

## 令和元年度 第15回アンケートの「集計結果の活用状況」

アンケートテーマの担当部署が、アンケート結果をどのように受け止めたのか、事業にどう活用しているのかなど、アンケートの「集計結果の活用状況」をご紹介します。



### 水道工事と経営状況等の広報に関するアンケート(令和2年2月～3月実施)

担当 水道局 配水課

#### アンケートの回答を事業に反映した事例、又は反映する予定

水道工事については、お客さまの生活への影響ができるだけ少なくなるよう工事を行っております。今回のアンケート結果を参考に、お客さまに対して過度な負担にならないよう心掛けながら、工事費用縮減に向けた取り組みの検討を進めます。

また、多くの市民の皆さまに水道事業の取組を知っていただき、理解を深めていただけるよう広報手法を検討します。

#### アンケートを実施しての感想

水道工事については、お客さまからご指摘を頂くことが多いですが、今回のアンケートでは工事に対するお褒めの言葉や協力的なご意見など、通常業務だけでは得られない情報をいただくことができ、新たな気づきにつながりました。

また、広報についても、各項目の調査結果だけでなく、自由意見なども含め、水道事業に関する市民のみなさまのご意見ご要望などを詳しく知ることができました。広報の手法についても広くご意見をいただきましたので、水道事業をめぐる現状等を幅広く伝えられるよう情報発信していきたいと思えます。

#### 担当部署から登録メンバー様へのメッセージ

この度は、アンケートにご協力いただきありがとうございました。

水道工事については、工事による断水等のご経験をされている方と、そうでない方がいらっしゃるなか、様々なご意見を頂きましてありがとうございました。

また、水道局の広報については、幅広い世代の方から広報を充実するアイデアをいただき、大変参考になりました。今後も、水道事業の取組を多くの市民の皆様に知っていただけるよう、様々な広報媒体を活用し積極的に広報を行います。

ヨコハマeアンケートにご協力いただき、ありがとうございました。