

# 平成27年度「お客さま満足度調査」 結果概要

本市では、お客さまニーズを的確に把握し、それを事業に反映することで、お客さまにさらに満足していただける水道事業としていくため「お客さま満足度調査」を実施しました。

調査結果の概要について、下記のとおりお知らせします。

## 【実施概要】

実施時期：平成27年9月28日～10月23日

調査対象：無作為抽出したお客さま（一般用）2,000世帯

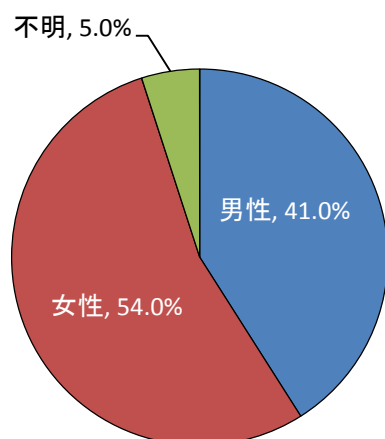
調査方法：郵送により調査票を送付、回収

回答数：1,101通、回収率55.1%

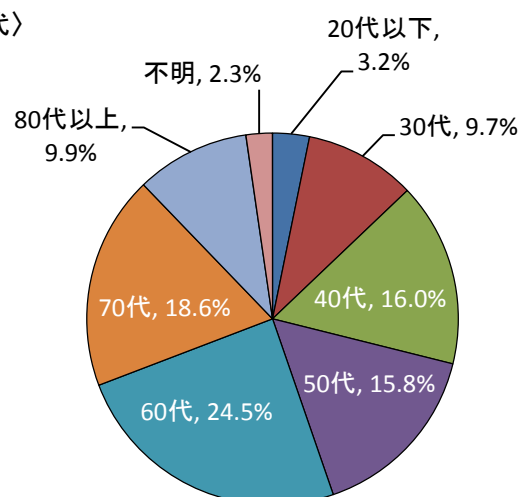
## 【調査結果】

### 回答者の属性

〈性別〉

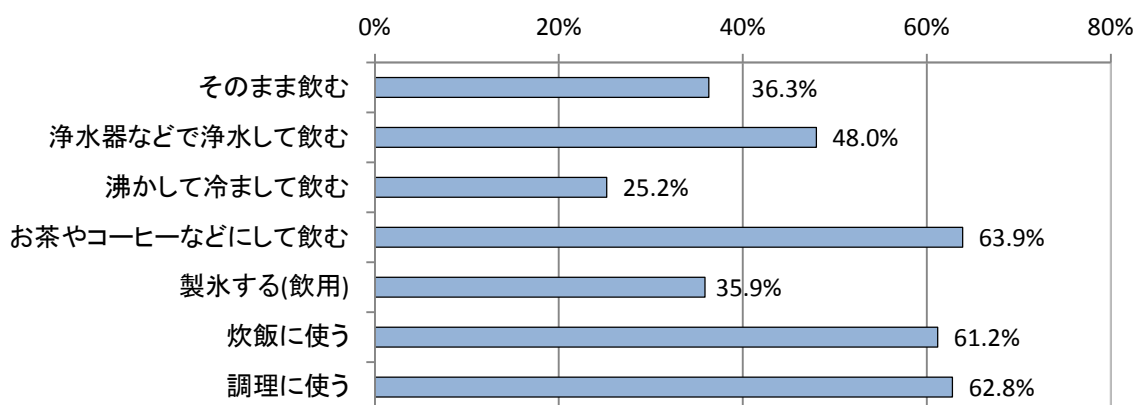


〈年代〉



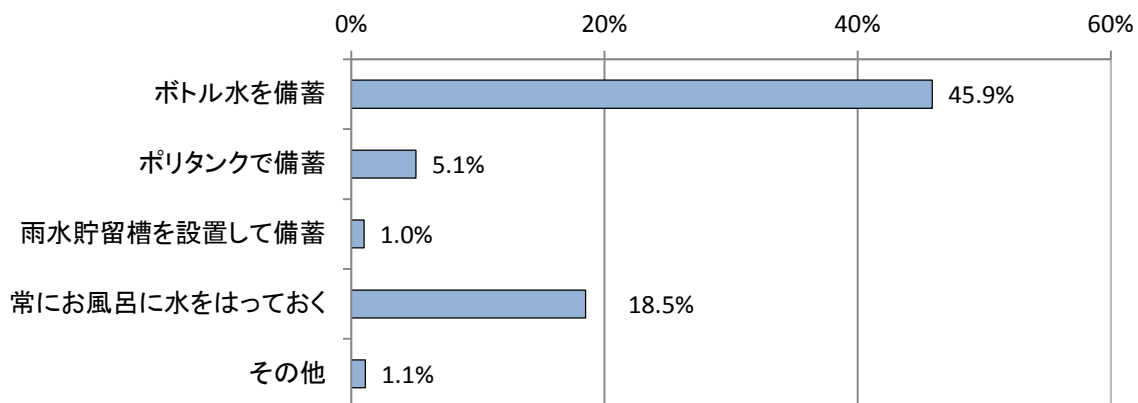
## 1 水道水の飲用状況

（普段、水道水をどのように飲んでいますか。）



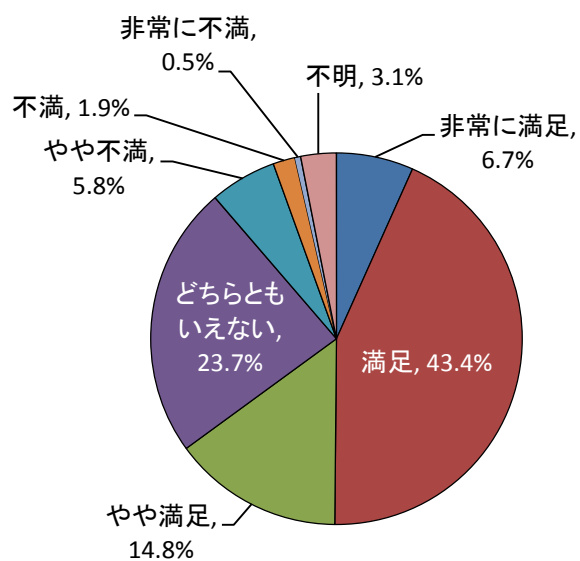
## 2 水の備蓄

(災害に備え、水の備蓄をしていますか。)



## 3 水道水の評価

(水道水の水質についてどうお感じですか。)



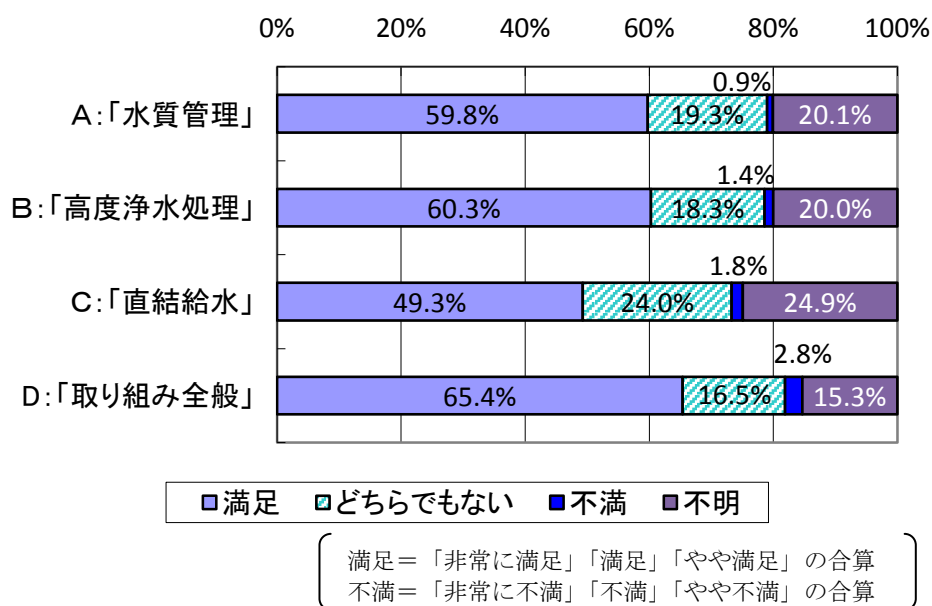
## 4 水道局の取り組みに対する評価

### (1) 安心しておいしく飲める水をお届けするための取り組み

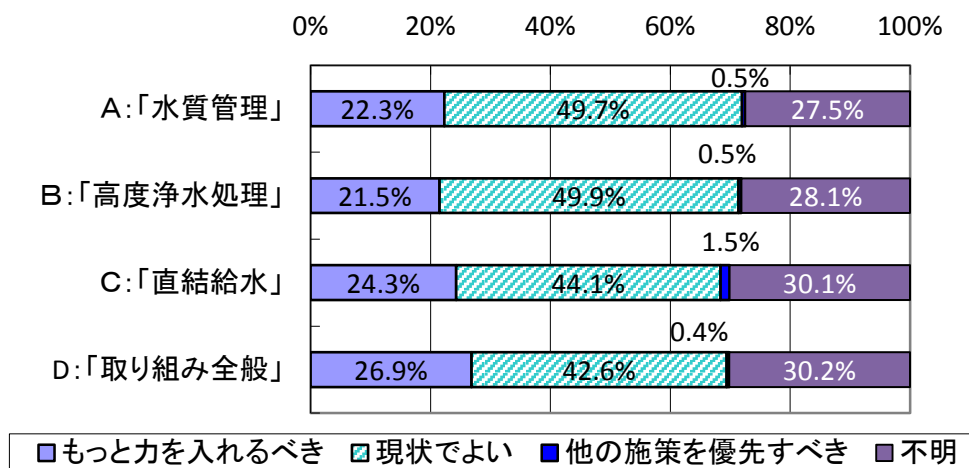
#### ー水道局の主な取り組み内容ー

- A： 水質基準項目にない化学物質や放射性物質などについても計測するなど、徹底した水質管理を行っています。
- B： オゾン処理と活性炭処理を組み合わせ高度浄水処理した安全でおいしい水を供給しています。
- C： マンションなどで受水槽を使わず水道管から直接給水することを促進しています。

(これらの取り組みについて現在の満足度をお聞かせください)



(今後の期待度をお聞かせください)



## (2) 断水等がなくいつでも安定して水をお届けするための取り組み

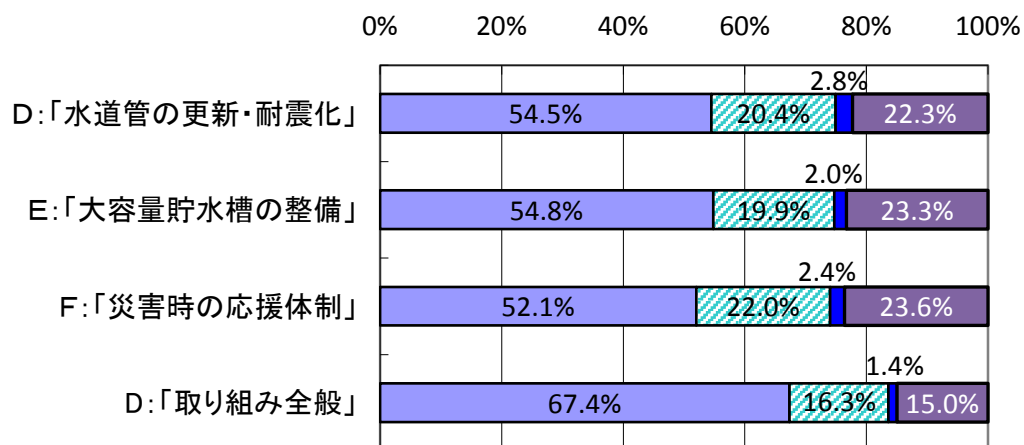
### ー水道局の主な取り組み内容ー

D：古くなった水道施設や水道管の更新・耐震化を進めています。

E：災害時に応急給水拠点としての役割を担う大容量貯水槽の整備を進めています。

F：防災訓練の実施やマニュアルの整備など、災害時の広域的な連携応援体制の強化を進めています。

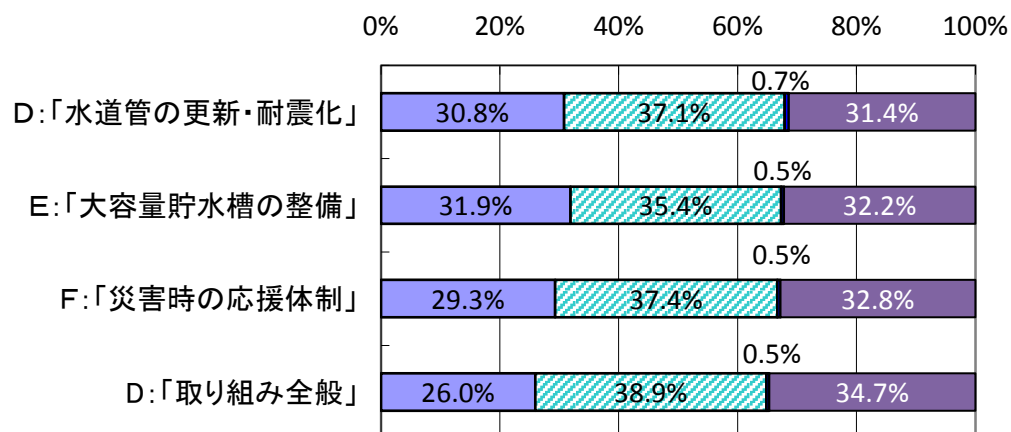
(これらの取り組みについて現在の満足度をお聞かせください)



■満足 ■どちらでもない ■不満 ■不明

(満足 = 「非常に満足」「満足」「やや満足」の合算  
不満 = 「非常に不満」「不満」「やや不満」の合算)

(今後の期待度をお聞かせください)



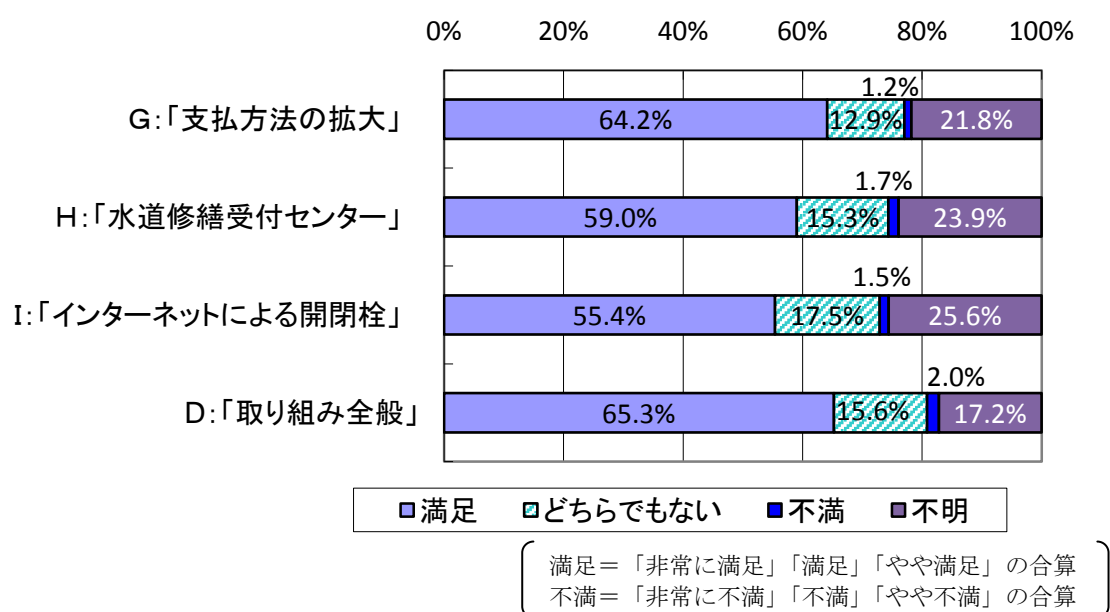
■もっと力を入れるべき ■現状でよい ■他の施策を優先すべき ■不明

### (3) お客様に満足していただけるサービスの向上のための取り組み

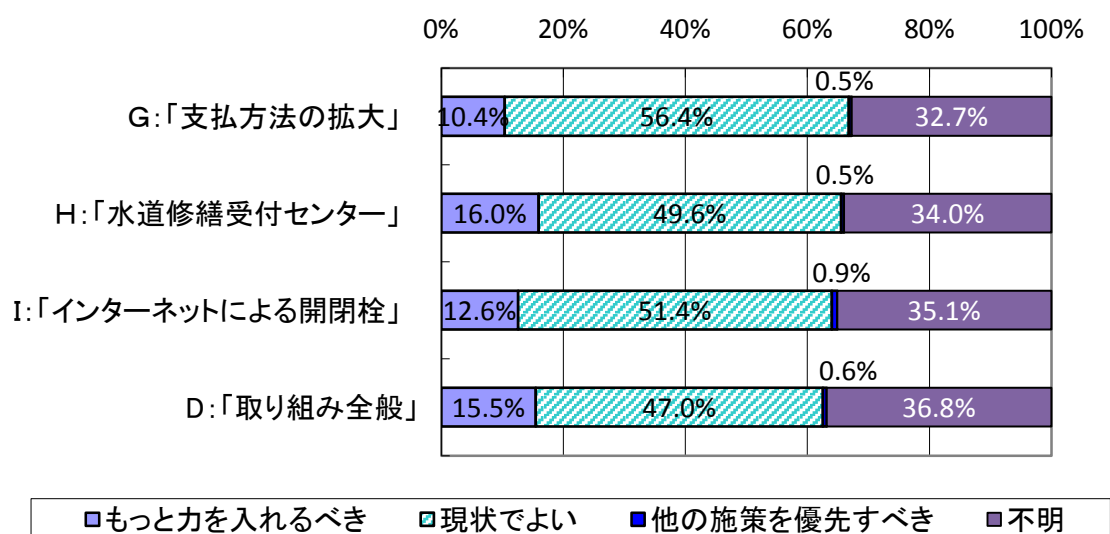
#### ー水道局の主な取り組み内容ー

- G：口座振替やクレジットカード払い、コンビニエンスストアにおける料金取扱い等支払方法の拡大を行っています。
- H：水道修繕受付センターにおいて、宅地内の水道管のあらゆる修繕について、休日も含めて24時間受付けています。
- I：営業時間外でも可能な、インターネットによる水道の開閉栓の申し込みを受付けています。

(これらの取り組みについて現在の満足度をお聞かせください)



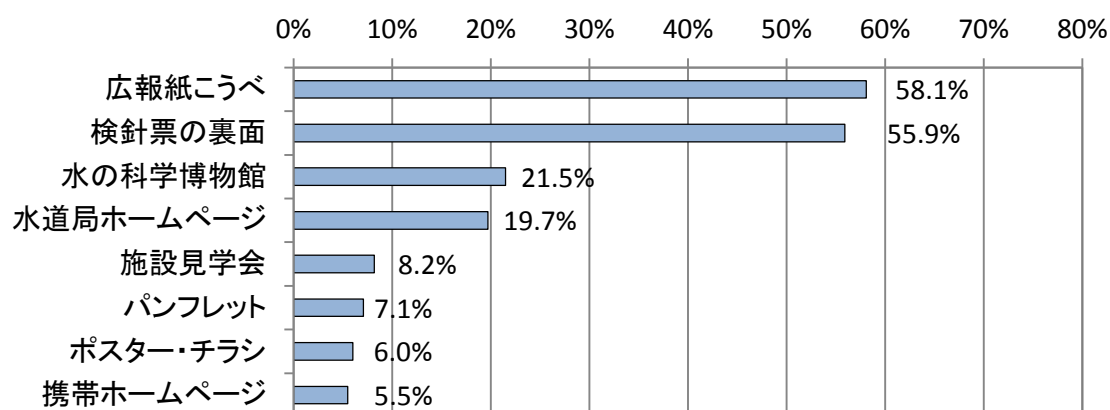
(今後の期待度をお聞かせください)



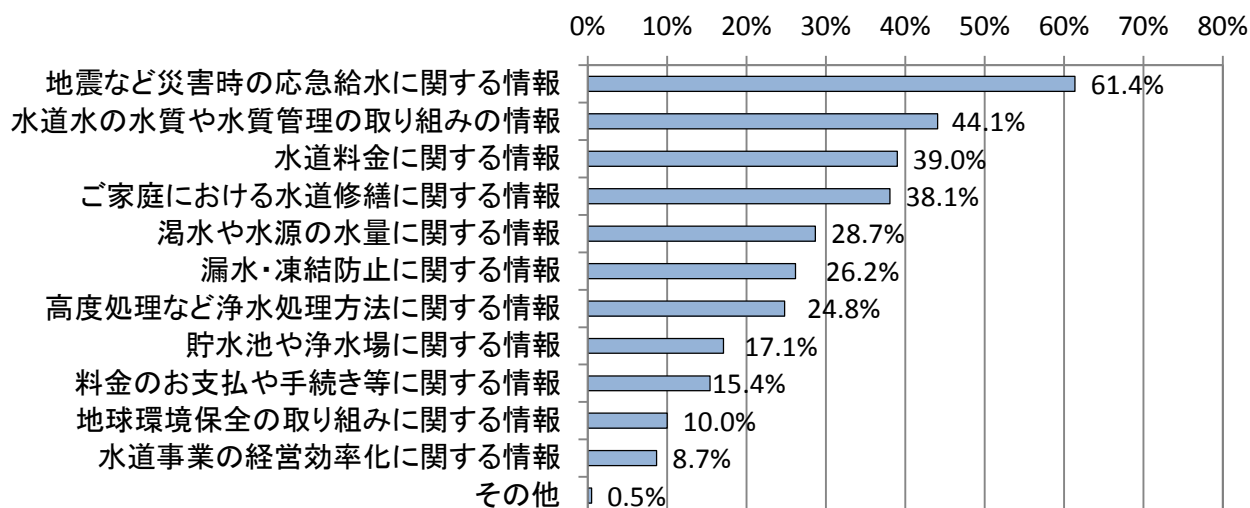
## 5 広報活動に対する評価

### (1) 広報活動の認知度

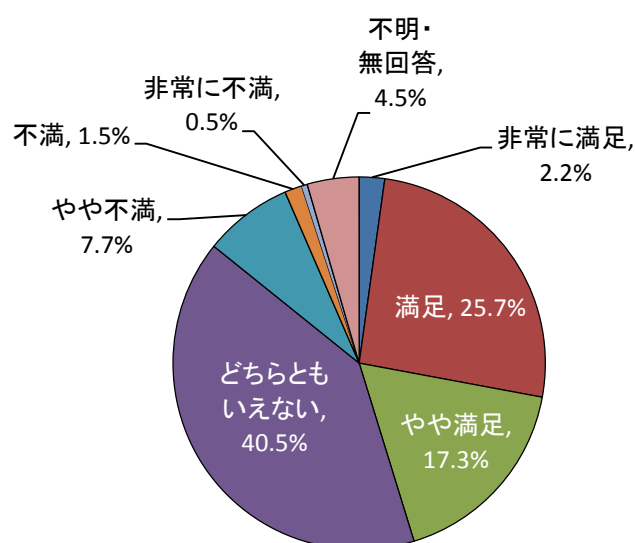
(水道局の主な広報媒体についてあなたが知っているものはどれですか。)



### (2) 知りたい情報 (知りたい情報や興味のある情報を選んでください。)

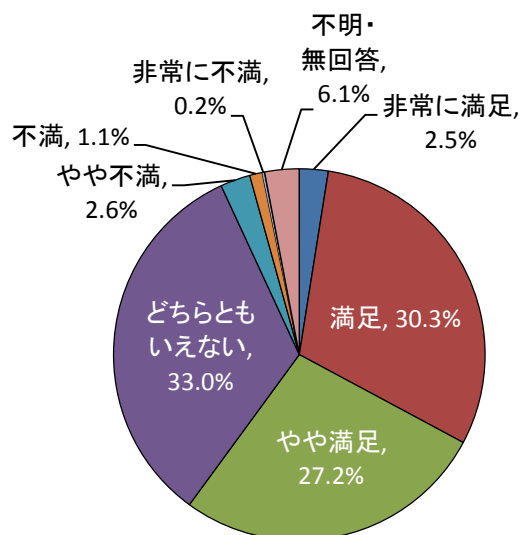


### (3) 広報活動の満足度 (神戸市水道局の広報についてどのようにお感じですか。)



## 6 取り組み全般に対する総合満足度

(水道局の取り組み全般について、総合的にどのようにお感じですか。)



## 7 その他

### 給水装置の認知度

(宅地内の水道管についてあなたが知っているものはどれですか。)

