

## 上下水道インターネットモニター第3回 アンケート結果

設問 1. 水道水の満足度に関する質問です。“味”について、次のうち当てはまるものをお答えください。

- 1 満足 7
- 2 やや満足 3
- 3 普通 1
- 4 やや不満 0
- 5 不満 0

設問 2. “におい”について、次のうち当てはまるものをお答えください。

- 1 満足 6
- 2 やや満足 2
- 3 普通 3
- 4 やや不満 0
- 5 不満 0

設問 3. “にごり”について、次のうち当てはまるものをお答えください。

- 1 満足 8
- 2 やや満足 2
- 3 普通 1
- 4 やや不満 0
- 5 不満

設問 4. “水の出具合”について、次のうち当てはまるものをお答えください。

- 1 満足 9
- 2 やや満足 1
- 3 普通 1
- 4 やや不満 0
- 5 不満 0

設問 5. “水道料金”について、次のうち当てはまるものをお答えください。

- 1 満足 1
- 2 やや満足 0
- 3 普通 8
- 4 やや不満 2
- 5 不満 0

設問 6. “水道全般”について、次のうち当てはまるものをお答えください。

- 1 満足 5
- 2 やや満足 3
- 3 普通 3
- 4 やや不満 0
- 5 不満 0

設問 7. 設問1～6で「4 やや不満」「5 不満」とお答えの方にお伺いします。具体的に  
ご意見がありましたら、ご記入ください。

・水道料金が高いように感じます。

設問 8. 下水道に関する質問です。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。(複数選択可)

- 1 下水道整備を進め、快適で衛生的なまちづくりに貢献する 7
- 2 雨による家屋の浸水や道路の冠水などの被害をさらに少なくする 6
- 3 老朽化した施設の改善を進める 6
- 4 大規模地震に備えて、施設の耐震化を進める 6
- 5 高度処理の導入など機能の高度化を進める 2
- 6 環境保全(省エネルギー対策など) 3
- 7 その他 0

設問 9.設問8で「7 その他」を選んだ方は、具体的にお答えください。

・該当なし

設問 10. 危機管理に関する質問です。富士山は、約300年前に噴火をしてから、これまで噴火がおきていない活火山です。噴火した場合に、火山灰による悪影響が考えられます。次の1～4のうち火山灰への対策として優先的に取り組んでほしいことについて優先度が高い順に番号を記入してください。

- 1 生活用水の確保
- 2 水源地での安全な水の確保
- 3 火山灰が下水道へ流れることによる機能不全への対策
- 4 火山灰除去作業による水不足への対策

・1.2.3.4

・2、1、3、4

・1 3 4 2

・1243

- ・1324
- ・1、2、3、4
- ・2314
- ・1.2.4.3
- ・1・4・2・3

設問 11.設問 10 の1～4以外で優先的に取り組んでほしいことがありましたら、ご記入ください。

- ・なし

設問 12.上下水道事業サービス全般に関する質問です。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。当てはまるものをお答えください。

- 1 電気料金やガス料金と比べて安いと思う 3
- 2 電気料金やガス料金と比べて高いと思う 2
- 3 電気料金やガス料金と同じくらいだと思う 4
- 4 どちらの料金も特に意識していない 2

設問 13.上下水道局では、庁舎の屋上への太陽光発電パネルの設置、浄化センターへのNAS 電池設備の設置、山城減圧槽への小水力発電システムの設置など、環境保全への取り組みを行い、平成26年度には、4, 031tのCO<sub>2</sub>を削減(森林面積に換算すると東京ドーム約263個分)しました。このような取り組みを行っていることをご存知ですか。

- 1 知っている 3
- 2 知らない 8

設問 14.上下水道事業全般について、今後さらに優先して取り組んでほしいことを選んでください。(複数選択可)

- 1 安全でおいしい水を供給してほしい 9
- 2 地震や災害に強い上下水道にしてほしい 8
- 3 交通等に支障がないよう水道・下水道工事の実施時期や工期に配慮してほしい 2
- 4 水道料金や下水道使用料が高くならないよう効率的な事業経営をしてほしい 9
- 5 下水道使用区域内で浄化槽等を使用している方へ下水道への接続を促進してほしい 2
- 6 窓口対応等のお客様サービスを充実させてほしい 0
- 7 その他 0

設問 15.設問14で「7 その他」を選んだ方は、具体的にお答えください。

・該当なし

設問 16.水道事業・下水道事業に対するご意見やご提案がありましたら、ご記入ください。

・なし

・これからも健全経営に努めてください。

・市民目線から見ると上下水道は毎日使用するものなので、毎日不自由なく使えるようにしてほしいと思います。その上で、ライフラインの老朽化対応、災害時の対策を行ってほしいです。昨年、埼玉県から転居してきました。甲府市の水道水は美味しいので日常用のミネラルウォーターは購入しなくなりました。この美味しい水がこれからも味わえることを願っています。

## <考察・分析>

設問1～7については、水道水の満足度に関する質問であり、味・におい・にごり・水の出具合・水道全般においては、“満足”と“やや満足”の回答が、水道料金については、“普通”との回答が多く、各項目に対し、満足度は高いと考えられる。

設問8、9については、下水道に関する質問であり、1～4の回答が多く、地震や雨などの自然災害に対する関心度の高さが伺える結果であった。また、少数であったが機能の高度化・環境保全に対して重点的に取り組むべきとの回答もあった。

設問10、11については、富士山噴火への危機管理に関する質問であり、生活用水・安全な水の確保などの市民生活へ直結する項目において優先的に取り組んでほしいとの意見が多かった。

設問12については、事業サービス全般に関する質問であり、他の公共料金と比較して“安い”と“高い”で同じくらいの回答数であり、“普通”との意見が多かったため、他の公共料金と比較しても、一般的であると考えることができる。

設問13については、環境保全への取り組みに関する質問であり、取り組んでいる事業について“知らない”との回答が多く、事業のPRに努めていく必要がある。

設問14、15については、事業全般に関する質問であった。安全でおいしい水・災害に強い上下水道への要望の高さが見受けられる中、その一方で料金が高くならないよう効率的な事業経営への関心も高かった。

最後の設問16について、ご意見ご提案をいただく中で、健全経営・ライフラインの確保・地震への対策の意見があり、またおいしいお水が飲めるようにとの意見もあった。

今後も経営の健全化や効率化を目指す中で、お客様サービスの向上に努めてまいります。