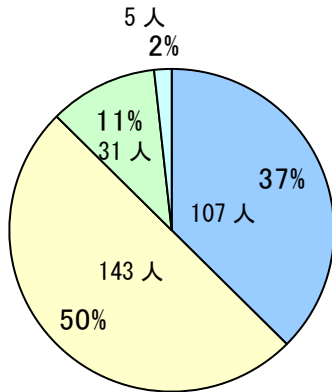


下水道モニターアンケートの結果

昨年度に作成・公表した「経営・環境レポート 2008」について、下水道モニター約 600 人のお客さまにアンケート調査を実施し、286 名の方からご回答をいただきました。

その結果と主なご意見を紹介します。

Q. 「経営・環境レポート 2008」をご覧いただき、事業の実施状況をご理解いただけましたか



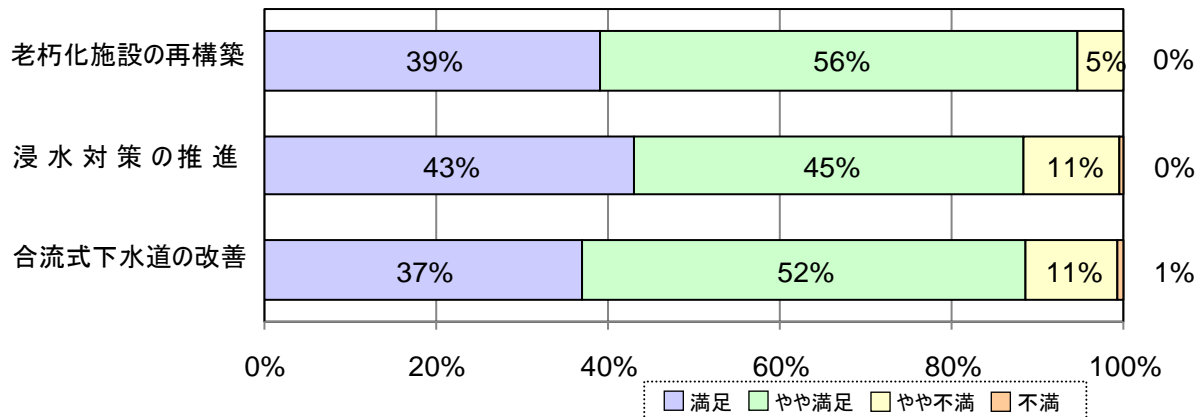
87%のお客さまが分かりやすかった、やや分かりやすかったと回答されました。主なご意見を紹介します。

●各事業内容についての取組・結果・下水道局としての評価が示されており、表やグラフによって他の年度や地区との比較ができるように示されており、分かりやすかったです。

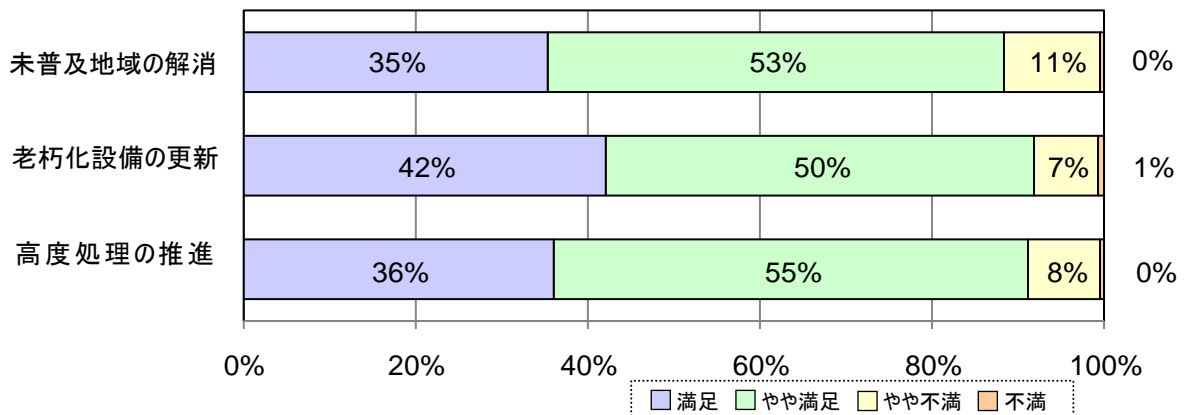
●日ごろの生活では知る機会もあまりないような内容も説明しており、そうなんだと初めて知る内容も多かったです。グラフや写真などを取り入れることで見やすかったように思います。



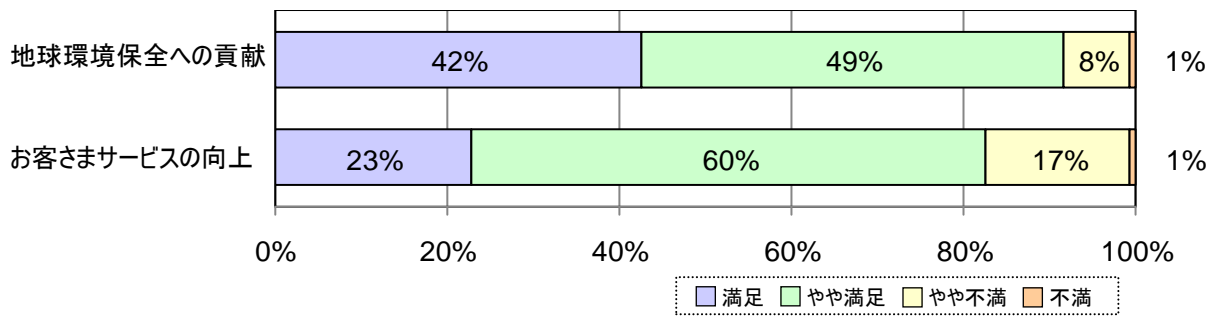
Q. 区部下水道事業の主な取組について、満足度をお聞かせください



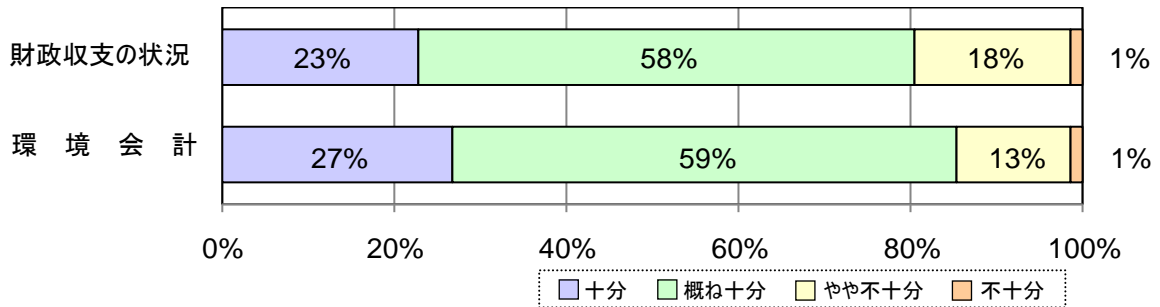
Q. 流域下水道事業の主な取組について、満足度をお聞かせください



Q. 地球環境保全への貢献、お客さまサービスの向上の取組について、満足度をお聞かせください



Q. 財政収支の状況及び環境会計の内容について、どう評価されますか



局の取組については、以下のようなご意見をいただきました。

- 生活に直接かかわる影響や早急を要するものについては最も力を入れて取り組んでいただきたいと思います。さらに余力があれば、環境保全、サービスといった事業をお願いしたい。
- 地球温暖化のため、突発的な集中豪雨による浸水など気になります。またこれだけ老朽化した設備があるのかと思うとそちらも気になります。なによりも地球環境保全を第一に考え、懸案事項を一つずつつぶしていただきたいと思います。
- これ以上環境問題を深刻化させないようあらゆる方面から対策をたて、実行してほしいと思います。また、コスト意識を常に持って財政的資源を有効活用してもらいたいと思います。
- 広報活動これだけの活動があまり知られていないのはもったいない。一時的なキャンペーンよりも、様々なメディアに対応して日頃からオープンにしてほしいと思う。予算をみてもあまり費用はかけられないようなので難しいとは思いますが。

なお、「経営・環境レポート2008」の内容について、「やや分りにくかった」、「分りにくかった」と回答された方（13%）からは、以下のようなご意見をいただいています。

- もっとグラフや絵で読みやすくしてほしい。
- 報告書のようなスタイルで少々かたい感じがする。新聞のような記事の書き方のほうが読みやすい。
- 伝えたいことを全て伝えようとしていて、あれもこれも盛りだくさんの感じがする。
- 専門用語が多すぎて、一定の知識がないと読みにくいのではないかと思います。

今後とも、より多くのお客さまにご理解いただけるよう、分かりやすいレポートづくりに努めていきます。

主な取組については、各事業とも「満足」と「やや満足」を合わせて8割を超える方から満足の回答をいただきました。

お客さまのご意見やご期待を踏まえ、今後とも事業の着実な実施と、一層効率的・効果的な事業運営を推進し、より多くのお客さまに満足いただける下水道事業を目指します。

