

●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
------	--------	-------------	--------	------

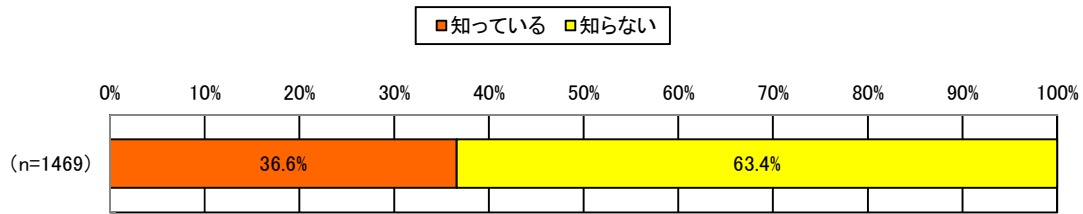
問 13 問7～12でお聞きした「お客さまサービスに対する取組み」を総合的にみて、どのように思いますか。(〇は1つだけ)

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。

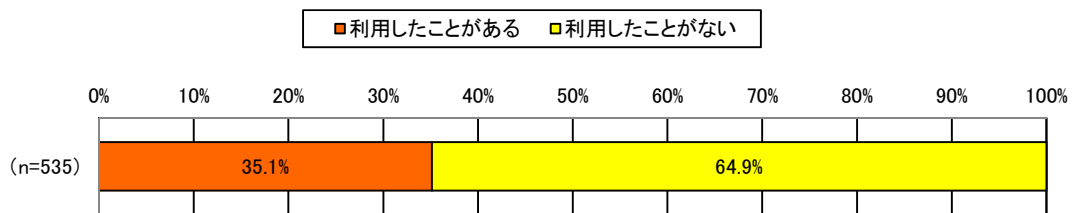
--

(7) コールセンターの認知度



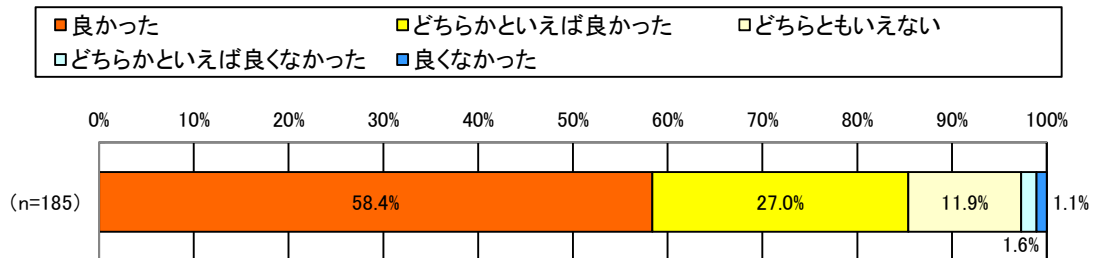
コールセンターを認知している割合は36.6%となっている。

(該当質問7-1) コールセンターの利用度



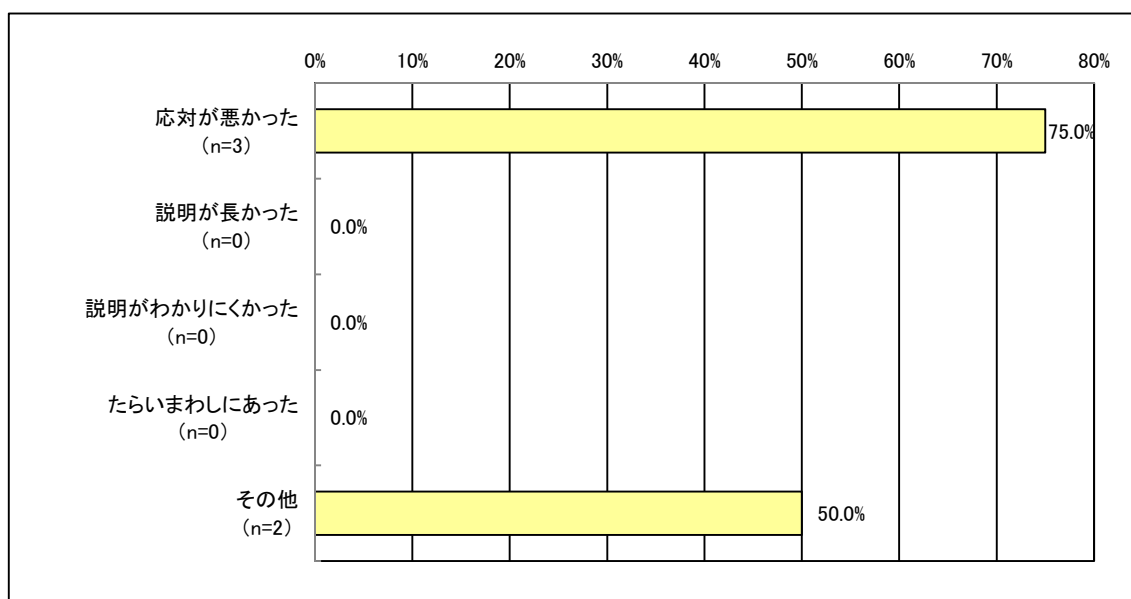
コールセンターを利用したことがある割合は35.1%となっている。

(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85.4%となった。

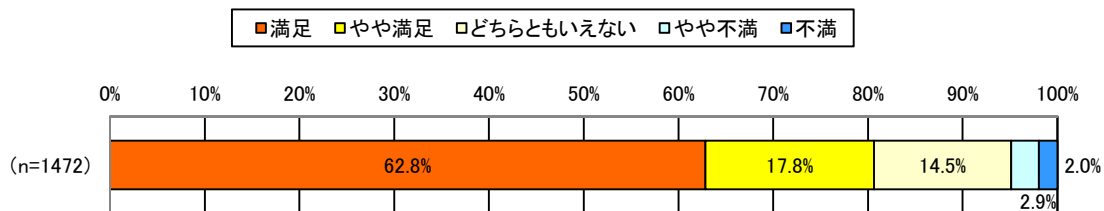
(該当質問7-3) コールセンター電話対応の改善点



コールセンター電話対応の改善点は、「対応が悪かった」が最も高く75.0%、「その他」が50.0%となっている。

「その他」の回答内訳	
今まで利用したことなし	1
説明が不親切、不適切、いいかげん	1
インターネットは契約現在していない。老令のため	1
良く説明してくれた	1
ふつうです	1
地元の解る人に、新潟本部ではしょうがない	1
総計	6

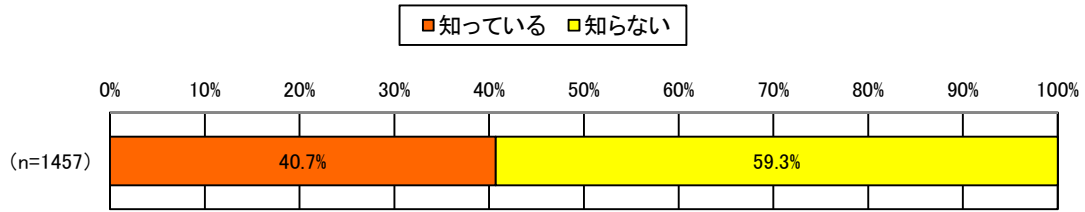
(8) 支払い方法に対する満足度



『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、合わせて80.6%となっている。

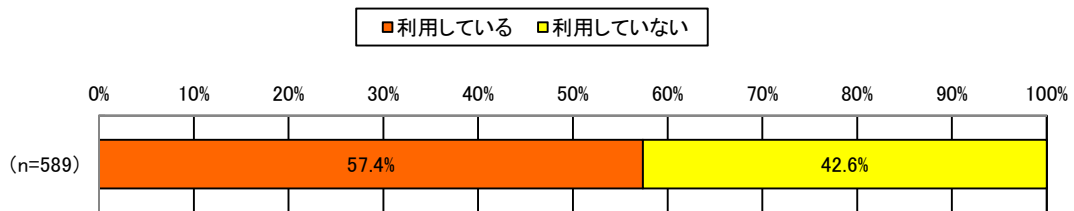
水道料金の支払い方法について、どのように思いますか。 (「やや不満」または「不満」と回答された方で、理由などございましたらご記入ください。)	
クレジットカード払いができないため	49
支払い日が過ぎるとコンビニで払えなくなるのが不満	1
冬氷つな時ハレツ時の料金	1
1ヶ月ごとに支払いをする時はコンビニ支払いが出来ない為	1
水道料金が高い	1
期日内に支払いをすれば良いのですが忘れていたりするとコンビニでも支払いが出来ないこと	1
コンビニでの支払いだが、口座振替の手続きが面倒	1
楽だから口座を利用しているが、満足の意味不明、質問悪い	1
引落とし手続きがおそかった。	1
わかりにくい	1
他の公共料金またその他の引落日が月末なのがほとんどなので月初めの引落日が忘れがちになり、支払いに行ったことがあった	1
水道料金はなぜ2ヶ月に1回なのでしょう	1
つい支払い日を忘れてしまいます。	1
以前は合併浄化槽で、2年程前に排水設備工事を致しました。使用料金が合併浄化槽と比較して2倍の38,000円程かかっており、もう少し安くならないものかと日々思っております。排水設備工事をやらなければよかったと思っております。1ヶ月当り19,000円です。	1
基本料金？またm3あたりの料金が分からない	1
口座振替じゃなくても1ヶ月ずつ料金を支払えたらと思う	1
総数	64

(9) 隔月検針毎月振替制度の認知度



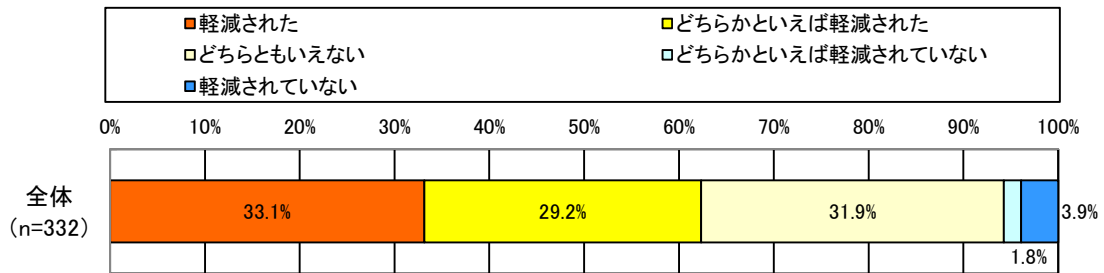
隔月検針毎月振替制度を知っている割合は40.7%となっている。

(該当質問9-1) 隔月検針毎月振替制度の利用度



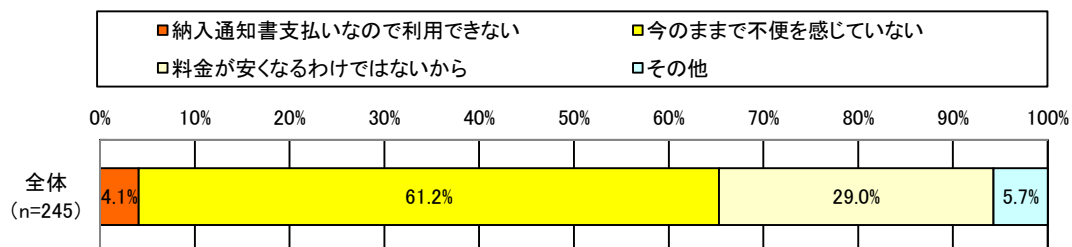
隔月検針毎月振替制度を利用している割合は57.4%となっている。

(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62.3%となり、6割以上の人が軽減されたと感じている。

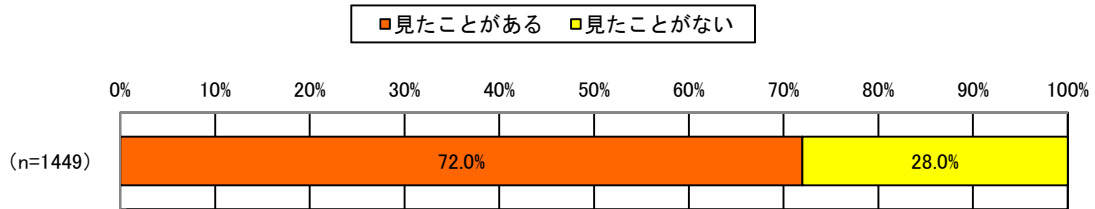
(該当質問9-3) 隔月検針毎月振替制度を利用しない理由



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61.2%、『料金が安くなるわけではないから』が29.0%と続いている。

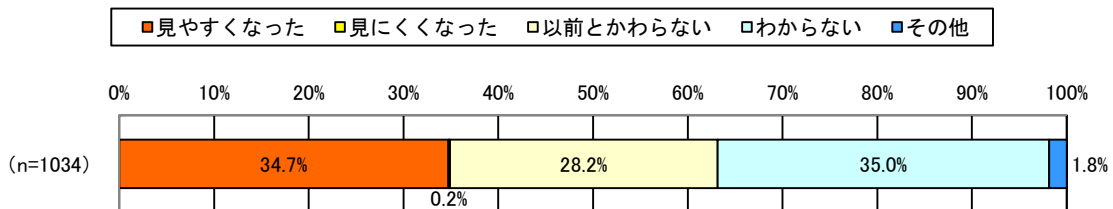
「その他」の回答内訳	
知らなかったから	19
利用したいが手順方法がわからない	2
2ヶ月分の検針だから2ヶ月分の料金支払いがわかりやすい。	2
口座振替なので	2
会社で不負している為身分の口座を使用出来ない	1
電話をするのがおっくう。Webで出来ればよいのと思う。	1
お金の動きがわかるので	1
口座振替の手続きに行く時間がない。コンビニ支払いでも出来れば良いのに	1
カード払いにしたいから	1
事業所でなく料金が少額な為	1
急がしくて内容を確認、考慮するヒマがなかった。今後、考えてみたい	1
まだ手続きをしていない	1
口座振替にしたくないから	1
現金を支払うことで水道の大切さを感じることにしている為	1
総数	35

(10) 広報媒体の認知度



「見たことがある」人が72.0%と多い。

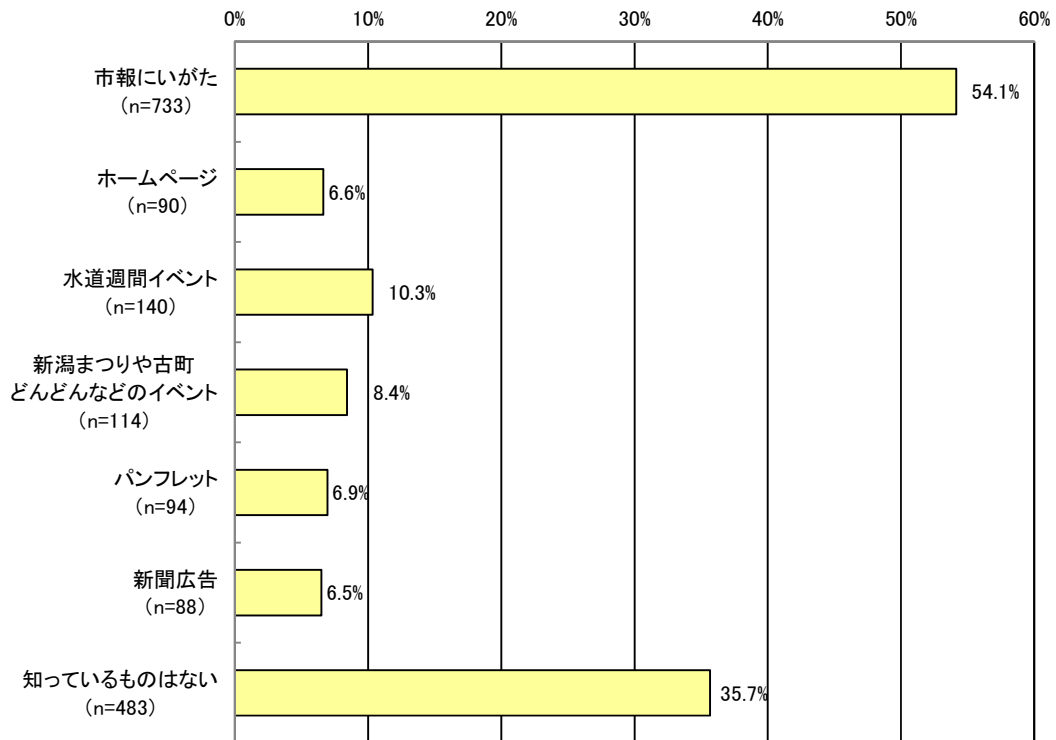
(該当質問10-1) 広報媒体の見やすさ



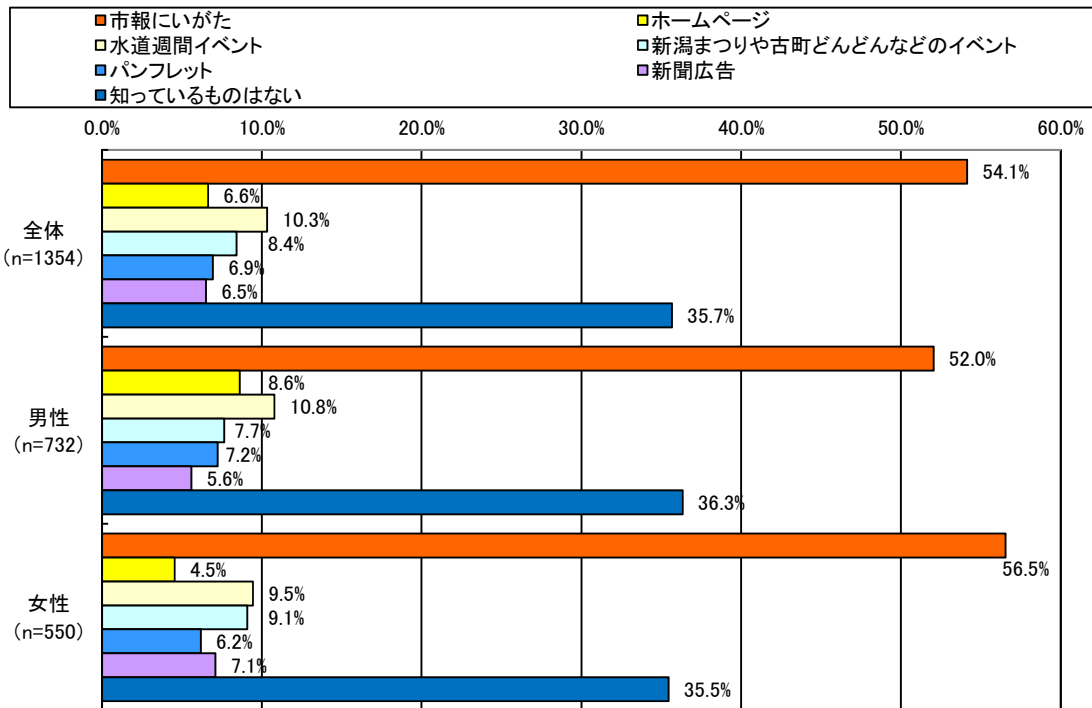
「見やすくなった」の34.7%に対して、「見にくくなった」はわずか0.2%しかない。一方で「以前とかわらない」も28.2%、「わからない」も35.0%と高い割合を占める。

「その他」の回答内訳	
よく読んでいない	6
見たことがない	4
以前のものをみたことがない	2
転入者なので以前との比較ができない	2
リニューアルに気づきませんでした	1
最近みていない	1
写真記事がなくなった	1
かならず	1
あまり比較していない	1
いつ来ているか良く判らない。	1
広報紙	1
チラッと見るだけなのでどうでも良い。	1
関心がない	1
総数	23

(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)

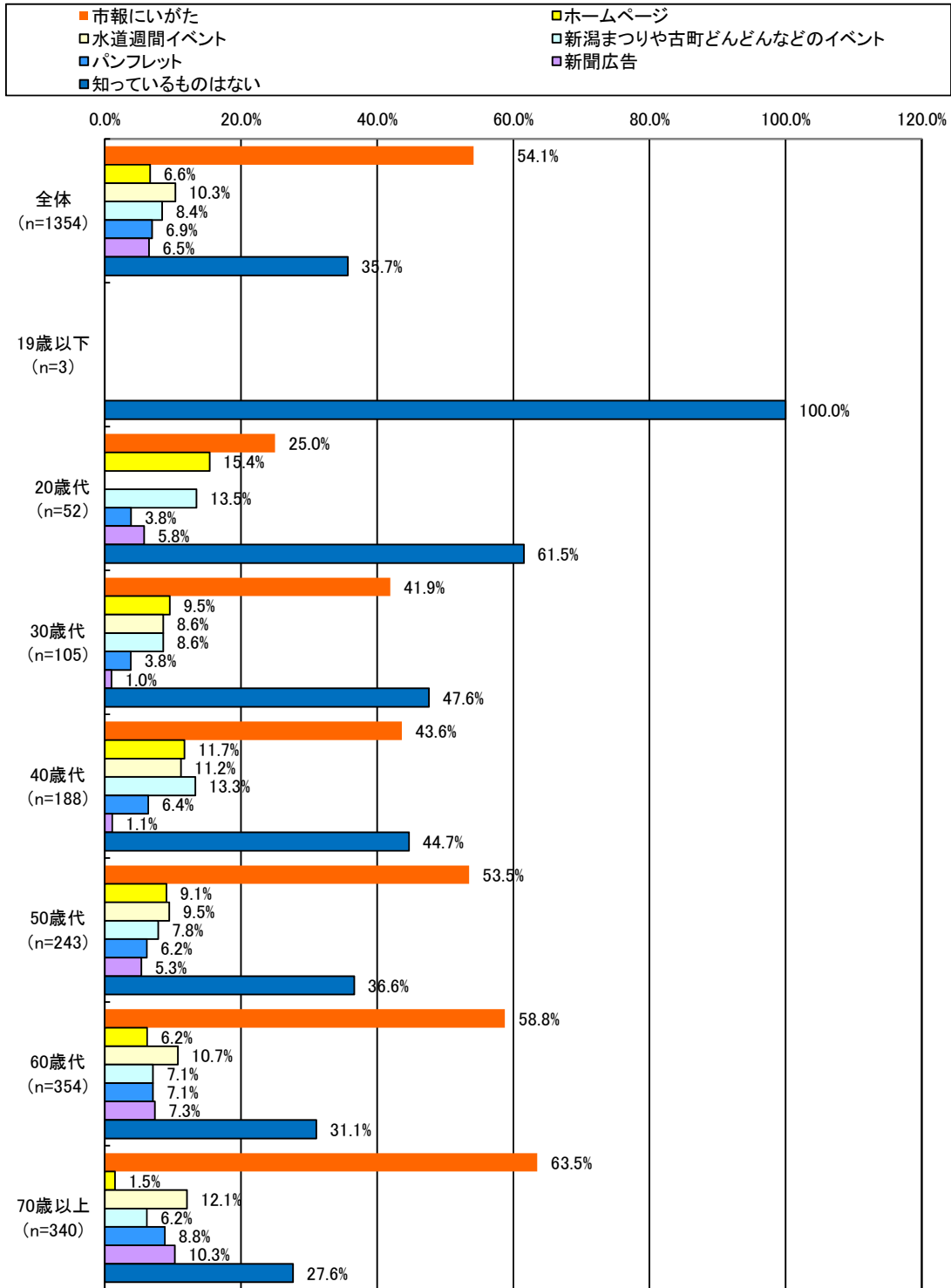


水先案内のほかの広報媒体の認知度では、「市報にいがた」が54.1%と認知度が高く、「知っているものはない」も35.7%ある。「ホームページ」「水道週間イベント」「新潟まつりや古町どんどんなどのイベント」「パンフレット」「新聞広告」は10%前後にとどまっている。

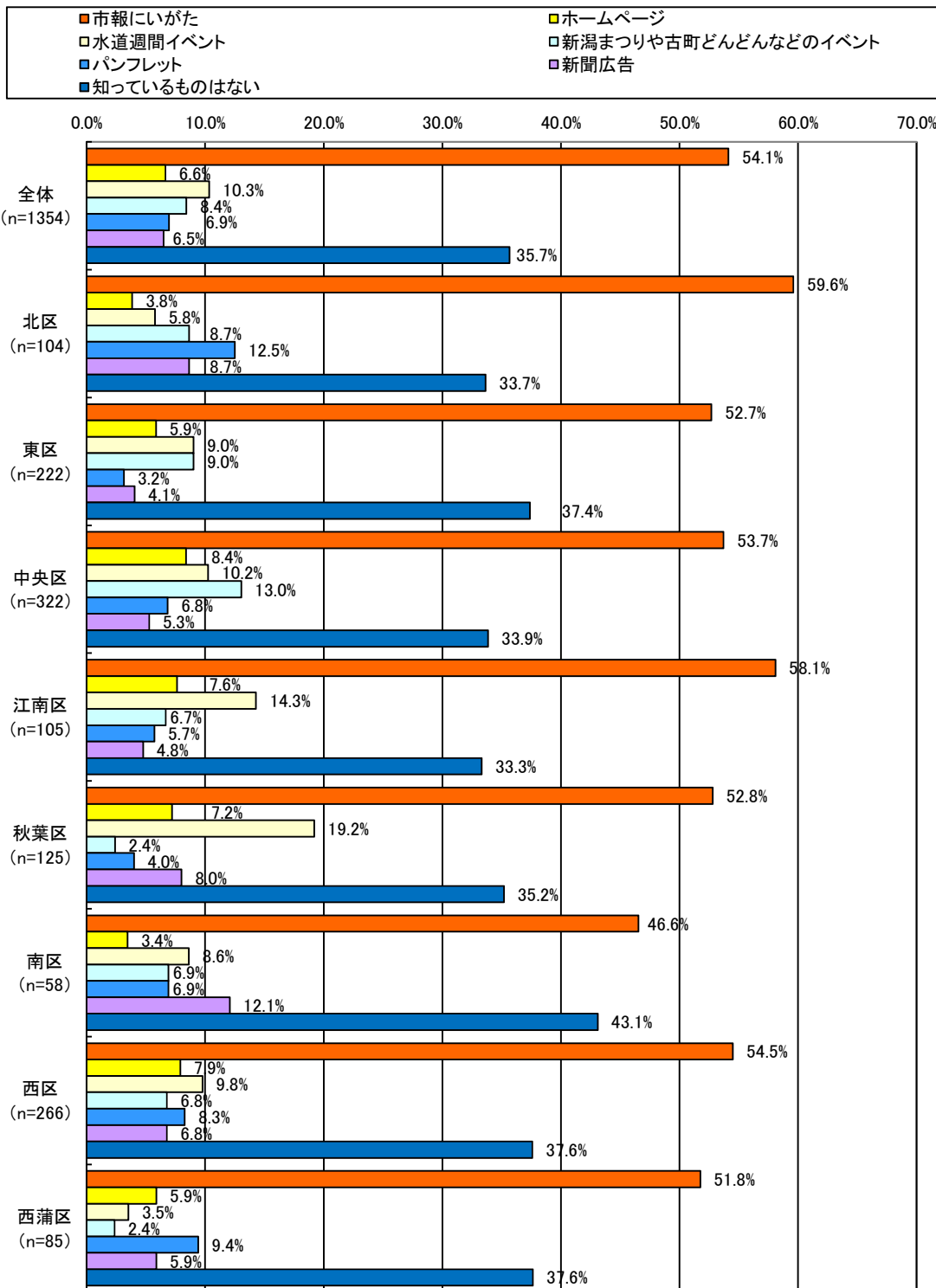


性別では、広報媒体の認知度については男女共「市報にいがた」が最も認知度が高く、男性は52.0%、女性が56.5%となっている。

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10.8%、女性は9.5%と男性の方が若干高くなっている。

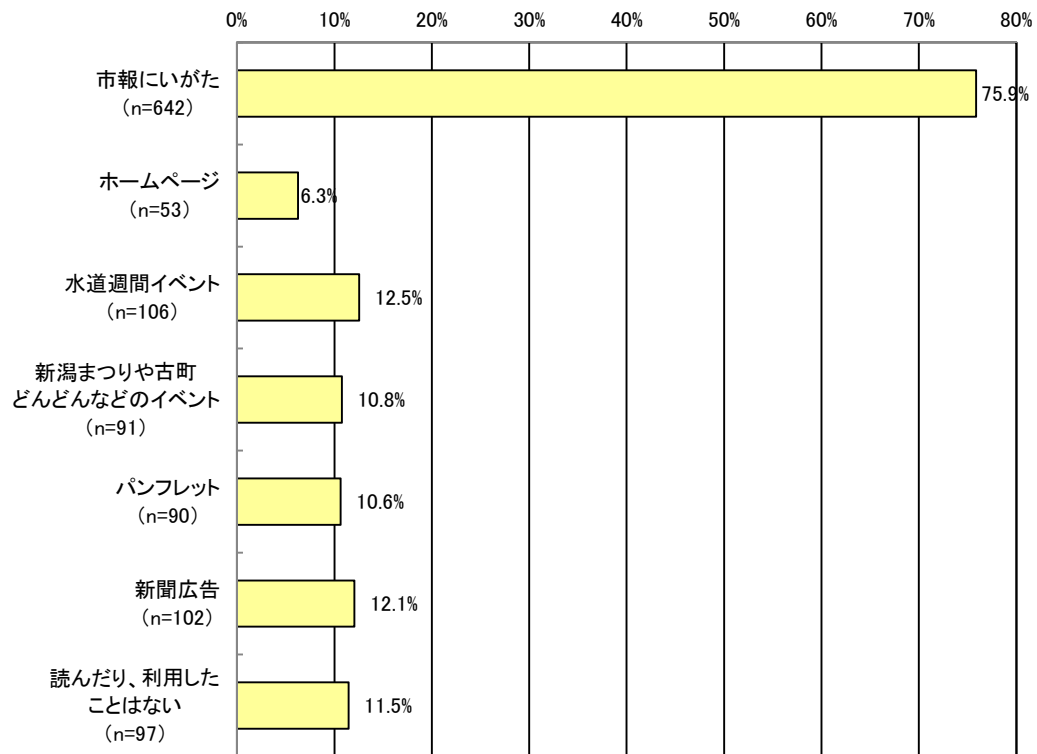


年代別では、20歳代以上の年代で「市報にいがた」という回答が最も多い。

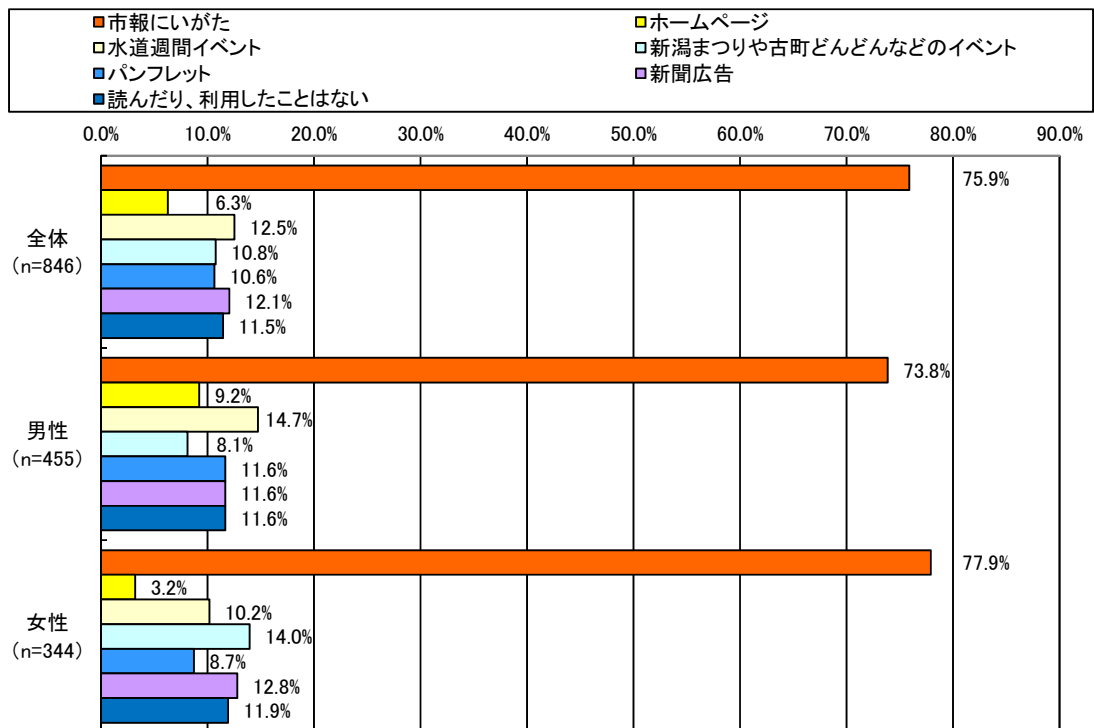


全ての区において、「市報にいがた」という回答が最も多く、ついで「知っているものはない」となっており、区別による大きな差は見られない。

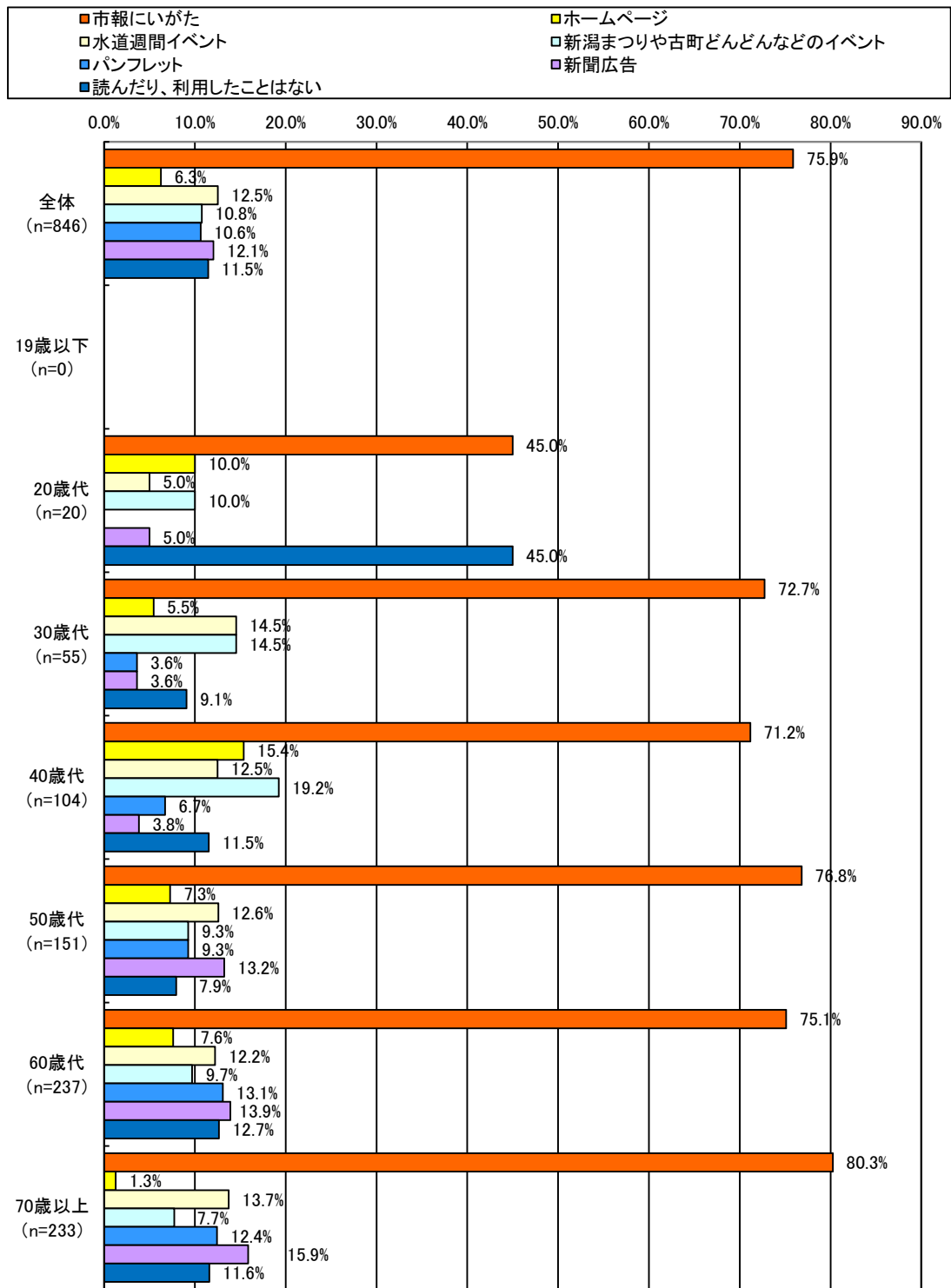
(該当質問10-3)「水先案内」以外の広報媒体の利用度



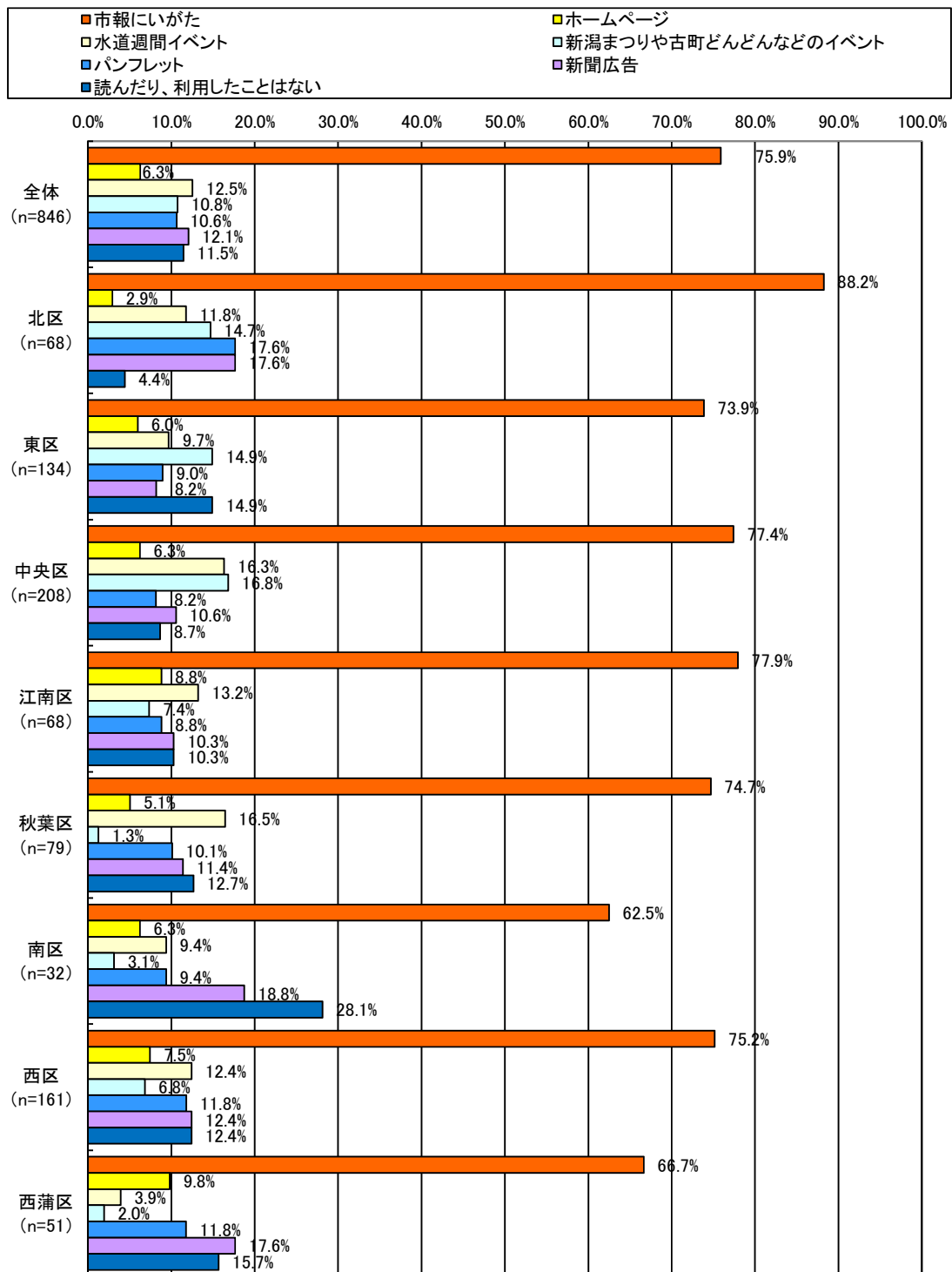
広報媒体の利用度は、「市報にいがた」の75.9%が最も多く、以下「水道週間イベント」12.5%、「新聞広告」12.1%と続き、「ホームページ」では、10%を割り込んでいる。



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73.8%、女性では77.9%となり、女性の方が4.1%高かった。

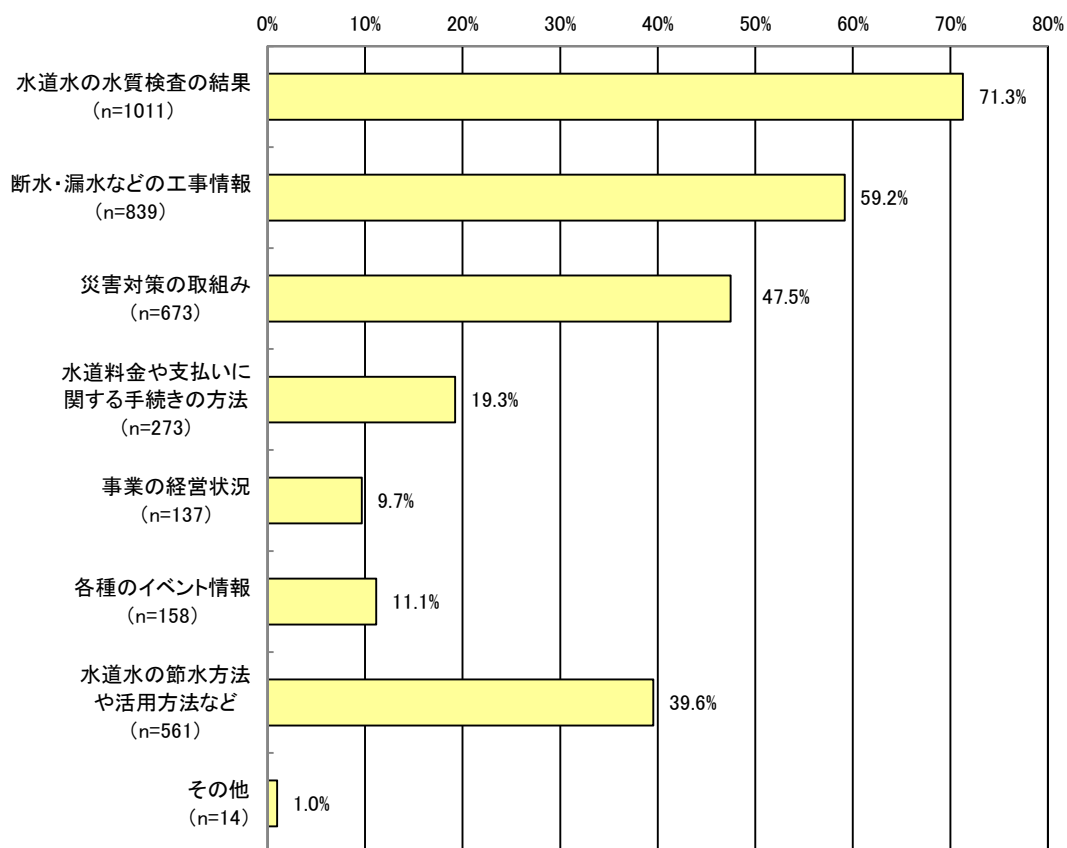


年齢別では、全ての年代で「市報にいがた」が最も「利用度」が高く、30歳以上では70%を超えている。

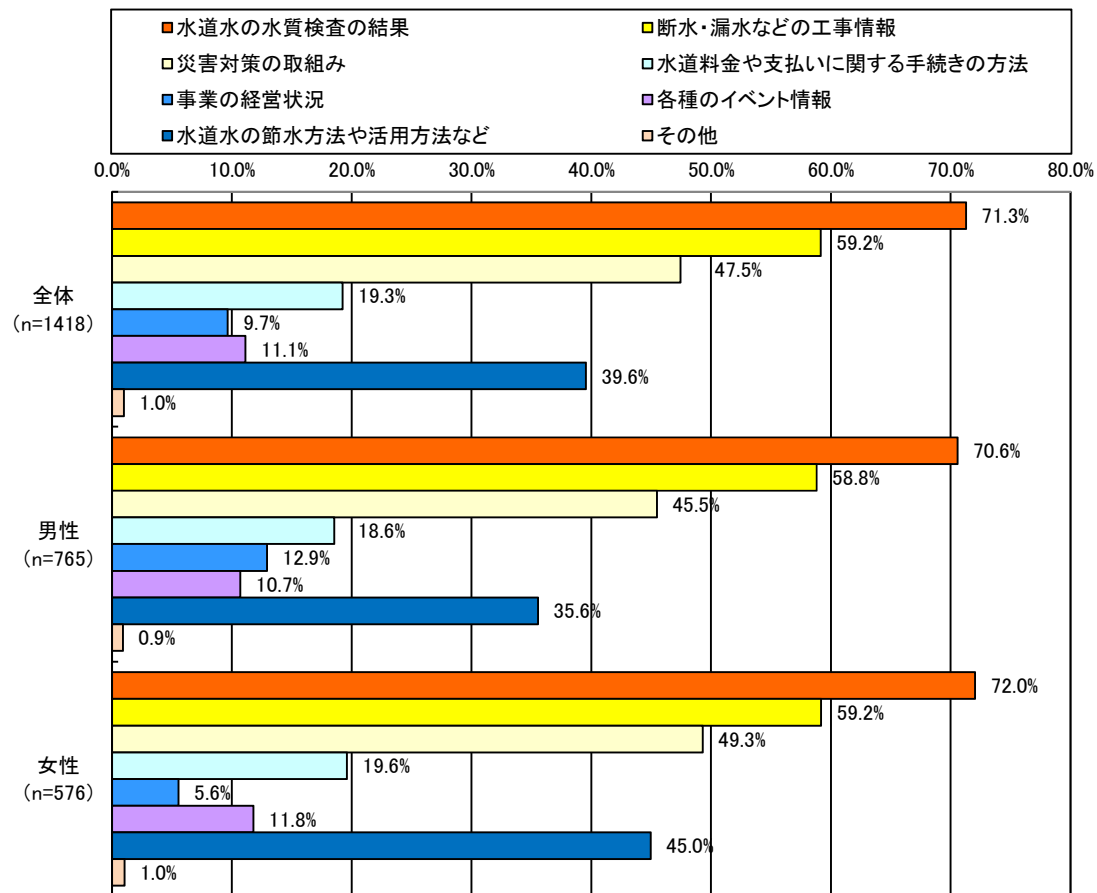


住居区別では、全ての区で「市報にいがた」がほぼ60%を超えている。最も高いのは北区の88.2%、次いで江南区の77.9%、中央区の77.4%とつづく。

(11) 広報内容への期待度（複数回答）

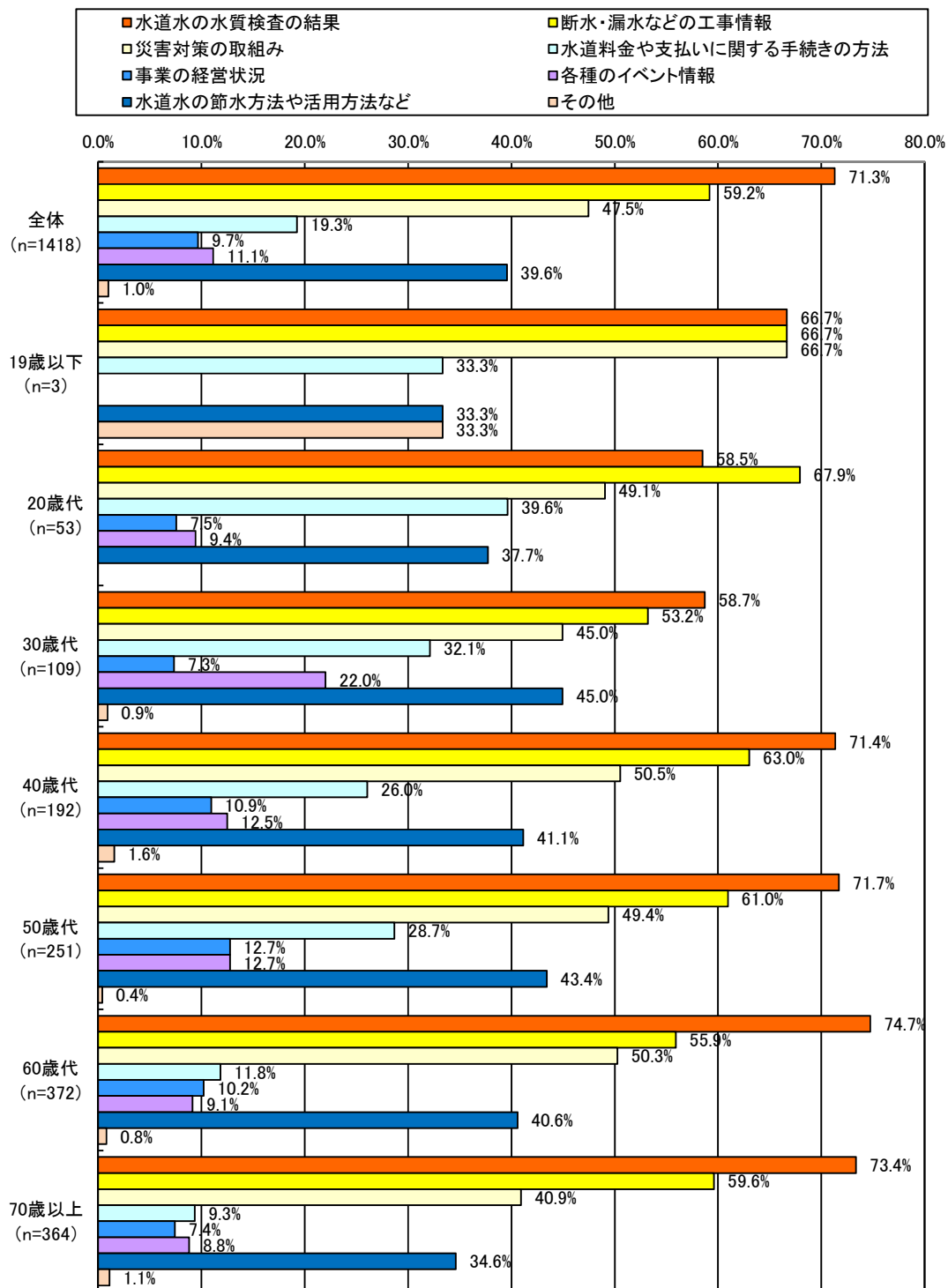


「水道水の水質検査の結果」の期待度が一番高く、71.3%を超えたが、一方で「各種のイベント情報」に対する期待度は薄く、11.1%となった。「事業の経営状況」なども低いが、「断水・漏水などの工事情報」は高い。

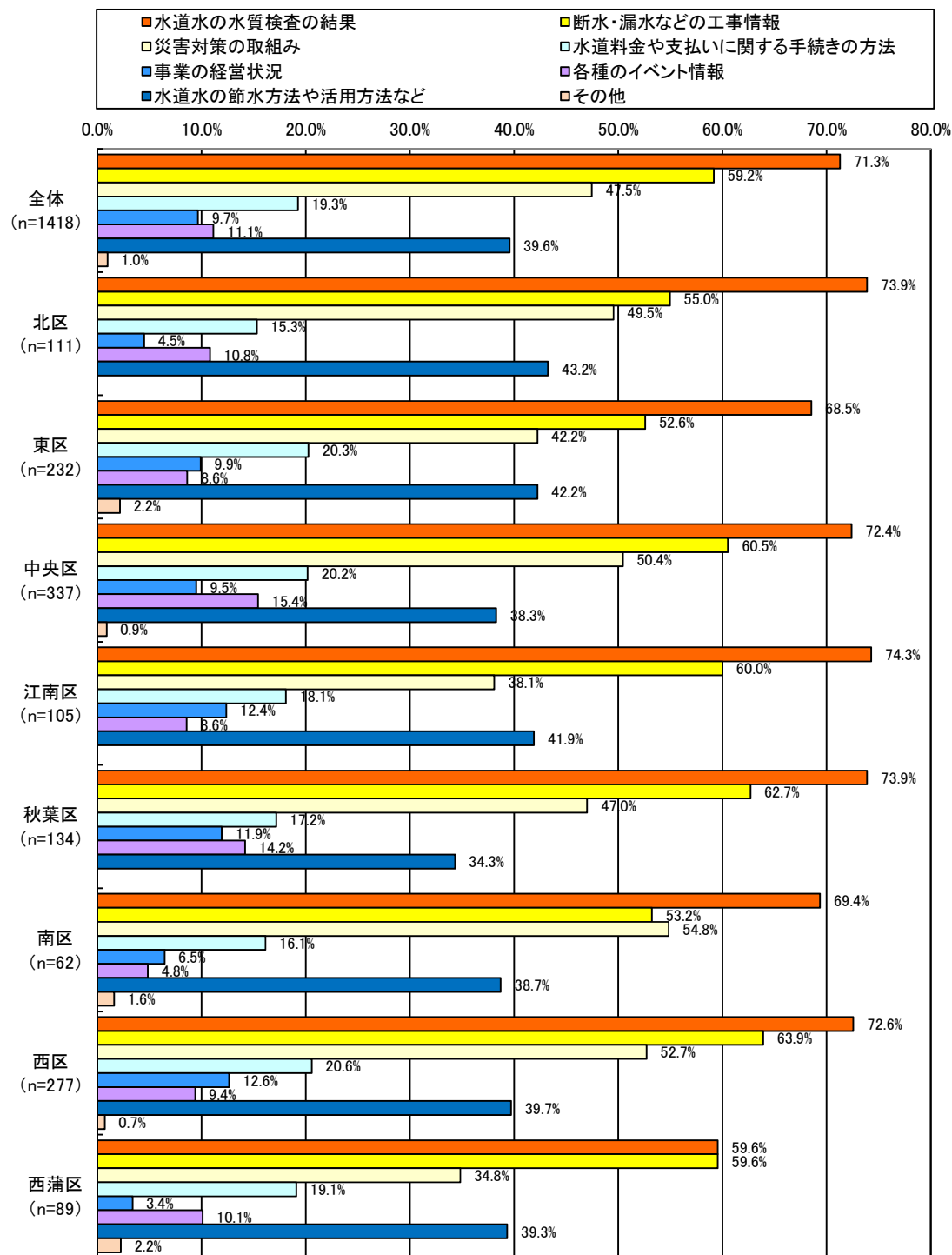


性別では、『水道水の水質検査の結果』が男女とも最も高く、男性で70.6%、女性では72.0%となり女性の方がほんのわずか高くなっている。

ついで『断水・漏水などの工事情報』が男性で58.8%、女性で59.2%、『災害対策の取組み』が男性で45.5%、女性で49.3%、『水道水の節水方法や活用方法など』が男性35.6%、女性45.0%と続き、女性の方が若干高くなっている。



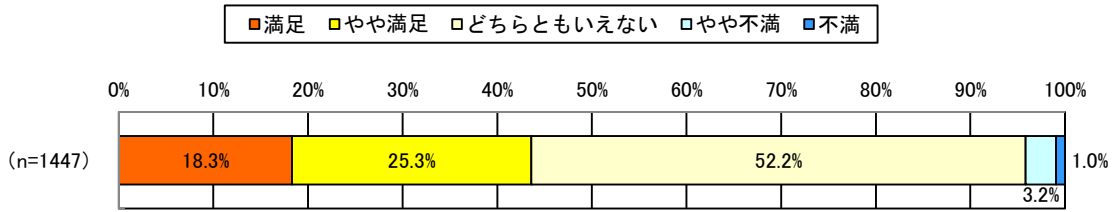
年齢別にみると、『水道水の水質検査の結果』が全ての年代で最も多く55%を超えている。次に多いのが『断水・漏水などの工事情報』で50%を超えている。



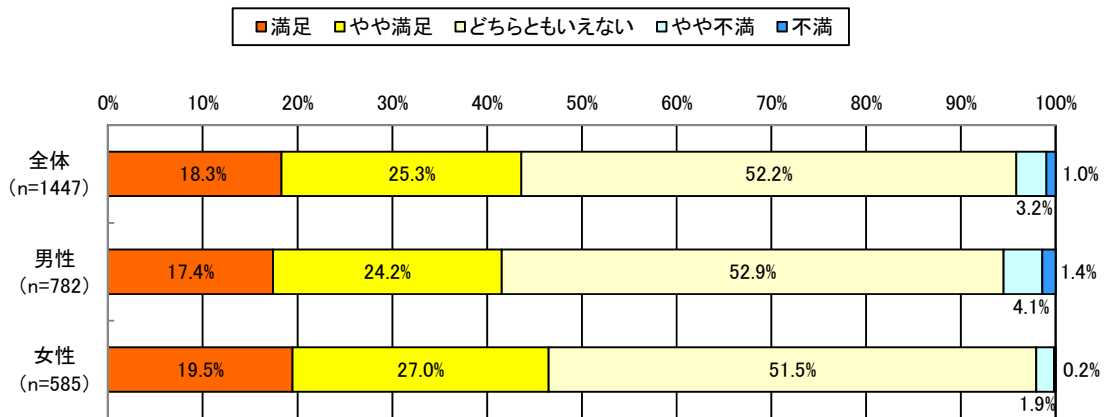
全ての区において、『水道水の水質検査の結果』という回答が最も多く、55%を超えている。ついで『断水・漏水などの工事情報』で、50%を超えている。

「その他」の回答内訳	
問合せの方法やトラブルの対処法	2
特になし	2
供給経路→浄水場、取水河川、放射能	1
おいしい水	1
水管取り替の方法情報	1
情報にお金がかからないならば	1
PRするメリットとは？	1
蛇口や水道管からの水もれの対処法（局か業者か）	1
わからない	1
総数	11

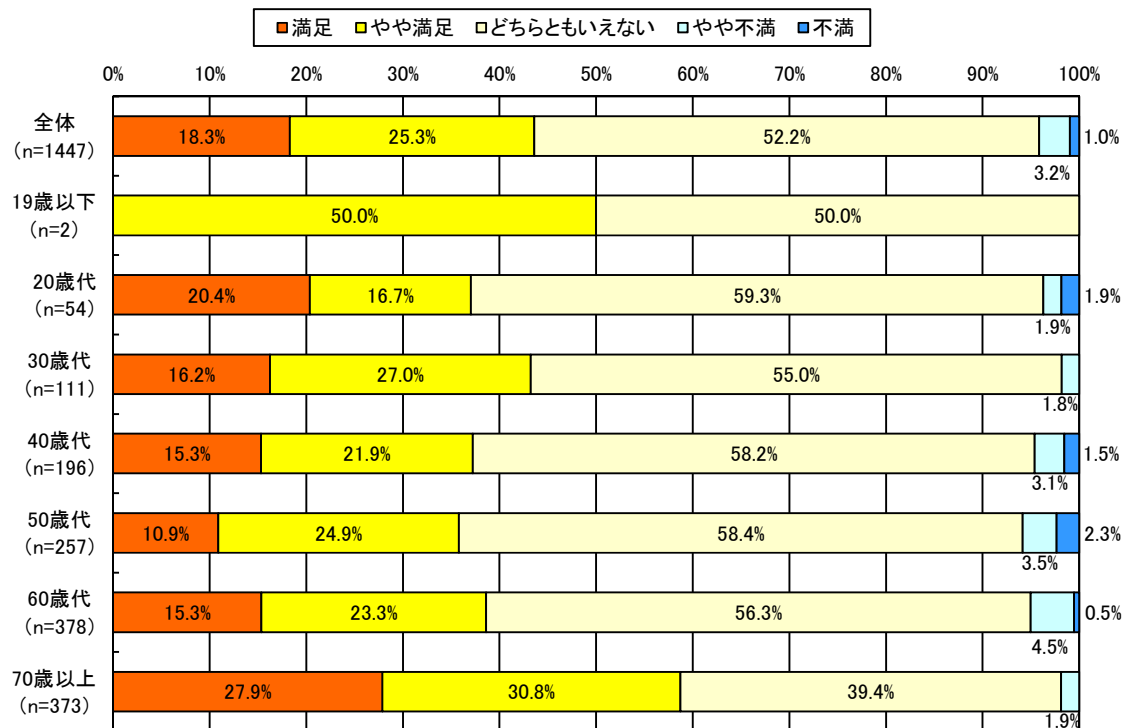
(12) 広報活動の満足度



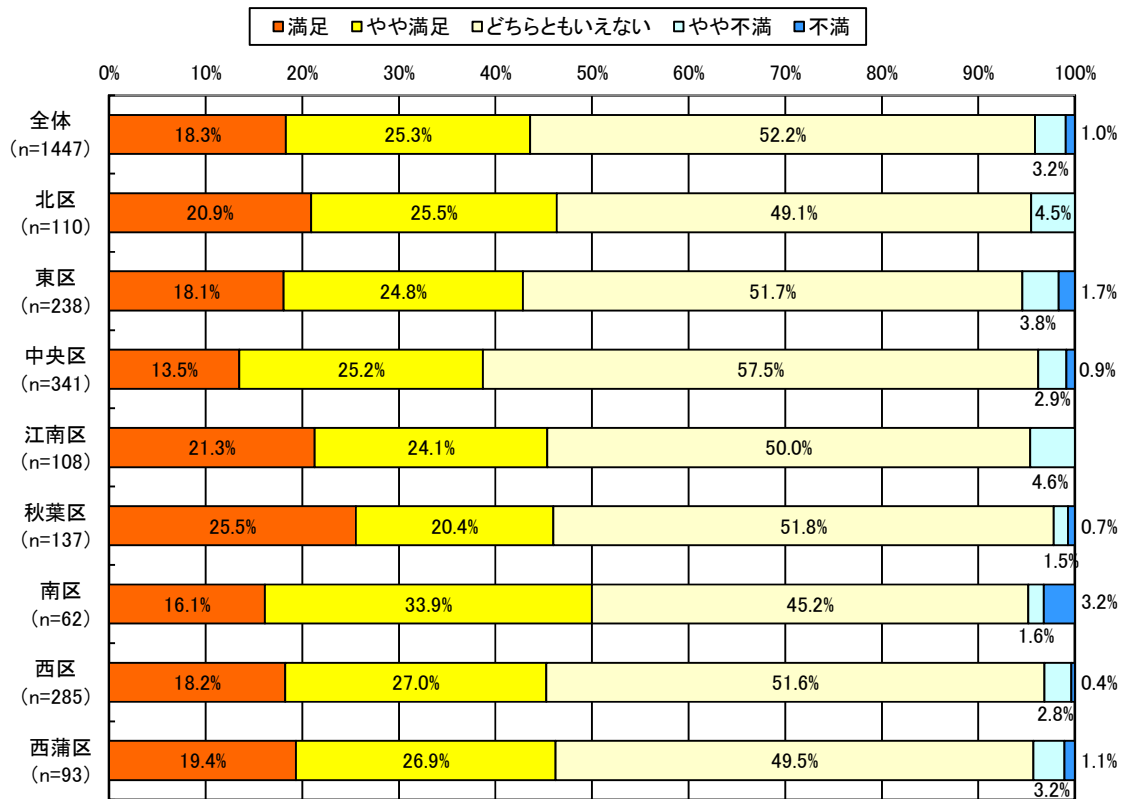
『満足』『やや満足』と答えた割合は、合わせて43.6%となっている。



性別では、『満足』『やや満足』と答えた割合は、男性は41.6%、女性は46.5%となり、女性の方が4.9%高くなっている。

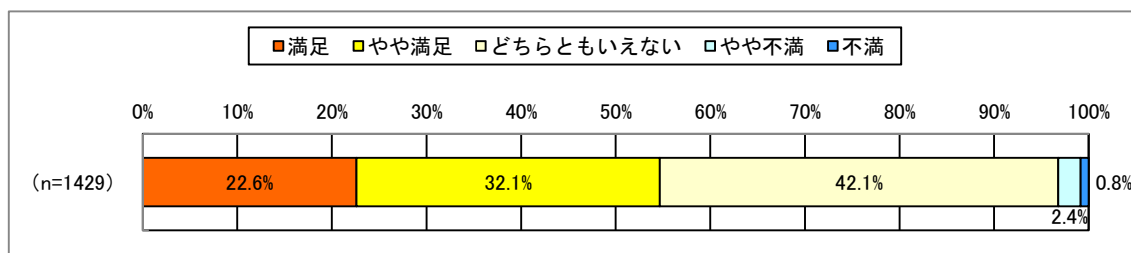


年齢別でみると、『満足』『やや満足』と答えた割合は、30%以上でそれほど高くなく、最も高いのは各年代とも「どちらともいえない」となっている。

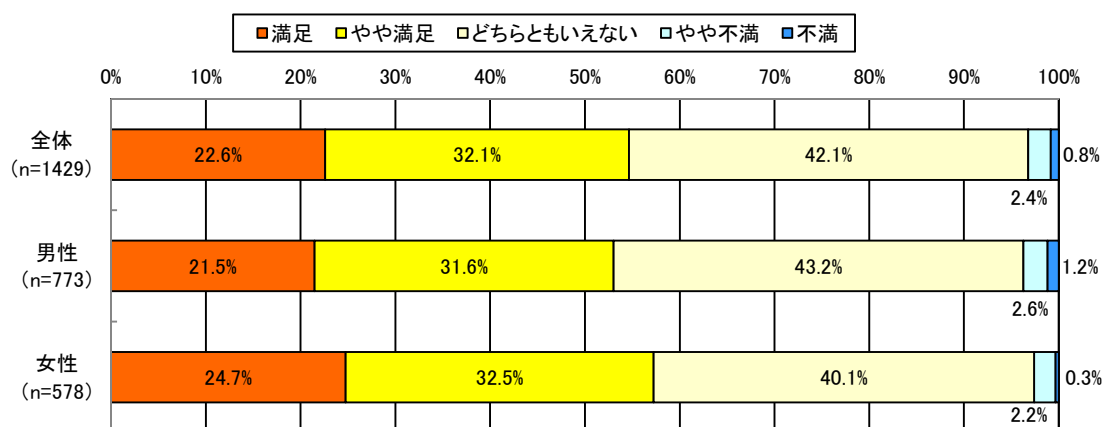


住居区別でみると、『満足』『やや満足』と答えた割合は、南区が50.0%と最も高く、以下、北区の46.4%、秋葉区の45.9%、江南区の45.4%と続く。」

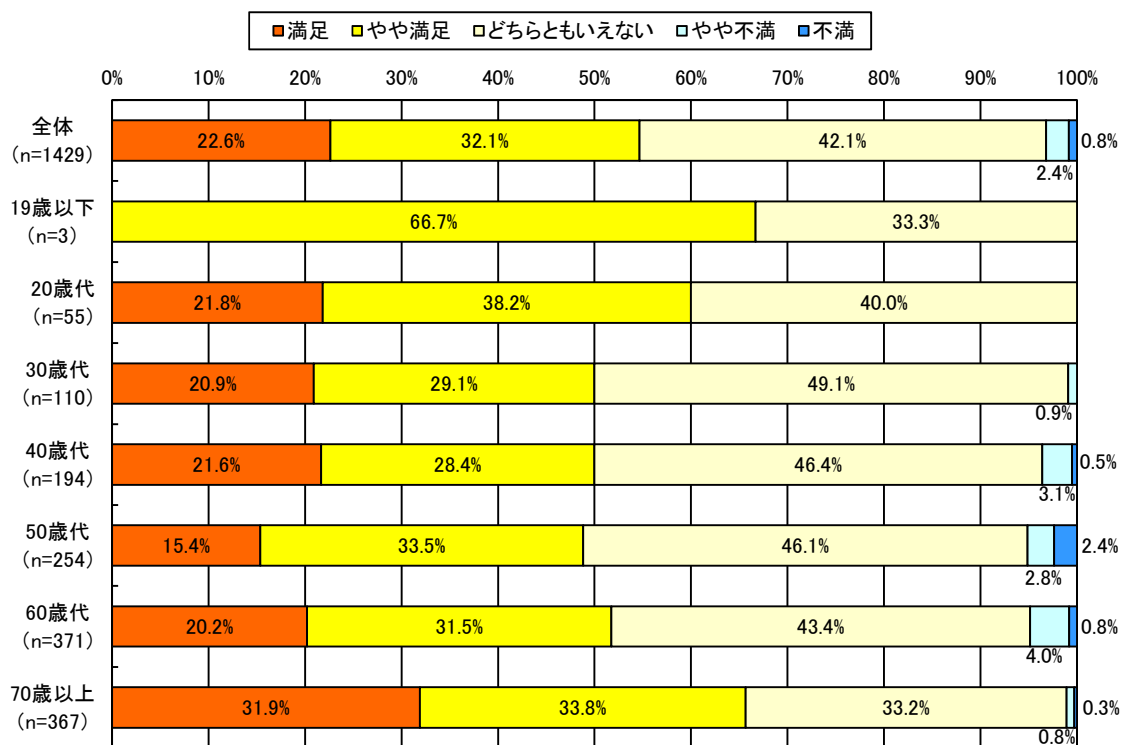
(13) お客さまサービスの総合的な満足度



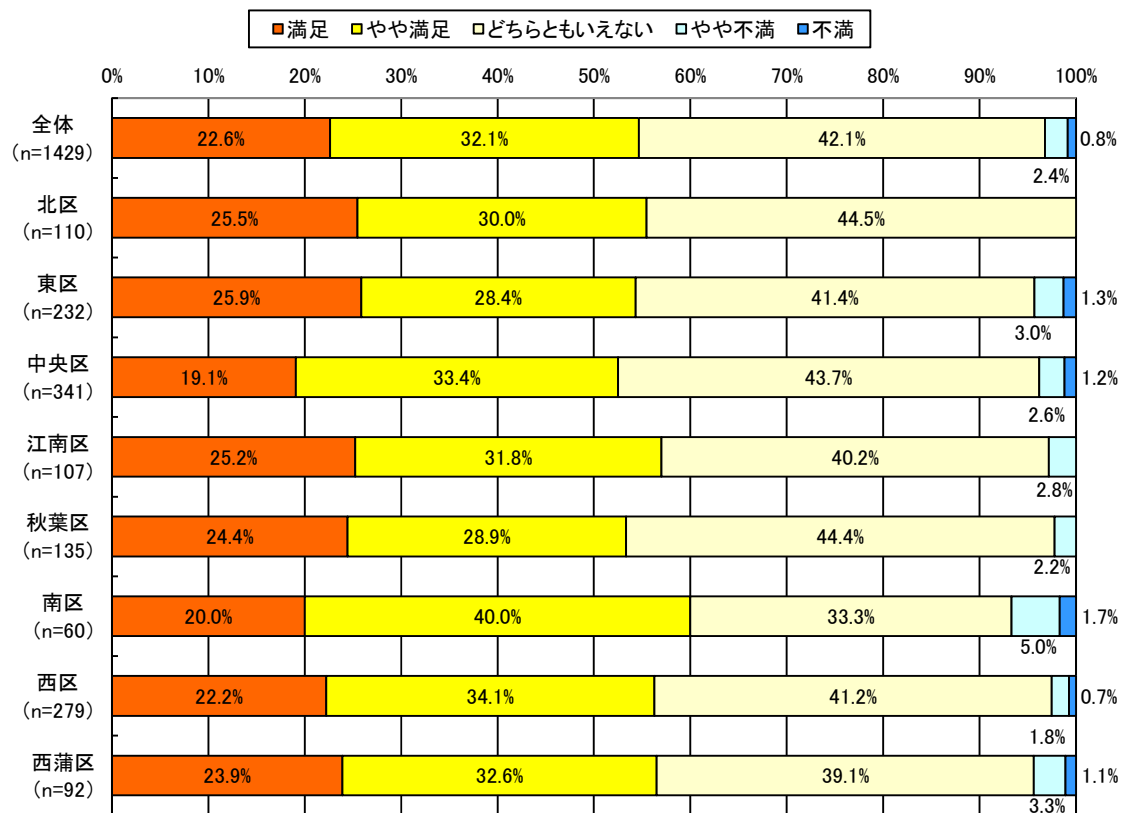
「お客さまサービス」に対する満足度をみると、『満足』『やや満足』を合わせた数値は54.7%となっている。



性別では、『満足』『やや満足』と答えた割合は、男性が53.1%、女性が57.2%となっている。



年齢別では、30歳以上60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、65.7%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50%を超えている。

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。)	
知らないことが多い	4
PRが少ない様だ！大切な水PR必要！！	1
1. わたしはNTTにいた人間であるから。2. 水道局、警察は、民間にならないから。(国の問題)	1
関心を持たせる取組み。例えば知らなかったキャラクターを使い子供、親にも宣伝をもっと多くやること。	1
情報が周知されていない。広報活動が弱いのではないか。	1
取組み内容を私が知らない、見たことがないということは広報活動不足ではないか	1
ネットが無い家もある。広報にムダが多い。工事等をもっと計画的に合理的にして欲しい。	1
コールセンターの対応が非常に無責任、不親切、いいかげん。もっと親身な対応を指導すべき。	1
便利なふりかえサービスを家族の誰も知らなかったこと	1
お客さまサービスに対する取組みを行っているとはまったく感じられない。知らなかった。	1

やっていることか？又何をしているか不明	1
お客さまサービスに対する取組みの活動内容を知らない	1
何かあったときに、やればいいだけ。アンケートが必要かどうかは知りませんが、おいしい水を安全に、発生時すぐに対応すること。	1
広報活動が伝わっていない。文字の多い広報パンフレットはわざわざ見る気がしない	1
緊急時災害時の対応を知らしめる努力が感じられない。イベント等は大して重要でないのに紙面がさかれている	1
インパクトがうすい	1
こちらに取り組みに対する情報が全く届いていない。新聞を取ってないので。	1
イベントをやらずに、その分水道料金を安くしてほしい。	1
水道局のほかについても最近なんでもくわしくはホームページ等老人は書いたものがほしい	1
広報活動についての一般家庭へのアピールが不足している。	1
もっと情報がほしい。	1
水道局の広報活動について目にする機会がない。	1
案内が非常に失礼だから。	1
あまり気にしていないせいだとは思いますが、基本的に目に入ってくることなく、サービスとして行っていることが今までよくわかりませんでした。	1
やはり使用料金が高いので不満です。安く願います。排水設備工事を積極的に推進していく家庭は鈍化していくものと考えます。	1
何をサービスしてるかわからない。サービスされた事がない	1
とにかく情報を入れようとししないのか？ 目にしないのかわからない	1
総数	30