

意識調査の実施について

1 名称

県営水道についてのお客さま意識調査

2 実施目的

平成 26 年度からスタートした 5 年間の経営計画に基づき、各種事業を進めているところではあるが、水道料金収入の減少等による厳しい経営環境の中で、お客様のニーズに対応しながら健全な経営を維持していくことは重要な課題である。また、経営計画の中間年として計画の点検を行うにあたり、多様化するお客さまの水道に対する意識やニーズを的確に把握することは欠かせないことであるため、今後の健全で継続的な水道事業経営を図るための基礎資料に資するものとして、お客さま意識調査を実施する。

今後は、このような調査を定期的実施することを検討しながら、お客さまの意識やニーズの把握に努めていく。

3 調査期間

平成 28 年 8 月中旬～下旬

4 調査対象

県営水道給水区域内在住 満 20 歳以上の男女個人（5,000 件）

5 調査方法

郵送配布・郵送回収と郵送配布・ネット回答方式の併用

6 謝礼

回答者の中から抽選で 500 名様に QUO カード 1,000 円分

7 設問予定の内容（20 問程度）

属性	節水意識・行動について
・性別、年齢、居住市町	・日頃の節水意識・行動の内容
・家族数、住居形態	給水装置について
・給水方式、水道使用量	・給水管のお客さまの管理範囲についての認知度
水道水の使用について	水道事業の取組みについて
・飲用水・調理用水の種類 (ペットボトル水、ウォーターサーバー、浄水器等)	(1) 現在の取組みの認知度
・水道水をそのまま使用しない理由	・県営水道自体の認知度
水道水の水質について	・経費削減・国際貢献等の事務的・経営的な取組みの認知度
・水質の満足度	・老朽管更新・耐震化・相互融通等の技術的な取組みの認知度
・水質検査項目の認知度	(2) 今後力を入れるべき取組み
・水道水の水質に求めるもの	・今後力を入れてほしい事業
水道料金について	(安定供給、危機管理対策、経営効率化、環境保全等)
・基本水量について	・経費をかけても(料金値上げをしても)進めていくべき事業
・逡増制について	広報について
・用途別料金について	・水道事業において知りたい情報
・料金の支払方法について	・知りたい情報を知るために必要な広報手段

過去の調査及び他事業者の調査概要【参考】

1 神奈川県営水道（平成 14 年度実施）

（ 1 ）名称

県営水道についてのお客様意識調査

（ 2 ）調査目的

多様化するお客様のニーズを的確に把握した水道事業経営が必要となつてきており、県営水道に対するお客様の意識や要望を的確に把握するためにアンケート調査を実施し、今後の水道事業経営の基礎資料として活用を図ることを目的とする。

（ 3 ）調査期間

平成 14 年 12 月 1 日(日)～16 日(月)

（ 4 ）調査対象

県営水道給水区域内在住満 20 歳以上の男女 4,000 件（無作為抽出）

（ 5 ）謝礼

回答者の中から抽選で 50 名様に水缶 1 ケース（回収率 36.6%）

（ 6 ）過去の設問内容（全 24 問）

属性	節水意識・行動について
・性別、年齢、居住市町	・節水意識
・家族数、住居形態	・日頃の節水行動
水の使用について	・料金値下げ時の節水意識(節水中の人)
・飲用・調理用に使用する水	・料金値上げ時の節水意識(節水中の人)
・水道水をそのまま使用しない理由	・料金値上げ時の節水意識(節水していない人)
水道の水質について	水道事業の現在及び今後の取組みについて
・水道水の水質について	・今後水道事業が力を入れていくべき業務
・水質確保のために上乗せできる料金額	広報について
水道料金について	・広報媒体の認知度
・基本水量について	・水道事業で知りたいこと
・逡増制について	・さがみの水（水缶）の購入意欲
・用途別料金について	・購入したくない理由
水道事業への満足度について	実施状況
・県営水道の満足度 (安定供給、安全性、おいしさ、料金、窓口対応等)	平成14年度以前は、平成7年度(2,000人)、昭和60年度に大規模な調査を実施している模様。

2 東京都水道局（平成 26 年度実施）

（ 1 ）名称

水道事業に対するお客さま満足度調査

（ 2 ）調査目的

水道事業に対するお客さまの評価や要望を的確に把握することにより、今後の水道事業運営及び次期経営計画策定の基礎資料とするために、「水道事業に対するお客さま満足度調査」を実施し、お客さまの満足度、計画事業に対する意識などを測定することを目的とする。

（ 3 ）調査期間

平成 26 年 5 月 12 日(月)～5 月 26 日(月)

（ 4 ）調査対象

東京都 23 区及び多摩地区統合 26 市町水道使用者 6,000 件（無作為抽出）

（ 5 ）謝礼

回答者全員に図書カード 500 円分（回収率 53.8%）

（ 6 ）設問内容（全 28 問）

属性	給水装置について
<ul style="list-style-type: none"> ・性別、年齢、居住区 ・家族数、住居形態 ・給水方式、水道使用量 	<ul style="list-style-type: none"> ・給水装置の所有者の認知度
	水道事業の現在及び今後の取組みについて <ul style="list-style-type: none"> ・水道局の取組みへの満足度
水の使用について <ul style="list-style-type: none"> ・飲む場合の水の種類 ・調理する場合の水の種類 	<ul style="list-style-type: none"> ・水道局の取組みの認知度 ・今後取り組むべき事業
水道の水質について <ul style="list-style-type: none"> ・水質の満足度 ・飲み水としての水道水の不満理由 	広報について <ul style="list-style-type: none"> ・水道事業の知りたい情報 ・水道局の情報提供への満足度
<ul style="list-style-type: none"> ・水質検査項目の認知度 ・東京の水の評判 	お客さまセンターについて <ul style="list-style-type: none"> ・多摩地区でのお客さまセンターの認知度
水道料金について <ul style="list-style-type: none"> ・料金の仕組み(逓増制)の認知度 	その他 <ul style="list-style-type: none"> ・多摩地区での水道局の認知度 ・自由意見
危機管理・災害対策について <ul style="list-style-type: none"> ・耐震化への取組の認知度 ・施設の老朽化の認知度 ・災害時の飲料水の備蓄 ・備蓄しない理由 ・給水拠点の認知度 	実施状況 <ul style="list-style-type: none"> ・H24年度までは、3年に1度実施。 ・平成25年度からインターネットモニター制度を廃止し、本調査を毎年実施とした。 ・平成27年度は「お客さまニーズ把握調査」と名称を変更し、設問数を増やした模様。

3 横浜市水道局(平成 26 年度実施)

(1) 名称

水道に関するお客さま意識調査

(2) 調査目的

この調査は、水道をご利用いただいているお客さまのご意見・ご要望をうかがい、今後の次魚運営及び施策の企画・立案等に役立てることを目的として実施しました。

(3) 調査期間

平成 26 年 5 月 12 日(月)～5 月 26 日(月)

(4) 調査対象

横浜市内に居住する 20 歳以上の方 4,000 件(無作為抽出)

(5) 謝礼

無し(回収率 40.5%)

(6) 設問内容(全 38 問)

属性	節水意識・行動について
・ 性別、年齢、居住区 ・ 家族数、住居形態 ・ 給水方式、水道使用量	・ 節水意識
	・ 節水のための行動・使用機器
	給水装置について
水の使用について	・ 給水装置の責任境界の認知度
・ 水道水のおいしさ	水道事業の現在及び今後の取組みについて
・ 飲む場合の水の種類	・ 水道局の取組みの認知度
・ 水道水を飲まない場合の理由	・ 今後の取り組むべき事項
・ 直接飲用のための水道水の改善事項	広報について
水道の水質について	・ 広報媒体の認知度
・ 水質の安全性	・ 水道について知りたい事項
・ 水質が安全と思えない理由	・ 知りたい事項を知るための広報手段
水道事業への満足度について	・ 直接参加型取組への参加希望
・ 水道事業への満足度(総合)	お客さまセンターについて
・ 満足している事項(水質、料金、経営等)	・ お客サービスセンターの認知度
・ 不満である事項(水質、料金、経営等)	その他
危機管理・災害対策について	・ 国際協力・海外水ビジネス展開支援
・ 災害時の水の備蓄状況	・ 水道工事へ要望
・ 備蓄しない理由	・ 自由意見
・ 応急給水拠点の認知度	
・ 応急給水拠点を何で知ったか	実施状況
・ 応急給水拠点での訓練の参加の有無	・ 平成11年、14年、17年、20年、23年度に実施。(平成11年以前は不明) ・ 別途事業所向けの調査も平成23年度から実施(1,000件、水道料金事務オンラインシステムから無作為抽出、回収率33.2%)
・ 耐震化の取組を広報する有効的な広報媒体	
・ 耐震化のスピードアップの必要性	
・ 災害対策への要望	
・ 災害時に知りたい情報	

4 川崎市上下水道局（平成 25 年度実施）

（ 1 ）名称

川崎市上下水道局市民意識調査

（ 2 ）調査目的

この水道・下水道について市民の皆様のご意見やご要望等を把握し、今後の事業運営に活用するため、「川崎市上下水道局市民意識調査」を実施しました。この調査は、平成 13 年度から 3 年に一度行っており、前回調査念度である平成 22 年度からは、上下水道事業の組織統合に伴い、下水道事業に関する調査項目についても追加して実施しています。

（ 3 ）調査期間

平成 25 年 8 月 23 日(金)～9 月 9 日(月)

（ 4 ）調査対象

水道・下水道を使用されている市民 3,000 件（無作為抽出）

（ 5 ）謝礼

無し（回収率 46.7%）

（ 6 ）過去の設問内容（全 24 問）

属性	危機管理・災害対策について
・性別、年齢、居住区	・飲料水備蓄推進の認知度
・家族数、住居形態	・災害時の水の備蓄状況
・給水方式、水道使用量	・応急給水拠点の認知度
水の使用について	・災害時に知りたい情報
・水道水の飲用方法・おいしさ・塩素臭の有無	広報について
水道の水質について	・水道事業について知りたい事項
・水道水の安全性	・リジナルペットボトル水の認知度
水道料金について	・ペットボトル水のラベルサインの評価
・水道料金軽減(50円/月)の認知度	・ペットボトル水配送サービス実施時の購入希望
水道事業への満足度について	お客さまセンターについて
・水道事業に対する満足度 (安定供給、環境配慮、広報活動等)	・お客さまセンターの認知度
節水意識・行動について	その他
・節水意識・行動	・上下水道局の認知度
・市内勤務先での節水行動	実施状況
水道事業の現在及び今後の取組みについて	・平成13年度から3年に1度実施。
・水道事業経営における効率化への取組みの認知度	・平成22年度から上下水道事業の組織統合に伴い、下水道事業に関する調査項目を追加。
	・平成28年度も同様に実施予定。