

1 单纯集計表

【用途別の水質に対する満足度】

問1 あなたは水道水の水質など(におい、色、安全性など)についてどのようにお感じになっていますか。次のア～コそれぞれについて、現状あなたがお感じになっている満足の程度を「5 満足」～「1 不満」の中から1つ選んで を付けてください。なお、該当する使用がない場合は「その用途では利用していない。」(×)に を付けてください。

	総数	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	その用途では利用していない	平均
ア 飲み水としての水質	1454	200 13.8%	504 34.7%	348 23.9%	252 17.3%	88 6.1%	704 48.4%	340 23.4%	62 4.3%	0.33
イ 調理に使用する水としての水質	1431	333 23.3%	518 36.2%	363 25.4%	143 10.0%	42 2.9%	851 59.5%	185 12.9%	32 2.2%	0.67
ウ 洗面・手洗いに使用する水としての水質	1435	636 44.3%	468 32.6%	271 18.9%	43 3.0%	13 0.9%	1104 76.9%	56 3.9%	4 0.3%	1.16
エ 風呂・シャワーに使用する水としての水質	1435	663 46.2%	455 31.7%	260 18.1%	33 2.3%	19 1.3%	1118 77.9%	52 3.6%	5 0.3%	1.19
オ 洗濯に使用する水としての水質	1423	711 50.0%	415 29.2%	254 17.8%	28 2.0%	8 0.6%	1126 79.1%	36 2.5%	7 0.5%	1.26
カ 味(おいしさ)	1384	149 10.8%	398 28.8%	443 32.0%	251 18.1%	143 10.3%	547 39.5%	394 28.5%		0.11
キ におい	1406	244 17.4%	440 31.3%	417 29.7%	214 15.2%	91 6.5%	684 48.6%	305 21.7%		0.38
ク にごり・色	1407	427 30.3%	492 35.0%	382 27.1%	79 5.6%	27 1.9%	919 65.3%	106 7.5%		0.86
ケ 安全性	1401	329 23.5%	455 32.5%	444 31.7%	123 8.8%	50 3.6%	784 56.0%	173 12.3%		0.64
コ 水道水の出具合	1416	655 46.3%	410 29.0%	217 15.3%	97 6.9%	37 2.6%	1065 75.2%	134 9.5%		1.09

【用途別の水質に対する期待度】

問1 また、あなたは、水道水の水質などについて、どのくらい重要と考え、期待していますか。例を参考に期待度を「5 期待する。」～「1 期待しない。」から1つ選び、右の記入欄に該当する番号を記入してください。

	総数	期待する (+2)	やや期待する (+1)	どちらともいえない (0)	やや期待しない (-1)	期待しない (-2)	満足計	不満計	平均
ア 飲み水としての水質	1589	869 54.7%	379 23.9%	175 11.0%	102 6.4%	64 4.0%	1248 78.5%	166 10.4%	1.19
イ 調理に使用する水としての水質	1585	871 55.0%	397 25.0%	210 13.2%	68 4.3%	39 2.5%	1268 80.0%	107 6.8%	1.26
ウ 洗面・手洗いに使用する水としての水質	1587	853 53.7%	432 27.2%	251 15.8%	27 1.7%	24 1.5%	1285 81.0%	51 3.2%	1.30
エ 風呂・シャワーに使用する水としての水質	1584	833 52.6%	437 27.6%	262 16.5%	24 1.5%	28 1.8%	1270 80.2%	52 3.3%	1.28
オ 洗濯に使用する水としての水質	1581	833 52.7%	430 27.2%	271 17.1%	22 1.4%	25 1.6%	1263 79.9%	47 3.0%	1.28
カ 味(おいしさ)	1569	810 51.6%	333 21.2%	238 15.2%	110 7.0%	78 5.0%	1143 72.8%	188 12.0%	1.08
キ におい	1568	816 52.0%	374 23.9%	234 14.9%	86 5.5%	58 3.7%	1190 75.9%	144 9.2%	1.15
ク にごり・色	1564	889 56.8%	363 23.2%	241 15.4%	38 2.4%	33 2.1%	1252 80.1%	71 4.5%	1.30
ケ 安全性	1566	955 61.0%	316 20.2%	203 13.0%	45 2.9%	47 3.0%	1271 81.2%	92 5.9%	1.33
コ 水道水の出具合	1558	917 58.9%	361 23.2%	193 12.4%	58 3.7%	29 1.9%	1278 82.0%	87 5.6%	1.33

【飲み水としての水質に対する不満点】

問1-1 (前問問1の「ア. 飲み水としての水質」で「1 不満」～「2 やや不満」と回答された方にお尋ねします。) 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。次の中からいくつでも選び番号に を付けて下さい。(はいいくつでも)

該当数 (n)	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	設置された貯水槽の清掃が不十分だと感じ心配だから	不安なイメージがあるから	その他
340	338 99.4%	251 73.8%	48 14.1%	128 37.6%	129 37.9%	203 59.7%	78 22.9%	142 41.8%	47 13.8%

【「安全でおいしい水の供給」に対する満足度】

問2 水道局では、平成18年4月に水質検査の優良試験所(水道GLP)の認定を、全国7番目に取得し、水質検査結果の信頼性を確保するなど、安全でおいしい水の供給に向けた取組みを進めています。そこで、これらの取組みについて、現状あなたがお感じになっている満足の程度を、次の(ア)から(エ)それぞれについて1つだけ選び、番号に をつけてください。

	総数	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) 利害関係者と協力して水道水源の水質を守るための活動や水質検査結果の信頼性を確保するために水道GLPを維持するなど、安全な水の供給に向けた取組み	1162	224 19.3%	492 42.3%	410 35.3%	30 2.6%	6 0.5%	716 61.6%	36 3.1%	0.77
(イ) 水道水中のカルキのにおいやカビのにおいを取り除くための水づくり工程の改善など、より「おいしい水」の供給に向けた取組み	1150	170 14.8%	439 38.2%	399 34.7%	117 10.2%	25 2.2%	609 53.0%	142 12.3%	0.53
(ウ) より安全な水を供給するため、残存する鉛給水管を更新するための取組み	1147	153 13.3%	338 29.5%	554 48.3%	86 7.5%	16 1.4%	491 42.8%	102 8.9%	0.46
(エ) マンションなどに設置されている水道タンク(貯水槽)が定期的に清掃されているかを調べて、されていない建物などの所有者に対し指導するなど、衛生管理の充実に向けた取組み	998	90 9.0%	170 17.0%	622 62.3%	90 9.0%	26 2.6%	260 26.1%	116 11.6%	0.21

【「安全でおいしい水の供給」に対する期待度】

問2 また、あなたは、これらの取組みについて、どのくらい重要と考え、期待していますか。期待度を「5 期待する。」～「1 期待しない。」から1つ選び、右の記入欄に該当する番号を記入してください。

	総数	期待する(+2)	やや期待する(+1)	どちらともいえない(0)	やや期待しない(-1)	期待しない(-2)	期待する計	期待しない計	平均
(ア) 利害関係者と協力して水道水源の水質を守るための活動や水質検査結果の信頼性を確保するために水道GLPを維持するなど、安全な水の供給に向けた取組み	1759	1014 57.6%	446 25.4%	275 15.6%	16 0.9%	8 0.5%	1460 83.0%	24 1.4%	1.39
(イ) 水道水中のカルキのにおいやカビのにおいを取り除くための水づくり工程の改善など、より「おいしい水」の供給に向けた取組み	1759	975 55.4%	448 25.5%	256 14.6%	66 3.8%	14 0.8%	1423 80.9%	80 4.5%	1.31
(ウ) より安全な水を供給するため、残存する鉛給水管を更新するための取組み	1751	949 54.2%	397 22.7%	326 18.6%	65 3.7%	14 0.8%	1346 76.9%	79 4.5%	1.26
(エ) マンションなどに設置されている水道タンク(貯水槽)が定期的に清掃されているかを調べて、されていない建物などの所有者に対し指導するなど、衛生管理の充実に向けた取組み	1503	690 45.9%	270 18.0%	442 29.4%	74 4.9%	27 1.8%	960 63.9%	101 6.7%	1.01

【「安定した水の供給」に対する満足度】

問3 水道局では、非常時にも安定して水道を供給するために施設を新しくしたり、改良するなどの取組みを進めています。このことについて、現状あなたがお感じになっている満足の程度を、次の(ア)から(ウ)それぞれについて1つだけ選び、番号に をつけてください。

	総数	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) 水道施設の耐震化や地震に強い水道管の採用など、地震が起こったときにも安定して水を供給するための取組み	1156	132 11.4%	303 26.2%	583 50.4%	119 10.3%	19 1.6%	435 37.6%	138 11.9%	0.35
(イ) 水道管の一部が事故や災害などで破損した場合に、平常時と違うルートで水を供給するための水道管の整備	1134	100 8.8%	234 20.6%	667 58.8%	111 9.8%	22 1.9%	334 29.5%	133 11.7%	0.25
(ウ) 古くなった水道施設を計画的に新しくするなど、将来にわたって安定して水を供給するための取組み	1142	128 11.2%	293 25.7%	596 52.2%	103 9.0%	22 1.9%	421 36.9%	125 10.9%	0.35

【「安定した水の供給」に対する期待度】

問3 また、あなたは、これらの取組みについて、どのくらい重要と考え、期待していますか。期待度を「5 期待する。」～「1 期待しない。」から1つ選び、右の記入欄に該当する番号を記入してください。

	総数	期待する (+2)	やや期待する (1)	どちらともいえない (0)	やや期待しない (-1)	期待しない (-2)	期待する計	期待しない計	平均
(ア) 水道施設の耐震化や地震に強い水道管の採用など、地震が起こったときにも安定して水を供給するための取組み	1750	1069 61.1%	318 18.2%	285 16.3%	65 3.7%	13 0.7%	1387 79.3%	78 4.5%	1.35
(イ) 水道管の一部が事故や災害などで破損した場合に、平常時と違うルートで水を供給するための水道管の整備	1732	928 53.6%	335 19.3%	382 22.1%	69 4.0%	18 1.0%	1263 72.9%	87 5.0%	1.20
(ウ) 古くなった水道施設を計画的に新しくするなど、将来にわたって安定して水を供給するための取組み	1702	985 57.9%	326 19.2%	302 17.7%	73 4.3%	16 0.9%	1311 77.0%	89 5.2%	1.29

【水道料金水準に対する評価】

問4 水道局では、効率的・効果的な事業運営により、水道料金の水準を維持するよう努めています。現行の水道料金の水準について、どのようにお考えですか。1つだけ選び、番号に をつけてください。

総数	安い (+2)	やや安い (+1)	妥当な水準である (0)	やや高い (-1)	高い (-2)	安い計	高い計	平均
1753	45	57	876	603	172	102	775	
	2.6%	3.3%	50.0%	34.4%	9.8%	5.8%	44.2%	-0.46

【水道料金を高いと考える理由】

問4 - 1 (前問 問4で「やや高い」または「高い」と回答された方にお伺いします。)

高い(またはやや高い)と考える理由について、次の中から最もあてはまるもの1つに をつけてください。

該当数 (n)	下水道料金と一緒に支払うから	2か月分まとめて払うから	電気・ガスなどの公共料金と比べて	以前にもっと安いところに住んでいた	その他
765	316	126	132	104	87
	41.3%	16.5%	17.3%	13.6%	11.4%

【お客さまサービスに対する満足度】

問5 水道局のお客さまサービスについて、現状あなたがお感じになっている満足度を、次の(ア)から(エ)それぞれについて1つだけ選び、番号に をつけてください。

	総数	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) 水道使用の開始や中止など、電話やFAXなどによる各種届出の方法	1181	260 22.0%	381 32.3%	483 40.9%	41 3.5%	16 1.4%	641 54.3%	57 4.8%	0.70
(イ) 2か月に一度の料金請求など、水道料金の請求制度	1196	265 22.2%	285 23.8%	405 33.9%	167 14.0%	74 6.2%	550 46.0%	241 20.2%	0.42
(ウ) コンビニエンスストアでの支払いや口座振替など、水道料金の支払方法	1167	513 44.0%	328 28.1%	302 25.9%	14 1.2%	10 0.9%	841 72.1%	24 2.1%	1.13
(エ) ホームページ、広報紙「水先案内」などによる水道局の広報活動	1159	155 13.4%	292 25.2%	630 54.4%	65 5.6%	17 1.5%	447 38.6%	82 7.1%	0.43

【お客さまサービスに対する期待度】

問5 また、あなたは、これらの取組みについて、どのくらい重要と考え、期待していますか。期待度を「5 期待する。」～「1 期待しない。」から1つ選び、右の記入欄に該当する番号を記入してください。

	総数	期待する (+2)	やや期待する (+1)	どちらともいえない (0)	やや期待しない (-1)	期待しない (-2)	期待する計	期待しない計	平均
(ア) 水道使用の開始や中止など、電話やFAXなどによる各種届出の方法	1146	513 44.8%	318 27.7%	284 24.8%	14 1.2%	17 1.5%	831 72.5%	31 2.7%	1.13
(イ) 2か月に一度の料金請求など、水道料金の請求制度	1161	492 42.4%	258 22.2%	347 29.9%	39 3.4%	25 2.2%	750 64.6%	64 5.5%	0.99
(ウ) コンビニエンスストアでの支払いや口座振替など、水道料金の支払方法	1121	599 53.4%	221 19.7%	278 24.8%	5 0.4%	18 1.6%	820 73.1%	23 2.1%	1.23
(エ) ホームページ、広報紙「水先案内」などによる水道局の広報活動	1118	399 35.7%	272 24.3%	379 33.9%	32 2.9%	36 3.2%	671 60.0%	68 6.1%	0.86

【水道の利用状況】

問6 水道水を飲用するとき、主にどのようにしてお飲みになりますか。次の中からあてはまるもの1つに をつけてください。(コーヒー、お茶などにして飲む場合も含まれます。)

総数 (n)	そのまま飲んでいる	冷やして飲んでいる	沸かして飲んでいる	浄水器を通して飲んでいる	飲むことはない
1773	634	89	560	398	92
	35.8%	5.0%	31.6%	22.4%	5.2%

【水道事業に対する総合的な満足度】

問7 水道局が取り組んでいるおいしい水の供給や安定給水、お客さまサービスなどの水道サービス全般について、どのくらい満足されていますか。1つだけ選び、番号に をつけてください。

総数 (n)	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
1760	229	737	643	119	32	966	151	
	13.0%	41.9%	36.5%	6.8%	1.8%	54.9%	8.6%	0.58

【水道局が今後優先して実施すべき取組み】

問8 今後の水道事業の取組みについて、適切なコストをかけて優先的に実施すべきと思う取組みを次の1から6の中から3つまで選び、番号に をつけてください。

総数	水質検査の強化など、水道水の安全性を確保していくための取組み	水つくり工程の改善などおいしい水を供給するための取組み	地震に強い水道管の整備など災害対策の強化	古くなった水道施設を計画的に改良・更新するなど、将来にわたって安定して水道を供給するための取組み	コールセンターの設置や支払方法の拡充などお客さまサービスの向上	太陽光発電の導入など環境に配慮した施設整備	
1803		1416	744	1085	1239	55	258
		78.5%	41.3%	60.2%	68.7%	3.1%	14.3%

2 クロス集計表

【用途別の水質に対する満足度 ア 飲み水としての水質】

問1 あなたは水道水の水質など(におい、色、安全性など)についてどのように感じになっていますか。次のア～コそれぞれについて、現状あなたがお感じになっている満足の程度を「5 満足」～「1 不満」の中から1つ選んで を付けてください。なお、該当する使用がない場合は「その用途では利用していない。」(×)に を付けてください。

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)	満足計	不満計	その用途 では利用 していな い	平均
全体計		1454	200 13.8%	504 34.7%	348 23.9%	252 17.3%	88 6.1%	704 48.4%	340 23.4%	62 4.3%	0.33
性別	男性	783	134 17.1%	299 38.2%	164 20.9%	124 15.8%	33 4.2%	433 55.3%	157 20.1%	29 3.7%	0.48
	女性	658	65 9.9%	202 30.7%	182 27.7%	125 19.0%	52 7.9%	267 40.6%	177 26.9%	32 4.9%	0.16
年齢	19歳以下	11	1 9.1%	3 27.3%	2 18.2%	1 9.1%	3 27.3%	4 36.4%	4 36.4%	1 9.1%	-0.18
	20歳代	82	0 0.0%	22 26.8%	26 31.7%	23 28.0%	9 11.0%	22 26.8%	32 39.0%	2 2.4%	-0.23
	30歳代	169	13 7.7%	47 27.8%	36 21.3%	43 25.4%	16 9.5%	60 35.5%	59 34.9%	14 8.3%	-0.01
	40歳代	242	23 9.5%	76 31.4%	65 26.9%	46 19.0%	19 7.9%	99 40.9%	65 26.9%	13 5.4%	0.16
	50歳代	322	45 14.0%	108 33.5%	80 24.8%	56 17.4%	19 5.9%	153 47.5%	75 23.3%	14 4.3%	0.32
	60歳代	342	59 17.3%	129 37.7%	87 25.4%	48 14.0%	9 2.6%	188 55.0%	57 16.7%	10 2.9%	0.53
	70歳以上	277	59 21.3%	118 42.6%	50 18.1%	33 11.9%	10 3.6%	177 63.9%	43 15.5%	7 2.5%	0.66

【用途別の水質に対する満足度 イ 調理に使用する水としての水質】

問1 あなたは水道水の水質など(におい、色、安全性など)についてどのように感じになっていますか。次のア～コそれぞれについて、現状あなたがお感じになっている満足の程度を「5 満足」～「1 不満」の中から1つ選んで を付けてください。なお、該当する使用がない場合は「その用途では利用していない。」(×)に を付けてください。

イ 調理に使用する水としての水質

		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)	満足計	不満計	その用途 では利用 しない	平均
全体計		1431	333 23.3%	518 36.2%	363 25.4%	143 10.0%	42 2.9%	851 59.5%	185 12.9%	32 2.2%	0.67
性別	男性	773	194 25.1%	294 38.0%	187 24.2%	65 8.4%	20 2.6%	488 63.1%	85 11.0%	13 1.7%	0.75
	女性	647	137 21.2%	221 34.2%	172 26.6%	78 12.1%	21 3.2%	358 55.3%	99 15.3%	18 2.8%	0.58
年齢	19歳以下	11	3 27.3%	5 45.5%	1 9.1%	0 0.0%	1 9.1%	8 72.7%	1 9.1%	1 9.1%	0.82
	20歳代	81	9 11.1%	34 42.0%	21 25.9%	16 19.8%	1 1.2%	43 53.1%	17 21.0%	0 0.0%	0.42
	30歳代	166	24 14.5%	56 33.7%	50 30.1%	18 10.8%	13 7.8%	80 48.2%	31 18.7%	5 3.0%	0.36
	40歳代	241	42 17.4%	85 35.3%	69 28.6%	31 12.9%	9 3.7%	127 52.7%	40 16.6%	5 2.1%	0.50
	50歳代	319	73 22.9%	102 32.0%	89 27.9%	36 11.3%	9 2.8%	175 54.9%	45 14.1%	10 3.1%	0.61
	60歳代	334	93 27.8%	121 36.2%	87 26.0%	23 6.9%	4 1.2%	214 64.1%	27 8.1%	6 1.8%	0.83
	70歳以上	272	88 32.4%	113 41.5%	44 16.2%	19 7.0%	4 1.5%	201 73.9%	23 8.5%	4 1.5%	0.96

【用途別の水質に対する満足度 ウ 洗面・手洗いに使用する水としての水質】

問1 あなたは水道水の水質など(におい、色、安全性など)についてどのように感じられていますか。次のア～コそれぞれについて、現状あなたがお感じになっている満足の程度を「5 満足」～「1 不満」の中から1つ選んで を付けてください。なお、該当する使用がない場合は「その用途では利用していない。」(×)に を付けてください。

ウ 洗面・手洗いに使用する水としての水質

		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)	満足計	不満計	その用途 では利用 しない	平均
全体計		1435	636 44.3%	468 32.6%	271 18.9%	43 3.0%	13 0.9%	1104 76.9%	56 3.9%	4 0.3%	1.16
性別	男性	774	378 48.8%	235 30.4%	139 18.0%	16 2.1%	6 0.8%	613 79.2%	22 2.8%	0 0.0%	1.24
	女性	648	255 39.4%	228 35.2%	128 19.8%	26 4.0%	7 1.1%	483 74.5%	33 5.1%	4 0.6%	1.08
年齢	19歳以下	11	5 45.5%	4 36.4%	1 9.1%	1 9.1%	0 0.0%	9 81.8%	1 9.1%	0 0.0%	1.18
	20歳代	81	29 35.8%	31 38.3%	18 22.2%	2 2.5%	1 1.2%	60 74.1%	3 3.7%	0 0.0%	1.05
	30歳代	165	54 32.7%	55 33.3%	37 22.4%	12 7.3%	7 4.2%	109 66.1%	19 11.5%	0 0.0%	0.83
	40歳代	245	93 38.0%	85 34.7%	49 20.0%	14 5.7%	3 1.2%	178 72.7%	17 6.9%	1 0.4%	1.02
	50歳代	321	148 46.1%	91 28.3%	71 22.1%	7 2.2%	2 0.6%	239 74.5%	9 2.8%	2 0.6%	1.17
	60歳代	333	160 48.0%	109 32.7%	59 17.7%	5 1.5%	0 0.0%	269 80.8%	5 1.5%	0 0.0%	1.27
	70歳以上	270	145 53.7%	89 33.0%	34 12.6%	1 0.4%	0 0.0%	234 86.7%	1 0.4%	1 0.4%	1.40

【用途別の水質に対する満足度 エ 風呂・シャワーに使用する水としての水質】

問1 あなたは水道水の水質など(におい、色、安全性など)についてどのように感じられていますか。次のア～コそれぞれについて、現状あなたがお感じになっている満足の程度を「5 満足」～「1 不満」の中から1つ選んで を付けてください。なお、該当する使用がない場合は「その用途では利用していない。」(×)に を付けてください。

エ 風呂・シャワーに使用する水としての水質

		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)	満足計	不満計	その用途 では利用 していな い	平均
全体計		1435	663 46.2%	455 31.7%	260 18.1%	33 2.3%	19 1.3%	1118 77.9%	52 3.6%	5 0.3%	1.19
性別	男性	774	388 50.1%	234 30.2%	129 16.7%	13 1.7%	7 0.9%	622 80.4%	20 2.6%	3 0.4%	1.27
	女性	648	271 41.8%	217 33.5%	127 19.6%	19 2.9%	12 1.9%	488 75.3%	31 4.8%	2 0.3%	1.10
年齢	19歳以下	11	5 45.5%	4 36.4%	1 9.1%	1 9.1%	0 0.0%	9 81.8%	1 9.1%	0 0.0%	1.18
	20歳代	81	34 42.0%	26 32.1%	16 19.8%	5 6.2%	0 0.0%	60 74.1%	5 6.2%	0 0.0%	1.10
	30歳代	165	56 33.9%	56 33.9%	36 21.8%	8 4.8%	9 5.5%	112 67.9%	17 10.3%	0 0.0%	0.86
	40歳代	245	104 42.4%	75 30.6%	49 20.0%	11 4.5%	5 2.0%	179 73.1%	16 6.5%	1 0.4%	1.07
	50歳代	321	148 46.1%	93 29.0%	70 21.8%	5 1.6%	4 1.2%	241 75.1%	9 2.8%	1 0.3%	1.17
	60歳代	331	165 49.8%	108 32.6%	54 16.3%	1 0.3%	1 0.3%	273 82.5%	2 0.6%	2 0.6%	1.31
	70歳以上	272	148 54.4%	90 33.1%	32 11.8%	1 0.4%	0 0.0%	238 87.5%	1 0.4%	1 0.4%	1.42

【用途別の水質に対する満足度 オ 洗濯に使用する水としての水質】

問1 あなたは水道水の水質など(におい、色、安全性など)についてどのように感じになっていますか。次のア～コそれぞれについて、現状あなたがお感じになっている満足の程度を「5 満足」～「1 不満」の中から1つ選んで を付けてください。なお、該当する使用がない場合は「その用途では利用していない。」(×)に を付けてください。

オ 洗濯に使用する水としての水質

		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)	満足計	不満計	その用途 では利用 していな い	平均
全体計		1423	711 50.0%	415 29.2%	254 17.8%	28 2.0%	8 0.6%	1126 79.1%	36 2.5%	7 0.5%	1.26
性別	男性	770	410 53.2%	212 27.5%	130 16.9%	11 1.4%	3 0.4%	622 80.8%	14 1.8%	4 0.5%	1.32
	女性	641	296 46.2%	200 31.2%	120 18.7%	17 2.7%	5 0.8%	496 77.4%	22 3.4%	3 0.5%	1.19
年齢	19歳以下	11	8 72.7%	2 18.2%	0 0.0%	1 9.1%	0 0.0%	10 90.9%	1 9.1%	0 0.0%	1.55
	20歳代	81	39 48.1%	28 34.6%	13 16.0%	1 1.2%	0 0.0%	67 82.7%	1 1.2%	0 0.0%	1.30
	30歳代	165	67 40.6%	55 33.3%	32 19.4%	6 3.6%	4 2.4%	122 73.9%	10 6.1%	1 0.6%	1.06
	40歳代	242	113 46.7%	60 24.8%	58 24.0%	7 2.9%	0 0.0%	173 71.5%	7 2.9%	4 1.7%	1.15
	50歳代	320	155 48.4%	90 28.1%	65 20.3%	6 1.9%	3 0.9%	245 76.6%	9 2.8%	1 0.3%	1.21
	60歳代	327	169 51.7%	100 30.6%	51 15.6%	6 1.8%	1 0.3%	269 82.3%	7 2.1%	0 0.0%	1.31
	70歳以上	269	157 58.4%	78 29.0%	32 11.9%	1 0.4%	0 0.0%	235 87.4%	1 0.4%	1 0.4%	1.45

【総合的な水質に対する満足度 カ 味(おいしさ)】

問1 あなたは水道水の水質など(におい、色、安全性など)についてどのように感じになっていますか。次のア～コそれぞれについて、現状あなたがお感じになっている満足の程度を「5 満足」～「1 不満」の中から1つ選んで を付けてください。なお、該当する使用がない場合は「その用途では利用していない。」(×)に を付けてください。

カ 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	平均
全体計		1384	149 10.8%	398 28.8%	443 32.0%	251 18.1%	143 10.3%	547 39.5%	394 28.5%	0.11
性別	男性	747	96 12.9%	237 31.7%	235 31.5%	124 16.6%	55 7.4%	333 44.6%	179 24.0%	0.26
	女性	625	52 8.3%	159 25.4%	203 32.5%	126 20.2%	85 13.6%	211 33.8%	211 33.8%	-0.05
年齢	19歳以下	11	1 9.1%	3 27.3%	3 27.3%	1 9.1%	3 27.3%	4 36.4%	4 36.4%	-0.18
	20歳代	81	0 0.0%	13 16.0%	27 33.3%	26 32.1%	15 18.5%	13 16.0%	41 50.6%	-0.53
	30歳代	155	8 5.2%	37 23.9%	42 27.1%	36 23.2%	32 20.6%	45 29.0%	68 43.9%	-0.30
	40歳代	237	19 8.0%	56 23.6%	82 34.6%	44 18.6%	36 15.2%	75 31.6%	80 33.8%	-0.09
	50歳代	307	35 11.4%	88 28.7%	99 32.2%	59 19.2%	26 8.5%	123 40.1%	85 27.7%	0.15
	60歳代	322	42 13.0%	104 32.3%	106 32.9%	53 16.5%	17 5.3%	146 45.3%	70 21.7%	0.31
	70歳以上	264	44 16.7%	97 36.7%	81 30.7%	31 11.7%	11 4.2%	141 53.4%	42 15.9%	0.50

【総合的な水質に対する満足度 キ におい】

問1 あなたは水道水の水質など(におい、色、安全性など)についてどのように感じになっていますか。次のア～コそれぞれについて、現状あなたがお感じになっている満足の程度を「5 満足」～「1 不満」の中から1つ選んで を付けてください。なお、該当する使用がない場合は「その用途では利用していない。」(×)に を付けてください。

キ 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	平均
全体計		1406	244 17.4%	440 31.3%	417 29.7%	214 15.2%	91 6.5%	684 48.6%	305 21.7%	0.38
性別	男性	757	143 18.9%	249 32.9%	220 29.1%	107 14.1%	38 5.0%	392 51.8%	145 19.2%	0.46
	女性	637	100 15.7%	186 29.2%	193 30.3%	107 16.8%	51 8.0%	286 44.9%	158 24.8%	0.28
年齢	19歳以下	11	2 18.2%	4 36.4%	3 27.3%	0 0.0%	2 18.2%	6 54.5%	2 18.2%	0.36
	20歳代	82	5 6.1%	17 20.7%	29 35.4%	21 25.6%	10 12.2%	22 26.8%	31 37.8%	-0.17
	30歳代	161	23 14.3%	44 27.3%	39 24.2%	33 20.5%	22 13.7%	67 41.6%	55 34.2%	0.08
	40歳代	243	26 10.7%	78 32.1%	80 32.9%	37 15.2%	22 9.1%	104 42.8%	59 24.3%	0.20
	50歳代	315	62 19.7%	95 30.2%	101 32.1%	40 12.7%	17 5.4%	157 49.8%	57 18.1%	0.46
	60歳代	324	62 19.1%	106 32.7%	97 29.9%	51 15.7%	8 2.5%	168 51.9%	59 18.2%	0.50
	70歳以上	263	64 24.3%	95 36.1%	64 24.3%	32 12.2%	8 3.0%	159 60.5%	40 15.2%	0.67

【総合的な水質に対する満足度 ク にごり・色】

問1 あなたは水道水の水質など(におい、色、安全性など)についてどのように感じになっていますか。次のア～コそれぞれについて、現状あなたがお感じになっている満足の程度を「5 満足」～「1 不満」の中から1つ選んで を付けてください。なお、該当する使用がない場合は「その用途では利用していない。」(×)に を付けてください。

ク にごり・色

		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	平均
全体計		1407	427 30.3%	492 35.0%	382 27.1%	79 5.6%	27 1.9%	919 65.3%	106 7.5%	0.86
性別	男性	757	254 33.6%	270 35.7%	192 25.4%	33 4.4%	8 1.1%	524 69.2%	41 5.4%	0.96
	女性	638	171 26.8%	216 33.9%	187 29.3%	45 7.1%	19 3.0%	387 60.7%	64 10.0%	0.74
年齢	19歳以下	11	3 27.3%	5 45.5%	2 18.2%	1 9.1%	0 0.0%	8 72.7%	1 9.1%	0.91
	20歳代	82	16 19.5%	33 40.2%	24 29.3%	8 9.8%	1 1.2%	49 59.8%	9 11.0%	0.67
	30歳代	161	37 23.0%	59 36.6%	45 28.0%	14 8.7%	6 3.7%	96 59.6%	20 12.4%	0.66
	40歳代	244	58 23.8%	89 36.5%	70 28.7%	21 8.6%	6 2.5%	147 60.2%	27 11.1%	0.70
	50歳代	315	97 30.8%	102 32.4%	92 29.2%	17 5.4%	7 2.2%	199 63.2%	24 7.6%	0.84
	60歳代	326	105 32.2%	116 35.6%	90 27.6%	11 3.4%	4 1.2%	221 67.8%	15 4.6%	0.94
	70歳以上	261	110 42.1%	86 33.0%	56 21.5%	6 2.3%	3 1.1%	196 75.1%	9 3.4%	1.13

【総合的な水質に対する満足度 ケ 安全性】

問1 あなたは水道水の水質など(におい、色、安全性など)についてどのように感じられていますか。次のア～コそれぞれについて、現状あなたがお感じになっている満足の程度を「5 満足」～「1 不満」の中から1つ選んで を付けてください。なお、該当する使用がない場合は「その用途では利用していない。」(×)に を付けてください。

ケ 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	平均
全体計		1401	329 23.5%	455 32.5%	444 31.7%	123 8.8%	50 3.6%	784 56.0%	173 12.3%	0.64
性別	男性	751	214 28.5%	259 34.5%	210 28.0%	57 7.6%	11 1.5%	473 63.0%	68 9.1%	0.81
	女性	638	114 17.9%	192 30.1%	230 36.1%	65 10.2%	37 5.8%	306 48.0%	102 16.0%	0.44
年齢	19歳以下	11	1 9.1%	4 36.4%	5 45.5%	1 9.1%	0 0.0%	5 45.5%	1 9.1%	0.45
	20歳代	82	8 9.8%	28 34.1%	32 39.0%	12 14.6%	2 2.4%	36 43.9%	14 17.1%	0.34
	30歳代	160	22 13.8%	57 35.6%	48 30.0%	17 10.6%	16 10.0%	79 49.4%	33 20.6%	0.33
	40歳代	243	39 16.0%	66 27.2%	94 38.7%	35 14.4%	9 3.7%	105 43.2%	44 18.1%	0.37
	50歳代	314	71 22.6%	94 29.9%	113 36.0%	23 7.3%	13 4.1%	165 52.5%	36 11.5%	0.60
	60歳代	322	94 29.2%	111 34.5%	95 29.5%	18 5.6%	4 1.2%	205 63.7%	22 6.8%	0.85
	70歳以上	262	94 35.9%	95 36.3%	53 20.2%	16 6.1%	4 1.5%	189 72.1%	20 7.6%	0.99

【総合的な水質に対する満足度 コ 水道水の出具合(水量・水圧)】

問1 あなたは水道水の水質など(におい、色、安全性など)についてどのように感じられていますか。次のア～コそれぞれについて、現状あなたがお感じになっている満足の程度を「5 満足」～「1 不満」の中から1つ選んで を付けてください。なお、該当する使用がない場合は「その用途では利用していない。」(×)に を付けてください。

コ 水道水の出具合(水量・水圧)

		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	平均
全体計		1416	655 46.3%	410 29.0%	217 15.3%	97 6.9%	37 2.6%	1065 75.2%	134 9.5%	1.09
性別	男性	761	362 47.6%	216 28.4%	116 15.2%	48 6.3%	19 2.5%	578 76.0%	67 8.8%	1.12
	女性	643	291 45.3%	189 29.4%	98 15.2%	48 7.5%	17 2.6%	480 74.7%	65 10.1%	1.07
年齢	19歳以下	11	5 45.5%	2 18.2%	3 27.3%	1 9.1%	0 0.0%	7 63.6%	1 9.1%	1.00
	20歳代	82	35 42.7%	27 32.9%	11 13.4%	9 11.0%	0 0.0%	62 75.6%	9 11.0%	1.07
	30歳代	162	66 40.7%	51 31.5%	28 17.3%	7 4.3%	10 6.2%	117 72.2%	17 10.5%	0.96
	40歳代	243	100 41.2%	63 25.9%	51 21.0%	23 9.5%	6 2.5%	163 67.1%	29 11.9%	0.94
	50歳代	317	134 42.3%	109 34.4%	44 13.9%	21 6.6%	9 2.8%	243 76.7%	30 9.5%	1.07
	60歳代	326	165 50.6%	86 26.4%	54 16.6%	16 4.9%	5 1.5%	251 77.0%	21 6.4%	1.20
	70歳以上	268	149 55.6%	70 26.1%	23 8.6%	19 7.1%	7 2.6%	219 81.7%	26 9.7%	1.25

【「安全でおいしい水の供給」に対する満足度 ア 水質管理の強化】

問2 水道局では、平成18年4月に水質検査の優良試験所(水道GLP)の認定を、全国7番目に取得し、水質検査結果の信頼性を確保するなど、安全でおいしい水の供給に向けた取組みを進めています。そこで、これらの取組みについて、現状あなたがお感じになっている満足の程度を、次の(ア)から(エ)それぞれについて1つだけ選び、番号に をつけてください。

(ア) 利水関係者と協力して水道水源の水質を守るための活動や水質検査結果の信頼性を確保するために水道GLPを維持するなど、安全な水の供給に向けた取組み

		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	平均
全体計		1162	224 19.3%	492 42.3%	410 35.3%	30 2.6%	6 0.5%	716 61.6%	36 3.1%	0.77
性別	男性	630	127 20.2%	281 44.6%	203 32.2%	17 2.7%	2 0.3%	408 64.8%	19 3.0%	0.82
	女性	526	95 18.1%	209 39.7%	206 39.2%	12 2.3%	4 0.8%	304 57.8%	16 3.0%	0.72
年齢	19歳以下	10	3 30.0%	2 20.0%	5 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 50.0%	0 0.0%	0.80
	20歳代	83	12 14.5%	23 27.7%	47 56.6%	0 0.0%	1 1.2%	35 42.2%	1 1.2%	0.54
	30歳代	155	21 13.5%	56 36.1%	75 48.4%	1 0.6%	2 1.3%	77 49.7%	3 1.9%	0.60
	40歳代	215	32 14.9%	90 41.9%	85 39.5%	8 3.7%	0 0.0%	122 56.7%	8 3.7%	0.68
	50歳代	262	40 15.3%	120 45.8%	94 35.9%	6 2.3%	2 0.8%	160 61.1%	8 3.1%	0.73
	60歳代	240	57 23.8%	113 47.1%	62 25.8%	7 2.9%	1 0.4%	170 70.8%	8 3.3%	0.91
	70歳以上	194	58 29.9%	88 45.4%	41 21.1%	7 3.6%	0 0.0%	146 75.3%	7 3.6%	1.02

【「安全でおいしい水の供給」に対する満足度 イ 浄水処理の充実】

問2 水道局では、平成18年4月に水質検査の優良試験所(水道GLP)の認定を、全国7番目に取得し、水質検査結果の信頼性を確保するなど、安全でおいしい水の供給に向けた取組みを進めています。そこで、これらの取組みについて、現状あなたがお感じになっている満足の程度を、次の(ア)から(エ)それぞれについて1つだけ選び、番号に をつけてください。

(イ) 水道水中のカルキのにおいやカビのにおいを取り除くための水つくり工程の改善など、より「おいしい水」の供給に向けた取組み

		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	平均
全体計		1150	170 14.8%	439 38.2%	399 34.7%	117 10.2%	25 2.2%	609 53.0%	142 12.3%	0.53
性別	男性	623	95 15.2%	264 42.4%	196 31.5%	56 9.0%	12 1.9%	359 57.6%	68 10.9%	0.60
	女性	520	72 13.8%	175 33.7%	202 38.8%	59 11.3%	12 2.3%	247 47.5%	71 13.7%	0.45
年齢	19歳以下	10	2 20.0%	2 20.0%	3 30.0%	2 20.0%	1 10.0%	4 40.0%	3 30.0%	0.20
	20歳代	84	11 13.1%	29 34.5%	31 36.9%	12 14.3%	1 1.2%	40 47.6%	13 15.5%	0.44
	30歳代	155	18 11.6%	49 31.6%	65 41.9%	17 11.0%	6 3.9%	67 43.2%	23 14.8%	0.36
	40歳代	214	20 9.3%	75 35.0%	91 42.5%	19 8.9%	9 4.2%	95 44.4%	28 13.1%	0.36
	50歳代	256	31 12.1%	101 39.5%	90 35.2%	31 12.1%	3 1.2%	132 51.6%	34 13.3%	0.49
	60歳代	240	45 18.8%	95 39.6%	80 33.3%	17 7.1%	3 1.3%	140 58.3%	20 8.3%	0.68
	70歳以上	187	42 22.5%	88 47.1%	39 20.9%	17 9.1%	1 0.5%	130 69.5%	18 9.6%	0.82

【「安全でおいしい水の供給」に対する満足度 ウ 鉛給水管対策の推進】

問2 水道局では、平成18年4月に水質検査の優良試験所(水道GLP)の認定を、全国7番目に取得し、水質検査結果の信頼性を確保するなど、安全でおいしい水の供給に向けた取組みを進めています。そこで、これらの取組みについて、現状あなたがお感じになっている満足の程度を、次の(ア)から(エ)それぞれについて1つだけ選び、番号に をつけてください。

(ウ) より安全な水を供給するため、残存する鉛給水管を更新するための取組み

		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	平均
全体計		1147	153 13.3%	338 29.5%	554 48.3%	86 7.5%	16 1.4%	491 42.8%	102 8.9%	0.46
性別	男性	619	85 13.7%	201 32.5%	274 44.3%	51 8.2%	8 1.3%	286 46.2%	59 9.5%	0.49
	女性	522	66 12.6%	137 26.2%	278 53.3%	33 6.3%	8 1.5%	203 38.9%	41 7.9%	0.42
年齢	19歳以下	10	2 20.0%	3 30.0%	5 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 50.0%	0 0.0%	0.70
	20歳代	83	11 13.3%	20 24.1%	48 57.8%	4 4.8%	0 0.0%	31 37.3%	4 4.8%	0.46
	30歳代	155	16 10.3%	43 27.7%	85 54.8%	8 5.2%	3 1.9%	59 38.1%	11 7.1%	0.39
	40歳代	214	20 9.3%	48 22.4%	126 58.9%	16 7.5%	4 1.9%	68 31.8%	20 9.3%	0.30
	50歳代	256	26 10.2%	79 30.9%	122 47.7%	25 9.8%	4 1.6%	105 41.0%	29 11.3%	0.38
	60歳代	241	33 13.7%	89 36.9%	101 41.9%	17 7.1%	1 0.4%	122 50.6%	18 7.5%	0.56
	70歳以上	183	43 23.5%	56 30.6%	66 36.1%	14 7.7%	4 2.2%	99 54.1%	18 9.8%	0.66

【「安全でおいしい水の供給」に対する満足度 エ 貯水槽水道の衛生管理の充実】

問2 水道局では、平成18年4月に水質検査の優良試験所(水道GLP)の認定を、全国7番目に取得し、水質検査結果の信頼性を確保するなど、安全でおいしい水の供給に向けた取組みを進めています。そこで、これらの取組みについて、現状あなたがお感じになっている満足の程度を、次の(ア)から(エ)それぞれについて1つだけ選び、番号に をつけてください。

(エ) マンションなどに設置されている水道タンク(貯水槽)が定期的に清掃されているかを調べて、されていない建物などの所有者に対し指導するなど、衛生管理の充実にに向けた取組み

		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	平均
全体計		998	90 9.0%	170 17.0%	622 62.3%	90 9.0%	26 2.6%	260 26.1%	116 11.6%	0.21
性別	男性	535	50 9.3%	98 18.3%	325 60.7%	49 9.2%	13 2.4%	148 27.7%	62 11.6%	0.23
	女性	458	39 8.5%	71 15.5%	296 64.6%	39 8.5%	13 2.8%	110 24.0%	52 11.4%	0.18
年齢	19歳以下	10	3 30.0%	1 10.0%	6 60.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 40.0%	0 0.0%	0.70
	20歳代	83	10 12.0%	15 18.1%	52 62.7%	6 7.2%	0 0.0%	25 30.1%	6 7.2%	0.35
	30歳代	154	13 8.4%	30 19.5%	86 55.8%	20 13.0%	5 3.2%	43 27.9%	25 16.2%	0.17
	40歳代	211	18 8.5%	26 12.3%	137 64.9%	20 9.5%	10 4.7%	44 20.9%	30 14.2%	0.10
	50歳代	228	14 6.1%	32 14.0%	159 69.7%	15 6.6%	8 3.5%	46 20.2%	23 10.1%	0.13
	60歳代	185	17 9.2%	36 19.5%	114 61.6%	17 9.2%	1 0.5%	53 28.6%	18 9.7%	0.28
	70歳以上	124	14 11.3%	30 24.2%	68 54.8%	10 8.1%	2 1.6%	44 35.5%	12 9.7%	0.35

【「安定した水の供給」に対する満足度 ア 水道施設の耐震化】

問3 水道局では、非常時にも安定して水道を供給するために施設を新しくしたり、改良するなどの取組みを進めています。このことについて、現状あなたがお感じになっている満足の程度を、次の(ア)から(ウ)それぞれについて1つだけ選び、番号に をつけてください。

(ア) 水道施設の耐震化や地震に強い水道管の採用など、地震が起こったときにも安定して水を供給するための取組み

		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	平均
全体計		1156	132 11.4%	303 26.2%	583 50.4%	119 10.3%	19 1.6%	435 37.6%	138 11.9%	0.35
性別	男性	617	71 11.5%	154 25.0%	311 50.4%	71 11.5%	10 1.6%	225 36.5%	81 13.1%	0.33
	女性	538	60 11.2%	149 27.7%	272 50.6%	48 8.9%	9 1.7%	209 38.8%	57 10.6%	0.38
年齢	19歳以下	10	2 20.0%	1 10.0%	7 70.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 30.0%	0 0.0%	0.50
	20歳代	86	7 8.1%	18 20.9%	46 53.5%	14 16.3%	1 1.2%	25 29.1%	15 17.4%	0.19
	30歳代	155	16 10.3%	34 21.9%	92 59.4%	10 6.5%	3 1.9%	50 32.3%	13 8.4%	0.32
	40歳代	210	16 7.6%	47 22.4%	118 56.2%	24 11.4%	5 2.4%	63 30.0%	29 13.8%	0.21
	50歳代	259	18 6.9%	71 27.4%	140 54.1%	26 10.0%	4 1.5%	89 34.4%	30 11.6%	0.28
	60歳代	241	32 13.3%	78 32.4%	100 41.5%	28 11.6%	3 1.2%	110 45.6%	31 12.9%	0.45
	70歳以上	189	40 21.2%	52 27.5%	77 40.7%	17 9.0%	3 1.6%	92 48.7%	20 10.6%	0.58

【「安定した水の供給」に対する満足度 イ 事故・災害対策】

問3 水道局では、非常時にも安定して水道を供給するために施設を新しくしたり、改良するなどの取組みを進めています。このことについて、現状あなたがお感じになっている満足の程度を、次の(ア)から(ウ)それぞれについて1つだけ選び、番号に をつけてください。

(イ) 水道管の一部が事故や災害などで破損した場合に、平常時と違うルートで水を供給するための水道管の整備

		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	平均
全体計		1134	100 8.8%	234 20.6%	667 58.8%	111 9.8%	22 1.9%	334 29.5%	133 11.7%	0.25
性別	男性	617	57 9.2%	131 21.2%	355 57.5%	63 10.2%	11 1.8%	188 30.5%	74 12.0%	0.26
	女性	510	42 8.2%	101 19.8%	308 60.4%	48 9.4%	11 2.2%	143 28.0%	59 11.6%	0.23
年齢	19歳以下	10	2 20.0%	3 30.0%	5 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 50.0%	0 0.0%	0.70
	20歳代	85	6 7.1%	14 16.5%	57 67.1%	7 8.2%	1 1.2%	20 23.5%	8 9.4%	0.20
	30歳代	155	16 10.3%	25 16.1%	102 65.8%	8 5.2%	4 2.6%	41 26.5%	12 7.7%	0.26
	40歳代	208	12 5.8%	41 19.7%	122 58.7%	29 13.9%	4 1.9%	53 25.5%	33 15.9%	0.13
	50歳代	255	15 5.9%	53 20.8%	154 60.4%	28 11.0%	5 2.0%	68 26.7%	33 12.9%	0.18
	60歳代	239	19 7.9%	63 26.4%	127 53.1%	26 10.9%	4 1.7%	82 34.3%	30 12.6%	0.28
	70歳以上	180	29 16.1%	35 19.4%	99 55.0%	13 7.2%	4 2.2%	64 35.6%	17 9.4%	0.40

【「安定した水の供給」に対する満足度 ウ 施設の老朽化対策】

問3 水道局では、非常時にも安定して水道を供給するために施設を新しくしたり、改良するなどの取組みを進めています。このことについて、現状あなたがお感じになっている満足の程度を、次の(ア)から(ウ)それぞれについて1つだけ選び、番号に をつけてください。

(ウ) 古くなった水道施設を計画的に新しくするなど、将来にわたって安定して水を供給するための取組み

		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	平均
全体計		1142	128 11.2%	293 25.7%	596 52.2%	103 9.0%	22 1.9%	421 36.9%	125 10.9%	0.35
性別	男性	618	72 11.7%	178 28.8%	301 48.7%	56 9.1%	11 1.8%	250 40.5%	67 10.8%	0.39
	女性	524	56 10.7%	115 21.9%	295 56.3%	47 9.0%	11 2.1%	171 32.6%	58 11.1%	0.30
年齢	19歳以下	10	2 20.0%	2 20.0%	5 50.0%	1 10.0%	0 0.0%	4 40.0%	1 10.0%	0.50
	20歳代	85	10 11.8%	18 21.2%	49 57.6%	8 9.4%	0 0.0%	28 32.9%	8 9.4%	0.35
	30歳代	155	19 12.3%	26 16.8%	93 60.0%	11 7.1%	6 3.9%	45 29.0%	17 11.0%	0.26
	40歳代	211	13 6.2%	52 24.6%	118 55.9%	24 11.4%	4 1.9%	65 30.8%	28 13.3%	0.22
	50歳代	255	16 6.3%	65 25.5%	145 56.9%	22 8.6%	7 2.7%	81 31.8%	29 11.4%	0.24
	60歳代	236	30 12.7%	83 35.2%	96 40.7%	24 10.2%	3 1.3%	113 47.9%	27 11.4%	0.48
	70歳以上	187	37 19.8%	47 25.1%	89 47.6%	12 6.4%	2 1.1%	84 44.9%	14 7.5%	0.56

【お客さまサービスに対する満足度 ア 各種届出方法】

問5 水道局のお客さまサービスについて、現状あなたがお感じになっている満足の程度を、次の(ア)から(エ)それぞれについて1つだけ選び、番号に をつけてください。

(ア) 水道使用の開始や中止など、電話やFAXなどによる各種届出の方法

		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	平均
全体計		1181	260 22.0%	381 32.3%	483 40.9%	41 3.5%	16 1.4%	641 54.3%	57 4.8%	0.70
性別	男性	635	128 20.2%	216 34.0%	264 41.6%	18 2.8%	9 1.4%	344 54.2%	27 4.3%	0.69
	女性	537	130 24.2%	161 30.0%	218 40.6%	23 4.3%	5 0.9%	291 54.2%	28 5.2%	0.72
年齢	19歳以下	10	3 30.0%	4 40.0%	2 20.0%	1 10.0%	0 0.0%	7 70.0%	1 10.0%	0.90
	20歳代	84	20 23.8%	23 27.4%	31 36.9%	6 7.1%	4 4.8%	43 51.2%	10 11.9%	0.58
	30歳代	154	33 21.4%	49 31.8%	58 37.7%	12 7.8%	2 1.3%	82 53.2%	14 9.1%	0.64
	40歳代	217	39 18.0%	62 28.6%	107 49.3%	6 2.8%	3 1.4%	101 46.5%	9 4.1%	0.59
	50歳代	268	53 19.8%	94 35.1%	111 41.4%	8 3.0%	2 0.7%	147 54.9%	10 3.7%	0.70
	60歳代	245	55 22.4%	78 31.8%	106 43.3%	6 2.4%	0 0.0%	133 54.3%	6 2.4%	0.74
	70歳以上	196	55 28.1%	69 35.2%	67 34.2%	2 1.0%	3 1.5%	124 63.3%	5 2.6%	0.87

【お客さまサービスに対する満足度 イ 請求制度】

問5 水道局のお客さまサービスについて、現状あなたがお感じになっている満足の程度を、次の(ア)から(エ)それぞれについて1つだけ選び、番号に をつけてください。

(イ) 2か月に一度の料金請求など、水道料金の請求制度

		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	平均
全体計		1196	265 22.2%	285 23.8%	405 33.9%	167 14.0%	74 6.2%	550 46.0%	241 20.2%	0.42
性別	男性	643	149 23.2%	169 26.3%	224 34.8%	73 11.4%	28 4.4%	318 49.5%	101 15.7%	0.53
	女性	546	114 20.9%	115 21.1%	179 32.8%	93 17.0%	45 8.2%	229 41.9%	138 25.3%	0.29
年齢	19歳以下	10	2 20.0%	4 40.0%	2 20.0%	2 20.0%	0 0.0%	6 60.0%	2 20.0%	0.60
	20歳代	83	19 22.9%	24 28.9%	23 27.7%	15 18.1%	2 2.4%	43 51.8%	17 20.5%	0.52
	30歳代	156	24 15.4%	43 27.6%	50 32.1%	28 17.9%	11 7.1%	67 42.9%	39 25.0%	0.26
	40歳代	218	30 13.8%	47 21.6%	84 38.5%	36 16.5%	21 9.6%	77 35.3%	57 26.1%	0.13
	50歳代	271	56 20.7%	53 19.6%	96 35.4%	45 16.6%	21 7.7%	109 40.2%	66 24.4%	0.29
	60歳代	253	65 25.7%	69 27.3%	85 33.6%	25 9.9%	9 3.6%	134 53.0%	34 13.4%	0.62
	70歳以上	202	68 33.7%	45 22.3%	63 31.2%	16 7.9%	10 5.0%	113 55.9%	26 12.9%	0.72

【お客さまサービスに対する満足度 ウ 支払方法】

問5 水道局のお客さまサービスについて、現状あなたがお感じになっている満足の程度を、次の(ア)から(エ)それぞれについて1つだけ選び、番号に をつけてください。

(ウ) コンビニエンスストアでの支払いや口座振替など、水道料金の支払方法

		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	平均
全体計		1167	513 44.0%	328 28.1%	302 25.9%	14 1.2%	10 0.9%	841 72.1%	24 2.1%	1.13
性別	男性	626	247 39.5%	181 28.9%	179 28.6%	11 1.8%	8 1.3%	428 68.4%	19 3.0%	1.04
	女性	535	264 49.3%	145 27.1%	121 22.6%	3 0.6%	2 0.4%	409 76.4%	5 0.9%	1.24
年齢	19歳以下	10	6 60.0%	3 30.0%	1 10.0%	0 0.0%	0 0.0%	9 90.0%	0 0.0%	1.50
	20歳代	83	45 54.2%	21 25.3%	14 16.9%	2 2.4%	1 1.2%	66 79.5%	3 3.6%	1.29
	30歳代	154	81 52.6%	37 24.0%	33 21.4%	3 1.9%	0 0.0%	118 76.6%	3 1.9%	1.27
	40歳代	216	83 38.4%	59 27.3%	65 30.1%	7 3.2%	2 0.9%	142 65.7%	9 4.2%	0.99
	50歳代	268	109 40.7%	81 30.2%	75 28.0%	1 0.4%	2 0.7%	190 70.9%	3 1.1%	1.10
	60歳代	249	107 43.0%	74 29.7%	67 26.9%	0 0.0%	1 0.4%	181 72.7%	1 0.4%	1.15
	70歳以上	184	81 44.0%	53 28.8%	45 24.5%	1 0.5%	4 2.2%	134 72.8%	5 2.7%	1.12

【お客さまサービスに対する満足度 エ 広報活動】

問5 水道局のお客さまサービスについて、現状あなたがお感じになっている満足の程度を、次の(ア)から(エ)それぞれについて1つだけ選び、番号に をつけてください。

(エ) ホームページ、広報紙「水先案内」などによる水道局の広報活動

		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	平均
全体計		1159	155 13.4%	292 25.2%	630 54.4%	65 5.6%	17 1.5%	447 38.6%	82 7.1%	0.43
性別	男性	622	82 13.2%	169 27.2%	322 51.8%	41 6.6%	8 1.3%	251 40.4%	49 7.9%	0.44
	女性	531	72 13.6%	122 23.0%	304 57.3%	24 4.5%	9 1.7%	194 36.5%	33 6.2%	0.42
年齢	19歳以下	10	1 10.0%	3 30.0%	6 60.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 40.0%	0 0.0%	0.50
	20歳代	84	8 9.5%	8 9.5%	59 70.2%	7 8.3%	2 2.4%	16 19.0%	9 10.7%	0.15
	30歳代	155	16 10.3%	31 20.0%	97 62.6%	10 6.5%	1 0.6%	47 30.3%	11 7.1%	0.33
	40歳代	214	20 9.3%	54 25.2%	125 58.4%	11 5.1%	4 1.9%	74 34.6%	15 7.0%	0.35
	50歳代	267	31 11.6%	70 26.2%	149 55.8%	12 4.5%	5 1.9%	101 37.8%	17 6.4%	0.41
	60歳代	243	43 17.7%	71 29.2%	113 46.5%	15 6.2%	1 0.4%	114 46.9%	16 6.6%	0.58
	70歳以上	183	36 19.7%	55 30.1%	78 42.6%	10 5.5%	4 2.2%	91 49.7%	14 7.7%	0.60

【水道事業に対する総合的な満足度】

問7 水道局が取り組んでいるおいしい水の供給や安定給水、お客さまサービスなどの水道サービス全般について、どのくらい満足されていますか。1つだけ選び、番号に をつけてください。

		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	平均
全体計		1760	229 13.0%	737 41.9%	643 36.5%	119 6.8%	32 1.8%	966 54.9%	151 8.6%	0.58
性別	男性	955	136 14.2%	415 43.5%	335 35.1%	52 5.4%	17 1.8%	551 57.7%	69 7.2%	0.63
	女性	790	91 11.5%	315 39.9%	303 38.4%	66 8.4%	15 1.9%	406 51.4%	81 10.3%	0.51
年齢	19歳以下	12	2 16.7%	5 41.7%	3 25.0%	2 16.7%	0 0.0%	7 58.3%	2 16.7%	0.58
	20歳代	100	10 10.0%	42 42.0%	35 35.0%	9 9.0%	4 4.0%	52 52.0%	13 13.0%	0.45
	30歳代	208	11 5.3%	73 35.1%	99 47.6%	21 10.1%	4 1.9%	84 40.4%	25 12.0%	0.32
	40歳代	275	21 7.6%	89 32.4%	126 45.8%	33 12.0%	6 2.2%	110 40.0%	39 14.2%	0.31
	50歳代	397	32 8.1%	174 43.8%	151 38.0%	31 7.8%	9 2.3%	206 51.9%	40 10.1%	0.48
	60歳代	407	63 15.5%	179 44.0%	146 35.9%	13 3.2%	6 1.5%	242 59.5%	19 4.7%	0.69
	70歳以上	356	88 24.7%	171 48.0%	80 22.5%	14 3.9%	3 0.8%	259 72.8%	17 4.8%	0.92

3 自由意見

今回のアンケートでは、巻末に自由記入欄を設けて、アンケートに回答くださった方々に対し、水道局へのご意見やご要望を記入してもらった。

ご意見ご要望として記入いただいた件数は271件あり、それらの主な意見を分類、整理した結果、意見総数は297件となった。

「安全でおいしい水の供給」に関すること

意見内容	件数
おいしく飲める水にしてほしい。	17
水のおいが気になる（塩素臭など）。	9
新潟市の水道水はおいしい。	4
古い水道管が心配	3
地元の水がおいしかったので、少し抵抗がある。	2
浄水器なしで飲めるようにしてほしい。	2
水質管理を強化してほしい。	2
夏場の水がぬるい。	1
飲み水としての水質	1
洗濯物に色が付く。	1
汚染源を少なくする働きかけをしてほしい。	1
サビの出ない材質の水道管を考えてほしい。	1
貯水槽清掃はどのくらいの間隔でおこなえばよいか？	1
マンションの水質検査の結果を定期的に住民に知らせるよう指導してほしい。	1
その他	1
総計	47

「安定した水の供給」に関すること

意見内容	件数
災害時の水道水の確保をお願いしたい	4
地震対策に万全を。	3
地震に強い水道管の整備	2
災害に強い水道局を期待する。	2
テロ等への厳重な管理体制	1
古い水道管の更新等計画的な管路整備を。	1
総計	13

お客さまサービスに関すること

意見内容	件数
水道料金の請求を毎月請求にしてほしい。	17
クレジットカードでの支払いができるようにしてほしい。	4
水道局の窓口がなくなって、不便になった。近くの区役所で要件を済ませられるようにしてほしい。	2
口座引き落としにしたかったが、どこに用紙があるか情報がなく困った。	1
電話口での態度にばらつきがある。	1
その他	1
総計	26

広報・情報公開に関すること

意見内容	件数
ホームページよりテレビ、新聞などでPRを。	6
水道局の地道な努力をもっとアピールすべき。	4
水道水の安全性についてのPRをもっと強くするべき。	4
広報の充実を。	4
市広報の活用を。	2
水道GLPの取得をPRすべき。	2
事故・災害時の対策を知りたい。	2
PR誌は不要。コストカットを。	2
(水道を)縁の下の力持ちと考えればこれくらいでよい。	1
料金算出の仕組みや地域による料金の違いの理由を知りたい。	1
節水に対するPRを。	1
平易な情報公開を。	1
専門的なことはわからない。	1
その他	1
総計	32

水道料金に関すること

意見内容	件数
水道料金が高い。	11
水道料金と下水道使用料を一緒に払うことで、高く感じる。	6
水道料金が値上げにならないか不安。	2
安全でおいしければ多少高くてもしかたがない。	2
水道料金の見直しを。	1
もっと経営努力をすべき。	1
(電気料金のような深夜割引など) 割引制度の導入を。	1
その他	1
総計	25

環境保全の取組みに関すること

意見内容	件数
森林の保護にも力をいれてほしい。	2
総計	2

水道事業運営に関すること

意見内容	件数
徹底的な効率化を図るべき。	2
青山浄水場を売却して財政的に役立てることは可能か？	1
総計	3

下水道に関すること

意見内容	件数
下水道使用料が高い。	11
下水道使用料の算定について、いま少し合理的な算定方法を希望。	3
下水道工事の内容に不満。	2
下水道整備を急いでほしい。	1
下水道工事のコストを下げる方法を考えてほしい。	1
工事費を負担した上に、下水道使用料が高く不満	1
その他	1
総計	20

水道局への期待等

意見内容	件数
安心・安全な水の供給	33
水道関係者への感謝・慰労	14
現状に満足	5
安定した水の供給	5
きれいな水の供給	4
安価な水の供給	3
工事への対応に対する感謝	2
期待しない。	1
その他	1
総計	68

要望・提案

意見内容	件数
雨水など水の再利用の研究を。	3
冬期の検針を正確にしてほしい。	2
水圧を強くしてほしい。	2
工事業者に対する指導の徹底	1
身近に感じる交流があればよい。	1
道路等での漏水点検の強化	1
各区ごとに水道水を使った子供の遊び場があればいい。	1
良い水、環境づくりに頑張ってほしい。	1
水道管が破裂したときにはすぐに処理してもらいたい。	1
その他	6
総計	19

その他

意見内容	件数
新潟市は水に恵まれている。	2
親方日の丸体質の改善	2
塩素消毒に不安がある。	2
災害を実感して、水のありがたさを感じる。	1
水は命の綱である。	1
水道について知らないことが多すぎた。	1
水道水について、今まで考えたことがなかった。	1
夜になると水の具合が悪い。	1
水道水にフッ素を入れるという意見は出ているのか？	1
業者とは公正に取引しているのか？	1
水道メーターの検針について機械化等の考えはないのか？	1
水道水の中に砂が入って抜けきらない。	1
浄水器の水を検査できればよい。	1
その他	8
総計	24

アンケートに対して

意見内容	件数
調査の内容・仕方に問題がある。	8
アンケートに経費をかける必要はない。	3
水道局の取組みを知るよい機会となった。	2
謝礼は実益のあるものがよい。	1
謝礼に感謝	1
目的がわからない。	1
その他	2
総計	18

4 調査票

水道に関するアンケート

平成19年10月
新潟市水道局

ご協力のお願い

◎ このたび、水道局では、お客さまの水道事業に対する意識や水の利用状況をお伺いして、今後の水道サービスを実施していくうえでの基礎資料とするために、アンケート調査を実施することになりました。

この調査は、新潟市内で水道をご利用いただいている一般家庭のうち、無作為に選び出した、3,000世帯のお客さまにご協力をお願いしております。ご回答いただきました内容は、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ので、個人を特定するような情報が表記されることは絶対にごさいません。

お忙しいところ誠に恐れ入りますが、この調査の趣旨をご理解いただきまして、なにとぞご協力くださいますようお願い申し上げます。

なお、統計処理した結果につきましては、後日ホームページ等でお客さまに公開する予定です。

◎ 回答済みの調査票は、同封の返送用封筒で10月22日(月曜日)までにご返送くださいますよう、お願い申し上げます。

なお、ご協力の謝礼として、日本海タワーご招待券を同封させていただきましたので、ご笑納ください。

【この調査についてのお問い合わせがございましたら、下記までご連絡ください。】

新潟市水道局 業務部 総務課 総務係

〒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 担当 中村・大場

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、できましたらご家庭の水使用の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。

○ アンケート中、水道局の取組みについての「満足度」と「期待度」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いますようお願いいたします。

「満足度」：水道局の取組みについて、現状どのくらい満足感をもっているか

「期待度」：今後、水道局が取り組む事業について、どのくらい重要と考え、期待しているか。

【水道水の水質などについてお伺いします】

問1 あなたは水道水の水質など(におい、色、安全性など)についてどのようにお感じになっていますか。
次のア～コそれぞれについて、現状あなたがお感じになっている満足の程度を

「5 満足」～「1 不満」の中から1つ選んで○を付けてください。

なお、該当する使用がない場合は「その用途では利用していない。」(×)に○を付けてください。

また、あなたは、水道水の水質などについて、どのくらい重要と考え、期待していますか。例を参考に期待度を「5 期待する。」～「1 期待しない。」から1つ選び、右の記入欄に該当する番号を記入してください。

期待度	
5	期待する。
4	やや期待する。
3	どちらともいえない。
2	やや期待しない。
1	期待しない。



ア～コまでそれぞれ横に回答してください。
(○はそれぞれ1つずつ)

	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	その用途では利用していない	水道水への期待度 (上の番号を記入)	
※記入例 ○○○としての水質	5	④	3	2	1	×	5	
ア. 飲み水としての水質	5	4	3	2	1	×		
イ. 調理に使用する水としての水質	5	4	3	2	1	×		
ウ. 洗面・手洗いに使用する水としての水質	5	4	3	2	1	×		
エ. 風呂・シャワーに使用する水としての水質	5	4	3	2	1	×		
オ. 洗濯に使用する水としての水質	5	4	3	2	1	×		
水道水についての 総合評価	カ. 味(おいしさ)	5	4	3	2	1	×	
	キ. におい	5	4	3	2	1		
	ク. にごり・色	5	4	3	2	1		
	ケ. 安全性	5	4	3	2	1		
	コ. 水道水の出具合 (水量・水圧)	5	4	3	2	1		

問1-1 (前問 問1 の「ア. 飲み水としての水質」で「1 不満」～「2 やや不満」と回答された方にお尋ねします。)

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。 次の中からいくつでも選び番号に○を付けて下さい。(○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 マンションなどに設置されている水道タンク(貯水槽)の清掃が不十分と感じており心配だから | 8 不安なイメージがあるから |
| 9 その他() | |

【安全でおいしい水の供給に対する取組みについてお伺いします】

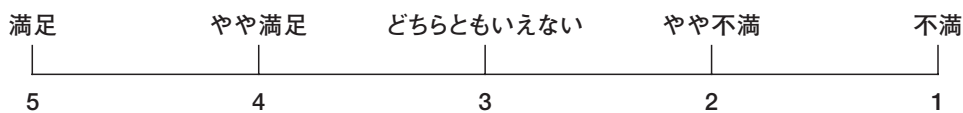
問2 水道局では、平成18年4月に水質検査の優良試験所(水道GLP)の認定を、全国7番目に取得し、水質検査結果の信頼性を確保するなど、安全でおいしい水の供給に向けた取組みを進めています。そこで、これらの取組みについて、現状あなたがお感じになっている満足の程度を、次の(ア)から(エ)それぞれについて1つだけ選び、番号に○をつけてください。

また、あなたは、これらの取組みについて、どのくらい重要と考え、期待していますか。期待度を「5 期待する。」～「1 期待しない。」から1つ選び、右の記入欄に該当する番号を記入してください。

期待度	
5	期待する。
4	やや期待する。
3	どちらともいえない。
2	やや期待しない。
1	期待しない。

(番号を記入)

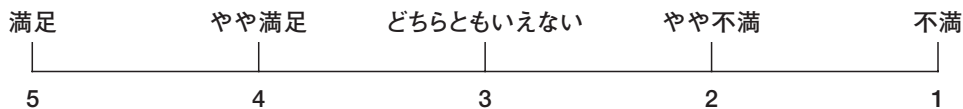
(ア) 利水関係者と協力して水道水源の水質を守るための活動や水質検査結果の信頼性を確保するために水道GLPを維持するなど、安全な水の供給に向けた取組み



↓

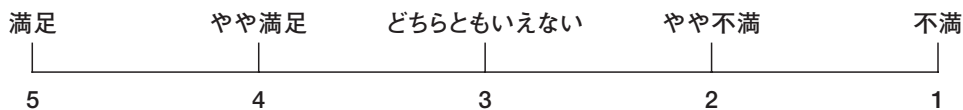
期待度

(イ) 水道水中のカルキのにおいやカビのにおいを取り除くための水づくり工程の改善など、より「おいしい水」の供給に向けた取組み



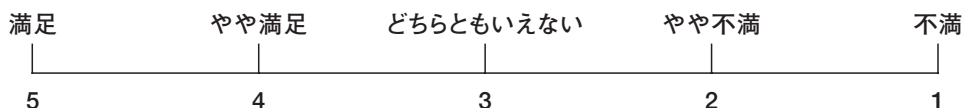
期待度

(ウ) より安全な水を供給するため、残存する鉛給水管を更新するための取組み



期待度

(エ) マンションなどに設置されている水道タンク(貯水槽)が定期的に清掃されているかを調べて、されていない建物などの所有者に対し指導するなど、衛生管理の充実にに向けた取組み



期待度

【安定した水の供給に対する取組みについてお伺いします】

問3 水道局では、非常時にも安定して水道を供給するために施設を新しくしたり、改良するなどの取組みを進めています。このことについて、現状あなたがお感じになっている満足の程度を、次の(ア)から(ウ)それぞれについて1つだけ選び、番号に○をつけてください。

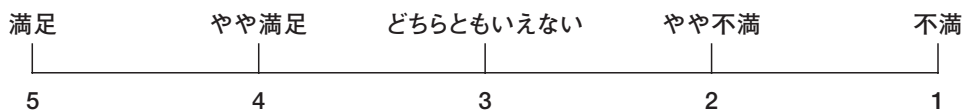
また、あなたは、これらの取組みについて、どのくらい重要と考え、期待していますか。期待度を「5 期待する。」～「1 期待しない。」から1つ選び、右の記入欄に該当する番号を記入してください。

期待度	
5	期待する。
4	やや期待する。
3	どちらともいえない。
2	やや期待しない。
1	期待しない。

(番号を記入)

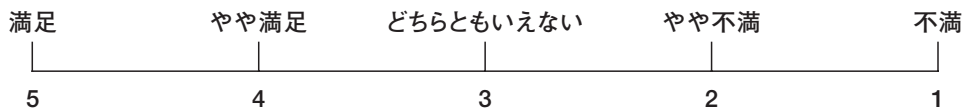


(ア) 水道施設の耐震化や地震に強い水道管の採用など、地震が起こったときにも安定して水を供給するための取組み



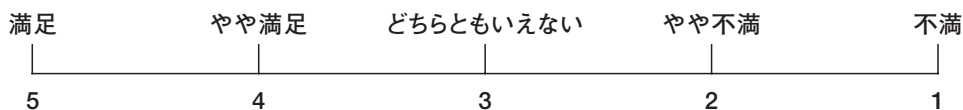
期待度

(イ) 水道管の一部が事故や災害などで破損した場合に、平常時と違うルートで水を供給するための水道管の整備



期待度

(ウ) 古くなった水道施設を計画的に新しくするなど、将来にわたって安定して水を供給するための取組み

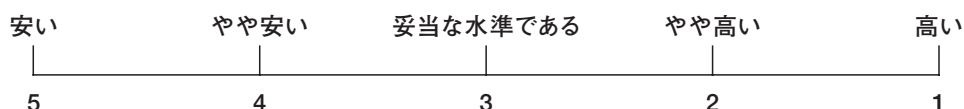


期待度

【水道料金についてお伺いします】

問4 水道局では、効率的・効果的な事業運営により、水道料金の水準を維持するよう努めています。現行の水道料金の水準について、どのようにお考えですか。1つだけ選び、番号に○をつけてください。

【参考】新潟市の水道料金は、口径13mmで20^mを使用して、一月あたり2,383円です。これは、政令指定都市（県営水道の給水区域が市の大半を占める千葉市を除く16都市）の中で安いほうから数えて、7番目に位置しています。



問4-1 (前問 問4で「やや高い」または「高い」と回答された方にお伺いします。)

高い(またはやや高い)と考える理由について、次の中から最もあてはまるもの1つに○をつけてください。

- 1 下水道使用料と一緒に支払うから
- 2 2か月分をまとめて支払うから
- 3 電気・ガスなどの他の公共料金と比べて
- 4 以前に、もっと安い所に住んでいたから
- 5 その他()

【水道局のお客さまサービスについてお伺いします】

問5 水道局のお客さまサービスについて、現状あなたがお感じになっている満足の程度を、次の(ア)から(エ)それぞれについて1つだけ選び、番号に○をつけてください。

また、あなたは、これらの取組みについて、どのくらい重要と考え、期待していますか。期待度を「5 期待する。」～「1 期待しない。」から1つ選び、右の記入欄に該当する番号を記入してください。

期待度	
5	期待する。
4	やや期待する。
3	どちらともいえない。
2	やや期待しない。
1	期待しない。

(番号を記入)

(ア) 水道使用の開始や中止など、電話やFAXなどによる各種届出の方法

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

(イ) 2か月に一度の料金請求など、水道料金の請求制度

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

(ウ) コンビニエンスストアでの支払いや口座振替など、水道料金の支払方法

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

(エ) ホームページ、広報紙「水先案内」などによる水道局の広報活動

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

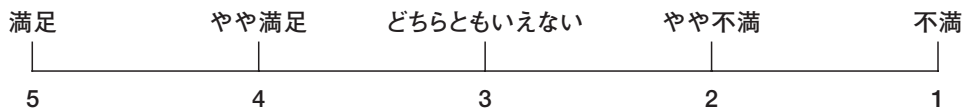
【水道の利用状況についてお伺いします】

問6 水道水を飲用するとき、主にどのようにしてお飲みになりますか。次の中からあてはまるもの1つに○をつけてください。(コーヒー、お茶などにして飲む場合も含みます。)

- 1 そのまま飲んでいる
- 2 冷やして飲んでいる
- 3 沸かして飲んでいる
- 4 浄水器を通して飲んでいる
- 5 飲むことはない (ボトルウォーターしか飲まないなど)

【水道事業に対するお考えについてお伺いします】

問7 水道局が取り組んでいるおいしい水の供給や安定給水、お客さまサービスなどの水道サービス全般について、どのくらい満足されていますか。1つだけ選び、番号に○をつけてください。



問8 今後の水道事業の取組みについて、適切なコストをかけて優先的に実施すべきと思う取組みを次の1から6の中から3つまで選び、番号に○をつけてください。

- 1 水質検査の強化など、水道水の安全性を確保していくための取組み
- 2 水づくり工程の改善などおいしい水を供給するための取組み
- 3 地震に強い水道管の整備など災害対策の強化
- 4 古くなった水道施設を計画的に改良・更新するなど、将来にわたって安定して水道を供給するための取組み
- 5 コールセンターの設置や支払方法の拡充などお客さまサービスの向上
- 6 太陽光発電の導入など環境に配慮した施設整備

最後に、統計的に処理するために、あなたやあなたのご家庭のことについてお伺いします。

【あなたの性別】

1 男性	2 女性
------	------

【あなたの年齢】

1 19歳以下	2 20歳代
3 30歳代	4 40歳代
5 50歳代	6 60歳代
7 70歳以上	

【現在お住まいの地域】

1 北区	2 東区
3 中央区	4 江南区
5 秋葉区	6 南区
7 西区	8 西蒲区

【現在お住まいの給水方式】

1 直結直圧給水方式	2 直結増圧給水方式
3 貯水槽方式	

※給水方式の説明

直結直圧給水方式 :道路に布設されている水道管から宅地内の配管をつうじて直接給水する方式
直結増圧給水方式 :3階建て以上の中高層住宅等で、水道タンク(貯水槽)を使わずにポンプなどにより直接給水する方式
貯水槽方式 :マンションなどの高い建築物で、いったん水道タンク(貯水槽)に貯めてから各戸に給水する方式

【最近お支払いいただいた水道料金(下水道使用料を除く。)]

1 ~3,000円	2 ~5,000円
3 ~8,000円	4 ~10,000円
5 ~15,000円	6 ~20,000円
7 20,000円以上	

【水道局に対するご意見について】

水道局に対してのご意見、ご要望がございましたら記入してください。

(記入欄)

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