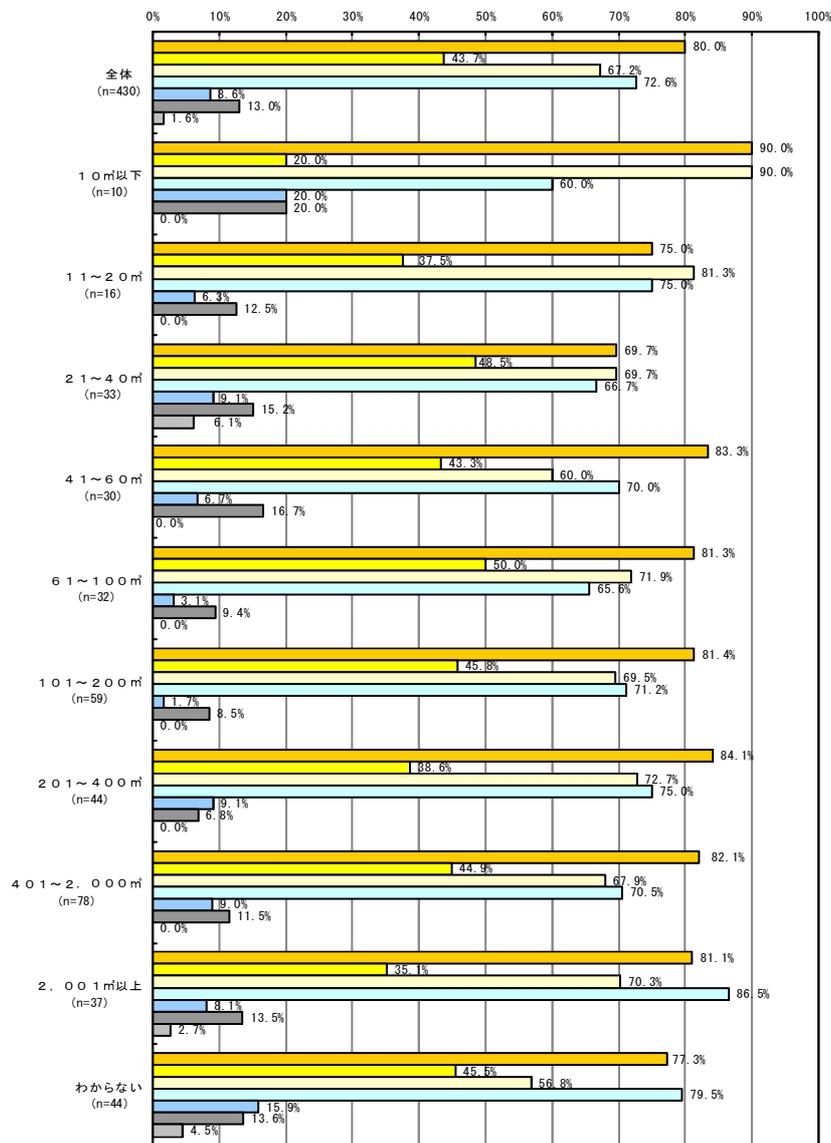


業種別にみると、建設業とその他において、「古くなった水道施設を計画的に改良・更新するなど、将来にわたって安定して水道を供給するための取組み」が「水質検査の強化など、水道水の安全性を確保していくための取組み」を押さえて、最も高くなっており、他の業種では、ほとんど全体における順位の傾向と変わらない。



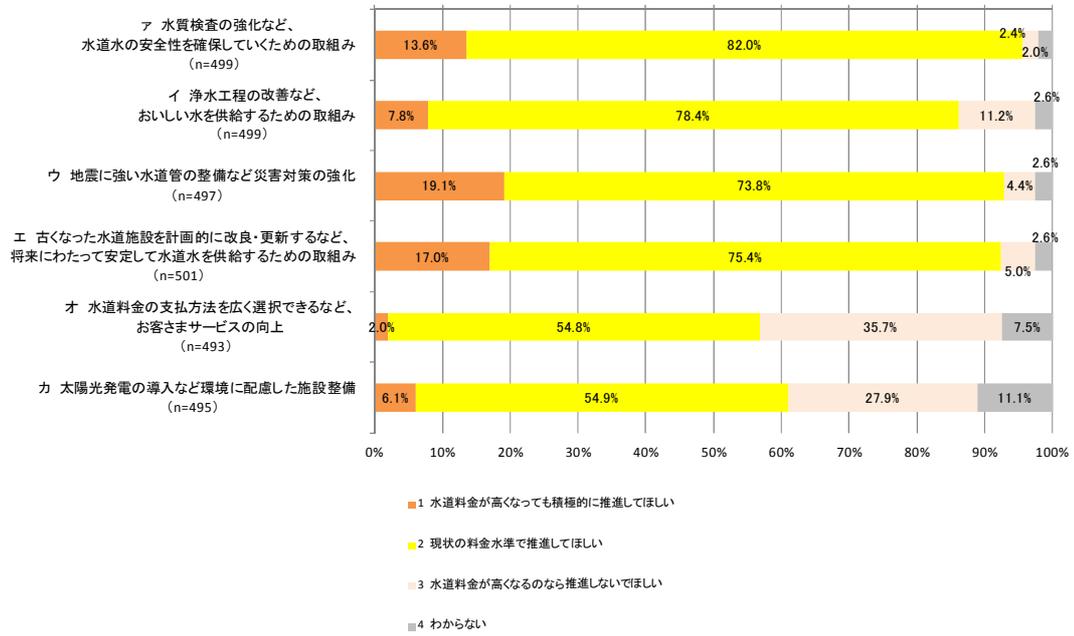
水道メーター口径別で見ると、全体の順位の傾向とほとんど変わらないが、100mm以上の大口径で、「古くなった水道施設を計画的に改良・更新するなど、将来にわたって安定して水道を供給するための取組み」が「水質検査の強化など、水道水の安全性を確保していくための取組み」と同じく100.0%で最も高く、他の口径では比較的高い「浄水工程の改善など、おいしい水を供給するための取組み」がわずか11.1%と低いのが特徴的である。

- 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
- 地震に強い水道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
- 水道料金の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設備
- 上記以外の取組み



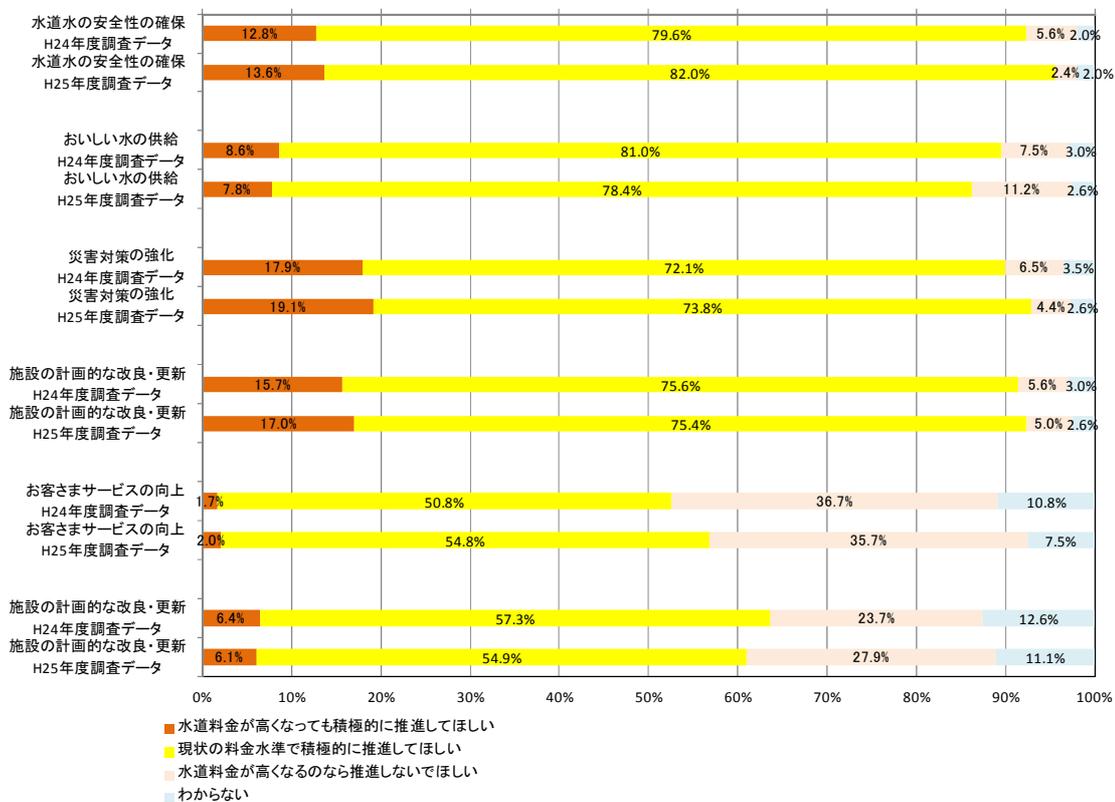
直近の水道使用水量別で見ると、2,001m³以上の大量使用水量で、「古くなった水道施設を計画的に改良・更新するなど、将来にわたって安定して水道を供給するための取組み」が「水質検査の強化など、水道水の安全性を確保していくための取組み」を押さえ、86.5%と最も高くなっているのは特徴的である。

問 12 水道局の取組みと水道料金との関係



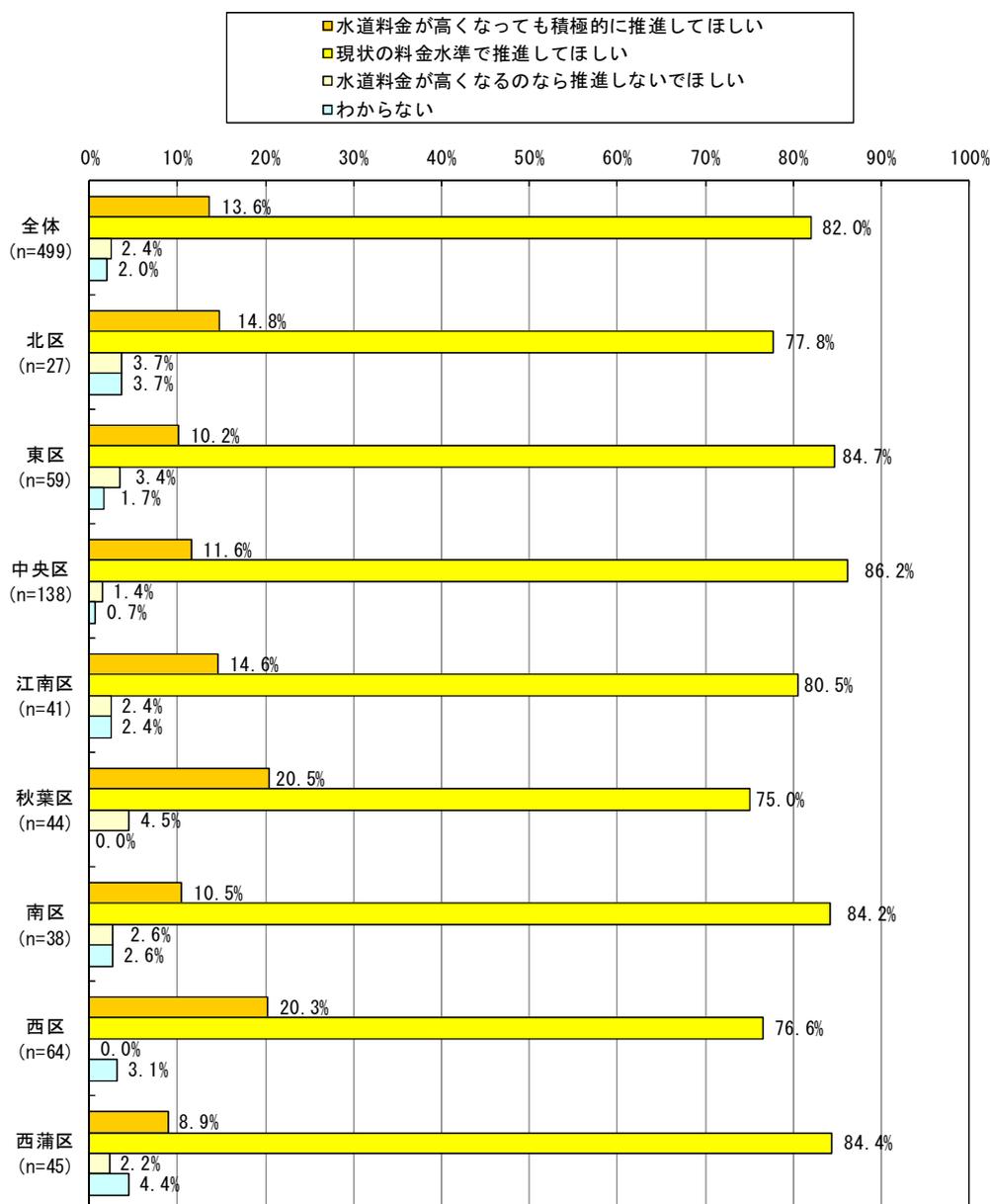
どの取組みに関しても「現状の料金水準で推進してほしい」が最も高い。

(H24年度との経年比較) ※ただし、H24年度の調査対象は一般家庭



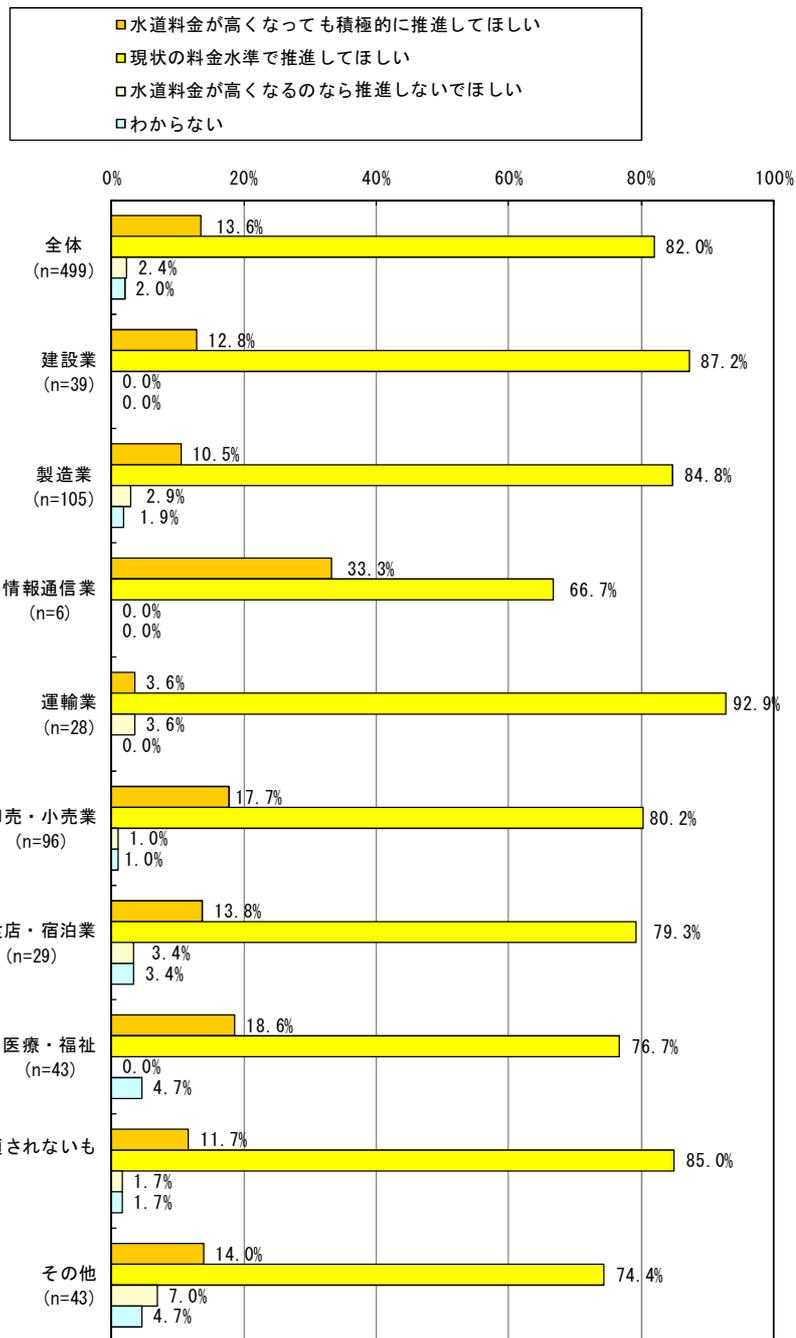
全体的に同じような割合をしめしており、あまり変化はないようである

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



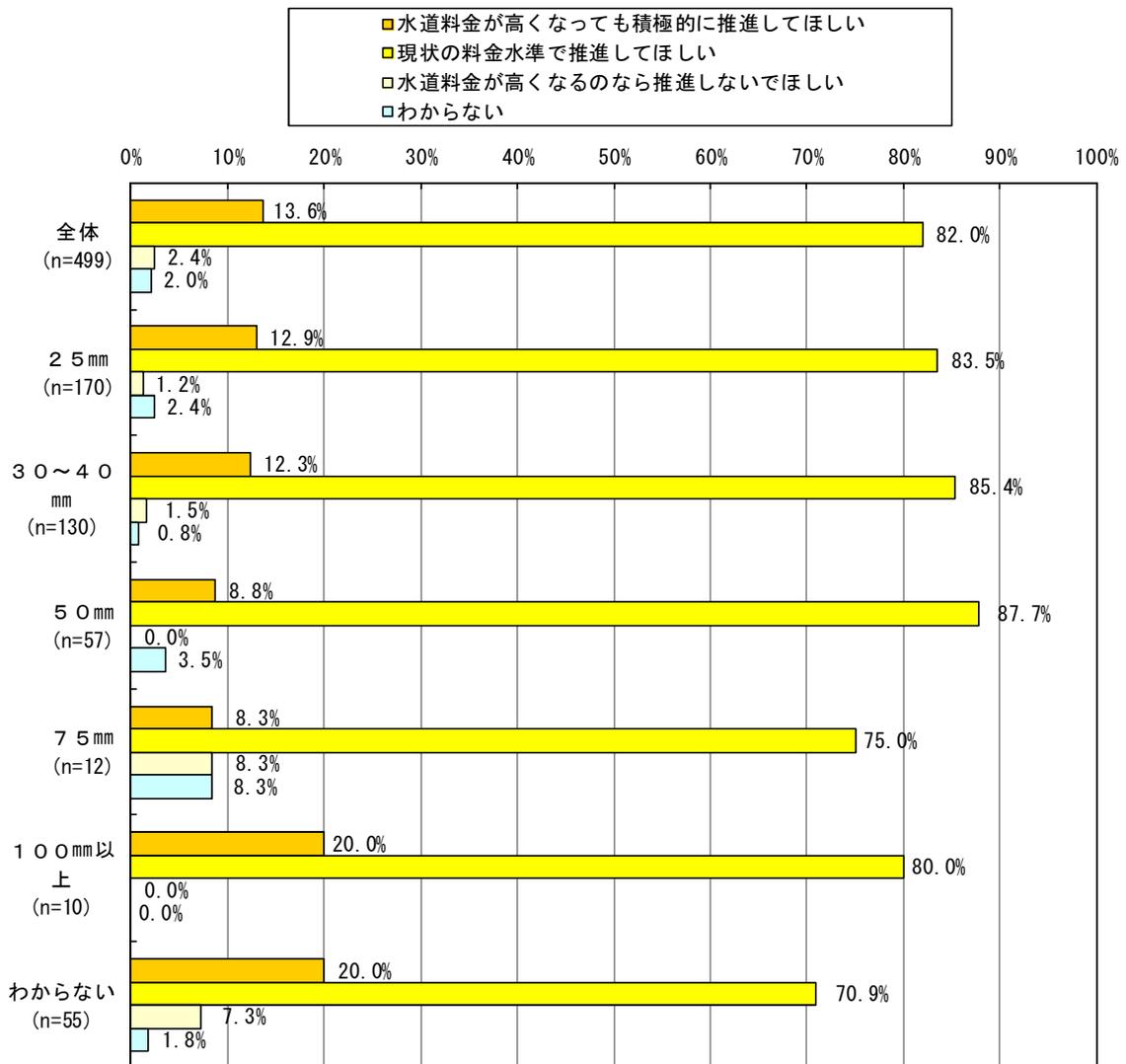
「水質検査の強化など、水道水の安全性を確保していくための取組み」を所在区別にみると、すべての地区において70%以上が「現状の料金水準で推進してほしい」と回答した。次いで「水道料金が高くなっても積極的に推進して欲しい」が10%前後となっている。

中でも秋葉区、西区では特に「水道料金が高くなっても積極的に推進して欲しい」が20%に達し、特に安全性に関心があることを示している。

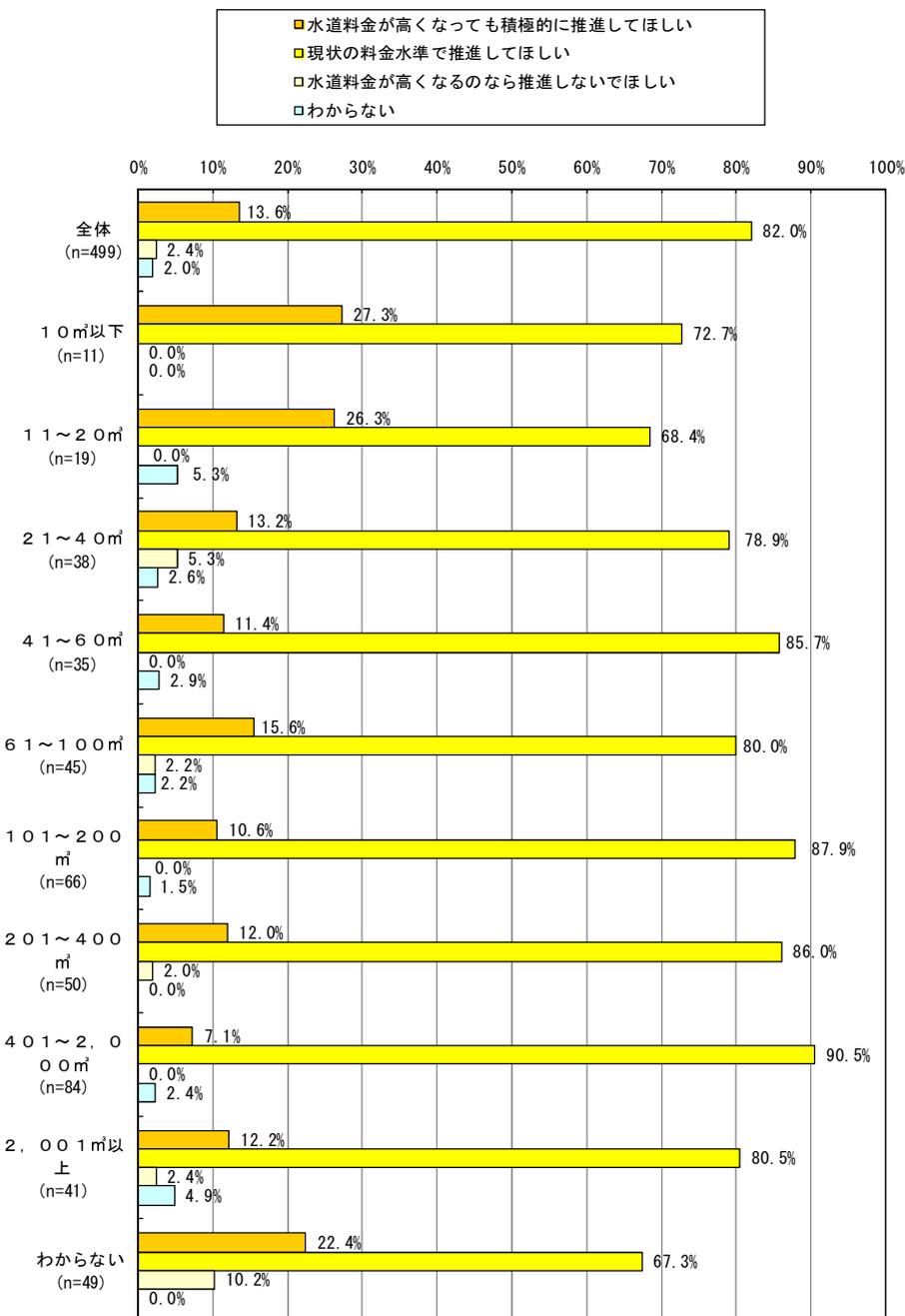


業種別に「水質検査の強化など、水道水の安全性を確保していくための取組み」をみると、「現状の料金水準で推進してほしい」という回答が各業種で70%以上を占めた。

特に運輸業では92.9%と最も高く、水質の安全性のほかに、料金に関して現状維持を希望する傾向にある。

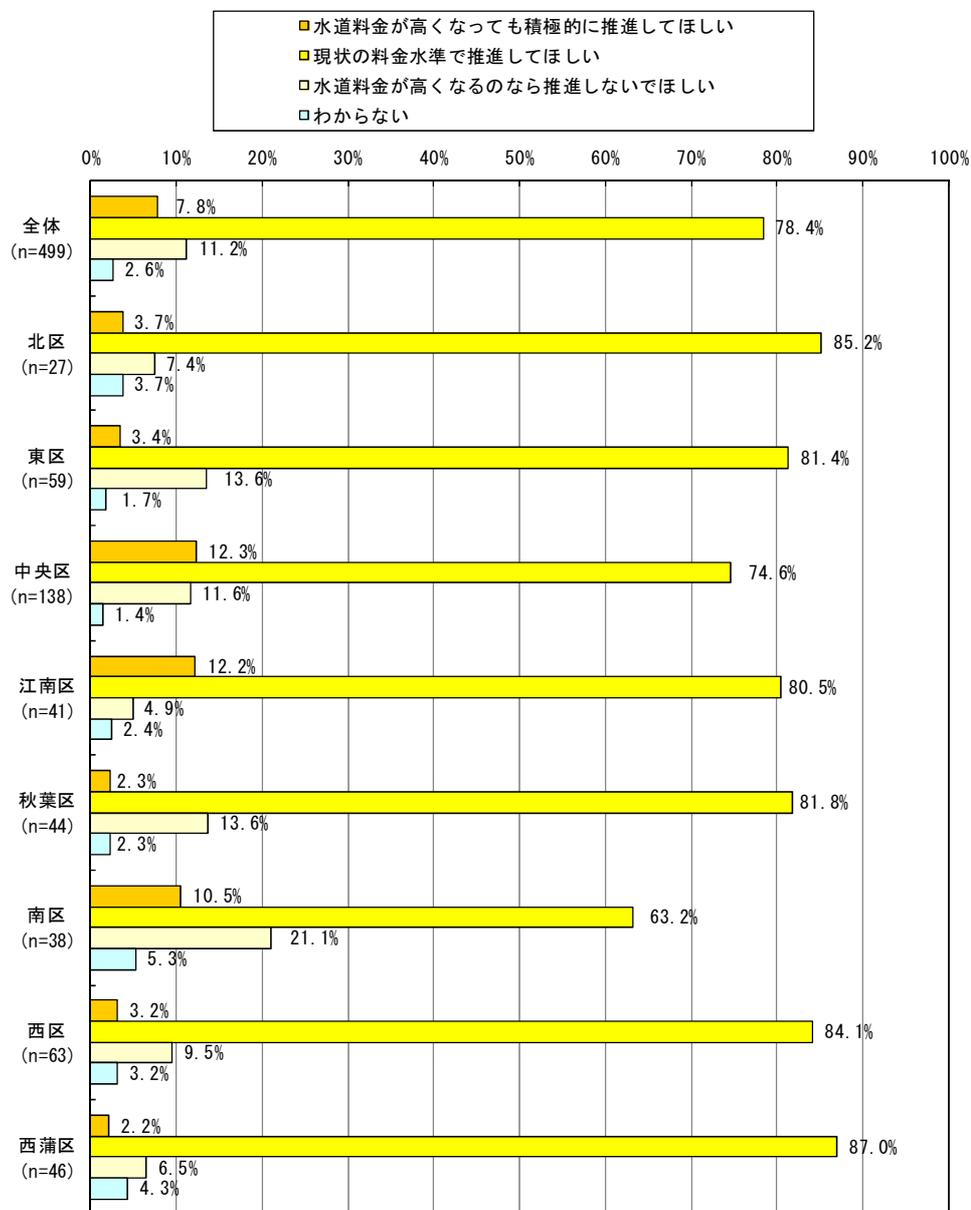


口径別に「水質検査の強化など、水道水の安全性を確保していくための取組み」をみても、総じて「現状の料金水準で推進してほしい」の回答率が70%以上と高く、現在の水質と料金水準を維持してほしい向きは変わらない。その中で7.5mm口径を利用している事業所の回答で「水道料金が高くなるなら推進しないでほしい」が「水道料金が高くなっても積極的に推進して欲しい」と8.3%で並んでいる。同率の「わからない」も含め、水質の安全性の他に求めるものがあることを示している。



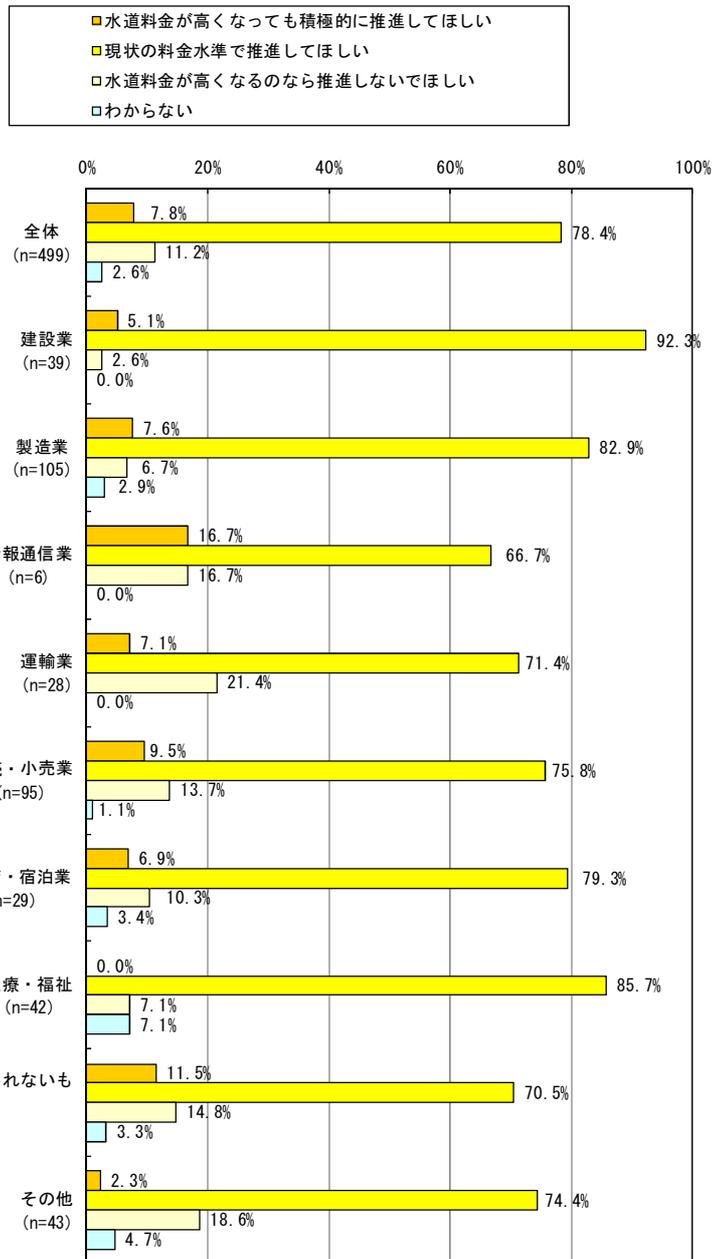
「水質検査の強化など、水道水の安全性を確保していくための取組み」を使用量別にみると、「現状の水道水準で推進してほしい」という回答率はここでも高く、全体の70%近くを占めている。もっとも高い90.5%という回答率だったのは、使用量が401~2,000[㎡]の事業者で、回答数も多いことから、現在の料金水準の維持を希望する向きが高いといえる。

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

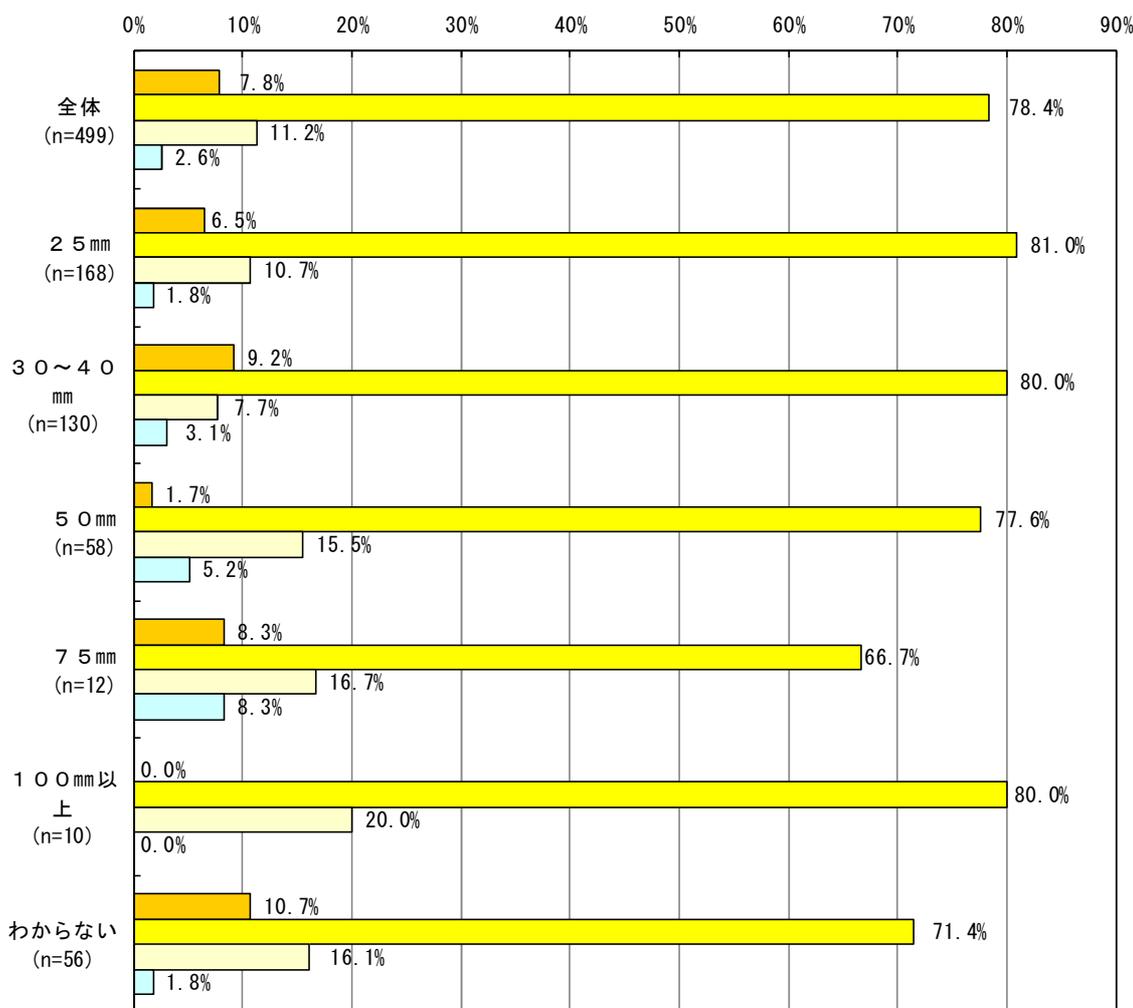
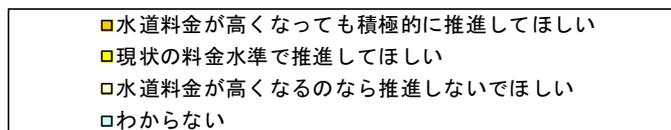


「浄水工程の改善など、おいしい水を供給するための取組み」についてのたずねたところ、「現状の料金水準で推進してほしい」と回答する事業所が多く、全体で78.4%の事業所が現在の水準を希望していることがわかる。

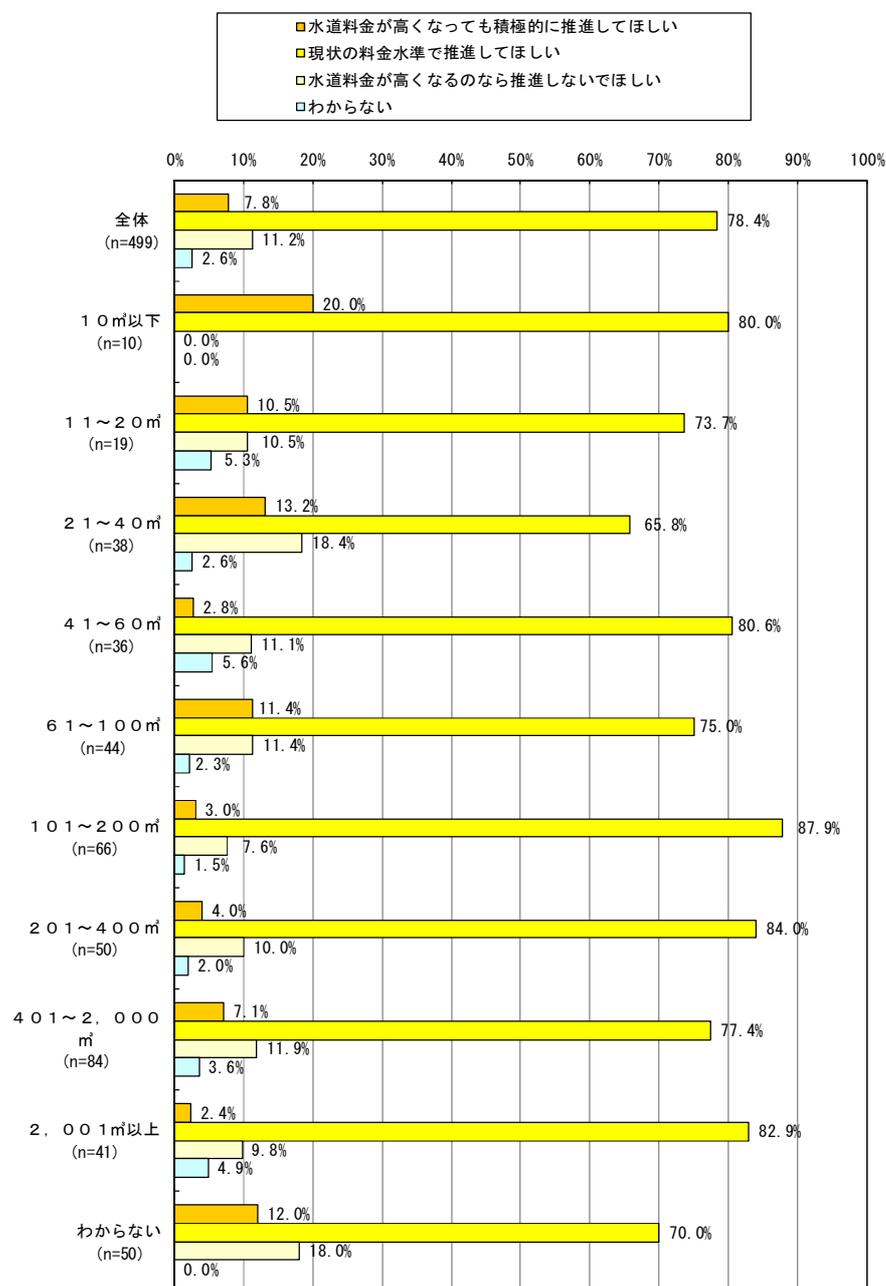
その中で南区の「現状の料金水準で推進してほしい」が63.2%と他より低く、逆に「水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい」と回答した事業所が21.1%と全区の中で最も高く、おいしい水への要望より料金水準の維持の方が求められている傾向にある。



「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」について業種別の回答をみると、「現状の料金水準で推進してほしい」と70%近くが希望しているが、建設業、製造業、情報通信業を除く業種で、「水道料金が高くなっても積極的に推進して欲しい」よりも「水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい」が上回っている。中でも運輸業の「水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい」が21.4%が最も高く、ここでもおいしい水よりも料金水準の維持が求められている。



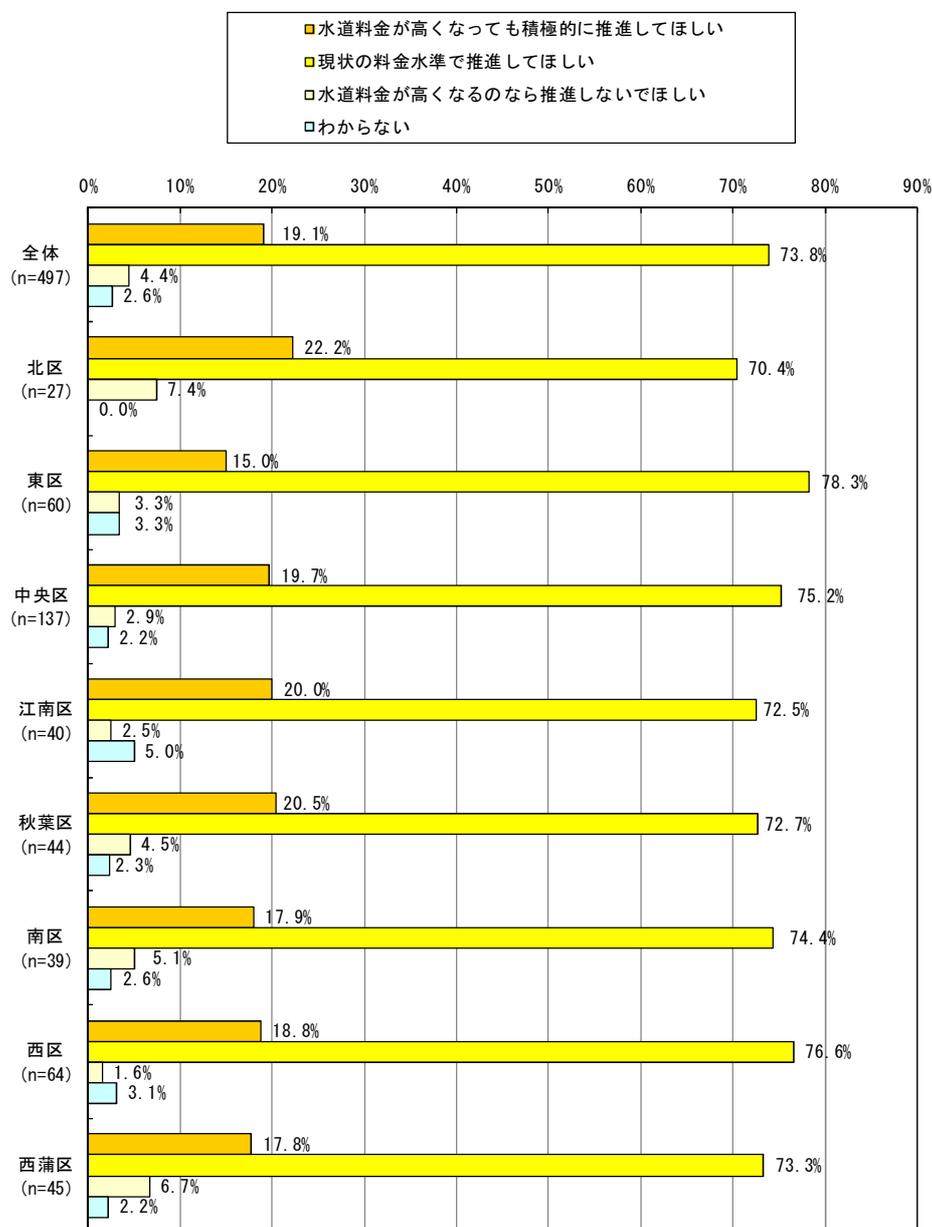
「浄水工程の改善など、おいしい水を供給するための取組み」を口径別にみても、「現状の料金水準で推進してほしい」と70%近くが回答している。もっとも回答の多かった2.5mmでは81.0%が「現状の料金水準で推進してほしい」と回答しているが「水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい」が10.7%が次点である。「水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい」の回答が20.0%と最も多かった100mm以上の事業所では、「水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい」の回答が0%であり、2極化している。



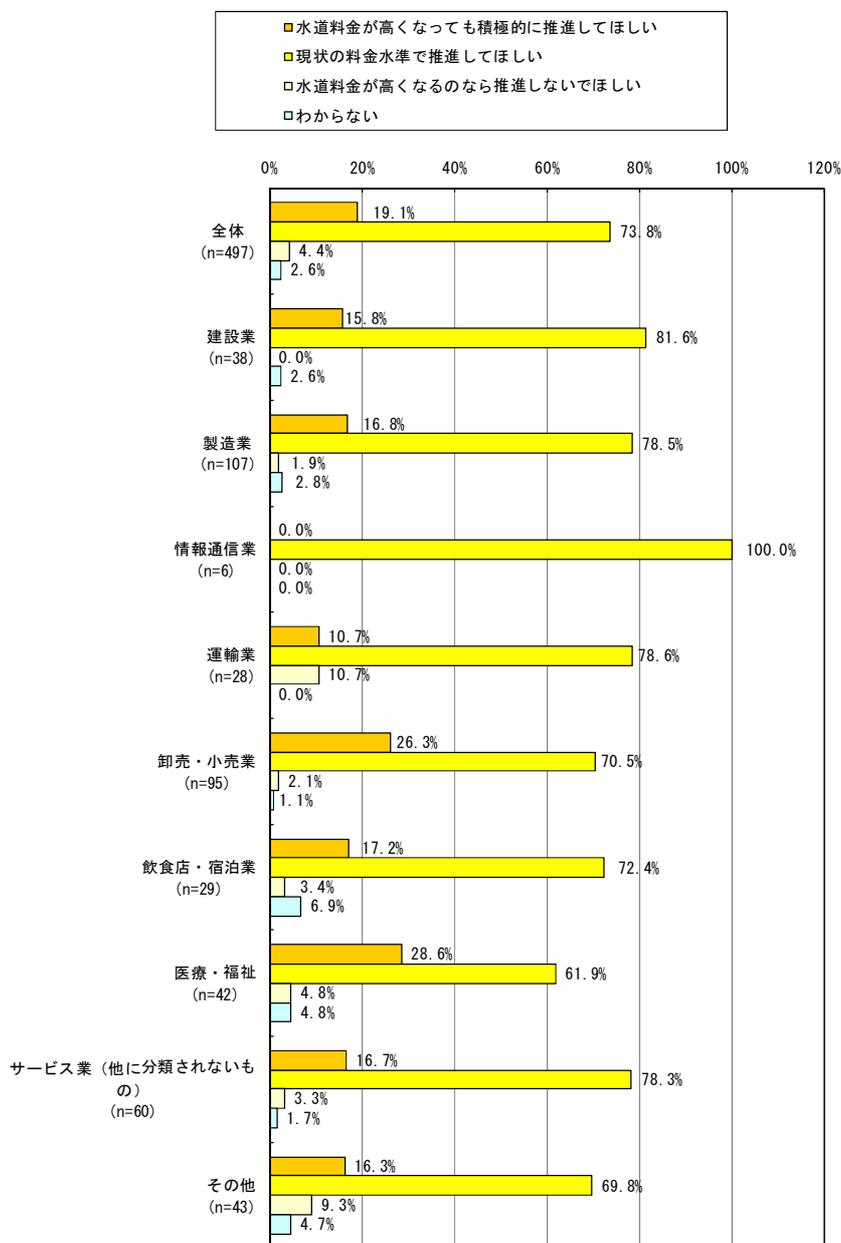
使用量別に「浄水工程の改善など、おいしい水を供給するための取組み」をみると、70%近くが「現状の料金水準で推進してほしい」と回答し、多数の事業所では現状の料金水準を求める声が多いことを示している。

使用量が10 m³以下の事業所では「水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい」が20.0%と高いが、それ以外の事業所では「水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい」が次いで10%前後で推移している。

ウ 地震に強い水道管の整備など災害対策の強化

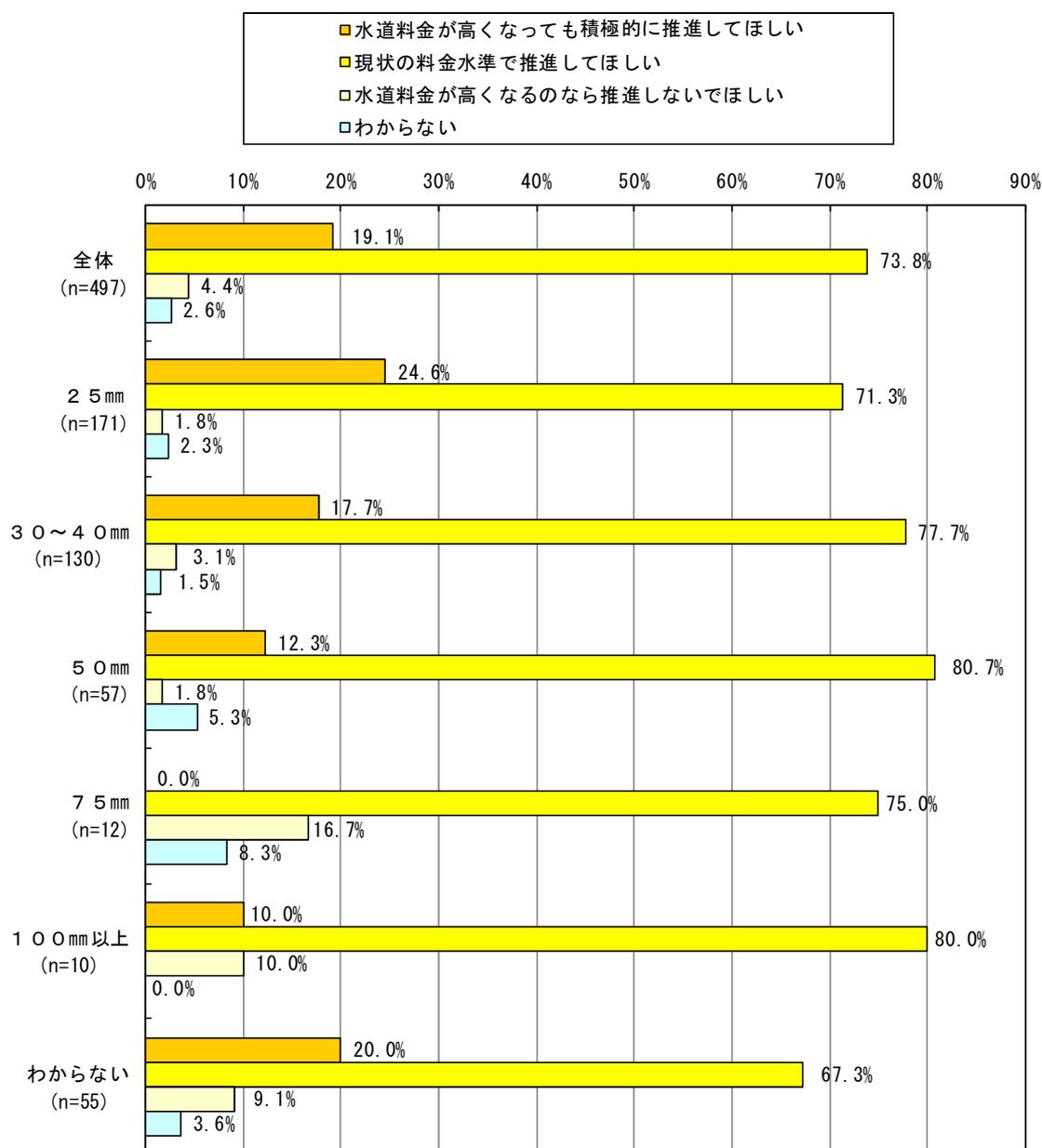


「地震に強い水道管の整備など災害対策の強化」に対する取組みをみると、全体の70%近くが「現状の料金水準で推進してほしい」と回答している。他の取組みに比べ「水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい」がどの区でも高い傾向にある。特に北区では「わからない」が0%と、明確に回答されている。



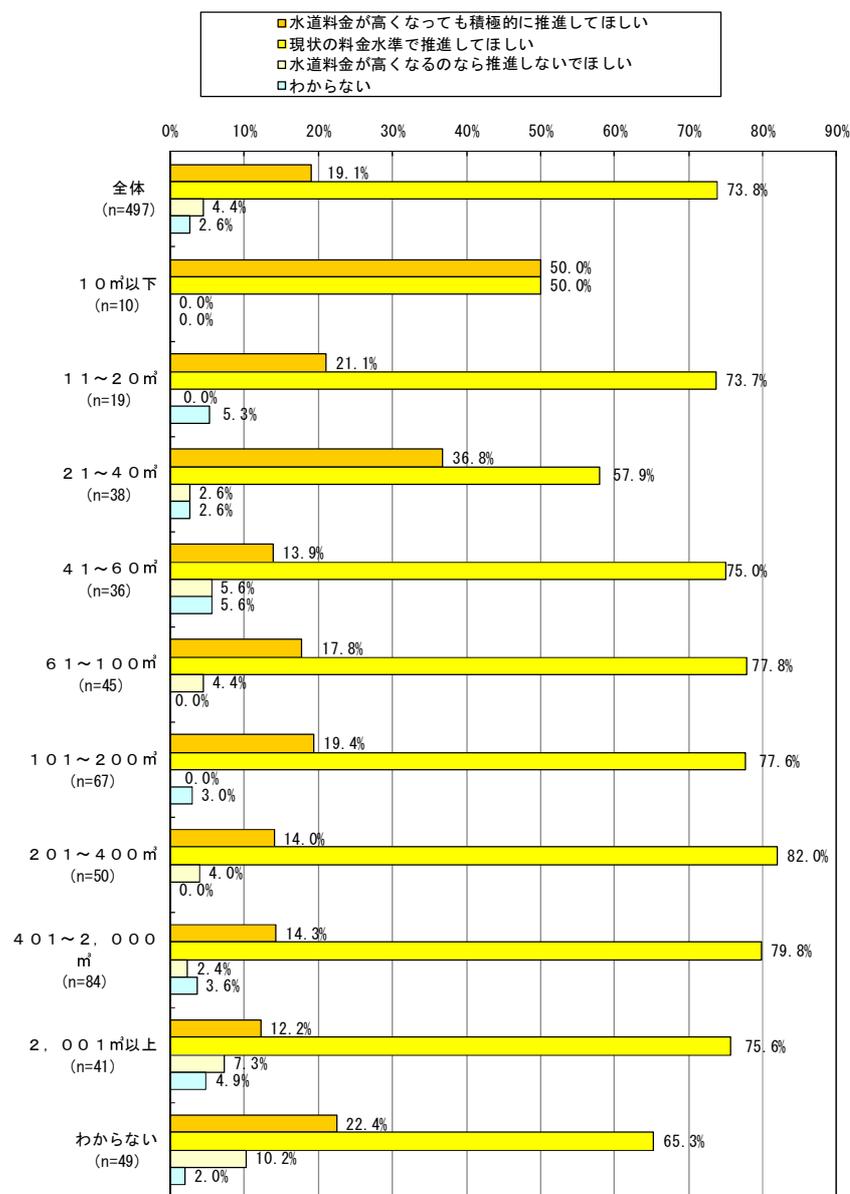
業種別に「地震に強い水道管の整備など災害対策の強化」に対する取組みをみると、ここでも「現状の料金水準で推進してほしい」という回答が最も多く、建設業では81.6%が現状維持の料金水準を希望している。

その中で「水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい」に対する回答が高いのが医療・福祉で28.6%、次いで卸売・小売業で26.3%となっている。他の業種でも数値に差はあるものの、水道管の整備・災害対策への強化に対する関心の高さがうかがえる。



口径別に「地震に強い水道管の整備など災害対策の強化」への取組みをみると、「現状の料金水準で推進してほしい」という回答が最も多くなっている。回答者数の多い25mm口径を利用している事業所では「現状の料金水準で推進してほしい」に次いで「水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい」が24.6%と高くなっている。

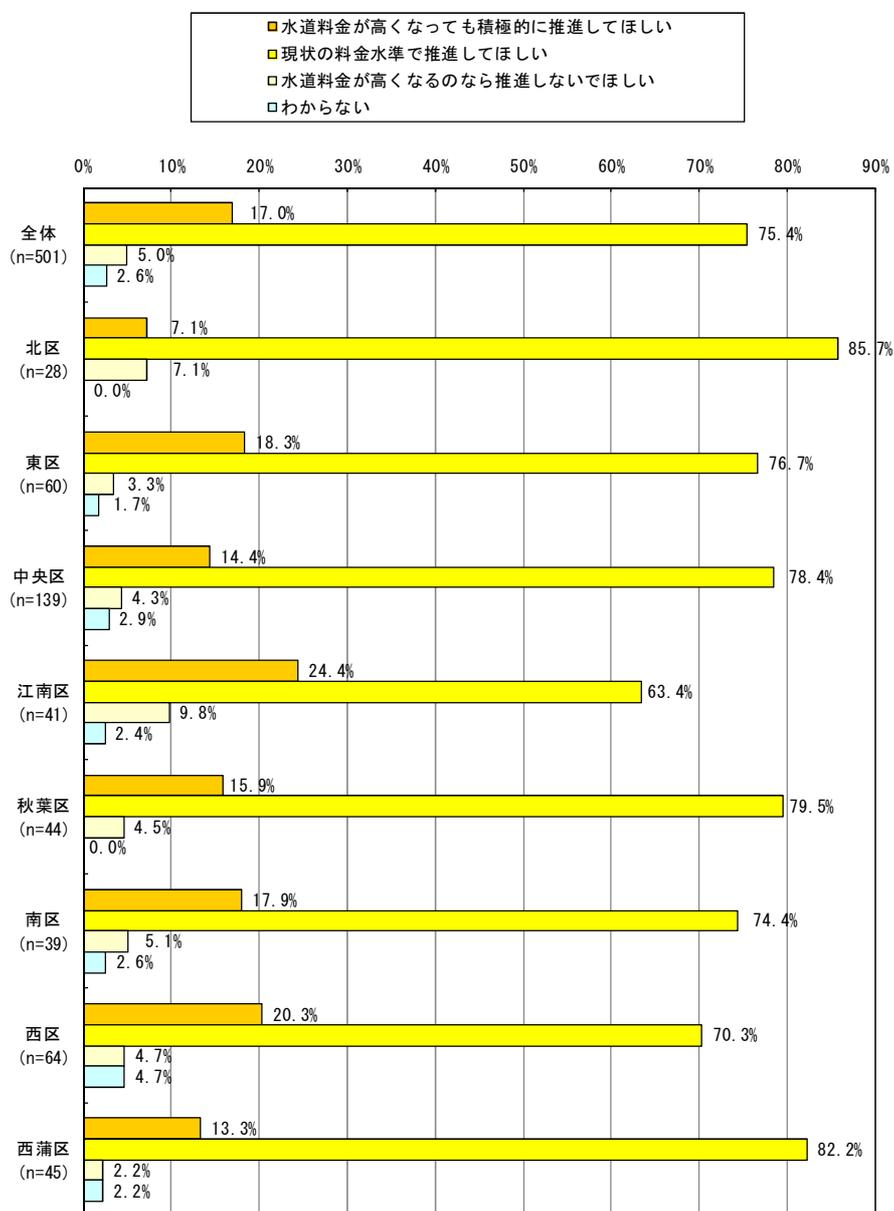
逆に75mm口径では「水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい」が高く、水道管の強化に関心を持ちつつも、現状の料金水準を維持する声が高い。



「地震に強い水道管の整備など災害対策の強化」への取組みを使用量別でみると、最も回答が多いのは「現状の料金水準で推進してほしい」だが、使用量が少ない事業所ほど「水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい」と回答する傾向にある。21～40 m³の事業所では「水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい」が36.8%、10 m³以下の事業所では50%まで達した。

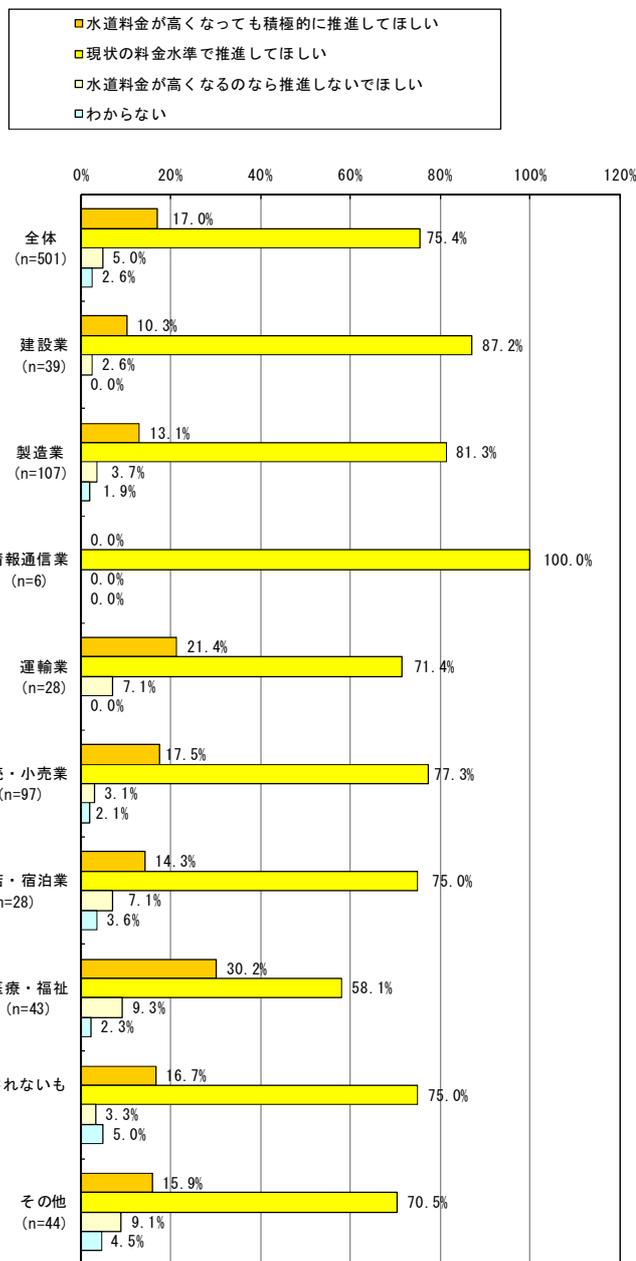
逆に使用量の多い事業所ほど「水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい」と回答する率が減少しており、2,001 m³以上の事業所では「水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい」との回答が7.3%と他より高くなっている。

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水を供給するための取組み



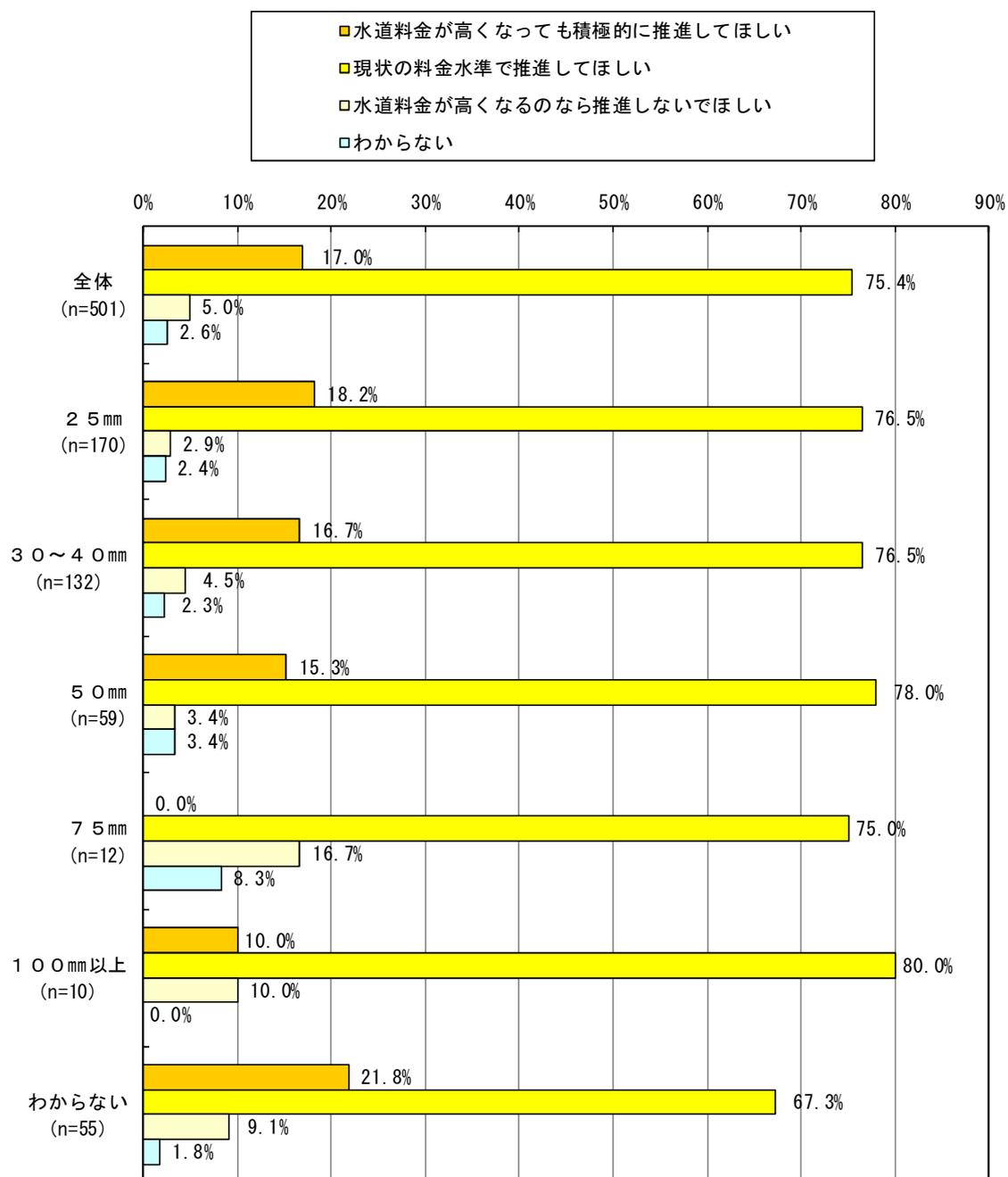
「古くなった水道施設を計画的に改良・更新するなど、将来にわたって安定して水道水を供給するための取組み」への取組みを居住区別でみると、最も回答が多いのは「現状の料金水準で推進してほしい」で、ほとんどの区で7割を超えている。

江南区だけが63.4%と7割を切っており、その分「水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい」が24.4%、「水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい」が9.8%と、それぞれで他の区よりも回答が最も多くなっている。



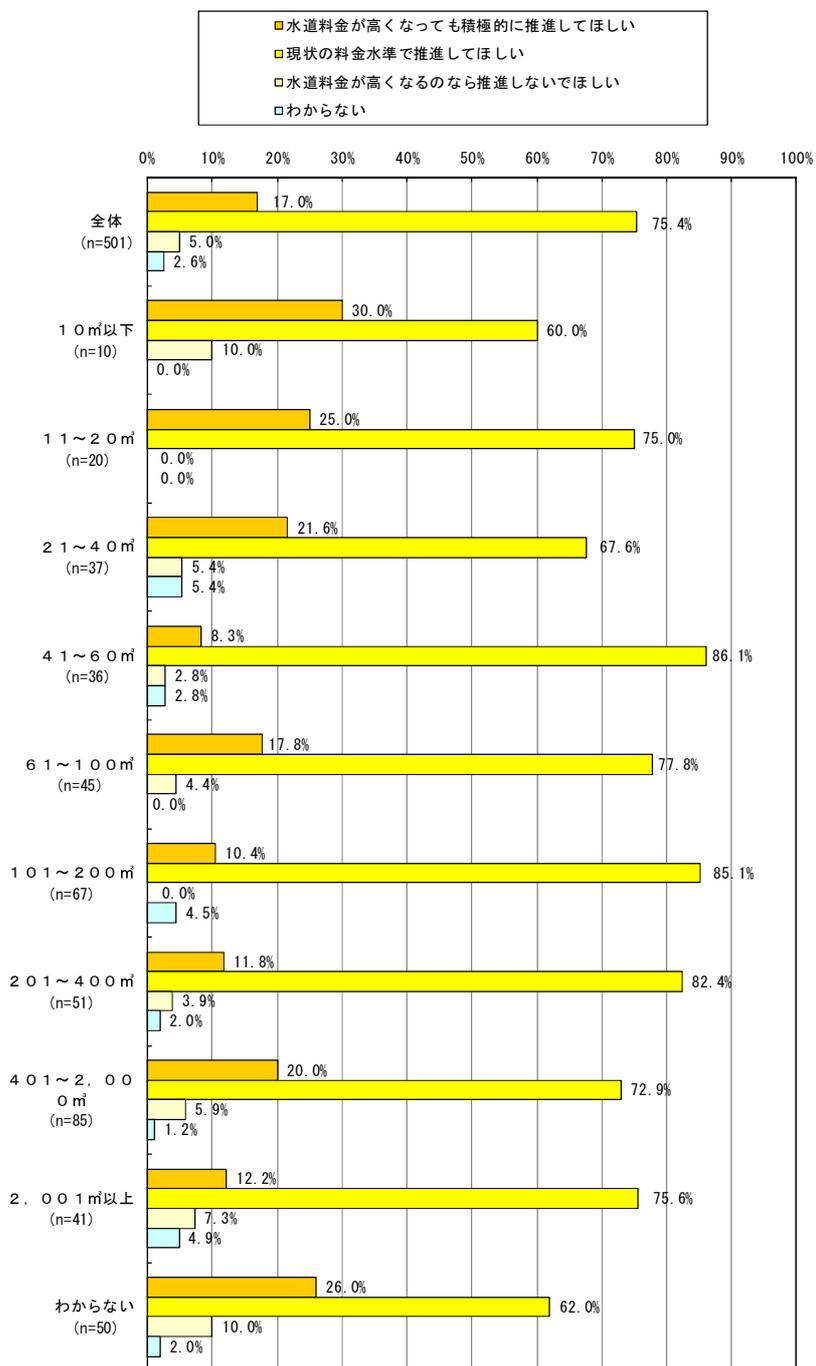
業種別でみると、「水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい」で最も回答が多いのは、医療・福祉の30.2%となっている。

「現状の料金水準で推進してほしい」で、ほとんどの業種で7割を超えているが、医療・福祉だけ58.1%と最も低く、「水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい」で最も多いのが、医療・福祉の9.3%となっている。



水道メーター口径別でみると、「水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい」で回答がなかった75mmが最も低く、「水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい」では16.7%と最も高い結果となった。

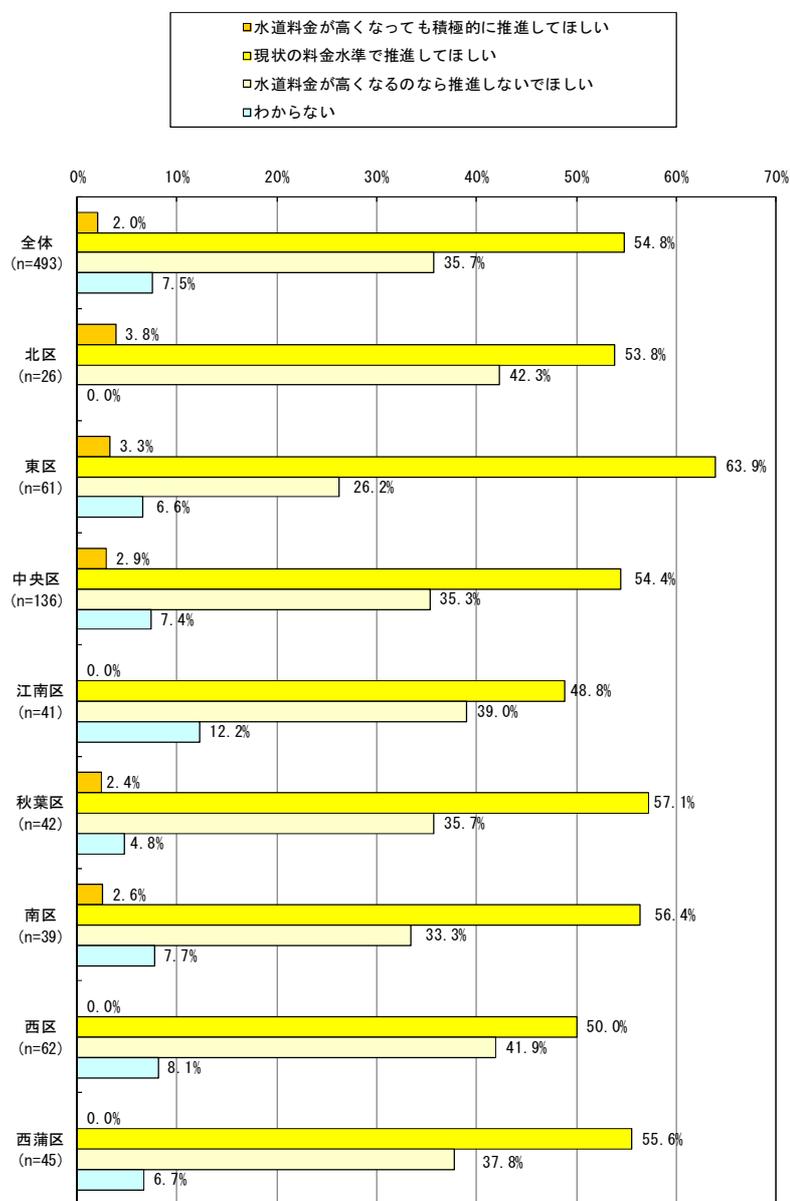
それ以外の結果を総じて見ると、水道メーター口径が大きくなるほど、「水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい」の回答が減少する傾向が伺える。



水道使用量別でみてみると、「水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい」で最も高い結果となったのは、1 0 m³の30. 0%だった。

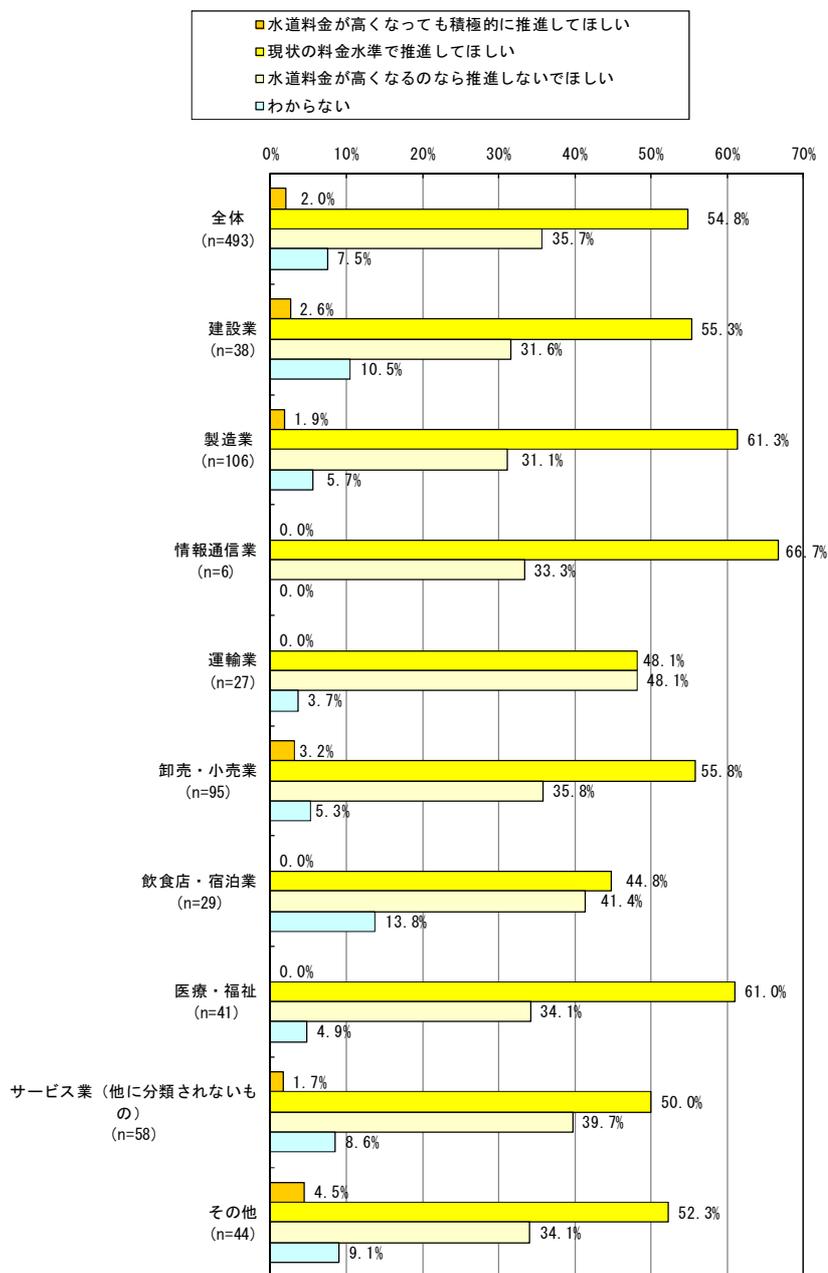
しかし、「水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい」でも10. 0%と、最も高い回答となっており、意見が分かれるような結果となった。

オ 水道料金の支払方法を広く選択できるなど、お客さまのサービスの向上

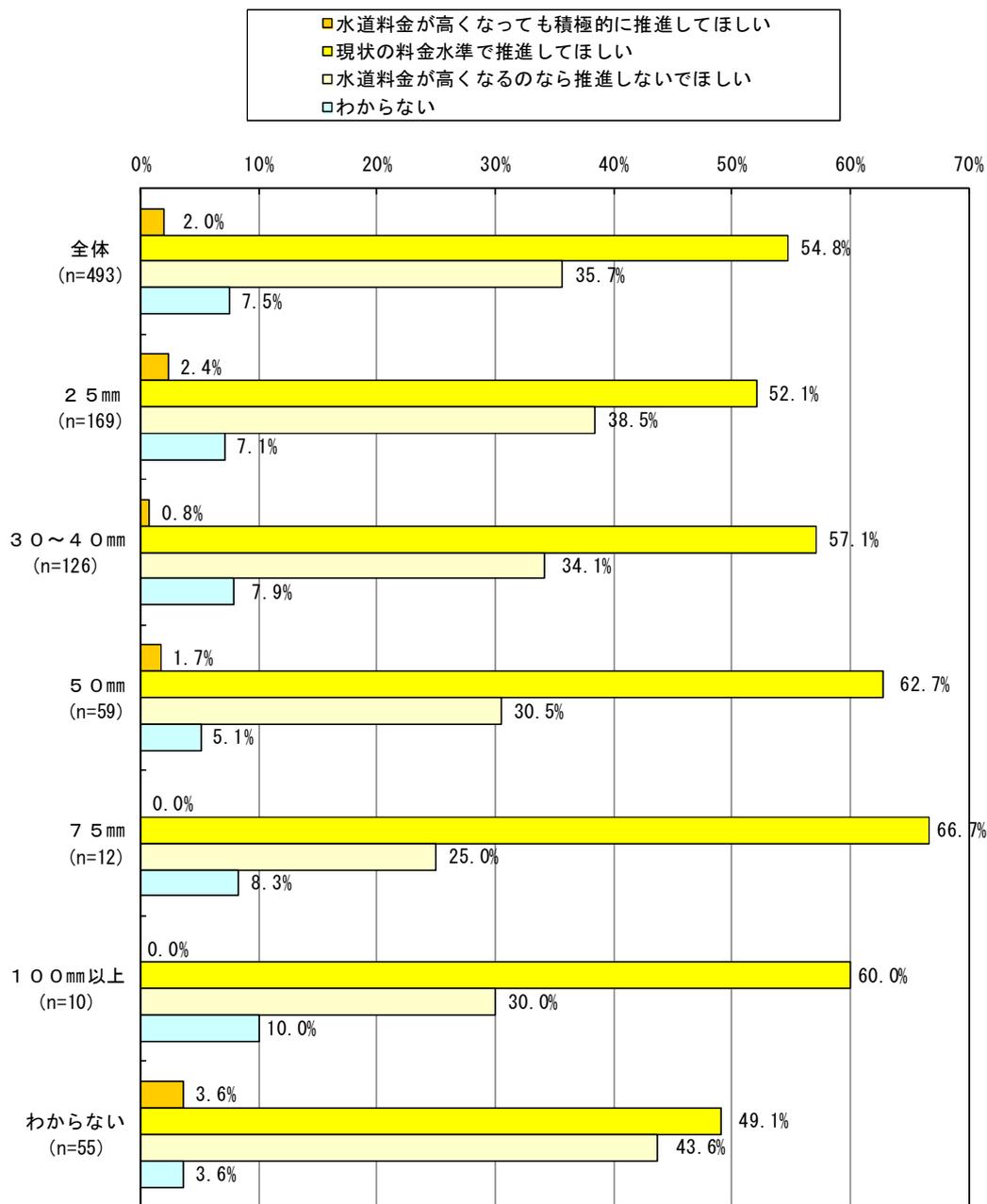


「水道料金の支払方法を広く選択できるなど、お客さまサービスの向上」への取組みについてみると、ほぼ半数近くが「現状の料金水準で推進してほしい」と回答しているが、「水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい」という回答も少なくない。

特に西区では「現状の料金水準で推進してほしい」が50.0%に対し、「水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい」が41.9%、さらに「水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい」の回答が0%と、現在の料金水準でサービスを維持する声が高いことがうかがえる。

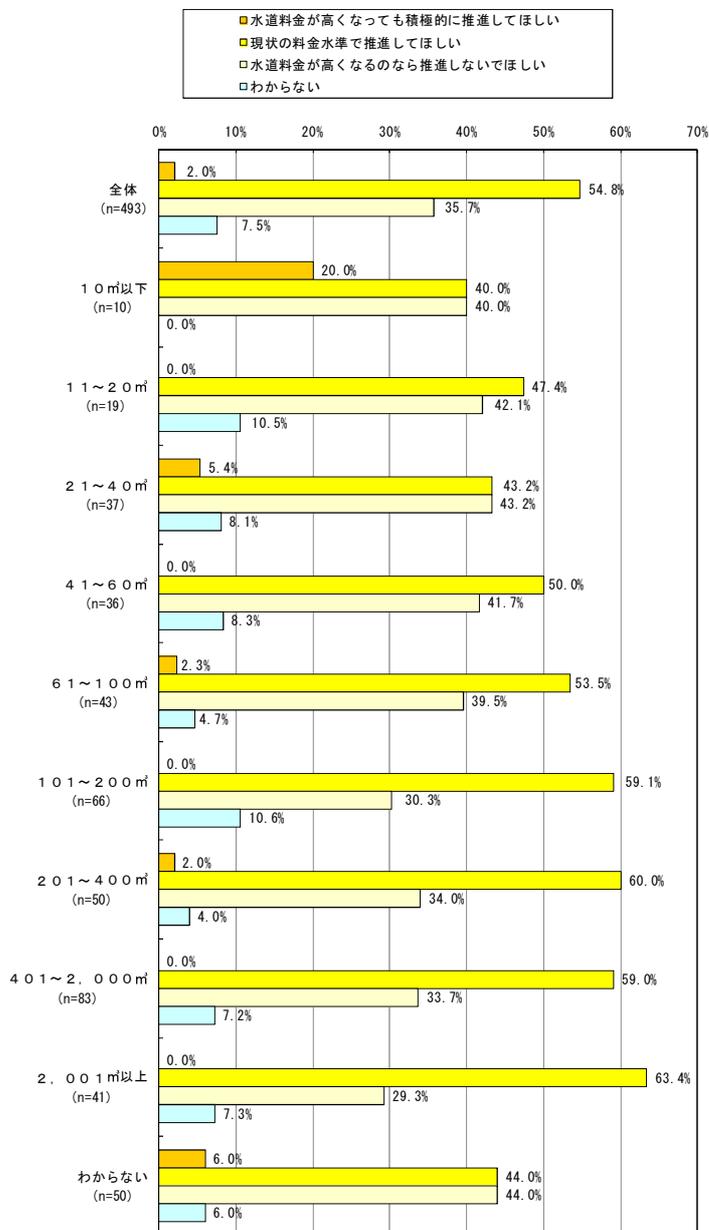


業種別に「水道料金の支払方法を広く選択できるなど、お客さまサービスの向上」への取組みについてみると、「現状の料金水準で推進してほしい」がどの業種でも最も多いが、運輸業では「水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい」と共に48.1%ずつを分け合う結果になっている。他の業種でも次点には「水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい」が選ばれており、少なくとも全体の30%以上が現状の料金水準でのサービスを希望していることがわかる。



口径別に「水道料金の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」への取組みをみると、ここでも「現状の料金水準で推進してほしい」がもっとも多い。

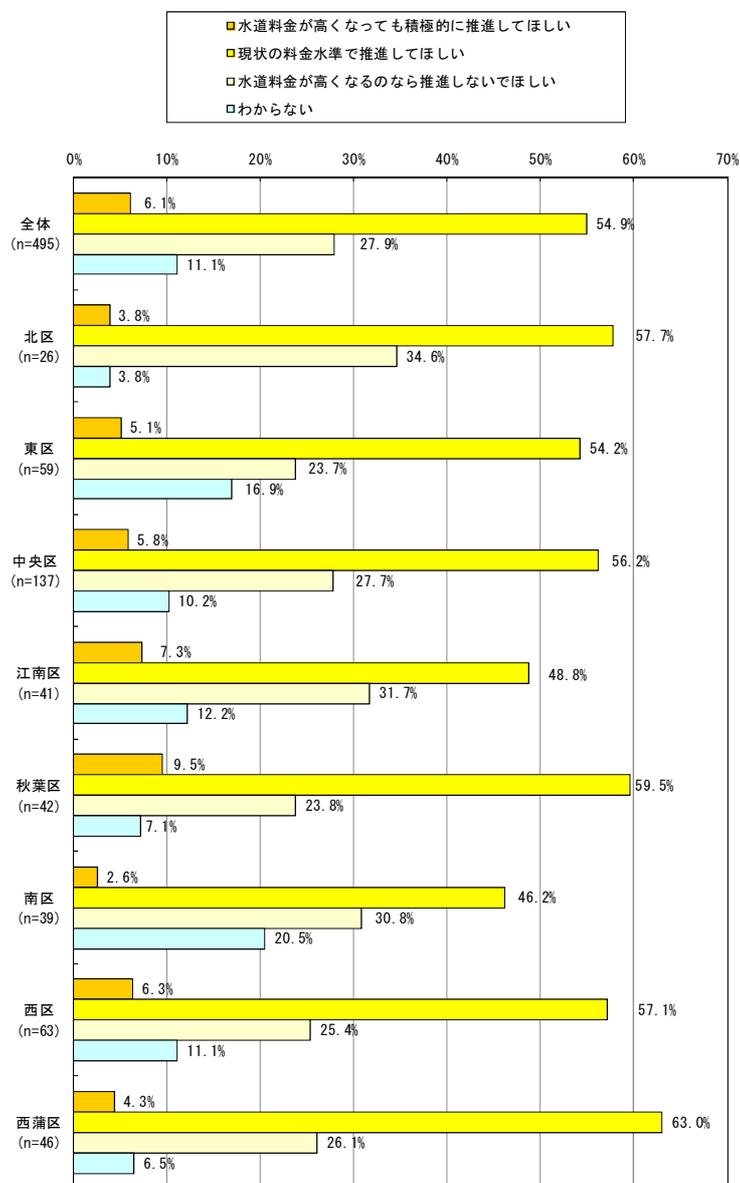
回答者数が多い25mm、30~40mmではそれぞれ「現状の水道水準で推進してほしい」が50%以上、「水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい」が30%以上と、「水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい」を圧倒的に上回っている。



使用量別にみた「水道料金の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」への取組みでも、「現状の料金水準で推進してほしい」という回答が多いなか、10 m³以下の事業所では40%、「水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい」も40%と、現在の料金水準の維持を希望しつつも、ほかの事業所と違い「水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい」が20%に達している。

使用量の多い事業所では「水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい」の回答が0%のところもあり、支払方法などのお客さまサービスに関しては差のある結果となった。

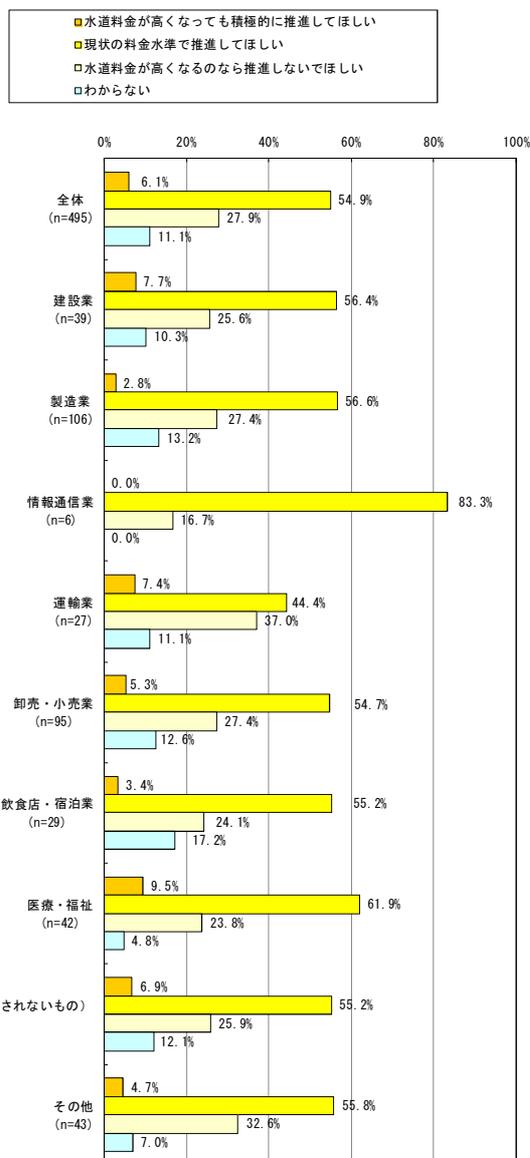
カ 太陽光発電の導入など環境に配慮した施設整備



「太陽光発電の導入など環境に配慮した施設整備」への取組みについて、全体的に「現状の料金水準で推進してほしい」という回答が最も多かった。

北区では「水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい」というが34.6%と少なく、最も多かった「現状の料金水準で推進してほしい」の57.7%と合わせると90%近くが現在の料金水準の維持を希望していることがわかる。

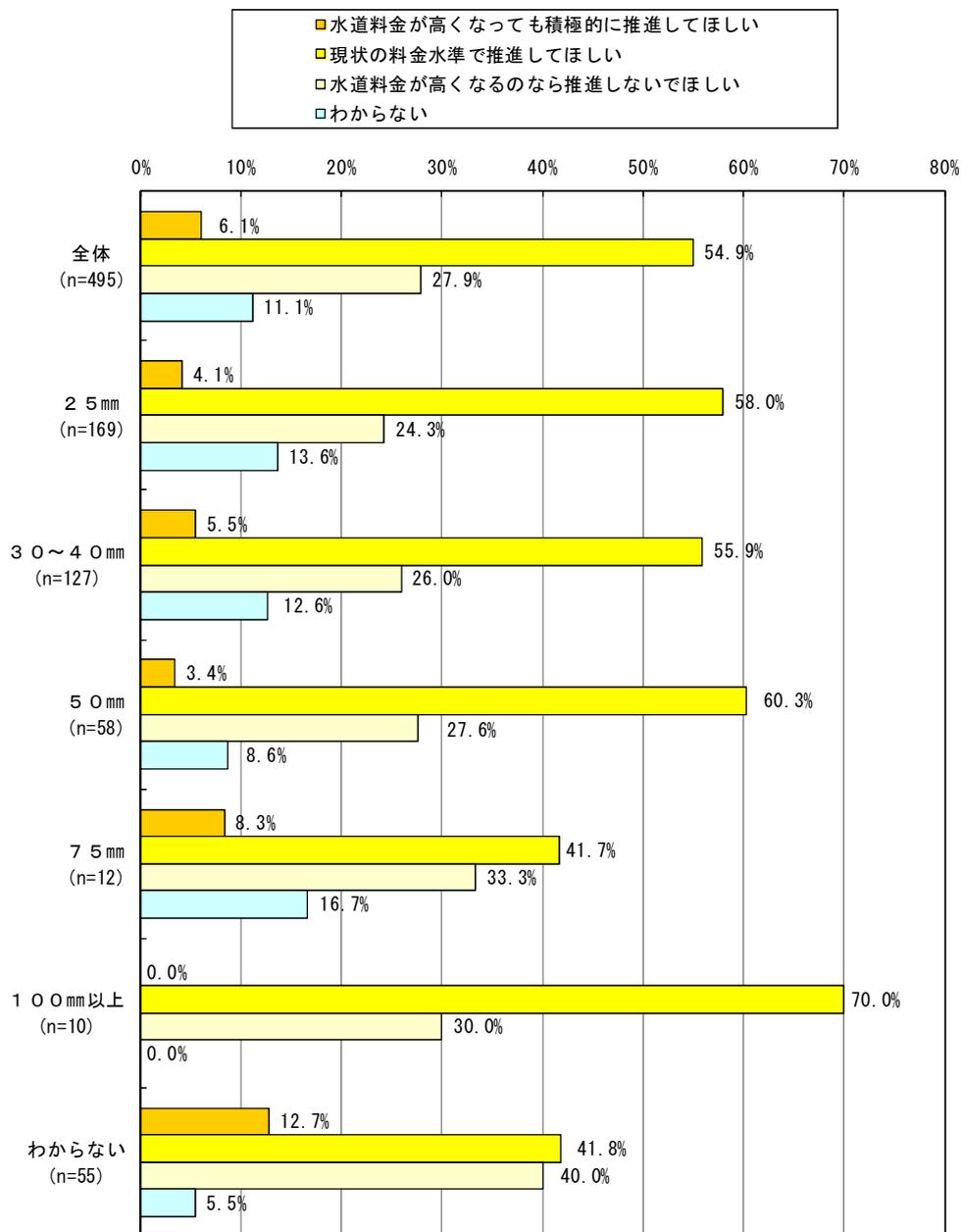
逆に新しい取組み「水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい」へ多く回答が寄せられたのは秋葉区の9.5%で、エネルギーに対する関心の高さがうかがえる。



業種別に「太陽光発電の導入など環境に配慮した施設整備」への取組みについてみると「現状の料金水準で推進してほしい」という回答が半数を占め、もっとも多かった。

運輸業では「水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい」との回答が37.0%と少なくない。

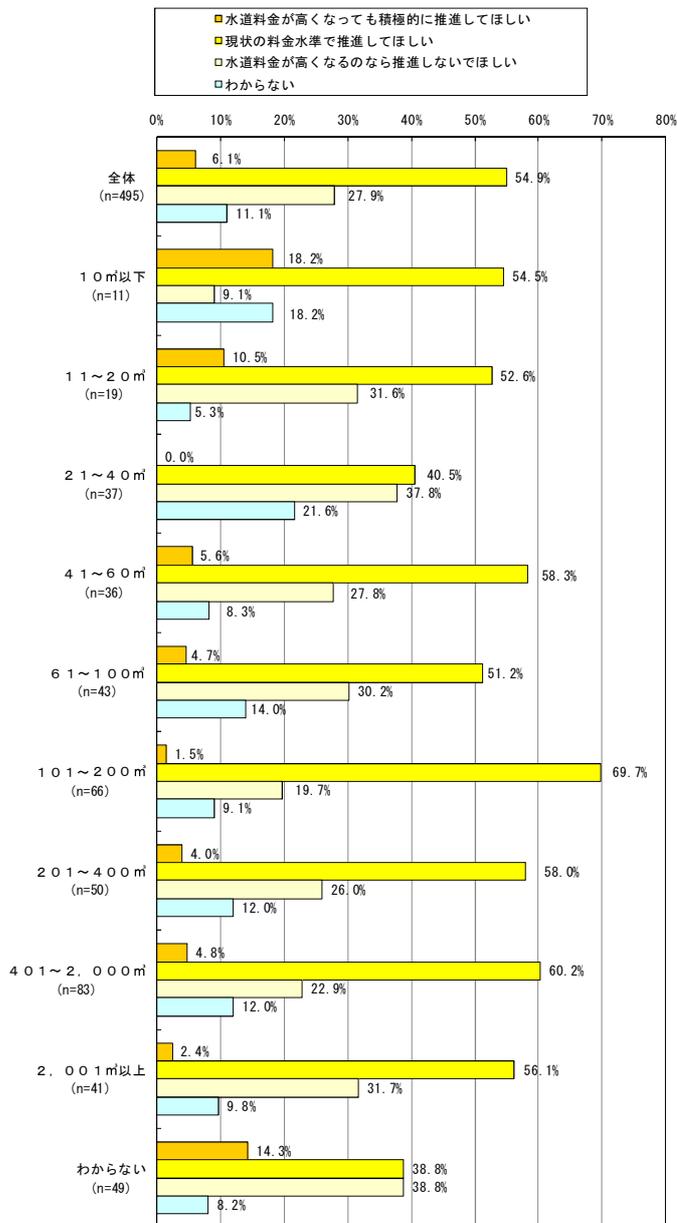
医療・福祉で「水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい」への回答が9.5%と他の業種より高く、次いで建設業が7.7%、運輸業7.4%と他より少ない数値ながらも新しい取組みへの関心があることが分かる。



「太陽光発電の導入など環境に配慮した施設整備」への取組みを口径別でみると、「現状の料金水準で推進してほしい」がもっとも多く、100mm以上の事業所では70%となっている。

次いで「水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい」という回答が30%近くを占め、全体的に現在の料金水準の維持を望む声が多いことがわかる。

口径がわからない事業所では「水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい」が12.7%と高くなっている。



使用量別に「太陽光発電の導入など環境に配慮した施設整備」への取組みをみると、使用量によって数値に差は生じているが、ここでも「現状の料金水準で推進してほしい」がもっとも多い。

10 m³以下の事業所では「水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい」の9.1%を抑えて「水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい」の18.2%が次点に立った。使用量がわからない事業所では14.3%と、どちらも新しい取り組みに関心があることをうかがわせている。