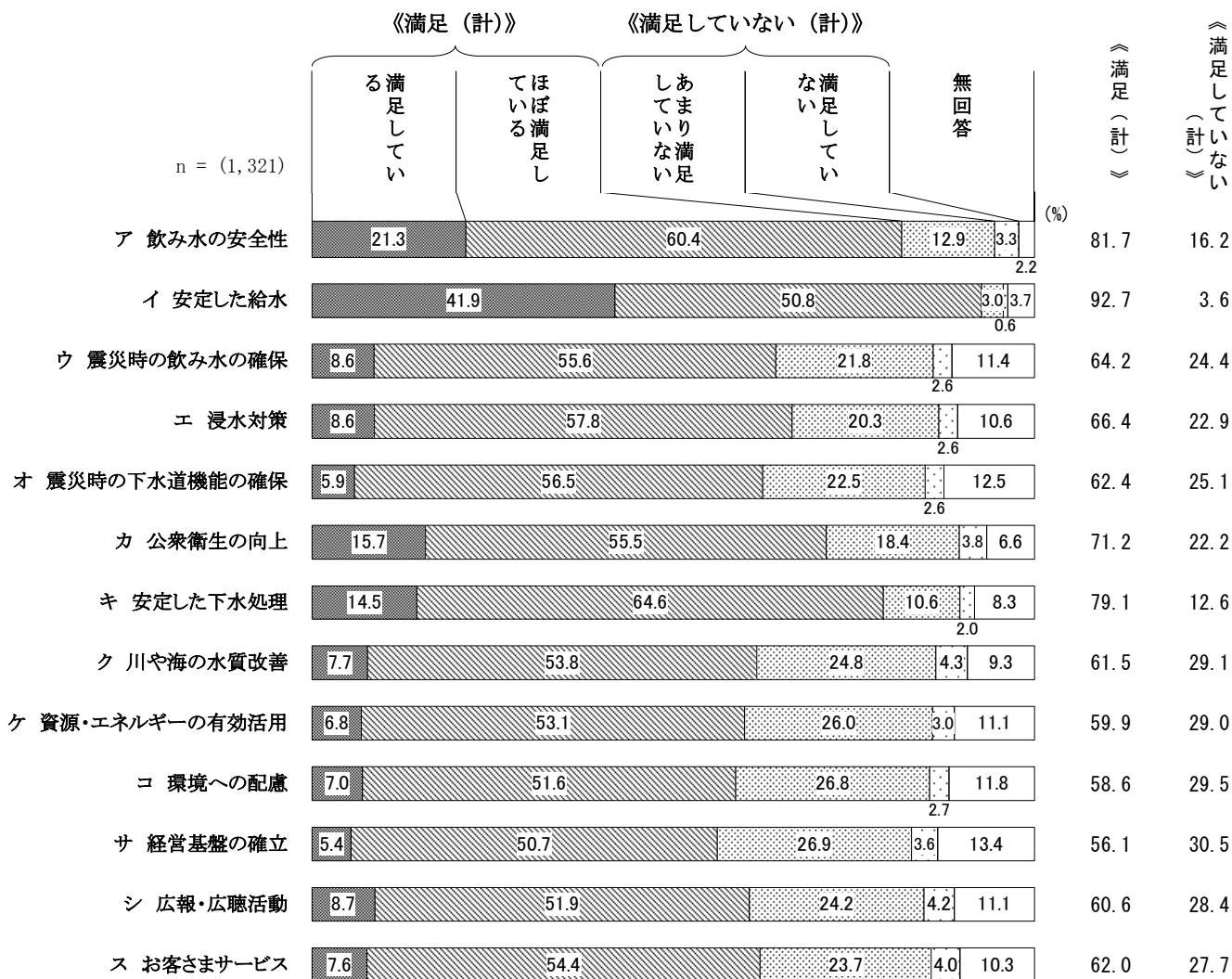


## 8. 水道・下水道に対する満足度について

### (1) 水道・下水道事業の満足度

◇『安定した給水』『飲み水の安全性』の満足度が高い

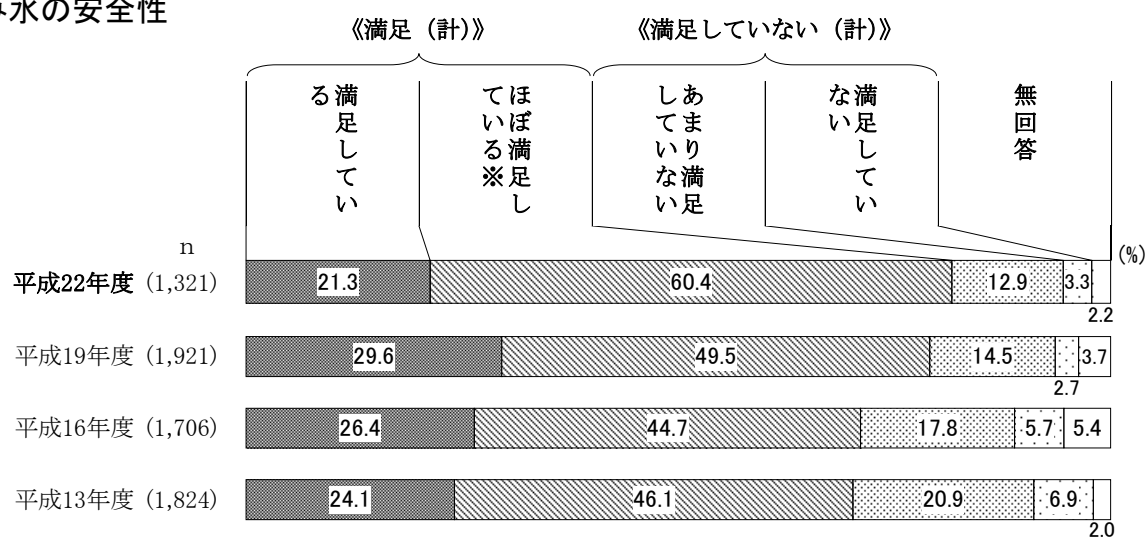
問18 あなたは、川崎市の水道・下水道の事業内容について、日ごろどのように感じていますか。それぞれの項目について、あてはまる番号（1～4）をお選びください。（○は各項目に1つずつ）



水道・下水道事業について、「満足している」と「ほぼ満足している」を合わせた《満足 (計)》の割合は、『イ 安定した給水』が92.7%で最も高く、以下、『ア 飲み水の安全性』(81.7%)、『キ 安定した下水処理』(79.1%)、『カ 公衆衛生の向上』(71.2%)、『エ 浸水対策』(66.4%)、『ウ 震災時の飲み水の確保』(64.2%)の順となっている。より満足度の高い「満足している」の割合は、『イ 安定した給水』(41.9%)、『ア 飲み水の安全性』(21.3%)で高い。一方、「あまり満足していない」と「満足していない」を合わせた《満足していない (計)》の割合は、『サ 経営基盤の確立』(30.5%)、『コ 環境への配慮』(29.5%)、『ク 川や海の水質改善』(29.1%)、『ケ 資源・エネルギーの有効活用』(29.0%)で約3割と高くなっている。

【経年比較】

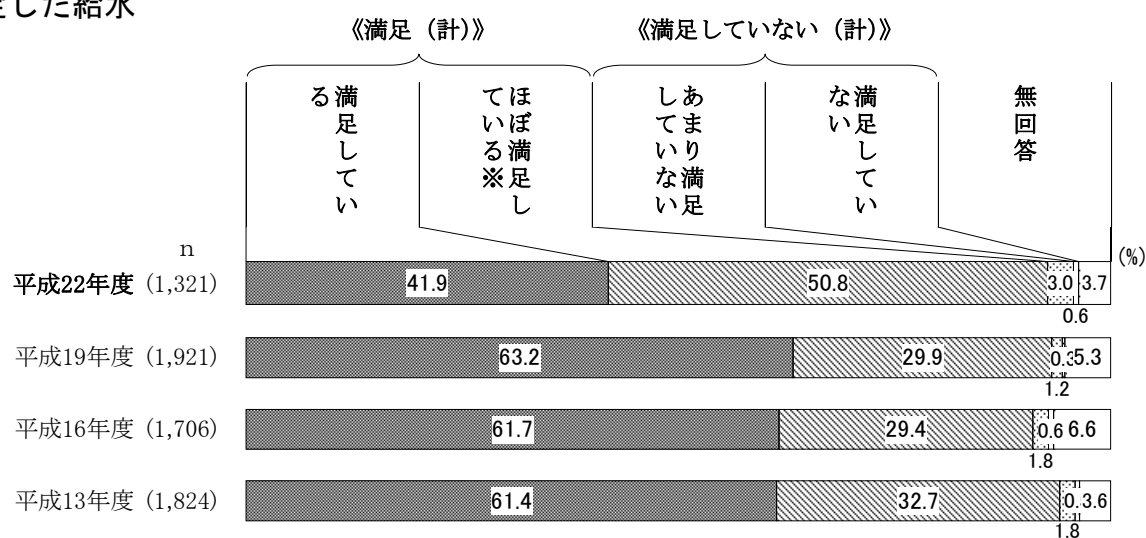
ア 飲み水の安全性



※平成19年度以前の調査では「やや満足している」

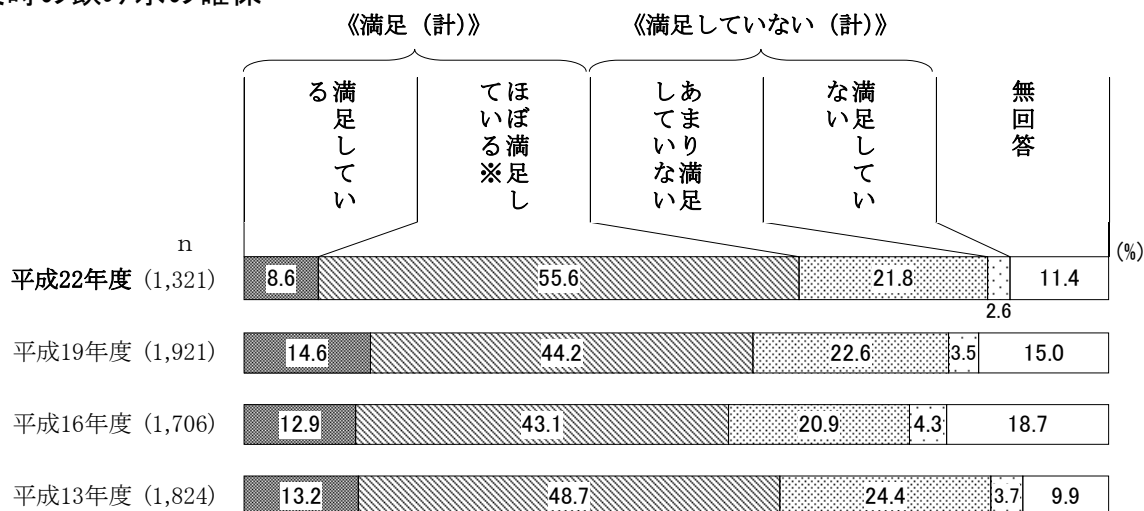
経年で比較すると、選択肢の文言が変更されているため参考値にとどまるが、《満足 (計)》が2.6ポイント増加している。

イ 安定した給水



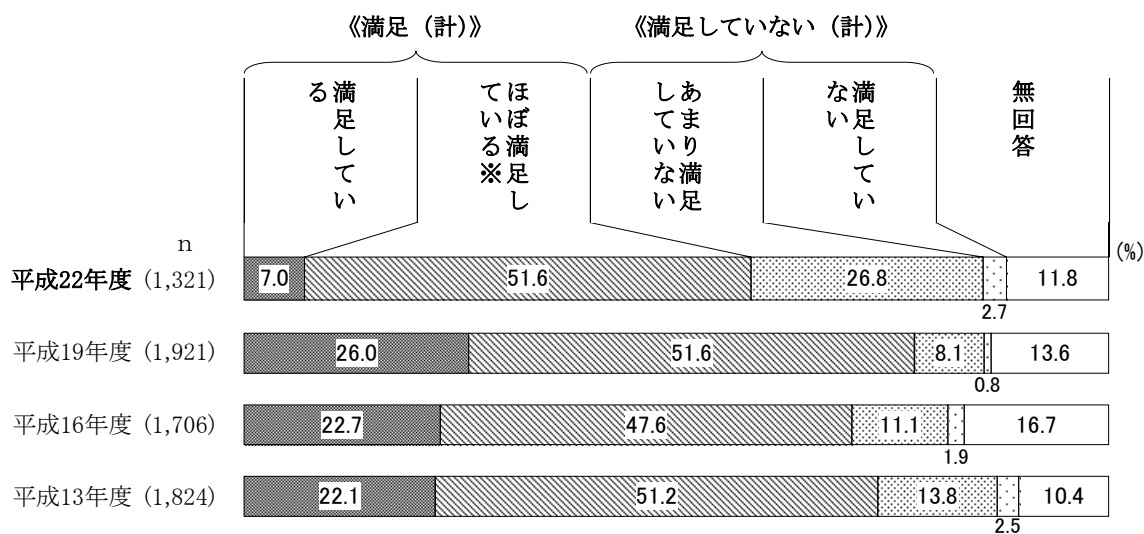
経年で比較すると、参考値だが「満足している」が21.3ポイント減少している。

ウ 震災時の飲み水の確保



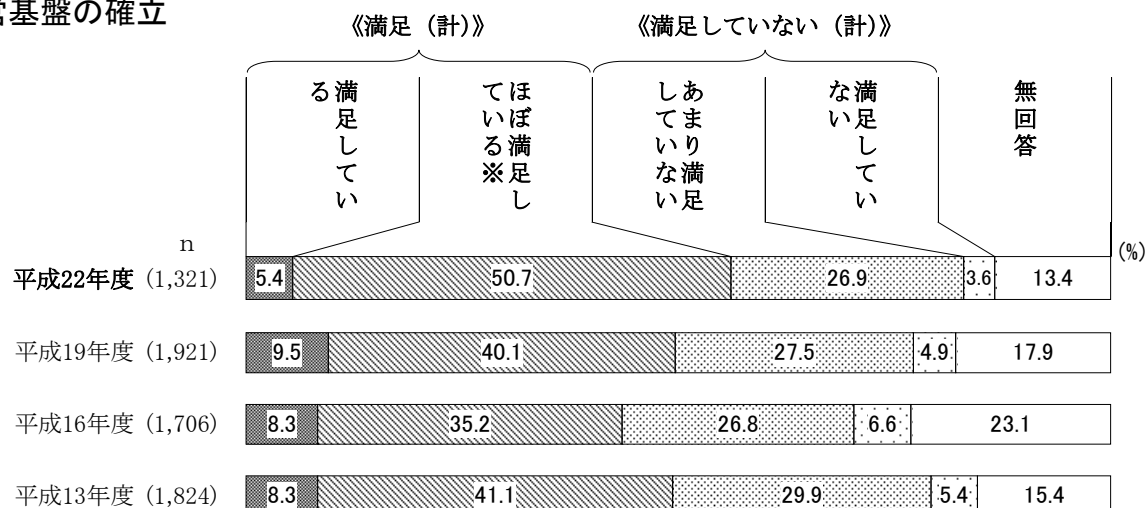
経年で比較すると、参考値だが《満足 (計)》が5.4ポイント増加している。

コ 環境への配慮



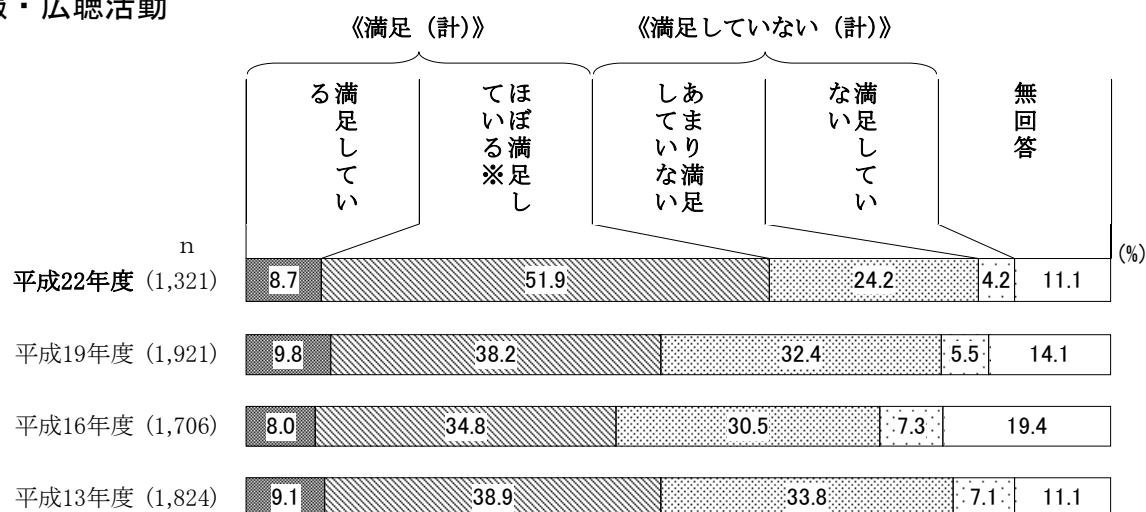
経年で比較すると、参考値だが《満足 (計)》が19.0ポイント減少している。

サ 経営基盤の確立



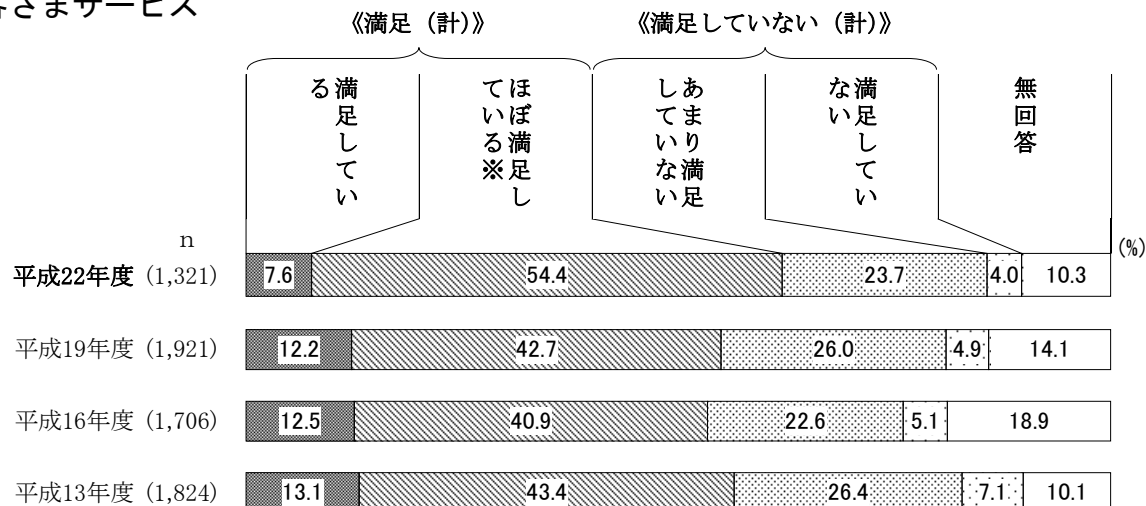
経年で比較すると、参考値だが《満足 (計)》が6.5ポイント増加している。

シ 広報・広聴活動



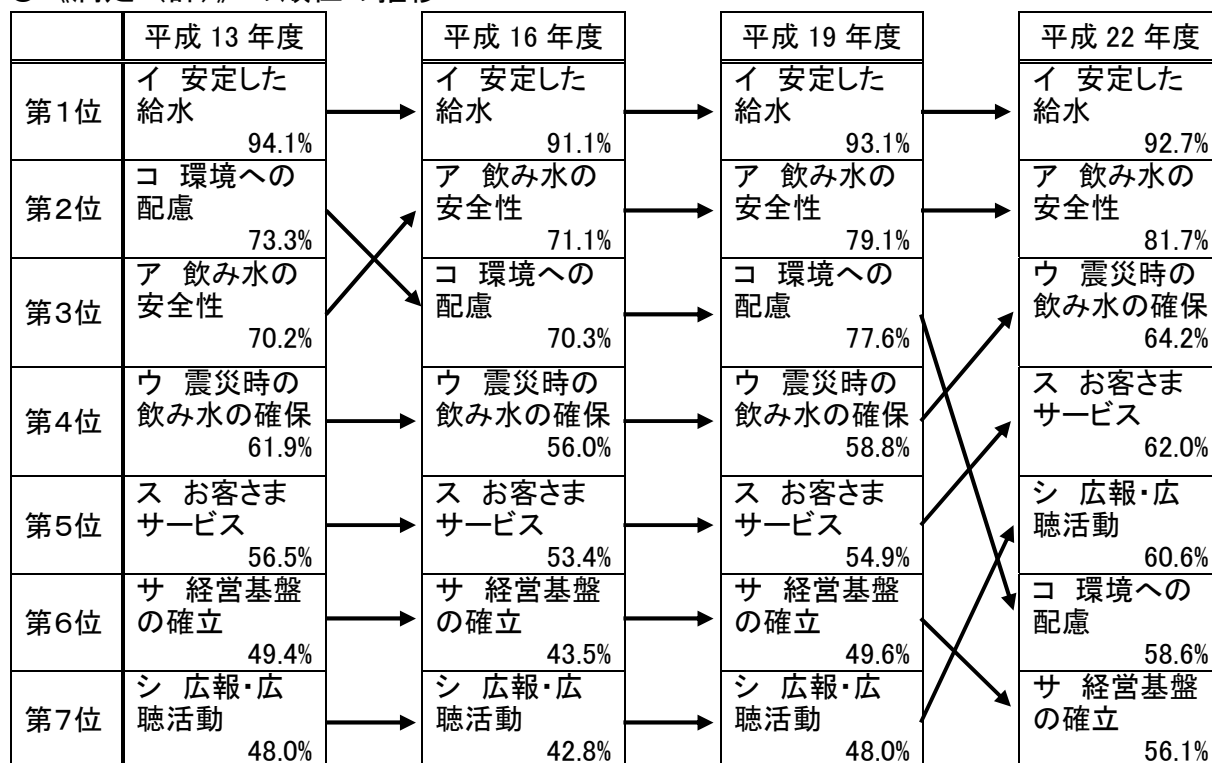
経年で比較すると、参考値だが《満足 (計)》が12.6ポイント増加している。

ス お客さまサービス



経年で比較すると、参考値だが《満足 (計)》が7.1ポイント増加している。

○ 《満足 (計)》の順位の推移



《満足 (計)》の順位の推移をみると、平成19年度に比べ『コ 環境への配慮』(第3位→第6位)が大きく順位を落とし、《満足 (計)》の割合も減少している。一方、『ウ 震災時の飲み水の確保』(第4位→第3位)、『ス お客さまサービス』(第5位→第4位)、『シ 広報・広聴活動』(第7位→第5位)は順位が上がり、《満足 (計)》の割合も増加している。