

令和5年度 水道に関するアンケート調査 報告書・概要版

～安全な水 お客さまへ～



令和6年1月

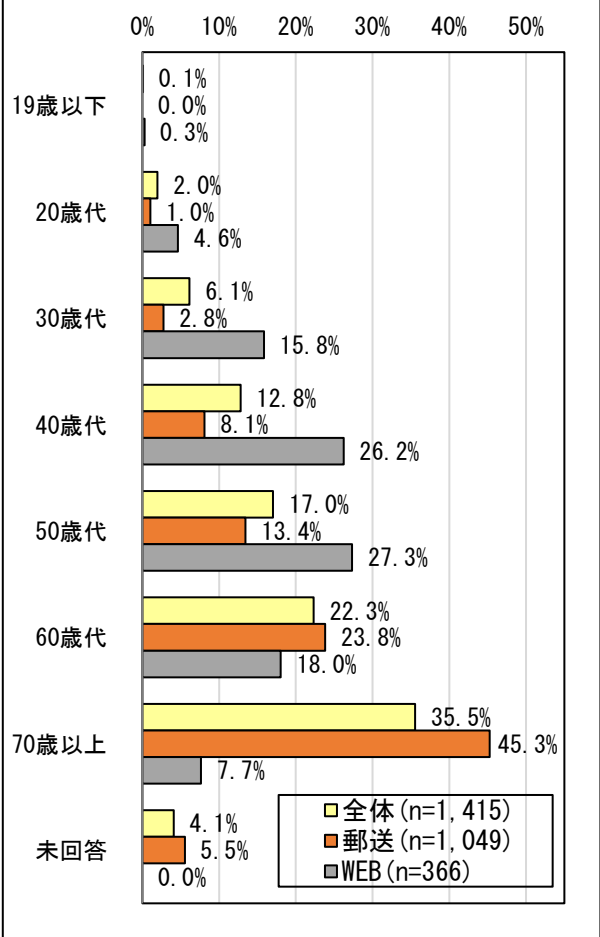
調査の概要

- ◆調査目的：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を分析し、平成28年度、令和元年度および令和3年度に実施した同調査結果との比較を行うことにより、今後の事業運営の参考とすることを目的として、本調査を実施した。
- ◆調査地域：新潟市の給水区域
- ◆調査対象：新潟市の水道を利用している一般家庭
- ◆標本数：3,000件
- ◆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：郵送及びWEB回答の併用（郵送配布・郵送回収及びWEB回答選択）
- ◆調査期間：令和5年11月10日（金）から12月4日（月）までの25日間
- ◆調査項目：
 - ①フェイスシート（お客さまの属性）
 - ②水道水の水質などに対する満足度について
 - ③水道水の飲用状況について
 - ④安全でおいしい水道水の供給に対する取り組みに関する満足度について
 - ⑤安定した給水の確保に対する取り組みに関する満足度について
 - ⑥お客さまサービス全般に関する認知度、満足度について
 - ⑦水道料金に関する認識について
 - ⑧水道事業全般に関する満足度について

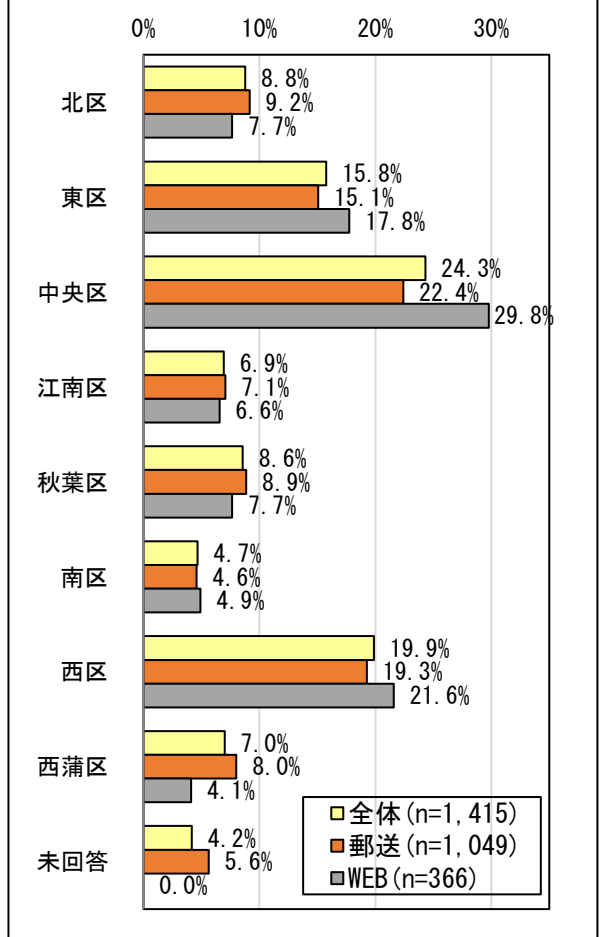
回収結果

- ◆発送数：2,980件(標本3,000件のうち宛所不明により郵送配布ができなかった20件を除く)
- ◆有効回収数：1,415件 うち郵送回答1,049件(74.1%)、WEB回答366件(25.9%)
- ◆有効回収率：47.5%
- ◆回答者属性：下記の通り

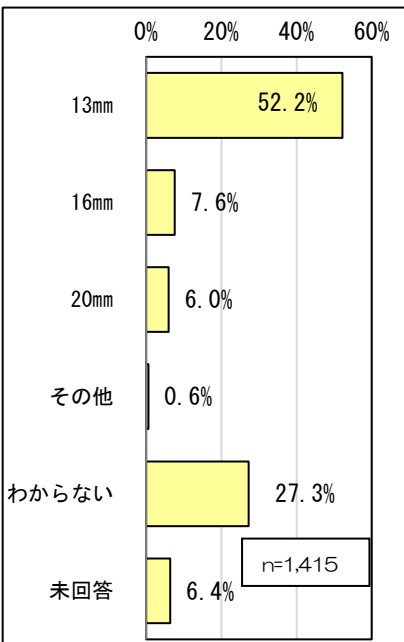
<年齢>



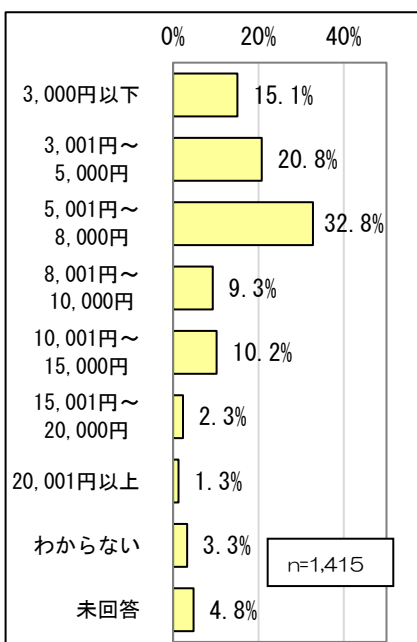
<居住区>



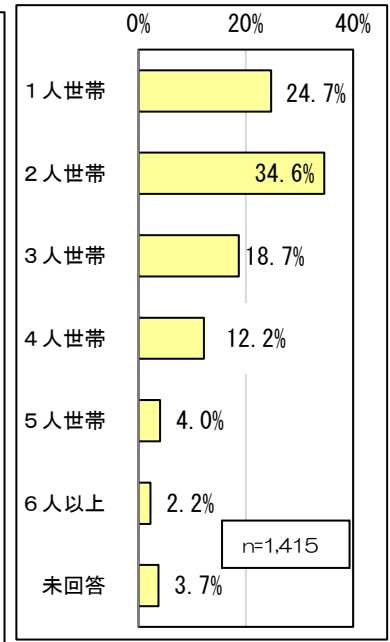
<住居の水道メーター口径>



<最近の水道料金>

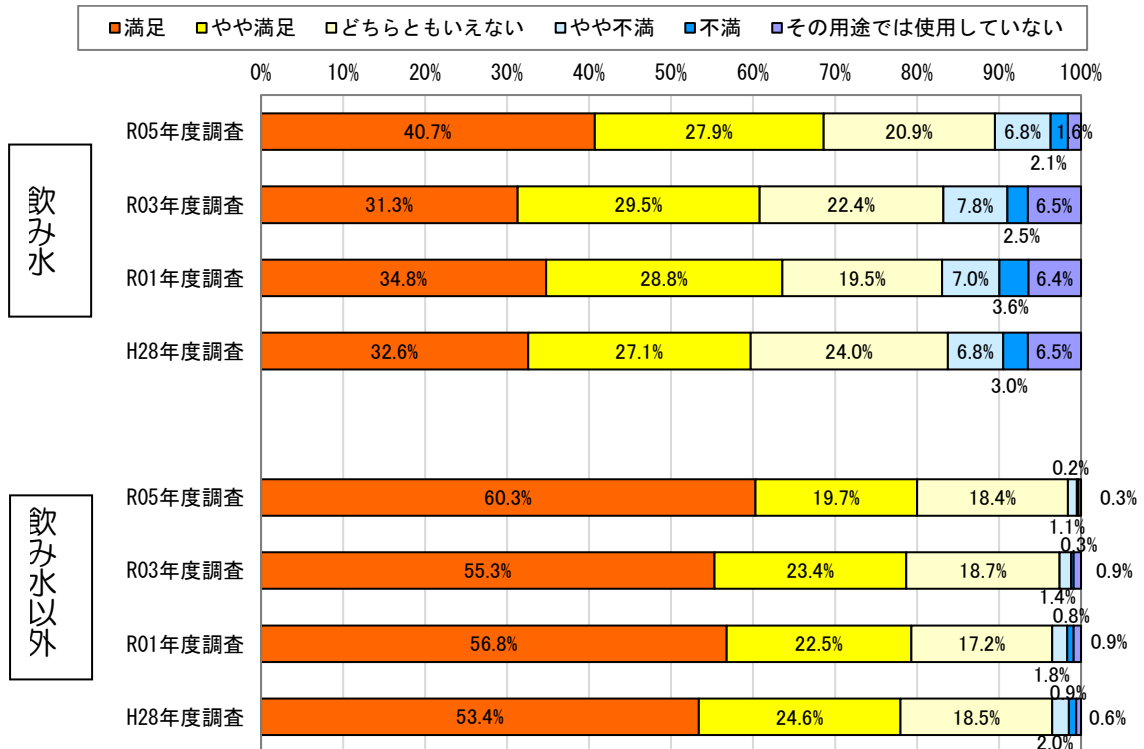


<家族構成>



1. 水道水の水質

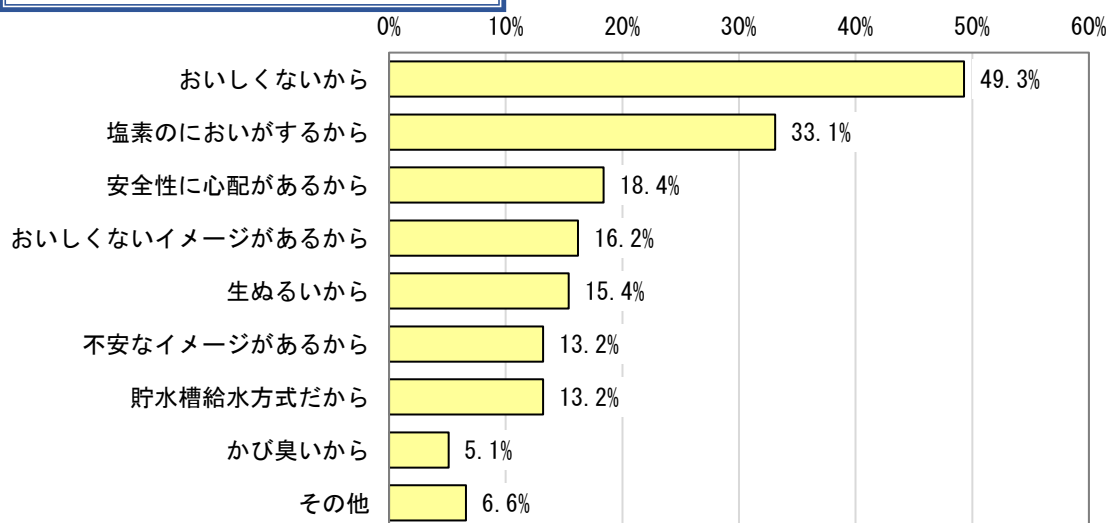
水道水の使用用途別評価



「満足」、「やや満足」を合わせた割合(以下、満足度と記載)は「飲み水」で約7割、「飲み水以外」で約8割と概ね満足を得られている。

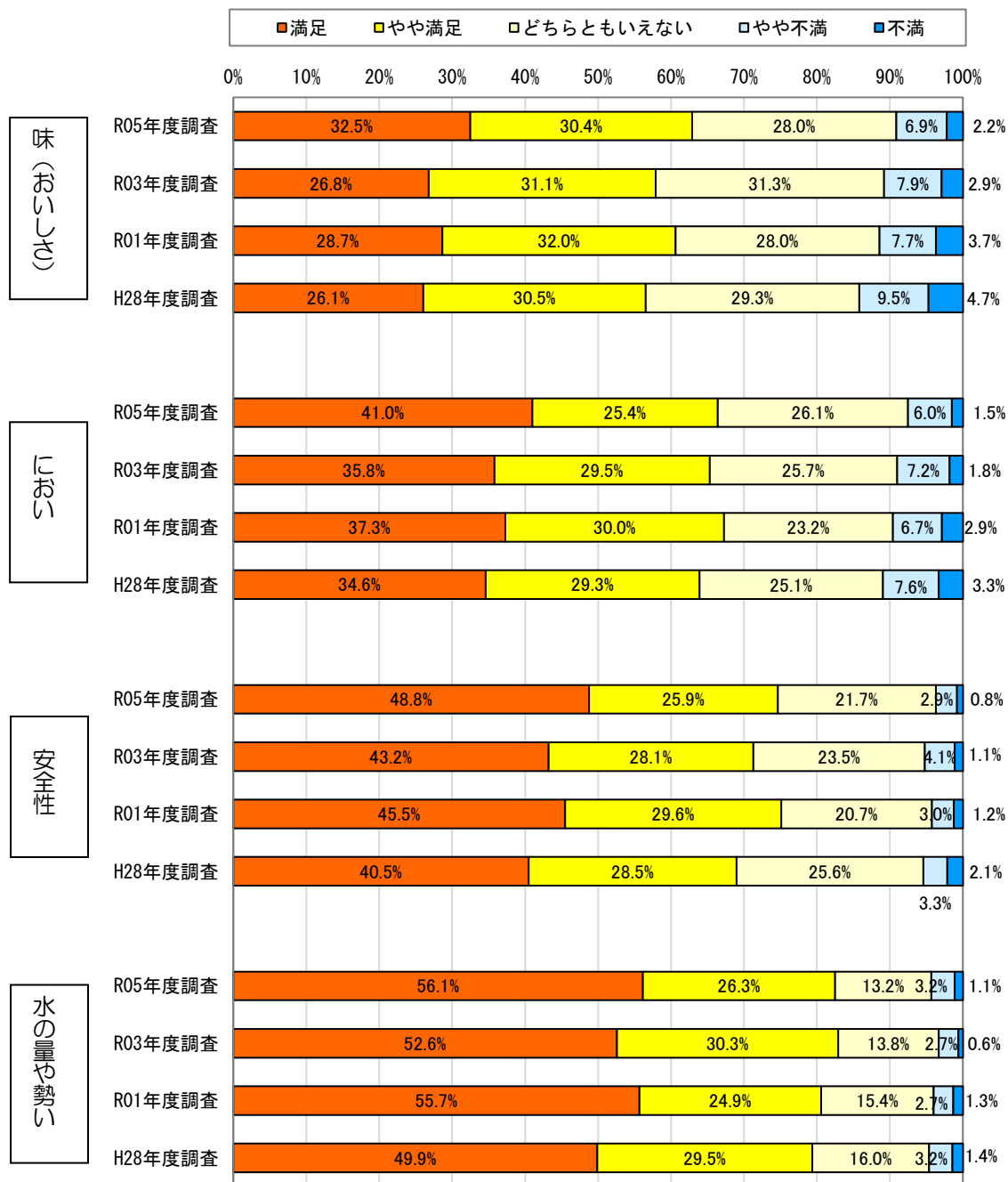
前回調査に比べ、いずれの用途も満足度が上昇しているが、特に「飲み水」は40歳代以下の年代で満足度が上昇している。

飲み水としての水質に対する不満



飲み水としての水質に対する不満理由では、「おいしくないから」が最も高く、順位、割合ともに前回調査と同様の傾向となっているが、「安全性に心配があるから」の割合は前回の30.0%から大幅な減少となっている。

水道水についての総合評価

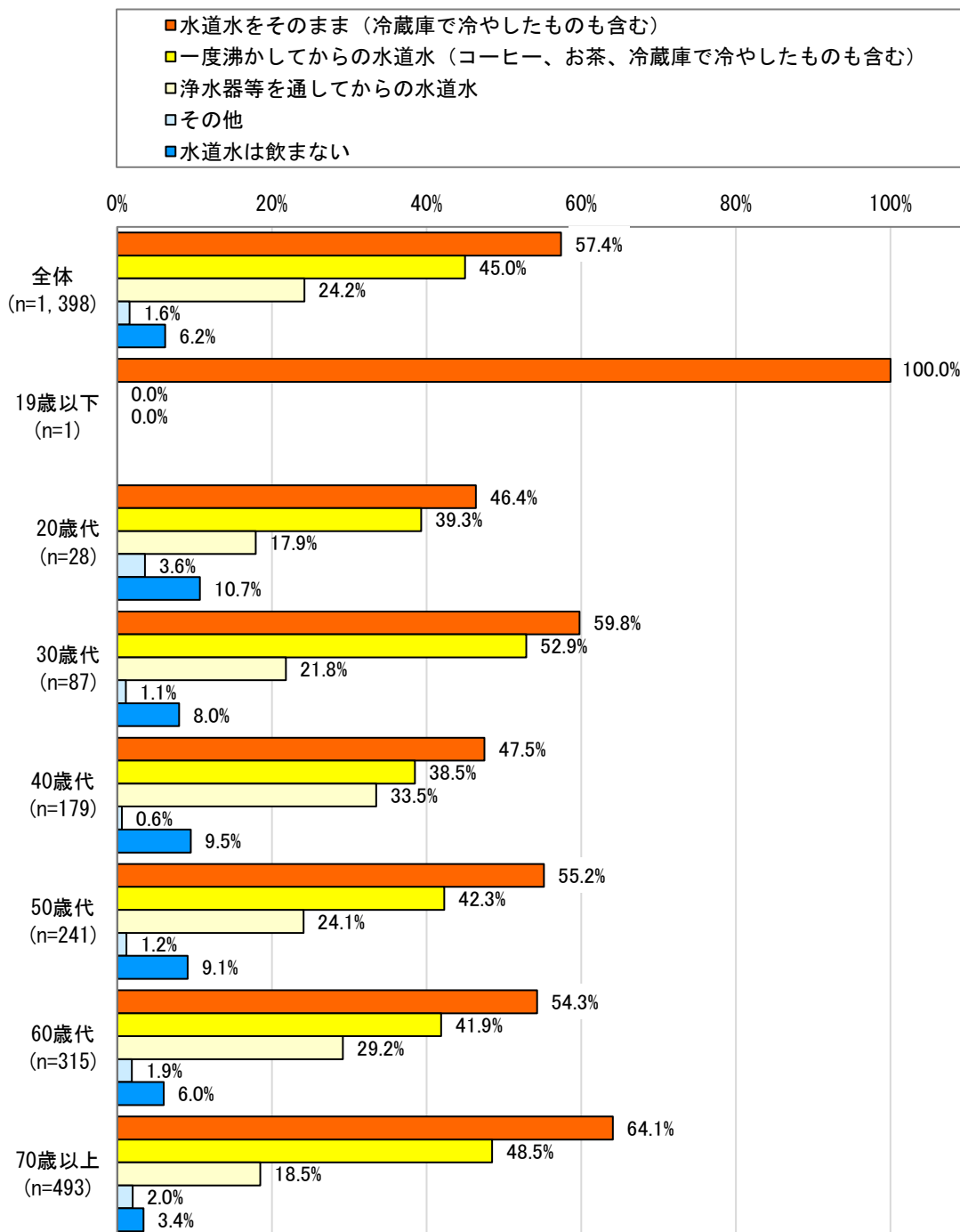


水道水の総合評価について、「味(おいしさ)」、「におい」、「安全性」は満足度が6割〜7割前後となり、「飲み水としての水道水」の満足度をほぼ反映した状況となっている。

前回調査に比べ、「水の量や勢い」を除き満足度が上昇しており、特に「安全性」に対する満足度は40歳代以下の年代層で大きく上昇している。

2. 水道水の飲用状況

水道水の飲用状況



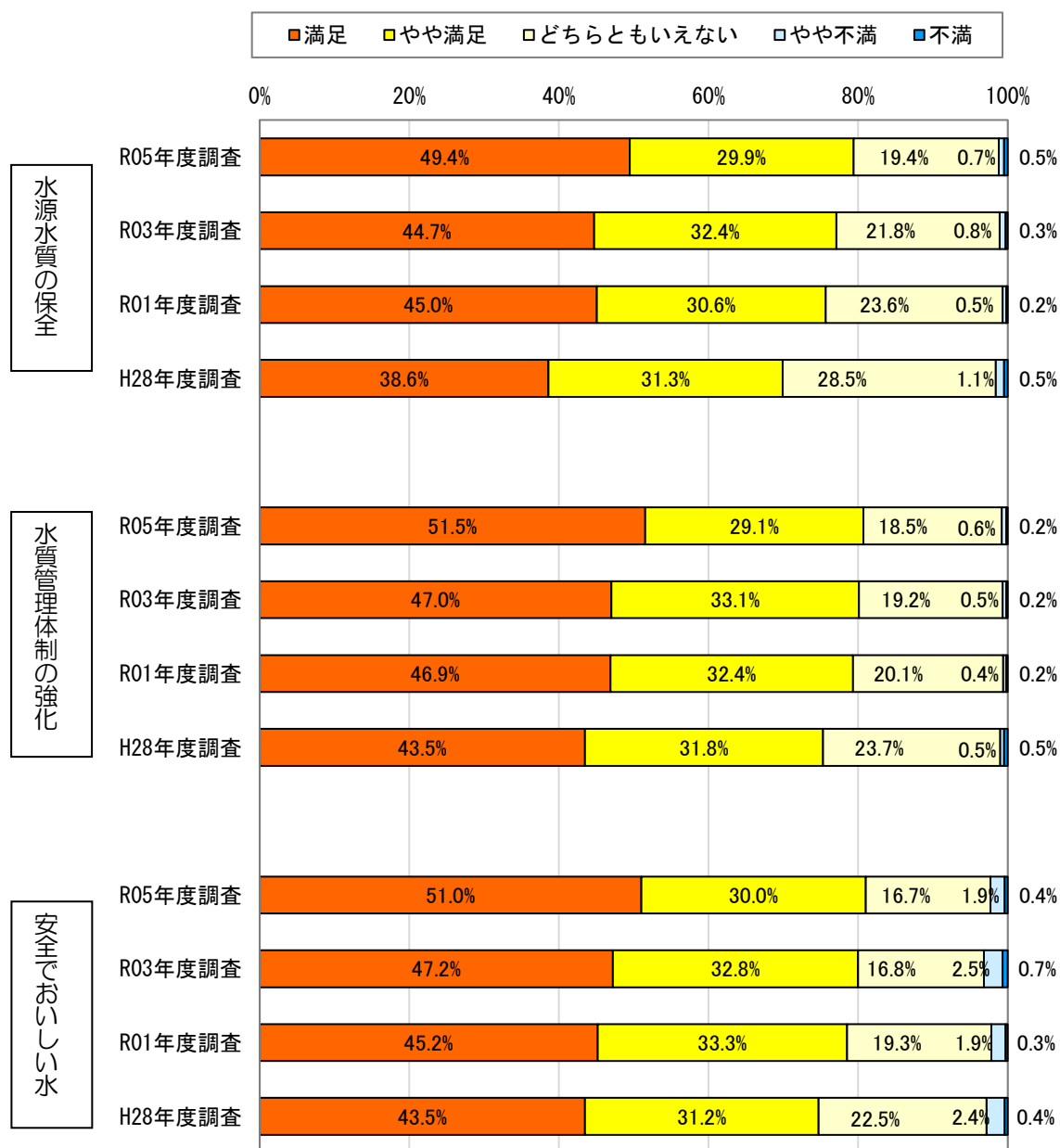
水道水の飲用状況について、「水道水は飲まない」の割合は6.2%にとどまり、9割超の人が何らかの形で水道水を飲用に利用している。

年代別では総じて年代が上がるほど「水道水をそのまま」の割合が高くなる一方、「水道水は飲まない」の割合は年代が若くなるほど高まる傾向にある。

ただし、前回調査と比較すると、「水道水は飲まない」の割合が年代の若い層を中心に減少するなど、年代間の差は縮小傾向にある。

3. 安全でおいしい水道水の供給に対する取り組み

安全でおいしい水道水の供給に対する取り組みへの満足度

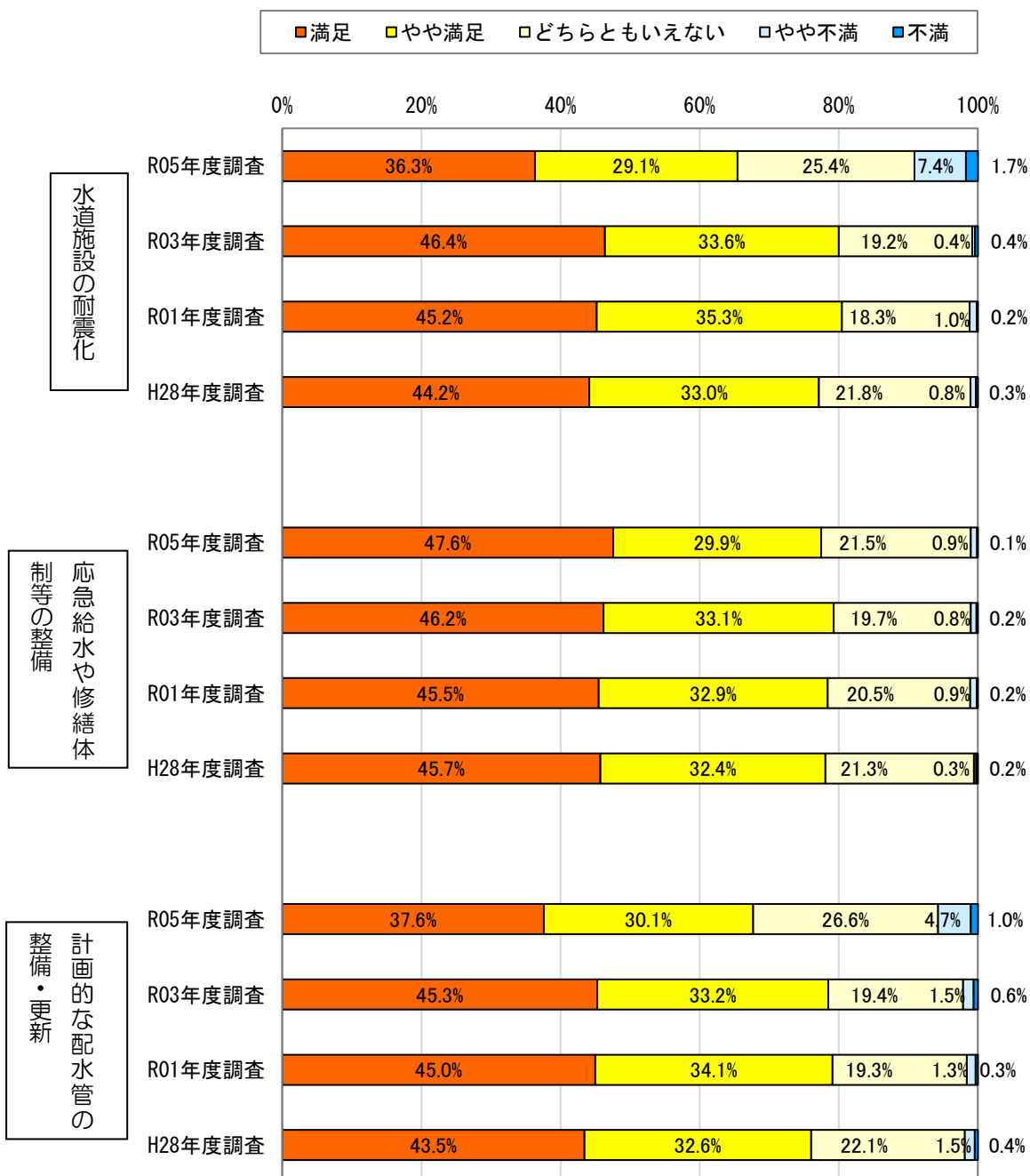


安全でおいしい水道水の供給への取り組みについては、「水源水質の保全」、「水質管理体制の強化」、「安全でおいしい水」ともに満足度が8割前後となり、概ね高評価を得ている。

前回調査と比較すると、3項目ともに満足度は上昇しており、特に30歳代以下の年代で上昇が目立っている。

4. 安定した給水の確保に対する取り組み

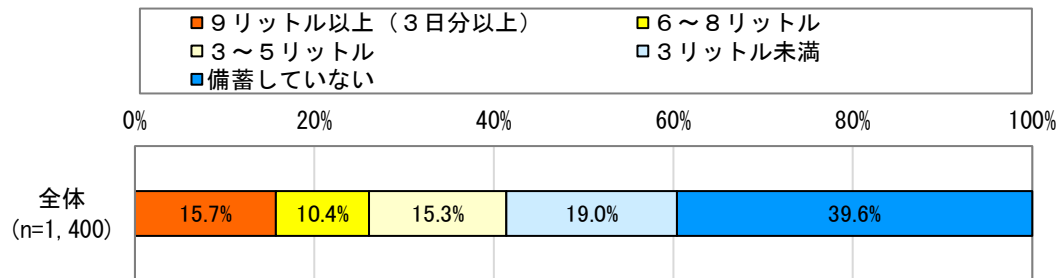
安定した給水の確保に対する取り組み



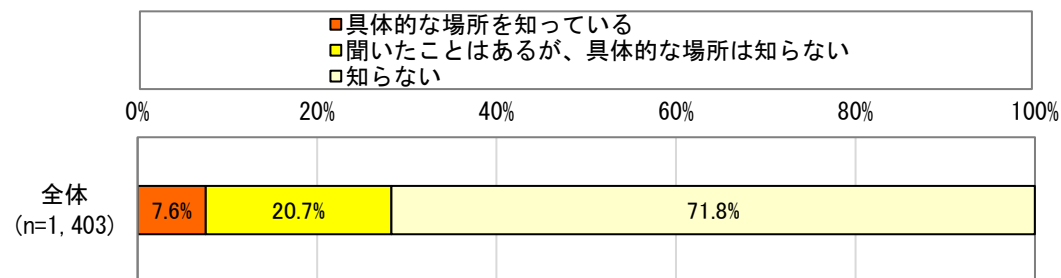
安定した給水の確保に対する取り組みについては、「水道施設の耐震化」、「計画的な配水管の整備・更新」について前回調査から満足度が大幅に低下している。これは、今回調査より設問中に現在の整備状況の具体的な数値を掲載した結果、整備が遅れているとの印象を持たれたものとみられる。また、自由意見でも「施設や配管の耐震化が他の政令指定都市に比べ劣っている」ことを不安視する意見が多く寄せられており、今後の整備が課題となっている。

災害への備え

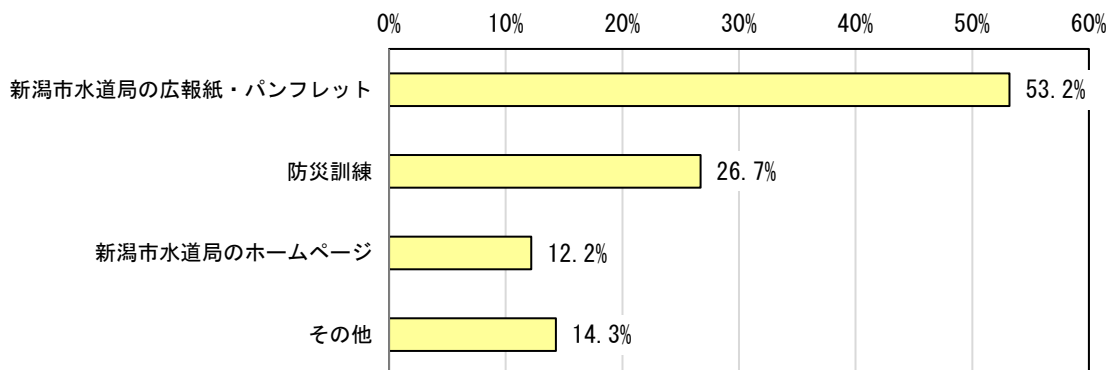
①家庭における1人あたりの飲料水の備蓄量



②拠点給水所(市内30か所)の認知度



③拠点給水所を知り得た方法(複数回答：n=378)



災害への備えとしての、飲料水の備蓄量状況については、「備蓄していない」が約4割を占め、災害時における3日分の必要量(1人あたり9リットル)に満たない家庭が8割超となっている。

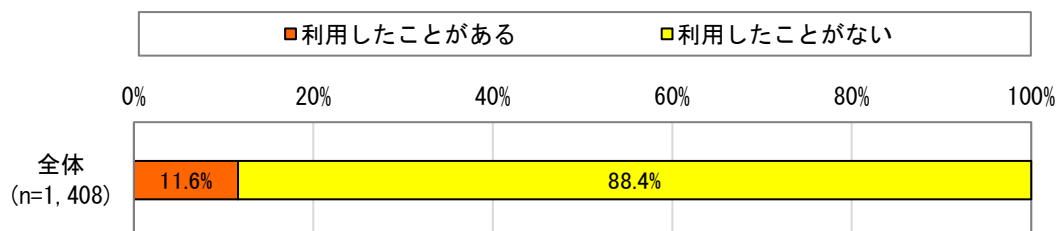
また災害時の拠点給水所の認知度も具体的な場所を知らない人が9割超を占めているなど、一般的に備えが不足している状況となっている。

なお、こうした情報の入手先としては「新潟市水道局の広報紙・パンフレット」、「防災訓練」が中心となっているが、自由意見でもPR不足を訴える意見も寄せられていることから、情報の発信媒体や発信内容の改善を含め、今後さらに市民への啓蒙を強化していく必要がある。

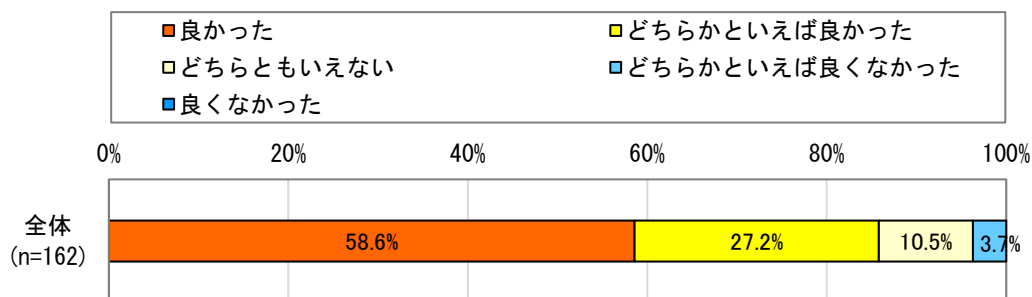
5. お客さまサービス

コールセンターの認知度、満足度

①コールセンターの利用度

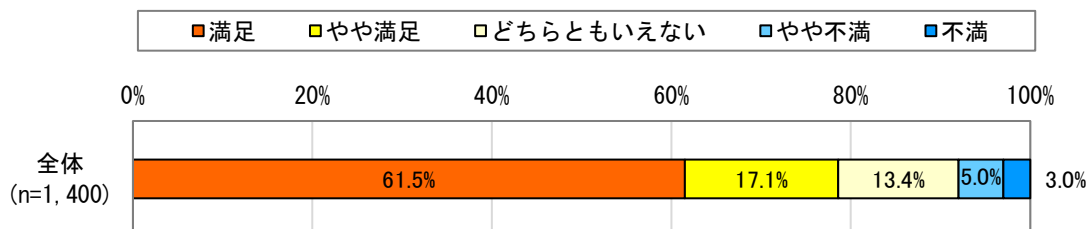


②コールセンター電話対応の満足度



コールセンターについては「利用したことがある」の割合が1割強にとどまり、さほどニーズが高いとは言えない状況にある。ただし、利用者の満足度は8割を超え、概ね高評価となっている。

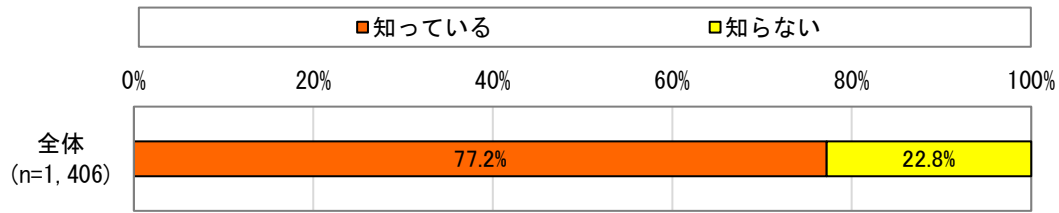
支払方法に対する満足度



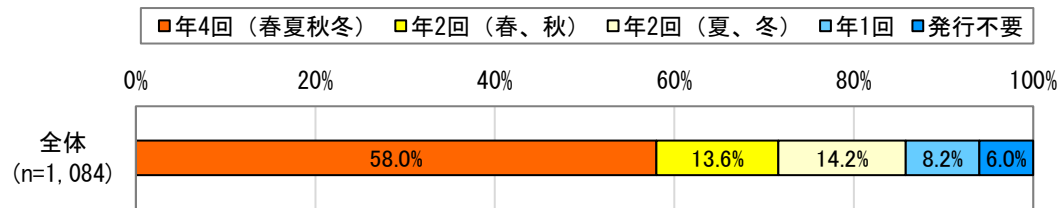
支払方法に対しては、満足度が約8割となり、一定の満足度は得ている。一方で、「不満」「やや不満」が合わせて8%となっているが、その理由は「クレジットカード支払への未対応」が大半を占めている(不満理由の具体的回答中、クレジット決済に関わる回答が100件あり)。

広報紙「水先案内」について

①広報紙「水先案内」の認知度

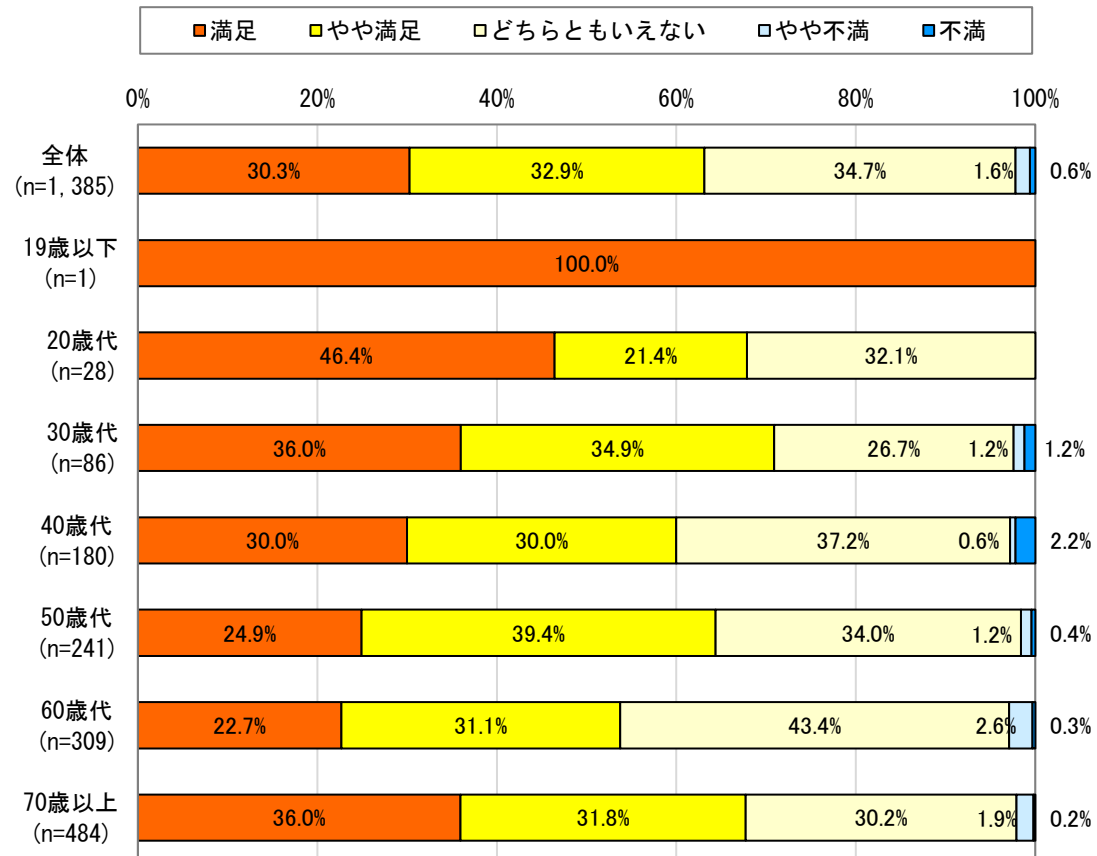


②適当と思う「水先案内の発行頻度」



広報紙「水先案内」については、認知度8割弱、発行頻度も現行通りの年4回が適当との回答が6割弱を占めるなど、概ね肯定的な評価となっている。

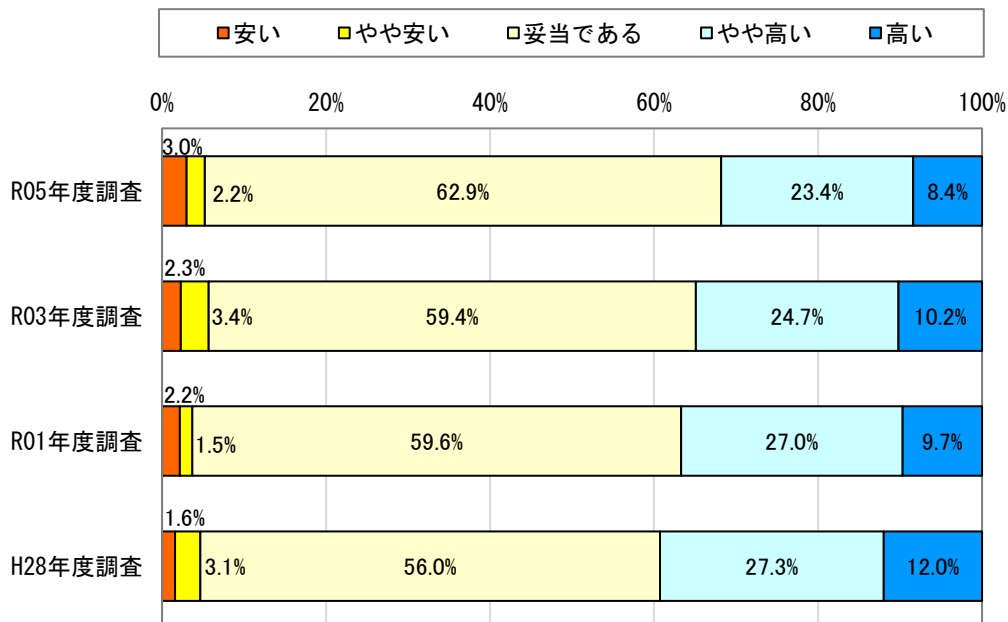
お客さまサービス全般に対する満足度



お客さまサービス全般については、満足度が6割超を占め、一定の満足感をえているとの結果となった。前回調査と比較すると、30歳代～50歳代を中心に満足度が上昇している。

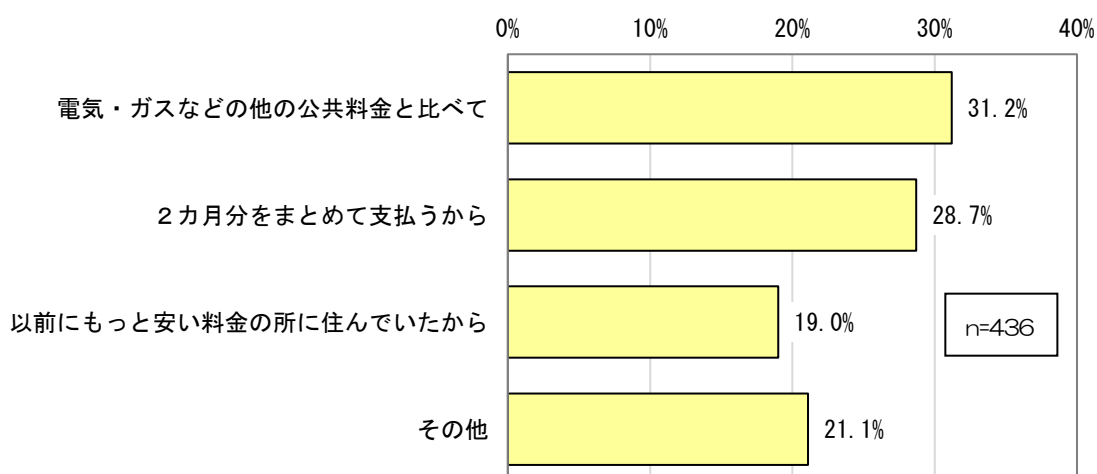
6. 水道料金

水道料金の満足度



水道料金の評価については、「妥当である」が前回調査比 3.5%増加し、過去 4 回の調査中最も高くなった。水道料金に対する満足度は総じて上昇傾向を示している。

水道料金を高いと感じる理由

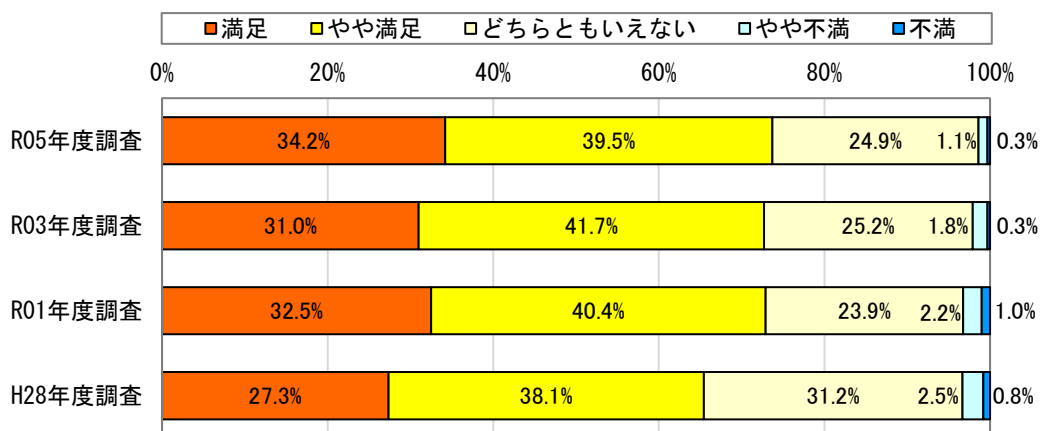


高い（やや高い）と考える理由として、「電気・ガスなどの他の公共料金と比べて」と答えた割合が最も高く、次いで「2カ月分をまとめて支払うから」、「以前にもっと安い所に住んでいたから」の順となっており、順位、割合ともに前回調査と大きな違いはない。

なお、その他の具体的内容として、「下水道料金が高い」、「下水道と合算して請求されるため、全体として高く感じる」といった意見も多く寄せられており、料金体系や請求方法等についての検討、市民への啓蒙も必要と考えられる。

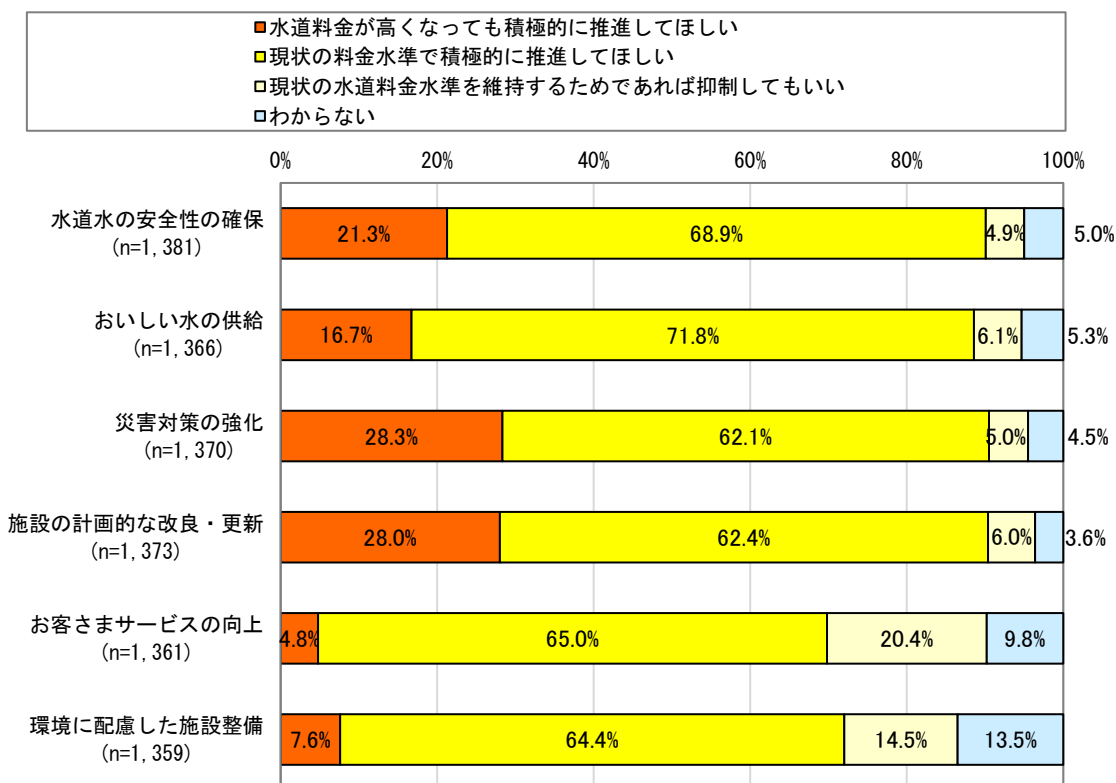
7. 水道事業全般

水道事業全般に対する満足度



水道事業全般についての評価では、「満足」と「やや満足」を合わせた満足度が前回調査比1.0%増加の73.7%となる一方、「やや不満」、「不満」の割合は0.7%減少するなど、概ね良好な評価を継続している。

今後の水道事業と料金の関係



今後の水道事業と料金の関係については、全体的に現行の料金水準を維持する中で可能な限り積極的に推進してほしいとの意向が強い。

ただし、「災害対策の強化」、「施設の計画的な改良・更新」など、災害時も含めた安定供給体制の強化については料金が高くなってもやむを得ないとする声も多くなっている。

一方、「お客さまサービスの向上」については現状の料金水準維持のために抑制してもいいとする声も多くなっている。