

アクアプラン川口 21 **～第2次川口市地域水道ビジョン～**

第2編 資料



目次

資料Ⅰ 市民意識調査の結果

1 調査の概要	1
2 調査の結果	2
(1)市民	2
(2)事業所	12

資料Ⅱ 計画値の推計

1 検討条件	24
2 給水人口の推計	29
3 給水区域内人口	39
4 給水人口の推計	39
5 給水戸数の推計	40
6 給水量の推計	42

資料Ⅲ 用語解説（50音順）	48
----------------	----



資料Ⅰ 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方を対象に、水道への感想とご要望を調査したものです。調査方法は、無作為に選出された方を対象に郵送・記述式で行いました。ご回答いただいたものは、水道に関心があるお客様の貴重なご感想であり、厳しいご指摘も将来の水道事業を案じてのご意見と考えております。事業運営の基礎資料として活用するため、概要をお示しします。なお、調査の詳細は、「アクアプラン川口21～第2次川口市地域水道ビジョン～改訂における水道事業への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26年12月15日～平成27年1月8日

(4) 有効回答

- ア 40.6% 有効回答数 812
- イ 38.0% 有効回答数 76

(5) 報告書の見方

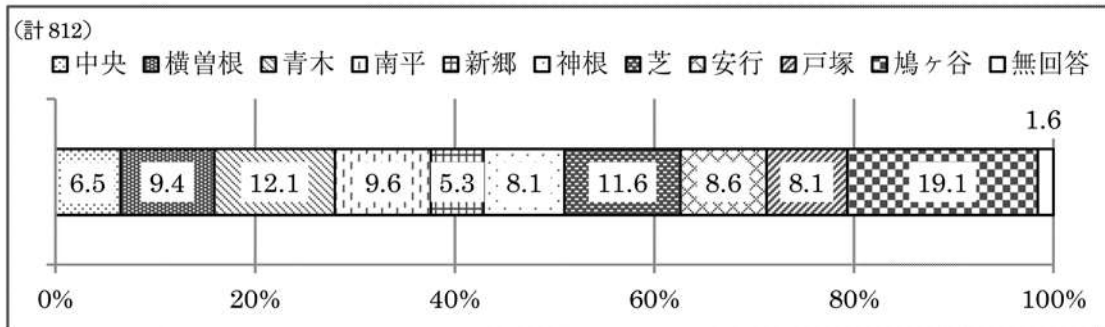
ア. グラフに表示されている(計〇〇)は有効回答数です。(単純集計のみ表示)

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100.0%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100.0%にならない場合があります。

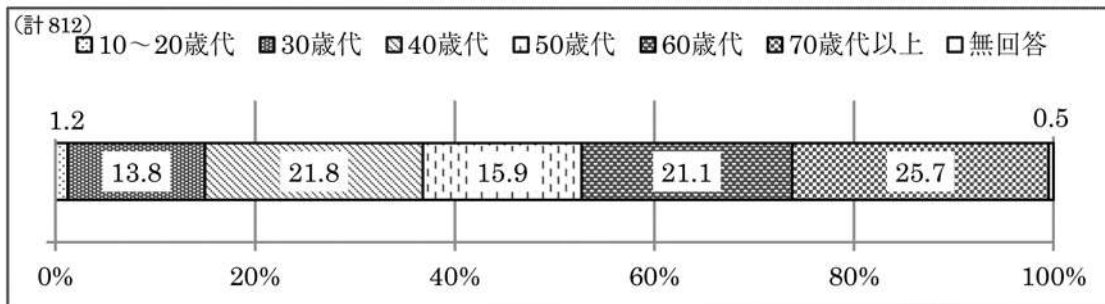
2 調査の結果

(1) 市民

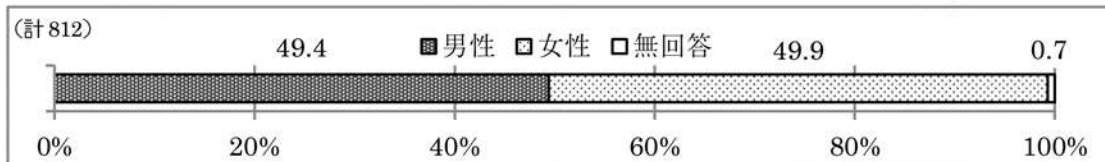
質問1 あなたのお住まいの地域はどちらですか。



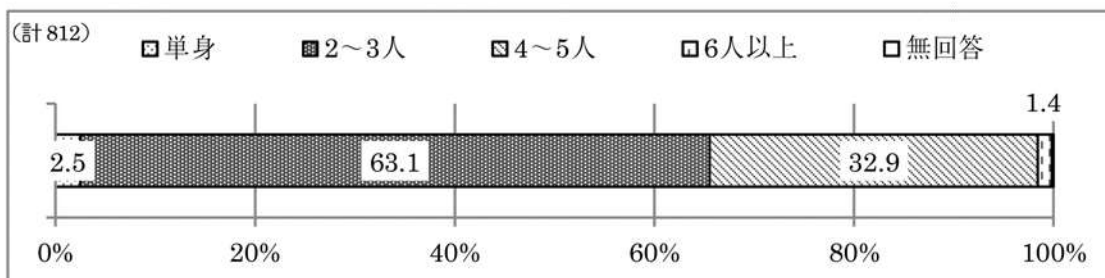
質問2 あなたの年齢はおいくつですか。



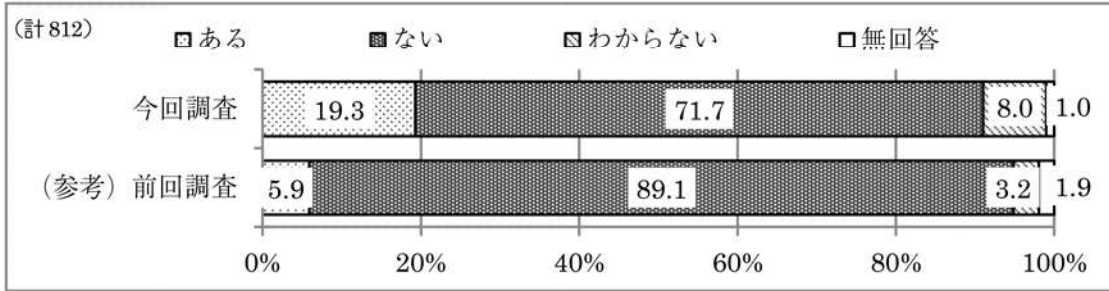
質問3 あなたの性別はどちらですか。



質問4 あなたの家族は何人ですか。

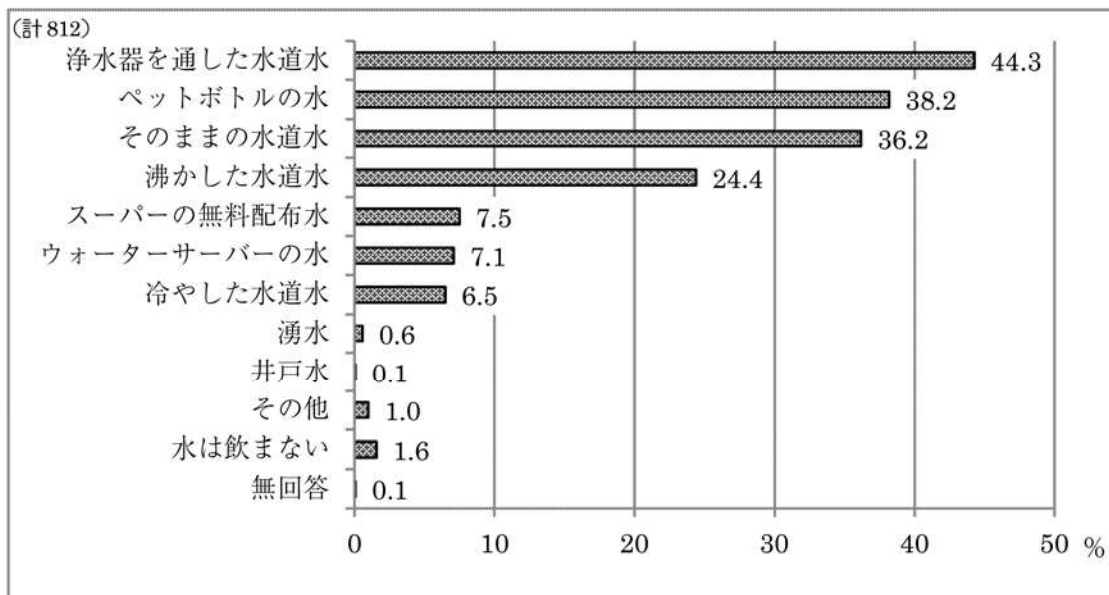


質問5 あなたの住居には貯水槽（高置水槽・受水槽など）がありますか。



水道水について

質問6 普段どのような水を飲んでいますか。（あてはまるものすべて）



● 普段の飲料水（年齢別・コレスポネンス分析）

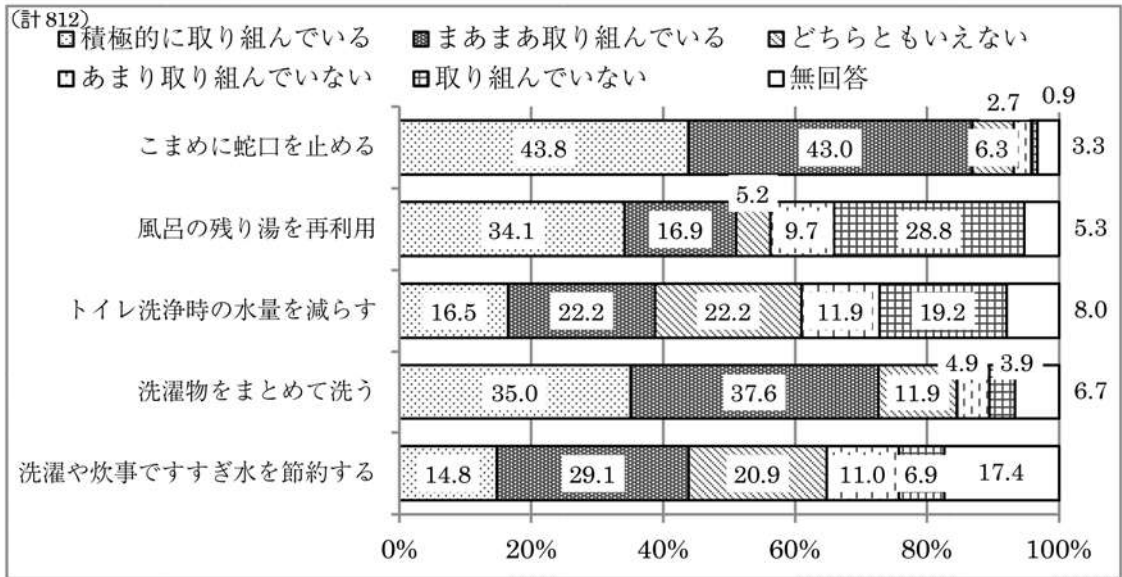


【コレスポネンス分析】

コレスポネンス分析とは、複数の変数間の類似度や関係性を調べる手法で、結果を散布図にしています。散布図上で近くにある項目は、類似度や関連性が高いことを示しています。なお、「10～20歳代」、「湧水」、「井戸水」はサンプル数が少ないため除いています。

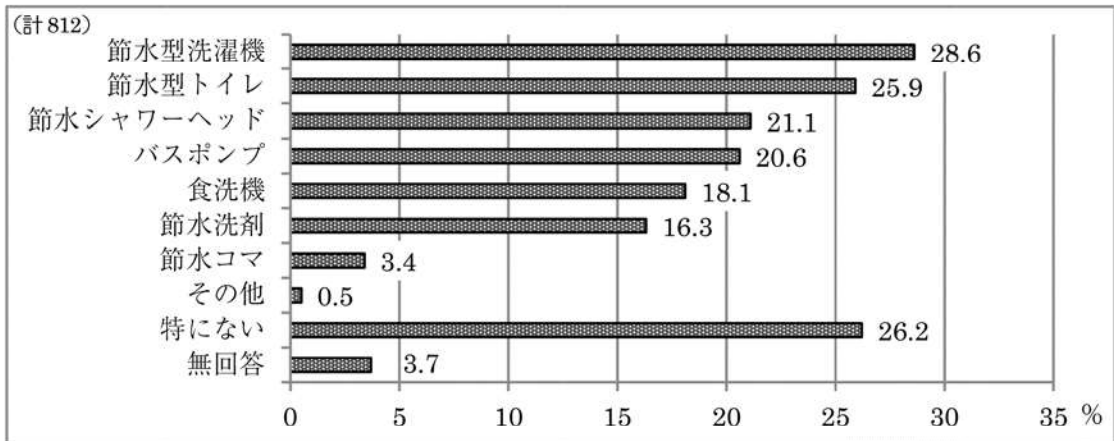
節水について

質問7 現在、節水への取り組みを行っていますか。



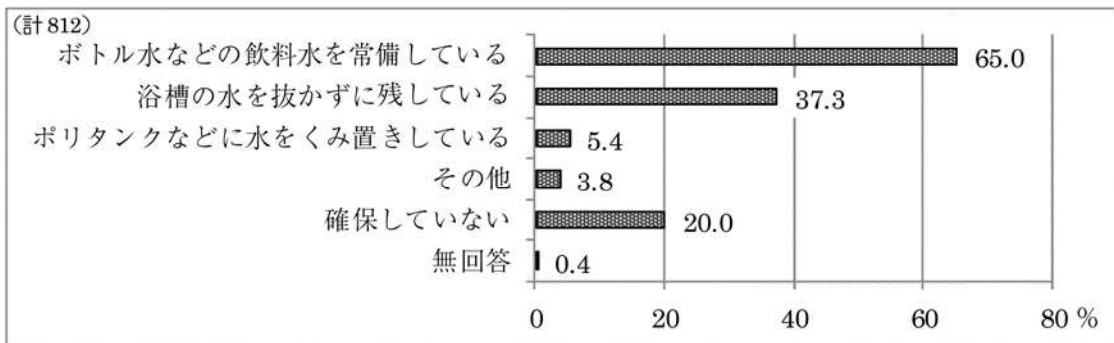
質問8 節水への取り組みのために使用している機器を教えてください。

(あてはまるものすべて)

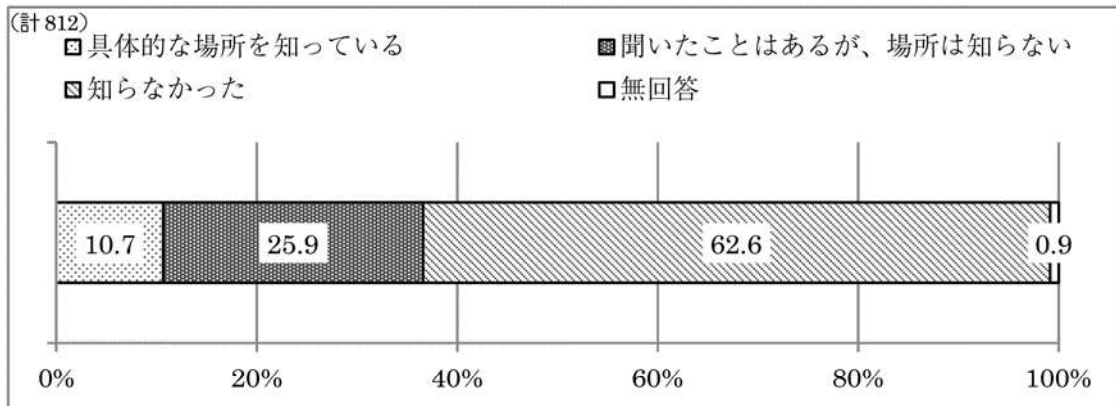


災害時・非常時について

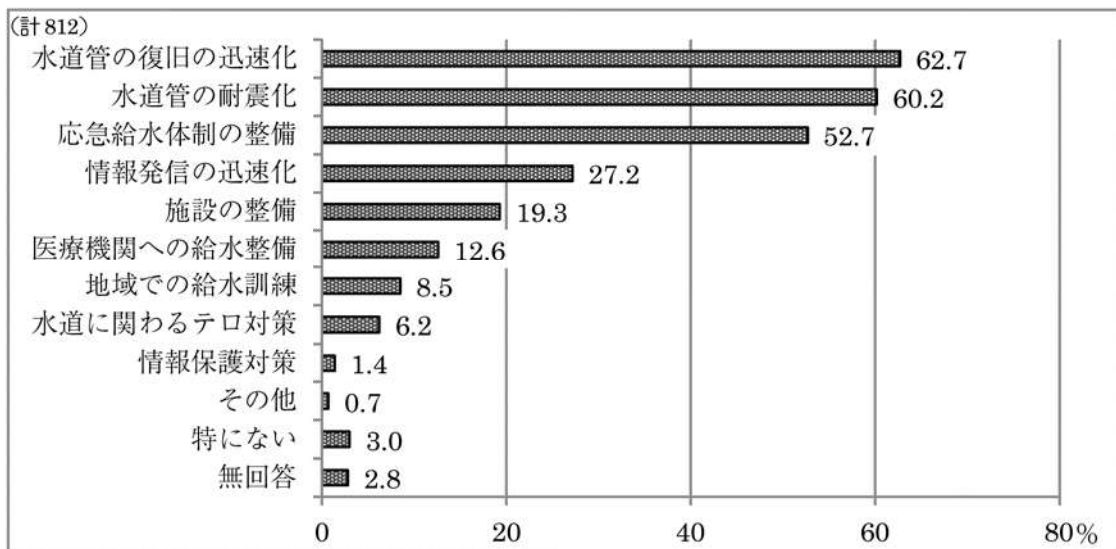
質問9 災害時・非常時の水をどのように確保していますか。(あてはまるものすべて)



質問10 川口市では、災害時の対策として指定給水所を定めています。身近にある指定給水所をご存知ですか。

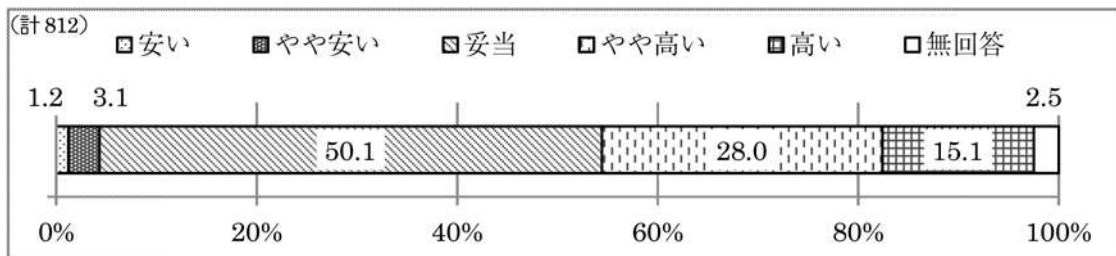


質問11 災害時・非常時の対策として水道局に望むことを教えてください。(3つまで)

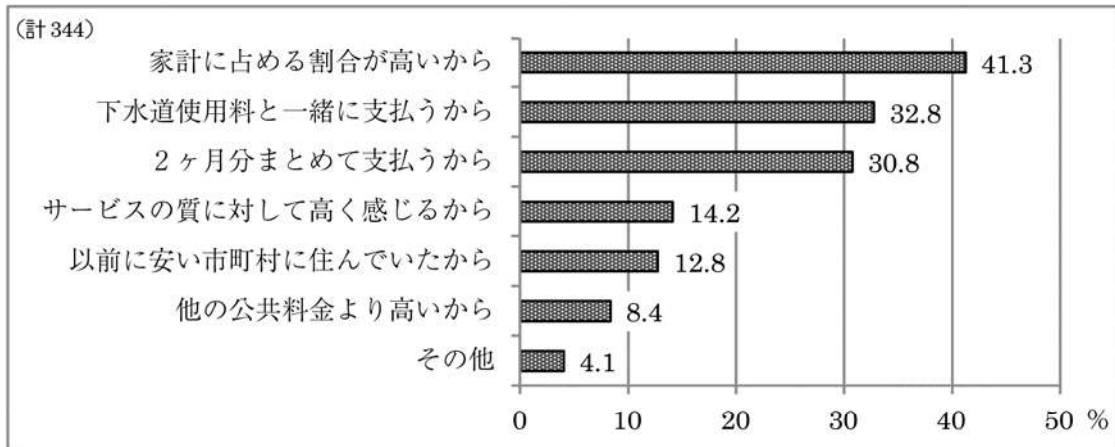


水道料金について

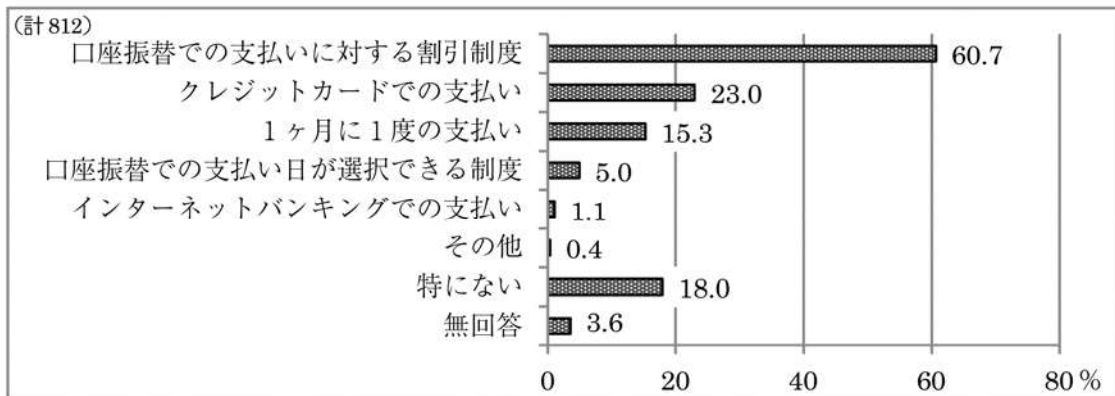
質問12 現在の水道料金について、どのように感じていますか。



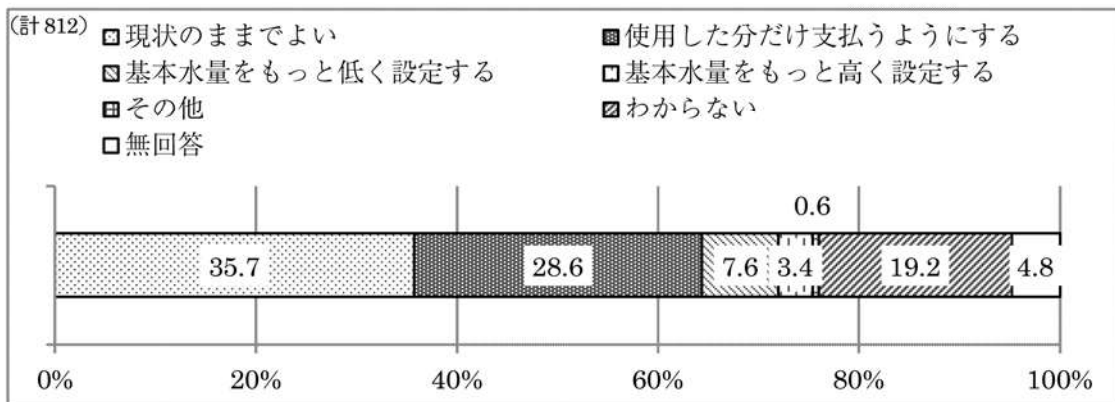
質問12-1 高いと感じるのはどのような理由からですか。(あてはまるものすべて)



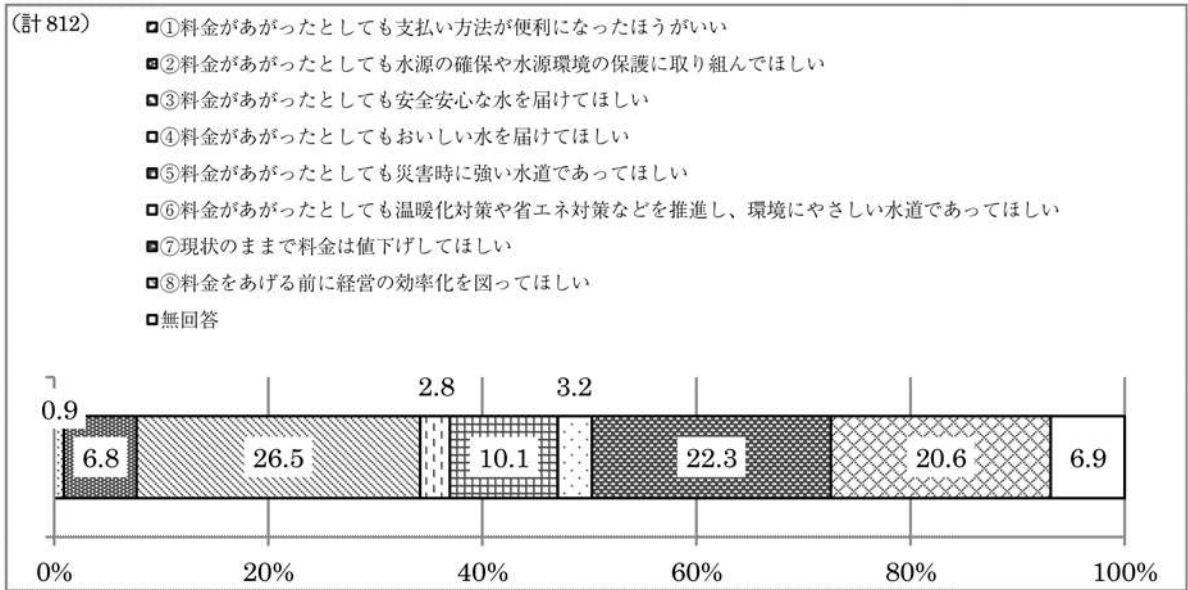
質問13 現在、川口市では行っていない水道料金の支払い方法や制度について、今後利用したいと思う支払い方法や制度はありますか。(あてはまるものすべて)



質問14 一定量まで同一料金とする基本料金の仕組みについて、どう思われますか。



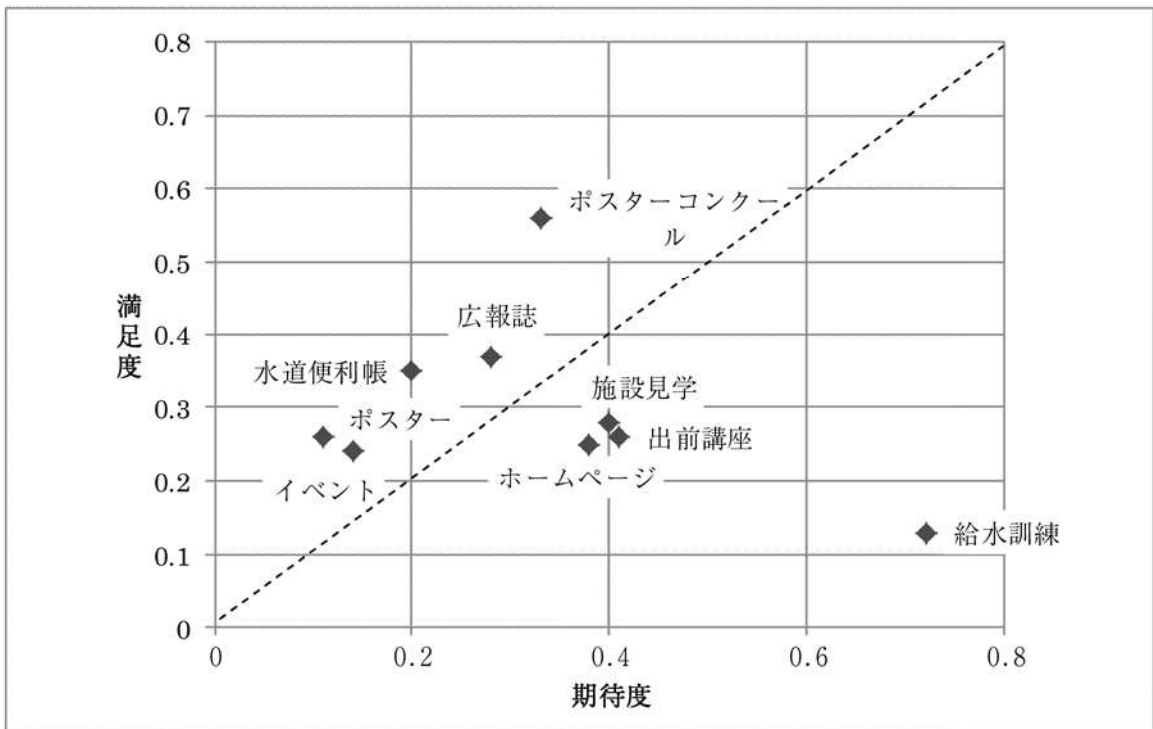
質問15 料金と水道事業を考えた場合、あなたの考えにもっとも近い考えを教えてください。



広報・啓発・水道学習活動について

質問16 水道事業の広報・啓発・水道学習活動についての現在の満足度と今後の期待度を教えてください。

■水道事業の広報・啓発・水道学習活動について（ポートフォリオ分析）■



ポートフォリオ分析

ポートフォリオ分析は、現在の満足度と今後の期待度を比較し、今後の優先的改善事項を明らかにする分析手法です。ここでは「満足」・「期待する」＝2点、「やや満足」・「やや期待する」＝1点、「どちらとも言えない」＝0点、「やや不満」・「あまり期待しない」＝-1点、「不満」・「期待しない」＝-2点として集計し、その平均値を満足度・期待度に行っています。

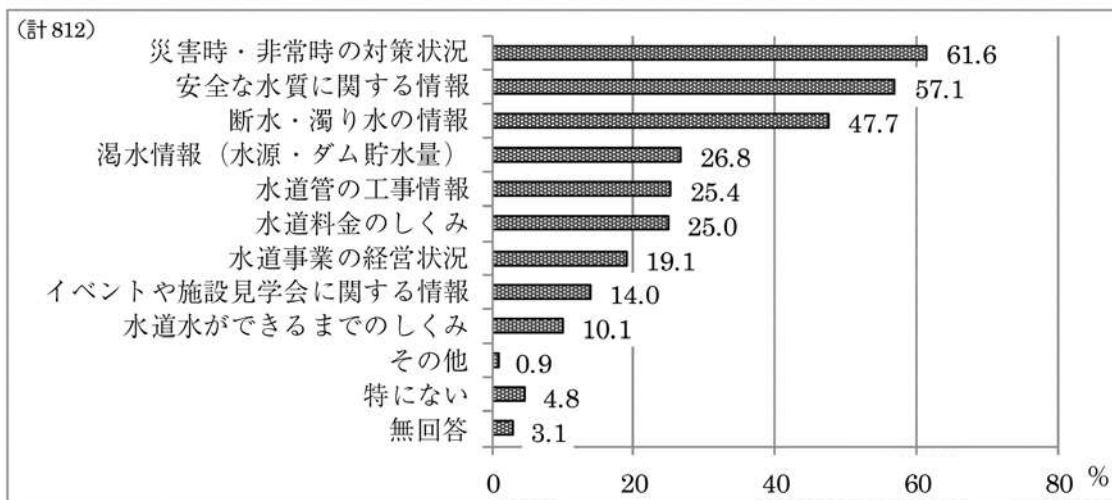
期待度と満足度の差は、当該点から横方向に点線の斜線まで引いた線の長さになります。

■水道事業の広報・啓発・水道学習活動について■

項目	満足度	期待度	差分	「知らない」と回答した割合
①川口市水道局のホームページ	+0.25	+0.38	+0.13	46.6%
②広報誌「みずぐるま」(年2回発行)	+0.37	+0.28	-0.09	37.6%
③水道便利帳(ホームメモ)	+0.35	+0.20	-0.15	55.8%
④ポスター(水道週間・水道新聞)	+0.26	+0.11	-0.15	48.8%
⑤市主催のイベント(水道水PRコーナー)	+0.24	+0.14	-0.10	56.8%
⑥ポスターコンクール(小学校4年生対象)	+0.56	+0.33	-0.23	43.3%
⑦施設見学(ダム・浄水場)	+0.28	+0.40	+0.12	51.4%
⑧水道局の出前講座(学校等)	+0.26	+0.41	+0.15	56.5%
⑨地域での災害を想定した給水訓練	+0.13	+0.72	+0.59	51.5%

*「差分」=期待度-満足度

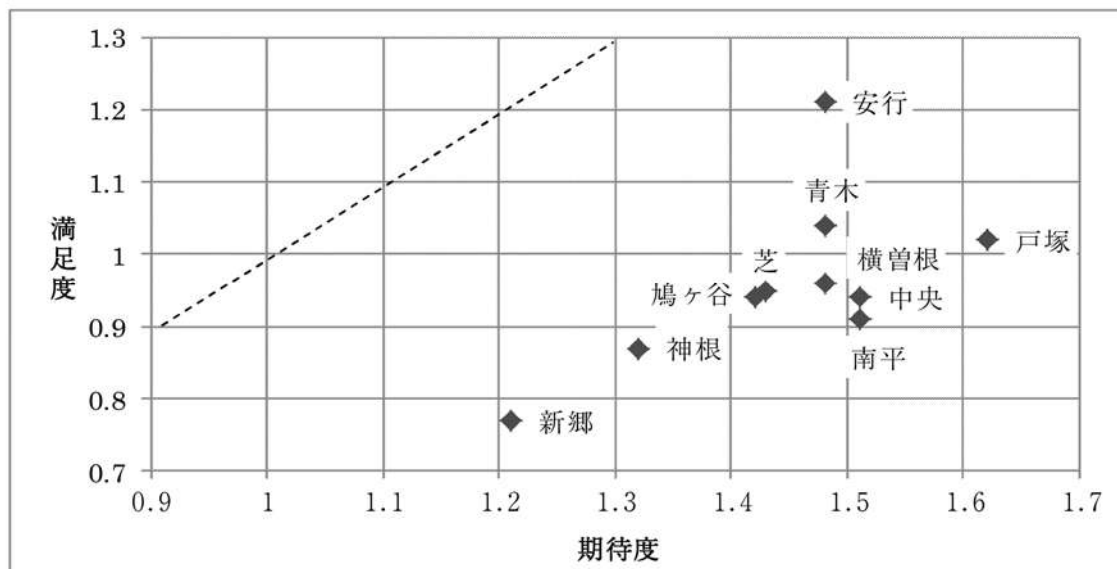
質問17 水道事業について、どのような情報が知りたいですか。(あてはまるものすべて)



水道事業について

質問18 水の安定した供給のための取り組みについて、現在の満足度と今後の期待度を教えてください。

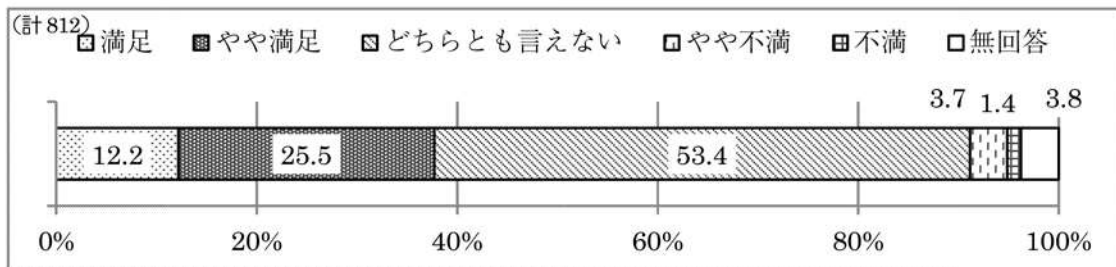
■水の安定した供給のための取り組みについて(ポートフォリオ分析)■



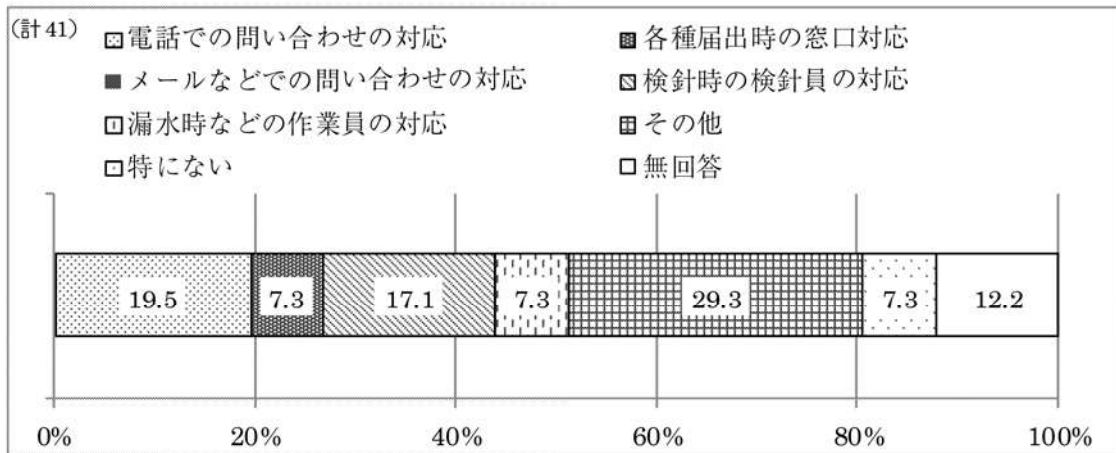
■水の安定した供給のための取り組みについて■

項目	満足度				期待度			
	地域	年齢	性別	貯水槽の有無	地域	年齢	性別	貯水槽の有無
安全で良質な水の供給	3.9%	3.5%	1.7%	4.0%	3.0%	3.0%	0.4%	1.7%
水道水の安定供給	4.8%	3.5%	1.4%	3.6%	2.5%	3.2%	0.5%	1.5%
施設や設備の整備	3.9%	4.0%	3.4%	2.6%	3.9%	3.6%	1.7%	2.0%
災害・危機管理対策の推進	3.1%	3.6%	3.0%	1.3%	3.9%	3.7%	1.8%	0.7%

質問19 水道局におけるお客様へのサービスについて、満足していますか。



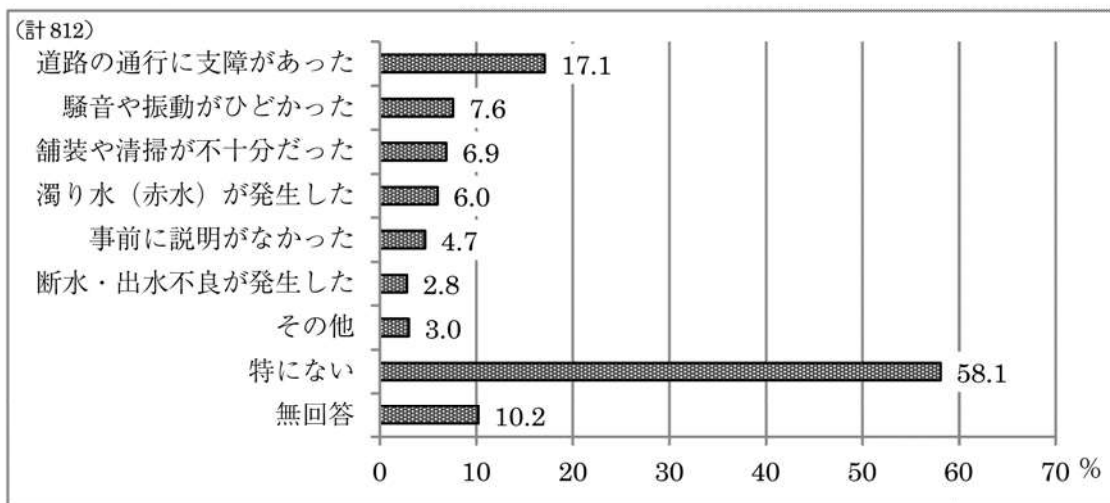
質問19-1 不満と感じたのはどのようなことですか。



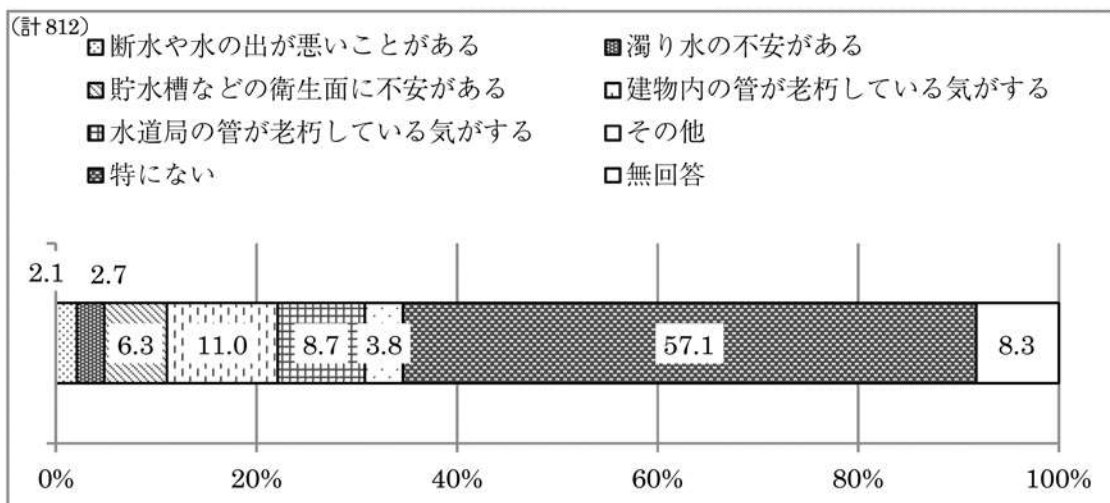
■その他不満に感じたこと■

その他の内容	回答数
情報が少ない・少ない・伝わってこない	3
サービスを受けていると感じない	2
ホームページ以外の個人への連絡がほしい	1
クレジット支払いができない	1
不要な印刷物でゴミを増やしている	1
漏水工事の補修が悪い	1
(その他/お客様サービス以外)	3

質問20 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)

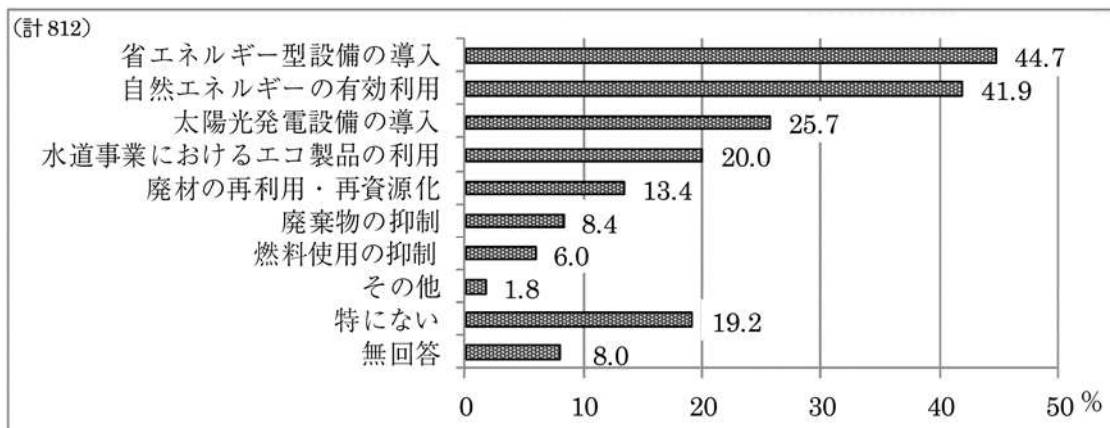


質問21 あなたの住居などの配管に関して不安なことはありますか。



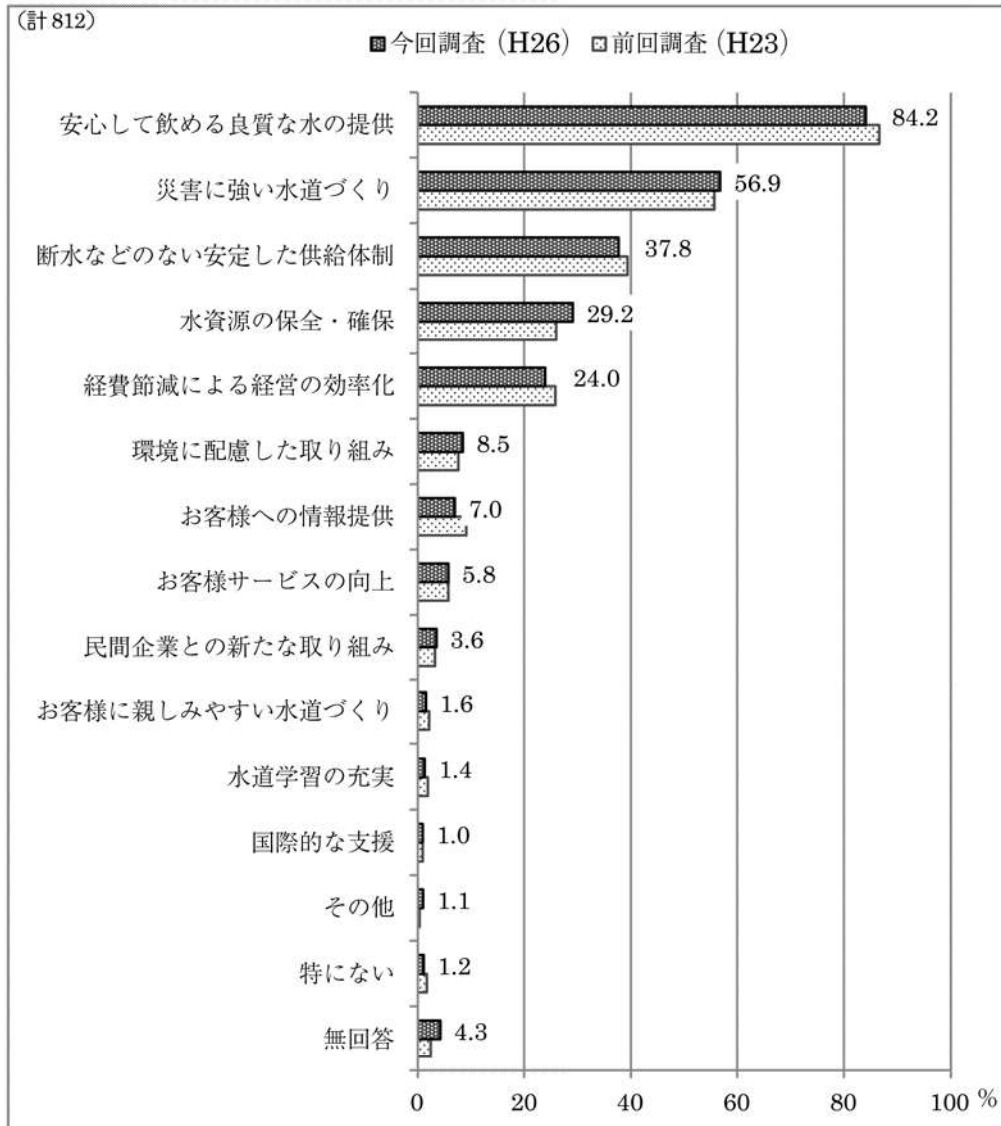
環境との調和について

質問22 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)



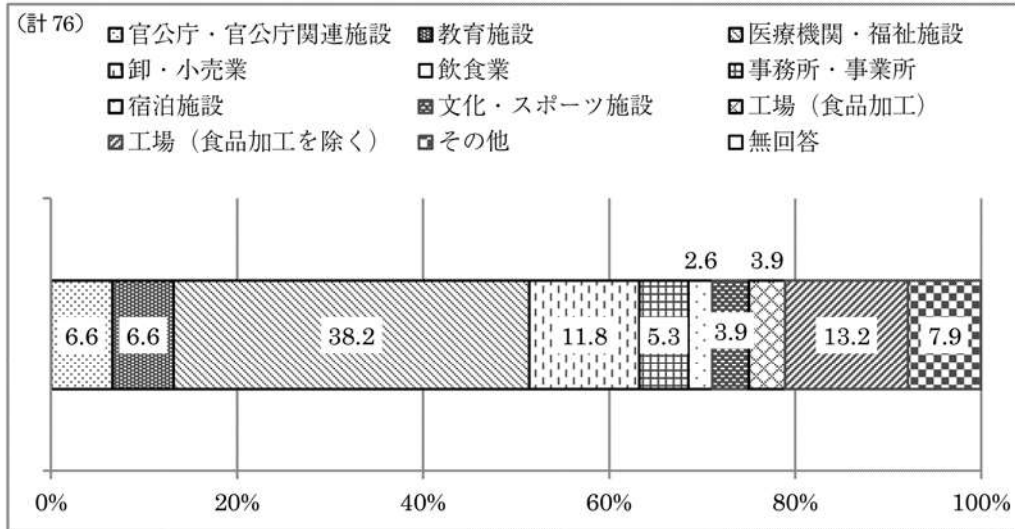
今後の課題について

質問23 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)



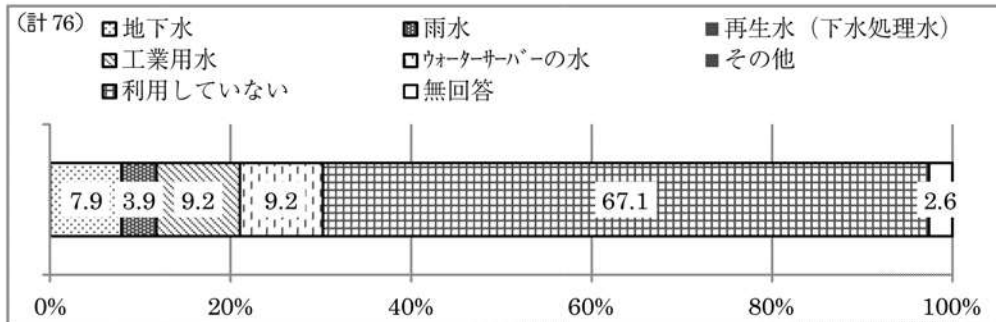
(2) 事業所

質問1 業種を教えてください。

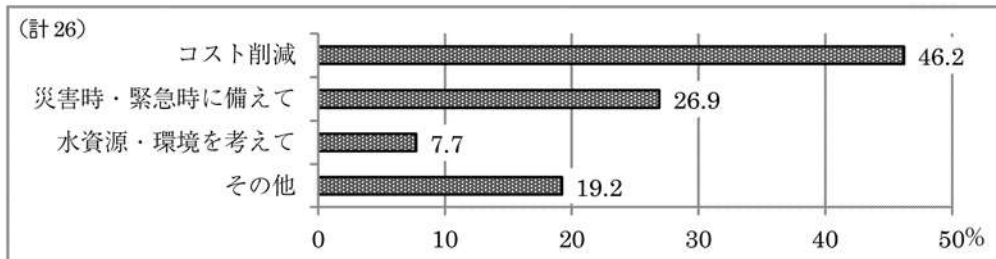


利用している水について

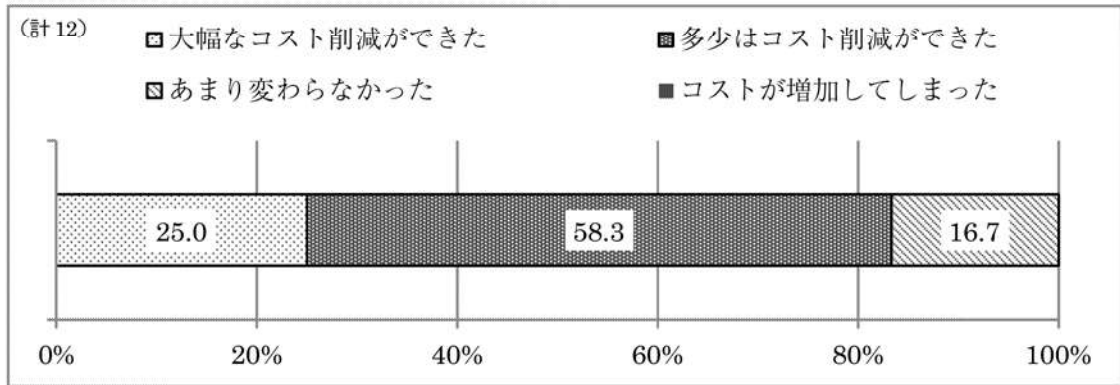
質問2 水道水以外で主に利用している水を教えてください。



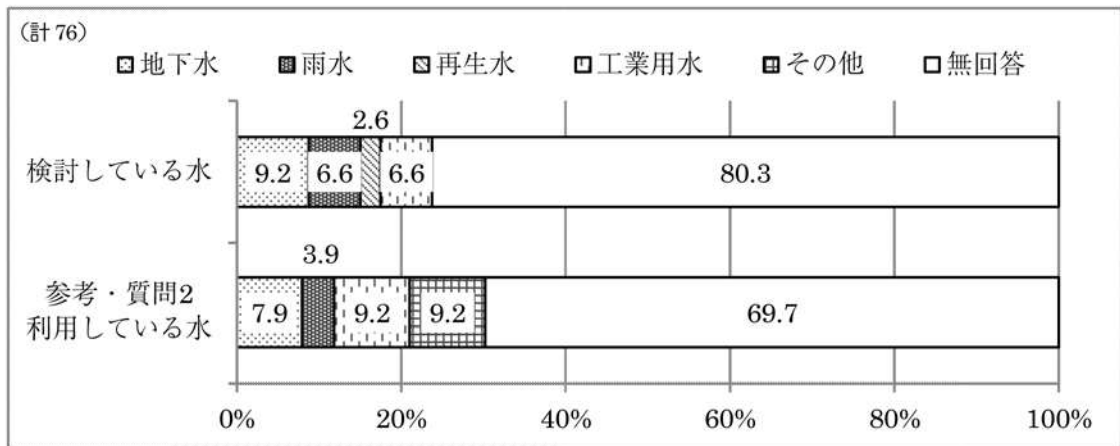
質問2-1 水道水以外の水を利用している理由を教えてください。
(あてはまるものすべて)



質問2-2 コスト削減の状況を教えてください。

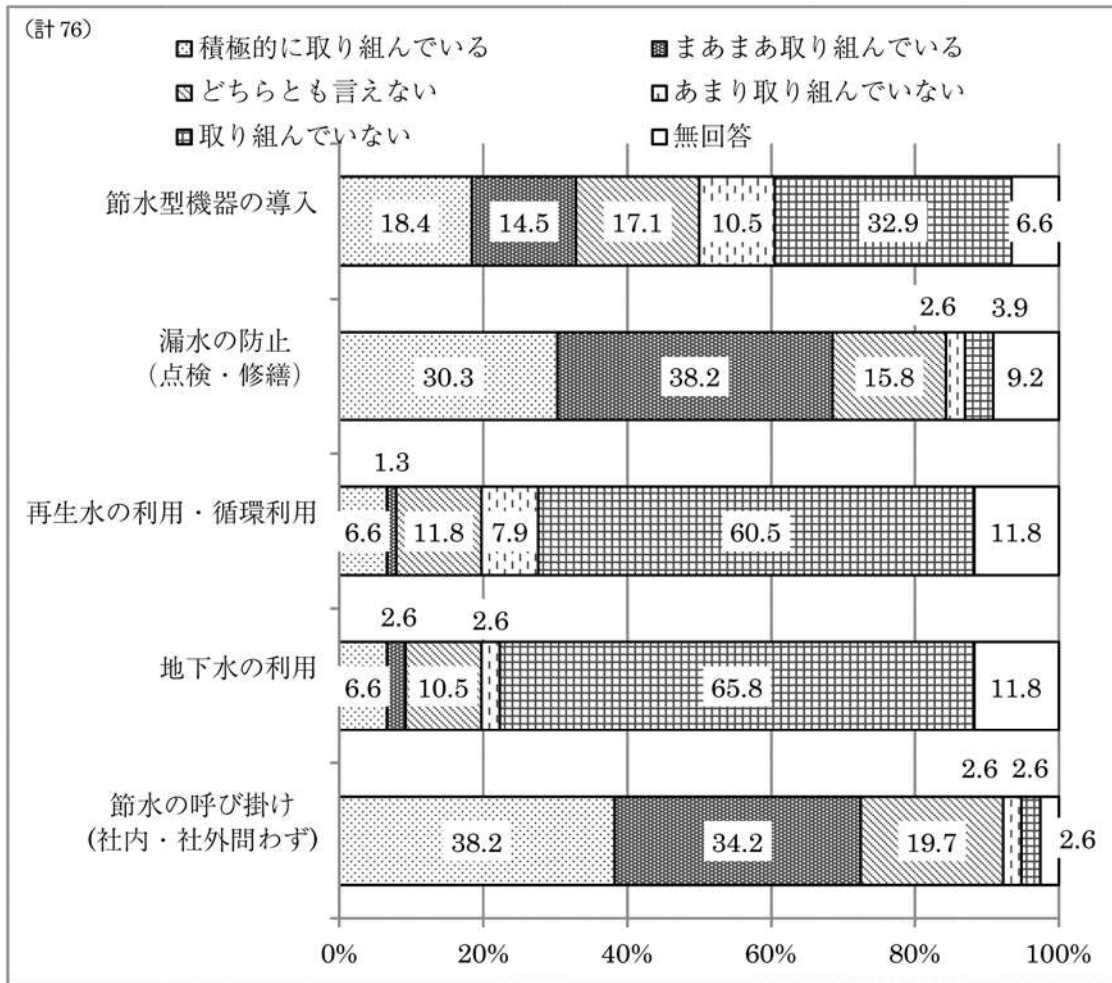


質問3 今後、利用を検討している水資源はありますか。(あてはまるものすべて)

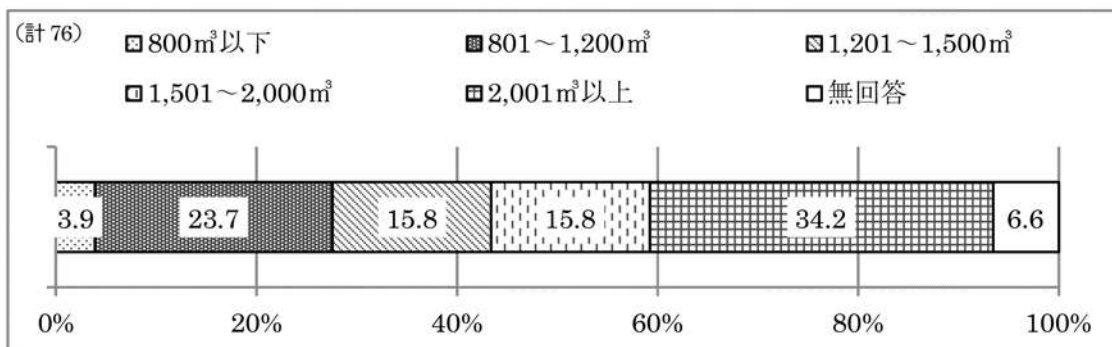


水道水について

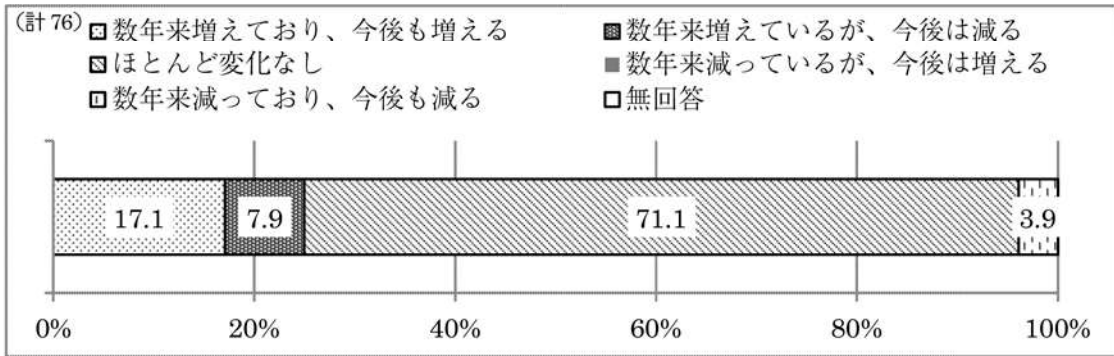
質問4 事業所において、水道水の節水への取り組みを行っていますか。



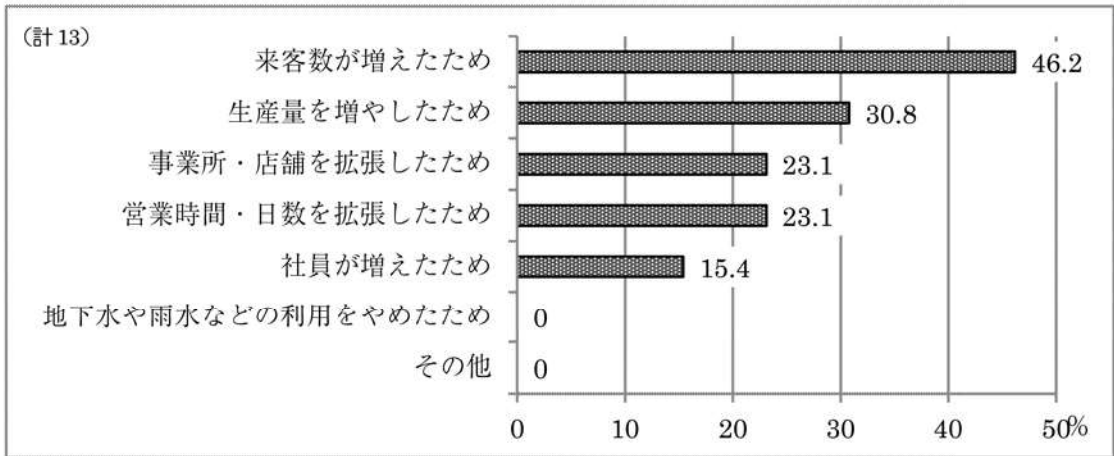
質問5 最近2カ月の水道の使用状況を教えてください。



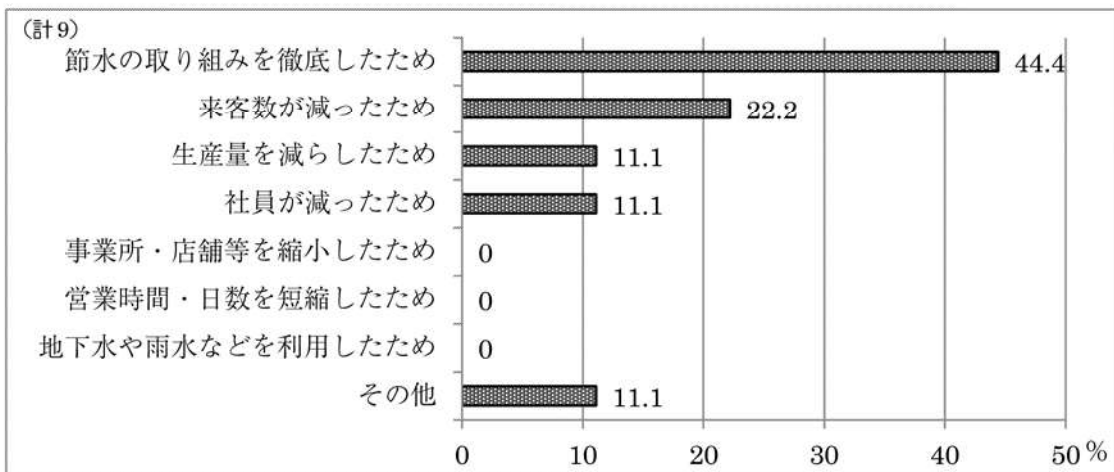
質問6 使用水量はどのような傾向にありますか。



質問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)

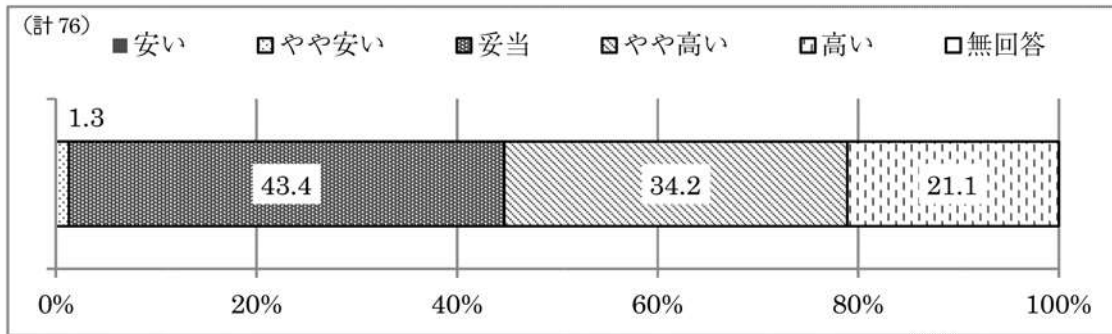


質問6-2 今後、使用水量が減る傾向にある理由を教えてください。
(あてはまるものすべて)

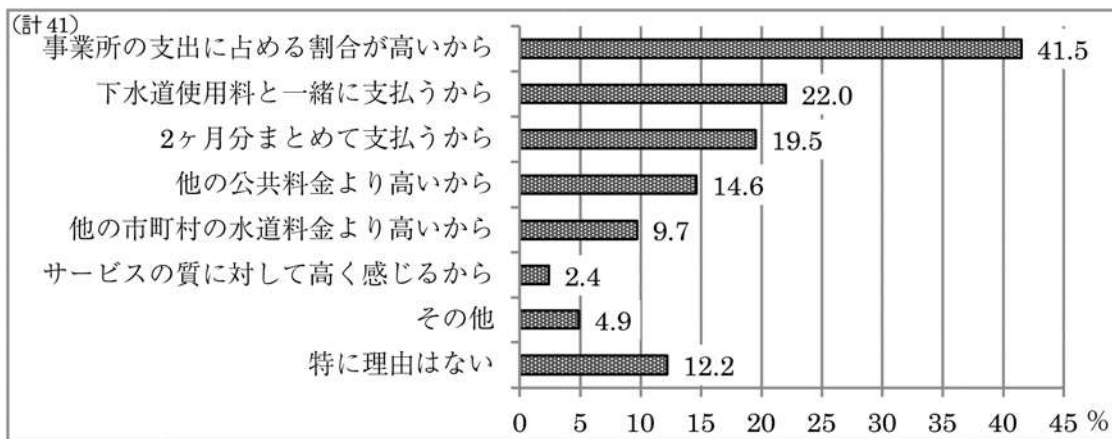


水道料金について

質問7 水道料金についてどう思われますか。

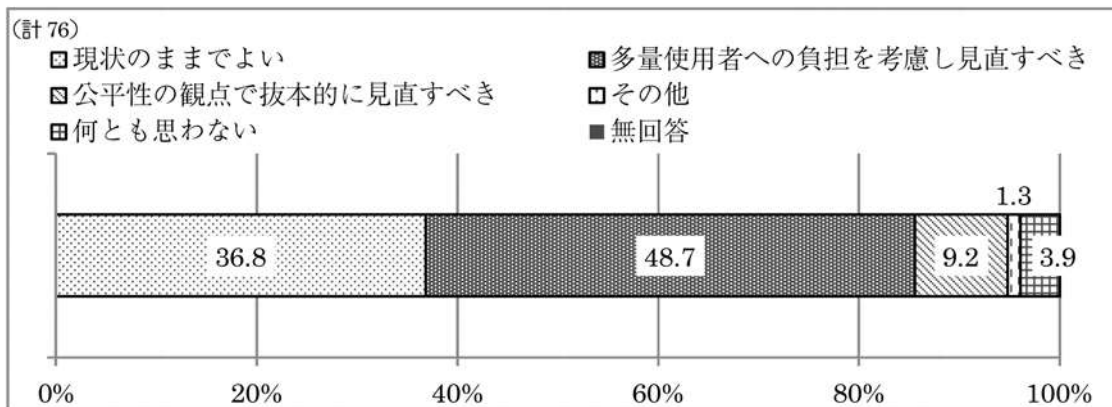


質問7-1 高いと感じるのはどのような理由からですか。(あてはまるものすべて)

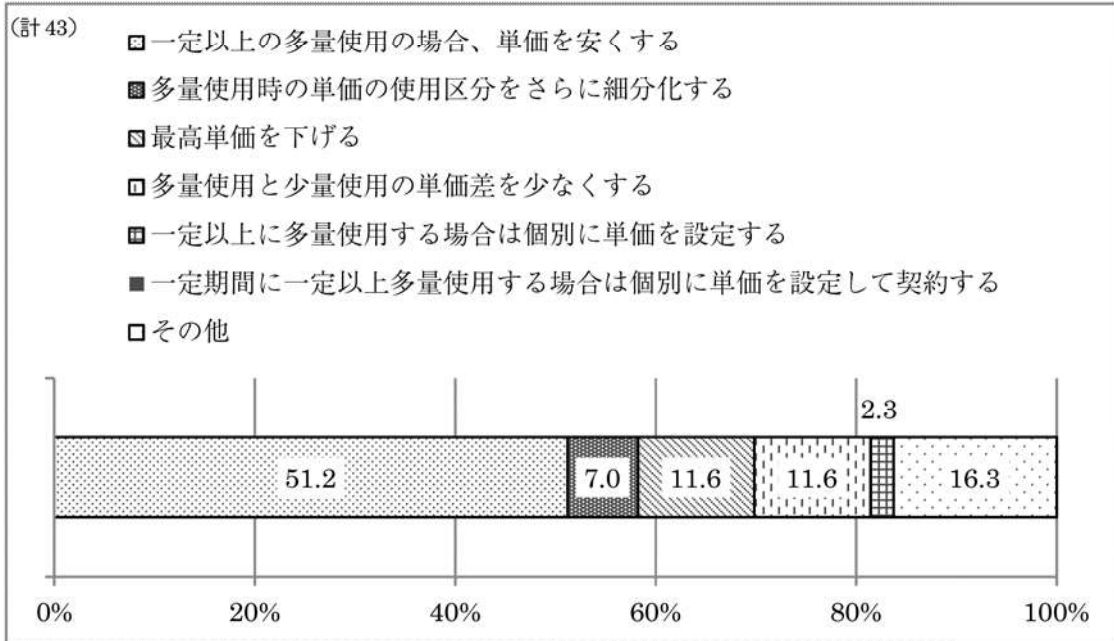


質問8 現在の従量増式の料金体系について、どう思われますか。

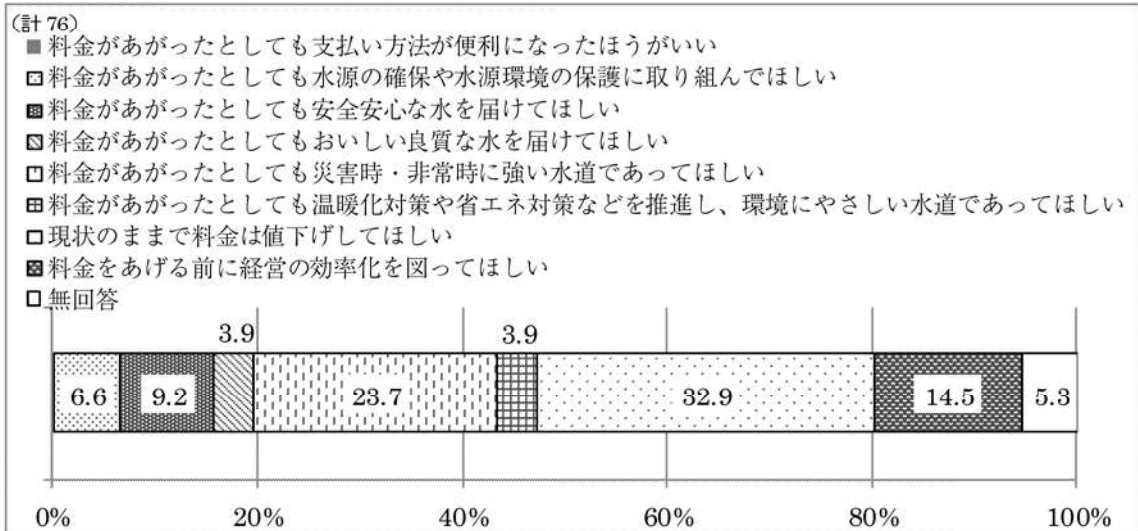
(使用した水量が多くなるに応じて、段階的に単位あたりの料率を高くする料金体系)



質問8-1 どのような見直しを希望しますか。

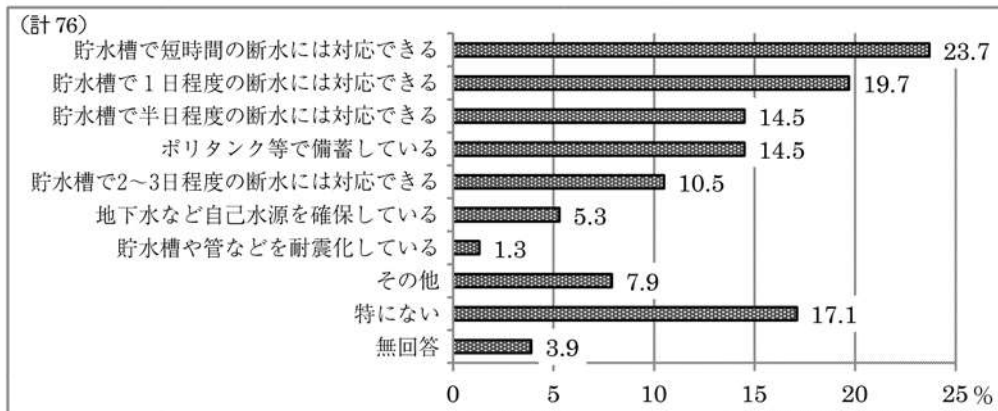


質問9 料金と水道事業を考えた場合、最も近い考えを教えてください。

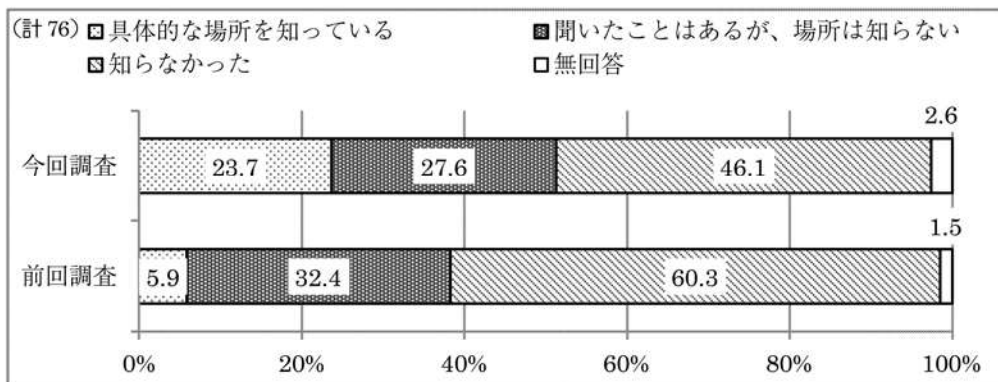


災害時・非常時について

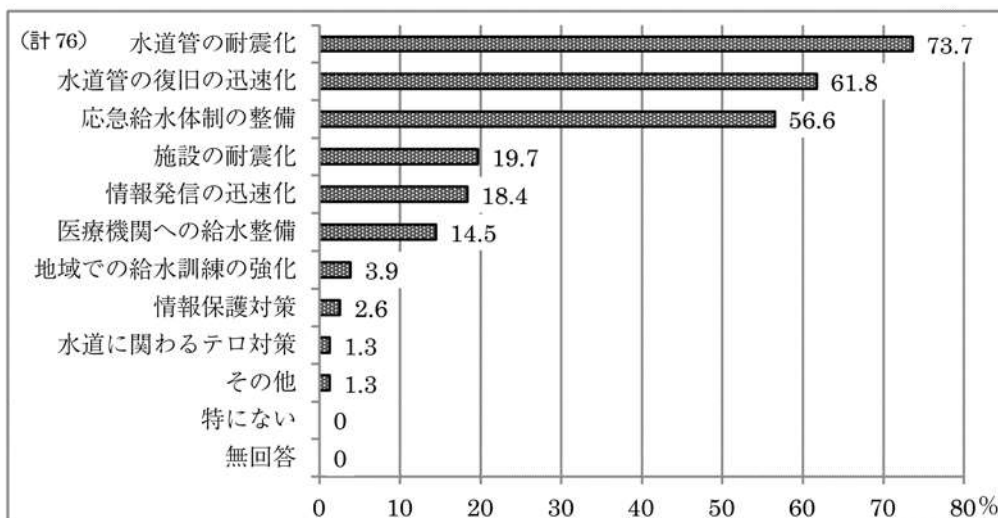
質問 10 災害時・断水時に備えて、どのような対策を行っていますか。(あてはまるものすべて)



質問 11 川口市では、災害時対策として指定給水所を定めています。身近な指定給水所の場所をご存知ですか。

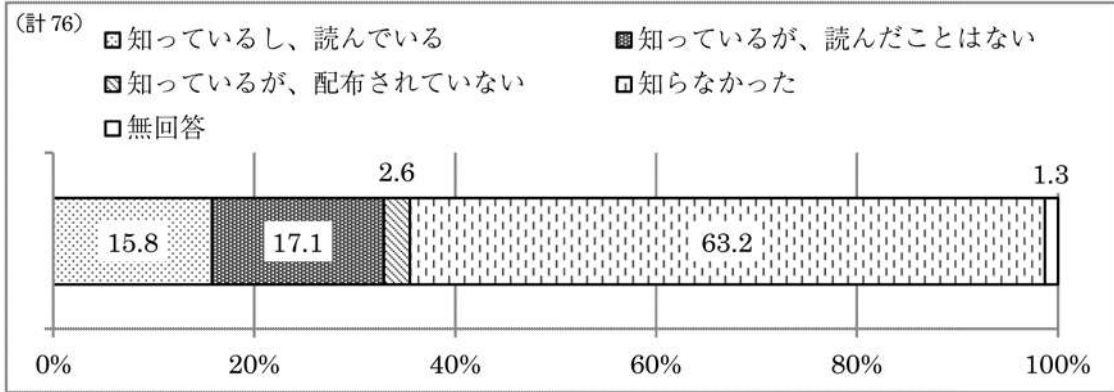


質問 12 災害時・非常時の対策として、水道局に望むことを教えてください。(3つまで)

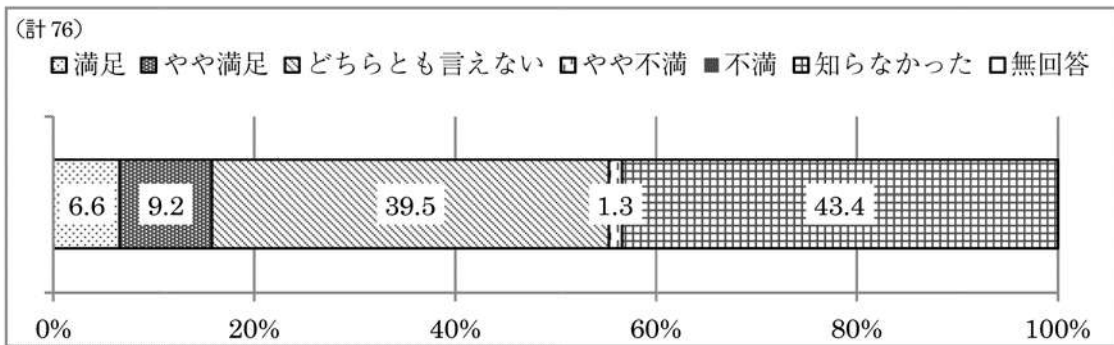


広報・啓発活動について

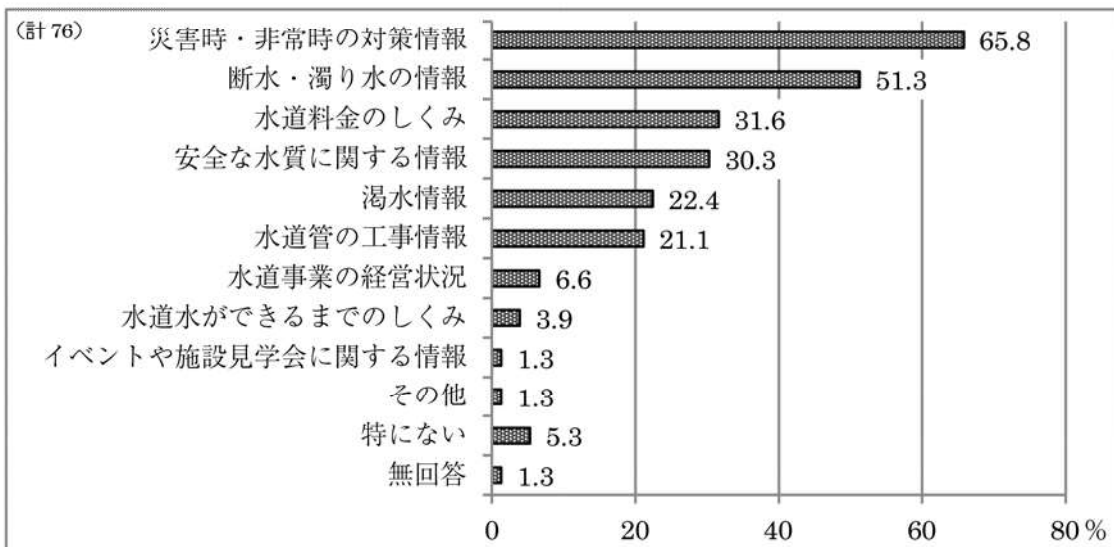
質問 13 広報誌「みずぐるま」を年2回町会を通じて「広報かわぐち」とともに配布していますがご存知ですか。



質問 14 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。



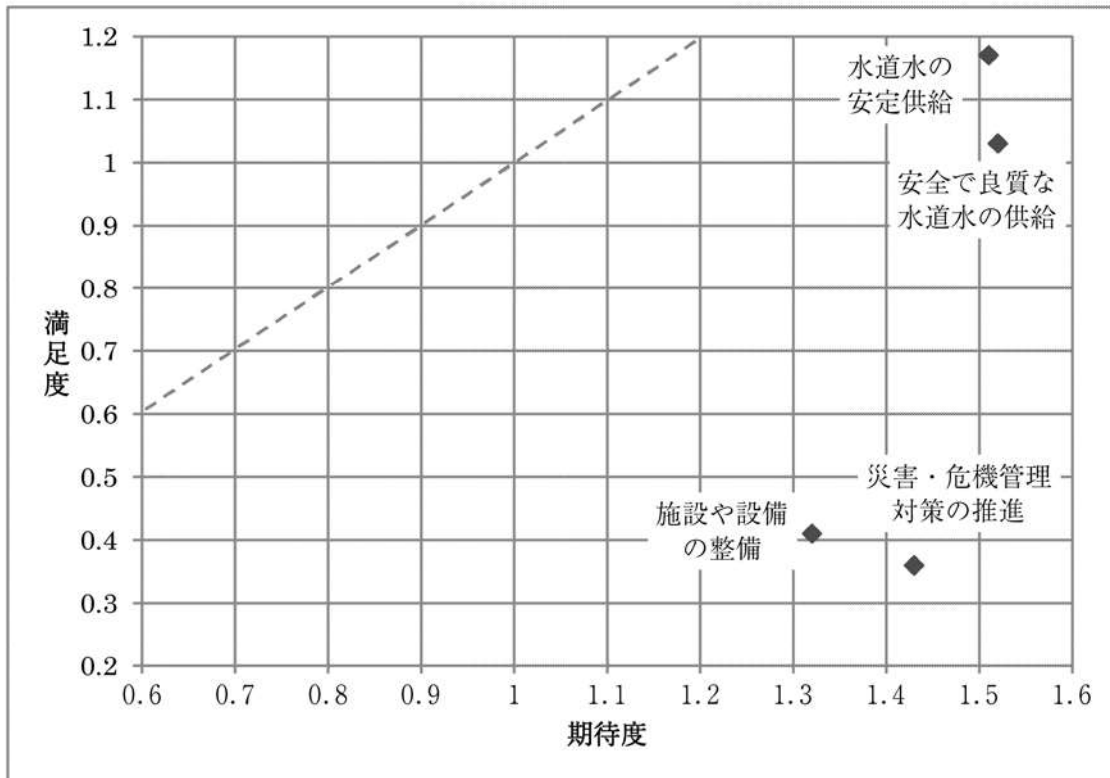
質問 15 事業所として知りたい水道情報を教えてください。(あてはまるものすべて)



水道事業について

質問16 水の安定した供給のための取り組みについて、現在の満足度と今後の期待度を教えてください。

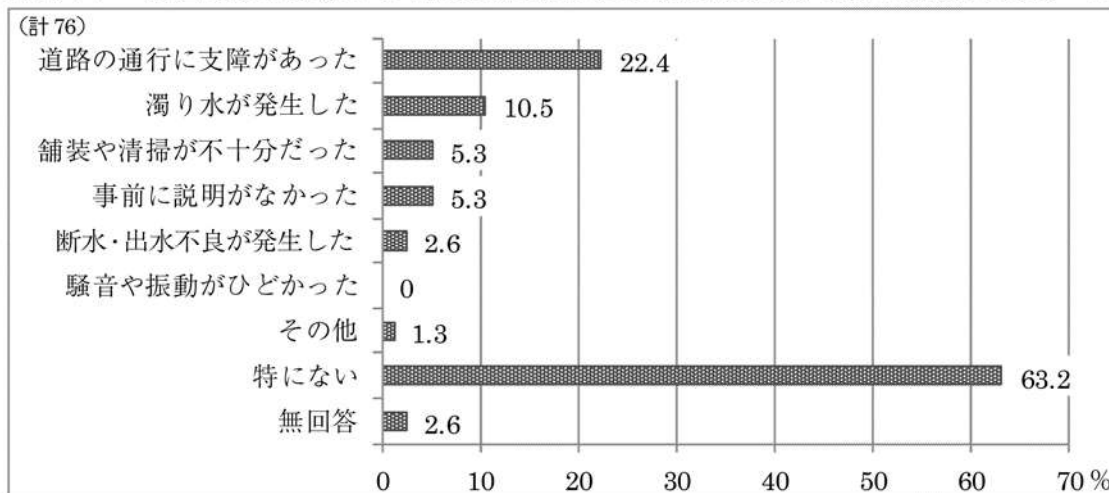
■水の安定した供給のための取り組みについて（ポートフォリオ分析）■



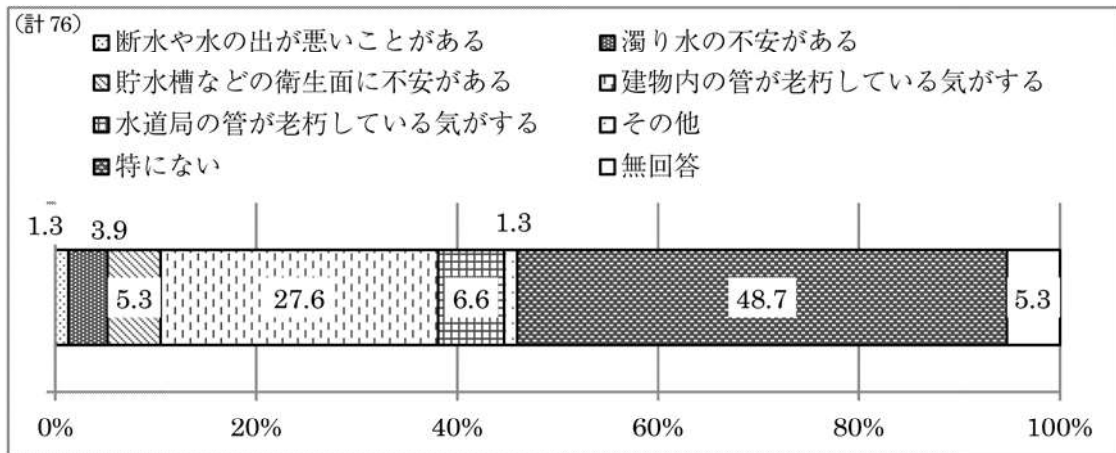
■水の安定した供給のための取り組みについて■

項目	満足度	期待度	期待度-満足度
安全で良質な水道水の供給	+1.03	+1.52	+0.49
水道水の安定供給	+1.17	+1.51	+0.34
施設や設備の整備	+0.41	+1.32	+0.91
災害・危機管理対策の推進	+0.36	+1.43	+1.07

質問17 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)

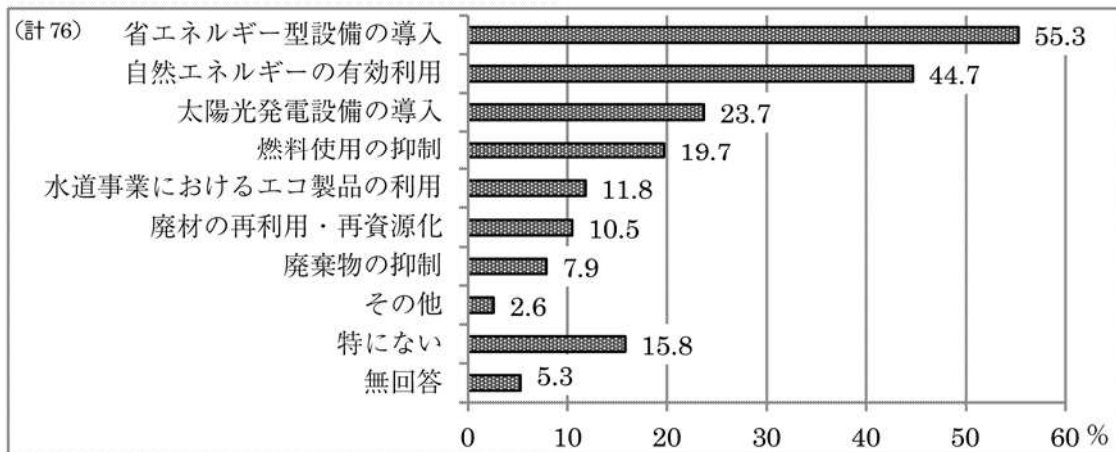


質問 18 あなたの事業所などの配管に関して不安なことはありますか。



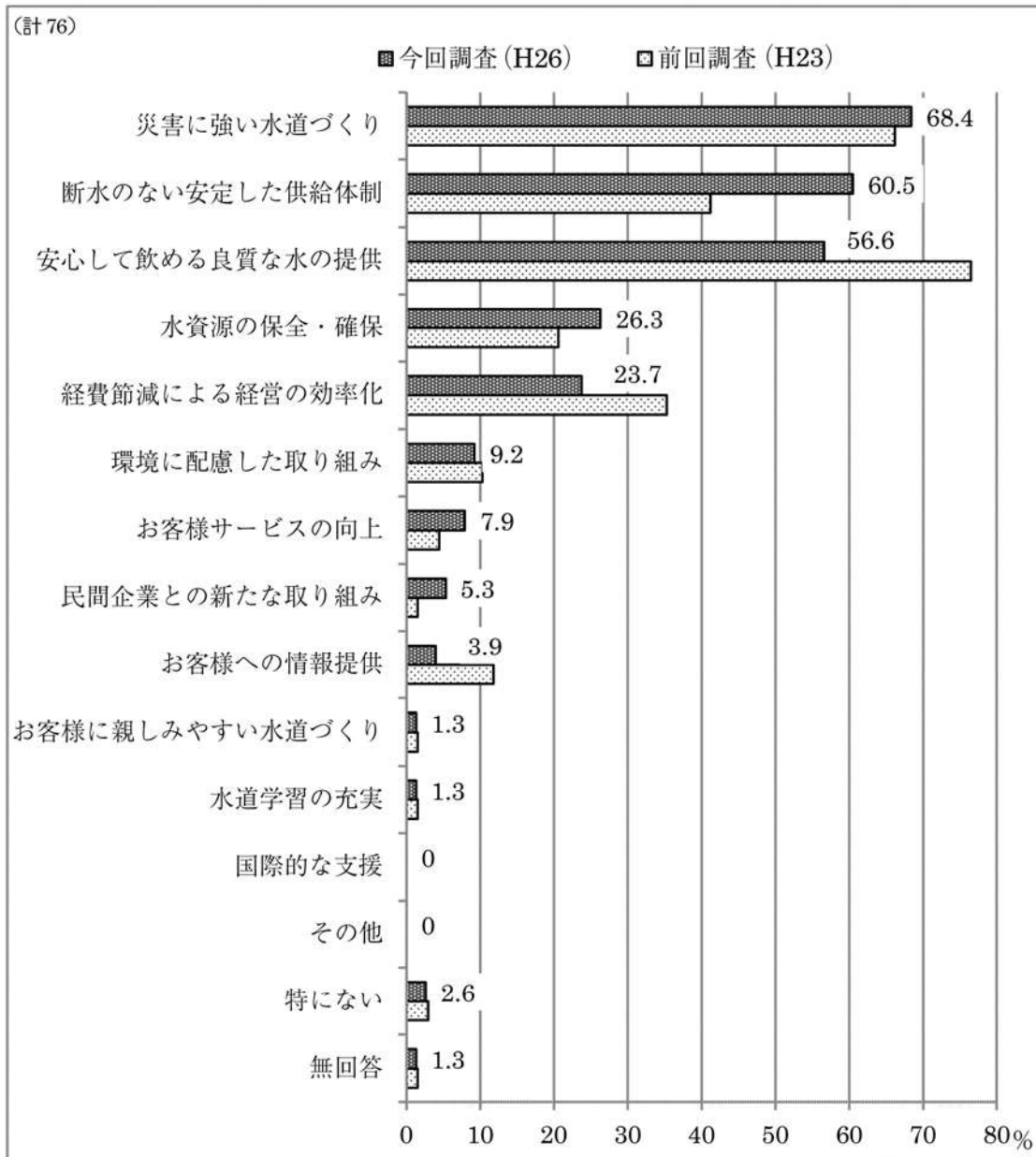
環境との調和について

質問 19 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)



今後の課題について

質問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)



自由回答

市民における「自由回答あり」は 25.5%となっています。事業所における「自由回答あり」は 6.6%となっています。おもな意見は下記のとおりです。

ご意見・ご要望	件数	内容(一例)
安全・安心な水の供給	51	安心して飲める良質な水の提供を望みます。
おいしい水の供給	28	家族が安心して飲めるおいしい水を供給していただきたいと思います。
水道料金	22	使用水量の区切りをもう少し増やしてほしい。
広報・啓発・水道学習活動	21	インターネットなどない家庭ではホームページを見ることができません。
水道管の更新	13	料金が上がってもかまわないので、老朽管の更新をどんどん進めてほしい。
水源	10	荒川水源を訪ねて色々学びたい。
アンケート	9	無作為にアンケートせずに全世帯に実施したほうが良いと思います。
災害に強い水道づくり	9	現在の供給等はとても満足していますが、災害時が心配です。
災害時・非常時の水の供給・復旧	9	災害があった場合の断水が一番心配です。それに向けての対応をしっかりと願います。
水道工事	9	工事期間中、道路の振動で夜間、目が覚める時があった(地震と間違えたことがあった)
下水道整備	9	下水道の整備を市内全域にしてほしい。
安定した水の供給	8	今後も断水のないように安定し、安心して飲める水を供給してほしい。
水の出の改善	8	水圧が弱いのもっと上げてほしい。
節水の取り組み	6	家庭での節水に心がけて使用していきたい。
漏水	6	水漏れの連絡があったので助かりました。
水道料金の支払い方法	6	クレジットカードで支払いできたら嬉しいです。
水路・排水溝	6	排水溝(道路)に臭いがひどい時がある。
水道に対する意識	5	子供たちが小学校などで施設見学できる機会を増やしてほしいです。
濁り水の発生	5	近くで火災が発生し、消火栓を使ったらしく、赤水が発生した。
環境への取り組み	4	未来の子供達のために、より良い水の提供、その後環境の事を考えていただきたい。
検針	4	細心の注意をはらっていて下さり、嬉しく思ったことがあります。
河川・排水の浄化	4	川の水や工場の排水もきれいな水へとなるように積極的に取り組んでほしい。
サービス	2	水道の事で不具合が起こった場合にはなるべく早く調べに来てください。
経営の改善	2	企業との連携他で資金確保し、経費節減により更に効率経営としていただくことを望みます。
その他のご意見・ご要望	19	命に関わる大切なもの。上水道、下水道なくしてはならないものなので、今後の取り組みに期待します。