

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24年度および平成26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こたえていくことが、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
- ・ 安定した水道水の供給に対する満足度と優先度に関する設問
- ・ 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
- ・ 家庭における節水状況に関する設問
- ・ 水道料金等と運営基盤強化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
- ・ 自由意見

4 調査設計

調査地域 : 新潟市の給水区域
調査対象 : 新潟市の上水道を利用している一般家庭
標本数 : 3,000
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 : 郵送法（郵送配布・郵送回収）
調査時期 : 平成28年11月18日（金）から12月5日（月）までの17日間
委託調査機関 : 株式会社サーヴメント
委託内容 : 調査表の印刷, 発送準備・発送, 集計, 分析, 報告書作成

5 回収結果

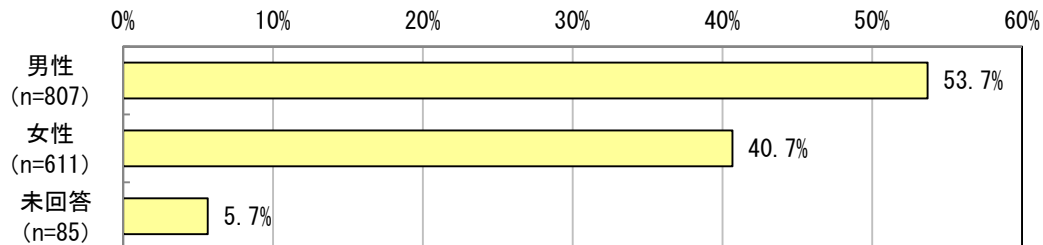
調査票発送数 2,966
※3,000件のうち宛所不明により郵送配布ができなかった34件を除く
有効回収数 1,503（回収率 50.7%）

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。

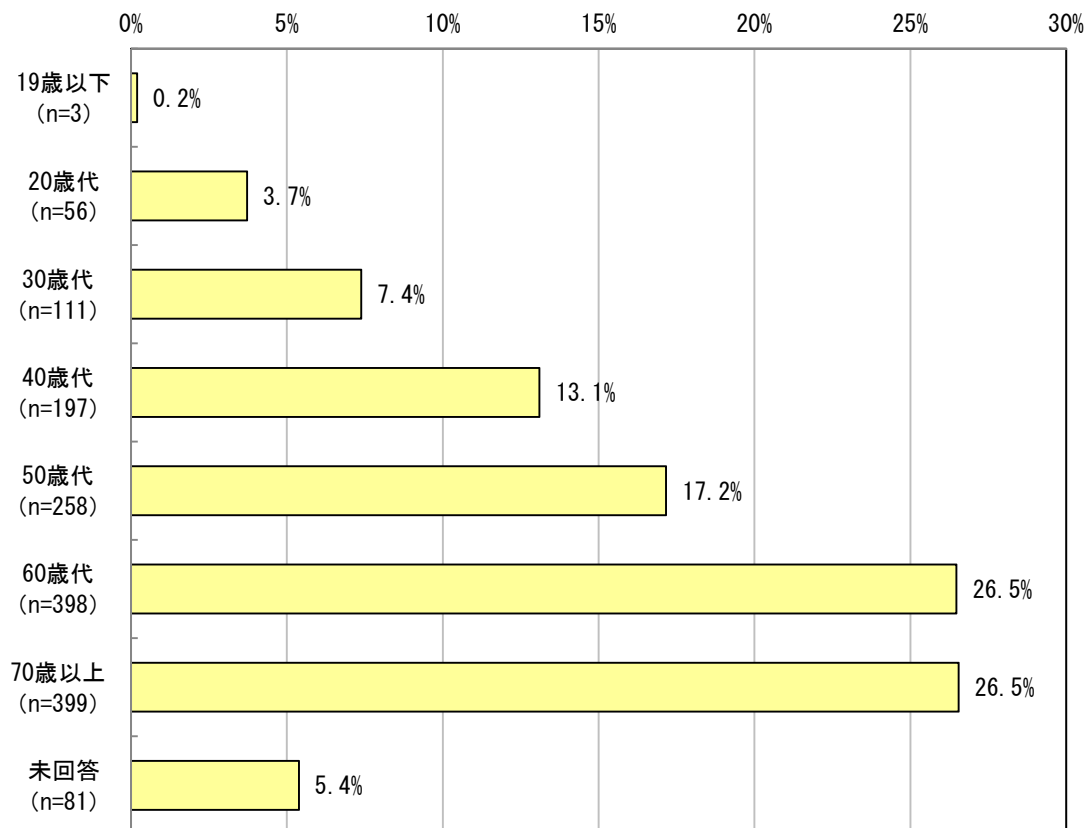
7 回答者の属性

(1) 性別



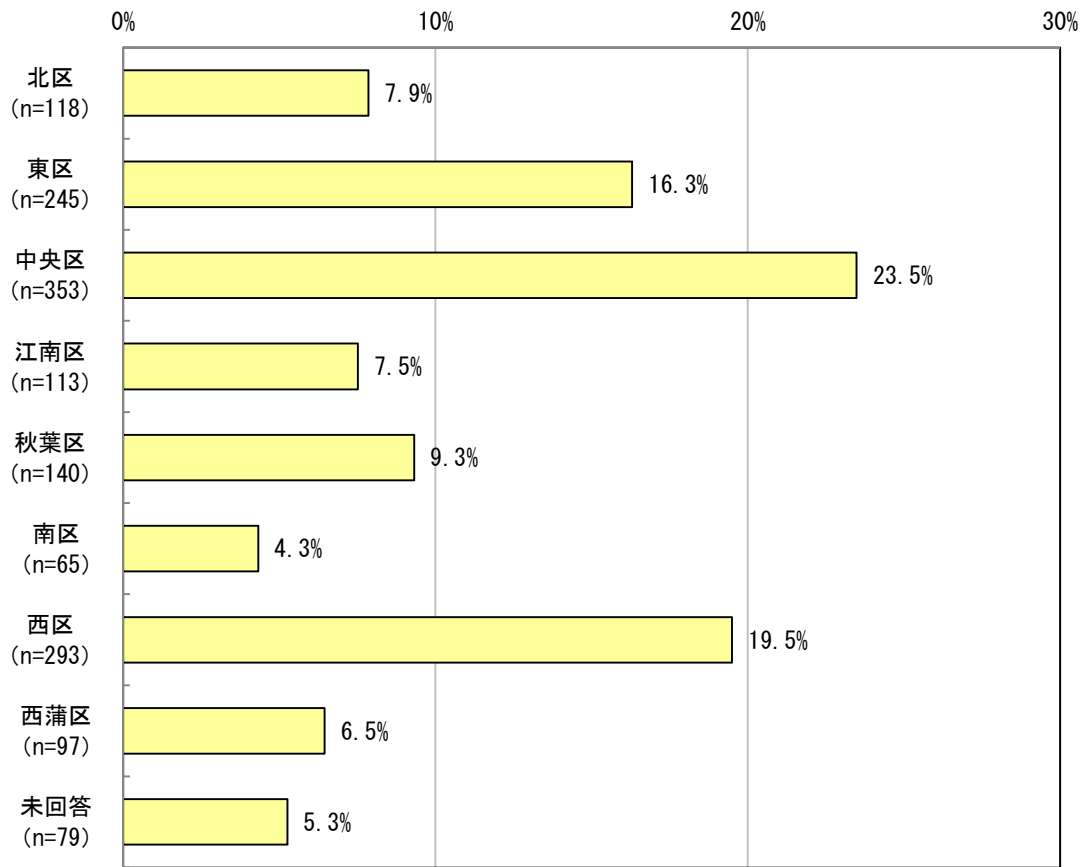
回答者の割合は「男性」が53.7%、「女性」は40.7%となっている。

(2) 年齢



年代別で見ると、「60歳代」と「70歳以上」を合わせると53.0%と半数以上を占める。

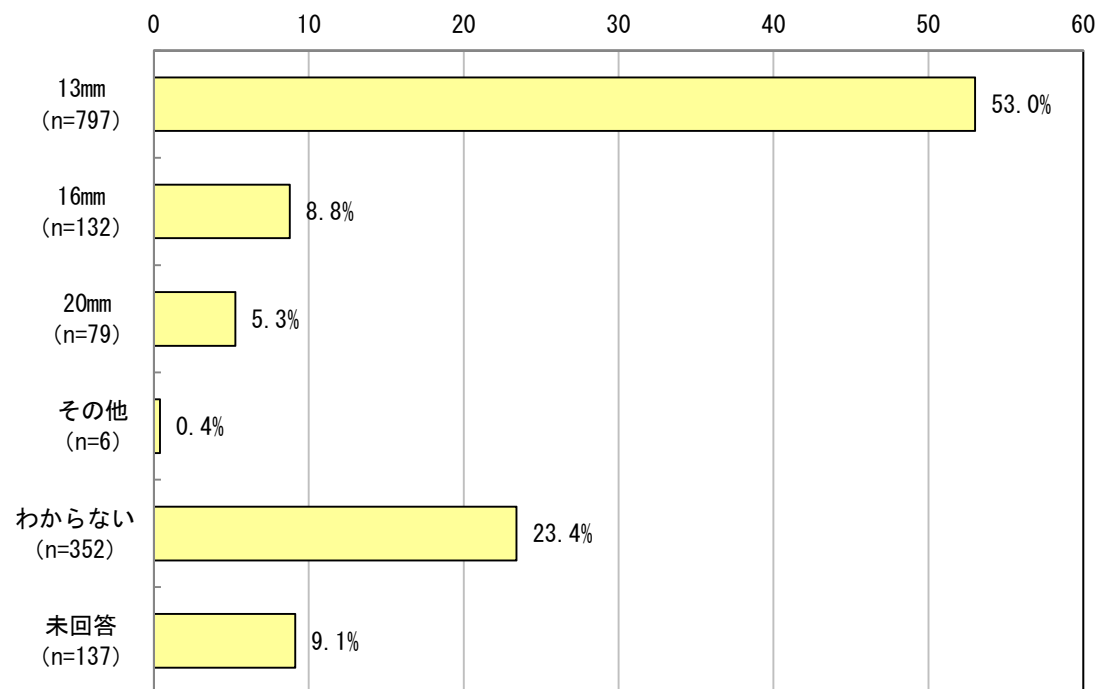
(3) 居住区



居住区別で見ると、「中央区」「西区」「東区」が多く、全て15%以上を占めているが、他の5区では10%以下と二極化している。

※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、その比率と同様の傾向にある。

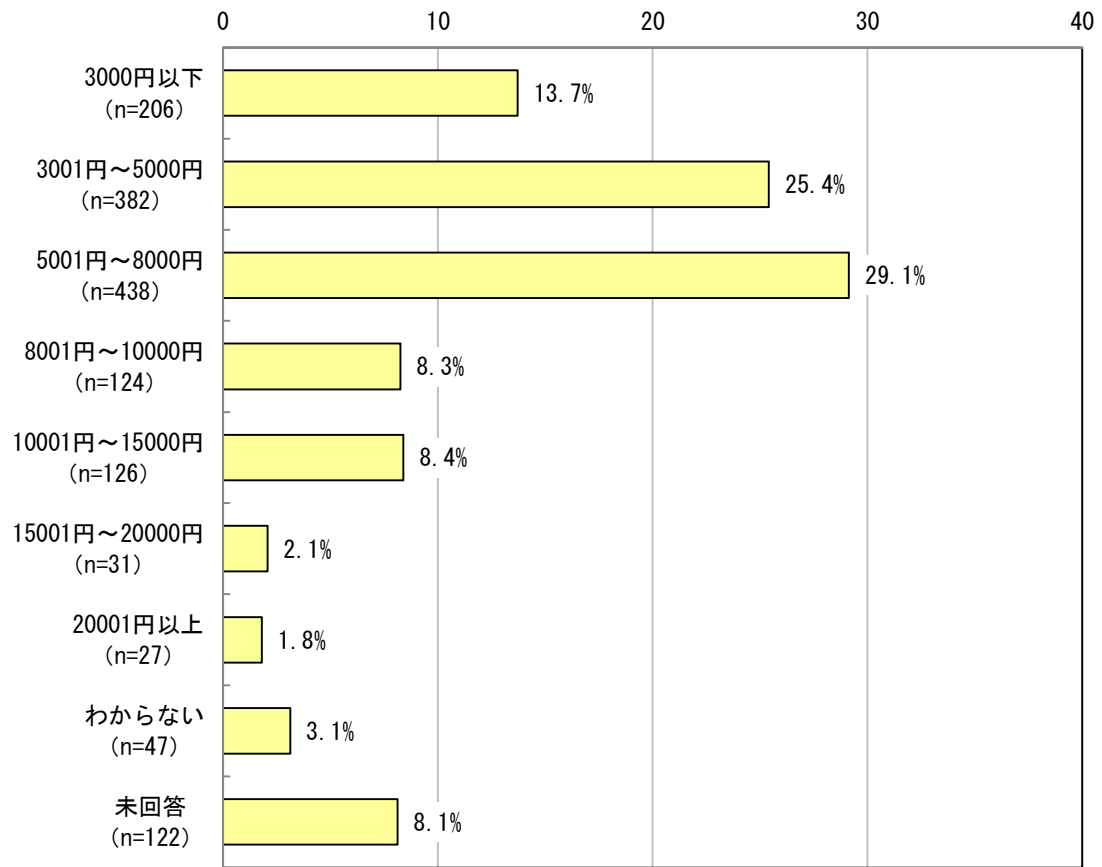
(4) 住居の水道メーター口径



水道メーターの口径別で見ると、『わからない』と『未回答』を除く67.5%の家が自分の家の水道のメーター口径をわかっていることになる。

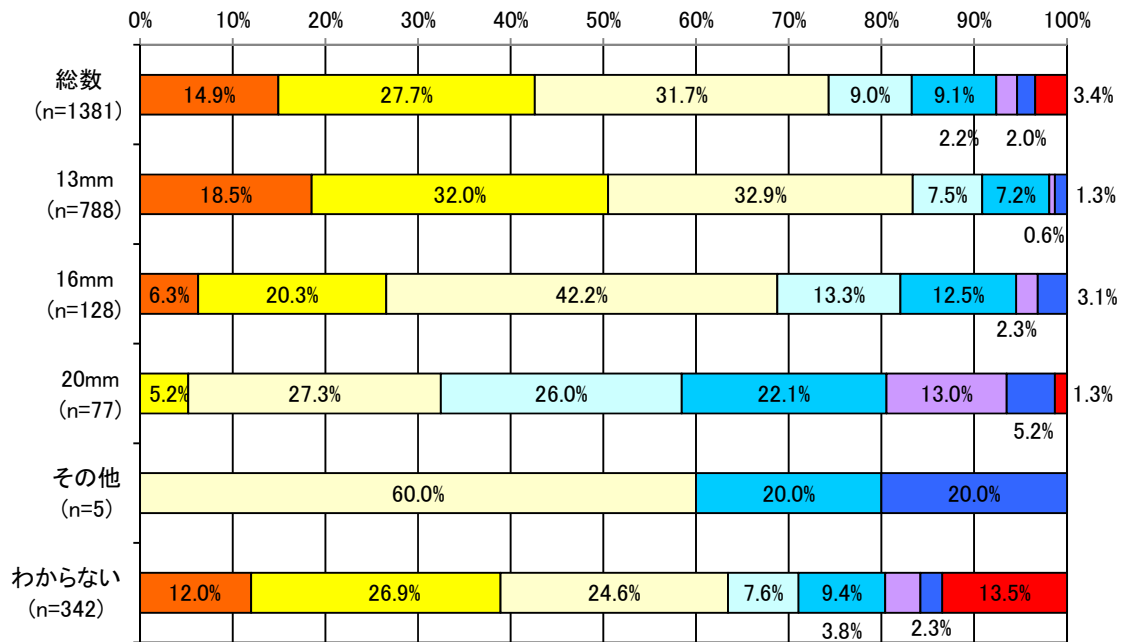
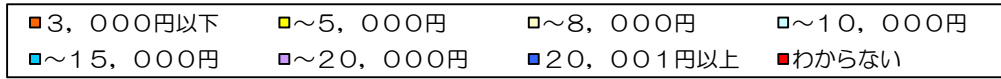
また前回調査に比べ、『わからない』と答えた方が大幅に減った。

(5) 最近の水道料金（下水道使用量を除く）



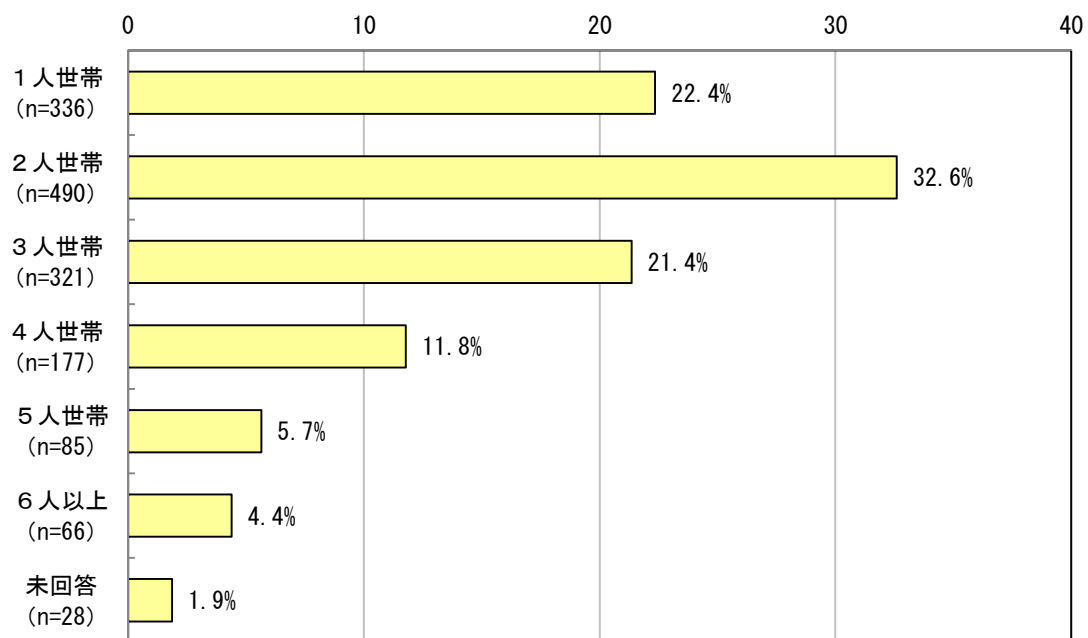
「3,000円以下」「5,000円以下」「8,000円以下」が68.2%を占めている。一方で「20,001円以上」の家庭も1.8%ながら存在している。

(4) の水道メーター口径と (5) の水道料金のクロス集計



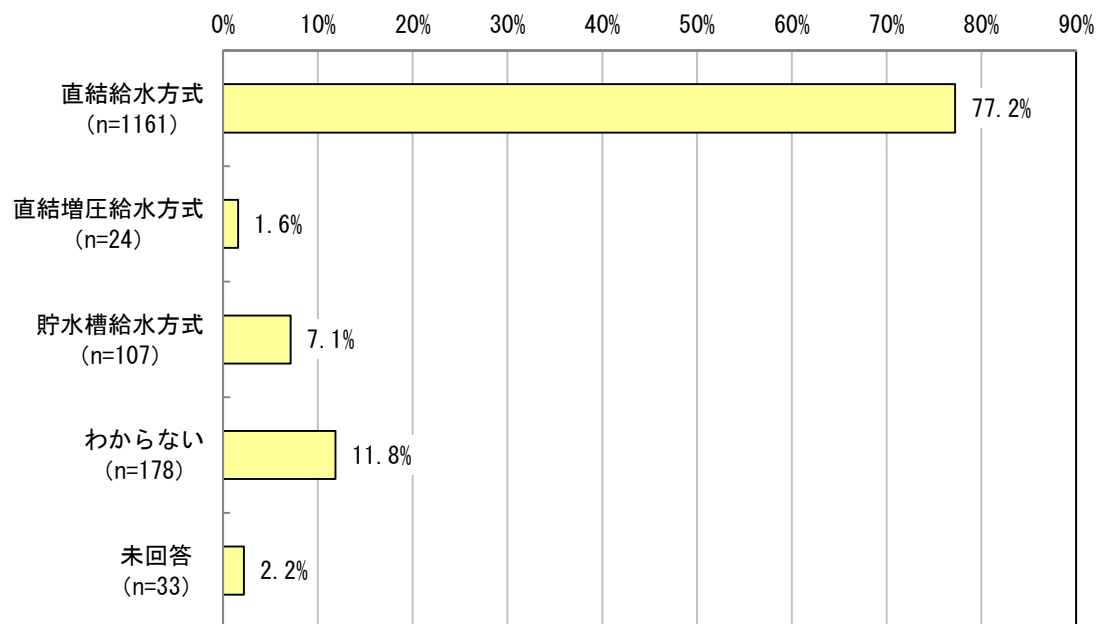
メーター口径と水道料金の関係を見ると、全体的に各口径毎にバラバラの形となったが概ね口径が小さければ料金も安いものが増え、口径が大きければ料金も高い傾向にある。

(6) ご家族の構成



「2人世帯」(32.6%)が1/3を占めている。

(7) 住居の給水方式



給水方式別で見ると、「直結給水方式」が77.2%と圧倒的に多い。
各家庭がある程度、自分の家の給水方式を把握していることがわかる。

8 調査結果の概要

(1) 「第2章 調査結果の分析」の概要

① 水道水の水質

(使用方法別の水質に対する満足度)

- 「飲み水としての水質」について『満足』『やや満足』と答えた人の割合は59.7%で約6割となった。一方『不満』『やや不満』と答えた人の割合については9.8%と低かったが、『飲み水として使用していない』と答えた人が6.5%顕在化している。年代別にみると、20歳代以上では、30歳代を除き各年代でほぼ5割以上が満足しており、70歳代では7割以上である。居住区別では江南区が68.2%で最も高い。
- 「洗面・手洗いに使用する水としての水質」「風呂・シャワーに使用する水としての水質」「洗濯に使用する水としての水質」について『満足』『やや満足』と答えた人の割合はほぼ80%に達している。年代別では70歳以上の年代では、全ての項目で80%以上となっている。

(総合的な水質に対する満足度)

- 5つの項目の中で『満足』『やや満足』と答えた人の割合が高いのは、「水の量や勢い」で79.4%、「安全性」の69.0%と続いている。
- 水道水の「味(おいしさ)」と「におい」に対する満足度をみると、『満足』『やや満足』の合計値が他の項目と比べて低く、逆に『不満』『やや不満』の合計値は他の項目と比べて高くなっており、水道水の「味」・「におい」に対する満足度がやや低くなっている傾向がみられる。

(飲み水としての水質に対する不満点)

- 最も多かったのは『おいしくないから』の64.6%、ついで『塩素のにおいがするから』の37.5%、『安全性に心配があるから』の27.1%となっている。
- 『不安なイメージがあるから』(16.0%)、『おいしくないイメージがあるから』(16.7%)といった水道水に対するイメージを理由とした回答もそれぞれ16%程度あった。

② 水道水の飲用状況

- 『水道水をそのまま（冷蔵庫で冷やしたものも含む）』と答えた人の割合が58.4%と最も多く、ついで『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）』が46.8%、『浄水器等を通してからの水道水』が21.6%と続いている。

③ 「安全でおいしい水道水の供給」に対する満足度

- 「安全でおいしい水道水の供給」の5つの取組みのうち、『満足』『やや満足』と答えた人の割合が低い傾向にあるのは「工.貯水槽水道の衛生管理の充実」60.4%のみで、他の取組みは全て65%を超えている。
- 「貯水槽水道の衛生管理の充実」では『どちらともいえない』が36.8%を占め、他の取組みより割合が多い。これは、「貯水槽水道」に関する取組みについて認知していないため評価できない人や貯水槽水道を利用していないため評価できない、または評価する必要がないと考えた人が多かったためと考えられる。

④ 「安定した水道水の供給」に対する満足度

- 「安定した水道水の供給」に対する満足度をみると、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、「ア.水道施設の耐震化」が77.2%、「イ.応急給水体制等の整備」が78.1%、「ウ.計画的な配水管の整備」が76.1%との結果となった。
- 災害に備えた3日分の必要量を備蓄しない家庭が87.3%を超えている。備蓄していない理由として『1人1日あたり3リットル、3日分で9リットル程度の備蓄が必要なことを知らなかったため』が40.6%と多く、次いで『保管する場所がないため』『急いで準備する必要はないと思うため』『準備するのが面倒なため』が30%前後の割合となっている。
- 地震等災害時の拠点給水所（市内30か所）の認知度は「知らない」が74.6%と高く、認知度の低さを表している。
拠点給水所を知りえた方法は「新潟市水道局の広報紙・パンフレット」が54.0%と半数を超えている。

（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組み」で『満足』『やや満足』は70歳代が一番高く74.2%、ついで20歳代が70.4%と続いている。

⑤ 「お客さまサービス」に対する満足度・認知度

- 「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54.7%となっている。

⑥ 家庭における節水状況

- 「日頃から心がけている」が5割に届かず、「気にしていない」は6.7%となっている。
- 「節水型トイレ」40.4%、「風呂水吸引ポンプ」37.1%、「節水型洗濯機」35.1%、「節水シャワーヘッド」25.3%、「食器洗い乾燥機」20.3%と続く。

⑦ 水道料金

(水道料金水準に対する評価)

- 水道料金について「妥当な水準である」と回答した人はほぼ半数の56.0%であった。また、「安い」「やや安い」と回答した人は4.7%で、逆に「やや高い」「高い」と答えた人は39.3%であった。

(料金水準を高い(やや高い)と考える理由)

- 『電気・ガスなどの公共料金と比べて』という回答が40.8%と最も高く、ついで『2カ月分まとめて払うから』の24.6%、『以前にもっと安いところに住んでいたから』の13.7%となっている。

⑧ 水道事業に対する総合的な満足度

- 『やや満足』と答えた人の割合が38.1%と最も多く、ついで『どちらともいえない』の31.2%、『満足』の27.3%、『やや不満』の2.5%、『不満』の0.8%という順であった。
- 『満足』『やや満足』と答えた人の割合は65.4%で6割を超え、『不満』『やや不満』と答えた人の割合は3.3%にとどまっている。