



資料Ⅱ 市民意識調査の結果

1 調査の概要

この調査は、川口市の水道をご利用いただいているかたを対象に、水道についてどのように感じ、どのように考えているかを把握するため実施したものです。ご回答は、お客様の貴重なご意見、ご感想であり、事業運営の基礎資料として活用します。調査の概要を以下のとおり示します。

なお、調査の詳細は、「川口市水道事業中長期経営計画見直しにおける市民ニーズの把握調査結果報告書」として水道局ホームページにも掲載しています。

(1) 対象者

- ア 川口市の水道を利用している方 2,000人
- イ 川口市の水道を利用している事業所 200所

(2) 調査方法

個別郵送式

(3) 調査期間

平成29年11月6日 ～ 12月1日

(4) 有効回答

- ア 有効回答数 914 (有効回答率 45.7%)
- イ 有効回答数 72 (有効回答率 36.0%)

(5) 報告書の見方

ア. グラフに表示されている(計〇〇)は有効回答数です。

イ. 集計結果の%表示は、小数点以下第2位を四捨五入しているため、内訳の合計が100%にならない場合があります。また、複数回答が可能な設問では、内訳の合計が100%にならない場合があります。

資料Ⅱ 市民意識調査の結果

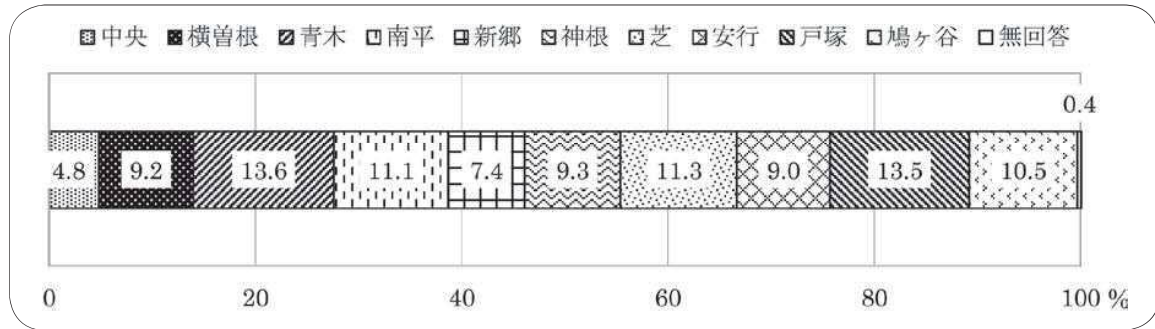
2 調査の結果

(1) 市民

属性項目

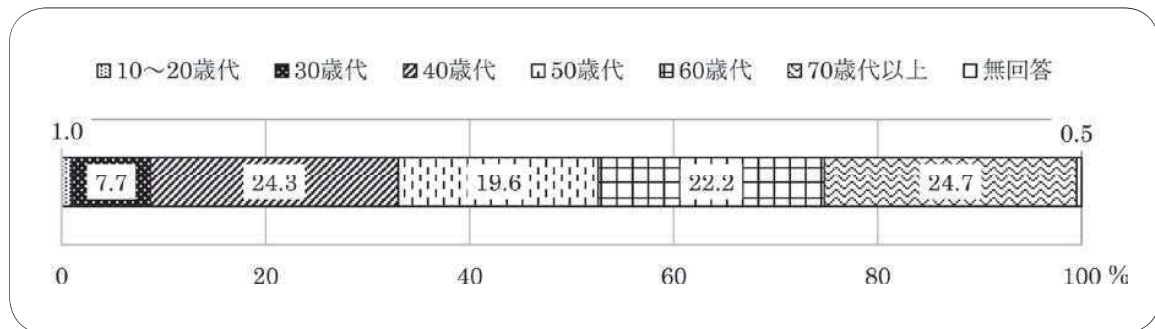
問1. あなたのお住まいの地域はどちらですか。(1つ)

●居住地 (計914)



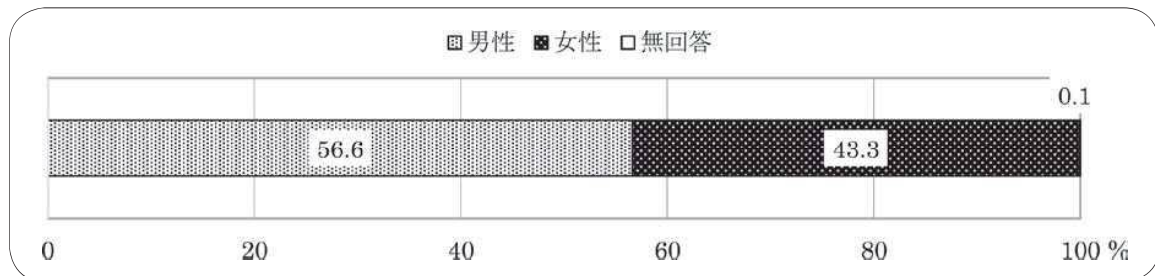
問2. あなたの年齢はおいくつですか。(1つ)

●年齢 (計914)



問3. あなたの性別はどちらですか。(1つ)

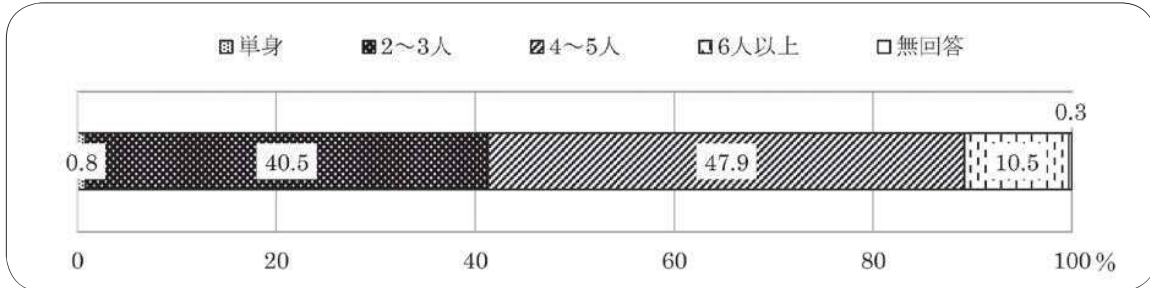
●性別 (計914)



資料Ⅱ 市民意識調査の結果

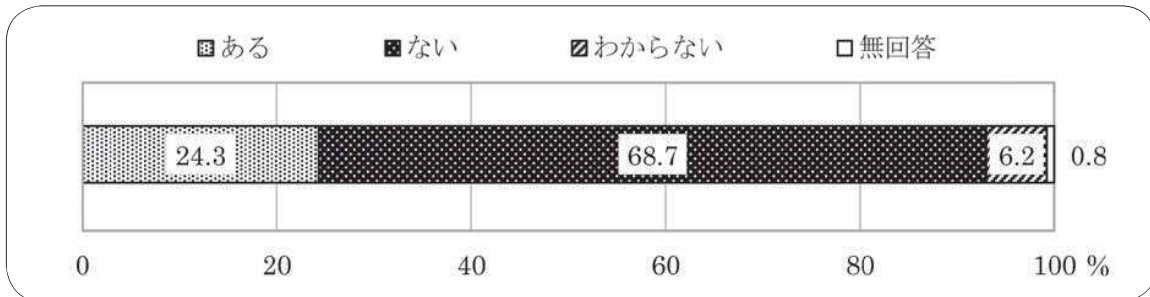
問4. あなたの家族は何人ですか。(1つ)

●同居人数(計914)



問5. あなたの住居には貯水槽(高置水槽・受水槽など)がありますか。(1つ)

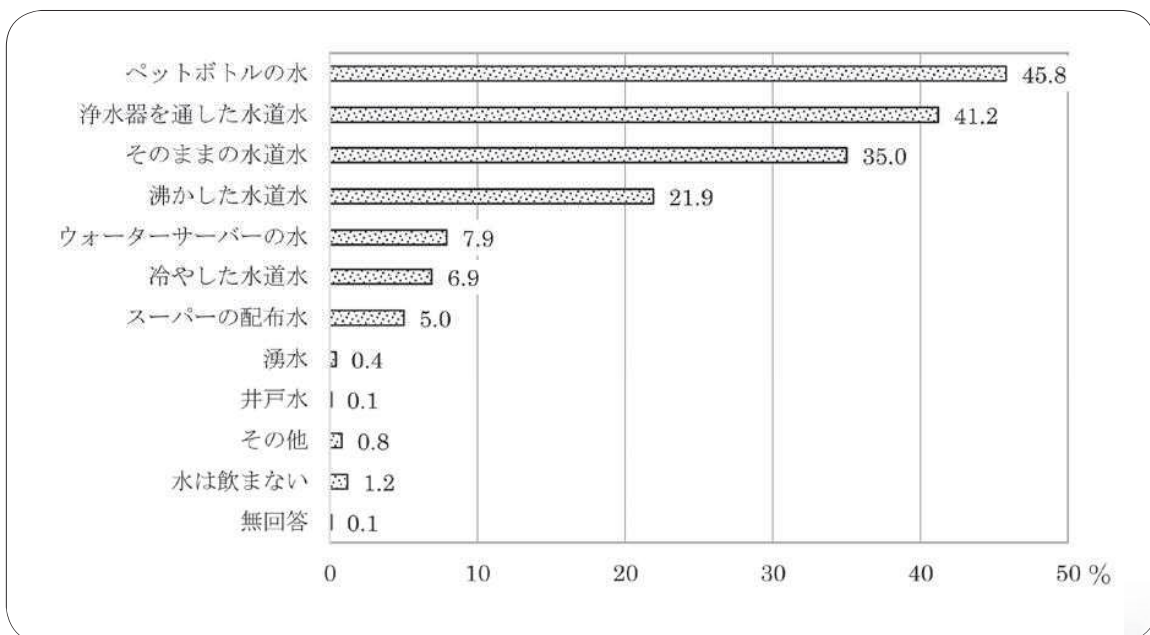
●貯水槽(高置水槽・受水槽など)の有無(計914)



水道水について

問6. 普段、どのような水を飲んでいきますか。(あてはまるものすべて)

●普段の飲料水(計914)



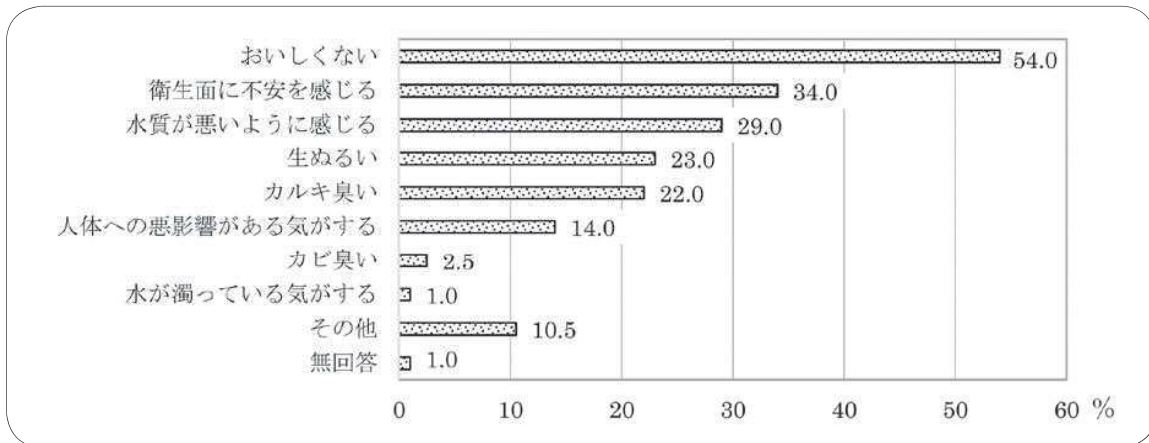
資料Ⅱ
市民意識調査の結果

資料Ⅱ 市民意識調査の結果

問6で「ウォーターサーバーの水」、「ペットボトルの水」、「スーパーの配布水」、「井戸水」、「湧水」、「その他」、「水は飲まない」とお答えの方のみお答えください。

問6-1. 水道水を飲まない理由を教えてください。（あてはまるものすべて）

●水道水を飲まない理由（計200）

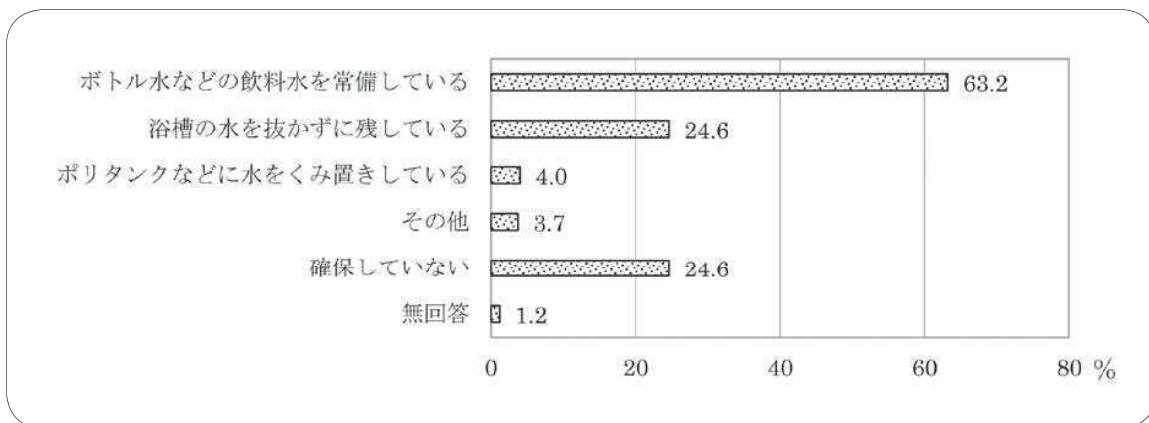


災害時・非常時について

問7. 災害時・非常時に備え、平時において水をどのように確保していますか。

（あてはまるものすべて）

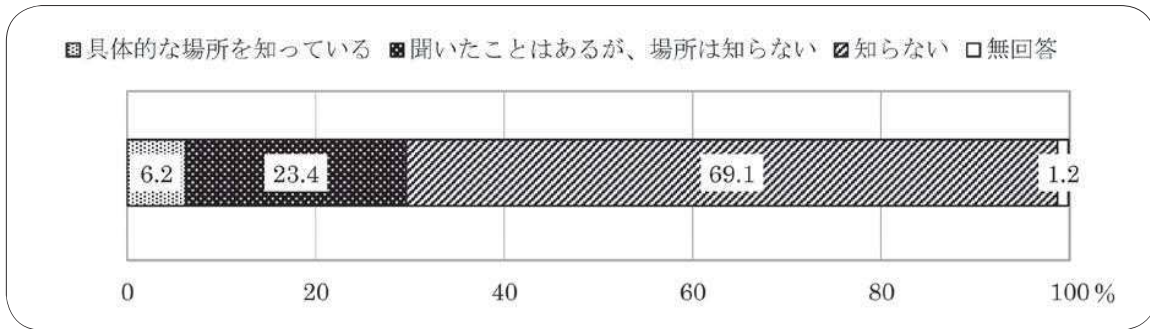
●災害時・非常時における水の確保策（計914）



資料Ⅱ 市民意識調査の結果

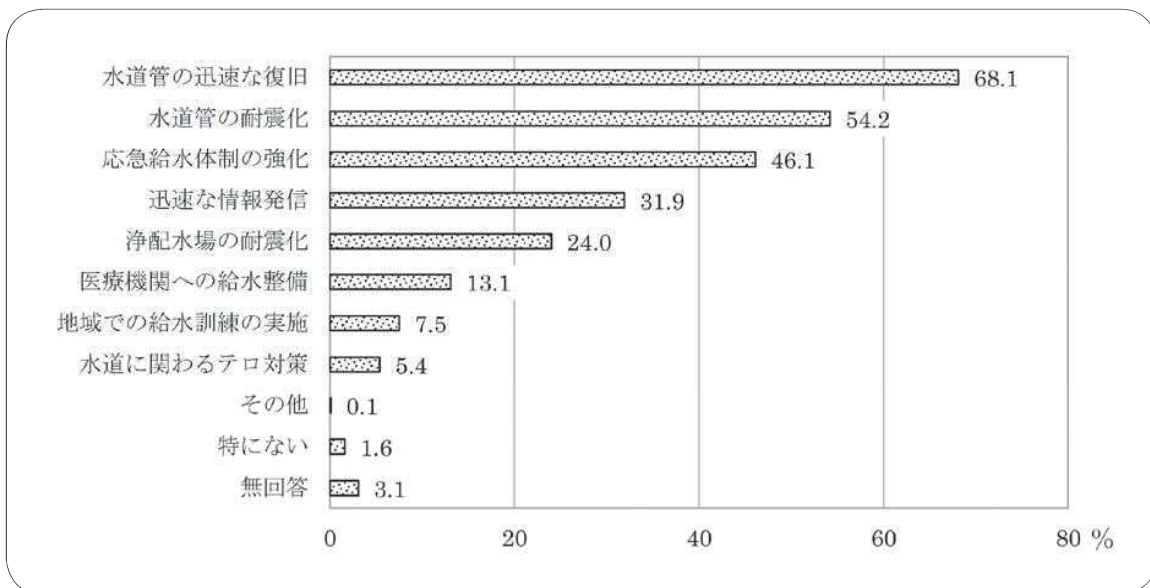
問8. 川口市では、災害時に水をお配りするため指定給水所を定めています。この指定給水所をご存知ですか。（1つ）

●身近な指定給水所の場所（計914）



問9. 災害時・非常時の対策として、水道局に望むことを教えてください。（3つまで）

●災害時・非常時の対策として水道局に望むこと（計914）



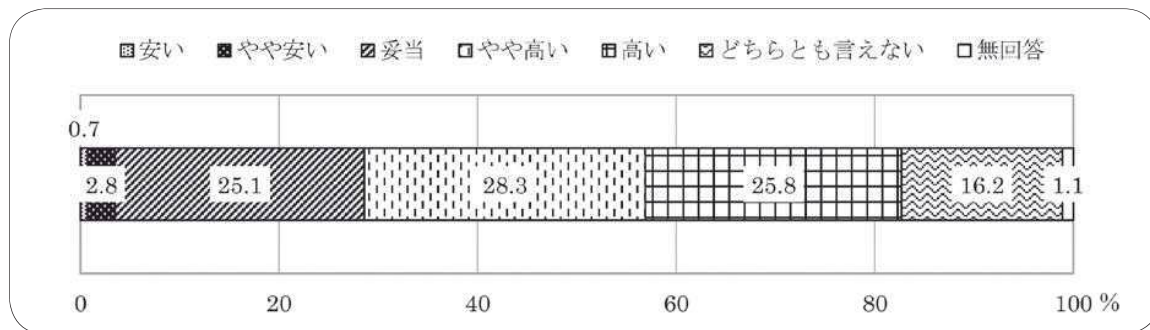
資料Ⅱ
市民意識調査の結果

資料Ⅱ 市民意識調査の結果

水道料金について

問10. 現在の水道料金について、どのように感じていますか。(1つ)

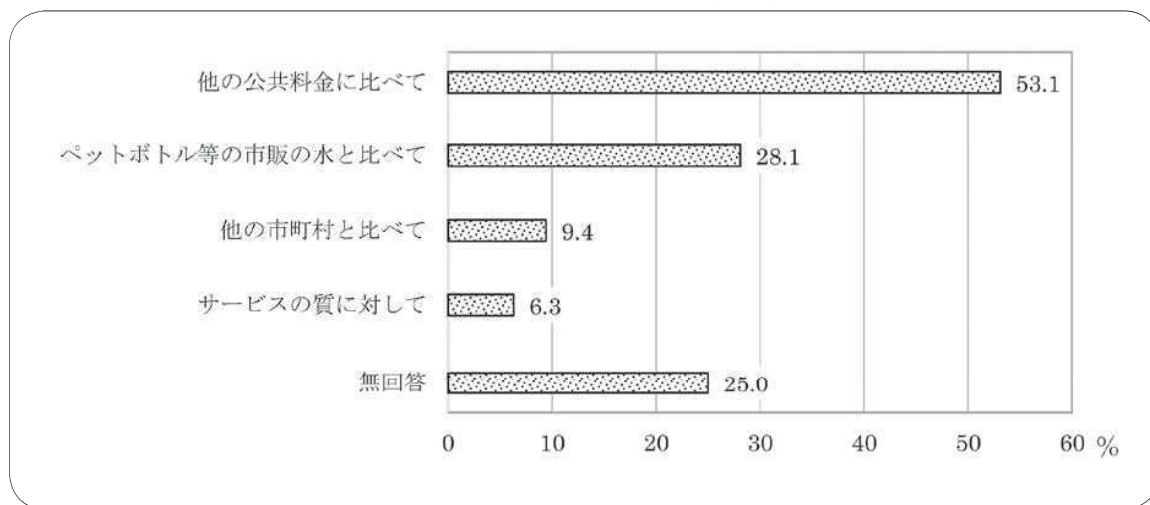
●現在の水道料金 (計914)



問10で「安い」または「やや安い」と回答された方のみお答えください

問10-1. 安いと感じるのはどのような理由からですか。(あてはまるものすべて)

●水道料金が安いと感じる理由 (計32)

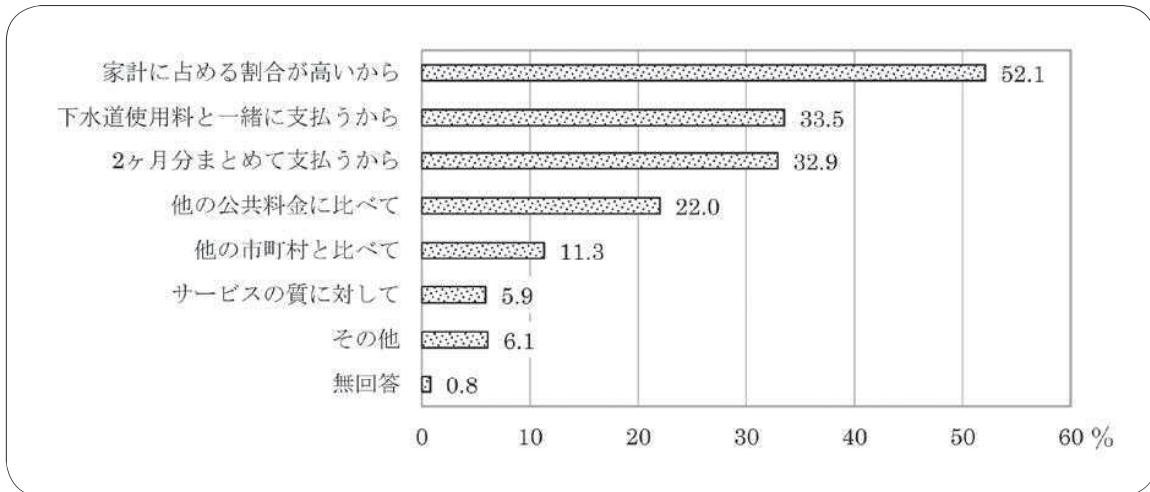


資料Ⅱ 市民意識調査の結果

問10で「やや高い」または「高い」と回答された方のみお答えください

問10-2. 高いと感じるのはどのような理由からですか。（あてはまるものすべて）

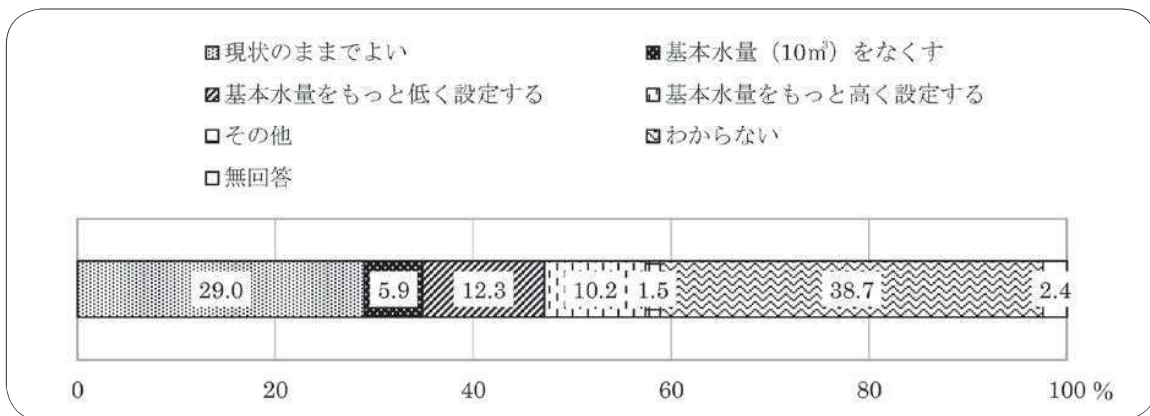
●水道料金が高いと感じる理由（計495）



資料Ⅱ
市民意識調査の結果

問11. 基本料金の仕組みについて、どう思われますか。（1つ）

●基本料金の仕組み（計914）



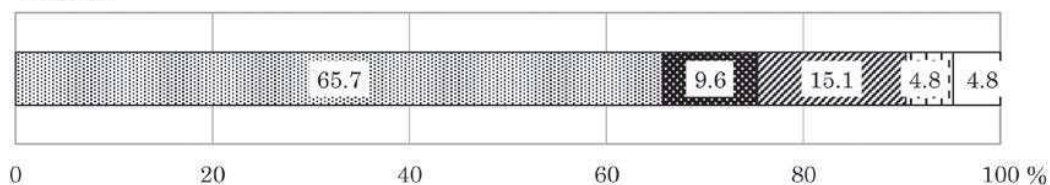
資料Ⅱ 市民意識調査の結果

問11で「基本水量をなくす」または「基本水量をもっと低く設定する」と回答された方のみお答えください

問11-1. 基本水量をなくすまたは、もっと低く設定すると回答した理由として、あなたの考えに最も近いものを教えてください。（1つ）

●基本水量をなくす、もっと低く設定すると回答した理由（計166）

- 節水を行っても料金に反映されにくいから
- 家庭であまり水道を使わないため、基本水量がなく（少なく）なれば水道料金が割安になるから
- 使用していないのに、多く料金を請求されるのは不公平だから
- その他
- 無回答

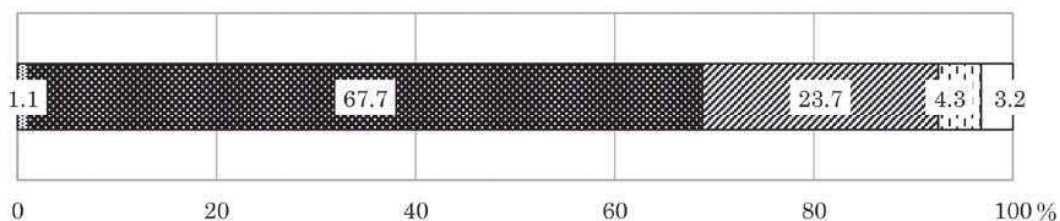


問11で「基本水量をもっと高く設定する」と回答された方のみお答えください

問11-2. 基本水量をもっと高く設定すると回答した理由として、あなたの考えに最も近いものを教えてください。（1つ）

●基本水量をもっと高く設定すると回答した理由（計93）

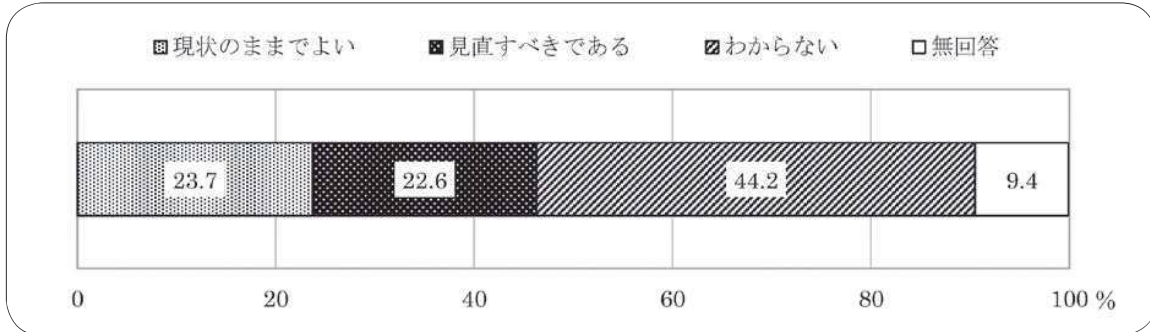
- 節水を気にせず水道を使うことができるから
- 家庭で水道を多く使うため、基本水量があがれば水道料金が割安になるから
- 以前より、生活用水として必要な水量が増えていると思うから
- その他
- 無回答



資料Ⅱ 市民意識調査の結果

問12. 従量逡増式の料金体系の見直しについて、あなたはごどう思いますか。(1つ)

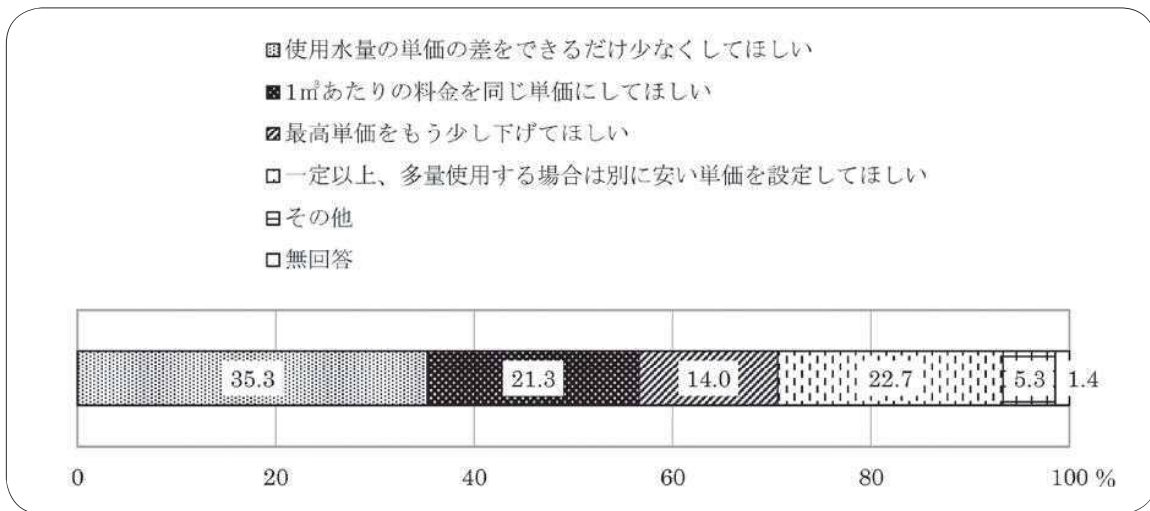
●従量逡増式の料金体系の見直し (計914)



問12で「見直すべきである」と回答された方のみお答えください

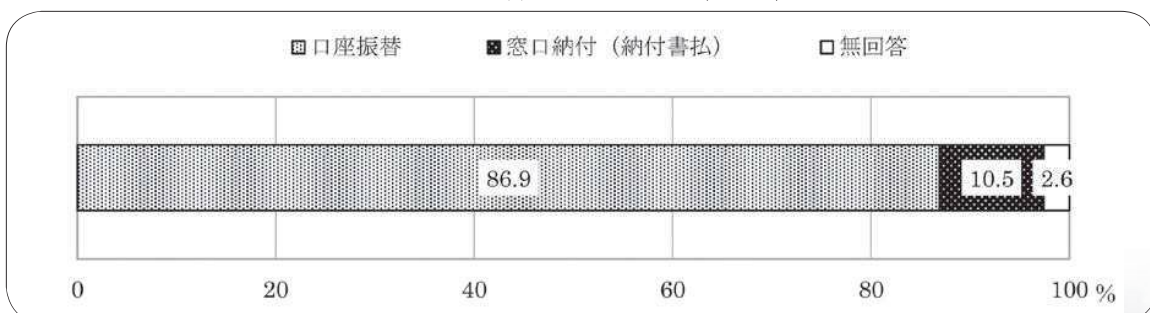
問12-1. 見直すとした場合どのように見直すべきと考えますか。あなたの考えに最も近いものを教えてください。(1つ)

●従量逡増式の料金体系をどのように見直すべきか (計207)



問13. 現在の水道料金のお支払い方法を教えてください。(1つ)

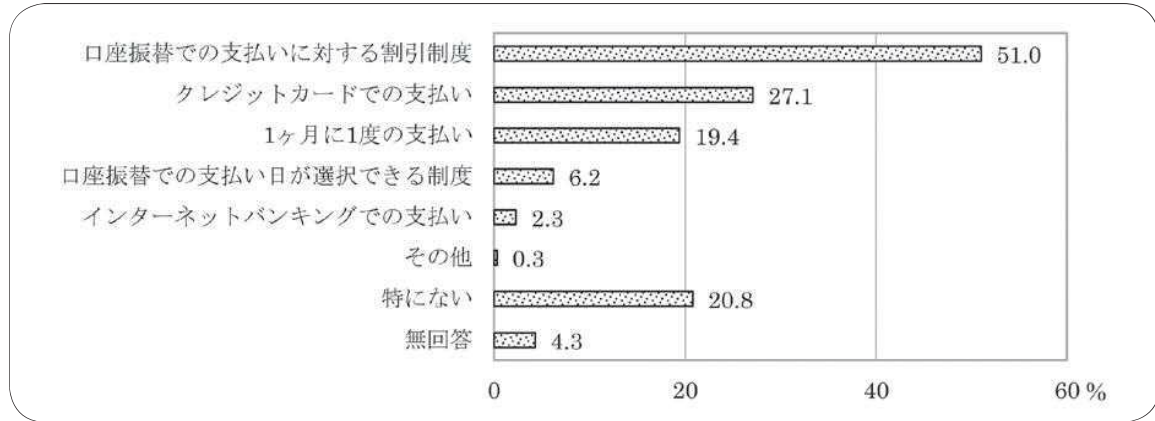
●現在の水道料金の支払い方法 (計914)



資料Ⅱ 市民意識調査の結果

問14. 現在、川口市では行っていない水道料金の支払い方法や制度について、今後利用したいと思う支払い方法や制度はありますか。（あてはまるものすべて）

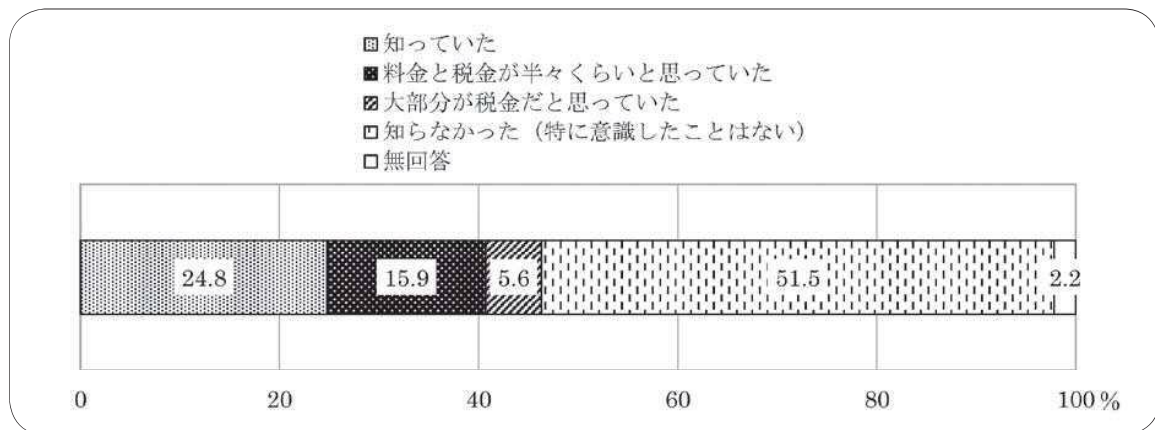
●今後利用したい支払い方法や制度（計914）



水道事業について

問15. 水道事業のほとんどの経費がみなさまからいただいた水道料金で賄われていること（独立採算制）を知っていますか。（1つ）

●水道事業の経費が水道料金で賄われていること（独立採算制）について（計914）



資料Ⅱ 市民意識調査の結果

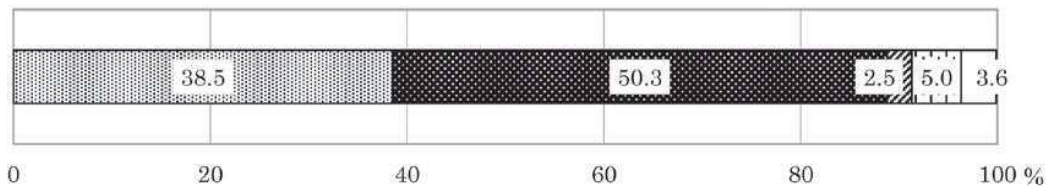
問16. 水道局では、経営の合理化や効率化を図り、経営努力を行っていますが、昭和の拡張の時期に設置した水道管や浄配水場などの水道施設の更新時期が次々に到来し、その更新費用は年々増加していきます。

水道料金と水道管や水道施設の更新について、最も近い考えを教えてください。

(1つ)

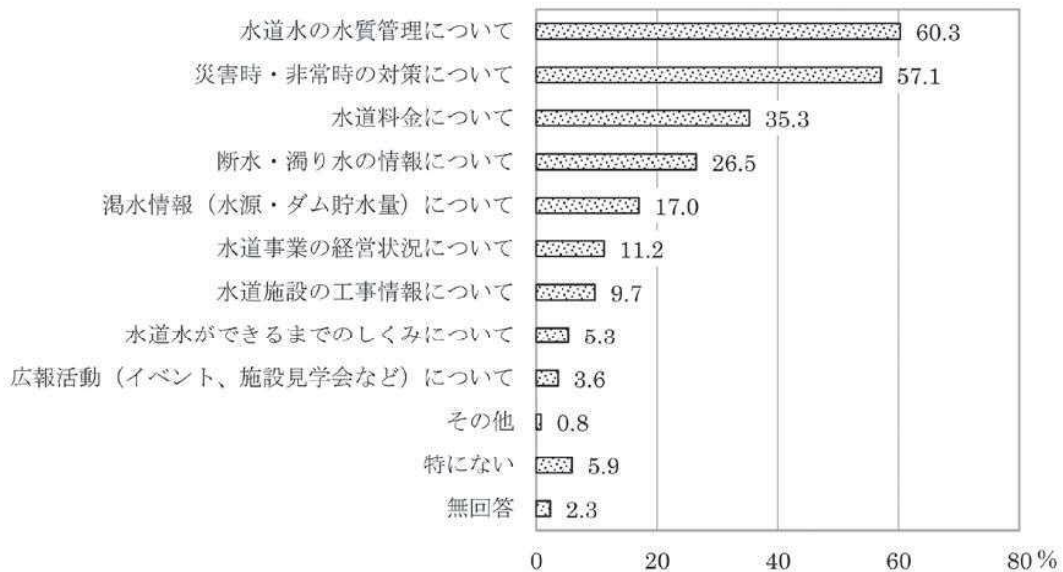
●水道料金と水道管や水道施設の更新について (計914)

- 水道料金が多少上がっても、万全な安定給水を確保するため、できるだけ早く水道管や水道施設の更新を進める
- 水道料金は現状のまま、最低限の範囲で水道管や水道施設の更新を行う
- 水道料金は値下げし、水道管や水道施設の更新は、壊れてから行う
- その他
- 無回答



問17. 水道事業について、関心のあることを教えてください。(3つまで)

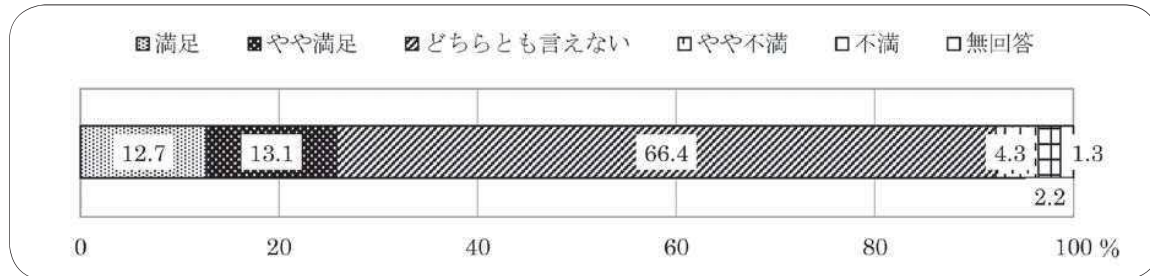
●水道事業について関心のあること (計914)



資料Ⅱ 市民意識調査の結果

問18. 現在の水道局のお客様へのサービスについてどのように感じますか。(1つ)

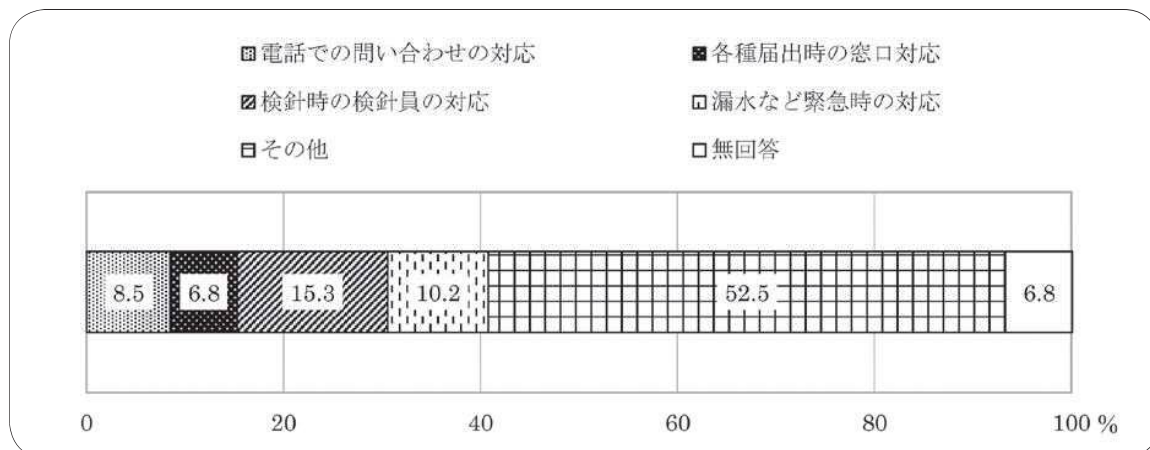
●水道局のお客様へのサービス (計914)



問18で「やや不満」、「不満」と回答された方のみお答えください

問18-1. 不満と感じたのはどのようなことですか。(1つ)

●水道局のお客様へのサービスで不満を感じたこと (計59)



●その他の不満を感じたこと

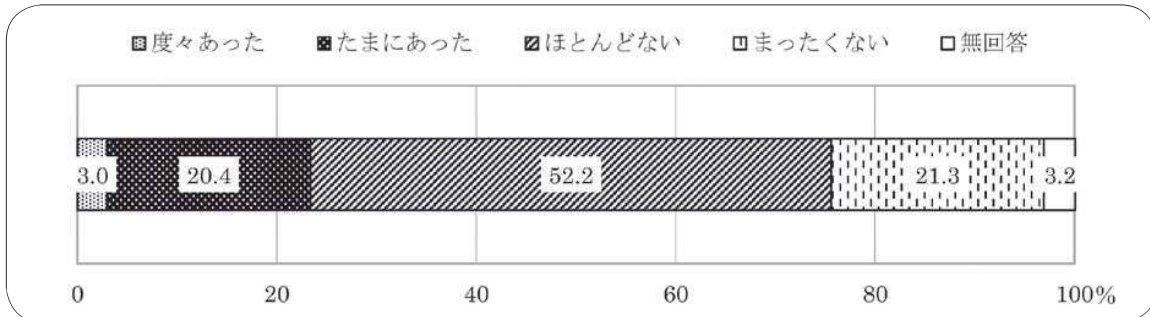
その他の内容	回答数
サービスを受けていると感じない	10
情報がない・少ない・伝わってこない	4
ホームページを見ることができない	2
クレジットカード支払いができない	2
下水道が通っていない	2
その他	4
お客様サービス以外 (水道料金が安い)	7



資料Ⅱ 市民意識調査の結果

問19. 水道局の工事などで不満に思ったことはありますか。(1つ)

●水道局の工事で不満に思ったこと (計914)

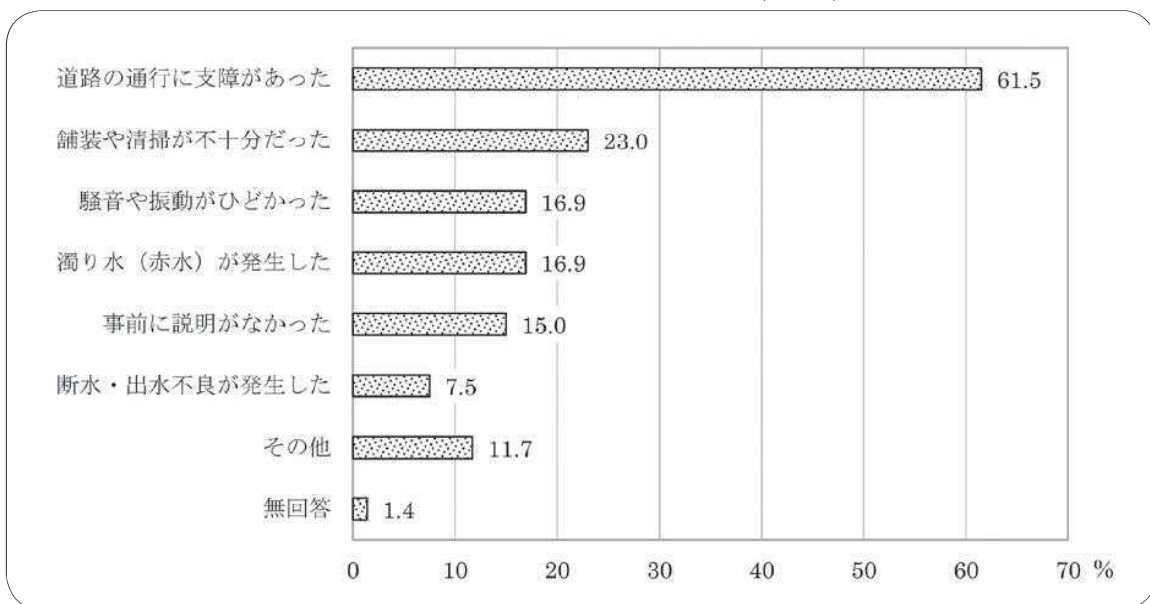


問19で「度々あった」または「たまにあった」と回答された方のみお答えください

問19-1. 具体的にどのようなことでしたか、お聞かせください。

(あてはまるものすべて)

●工事について不満に思った具体的なこと (計213)



●その他の不満に思ったこと

その他の内容	回答数
工事作業員の態度が悪い	6
工事後に異常が起きた(家・道路・トイレの配管)	5
同じ場所を何度も工事している	4
すぐに工事してくれない、遅い	2
メーター交換時の対応について	2
その他	6

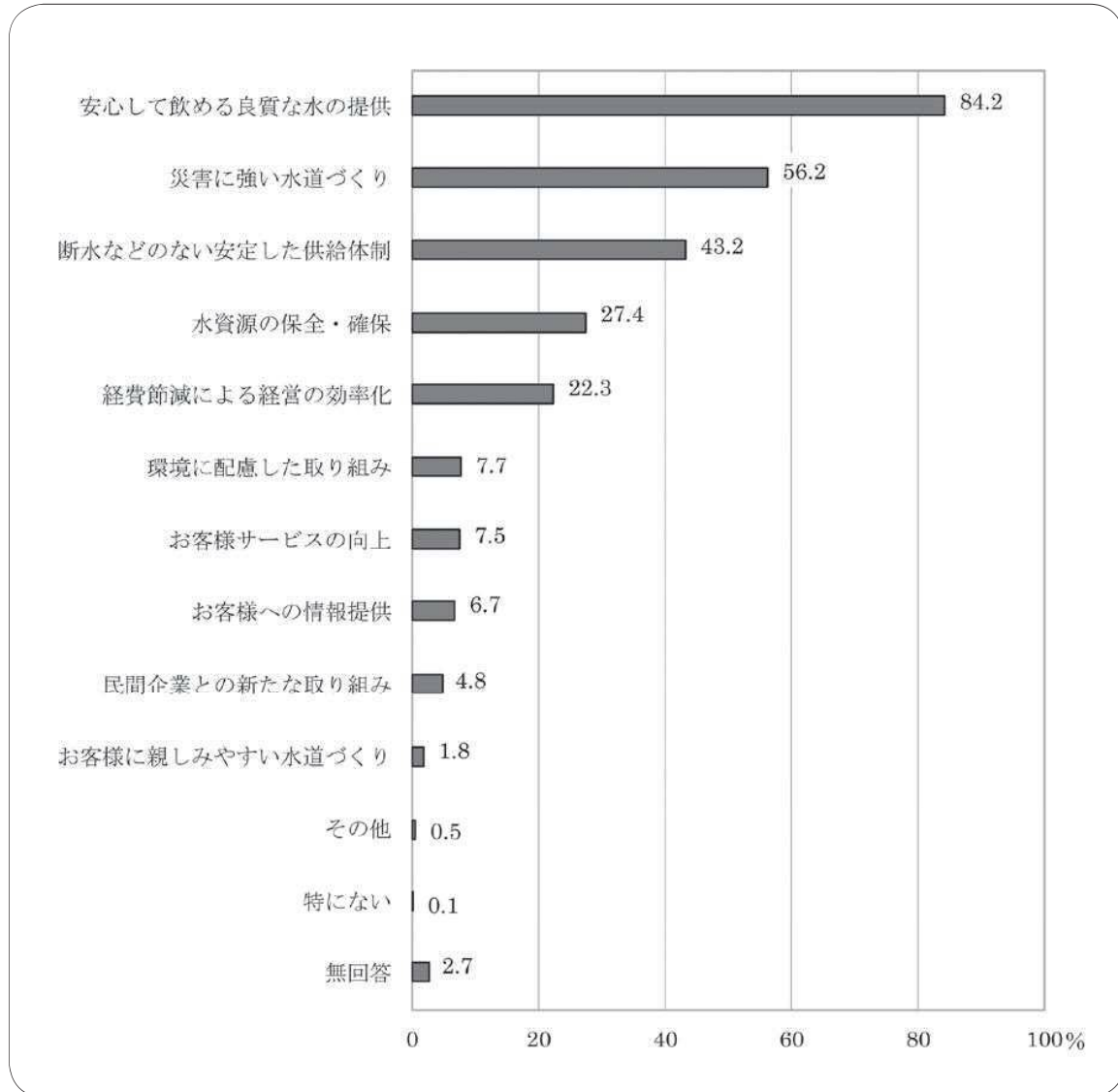
資料Ⅱ 市民意識調査の結果

今後の取り組みについて

問20. 今後の水道局の取り組みにおいて、重要視することを教えてください。

(3つまで)

●今後の水道局の取り組みにおいて重要視すること (計914)



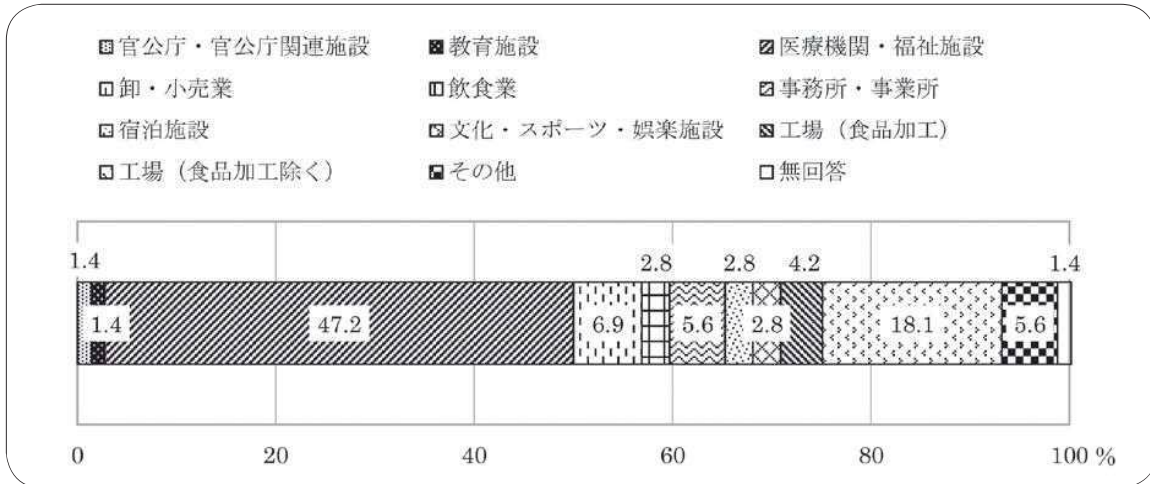
資料Ⅱ 市民意識調査の結果

(2) 事業所

属性項目

問1. 貴事業所の業種を教えてください。(1つ)

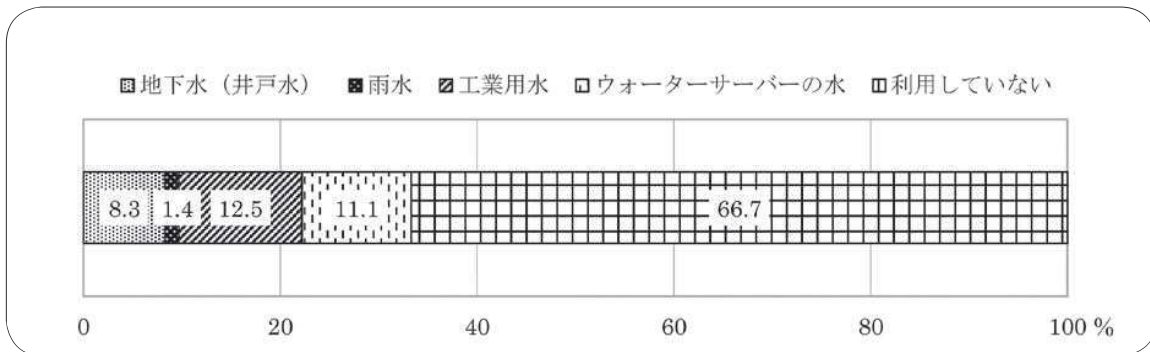
●業種 (計72)



利用している水について

問2. 水道水以外で主に利用している水を教えてください。(1つ)

●水道水以外で主に利用している水 (計72)



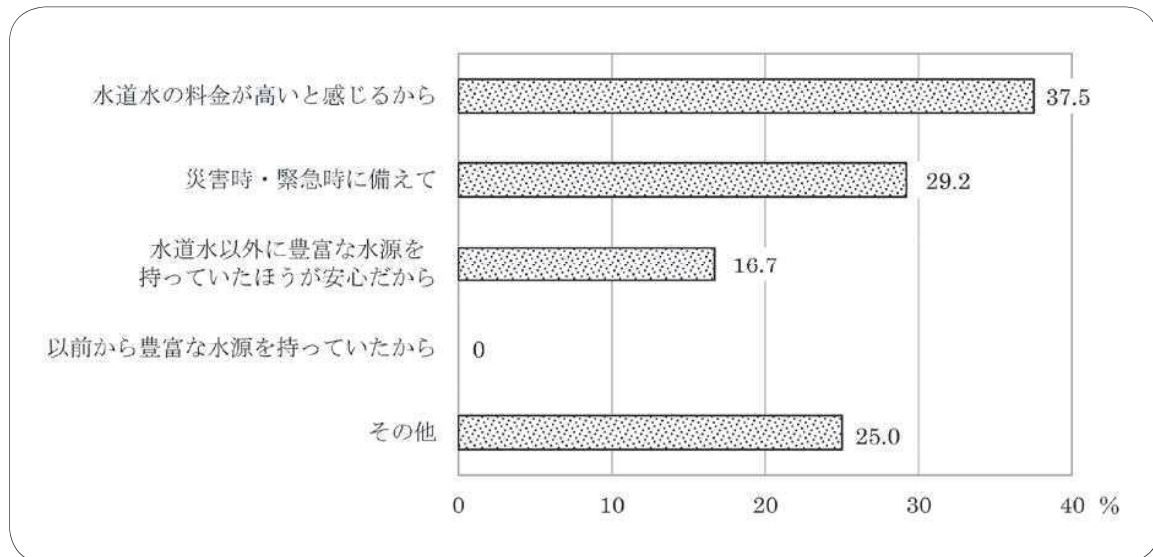
資料Ⅱ
市民意識調査の結果

資料Ⅱ 市民意識調査の結果

問2で「地下水」「雨水」「再生水」「工業用水」「ウォーターサーバーの水」と回答された方のみお答えください

問2-1. 水道水以外の水を利用している理由を教えてください。
(あてはまるものすべて)

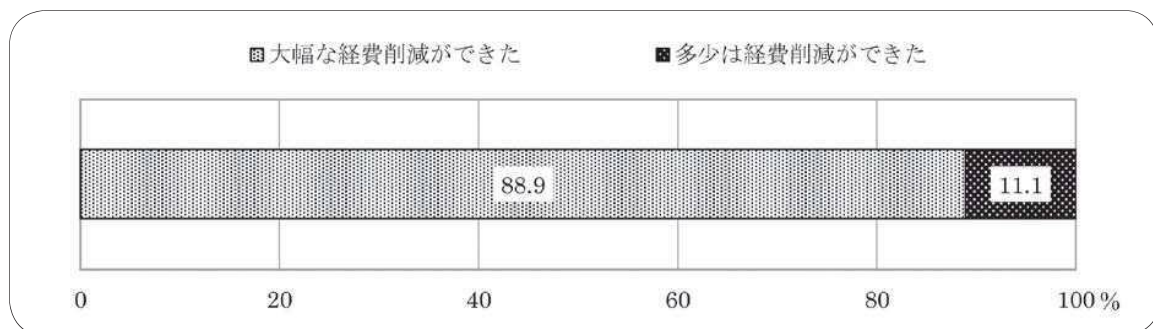
●水道水以外の水を利用している理由 (計24)



問2-1で「水道水が高いと感じる」と回答された方のみお答えください

問2-2. 水道水以外の水を利用することでどのくらいの経費が削減できたか教えてください。(1つ)

●経費削減状況 (計9)

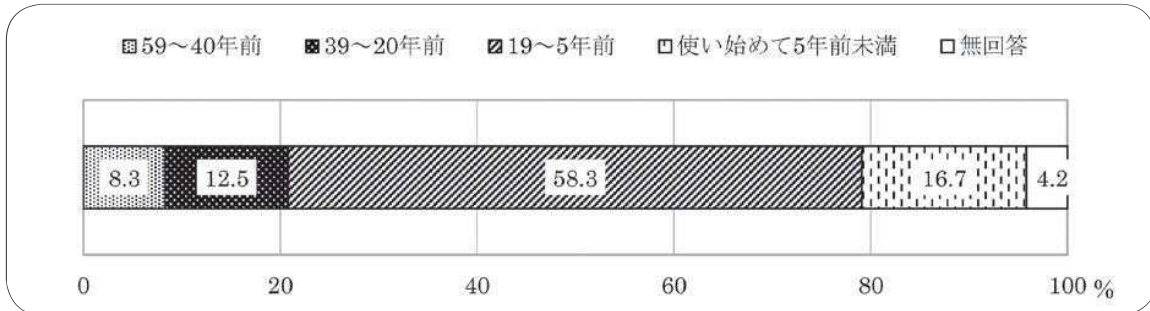


資料Ⅱ 市民意識調査の結果

問2で「地下水」「雨水」「再生水」「工業用水」「ウォーターサーバーの水」と回答された方のみお答えください

問2-3. 水道水以外の水を使い始めたのは、いつごろからですか。(1つ)

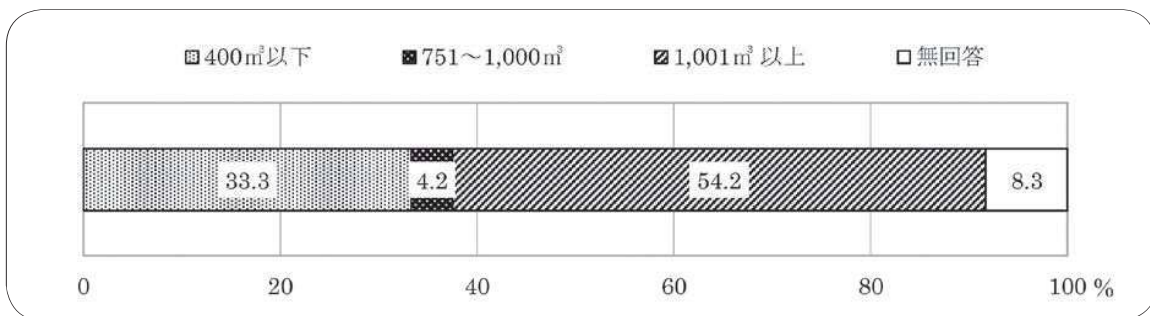
●水道水以外の水を使い始めた時期(計24)



問2で「地下水」「雨水」「再生水」「工業用水」「ウォーターサーバーの水」と回答された方のみお答えください

問2-4. 水道水以外の水は、月にどのくらい使用していますか。(1つ)

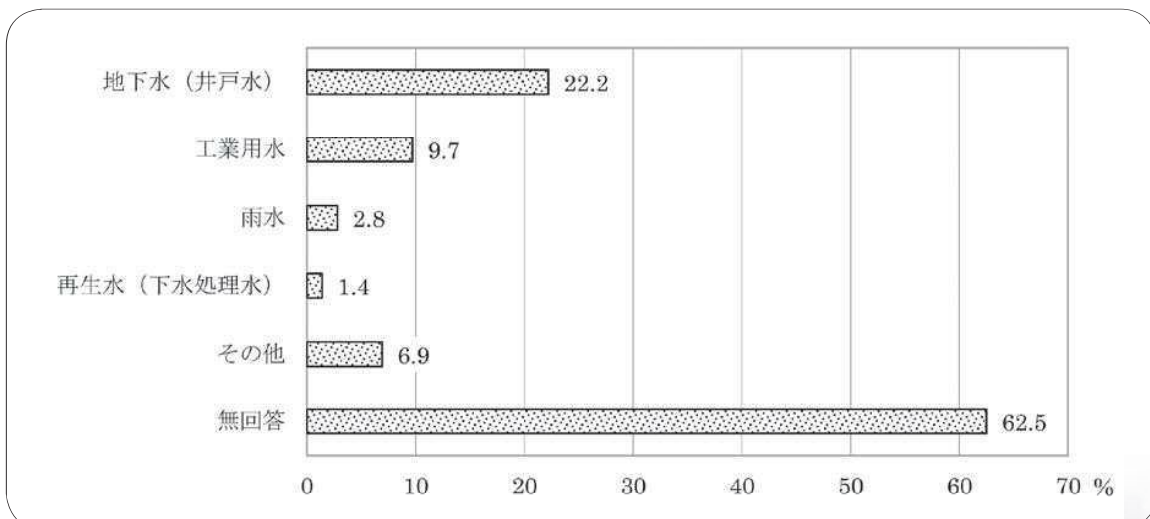
●水道水以外の水の使用状況(計24)



問3. 今後、利用を検討(継続も含む)している水資源はありますか。

(あてはまるものすべて)

●利用検討している水資源(計72)

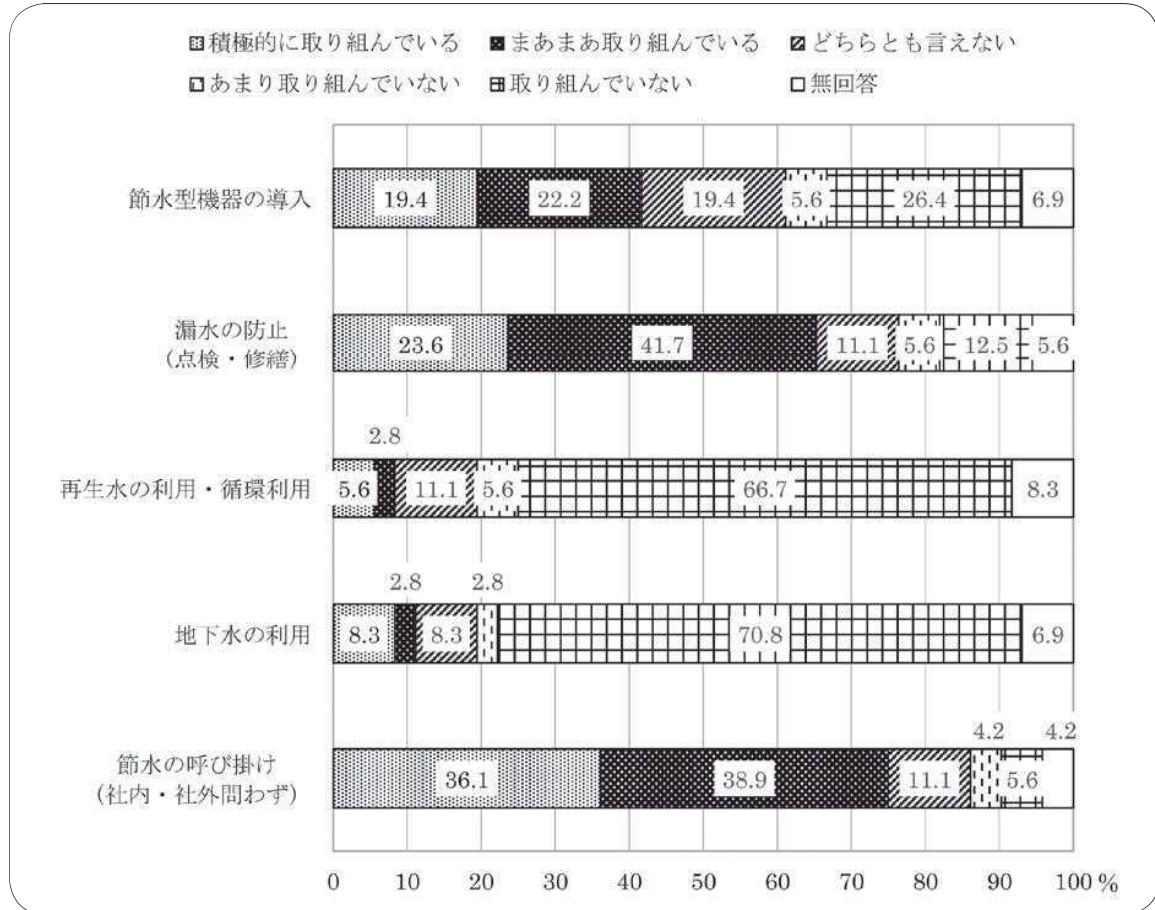


資料Ⅱ 市民意識調査の結果

水道水について

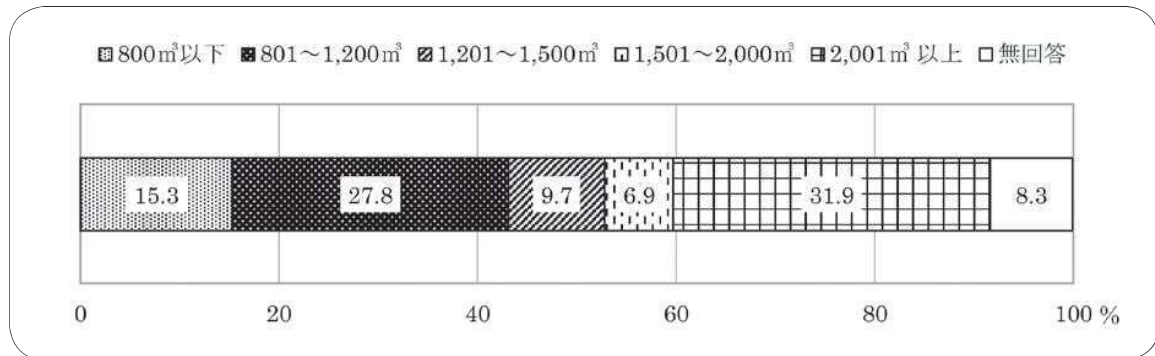
問4. 事業所において、水道水の節水への取り組みを行っていますか。（それぞれ1つ）

●節水への取り組み（計72）



問5. 最近2ヶ月の水道の使用状況を教えてください。

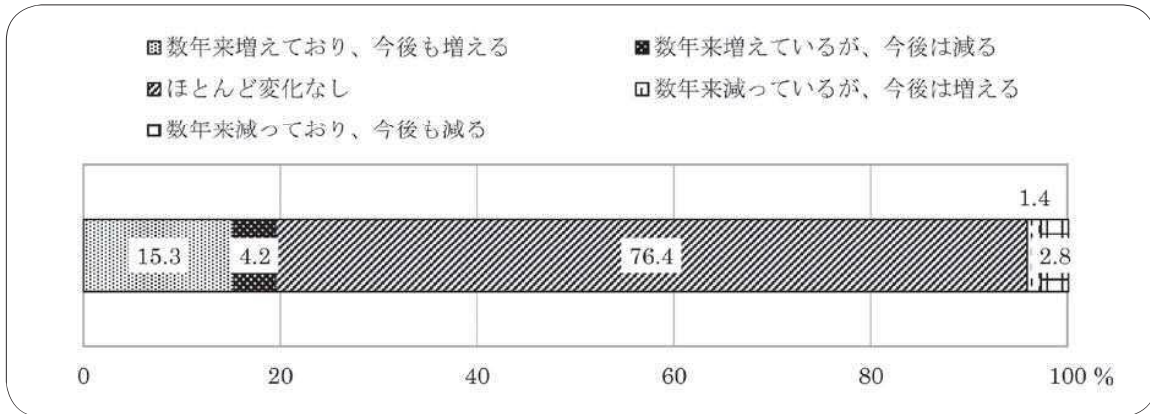
●水道の使用量（計72）



資料Ⅱ 市民意識調査の結果

問6. 使用水量はどのような傾向にありますか。(1つ)

●使用量の状況(計72)

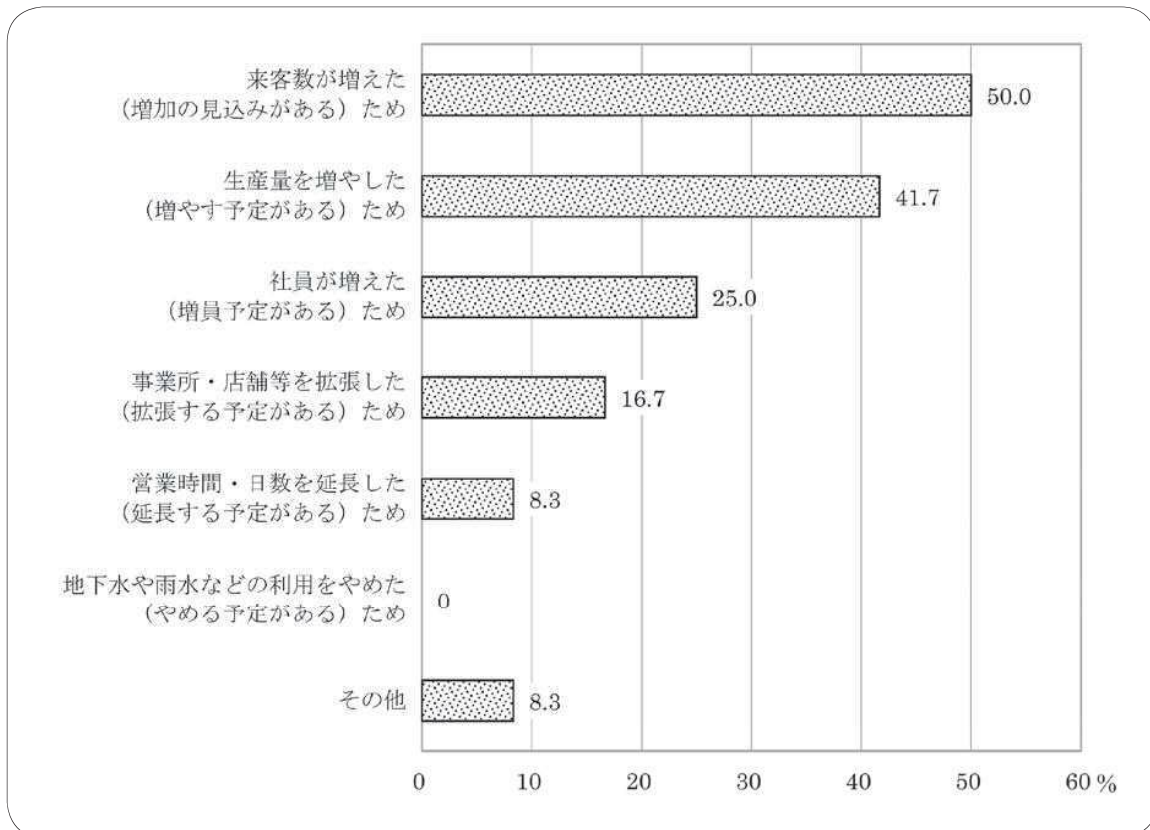


問6で「数年来増えており、今後も増える」または「数年来減っているが、今後は増える」と回答された方のみお答えください

問6-1. 今後、使用水量が増える傾向にある理由を教えてください。

(あてはまるものすべて)

●今後の使用水量の増加理由(計12)



資料Ⅱ 市民意識調査の結果

問6で「数年来増えているが、今後は減る」または「数年来減っており、今後も減る」と回答された方のみお答えください

問6-2. 今後、使用水量が減る傾向にある理由を教えてください。
(あてはまるものすべて)

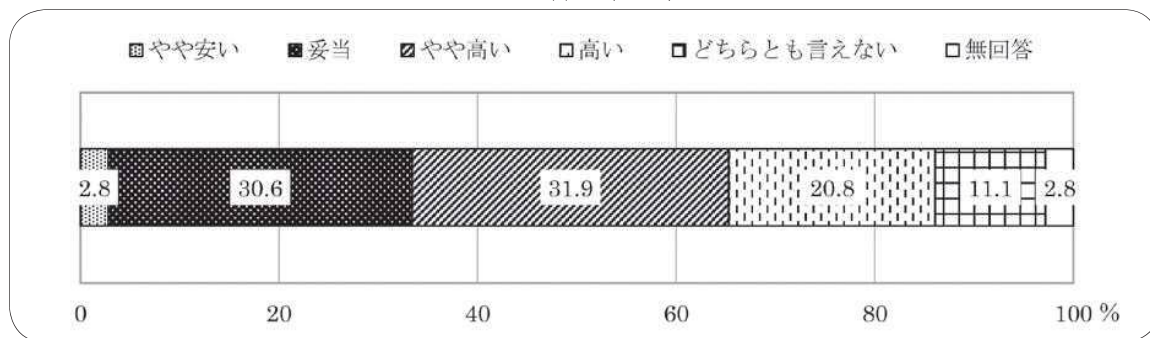
●今後の使用水量の減少理由（計5）

	回答事業所
事業所・店舗等を縮小した (縮小する予定がある) ため	1
生産量を減らした (減らす予定がある) ため	1
来客数が減った (減少が予想される) ため	1
節水の取り組みを徹底した (取り組む予定がある) ため	3

水道料金について

問7. 水道料金について、どう思われますか。（1つ）

●水道料金（計72）



問7で「安い」または「やや安い」と回答された方のみお答えください

問7-1. 安いと感じるのはどのような理由からですか。（あてはまるものすべて）

・質問7で水道料金がやや安いと感じると回答した事業所は2つあり、その内1事業所のやや安いと感じる理由は「他の市町村の水道料金より安いから」でした。残り1事業所は無回答でした。

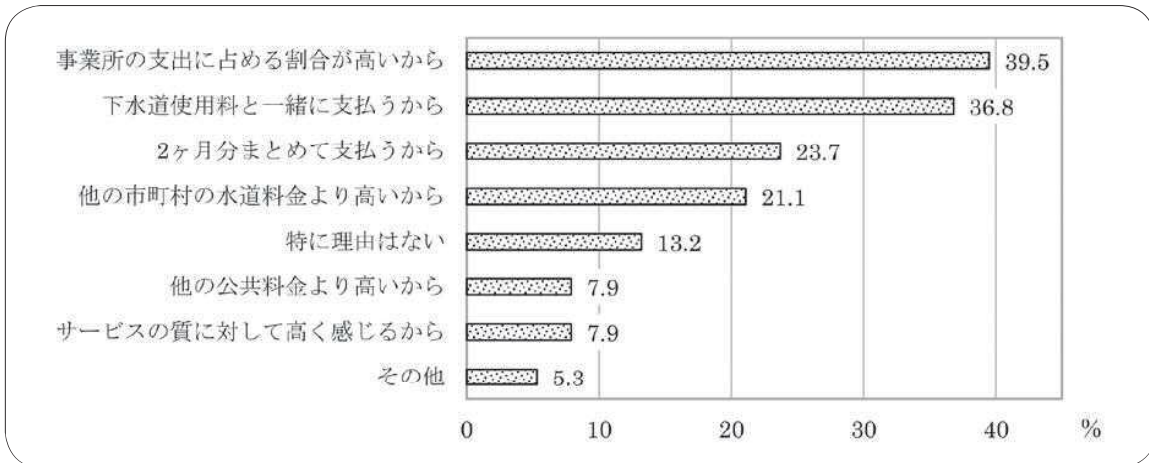


資料Ⅱ 市民意識調査の結果

問7で「やや高い」または「高い」と回答された方のみお答えください

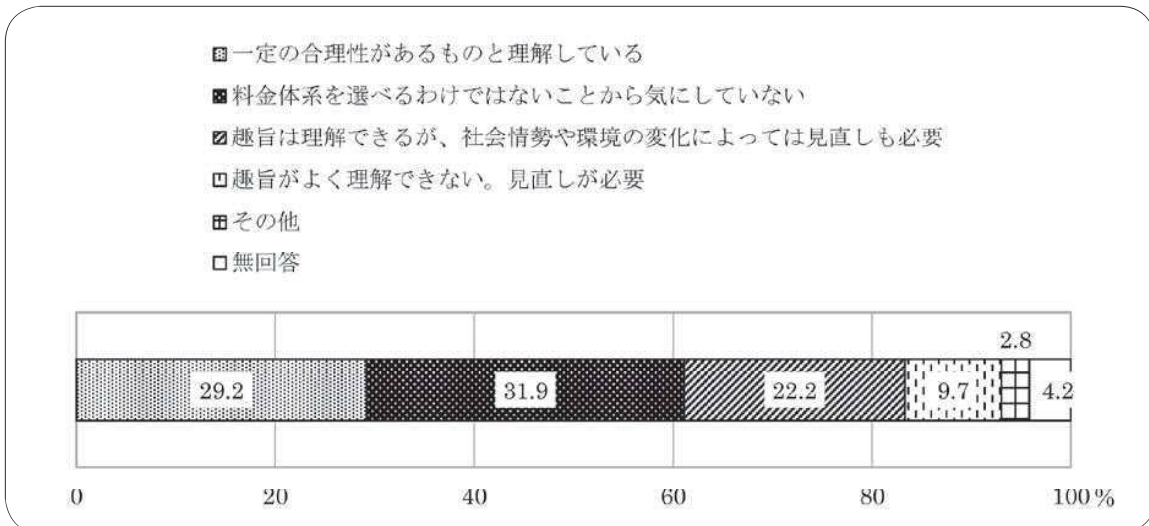
問7-2. 高いと感じるのはどのような理由からですか。(あてはまるものすべて)

●水道料金が高いと感じる理由(計38)



問8. 現在の従量逦増式の料金体系の見直しについて、どう思われますか。(1つ)

●従量逦増式について(計72)



資料Ⅱ
市民意識調査の結果

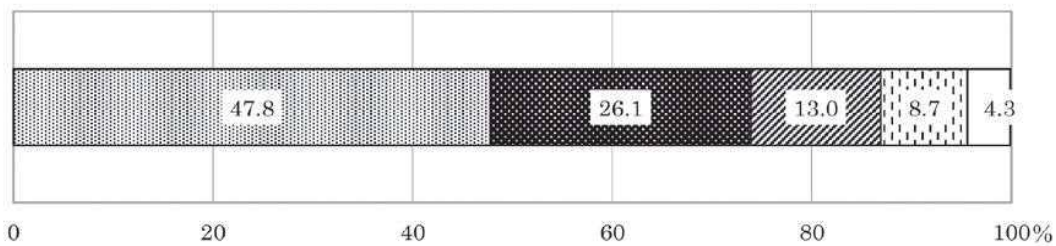
資料Ⅱ 市民意識調査の結果

問8で「見直しが必要」と回答された方のみお答えください

問8-1. どのような見直しを希望しますか。(1つ)

●料金体系の見直し(計23)

- 大口利用者の負担を軽減するような逓増度の大幅な緩和が望ましい
- ある程度、逓増度が緩和されるような見直しが望ましい
- 大口需要者には、個別給水契約との選択制にするべきだ
- 一般家庭など小口需要者との給水料金の単価の格差をなくすべきだ
- 無回答



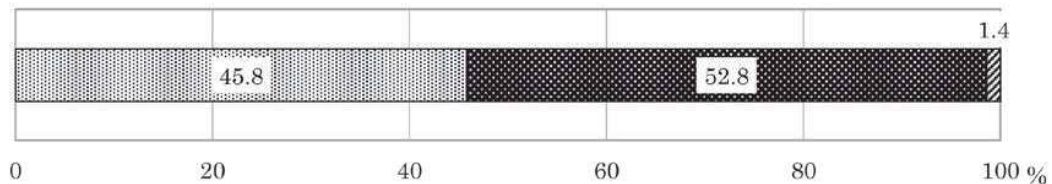
問9. 水道局では、経営の合理化や効率化を図り、経営努力を行っていますが、昭和の拡張の時期に設置した水道管や浄配水場などの水道施設の更新時期が次々に到来し、その更新費用は年々増加しています。

水道料金と水道管や水道施設の更新について、最も近い考えを教えてください。

(1つ)

●水道料金と水道管や水道施設の更新について(計72)

- 水道料金が多少上がっても、万全な安定給水を確保するため、できるだけ早く水道管や水道施設の更新を進める
- 水道料金は現状のまま、最低限の範囲で水道管や水道施設の更新を行う
- その他

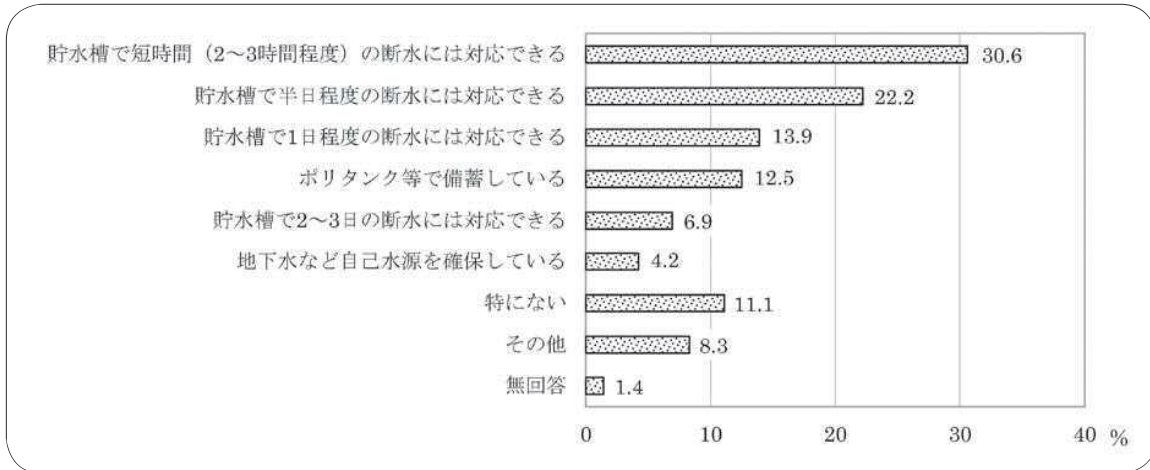


資料Ⅱ 市民意識調査の結果

災害時・非常時について

問10. 災害時・断水時に備えて、どのような対策を行っていますか。
(あてはまるものすべて)

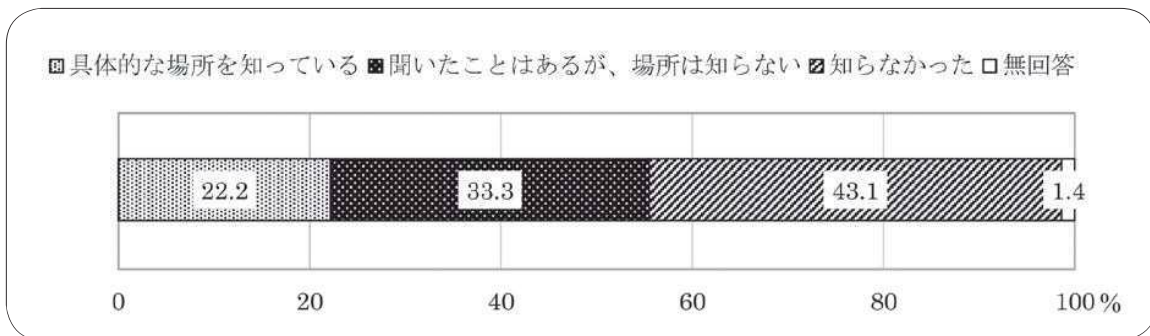
●災害時・断水時における対策 (計72)



資料Ⅱ
市民意識調査の結果

問11. 川口市では、災害時に水をお配りするため指定給水所を定めています。この指定給水所をご存知ですか。(1つ)

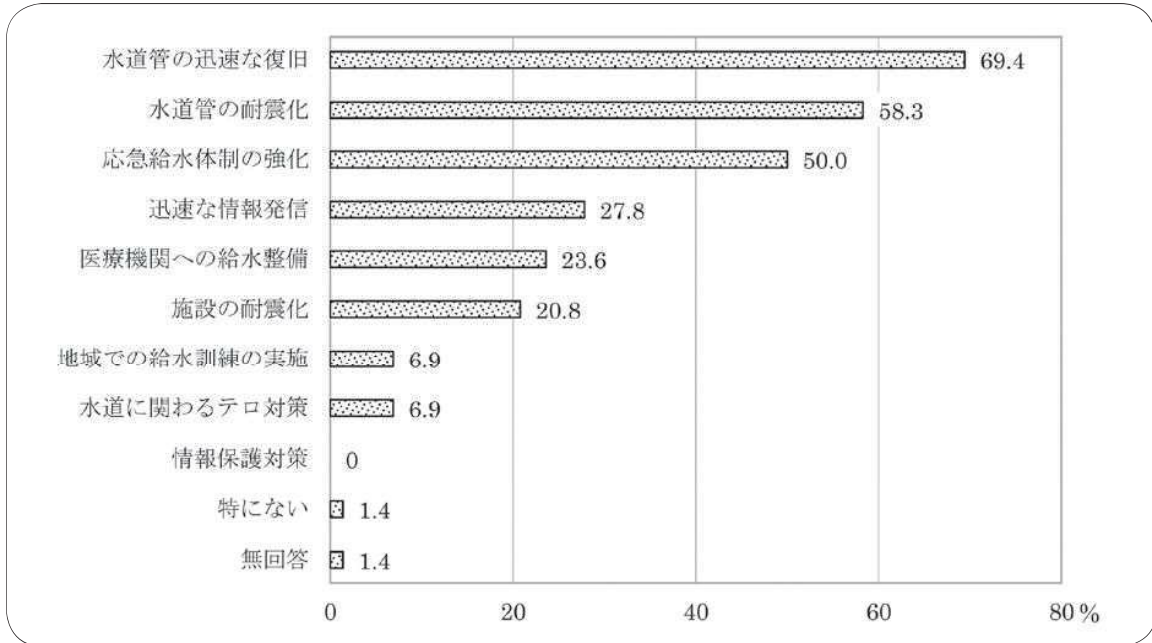
●身近な指定給水所の場所 (計72)



資料Ⅱ 市民意識調査の結果

問12. 災害時・非常時の対策として、水道局に望むことを教えてください。
(3つまで)

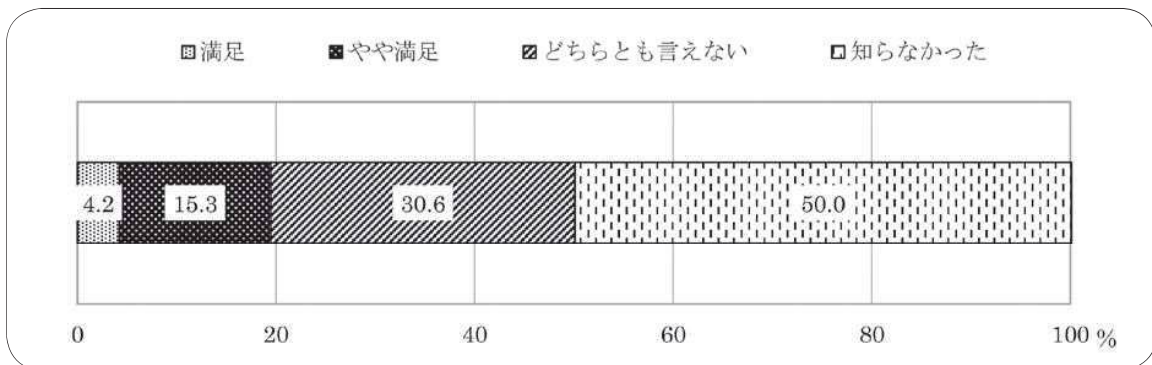
●災害時・非常時の対策として水道局に望むこと (計72)



広報・啓発活動について

問13. 現在、川口市では水道局のホームページ上で、水質検査結果や水道工事情報など水道局の取り組みについて情報発信していますが、満足していますか (1つ)

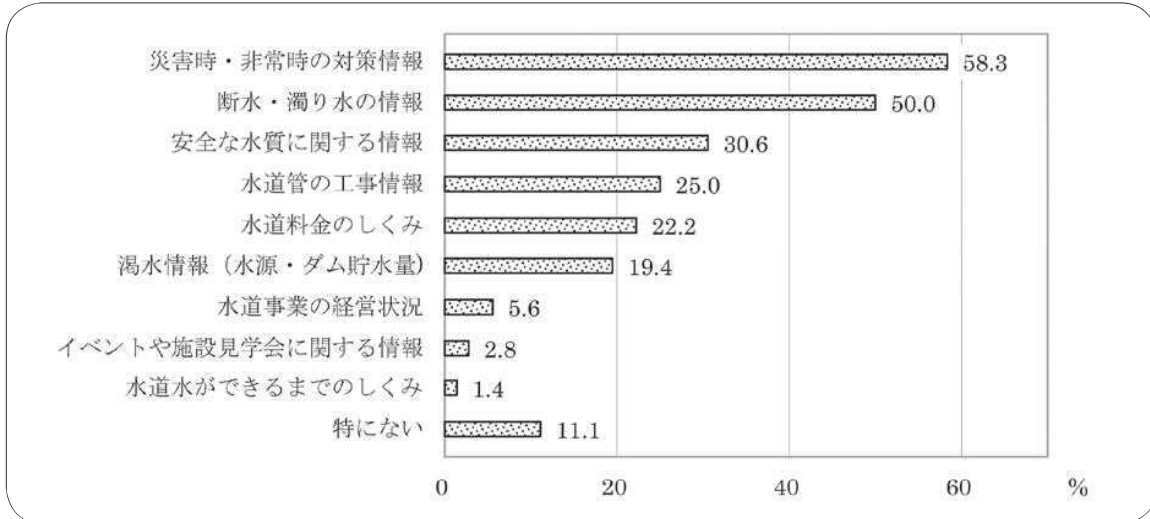
●ホームページでの情報発信 (計72)



資料Ⅱ 市民意識調査の結果

問14. 事業所として知りたい水道情報を教えてください。(あてはまるものすべて)

●知りたい水道情報(計72)

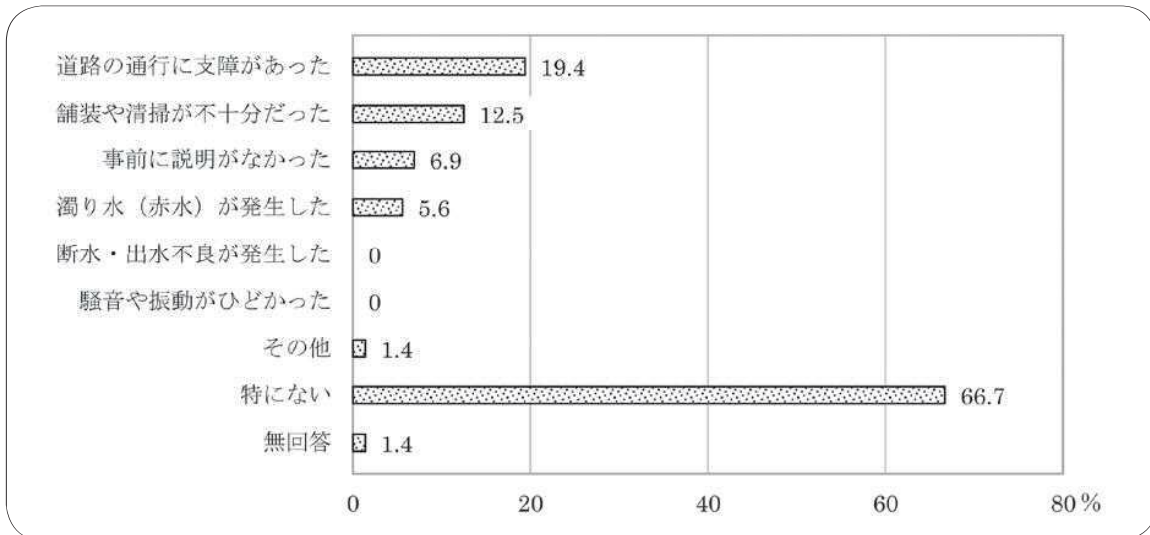


資料Ⅱ
市民意識調査の結果

水道事業について

問15. 水道局の工事などで不満に思ったことはありますか。(あてはまるものすべて)

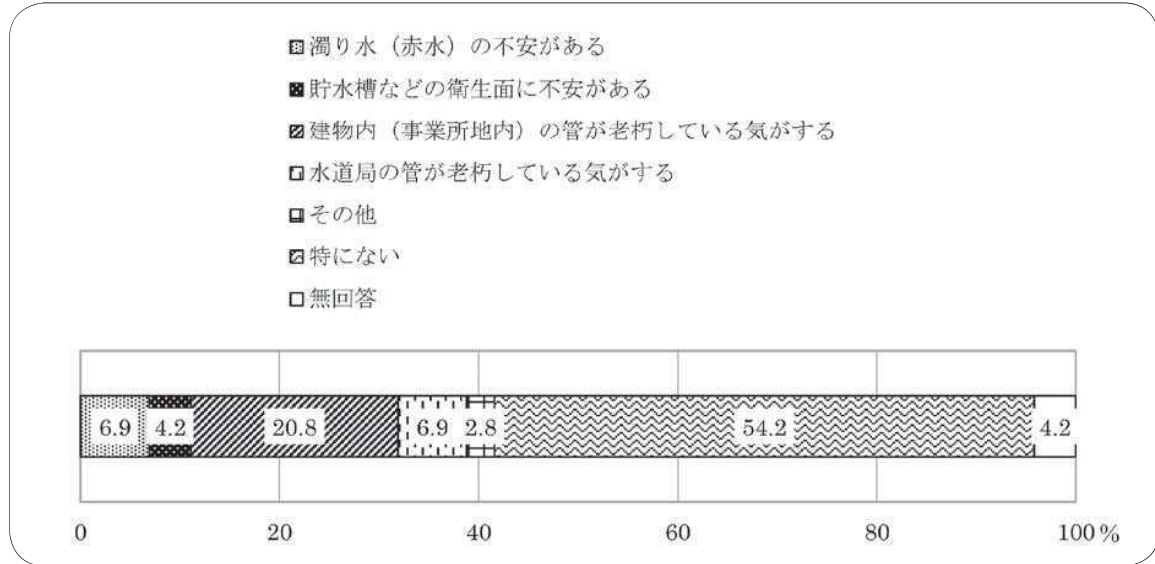
●水道局の工事などで不満に思ったこと(計72)



資料Ⅱ 市民意識調査の結果

問16. あなたの事業所などの配管に関して不安なことはありますか。(1つ)

●配管に関して不安なこと(計72)

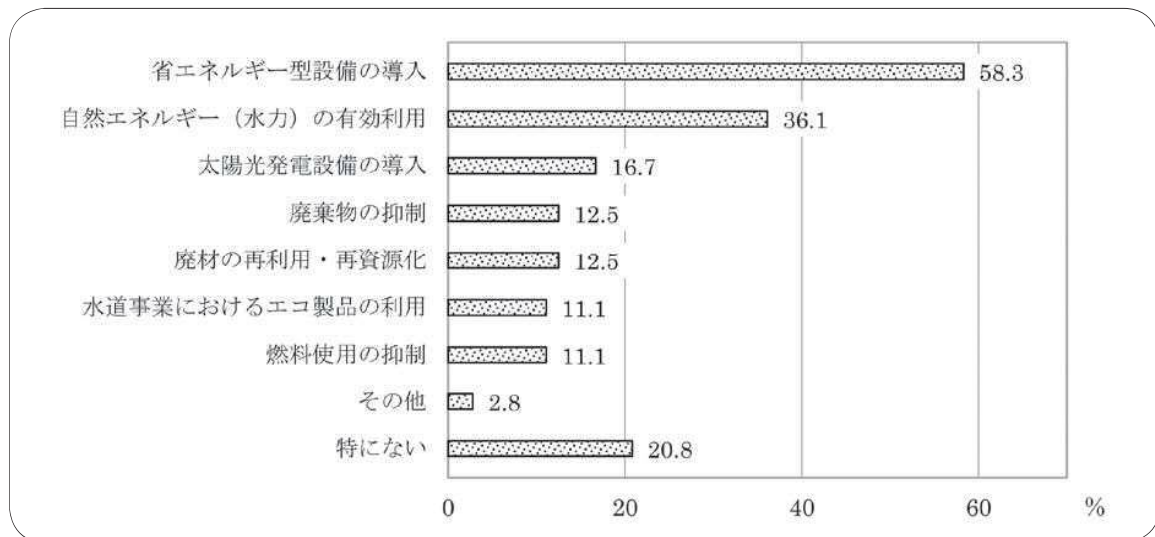


資料Ⅱ
市民意識調査の結果

環境との調和について

問17. 水道局における環境への取り組みについて、期待することを教えてください。(3つまで)

●水道局における環境への取り組みについて期待すること(計72)

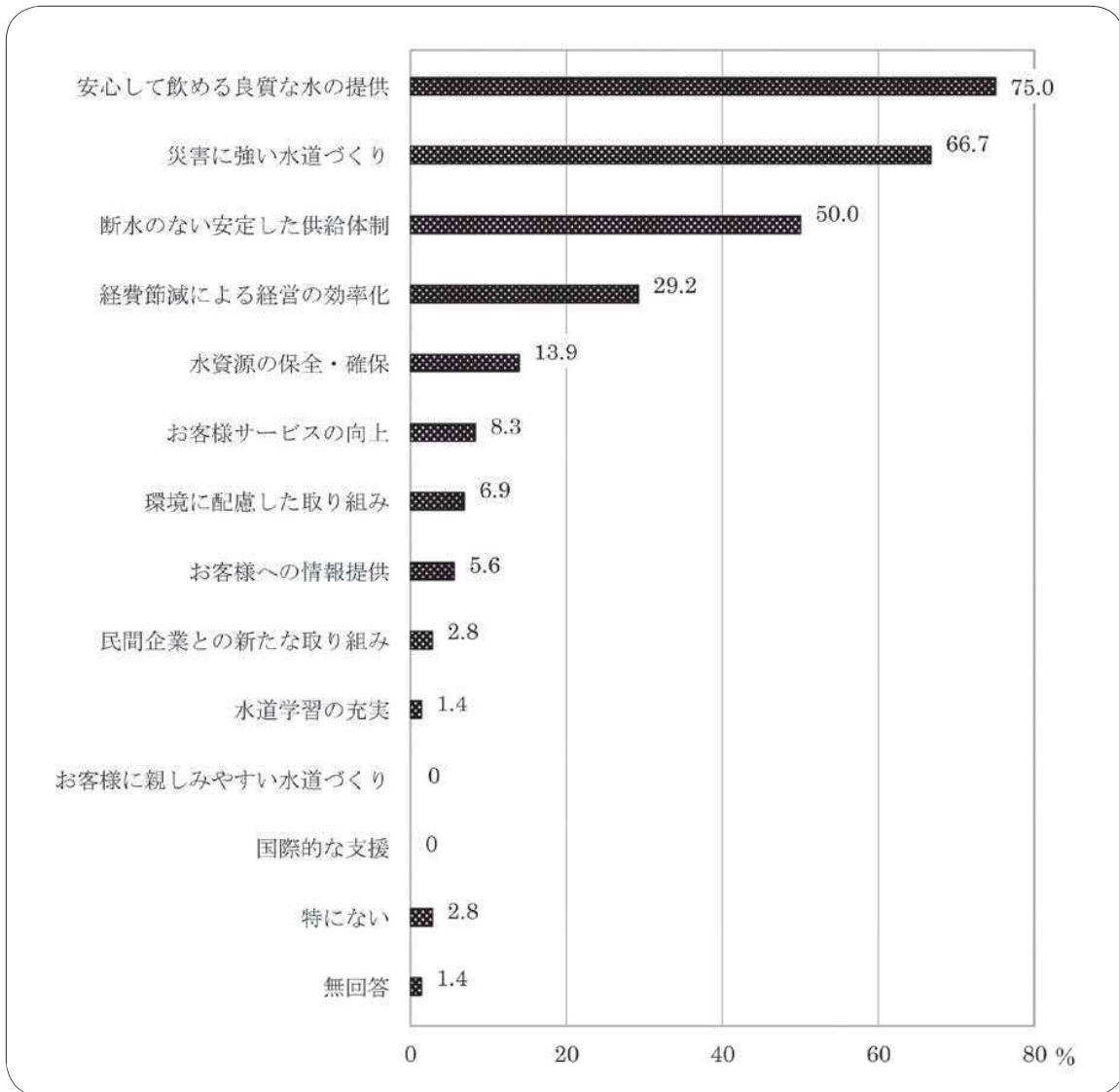


資料Ⅱ 市民意識調査の結果

今後の課題について

問18. 今後の水道局の取り組みにおいて、重要視することを教えてください。
(3つまで)

●今後の水道局の取り組みにおいて重要視すること(計72)



資料Ⅱ
市民意識調査の結果

資料Ⅱ 市民意識調査の結果

(3) 自由回答

市民からの自由回答は205件（22.4%）、事業所からの自由回答は6件（8.3%）でした。おもな意見は下記のとおりです。（1回答で複数分野があります）

ご意見・ご要望	件数	内容（一例）
水道料金について	46	水質を維持したまま料金を下げてほしい。など
安全・安心な水の供給について	42	災害時の対策は、何よりも優先してほしい。など
水道工事について	24	水道管の工事、ガス管の工事を連携してもらいたい。など
水道料金の支払い方法について	15	クレジットカード払いか口座振替での割引をぜひ実現してほしい。など
広報活動について	15	水の大切さ等、子どもたちに解りやすいイベントを行ってほしい。など
水道管の更新について	15	老朽化した水道管や水道施設の更新も急務だと思う。水道に関する様々な取り組みに対して、さらなる経営努力の実践を願っています。など
おいしい水の提供について	14	安全でおいしい水を供給してほしい。など
災害時・非常時の水の供給・復旧について	14	災害時にどのように対応するのか周知徹底して欲しい。など
サービスについて	11	水道メーターを交換しに来た人が、夕方でも、丁寧に対応してくれた。など
安定した水の供給について	9	長期的に安全安定した水の供給がいちばん重要です。水道施設の老朽化対策は、多少費用がかかってもやってほしい。安易に民間委託を考えるべきではないと思う。など
経営の改善について	9	経営の効率化、ムダな経費等の削減を行い、水道事業を営んでください。など
下水道の整備について	9	季節や風向きによって、下水の匂いが街全体に漂っている。など
災害に強い水道づくりにについて	7	安心して、世界に少ない飲める水道を維持して、事故や災害に強い設備の確保をお願いします。利用者の料金体系についても基本料金を上げる事で財源確保も合わせて考慮すべきでしょう。など
漏水について	7	道路上においての水漏れの早急な修理に感謝。など
検針について	7	人件費を抑える為に検針をやめてスマートメーターの導入を!!など
アンケートに関して	7	世帯数の割には若干少ないような気がしました。など
水道に対する意識について	6	日頃気にしないで使用していた水（水道水）について、有り難さを感じました。など
節水の取り組みについて	5	使用量が多い様気がします。日頃から、どの様に水を使ったら料金が下がるのかをパンフレットの様な物で教えてほしい。など

資料Ⅱ 市民意識調査の結果

ご意見・ご要望	件数	内容(一例)
水源について	5	取水はどのようなになっているのか教えてほしい。など
濁り水の発生について	4	我家の水道配管が古くてサビ色の水が出てしまいます。など
水圧の改善について	1	家庭用ポンプを使用しなくても3階まで水が出るようにしてもらいたい。
その他のご意見・ご要望	20	スーパー等で売っている水をなくす。市民が全部水道水を飲むようなかたち作りをお願いしたいです。など

