

## ○アンケート調査結果と今後の展望について

傾向分析結果の概要は以下のとおり。

- ・水道利用の形態：ほとんど変化が見られない。
- ・水質に対して：満足度が上昇、改善要望は低下している。
- ・水道の取組：各年度の傾向は同じであり、「わからない」の回答が目立つ。
- ・水道料金：「妥当」の意見が増加しているが、「やや高い」の意見の割合も高い。
- ・請求方法：現状に対する改善要望はない。
- ・水源環境：現状に対する改善要望はない。
- ・広報活動：十分の意見が増加しているが、「わからない」の意見割合が多い。
- ・情報提供：水質と災害時に対する要望が高い。
- ・今後の要望：ある程度料金に影響しても水道の維持・向上を望んでいる。

アンケート調査結果を受け、滝沢市水道事業中期経営計画（後期）に反映すべき項目は、滝沢市水道ビジョン施策方針別に以下のとおり挙げられる。

### **安心・安全【安心して飲むことができる安全な水道】**

#### (1) 水源の確保と保全 ①水源の有効利用、③水源の保全

##### 現状

・表流水、地下水の依存割合に関しては、「今のままでよい」との回答が最も多い。一方で、「わからない」との回答が3割と次点であった。また、森林保全への不安は全体の2～3割と、年々減少傾向にあり、情報提供の要望項目のうち、「水源保全の取り組み状況」を要望する割合は1割程度であった。

・水源保全対策の経費を賄うことについては、「料金に影響があっても（「積極的に」又は「ある程度」）推進すべき」と7割の利用者が理解を示している。しかし、「積極的に推進すべき」との回答より「ある程度推進すべき」との回答が多い。

##### 次期経営計画への留意点

- ・水質に優れた地下水への依存度を高めていく既定方針は継続する。
- ・環境保全活動の情報発信を強化することで水道利用者により理解を深めていただく。

#### (2) 安全な水の供給 ②水質管理の強化

##### 現状

・水道利用者の飲み水の水質への「満足」、「やや満足」との回答率は6割を占める。飲み水への満足度は居住年数の長さ按比例して高い傾向が出ている。しかし、水質満足度の項目のうち、飲み水の満足度は最も低い値を示している。このことから、飲み水としての水質は、他の項目より利用者からの期待度は高いことが伺える。

・飲み水としての水質に「不満」、「やや不満」と答えた利用者の回答理由について、「塩素臭い」は回答のある全水系に存在しており、年代別で統計してもばらつきはない。ア

ンケート事由記述にて挙げられる塩素臭対策への意見、要望も13件寄せられており、不満解消の取り組みが必要といえる。

#### 次期経営計画への留意点

- ・供給エリアの特性を踏まえた供給水質の向上
- ・水道利用者の満足度を保つため、水質管理・保守を継続

### 安定・強靱【安定した給水を実現する強靱な水道】

(1) 水道施設の最適化 ②基幹水道施設の改良・更新

#### 現状

- ・老朽化する施設の更新に対する関心は1割程度と高くない。この結果は年代や水道料金への満足度によってばらつきがあり、50歳～70歳以下の関心が高く、40歳以下の関心が低い。
- ・一方、施設整備のための料金改定は、料金に影響があっても推進すべきと8割の水道利用者が理解を示している。しかしながら、料金改定へは“積極的”というより“ある程度”を望んでいる。
- ・現状の水質に満足している水道利用者の施設整備に対する意識は高い傾向にある。

#### 次期経営計画への留意点

- ・水道施設の老朽化や更新の必要性について住民と情報共有し水道利用者の意識向上を図る。
- ・施設更新は水道利用者への適切な情報提供と共に計画的に推進する。

(1) 水道施設の最適化 ③水道管路の改良・更新

(2) 災害応急対策の充実 ①バックアップ機能の強化、②応急給水体制及び復旧体制の構築、③緊急給水機能の整備

#### 現状

- ・災害対策への取り組みは水質の関心に次いで水道利用者の意識は高い。これは情報提供に関してのみならず、今後の要望に対しても同様の結果となった。意見要望においては、災害時の水の確保の方法を求める声もあった。災害時の情報発信と災害対策の強化が求められているといえる。

#### 次期経営計画への留意点

- ・災害に対する滝沢市の取り組みに関する情報発信の継続
- ・災害時の水確保の方法についての情報提供を強化

### 環境・持続【環境にも配慮した持続可能な水道経営】

(1) 顧客サービスの向上 ①水道利用者に密着したサービスの向上、②広聴広報の充実

#### 現況

- ・お客様センターが開設して間もないため、利用機会が少ないため満足度は低く、「わからない」との回答が目立つ。メーター検針は「毎月」を望む声が多い。理由として使用

水量の把握ができ、且つ漏水等の万一に備え早期発見ができる点を魅力に思う水道利用者が多いからである。一方、「隔月」を望む水道利用者は、料金値下げと支払い回数の減少を求めている。

- ・水道料金の納付方法としては現状に満足している。少数ではあるが「クレジットカード」、「納付金融機関拡大」を望む声がある。更なる利便性を考え今後検討の余地はある。
- ・「水質」、「災害時の水供給」、「水源」に関する情報が水道利用者が求める情報提供であるといえる。広報活動を「十分」と感じている水道利用者は全体の4割を占める。「不十分」と感じている水道利用者は全体の1割以下だが、「どちらとも言えない」回答者が3割弱と目立つ。なかでも40歳代、50歳代の満足度が他の項目より低い結果であった。情報を得る手段として、「広報誌」、「インターネット」を利用している割合が高い。少数だが「検針員、市役所職員」、「地元説明会」、「市役所の出前講座」等の手段は年齢に比例して有効と考えられている傾向がある。「不十分」と感じている水道利用者も主な情報取得方法は「広報誌」であるが、検針員・職員の人による説明や説明会・出前講座で情報を得ている傾向がある。

#### 次期経営計画への留意点

- ・更なる利便性のためクレジットカード利用、納付金融機関拡大の検討
- ・水道利用者が求める広報活動の充実（高齢者に対する対人型の情報提供等）

### (2) 環境対策の推進 ①環境対策の推進

#### 現況

- ・自然保護に対する認識は減少傾向にあり、水道利用者が「自然保護への配慮」を望む声は比較的低い。水道利用者の意識を高めていく必要がある。節水を心がける水道利用者の中で3割が環境における水資源の大切さを感じている。

#### 次期経営計画への留意点

- ・水源保全活動の情報発信を強化し協働による環境対策を図る。

### (3) 財政の健全化 ①適正な水道料金

#### 現況

- ・水道料金水準に対し、ある程度肯定的といえる。これは高品質な水の供給、施設整備、水源保全各々に関わる水道料金への影響においても同様の傾向がみられる。しかしながら、水道料金を高いと感じる水道利用者と各施策における水道料金への影響に対する意識は比例する傾向にあり、今後理解を得る必要があるといえる。

- ・水道料金を高いと感じている水道利用者も施設整備や水源保全対策への料金改定に対しては理解を示している。

- ・水道料金を高く感じる水道利用者が水道水に不満を抱く理由として「おいしくない」、「塩素臭い」、「安心して飲めないから」が目立つ。これら不満を解消していくことが料金改定への理解浸透に繋がる。

- ・また意見要望として挙げられた水道料金に対する不満の意見の3割は誤認識によるも

のであり、正しい料金水準の情報を浸透させる必要がある。

#### 次期経営計画への留意点

- ・水道利用者の意向を踏まえた施設整備と水道料金の研究

#### (4) 人材育成と組織力強化 ①職員能力向上と技術継承

##### 現況

・水道利用者の水道業務に携わる職員対応への評価として、不満は少ないものの、満足度は高くないといえる。評価の半数以上が「どちらとも言えない」、「わからない」を占める。これは、職員と関わる機会が少ないためと考えられる。

#### 次期経営計画への留意点

- ・水道利用者と職員の交流強化