

お客様満足度調査について

(お客様へのアンケート調査)

1

平成29年7月10日
第2回水道料金等審議会

お客様満足度調査とは

経営方針の1つ「満足度の高いお客様サービスの向上」のため、お客様の評価や要望などを把握し、より質の高いお客様サービスを提供していくことが目的。

《第1回 平成22年度実施》

1,500名に配付 回答者数568名 回収率は37.9%

《第2回 平成25年度実施》

1,500名に配付 回答者数635名 回収率は42.3%

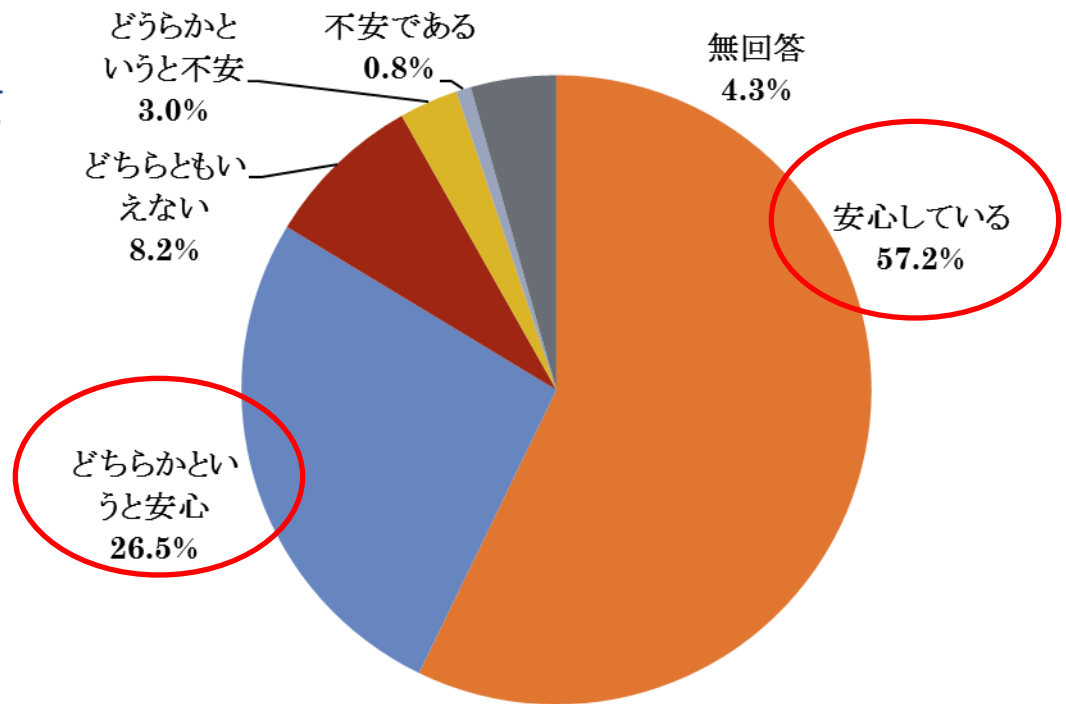
《第3回 平成28年度実施》

1,500名に配付 回答者数661名 回収率は44.1%

甲府市の水道水の水質についての安心度(2-3)

2-3 甲府市の水道水の水質について
安心していますか

選択項目	回答数
安心している	378
どちらかというど安心	175
どちらともいえない	54
どちらかというど不安	20
不安である	5
無回答	29
合計	661



設問3-6 甲府市の水道水の水質について安心していますか

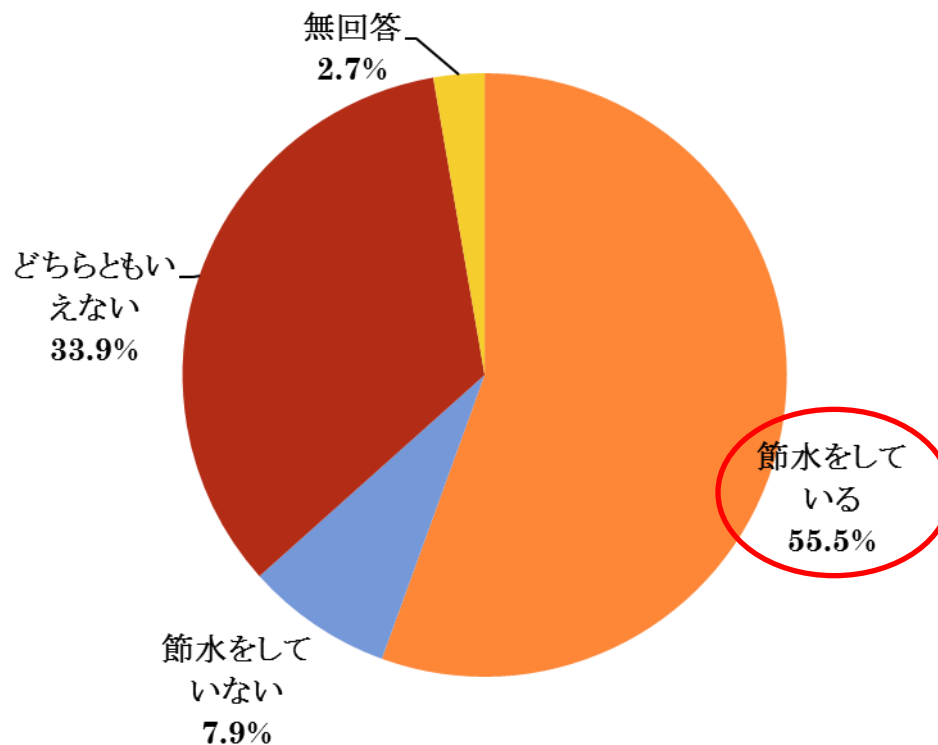
平成25年度・平成28年度調査比較表

調査項目		平成25年度		平成28年度		比較増減	
		回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(ポイント)
(1)	安心している	315	49.6	378	57.2	63	7.6
(2)	どちらかという と安心	192	30.2	175	26.5	△17	△3.7
(3)	どちらともい えない	84	13.2	54	8.2	△30	△5.0
(4)	どちらかという と不安	24	3.8	20	3.0	△4	△0.8
(5)	不安である	5	0.8	5	0.8	0	0
(6)	無回答	15	2.4	29	4.3	14	1.9
合計		635	100.0	661	100.0	26	0.0

節水について（2-9）

2-9 節水をしていますか

選択項目	回答数
節水をしている	367
節水をしていない	52
どちらともいえない	224
無回答	18
合計	661



設問3-1-1 節水をしていますか

平成25年度・平成28年度調査比較表

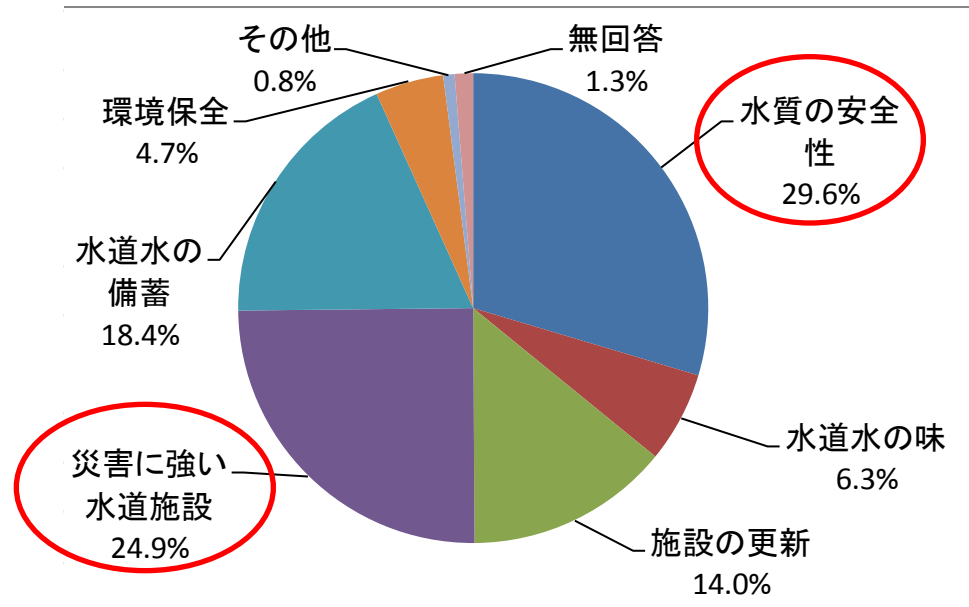
調査項目		平成25年度		平成28年度		比較増減	
		回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(ポイント)
(1)	節水をしている	442	69.6	367	55.5	△75	△14.1
(2)	節水をしていない	44	6.9	52	7.9	11	1.0
(3)	どちらともいえない	141	22.2	224	33.9	83	11.7
(4)	無回答	8	1.3	18	2.7	10	1.4
合計		635	100.0	661	100.0	29	0.0

今後、優先的に実施すべきと思う取り組み（2-15）

【水道事業】

2-15 今後、優先的に実施すべきと思う取り組みを選んでください（3つ以内）

選択項目	回答数
水質の安全性	492
水道水の味	104
安定供給のための水道施設の更新	233
災害に強い水道施設	414
災害時に備えた水道水の備蓄	306
環境保全	78
その他	13
無回答	21
合計	1,661



設問2-15 今後、優先的に実施すべきと思う取り組みを選んで下さい（平成25年度2つ以内、平成28年度3つ以内）

平成25年度・平成28年度調査比較表

調査項目		平成25年度		平成28年度		比較増減	
		回答数（名）	構成比（％）	回答数（名）	構成比（％）	回答数（名）	構成比（ポイント）
(1)	水道水の味	78	6.7	104	6.3	26	△0.4
(2)	水質の安全性	445	38.3	492	29.6	47	△8.7
(3)	安定供給のための水道施設の更新	97	8.3	233	14.0	136	5.7
(4)	災害に強い水道施設	272	23.4	414	24.9	142	1.5
(5)	災害時に備えた水道水の備蓄	173	14.9	306	18.4	133	3.5
(6)	サービス供給体制の向上	21	1.8	—	—	△21	△1.8
(7)	環境保全	38	3.3	78	4.7	40	1.4
(8)	その他	9	0.8	13	0.8	4	0
(9)	無回答	30	2.5	21	1.3	△9	△1.2
合計		1,163	100.0	1,661	100.0	498	0

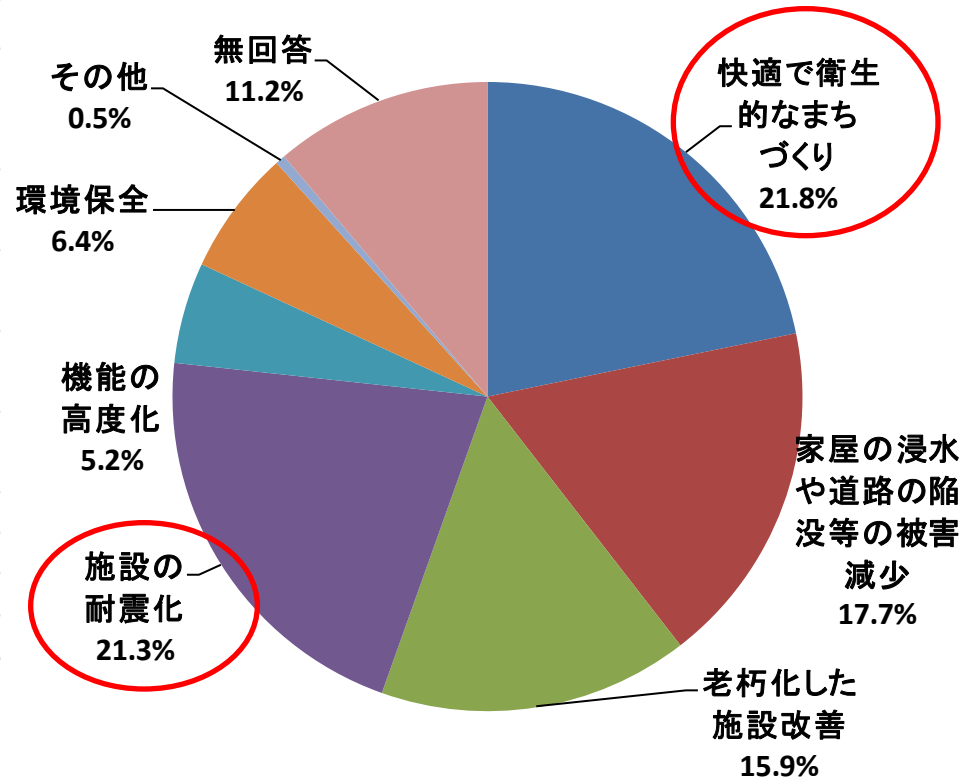
※（6）の項目は平成28年度削除

今後、重点的に取り組むべきと思う項目（3-6）

【下水道事業】

3-6 今後重点的に取り組むべきと思う項目を選んでください（3つ以内）

選択項目	回答数
下水道の整備を進め、快適で衛生的なまちづくりに貢献する	302
家屋の浸水や道路の陥没等の被害の減少	246
老朽化した施設の改善を進める	221
大規模地震に備えて、施設の耐震化を進める	295
高度処理の導入など機能の高度化を進める	72
環境保全	89
その他	7
無回答	155
合計	1,387



設問3-6 今後重点的に取り組むべきと思う項目を選んで下さい（平成25年度2つ以内、平成28年度3つ以内）

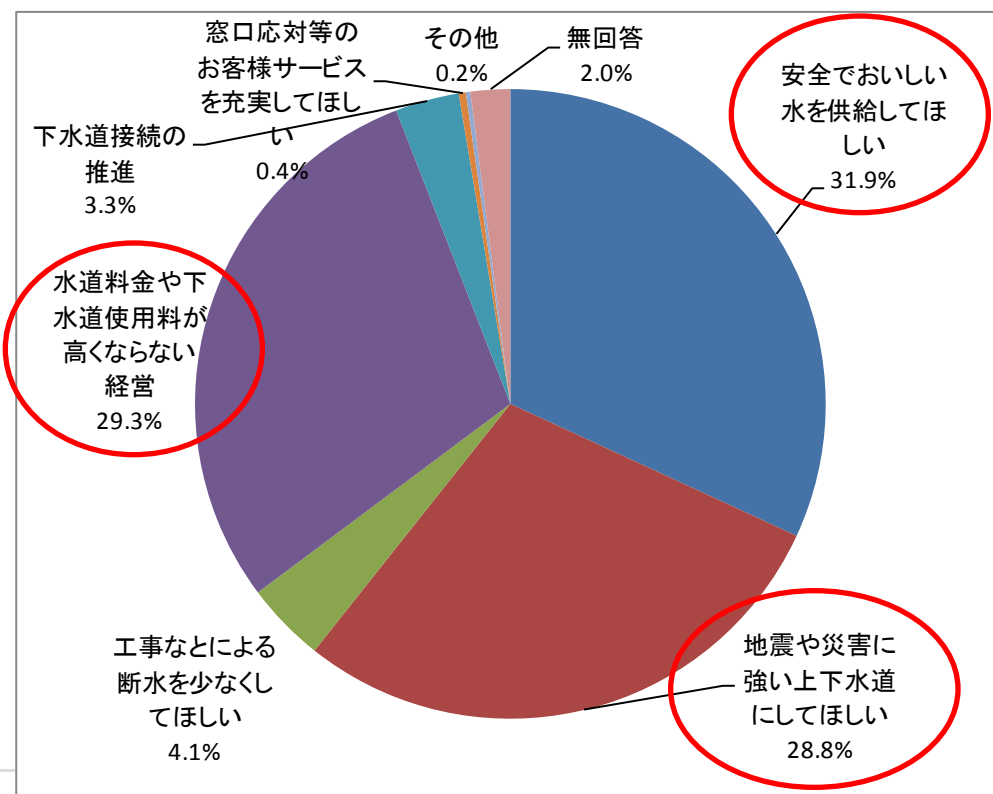
平成25年度・平成28年度調査比較表

調査項目		平成25年度		平成28年度		比較増減	
		回答数（名）	構成比（%）	回答数（名）	構成比（%）	回答数（名）	構成比（ポイント）
(1)	下水道の整備を進め、快適で衛生的なまちづくり	236	24.1	302	21.8	66	△2.3
(2)	家屋の浸水や道路の陥没等の被害の減少	148	15.1	246	17.7	98	2.6
(3)	老朽化した施設の改善	128	13.0	221	15.9	93	2.9
(4)	大規模地震に備えて施設の耐震化を進める	203	20.7	295	21.3	92	0.6
(5)	高度処理の導入など機能の高度化を進める	57	5.8	72	5.2	15	△0.6
(6)	環境保全	—	—	89	6.4	89	6.4
(7)	その他	10	1.0	7	0.5	△3	△0.5
(8)	無回答	199	20.3	155	11.2	△44	△9.1
合計		981	100.0	1,387	100.0	317	0.0

※（6）の項目は平成28年度より調査

上下水道局で皆さまに安心して上下水道を使っただけ ように、優先して取り組んでほしいこと（4-7）

選択項目	回答数
安全でおいしい水を供給してほしい	535
地震や災害に強い上下水道にしてほしい	483
工事などによる断水を少なくしてほしい	69
水道料金や下水道使用料が高くない経営	492
下水道接続の推進	55
窓口対応等のお客様サービスを充実してほしい	6
その他	4
無回答	34
計	1,678



設問2-7 優先して取り組んで欲しいこと (平成25年度2つ以内、平成28年度3つ以内)

平成25年度・平成28年度調査比較表

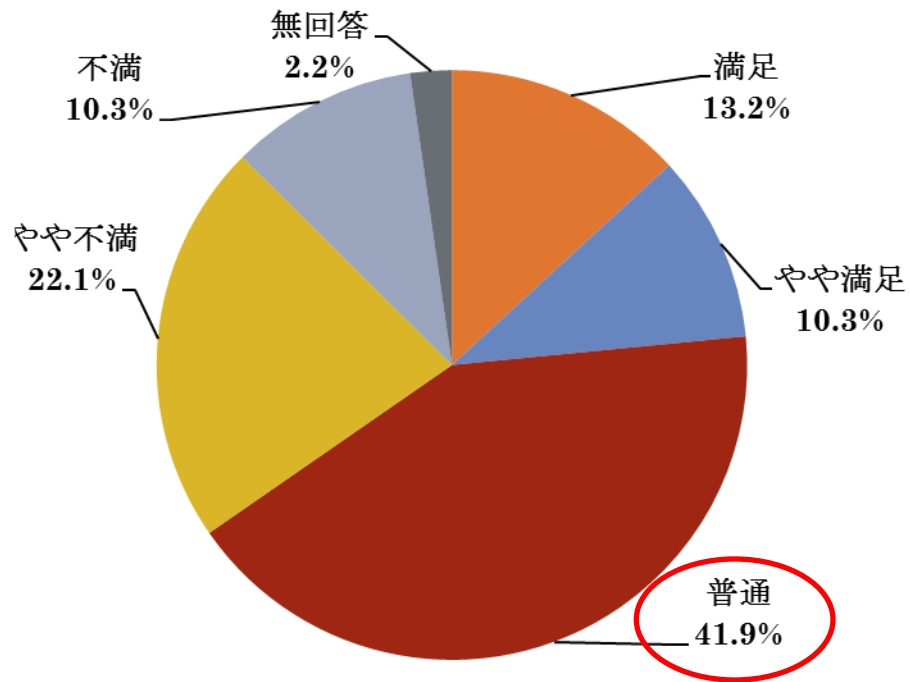
調査項目	平成25年度		平成28年度		比較増減	
	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(ポイント)
(1) 安全でおいしい水の供給	502	41.5	535	31.9	33	△9.6
(2) 地震や災害に強い上下水道	264	21.7	483	28.8	219	7.1
(3) 工事などによる断水を少なく	14	1.2	69	4.1	55	2.9
(4) 水道料金や下水道使用料を上げないでほしい(H25)	401	33.1	—	—	91	△3.8
(5) 水道料金や下水道使用料が高くない経営(H28)	—	—	492	29.3		
(6) 下水道接続の推進(H28)	—	—	55	3.3	55	3.3
(7) 窓口対応等のお客様サービスの充実	6	0.5	6	0.4	0	△0.1
(8) その他	12	1.0	4	0.2	△8	△0.8
(9) 無回答	12	1.0	34	2.0	22	1.0
合計	1,211	100.0	1,678	100.0	247	0.0

水道水についての満足度（2-1（5））

水道料金

(5) 水道料金

選択項目	回答数
満足	87
やや満足	68
普通	277
やや不満	146
不満	68
無回答	15
合計	661



設問2-1 (5) 水道水に対する満足の程度 「水道料金」

平成25年度・平成28年度調査比較表

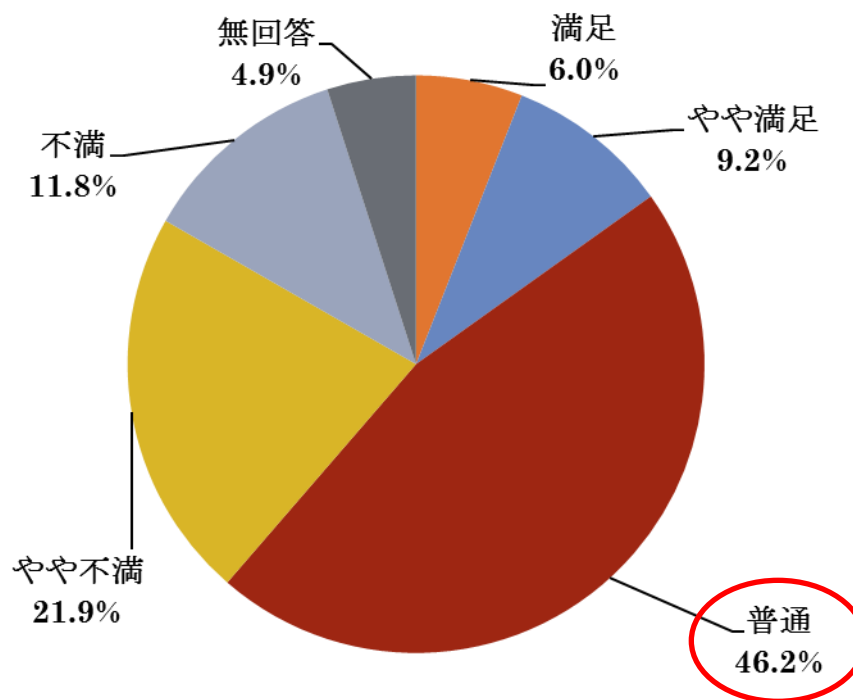
調査項目		平成25年度		平成28年度		比較増減	
		回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(ポイント)
(1)	満足	64	10.1	87	13.2	23	3.1
(2)	やや満足	73	11.5	68	10.3	△5	△1.2
(3)	普通	275	43.3	277	41.9	2	△1.4
(4)	やや不満	145	22.8	146	22.1	1	△0.7
(5)	不満	57	9.0	68	10.3	11	1.3
(6)	無回答	21	3.3	15	2.2	△6	△1.1
合計		635	100.0	661	100.0	26	0.0

下水道使用料についての満足度 (3-3(4))

(甲府市の下水道使用者のみ回答)

(4) 下水道使用料

選択項目	回答数
満足	30
やや満足	46
普通	232
やや不満	110
不満	59
無回答	25
合計	502



設問3-3(4) 3-1で「下水道を使用している」と答えた方
下水道のしくみや役割などについて満足の種類 「下水道使用料」

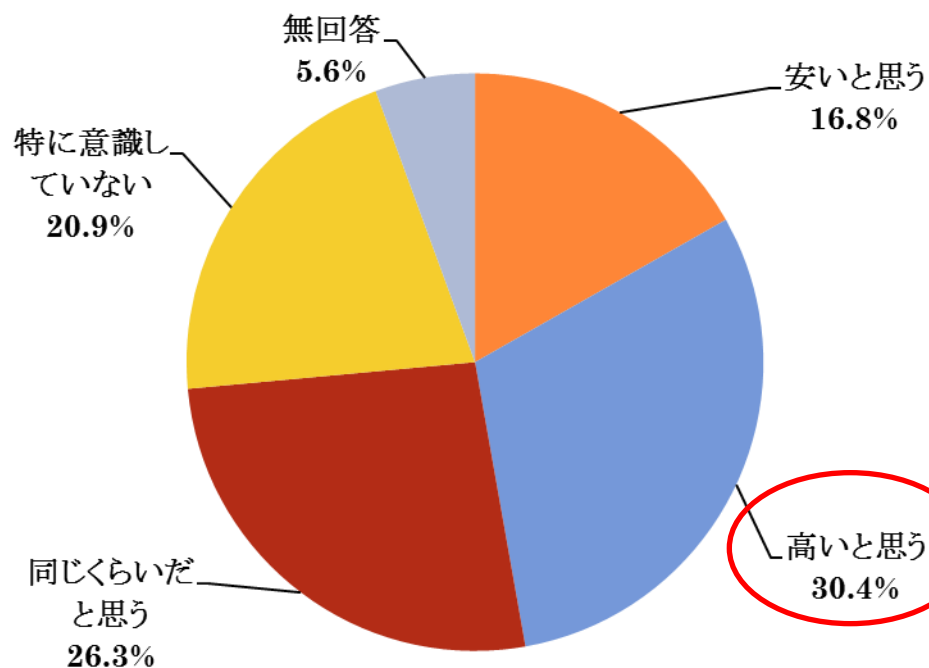
平成25年度・平成28年度調査比較表

調査項目		平成25年度		平成28年度		比較増減	
		回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(%)	回答数(名)	構成比(ポイント)
(1)	満足	31	7.1	30	6.0	△1	△1.1
(2)	やや満足	45	10.3	46	9.2	1	△1.1
(3)	普通	186	42.8	232	46.2	46	3.4
(4)	やや不満	120	27.6	110	21.9	△10	△5.7
(5)	不満	41	9.4	59	11.8	18	2.4
(6)	無回答	12	2.8	25	4.9	13	2.1
合計		435	100.0	502	100.0	67	0.0

水道料金・下水道使用料と他の公共料金（電気やガス）との比較（4-3）

4-3 水道料金・下水道使用料を他の公共料金（電気やガス）と比べて、どのように思われますか

選択項目	回答数
電気料金やガス料金と比べて安いと思う	111
電気料金やガス料金と比べて高いと思う	201
電気料金やガス料金と同じくらいだと思う	174
どちらの料金も特に意識していない	138
無回答	37
合計	661



設問2-3 水道料金・下水道使用料を他の公共料金（電気やガス）と比べてどのように思いますか

平成25年度・平成28年度調査比較表

調査項目		平成25年度		平成28年度		比較増減	
		回答数（名）	構成比（%）	回答数（名）	構成比（%）	回答数（名）	構成比（ポイント）
(1)	安い	113	17.8	111	16.8	△2	△1
(2)	高い	219	34.5	201	30.4	△18	△4.1
(3)	同じくらい	134	21.1	174	26.3	40	5.2
(4)	特に意識していない	148	23.3	138	20.9	△10	△2.4
(5)	無回答	21	3.3	37	5.6	16	2.3
合計		635	100.0	661	100.0	26	0.0