

令和5年度
水道に関するアンケート調査
報告書

令和6年1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	12
2 水道水の飲用状況	33
3 安全でおいしい水道水の供給に対する取り組み	41
4 安定した給水の確保に対する取り組み	54
5 お客さまサービス	72
6 水道料金	86
7 水道事業全般	97

資料編

1 単純集計表	109
2 クロス集計表	116
3 自由意見	158
4 調査票	167

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。

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応えていくことが、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・お客さまサービス等の各施策ごとに、お客さまの意識の傾向や満足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に関する設問
- ・ 水道水の飲用状況に関する設問
- ・ 安全でおいしい水道水の供給に対する満足度に関する設問
- ・ 安定した給水の確保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
- ・ 水道料金に対する満足度に関する設問
- ・ 事業運営全般に対する満足度に関する設問

4 調査設計

調査地域 : 新潟市の給水区域
調査対象 : 新潟市の水道を利用している一般家庭
標本数 : 3,000件
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）
調査時期 : 令和5年11月10日（金）から12月4日（月）までの25日間
委託調査機関 : 第四北越リサーチ&コンサルティング株式会社
委託内容 : 調査票等の印刷、発送準備・発送、集計、分析、報告書作成

5 回収結果

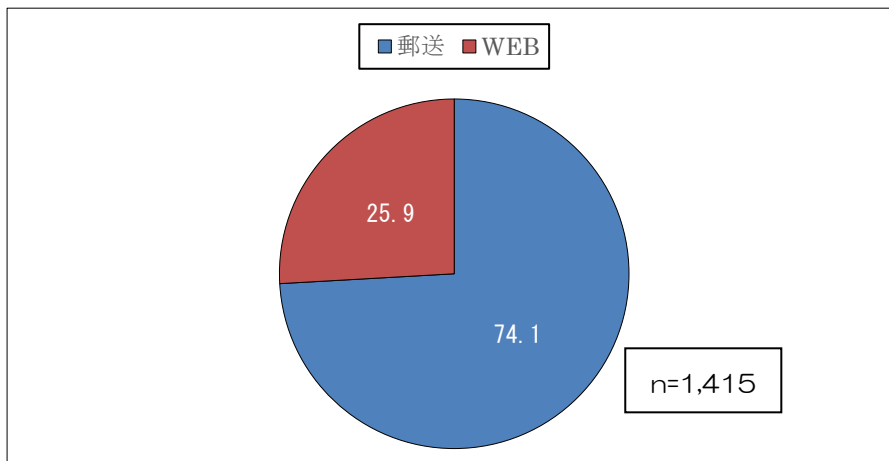
調査票発送数 2,980件
※3,000件のうち宛所不明により郵送配布ができなかった20件を除く
有効回収数 1,415件（回収率 47.5%）
うち郵送回答1,049件、WEB回答366件

6 集計・分析にあたって

- 結果は百分率（%）で表示し、小数点以下第2位を四捨五入して算出した結果、個々の比率が合計100%にならないことがある。また、複数回答（2つ以上の回答）では、合計が100%を超える場合がある。
- 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。

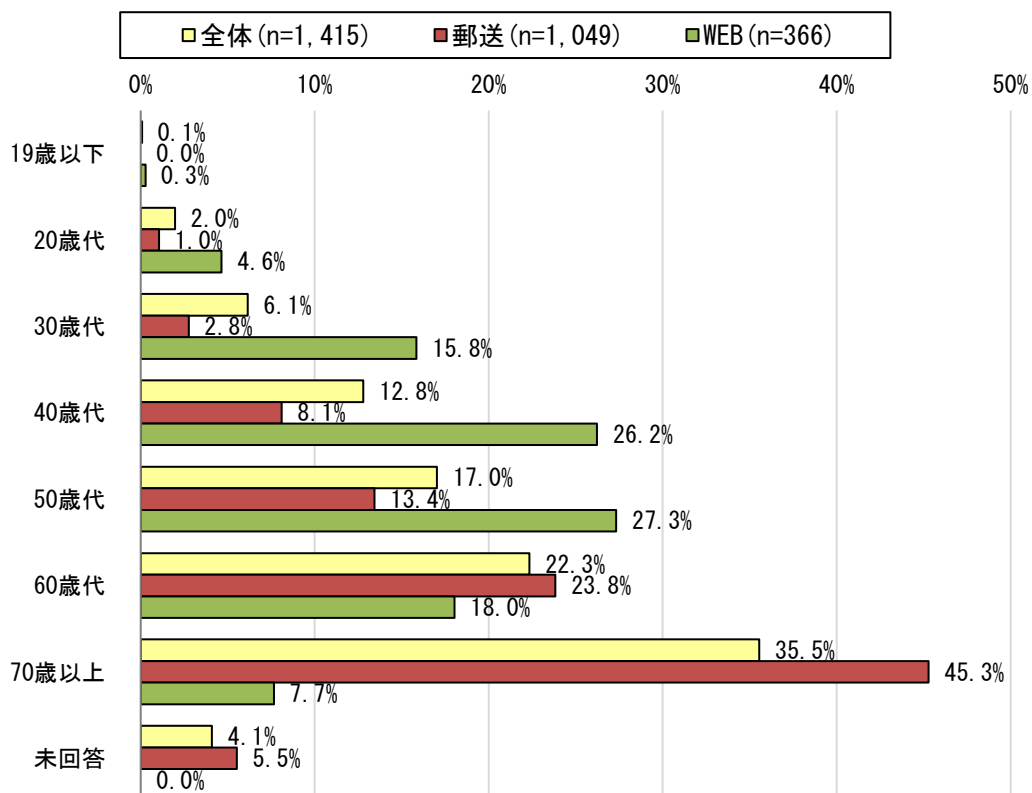
7 回答者の属性

(1) 回答方法



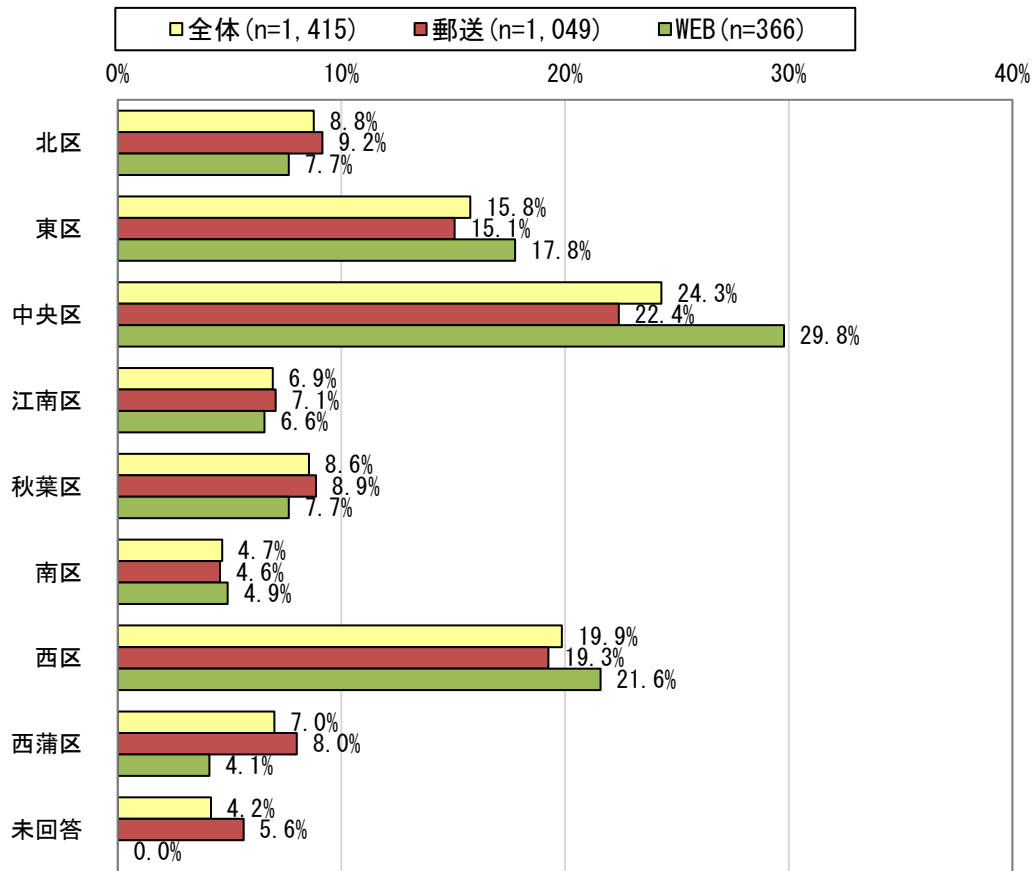
今年度調査より新たに導入したWEB回答は366件、全回答の25.9%となった。

(2) 年齢



年代別で見ると、「60歳代」と「70歳以上」を合わせると57.8%で、6割近くを占める。回答方法では50歳代以下の世代のWEB回答が高くなっている。

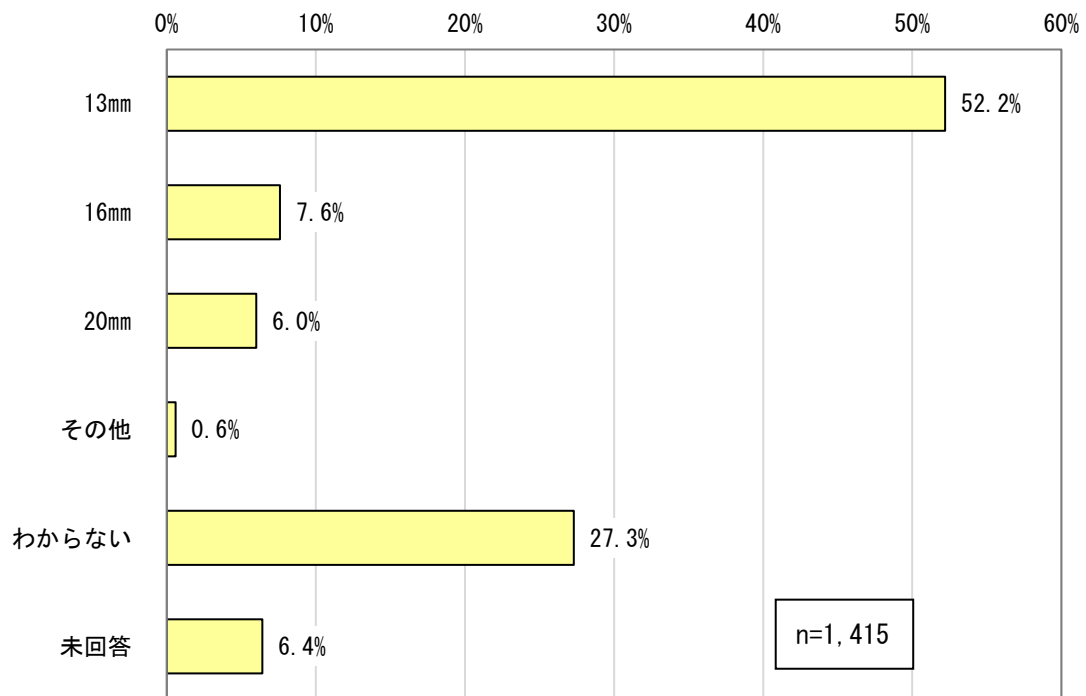
(3) 居住区



居住区別で見ると、「中央区」が24.3%で最も高く、次いで「西区」が19.9%、「東区」が15.8%と続いている。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、概ねその比率と同様の傾向にある。

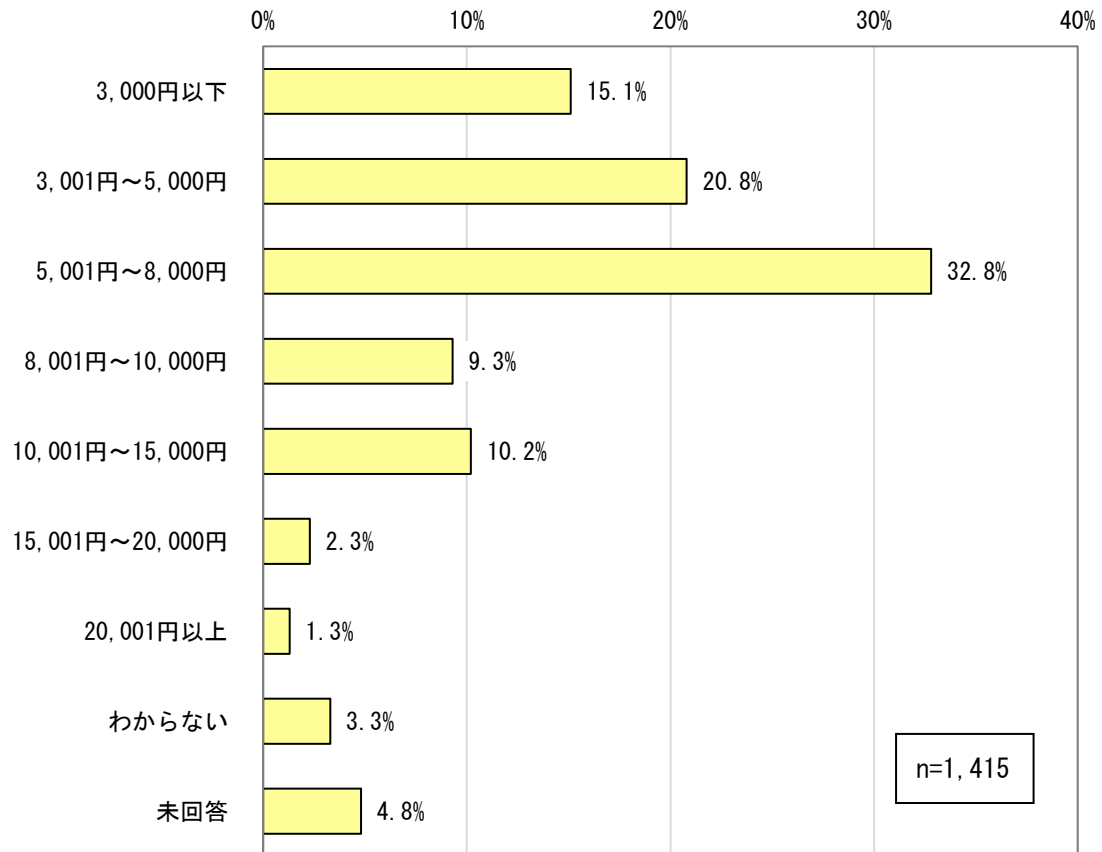
回答方法別では、「中央区」でややWEB回答の比率が高くなっている。

(4) 住居の水道メーター口径



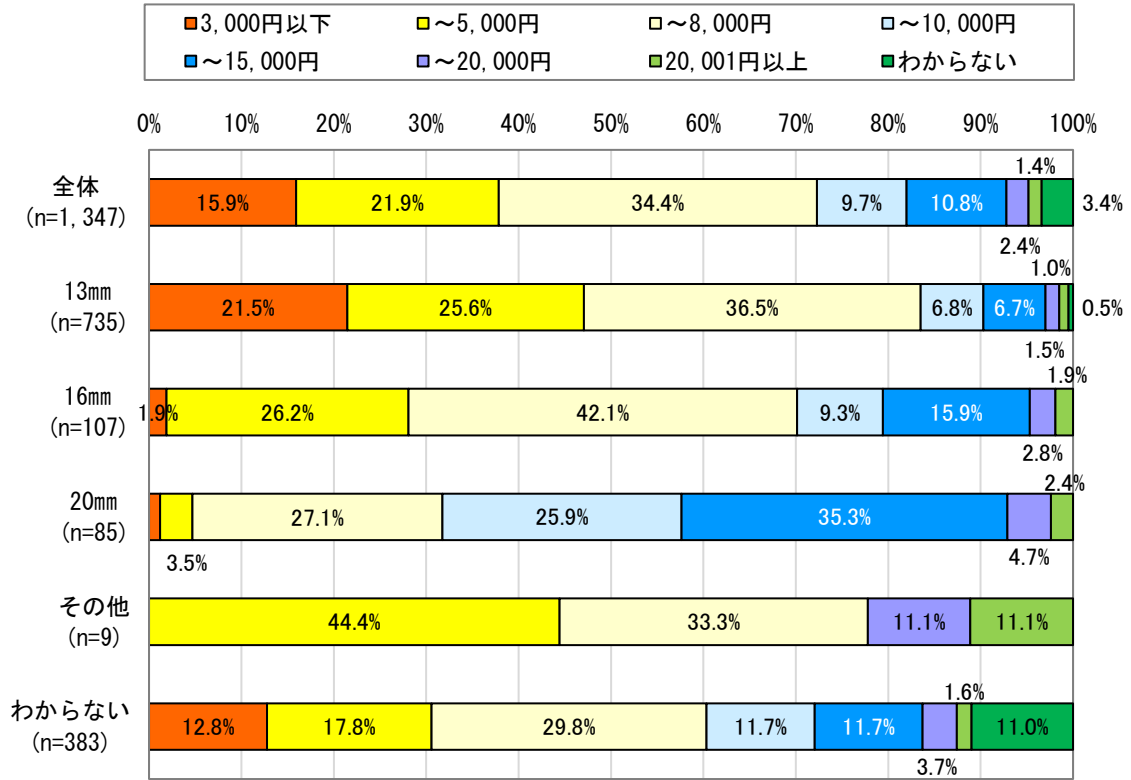
水道メーターの口径別で見ると、「13 mm」が52.2%で半数以上を占めている。一方、「わからない」が27.3%、「未回答」が6.4%と、合わせて全体の3分の1に上っている。

(5) 最近の水道料金（下水道使用量を除く）



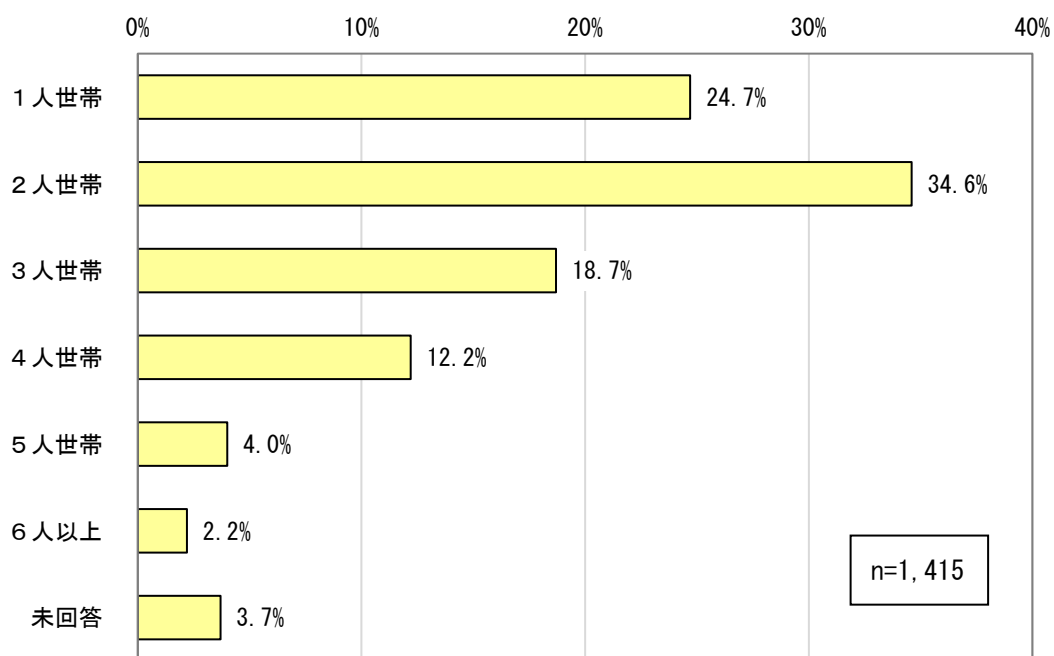
「5,001円～8,000円」が32.8%で最も高く、以下「3,001円～5,000円」が20.8%、「3,000円以下」が15.1%と続いており、8,000円以下の世帯が全体の68.7%を占めている。一方で「20,001円以上」の世帯も1.3%ながら存在している。

(4) 水道メーター口径と(5) 水道料金のクロス集計



メーター口径と水道料金の関係を見ると、概ね、口径が小さいと安い料金帯での割合が高く、口径が大きいと高い料金帯での割合が高い傾向がみられる。

(6) ご家族の構成



「2人世帯」が34.6%で最も高く、次いで「1人世帯」(24.7%)、「3人世帯」(18.7%)、「4人世帯」(12.2%)と続いている。

8 調査結果の概要

(1) 水道水の水質

(水道水の使用方法別評価)

- 「飲み水としての水質」について『満足』『やや満足』を合わせた割合は68.6%で7割弱の人が一定の満足度を得ている。一方『不満』『やや不満』を合わせた割合が8.9%、『飲み水として使用していない』と答えた人が1.6%という結果となった。年代別では20歳代、40歳代及び70歳以上、居住区別では江南区で満足度が高かった。
- 「飲み水以外での水質」は、『満足』『やや満足』を合わせた割合が80.0%、一方で『不満』『やや不満』は1.3%、『その用途では使用していない』は0.3%にとどまっている。年代別では20歳代、居住区別では江南区で満足度が高かった。
- 飲み水、飲み水以外のいずれの用途ともに、過去の調査に比べ満足度は上昇している。

(水道水についての総合評価)

- 「味(おいしさ)」、「におい」、「安全性」、「水の量や勢い」の4項目中で『満足』『やや満足』を合わせた割合が最も高いのは、「水の量や勢い」で82.4%、次いで「安全性」の74.7%、「におい」の66.4%、「味(おいしさ)」の62.9%の順となった。
- 一方、『不満』『やや不満』を合わせた割合は「味(おいしさ)」が9.1%、「におい」が7.5%となり、他の項目と比べて高くなっている。
- 過去の調査と比較すると、「水の量や勢い」を除く項目では満足度が前回調査を上回るなど、総じて増加傾向にある。

(飲み水としての水質に対する不満点)

- 最も割合が高いのは『おいしくないから』が49.3%で、他の項目と比べて突出している。次いで『塩素のにおいがするから』で33.1%、『安全性に心配があるから』で18.4%という結果となった。

(2) 水道水の飲用状況

- 『水道水は飲まない』の割合は6.2%にとどまり、9割超の人は何らかの形で飲用に使用している。飲用方法については『水道水をそのまま(冷蔵庫で冷やしたものも含

む)』と答えた割合が57.4%で最も高く、次いで『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)』が45.0%、『浄水器等を通してからの水道水』が24.2%という結果となった。

(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」に関しては「水源水質の保全」、「水質管理体制の強化」、「安全でおいしい水」の3つの取り組みについて、『満足』『やや満足』を合わせた割合はいずれも8割前後となっている。
- ・ 過去の調査と比較すると、3つの取り組みともに満足度が前回調査を上回るなど、総じて増加傾向にある。

(4) 安定した水道水の供給に対する取り組み

- ・ 「安定した水道水の供給」に関する取り組みについて、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、「水道施設の耐震化」が65.4%、「応急給水や修繕体制等の整備」が77.5%、「計画的な配水管の整備・更新」が67.7%となった。
- ・ 家庭における1人あたりの飲料水の備蓄量については、災害時における3日分の必要量(1人あたり9リットル目安)に満たない家庭が84.3%となり、特に『備蓄していない』が39.6%となっている。
- ・ 地震等災害時の拠点給水所(市内30か所)の認知度について、『具体的な場所を知っている』『聞いたことはあるが、具体的な場所は知らない』を合わせた割合は28.3%で、約4人に3人は『知らない』と答えている。
- ・ 拠点給水所を知り得た方法は『新潟市水道局の広報紙・パンフレット』が53.2%で、半数以上を占めた。

(給水の確保に対する総合的な満足)

- ・ 「安定した給水の確保に対する取り組み」で『満足』『やや満足』を合わせた割合は、全体の約64.0%となった。年代別では20歳代、居住区別では江南区、東区、西区で満足度が高くなっている。

(5) お客さまサービス

(水道局のサービス事業について)

- ・ 「コールセンター」について利用経験ありの割合は11.6%、対応の満足度については『良かった』『どちらかといえば良かった』を合わせた割合は85.8%となった。
- ・ 「支払方法」について、『満足』『やや満足』を合わせた割合は78.6%となってい

る。

- 広報紙「水先案内」の認知度は77.2%となり、発行頻度の希望について、現行通りの『年4回（春夏秋冬）』を選んだ割合が58.0と半数以上を占めている。
- 広報活動全般について、『満足』『やや満足』を合わせた割合は50.1%と約半数を占め、『不満』『やや不満』は合わせて2.4%にとどまっている。
- お客さまサービス全般に対する満足度では、『満足』『やや満足』を合わせた割合は63.2%となった。

(6) 水道料金

(水道料金に対する評価)

- 水道料金について『妥当である』が62.9%で約6割を占めた。『安い』『やや安い』を合わせた割合は5.2%、『高い』『やや高い』を合わせた割合は31.8%という結果となった。

(料金を高い(やや高い)と考える理由)

- 『電気・ガスなどの他の公共料金と比べて』が31.2%で最も高く、ついで『2カ月分まとめて払うから』が28.7%、『以前にもっと安いところに住んでいたから』が19.0%となっている。

(7) 水道事業全般

- 『満足』『やや満足』を合わせた割合は73.7%で7割強を占めた。『不満』『やや不満』を合わせた割合は1.4%にとどまっている。
- 今後の水道事業と料金の関係について、6つの事業項目のすべてにおいて『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6割以上を占めた。一方、「災害対策の強化」、「施設の計画的な改良・更新」では『水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい』との回答が3割弱に上り、他の事業項目に比べ高くなっている。

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～カについて、あなたが思う「満足度」を選んでください。(〇は1つだけ)

《水道水の使用用途別評価》

	満足度					
	満足	やや満足	どちらとも いえない	やや不満	不満	その用途では 使用して いない
ア. 飲み水としての水質	5	4	3	2	1	0
イ. 飲み水以外での水質	5	4	3	2	1	0

(問1の「ア. 飲み水としての水質」の満足度で「2 やや不満」～「0 その用途では使用していない」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)

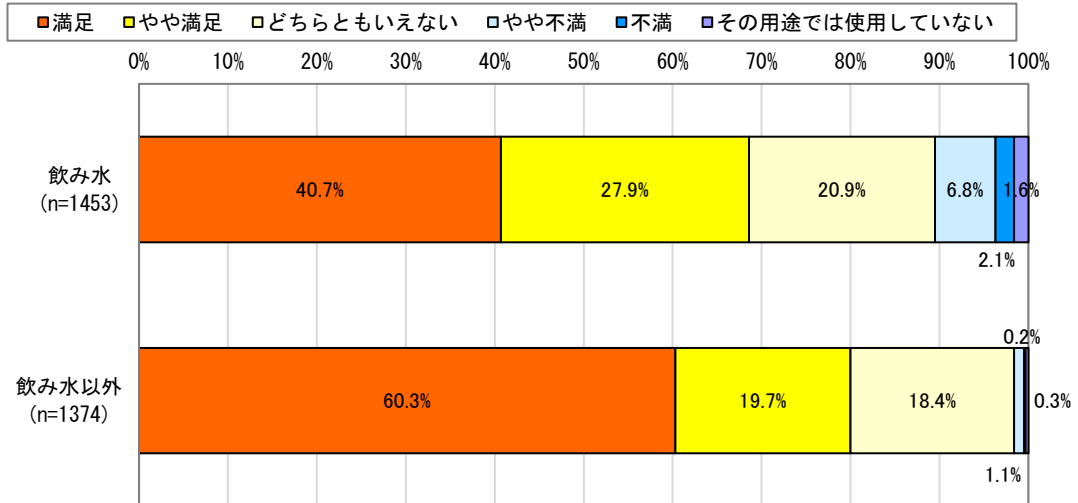
1 おいしくないから	2 塩素のにおいがするから
3 かび臭いから	4 生ぬるいから
5 おいしくないイメージがあるから	6 安全性に心配があるから
7 貯水槽給水方式だから	8 不安なイメージがあるから
9 その他 ()	

《水道水についての総合評価》

	満足度				
	満足	やや満足	どちらとも いえない	やや不満	不満
ウ. 味(おいしさ)	5	4	3	2	1
エ. におい	5	4	3	2	1
オ. 安全性	5	4	3	2	1
カ. 水の量や勢い	5	4	3	2	1

(1) 水道水の使用用途別評価

①使用用途別の水質に対する満足度

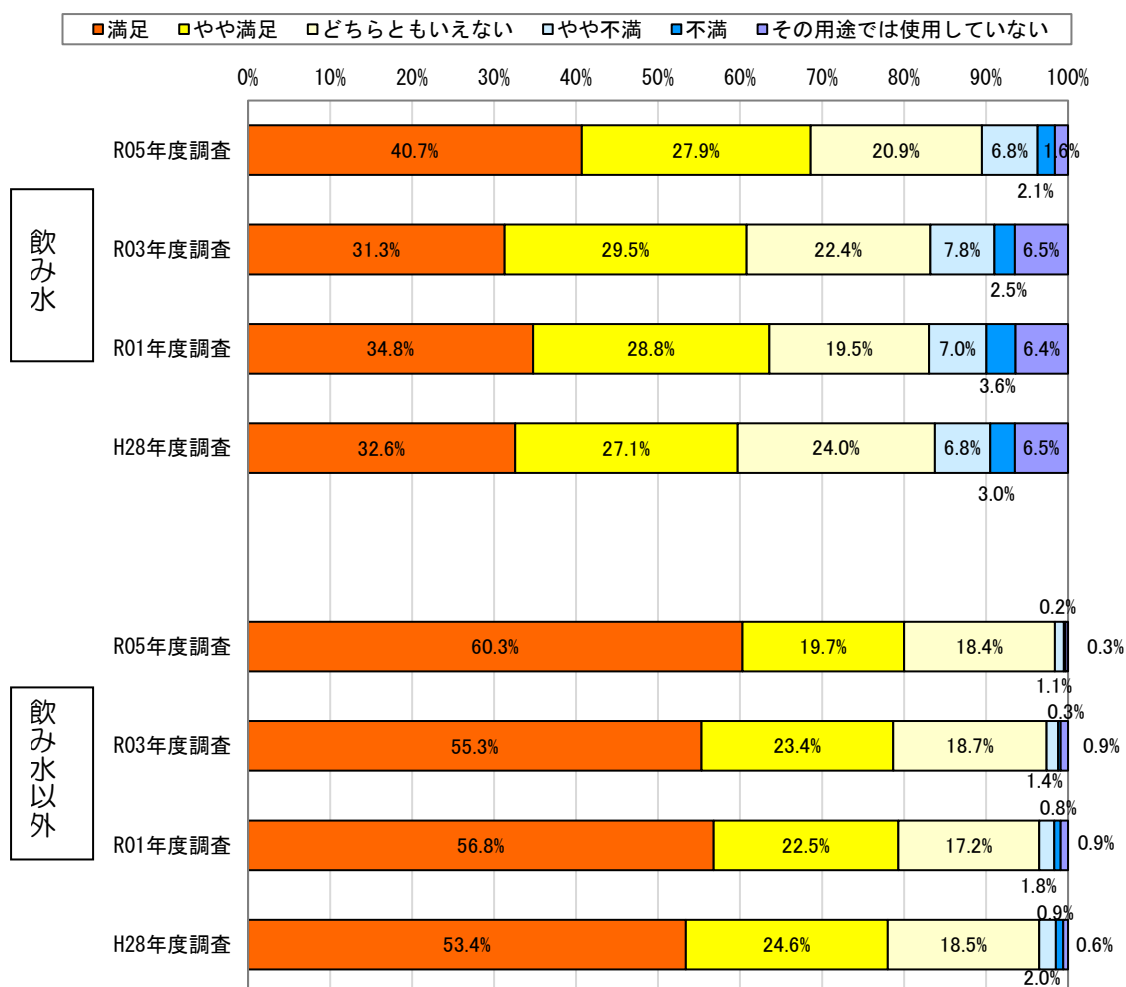


水道水の水質について、使用用途別の「満足度」を調査した。

飲み水としての水質については『満足』が40.7%、『やや満足』が27.9%となり、7割弱の人が一定の満足度を得ているとの結果となった。一方、『やや不満』は6.8%、『不満』は2.1%、『その用途では使用していない』は1.6%にとどまっている

飲み水以外での水質については『満足』が60.3%、『やや満足』が19.7%で、合計80.0%と高い満足度を得ている。

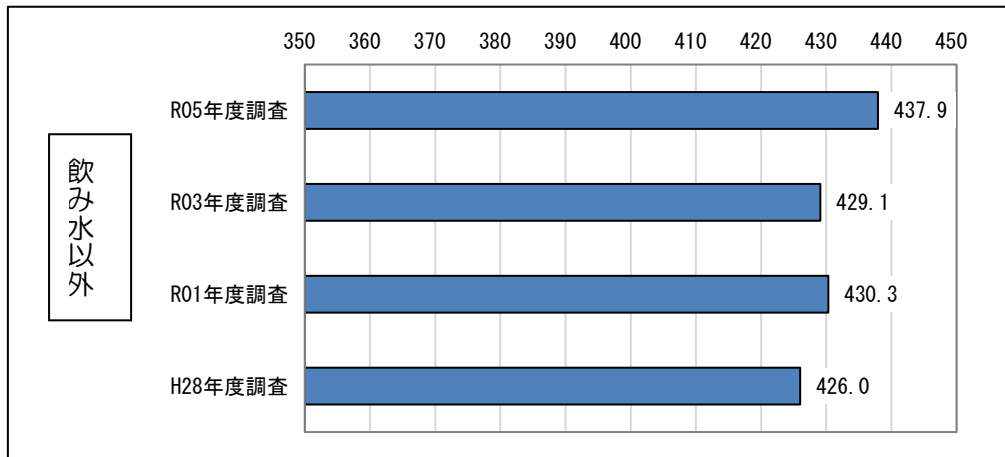
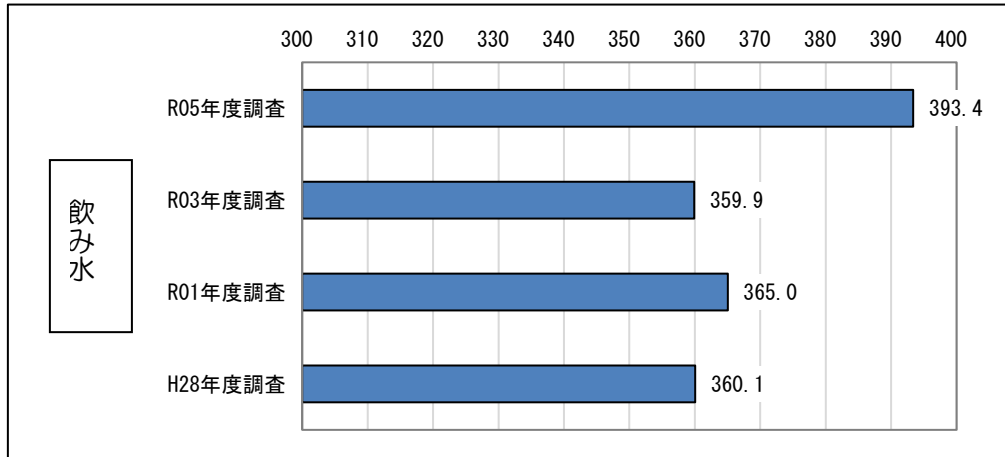
(使用用途別の水質に対する満足度の過年度調査との比較)



水道水の水質について、使用用途別の「満足度」を過去の調査データと比較した。

「飲み水」「飲み水以外」ともに前回調査に比べ『満足』の割合が増加している。これに対し『やや不満』『不満』『その用途では利用していない』の割合はわずかながら減少している。

(使用用途別の水質に対する満足度のポイント換算値の推移)

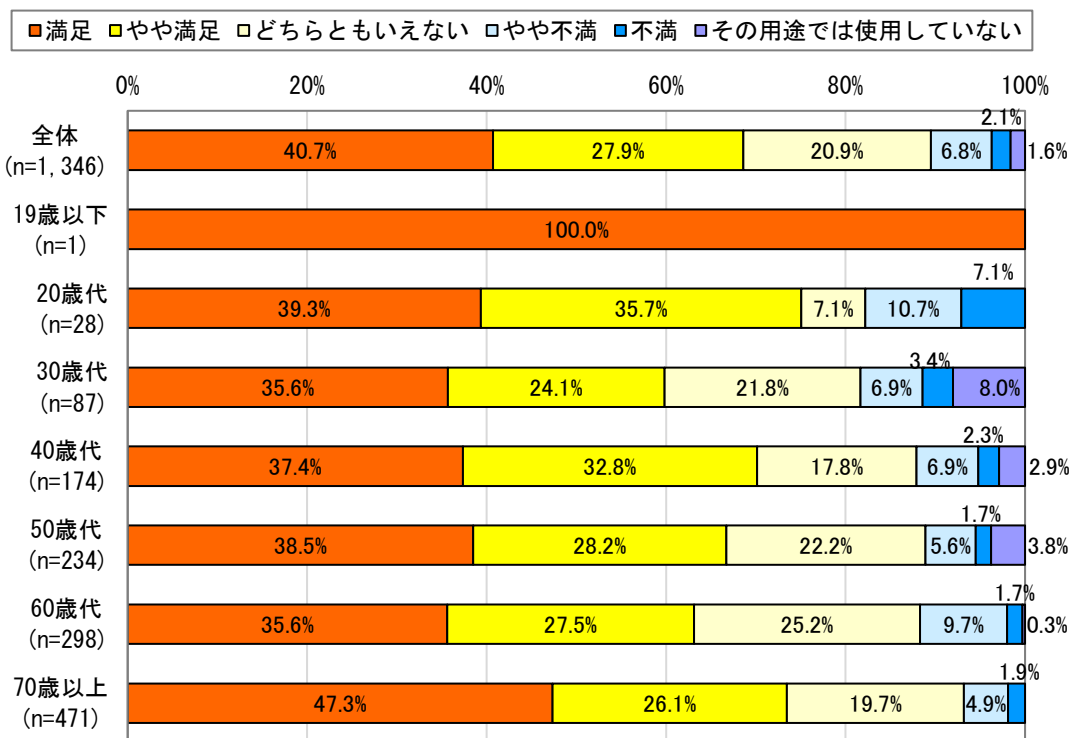


『飲み水』『飲み水以外』ともに前回調査と比べて「満足」の割合が上昇したことからポイントが大幅に増加している。特に『飲み水』では、前回比33.5ポイントの増加となっている。

※ポイントは満足度の回答割合に「満足」=5、「やや満足」=4、「どちらともいえない」=3、「やや不満」=2、「不満」=1、「その用途では利用していない」=0のウェイトを乗じて算出した。

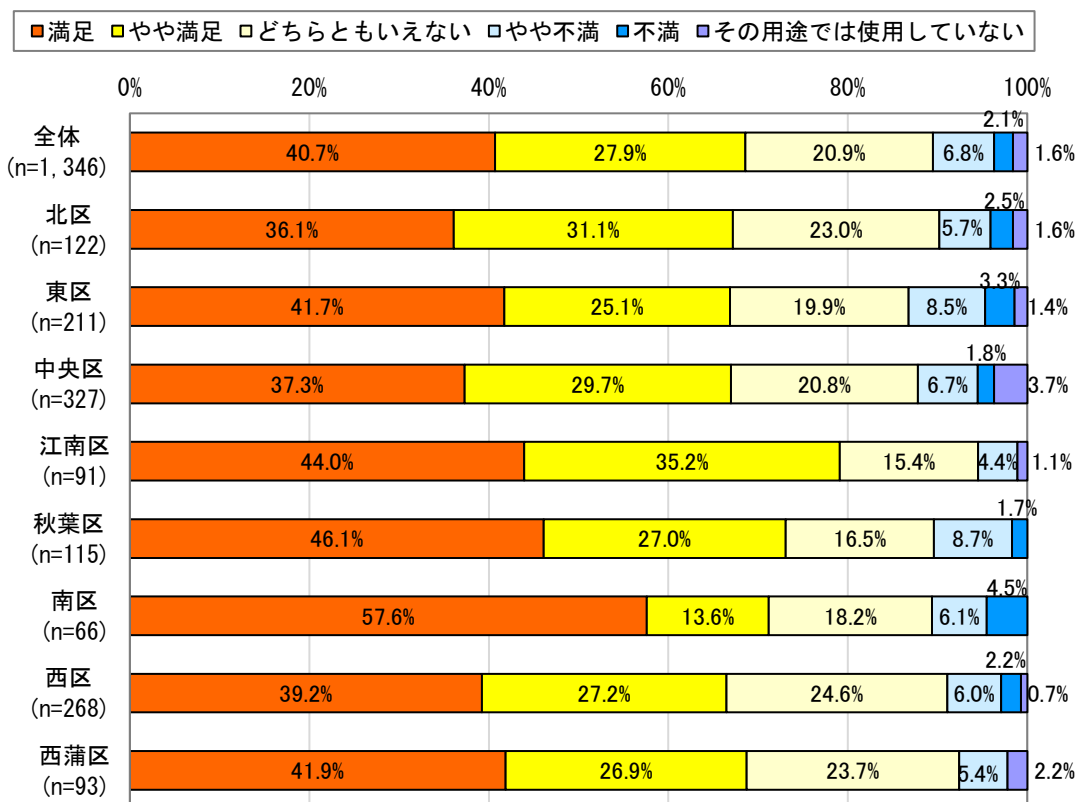
②飲み水としての満足度

(年代別)



年代別でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、すべての年代で半数を超えているが、特に20歳代、40歳代、70歳以上では70%を超えて高くなっている。一方、20歳代では『不満』『やや不満』を合わせた割合も17.8%で、他の年代と比べてやや高くなっている。(19歳以下は回答数1のためコメントせず、以下同じ)

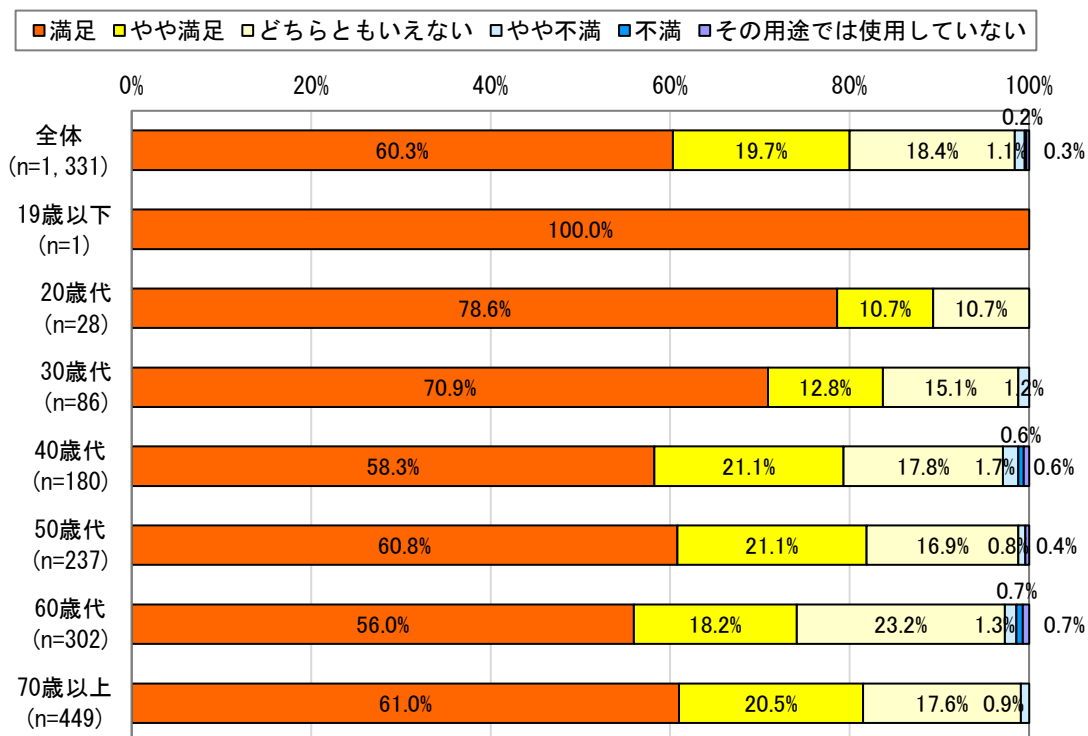
(居住区別)



居住区別で見ると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、江南区が79.2%で最も高く、次いで秋葉区が73.1%、南区が71.2%と3つの区で70%を超えている。

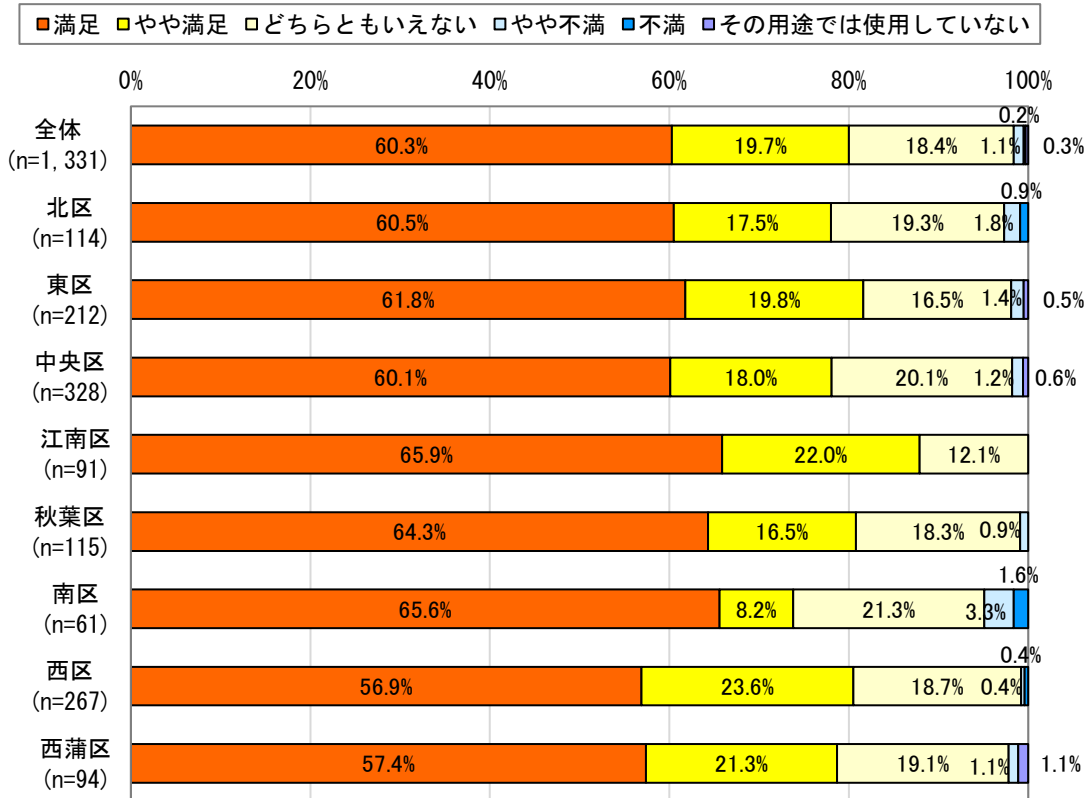
③飲み水以外での満足度

(年代別)



年代別でみると、すべての年代で『満足』『やや満足』を合わせた割合は7割を超えた。特に20歳代では89.3%と高まっている。

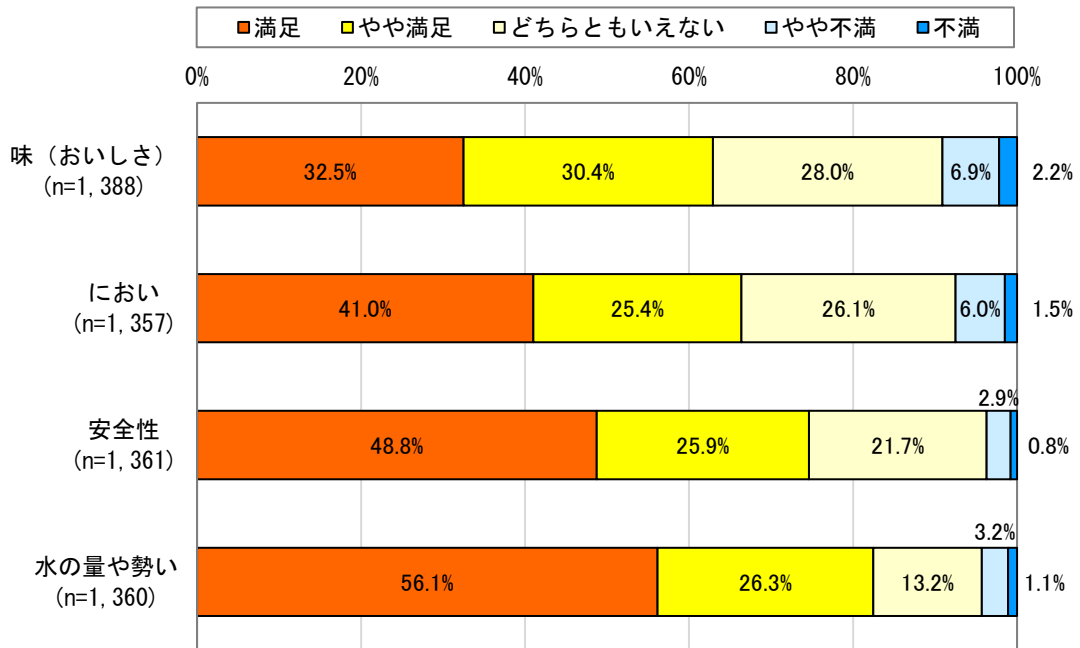
(居住区別)



居住区別でみると『満足』『やや満足』を合わせた割合は、江南区が87.9%で最も高く、次いで東区が81.6%、秋葉区が80.8%、西区が80.5%と4つの区で80%を超えている。

(2) 水道水についての総合評価

①総合的な水質に対する満足度

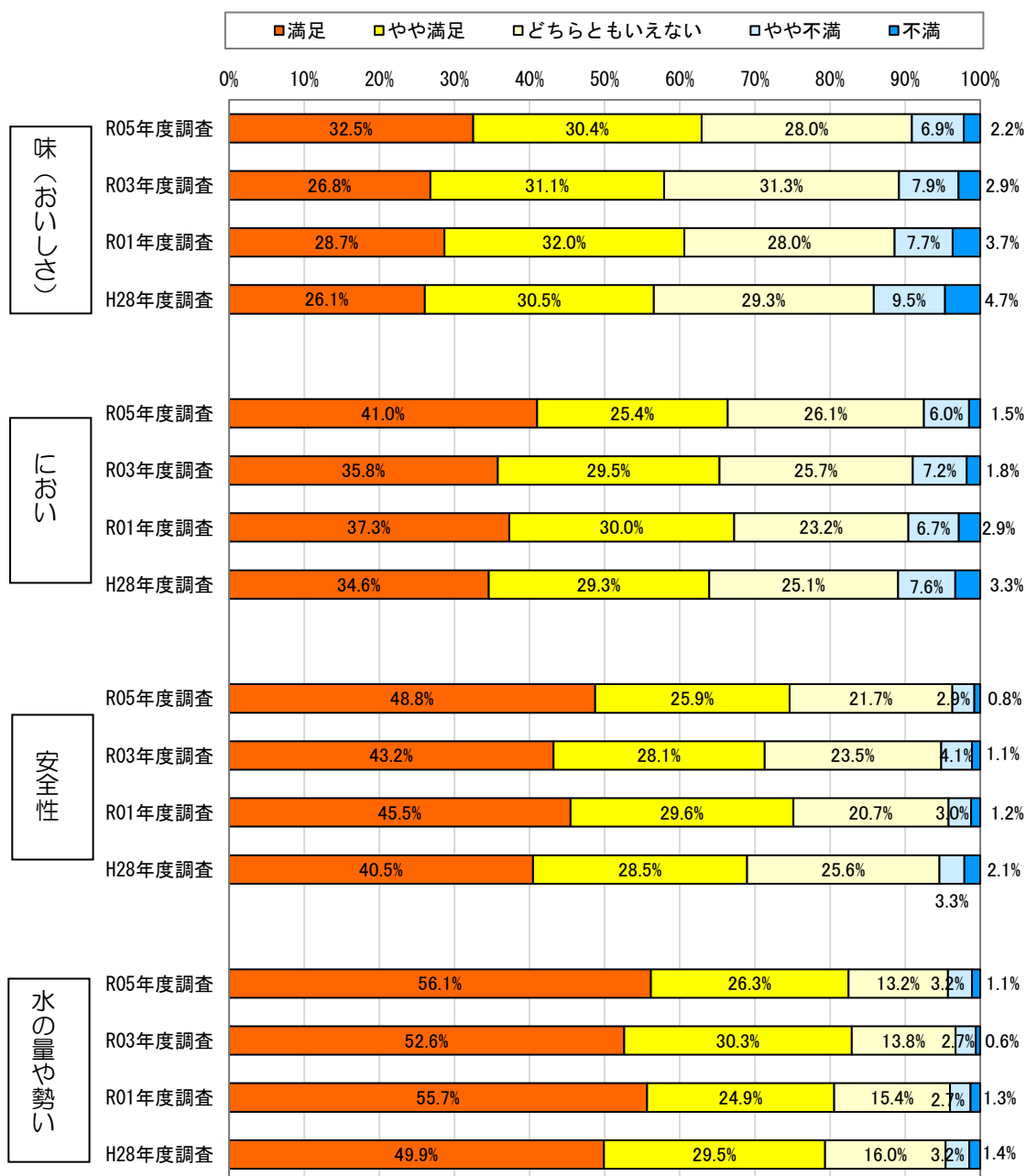


総合的な水質に対する「満足度」を調査した。

4項目中で『満足』『やや満足』を合わせた割合が最も高いのは、「水の量や勢い」で82.4%。次いで「安全性」で74.7%、「におい」で66.4%、「味（おいしさ）」で62.9%の順となった。

『不満』『やや不満』を合わせた割合は、「味（おいしさ）」が9.1%、「におい」が7.5%となった。

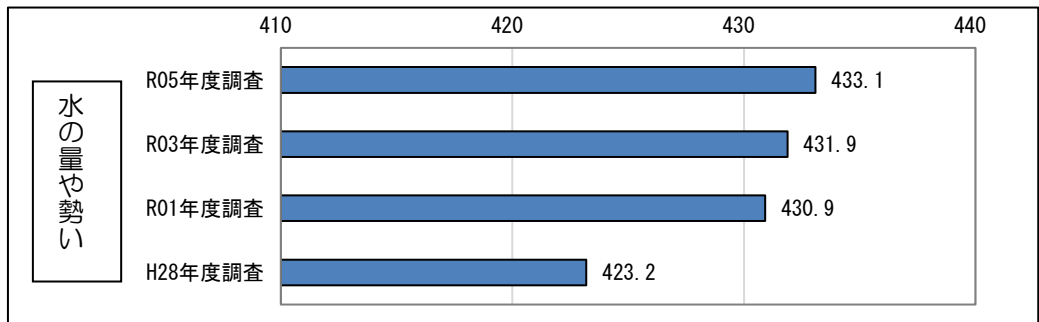
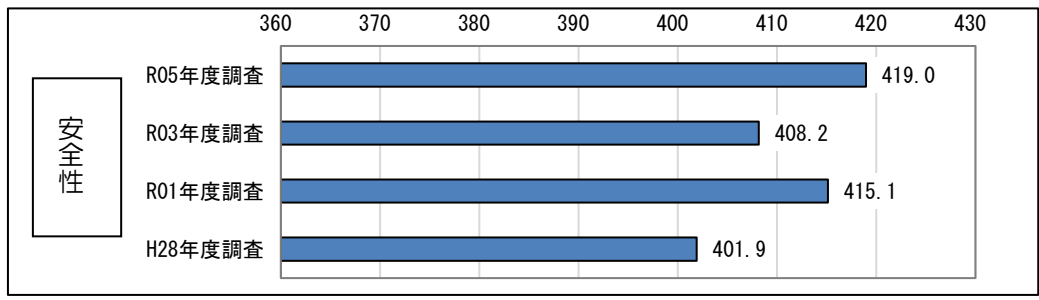
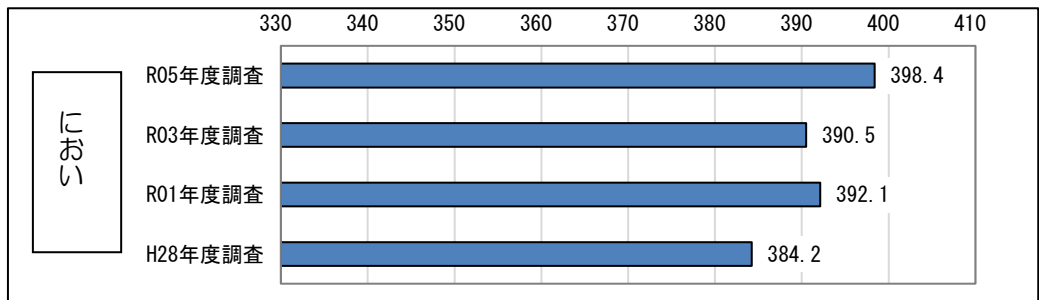
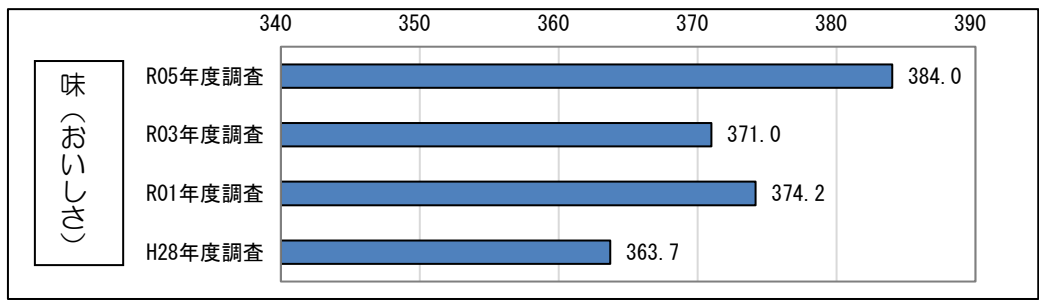
(総合的な水質に対する満足度の過年度調査との比較)



水道水の総合的な評価についての推移をみると、「味(おいしさ)」「におい」「安全性」については「満足」の割合、「満足」と「やや満足」を加えた「満足度」ともに前回調査より増加している。

特に「味(おいしさ)」については、満足度が過去4回の調査中最も高くなっている。

(総合的な水質に対する満足度のポイント換算値の推移)

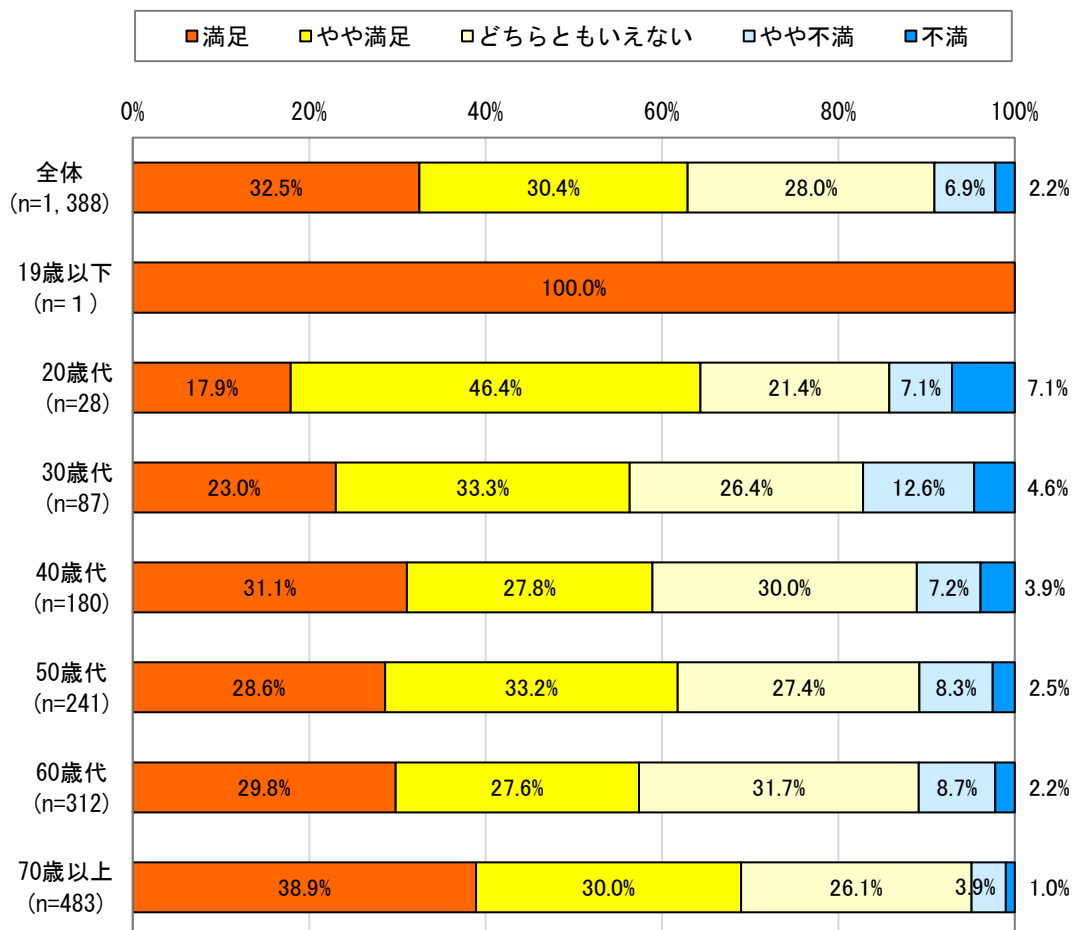


今回調査の満足度についてポイント換算した結果をみると、すべての項目において過去4回の調査中最も高くなっている。

※ポイントは満足度の回答割合に「満足」=5、「やや満足」=4、「どちらともいえない」=3、「やや不満」=2、「不満」=1のウェイトを乗じて算出した。

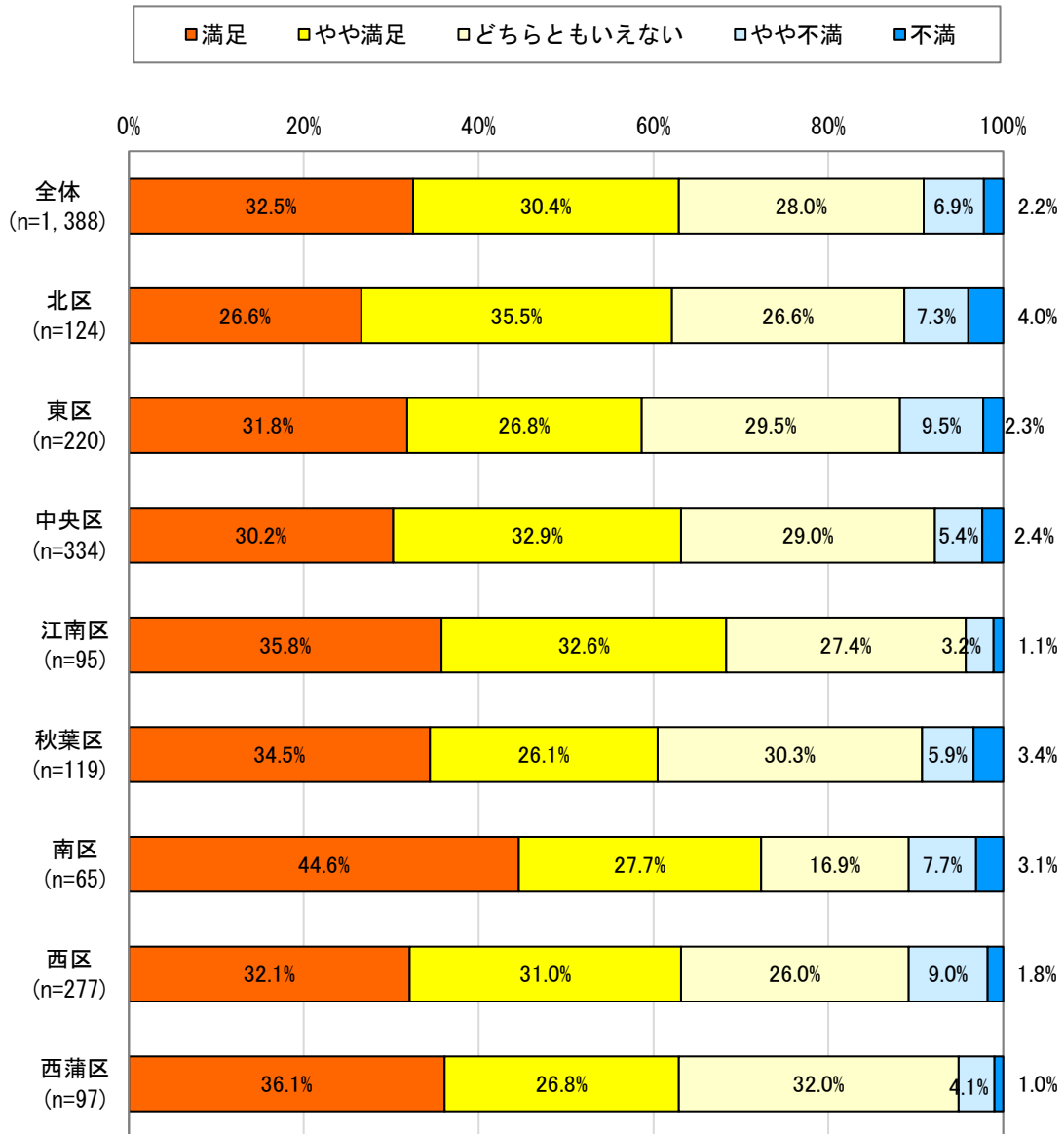
②水道水の味（おいしさ）に対する満足度

（年代別）



年代別に味(おいしさ)の満足度をみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、概ね年代が上がるにつれて増加しており、70歳以上では68.9%となっている。20歳代は『やや満足』が他の年代に比べ高くなっている。一方、『不満』『やや不満』を合わせた割合は、30歳代でやや高くなっている。

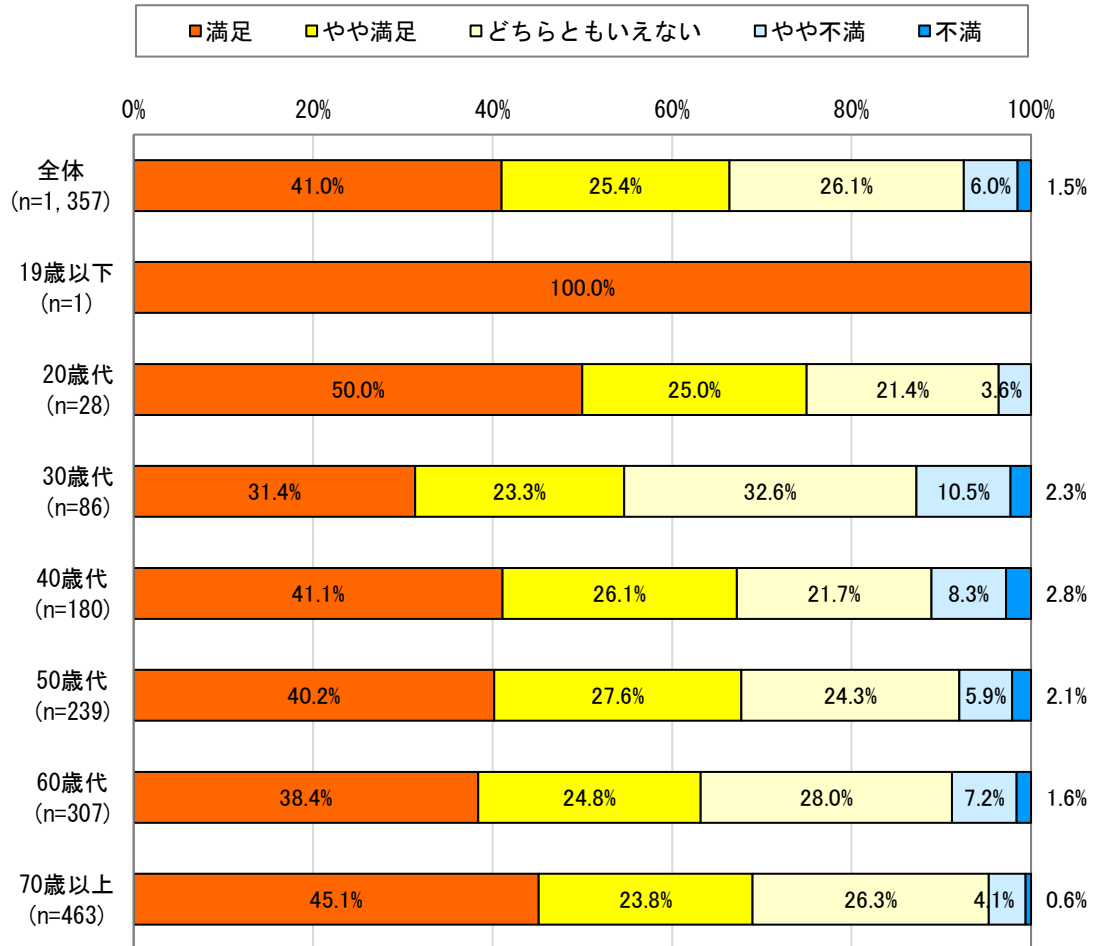
(居住区別)



居住区別でみると、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、南区で最も高く72.3%。次いで江南区が68.4%、中央区、西区がともに63.1%の順が続いている。

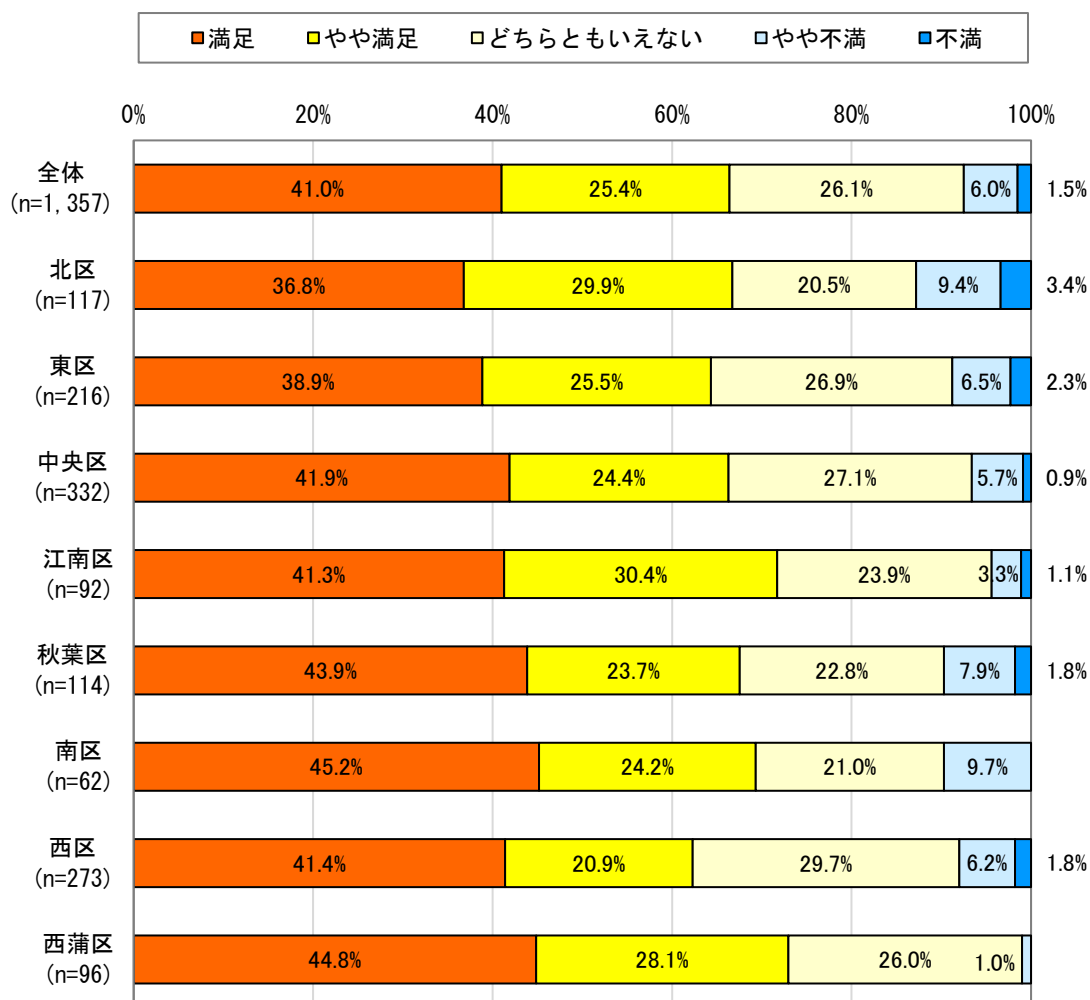
③水道水のおいに対する満足度

(年代別)



年代別でみると、『満足』の割合、『満足』と『やや満足』を合わせた割合ともに、20歳代、70歳以上が高くなっている、一方、『不満』と『やや不満』を合わせた割合は、30歳代、40歳代で10%を超えている。

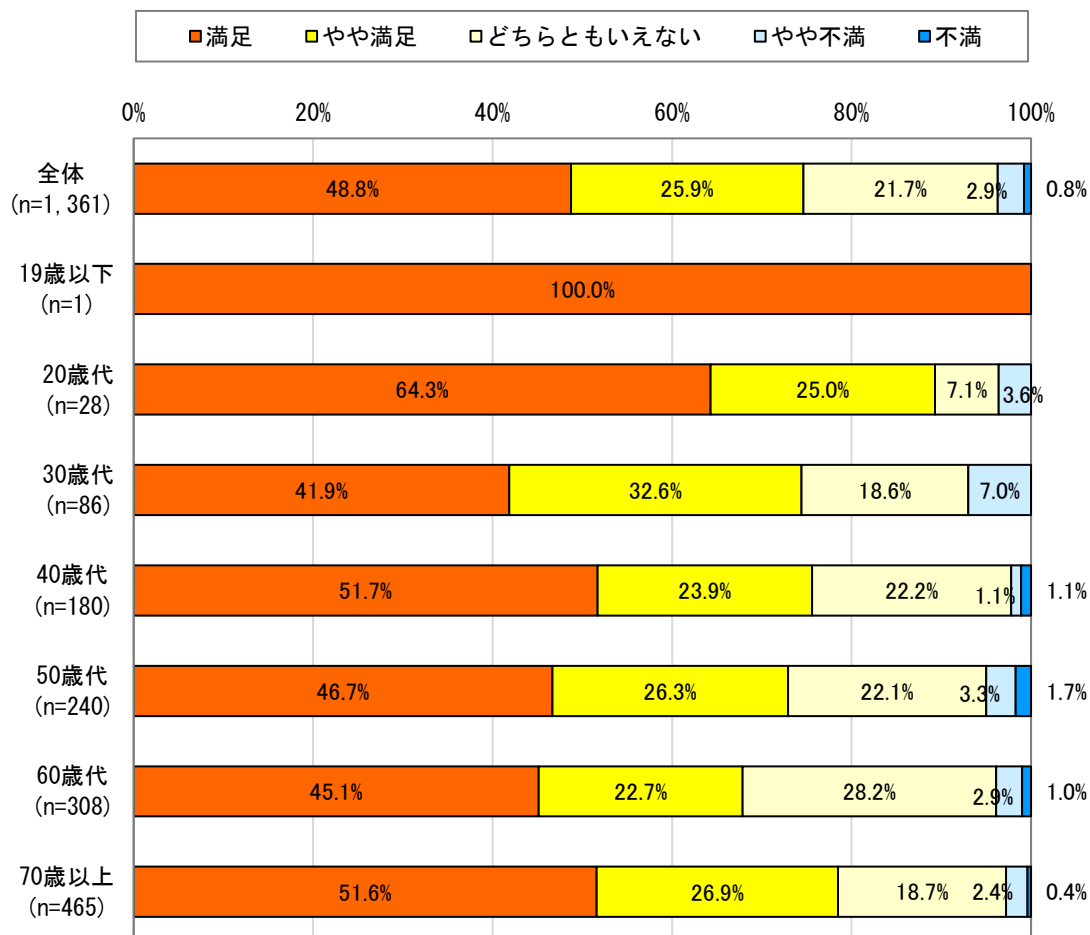
(居住区別)



居住区別でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、西蒲区が72.9%で最も高く、次いで江南区で71.7%、南区で69.4%となっている。

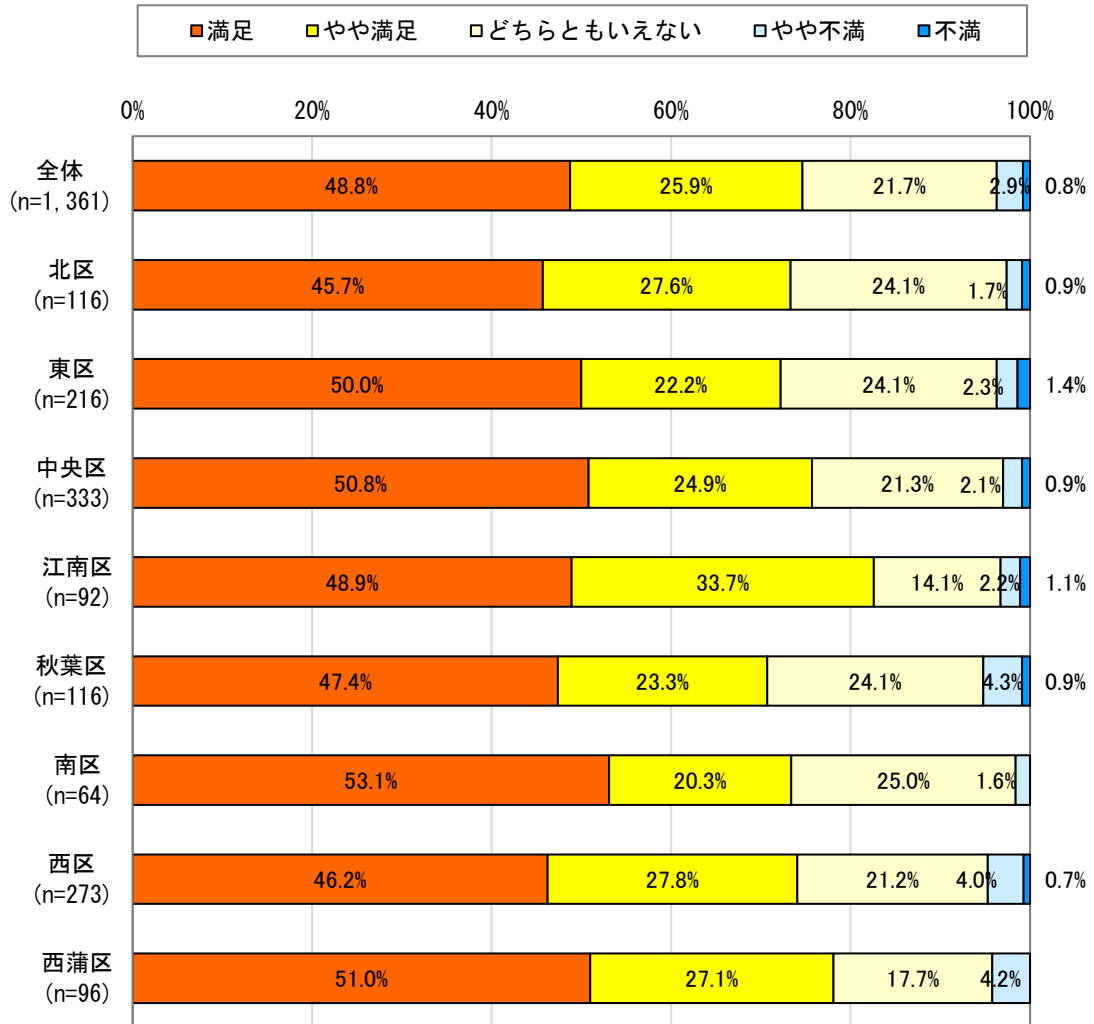
④水道水の安全性に対する満足度

(年代別)



年代別でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、20歳代が89.3%、70歳以上が78.5%で高くなっている。一方、60歳代は67.8%で他の年代に比べやや低くなっている。

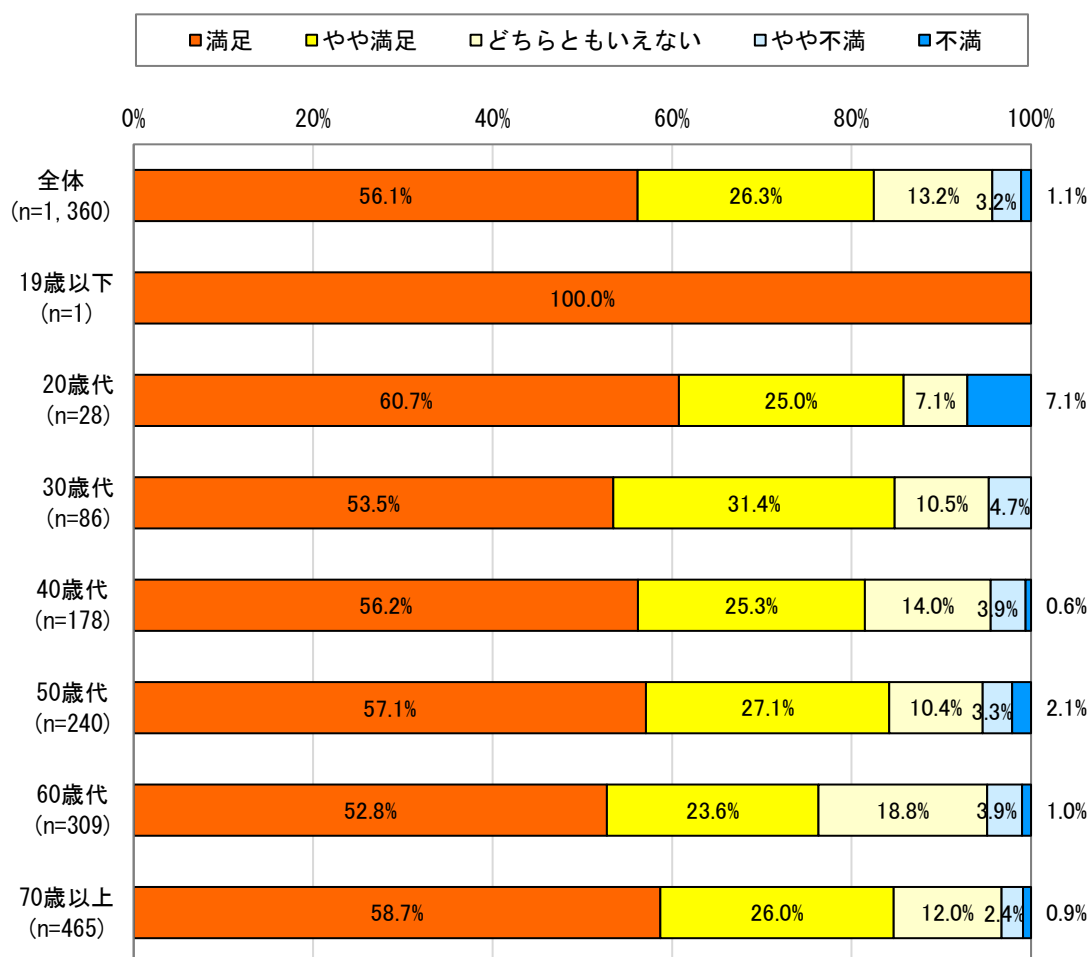
(居住区別)



居住区別でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、江南区が82.6%で最も高く、次いで西蒲区が78.1%、中央区が75.7%となっている。

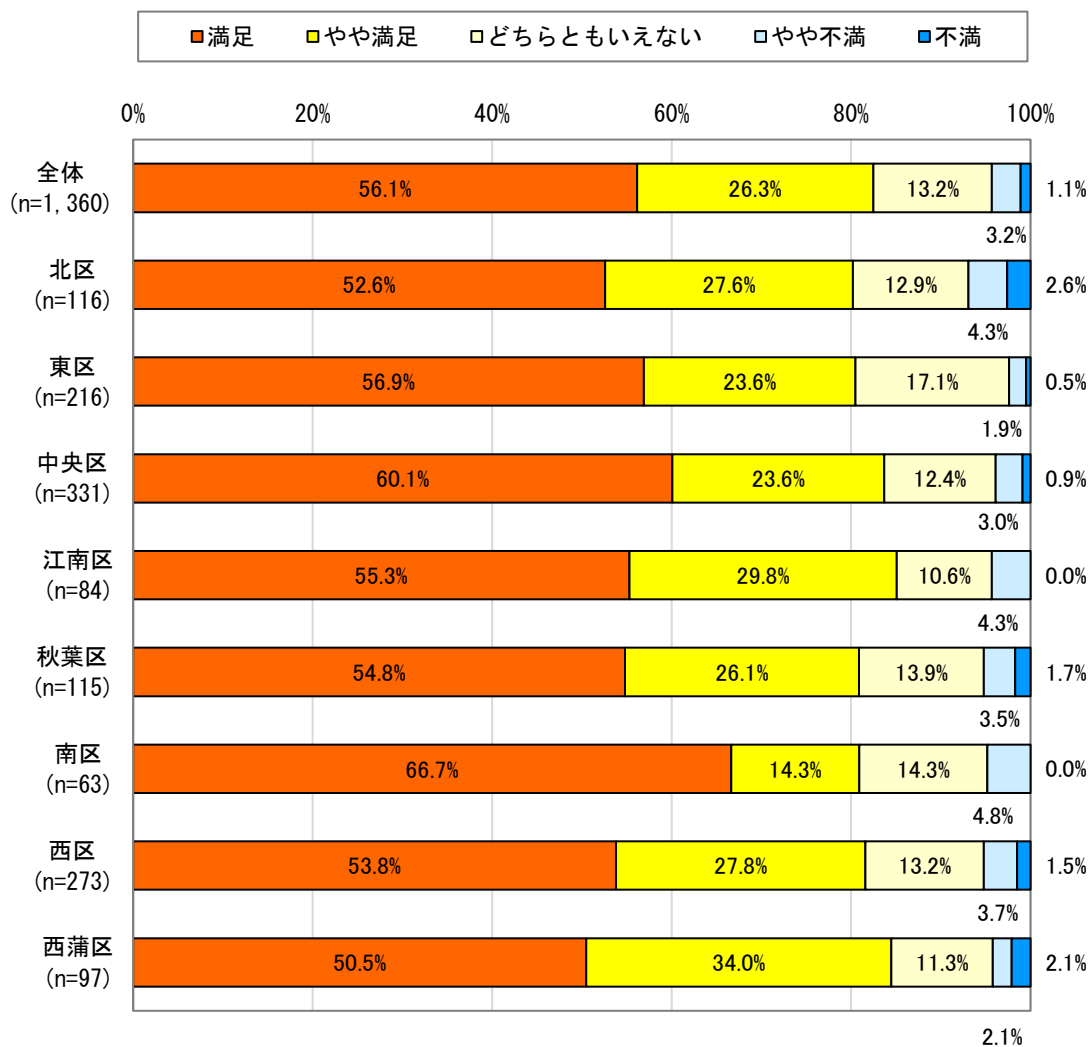
⑤水道水の量や勢いに対する満足度

(年代別)



年代別でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、20歳代が85.7%、30歳代が84.9%、70歳以上が84.7%、50歳代が84.2%となっている。

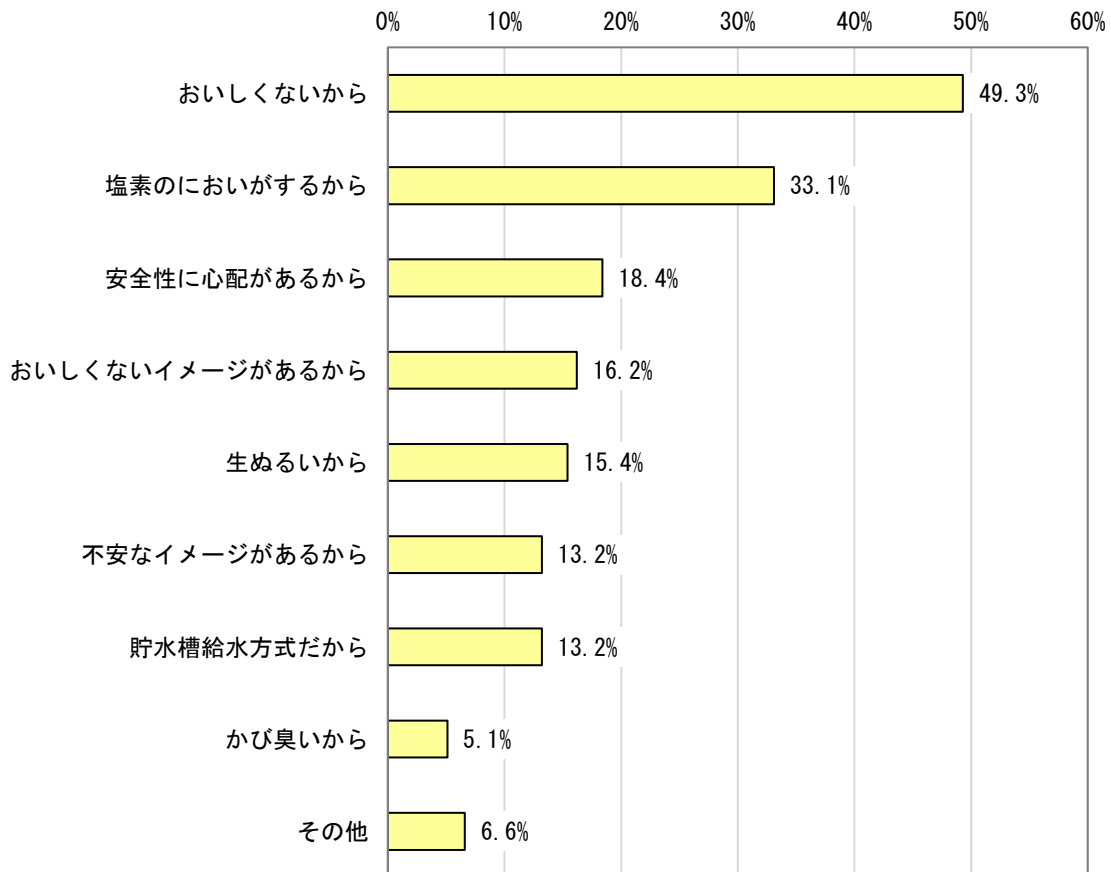
(居住区別)



居住区別でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、すべての区で80%を超えているが、特に江南区が85.1%、西蒲区が84.5%、中央区が83.7%で高くなっている。

(3) 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、n=136）



『おいしくないから』が49.3%で最も高く、次いで『塩素のおいがするから』が33.1%、『安全性に心配があるから』が18.4%、『おいしくないイメージがあるから』が16.2%と続いている。

飲み水としての水道水を不満に思う理由（「その他」の具体的内容）

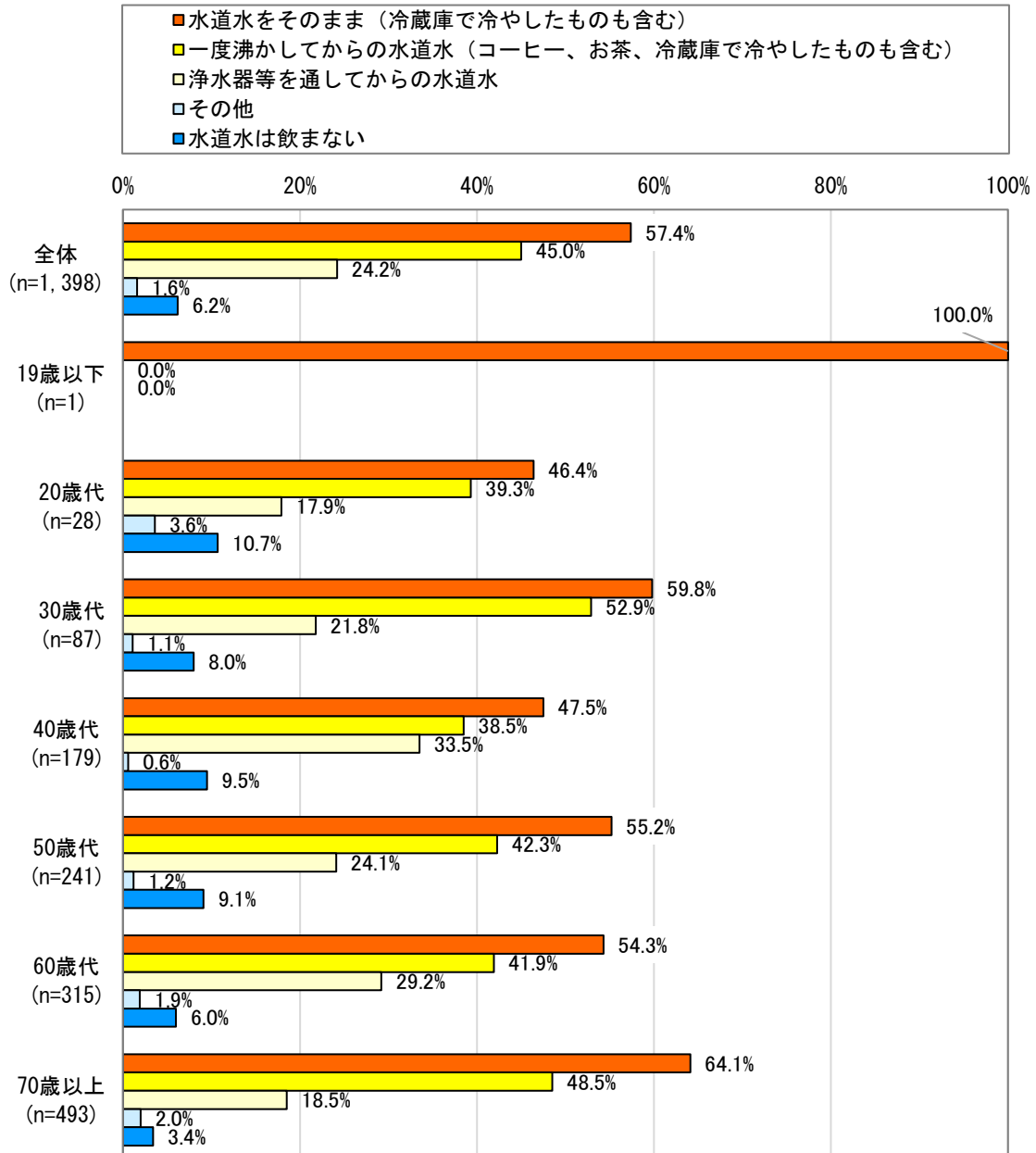
たまに白くにごって出るとき時、大丈夫だろうけど気になる（塩素だと思うけど）。
時々苦い時がある。洗濯物で白いタオルが黒っぽくなる。
サビ臭い
飲むとお腹の調子が悪くなるような感じがする
水道管が衛生的なのか不安
朝一番に茶色い水が出る
たまに色付きの水が出る
居住地が水源より下流域にある
基本料金が高いから
健康を考えて電解水素水使用
日によって泥臭い

水道水の飲用状況（「その他」の具体的内容）

ミネラルウォーター
水を買って飲むときもある
たまに飲む。普段は買う
コーヒーは井戸水
電子レンジで加熱
氷にしてから
水素水整水器を使用
ミネラルウォーター
ペットボトル
ウォーターサーバ
ウォーターサーバー
浄水器を通した水を煮沸してから
市販のミネラルウォーター
ウォーターサーバー

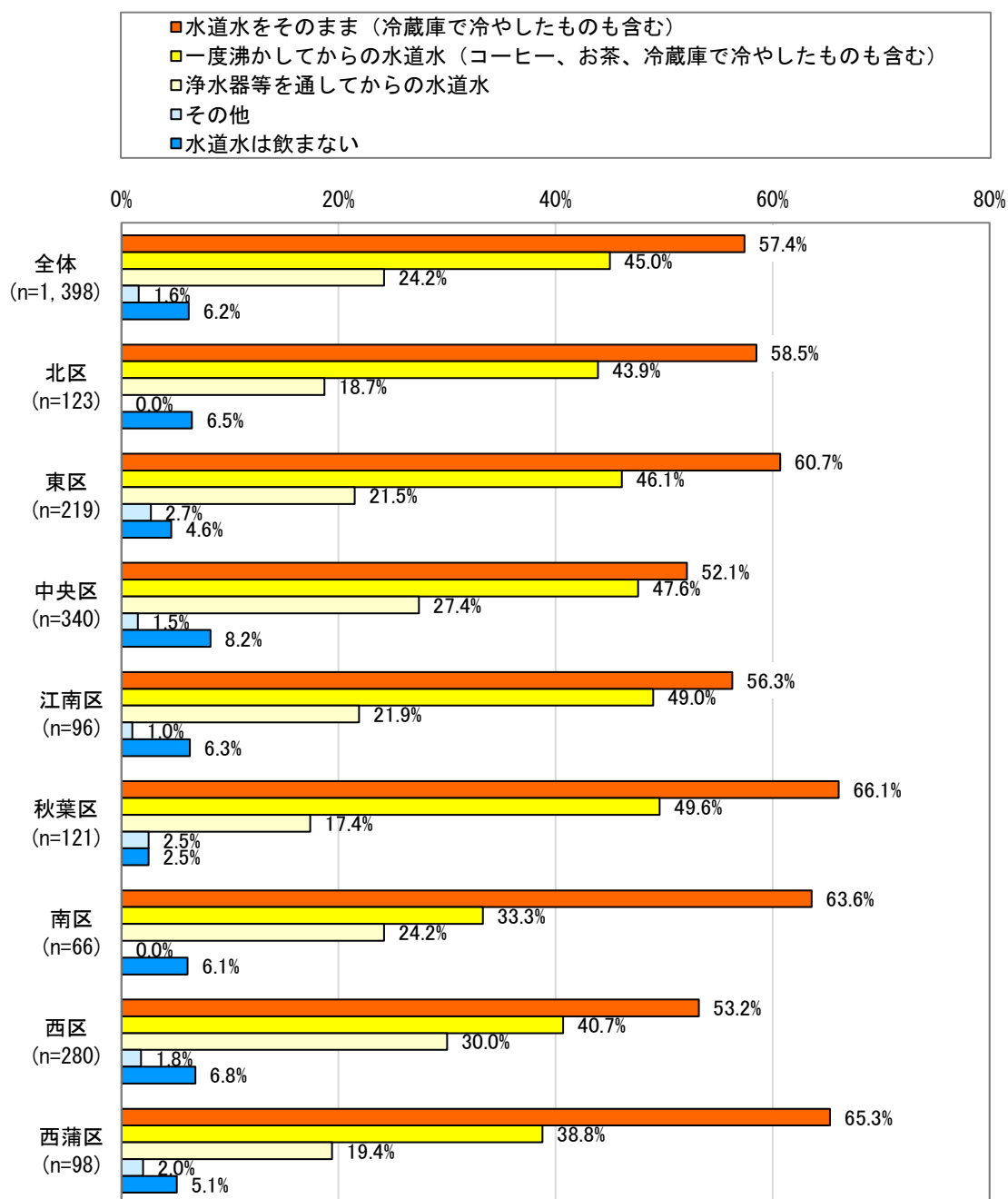
②水道水の飲用状況（詳細）

（年代別）



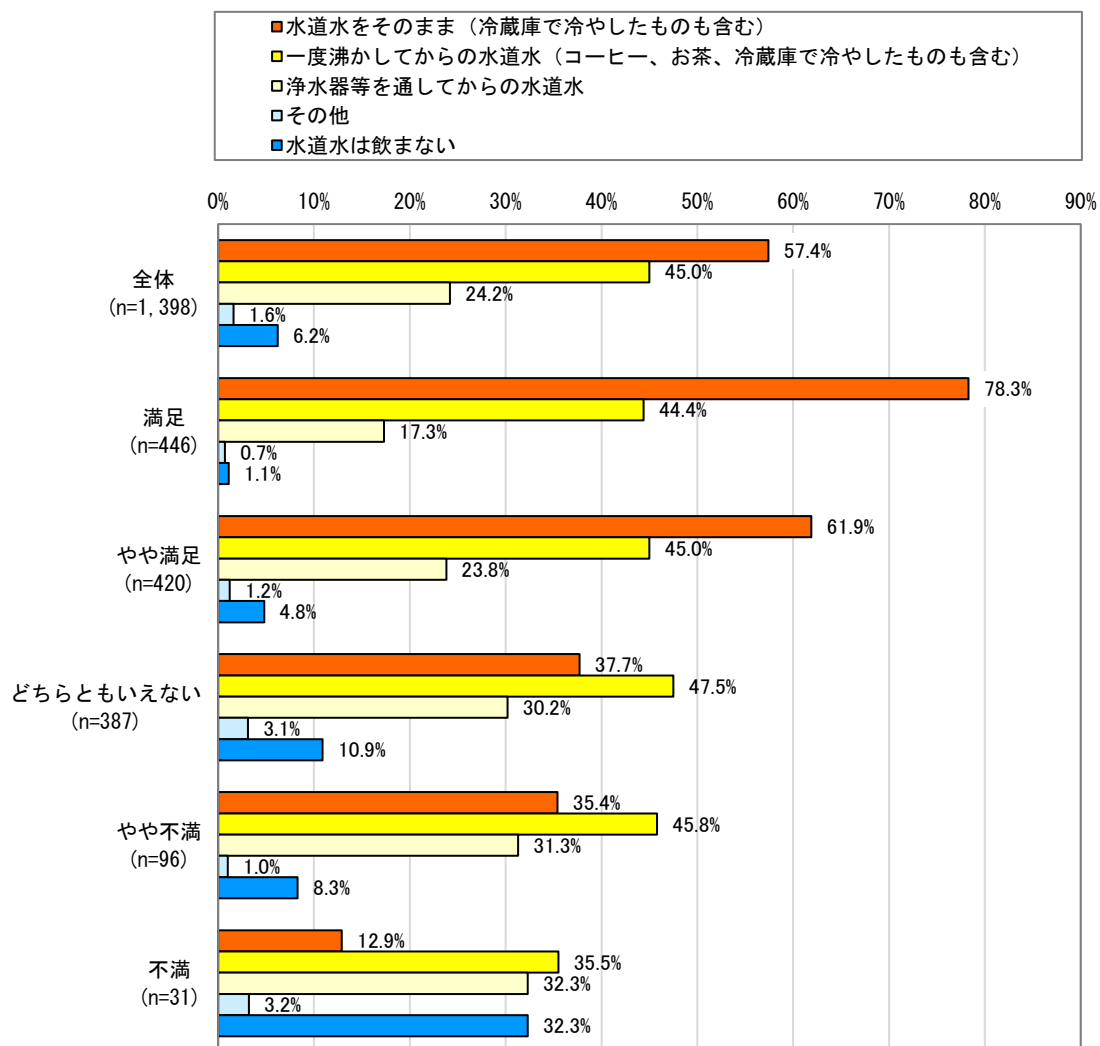
年代別では『水道水をそのまま』の割合は70歳以上が64.1%、以下30歳代が59.8%、50歳代が55.2%と続いている。30歳代を除いて総じて年代が上がるほど『水道水をそのまま』の割合が高まる傾向にある。一方、『水道水は飲まない』の割合は若年層ほど割合が高い傾向がみられる。

(居住区別)



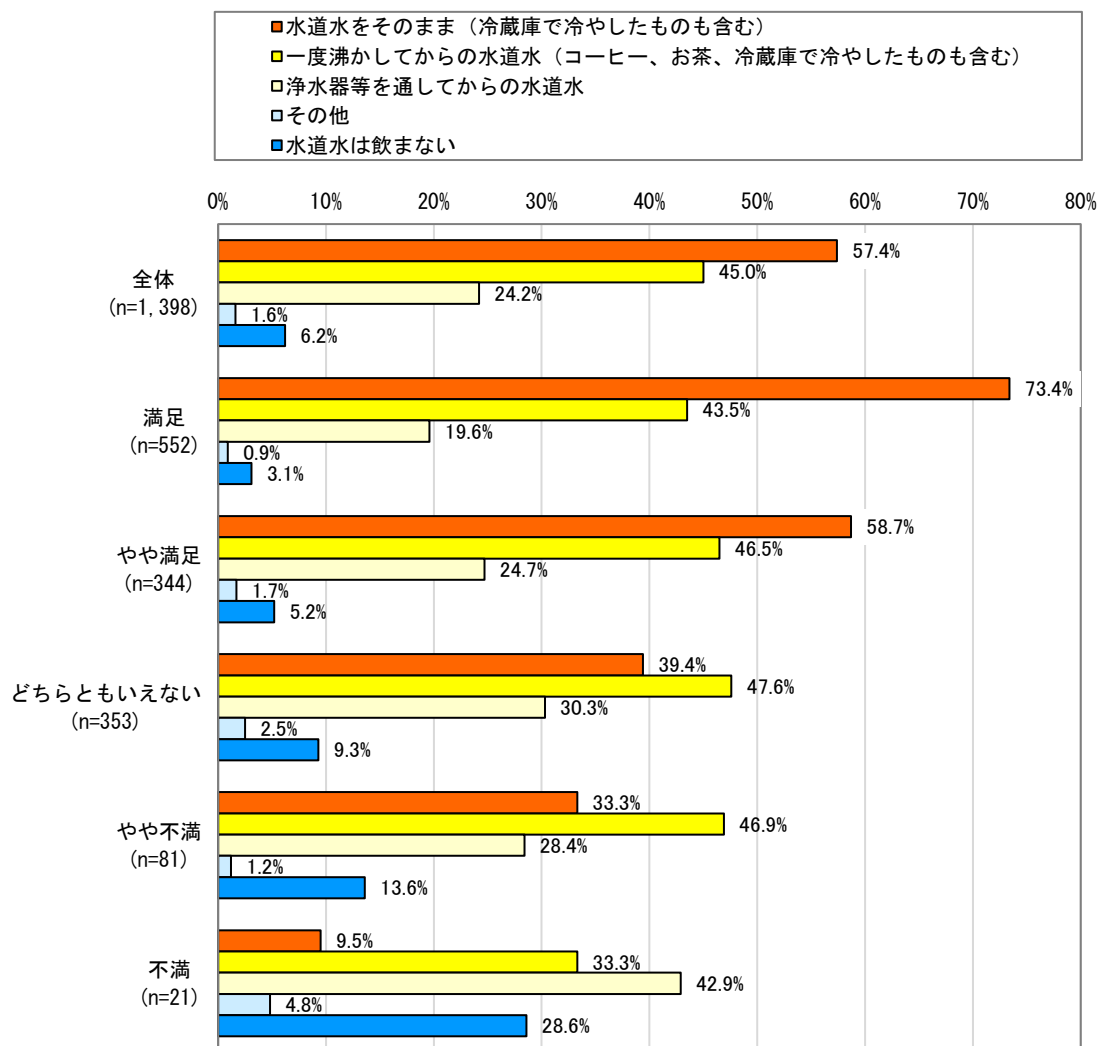
居住区別でみると、「水道水をそのまま」は、秋葉区が66.1%で最も高く、次いで西蒲区が65.3%、南区が63.6%と続いている。一方、中央区は52.1%、西区は53.2%と他の地区と比べて割合が低くなっている。『水道水は飲まない』は、中央区が8.2%で他の地区と比べて割合がやや高くなっている。

(水道水の飲用状況と味（おいしさ）の満足度別との関係)



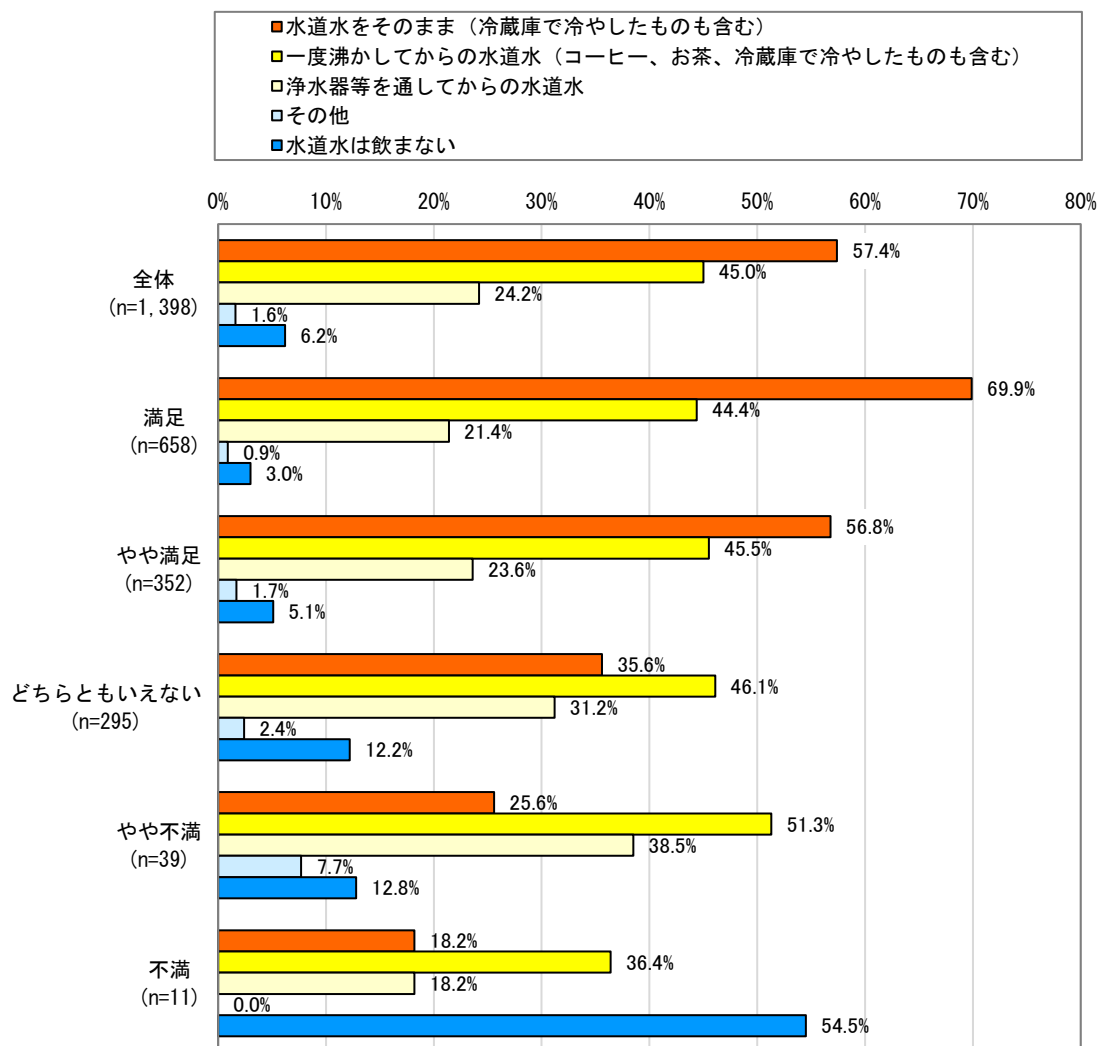
味（おいしさ）の満足度別でみると、『水道水をそのまま』の割合は、満足度が高いほど割合が高い傾向がみられ、「満足」では78.3%となっている。一方、『浄水器等を通してからの水道水』、『水道水は飲まない』は、満足度が低いほど割合が高い傾向がみられ、味が『不満』と回答した人の約3分の1が『浄水器等を通してからの水道水』、『水道水は飲まない』とそれぞれ回答している。

(飲用状況とにの満足度別との関係)



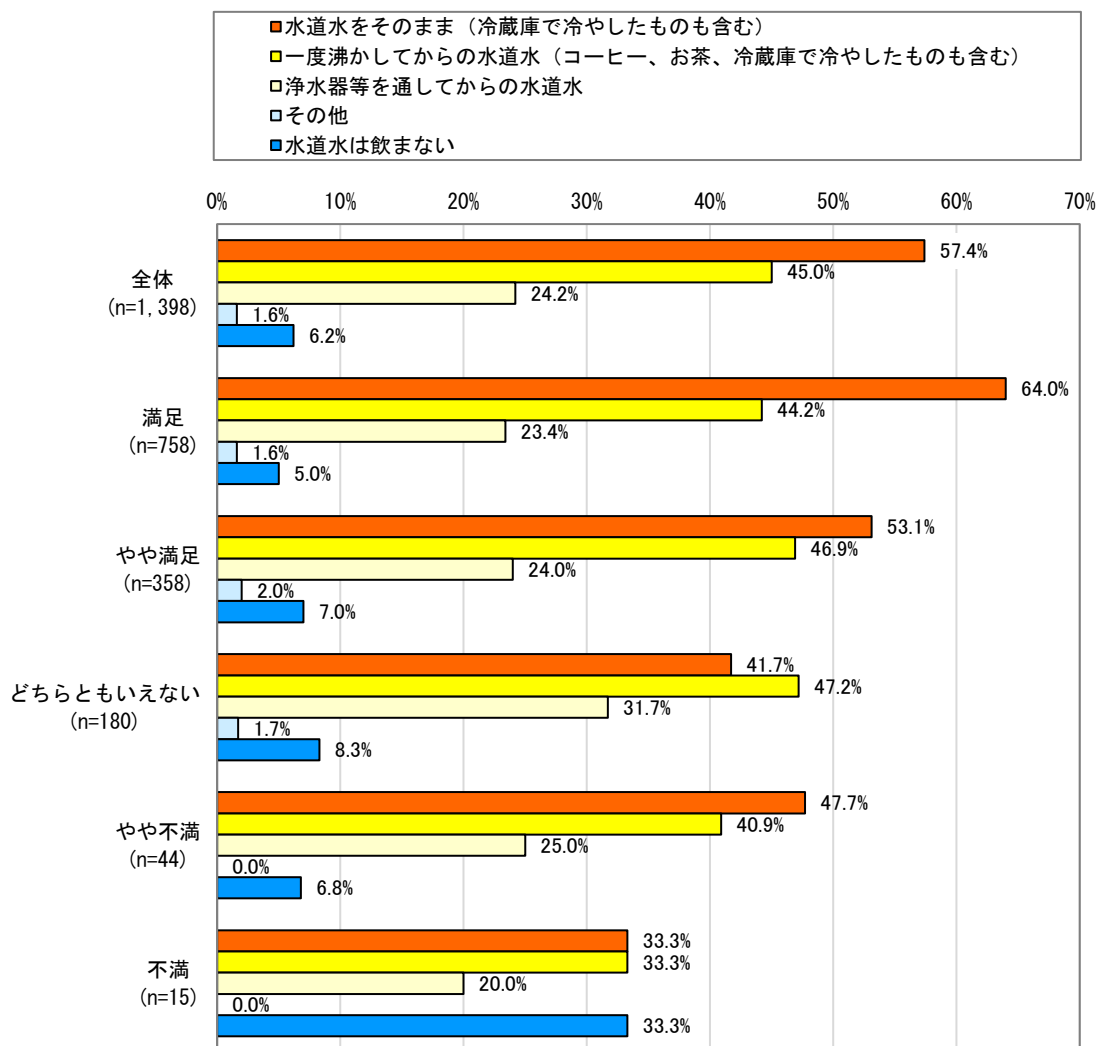
にの満足度別でみると、『水道水をそのまま』の割合は、満足度が高いほど割合が高い傾向がみられ、『満足』では73.4%で7割以上を占めている。一方、『浄水器等を通してからの水道水』、『水道水は飲まない』は、概ね満足度が低いほど割合が高い傾向がみられ、特に『不満』と回答した人では『浄水器等を通してからの水道水』が42.9%、『水道水は飲まない』が28.6%と特に高くなっている。

(飲用状況と安全性の満足度別との関係)



安全性の満足度別でみると、『水道水をそのまま』の割合は、概ね満足度が高いほど割合が高い傾向がみられる。「満足」では『水道水をそのまま』と答えた割合が69.9%となっている。一方、安全性に『不満』を感じている人は、『水道水は飲まない』とする回答が54.5%と半数を超えている。

(飲用状況と水の量や勢いの満足度との関係)



水の量や勢いの満足度でみると、『水道水をそのまま』の割合は、概ね満足度が高いほど割合が高い傾向がみられる。『満足』では『水道水をそのまま』と答えた割合が64.0%で最も高くなっている。一方、水の量や勢いを『不満』と回答した人では、『水道水は飲まない』と回答した割合が3割を超え、他の満足度と比べて高くなっている。

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についてお聞きします

問3 水道局では、水道水の水源（河川）からご家庭のじゃぐちまでの、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り組みを進めています。

そこで、ア～ウの取り組みについて、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）

	満足度																			
	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満															
ア. 水源水質の保全 国・県・流域の自治体等と連携し、水道水の水源（河川）の水質を守るための取り組みを行っています。具体的には、同一河川を利用する関係者や上流域との連携により、水源水質に異常があった場合でも、水道水に影響が出ないよう関係者と連携し迅速な対応を図っています。また水源流域の水質保全活動推進などの啓発活動もを行っています。	5	4	3	2	1															
イ. 水質管理体制の強化 ・水道GLPの認定を維持することで、検査技術のスキルアップなど、水質管理体制強化のための取り組みを行っています。これにより、高い技術力で水質検査を行い、ご家庭で使われる水道水に加え、水源の水質変動に迅速、的確に対応しています。	5	4	3	2	1															
ウ. 安全でおいしい水 国が定めた水質基準等よりも厳しい独自の管理目標を定めるほか、水道水中の塩素のにおいやカビのにおいを取り除くための浄水処理の充実など、安全でおいしい水道水の供給に向けた取り組みを行っています。 <table border="1" data-bbox="367 1388 957 1579"> <thead> <tr> <th>主な重点項目</th> <th>国の水質基準等</th> <th>独自管理目標</th> </tr> </thead> <tbody> <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>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>農薬類</td> <td>検出指標値 1 以下</td> <td>検出指標値 0.1 以下</td> </tr> </tbody> </table>	主な重点項目	国の水質基準等	独自管理目標	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	総トリハロメタン	0.1 mg/L 以下	0.05 mg/L 以下	農薬類	検出指標値 1 以下	検出指標値 0.1 以下	5	4	3	2	1
主な重点項目	国の水質基準等	独自管理目標																		
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																		
総トリハロメタン	0.1 mg/L 以下	0.05 mg/L 以下																		
農薬類	検出指標値 1 以下	検出指標値 0.1 以下																		

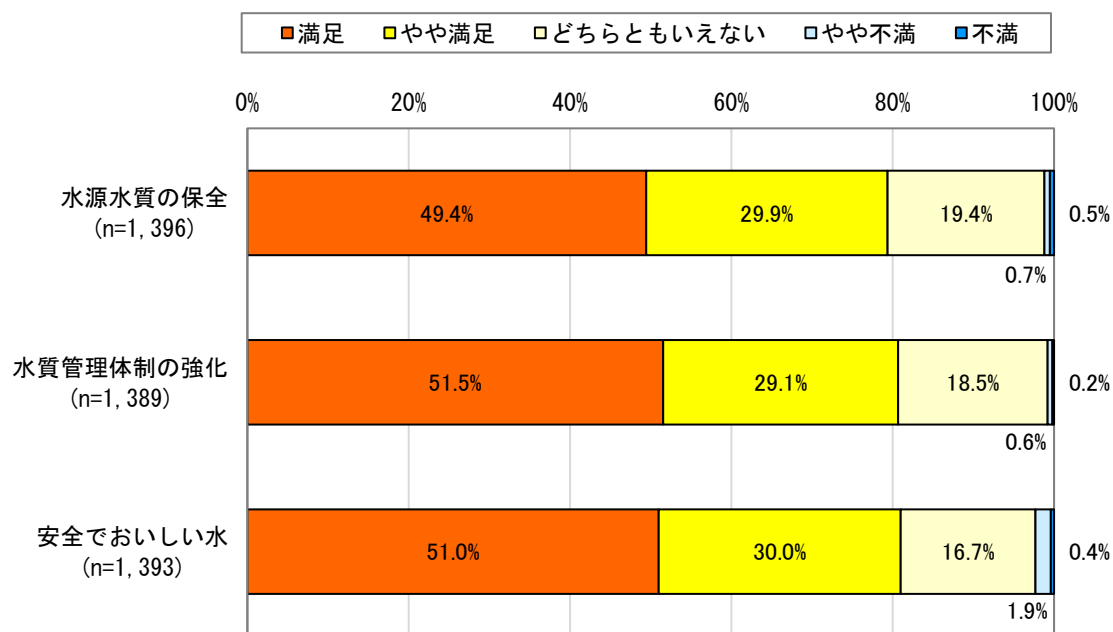
問4 問1～3でお聞きした「水道水の水質」・「安全でおいしい水道水の供給に対する取り組み」を総合的にみて、どのように思いますか。（〇は1つだけ）

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。

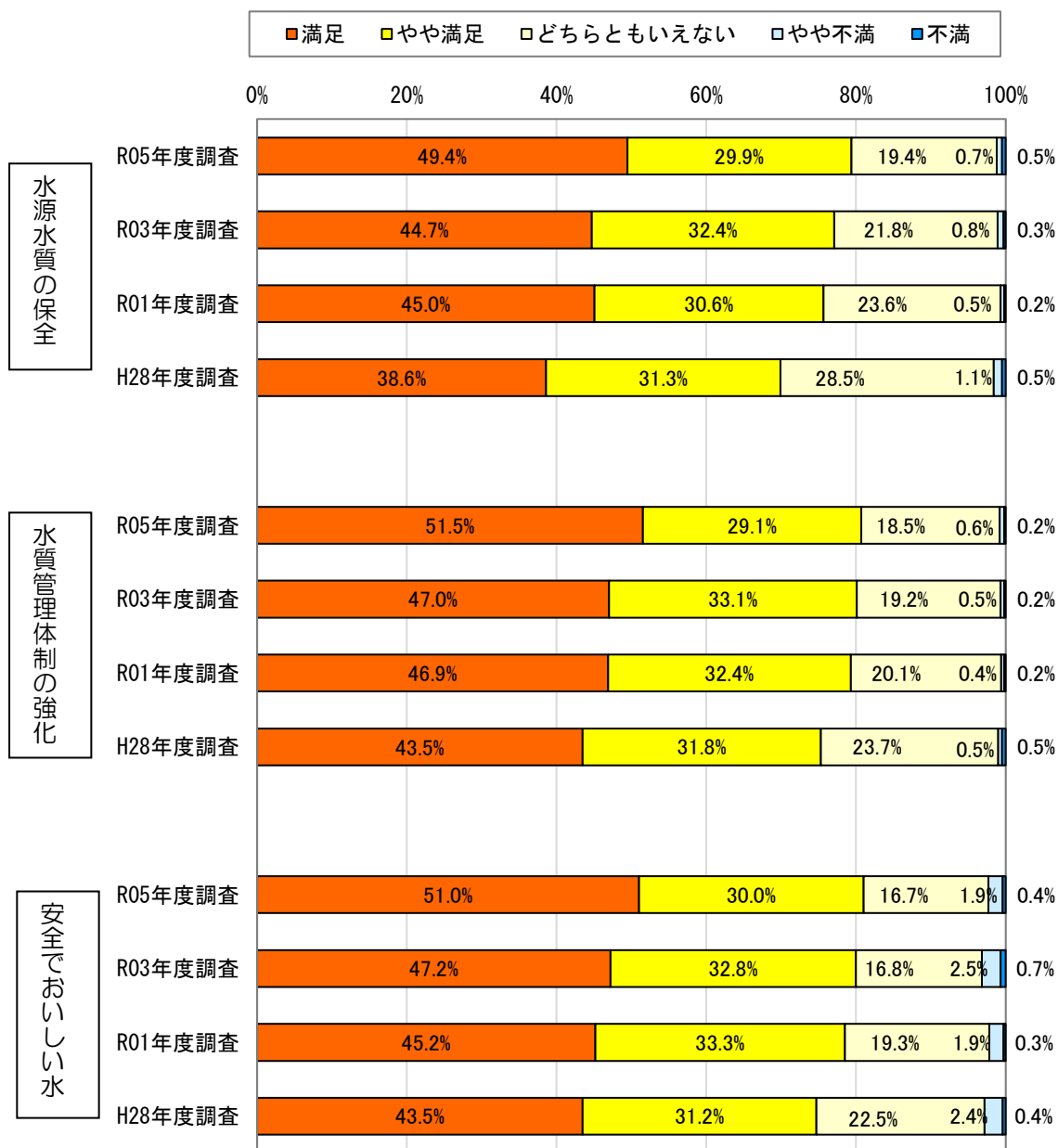
(1) 安全でおいしい水道水の供給に対する取り組みへの満足度

①安全でおいしい水道水の供給に対する満足度



『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』『やや満足』を合わせた割合は80%前後でほぼ同じ満足度となっている。

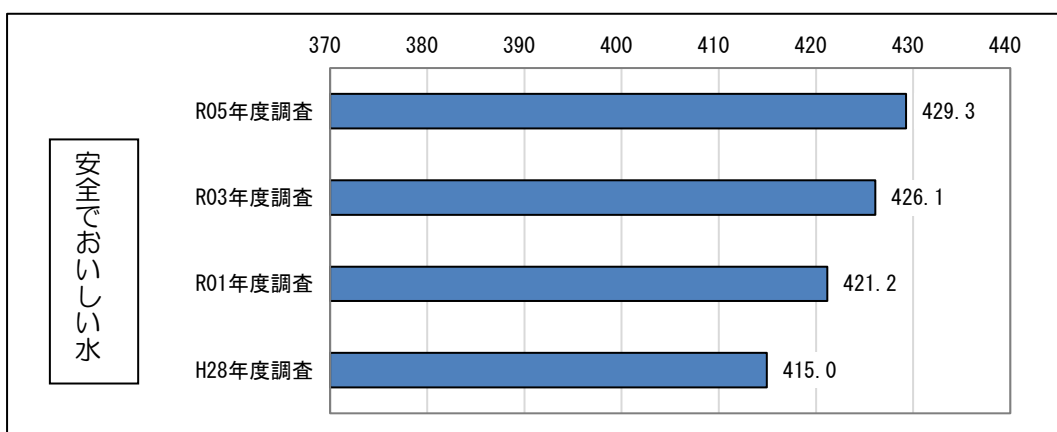
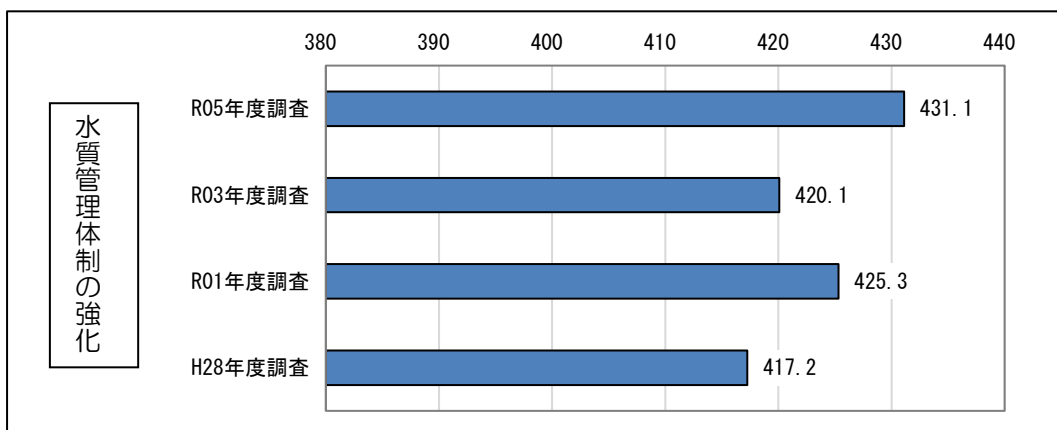
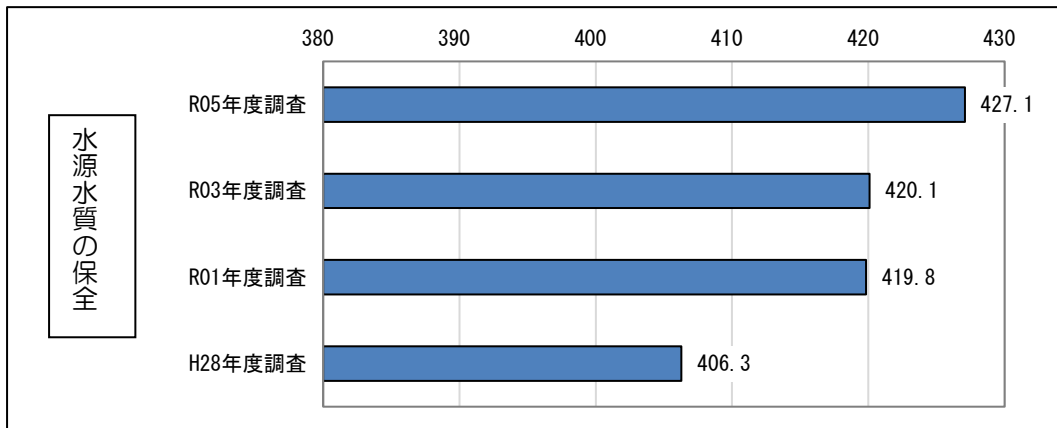
(安全でおいしい水道水の供給に対する満足度の過年度調査との比較)



「安全でおいしい水道水の供給」に対する3つの質問項目について、「満足度」を過去の調査データと比較した。

『満足』『やや満足』を合わせた割合は、3項目ともに増加傾向にあり、過去4回の調査で最も高い満足度となっている。

(安全でおいしい水道水の供給に対する満足度のポイント換算値の推移)

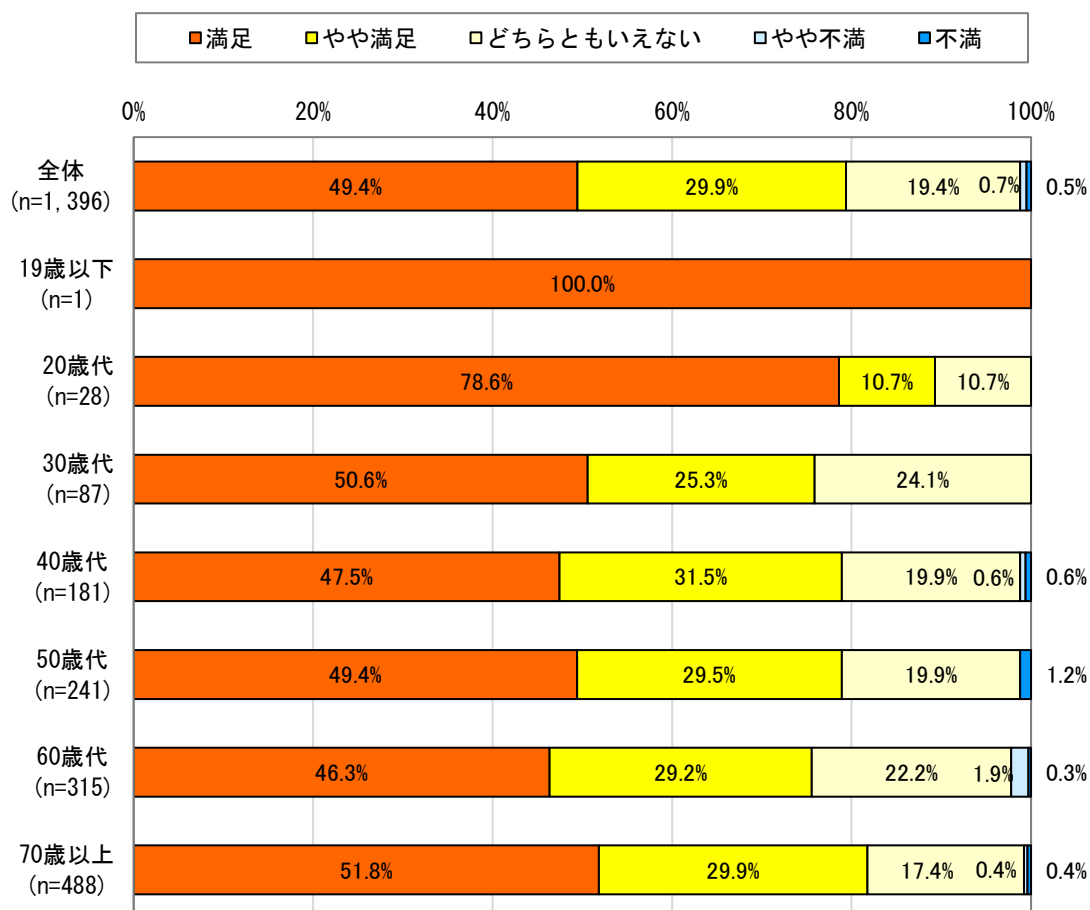


「安全でおいしい水道水の供給」に対する3つの質問項目について、ポイント換算した結果をみると、全ての項目で前回調査を上回り、いずれも過去4回の調査中で最も高くなっている。

※ポイントは満足度の回答割合に「満足」=5、「やや満足」=4、「どちらともいえない」=3、「やや不満」=2、「不満」=1のウェイトを乗じて算出した。

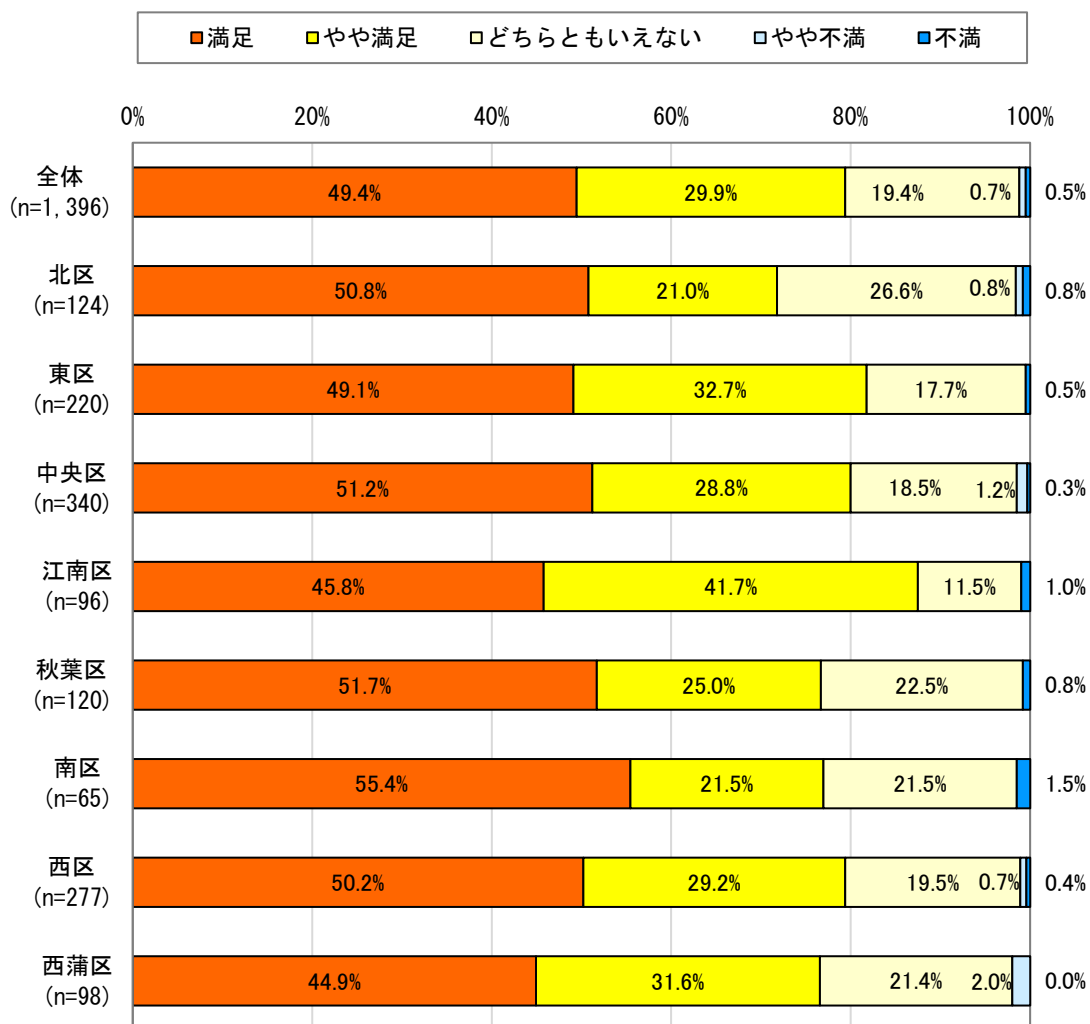
②水源水質の保全に対する満足度

(年代別)



年代別でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、概ね80%前後となり、大きな傾向はみられないが、特に20歳代では『満足』の割合が78.6%と他の年代に比べ突出して高くなっている。

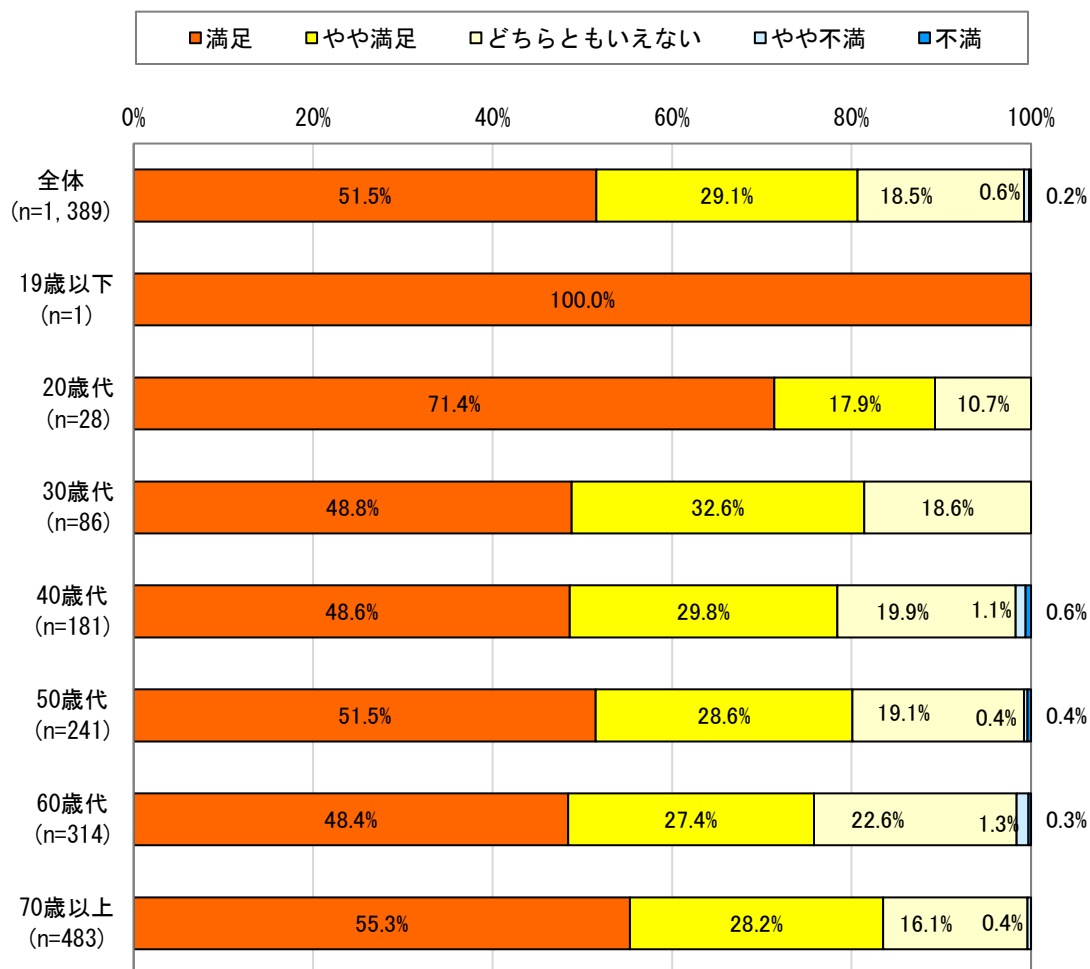
(居住区別)



住区別でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、江南区が87.5%で最も高く、次いで東区が81.8%、中央区が80.0%と続いている。

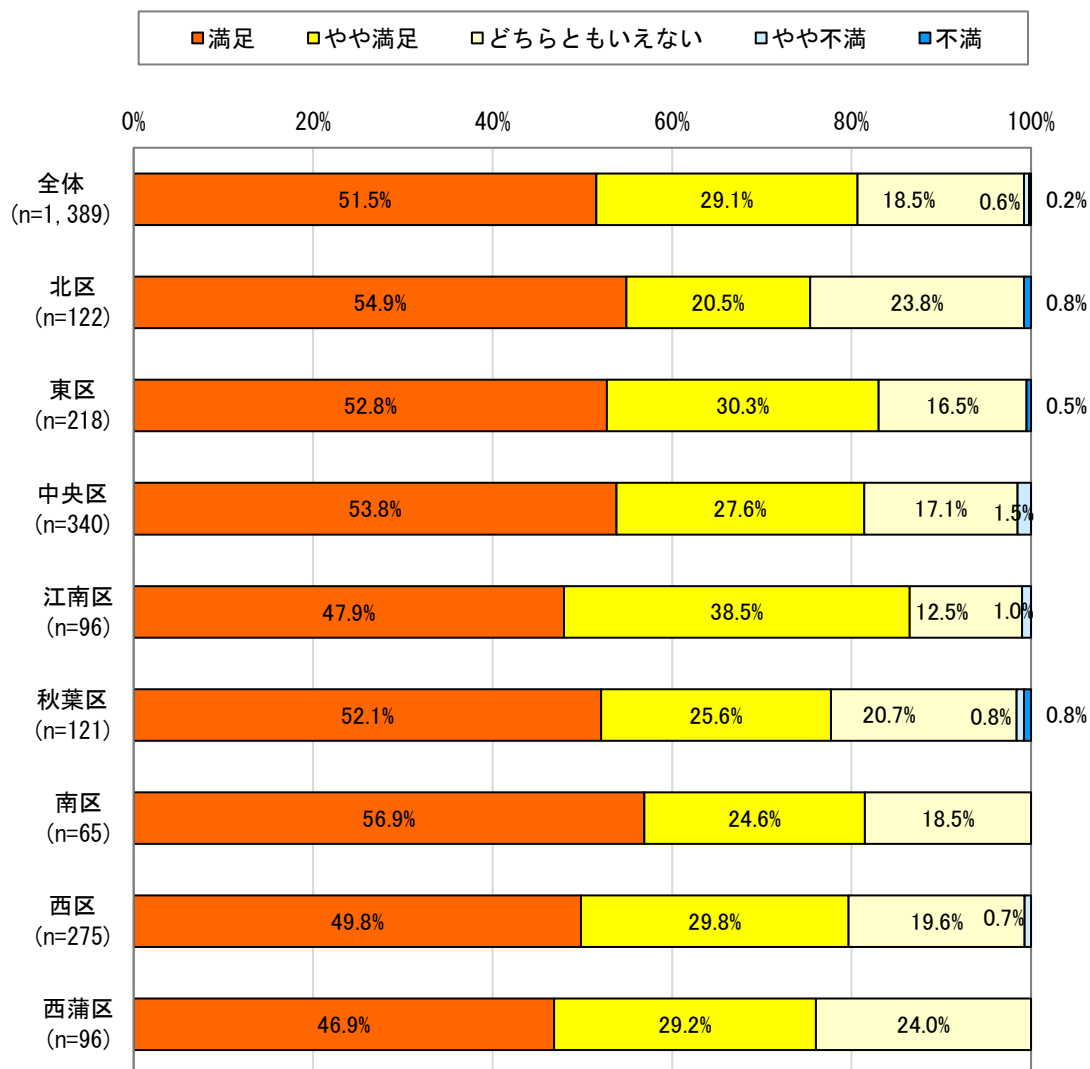
③水質管理体制の強化に対する満足度

(年代別)



年代別でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、概ね80%前後となり、大きな傾向はみられないが、特に20歳代では『満足』の割合が71.4%と他の年代に比べ突出して高くなっている。

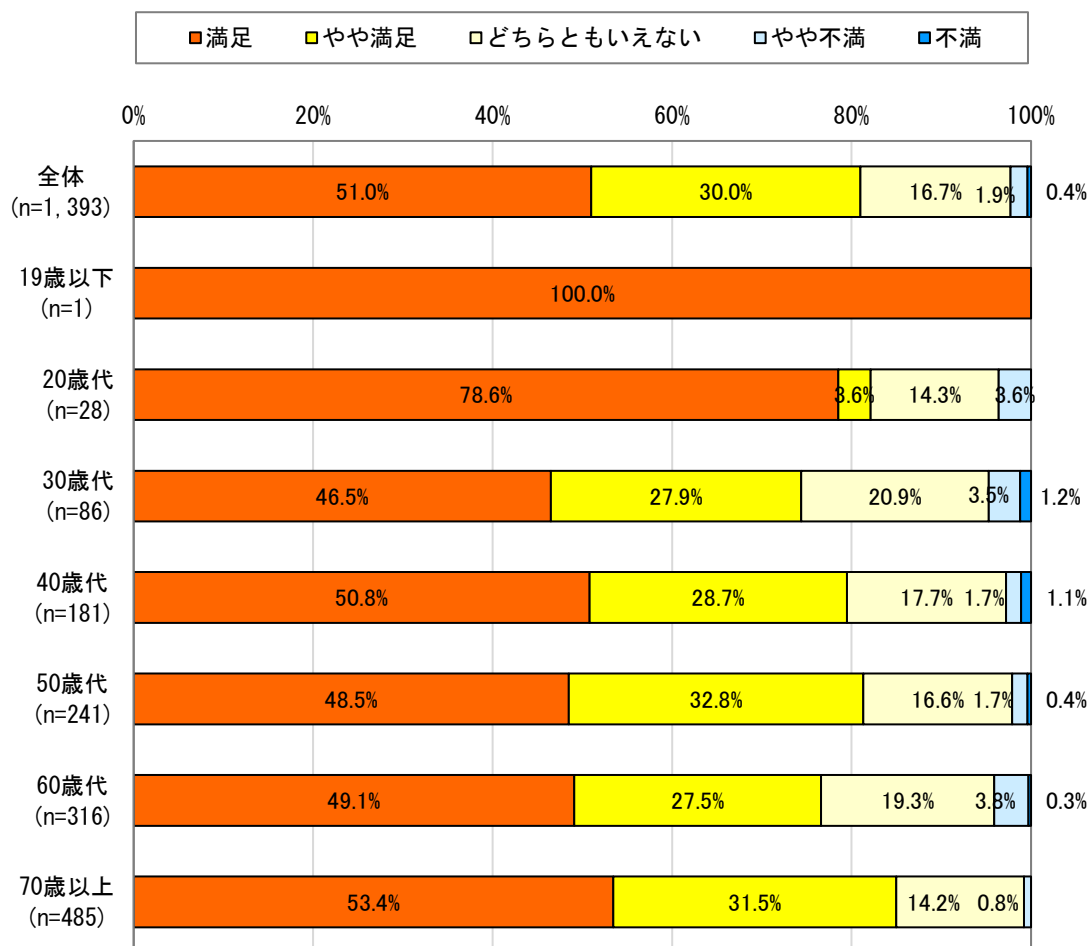
(居住区別)



居住区別でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、江南区が86.4%で最も高く、次いで東区が83.1%、南区が81.5%、中央区が81.4%の順が続いている。

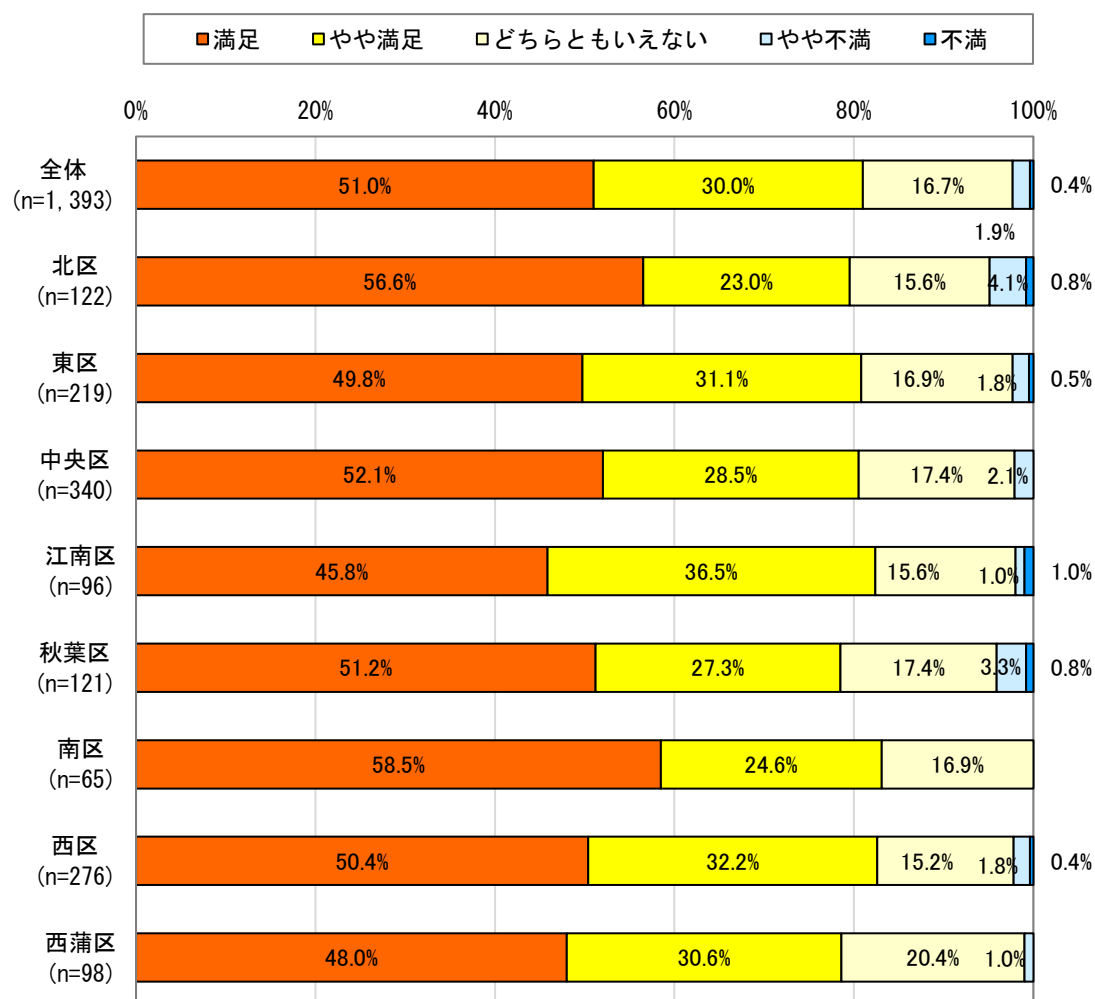
④安全でおいしい水の供給に対する満足度

(年代別)



年代別でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、70歳以上が84.9%で高くなっている。また、20歳代は『満足』の割合が78.6%と際立って高くなっている。

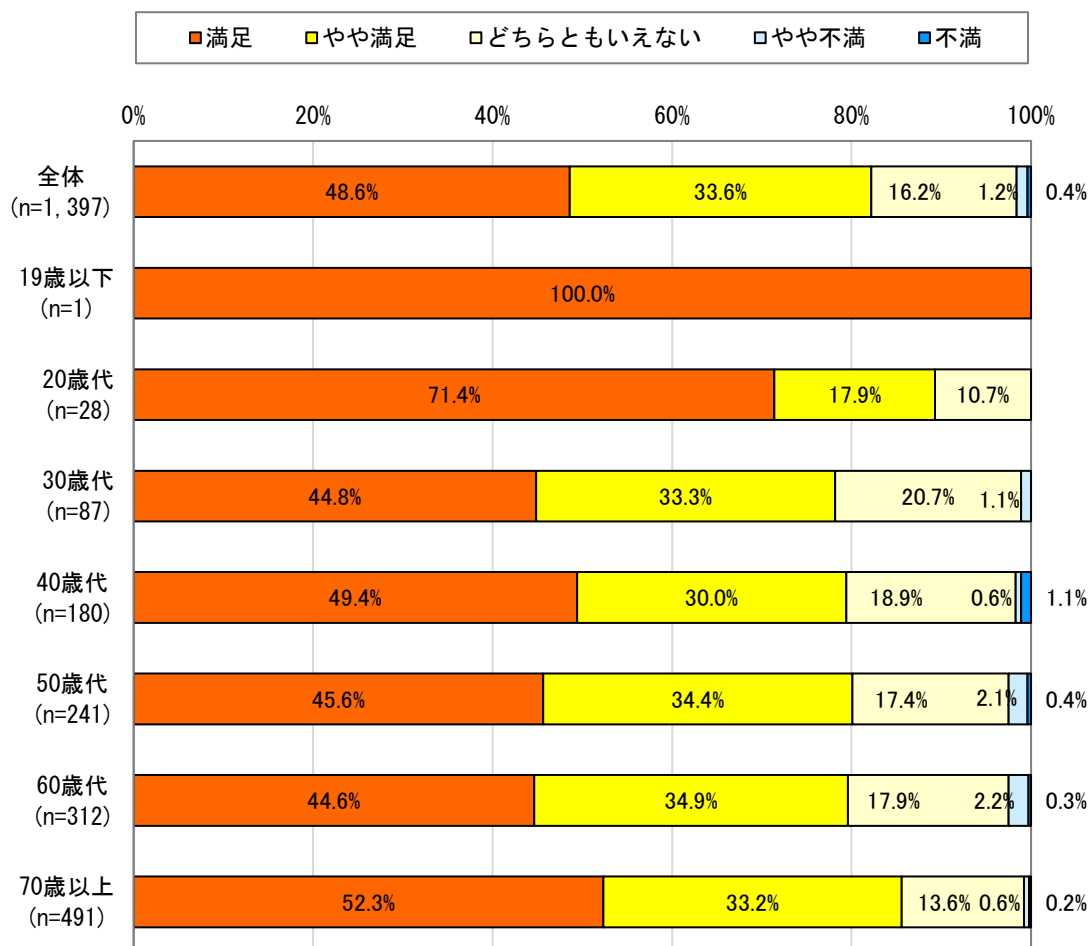
(居住区別)



居住区別でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、概ね80%前後となり、大きな差はみられないが、南区が83.1%、西区が82.6%、江南区が82.3%で他の地区に比してやや高くなっている。

(2) 「水道水の水質」・「安全でおいしい水道水の供給に対する取り組み」の総合評価

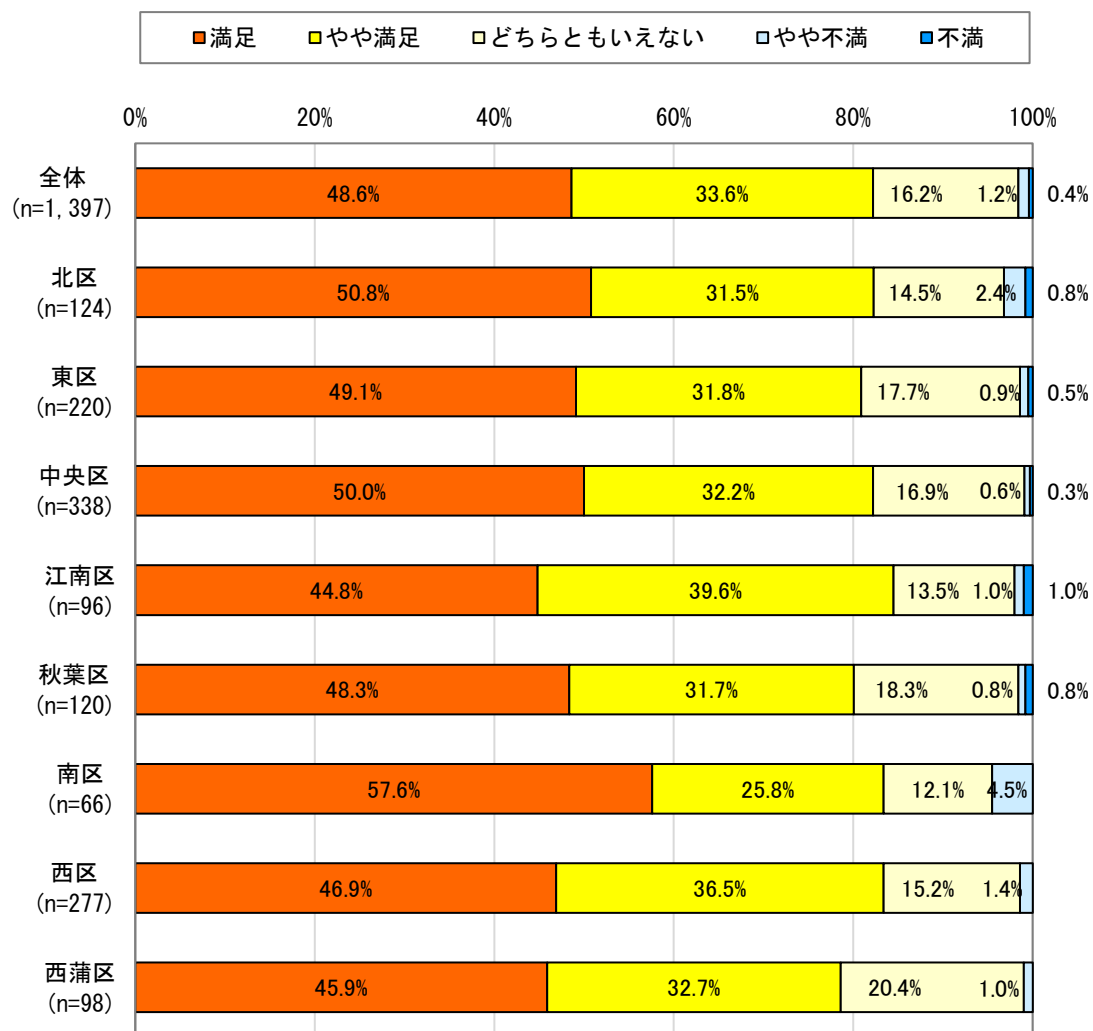
(年代別)



「水道水の水質」・「安全でおいしい水道水の供給に対する取り組み」についての総合的な評価を尋ねたところ、『満足』が48.6%、『やや満足』が33.6%と、8割を超える割合で一定の満足感を得ているとの結果となった。一方、『やや不満』は1.2%、『不満』は0.4%にとどまっている。

年代別でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、概ね80%前後となり大きな傾向はみられないが、特に20歳代では『満足』の割合が71.4%と他の年代に比して突出して高くなっている。

(居住区別)



居住区別でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、概ね80%前後となり、大きな差はみられないが、江南区が84.4%、南区、西区が83.4%で他の地区に比べやや高くなっている。

「水道水の水質」・「安全でおいしい水の供給に対する取り組み」が「不満」「やや不満」とする具体的理由

料金が非常に高い
貯水槽給水方式
上流県の水と比較しているため
山間部と比較して劣る
夏場は臭いがきつい
夏特に塩素が強い
活動が見えて来ない
水質を考え、お風呂と飲み水に関してはトリム等器具をつけている
江南区は阿賀野川からの水を使用しているようですが、福島からの汚染問題もあるので信濃川からの水を使用して欲しいです。
納得できないから
安全だが、おいしくないと思う
元の河川水質と浄水場での処理が不透明 雨の多い時期や乾燥時は心配に成るか
阿賀野市の水道位にして欲しい
基準に対しての独自管理目標についてが、実際どのくらい厳しいのかが比較されてもよくわからない。もう少し実例があると良い
新潟市の水は美味しく感じない。
勤務している会社では排水が浄化処理されなくて直接川に流されています。色々な物が混ざった水です、どう見ても環境に悪いです。新潟はどこもこんな感じなんですか。長野県の田舎でも下水道で管理されています。企業の排水なんてさらに厳しい管理されています、川に変な物を流したら大変なことになります。

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についてお聞きします

問5 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、改良したりするなどの取り組みを進めています。

そこで、ア～ウの取り組みについて、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)

	満足度				
	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満
ア. 水道施設の耐震化 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は、地震に強い管を採用しています。また、地震等による断水被害を極力限定・縮小化するために、配水区域の細分化や、断水時の相互融通を目的とした、浄配水場間を結ぶ連絡管の整備を進めています。(浄水施設の耐震化率；新潟市20.9%、政令市平均40.53%) (管路の耐震化率；新潟市22.2%、政令市平均30.75%)	5	4	3	2	1
イ. 応急給水や修繕体制等の整備 水道管の一部が事故や災害などで破損した場合に、速やかに応急給水や修繕を行えるよう機材等の整備を行うとともに、他都市や民間業者との応援協定を締結するなど応急給水体制の整備を行っています。 (給水人口一人当たり平均断水・濁水時間；新潟市0.00時間、政令市平均0.15時間)	5	4	3	2	1
ウ. 計画的な配水管の整備・更新 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、今後の市街化区域などの動向を踏まえ、計画的な配水管の整備を行っています。 (法定耐用年数超過浄水施設率；新潟市 2.3%、政令市平均 15.58%) (法定耐用年数超過管路率；新潟市 28.6%、政令市平均 27.07%)	5	4	3	2	1

問5-1 災害に備え、1人1日あたり3リットル、3日分で9リットル程度を目安として、飲料水の備蓄をお願いします。あなたのご家庭では、1人あたり、どのくらいの量の飲料水を備蓄していますか？ (〇は1つだけ)

1 9リットル以上 (3日以上)	2 6～8リットル	3 3～5リットル
4 3リットル未満	5 備蓄していない	

問5-2 地震等災害時の飲料水の確保対策として、市内には30カ所の拠点給水所があります。あなたの身近にある拠点給水所を知っていますか？ (〇は1つだけ)

※拠点給水所とは、市内の浄水場や配水場、飲料水兼用耐震性貯水槽が設置されている一部の小中学校、公共施設や公園が該当します。

1 具体的な場所を知っている	2 聞いたことはあるが、具体的な場所は知らない
3 知らない	

問5-3 問5-2で「1」「2」と回答された方にお聞きします。

何により拠点給水所について知りましたか？（〇はいくつでも）

- | | |
|---------------------|-------------------------------|
| 1 防災訓練 | 2 新潟市水道局のホームページ |
| 3 新潟市水道局の広報紙・パンフレット | 4 その他（ ） |

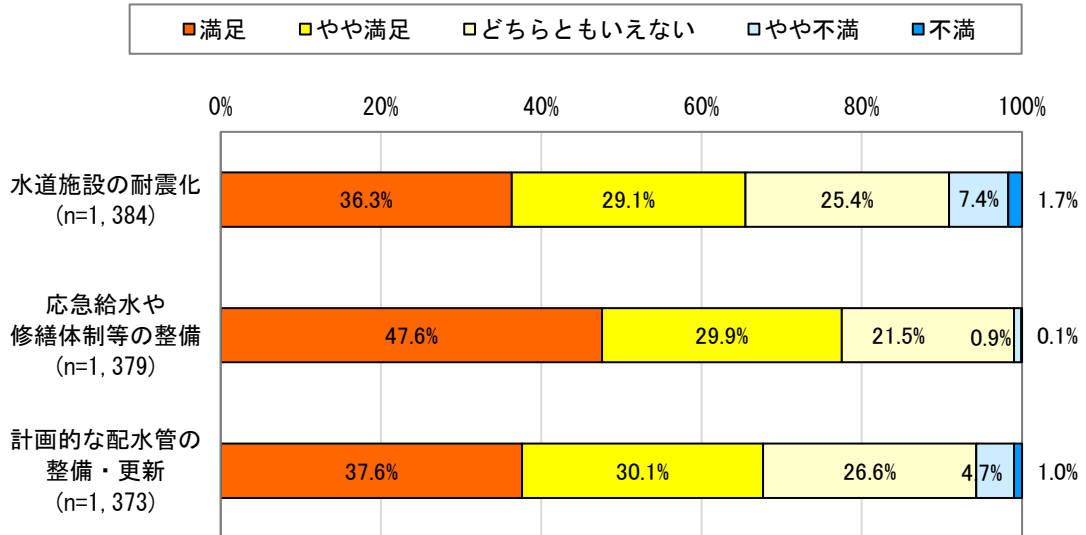
問6 問5でお聞きした「安定した給水の確保に対する取り組み」を総合的にみて、どのように思いますか。（〇は1つだけ）

- | | | | | |
|------|--------|-------------|--------|------|
| 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。

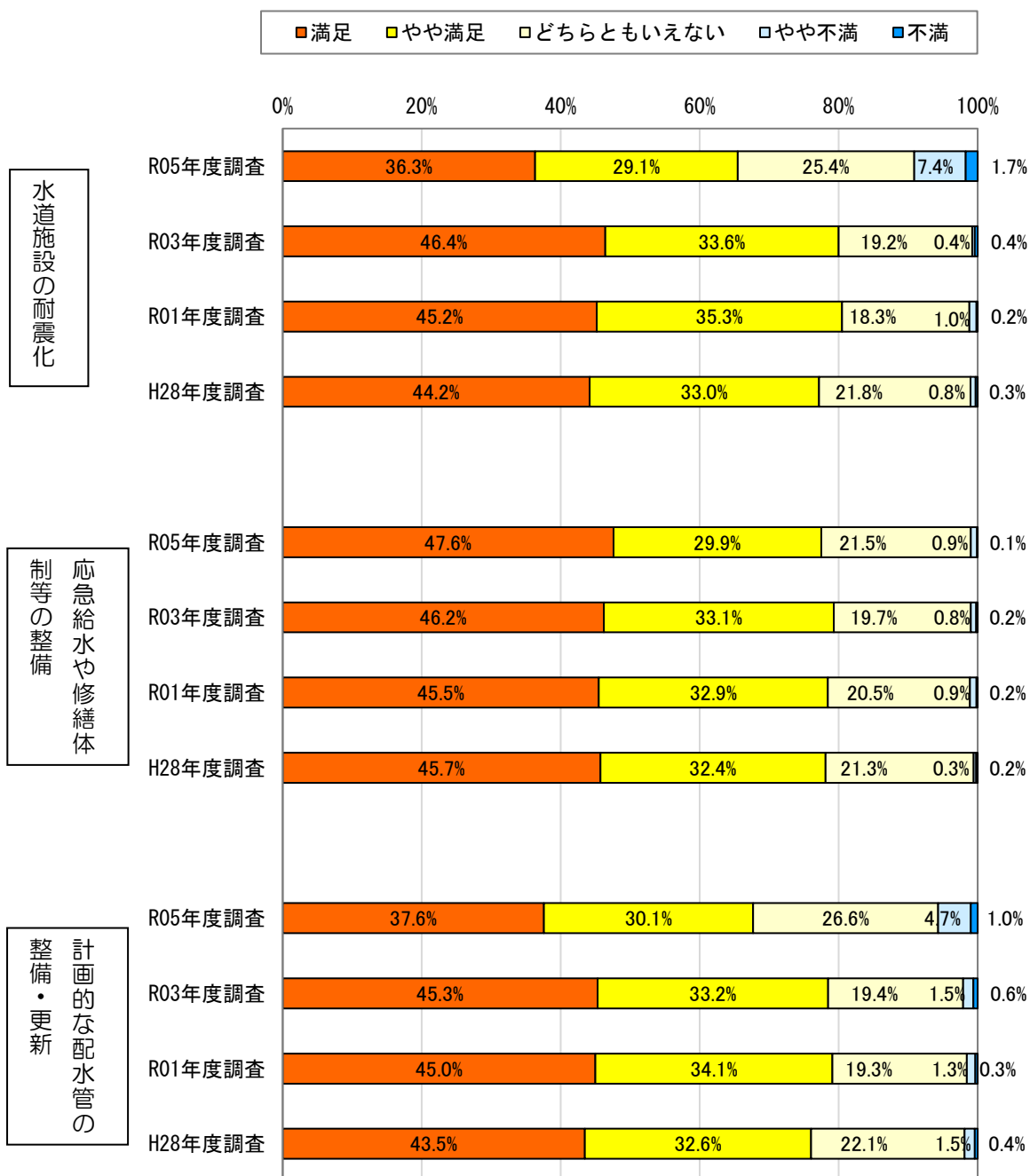
(1) 安定した給水の確保に対する取り組みについて

①安定した給水の確保に対する満足度



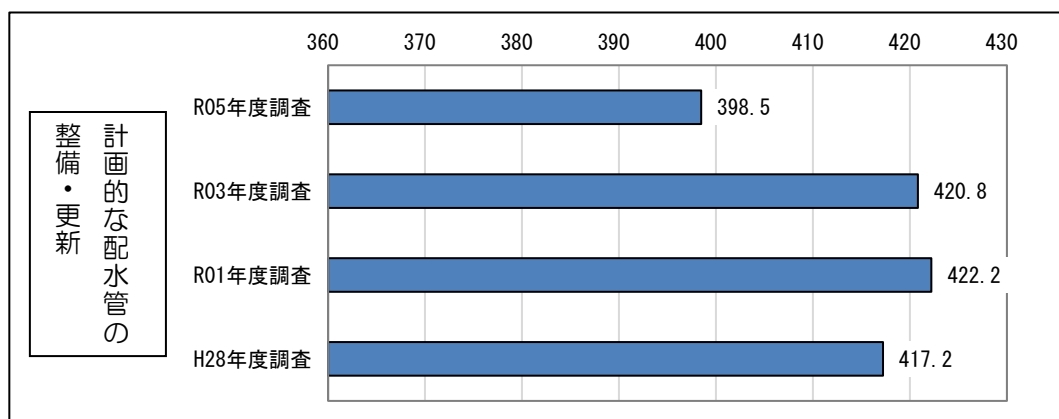
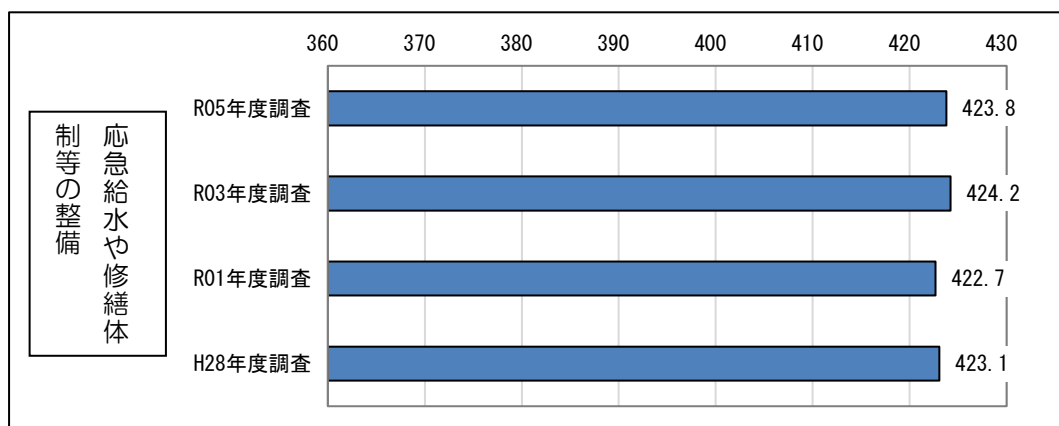
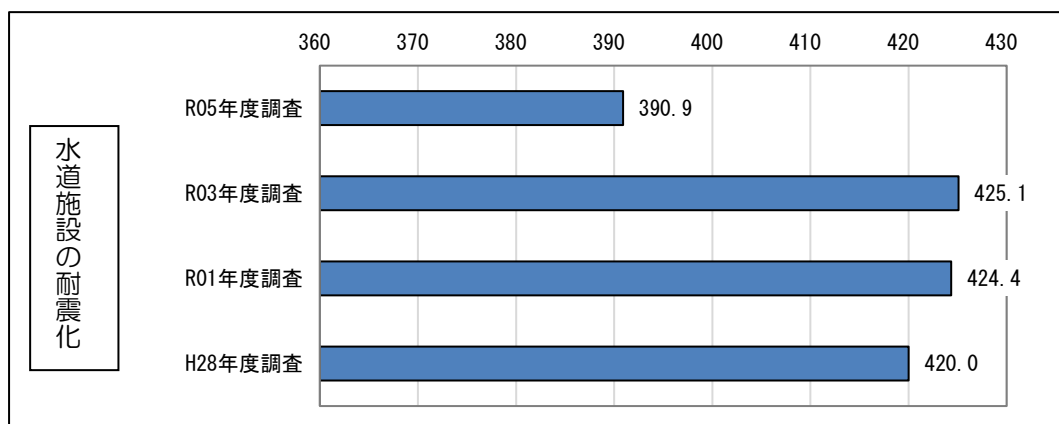
取り組みについて、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、「水道施設の耐震化」が65.4%、「応急給水や修繕体制等の整備」が77.5%、「計画的な配水管の整備・更新」が67.7%となった。

(安定した水道水の供給への満足度の過年度調査との比較)



安定した水の供給への「満足度」を過去の調査データと比較すると、「水道施設の耐震化」、「計画的な配水管の整備・更新」について前回調査比大幅に低下し、過去4回の調査中最低の満足度となった。今回調査より、設問中に現在の整備状況の具体的数値を盛り込んだことが影響したとみられる。

(安定した水道水の供給への満足度のポイント換算値の推移)

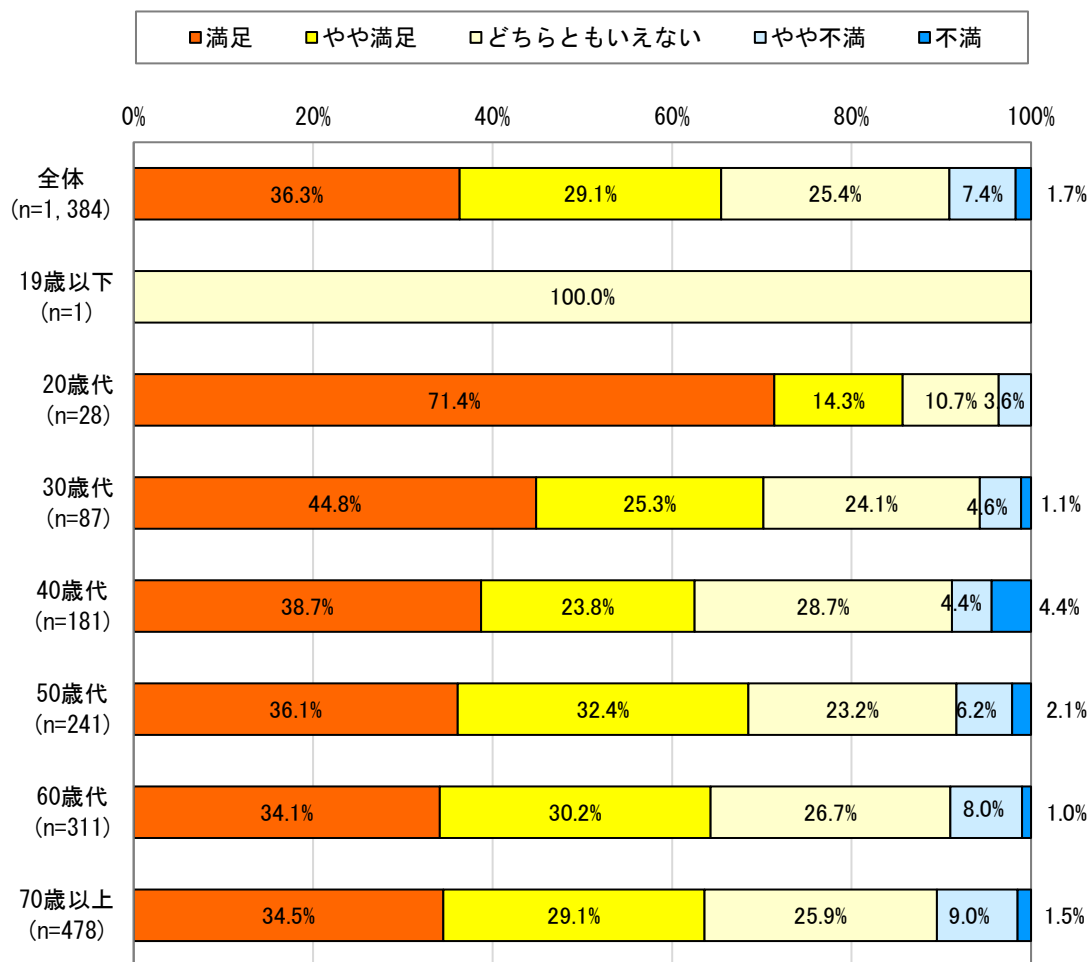


「安定した給水の確保」に対する3つの質問項目について、ポイント換算した結果をみると、『水道設備の耐震化』、『計画的な配水管の整備・更新』でポイントが大幅に減少しているが、前項同様に設問中に現状の整備状況の具体的数値の表示が要因とみられる。

※ポイントは満足度の回答割合に「満足」=5、「やや満足」=4、「どちらともいえない」=3、「やや不満」=2、「不満」=1のウェイトを乗じて算出した。

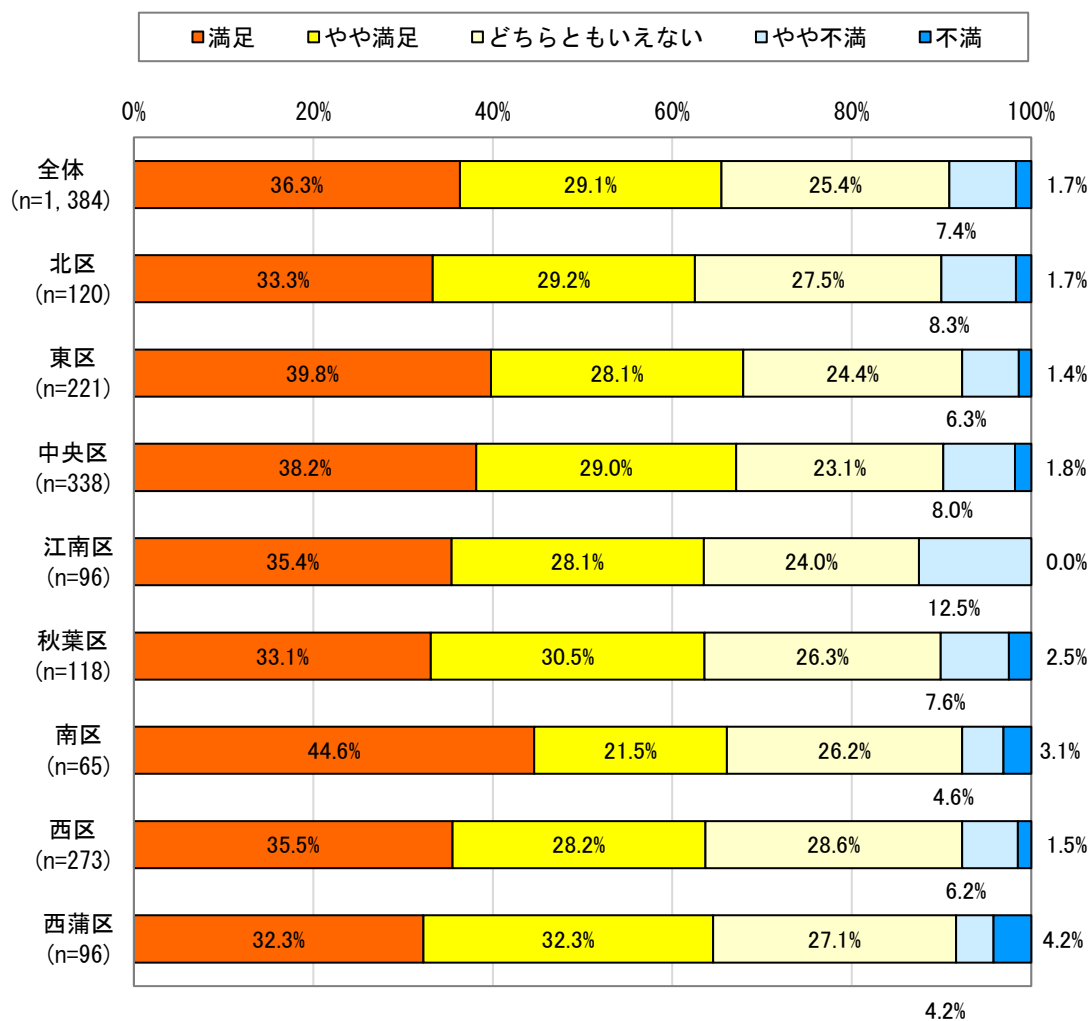
②水道施設の耐震化に対する満足度

(年代別)



年代別でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、20歳代が85.7%で最も高い。次いで30歳代が70.1%、50歳代が68.5%の順が続いている。総じて年代が高くなるほど満足度が下がり、不満を感じる割合が高くなっている。

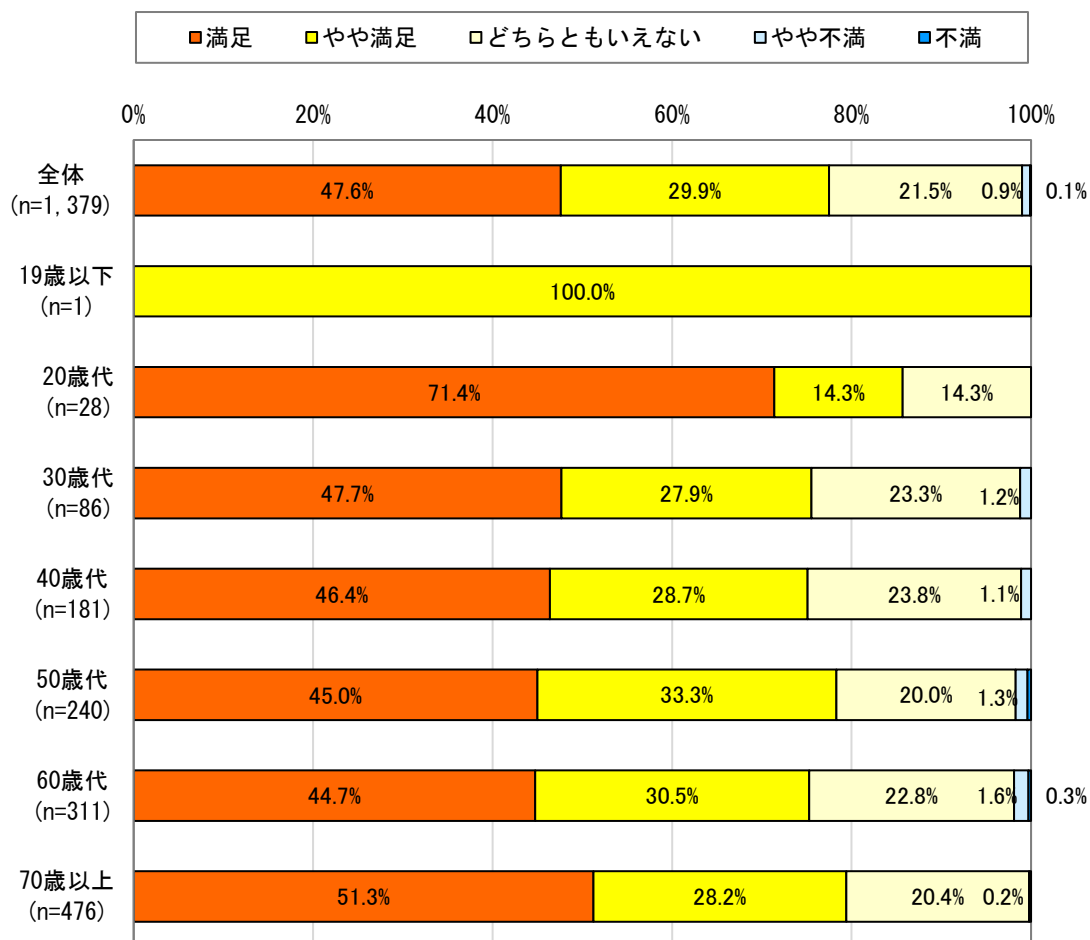
(居住区別)



居住区別でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、東区が67.9%で最も高く、次いで中央区が67.2%、南区が66.1%、西蒲区が64.6%の順が続いている。

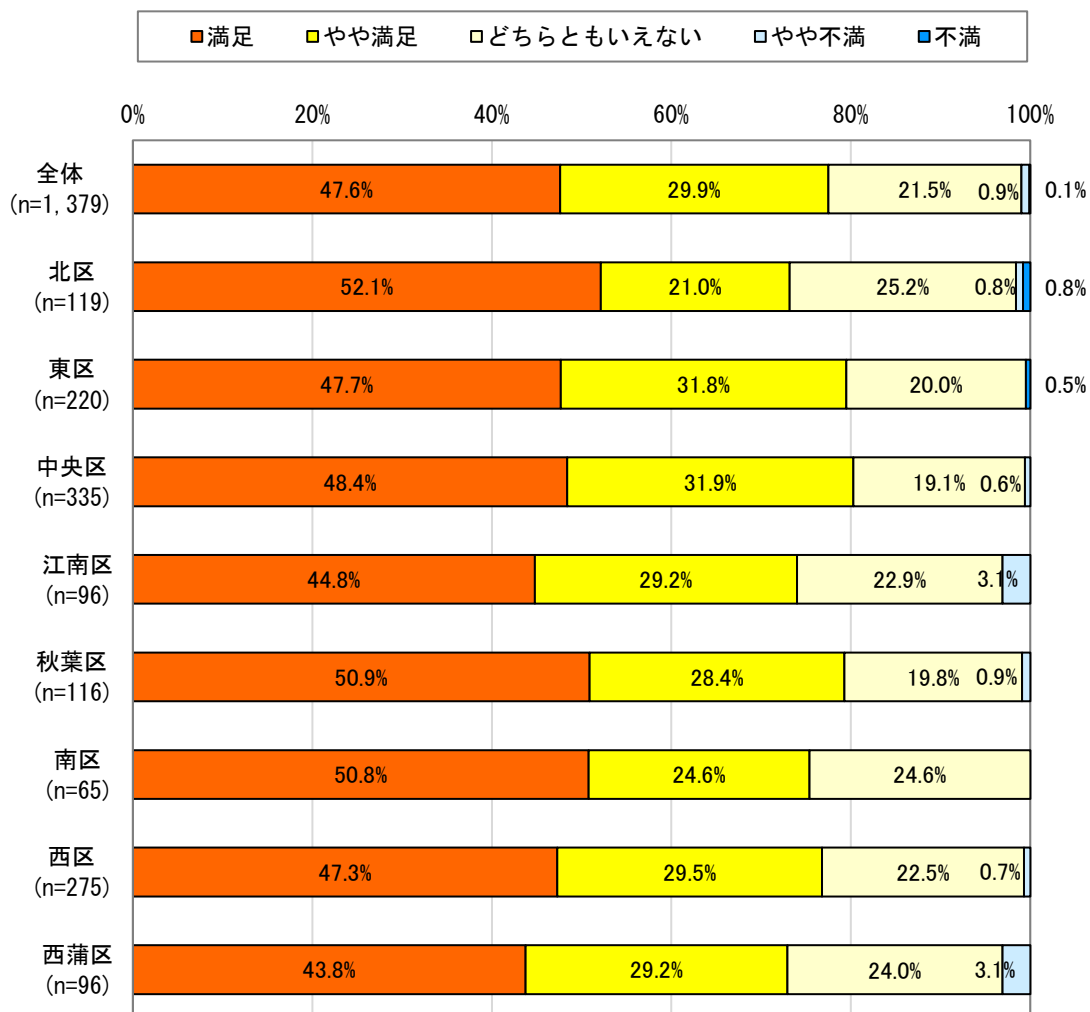
③ 応急給水体制等の整備に対する満足度

(年代別)



年代別でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、20歳代が85.7%で高く、特に『満足』の割合が他の年代に比べ目立って高くなっている。その他の年代は概ね全体の数値（77.5%）前後となり、大きな違いはみられない。

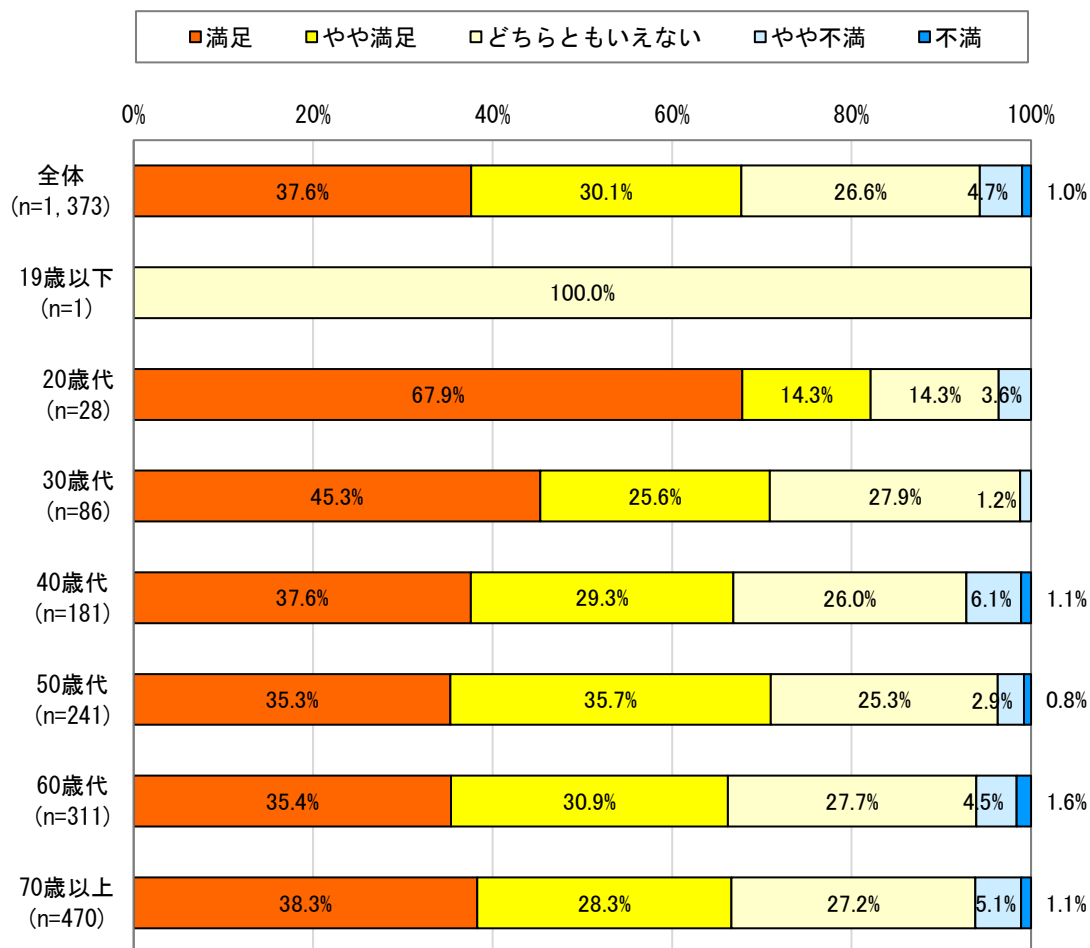
(居住区別)



居住区別でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、中央区が80.3%で最も高く、次いで東区が79.5%、秋葉区が79.3%の順で続いている。

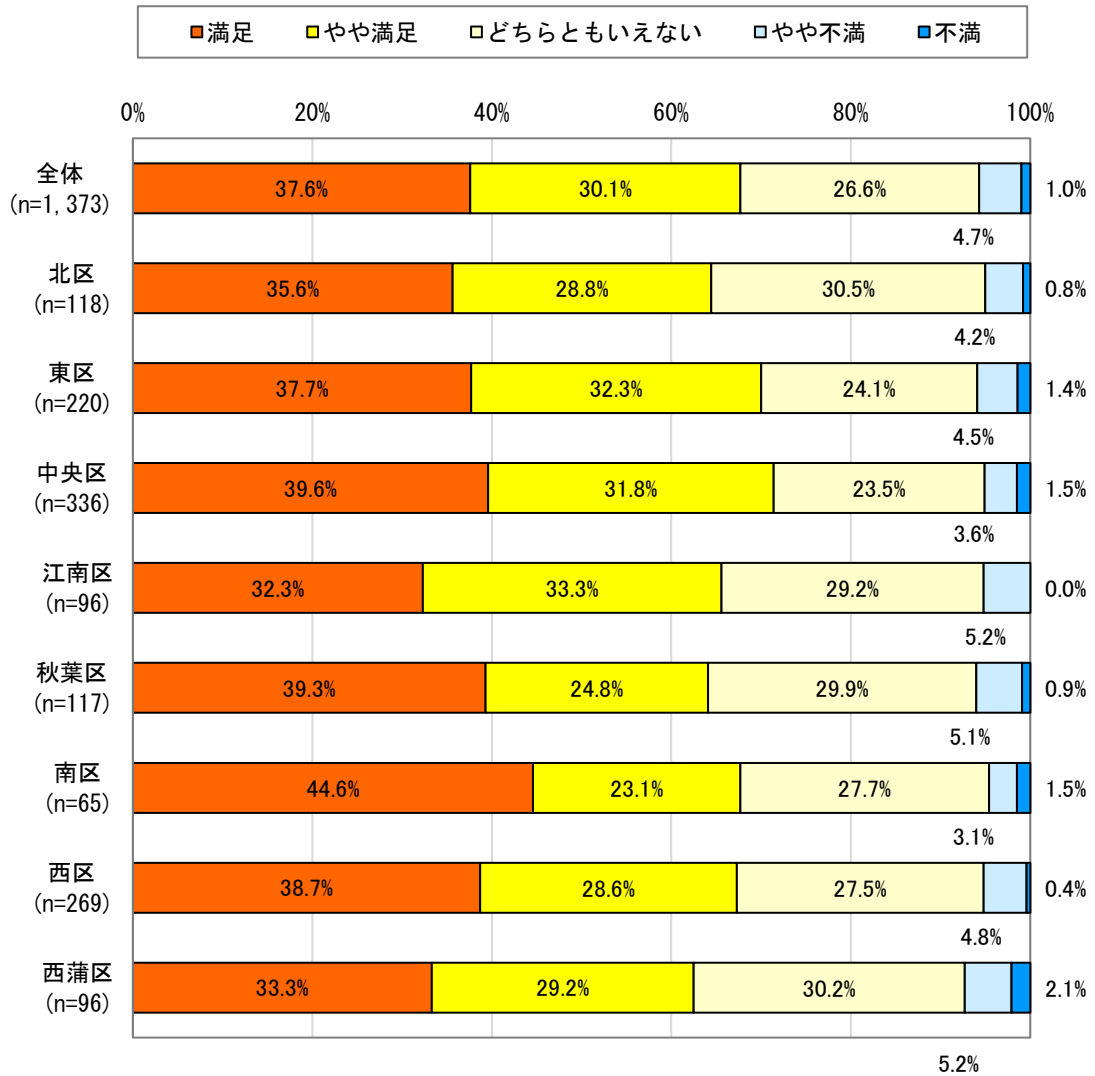
④計画的な配水管の整備の取り組みに対する満足度

(年代別)



年代別でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、20歳代が82.2%で最も高く、次いで50歳代が71.0%、30歳代が70.9%の順が続いている。総じて年代が高くなるほど満足度が下がる傾向にある。

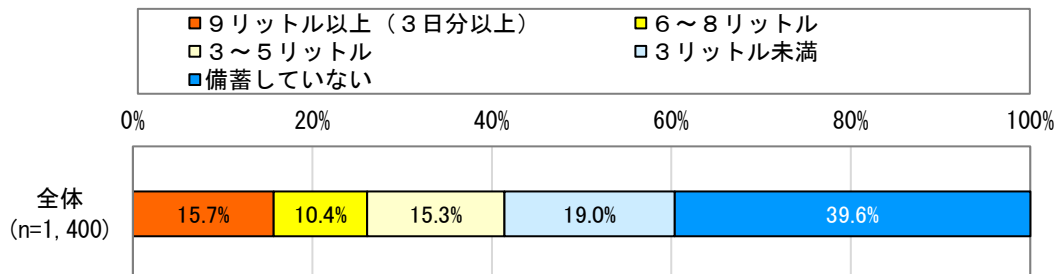
(居住区別)



居住区別でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、中央区が71.4%で最も高く、次いで東区が70.0%、南区が67.7%、西区が67.3%の順で続いている。

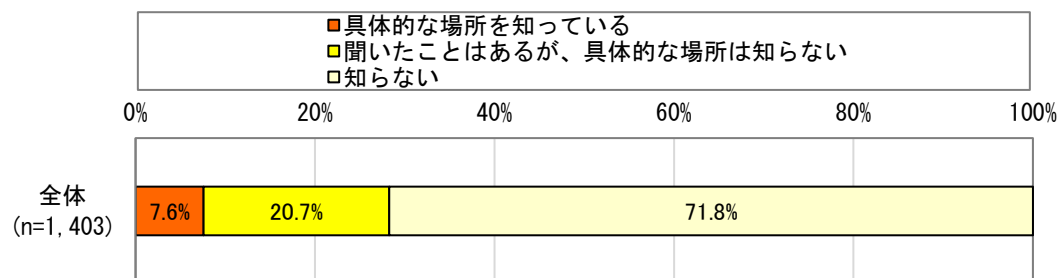
(2) 災害への備え

①家庭における1人あたりの飲料水の備蓄量



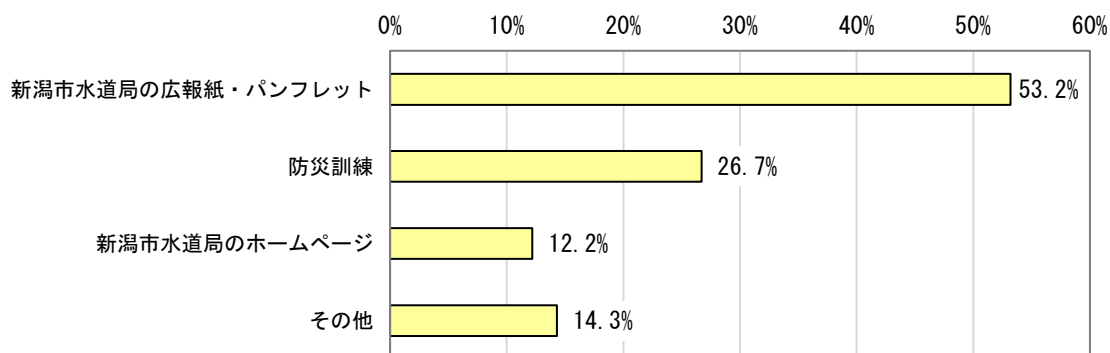
備蓄量について全体でみると、「9リットル以上 (3日分以上)」が15.7%、「6~8リットル」が10.4%、「3~5リットル」が15.3%、「3リットル未満」が19.0%で、「備蓄していない」が約4割を占めた。災害時における3日分の必要量 (1人あたり9リットル目安) に満たない家庭は、84.3%となっている。

②拠点給水所 (市内30か所) の認知度



認知度について全体でみると、「具体的な場所を知っている」が7.6%、「聞いたことはあるが、具体的な場所は知らない」が20.7%にとどまっております、約4人に3人が「知らない」と答えている。

③拠点給水所を知り得た方法 (複数回答: n=378)



拠点給水所を知り得た方法としては、「新潟市水道局の広報紙・パンフレット」が53.2%で半数以上を占めた。

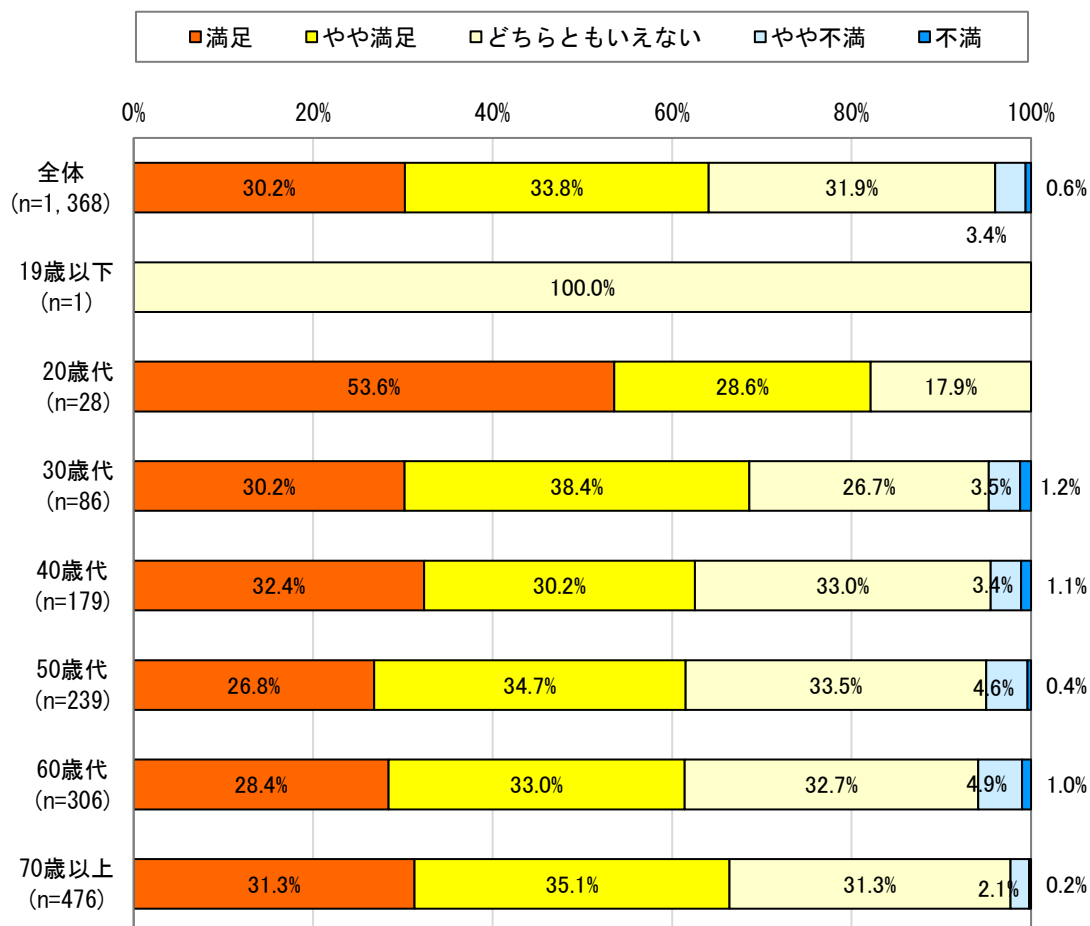
拠点給水所を知り得た方法（「その他」の具体的内容）

近所
以前に給水を受けた事がある
友人から
散歩
前をよく通る
公園で見かけた
人から聞いた
新聞
テレビ
テレビ、新聞
巷に水道の建物が有るのでそこかなと思う
回覧板
公園清掃時に保管庫を見た
公園
人から聞いた
回覧板
ときどき通る
貯水槽の工事
該当施設が身近にある
知人から
公園
近くに浄水場あり
テレビ、ラジオ
近所
口コミで
防災訓練をテレビで見たとき
報道
浄水場の近くに住んでいた
青山浄水場が近くにある
雑誌
口コミ
電柱
近くにある

青山浄水場が近所にあるから
回覧板
小学校が給水所になっているから
町内の広報回覧板など
西蒲区に住んでいたときに実際に水道が止まり小学校へ行った。しかし、水が足りず空の容器が置いてあった。
現住所が関屋浄水場の近く
看板
近所
SNS
以前住んでいた地域にあったから
亀田公園に遊びに行った時に知った
以前に住んでいた地域の広報
元市職員

(3) 安定した給水の確保に対する取り組みを総合的に見た満足度

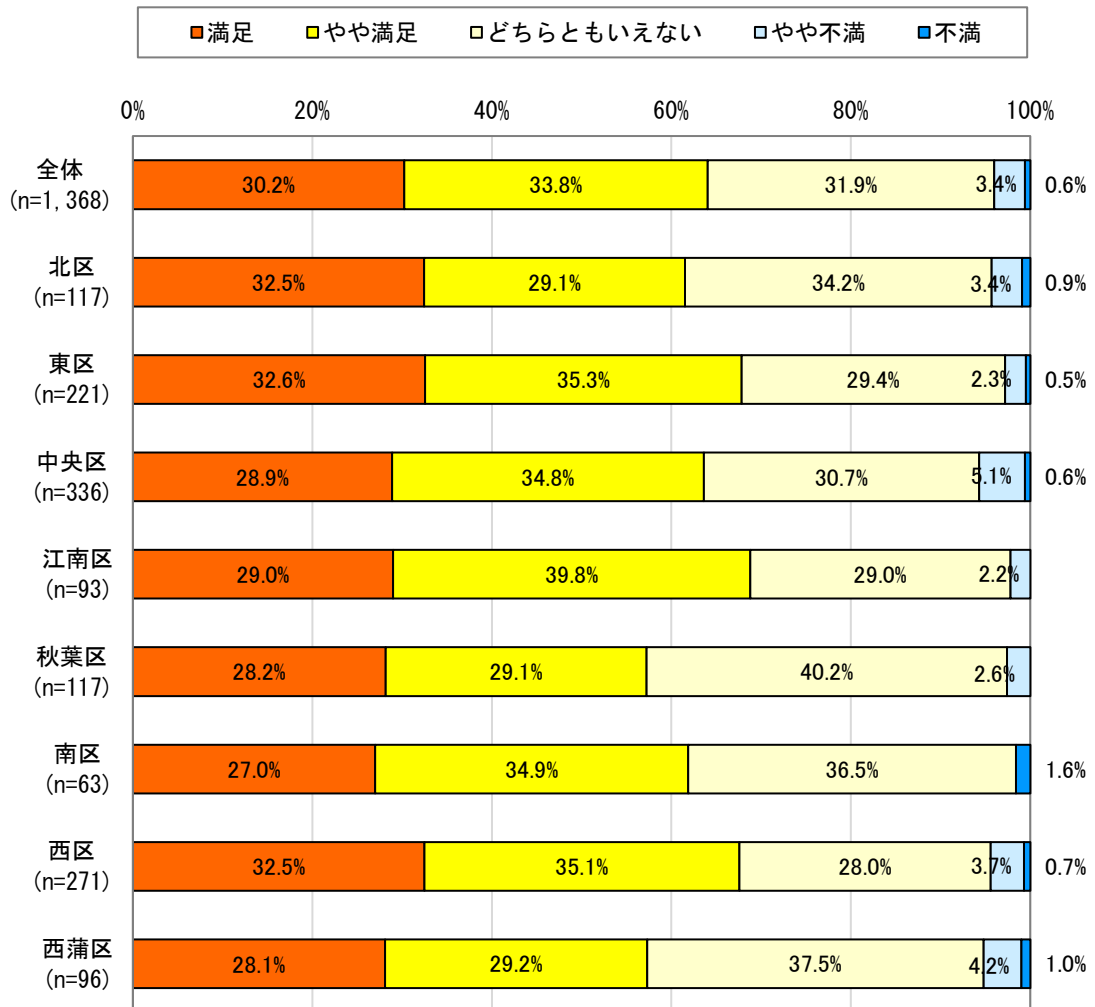
(年代別)



安定した給水の確保に対する取り組みについての総合的な評価を尋ねたところ、『満足』が30.2%、『やや満足』が33.8%と、概ね3分の2の割合で一定の満足感を得ているとの結果となった。一方、『やや不満』は3.4%、『不満』は0.6%にとどまっている。

年代別でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、20歳代が82.2%で最も高く、次いで30歳代が68.6%、70歳以上が66.4%の順で続いている。

(居住区別)



居住区別でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、江南区が68.8%で最も高く、次いで東区が67.9%、西区が67.6%の順で続いている。

安定した給水の確保に対する取り組みが「不満」「やや不満」とする具体的理由

新潟市の耐震化率が低いことが懸念される。なぜ低いのかを市民に知らせるべきであると考えます。（例えば予算が足りない、取り組みの開始が遅かった等）
拠点給水所についてのPRが足りないと感じる
水は人間が生きるためには絶対に必要なものです。災害時の水の確保するための施設や設備に不安があるようでは困ります
取り組みをSNSやテレビで知らせてほしい
実際の取り組みが見える化されていないため評価できない
災害時遠くまで給水に行くのは不安。給水車が廻ってくれないだろうか
もっと周知活動をしたほうが良いと思います
H30年1月に発生した断水時、巻地区だけが給水されたのはなぜか。人口密度なのか。時間単位で給水されるべき
1、2年前に報道で坂井輪地区の水道水に問題があると聞いた。設備は大丈夫なのか心配
耐震化率が他より低い、配水管の更新が不安
他の政令都市に比べて耐震化などの整備が進んでいないのはなぜか
地域の高齢化が進む中で、重い水を運ぶためには30か所では少ない
まったく聞いたことがない
他の政令都市に比べて耐震化、配水管の整備が進んでいない
災害時の水の確保に不安
災害時の復旧が短時間で終わるように、耐震化や計画的な設備の更新をお願いしたい
皆に知ってもらうように宣伝すべきだ
PR不足
塩水が入らないか心配
他の政令都市より耐震化率が劣っている
利用料等のお知らせに拠点給水所の具体的な場所を明示してほしい
耐震化を早急に対応してほしい
各整備率を政令市平均まで上げてほしい
防災訓練に参加した時に拠点給水所の話はなかった。広報の仕方に工夫が必要
取り組みの実情をよく知らない
耐震化や配水管整備等について、政令市平均を大幅に下回っている点が気になります。
納得できないから
耐震化が遅いから
拠点給水所が存在することすら知らなかった。命にかかわることなのに、広報不足です。
災害時の対応等、アピール不足

冬季に凍結してあてにならない
災害時に必要な情報が普及していない
1. 耐震化・整備・更新計画を急いでほしい。 2. (大形地区) 拠点給水所としてイオン東・大形小学校等を希望。竹尾配水場は周辺道路が狭いと思う。
インフラとしては遅れを取っているように感じる。
水道施設の耐震化が遅れているから。
「市内 30 カ所の拠点給水所」案内を見たことも聞いたこともない。災害時に案内されるものと思っていた。見逃しているだけかもしれませんが・・・
耐震化が平均より低い
給水拠点が少ない
拠点給水所の拡散力が弱い
周知不足な感じがする。電柱等に表示しては如何でしょうか。

●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9 広報紙「水先案内」は、検針票と一緒にお届けしていますが、知っていますか。

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 広報紙「水先案内」の発行頻度について、適当と思われる回数は何回だと思えますか。
(現在は年4回発行しています。)(○は1つだけ)

1 年4回(春夏秋冬)	2 年2回(春、秋)	3 年2回(夏、冬)	4 年1回
5 発行不要			

問10 あなたは、水道局が行っている広報活動全般について、どのように思えますか。
(○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
------	--------	-------------	--------	------

問11 問7～10でお聞きした「お客さまサービス全般に対する取り組み」を総合的にみて、どのように思えますか。(○は1つだけ)

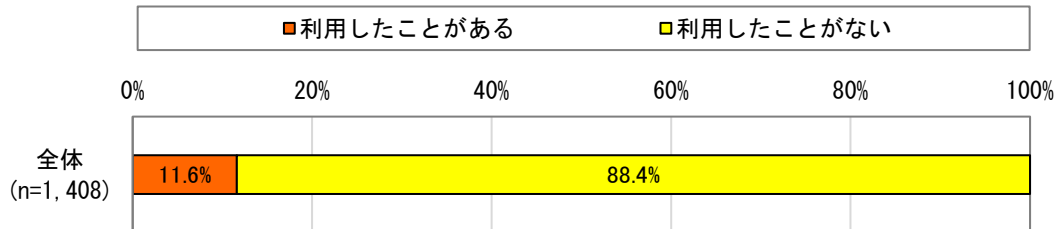
5 満足	4 やや満足	3 どちらともいえない	2 やや不満	1 不満
------	--------	-------------	--------	------

※「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。

--

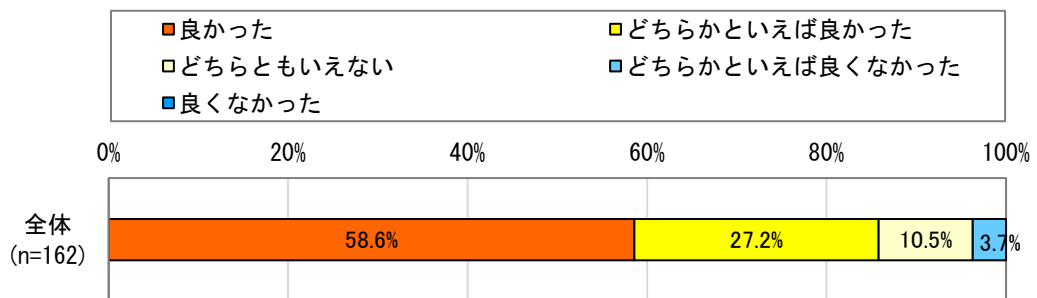
(1) コールセンターの認知度

①コールセンターの利用度



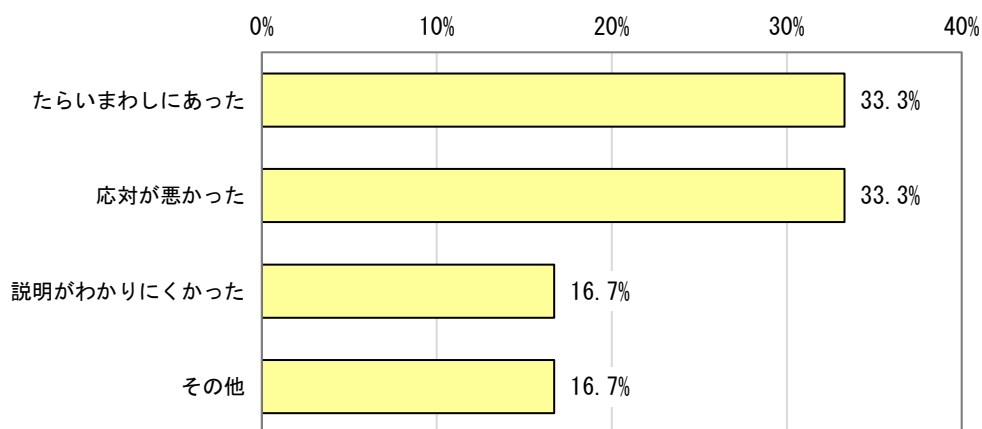
「利用したことがある」と答えた割合は、11.6%という結果となった。

②コールセンター電話対応の満足度



電話対応について、『良かった』『どちらかといえば良かった』を合わせた割合は、85.8%という結果となった。

③コールセンター電話対応の改善点（複数回答：n=6）

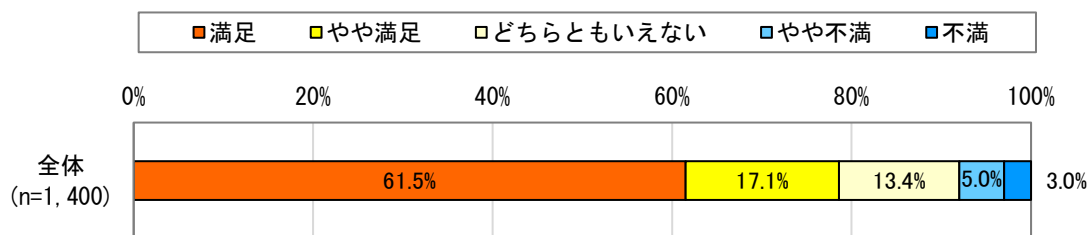


電話対応の改善点について(回答者6名)、「たらいまわしにあった」、「対応が悪かった」が各2名、「説明がわかりにくかった」が1名より回答あった。

電話対応の改善点（「その他」の具体的内容）

停止の日を間違えられた。引越だったので電気、ガス会社にも同じ日に連絡したので言い間違いはない。停止をお願いした以降も水道メーターは止められず、自分が使用した分がわからなくなったのに支払えと言われた。上の人に代わってもらい支払いはしなくて良くなったがありえない対応だと思った。

(2) 支払い方法に対する満足度



全体でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、78.6%となっている。一方、主にクレジットカード支払い未対応を理由に『不満』、『やや不満』とする回答が8.0%となっている。

支払方法について「不満」「やや不満」とする具体的理由

クレジットカード払いもできるようにしてほしい
カード決済、ポイント加算希望
カード支払いにしたい
クレジットカードが使えない
カード決済がない
クレジットカード決済にしてもらいたい
クレジットカード払いもできるようにしてほしい
クレジットでの支払いができない
りそな銀行を加えてほしい
クレジットカード決済がない。スマホ決済は利用している会社が対象外
クレジットカード決済があると良いと思うため
クレジットカード決済ができるとなおります
カード払いにしてほしい
クレジットカード決済が使えない
クレジットの使用ができない
クレジットカード払いをしたい
クレジットカード決済も実施してほしい
クレジットカード払い希望
カード払いができるようにしてほしい
クレカ取り扱いができない
クレジットカード払いを可能にしてほしい
クレジットカードでの支払いにしたい
クレジットカード決済希望

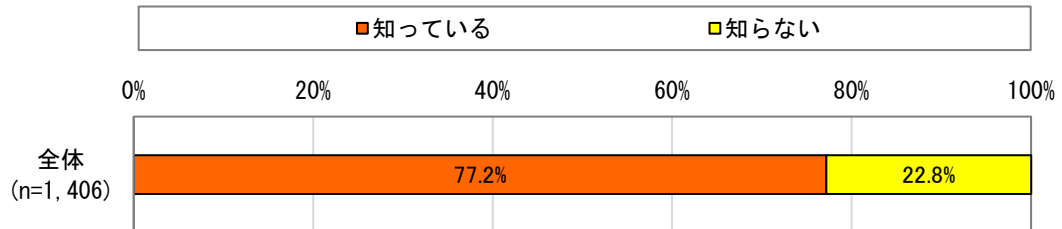
クレジットカード決済ができないから、早く改善してほしい
クレジットカード決済がないこと
クレジットカード決済を可能にしてもらいたい、他の公共料金は可能であり対応不可は疑問
クレジットカード払いができないのが不満
クレジットカード払いにも対応してほしい
クレジットカード決済が良い
クレジット払いがしたい(公共料金をまとめて管理したいので)
クレジット払いにできると良いです
支払いにクレジット決済を追加してほしい
クレジットカード決済ができない、生活費はすべてクレジットカード決済で行っているため
クレジットカード決済を導入してほしい
クレジットカード払いがない
クレジット支払いがほしい
毎月払いがいい
クレジット払いが必要
クレジット支払いができるようにしてほしい
クレジットカード引落しも可能にしてほしい
クレジットカード決済に対応していないので
納期限を過ぎるとコンビニで支払えない
クレジットを使用したい
クレジットカードでの支払いができないため
クレジットカード決済がない
クレジットカードを使えるようにしてほしい
クレジットカード払いが利用できない
他の公共料金同様にクレカ決済があると良い
ポイントがもらえる支払い方法がいい
カード支払いもしてほしい
クレジットカード引落しもできたらありがたい
ポイントがつかない
クレジットカード決済ができないから
電気・ガスのようにクレジット払いができるようにしてほしい
クレジットカード支払いが選択できると嬉しいです
クレジットカード決済が無い

クレジットカード決済もしてほしい。
クレジットで払いたい
クレジットカード決済が無いから。
カード決済がいい。
カードでの支払いができないから。
支払い方法が少ない
クレジットカードも対応して欲しい
クレジットカードの支払い可能にして欲しいです。
クレジットカードやQRコードの支払いが良い
納得できないから
クレジット支払いも可能にしてほしい
クレジットカード決済が出来ないため
現在口座振替だが、カード決済ができればよい
クレジットカード払いを願いたい
他の公共料金の支払いと同じにカード払いも出来るようにしてほしい
クレジット支払いがあればいい
クレジット支払いができるようにしてほしい
クレジットカード決済不対応
毎月かかるものなのでクレジットカード払いにできるとポイント還元されるので良い。
クレジットカード決済がない。
クレジットカード払いがしたい
カード決済を使えると電気ガスと同じ明細で確認できて助かる。
カード払いにしてもらいたい
クレジットカード決済を導入してほしい
クレジットカード支払いができないから。
カード払いができるとありがたい。
クレジットカードでの支払いがないから
クレジットカード決済ってないんでしたっけ
クレジット払いに対応していない点が不満です。
クレジット決済がないから
クレジットカード支払いがない
クレジット決済を追加して欲しい
キャッシュカード払いができないので。
クレジットカード決済が出来ない。家計をクレカで統一しているが水道だけが引落。

カード決済があると良い。
クレジットカードを使用して引き落としが出来ない
クレジットカードの利用を望みます。
クレジットカードで支払いたいです
カード支払いもできると良い
クレジットカードで支払いができるようにしてほしい
カード払いとかできれば
クレジット払いにしたいが対応していない
クレジット決済も選択肢にある方が便利
クレジットカード決済にしてほしい
クレジットカード支払いがほしい。
クレジット決済希望
クレジットカード決済が出来ない
クレジットカード決済があるとよい。
カード払いに対応希望
クレジットカードを使用したいから。
夜間の支払い窓口が無くなって二度手間になった。
クレジットカード払いがあると良いと思います

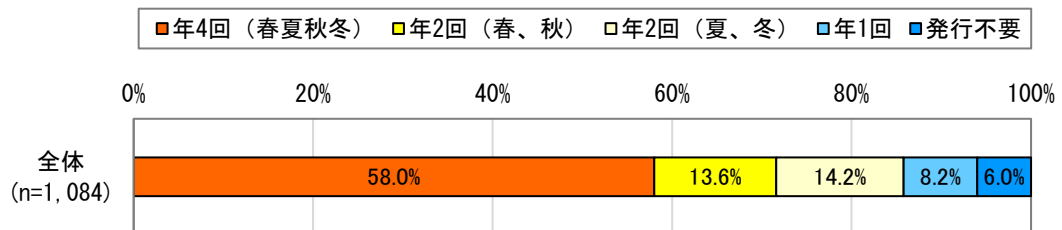
(3) 広報紙「水先案内」について

①広報紙「水先案内」の認知度



「知っている」と答えた割合は、77.2%という結果となった。

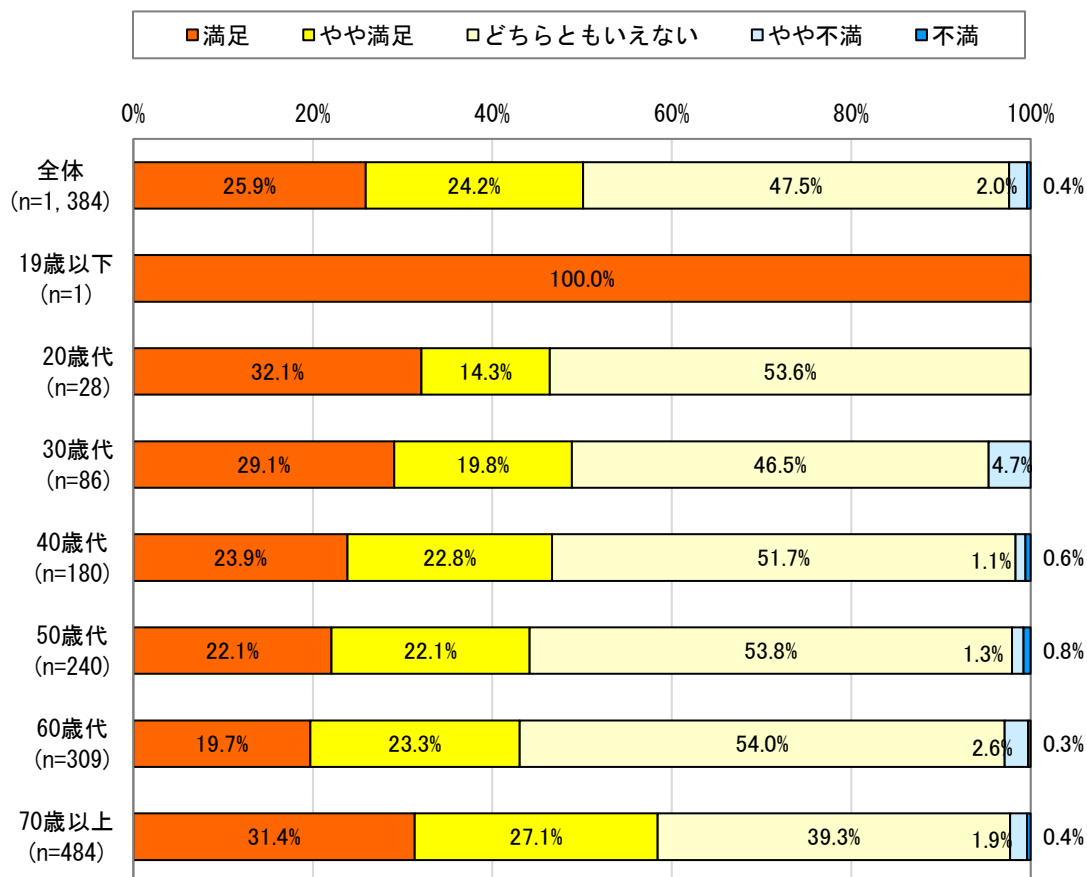
②適当と思う「水先案内」の発行頻度



現行通り「年4回（春夏秋冬）」と答えた割合が58.0%で半数以上を占めている。

(4) 広報活動全般に対する満足度

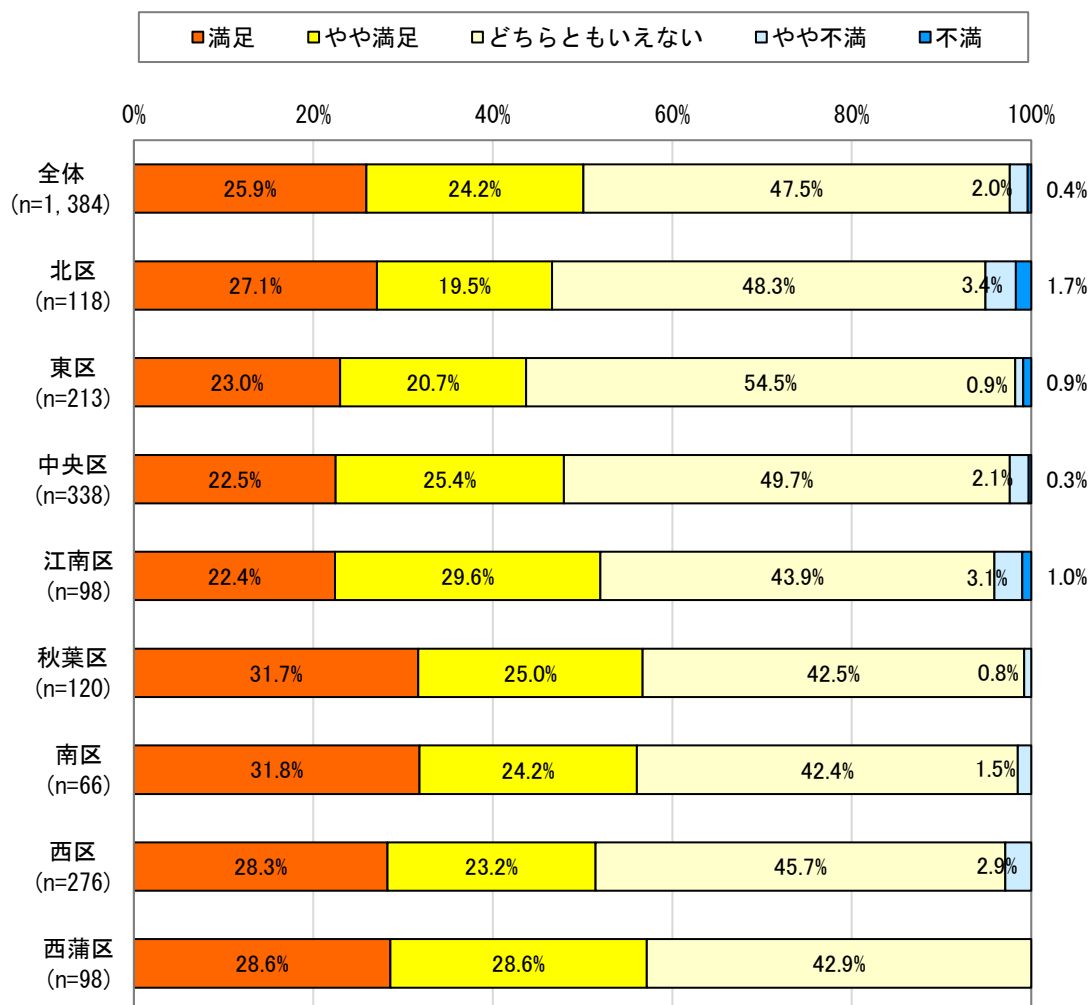
(年代別)



広報活動全般に対する評価を尋ねたところ、『満足』が25.9%、『やや満足』が24.2%となり、およそ半数の割合で一定の満足感を得ているとの結果となった。一方、『やや不満』は2.0%、『不満』は0.4%にとどまっている。

年代別でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合で、70歳以上が58.5%と唯一50%を超え、特に高くなっている。

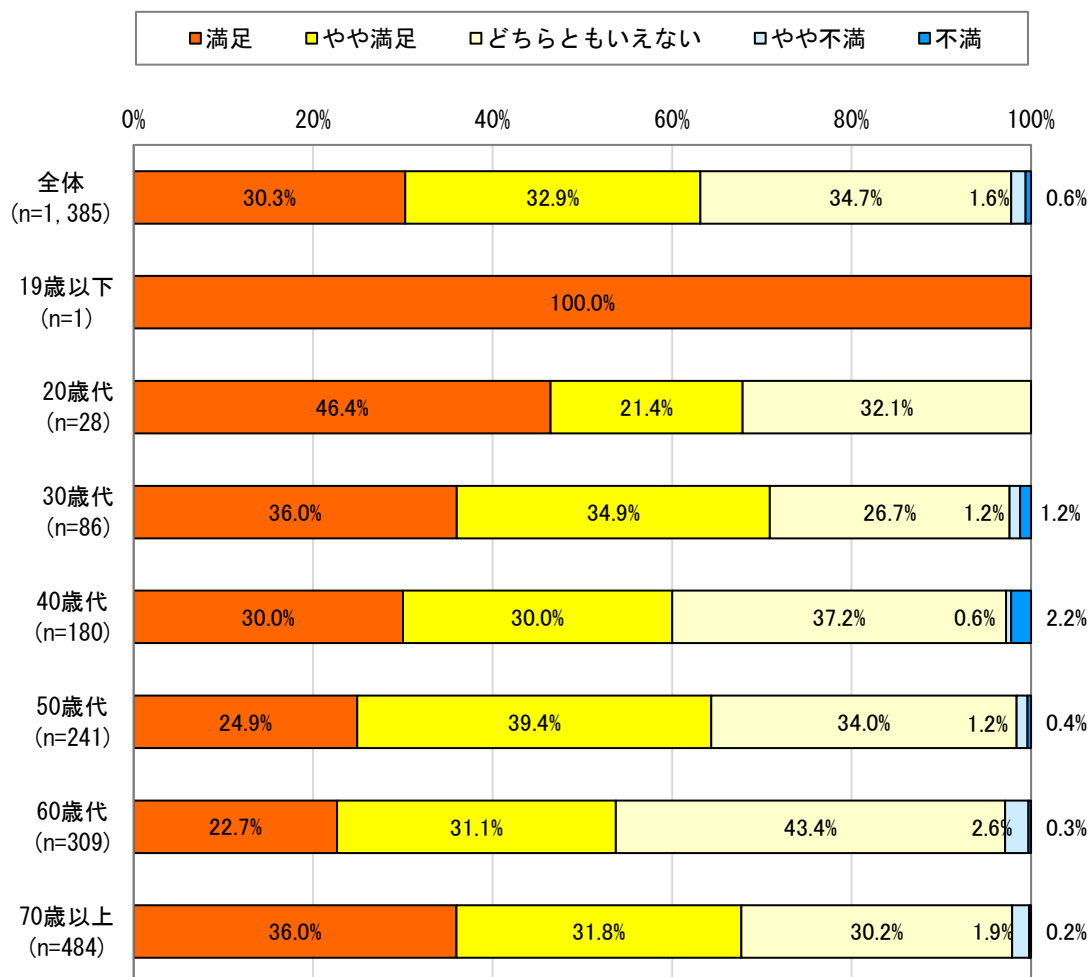
(居住区別)



居住区別でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、西蒲区が57.2%で最も高く、次いで秋葉区が56.7%、南区が56.0%の順が続いている。

(5) お客さまサービス全般に対する満足度

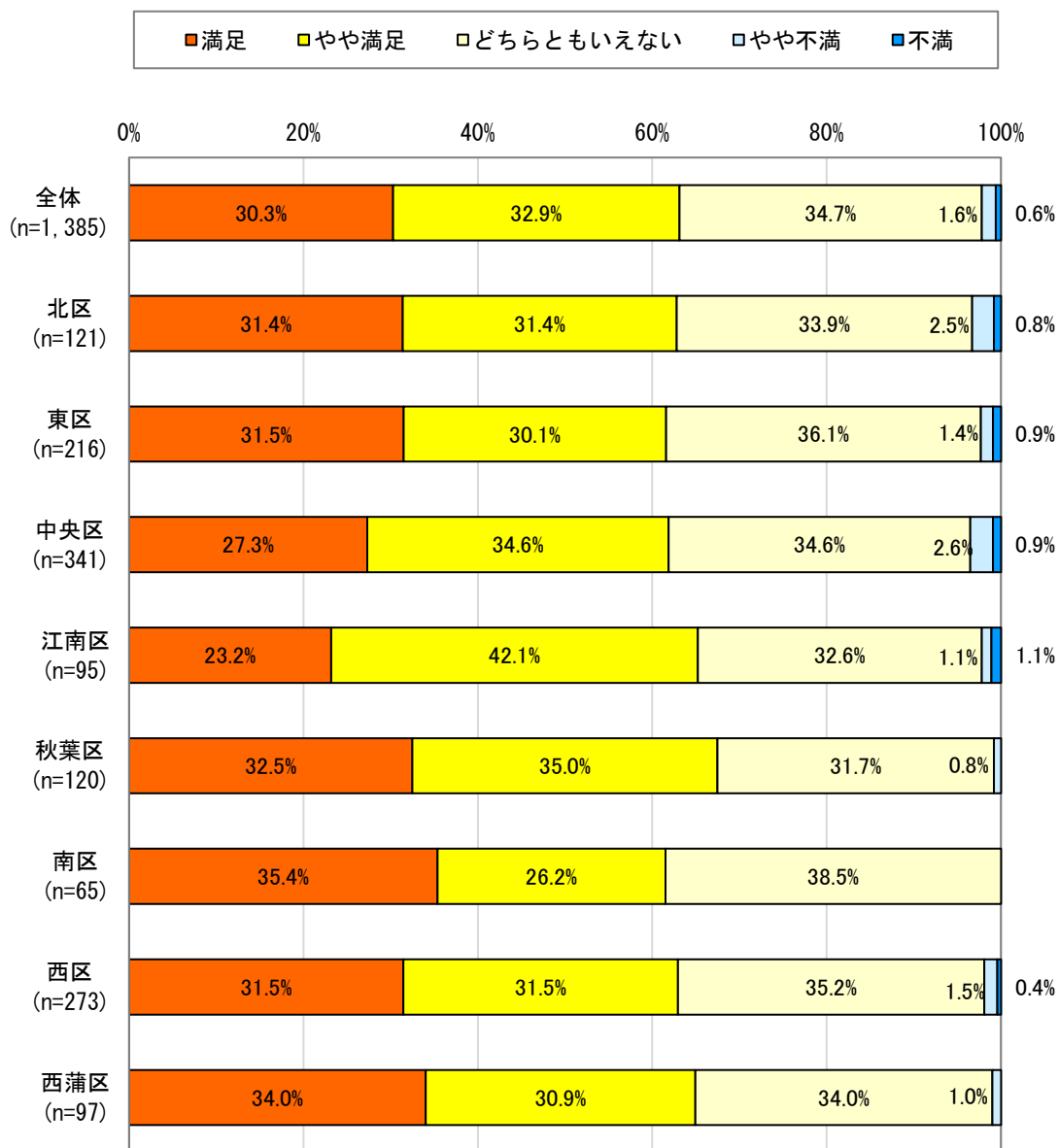
(年代別)



「お客さまサービス全般に対する取組み」について総合的な評価を尋ねたところ、『満足』が30.3%、『やや満足』が32.9%と、全体の3分の2近く割合で一定の満足感を得ているとの結果となった。

年代別でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、総じて多々ばらついた結果となったが、30歳代が70.9%、次いで20歳代、70歳以上が67.8%、50歳代が64.3%の順になっている。

(居住区別)



居住区別でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、秋葉区が67.5%で最も高く、次いで江南区が65.3%、西蒲区が64.9%で、他の地区と比べて割合がやや高い結果となっている。

お客さまサービス全般に対する取り組みについて「不満」「やや不満」とする具体的理由

行って頂いている努力が見えない
不要な経費をカットして料金を下げる努力をしてほしい
広報紙の発行を年2回にして、テレビ他を利用して水道水の安全、安心、味を含め広報活動を実施して頂きたい(ペットボトル利用をほどほどにするため)
「水先案内」年4回も発行されていることを知らなかった
細やかな広報と災害時・緊急時への対策、情報・宣伝に務めるべき
コールセンター、拠点給水所の情報は個別に発信してほしい
広報を見たことがない。本当に配布されているのか
支払い方法について満足できない
支払い方法の改善
以前床下で水道管が破裂し多額の請求がきた。水道局に問い合わせたが不満が残った。異常な利用があった場合は連絡してほしい
水先案内をやめて料金を安くしてほしい。必要ならネット配信
広報をどれだけの人が見ているのか。年4回の発行は無駄
全く見えない
コストカットを優先してほしい
支払い方法について満足できない
PR方法に工夫が足りないと思う
クレジットカード決済に対応していないため
PR不足
水先案内は不要。インターネットで見れるようにすればよいのでは？
分かりやすい取り組みをお願いします。
納得できないから
無駄な事が多いと思う 本当に必要なことを整理してほしい 災害が起こってから、どうやって住民に知らせるか体制整備が重要 災害前の広報なんて、ほとんどの住民は注目しない
クレジットカード決済への未対応
窓口業務の委託が説明不足で雑。電話しても、上の階の市職員に聞かなくては即応できない。

6 水道料金

水道料金についてお聞きします

問12 水道局では、効率的・効果的な事業運営により、水道料金を維持するよう努めています。

現行の水道料金について、どのように思いますか。(〇は1つだけ)

【参考】新潟市では水道料金と下水道使用料等を同時徴収していますが、水道料金単独では、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2,497円です。なお、新潟県平均だと3,322円、政令指定都市平均は2,675円です。(R5.4.1現在の数値を記載)

5 安い	4 やや安い	3 妥当である	2 やや高い	1 高い
------	--------	---------	--------	------

(問12で「5 安い」または「4 やや安い」と回答された方にお聞きします。)

問12-1 「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)

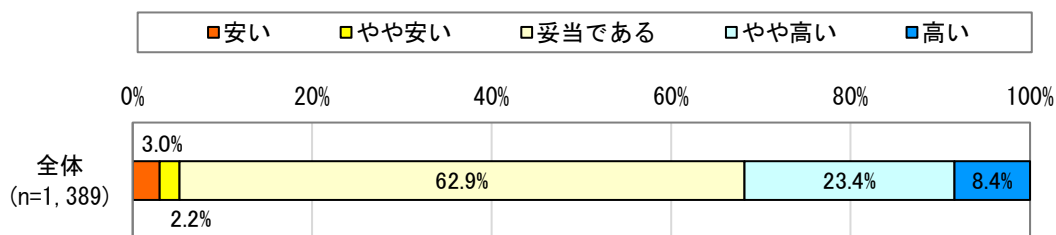
1 ペットボトル等の市販の水と比べて	2 他都市の水道料金と比べて
3 電気・ガスなどの他の公共料金と比べて	4 以前にもっと高い料金の所に住んでいたから
5 その他()	

(問12で「2 やや高い」または「1 高い」と回答された方にお聞きします。)

問12-2 「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)

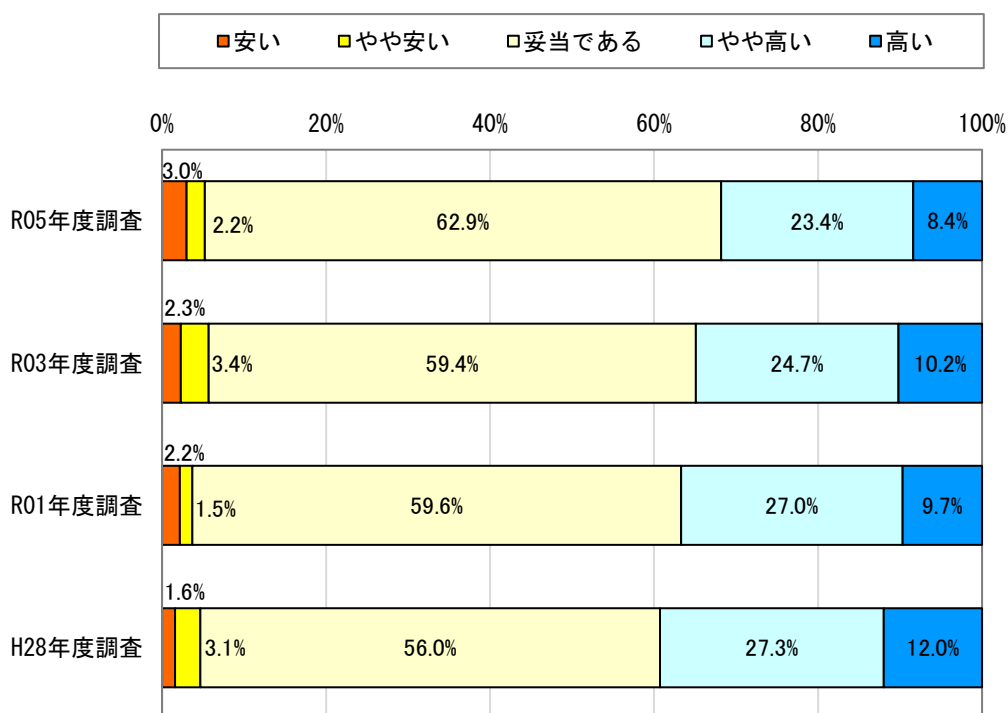
1 2カ月分をまとめて支払うから	2 電気・ガスなどの他の公共料金と比べて
3 以前にもっと安い料金の所に住んでいたから	
4 その他()	

(1) 水道料金の満足度（全体）



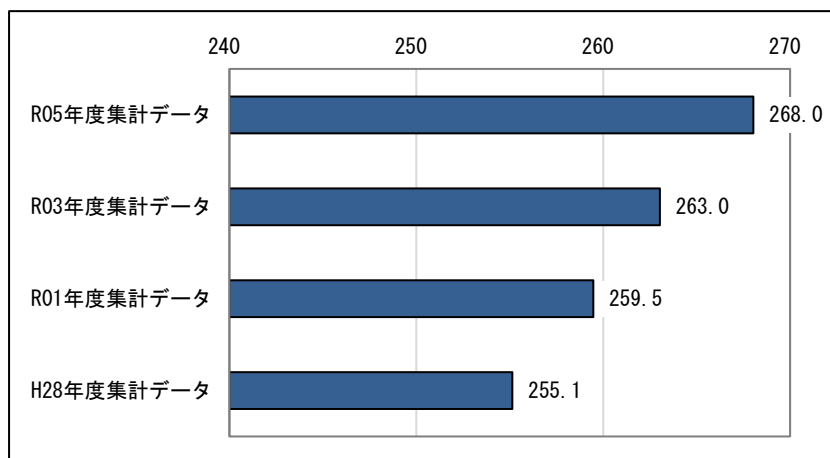
水道料金については『妥当である』が62.9%で最も高く約6割を占めた。『安い』『やや安い』を合わせた割合は5.2%、『高い』『やや高い』を合わせた割合は31.8%という結果となった。

(水道料金の満足度の過年度調査との比較)



水道料金についての「満足度」を過去年度の調査結果と比較した。『妥当である』の割合が前回調査比3.5%増加し、過去4回の調査で最も高くなった。一方、『やや高い』、『高い』を合わせた割合は過去4回中最小となった。

(水道料金に対する満足度のポイント換算値の推移)

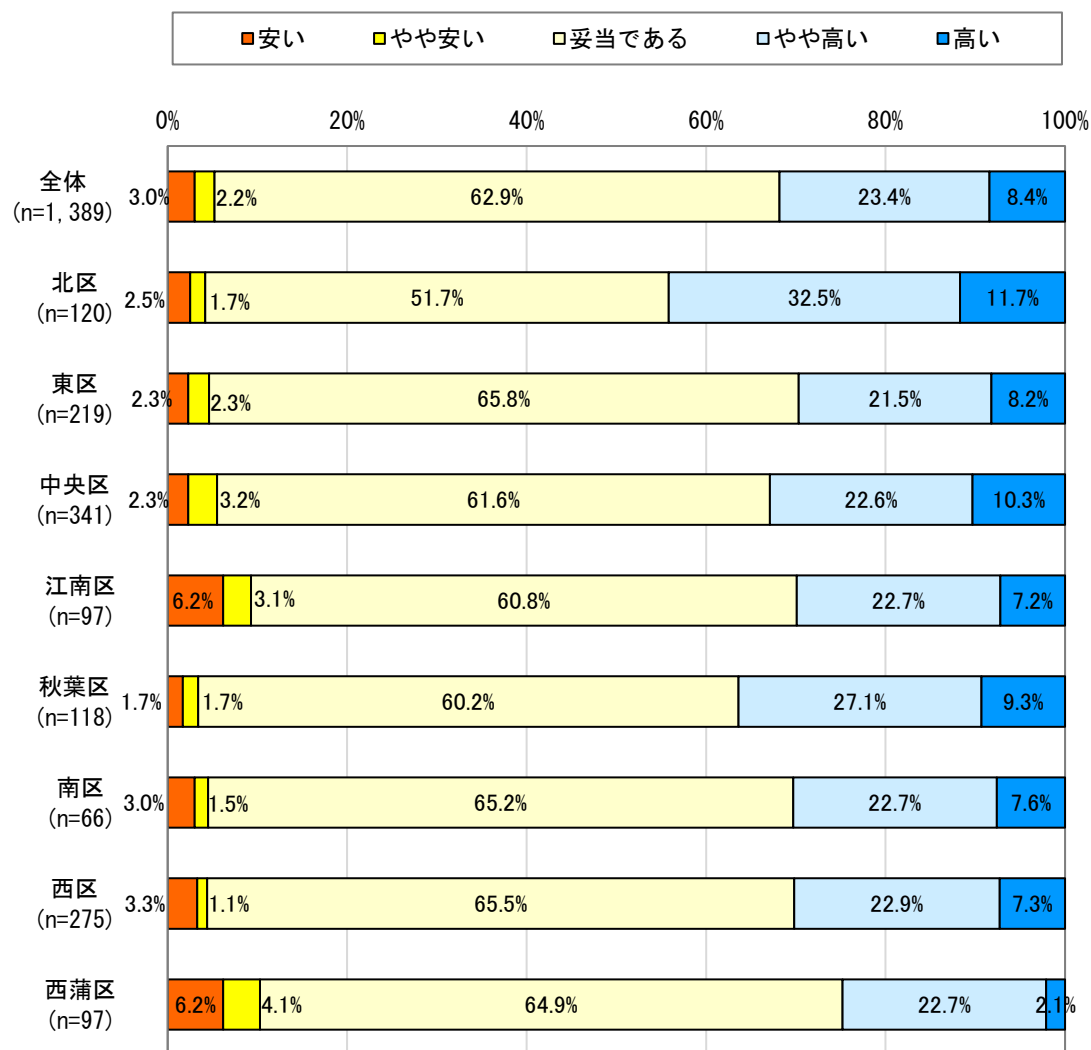


経年で引き続き増加傾向がみられ、前回調査と比べて5.0ポイント増加した。

※水道料金に関するポイントは各回答割合に「安い」=5、「やや安い」=4、「妥当である」=3、「やや高い」=2、「高い」=1のウェイトを乗じて算出した。

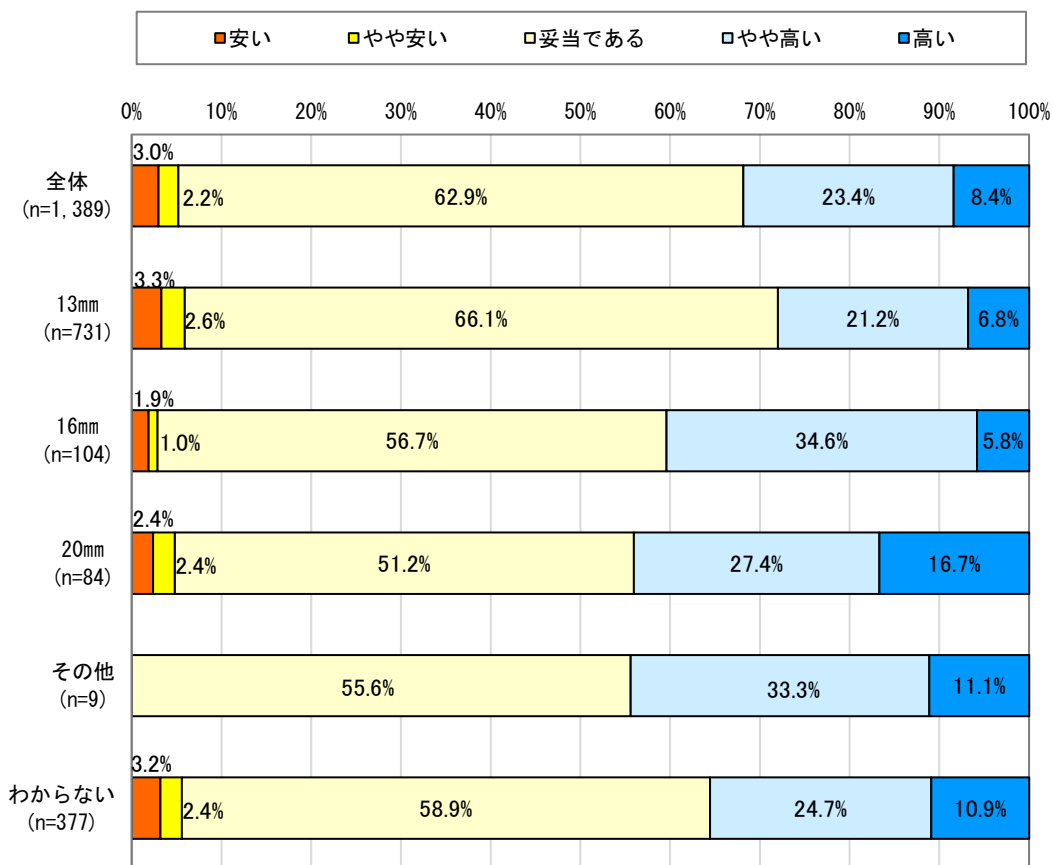
(2) 水道料金に対する満足度（詳細）

（居住区別）



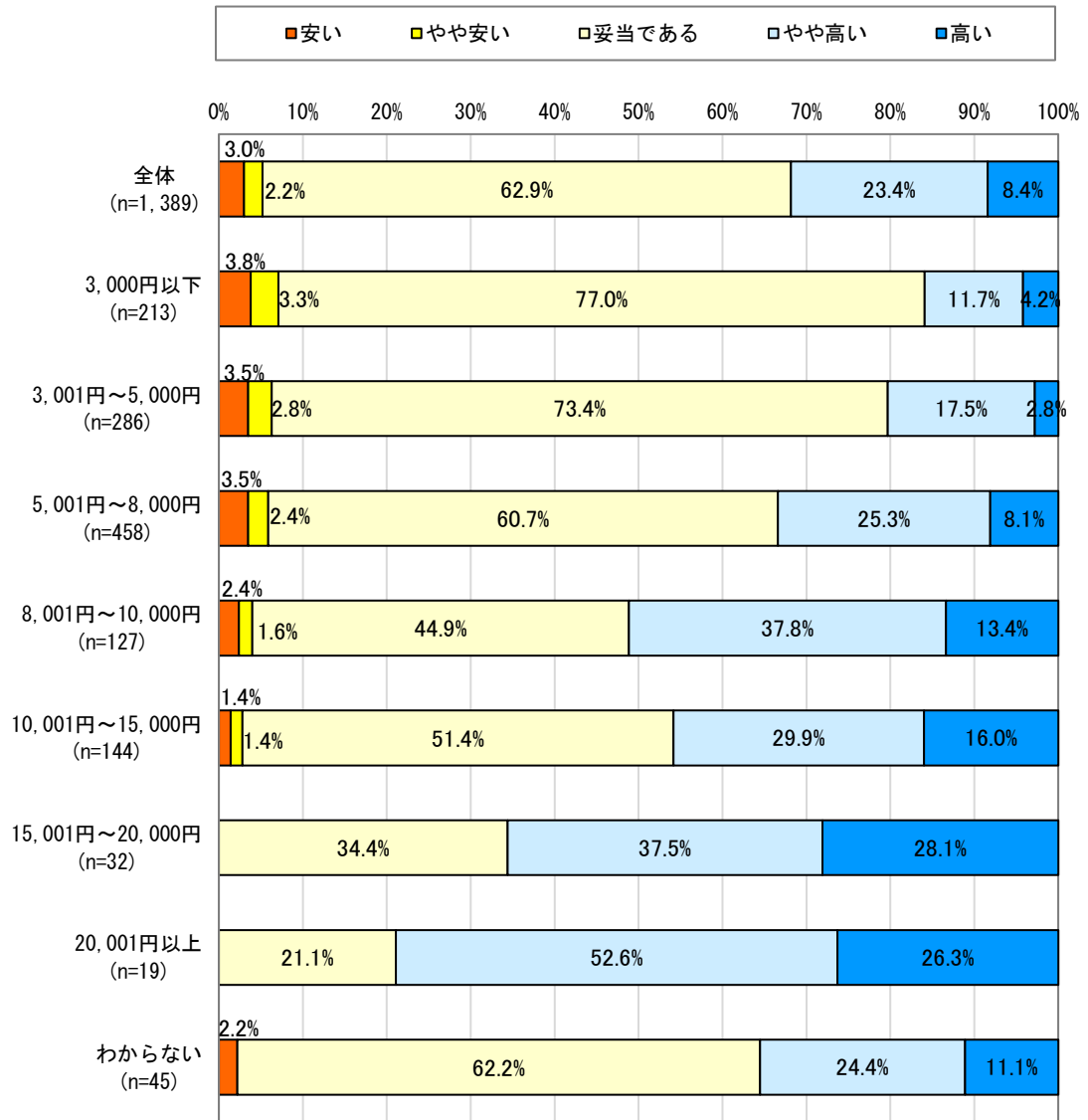
居住区別でみると、北区を除くすべての区で『妥当である』と答えた割合が6割を超えている。北区では『やや高い』、『高い』を合わせた割合が44.2%となり、他区に比べやや高くなっている。これに対し、西蒲区では『やや高い』、『高い』を合わせた割合が24.8%と全区の中で最も低い一方、『安い』、『やや安い』、『妥当である』の回答割合が最も高くなっている。

(水道料金の満足度と口径別との関係)



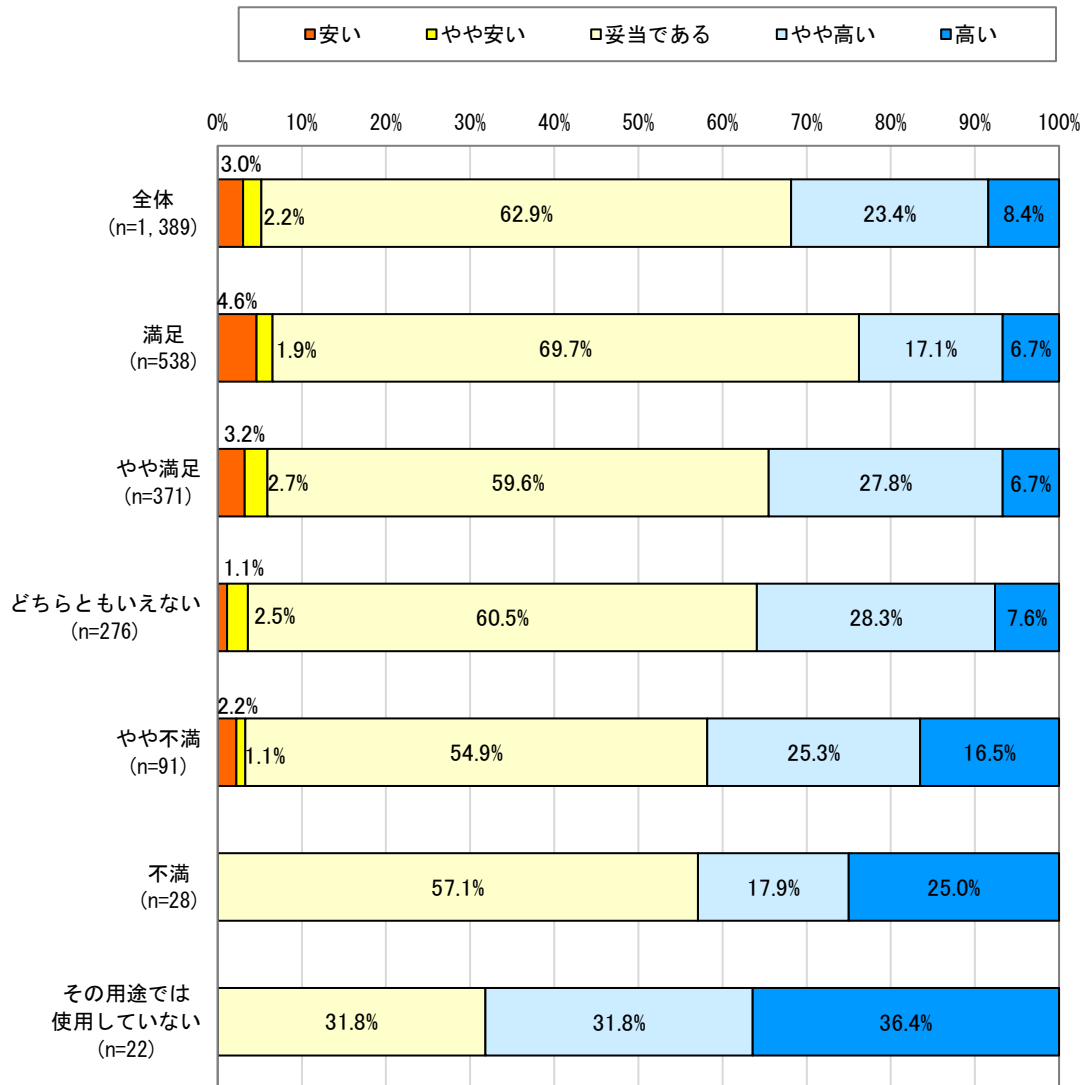
口径別で見ると、すべての口径で『妥当である』と答えた割合が高く、口径が小さいほど割合が高い傾向がみられる。『高い』『やや高い』を合わせた割合は、口径が大きいほど割合が高くなっている。

(水道料金の満足度と最近の料金別との関係)



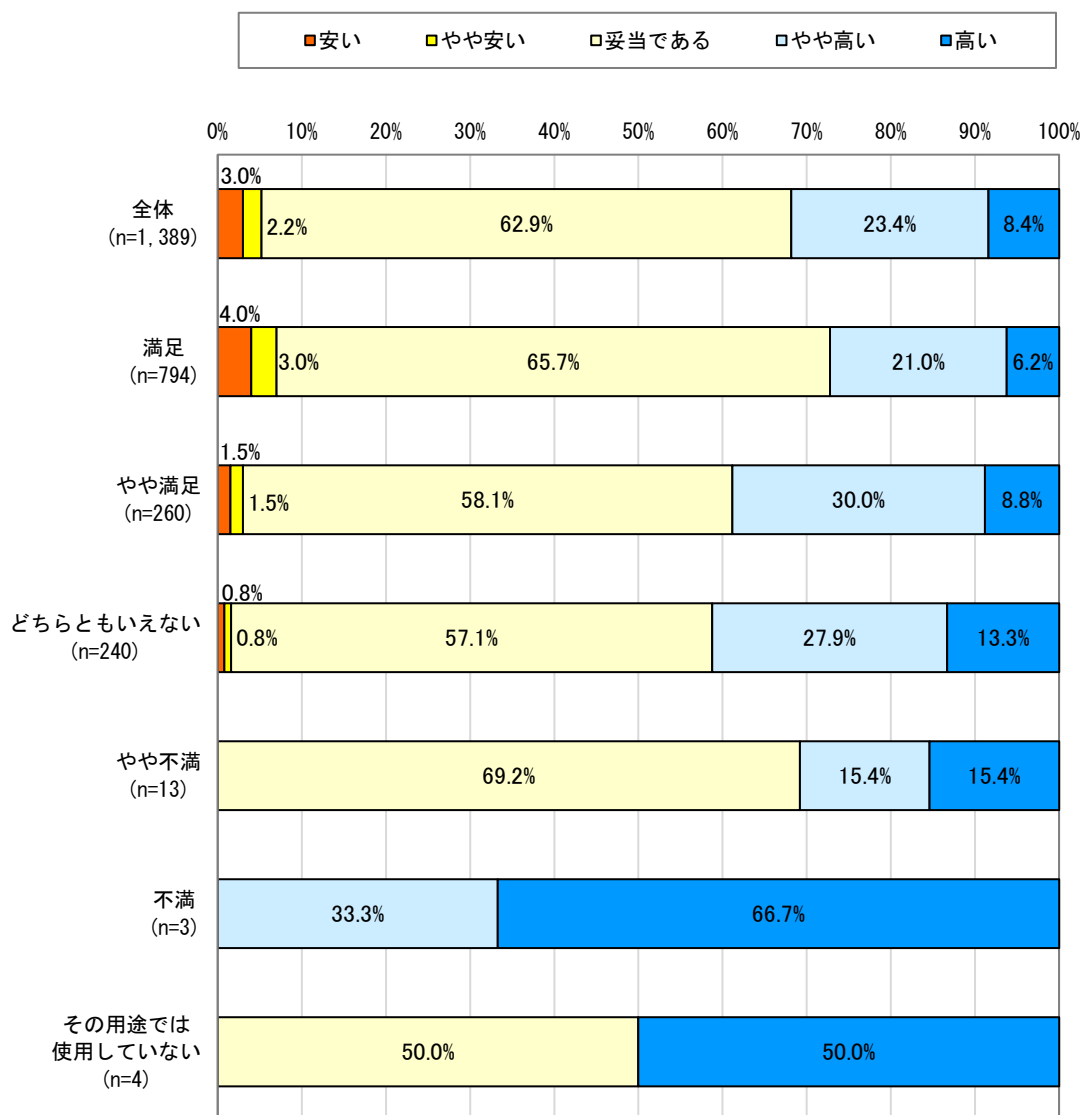
料金別でみると、『妥当である』の割合は安い料金帯ほど総じて高く、逆に『高い』『やや高い』を合わせた割合は、高い料金帯ほど割合が高い傾向がみられる。

(水道料金の満足度と飲み水としての水質の満足度別との関係)



「問1 ア. 飲み水としての水質」の満足度別で見ると、総じて満足度が高いほど『安い』、『やや安い』、『妥当である』を合わせた割合が高くなり、逆に満足度が低いほど『高い』、『やや高い』の割合が高くなっている。また、飲み水として使用していない層では、6割超が『高い』、『やや高い』と感じている。

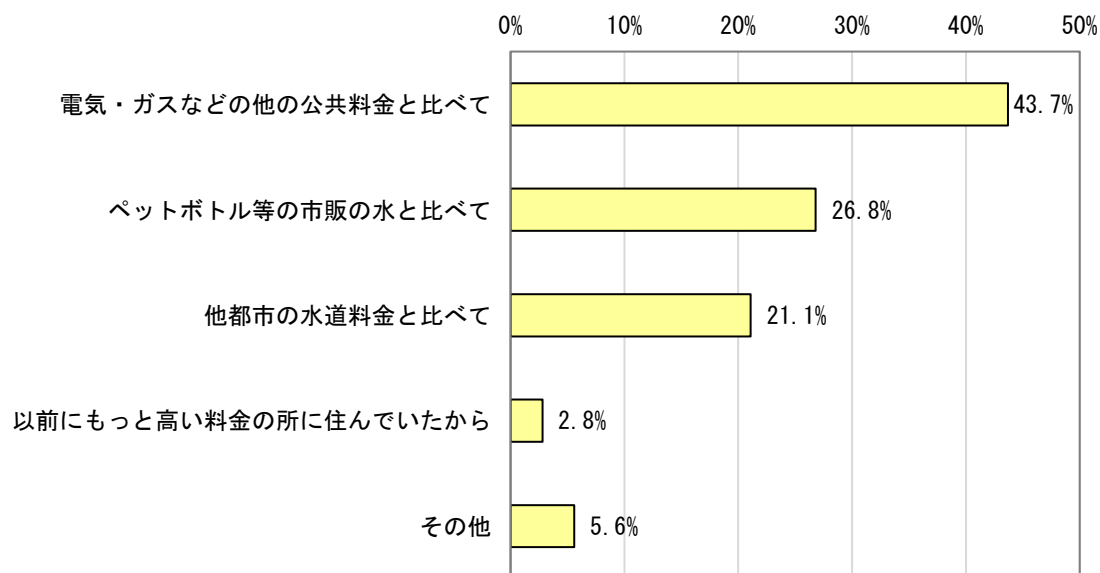
(水道料金の満足度と飲み水以外に使用する水としての水質の満足度別との関係)



「問1 イ. 飲み水以外に使用する水としての水質」の満足度別でみると、飲み水としての用途と同様に、総じて満足度が高いほど『安い』、『やや安い』、『妥当である』の割合が高くなっている。一方、サンプル数は少ないが満足度を『不満』とした3名はすべて水道料金が『高い』『やや高い』と回答している。

(3) 水道料金が安いと感じる理由

水道料金を安い（やや安い）と考える理由（n=71）



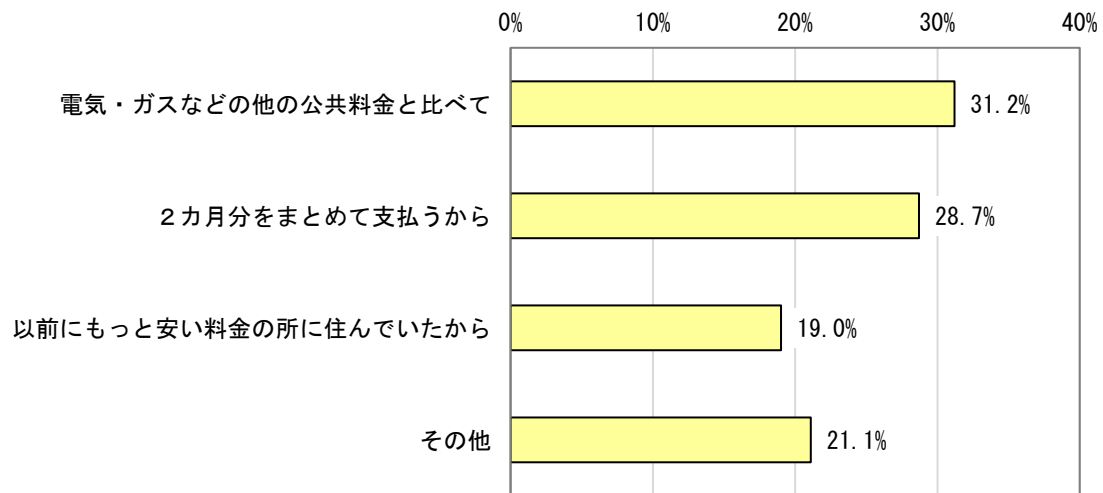
安い（やや安い）と考える理由として、『電気・ガスなどの他の公共料金と比べて』と答えた割合が最も高く43.7%。次いで『ペットボトル等の市販の水と比べて』が26.8%、『他都市の水道料金と比べて』が21.1%、『以前にもっと高い料金の所に住んでいたから』が2.8%という結果となった。

水道料金を「安い」「やや安い」と思う理由（「その他」の具体的内容）

ここまで安全安定が確保されていてこの値段は安い（新潟がではなく日本が）
飲める水が1000リットルで125円は安いから
従事されている方々の苦勞に感謝
更新を考えるなら安すぎる

(4) 水道料金を高いと感じる理由

水道料金を高い（やや高い）と考える理由（n=436）



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31.2%で最も高く、次いで『2カ月分をまとめて支払うから』が28.7%、『以前にもっと安い所に住んでいたから』が19.0%という結果となっている。

水道料金を「高い」「やや高い」と考える理由（「その他」の具体的内容）

一人世帯にしては高い気がする
他市町村と比べて高く思われる
県外（東京）に住む家族の方が安い
基本料金が高い、支払期間が短い
他の政令市との比較で
別に安いところがある
下水道使用料が高い
年金暮らしだから
新潟市は高い
もっと安くしてほしい
できればもっと安い方が助かる
下水道料金が加わってから高く感じる
下水道料金がやや高い
漏水時が非常に高かった。十分な補填を考慮してほしい
下水道料金がやや高い。合理化の余地はないか？

他の政令指定都市と比較して
下水道の分が多い
水の節約は電気・ガスより難しい。下水道料金と同時徴収で高く感じる
年金のため料金が負担に感じる
16mmのため
安ければ安いほどありがたいので
下水道使用料があるが水撒き等で使う場合は下水道は使用しない。難しいとは思いますが使用量とイコールではないことを考慮してほしいとも思います。
他県と比べると
2カ月で1万3千円は高く感じる
ほかの自治体は、どうなのか
転勤族の方達の話を見ると新潟は水道料金が高いと聞くから
下水道料金が高いのでほぼ同額なので高いと感ずるのかも
日本では安全な水道水ですが、料金は付帯含めると高いと思う
単に安いとありがたい
安い市町村があるのだから企業努力できるのでは？
下水道使用料が加算されるから。
以前は安かった
他家にくらべて随分高いように感じる。
もっと安い地域もあるから
下水道使用量が含まれるようになったから
広報誌をやめるとか、経費節減の余地があると思っているから。
他県と比較して
下水道使用料が高いため、トータルで高くなる。
下水道使用料が高すぎる
品質維持重要でいろいろな取り組みをしてこの値段なのは理解しているが、もう少し安いと助かります。
使用量が増えているから
もっと安い地域があると聞いたので
他の市町村に比べて
公共料金は国の施策で安くすべき。
小千谷市はもっと安い。

7 水道事業全般

水道事業全般についてお聞きします

問13 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、どの程度満足していますか。(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

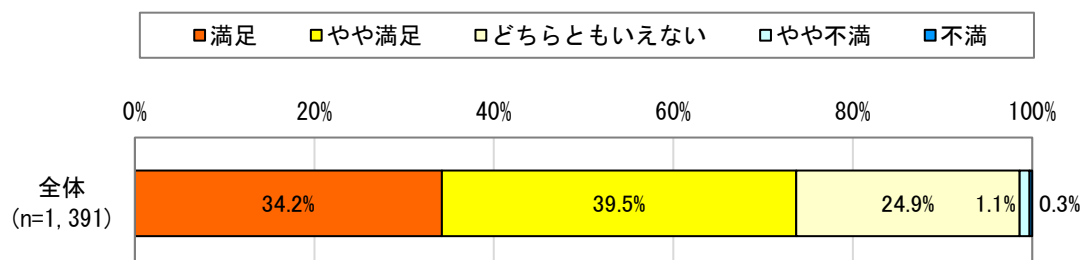
※「2 やや不満」または「1 不満」と回答された方で、理由などございましたらご記入ください。

問14 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。ア～カの取組みごとに、1～4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	現状の料金水準で可能な範囲で推進してほしい	現状の水道料金水準を維持するためであれば抑制してもいい	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、フリーダイヤルの継続	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	

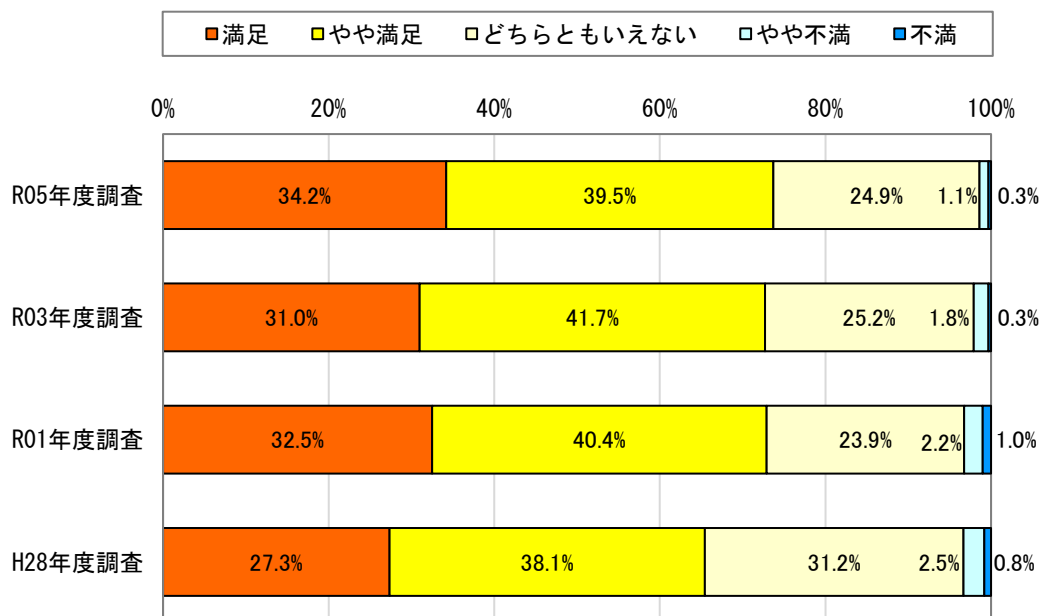
(1) 水道事業全般に対する満足度

①総合的な満足度（全体）



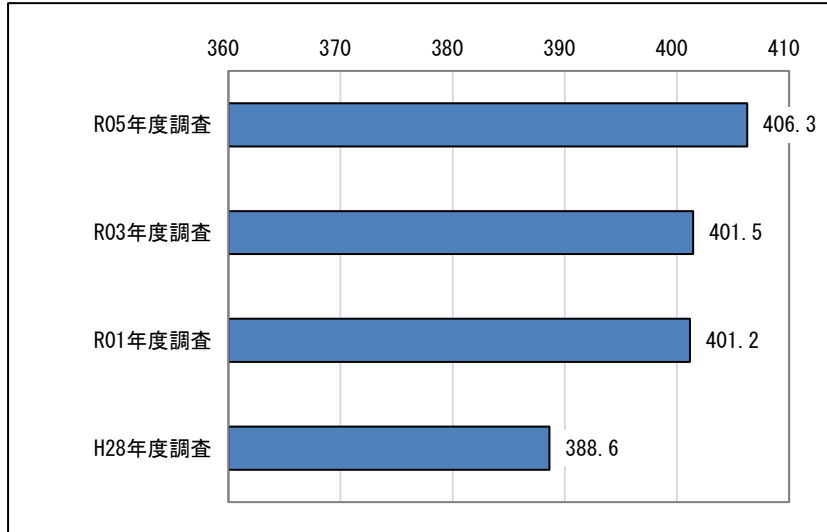
総合的な満足度について、『満足』『やや満足』を合わせた割合は73.7%で7割強という結果となった。『不満』『やや不満』を合わせた割合は1.4%にとどまっている。

(総合的な満足度の過年度調査との比較)



総合的な満足度を過年度調査と比較すると、『満足』、『やや満足』を合わせた割合は、前回調査より1.0%増加し、過去4回の調査中最も高くなっている。一方、『不満』、『やや不満』の割合は前回調査より0.7%減少し、過去4回中最も低い数値となっている。

(総合的な満足度のポイント換算値の推移)

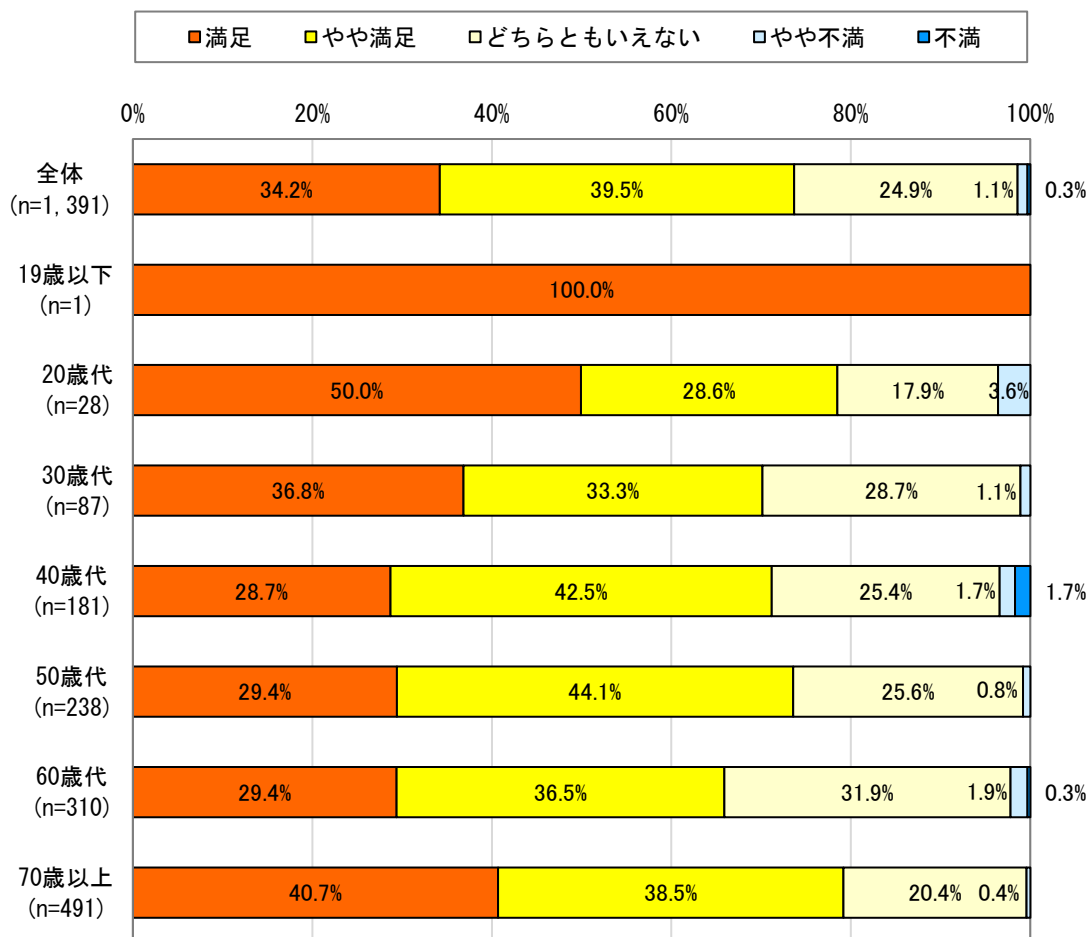


満足度をポイント換算し、過去の調査と比較すると、経年で引き続き増加傾向がみられ、前回調査と比較して4.8ポイント増加した。

※ポイントは満足度の回答割合に「満足」=5、「やや満足」=4、「どちらともいえない」=3、「やや不満」=2、「不満」=1のウェイトを乗じて算出した。

②総合的な満足度（詳細）

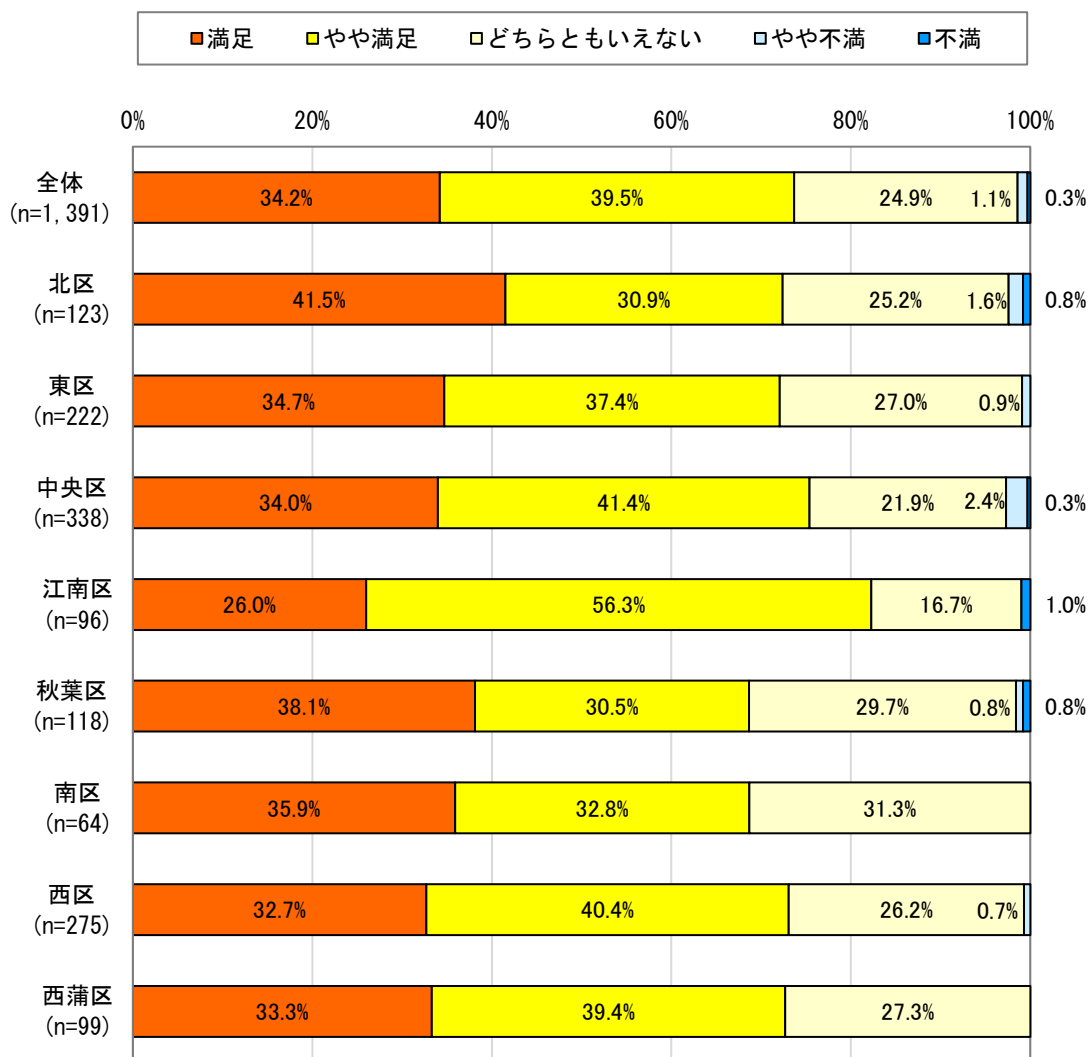
（年代別）



年代別でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、70歳以上が79.2%、20歳代が78.6%、50歳代が73.5%の順で続いている。

また、20歳代では『満足』の割合が50%を占め、他の年代に比較して高くなっている。

(居住区別)



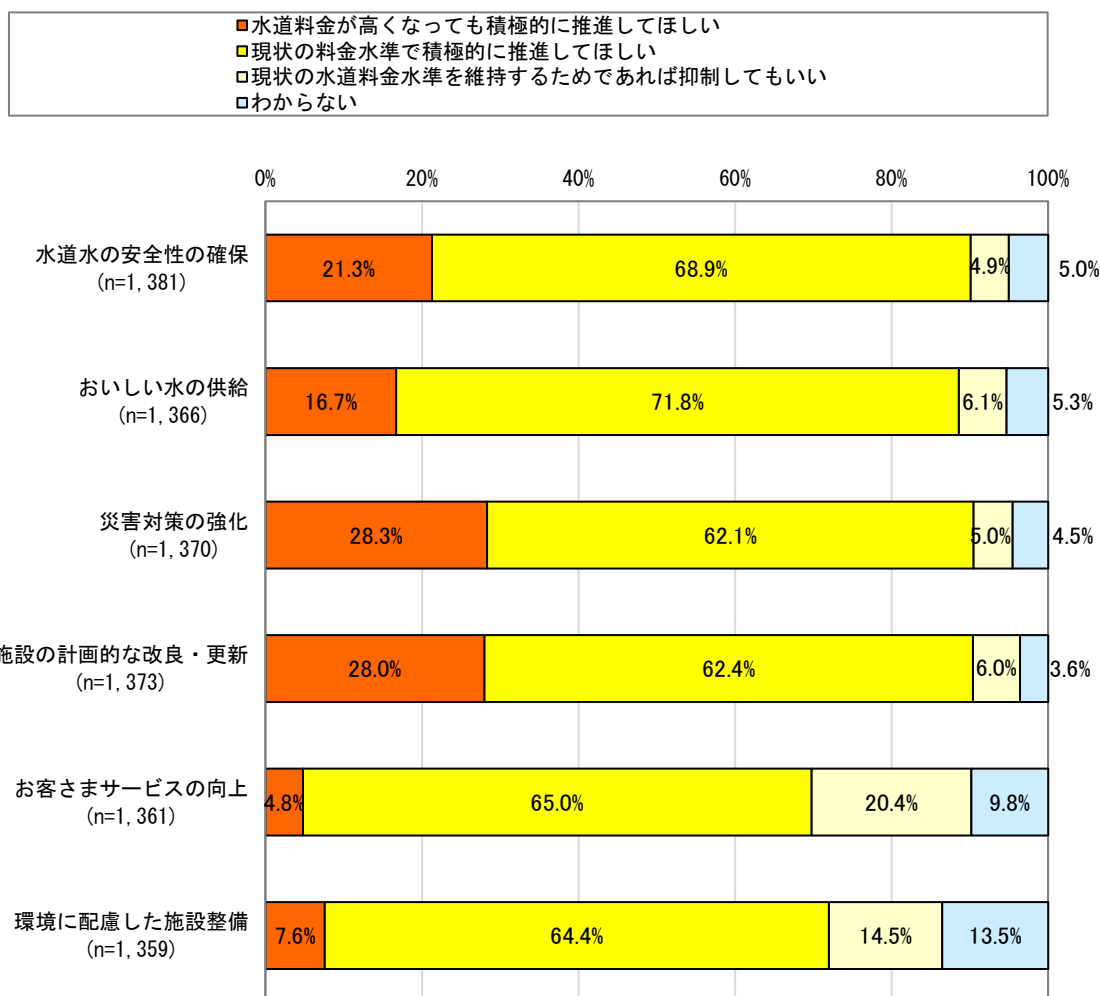
居住区別でみると、『満足』『やや満足』を合わせた割合は、江南区が82.3%で最も高く、次いで中央区が75.4%、西区が73.1%、西蒲区が72.7%の順が続いている。

水道事業全般について「不満」「やや不満」と考える理由（「その他」の具体的内容）

料金が日本でもトップクラスの高さです
貯水槽
メーター交換担当の対応がよくない
美味しくないから
費用をかけて作った水道水をトイレや洗車に使うのはどうかと思う
自宅付近は 1965 年の敷設。早期の更新をお願いしたい
水の勢い、生ぬるさの改善をお願いしたい
見えないから理解できない
クレジットカード決済に対応していないので
もっと PR してほしい
無駄なサービスを削減して広報してほしい 経営努力しても料金が高いのであれば納得できるが、コスト削減に取り組んでいる姿が見えない
水道水が美味しくない

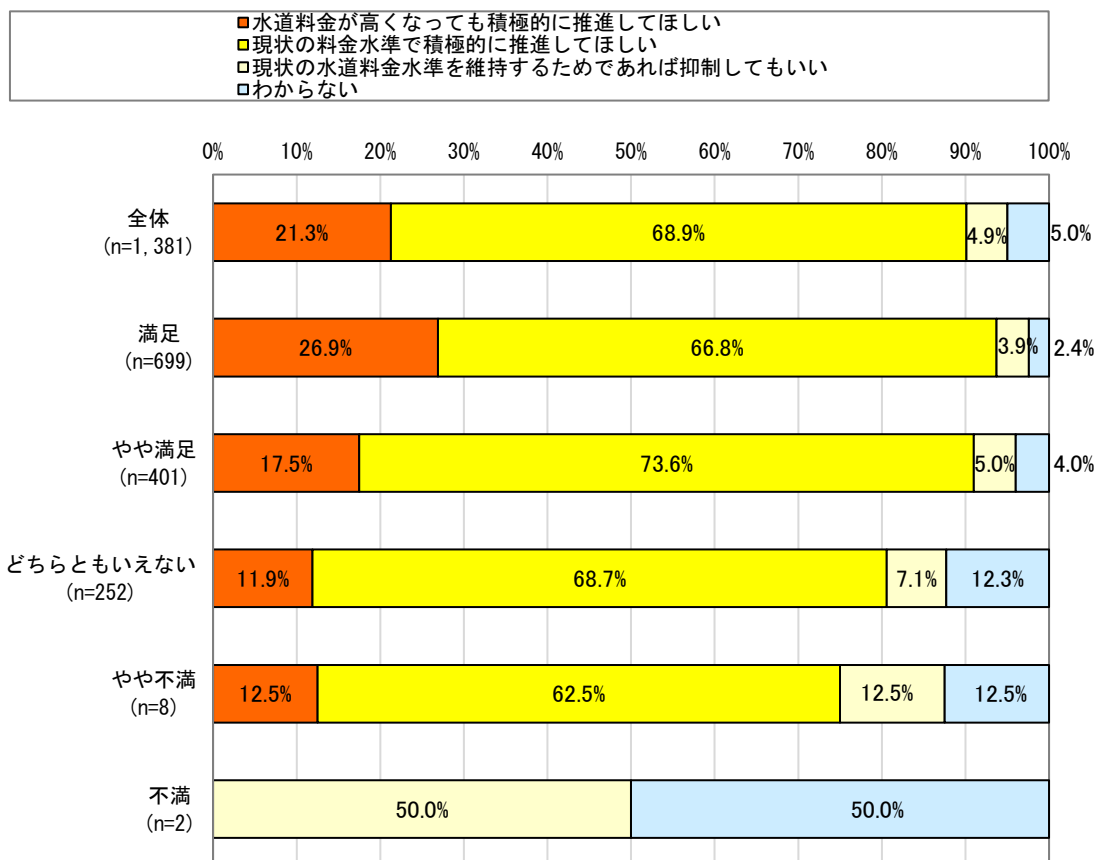
(2) 今後の水道事業と料金の関係

①今後の水道事業と料金の関係（全体）



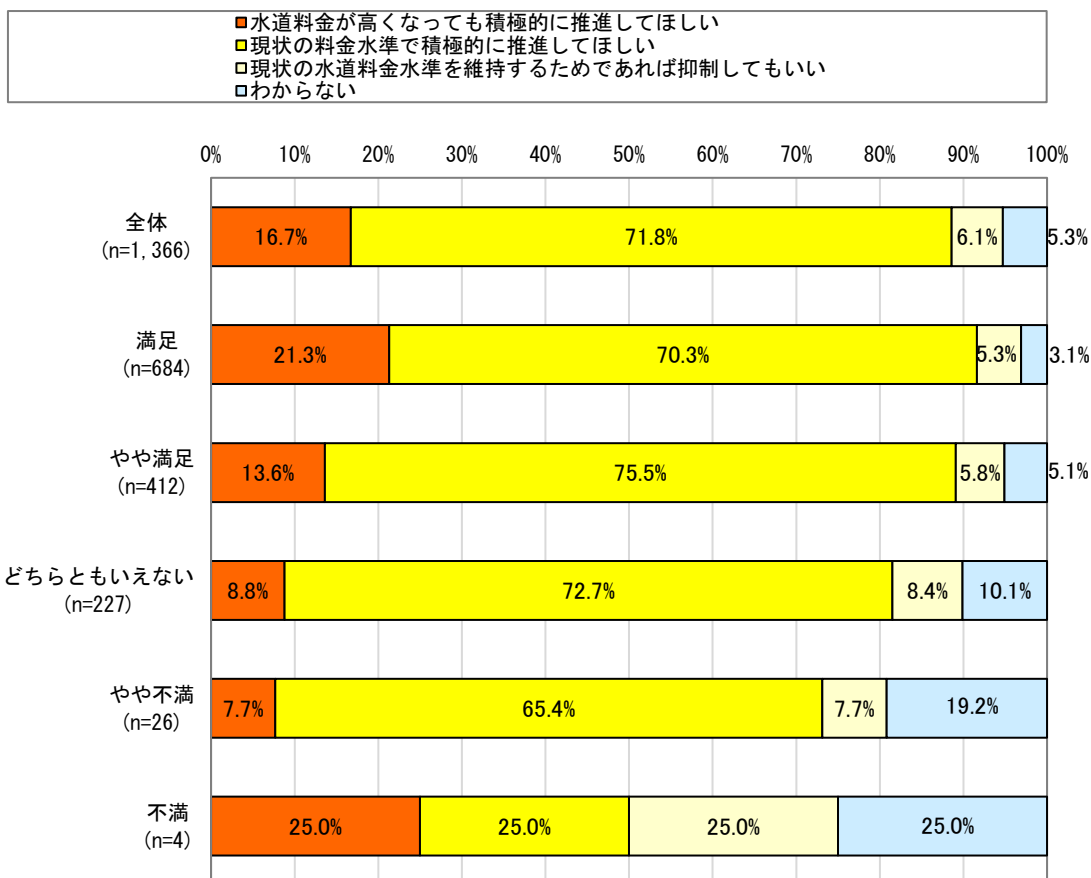
今後の水道事業と料金の関係について、6つの事業項目について尋ねたところ、全ての項目で『現状の料金水準で積極的に推進してほしい』と回答した割合が最も高く、6割以上を占めている。『水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい』は、「災害対策の強化」が28.3%、「施設の計画的な改良・更新」が28.0%で、他の項目と比べて割合が高い。「お客さまサービスの向上」「環境に配慮した施設整備」は、『水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい』と答えた割合より、『現状の水道料金水準を維持するためであれば抑制してもいい』と答えた割合の方が高い結果となった。

②「水質管理体制の強化」の満足度別にみた水道水の安全性の確保と料金との関係



水道水の安全性確保の取り組みと水道料金の関係について、問3ーイ「水質管理体制の強化」の満足度別にみると、「不満」と回答した層を除き『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。また、現在の水質管理体制に「満足」と回答した層では、『水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい』が26.9%でさらなる強化推進を求める声が多い。(現行に「不満」と回答した層はサンプル数が少ないためコメントせず)

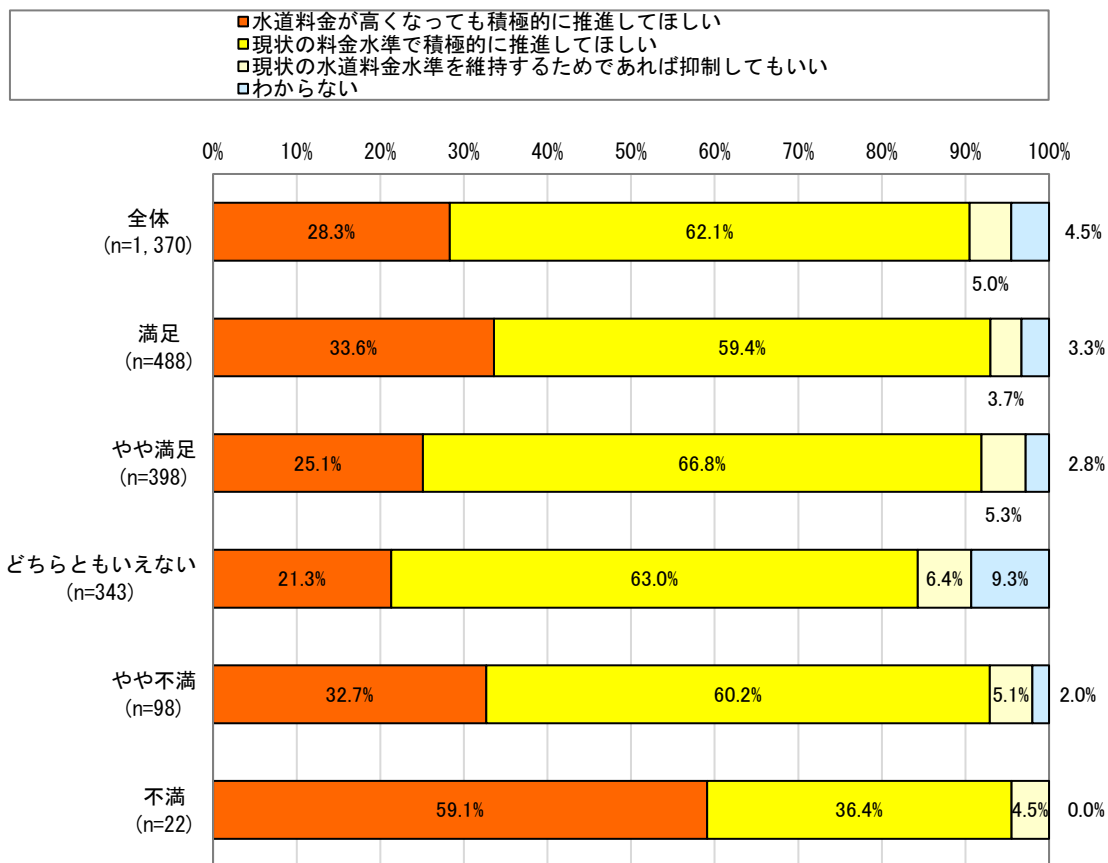
③「安全でおいしい水」の満足度別にみたおいしい水の供給と料金との関係



浄水工程の改善などおいしい水の供給への取り組みと水道料金の関係について、問3-1「安全でおいしい水」の満足度別にみると、「不満」と回答した層を除き『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、7割前後を占めている。

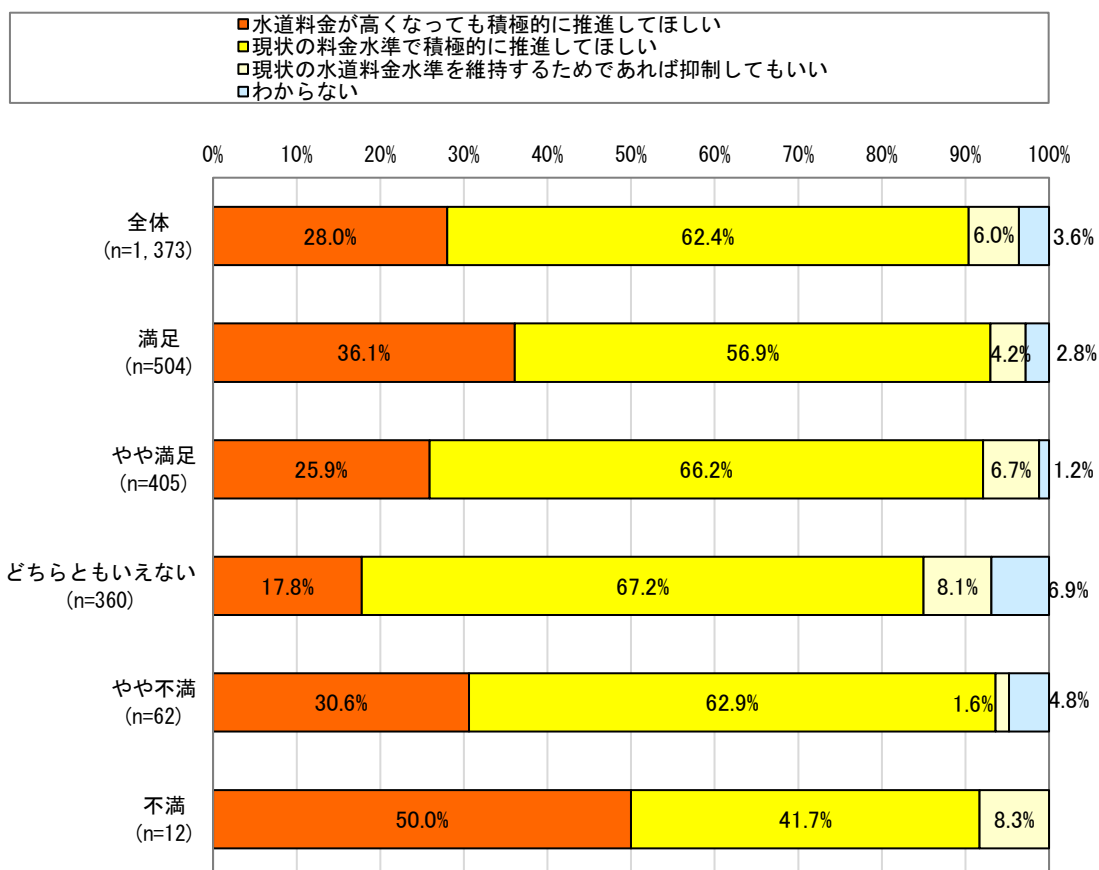
現在の取り組みに「満足」とした層では『水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい』が21.3%と他の満足度と比べて割合が高く、さらに積極的な取り組みを求める声も多くなっている。（現行に「不満」と回答した層はサンプル数が少ないためコメントせず）

④「水道施設の耐震化」の満足度別にみた災害対策の強化と料金との関係



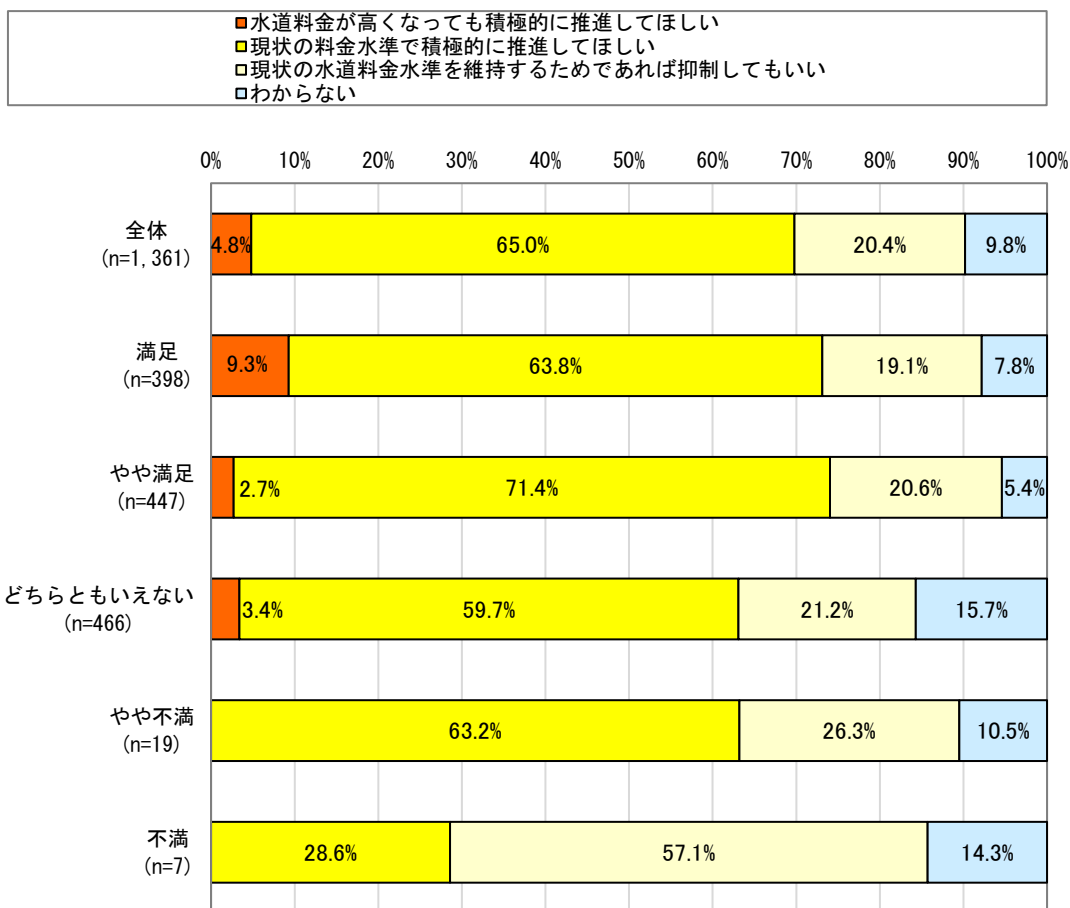
地震に強い配水管の整備など災害対策の強化と水道料金の関係について、問5ーア「水道施設の耐震化」の満足度別にみると、現行に「不満」と回答した層を除き『現状の料金水準で積極的に推進してほしい』と答えた割合が6割前後を占めているが、『水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい』との回答も2～3割前後となっている。一方、現行に「不満」と回答した層では『水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい』が59.1%と6割近くを占めている。

⑤「計画的な配水管の整備・更新」の満足度別にみた施設の計画的な改良・更新と料金との関係



水道施設の計画的な改良・更新など将来的な安定供給への取り組みと水道料金との関係について、問5ーウ「計画的な配水管の整備・更新」の満足度別にみると、現行に「不満」と回答した層を除き『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6割前後を占め最も高くなっているが、『水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい』との回答も2～3割前後と比較的多くなっている。一方、現行に「不満」と回答した層では『水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい』が50.0%と半数を占めている。

⑥「お客さまサービス全般に対する取り組み」の満足度別にみたお客さまサービスの向上と料金との関係



お客さまサービスの向上への取り組みと水道料金との関係について、問11「お客さまサービス全般に対する取り組み」の満足度別にみると、現行に「不満」と回答した層を除き『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6割～7割前後を占め最も高くなっているが、『現行の水道料金水準を維持するためであれば抑制してもいい』との回答も2割前後と比較的多くなっている。一方、現行に「不満」と回答した層では『現行の水道料金水準を維持するためであれば抑制してもいい』が57.1%を占めている。

資料編

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～ケについて、あなたが思う「満足度」を選んでください。(○は1つだけ)

【水道水の使用用途別評価】

	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
ア. 飲み水としての水質	1,346 100.0%	548 40.7%	375 27.9%	281 20.9%	92 6.8%	28 2.1%	923 68.6%	120 8.9%	22 1.6%	0.98
イ. 飲み水以外での水質	1,331 100.0%	803 60.3%	262 19.7%	245 18.4%	14 1.1%	3 0.2%	1,065 80.0%	17 1.3%	4 0.3%	1.39

(問1の「ア. 飲み水としての水質」の満足度で「2 やや不満」～「0 その用途では使用していない」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】

全体	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
136 100.0%	67 49.3%	45 33.1%	7 5.1%	21 15.4%	22 16.2%	25 18.4%	18 13.2%	18 13.2%	9 6.6%

【水道水についての総合評価】

	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
ウ. 味(おいしさ)	1,388 100.0%	451 32.5%	422 30.4%	388 28.0%	96 6.9%	31 2.2%	873 62.9%	127 9.1%	0.84
エ. におい	1,357 100.0%	557 41.0%	344 25.4%	354 26.1%	81 6.0%	21 1.5%	901 66.4%	102 7.5%	0.98
オ. 安全性	1,361 100.0%	664 48.8%	352 25.9%	295 21.7%	39 2.9%	11 0.8%	1,016 74.7%	50 3.7%	1.19
カ. 水の量や勢い	1,360 100.0%	763 56.1%	358 26.3%	180 13.2%	44 3.2%	15 1.1%	1,121 82.4%	59 4.3%	1.33

問2 あなたが普段飲んでいる水道水は、次のうちどれですか。

(1～4について○はいくつでも。ただし、5を選んだ場合は、1～4は選ばません)

【水道水の飲用状況】

全体	水道水をそのまま(冷蔵庫で冷やしたも含む)	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	その他	水道水は飲まない
1,398 100.0%	803 57.4%	629 45.0%	338 24.2%	22 1.6%	87 6.2%

問3 水道局では、水道水の水源（河川）からご家庭のじゃぐちまでの、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り組みを進めています。

そこで、ア～オの取り組みについて、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）

【「安全でおいしい水の供給」に対する満足度】

	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
ア. 水源水質の保全	1,396 100.0%	690 49.4%	418 29.9%	271 19.4%	10 0.7%	7 0.5%	1,108 79.4%	17 1.2%	1.27
イ. 水質管理体制の強化	1,389 100.0%	716 51.5%	404 29.1%	257 18.5%	9 0.6%	3 0.2%	1,120 80.6%	12 0.9%	1.31
ウ. 安全でおいしい水	1,393 100.0%	710 51.0%	418 30.0%	233 16.7%	27 1.9%	5 0.4%	1,128 81.0%	32 2.3%	1.29

問4 問1～3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）

【水道水への総合的満足度】

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
1,397 100.0%	679 48.6%	469 33.6%	227 16.2%	17 1.2%	5 0.4%	1,148 82.2%	22 1.6%	1.29

問5 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、改良したりするなどの取り組みを進めています。

そこで、ア～ウの取り組みについて、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）

【施設改良の取り組みへの満足度】

	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
ア. 水道施設の耐震化	1,384 100.0%	503 36.3%	403 29.1%	351 25.4%	103 7.4%	24 1.7%	906 65.5%	127 9.2%	0.91
イ. 応急給水や修繕体制等の整備	1,379 100.0%	656 47.6%	412 29.9%	296 21.5%	13 0.9%	2 0.1%	1,068 77.4%	15 1.1%	1.24
ウ. 計画的な配水管の整備・更新	1,373 100.0%	516 37.6%	413 30.1%	365 26.6%	65 4.7%	14 1.0%	929 67.7%	79 5.8%	0.98

問5-1 災害に備え、1人1日あたり3リットル、3日分で9リットル程度を目安として、飲料水備蓄をお願いしています。あなたのご家庭では、1人あたり、どのくらいの量の飲料水を備蓄していますか？（○は1つだけ）

全体	9リットル以上(3日分以上)	6～8リットル	3～5リットル	3リットル未満	備蓄していない
1,400 100.0%	220 15.7%	145 10.4%	214 15.3%	266 19.0%	555 39.6%

問5-2 地震等災害時の飲料水の確保対策として、市内には30カ所の拠点給水所があります。あなたの身近にある拠点給水所を知っていますか？（○は1つだけ）

※拠点給水所とは、市内の浄水場や配水場、飲料水兼用耐震性貯水槽が設置されている一部の小中学校、公共施設や公園が該当します。

全体	具体的な場所を知っている	聞いたことはあるが、具体的な場所は知らない	知らない
1,403	106	290	1007
100.0%	7.6%	20.7%	71.8%

問5-3 問5-2で「1」「2」と回答された方にお聞きします。

何により拠点給水所について知りましたか？（○はいくつでも）

全体	防災訓練	新潟市水道局のホームページ	新潟市水道局の広報紙・パンフレット	その他
378	101	46	201	54
100.0%	26.7%	12.2%	53.2%	14.3%

問6 問5でお聞きした「安定した給水の確保に対する取り組み」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
1,368	413	463	437	47	8	876	55	0.90
100.0%	30.2%	33.8%	31.9%	3.4%	0.6%	64.0%	4.0%	

問7 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】

全体	利用したことがある	利用したことがない
1,408	163	1245
100.0%	11.6%	88.4%

（問7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7-1 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】

全体	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
162	95	44	17	6	0
100.0%	58.6%	27.2%	10.5%	3.7%	0.0%

(問7-1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7-3 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)

【コールセンターでの電話対応での評価】

全体	対応が悪かった	説明が長かった	説明がわかりにくかった	たらいまわしにあった	その他
6	2	0	1	2	1
100.0%	33.3%	0.0%	16.7%	33.3%	16.7%

●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、スマートフォン決済での支払いなどがあります。

問8 水道料金の支払い方法について、どのように思いますか。(〇は1つだけ)

【水道料金の支払い方法の満足度】

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
1,400	861	240	187	70	42	1,101	112	1.29
100.0%	61.5%	17.1%	13.4%	5.0%	3.0%	78.6%	8.0%	

●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9 広報紙「水先案内」は、検針票と一緒にお届けしていますが、知っていますか。

【広報媒体の認知度】

全体	知っている	知らない
1,406	1,086	320
100.0%	77.2%	22.8%

(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 広報紙「水先案内」の発行頻度について、適当と思われる回数は何回だと思いますか。

(現在は年4回発行しています。)(〇は1つだけ)

全体	年4回(春夏秋冬)	年2回(春、秋)	年2回(夏、冬)	年1回	発行不要
1,084	629	147	154	89	65
100.0%	58.0%	13.6%	14.2%	8.2%	6.0%

問10 あなたは、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)

【広報活動の満足度】

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
1,384	358	335	658	27	6	693	33	0.73
100.0%	25.9%	24.2%	47.5%	2.0%	0.4%	50.1%	2.4%	

問11 問7～10でお聞きした「お客さまサービス全般に対する取り組み」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】

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
1,385	419	455	481	22	8	874	30	0.91
100.0%	30.3%	32.9%	34.7%	1.6%	0.6%	63.1%	2.2%	

問12 水道局では、効率的・効果的な事業運営により、水道料金を維持するよう努めています。現行の水道料金について、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】

全体	安い	やや安い	妥当である	やや高い	高い
1,389	42	31	874	325	117
100.0%	3.0%	2.2%	62.9%	23.4%	8.4%

(問12で「5 安い」または「4 やや安い」と回答された方にお聞きします。)

問12-1 「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】

全体	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	以前にもっと高い料金の所に住んでいたから	その他
71	19	15	31	2	4
100.0%	26.8%	21.1%	43.7%	2.8%	5.6%

(問12で「2 やや高い」または「1 高い」と回答された方にお聞きします。)

問12-2 「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】

全体	2カ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	以前にもっと安い料金の所に住んでいたから	その他
436	125	136	83	92
100.0%	28.7%	31.2%	19.0%	21.1%

問13 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。(○は1つだけ)

【水道事業の総合満足度】

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
1,391	476	549	347	15	4	1,025	19	1.06
100.0%	34.2%	39.5%	24.9%	1.1%	0.3%	73.7%	1.4%	

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。（○は1つだけ）

【水道事業と料金の関係】

	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	現状の水道 料金水準を 維持するた めであれば 抑制しても いい	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	1,381 100.0%	294 21.3%	951 68.9%	67 4.9%	69 5.0%
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	1,366 100.0%	228 16.7%	981 71.8%	84 6.1%	73 5.3%
ウ. 地震に強い配水管の整備など災害対策の強化	1,370 100.0%	388 28.3%	851 62.1%	69 5.0%	62 4.5%
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	1,373 100.0%	384 28.0%	857 62.4%	82 6.0%	50 3.6%
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	1,361 100.0%	65 4.8%	884 65.0%	278 20.4%	134 9.8%
カ. 太陽光発電の導入など環境に配慮した施設整備	1,359 100.0%	103 7.6%	875 64.4%	197 14.5%	184 13.5%

2 クロス集計表

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～ケについて、あなたが思う「満足度」を選んでください。（○は1つだけ）

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

【水道水の使用用途別評価 ア. 飲み水としての水質】

問1 ア. 飲み水としての水質		合計	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	ポイント平均
全体		1346 100.0%	548 40.7%	375 27.9%	281 20.9%	92 6.8%	28 2.1%	22 1.6%	923 68.6%	120 8.9%	0.98
年代別	19歳以下	1 100.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	2.00
	20歳代	28 100.0%	11 39.3%	10 35.7%	2 7.1%	3 10.7%	2 7.1%	0 0.0%	21 75.0%	5 17.8%	0.89
	30歳代	87 100.0%	31 35.6%	21 24.1%	19 21.8%	6 6.9%	3 3.4%	7 8.0%	52 59.7%	9 10.3%	0.82
	40歳代	174 100.0%	65 37.4%	57 32.8%	31 17.8%	12 6.9%	4 2.3%	5 2.9%	122 70.2%	16 9.2%	0.96
	50歳代	234 100.0%	90 38.5%	66 28.2%	52 22.2%	13 5.6%	4 1.7%	9 3.8%	156 66.7%	17 7.3%	0.96
	60歳代	298 100.0%	106 35.6%	82 27.5%	75 25.2%	29 9.7%	5 1.7%	1 0.3%	188 63.1%	34 11.4%	0.86
	70歳以上	471 100.0%	223 47.3%	123 26.1%	93 19.7%	23 4.9%	9 1.9%	0 0.0%	346 73.4%	32 6.8%	1.12
地区別	北区	122 100.0%	44 36.1%	38 31.1%	28 23.0%	7 5.7%	3 2.5%	2 1.6%	82 67.2%	10 8.2%	0.93
	東区	211 100.0%	88 41.7%	53 25.1%	42 19.9%	18 8.5%	7 3.3%	3 1.4%	141 66.8%	25 11.8%	0.93
	中央区	327 100.0%	122 37.3%	97 29.7%	68 20.8%	22 6.7%	6 1.8%	12 3.7%	219 67.0%	28 8.5%	0.94
	江南区	91 100.0%	40 44.0%	32 35.2%	14 15.4%	4 4.4%	0 0.0%	1 1.1%	72 79.2%	4 4.4%	1.19
	秋葉区	115 100.0%	53 46.1%	31 27.0%	19 16.5%	10 8.7%	2 1.7%	0 0.0%	84 73.1%	12 10.4%	1.07
	南区	66 100.0%	38 57.6%	9 13.6%	12 18.2%	4 6.1%	3 4.5%	0 0.0%	47 71.2%	7 10.6%	1.14
	西区	268 100.0%	105 39.2%	73 27.2%	66 24.6%	16 6.0%	6 2.2%	2 0.7%	178 66.4%	22 8.2%	0.95
	西蒲区	93 100.0%	39 41.9%	25 26.9%	22 23.7%	5 5.4%	0 0.0%	2 2.2%	64 68.8%	5 5.4%	1.05

【水道水の使用用途別評価 イ. 飲み水以外での水質】

問1 イ. 飲み水以外での水質										
	合計	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	ポイント平均
全体	1,331 100.0%	803 60.3%	262 19.7%	245 18.4%	14 1.1%	3 0.2%	4 0.3%	1,065 80.0%	17 1.3%	1.39
年代別	19歳以下	1 100.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	2.00
	20歳代	28 100.0%	22 78.6%	3 10.7%	3 10.7%	0 0.0%	0 0.0%	25 89.3%	0 0.0%	1.68
	30歳代	86 100.0%	61 70.9%	11 12.8%	13 15.1%	1 1.2%	0 0.0%	72 83.7%	1 1.2%	1.53
	40歳代	180 100.0%	105 58.3%	38 21.1%	32 17.8%	3 1.7%	1 0.6%	143 79.4%	4 2.3%	1.35
	50歳代	237 100.0%	144 60.8%	50 21.1%	40 16.9%	2 0.8%	0 0.0%	194 81.9%	2 0.8%	1.42
	60歳代	302 100.0%	169 56.0%	55 18.2%	70 23.2%	4 1.3%	2 0.7%	224 74.2%	6 2.0%	1.27
	70歳以上	449 100.0%	274 61.0%	92 20.5%	79 17.6%	4 0.9%	0 0.0%	366 81.5%	4 0.9%	1.42
地区別	北区	114 100.0%	69 60.5%	20 17.5%	22 19.3%	2 1.8%	1 0.9%	89 78.0%	3 2.7%	1.35
	東区	212 100.0%	131 61.8%	42 19.8%	35 16.5%	3 1.4%	0 0.0%	173 81.6%	3 1.4%	1.42
	中央区	328 100.0%	197 60.1%	59 18.0%	66 20.1%	4 1.2%	0 0.0%	256 78.1%	4 1.2%	1.37
	江南区	91 100.0%	60 65.9%	20 22.0%	11 12.1%	0 0.0%	0 0.0%	80 87.9%	0 0.0%	1.54
	秋葉区	115 100.0%	74 64.3%	19 16.5%	21 18.3%	1 0.9%	0 0.0%	93 80.8%	1 0.9%	1.44
	南区	61 100.0%	40 65.6%	5 8.2%	13 21.3%	2 3.3%	1 1.6%	45 73.8%	3 4.9%	1.33
	西区	267 100.0%	152 56.9%	63 23.6%	50 18.7%	1 0.4%	1 0.4%	215 80.5%	2 0.8%	1.36
	西蒲区	94 100.0%	54 57.4%	20 21.3%	18 19.1%	1 1.1%	0 0.0%	74 78.7%	1 1.1%	1.35

【水道水についての総合評価 ウ 味（おいしさ）】

問1 ウ. 味(おいしさ)		合計	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	ポイント平均
全体		1,388	451	422	388	96	31	873	127	0.84
		100.0%	32.5%	30.4%	28.0%	6.9%	2.2%	62.9%	9.1%	
年代別	19歳以下	1	1	0	0	0	0	1	0	2.00
		100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	
	20歳代	28	5	13	6	2	2	18	4	0.61
		100.0%	17.9%	46.4%	21.4%	7.1%	7.1%	64.3%	14.2%	
	30歳代	87	20	29	23	11	4	49	15	0.57
		100.0%	23.0%	33.3%	26.4%	12.6%	4.6%	56.3%	17.2%	
	40歳代	180	56	50	54	13	7	106	20	0.75
		100.0%	31.1%	27.8%	30.0%	7.2%	3.9%	58.9%	11.1%	
50歳代	241	69	80	66	20	6	149	26	0.77	
	100.0%	28.6%	33.2%	27.4%	8.3%	2.5%	61.8%	10.8%		
60歳代	312	93	86	99	27	7	179	34	0.74	
	100.0%	29.8%	27.6%	31.7%	8.7%	2.2%	57.4%	10.9%		
70歳以上	483	188	145	126	19	5	333	24	1.02	
	100.0%	38.9%	30.0%	26.1%	3.9%	1.0%	68.9%	4.9%		
地区別	北区	124	33	44	33	9	5	77	14	0.73
		100.0%	26.6%	35.5%	26.6%	7.3%	4.0%	62.1%	11.3%	
	東区	220	70	59	65	21	5	129	26	0.76
		100.0%	31.8%	26.8%	29.5%	9.5%	2.3%	58.6%	11.8%	
	中央区	334	101	110	97	18	8	211	26	0.83
		100.0%	30.2%	32.9%	29.0%	5.4%	2.4%	63.1%	7.8%	
	江南区	95	34	31	26	3	1	65	4	0.99
		100.0%	35.8%	32.6%	27.4%	3.2%	1.1%	68.4%	4.3%	
	秋葉区	119	41	31	36	7	4	72	11	0.82
	100.0%	34.5%	26.1%	30.3%	5.9%	3.4%	60.6%	9.3%		
南区	65	29	18	11	5	2	47	7	1.03	
	100.0%	44.6%	27.7%	16.9%	7.7%	3.1%	72.3%	10.8%		
西区	277	89	86	72	25	5	175	30	0.83	
	100.0%	32.1%	31.0%	26.0%	9.0%	1.8%	63.1%	10.8%		
西蒲区	97	35	26	31	4	1	61	5	0.93	
	100.0%	36.1%	26.8%	32.0%	4.1%	1.0%	62.9%	5.1%		

【水道水についての総合評価 エ におい】

問1 エ. におい		合計	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	ポイント平均
全体		1,357	557	344	354	81	21	901	102	0.98
		100.0%	41.0%	25.4%	26.1%	6.0%	1.5%	66.4%	7.5%	
年代別	19歳以下	1	1	0	0	0	0	1	0	2.00
		100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	
	20歳代	28	14	7	6	1	0	21	1	1.21
		100.0%	50.0%	25.0%	21.4%	3.6%	0.0%	75.0%	3.6%	
	30歳代	86	27	20	28	9	2	47	11	0.71
		100.0%	31.4%	23.3%	32.6%	10.5%	2.3%	54.7%	12.8%	
	40歳代	180	74	47	39	15	5	121	20	0.94
		100.0%	41.1%	26.1%	21.7%	8.3%	2.8%	67.2%	11.1%	
50歳代	239	96	66	58	14	5	162	19	0.98	
	100.0%	40.2%	27.6%	24.3%	5.9%	2.1%	67.8%	8.0%		
60歳代	307	118	76	86	22	5	194	27	0.91	
	100.0%	38.4%	24.8%	28.0%	7.2%	1.6%	63.2%	8.8%		
70歳以上	463	209	110	122	19	3	319	22	1.09	
	100.0%	45.1%	23.8%	26.3%	4.1%	0.6%	68.9%	4.7%		
地区別	北区	117	43	35	24	11	4	78	15	0.87
		100.0%	36.8%	29.9%	20.5%	9.4%	3.4%	6670.0%	1280.0%	
	東区	216	84	55	58	14	5	139	19	0.92
		100.0%	38.9%	25.5%	26.9%	6.5%	2.3%	64.4%	8.8%	
	中央区	332	139	81	90	19	3	220	22	1.01
		100.0%	41.9%	24.4%	27.1%	5.7%	0.9%	66.3%	6.6%	
	江南区	92	38	28	22	3	1	66	4	1.08
		100.0%	41.3%	30.4%	23.9%	3.3%	1.1%	71.7%	4.4%	
秋葉区	114	50	27	26	9	2	77	11	1.00	
	100.0%	43.9%	23.7%	22.8%	7.9%	1.8%	67.6%	9.7%		
南区	62	28	15	13	6	0	43	6	1.05	
	100.0%	45.2%	24.2%	21.0%	9.7%	0.0%	69.4%	9.7%		
西区	273	113	57	81	17	5	170	22	0.94	
	100.0%	41.4%	20.9%	29.7%	6.2%	1.8%	62.3%	8.0%		
西蒲区	96	43	27	25	1	0	70	1	1.17	
	100.0%	44.8%	28.1%	26.0%	1.0%	0.0%	72.9%	1.0%		

【水道水についての総合評価 オ 安全性】

問1 オ. 安全性		合計	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	ポイント平均
全体		1,361 100.0%	664 48.8%	352 25.9%	295 21.7%	39 2.9%	11 0.8%	1016 74.7%	50 3.7%	1.19
年代別	19歳以下	1 100.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	2.00
	20歳代	28 100.0%	18 64.3%	7 25.0%	2 7.1%	1 3.6%	0 0.0%	25 89.3%	1 3.6%	1.50
	30歳代	86 100.0%	36 41.9%	28 32.6%	16 18.6%	6 7.0%	0 0.0%	64 74.5%	6 7.0%	1.09
	40歳代	180 100.0%	93 51.7%	43 23.9%	40 22.2%	2 1.1%	2 1.1%	136 75.6%	4 2.2%	1.24
	50歳代	240 100.0%	112 46.7%	63 26.3%	53 22.1%	8 3.3%	4 1.7%	175 73.0%	12 5.0%	1.13
	60歳代	308 100.0%	139 45.1%	70 22.7%	87 28.2%	9 2.9%	3 1.0%	209 67.8%	12 3.9%	1.08
	70歳以上	465 100.0%	240 51.6%	125 26.9%	87 18.7%	11 2.4%	2 0.4%	365 78.5%	13 2.8%	1.27
	地区別	北区	116 100.0%	53 45.7%	32 27.6%	28 24.1%	2 1.7%	1 0.9%	85 73.3%	3 2.6%
東区		216 100.0%	108 50.0%	48 22.2%	52 24.1%	5 2.3%	3 1.4%	156 72.2%	8 3.7%	1.17
中央区		333 100.0%	169 50.8%	83 24.9%	71 21.3%	7 2.1%	3 0.9%	252 75.7%	10 3.0%	1.23
江南区		92 100.0%	45 48.9%	31 33.7%	13 14.1%	2 2.2%	1 1.1%	76 82.6%	3 3.3%	1.27
秋葉区		116 100.0%	55 47.4%	27 23.3%	28 24.1%	5 4.3%	1 0.9%	82 70.7%	6 5.2%	1.12
南区		64 100.0%	34 53.1%	13 20.3%	16 25.0%	1 1.6%	0 0.0%	47 73.4%	1 1.6%	1.25
西区		273 100.0%	126 46.2%	76 27.8%	58 21.2%	11 4.0%	2 0.7%	202 74.0%	13 4.7%	1.15
西蒲区		96 100.0%	49 51.0%	26 27.1%	17 17.7%	4 4.2%	0 0.0%	75 78.1%	4 4.2%	1.25

【水道水についての総合評価 カ 水の量や勢い】

問1 カ. 水の量や勢い		合計	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	ポイント平均
全体		1,360	763	358	180	44	15	1,121	59	1.33
		100.0%	56.1%	26.3%	13.2%	3.2%	1.1%	82.4%	4.3%	
年代別	19歳以下	1	1	0	0	0	0	1	0	2.00
		100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	
	20歳代	28	17	7	2	0	2	24	2	1.32
		100.0%	60.7%	25.0%	7.1%	0.0%	7.1%	85.7%	7.1%	
	30歳代	86	46	27	9	4	0	73	4	1.34
		100.0%	53.5%	31.4%	10.5%	4.7%	0.0%	84.9%	4.7%	
	40歳代	178	100	45	25	7	1	145	8	1.33
		100.0%	56.2%	25.3%	14.0%	3.9%	0.6%	81.5%	4.5%	
50歳代	240	137	65	25	8	5	202	13	1.34	
	100.0%	57.1%	27.1%	10.4%	3.3%	2.1%	84.2%	5.4%		
60歳代	309	163	73	58	12	3	236	15	1.23	
	100.0%	52.8%	23.6%	18.8%	3.9%	1.0%	76.4%	4.9%		
70歳以上	465	273	121	56	11	4	394	15	1.39	
	100.0%	58.7%	26.0%	12.0%	2.4%	0.9%	84.7%	3.3%		
地区別	北区	116	61	32	15	5	3	93	8	1.23
		100.0%	52.6%	27.6%	12.9%	4.3%	2.6%	80.2%	6.9%	
	東区	216	123	51	37	4	1	174	5	1.35
		100.0%	56.9%	23.6%	17.1%	1.9%	0.5%	80.5%	2.4%	
	中央区	331	199	78	41	10	3	277	13	1.39
		100.0%	60.1%	23.6%	12.4%	3.0%	0.9%	83.7%	3.9%	
	江南区	94	52	28	10	4	0	80	4	1.36
		100.0%	55.3%	29.8%	10.6%	4.3%	0.0%	85.1%	4.3%	
秋葉区	115	63	30	16	4	2	93	6	1.29	
	100.0%	54.8%	26.1%	13.9%	3.5%	1.7%	80.9%	5.2%		
南区	63	42	9	9	3	0	51	3	1.43	
	100.0%	66.7%	14.3%	14.3%	4.8%	0.0%	81.0%	4.8%		
西区	273	147	76	36	10	4	223	14	1.29	
	100.0%	53.8%	27.8%	13.2%	3.7%	1.5%	81.6%	5.2%		
西蒲区	97	49	33	11	2	2	82	4	1.29	
	100.0%	50.5%	34.0%	11.3%	2.1%	2.1%	84.5%	4.2%		

(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)

【水道水に対する不満理由】

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。		合計	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
全体		136 100.0%	67 49.3%	45 33.1%	7 5.1%	21 15.4%	22 16.2%	25 18.4%	18 13.2%	18 13.2%	9 6.6%
年代別	19歳以下	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	20歳代	5 100.0%	4 80.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 40.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 20.0%	1 20.0%	0 0.0%
	30歳代	16 100.0%	9 56.3%	5 31.3%	2 12.5%	2 12.5%	3 18.8%	3 18.8%	1 6.3%	2 12.5%	1 6.3%
	40歳代	20 100.0%	14 70.0%	5 25.0%	2 10.0%	4 20.0%	4 20.0%	2 10.0%	2 10.0%	4 20.0%	1 5.0%
	50歳代	25 100.0%	16 64.0%	10 40.0%	2 8.0%	2 8.0%	4 16.0%	7 28.0%	3 12.0%	4 16.0%	1 4.0%
	60歳代	32 100.0%	15 46.9%	12 37.5%	1 3.1%	3 9.4%	5 15.6%	7 21.9%	2 6.3%	6 18.8%	4 12.5%
	70歳以上	31 100.0%	8 25.8%	12 38.7%	0 0.0%	6 19.4%	5 16.1%	6 19.4%	7 22.6%	1 3.2%	2 6.5%
	地区別	北区	12 100.0%	9 75.0%	6 50.0%	0 0.0%	2 16.7%	1 8.3%	5 41.7%	0 0.0%	2 16.7%
東区		24 100.0%	13 54.2%	12 50.0%	1 4.2%	3 12.5%	4 16.7%	3 12.5%	3 12.5%	2 8.3%	5 20.8%
中央区		39 100.0%	16 41.0%	10 25.6%	2 5.1%	3 7.7%	7 17.9%	6 15.4%	11 28.2%	6 15.4%	1 2.6%
江南区		5 100.0%	2 40.0%	0 0.0%	1 20.0%	3 60.0%	1 20.0%	1 20.0%	1 20.0%	0 0.0%	0 0.0%
秋葉区		12 100.0%	6 50.0%	5 41.7%	1 8.3%	2 16.7%	3 25.0%	2 16.7%	0 0.0%	0 0.0%	1 8.3%
南区		7 100.0%	4 57.1%	2 28.6%	0 0.0%	1 14.3%	1 14.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 28.6%
西区		23 100.0%	13 56.5%	8 34.8%	2 8.7%	4 17.4%	4 17.4%	6 26.1%	1 4.3%	4 17.4%	0 0.0%
西蒲区		7 100.0%	3 42.9%	1 14.3%	0 0.0%	1 14.3%	0 0.0%	2 28.6%	0 0.0%	4 57.1%	0 0.0%

問2 あなたが普段飲んでいる水道水は、次のうちどれですか。

(1～4について○はいくつでも。ただし、5を選んだ場合は、1～4は選べません)

【水道水の飲用状況】

問2 あなたが普段飲んでいる水道水は、次のうちどれですか。		合計	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	その他	水道水は飲まない
全体		1,398 100.0%	803 57.4%	629 45.0%	338 24.2%	22 1.6%	87 6.2%
年代別	19歳以下	1 100.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	20歳代	28 100.0%	13 46.4%	11 39.3%	5 17.9%	1 3.6%	3 10.7%
	30歳代	87 100.0%	52 59.8%	46 52.9%	19 21.8%	1 1.1%	7 8.0%
	40歳代	179 100.0%	85 47.5%	69 38.5%	60 33.5%	1 0.6%	17 9.5%
	50歳代	241 100.0%	133 55.2%	102 42.3%	58 24.1%	3 1.2%	22 9.1%
	60歳代	315 100.0%	171 54.3%	132 41.9%	92 29.2%	6 1.9%	19 6.0%
	70歳以上	493 100.0%	316 64.1%	239 48.5%	91 18.5%	10 2.0%	17 3.4%
地区別	北区	123 100.0%	72 58.5%	54 43.9%	23 18.7%	0 0.0%	8 6.5%
	東区	219 100.0%	133 60.7%	101 46.1%	47 21.5%	6 2.7%	10 4.6%
	中央区	340 100.0%	177 52.1%	162 47.6%	93 27.4%	5 1.5%	28 8.2%
	江南区	96 100.0%	54 56.3%	47 49.0%	21 21.9%	1 1.0%	6 6.3%
	秋葉区	121 100.0%	80 66.1%	60 49.6%	21 17.4%	3 2.5%	3 2.5%
	南区	66 100.0%	42 63.6%	22 33.3%	16 24.2%	0 0.0%	4 6.1%
	西区	280 100.0%	149 53.2%	114 40.7%	84 30.0%	5 1.8%	19 6.8%
	西蒲区	98 100.0%	64 65.3%	38 38.8%	19 19.4%	2 2.0%	5 5.1%

【水道水の飲用状況×水道水についての総合評価別（問1 ア～ケ）】

	合計	問2 あなたが普段飲んでいる水道水は、次のうちどれ					
		水道水をそのまま（冷蔵庫で冷やしたのも含む）	一度沸かしてから水道水（コーヒー、お茶、冷蔵庫で冷やしたのも含む）	浄水器等を通してからの水道水	その他	水道水は飲まない	
全体	1,398 100.0%	803 57.4%	629 45.0%	338 24.2%	22 1.6%	87 6.2%	
問1 ウ. 味(おいしさ)	満足	446 100.0%	349 78.3%	198 44.4%	77 17.3%	3 0.7%	5 1.1%
	やや満足	420 100.0%	260 61.9%	189 45.0%	100 23.8%	5 1.2%	20 4.8%
	どちらともいえない	387 100.0%	146 37.7%	184 47.5%	117 30.2%	12 3.1%	42 10.9%
	やや不満	96 100.0%	34 35.4%	44 45.8%	30 31.3%	1 1.0%	8 8.3%
	不満	31 100.0%	4 12.9%	11 35.5%	10 32.3%	1 3.2%	10 32.3%
問1 エ. におい	満足	552 100.0%	405 73.4%	240 43.5%	108 19.6%	5 0.9%	17 3.1%
	やや満足	344 100.0%	202 58.7%	160 46.5%	85 24.7%	6 1.7%	18 5.2%
	どちらともいえない	353 100.0%	139 39.4%	168 47.6%	107 30.3%	9 2.5%	33 9.3%
	やや不満	81 100.0%	27 33.3%	38 46.9%	23 28.4%	1 1.2%	11 13.6%
	不満	21 100.0%	2 9.5%	7 33.3%	9 42.9%	1 4.8%	6 28.6%
問1 オ. 安全性	満足	658 100.0%	460 69.9%	292 44.4%	141 21.4%	6 0.9%	20 3.0%
	やや満足	352 100.0%	200 56.8%	160 45.5%	83 23.6%	6 1.7%	18 5.1%
	どちらともいえない	295 100.0%	105 35.6%	136 46.1%	92 31.2%	7 2.4%	36 12.2%
	やや不満	39 100.0%	10 25.6%	20 51.3%	15 38.5%	3 7.7%	5 12.8%
	不満	11 100.0%	2 18.2%	4 36.4%	2 18.2%	0 0.0%	6 54.5%
問1 カ. 水の量や勢い	満足	758 100.0%	485 64.0%	335 44.2%	177 23.4%	12 1.6%	38 5.0%
	やや満足	358 100.0%	190 53.1%	168 46.9%	86 24.0%	7 2.0%	25 7.0%
	どちらともいえない	180 100.0%	75 41.7%	85 47.2%	57 31.7%	3 1.7%	15 8.3%
	やや不満	44 100.0%	21 47.7%	18 40.9%	11 25.0%	0 0.0%	3 6.8%
	不満	15 100.0%	5 33.3%	5 33.3%	3 20.0%	0 0.0%	5 33.3%

問3 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り組みを進めています。

そこで、ア～オの取り組みについて、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）

【安全でおいしい水道水の供給に向けた取り組み ア. 水源水質の保全】

問3 ア. 水源水質の保全		合計	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	ポイント平均
全体		1,396 100.0%	690 49.4%	418 29.9%	271 19.4%	10 0.7%	7 0.5%	1,108 79.3%	17 1.2%	1.27
年代別	19歳以下	1 100.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	2.00
	20歳代	28 100.0%	22 78.6%	3 10.7%	3 10.7%	0 0.0%	0 0.0%	25 89.3%	0 0.0%	1.68
	30歳代	87 100.0%	44 50.6%	22 25.3%	21 24.1%	0 0.0%	0 0.0%	66 75.9%	0 0.0%	1.26
	40歳代	181 100.0%	86 47.5%	57 31.5%	36 19.9%	1 0.6%	1 0.6%	143 79.0%	2 1.2%	1.25
	50歳代	241 100.0%	119 49.4%	71 29.5%	48 19.9%	0 0.0%	3 1.2%	190 78.9%	3 1.2%	1.26
	60歳代	315 100.0%	146 46.3%	92 29.2%	70 22.2%	6 1.9%	1 0.3%	238 75.5%	7 2.2%	1.19
	70歳以上	488 100.0%	253 51.8%	146 29.9%	85 17.4%	2 0.4%	2 0.4%	399 81.7%	4 0.8%	1.32
地区別	北区	124 100.0%	63 50.8%	26 21.0%	33 26.6%	1 0.8%	1 0.8%	89 71.8%	2 1.6%	1.20
	東区	220 100.0%	108 49.1%	72 32.7%	39 17.7%	0 0.0%	1 0.5%	180 81.8%	1 0.5%	1.30
	中央区	340 100.0%	174 51.2%	98 28.8%	63 18.5%	4 1.2%	1 0.3%	272 80.0%	5 1.5%	1.29
	江南区	96 100.0%	44 45.8%	40 41.7%	11 11.5%	0 0.0%	1 1.0%	84 87.5%	1 1.0%	1.31
	秋葉区	120 100.0%	62 51.7%	30 25.0%	27 22.5%	0 0.0%	1 0.8%	92 76.7%	1 0.8%	1.27
	南区	65 100.0%	36 55.4%	14 21.5%	14 21.5%	0 0.0%	1 1.5%	50 76.9%	1 1.5%	1.29
	西区	277 100.0%	139 50.2%	81 29.2%	54 19.5%	2 0.7%	1 0.4%	220 79.4%	3 1.1%	1.28
	西蒲区	98 100.0%	44 44.9%	31 31.6%	21 21.4%	2 2.0%	0 0.0%	75 76.5%	2 2.0%	1.19

【安全でおいしい水道水の供給に向けた取り組み イ. 水質管理体制の強化】

問3 イ. 水質管理体制の強化		合計	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	ポイント平均
全体		1,389 100.0%	716 51.5%	404 29.1%	257 18.5%	9 0.6%	3 0.2%	1,120 80.6%	12 0.8%	1.31
年代別	19歳以下	1 100.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	2.00
	20歳代	28 100.0%	20 71.4%	5 17.9%	3 10.7%	0 0.0%	0 0.0%	25 89.3%	0 0.0%	1.61
	30歳代	86 100.0%	42 48.8%	28 32.6%	16 18.6%	0 0.0%	0 0.0%	70 81.4%	0 0.0%	1.30
	40歳代	181 100.0%	88 48.6%	54 29.8%	36 19.9%	2 1.1%	1 0.6%	142 78.4%	3 1.7%	1.25
	50歳代	241 100.0%	124 51.5%	69 28.6%	46 19.1%	1 0.4%	1 0.4%	193 80.1%	2 0.8%	1.30
	60歳代	314 100.0%	152 48.4%	86 27.4%	71 22.6%	4 1.3%	1 0.3%	238 75.8%	5 1.6%	1.22
	70歳以上	483 100.0%	267 55.3%	136 28.2%	78 16.1%	2 0.4%	0 0.0%	403 83.5%	2 0.4%	1.38
	地区別	北区	122 100.0%	67 54.9%	25 20.5%	29 23.8%	0 0.0%	1 0.8%	92 75.4%	1 0.8%
東区		218 100.0%	115 52.8%	66 30.3%	36 16.5%	0 0.0%	1 0.5%	181 83.1%	1 0.5%	1.35
中央区		340 100.0%	183 53.8%	94 27.6%	58 17.1%	5 1.5%	0 0.0%	277 81.4%	5 1.5%	1.34
江南区		96 100.0%	46 47.9%	37 38.5%	12 12.5%	1 1.0%	0 0.0%	83 86.4%	1 1.0%	1.33
秋葉区		121 100.0%	63 52.1%	31 25.6%	25 20.7%	1 0.8%	1 0.8%	94 77.7%	2 1.6%	1.27
南区		65 100.0%	37 56.9%	16 24.6%	12 18.5%	0 0.0%	0 0.0%	53 81.5%	0 0.0%	1.38
西区		275 100.0%	137 49.8%	82 29.8%	54 19.6%	2 0.7%	0 0.0%	219 79.6%	2 0.7%	1.29
西蒲区		96 100.0%	45 46.9%	28 29.2%	23 24.0%	0 0.0%	0 0.0%	73 76.1%	0 0.0%	1.23

【安全でおいしい水道水の供給に向けた取り組み ウ. 安全でおいしい水】

問3 ウ. 安全でおいしい水		合計	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	ポイント平均
全体		1,393 100.0%	710 51.0%	418 30.0%	233 16.7%	27 1.9%	5 0.4%	1,128 81.0%	32 2.3%	1.29
年代別	19歳以下	1 100.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	2.00
	20歳代	28 100.0%	22 78.6%	1 3.6%	4 14.3%	1 3.6%	0 0.0%	23 82.2%	1 3.6%	1.57
	30歳代	86 100.0%	40 46.5%	24 27.9%	18 20.9%	3 3.5%	1 1.2%	64 74.4%	4 4.7%	1.15
	40歳代	181 100.0%	92 50.8%	52 28.7%	32 17.7%	3 1.7%	2 1.1%	144 79.5%	5 2.8%	1.27
	50歳代	241 100.0%	117 48.5%	79 32.8%	40 16.6%	4 1.7%	1 0.4%	196 81.3%	5 2.1%	1.27
	60歳代	316 100.0%	155 49.1%	87 27.5%	61 19.3%	12 3.8%	1 0.3%	242 76.6%	13 4.1%	1.21
	70歳以上	485 100.0%	259 53.4%	153 31.5%	69 14.2%	4 0.8%	0 0.0%	412 84.9%	4 0.8%	1.38
	地区別	北区	122 100.0%	69 56.6%	28 23.0%	19 15.6%	5 4.1%	1 0.8%	97 79.6%	6 4.9%
東区		219 100.0%	109 49.8%	68 31.1%	37 16.9%	4 1.8%	1 0.5%	177 80.9%	5 2.3%	1.28
中央区		340 100.0%	177 52.1%	97 28.5%	59 17.4%	7 2.1%	0 0.0%	274 80.6%	7 2.1%	1.31
江南区		96 100.0%	44 45.8%	35 36.5%	15 15.6%	1 1.0%	1 1.0%	79 82.3%	2 2.0%	1.25
秋葉区		121 100.0%	62 51.2%	33 27.3%	21 17.4%	4 3.3%	1 0.8%	95 78.5%	5 4.1%	1.25
南区		65 100.0%	38 58.5%	16 24.6%	11 16.9%	0 0.0%	0 0.0%	54 83.1%	0 0.0%	1.42
西区		276 100.0%	139 50.4%	89 32.2%	42 15.2%	5 1.8%	1 0.4%	228 82.6%	6 2.2%	1.30
西蒲区		98 100.0%	47 48.0%	30 30.6%	20 20.4%	1 1.0%	0 0.0%	77 78.6%	1 1.0%	1.26

問4 問1～3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り組み」を総合的にみて、どのように思いますか。(〇は1つだけ)

【水道水への総合的満足度】

問4 問1～3の総合的評価		合計	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	ポイント平均
全体		1,397	679	469	227	17	5	1,148	22	1.29
		100.0%	48.6%	33.6%	16.2%	1.2%	0.4%	82.2%	1.6%	
年代別	19歳以下	1	1	0	0	0	0	1	0	2.00
			100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	
	20歳代	28	20	5	3	0	0	25	0	1.61
			100.0%	71.4%	17.9%	10.7%	0.0%	89.3%	0.0%	
	30歳代	87	39	29	18	1	0	68	1	1.22
			100.0%	44.8%	33.3%	20.7%	1.1%	78.1%	1.1%	
	40歳代	180	89	54	34	1	2	143	3	1.26
			100.0%	49.4%	30.0%	18.9%	0.6%	79.4%	1.7%	
50歳代	241	110	83	42	5	1	193	6	1.23	
		100.0%	45.6%	34.4%	17.4%	2.1%	80.0%	2.5%		
60歳代	312	139	109	56	7	1	248	8	1.21	
		100.0%	44.6%	34.9%	17.9%	2.2%	79.5%	2.5%		
70歳以上	491	257	163	67	3	1	420	4	1.37	
		100.0%	52.3%	33.2%	13.6%	0.6%	85.5%	0.8%		
地区別	北区	124	63	39	18	3	1	102	4	1.29
			100.0%	50.8%	31.5%	14.5%	2.4%	82.3%	3.2%	
	東区	220	108	70	39	2	1	178	3	1.28
			100.0%	49.1%	31.8%	17.7%	0.9%	80.9%	1.4%	
	中央区	338	169	109	57	2	1	278	3	1.31
			100.0%	50.0%	32.2%	16.9%	0.6%	82.2%	0.9%	
	江南区	96	43	38	13	1	1	81	2	1.26
			100.0%	44.8%	39.6%	13.5%	1.0%	84.4%	2.0%	
秋葉区	120	58	38	22	1	1	96	2	1.26	
		100.0%	48.3%	31.7%	18.3%	0.8%	80.0%	1.6%		
南区	66	38	17	8	3	0	55	3	1.36	
		100.0%	57.6%	25.8%	12.1%	4.5%	83.4%	4.5%		
西区	277	130	101	42	4	0	231	4	1.29	
		100.0%	46.9%	36.5%	15.2%	1.4%	83.4%	1.4%		
西蒲区	98	45	32	20	1	0	77	1	1.23	
		100.0%	45.9%	32.7%	20.4%	1.0%	78.6%	1.0%		

問5 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、改良したりするなどの取り組みを進めています。

そこで、ア～ウの取り組みについて、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）

【安定した給水の確保に対する取り組み ア. 水道施設の耐震化】

問5 ア. 水道施設の耐震化		合計	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	ポイント平均
全体		1,384 100.0%	503 36.3%	403 29.1%	351 25.4%	103 7.4%	24 1.7%	906 65.4%	127 9.1%	0.91
年代別	19歳以下	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0.00
	20歳代	28 100.0%	20 71.4%	4 14.3%	3 10.7%	1 3.6%	0 0.0%	24 85.7%	1 3.6%	1.54
	30歳代	87 100.0%	39 44.8%	22 25.3%	21 24.1%	4 4.6%	1 1.1%	61 70.1%	5 5.7%	1.08
	40歳代	181 100.0%	70 38.7%	43 23.8%	52 28.7%	8 4.4%	8 4.4%	113 62.5%	16 8.8%	0.88
	50歳代	241 100.0%	87 36.1%	78 32.4%	56 23.2%	15 6.2%	5 2.1%	165 68.5%	20 8.3%	0.94
	60歳代	311 100.0%	106 34.1%	94 30.2%	83 26.7%	25 8.0%	3 1.0%	200 64.3%	28 9.0%	0.88
	70歳以上	478 100.0%	165 34.5%	139 29.1%	124 25.9%	43 9.0%	7 1.5%	304 63.6%	50 10.5%	0.86
地区別	北区	120 100.0%	40 33.3%	35 29.2%	33 27.5%	10 8.3%	2 1.7%	75 62.5%	12 10.0%	0.84
	東区	221 100.0%	88 39.8%	62 28.1%	54 24.4%	14 6.3%	3 1.4%	150 67.9%	17 7.7%	0.99
	中央区	338 100.0%	129 38.2%	98 29.0%	78 23.1%	27 8.0%	6 1.8%	227 67.2%	33 9.8%	0.94
	江南区	96 100.0%	34 35.4%	27 28.1%	23 24.0%	12 12.5%	0 0.0%	61 63.5%	12 12.5%	0.86
	秋葉区	118 100.0%	39 33.1%	36 30.5%	31 26.3%	9 7.6%	3 2.5%	75 63.6%	12 10.1%	0.84
	南区	65 100.0%	29 44.6%	14 21.5%	17 26.2%	3 4.6%	2 3.1%	43 66.1%	5 7.7%	1.00
	西区	273 100.0%	97 35.5%	77 28.2%	78 28.6%	17 6.2%	4 1.5%	174 63.7%	21 7.7%	0.90
	西蒲区	96 100.0%	31 32.3%	31 32.3%	26 27.1%	4 4.2%	4 4.2%	62 64.6%	8 8.4%	0.84

【安定した給水の確保に対する取り組み イ. 応急給水や修繕体制等の整備】

問5 イ. 応急給水や修繕体制等の整備		合計	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	ポイント平均
全体		1,379 100.0%	656 47.6%	412 29.9%	296 21.5%	13 0.9%	2 0.1%	1,068 77.5%	15 1.0%	1.24
年代別	19歳以下	1 100.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	1.00
	20歳代	28 100.0%	20 71.4%	4 14.3%	4 14.3%	0 0.0%	0 0.0%	24 85.7%	0 0.0%	1.57
	30歳代	86 100.0%	41 47.7%	24 27.9%	20 23.3%	1 1.2%	0 0.0%	65 75.6%	1 1.2%	1.22
	40歳代	181 100.0%	84 46.4%	52 28.7%	43 23.8%	2 1.1%	0 0.0%	136 75.1%	2 1.1%	1.20
	50歳代	240 100.0%	108 45.0%	80 33.3%	48 20.0%	3 1.3%	1 0.4%	188 78.3%	4 1.7%	1.21
	60歳代	311 100.0%	139 44.7%	95 30.5%	71 22.8%	5 1.6%	1 0.3%	234 75.2%	6 1.9%	1.18
	70歳以上	476 100.0%	244 51.3%	134 28.2%	97 20.4%	1 0.2%	0 0.0%	378 79.5%	1 0.2%	1.30
	地区別	北区	119 100.0%	62 52.1%	25 21.0%	30 25.2%	1 0.8%	1 0.8%	87 73.1%	2 1.6%
東区		220 100.0%	105 47.7%	70 31.8%	44 20.0%	0 0.0%	1 0.5%	175 79.5%	1 0.5%	1.26
中央区		335 100.0%	162 48.4%	107 31.9%	64 19.1%	2 0.6%	0 0.0%	269 80.3%	2 0.6%	1.28
江南区		96 100.0%	43 44.8%	28 29.2%	22 22.9%	3 3.1%	0 0.0%	71 74.0%	3 3.1%	1.16
秋葉区		116 100.0%	59 50.9%	33 28.4%	23 19.8%	1 0.9%	0 0.0%	92 79.3%	1 0.9%	1.29
南区		65 100.0%	33 50.8%	16 24.6%	16 24.6%	0 0.0%	0 0.0%	49 75.4%	0 0.0%	1.26
西区		275 100.0%	130 47.3%	81 29.5%	62 22.5%	2 0.7%	0 0.0%	211 76.8%	2 0.7%	1.23
西蒲区		96 100.0%	42 43.8%	28 29.2%	23 24.0%	3 3.1%	0 0.0%	70 73.0%	3 3.1%	1.14

【安定した給水の確保に対する取り組み ウ. 計画的な配水管の整備・更新】

問5 ウ. 計画的な配水管の整備・更新		合計	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	ポイント平均
全体		1,373 100.0%	516 37.6%	413 30.1%	365 26.6%	65 4.7%	14 1.0%	929 67.7%	79 5.7%	0.98
年代別	19歳以下	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0.00
	20歳代	28 100.0%	19 67.9%	4 14.3%	4 14.3%	1 3.6%	0 0.0%	23 82.2%	1 3.6%	1.46
	30歳代	86 100.0%	39 45.3%	22 25.6%	24 27.9%	1 1.2%	0 0.0%	61 70.9%	1 1.2%	1.15
	40歳代	181 100.0%	68 37.6%	53 29.3%	47 26.0%	11 6.1%	2 1.1%	121 66.9%	13 7.2%	0.96
	50歳代	241 100.0%	85 35.3%	86 35.7%	61 25.3%	7 2.9%	2 0.8%	171 71.0%	9 3.7%	1.02
	60歳代	311 100.0%	110 35.4%	96 30.9%	86 27.7%	14 4.5%	5 1.6%	206 66.3%	19 6.1%	0.94
	70歳以上	470 100.0%	180 38.3%	133 28.3%	128 27.2%	24 5.1%	5 1.1%	313 66.6%	29 6.2%	0.98
地区別	北区	118 100.0%	42 35.6%	34 28.8%	36 30.5%	5 4.2%	1 0.8%	76 64.4%	6 5.0%	0.94
	東区	220 100.0%	83 37.7%	71 32.3%	53 24.1%	10 4.5%	3 1.4%	154 70.0%	13 5.9%	1.00
	中央区	336 100.0%	133 39.6%	107 31.8%	79 23.5%	12 3.6%	5 1.5%	240 71.4%	17 5.1%	1.04
	江南区	96 100.0%	31 32.3%	32 33.3%	28 29.2%	5 5.2%	0 0.0%	63 65.6%	5 5.2%	0.93
	秋葉区	117 100.0%	46 39.3%	29 24.8%	35 29.9%	6 5.1%	1 0.9%	75 64.1%	7 6.0%	0.97
	南区	65 100.0%	29 44.6%	15 23.1%	18 27.7%	2 3.1%	1 1.5%	44 67.7%	3 4.6%	1.06
	西区	269 100.0%	104 38.7%	77 28.6%	74 27.5%	13 4.8%	1 0.4%	181 67.3%	14 5.2%	1.00
	西蒲区	96 100.0%	32 33.3%	28 29.2%	29 30.2%	5 5.2%	2 2.1%	60 62.5%	7 7.3%	0.86

問5-1 災害に備え、1人1日あたり3リットル、3日分で9リットル程度を目安として、飲料水備蓄をお願いしています。あなたのご家庭では、1人あたり、どのくらいの量の飲料水を備蓄していますか？（○は1つだけ）

問5-1 あなたのご家庭では、1人あたり、どのくらいの量の飲料水を備蓄していますか？		合計	9リットル以上(3日分以上)	6~8リットル	3~5リットル	3リットル未満	備蓄していない
全体		1400 100.0%	220 15.7%	145 10.4%	214 15.3%	266 19.0%	555 39.6%
年代別	19歳以下	1 100.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	20歳代	28 100.0%	2 7.1%	1 3.6%	4 14.3%	4 14.3%	17 60.7%
	30歳代	87 100.0%	5 5.7%	7 8.0%	9 10.3%	26 29.9%	40 46.0%
	40歳代	181 100.0%	25 13.8%	15 8.3%	28 15.5%	35 19.3%	78 43.1%
	50歳代	240 100.0%	32 13.3%	20 8.3%	34 14.2%	54 22.5%	100 41.7%
	60歳代	314 100.0%	59 18.8%	31 9.9%	55 17.5%	55 17.5%	114 36.3%
	70歳以上	493 100.0%	90 18.3%	63 12.8%	77 15.6%	84 17.0%	179 36.3%
地区別	北区	123 100.0%	19 15.4%	9 7.3%	19 15.4%	20 16.3%	56 45.5%
	東区	222 100.0%	29 13.1%	22 9.9%	31 14.0%	48 21.6%	92 41.4%
	中央区	339 100.0%	63 18.6%	36 10.6%	56 16.5%	75 22.1%	109 32.2%
	江南区	98 100.0%	16 16.3%	16 16.3%	10 10.2%	22 22.4%	34 34.7%
	秋葉区	120 100.0%	13 10.8%	9 7.5%	20 16.7%	20 16.7%	58 48.3%
	南区	66 100.0%	9 13.6%	2 3.0%	12 18.2%	14 21.2%	29 43.9%
	西区	276 100.0%	50 18.1%	31 11.2%	48 17.4%	44 15.9%	103 37.3%
	西蒲区	99 100.0%	16 16.2%	12 12.1%	10 10.1%	13 13.1%	48 48.5%

問5-2 地震等災害時の飲料水の確保対策として、市内には30カ所の拠点給水所があります。あなたの身近にある拠点給水所を知っていますか？（○は1つだけ）

※拠点給水所とは、市内の浄水場や配水場、飲料水兼用耐震性貯水槽が設置されている一部の小中学校、公共施設や公園が該当します。

問5-2 あなたの身近にある拠点給水所を知っていますか？		合計	具体的な場所を知っている	聞いたことはあるが、具体的な場所	知らない
全体		1,403 100.0%	106 7.6%	290 20.7%	1,007 71.8%
年代別	19歳以下	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%
	20歳代	28 100.0%	0 0.0%	6 21.4%	22 78.6%
	30歳代	87 100.0%	3 3.4%	19 21.8%	65 74.7%
	40歳代	181 100.0%	12 6.6%	36 19.9%	133 73.5%
	50歳代	240 100.0%	15 6.3%	42 17.5%	183 76.3%
	60歳代	315 100.0%	23 7.3%	57 18.1%	235 74.6%
	70歳以上	493 100.0%	50 10.1%	118 23.9%	325 65.9%
地区別	北区	123 100.0%	4 3.3%	25 20.3%	94 76.4%
	東区	221 100.0%	14 6.3%	43 19.5%	164 74.2%
	中央区	339 100.0%	20 5.9%	77 22.7%	242 71.4%
	江南区	98 100.0%	9 9.2%	19 19.4%	70 71.4%
	秋葉区	120 100.0%	5 4.2%	27 22.5%	88 73.3%
	南区	66 100.0%	9 13.6%	10 15.2%	47 71.2%
	西区	279 100.0%	28 10.0%	62 22.2%	189 67.7%
	西蒲区	98 100.0%	13 13.3%	16 16.3%	69 70.4%

問5-3 問5-2で「1」「2」と回答された方にお聞きします。

何により拠点給水所について知りましたか？（〇はいくつでも）

問5-3 何により拠点給水所について知りましたか？		合計	防災訓練	新潟市水道局のホームページ	新潟市水道局の広報紙・パンフレット	その他
全体		378 100.0%	101 26.7%	46 12.2%	201 53.2%	54 14.3%
年代別	19歳以下	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	20歳代	6 100.0%	1 16.7%	3 50.0%	2 33.3%	1 16.7%
	30歳代	22 100.0%	9 40.9%	3 13.6%	11 50.0%	2 9.1%
	40歳代	48 100.0%	21 43.8%	3 6.3%	20 41.7%	7 14.6%
	50歳代	55 100.0%	13 23.6%	10 18.2%	26 47.3%	7 12.7%
	60歳代	79 100.0%	22 27.8%	10 12.7%	44 55.7%	8 10.1%
	70歳以上	153 100.0%	30 19.6%	14 9.2%	91 59.5%	28 18.3%
地区別	北区	26 100.0%	11 42.3%	1 3.8%	10 38.5%	5 19.2%
	東区	55 100.0%	20 36.4%	4 7.3%	25 45.5%	9 16.4%
	中央区	93 100.0%	24 25.8%	12 12.9%	49 52.7%	16 17.2%
	江南区	28 100.0%	6 21.4%	1 3.6%	17 60.7%	4 14.3%
	秋葉区	29 100.0%	5 17.2%	3 10.3%	20 69.0%	3 10.3%
	南区	18 100.0%	4 22.2%	1 5.6%	11 61.1%	2 11.1%
	西区	85 100.0%	22 25.9%	16 18.8%	46 54.1%	9 10.6%
	西蒲区	29 100.0%	4 13.8%	5 17.2%	16 55.2%	5 17.2%

問6 問5でお聞きした「安定した給水の確保に対する取り組み」を総合的にみて、どのように思いますか。

(○は1つだけ)

問6 問5の総合的評価		合計	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	ポイント平均
全体		1,368 100.0%	413 30.2%	463 33.8%	437 31.9%	47 3.4%	8 0.6%	876 64.0%	55 4.0%	0.90
年代別	19歳以下	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0.00
	20歳代	28 100.0%	15 53.6%	8 28.6%	5 17.9%	0 0.0%	0 0.0%	23 82.2%	0 0.0%	1.36
	30歳代	86 100.0%	26 30.2%	33 38.4%	23 26.7%	3 3.5%	1 1.2%	59 68.6%	4 4.7%	0.93
	40歳代	179 100.0%	58 32.4%	54 30.2%	59 33.0%	6 3.4%	2 1.1%	112 62.6%	8 4.5%	0.89
	50歳代	239 100.0%	64 26.8%	83 34.7%	80 33.5%	11 4.6%	1 0.4%	147 61.5%	12 5.0%	0.83
	60歳代	306 100.0%	87 28.4%	101 33.0%	100 32.7%	15 4.9%	3 1.0%	188 61.4%	18 5.9%	0.83
	70歳以上	476 100.0%	149 31.3%	167 35.1%	149 31.3%	10 2.1%	1 0.2%	316 66.4%	11 2.3%	0.95
地区別	北区	117 100.0%	38 32.5%	34 29.1%	40 34.2%	4 3.4%	1 0.9%	72 61.6%	5 4.3%	0.89
	東区	221 100.0%	72 32.6%	78 35.3%	65 29.4%	5 2.3%	1 0.5%	150 67.9%	6 2.8%	0.97
	中央区	336 100.0%	97 28.9%	117 34.8%	103 30.7%	17 5.1%	2 0.6%	214 63.7%	19 5.7%	0.86
	江南区	93 100.0%	27 29.0%	37 39.8%	27 29.0%	2 2.2%	0 0.0%	64 68.8%	2 2.2%	0.96
	秋葉区	117 100.0%	33 28.2%	34 29.1%	47 40.2%	3 2.6%	0 0.0%	67 57.3%	3 2.6%	0.83
	南区	63 100.0%	17 27.0%	22 34.9%	23 36.5%	0 0.0%	1 1.6%	39 61.9%	1 1.6%	0.86
	西区	271 100.0%	88 32.5%	95 35.1%	76 28.0%	10 3.7%	2 0.7%	183 67.6%	12 4.4%	0.95
	西蒲区	96 100.0%	27 28.1%	28 29.2%	36 37.5%	4 4.2%	1 1.0%	55 57.3%	5 5.2%	0.79

問7 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）

【コールセンター利用経験】

問7 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。		合計	利用した ことがある	利用した ことがない
全体		1,408 100.0%	163 11.6%	1,245 88.4%
年代別	19歳以下	1 100.0%	0 0.0%	1 100.0%
	20歳代	28 100.0%	9 32.1%	19 67.9%
	30歳代	87 100.0%	19 21.8%	68 78.2%
	40歳代	181 100.0%	33 18.2%	148 81.8%
	50歳代	241 100.0%	25 10.4%	216 89.6%
	60歳代	316 100.0%	33 10.4%	283 89.6%
	70歳以上	498 100.0%	43 8.6%	455 91.4%
	地区別	北区	123 100.0%	17 13.8%
東区		222 100.0%	18 8.1%	204 91.9%
中央区		343 100.0%	48 14.0%	295 86.0%
江南区		98 100.0%	11 11.2%	87 88.8%
秋葉区		120 100.0%	14 11.7%	106 88.3%
南区		66 100.0%	2 3.0%	64 97.0%
西区		280 100.0%	43 15.4%	237 84.6%
西蒲区		99 100.0%	7 7.1%	92 92.9%

(問7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7-1 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)

【コールセンターの電話対応について】

問7-1 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。		合計	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
全体		162 100.0%	95 58.6%	44 27.2%	17 10.5%	6 3.7%	0 0.0%
年代別	19歳以下	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	20歳代	9 100.0%	6 66.7%	1 11.1%	1 11.1%	1 11.1%	0 0.0%
	30歳代	19 100.0%	12 63.2%	7 36.8%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	40歳代	33 100.0%	19 57.6%	10 30.3%	4 12.1%	0 0.0%	0 0.0%
	50歳代	25 100.0%	10 40.0%	9 36.0%	4 16.0%	2 8.0%	0 0.0%
	60歳代	33 100.0%	19 57.6%	9 27.3%	5 15.2%	0 0.0%	0 0.0%
	70歳以上	42 100.0%	29 69.0%	8 19.0%	2 4.8%	3 7.1%	0 0.0%
地区別	北区	17 100.0%	13 76.5%	4 23.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	東区	18 100.0%	11 61.1%	5 27.8%	1 5.6%	1 5.6%	0 0.0%
	中央区	47 100.0%	24 51.1%	12 25.5%	7 14.9%	4 8.5%	0 0.0%
	江南区	11 100.0%	9 81.8%	2 18.2%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	秋葉区	14 100.0%	9 64.3%	4 28.6%	1 7.1%	0 0.0%	0 0.0%
	南区	2 100.0%	1 50.0%	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	西区	43 100.0%	23 53.5%	13 30.2%	6 14.0%	1 2.3%	0 0.0%
	西蒲区	7 100.0%	4 57.1%	2 28.6%	1 14.3%	0 0.0%	0 0.0%

(問7-1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7-2 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)

【コールセンターでの電話対応での評価】

問7-2 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。		合計	対応が悪かった	説明が長かった	説明がわかりにくかった	たらいまわしにあった	その他
全体		6 100.0%	2 33.3%	0 0.0%	1 16.7%	2 33.3%	1 16.7%
年代別	19歳以下	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	20歳代	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%
	30歳代	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	40歳代	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	50歳代	2 100.0%	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 50.0%
	60歳代	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	70歳以上	3 100.0%	1 33.3%	0 0.0%	1 33.3%	1 33.3%	0 0.0%
地区別	北区	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	東区	1 100.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	中央区	4 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 25.0%	2 50.0%	1 25.0%
	江南区	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	秋葉区	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	南区	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	西区	1 100.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	西蒲区	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%

●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8 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】

問8 水道料金の支払い方法について、どのように思いますか。		合計	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	ポイント平均
全体		1,400	861	240	187	70	42	1,101	112	1.29
		100.0%	61.5%	17.1%	13.4%	5.0%	3.0%	78.6%	8.0%	
年代別	19歳以下	1	0	0	1	0	0	0	0	0.00
		100.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	20歳代	28	21	2	3	1	1	23	2	1.46
		100.0%	75.0%	7.1%	10.7%	3.6%	3.6%	82.1%	7.2%	
	30歳代	86	39	21	8	9	9	60	18	0.84
		100.0%	45.3%	24.4%	9.3%	10.5%	10.5%	69.7%	21.0%	
	40歳代	180	92	35	29	15	9	127	24	1.03
		100.0%	51.1%	19.4%	16.1%	8.3%	5.0%	70.5%	13.3%	
50歳代	241	135	41	36	21	8	176	29	1.14	
	100.0%	56.0%	17.0%	14.9%	8.7%	3.3%	73.0%	12.0%		
60歳代	312	185	54	48	13	12	239	25	1.24	
	100.0%	59.3%	17.3%	15.4%	4.2%	3.8%	76.6%	8.0%		
70歳以上	494	354	75	55	7	3	429	10	1.56	
	100.0%	71.7%	15.2%	11.1%	1.4%	0.6%	86.9%	2.0%		
地区別	北区	121	73	13	19	9	7	86	16	1.12
		100.0%	60.3%	10.7%	15.7%	7.4%	5.8%	71.0%	13.2%	
	東区	218	141	33	30	8	6	174	14	1.35
		100.0%	64.7%	15.1%	13.8%	3.7%	2.8%	79.8%	6.5%	
	中央区	342	215	52	48	12	15	267	27	1.29
		100.0%	62.9%	15.2%	14.0%	3.5%	4.4%	78.1%	7.9%	
	江南区	97	58	27	7	4	1	85	5	1.41
		100.0%	59.8%	27.8%	7.2%	4.1%	1.0%	87.6%	5.1%	
秋葉区	120	71	19	19	7	4	90	11	1.22	
	100.0%	59.2%	15.8%	15.8%	5.8%	3.3%	75.0%	9.1%		
南区	63	41	10	8	2	2	51	4	1.37	
	100.0%	65.1%	15.9%	12.7%	3.2%	3.2%	81.0%	6.4%		
西区	281	164	56	37	20	4	220	24	1.27	
	100.0%	58.4%	19.9%	13.2%	7.1%	1.4%	78.3%	8.5%		
西蒲区	99	63	18	12	3	3	81	6	1.36	
	100.0%	63.6%	18.2%	12.1%	3.0%	3.0%	81.8%	6.0%		

●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9 広報紙「水先案内」は、検針票と一緒にお届けしていますが、知っていますか。

【広報媒体の認知度】

問9 広報紙「水先案内」は、検針票と一緒にお届けしていますが、知っていますか。		合計	知っている	知らない
全体		1,406 100.0%	1,086 77.2%	320 22.8%
年代別	19歳以下	1 100.0%	1 100.0%	0 0.0%
	20歳代	28 100.0%	13 46.4%	15 53.6%
	30歳代	87 100.0%	53 60.9%	34 39.1%
	40歳代	181 100.0%	144 79.6%	37 20.4%
	50歳代	240 100.0%	194 80.8%	46 19.2%
	60歳代	314 100.0%	248 79.0%	66 21.0%
	70歳以上	497 100.0%	395 79.5%	102 20.5%
地区別	北区	120 100.0%	88 73.3%	32 26.7%
	東区	222 100.0%	163 73.4%	59 26.6%
	中央区	343 100.0%	264 77.0%	79 23.0%
	江南区	98 100.0%	77 78.6%	21 21.4%
	秋葉区	120 100.0%	99 82.5%	21 17.5%
	南区	66 100.0%	53 80.3%	13 19.7%
	西区	279 100.0%	219 78.5%	60 21.5%
	西蒲区	99 100.0%	83 83.8%	16 16.2%

(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 広報紙「水先案内」の発行頻度について、適当と思われる回数は何回だと思いますか。

(現在は年4回発行しています。)(○は1つだけ)

問9-1 広報紙「水先案内」の発行頻度について、適当と思われる回数は何回だと思いますか。		合計	年4回(春 夏秋冬)	年2回 (春、秋)	年2回 (夏、冬)	年1回	発行不要
全体		1,084 100.0%	629 58.0%	147 13.6%	154 14.2%	89 8.2%	65 6.0%
年代別	19歳以下	1 100.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	20歳代	13 100.0%	6 46.2%	1 7.7%	2 15.4%	2 15.4%	2 15.4%
	30歳代	53 100.0%	20 37.7%	15 28.3%	9 17.0%	5 9.4%	4 7.5%
	40歳代	144 100.0%	69 47.9%	18 12.5%	30 20.8%	11 7.6%	16 11.1%
	50歳代	194 100.0%	101 52.1%	21 10.8%	35 18.0%	22 11.3%	15 7.7%
	60歳代	248 100.0%	146 58.9%	31 12.5%	29 11.7%	28 11.3%	14 5.6%
	70歳以上	393 100.0%	264 67.2%	51 13.0%	46 11.7%	19 4.8%	13 3.3%
地区別	北区	87 100.0%	55 63.2%	13 14.9%	11 12.6%	6 6.9%	2 2.3%
	東区	162 100.0%	86 53.1%	14 8.6%	32 19.8%	13 8.0%	17 10.5%
	中央区	264 100.0%	140 53.0%	44 16.7%	40 15.2%	28 10.6%	12 4.5%
	江南区	77 100.0%	42 54.5%	11 14.3%	13 16.9%	11 14.3%	0 0.0%
	秋葉区	99 100.0%	61 61.6%	15 15.2%	13 13.1%	2 2.0%	8 8.1%
	南区	53 100.0%	35 66.0%	6 11.3%	5 9.4%	6 11.3%	1 1.9%
	西区	219 100.0%	136 62.1%	27 12.3%	23 10.5%	14 6.4%	19 8.7%
	西蒲区	83 100.0%	51 61.4%	7 8.4%	14 16.9%	7 8.4%	4 4.8%

問10 あなたは、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）

【広報活動の満足度】

問10 あなたは、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。		合計	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	ポイント平均
全体		1,384 100.0%	358 25.9%	335 24.2%	658 47.5%	27 2.0%	6 0.4%	693 50.1%	33 2.4%	0.73
年代別	19歳以下	1 100.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	2.00
	20歳代	28 100.0%	9 32.1%	4 14.3%	15 53.6%	0 0.0%	0 0.0%	13 46.4%	0 0.0%	0.79
	30歳代	86 100.0%	25 29.1%	17 19.8%	40 46.5%	4 4.7%	0 0.0%	42 48.9%	4 4.7%	0.73
	40歳代	180 100.0%	43 23.9%	41 22.8%	93 51.7%	2 1.1%	1 0.6%	84 46.7%	3 1.7%	0.68
	50歳代	240 100.0%	53 22.1%	53 22.1%	129 53.8%	3 1.3%	2 0.8%	106 44.2%	5 2.1%	0.63
	60歳代	309 100.0%	61 19.7%	72 23.3%	167 54.0%	8 2.6%	1 0.3%	133 43.0%	9 2.9%	0.60
	70歳以上	484 100.0%	152 31.4%	131 27.1%	190 39.3%	9 1.9%	2 0.4%	283 58.5%	11 2.3%	0.87
地区別	北区	118 100.0%	32 27.1%	23 19.5%	57 48.3%	4 3.4%	2 1.7%	55 46.6%	6 5.1%	0.67
	東区	213 100.0%	49 23.0%	44 20.7%	116 54.5%	2 0.9%	2 0.9%	93 43.7%	4 1.8%	0.64
	中央区	338 100.0%	76 22.5%	86 25.4%	168 49.7%	7 2.1%	1 0.3%	162 47.9%	8 2.4%	0.68
	江南区	98 100.0%	22 22.4%	29 29.6%	43 43.9%	3 3.1%	1 1.0%	51 52.0%	4 4.1%	0.69
	秋葉区	120 100.0%	38 31.7%	30 25.0%	51 42.5%	1 0.8%	0 0.0%	68 56.7%	1 0.8%	0.88
	南区	66 100.0%	21 31.8%	16 24.2%	28 42.4%	1 1.5%	0 0.0%	37 56.0%	1 1.5%	0.86
	西区	276 100.0%	78 28.3%	64 23.2%	126 45.7%	8 2.9%	0 0.0%	142 51.5%	8 2.9%	0.77
	西蒲区	98 100.0%	28 28.6%	28 28.6%	42 42.9%	0 0.0%	0 0.0%	56 57.2%	0 0.0%	0.86

問11 問7～10でお聞きした「お客さまサービス全般に対する取り組み」を総合的にみて、どのように思いますか。(〇は1つだけ)

【お客さまサービスの総合的な満足度】

問11 問7～10の総合的評価		合計	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	ポイント平均
全体		1385 100.0%	419 30.3%	455 32.9%	481 34.7%	22 1.6%	8 0.6%	874 63.2%	30 2.2%	0.91
年代別	19歳以下	1 100.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	2.00
	20歳代	28 100.0%	13 46.4%	6 21.4%	9 32.1%	0 0.0%	0 0.0%	19 67.8%	0 0.0%	1.14
	30歳代	86 100.0%	31 36.0%	30 34.9%	23 26.7%	1 1.2%	1 1.2%	61 70.9%	2 2.4%	1.03
	40歳代	180 100.0%	54 30.0%	54 30.0%	67 37.2%	1 0.6%	4 2.2%	108 60.0%	5 2.8%	0.85
	50歳代	241 100.0%	60 24.9%	95 39.4%	82 34.0%	3 1.2%	1 0.4%	155 64.3%	4 1.6%	0.87
	60歳代	309 100.0%	70 22.7%	96 31.1%	134 43.4%	8 2.6%	1 0.3%	166 53.8%	9 2.9%	0.73
	70歳以上	484 100.0%	174 36.0%	154 31.8%	146 30.2%	9 1.9%	1 0.2%	328 67.8%	10 2.1%	1.01
	地区別	北区	121 100.0%	38 31.4%	38 31.4%	41 33.9%	3 2.5%	1 0.8%	76 62.8%	4 3.3%
東区		216 100.0%	68 31.5%	65 30.1%	78 36.1%	3 1.4%	2 0.9%	133 61.6%	5 2.3%	0.90
中央区		341 100.0%	93 27.3%	118 34.6%	118 34.6%	9 2.6%	3 0.9%	211 61.9%	12 3.5%	0.85
江南区		95 100.0%	22 23.2%	40 42.1%	31 32.6%	1 1.1%	1 1.1%	62 65.3%	2 2.2%	0.85
秋葉区		120 100.0%	39 32.5%	42 35.0%	38 31.7%	1 0.8%	0 0.0%	81 67.5%	1 0.8%	0.99
南区		65 100.0%	23 35.4%	17 26.2%	25 38.5%	0 0.0%	0 0.0%	40 61.6%	0 0.0%	0.97
西区		273 100.0%	86 31.5%	86 31.5%	96 35.2%	4 1.5%	1 0.4%	172 63.0%	5 1.9%	0.92
西蒲区		97 100.0%	33 34.0%	30 30.9%	33 34.0%	1 1.0%	0 0.0%	63 64.9%	1 1.0%	0.98

問12 水道局では、効率的・効果的な事業運営により、水道料金を維持するよう努めています。

現行の水道料金について、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】

問12 現行の水道料金について、どのように思いますか。		合計	安い	やや安い	妥当である	やや高い	高い
全体		1,389 100.0%	42 3.0%	31 2.2%	874 62.9%	325 23.4%	117 8.4%
年代別	19歳以下	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%
	20歳代	28 100.0%	0 0.0%	1 3.6%	18 64.3%	5 17.9%	4 14.3%
	30歳代	87 100.0%	4 4.6%	3 3.4%	43 49.4%	29 33.3%	8 9.2%
	40歳代	181 100.0%	11 6.1%	3 1.7%	108 59.7%	39 21.5%	20 11.0%
	50歳代	241 100.0%	3 1.2%	8 3.3%	140 58.1%	67 27.8%	23 9.5%
	60歳代	310 100.0%	5 1.6%	2 0.6%	193 62.3%	79 25.5%	31 10.0%
	70歳以上	486 100.0%	18 3.7%	13 2.7%	330 67.9%	98 20.2%	27 5.6%
地区別	北区	120 100.0%	3 2.5%	2 1.7%	62 51.7%	39 32.5%	14 11.7%
	東区	219 100.0%	5 2.3%	5 2.3%	144 65.8%	47 21.5%	18 8.2%
	中央区	341 100.0%	8 2.3%	11 3.2%	210 61.6%	77 22.6%	35 10.3%
	江南区	97 100.0%	6 6.2%	3 3.1%	59 60.8%	22 22.7%	7 7.2%
	秋葉区	118 100.0%	2 1.7%	2 1.7%	71 60.2%	32 27.1%	11 9.3%
	南区	66 100.0%	2 3.0%	1 1.5%	43 65.2%	15 22.7%	5 7.6%
	西区	275 100.0%	9 3.3%	3 1.1%	180 65.5%	63 22.9%	20 7.3%
	西蒲区	97 100.0%	6 6.2%	4 4.1%	63 64.9%	22 22.7%	2 2.1%

【現行の水道料金への評価×口径別・料金別】

		合計	問12 現行の水道料金について、どのように思います				
			安い	やや安い	妥当である	やや高い	高い
全体		1,389 100.0%	42 3.0%	31 2.2%	874 62.9%	325 23.4%	117 8.4%
現在のお住まいの水道メーター口径	13mm	731 100.0%	24 3.3%	19 2.6%	483 66.1%	155 21.2%	50 6.8%
	16mm	104 100.0%	2 1.9%	1 1.0%	59 56.7%	36 34.6%	6 5.8%
	20mm	84 100.0%	2 2.4%	2 2.4%	43 51.2%	23 27.4%	14 16.7%
	その他	9 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 55.6%	3 33.3%	1 11.1%
	わからない	377 100.0%	12 3.2%	9 2.4%	222 58.9%	93 24.7%	41 10.9%
	わからない	377 100.0%	12 3.2%	9 2.4%	222 58.9%	93 24.7%	41 10.9%
最近の水道料金 ※下水道使用料を除く	3,000円以下	213 100.0%	8 3.8%	7 3.3%	164 77.0%	25 11.7%	9 4.2%
	3,001円～5,000円	286 100.0%	10 3.5%	8 2.8%	210 73.4%	50 17.5%	8 2.8%
	5,001円～8,000円	458 100.0%	16 3.5%	11 2.4%	278 60.7%	116 25.3%	37 8.1%
	8,001円～10,000円	127 100.0%	3 2.4%	2 1.6%	57 44.9%	48 37.8%	17 13.4%
	10,001円～15,000円	144 100.0%	2 1.4%	2 1.4%	74 51.4%	43 29.9%	23 16.0%
	15,001円～20,000円	32 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	11 34.4%	12 37.5%	9 28.1%
	20,001円以上	19 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 21.1%	10 52.6%	5 26.3%
	わからない	45 100.0%	1 2.2%	0 0.0%	28 62.2%	11 24.4%	5 11.1%
	わからない	45 100.0%	1 2.2%	0 0.0%	28 62.2%	11 24.4%	5 11.1%

【現行の水道料金への評価×水道水の使用用途別評価別（問1 ア～イ）】

		合計	問12 現行の水道料金について、どのように思います				
			安い	やや安い	妥当である	やや高い	高い
全体		1,389 100.0%	42 3.0%	31 2.2%	874 62.9%	325 23.4%	117 8.4%
問1 ア. 飲み水としての水質	満足	538 100.0%	25 4.6%	10 1.9%	375 69.7%	92 17.1%	36 6.7%
	やや満足	371 100.0%	12 3.2%	10 2.7%	221 59.6%	103 27.8%	25 6.7%
	どちらともいえない	276 100.0%	3 1.1%	7 2.5%	167 60.5%	78 28.3%	21 7.6%
	やや不満	91 100.0%	2 2.2%	1 1.1%	50 54.9%	23 25.3%	15 16.5%
	不満	28 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	16 57.1%	5 17.9%	7 25.0%
	その用途では使用していない	22 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	7 31.8%	7 31.8%	8 36.4%
	問1 イ. 飲み水以外での水質	満足	794 100.0%	32 4.0%	24 3.0%	522 65.7%	167 21.0%
やや満足	260 100.0%	4 1.5%	4 1.5%	151 58.1%	78 30.0%	23 8.8%	
どちらともいえない	240 100.0%	2 0.8%	2 0.8%	137 57.1%	67 27.9%	32 13.3%	
やや不満	13 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	9 69.2%	2 15.4%	2 15.4%	
不満	3 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 33.3%	2 66.7%	
その用途では使用していない	4 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 50.0%	0 0.0%	2 50.0%	

(問12で「5 安い」または「4 やや安い」と回答された方にお聞きします。)

問12-1 「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】

問12-1 「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。		合計	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	以前にもっと高い料金の所に住んでいたから	その他
全体		71 100.0%	19 26.8%	15 21.1%	31 43.7%	2 2.8%	4 5.6%
年代別	19歳以下	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	20歳代	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%
	30歳代	7 100.0%	1 14.3%	2 28.6%	4 57.1%	0 0.0%	0 0.0%
	40歳代	14 100.0%	4 28.6%	2 14.3%	7 50.0%	1 7.1%	0 0.0%
	50歳代	11 100.0%	2 18.2%	5 45.5%	3 27.3%	0 0.0%	1 9.1%
	60歳代	7 100.0%	2 28.6%	0 0.0%	5 71.4%	0 0.0%	0 0.0%
	70歳以上	29 100.0%	9 31.0%	6 20.7%	11 37.9%	1 3.4%	2 6.9%
地区別	北区	5 100.0%	0 0.0%	2 40.0%	3 60.0%	0 0.0%	0 0.0%
	東区	10 100.0%	3 30.0%	1 10.0%	6 60.0%	0 0.0%	0 0.0%
	中央区	19 100.0%	4 21.1%	5 26.3%	8 42.1%	1 5.3%	1 5.3%
	江南区	9 100.0%	4 44.4%	0 0.0%	4 44.4%	0 0.0%	1 11.1%
	秋葉区	4 100.0%	1 25.0%	0 0.0%	3 75.0%	0 0.0%	0 0.0%
	南区	3 100.0%	1 33.3%	2 66.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	西区	10 100.0%	3 30.0%	1 10.0%	4 40.0%	1 10.0%	1 10.0%
	西蒲区	10 100.0%	3 30.0%	4 40.0%	3 30.0%	0 0.0%	0 0.0%

(問12で「2 やや高い」または「1 高い」と回答された方にお聞きします。)

問12-2 「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】

問12-2 「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。		合計	2カ月分を 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 料金の所 に住んで いたから	その他
全体		436 100.0%	125 28.7%	136 31.2%	83 19.0%	92 21.1%
年代別	19歳以下	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	20歳代	9 100.0%	2 22.2%	3 33.3%	4 44.4%	0 0.0%
	30歳代	37 100.0%	12 32.4%	12 32.4%	9 24.3%	4 10.8%
	40歳代	59 100.0%	14 23.7%	19 32.2%	15 25.4%	11 18.6%
	50歳代	89 100.0%	28 31.5%	23 25.8%	23 25.8%	15 16.9%
	60歳代	108 100.0%	34 31.5%	31 28.7%	17 15.7%	26 24.1%
	70歳以上	122 100.0%	33 27.0%	46 37.7%	12 9.8%	31 25.4%
地区別	北区	52 100.0%	15 28.8%	17 32.7%	12 23.1%	8 15.4%
	東区	64 100.0%	18 28.1%	20 31.3%	16 25.0%	10 15.6%
	中央区	112 100.0%	25 22.3%	38 33.9%	21 18.8%	28 25.0%
	江南区	28 100.0%	11 39.3%	6 21.4%	6 21.4%	5 17.9%
	秋葉区	42 100.0%	14 33.3%	12 28.6%	5 11.9%	11 26.2%
	南区	20 100.0%	4 20.0%	9 45.0%	2 10.0%	5 25.0%
	西区	81 100.0%	30 37.0%	22 27.2%	14 17.3%	15 18.5%
	西蒲区	24 100.0%	5 20.8%	10 41.7%	3 12.5%	6 25.0%

問 13 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)

【水道事業の総合満足度】

問13 水道局が取り組んでいる水道事業全般について、どのように思いますか。		合計	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	ポイント平均	
全体		1,391	476	549	347	15	4	1,025	19	0.79	
		100.0%	34.2%	39.5%	24.9%	1.1%	0.3%	73.7%	1.4%		
年代別	19歳以下	1	1	0	0	0	0	1	0	0.79	
			100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%		
	20歳代	28	14	8	5	1	0	22	1	0.79	
			100.0%	50.0%	28.6%	17.9%	3.6%	0.0%	78.6%	3.6%	
	30歳代	87	32	29	25	1	0	61	1	0.79	
			100.0%	36.8%	33.3%	28.7%	1.1%	0.0%	70.1%	1.1%	
	40歳代	181	52	77	46	3	3	129	6	0.79	
			100.0%	28.7%	42.5%	25.4%	1.7%	1.7%	71.2%	3.4%	
50歳代	238	70	105	61	2	0	175	2	0.79		
		100.0%	29.4%	44.1%	25.6%	0.8%	0.0%	73.5%	0.8%		
60歳代	310	91	113	99	6	1	204	7	0.79		
		100.0%	29.4%	36.5%	31.9%	1.9%	0.3%	65.9%	2.2%		
70歳以上	491	200	189	100	2	0	389	2	0.79		
		100.0%	40.7%	38.5%	20.4%	0.4%	0.0%	79.2%	0.4%		
地区別	北区	123	51	38	31	2	1	89	3	0.79	
			100.0%	41.5%	30.9%	25.2%	1.6%	0.8%	72.4%	2.4%	
	東区	222	77	83	60	2	0	160	2	0.79	
			100.0%	34.7%	37.4%	27.0%	0.9%	0.0%	72.1%	0.9%	
	中央区	338	115	140	74	8	1	255	9	0.79	
			100.0%	34.0%	41.4%	21.9%	2.4%	0.3%	75.4%	2.7%	
	江南区	96	25	54	16	0	1	79	1	0.79	
			100.0%	26.0%	56.3%	16.7%	0.0%	1.0%	82.3%	1.0%	
秋葉区	118	45	36	35	1	1	81	2	0.79		
		100.0%	38.1%	30.5%	29.7%	0.8%	0.8%	68.6%	1.6%		
南区	64	23	21	20	0	0	44	0	0.79		
		100.0%	35.9%	32.8%	31.3%	0.0%	0.0%	68.7%	0.0%		
西区	275	90	111	72	2	0	201	2	0.79		
		100.0%	32.7%	40.4%	26.2%	0.7%	0.0%	73.1%	0.7%		
西蒲区	99	33	39	27	0	0	72	0	0.79		
		100.0%	33.3%	39.4%	27.3%	0.0%	0.0%	72.7%	0.0%		

問 14 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。（○は1つだけ）

【水道事業と料金の関係 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14 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		合計	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	現状の水道 料金水準を 維持するた めであれば 抑制しても いい	わからない
全体		1,381 100.0%	294 21.3%	951 68.9%	67 4.9%	69 5.0%
年代別	19歳以下	1 100.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%
	20歳代	28 100.0%	9 32.1%	18 64.3%	0 0.0%	1 3.6%
	30歳代	87 100.0%	13 14.9%	65 74.7%	6 6.9%	3 3.4%
	40歳代	180 100.0%	40 22.2%	123 68.3%	10 5.6%	7 3.9%
	50歳代	239 100.0%	45 18.8%	173 72.4%	9 3.8%	12 5.0%
	60歳代	312 100.0%	70 22.4%	211 67.6%	15 4.8%	16 5.1%
	70歳以上	479 100.0%	105 21.9%	326 68.1%	22 4.6%	26 5.4%
地区別	北区	119 100.0%	20 16.8%	90 75.6%	5 4.2%	4 3.4%
	東区	219 100.0%	38 17.4%	165 75.3%	10 4.6%	6 2.7%
	中央区	333 100.0%	85 25.5%	216 64.9%	18 5.4%	14 4.2%
	江南区	96 100.0%	25 26.0%	57 59.4%	5 5.2%	9 9.4%
	秋葉区	116 100.0%	25 21.6%	74 63.8%	6 5.2%	11 9.5%
	南区	66 100.0%	12 18.2%	48 72.7%	1 1.5%	5 7.6%
	西区	277 100.0%	59 21.3%	195 70.4%	10 3.6%	13 4.7%
	西蒲区	98 100.0%	18 18.4%	70 71.4%	7 7.1%	3 3.1%

【水道事業と料金の関係 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 3 イ. 水質管理体制の強化】

問14 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		合計	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	現状の水道 料金水準を 維持するた めであれば 抑制しても いい	わからない
全体		1,381 100.0%	294 21.3%	951 68.9%	67 4.9%	69 5.0%
問3 イ. 水質 管理体制の強 化	満足	699 100.0%	188 26.9%	467 66.8%	27 3.9%	17 2.4%
	やや満足	401 100.0%	70 17.5%	295 73.6%	20 5.0%	16 4.0%
	どちらともいえない	252 100.0%	30 11.9%	173 68.7%	18 7.1%	31 12.3%
	やや不満	8 100.0%	1 12.5%	5 62.5%	1 12.5%	1 12.5%
	不満	2 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 50.0%	1 50.0%

【水道事業と料金の関係 イ. 浄水工程の改善などおいしい水を供給するための取り組み】

問14 イ. 浄水工程の改善などおいしい水を供給するための取り組み						
		合計	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	現状の水道 料金水準を 維持するた めであれば 抑制しても いい	わからない
全体		1,366 100.0%	228 16.7%	981 71.8%	84 6.1%	73 5.3%
年代別	19歳以下	1 100.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%
	20歳代	28 100.0%	6 21.4%	19 67.9%	2 7.1%	1 3.6%
	30歳代	86 100.0%	10 11.6%	70 81.4%	3 3.5%	3 3.5%
	40歳代	180 100.0%	34 18.9%	129 71.7%	9 5.0%	8 4.4%
	50歳代	239 100.0%	35 14.6%	182 76.2%	13 5.4%	9 3.8%
	60歳代	308 100.0%	53 17.2%	214 69.5%	23 7.5%	18 5.8%
	70歳以上	470 100.0%	83 17.7%	331 70.4%	26 5.5%	30 6.4%
地区別	北区	117 100.0%	15 12.8%	89 76.1%	10 8.5%	3 2.6%
	東区	215 100.0%	28 13.0%	168 78.1%	13 6.0%	6 2.8%
	中央区	332 100.0%	66 19.9%	236 71.1%	14 4.2%	16 4.8%
	江南区	94 100.0%	17 18.1%	62 66.0%	4 4.3%	11 11.7%
	秋葉区	116 100.0%	19 16.4%	78 67.2%	8 6.9%	11 9.5%
	南区	64 100.0%	12 18.8%	47 73.4%	1 1.6%	4 6.3%
	西区	274 100.0%	49 17.9%	191 69.7%	20 7.3%	14 5.1%
	西蒲区	98 100.0%	15 15.3%	74 75.5%	5 5.1%	4 4.1%

【水道事業と料金の関係 イ. 浄水工程の改善などおいしい水を供給するための取り組み×問3 ウ. 安全でおいしい水】

問14 イ. 浄水工程の改善などおいしい水を供給するための取り組み						
		合計	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	現状の水道 料金水準を 維持するた めであれば 抑制しても いい	わからない
全体		1,366 100.0%	228 16.7%	981 71.8%	84 6.1%	73 5.3%
問3 ウ. 安全 でおいしい水	満足	684 100.0%	146 21.3%	481 70.3%	36 5.3%	21 3.1%
	やや満足	412 100.0%	56 13.6%	311 75.5%	24 5.8%	21 5.1%
	どちらともいえない	227 100.0%	20 8.8%	165 72.7%	19 8.4%	23 10.1%
	やや不満	26 100.0%	2 7.7%	17 65.4%	2 7.7%	5 19.2%
	不満	4 100.0%	1 25.0%	1 25.0%	1 25.0%	1 25.0%

【水道事業と料金の関係 ウ. 地震に強い配水管の整備など災害対策の強化】

問14 ウ. 地震に強い配水管の整備など災害対策の強化		合計	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	現状の水道 料金水準を 維持するた めであれば 抑制しても いい	わからない
全体		1,370 100.0%	388 28.3%	851 62.1%	69 5.0%	62 4.5%
年代別	19歳以下	1 100.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	20歳代	28 100.0%	11 39.3%	14 50.0%	2 7.1%	1 3.6%
	30歳代	86 100.0%	16 18.6%	65 75.6%	1 1.2%	4 4.7%
	40歳代	180 100.0%	56 31.1%	107 59.4%	10 5.6%	7 3.9%
	50歳代	238 100.0%	52 21.8%	165 69.3%	11 4.6%	10 4.2%
	60歳代	311 100.0%	94 30.2%	191 61.4%	15 4.8%	11 3.5%
	70歳以上	471 100.0%	146 31.0%	276 58.6%	24 5.1%	25 5.3%
地区別	北区	117 100.0%	26 22.2%	82 70.1%	5 4.3%	4 3.4%
	東区	217 100.0%	49 22.6%	150 69.1%	14 6.5%	4 1.8%
	中央区	333 100.0%	110 33.0%	194 58.3%	17 5.1%	12 3.6%
	江南区	95 100.0%	30 31.6%	51 53.7%	6 6.3%	8 8.4%
	秋葉区	117 100.0%	36 30.8%	66 56.4%	6 5.1%	9 7.7%
	南区	64 100.0%	14 21.9%	45 70.3%	1 1.6%	4 6.3%
	西区	273 100.0%	83 30.4%	169 61.9%	8 2.9%	13 4.8%
	西蒲区	97 100.0%	28 28.9%	59 60.8%	6 6.2%	4 4.1%

【水道事業と料金の関係 ウ. 地震に強い配水管の整備など災害対策の強化×問5 ア. 水道施設の耐震化】

		合計	問14 ウ. 地震に強い配水管の整備など災害対策の強化			
			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	現状の水道 料金水準を 維持するた めであれば 抑制しても いい	わからない
全体		1,370 100.0%	388 28.3%	851 62.1%	69 5.0%	62 4.5%
問5 ア. 水道 施設の耐震化	満足	488 100.0%	164 33.6%	290 59.4%	18 3.7%	16 3.3%
	やや満足	398 100.0%	100 25.1%	266 66.8%	21 5.3%	11 2.8%
	どちらともいえない	343 100.0%	73 21.3%	216 63.0%	22 6.4%	32 9.3%
	やや不満	98 100.0%	32 32.7%	59 60.2%	5 5.1%	2 2.0%
	不満	22 100.0%	13 59.1%	8 36.4%	1 4.5%	0 0.0%

【水道事業と料金の関係 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り組み】

問14 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り組み		合計	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	現状の水道 料金水準を 維持するた めであれば 抑制しても いい	わからない
全体		1,373 100.0%	384 28.0%	857 62.4%	82 6.0%	50 3.6%
年代別	19歳以下	1 100.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	20歳代	28 100.0%	11 39.3%	14 50.0%	2 7.1%	1 3.6%
	30歳代	86 100.0%	21 24.4%	61 70.9%	1 1.2%	3 3.5%
	40歳代	181 100.0%	56 30.9%	109 60.2%	9 5.0%	7 3.9%
	50歳代	237 100.0%	44 18.6%	171 72.2%	13 5.5%	9 3.8%
	60歳代	311 100.0%	89 28.6%	193 62.1%	18 5.8%	11 3.5%
	70歳以上	474 100.0%	150 31.6%	272 57.4%	36 7.6%	16 3.4%
地区別	北区	118 100.0%	26 22.0%	83 70.3%	8 6.8%	1 0.8%
	東区	215 100.0%	53 24.7%	141 65.6%	17 7.9%	4 1.9%
	中央区	333 100.0%	109 32.7%	189 56.8%	20 6.0%	15 4.5%
	江南区	96 100.0%	28 29.2%	53 55.2%	8 8.3%	7 7.3%
	秋葉区	116 100.0%	34 29.3%	69 59.5%	7 6.0%	6 5.2%
	南区	64 100.0%	13 20.3%	43 67.2%	5 7.8%	3 4.7%
	西区	276 100.0%	79 28.6%	180 65.2%	8 2.9%	9 3.3%
	西蒲区	98 100.0%	30 30.6%	61 62.2%	5 5.1%	2 2.0%

【水道事業と料金の関係 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り組み×問5 ウ. 計画的な配水管の整備・更新】

		合計	問14 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り組み			
			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	現状の水道 料金水準を 維持するた めであれば 抑制しても いい	わからない
	全体	1373 100.0%	384 28.0%	857 62.4%	82 6.0%	50 3.6%
問5 ウ. 計画的な配水管の整備・更新	満足	504 100.0%	182 36.1%	287 56.9%	21 4.2%	14 2.8%
	やや満足	405 100.0%	105 25.9%	268 66.2%	27 6.7%	5 1.2%
	どちらともいえない	360 100.0%	64 17.8%	242 67.2%	29 8.1%	25 6.9%
	やや不満	62 100.0%	19 30.6%	39 62.9%	1 1.6%	3 4.8%
	不満	12 100.0%	6 50.0%	5 41.7%	1 8.3%	0 0.0%

【水道事業と料金の関係 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14 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		合計	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	現状の水道 料金水準を 維持するた めであれば 抑制しても いい	わからない
全体		1,361 100.0%	65 4.8%	884 65.0%	278 20.4%	134 9.8%
年代別	19歳以下	1 100.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%
	20歳代	28 100.0%	3 10.7%	8 28.6%	15 53.6%	2 7.1%
	30歳代	86 100.0%	1 1.2%	58 67.4%	22 25.6%	5 5.8%
	40歳代	180 100.0%	6 3.3%	103 57.2%	60 33.3%	11 6.1%
	50歳代	239 100.0%	5 2.1%	163 68.2%	51 21.3%	20 8.4%
	60歳代	308 100.0%	11 3.6%	208 67.5%	57 18.5%	32 10.4%
	70歳以上	465 100.0%	31 6.7%	309 66.5%	65 14.0%	60 12.9%
地区別	北区	114 100.0%	5 4.4%	80 70.2%	19 16.7%	10 8.8%
	東区	217 100.0%	11 5.1%	142 65.4%	39 18.0%	25 11.5%
	中央区	332 100.0%	14 4.2%	203 61.1%	82 24.7%	33 9.9%
	江南区	95 100.0%	4 4.2%	57 60.0%	24 25.3%	10 10.5%
	秋葉区	114 100.0%	2 1.8%	75 65.8%	24 21.1%	13 11.4%
	南区	64 100.0%	2 3.1%	47 73.4%	10 15.6%	5 7.8%
	西区	274 100.0%	12 4.4%	182 66.4%	56 20.4%	24 8.8%
	西蒲区	96 100.0%	6 6.3%	67 69.8%	13 13.5%	10 10.4%

【水道事業と料金の関係 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14 問7～13の総合的評価】

		合計	問14 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			
			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	現状の水道 料金水準を 維持するた めであれば 抑制しても いい	わからない
	全体	1,361 100.0%	65 4.8%	884 65.0%	278 20.4%	134 9.8%
問11 問7～10 の総合的評価	満足	398 100.0%	37 9.3%	254 63.8%	76 19.1%	31 7.8%
	やや満足	447 100.0%	12 2.7%	319 71.4%	92 20.6%	24 5.4%
	どちらともいえない	466 100.0%	16 3.4%	278 59.7%	99 21.2%	73 15.7%
	やや不満	19 100.0%	0 0.0%	12 63.2%	5 26.3%	2 10.5%
	不満	7 100.0%	0 0.0%	2 28.6%	4 57.1%	1 14.3%

【水道事業と料金との関係 カ. 太陽光発電の導入など環境に配慮した施設整備】

問14 カ. 太陽光発電の導入など環境に配慮した施設整備		合計	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	現状の水道 料金水準を 維持するた めであれば 抑制しても いい	わからない
全体		1,359 100.0%	103 7.6%	875 64.4%	197 14.5%	184 13.5%
年代別	19歳以下	1 100.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%
	20歳代	28 100.0%	3 10.7%	14 50.0%	9 32.1%	2 7.1%
	30歳代	86 100.0%	0 0.0%	58 67.4%	17 19.8%	11 12.8%
	40歳代	180 100.0%	10 5.6%	111 61.7%	44 24.4%	15 8.3%
	50歳代	239 100.0%	13 5.4%	160 66.9%	35 14.6%	31 13.0%
	60歳代	308 100.0%	18 5.8%	211 68.5%	41 13.3%	38 12.3%
	70歳以上	462 100.0%	51 11.0%	284 61.5%	45 9.7%	82 17.7%
地区別	北区	116 100.0%	5 4.3%	77 66.4%	18 15.5%	16 13.8%
	東区	216 100.0%	12 5.6%	139 64.4%	32 14.8%	33 15.3%
	中央区	329 100.0%	35 10.6%	203 61.7%	57 17.3%	34 10.3%
	江南区	95 100.0%	5 5.3%	60 63.2%	14 14.7%	16 16.8%
	秋葉区	113 100.0%	8 7.1%	66 58.4%	18 15.9%	21 18.6%
	南区	64 100.0%	3 4.7%	43 67.2%	9 14.1%	9 14.1%
	西区	273 100.0%	19 7.0%	184 67.4%	35 12.8%	35 12.8%
	西蒲区	97 100.0%	8 8.2%	67 69.1%	9 9.3%	13 13.4%

【属性 最近の水道料金×水道メーター口径】

		合計	最近の水道料金 ※下水道使用料を除く							
			3,000円以下	3,001円～5,000円	5,001円～8,000円	8,001円～10,000円	10,001円～15,000円	15,001円～20,000円	20,001円以上	わからない
全体		1,347 100.0%	214 15.9%	295 21.9%	464 34.4%	131 9.7%	145 10.8%	33 2.4%	19 1.4%	46 3.4%
現在のお住まいの水道メーター口径	13mm	735 100.0%	158 21.5%	188 25.6%	268 36.5%	50 6.8%	49 6.7%	11 1.5%	7 1.0%	4 0.5%
	16mm	107 100.0%	2 1.9%	28 26.2%	45 42.1%	10 9.3%	17 15.9%	3 2.8%	2 1.9%	0 0.0%
	20mm	85 100.0%	1 1.2%	3 3.5%	23 27.1%	22 25.9%	30 35.3%	4 4.7%	2 2.4%	0 0.0%
	その他	9 100.0%	0 0.0%	4 44.4%	3 33.3%	0 0.0%	0 0.0%	1 11.1%	1 11.1%	0 0.0%
	わからない	383 100.0%	49 12.8%	68 17.8%	114 29.8%	45 11.7%	45 11.7%	14 3.7%	6 1.6%	42 11.0%

3 自由意見

<新潟市水道局の事業に対する意見・要望>

夏場は毎朝、毎夕庭に 40 分散水する。猛暑で散水の頻度、時間が長く、6 月から 9 月の期間水道料金が高額になった。何かよい手立てはないものか
水道の民営化には反対。オゾンで塩素をなくせば美味しくなる。オゾン処理した水道水をペットボトルで販売してほしい
ネオニコチノイドの土壤汚染が心配で、その土壤を通った水に不安がある
年金生活者にとっては料金が上がるのが心配
各水道局の施設に企業等の広告を掲示したり、直接施設に書いたりして、広告収入で料金の値上げを回避できないか
新潟市の水はとてもおいしいと思います。このままの水質を維持してほしいです
安心安全安定供給をお願いしたい
水道局でのパワハラがないように体制づくりを。気持ちよく仕事した人が作った水が飲みたい
水道水は衛生面が一番と考えています。信頼して使っています。今後、事故なく費用的に無理のない料金で提供して頂けたら有難いです
水道料は 2 ヶ月に 1 度を各月に変更できないか？下水道料金が高いように思うが。新潟の水は戸建て住宅で配管も新しくしてあればおいしく、心配なく飲んでいますが、いつまでもガブ飲みできる環境が整っています様祈ります
年金生活でのやりくりを考えると「問 14」はわからなくなる。良ければなおよいと思いつつ、料金との関係を考えてしまいました。安くて良いが一番！と思うが、適当(いいかげんでなく)が良い
家の前の道路の下水管と接続されていないが、工事費が 70～100 万かかるので補助金制度があればと思う
毎朝コップ 1 杯の水を飲みます。安全だと思い飲んでいるが、もう少し美味しいといい
水道管の劣化が将来的に不安です。安全でおいしい水であり続けられるよう宜しく願います
広報・料金明細等紙を廃止し、シンプルに水道に必要な事業のみ行ってほしい
家が高台にある為、水量や勢が悪い。風呂の給水と庭の散水が同時にできない。何とかしてほしい
浄水場の統廃合は災害時に影響しないのか心配。民間企業の参入はやめてほしい
夏場の水温を下げることはできないものか、他の自治体では夏場でも低温度の水を提供(テレビ情報)
下水道が高い。市民の理解を得るためにも広報で情報発信してほしい
料金を 2 か月から毎月に変更してほしい。東京からたまに帰る娘が新潟の水はおいしいとそのまま飲んでます
浄水器を使用なくてもいい美味しい水が飲みたい
紙面だけでは分かりにくいので、水道事業の PR 動画を作成してほしい
災害用に無料でペットボトルを配布してほしい
民営化せず新潟市で管理してほしい
料金が負担に感じるので現行料金を維持してほしい
貯水槽給水方式の為か塩素が強く美味しくない

地震に強い配水管を整備してほしい
災害時にどうしたらいいのか分からない。給水場所・持ち物等知りたい
経営は県とかがやって、どんな時でも県民に迷惑をかけないようにしてほしい
現状のサービス維持のためならば値上げも構わない
職員の自殺、職場のモラルが問われる。断水時の周知が遅い
民営化せず新潟市で管理してほしい
拠点給水所を知らない人が多いと思うので、水道料のお知らせの裏面等に記載して周知してほしい
物価高で生活は大変。料金は値上げしてほしくない。値上げしても最小限でお願いしたい
冬に凍結防止で蛇口を少し開けておくが、もっと簡単な方法があるのか知りたい
「水先案内」は情報が多いと読まないと思う。大きな文字で A41 枚でいいと思う
上水道の使用分はともかく下水道分を安くしてもらいたい
年金生活者には高い料金。水やりの多かった今夏は不満が大きい
下水道を安くしてほしい
気候変動による海水塩分濃度への対応をお願いしたい
一般市民には回答しにくいアンケート。自分達で考える問題だと思う
夏期一定以上の使用量になったら安くしてほしい
水道水は美味しいが河川が充実している新潟市ではさらに改善する必要がある
インフラ事業を独立採算性で行なうことは間違っている
委託の検針員(筒井さん)に車の下にメーターがあるから、車をどかせと言われた。毎回家の前に車を停めて近辺の検針をされていて迷惑。態度の悪さで担当を代えてほしい
アンケート項目が多すぎる
下水道を安くしてほしい
物価高で料金が安くなるよう補助金等をお願いしたい
集合住宅で貯水槽給水。槽内の衛生状態が気になる。年一回の点検の回数を増やしてほしい
安全第一で知識より意識を高めて全力で取り組んでほしい
夏から突然まずくなった。改善してほしい
水道使用量と下水排水量が同じなのは納得いかない
企業としてのガバナンス・コンプライアンスの欠如
天災での断水が心配
検針で敷地に入る際無神経で配慮のない人ばかり。車庫の扉を開けて入ってくる人もいる
一部の下水道で全部の下水道の支払いは不満
事業は行政で行なう。耐震化は効率よく実施。検針の無人化の実現
下水道が上水道と同じ計算なのはおかしい
水道料金を抑えるためにどう努力しているのか分からない
新しい事業で水道水をペットボトルに入れて全国に販売するのはどうか
水道事業は今のままを維持してください
水は命にかかわるもの、低所得者には値上げは厳しい
設備の耐震化をお願いしたい

クレジット払いの追加をしてほしい。料金をもう少し安くなってほしい。使用量に下水道が加算され高く感じる
水道局の人たちの努力を日ごろから感じています。高齢者になり緊急時水道の元栓が閉められないので駆けつけてほしい
耐震対策を行ない古い管を交換してほしい。災害時の断水が一番困る。もっとPRが必要
収支状況がわからないので料金の妥当性が判断できない。現状を維持するためにはどの程度値上げが必要か。ただし値上げは困る
水道管が古くなっているのはどうすれば分かるのか。水漏れしていないか心配
エコバックは不要。使うか分からないものにお金を使わないでほしい。商品券の方がいい
大堀幹線(新通小学校～ウオロク大学前店)の漏水は何十年も続いている
水道料金より下水道料金の方が高く、県外から来た人が驚いていた
朝一番に出る茶色い水はサビだと思うが何とかならないか
料金の維持ではなく少しでも安くするのが水道局の仕事だと思う
予告なく値上げするのは困る
太陽光発電を導入すると水道料金がかえって高くなるのでは
2005年から販売してきたペットボトルの終了は残念。災害への対応、販売の努力があったか疑問。収支改善には継続した販売努力が必要
物価高の中せめて水道だけは安い料金でお願いしたい
家庭内で同時に水道を利用すると水圧が不足する。本館の圧力を上げるなど簡単に改善する方法はあるのだろうか
上水道下水道料金がともに高い
水道局が何をやっているのかいまいち理解できていない(市民が興味を持っていないことが問題)
拠点給水所から重たい水を運ぶのは高齢者などには無理かなと思う。テレビ等で給水所の紹介をするとよい
下所島の自宅では美味しくないが親戚宅の旭町はまずく感じない。浄水場や地域での差があるように思う。できる限りの水質改善と排水の安全性をお願いしたい
下水道使用料が高い。せめて水道料金と同額程度にしてほしい
災害時の拠点給水所が30か所あるというがどこにあるか知らない。広報で時々知らせてほしい。下水道が高い。支払いが大変なのでできれば1か月単位でお願いしたい。水源地を外国に買われないようにしてほしい
インフラの維持が危機的であることをもっと市民に知ってもらうべき。市民参加型のイベント開催等をする
雑菌の増殖が心配。さらなる水質検査の強化をお願いしたい
敷地内の水道管は60年以上経っていて衛生面で不安。個人でできないので市で交換してほしい
水は不可決であり料金は安くすることが必要。下水道料金が掛かると言ってよそで用を足す人もいる
下水道が高すぎる
犯罪やテロ防止対策も進めてほしい
クレジットカード決済に対応してください

ハラスメント対策、職場環境の改善に努めてほしい
庭に撒いた水は下水には流れない。下水は別メーターがよいのでは
災害時に早急な復旧ができるよう、事前の備えが重要。民営化は絶対反対
アンケートはもっと簡単に
今年の夏は例年に増してぬるく、雑菌の繁殖も気になった
水道事業の独立採算制の中で、人口減少、設備の老朽化、人件費増加により今後どうなるのか、シミュレーションを示してほしい。ある程度の価格アップは仕方ない。
災害対策、夏の水不足、消雪パイプの水量等が大丈夫か気になる
将来を見据え中水道の考えを取り入れてはどうか
農家で猛暑で収入が減った。水道料金は現状維持でお願いしたい
PR 不足
他と比較することがないので回答しづらい。今後も安心安全な水の供給継続を望む
「問 3」「問 5」の設問は専門的で市民には不適切な感じがした
秋葉区は他に比べて下水道が高いと思う。これからも安心・安全な水道事業を宜しく願います
公共料金の値上げは家計を圧迫する。値上げせずに業務の効率化を図って料金を維持してほしい
水道事業の独立採算制は難しく、行政の支援は不可欠と感じる
災害について問われても経験がないのでよく分からない。今より飲みやすい水道水になるとありがたい
アンケートを取ったところで料金は安くなるのか。味は改善されるのか。経費の無駄遣いではないか
安定供給のため早期発見、早期対策に努めてほしい
料金を安くしてほしい。絶対に民営化はしないでほしい
災害時も安全な水を十分確保してほしい
消雪パイプの水が勢いよく出ている時がある。水道水か井戸水がわからないが調節点検をお願いしたい
下水道の関係なのか料金に地域差があるのはおかしい。市内一律料金にすべき
災害時どこに行けばよいかははっきり分からないので、これから色々知りたいと思います
新潟市と他市町村の水道料金の比較をホームページに載せてほしい
以前断水した際に給水車の水をもらったが、消毒の臭いでとても飲めたものではなかった。水の安定供給のため「災害対策」、「計画的な更新」は必須と思います
上水道使用量で下水道料金が決まるのは納得いかない部分がある
料金を上げずにもっと美味しい水を供給する努力を続けてほしい
アンケートの量が多い。専門的すぎる
新潟市の水は安全だと信頼しています これからも変わらずよろしくお願いします
災害発生時の給水体制の周知をお願いします。
過去は転勤族で関東、東北地方を廻りましたが、消毒臭も無く自然水と同等。新潟市が一番旨いです。
料金を安くしてほしい
絶対に身売りしないで！

<p>来年柄水道料金が上がると知りましたが物価高なので現状維持だと助かります。江南区は阿賀野川の水を使用していますが、汚染問題の福島から来ているので放射線の水質をしっかりと調べていただきたいです。</p>
<p>太陽光発電の導入などとかで、料金の値上げはして欲しくありません。</p>
<p>普段困ったことがなかったので事業に対してあまり関心がありませんでした。これを機会に目を向けてみたいと思いました。様々な努力と取り組みをありがとうございます。</p>
<p>これからも安全で美味しい水道水の提供お願い致します。</p>
<p>お疲れ様です。住所 コーポサツキ→さつき です。ありがとうございました。</p>
<p>水道事業の宣伝が不足している。</p>
<p>いつもありがとうございます。ご苦労様です。</p>
<p>昔より下水道代金が上がった理由を知りたい。</p>
<p>下水処理工程での匂いを抑制して欲しい</p>
<p>ありがとうございました。</p>
<p>新潟県は人口の割に国土が大きいので水道設備に費用がかかってしまうことは理解出来るが、この先新聞などの報道で水道料金が2~3割増加することを考えると、田舎暮らしなど地方移住を推し進めるよりも、コンパクトシティ化を考えなくてはならないと思う。これは水道だけではなく、インフラ全般に言えることですが… 人口減少社会の中、キレイ事ばかり言っていない。</p>
<p>排水管の更新について一層の進捗を 図っていただきたい。</p>
<p>安心して飲める美味しい水道水のためにこれからも水質管理をお願いいたします。</p>
<p>料金のクレジット支払いができると良い。</p>
<p>万代や古町のイベントで見たことがあり、広報活動を頑張っていると思います。蛇口をひねると水が出るは当たり前ではないことを広報にて継続してほしい。地震などで断水、寒さなどで水が出ないことがないように整備をお願いしたい。</p>
<p>これからも、おいしい水を届けて欲しいです。</p>
<p>電気が節電を積極的に呼びかけるように、水道も普段からの節水をもっと広める取り組みをしてもよいのかなと思います。環境全体への意識向上につながると思うので。</p>
<p>アンケートについて Q37 お客さま番号を入力しているのだから、住所と氏名を入力する必要はないのでは？ 最初の質問 口径と水道料金は水道局で把握しているはず、無駄な質問だと思う 無駄を削減する体質に変化してほしい</p>
<p>二月まとめて請求はやめてほしい</p>
<p>今後も安心安全な水道事業を推進して下さい</p>
<p>支払いでカード決済できるようにお願いします。</p>
<p>現状通り安定供給をお願いします！ 夏でも冷たい水道水になってくれると有り難いです！</p>
<p>料金引き下げ</p>
<p>水道水の安全性とおいしさの追求をこれからも推進してほしいです。</p>
<p>水道料金より下水道使用料が高くなる事がよく分かりません</p>
<p>Q36 ア. 水質:積極推進 イ. おいしさ:料金維持 で選択できるが、ウ. 災害対策 エ. 更新オ. サービス向上 カ. 環境配慮については質的向上推進と料金維持(昨今の物価高による値上げに敏感な世相)の中間選択(改善の質とコストの相対効果)がある。難しい課題だとは思</p>

<p>いますが、給水人口減少、生活への影響度など市民の理解(判断できることが重要)を深める活動の推進をお願いします。</p>
<p>いつも品質の良い水をありがとうございます。これからも堅実でサステナブルな事業継続を頑張ってください。</p>
<p>水道料値上げになるなら、何か良かったと思う事をしてほしいです</p>
<p>水は生きていく上で無くてはならない物です。その水の安定的な供給と水質などの管理をしていただいている皆様には感謝いたします。今後も生活に欠かせないインフラを守るという意識を持って、無駄のない事業を行うことをお願いします。</p>
<p>今回の回答としては該当しないことを承知の上ですが一言。パワハラの件での対応として、遺族への元上司の直接謝罪がありませんでした。水道局の体制としては残念な対応だったと感じました。</p>
<p>水道水が飲めることに感謝です。</p>
<p>いつでも安心安全な水が水道から出てくるありがたみを忘れがちですが、浄水場でのイベントなどに伺うと思い出し、ありがたく思っています</p>
<p>ない</p>
<p>必要なものにお金がかかることは当然で、使用料が高くなっても改善を進めて行くべきだと思う。社会インフラとして継続性を重視しながら、より効果的で必要な時に滞ることがないような水道事業にしてもらいたい。</p>
<p>特に無し</p>
<p>ライフラインの中でも1番重要なのは水だと思います。被災地の映像で給水車から配給場面をよく見かけますが、そういった実体験訓練があれば参加してみたいです。</p>
<p>昔のように水道水をごくごく飲めるようになって欲しい。</p>
<p>特にない</p>
<p>独立採算？一般会計繰入れあるでしょ。</p>
<p>「安全第一、災害対応」これが満足出来ていれば 少し割高でも仕方ないかと考えます。安い方がよい ですが。</p>
<p>地震に強い管を採用とありますが、地震に強い管とは、どのような管ですか？</p>
<p>料金2ヶ月で3万超える。高すぎる。組織改革、生産性の向上、経費削減を行い、安くなることを切に願います。</p>
<p>水道料金の支払いについて、クレジットカードで引き落としが出来るようにして欲しい。</p>
<p>クレジットカードでの支払いにして欲しい。</p>
<p>農薬などでの汚染はないでしょうか？これからも一層地球環境が温暖化等で変わっていくと思うので、何より安全で必要な分の飲水ができることが一番大事だと考えます。</p>
<p>特になし</p>
<p>いつも大変お世話になり、安心して水道水を使うことができています。ありがとうございます。ただ、今回の「安全でおいしい水」の項目に、「PFAS」と規制緩和された「ホスチアゼート」の項目がなかったので、残念でした。「ホスチアゼート」は農薬類に入っていたのであれば、申し訳ありません。臭いや味の改善のため、活性炭を使用してくださったりと創意工夫しご尽力くださっていて、心より感謝しております。水は市民の命に直結するものなので、今後も災害に強い、安全な水が確保できるようお願いいたします。</p>
<p>他の政令市との格差が減るよう努力して下さい。</p>

外出先で飲用するが、自宅用では水を購入 浄水器を購入しようか迷っている
安全確保のために民間への水道事業の譲渡などはしないでほしい。
独立採算制をやめればいい。国が管理して、人員の整理をした方がいい。
いじめ・自殺の事件が起きた水道局のアンケート非常に不愉快です。水質等も大事ですが、人の命の大切さを学ぶ方が先ではないですか？
将来的に凍らない、熱くならない、水温の管理ができる技術改善をして頂きたい。
いつもありがとうございます
水道事業を何時・何処で・どのような事を行っているのか分かりやすく案内してほしい
水は健康や生命維持に密接するものなので水質検査、地震などの災害、環境問題対策、安定した供給などなど徹底して管理運営をしてほしいです。ただ値上がりに直結する内容でもあると思うので正直積極的に「料金が高くなってもイイ！」とは言にくいのが現状です(ToT)
罷り間違っても民間事業への移行などはなさない様をお願いします。
夏季、花木の散水で、風呂シャワーに切り替えます。しかし、使用量は5割ましです。夏季の下水道料金検討下さい。
もっと、自分が水道について興味を持ち、知識を得ないといけなと感じました。災害時に備えて、備蓄ももっとしておくべきだし、拠点給水所なども知っておくべきと思います。
新潟市の水道料金は高い。管工事組合等の〇水が無いと水道工事が出来ないし、その為にパイプの値段が高い。全国水道の認証マークの水道部品も高い。新潟市の水道料金が低い原因と以前総務課長から聞いた。

4 調査票

4 調査票

水道に関するアンケート

令和5年11月
新潟市水道局

ご協力をお願い

お客さまの水道事業に対する意識や水道の利用状況などをお聞きして、今後の事業運営の参考とするために、アンケートを実施します。

このアンケートは、新潟市内で水道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。アンケート結果は、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。

なお、結果につきましては、後日ホームページで公表する予定です。

お忙しいところ誠に恐れ入りますが、このアンケートの趣旨をご理解いただき、ご協力をお願いいたします。

回答期限：令和5年12月4日（月曜）

- 郵送による回答の場合は同封の返送用封筒（切手不要）に入れ、期限までにポストに投函してください。
 - インターネット回答の場合は12月4日（月曜）23時59分までにご回答ください。
- なお、回答いただいた方の中から、抽選で300名様に水太郎オリジナルエコバッグをプレゼントいたします。当選者の発表は賞品の発送をもって代えさせていただきます。

インターネット回答用

【URL】 <https://questant.jp/q/suido-city-niigata05>

【2次元コード】

ご回答者さま番号

CPCZ4B



「ご回答者さま番号」（6ケタ英数字）は、一人の方が郵送による回答を含め、重複して回答することを避けるためのものです。個人を特定するためのものではありません。「ご回答者さま番号」は郵送によりご回答いただく方は使用しません。

○この調査についてのお問い合わせは、下記担当までご連絡ください。

新潟市水道局 総務部 総務課 広報・人材育成室

〒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）

somu.ws@city.niigata.lg.jp

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。
- 各質問の回答は、当てはまる番号に○をつけてください。
- 「その他」を選ばれたとき（ ）がある場合は、具体的な内容を記入してください。
- アンケート中、水道局の取り組みについての「満足度」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るようお願いいたします。

「満足度」とは、水道局の取り組みについて、現状どのくらい満足感を持っているか。

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（ご記入者さま）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	その他
2	16mm	5	わからない
3	20mm		

【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

【ご家族の構成】

1	1人世帯	2	2人世帯	3	3人世帯
4	4人世帯	5	5人世帯	6	6人以上

※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。

令和5年 9 月分水道使用量等のお知らせ
令和5年 10

(ご使用期間 令和5年8月3日 ~ 令和5年10月2日)

中央区関屋下川原町1丁目3-3

〇〇 〇〇 様

お客さま番号 XXXXXXXX - XXX

メ-5- : 13mm 口径 123456789

今回検針	10/2	123 m ³
前回検針	8/2	74 m ³
	使用水量	49 m ³
	下水道排除量	49 m ³

前回水量 50 m³ 前年同月水量 51 m³

通信欄

※今回検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検針金額を調整、確定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 (雨風滞り費相当額)

水道料金	6,003円 (545円) 10%
下水道使用料	7,686円 (696円) 10%
合計額	13,689円

調定日 令和5年10月17日

口座振替予定日・予定金額

前期分	10月26日 振替	6,830円
後期分	11月27日 振替	6,829円

次回の検針は 12月4日の予定です。

令和5年 7 月分口座振替済のお知らせ
令和5年 8

下記の金額を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	8月28日 振替済	6,974円
後期分	9月26日 振替済	6,974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 通話無料 0120-411-002
受付時間 AM8:00~PM9:00 年中無休
水道局代表電話もご利用できます。Tel.025-266-9311

◇下水道使用料のお問い合わせ Tel.025-XXX-XXXX
XXXXXXXX XXXX

新潟市水道局検針受託者 ○〇〇〇 (株)
委託検針員 水道 太郎

新潟市水道局
新潟市水道局
登録番号: T1-8000-2000-0419

注: このお知らせ票では、料金のお支払いはできません。

問4 問1～3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り組み」を総合的にみて、どのように思いますか。（〇は1つだけ）

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。

安定した給水の確保に対する取り組みについてお聞きします

問5 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、改良したりするなどの取り組みを進めています。

そこで、ア～ウの取り組みについて、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）

	満 足 度				
	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満
<p>ア. 水道施設の耐震化</p> <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は、地震に強い管を採用しています。また、地震等による断水被害を極力限定・縮小化するために、配水区域の細分化や、断水時の相互融通を目的とした、浄配水場間を結ぶ連絡管の整備を進めています。（浄水施設の耐震化率；新潟市20.9%、政令市平均40.53%）（管路の耐震化率；新潟市22.2%、政令市平均30.75%）</p>	5	4	3	2	1
<p>イ. 応急給水や修繕体制等の整備</p> <p>水道管の一部が事故や災害などで破損した場合に、速やかに応急給水や修繕を行えるよう機材等の整備を行うとともに、他都市や民間業者との応援協定を締結するなど応急給水体制の整備を行っています。</p> <p>（給水人口一人当たり平均断水・濁水時間；新潟市0.00時間、政令市平均0.15時間）</p>	5	4	3	2	1
<p>ウ. 計画的な配水管の整備・更新</p> <p>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、今後の市街化区域などの動向を踏まえ、計画的な配水管の整備を行っています。</p> <p>（法定耐用年数超過浄水施設率；新潟市 2.3%、政令市平均 15.58%）</p> <p>（法定耐用年数超過管路率；新潟市 28.6%、政令市平均 27.07%）</p>	5	4	3	2	1

問5-1 災害に備え、1人1日あたり3リットル、3日分で9リットル程度を目安として、飲料水の備蓄をお願いしています。あなたのご家庭では、1人あたり、どのくらいの量の飲料水を備蓄していますか？（〇は1つだけ）

1 9リットル以上（3日分以上）	2 6～8リットル	3 3～5リットル
4 3リットル未満	5 備蓄していない	

問5-2 地震等災害時の飲料水の確保対策として、市内には30カ所の拠点給水所があります。あなたの身近にある拠点給水所を知っていますか？（○は1つだけ）

※拠点給水所とは、市内の浄水場や配水場、飲料水兼用耐震性貯水槽が設置されている一部の小中学校、公共施設や公園が該当します。

- | | |
|----------------|-------------------------|
| 1 具体的な場所を知っている | 2 聞いたことはあるが、具体的な場所は知らない |
| 3 知らない | |

問5-3 問5-2で「1」「2」と回答された方にお聞きします。

何により拠点給水所について知りましたか？（○はいくつでも）

- | | |
|---------------------|-----------------|
| 1 防災訓練 | 2 新潟市水道局のホームページ |
| 3 新潟市水道局の広報紙・パンフレット | 4 その他（ ） |

問6 問5でお聞きした「安定した給水の確保に対する取り組み」を総合的にみて、どのように思いますか。（○は1つだけ）

- | | | | | |
|------|--------|-------------|--------|------|
| 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。

お客さまサービス全般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）で受け付けています。

問7 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）

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



（問7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7-1 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）

- | | | |
|------------------|----------------|-------------|
| 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7-1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7-2 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 (| |) |

●水道料金の支払い方法は、口座振替、コンビニエンスストア、スマートフォン決済での支払いなどがあります。

問8 水道料金の支払い方法について、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。

●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9 広報紙「水先案内」は、検針票と一緒にお届けしていますが、知っていますか。

- | | |
|---------|--------|
| 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 広報紙「水先案内」の発行頻度について、適当と思われる回数は何回だと思えますか。
(現在は年4回発行しています。)(〇は1つだけ)

- | | | | |
|-------------|------------|------------|-------|
| 1 年4回(春夏秋冬) | 2 年2回(春、秋) | 3 年2回(夏、冬) | 4 年1回 |
| 5 発行不要 | | | |

問 10 あなたは、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)

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

問 11 問7～10でお聞きした「お客さまサービス全般に対する取り組み」を総合的にみて、どのように思いますか。(○は1つだけ)

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。

水道料金についてお聞きします

問 12 水道局では、効率的・効果的な事業運営により、水道料金を維持するよう努めています。

現行の水道料金について、どのように思いますか。(○は1つだけ)

【参考】新潟市では水道料金と下水道使用料等を同時徴収していますが、水道料金単独では、水道メーター口径 13 mm で 20 m³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 2,497 円です。なお、新潟県平均だと 3,322 円、政令指定都市平均は 2,675 円です。(R5.4.1 現在の数値を記載)

5 安い 4 やや安い 3 妥当である 2 やや高い 1 高い

(問12で「5 安い」または「4 やや安い」と回答された方にお聞きします。)

問 12-1 「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)

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 以前にもっと高い料金の所に住んでいたから
5 その他 ()

(問12で「2 やや高い」または「1 高い」と回答された方にお聞きします。)

問 12-2 「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)

1 2カ月分をまとめて支払うから 2 電気・ガスなどの他の公共料金と比べて
3 以前にもっと安い料金の所に住んでいたから
4 その他 ()

水道事業全般についてお聞きします

問13 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、どの程度満足していますか。(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14 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。ア～カの取組みごとに、1～4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	現状の料金水準で可能な範囲 で推進してほしい	現状の水道料金水準を維持する ためであれば抑制してもいい	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、フリーダイヤルの継続	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

新潟市水道局の事業に対して、ご意見・ご要望があれば、以下の欄にご自由にお書きください。

※なお、それらについて個別での回答は致しかねますので、ご了承ください。

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。
いただいた貴重なご意見は、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**で水太郎オリジナルエコバッグをプレゼントいたします。当選者の発表は賞品の発送をもって代えさせていただきます。※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	〒 —
氏 名	

※ご記入いただきました住所・氏名は、粗品発送事務以外には使用しません。



～安全な水 お客さまへ～

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

951-8560 新潟市中央区関屋下川原町 1 丁目 3 番地 3