

8 水道事業全般

水道事業全般についてお聞きします

問 15 水道局が取り組んでいるおいしい水道水の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)

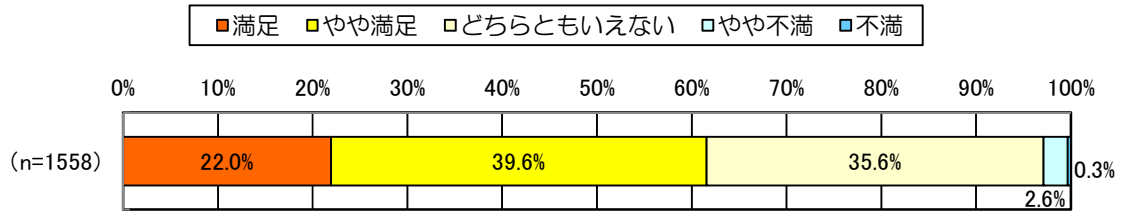
1 満足 2 やや満足 3 どちらともいえない 4 やや不満 5 不満

問 16 水道事業の経営は独立採算制で、水道料金収入でまかなわれています。将来的に人口減少が進む見込みですが、そのような環境の中で、水道事業と料金との関係をどのようにお考えですか。次のア～カの取組みの中から選んでください。(〇は1つだけ)
また、優先的に実施すべき取組みを3つ選び、〇をつけてください。

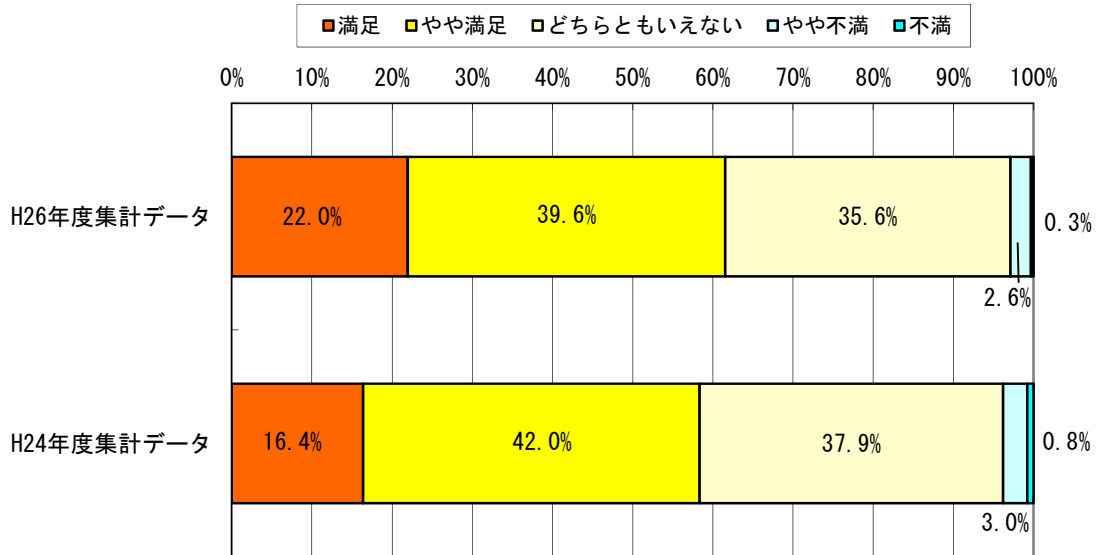
| | 積極的に推進してほしい 水道料金が高くなっても | 現状の料金水準で積極的に推進してほしい | 水道料金が高くなるのなら 推進しないでほしい | わからない | 優先的に実施すべき取組み |
|-----------------------------------------------------|----------------------------|---------------------|---------------------------|-------|--------------|
| ア. 水質検査の強化など、水道水の安全性を確保していくための取組み | 1 | 2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

↑
〇は3つまで

(15) 総合満足度

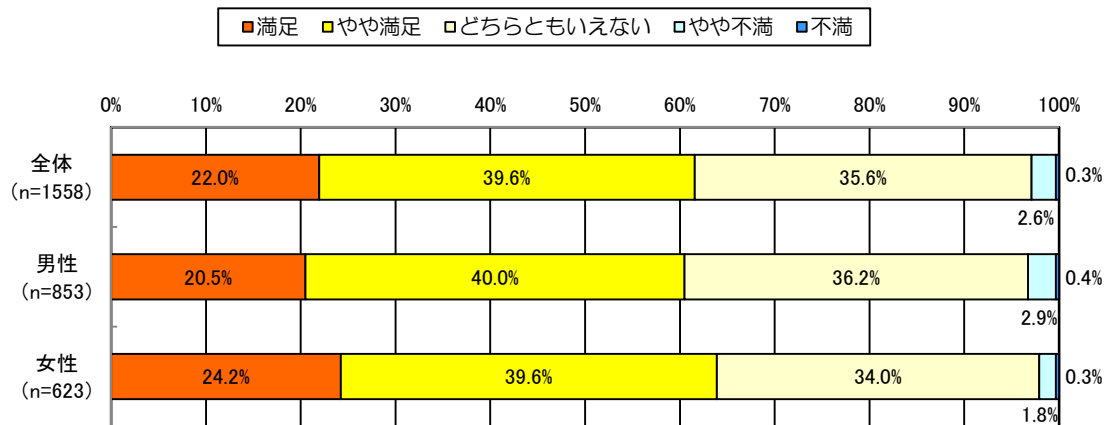


『満足』『やや満足』と答えた人の割合は61.6%で6割を超え、『不満』『やや不満』と答えた人の割合は2.9%にとどまっている。

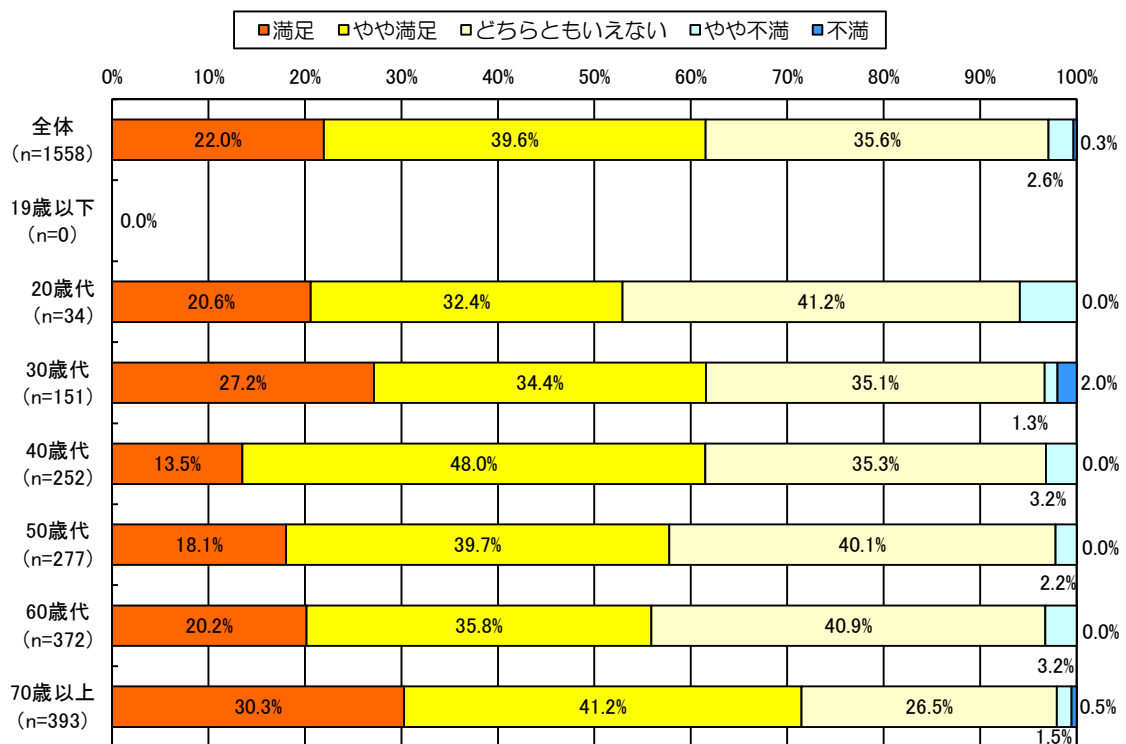


総合的な「満足度」を調査したものをH24年度に調査したデータと比較した。

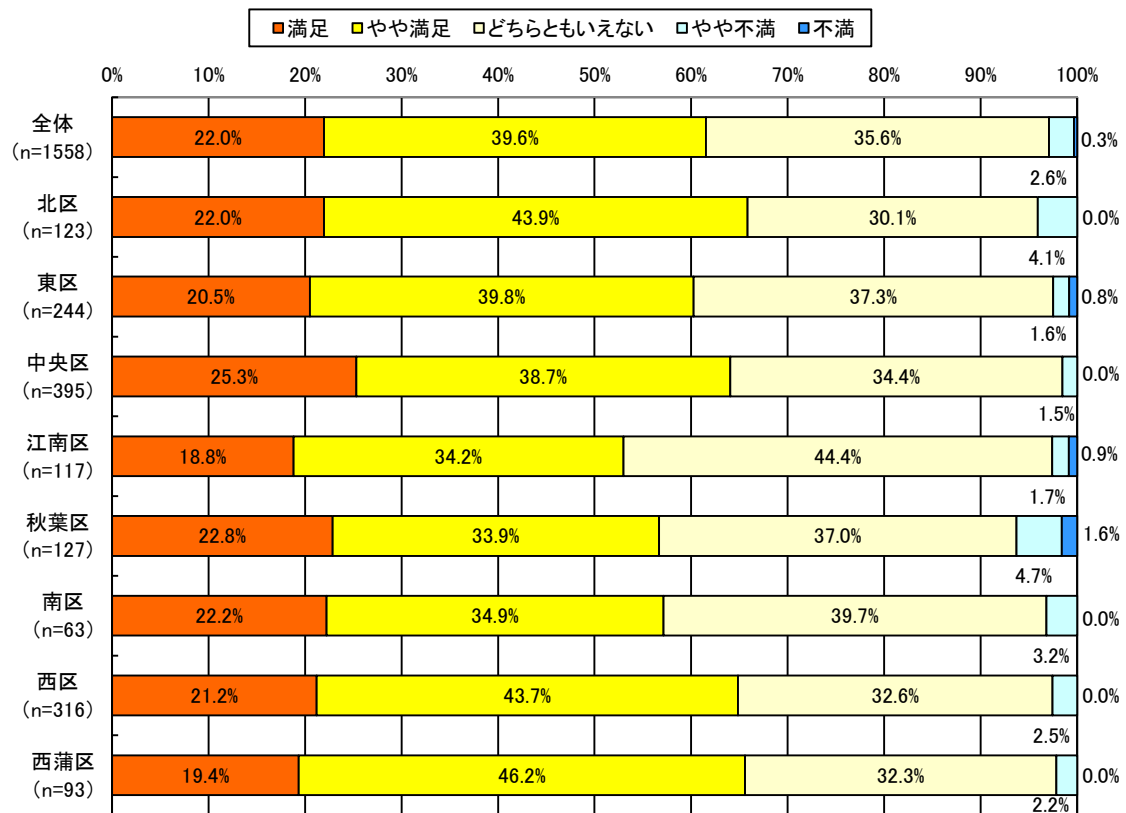
『満足』『やや満足』という割合が3.2%増えて、『不満』『やや不満』の割合が、0.9%減っている。



性別にみると、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、男性は60.5%、女性は63.8%となり、女性の方が若干高くなっている。



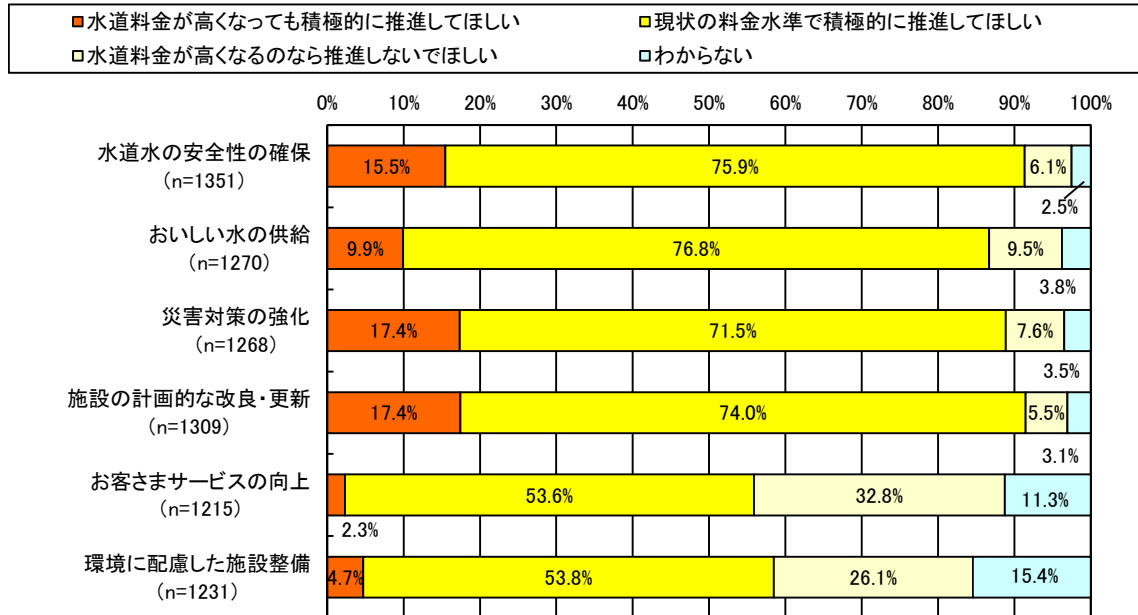
年齢別には、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、19歳以下を除き各年代とも50%を超えている。特に70歳以上は71.5%に達している。



住居区別では、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、北区の65.9%が最も多く、以下西蒲区の65.6%、西区の64.9%と続く。

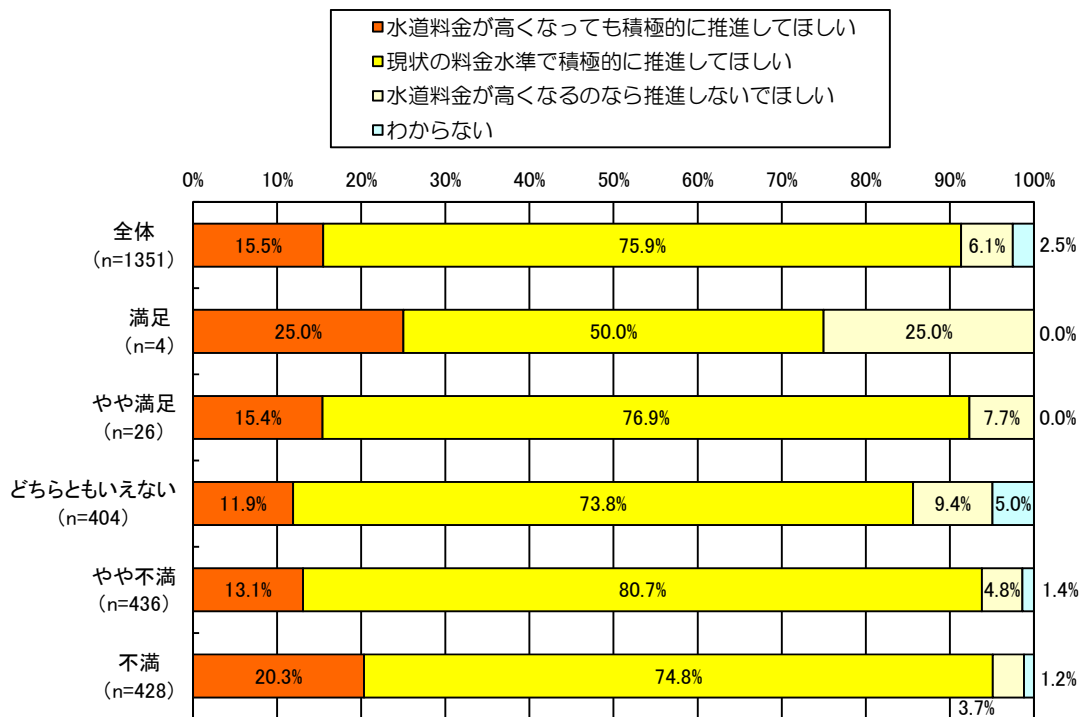
(16) 水道事業と料金の関係及び優先的に実施すべき取組み

(水道事業と料金の関係)



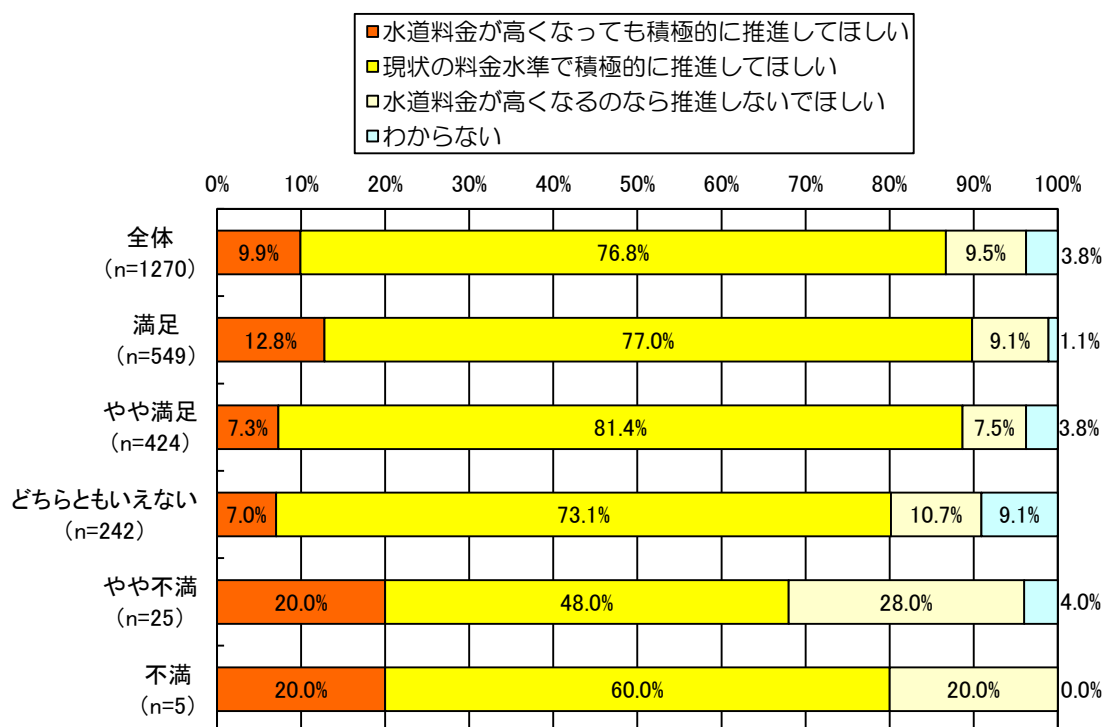
全ての項目で『現状の料金水準で積極的に推進してほしい』という回答が最も多くなっていて、50%を超えている。

①水道水の安全性確保と（２）の「水質管理の充実強化」に対する満足度との関係



「満足」と答えた人は、25%と4人に1人が『水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい』と望んでいるのに対し、不満度が高まるにつれ『現状の料金水準で積極的に推進してほしい』の割合が70%を超えて大半を占めている。

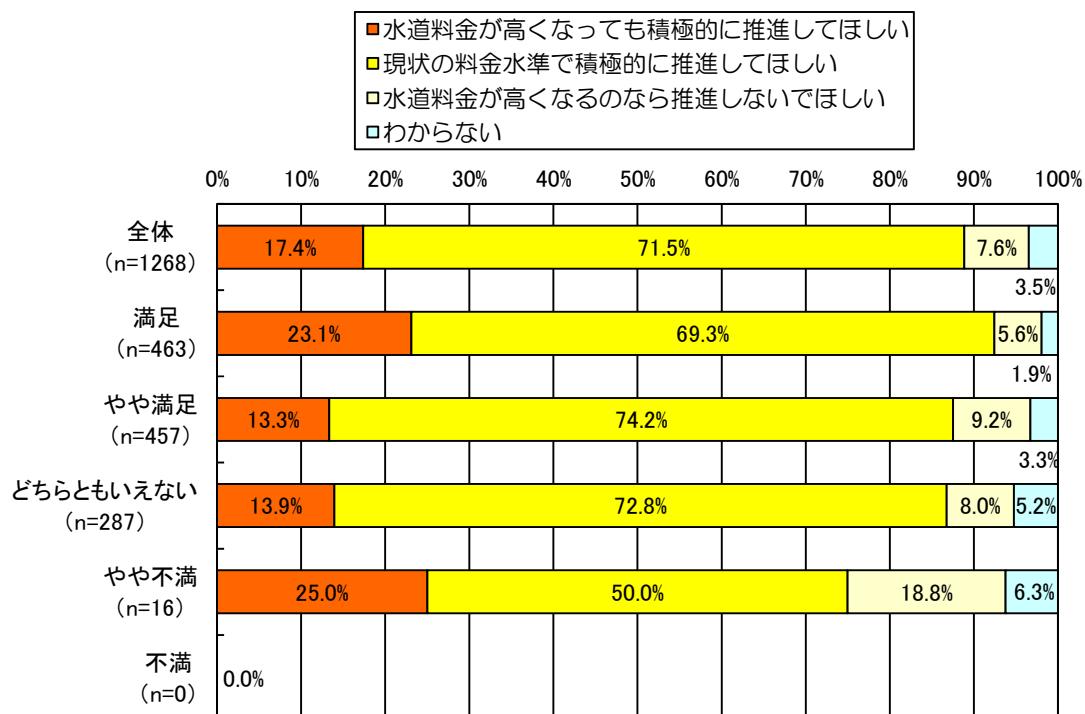
②浄水工程の改善と（２）の「浄水処理の充実」に対する満足度との関係



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』という回答が最も多くなっていて、「やや不満」の48%を除くと、他の項目は60%を超えている。

「不満」「やや不満」という人の中で『水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい』という割合は20%ある。

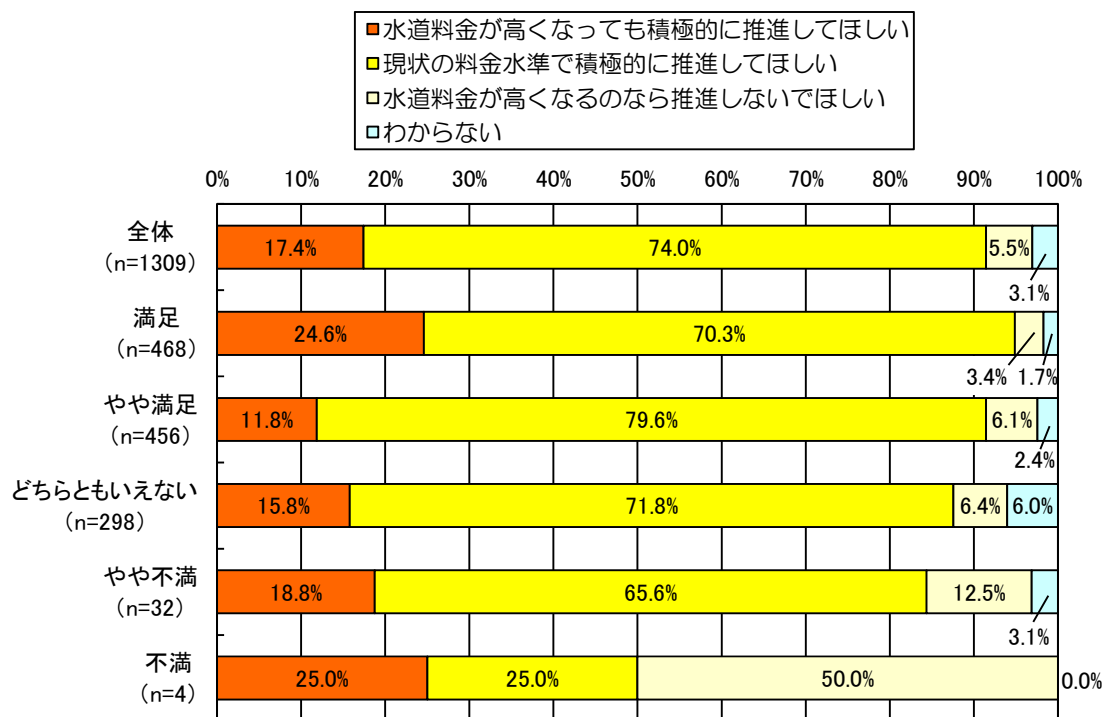
③災害対策の強化と（４）の「水道施設の耐震化の満足度」との関係



回答ゼロの「不満」と答えた人以外では『現状の料金水準で積極的に推進してほしい』が50%以上を占めた。

回答ゼロの「不満」と答えた方以外では『水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい』と『水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい』では『水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい』のほうが高い数値になった。

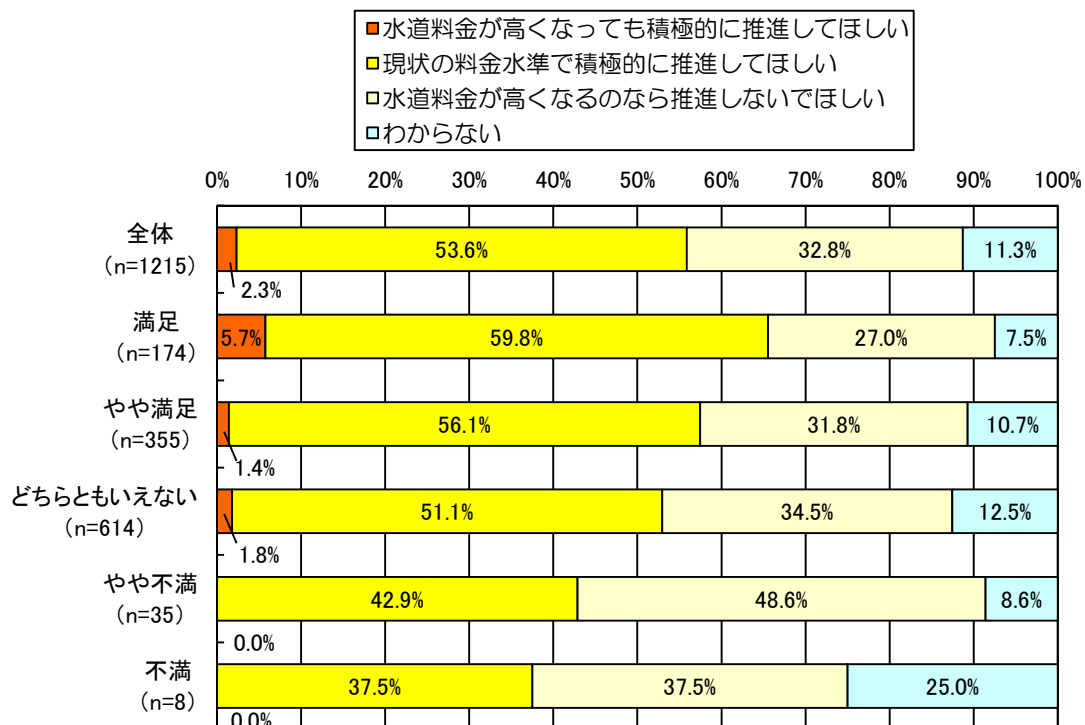
④施設の計画的な改良・更新と（４）の「老朽化対策の満足度」との関係



「老朽化対策の満足度」では、『現状の料金水準で積極的に推進してほしい』が「不満」の25%を除くと、どの項目でも、60%を超えている。

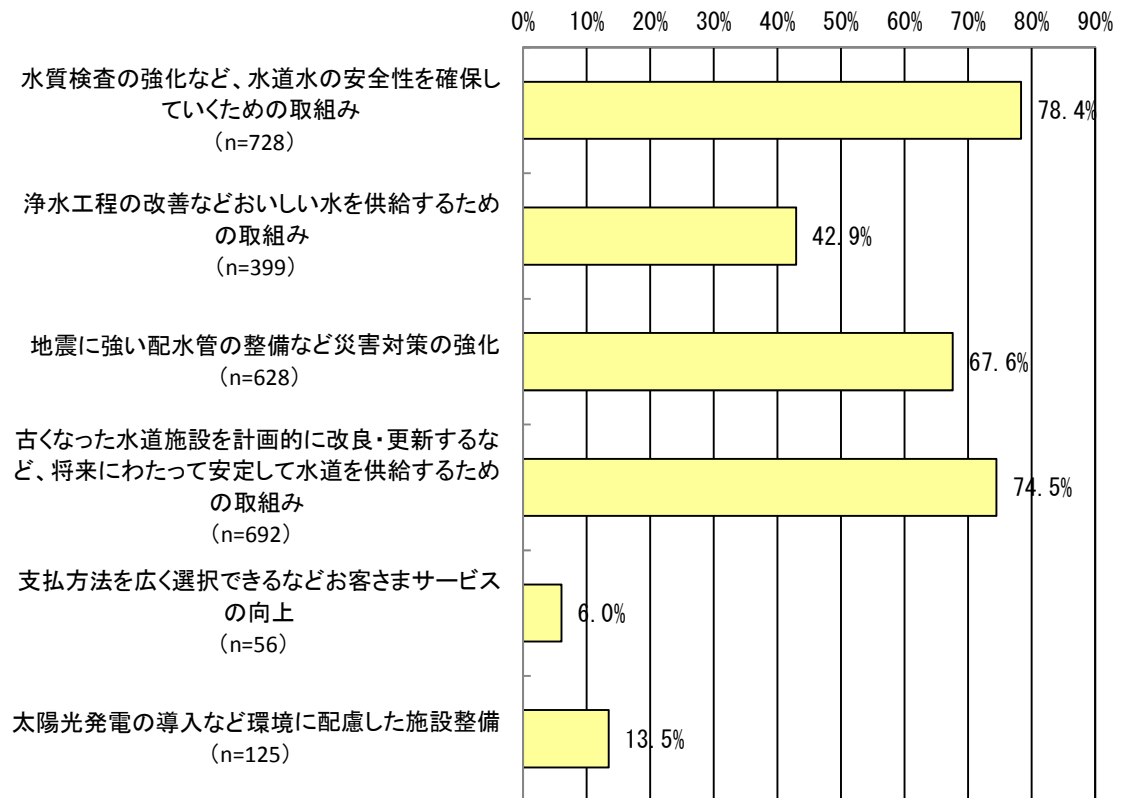
「不満」と答えた人は『水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい』が50%と高い。

⑤お客さまサービスの向上と（１３）「お客さまサービスの総合的な満足度」の関係

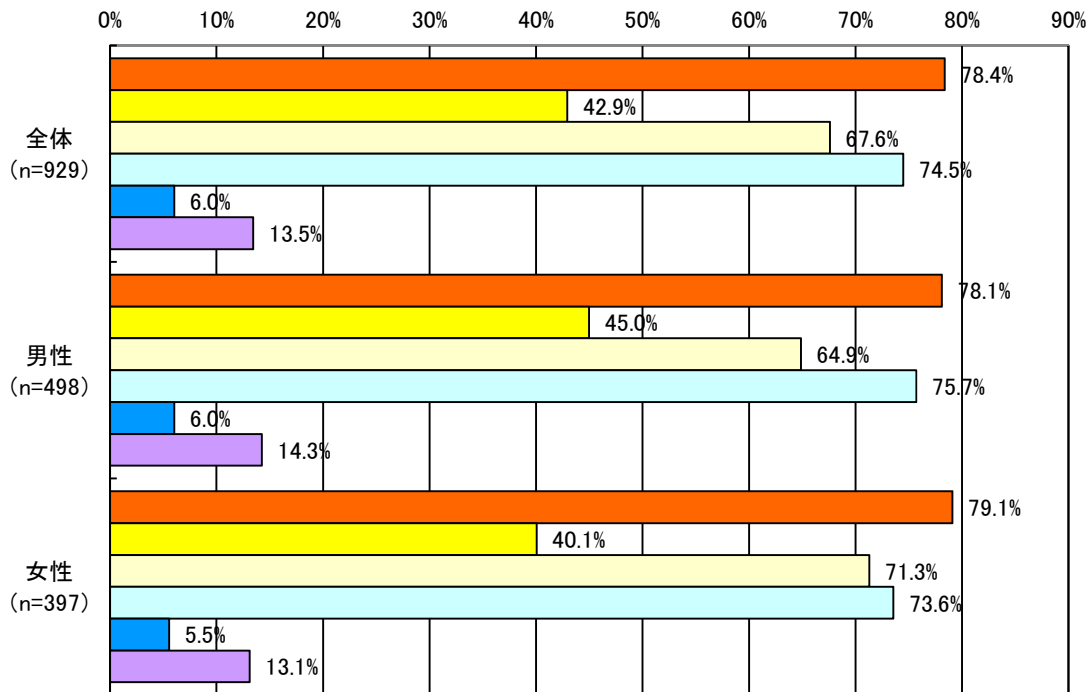
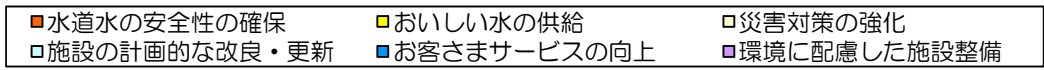


お客さまサービスについては『水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい』の答えは少なく、「満足」と答えた人でも5.7%が最大になっている。

(優先的に実施すべき取組み)

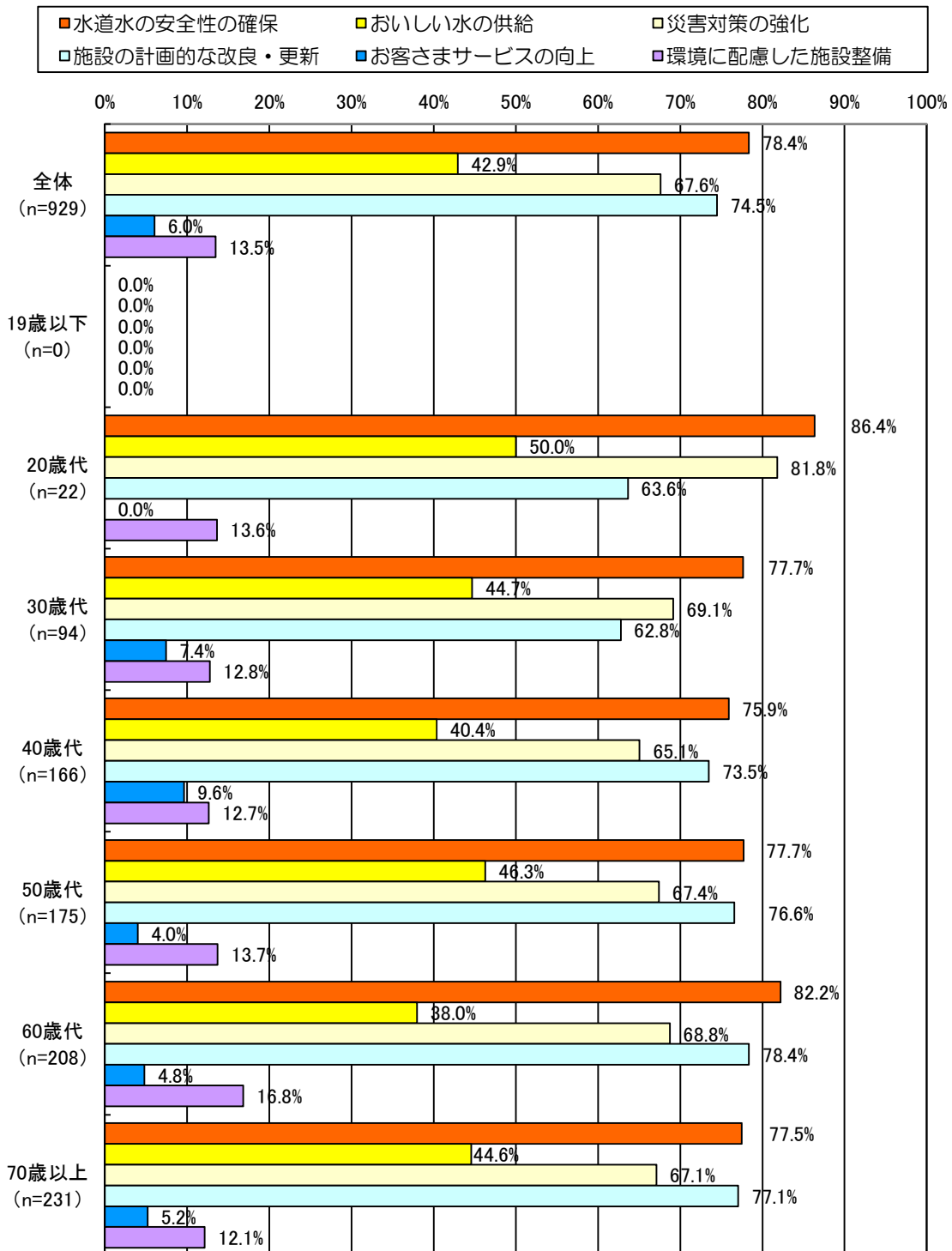


『水質検査の強化など、水道水の安全性を確保していくための取組み』が最も多く78.4%、以下『古くなった水道施設を計画的に改良・更新するなど、将来にわたって安定して水道を供給するための取組み』の74.5%、『地震に強い配水管の整備など災害対策の強化』の67.6%、『浄水工程の改善などおいしい水を供給するための取組み』の42.9%、『太陽光発電の導入など環境に配慮した設備整備』の13.5%、『支払方法を広く選択できるなどお客さまサービスの向上』の6.0%と続いている。

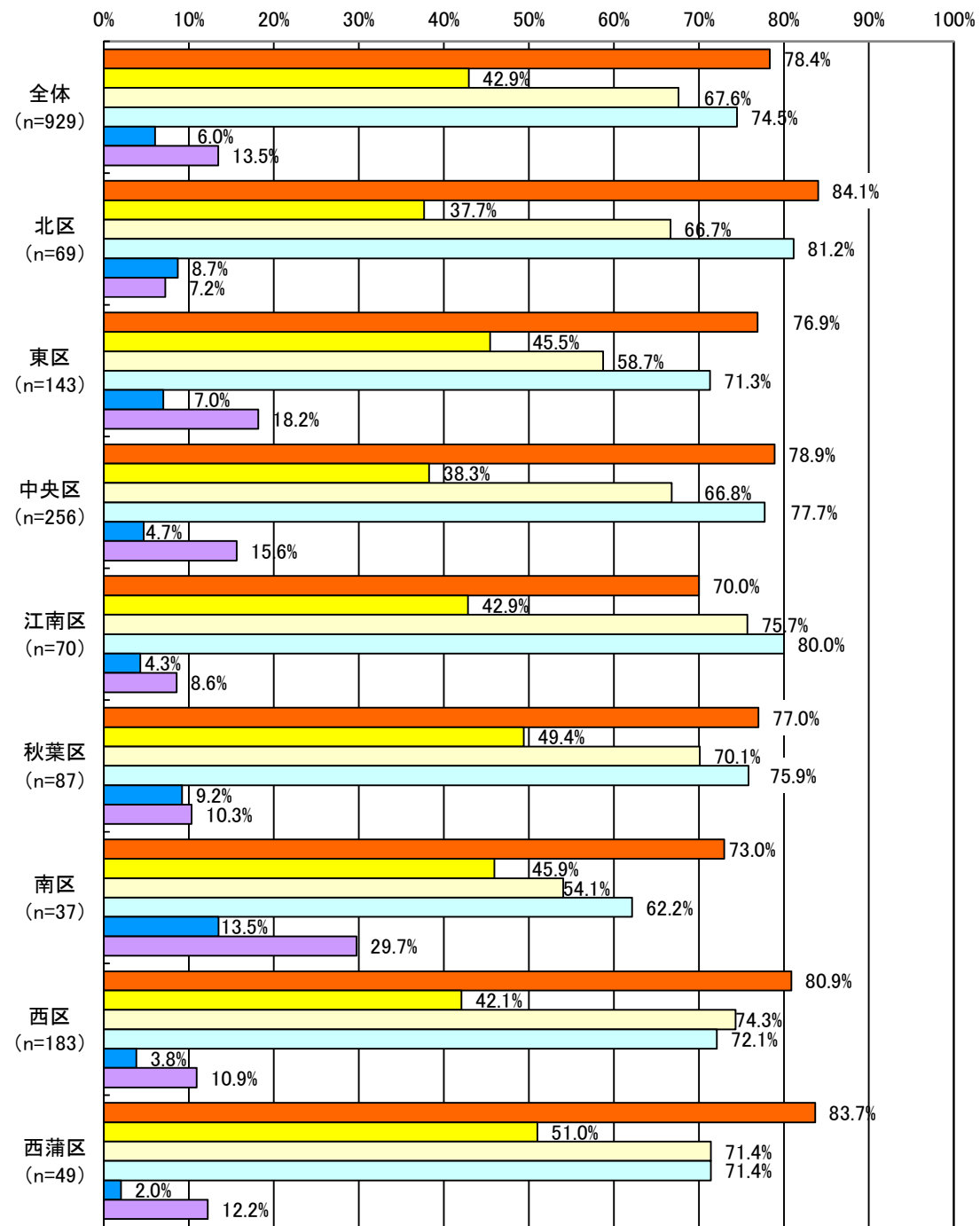
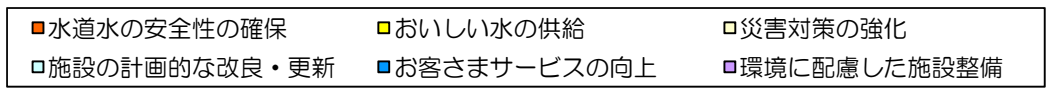


性別では、取組の優先度の傾向については男女間に違いはみられず『水道水の安全性の確保』への優先度の割合が男女共8割近くに及んでいる。

男女とも回答の傾向は似ていて、『災害対策の強化』『施設の計画的な改良・更新』に対する優先度の割合もほぼ65%以上と高い。



年齢別では、20歳代以上で『水道水の安全性の確保』という回答が最も多く75%以上と高い。30歳代以上では似た数値のグラフとなっている。



全ての区において、回答の傾向が似ており、『水道水の安全性を確保』『災害対策の強化』『施設の計画的な改良・更新』に対する優先度の回答数が多くなっている。