

# ◆ 第3章 ◆ お客様アンケート調査

佐久水道企業団では、地域水道ビジョンを策定するにあたり、お客様のご要望を水道事業の施策に反映させるため、「水道事業に係るお客様アンケート調査」を実施しました。また、女性水の会の会員様にもアンケートのご協力を頂きました。

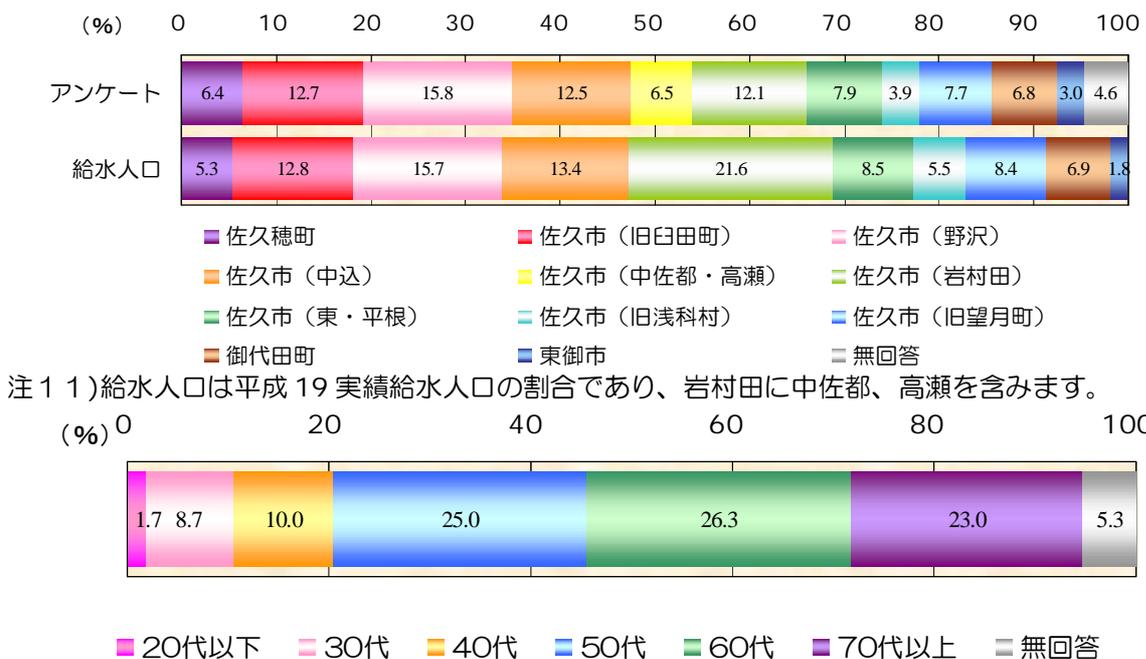
アンケートの回収数は 807 件であり、女性水の会からのアンケート回答を追加すると 887 件の回答を得ることができました。

時期	: 平成20年9月12日(金)～平成20年9月29日(月)
対象	: 佐久水道企業団のお客様
発送数	: 2,000 件
回収率	: 40.4% (回収数 807 件)
女性水の会	: 回答数 80 件

## 1. お客様の属性

お客様の属性を地区別にみると、給水人口とアンケート回答者で概ね構成比は一致しており、アンケート回答者の地区による偏りはないことが把握できます。

また、年代別の構成比では、全体の 74.3%が50代以上で、20代以下の若い世代からの回答は少ない結果でした。



注1) 給水人口は平成19実績給水人口の割合であり、岩村田に中佐都、高瀬を含みます。

図 1.2. お客様の属性

## 2. アンケート調査結果

---

### 2-1. 安心しておいしく飲める水の供給

事業の優先度では「安全でおいしい水の供給」が最も高く、その中でも、「水源から蛇口までの水質管理」、「より安全な水道水の確保」、「水源地の保全」に対する要望が高い結果でした。水道水に対するお客様の満足度を向上させるためには、水道水の安全性を確保し、おいしい水を供給することが必要です。

また、硬度が高い岩村田、東・平根、御代田地区や鉄・マンガンの問題がある旧浅科村地区では、他地区に比較して満足度が低い結果でした。よりお客様満足度を向上させるとともに、公平なサービスを提供するためには、これらの地区に対しても、よりおいしい水を供給するため、硬度処理や代替水源の確保等による対応が必要です。

### 2-2. 施設の耐震化と更新

事業の優先度として、回答が2番目と3番目に高い項目は、「災害に強い水道施設の整備」と「老朽化した施設の更新」でした。水道水を常時のみだけでなく、非常時においても供給し続けるためには、施設の耐震化と更新は必要不可欠であり、これらの事業を効率的に計画、実施することが重要です。

### 2-3. 経営の効率化と健全化

水道水や水道事業の満足度へ与える要因として、料金や経営の効率化の影響度が大きく、個別事業のほとんどは、事業の実施は必要であるが、水道料金への影響をできるだけ抑えるように、時期は多少遅れてもかまわないとの回答でした。

今後、事業を実施する上では、健全経営によるムダ、ムリ、ムラのない事業を展開していく必要があります。そのためには、将来を見据えた持続可能な計画と、財政収支見通しをたてた効率的な事業を実施することが重要です。

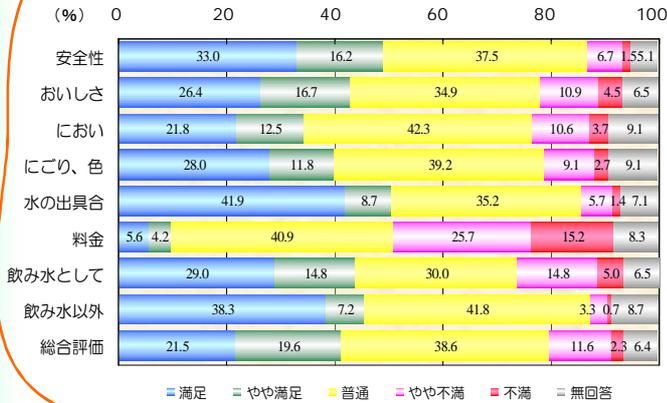
### 2-4. お客様サービスの充実

水道事業の満足度では、お客様サービス、広報活動は、他の項目に比較して不満が多く、事業全体の評価へ与える影響度が大きい結果でした。お客様サービスは、お客様が企業団を評価する基準となるため、今後、お客様サービスをどのように充実させていくかが重要です。そのため、広報活動をより一層充実させ、特に広報紙については、若い世代からお年寄りまで幅広い年代に魅力ある紙面を作成する必要があります。

お問い合わせ窓口については「わからない」と回答している割合が多く、また、「窓口での職員対応」が総合評価へ与える影響度が大きい結果でした。このことから、今後、職員自らがお客様とどのように接していくべきかを考える必要があります。

アンケート調査：お客様満足度

水道水の満足度



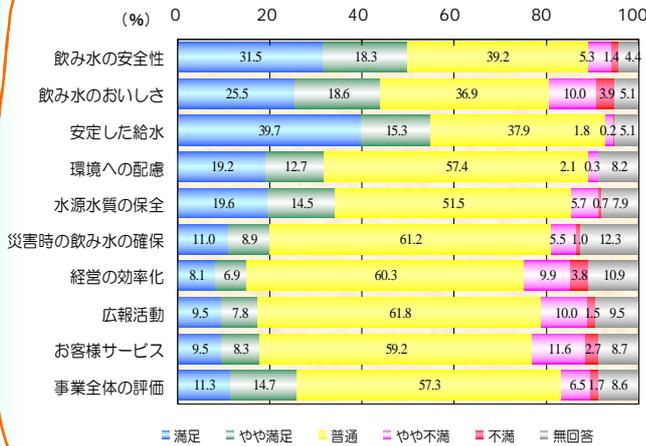
総合評価へ与える影響度



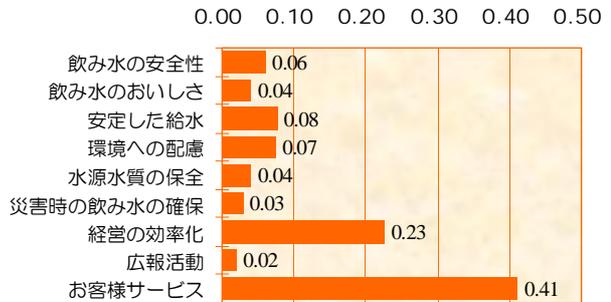
- ・安全性、水の出具合に対する満足度は高い。
- ・料金に対する不満が大きい。
- ・北部地区（岩村田、東・平根、御代田町）と旧浅科村地区で満足度が低い。
- ・満足度を高める要因として、おいしさによる影響度が大きい。



水道事業の満足度



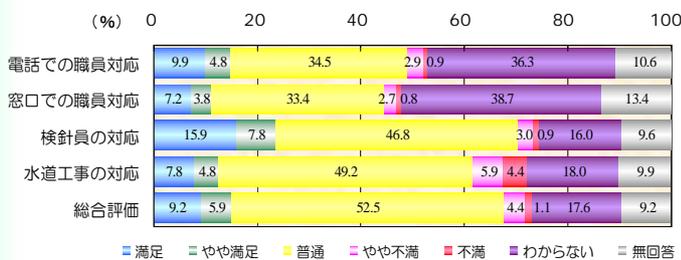
事業全体の評価へ与える影響度



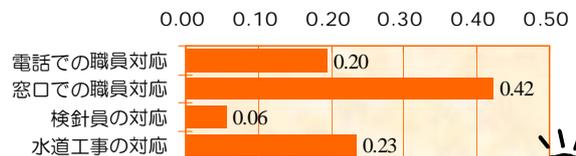
- ・安全性、安定した給水に対する満足度は高い。
- ・経営の効率化、広報活動、お客様サービスに対する不満が比較的大きい。
- ・北部地区（岩村田、東・平根、御代田町）と旧浅科村地区で満足度が低い。
- ・満足度を高める要因として、お客様サービス、経営の効率化による影響度が大きい。
- ・若い世代ほど、水道事業への満足度が低く、特に広報活動やお客様サービスが顕著である。



お問い合わせ窓口等の満足度



総合評価へ与える影響度



- ・分からないと回答している割合が多い。
- ・検針員の対応は比較的満足度が高い。
- ・満足度を高める要因として、窓口での職員対応の影響度が大きい。



総合評価へ与える影響度、事業全体の評価へ与える影響度：満足度の項目に得点を与え（満足:5, やや満足:4, 普通:3, やや普通:2, 不満:1）、総合評価を目的変数、その他の項目を説明変数として重回帰分析をした結果です。影響度の値が大きいほど、総合評価への影響が大きいことを示しています。

図 13. アンケート調査結果

アンケート調査：水道事業について

アンケート調査：水道水の飲用と広報



個別の事業について

硬度が高い地区で水質改善の要望が高い

硬度が高い地区では、水道水を飲用する割合が少なく、おいしくない、塩素臭がする、白い付着物が気になる等による理由が多い

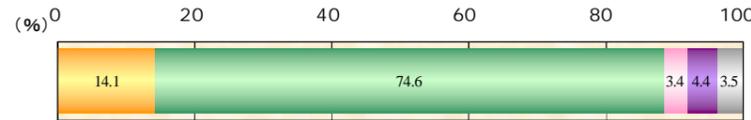
優先的に進めた方がよいと思う事業  
 水源から蛇口までの水質管理50.6%  
 より安全な水道水の確保39.8%  
 水源地の保全34.4%

硬度対策について  
 (岩村田、東・平根、御代田町地区の回答)



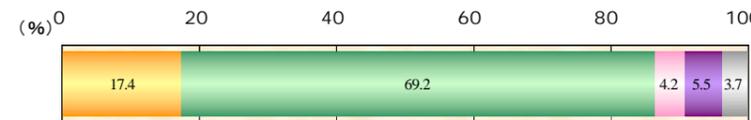
- 水道料金が多少上がっても、早急に水質を改善して欲しい
- 水質を改善すべしと考えるが、水道料金への影響をできるだけ抑えるように、時期は多少遅れてもかまわない
- 法律の水質基準が守られているので、今のままでよい
- ミネラル分が多くふくまれており、健康にいいので、改善する必要はない
- わからない
- 無回答

施設の更新について



- 水道料金が多少上がっても、万全な安定給水体制を確保するために、早急に施設を新しくしてほしい
- 施設を新しくすべしと考えるが、最低限の安定給水体制を確保した上で、水道料金への影響をできるだけ抑えるように、時期は多少遅れてもかまわない
- 対策の必要はない
- わからない
- 無回答

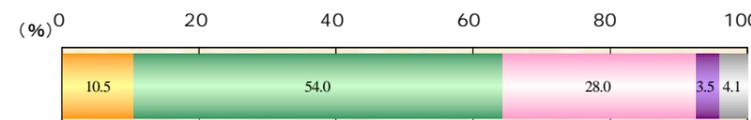
災害に強い施設づくりについて



- 水道料金が多少上がっても、早急に取り組みを強化してほしい
- 災害に強い施設整備をすべしと考えるが、水道料金への影響をできるだけ抑えるように、時期は多少遅れてもかまわない
- 対策の必要はない
- わからない
- 無回答

優先的に進めた方がよいと思う事業  
 水道管や配水池の耐震化59.9%  
 事故時にすばやく対応できる情報通信システムの充実42.7%  
 復旧のための資材、飲料水などの備蓄37.5%

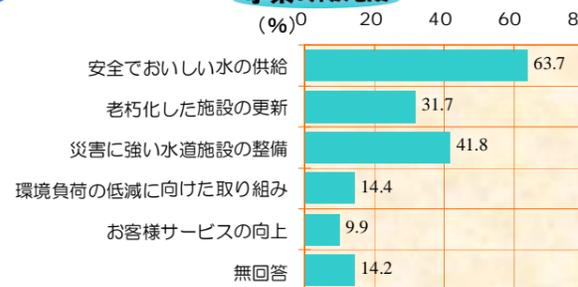
環境対策について



- 水道料金が多少上がっても、早急に取り組みを強化してほしい
- 環境対策に取り組むべきと考えるが、水道料金への影響をできるだけ抑えるように、時期は多少遅れてもかまわない
- 安定給水されていれば、対策の必要はない
- わからない
- 無回答

優先的に進めた方がよいと思う事業  
 水源地の保全69.8%  
 森林の保護47.6%  
 漏水対策（水資源の有効利用）41.6%

事業の優先度

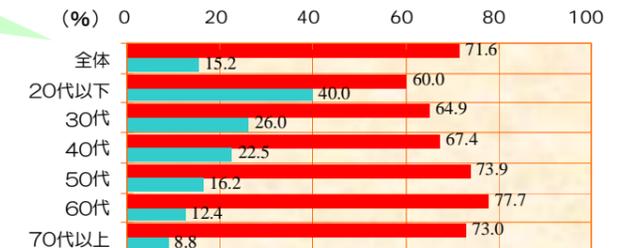


- ほとんどが事業の実施は必要であるが、水道料金への影響をできるだけ抑えるように、時期は多少遅れてもかまわないと回答している。
- 特に、施設の更新や災害に強い施設づくりに事業の必要性が高い。
- 実施の優先度は、以下のとおりである。
- 1位：安全でおいしい水の供給  
 (水源から蛇口までの水質管理、より安全な水道水の確保、水源地の保全)
- 2位：災害に強い水道施設の整備  
 (水道管や配水池の耐震化、事故時にすばやく対応できる情報システムの充実、復旧のための資材、飲料水などの備蓄)
- 3位：老朽化した施設の更新
- 硬度対策については、水質改善の要望は47.6%、要望のない方は38.4%である。



年代別の状況

普段どのような水を飲んでいますか



■ そのままの水道水 ■ 市販のミネラルウォーター等の水



地区別にみると、旧望月町、東御市地区で広報誌の認知度が低い

広報誌を読んだことがありますか



■ 広報誌（佐久水道新聞）を読んだことがある ■ 企業団からのお知らせを見たことがない



- 水道水を飲用する割合は71.6%であるが、若い年代ほど飲用する割合が低く、市販のミネラルウォーター等の水を飲用する割合が高い。
- 広報の認知度は75.5%であるが、若い世代ほど認知度が低く、広報への関心が少ない。
- 若い世代ほど、水道事業への満足度が低く、特に広報活動やお客様サービスが顕著である。



図 13. アンケート調査結果