

## 8 水道事業全般

### 水道事業全般についてお聞きします

問 25 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)

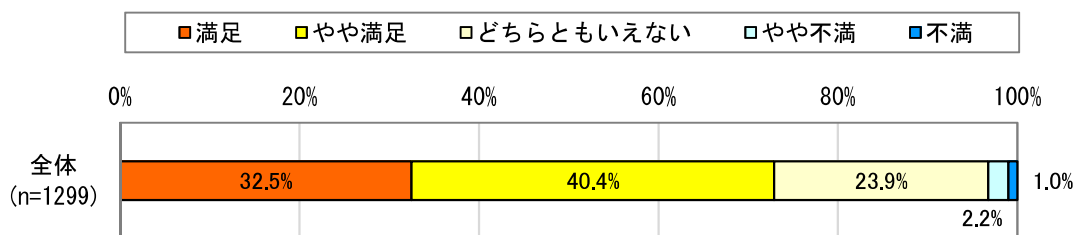
5 満足    4 やや満足    3 どちらともいえない    2 やや不満    1 不満

※「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 26 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)

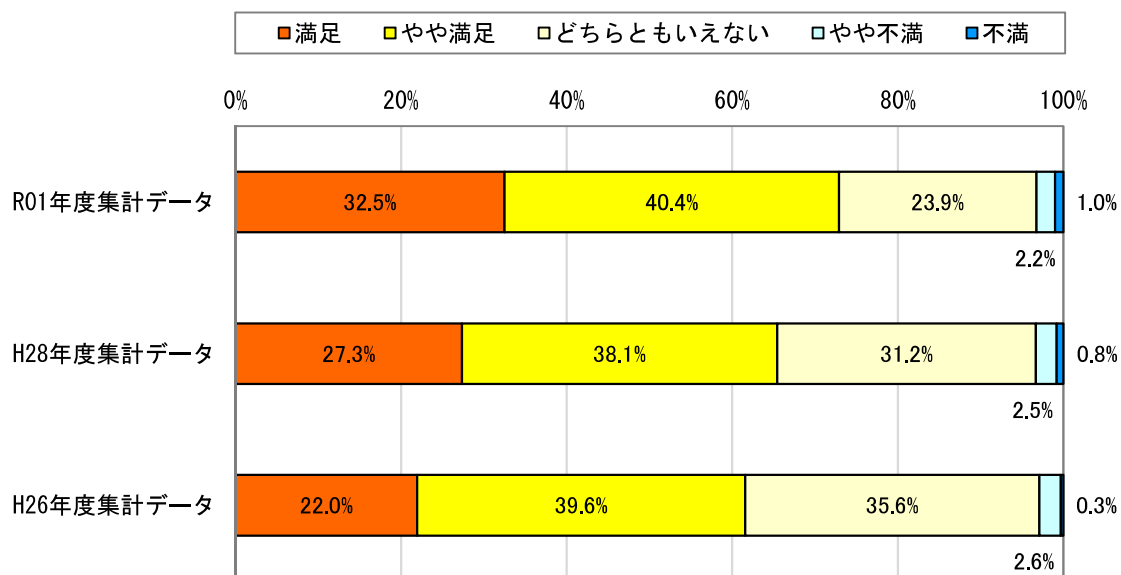
	水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい	現状の料金水準で積極的に推進してほしい	水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい	わからない
ア. 水質検査の強化など、水道水の安全性を確保していくための取組み	1	2	3	4
イ. 浄水工程の改善などおいしい水を供給するための取組み	1	2	3	4
ウ. 地震に強い配水管の整備など災害対策の強化	1	2	3	4
エ. 古くなった水道施設を計画的に改良・更新するなど、将来にわたって安定して水道を供給するための取組み	1	2	3	4
オ. 支払方法を広く選択できるなどお客さまサービスの向上	1	2	3	4
カ. 太陽光発電の導入など環境に配慮した施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

(25) 総合満足度



総合満足度について、『満足』『やや満足』を合わせた割合は72.9%で7割強という結果となった。『不満』『やや不満』を合わせた割合は3.2%にとどまっている。

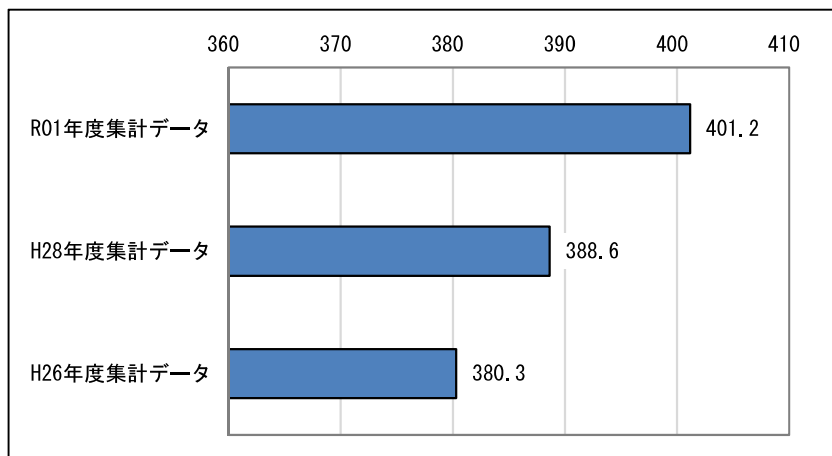
(総合満足度の経年比較)

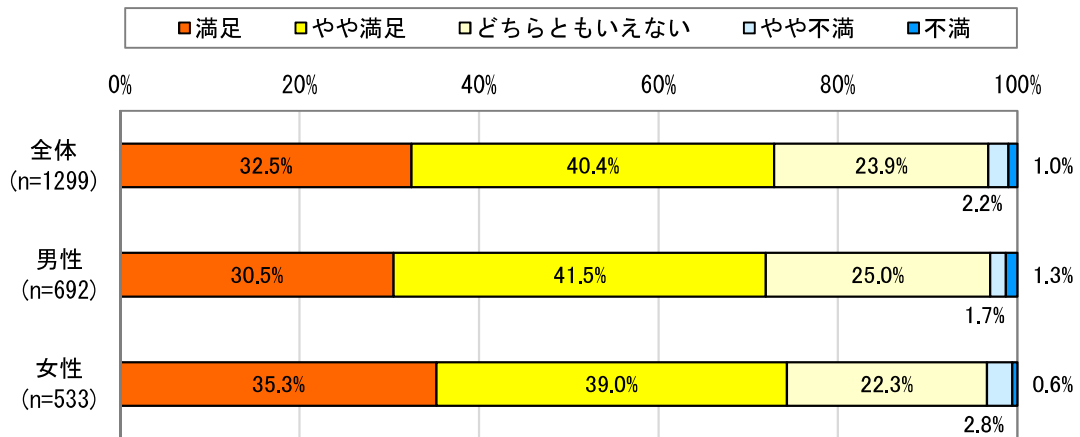


総合的な「満足度」を調査したものを過去年度に調査したデータと比較した。『満足』『やや満足』を合わせた割合は、経年で増加傾向がみられる。H28年度と比較すると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は7.5%増加した。

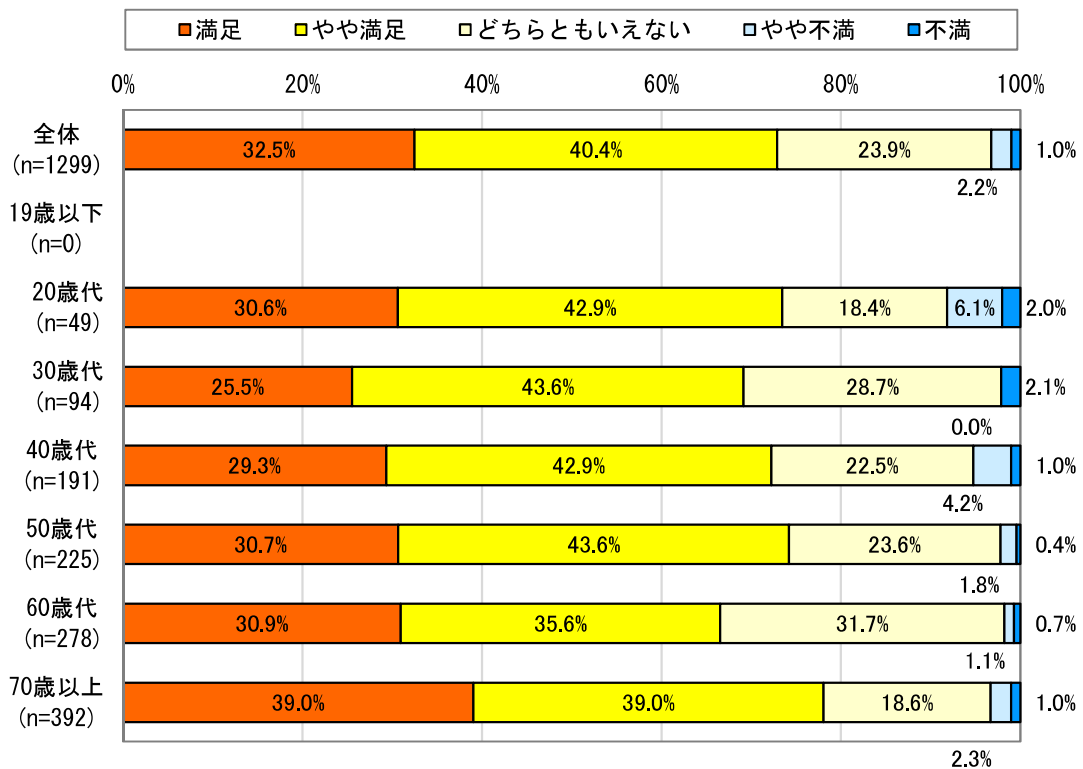
(総合満足度のポイント換算)

経年で引き続き増加傾向がみられ、前回調査と比較して12.6ポイント増加した。

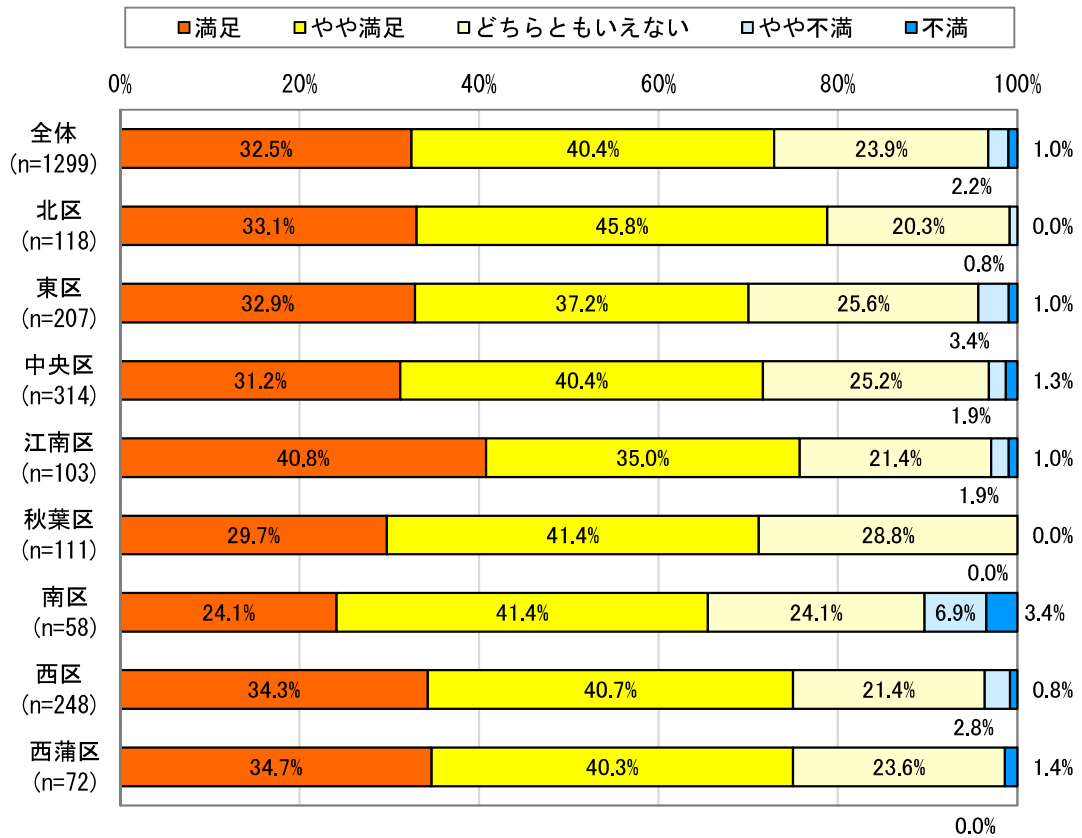




性別でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、男性が72.0%、女性は74.3%で、男性の方が若干割合が高くなっている。



年代別でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、70歳以上で最も高く、78.1%。次いで50歳代が74.2%、20歳代が73.5%の順で続いている。60歳代では66.5%で、他の年代と比べて割合が低い。一方、『不満』『やや不満』を合わせた割合は、20歳代が1割弱で、他の年代と比べて割合が高い。



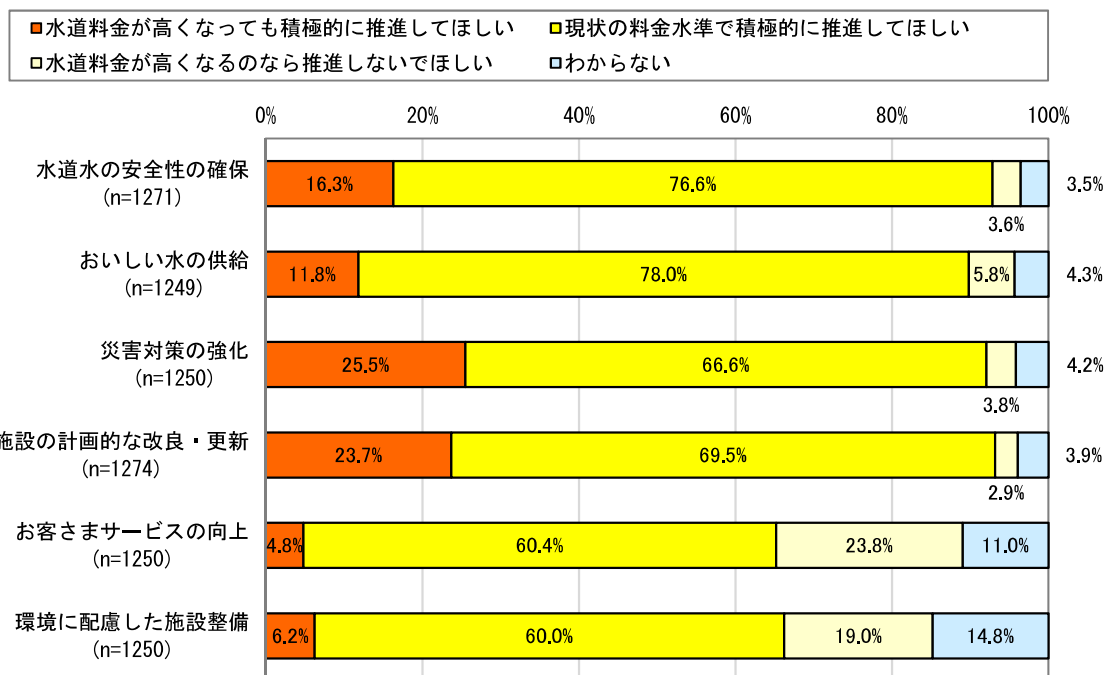
居住区別でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、北区が78.8%で最も高い。次いで、江南区が75.7%、西区・西蒲区が共に75.0%の順が続いている。南区では、『不満』『やや不満』を合わせた割合が1割強で、他の地区と比べて割合が高い。

「やや不満」「不満」の理由
(不安なく)利用できているので、ありがたいです。一方で、行っている事業がよく分からないと思いました。
PR や周知のし方、細やかさが足りず、時代遅れな感じがする。有識者や料理家、美容家などを取り入れたり、メディアへの発信力を強め、不安材料と安心材料を見極めた方が良い。
TV のコマーシャルなどもあまり見ないし、何をしているのかよく分からないので。
塩素くさいから天然水を買って使用している
おいしい水でない。くさい時が多い。
過去に協同の給水管が整備されても残されて古い管のままで個人管あつかい？他人の管が自分の敷地の内にあってもそのまま利用されていてこまっている。
クレカ支払いや PC やスマホでの料金管理等が出来ない為。
広報活動が水道料金に反映されているとすれば、おさえるしかないと思う。更なる節水対策情報を広報頂きたい。
サービスや広報はいらぬ。水道の基本(安全な水の給水)を管理し、不用な費用をつかわず、水道料金を軽減してほしい。
施設説明会やバスツアーなど一部の利用者だけになる事案は必要ないと思う。その経費を別のことに活かしてほしい。
知らない。
水道局がキライ。
水道局自体の取り組み(安心・安全・安定)等について、不満はありません。やや不満としたのは、関連する(公財)などの、天下りOBや在庫が貯まり内容が更新される都度、廃棄されるパンフなどの給与や予算が、水道料金に上乗せされているのか、不明なため、その維持の為料金が下がらないとしたら、不満。
水道水が美味しくない。
水道水が美味しくないから
取り組みについての広報活動はなかなか伝ってこない。
取組を具体的に知らない、必要性を感じない。知る方法がない(新聞とってない、わざわざネットで調べたりしない。)
何が効率的、効果的な事業運営なのか情報提供して欲しい
早く古い水道管の工事をして欲しい。
不安

「やや不満」「不満」の理由
防災訓練に行く、水道水をペットに入れて配っている事があり、美味しい水といわれているけどなぜ売ってないのかなと思います。ある情報で県か国かわからないけど10番に質の悪い水といわれた事がありますが本当ですか。現在私は水を買った事はありません。
本当に飲んで良いのか気になる。
満願寺等で、まだ福島原発の影響で、セシウムが検出されている。果して、飲水に影響が無いのか、どうなのか。常時正確な情報を県民に発信してほしい。
満足されたら努力が止まるので。
もっと危機感を、(あおってはいけませんが)勧告することを主にした事業を行ってもいいと思う。大きな河に恵まれて、水には困っていない、特に意識していない、そのことが危険だと思うので、冷静なおりは必要と思う。
料金が高い
料金がやや高いと感じるため。
料金を安くしてほしい。
わが家の水はとにかくさい！！涙目になるほど、はき気がするほどくさいです。

(26) 水道事業と料金の関係

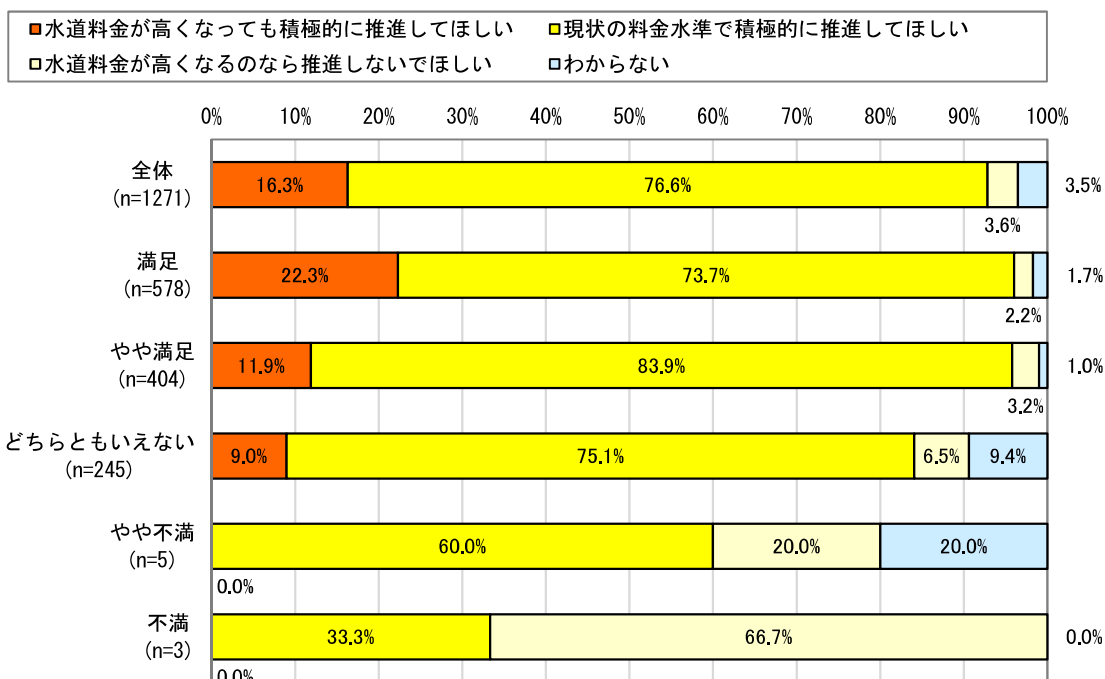
(水道事業と料金の関係)



水道事業と料金の関係について、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』と回答した割合が最も高く、6割以上を占めている。『水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい』は、「災害対策の強化」が25.5%、「施設の計画的な改良・更新」が23.7%で、他の項目と比べて割合が高い。「お客様サービスの向上」「環境に配慮した施設整備」は、『水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい』と答えた割合より、『水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい』と答えた割合の方が高い結果となった。

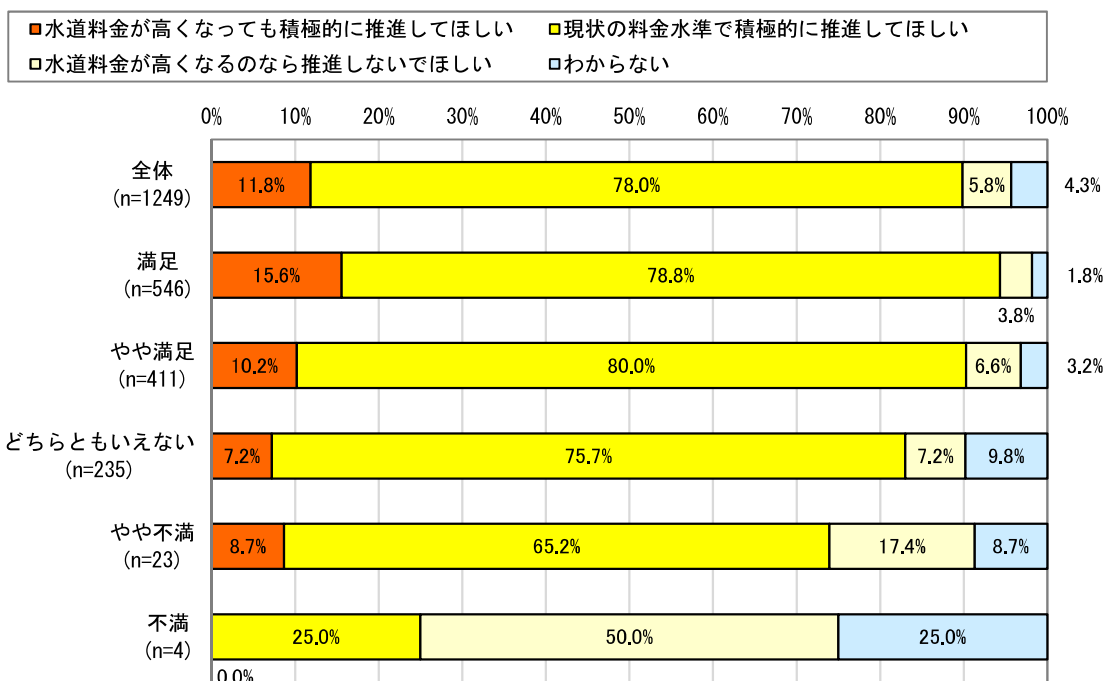


①水道水の安全性の確保と（３）「水質管理体制の強化」の満足度別との関係



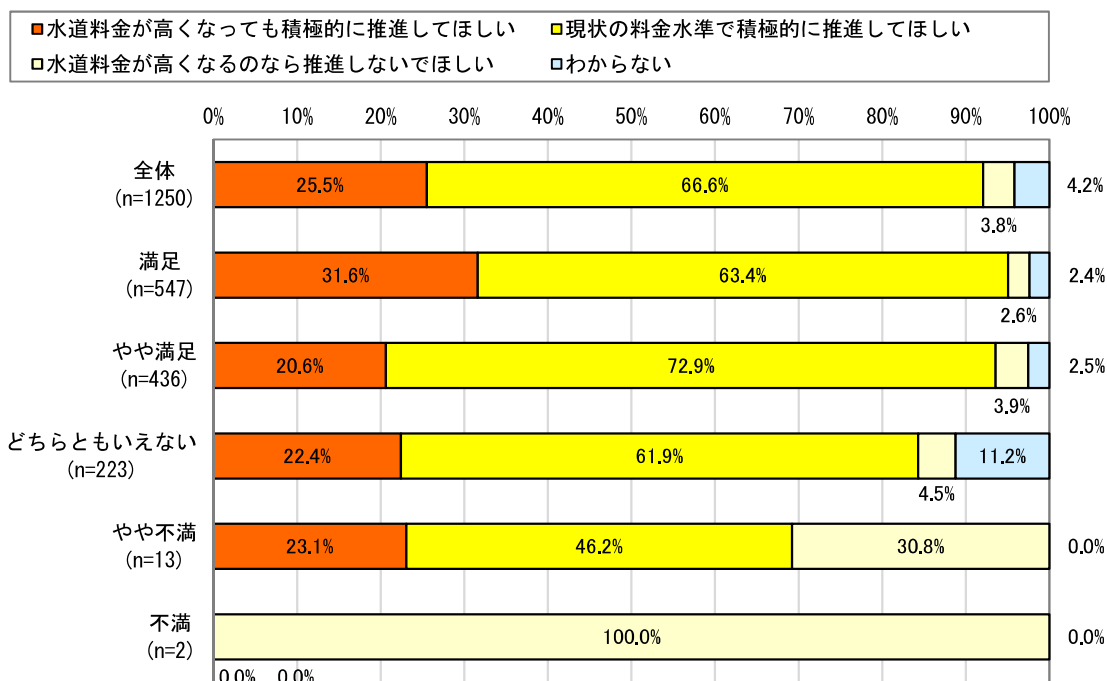
「水質管理体制の強化」の満足度別でみると、「不満」を除き『現状の料金水準で積極的に推進してほしい』と答えた割合が最も高く、6割以上を占めている。「不満」では、『水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい』が66.7%で割合が最も高い。『水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい』と答えた割合は、満足度が高いほど割合が高い傾向がみられる。

②おいしい水の供給と（３）「安全でおいしい水」の満足度別との関係



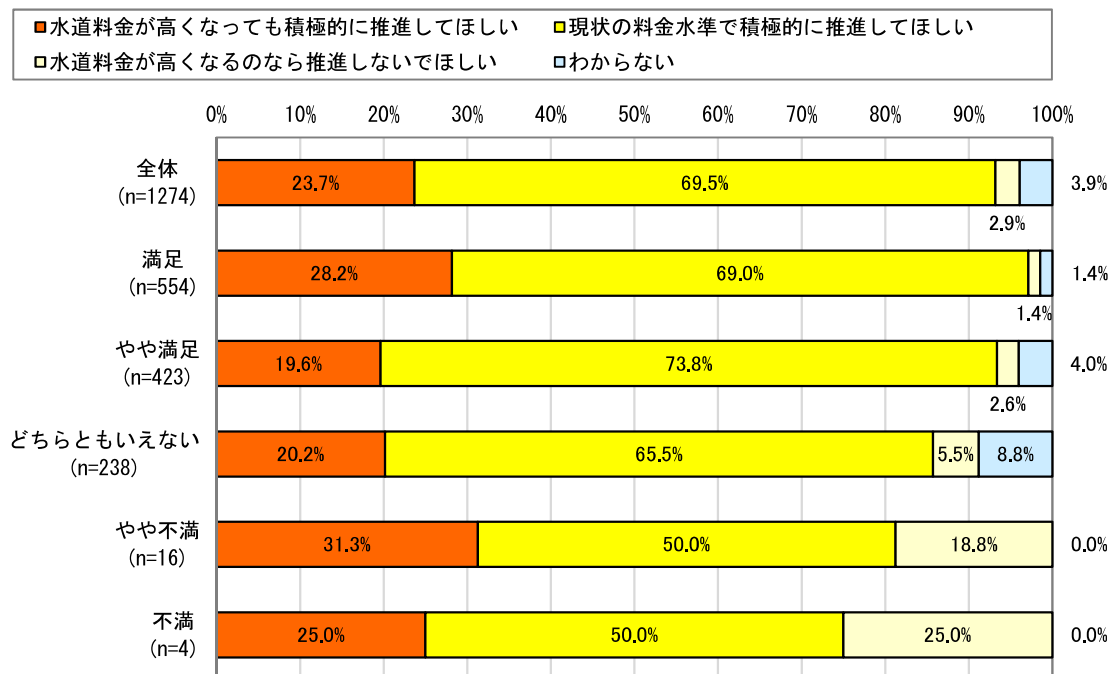
「水質管理体制の強化」の満足度別でみると、「不満」を除き『現状の料金水準で積極的に推進してほしい』と答えた割合が最も高く、6割半ば～8割を占めた。「不満」では、『水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい』が50.0%で割合が最も高い。「満足」では『水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい』と答えた割合が15.6%で、他の満足度と比べて割合が高い。

### ③災害対策の強化と（５）「水道施設の耐震化」の満足度別との関係



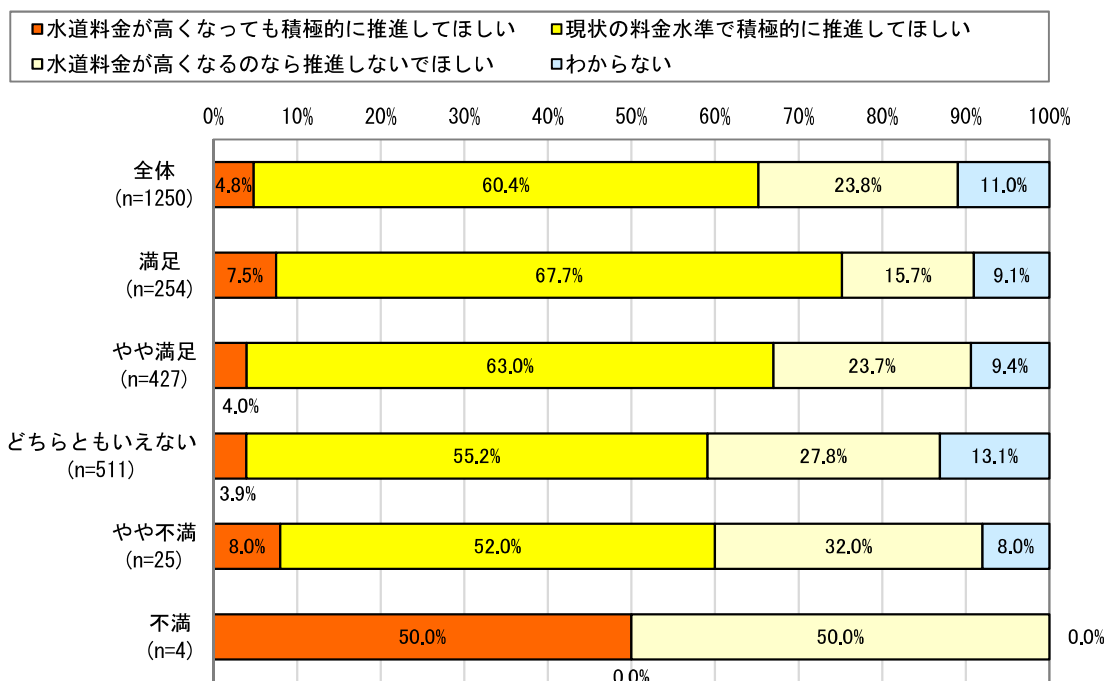
「水道施設の耐震化」の満足度別でみると、「不満」を除き『現状の料金水準で積極的に推進してほしい』と答えた割合が最も高い。『水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい』と答えた割合は、「満足」では3割強、「やや満足」「どちらともいえない」「やや不満」では2割強を占めている。

④施設の計画的な改良・更新と（５）「計画的な配水管の整備・更新」の満足度別との関係



「計画的な配水管の整備・更新」の満足度別でみると、すべての満足度で『現状の料金水準で積極的に推進してほしい』と答えた割合が最も高い。『水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい』と答えた割合は、「満足」「やや不満」で約3割を占め、他の満足度と比べて割合が高い。『水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい』は満足度が低いほど割合が高い傾向がみられる。

⑤お客さまサービスの向上と（14）「お客さまサービスの総合的な満足度」との関係



「お客さまサービスの総合的な満足度」別でみると、「不満」を除き『現状の料金水準で積極的に推進してほしい』と答えた割合が最も高く、半数以上を占めている。「不満」では『水道料金が高くなっても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』が共に半数を占めた。『水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい』は満足度が低いほど割合が高い傾向がみられる。