

# 水道事業に関するアンケート調査結果



平成 20 年 3 月  
裾野市水道部

# 目 次

1.調査の概要.....	1
2.アンケート調査の集計結果.....	3
3.調査結果の考察.....	27

# 1. 調査の概要

(1)調査目的

水道に関する様々な事項について、水道利用者の認知度・意識・ニーズがどのようなものか、その実態を把握・分析し、今後の各種計画・施策の立案と事業の効率的な運営に役立てる。

(2)調査対象

平成 19 年に裾野市内にお住まいの方から、無作為に抽出した一般家庭 1000 世帯

(3)調査方法

郵送によるアンケートの配布、回収（無記名）

(4)調査期間

平成 19 年 8 月 30 日～9 月 10 日（9 月末までの到着分を集計）

(5)配布数・回収数

配布数	1000 件
回収数	517 件
回収率	51.7%

(6)アンケート調査項目

回答者の基本属性	4 問
水の使用について	9 問
災害時の備えについて	2 問
水道料金について	3 問
広報・公聴・PR について	3 問
運営方針について	1 問
サービス・施策について	4 問
裾野市水道部への評価について	1 問
合計	27 問

## 2. アンケート調査の集計結果

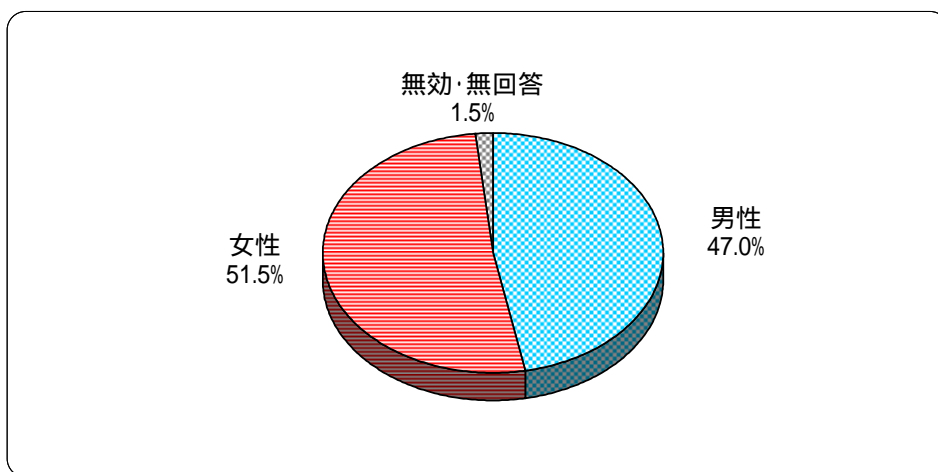
回答は、特に指定がない場合は、設問ごとに一つだけ 印をつけて頂いたものです。

【はじめに、お客様のことについておたずねします。】

問1 あなたの性別は。

- 1 . 男性                      2 . 女性

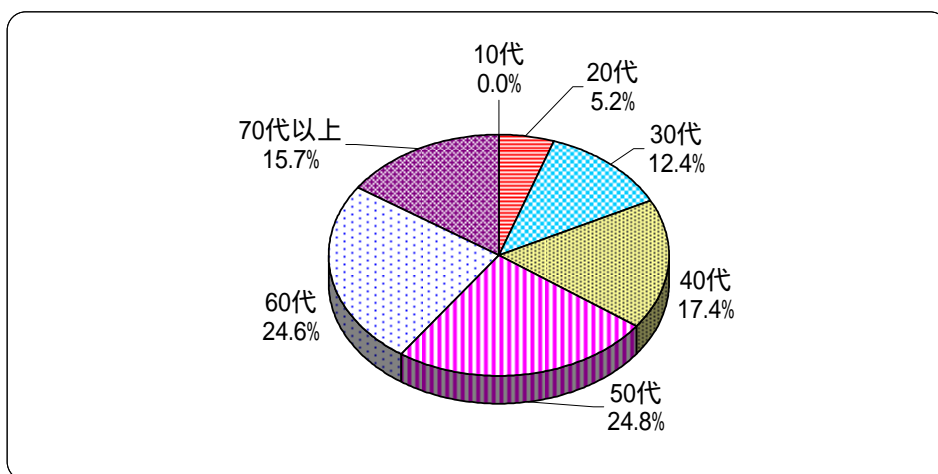
男性	女性	無効・無回答	回答者総数
243 人	266 人	8 人	517 人



問2 あなたの年齢は。

- 1 . 10代   2 . 20代   3 . 30代   4 . 40代   5 . 50代   6 . 60代   7 . 70代以上

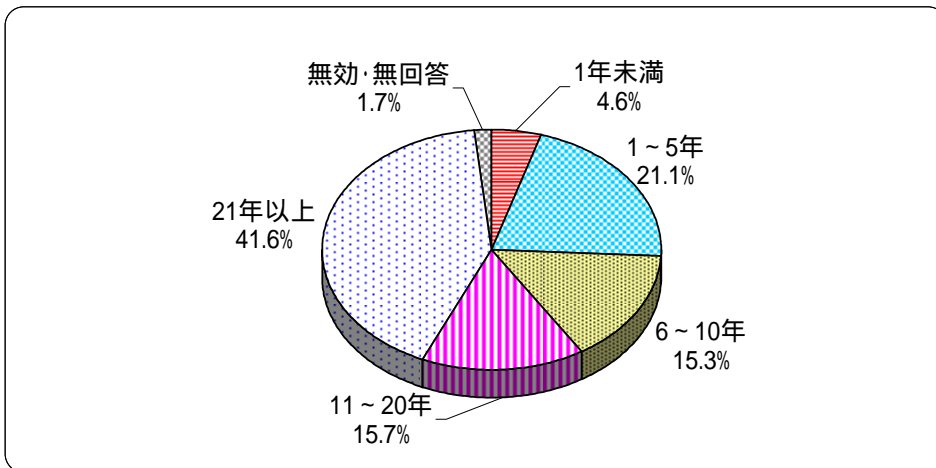
10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	回答者総数
0 人	27 人	64 人	90 人	128 人	127 人	81 人	517 人



問3 現在の家にお住まいになって何年になりますか。

- 1 . 1年未満      2 . 1～5年      3 . 6～10年      4 . 11～20年  
 5 . 21年以上

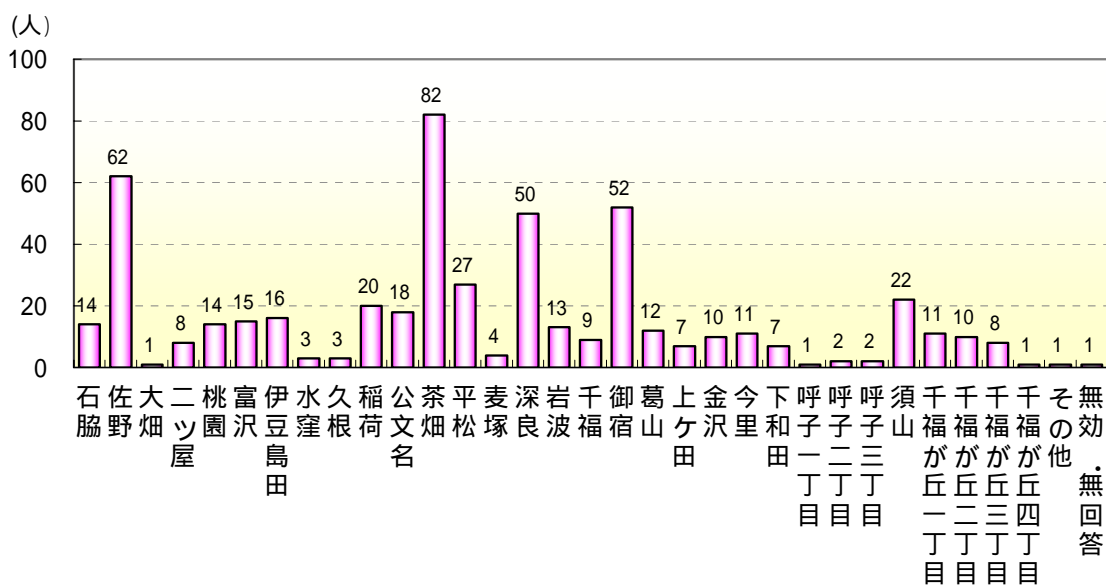
1年未満	1～5年	6～10年	11～20年	21年以上	無効・無回答	回答者総数
24人	109人	79人	81人	215人	9人	517人



問4 あなたの住まいのご住所は、次のうちどこの地区ですか。

- |             |             |             |             |
|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 1. 石脇       | 2. 佐野       | 3. 大畑       | 4. 二ツ屋      |
| 5. 桃園       | 6. 富沢       | 7. 伊豆島田     | 8. 水窪       |
| 9. 久根       | 10. 稲荷      | 11. 公文名     | 12. 茶畑      |
| 13. 平松      | 14. 麦塚      | 15. 深良      | 16. 岩波      |
| 17. 千福      | 18. 御宿      | 19. 葛山      | 20. 上ヶ田     |
| 21. 金沢      | 22. 今里      | 23. 下和田     | 24. 呼子一丁目   |
| 25. 呼子二丁目   | 26. 呼子三丁目   | 27. 須山      | 28. 千福が丘一丁目 |
| 29. 千福が丘二丁目 | 30. 千福が丘三丁目 | 31. 千福が丘四丁目 | 32. その他     |

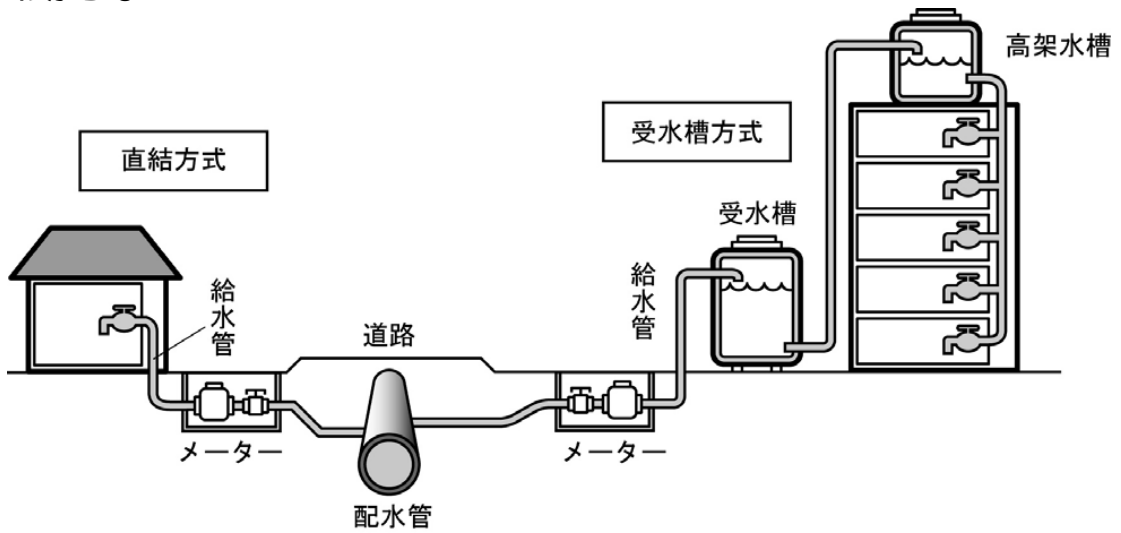
石脇	14人	千福	9人
佐野	62人	御宿	52人
大畑	1人	葛山	12人
二ツ屋	8人	上ヶ田	7人
桃園	14人	金沢	10人
富沢	15人	今里	11人
伊豆島田	16人	下和田	7人
水窪	3人	呼子一丁目	1人
久根	3人	呼子二丁目	2人
稲荷	20人	呼子三丁目	2人
公文名	18人	須山	22人
茶畑	82人	千福が丘一丁目	11人
平松	27人	千福が丘二丁目	10人
麦塚	4人	千福が丘三丁目	8人
深良	50人	千福が丘四丁目	1人
岩波	13人	その他	1人
無効・無回答			1人
回答者総数			517人



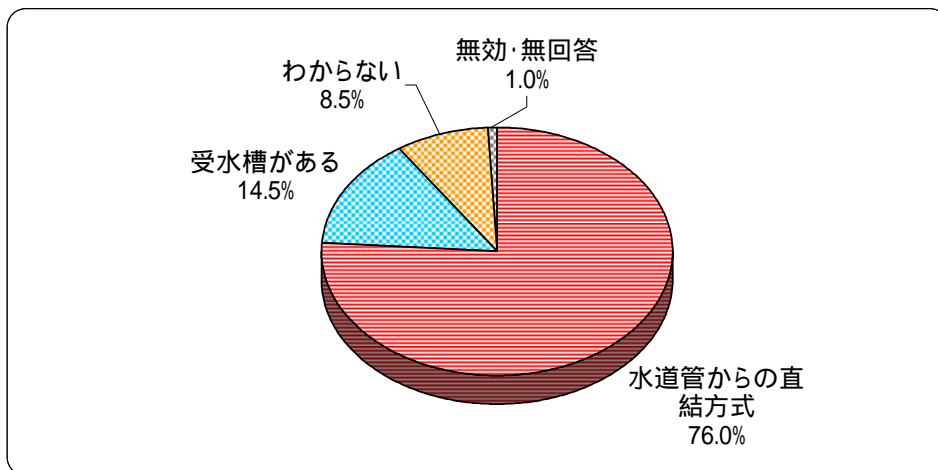


問6 あなたの家の給水方式は、次のどれですか。

1. 水道管からの直結方式
2. 受水槽（水道水の貯水タンク）がある
3. わからない



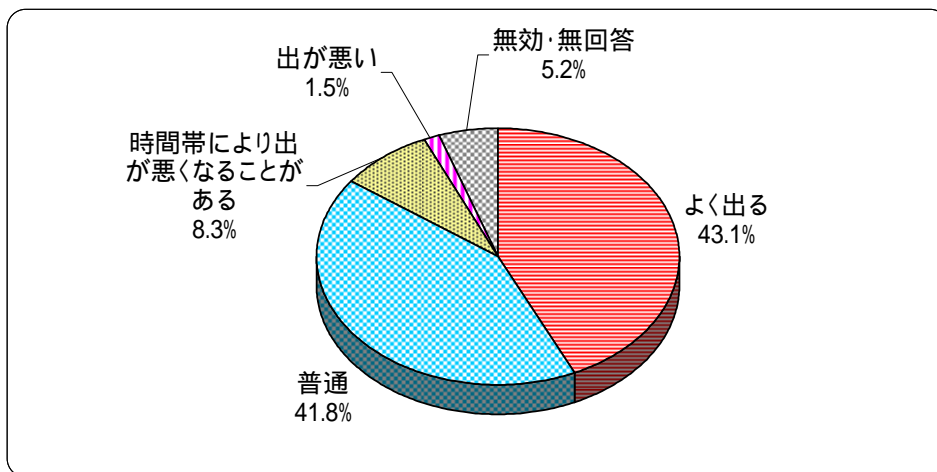
水道管からの直結方式	受水槽がある	わからない	無効・無回答	回答者総数
393 人	75 人	44 人	5 人	517 人



問7 あなたの家庭では、水道水の出具合はどうか。

1. よく出る      2. 普通      3. 時間帯により出が悪くなることもある  
4. 出が悪い

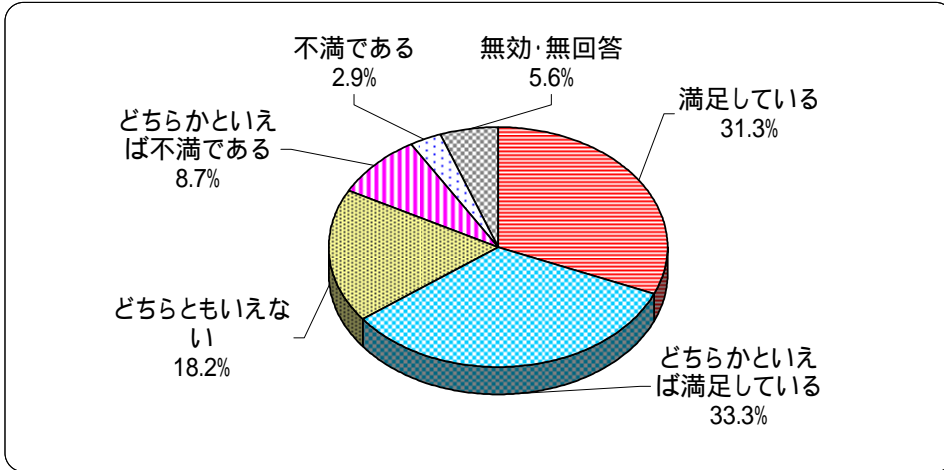
よく出る	普通	時間帯により出が悪くなることもある	出が悪い	無効・無回答	回答者総数
223 人	216 人	43 人	8 人	27 人	517 人



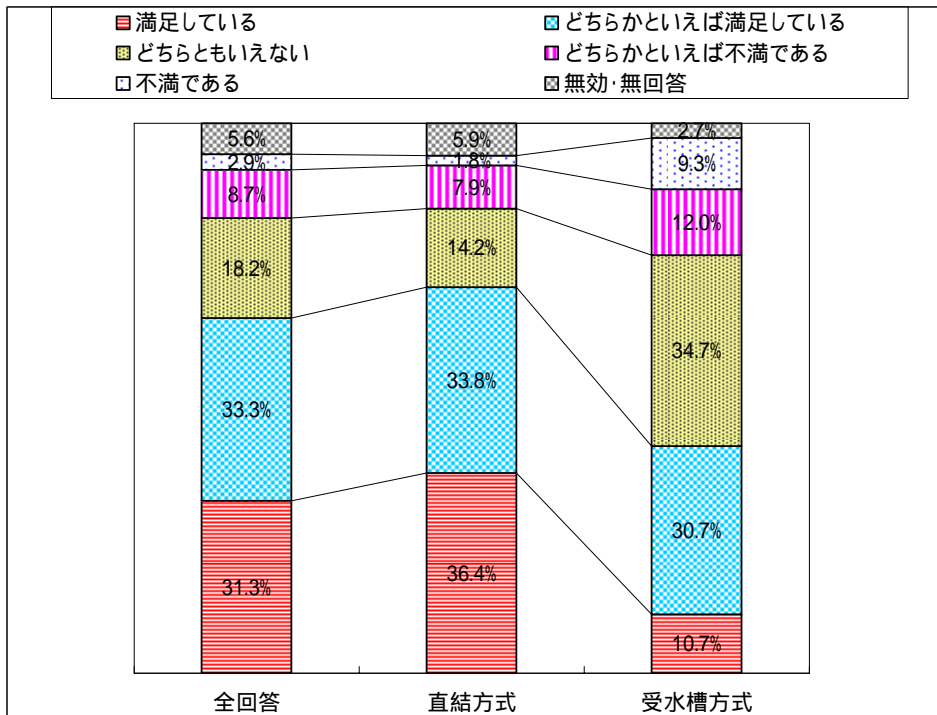
問8 あなたは、水道水の味にどの程度満足していますか。

1. 満足している 2. どちらかといえば満足している 3. どちらともいえない  
 4. どちらかといえば不満である 5. 不満である

満足している	どちらかといえば満足している	どちらともいえない	どちらかといえば不満である	不満である	無効・無回答	回答者総数
162人	172人	94人	45人	15人	29人	517人



< 給水方式ごとの集計の比較 >

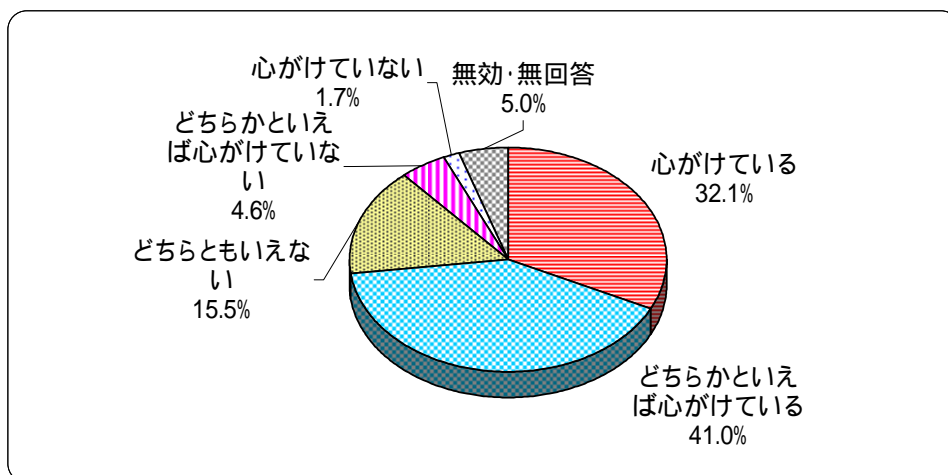




問1 1 あなたの家庭では、節水を心がけていますか。

1. 心がけている 2. どちらかといえば心がけている 3. どちらともいえない  
4. どちらかといえば心がけていない 5. 心がけていない

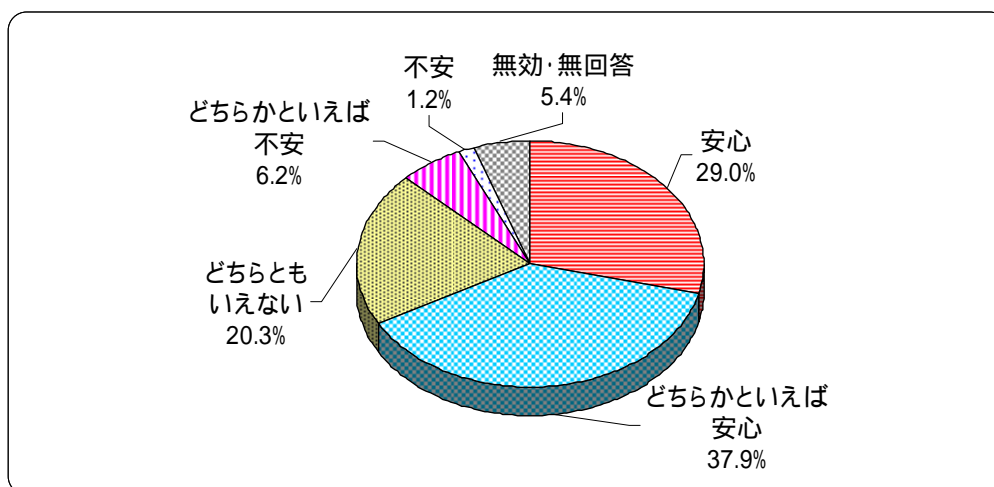
心がけている	どちらかといえば心がけている	どちらともいえない	どちらかといえば心がけていない	心がけていない	無効・無回答	回答者総数
166 人	212 人	80 人	24 人	9 人	26 人	517 人



問1 2 あなたは、裾野市の水道水の安全性についてどのように思われますか。

1. 安心 2. どちらかといえば安心 3. どちらともいえない  
4. どちらかといえば不安 5. 不安

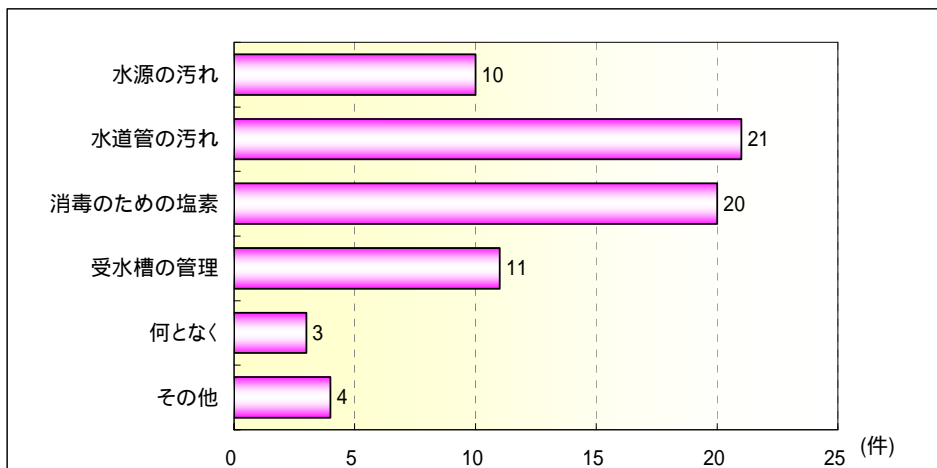
安心	どちらかといえば安心	どちらともいえない	どちらかといえば不安	不安	無効・無回答	回答者総数
150 人	196 人	105 人	32 人	6 人	28 人	517 人



問13 問12で「どちらかといえば不安」又は「不安」とお答えの方にお伺いします。あなたが、水道水を不安と思われる原因は何ですか。  
 あてはまるものすべてに 印をつけてください。

1. 水源の汚れ    2. 水道管の汚れ    3. 消毒のための塩素    4. 受水槽の管理  
 5. 何となく    6. その他( )

水源の汚れ	水道管の汚れ	消毒のための塩素	受水槽の管理	何となく	その他	回答総数	回答者総数
10 件	21 件	20 件	11 件	3 件	4 件	69 件	38 人

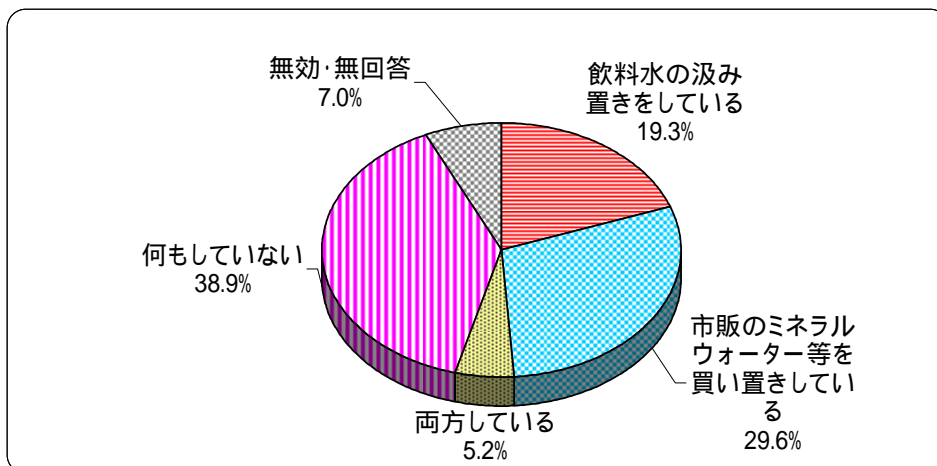


【災害時の備えについて、おたずねします。】

問14 災害に備えて飲料水の汲み置き又はミネラルウォーター等を買置きしていますか。

1. 飲料水の汲み置きをしている  
 2. 市販のミネラルウォーター等を買置きしている  
 3. 両方している    4. 何もしていない

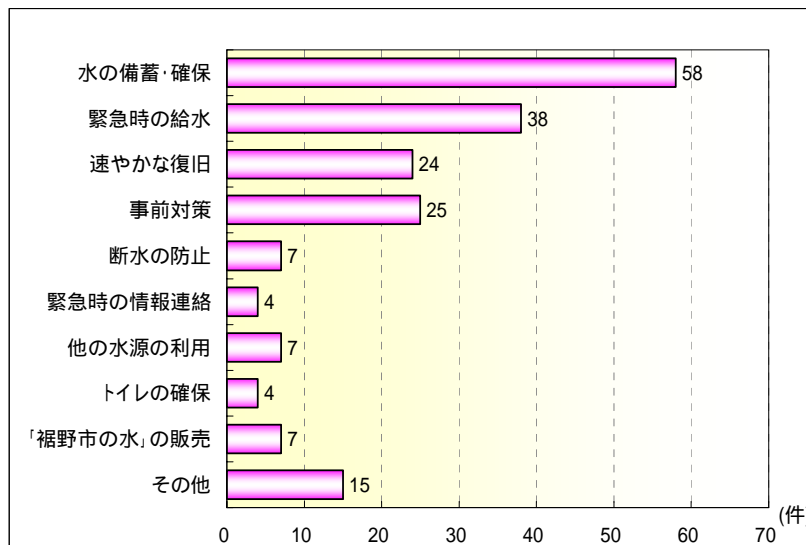
飲料水の汲み置きをしている	市販のミネラルウォーター等を買置きしている	両方している	何もしていない	無効・無回答	回答者総数
100 人	153 人	27 人	201 人	36 人	517 人



問 1 5 災害に備えて水道部にしてほしいことはありますか。具体的にご記入ください。



水の備蓄・確保	58 件
緊急時の給水	38 件
速やかな復旧	24 件
事前対策	25 件
断水の防止	7 件
緊急時の情報連絡	4 件
他の水源の利用	7 件
トイレの確保	4 件
「裾野市の水」の販売	7 件
その他	15 件
回答総数	189 件
回答者数	517 人



#### 【主な意見】

##### 水の備蓄・確保

- ・万が一に備えて、十分な飲料水を確保しておいてほしい。
- ・ペットボトルを備蓄しておいてほしい。
- ・災害時用の貯水タンクを地区ごとに設置してほしい。

##### 緊急時の給水

- ・速やかに給水活動をしてほしい。
- ・飲料水（ミネラルウォーター、ペットボトル等）を配布してほしい。
- ・給水車を確保しておいてほしい。

##### 速やかな復旧

- ・災害時、断水時に、できるだけ早く復旧させてほしい。

##### 事前対策

- ・水道管を事前に点検し、古い管は交換しておいてほしい。
- ・復旧対策、緊急時対応等をマニュアル化しておいてほしい。
- ・緊急時の給水場所等の情報を事前に住民に公開・周知してほしい。

##### 断水の防止

- ・断水しないようにしてほしい。
- ・地震等で破損しない水道管にしてほしい。

##### 緊急時の情報連絡

- ・災害時に、早く正確な情報を知りたい（給水場所、安全性等）。

##### 他の水源の利用

- ・浄水器を備えて河川水・消火用水等を利用できるようにしてほしい。
- ・非常用の井戸等の水源を確保しておいてほしい。

##### トイレの確保

- ・トイレを確保してほしい。
- ・トイレに使える水を用意してほしい。

##### 「裾野市の水」の販売

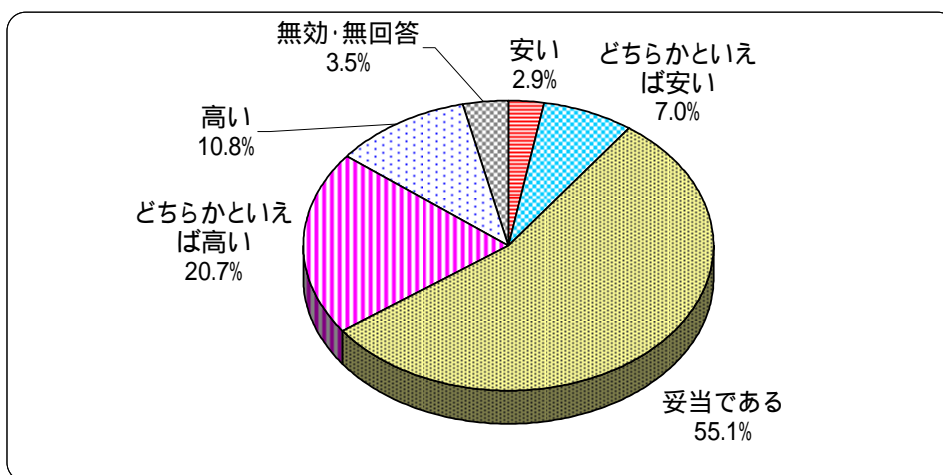
- ・「裾野市の水」を購入したい。
- ・「裾野市の水」のもっと大きいサイズを作ってほしい。
- ・市民は安く買えるようにしてほしい。

【水道料金について、おたずねします。】

問16 あなたは、裾野市の水道料金についてどのように思われますか。

1. 安い      2. どちらかといえば安い      3. 妥当である  
4. どちらかといえば高い      5. 高い

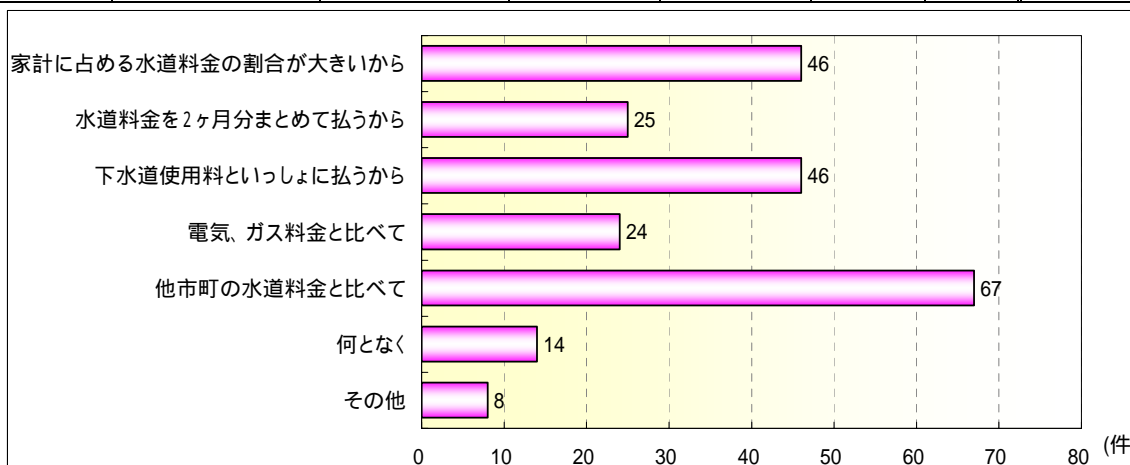
安い	どちらかといえば安い	妥当である	どちらかといえば高い	高い	無効・無回答	回答者総数
15人	36人	285人	107人	56人	18人	517人



問17 問16で「どちらかといえば高い」又は「高い」とお答えの方にお伺いします。あなたが、水道料金が高いと思われる理由は何ですか。あてはまるものすべてに印をつけてください。

1. 家計に占める水道料金の割合が大きいため  
2. 水道料金を2ヶ月分まとめて払うから  
3. 下水道使用料といっしょに払うから  
4. 電気、ガス料金と比べて      5. 他市町の水道料金と比べて  
6. 何となく      7. その他( )

家計に占める水道料金の割合が大きいため	水道料金を2ヶ月分まとめて払うから	下水道使用料といっしょに払うから	電気、ガス料金と比べて	他市町の水道料金と比べて	何となく	その他	回答総数	回答者総数
46件	25件	46件	24件	67件	14件	8件	230件	163人

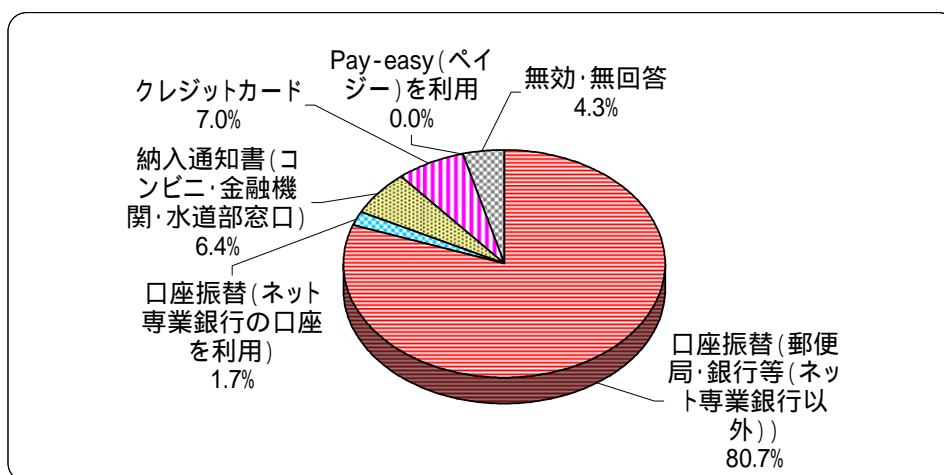


問 1 8 水道料金のお支払い方法に関して、次に掲げるすべてのお支払い方法が可能である場合、あなたがもっとも利用したいと思われるお支払い方法は何ですか。

- 1 . 口座振替（郵便局・銀行（ネット専業銀行以外）等の金融機関の口座を利用
- 2 . 口座振替（ネット専業銀行の口座を利用）
- 3 . 納入通知書（コンビニエンスストア・金融機関・水道部窓口でのお支払い）
- 4 . クレジットカードでのお支払い
- 5 . Pay-easy（ペイジー）を利用したお支払い

Pay-easy（ペイジー）とは、金融機関のインターネットバンキング、モバイルバンキングや A T M から「いつでも・どこでも・かんたんに」支払えるサービスのことです。

口座振替（郵便局・銀行等（ネット専業銀行以外））	口座振替（ネット専業銀行の口座を利用）	納入通知書（コンビニ・金融機関・水道部窓口）	クレジットカード	Pay-easy（ペイジー）を利用	無効・無回答	回答者総数
417 人	9 人	33 人	36 人	0 人	22 人	517 人

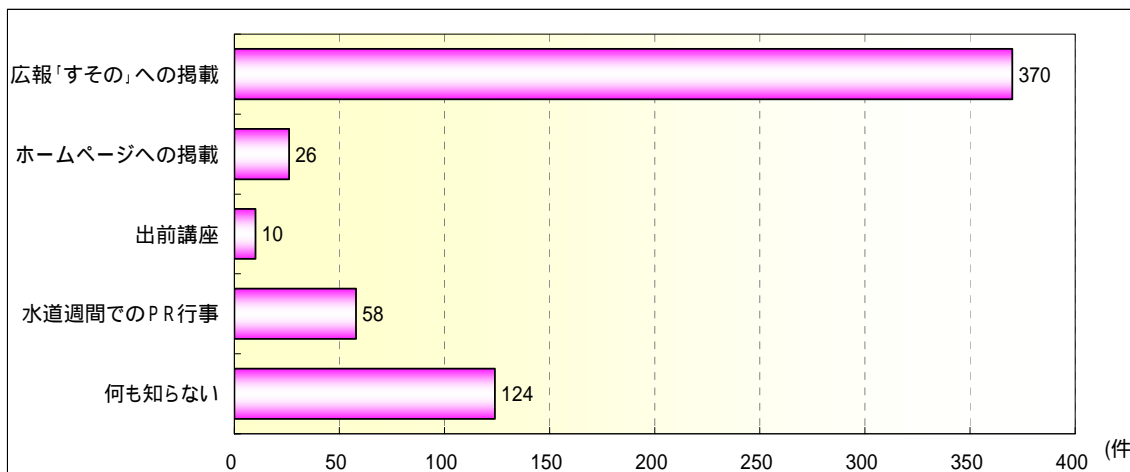


【水道部の広報・広聴・PRについて、おたずねします。】

問19 水道部では、お客様に水道事業をご理解いただくため、様々な広報活動を行っています。知っているものすべてに 印をつけてください。

1. 広報「すその」への掲載      2. ホームページへの掲載      3. 出前講座  
4. 水道週間でのPR行事      5. 何も知らない

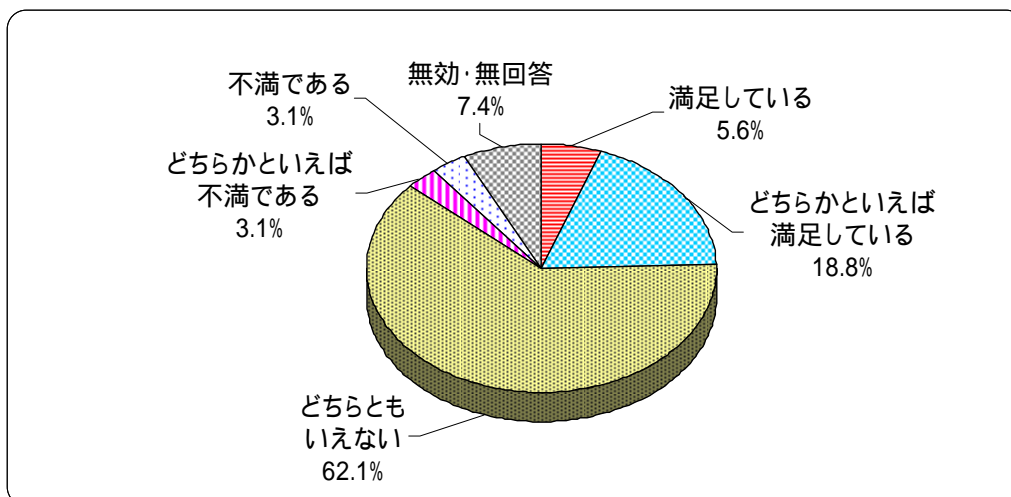
広報「すその」への掲載	ホームページへの掲載	出前講座	水道週間でのPR行事	何も知らない	回答総数	回答者総数
370件	26件	10件	58件	124件	588件	517人



問20 水道部の広報・広聴・PRについてどのように思われますか。

1. 満足している      2. どちらかといえば満足している      3. どちらともいえない  
4. どちらかといえば不満である      5. 不満である  
不満・満足の理由(具体的に: )

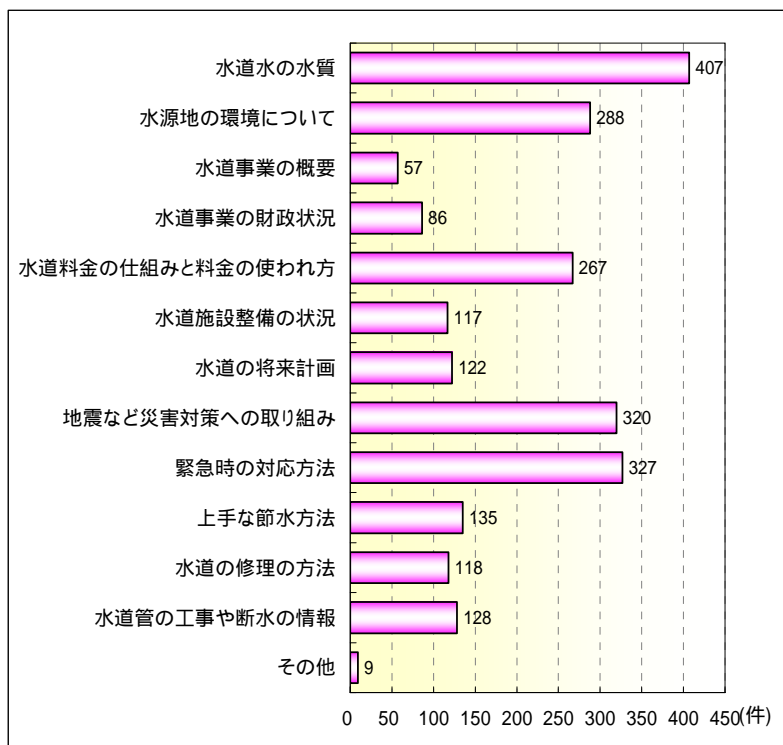
満足している	どちらかといえば満足している	どちらともいえない	どちらかといえば不満である	不満である	無効・無回答	回答者総数
29人	97人	321人	16人	16人	38人	517人



問2 1 水道について特に知りたい情報を、すべて選んで印をつけてください。

- |                     |                   |
|---------------------|-------------------|
| 1. 水道水の水質           | 2. 水源地の環境について     |
| 3. 水道事業の概要          | 4. 水道事業の財政状況      |
| 5. 水道料金の仕組みと料金の使われ方 | 6. 水道施設整備の状況      |
| 7. 水道の将来計画          | 8. 地震など災害対策への取り組み |
| 9. 緊急時の対応方法         | 10. 上手な節水方法       |
| 11. 水道の修理の方法        | 12. 水道管の工事や断水の情報  |
| 13. その他 ( )         |                   |

水道水の水質	407 件
水源地の環境について	288 件
水道事業の概要	57 件
水道事業の財政状況	86 件
水道料金の仕組みと料金の使われ方	267 件
水道施設整備の状況	117 件
水道の将来計画	122 件
地震など災害対策への取り組み	320 件
緊急時の対応方法	327 件
上手な節水方法	135 件
水道の修理の方法	118 件
水道管の工事や断水の情報	128 件
その他	9 件
回答総数	2381 件
回答者総数	517 人

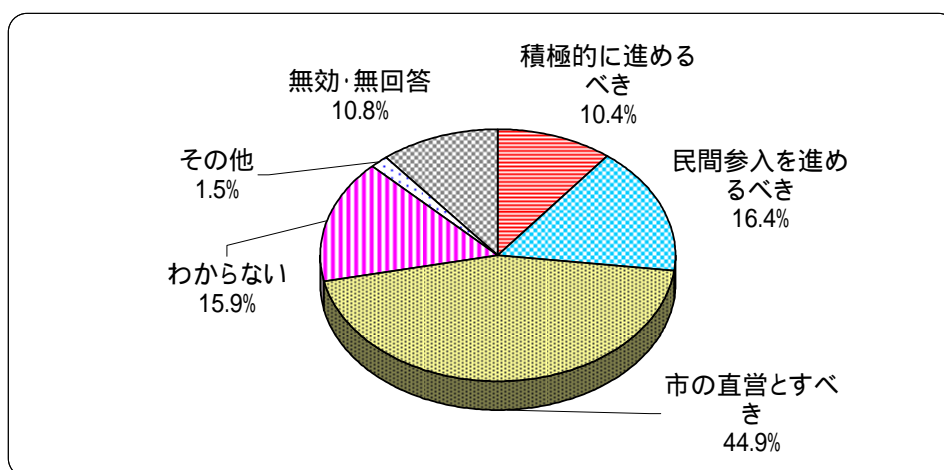


【水道事業の運営方針について、おたずねします。】

問 2 2 水道事業への民間参入について、どのように思われますか。

- 1 . 水道料金抑制という面から積極的に進めるべき
- 2 . 水道の安全性に関わらない部分において、民間参入を進めるべき
- 3 . 水道は直接人の健康に関わる事業であるため、市の直営とすべき
- 4 . わからない
- 5 . その他 ( )

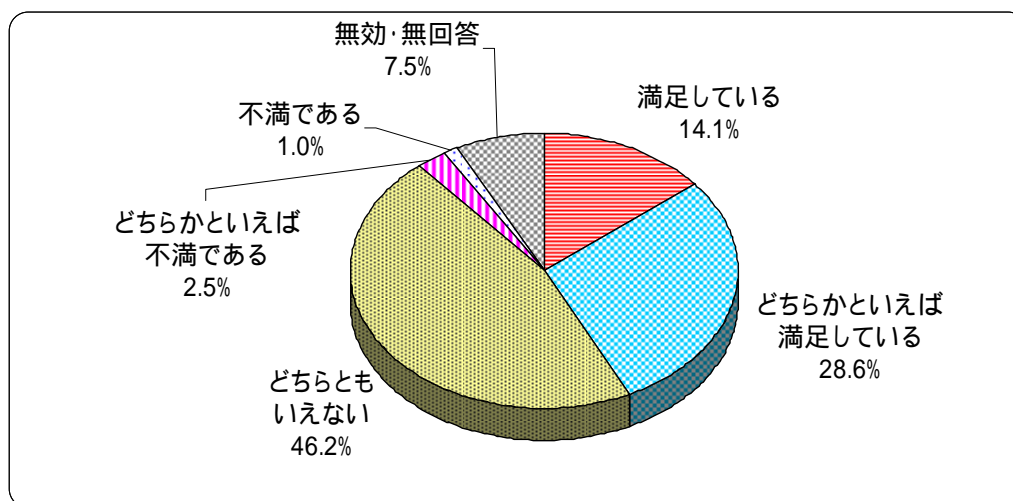
積極的に進めるべき	安全性に関わらない部分において、民間参入を進めるべき	市の直営とすべき	わからない	その他	無効・無回答	回答者総数
54 人	85 人	232 人	82 人	8 人	56 人	517 人



【水道事業者に求めるサービス・施策について、おたずねします。】

- 問23 あなたは、水道部の職員や検針員の対応についてどのように思われますか。
1. 満足している
  2. どちらかといえば満足している
  3. どちらともいえない
  4. どちらかといえば不満である
  5. 不満である

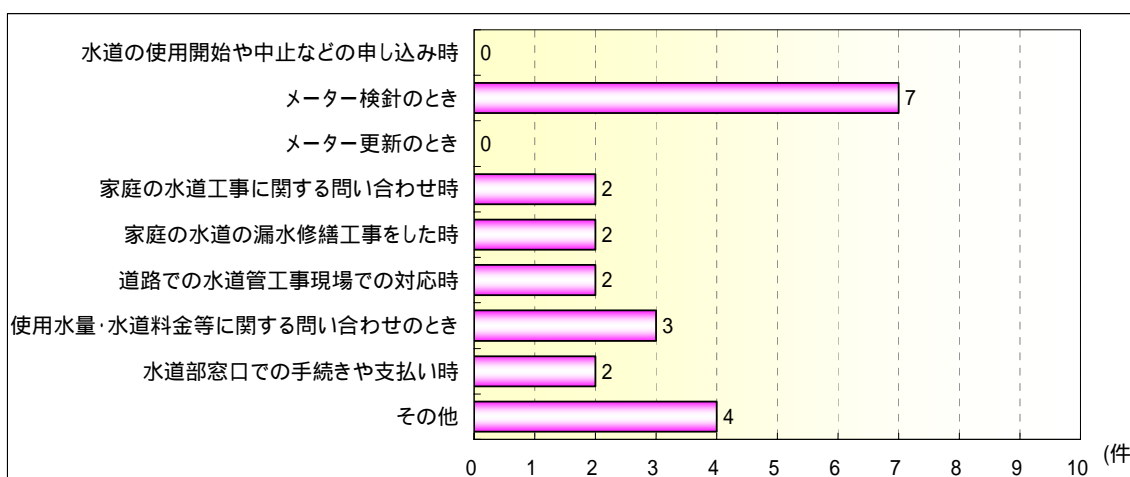
満足している	どちらかといえば満足している	どちらともいえない	どちらかといえば不満である	不満である	無効・無回答	回答者総数
73人	148人	239人	13人	5人	39人	517人



問2 4 問2 3 で「どちらかといえば不満」又は「不満」とお答えの方にお伺いします。あなたが、不満に感じるのはどのようなときですか。  
 あてはまるものすべてに 印をつけてください。

- 1 . 水道の使用開始や中止などの申し込み時
- 2 . メーター検針のとき
- 3 . メーター更新のとき
- 4 . 家庭の水道工事に関する問い合わせ時
- 5 . 家庭の水道の漏水修繕工事をした時
- 6 . 道路での水道管工事現場での対応時
- 7 . 使用水量・水道料金等に関する問い合わせのとき
- 8 . 水道部窓口での手続きや支払い時
- 9 . その他 ( )

水道の使用開始や中止などの申し込み時	0 件
メーター検針のとき	7 件
メーター更新のとき	0 件
家庭の水道工事に関する問い合わせ時	2 件
家庭の水道の漏水修繕工事をした時	2 件
道路での水道管工事現場での対応時	2 件
使用水量・水道料金等に関する問い合わせのとき	3 件
水道部窓口での手続きや支払い時	2 件
その他	4 件
回答総数	22 件
回答者総数	18 人

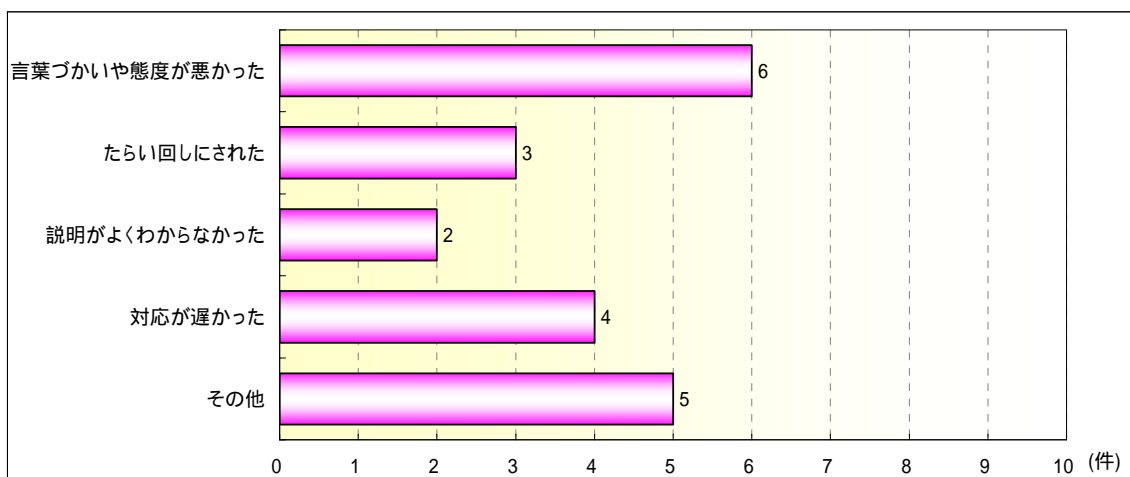


問25 問23 で「どちらかといえば不満」又は「不満」とお答えの方にお伺いします。不満を感じた理由は何ですか。

あてはまるものすべてに 印をつけてください。

- 1. 言葉づかいや態度が悪かった
- 2. たらい回しにされた
- 3. 説明がよくわからなかった
- 4. 対応が遅かった
- 5. その他 ( )

言葉づかいや態度が悪かった	たらい回しにされた	説明がよくわからなかった	対応が遅かった	その他	回答総数	回答者総数
6 件	3 件	2 件	4 件	5 件	20 件	15 人



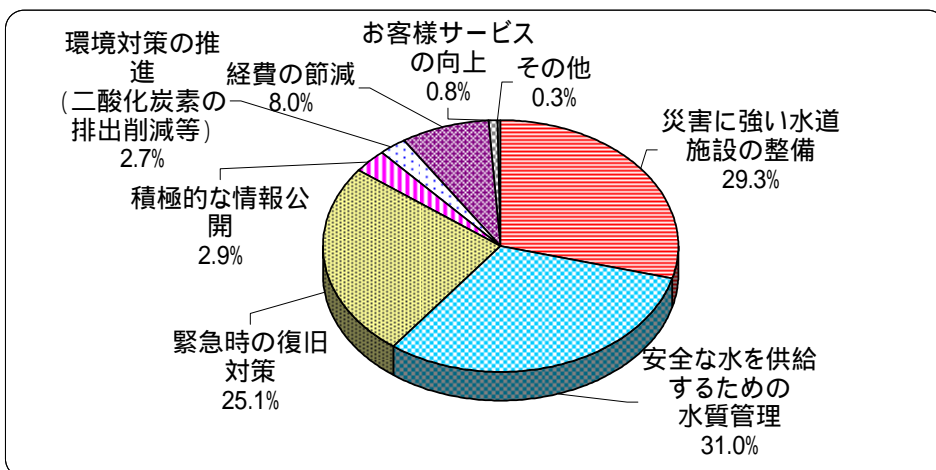
問26 水道事業において、今後、力を入れるべきことはどのようなことだと思われるか。3つ選び、順位をつけてください。

1. 災害に強い水道施設の整備
2. 安全な水を供給するための水質管理
3. 緊急時の復旧対策
4. 積極的な情報公開
5. 環境対策の推進（二酸化炭素の排出削減等）
6. 経費の節減
7. お客様サービスの向上（具体的に：）
8. その他（具体的に：）

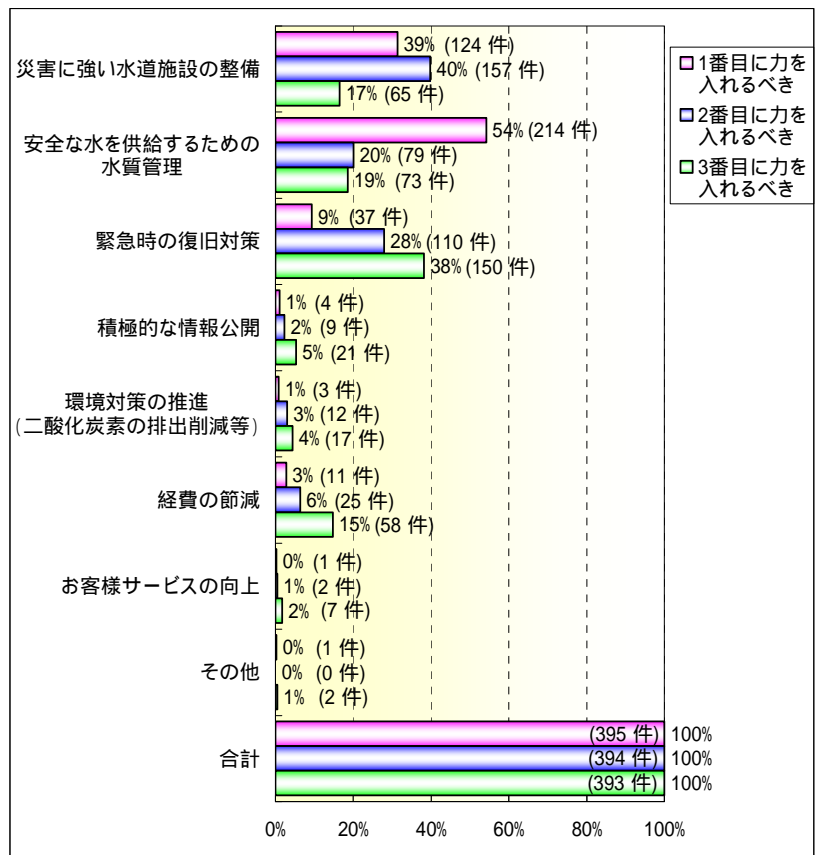
1		2		3	
---	--	---	--	---	--

	1番目に力を入れるべき		2番目に力を入れるべき		3番目に力を入れるべき	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
災害に強い水道施設の整備	124件	31%	157件	40%	65件	17%
安全な水を供給するための水質管理	214件	54%	79件	20%	73件	19%
緊急時の復旧対策	37件	9%	110件	28%	150件	38%
積極的な情報公開	4件	1%	9件	2%	21件	5%
環境対策の推進 （二酸化炭素の排出削減等）	3件	1%	12件	3%	17件	4%
経費の節減	11件	3%	25件	6%	58件	15%
お客様サービスの向上	1件	0%	2件	1%	7件	2%
その他	1件	0%	0件	0%	2件	1%
合計	395件	100%	394件	100%	393件	100%
回答者総数	517人					

< 選択数の割合 >



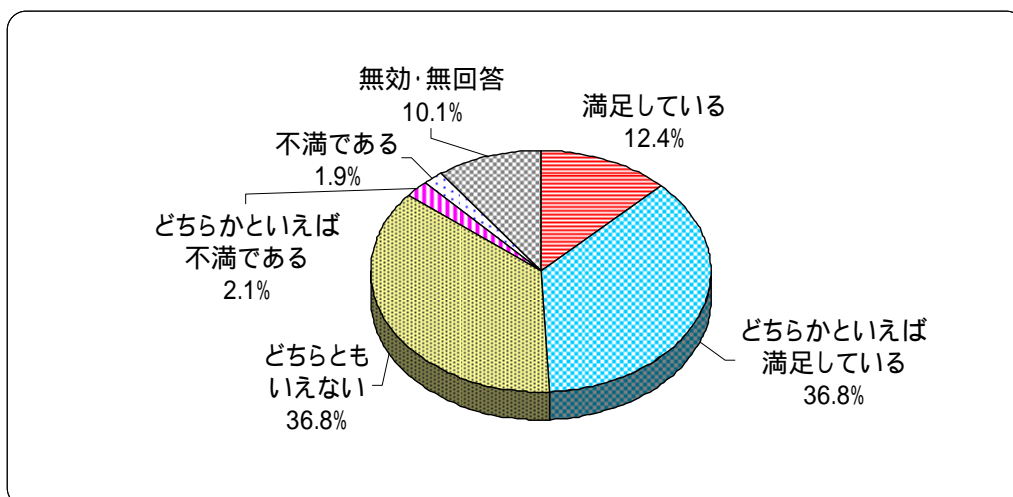
< 順位も含めた選択数の件数・割合 >



【裾野市水道事業への評価について、おたずねします。】

- 問 2 7 あなたは、現在の裾野市の水道事業を、全体的にどのように評価されますか。  
 1 . 満足している 2 . どちらかといえば満足している 3 . どちらともいえない  
 4 . どちらかといえば不満である 5 . 不満である

満足している	どちらかといえば満足している	どちらともいえない	どちらかといえば不満である	不満である	無効・無回答	回答者総数
64 人	190 人	190 人	11 人	10 人	52 人	517 人



ご意見、ご要望がありましたらお書きください。

---

---

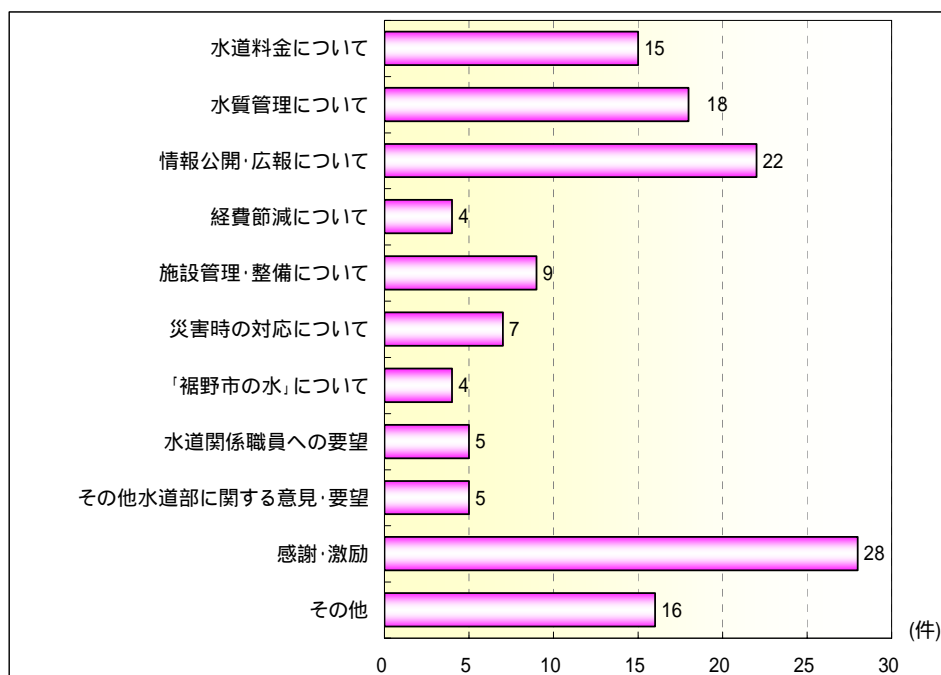
---

---

---

---

水道料金について	15 件
水質管理について	18 件
情報公開・広報について	22 件
経費節減について	4 件
施設管理・整備について	9 件
災害時の対応について	7 件
「裾野市の水」について	4 件
水道関係職員への要望	5 件
その他水道部に関する意見・要望	5 件
感謝・激励	28 件
その他	16 件
回答総数	133 件
回答者数	517 人



## 【主な意見】

### 水道料金について

- ・水道料金を安くしてほしい。
- ・水道料金について教えてほしい。
- ・十里木簡易水道の水道料金が、裾野市の水道料金より高い。

### 水質管理について

- ・水質や水源の管理を適正に行ってほしい。
- ・よりおいしい水を提供してほしい。
- ・安心して飲める水道水にしてほしい。
- ・塩素（カルキ）の味、においが気になる。塩素について教えてほしい。

### 情報公開・広報について

- ・水源地がどこかを公表してほしい。
- ・水道水を安心して飲めるようPRしてほしい。
- ・アンケートの結果はホームページだけでなく「広報すその」にも掲載してほしい。
- ・工事、故障等の不具合の際は、広報車、有線等により広報活動を行ってほしい。
- ・裾野市水道の会計について教えてほしい。
- ・水道事業が行っていることを広報してほしい。
- ・裾野市として自己評価を行うとともに、具体的な数値目標を設定し、結果を市民に知らせてほしい。

### 経費節減について

- ・人件費、工事費等、経費削減に努めてほしい。
- ・民間参入でコストが下がるのは望ましいが、水の安全性等が損なわれないよう、慎重に対応してほしい。

### 施設管理・整備について

- ・古い水道管については、新しい水道管に替えてほしい。
- ・水圧不足を解消してほしい。
- ・水道工事後、道路の補修をきちんとしてほしい。

### 災害時の対応について

- ・水道に関して、災害時の備えについて教えてほしい。
- ・地震時等に備えてほしい。
- ・給水車を備えてほしい。

### 「裾野市の水」について

- ・市役所でも買えるようにしてほしい。
- ・「裾野市の水」をもっとPRしてはどうか。水への関心が高まるはずだ。

### 水道関係職員への要望

- ・水道部、指定工事店、検針者等、担当者の親切、適切な対応を望む。

### その他水道部に関する意見・要望

- ・使用量の連絡票に前回使用量を表示したり、家庭への連絡事項を記入するなど、有効な活用方法を検討してほしい。

### 感謝・激励

- ・毎日おいしい水をありがとうございます。
- ・裾野の水道水は、他のところの水道水よりおいしい。
- ・アンケートを行い、市民の意見を聞くのは良いことだ。
- ・これからも安心して使えるおいしい水の供給をお願いします。

お忙しいところ、ご協力ありがとうございました。

### 3. 調査結果の考察

## (1)水の使用について

- ・ 水の出具合について、1割程度の人が「出が悪い」「時間帯により出が悪い」と回答している。
- ・ 水道水の味に「満足」「どちらかといえば満足」と回答している人は64.6%、「不満」「どちらかといえば不満」と回答している人は11.6%である。「不満」「どちらかといえば不満」と回答した理由として、「塩素臭」を上げる人が多い。
- ・ 受水槽方式により給水を受けている人は、直圧方式の人に比べて水道水の味に不満を持つ人の割合が多く、水道水の「味が悪い」「かび臭などの異臭」をきたす原因となっている。
- ・ 水道水の安全性について、「安心」「どちらかといえば安心」と回答した人は66.9%、「不安」「どちらかといえば不安」と回答した人は7.4%である。「不安」「どちらかといえば不安」と回答した理由として、「水道管の汚れ」「消毒のための塩素」をあげる人が多い。
- ・ 水道水を主な飲用水に利用している人は、「煮沸後」「浄水器利用」を含めて、79.5%である。

### < 課題 >

- ・ 水圧の適正化を図る。
- ・ 塩素臭に対する不満、不安の意見が多く、塩素に係る適正な情報提供、塩素濃度の適正管理に努める。
- ・ 受水槽方式(貯水槽水道)における清掃や検査などの適正管理を推進するため、お客様(受水槽設置者等)に情報提供を行う。

## (2)災害時の備えについて

- ・ 「飲料水の汲み置き」「市販ミネラルウォーターの買い置き」のいずれか、あるいは両方をしている人は54.1%であり、約半数の人が災害時に備えている。
- ・ 災害時に備え、水道部にしてほしいことは、「水の備蓄、確保」が最も多く、次いで「緊急時の給水」、そして「速やかな復旧」「事前対策」が多い。その他、「緊急時の情報連絡」等の要望があった。

### < 課題 >

- ・ 災害時に備え、お客様への適切な情報提供や、危機管理対策マニュアル等の策定、災害対策のための計画的な施設整備を行う。

### (3)水道料金について

- ・ 水道料金について、「安い」「どちらかといえば安い」「妥当である」と回答した人は65%、「高い」「どちらかといえば高い」と回答した人は31.5%である。「高い」「どちらかといえば高い」と回答した理由として、「他市町の水道料金と比べて」が最も多く、次いで「家計に占める水道料金の割合が大きいから」「下水道使用料といっしょに払うから」をあげる人が多い。
- ・ 水道料金の支払い方法について、「口座振替（郵便局・銀行等（ネット専業銀行以外））」を望む人が80.7%と最も多く、次いで「クレジットカード」が7%である。

#### < 課題 >

- ・ 経費節減に努めるとともに、水道料金にかかる情報提供を行い、お客様に理解を求める。
- ・ 水道サービスの向上という観点から、クレジットカードによる支払い方法の導入についての検討を行う。

### (4)水道部の広報・広聴・PRについて

- ・ 水道部が行っている広報活動のうち、最も認知されているのは「広報（すその）への掲載」であり、約7割の人が知っていると回答している。一方、約2割の人は「何も知らない」と回答している。
- ・ 水道部の広報・広聴・PRについて、「満足」「どちらかといえば満足」と回答した人は24.4%、「どちらともいえない」と回答した人は62.1%であり、お客様の満足度をさらに高めていく必要がある。
- ・ 水道について知りたい情報として、「水道水の水質」をあげる人が最も多く、次いで「地震などの災害対策への取り組み」「緊急時の対応方法」が多く、そして「水源地の環境について」「水道料金の仕組みと料金の使われ方」が多い。

#### < 課題 >

- ・ 水道部の情報提供への満足度をさらに向上させるため、お客様のニーズに応える情報を、積極的かつ分かりやすく提供をしていく。

#### (5)水道事業の運営方針について

- ・ 水道事業への民間参入について、「積極的に進めるべき」「安全性に関わらない部分において進めるべき」と回答した人は 26.8%であるのに対し、「市の直営とすべき」と回答した人は 44.9%と大きく上回った。

##### < 課題 >

- ・ 水道事業への民間参入について、メリット、デメリットを整理し、水道の安全確保を前提として、慎重に検討する。

#### (6)水道事業者に求めるサービス、施策について

- ・ 水道部の職員や検針員の対応について、「不満」「どちらかといえば不満」と回答した人は 3.5%である。「不満」「どちらかといえば不満」と回答した理由として、「言葉づかいや態度が悪かった」「対応が遅かった」等が多い。
- ・ 水道事業において、今後、力を入れるべきこととして、「安全な水を供給するための水質管理」「災害に強い水道施設の整備」「緊急時の復旧対策」の順位となっていた。

##### < 課題 >

- ・ 水道事業に携わる職員の接客態度、マナー向上を徹底する。
- ・ 「安全な水を供給するための水質管理」、「災害に強い水道施設の整備」、「緊急時の復旧対策」を重要課題とし、施策を推進する。

#### (7)裾野市水道事業への評価について

- ・ 現在の裾野市の水道事業を全体的に評価した場合、「満足」「どちらかといえば満足」と回答した人は 49.2%である。一方、「不満」「どちらかといえば不満」と回答した人は 4%である。

##### < 課題 >

- ・ 顧客満足度のさらなる向上を図るため、本アンケート調査で明らかとなった課題を解決する取り組みを推進する。