

4 水道事業全般

水道事業全般についてお聞きします

問9 新潟市の水道事業について、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9で「1 満足」または「2 やや満足」と回答された事業所にお聞きします。)

[問9-1]新潟市の水道事業について満足している点は、次のうちどれですか。

(〇はいくつでも)

- | | |
|----------------------------|-------------------|
| 1 水道水の安全性 | 2 水道水のおいしさ |
| 3 災害時等の応急給水体制の整備 | 4 老朽化した水道管の更新・耐震化 |
| 5 浄水場などの水道施設の耐震化 | 6 断水のない安定した給水 |
| 7 お客さまコールセンターの導入などお客さまへの対応 | |
| 8 効率的な経営への取り組み | 9 水道料金の設定 |
| 10 道路漏水などへの緊急対応 | 11 わかりやすい広報への取り組み |
| 12 太陽光発電設備の導入など環境に配慮した事業運営 | |
| 13 その他 () | |

(問9で「4 やや不満」または「5 不満」と回答された事業所にお聞きします。)

[問9-2]新潟市の水道事業について不満な点は、次のうちどれですか。

(〇はいくつでも)

- | | |
|----------------------------|-------------------|
| 1 水道水の安全性 | 2 水道水のおいしさ |
| 3 災害時等の応急給水体制の整備 | 4 老朽化した水道管の更新・耐震化 |
| 5 浄水場などの水道施設の耐震化 | 6 断水のない安定した給水 |
| 7 お客さまコールセンターの導入などお客さまへの対応 | |
| 8 効率的な経営への取り組み | 9 水道料金の設定 |
| 10 道路漏水などへの緊急対応 | 11 わかりやすい広報への取り組み |
| 12 太陽光発電設備の導入など環境に配慮した事業運営 | |
| 13 その他 () | |

問10 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。そこで、新潟市水道局が取り組んでいる次のア～カの取組みについて、水道料金との関係をどのようにお考えですか。（各列〇は1つだけ）

	積極的に推進してほしい	水道料金が高くなっても	現在の料金水準で推進してほしい	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
↓ア～カの取組みごとに〇をつけてください。					
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. 地震に強い水道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. 水道料金の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	

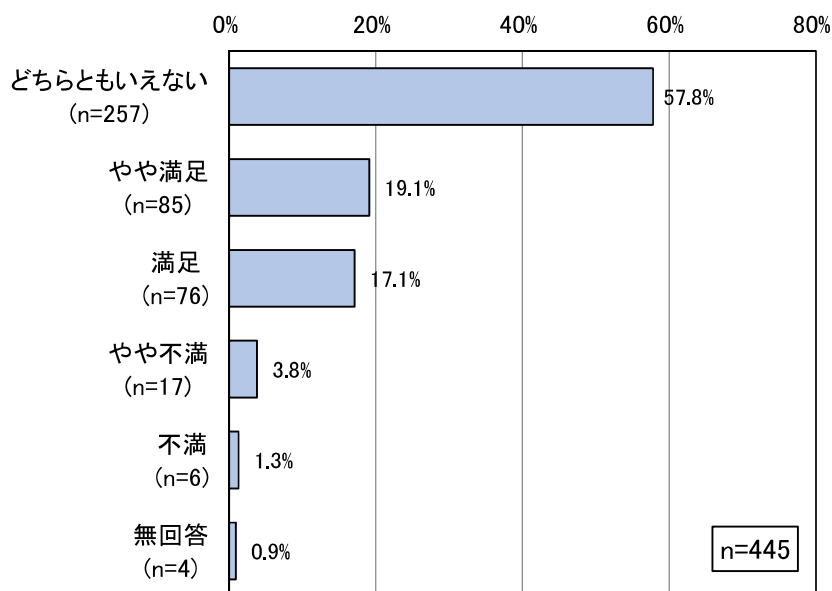
【水道局に対するご意見について】

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)

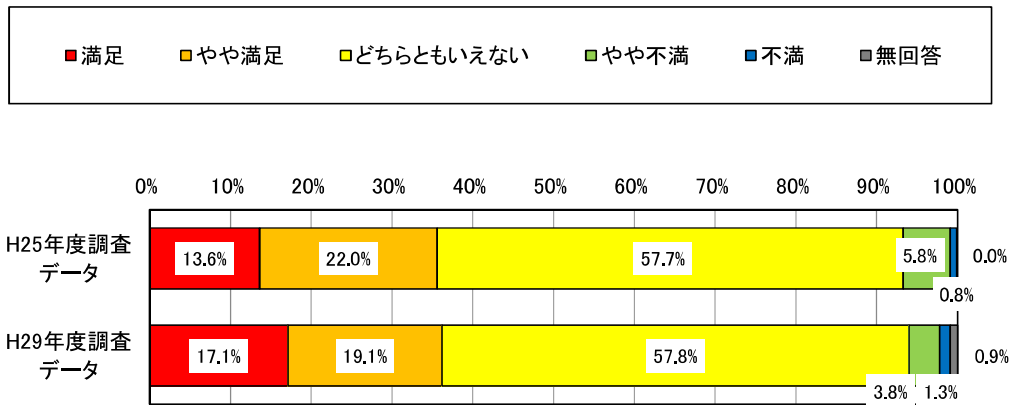
アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。
 お客さまの貴重なご意見は、今後の水道事業運営の参考にさせていただきます。

問9 水道事業に対する総合的な満足度

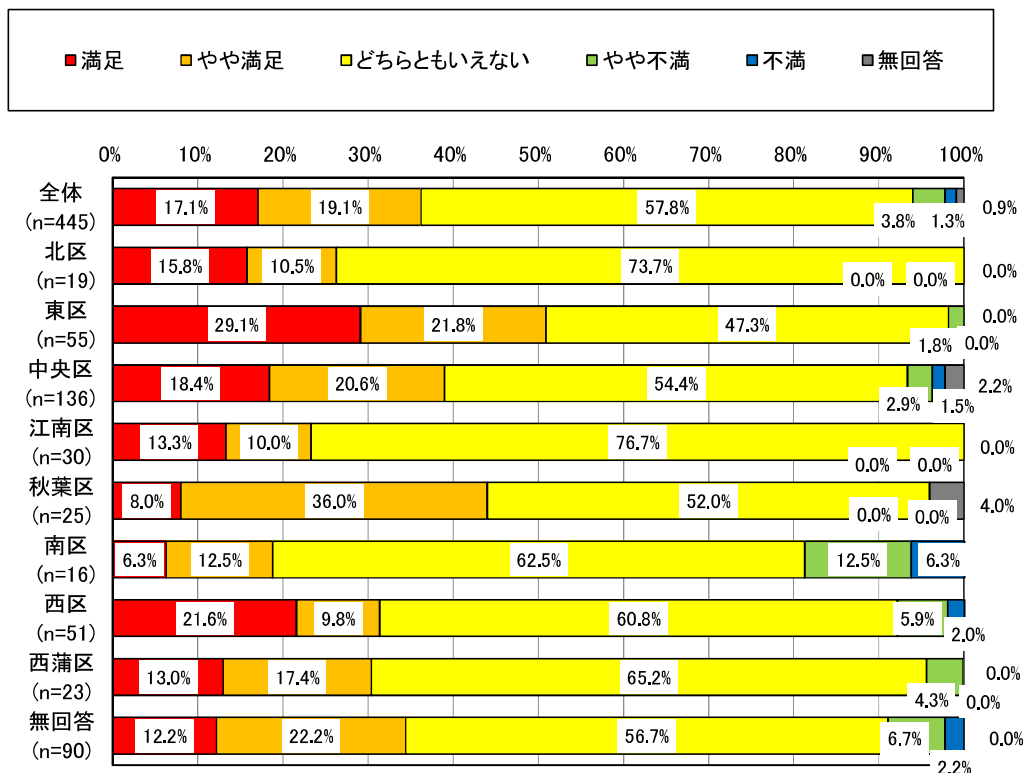


「どちらともいえない」が57.8%と最も高い。「満足」「やや満足」と答えた事業所の割合は、36.2%しかなかった。

(H25年度との経年比較)



「満足」が増加し、「やや満足」が減少している。



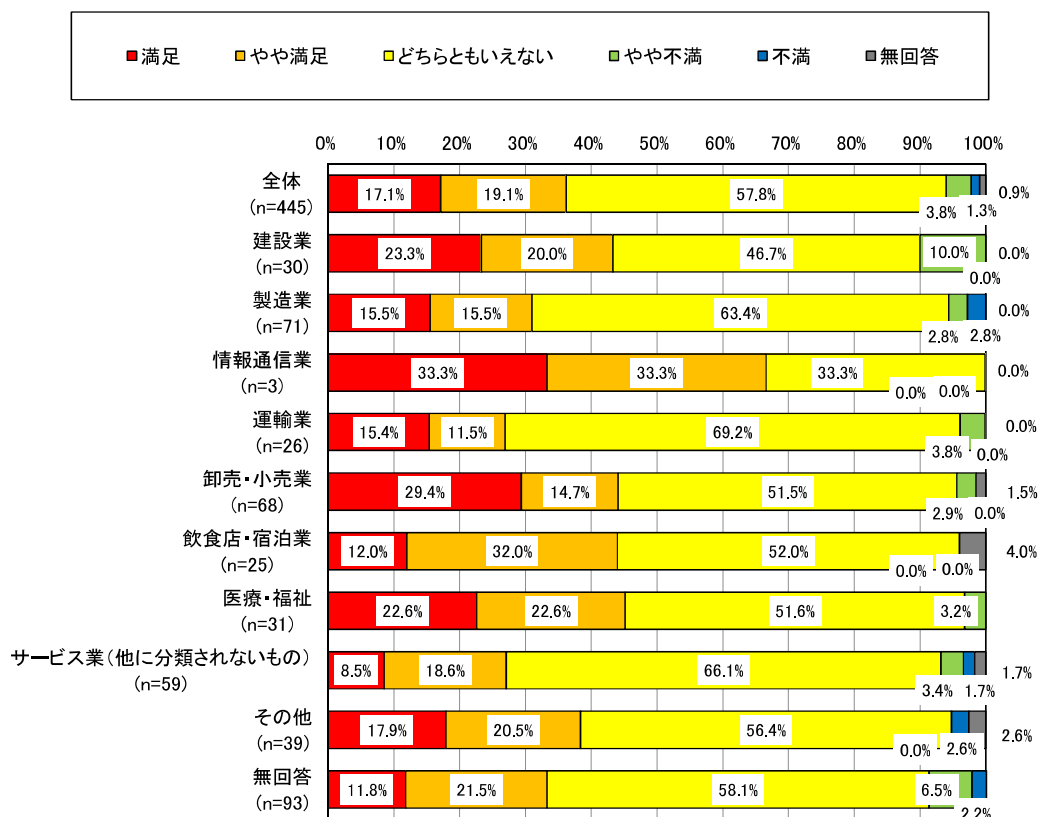
所在区別でみると、南区の「満足」と「やや満足」と答えた事業所を合わせた割合が18.8%と一番低く、「東区」が50.9%と高かった。

所在区別でみると、「満足」と「やや満足」を合わせて高い順にみると、

- 1) 東区が50.9%
 - 2) 秋葉区が44.0%
 - 3) 中央区が39.0%
- となっている。

逆に「どちらともいえない」と「やや不満」「不満」を合わせて高い順にみると、

- 1) 南区が81.3%
 - 2) 江南区が76.7%
 - 3) 北区が73.7%
- となっている。



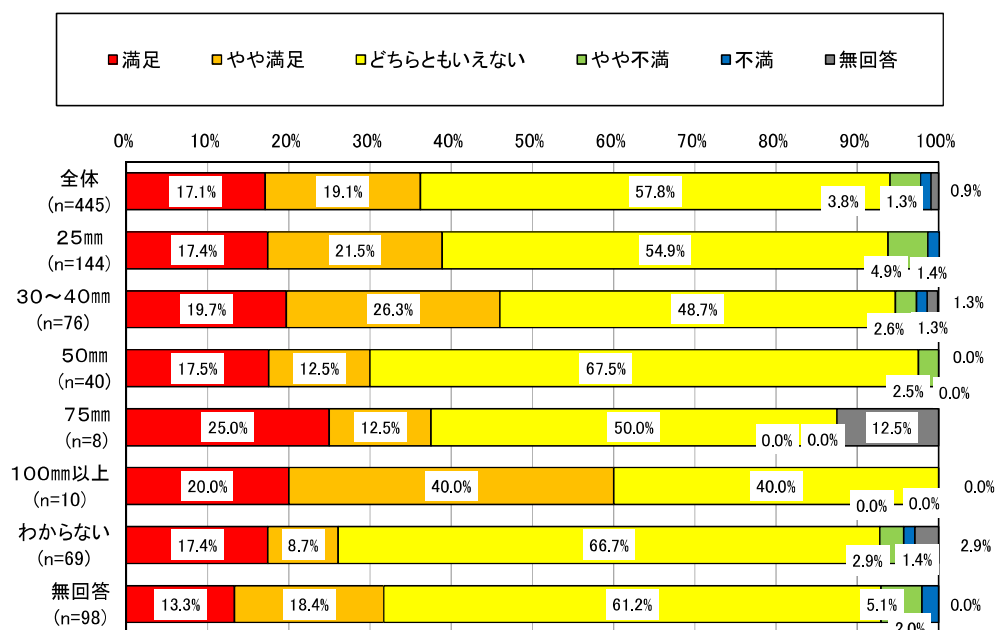
業種別にみると、それほど大きな差はないが、運輸業、サービス業（他に分類されないもの）で『満足』『やや満足』と答えた事業所の合計の割合がやや低い傾向にあった。

業種別に「満足」と「やや満足」を合わせて高い順にみると、

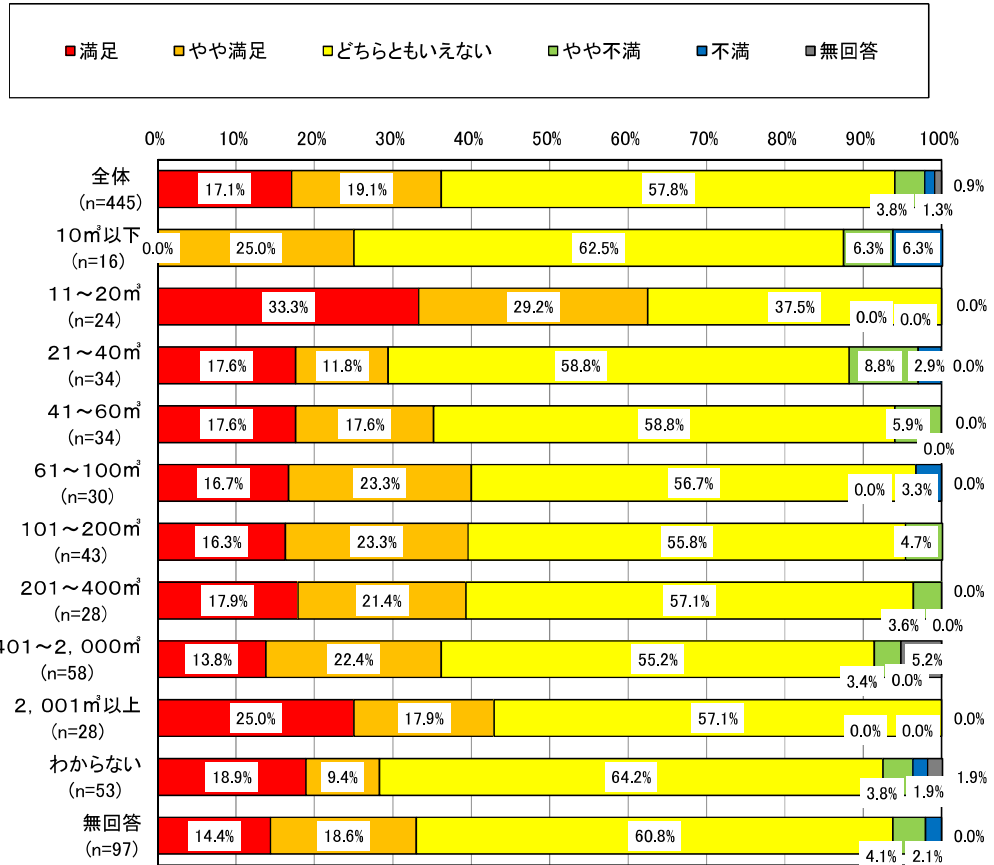
- 1) 情報通信業が66.6%
 - 2) 医療・福祉が45.2%
 - 3) 卸売・小売業が44.1%
- となっている。

逆に「どちらともいえない」と「やや不満」「不満」を合わせて高い順にみると、

- 1) 運輸業が73.0%
 - 2) サービス業（他に分類されないもの）が71.2%
 - 3) 製造業が69.0%
- となっている。

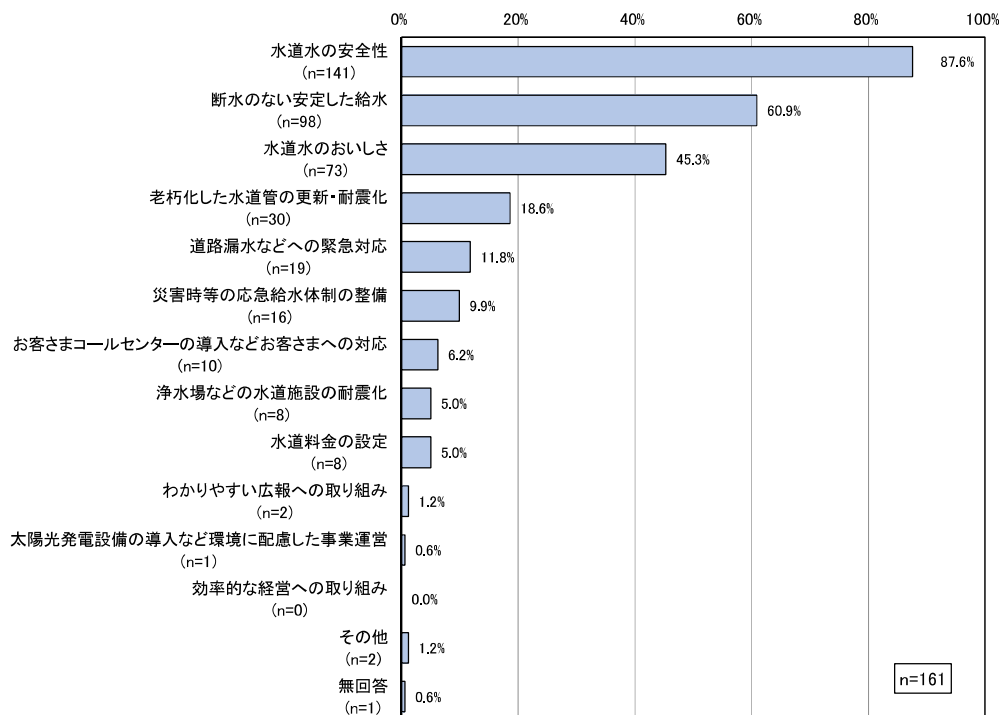


水道メーター口径別でみると、「50mm」で『満足』『やや満足』と答えた事業所の合計の割合が29.0%と一番低い結果となった。一番大きな口径である「100mm以上」は、『満足』『やや満足』と答えた事業所の合計が60%と一番高い結果となった。



直近の水道使用水量別で見ると、「10m³以下」の『満足』と回答した事業所が無く、『やや満足』と回答した事業所を含めても25.0%と他の使用水量別と比較してやや低い結果となった。

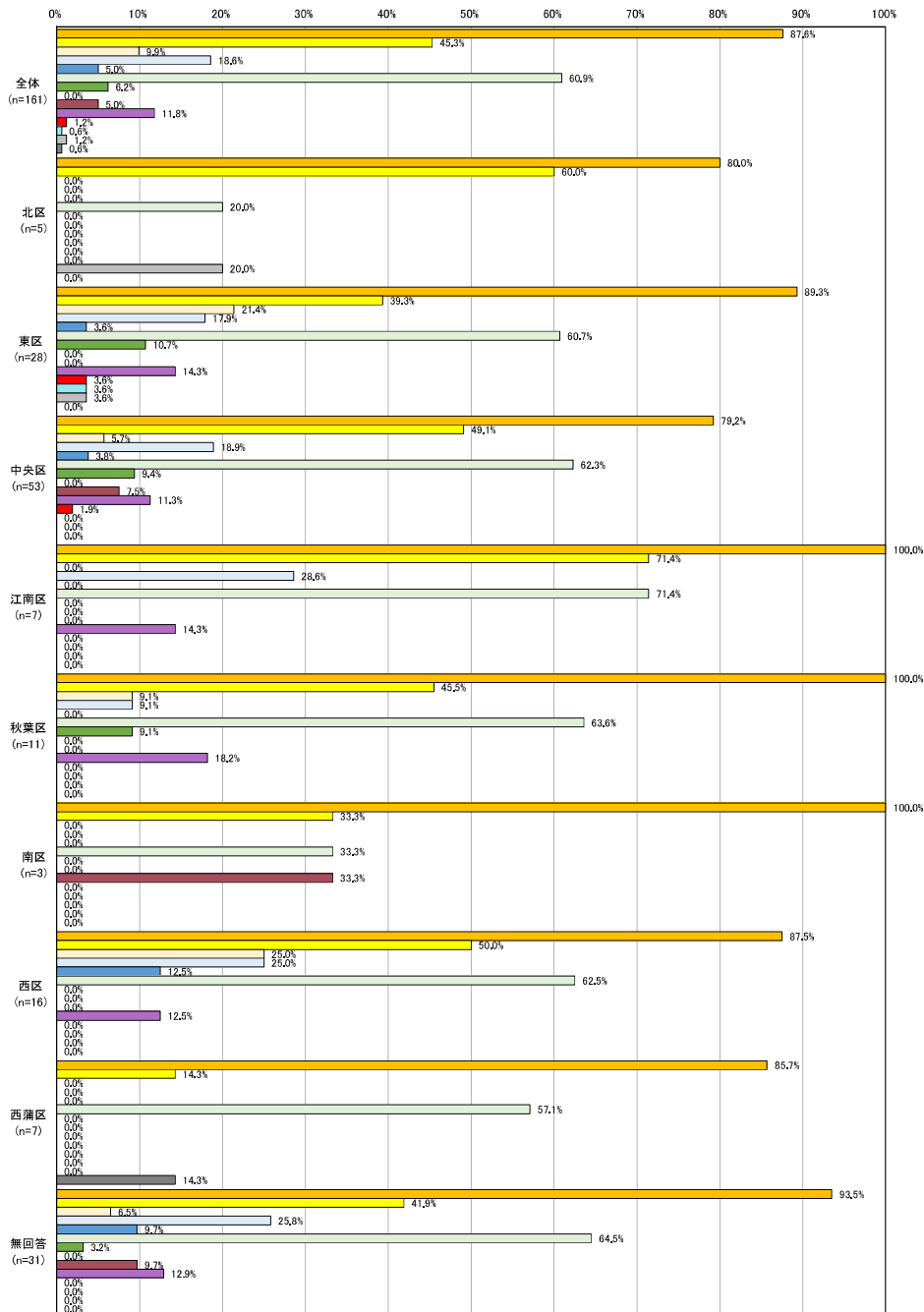
問9-1 満足している点



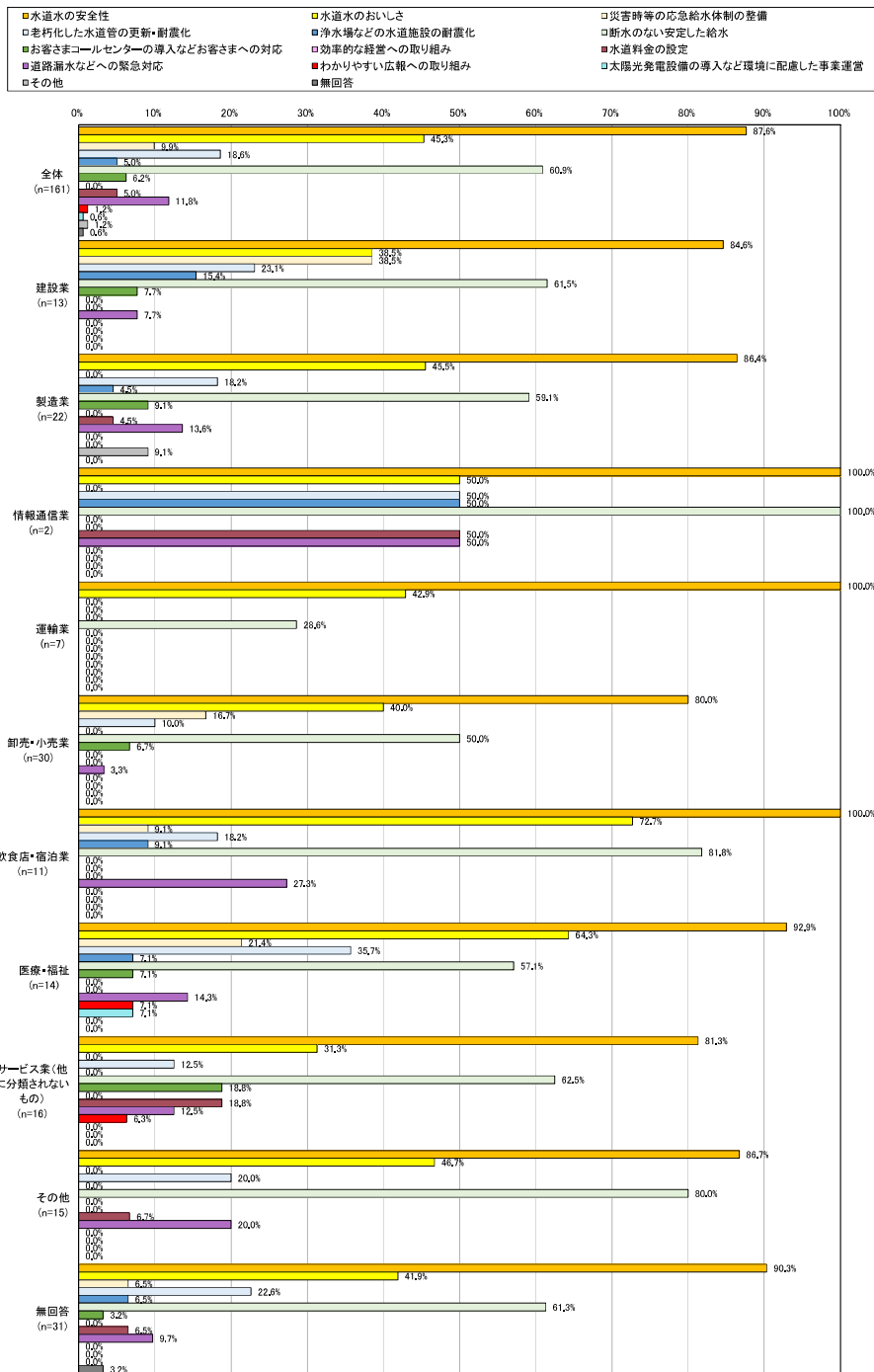
新潟市の水道事業について事業所が満足している点は、「水道水の安全性」が87.6%で圧倒的で、次に「断水のない安定した給水」が60.9%と続き、「水道水のおいしさ」が45.3%、また「老朽化した水道管の更新・耐震化」も18.6%と一定の評価を受けた。

その他の回答
使用量が増大した場合何か理由があったか連絡を頂いた有難かったです。
検針員が異常値を教えてくれる。

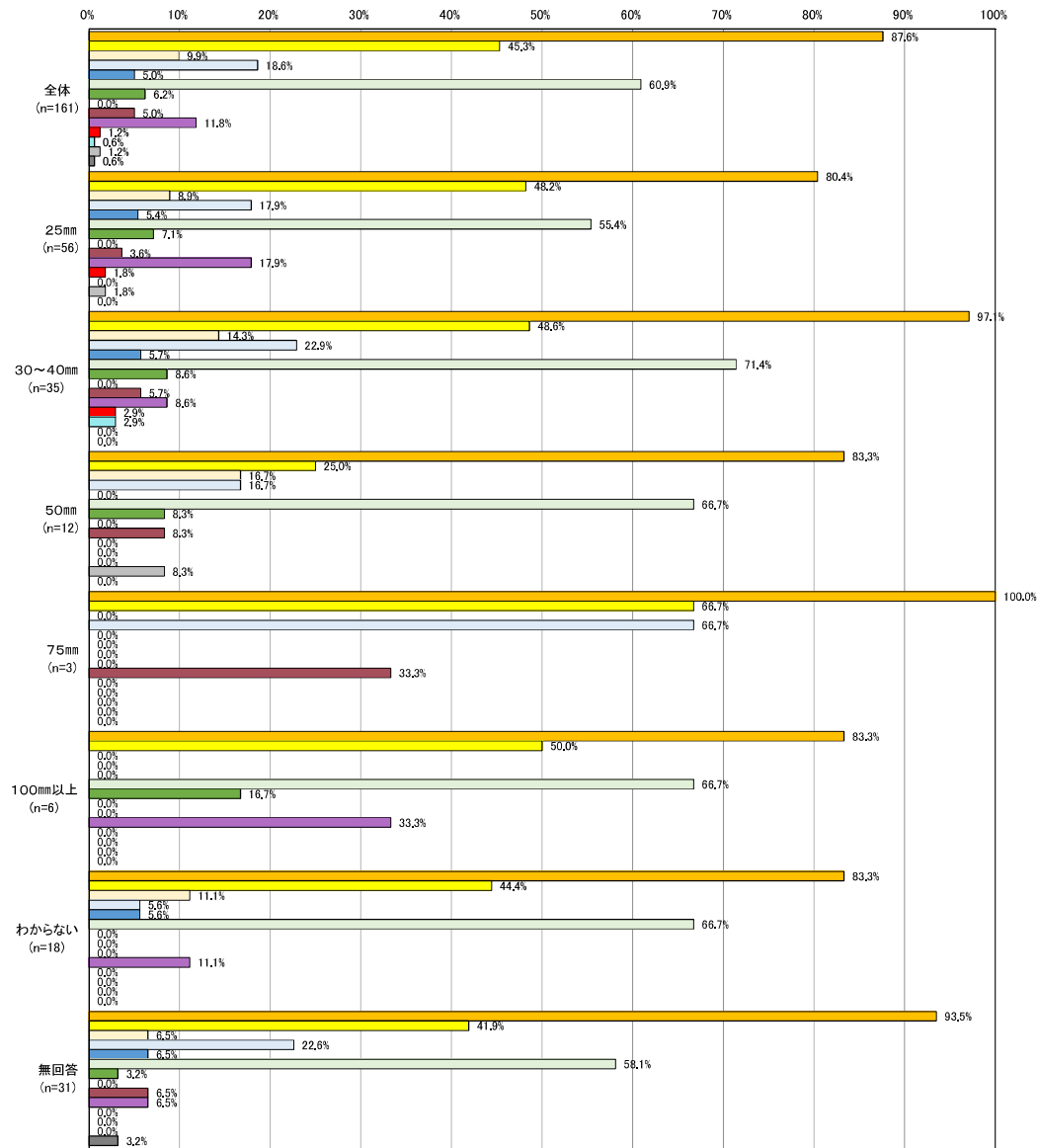
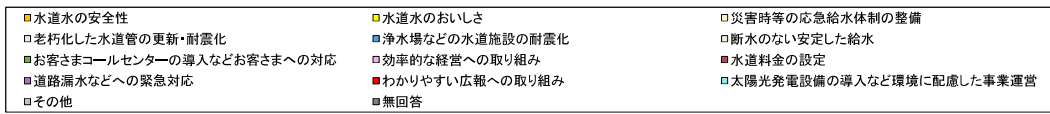
- 水道水の安全性
- 水道水のおいしさ
- 災害時等の応急給水体制の整備
- 老化した水道管の更新・耐震化
- 浄水場などの水道施設の耐震化
- 断水のない安定した給水
- お客さまコールセンターの導入などお客さまへの対応
- 効率的な経営への取り組み
- 水道料金の設定
- 道路漏水などへの緊急対応
- わかりやすい広報への取り組み
- 太陽光発電設備の導入など環境に配慮した事業運営
- その他
- 無回答



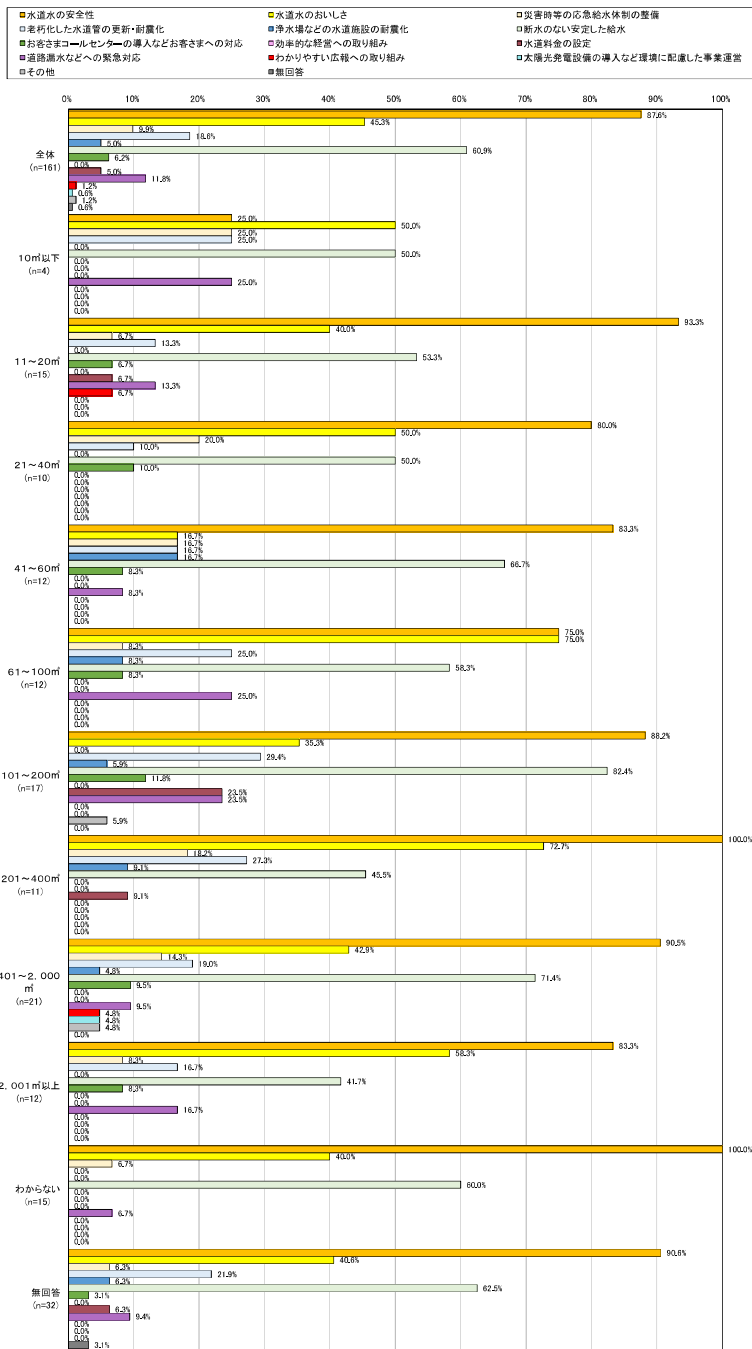
所在区別でも、新潟市の水道事業について事業所が満足している点の傾向はあまり変わらないようである。



業種別にみても、新潟市の水道事業について事業所が満足している点の傾向はあまり変わらないようであるが、「水道水の安全性」については、情報通信業、運輸業、飲食店・宿泊業で100.0%、医療・福祉で92.9%の高い信頼性が得られている。

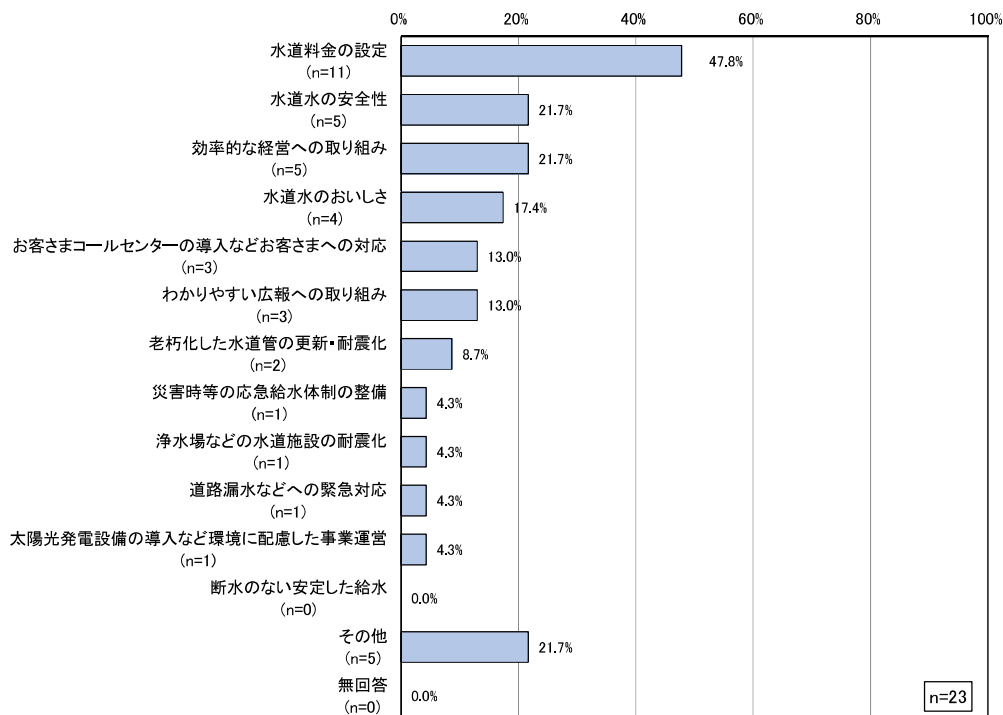


水道メーター口径別でも、新潟市の水道事業について事業所が満足している点の傾向はあまり変わらないようであるが、75mm以上の大きな口径では、「水道水の安全性」が100.0%と圧倒的で、30~40mmでは、「水道水の安全性」のみならず「断水のない安定した給水」も71.4%と、高い満足度が得られた。



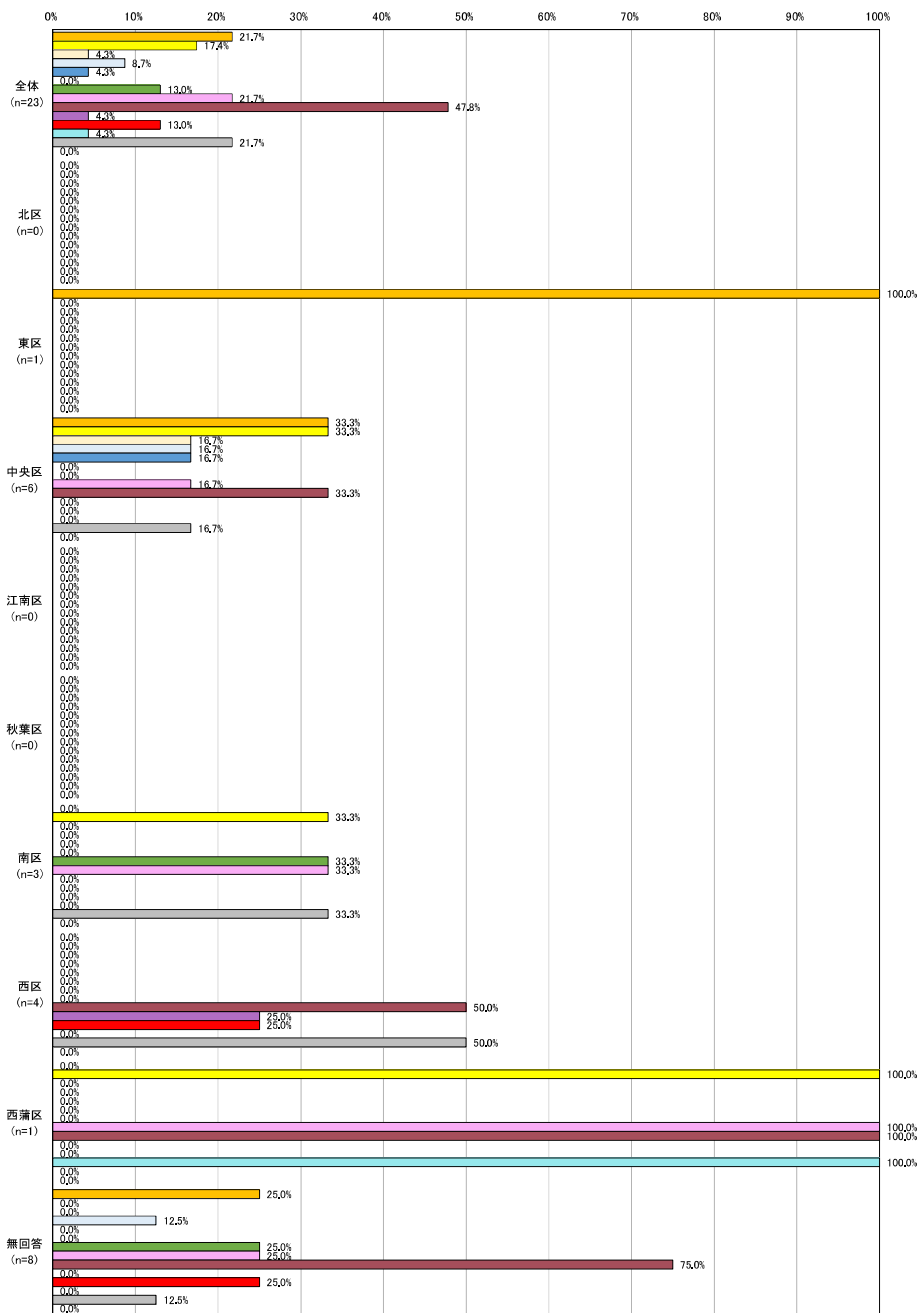
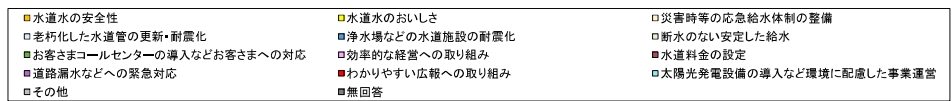
直近の水道使用水量別でも、新潟市の水道事業について事業所が満足している点の傾向はあまり変わらないようであるが、201~400m³では、「水道水の安全性」が100.0%と圧倒的で、101~200m³の事業所では、「断水のない安定した給水」が82.4%と、高い評価が得られた。

問9-2 不満な点

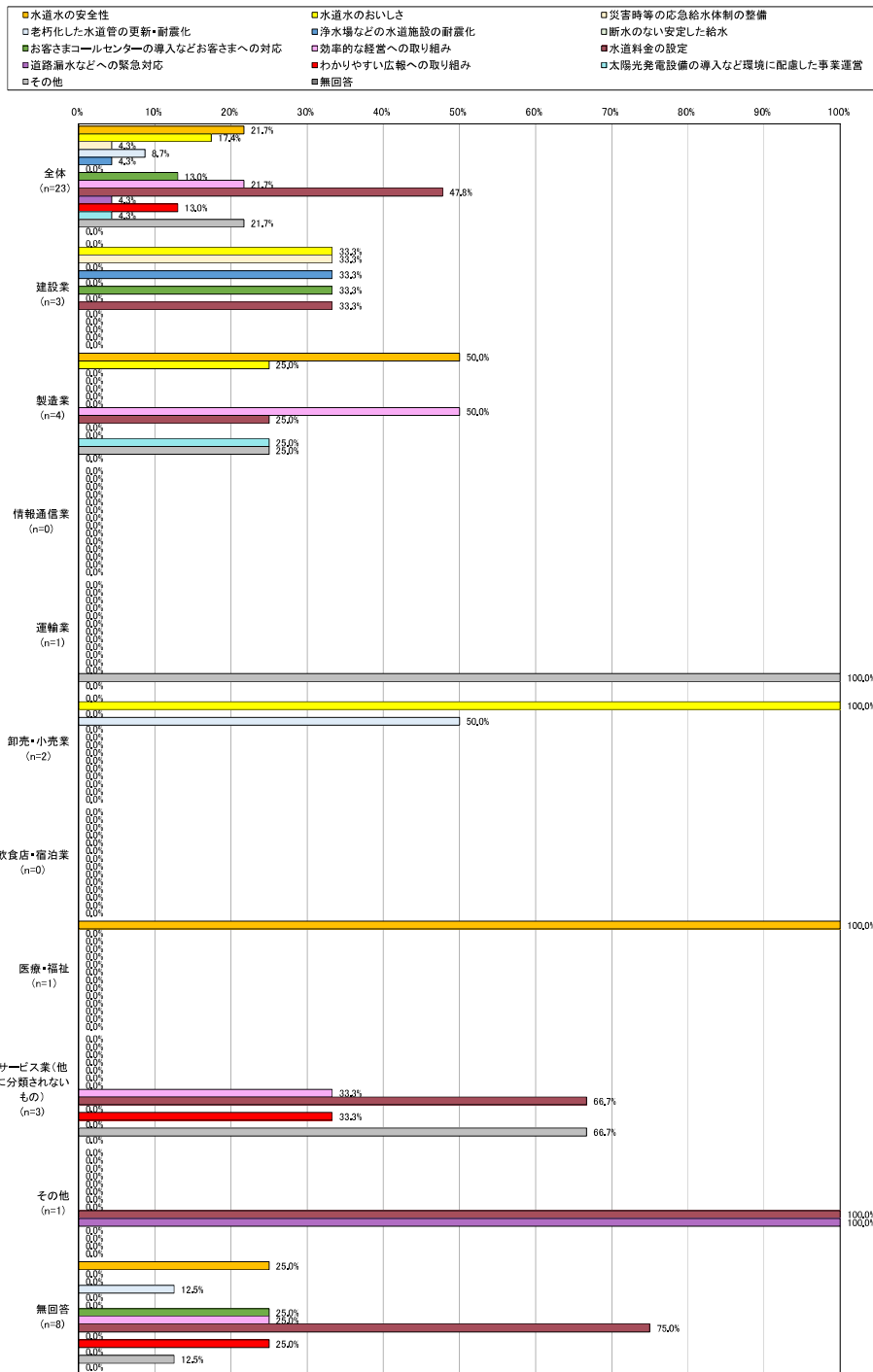


新潟市の水道事業について、不満な点は、「水道料金の設定」が47.8%と高く、次いで「水道水の安全性」と「効率的な経営への取り組み」がそれぞれ21.7%と続き、「水道水のおいしさ」17.4%となっている。その他、「お客さまコールセンターの導入などお客さまへの対応」と「わかりやすい広報への取り組み」がそれぞれ13.0%で、それ以外は10%以下となっている。

その他の回答
工業用水の普及
どんな活動をしているか、するかの情報がはいてこない。例えば道路工事していると。ふと看板を見たら地震に強い水道管工事してるというのを目にしてその場でそんなことしてるんだと知らされる。
検針票を平成24年頃から買っていない。
クレジットカード払いに対応していない
支払方法

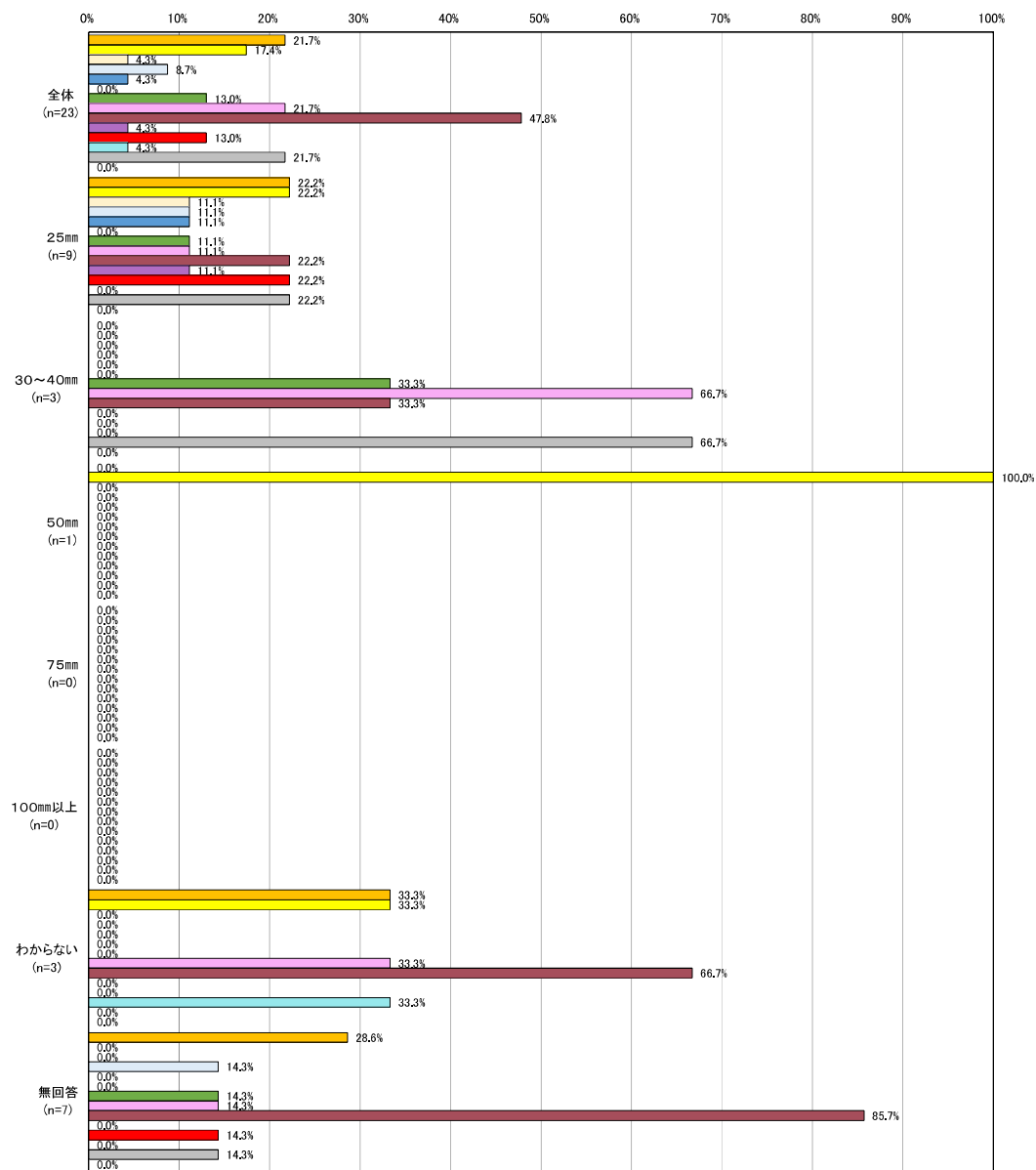


所在区別では、新潟市の水道事業について不満な点にあまり大きな差はないように思われる。

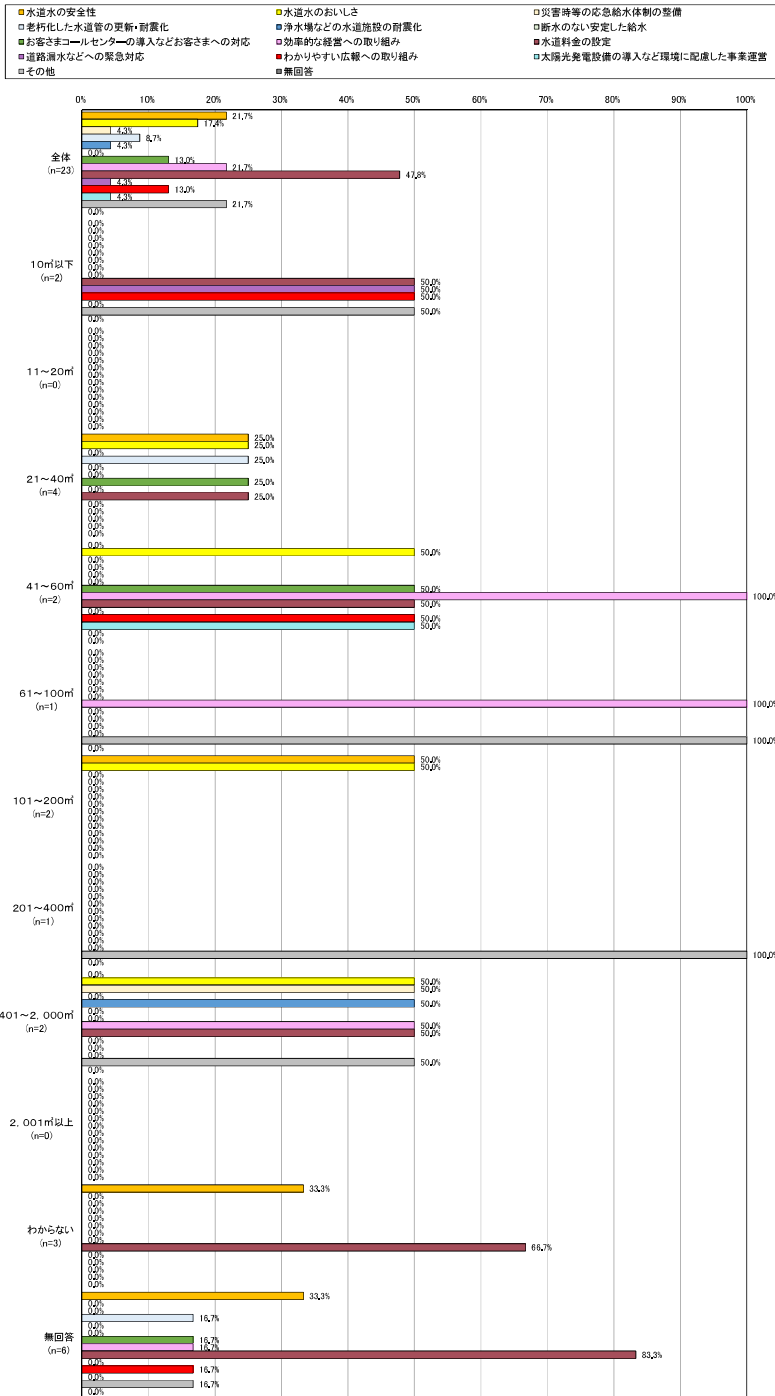


業種別にみても、新潟市の水道事業について不満な点にあまり大きな差はないように思われる。

- 水道水の安全性
- 老朽化した水道管の更新・耐震化
- お客さまコールセンターの導入などお客さまへの対応
- 道路漏水などへの緊急対応
- その他
- 水道水のおいしさ
- 浄水場などの水道施設の耐震化
- 効率的な経営への取り組み
- わかりやすい広報への取り組み
- 無回答
- 災害時等の応急給水体制の整備
- 断水のない安定した給水
- 水道料金の設定
- 太陽光発電設備の導入など環境に配慮した事業運営

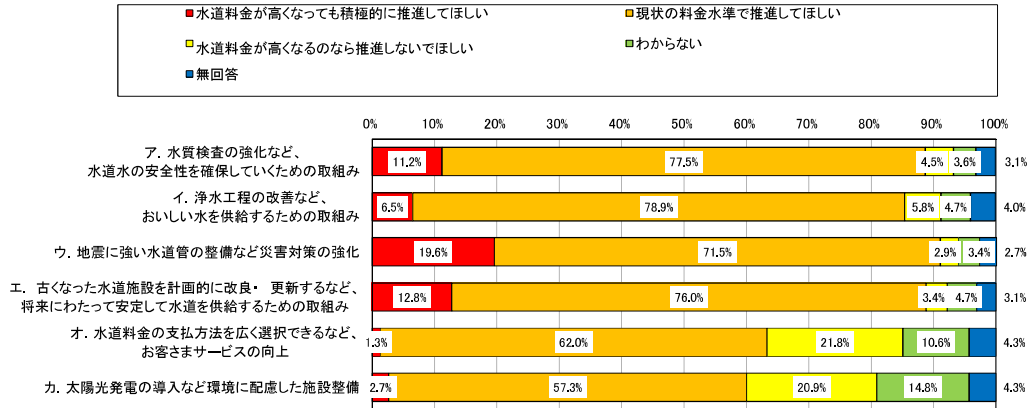


水道メーター口径別で見ると、新潟市の水道事業について不満な点にあまり大きな差はないように思われる。



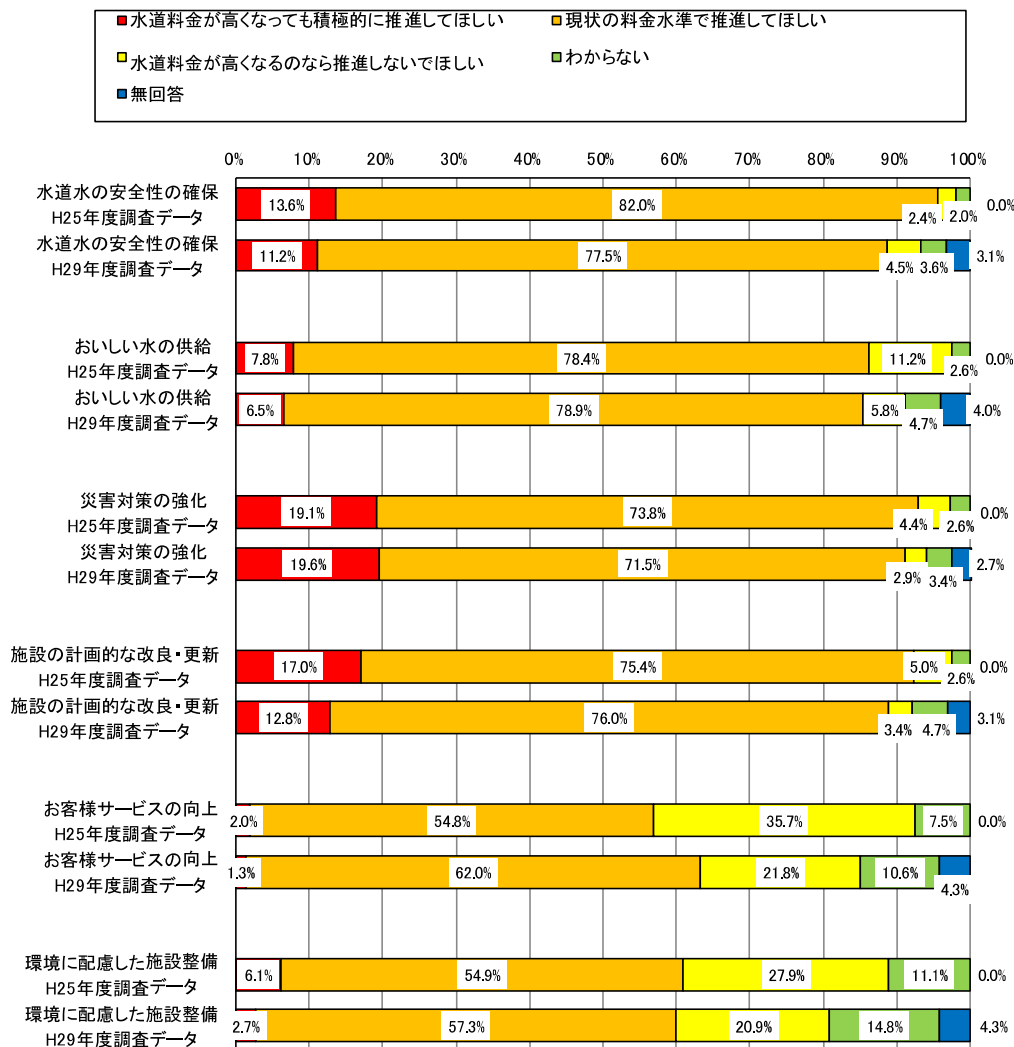
直近の水道使用水量別で、新潟市の水道事業について不満な点にあまり大きな差はないように思われる。

問10 水道局の取組みと水道料金との関係



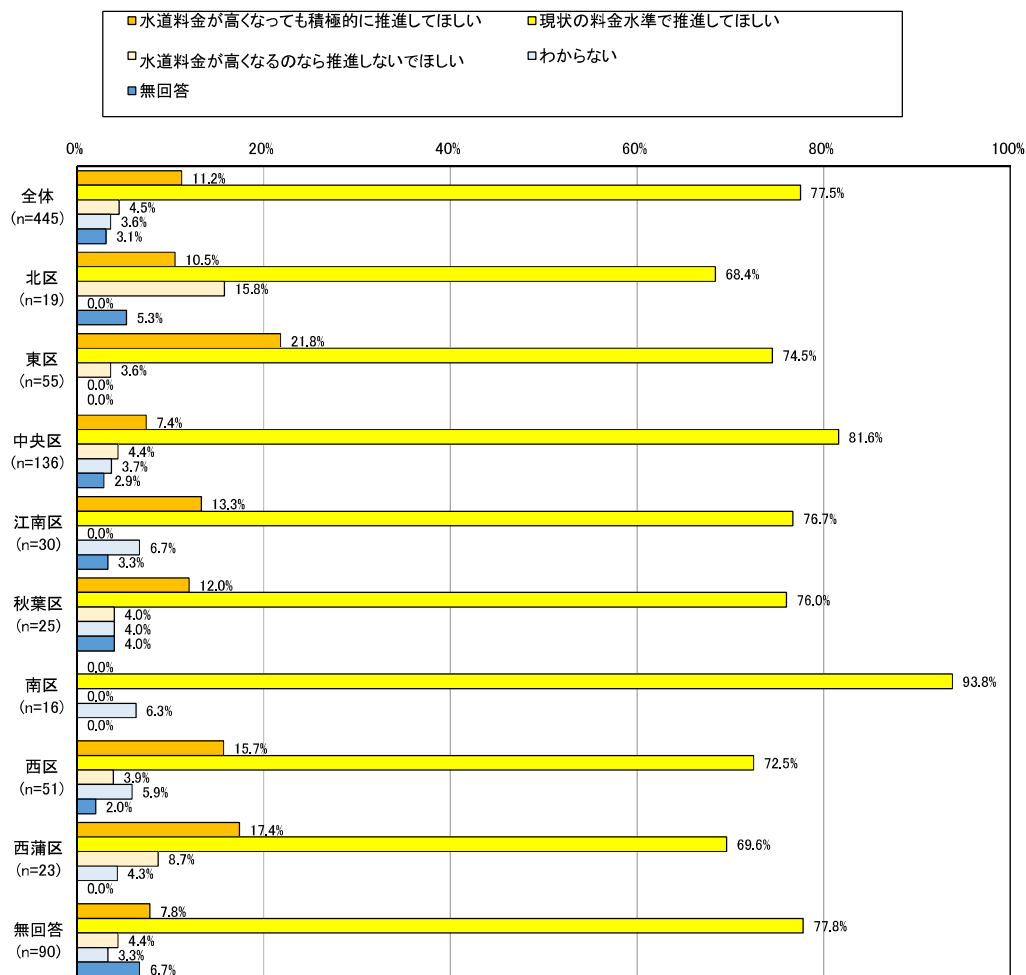
どの取組みに関しても「現在の料金水準で推進してほしい」が最も高い。

(H25年度との経年比較)



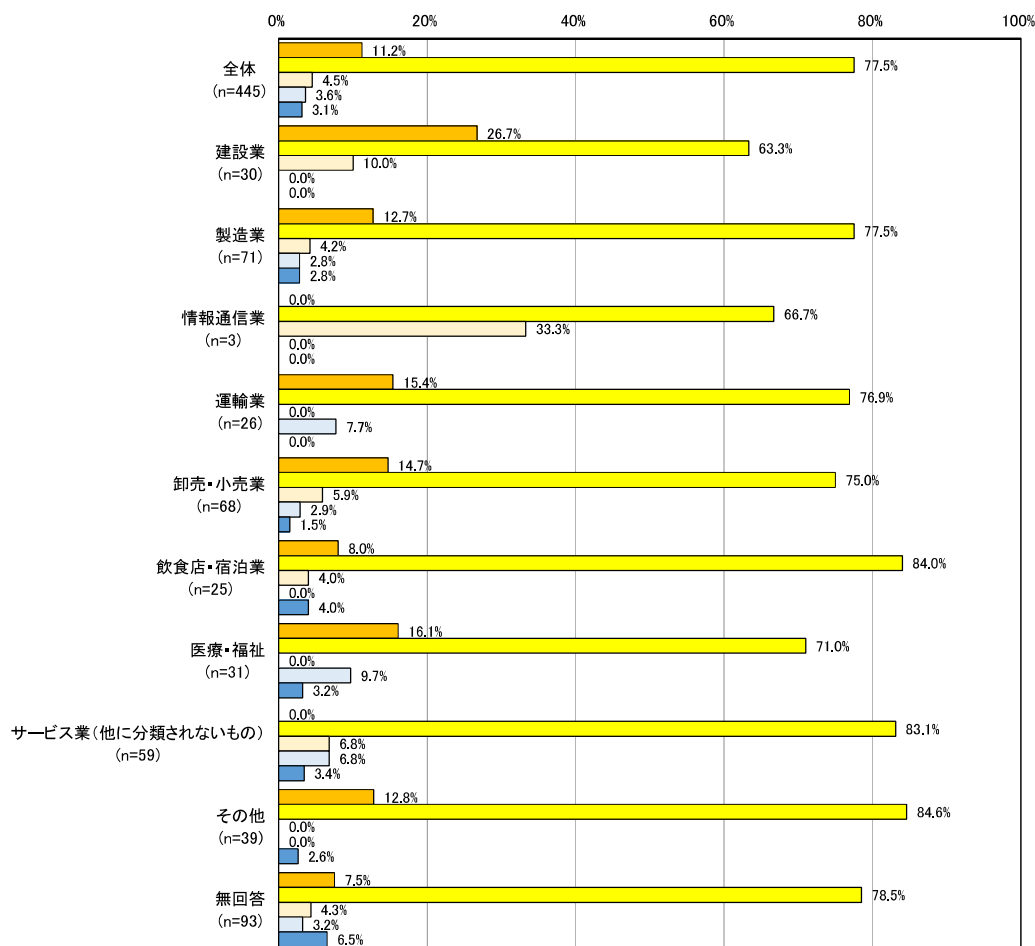
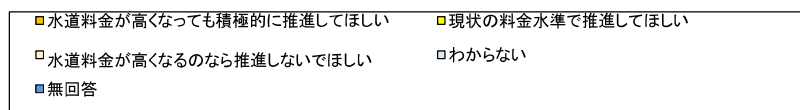
全体的に同じような割合をしめしており、あまり変化はないようである

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



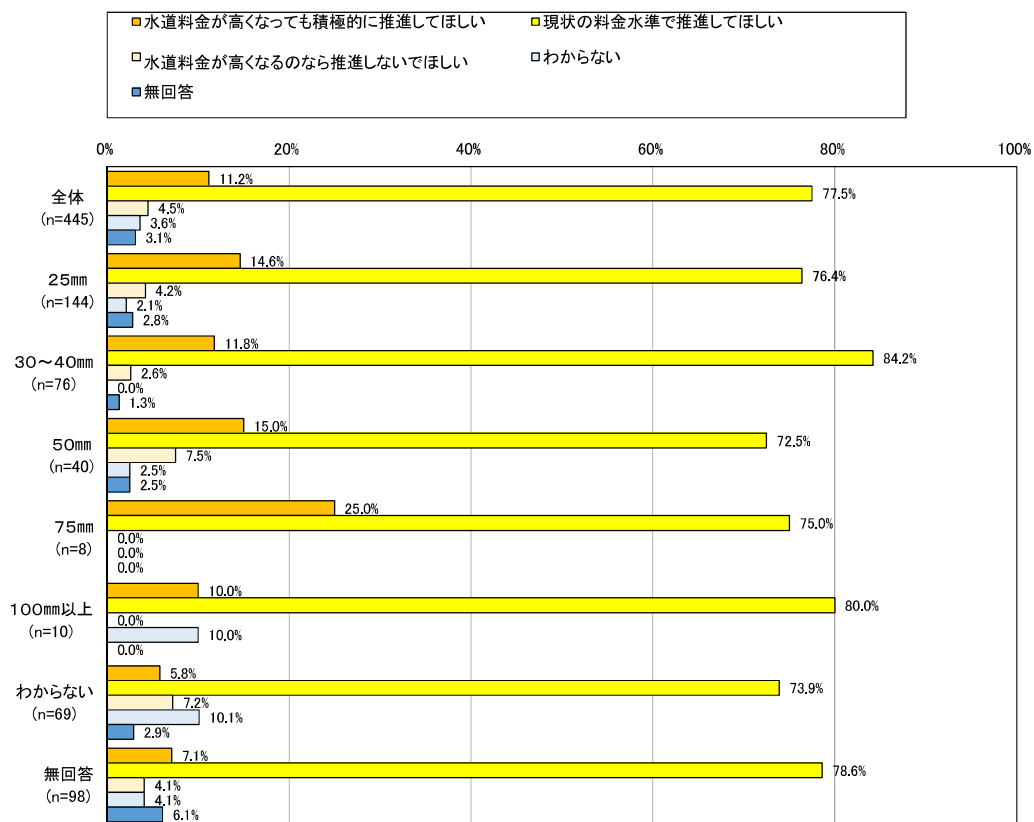
「水質検査の強化など、水道水の安全性を確保していくための取組み」を所在区別にみると、すべての地区において60%以上が「現状の料金水準で推進してほしい」と回答した。次いで「水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい」が10%前後となっている。

中でも東区では特に「水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい」が20%に達し、特に安全性に関心があることを示している。

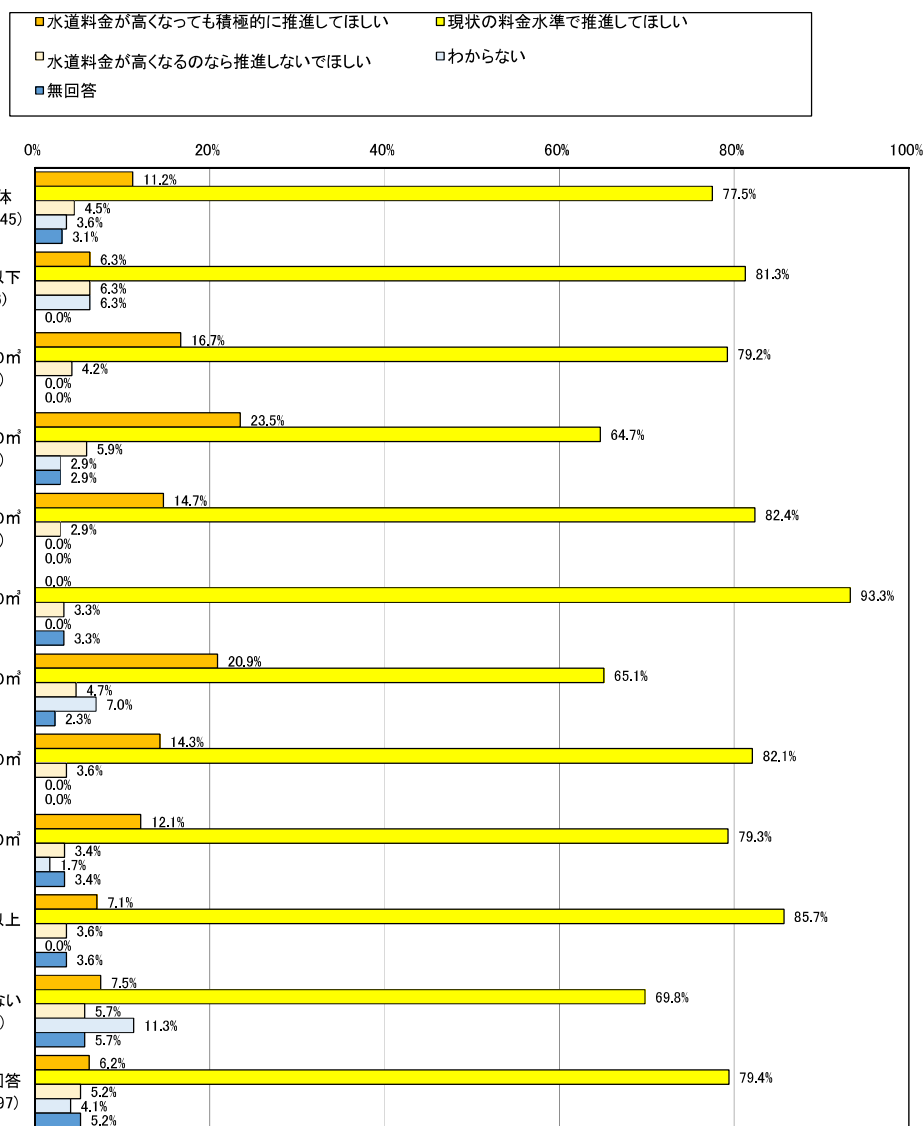


業種別に「水質検査の強化など、水道水の安全性を確保していくための取組み」をみると、「現状の料金水準で推進してほしい」という回答が各業種で60%以上を占めた。

特に飲食店・宿泊業では84.0%と最も高く、水質の安全性のほかに、料金に関して現状維持を希望する傾向にある。

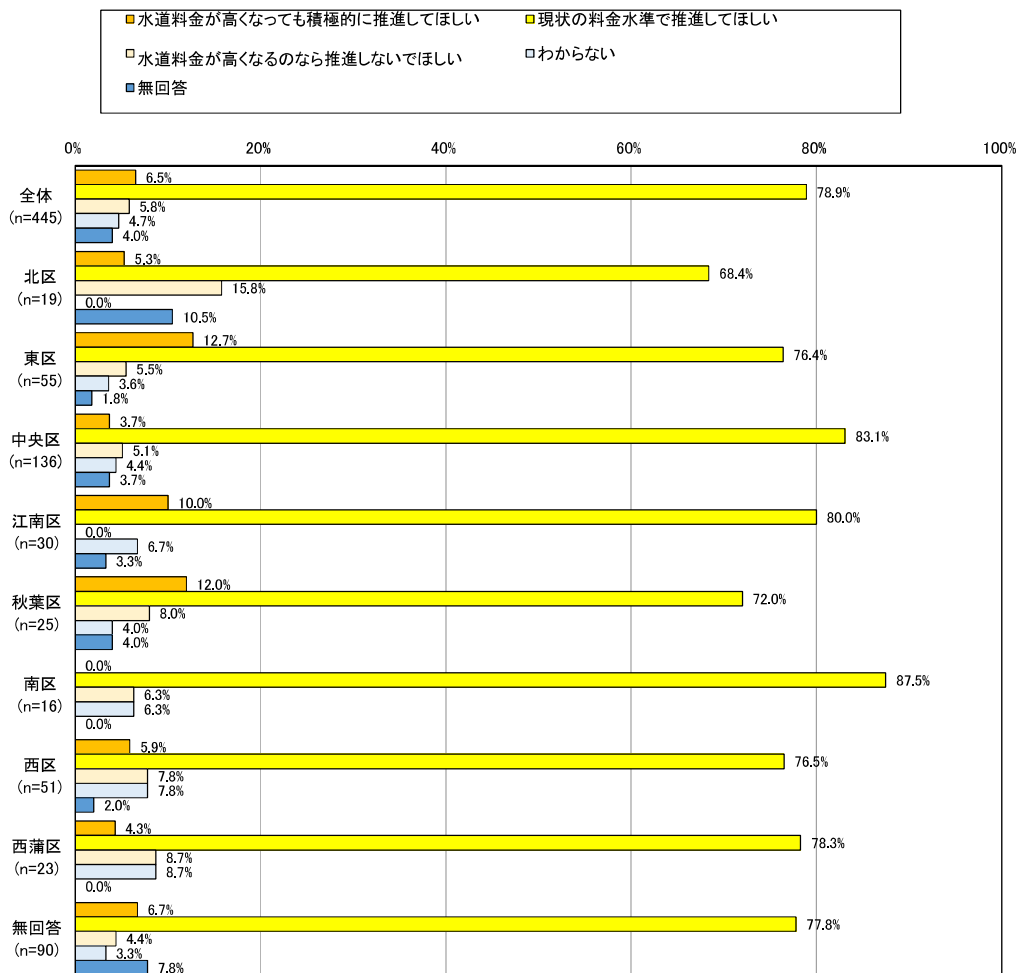


口径別に「水質検査の強化など、水道水の安全性を確保していくための取組み」をみても、総じて「現在の料金水準で推進してほしい」の回答率が70%以上と高く、現在の水質と料金水準を維持してほしい向きは変わらない。その中で50mm口径を利用している事業所の回答で「水道料金が高くなるなら推進しないでほしい」が7.5%、「わからない」が2.5%と回答した、水質の安全性の他に求めるものがあることを示している。



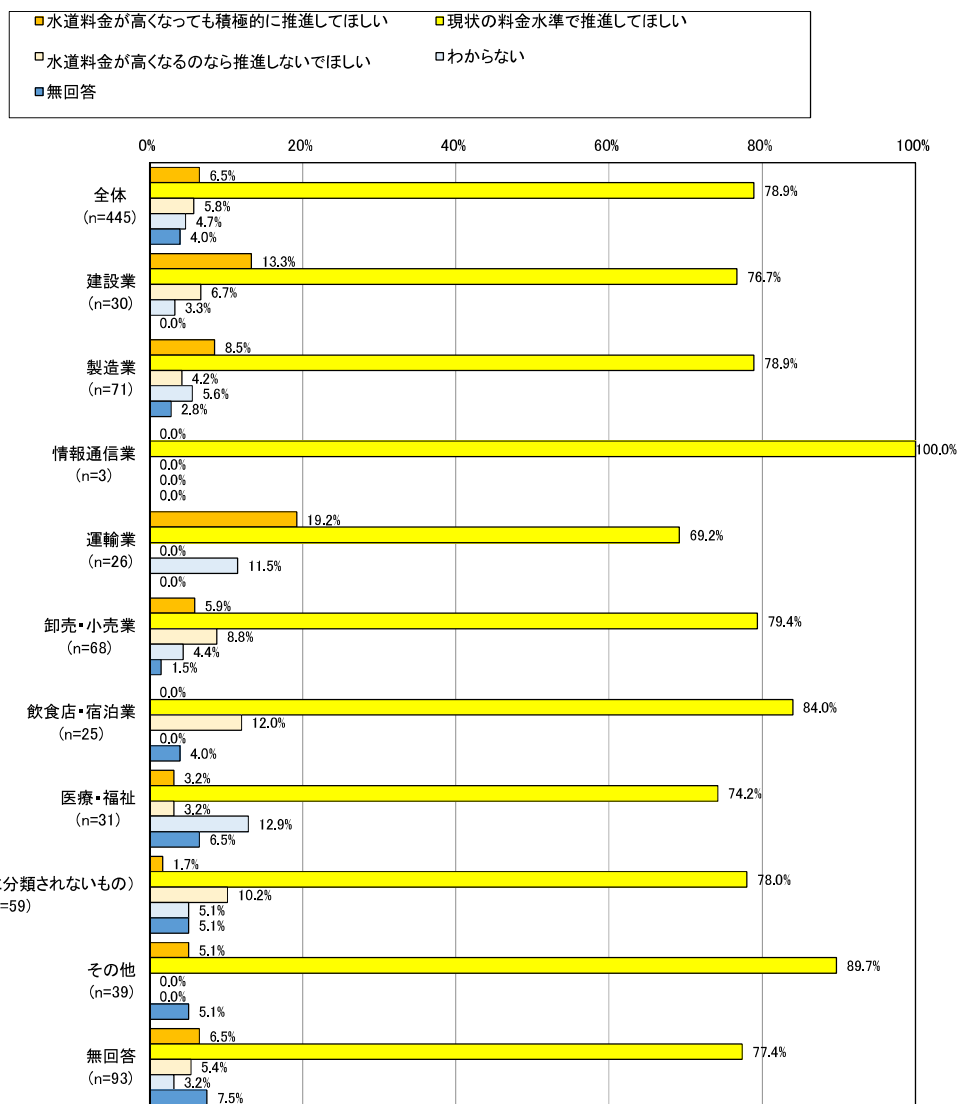
「水質検査の強化など、水道水の安全性を確保していくための取組み」を使用量別にみると、「現状の水道水準で推進してほしい」という回答率はここでも高く、全体の60%以上を占めている。最も高い93.3%という回答率だったのは、使用量が61～100㎡の事業所で、回答数も多いことから、現在の料金水準の維持を希望する向きが高いといえる。

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

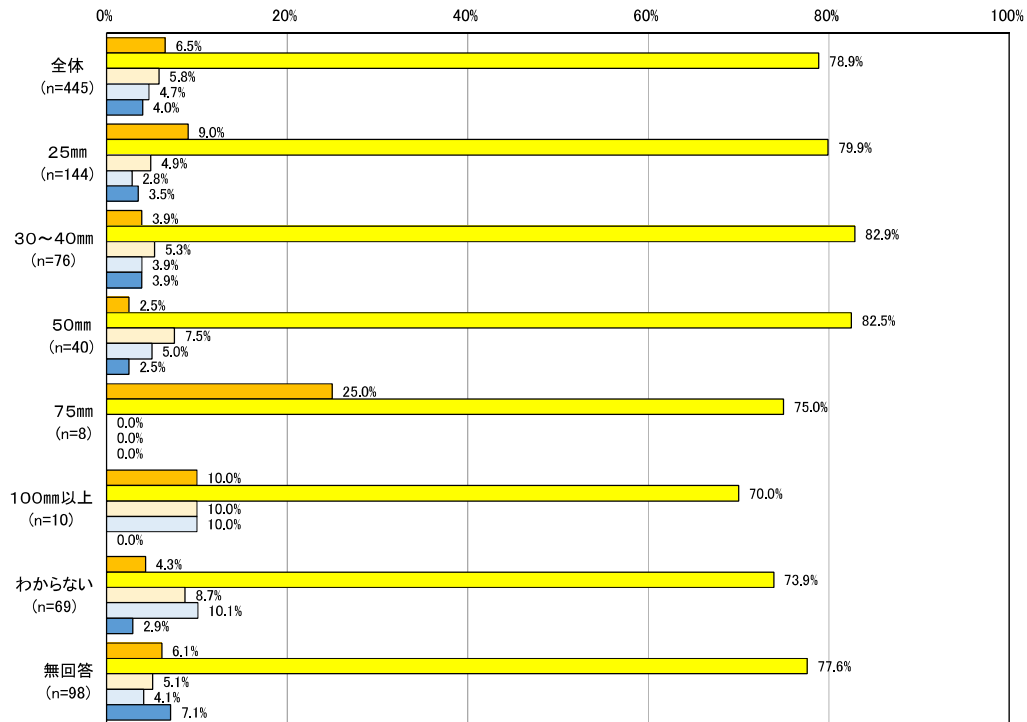
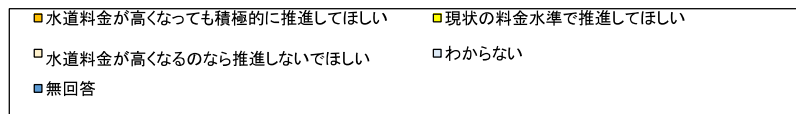


「浄水工程の改善など、おいしい水を供給するための取組み」についてのたずねたところ、「現状の料金水準で推進してほしい」と回答する事業所が多く、全体で78.9%の事業所が現在の水準を希望していることがわかる。

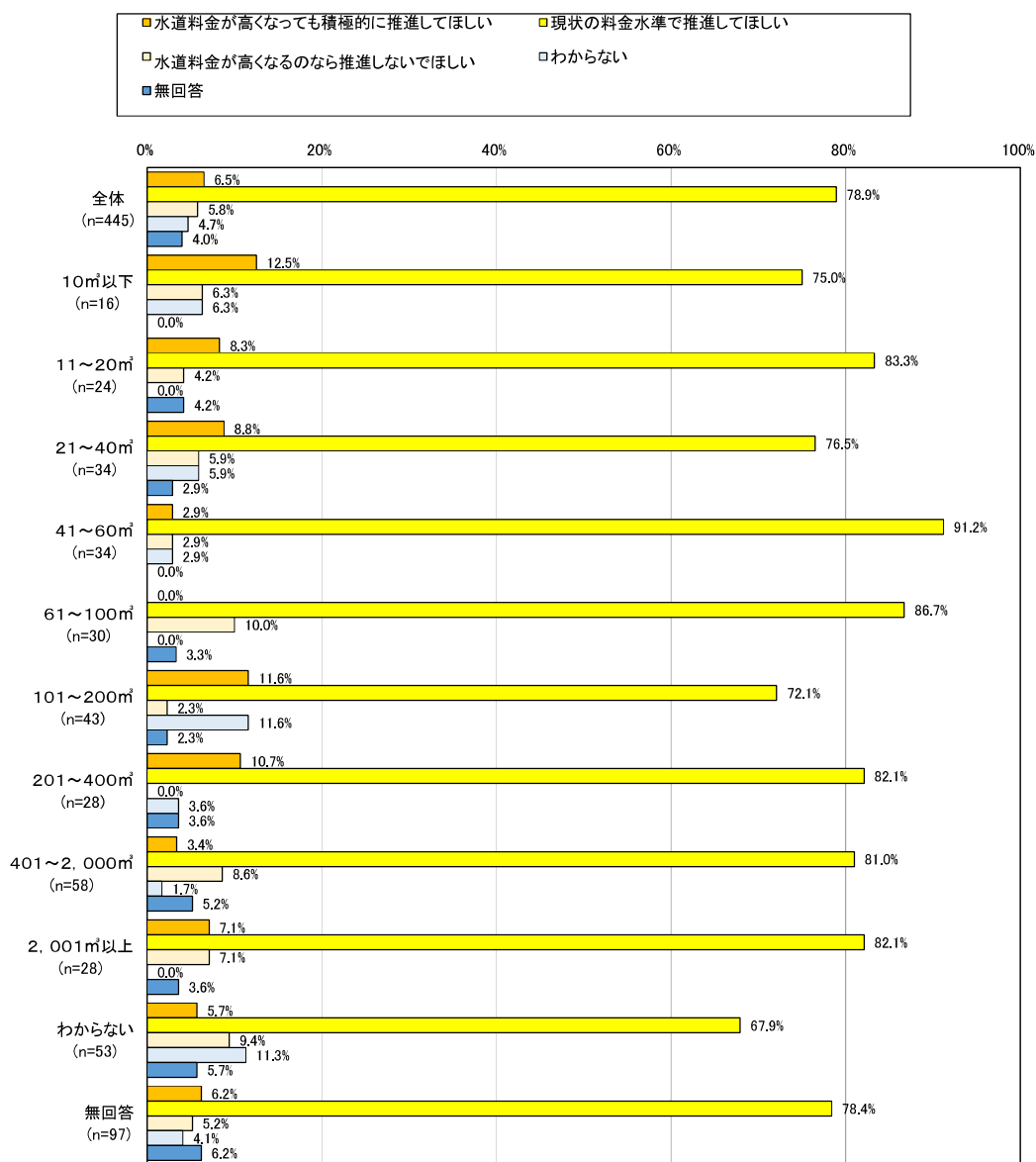
その中で北区の「現状の料金水準で推進してほしい」が68.4%と他より低く、逆に「水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい」と回答した事業所が15.8%と全区の中で最も高く、おいしい水への要望より料金水準の維持の方が求められている傾向にある。



「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」について業種別の回答をみると、「現状の料金水準で推進してほしい」と70%近くが希望しているが、建設業、製造業、運輸業、その他を除く業種で、「水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい」よりも「水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい」が上回っている。中でも飲食店・宿泊業の「水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい」が12.0%と最も高く、ここでもおいしい水よりも料金水準の維持が求められている。



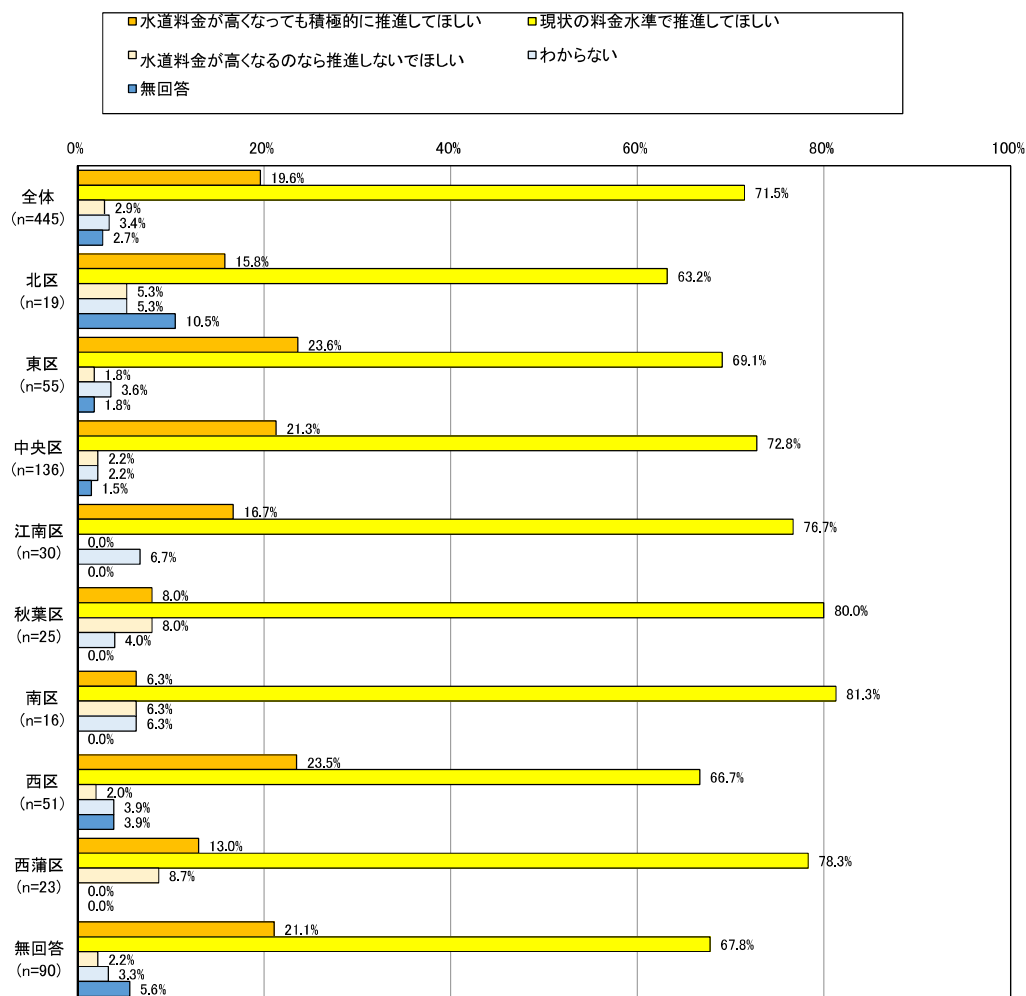
「浄水工程の改善など、おいしい水を供給するための取組み」を口径別にみても、「現状の料金水準で推進してほしい」と70%近くが回答している。最も回答の多かった30~40mmでは82.9%が「現状の料金水準で推進してほしい」と回答しているが「水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい」が5.3%と次点である。「水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい」の回答が10.0%と最も多かった100mm以上の事業所でも、「水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい」の回答も10.0%である。



使用量別に「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」をみると、70%近くが「現在の料金水準で推進してほしい」と回答し、多数の事業所では現在の料金水準を求める声が多いことを示している。

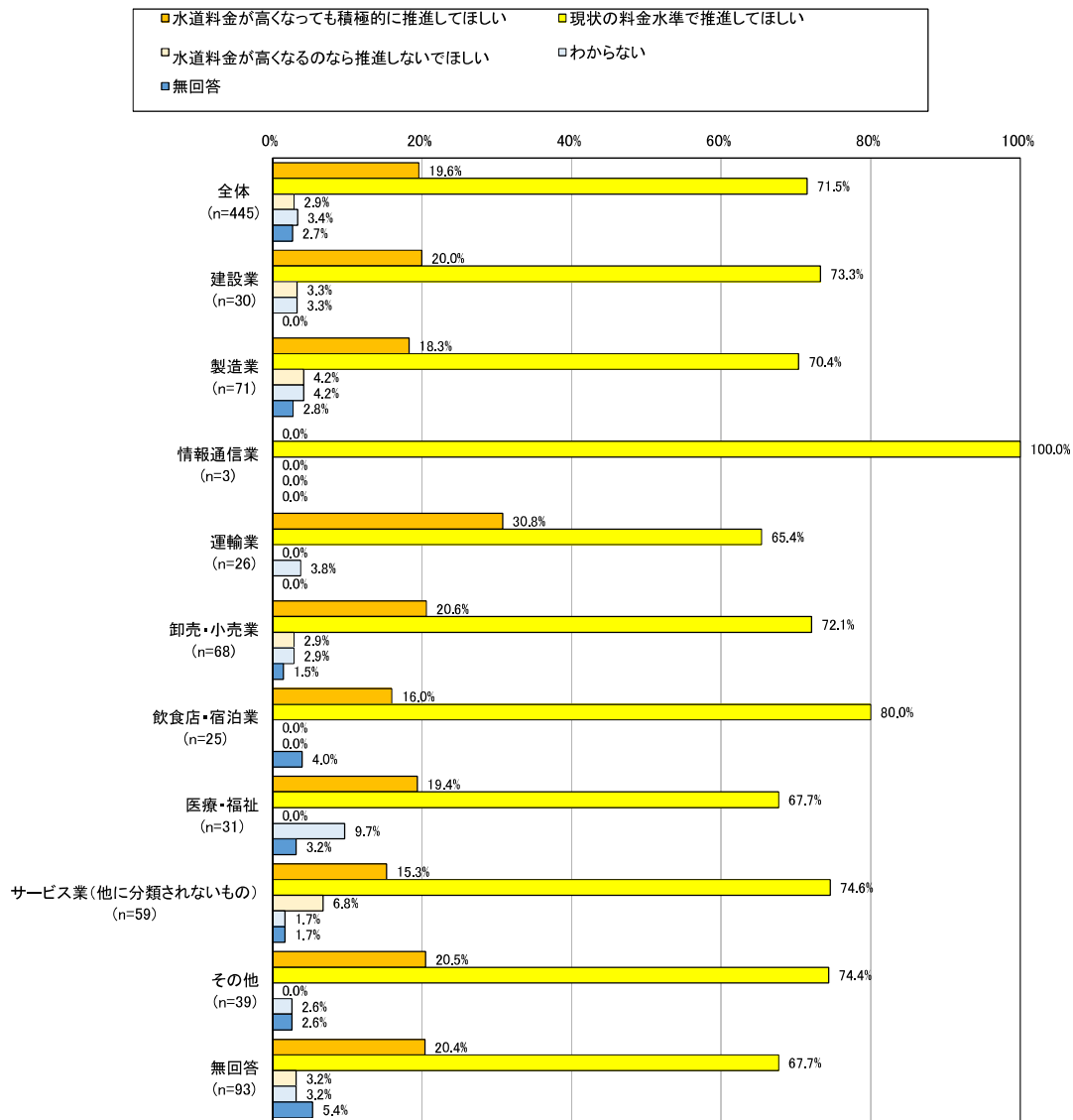
使用量が61~100m³の事業所では「水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい」が10.0%と高いが、それ以外の事業所では「水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい」が次いで10%前後で推移している。

ウ 地震に強い水道管の整備など災害対策の強化



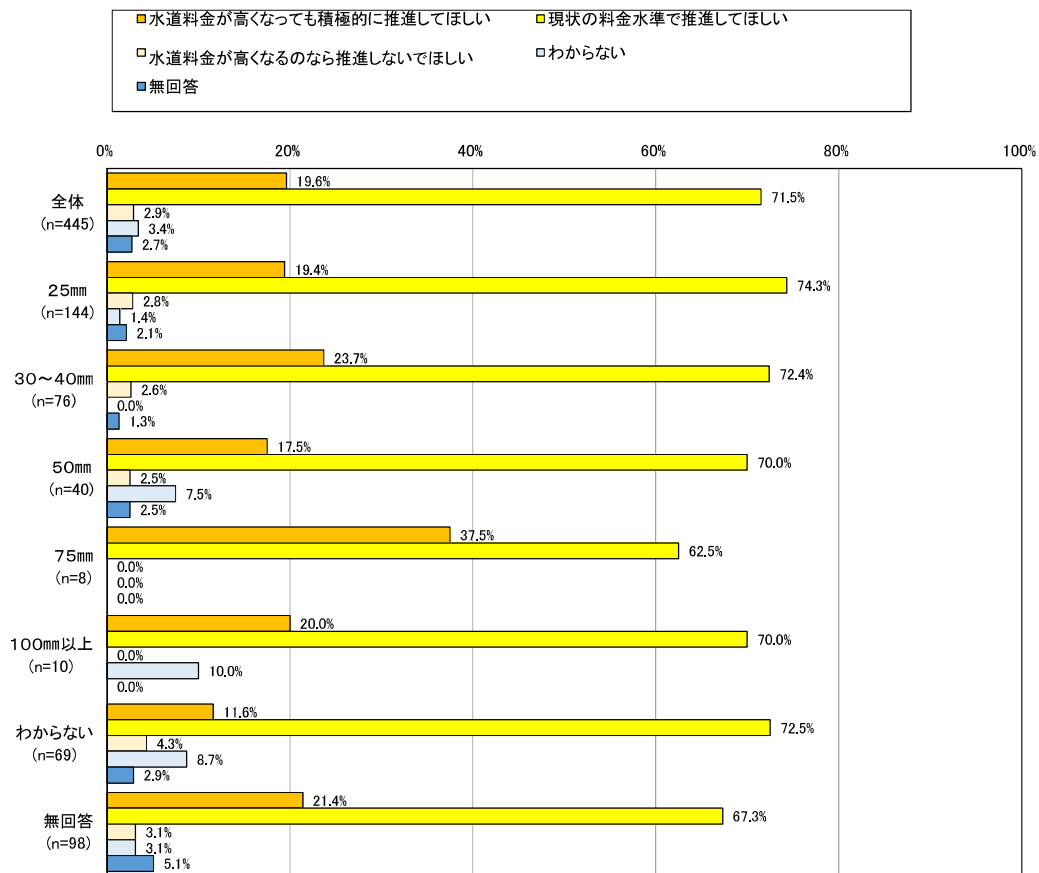
「地震に強い水道管の整備など災害対策の強化」に対する取組みをみると、全体の70%近くが「現状の料金水準で推進してほしい」と回答している。他の取組みに比べ「水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい」がどの区でも高い傾向にある。

特に西蒲区では「わからない」が0%と、明確に回答している。

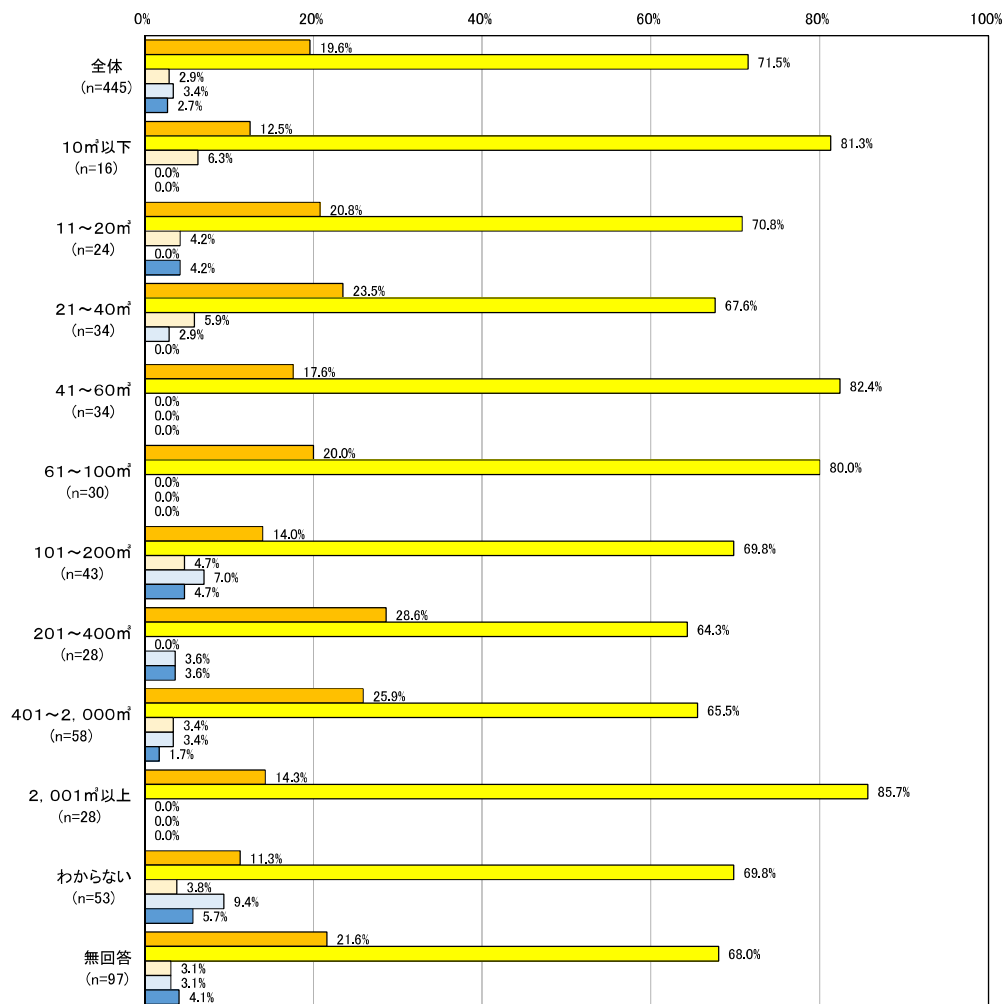
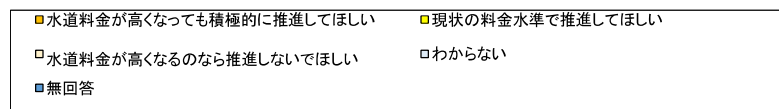


業種別に「地震に強い水道管の整備など災害対策の強化」に対する取組みをみると、ここでも「現状の料金水準で推進してほしい」という回答が最も多く、情報通信業では100.0%と現状維持の料金水準を希望している。

その中で「水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい」に対する回答が高いのが運輸業で30.8%、次いで卸売・小売業で20.6%となっている。他の業種でも数値に差はあるものの、水道管の整備・災害対策への強化に対する関心の高さがうかがえる。



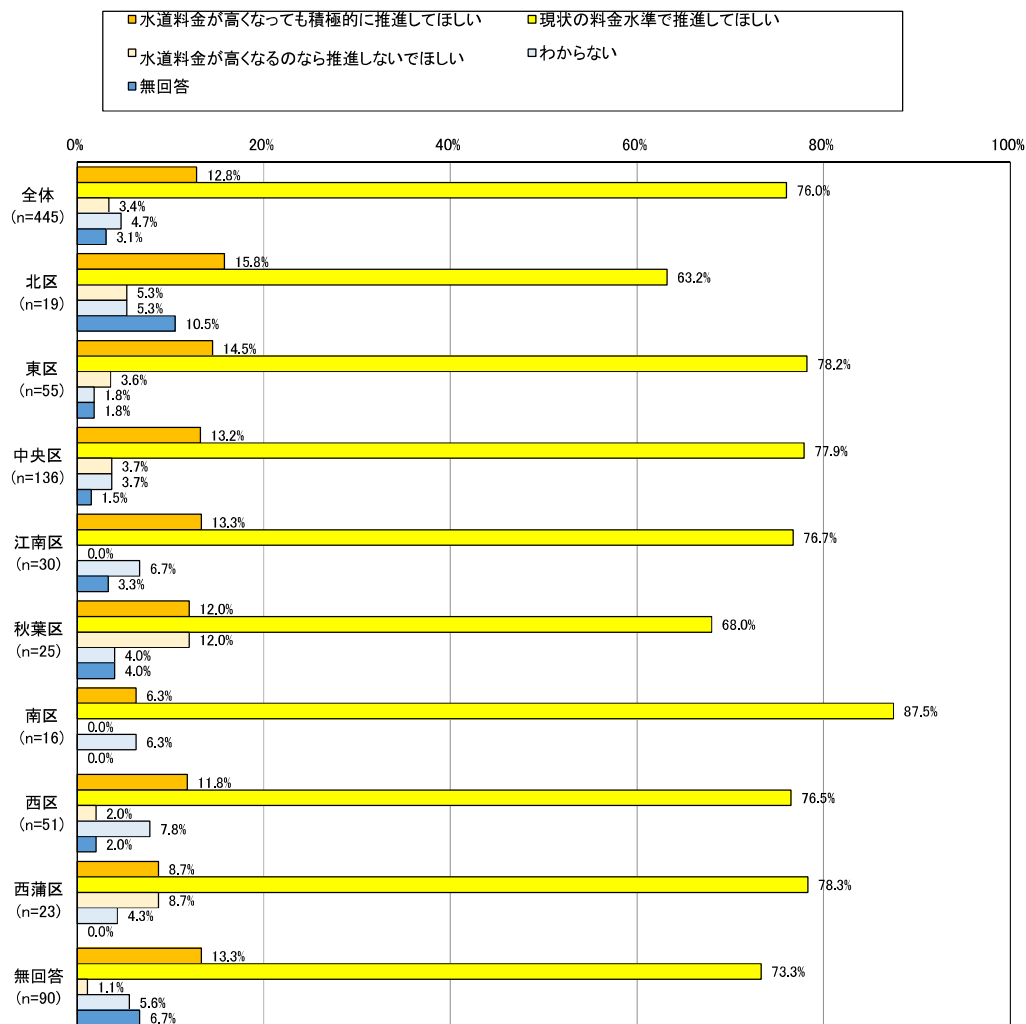
口径別に「地震に強い水道管の整備など災害対策の強化」への取組みをみると、「現状の料金水準で推進してほしい」という回答が最も多くなっている。回答者数の多い25mm口径を利用している事業所では「現状の料金水準で推進してほしい」に次いで「水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい」が19.4%と高く、現状の料金水準を維持する声が多い。75mm口径を利用している事業所では「現状の料金水準で推進してほしい」が37.5%と最も高くなっている。



「地震に強い水道管の整備など災害対策の強化」への取組みを使用量別でみると、「現状の料金水準で推進してほしい」という回答が最も多く、10m³以下の事業所では「水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい」が6.3%と他より高くなっている。

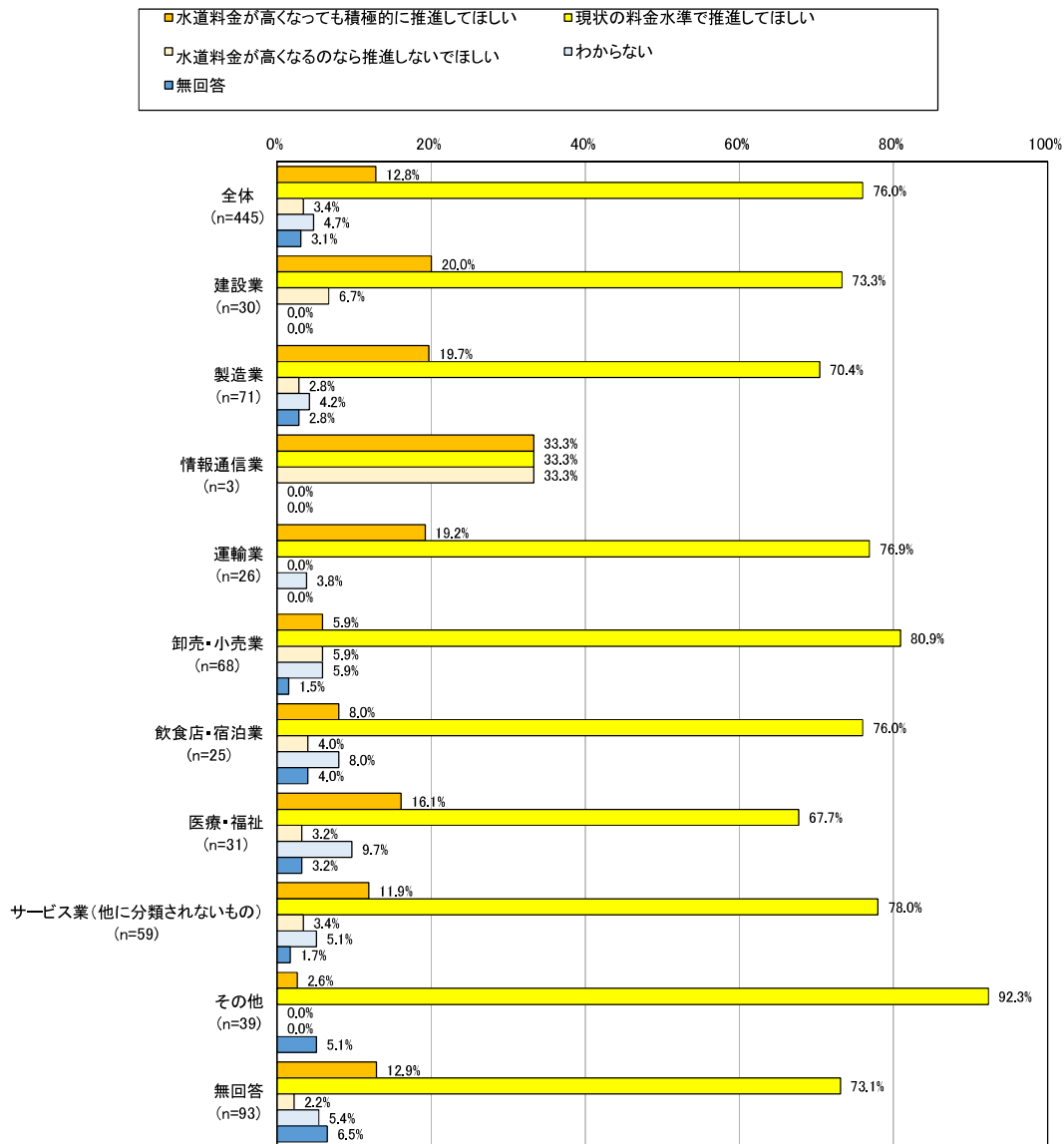
201~400m³の事業所では「水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい」との回答が28.6%と他より高くなっている。

工 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水を供給するための取組み



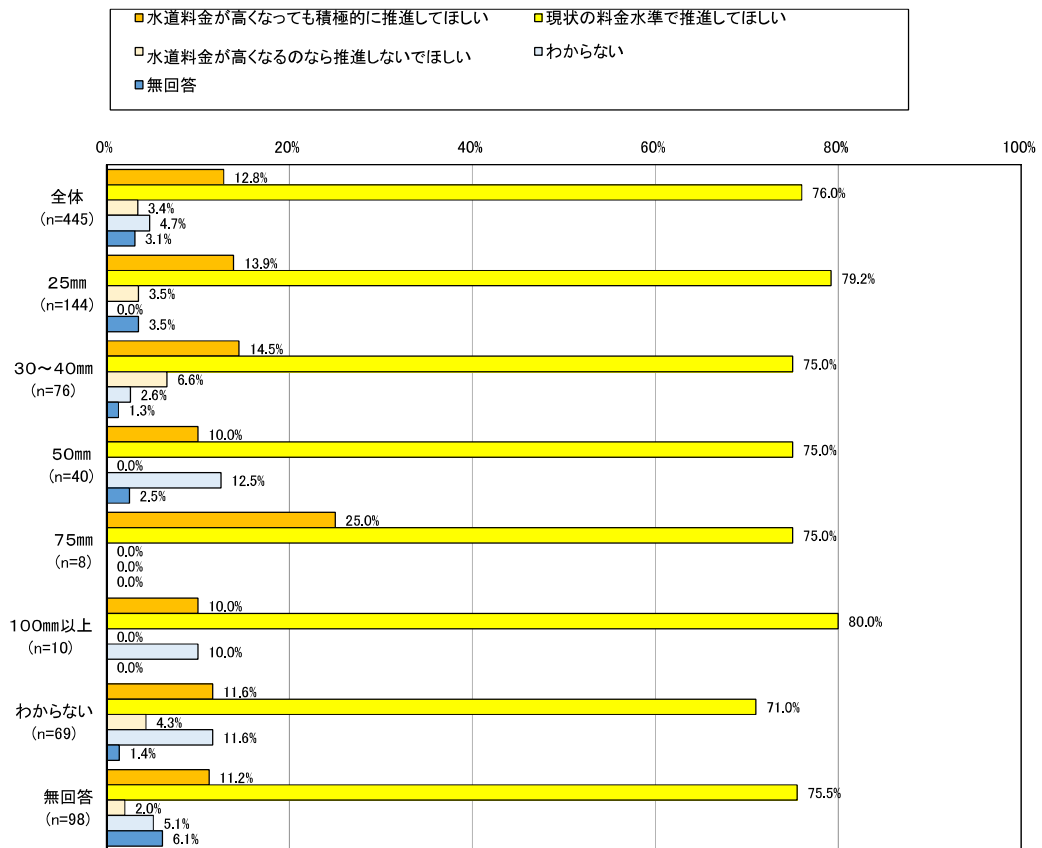
「古くなった水道施設を計画的に改良・更新するなど、将来にわたって安定して水道水を供給するための取組み」への取組みを居住区別でみると、最も回答が多いのは「現状の料金水準で推進してほしい」で、ほとんどの区で7割を超えている。

北区と秋葉区では7割を切っており、その分、北区で「水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい」が15.8%、秋葉区で「水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい」が12.0%と、それぞれで他の区よりも回答が最も多くなっている。

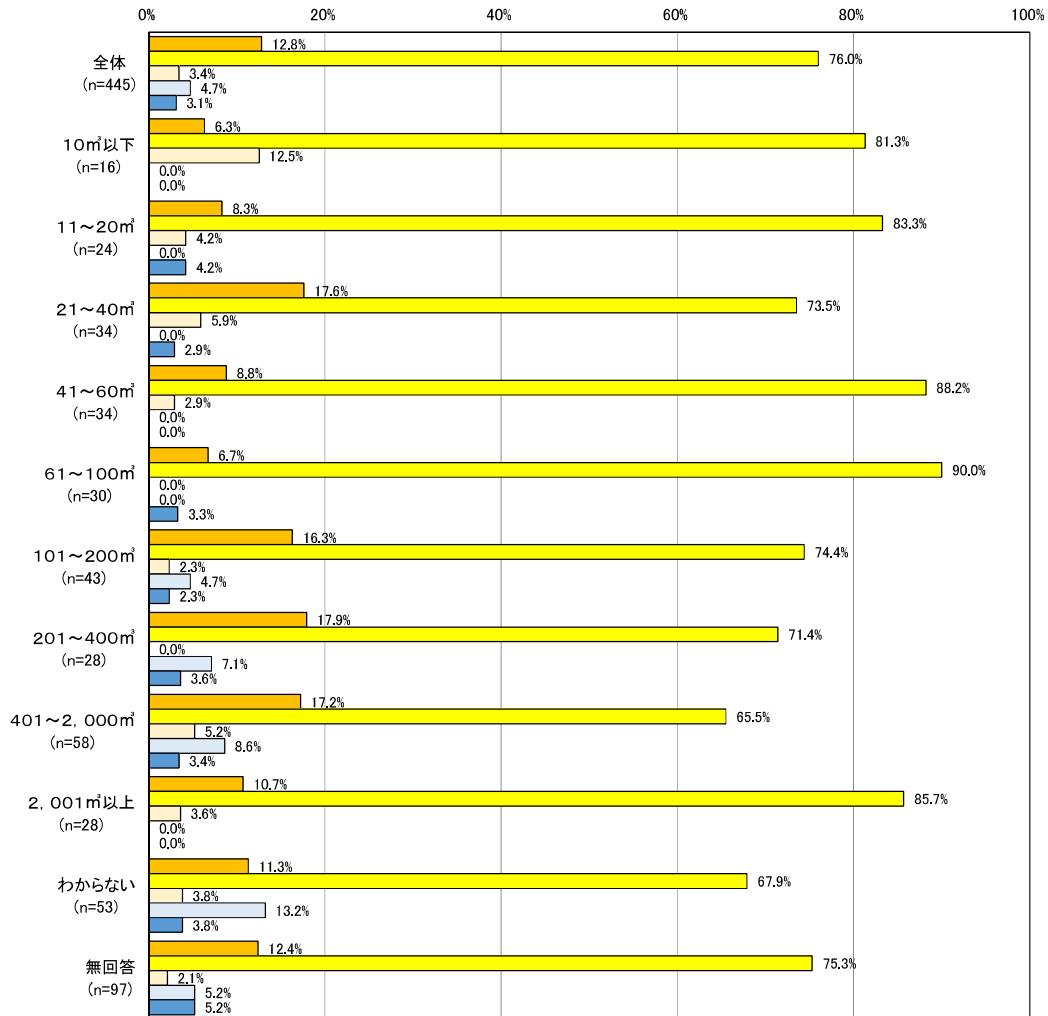
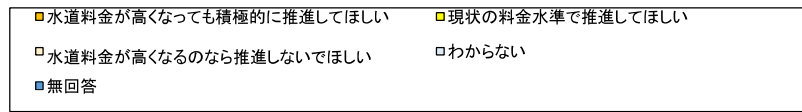


業種別でみると、「水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい」で最も回答が多いのは、情報通信業の33.3%となっている。

「現状の料金水準で推進してほしい」で、ほとんどの業種で7割を超えている。情報通信業だけ33.3%と最も低くなっている。

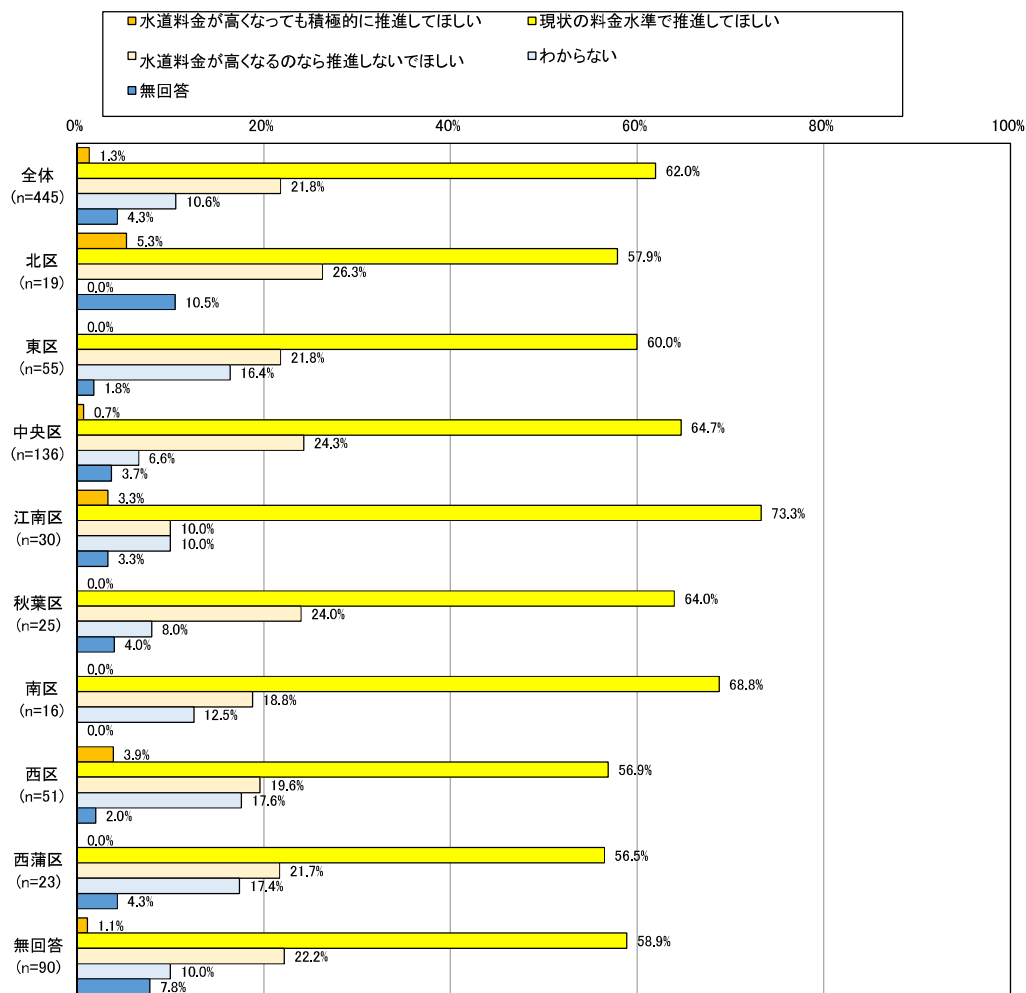


水道メーター口径別でみると、「水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい」で回答がなかった75mmで、「水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい」が25.0%と最も高い結果となった。



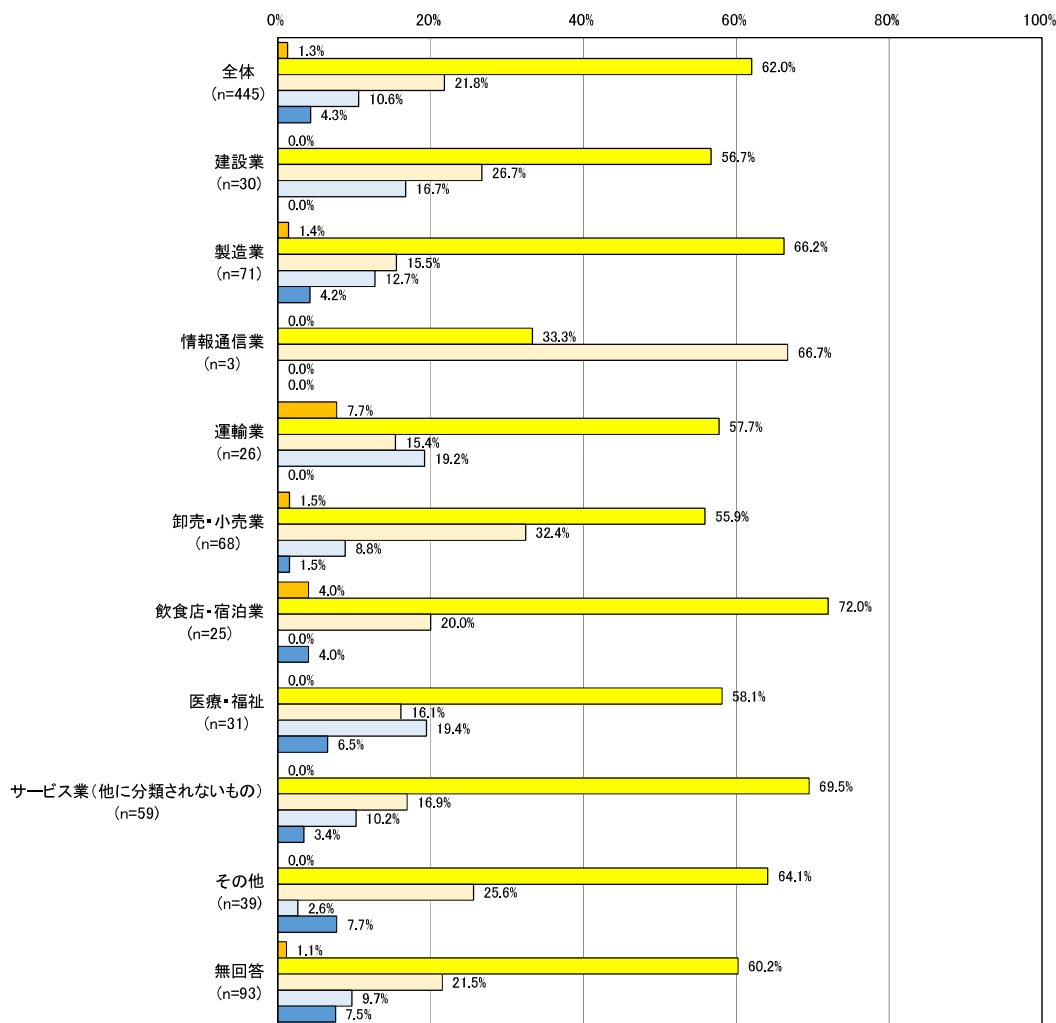
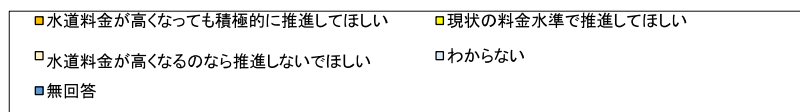
水道使用量別でみると、「水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい」で最も高い結果となったのは、201~400m³の17.9%だった。

オ 水道料金の支払方法を広く選択できるなど、お客さまのサービスの向上

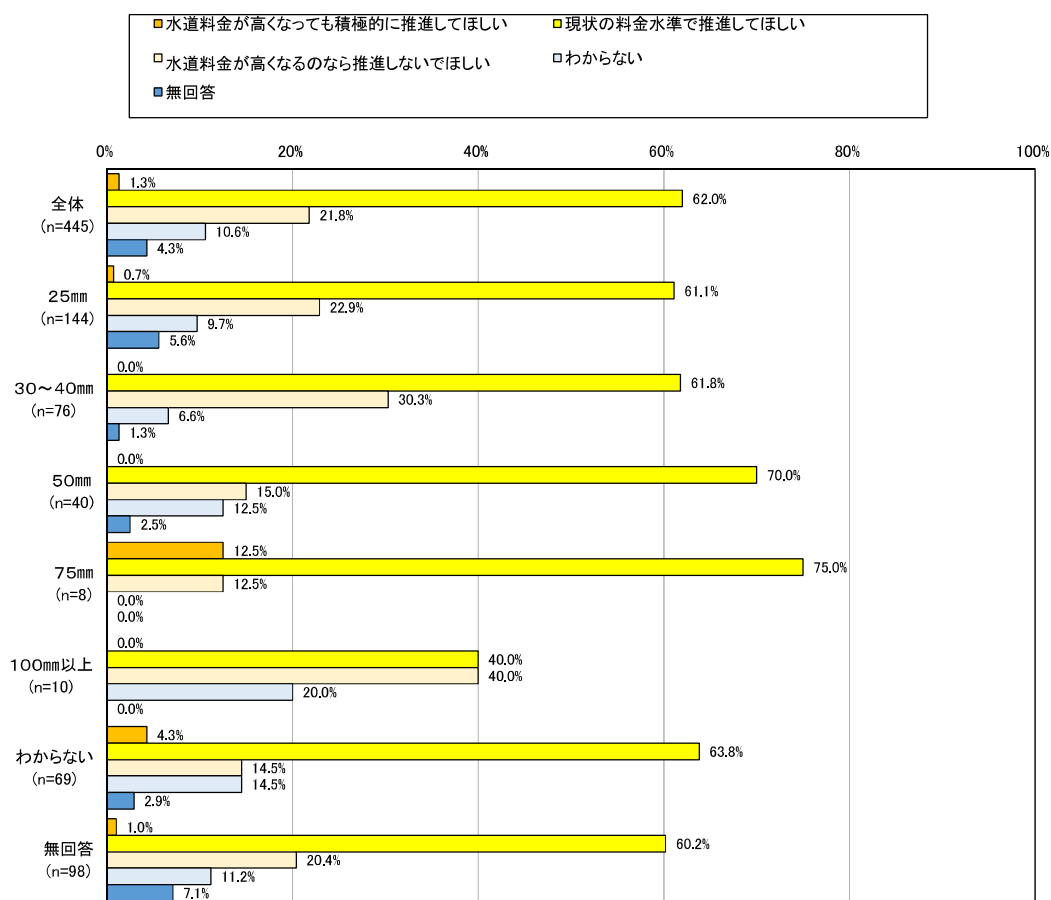


「水道料金の支払方法を広く選択できるなど、お客さまサービスの向上」への取組みについてみると、半数以上が「現在の料金水準で推進してほしい」と回答しているが、「水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい」という回答も少なくない。

特に北区では「現在の料金水準で推進してほしい」が57.9%に対し、「水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい」が26.3%、さらに「水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい」の回答が5.3%と、現在の料金水準でサービスを維持する声が多いことがうかがえる。

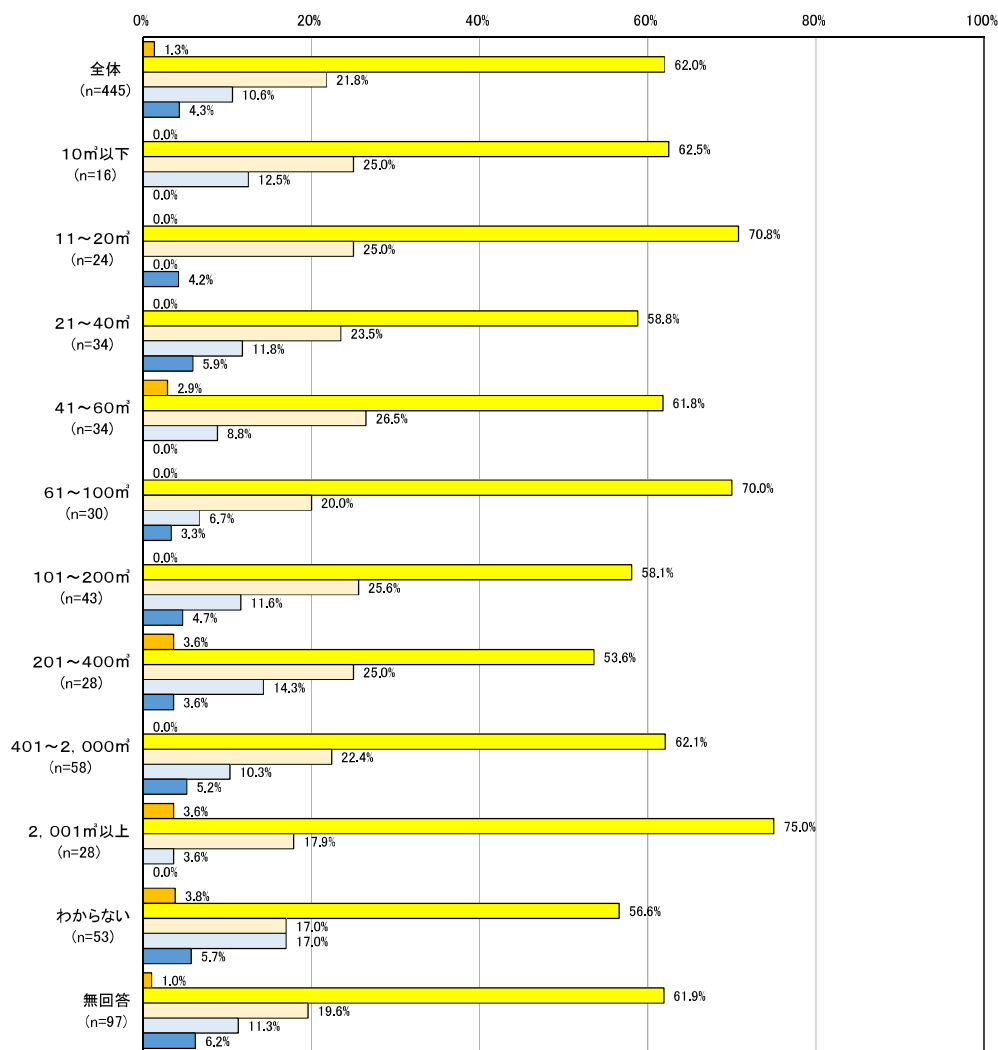
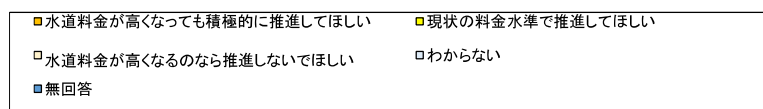


業種別に「水道料金の支払方法を広く選択できるなど、お客さまサービスの向上」への取組みについてみると、「現状の料金水準で推進してほしい」がほとんどの業種で最も多いが、情報通信業では「水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい」が66.7%と最も高い結果となった。他の業種でも次点には「水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい」が選ばれており、情報通信業を除く全体の半数以上が現状の料金水準でのサービスを希望していることがわかる。



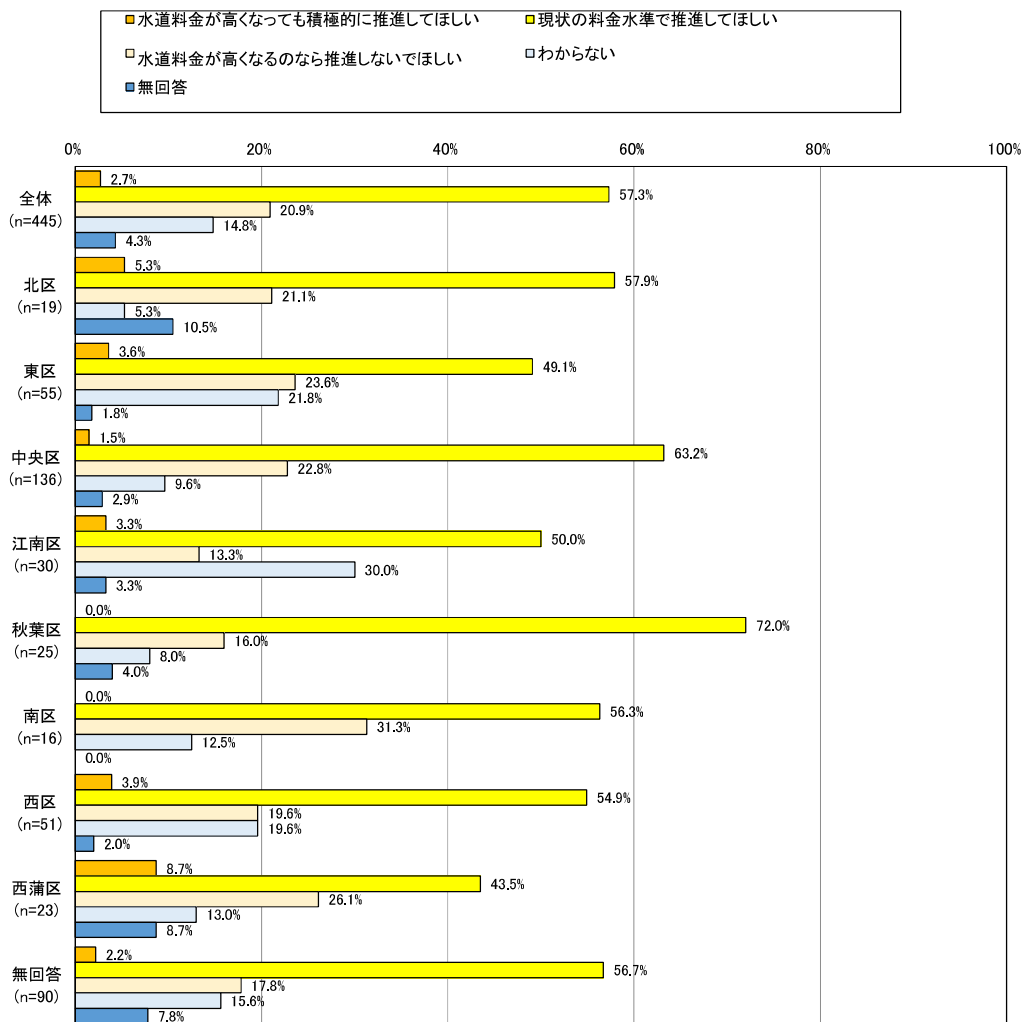
口径別に「水道料金の支払方法を広く選択できるなど、お客さまサービスの向上」への取組みをみると、ここでも「現状の料金水準で推進してほしい」が最も多い。

回答者数が多い25mm，30～40mmではそれぞれ「現状の水道水準で推進してほしい」が60%以上、「水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい」が20%以上と、「水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい」を圧倒的に上回っている。



使用量別にみた「水道料金の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」への取組みでも、「現状の料金水準で推進してほしい」という回答が最も多い。

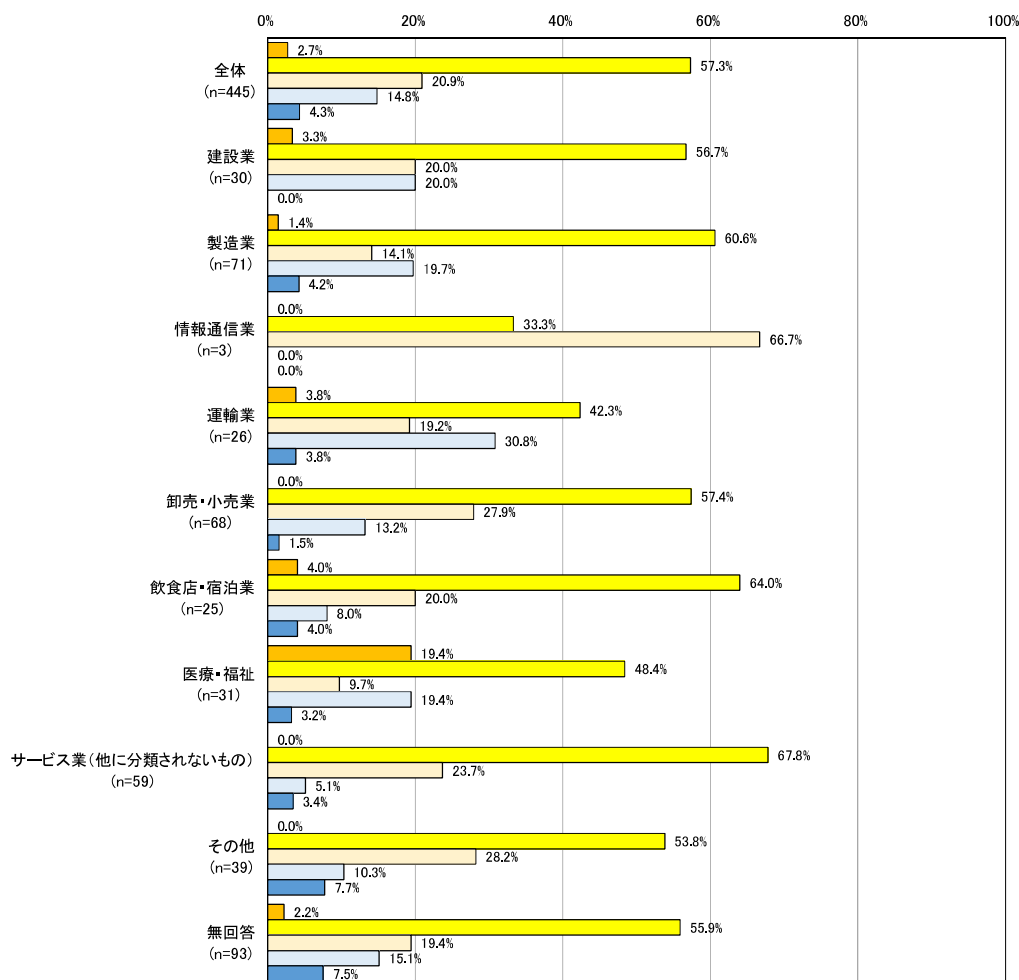
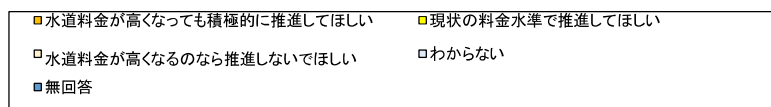
カ 太陽光発電の導入など環境に配慮した施設整備



「太陽光発電の導入など環境に配慮した施設整備」への取組みについて、全体的に「現状の料金水準で推進してほしい」という回答が最も多かった。

秋葉区では「水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい」というが16.0%と少なく、最も多かった「現状の料金水準で推進してほしい」の72.0%と合わせると90%近くが現在の料金水準の維持を希望していることがわかる。

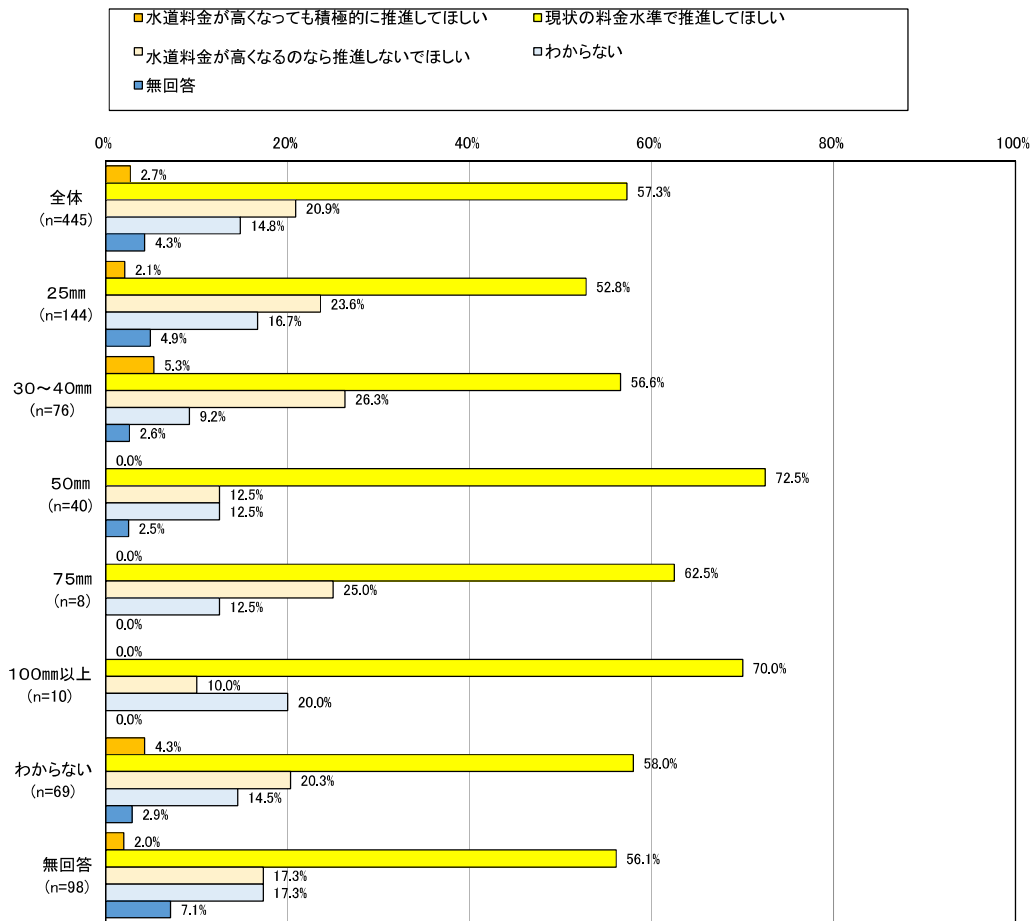
逆に新しい取組み「水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい」へ多く回答が寄せられたのは西蒲区の8.7%で、エネルギーに対する関心の高さがうかがえる。



業種別に「太陽光発電の導入など環境に配慮した施設整備」への取組みについてみると、情報通信業を除く「現状の料金水準で推進してほしい」という回答が半数を占め、最も多かった。

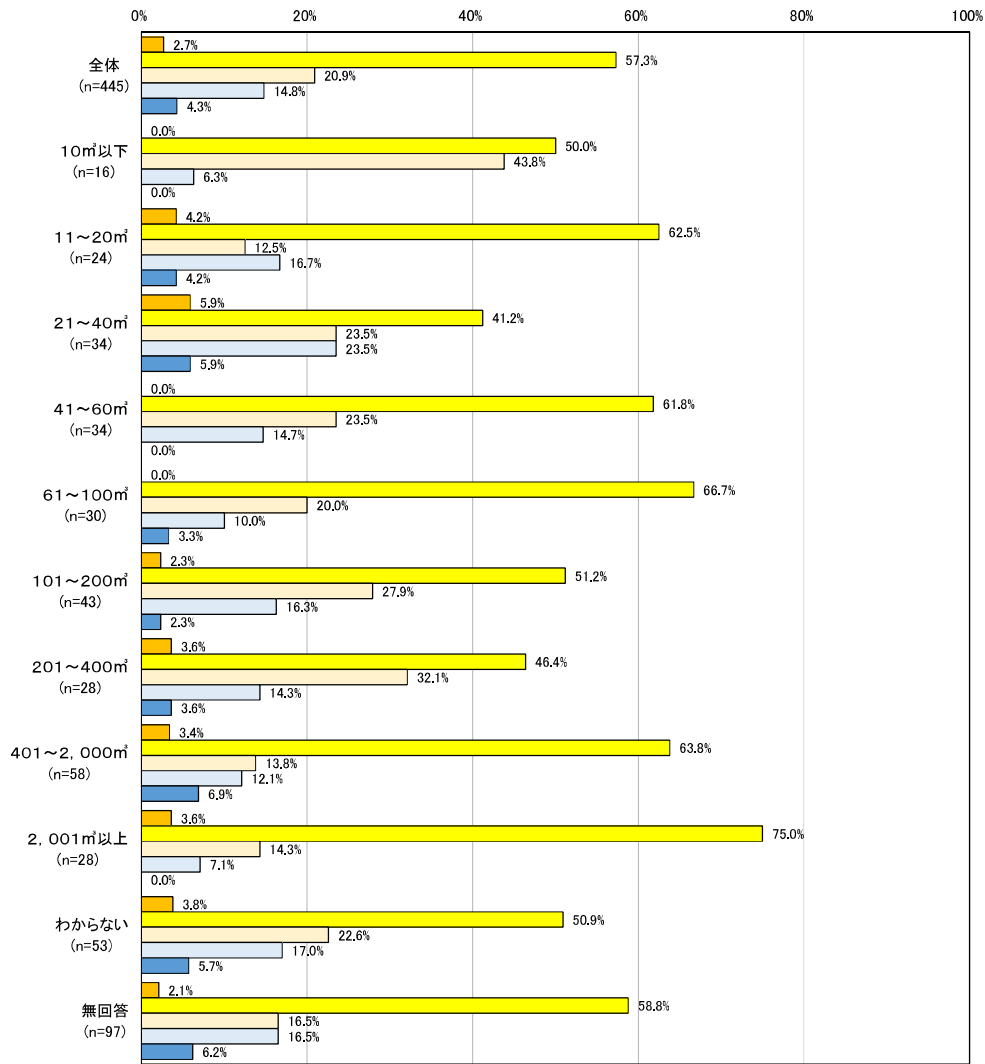
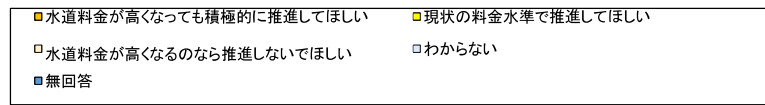
情報通信業では「水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい」との回答が66.7%と少なくない。

医療・福祉で「水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい」への回答が19.4%と他の業種より高く、飲食店・宿泊業が4.0%、運輸業3.8%と他より少ない数値ながらも新しい取組みへの関心があることが分かる。



「太陽光発電の導入など環境に配慮した施設整備」への取組みを口径別でみると、「現状の料金水準で推進してほしい」が最も多く、50mmの事業所では72.5%となっている。

次いで「水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい」という回答が20%近くを占め、全体的に現在の料金水準の維持を望む声が多いことがわかる。



使用量別に「太陽光発電の導入など環境に配慮した施設整備」への取組みをみると、使用量によって数値に差は生じているが、ここでも「現状の料金水準で推進してほしい」が最も多い。

10m³以下の事業所では「水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい」が43.8%と最も高くなっている。