

8 水道事業全般

水道事業全般についてお聞きします

問16 水道局が取り組んでいる安全でおいしい水道水の安定供給やお客さまサービスなどの水道事業全般について、どのように思いますか。(〇は1つだけ)

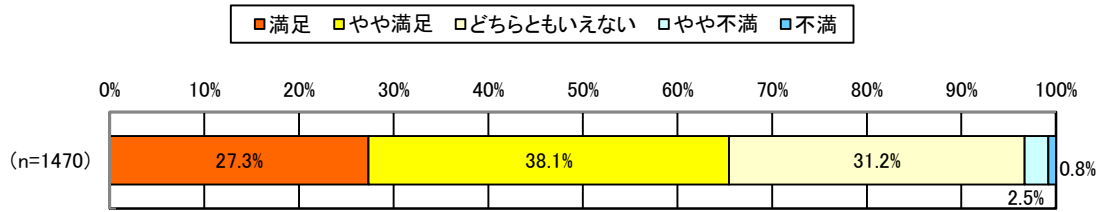
5 満足 4 やや満足 3 どちらともいえない 2 やや不満 1 不満

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

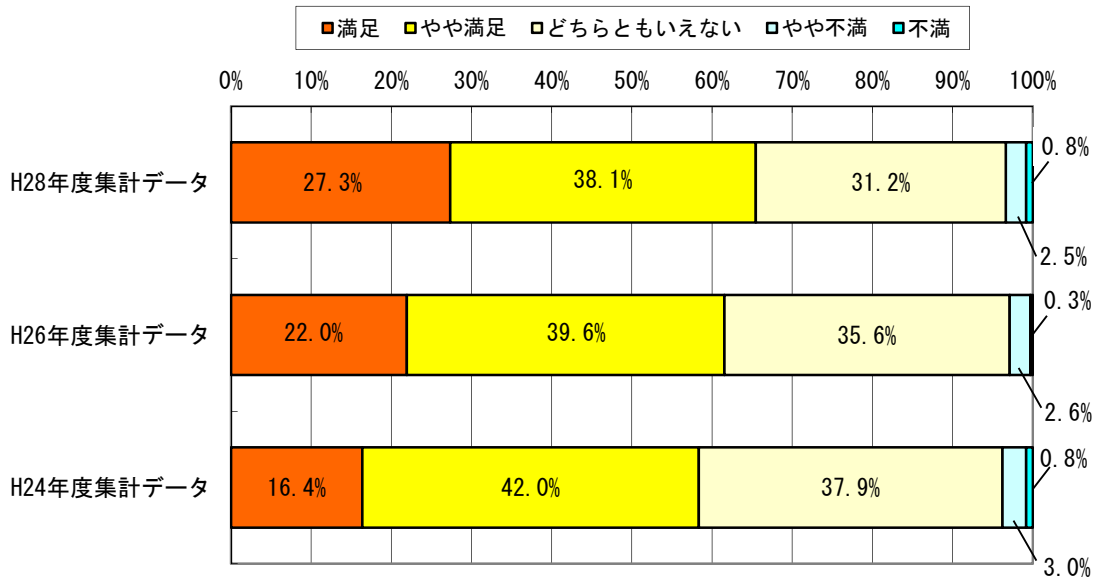
問17 水道事業の経営は独立採算制で、水道料金収入でまかなわれています。将来的に人口減少が進む見込みですが、そのような環境の中で、水道事業と料金との関係をどのようにお考えですか。次のア～カの取組みの中から選んでください。(〇は1つだけ)

	積極的に推進してほしい	水道料金が高くなっても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	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	

(16) 総合満足度



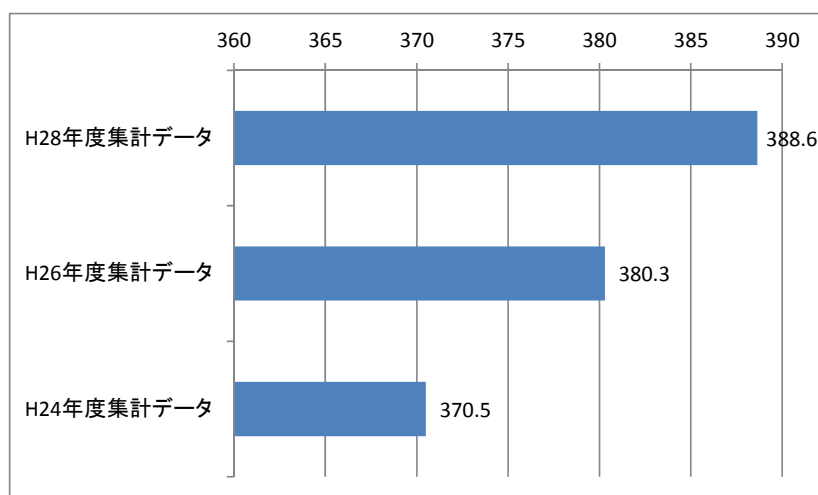
『満足』『やや満足』と答えた人の割合は65.4%で6割を超え、『不満』『やや不満』と答えた人の割合は3.3%にとどまっている。

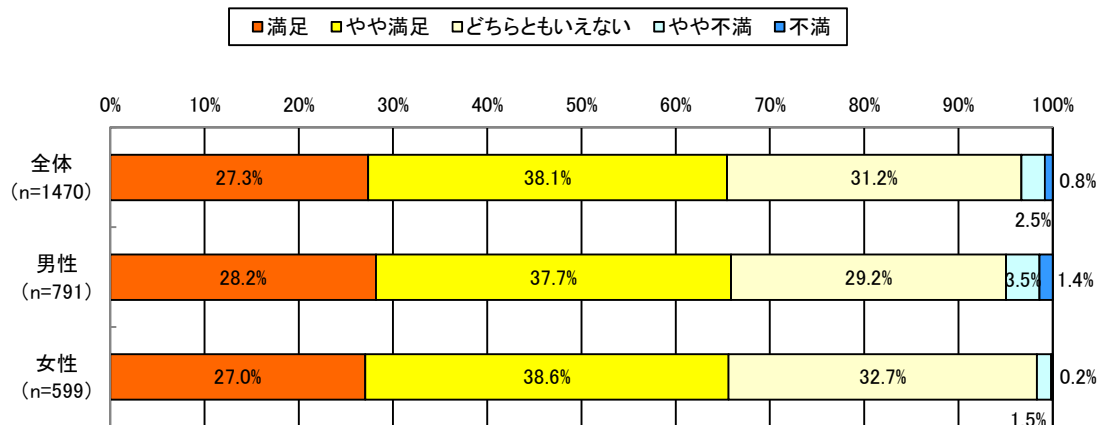


総合的な「満足度」を調査したものを過去年度に調査したデータと比較した。年を経るごとに総合的な「満足度」は増加傾向にある。H26年度と比較すると『満足』『やや満足』という割合が3.8%増えてはいるが、『不満』『やや不満』の割合も0.4%増加している。

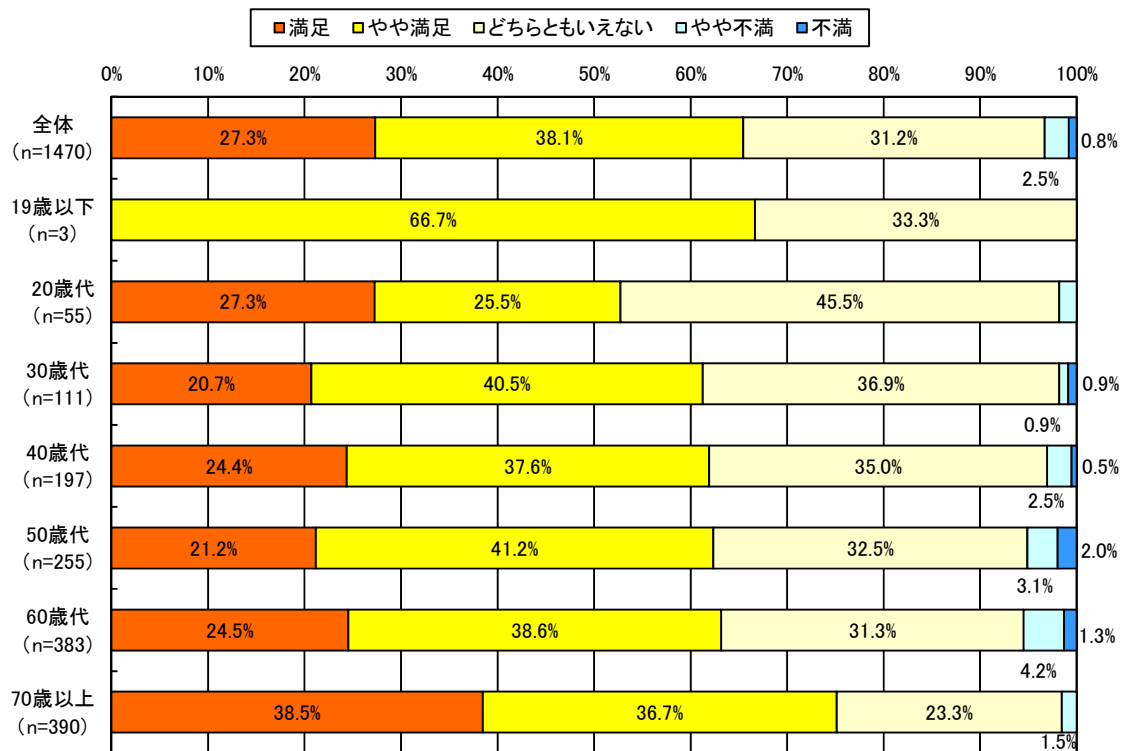
(総合満足度のポイント換算)

経年比較の傾向通り満足度は向上している。

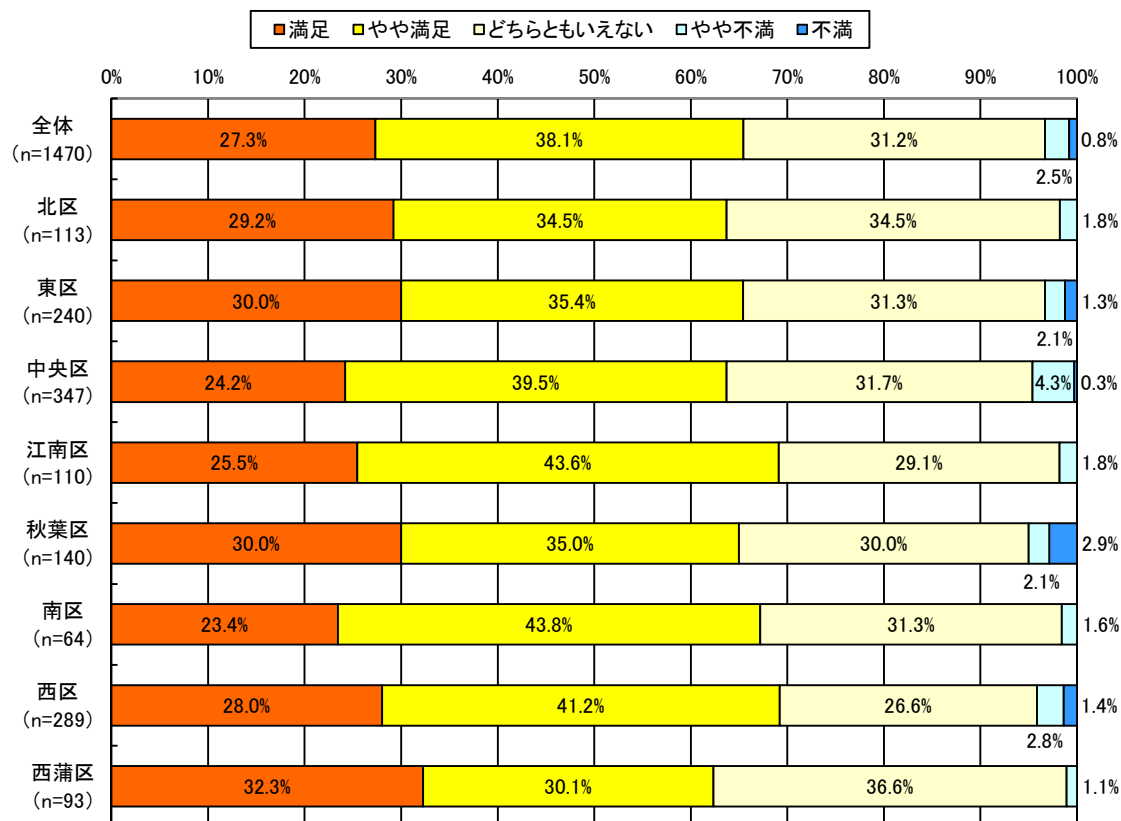




性別にみると、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、男性は65.9%、女性は65.6%となり、男性の方が若干高くなっている。



年齢別には、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、各年代とも50%を超えている。特に70歳以上は75.2%に達している。



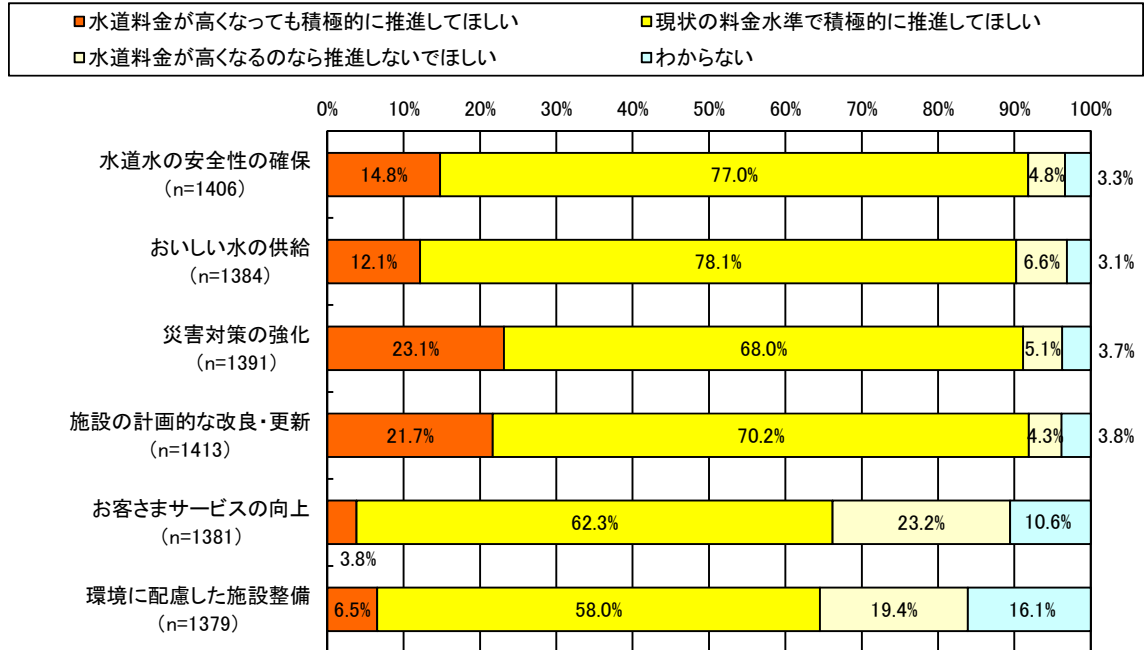
住居区別では、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、西区の69.2%が最も多く、以下江南区の69.1%、南区の67.2%と続く。

問16でお聞きした「水道局が取り組んでいる安全でおいしい水道水の安定供給やお客様サービスなど水道事業全般について」、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。)	
美味しくない	4
水道代使用料金が高い	2
おいしい水でなくてよいと思う。生活水として使用し飲料は買って飲めばよい。	1
もっとPR必要!!わからない活動が	1
安全が文書だけでは良く、わからない。	1
放射能汚染安全にしてほしい。	1
おいしくない、そのままのめないの点で不満です。その他は満足しています。浄化方式を変える等で、おいしい水を作って下さい。	1
水道管の劣化が心配である	1
水圧が低い	1
水道料金を含み下水道使用料が高過ぎる	1

取組がわからない、下水道の管轄はどこにあるのか、下水道の整備がまったく進んでいない様に思う	1
現状に満足せず今後もサービスに努めてほしい。	1
他県との比較すると、水のうまさ少し研究不足かな。	1
かつて水道本管の取替工事現場で、管の中を見てから水道水を飲むことをやめている。	1
毎日利用する水道なので、もう少し一般家庭での利用者に関心を持てるイベントなどで周知広報活動して、事業や安全性をアピールすべき。	1
天災、含め災害時の対策、管理について。	1
近所の水道工事で、水道水が茶色になり、「玄関先の蛇口を出しっぱなしにしてくれ」といわれ、出したが、その保障がなかった	1
水質向上に努めるべき	1
努力されている取り組みが、このアンケートにたずさわるまで何も伝わらなかった。もったいなさすぎるので、もっと情報を積極的に発言して欲しい。	1
浄水器を使用しない水を求める	1
少しサービスが。？	1
そもそものまないので安全とは何を指しているのか？	
下水道排除量が水道料と同じのが不満です。	1
水道水の安定供給には満足していますが、サービスについて不満です。	1
もっとおいしい水にしてほしい	1
サービス内容がわからない	1
インパクトが弱い	1
こちらに仕組みに対する情報が全く届いていない。新聞を取ってないので。	1
イベントをやらずに、その分水道料金を安くしてほしい。	1
水道局のほかについても最近なんでもくわしくはホームページ等老人は書いたものがほしい	1
広報活動についての一般家庭へのアピールが不足している。	1
もっと情報がほしい。	1
水道局の広報活動について目にする機会がない。	1
案内が非常に失礼だから。	1
あまり気にしていないせいだとは思いますが、基本的に目に入ってくることなく、サービスとして行っていることが今までよくわかりませんでした。	1
やはり使用料金が高いので不満です。安く願います。排水設備工事を積極的に推進していく家庭は鈍化していくものと考えます。	1
何をサービスしてるかわからない。サービスされた事がない	1
とにかく情報を入れようとしめないのか？ 目にしないのかわからない	1
総数	41

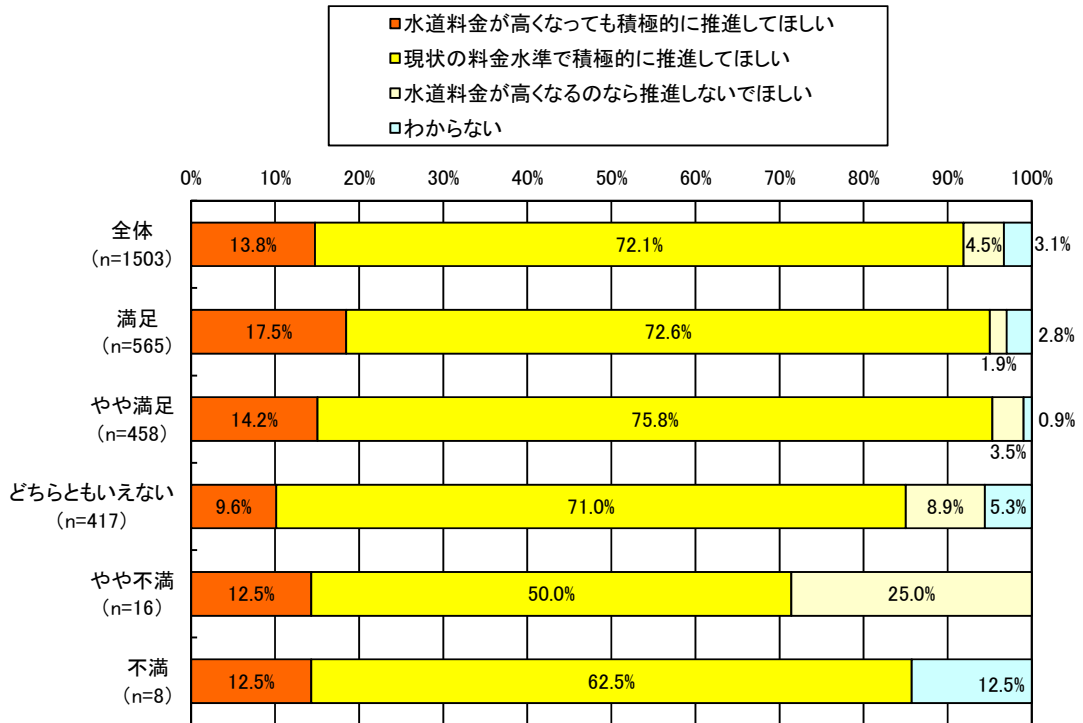
(17) 水道事業と料金の関係

(水道事業と料金の関係)



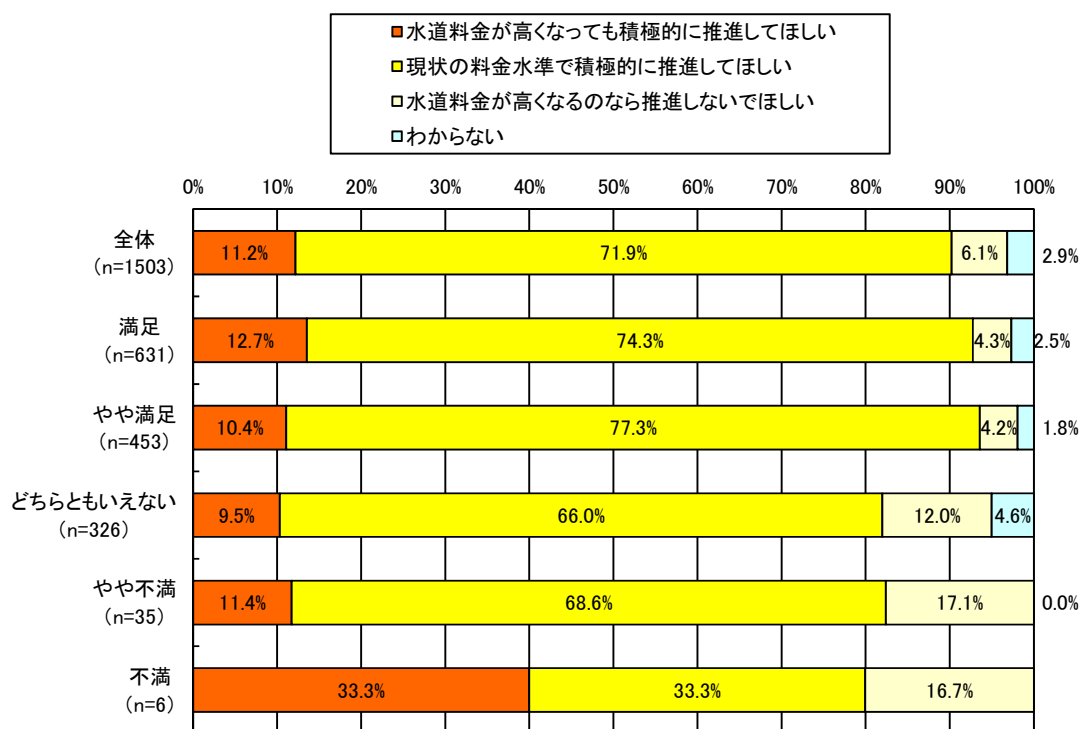
全ての項目で『現状の料金水準で積極的に推進してほしい』という回答が最も多くなっていて、50%を超えている。

①水道水の安全性確保と（３）の「水質管理体制の強化」に対する満足度との関係



『現状の料金水準で積極的に推進してほしい』の割合が50.0%を超えて大半を占めている。

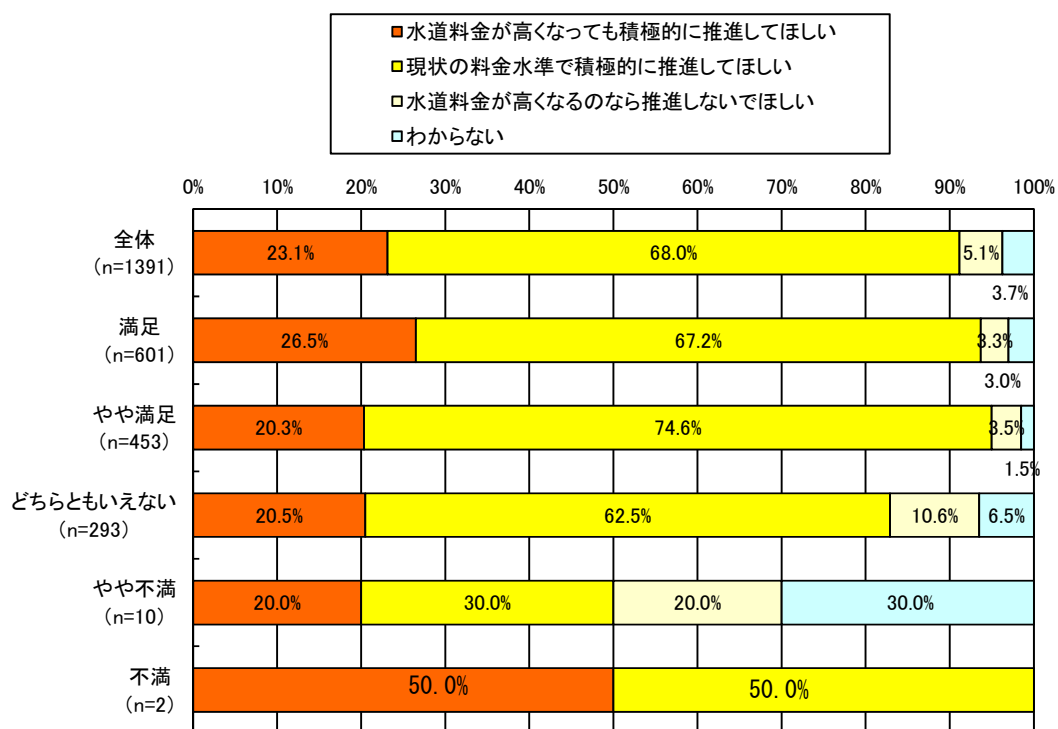
②浄水工程の改善と（３）の「浄水処理の充実」に対する満足度との関係



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、「不満」の33.3%を除くと、他の項目は65.0%を超えている。

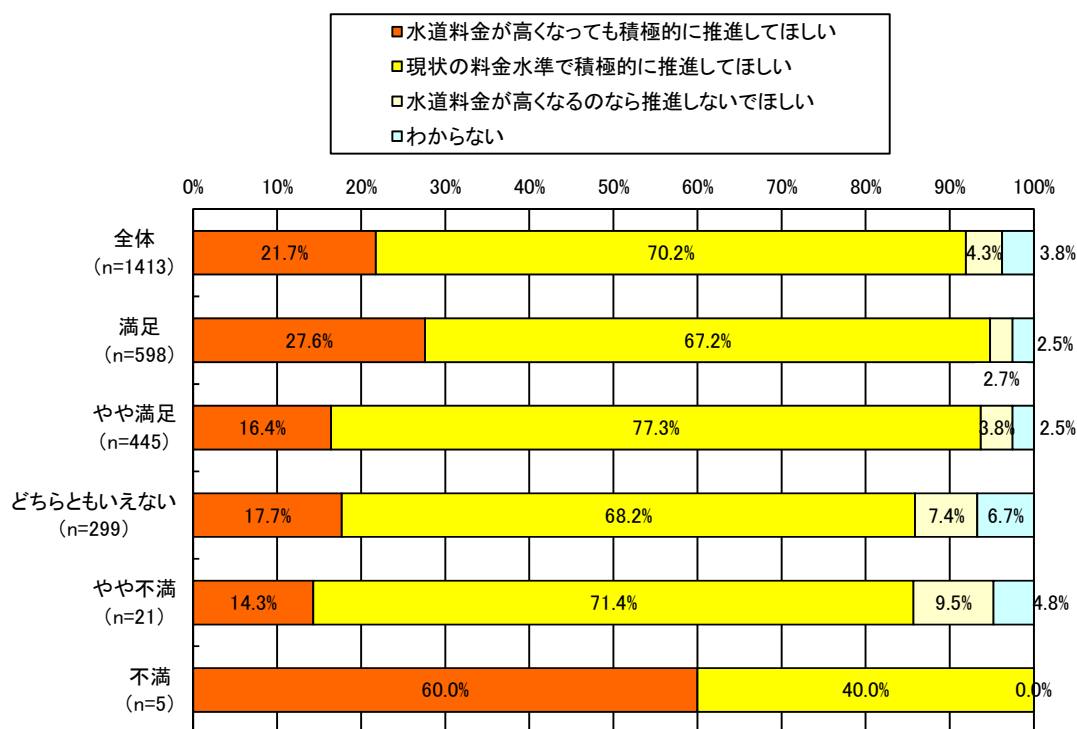
「不満」という人の中で『水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい』という割合は33.3%ある。

③災害対策の強化と（５）の「水道施設の耐震化の満足度」との関係



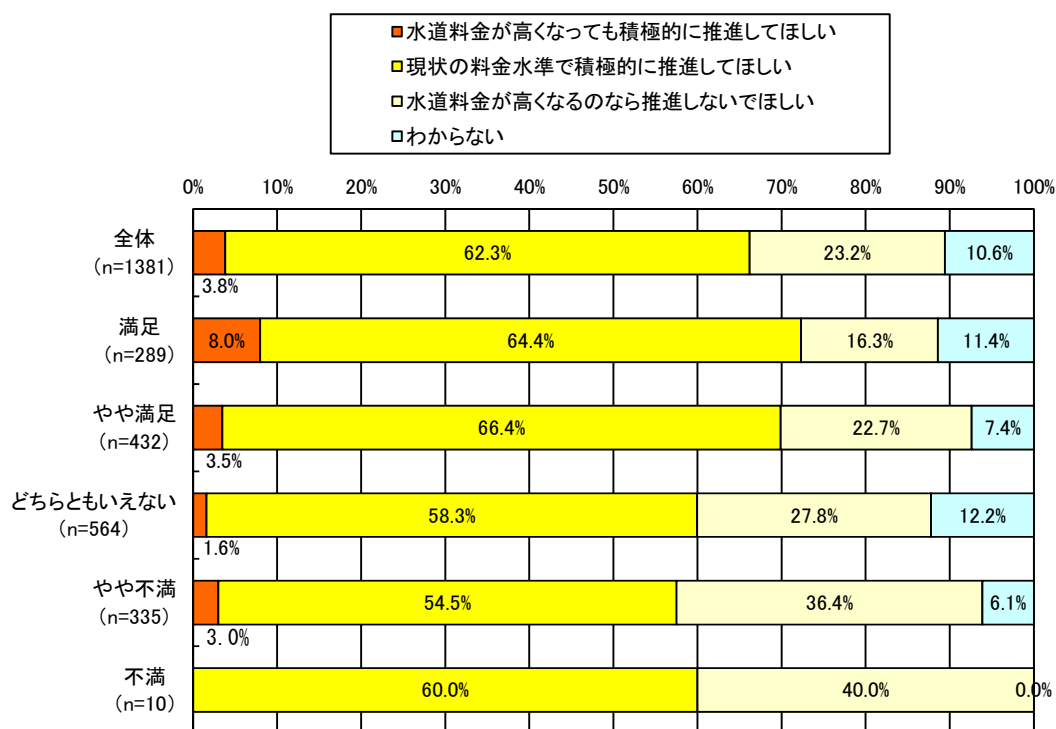
「やや不満」と答えた人以外では『現状の料金水準で積極的に推進してほしい』が50%以上を占めた。

④施設の計画的な改良・更新と（５）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「不満」の40%を除くと、どの項目でも、65%を超えている。

⑤お客さまサービスの向上と（１３）「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』の答えは少なく、「満足」と答えた人でも8.0%が最大になっている。