


「お客様の意識調査」について
 ～県水お客様アンケート調査結果～



おいしい水づくり推進室

1

県水お客様アンケート調査

➤ 調査方法

- ・調査対象 県営水道利用者
- ・標本数 6,000件
- ・抽出方法 層化無作為抽出法
- ・調査方法 郵送法(郵送送付一郵送回収)
- ・調査時期 平成21年12月10日～平成22年1月12日

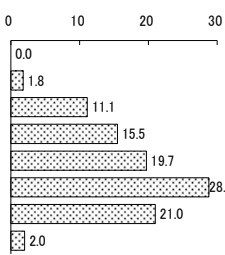
➤ 回収結果

- ・標本数6,000件中、回答者数2,832件
- ・回収率 47.2%

2

県水お客様アンケート調査 =平成21年度対象者=

	基数	構成比
1 20歳未満	1	0.0
2 20代	50	1.8
3 30代	314	11.1
4 40代	439	15.5
5 50代	559	19.7
6 60代	817	28.8
7 70代以上	595	21.0
(無回答)	57	2.0
全 体	2,832	100.0



3

県水お客様アンケート調査

➤ 調査項目

- ・水道水について
- ・水道局の接客について
- ・水道料金について
- ・水道工事について
- ・水道事業について
- ・広報活動について
- ・水道局のイメージについて

4

県水お客様アンケート調査

▶水道水について

- (1)水道水の重要度
- (2)飲み水としての利用
 - (2-1)そのまま飲んでいない理由
- (3)水道水の安全性
 - (3-1)水道水に不安を感じる理由
- (4)水道水の満足度

5

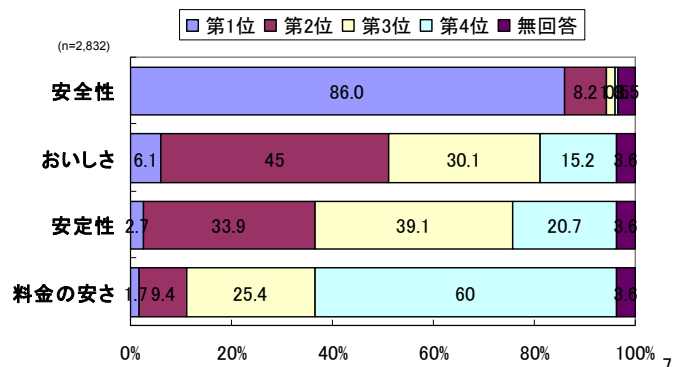
県水お客様アンケート調査

- ▶平成21年度の調査結果
- ▶時系列の比較
(平成13年度及び平成16年度)
- ▶年代別の比較
(20代未満～70代以上)

6

(1)水道水の重要度(H21年度)

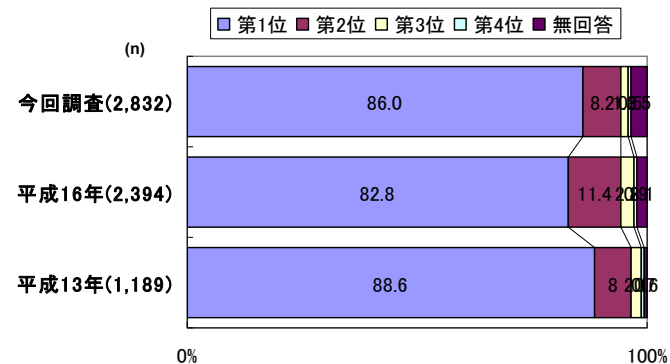
みなさまが使用している水道について、何が一番重要だとお考えですか。下記に掲げる4つの項目について、重要だと思うものから順位を記入してください。



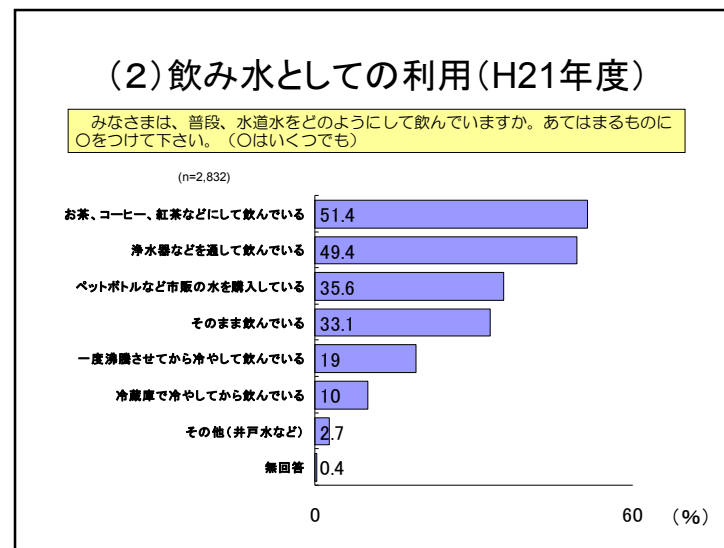
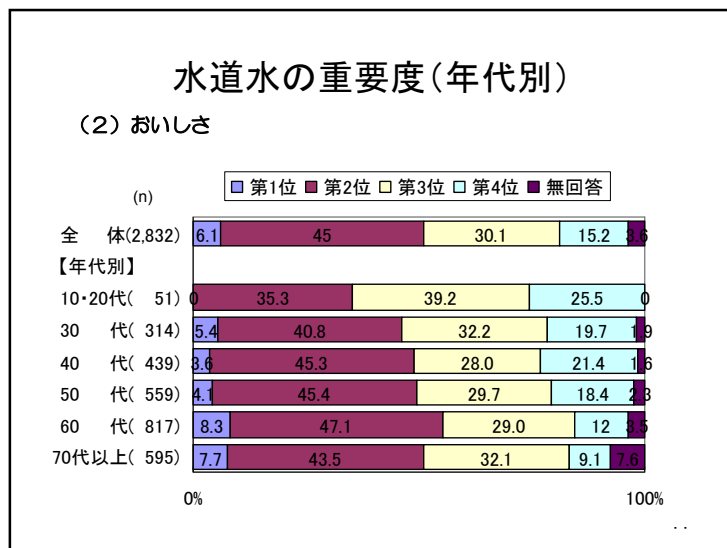
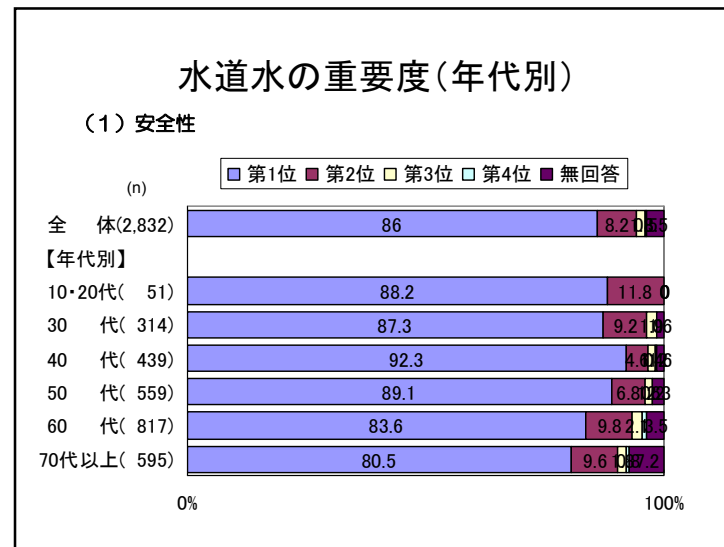
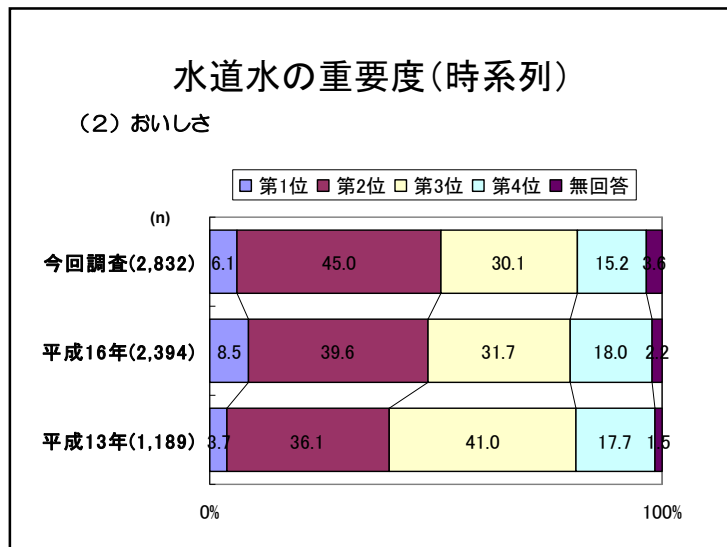
7

水道水の重要度(時系列)

(1)安全性

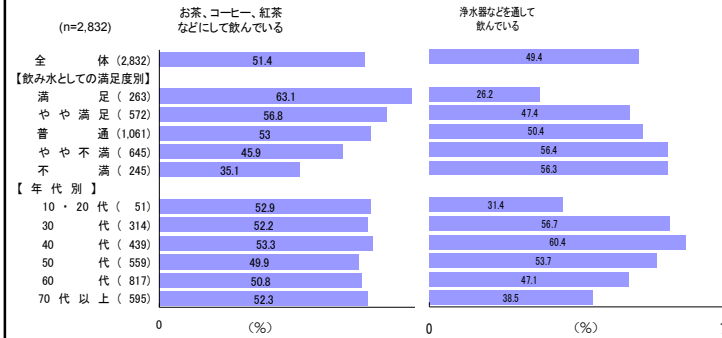


100%



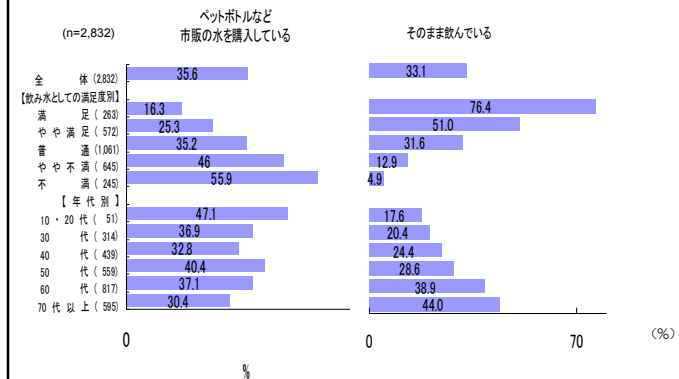
飲み水としての利用(H21年度)

飲み水としての利用／飲み水としての満足度別・年代別



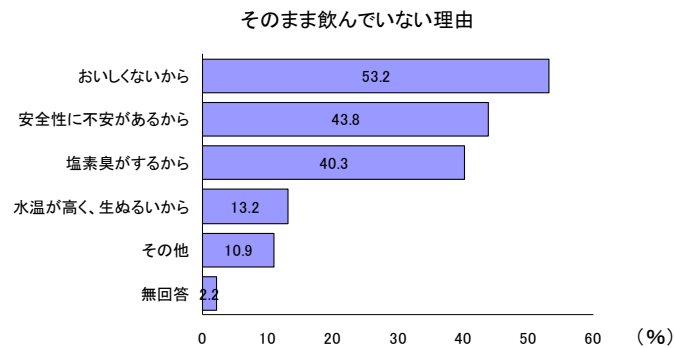
飲み水としての利用(H21年度)

飲み水としての利用／飲み水としての満足度別・年代別



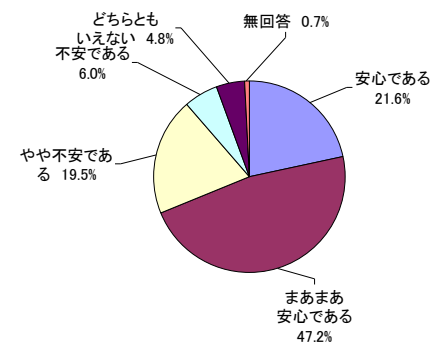
そのまま飲んでいない理由(H21年度)

そのまま飲んでない理由について教えてください。あてはまるものに○をつけてください。(○はいくつでも)

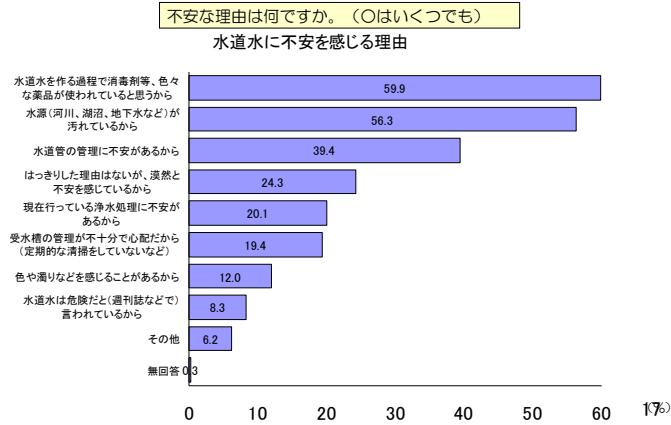


(3) 水道水の安全性(H21年度)

みなさまが今使っている水道水の安全性についてどのように思いますか。あてはまるものに○をつけてください。(○は1つ)

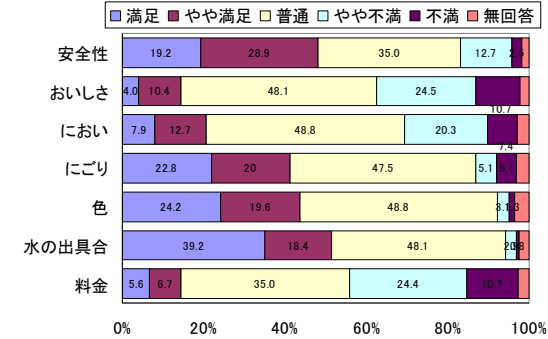


水道水に不安を感じる理由(H21年度)



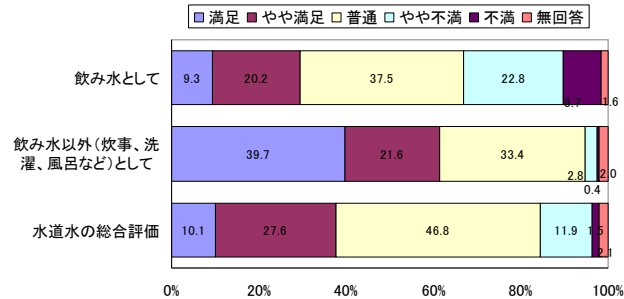
(4)水道水の満足度(H21年度)

みなさまは、水道水についてどのようにお考えですか。「満足」～「不満」の5つの中からお選び下さい。(〇はそれぞれ1つずつ)



水道水の満足度(H21年度)

みなさまは、水道水についてどのようにお考えですか。「満足」～「不満」の5つの中からお選び下さい。(〇はそれぞれ1つずつ)



調査結果の概観

(1)水道水の重要度

第1位は“安全性”で、時系列や年代別にみても傾向は変わらない。

(2)飲み水としての利用

“そのまま飲んでいる”は年代が上がるほど割合が高くなっている。

調査結果の概観

(3) 水道水の安全性

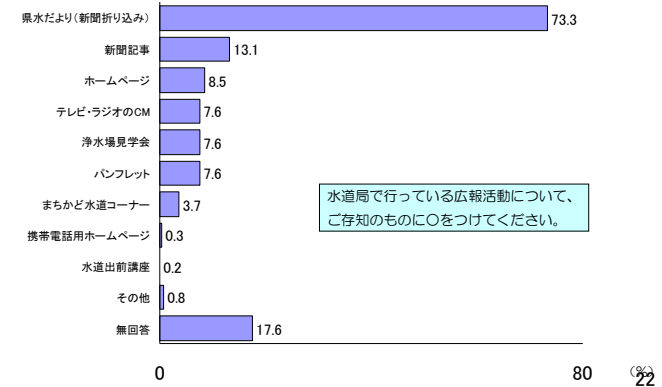
“安心である”と“まあまあ安心である”を合わせた
“安心(計)”は約7割となっている。

(4) 水道水の満足度

“満足”と“やや満足”を合わせた“満足(計)”は前
回調査より全ての項目で増加している。

21

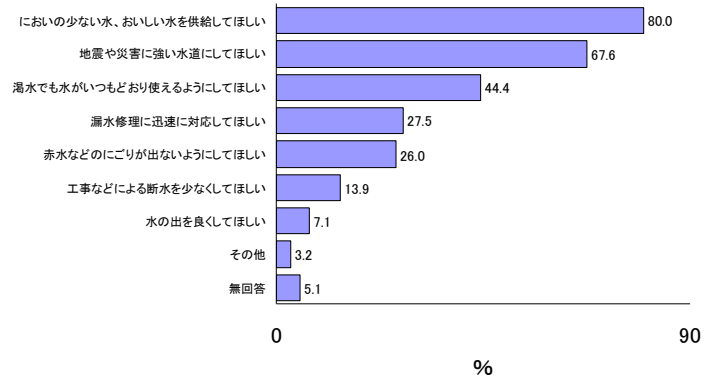
広報活動について(H21年度)



22

水道局に期待すること(H21年度)

これからもみなさまに安心して水道を使っていただけるよう努力してまいります、
水道局に期待することについてあてはまるものすべてに○をつけてください。



「お客様の意識調査」について

～県水お客様アンケート調査結果～

ご静聴ありがとうございました



おいしい水づくり推進室

24