

## 2-6 お客様とのコミュニケーション

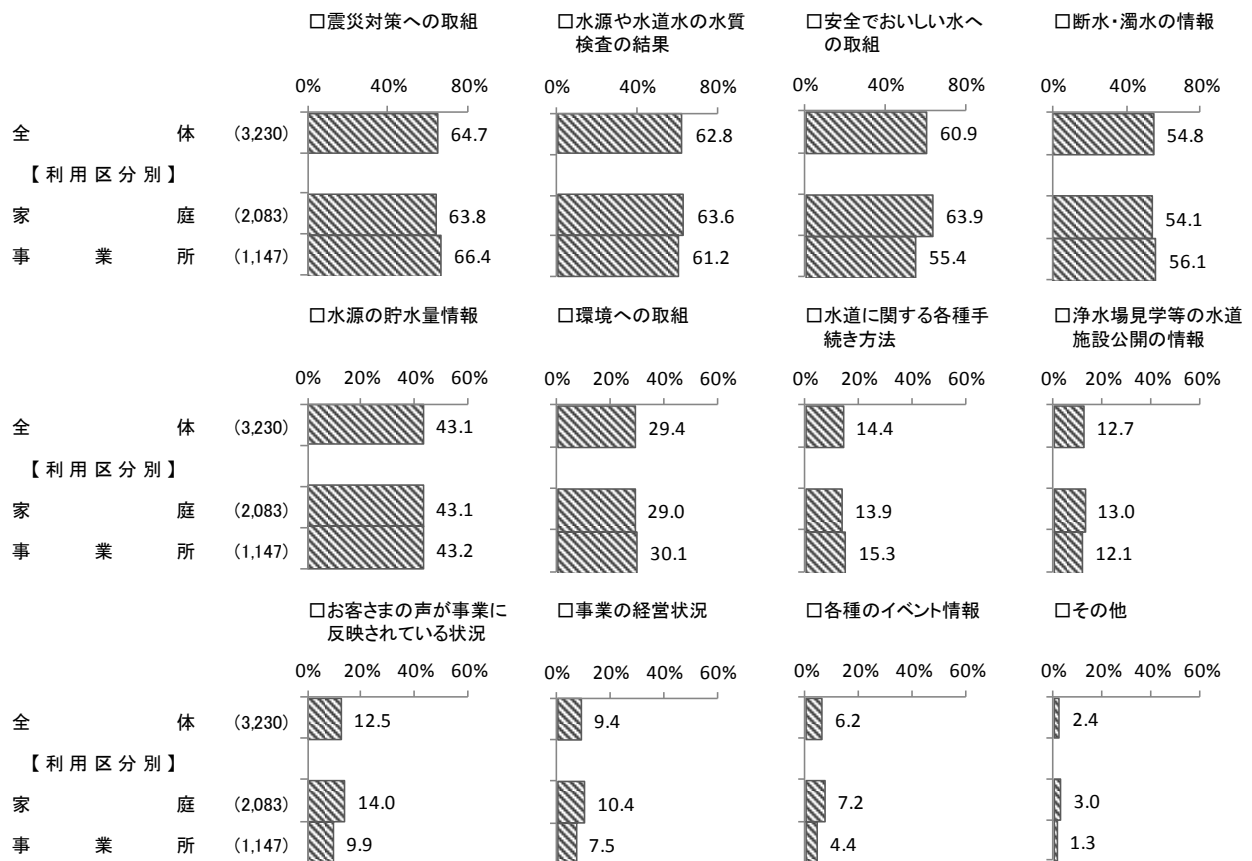
### (1) 水道事業に関して提供してほしい情報

問12 水道事業に関して、どのような情報を提供してほしいと思いますか。次の中から **いくつでも** **選び**、番号に○をつけてください。

- |                  |                       |
|------------------|-----------------------|
| 1 水源の貯水量情報       | 7 事業の経営状況             |
| 2 水源や水道水の水質検査の結果 | 8 水道に関する各種手続き方法       |
| 3 断水・濁水の情報       | 9 浄水場見学等の水道施設公開の情報    |
| 4 安全でおいしい水への取組   | 10 各種のイベント情報          |
| 5 環境への取組         | 11 お客様の声が事業に反映されている状況 |
| 6 震災対策への取組       | 12 その他 ( )            |

#### [調査結果]

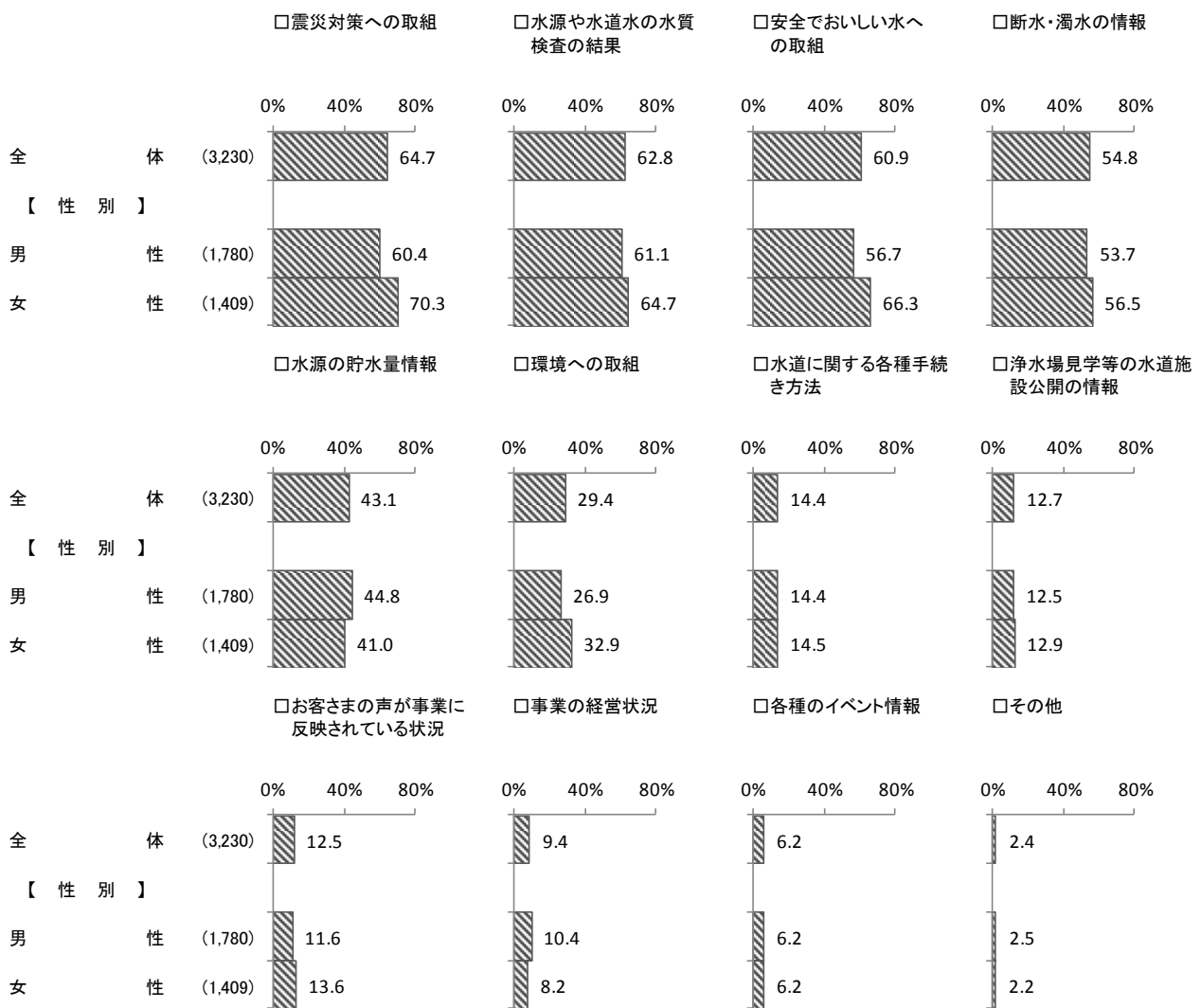
#### ① 水道事業に関して提供してほしい情報（複数回答）（利用区分別）〈図表2-6-1〉



#### <特徴>

○利用区分別では、「安全でおいしい水への取組」は家庭（63.9%）の方が事業所（55.4%）より8.5ポイント高くなっている。また、「お客様の声が事業に反映されている状況」も家庭（14.0%）の方が事業所（9.9%）より4.1ポイント高くなっている。

② 水道事業に関して提供してほしい情報（複数回答）（属性別）〈図表 2-6-2〉

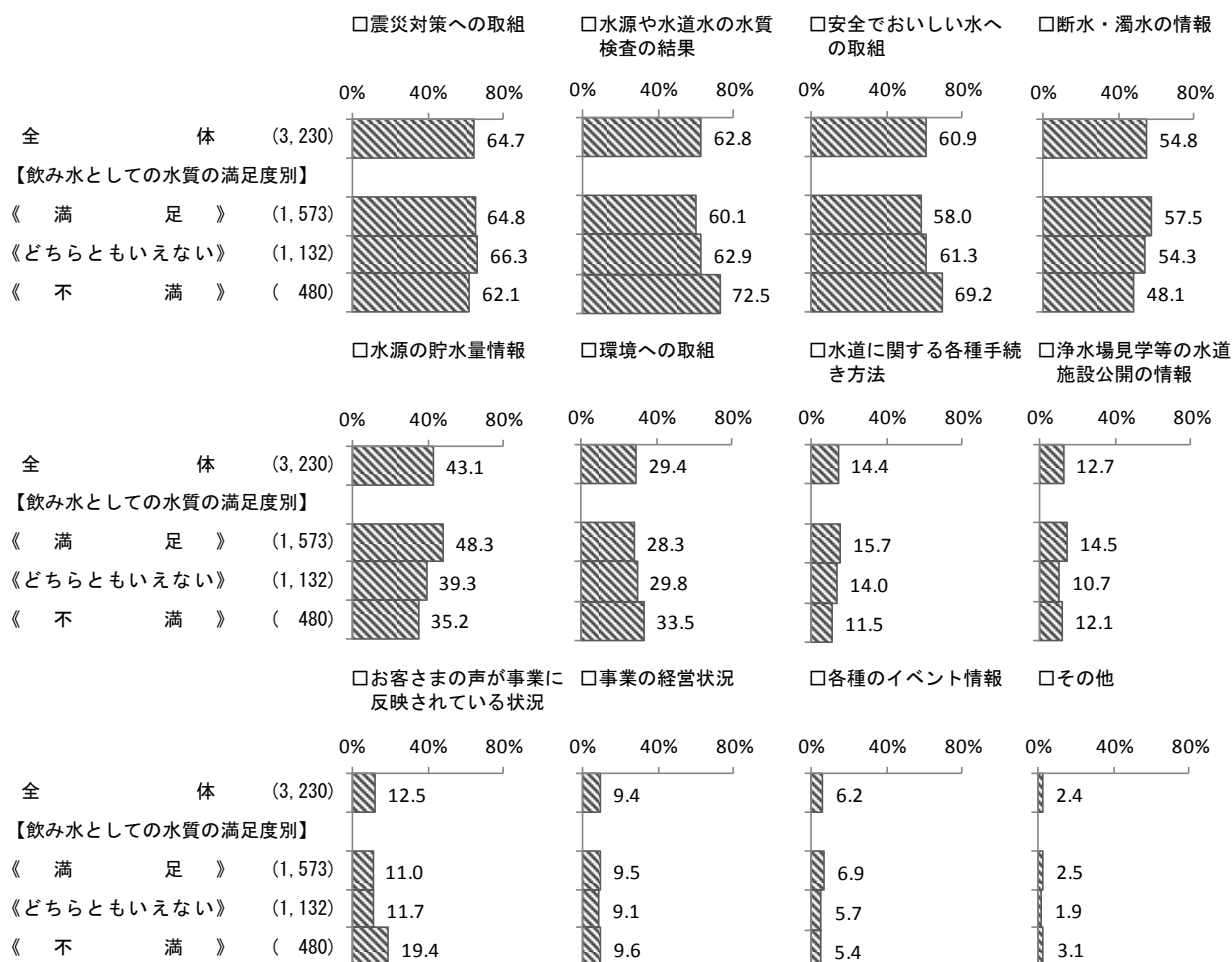


〈特徴〉

○性別では、女性の方が男性より高い数値を示すものが多くみられる。特に、「震災対策への取組」は女性(70.3%)の方が男性(60.4%)より9.9ポイント、「安全でおいしい水への取組」は、女性(66.3%)の方が男性(56.7%)より9.6ポイント高くなっている。また、「環境への取組」についても女性(32.9%)の方が男性(26.9%)よりも6.0ポイント高く、「水源や水道水の水質検査の結果」でも女性(64.7%)の方が男性(61.1%)より3.6ポイント高くなっている。

[詳細分析]

飲み水としての水質の満足度と水道事業に関して提供してほしい情報との関係〈図表2-6-3〉



〈特徴〉

○水道事業に関して提供してほしい情報について、飲み水としての水質の満足度別でみると、飲み水としての水質に《満足》な人も《不満》な人も、提供してほしい情報の上位は変わらなかった。また、「水源や水道水の水質検査の結果」や「安全でおいしい水への取組」、「環境への取組」、「お客様の声が事業に反映されている状況」の4項目について、《不満》の人が欲しい情報として挙げた割合は、《満足》の人に比べ、5.2から12.4ポイント高くなっている。

(2) 水道局の取組や対応の満足度

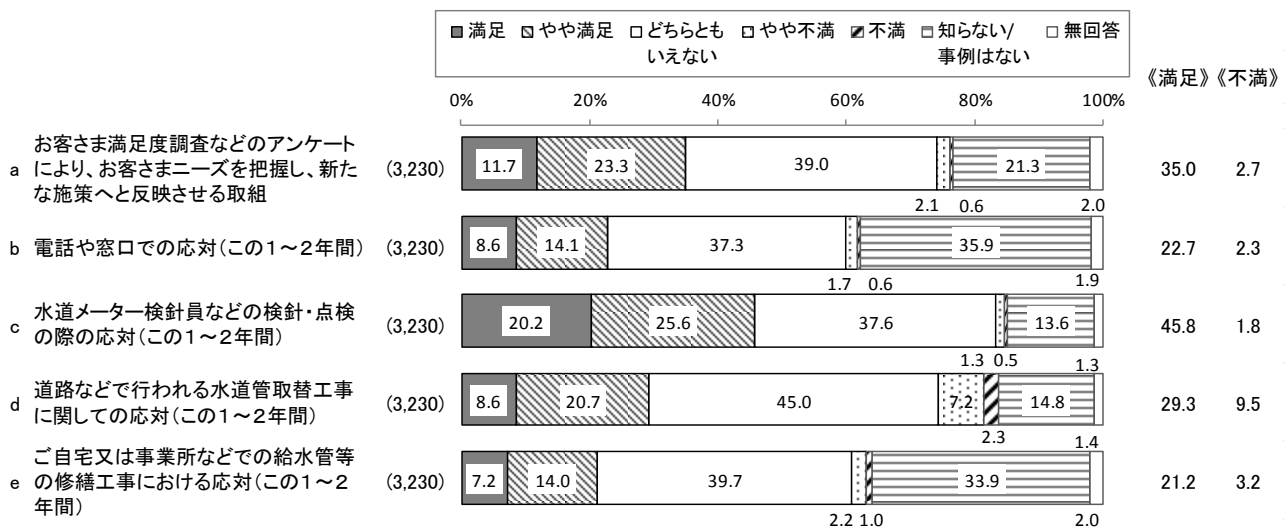
問 1 3 お客さまのニーズを把握し、新たな施策へ反映させる取組や水道局の対応について、どのように感じていますか。次の a～e について、満足の程度を「5 満足」～「1 不満」の中から **1 つ選び**、番号に○をつけてください。また、その取組又は対応の事例がない場合、「× その取組を知らない」又は「× その対応の事例はない」に○をつけてください。

a～e それぞれ横に回答してください。

	満足度					その取組を知らない	その対応の事例はない
	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満		
<b>※ 記入例</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	×	×
a お客さま満足度調査などのアンケートにより、お客さまニーズを把握し、新たな施策へと反映させる取組	5	4	3	2	1	×	×
b 電話や窓口での対応（この1～2年間）	5	4	3	2	1	×	×
c 水道メーター検針員などの検針・点検の際の対応（この1～2年間）	5	4	3	2	1	×	×
d 道路などで行われる水道管取替工事に関する対応（この1～2年間）	5	4	3	2	1	×	×
e ご自宅又は事業所などでの給水管等の修繕工事における対応（この1～2年間）	5	4	3	2	1	×	×

[調査結果]

水道局の取組や対応の満足度（全体）〈図表 2-6-4〉



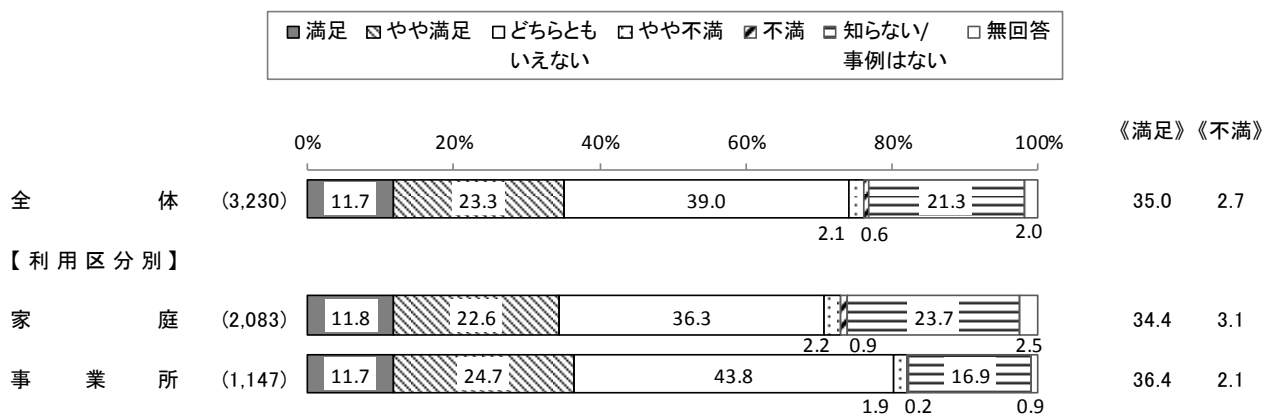
〈特徴〉

○全体では、《満足》は、「水道メーター検針員などの検針・点検の際の対応（この1～2年間）」(45.8%)が最も高く、「お客さま満足度調査などのアンケートにより、お客さまニーズを把握し、新たな施策へと反映させる取組」(35.0%)がこれに次いでいる。

i) a お客さま満足度調査などのアンケートにより、お客さまニーズを把握し、新たな施策へと反映させる取組

[調査結果]

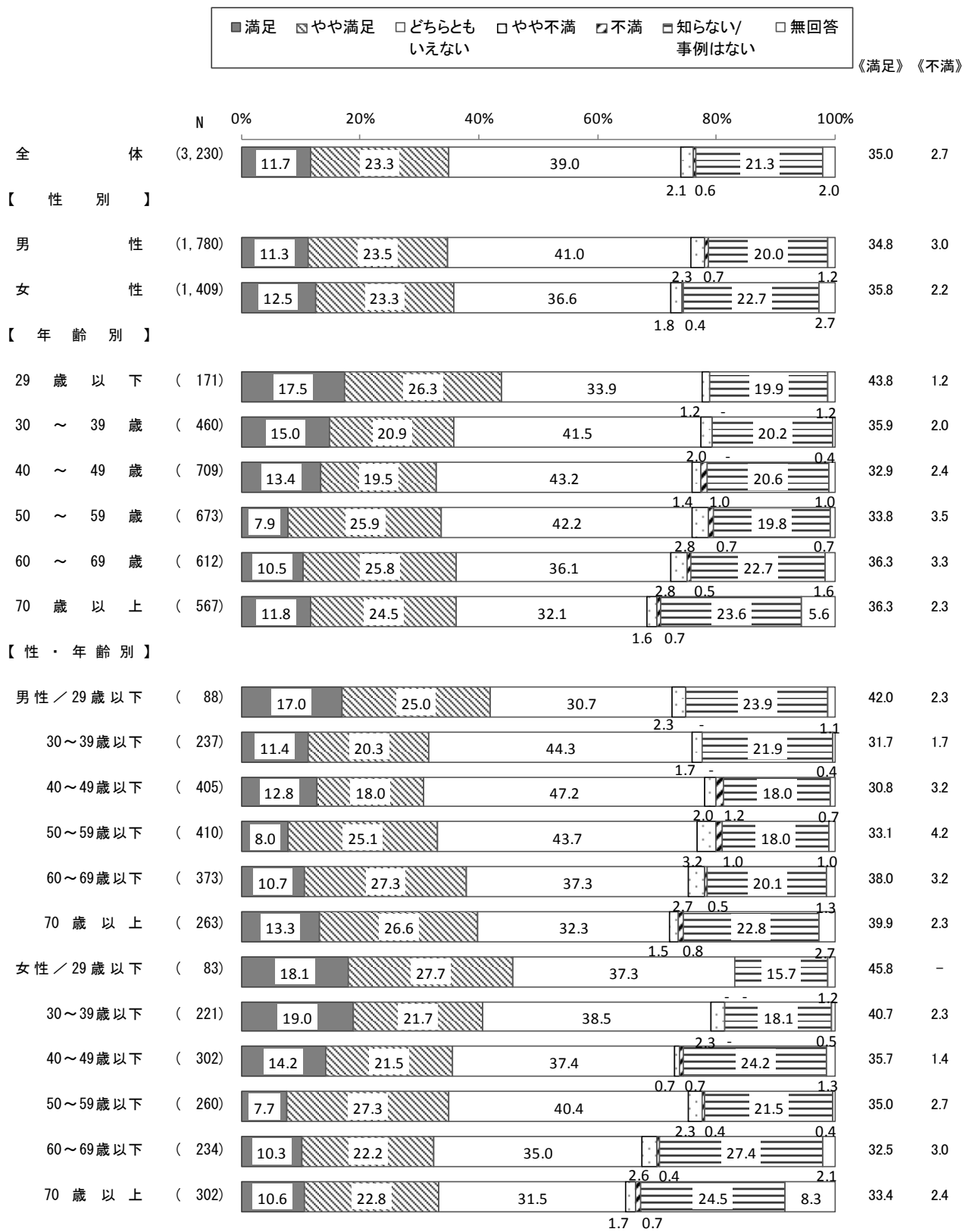
- ① 「a お客さま満足度調査などのアンケートにより、お客さまニーズを把握し、新たな施策へと反映させる取組」(利用区分別) <図表 2-6-5>



<特徴>

○利用区分別では、《満足》及び《不満》での大きな違いは特にみられない。

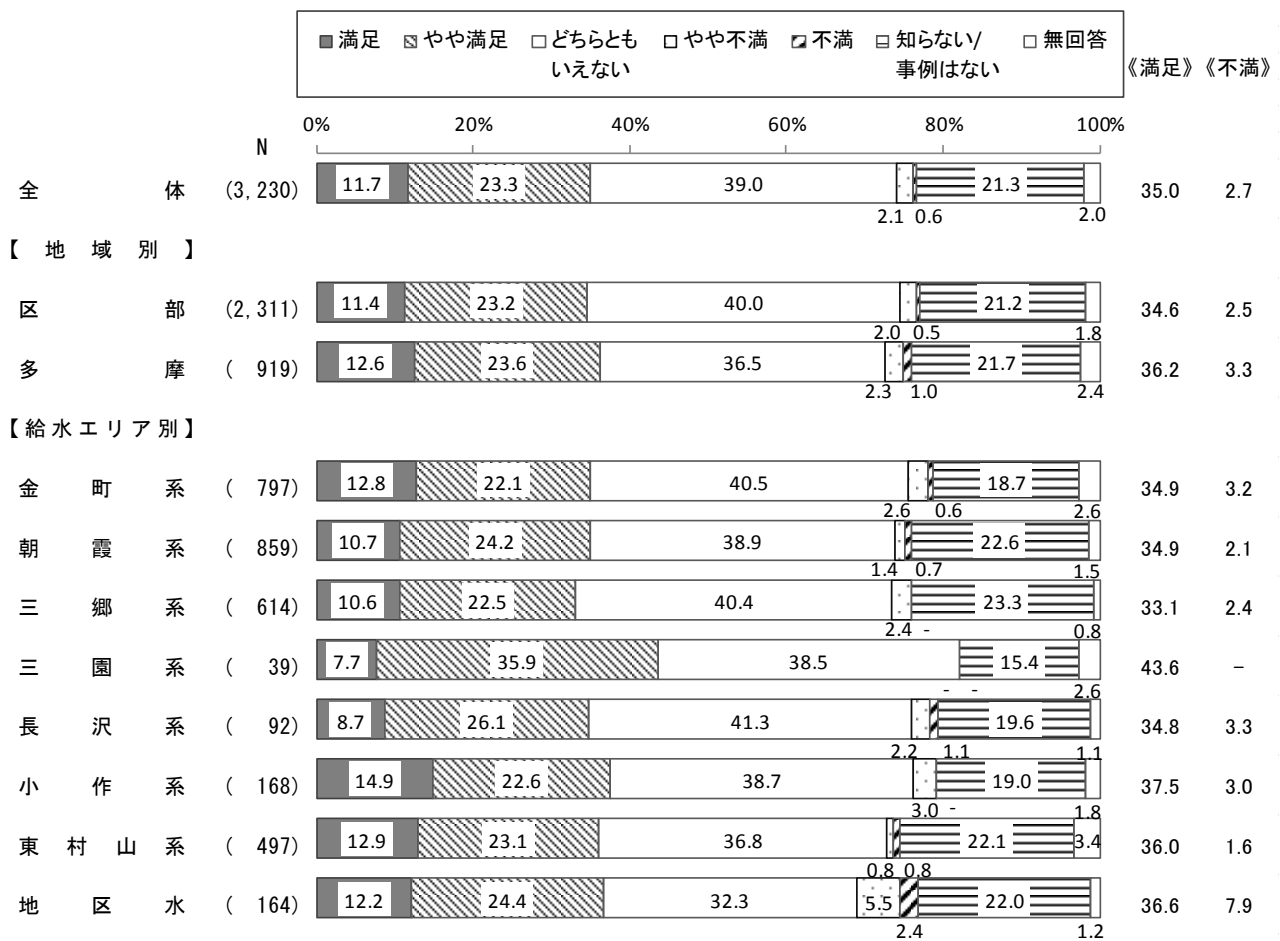
② 「a お客さま満足度調査などのアンケートにより、お客さまニーズを把握し、新たな施策へと反映させる取組」(属性別)〈図表2-6-6〉



〈特徴〉

○年齢別では、《満足》は、29歳以下（43.8%）で高くなっている。

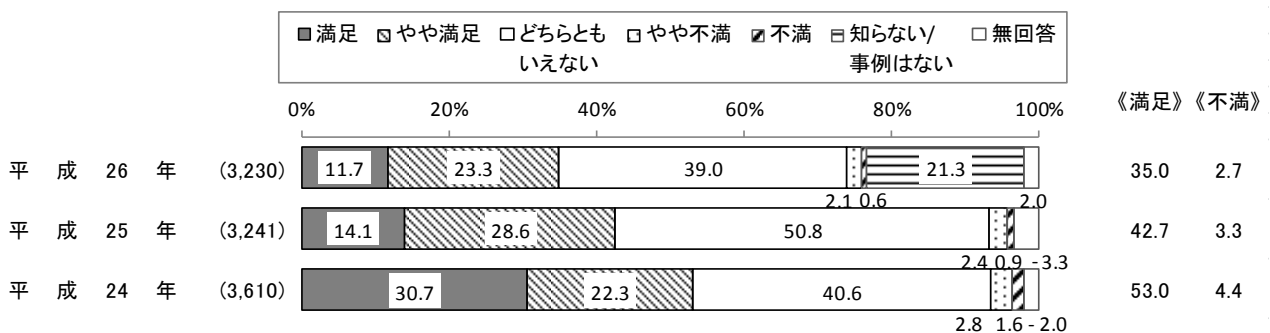
③ 「a お客さま満足度調査などのアンケートにより、お客さまニーズを把握し、新たな施策へと反映させる取組」（地域別、給水エリア別）〈図表2-6-7〉



〈特徴〉

○給水エリア別では、《満足》は、三園系（43.6%）で最も高く、三郷系（33.1%）で最も低い。

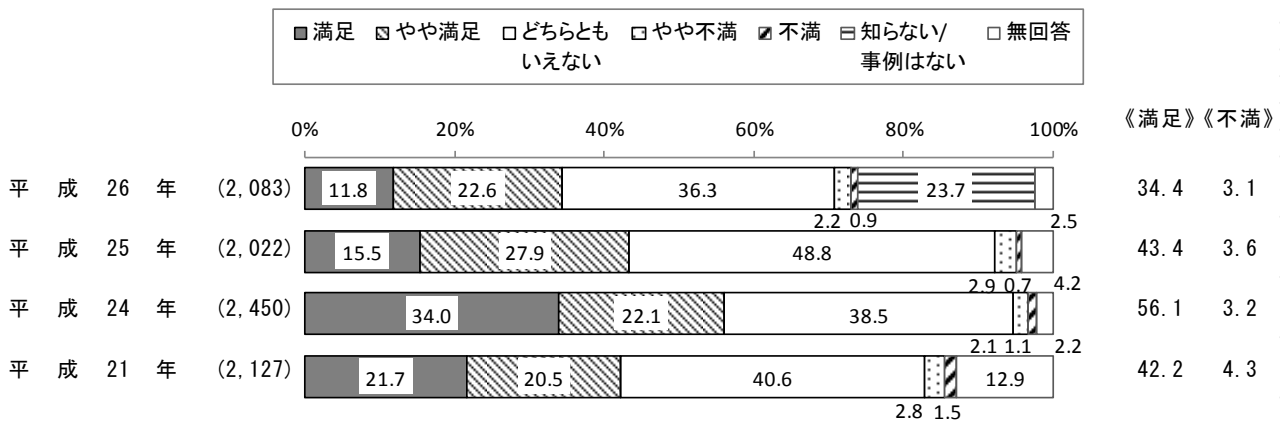
④ 「a お客さま満足度調査などのアンケートにより、お客さまニーズを把握し、新たな施策へと反映させる取組」（時系列：全体）〈図表2-6-8〉



〈特徴〉

○時系列（全体）では、今回の調査の《満足》は35.0%、平成25年度調査（42.7%）より7.7ポイント減少している。ただし、今回は質問の選択肢に「その取組を知らない/その対応の事例はない」が加えられており、これを除いた割合でみると、《満足》が44.5%と、昨年をやや上回る。

⑤ 「a お客さま満足度調査などのアンケートにより、お客さまニーズを把握し、新たな施策へと反映させる取組」(時系列：家庭のみ)〈図表2-6-9〉



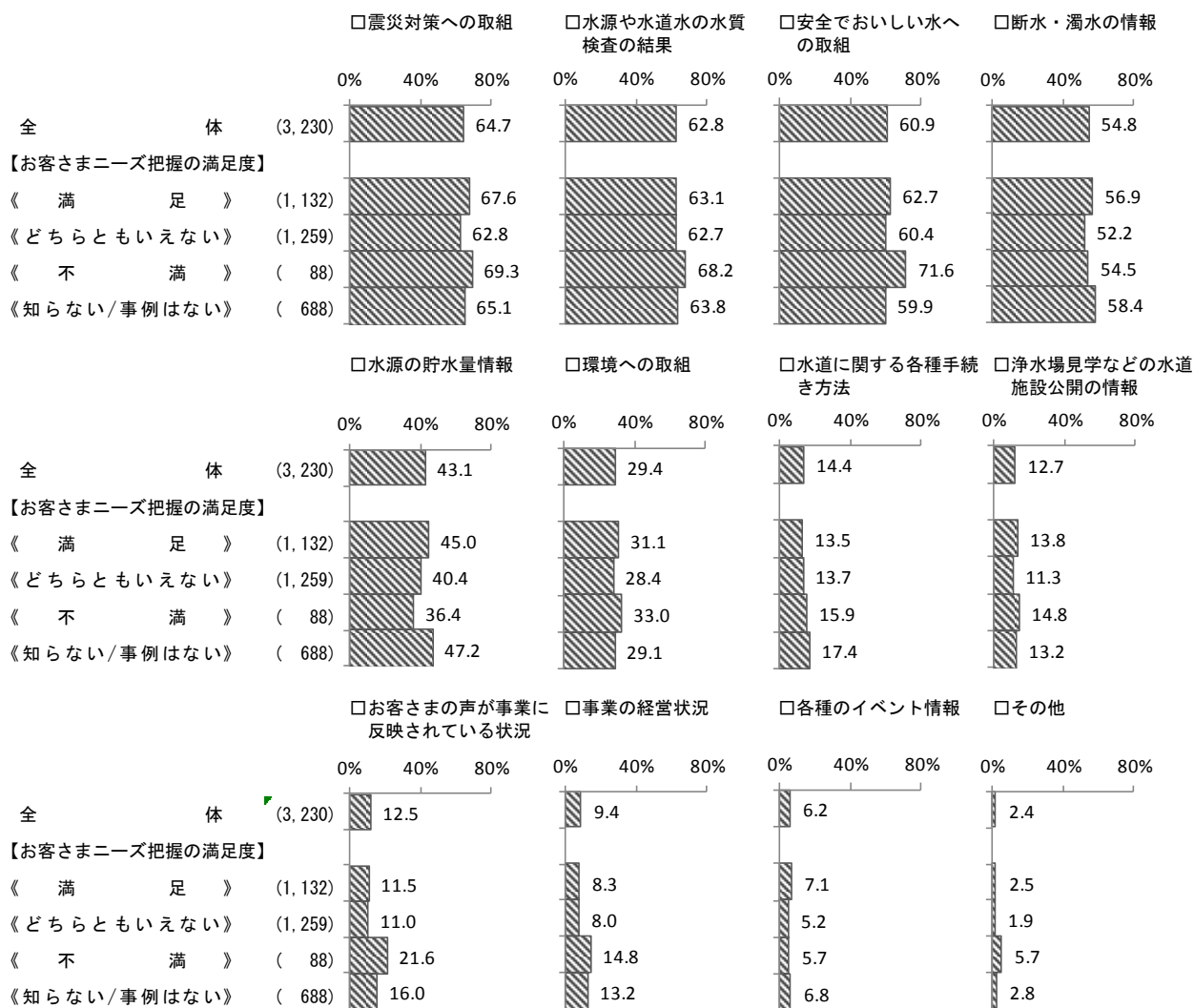
〈特徴〉

○時系列(家庭のみ)では、《満足》が、今回の調査(34.4%)では平成25年度調査(43.4%)より9.0ポイント減少している。ただし、今回は、質問の選択肢に「その取組を知らない/その対応の事例はない」が加えられており、これを除いた割合で見ると、《満足》が45.1%と、昨年をやや上回る。



[詳細分析]

「a お客さま満足度調査などのアンケートにより、お客さまニーズを把握し、新たな施策へと反映させる取組」と水道事業に関して提供してほしい情報<図表2-6-10>



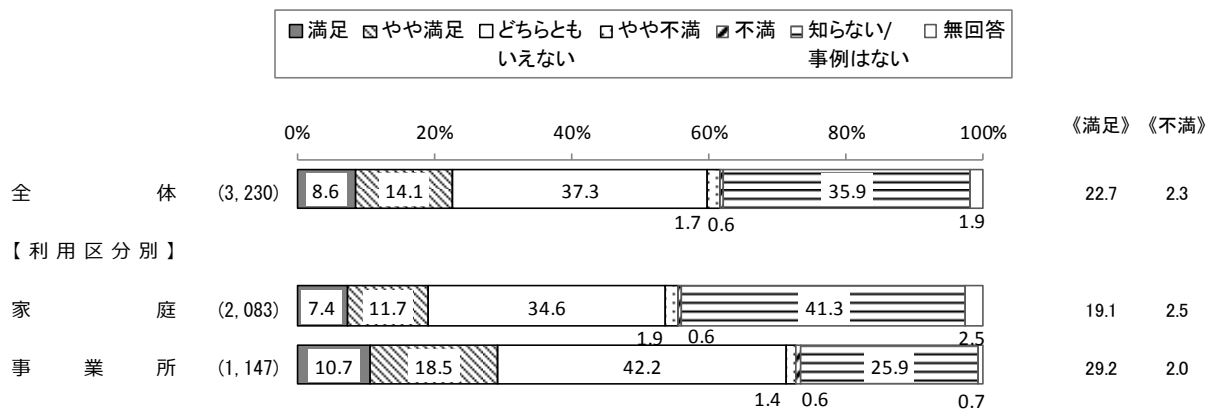
<特徴>

○「お客さま満足度調査などのアンケートにより、お客さまニーズを把握し、新たな施策へと反映させる取組」の満足度別に水道事業に関して提供してほしい情報をみると、「水源や水道水の水質検査の結果」や「安全でおいしい水への取組」、「お客さまの声が事業に反映されている状況」、「事業の経営状況」の4項目で《不満》が《満足》と比べ、5.1から10.1ポイント高くなっている。

ii) b 電話や窓口での対応（この1～2年間）

[調査結果]

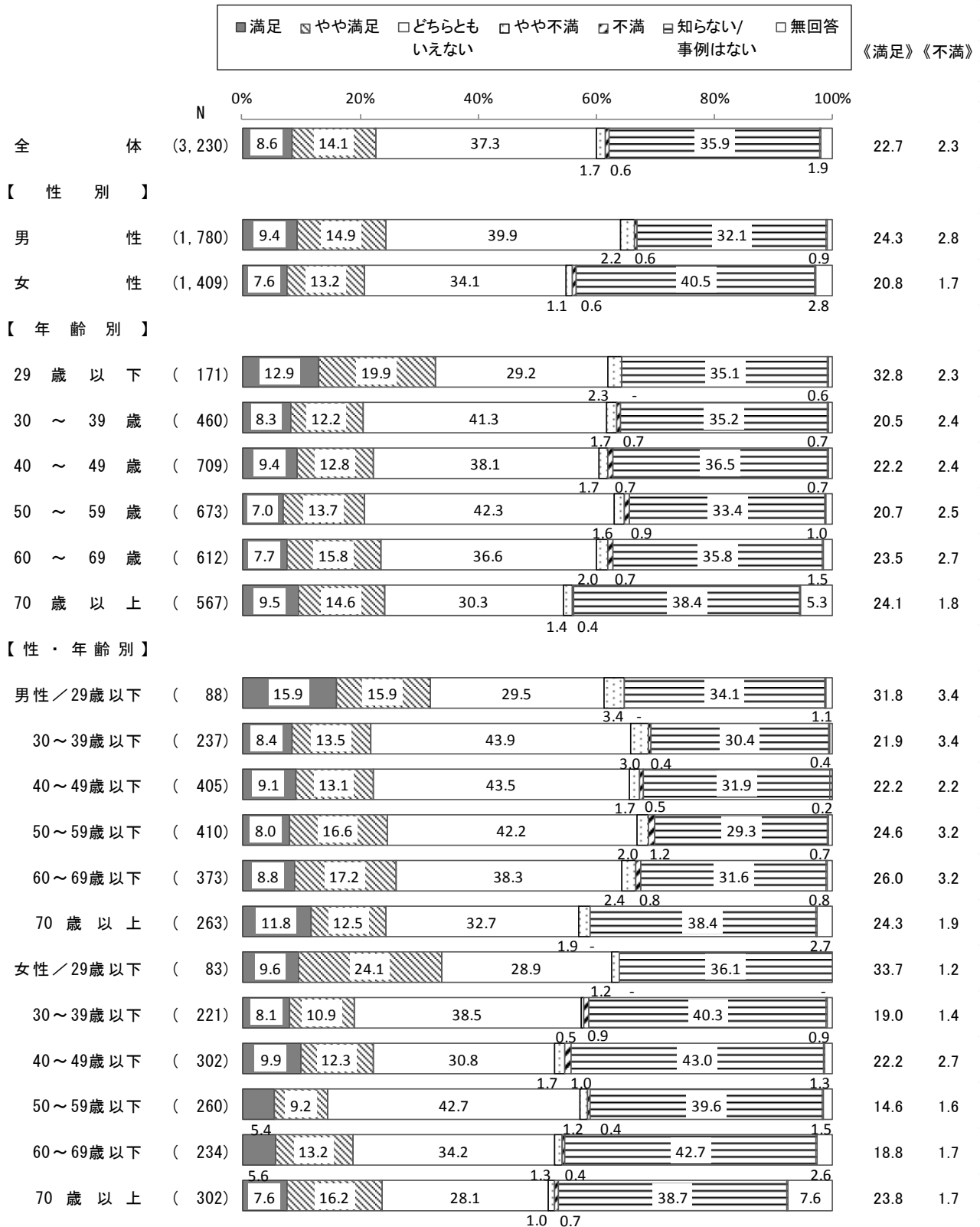
① 「b 電話や窓口での対応（この1～2年間）」（利用区分別）〈図表2-6-11〉



〈特徴〉

○利用区分別では、《満足》は、事業所（29.2%）の方が家庭（19.1%）より10.1ポイント高くなっている。

② 「b 電話や窓口での対応（この1～2年間）」（属性別）〈図表2-6-12〉

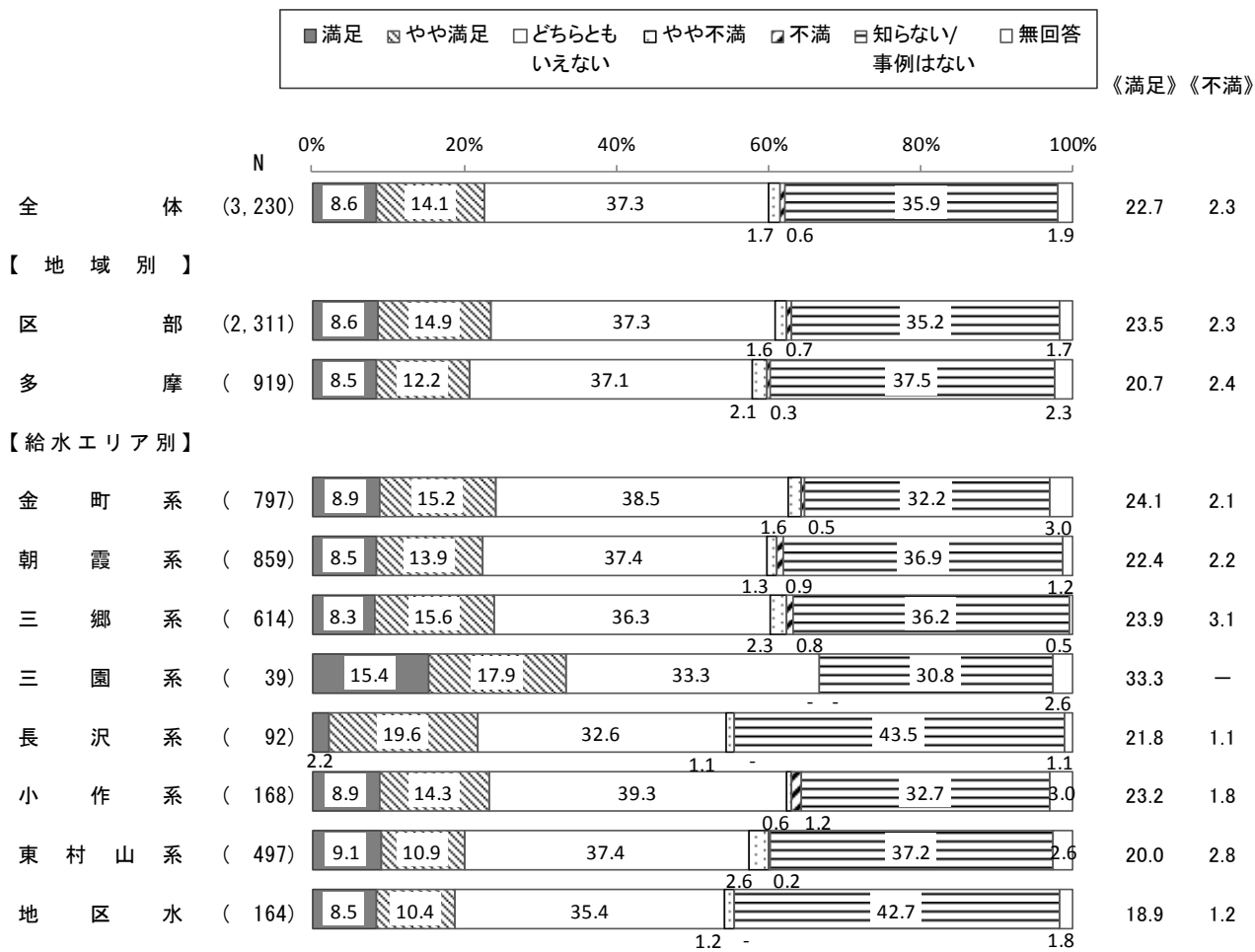


〈特徴〉

○年齢別では、《満足》は、29歳以下（32.8%）で最も高くなっている。

③ 「b 電話や窓口での対応（この1～2年間）」（地域別、給水エリア別）

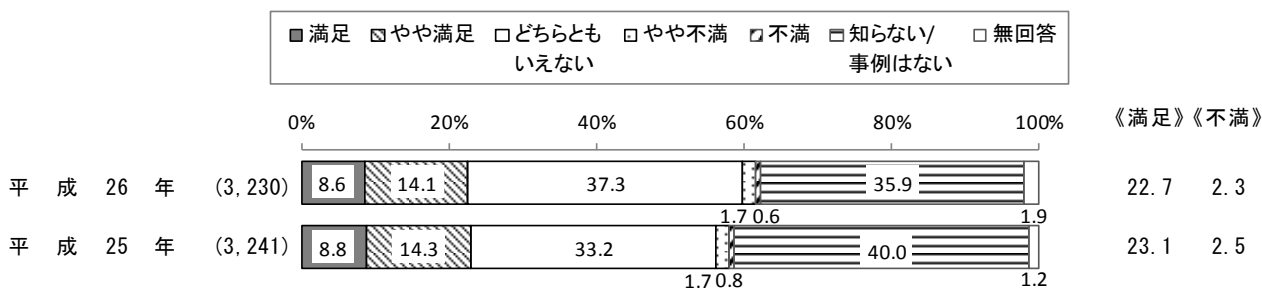
〈図表2-6-13〉



〈特徴〉

○給水エリア別では、《満足》は、三園系（33.3%）で最も高く、地区水（18.9%）で低くなっている。

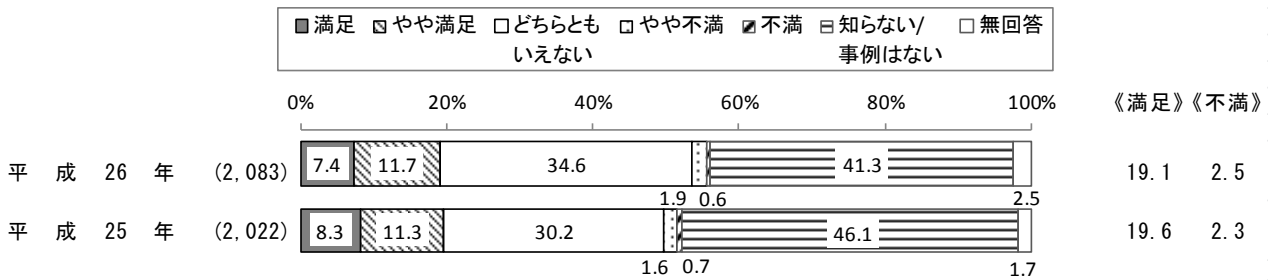
④ 「b 電話や窓口での対応（この1～2年間）」（時系列：全体）〈図表2-6-14〉



〈特徴〉

○時系列（全体）では、《満足》は、今回調査（22.7%）も平成25年度調査（23.1%）も2割強で、ほぼ横ばいである。

⑤ 「b 電話や窓口での対応（この1～2年間）」（時系列：家庭のみ）〈図表2-6-15〉



〈特徴〉

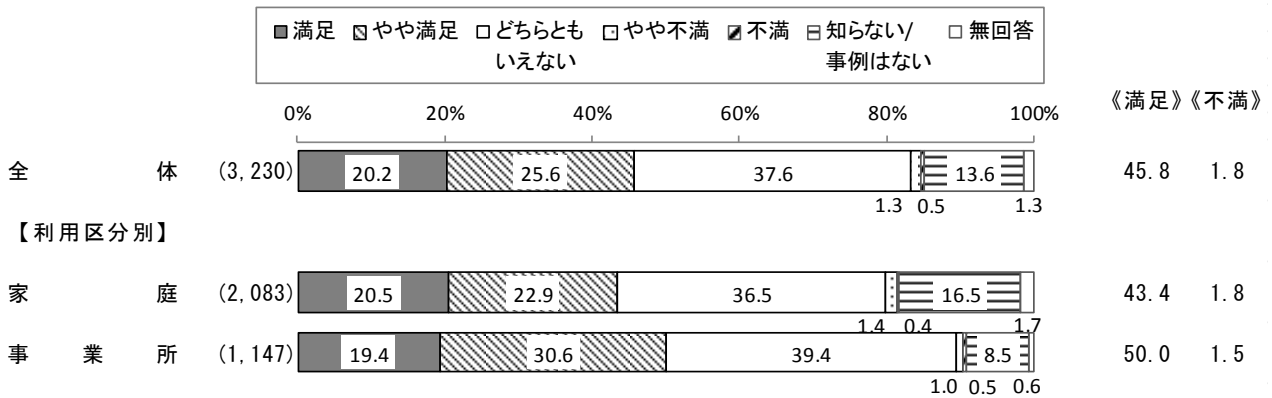
○時系列（家庭のみ）でも、《満足》は、今回調査（19.1%）も平成25年度調査（19.6%）も2割弱で、横ばいとなっている。

iii) c 水道メーター検針員などの検針・点検の際の対応（この1～2年間）

[調査結果]

① 「c 水道メーター検針員などの検針・点検の際の対応（この1～2年間）」（利用区分別）

〈図表2-6-16〉

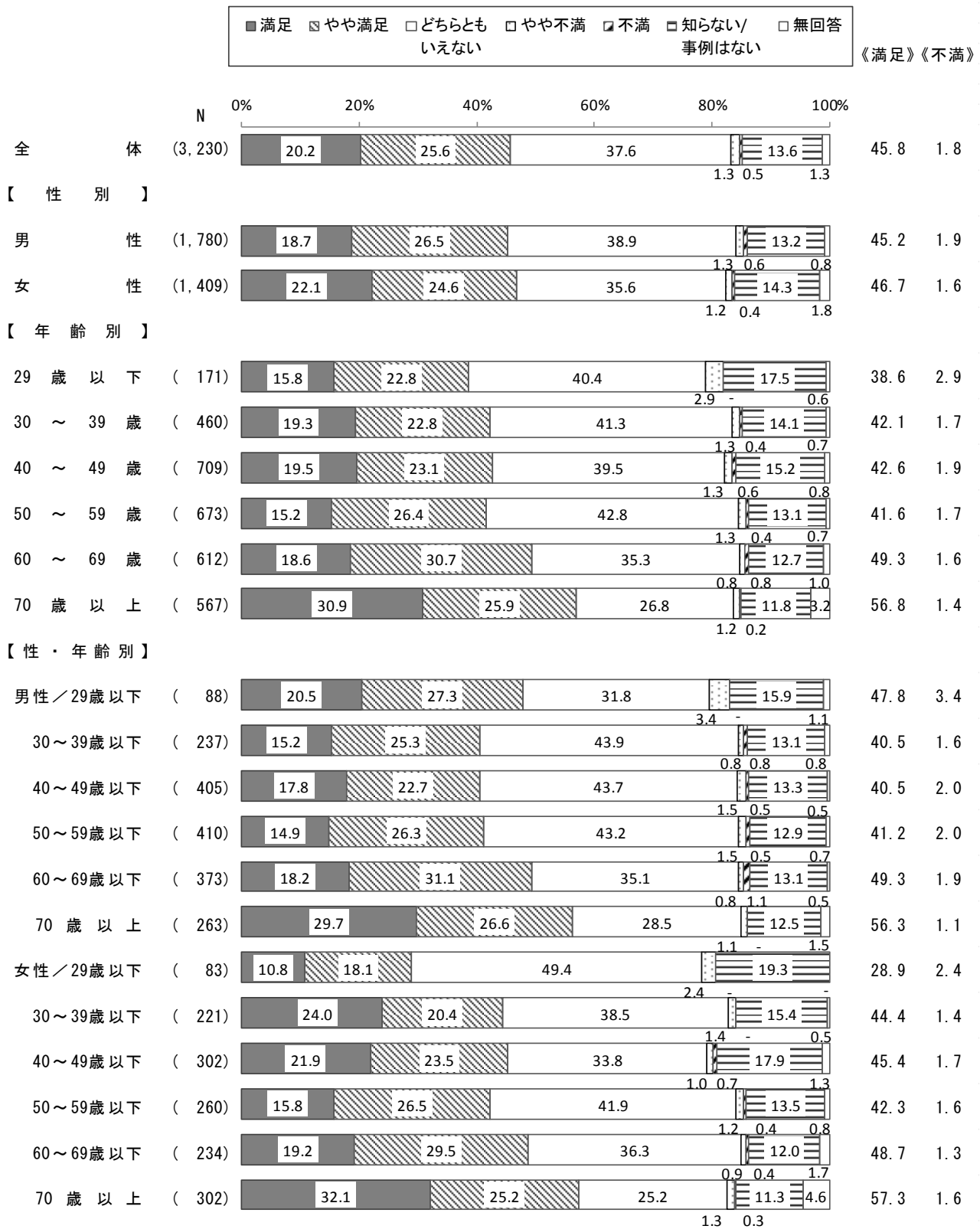


〈特徴〉

○利用区分別では、《満足》は、事業所（50.0%）の方が家庭（43.4%）より6.6ポイント高くなっている。

② 「c 水道メーター検針員などの検針・点検の際の対応（この1～2年間）」（属性別）

〈図表2-6-17〉

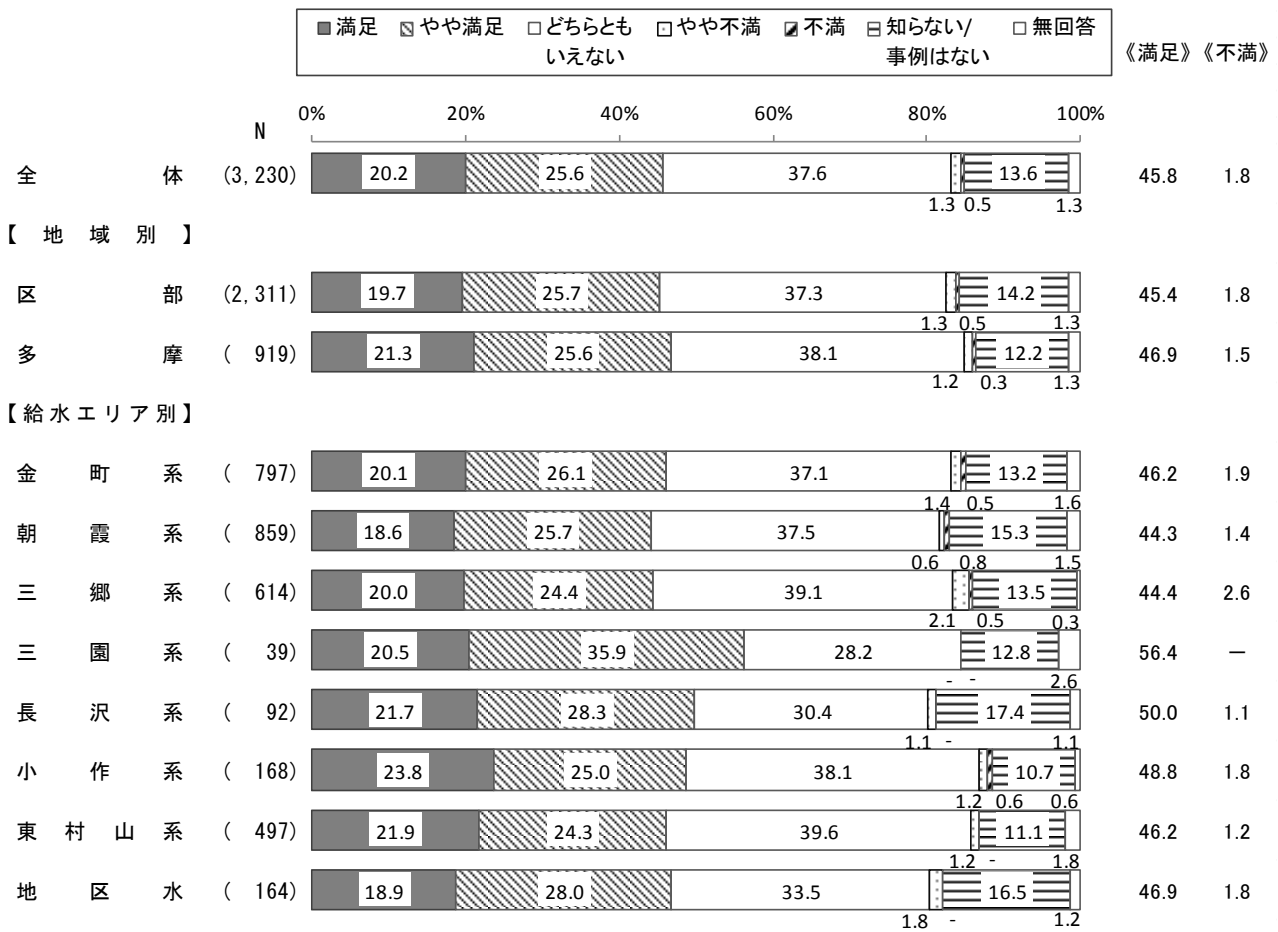


〈特徴〉

○年齢別では、《満足》は、70歳以上（56.8%）で最も高く、次いで60～69歳（49.3%）が高い。

③ 「c 水道メーター検針員などの検針・点検の際の応対（この1～2年間）」

（地域別、給水エリア別）〈図表2-6-18〉

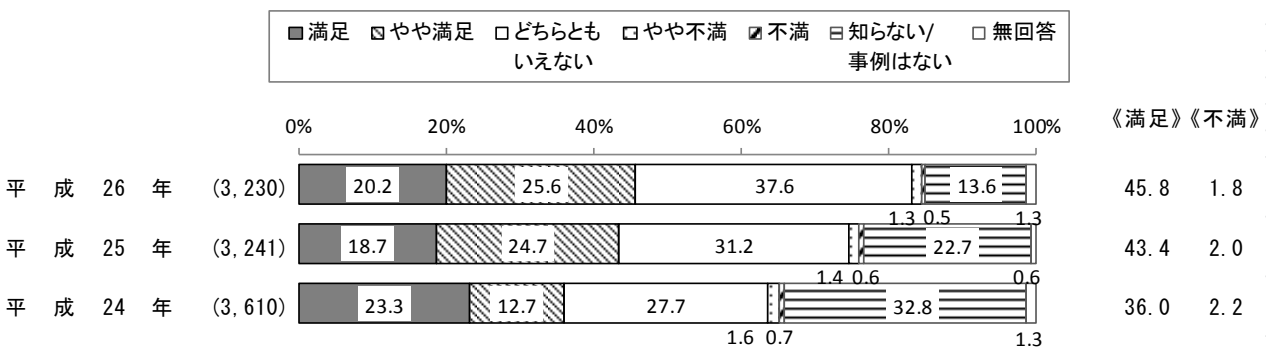


〈特徴〉

○給水エリア別では、《満足》は、三園系（56.4%）が最も高く、長沢系（50.0%）がそれに次いでいる。

④ 「c 水道メーター検針員などの検針・点検の際の応対（この1～2年間）」（時系列：全体）

〈図表2-6-19〉

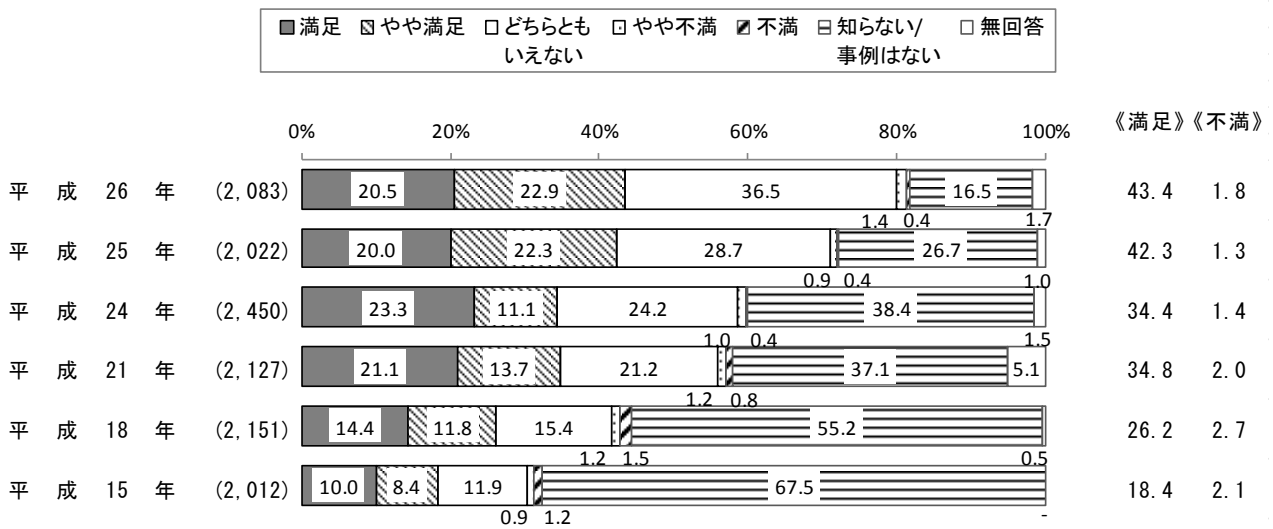


〈特徴〉

○時系列（全体）では、《満足》は、今回の調査（45.8%）が平成25年度調査（43.4%）をやや上回っている。

⑤ 「c 水道メーター検針員などの検針・点検の際の対応（この1～2年間）」（時系列：家庭のみ）

〈図表2-6-20〉



〈特徴〉

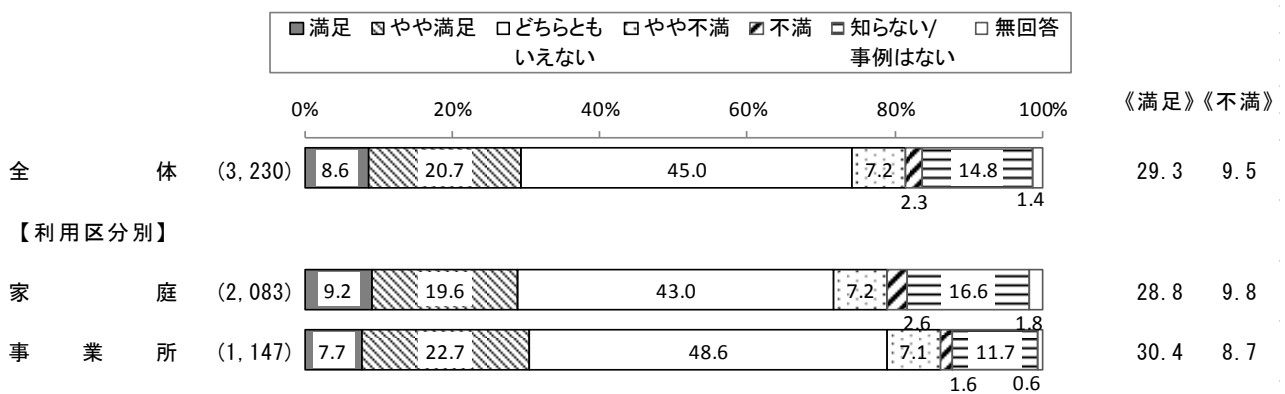
○時系列（家庭のみ）では、《満足》は、今回の調査（43.4%）が平成25年度調査（42.3%）を僅かに上回ったが、ほぼ横ばいの状況である。

iv) d 道路などで行われる水道管取替工事に関する対応（この1～2年間）

[調査結果]

① 「d 道路などで行われる水道管取替工事に関する対応（この1～2年間）」（利用区分別）

〈図表2-6-21〉



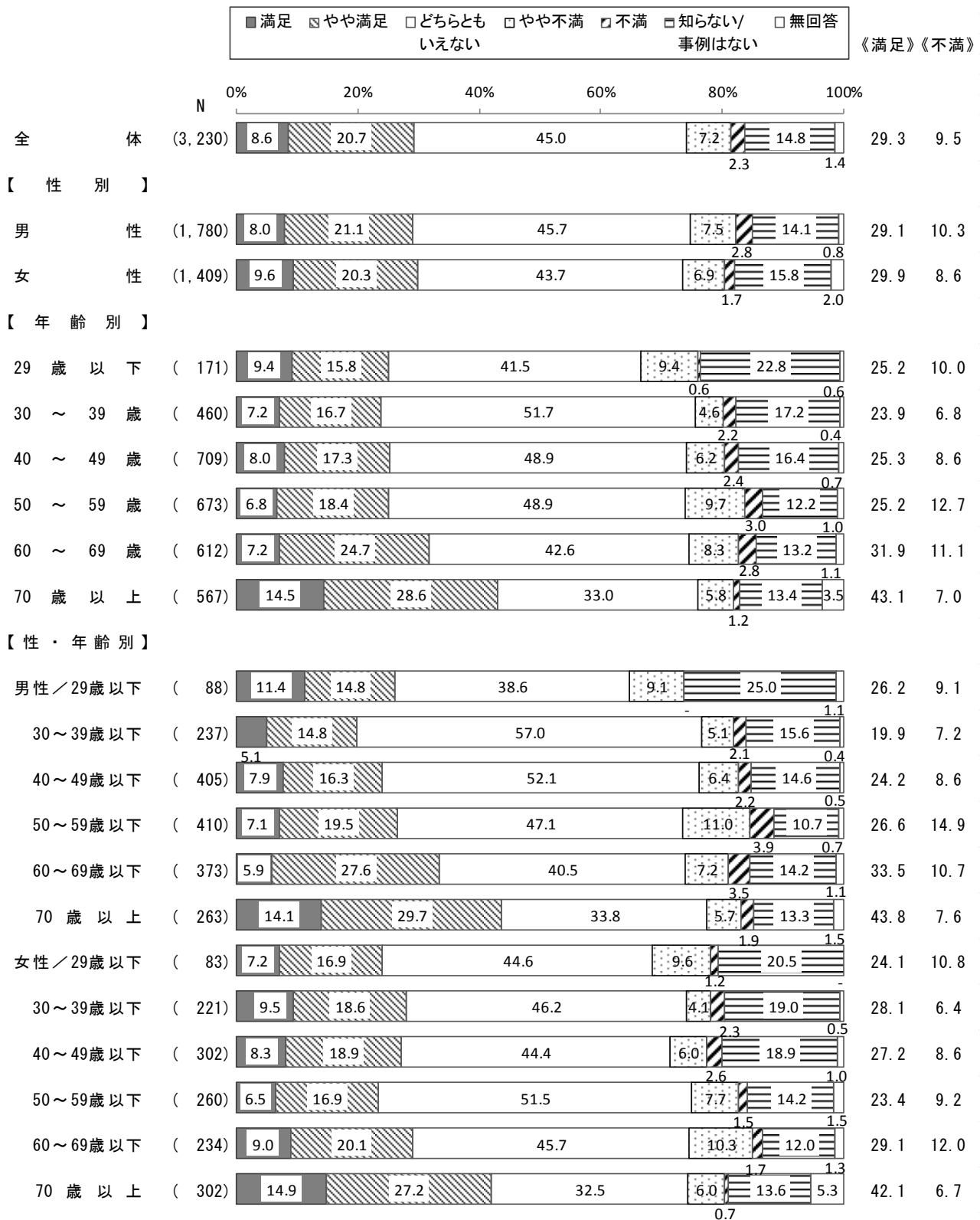
〈特徴〉

○利用区分別では、《満足》及び《不満》での大きな違いは特にみられない。



② 「d 道路などで行われる水道管取替工事についての対応（この1～2年間）」（属性別）

〈図表2-6-2〉

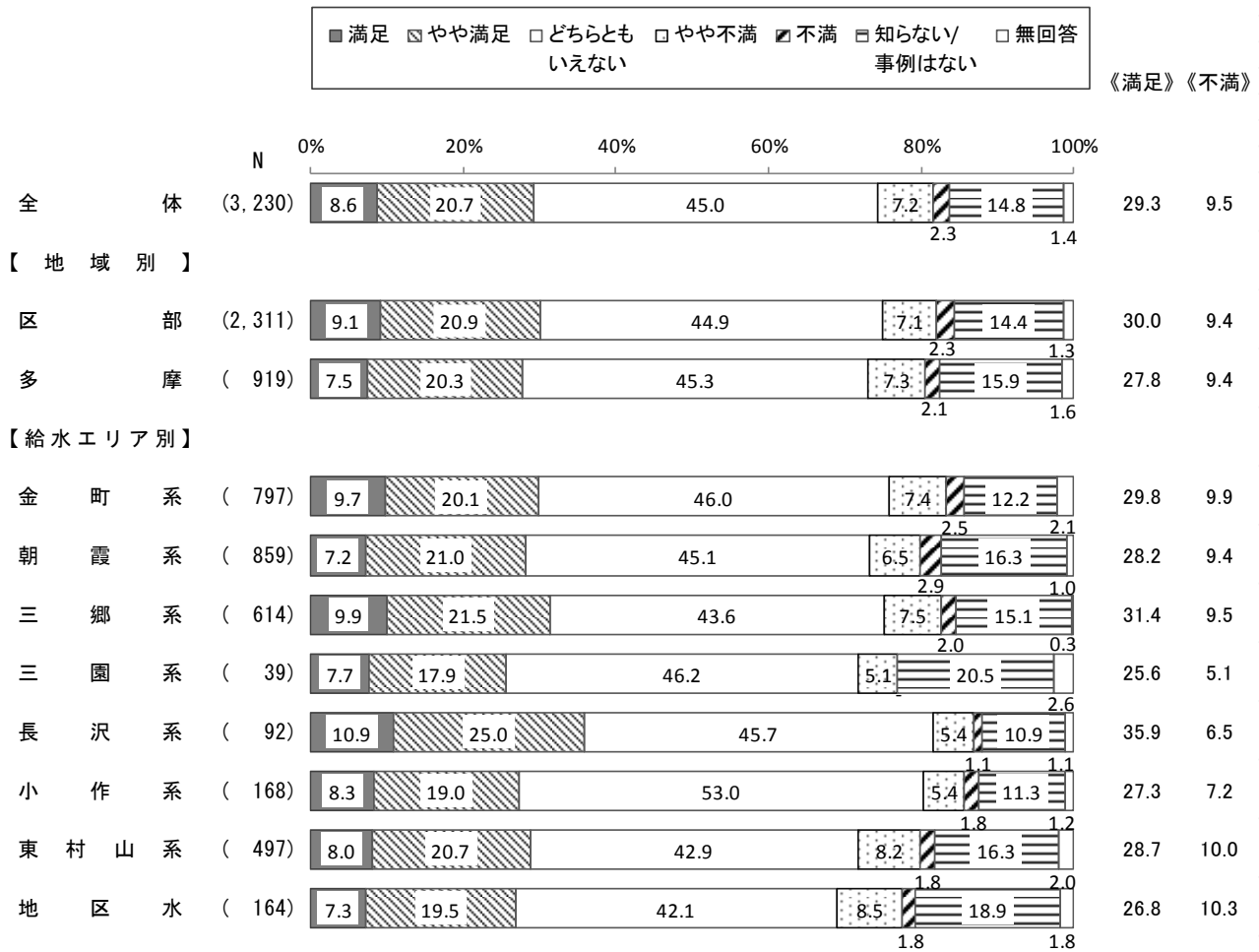


〈特徴〉

○年齢別では、《満足》は、70歳以上（43.1%）がトップ、次いで60～69歳（31.9%）となっている。

③ 「d 道路などで行われる水道管取替工事についての対応（この1～2年間）」

（地域別、給水エリア別）〈図表2-6-23〉

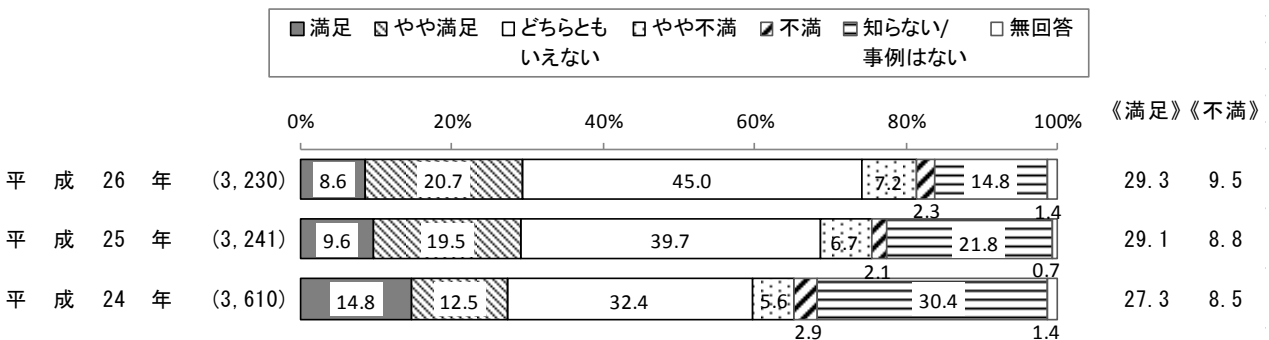


〈特徴〉

○給水エリア別では、《満足》は、長沢系（35.9%）が最も高く、次いで三郷系（31.4%）で高くなっている。

④ 「d 道路などで行われる水道管取替工事についての対応（この1～2年間）」（時系列：全体）

〈図表2-6-24〉

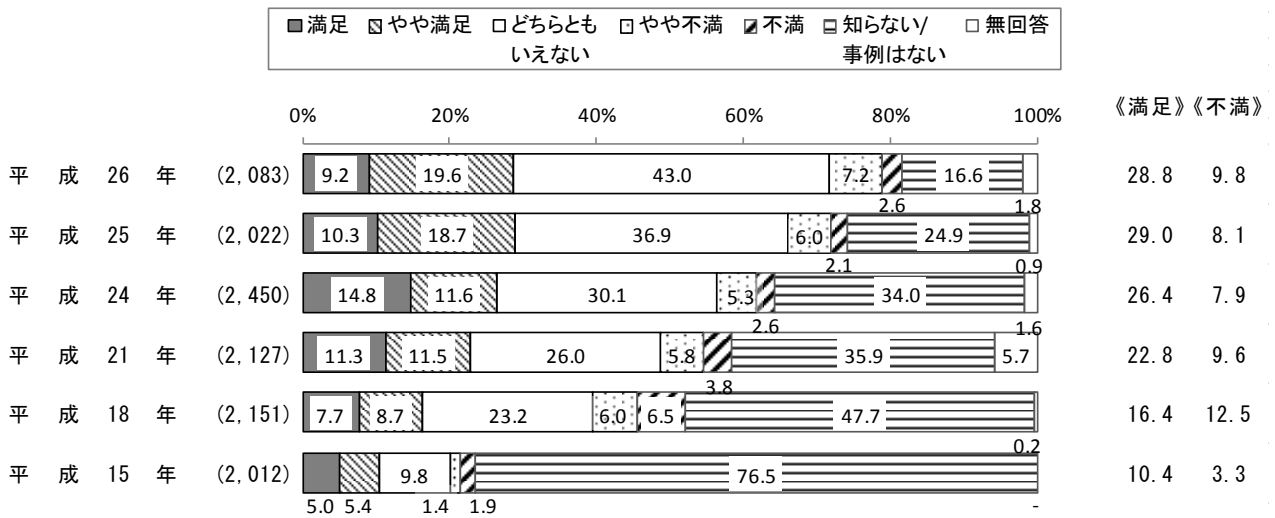


〈特徴〉

○時系列（全体）では、《満足》は、今回の調査で29.3%、平成25年度調査（29.1%）とほぼ横ばいである。

⑤ 「d 道路などで行われる水道管取替工事についての対応（この1～2年間）」（時系列：家庭のみ）

〈図表2-6-25〉



〈特徴〉

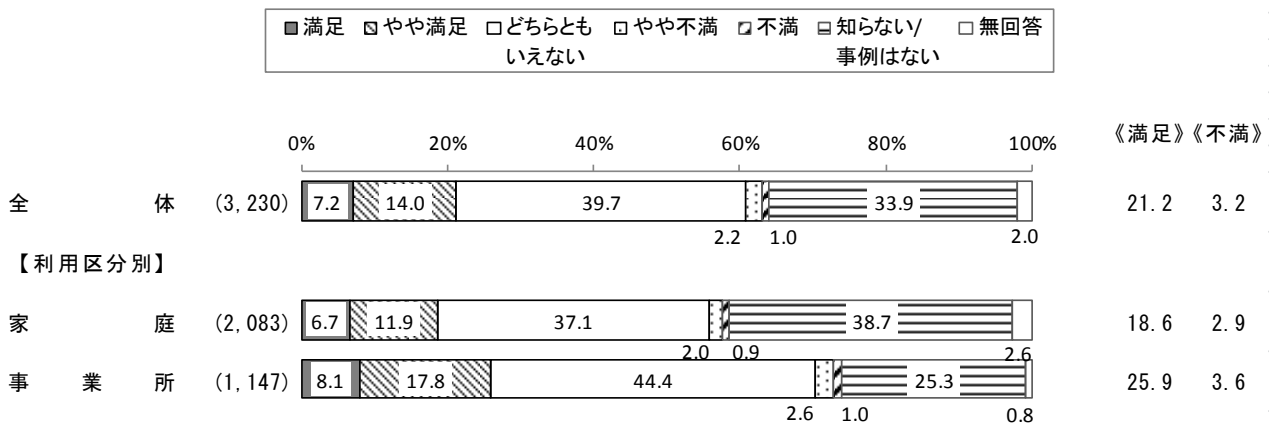
○時系列（家庭のみ）では、《満足》は、今回の調査（28.8%）は平成25年度調査（29.0%）の水準を維持してほぼ横ばいの状況である。

v) e ご自宅又は事業所などでの給水管等の修繕工事における対応（この1～2年間）

〔調査結果〕

① 「e ご自宅又は事業所などでの給水管等の修繕工事における対応（この1～2年間）」

（利用区分別）〈図表2-6-26〉

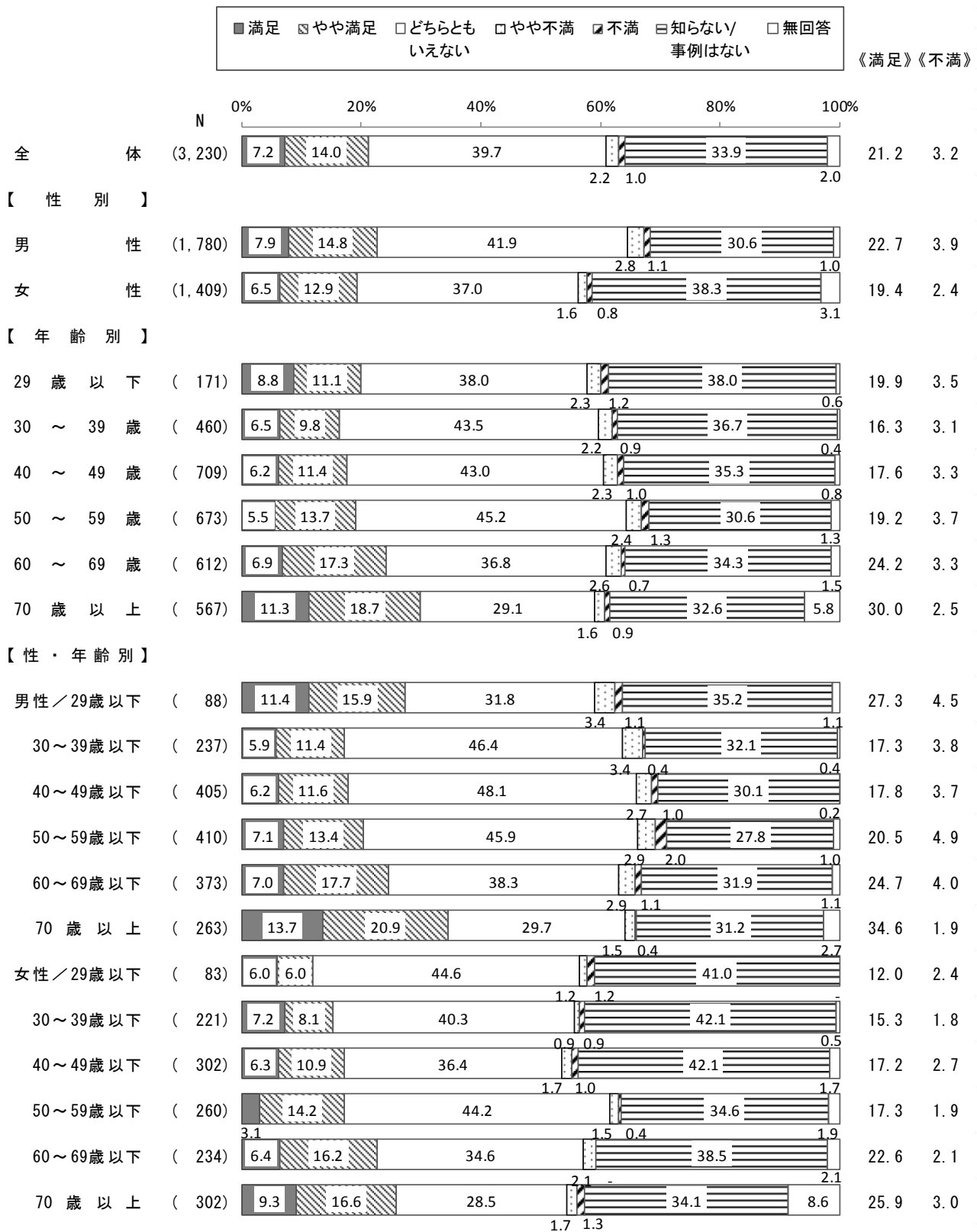


〈特徴〉

○利用区分別では、《満足》は、事業所（25.9%）の方が家庭（18.6%）より7.3ポイント高くなっている。

② 「e ご自宅又は事業所などでの給水管等の修繕工事における対応（この1～2年間）」（属性別）

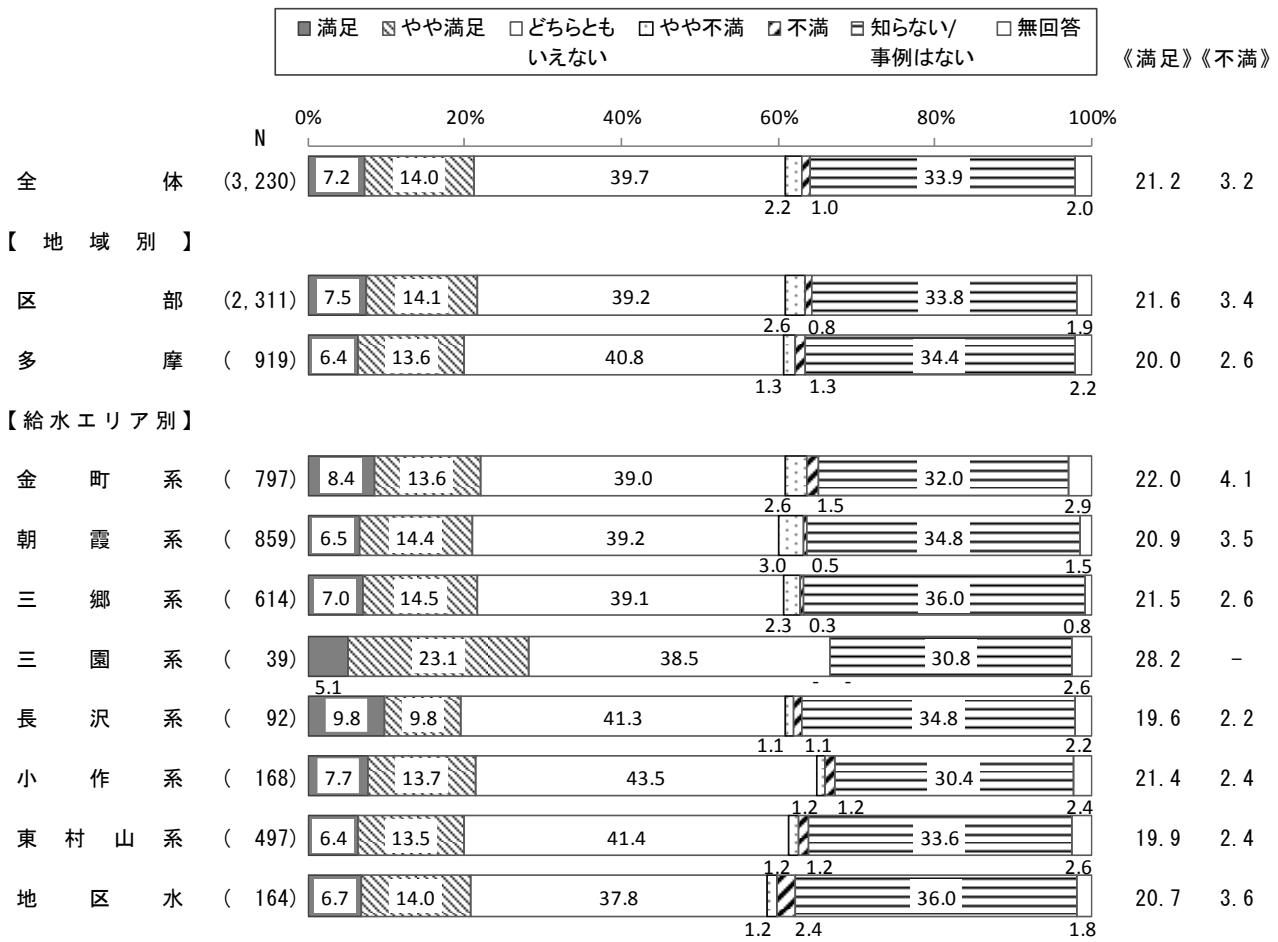
〈図表2-6-27〉



〈特徴〉

○年齢別では、《満足》は70歳以上（30.0%）で最も高く、次いで60～69歳（24.2%）となっている。

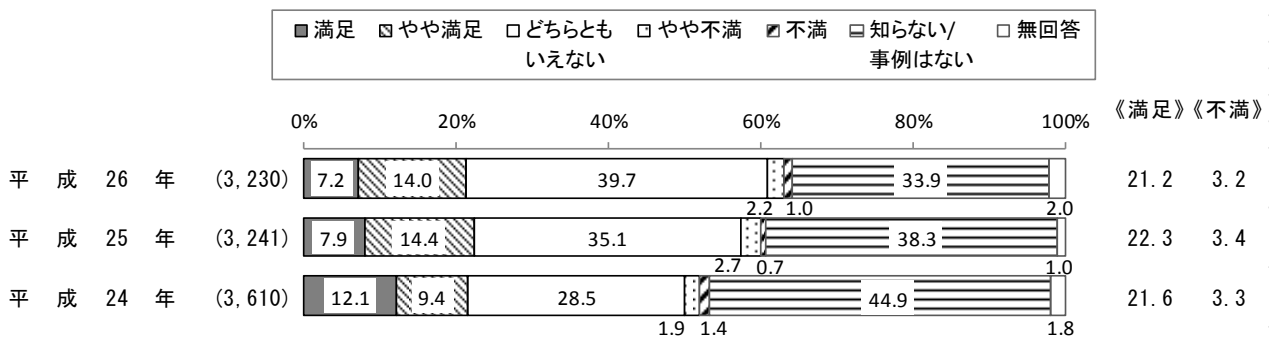
③ 「e ご自宅又は事業所などでの給水管等の修繕工事における対応（この1～2年間）」  
 （地域別、給水エリア別）〈図表2-6-28〉



〈特徴〉

○給水エリア別では、《満足》は、三園系（28.2%）で最も高い。

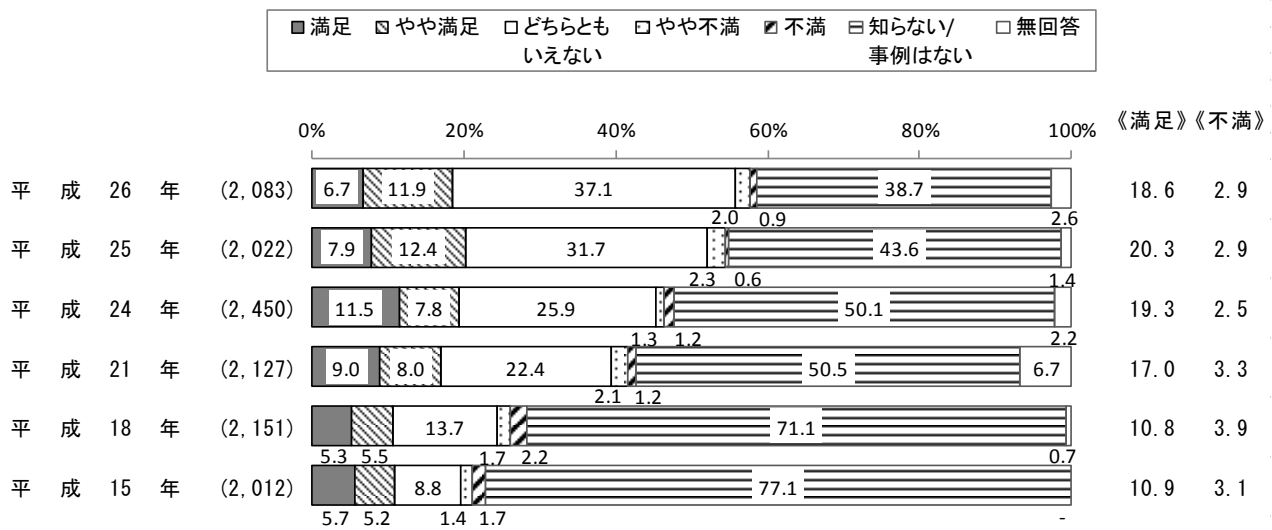
④ 「e ご自宅又は事業所などでの給水管等の修繕工事における対応（この1～2年間）」  
 （時系列：全体）〈図表2-6-29〉



〈特徴〉

○時系列（全体）では、今回の調査の《満足》は21.2%で、平成25年度調査（22.3%）を僅かに下回った。

⑤ 「e ご自宅又は事業所などでの給水管等の修繕工事における対応（この1～2年間）」  
 （時系列：家庭のみ）〈図表2-6-30〉



〈特徴〉

○時系列（家庭のみ）では、《満足》で見ると、今回の調査（18.6%）は、初めて2割を超えた平成25年度調査（20.3%）をやや下回っている。

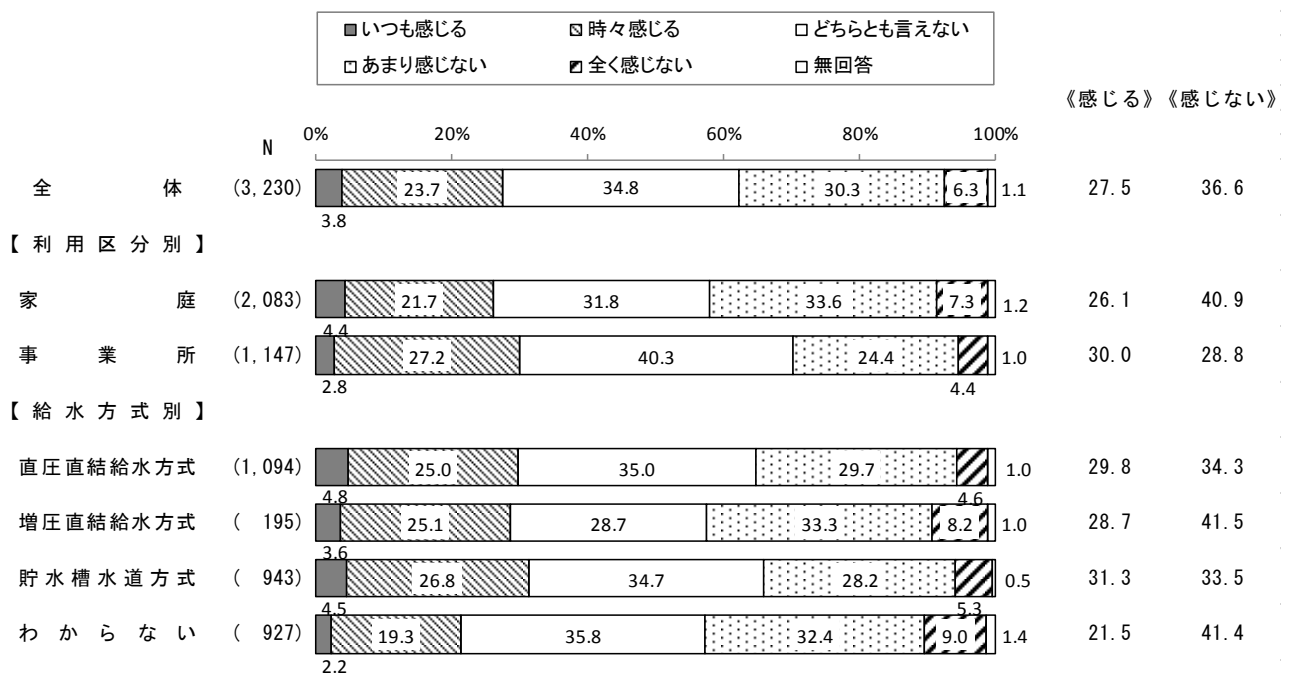
(3) 水道水や水道局の取組などの情報が十分に得られているという感触

問14 水道局では、水道水に関する情報や水道局の取組などをお客さまに十分にお伝えし、事業を進めていきたいと考えています。こうした情報を十分得ていると感じていますか。次のうちから1つ選び、番号に○をつけてください。

- 1 いつも感じる 2 時々感じる 3 どちらとも言えない 4 あまり感じない 5 全く感じない

[調査結果]

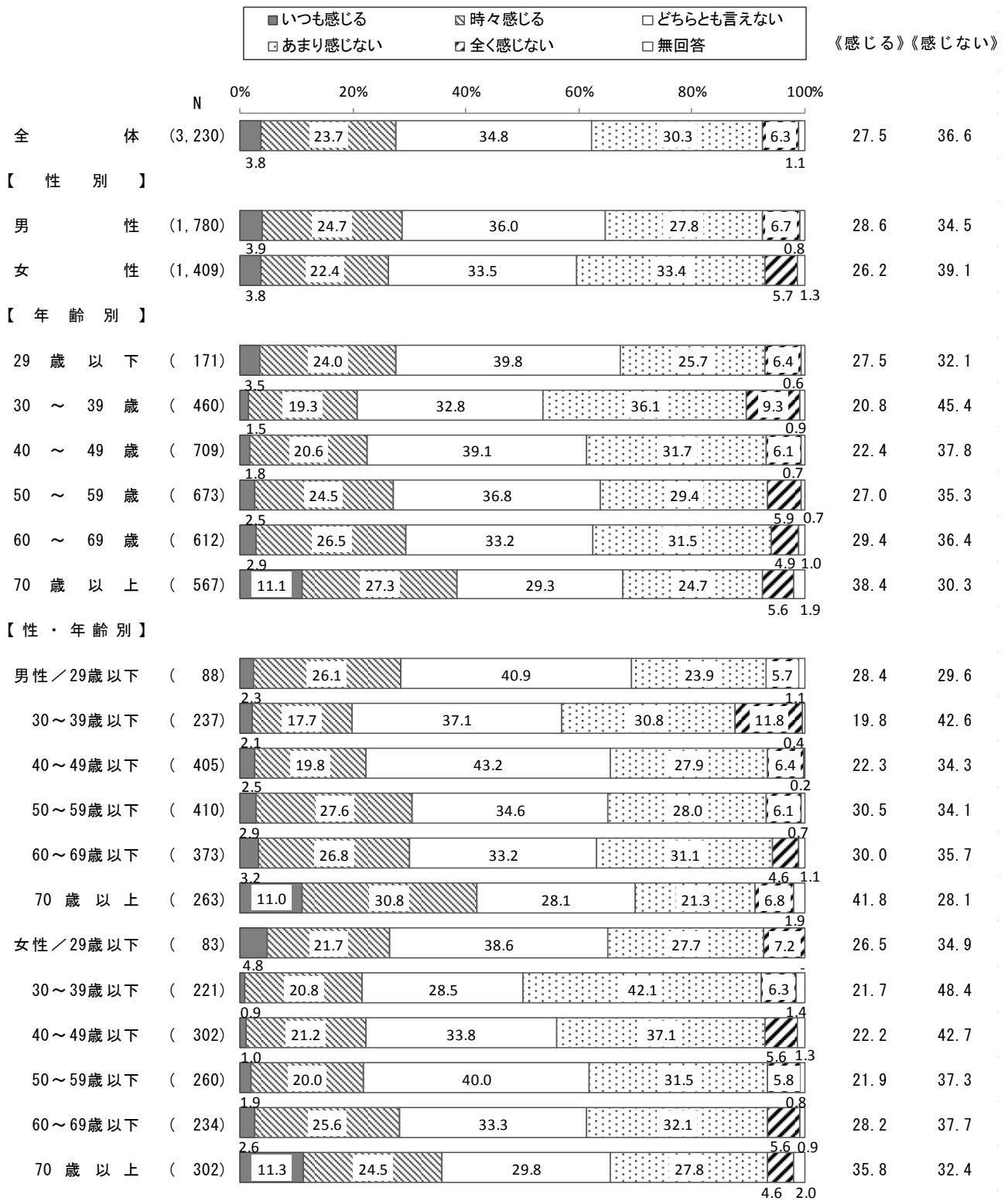
① 情報が十分に得られているという感触（利用区分別、給水方式別）〈図表2-6-31〉



<特徴>

○利用区分別にみると、《感じる》は事業所（30.0%）が家庭（26.1%）より3.9ポイント高くなっている。一方、《感じない》は家庭（40.9%）が事業所（28.8%）よりも12.1ポイント高い。

② 情報が十分に得られているという感触（属性別）〈図表 2-6-3 2〉

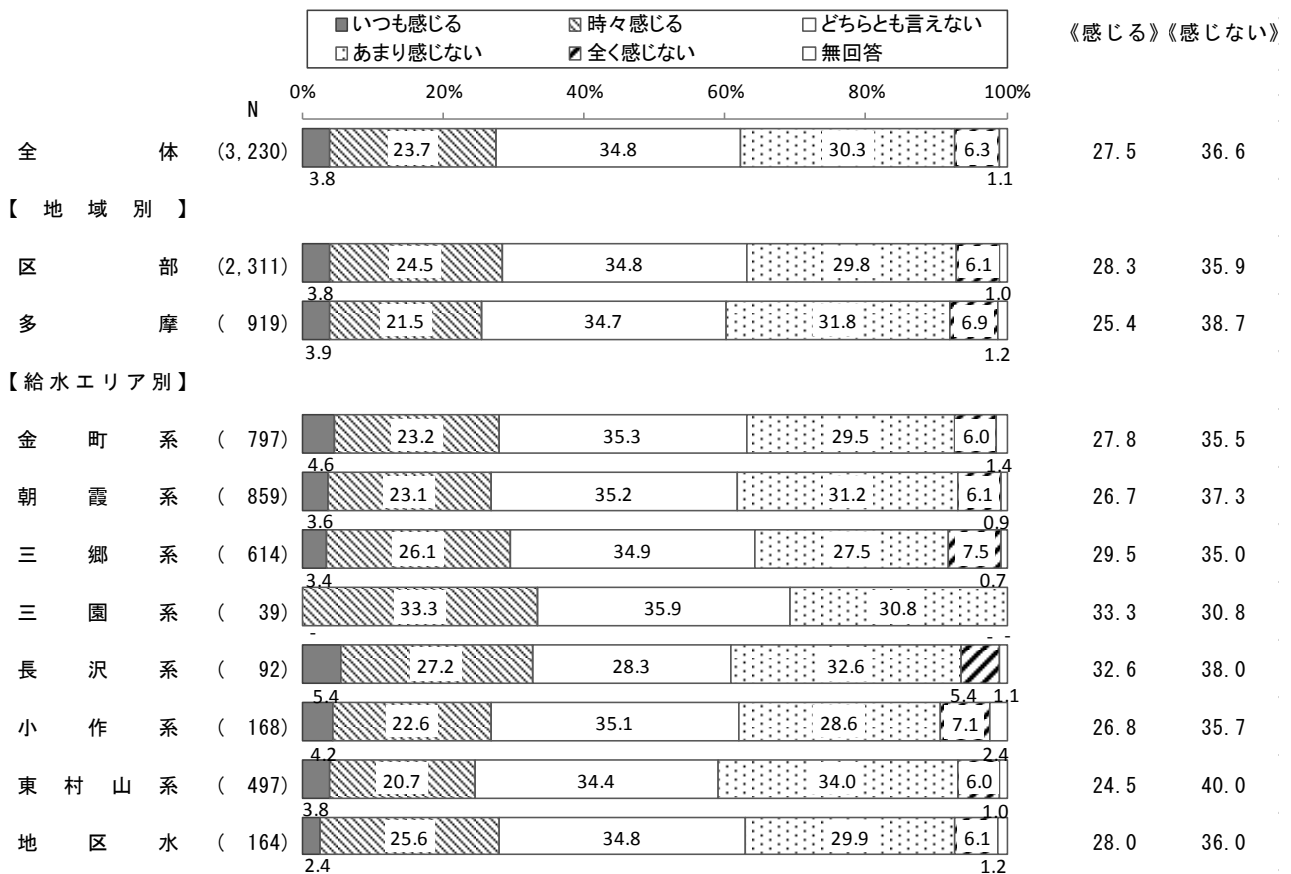


〈特徴〉

○年齢別では、《感じる》は70歳以上が38.4%でトップで、60～69歳（29.4%）が続く。《感じない》については、30～39歳（45.4%）が最も高い。



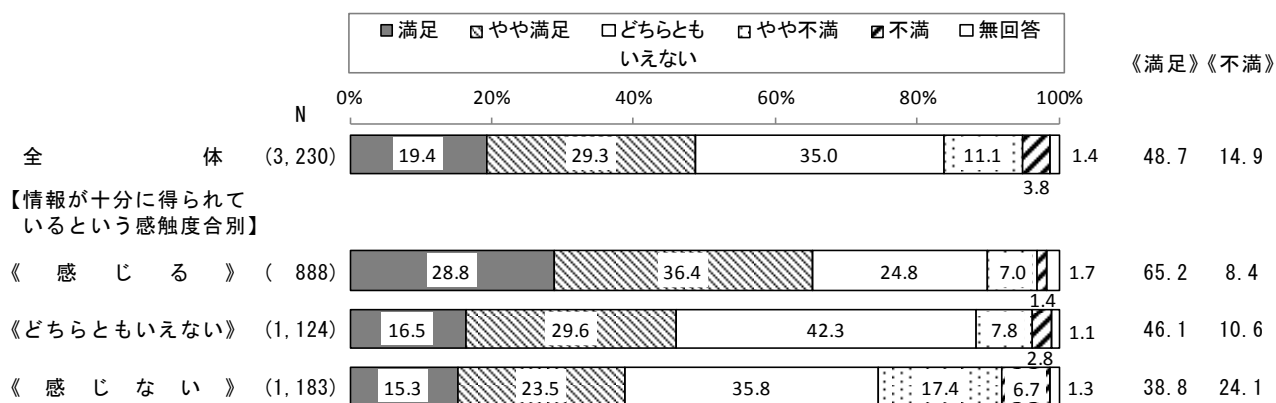
③ 情報が十分に得られているという感触（地域別、給水エリア別）〈図表2-6-33〉



○給水エリア別では、《感じる》は三園系（33.3%）、長沢系（32.6%）で高く、東村山系（24.5%）で低い。

[詳細分析]

① 情報が十分に得られているという感触と飲み水としての水質の満足度<図表2-6-34>

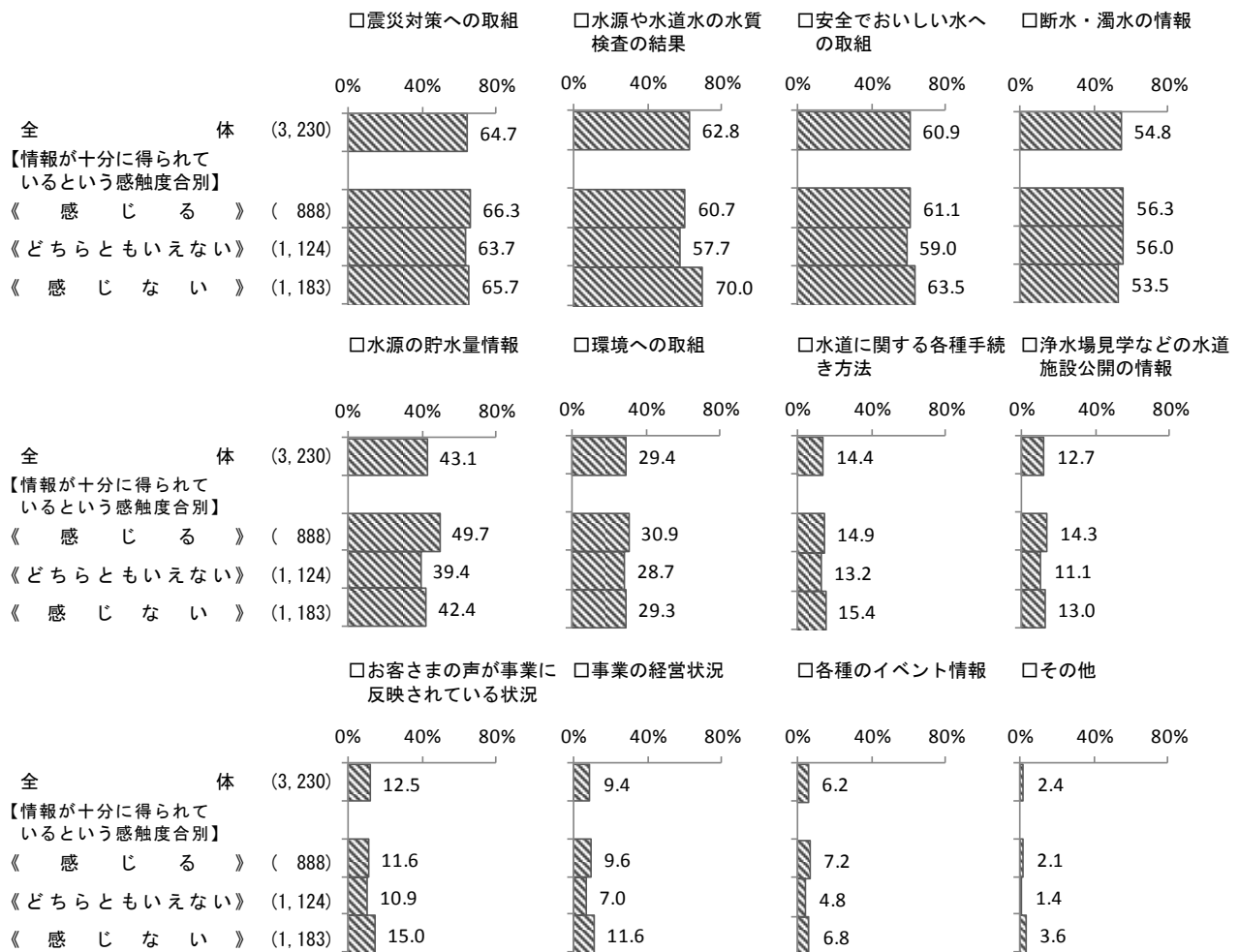


<特徴>

○飲み水としての水質の満足度について、水道水に関する情報や水道局の取組などの情報が十分に得られている感触度合別でみると、《感じる》人の《満足》は65.2%と高く、《感じない》人の満足度(38.8%)よりも26.4ポイント高くなっている。情報が十分に得られている人、すなわち「自身が必要だと感じる情報を入手出来ている人」ほど、飲み水としての水質の満足度が高いことが分かる。

② 情報が十分に得られているという感触と水道事業に関して提供してほしい情報

〈図表 2-6-35〉



〈特徴〉

○水道事業に関して提供してほしい情報について、水道水に関する情報や水道局の取組などの情報が十分に得られているという感触度合別でみると、情報の取得が十分と感じない人で、「水源や水道水の水質検査の結果」についての情報を提供してほしいとする人が 70.0%と、情報の取得が十分と感じている人 (60.7%) より 9.3 ポイント高くなっている。