

# 平成 26 年度 第 2 回水道事業経営審議会

## 次 第

日時 平成 27 年 3 月 9 日(月) 14:30～

場所 新潟市水道局研修センター 2 階会議室

### 1 開会

### 2 議事

- (1) 新・マスタープランについて(パブリックコメントの結果報告)
- (2) 平成 27 年度 当初予算について
- (3) 平成 26 年度「水道水に関するアンケート調査」結果について

## 平成26年度 第2回経営審議会 議題及び資料

### 1 新・マスタープランについて

- (1) パブリックコメント結果報告 . . . . . 資料1

### 2 平成27年度当初予算について

- (1) 平成27年度 当初予算事業説明書 . . . . . 資料2

### 3 平成26年度「水道水に関するアンケート調査」結果について

- (1) 水道水に関するアンケート結果概要 . . . . . 資料3-1
- (2) 水道水に関するアンケート調査対象者の属性 資料3-2
- (3) 平成26年度水道水に関するアンケート調査報告書・ 資料3-3

## 新・新潟市水道事業中長期経営計画～新・マスタープラン～（案） に対するパブリックコメント手続きの実施結果について

### 1. 市民意見募集（パブリックコメント）の実施概要

- |               |  |
|---------------|--|
| (1) 実施期間      | 平成 26 年 12 月 16 日（火）～平成 27 年 1 月 14 日（水）                   |
| (2) 広報手段      | 市報にいがた、市ホームページに掲載  |
| (3) 資料配布・閲覧場所 | 市ホームページ、市政情報室、各区役所、各出張所、中央図書館<br>水道局経営管理課・秋葉事業所・北営業所・西蒲営業所 |
| (4) 意見提出状況    | 提出数：2 名、意見数：8 件  |
| (5) 意見提出方法    | 窓口：1 名、電子メール：1 名   |

### 2. 意見の内訳

意見の内訳	意見数	意見への対応	
		修正	原案どおり
第 1 章 計画の策定趣旨と位置づけに関するもの	1		1
第 3 章 基本理念と目標設定に関するもの	1		1
第 4 章 施策の概要に関するもの	4	1	3
第 5 章 投資計画と財政計画および財政収支試算に関するもの	1		1
その他の意見	1		1
合 計	8	1	7

### 3. 意見への対応

#### (1) 修正したもの

- 図表中の項目名を、分かりやすい表記となるよう修正 …………… 1 件

#### (2) 原案どおりとしたもの

- 既に意見に対する検討・対応が図られているもの …………… 3 件
  - ・安全に関わる業務の民間委託を慎重に
  - ・自動検針の導入と企業債利息の軽減を
  - ・広報の効果を測定し、効果的な広報活動の展開を
- 検討の結果、計画原案が適当であると判断したもの …………… 3 件
  - ・計画給水人口と計画一日最大配水量の精査を
  - ・施設の耐震率の目標達成年度を先送りしてでも、全体の投資規模縮減を
  - ・収益的収支・資本的収支を一本化し、財政状況を分かりやすく

#### (3) その他の意見

- 「おいしい水」の供給に努める姿勢に対する賛同意見 …………… 1 件

### 4. 実施結果の公表

- 平成 27 年 2 月 23 日（月）から市ホームページおよび各閲覧場所にて公開

新・水道事業中長期経営計画～新・マスタープラン～（案）に対する  
ご意見の概要と水道局の考え方

No.	ご 意 見			ご意見に対する水道局の考え方	対応
	関係ページ	意見箇所	ご意見の内容		
1	概要版 6/9	業務効率化に向けた民間委託の検討・実施	<p>【意見】 安全が最も重要である水道事業においては、利益優先の民間に委託することは慎重であるべきである。委託を行うのは、安全に関わりのない分野に限定すべきである。</p> <p>なお、民間のノウハウを活用する観点から、委託ではなく、民間の人材登用も検討するべきではないか。</p>	<p>水道事業の使命である安心・安全な水道水を安定供給するといった観点から、民間委託の導入に際しては、経営責任を担保した中で、経済的かつ効率的にお客さまサービスの維持向上が図られる業務を選定しています。</p> <p>特に、安全に直接関わる水質管理部門は直営による体制を続けています。</p> <p>また、民間の人材登用については、平成21年度から民間企業などでの職務経験者を対象とした職員採用試験を実施し、平成26年12月末までに16名を正職員として採用しています。今後も民間の人材活用について検討を重ねていきます。</p>	原案
2	本編 P3	計画給水人口と計画一日最大配水量	<p>【意見】 需要予測に基づく基本計画の計画給水人口 76 万人と計画一日最大配水量 37 万<math>m^3</math>の数値が過大。精査して欲しい。</p> <p>また、目標年次における施設能力も計画に明記すべき。</p> <p>【理由】 現計画では平成 27 年度の数値を 82 万 2 千人、44 万<math>m^3</math>と推計している（計画では「給水量」と表記しており、計画一日最大給水量のことと思われるが、給水量は配水量よりも内輪の数値になる）</p> <p>新計画・現計画とも同じ推計手法を採用しているが、現計画値は実績とかなりのかい離を生じている。（25 年度末の実給水人口は既に 80 万人を割っている。）また、配水量は給水人口のみならず年を追って減少してい</p>	<p>●計画給水人口 76 万人について</p> <p>新計画において掲げた計画給水人口は、本市の将来推計人口（平成 22 年国勢調査結果に基づき算定）として掲げられた平成 37 年の市内人口を、普及率 100%として想定し設定したもので、人口の政策増は見込んでいません。</p> <p>●計画一日最大配水量 37 万<math>m^3</math>について</p> <p>水道施設は、給水人口と関わりのある生活用水に加え、経済情勢の影響を受ける業務営業用や工場用水などのほか、気候変動の要素（異常気象などによる一時的な需要増加）、さらには、事故・災害などの緊急時における対応も含めて、安定給水が可能となる能力を確保しなければなりません。</p> <p>このため、本計画の計画一日最大配水量は、人口減少や一人あたりの使用量の減少を反映するとともに、安定給水のための安</p>	原案

			<p>る一人当たりの使用量にも大きく左右される。</p> <p>新計画書 9 頁の年次別一日最大配水量を見ると、現計画作成年次の平成 19 年度に 35 万 3 千 m<sup>3</sup> を記録した後毎年ほぼ一貫して減少し、26 年度は 31 万 8 千 m<sup>3</sup> と見込まれていることから新計画の数値は過大であり、目標年次の 37 年度には 30 万 m<sup>3</sup> を大きく割り込むことは必至。</p> <p>今後、老朽施設の改修・耐震化など、多額の工事費が見込まれているが、配水量とかけ離れた施設は無駄であり、目標年次の施設能力数値の明記されない「基本計画」はあり得ない。</p>	<p>全度も考慮し、現計画において縮小した 44 万 m<sup>3</sup> から 37 万 m<sup>3</sup> へ更なるダウンサイジングを進めるものとなりました。</p> <p>なおダウンサイジングは、老朽施設の改修・耐震化などを進める中で、整備対象施設の能力を縮小することにより効率的に実施していきます。</p> <p>●施設能力の明記について</p> <p>特別な事情のない限り、目標年次における計画一日最大配水量がその時点における施設能力となります。</p> <p>本市の場合も同様であり、目標年次に向けて浄配水設備のダウンサイジングを進め、計画的に施設能力を縮小します。</p>	
3	本編 P18 P45	浄配水施設耐震率の目標値 投資規模	<p>【意見】 強靱な施設・体制による給水の確保に掲げる指標項目のうち、浄水施設耐震率と配水池耐震施設率については、後期目標期間中の 100% 達成の先延べと管路施設整備を見直し、総額 822 億円を見込む計画期間中の投資規模を縮減する。</p> <p>【理由】 新計画どおりの投資を実施した場合、平成 32 年前後に資金不足が発生すると見込んでいるが、本編 50 頁に「利益の増額確保」として料金算定等の試算・検討がうたわれているものの、明確な内容に乏しい。</p> <p>起債で手当てした場合の主たる償還財源は水道料収入以外なく、当然相当の料金改定も避けられないと思うが、ある程度の方向性や見通し等、将来の負担増を明らかにしないまま投資総額を基本計画として確定させることには反対であり、計画期間中の資金均衡が図られるレベルまで投資規模を圧縮し、緊急性と重要度の高いものに優先順位をつけて実施するか、遅</p>	<p>●投資規模について</p> <p>水道局では、厚生労働省が推奨するアセットマネジメントに基づき、施設の重要度や老朽度、耐震性などを考慮した長期的な施設整備のための見通しを立てています。</p> <p>新計画における投資計画は、この見通しを基に、計画期間中において安心・安全な水道水の安定供給を確実なものとするために、必要となる事業・取り組みを経済性や事業量の平準化などの検討も加えて整理し、最終的に取りまとめたものです。</p> <p>したがって、将来の水需要の変動などによる見直しの可能性はありますが、現時点においては、この投資規模を縮減することは考えておりません。</p> <p>●水道料金について</p> <p>この度の財政計画の策定に当たっては、過去の実績に基づく統計的推計値を基に、更に厳しい条件で有収水量と料金収入を算定していますが、前期実施計画期間内においては、企業債残高を大きく増加させることなく、一定の利益と資金の確保が可能であり、何とか現行料金を維持できる見通し</p>	原案

			<p>くとも27または28年度中に検討を終えた上で、中・後期実施計画の「改訂」という形で提起すべきものと思います。</p>	<p>を立てています。</p> <p>なお、平成30年度からの中期実施計画の策定に当たっては、それまでの実績を踏まえた新たな財政計画を策定し、その中で水道料金のあり方についても、現在、（公社）日本水道協会で見直しが進められている「水道料金算定要領」などを参考にしながら検討を進め、改定せざるを得ないとの判断に至った場合、その必要性等について理論構築するとともに、適切な時期に議会やお客さまへ、お示ししたいと考えています。</p>	
4	本編 P25	新潟市独自の管理目標による水質管理	<p>【意見】 国の基準を上回る独自の管理目標値を定め、安全安心だけでなく「おいしい水」の供給に努めていることは非常に結構なこと。今後も、この姿勢を堅持していただきたい。</p> <p>【理由】 県外に住んでいる子供が帰省するといつも「家の水がおいしい」という。</p> <p>毎日飲用しているのでなかなかその違いが分からないが、河川の最下流で取水しなければならない不利な条件を克服するには優れた浄水設備と高度の運用技術が不可欠であり、この先も先進的な水質管理をお願いしたい。</p>	<p>今後も、「より安全でおいしい水道水」を供給し続けるよう、努めていきます。</p>	原案
5	本編 P36	経営基盤の強化	<p>【意見】 施策V経営基盤の強化に「自動検針システム」と「起債利子の軽減」を盛り込む。</p> <p>【理由】 我が家で使用しているプロパンガスは、検針経費負担の軽減目的と思われるが、既に一昨年より検針が自動化されている。</p> <p>30万口以上の検針メーターを管理する水道事業にあっては検針の自動化による経費の削減効果は大と思わ</p>	<p>●自動検針システムについて</p> <p>現計画において、「自動検針システム等の調査・研究」を多様なサービスの提供のための事業・取り組みとして掲げ、平成22年度から「無線検針システム」と併せ、他政令指定都市への状況調査なども踏まえ、導入の可否について検討を進めました。</p> <p>その結果、「自動検針システム」「無線検針システム」ともに、システム開発費用や通信費などの負担がかなり膨大なものとなり、現状においては費用対効果を見込む</p>	原案

			<p>れ、現計画の施策 4-1-3 に多様なサービスの提供として「自動検針システム等の調査・研究」がうたわれており、これまでの成果を踏まえ、具体的な取組を進めるべきでないか。</p> <p>平成 25 年度末の起債残高 462 億円、25 年度の償還利子 10.7 億円・平均利率 2.3%は現在の金利水準からするとかなりの高金利。残高の 95%を財務省（財投資金）と地方公共団体金融機構が占めており、低利資金への借換え・繰上償還など承認取付けは容易でないと思うが、ぜひ取り組んでいただきたい。また、今後の起債については地元金融機関引受けや一般会計で実績のある市民債の発行など、手法を検討して借入金利の軽減を図ってほしい（新規国債の発行金利や市民債の発行手数料を考慮しても、金利負担を 2%未満に収められるのではないか）</p>	<p>ことができないことが明らかになったことから、平成 24 年度に、当面は導入を見送ることに決定しました。</p> <p>なお、新計画では特に触れていませんが、当然のことながら、今後も適宜、関連情報の収集を続けていきます。</p> <p>●企業債利息の軽減について</p> <p>企業債利息については、これまでも「補償金免除の繰上償還」の適用などにより、低金利資金への借り換えを行い、支払利息の軽減に努めるとともに、企業債残高の削減も計画的に進めてきました。</p> <p>その結果、平成 25 年度末時点での企業債現高の内、利率が 2%以下のものが全体の 47.7%、2~4%以下のものが 43.1%、4~6%以下のものが 9.2%となっています。</p> <p>今後も、機会をとらえて可能な限り、借り換えや繰上償還に取り組んでいきたいと考えています。</p> <p>なお、直近の借入実績での利率は 1.4%ですが、借入利率の軽減を図る新たな手法についても、検討を進めていきます。</p>	
6	本編 P38	「有収水量と料金収入の推移」グラフ	<p>【意見】 有収水量と料金収入の推移の図表中「給水収益」を「水道料収入」に修正する。</p> <p>【理由】 市民からみてどちらが分かりやすいかを考えれば自明のこと。市の水道統計も図表により給水収益と水道料収入の両方を使っているが、同じことであり水道料収入に統一した方が良い。</p>	<p>分かりやすい表記となるよう「給水収益」を「料金収入（給水収益）」に改めます。</p>	修正
7	本編 P39	戦略的な広報の実施	<p>【意見】 広報の手法と効果を測定し、より理解の深まる広報活動を展開してほしい。</p> <p>【理由】 市民意識が多様化している中、効率的で実効性ある広報活動はこ</p>	<p>これからの水道事業運営は、料金収入の減少や更新需要の増大など、非常に厳しい環境におかれており、すべてのお客さまに信頼される水道であり続けるために、広報の役割はさらに増大するものと考え、平成</p>	原案

		<p>れまで以上に重要になっている。</p> <p>市政情報を提供しているTV広報枠を使ったビジュアル情報の提供、区役所・図書館など普段市民が訪れることの多い市の庁舎を活用した水道事業の成り立ちや施設紹介などの展示、定期的に発行している広報紙作成への市民の関与（紙面構成と見せ方、説明文体など）など、知恵を出してほしい。</p>	<p>25年度から広報を専門に担当する部署を総務課内に新たに設け、戦略的な広報活動に取り組んでいます。</p> <p>なお、広報の効果測定については、事業運営に対するお客さまの理解度や関心度の向上度合いを、定期的に行う、お客さまアンケート調査や水道モニター制度などを通じて、的確に把握していきたいと考えています。</p> <p>また、これらの広聴活動を通じて得られた様々な意見や提言、アイデアについても活用させていただきながら、効果的な広報の手法について取捨選択を行い、更に深化させていきます。</p>	
8	その他	<p>【意見】 新計画及び毎年まとめている水道事業年報ともに財政状況が一目でわかる様式を使用してほしい。</p> <p>【理由】（公営企業法の絡みがあるにせよ）公営事業はいずれも「収益的収支」と「資本的収支」の二本立てとなっており、経営の全体像が把握しづらい。</p> <p>事業体として一本にまとめることは可能であり、それにより初めて市民も事業の実態を認識し正しく評価できるようになるので、ぜひ一般企業と同様の財務資料で公開してほしい。</p>	<p>地方公営企業法施行令 第9条第3項において「地方公営企業は、資本取引と損益取引とを明確に区分しなければならない。」と規定され、収益的収支と資本的収支を区分し会計処理を行うことが原則となっています。</p> <p>収益的収支は、一事業年度（単年度）内に行う給水サービスの提供に要する費用と、その対価として得る収益（水道料金等）から、経営成績を明確にするものです。</p> <p>資本的収支は、施設の更新や改良など、その効果が一事業年度（単年度）ではなく、将来の事業運営に影響する投資額を明確にするとともに、資金収支（不足額）を明らかにするものです。</p> <p>また、一般企業と同様の財務資料としては、一事業年度（単年度）の経営成績を明らかにするために「損益計算書」を、資産、負債、資本など企業の財政状態を明らかにするために「貸借対照表」を作成し、決算書（議会提出）や水道事業年報（ホームページ）として公表しています。</p>	原案



平成 27 年度

# 当初予算事業説明書

水道局

### 3 主な事業計画

(単位 千円)

施策等		事業費	事業の概要
安全	水質管理の充実・強化	69,385	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 水質管理体制の強化 <span style="float: right;">69,385</span> <ul style="list-style-type: none"> <li>・水質検査機器の適切な維持管理</li> <li>・水質検査機器の計画的更新及び整備</li> </ul> </li> </ul>
強靱	浄配水施設の計画的更新及び災害対策の強化	1,325,968	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 阿賀野川浄水場施設整備事業 <span style="float: right;">235,440</span> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ポンプ棟築造</li> <li>・洗浄水槽耐震補強</li> </ul> </li> <li>○ 浄配水施設の更新及び整備 <span style="float: right;">1,080,116</span> <ul style="list-style-type: none"> <li>【設備更新】 <ul style="list-style-type: none"> <li>・1系沈澱池3・4号扉類更新(青山浄水場)</li> <li>・1～4号ろ過池電動弁改良(阿賀野川浄水場)</li> <li>・巻系遠方監視制御設備更新(稲島配水場・巻取水場)</li> </ul> </li> <li>【耐震補強】 <ul style="list-style-type: none"> <li>・洗浄水槽耐震補強(青山浄水場)</li> <li>・サージタンク耐震補強(西区浦山1丁目)</li> </ul> </li> <li>【その他】 <ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急取水設備設置(阿賀野川浄水場)</li> <li>・緊急取水連絡管布設(阿賀野川浄水場)</li> <li>・緊急取水流入管布設(阿賀野川浄水場)</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> <p style="text-align: right;">ほか</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 応急給水設備の整備 <span style="float: right;">10,412</span> <ul style="list-style-type: none"> <li>・給水車注水設備整備(満願寺浄水場)</li> <li>・応急給水栓整備(満願寺浄水場)</li> </ul> </li> </ul>
	管路施設の計画的更新及び災害対策の強化	4,851,360	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 基幹管路整備事業 <span style="float: right;">261,360</span> <ul style="list-style-type: none"> <li>・φ500 <span style="float: right;">L = 1,110 m</span></li> </ul> </li> <li>○ 基幹管路更新事業 <span style="float: right;">1,890,000</span> <ul style="list-style-type: none"> <li>・φ500 ~ φ700 <span style="float: right;">L = 4,870 m</span></li> </ul> </li> <li>○ 配水支管更新事業 <span style="float: right;">2,700,000</span> <ul style="list-style-type: none"> <li>【老朽管更新】 <ul style="list-style-type: none"> <li>・φ50 ~ φ300 <span style="float: right;">L = 15,666 m</span></li> </ul> </li> <li>【鉛給水管更新】 <ul style="list-style-type: none"> <li>・φ50 ~ φ75 <span style="float: right;">L = 5,002 m</span> 650件更新</li> <li style="padding-left: 40px;">* 上記事業の枠外での戸別更新 830件</li> </ul> </li> <li>【重要施設向け配水管の耐震化】 <ul style="list-style-type: none"> <li>・φ150 ~ φ200 <span style="float: right;">L = 2,020 m</span> 医療機関3施設</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>○ 配水管網のブロック化の推進 <ul style="list-style-type: none"> <li>・10小ブロック構築</li> </ul> </li> </ul>

(単位 千円)

施策等		事業費	事業の概要
持続	戦略的な広報及び お客さま、有識者等 の意見・要望の把握	42,436	○ 戦略的な広報の実施 41,260 ○ 水道モニター制度の運用 469 ○ 水道事業経営審議会の効果的運用 707
	技術・知識を有する 人材の確保と育成	3,661	○ 各種研修の実施 3,661

平成 27 年 3 月 2 日  
 広報・人材育成室

## 水道水に関するアンケート結果概要

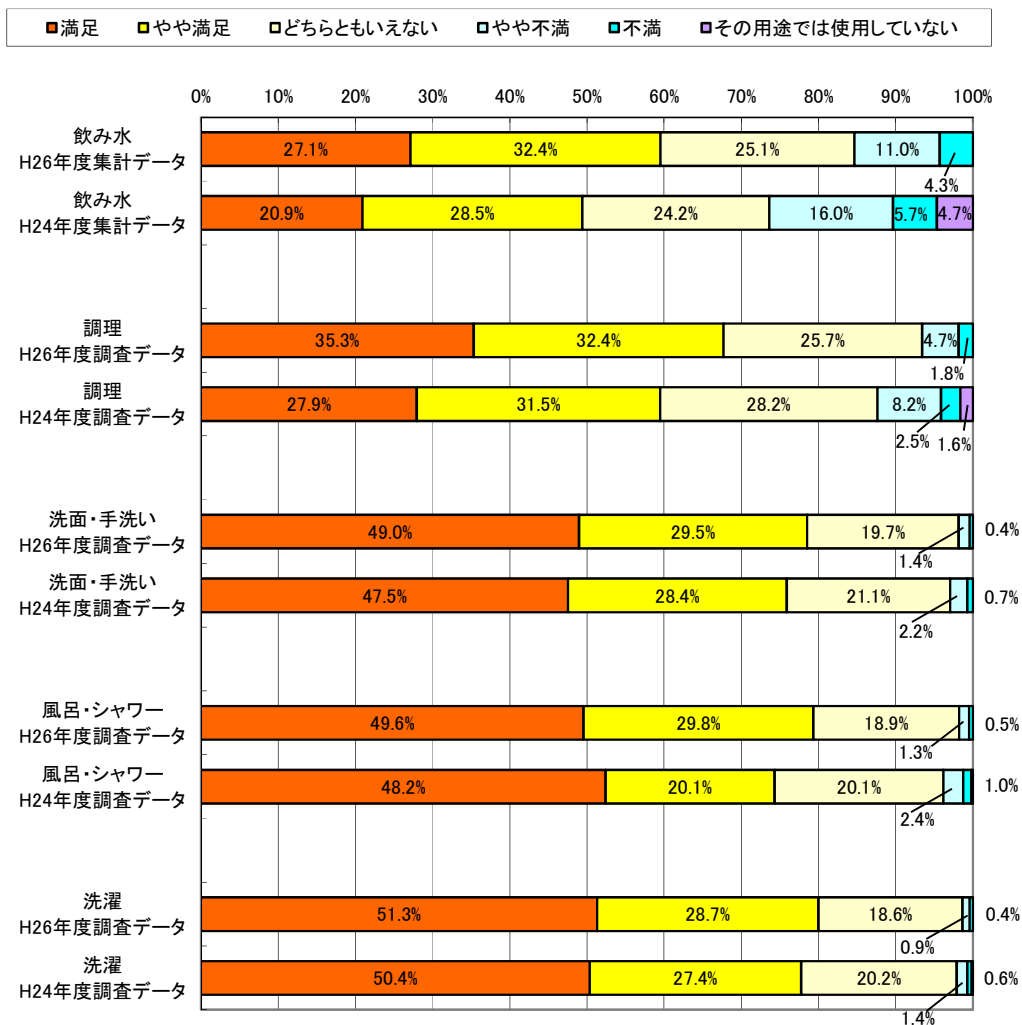
### 1 調査対象

- 調査対象 一般家庭
- 調査票発送数 3,000 有効回収数 1,584
- 回収率 52.8% (前回調査H24 45.3%)
- 調査期間 平成26年11月14日(金)から12月1日(月)までの18日間

### 2 調査結果の概要

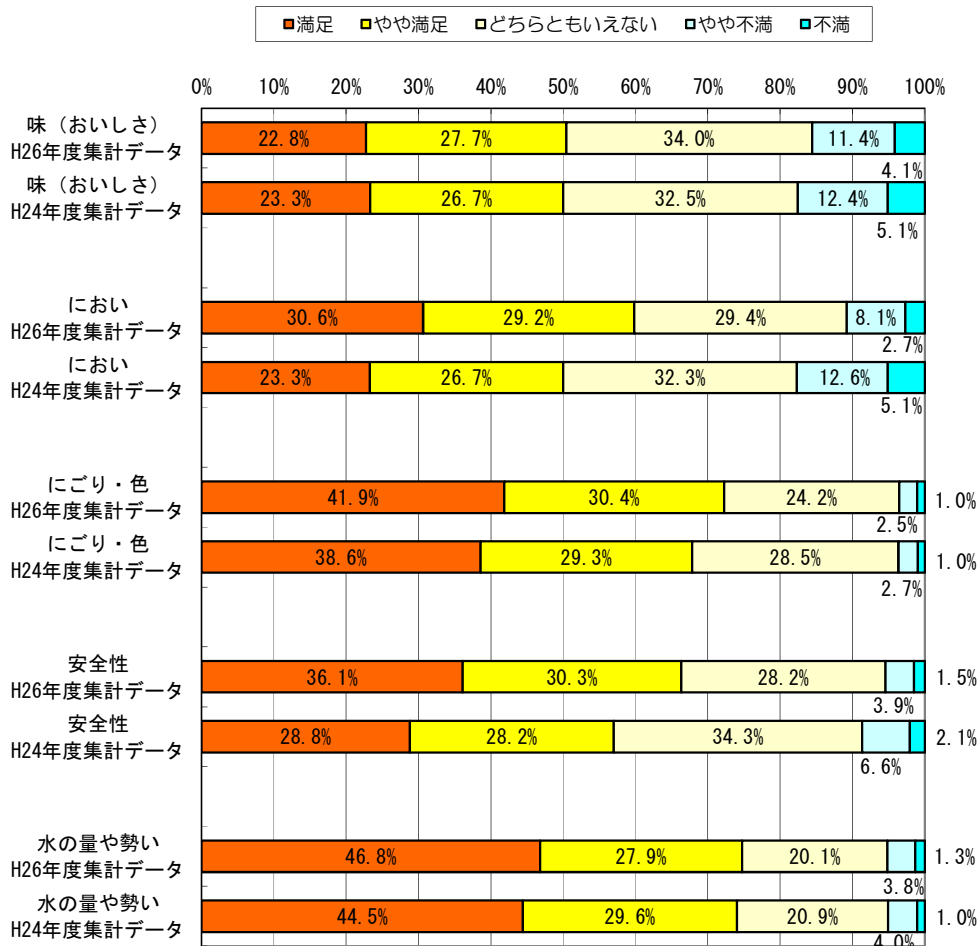
#### (1) 水道水の水質 (問1~2)

##### ア 水道水の使用方法別評価



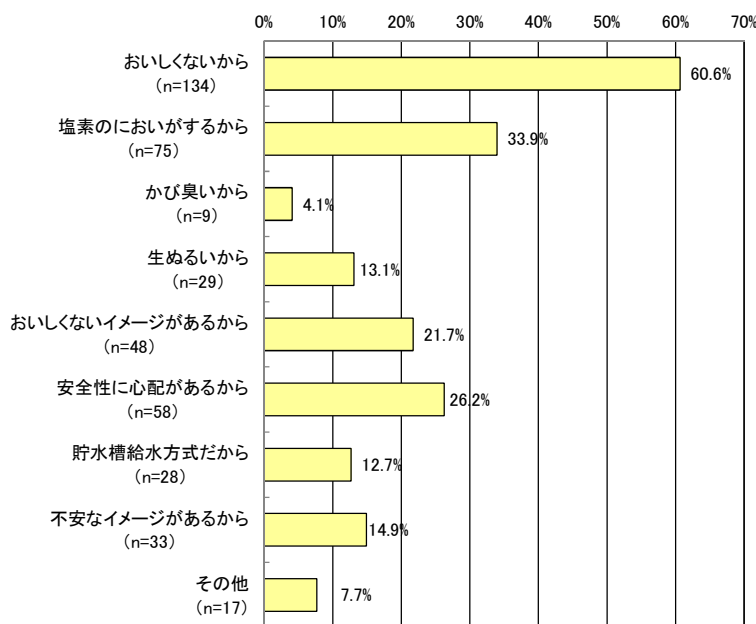
どの項目でも『満足』『やや満足』の総数は大きく変わらなかったが、「飲み水に使用する水質」,「調理に使用する水の水質」の『満足』は大きく増加している。

イ 水道水についての総合評価



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74.7%、そのほか「にごり・色」の72.3%、「安全性」の66.4%と続いている。また、前回調査（H24）と比較すると、全項目において、「満足」「やや満足」と答えた人の割合が向上している。

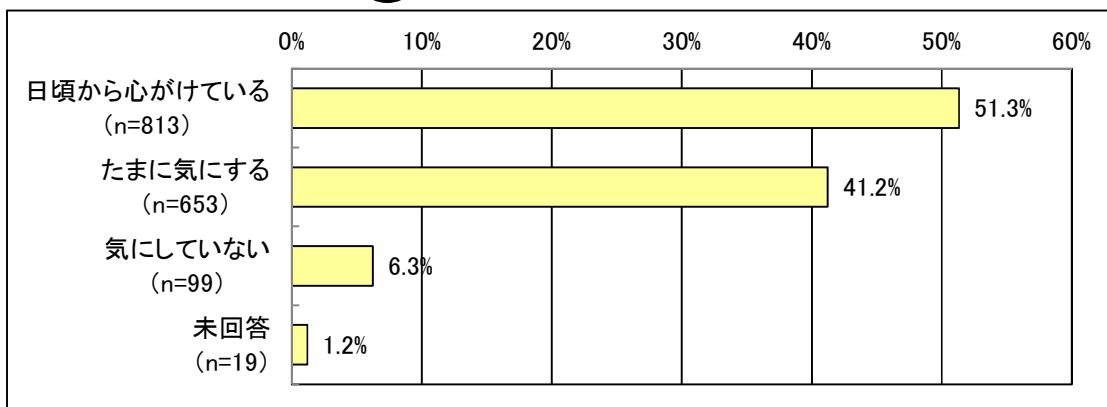
ウ 飲み水としての水質に対する不満点



最も多かったのは「おいしくないから」の60.6%、次いで「塩素のにおいがするから」の33.9%、「安全性に心

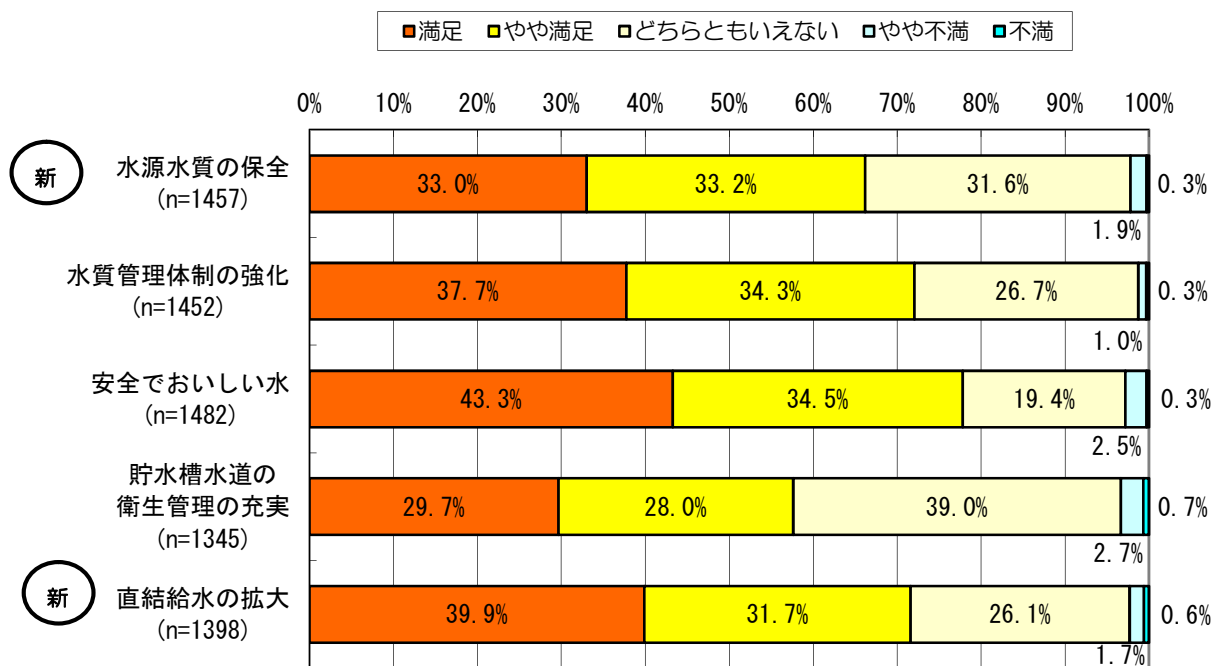
配があるから」の26.2%となっている。また、「不安なイメージがあるから」(14.9%)、「おいしくないイメージがあるから」(21.7%)といった水道水に対するイメージを理由とした回答もあった。

(2) 家庭における節水状況 (問2) **新**

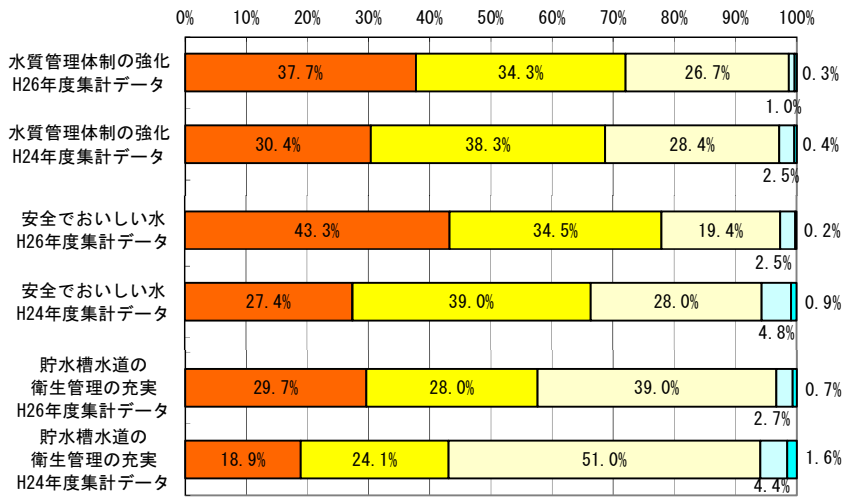


「日頃から心がけている」が5割を超え、「気にしていない」は6.3%にすぎない。

(3) 安全でおいしい水道水の供給に対する取り組み (問3~4)

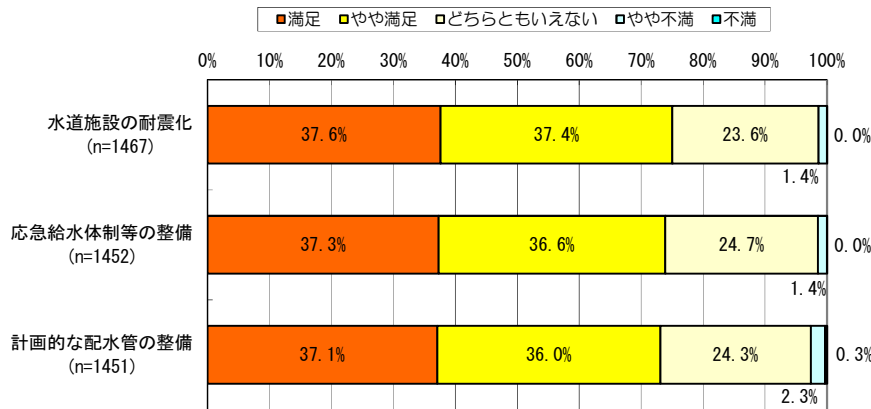


「安全でおいしい水道水の供給」の5つの取組みのうち、「満足」「やや満足」と答えた人の割合が60%未満なのは「貯水槽水道の衛生管理の充実」57.7%のみで、他の取組みは全て65%を超えている。



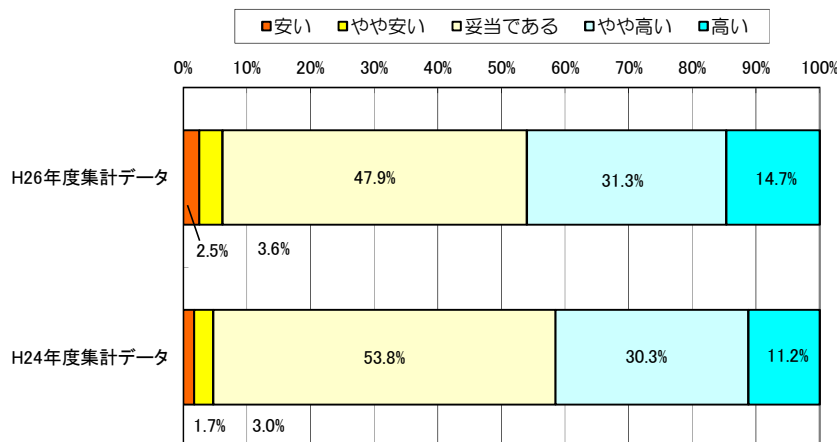
前回調査（H24）の3項目で比較すると、全ての項目で『満足』『やや満足』と答えた人の割合が増加し、反対に『やや不満』『不満』の割合は減少している。

#### (4) 安定した水道水の供給に対する取り組み（問5）



「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、「水道施設の耐震化」が75.0%、「応急給水体制等の整備」が73.9%、「計画的な配水管の整備」が73.1%との結果となった。

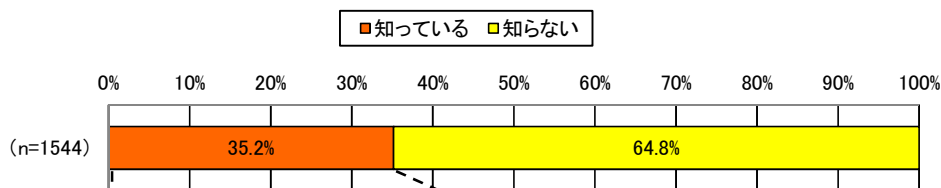
#### (5) 水道料金（問6）



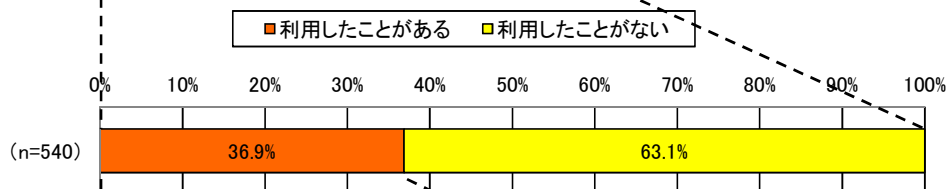
水道料金について「安い」「やや安い」「妥当である」と回答した人は、54.0%であった。また、前回調査（H24 58.5%）と比較すると4.5ポイント下降した。

(6) お客さまサービス (問7~13)

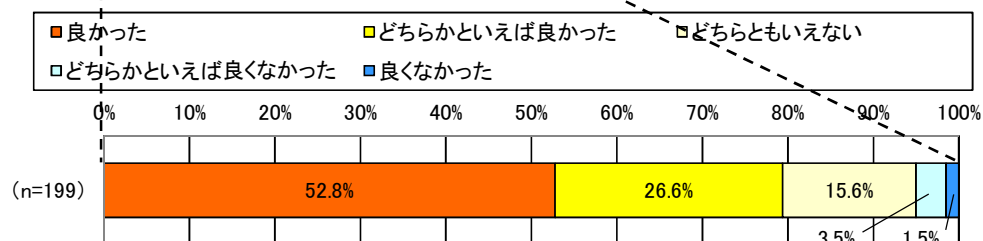
ア コールセンター



コールセンターの認知度は35.2%となっており、前回調査 (H24 34.9%) と比較すると0.3ポイント上昇した。

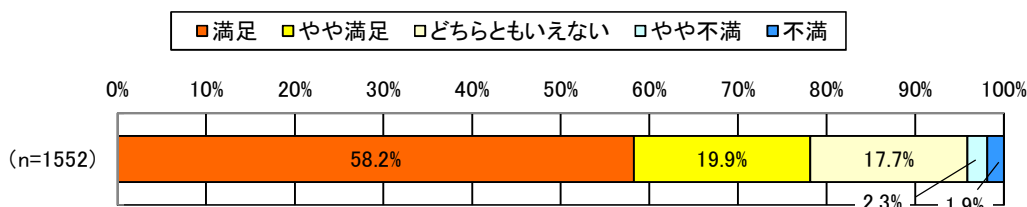


コールセンターを利用したことがある割合は36.9%となっており、前回調査 (H24) から変わらない。



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79.4%となったが、前回調査 (H24 86.2%) と比較すると6.8ポイント下降した。

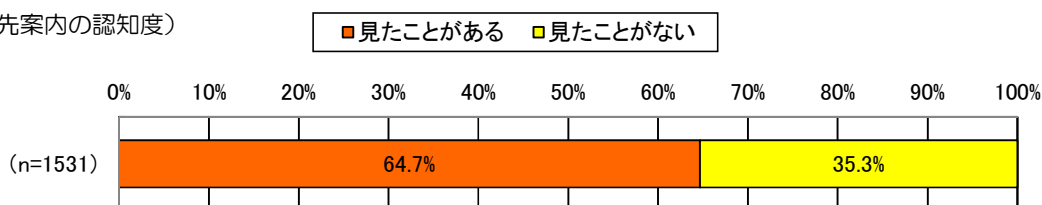
イ 支払方法



支払い方法に対する満足度として「満足」「やや満足」と回答した割合は、78.1%となっており、前回調査 (H24 81.4%) と比較すると3.3ポイント下降した。また、隔月検針毎月振替制度の認知度は29.0%であった。

ウ 広報活動

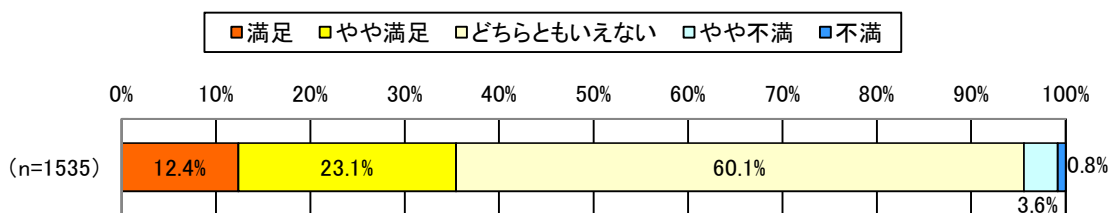
(水先案内の認知度)



水先案内の認知度は64.7%となっており、前回調査 (H24 50.8%) より13.9ポイント上昇している。

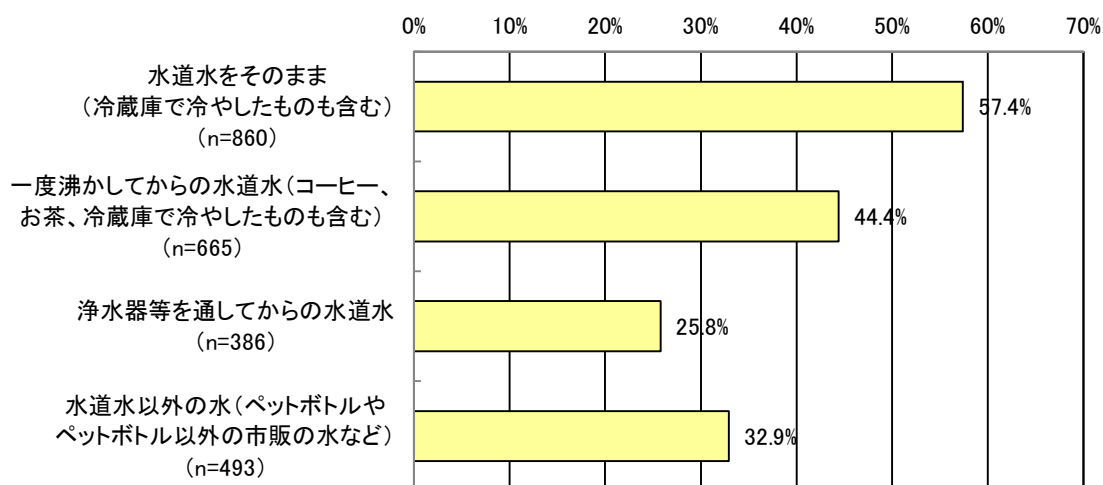


(広報活動全般に対する満足度)

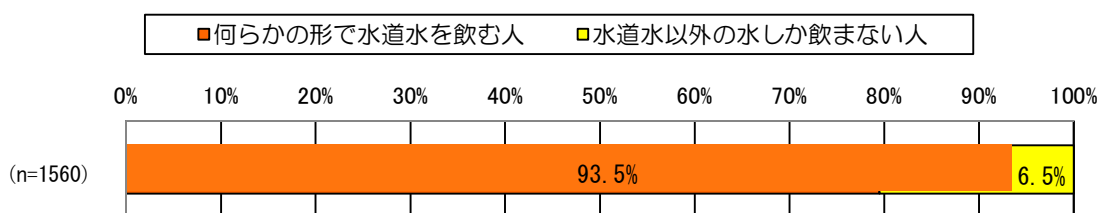


広報活動全般に対する満足度として、「満足」「やや満足」と回答した割合は35.5%となっており、前回調査(H24 36.5%)より1.0ポイント下降している。

(7) 水道水の飲用状況(問14)



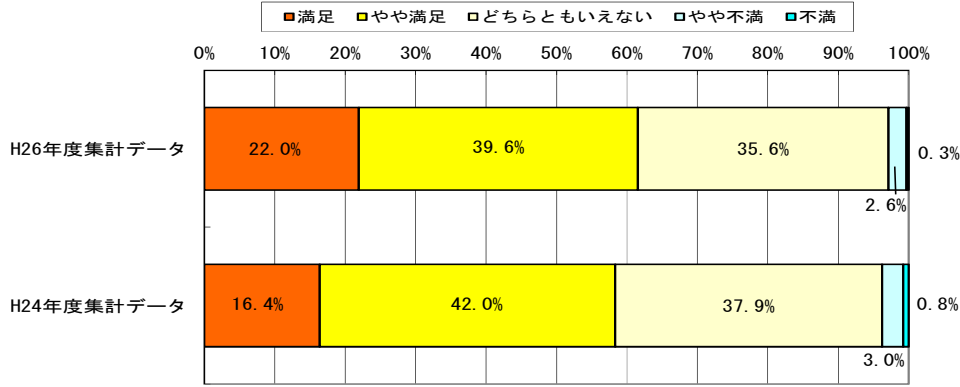
「水道水をそのまま(冷蔵庫で冷やしたものも含む)」と答えた人の割合が57.4%と最も多く、ついで「一度沸かしてからの水道水(コーヒー、お茶、冷蔵庫で冷やしたものも含む)」が44.4%、「水道水以外の水」が32.9%、「浄水器等を通してからの水道水」が25.8%と続いている。



※直接飲用率(何らかの形で水道水を飲む人)は93.5%だが、前回調査(H24 92.6%)より0.9ポイント上昇している。

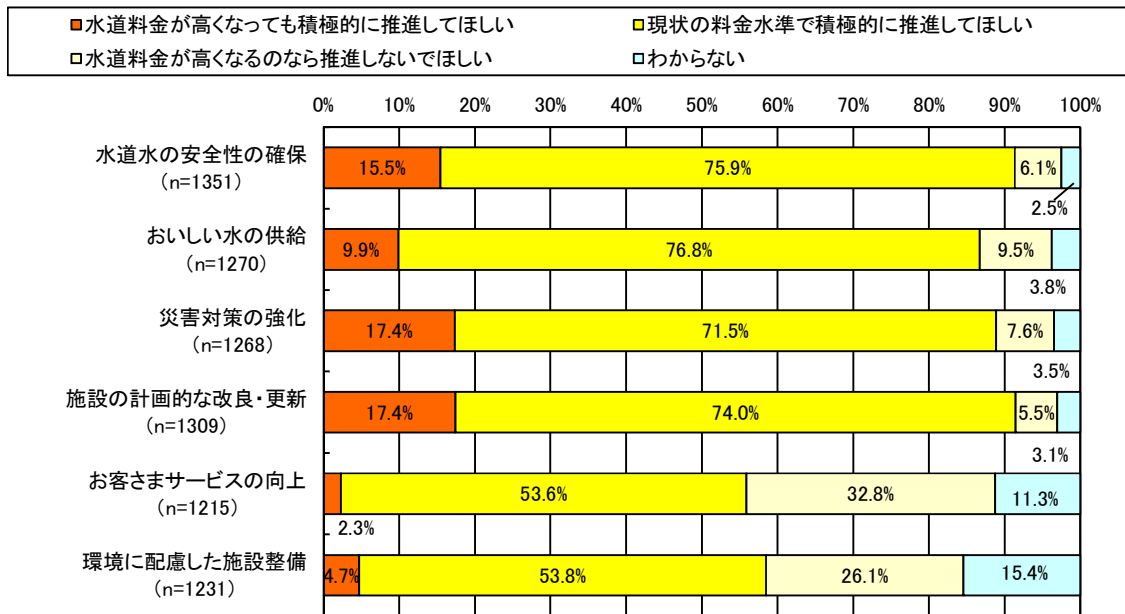
(8) 水道事業全般（問15～16）

ア 水道事業全般



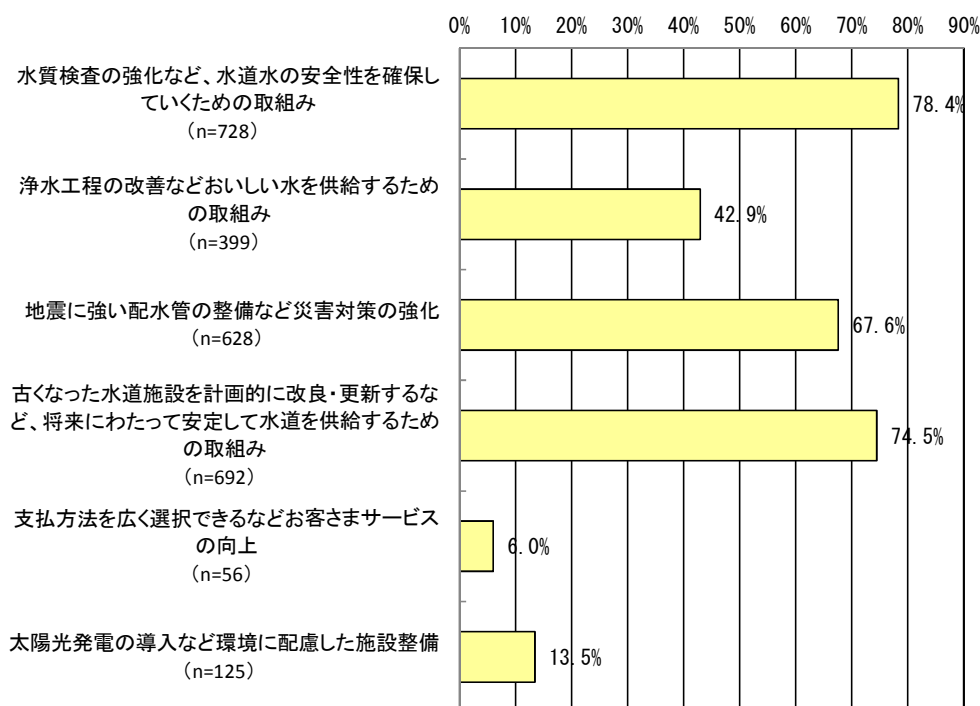
「満足」「やや満足」と答えた人の割合は61.6%で、「不満」「やや不満」と答えた人の割合は2.9%にとどまっている。また、前回調査（H24 58.4%）より「満足」と答えた人の割合は5.6ポイント上昇している。

イ 水道事業と水道料金の関係



全ての項目で「現状の料金水準で積極的に推進してほしい」という回答が最も多く、50%を超えている。「水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい」は、「水道水の安全性の確保」「おいしい水の供給」「災害対策の強化」「施設の計画的な改良・更新」の各項目において、「水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい」を上回っている。逆に、「お客さまサービスの向上」「環境に配慮した施設整備」の項目については、「水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい」が「水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい」を上回っている。

ウ 優先的に実施すべき取組み



「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」が最も多く78.4%となっており、「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」の74.5%、「地震に強い配水管の整備など災害対策の強化」の67.6%、「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」の42.9%、「太陽光発電の導入など環境に配慮した設備整備」の13.5%、「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」の6.0%と続いている。

(9) 自由意見 (総数427件)

主な意見

ア 水道事業への感謝等

- ・日常生活に大切な水道水、これからも安心安全な配給をお願いします。
- ・日本は、水道が安全に供給されており、ありがたく使わせてもらっています。
- ・若い人はペットボトルの水を飲んでいますが、私は水道の水で十分おいしいです（冷やして）これからも良い水をお願いします。
- ・年中無休のコールセンターがあるのはとても助かりました。2回ほど利用したことがあります。対応も良かったです。

イ 料金に関するご意見

- ・水道料金は現行の料金でしかたないと思いますが、下水道料金は高すぎる気がします。
- ・もっと水道料金の基本料を安くして下さい。
- ・水道料金が高いなと感じます。使っただけ同じ量を下水料金として徴収されるのもどうかと・・・。

ウ その他

- ・新潟市の水道水はヘタなペットボトル水よりおいしいと思う。おいしい水道水ということをもっと宣伝して良いと思う。

- ・災害時は、水がたいへん大切な物となります。安全な水を供給できますよう、お願いいたします。
- ・マンション住まいで現在は貯水槽給水方式であるがアンケートに回答していくうちに直結増圧式のほうが安心なのかなと思うに至りました。

### 3 今後の予定

平成27年3月9日（月）経営審議会にて結果報告

平成27年3月中旬にホームページへアップと同時に市政情報室へも提供予定

平成 27 年 3 月 9 日  
広報・人材育成室

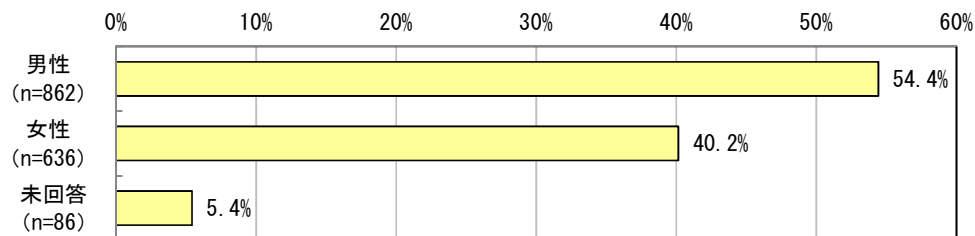
## 水道水に関するアンケート調査対象者の属性

## 1 調査対象抽出

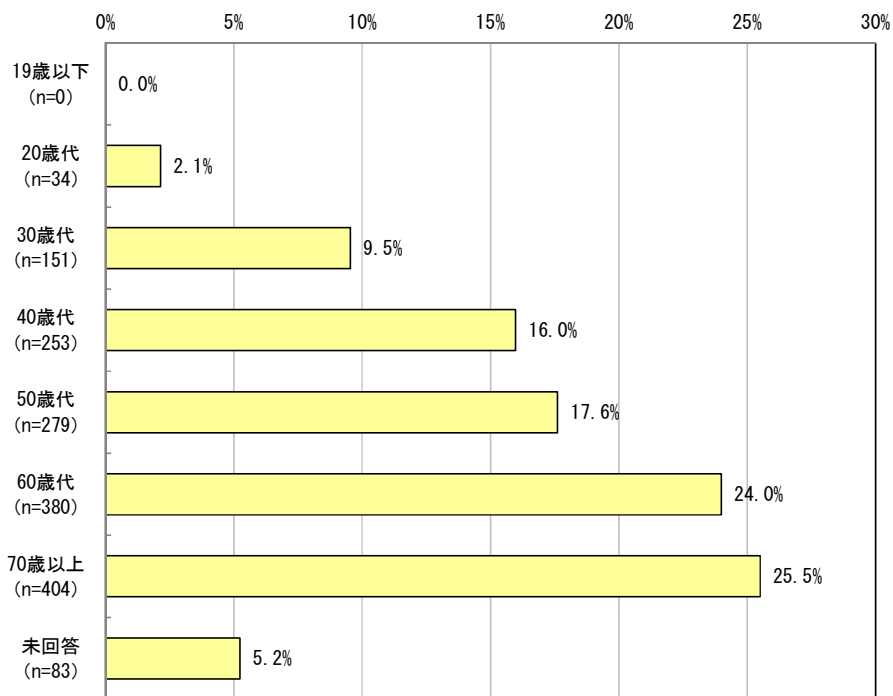
基本データ 水道料金・下水道使用料等調定収納システムより抽出（3,000件/329,113件）  
一般住宅もしくは集合住宅の一般家庭  
データ抽出日の1年以上前から継続使用  
行政区毎のデータ個数の比率に応じたデータ抽出

## 2 回答者属性

## (1) 回答者の性別

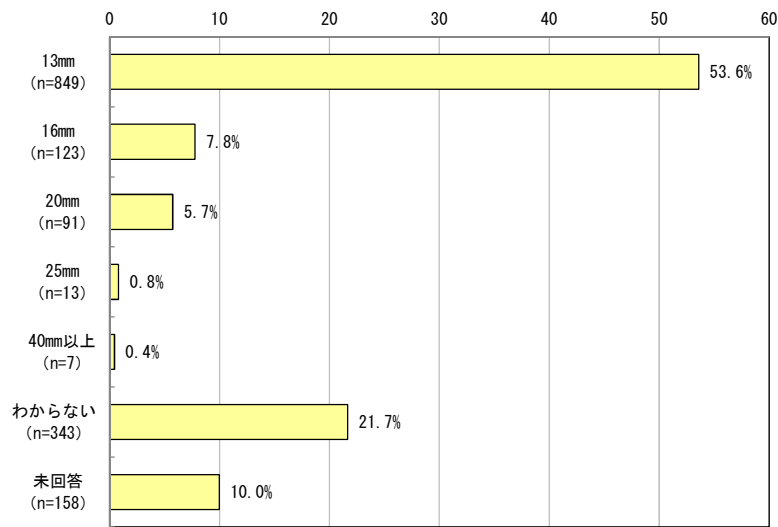


## (2) 回答者の年齢



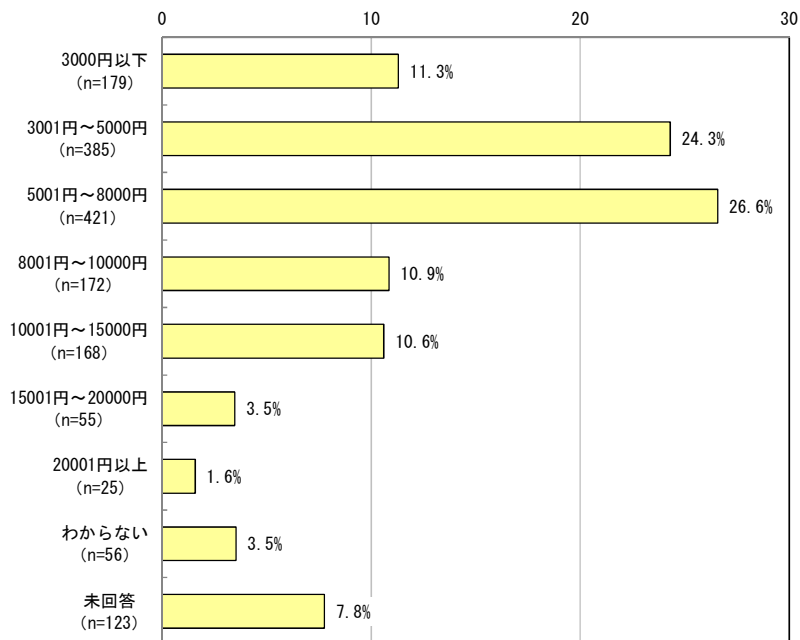
70歳以上の高齢者層が一番多く、若年化するにしがたい、減少する傾向にある。

(3) 住居のメーター口径



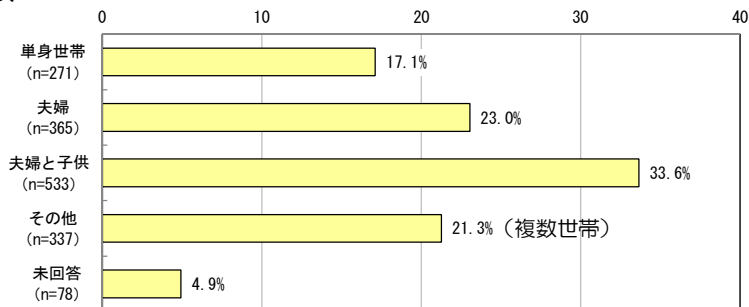
「わからない」「未回答」を除く 68.3%が自分の口径を把握していることがわかる。

(4) 最近の水道料金 (下水道使用料を除いた額・2 か月分)



「3,000円以下」「5,000円以下」「8,000円以下」が62.2%を占めている。

(5) 家族構成



「夫婦と子供」(33.6%)と「夫婦」(23.0%)で50%以上を占めている。

平成26年度  
水道水に関するアンケート調査  
報告書

平成27年1月



～安全な水 お客さまへ～

# 目次

## 第1章 調査の概要

1 調査の目的	1
2 分析方針	1
3 調査内容	1
4 調査設計	2
5 回収結果	2
6 集計・分析にあたって	2
7 回答者の属性	3
8 調査結果の概要	11

## 第2章 調査結果の分析

1 水道水の水質	14
2 家庭における節水状況	43
3 安全でおいしい水道水の供給に対する取組み	47
4 安定した水道水の供給に対する取組み	65
5 水道料金等	76
6 お客さまサービス	92
7 水道水の飲用状況	123
8 水道事業全般	133

## 資料編

1 単純集計表	148
2 クロス集計表	158
3 自由意見	179
4 調査票	207



## 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答えていくことが、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
- ・ 家庭における節水状況に関する設問
- ・ 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
- ・ 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
- ・ 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
- ・ 水道水の飲用状況に関する設問
- ・ 事業運営全般に対する満足度に関する設問
- ・ 各施策と水道料金との関わりに関する設問
- ・ 現行の料金水準で水道局が今後優先して実施すべき取組みに関する設問
- ・ 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26年11月14日（金）から11月28日（金）までの15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

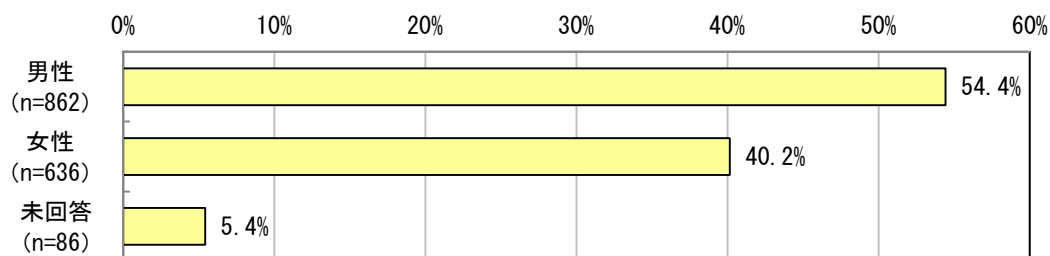
調査票発送数 3,000  
有効回収数 1,584（回収率 52.8%）

## 6 集計・分析にあたって

- 数値（%）は単位未満を四捨五入してあるので、総数と内訳の計が一致しないこともある。
- 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。

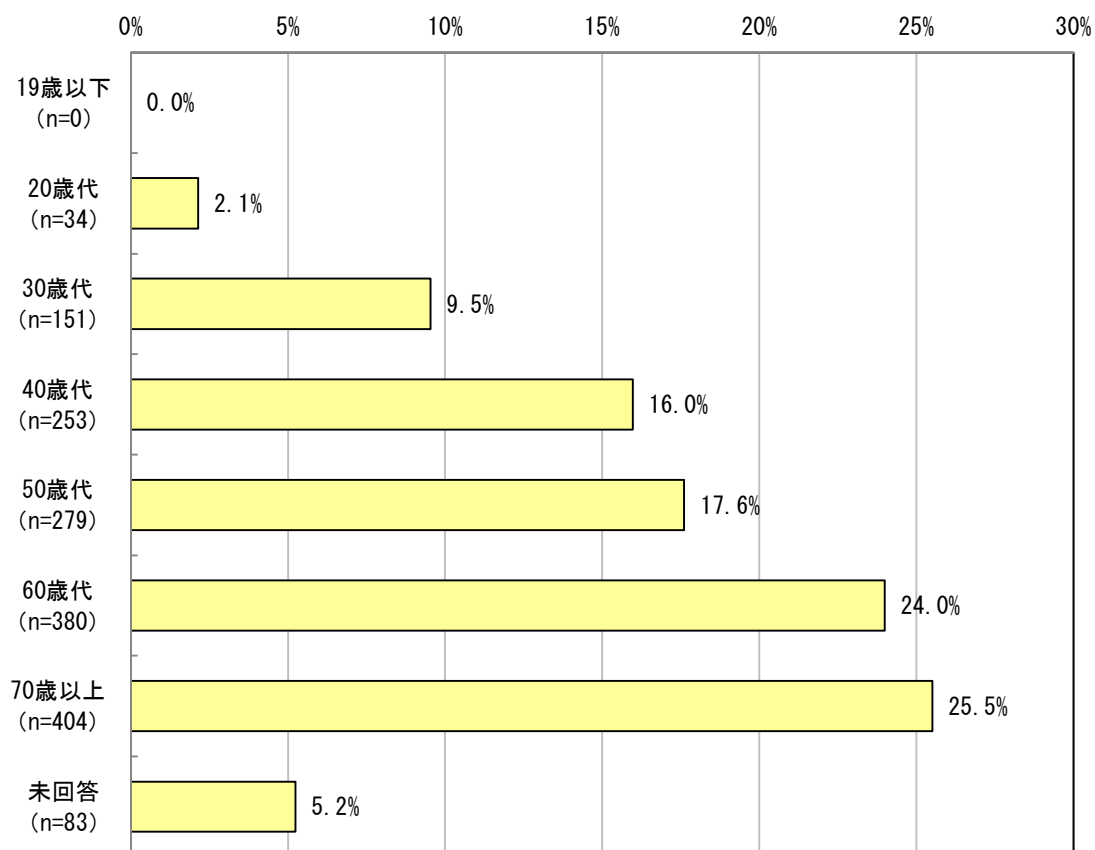
## 7 回答者の属性

### (1) 性別



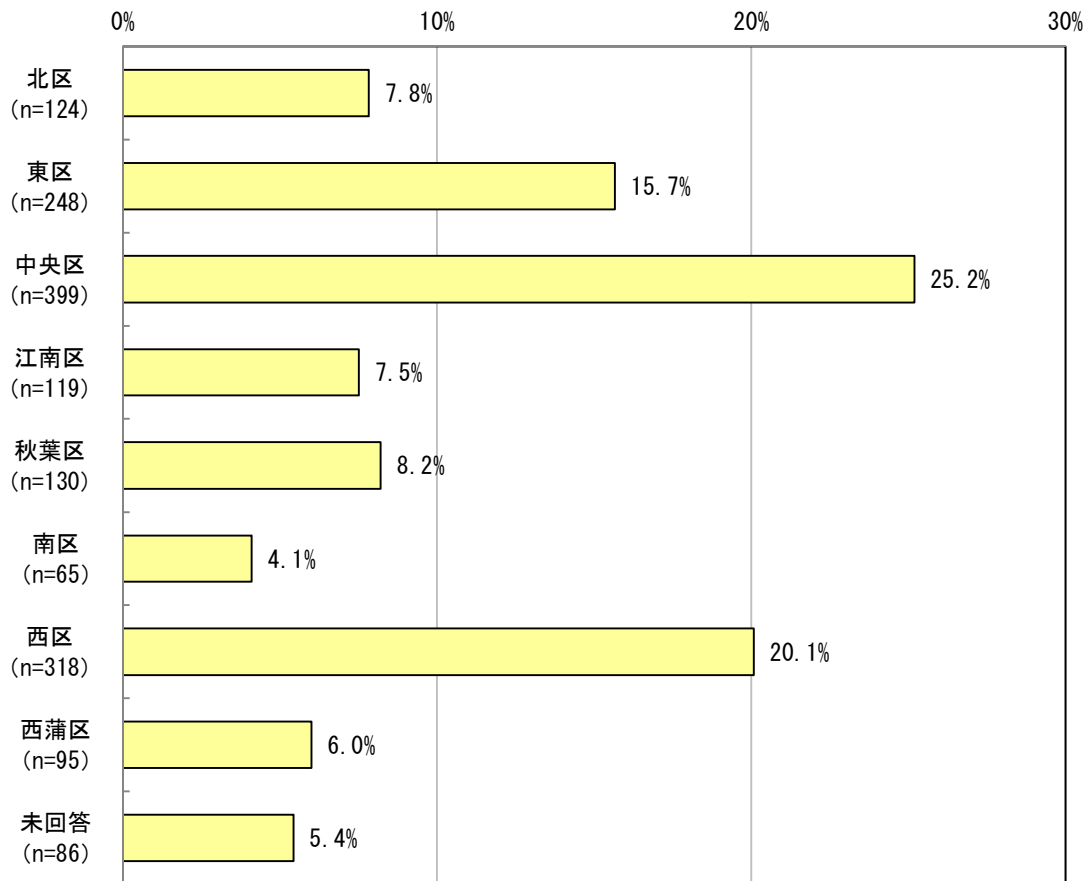
回答者の割合は「男性」が54.4%、「女性」は40.2%となっている。

### (2) 年齢



年代別で見ると、「60歳代」と「70歳以上」を合わせると49.5%とほぼ半分を占める。

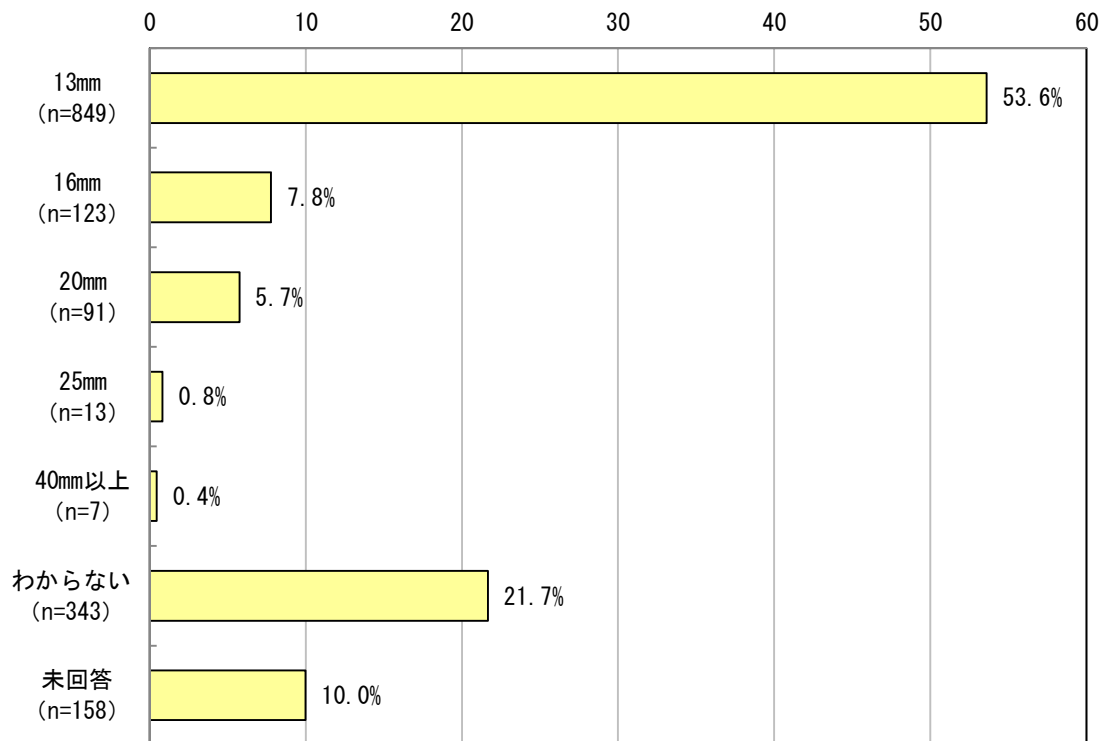
### (3) 居住区



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。

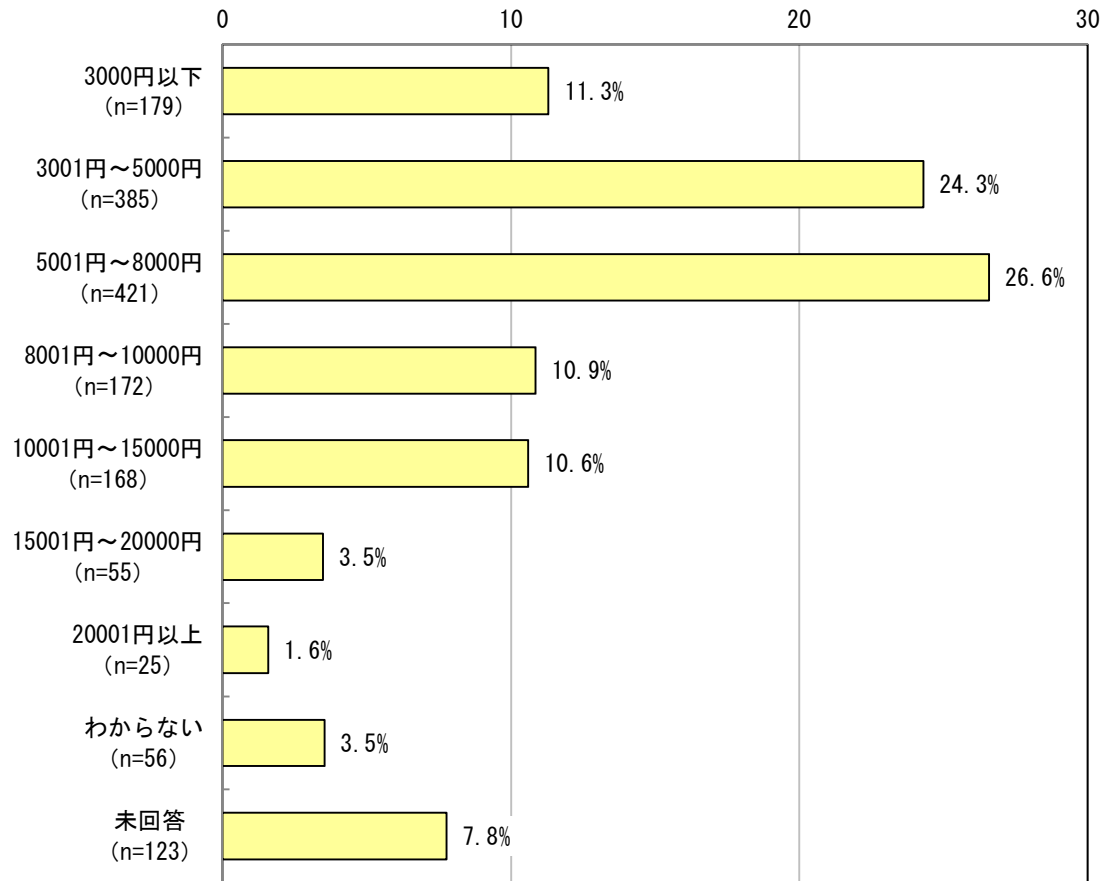
※標本抽出の際、行政区別の給水世帯数を案分し抽出したので、その比率と同様の傾向にある。

#### (4) 住居の水道メーター口径



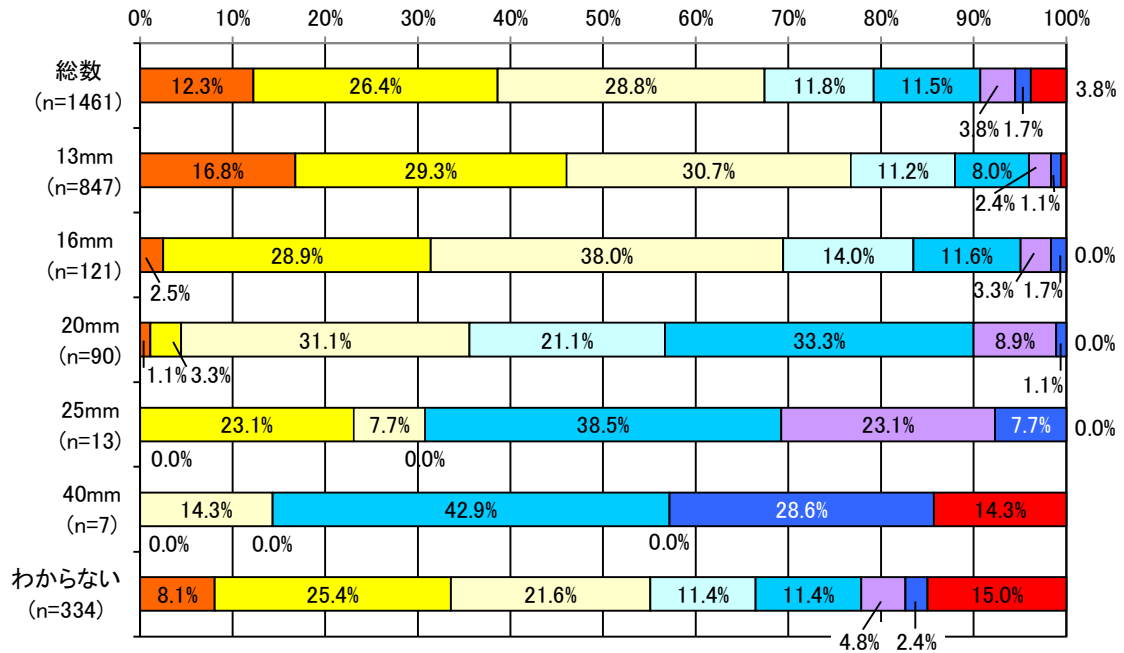
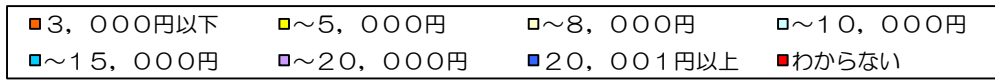
水道メーターの口径別で見ると、『わからない』が21.7%で、『未回答』を除く68.3%の家が自分の家の水道のメーター口径をわかっていることになる。

(5) 最近の水道料金（下水道使用量を除く）



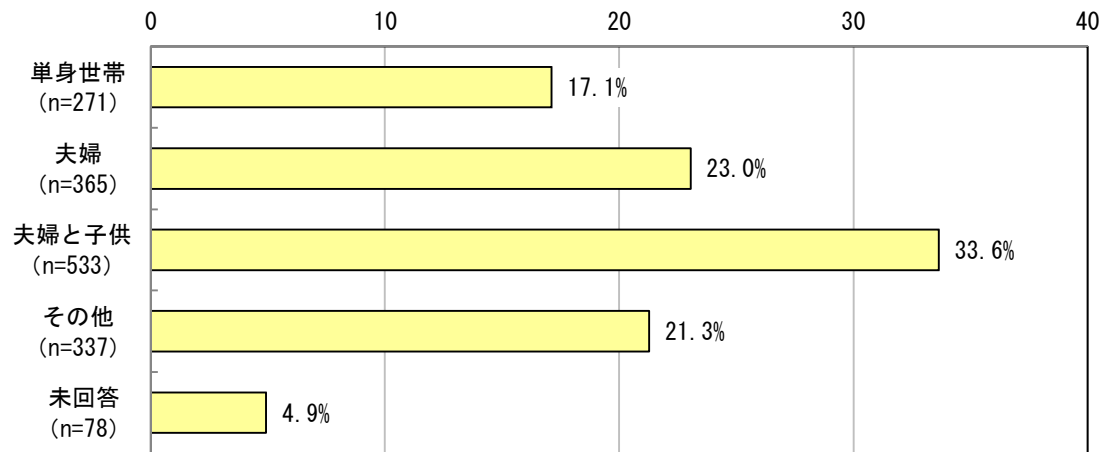
「3,000円以下」「5,000円以下」「8,000円以下」が62.2%を占めている。一方で「20,001円以上」の家庭も1.6%ながら存在している。

(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



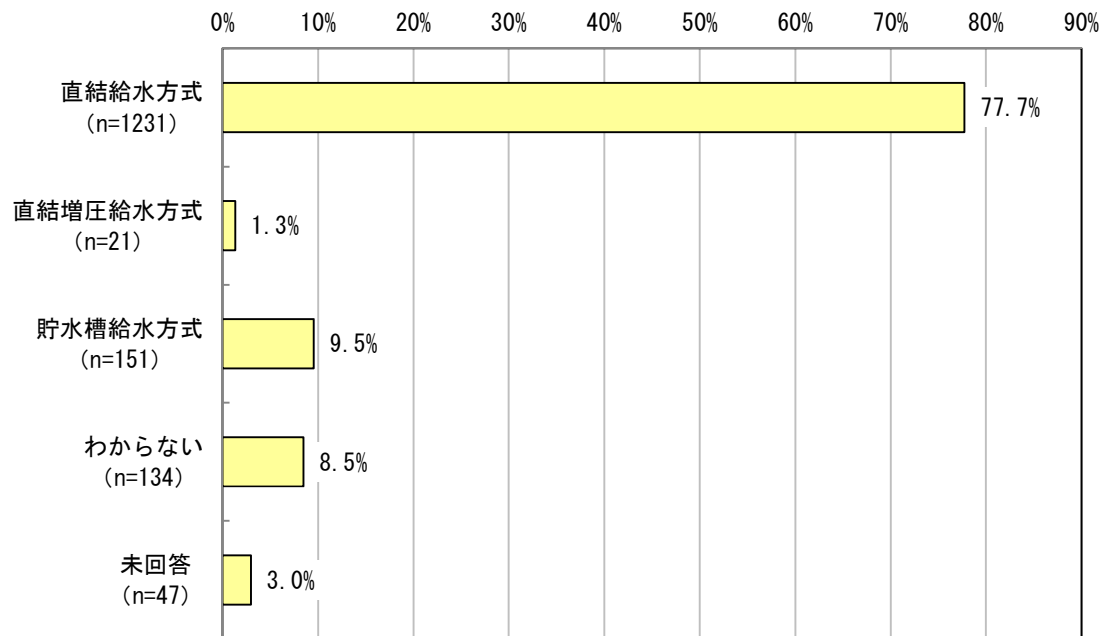
「夫婦と子供」(33.6%)と「夫婦」(23.0%)で55%以上を占めている。

「その他」の回答内訳	
2人	52
3人	43
4人	37
5人	35
6人	29
7人	13
親子	8
二世帯	6
あき家	4
8人	3
夫婦・子供・孫(6人)	2
母・娘	2
母、子	2
夫婦と子供	1
母、夫婦、子供	1
三世帯	1
農家	1
夫婦・子供(成人)・老人	1
夫婦と子供世帯と孫2人	1
姉妹	1
夫婦、子供夫婦と孫	1
子	1
両親・夫婦と子供	1
親夫婦、子夫婦、孫	1



父母、夫婦と子供	1
美容室を自宅でやってます	1
自宅に歯科が併設	1
夫婦、子供、祖母	1
老人、娘1人	1
夫婦と親	1
夫婦+子供世帯	1
2世代同居	1
本人、孫	1
弟、姉	1
夫婦+子+母親	1
事務所	1
夫婦子供孫	1
夫婦と子供と祖父	1
三世帯	1
母と姪	1
×2（親世帯、子世帯）	1
本人若夫婦	1
親、子孫、6人	1
姉妹	1
今は住んでいない 時々くる 週1回位	1
アパート	1
息子夫婦 孫	1
夫婦、子、長男夫婦と孫1人	1
兄弟	1
母と息子	1
娘夫婦、孫	1
日中は孫、息子来る。	1
親と子（1人）	1
母、妹	1
自分と子ども	1
親、夫婦、子供	1
親と子供2人	1
夫婦・子供・孫	1
夫が、単身で関東赴任中	1
母、本人、弟	1
母親と妹	1
飲食店	1
総数	299

(7) 住居の給水方式



給水方式別で見ると、「直結給水方式」が77.7%と圧倒的に多い。

「わからない」は8.5%と少なく、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59.5%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15.3%と比較的低かった。年代別にみると、20歳代以上では、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。居住区別では秋葉区が70.5%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74.7%、そのほか「にごり・色」の72.3%、「安全性」の66.4%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60.6%、ついで『塩素のにおいがするから』の33.9%、『安全性に心配があるから』の26.2%となっている。
- 『不安なイメージがあるから』(14.9%)、『おいしくないイメージがあるから』(21.7%)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15%~20%程度あった。

## ② 家庭における節水状況

- ・ 「日頃から心がけている」が5割を超え、「気にしていない」は6.3%にすぎない。
- ・ 「風呂水吸引ポンプ」42.4%、「節水型トイレ」38.4%、「ドラム式洗濯機」31.8%、「節水シャワーヘッド」25.6%、「食器洗い乾燥機」23.9%と続く。

## 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60%未満なのは「工.貯水槽水道の衛生管理の充実」57.7%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39.0%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・優先度

- ・ 「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75.0%、「イ.応急給水体制等の整備」が73.9%、「ウ.計画的な配水管の整備」が73.1%との結果となった。

## ⑤ 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47.9%であった。また、「安い」「やや安い」と回答した人は6.1%で、逆に「やや高い」「高い」と答えた人は46.0%であった。

(料金水準を高い(やや高い)と考える理由)

- ・ 『下水道料金と一緒に払うから』という回答が46.7%と最も高く、ついで『2カ月分まとめて払うから』の19.0%、『電気・ガスなどの公共料金と比べて』の13.3%、『以前にもっと安いところに住んでいたから』の11.7%となっている。

⑥ 「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46.2%となっている。

⑦ 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57.4%と最も多く、ついで『一度沸かしてからの水道水（コーヒー、お茶、冷蔵庫で冷やしたものも含む）』が44.4%、『水道水以外の水』が32.9%、『浄水器等を通してからの水道水』が25.8%と続いている。

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39.6%と最も多く、ついで『どちらともいえない』の35.6%、『満足』の22.0%、『やや不満』の2.6%、『不満』の0.3%という順であった。
- 『満足』『やや満足』と答えた人の割合は61.6%で6割を超え、『不満』『やや不満』と答えた人の割合は2.9%にとどまっている。

⑨ 現状の料金水準で水道局が今後優先して実施すべき取組み

- 『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』が最も多く78.4%、以下『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』の74.5%、『地震に強い配水管の整備など災害対策の強化』の67.6%、『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』の42.9%、『太陽光発電の導入など環境に配慮した設備整備』の13.5%、『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』の6.0%と続いている。
- 年代別では、20歳以上の年代は、全ての年代で『水道水の安全性の確保』という回答が75%以上で最も多かった。

## 第2章 調査結果の分析

### 1 水道水の水質

#### 水道水の水質などについてお聞きます

- 問1 あなたは水道水の水質などについてどのように感じていますか。  
 次のア～オ（4ページ）、カ～コ（5ページ）について、あなたが思う「満足度」を選んでください。（〇は1つだけ）  
 なお、ア～オについて、該当する使用がない場合は「その用途では使用していない」の欄に〇をつけてください。

#### 《水道水の使用方法別評価》

	満足度					
	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	その用途では使用していない
ア. 飲み水としての水質	5	4	3	2	1	0
イ. 調理に使用する水としての水質	5	4	3	2	1	0
ウ. 洗面・手洗いに使用する水としての水質	5	4	3	2	1	0
エ. 風呂・シャワーに使用する水としての水質	5	4	3	2	1	0
オ. 洗濯に使用する水としての水質	5	4	3	2	1	0

（問1の「ア. 飲み水としての水質」の満足度で「2 やや不満」～「1 不満」と回答された方にお聞きます。）

- 問1-1 あなたが飲み水としての水道水を不満に思う理由は何ですか。（〇はいくつでも）

1 おいしいから	2 塩素のにおいがするから
3 かび臭いから	4 生ぬるいから
5 おいしいイメージがあるから	6 安全性に心配があるから
7 貯水槽給水方式だから	8 不安なイメージがあるから
9 その他 ( )	

《水道水についての総合評価》

	満足度				
	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満
カ. 味(おいしさ)	5	4	3	2	1
キ. におい	5	4	3	2	1
ク. にごり・色	5	4	3	2	1
ケ. 安全性	5	4	3	2	1
コ. 水の量や勢い	5	4	3	2	1

(問1の「カ. 味(おいしさ)」と「キ. におい」の満足度で「2 やや不満」～「1 不満」と回答された方にお聞きします。)

問1-2 あなたが水道水の味やにおいを不満に思う季節はいつですか。(〇はいくつでも)

味(おいしさ)を不満に思う季節

1 春(3~5月) 2 夏(6~8月) 3 秋(9~11月) 4 冬(12~2月)

においを不満に思う季節

1 春(3~5月) 2 夏(6~8月) 3 秋(9~11月) 4 冬(12~2月)

家庭における節水状況についてお聞きします

問2 あなたのご家庭は、日頃節水について心がけていますか。

1 日頃から心がけている 2 たまに気にする 3 気にしていない

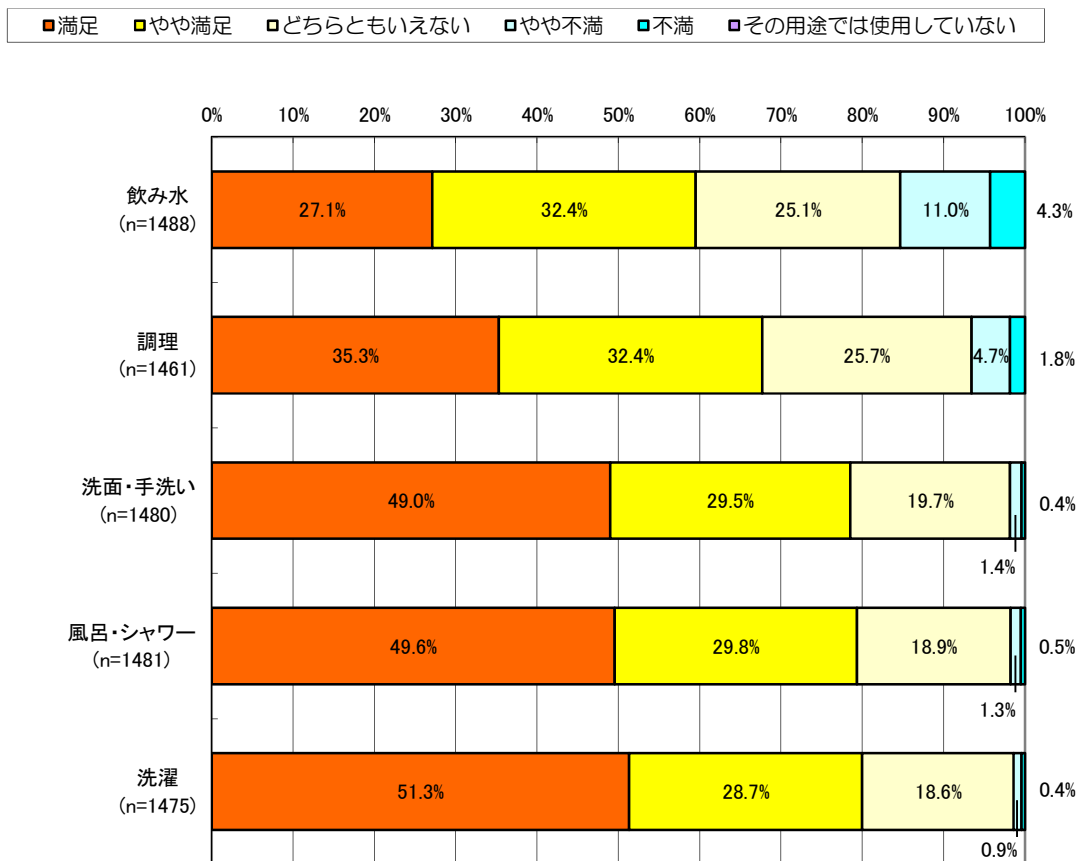
問2-1 以下の水使用関連機器のうち、あなたのご家庭で現在使用しているものはどれですか。

(〇はいくつでも)

1 節水型トイレ 2 節水シャワーヘッド 3 食器洗い乾燥機  
4 ドラム式洗濯機 5 風呂水吸引ポンプ 6 じゃ口への節水コマの設置  
7 その他( )

(1) 使用方法別の水質及び総合的な水質に対する満足度

(使用方法別の水質に対する満足度)



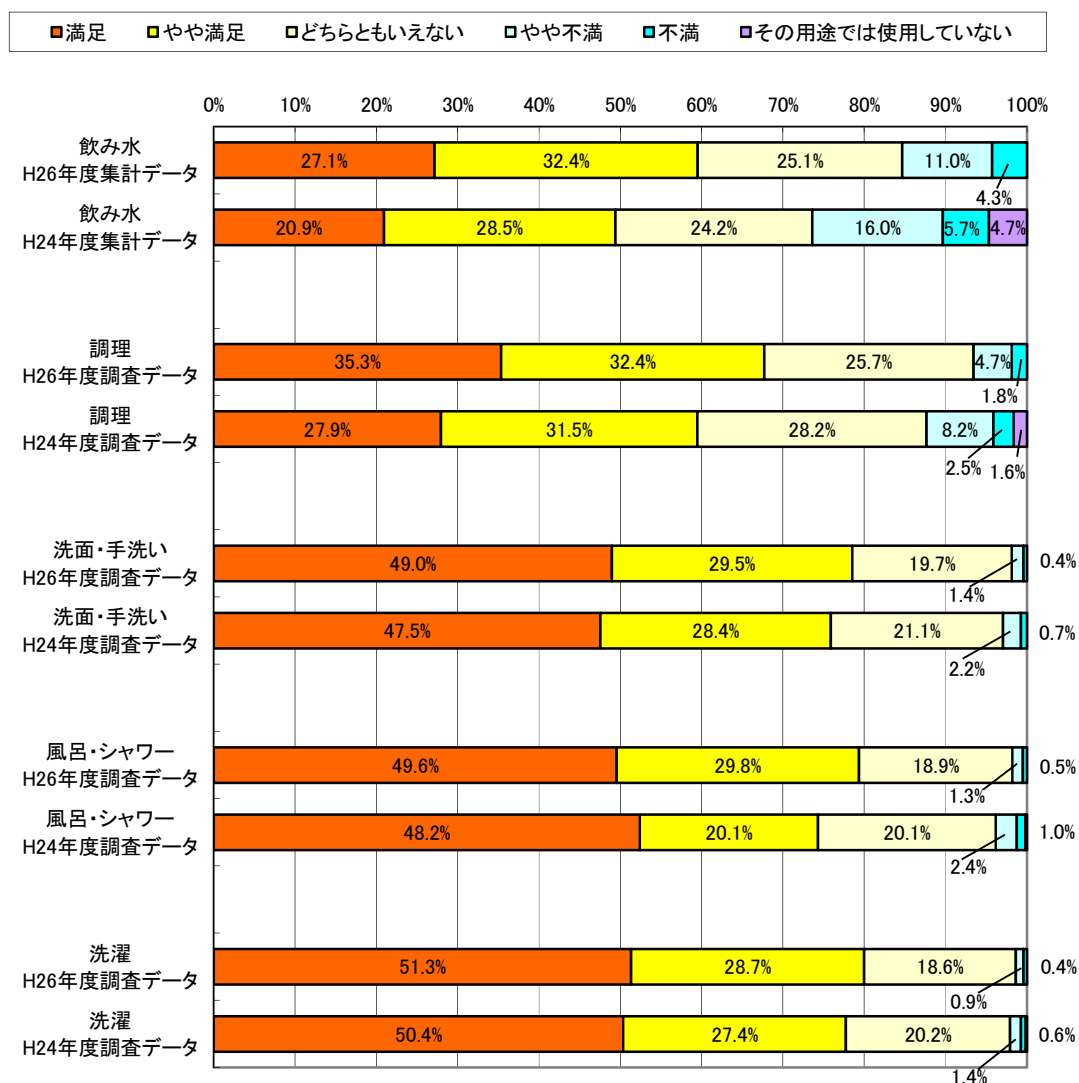
水道水の水質について、使用方法別の「満足度」を調査した。

『満足』『やや満足』と答えた人の割合が、「洗面・手洗い」は78.5%「風呂・シャワー」は79.4%「洗濯」は80.0%と高い割合だが、「飲み水」「調理」の『満足』『やや満足』の割合は59.5%、67.7%と一段低い数値となっている。

「飲み水」と「調理」では『その用途では使用していない』が他に比べて多くなっている。



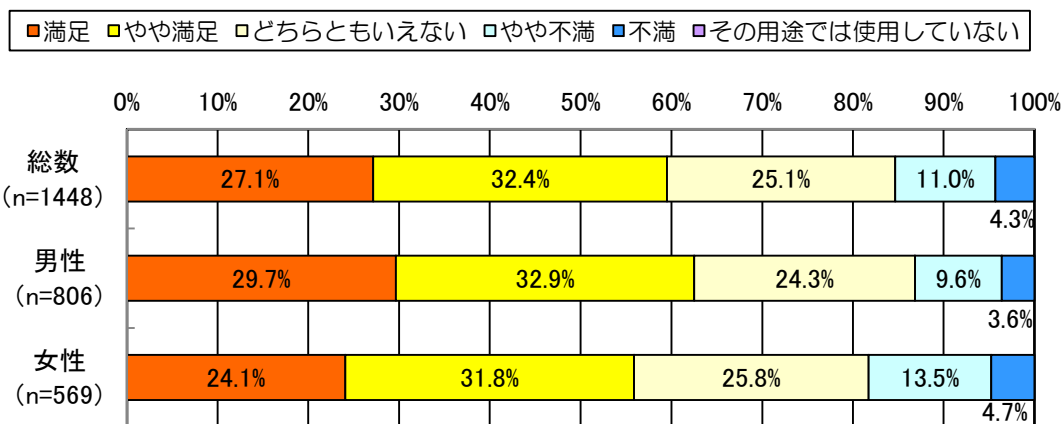
(使用方法別の水質に対する満足度の経年比較)



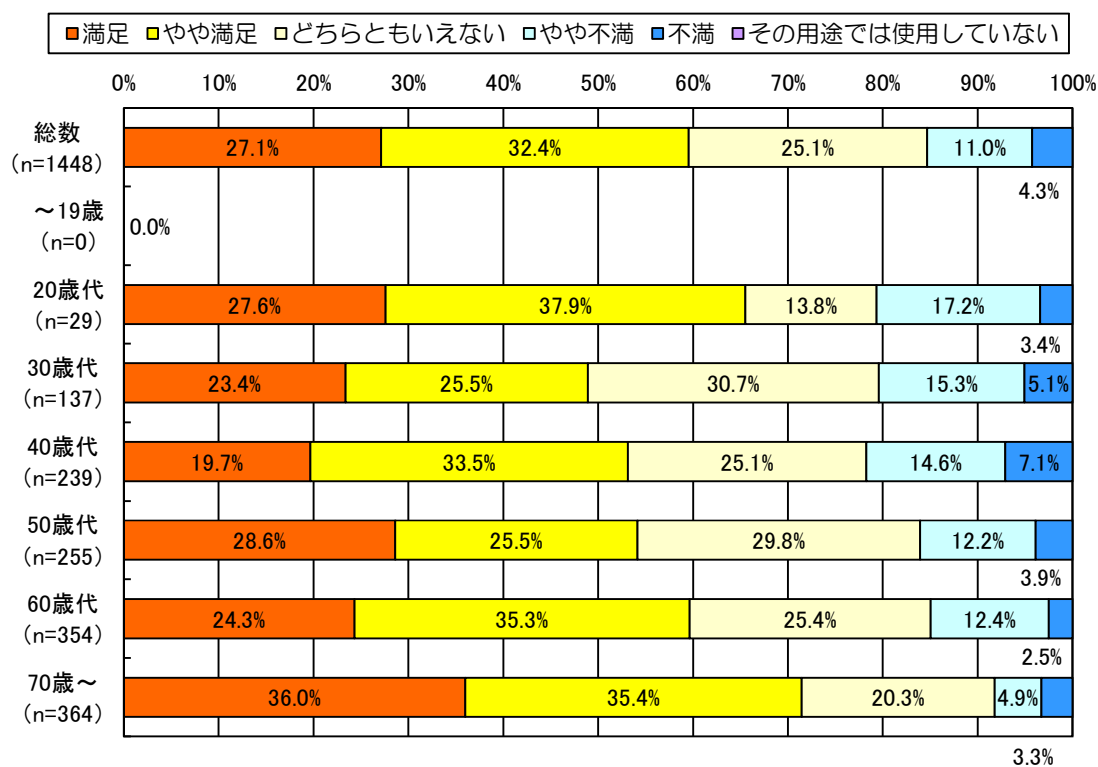
水道水の水質について、使用方法別の「満足度」を調査したものをH24年度に調査したデータと比較した。

どの項目でも『満足』『やや満足』の総数は大きく変わらなかったが、「飲み水に使用する水質」、「調理に使用する水の水質」の『満足』は大きく増加している。

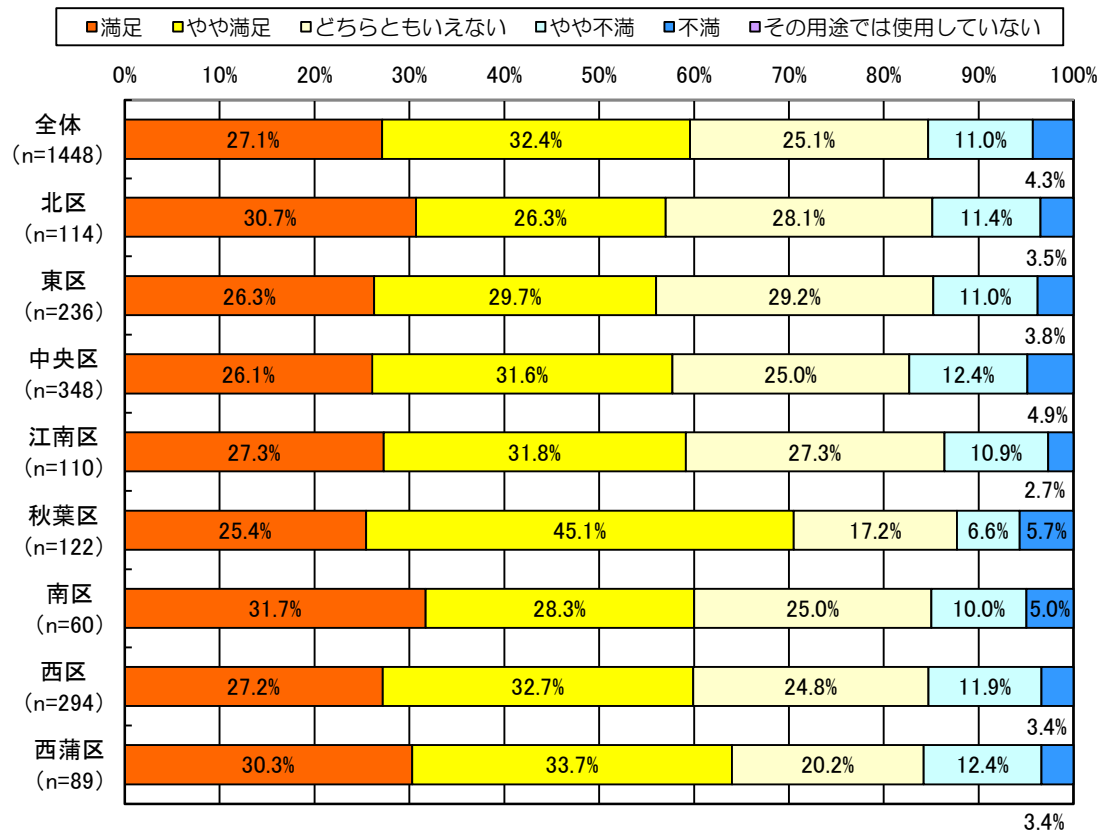
① 飲み水としての満足度



性別で比較すると、男性の62.6%が『満足』『やや満足』と答えたのに対し、女性では55.9%とやや低かった。

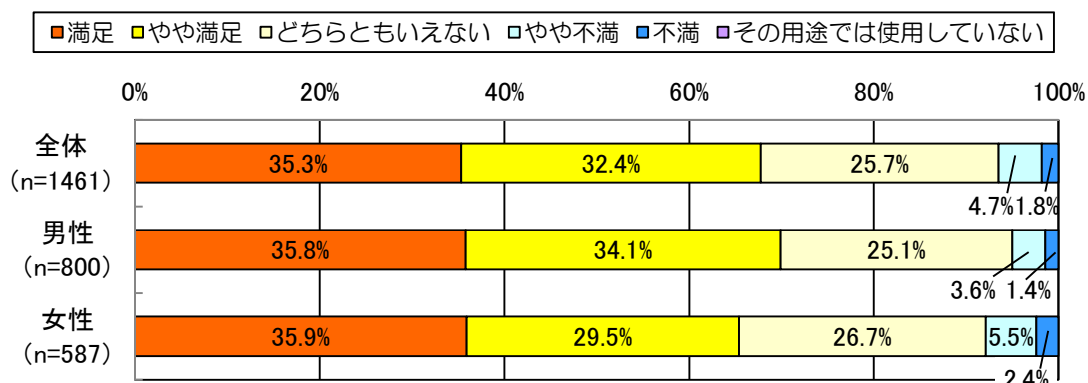


年代別にみると、無回答の19歳以下を除き、『満足』『やや満足』を合わせた満足度は、30歳代で48.9%と5割を下回るが、その他の全ての年代は、5割を上回っている。また、20歳代から40歳代では『不満』『やや不満』を合わせた不満度が20%を上回っている。

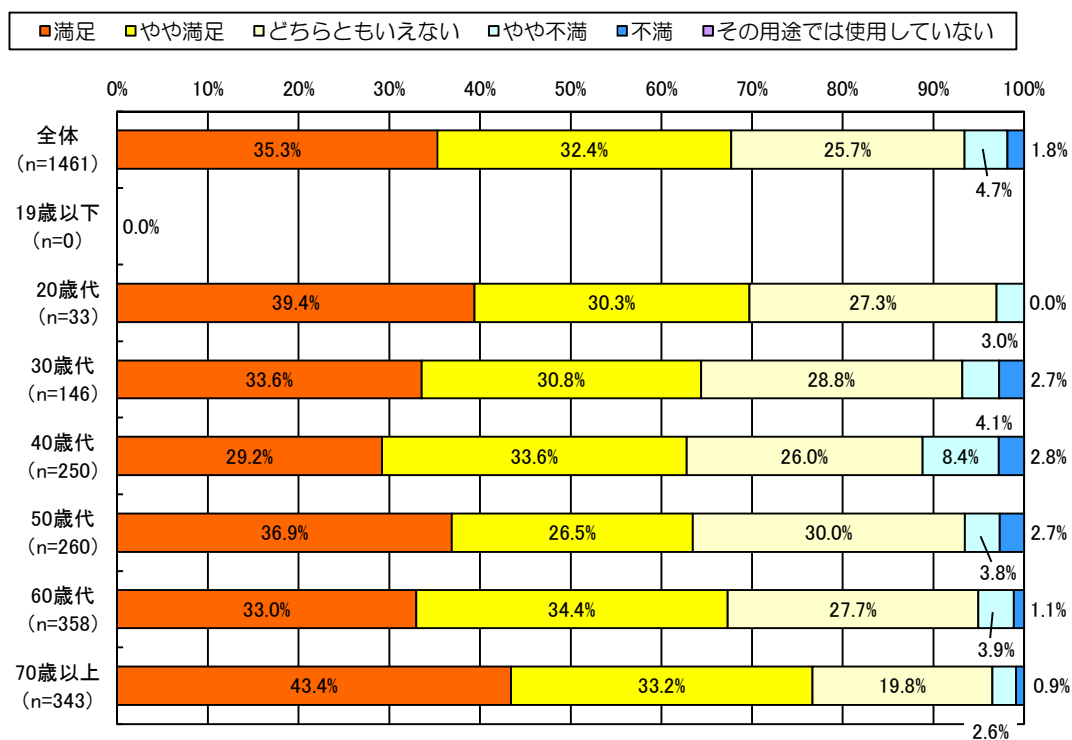


居住区別に見ると、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、秋葉区で最も高く70.5%、以下、西蒲区の64.0%、南区の60.0%、西区の59.9%と続く。

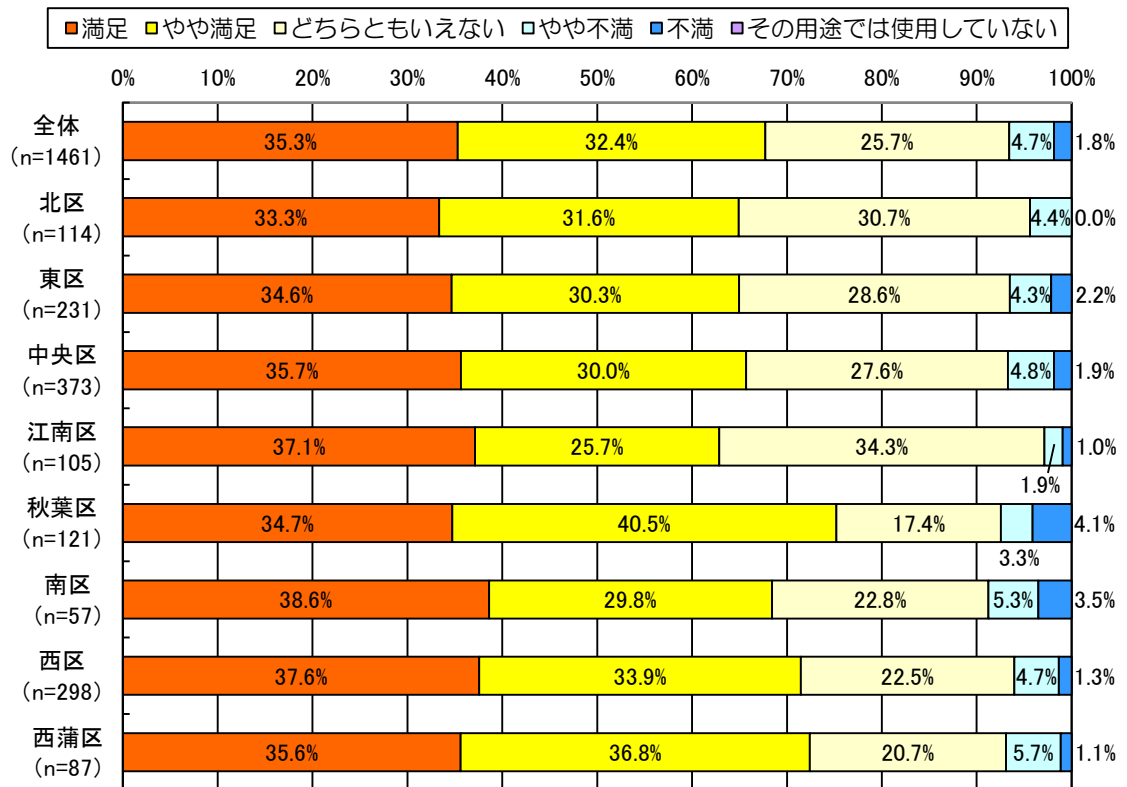
② 調理に使用する水としての満足度



性別で見ると、男女とも『満足』『やや満足』と答えた人の割合が65%を上回るが、『不満』『やや不満』は1割を下回る。

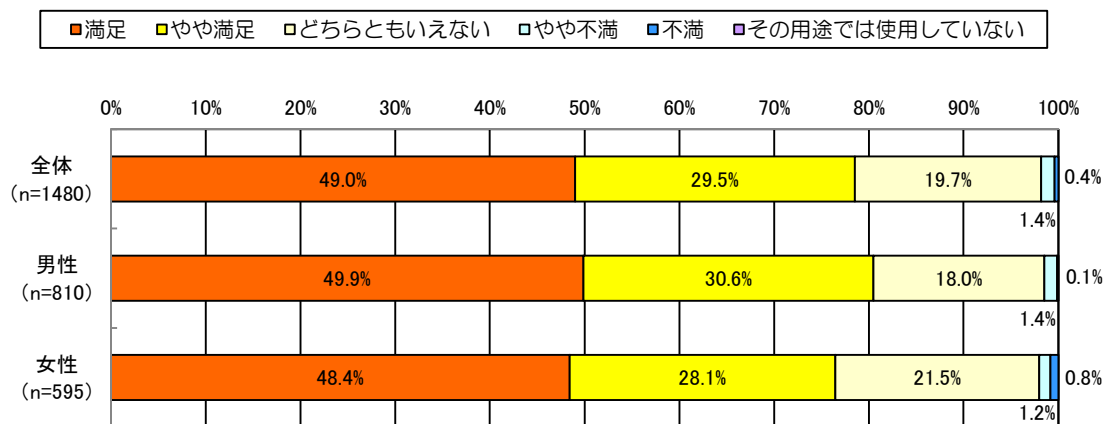


無回答の19歳以下を除き、全ての年代で『満足』『やや満足』が60%を超えている、特に70歳以上では76.6%と高い数値となっている。

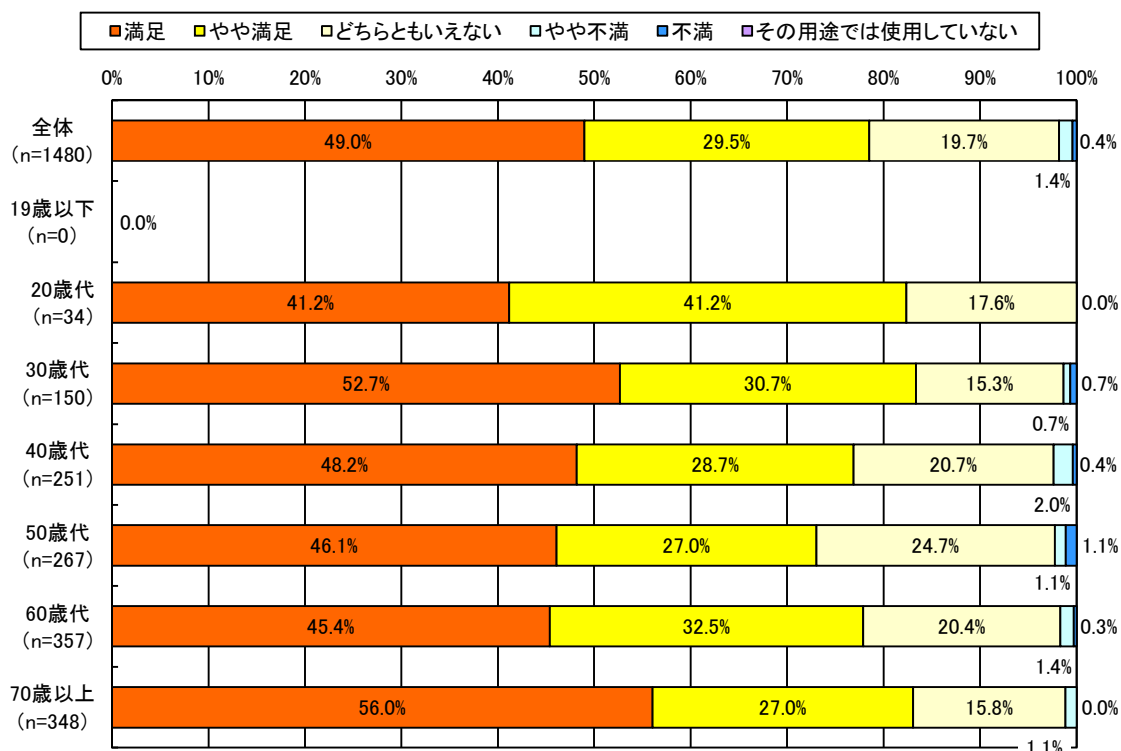


居住区別でみると『満足』『やや満足』と答えた人の割合は秋葉区で最も高く75.2%で、以下西蒲区72.4%、西区71.5%と続く。

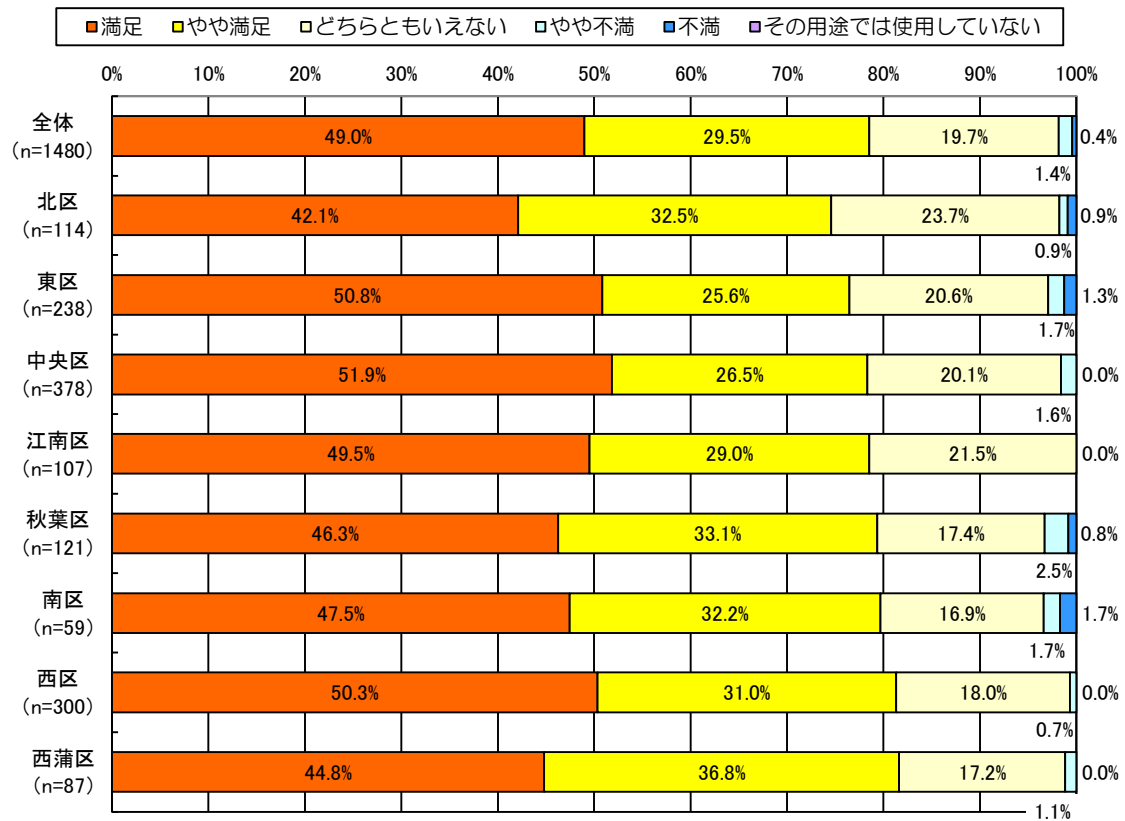
③ 洗面・手洗いに使用する水としての満足度



男女とも『満足』『やや満足』と答えた人の割合が75%を超えていて、『不満』『やや不満』は2%以下となっている。



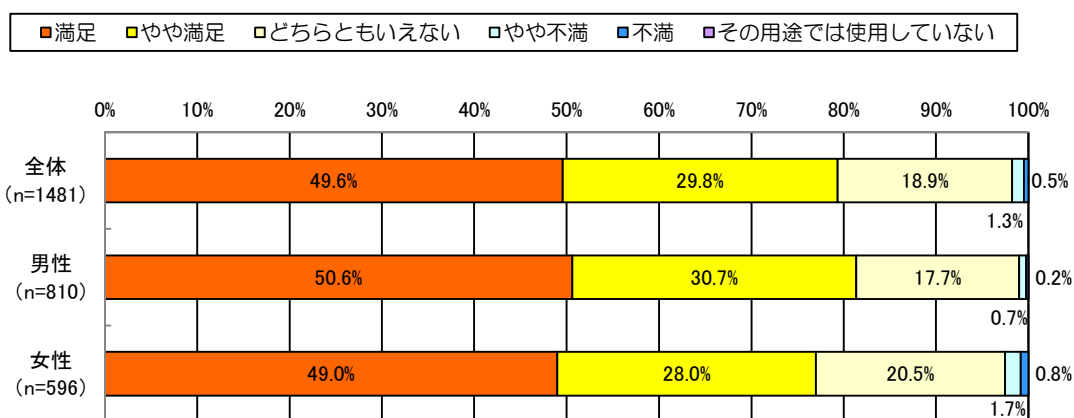
無回答の19歳以下を除き、全ての年代で『満足』『やや満足』と答えた人の割合は70%を超えており、最も高い30歳代では83.4%に達している。



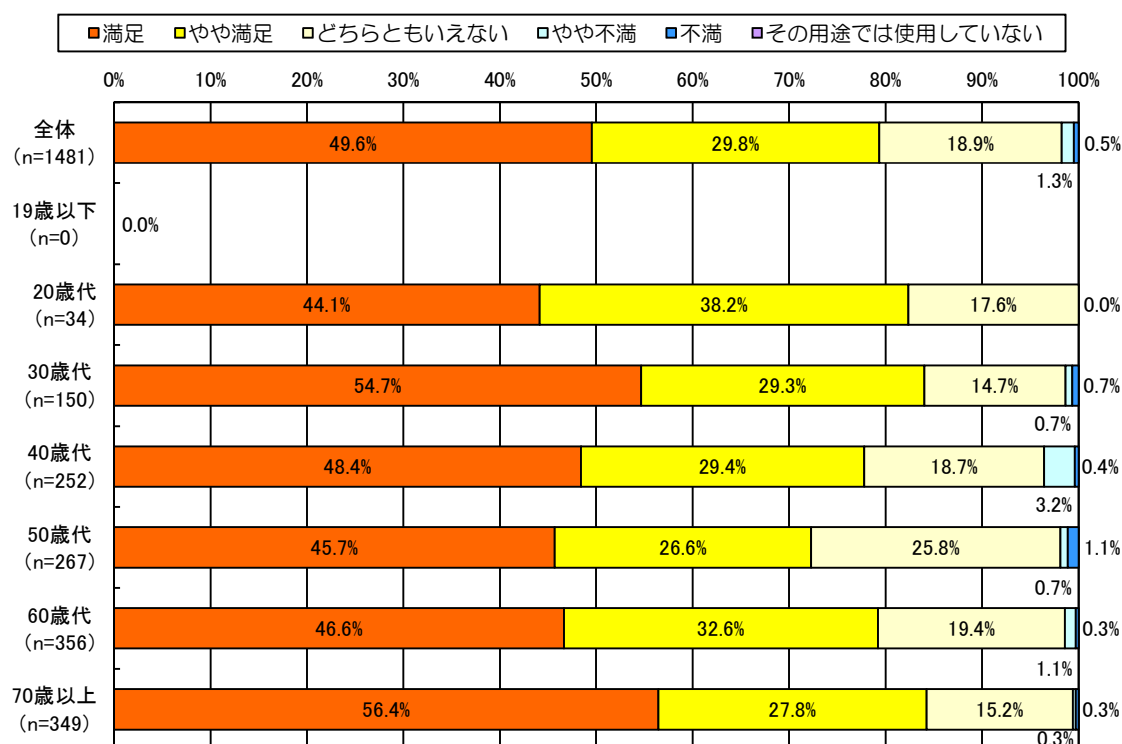
居住区別にみると、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は西蒲区で最も高く81.6%、西区が81.3%と続く。

『不満』『やや不満』は概ね低く、全て4%以下となっている。

#### ④ 風呂・シャワーに使用する水としての満足度

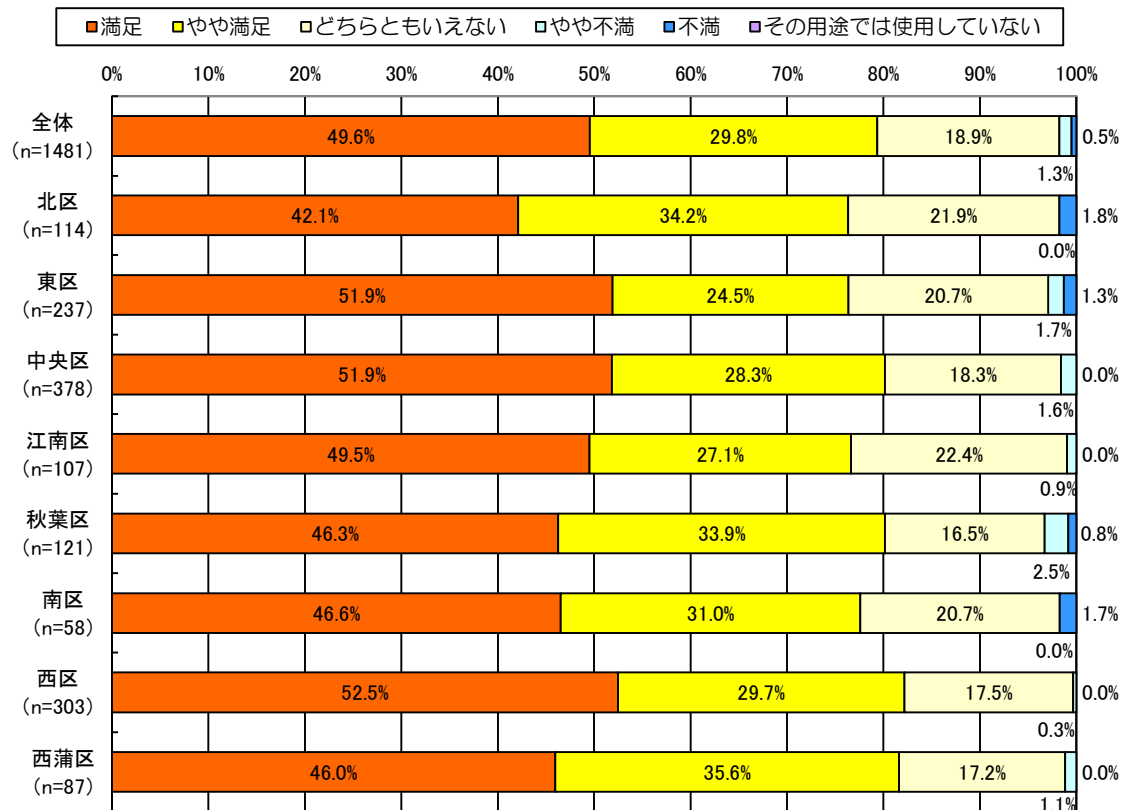


男女とも『満足』『やや満足』と答えた人の割合は8割前後であり、男性が女性を若干上回っている。



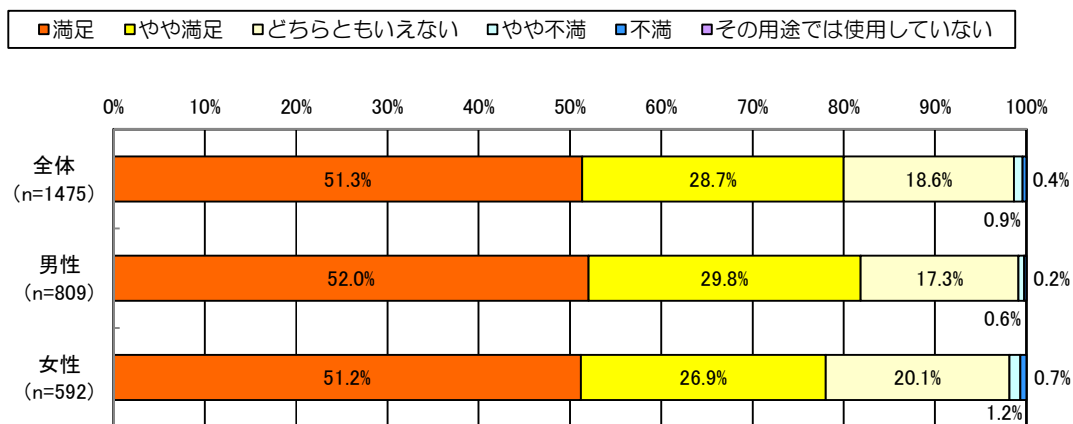
無回答の19歳以下を除き、全ての年代で『満足』『やや満足』と答えた人の割合は70%を超えており、「洗面・手洗いに使用する水」の年代別満足度と同様の傾向を示している。



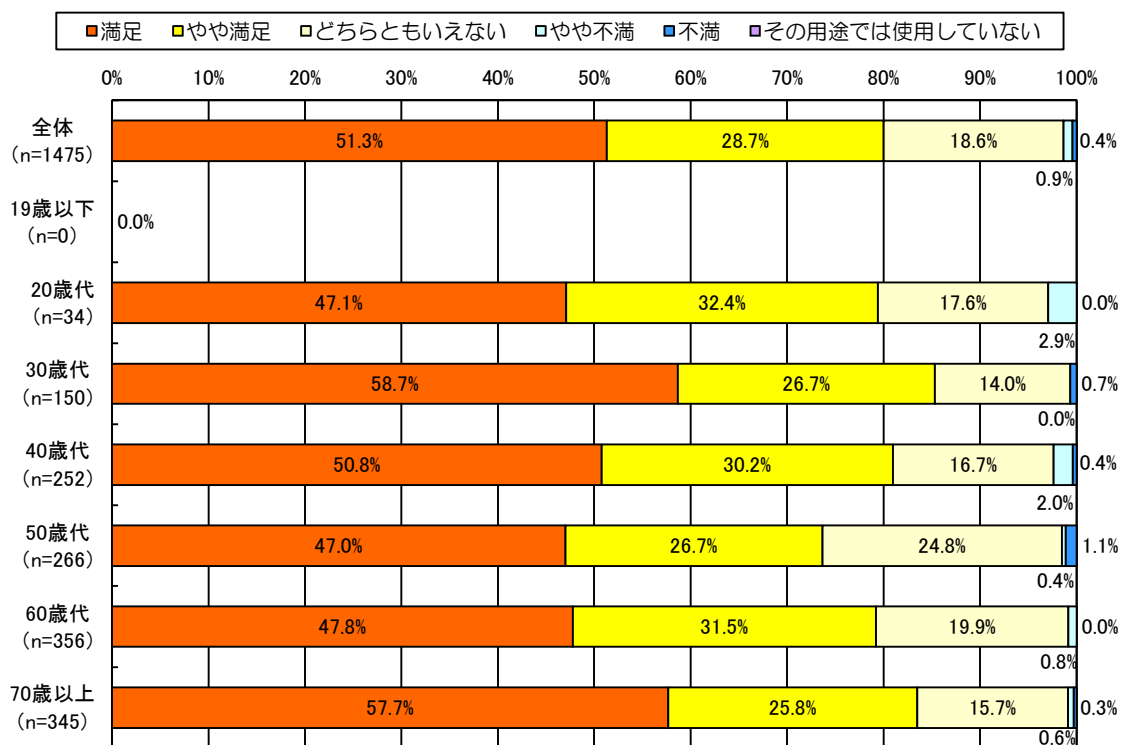


居住区別にみると、『満足』『やや満足』の合計はいずれも75%以上となっており、中央区、秋葉区、西区、西蒲区は80%を越える数値となっている。

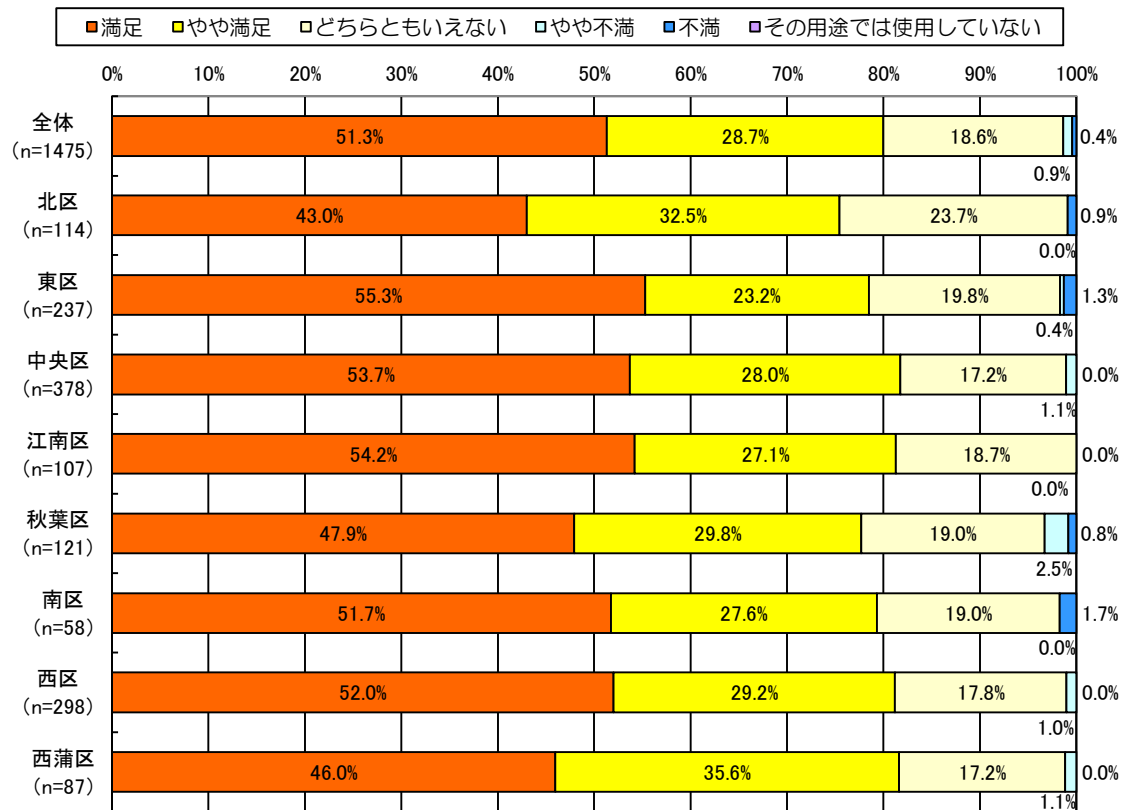
⑤ 洗濯に使用する水としての満足度



男女とも『満足』『やや満足』を合わせた割合は75%を超えている。一方、女性の『不満』『やや不満』を合わせた割合は男性の約2倍となっている。

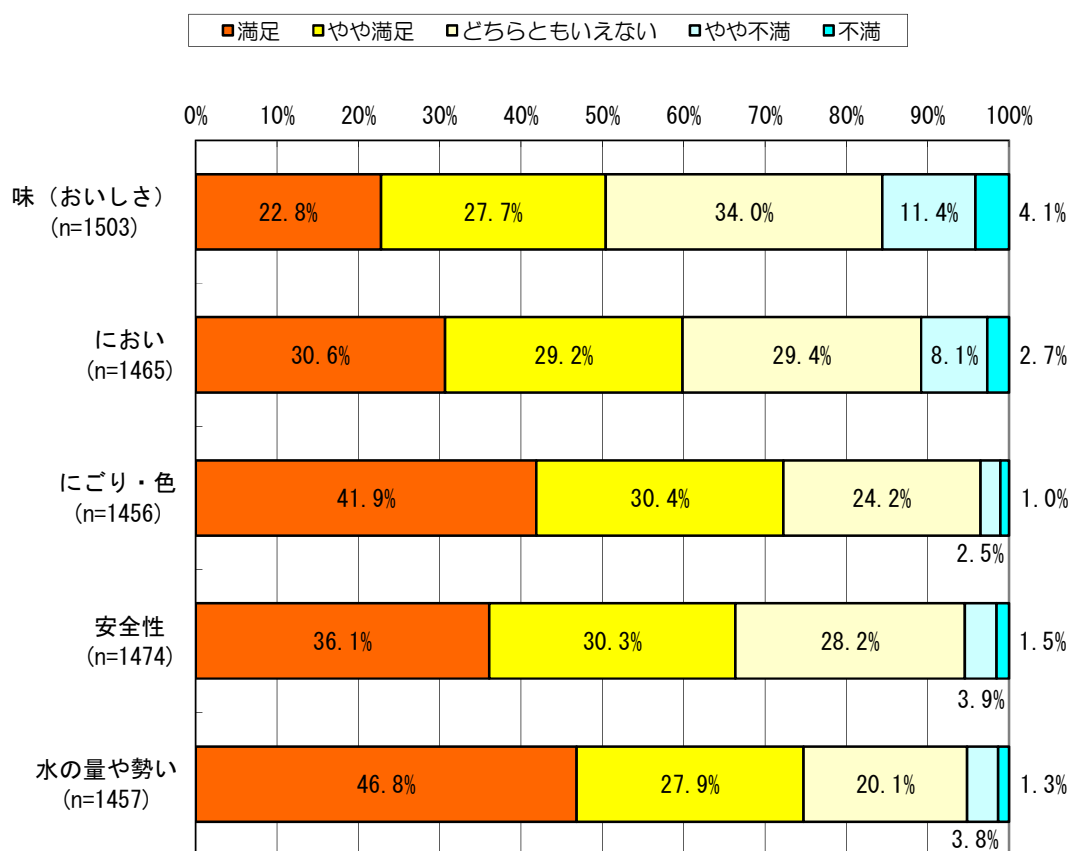


無回答の19歳以下を除き、全ての年代で『満足』『やや満足』を合わせた割合が70%以上である。



全ての区で『満足』『やや満足』の割合が75%を超えている。中央区が最も高く81.7%で、西蒲区81.6%、江南区81.3%、西区81.2%と続く。

(総合的な水質に対する満足度)

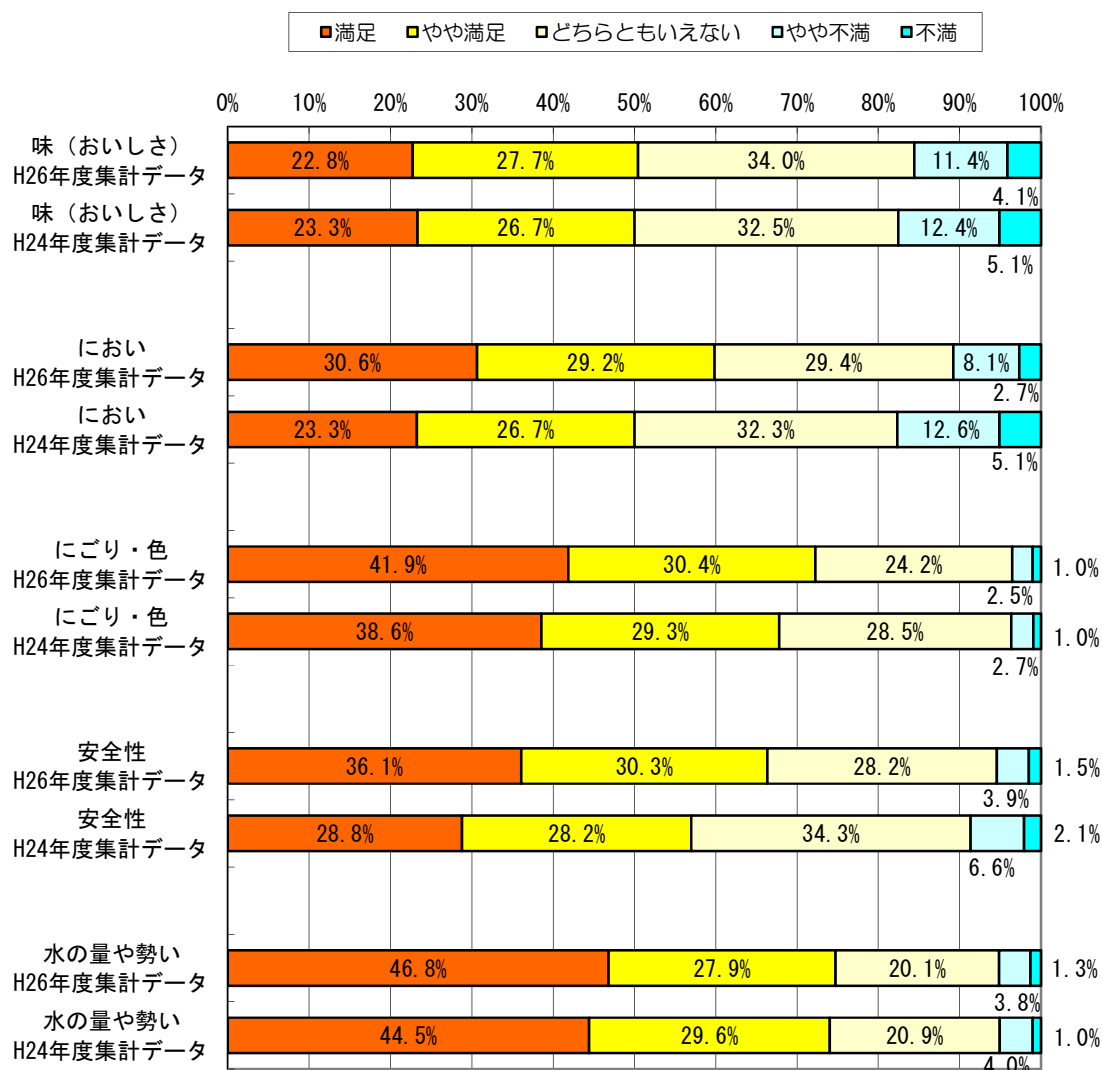


総合的な水質に対する「満足度」を調査した。

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74.7%、そのほか「にごり・色」の72.3%、「安全性」の66.4%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(おいしさ)」・「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。

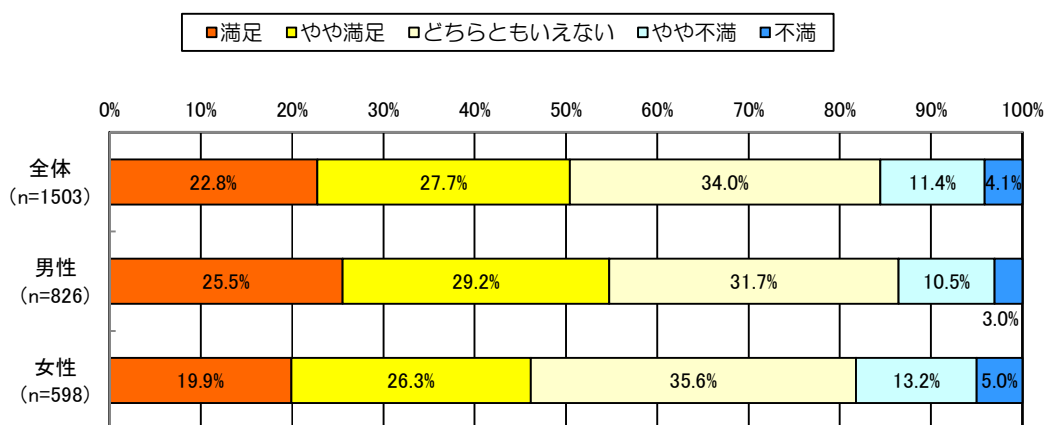
(総合的な水質に対する満足度の経年比較)



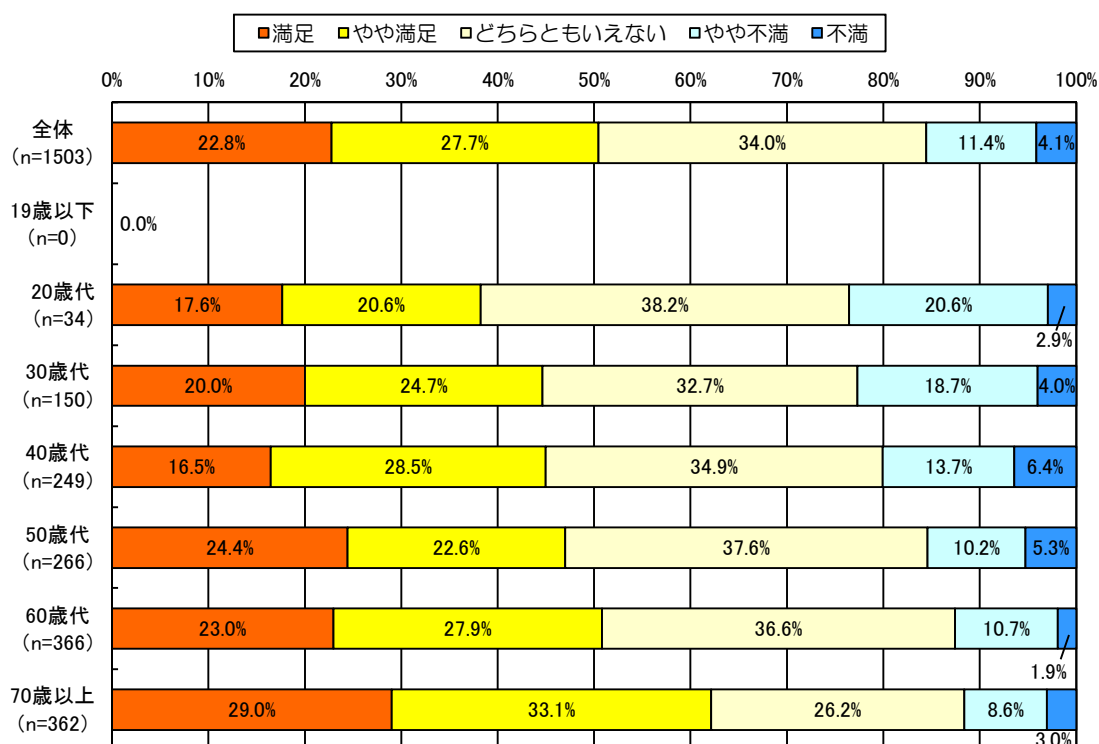
水道水の水質について、総合的な水質に対する「満足度」を調査したものをH24年度に調査したデータと比較した。

『味(おいしさ)』『水の量や勢い』はH24年度とほとんど変わらないが、他の項目は全て「満足度」が増加している。

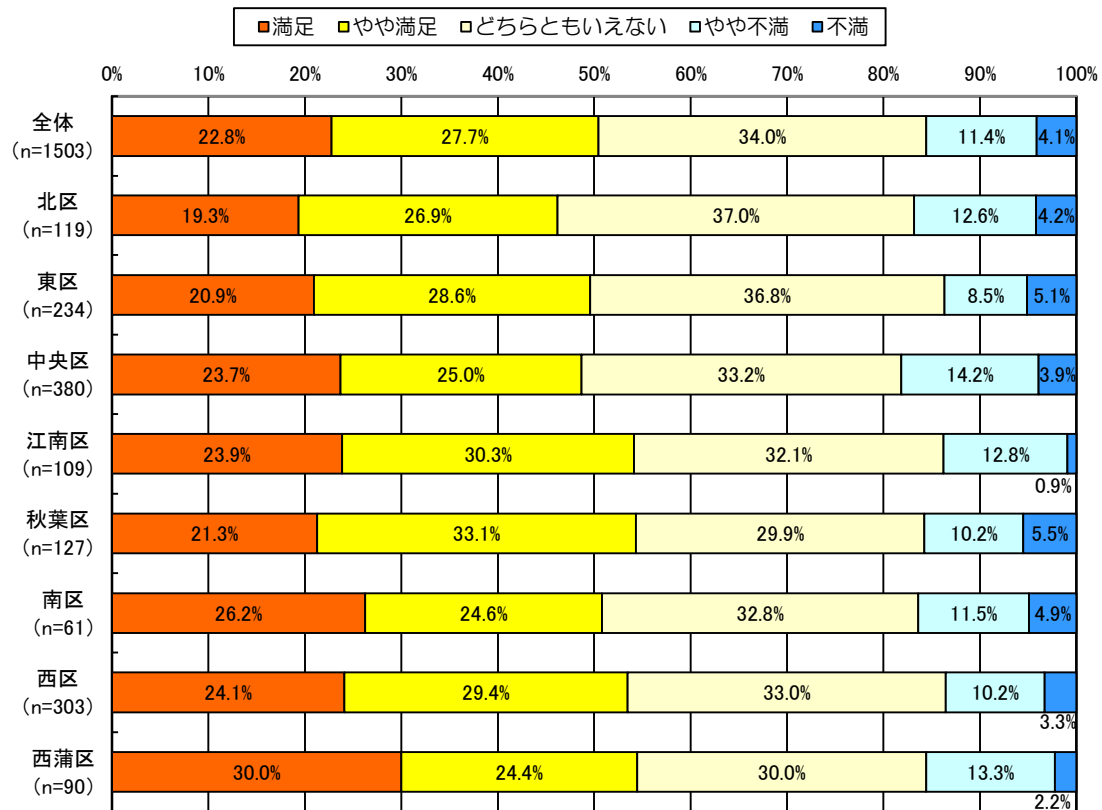
①水道水の味（おいしさ）に対する満足度



性別では、『満足』『やや満足』合わせて、男性が54.7%、女性が46.2%となっており、男性の満足度のほうが高くなっている。

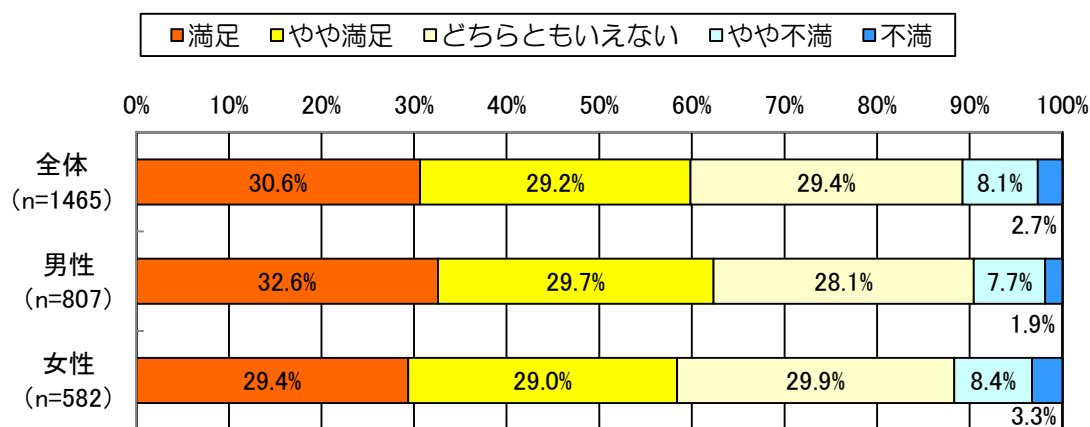


年代別では、無回答の19歳以下を除き、20歳代以上では、年代が上がるにつれて『満足』『やや満足』と回答した人の割合が増加し、『不満』『やや不満』と回答した人の割合が減少している。

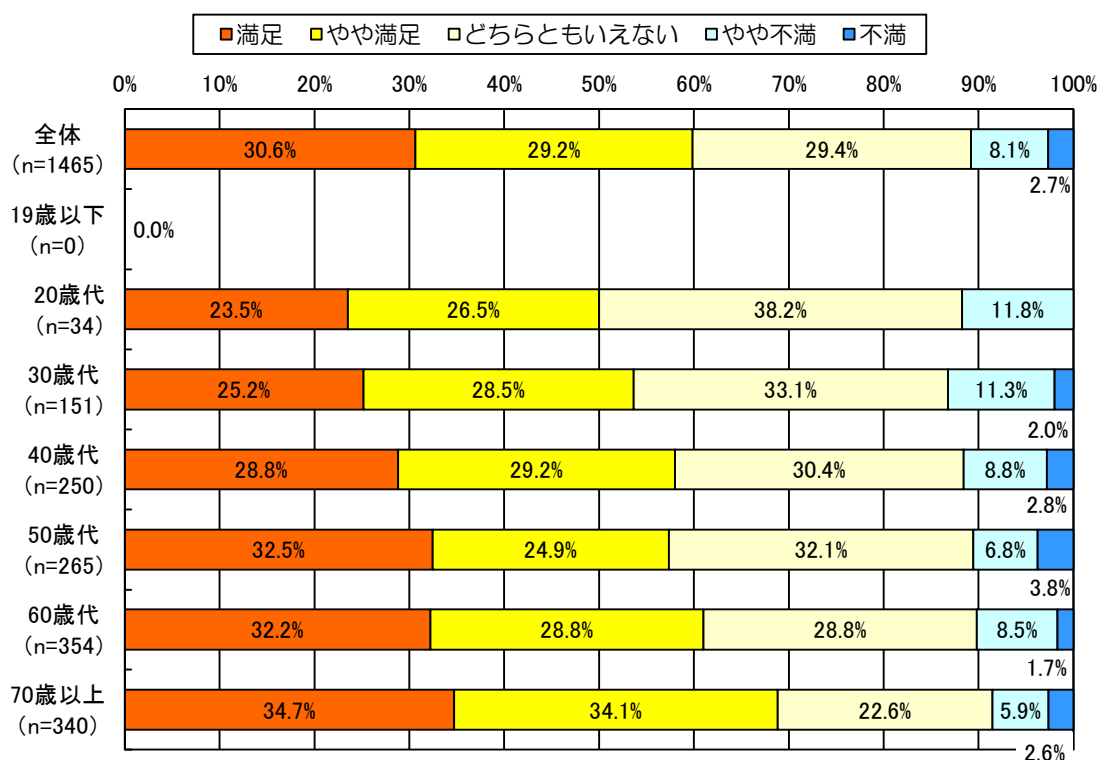


『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、西蒲区と秋葉区が最も高く54.4%で、以下江南区の54.2%、西区の53.5%と続く。

## ②水道水のおいに対する満足度

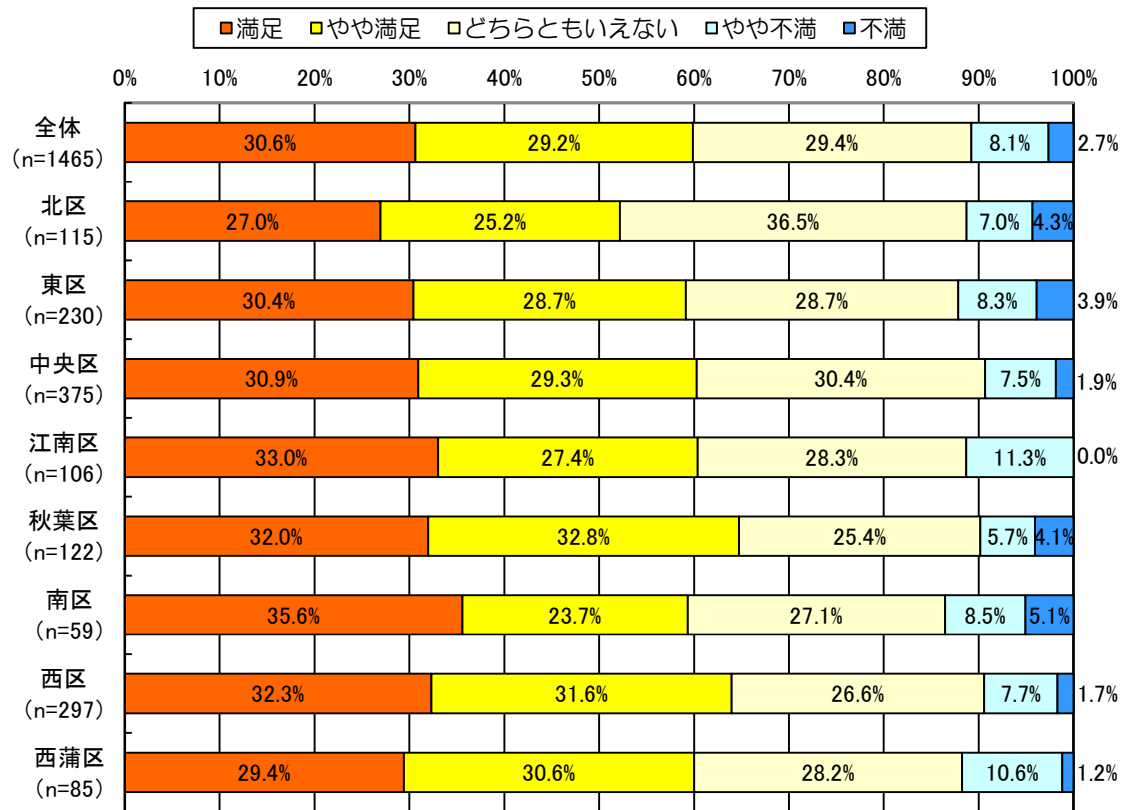


性別では、『満足』『やや満足』が、男性では62.3%、女性では58.4%となっており、男性の満足度のほうが高い。



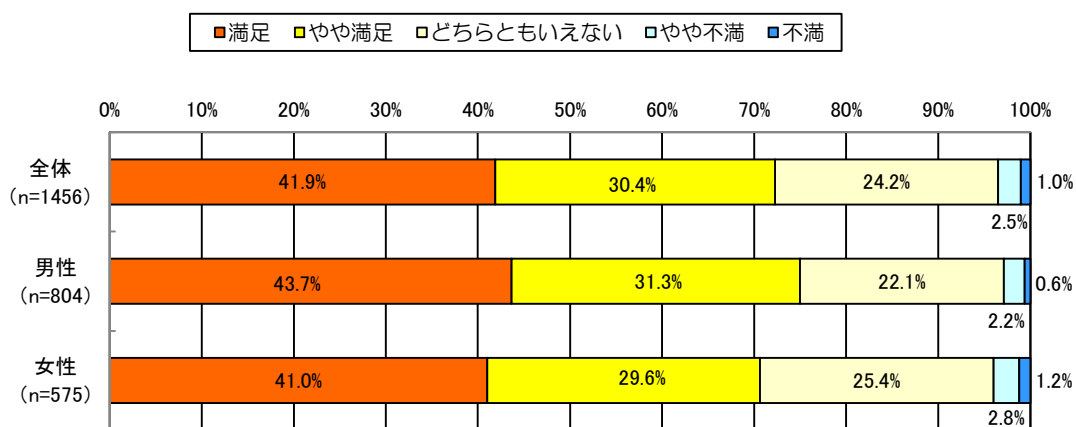
年代別では、無回答の19歳以下を除き、20歳代で『満足』『やや満足』と答えた人の割合が最も低く50.0%。以降年代が上がるにつれ、『満足』『やや満足』と答えた人の割合が高くなる傾向にあるが、70歳以上では68.8%となっている。



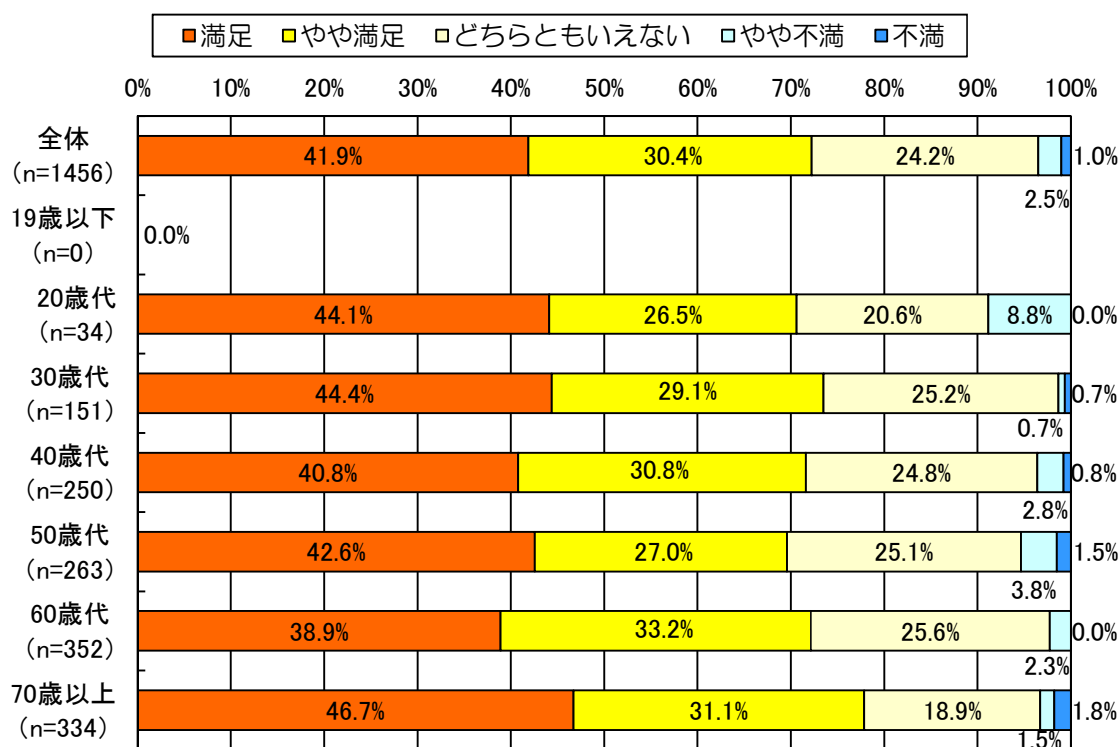


居住区別にみると、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、秋葉区で最も高く、64.8%、以下西区の63.9%、江南区の60.4%、中央区の60.2%と続く。

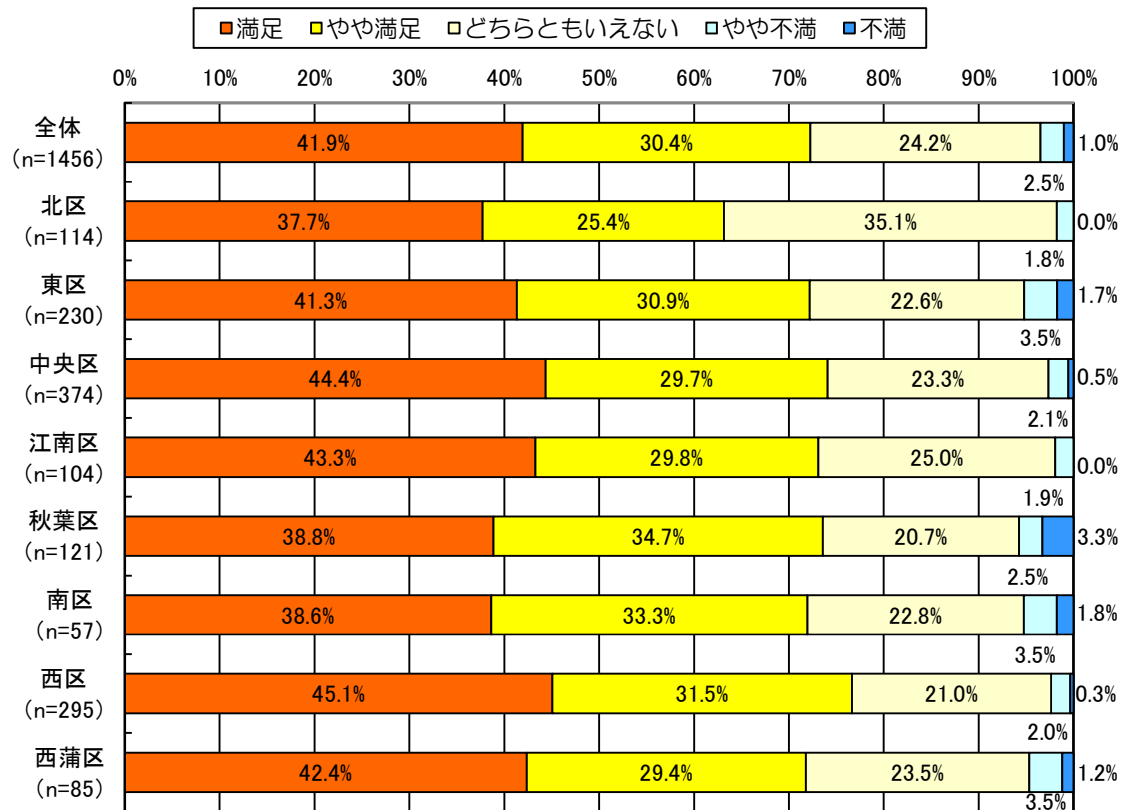
### ③水道水のにごり・色に対する満足度



性別で比較すると、男性の75%が『満足』『やや満足』と答えたのに対し、女性では70.6%とやや低くなっている。

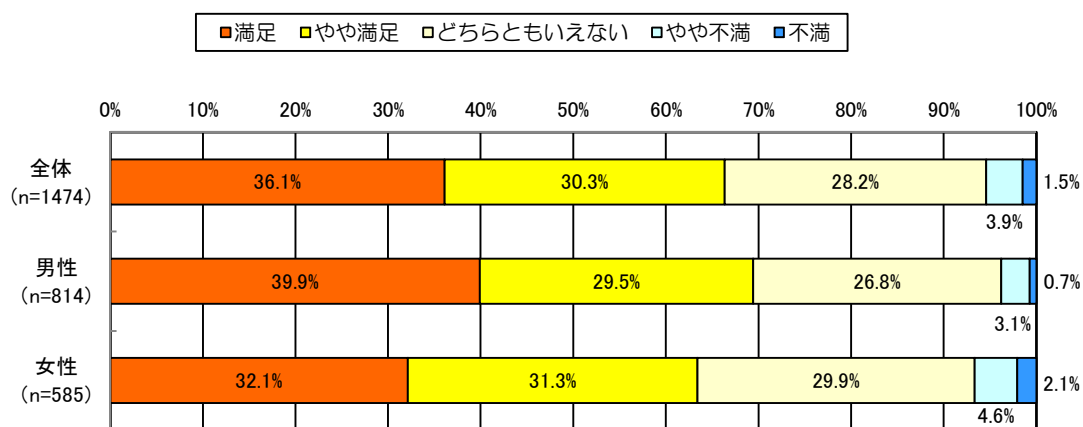


無回答の19歳以下を除き、全ての年代で『満足』『やや満足』と答えた人がほぼ70%を超えており、70歳以上では、77.8%に達している。

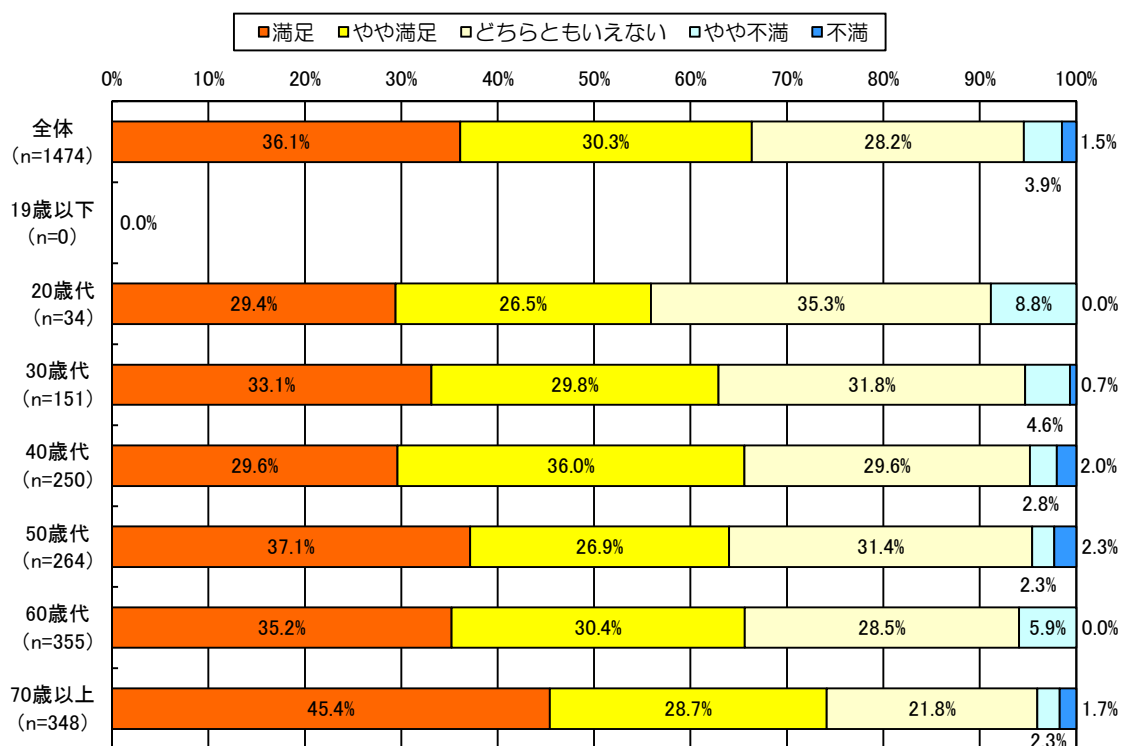


居住区別にみると、『満足』『やや満足』と答えた人は全ての区で60%を超えており、最も高い西区では76.6%に、以下中央区の74.1%、秋葉区の73.5%、江南区の73.1%となっている。

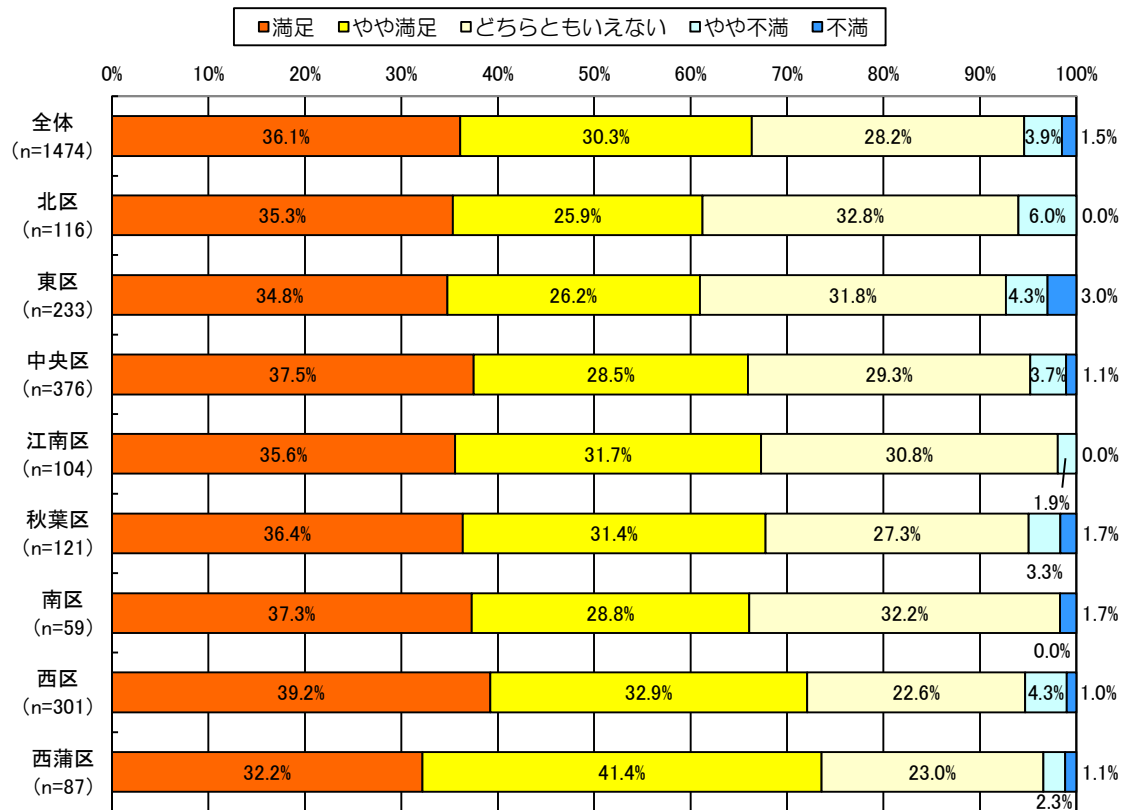
#### ④水道水の安全性に対する満足度



男性で『満足』『やや満足』と答えた人の割合は69.4%に達する一方、女性は63.4%にとどまっている。

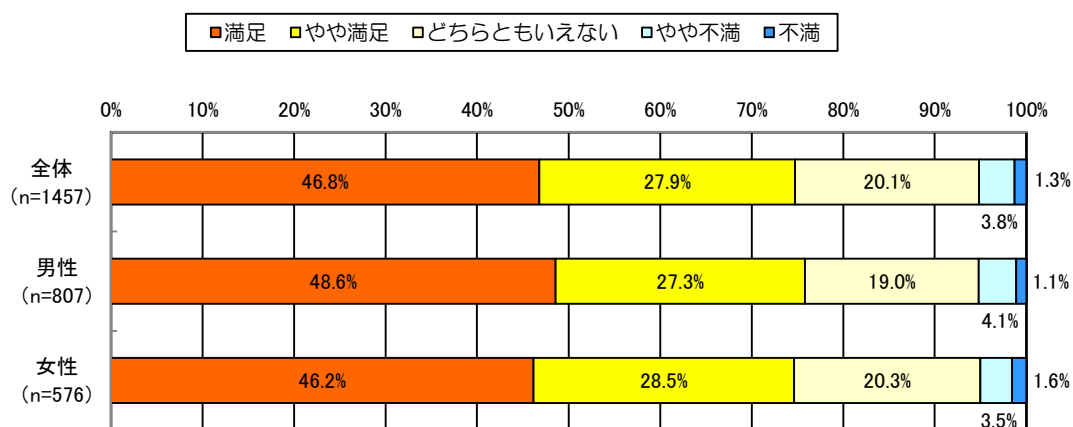


『満足』『やや満足』と答えた人の割合が、年代が上がるにつれ高くなる傾向があり、70歳以上で74.1%となっている。

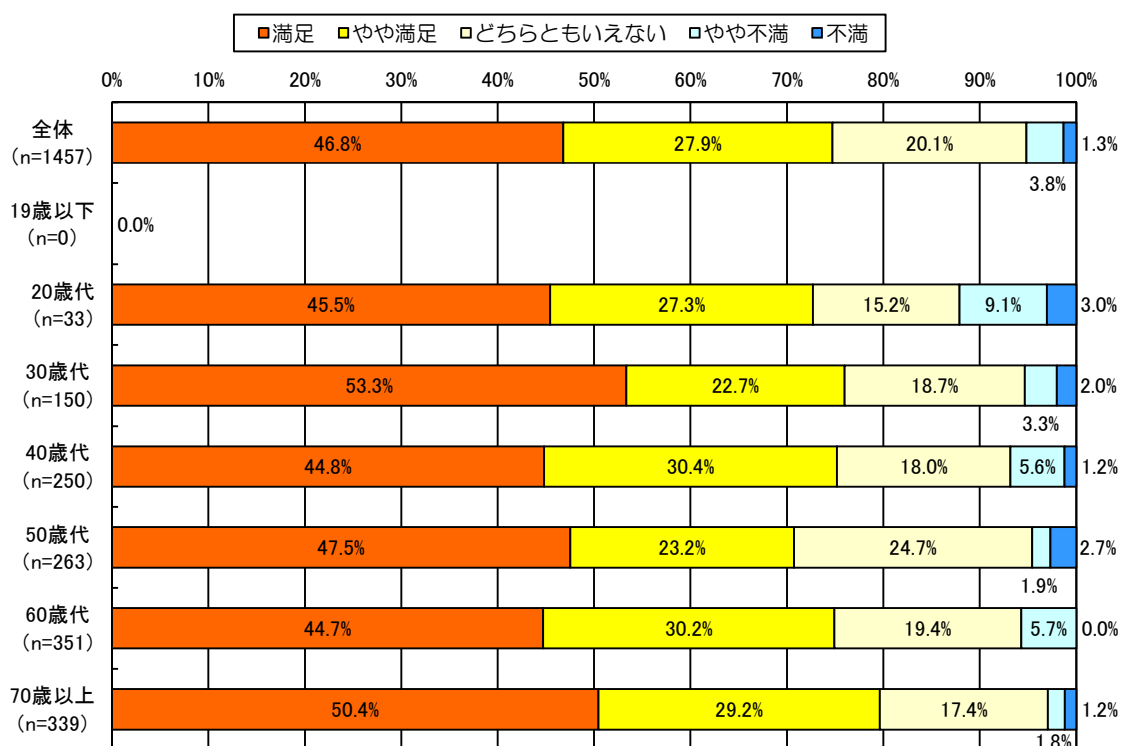


『満足』『やや満足』と答えた人の割合は西蒲区が最も多く73.6%で、以下、西区の72.1%、秋葉区の67.8%と続く。

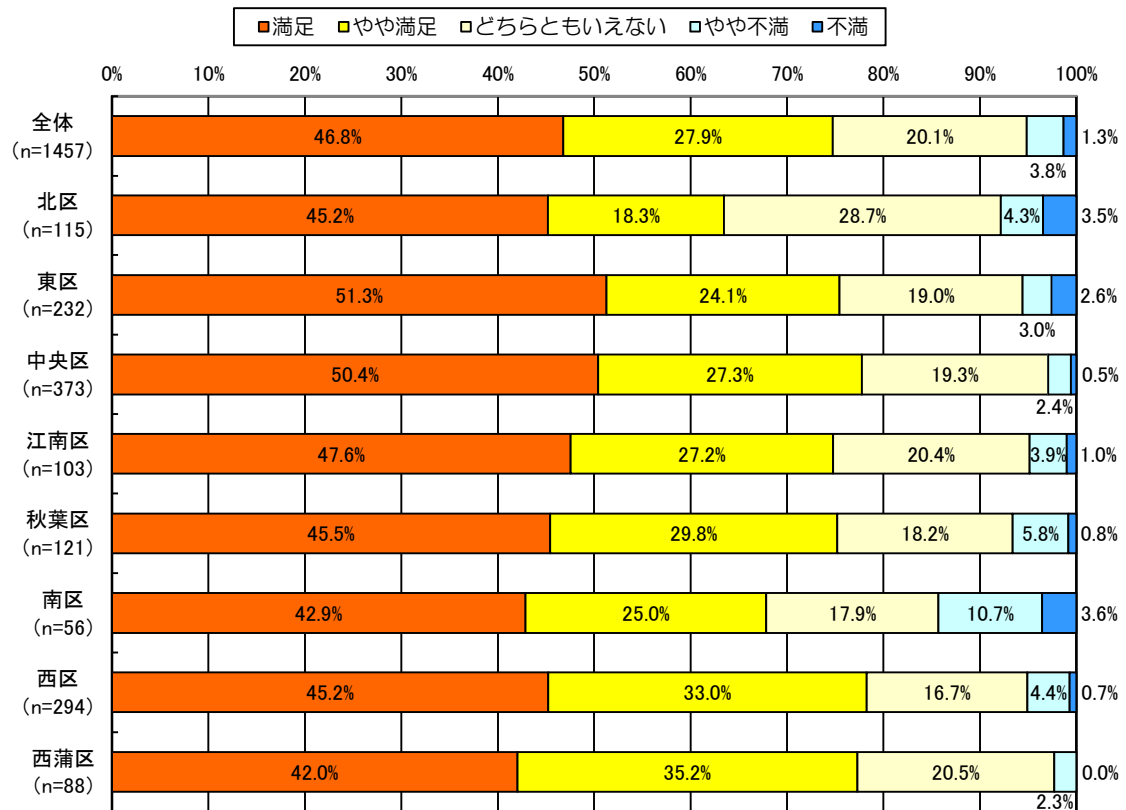
⑤水道水の量や勢いに対する満足度



男女とも『満足』『やや満足』を合わせた割合は75%前後の高い割合となっている。



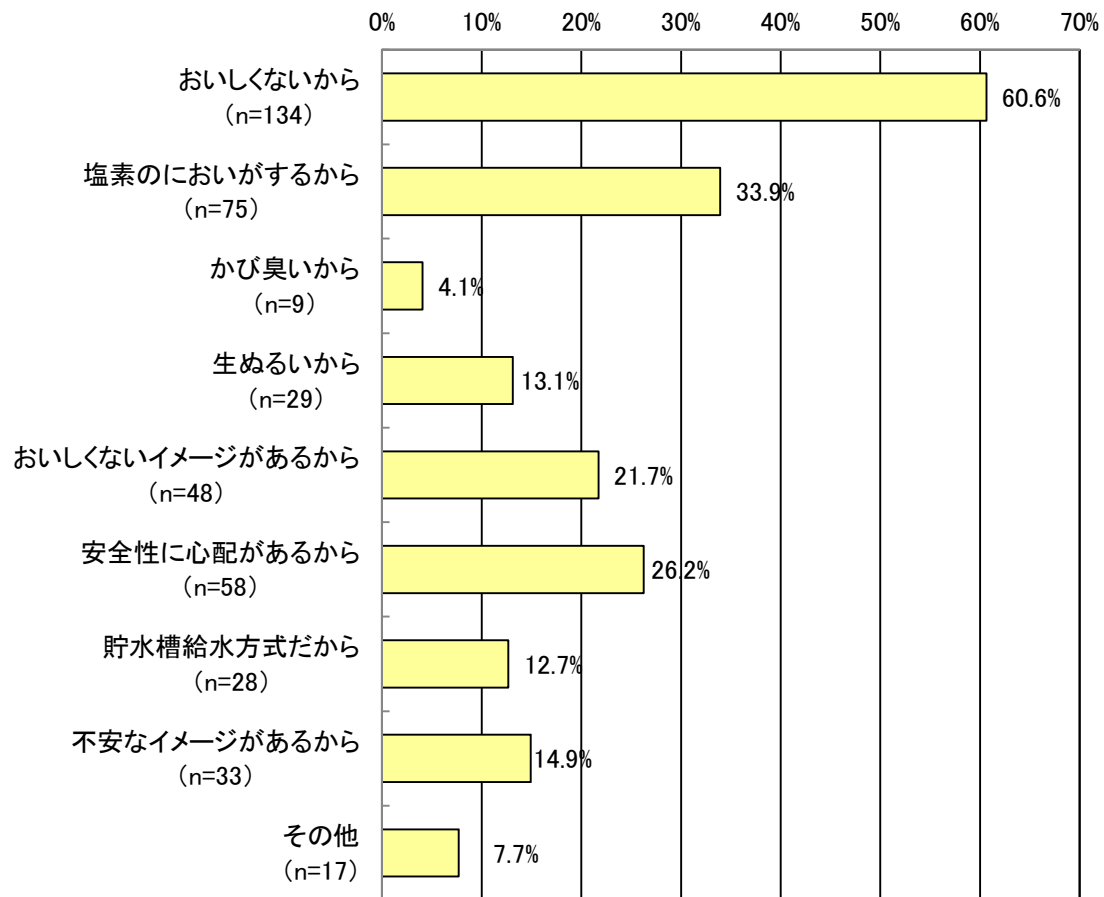
年代別では無回答の19歳以下を除き、全ての年代で『満足』『やや満足』と答えた人の割合が70%を超えている。



『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、全ての区で60%を超えており、最も高い西区で78.2%に達し、以下中央区の77.7%、西蒲区の77.2%となっている。

(該当質問1-1) 飲み水としての水質に対する不満点

飲み水としての水道水を『不満』・『やや不満』に思う理由(複数回答)



最も多かったのは『おいしくないから』の60.6%、ついで『塩素のにおいがするから』の33.9%、『安全性に心配があるから』の26.2%となっている。

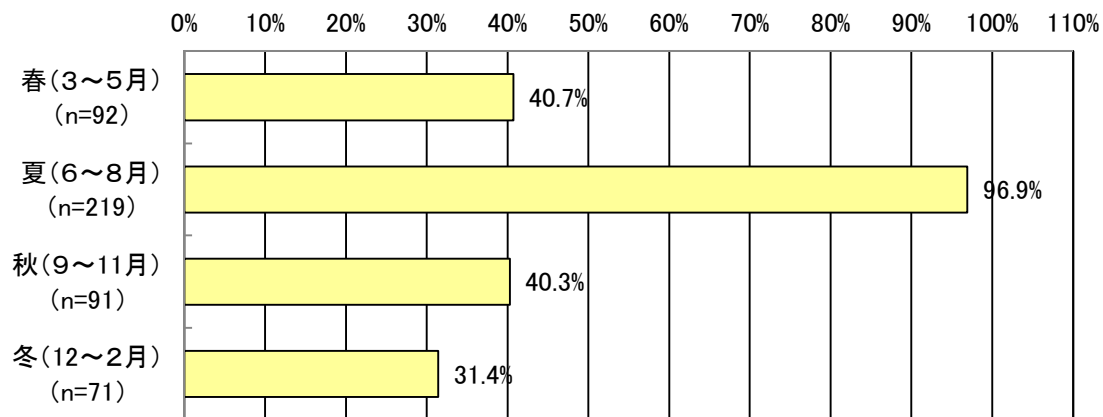
『不安なイメージがあるから』(14.9%)、『おいしくないイメージがあるから』(21.7%)といった水道水に対するイメージを理由とした回答もそれぞれ15%~20%程度あった。



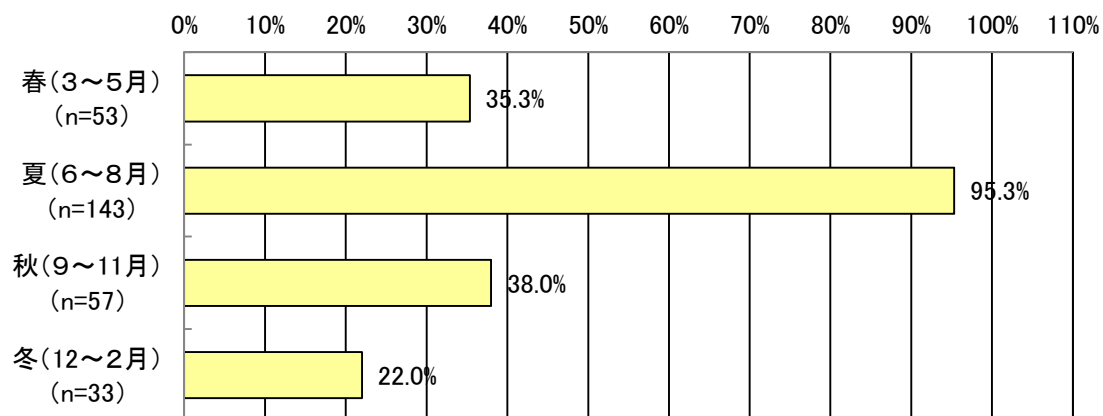
「その他」の回答内訳	
古い管なのでサビが出る	4
生水は直接飲まない「浄水器」を通して飲用水としている	2
時間が経過すると、シンクや洗面台が赤くなる（カビ?）	1
屋内側の配管等の劣化が気になるから。	1
昔の思いをすれば、安全性が保たれ井戸水での生活、現代社会はがまんが出来ない世相になっている。困ります。	1
冬冷い	1
油臭い	1
時々、砂などが入っているから	1
金くさい。	1
水質より水道管が汚れている。洗濯物が黄色くなる	1
ポットの内側に白いものがつくので、そのまま飲むには抵抗があるため	1
ミネラルウォーターと比較	1
たまに塩素のにおいがする	1
飲み水必ず火を通す	1
黄色っぽい感じがしております	1
有害化学物質がどれだけ除去されているのか不安に思っております。塩素は消毒だから気にしません。	1
のどに通っていきにくい	1
水道水の流れ先のない貯り場所で、ペットボトルで保存すると味が違って来る 時々排水をして浄化して欲しい	1
水アカが残るからあまりのまない	1
1回/年の水質調査実施してくださっていることの信頼性がない	1
冷たいとさほどではないが常温だとかなり臭い。息をとめて飲む。	1
水質が心配なので飲み水にしていない。	1
暖い時期には、この印象が強い。	1
いつも沸かしてから使って居ります。	1
子供の頃から1回沸かして飲む習慣があるため	1
濾過網がけっこうつまる。	1
使いはじめの水の味、臭いが良くありません。しばらく使用した後や、加熱後は、あまり気になりません。	1
総数	31

(該当質問1-2) 水道水を不満に思う季節(複数回答)

味(おいしさ)について不満に思う季節



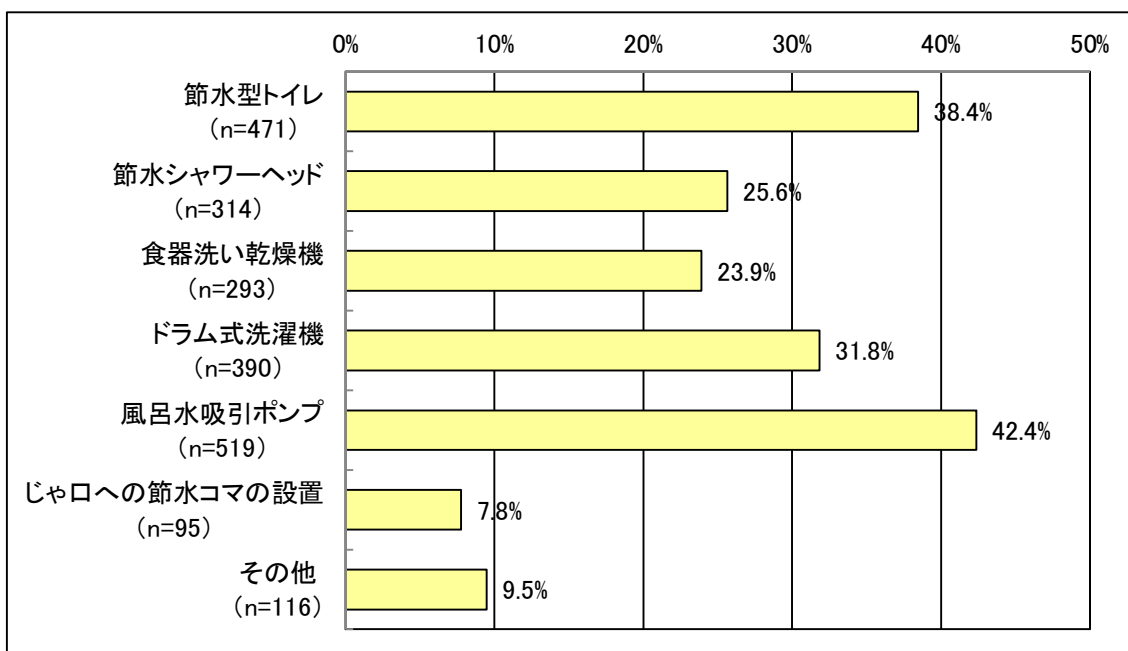
においについて不満に思う季節



水道水の不満について「味(おいしさ)」「におい」にあまり差はなく、両方とも不満に思う割合は『夏』が他の季節に2倍以上の差をつけている。



(2-1) 現在使用している水使用関連機器（複数回答）



「風呂水吸引ポンプ」42.4%、「節水型トイレ」38.4%、「ドラム式洗濯機」31.8%、「節水シャワーヘッド」25.6%、「食器洗い乾燥機」23.9%と続く。

「その他」の回答内訳	
浄水器	13
雨水タンク	6
サイホン式シャワトイレ使用、しています	2
使ったら直ぐ止める。水をためて植木にまく	1
基本日頃から節水	1
庭の・・・	1
トイレ、流し場（勝手場、屋外蛇口アリ）	1
機器はありません。	1
食器類の洗いもの等、まとめて洗う等	1
・食器洗い時のためすすぎ→仕上げ少量の水での流し洗い・食器洗いの時の水の量・夏の時、打ち水を浴槽の残り湯で・ベランダ清掃の水を浴槽の残り湯で	1
トイレタンクの中におもりをいれている	1
ふつう洗濯機	1
1～6は使用していないし、自宅にいる時間が少ない。	1
トイレは水洗ではないよ。	1
なるべく手際よく洗たくや炊事をやる。庭の水やりなど	1

庭木にやる水などは地下水を使っています	1
自分自身で気をつけている。	1
使用していません。	1
水栓をこまめに止める	1
飲み水は五泉の吉清水へ定期的にくみに出かけている。	1
エコ型洗濯機	1
トイレの水洗量の調整	1
フロ半身浴	1
風呂	1
出来るだけ使用しない様になっている。風呂も無し。	1
トイレはペットボトルを入れて使用。	1
雨水タンクで植物の水やり	1
井戸水の使用（洗車等）	1
トイレタンクにペットボトルを入れる	1
常に蛇口を全開にしないようにする。出しっぱなしでなくためて使うなど。	1
お風呂のお湯で、頭・体を洗う。	1
植木の水、トイレの水に風呂の残り湯を使用	1
トイレは常に小の位置しか使用しない	1
残湯を、さまして、鉢物や、花類にやっている。節水	1
キッチンフタタッチ栓	1
少ない水量で使う	1
水圧を調整	1
トイレに使用する水ペットボトルに入れて使用	1
夏場を除いて風呂は1日おきにくみ、追いだき	1
水洗トイレ	1
お風呂の残り湯で床拭きやトイレそうじ	1
夏の間、花木に散水する時 細水にするようにしています	1
流しっぱなしをしないように注意しております	1
節水をお願いに支所（地区事務所）へ行ったが無かった。	1
トイレのロータンクにペットボトルを入れて節水している	1
各、給水口バルブを締めて、過剰給水を止めている	1
風呂水バケツくみあげ	1
トイレの水タンクにペットボトルを入れてあります。	1
付けていません	1
風呂水は常にためておく。	1
蛇口が開きすぎない	1
トイレのシンクに2ℓボトルを2本入れている。	1
風呂水を、バケツで運んで、洗濯に使用しています。	1
洗いが減るように、油よごれをボロきれでふきとってから洗いものをする。	1
使用機器が節水型のものかどうか、判かりません。“節水”が言われる前から使用している機器です。	1
洗濯乾燥機	1
水使用関連機器は付けておりません	1

全自動洗濯機	1
糸がついたら止める称糸をつけている	1
洗たくはお風呂の残り湯使用	1
24時間風呂。	1
・洗濯機での洗たくを急速にして水を節約している。 ・いろんな面で、ムダに使用しないよう心がけてはいる	1
総数	80

### 3 安全でおいしい水道水の供給に対する取組み

#### 安全でおいしい水道水の供給に対する取組みについてお聞きします

問3 水道局では、水道水の水源（河川）からご家庭のじゃ口までの、水質管理や衛生管理を強化し、安全でおいしい水道水の供給に向けた取組みを進めています。

そこで、下記【取組み例】を参考のうえ、7ページのア～オの取組みについて、あなたが思う「満足度」を、それぞれ選んでください。（○は1つだけ）

#### 【取組み例】 ～新潟市水道事業中長期経営計画より～

目標：安全でおいしい水の供給												
ア. 水源水質の保全	同一河川を利用する関係者や上流域との連携により、油流出事故等に対応するとともに、各種イベントの開催時に合わせ、水源流域の水質保全活動を推進します。											
イ. 水質管理体制の強化	水質検査全般において、第三者評価を受けながら、水質検査機器の整備を進めるなど、高い技術力で水質検査を行い、ご家庭で使われる水道水はもとより、水源の水質変動に迅速、的確に対応します。											
ウ. 安全でおいしい水	国が定めた水質基準等よりも高いレベルで、本市独自の管理基準を設定し、安全性を確保するとともに「おいしさ基準」を定め、より「おいしい水」の供給に努めます。											
	主な重点項目	<table border="1"> <thead> <tr> <th>国が定めた水質基準等</th> <th>新潟市の独自管理基準</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>臭気強度</td> <td>2以下</td> </tr> <tr> <td>残留塩素</td> <td>0.5 mg/L 以下</td> </tr> <tr> <td>総トリハロメタン</td> <td>0.05 mg/L 以下</td> </tr> <tr> <td>農薬類</td> <td>検出指標値 0.1 以下</td> </tr> </tbody> </table>	国が定めた水質基準等	新潟市の独自管理基準	臭気強度	2以下	残留塩素	0.5 mg/L 以下	総トリハロメタン	0.05 mg/L 以下	農薬類	検出指標値 0.1 以下
	国が定めた水質基準等	新潟市の独自管理基準										
	臭気強度	2以下										
	残留塩素	0.5 mg/L 以下										
総トリハロメタン	0.05 mg/L 以下											
農薬類	検出指標値 0.1 以下											
臭気強度	3以下											
残留塩素	1 mg/L 以下											
総トリハロメタン	0.1 mg/L 以下											
農薬類	検出指標値 1 以下											
エ. 貯水槽水道の衛生管理の充実	保健所と連携して、貯水槽水道の設置者等へ衛生管理上の指導を強化します。 ※貯水槽水道・・・3ページの貯水槽給水方式のことです。											
オ. 直結給水の拡大	貯水槽水道における衛生管理問題の解消のため、中高層住宅や学校施設の直結給水化を推進します。											

	満 足 度				
	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満
<b>ア. の取り組み</b> 信濃川・阿賀野川両水系水質協議会等と連携し水道水の水源(河川)の水質を守るための取り組み	5	4	3	2	1
<b>イ. の取り組み</b> 水質検査の精度の高さと信頼性について、水質検査の信頼性を保証する(公社)日本水道協会規格(水道GLP)の認定を維持し、最新の水質検査機器への更新を進めるなど、水質管理体制強化のための取り組み	5	4	3	2	1
<b>ウ. の取り組み</b> 国が定めた水質基準よりも厳しい独自の管理基準を定めるなど、安全な水道水の供給はもとより、水道水中の塩素のにおいやカビのにおいを取り除くための浄水処理の充実など、安全でおいしい水道水の供給に向けた取り組み	5	4	3	2	1
<b>エ. の取り組み</b> マンションなどに設置されている水道タンク(貯水槽)の清掃実施報告を受けて、清掃されていない建物などの所有者に対し指導するなど、衛生管理の充実に向けた取り組み	5	4	3	2	1
<b>オ. の取り組み</b> 子供たちが水道水のおいしさを実感できるよう、学校施設の水飲み水栓を貯水槽給水方式から直結給水方式に切り替えていく取り組み	5	4	3	2	1

問4 問1～3でお聞きした「水道水の水質」・「安全でおいしい水道水の供給に対する取り組み」を総合的にみて、どのように思いますか。(〇は1つだけ)

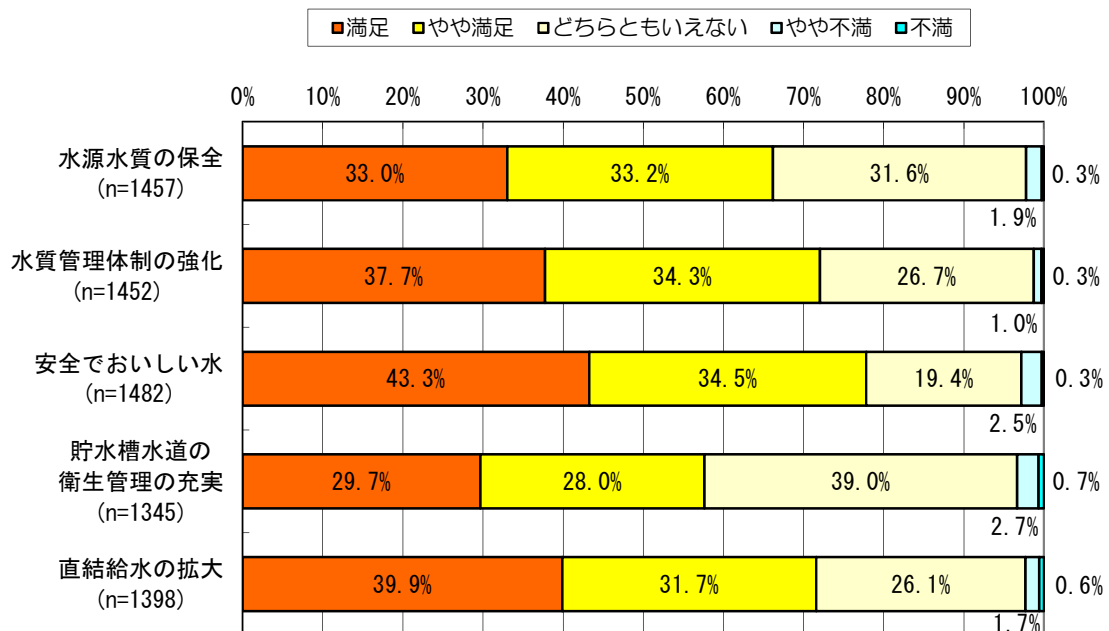
1 満足    2 やや満足    3 どちらともいえない    4 やや不満    5 不満

※「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。



### (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に対する満足度)

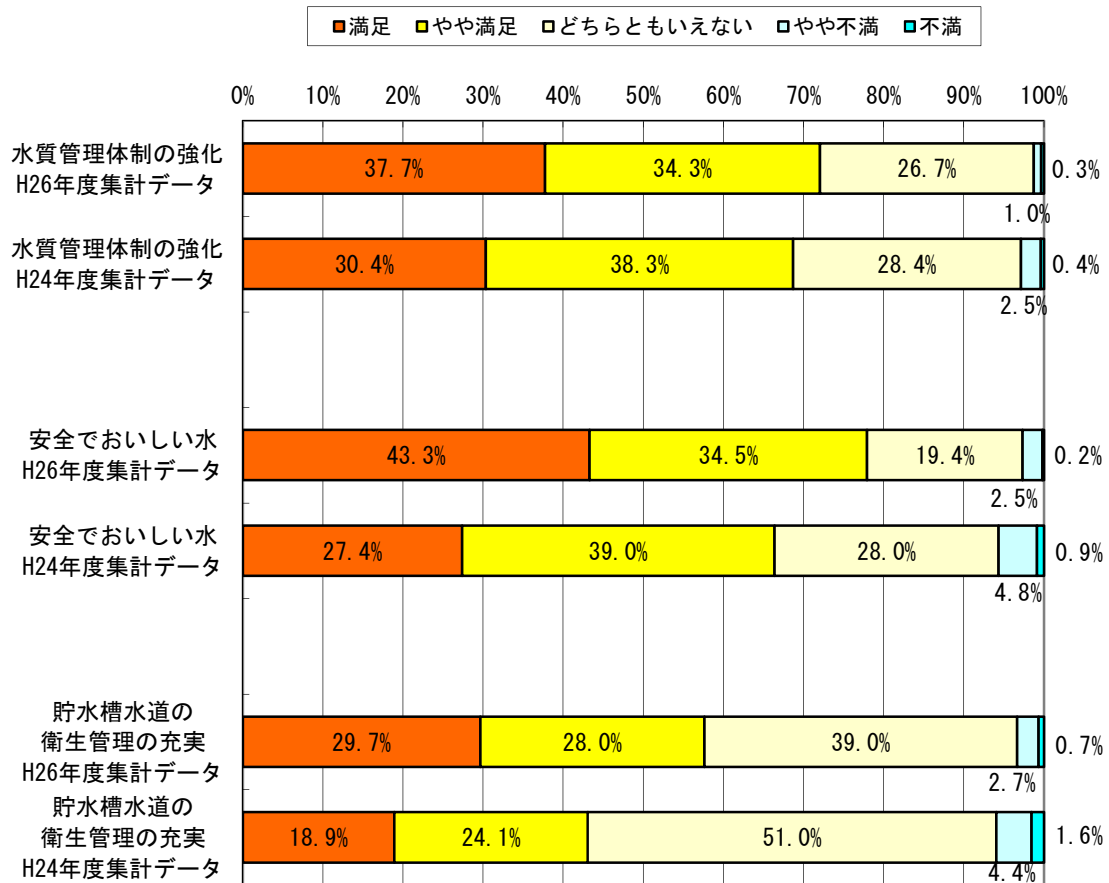


『満足』『やや満足』の割合は「貯水槽水道の衛生管理の充実」が57.7%で、他の「水源水質の保全」、「水質管理体制の強化」、「安全でおいしい水」、「直結給水の拡大」の各取組みでは65%を超えている。

「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39.0%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。

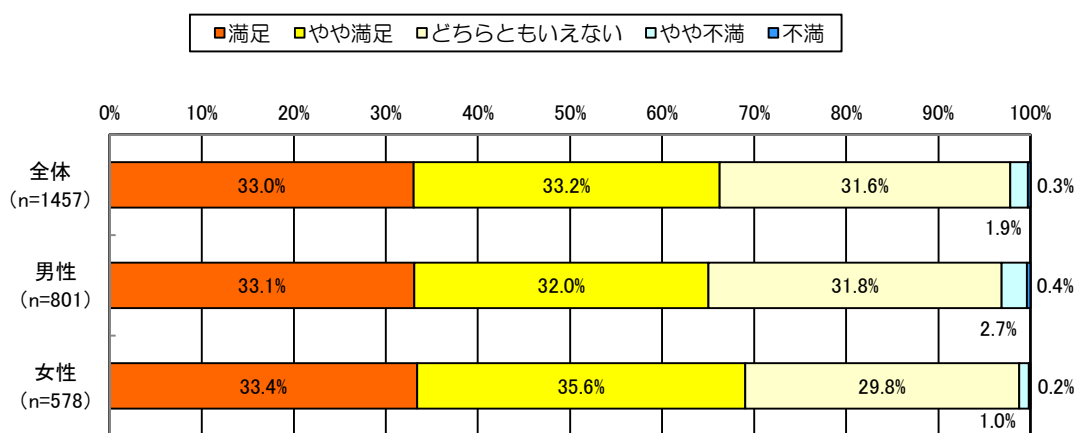
(安全でおいしい水道水の供給に対する満足度の経年比較)



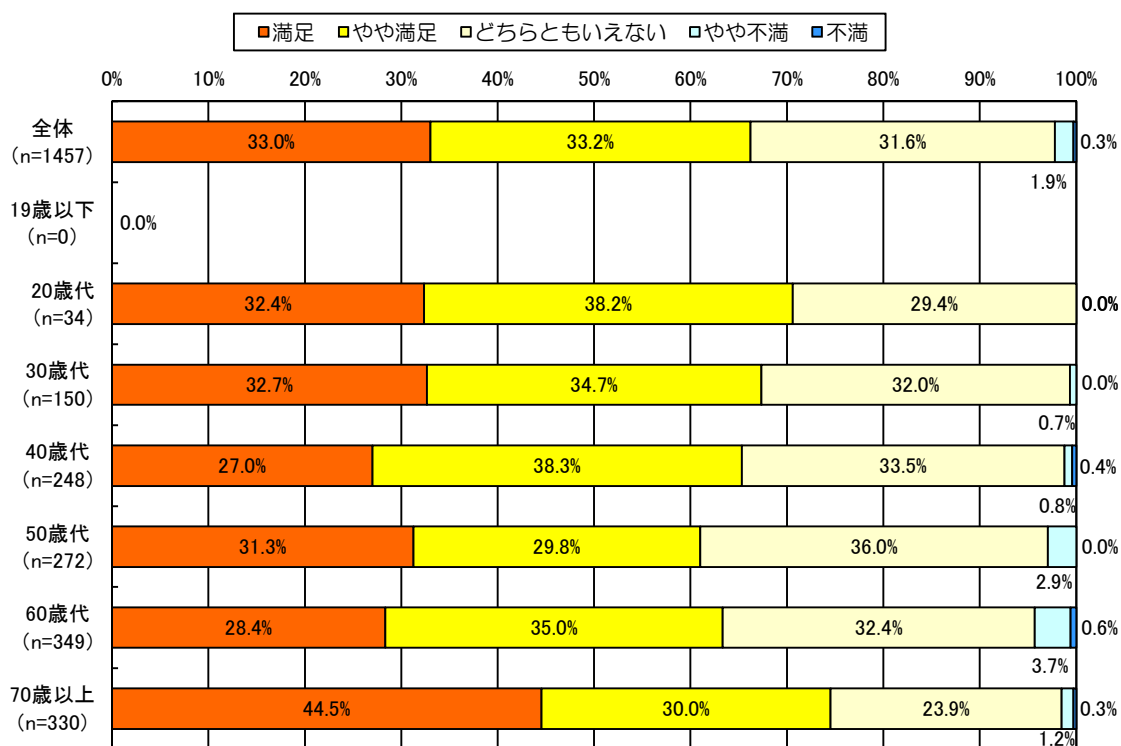
「安全でおいしい水道水の供給」に対する「満足度」を調査したものをH24年度に調査したデータと比較した。

全ての項目で『満足』『やや満足』と答えた人の割合が増加し、反対に『やや不満』『不満』の割合は減少している。

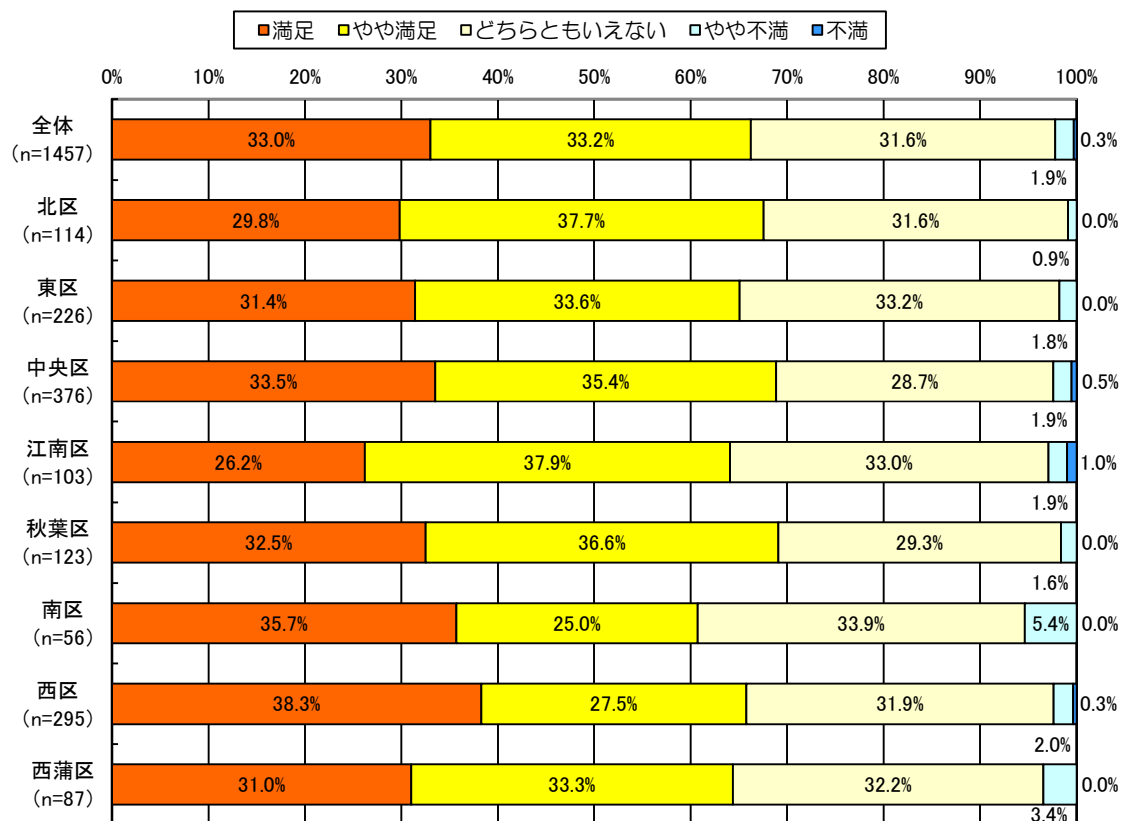
## ア 水源水質の保全に対する満足度



性別では、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は男性で65.1%、女性で69.0%と、女性の方が高くなっている。

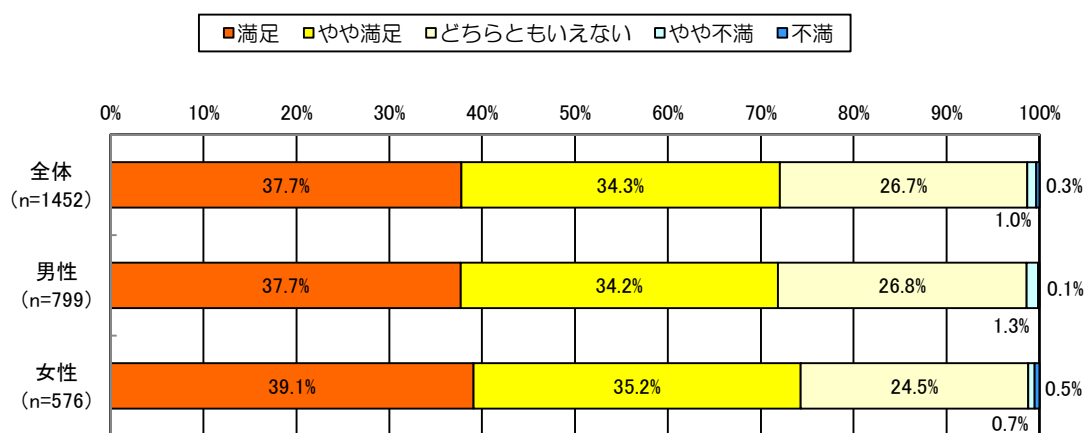


無回答の19歳以下を除き、年代に関係なく全ての年代で『満足』『やや満足』と回答した人の割合が6割を超えている。

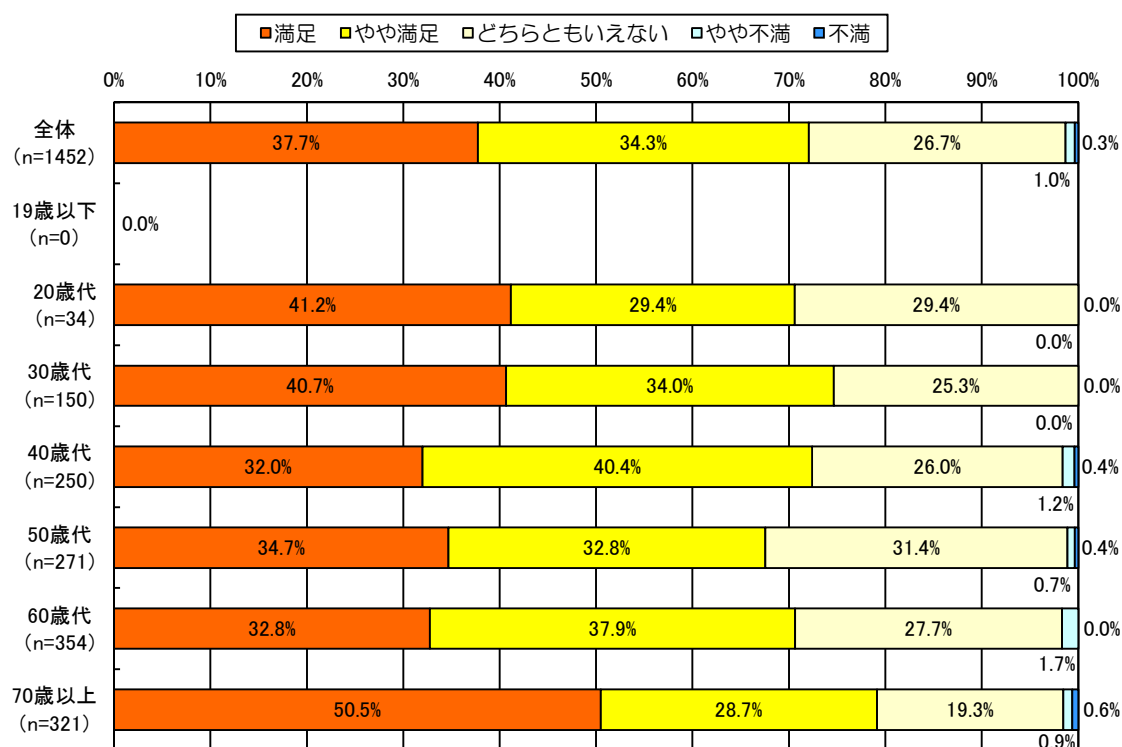


居住区別にみると、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、全ての区で6割を超えている。

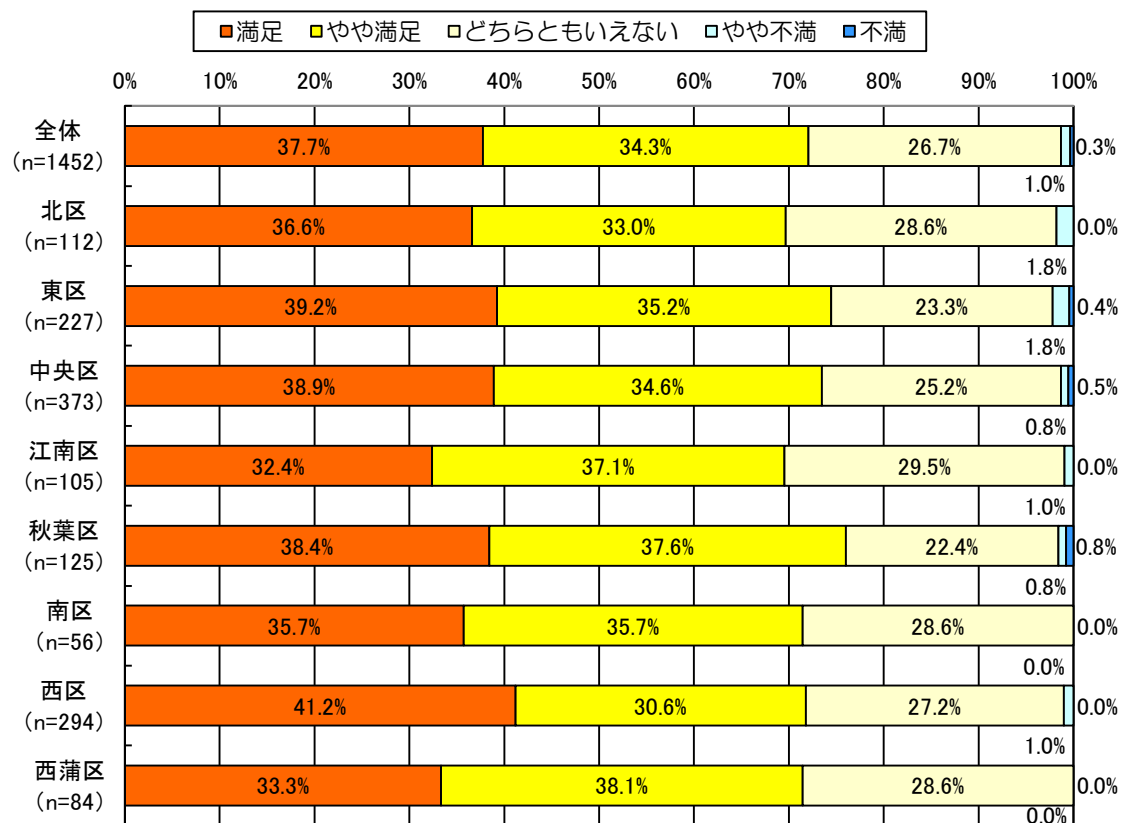
## イ 水質管理体制の強化に対する満足度



性別では、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は男性で71.9%、女性で74.3%と、女性の方が高くなっている。

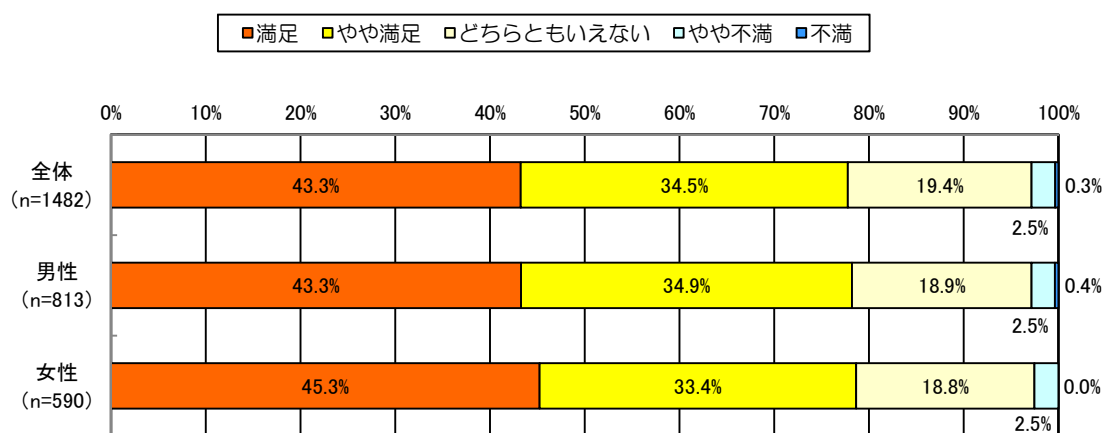


無回答の19歳以下を除き、年代に関係なく全ての年代で『満足』『やや満足』と回答した人の割合が65%を超えている。特に70歳以上は79.2%にのぼっている。

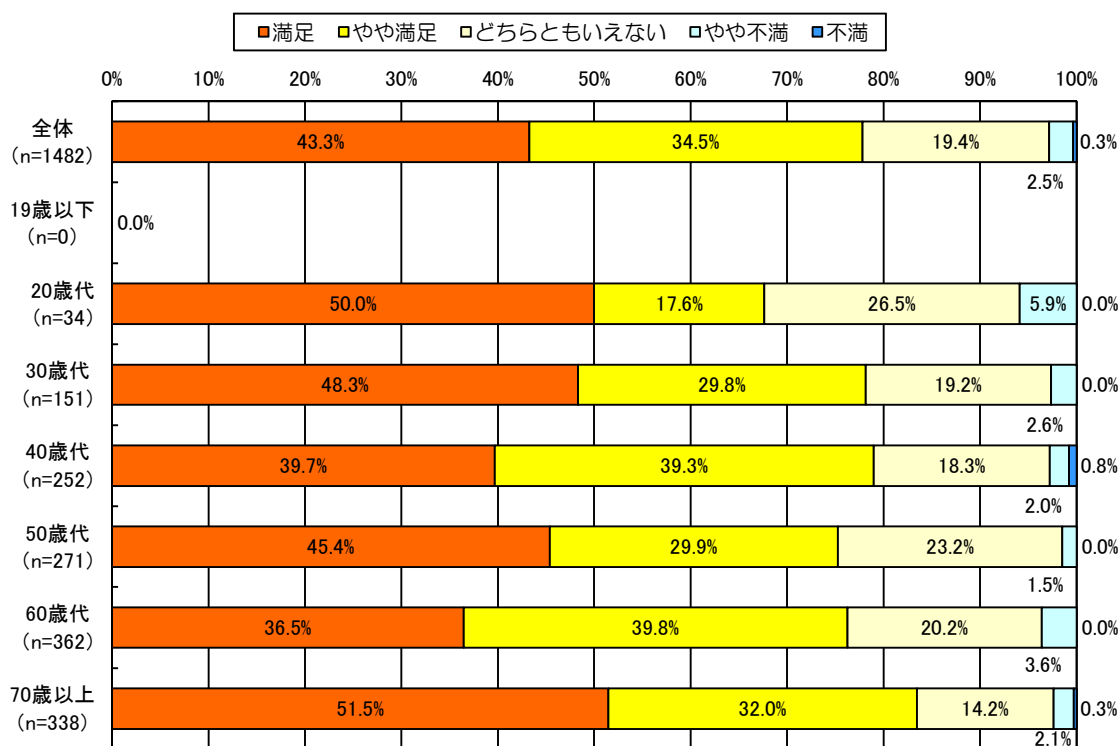


居住区別にみると、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は秋葉区で最も高く76.0%、東区74.4%、中央区が73.5%と続く。

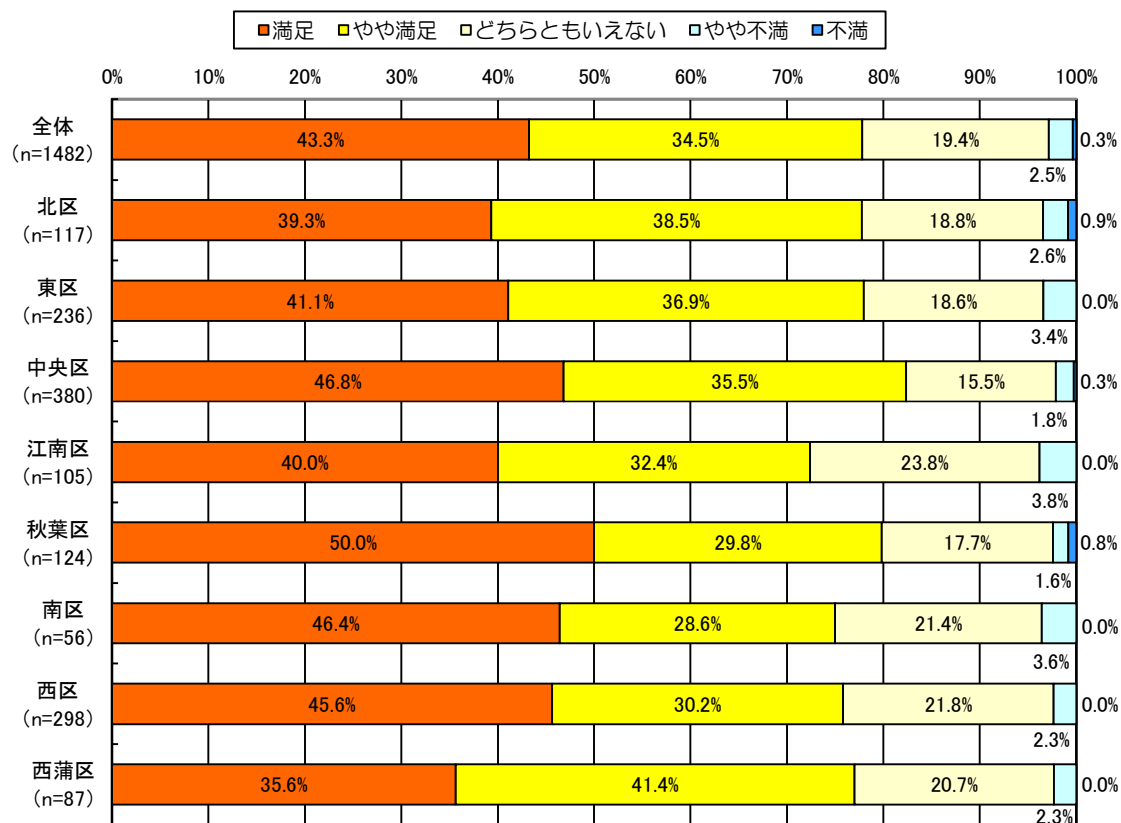
## ウ 安全でおいしい水の供給に対する満足度



男女とも『満足』『やや満足』と答えた人の割合が78%台と、大差がなく高い。



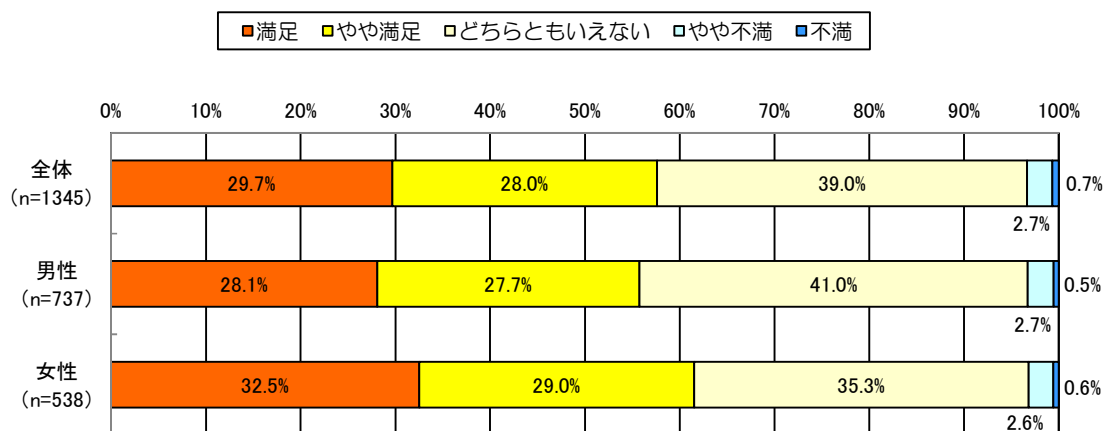
20歳代の67.6%を除き、無回答の19歳以下を除く全ての年代で『満足』『やや満足』と回答した人の割合が75%を超えて高い。



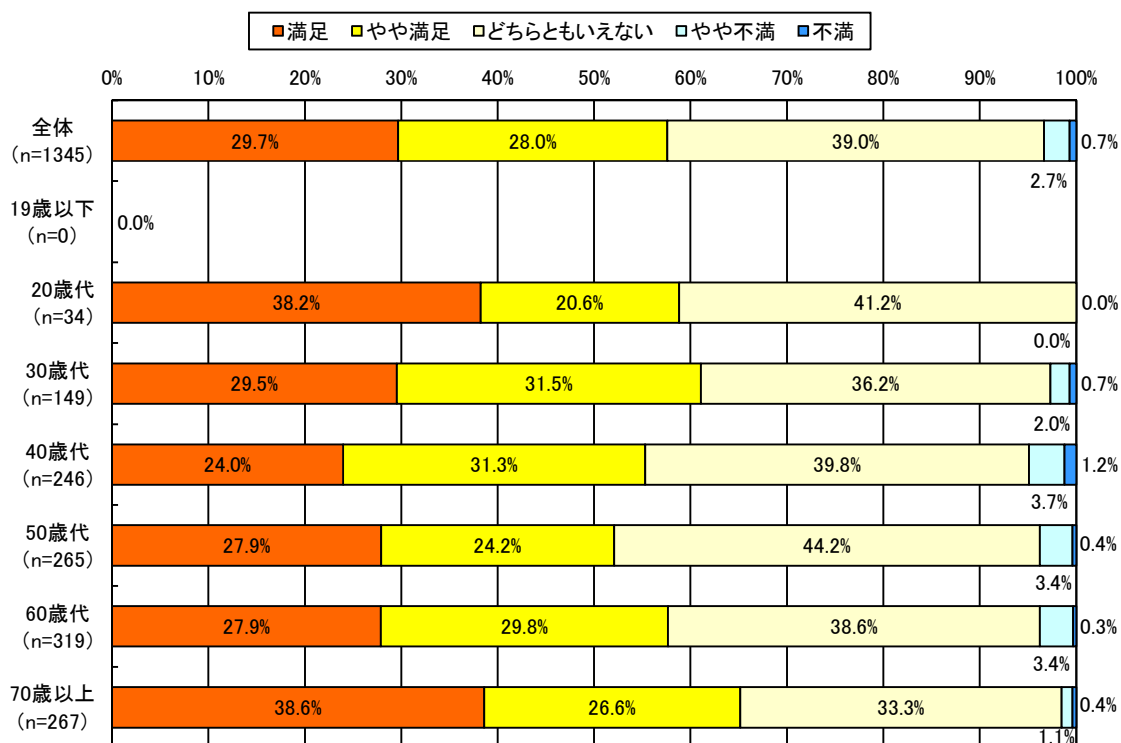
居住区別にみると、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、江南区の72.4%が若干下がるものの、他の全ての区は75%を超えており、総じて高い。



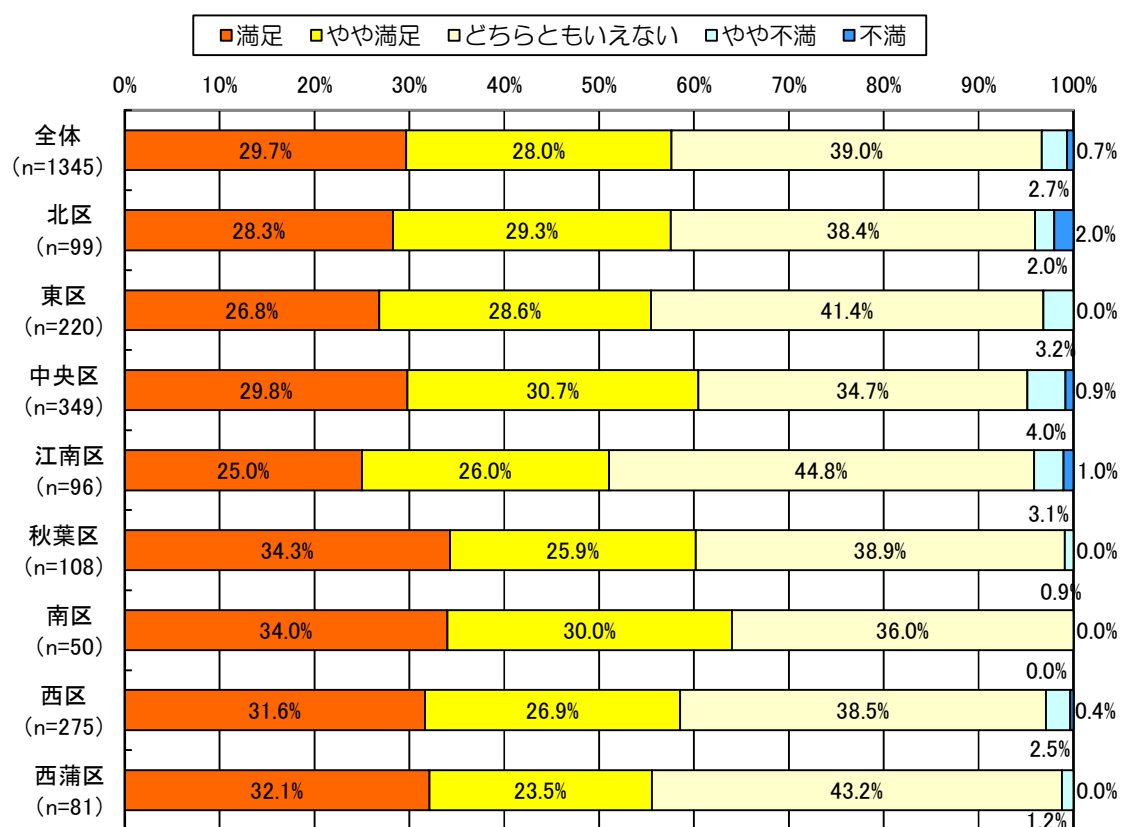
## 工 貯水槽水道の衛生管理の充実に対する満足度



性別では、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は男性で55.8%、女性で61.5%と、女性の方が若干高くなっている。他の4つの取組みと比べると満足度は低くなっているが、「不満」と「やや不満」の合計が高いわけではなく、「どちらともいえない」の割合が高くなっている。

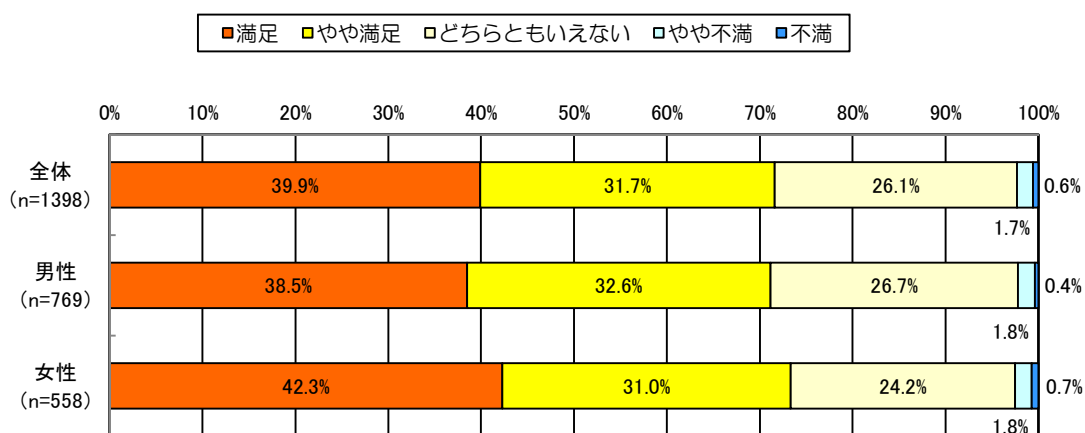


年代別では、無回答の19歳以下を除き、「満足」と「やや満足」の合計が各年代とも50%を超えている。一番高い70歳以上は65.2%となっている。

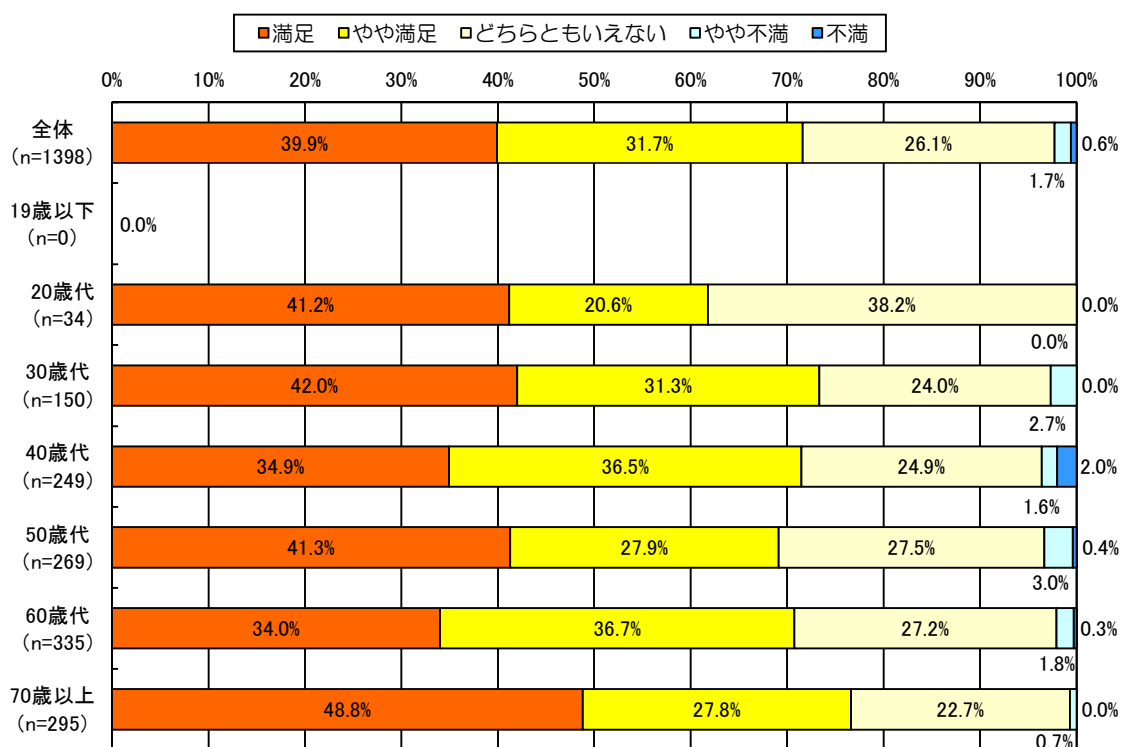


居住区別にみると、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、南区の64%が一番高く、次いで中央区60.5%、秋葉区60.2%と続く。逆に一番低いのは江南区の51%となっている。

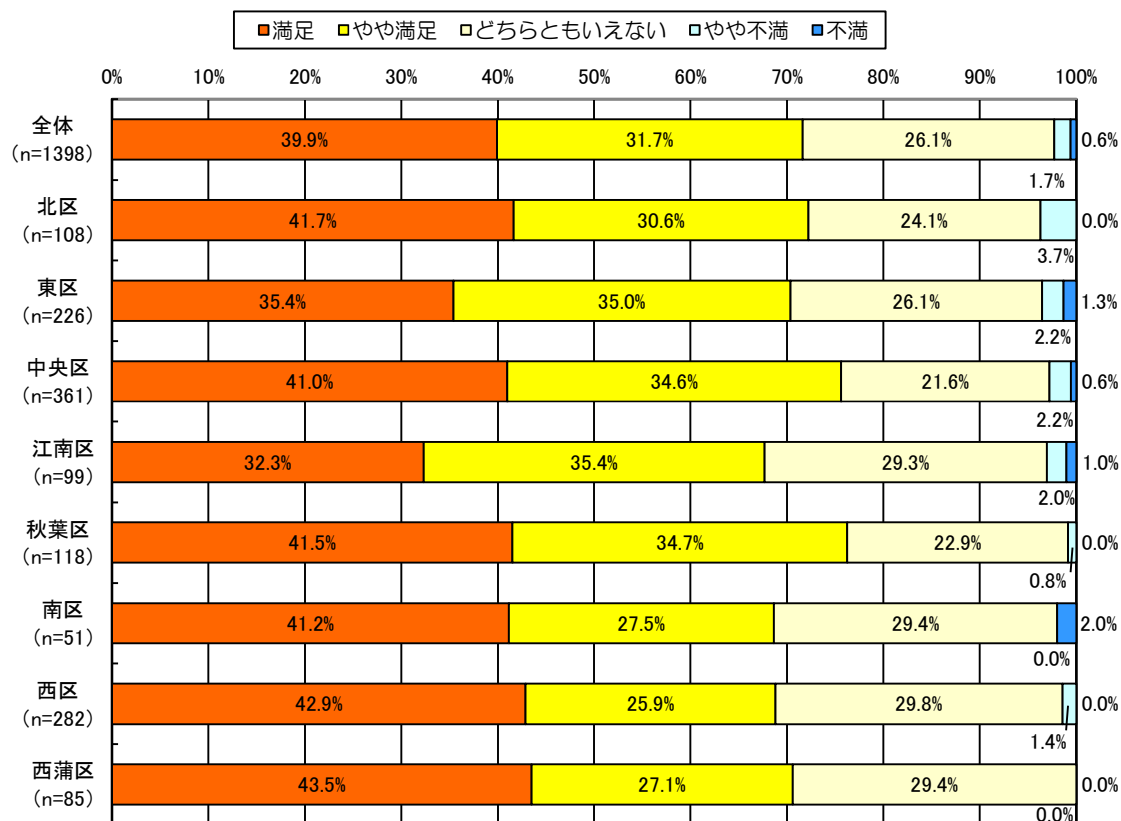
## 才 直接給水の拡大に対する満足度



性別では、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は男性で71.1%、女性で73.3%と、女性の方が高くなっている。

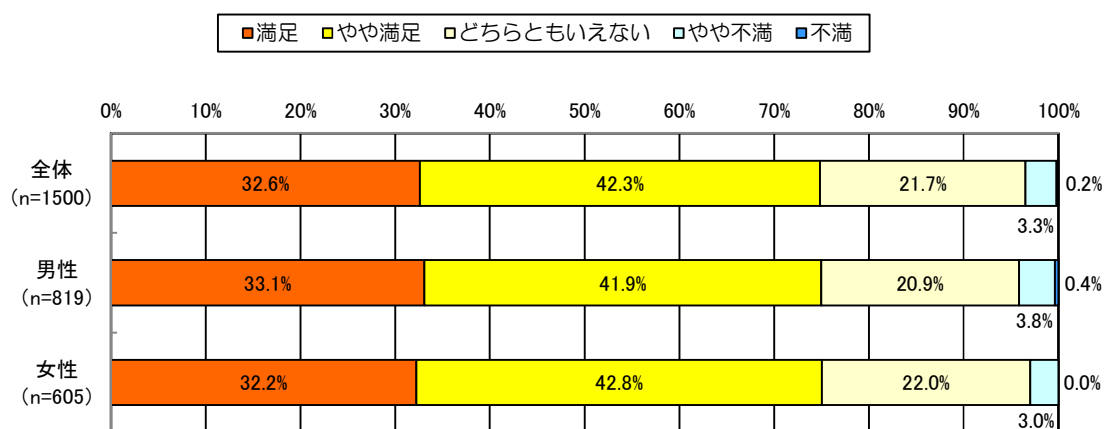


年代別にみると、無回答の19歳以下を除き、『満足』『やや満足』を合わせた満足度は、20歳代が61.8%とやや低いですが、その他の全ての年代は、ほぼ70%を超え、一番高い70歳以上は76.6%におよぶ。

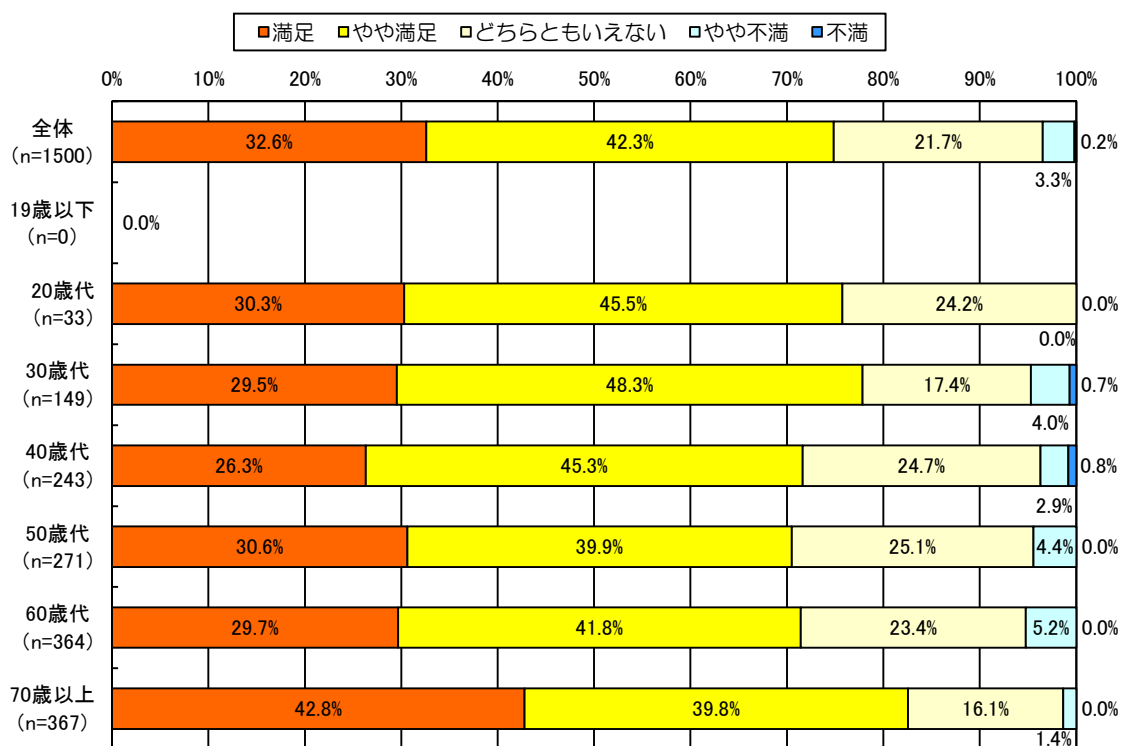


居住区別にみると、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は秋葉区で最も高く76.2%、次いで中央区75.6%、北区が72.3%と続き、全ての区で65%を超えている。

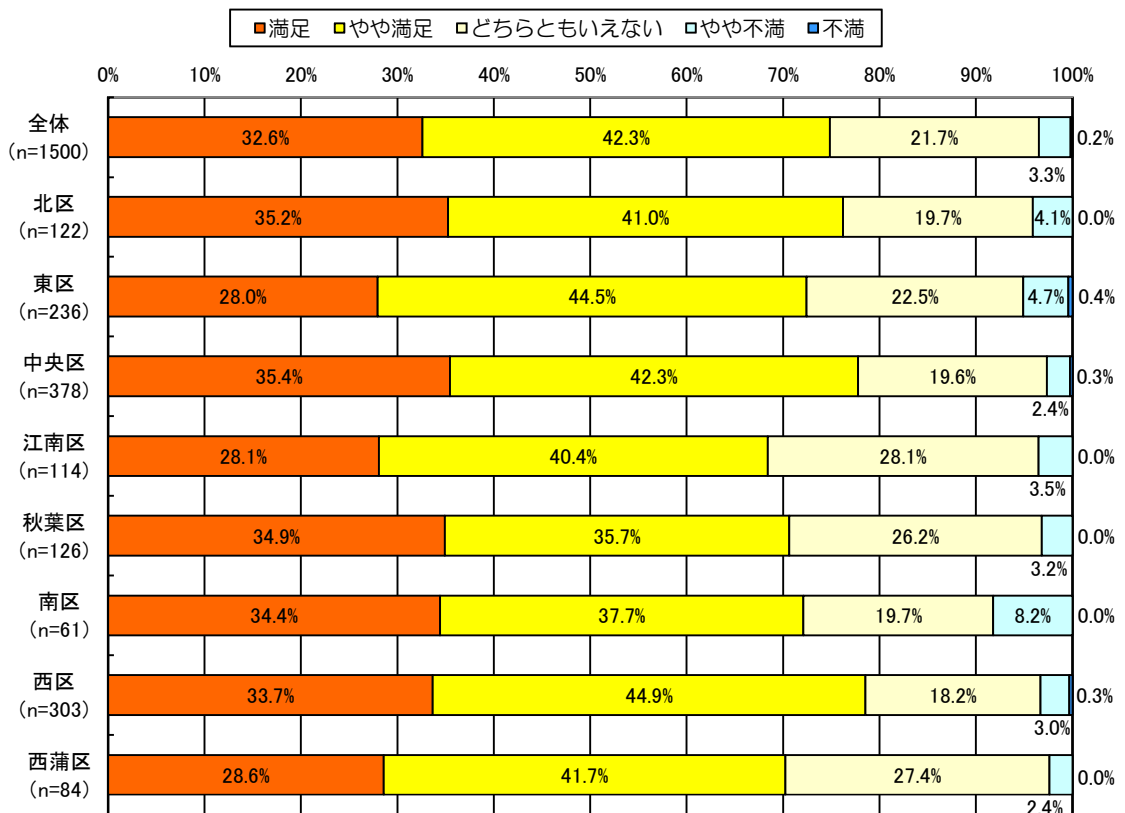
問1～3を総合的に見た満足度



男女とも、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、75%だった。



年代別では、無回答の19歳以下を除き、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は全ての年代で70%以上に達しており、70歳以上では82.6%となっている。



居住区別にみると、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、西区が最も多く78.6%で、以下中央区77.7%、北区の76.2%、東区の72.5%、南区の72.1%と続き、全ての区で65%を超えている。

問1～3でお聞きした「水道水の水质」・「安全でおいしい水道水の供給に対する取組み」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。	
まるで水道局のPRみたいで、何かのおすみ付きをもらうためのアンケートかといぶかってしまう。新潟市の取組みが、他自治体事業者の取組みと比べてどうなのかわからないと答えようがない。(以下の設問も同じ)	1
学校のお水も、おいしく飲めるといいです。夏場の水筒持参せずにすむとうれしく思います。	1
阿賀野川の水系の水が良いと思う。信濃川は上流に都市が多い。	1
河川の水利用から地下水の利用も検討されたい	1
4や5の答えは、マンション、学校施設の設備に不案内なので③とした。	1
天候の変化、曜日により不満があります	1
貯水槽水道の設置者への衛生管理上の指導は「強化」ではなく『強制』が必要。実情は昆虫やサビ等、多々あり。	1
特に理由がある訳ではありませんが、直接口にする水道水。安全の上に安全を重ねても充分であるとは言えません。今後も、私達の「命の水」を守り、より安心して口にできる水道水をよろしく願いいたします。	1

青山の浄水場はどうか不安がある。今も使用されているのだろうか？	1
別の市町村で食器洗いをする、新潟市で洗いものをするときより、手洗い、手荒れが少い。それは塩素のため？	1
この中で放射性物質の検査項目がありませんが阿賀野川を水源とする新津地区としては、大きな不安、不信項目です。	1
季節によって味がちがう。	1
子どもが小学校の水が、「変なにおいがする。フッ素洗口の味がする。」と言います。早めに取り組んで頂きたいです。	1
貯水槽給水方式なので、点検時、虫や鳥の死骸などが有り、安全、安心とは思えず飲み水に使用していない。	1
早い取り組み（清掃）をお願いします。	1
問3の取り組みでがんばっているものの、もう少しがんばってより味、においなど満足できる飲み水にして欲しい。	1
上流域の地域住民の意識改善とその行政との連携。	1
ご飯・みそ汁は、エン素の臭が強く、消毒液の臭がして時として、たべられない事が多い。フロでもとでも10：00頃は一番強い。時間帯によっては食べ物用にも不可です。	1
下水道整備区域での100%接続化の推進及び合pai浄化槽の推進が不十分	1
夏のぬるい飲み水にあります。孫の学校は特にあります。家は必ず冷ソウ庫でひやします	1
取組みについて、ですが、イベント等、なにかやっているということはなんとなくわかりますが、どのくらいのレベルなのか、平均とかがよくわからないというのが本音です。ウのおいしい水の基準は、この数字がまもられているのだなという理解でしかないです。	1
水値について現在はどの水値かをもう少し情報として欲しい。2ヶ月に1回出ている「〇年〇月分水道使用量等のお知らせ」の裏にでも書いてあると良いのですが？	1
水を飲まないで沸騰したお湯を飲むようにしている	1
夏場の水道水のおいが改善されていない、大雨が降ると塩素のおいが強すぎる。	1
学校の水は美味しくない、夏場は毎日水筒を持っていきます。蛇口をひねればおいしい水が飲める。そのような環境にしてほしいです。	1
貯水槽の管理をこまめにしてもらいたい。貯水槽の直結給水方式、水圧を下さずにはできるか？できれば、その方が良いでしょう。	1
二オイが少しつよい、カルキ？わき水を使用しています。	1
取り組みはありがたいですが塩素が入らないわけではないし、東京都のようにオゾン水にしていけないのか検討して下さるようならありがたいですが。	1
信濃川最下流の新潟市の水はだいじょうぶか。農業廃水が途中で信濃川に入っているのでは。	1
塩素消毒を取り入れていること。	1
・塩素のおいが…残留塩素は国基準以下なのになぜ ・東日本大震災後の方は放射性物質は継続してCheckしているのか、又、満願寺水門のヘドロはどうするのかなど安全性はとても心配だがその後広報がない。	1
3年前の水のおいしさがなくなった。安全性が見えてこない。	1
東日本大震災による福島第一原発の阿賀野川・信濃川水系への放射能の影響等の情報公開とそれに対する対応を積極的に公開してもらいたい	1
水道局がどれ位努力されているか、私共に聞かれるということ自体が理解できません。	1
上流からの残留農薬が、どれだけ除去されているのか心配です。いつの間にか、赤トンボ、バッタ、かえる、などの小動物が田んぼにほとんど見られなくなりました。年々、強い農薬が使用されて、排水が信濃川に戻されております。	1

浄水器を通した水と水道水のままで違うため、もっとおいしい安全な水になればと思う。	1
直接飲料水として使用していません。たまに水道水を飲む事がありますが、自然水と比べておいしくありません。ふだんの飲み水は自然水（市販）を利用しています。	1
放射性物質に対する対応方法が不満	1
水がおいしくない	1
水源流域がどうゆう状態となっているか（自然環境・山・森林・田畑・下水道・道路・住宅）を調査しさらに大気状況を調査し水道水の水質の保全を考えてください。	1
・両河川の水源の維持管理範囲が狭い　・両河川の水量低減が心配される	1
・その理由として挙げると、本流の信濃川上流より、新潟市の現在の水道取水口は、下流であると思う。上流では、多くの種類の水質が混入すると思われる。これらの水を取水していることは使用者、利用者の不安はある。化学的浄水処理は避ける事は出来ない。そのため多重的な処理水が混入することになると思う。	1
以前住んでいた所とくらべても、水がおいしくないから	1
命の源是水である、水の重要性を認識して欲しい	1
設問の意図がわからない。取組みが見えない。	1
取組みが見えない。使用者にとってはなぞです。	1
それ以前の問題で、水道管をきれいにしたい。	1
取組みの進捗が見えにくい。また、これらの取組みを第三者や市民が評価できている実感が無い。	1
水質調査の結果がわからない。また実施についての信頼性がない	1
どんな取組みをしているか市民に伝わっているのか？	1
何度も、同じ不満を、耳にする、からです。	1
セシウムなど放射性物質についての取り組みがどうなっているかよく分からないし、それについて積極的に公表をもっとすべきと思うから。	1
国の定めた基準よりも少し良いですが他県はもっとおいしいと思います。	1
におい、次亜塩素臭気が強い	1
もっとおいしい水を。	1
塩素残留	1
おいしくない。	1
改善していると思いますが変化が感じられない。	1
・放射能についての表示がないが？	1
各種取組みの状況が見えない。例：学校施設の水栓を直結給水式に変えた学校名はどこか？マンションの貯水槽の指導は25年度〇〇件あったか？水源水質の保全具体的に何をしたのか？　すべて、理解出来ない。	1
安全と思えない	1
金属、化学物質、放射性物質等による水源、水質の不安。信濃川の水は、雨の少ない年はセピア色。水質を守る取組みをもっと強力に進めて欲しい。	1
総数	62



## 4 安定した水道水の供給に対する取組み

### 安定した水道水の供給に対する取組みについてお聞きします

問5 水道局では、災害などの非常時においても安定して水道水を供給するために施設を新しくしたり、改良するなどの取組みを進めています。

そこで、下記【取組み例】を参考のうえ、下のア～ウの取組みについて、あなたが思う「満足度」を、それぞれ選んでください。(〇は1つだけ)

#### 【取組み例】 ～新潟市水道事業中長期経営計画より～

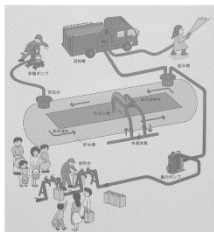
目標：いつでもどこでも必要水量を供給	
ア. 水道施設の耐震化	浄水場や配水場等の耐震化を計画的に推進するとともに、配水管の整備や更新時に、地震に強い管を採用していきます。また、地震等による断水被害を極力限定・縮小化するために、配水管の管理区域の細分化（ブロック化）を推進するとともに、ブロック間の水道水の相互融通が可能となる整備を進めます。
イ. 応急給水体制等の整備	災害が発生した場合に、迅速かつ確実な応急給水や災害復旧が可能となるよう、引き続き、施設・器具及び備品を整備します。
ウ. 計画的な配水管の整備	経年劣化に伴う漏水事故を未然に防止するため、配水管の更新を進めるとともに、今後の都市計画区域などの動向を踏まえ、計画的な配水管の整備を行います。

	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満
<b>ア. の取組み</b>					
浄水場などの水道施設の耐震化や地震に強い配水管の採用など、地震が起こったときにも必要な水を供給するための取組み	5	4	3	2	1
<b>イ. の取組み</b>					
水道管の一部が事故や災害などで破損した場合に、速やかに応急給水を行えるよう機材等の整備を行うとともに、他都市や民間業者との応援協定を締結するなど応急給水体制の整備	5	4	3	2	1
<b>ウ. の取組み</b>					
古くなった水道施設を計画的に新しくするなど、将来にわたって安定して水を供給するための取組み	5	4	3	2	1

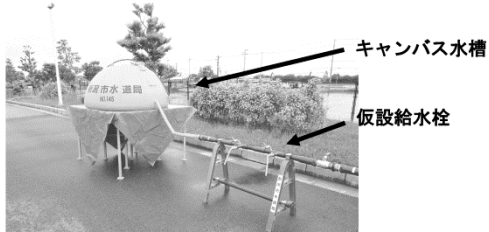
問 5-1 災害などの非常時に対する取組みの中で、優先的に実施した方がよいと思う取組みはどれですか。次の中から3つ選び、○をつけてください。

- |                                      |
|--------------------------------------|
| 1 浄水場などの水道施設の耐震化                     |
| 2 地震に強い配水管への入替えによる耐震化                |
| 3 病院などの重要施設向け配水管の耐震化                 |
| 4 災害時に一定量の飲料水等を確保する緊急貯水槽などの応急給水設備の整備 |
| 5 給水車・仮設給水栓・キャンバス水槽などの応急給水用具の整備      |
| 6 ペットボトル水などの備蓄                       |

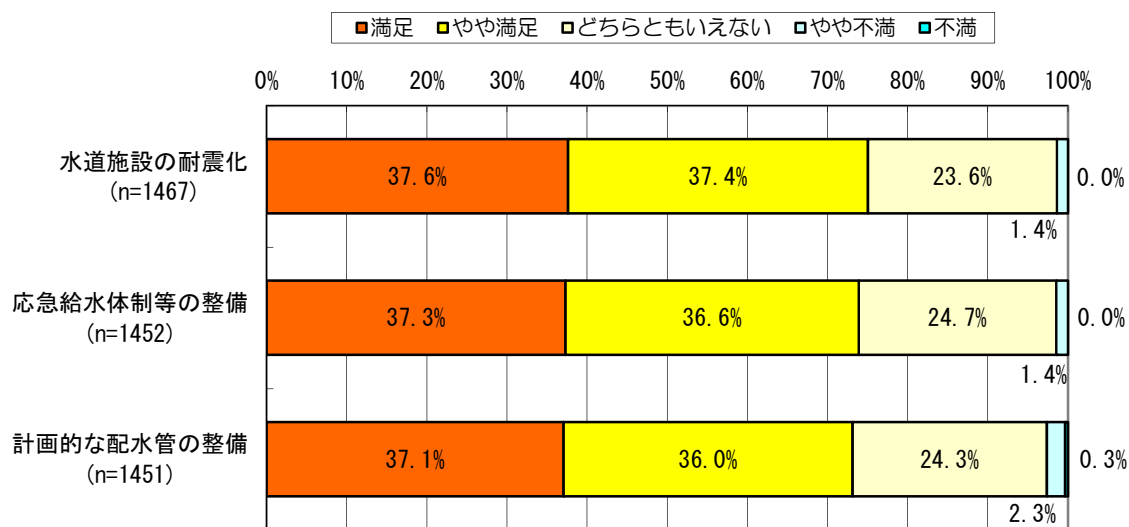
緊急貯水槽イメージ図



キャンバス水槽・仮設給水栓

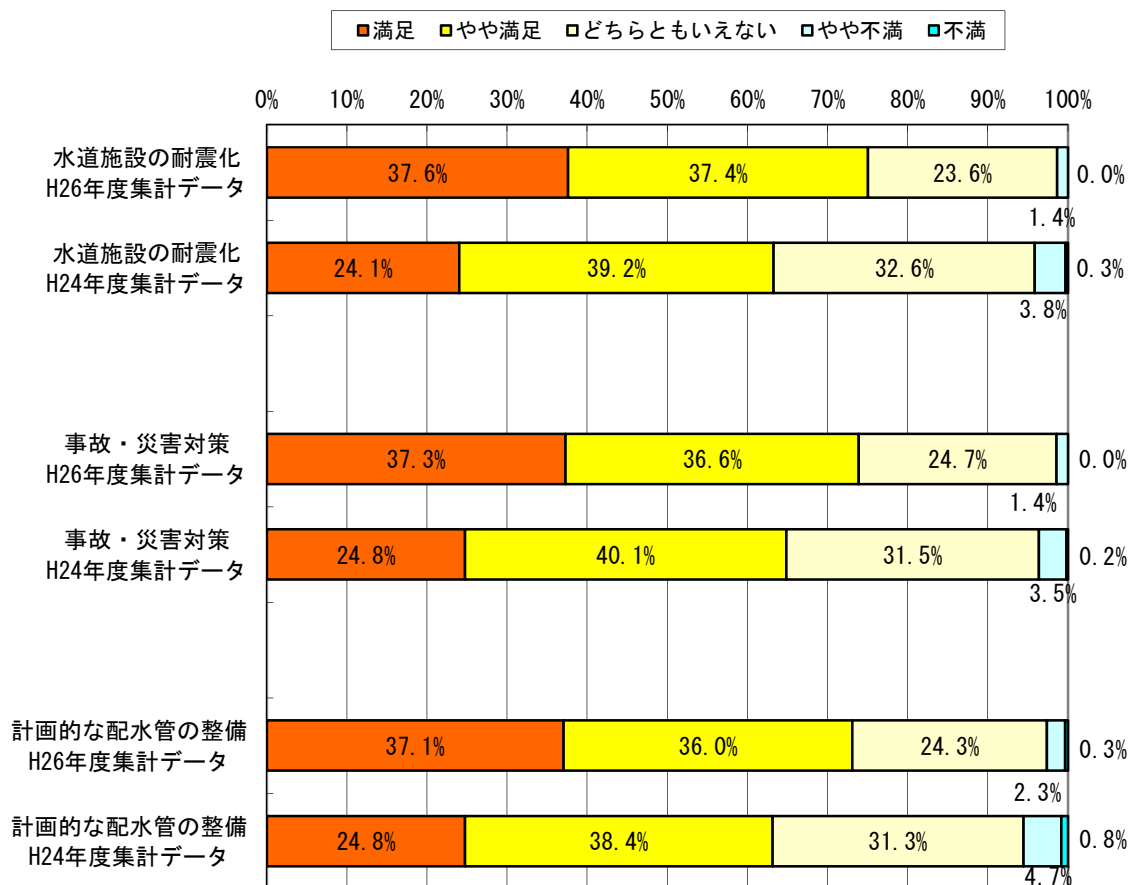


## 安定した水道水の供給への満足度



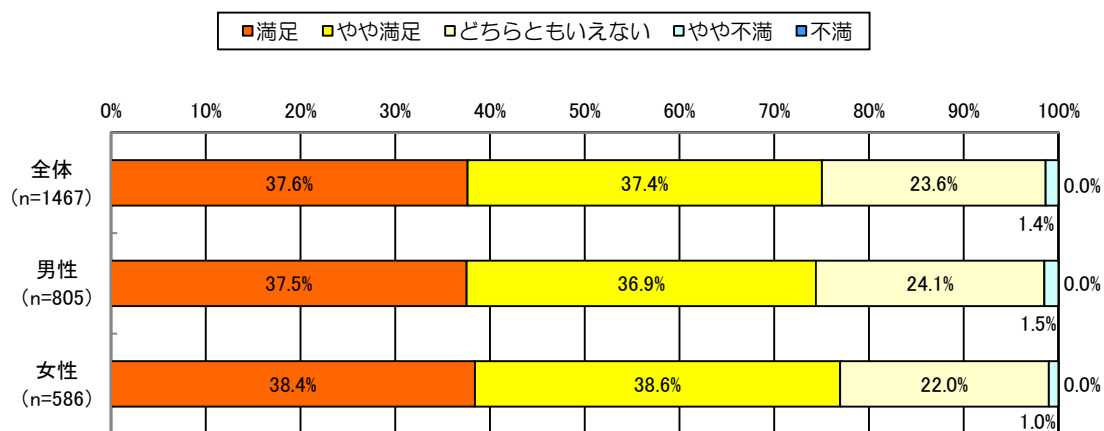
「安定した水の供給」に対する満足度をみると、『満足』『やや満足』を合わせた数値は、「水道施設の耐震化」が75.0%、「応急給水体制等の整備」が73.9%、「計画的な配水管の整備」が73.1%となっている。

(安定した水道水の供給への満足度の経年比較)

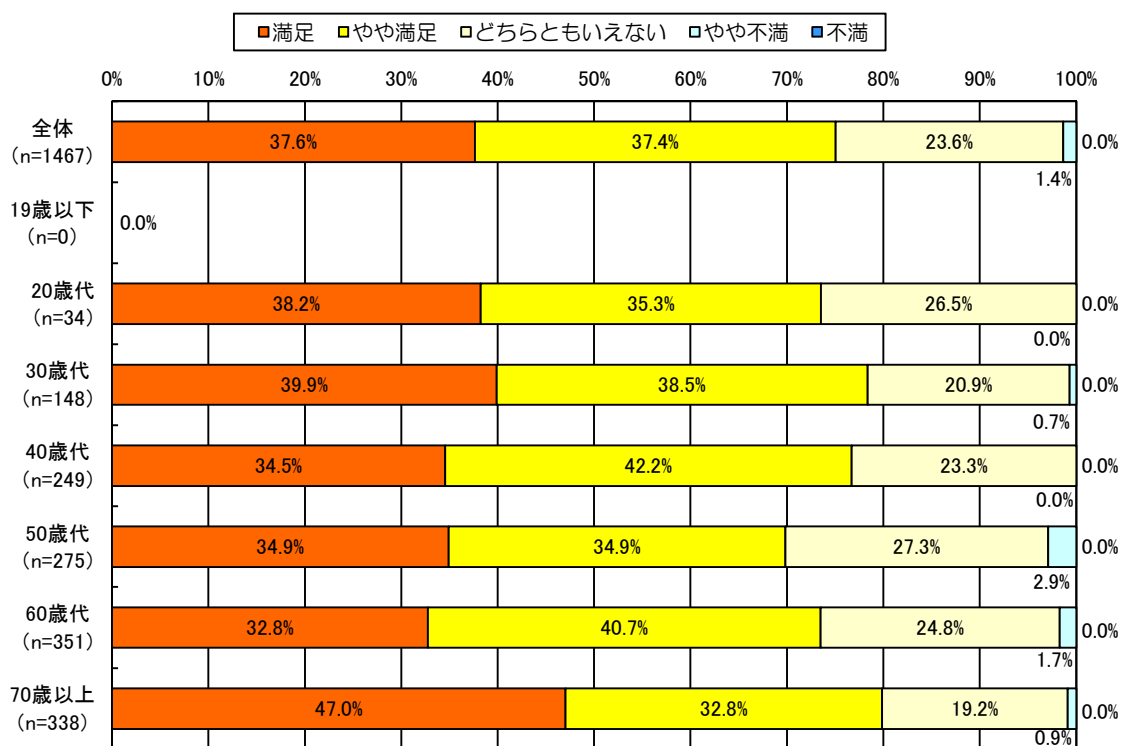


安定した水の供給への「満足度」を調査したものをH24年度に調査したデータと比較した。全ての項目で『満足』『やや満足』の合計割合が70%を超え、大幅に増加している。

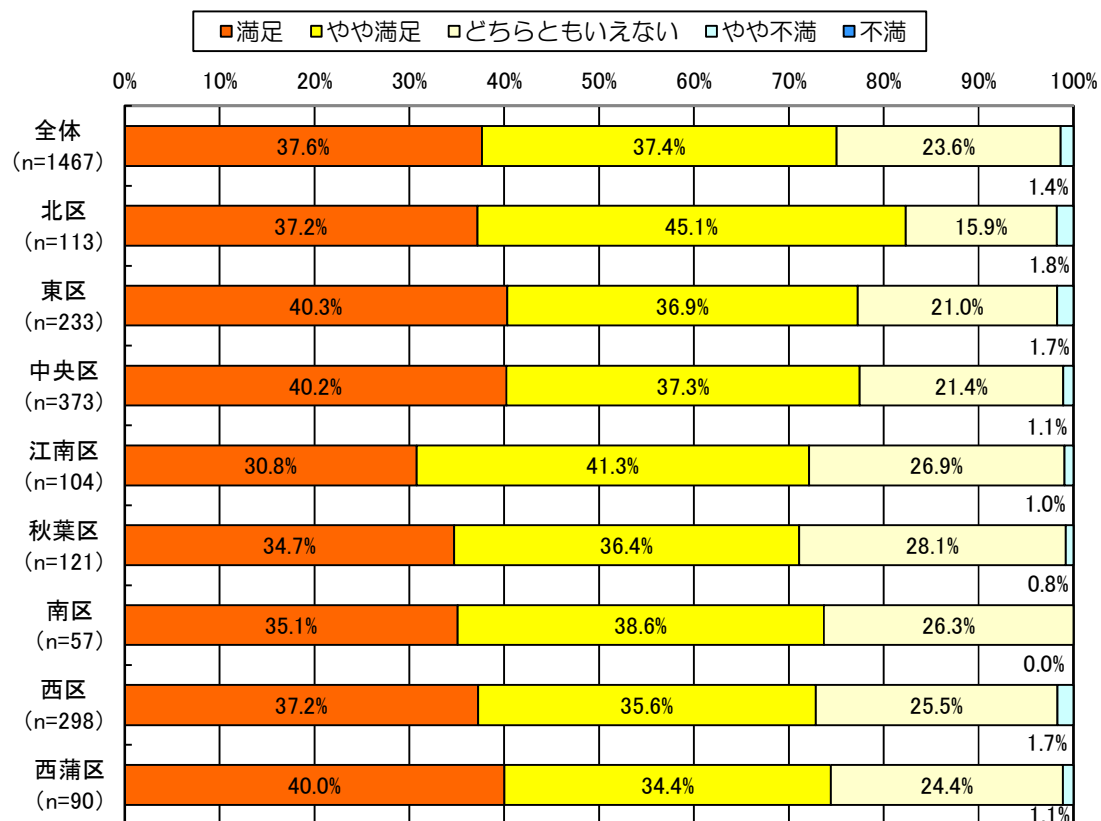
### ①水道施設の耐震化に対する満足度



性別では、『満足』『やや満足』と答えた人の割合が、男性が74.4%、女性が77.0%で、女性のほうが2.6%高くなっている。

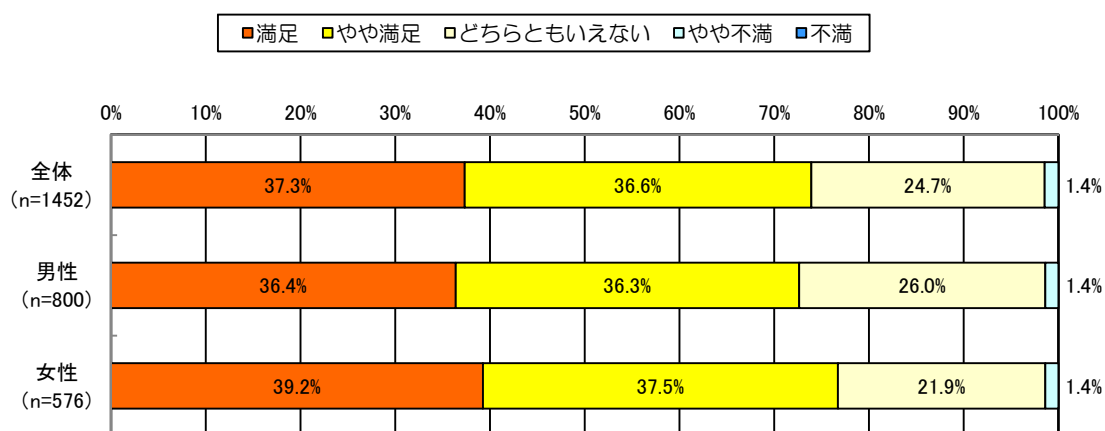


年代別では、無回答の19歳以下を除き、『満足』『やや満足』と答えた人の割合が、全ての年代でほぼ7割以上と高くなっている。

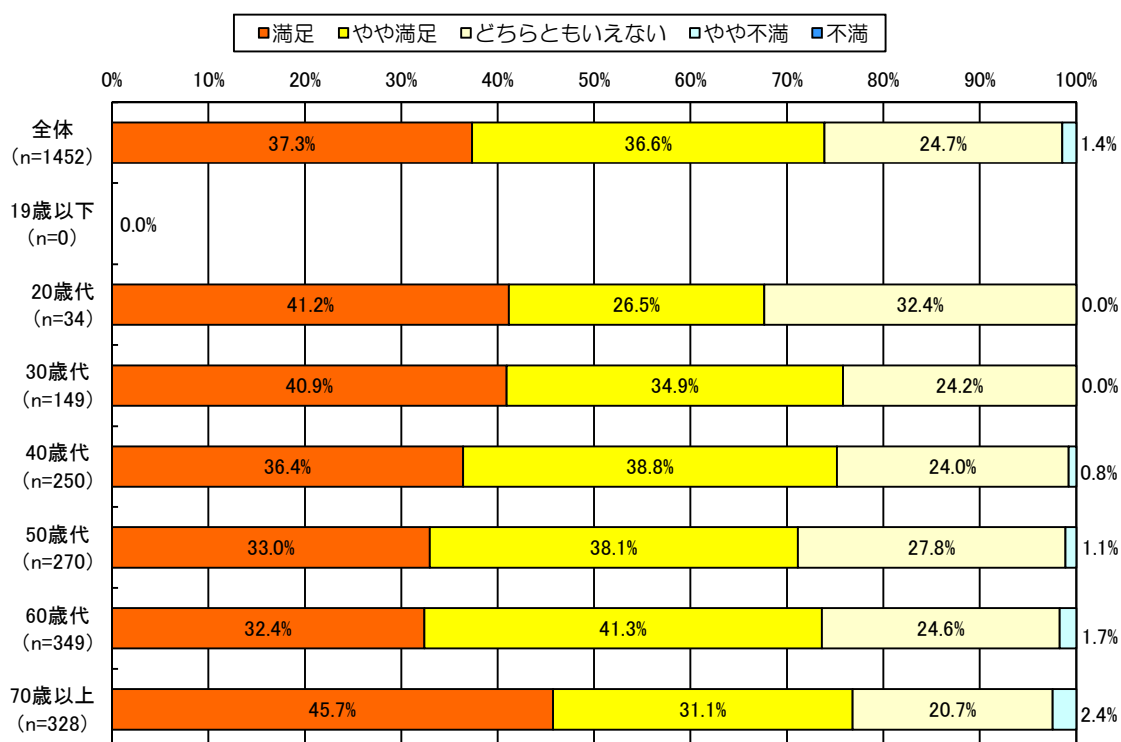


居住区別にみると、北区の満足度が最も高く82.3%で、以下中央区の77.5%、東区77.2%、西蒲区の74.4%、南区の73.7%と続き、全ての区で70%を超えている。

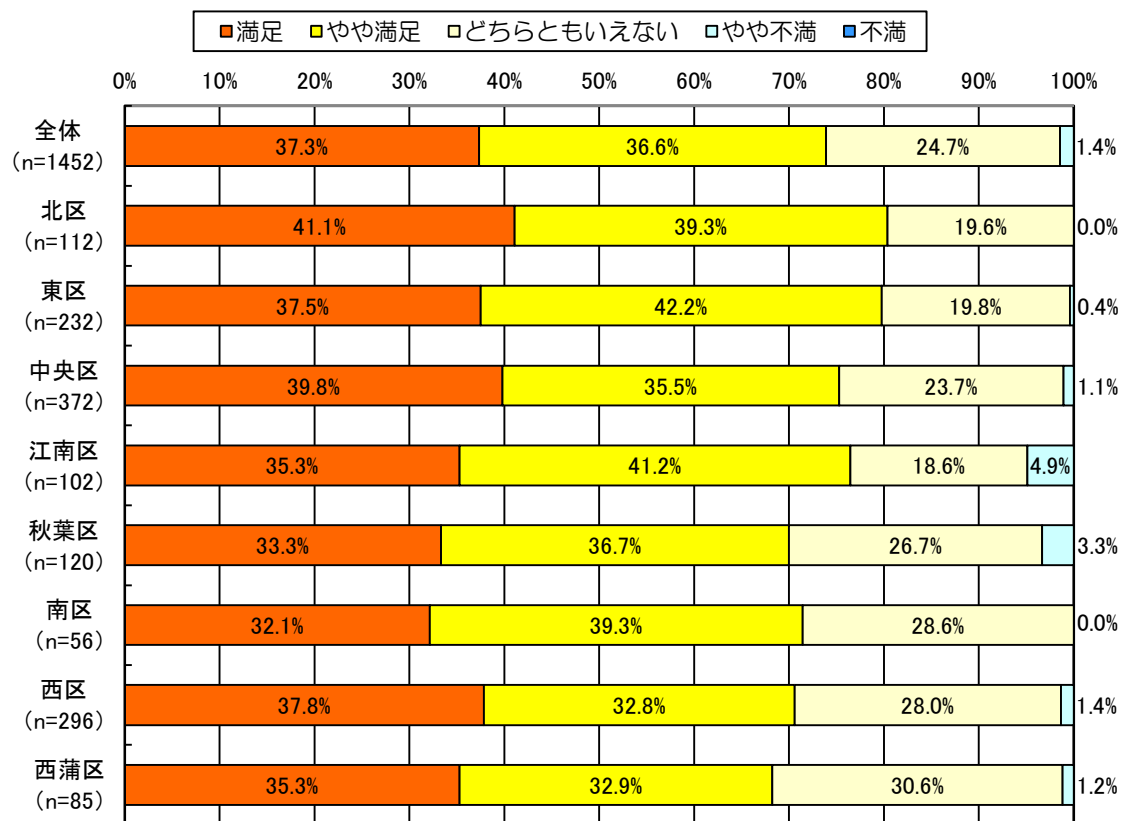
## ② 応急給水体制等の整備に対する満足度



性別では、男性の『満足』『やや満足』と答えた割合が72.7%、女性の『満足』『やや満足』と答えた割合が76.7%となっており、女性の満足度のほうが高くなっている。



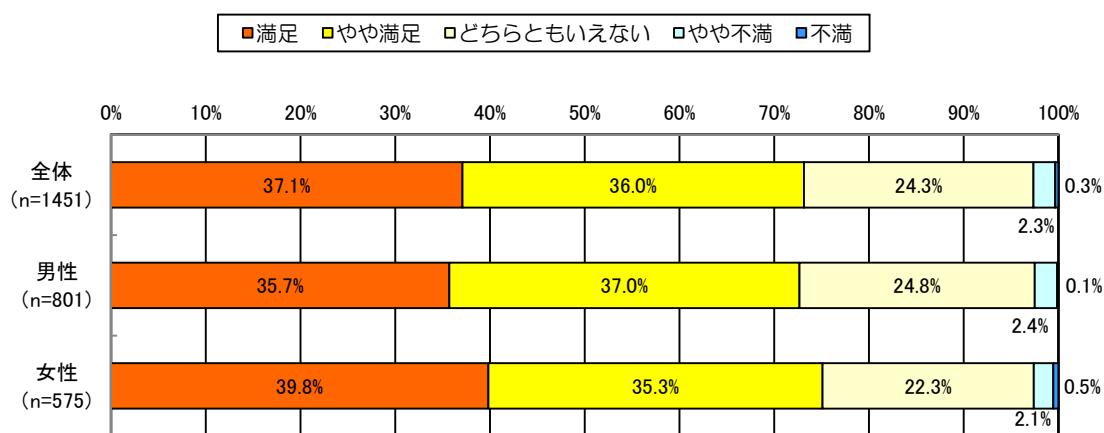
年代別では、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、20歳代が67.7%と最も低く、70歳以上が76.8%と最も高い割合となっている。



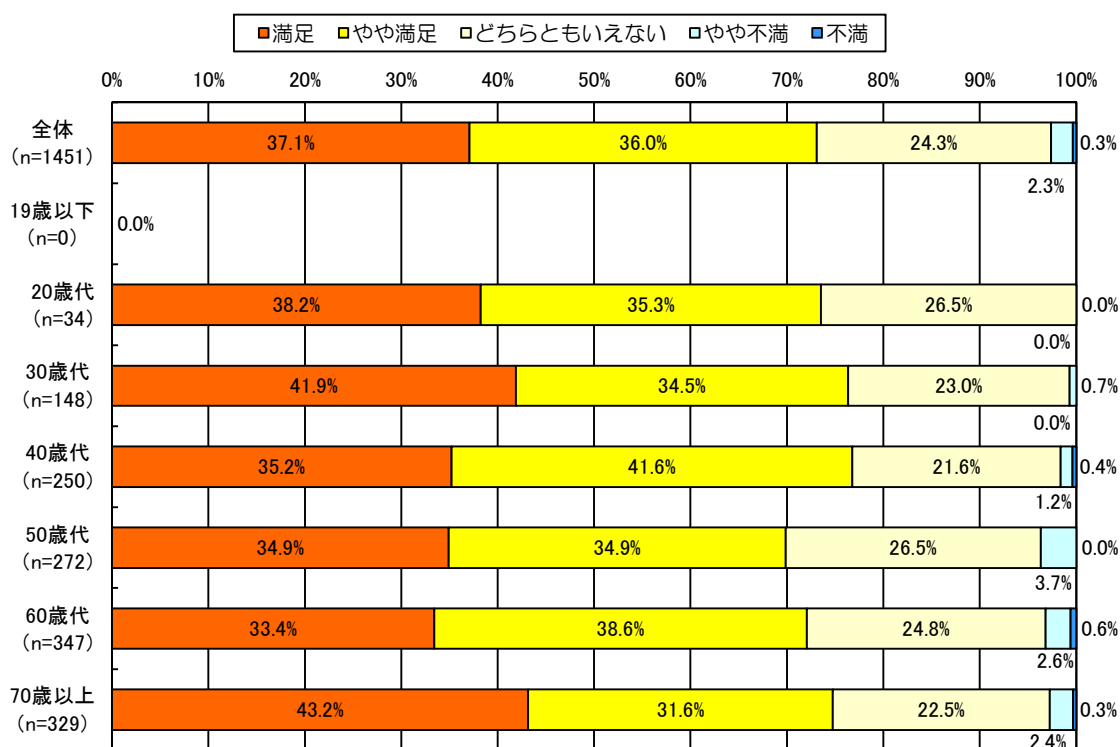
居住区別では、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は北区で最も高く80.4%、以下東区の79.7%、江南区の76.5%、中央区の75.3%と続く。



### ③計画的な配水管の整備の取組みに対する満足度

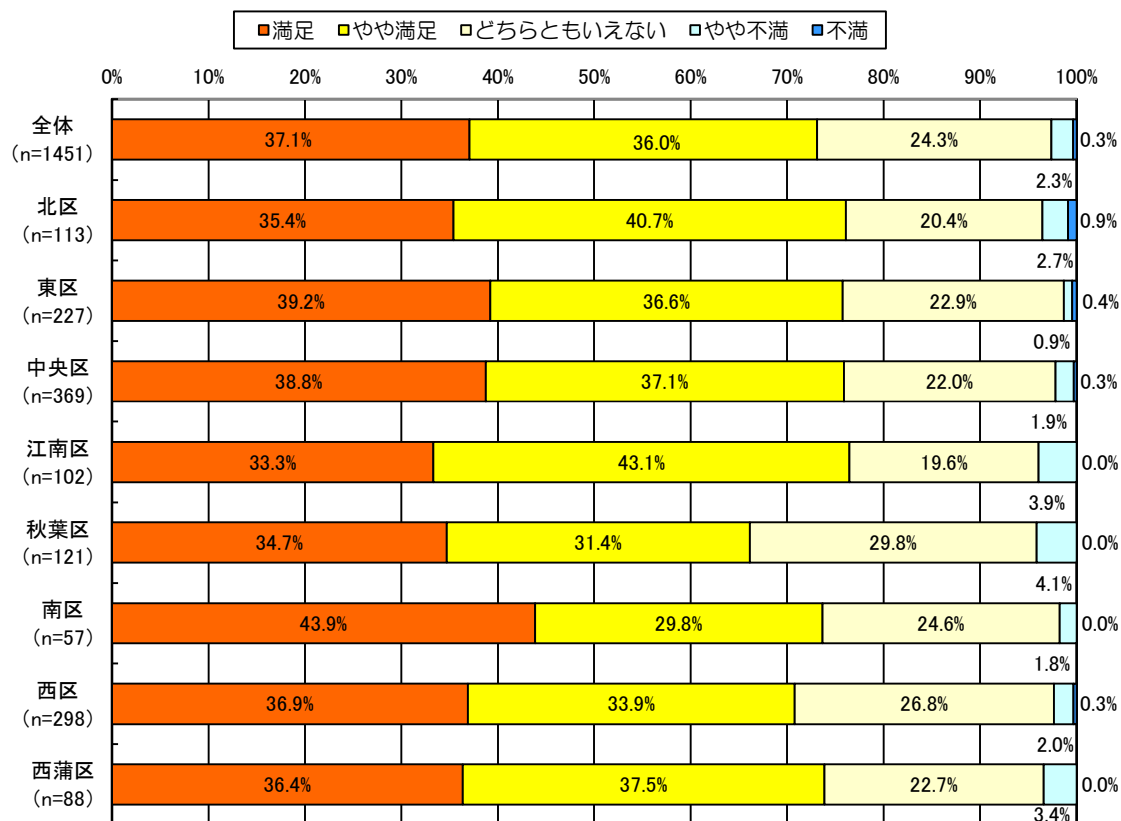


『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、男性が72.7%、女性が75.1%で、女性が2.4%高くなっている。



年代別では、『満足』『やや満足』は一番高い数値は40歳代で76.8%、30歳代で76.4%、70歳以上で74.8%と続く。

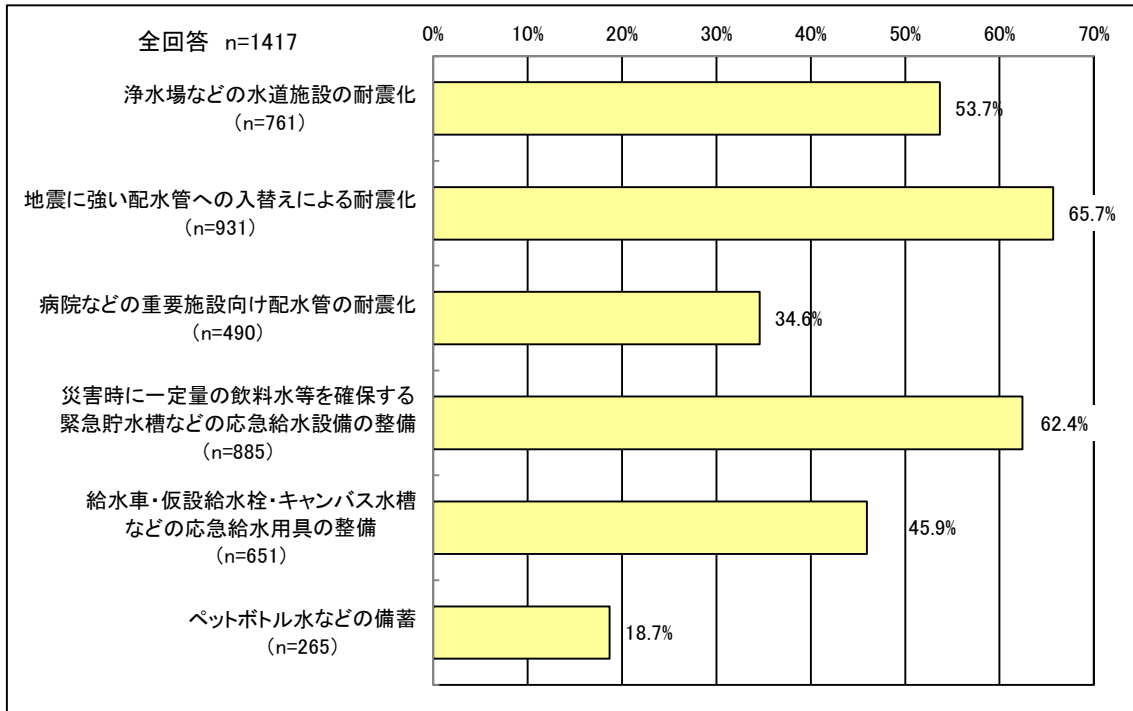
30歳代は『不満』『やや不満』も少なく、0.7%となっており、20歳代はゼロで全くない。



居住区別にみると、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、江南区で最も多く76.4%、ついで北区の76.1%、中央区の75.9%、東区の75.8%とつづく。

(5) 災害時の取組みへの優先度

災害などの非常時に対する取組みの中で、優先的に実施した方がよいと思う取組み(3つ)



「病院などの重要施設向け配水管の耐震化」が34.6%とやや低いが、「地震に強い配水管への入替えによる耐震化」65.7%、「浄水場などの水道施設の耐震化」53.7%と耐震化に対しては高い割合がみられる。一方で「ペットボトル水などの備蓄」は18.7%と設問の中では低い値となった。これは各家庭での取組みとして考えられているからと思われる。

## 5 水道料金等

### 水道料金等についてお聞きします

問6 水道局では、効率的・効果的な事業運営により、水道料金を維持するよう努めています。

現行の水道料金について、どのように思いますか。(〇は1つだけ)

1 安い    2 やや安い    3 妥当である    4 やや高い    5 高い

【参考】 新潟市の水道料金は、水道メーター口径13mmで20㎡を使用(住宅用としての平均使用量)した場合、1カ月あたり2,383円です。なお、新潟県内平均は2,981円、政令指定都市平均は2,512円、全国平均は3,107円です。(H25.4.1現在)

(問6で「1 安い」または「2 やや安い」と回答された方にお聞きします。)

問6-1 「安い」または「やや安い」と考える理由は、次のうちどれですか。(〇は1つだけ)

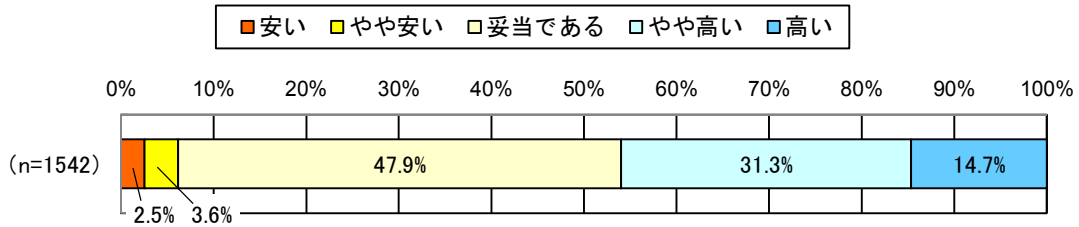
- |                      |                        |
|----------------------|------------------------|
| 1 ペットボトル等の市販の水と比べて   | 2 他都市の水道料金と比べて         |
| 3 電気・ガスなどの他の公共料金と比べて | 4 以前にもっと高い料金の所に住んでいたから |
| 5 その他 ( )            |                        |

(問6で「4 やや高い」または「5 高い」と回答された方にお聞きします。)

問6-2 「やや高い」または「高い」と考える理由は、次のうちどれですか。(〇は1つだけ)

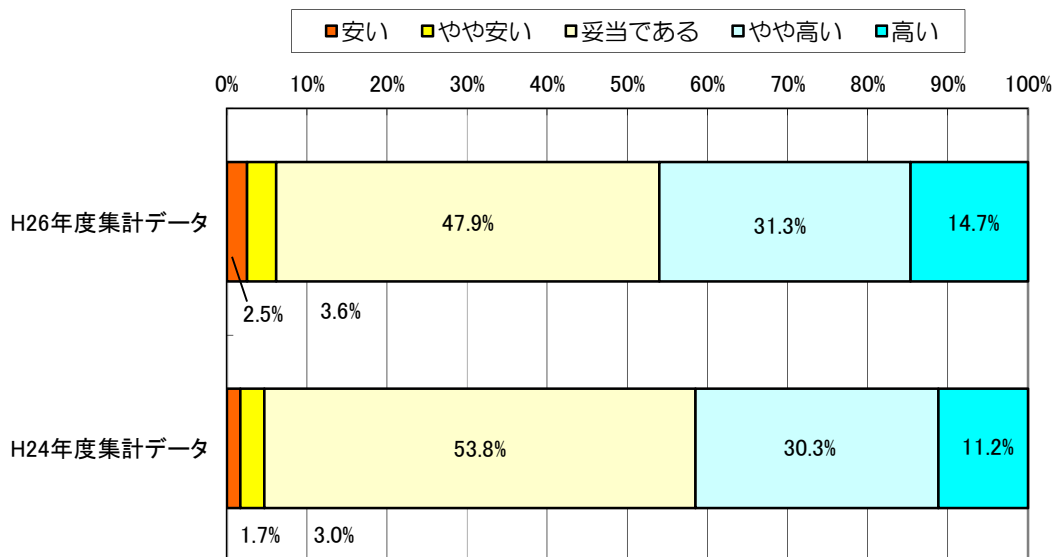
- |                      |                        |
|----------------------|------------------------|
| 1 下水道使用料と一緒に支払うから    | 2 2カ月分をまとめて支払うから       |
| 3 電気・ガスなどの他の公共料金と比べて | 4 以前にもっと安い料金の所に住んでいたから |
| 5 その他 ( )            |                        |

(6) 水道料金の満足度



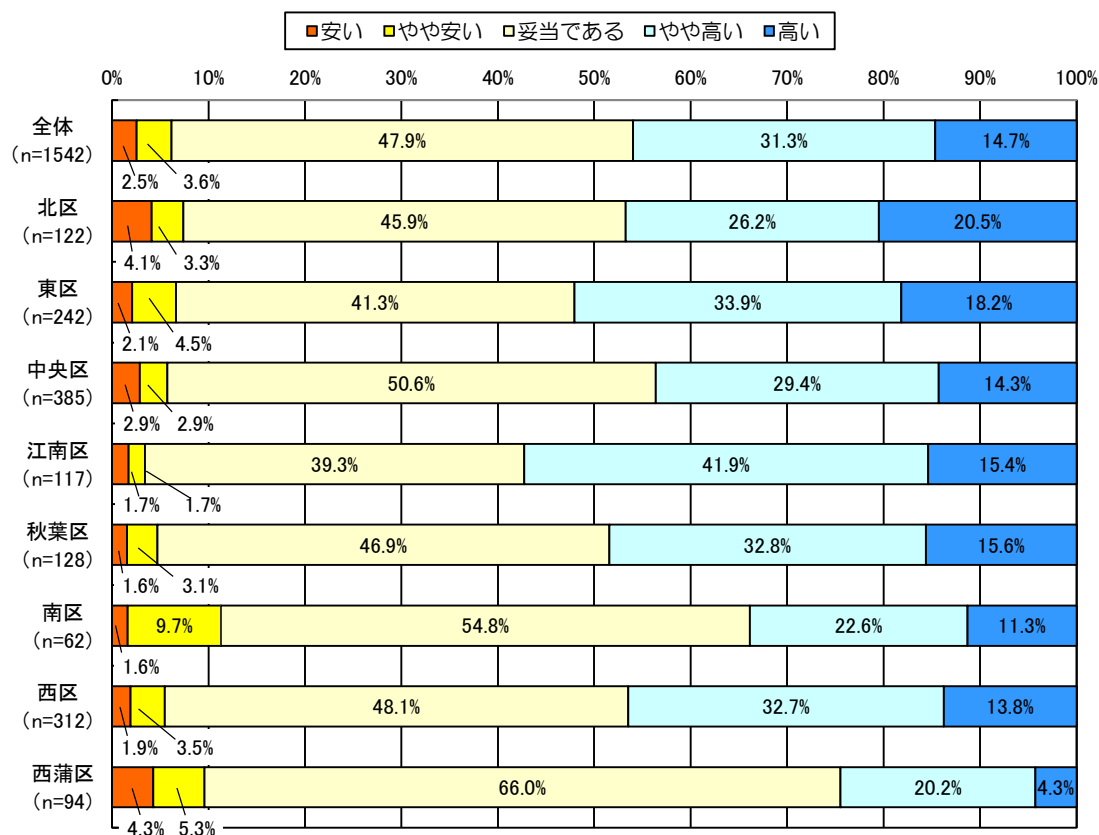
水道料金について「妥当な水準である」と回答した人はほぼ半数の47.9%であった。また、「安い」「やや安い」と回答した人は6.1%で、逆に「やや高い」「高い」と答えた人は46.0%であった。

(水道料金の満足度の経年比較)

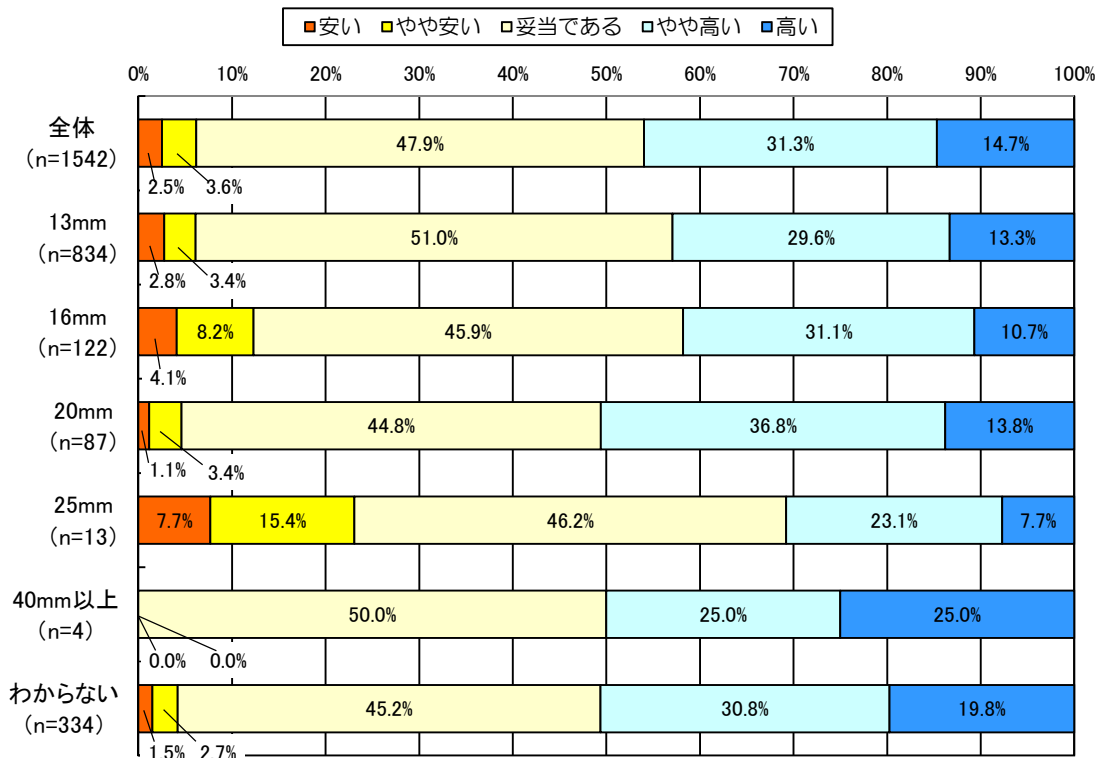


水道料金について、「満足度」を調査したものをH24年度に調査したデータと比較した。「妥当な水準である」が減少し、「高い」「やや高い」と「安い」「やや安い」がともに増加して、2極化が進んでいる。

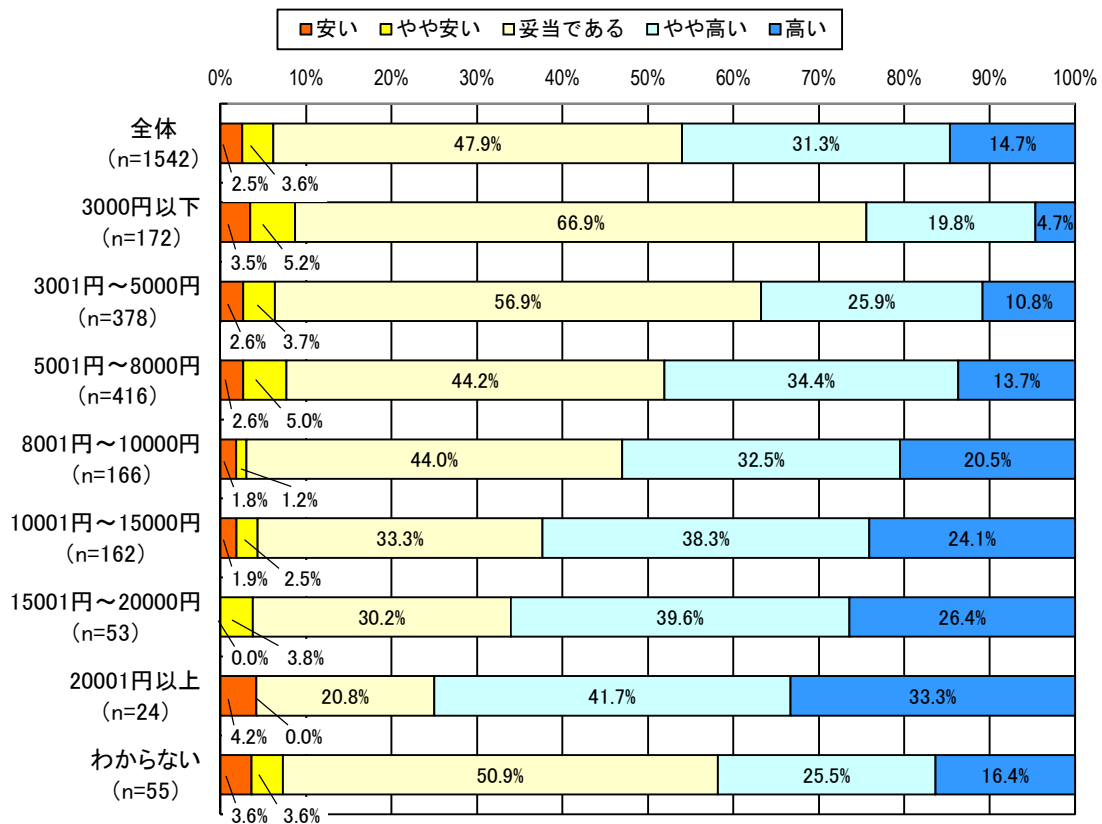
①水道料金に対する満足度



居住区別にみると、『安い』『やや安い』と答えた人の割合は、南区で最も高く11.3%、逆に『高い』『やや高い』と答えた人の割合は、江南区の57.3%で最も高い。



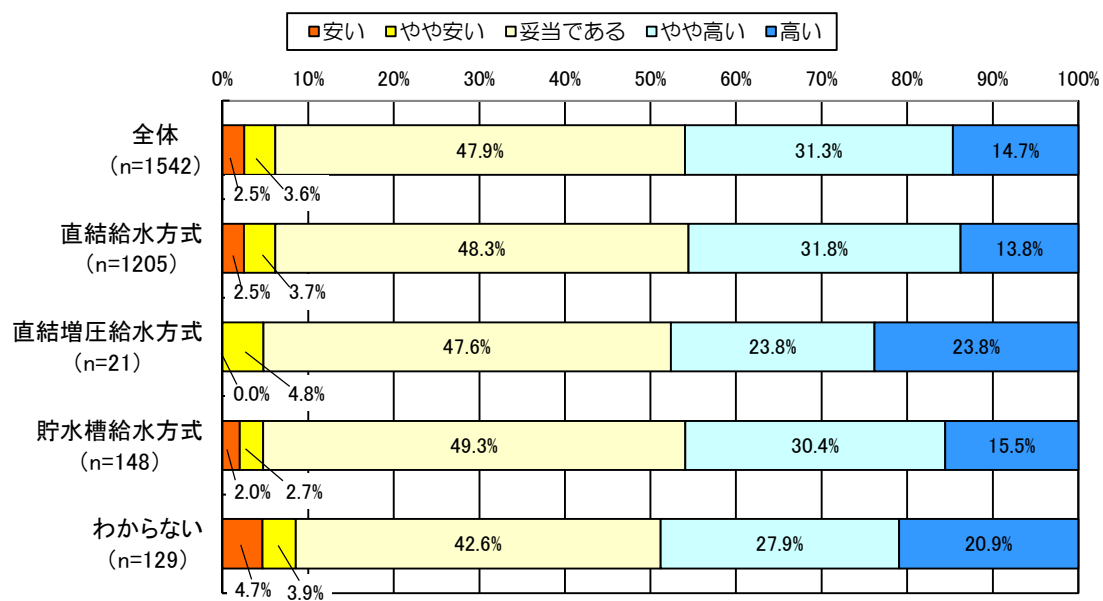
水道の口径別にみると、全ての口径で、ほぼ45%以上が『妥当な水準である』と答えているものの『高い』『やや高い』と答えた人の割合は、20mmと「わからない」の50.6%が最も高い数値となっている。



毎月の料金別に見ると、口径別と同じように『妥当な水準である』が10000円以下の項目では一番多く、「3,000円以下」では66.9%にも達する。

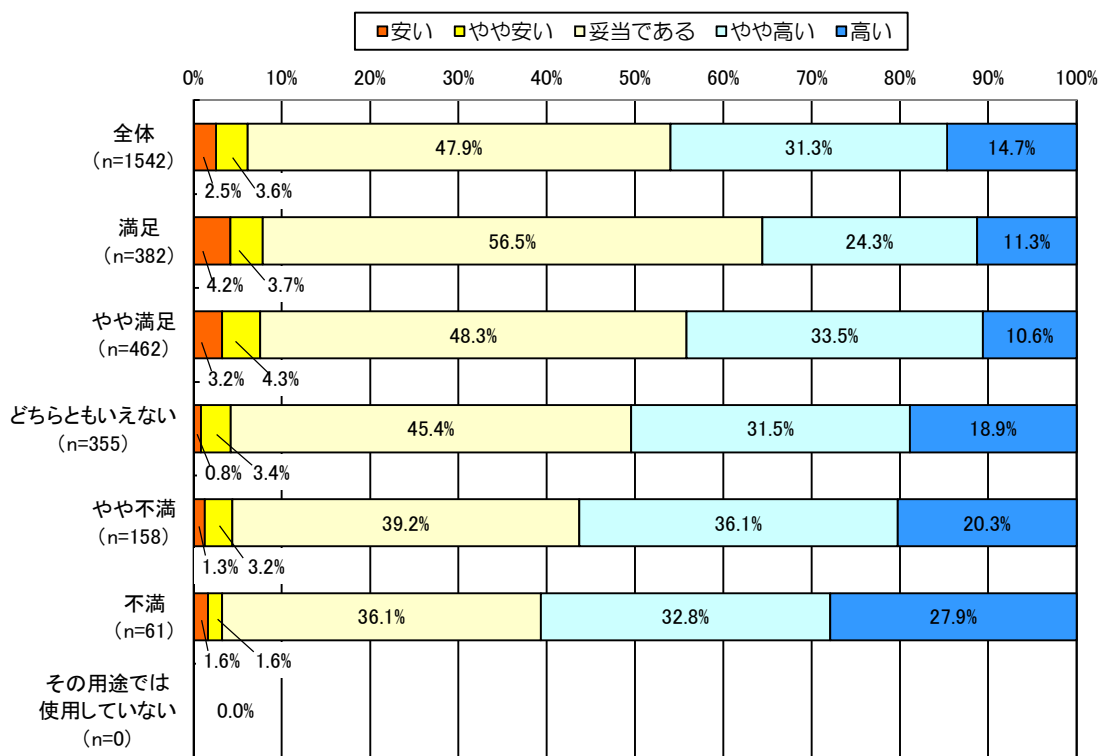
『安い』『やや安い』の答えはどの項目でも少なく一番安い「3,000円以下」で8.7%となっている。





給水方式別にみると、『安い』『やや安い』と答えた人の割合は「直結給水方式」「直結増圧給水方式」「貯水槽給水方式」の各方式とも同程度となっている。

## ②水道料金と飲み水としての水質への満足度との関係

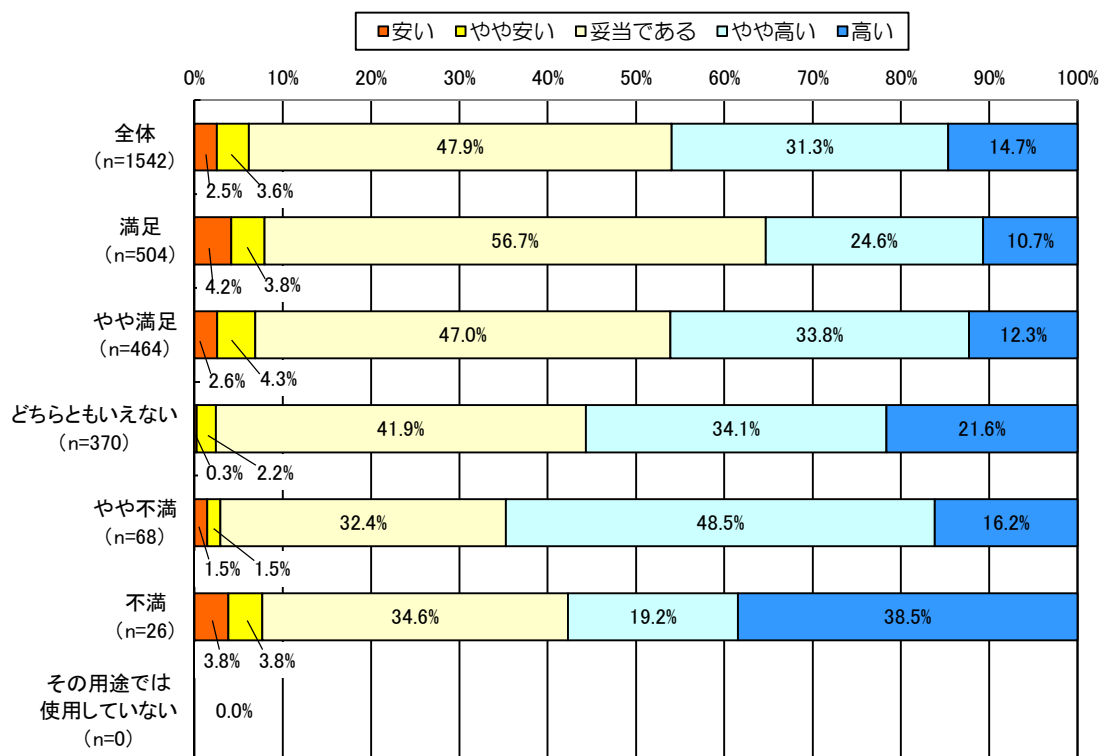


問1で質問した飲み水としての水質に対する満足度とサービスの対価である水道料金水準に対する評価をクロス集計して、関係性を表したものである。

飲み水としての水質に『満足』している人の中で、『高い』『やや高い』と答える人の割合は35.6%であるのに対し、飲み水としての水質に『不満』がある人の中で、『高い』『やや高い』と答える人の割合は60.7%であり、飲み水としての水質に不満を感じるほど、水道料金の水準を高く感じる傾向が表れている。

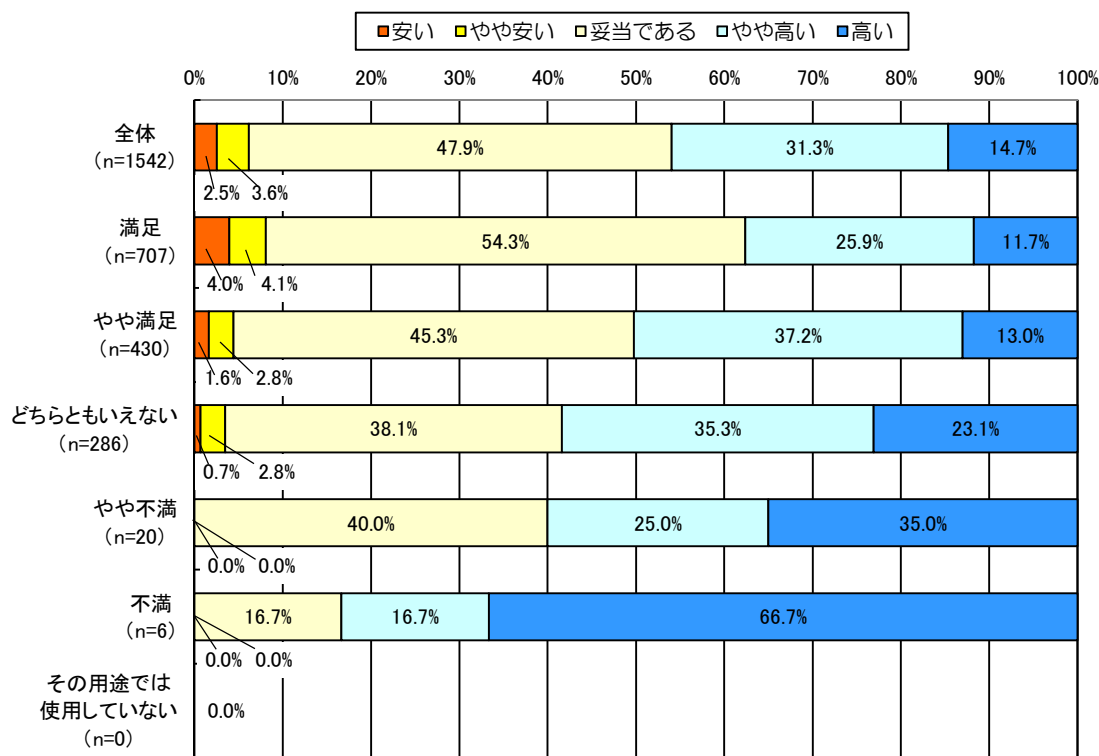
なお、全ての満足度で『妥当な水準である』が最も多く、概ね現在の料金に対し妥当であると感じているようである。

### ③水道料金と調理に使用する水としての水質への満足度との関係



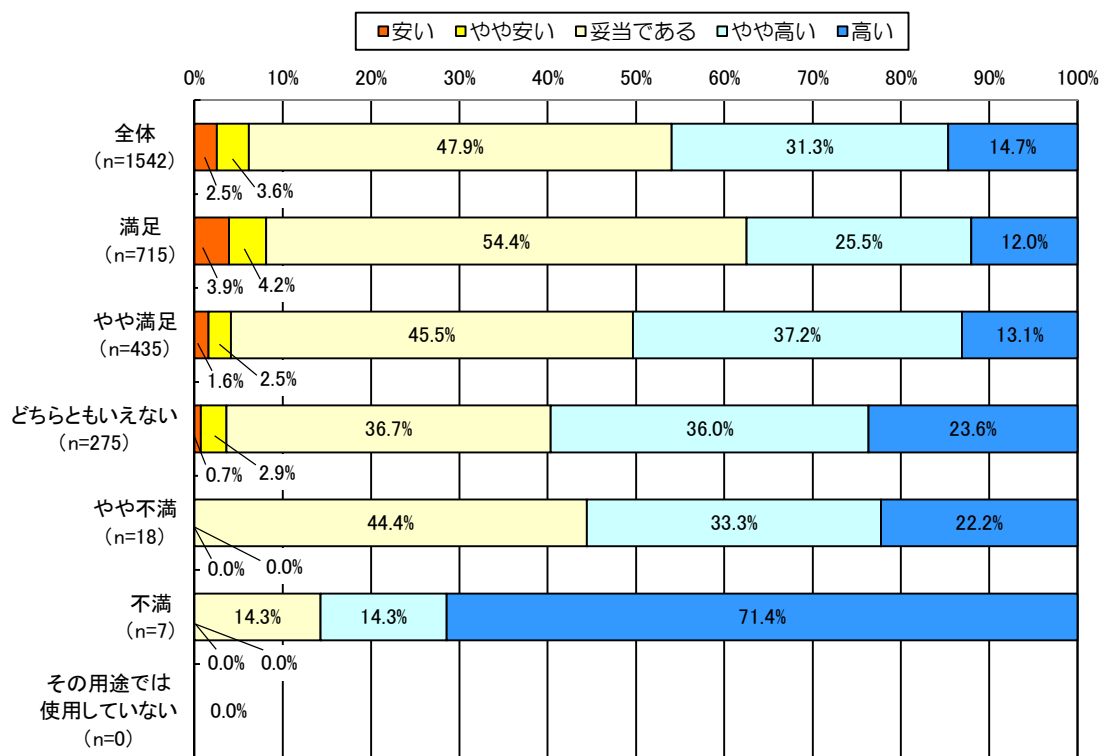
調理に使用する水としての水質に『満足』している人の中で、『高い』『やや高い』と答える人の割合は35.3%であるのに対し、調理に使用する水としての水質に『不満』がある人の中で、『高い』『やや高い』と答える人の割合は57.7%であり、調理に使用する水としての水質に不満を感じるほど、水道料金の水準を高く感じる傾向が表れている。

#### ④水道料金と洗面・手洗いに使用する水としての水質への満足度との関係



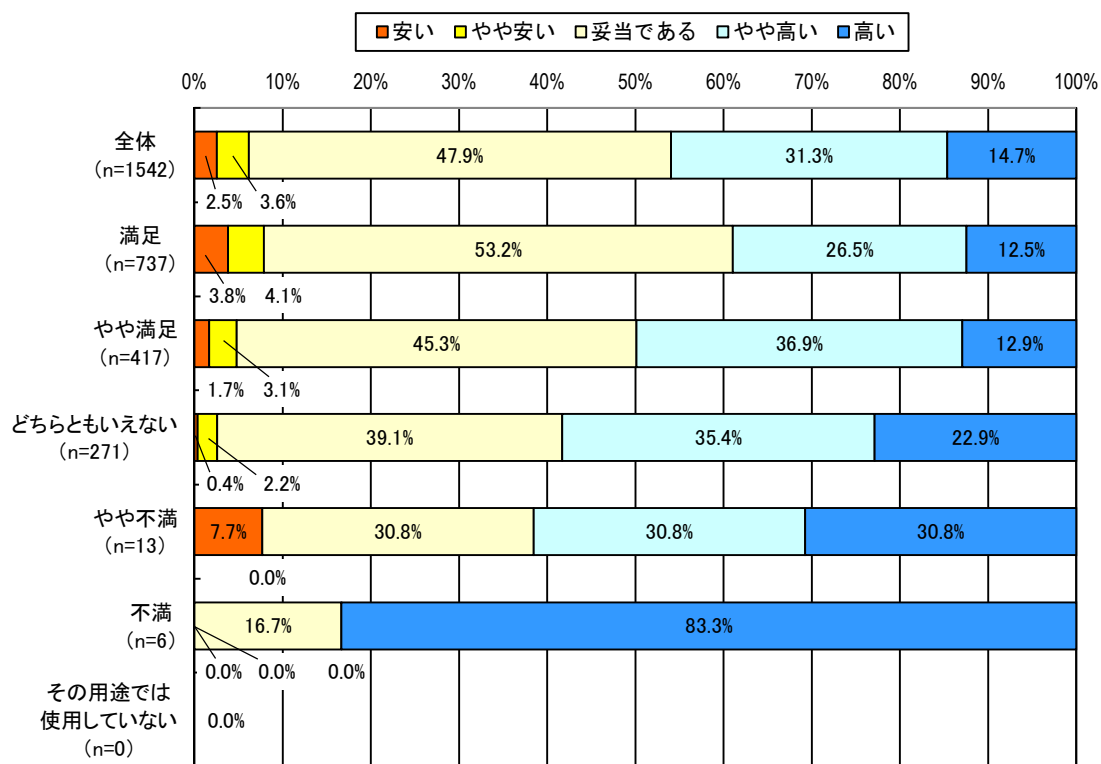
洗面・手洗いに使用する水としての水質に『満足』している人の中で、『高い』『やや高い』と答える人の割合は37.6%であるのに対し、洗面・手洗いに使用する水としての水質に『不満』がある人の中で、『高い』『やや高い』と答える人の割合は83.4%と高い割合で、洗面・手洗いに使用する水としての水質に不満を感じるほど、水道料金の水準を高く感じる傾向が表れている。

⑤水道料金と風呂・シャワーに使用する水としての水質への満足度との関係



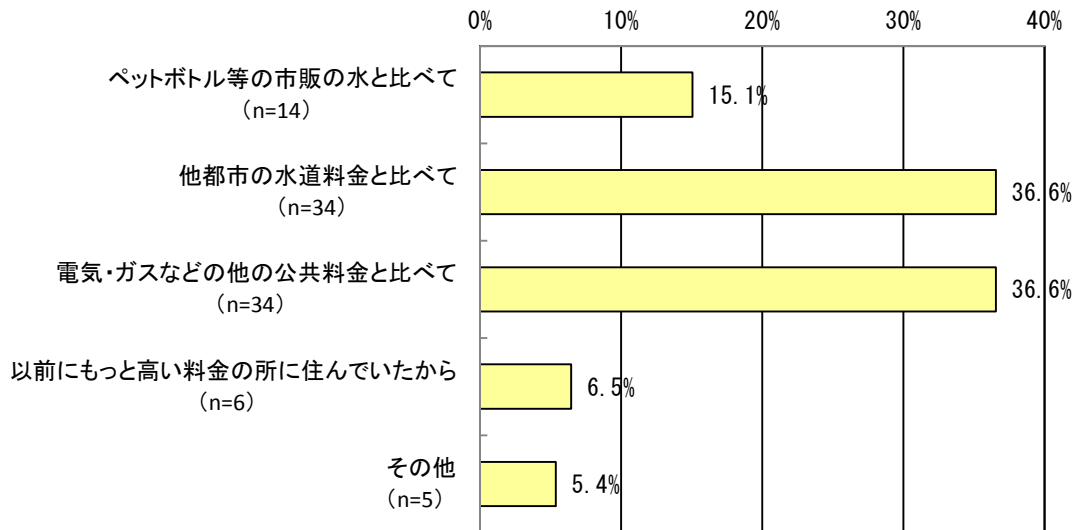
風呂・シャワーに使用する水としての水質に『満足』している人の中で、『高い』『やや高い』と答える人の割合は37.5%で、風呂・シャワーに使用する水としての水質に『不満』がある人の中で『高い』『やや高い』と答える人の割合は85.7%と高い割合であった。

⑥水道料金と洗濯に使用する水としての水質への満足度との関係



洗濯に使用する水としての水質に『満足』している人の中で、『高い』『やや高い』と答える人の割合は39.0%となっているが、『不満』と答えた人の中で、『高い』『やや高い』と答える人の割合は83.3%と高い割合であった。

(6-1) 水道料金を安い(やや安い)と考える理由



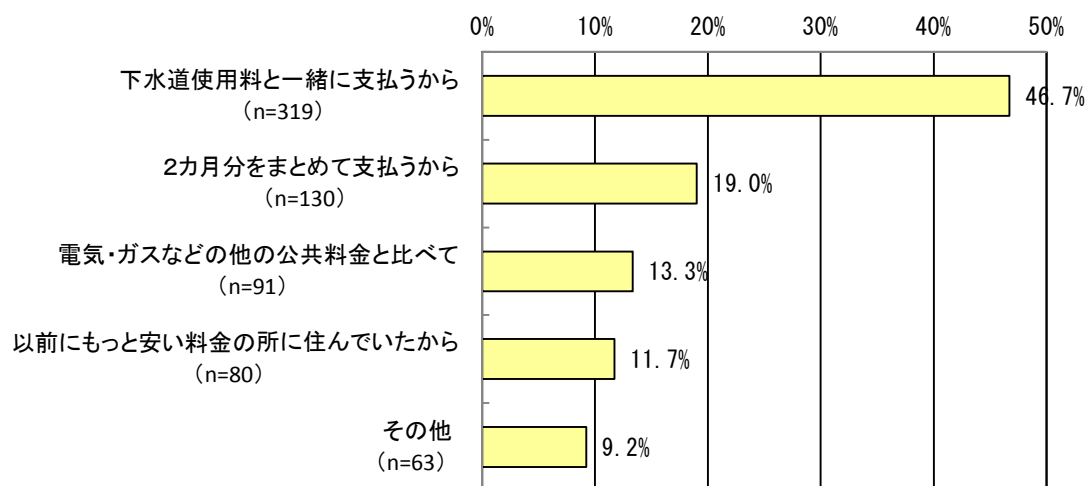
安いと考える理由は、「他都市の水道料金と比べて」と「電気・ガスなどの他の公共料金と比べて」が同率で最も高く36.6%、ついで「ペットボトル等の市販の水と比べて」の15.1%、最も低いのは「以前にもっと高い料金の所に住んでいたから」の6.5%となった。

「その他」の回答内訳	
水道事業の全体を考えて。	1
苦労もせず水をいただいているから。	1
節水型トイレとか、の利用で、価格が下がっているから	1
合併前からみれば安い	1
旧巻町の水道料金は高額だったので。	1
総数	5

自由記述	
ペットボトルは安心なのか、ぎ問です	1
根室市と較べて非常に安い	1
水道料金のいらなところに住んでいたから 今でも水道料金は気にはして ない	1
水源の位置とその水質による処理の負担が同じかどうかの判断しなければなら ない。・住人はより安価であるべきと考える	1
日本はまだ安心して飲める水なのでその安全性のための料金と考えると良いので は…	1
他所に住んだ事がないので比べられない。	1
総数	6



(6-2) 水道料金を高い(やや高い)と考える理由



『下水道使用料と一緒に支払うから』という回答が46.7%と最も高く、ついで『2か月分をまとめて支払うから』の19.0%、『電気・ガスなどの他の公共料金と比べて』の13.3%、『以前にもっと安い所に住んでいたから』の11.7%となっている。

「その他」の回答内訳	
下水道使用料はいらない	13
新潟市に合併後、以前より高くなったから	6
信濃川、日本海があり水のイメージが大きい街だから	1
20mmのため	1
他の所からいろいろ聞いてくると高い気がする	1
田舎の市町村より高い	1
参考の料金より支払額が多い(使用量は少ない)	1
庭や畑に使った水もカウントされるため。(水道使用と下水道使用のメーターを別々にする。)	1
生活必需品なので、削減が難しく、家計を圧迫している。	1
中古住宅の現在の家に引越してきましたが、メーター口径が大きくなり、基本水道料金が高くて、驚きました。(以前は、マンションだったため、口径は平均のものを使用していたため)実際に以前とは変わらない使用量とと思っていましたが、口径が変わるだけで、こんなに違うんだと思いました。	1
妥当とか、安いとか、水道局職員に思っただけで欲しくない。	1
10㎡以下の使用でも料金は安くない	1
節約してもそれなりの額になるため	1
特別多く使用していないが、水量が60㎡程になり、7,000円前後と高くなっている。	1
ネットで見ると、新潟市は高い	1
実家と比べて高い	1

高く感じますが節水に継がるので妥当かも！！	1
水道料金その物がとても高い	1
上下水道W取り	1
薬品費・メンテナンス費用に競争原理が十分に機能しているか？	1
全国平均より高く支払っている	1
値段の基準が明確でないので高く感じる	1
余り水道を使わないのに、水道管からもれているのか心配？	1
単純に負担感が大きい	1
公共料金が全て高い	1
収入に比較して。	1
単価が高い	1
風呂の残り湯で洗濯したのに、以前と変わりなかったから	1
市販の水と比べて	1
シャワーだけでお風呂は入りません。お風呂だと料金がすごく高くなる。	1
妥当な金額がわからない。	1
がんばって節水しているつもりだから、でも高いと感じるだけ…	1
純粹に高いと感じるから	1
取水環境が（大河が2本流域等）比較的良好割には	1
水はありがたいです	1
以前は2人、今は1人なんですが、余り変わらないので（料金）	1
よくわからない 安いにこしたことはないが、安全第一	1
雑誌等の記事で私の家の公共料金と比べると高い！！自分ではそんなに使っている意識はないのですが・・・	1
水量の有る新潟で低く押える努力が見えない	1
・（下水道の使用量）か上水道料金と同等になるか、理解出来ない）、外国の都市では飲用は上水道使用であり、洗い物や雑使用は中水道と区分している、このような方法を参考にすべきであると思う）	1
何となく高い気がする	1
使用料の軽減化	1
節水してるつもりなのに安くないので、なかなかむずかしい。以前に、水道料金が高い地域だと聞いていたので、上記参考の平均値が信じられない。	1
他、市町村と比べると	1
基本料金が高い	1
政令指定都市平均より、やや高と思われるので。	1
基本料金が高い。節水意識を高めるため、基本料金を下げ従量料金を上げた方が良い。	1
下水道使用料金が高く思う。	1
色々な制約条件があるのは当然だけれど、“水資源” 自体には恵まれ“規模のメリット” を生かせるとすると、やや高いかな、という印象。（重要量）	1
別宅、実家が有る所の住所の方が安い料金だと思います。	1
家族が多いので仕方ない事と思いますが上下水道合わせて¥20000近くはやや高いとっております	1
基本料金が高い	1
なんとなく	1

新潟市は高いと思う 特に下水道使用料が高い 毎年度赤になると予算消化の 為の工事が多く見られる。工事入札を見ると同額で「くじ引」何んのための入 札かわからない 経費節約で水道料金を下げる努力をしてほしい	1
上記参考の平均より高い	1
家族が多いので	1
総数	73

## 6 お客様サービス

### 水道局のお客様サービスについてお聞きします

●新潟市水道局お客様コールセンター（フリーダイヤル 0120-411-002）は、水道使用の開始・中止に関するお問い合わせ等を、年中無休（受付時間午前8時～午後9時）で受付けています。

問7 あなたは、お客様コールセンター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7で「1 知っている」と回答された方にお聞きします。）

問7-1 あなたは、お客様コールセンターを利用したことがありますか。（〇は1つだけ）

- |             |             |
|-------------|-------------|
| 1 利用したことがある | 2 利用したことがない |
|-------------|-------------|

（問7-1で「1 利用したことがある」と回答された方にお聞きします。）

問7-2 その時の、お客様コールセンターの電話対応はいかがでしたか。（〇は1つだけ）

- |                  |                |             |
|------------------|----------------|-------------|
| 1 良かった           | 2 どちらかといえば良かった | 3 どちらともいえない |
| 4 どちらかといえば良くなかった | 5 良くなかった       |             |

（問7-2で「4 どちらかといえば良くなかった」～「5 良くなかった」と回答された方にお聞きします。）

問7-3 その時の、お客様コールセンターの電話対応で良くなかった点はどれですか。

（〇はいくつでも）

- |              |           |               |
|--------------|-----------|---------------|
| 1 対応が悪かった    | 2 説明が長かった | 3 説明がわかりにくかった |
| 4 たらいまわしにあった |           |               |
| 5 その他（       |           | ）             |

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

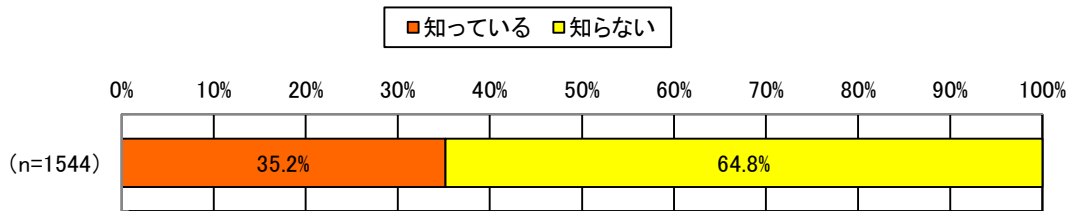
問 13 問7～12でお聞きした「お客さまサービスに対する取組み」を総合的にみて、どのように思いますか。(〇は1つだけ)

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。

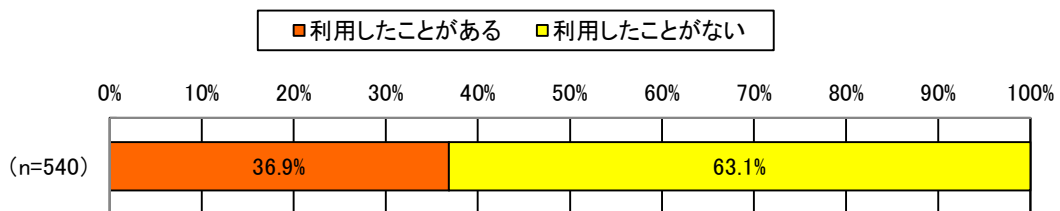
--

(7) コールセンターの認知度



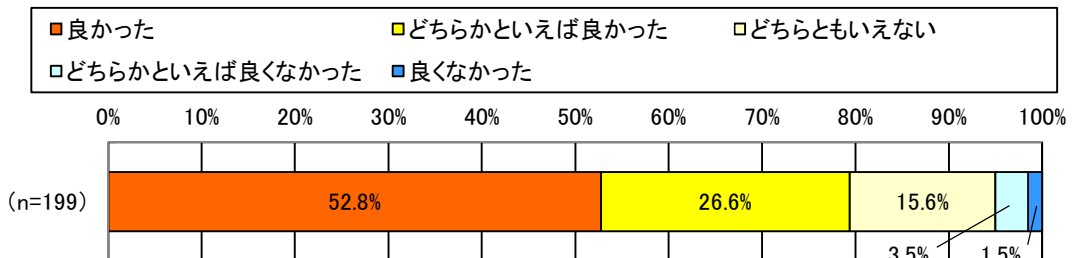
コールセンターを認知している割合は35.2%となっている。

(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36.9%となっている。

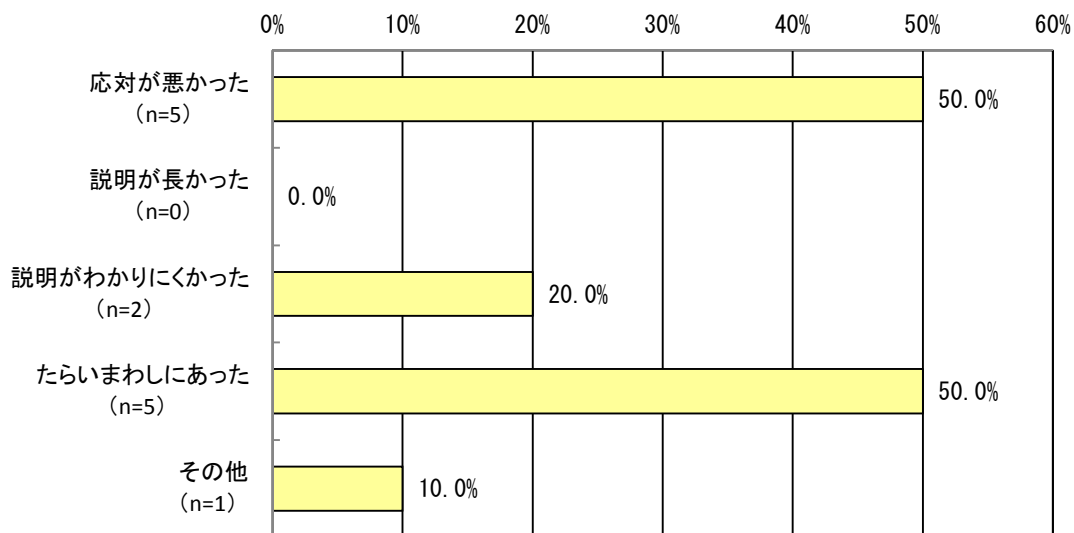
(該当質問7-2) コールセンター電話対応の満足度



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79.4%となった。



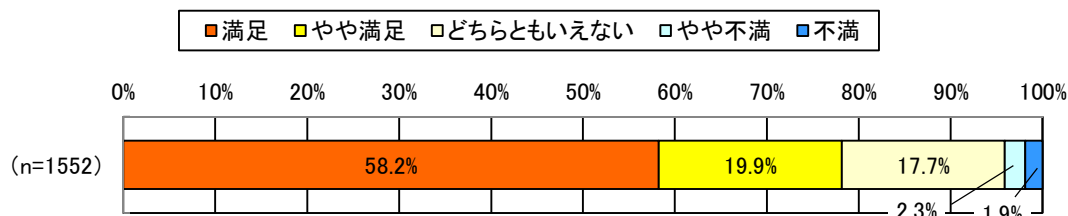
(該当質問7-3) コールセンター電話対応の改善点



コールセンター電話対応の改善点は、「対応が悪かった」「たらいまわしにあった」が最も高く50%、「説明がわかりにくかった」が20%、「その他」が10%となっている。

「その他」の回答内訳	
担当者によって差がある	1
特に悪い訳ではなかったのですが、いわゆるお役所的な対応でした。人にもよると思いますが自分の家の事だったらどうだろう、と考えてもらいたい。	1
総計	2

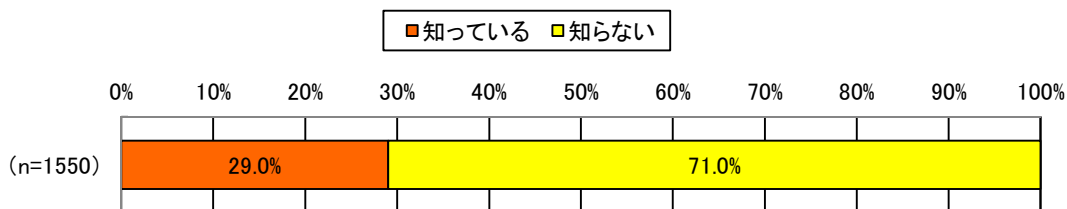
(8) 支払い方法に対する満足度



『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、合わせて78.1%となっている。

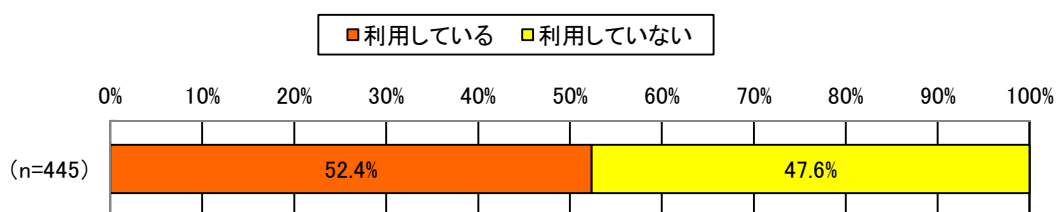
水道料金の支払い方法について、どのように思いますか。 (「やや不満」または「不満」と回答された方で、理由などございましたらご記入ください。)	
クレジットカード払いができないため	53
手数料がかからなくて便利	1
年金支払の月	1
水道料金の未納は？	1
2カ月に1回の支払いで月々の支出に差が出るため。	1
2カ月に1回の支払いを1カ月毎にしてほしい。毎月振替制度は知らなかった。この制度の案内はいつ発送されていたのですか？	1
時間のせつやくになる。	1
口座振替を25日以降もしくは月末にしてほしい。	1
直接窓口納入を改善を希望	1
一方的に引に有り他々の不満を言う事が出来ない	1
なぜ水道料金だけ2ヶ月分で払うのか、ずっと昔から不思議だった	1
引き落としができない！←自分のBank口座	1
下水道といっしょに払うから。下水道料金が少し高く感じる。	1
新潟県以外の地域銀行からの口座振替ができないため、毎月コンビニで支払っている	1
他の公共料金は住所表示はないが水道料金の振込はハガキの為個人情報を漏洩させている	1
2ヶ月に一回の支払いは良いが電気、ガスの支払日と大違いの為。電気・ガスと共に月末に支払日を希望します。	1
口座振替など通帳の管理やホーム画面での取引履歴での口座管理のわずらわしさがめんどります。	1
今2ヶ月毎の引き落としですが、毎月の引き落としがあるとは、知らなかった。	1
年金暮しなのでできたら、引落しは15日過ぎが良い	1
総数	71

(9) 隔月検針毎月振替制度の認知度



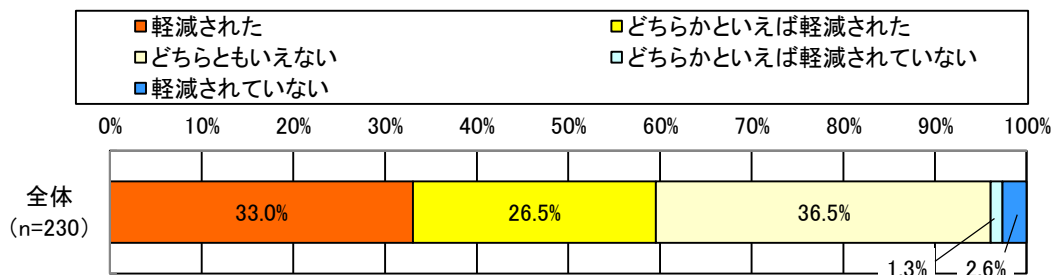
隔月検針毎月振替制度を知っている割合は29.0%となっている。

(該当質問9-1) 隔月検針毎月振替制度の利用度



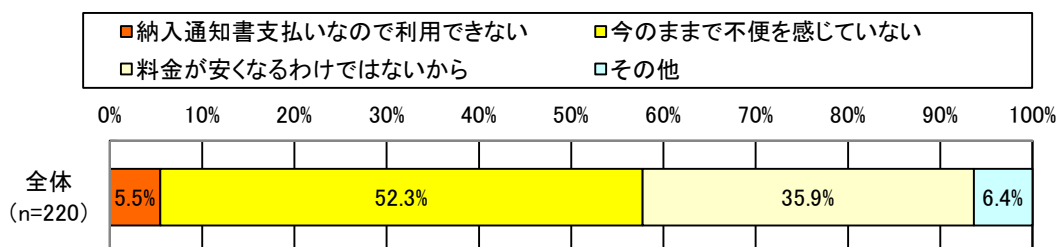
隔月検針毎月振替制度を利用している割合は52.4%となっている。

(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59.5%となり、6割近くが軽減されたと感じている。

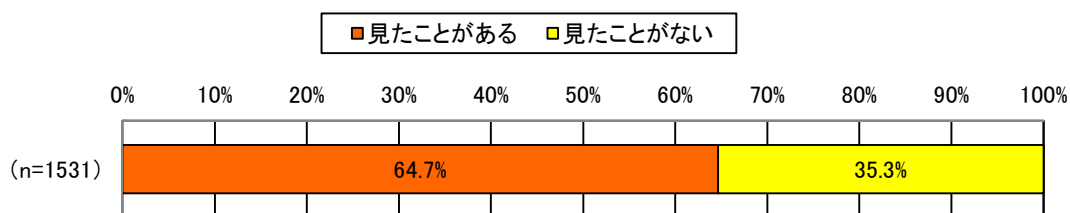
(該当質問9-3) 隔月検針毎月振替制度を利用しない理由



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52.3%、『料金が安くなるわけではないから』が35.9%と続いている。

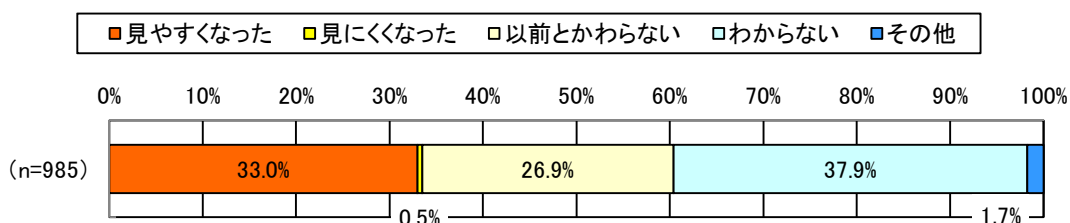
「その他」の回答内訳	
知らなかったから	21
他県でも2ヶ月徴収のところは多く、現行は不満ではないが、下水道料金が加算されると1ヶ月毎を考えると思います	6
利用したいけど、TELするのがめんどくさい	3
やりたいと思っているが手続きをしていない	1
今後は利用を考えている最中	1
支払回数を増やせばcost増につながる。	1
手続の方法	1
検針の方だまって他人の家敷に入らないで下さい。	1
できれば1ヶ月毎の検針で、1ヶ月毎の支払いがわかりやすくよいのでは。ふゆは雪も有り別で。	1
希望制でなく、1ヶ月振替にしてほしい	1
転勤などがあり、転居時の支払いがめんどうなので	1
65歳以上のひとり暮らし、現状維持も大変なこと。水道使用している事とても有難いことですが（承知しています）生活苦があります。みから出たものとはいえ、辛いものがあります。	1
銀行口座から引き落としがいやだから。	1
2ヶ月に1回と言われた。1ヶ月ずつではできないと言われた	1
連絡をするのが面倒だった。	1
利用したとしても、水道料金は2ヶ月分を半分ずつに分けるだけだから。本当は、電気、ガスのように毎月検針してほしい。そうすれば、使いすぎた月など原因を追及して、節水しやすくなる。2ヶ月では、くくりが大きすぎて、水道を多く使った理由、節約できた理由が分からない。	1
年金生活なので2ヶ月に一度のほうが良いと思って	1
今後変更予定	1
総数	45

(10) 広報媒体の認知度



「見たことがある」人が64.7%と多い。

(該当質問10-1) 広報媒体の見やすさ

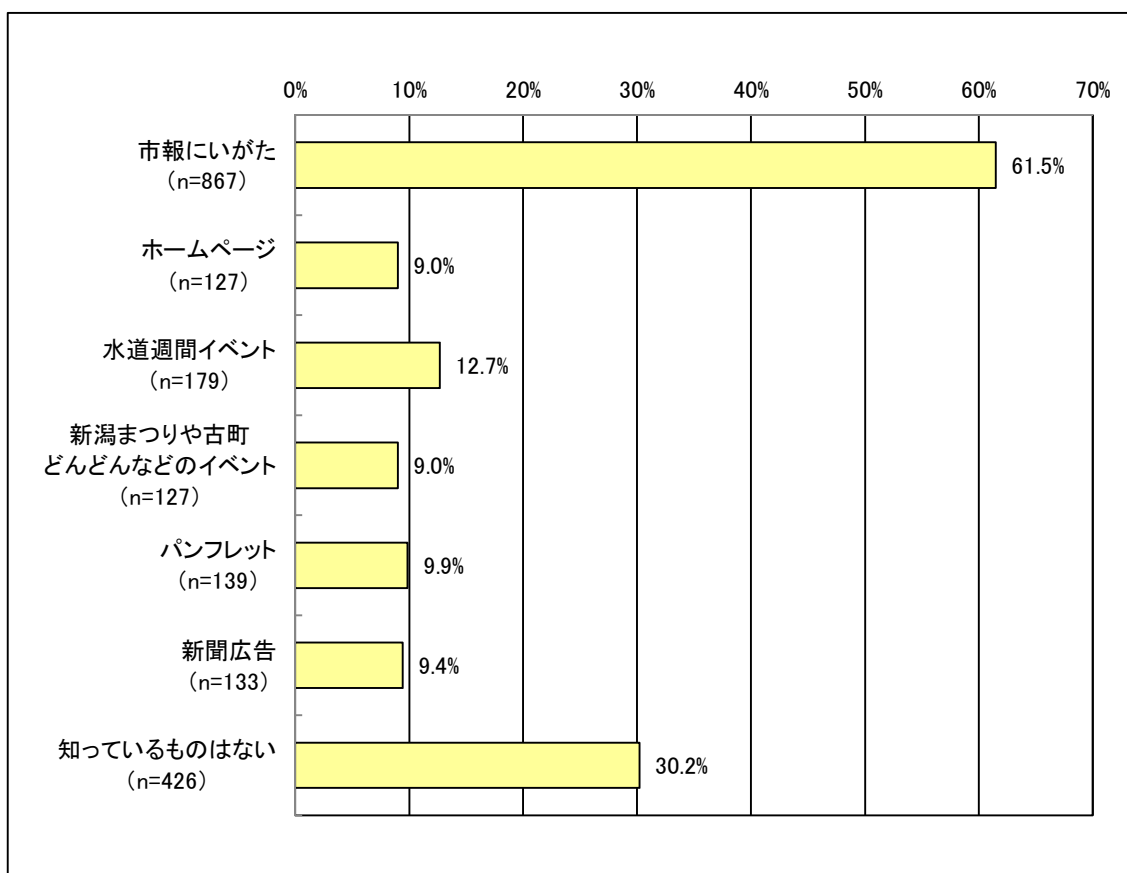


「見やすくなった」の33.0%に対して、「見にくくなった」はわずか0.5%しかない。一方で「以前とかわらない」も26.9%、「わからない」も37.9%と高い割合を占める。

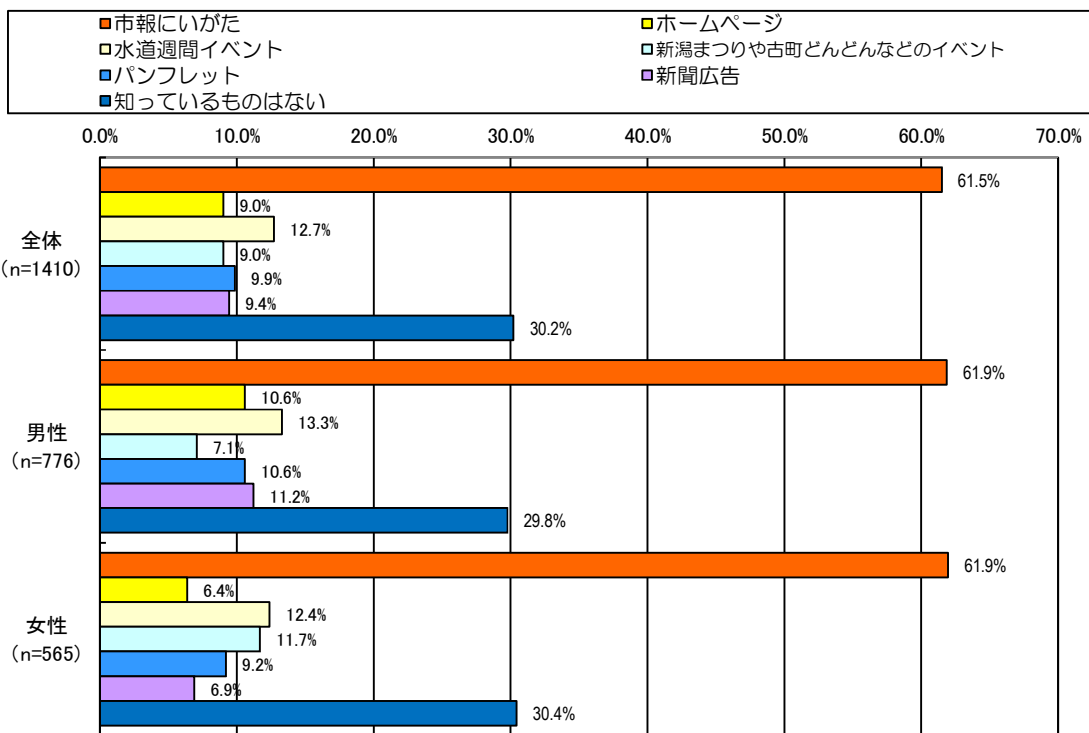
「その他」の回答内訳	
検針月ごとに配布となると、最新の情報が載らない場合があるのでは。	1
リニューアル前にみたのか後にみたのか忘れた。内容も忘れた。	1
広報誌より水道料金を1円でも安く願う。ほとんどと言ってみなければ無関心の人が多い。	1
そこまで見ていない。	1
あまり良く見ない	1
ときどき見る	1
活字は新聞が基本ですので活字は大きく、読みやすいように市報にいがたと一緒に配布は？節約	1
別にいらない	1
今日から届いた。	1
少しずつよくなっているのでは	1
水先案内と言う小冊子を見たことあるか？内容は覚えていない。	1
以前を見てない（初めて見ました）	1
リニューアルしたとは気付かなかった	1

今まではきいてもみていない	1
意識して見ていない。	1
キョウミがない	1
毎年あまり変化を感じない	1
気にした事がなし	1
総数	18

(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)



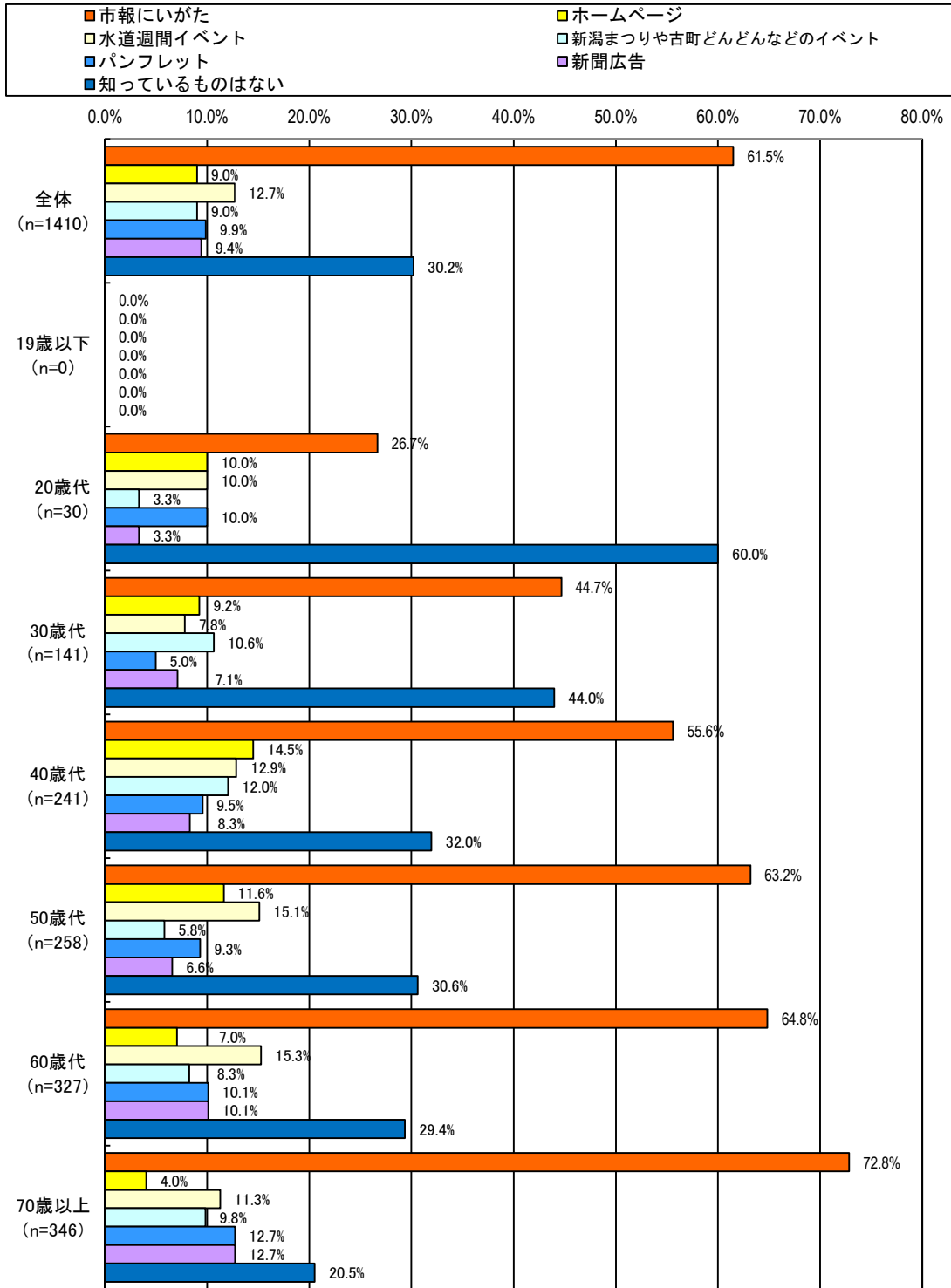
水先案内のほかの広報媒体の認知度では、「市報にいがた」が61.5%と認知度が高く、「知っているものはない」も30.2%ある。「ホームページ」「水道週間イベント」「新潟まつりや古町どんだんなどのイベント」「パンフレット」「新聞広告」は10%前後にとどまっている。



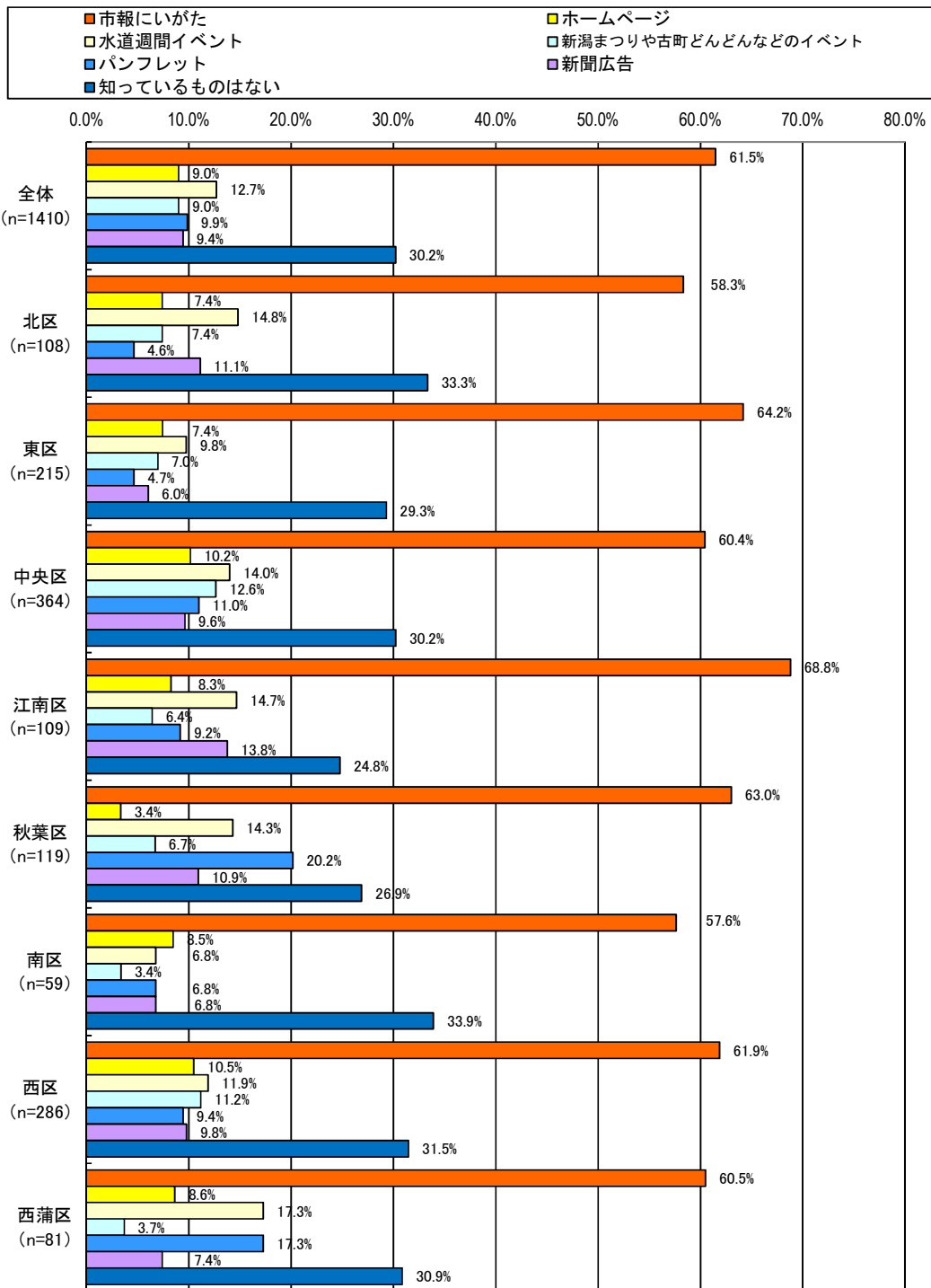
性別では、広報媒体の認知度については男女共「市報にいがた」が最も認知度が高く、男女とも61.9%となっている。

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13.3%、女性は12.4%と男性の方が若干高くなっている。



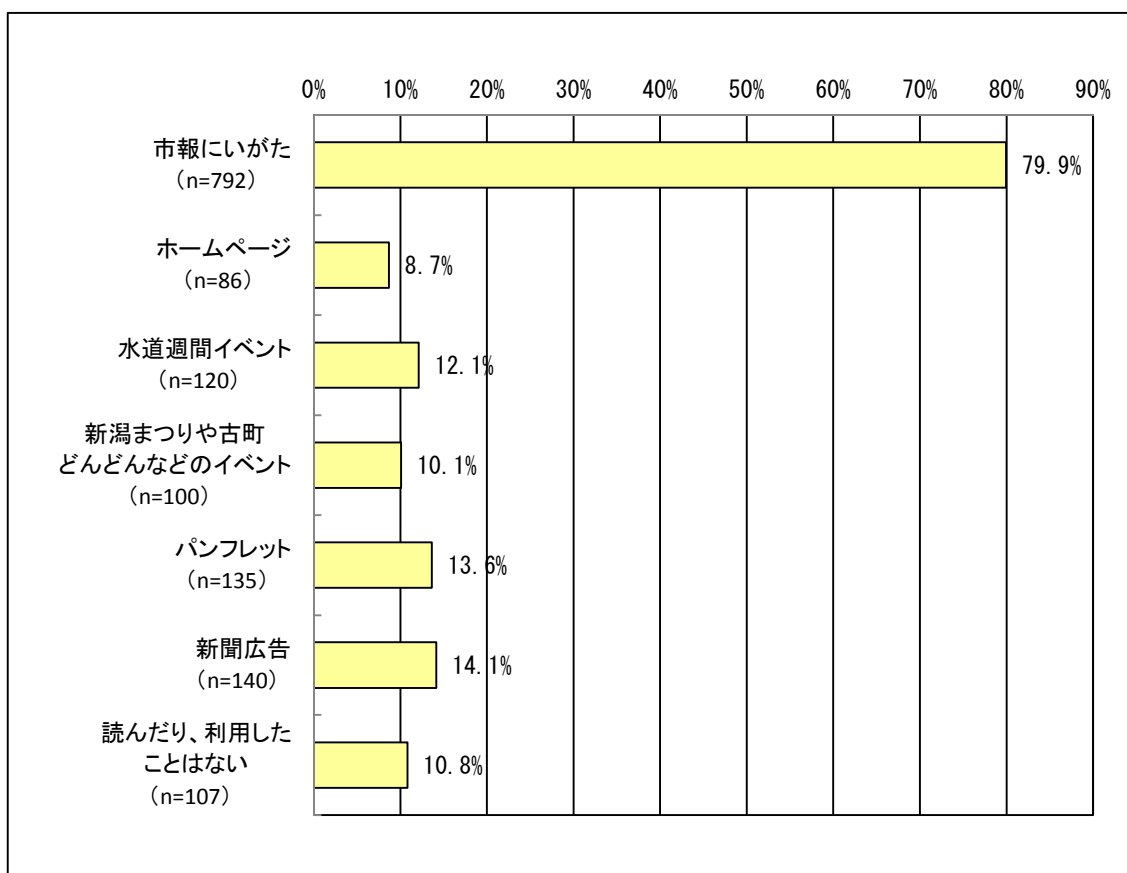


年代別では、30歳代以上の年代で「市報にいがた」という回答が最も多い。

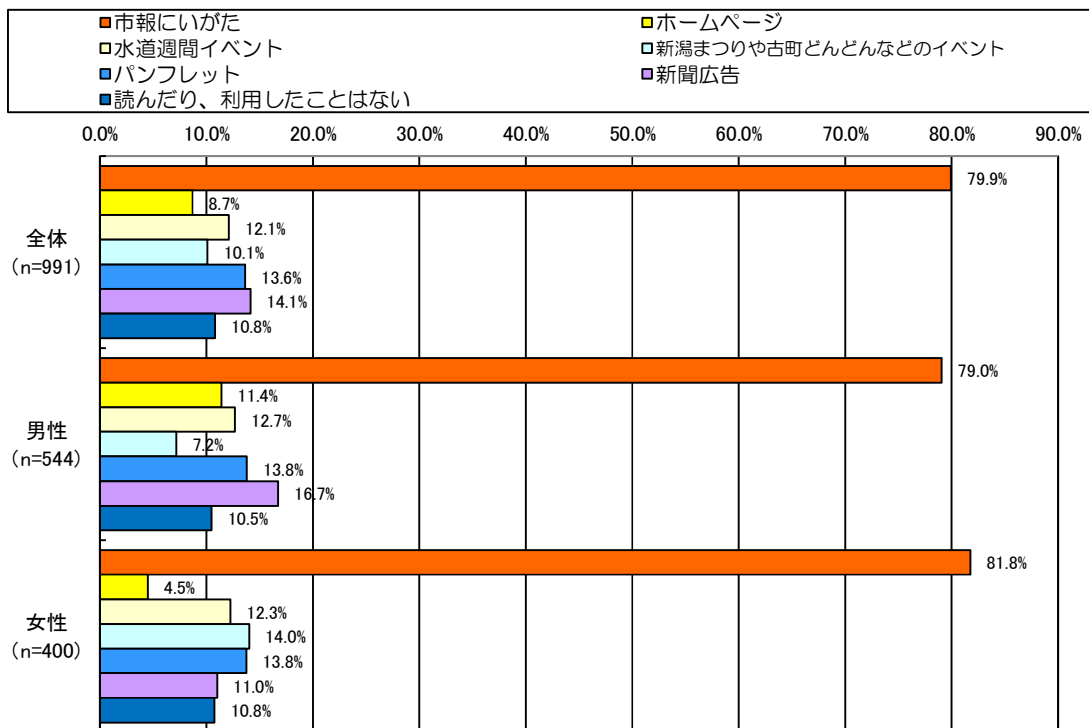


全ての区において、「市報にいがた」という回答が最も多く、ついで「知っているものはない」となっており、区別による大きな差は見られない。

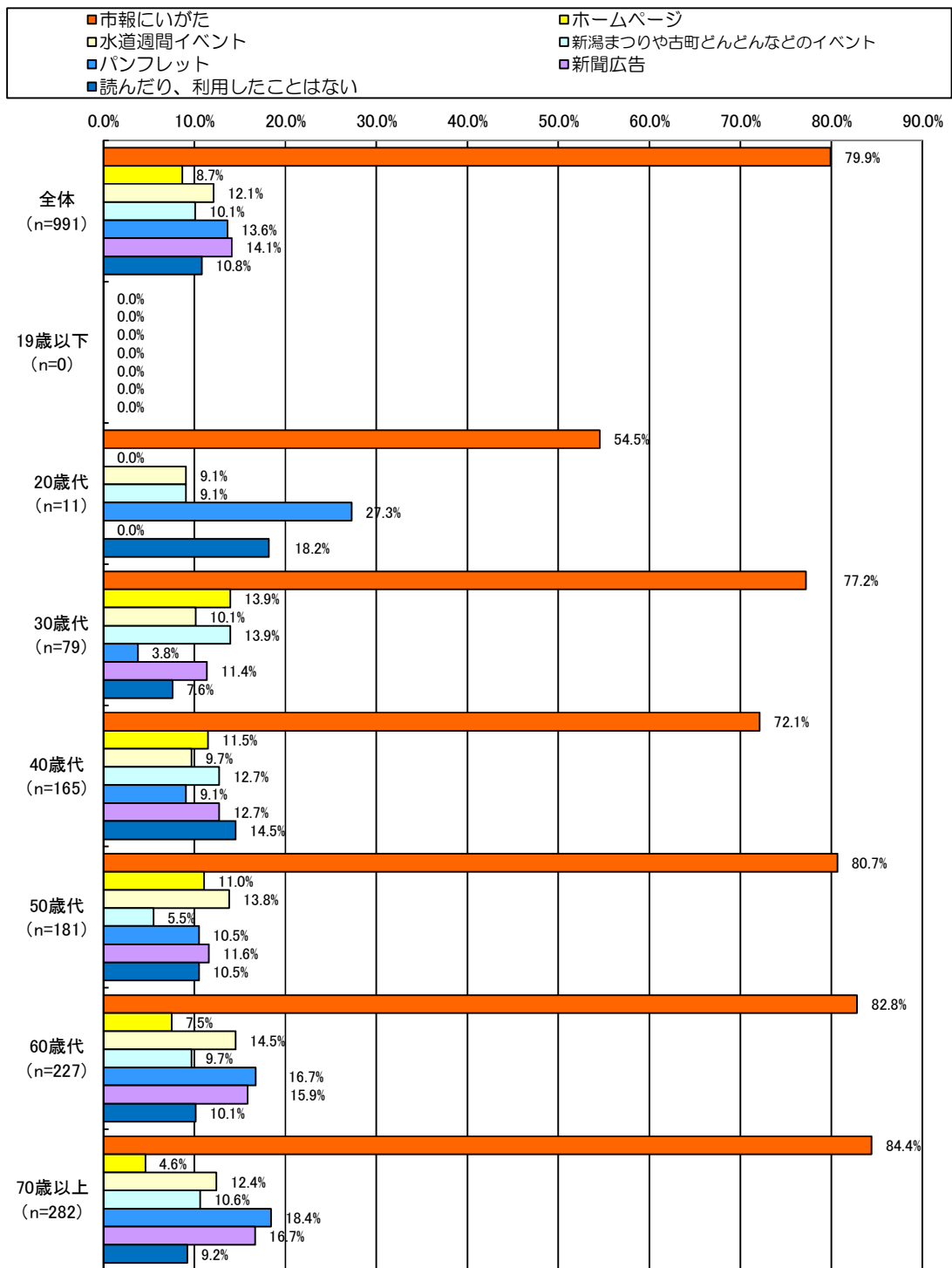
(該当質問10-3)「水先案内」以外の広報媒体の利用度



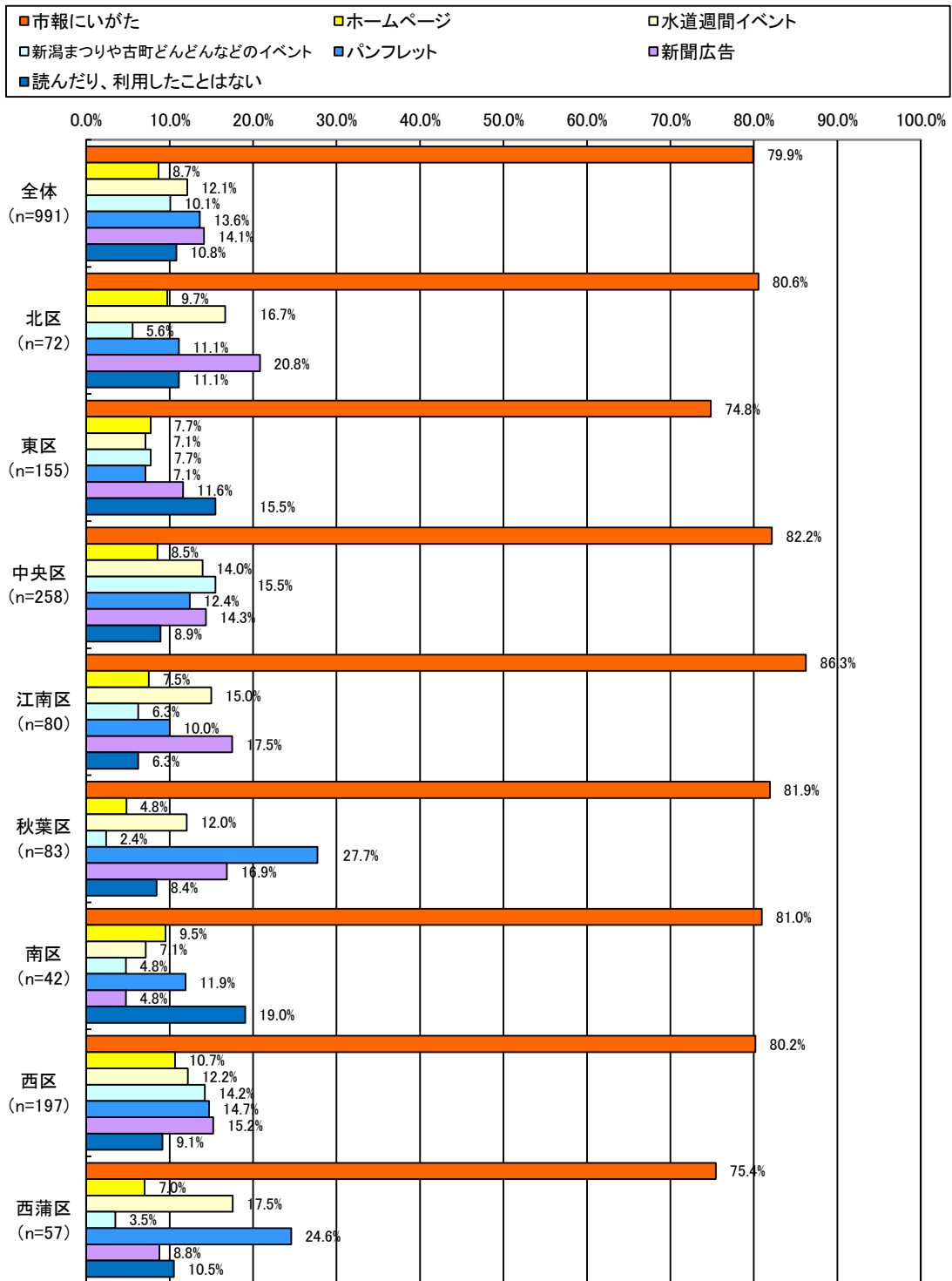
広報媒体の利用度は、「市報にいがた」の79.9%が最も多く、以下「新聞広告」14.1%、「パンフレット」13.6%、「水道週間イベント」12.1%と続き、「ホームページ」では、10%を割り込んでいる。



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79.0%、女性では81.8%となり、女性の方が2.8%高かった。

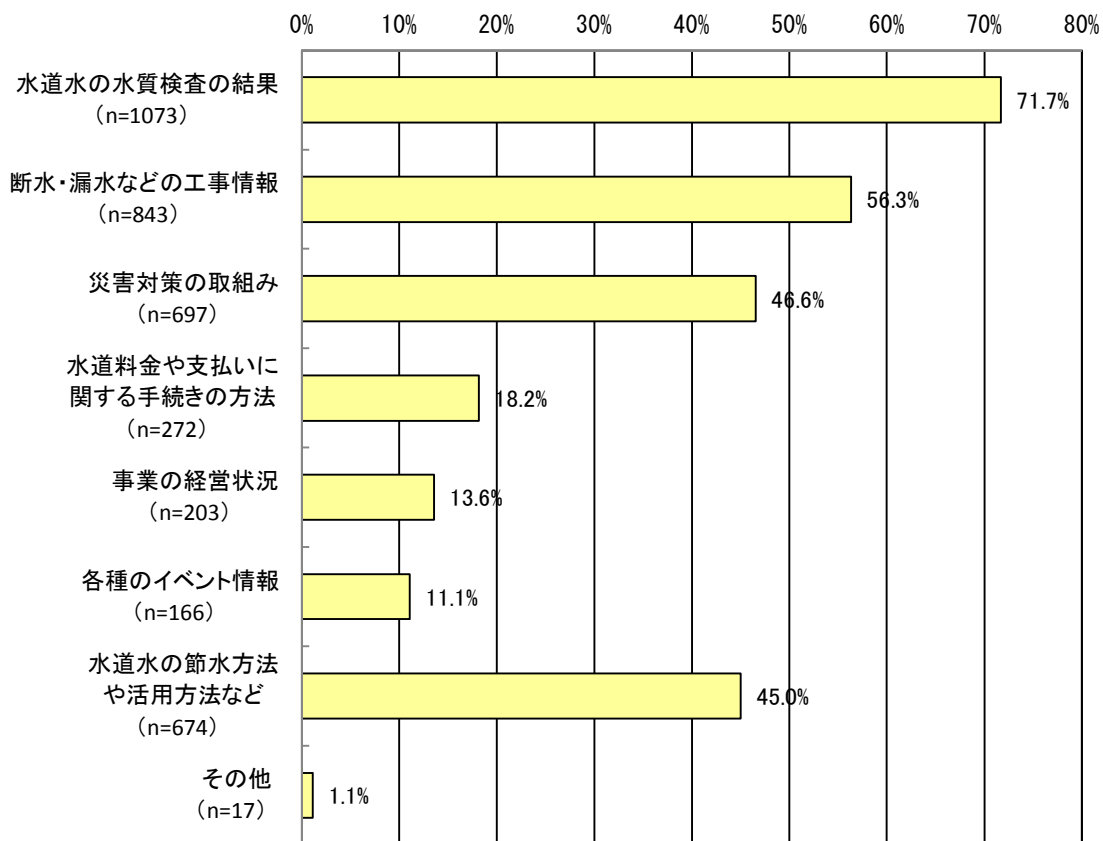


年齢別では、全ての年代で「市報にいがた」が最も「利用度」が高く、50歳以上では80%を超えている。

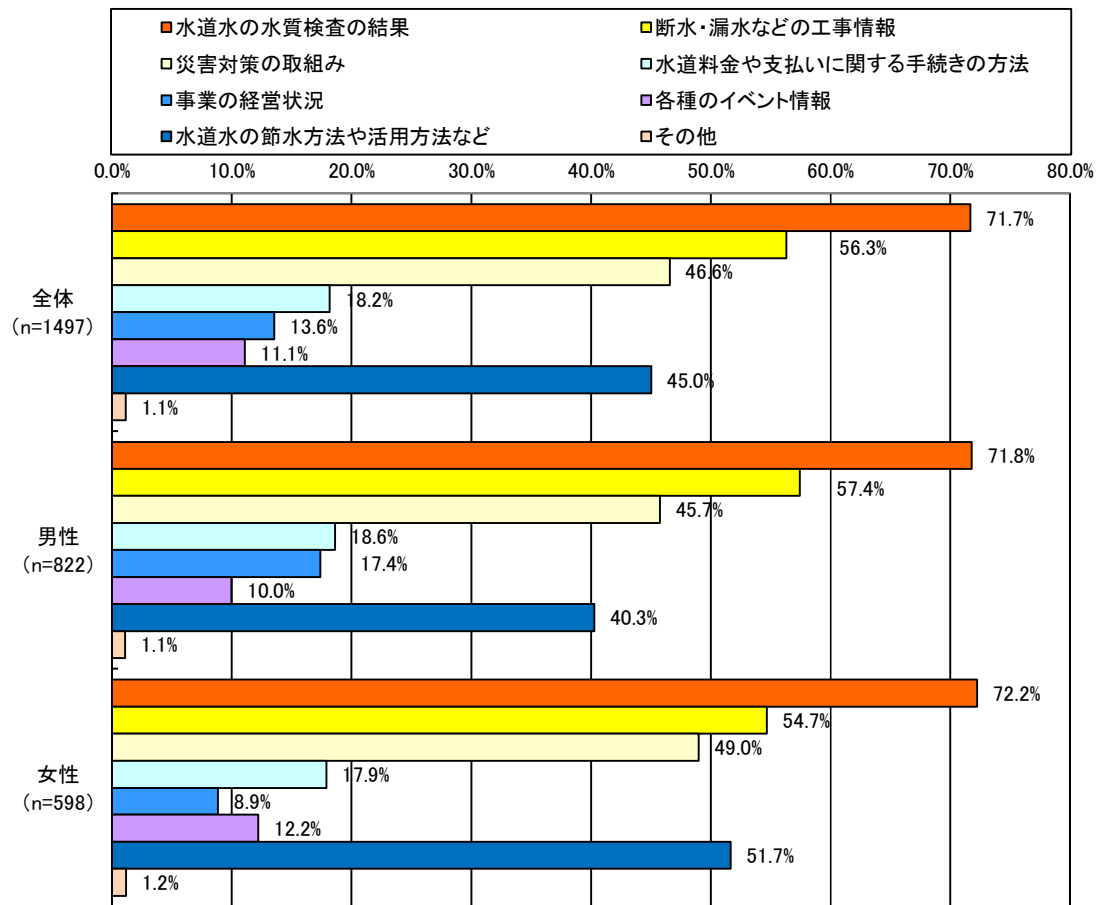


住居区別では、全ての区で「市報にいがた」がほぼ75%を超えている。最も高いのは江南区の86.3%、次いで中央区の82.2%、秋葉区の81.9%とつづく。

(11) 広報内容への期待度（複数回答）



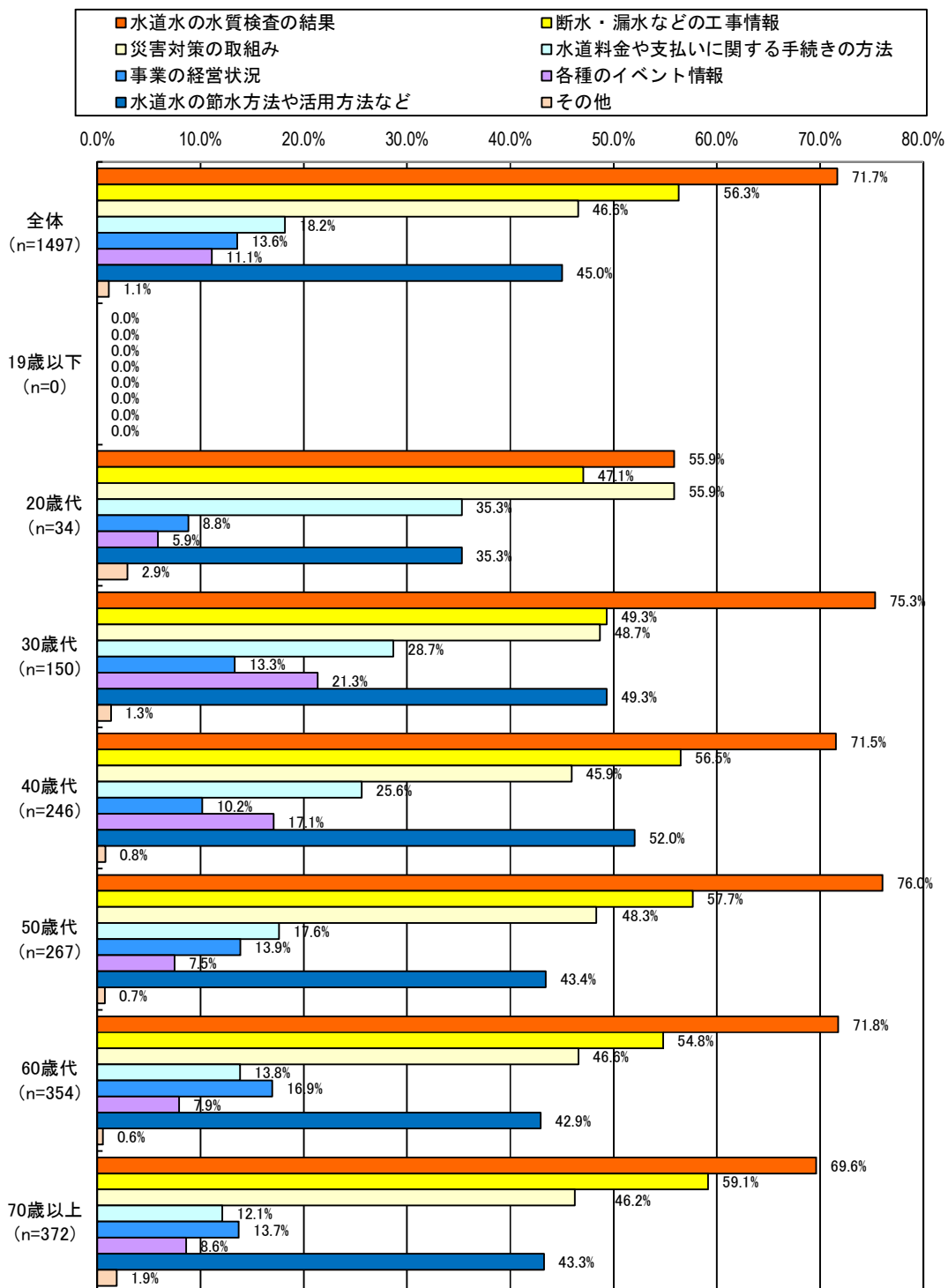
「水道水の水質検査の結果」の期待度が一番高く、70%を超えたが、一方で「各種のイベント情報」に対しての期待度は薄く、11.1%となった。「事業の経営状況」なども低い、「断水・漏水などの工事情報」は高い。



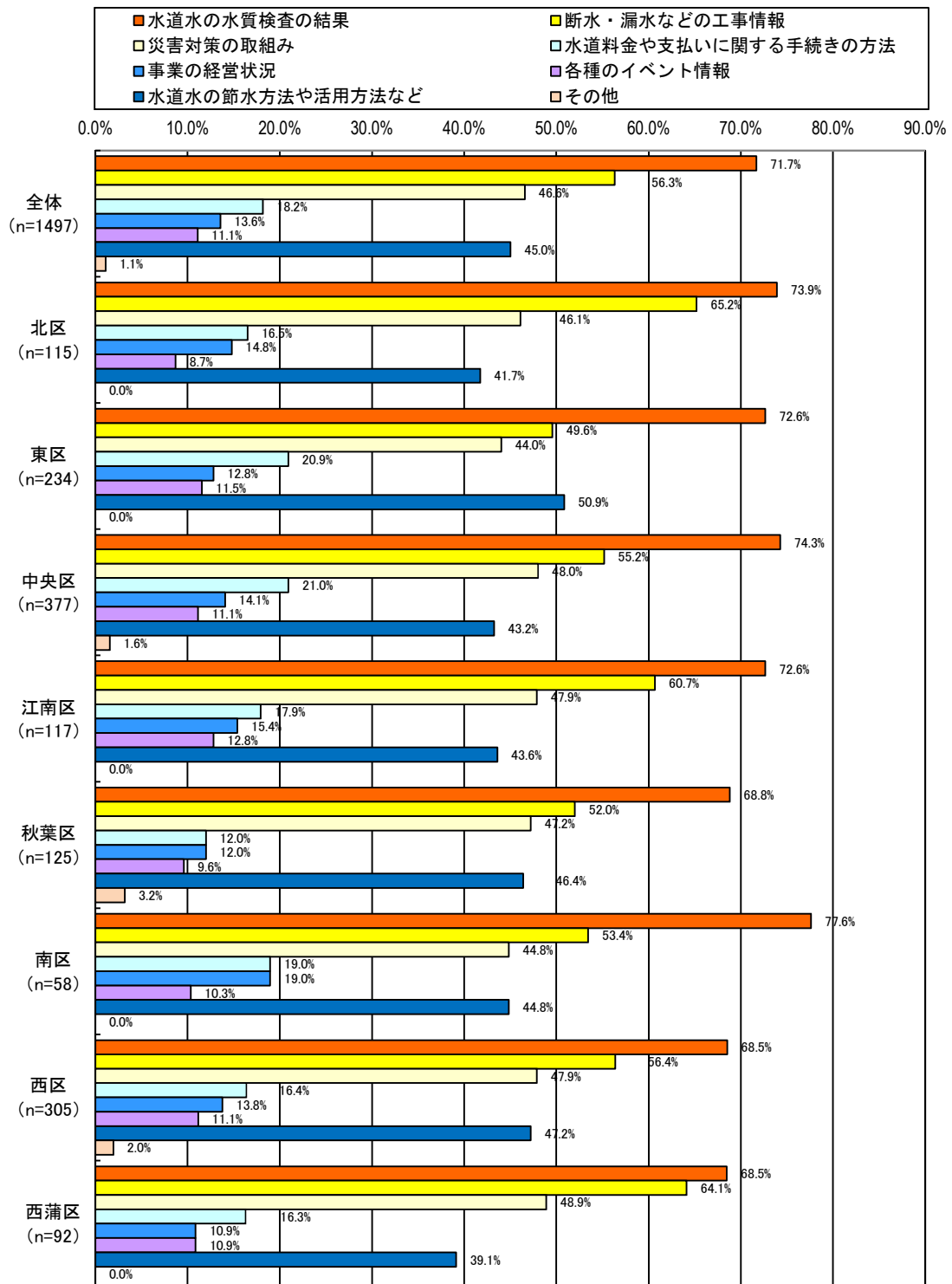
性別では、『水道水の水質検査の結果』が男女とも最も高く、男性で71.8%、女性では72.2%となり女性の方がほんのわずか高くなっている。

ついで『断水・漏水などの工事情報』が男性で57.4%、女性で54.7%、『災害対策の取組み』が男性で45.7%、女性で49.0%、『水道水の節水方法や活用方法など』が男性40.3%、女性51.7%と続き、女性の方が若干高くなっている。





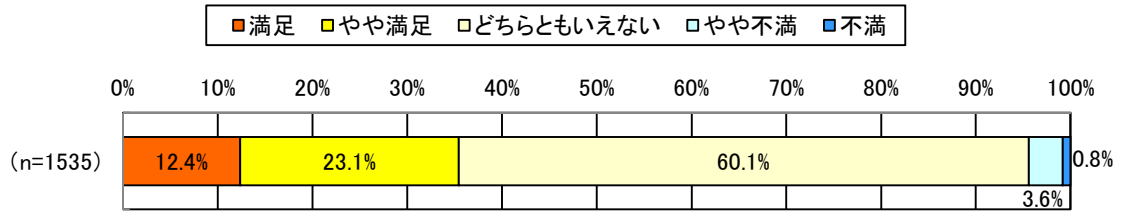
年齢別にみると、『水道水の水質検査の結果』が19歳以下を除く全ての年代で最も多く55%を超えている。次に多いのが『断水・漏水などの工事情報』で45%を超えている。



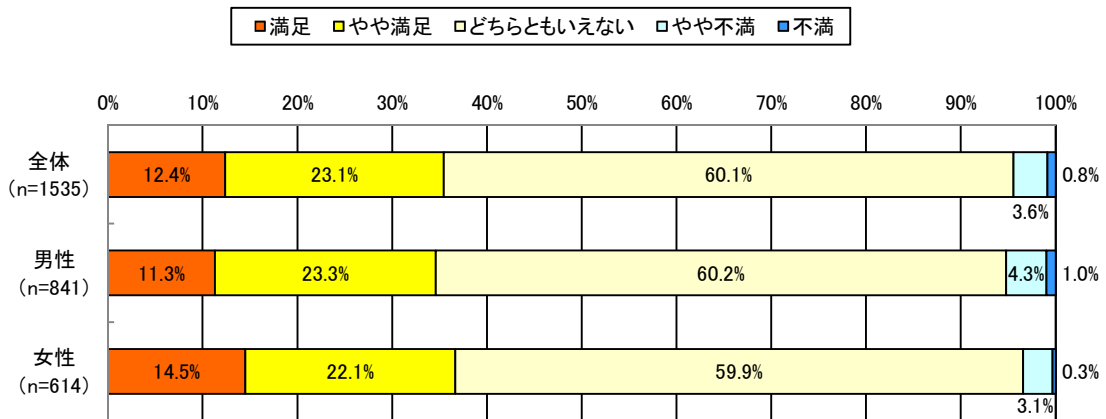
全ての区において、『水道水の水質検査の結果』という回答が最も多く、ほぼ70%を超えている。ついで『断水・漏水などの工事情報』でほぼ50%を超えている。

「その他」の回答内訳	
災害時、水をもらえる場所等がわかるとありがたい。	1
事業の改善 結果 成果 報告	1
1の結果の推移	1
放射性物質混入の有無	1
水源の写真等新潟に関する写真資料	1
1ヵ月毎の支払方法のお知らせ。コールセンターの利用 あること自体知らなかった。いつ、お知らせしたの？	1
近所に工事のある時水道水の濁りがありますから	1
検針票	1
総数	8

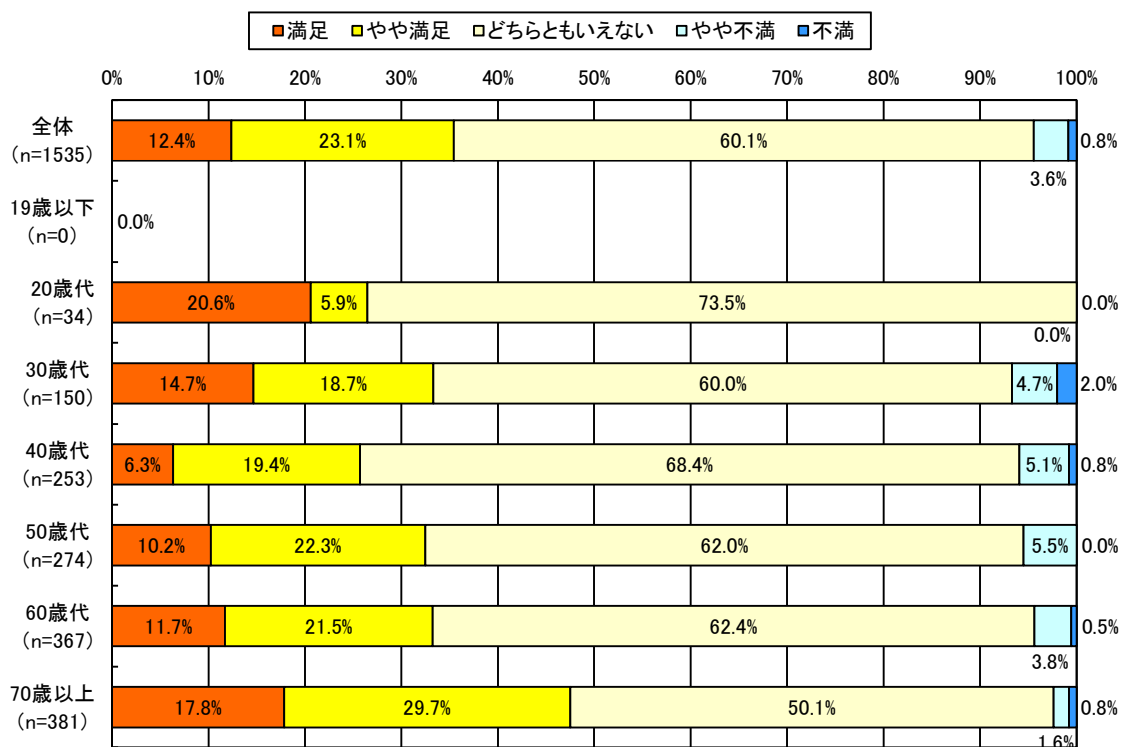
(12) 広報活動の満足度



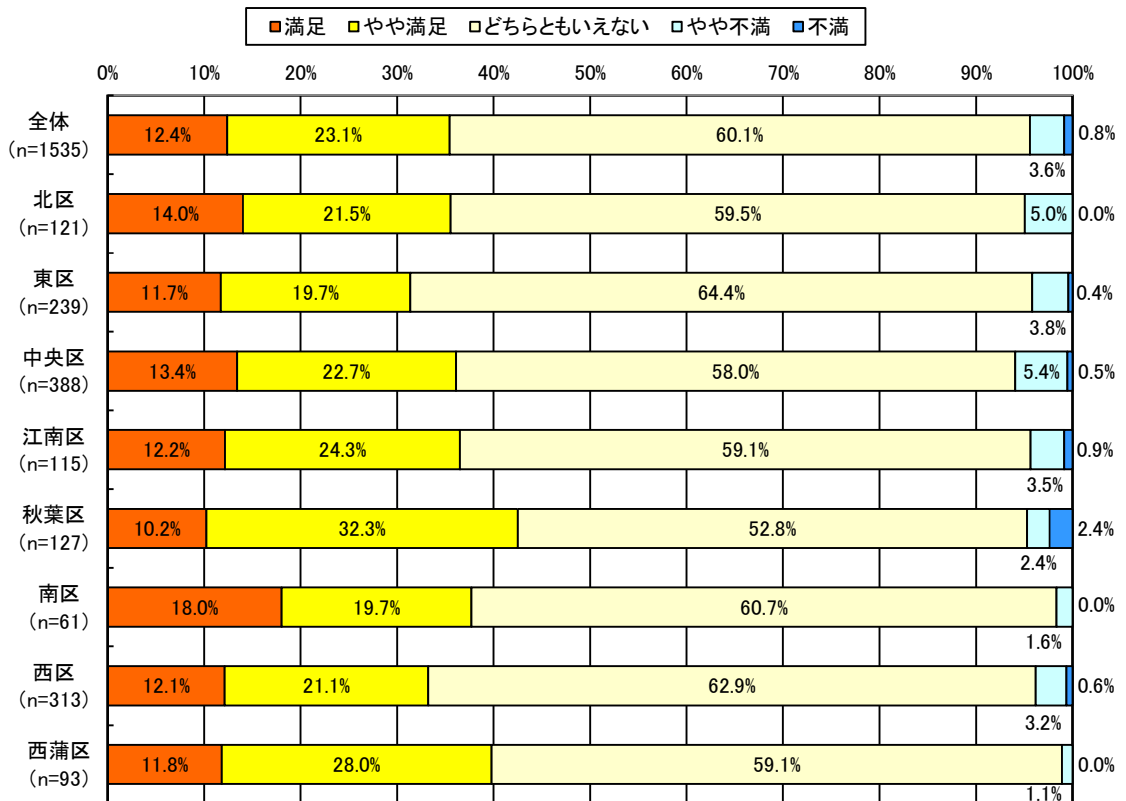
『満足』『やや満足』と答えた割合は、合わせて35.5%となっている。



性別では、『満足』『やや満足』と答えた割合は、男性は34.6%、女性は36.6%となり、女性の方が2%高くなっている。

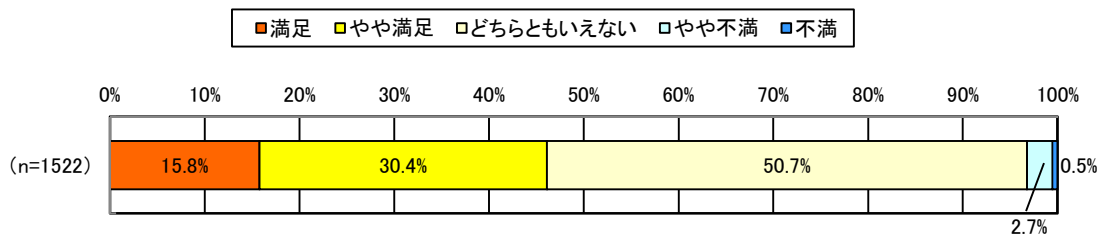


年齢別でみると、『満足』『やや満足』と答えた割合は、25%以上でそれほど高くなく、最も高いのは各年代とも「どちらともいえない」となっている。

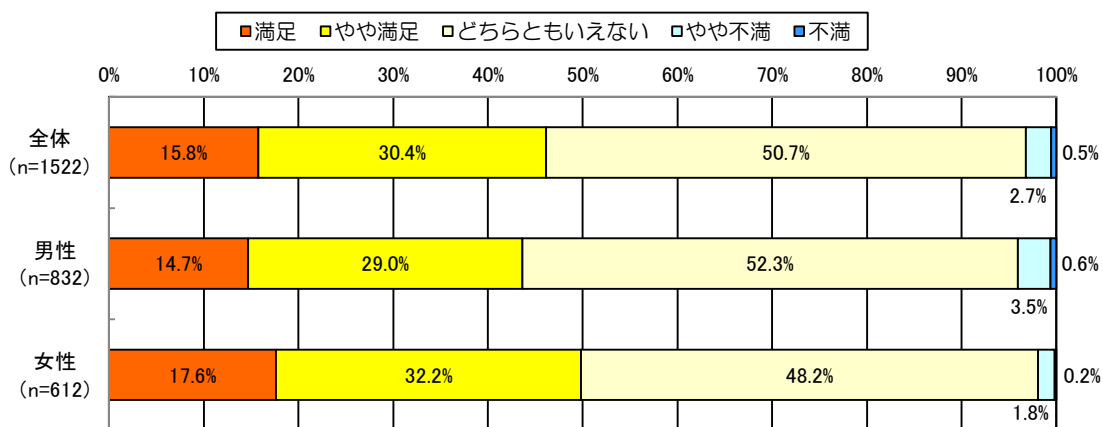


住居区別でみると、『満足』『やや満足』と答えた割合は、秋葉区が42.5%と最も高く、以下、西蒲区の39.8、南区の37.7%、江南区の36.5%と続く。」

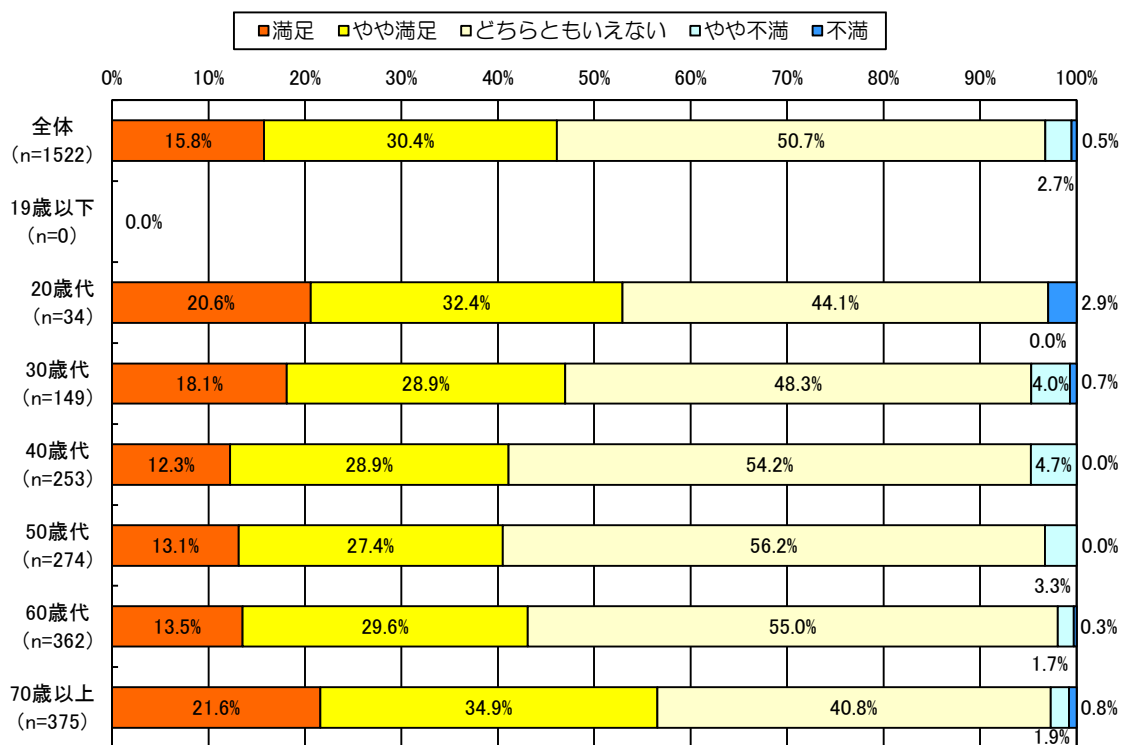
(13) お客さまサービスの総合的な満足度



「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46.2%となっている。

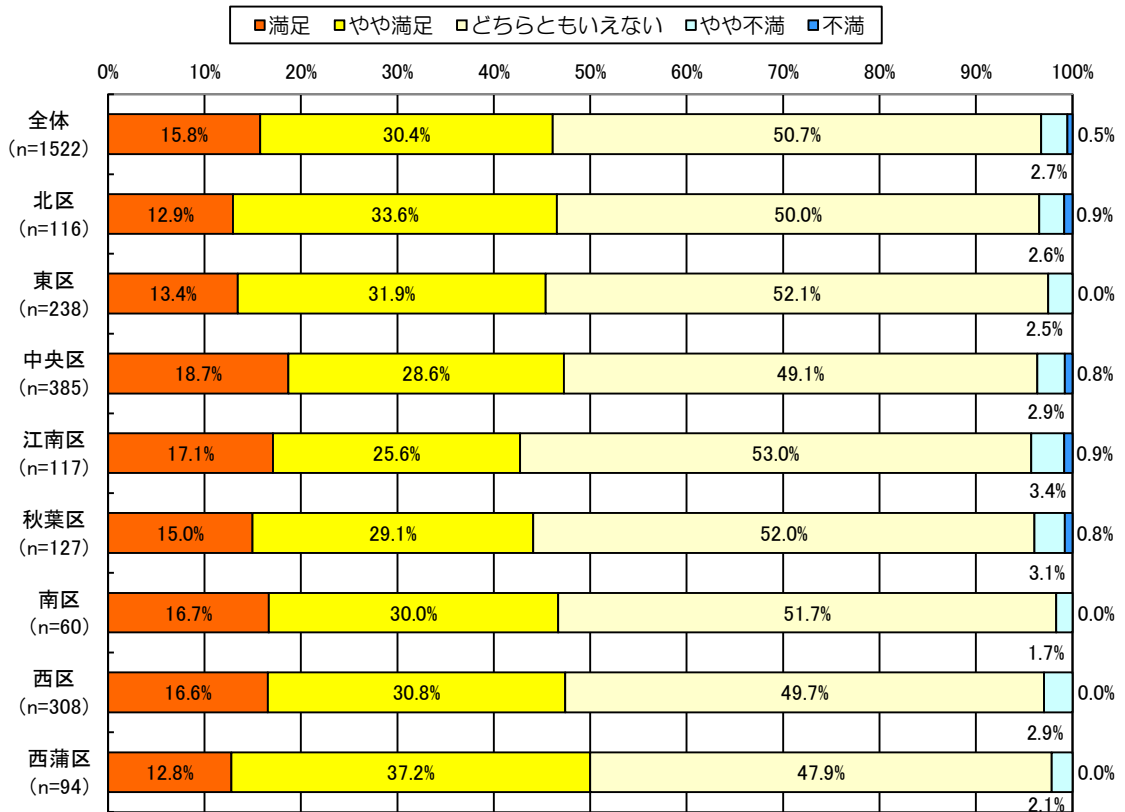


性別では、『満足』『やや満足』と答えた割合は、男性が43.7%、女性が49.8%となっている。



年齢別では、20歳以上70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、56.5%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40～50%となっている。

コメント	回数
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。)	
もう少しアピールして欲しい。活動を知らなかった。	1
広報が足りない。	1
色々な意見が有ると思いますが、このアンケートは良いと思います。	1
口座振替が毎月払いできるなんて知らなかった。知っていれば当然やっていた。	1
どんな取組みをしているのかよく分らない。	1
私は他の市から異動で新潟市に来た時、2カ月で1回の支払に驚いた。他の市では考えられなかった。毎月振替の制度を知り、すぐそちらに変更したが、ママ友などほとんどが知らなかった。PR不足だと思う。	1
水先案内はあまりにも専門的の広報。案内紙に思われる。	1
水道水が安心して飲めるよう、水源と水道水の水質検査を毎月公開するなどして欲しい。	1
水は目に見えないもので水道局を信頼して使用していますが、家では飲み水は、浄水器を使用しています。	1
水道水の水質を四季と比較して広報してほしい。特に夏場のにおいの軽減の仕方等	1

特にサービスを感じないので。その割に水道代が高い。	1
私ごとですが見ないでしまうことがある（広報誌など）	1
設備とか、具体的な、表現や、水質情報とか、自宅付近の、水道水の構造とか、知りたい。	1
あたりまえに使っている水であるため、広報活動などまったく気にせず生活しています。もう少しアピールしても良いのでは…。	1
問11の回答が答え。ホームページ、年輩者はパソコン持っていない。秋葉区から中央区の新潟まつりや古町どんどんなど行けない。	1
広報活動があまり目につかない感じがする。もっと目立ってもいいのでは？	1
PR下手	1
あまり周知されていない様に思うので。	1
広報活動していることが全く分からなかった。新聞のチラシなどで、広報し、もっと周知できるように望む。	1
役にたたない情報がのっている情報誌などいらない	1
イベント、事業PR見たり聞いた事がない	1
水先案内等は見ないのでムダ。	1
広報活動について知らなかった。	1
何をしているかがわからない	1
水先案内の情報量を多くしてほしい。本みたくしてほしい。	1
あまり、知られていないので。	1
こちらには、届いていない。	1
サービスは良いが、大阪のような府（県）と市の二重行政のような問題があるか自ら発信すべき。	1
誤検針を連絡した時に、事務的で、謝罪の言葉が、一言もなかった。	1
実感できない	1
今迄水道料金支払いは他の家人がしておりましたので、これからは私がしますので広報紙をよく見るように致します。	1
水道水の汚染	1
選択することができないので、結局水道局と契約してしまうから。	1
水道局として経費節減に取り組む姿勢が見える様に広報して下さい。私達市民は節水に取り組みますので。	1
総数	34

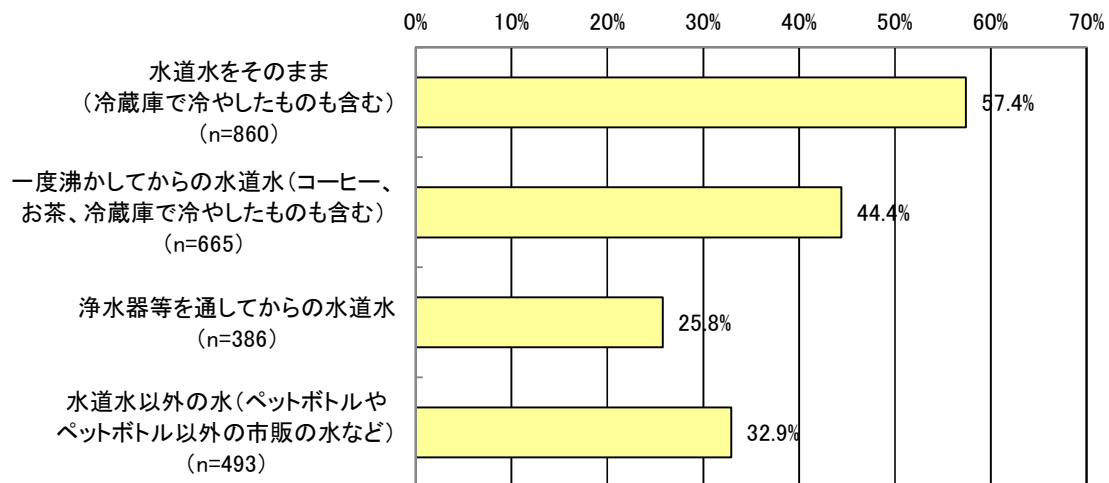
## 7 水道水の飲用状況

### 水道水の飲用状況についてお聞きします

問 14 あなたが普段飲んでいる水は、次のうちどれですか。（〇はいくつでも）

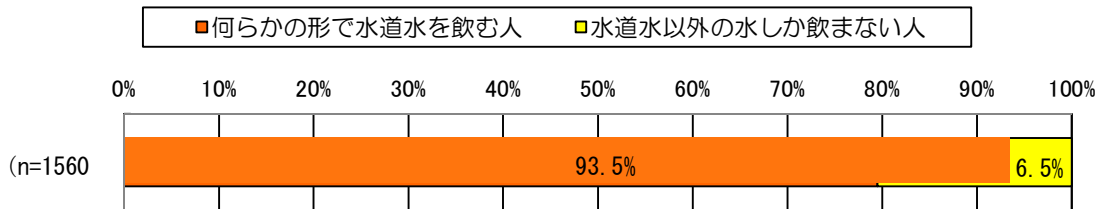
- 1 水道水をそのまま（冷蔵庫で冷やしたのものも含む）
- 2 一度沸かしてからの水道水（コーヒー、お茶、冷蔵庫で冷やしたのものも含む）
- 3 浄水器等を通してからの水道水
- 4 水道水以外の水（ペットボトルやペットボトル以外の市販の水など）

（14）水道水の飲用状況（複数回答）

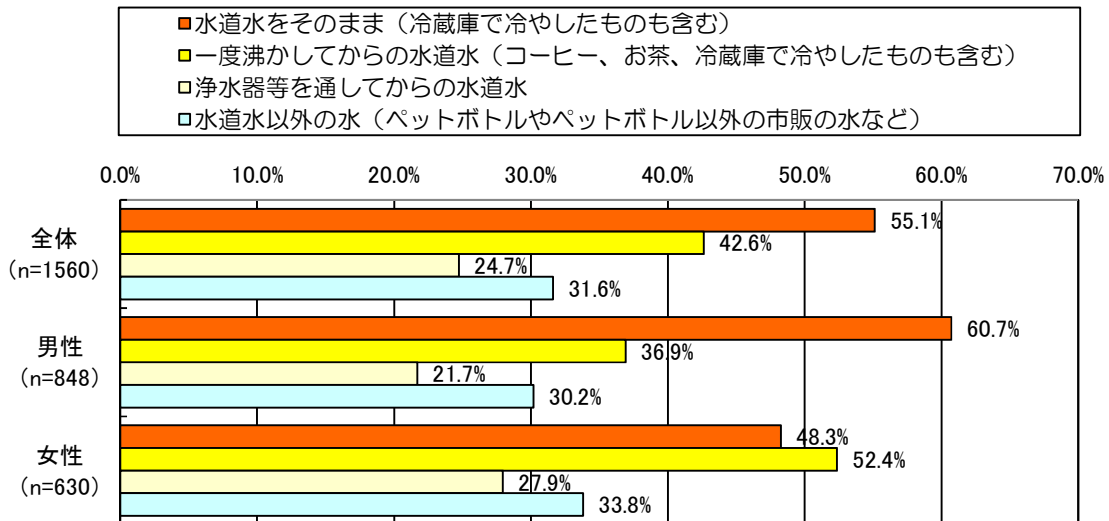


『水道水をそのまま（冷蔵庫で冷やしたのものも含む）』と答えた人の割合が57.4%と最も多く、ついで『一度沸かしてからの水道水（コーヒー、お茶、冷蔵庫で冷やしたのものも含む）』が44.4%、『水道水以外の水（ペットボトルやペットボトル以外の市販の水など）』が32.9%、『浄水器等を通してからの水道水』が25.8%と続いている。

※補足：何らかの形で水道水を飲む人と水道水以外の水しか飲まない人との比較（直接飲用率）

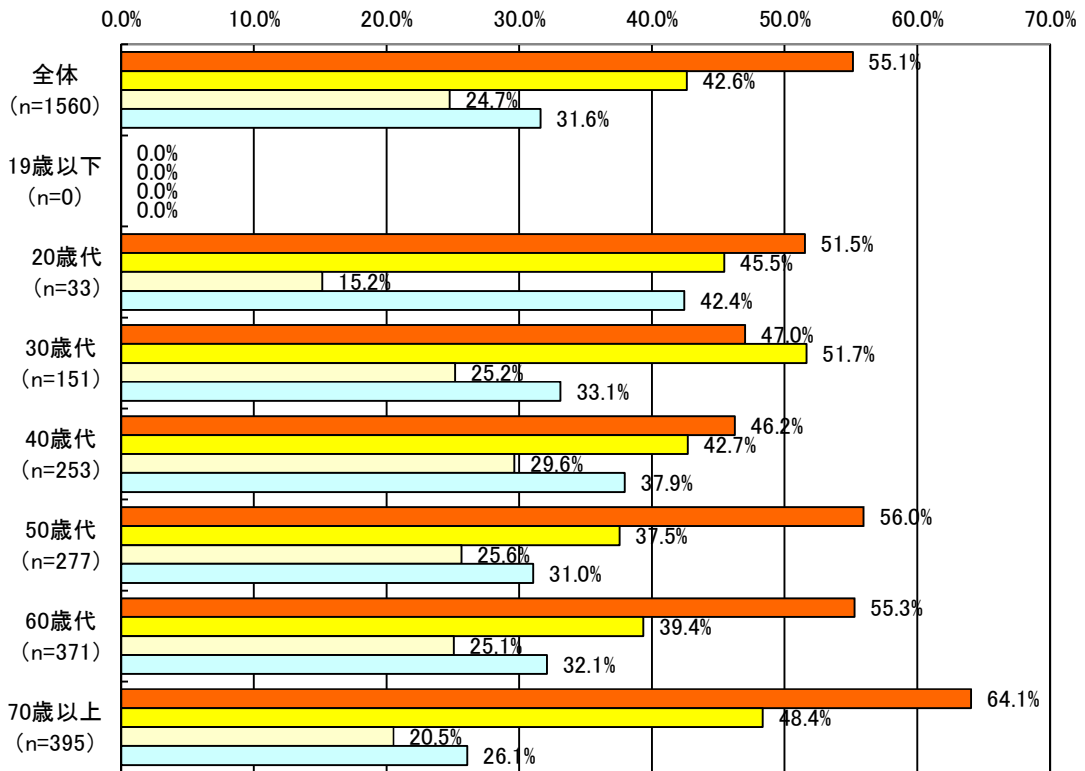
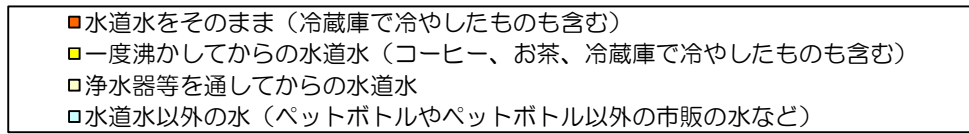


「何らかの形で水道水を飲む人」の割合がほぼ93.5%に達し、「水道水以外の水しか飲まない人」は、6.5%しかいない。

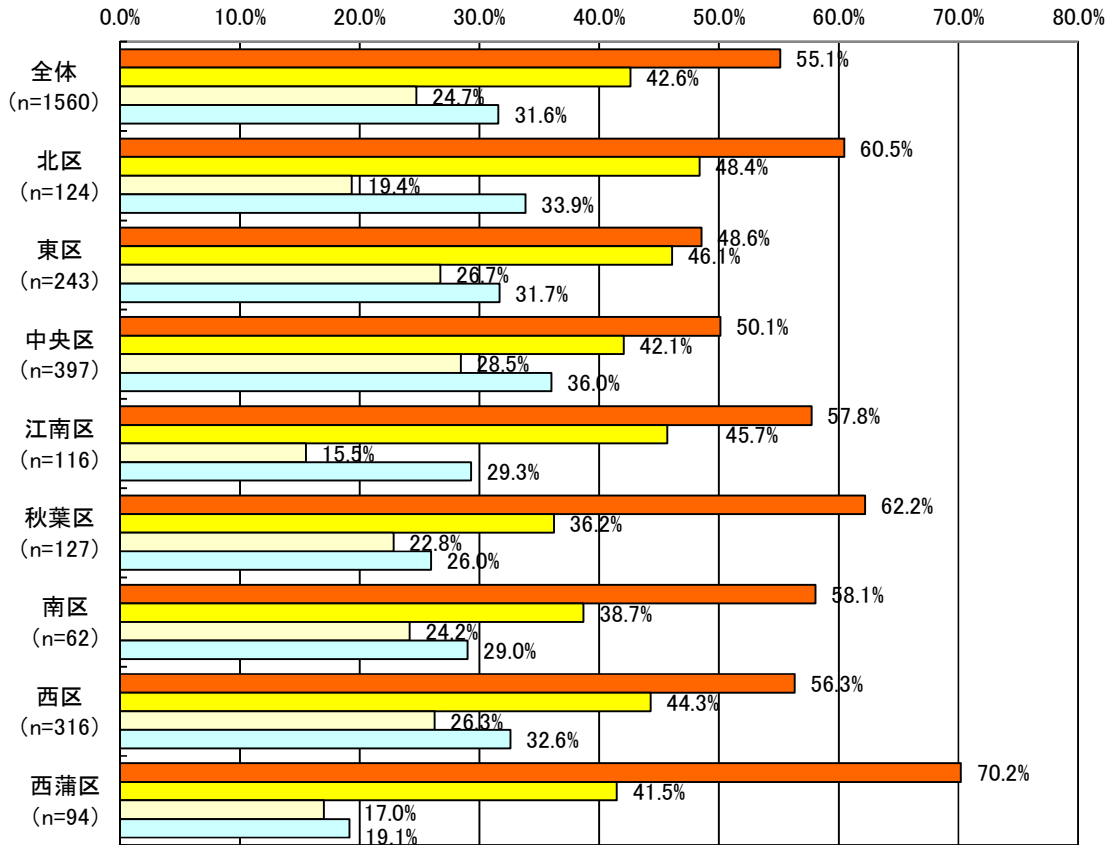
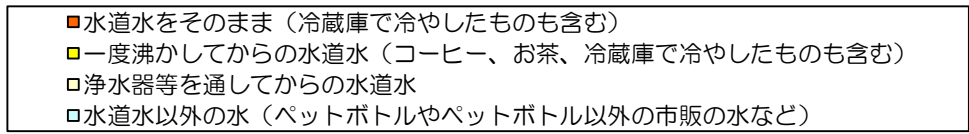


性別で見ると、男性は「水道水をそのまま」が一番多いが、女性は「一度沸かしてからの水道水」が一番多い。

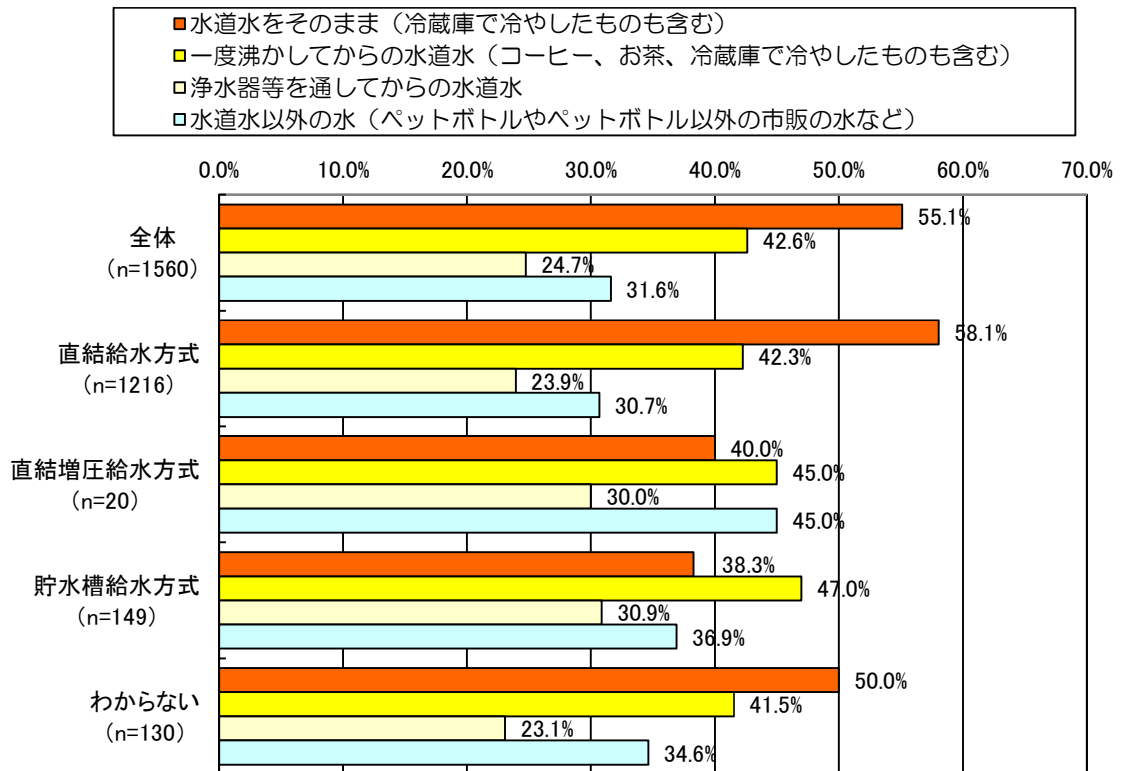
それ以外の項目は女性が男性を上回った。



年齢別で見ると、年齢が上がるにつれて水道水以外の水を飲む人が減っていく傾向がある。

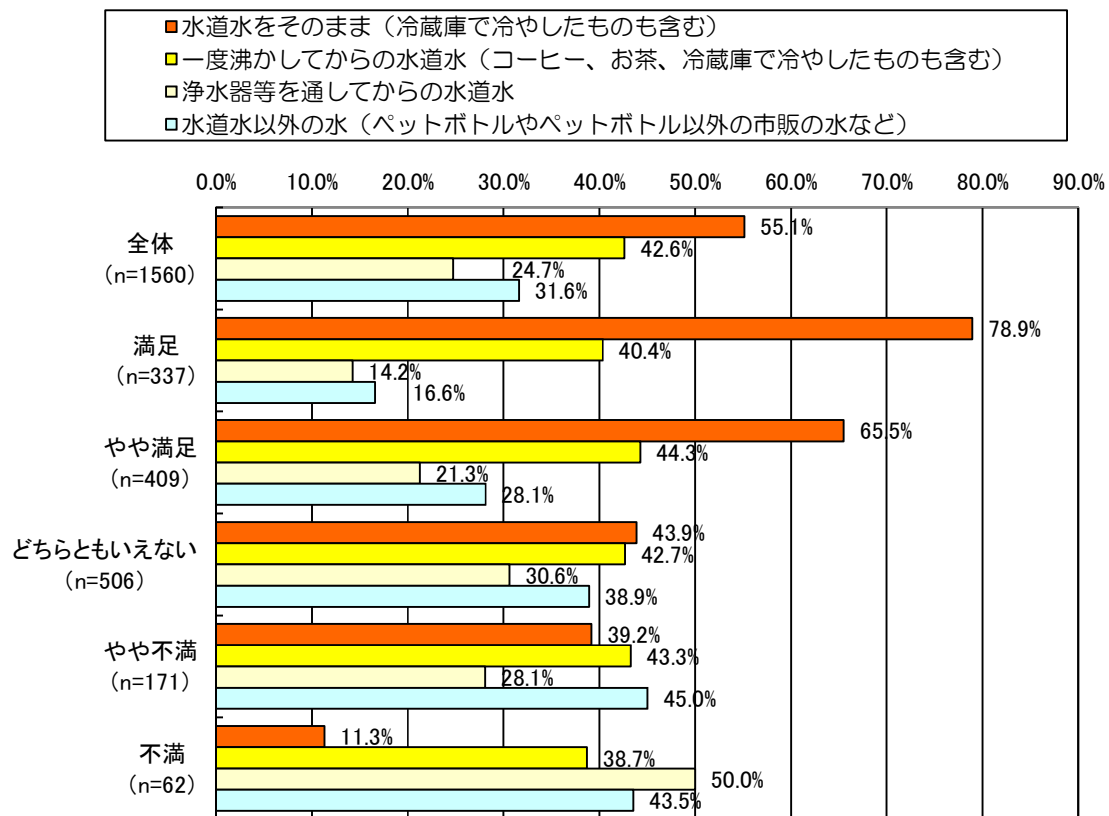


地域別で見ると、「一度沸かしてからの水道水（コーヒー、お茶、冷蔵庫で冷やしたものも含む）」は全ての地区で40%前後となったが、「水道水をそのまま（冷蔵庫で冷やしたものも含む）」は48.6%~70.2%と各区で差ができた。



給水方式別で見ると、「直結給水方式」では水道水をそのまま飲む人が6割近いが「直結増圧給水方式」「貯水槽給水方式」では40%前後と低い割合となっている。

(水道水の飲用状況と水道水の味(おいしさ)の関係)

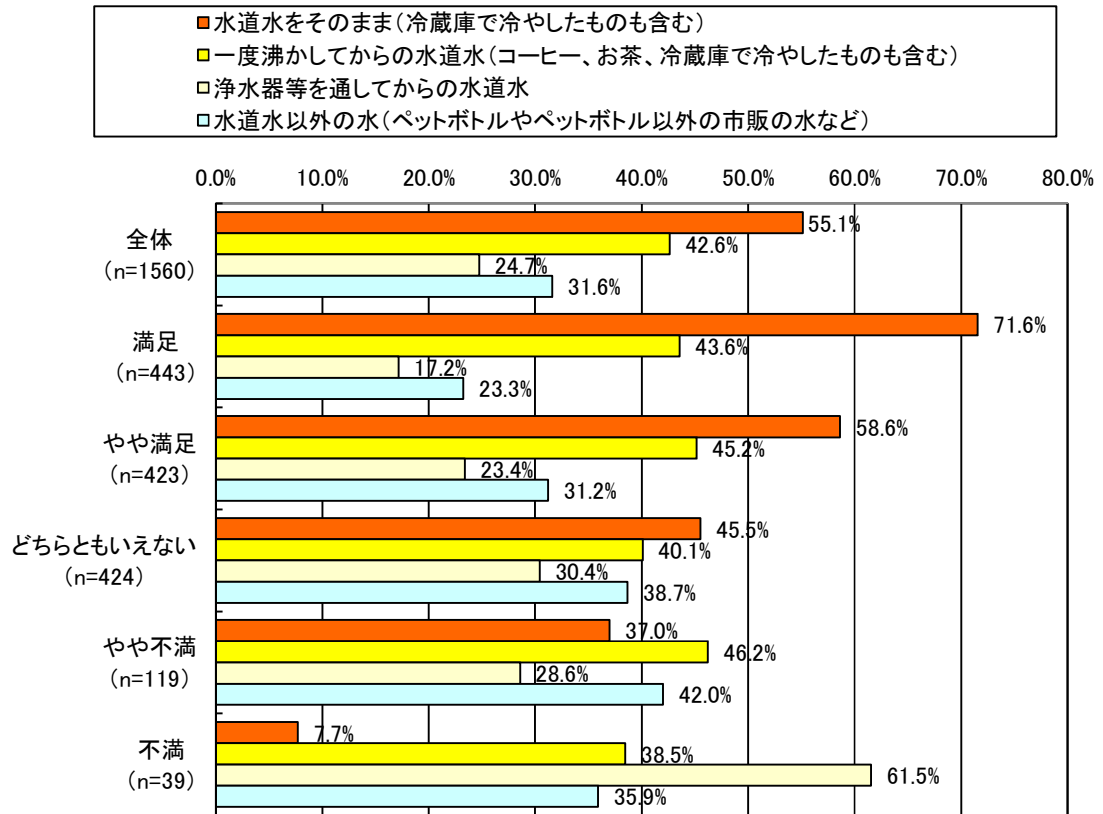


水道水の飲用状況と水道水の味(おいしさ)の関係を見ると満足している人は「水道水をそのまま」という割合が78.9%と高い割合となっている。

逆に不満と答えた人は「水道水以外の水」の割合が高く43.5%となっている。

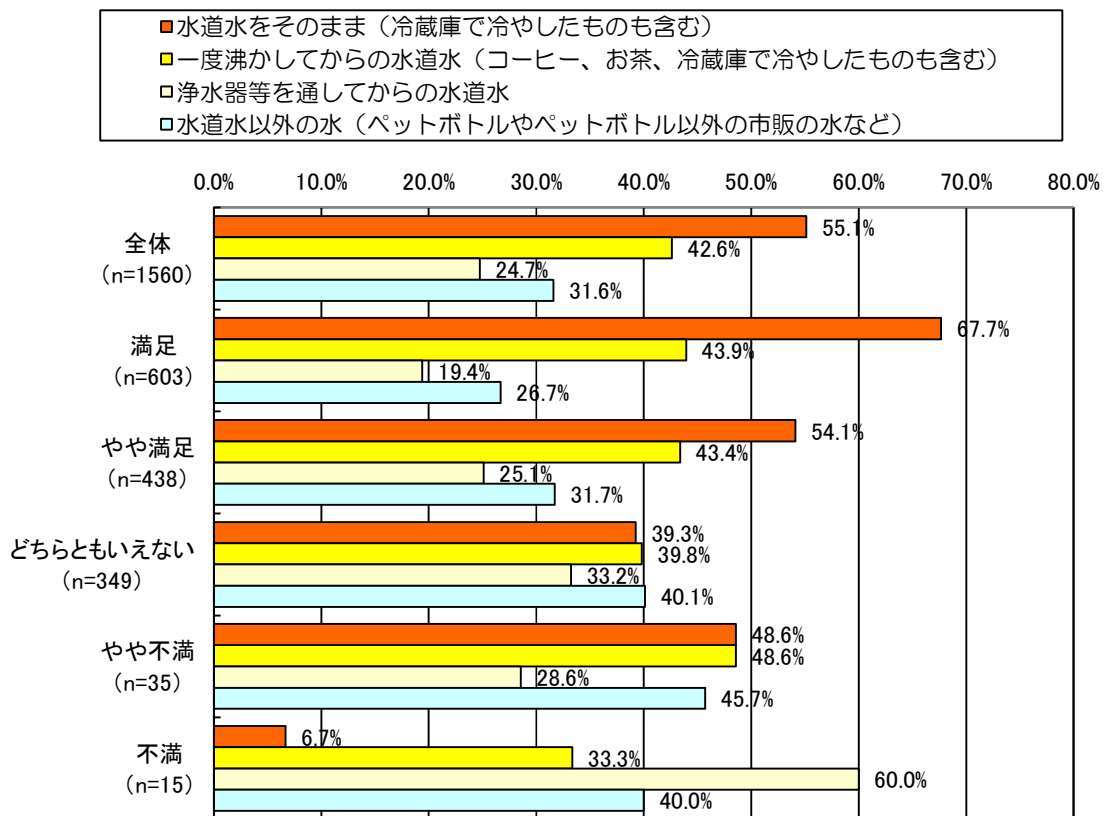


(水道水の飲用状況と水道水のおいしさの関係)



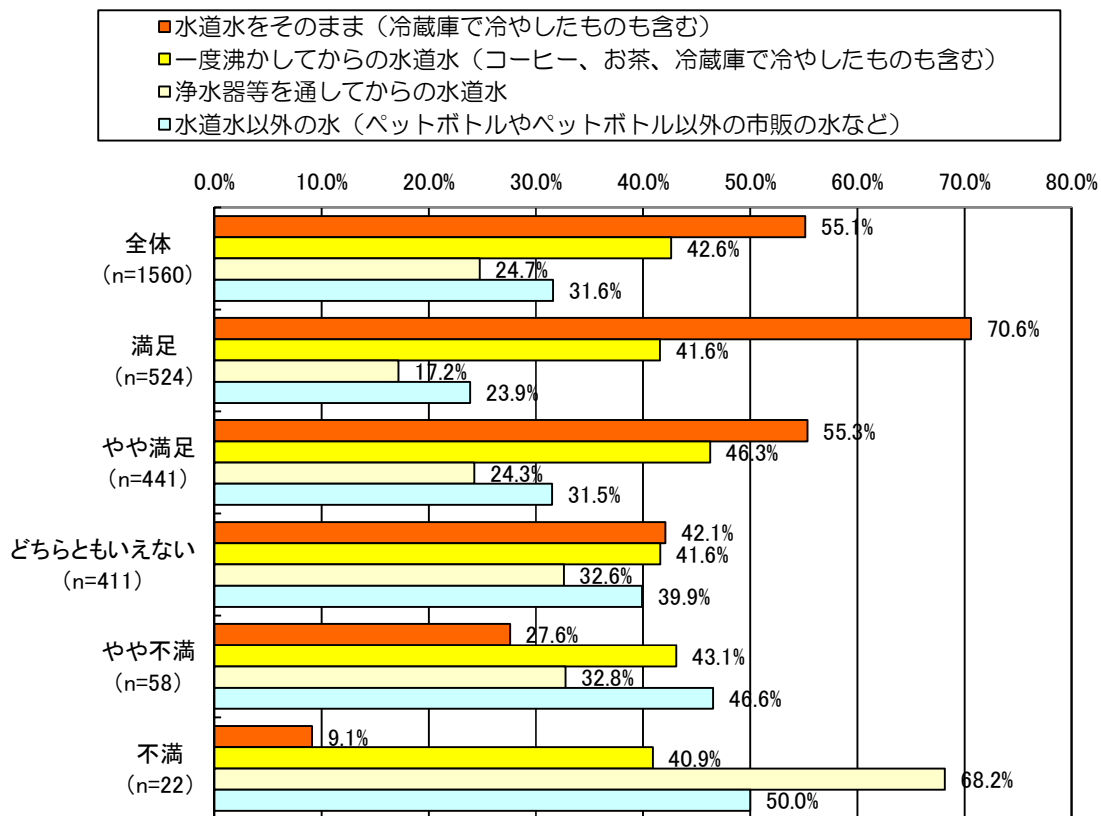
水道水の飲用状況と水道水のおいしさの関係を見ると『満足』からだんだんと『水道水をそのまま』という割合は減っていき、『不満』では7.7%となっている。

(水道水の飲用状況と水道水のにごり・色の関係)



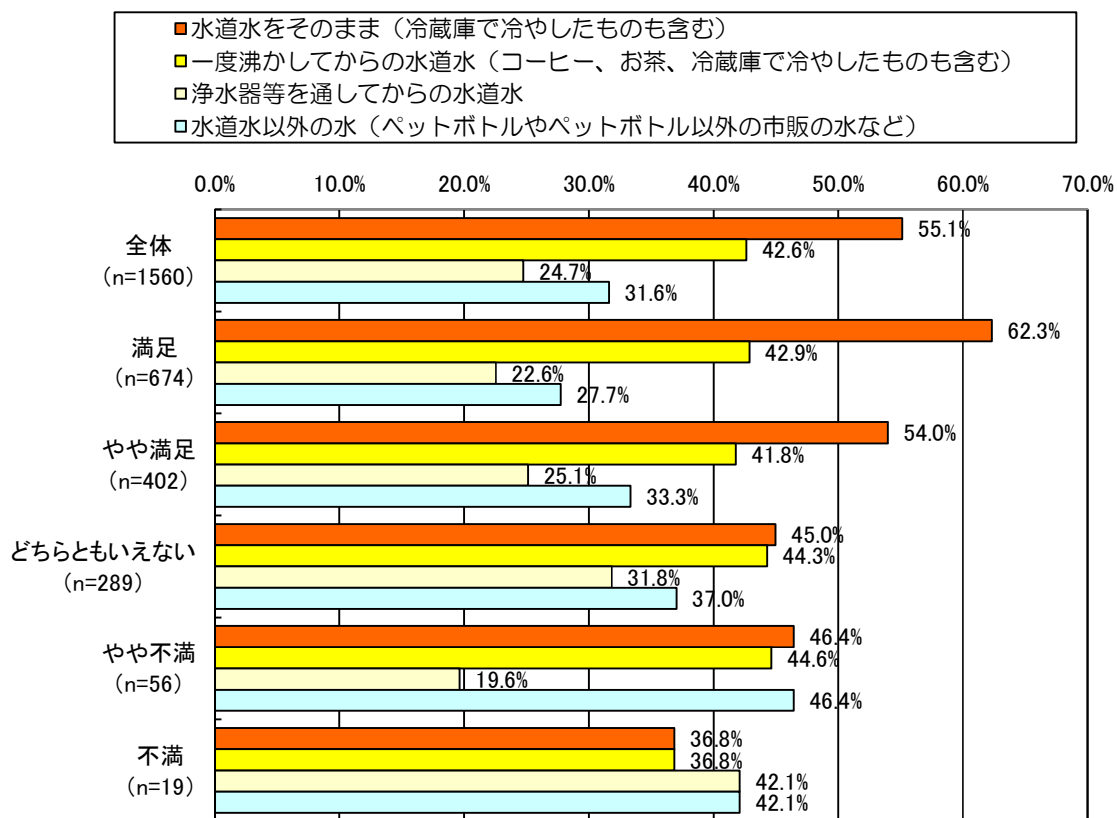
水道水の飲用状況と水道水のにごり・色の関係を見るとにごりに対しては「一度沸かしてからの水道水」という答えが『不満』を除く全項目でほぼ40%を超えている。

(水道水の飲用状況と水道水の安全性の関係)



水道水の安全性で満足している人の70.6%は水道水をそのまま飲んでいる。  
逆に安全性に不満を持っている人は半数の人が水道水以外の水を飲んでいる。

(水道水の飲用状況と水道水の量や勢いの関係)



水道水の飲用状況と水道水の量や勢いの関係を見ると「満足」から「やや不満」では『水道水をそのまま』という答えが項目の中で一番高い割合を占めている。

8 水道事業全般

水道事業全般についてお聞きします

問 15 水道局が取り組んでいるおいしい水道水の供給やお客さまサービスなどの水道事業全般について、どのように思いますか。(〇は1つだけ)

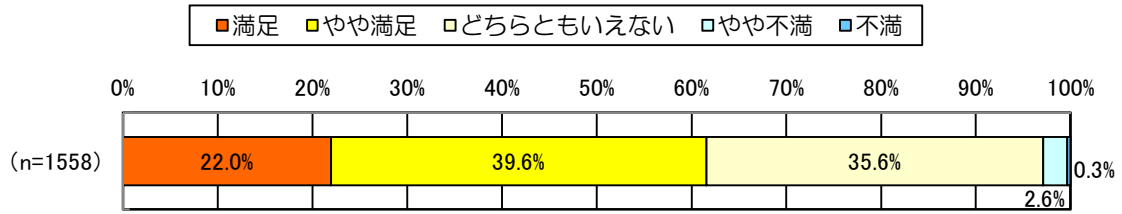
1 満足    2 やや満足    3 どちらともいえない    4 やや不満    5 不満

問 16 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。将来的に人口減少が進む見込みですが、そのような環境の中で、水道事業と料金との関係をどのようにお考えですか。次のア～カの取組みの中から選んでください。(〇は1つだけ)  
また、優先的に実施すべき取組みを3つ選び、〇をつけてください。

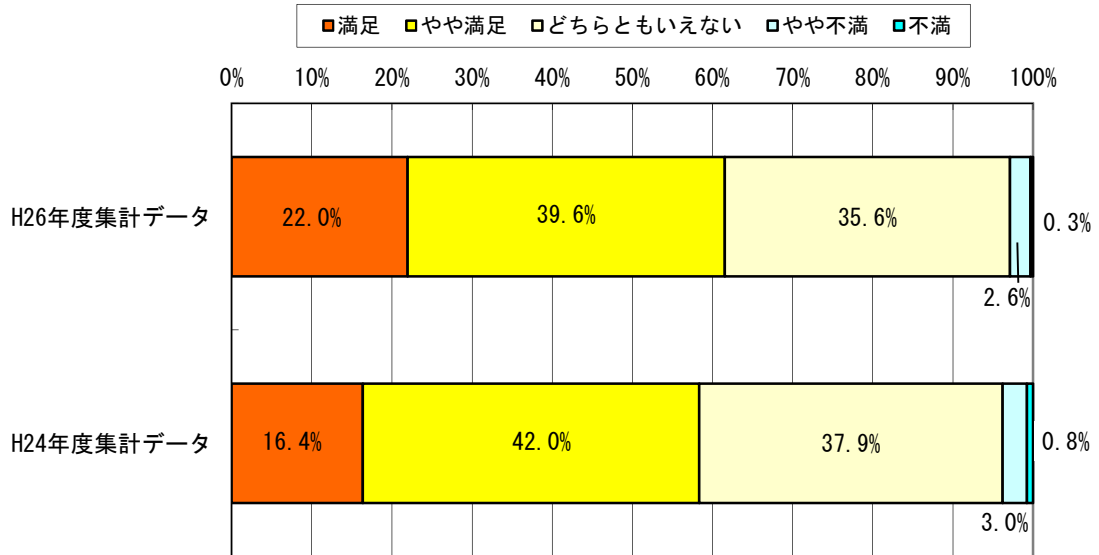
	積極的に推進してほしい 水道料金が高くなっても	現状の料金水準で積極的に推進してほしい	水道料金が高くなるのなら 推進しないでほしい	わからない	優先的に実施すべき取組み
ア. 水質検査の強化など、水道水の安全性を確保していくための取組み	1	2	3	4	
イ. 浄水工程の改善などおいしい水を供給するための取組み	1	2	3	4	
ウ. 地震に強い配水管の整備など災害対策の強化	1	2	3	4	
エ. 古くなった水道施設を計画的に改良・更新するなど、将来にわたって安定して水道を供給するための取組み	1	2	3	4	
オ. 支払方法を広く選択できるなどお客さまサービスの向上	1	2	3	4	
カ. 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	

↑  
〇は3つまで

(15) 総合満足度

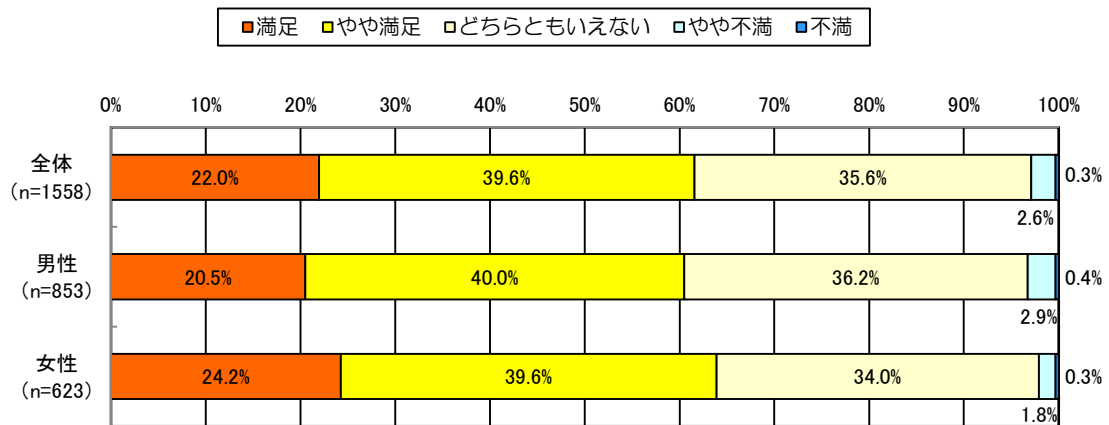


『満足』『やや満足』と答えた人の割合は61.6%で6割を超え、『不満』『やや不満』と答えた人の割合は2.9%にとどまっている。

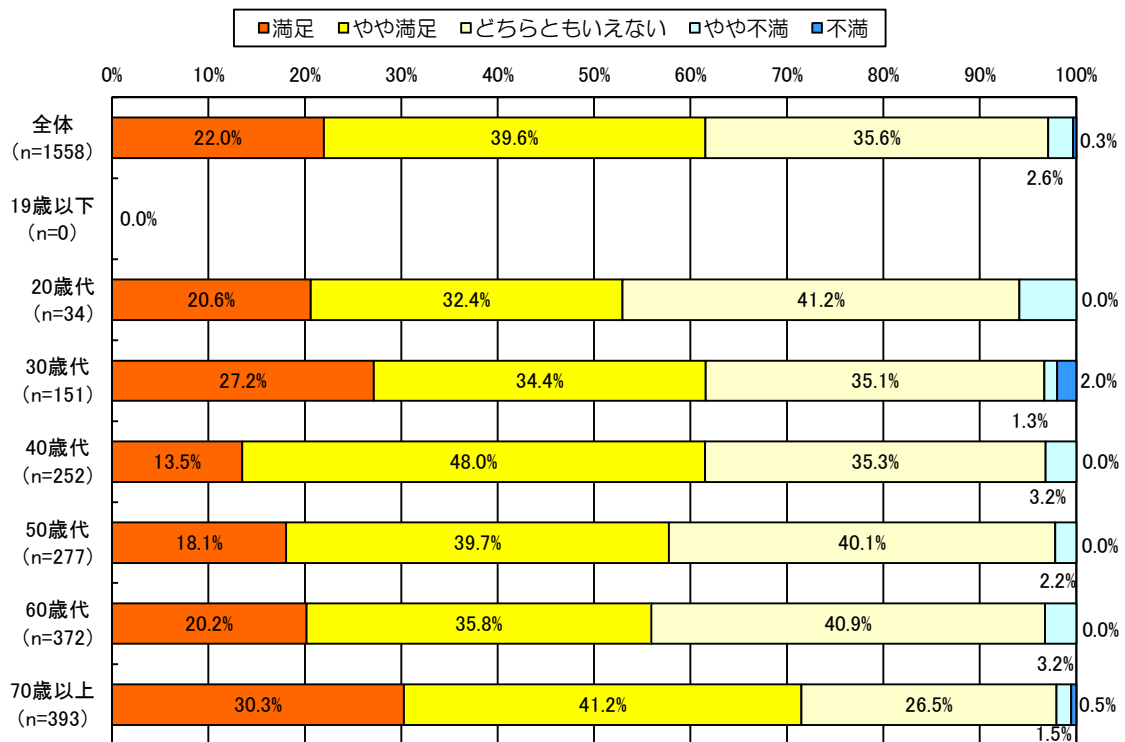


総合的な「満足度」を調査したものをH24年度に調査したデータと比較した。

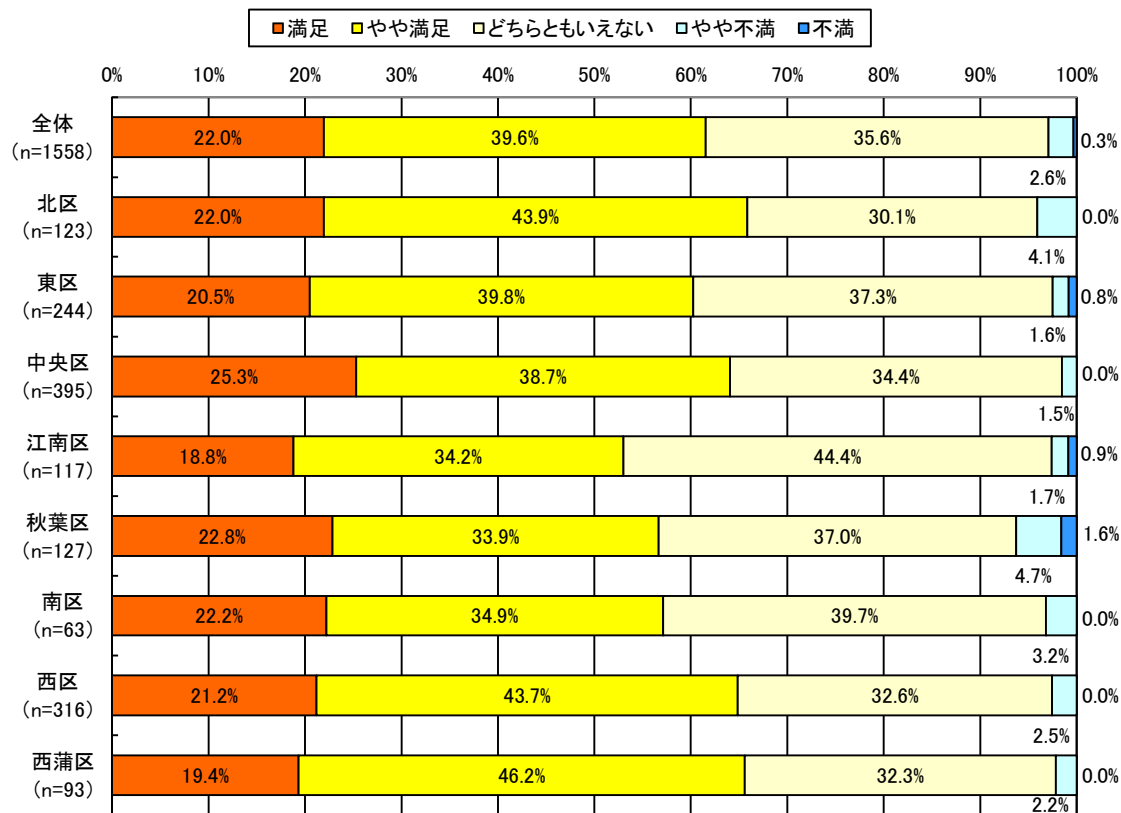
『満足』『やや満足』という割合が3.2%増えて、『不満』『やや不満』の割合が0.9%減っている。



性別にみると、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、男性は60.5%、女性は63.8%となり、女性の方が若干高くなっている。



年齢別には、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、19歳以下を除き各年代とも50%を超えている。特に70歳以上は71.5%に達している。

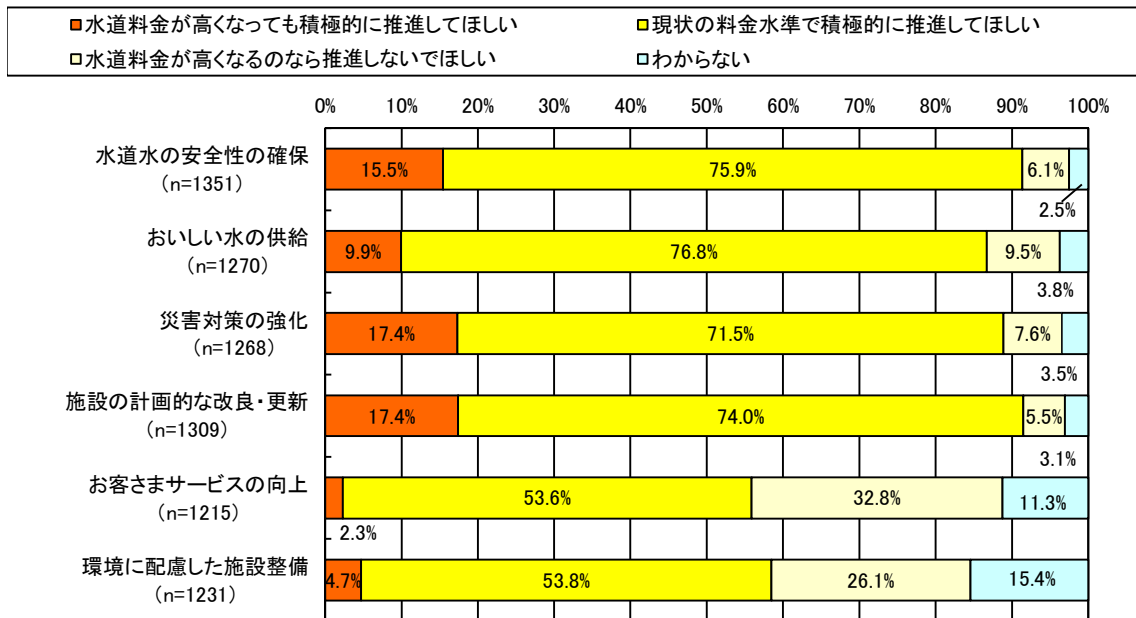


住居区別では、『満足』『やや満足』と答えた人の割合は、北区の65.9%が最も多く、以下西蒲区の65.6%、西区の64.9%と続く。



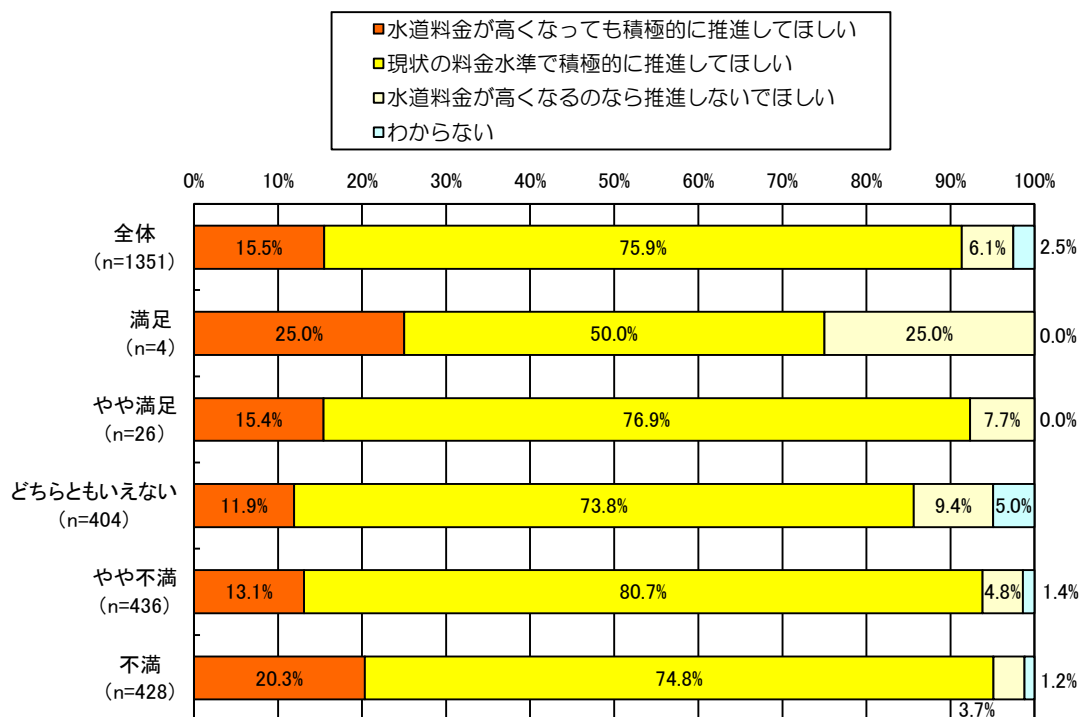
(16) 水道事業と料金の関係及び優先的に実施すべき取組み

(水道事業と料金の関係)



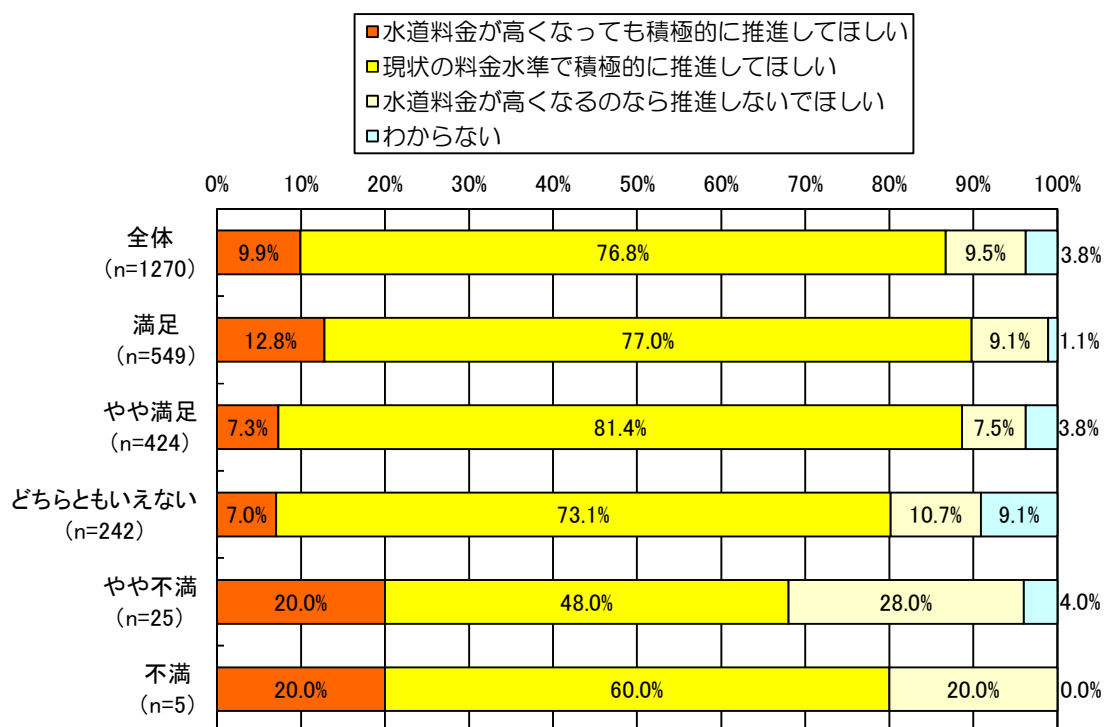
全ての項目で『現状の料金水準で積極的に推進してほしい』という回答が最も多くなっていて、50%を超えている。

①水道水の安全性確保と（２）の「水質管理の充実強化」に対する満足度との関係



「満足」と答えた人は、25%と4人に1人が『水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい』と望んでいるのに対し、不満度が高まるにつれ『現状の料金水準で積極的に推進してほしい』の割合が70%を超えて大半を占めている。

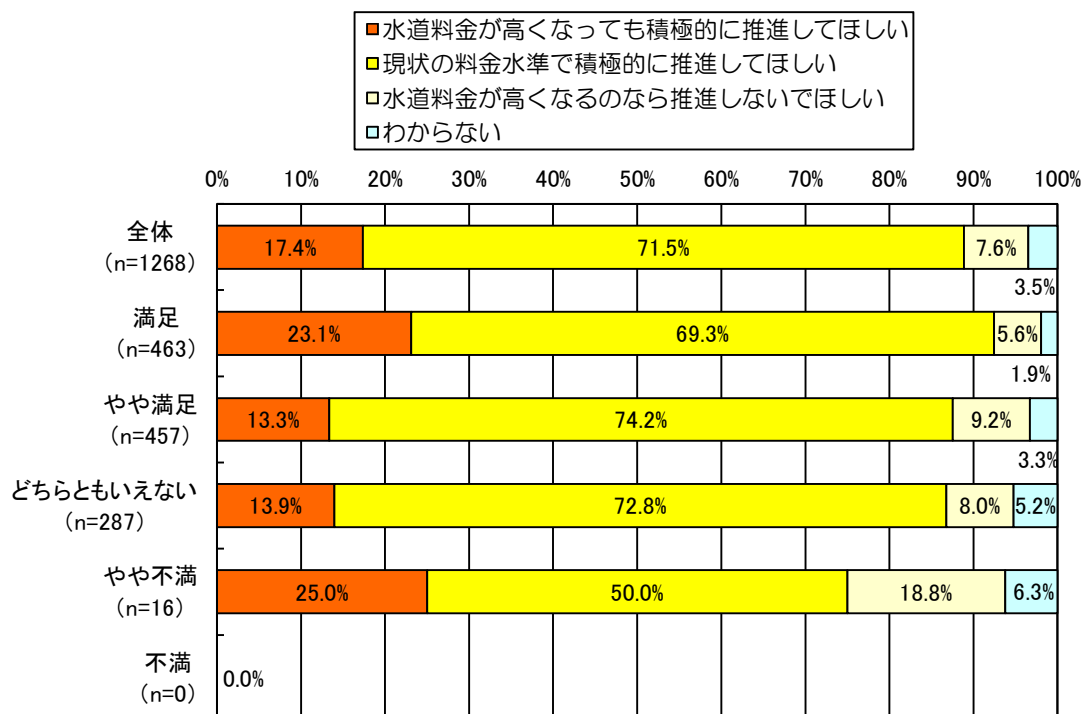
②浄水工程の改善と（２）の「浄水処理の充実」に対する満足度との関係



全ての項目で『現状の料金水準で積極的に推進してほしい』という回答が最も多くなっていて、「やや不満」の48%を除くと、他の項目は60%を超えている。

「不満」「やや不満」という人の中で『水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい』という割合は20%ある。

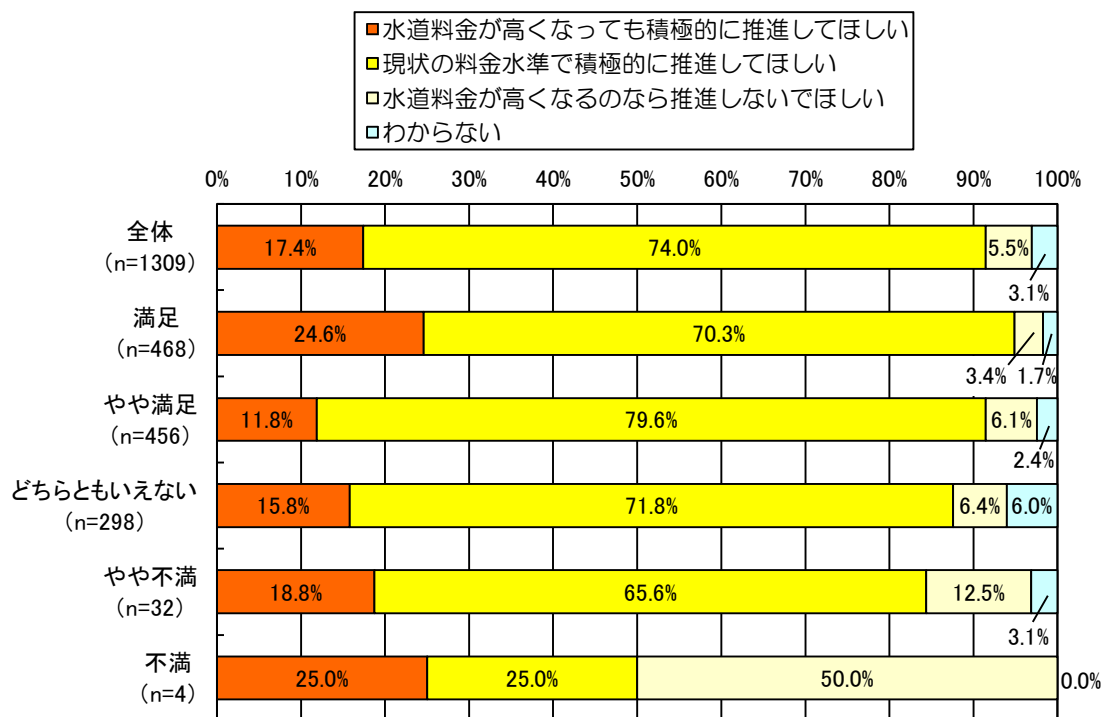
③災害対策の強化と（４）の「水道施設の耐震化の満足度」との関係



回答ゼロの「不満」と答えた人以外では『現状の料金水準で積極的に推進してほしい』が50%以上を占めた。

回答ゼロの「不満」と答えた方以外では『水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい』と『水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい』では『水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい』のほうが高い数値になった。

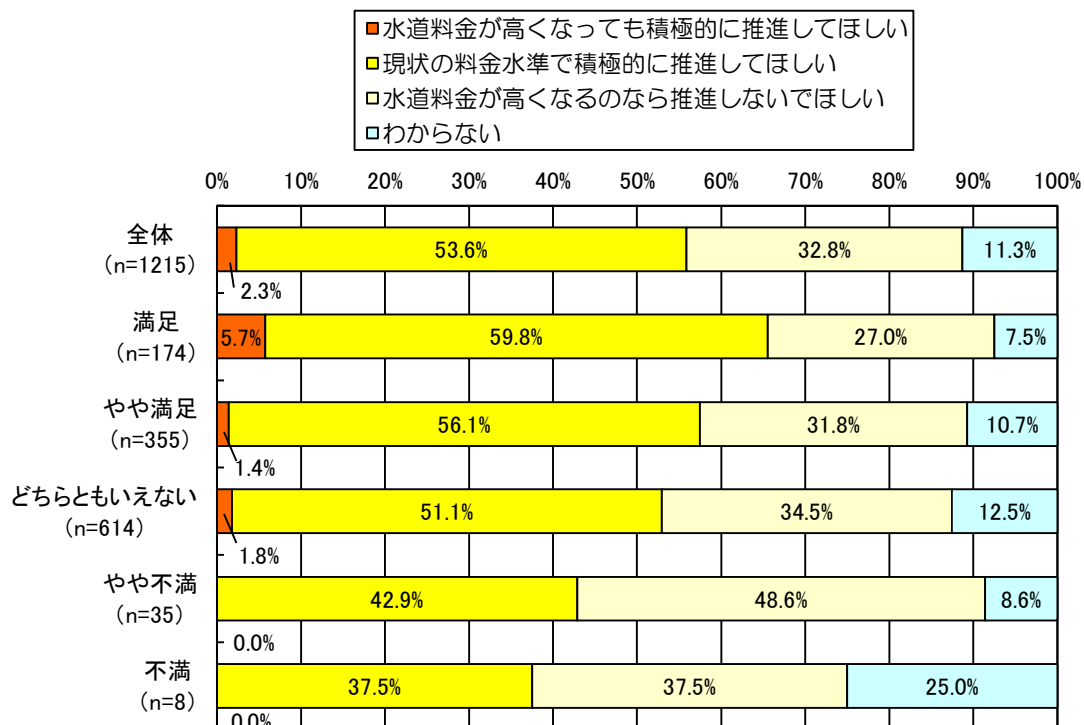
④施設の計画的な改良・更新と（４）の「老朽化対策の満足度」との関係



「老朽化対策の満足度」では、『現状の料金水準で積極的に推進してほしい』が「不満」の25%を除くと、どの項目でも、60%を超えている。

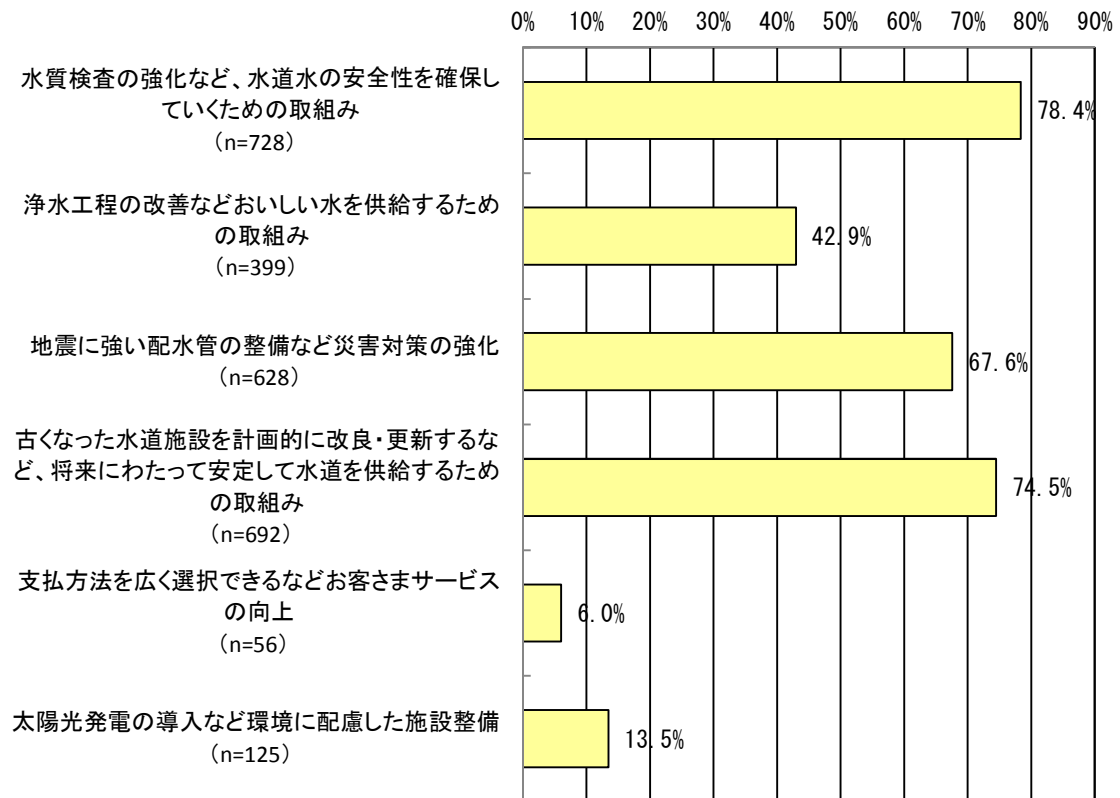
「不満」と答えた人は『水道料金が高くなるのなら推進しないでほしい』が50%と高い。

⑤お客さまサービスの向上と（１３）「お客さまサービスの総合的な満足度」の関係

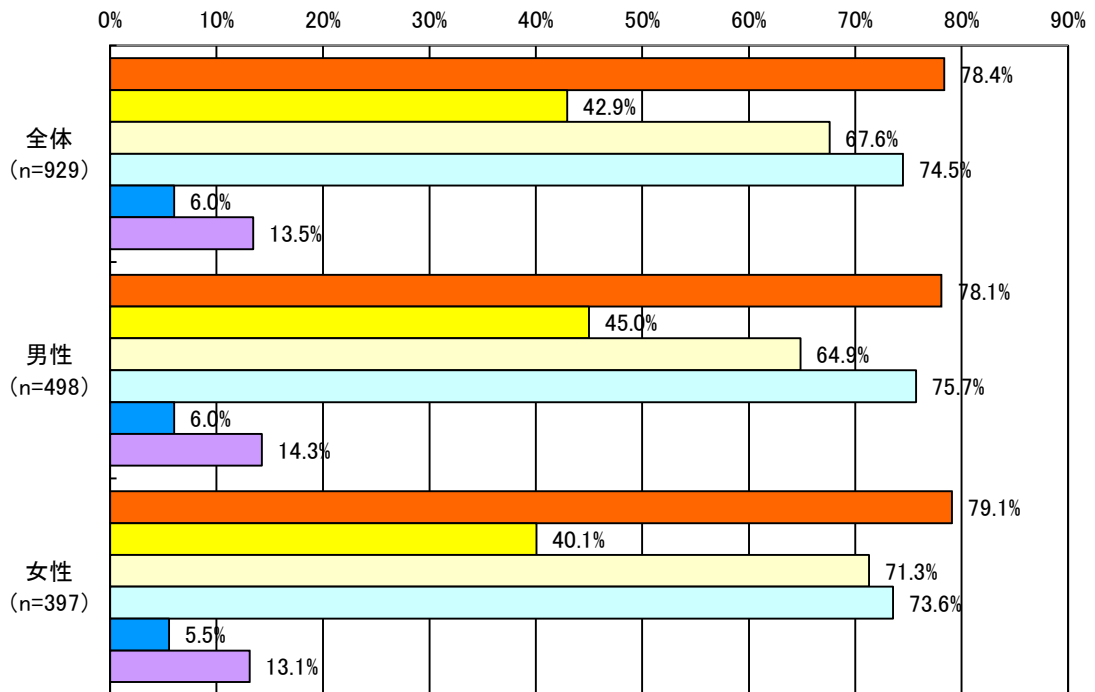
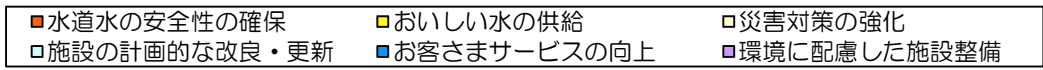


お客さまサービスについては『水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい』の答えは少なく、「満足」と答えた人でも5.7%が最大になっている。

(優先的に実施すべき取組み)



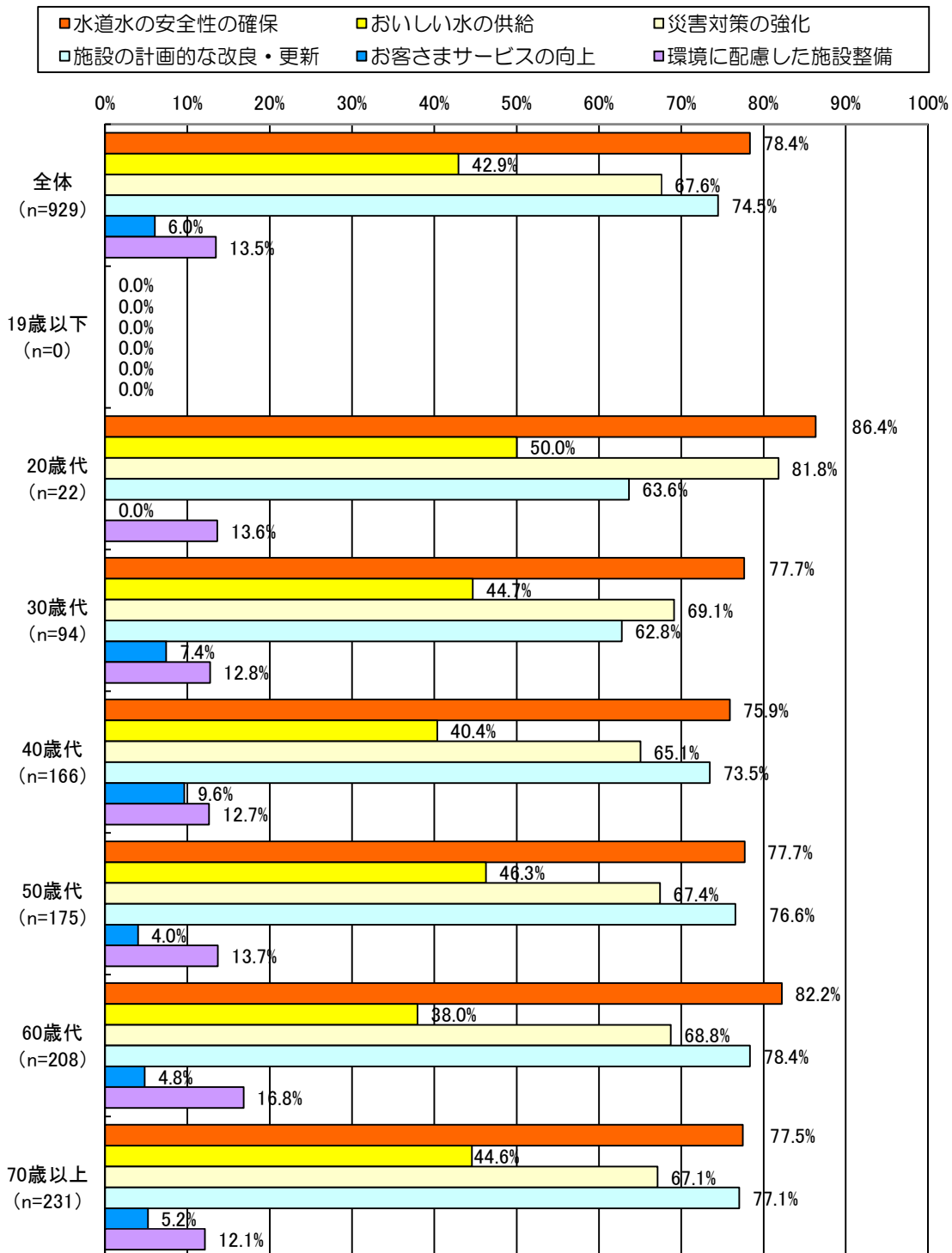
『水質検査の強化など、水道水の安全性を確保していくための取組み』が最も多く78.4%、以下『古くなった水道施設を計画的に改良・更新するなど、将来にわたって安定して水道を供給するための取組み』の74.5%、『地震に強い配水管の整備など災害対策の強化』の67.6%、『浄水工程の改善などおいしい水を供給するための取組み』の42.9%、『太陽光発電の導入など環境に配慮した設備整備』の13.5%、『支払方法を広く選択できるなどお客さまサービスの向上』の6.0%と続いている。



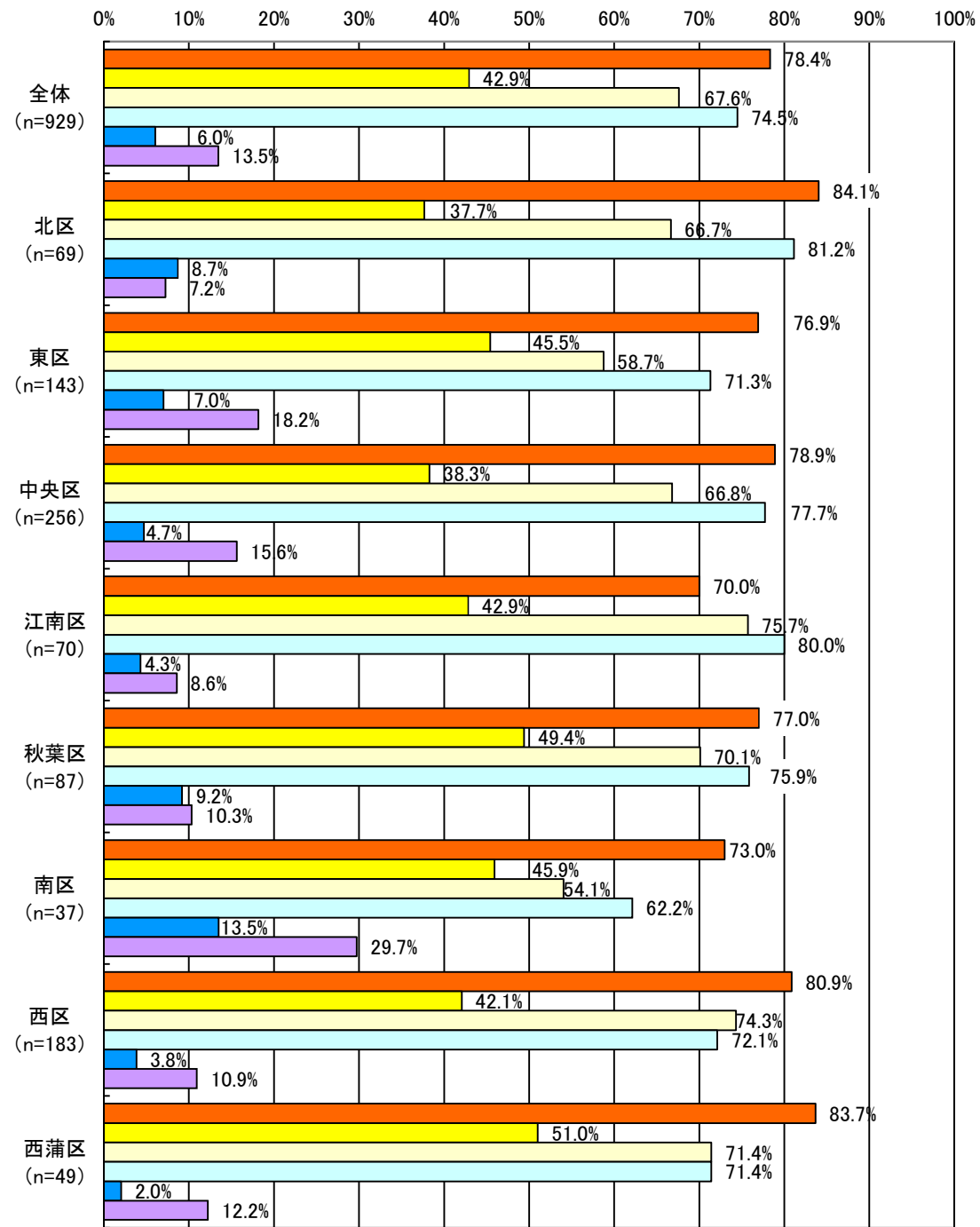
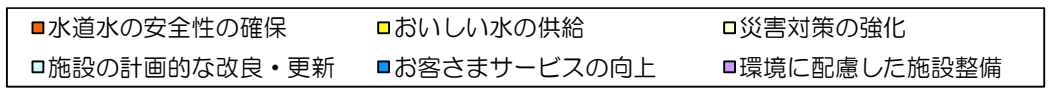
性別では、取組の優先度の傾向については男女間に違いはみられず『水道水の安全性の確保』への優先度の割合が男女共8割近くに及んでいる。

男女とも回答の傾向は似ていて、『災害対策の強化』『施設の計画的な改良・更新』に対する優先度の割合もほぼ65%以上と高い。





年齢別では、20歳代以上で『水道水の安全性の確保』という回答が最も多く75%以上と高い。30歳代以上では似た数値のグラフとなっている。



全ての区において、回答の傾向が似ており、『水道水の安全性を確保』『災害対策の強化』『施設の計画的な改良・更新』に対する優先度の回答数が多くなっている。



# 資料編

## 1 単純集計表

問1 あなたは水道水の水質などについてどのように感じていますか。

次のア～オ（4ページ）、カ～コ（5ページ）について、あなたが思う「満足度」を選んでください。（○は1つだけ）なお、ア～オについて、該当する使用がない場合は「その用途では使用していない」の欄に○をつけてください。

【水道水の使用方法別満足度】

問1 あなたは水道水の水質などについてどのように感じていますか。 次のア～オ、カ～コについて、あなたが思う「満足度」を選んでください。（○は1つだけ） なお、ア～オについて、該当する使用がない場合は「その用途では使用していない」の欄に○をつけてください。										
	総数	満足(+2)	やや満足(+1)	どちらともいえない(0)	やや不満(-1)	不満(-2)	満足計	不満計	その用途では使用していない	平均
ア 飲み水としての水質	1448	393 27.1%	469 32.4%	364 25.1%	160 11.0%	62 4.3%	862 59.5%	222 15.3%	0 0.0%	0.67
イ 調理に使用する水としての水質	1461	516 35.3%	473 32.4%	376 25.7%	69 4.7%	27 1.8%	989 67.7%	96 6.6%	0 0.0%	0.95
ウ 洗面・手洗いに使用する水としての水質	1480	725 49.0%	437 29.5%	291 19.7%	21 1.4%	6 0.4%	1162 78.5%	27 1.8%	0 0.0%	1.25
エ 風呂・シャワーに使用する水としての水質	1481	734 49.6%	441 29.8%	280 18.9%	19 1.3%	7 0.5%	1175 79.3%	26 1.8%	0 0.0%	1.27
オ 洗濯に使用する水としての水質	1475	757 51.3%	423 28.7%	275 18.6%	14 0.9%	6 0.4%	1180 80.0%	20 1.4%	0 0.0%	1.30

【水道水の総合評価 満足度】

	総数	満足(+2)	やや満足(+1)	どちらともいえない(0)	やや不満(-1)	不満(-2)	満足計	不満計	平均
カ 味（おいしさ）	1503	342 22.8%	416 27.7%	511 34.0%	172 11.4%	62 4.1%	758 50.4%	234 15.6%	0.53
キ におい	1465	449 30.6%	428 29.2%	430 29.4%	119 8.1%	39 2.7%	877 59.9%	158 10.8%	0.77
ク にがり・色	1456	610 41.9%	442 30.4%	353 24.2%	36 2.5%	15 1.0%	1052 72.3%	51 3.5%	1.10
ケ 安全性	1474	532 36.1%	446 30.3%	416 28.2%	58 3.9%	22 1.5%	978 66.4%	80 5.4%	0.96
コ 水の量や勢い	1457	682 46.8%	407 27.9%	293 20.1%	56 3.8%	19 1.3%	1089 74.7%	75 5.1%	1.15

(問1の「ア. 飲み水としての水質」の満足度で「2 やや不満」～「1 不満」と回答された方にお聞きます。)

問1-1 あなたが飲み水としての水道水を不満に思う理由は何ですか。(〇はいくつでも)

【水道水に対する不満理由】

総数	おいしくないから	塩素のにおいがするから	かび臭いから	生ぬるいから	おいしくないイメージがあるから	安全性に心配があるから	貯水槽給水方式だから	不安なイメージがあるから	その他
431	134 60.6%	75 33.9%	9 4.1%	29 13.1%	48 21.7%	58 26.2%	28 12.7%	33 14.9%	17 7.7%

(問1の「カ. 味(おいしさ)」と「キ. におい」の満足度で「2 やや不満」～「1 不満」と回答された方にお聞きます。)

問1-2 あなたが水道水の味やにおいを不満に思う季節はいつですか。(〇はいくつでも)

【味(おいしさ)を不満に思う季節】

総数	春(3～5月)	夏(6～8月)	秋(9～11月)	冬(12～2月)
473	92 40.7%	219 96.9%	91 40.3%	71 31.4%

【においを不満に思う季節】

総数	春(3～5月)	夏(6～8月)	秋(9～11月)	冬(12～2月)
286	53 35.3%	143 95.3%	57 38.0%	33 22.0%

問2 あなたのご家庭は、日頃節水について心がけていますか。

総数	日頃から心がけている	たまに気にする	気にしていない	未回答
1584	813 51.3%	653 41.2%	99 6.3%	19 1.2%

問2-1 以下の水使用関連機器のうち、あなたのご家庭で現在使用しているものはどれですか。

(〇はいくつでも)

総数	節水型トイレ	節水シャワーヘッド	食器洗い乾燥機	ドラム式洗濯機	風呂水吸引ポンプ	じゃ口への節水コマの設置	その他
2198	471 38.4%	314 25.6%	293 23.9%	390 31.8%	519 42.4%	95 7.8%	116 9.5%

問3 水道局では、水道水の水源（河川）からご家庭のじゃ口までの、水質管理や衛生管理を強化し、安全でおいしい水道水の供給に向けた取組みを進めています。そこで、下記【取組み例】を参考のうえ、7ページのア～オの取組みについて、あなたが思う「満足度」を、それぞれ選んでください。（○は1つだけ）

【「安全でおいしい水の供給」に対する満足度】

	総数	満足(+2)	やや満足(+1)	どちらともいえない(0)	やや不満(-1)	不満(-2)	満足計	不満計	平均
ア. 水源水質の保全	1457	481 33.0%	484 33.2%	460 31.6%	28 1.9%	4 0.3%	965 66.2%	32 2.2%	0.97
イ. 水質管理体制の強化	1452	548 37.7%	498 34.3%	387 26.7%	14 1.0%	5 0.3%	1046 72.0%	19 1.3%	1.08
ウ. 安全でおいしい水	1482	641 43.3%	512 34.5%	287 19.4%	37 2.5%	5 0.3%	1153 77.8%	42 2.8%	1.18
エ. 貯水槽水道の衛生管理の充実	1345	399 29.7%	376 28.0%	525 39.0%	36 2.7%	9 0.7%	775 57.6%	45 3.3%	0.83
オ. 直結給水の拡大	1398	558 39.9%	443 31.7%	365 26.1%	24 1.7%	8 0.6%	1001 71.6%	32 2.3%	1.09

問4 問1～3でお聞きした「水道水の水質」・「安全でおいしい水道水の供給に対する取組み」を総合的にみて、どのように思いますか。（○は1つだけ）

【水道水への総合的満足度】

総数	満足(+2)	やや満足(+1)	どちらともいえない(0)	やや不満(-1)	不満(-2)	満足計	不満計	平均
1500	489 32.6%	634 42.3%	325 21.7%	49 3.3%	3 0.2%	1123 74.9%	52 3.5%	1.04

問5 水道局では、災害などの非常時においても安定して水道水を供給するために施設を新しくしたり、改良するなどの取組みを進めています。そこで、そこで、下記【取組み例】を参考のうえ、ア～ウの取組みについて、あなたが思う「満足度」を、それぞれ選んでください。（○は1つだけ）

【施設改良の取組みへの満足度】

	総数	満足(+2)	やや満足(+1)	どちらともいえない(0)	やや不満(-1)	不満(-2)	満足計	不満計	平均
ア. 水道施設の耐震化	1467	552 37.6%	549 37.4%	346 23.6%	20 1.4%	0 0.0%	1101 75.1%	20 1.4%	1.11
イ. 応急給水体制等の整備	1452	542 37.3%	531 36.6%	358 24.7%	21 1.4%	0 0.0%	1073 73.9%	21 1.4%	1.10
ウ. 計画的な配水管の整備	1451	538 37.1%	523 36.0%	352 24.3%	33 2.3%	5 0.3%	1061 73.1%	38 2.6%	1.07

問5-1 災害などの非常時に対する取組みの中で、優先的に実施した方がよいと思う取組みはどれですか。次の中から3つ選び、○をつけてください。

【優先的に実施すべき取組み】

総数	浄水場などの水道施設の耐震化	地震に強い配水管への入替えによる耐震化	病院などの重要施設向け配水管の耐震化	災害時に一定量の飲料水等を確保する緊急貯水槽などの応急給水設備の整備	給水車・仮設給水栓・キャンパス水塔などの応急給水用具の整備	ペットボトル水などの備蓄
3983 (全回答 1417)	761 53.7%	931 65.7%	490 34.6%	885 62.4%	651 45.9%	265 18.7%

問6 水道局では、効率的・効果的な事業運営により、水道料金の水準を維持するよう努めています。現行の水道料金の水準について、どのように思いますか。(○は1つだけ)

【現行の水道料金への評価】

総数	安い	やや安い	妥当である	やや高い	高い
1542	39 2.5%	56 3.6%	738 47.9%	483 31.3%	226 14.7%

(問6で「1 安い」または「2 やや安い」と回答された方にお聞きします。)

問6-1 「安い」または「やや安い」と考える理由は、次のうちどれですか。(○は1つだけ)

【水道料金を安価と考える理由】

総数	ペットボトル等の市販の水と比べて	他都市の水道料金と比べて	電気・ガスなどの他の公共料金と比べて	以前にもっと高い所に住んでいたから	その他
93	14 15.1%	34 36.6%	34 36.6%	6 6.5%	5 5.4%

(問6で「4 やや高い」または「5 高い」と回答された方にお聞きします。)

問6-2 「やや高い」または「高い」と考える理由は、次のうちどれですか。(○は1つだけ)

【水道料金を高価と考える理由】

総数	下水道使用量と一緒に支払うから	2か月分をまとめて支払うから	電気・ガスなどの他の公共料金と比べて	以前にもっと安い所に住んでいたから	その他
683	319 46.7%	130 19.0%	91 13.3%	80 11.7%	63 9.2%

問7 あなたは、お客さまコールセンターがあることを知っていますか。(○は1つだけ)

【コールセンターの存在について】

総数	知っている	知らない
1544	543 35.2%	1001 64.8%



(問7で「1 知っている」と回答された方にお聞きします。)

問7-1 あなたは、お客さまコールセンターを利用したことがありますか。(○は1つだけ)

【コールセンター利用経験】

総数	利用したことがある	利用したことがない
540	199 36.9%	341 63.1%

(問7-1で「1 利用したことがある」と回答された方にお聞きします。)

問7-2 その時の、お客さまコールセンターの電話対応はいかがでしたか。(○は1つだけ)

【コールセンターの電話対応について】

総数	良かった	どちらかといえば良かった	どちらともいえない	どちらかといえば良くなかった	良くなかった
199	105 52.8%	53 26.6%	31 15.6%	7 3.5%	3 1.5%

(問7-2で「4 どちらかといえば良くなかった」～「5 良くなかった」と回答された方にお聞きします。)

問7-3 その時の、お客さまコールセンターの電話対応で良くなかった点はどれですか。

(○はいくつでも)

【コールセンターでの電話対応での評価】

総数	対応が悪かった	説明が長かった	説明がわかりにくかった	たらいまわしにあった	その他
13	5 50.0%	0 0.0%	2 20.0%	5 50.0%	1 10.0%

●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)

【水道料金の支払い方法の満足度】

総数	満足(+2)	やや満足(+1)	どちらともいえない(0)	やや不満(-1)	不満(-2)	満足計	不満計	平均
1552	904 58.2%	309 19.9%	275 17.7%	35 2.3%	29 1.9%	1213 78.2%	64 4.1%	1.30

●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)

【隔月検針毎月振替制度の認知度】

総数	知っている	知らない
1550	450 29.0%	1100 71.0%

(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)

【隔月検針毎月振替制度の利用度】

総数	利用している	利用していない
445	233 52.4%	212 47.6%

(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)

【隔月検針毎月振替制度の利用者の負担感】

総数	軽減された	どちらかといえば軽減された	どちらともいえない	どちらかといえば軽減されていない	軽減されていない
230	76 33.0%	61 26.5%	84 36.5%	3 1.3%	6 2.6%

(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 あなたは、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)

【隔月検針毎月振替制度を利用しない理由】

総数	納入通知書支払いなので利用できない	今のままで不便を感じていない	料金が安くなるわけではないから	その他
220	12 5.5%	115 52.3%	79 35.9%	14 6.4%

●水道局では、広報誌の発行やイベントの開催などにより水道事業のPRを行っています。

問10 広報誌「水先案内」は、今年の4月からリニューアルして検針票と一緒にお届けしていますが、見たことはありますか。

【広報媒体の認知度】

総数	見たことがある	見たことがない
1531	990 64.7%	541 35.3%

(問10 で「1 見たことがある」と回答された方にお聞きします。)

問10-1 広報誌「水先案内」は、以前に比べ、見やすいものとなっていますか。

総数	見やすくなった	見にくくなった	以前とかわらない	わからない	その他
985	325 33.0%	5 0.5%	265 26.9%	373 37.9%	17 1.7%

問10-2 水先案内のほかに、水道局が行っている広報としてあなたが知っているものはありますか。(〇はいくつでも)

総数	市報にいた	ホームページ	水道週間イベント	新潟まつりや古町どどんなどのイベント	パンフレット	新聞広告	知っているものはない
1998 (全回答 1410)	867 61.5%	127 9.0%	179 12.7%	127 9.0%	139 9.9%	133 9.4%	426 30.2%

(問10 で「1～6」に〇をつけた方にお聞きします。)

問10-3 水先案内のほかに、次のうち、あなたが読んだり、利用したことがあるものはどれですか。(〇はいくつでも)

【広報媒体の利用度】

総数	市報にいた	ホームページ	水道週間イベント	新潟まつりや古町どどんなどのイベント	パンフレット	新聞広告	読んだり、利用したことはない
1480 (全回答 991)	792 79.9%	86 8.7%	120 12.1%	100 10.1%	135 13.6%	140 14.1%	107 10.8%

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)

【広報内容への期待度】

総数	水道水の水質検査の結果	断水・漏水などの工事情報	災害対策の取組み	水道料金や支払いに関する手続きの方法	事業の経営状況	各種のイベント情報	水道水の節水方法や活用方法など	その他
3945 (全回答 1497)	1073 71.7%	843 56.3%	697 46.6%	272 18.2%	203 13.6%	166 11.1%	674 45.0%	17 1.1%

問12 あなたは、新潟市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。（○は1つだけ）

【広報活動の満足度】

総数	満足(+2)	やや満足(+1)	どちらともいえない(0)	やや不満(-1)	不満(-2)	満足計	不満計	平均
1535	190 12.4%	354 23.1%	923 60.1%	55 3.6%	13 0.8%	544 35.4%	68 4.4%	0.43

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。（○は1つだけ）

【お客さまサービスの総合的な満足度】

総数	満足(+2)	やや満足(+1)	どちらともいえない(0)	やや不満(-1)	不満(-2)	満足計	不満計	平均
1522	240 15.8%	462 30.4%	771 50.7%	41 2.7%	8 0.5%	702 46.1%	49 3.2%	0.58

問14 あなたが普段飲んでいる水は、次のうちどれですか。（○はいくつでも）

【水道水の飲用状況】

総数	水道水をそのまま（冷蔵庫で冷やしたのも含む）	一度沸かしてから水道水（コーヒー、お茶、冷蔵庫で冷やしたのも含む）	浄水器等を通してからの水道水	水道水以外の水（ペットボトルやペットボトル以外の市販の水など）
1560	860 55.1%	665 42.6%	386 24.7%	493 31.6%

問15 水道局が取り組んでいるおいしい水道水の供給やお客さまサービスなどの水道事業全般について、どのように思いますか。（○は1つだけ）

【水道事業の総合満足度】

総数	満足(+2)	やや満足(+1)	どちらともいえない(0)	やや不満(-1)	不満(-2)	満足計	不満計	平均
1558	342 22.0%	617 39.6%	554 35.6%	40 2.6%	5 0.3%	959 61.6%	45 2.9%	0.80

問 16 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。将来的に人口減少が進む見込みですが、そのような環境の中で、水道事業と料金との関係をどのようにお考えですか。次のア～カの取組みの中から選んでください。（○は1つだけ）また、優先的に実施すべき取組みを3つ選び、○をつけてください。

【水道事業と料金の関係】

	総数	水道料金が高くなっても積極的に推進してほしい	現状の料金水準で積極的に推進してほしい	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. 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	1351	209 15.5%	1025 75.9%	83 6.1%	34 2.5%
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	1270	126 9.9%	975 76.8%	121 9.5%	48 3.8%
ウ. 地震に強い配水管の整備など災害対策の強化	1268	220 17.4%	907 71.5%	97 7.6%	44 3.5%
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	1309	228 17.4%	969 74.0%	72 5.5%	40 3.1%
オ. 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	1215	28 2.3%	651 53.6%	399 32.8%	137 11.3%
カ. 太陽光発電の導入など環境に配慮した施設整備	1231	58 4.7%	662 53.8%	321 26.1%	190 15.4%

【優先的に実施すべき取組み】

総数	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	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	地震に強い配水管の整備など災害対策の強化	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	支払い方法を広く選択できるなどお客さまサービスの向上	太陽光発電の導入など環境に配慮した施設整備
929	728 78.4	399 42.9	628 67.6	692 74.5	56 6.0	125 13.5

## 2 クロス集計表

【使用方法別の水質に対する満足度 ア. 飲み水としての水質】

問1 あなたは水道水の水質などについてどのように感じていますか。  
 次のア～オ、カ～コについて、あなたが思う「満足度」を選んでください。(○は1つだけ)  
 なお、ア～オについて、該当する使用がない場合は「その用途では使用していない」の欄に○をつけてください。

ア. 飲み水としての水質

		全体	満足(+2)	やや満足(+1)	どちらともいえない(0)	やや不満(-1)	不満(-2)	その用途では使用していない	満足計	不満計	平均
全体計		1448	393 27.1%	469 32.4%	364 25.1%	160 11.0%	62 4.3%	0 0.0%	862 59.5%	222 15.3%	0.67
性別	男性	806	239 29.7%	265 32.9%	196 24.3%	77 9.6%	29 3.6%	0 0.0%	504 62.6%	106 13.2%	0.75
	女性	569	137 24.1%	181 31.8%	147 25.8%	77 13.5%	27 4.7%	0 0.0%	318 55.9%	104 18.2%	0.57
年齢	～19歳	0	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0.00
	20歳代	29	8 27.6%	11 37.9%	4 13.8%	5 17.2%	1 3.4%	0 0.0%	19 65.5%	6 20.6%	0.69
	30歳代	137	32 23.4%	35 25.5%	42 30.7%	21 15.3%	7 5.1%	0 0.0%	67 48.9%	28 20.4%	0.47
	40歳代	239	47 19.7%	80 33.5%	60 25.1%	35 14.6%	17 7.1%	0 0.0%	127 53.2%	52 21.7%	0.44
	50歳代	255	73 28.6%	65 25.5%	76 29.8%	31 12.2%	10 3.9%	0 0.0%	138 54.1%	41 16.1%	0.63
	60歳代	354	86 24.3%	125 35.3%	90 25.4%	44 12.4%	9 2.5%	0 0.0%	211 59.6%	53 14.9%	0.66
	70歳～	364	131 36.0%	129 35.4%	74 20.3%	18 4.9%	12 3.3%	0 0.0%	260 71.4%	30 8.2%	0.96
地域	北区	114	35 30.7%	30 26.3%	32 28.1%	13 11.4%	4 3.5%	0 0.0%	65 57.0%	17 14.9%	0.69
	東区	236	62 26.3%	70 29.7%	69 29.2%	26 11.0%	9 3.8%	0 0.0%	132 56.0%	35 14.8%	0.64
	中央区	348	91 26.1%	110 31.6%	87 25.0%	43 12.4%	17 4.9%	0 0.0%	201 57.7%	60 17.3%	0.62
	江南区	110	30 27.3%	35 31.8%	30 27.3%	12 10.9%	3 2.7%	0 0.0%	65 59.1%	15 13.6%	0.70
	秋葉区	122	31 25.4%	55 45.1%	21 17.2%	8 6.6%	7 5.7%	0 0.0%	86 70.5%	15 12.3%	0.78
	南区	60	19 31.7%	17 28.3%	15 25.0%	6 10.0%	3 5.0%	0 0.0%	36 60.0%	9 15.0%	0.72
	西区	294	80 27.2%	96 32.7%	73 24.8%	35 11.9%	10 3.4%	0 0.0%	176 59.9%	45 15.3%	0.68
	西蒲区	89	27 30.3%	30 33.7%	18 20.2%	11 12.4%	3 3.4%	0 0.0%	57 64.0%	14 15.8%	0.75

【使用方法別の水質に対する満足度 イ. 調理に使用する水としての水質】

問1 あなたは水道水の水質などについてどのように感じていますか。  
 次のア～オ、カ～コについて、あなたが思う「満足度」を選んでください。(○は1つだけ)  
 なお、ア～オについて、該当する使用がない場合は「その用途では使用していない」の欄に○をつけてください。

イ. 調理に使用する水としての水質

		全体	満足(+2)	やや満足(+1)	どちらともいえない(0)	やや不満(-1)	不満(-2)	その用途では使用していない	満足計	不満計	平均
全体計		1461	516 35.3%	473 32.4%	376 25.7%	69 4.7%	27 1.8%	0 0.0%	989 67.7%	96 6.5%	0.95
性別	男性	800	286 35.8%	273 34.1%	201 25.1%	29 3.6%	11 1.4%	0 0.0%	559 69.9%	40 5.0%	0.99
	女性	587	211 35.9%	173 29.5%	157 26.7%	32 5.5%	14 2.4%	0 0.0%	384 65.4%	46 7.9%	0.91
年齢	～19歳	0	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0.00
	20歳代	33	13 39.4%	10 30.3%	9 27.3%	1 3.0%	0 0.0%	0 0.0%	23 69.7%	1 3.0%	1.06
	30歳代	146	49 33.6%	45 30.8%	42 28.8%	6 4.1%	4 2.7%	0 0.0%	94 64.4%	10 6.8%	0.88
	40歳代	250	73 29.2%	84 33.6%	65 26.0%	21 8.4%	7 2.8%	0 0.0%	157 62.8%	28 11.2%	0.78
	50歳代	260	96 36.9%	69 26.5%	78 30.0%	10 3.8%	7 2.7%	0 0.0%	165 63.4%	17 6.5%	0.91
	60歳代	358	118 33.0%	123 34.4%	99 27.7%	14 3.9%	4 1.1%	0 0.0%	241 67.4%	18 5.0%	0.94
	70歳～	343	149 43.4%	114 33.2%	68 19.8%	9 2.6%	3 0.9%	0 0.0%	263 76.6%	12 3.5%	1.16
地域	北区	114	38 33.3%	36 31.6%	35 30.7%	5 4.4%	0 0.0%	0 0.0%	74 64.9%	5 4.4%	0.94
	東区	231	80 34.6%	70 30.3%	66 28.6%	10 4.3%	5 2.2%	0 0.0%	150 64.9%	15 6.5%	0.91
	中央区	373	133 35.7%	112 30.0%	103 27.6%	18 4.8%	7 1.9%	0 0.0%	245 65.7%	25 6.7%	0.93
	江南区	105	39 37.1%	27 25.7%	36 34.3%	2 1.9%	1 1.0%	0 0.0%	66 62.8%	3 2.9%	0.96
	秋葉区	121	42 34.7%	49 40.5%	21 17.4%	4 3.3%	5 4.1%	0 0.0%	91 75.2%	9 7.4%	0.98
	南区	57	22 38.6%	17 29.8%	13 22.8%	3 5.3%	2 3.5%	0 0.0%	39 68.4%	5 8.8%	0.95
	西区	298	112 37.6%	101 33.9%	67 22.5%	14 4.7%	4 1.3%	0 0.0%	213 71.5%	18 6.0%	1.02
	西蒲区	87	31 35.6%	32 36.8%	18 20.7%	5 5.7%	1 1.1%	0 0.0%	63 72.4%	6 6.8%	1.00

【使用方法別の水質に対する満足度 ウ. 洗面・手洗いに使用する水としての水質】

問1 あなたは水道水の水質などについてどのように感じていますか。  
 次のア～オ、カ～コについて、あなたが思う「満足度」を選んでください。(○は1つだけ)  
 なお、ア～オについて、該当する使用がない場合は「その用途では使用していない」の欄に○をつけてください。

ウ. 洗面・手洗いに使用する水としての水質

		全体	満足(+2)	やや満足(+1)	どちらともいえない(0)	やや不満(-1)	不満(-2)	その用途では使用していない	満足計	不満計	平均
全体計		1480	725 49.0%	437 29.5%	291 19.7%	21 1.4%	6 0.4%	0 0.0%	1162 78.5%	27 1.8%	1.25
性別	男性	810	404 49.9%	248 30.6%	146 18.0%	11 1.4%	1 0.1%	0 0.0%	652 80.5%	12 1.5%	1.29
	女性	595	288 48.4%	167 28.1%	128 21.5%	7 1.2%	5 0.8%	0 0.0%	455 76.5%	12 2.0%	1.22
年齢	～19歳	0	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0.00
	20歳代	34	14 41.2%	14 41.2%	6 17.6%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	28 82.4%	0 0.0%	1.24
	30歳代	150	79 52.7%	46 30.7%	23 15.3%	1 0.7%	1 0.7%	0 0.0%	125 83.4%	2 1.4%	1.34
	40歳代	251	121 48.2%	72 28.7%	52 20.7%	5 2.0%	1 0.4%	0 0.0%	193 76.9%	6 2.4%	1.22
	50歳代	267	123 46.1%	72 27.0%	66 24.7%	3 1.1%	3 1.1%	0 0.0%	195 73.1%	6 2.2%	1.16
	60歳代	357	162 45.4%	116 32.5%	73 20.4%	5 1.4%	1 0.3%	0 0.0%	278 77.9%	6 1.7%	1.21
	70歳～	348	195 56.0%	94 27.0%	55 15.8%	4 1.1%	0 0.0%	0 0.0%	289 83.0%	4 1.1%	1.38
地域	北区	114	48 42.1%	37 32.5%	27 23.7%	1 0.9%	1 0.9%	0 0.0%	85 74.6%	2 1.8%	1.14
	東区	238	121 50.8%	61 25.6%	49 20.6%	4 1.7%	3 1.3%	0 0.0%	182 76.4%	7 3.0%	1.23
	中央区	378	196 51.9%	100 26.5%	76 20.1%	6 1.6%	0 0.0%	0 0.0%	296 78.4%	6 1.6%	1.29
	江南区	107	53 49.5%	31 29.0%	23 21.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	84 78.5%	0 0.0%	1.28
	秋葉区	121	56 46.3%	40 33.1%	21 17.4%	3 2.5%	1 0.8%	0 0.0%	96 79.4%	4 3.3%	1.21
	南区	59	28 47.5%	19 32.2%	10 16.9%	1 1.7%	1 1.7%	0 0.0%	47 79.7%	2 3.4%	1.22
	西区	300	151 50.3%	93 31.0%	54 18.0%	2 0.7%	0 0.0%	0 0.0%	244 81.3%	2 0.7%	1.31
	西蒲区	87	39 44.8%	32 36.8%	15 17.2%	1 1.1%	0 0.0%	0 0.0%	71 81.6%	1 1.1%	1.25

【使用方法別の水質に対する満足度 エ. 風呂・シャワーに使用する水としての水質】

問1 あなたは水道水の水質などについてどのように感じていますか。  
 次のア～オ、カ～コについて、あなたが思う「満足度」を選んでください。(○は1つだけ)  
 なお、ア～オについて、該当する使用がない場合は「その用途では使用していない」の欄に○をつけてください。

エ. 風呂・シャワーに使用する水としての水質

		全体	満足(+2)	やや満足(+1)	どちらともいえない(0)	やや不満(-1)	不満(-2)	その用途では使用していない	満足計	不満計	平均
全体計		1481	734 49.6%	441 29.8%	280 18.9%	19 1.3%	7 0.5%	0 0.0%	1175 79.4%	26 1.8%	1.27
性別	男性	810	410 50.6%	249 30.7%	143 17.7%	6 0.7%	2 0.2%	0 0.0%	659 81.3%	8 0.9%	1.31
	女性	596	292 49.0%	167 28.0%	122 20.5%	10 1.7%	5 0.8%	0 0.0%	459 77.0%	15 2.5%	1.23
年齢	～19歳	0	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0.00
	20歳代	34	15 44.1%	13 38.2%	6 17.6%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	28 82.3%	0 0.0%	1.26
	30歳代	150	82 54.7%	44 29.3%	22 14.7%	1 0.7%	1 0.7%	0 0.0%	126 84.0%	2 1.4%	1.37
	40歳代	252	122 48.4%	74 29.4%	47 18.7%	8 3.2%	1 0.4%	0 0.0%	196 77.8%	9 3.6%	1.22
	50歳代	267	122 45.7%	71 26.6%	69 25.8%	2 0.7%	3 1.1%	0 0.0%	193 72.3%	5 1.8%	1.15
	60歳代	356	166 46.6%	116 32.6%	69 19.4%	4 1.1%	1 0.3%	0 0.0%	282 79.2%	5 1.4%	1.24
	70歳～	349	197 56.4%	97 27.8%	53 15.2%	1 0.3%	1 0.3%	0 0.0%	294 84.2%	2 0.6%	1.40
地域	北区	114	48 42.1%	39 34.2%	25 21.9%	0 0.0%	2 1.8%	0 0.0%	87 76.3%	2 1.8%	1.15
	東区	237	123 51.9%	58 24.5%	49 20.7%	4 1.7%	3 1.3%	0 0.0%	181 76.4%	7 3.0%	1.24
	中央区	378	196 51.9%	107 28.3%	69 18.3%	6 1.6%	0 0.0%	0 0.0%	303 80.2%	6 1.6%	1.30
	江南区	107	53 49.5%	29 27.1%	24 22.4%	1 0.9%	0 0.0%	0 0.0%	82 76.6%	1 0.9%	1.25
	秋葉区	121	56 46.3%	41 33.9%	20 16.5%	3 2.5%	1 0.8%	0 0.0%	97 80.2%	4 3.3%	1.22
	南区	58	27 46.6%	18 31.0%	12 20.7%	0 0.0%	1 1.7%	0 0.0%	45 77.6%	1 1.7%	1.21
	西区	303	159 52.5%	90 29.7%	53 17.5%	1 0.3%	0 0.0%	0 0.0%	249 82.2%	1 0.3%	1.34
	西蒲区	87	40 46.0%	31 35.6%	15 17.2%	1 1.1%	0 0.0%	0 0.0%	71 81.6%	1 1.1%	1.26



【使用方法別の水質に対する満足度 オ. 洗濯に使用する水としての水質】

問1 あなたは水道水の水質などについてどのように感じていますか。  
 次のア～オ、カ～コについて、あなたが思う「満足度」を選んでください。(○は1つだけ)  
 なお、ア～オについて、該当する使用がない場合は「その用途では使用していない」の欄に○をつけてください。

オ. 洗濯に使用する水としての水質

		全体	満足(+2)	やや満足(+1)	どちらともいえない(0)	やや不満(-1)	不満(-2)	その用途では使用していない	満足計	不満計	平均
全体計		1475	757 51.3%	423 28.7%	275 18.6%	14 0.9%	6 0.4%	0 0.0%	1180 80.0%	20 1.3%	1.30
性別	男性	809	421 52.0%	241 29.8%	140 17.3%	5 0.6%	2 0.2%	0 0.0%	662 81.8%	7 0.8%	1.33
	女性	592	303 51.2%	159 26.9%	119 20.1%	7 1.2%	4 0.7%	0 0.0%	462 78.1%	11 1.9%	1.27
年齢	～19歳	0	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0.00
	20歳代	34	16 47.1%	11 32.4%	6 17.6%	1 2.9%	0 0.0%	0 0.0%	27 79.5%	1 2.9%	1.24
	30歳代	150	88 58.7%	40 26.7%	21 14.0%	0 0.0%	1 0.7%	0 0.0%	128 85.4%	1 0.7%	1.43
	40歳代	252	128 50.8%	76 30.2%	42 16.7%	5 2.0%	1 0.4%	0 0.0%	204 81.0%	6 2.4%	1.29
	50歳代	266	125 47.0%	71 26.7%	66 24.8%	1 0.4%	3 1.1%	0 0.0%	196 73.7%	4 1.5%	1.18
	60歳代	356	170 47.8%	112 31.5%	71 19.9%	3 0.8%	0 0.0%	0 0.0%	282 79.3%	3 0.8%	1.26
	70歳～	345	199 57.7%	89 25.8%	54 15.7%	2 0.6%	1 0.3%	0 0.0%	288 83.5%	3 0.9%	1.40
地域	北区	114	49 43.0%	37 32.5%	27 23.7%	0 0.0%	1 0.9%	0 0.0%	86 75.5%	1 0.9%	1.17
	東区	237	131 55.3%	55 23.2%	47 19.8%	1 0.4%	3 1.3%	0 0.0%	186 78.5%	4 1.7%	1.31
	中央区	378	203 53.7%	106 28.0%	65 17.2%	4 1.1%	0 0.0%	0 0.0%	309 81.7%	4 1.1%	1.34
	江南区	107	58 54.2%	29 27.1%	20 18.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	87 81.3%	0 0.0%	1.36
	秋葉区	121	58 47.9%	36 29.8%	23 19.0%	3 2.5%	1 0.8%	0 0.0%	94 77.7%	4 3.3%	1.21
	南区	58	30 51.7%	16 27.6%	11 19.0%	0 0.0%	1 1.7%	0 0.0%	46 79.3%	1 1.7%	1.28
	西区	298	155 52.0%	87 29.2%	53 17.8%	3 1.0%	0 0.0%	0 0.0%	242 81.2%	3 1.0%	1.32
	西蒲区	87	40 46.0%	31 35.6%	15 17.2%	1 1.1%	0 0.0%	0 0.0%	71 81.6%	1 1.1%	1.26

【総合的な水質に対する満足度 カ. 味(おいしさ)】

問1 あなたは水道水の水質などについてどのように感じていますか。  
 次のア～オ、カ～コについて、あなたが思う「満足度」を選んでください。(○は1つだけ)  
 なお、ア～オについて、該当する使用がない場合は「その用途では使用していない」の欄に○をつけてください。

カ. 味(おいしさ)

		全体	満足(+2)	やや満足(+1)	どちらともいえない(0)	やや不満(-1)	不満(-2)	満足計	不満計	平均
全体計		1503	342 22.8%	416 27.7%	511 34.0%	172 11.4%	62 4.1%	758 50.5%	234 15.5%	0.53
性別	男性	826	211 25.5%	241 29.2%	262 31.7%	87 10.5%	25 3.0%	452 54.7%	112 13.5%	0.64
	女性	598	119 19.9%	157 26.3%	213 35.6%	79 13.2%	30 5.0%	276 46.2%	109 18.2%	0.43
年齢	～19歳	0	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0.00
	20歳代	34	6 17.6%	7 20.6%	13 38.2%	7 20.6%	1 2.9%	13 38.2%	8 23.5%	0.29
	30歳代	150	30 20.0%	37 24.7%	49 32.7%	28 18.7%	6 4.0%	67 44.7%	34 22.7%	0.38
	40歳代	249	41 16.5%	71 28.5%	87 34.9%	34 13.7%	16 6.4%	112 45.0%	50 20.1%	0.35
	50歳代	266	65 24.4%	60 22.6%	100 37.6%	27 10.2%	14 5.3%	125 47.0%	41 15.5%	0.51
	60歳代	366	84 23.0%	102 27.9%	134 36.6%	39 10.7%	7 1.9%	186 50.9%	46 12.6%	0.59
	70歳～	362	105 29.0%	120 33.1%	95 26.2%	31 8.6%	11 3.0%	225 62.1%	42 11.6%	0.77
地域	北区	119	23 19.3%	32 26.9%	44 37.0%	15 12.6%	5 4.2%	55 46.2%	20 16.8%	0.45
	東区	234	49 20.9%	67 28.6%	86 36.8%	20 8.5%	12 5.1%	116 49.5%	32 13.6%	0.52
	中央区	380	90 23.7%	95 25.0%	126 33.2%	54 14.2%	15 3.9%	185 48.7%	69 18.1%	0.50
	江南区	109	26 23.9%	33 30.3%	35 32.1%	14 12.8%	1 0.9%	59 54.2%	15 13.7%	0.63
	秋葉区	127	27 21.3%	42 33.1%	38 29.9%	13 10.2%	7 5.5%	69 54.4%	20 15.7%	0.54
	南区	61	16 26.2%	15 24.6%	20 32.8%	7 11.5%	3 4.9%	31 50.8%	10 16.4%	0.56
	西区	303	73 24.1%	89 29.4%	100 33.0%	31 10.2%	10 3.3%	162 53.5%	41 13.5%	0.61
	西蒲区	90	27 30.0%	22 24.4%	27 30.0%	12 13.3%	2 2.2%	49 54.4%	14 15.5%	0.67

【総合的な水質に対する満足度 キ におい】

問1 あなたは水道水の水質などについてどのように感じていますか。  
 次のア～オ、カ～コについて、あなたが思う「満足度」を選んでください。(○は1つだけ)  
 なお、ア～オについて、該当する使用がない場合は「その用途では使用していない」の欄に○をつけてください。

キ. におい

		全体	満足(+2)	やや満足(+1)	どちらともいえない(0)	やや不満(-1)	不満(-2)	満足計	不満計	平均
全体計		1465	449 30.6%	428 29.2%	430 29.4%	119 8.1%	39 2.7%	877 59.8%	158 10.8%	0.77
性別	男性	807	263 32.6%	240 29.7%	227 28.1%	62 7.7%	15 1.9%	503 62.3%	77 9.6%	0.84
	女性	582	171 29.4%	169 29.0%	174 29.9%	49 8.4%	19 3.3%	340 58.4%	68 11.7%	0.73
年齢	～19歳	0	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0.00
	20歳代	34	8 23.5%	9 26.5%	13 38.2%	4 11.8%	0 0.0%	17 50.0%	4 11.8%	0.62
	30歳代	151	38 25.2%	43 28.5%	50 33.1%	17 11.3%	3 2.0%	81 53.7%	20 13.3%	0.64
	40歳代	250	72 28.8%	73 29.2%	76 30.4%	22 8.8%	7 2.8%	145 58.0%	29 11.6%	0.72
	50歳代	265	86 32.5%	66 24.9%	85 32.1%	18 6.8%	10 3.8%	152 57.4%	28 10.6%	0.75
	60歳代	354	114 32.2%	102 28.8%	102 28.8%	30 8.5%	6 1.7%	216 61.0%	36 10.2%	0.81
	70歳～	340	118 34.7%	116 34.1%	77 22.6%	20 5.9%	9 2.6%	234 68.8%	29 8.5%	0.92
地域	北区	115	31 27.0%	29 25.2%	42 36.5%	8 7.0%	5 4.3%	60 52.2%	13 11.3%	0.63
	東区	230	70 30.4%	66 28.7%	66 28.7%	19 8.3%	9 3.9%	136 59.1%	28 12.2%	0.73
	中央区	375	116 30.9%	110 29.3%	114 30.4%	28 7.5%	7 1.9%	226 60.2%	35 9.4%	0.80
	江南区	106	35 33.0%	29 27.4%	30 28.3%	12 11.3%	0 0.0%	64 60.4%	12 11.3%	0.82
	秋葉区	122	39 32.0%	40 32.8%	31 25.4%	7 5.7%	5 4.1%	79 64.8%	12 9.8%	0.83
	南区	59	21 35.6%	14 23.7%	16 27.1%	5 8.5%	3 5.1%	35 59.3%	8 13.6%	0.76
	西区	297	96 32.3%	94 31.6%	79 26.6%	23 7.7%	5 1.7%	190 63.9%	28 9.4%	0.85
	西蒲区	85	25 29.4%	26 30.6%	24 28.2%	9 10.6%	1 1.2%	51 60.0%	10 11.8%	0.76

【総合的な水質に対する満足度 ク にごり・色】

問1 あなたは水道水の水質などについてどのように感じていますか。  
 次のア～オ、カ～コについて、あなたが思う「満足度」を選んでください。(○は1つだけ)  
 なお、ア～オについて、該当する使用がない場合は「その用途では使用していない」の欄に○をつけてください。

ク. にごり・色

		全体	満足(+2)	やや満足(+1)	どちらともいえない(0)	やや不満(-1)	不満(-2)	満足計	不満計	平均
全体計		1456	610 41.9%	442 30.4%	353 24.2%	36 2.5%	15 1.0%	1052 72.3%	51 3.5%	1.10
性別	男性	804	351 43.7%	252 31.3%	178 22.1%	18 2.2%	5 0.6%	603 75.0%	23 2.8%	1.15
	女性	575	236 41.0%	170 29.6%	146 25.4%	16 2.8%	7 1.2%	406 70.6%	23 4.0%	1.06
年齢	～19歳	0	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0.00
	20歳代	34	15 44.1%	9 26.5%	7 20.6%	3 8.8%	0 0.0%	24 70.6%	3 8.8%	1.06
	30歳代	151	67 44.4%	44 29.1%	38 25.2%	1 0.7%	1 0.7%	111 73.5%	2 1.4%	1.16
	40歳代	250	102 40.8%	77 30.8%	62 24.8%	7 2.8%	2 0.8%	179 71.6%	9 3.6%	1.08
	50歳代	263	112 42.6%	71 27.0%	66 25.1%	10 3.8%	4 1.5%	183 69.6%	14 5.3%	1.05
	60歳代	352	137 38.9%	117 33.2%	90 25.6%	8 2.3%	0 0.0%	254 72.1%	8 2.3%	1.09
	70歳～	334	156 46.7%	104 31.1%	63 18.9%	5 1.5%	6 1.8%	260 77.8%	11 3.3%	1.19
地域	北区	114	43 37.7%	29 25.4%	40 35.1%	2 1.8%	0 0.0%	72 63.1%	2 1.8%	0.99
	東区	230	95 41.3%	71 30.9%	52 22.6%	8 3.5%	4 1.7%	166 72.2%	12 5.2%	1.07
	中央区	374	166 44.4%	111 29.7%	87 23.3%	8 2.1%	2 0.5%	277 74.1%	10 2.6%	1.15
	江南区	104	45 43.3%	31 29.8%	26 25.0%	2 1.9%	0 0.0%	76 73.1%	2 1.9%	1.14
	秋葉区	121	47 38.8%	42 34.7%	25 20.7%	3 2.5%	4 3.3%	89 73.5%	7 5.8%	1.03
	南区	57	22 38.6%	19 33.3%	13 22.8%	2 3.5%	1 1.8%	41 71.9%	3 5.3%	1.04
	西区	295	133 45.1%	93 31.5%	62 21.0%	6 2.0%	1 0.3%	226 76.6%	7 2.3%	1.19
	西蒲区	85	36 42.4%	25 29.4%	20 23.5%	3 3.5%	1 1.2%	61 71.8%	4 4.7%	1.08

【総合的な水質に対する満足度 ケ 安全性】

問1 あなたは水道水の水質などについてどのように感じていますか。  
 次のア～オ、カ～コについて、あなたが思う「満足度」を選んでください。(○は1つだけ)  
 なお、ア～オについて、該当する使用がない場合は「その用途では使用していない」の欄に○をつけてください。

ケ. 安全性

		全体	満足(+2)	やや満足(+1)	どちらともいえない(0)	やや不満(-1)	不満(-2)	満足計	不満計	平均
全体計		1474	532 36.1%	446 30.3%	416 28.2%	58 3.9%	22 1.5%	978 66.4%	80 5.4%	0.96
性別	男性	814	325 39.9%	240 29.5%	218 26.8%	25 3.1%	6 0.7%	565 69.4%	31 3.8%	1.05
	女性	585	188 32.1%	183 31.3%	175 29.9%	27 4.6%	12 2.1%	371 63.4%	39 6.7%	0.87
年齢	～19歳	0	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0.00
	20歳代	34	10 29.4%	9 26.5%	12 35.3%	3 8.8%	0 0.0%	19 55.9%	3 8.8%	0.76
	30歳代	151	50 33.1%	45 29.8%	48 31.8%	7 4.6%	1 0.7%	95 62.9%	8 5.3%	0.90
	40歳代	250	74 29.6%	90 36.0%	74 29.6%	7 2.8%	5 2.0%	164 65.6%	12 4.8%	0.88
	50歳代	264	98 37.1%	71 26.9%	83 31.4%	6 2.3%	6 2.3%	169 64.0%	12 4.6%	0.94
	60歳代	355	125 35.2%	108 30.4%	101 28.5%	21 5.9%	0 0.0%	233 65.6%	21 5.9%	0.95
	70歳～	348	158 45.4%	100 28.7%	76 21.8%	8 2.3%	6 1.7%	258 74.1%	14 4.0%	1.14
地域	北区	116	41 35.3%	30 25.9%	38 32.8%	7 6.0%	0 0.0%	71 61.2%	7 6.0%	0.91
	東区	233	81 34.8%	61 26.2%	74 31.8%	10 4.3%	7 3.0%	142 61.0%	17 7.3%	0.85
	中央区	376	141 37.5%	107 28.5%	110 29.3%	14 3.7%	4 1.1%	248 66.0%	18 4.8%	0.98
	江南区	104	37 35.6%	33 31.7%	32 30.8%	2 1.9%	0 0.0%	70 67.3%	2 1.9%	1.01
	秋葉区	121	44 36.4%	38 31.4%	33 27.3%	4 3.3%	2 1.7%	82 67.8%	6 5.0%	0.98
	南区	59	22 37.3%	17 28.8%	19 32.2%	0 0.0%	1 1.7%	39 66.1%	1 1.7%	1.00
	西区	301	118 39.2%	99 32.9%	68 22.6%	13 4.3%	3 1.0%	217 72.1%	16 5.3%	1.05
	西蒲区	87	28 32.2%	36 41.4%	20 23.0%	2 2.3%	1 1.1%	64 73.6%	3 3.4%	1.01

【総合的な水質に対する満足度 コ 水の量や勢い】

問1 あなたは水道水の水質などについてどのように感じていますか。  
 次のア～オ、カ～コについて、あなたが思う「満足度」を選んでください。(○は1つだけ)  
 なお、ア～オについて、該当する使用がない場合は「その用途では使用していない」の欄に○をつけてください。

コ. 水の量や勢い

		全体	満足(+2)	やや満足(+1)	どちらともいえない(0)	やや不満(-1)	不満(-2)	満足計	不満計	平均
全体計		1457	682 46.8%	407 27.9%	293 20.1%	56 3.8%	19 1.3%	1089 74.7%	75 5.1%	1.15
性別	男性	807	392 48.6%	220 27.3%	153 19.0%	33 4.1%	9 1.1%	612 75.9%	42 5.2%	1.18
	女性	576	266 46.2%	164 28.5%	117 20.3%	20 3.5%	9 1.6%	430 74.7%	29 5.1%	1.14
年齢	～19歳	0	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0.00
	20歳代	33	15 45.5%	9 27.3%	5 15.2%	3 9.1%	1 3.0%	24 72.8%	4 12.1%	1.03
	30歳代	150	80 53.3%	34 22.7%	28 18.7%	5 3.3%	3 2.0%	114 76.0%	8 5.3%	1.22
	40歳代	250	112 44.8%	76 30.4%	45 18.0%	14 5.6%	3 1.2%	188 75.2%	17 6.8%	1.12
	50歳代	263	125 47.5%	61 23.2%	65 24.7%	5 1.9%	7 2.7%	186 70.7%	12 4.6%	1.11
	60歳代	351	157 44.7%	106 30.2%	68 19.4%	20 5.7%	0 0.0%	263 74.9%	20 5.7%	1.14
	70歳～	339	171 50.4%	99 29.2%	59 17.4%	6 1.8%	4 1.2%	270 79.6%	10 3.0%	1.26
地域	北区	115	52 45.2%	21 18.3%	33 28.7%	5 4.3%	4 3.5%	73 63.5%	9 7.8%	0.97
	東区	232	119 51.3%	56 24.1%	44 19.0%	7 3.0%	6 2.6%	175 75.4%	13 5.6%	1.19
	中央区	373	188 50.4%	102 27.3%	72 19.3%	9 2.4%	2 0.5%	290 77.7%	11 2.9%	1.25
	江南区	103	49 47.6%	28 27.2%	21 20.4%	4 3.9%	1 1.0%	77 74.8%	5 4.9%	1.17
	秋葉区	121	55 45.5%	36 29.8%	22 18.2%	7 5.8%	1 0.8%	91 75.3%	8 6.6%	1.13
	南区	56	24 42.9%	14 25.0%	10 17.9%	6 10.7%	2 3.6%	38 67.9%	8 14.3%	0.93
	西区	294	133 45.2%	97 33.0%	49 16.7%	13 4.4%	2 0.7%	230 78.2%	15 5.1%	1.18
	西蒲区	88	37 42.0%	31 35.2%	18 20.5%	2 2.3%	0 0.0%	68 77.2%	2 2.3%	1.17

【「安全でおいしい水の供給」に対する満足度 ア 水源水質の保全】

問3 水道局では、水道水の水源（河川）からご家庭のじゃ口までの、水質管理や衛生管理を強化し、安全でおいしい水道水の供給に向けた取組みを進めています。ア～オの取組みについて、あなたが思う「満足度」を、それぞれ選んでください。（○は1つだけ）

ア. 水源水質の保全

		全体	満足(+2)	やや満足(+1)	どちらともいえない(0)	やや不満(-1)	不満(-2)	満足計	不満計	平均
全体計		1457	481 33.0%	484 33.2%	460 31.6%	28 1.9%	4 0.3%	965 66.2%	32 2.2%	0.97
性別	男性	801	265 33.1%	256 32.0%	255 31.8%	22 2.7%	3 0.4%	521 65.1%	25 3.1%	0.95
	女性	578	193 33.4%	206 35.6%	172 29.8%	6 1.0%	1 0.2%	399 69.0%	7 1.2%	1.01
年齢	～19歳	0	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0.00
	20歳代	34	11 32.4%	13 38.2%	10 29.4%	0 0.0%	0 0.0%	24 70.6%	0 0.0%	1.03
	30歳代	150	49 32.7%	52 34.7%	48 32.0%	1 0.7%	0 0.0%	101 67.4%	1 0.7%	0.99
	40歳代	248	67 27.0%	95 38.3%	83 33.5%	2 0.8%	1 0.4%	162 65.3%	3 1.2%	0.91
	50歳代	272	85 31.3%	81 29.8%	98 36.0%	8 2.9%	0 0.0%	166 61.1%	8 2.9%	0.89
	60歳代	349	99 28.4%	122 35.0%	113 32.4%	13 3.7%	2 0.6%	221 63.4%	15 4.3%	0.87
	70歳～	330	147 44.5%	99 30.0%	79 23.9%	4 1.2%	1 0.3%	246 74.5%	5 1.5%	1.17
地域	北区	114	34 29.8%	43 37.7%	36 31.6%	1 0.9%	0 0.0%	77 67.5%	1 0.9%	0.96
	東区	226	71 31.4%	76 33.6%	75 33.2%	4 1.8%	0 0.0%	147 65.0%	4 1.8%	0.95
	中央区	376	126 33.5%	133 35.4%	108 28.7%	7 1.9%	2 0.5%	259 68.9%	9 2.4%	0.99
	江南区	103	27 26.2%	39 37.9%	34 33.0%	2 1.9%	1 1.0%	66 64.1%	3 2.9%	0.86
	秋葉区	123	40 32.5%	45 36.6%	36 29.3%	2 1.6%	0 0.0%	85 69.1%	2 1.6%	1.00
	南区	56	20 35.7%	14 25.0%	19 33.9%	3 5.4%	0 0.0%	34 60.7%	3 5.4%	0.91
	西区	295	113 38.3%	81 27.5%	94 31.9%	6 2.0%	1 0.3%	194 65.8%	7 2.3%	1.01
	西蒲区	87	27 31.0%	29 33.3%	28 32.2%	3 3.4%	0 0.0%	56 64.3%	3 3.4%	0.92

【「安全でおいしい水の供給」に対する満足度 イ 水質管理体制の強化】

問3 水道局では、水道水の水源（河川）からご家庭のじゃ口までの、水質管理や衛生管理を強化し、安全でおいしい水道水の供給に向けた取組みを進めています。ア～オの取組みについて、あなたが思う「満足度」を、それぞれ選んでください。（○は1つだけ）

イ. 水質管理体制の強化

		全体	満足(+2)	やや満足(+1)	どちらともいえない(0)	やや不満(-1)	不満(-2)	満足計	不満計	平均
全体計		1452	548 37.7%	498 34.3%	387 26.7%	14 1.0%	5 0.3%	1046 72.0%	19 1.3%	1.08
性別	男性	799	301 37.7%	273 34.2%	214 26.8%	10 1.3%	1 0.1%	574 71.9%	11 1.4%	1.08
	女性	576	225 39.1%	203 35.2%	141 24.5%	4 0.7%	3 0.5%	428 74.3%	7 1.2%	1.12
年齢	～19歳	0	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0.00
	20歳代	34	14 41.2%	10 29.4%	10 29.4%	0 0.0%	0 0.0%	24 70.6%	0 0.0%	1.12
	30歳代	150	61 40.7%	51 34.0%	38 25.3%	0 0.0%	0 0.0%	112 74.7%	0 0.0%	1.15
	40歳代	250	80 32.0%	101 40.4%	65 26.0%	3 1.2%	1 0.4%	181 72.4%	4 1.6%	1.02
	50歳代	271	94 34.7%	89 32.8%	85 31.4%	2 0.7%	1 0.4%	183 67.5%	3 1.1%	1.01
	60歳代	354	116 32.8%	134 37.9%	98 27.7%	6 1.7%	0 0.0%	250 70.7%	6 1.7%	1.02
	70歳～	321	162 50.5%	92 28.7%	62 19.3%	3 0.9%	2 0.6%	254 79.2%	5 1.5%	1.27
地域	北区	112	41 36.6%	37 33.0%	32 28.6%	2 1.8%	0 0.0%	78 69.6%	2 1.8%	1.04
	東区	227	89 39.2%	80 35.2%	53 23.3%	4 1.8%	1 0.4%	169 74.4%	5 2.2%	1.11
	中央区	373	145 38.9%	129 34.6%	94 25.2%	3 0.8%	2 0.5%	274 73.5%	5 1.3%	1.10
	江南区	105	34 32.4%	39 37.1%	31 29.5%	1 1.0%	0 0.0%	73 69.5%	1 1.0%	1.01
	秋葉区	125	48 38.4%	47 37.6%	28 22.4%	1 0.8%	1 0.8%	95 76.0%	2 1.6%	1.12
	南区	56	20 35.7%	20 35.7%	16 28.6%	0 0.0%	0 0.0%	40 71.4%	0 0.0%	1.07
	西区	294	121 41.2%	90 30.6%	80 27.2%	3 1.0%	0 0.0%	211 71.8%	3 1.0%	1.12
	西蒲区	84	28 33.3%	32 38.1%	24 28.6%	0 0.0%	0 0.0%	60 71.4%	0 0.0%	1.05

【「安全でおいしい水の供給」に対する満足度 ウ 安全でおいしい水】

問3 水道局では、水道水の水源（河川）からご家庭のじゃ口までの、水質管理や衛生管理を強化し、安全でおいしい水道水の供給に向けた取り組みを進めています。ア～オの取組みについて、あなたが思う「満足度」を、それぞれ選んでください。（〇は1つだけ）

ウ. 安全でおいしい水

		全体	満足(+2)	やや満足(+1)	どちらともいえない(0)	やや不満(-1)	不満(-2)	満足計	不満計	平均
全体計		1482	641 43.3%	512 34.5%	287 19.4%	37 2.5%	5 0.3%	1153 77.8%	42 2.8%	1.18
性別	男性	813	352 43.3%	284 34.9%	154 18.9%	20 2.5%	3 0.4%	636 78.2%	23 2.9%	1.18
	女性	590	267 45.3%	197 33.4%	111 18.8%	15 2.5%	0 0.0%	464 78.7%	15 2.5%	1.21
年齢	～19歳	0	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0.00
	20歳代	34	17 50.0%	6 17.6%	9 26.5%	2 5.9%	0 0.0%	23 67.6%	2 5.9%	1.12
	30歳代	151	73 48.3%	45 29.8%	29 19.2%	4 2.6%	0 0.0%	118 78.1%	4 2.6%	1.24
	40歳代	252	100 39.7%	99 39.3%	46 18.3%	5 2.0%	2 0.8%	199 79.0%	7 2.8%	1.15
	50歳代	271	123 45.4%	81 29.9%	63 23.2%	4 1.5%	0 0.0%	204 75.3%	4 1.5%	1.19
	60歳代	362	132 36.5%	144 39.8%	73 20.2%	13 3.6%	0 0.0%	276 76.3%	13 3.6%	1.09
	70歳～	338	174 51.5%	108 32.0%	48 14.2%	7 2.1%	1 0.3%	282 83.5%	8 2.4%	1.32
地域	北区	117	46 39.3%	45 38.5%	22 18.8%	3 2.6%	1 0.9%	91 77.8%	4 3.5%	1.13
	東区	236	97 41.1%	87 36.9%	44 18.6%	8 3.4%	0 0.0%	184 78.0%	8 3.4%	1.16
	中央区	380	178 46.8%	135 35.5%	59 15.5%	7 1.8%	1 0.3%	313 82.3%	8 2.1%	1.27
	江南区	105	42 40.0%	34 32.4%	25 23.8%	4 3.8%	0 0.0%	76 72.4%	4 3.8%	1.09
	秋葉区	124	62 50.0%	37 29.8%	22 17.7%	2 1.6%	1 0.8%	99 79.8%	3 2.4%	1.27
	南区	56	26 46.4%	16 28.6%	12 21.4%	2 3.6%	0 0.0%	42 75.0%	2 3.6%	1.18
	西区	298	136 45.6%	90 30.2%	65 21.8%	7 2.3%	0 0.0%	226 75.8%	7 2.3%	1.19
	西蒲区	87	31 35.6%	36 41.4%	18 20.7%	2 2.3%	0 0.0%	67 77.0%	2 2.3%	1.10

【「安全でおいしい水の供給」に対する満足度 エ 貯水槽水道の衛生管理の充実】

問3 水道局では、水道水の水源（河川）からご家庭のじゃ口までの、水質管理や衛生管理を強化し、安全でおいしい水道水の供給に向けた取り組みを進めています。ア～オの取組みについて、あなたが思う「満足度」を、それぞれ選んでください。（〇は1つだけ）

エ. 貯水槽水道の衛生管理の充実

		全体	満足(+2)	やや満足(+1)	どちらともいえない(0)	やや不満(-1)	不満(-2)	満足計	不満計	平均
全体計		1345	399 29.7%	376 28.0%	525 39.0%	36 2.7%	9 0.7%	775 57.7%	45 3.4%	0.83
性別	男性	737	207 28.1%	204 27.7%	302 41.0%	20 2.7%	4 0.5%	411 55.8%	24 3.2%	0.80
	女性	538	175 32.5%	156 29.0%	190 35.3%	14 2.6%	3 0.6%	331 61.5%	17 3.2%	0.90
年齢	～19歳	0	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0.00
	20歳代	34	13 38.2%	7 20.6%	14 41.2%	0 0.0%	0 0.0%	20 58.8%	0 0.0%	0.97
	30歳代	149	44 29.5%	47 31.5%	54 36.2%	3 2.0%	1 0.7%	91 61.0%	4 2.7%	0.87
	40歳代	246	59 24.0%	77 31.3%	98 39.8%	9 3.7%	3 1.2%	136 55.3%	12 4.9%	0.73
	50歳代	265	74 27.9%	64 24.2%	117 44.2%	9 3.4%	1 0.4%	138 52.1%	10 3.8%	0.76
	60歳代	319	89 27.9%	95 29.8%	123 38.6%	11 3.4%	1 0.3%	184 57.7%	12 3.7%	0.82
	70歳～	267	103 38.6%	71 26.6%	89 33.3%	3 1.1%	1 0.4%	174 65.2%	4 1.5%	1.02
地域	北区	99	28 28.3%	29 29.3%	38 38.4%	2 2.0%	2 2.0%	57 57.6%	4 4.0%	0.80
	東区	220	59 26.8%	63 28.6%	91 41.4%	7 3.2%	0 0.0%	122 55.4%	7 3.2%	0.79
	中央区	349	104 29.8%	107 30.7%	121 34.7%	14 4.0%	3 0.9%	211 60.5%	17 4.9%	0.85
	江南区	96	24 25.0%	25 26.0%	43 44.8%	3 3.1%	1 1.0%	49 51.0%	4 4.1%	0.71
	秋葉区	108	37 34.3%	28 25.9%	42 38.9%	1 0.9%	0 0.0%	65 60.2%	1 0.9%	0.94
	南区	50	17 34.0%	15 30.0%	18 36.0%	0 0.0%	0 0.0%	32 64.0%	0 0.0%	0.98
	西区	275	87 31.6%	74 26.9%	106 38.5%	7 2.5%	1 0.4%	161 58.5%	8 2.9%	0.87
	西蒲区	81	26 32.1%	19 23.5%	35 43.2%	1 1.2%	0 0.0%	45 55.6%	1 1.2%	0.86

【「安全でおいしい水の供給」に対する満足度 オ 直結給水の拡大】

問3 水道局では、水道水の水源（河川）からご家庭のじゃ口までの、水質管理や衛生管理を強化し、安全でおいしい水道水の供給に向けた取り組みを進めています。ア～オの取組みについて、あなたが思う「満足度」を、それぞれ選んでください。（○は1つだけ）

オ. 直結給水の拡大

		全体	満足(+2)	やや満足(+1)	どちらともいえない(0)	やや不満(-1)	不満(-2)	満足計	不満計	平均
全体計		1398	558 39.9%	443 31.7%	365 26.1%	24 1.7%	8 0.6%	1001 71.6%	32 2.3%	1.09
性別	男性	769	296 38.5%	251 32.6%	205 26.7%	14 1.8%	3 0.4%	547 71.1%	17 2.2%	1.07
	女性	558	236 42.3%	173 31.0%	135 24.2%	10 1.8%	4 0.7%	409 73.3%	14 2.5%	1.12
年齢	～19歳	0	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0.00
	20歳代	34	14 41.2%	7 20.6%	13 38.2%	0 0.0%	0 0.0%	21 61.8%	0 0.0%	1.03
	30歳代	150	63 42.0%	47 31.3%	36 24.0%	4 2.7%	0 0.0%	110 73.3%	4 2.7%	1.13
	40歳代	249	87 34.9%	91 36.5%	62 24.9%	4 1.6%	5 2.0%	178 71.4%	9 3.6%	1.01
	50歳代	269	111 41.3%	75 27.9%	74 27.5%	8 3.0%	1 0.4%	186 69.2%	9 3.4%	1.07
	60歳代	335	114 34.0%	123 36.7%	91 27.2%	6 1.8%	1 0.3%	237 70.7%	7 2.1%	1.02
	70歳～	295	144 48.8%	82 27.8%	67 22.7%	2 0.7%	0 0.0%	226 76.6%	2 0.7%	1.25
地域	北区	108	45 41.7%	33 30.6%	26 24.1%	4 3.7%	0 0.0%	78 72.3%	4 3.7%	1.10
	東区	226	80 35.4%	79 35.0%	59 26.1%	5 2.2%	3 1.3%	159 70.4%	8 3.5%	1.01
	中央区	361	148 41.0%	125 34.6%	78 21.6%	8 2.2%	2 0.6%	273 75.6%	10 2.8%	1.13
	江南区	99	32 32.3%	35 35.4%	29 29.3%	2 2.0%	1 1.0%	67 67.7%	3 3.0%	0.96
	秋葉区	118	49 41.5%	41 34.7%	27 22.9%	1 0.8%	0 0.0%	90 76.2%	1 0.8%	1.17
	南区	51	21 41.2%	14 27.5%	15 29.4%	0 0.0%	1 2.0%	35 68.7%	1 2.0%	1.06
	西区	282	121 42.9%	73 25.9%	84 29.8%	4 1.4%	0 0.0%	194 68.8%	4 1.4%	1.10
	西蒲区	85	37 43.5%	23 27.1%	25 29.4%	0 0.0%	0 0.0%	60 70.6%	0 0.0%	1.14

【問1～3の総合的な満足度】

問4 問1～3でお聞きした「水道水の水質」・「安全でおいしい水道水の供給に対する取組み」を総合的にみて、どのように思いますか。(〇は1つだけ)

		全体	満足(+2)	やや満足(+1)	どちらともいえない(0)	やや不満(-1)	不満(-2)	満足計	不満計	平均
全体計		1500	489 32.6%	634 42.3%	325 21.7%	49 3.3%	3 0.2%	1123 74.9%	52 3.5%	1.04
性別	男性	819	271 33.1%	343 41.9%	171 20.9%	31 3.8%	3 0.4%	614 75.0%	34 4.2%	1.04
	女性	605	195 32.2%	259 42.8%	133 22.0%	18 3.0%	0 0.0%	454 75.0%	18 3.0%	1.04
年齢	～19歳	0	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0.00
	20歳代	33	10 30.3%	15 45.5%	8 24.2%	0 0.0%	0 0.0%	25 75.8%	0 0.0%	1.06
	30歳代	149	44 29.5%	72 48.3%	26 17.4%	6 4.0%	1 0.7%	116 77.8%	7 4.7%	1.02
	40歳代	243	64 26.3%	110 45.3%	60 24.7%	7 2.9%	2 0.8%	174 71.6%	9 3.7%	0.93
	50歳代	271	83 30.6%	108 39.9%	68 25.1%	12 4.4%	0 0.0%	191 70.5%	12 4.4%	0.97
	60歳代	364	108 29.7%	152 41.8%	85 23.4%	19 5.2%	0 0.0%	260 71.5%	19 5.2%	0.96
	70歳～	367	157 42.8%	146 39.8%	59 16.1%	5 1.4%	0 0.0%	303 82.6%	5 1.4%	1.24
地域	北区	122	43 35.2%	50 41.0%	24 19.7%	5 4.1%	0 0.0%	93 76.2%	5 4.1%	1.07
	東区	236	66 28.0%	105 44.5%	53 22.5%	11 4.7%	1 0.4%	171 72.5%	12 5.1%	0.95
	中央区	378	134 35.4%	160 42.3%	74 19.6%	9 2.4%	1 0.3%	294 77.7%	10 2.7%	1.10
	江南区	114	32 28.1%	46 40.4%	32 28.1%	4 3.5%	0 0.0%	78 68.5%	4 3.5%	0.93
	秋葉区	126	44 34.9%	45 35.7%	33 26.2%	4 3.2%	0 0.0%	89 70.6%	4 3.2%	1.02
	南区	61	21 34.4%	23 37.7%	12 19.7%	5 8.2%	0 0.0%	44 72.1%	5 8.2%	0.98
	西区	303	102 33.7%	136 44.9%	55 18.2%	9 3.0%	1 0.3%	238 78.6%	10 3.3%	1.09
	西蒲区	84	24 28.6%	35 41.7%	23 27.4%	2 2.4%	0 0.0%	59 70.3%	2 2.4%	0.96

【「安定した水の供給」に対する満足度 ア 水道施設の耐震化】

問5 水道局では、災害などの非常時においても安定して水道水を供給するために施設を新しくしたり、改良するなどの取組みを進めています。そこで、ア～ウの取組みについて、あなたが思う「満足度」を、それぞれ選んでください。(〇は1つだけ)

ア. 水道施設の耐震化

		全体	満足(+2)	やや満足(+1)	どちらともいえない(0)	やや不満(-1)	不満(-2)	満足計	不満計	平均
全体計		1467	552 37.6%	549 37.4%	346 23.6%	20 1.4%	0 0.0%	1101 75.0%	20 1.4%	1.11
性別	男性	805	302 37.5%	297 36.9%	194 24.1%	12 1.5%	0 0.0%	599 74.4%	12 1.5%	1.10
	女性	586	225 38.4%	226 38.6%	129 22.0%	6 1.0%	0 0.0%	451 77.0%	6 1.0%	1.14
年齢	～19歳	0	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0.00
	20歳代	34	13 38.2%	12 35.3%	9 26.5%	0 0.0%	0 0.0%	25 73.5%	0 0.0%	1.12
	30歳代	148	59 39.9%	57 38.5%	31 20.9%	1 0.7%	0 0.0%	116 78.4%	1 0.7%	1.18
	40歳代	249	86 34.5%	105 42.2%	58 23.3%	0 0.0%	0 0.0%	191 76.7%	0 0.0%	1.11
	50歳代	275	96 34.9%	96 34.9%	75 27.3%	8 2.9%	0 0.0%	192 69.8%	8 2.9%	1.02
	60歳代	351	115 32.8%	143 40.7%	87 24.8%	6 1.7%	0 0.0%	258 73.5%	6 1.7%	1.05
	70歳～	338	159 47.0%	111 32.8%	65 19.2%	3 0.9%	0 0.0%	270 79.8%	3 0.9%	1.26
地域	北区	113	42 37.2%	51 45.1%	18 15.9%	2 1.8%	0 0.0%	93 82.3%	2 1.8%	1.18
	東区	233	94 40.3%	86 36.9%	49 21.0%	4 1.7%	0 0.0%	180 77.2%	4 1.7%	1.16
	中央区	373	150 40.2%	139 37.3%	80 21.4%	4 1.1%	0 0.0%	289 77.5%	4 1.1%	1.17
	江南区	104	32 30.8%	43 41.3%	28 26.9%	1 1.0%	0 0.0%	75 72.1%	1 1.0%	1.02
	秋葉区	121	42 34.7%	44 36.4%	34 28.1%	1 0.8%	0 0.0%	86 71.1%	1 0.8%	1.05
	南区	57	20 35.1%	22 38.6%	15 26.3%	0 0.0%	0 0.0%	42 73.7%	0 0.0%	1.09
	西区	298	111 37.2%	106 35.6%	76 25.5%	5 1.7%	0 0.0%	217 72.8%	5 1.7%	1.08
	西蒲区	90	36 40.0%	31 34.4%	22 24.4%	1 1.1%	0 0.0%	67 74.4%	1 1.1%	1.13

【「安定した水の供給」に対する満足度 イ 応急給水体制等の整備】

問5 水道局では、災害などの非常時においても安定して水道水を供給するために施設を新しくしたり、改良するなどの取組みを進めています。そこで、ア～ウの取組みについて、あなたが思う「満足度」を、それぞれ選んでください。（〇は1つだけ）

イ. 応急給水体制等の整備

		全体	満足(+2)	やや満足(+1)	どちらともいえない(0)	やや不満(-1)	不満(-2)	満足計	不満計	平均
全体計		1452	542 37.3%	531 36.6%	358 24.7%	21 1.4%	0 0.0%	1073 73.9%	21 1.4%	1.10
性別	男性	800	291 36.4%	290 36.3%	208 26.0%	11 1.4%	0 0.0%	581 72.7%	11 1.4%	1.08
	女性	576	226 39.2%	216 37.5%	126 21.9%	8 1.4%	0 0.0%	442 76.7%	8 1.4%	1.15
年齢	～19歳	0	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0.00
	20歳代	34	14 41.2%	9 26.5%	11 32.4%	0 0.0%	0 0.0%	23 67.7%	0 0.0%	1.09
	30歳代	149	61 40.9%	52 34.9%	36 24.2%	0 0.0%	0 0.0%	113 75.8%	0 0.0%	1.17
	40歳代	250	91 36.4%	97 38.8%	60 24.0%	2 0.8%	0 0.0%	188 75.2%	2 0.8%	1.11
	50歳代	270	89 33.0%	103 38.1%	75 27.8%	3 1.1%	0 0.0%	192 71.1%	3 1.1%	1.03
	60歳代	349	113 32.4%	144 41.3%	86 24.6%	6 1.7%	0 0.0%	257 73.7%	6 1.7%	1.04
	70歳～	328	150 45.7%	102 31.1%	68 20.7%	8 2.4%	0 0.0%	252 76.8%	8 2.4%	1.20
地域	北区	112	46 41.1%	44 39.3%	22 19.6%	0 0.0%	0 0.0%	90 80.4%	0 0.0%	1.21
	東区	232	87 37.5%	98 42.2%	46 19.8%	1 0.4%	0 0.0%	185 79.7%	1 0.4%	1.17
	中央区	372	148 39.8%	132 35.5%	88 23.7%	4 1.1%	0 0.0%	280 75.3%	4 1.1%	1.14
	江南区	102	36 35.3%	42 41.2%	19 18.6%	5 4.9%	0 0.0%	78 76.5%	5 4.9%	1.07
	秋葉区	120	40 33.3%	44 36.7%	32 26.7%	4 3.3%	0 0.0%	84 70.0%	4 3.3%	1.00
	南区	56	18 32.1%	22 39.3%	16 28.6%	0 0.0%	0 0.0%	40 71.4%	0 0.0%	1.04
	西区	296	112 37.8%	97 32.8%	83 28.0%	4 1.4%	0 0.0%	209 70.6%	4 1.4%	1.07
	西蒲区	85	30 35.3%	28 32.9%	26 30.6%	1 1.2%	0 0.0%	58 68.2%	1 1.2%	1.02

【「安定した水の供給」に対する満足度 ウ 計画的な配水管の整備】

問5 水道局では、災害などの非常時においても安定して水道水を供給するために施設を新しくしたり、改良するなどの取組みを進めています。そこで、ア～ウの取組みについて、あなたが思う「満足度」を、それぞれ選んでください。（〇は1つだけ）

ウ. 計画的な配水管の整備

		全体	満足(+2)	やや満足(+1)	どちらともいえない(0)	やや不満(-1)	不満(-2)	満足計	不満計	平均
全体計		1451	538 37.1%	523 36.0%	352 24.3%	33 2.3%	5 0.3%	1061 73.1%	38 2.6%	1.07
性別	男性	801	286 35.7%	296 37.0%	199 24.8%	19 2.4%	1 0.1%	582 72.7%	20 2.5%	1.06
	女性	575	229 39.8%	203 35.3%	128 22.3%	12 2.1%	3 0.5%	432 75.1%	15 2.6%	1.12
年齢	～19歳	0	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0.00
	20歳代	34	13 38.2%	12 35.3%	9 26.5%	0 0.0%	0 0.0%	25 73.5%	0 0.0%	1.12
	30歳代	148	62 41.9%	51 34.5%	34 23.0%	1 0.7%	0 0.0%	113 76.4%	1 0.7%	1.18
	40歳代	250	88 35.2%	104 41.6%	54 21.6%	3 1.2%	1 0.4%	192 76.8%	4 1.6%	1.10
	50歳代	272	95 34.9%	95 34.9%	72 26.5%	10 3.7%	0 0.0%	190 69.8%	10 3.7%	1.01
	60歳代	347	116 33.4%	134 38.6%	86 24.8%	9 2.6%	2 0.6%	250 72.0%	11 3.2%	1.02
	70歳～	329	142 43.2%	104 31.6%	74 22.5%	8 2.4%	1 0.3%	246 74.8%	9 2.7%	1.15
地域	北区	113	40 35.4%	46 40.7%	23 20.4%	3 2.7%	1 0.9%	86 76.1%	4 3.6%	1.07
	東区	227	89 39.2%	83 36.6%	52 22.9%	2 0.9%	1 0.4%	172 75.8%	3 1.3%	1.13
	中央区	369	143 38.8%	137 37.1%	81 22.0%	7 1.9%	1 0.3%	280 75.9%	8 2.2%	1.12
	江南区	102	34 33.3%	44 43.1%	20 19.6%	4 3.9%	0 0.0%	78 76.4%	4 3.9%	1.06
	秋葉区	121	42 34.7%	38 31.4%	36 29.8%	5 4.1%	0 0.0%	80 66.1%	5 4.1%	0.97
	南区	57	25 43.9%	17 29.8%	14 24.6%	1 1.8%	0 0.0%	42 73.7%	1 1.8%	1.16
	西区	298	110 36.9%	101 33.9%	80 26.8%	6 2.0%	1 0.3%	211 70.8%	7 2.3%	1.05
	西蒲区	88	32 36.4%	33 37.5%	20 22.7%	3 3.4%	0 0.0%	65 73.9%	3 3.4%	1.07



【水道料金の満足度】

問6 水道局では、効率的・効果的な事業運営により、水道料金の水準を維持するよう努めています。現行の水道料金の水準について、どのように思いますか。（○は1つだけ）

		全体	安い	やや安い	妥当な水準 である	やや高い	高い
全体計		1542	39 2.5%	56 3.6%	738 47.9%	483 31.3%	226 14.7%
地域	北区	122	5 4.1%	4 3.3%	56 45.9%	32 26.2%	25 20.5%
	東区	242	5 2.1%	11 4.5%	100 41.3%	82 33.9%	44 18.2%
	中央区	385	11 2.9%	11 2.9%	195 50.6%	113 29.4%	55 14.3%
	江南区	117	2 1.7%	2 1.7%	46 39.3%	49 41.9%	18 15.4%
	秋葉区	128	2 1.6%	4 3.1%	60 46.9%	42 32.8%	20 15.6%
	南区	62	1 1.6%	6 9.7%	34 54.8%	14 22.6%	7 11.3%
	西区	312	6 1.9%	11 3.5%	150 48.1%	102 32.7%	43 13.8%
	西蒲区	94	4 4.3%	5 5.3%	62 66.0%	19 20.2%	4 4.3%
口径	1 3mm	834 100.0	23 2.8	28 3.4	425 51.0	247 29.6	111 13.3
	1 6mm	122 100.0	5 4.1	10 8.2	56 45.9	38 31.1	13 10.7
	2 0mm	87 100.0	1 1.1	3 3.4	39 44.8	32 36.8	12 13.8
	2 5mm	13 100.0	1 7.7	2 15.4	6 46.2	3 23.1	1 7.7
	4 0mm	4 100.0	0 0.0	0 0.0	2 50.0	1 25.0	1 25.0
	わからない	334 100.0	5 1.5	9 2.7	151 45.2	103 30.8	66 19.8
水道料金	3,000円以下	172 100.0	6 3.5	9 5.2	115 66.9	34 19.8	8 4.7
	3,001円～ 5,000円	378 100.0	10 2.6	14 3.7	215 56.9	98 25.9	41 10.8
	5,001円～ 8,000円	416 100.0	11 2.6	21 5.0	184 44.2	143 34.4	57 13.7
	8,001円～ 10,000円	166 100.0	3 1.8	2 1.2	73 44.0	54 32.5	34 20.5
	10,001円～ 15,000円	162 100.0	3 1.9	4 2.5	54 33.3	62 38.3	39 24.1
	15,001円～ 20,000円	53 100.0	0 0.0	2 3.8	16 30.2	21 39.6	14 26.4
	20,001円以 上	24 100.0	1 4.2	0 0.0	5 20.8	10 41.7	8 33.3
	わからない	55 100.0	2 3.6	2 3.6	28 50.9	14 25.5	9 16.4
	給水方式	直結 給水方式	1205 100.0	30 2.5	44 3.7	582 48.3	383 31.8
直結増圧 給水方式		21 100.0	0 0.0	1 4.8	10 47.6	5 23.8	5 23.8
貯水槽 給水方式		148 100.0	3 2.0	4 2.7	73 49.3	45 30.4	23 15.5
わからない		129 100.0	6 4.7	5 3.9	55 42.6	36 27.9	27 20.9

【広報媒体の認知度】

問10-2 水先案内のほかに、水道局が行っている広報としてあなたが知っているものはありますか。(〇はいくつでも)								
	全体	市報にいた	ホームペー	水道週間イ	新潟まつり	パンフレッ	新聞広告	知っている
		た	ジ	ベント	や古町どん	ト		ものはない
					どんなどの			
					イベント			
全体計	1410	867 61.5%	127 9.0%	179 12.7%	127 9.0%	139 9.9%	133 9.4%	426 30.2%
性別	男性	776 480 61.9%	82 10.6%	103 13.3%	55 7.1%	82 10.6%	87 11.2%	231 29.8%
	女性	565 350 61.9%	36 6.4%	70 12.4%	66 11.7%	52 9.2%	39 6.9%	172 30.4%
年齢	～19歳	0 0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	20歳代	30 8 26.7%	3 10.0%	3 10.0%	1 3.3%	3 10.0%	1 3.3%	18 60.0%
	30歳代	141 63 44.7%	13 9.2%	11 7.8%	15 10.6%	7 5.0%	10 7.1%	62 44.0%
	40歳代	241 134 55.6%	35 14.5%	31 12.9%	29 12.0%	23 9.5%	20 8.3%	77 32.0%
	50歳代	258 163 63.2%	30 11.6%	39 15.1%	15 5.8%	24 9.3%	17 6.6%	79 30.6%
	60歳代	327 212 64.8%	23 7.0%	50 15.3%	27 8.3%	33 10.1%	33 10.1%	96 29.4%
	70歳～	346 252 72.8%	14 4.0%	39 11.3%	34 9.8%	44 12.7%	44 12.7%	71 20.5%
地域	北区	108 63 58.3%	8 7.4%	16 14.8%	8 7.4%	5 4.6%	12 11.1%	36 33.3%
	東区	215 138 64.2%	16 7.4%	21 9.8%	15 7.0%	10 4.7%	13 6.0%	63 29.3%
	中央区	364 220 60.4%	37 10.2%	51 14.0%	46 12.6%	40 11.0%	35 9.6%	110 30.2%
	江南区	109 75 68.8%	9 8.3%	16 14.7%	7 6.4%	10 9.2%	15 13.8%	27 24.8%
	秋葉区	119 75 63.0%	4 3.4%	17 14.3%	8 6.7%	24 20.2%	13 10.9%	32 26.9%
	南区	59 34 57.6%	5 8.5%	4 6.8%	2 3.4%	4 6.8%	4 6.8%	20 33.9%
	西区	286 177 61.9%	30 10.5%	34 11.9%	32 11.2%	27 9.4%	28 9.8%	90 31.5%
	西蒲区	81 49 60.5%	7 8.6%	14 17.3%	3 3.7%	14 17.3%	6 7.4%	25 30.9%

【広報媒体の利用度】

問10-3 水先案内のほかに、次のうち、あなたが読んだり、利用したことがあるものはどれですか。（〇はいくつでも）

		全体	市報にいがた	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	読んだり、利用したことはない
全体計		991	792 79.9%	86 8.7%	120 12.1%	100 10.1%	135 13.6%	140 14.1%	107 10.8%
性別	男性	544	430 79.0%	62 11.4%	69 12.7%	39 7.2%	75 13.8%	91 16.7%	57 10.5%
	女性	400	327 81.8%	18 4.5%	49 12.3%	56 14.0%	55 13.8%	44 11.0%	43 10.8%
年齢	～19歳	0	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	20歳代	11	6 54.5%	0 0.0%	1 9.1%	1 9.1%	3 27.3%	0 0.0%	2 18.2%
	30歳代	79	61 77.2%	11 13.9%	8 10.1%	11 13.9%	3 3.8%	9 11.4%	6 7.6%
	40歳代	165	119 72.1%	19 11.5%	16 9.7%	21 12.7%	15 9.1%	21 12.7%	24 14.5%
	50歳代	181	146 80.7%	20 11.0%	25 13.8%	10 5.5%	19 10.5%	21 11.6%	19 10.5%
	60歳代	227	188 82.8%	17 7.5%	33 14.5%	22 9.7%	38 16.7%	36 15.9%	23 10.1%
	70歳～	282	238 84.4%	13 4.6%	35 12.4%	30 10.6%	52 18.4%	47 16.7%	26 9.2%
地域	北区	72	58 80.6%	7 9.7%	12 16.7%	4 5.6%	8 11.1%	15 20.8%	8 11.1%
	東区	155	116 74.8%	12 7.7%	11 7.1%	12 7.7%	11 7.1%	18 11.6%	24 15.5%
	中央区	258	212 82.2%	22 8.5%	36 14.0%	40 15.5%	32 12.4%	37 14.3%	23 8.9%
	江南区	80	69 86.3%	6 7.5%	12 15.0%	5 6.3%	8 10.0%	14 17.5%	5 6.3%
	秋葉区	83	68 81.9%	4 4.8%	10 12.0%	2 2.4%	23 27.7%	14 16.9%	7 8.4%
	南区	42	34 81.0%	4 9.5%	3 7.1%	2 4.8%	5 11.9%	2 4.8%	8 19.0%
	西区	197	158 80.2%	21 10.7%	24 12.2%	28 14.2%	29 14.7%	30 15.2%	18 9.1%
	西蒲区	57	43 75.4%	4 7.0%	10 17.5%	2 3.5%	14 24.6%	5 8.8%	6 10.5%

【広報内容への期待度】

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）

		全体	水道水の水質検査の結果	断水・漏水などの工事情報	災害対策の取組み	水道料金や支払いに関する手続きの方法	事業の経営状況	各種のイベント情報	水道水の節水方法や活用方法など	その他
全体計		1497	1073 71.7%	843 56.3%	697 46.6%	272 18.2%	203 13.6%	166 11.1%	674 45.0%	17 1.1%
性別	男性	822	590 71.8%	472 57.4%	376 45.7%	153 18.6%	143 17.4%	82 10.0%	331 40.3%	9 1.1%
	女性	598	432 72.2%	327 54.7%	293 49.0%	107 17.9%	53 8.9%	73 12.2%	309 51.7%	7 1.2%
年齢	～19歳	0	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	20歳代	34	19 55.9%	16 47.1%	19 55.9%	12 35.3%	3 8.8%	2 5.9%	12 35.3%	1 2.9%
	30歳代	150	113 75.3%	74 49.3%	73 48.7%	43 28.7%	20 13.3%	32 21.3%	74 49.3%	2 1.3%
	40歳代	246	176 71.5%	139 56.5%	113 45.9%	63 25.6%	25 10.2%	42 17.1%	128 52.0%	2 0.8%
	50歳代	267	203 76.0%	154 57.7%	129 48.3%	47 17.6%	37 13.9%	20 7.5%	116 43.4%	2 0.7%
	60歳代	354	254 71.8%	194 54.8%	165 46.6%	49 13.8%	60 16.9%	28 7.9%	152 42.9%	2 0.6%
	70歳～	372	259 69.6%	220 59.1%	172 46.2%	45 12.1%	51 13.7%	32 8.6%	161 43.3%	7 1.9%
地域	北区	115	85 73.9%	75 65.2%	53 46.1%	19 16.5%	17 14.8%	10 8.7%	48 41.7%	0 0.0%
	東区	234	170 72.6%	116 49.6%	103 44.0%	49 20.9%	30 12.8%	27 11.5%	119 50.9%	0 0.0%
	中央区	377	280 74.3%	208 55.2%	181 48.0%	79 21.0%	53 14.1%	42 11.1%	163 43.2%	6 1.6%
	江南区	117	85 72.6%	71 60.7%	56 47.9%	21 17.9%	18 15.4%	15 12.8%	51 43.6%	0 0.0%
	秋葉区	125	86 68.8%	65 52.0%	59 47.2%	15 12.0%	15 12.0%	12 9.6%	58 46.4%	4 3.2%
	南区	58	45 77.6%	31 53.4%	26 44.8%	11 19.0%	11 19.0%	6 10.3%	26 44.8%	0 0.0%
	西区	305	209 68.5%	172 56.4%	146 47.9%	50 16.4%	42 13.8%	34 11.1%	144 47.2%	6 2.0%
	西蒲区	92	63 68.5%	59 64.1%	45 48.9%	15 16.3%	10 10.9%	10 10.9%	36 39.1%	0 0.0%

【広報活動の満足度】

問12 あなたは、新潟市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)

		全体	満足(+2)	やや満足(+1)	どちらとも いえない(0)	やや不満(-1)	不満(-2)	満足計	不満計	平均
全体計		1535	190 12.4%	354 23.1%	923 60.1%	55 3.6%	13 0.8%	544 35.5%	68 4.4%	0.43
性別	男性	841	95 11.3%	196 23.3%	506 60.2%	36 4.3%	8 1.0%	291 34.6%	44 5.3%	0.40
	女性	614	89 14.5%	136 22.1%	368 59.9%	19 3.1%	2 0.3%	225 36.6%	21 3.4%	0.47
年齢	～19歳	0	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0.00
	20歳代	34	7 20.6%	2 5.9%	25 73.5%	0 0.0%	0 0.0%	9 26.5%	0 0.0%	0.47
	30歳代	150	22 14.7%	28 18.7%	90 60.0%	7 4.7%	3 2.0%	50 33.4%	10 6.7%	0.39
	40歳代	253	16 6.3%	49 19.4%	173 68.4%	13 5.1%	2 0.8%	65 25.7%	15 5.9%	0.25
	50歳代	274	28 10.2%	61 22.3%	170 62.0%	15 5.5%	0 0.0%	89 32.5%	15 5.5%	0.37
	60歳代	367	43 11.7%	79 21.5%	229 62.4%	14 3.8%	2 0.5%	122 33.2%	16 4.3%	0.40
	70歳～	381	68 17.8%	113 29.7%	191 50.1%	6 1.6%	3 0.8%	181 47.5%	9 2.4%	0.62
地域	北区	121	17 14.0%	26 21.5%	72 59.5%	6 5.0%	0 0.0%	43 35.5%	6 5.0%	0.45
	東区	239	28 11.7%	47 19.7%	154 64.4%	9 3.8%	1 0.4%	75 31.4%	10 4.2%	0.38
	中央区	388	52 13.4%	88 22.7%	225 58.0%	21 5.4%	2 0.5%	140 36.1%	23 5.9%	0.43
	江南区	115	14 12.2%	28 24.3%	68 59.1%	4 3.5%	1 0.9%	42 36.5%	5 4.4%	0.43
	秋葉区	127	13 10.2%	41 32.3%	67 52.8%	3 2.4%	3 2.4%	54 42.5%	6 4.8%	0.46
	南区	61	11 18.0%	12 19.7%	37 60.7%	1 1.6%	0 0.0%	23 37.7%	1 1.6%	0.54
	西区	313	38 12.1%	66 21.1%	197 62.9%	10 3.2%	2 0.6%	104 33.2%	12 3.8%	0.41
	西蒲区	93	11 11.8%	26 28.0%	55 59.1%	1 1.1%	0 0.0%	37 39.8%	1 1.1%	0.51

【お客さまサービスの総合的な満足度】

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)

		全体	満足(+2)	やや満足(+1)	どちらとも いえない(0)	やや不満(-1)	不満(-2)	満足計	不満計	平均
全体計		1522	240 15.8%	462 30.4%	771 50.7%	41 2.7%	8 0.5%	702 46.2%	49 3.2%	0.58
性別	男性	832	122 14.7%	241 29.0%	435 52.3%	29 3.5%	5 0.6%	363 43.7%	34 4.1%	0.54
	女性	612	108 17.6%	197 32.2%	295 48.2%	11 1.8%	1 0.2%	305 49.8%	12 2.0%	0.65
年齢	～19歳	0	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0.00
	20歳代	34	7 20.6%	11 32.4%	15 44.1%	0 0.0%	1 2.9%	18 53.0%	1 2.9%	0.68
	30歳代	149	27 18.1%	43 28.9%	72 48.3%	6 4.0%	1 0.7%	70 47.0%	7 4.7%	0.60
	40歳代	253	31 12.3%	73 28.9%	137 54.2%	12 4.7%	0 0.0%	104 41.2%	12 4.7%	0.49
	50歳代	274	36 13.1%	75 27.4%	154 56.2%	9 3.3%	0 0.0%	111 40.5%	9 3.3%	0.50
	60歳代	362	49 13.5%	107 29.6%	199 55.0%	6 1.7%	1 0.3%	156 43.1%	7 2.0%	0.54
	70歳～	375	81 21.6%	131 34.9%	153 40.8%	7 1.9%	3 0.8%	212 56.5%	10 2.7%	0.75
地域	北区	116	15 12.9%	39 33.6%	58 50.0%	3 2.6%	1 0.9%	54 46.5%	4 3.5%	0.55
	東区	238	32 13.4%	76 31.9%	124 52.1%	6 2.5%	0 0.0%	108 45.3%	6 2.5%	0.56
	中央区	385	72 18.7%	110 28.6%	189 49.1%	11 2.9%	3 0.8%	182 47.3%	14 3.7%	0.62
	江南区	117	20 17.1%	30 25.6%	62 53.0%	4 3.4%	1 0.9%	50 42.7%	5 4.3%	0.55
	秋葉区	127	19 15.0%	37 29.1%	66 52.0%	4 3.1%	1 0.8%	56 44.1%	5 3.9%	0.54
	南区	60	10 16.7%	18 30.0%	31 51.7%	1 1.7%	0 0.0%	28 46.7%	1 1.7%	0.62
	西区	308	51 16.6%	95 30.8%	153 49.7%	9 2.9%	0 0.0%	146 47.4%	9 2.9%	0.61
	西蒲区	94	12 12.8%	35 37.2%	45 47.9%	2 2.1%	0 0.0%	47 50.0%	2 2.1%	0.61

【水道水の飲用状況】

問14 あなたが普段飲んでいる水は、次のうちどれですか。（〇はいくつでも）						
		全体	水道水を そのまま	一度沸かし てからの 水道水	浄水器等を 通してから の水道水	水道水以外 の水
全体計		1560	860 55.1%	665 42.6%	386 24.7%	493 31.6%
性別	男性	848	515 60.7%	313 36.9%	184 21.7%	256 30.2%
	女性	630	304 48.3%	330 52.4%	176 27.9%	213 33.8%
年齢	～19歳	0	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	20歳代	33	17 51.5%	15 45.5%	5 15.2%	14 42.4%
	30歳代	151	71 47.0%	78 51.7%	38 25.2%	50 33.1%
	40歳代	253	117 46.2%	108 42.7%	75 29.6%	96 37.9%
	50歳代	277	155 56.0%	104 37.5%	71 25.6%	86 31.0%
	60歳代	371	205 55.3%	146 39.4%	93 25.1%	119 32.1%
	70歳～	395	253 64.1%	191 48.4%	81 20.5%	103 26.1%
地域	北区	124	75 60.5%	60 48.4%	24 19.4%	42 33.9%
	東区	243	118 48.6%	112 46.1%	65 26.7%	77 31.7%
	中央区	397	199 50.1%	167 42.1%	113 28.5%	143 36.0%
	江南区	116	67 57.8%	53 45.7%	18 15.5%	34 29.3%
	秋葉区	127	79 62.2%	46 36.2%	29 22.8%	33 26.0%
	南区	62	36 58.1%	24 38.7%	15 24.2%	18 29.0%
	西区	316	178 56.3%	140 44.3%	83 26.3%	103 32.6%
	西蒲区	94	66 70.2%	39 41.5%	16 17.0%	18 19.1%
給水方式	直結 給水方式	1216 100.0	706 58.1	514 42.3	291 23.9	373 30.7
	直結増圧 給水方式	20 100.0	8 40.0	9 45.0	6 30.0	9 45.0
	貯水槽 給水方式	149 100.0	57 38.3	70 47.0	46 30.9	55 36.9
	わからない	130 100.0	65 50.0	54 41.5	30 23.1	45 34.6

【直接飲用率と水質の総合的な満足度】

問17 あなたが普段飲んでいる水は、次のうちどれですか。（○はいくつでも）						
カ. 味（おいしさ） キ. におい ク. にごり・色 ケ. 安全性 コ. 水の量や勢い						
		全体	水道水をそのまま	一度沸かしてから水道水	浄水器等を通してからの水道水	水道水以外の水
全体計		1560	860 55.1%	665 42.6%	386 24.7%	493 31.6%
問1	カ	満足	337 266 78.9%	136 40.4%	48 14.2%	56 16.6%
	やや満足	409 268 65.5%	181 44.3%	87 21.3%	115 28.1%	
	どちらともいえない	506 222 43.9%	216 42.7%	155 30.6%	197 38.9%	
	やや不満	171 67 39.2%	74 43.3%	48 28.1%	77 45.0%	
	不満	62 7 11.3%	24 38.7%	31 50.0%	27 43.5%	
問1	キ	満足	443 317 71.6%	193 43.6%	76 17.2%	103 23.3%
	やや満足	423 248 58.6%	191 45.2%	99 23.4%	132 31.2%	
	どちらともいえない	424 193 45.5%	170 40.1%	129 30.4%	164 38.7%	
	やや不満	119 44 37.0%	55 46.2%	34 28.6%	50 42.0%	
	不満	39 3 7.7%	15 38.5%	24 61.5%	14 35.9%	
問1	ク	満足	603 408 67.7%	265 43.9%	117 19.4%	161 26.7%
	やや満足	438 237 54.1%	190 43.4%	110 25.1%	139 31.7%	
	どちらともいえない	349 137 39.3%	139 39.8%	116 33.2%	140 40.1%	
	やや不満	35 17 48.6%	17 48.6%	10 28.6%	16 45.7%	
	不満	15 1 6.7%	5 33.3%	9 60.0%	6 40.0%	
問1	ケ	満足	524 370 70.6%	218 41.6%	90 17.2%	125 23.9%
	やや満足	441 244 55.3%	204 46.3%	107 24.3%	139 31.5%	
	どちらともいえない	411 173 42.1%	171 41.6%	134 32.6%	164 39.9%	
	やや不満	58 16 27.6%	25 43.1%	19 32.8%	27 46.6%	
	不満	22 2 9.1%	9 40.9%	15 68.2%	11 50.0%	
問1	コ	満足	674 420 62.3%	289 42.9%	152 22.6%	187 27.7%
	やや満足	402 217 54.0%	168 41.8%	101 25.1%	134 33.3%	
	どちらともいえない	289 130 45.0%	128 44.3%	92 31.8%	107 37.0%	
	やや不満	56 26 46.4%	25 44.6%	11 19.6%	26 46.4%	
	不満	19 7 36.8%	7 36.8%	8 42.1%	8 42.1%	

【総合的満足度】

問15 水道局が取り組んでいるおいしい水道水の供給やお客さまサービスなどの水道事業全般について、どのように思いますか。(〇は1つだけ)

		全体	満足(+2)	やや満足(+1)	どちらともいえない(0)	やや不満(-1)	不満(-2)	満足計	不満計	平均
全体計		1558	342 22.0%	617 39.6%	554 35.6%	40 2.6%	5 0.3%	959 61.6%	45 2.9%	0.80
性別	男性	853	175 20.5%	341 40.0%	309 36.2%	25 2.9%	3 0.4%	516 60.5%	28 3.3%	0.77
	女性	623	151 24.2%	247 39.6%	212 34.0%	11 1.8%	2 0.3%	398 63.8%	13 2.1%	0.86
年齢	～19歳	0	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0.00
	20歳代	34	7 20.6%	11 32.4%	14 41.2%	2 5.9%	0 0.0%	18 53.0%	2 5.9%	0.68
	30歳代	151	41 27.2%	52 34.4%	53 35.1%	2 1.3%	3 2.0%	93 61.6%	5 3.3%	0.83
	40歳代	252	34 13.5%	121 48.0%	89 35.3%	8 3.2%	0 0.0%	155 61.5%	8 3.2%	0.72
	50歳代	277	50 18.1%	110 39.7%	111 40.1%	6 2.2%	0 0.0%	160 57.8%	6 2.2%	0.74
	60歳代	372	75 20.2%	133 35.8%	152 40.9%	12 3.2%	0 0.0%	208 56.0%	12 3.2%	0.73
	70歳～	393	119 30.3%	162 41.2%	104 26.5%	6 1.5%	2 0.5%	281 71.5%	8 2.0%	0.99
地域	北区	123	27 22.0%	54 43.9%	37 30.1%	5 4.1%	0 0.0%	81 65.9%	5 4.1%	0.84
	東区	244	50 20.5%	97 39.8%	91 37.3%	4 1.6%	2 0.8%	147 60.3%	6 2.4%	0.77
	中央区	395	100 25.3%	153 38.7%	136 34.4%	6 1.5%	0 0.0%	253 64.0%	6 1.5%	0.88
	江南区	117	22 18.8%	40 34.2%	52 44.4%	2 1.7%	1 0.9%	62 53.0%	3 2.6%	0.68
	秋葉区	127	29 22.8%	43 33.9%	47 37.0%	6 4.7%	2 1.6%	72 56.7%	8 6.3%	0.72
	南区	63	14 22.2%	22 34.9%	25 39.7%	2 3.2%	0 0.0%	36 57.1%	2 3.2%	0.76
	西区	316	67 21.2%	138 43.7%	103 32.6%	8 2.5%	0 0.0%	205 64.9%	8 2.5%	0.84
	西蒲区	93	18 19.4%	43 46.2%	30 32.3%	2 2.2%	0 0.0%	61 65.6%	2 2.2%	0.83

【優先的に実施すべき取組み ア. 水質検査の強化】

問16 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。将来的に人口減少が進む見込みですが、そのような環境の中で、水道事業と料金との関係をどのようにお考えですか。次のア～カの取組みの中から選んでください。(〇は1つだけ)

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

問3 ア. 水源水質の保全

		全体	水道料金が 高くなって も積極的に 推進してほ しい	現状の料金 水準で積極 的に推進し 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
全体計		1351	209 15.5%	1025 75.9%	83 6.1%	34 2.5%
問3 ア	満足	4	1 25.0%	2 50.0%	1 25.0%	0 0.0%
	やや満足	26	4 15.4%	20 76.9%	2 7.7%	0 0.0%
	どちらとも いえない	404	48 11.9%	298 73.8%	38 9.4%	20 5.0%
	やや不満	436	57 13.1%	352 80.7%	21 4.8%	6 1.4%
	不満	428	87 20.3%	320 74.8%	16 3.7%	5 1.2%

【優先的に実施すべき取組み イ. 浄水工程の改善】

問16 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。将来的に人口減少が進む見込みですが、そのような環境の中で、水道事業と料金との関係をどのようにお考えですか。次のア～カの取組みの中から選んでください。（○は1つだけ）

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

問3 ウ. 安全でおいしい水

		全体	水道料金が 高くなって も積極的に 推進してほ しい	現状の料金 水準で積極 的に推進し 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
全体計		1270	126 9.9%	975 76.8%	121 9.5%	48 3.8%
問3 ウ	満足	549	70 12.8%	423 77.0%	50 9.1%	6 1.1%
	やや満足	424	31 7.3%	345 81.4%	32 7.5%	16 3.8%
	どちらとも いえない	242	17 7.0%	177 73.1%	26 10.7%	22 9.1%
	やや不満	25	5 20.0%	12 48.0%	7 28.0%	1 4.0%
	不満	5	1 20.0%	3 60.0%	1 20.0%	0 0.0%

【優先的に実施すべき取組み ウ. 災害対策の強化】

問16 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。将来的に人口減少が進む見込みですが、そのような環境の中で、水道事業と料金との関係をどのようにお考えですか。次のア～カの取組みの中から選んでください。（○は1つだけ）

ウ. 地震に強い配水管の整備など災害対策の強化

問5 ア. 水道施設の耐震化

		全体	水道料金が 高くなって も積極的に 推進してほ しい	現状の料金 水準で積極 的に推進し 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
全体計		1268	220 17.4%	907 71.5%	97 7.6%	44 3.5%
問5 ア	満足	463	107 23.1%	321 69.3%	26 5.6%	9 1.9%
	やや満足	457	61 13.3%	339 74.2%	42 9.2%	15 3.3%
	どちらとも いえない	287	40 13.9%	209 72.8%	23 8.0%	15 5.2%
	やや不満	16	4 25.0%	8 50.0%	3 18.8%	1 6.3%
	不満	0	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%



【優先的に実施すべき取組み エ 水道施設の計画的改良・更新】

問16 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。将来的に人口減少が進む見込みですが、そのような環境の中で、水道事業と料金との関係をどのようにお考えですか。次のア～カの取組みの中から選んでください。（○は1つだけ）

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

問5 ウ. 計画的な配水管の整備

		全体	水道料金が 高くなって も積極的に 推進してほ しい	現状の料金 水準で積極 的に推進し 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
全体計		1309	228 17.4%	969 74.0%	72 5.5%	40 3.1%
問5 ウ	満足	468	115 24.6%	329 70.3%	16 3.4%	8 1.7%
	やや満足	456	54 11.8%	363 79.6%	28 6.1%	11 2.4%
	どちらとも いえない	298	47 15.8%	214 71.8%	19 6.4%	18 6.0%
	やや不満	32	6 18.8%	21 65.6%	4 12.5%	1 3.1%
	不満	4	1 25.0%	1 25.0%	2 50.0%	0 0.0%

【優先的に実施すべき取組み オ お客様サービスの向上】

問16 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。将来的に人口減少が進む見込みですが、そのような環境の中で、水道事業と料金との関係をどのようにお考えですか。次のア～カの取組みの中から選んでください。（○は1つだけ）

オ. 支払方法を広く選択できるなどお客様サービスの向上

問13 問7～12でお聞きした「お客様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。（○は1つだけ）

		全体	水道料金が 高くなって も積極的に 推進してほ しい	現状の料金 水準で積極 的に推進し 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
全体計		1215	28 2.3%	651 53.6%	399 32.8%	137 11.3%
問13	満足	174	10 5.7%	104 59.8%	47 27.0%	13 7.5%
	やや満足	355	5 1.4%	199 56.1%	113 31.8%	38 10.7%
	どちらとも いえない	614	11 1.8%	314 51.1%	212 34.5%	77 12.5%
	やや不満	35	0 0.0%	15 42.9%	17 48.6%	3 8.6%
	不満	8	0 0.0%	3 37.5%	3 37.5%	2 25.0%

【優先的に実施すべき取組み】

問16 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。将来的に人口減少が進む見込みですが、そのような環境の中で、水道事業と料金との関係をどのようにお考えですか。  
次のア～カの取組みの中から優先的に実施すべき取組みを3つ選び、○をつけてください。

		全体	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	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	地震に強い配水管の整備など災害対策の強化	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	支払い方法を広く選択できるなどお客さまサービスの向上	太陽光発電の導入など環境に配慮した施設整備
全体計		929	728 78.4%	399 42.9%	628 67.6%	692 74.5%	56 6.0%	125 13.5%
性別	男性	498	389 78.1%	224 45.0%	323 64.9%	377 75.7%	30 6.0%	71 14.3%
	女性	397	314 79.1%	159 40.1%	283 71.3%	292 73.6%	22 5.5%	52 13.1%
年齢	～19歳	0	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	20歳代	22	19 86.4%	11 50.0%	18 81.8%	14 63.6%	0 0.0%	3 13.6%
	30歳代	94	73 77.7%	42 44.7%	65 69.1%	59 62.8%	7 7.4%	12 12.8%
	40歳代	166	126 75.9%	67 40.4%	108 65.1%	122 73.5%	16 9.6%	21 12.7%
	50歳代	175	136 77.7%	81 46.3%	118 67.4%	134 76.6%	7 4.0%	24 13.7%
	60歳代	208	171 82.2%	79 38.0%	143 68.8%	163 78.4%	10 4.8%	35 16.8%
	70歳～	231	179 77.5%	103 44.6%	155 67.1%	178 77.1%	12 5.2%	28 12.1%
地域	北区	69	58 84.1%	26 37.7%	46 66.7%	56 81.2%	6 8.7%	5 7.2%
	東区	143	110 76.9%	65 45.5%	84 58.7%	102 71.3%	10 7.0%	26 18.2%
	中央区	256	202 78.9%	98 38.3%	171 66.8%	199 77.7%	12 4.7%	40 15.6%
	江南区	70	49 70.0%	30 42.9%	53 75.7%	56 80.0%	3 4.3%	6 8.6%
	秋葉区	87	67 77.0%	43 49.4%	61 70.1%	66 75.9%	8 9.2%	9 10.3%
	南区	37	27 73.0%	17 45.9%	20 54.1%	23 62.2%	5 13.5%	11 29.7%
	西区	183	148 80.9%	77 42.1%	136 74.3%	132 72.1%	7 3.8%	20 10.9%
	西蒲区	49	41 83.7%	25 51.0%	35 71.4%	35 71.4%	1 2.0%	6 12.2%

### 3 自由意見

水道局に対するご意見
アンケートの切り前なのに督促が来た。税の督促であるまいに、お役所的ではないか。
新潟の水を、ペットボトルにての販売（柳都物語）をもっと強化する。
20mmのメーターを16mmに替えてほしい。
日常生活に大切な水道水、これからも安心安全な配給をお願いします
今回のアンケートを記入するに当り、改めまして市の水道局の中長期経営計画や、それに向けたご努力を知ることが出来ました。水の“ありがたさ”は災害等が無いと忘れがちですが、10年前に長野県上田市から新潟市（マンション）に転居した際、水道水を直接使用してお茶を飲むと味に不満を感じました。以来、家庭用簡易浄水器を使用しています。7年前に一戸建てに移り、以来水の質については、問題は感じておりません。ただ、水道料金と下水道使用料金を加え毎月1万3千円程度かかっております。当方も節水に努める必要があります。今後とも、よろしくをお願いします。
政令指定都市との協定等を取組むなど災害に強い街づくりを推進してほしい。職員のサービス向上、意識改革。（民間レベルでの対応等）
夏期間は以前より葉臭くないので、飲んでいます。安心して水道水がいつでも飲めるようによろしくお願いします。
これからも水質の良い水を、供給して下さい。
お仕事御苦労様です。これからも市民に安全安心の飲料水を供給して下さい。お願い致します。
このアンケートわかりにくいです。意味、書き方、もっと、答えやすいようにした方がいいです。
一般の人にも水道局は見学できるのですか。できるのであれば、その方法は？
上水道事業の件ではないが、上水道使用量を元に算出した下水道料金が、他市町村に比べて非常に高いと思います。
安心安全な水をよろしくお願いします。
水道水に関するアンケート記入。私達は、水を飲んだり台所で料理や風呂に水道水を何げなく使用してありますが、水道局の方の大変さが少しわかって来ました。これからも、市民のために、細かい気くばりをして、頑張ってください。お仕事御苦労様です。美味、水が飲めて感謝感謝です。
区単位か、もっと狭い範囲で価格設定して欲しい
水道メーター検針の方は悪い天候の中でも仕事をしておられる。御苦労さんです。
これまで通り、安心して安全な水の供給をお願い致します。
6～7ページの問いは専門的な記述があり、又経験のない場所や方法の答えは年令の高い人に対して「なぜ判らないか?!」欄必要。・94才男性
水道局に聞きます。外に有る検針メーターを守っている箱が、二十数年前に鉄がサビ、クサリました。メーターが土に埋もれてしまいました。それを、ダンボール箱の底を開けて土がかぶるのを、防いでいます。それを、個人で修理をしなくてはなりませんか？◎ダンボール箱 ◎ふた ダンボールふたでとばないように重しをしてある
私は普通の住宅にありますが、マンション、学校等その間にはわかりませんので答えられません。又、満足でも、どれだけやったら満足なのかわかりません。

<p>現在の水道水には満足しています。アンケートで、取組みについての（6、7ページ）様々な質問があり、満 足に○をつけましたが、実際にその取組みを見学したりした訳ではないので選びにくかったです。水道水に満 足しているので、しっかり取組みを実行して下さいと思っているので、満足に印をつけました。</p>
<p>水道供給地が末端の為か、水量・水圧がない！（時間帯によって水量、水圧が減少し、給湯器等のお湯が出な くなる）又、地盤沈下が原因か車両等で振動（家屋のゆれ）が大きくなったので調査及び改善を望む！</p>
<p>安心、安全おいしいと思っていますし現状のままで十分良いと思います。</p>
<p>前よりおいしくなったと思うが、もっと良くなるよう努力してもらいたい。</p>
<p>旧日本海タワーの様な開放的なアピール館の様な物を考えて欲しい。農地・水・環境の保全に力を入れて欲し い。節水器具への導入に対する補助金制度を考えてほしい。※これからも安全安心、おいしい水への供給を宜 しく頼みます。</p>
<p>いままでと同様に安心安全に供給される事を望み常に広報等を密に行って下さる様願います。</p>
<p>おいしい水をいただきありがたく思っています。</p>
<p>（私が知らなただけかもしれませんが）水道事業のPRを広報誌や市報以外で行っていたとは知りませ んでした。民間企業ではないので、その部分についての強化はしなくてもよいと思います。それよりも、地震以 外でも台風や豪雨などの災害が今後は予想されると思われますので「安定した水道水の供給に対する取組み」 や、「安全でおいしい水道水の供給に対する取組み」について一層の強化を期待しています。</p>
<p>浄水器などをつけなくてもゴクゴク飲める水になるとよいと思います。災害時も確保できるように強い配管で 断水にならないようになったらいい。生活にはなくてはならない大事な水ですからムダにしない。</p>
<p>無意識に使っている水 断水したらまったくのアウト 皆様のたゆまぬ努力、尽力に感謝いたします。</p>
<p>子供達は「学校の水はサビくさくてまずくて飲めない」と言っています。おいしい水の供給をしていただい ても、配水管、給水管が古くては我々は、安心できません。今後の取組みに期待します。</p>
<p>他の役所と違って電話の人が（人が変わっても）親切だと思います。ありがとうございます。御座居ます。お世話になります。</p>
<p>特にありませんが、これからも水道事業において安全で安心の水道供給をして頂けるよう強く望みます。</p>
<p>水道給水は、生活のため必要不可欠です、今後も社会環境の変化の中でも、公共・公益事業として、安全、安 定の給水を継続して下さることを要望いたします。具体的には、設問16に意見を述べさせていただきました のでよろしく願い申します。</p>
<p>問16での太陽光発電を導入する方向でしょうか。マイクロ水力発電をもっと局内で推進してはいかがでし ょうか。高層ビルでも直結が出きる圧力はできませんでしょうか。本管が古くダメでしょうか。</p>
<p>安全で、おいしい水の供給をお願いします。</p>
<p>消費者は、「〇〇名水」を冠したリットル当たりの高い水を飲みながら、水道料金の値上げには抵抗する。当 地は水資源が豊富、季節によって「カルキ臭」もあるが、市販のものより、むしろ安全ではないのか。「水商 売」屋を恐れること毛頭不要だ。ペットボトルは便利だが、この水で常時煮炊きする消費者もいると聞く。何 を言わんや、である。</p>
<p>普段あまり意識しないで水道を使用しています。安全で、安心な水をいつもありがとうございます。</p>
<p>水道水を直接飲んで大丈夫なんですね。少しこわいですが。味や成分や。</p>
<p>日本は、水道が安全に供給されており、ありがたく使わせてもらっています。</p>

<p>水質とか、安全性とかは、あたりまえの事。この時代、いつ災害などにであうか、わからない中、まずしっかりした配水管や対策を100%万全にする。他県に比べると料金が安い。</p>
<p>水道に対するご意見について私的ですが、アンケートを終えて感じたことを記させていただきます。人間「水が無ければ生きていけないのでとても大切なものですが、現代になり、水道水の安全性確保と水道設備の維持、張り巡らされた配管等の交換、災害時対応や、これから迫る少子化による人口減などで、新潟市全域の設備を現在の水準で維持することが大変であり、多くの予算を必要とすることは、容易に想像できます。アンケートで優先順位を求めていることから、今後の水道事業の在り方に対して岐路にたたれているということも分かります。水道局にとって、水質の安全性や美味しさ、災害に強い配管、水道施設、災害対策、全て完璧に出来たらと思うことは大切です、利用者からしてもとても感謝したいところです。水道利用者にとって一番重要なことは、水道水を無駄に使うのではなく、負担が少なく気軽に使える（入浴や洗濯、掃除などを中心とした利用として）料金設定で利用できることが望ましいことではないかと思います。本来であれば、新潟市が人口減にならないよう、市での出生率が上がること、子供を育てやすい市にすることや、他地域から転居してもらえよう魅力的な様々な市の施策があって、さらに水道局として料金を抑えた安全で美味しい水を提供していることが、新潟市に住む利点となり、様々な政策との相乗効果で新潟が発展することで、水道局としても利用者が減少せず、現状維持もしくは増加することが望ましいですね。新潟市水道局の皆さん頑張ってください。</p>
<p>毎月でなくとも家族構成別年間使用料金を知ることで各家庭が節水に協力出来るのでは？</p>
<p>口座振替が毎月払いができるなんて知りませんでした。知っていれば最初からそうしていました。今からその方法に変えたいとなると、「自分で調べたり、TELしたりする」手間が発生し、非常に面倒なので大変不満です。PR・周知が全体的に不足しています。「積極的に情報を求める人」だけが良い情報を知り得るのではダメです。水道局が主導で発信して、情報弱者にやさしい、あるいは情報弱者を発生させない取組みが必要です。</p>
<p>何よりも水質安全の確保を望みます。</p>
<p>今、現在我が家地区には下水道工事が入ってますが、先日、説明の際には、「マス」は無料だが、下水道の通る地区の人は、「1坪1000円を2年後から徴収すると言われて、不服に思います。結局はマス→無料はここからお金が出てるとしか思えません。それから水道料が上がるということなので…。家は現状維持で考えます。（浄化槽で十分ですし…）しかしこの工事の件では水道局の方々は心から御苦労様です。</p>
<p>水質検査の強化と水道水の安全の確保を強くお願い申し上げます。水道水の水を現在はそのまま飲んでおりますが、問16、工、古くなった水道施設の改良・更新に取り組んでいただきたい。夏に時折カルキの匂いがあることがある。※新潟の水道水はおいしいと言われたことがある。</p>
<p>人数の多い家庭には、割引制度にしてもらいたい。</p>
<p>実家が柏崎です。小さい頃から、水道水は抵抗なく蛇口から普通に飲んでいました。夏もダムからの水とのことで、冷たくおいしくありました。全て、米山、自然からの恩恵だと思います。新潟に移ってきた時は、やはり、水道水を直接飲むことに抵抗を感じました。どうしても独特の臭い、味が気になり、アンケートにも率直な意見を書かせてもらいました。けれど、日常生活水がこうして安全安心に使えることに改めて感謝しています。水道局で水を管理していただき、本当にありがとうございます。小学4年生の子供が学校で社会科の中で水道の学習をしてきました。水道が安全安心して使用できることをつい忘れがちですので、子供の頃から、水の大切さを学べる機会を増やしていただけると良いなと思います。地域により、取水方法も違うことに私は大きくなってから気付きましたが、新潟の自然の恵み、そこから安全安心に暮らせることや環境問題にまで、子供達が学べることで、水への理解も深まると思います。</p>

<p>クレジットカード払いへの早急な対応。災害に対応できる強度の確保は、将来にわたる、安定した水道水の供給にもつながる。発信だけでなく上記のようなユーザーの要望を聞く姿勢を活動として実現していただきたい。</p>
<p>今年度で新潟をします。4年間美味しい水を飲みました。ありがとうございました。</p>
<p>我が家は浄水器が水道管に直接つけてあるので、水道水をそのまま飲むことはありません。イメージとしてあまりおいしくないのでは？と思っていましたが、先月、子どもが浄水場の見学のお土産としてペットボトルの水道水を頂いてきました。試しに飲んでみたところ、意外と（ごめんなさい）おいしかったのでビックリしました。水道局の皆様のご努力を感じました。これからも頑張ってください。</p>
<p>独立採算制がライフラインに取られている事が良く分らない所です。貴事業がこれまで、企業努力をしてこなかったから？・・・って事はないはず。ライフラインの中で最も重要な水なのですから、他にやりようがないのでしょうか。私が勉強不足なのかも知れませんが・・・</p>
<p>現状の水道事業に不満は一切ございません。今後は、設備の改良・整備等を計画的に続け、堅実な経営を希望致します。</p>
<p>水先案内は、不用です。</p>
<p>水は大切な物ですから、安心して使える水の供給をお願い致します。</p>
<p>現在はペットボトルの水を購入している人が多い。安全性（水道水）をアピールした方が良いのではないのでしょうか。</p>
<p>新潟市は両河川の下流域に当るため、取水の水質にもいろいろと問題はあろうと思うが、関係する皆さんの努力で、それが原因の疫病の発生もなく御苦労に感謝あるのみ。＜日本海タワーが消えたのは残念！＞</p>
<p>日常生活している中で、特に水に不自由を感じる事がなく有難く思っている。特別に大改善することより、安全な水を安定して供給してもらえようをお願いしたい。</p>
<p>満願寺浄水場の水質検査（セシウム）の強加を望みます</p>
<p>いつも安全な水を供給していただき、ありがとうございます。これからも安全でおいしい水をよろしく願います。アンケートに答えながら、家での水の使い方について考えさせられました。もっと、節水することができそうだと感じました。家族全員で、水を大切に使うよう心がけていきたいです。</p>
<p>水道代をもう少し安くして下さい。下水道代は、住んでいる所によって違うんですか。前住んで居る所では、とられませんでした・・・安くなる様考えて頂きたいです。</p>
<p>以前善道の旧宅に住いた時、3ヶ月留守宅（小生仕地津川社宅住い、老母は3男 嫁お産手伝いで千葉へ）で水道メーター（氷結防止メーター止め中）進行で数十立方メートルの使用。異議申し立て結果、十数立方メートル使用で、決着。不当水道料支払いで不満が残る。何故水道メーターが回ったか？配水管中水漏れしたとのこと。</p>
<p>新潟市になってから旨くなっているとおもう</p>
<p>地震による断水は飲料水としてだけでなく、生活面だけでも風呂、洗濯等多岐にわたって大変重要な役目を担っています。近年トイレ（水洗）で下水道を利用する家庭が増えています。断水となった時は水洗トイレの利用が起きなく、大変な事になると思います。どんな対策があるのでしょうか。スペースがあれば雨水をタンクに蓄えるのも良いかと考えます。我家では「タライ（大きめ）」で雨水をためて植木、畑に利用しています。</p>
<p>人間の60%は水でできています。生活には、生きていくためには、水は非常に大切です。これからも安定供給のため、よろしく願いいたします。</p>
<p>林先生の講演会、前回抽選からはずれたので、また実施してほしい。（抽選もれした人優先で・・・）</p>

<p>水道事業の経営が、独立採算制ということ、初めて知りました。人口減で、経営も大変になると思いますが、安全、安心な水道水を守り、効率の良い運営をお願いします。</p>
<p>料金徴収のためのメーター確認ご苦労さまです。ただその他の業務がどんなものか、具体的にわかりませんので、あまり良い解答ができませんでした。</p>
<p>外国にくらべたら、安心して飲める水があることはありがたいことと、感謝しています。ただ同じ国内でも同じ水とはいえ、味、ニオイの他、肌への負担もちがっており、できれば、体にやさしく、環境にやさしいもの方がいいです。</p>
<p>よく外国旅行に出掛けますが、ほとんどの国は水道水が飲めません。日本の水道水は公園でいたる所で安心して飲むことが出来ます。普段はあたり前のように、洗濯でもお風呂でも飲める水道水を使っていることを思うと、日本の水道水は世界に誇れるものだと思っております。これからもますますおいしい水道水造りにご努力されること、念じております。</p>
<p>不測の事態に万全を期して下さい。</p>
<p>日頃たいへんお世話になっております。新潟は水が良いと話には聞いて居りましたが昨日東京に住んでおりました子供がこちらに帰って来ました。新潟の水はおいしいと水を買わなくても良いと言います。生れ育ってずーっと当り前に思っていましたけど改めて水をおいしく感じております。ずーっとこの状態が続くことを願っております。</p>
<p>公共の仕事について下さる方々に、いつも心から感謝致しております。これからも住みよい新潟市のためによりしくお願い致します。ありがとうございます。</p>
<p>水道局の行っている取組みは分かりにくい。このアンケートで、ようやく分ったようなものばかり。もっと分かりやすく（見やすく）してほしいです。</p>
<p>水道局と関係があるのかわかりませんが、私の家は下水が完成していません。回りの町内はすべて下水になっています。どうなっているのでしょうか？</p>
<p>私達の大事な水の供給を安全にお願いします</p>
<p>水質検査等の強化と安全性を確保して積極的に推進してほしい。</p>
<p>自分では無駄使いしているつもりはない水道でしたが、今回のアンケートを通してもっと節水に心掛けなければいけないと思いました。日々水道局の方が努力、何心しておられることをやはりこのアンケートをもって感じました。ありがとうございました。</p>
<p>問16に書かれてありますが“水道事業は水道料金収入でまかなわれ将来的に人口減少が進む見込み”との事。水道使用に関しては、ほぼ選択の余地少なく使用させて頂いている現状ですので、PRイベントや客へのサービス提供等への支出はなるべくおさえて頂き、将来収入源が予測されることへの備えにして頂くことを望みます。新潟の水は口にするにも美味しく、洗濯をするにもとても使いやすいので、気に入っています。美味しく、安全な水の供給、ありがとうございます。</p>
<p>水質検査をこれからも重視し安心して飲める水道水である様望みます</p>
<p>アンケートが見づらい。現状で満足しているため、不満はない。</p>
<p>新潟は豊富な水源があり、水についてはとても恵まれていると感じます。残念ながら、我が家は直接給水方式ではない為、心理面の憂慮からそのまま飲むことはありません。市報や水先案内はよく目を通していますが、本アンケートの裏面を見て、初めて”ゆるキャラ”がいることを知りました。もっとPRされると子供にも親しみをもって関心を持ってもらえるのではないのでしょうか？今後も、よりおいしい安全な水をお願いします。</p>



特に不満はないですが、子どもも水道水を飲んでいるわけなので、阿賀野川水系の水となると、セシウムなどの検査数値が気になります。
今まで通り、安全な水の供給、災害対策など淡々と進めて下さい。
配水管が古くなった場合は漏水にならないよう常に配意していただきたい。(道路)
毎日の仕事御苦労様です。安全でおいしい水を送水管を使って市民に飲んでもらう姿勢が良く分かりました。たいまなく続けて下さい。
日夜御苦労様です。水は市民の命です がんばって下さい。
10 m以下の料金設定にしてほしい。私の場合は節約してもしなくても価格差がほぼありません。単身の方は同じような状況ではないでしょうか。下水道料金と請求は分けた方が良いのではないのでしょうか。下水道料金も水道局から請求されてますが内訳について何も回答得られませんでした。
地震、災害時に対する取組みは平時において計画的に着実に進めてもらいたいです。事業、経営に関しては、まだまだ合理化できる面があるのではないかと考えます。下水道使用料は高いと感じており、効率的な経営を目指し人口減少の世相となっても、料金の引き上げに軽々とならないように期待しています。
クレジットカードで支払いできるシステムを進めていただきたい。節水方法や活用方法などを積極的に広報誌に掲載して欲しい。
安全でおいしい水の供給をお願いします。日頃の努力ご苦労様です。
一般の人には、質問の内容がむづかしいです。？
検針票に水質の結果が書いてあると、水の安全性がすぐに知ることが出来て便利だと思います。
日頃の皆様のご苦労には大変感謝致しております。私の日常の飲料水は、とても「おいしくない」と感じ、20年位は飲用に使用したことはありませんが、今後、もっと”おいしい”と感じて飲めるような水道水になったら良いと思います。
下水道使用料の未納分が突然請求された時はビックリしました。5年も前の分から。(口座振込・故意ではないので)
これまで不勉強、無関心だったため取組み等について改めて考えさせられました。いろいろな取組みが示されていましたがどの程度達成されているのかなどわからないのでどちらとも云えないが多くなりました。今後広報誌などに関心を持って行こうと思っています。
其の昔は水を造っていました。近くの浄水場は視察に行く、西川が水源であり水が濁ると大変であった。毎水を観ながら西川の辺りで暮す千曲川流域雨になると黄色の水になる アンケート各項目は内容が分る人であれば、大変良く出来るになる。停電と汚泥処理は？汚泥はケーキヤードか？
私は今迄、料理、そして、沸かして毎日飲物に使用しておりました。ある時、友達に、云われた一言、水道の水は細菌だらけのきたない水だからそれを使用しているとガンになる、とびっくりして、ほかの友達に不安なので聞きました。料理にも飲水にも使用していると新潟の水は、きれいだから、大丈夫と、どちらを信用して良いかわからなくなってしまいました。ちなみに現在私は料理の水は、お水を買って使用しております。これでは、生活が大変な私には、すごくお金がかかります。たしかに朝等最初じゃ口をあけると、においがつよい事はわかりますけど安心して料理にも、飲物の水にも、使用出来る事はっきり、聞きたいと思います。
マンションに暮らしていますが、水道料金が、他の人と比べて高すぎるのですが、理由があるのでしょうか？特別多くなるような使い方はしていないつもりですが？

<p>①水道使用量と同額の下水道使用料は疑問に思っています。他県では徴収しない所もあります。せめて水道使用量の半額位かと思いますが？②水道は基本的に必要なものです。その為の技術や設備は必要と思いますが過度なPR及サービス過乗はいかがなものでしょうか！③道路工事の件ですが、水道工事・ガス工事・これからの電線埋設工事部署及業種の違い等色々問題があると思いますが、合同で行う仕組み作りを作って欲しいと思います。</p>
<p>水道料金は年金支払の月に。</p>
<p>水道水について、安全でおいしい水を提供して頂く事を基本に求めていましたが、アンケートにお答えしていて、取組み、整備事業計画等に関心があまり向いてなかった事に気が付き、これからは、もう少し真剣に広報等に目を通していこうというきっかけになり良かったです。</p>
<p>災害時などの対応力は、その時になってみないとわかりませんが、様々な取組みや想定を予想し対応して下さると期待しております。今後も安全・安心な水を届けて頂ける事を信じております。</p>
<p>災害時は、水がたいへん大切な物となります。安全な水を供給できますよう、お願いいたします。</p>
<p>キャラクターデザインや着ぐるみには、あまり力を注がなくても良いです。</p>
<p>安心、安全はもちろん美味しいお水がいつもいただける事に感謝しております。これからもお願いいたします。P. S 子供向けだけでなく、大人も水道について勉強できる学習会をお願いしたいです。</p>
<p>安い料金で安全な水を毎日頂いて大変有がたく感謝してます。今後もきびしい予算の中で健闘を願います。</p>
<p>今回のアンケートを記載して、水質基準等が高いレベルで管理されていることが、初めてわかりました。むずかしい事はわかりませんが、放射線量についても、市民に広報誌等で知らせてほしいです。</p>
<p>水道料金を上げずに、いろいろな取組みをなるべくして欲しいです。大変だと思いますがよろしくお願ひいたします。</p>
<p>以前、外国の人の引越しを手伝った事があります、その際、旧居の水道料金を一度清算する必要がありました。料金を口座振替にしている場合、何かの都合で一回引き落とし出来ない月があると、それ以後口座にいくらお金が入金されていても、次から以前引き落とせなかった分が合算されて引き落とされる訳ではなく、その分だけ別立てで請求書が届き続けます。引越しの時にその分を清算する必要があったのですが、そういう仕組みになっていたとは、日本人の私もその時初めて知りました。仕組み自体に問題があるとは思いませんが、「そういう事になっている」という事を知る機会が少ないです。外国の人にしてみれば、いきなり2年前の清算を求められているように感じられたようで、納得してもらおうのが大変でした。そうした仕組みについて、広く知る機会があったらいいと思います。</p>
<p>新潟市の独自管理基準で安全性を確保していることを知りました。今後も安全性を重点に努めていただくよう希望いたします。水質検査の結果を水道使用量のお知らせの時に配布してもらいたい。</p>
<p>地震等天災に対して水道管の整備は、どんなに良くやっても天災は、人の力の及ばないものだから、最低のもので良い。それにひきかえ水質は、つねに、良いものであって欲しい。お金、資金があれば良いことをするのは良いが限られた資金でやる以上、最っとも重要なものを選んで、市民の為になることをやって欲しい。それは水道局におまかせします。以上。</p>
<p>集合住宅に住んでいる為、水質や(味・臭い)水量(特にシャワー)については管理業者を教育していく事で解決(少しでも改善されるよう)できると良いですネ。</p>
<p>普段からあまりなじみがなく、今回のアンケート調査で改めて再認識した次第です。</p>

<p>朝一番の水は、1～2分出した後、使います。朝一番から、おいしい、安心して飲める水がほしいですね。田舎から来た人は、新潟の水は「くさい」と言います。古い水道管の取替もよろしく願います。</p>
<p>新潟市の水はおいしい水と感じています。災害にも強い配水管の整備も進んでいるようですので、ぜひ安心でおいしい水をこれからも提供して下さい。</p>
<p>以前、水道管取替工事後に、トイレのタンクに溜める水量が日に日に細くなり、溜めるのに時間がかかるようになった。知りあいの業者に見てもらった所、工事に依る塵（砂等）で目づまりをしていた。工事後に、こうゆう現象がたまにあるとの事。工事の当日は、雪の降り、寒い日であり、その日の内に完了しなければならない事もあり大変だったと思うが、一言説明してほしかった。県外に出かけると、新潟の水はおいしいと思う事があり、今後も一層、おいしくて安心して飲める水を供給してもらいたい。</p>
<p>中央区内にくらべ北区は地震に弱い管が布設されている。（鉛管）など早急に改善をおねがいする。</p>
<p>料金が高いと思う。同市内で同じ使用方法でも値が違う。</p>
<p>数年前に急に水道料が3～4倍位になって変に思いましたが、2年間高いままさか、漏水していると思わず何かの時に使ってないのにメーターが動いている事がわかり、主人が元水道の仕事だったかで、自分でコメリから管を買ってきて直した事があります。水道料が急に安くなった時は見に来られ、事情を説明し納得されて帰られました。安くなった時だけでなく、高くなった時も調べに来て欲しいと思いました。</p>
<p>水道局を見学させていただいたことがあります。職員の方々の働いておられる様子や分かりやすいご説明が心に残っております。また施設見学もよかったです。広報誌「水先案内」もよく拝見しております。園芸用の土を頂きに行ったこともあります。（戸頭浄水場）より質の高い水を提供するために日夜励んでおられる皆様に敬意を表します。</p>
<p>水道局殿には関係無いのですが夏場草花等に庭木への水やりで（下水道料金含み）水道料が大幅に高くなり不満に感じています。現行では無理と思いますが全体としては満足しております。</p>
<p>水道局の活動がほとんどわからない。いつどのような事をしているのか、もっとはっきりした印刷物等を出してほしい。</p>
<p>たまに水が苦く（まずく？）感じる時がある。冬場にお湯を使うと水が白く濁るので使う度に毎回不安になる。冬場にお湯を使うと水とお湯が交互に出たりする。（給湯の設定なのに）</p>
<p>水道水は普段はあたりまえのように使用しているが、とても重要であり、現在まで安定した水を供給してくれたことに対しても感謝しています。今後も安全で安定した供給をよろしく願います。</p>
<p>下水道工事の際、隣接の関係する個人（自宅）に連絡をお願いしたい。工事後の道路整備も早めに復旧をお願いしたい。</p>
<p>水道使用量等のお知らせの中で口座振替予定日と振替金額表示を少し大きめにした方が良いと思います。年配者には文字が小さいと思います。どんな時でも安全でおいしい水を用意出来るように願います。以上</p>
<p>安全な水道水を安く供給される様希望します。</p>
<p>安全、安心して飲める水の供給をお願いします。ペットボトル等に劣らない水とは、わかりにくい。</p>
<p>水温についてやや不満としましたが、広い範囲の供給を考えた場合、致し方ないのかもしれませんが、大気中に様々な物質が飛散する状況で安全性を確保するのは、難しい面があるかも知れませんが、水道水確保の面から、汚染源除去のための方策を積極的に発信していただきたいとも思いますが・・・</p>

<p>水道局の広報からおいしい水に熱心に取り組んでいらっしゃる様子が伺えありがたく思っています。おいしい水＝安心な水でしょうか。水は生きていくうえで不可欠のもの。わたしはペットボトルの水に頼ろうとは思っていません。水道局の方が新潟市の水はおいしいと書いていらっしゃるのを何度か見たことがあります。が私はカルキの臭いのためせっかくの緑茶がまずくて今は浄水器を使っています。安全、衛生を考えれば仕方のないことかも知れませんが、また敷地内の水道管は35、6年になります、敷地外のものも含め更新の計画はいつ頃になるのでしょうか。いざ書こうとすると分かっていないことが多く舌足らずですみません。東明の配水管はかなり古いのではないのでしょうか。前、何かの時順次、替えています、と聞き、ああこの辺は古いのだ、順が回ってこないのだと勝手に思ったのですが、これからもよろしく願いいたします。</p>
<p>外国の水は飲み水としては利用できないとよく聞く事がありますが、私達はおいしい水を毎日安心して飲む事が出来ほんとうに感謝しています</p>
<p>水道事業は行政サービスです。そして目的は安心安全の水道水を、出来るだけ安価で届けることだと考えます。そう考えると、水道局が行っている事を多大な費用をかけて、各種イベントを開催してPRすることは、不必要なものとなります。自分たちが日夜行っている事を知ってもらいたい気持ちはわかりますが、行政サービスとして、行っている以上、やって当然の内容なのでPRは費用のムダ使いと感じています。年間いくら使っているかわかりませんが、必要なものに使って下さい。</p>
<p>マンションに住んでいます貯水タンクからの水道ですがタンクの中がきれいなのかどうか心配です。直接飲む事ができない感じです。マンションによっては水が少し赤い所もあります。タンクの中の安全をもっと力を入れてほしい。市と水道局と協力してタンクの中の洗浄をこまめにする様にして安心して直接飲み水として使える様にして下さい。</p>
<p>阿賀野川の水を水源とする水道水については、福島第1原発事故による影響を受けていると思われるので従来の水質検査等については、検査回数を多くして、水の安全性を確保してください。</p>
<p>水は生きるためには一番大切なものです。色々がんばって下さってありがたいと思っております。これからも宜しくお願い致します。</p>
<p>水道局に対してではなく、古くなったマンションに住んでいるのでせっかく貯水槽まで安全な水でもその後の水道管が古くなっていて安全性が、なくなってしまう事も考えられると思います。その対応にも、協力してほしいと思います。</p>
<p>水道水は生命の源、毎日の生活に不可欠な水、安心安全な災害時にも確実な配水の可能な水道事業を、期待して居ります。</p>
<p>今後の水道水の安全性や災害対策に向けてがんばって下さい。</p>
<p>財政状況はどれも厳しいと思いますが、頑張ってください。地震につよい配水管の布設は良い事と思いますが、全てというのは財政的にも限界があると思いますので、主要な管路は良いとしても、あとは災害が起きた場合の減災を考えて、給水事前配備等に重きをおくのも良いかもしれません。</p>
<p>定期的に水質検査の結果を検針票などに表示してみても、どうか？</p>
<p>新潟市の水道水は全国的にも大変おいしいと思います。この努力をずっとつづけて下さい。</p>
<p>うちの家だけかな？塩素の臭が強すぎる。夜・おそい時間帯は、使用出来ない。飲用に係る水代金の出費が高くなる。こまります。対策を！！</p>
<p>水道料金がなくて、越してきた時にびっくりした記憶があります。節水にも気をつけていますが、これ以上、単価が上がらず、安心安全で利用できる水道をおねがいしたいです。あと、子供たちが通う小学校の水がまずくてまずくて嫌だと言っています。どうにかありませんか。</p>

水源地上流部の市町村とも連携して、良質な水道水を提供して欲しい。
安全で安心出来る水の供給に努力して下さい。いつもありがとうございます。
水道水の安全と水質の良いおいしい水が希望です。
飲水としての安全性を重点としてほしい。料金の高くないように。
水道料金と下水道料金が連動しているのは納得しておりません。
水の安全性とおいしい水を毎日使用出来ますように、お願いしたいと思います。災害、人口減少など大変な事だとは思いますが、市民の一人として水道局の皆様に頑張ってくださいと思っています。
水道局の皆様方は、おいしい水と各家庭に送る取組み方は、力を入れて頂いています。これからも将来につづけていい水を作り上げて頂くことを願います。いつも、ありがとうございます。
水道水の安全性についてヒューマンエラーだけはカンベンしてほしいです。（無いと思うが）今マデ通りガンバッテ下さいネ。
水道局の職員様達が、われわれ目に見えない所で一生懸命取り組んでいる事が大変良くわかりました。これからも、命をつなぐ水私も心から見なおします。皆さまも健康に気を付けて新潟県の人々の為に、安全な水をよろしく願います。ありがとうございました。
新潟市の水道水は全国的な都市部と比較しても水準が高いと思っています。しかしながら、マンションに居住すると貯水槽や水道管が古くなり、サビくさい等の話を耳にします。私もマンション暮らしで、そのイメージもあり、じかに飲料としてあまり飲みません。水を飲む時は、実家等一軒家でしか飲みません。
柳都新潟、水都新潟お米と水が美味しいと有名です。アピール力不足を感じます。
私の自宅の水道水は、水道管の埋設が道路面から浅い所かと思われませんが、夏季に気温が上昇すると、異常に温かくなります。しばらく出し続けると冷めたい水が出て来ます。道路の舗装面の温度に直接的影響を受けているものと思いますが、とても不快に感じます。来夏の晴天の時に診てもらうことが出来ないでしょうか。
水道使用量等のお知らせがインクが薄くて読み取りにくいです。前回分のはほとんど見えなくなります。
新潟は水がおいしいのでありがたいです。
もっと安くしてほしい。
年金生活で1人生活なので水道料金は上げないでほしいです。
水道水が飲める日本に住んでいて本当に良かったと海外に行くと痛感します。いつもご苦労様です。
マスコットキャラクターは必要ですか？着ぐるみなんて作ってないですよ？それこそムダだと思います。
貯水池で放射能（セシウム、ストロンチウム）を沈殿させて又検査して安全を確保しており、大変心強く感じております。今後もしっかり頑張ってください。故郷の北海道根室市の水道水は冷たくておいしかった。但し料金が新潟の倍でした。
東京より10年前新潟に住む生活です。新潟の水道水はとてもおいしくいただいています。感謝致しています。
私の母は嫁に来て50年、五泉から嫁に来たときは水に苦労したそうです。水がおいしくなくて今は慣れてしょうか。でも今でも、五泉の山の水くみに行って飲んでいます。
いつもご苦労様です。毎日おいしい水道水をいただいております。これからも安全で安心して飲める水道水を供給して下さいますことをお願い致します。
生まれた時から新潟市の水道水を飲んでいました。他県の水道水よりもおいしいと思います。これからも安全なお水を供給して下さい。お願いします！！

<p>先日近くに火災があり風呂に張る水がにごり心配して、水道局にTELしました。消火栓と水道管が一緒なのかと少し不安になりました。（TELの内容では、消火栓を使用した為に発生したにごりときき、その後風呂の水を張り、確認—安心しましたが…）その他の原因でのごり水が発生することがあると思いますが…水質的には一過性で安心して良いのか？…不安の面もあります。広報の中に対処法※など案内があると幸いです。 ※対処法  例えば少時間おいてから使用とか？安心ですか？TEL案内の時説明していただけますとBestです。</p>
<p>ご苦労ご苦心に謝意。感謝。ありがとうございます。</p>
<p>土地が低い地域に住んでいます。雨が降るとすぐに、家の前が水でいっぱいになります。トイレに行って、水を流すと逆流することもあります。下水設備（特に土地の低い地域）の整備をよりよくしていただけたらと思います。よろしくお願いします。</p>
<p>水道局が中央区とはしらなかった。</p>
<p>日本は水が良いので、おいしい水が飲めると思いますが、やはり殺菌のためとはいえ塩素が入っていると、お風呂に入っても身がぺたぺたするし、新潟の水はおいしくなくて、浄水器をつけないと飲めません。水道は便利ですし、水がなくなったら現在の生活も不便になりますので、水道局もお役所仕事にならずにがんばってほしいです。</p>
<p>外のメーターのフタが、もっと丈夫だと良いと思います。車が乗ると不安です。</p>
<p>昔より大阪の水も良くなりましたし、全国的に美味しい水道水が多くなりましたが、新潟の水は以前より誇ってよい財産と思います。今後も水資源の確保（良好な）と水道事業の努力を願います。追伸 前に新潟コシヒカリの新米を大阪に送って炊いたところ（大阪の水道水で）まったく別物の御飯になりました。再度、市販の水で炊いて、始めてコシヒカリの味となったことを思い出します。</p>
<p>「水先案内」を以前から「市報にいがた」に綴っているのですが、「水先案内」は「右開き」「市報にいがた」は左開きになっており、反対に綴っているんです。「数値が多いんで右開きにしています」との話を以前に聞きました。けどたいした数値でもないんで開く方向を統一していただけると有難いんですが。</p>
<p>私事ですが5年前に兄が新潟に来て一番に水が良くて助かると喜んだ言葉が忘れません。皆様の努力があったることゝ思っています。有難うございます。</p>
<p>下水道料金が高い。現システムになってから強く感じている。軽減を望む。年金支給月に合わせた支払として欲しい。現行～奇数月 要望～偶数月</p>
<p>朝、水道水が赤茶色になります。しばらく流した後はきれいになりますが、少しもったいない気がします。</p>
<p>生命に欠くことができない大切な「水」今後共水質検査にご配慮をいただき、より安全な水道水の供給を願います。（青山公園に時折孫を連れて行きますが、いつも公園内は整備されており日々の管理の御苦労に宅住民として感謝申し上げます）</p>
<p>福島原発の事故以来、汚泥からセシウムが検出されているが水道水からは検出されていない旨の情報がはっきり伝わってこない。本当に大丈夫なのでしょう？</p>
<p>おいしいお水が毎日飲めるのでうれしいです。今後も、良質な給水をお願い致します。直接書き込むのは、解答側にはわかりやすく良いのですが、解答は別の用紙にした方がよいのではないのでしょうか？折りたたむのがたいへんです。</p>

<p>市販の水等、おいしい水は市場に多く存在し、手軽に購入できる。水道水に対してそれと同じことを求めるのは過剰と思う。水道水には高い安全性と安定性が重要であり、味は2の次。新潟市は水源がそもそも下流なので特においしい水とは思えない。活動を周知するための過剰な広報も不要。広告に使う金より結果で勝負してほしい（広告費0とは言わないが）年に一度浄水場を一般開放するイベントがあると思うがそのようなイベントは水道局を知る上でとても良い。子供の社会勉強にもなるし、水道局の取組みを知る機会でもある。</p>
<p>新潟は大河が二本も流れているのですから水を購入しなくてもおいしい水が飲みたいです。夏場は特に水質に気をつけて欲しいです。冬場は水が冷たいのか夏よりおいしく感じられます。安全で安心して引用できる水道水をこれからも届けて下さい。下水道の料金が高すぎます。</p>
<p>経年劣化が心配されているので、災害時の為、新しいものにしていくことを進めてほしい。</p>
<p>下水道使用料も合せての請求なので高く感じる。高い割に道路の排水が悪く雨が降るとすぐに冠水してしまう。水道の設備も大切だが、下水道の設備にもっと力を入れた方がよい。笹口、万代と街の中心に近いところが冠水するのはあり得ないと感じる。</p>
<p>昭和47年新築 平成20年頃 水道管工事で水が一気に変わりました。とてもカビ臭く塩素のにおいがし、色も透明でなかった。それで、水道水はとても飲める状態でなく。生協で1ダースづつ購入し、飲んでいました。(高価)※取り除いた水道管は錆ついでいて赤茶色でぼろぼろでした。健康に良くなかったと思ふ。孫が生まれたのでミルクを作るので耐えることができませんでした。</p>
<p>料金の支払い方法 1ヶ月毎の検針で1ヶ月毎の支払いがわかりやすく良いと思うのだけれど。たまたまのことですが、先日、アパートの人が月の途中で出て行かれた時に替って支払いをしたのですが、内容が複雑な計算方式だったのでのみこめなかったですけど、私にとっては基本料金がいくら、使用したメータ数でいくらか単純な計算かとおもったら?色々あったようでした。できるだけわかりやすくお願いします。</p>
<p>生まれてから新潟市に住んでいますが、水道水に関する不安を感じたことはありません。今後とも安心して飲める水の供給をお願いします。</p>
<p>安全な水道水の供給をお願いします。災害による断水状態となった場合に不安です。災害時等の対応がわかるとうよいと思います。</p>
<p>水道から水が出てくることにありがたさを感じず、感謝する気持ちが足りなかったようです。この機会を得ましたので水道局の職員のみなさんの努力を思いながら水を大切にしていこうと考えています。あたりまえに出てくる水に「限りある資源」だということを忘れてしまいがちです。</p>
<p>地区によって、水質が悪い所があると、全体的に水道水のイメージが悪く思っています。</p>
<p>アパートの時は水道料金のみでしたが、今は下水道料金もあります。節水をしていますが、下水道料金が高いので、節約している実感はありません。新潟市は安い方なのですが、上下水料金合せると高く感じます。もう少し下水道料金が下がると良いと思っています。</p>
<p>若い人はペットボトルの水を飲んでいますが、私は水道の水で十分おいしいです（冷やして）これからも良い水をお願いします。</p>
<p>1人口減少への対応(1)大規模集合住宅への料金割引制度の創設 今後、人口減少が急激にすすみ、水道事業の収入も大きく減少することが予想されます。一方、水道管は、市内全域に網目のように張り巡らされており、今後、水道事業収入が減少する中では、老朽化に伴う水道管の取り替えや耐震化などが、思うように進めることができなくなるものと推察されます。水道管の適切な維持管理水準を保つためには、新潟市のコンパクトシティ化を進め、水道管網を順次縮小し維持管理費用を低減していくことが重要と考えます。このための施策として、マンション等の大規模集合住宅への料金割引制度の創設は、コンパクトシティ化を進めると同時に、水道事業の少ない投資で高い収益が見込めるなど、極めて高い効果があると考えます。</p>

<p>安全性を確保しながら、できるだけおいしい水が飲みたいです。（多少金額が、上昇しても）あと、地震が、多いエリアなので、対策も講じて欲しいところです。</p>
<p>国の水質基準より厳しく設定されていると初めて知りました。おいしいお水をありがとうございます。</p>
<p>安全、おいしい水を届けるために、十分努力していただいていると思います。これからも市民のために宜しくお願いします。</p>
<p>新潟は首都圏と比べて水はおいしいと思います。これからも安全な水の供給を、子、孫の代まで続けてほしいと思います。よろしくお願いします！！</p>
<p>新潟市のお水はおいしい水だと思っています。これからもよろしくお願いします。</p>
<p>水道水の安全性についてはこれからも力を入れていってほしいと思います。</p>
<p>最近ある講演会に参加したときに、水の水質を見ることがありました。西区より東区は数値が多いのは河口になると汚れが多いのでしかたないですがと聞いて、同じ市内でも違うこと、東区はとても汚れていると知ってがっかりしていたところでした。そのため塩素を多く入れないとならない事情はよくわかりました。以前東京に住んでいたとき、水が臭くて飲めず、浄水器をつけていました。それくらい新潟でも浄水器をつけていますが、東京、大阪は、オゾン水にしたとききました。体に危険と知りながら全国レベルで、取り組むことができないのでしょうか。多くの問題がありますが安全なところそうではないところがあるということ。どうか統一されて、安全な水の供給に努めていただきたい、と思います。</p>
<p>水道事業そのものに大きな不満はない。しかし信濃川最下流の新潟市の水は水質として大丈夫か一抹の不安が常にある。味も、ほこれるほどおいしいわけではなし。</p>
<p>現在断水もなく不自由ではありませんが、万一の時には迅速に対応してもらいたい。毎日ご苦労様です。</p>
<p>料金を毎月払いに変更するのはどのような手続きが必要ですか？</p>
<p>支払い方法ですが、私は銀行口座振替ですが知り合いの方が料金、滞った場合コンビニ、銀行振込に出来ないのでしょうか。交通の件で乗り換えて、いかなくはならないので本人が無責任又出張などで留守にすることもあるそうですので、代理の方が納入に行く時が大変だそうです。検討お願いいたします。</p>
<p>私は中央区に住んでいますが、時々阿賀野川水系の水を飲む事があります。とても信濃川水系の水よりおいしいです…こっちに住んでいると無理かな…本当阿賀野川水系の水、おいしいですね。</p>
<p>・時期は忘れましたが、以前にクスリ臭い水が出てきた日がありました。→（問 1 では記載しませんでした）  ・夏は冷たく、冬は温かいそんな水道水があると良いですね。 ・水道料金を毎月振替できること全く知りませんでした。苦労しているご家庭も多いことと思いますので、もっと積極的にアピールして下されば、もっと早くから活用出来たと思います。</p>
<p>あたりまえと思って飲んでいる水道水ですが、外国とくらべれば、安全で安価で提供していると思います。ただ、下水道使用料金とセットで請求が来るものだからかなり割高感を持ちます。広報では水質等の報告が多いみたいですが、下水道料金が何人で高いのか、よく説明して我々の理解を求める努力をしてほしいと思います。あと、災害時の対応などをよろしくお願いします。</p>
<p>今の時代に水道がひけなく困っている。公営の水道が引けない理由 何年も前から水道を引きたくても困っている 黄色線の織田島さんの了解がいられず本管工事が出来なく困っている。業者まかせで知らぬ顔して努力していない。どの業者にたのんでもダメ、何故かよく解らない。巻町三ヶ所村原●企業団の●長をしていたが今の水道局は対応が悪い（合併の悪いところが出た感じ） 以前の水道●なら努力して解決出来るはず</p>



<p>意見に当たらないとおもいますが、同じ町内 4 の町のマンションで店を営業しておりますがタンクに上げてからの水道水ですので飲み水には使うことが出来ず高価な水でお茶を出しているところです。自宅で飲むコーヒーや味噌汁はとても美味しいです。 ※千葉、群馬で宿泊する事がよくあるので水の美味しさは良くわかるつもりです。</p>
<p>下水道使用料金のしくみがわからない。</p>
<p>現状の給水態勢満足しています。</p>
<p>このアンケートで水道局が色々発信していることを知りました。もう少し関心を持たなければと感じました。</p>
<p>西蒲区の水はうまい。</p>
<p>1. 新潟県は水が豊富。 2. これらの水を海外に売る。(ペットボトルの水) 上流より取水する 3. 電気、として利用。 4. 人口が減少するので工業用水。 5. 作物を作る為農業用水。</p>
<p>年 1 回募集(公募)する。広報活動対象の市民は、公平性と機会の均等等から、1 人 1 回のみ限定され、再び参加することは出来ない制度になっていますが、応募者も年々増加しているという訳でもないようなら、その門戸を、経験者にも開くなどして、水道局の広報に+になる様な方法に検討するなどしてもよいのでは? また、着ぐるみのキャラクターくんも、時勢に乗るという意味からももっと登場させ、古町や万代等で広報活動して頂いたらどうでしょう? 現在、本庁の生協とか限定の場所でしか販売していないペットボトル水も、貴局が本市の水は美味しいと推すなら、区役所や支所を訪れた市民も購入できるようにするとかしてはいかがなものでしょうか? 生協だけでは、職員とそこを訪れた人しか購入しません。水質に関しても前程、とりただされませんが、放射線に関する含有物量はどうか引き続き気になるところです。</p>
<p>水道局のそれぞれの取組に満足しております。</p>
<p>全体的においしいし、臭くもないいい水道水だと思います。</p>
<p>いつまでも安心して飲める美味しい水を提供して下さい。水道管のサビなど気になります。古くなったものを新しい管に交換する等大変かと思いますが、何とかして頂きたいと思っています。新潟の水はおいしいといわれています。これからも続けて頑張ってください。</p>
<p>毎日安心して飲める水をありがとうございます。</p>
<p>夏は植木に水道水を使うので安くしてほしい。(特に下水道料金)</p>
<p>以前、勤務先の入っていた古いビルの水道が茶色くにごっていてそのままでは飲めなかった。改善はビルのオーナーの問題だとは思いますが、立入検査や指導などしっかりやった方が良くと思います。</p>
<p>○今回のアンケートに関して 質問内容の中に参考になるものも多いので、質問と回答を分けて質問を手元に保存できるようにしてほしい。用語(水質基準に関するものなど)についての解説がないので分かりにくい。質問内容で特に取組み例などについて、もっと率直な具体的にメリット・デメリットや問題点などを記載してもらわないと、判断するのが難しい。</p>
<p>これからも安心して使用できる安全な水道水の供給して下さい。民間委託をしないように。意見は無視しないでいただきたい。関連工事等は中央区からはじめるのではなく必要な箇所をしっかりと調査してから実施すること。アンケート作成にあたり設問と回答欄の整合性がなかったので工夫し回答しやすいものを作ってください。</p>
<p>他県でも相当な期間くらして来ましたが新潟の水道水は総じてうまいし、安全な感じがしており、ありがたいと思っています。今後も水道事業の発展に頑張ってください。</p>

<p>水道局の現在の問題点や新たに行ないたい点など知りませんので、パンフレットなどを郵送したりして、多くの方が理解できるようにしていただければ、理解でき助かります。水はすべての人にとって、とても大切なものであること。その水を安全でおいしく飲めるように、各自がどのように出来るかなども、パンフレットに含めていただければ、うれしいです。</p>
<p>安心、安全で飲める水を供給して下さい。</p>
<p>水道週間イベントの著名人の「講演会」毎年楽しみにしております。今後も引き続き開催をお願いします。</p>
<p>水道局が様々な取組みをなさっているおかげで、安心・安全な水を供給されているのだと感謝しています。積極的に、取組みや活動を調べたりという事はした事が無いのですが、自然に目にとまる情報で知る範囲では、満足しています。逆に、他の地域との差や、改善点等を知る機会もないので、そういった点をうまく公表できないものではないのでしょうか？（もうされている様でしたらすみません…）安心・安全な水を届けていただき、ありがとうございます。新潟はお水がおいしいです！料金も安くて助かります！</p>
<p>福岡市水道局が、行っている。水の漏水防止技術の向上のため、若手職員を発展途上国へ派遣して、技術を修得している制度等を作り、若手職員の技術向上と国際社会へ貢献する。東京都が実施している水ビジネスを新潟市水道局でもできないか審理してもらいたい。</p>
<p>東北大震災以来、阿賀野川水源の放射能の影響が気になります。（セシウム ヨウ素）積極的に情報を開示してほしい。古い管を更新する際、最新の技術で（TV で見たが非鉄の管を道路を掘りかえずことなく古い管の中に入れて行く）効率良くすすめてほしい。水道を含め、公共工事は電線（地下化）とか一緒にやってほしい。安全でおいしい水を作ることは大変努力されていると思います。日本一の水道水をめざして今後も頑張してほしい。</p>
<p>同じ所（道路）を二度掘ったりして迷惑しています。クズ業者と連携して（災害等は別）工事をやって欲しい。水道局の経費もかかると思うし、クズ会社も同じ工事に時間が見込めるものは相談してはどうかと思います。</p>
<p>おいしい水をありがとう。</p>
<p>独立採算制を維持するのは大変ですが、品質検査、安全性の確保をお願いします。</p>
<p>水道局とは関係ないかも知れませんが、水道に成っても下水道使用しない方々を早目に下水道利用するように促進してもらいたい。悪臭が限界です。</p>
<p>水道使用量と下水道使用量とは同一とはならない。我家では台所の排水はほとんど庭に配給している。下水道にもメーターを取付けるべきである。非常に公平さに欠けた料金体系となっている。－1 又トイレは上水道でなく中水道にすべきである。－2 1 については役人特有の一律した考え方である。－考すべきである。</p>
<p>水道水をそのまま飲める環境であれば、一番いいと思う。食品などの値上げなどで家計が厳しい。その中でも、水は絶対に必要なものなので、料金が少しでも安ければ、助かる。</p>
<p>いつも安心して水を飲める。他県に行った際、新潟の水は美味しいと感じます。</p>
<p>数年前検針ボックス取り換えの時、下請け業者が態と中にテープをまるめていたのが判り取り替えがあった。</p>
<p>いつもおいしい水を有難うございます。今後も検査、管理に力を入れて下さい。</p>
<p>よくわかりませんが、新潟は信濃川、阿賀野川と大きな川があるのに水道料金が他県と比べても安い方ではないのはなぜか!?と思います。節水は大事ですが、衛生面を考えると適度な水道の使用は必要と思います!!</p>
<p>冬場に長期間、家を空ける時の凍結防止方法などを記載したものを配布してほしい。</p>

<p>消費税も上がり、しかし、給料はあがらず 毎月、お風呂に水をためると水道代、ガス代がすごく高くなるので私は日々シャワーでがまんしています。ここは、マンションですが、アパートの方がお風呂に毎日入っても料金が安いのは不思議ですが。光熱費全体がもう少し安くなったらよいのに。</p>
<p>私は仕事で東京等で宿泊しますが新潟の水道はおいしいと思います。</p>
<p>ご苦労様です。いつもおいしいお水をありがとうございます。これからもよろしくおねがい致します。生活にはお水はかせませんので。</p>
<p>もし、ガスが止まってしまった場合、お湯が使えず水しか使えないのはとても不便だと思います。地震など災害がおこった時にそなえて前もっての取組みが必要だと思いました。</p>
<p>個人的なことではあるが大変オコッテイルこと。平成 17 年 7 月のことであるがメーター取り換えられた時からそれまで 6 千円以下がほとんどだったのに取り替後毎回 8 千円以上が次回メーター取り替迄続き 少ない時は下水道代込み 2 ヶ月分で 6 千 5 百円以下の時があります 平成 17 年 8 月に検針票が届いて「ビックリ」して局へ苦情の電話を再々したがメーターは検査に合格しているからと取り合わないく次回メーター取り替迄高い水道料を請求され通しだったことが 10 年近くたっても不満でなりません。返金してもらいたい。この時対応した人は「小柳さん」と言いました。他の人の名前は書いておかなかったので不明です。4~5 回は電話しているがメーター取替には応じなかった「漏水」点検は 2 回来ました。水道料以上に下水道代がそれ以上なので</p>
<p>新潟市水道局の日々の御苦労察します。(元、源水供給者の一員)</p>
<p>日本の水はきれいで口に出来るので、この国の自慢の 1 つです。でも子どもたちの学校では水筒を持参しています。アクアクララとまでいかずとも安心感の増すような提案で自慢のお水を PR してほしいです。子供が飲みやすいじゃロ…今はそうきんしほり、のみ水、手洗いすべて一緒に不潔っぽい。</p>
<p>水道水はカルキとかが含まれており体によくないことから現在はペットボトル(市販)の水を飲んでます。もっと安全であれば周知してほしい。よくホテル(東京のホテル)では洗面所の水は飲まないで下さいと注意書きがあると蛇口から出る水については不安であり飲料水とするのは懸念が残ります。</p>
<p>家庭内での水道水使い方(料金安くなる)なども詳しく教えてほしい。又、雨水を使用して料金安くなる方法やもっとおいしい水の飲み方など市報などにのせてほしい。これからも私たちのために職員の人達にがんばってもらいたいと思います。いつもありがとうございます。</p>
<p>マンション住まいで現在は貯水槽給水方式であるがアンケートに回答していくうちに直結増圧式のほうが安心なのかなと思うに至りました。</p>
<p>市民の安心、安全のために 1 人間の一番大切な命の水を供給している立場でありますのでその事を自覚していただき、更になんぼってやって下さい。昼夜の勤務に感謝するとともにエールを送ります。</p>
<p>節水コマの入手方法と取り付け方のパンフレットがあるとうれしい。</p>
<p>水道工事後のアスファルトの復旧がおそいと思う。道路をはやくなおしてほしい。(ほそう)</p>
<p>水がなかったら生きていけません。がんばってください。ありがとうございます。</p>
<p>東日本大震災によって原発事故での放射線量や大気汚染などで水質に影響が出るのではないかととても心配ですので水質検査をしっかりとっていただき安心して飲める水を作ってください。これからもよろしくお願い致します。がんばって下さい。私の家には小さな子供が 2 人いますのでこれからの子供のためにもお願いします。</p>

<p>水道水の放射能除去した汚泥の処分はどうなるのでしょうか。県は当面の間、浄水場で汚泥を保管した上で今後適切な処分方法を検討していくとしているようですが、日本全体の問題です。水道水を、そのまま飲む日本。この地域に生活できることは大変ありがたく思っています。</p>
<p>日頃の取組お疲れ様です。水道はやはり安全が第一。検査機器や方法が多種多様になってきていますが最後の砦はやはり人的チェックですのでシステムの中で十分考慮に入れて今まで通り管理して下さい。</p>
<p>青山浄水場が電車でよく見えるのですが、汚泥の処理施設が増えているようにおもえます。心配する必要はないのでしょうか。気になります。毎日ご苦労様です。</p>
<p>年末近くになると道路工事が数多く見られ渋滞の元になるので、無理に水道管の修理など道路を掘り起こすのはやめてほしい（税金の無駄使い）今の世の中、何でも値上げ値上げで給料はあがらないので光熱費だけはあがる一方、少しは値下げすると言う考え方も庶民の私達にとっても、とても、うれしい事だと思います。是非、値下げの検討をまず第1に考えてほしいです。</p>
<p>貯水槽の中で遊んでいたニュースを見ました。管理をしっかりとお願いします。</p>
<p>お仕事の性格上、我々市民にとって「水」が一番大切な、貴重な存在ですので、どうか更なる発展のため、ご苦労下さい。ありがとうございます。</p>
<p>今後共安心安全な水道の水を提供して下さい。（新潟の水は美味しいです）</p>
<p>以前、三条に移住しておりました。三条の浄水場は自然濾過式で大変おいしく水道水を飲んでいました。新潟市に引っ越してきて水道水の違いに驚いています。コストがかかるとは思いますが、自然濾過式での浄水もご検討いただきますようよろしくお願いいたします。</p>
<p>他の都道府県に比べ水質は向上していると思います。これからも安全性第一の水質の向上を期待しております。このようなアンケートにより、県内(市内)の水道局さんの取組みをしり、勉強になりました。こうしたアンケート調査も有効かと思えます。</p>
<p>新潟市の水道水はとてもおいしいのでこれを維持してください。お願いします。</p>
<p>特に不満はありません。水質安全性確保、よろしくお願いいたします。</p>
<p>公立小学校の水道水について、一部の学校でさびの味をさびの味を感じることもある（昭和50年代に建てられてた学校）検査はしていると思うがある程度の年数が経ったら校舎内の水道管、蛇口を取り換えるなど、施設課と連携して改善してほしい。</p>
<p>生命の源是水ですから、安全、安心な良質の水を供給するようこれからも努力して下さい。</p>
<p>新潟は水源に恵まれているので、安全性を中心に事業を推進してください。</p>
<p>新潟市の水道水は、美味しいと思います。問題なし。水道局の事業内容が、まったく解らない、年に一度、広報誌などの配布などがあれば良いと思います。</p>
<p>これからも安心・安全でおいしい水をお願いします。</p>
<p>水道取水場所より上流からの、残留農薬が心配です。水道局さまは予算制限もあり大変ですが、研究を続けられて人の味ではわからない残留物の除去をお願い致します。いつの間にかほとんど、日本中の田んぼで赤トンボ、バッタ等が見られなくなりました。田植時に使用する農薬が長期に効いて小動物を死なせてしまっているのが原因と思われます。その田んぼの排水が、県外からも、河川に戻されて、わが新潟市に流れて来ます。水田排水が別に分かれているのは下流地帯のほんの一部のみです。水田排水は海岸にも影響しているせいか、砂の中の貝がさっぱり育ちません。昔は海水浴場で足の指で貝をさがして、けっこう取れたのに残念です。このままでは安全な水が無くなってしまわないかと心配しております。</p>

<p>西区のわが家の水道水については、特に不満はありません。おいしく飲んでます。</p>
<p>返送用の封筒が小さい。</p>
<p>常に安全な水が供給されていると思い今迄、あまり水道水に関心を持っておりませんでした。五泉の水（湧き水）などを飲んでいる方がおりますが私は水道水が安全と思っております。最近はないのですが過去に水が汚れていて（工事の連絡もなく）洗濯機を回し、困った事が何度かありました。特に水道局に連絡はしませんでした。これからも安全な水道水をお願い致します。</p>
<p>日頃水道事業にはあまり関心も無く過ごしていましたが、今回のアンケートを戴き改めていろいろの取組みを知る事が出来ました。</p>
<p>単身で暮らしている人にとっては少し高いように感じます、何か割引きなどはないのでしょうか？また 24 時間いつ利用すると割安になるなどのものがあってもいいのではないかとと思います。</p>
<p>安全でおいしい水の供給をお願いします。</p>
<p>夏場、水が塩素臭く、飲めない時もあるが、普段、美味しい水を提供してくださり感謝しております。美味しい水のある所には人が居つくものですから、これからも品質維持に努めていただけると、新潟県民としてありがたいです。</p>
<p>水質には、十分理解していますが、配水管等に劣化を感じます。飲み水はペットボトル等、時々水を利用しています。</p>
<p>他県よりおいしいと思います。でも浄水器を通して飲んでいます。安心、安全の面で信頼出来ないせいでしょうか。</p>
<p>安心安全な水道水を永久に供給を望みます。</p>
<p>これからは安心、安全な水を第一に活動してほしいと思います。</p>
<p>いつも安全な水をありがとうございます。これからもどうぞ安全でおいしい水をお願いいたします。</p>
<p>フリーダイヤルは良いと思います。メーター機が家の奥に設置してあるのですが、家と庭木の間が細い為検針の際庭木にぶつかって木が折れたりしないよう気をつけて下さい。</p>
<p>他都会都市の水道水に比べ新潟は阿賀野川、信濃川の水系に恵まれ一般的に良い水道水が供給されていると感じています。最近水系が汚染されていることが多くなっているように思います。目に見えない汚染が化学物質だと思います。一般の飲料では判別出来ないので専ら水道局に頼る他はありません。信濃川水系より阿賀野川水系が水質が良いと醸造場の話も聞きました。元水道局長の個人的な話で水道局は「飲めない水は売らないよ」との話。新潟の水道は絶体安全とペットボトル等を買う習慣はありません。日夜のご努力感謝しています。水道の水が濁っていて近所の工事のあった事を知りました。広域に工事のあることを知らせて下さい。夏場水道の水を庭や畑に使います。使用量は多くなりますが下水道使用料を夏場だけでも考慮出来ないものでしょうか蒸発が多いです。</p>
<p>新潟市の水はおいしいと思います。また安全であろうと信頼しています。しかし福島原発事故の後、セシウム検出のニュースなど聞くと少し不安もあります。これから安全でおいしい水が届くように願っております。よろしく願いいたします。</p>
<p>水道料金支払いの毎月振替制度は、現在利用していないが、今後は利用するかもしれない%が高いので、続けて欲しい。支払いのクレジットカード払いが出来るとうれしいです。イベント好きです。水道水の色々な理解のためにも、イベントサービスを期待しています。</p>

<p>広報活動がわかりにくいので、新聞のチラシなどで、月1回又は、イベントの都度、広報して欲しい。時々、コップに水を入れると白くなるが止むを得ないのか？</p>
<p>水質を良くし、飲料水として使用出来る様お願いしたい。排水料金を安くして欲しい。</p>
<p>先月町内の水道管の交換をやっていただき、その後、道路も平らにさせていただきました。水道工事の方も、いろいろとていねいに対応していただき感謝しております。</p>
<p>旧巻町の時より料金が安くなり大変うれしいです。ただ、水道水が、塩素臭が強いのは下水道が普及していないからでしょうか。東京より、水道水がおいしくないです。</p>
<p>おいしい水をこれからもよろしくお願いします。</p>
<p>独立採算制ですので事業報告を一般市民にもっと解りやすくお金のチェック体制を強化すべきではないでしょうか。又もっと節水体制を市民に訴ってほしい。</p>
<p>新潟市の水道水はヘタなペットボトル水よりおいしいと思う。おいしい水道水ということをもっと宣伝して良いと思う。</p>
<p>①安心して飲める水の確保②災害時の備え③新潟の地下水利用の問題点の研究とPR④アンケート設問には(信頼による無関心があるかもしれないが) 答えにくい項目がある</p>
<p>新潟市は新潟地震以来災害が起きていません。災害時水道管の保全宜しくお願い致します。</p>
<p>水道料金が高いなと感じます。使っただけ同じ量を下水料金として徴収されるのもどうかと・・・。(全国的にそうなのか分かりませんが・・・。)水道がないと生きていけないので仕方ないと分かっていますが、料金を何に使われているのかよく分からないので、イベントとかに出て、教えてもらえるといいと思います。周囲の方々は、やっぱり水道高いよね～と話題になるのでそういう時に、説明できたりすると納得したりする事もあると思うので・・・。これからも「安心、安全」な水道で頑張してほしいと思います。</p>
<p>・問3、水道事業、中長期経営計画の取組み、及び問5の取組みの問いについては「推進します」「努めます」「強化します」「整備を進めます」「整備します」というもので、具体的な計画の目標値、進捗状況、割合などが明確でないで、「満足」又は「不満」を回答するのが困難であった。(不正確な回答になったと思う。)・水道料金と合わせて、下水道使用料金が徴収されるが、かなり高額な感じがする。水道局のアンケート回答は、筋違いかと思うが、市の中央部でも、下水道の整備に疑問を感じる。特に雨水の下水管整備 側溝、用悪水路の汚れが目につく(出来島、近江、新和しか生活圏だが)</p>
<p>日頃の御努力に感謝申し上げます。色々活動している事を今回のアンケートで知りましたが、実際の進行状況等についての周知をお願い致します。又下水道の使用料金についても取決めのみで、実際の収支又は活動についても周知してほしい。</p>
<p>今までどうり、水質検査の強化、水道水の安全性を第一に進めていってほしいと思います。</p>
<p>転勤者が新潟の水はおいしいと言っていました。独自の安全基準を基に、様々な取組みをされていることを知り、感銘を受けました。これからも安全でおいしい水の提供をよろしくお願い致します。</p>
<p>年中無休のコールセンターがあるのはとても助かりました。2回ほど利用したことがあります。対応も良かったです。</p>

<p>他の地域では水道料金の減免があるところもあるので新潟市も取り入れてほしい。(母子家庭なので・・・)・トイレの水が大量に流れていて節水したいが、トイレ自体が節水タイプではないから水の量は変えられないと業者の方に言われました。・浴室と洗濯機置き場が遠く、残り湯を使うにはホースが届かなく、バケツでしなくてはいけない。(手間と時間かかり、毎回できない) 節水したいのに、アパートの構造でできない。今回のアンケートで、水道水も飲めたくないのだと知った。→(実家)では田舎は飲んでいますが、都会(市内)は飲めない(汚い)イメージ 自分の家の給水方式が知りたくなりました。検針票にのってますか?</p>
<p>今回のような調査を続けて下さい。水道水の水源となる河川の流域の状況、大気の影響等も調査して下さい。</p>
<p>マスコットキャラクターの水太郎の読み方がわからなかったのでルビをふってほしいです!!</p>
<p>年々料金が高くなっているような気がする。家族構成が変わっているので仕方のない事かもしれませんが、料金が今のままで品質の向上に努めてほしいです。</p>
<p>水道モニターなど水道局を知ってもらおうの取組みは良いと思う。広報活動も大切ですが、今まで同様、安全でおいしい水の提供をお願いします。</p>
<p>1) 世界中各国の地域では日本が一番の安心な水が供給されている。しかしその安全の水が、「災害」の多い日本では、その非常時に飲料水の問題がいつも、大問題となり、国民にとっては安心出来ない大事態となってくる。「非常時の水の供給」こそ水の本来のサービスであると、「上水道」の供給ルート改良又は「貯水ルート」等の方法が考案されたらよいのではないかと、災害時ごとに思います。2) 「上水道」と「中水道」の方法で供給したら「安価な水」の供給を提供し、「高価な水」の制限もあるのではないかと。簡単な方法として、「雨水のストック」で「庭や雑排水」「汚水用」等の区分をしたら、市民の負担も少なくなる、と思う。</p>
<p>難しい質問でした。自信のない回答でごめんなさい。</p>
<p>子供の頃は水について考える事はありませんでした。大人になり、健康面や体調面も含み、毎朝コップ1杯～3杯の水を飲む時に、水道水だとのど通りが悪くなります。(感じます) 子供は学校や公園等でも水を飲んでるので、安全面の管理をお願いしたいです。サッカーの競技場(河川敷沿いの施設や公園広場)等の水も子供達はよく利用しますので。</p>
<p>経営内容の詳細(収支状況、事業内容、収支明細)な開示をコストの掛からない方法(豪華なパンフレットの作成等を行わない)で努めていただきたい。</p>
<p>安全でおいしい水の供給をお願いします。</p>
<p>水質検査で保健所へ持って行くと指定された滅菌容器に入れて持ってくるようにといわれる。いくばかの費用もかかる。水道水の水質検査は希望すれば当局の方でやってもらうと有難い。</p>
<p>災害時に十分な水が確保できるように取り組むことを大切にしてほしいと思います。水道水の安全さ、おいしさをもう少し伝える媒体を作ることによって安心して利用できるのではないかと思います。今の小学生は夏場、水筒を持参している姿を目にすると、水道水では飲みにくいのではないかなあ、と勝手に思います。学校の水→さび臭いという所を、改善していくことも考えてほしいと思います。</p>
<p>浄水器を使っていますが、新潟の水道水は、安心しておいしいと思っています。どうする事が大切でいいのかわかりませんが、もっともっとおいしい水が蛇口からでできたら、最高ですね。</p>
<p>新潟の水道水はおいしくて安全なので大変うれしく思います。今後も安全第一でお願いいたします。</p>
<p>水道水は身の中に入る物です。安全性には十分注意して頂きたい。水道料は上げなく済む様と努力をして頂きたいです。</p>

<p>安心安全を第一にお願いします。災害を想定した対策もよろしくをお願いします。</p>
<p>ほとんど知識がなく真面目に答えられたか疑問です。どうもすみません。でも日本の水道事業は世界一と思っておりますので、これからもよろしく願い致します。</p>
<p>太陽光発電について、浄水施設とか、貯水施設の上部に太陽光発電設備を設置できないものでしょうか。</p>
<p>前月水道料金の金額の内、下水道使用料金高すぎる。</p>
<p>毎日、御苦労様です。これからも市民の為、大変でしょうけど頑張って下さい。乱筆失礼いたしました。</p>
<p>お役所仕事というイメージがあって全く身近に感じられません。（水道関係の仕事、修理の場でも委託業社のトラックしか見かけない気もするし）それが悪いということではありませんけどネ。このアンケートに関しては何だかさっぱり意味がわかりませんでした。ゴメンなさい。</p>
<p>現状維持でおいしい水を供給して今後がんばってほしいです。</p>
<p>水道料金の値上げはしないでほしい。新潟は、他の県からくらべると、水道水としては、おいしい方だと思っているのでこれからも、おいしい水をおねがいします！</p>
<p>毎日使わせて頂きありがとうございます。ご尽力に感謝いたしております。</p>
<p>関東、関西に居住経験がありますが、新潟の水道水は大変おいしくて安全と思っています。越後の山々からの恵みを是非ていねいに扱いこれからも自まんできる水道水を提供して下さい。いつもありがとうございます。</p>
<p>水道管の破れつなど連絡しても、なかなか修理に時間がかかりすぎる。→水道料金に反映しているのでは。どの部署であっても、連絡できるよう、横の連携が重要である。</p>
<p>長期入院のため、ほとんど留守です。2年前だと思いますが水道管破れつのため、（1ヶ月位～1ヶ月半位）高額の水道料金を支払いましたが水道局の方へのTELできちんと説明を受け水道料金の返金をしていただきました。ありがとうございました。〈お願い〉本部での水道メーターの急上昇を知る事ができるのでしょうか？できるのであればすぐに連絡してほしいです。大切な水を守るため、1滴でも大事です、水は宝物！</p>
<p>他の県からくらべると、水道水はうまいけどもっともっと、うまい水道水をつくってもらいたいと思います。</p>
<p>できるだけ安くしてほしい。</p>
<p>平素、大切な水を供給して頂き、大変ありがとうございます。自然、災害が多い最近、水に対する大切が身に染みる思いです。私の所は高台ですので、特に感じています。私たちの町内は水圧が少し低く、七年前二東水道局の所長様はじめ、係の方が、お出になり、町内の集会場で説明会を開いて頂き、大変ありがとうございました。これからも、大変でしょうが、市民の為にがんばって頂きたいと思います。お初迄。元、町内会長より。</p>
<p>浄水器を使用せずに飲める水に或ることを願っています。 災害時に水が使えないなんて事のないようにしてほしい。</p>
<p>阿賀野川の水質には、気を付けて下さい</p>
<p>今後も安全、安心、安価な水道水を供給してほしい。</p>
<p>下水道を利用すると料金は、どんな位か、割引は、あるのか、を知りたい。</p>
<p>支払方法をふやして下さい。</p>
<p>昨年、検針をする方に数字が異常に大きいので、水道管が水漏れしているのではないかと教えて頂き、大変助かりました。が、家の中で蛇口がこわれた…とかと違い、破損してもあまり自分達の使い方が悪いとかの感覚がない為直してもらいましたが、わりと高額で不満でした。なにかの補助的なものがあると、ありがたいと思いました。</p>



<p>毎日飲用しているものとして、水質の安全性について考えさせられます。今後とも水質保全に務めて下さい。工事後の末端の蛇口からの水の検査を実施しているのですか？</p>
<p>地震に強い水道施設の整備を望みます。</p>
<p>安全な水質を最も望みます。</p>
<p>市の水道水は他にくらべとても美味しいと思います。本当は浄水器を、使いたくないと思っています。</p>
<p>以前、水道局の方が主演されたラジオ放送を聞きました。その時、「新潟市の水は安心安全おいしい水です。」とおっしゃっていたので、それから積極的（！）に水を飲むようになりました。夏場はぬるくて、少しにおいが気になる事がありますが、問題なく毎日料理に、飲み水にと使っています。今は浄水器や、ウォーターサーバーなど、多種多様な物がたくさんありますが、これらに負けないよう、これからも、水質検査の強化、と浄水の改善に取り組んでいただき、おいしい水を提供していただきたいです。</p>
<p>水道メーターの位置が駐車場の車の下になる場所にあるため、車を移動する必要がある。2カ月に1度なので、忘れてしまう日があり、ご迷惑をお掛けして申し訳ないと思う。</p>
<p>将来にわたり、安定してすいどうを供給する為の取組みを、宜しくお願い致します。</p>
<p>ちょっと面倒でわからない事もありますが水がなければ生きて行けません。これからも安くおいしい水をお願いします。</p>
<p>公共料金は生活に必要なものなので、安く安定して使えることを優先してほしいです。</p>
<p>一階で水を使うと二階のトイレの水が出ないのでメーター20mmにした所、夏は庭の水やりもあり下水道料金を入れると20,000円近くになります。年金生活では負担が多いと思います。</p>
<p>◎今年の1月水もれを指摘されて感謝しております。結局、原因がわからず止まりましたが、その業者に不満があります。水道局の方から紹介された業者に対してです。何度も、その工事費用聞いても答えず、勝手に公示して、多額の料金を請求されましたが、事前にこの位の費用がかかるから、どうしますか？と言うべきですよ。非常に不満が、残っております。水道局さんの指導をお願いします。こんな業者指定からはずして下さい。水道管ほじって、結局わかりませんか？こんな工事ありますか？！金額も提示しないで。支払いがおくれると職場にTELしますよと書いてあります。おどかしですよ！！何とかして下さいよ！！</p>
<p>原発による、阿賀野川の水質（セシウム）が心配です。</p>
<p>いつでも、どこでも安全な水が飲めていることは、日本の最大の誇りだと思っています。ご苦労さまです。水源を汚している人に啓蒙して下さい。</p>
<p>水質検査結果をお知らせください。</p>
<p>蛇口をひねってすぐにおいしいとまでは言わなくても臭くない水が飲めるようにして欲しい。</p>
<p>我家は、下水道工事をかなり前に行い、下水道使用料も徴収されています。しかし、今だに工事されていないお宅はかなりあり、不公平感がかなりあります。もっと工事が進むような対策はとれないものでしょうか？</p>
<p>数年前の、自局職員による過失を延々と請求し続けてくるとか、新潟市水道局は、闇金融ですか？マトモな一般企業なら、当人、あるいは自社で穴埋めすべき事案です。「水質」以前に組織改革してください。以上</p>
<p>日頃から、安心できる水道水の供給に尽力頂き感謝しています。これからも品質の良い水の供給をお願い致します。</p>
<p>水は人間生活に大切なものです。安全な水を、安定供給を。</p>

<p>料理に使う水、飲み水ならば良質な水がよいです。洗たく、お風呂、トイレの水ならば飲み水ほど特上でもなくてもよいです。料金値上げは反対します。市民は想像以上に貧しいのです。</p>
<p>水道局の取り組み姿がなかなか私たちには見えづらくて、働いている人々は大変かと思えます。何か不満がある時は、いろいろ申し出ますが、毎日、いつでも安全な水を手にする事ができることはとてもすばらしい事と考えます。より安全で、よりおいしい水の供給に努力をお願いします。</p>
<p>まずは、ありがとうございます。!!!アパートの水道水がそのまま飲める事は、東京では無いです。東京・関東は信頼できない。おいしくなくても良いですから、そのまま飲める水道水、これを続ける事が第一義と思えます。継続は力なり!!!です。以上 追伸 パリ・ロンドン・シンガポール・香港・マニラの水マズイ! サンフランシスコ・ハワイもマズイ! BOD・COD を考えているのか! まあ、今は違うと思いますがーと思いたい。支払日は10日前後から月末にして下さい。電気ガスと一緒にして下さい!!! 忘れますから!</p>
<p>合併時田園型政令市構想で農村は集落活性化の為、新しいタイプの都市住民が住んでみたくなるような、魅力的な居住空間、ゆとりある住宅地の形成を計る。～住宅があっても(消火栓)が遠くなんとか行政に考慮してほしいところがあります。場所によって50mm～60mmでも可能なような、(上堰瀉公園近く、)出来ないか～!</p>
<p>水道事業の保全宜しくお願い致します。</p>
<p>定期的に「水先案内」が→見やすいですが送られてきますが、郵送料 印刷代がもったいない。必要な情報はインターネットのサイトに載せるだけで充分だと思う。</p>
<p>わが家では、水の入る道が返ったと説明もなく紙で連絡がありました。返ってからは、わが家が水の道の最後になったようでいままでよりも水、質と水圧が悪くなりました。飲み水にはとてましたくありません。夕方になると食事を作っていると水の圧力が少なくなります。</p>
<p>先日、漏水を知らせて頂き、大変助かりました。このアンケートは、実家ですが、現在留守(老人ホーム)で、こちらに転送されて来たものですから、娘である自分が書かせて頂きました。</p>
<p>今回のアンケートを返して、改めて水道のありがたさと安全な水の提供のために、取り組んでいただいていることに対して、再確認させていただきました。意見や要望を申し上げる程、関心をもっていなかったことに気づかされました。あたりまえのように使っている水道が、多くの水道事業にたずさわっておられる方々の日々の努力にささえられているということをありがたく思います。</p>
<p>水道局が行っている改善への取り組みが今回のアンケートで知ったものが多くありました。と同時にどこまで実際に取り組みをどの程度まで進んでいるのか明確でないので評価しづらかったです。水道の水質はレベルが高いものだと知りました。(ホームページでも拝見しました。)今後もフッ素など有害物質をほとんど含まない水道提供をお願いします。</p>
<p>今のところ水道水を、そのまま飲めているので、これからも安心して飲めるよう、水質管理を宜しくお願い致します。</p>
<p>地震が多いので、水道施設や、配水管の整備を強化して安全性を期待していただきたいと思えます。下水道使用料と一緒に支払っているのに、別々にしてもらいたいと思っています。</p>
<p>こういったアンケートが実質的に役立つようにするのは大変なことです。(自分が携わる立場になってみると)これから冬場に向かい、現場業務も大変かと思えますが、市民生活の大切な命綱を握っている分野のひとつとして、皆様に期待すると共に、感謝申し上げます。なお、市報等と連携し、広報活動は重要ながら、最大限の効果と資源のひとつ、そして多くの人々の努力で支えられているということを教育現場で伝えていく必要もあるかと思えます。(小中学校への出前授業など、既に行われているかとは思いますが)</p>

<p>毎日、安全な水を使うことができ、本当にありがたいです。 今回のアンケート、初めて記入したのですが、水道事業のことがよくわからなかったので、記入し辛かったです。関係者だと答えられる項目もあったのかもしれないですが、一市民だと答えられない項目が多かったように思いました。（わからなくて、「どちらでもない」にチェックしてしまいましたが）アンケートの項目の内容を検討して頂けたらーと思います。</p>
<p>避難場所となり得る施設に於ては、貯水タンク方式でも良いと考えています。普段は休日でも場所を有効活用さえすれば、水の安全も確保でき、地域とのつながりも良くなるからです。水道局と地域との密接なつながりが、今後の取組みで必要な事ではないでしょうか？できれば各町内会、水の安全、安心確保に努めていただけます様、以上を要望とさせていただきます。</p>
<p>水道事業に日夜精勤（？）される職員の皆さんに感謝いたします。水質・料金に弱干、不満があるものの、現状を概ね、アとします。（問5の内部的な取組みについての回答は、一般の利用者に対しては、無理かな、との印象を受けます）</p>
<p>本アンケートに関して、アンケート鏡文や、お礼兼催促通知もあり、丁寧にして頂きありがとうございます。（今まで新潟市のアンケートは鏡文なし、わかりにくく答えにくいものばかりだったので）</p>
<p>何年か前か忘れてましたが、雨も降らないのにいつも水溜りがあり、どうしてこんな状態が何日も続いていましたので水道局へ電話して係員の方から来て貰い見ていただいとこメーターの故障だという事がわかり修理して頂きました。ところで料金の方は使っただけの水として支払いました。どうも納得がゆかず交渉して安くして貰いましたが自然にメーターがこわれて水漏れがしたのにそれなりの料金を支払いました。どうも納得はしなかったがこれ以上話をしても無理とわかり終りにしました。</p>
<p>水道から直接飲める国はあまり多くないんじゃないかと思います。いつも安全な水を供給してもらいありがとうございます。ただ夏の庭の水やりや下水道など、やっぱり支払いが高くなるのが、年金生活者には痛いですね。</p>
<p>国内であっても、旅先等で水道水を飲むことには抵抗がありますが、新潟市の水道水は安心して飲むことができます。これからも安全でおいしい水道水を供給していただくようお願いします。</p>
<p>国内、特に西日本や東京圏へ行った時の水道水の不味いこと、特に近畿地方はひどく、カビ臭いような味だったことが印象にある。それだけ新潟の水は美味なのである。有難いこととして受けとめております。</p>
<p>・「安全でおいしい水道水の供給……について」 ・「安定した水道水の供給…について」について「どちらともいえない」に○を付けましたが、取り組んでいる内容や進捗度など具体的な数値などであらわしてもらえれば判断し易いと思います。従って「どちらともいえない」に○としましたので悪しからず。</p>
<p>検針票をもっと大きく、わかりやすい様にしてほしい。3ヶ月、半年間の比較もほしい。</p>
<p>検針されている方から、前月よりだいぶ使用量が多いと教えてくださり、調べてみると配水管から水がもれているとのことでした。気付いてくださりありがとうございました。</p>
<p>安全性のある水道水は必要だと思います。地震が多いので配水管の事も心配ですね。日本の水に対して、生まれてから、あたりまえに思っていますが、このあたりまえが幸せだと思うので水に対してもっと、考えなくてはいけないと思うのですが…</p>
<p>もっと水道料金の基本料を安くして下さい。</p>

<p>いつもありがとうございます。貯水槽の問題かもしれませんが、キッチンの水が出にくくなることもあり、蛇口を分解してみると藻のようなものが詰まっていたことが2~3回あります。これはどのような現象なのか、改善策はあるのか、何かの機会に教えて頂けたら…と思っています。このようなアンケートにより、水道局様の取組みや将来的な構想を拝見することができ、とても良かったと感謝致します。</p>
<p>良心的かつ誠実に業務や経営を行っておられるように感じています。</p>
<p>水道水についてこの様なアンケートを受けて「普通に当り前のように毎日飲み水、洗たく水、トイレの流水等々何不自由なく使っていた事にあらためて感謝の気持ちを思い起こさせていただきました。」1つ1つの設問に対していかに何も解っていない自分がいて、恥ずかしい思いです。ありがとうございました。これからもよろしく願います。</p>
<p>水道水を直接飲む事がないので現在の味等はわからないのですが、安全でニオイや味が良好なのであれば、飲んでみたいと思います。肌や髪のコトを思うと、出来るだけ軟水が嬉しいです。日頃、頑張って節水しているつもりですが、なかなか料金が安くなるまでには至りません。効率的な節水方法を知りたいです。</p>
<p>災害時の迅速な行動。安全な水の確保。</p>
<p>安全と味の向上。</p>
<p>水道料金は現行の料金でしかたないと思いますが、下水道料金は高すぎる気がします。</p>
<p>我が家では庭への水まきのため、雨水タンクを使用し、節水を行っていますが、季節によってはタンクではまかなえず、水道水を大量に庭へまく事になります。下水道使用量が水道水の使用量と同量で料金の算定がされる事に不満を感じる時が多々あります。下水道使用量を把握する事は難しいことは理解できますが、生活していく中での感想です。また、PM2.5が騒がれ始めた頃からお風呂の湯を抜いた後の風呂底に汚れが残るようになった気がして、水質が少し心配です。他に原因があるのかもしれませんが、気になります。日頃の水道サービスの提供ありがとうございます。今後の取組みに期待しています。</p>
<p>日報を購読していますが、新聞広告は見た事がないので市報にいがた等で、大きく（広告情報）出していただけたら良いと思います。</p>
<p>新潟の水は好きなので、おいしい水、安全安心な水であることを、もっとアピールしてもよいと思います。</p>
<p>新潟の水はおいしい水と聞きました これからも安心、安全、おいしい水、と言われてほしいです。</p>
<p>私は90才になりますが、今迄ペットボトルの飲料水ではなく水道水を信じて、飲用して参りました。これからもそうしてゆこうと思っておりますので、安全な水を使わせて頂けるよう、よろしくお願い致します。</p>
<p>自宅まで埋設されている配管等の位置図が分るよう情報提供してもらいたい。</p>
<p>下水道料金が高すぎる。1ヵ月ごとの支払いが出来る事は知らなかった。2ヵ月で1万越えるのでかなりの負担です。このような事はもっとわかりやすくしておくべき。</p>
<p>安心安全な水の供給。</p>
<p>おいしいお水ありがとうございます。</p>
<p>問1の水道水の水質について。郡部（地方）の水は「おいしい」と思いますが、やはり「水源」の違いがあると思う。私は利用していないが、市販の「水」が、販路を伸ばしたり、スーパー等での「水」の程度が人気なのは、水道水の（飲用）としての不満があると思います。水源を汚さない工夫や取組をもっとやって欲しい。 →我々市民としても。</p>

<p>浄水器がいないほど、飲み水としてはきれいな水を提供してくれていると思います。料金が高めですが、がんばって下さっていると感ずます。</p>
<p>水もれなどの故障の時、連絡すれば、すぐに対処してもらい、有難いと感謝しております。</p>
<p>新潟の水は安全、おいしい、断水もなく安心してくませます。戸建の料金が高いと思う。料金のしくみがよくわからない。</p>
<p>いろんな所に住んだけど、新潟のお水はおいしいのだと思います。これからもおいしいお水のためにがんばって下さい。出来れば料金の値上げはせずにくれたら、ちょっとうれしいです。毎日ごくろう様です。</p>
<p>水道局ってどんな仕事をしている所なのか、よくわかりませんでした。今回のアンケートを機に、事業の内容を知ることができました。災害時、水道の供給が大切なことだと思うので、計画的に取りくんで頂きたいと思ひます。</p>
<p>今までの水の安全管理を続けて安心して水を飲み利用出来る管理を続けてほしい。又良質の水が飲める様に努力を続けてほしい。日本一の良質な水になる様に望みます。</p>
<p>放射線の数値等、の基準なども必要と思う。(安全か安全でないか)</p>
<p>以前は岡山県、広島県、京都、大阪などに移住しておりましたが、新潟へ来て、あまりに水道料金が高いのでおどろきました。水もれ！？と思ひ他の転勤族の方へ確認すると、皆、「新潟は高いよ」と言われてました。なぜでしょうか？</p>
<p>いろいろな取組みをしている事を初めて知りました。以前、水道料金が急に多くなつた時、飛んで来て、水もれを指摘して下さり早速業者さんに直してもらいました。メーター係の見まちがいの時も、すぐ修正していただき、その様なサービスに感謝しています。</p>
<p>一番優先すべきは、水道水の安全性だと考えます。安心して飲めなければ、使用もかなり減ると思ひます。おいしい水、支払方法も大切だとは思ひますが、ライフラインの一つである水道なので、やはり安全性。信用しているからこそ、毎日利用していると思ひます。いつもありがとうございます。</p>
<p>原発問題でセシウム含まれてる量を新聞出すたび毎に報告して欲しい→広報紙や水先案内等 安全だとは思ひていますが心配です。</p>
<p>下水道使用量が、水道使用量と、土地面積、も比例方式になってから、水道料金が大幅に上がったので計算方法を見直して、変更して欲しい。</p>
<p>P、6、P、8 など、ここに書かれてある様なことを市水道局は、積極的に取組み強化推進しているのであれば、たいへん結構と思ひます。</p>
<p>最近多くなつた大雨。お風呂、トイレ、などに配水管からの水圧でしょうか。水が上がります。せまいトイレは新築なのに匂いがするのは、配管の問題？これからも多くなる大雨 とても不安ですが、何か水道局の方でできるのか。どこに言えば良いのか、解りません。</p>
<p>学校施設水栓を直結給水方式に切り替える取組みを行っている事を知りませんでした。どれ位進んでいるのでしょうか？子どもの通っている小学校は、水道水が、とてもおいしくないそうです。最高の水質の水でも、通っている水道が良くなければ、評価が下がります。残念です。</p>
<p>水道の水に関する情報が、以外とあるみたいですが、あまり身近ではないので、関心がありませんでした。検針票と一緒にガスや電気はいろいろな広告が入っていることが多いけれど、水道は検針票のみなので、その時にいろいろな情報がわかるチラシ等が入っていると便利だと思ひた。</p>
<p>新潟は地下水があるので昔使用してた手動ポンプを設置して万一のとき使えるようにしておけば設備が遅れてもこまらないと思ひます。</p>

水道水は好んでよく飲みますが、現在は浄水器を通しています。そのまま飲んだ時は、なかなかのおいしくなさです。浄水場から出たばかりの水は大変おいしいと聞いた事があります。将来、蛇口からそのおいしい水が飲めることを希望、期待します。

水質の安全性、地震に強い配水管の整備などに積極的に取り組んでほしい。

新潟市水道水はおいしいと思っています。もう少し、料金が安いといいのですが。

水道事業御苦労様です。原発事故による放射能の心配、地震災害等が懸念されますが耐震対策、更新等を計画的に着実に実施して安心、安全な水道水の供給を宜しくお願いします。

雨水は、みんな庭へ流れ貯めているのに下水道使用料金が、水道料金より高いのが不満です。

いつもありがとうございます。これからもよろしくお願いします！

総数

427

## 4 調査票

# 水道水に関するアンケート

平成 26 年 11 月  
新潟市水道局

## ご協力をお願い

このたび、水道局では、お客さまの水道事業に対する意識や水道水の利用状況をお聞きして、今後の水道サービスを提供していく上での基礎資料とするために、アンケート調査を実施します。

この調査は、新潟市内で水道水をご利用いただいている一般家庭の中から無作為に選んだ 3,000 世帯のお客さまにご協力をお願いしています。調査結果は、すべて統計的に処理した上で調査目的にのみ活用させていただきます。

お忙しいところ誠に恐れ入りますが、この調査の趣旨をご理解いただき、ご協力くださいますようお願いいたします。

なお、統計処理した結果につきましては、後日ホームページ等で公開する予定です。

ご記入後の調査票は、同封の返送用封筒（切手不要）で 12 月 1 日（月曜日）までにご投函くださいますようお願いいたします。

なお、ご返送いただいた方には、粗品をプレゼントいたします。※発送のために、住所・氏名の記載が必要となりますので、ご希望の方は調査票 15 ページの住所等記載欄にご記入ください。

【この調査についてのお問い合わせは、下記までご連絡ください。】

新潟市水道局 総務部 総務課 広報・人材育成室 担当 本間・中野

〒951-8560 新潟市中央区関屋下川原町 1 丁目 3 番地 3

お客さま専用フリーダイヤル 0120-411-002 （※平日 8:30~17:15）

## ご記入にあたってのお願い

- アンケートの記入につきましては、なるべくご家庭の水道水の使用状況等をご存知の方にご記入いただきますようお願いいたします。
- アンケート中、水道局の取組みについての「満足度」をお聞きする質問がありますが、下記の趣旨を踏まえてご回答くださいますようお願いいたします。

「満足度」：水道局の取組みについて、現状どのくらい満足感を持っているか。



最初に、統計的に処理するために、あなたやあなたのご家庭のことについてお聞きします。  
該当する項目に○をつけてください。

【あなたの性別】

1 男性	2 女性
------	------

【あなたの年齢】

1 19歳以下	5 50歳代
2 20歳代	6 60歳代
3 30歳代	7 70歳以上
4 40歳代	

【現在お住まいの地域】

1 北区	5 秋葉区
2 東区	6 南区
3 中央区	7 西区
4 江南区	8 西蒲区

【現在のお住まいの水道メーター口径】

1 13mm	4 25mm
2 16mm	5 40mm以上
3 20mm	6 わからない

【最近の水道料金】 ※下水道使用料を除く

1 3,000円以下
2 3,001円～5,000円
3 5,001円～8,000円
4 8,001円～10,000円
5 10,001円～15,000円
6 15,001円～20,000円
7 20,001円以上
8 わからない

※検針票の見本

ご家庭の検針票をご覧になり、該当する項目に○をつけてください。

いつもご利用いただきありがとうございます。

26年7月 月分水道使用量等のお知らせ  
26年8月  
(ご使用期間 6月7日～8月7日)

中央区関屋下川原町1丁目3-3  
水道 太郎 様

お客様番号 99999999 - 111  
メーター: 13mm BCD 123456789

今回検針	8/7	51 m <sup>3</sup>
前回検針	6/6	20 m <sup>3</sup>
	使用水量	31 m <sup>3</sup>
	下水道排除量	31 m <sup>3</sup>

前回水量: 30m<sup>3</sup> 前年同月水量: 29m<sup>3</sup>

通信欄

\*今回指定水量のお客さまについては、次回検針時にご使用量を再計算し、差額が生じた場合には次回お支払い額を調整、精算させていただきます。ご不明な点については下記までお問い合わせください。

地下水検針	連番1	連番2	連番3
今回指針			
前回指針			

今回の請求予定金額 (再掲消費現相当額)

水道料金	3,911円 (289円)
下水道使用料	4,438円 (328円)
合計額	8,349円

口座振替予定日・振替予定金額

前期分	8月26日 振替	4,175円
後期分	9月26日 振替	4,174円

次回の検針は10月8日の予定です。

26年5月 月分口座振替済のお知らせ  
26年6月

下記の金額をご指定の口座から振替になりましたのでお知らせいたします。

前期分	6月26日 振替済	4,039円
後期分	7月28日 振替済	4,038円

◇水道料金等のお問い合わせ  
水道局お客さまセンター 通話無料 0120-411-002  
受付時間 AM8:00～PM9:00 年中無休  
水道局代表番号もご利用できます。TEL025-266-9311

◇下水道使用料等のお問い合わせ TEL025-281-9561  
東部地域下水道事務所 普及推進課 業務係

新潟市水道局検針受託者 新潟水道サービス  
委託検針員 水道 一郎 新潟市水道局  
99999-78

注: このお知らせ票では、料金のお支払いはできません。

【ご家族の構成】

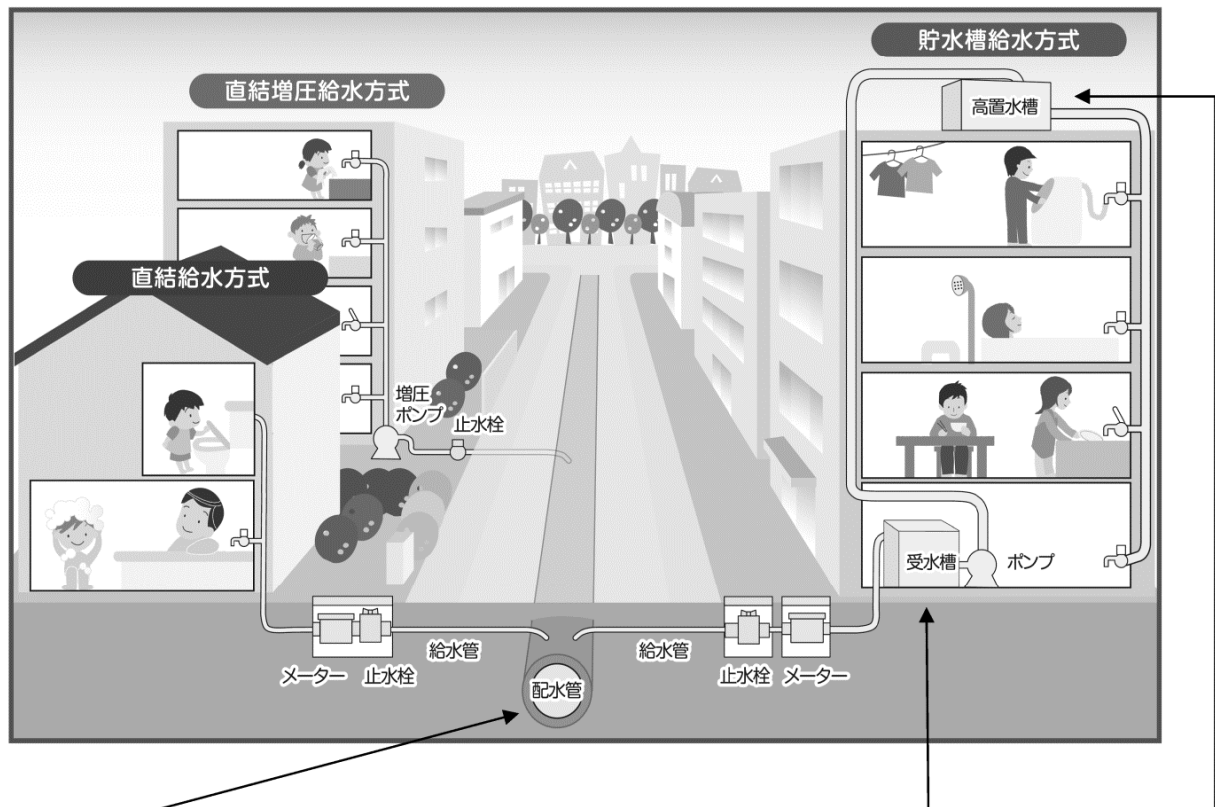
1 単身世帯	2 夫婦
3 夫婦と子供（ 人）	4 その他（ ）

【現在のお住まいの給水方式】

1 直結給水方式	2 直結増圧給水方式
3 貯水槽給水方式	4 わからない

※給水方式の説明

- 直結給水方式 : 道路に布設されている配水管から宅地内の配管を通じて直接給水する方式
- 直結増圧給水方式 : 4階建て以上の中高層住宅等で、水道タンク（貯水槽）を使わずにポンプなどにより直接給水する方式
- 貯水槽給水方式 : マンションなどの高い建築物で、ポンプなどでいったん屋上等の水道タンク（高置水槽）に貯めてから各戸に給水する方式



※配水管  
道路の下などに網の目状に張り巡らされ、各家庭の前まで水道水を送り届けるための管

受水槽や高置水槽などを併せて貯水槽といいます

## 水道水の水質などについてお聞きします

問1 あなたは水道水の水質などについてどのように感じていますか。

次のア～オ（4ページ）、カ～コ（5ページ）について、あなたが思う「満足度」を選んでください。（〇は1つだけ）

なお、ア～オについて、該当する使用がない場合は「その用途では使用していない」の欄に〇をつけてください。

### 《水道水の使用方法別評価》

	満 足 度					
	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	その用途では使用していない
ア. 飲み水としての水質	5	4	3	2	1	0
イ. 調理に使用する水としての水質	5	4	3	2	1	0
ウ. 洗面・手洗いに使用する水としての水質	5	4	3	2	1	0
エ. 風呂・シャワーに使用する水としての水質	5	4	3	2	1	0
オ. 洗濯に使用する水としての水質	5	4	3	2	1	0

（問1の「ア. 飲み水としての水質」の満足度で「2 やや不満」～「1 不満」と回答された方にお聞きします。）

問1-1 あなたが飲み水としての水道水を不満に思う理由は何ですか。（〇はいくつでも）

1 おいしくないから	2 塩素のにおいがするから
3 かび臭いから	4 生ぬるいから
5 おいしくないイメージがあるから	6 安全性に心配があるから
7 貯水槽給水方式だから	8 不安なイメージがあるから
9 その他（	）



## 安全でおいしい水道水の供給に対する取組みについてお聞きします

問3 水道局では、水道水の水源（河川）からご家庭のじゃ口までの、水質管理や衛生管理を強化し、安全でおいしい水道水の供給に向けた取組みを進めています。

そこで、下記【取組み例】を参考のうえ、7ページのア～オの取組みについて、あなたが思う「満足度」を、それぞれ選んでください。（○は1つだけ）

### 【取組み例】 ～新潟市水道事業中長期経営計画より～

目標：安全でおいしい水の供給																
ア. 水源水質の保全	同一河川を利用する関係者や上流域との連携により、油流出事故等に対応するとともに、各種イベントの開催時に合わせ、水源流域の水質保全活動を推進します。															
イ. 水質管理体制の強化	水質検査全般において、第三者評価を受けながら、水質検査機器の整備を進めるなど、高い技術力で水質検査を行い、ご家庭で使われる水道水はもとより、水源の水質変動に迅速、的確に対応します。															
ウ. 安全でおいしい水	国が定めた水質基準等よりも高いレベルで、本市独自の管理基準を設定し、安全性を確保するとともに「おいしさ基準」を定め、より「おいしい水」の供給に努めます。															
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>主な重点項目</th> <th>国が定めた水質基準等</th> <th>新潟市の独自管理基準</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>臭気強度</td> <td>3以下</td> <td>2以下</td> </tr> <tr> <td>残留塩素</td> <td>1 mg/L 以下</td> <td>0.5 mg/L 以下</td> </tr> <tr> <td>総トリハロメタン</td> <td>0.1 mg/L 以下</td> <td>0.05 mg/L 以下</td> </tr> <tr> <td>農薬類</td> <td>検出指標値 1 以下</td> <td>検出指標値 0.1 以下</td> </tr> </tbody> </table>	主な重点項目	国が定めた水質基準等	新潟市の独自管理基準	臭気強度	3以下	2以下	残留塩素	1 mg/L 以下	0.5 mg/L 以下	総トリハロメタン	0.1 mg/L 以下	0.05 mg/L 以下	農薬類	検出指標値 1 以下	検出指標値 0.1 以下
	主な重点項目	国が定めた水質基準等	新潟市の独自管理基準													
	臭気強度	3以下	2以下													
	残留塩素	1 mg/L 以下	0.5 mg/L 以下													
総トリハロメタン	0.1 mg/L 以下	0.05 mg/L 以下														
農薬類	検出指標値 1 以下	検出指標値 0.1 以下														
エ. 貯水槽水道の衛生管理の充実	保健所と連携して、貯水槽水道の設置者等へ衛生管理上の指導を強化します。 ※貯水槽水道…3ページの貯水槽給水方式のことです。															
オ. 直結給水の拡大	貯水槽水道における衛生管理問題の解消のため、中高層住宅や学校施設の直結給水化を推進します。															

	満 足 度				
	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満
<b>ア. の取り組み</b> 信濃川・阿賀野川両水系水質協議会等と連携し水道水の水源(河川)の水質を守るための取り組み	5	4	3	2	1
<b>イ. の取り組み</b> 水質検査の精度の高さと信頼性について、水質検査の信頼性を保証する(公社)日本水道協会規格(水道G L P)の認定を維持し、最新の水質検査機器への更新を進めるなど、水質管理体制強化のための取り組み	5	4	3	2	1
<b>ウ. の取り組み</b> 国が定めた水質基準よりも厳しい独自の管理基準を定めるなど、安全な水道水の供給はもとより、水道水中の塩素のにおいやカビのにおいを取り除くための浄水処理の充実など、安全でおいしい水道水の供給に向けた取り組み	5	4	3	2	1
<b>エ. の取り組み</b> マンションなどに設置されている水道タンク(貯水槽)の清掃実施報告を受けて、清掃されていない建物などの所有者に対し指導するなど、衛生管理の充実に向けた取り組み	5	4	3	2	1
<b>オ. の取り組み</b> 子供たちが水道水のおいしさを実感できるよう、学校施設の水飲み水栓を貯水槽給水方式から直結給水方式に切り替えていく取り組み	5	4	3	2	1

問4 問1～3でお聞きした「水道水の水質」・「安全でおいしい水道水の供給に対する取り組み」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。

## 安定した水道水の供給に対する取組みについてお聞きします

問5 水道局では、災害などの非常時においても安定して水道水を供給するために施設を新しくしたり、改良するなどの取組みを進めています。

そこで、下記【取組み例】を参考のうえ、下のア～ウの取組みについて、あなたが思う「満足度」を、それぞれ選んでください。（○は1つだけ）

### 【取組み例】 ～新潟市水道事業中長期経営計画より～

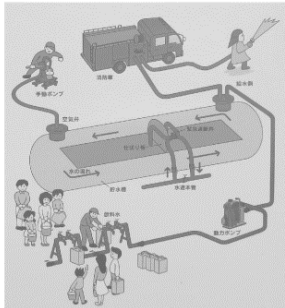
目標：いつでもどこでも必要水量を供給	
ア. 水道施設の耐震化	浄水場や配水場等の耐震化を計画的に推進するとともに、配水管の整備や更新時に、地震に強い管を採用していきます。また、地震等による断水被害を極力限定・縮小化するために、配水管の管理区域の細分化（ブロック化）を推進するとともに、ブロック間の水道水の相互融通が可能となる整備を進めます。
イ. 応急給水体制等の整備	災害が発生した場合に、迅速かつ確実な応急給水や災害復旧が可能となるよう、引き続き、施設・器具及び備品を整備します。
ウ. 計画的な配水管の整備	経年劣化に伴う漏水事故を未然に防止するため、配水管の更新を進めるとともに、今後の都市計画区域などの動向を踏まえ、計画的な配水管の整備を行います。

	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満
<b>ア. の取組み</b> 浄水場などの水道施設の耐震化や地震に強い配水管の採用など、地震が起こったときにも必要な水を供給するための取組み	5	4	3	2	1
<b>イ. の取組み</b> 水道管の一部が事故や災害などで破損した場合に、速やかに応急給水を行えるよう機材等の整備を行うとともに、他都市や民間業者との応援協定を締結するなど応急給水体制の整備	5	4	3	2	1
<b>ウ. の取組み</b> 古くなった水道施設を計画的に新しくするなど、将来にわたって安定して水を供給するための取組み	5	4	3	2	1

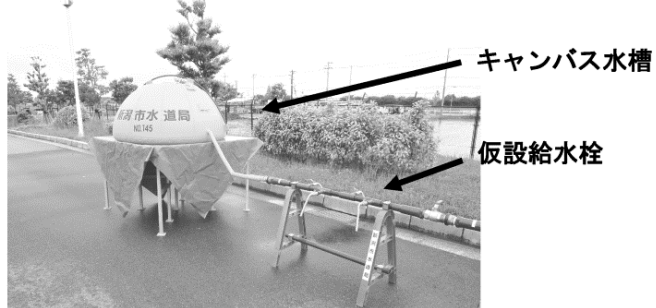
問5-1 災害などの非常時に対する取組みの中で、優先的に実施した方がよいと思う取組みはどれですか。次の中から3つ選び、○をつけてください。

- |                                      |
|--------------------------------------|
| 1 浄水場などの水道施設の耐震化                     |
| 2 地震に強い配水管への入替えによる耐震化                |
| 3 病院などの重要施設向け配水管の耐震化                 |
| 4 災害時に一定量の飲料水等を確保する緊急貯水槽などの応急給水設備の整備 |
| 5 給水車・仮設給水栓・キャンパス水槽などの応急給水用具の整備      |
| 6 ペットボトル水などの備蓄                       |

緊急貯水槽イメージ図



キャンパス水槽・仮設給水栓



**水道料金等についてお聞きします**

問6 水道局では、効率的・効果的な事業運営により、水道料金を維持するよう努めています。

現行の水道料金について、どのように思いますか。(○は1つだけ)

- |      |        |         |        |      |
|------|--------|---------|--------|------|
| 1 安い | 2 やや安い | 3 妥当である | 4 やや高い | 5 高い |
|------|--------|---------|--------|------|

【参考】新潟市の水道料金は、水道メーター口径13mmで20㎡を使用（住宅用としての平均使用量）した場合、1カ月あたり2,383円です。なお、新潟県内平均は2,981円、政令指定都市平均は2,512円、全国平均は3,107円です。(H25.4.1現在)

(問6で「1 安い」または「2 やや安い」と回答された方にお聞きします。)

問6-1 「安い」または「やや安い」と考える理由は、次のうちどれですか。(○は1つだけ)

- |                      |                        |
|----------------------|------------------------|
| 1 ペットボトル等の市販の水と比べて   | 2 他都市の水道料金と比べて         |
| 3 電気・ガスなどの他の公共料金と比べて | 4 以前にもっと高い料金の所に住んでいたから |
| 5 その他 ( )            |                        |

(問6で「4 やや高い」または「5 高い」と回答された方にお聞きします。)

問6-2 「やや高い」または「高い」と考える理由は、次のうちどれですか。(○は1つだけ)

- |                      |                        |
|----------------------|------------------------|
| 1 下水道使用料と一緒に支払うから    | 2 2カ月分をまとめて支払うから       |
| 3 電気・ガスなどの他の公共料金と比べて | 4 以前にもっと安い料金の所に住んでいたから |
| 5 その他 ( )            |                        |





●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。(○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。(○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。(○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。(○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。(○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 ( )

●水道局では、広報紙の発行やイベントの開催などにより水道事業のPRを行っています。

問10 広報誌「水先案内」は、今年の4月からリニューアルして検針票と一緒にお届けしていますが、見たことはありますか。

1 見たことがある	2 見たことがない
-----------	-----------

(問10で「1 見たことがある」と回答された方にお聞きします。)

問10-1 広報誌「水先案内」は、以前に比べ、見やすいものとなっていますか。

1 見やすくなった	2 見にくくなった	3 以前とかわらない
4 わからない	5 その他 ( )	

問10-2 水先案内のほかに、水道局が行っている広報としてあなたが知っているものはありますか。  
(〇はいくつでも)

1 市報にいがた	2 ホームページ
3 水道週間イベント	4 新潟まつりや古町どんどんなどのイベント
5 パンフレット	6 新聞広告
7 知っているものはない	

(問10-2で「1～6」に〇をつけた方にお聞きします。)

問10-3 水先案内のほかに、次のうち、あなたが読んだり、利用したことがあるものはどれですか。  
(〇はいくつでも)

1 市報にいがた	2 ホームページ
3 水道週間イベント	4 新潟まつりや古町どんどんなどのイベント
5 パンフレット	6 新聞広告
7 読んだり、利用したことはない	

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。

(○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。

(○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。(○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。

### 水道水の飲用状況についてお聞きします

問 14 あなたが普段飲んでいる水は、次のうちどれですか。(○はいくつでも)

- |                                      |
|--------------------------------------|
| 1 水道水をそのまま(冷蔵庫で冷やしたものも含む)            |
| 2 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) |
| 3 浄水器等を通してからの水道水                     |
| 4 水道水以外の水(ペットボトルやペットボトル以外の市販の水など)    |

### 水道事業全般についてお聞きします

問 15 水道局が取り組んでいるおいしい水道水の供給やお客さまサービスなどの水道事業全般について、どのように思いますか。(○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 16 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。将来的に人口減少が進む見込みですが、そのような環境の中で、水道事業と料金との関係をどのようにお考えですか。次のア～カの取組みの中から選んでください。(○は1つだけ)  
また、優先的に実施すべき取組みを3つ選び、○をつけてください。

	積極的に推進してほしい 水道料金が高くなっても	現状の料金水準で積極的に推進してほしい	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	優先的に実施すべき取組み
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. 地震に強い配水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. 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	

↑  
○は3つまで

【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。

なお、ご返送いただいた方に粗品をプレゼントいたします。※発送のために、住所・氏名の記載が必要となりますので、ご希望の方は下記に住所・氏名をご記入ください。

住 所	〒           —
氏 名	

※ご記入いただきました住所・氏名は、粗品発送事務以外には使用しません。



新潟市水道局 オリジナルマスコットキャラクター「水太郎」

新潟市 水道局

～ 安全な水 お客さまへ～

951-8560 新潟市中央区関屋下川原町 1 丁目 3 番地 3  
お客さま専用フリーダイヤル 0120-411-002

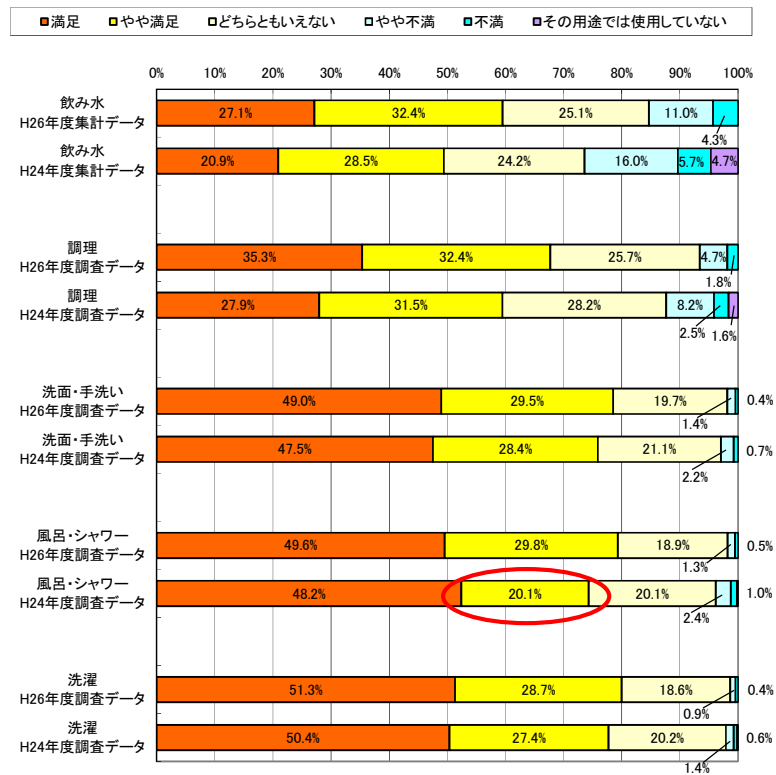
## 正誤表

1 資料3-1 P1 および 資料3-3 P17

ア 水道水の使用方法別評価

グラフ中「風呂・シャワー H24年度集計データ」の記載誤り

(誤)



(正)



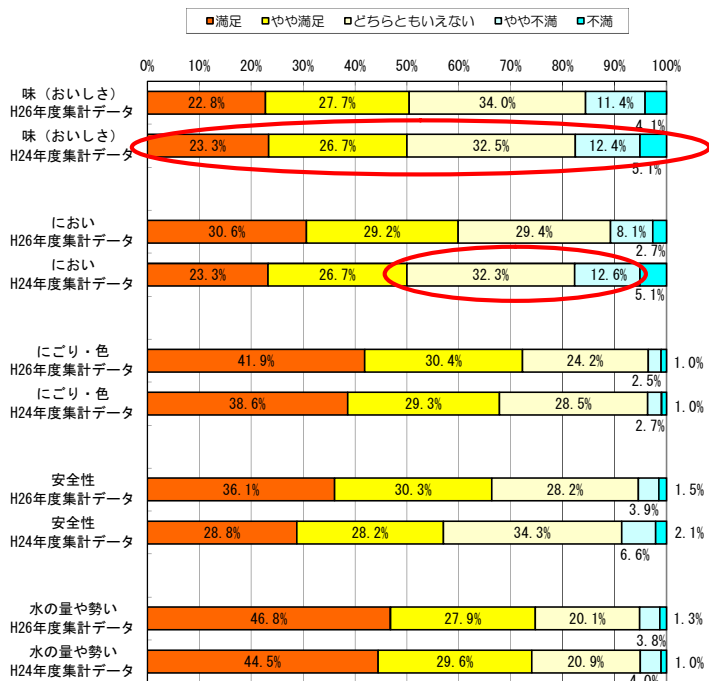


2 資料3-1 P2 および 資料3-3 P29

イ 水道水についての総合評価

グラフ中「味（おいしさ）H24年度集計データ」および「においH24年度集計データ」の記載誤り

(誤)



(正)

