

令和元年度第3回インターネットモニターアンケート調査
「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」について

問8-1

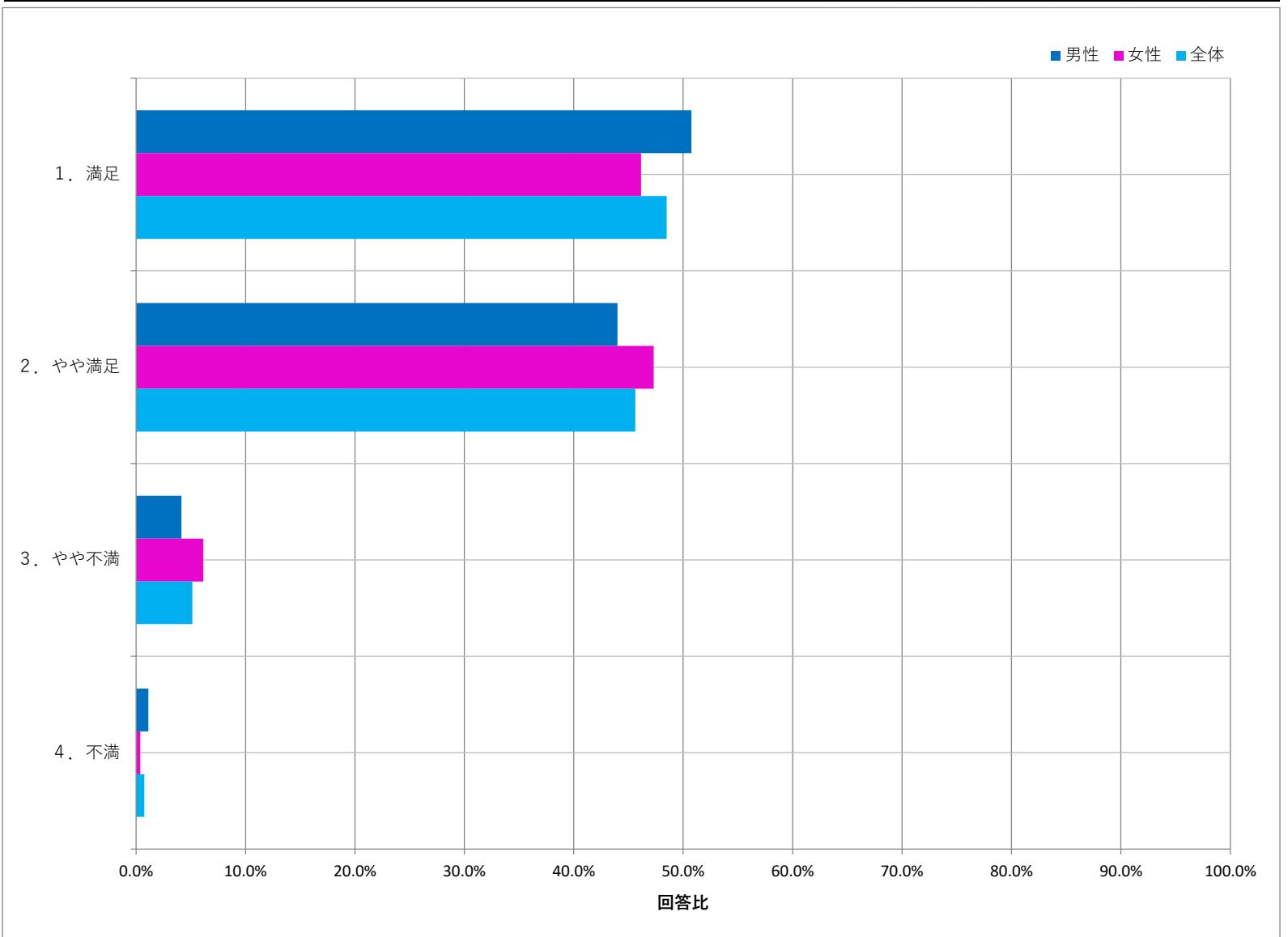
水道水全般（飲料水、生活用水、安全性、においの少なさ、にごりの少なさ、水の出具合など）としての満足度

N=526

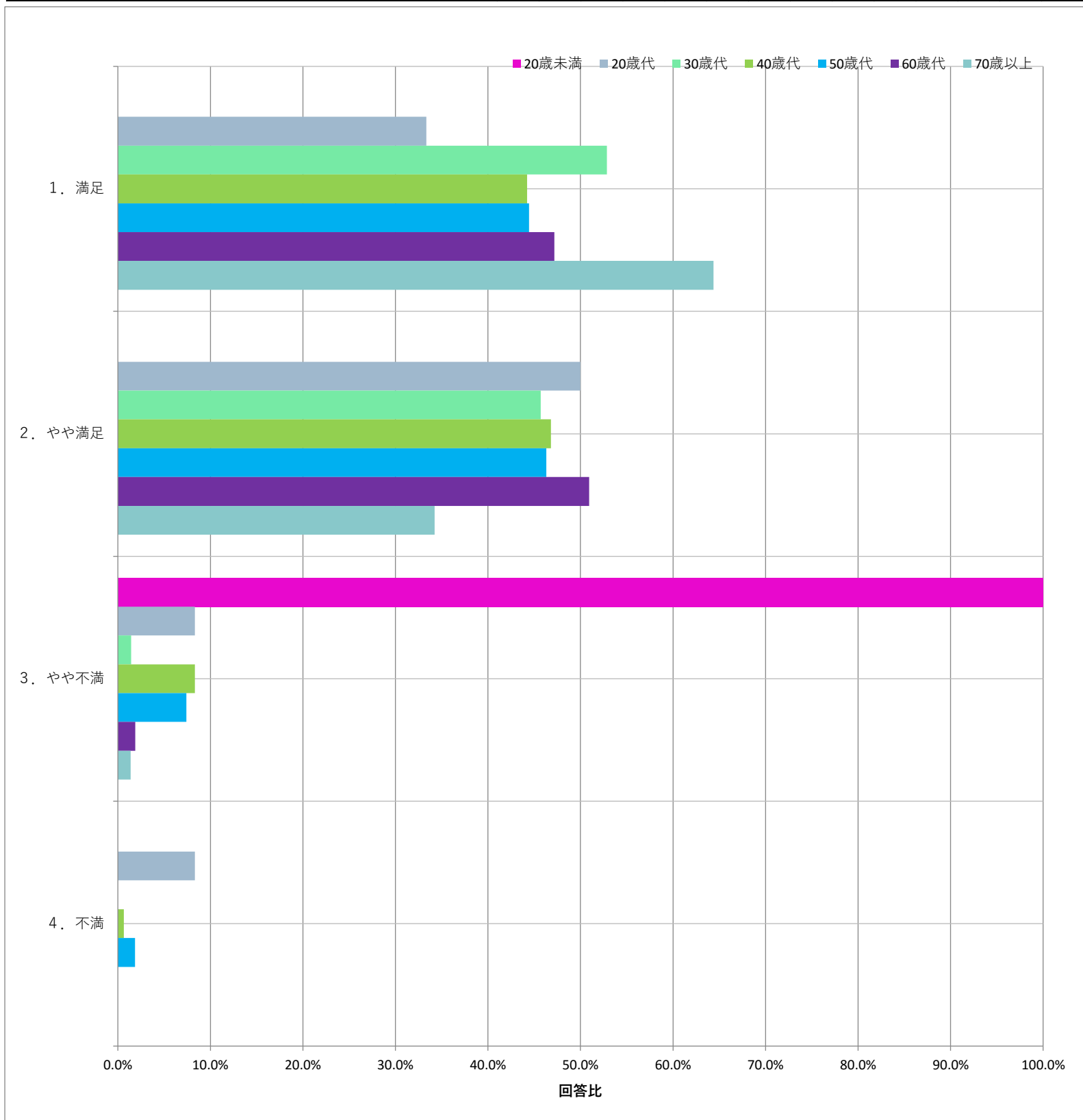
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
1. 満足	255	48.5%	満足	495	94.1%
2. やや満足	240	45.6%			
3. やや不満	27	5.1%	不満	31	5.9%
4. 不満	4	0.8%			

「満足」、「やや満足」の合計が94.1%を占め、「やや不満」、「不満」の合計は5.9%でした。
9割以上の方から『満足』との回答をいただきました。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率
	266		260		526	
1. 満足	135	50.8%	120	46.2%	255	48.5%
2. やや満足	117	44.0%	123	47.3%	240	45.6%
3. やや不満	11	4.1%	16	6.2%	27	5.1%
4. 不満	3	1.1%	1	0.4%	4	0.8%



年代	回答数・比率													
	20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上	
	1		12		70		156		108		106		73	
1. 満足	0	0.0%	4	33.3%	37	52.9%	69	44.2%	48	44.4%	50	47.2%	47	64.4%
2. やや満足	0	0.0%	6	50.0%	32	45.7%	73	46.8%	50	46.3%	54	50.9%	25	34.2%
3. やや不満	1	100.0%	1	8.3%	1	1.4%	13	8.3%	8	7.4%	2	1.9%	1	1.4%
4. 不満	0	0.0%	1	8.3%	0	0.0%	1	0.6%	2	1.9%	0	0.0%	0	0.0%



令和元年度第3回インターネットモニターアンケート調査
「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」について

問8-2

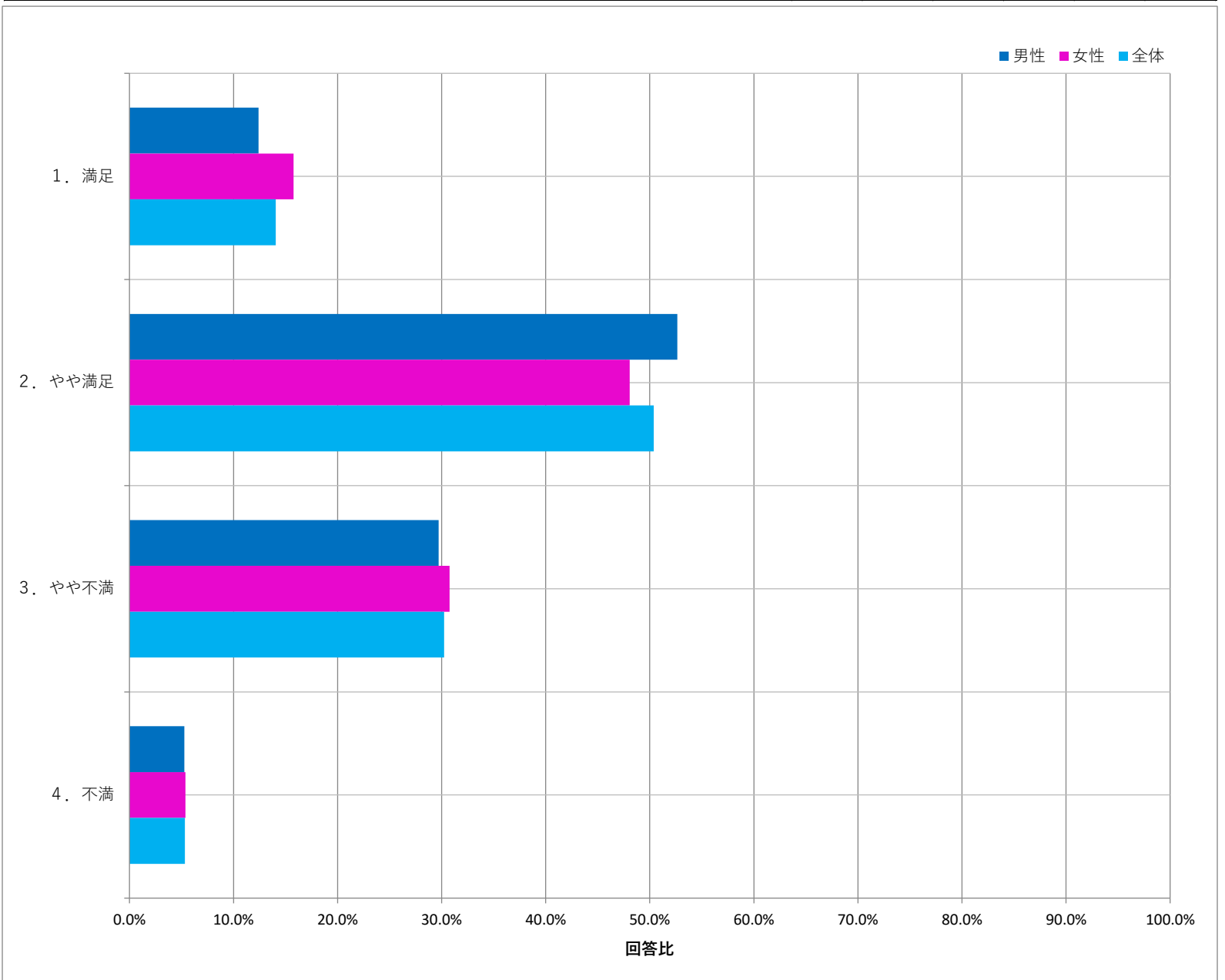
料金設定の満足度

N=526

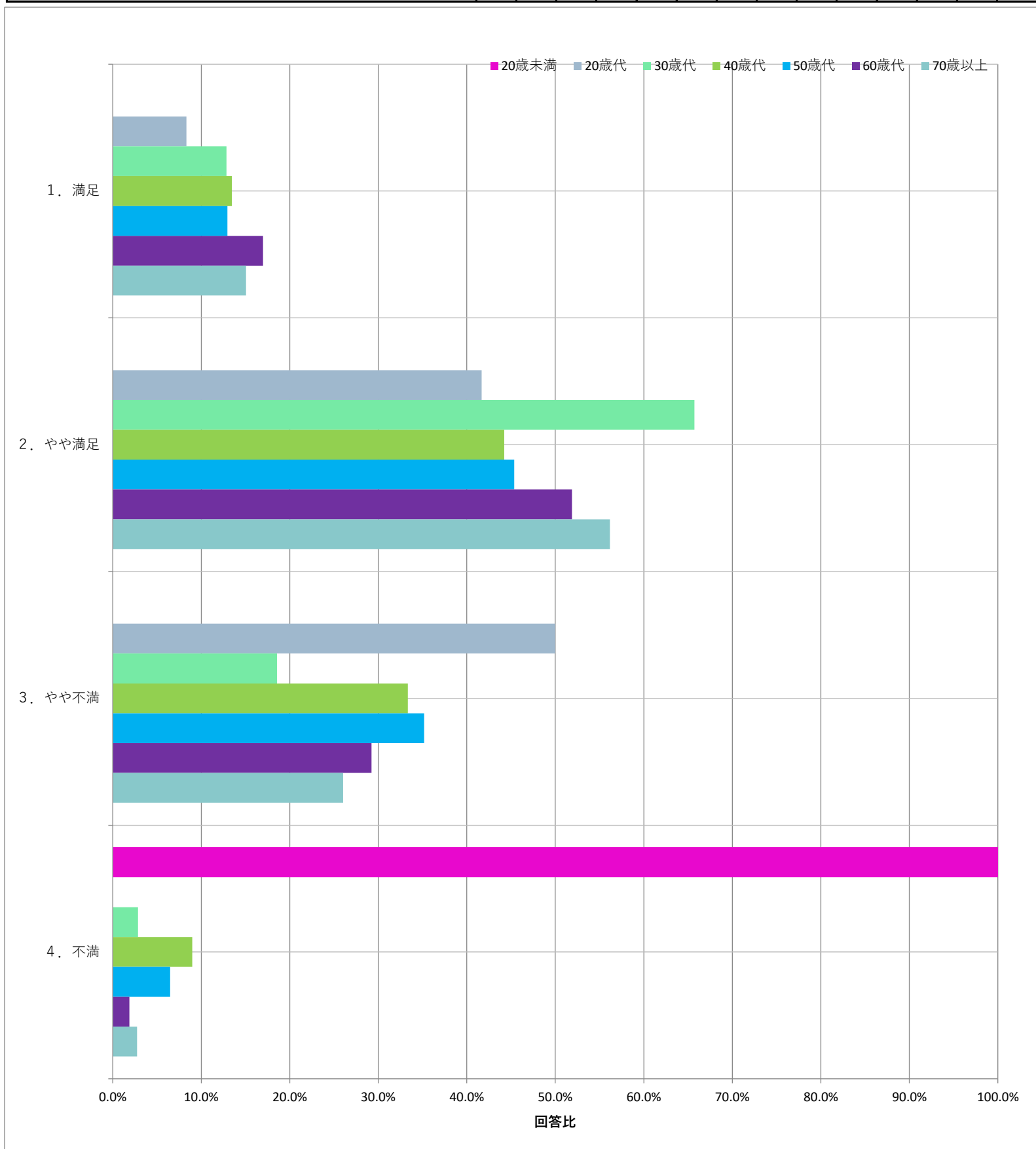
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
1. 満足	74	14.1%	満足	339	64.4%
2. やや満足	265	50.4%			
3. やや不満	159	30.2%	不満	187	35.6%
4. 不満	28	5.3%			

「満足」、「やや満足」の合計が64.4%であるのに対し、「やや不満」、「不満」の合計は35.6%でした。
他の項目と比べて、『不満』という回答をいただいた割合が高くなっています。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	266		260		526	
1. 満足	33	12.4%	41	15.8%	74	14.1%
2. やや満足	140	52.6%	125	48.1%	265	50.4%
3. やや不満	79	29.7%	80	30.8%	159	30.2%
4. 不満	14	5.3%	14	5.4%	28	5.3%



年代	回答数・比率						
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
	1	12	70	156	108	106	73
1. 満足	0	1	9	21	14	18	11
2. やや満足	0	5	46	69	49	55	41
3. やや不満	0	6	13	52	38	31	19
4. 不満	1	0	2	14	7	2	2



令和元年度第3回インターネットモニターアンケート調査
「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」について

問8-3

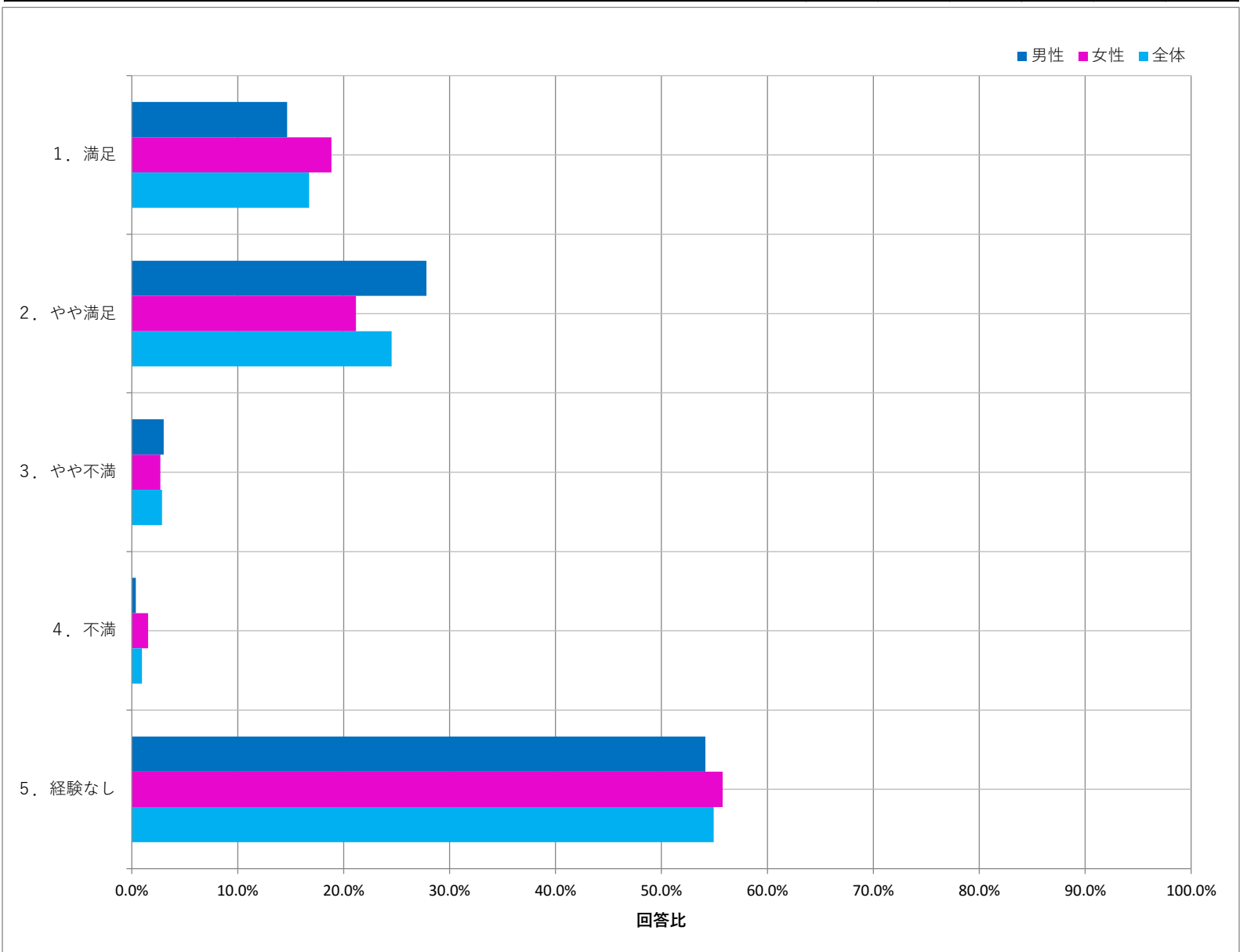
職員の対応の満足度

N=526

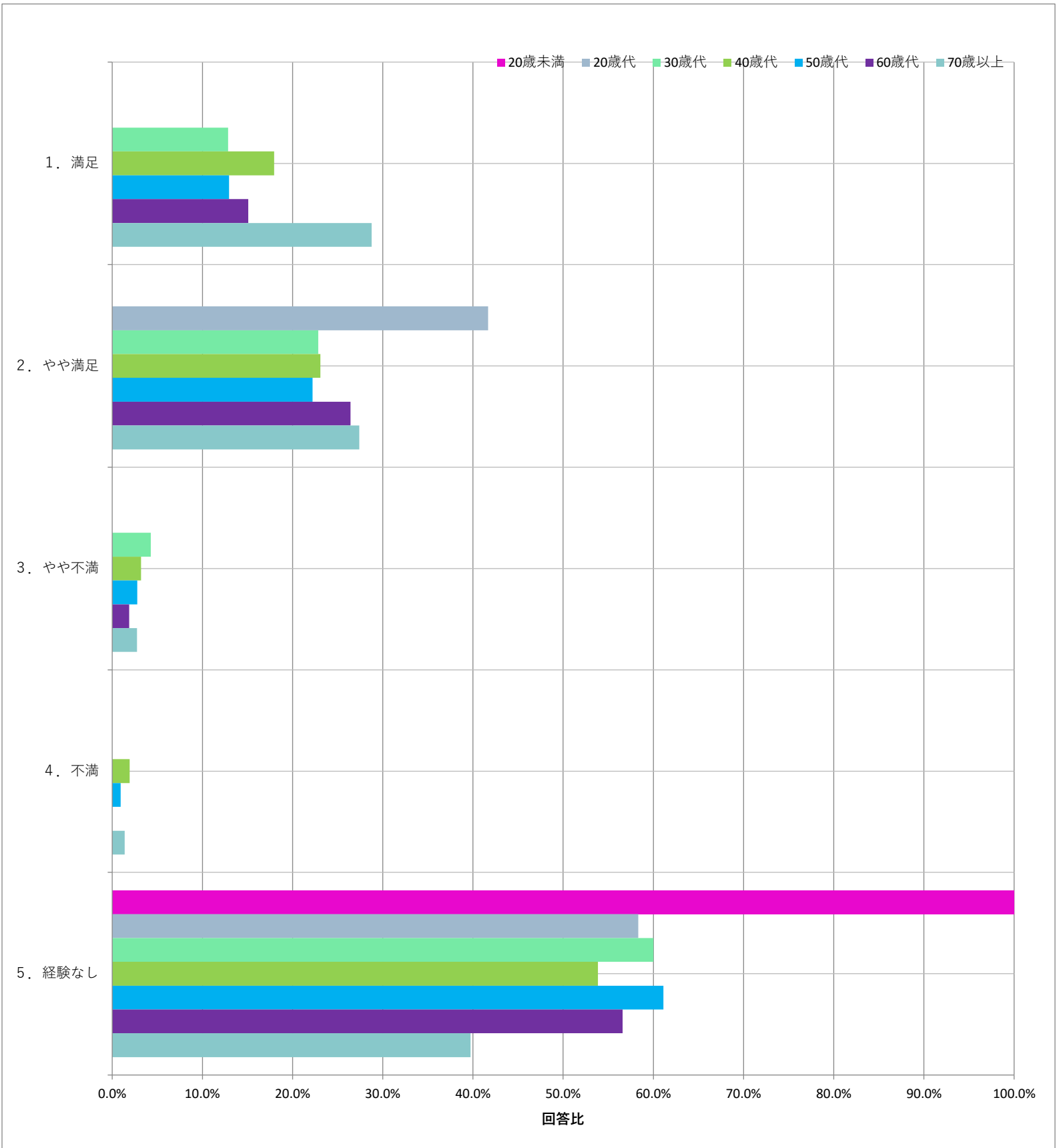
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
			満足	不満	
1. 満足	88	16.7%	217	20	41.3%
2. やや満足	129	24.5%			
3. やや不満	15	2.9%			
4. 不満	5	1.0%			
5. 経験なし	289	54.9%			

「満足」、「やや満足」の合計が41.3%であるのに対し、「やや不満」、「不満」の合計は3.8%でした。
また、「経験なし」の回答が54.9%と約半数を占めています。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率
	266		260		526	
1. 満足	39	14.7%	49	18.8%	88	16.7%
2. やや満足	74	27.8%	55	21.2%	129	24.5%
3. やや不満	8	3.0%	7	2.7%	15	2.9%
4. 不満	1	0.4%	4	1.5%	5	1.0%
5. 経験なし	144	54.1%	145	55.8%	289	54.9%



年代	回答数・比率													
	20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上	
	1	12	70	156	108	106	73							
1. 満足	0	0.0%	0	0.0%	9	12.9%	28	17.9%	14	13.0%	16	15.1%	21	28.8%
2. やや満足	0	0.0%	5	41.7%	16	22.9%	36	23.1%	24	22.2%	28	26.4%	20	27.4%
3. やや不満	0	0.0%	0	0.0%	3	4.3%	5	3.2%	3	2.8%	2	1.9%	2	2.7%
4. 不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	1.9%	1	0.9%	0	0.0%	1	1.4%
5. 経験なし	1	100.0%	7	58.3%	42	60.0%	84	53.8%	66	61.1%	60	56.6%	29	39.7%



令和元年度第3回インターネットモニターアンケート調査
「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」について

問8-4

お客様サービス満足度（総合評価）

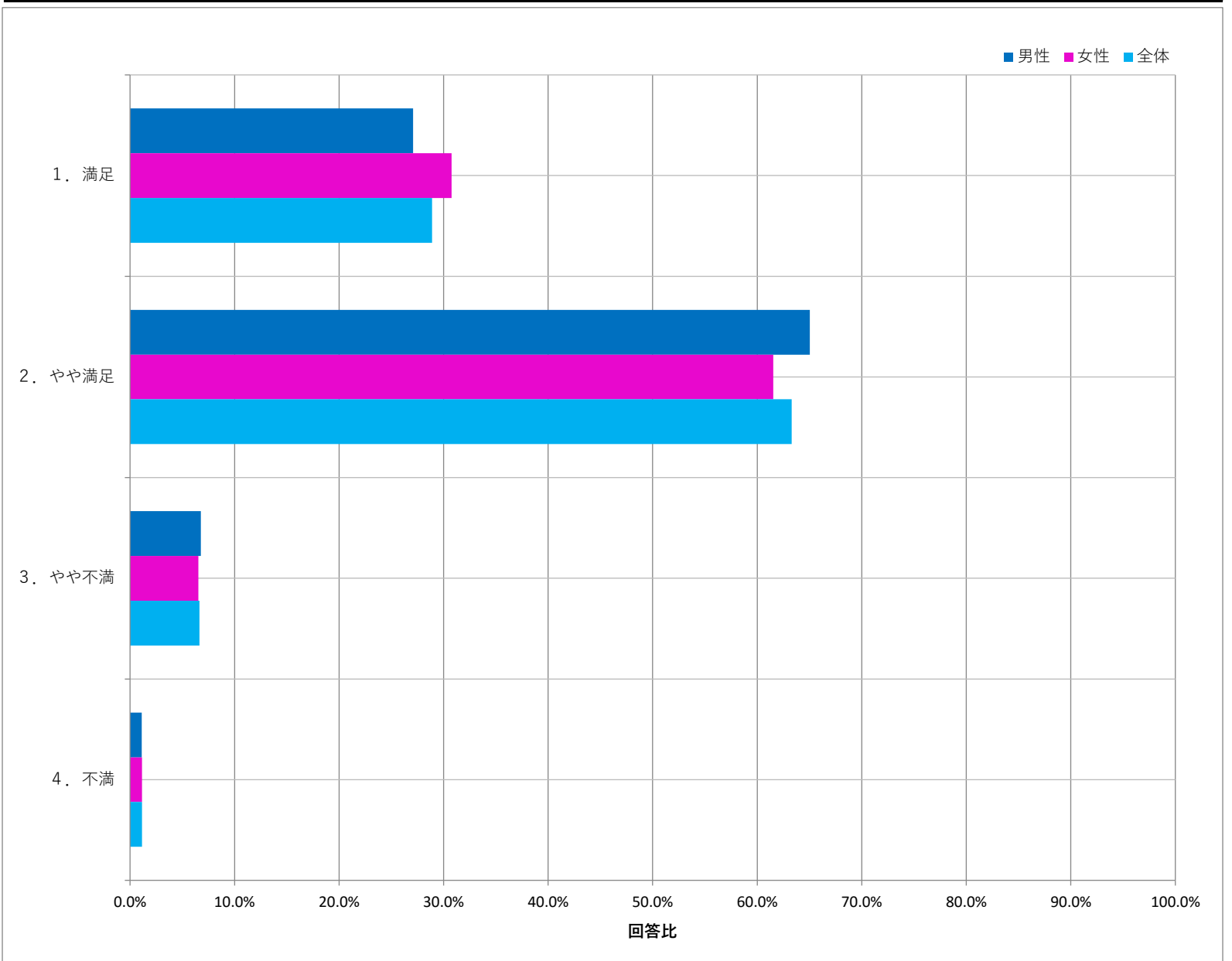
（問8-1から問8-3までの水道事業に対する質問内容について総合的に評価してください。）

N=526

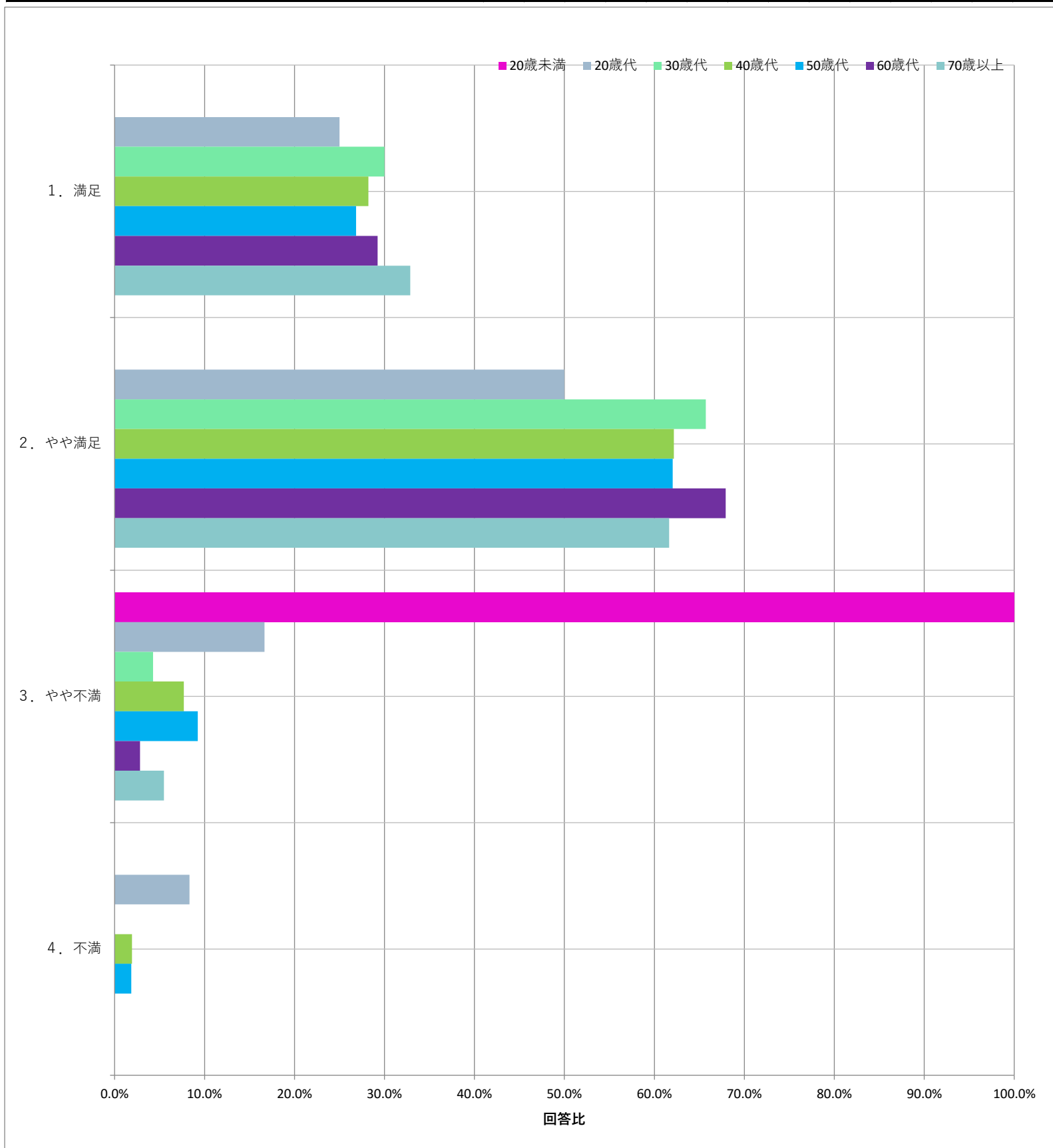
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
			満足	不満	
1. 満足	152	28.9%	485	41	92.2%
2. やや満足	333	63.3%			
3. やや不満	35	6.7%			
4. 不満	6	1.1%			

「満足」、「やや満足」の合計が92.2%を占め、「やや不満」、「不満」の合計は7.8%でした。
9割以上の方から『満足』との回答をいただきました。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率
	266		260		526	
1. 満足	72	27.1%	80	30.8%	152	28.9%
2. やや満足	173	65.0%	160	61.5%	333	63.3%
3. やや不満	18	6.8%	17	6.5%	35	6.7%
4. 不満	3	1.1%	3	1.2%	6	1.1%



年代	回答数・比率													
	20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上	
	1	12	70	156	108	106	73							
1. 満足	0	0.0%	3	25.0%	21	30.0%	44	28.2%	29	26.9%	31	29.2%	24	32.9%
2. やや満足	0	0.0%	6	50.0%	46	65.7%	97	62.2%	67	62.0%	72	67.9%	45	61.6%
3. やや不満	1	100.0%	2	16.7%	3	4.3%	12	7.7%	10	9.3%	3	2.8%	4	5.5%
4. 不満	0	0.0%	1	8.3%	0	0.0%	3	1.9%	2	1.9%	0	0.0%	0	0.0%



令和元年度第3回インターネットモニターアンケート調査
「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」について

問9

「お客様サービス満足度」に関する自由意見

「お客様サービス満足度」に関するご意見またはご要望があれば、自由にご記入ください。

191名の方から回答をいただきました。その中のいくつかのご意見をご紹介します。

1. お客様サービスに関する、満足（不満）度や取組内容について（53件）

年代	性別	意見
30歳代	男性	SNSでの満足度調査もしてほしいです。
70歳以上	男性	検針票を渡す際に、希望や意見を記入して返送してもらうような方法を検討してください。
40歳代	女性	飲み水は命にかかわるもので、無臭で透明なのは大前提だと思っています。老朽化したインフラが騒がれている中、管路や目に見えない部分をどう改修・維持しているかを利用者にわかりやすくアピールすることがお客様サービス満足度につながるのではないのでしょうか。今のホームページは子供むけの親しみやすさはアピールしているもの、受注業者への積算単価や水質調査等専門的なものに溢れていて、利用者がわかるような作りにはなっていないのではないのでしょうか。
60歳代	男性	お客様サービスと言っても日頃接することが少ないので、あまりわからない。水道については、安定した安全な水質の供給が不可欠である。
60歳代	男性	水道事業のお客様サービスとは具体的なことがわかりません。実際に水道事業のお客様サービスは、災害、障害などの対応以外のサービスは求めているのではと考えます。
60歳代	女性	県水だよりやホームページを見ると水道事業の取り組み、日々の活動の様子がよく分かります。実際どの位の人が読んだり見たりしているのでしょうか？水の大切さを分かっている。給水拠点はどこ！とか地震等の災害時は市指定の避難所等！かマグネットでいつでも目に付く所とか。何か良い方法があれば？
30歳代	男性	不満点はないのでこのまま普段の活動は続けて頂き、災害時にも問題無く使えることを重視して欲しい。やはり水道は使えないと困るインフラなので。
30歳代	男性	特に不満はないので、インフラ事業としては満足度が高いと言って良いと思います。
40歳代	女性	水は生きていくうえで欠かせないものであり、満足度を上げることよりも、インフラとして普通に機能することを求めてほしい。高い満足度を達成するよりも、どんな時でも当たり前のようにあることの方が難しいと思うし、有難い。
60歳代	男性	使用水量のお知らせに過去使用量が3種掲載されているのはとても役立つ。
50歳代	女性	職員の方とやりとりする機会がないので特に不満が無いので満足にしました。広報紙やHPなどで水について知らせてくださって、きちんと消費者のことを思ってお仕事してくださってことはうれしく感じる。
60歳代	男性	とくに水の安全性を意識しなくてもいい状態なのが、もしかしたら理想的な「お客様サービス満足度」のバロメータなのかも知れません。
70歳以上	男性	現場の担当者の方々は頑張っているのを認識しております。お客様サービスの眼目は、提供される水が安全・安心であるか、が第一です。その安全・安心の姿勢を貫いていただきたい、と願っています。
50歳代	男性	メーター検針の方にもほとんど会ったことがないので、水道局さんは、市民にとって顔の見える存在ではない。水道水という商品にはほぼ満足しているが、人的サービスとして市民祭りや商業施設などでのイベントにもっと参加してもよいのではないかと思う。
70歳以上	男性	お客様サービスの満足については、配管の古い物について、大地震が来る前に取り換える努力をお願い申し上げます。
50歳代	男性	職員の方と接する機会はありませんが、不便を感じることはありません。安全な水を提供し続けていただくことが最高のサービスです。今も十分満足です。日本は世界一安全な水道水だと思います。自然災害への対応力を確保してください。
60歳代	女性	今の状態を保ってほしい。
60歳代	女性	水道水はニオイも気にならず、満足しております。ただ、水道料金はもう少し安くして欲しいです。
50歳代	女性	PR不足で、品質向上努力していることが認識されていない。
50歳代	女性	検針日がいつ来るのかわからないのは困る。前もってわかるようにしてほしい。何日から何日までの間に検針する、とかでも良い。

2. 対応経験に関すること（19件）

年代	性別	意見
50歳代	女性	水道関係の方と接点がないので、接点がないことが問題かもしれません。今回、水の濁りについて適切なお助言、ありがとうございました。「水道で困ったら〇〇へ」のようなステッカーが、水道週間か何か配られるとわかりやすいです。でも、「水漏れは〇〇へ」といっしょにならないように、水道局と明記してください。「水漏れは〇〇へ」は、とんでもなく高額でびっくりしました。
50歳代	男性	なかなか水道局と接する機会は少ないですが、引っ越しの相談等した際には、丁寧機対応頂きました。
40歳代	女性	職員の対応の件では特に職員の方とは会う機会がなく使用料金明細書がある入るだけで顔を合わすことがないです
20歳代	女性	以前、水道のポンプ？について相談窓口で電話した際とても電話対応が良く、質問に即座に回答して頂き助かりました。
70歳以上	男性	水道メーター点検の方は、いつも元気に庭に入って来て、礼儀正しく、挨拶をして帰っています。一つ一つのご事が皆さんの力で不自由なく利用できています。今後もよろしくお願ひいたします。
50歳代	女性	水道料金の検査員の方の対応はとても良いと思います。駐車スペースにあるため留守中車が動かせないと検査できないのを大変申し訳ないと持っています。
60歳代	女性	検針の担当のかたと話すことがありますが、丁寧で感じが良いです。
40歳代	女性	委託先の対応があまり良くない。(検針員)
40歳代	女性	水道水の使用量が変化した時、気にかけて声をかけてくださいました。とても、ありがたかったです。
40歳代	女性	窓口対応について、見直す必要があると感じる。
50歳代	男性	水道検針の時に一言声をかけてもらわないと不審者として通報することもある。

3. 水道水の満足（不満）度（19件）

年代	性別	意見
60歳代	男性	市民に常に水道水の安全性を伝える様にしてほしい。
60歳代	男性	『水道水』の安全性を知りながらも『ミネラルウォーター』を購入しています。
50歳代	男性	自宅の水質を計測できるものが無料提供されると良い
70歳以上	女性	濁りもなく、料金も高くなく、断水もほとんどないし、いつでも出して使えるので、とても満足しています。臭いが気にならない程度になったら何の問題もなくなります。色々な取り組みをありがとうございます。
40歳代	女性	ライフラインですので大変かとは思いますが、甘んじることなくより良い水道を目指して頂けたらと思います。
60歳代	女性	災害時にも安全な水を提供してもらい大変感謝しています。
40歳代	女性	私にとって「水道水」は当然「美味しいもの」なので、質をキープしていただけたらと思います。

4. 水道料金について（42件）

年代	性別	意見
40歳代	女性	水道料金が高いのでもっと安くなれば嬉しい。
30歳代	女性	料金については不透明でなくてはならないものなので適正価格かわからない。どのように料金が決められているか周知すべきではないか。
50歳代	男性	他の市町村と比べて、少し料金設定が高い。できるだけ安くしてほしい
40歳代	女性	サービス満足度と言えばそれは水道料金の安さにあると思います。これは日常生活においていつも感じます。一日平均して水道料金は約110円です。毎日の洗濯機、台所、洗面台、風呂場、トイレへの水の使用を改めて思うと日常生活で一番水道料金が安いのです。有り難うございますの一言に尽きるのです。
40歳代	女性	料金は可能な限り低く設定していただけるとありがたいです。
40歳代	男性	料金支払いでクレジットカードを使えるようにしてほしい
30歳代	男性	現在の水道料金の算出根拠が知りたい。
60歳代	女性	水道代は高いと感じています。生きていくのに必須のものなので、もう少し安くてもいいと思います。
40歳代	女性	クレジットカード払いができるようにしてほしい
60歳代	女性	勝手な要望で失礼します。私は自宅から離れた宅地（建物はない）で家庭菜園をしています。水道は残して使い、とても助かっています。ただ、毎日使うわけではなく、使用量もわずかです。こんな場合の基本水道料金の設定があればうれしいなあと思ってしまいます。これから先、空き地利用で私のような人が増えるかもしれません。難しい要望ですね。
50歳代	男性	上下水道料金の値下げ希望
60歳代	男性	水道料金の請求、その前提の価格体系は理解できるが、料金の元になるコスト、水道水を調整するコストがもう少し解り易く・明確にして欲しい。又下水道についても触れて欲しい。
40歳代	女性	料金については安ければ嬉しいが、安全を守るためなら多少の値上げは仕方ないと思う。
70歳以上	男性	水道料は高いと感じています
50歳代	女性	水道料金が、もう少し下がると助かると家計が助かると思います。

5. その他のご意見（58件）

年代	性別	意見
40歳代	女性	関わる事が無いのでわかりません。
30歳代	女性	いつもありがとうございます。今のところ不便は感じておりません。
70歳以上	女性	「県水だより」を引き続き各家庭に配布してください。
60歳代	女性	個人の考えも多様性があるのでまとめるのも大変です。可能な範囲での対応下さい。
60歳代	男性	事業者とユーザーとの接点がないので、このような機会を利用して情報交換があると興味を持てる。
40歳代	女性	お客様・・・と表現していますが、そう思っているように思えない。
40歳代	男性	料金にポイントが付き、色々な物と交換することが出来るのは如何でしょうか。
70歳以上	男性	皆さんがどう感じられるのか、例えば今回のような調査アンケートを通じてでもフィールドバックして欲しい
50歳代	女性	まだアンケートに答えるのは数回ですが、抽象的な質問が多く、答えるのに迷います。もう少し具体的な質問の方が答えやすいかと思ひます。
60歳代	男性	花見、浄水場施設などの見学会をもっと増やしてください。
30歳代	男性	他の方々がどう思われているのかわかりたいので、アンケート結果を公表してほしい。
70歳以上	女性	改良が日進月歩で行われていることに感謝しています、それらを市民が認識できるようにPRしていただければよいのではないかと思ひました。