

●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。(〇は1つだけ)

1 満足 2 やや満足 3 どちらともいえない 4 やや不満 5 不満

※「4 やや不満」または「5 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。

●水道料金の支払い時の負担感の軽減を目的として、口座振替でお支払いのお客さまは、ご希望により毎月振替ができる制度があります。(水道メーターの検針は今までどおり2カ月に1回で、水道料金等は半分ずつ1カ月毎の振替になります。)

問9 あなたは、この制度があることを知っていますか。(〇は1つだけ)

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 あなたは、この制度を利用していますか。(〇は1つだけ)

1 利用している 2 利用していない

(問9-1で「1 利用している」と回答された方にお聞きします。)

問9-2 あなたは、この制度を利用することで、水道料金支払い時の負担感はどのように変わりましたか。(〇は1つだけ)

1 軽減された 2 どちらかといえば軽減された 3 どちらともいえない
4 どちらかといえば軽減されていない 5 軽減されていない

(問9-1で「2 利用していない」と回答された方にお聞きします。)

問9-3 あなたが、この制度を利用していない理由はどれですか。(〇は1つだけ)

1 納入通知書支払いなので利用できない 2 今のままで不便を感じていない
3 料金が安くなるわけではないから
4 その他 ()

問 11 あなたが必要と考える水道局からの情報やお知らせは、次のうちどれですか。

(〇はいくつでも)

1 水道水の水質検査の結果	2 断水・漏水などの工事情報
3 災害対策の取組み	4 水道料金や支払いに関する手続きの方法
5 事業の経営状況	6 各種のイベント情報
7 水道水の節水方法や活用方法など	8 その他 ()

問 12 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)

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

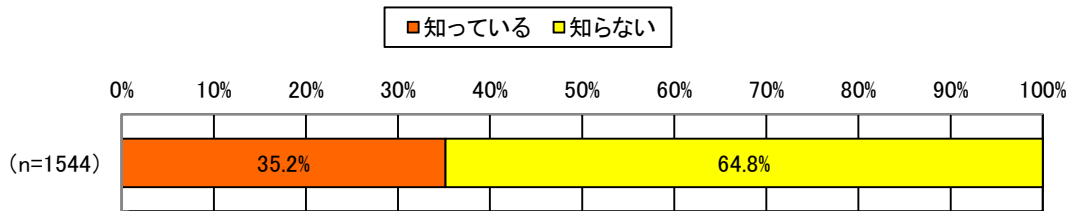
問 13 問7～12でお聞きした「お客さまサービスに対する取組み」を総合的にみて、どのように思いますか。(〇は1つだけ)

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

※「4 やや不満」または「5 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。

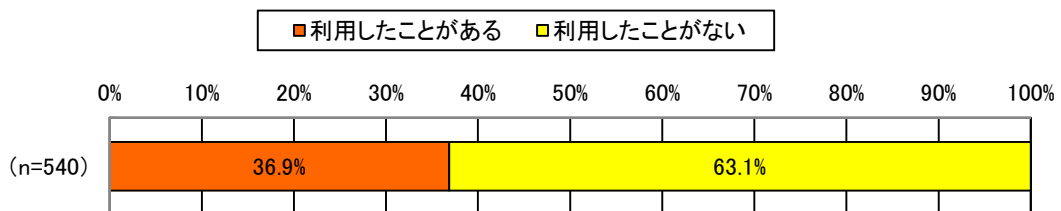
--

(7) コールセンターの認知度



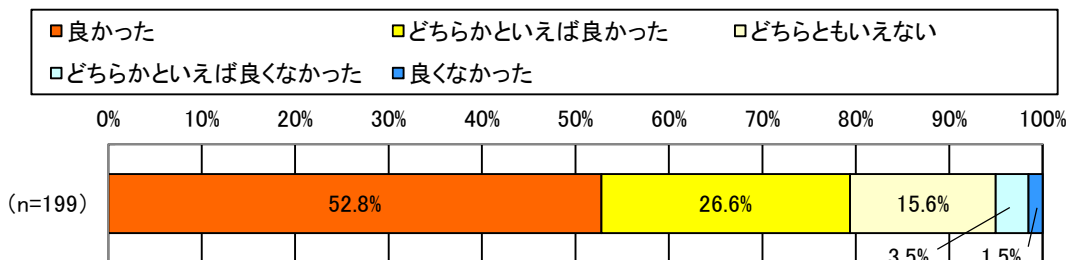
コールセンターを認知している割合は35.2%となっている。

(該当質問7-1) コールセンターの利用度



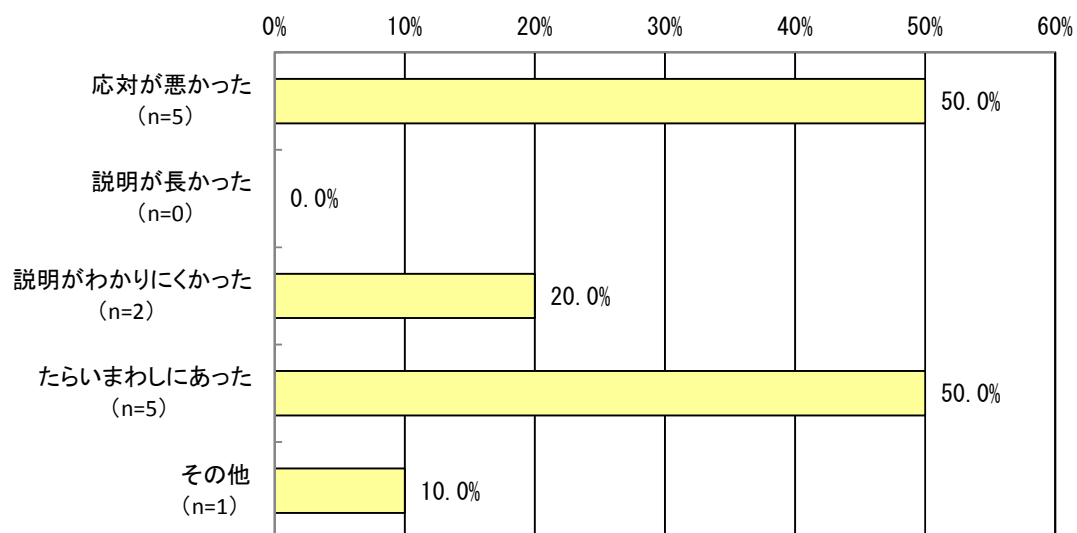
コールセンターを利用したことがある割合は36.9%となっている。

(該当質問7-2) コールセンター電話対応の満足度



コールセンターの電話対応が『良かった』『どちらかといえば良かった』という割合は合わせて79.4%となった。

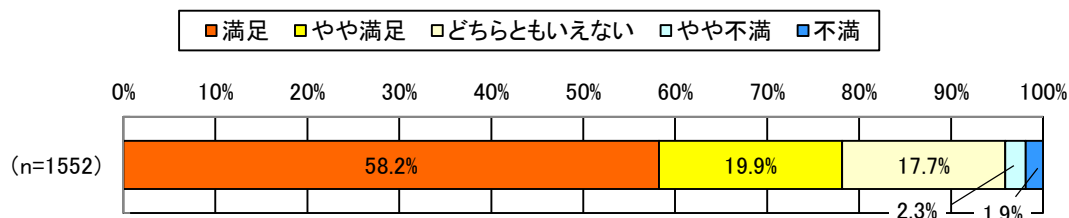
(該当質問7-3) コールセンター電話対応の改善点



コールセンター電話対応の改善点は、「対応が悪かった」「たらいまわしにあった」が最も高く50%、「説明がわかりにくかった」が20%、「その他」が10%となっている。

「その他」の回答内訳	
担当者によって差がある	1
特に悪い訳ではなかったのですが、いわゆるお役所的な対応でした。人にもよると思いますけど自分の家の事だったらどうだろう、と考えてもらいたい。	1
総計	2

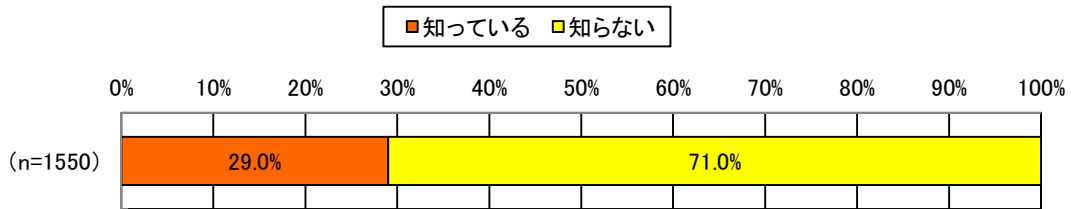
(8) 支払い方法に対する満足度



『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、合わせて78.1%となっている。

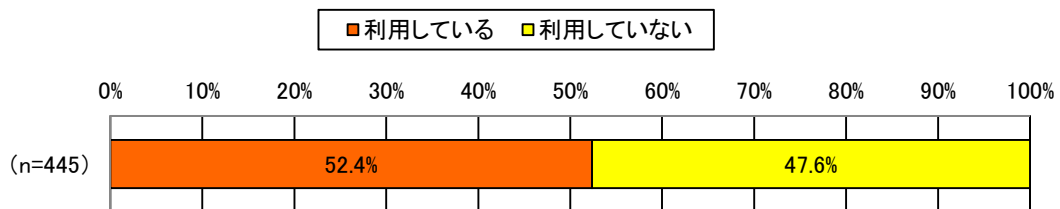
水道料金の支払い方法について、どのように思いますか。 (「やや不満」または「不満」と回答された方で、理由などございましたらご記入ください。)	
クレジットカード払いができないため	53
手数料がかからなくて便利	1
年金支払の月	1
水道料金の未納は？	1
2カ月に1回の支払いで月々の支出に差が出るため。	1
2カ月に1回の支払いを1カ月毎にしてほしい。毎月振替制度は知らなかった。この制度の案内はいつ発送されていたのですか？	1
時間のせつやくになる。	1
口座振替を25日以降もしくは月末にしてほしい。	1
直接窓口納入を改善を希望	1
一方的に引に有り他々の不満を言う事が出来ない	1
なぜ水道料金だけ2ヶ月分で払うのか、ずっと昔から不思議だった	1
引き落としができない！←自分のBank口座	1
下水道といっしょに払うから。下水道料金が少し高く感じる。	1
新潟県以外の地域銀行からの口座振替ができないため、毎月コンビニで支払っている	1
他の公共料金は住所表示はないが水道料金の振込はハガキの為個人情報を漏洩させている	1
2ヶ月に一回の支払いは良いが電気、ガスの支払日と大違いの為。電気・ガスと共に月末に支払日を希望します。	1
口座振替など通帳の管理やホーム画面での取引履歴での口座管理のわずらわしさがめんどります。	1
今2ヶ月毎の引き落としですが、毎月の引き落としがあるとは、知らなかった。	1
年金暮しなのでできたら、引落しは15日過ぎが良い	1
総数	71

(9) 隔月検針毎月振替制度の認知度



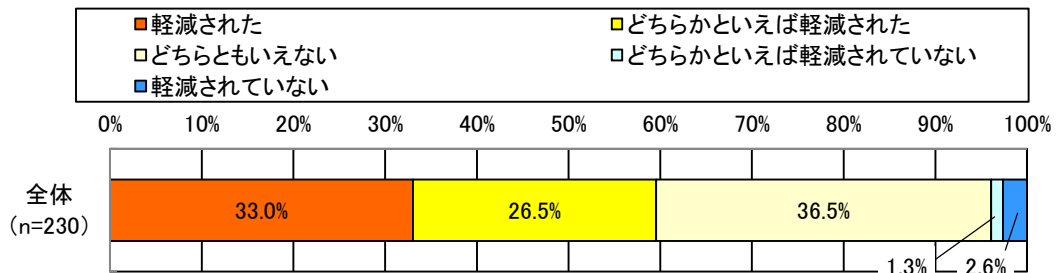
隔月検針毎月振替制度を知っている割合は29.0%となっている。

(該当質問9-1) 隔月検針毎月振替制度の利用度



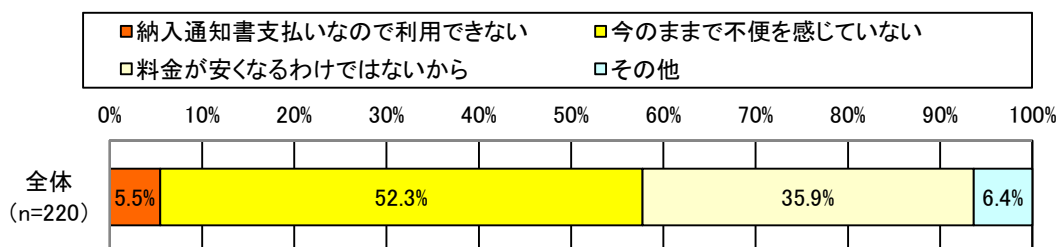
隔月検針毎月振替制度を利用している割合は52.4%となっている。

(該当質問9-2) 隔月検針毎月振替制度利用者の負担感



『軽減された』『どちらかといえば軽減された』合わせて59.5%となり、6割近くが軽減されたと感じている。

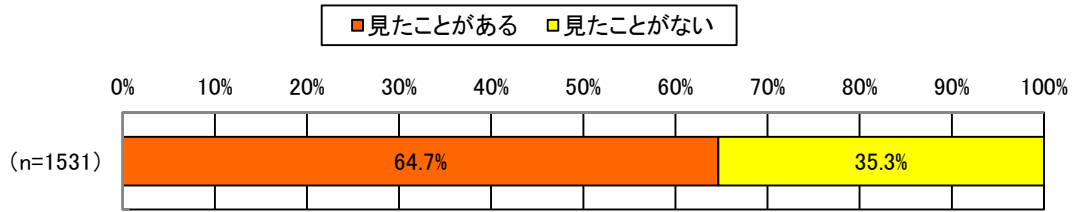
(該当質問9-3) 隔月検針毎月振替制度を利用しない理由



隔月検針毎月振替制度を利用しない理由では、『今のままで不便を感じていない』が52.3%、『料金が安くなるわけではないから』が35.9%と続いている。

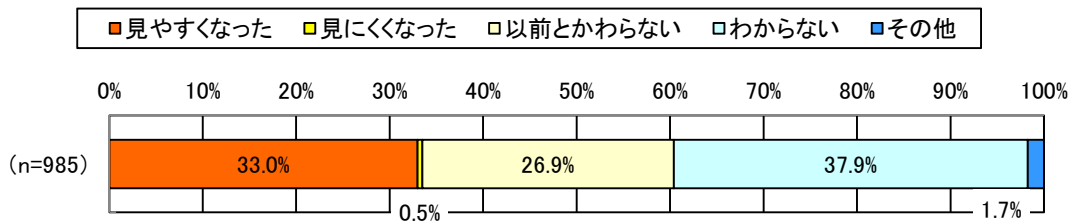
「その他」の回答内訳	
知らなかったから	21
他県でも2ヶ月徴収のところは多く、現行は不満ではないが、下水道料金が加算されると1ヶ月毎を考えると思います	6
利用したいけど、TELするのがめんどくさい	3
やりたいと思っているが手続きをしていない	1
今後は利用を考えている最中	1
支払回数を増やせばcost増につながる。	1
手続の方法	1
検針の方だまって他人の家敷に入らないで下さい。	1
できれば1ヶ月毎の検針で、1ヶ月毎の支払いがわかりやすくよいのでは。ふゆは雪も有り別で。	1
希望制でなく、1ヶ月振替にしてほしい	1
転勤などがあり、転居時の支払いがめんどうなので	1
65歳以上のひとり暮らし、現状維持も大変なこと。水道使用している事とても有難いことですが（承知しています）生活苦があります。みから出たものとはいえ、辛いものがあります。	1
銀行口座から引き落としがいやだから。	1
2ヶ月に1回と言われた。1ヶ月ずつではできないと言われた	1
連絡をするのが面倒だった。	1
利用したとしても、水道料金は2ヶ月分を半分ずつに分けるだけだから。本当は、電気、ガスのように毎月検針してほしい。そうすれば、使いすぎた月など原因を追及して、節水しやすくなる。2ヶ月では、くくりが大きすぎて、水道を多く使った理由、節約できた理由が分からない。	1
年金生活なので2ヶ月に一度のほうが良いと思って	1
今後変更予定	1
総数	45

(10) 広報媒体の認知度



「見たことがある」人が64.7%と多い。

(該当質問10-1) 広報媒体の見やすさ

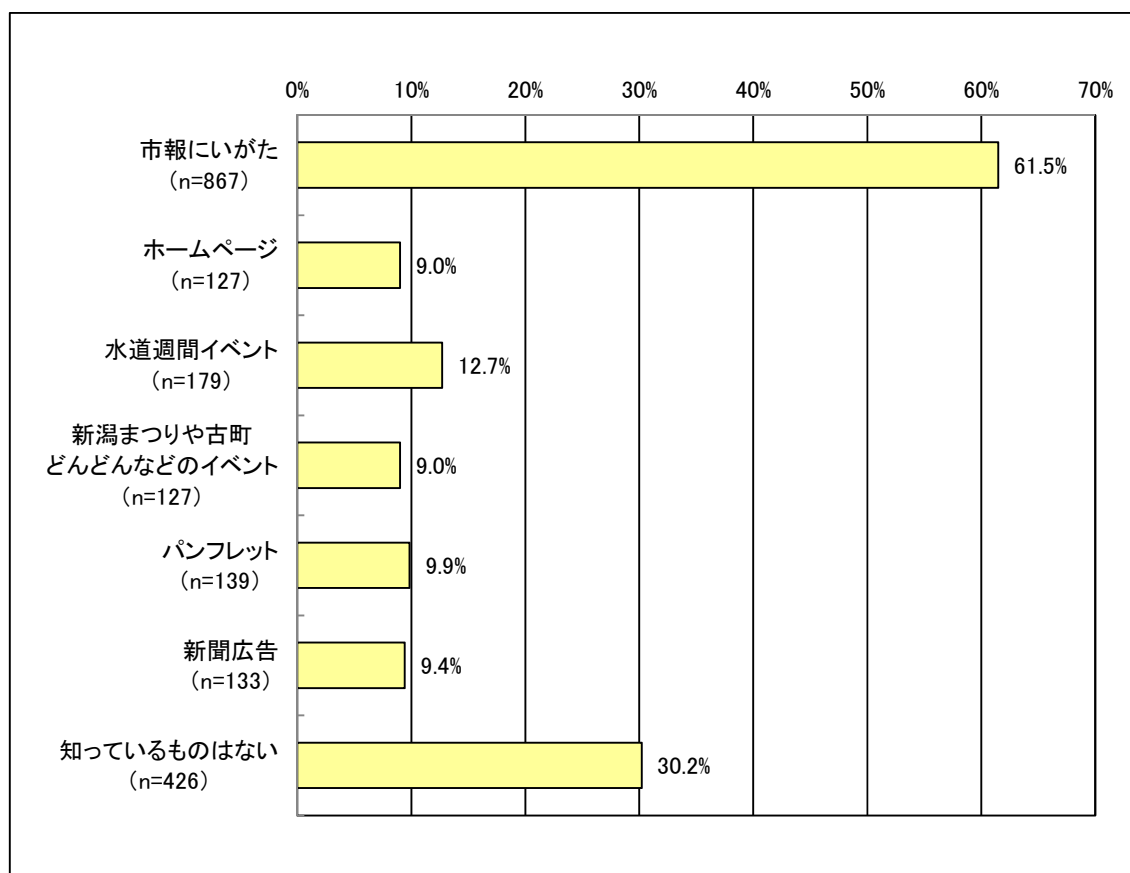


「見やすくなった」の33.0%に対して、「見にくくなった」はわずか0.5%しかない。一方で「以前とかわらない」も26.9%、「わからない」も37.9%と高い割合を占める。

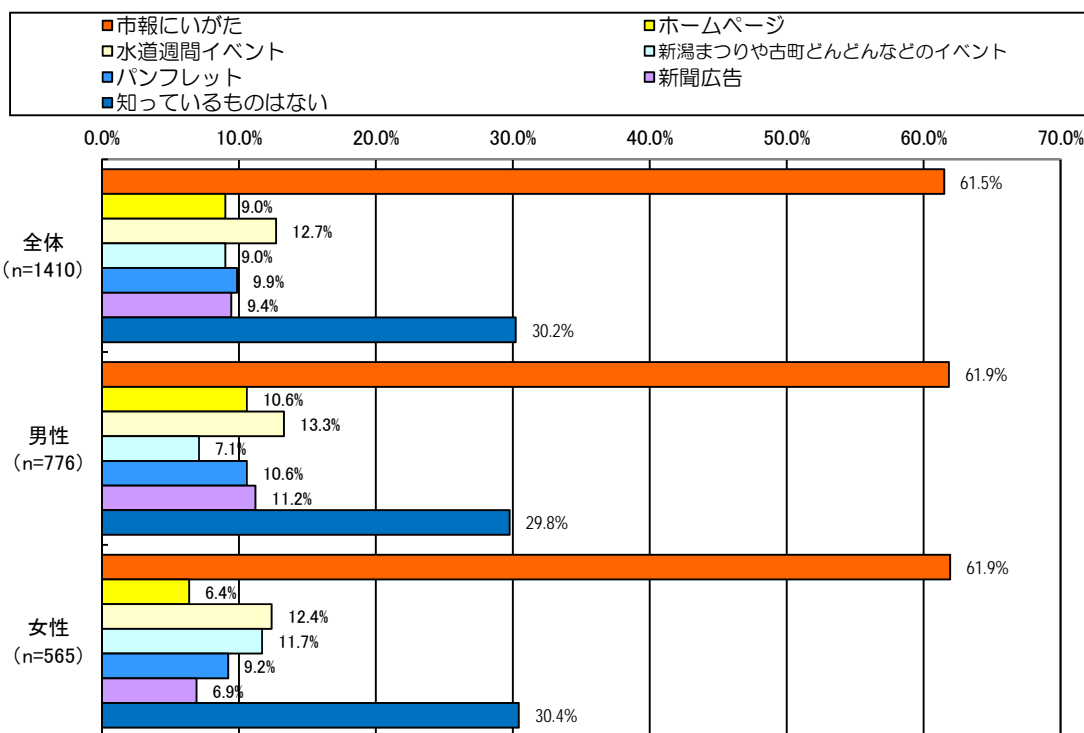
「その他」の回答内訳	
検針月ごとに配布となると、最新の情報が載らない場合があるのでは。	1
リニューアル前にみたのか後にみたのか忘れた。内容も忘れた。	1
広報誌より水道料金を1円でも安く願う。ほとんどと言ってみなければ無関心の人が多い。	1
そこまで見ていない。	1
あまり良く見ない	1
ときどき見る	1
活字は新聞が基本ですので活字は大きく、読みやすいように市報にいがたと一緒に配布は？節約	1
別にいらない	1
今日から届いた。	1
少しずつよくなっているのでは	1
水先案内と言う小冊子を見たことあるか？内容は覚えていない。	1
以前を見てない（初めて見ました）	1
リニューアルしたとは気付かなかった	1

今まではきいてもみていない	1
意識して見ていない。	1
キョウミがない	1
毎年あまり変化を感じない	1
気にした事がなし	1
総数	18

(該当質問10-2)「水先案内」以外の広報媒体の認知度(複数回答)

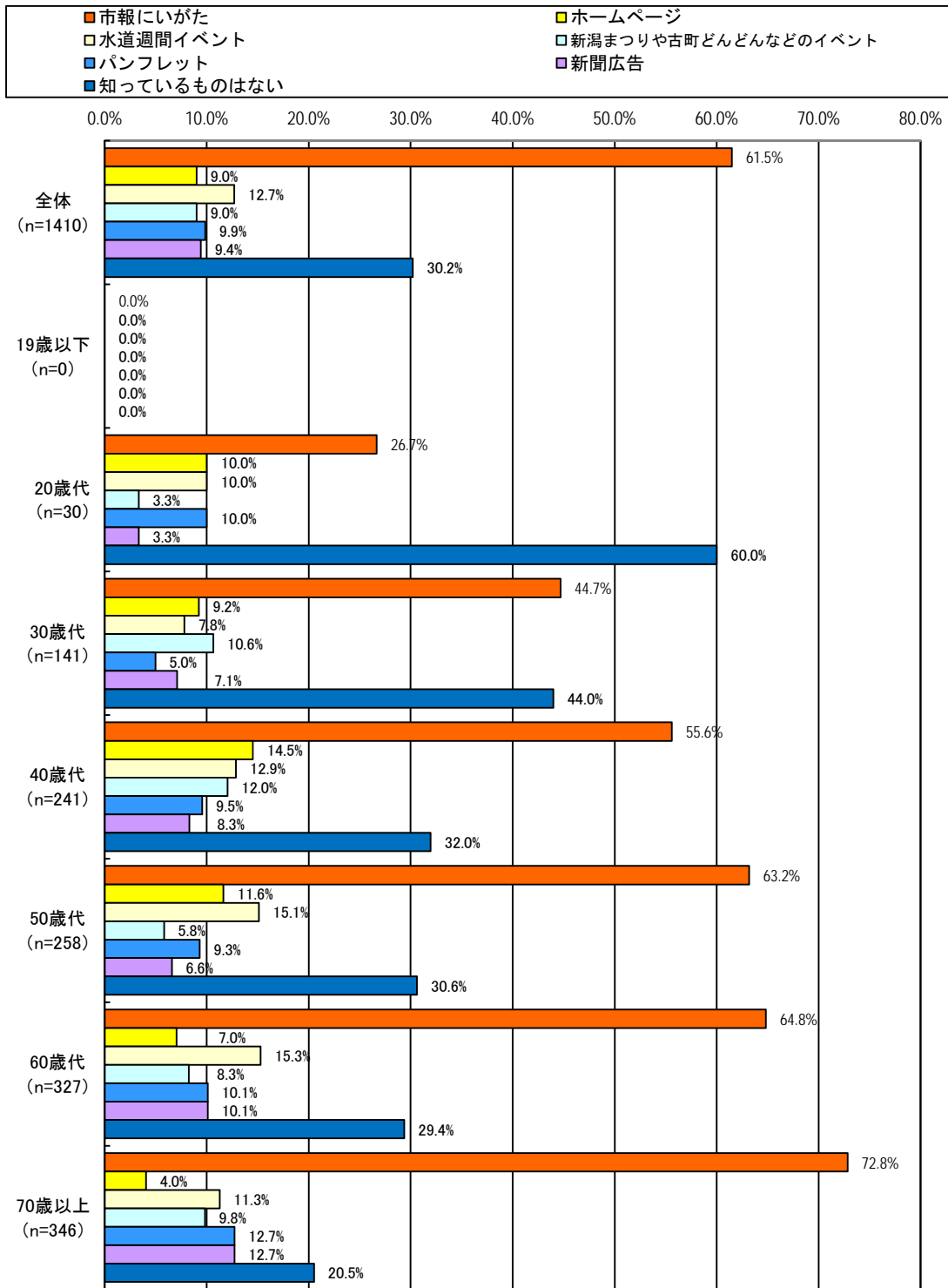


水先案内のほかの広報媒体の認知度では、「市報にいがた」が61.5%と認知度が高く、「知っているものはない」も30.2%ある。「ホームページ」「水道週間イベント」「新潟まつりや古町どどんなどのイベント」「パンフレット」「新聞広告」は10%前後にとどまっている。

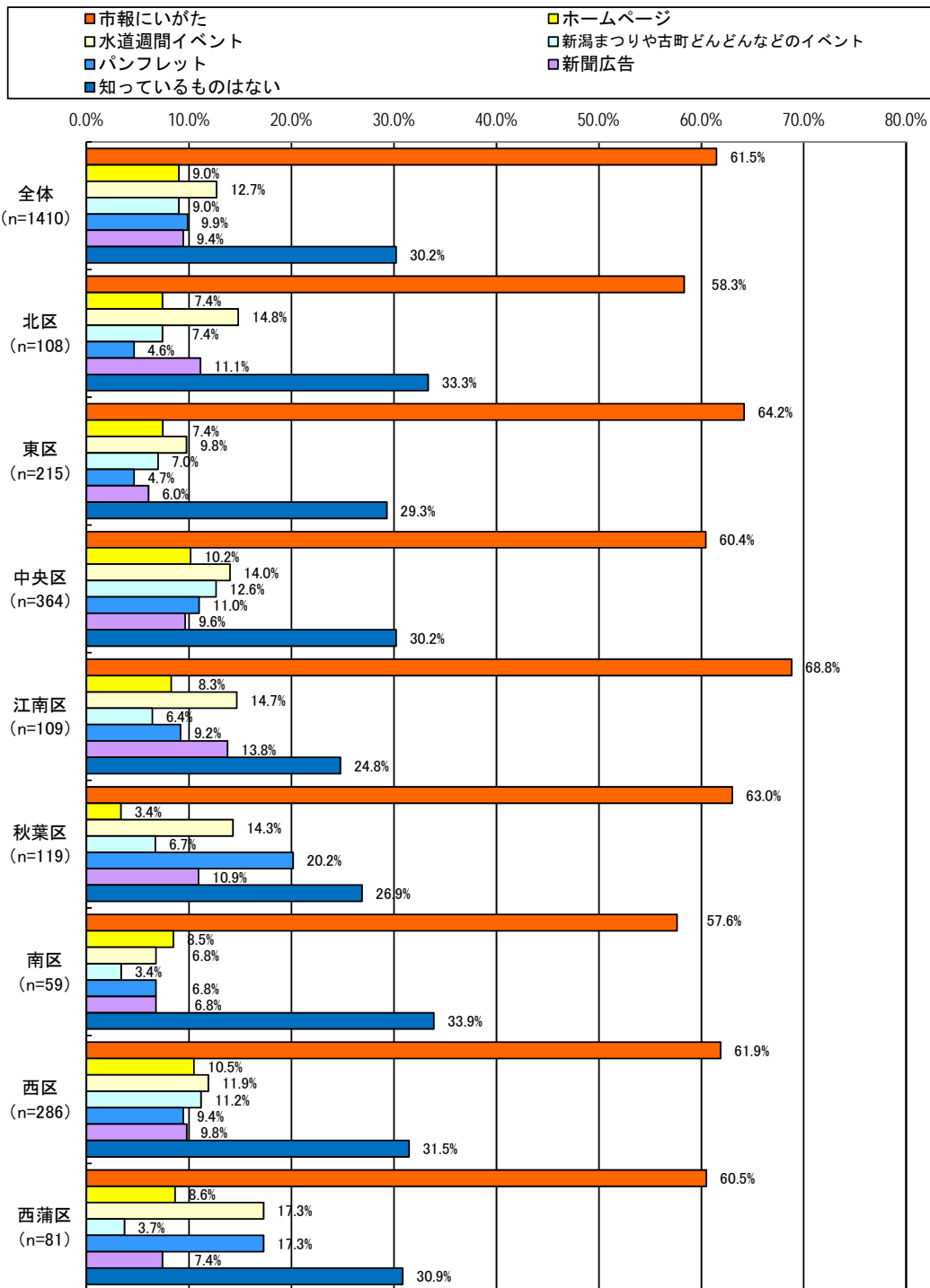


性別では、広報媒体の認知度については男女共「市報にいがた」が最も認知度が高く、男女とも61.9%となっている。

一方、次に認知度が高い広報媒体の「水道週間イベント」は男性は13.3%、女性は12.4%と男性の方が若干高くなっている。

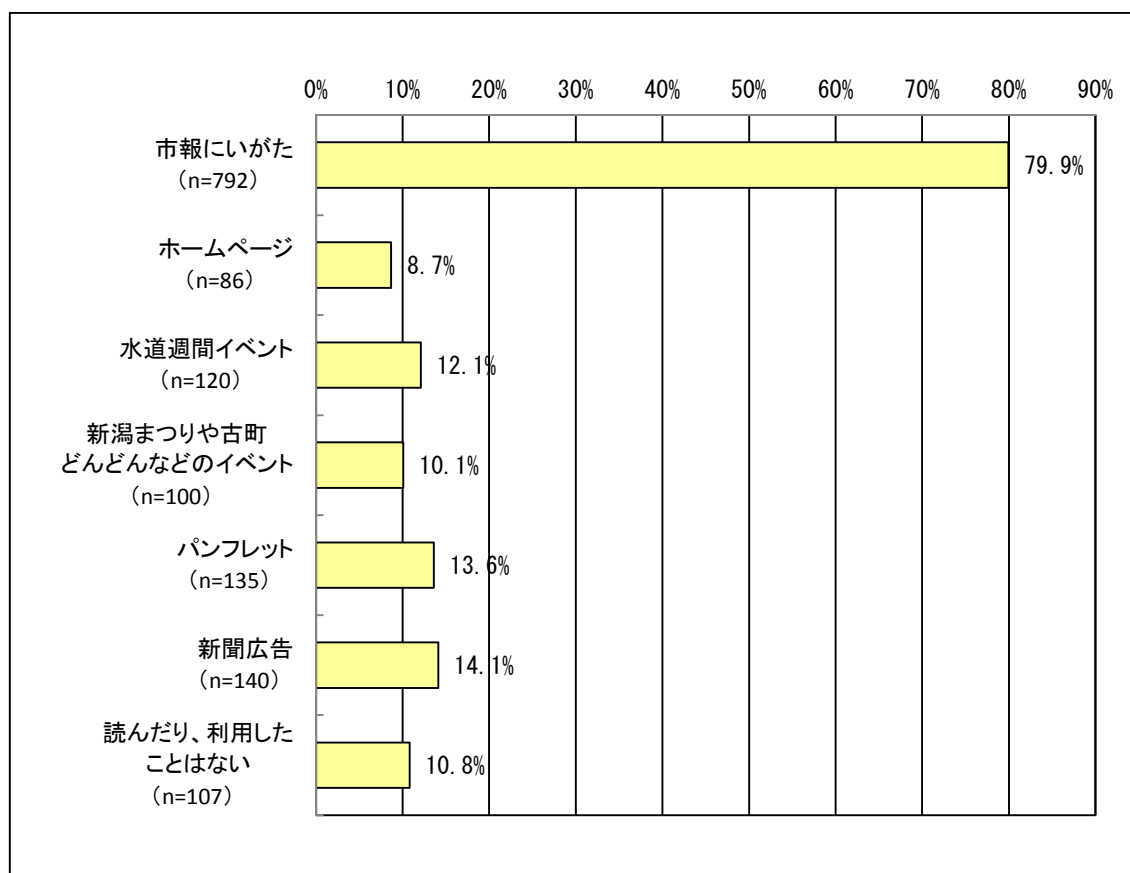


年代別では、30歳代以上の年代で「市報にいがた」という回答が最も多い。

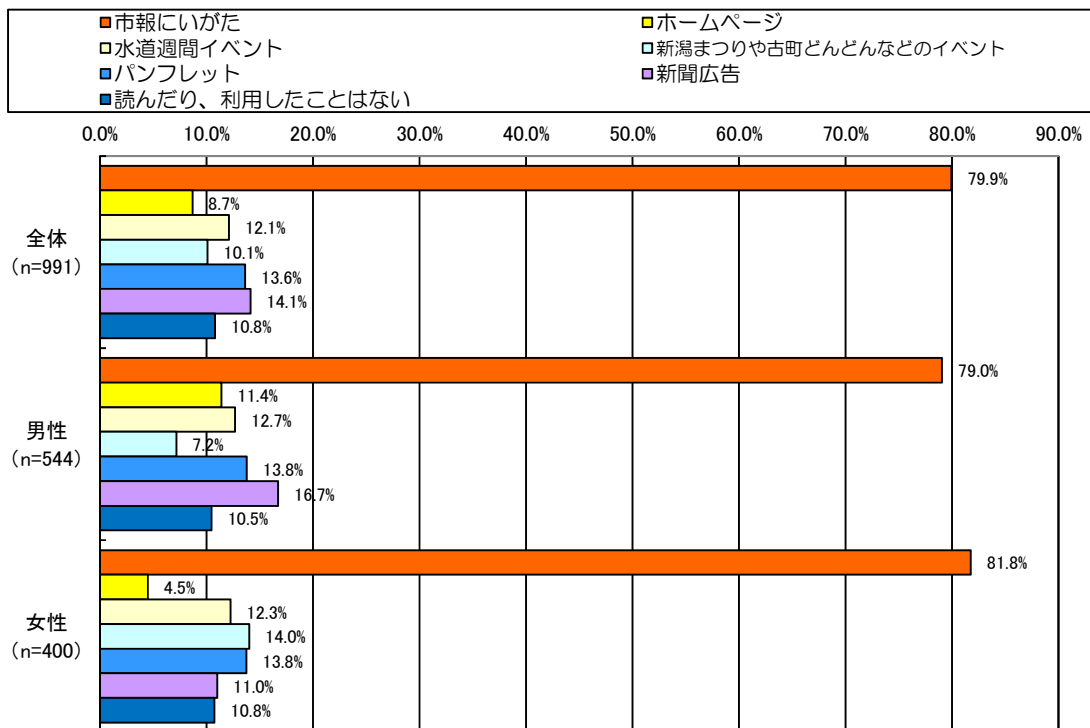


全ての区において、「市報にいがた」という回答が最も多く、ついで「知っているものはない」となっており、区別による大きな差は見られない。

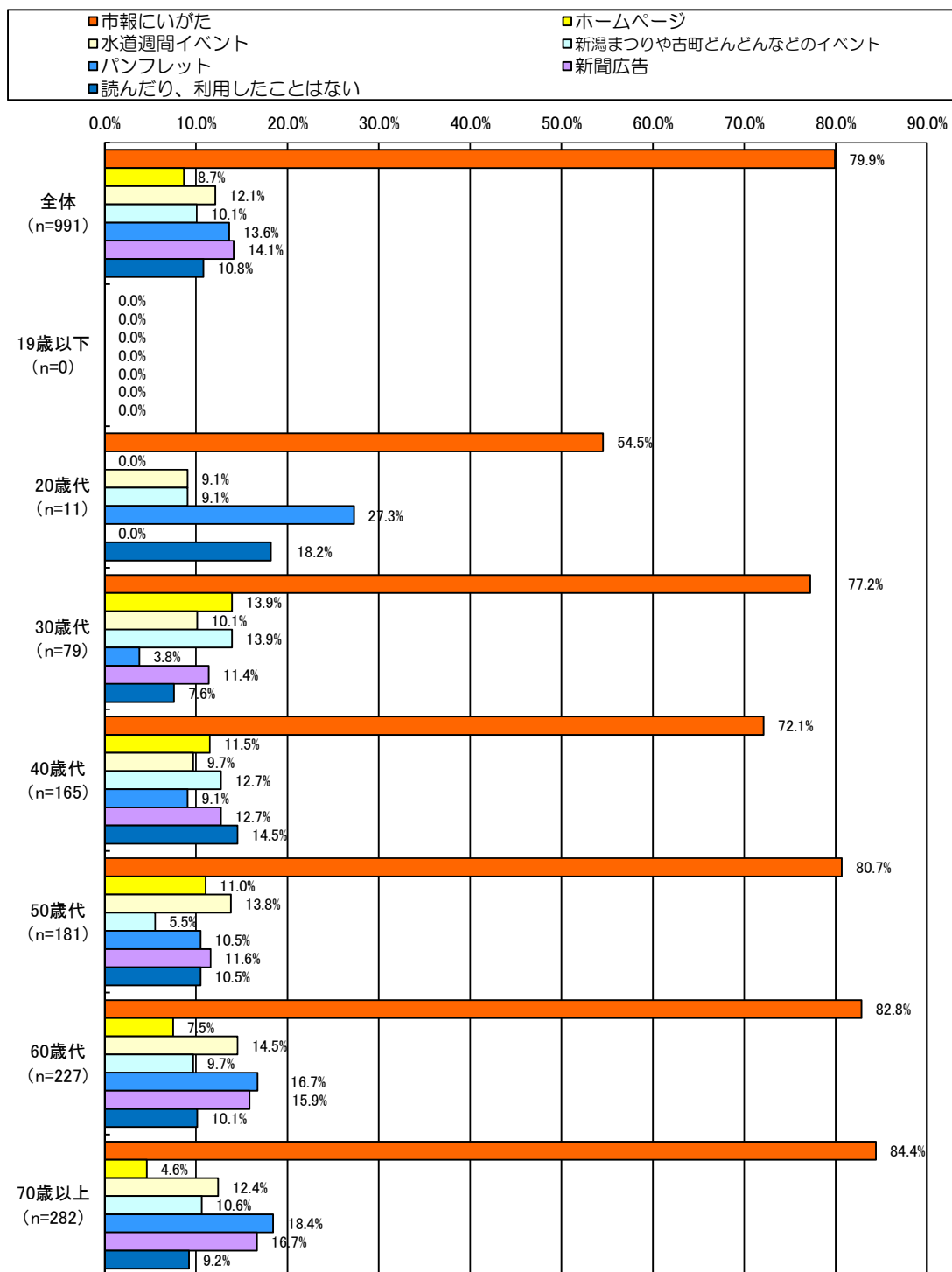
(該当質問 10-3) 「水先案内」以外の広報媒体の利用度



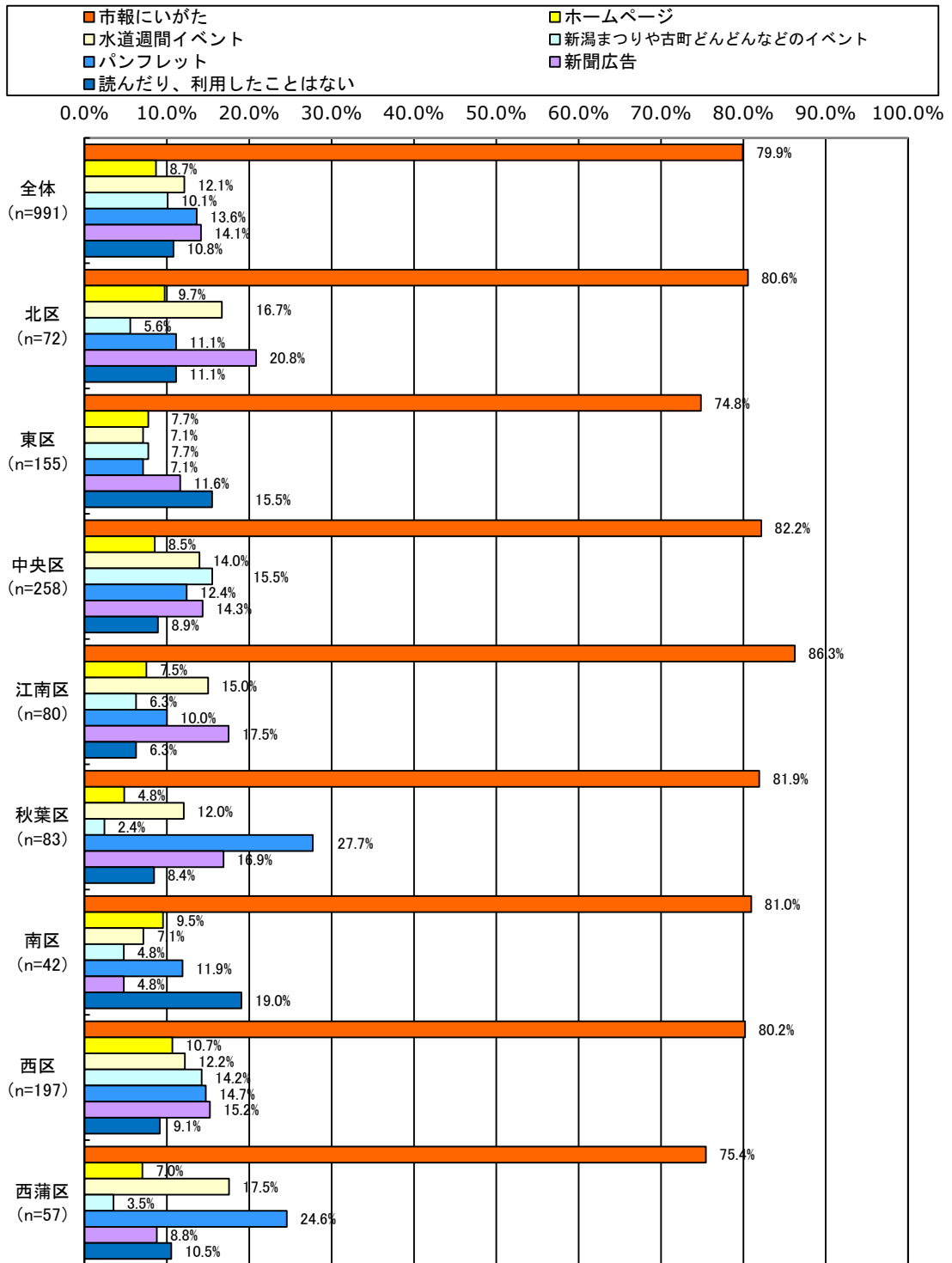
広報媒体の利用度は、「市報にいがた」の79.9%が最も多く、以下「新聞広告」14.1%、「パンフレット」13.6%、「水道週間イベント」12.1%と続き、「ホームページ」では、10%を割り込んでいる。



性別では、広報媒体の利用度については男女共「市報にいがた」が最も認知度が高く、男性では79.0%、女性では81.8%となり、女性の方が2.8%高かった。

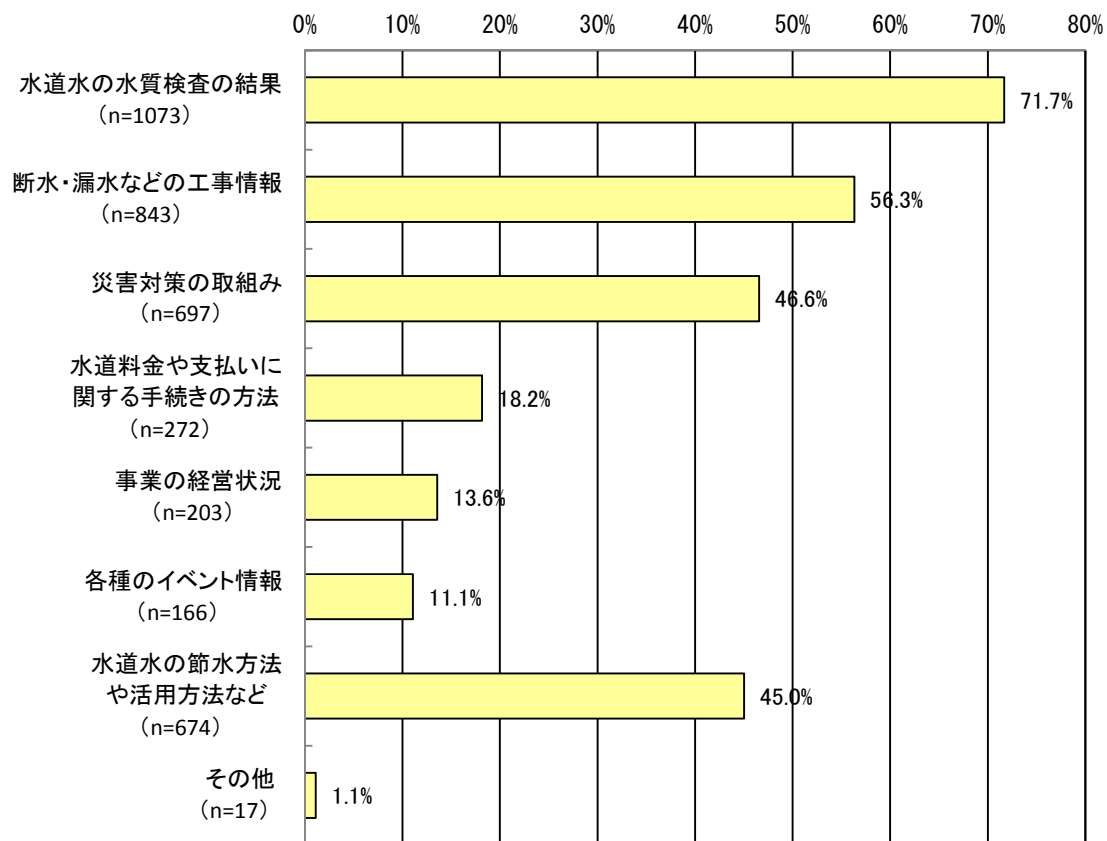


年齢別では、全ての年代で「市報にいがた」が最も「利用度」が高く、50歳以上では80%を超えている。

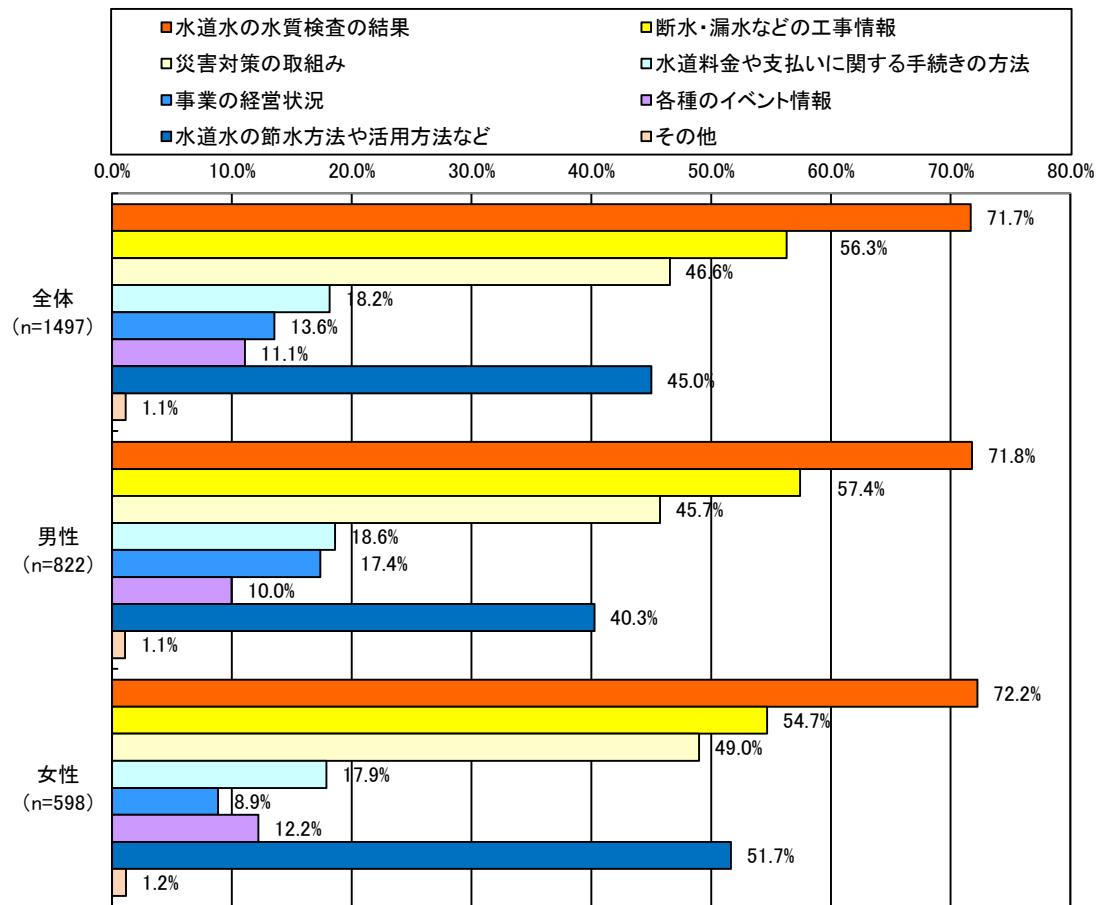


住居区別では、全ての区で「市報にいがた」がほぼ75%を超えている。最も高いのは江南区の86.3%、次いで中央区の82.2%、秋葉区の81.9%とつづく。

(11) 広報内容への期待度（複数回答）

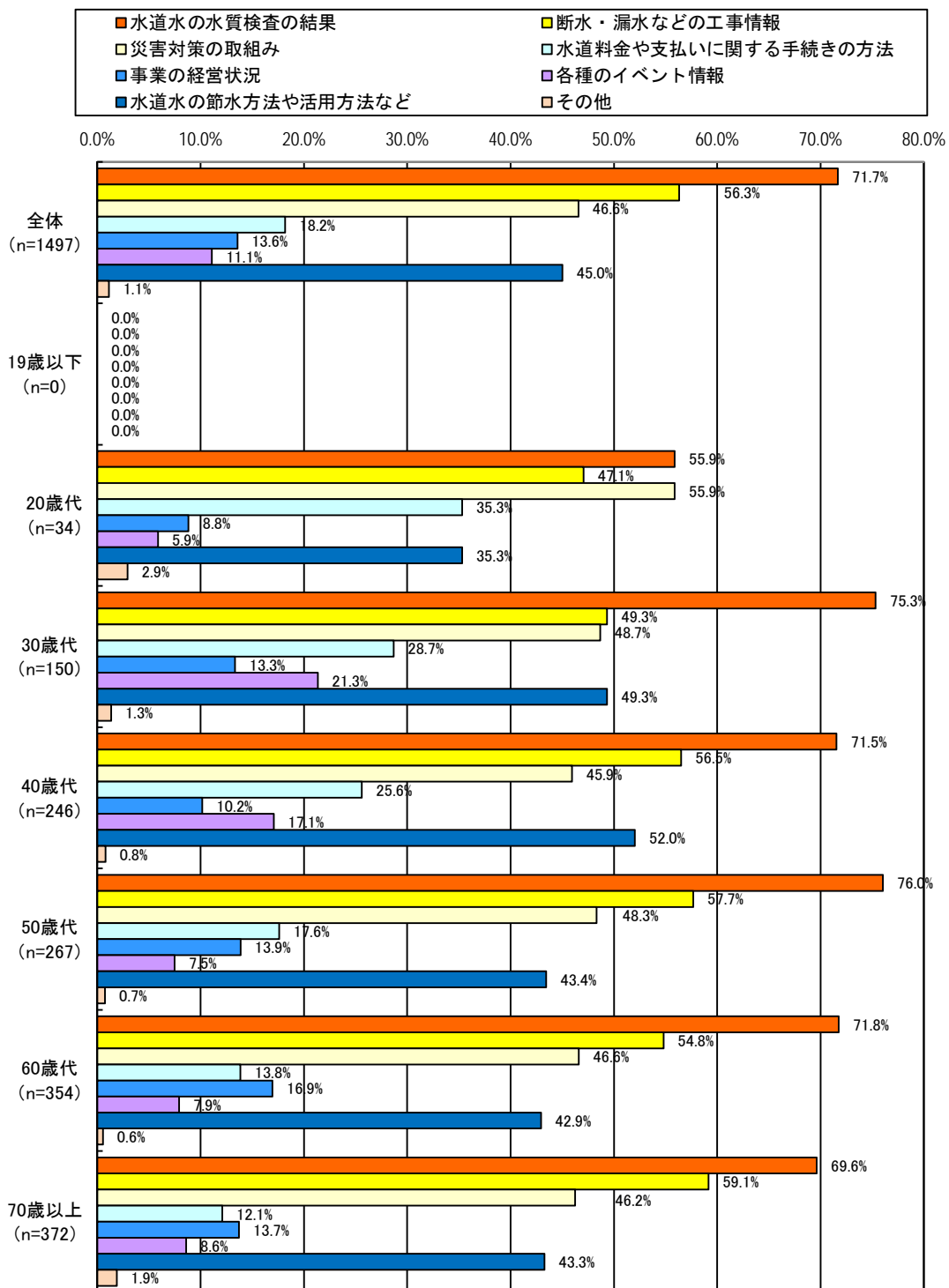


「水道水の水質検査の結果」の期待度が一番高く、70%を超えたが、一方で「各種のイベント情報」に対しての期待度は薄く、11.1%となった。「事業の経営状況」なども低い、「断水・漏水などの工事情報」は高い。

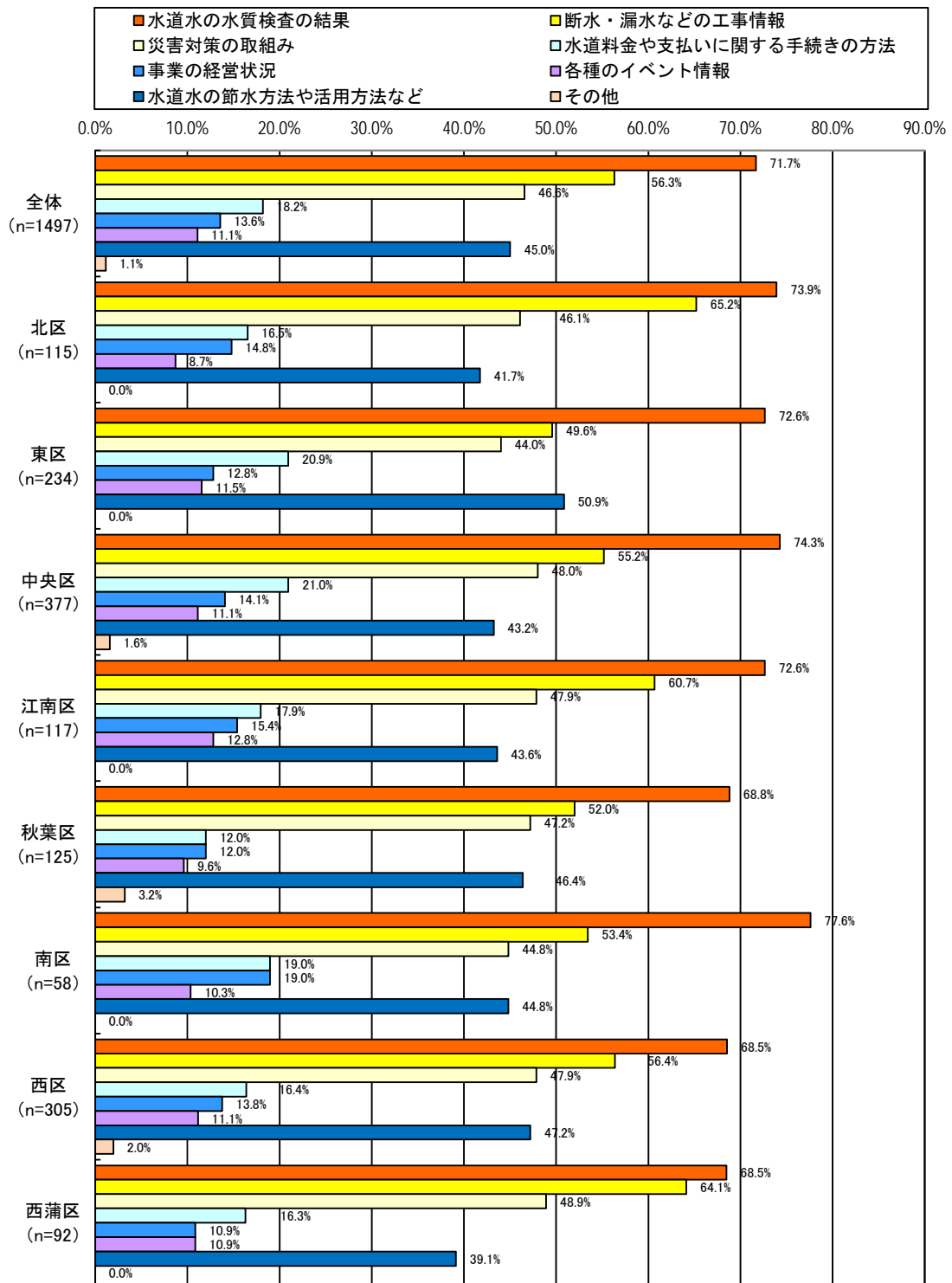


性別では、『水道水の水質検査の結果』が男女とも最も高く、男性で71.8%、女性では72.2%となり女性の方がほんのわずか高くなっている。

ついで『断水・漏水などの工事情報』が男性で57.4%、女性で54.7%、『災害対策の取組み』が男性で45.7%、女性で49.0%、『水道水の節水方法や活用方法など』が男性40.3%、女性51.7%と続き、女性の方が若干高くなっている。



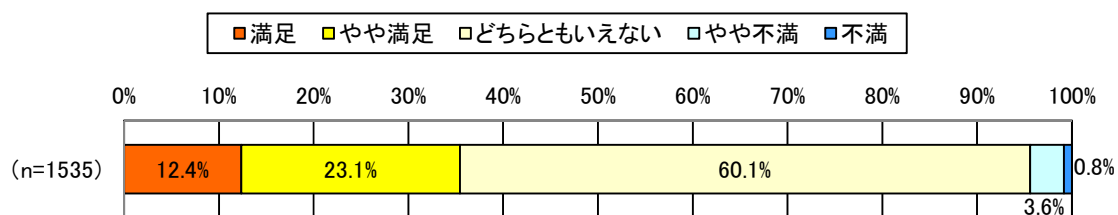
年齢別にみると、『水道水の水質検査の結果』が19歳以下を除く全ての年代で最も多く55%を超えている。次に多いのが『断水・漏水などの工事情報』で45%を超えている。



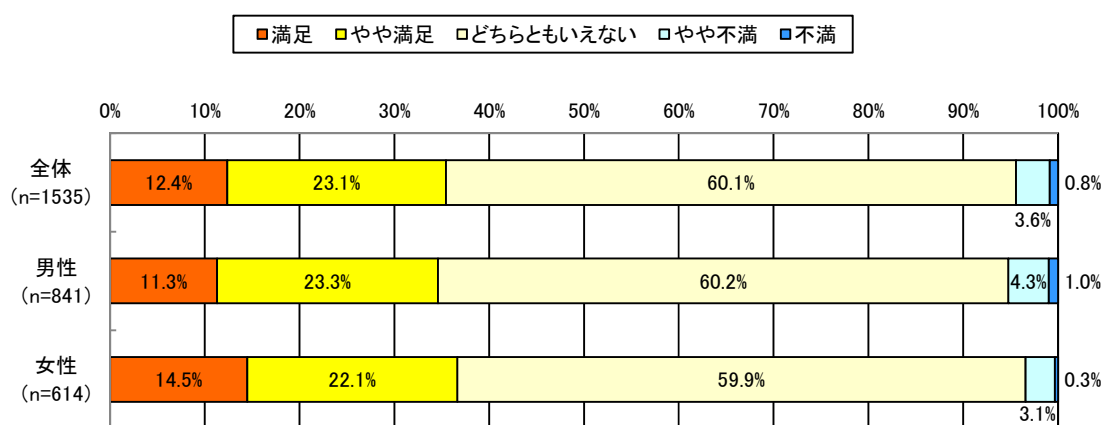
全ての区において、『水道水の水質検査の結果』という回答が最も多く、ほぼ70%を超えている。ついで『断水・漏水などの工事情報』でほぼ50%を超えている。

「その他」の回答内訳	
災害時、水をもらえる場所等がわかるとありがたい。	1
事業の改善 結果 成果 報告	1
1の結果の推移	1
放射性物質混入の有無	1
水源の写真等新潟に関する写真資料	1
1ヵ月毎の支払方法のお知らせ。コールセンターの利用 あること自体知らなかった。いつ、お知らせしたの？	1
近所に工事のある時水道水の濁りがありますから	1
検針票	1
総数	8

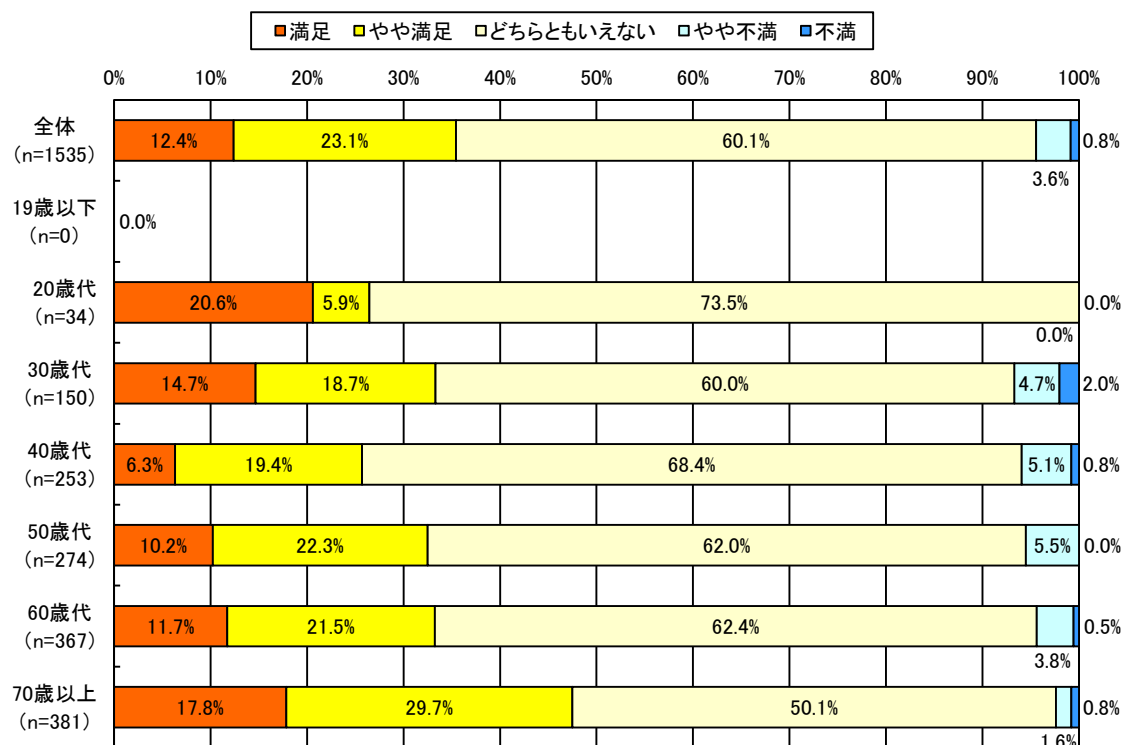
(12) 広報活動の満足度



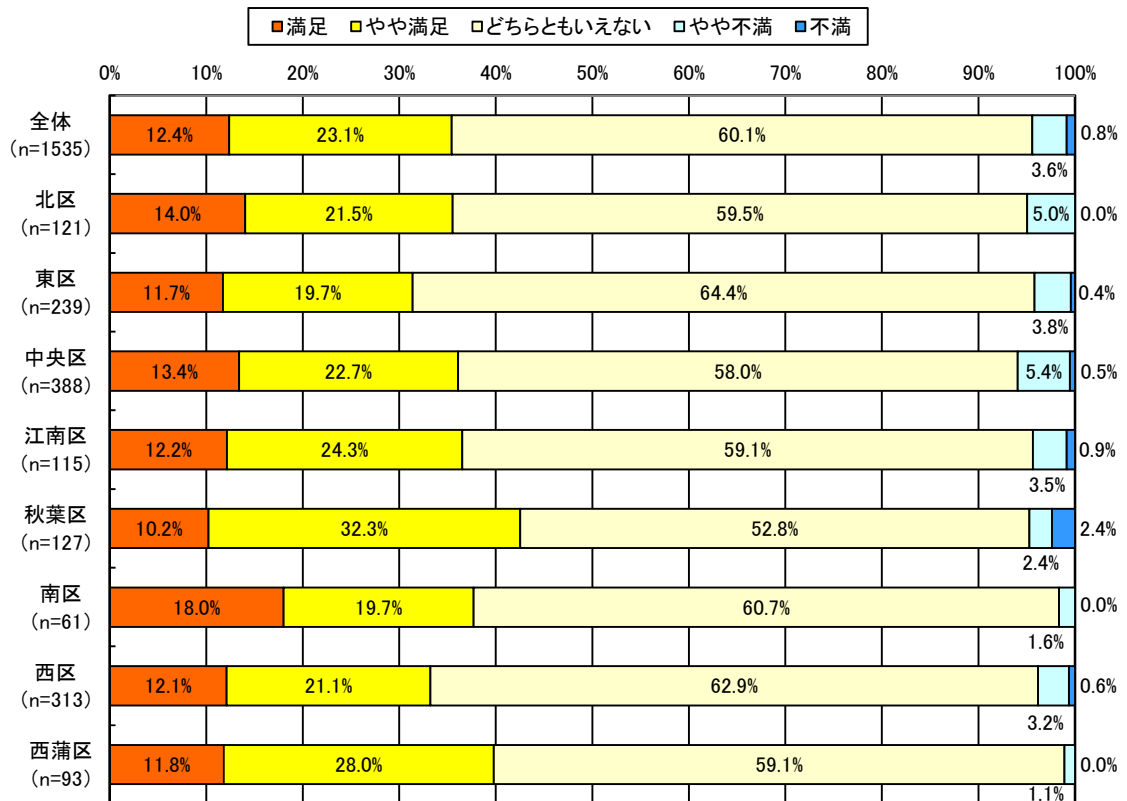
『満足』『やや満足』と答えた割合は、合わせて35.5%となっている。



性別では、『満足』『やや満足』と答えた割合は、男性は34.6%、女性は36.6%となり、女性の方が2%高くなっている。

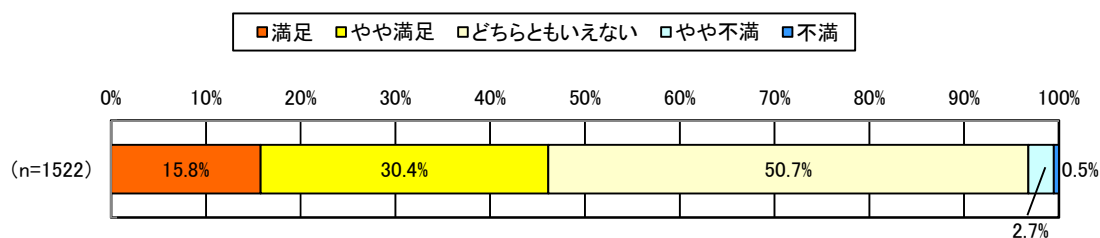


年齢別でみると、『満足』『やや満足』と答えた割合は、25%以上でそれほど高くなく、最も高いのは各年代とも「どちらともいえない」となっている。

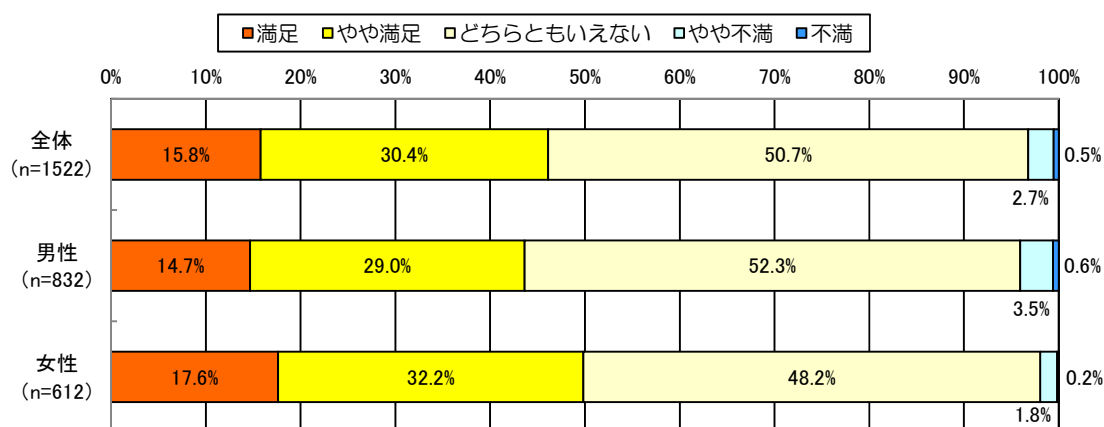


住居区別でみると、『満足』『やや満足』と答えた割合は、秋葉区が42.5%と最も高く、以下、西蒲区の39.8、南区の37.7%、江南区の36.5%と続く。」

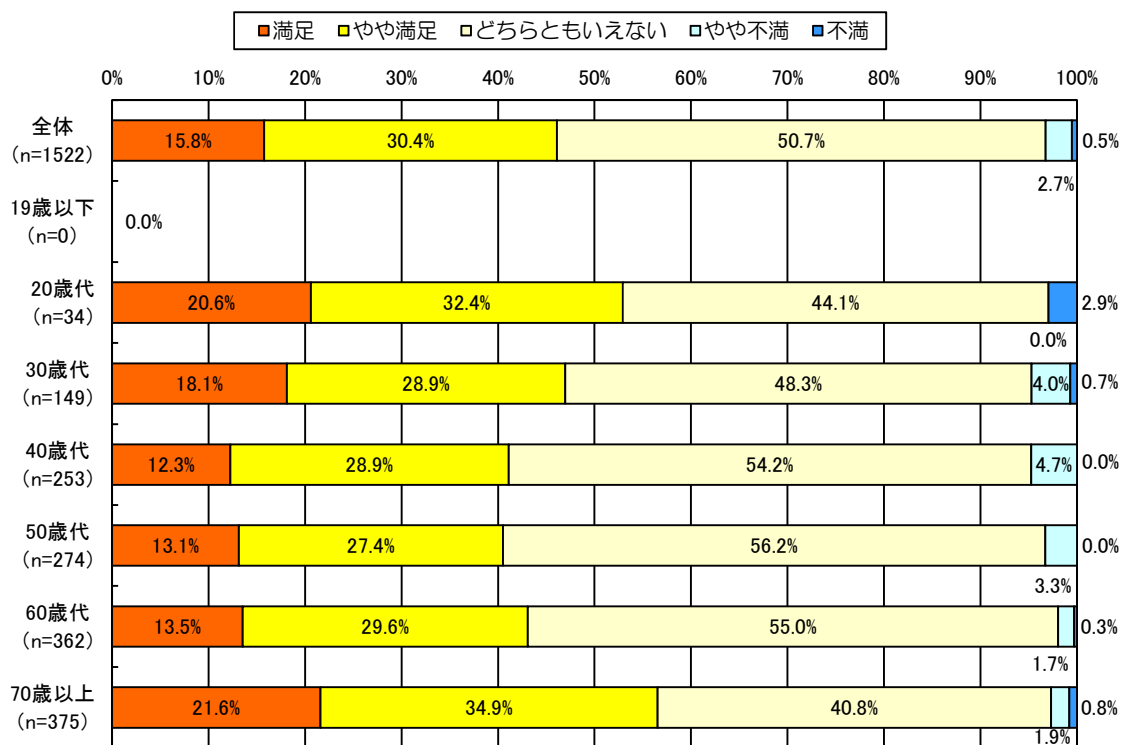
(13) お客さまサービスの総合的な満足度



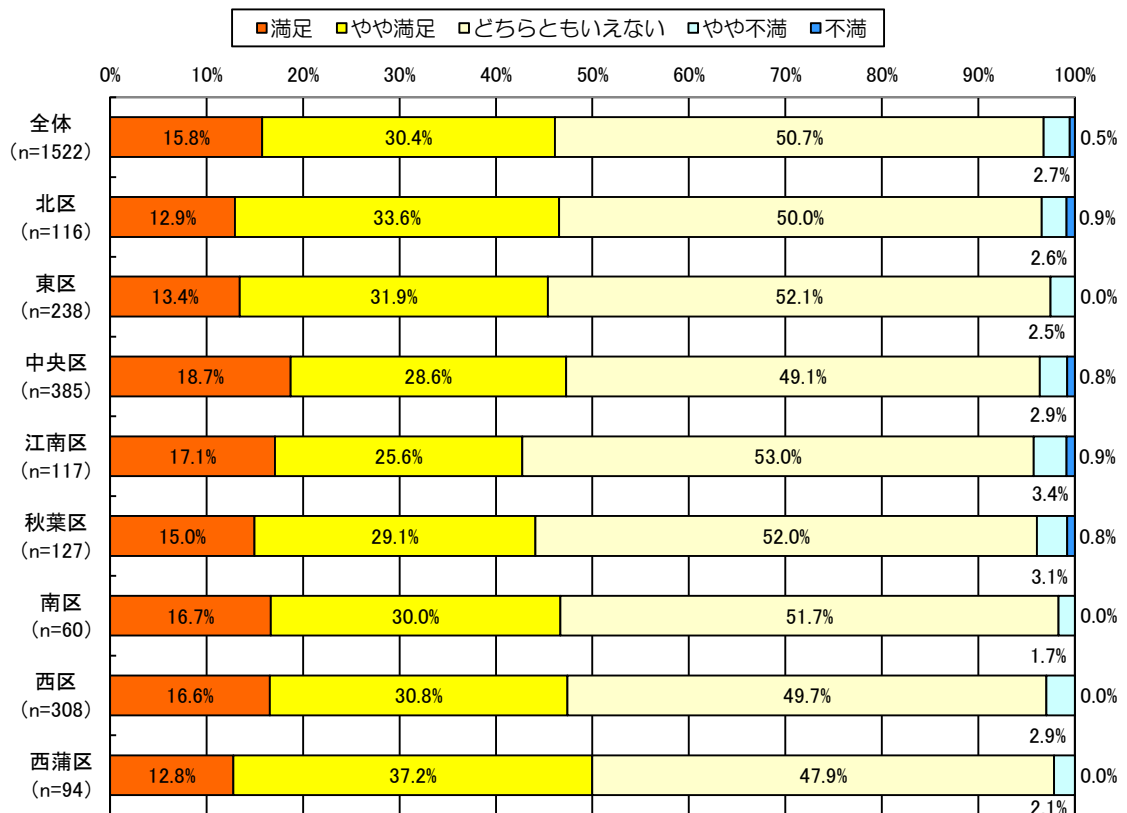
「お客さまサービス」に対する満足度をみると、『満足』『やや満足』を合わせた数値は46.2%となっている。



性別では、『満足』『やや満足』と答えた割合は、男性が43.7%、女性が49.8%となっている。



年齢別では、20歳以上70歳未満では『どちらともいえない』が約半数を占めている。70歳以上では、『満足』『やや満足』と答えた割合は、56.5%である。



住居区別では、『満足』『やや満足』と答えた割合は、全ての区で40～50%となっている。

コメント	回数
問7～12でお聞きした「お客さまサービスに対する取組み」を総合的にみて、どのように思いますか。 (「やや不満」または「不満」と回答された方で、理由などございましたらご記入ください。)	
もう少しアピールして欲しい。活動を知らなかった。	1
広報が足りない。	1
色々な意見が有ると思いますが、このアンケートは良いと思います。	1
口座振替が毎月払いできるなんて知らなかった。知っていれば当然やっていた。	1
どんな取組みをしているのかよく分らない。	1
私は他の市から異動で新潟市に来た時、2カ月で1回の支払に驚いた。他の市では考えられなかった。毎月振替の制度を知り、すぐそちらに変更したが、ママ友などほとんどが知らなかった。PR不足だと思う。	1
水先案内はあまりにも専門的の広報。案内紙に思われる。	1
水道水が安心して飲めるよう、水源と水道水の水質検査を毎月公開するなどして欲しい。	1
水は目に見えないもので水道局を信頼して使用していますが、家では飲み水は、浄水器を使用しています。	1
水道水の水質を四季と比較して広報してほしい。特に夏場のにおいの軽減の仕方等	1

特にサービスを感じないので。その割に水道代が高い。	1
私ごとですが見ないでしまうことがある（広報誌など）	1
設備とか、具体的な、表現や、水質情報とか、自宅付近の、水道水の構造とか、知りたい。	1
あたりまえに使っている水であるため、広報活動などまったく気にせず生活しています。もう少しアピールしても良いのでは…。	1
問11の回答が答え。ホームページ、年輩者はパソコン持っていない。秋葉区から中央区の新潟まつりや古町どんどんなど行けない。	1
広報活動があまり目につかない感じがする。もっと目立ってもいいのでは？	1
PR下手	1
あまり周知されていない様に思うので。	1
広報活動していることが全く分からなかった。新聞のチラシなどで、広報し、もっと周知できるように望む。	1
役にたたない情報がのっている情報誌などいらない	1
イベント、事業PR見たり聞いた事がない	1
水先案内等は見ないのでムダ。	1
広報活動について知らなかった。	1
何をしているかがわからない	1
水先案内の情報量を多くしてほしい。本みたくしてほしい。	1
あまり、知られていないので。	1
こちらには、届いていない。	1
サービスは良いが、大阪のような府（県）と市の二重行政のような問題があるか自ら発信すべき。	1
誤検針を連絡した時に、事務的で、謝罪の言葉が、一言もなかった。	1
実感できない	1
今迄水道料金支払いは他の家人がしておりましたので、これからは私がしますので広報紙をよく見るように致します。	1
水道水の汚染	1
選択することができないので、結局水道局と契約してしまうから。	1
水道局として経費節減に取り組む姿勢が見える様に広報して下さい。私達市民は節水に取り組みますので。	1
総数	34