

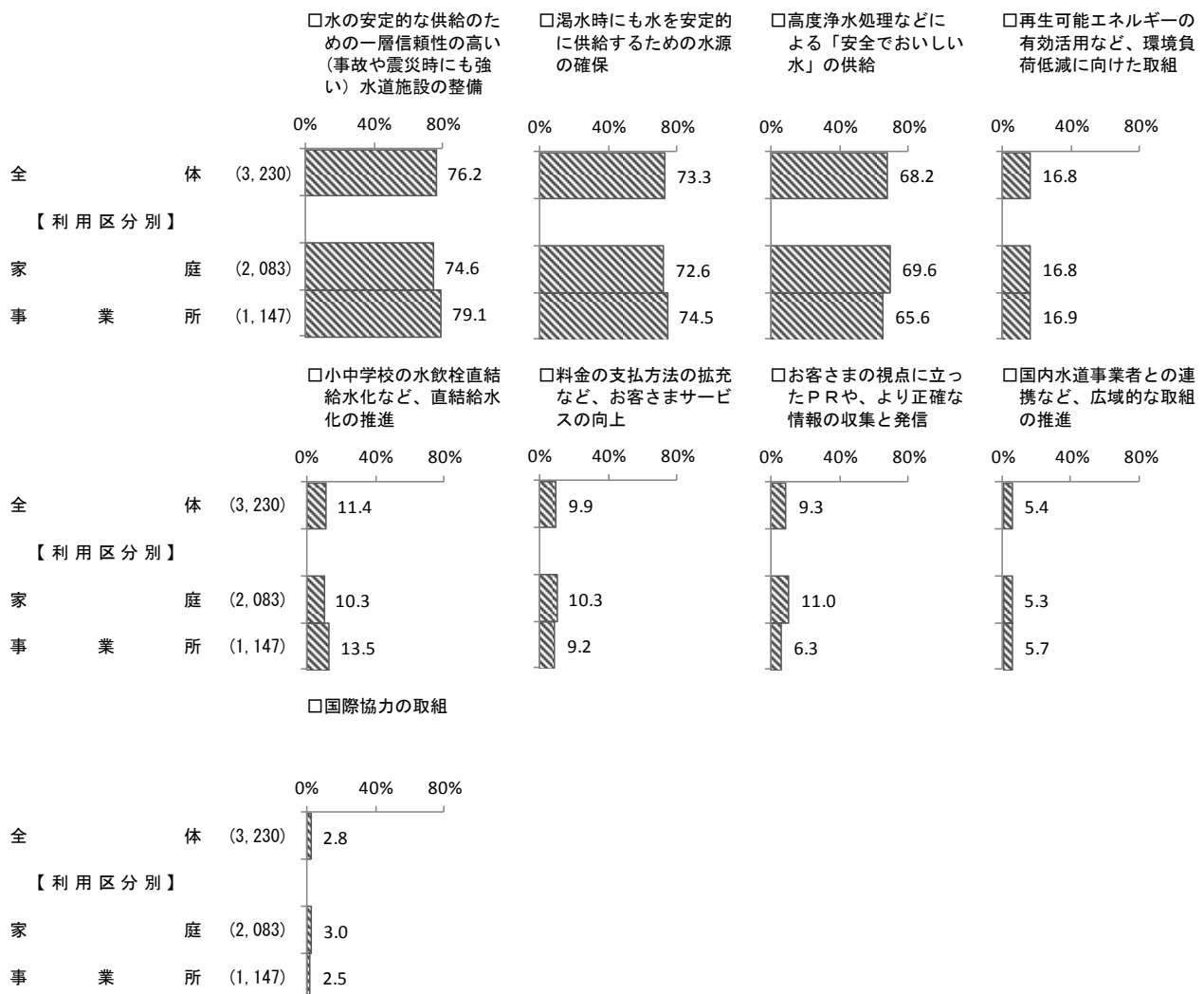
2-9 今後、水道局が取り組むべき事業

問17 今後の水道事業について、適切なコストをかけて優先的に実施すべきと思う取組を次の中から**3つまで選び**、番号に○をつけてください。

- 1 渇水時にも水を安定的に供給するための水源の確保
- 2 水の安定的な供給のための一層信頼性の高い（事故や震災時にも強い）水道施設の整備
- 3 高度浄水処理などによる「安全でおいしい水」の供給
- 4 小中学校の水飲栓直結給水化など、直結給水化の推進
- 5 料金の支払方法の拡充など、お客さまサービスの向上
- 6 国内水道事業者との連携など、広域的な取組の推進
- 7 再生可能エネルギーの有効活用など、環境負荷低減に向けた取組
- 8 国際協力の取組
- 9 お客さまの視点に立ったPRや、より正確な情報の収集と発信

[調査結果]

今後、水道局が取り組むべき事業（複数回答）（利用区分別）〈図表2-9-1〉



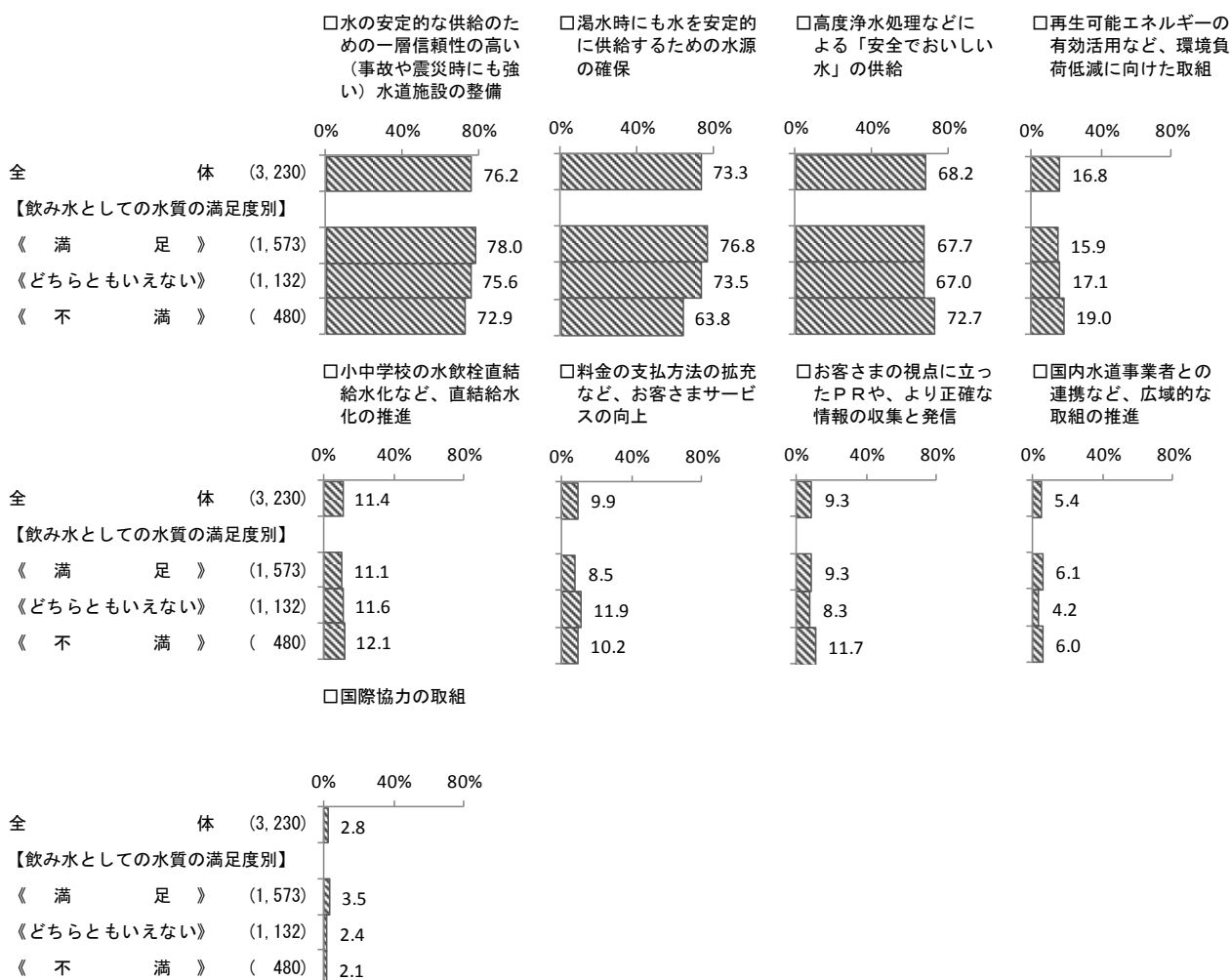
<特徴>

○全体では、「水の安定的な供給のための一層信頼性の高い(事故や震災時にも強い)水道施設の整備」が76.2%で最も高く、「渇水時にも水を安定的に供給するための水源の確保」が73.3%で、これに次ぐ。また、「高度浄水処理などによる「安全でおいしい水」の供給」も68.2%で上位になっている。

○利用区分別では、「水の安定的な供給のための一層信頼性の高い(事故や震災時にも強い)水道施設の整備」は事業所(79.1%)の方が、家庭(74.6%)よりも4.5ポイント高く、「渇水時にも水を安定的に供給するための水源の確保」も事業所(74.5%)の方が家庭(72.6%)よりも若干高い。一方、「高度浄水処理の導入などによる「安全でおいしい水」の供給」は、家庭(69.6%)の方が事業所(65.6%)より4.0ポイント高くなっている。

[詳細分析]

① 飲み水としての水質の満足度と今後、水道局が取り組むべき事業<図表2-9-2>

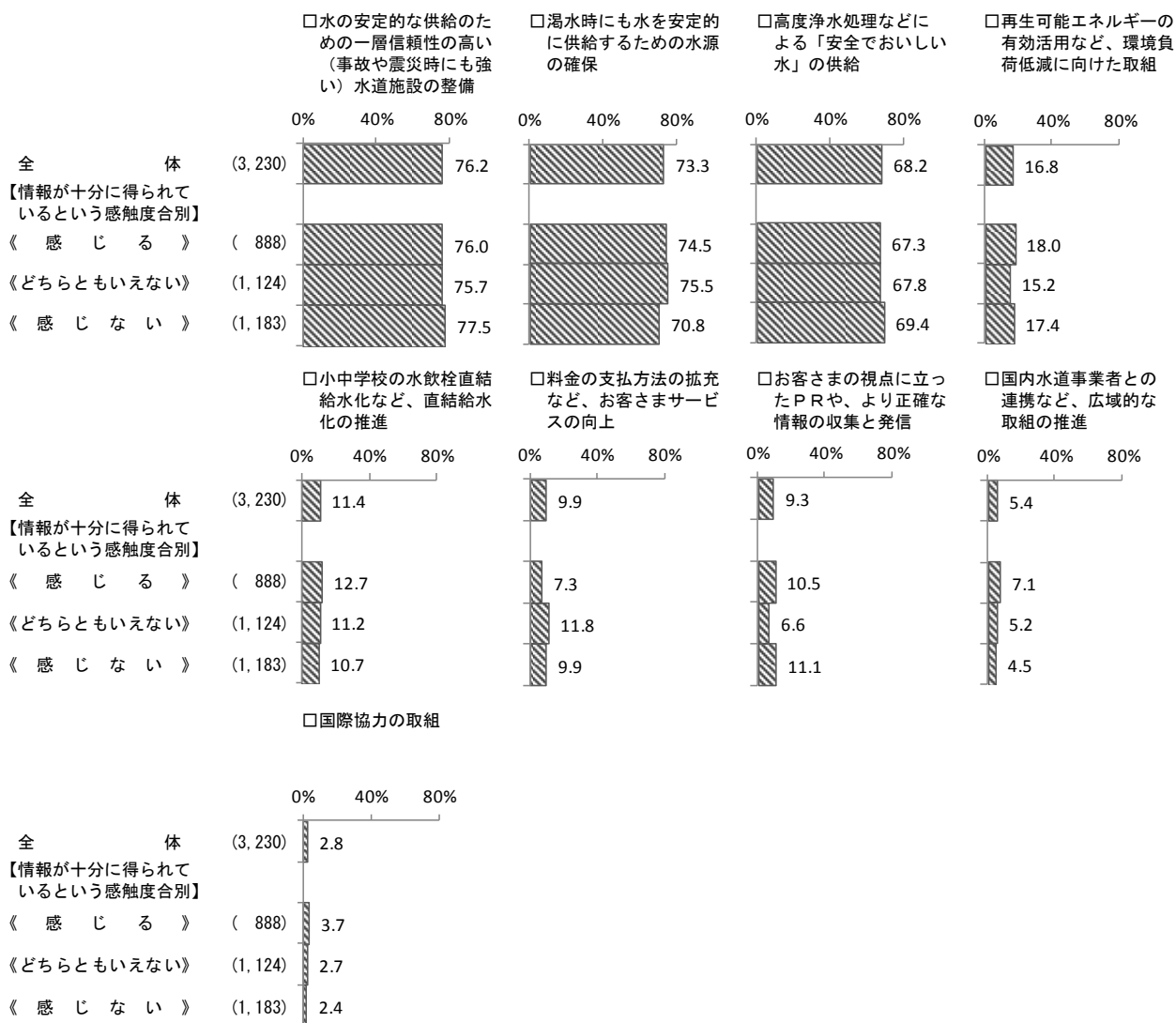


<特徴>

○今後、水道局が取り組むべき事業について、飲み水としての水質の満足度別でみると、「満足」な人も「不満」の人でも上位に挙げる事業は同じであるが、「満足」な人は「渇水時にも水を安定的に供給するための水源の確保」が「不満」の人よりも13.0ポイント高く、また「水の安定的な供給のための一層信頼性の高い(事故や震災時にも強い)水道施設の整備」も同じく5.1ポイント高いことから、

より“安定供給”を望んでいると思われる。一方、飲み水としての水質に《不満》な人は、「高度浄水処理などによる「安全でおいしい水」の供給」が72.7%と高く、《満足》な人（67.7%）よりも5.0ポイント高くなっている。

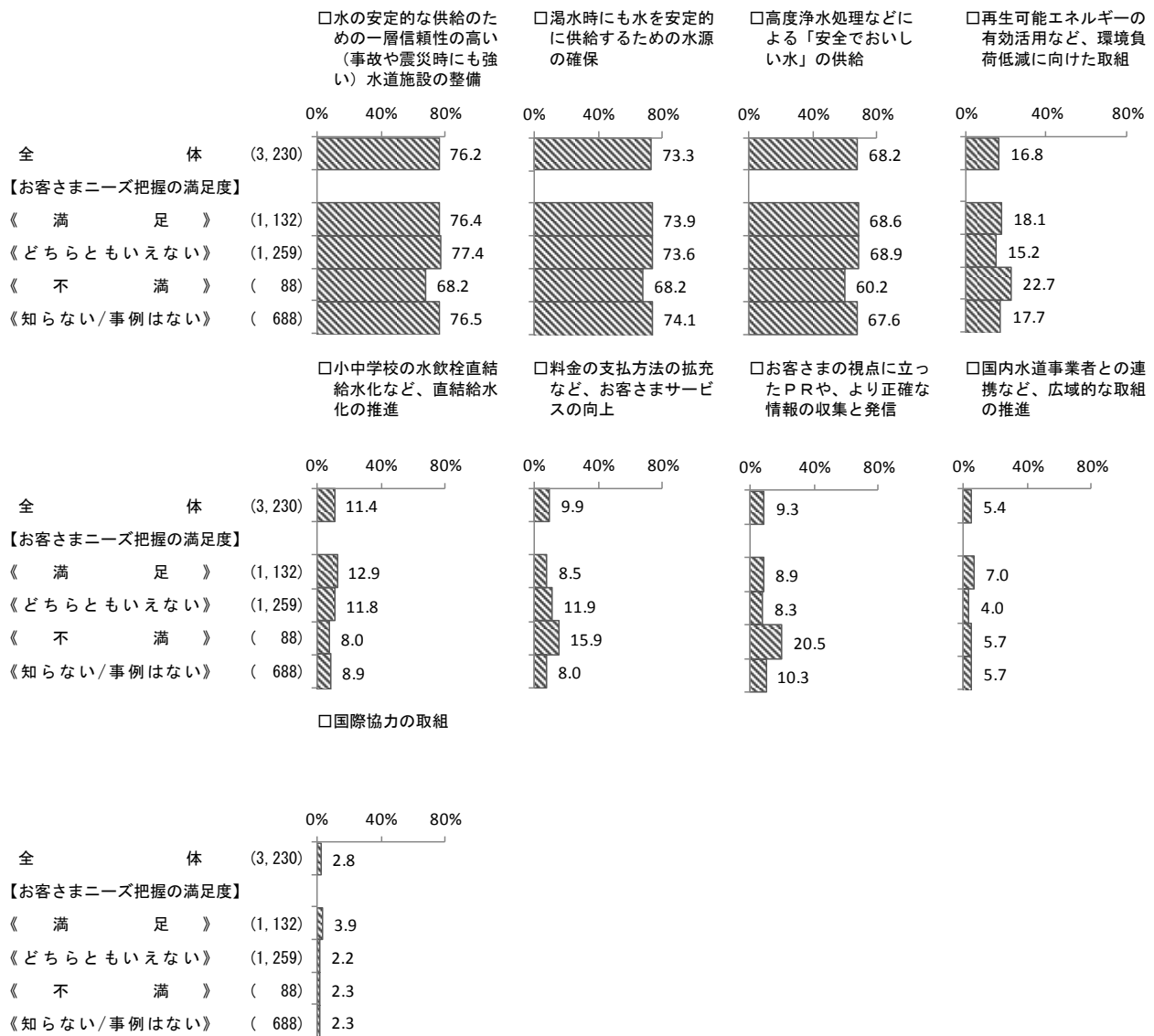
② 情報が十分得られているという感触と今後、水道局が取り組むべき事業<図表2-9-3>



<特徴>

○今後、水道局が取り組むべき事業について、水道水に関する情報や水道局の取組などの情報の取得満足度別に分析したが、結果として傾向の違いは見られなかった。

③ 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と今後、水道局が取り組むべき事業<図表2-9-4>



<特徴>

○今後、水道局が取り組むべき事業についてお客さまニーズ把握の満足度別に分析すると、全体の調査結果で上位の3事業において、ニーズ把握の取組に《満足》又は《どちらともいえない》とする人の方が、《不満》とする人よりも高い。一方、《不満》な人で《満足》又は《どちらともいえない》とする人より特に高いのは、「お客さまの視点に立ったPRや、より正確な情報の収集と発信」(20.5%)及び「料金の支払い方法の拡充など、お客さまサービスの向上」(15.9%)である。