



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、『川口市アクアプラン川口21～第2次川口市地域水道ビジョン～（仮称）策定における水道事業へのニーズの把握調査結果報告書』で報告しています。

(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23年11月18日 ～ 平成23年12月8日

(4) 有効回答

- ア. 45.7% 有効回答数 914
- イ. 34.0% 有効回答数 68

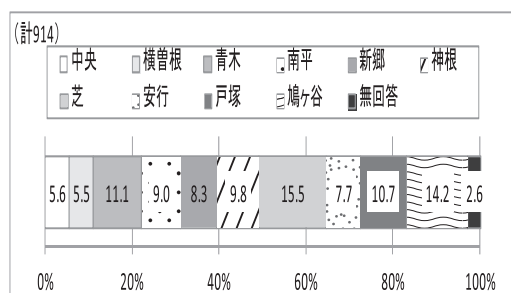
(5) 報告書の見方

- ア. 各設問の回答方法は、単数回答と複数回答の2種類があります。
- イ. グラフに表示されている（計〇〇）は有効回答数です。
- ウ. 複数回答が可能な設問の場合、内訳の合計が100%にならない場合があります。
- エ. 事業・取組等内容は、平成23年11月1日現在のものです。
- オ. 集計結果の%表示は、小数点以下の第2位を四捨五入したため、内訳の合計が100%にならない場合があります。

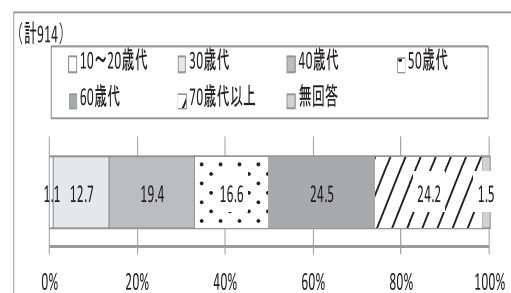
2 調査の結果

(1) 市民

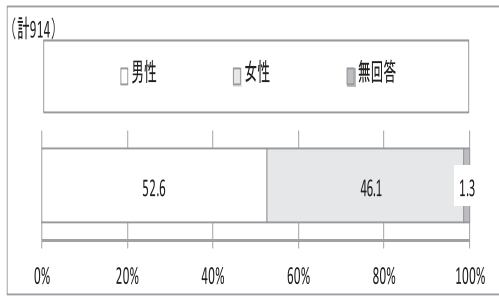
質問1 あなたのお住まいの地域はどちらですか。



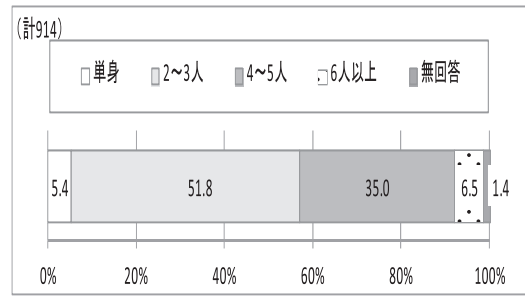
質問2 あなたの年齢はおいくつですか。



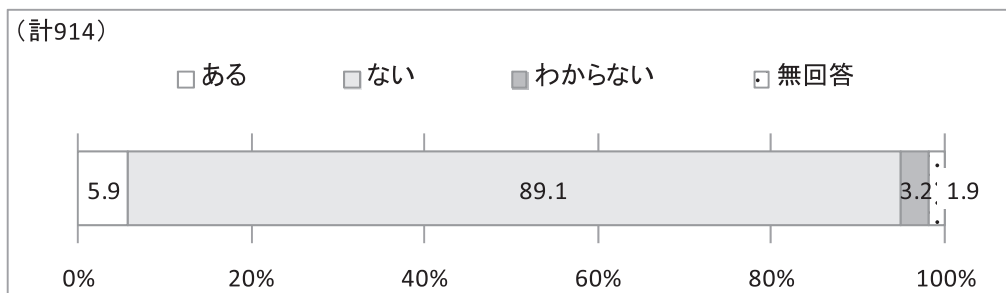
質問3 あなたの性別はどちらですか。



質問4 あなたの家族は何人ですか。

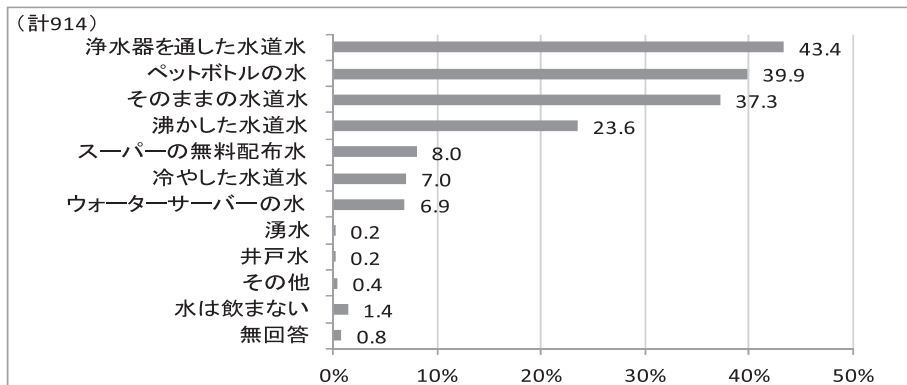


質問5 あなたの住居には貯水槽（高置水槽・受水槽など）がありますか。

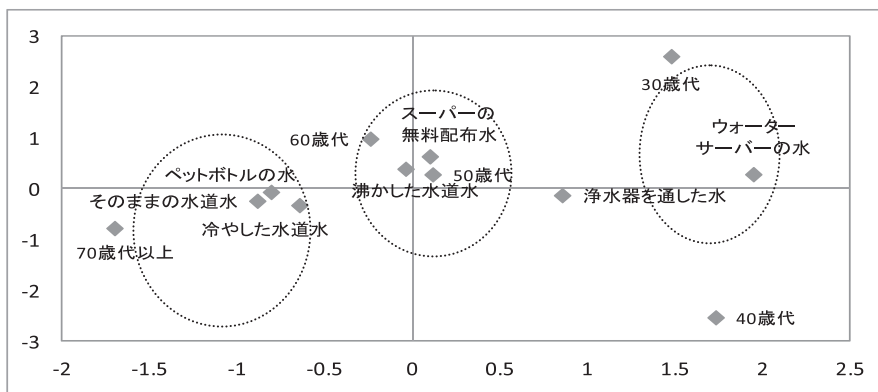


水道水について

質問6 普段どのような水を飲んでいきますか。（あてはまるものすべて）



■ 普段の飲料水（コレスポンデンス分析） ■

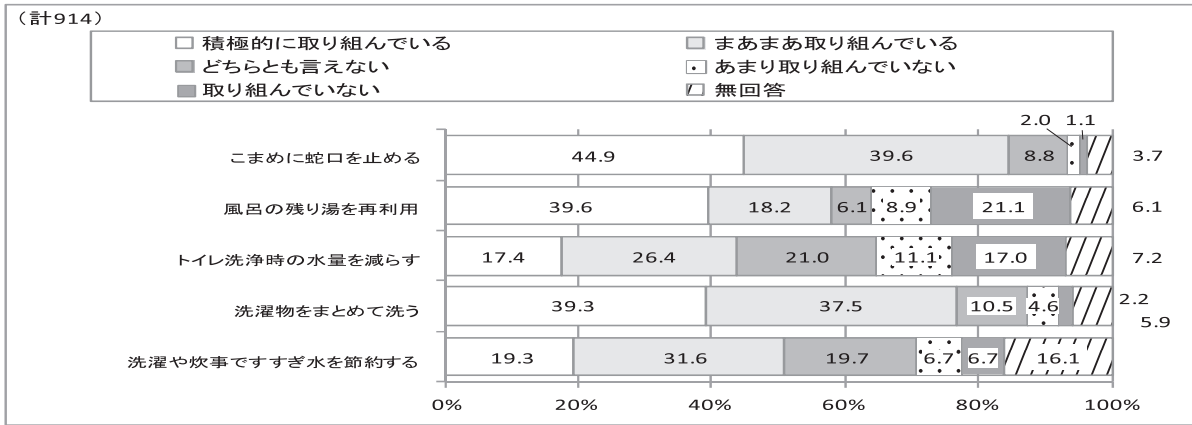


コレスポンデンス分析

コレスポンデンス分析とは、複数の変数間の類似度や関係性を調べる手法で、結果を散布図としています。「10～20歳代」、「湧水」、「井戸水」等はサンプル数が極めて少数のため分析対象外としています。

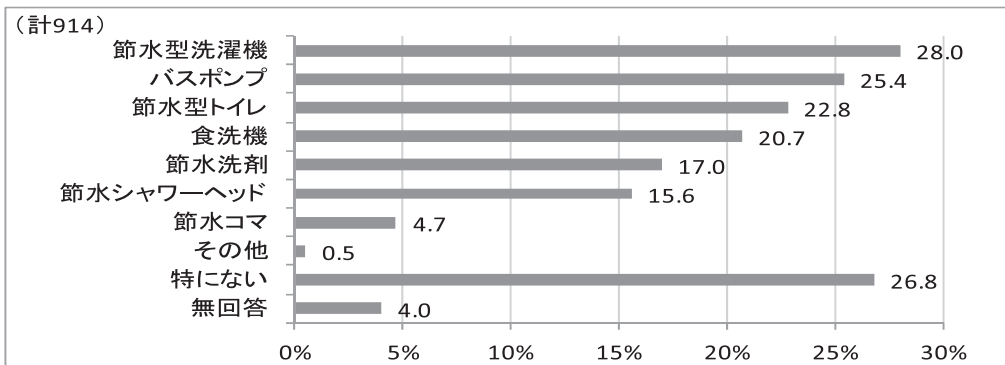
節水について

質問7 現在、節水への取り組みを行っていますか。



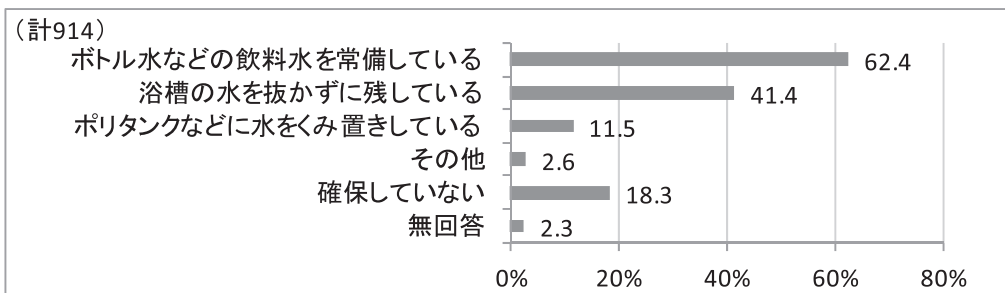
質問8 節水への取り組みのために使用している機器を教えてください。

(あてはまるものすべて)

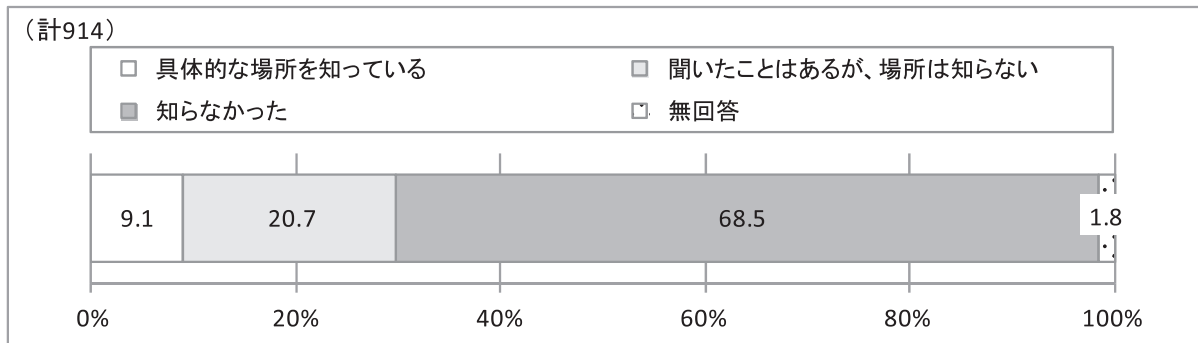


災害時・非常時について

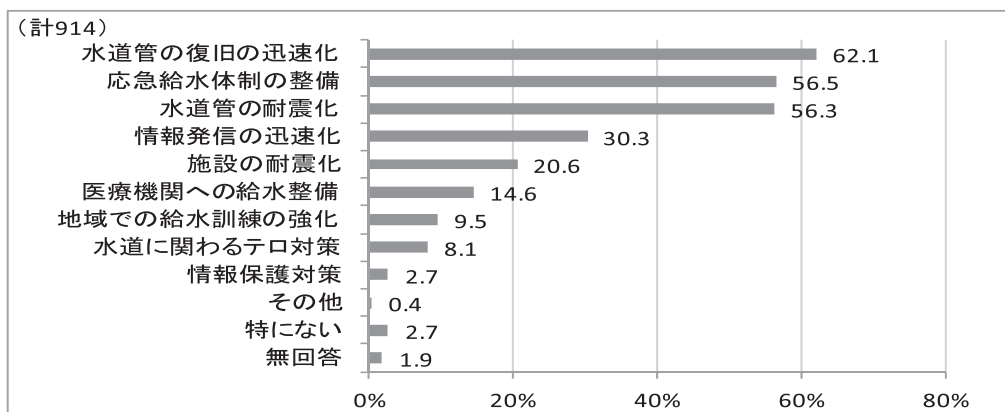
質問9 災害時・非常時の水をどのように確保していますか。(あてはまるものすべて)



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。

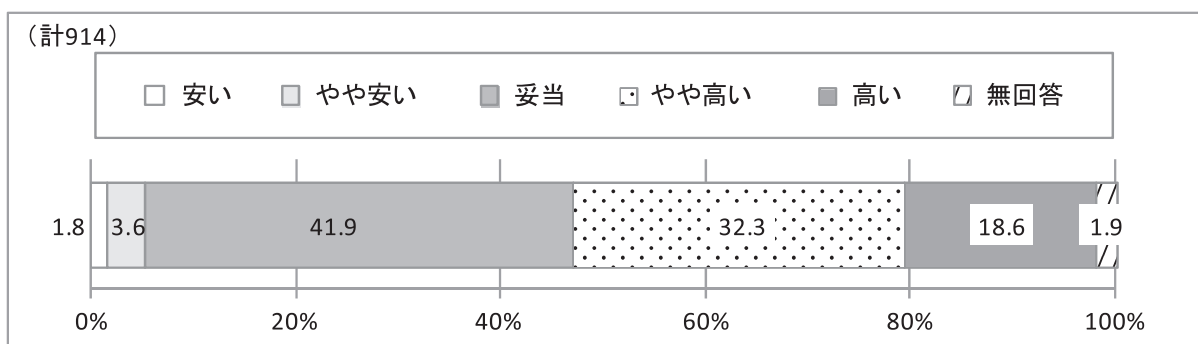


質問11 災害時・非常時の対策として水道局に望むことを教えてください。(3つまで)

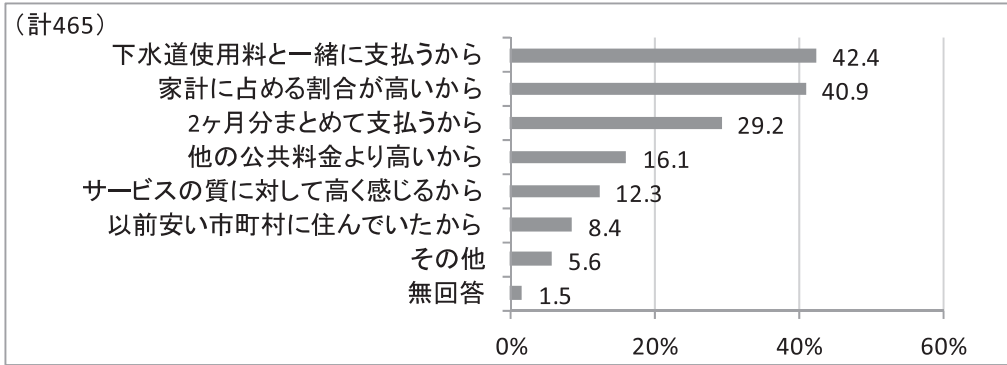


水道料金について

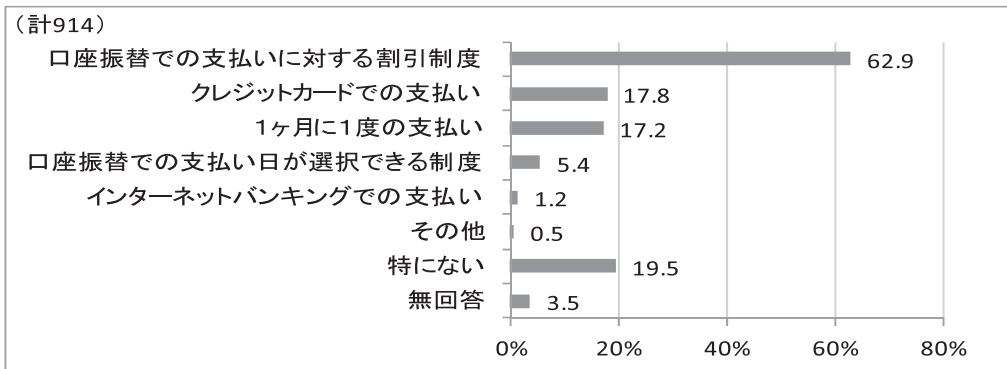
質問12 現在の水道料金について、どのように感じていますか。



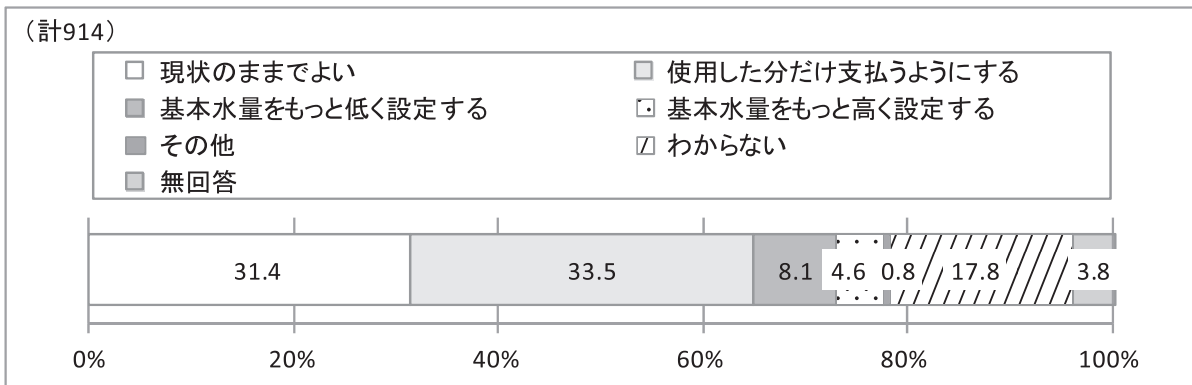
質問12-1 高いと感じるのはどのような理由からですか。(あてはまるものすべて)



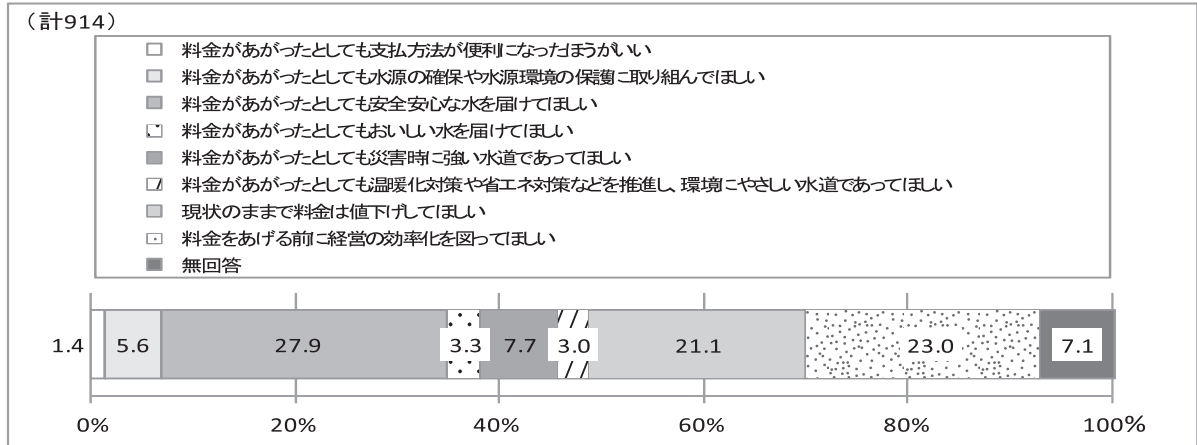
質問13 現在、川口市では行っていない水道料金の支払い方法や制度について、今後利用したいと思う支払い方法や制度はありますか。(あてはまるものすべて)



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。



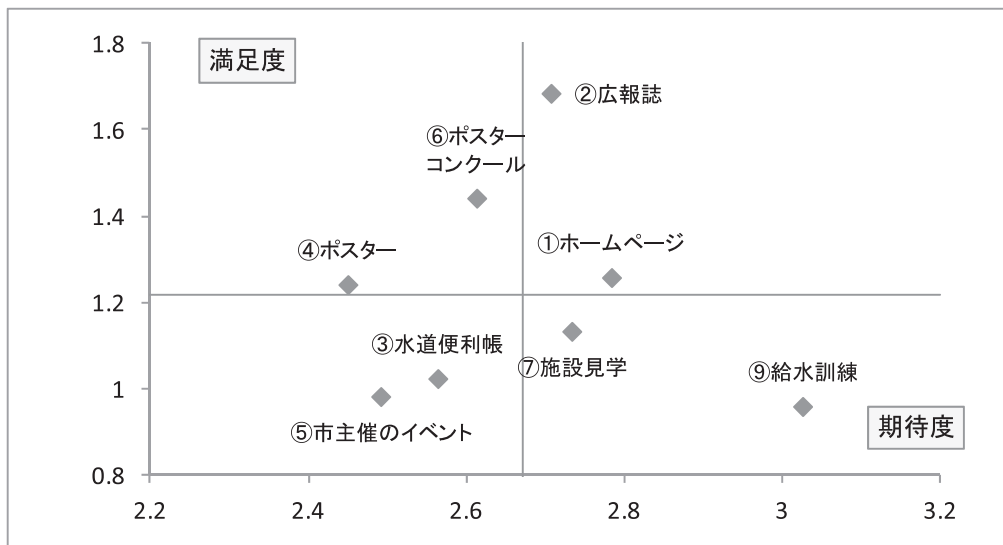
質問15 料金と水道事業を考えた場合、あなたの考えに最も近い考えを教えてください。



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）■



※項目名は短縮して表示しています。

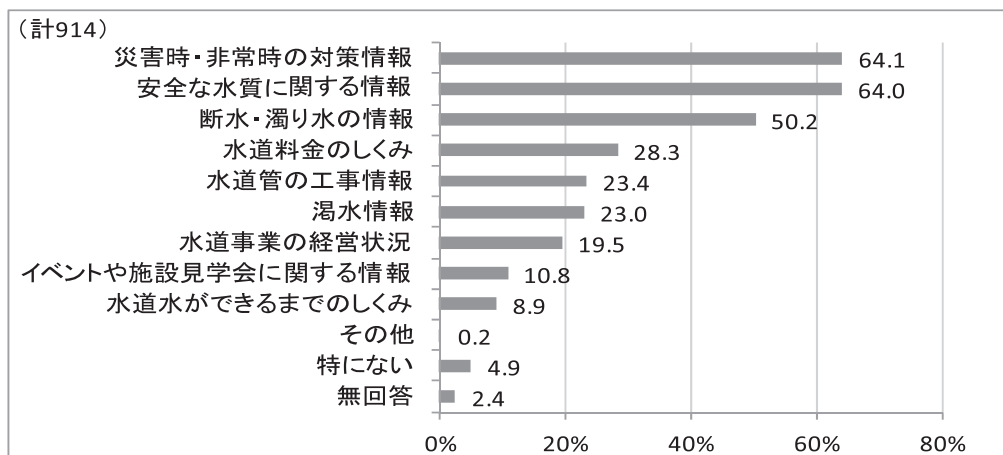
ポートフォリオ分析

本調査におけるポートフォリオ分析とは、水道事業の満足度と期待度を2次元のグラフの中に配置し、水道事業の優先的改善項目を明らかにする分析手法です。各事業の満足度と期待度の交点をグラフ上に配置するため、各問における満足度・期待度をそれぞれ6段階で点数化し、各事業の平均点を算出しています。6段階の詳細は、満足度においては「満足」を5点、「やや満足」を4点、「どちらとも言えない」を3点、「やや不満」を2点、「不満」を1点、「知らない」、「無回答」を0点としています。期待度においても同様に、「期待する」を5点、「やや期待する」を4点、「どちらとも言えない」を3点、「あまり期待しない」を2点、「期待しない」を1点、「無回答」を0点としています。

■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	期待度-満足度
①川口市水道局のホームページ	1.26	2.78	1.53
②広報誌「みずぐるま」(年1回 8月1日発行)	1.68	2.71	1.02
③水道便利帳(ホームメモ)	1.02	2.56	1.54
④ポスター(水道週間・水道新聞)	1.24	2.45	1.21
⑤市主催のイベント(水道水PRコーナー)	0.98	2.49	1.51
⑥ポスターコンクール(小学校4年生対象)	1.44	2.61	1.17
⑦施設見学(ダム・浄水場)	1.13	2.73	1.60
⑧水道局の出前講座(学校等)	未実施	2.61	-
⑨地域での災害を想定した給水訓練	0.96	3.03	2.07

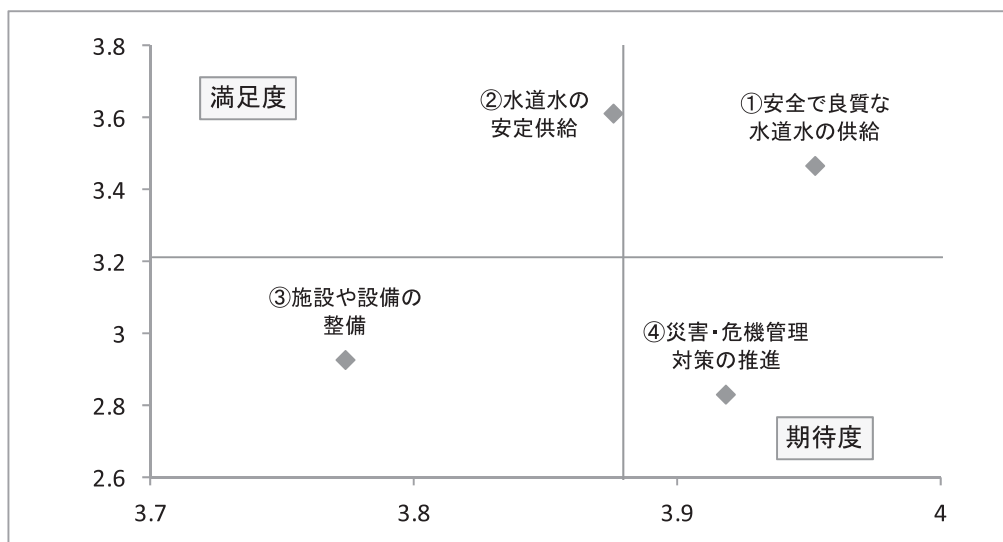
質問17 水道事業について、どのような情報が知りたいですか。(あてはまるものすべて)



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。

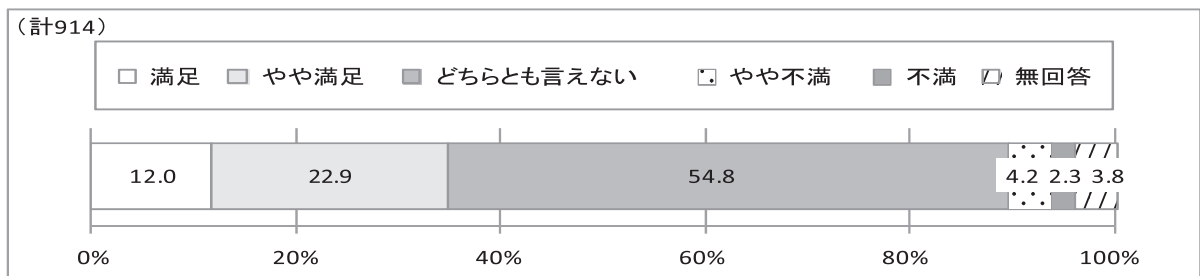
■水の安定した供給のための取り組みについて(ポートフォリオ分析)■



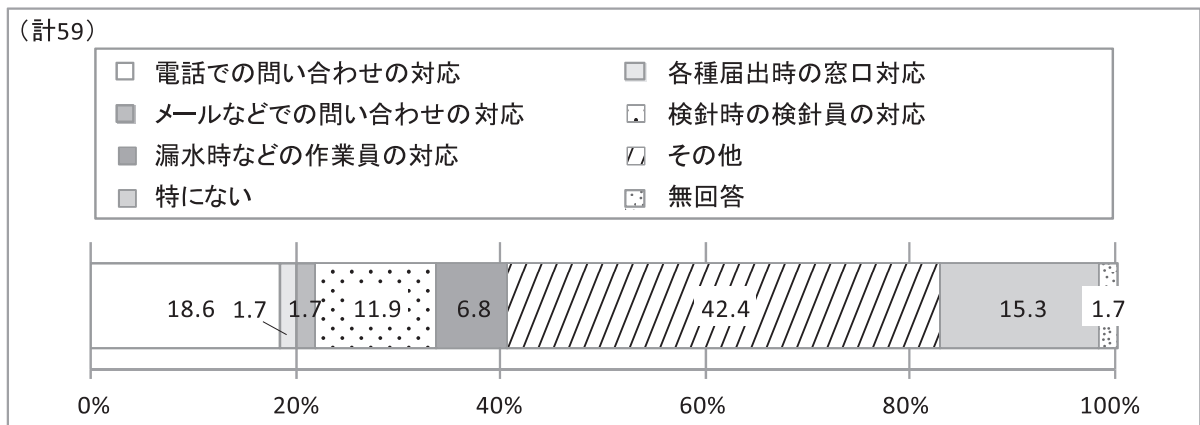
■水の安定した供給のための取り組みについて■

項 目	満足度	期待度	期待度-満足度
①安全で良質な水道水の供給	3.47	3.95	0.48
②水道水の安定供給	3.61	3.86	0.25
③施設や設備の整備	2.93	3.77	0.84
④災害・危機管理対策の推進	2.83	3.92	1.09

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。



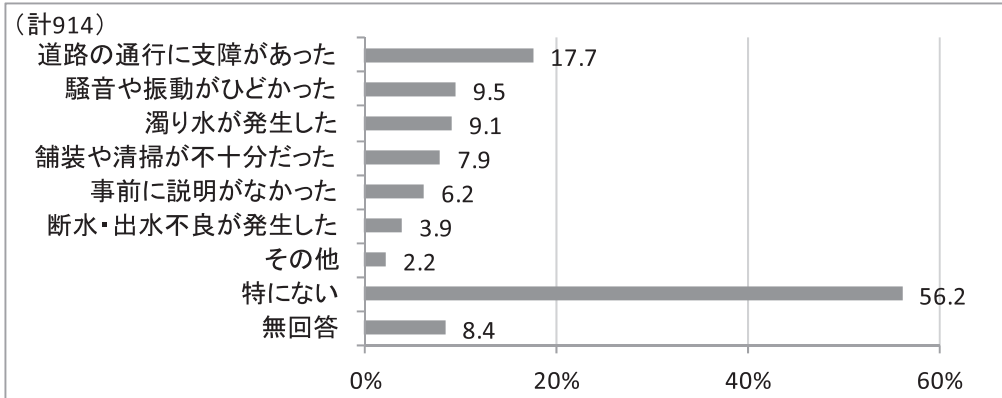
質問19-1 不満と感じたのはどのようなことですか。



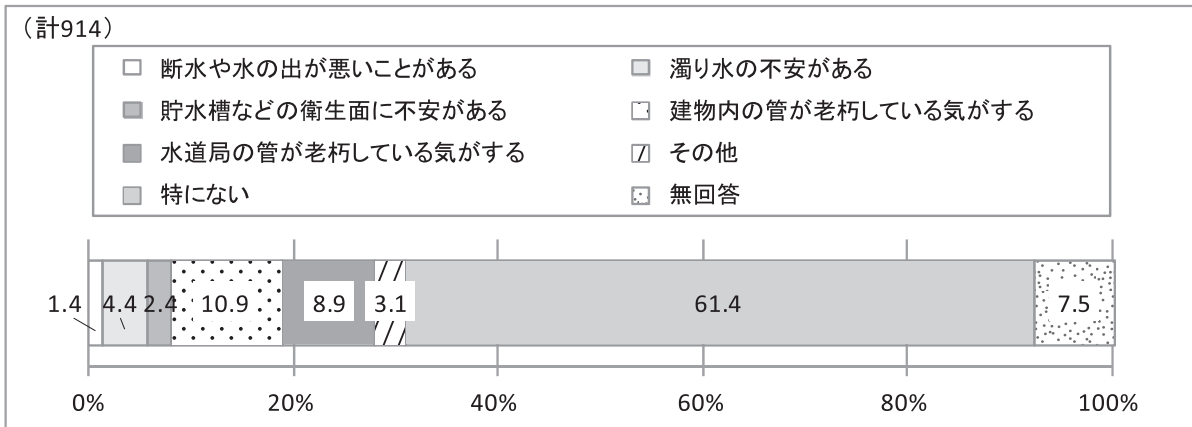
■その他不満に感じたこと■

その他の内容	人 数
サービスを実感したことがない	4
検針時や漏水時の作業員の対応が悪い	4
不明な点が多い	2
クレジット支払いができない	2
料金内容が不透明	1
作業員の上司の対応や言葉遣いが悪い	1
ホームページの更新が遅い	1
市民が興味を持てる情報がない	1

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)

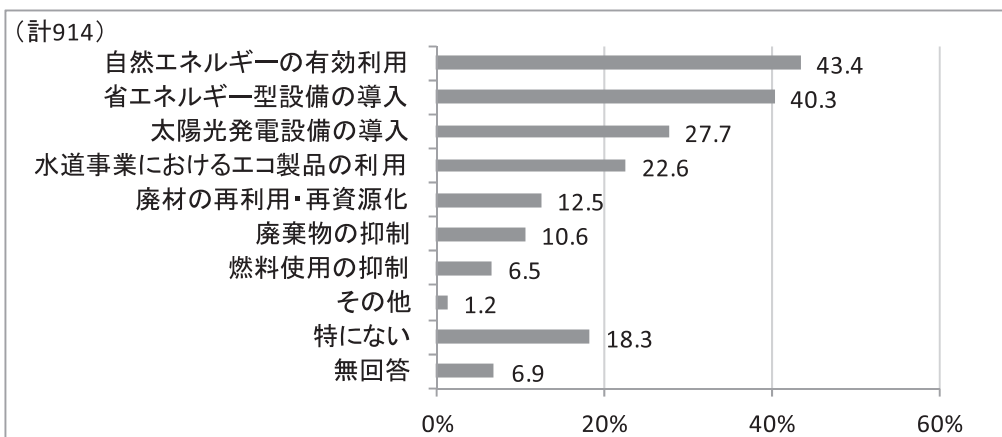


質問21 あなたの住居などの配管に関して不安なことはありますか。



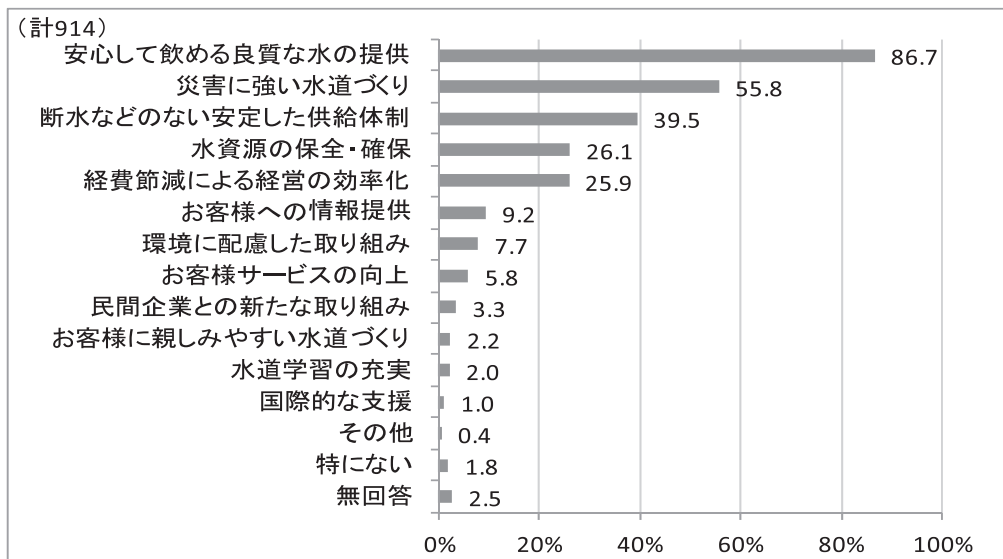
環境との調和について

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)



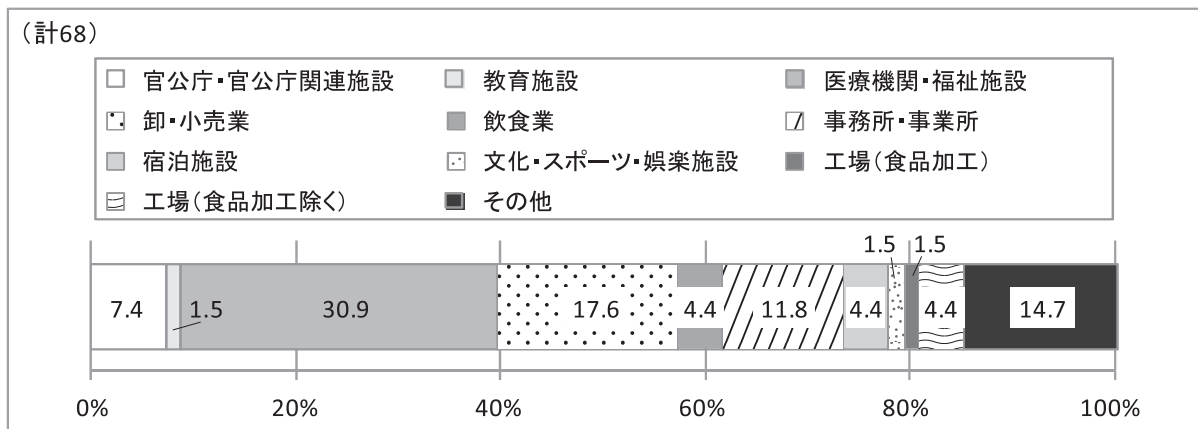
今後の課題について

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)



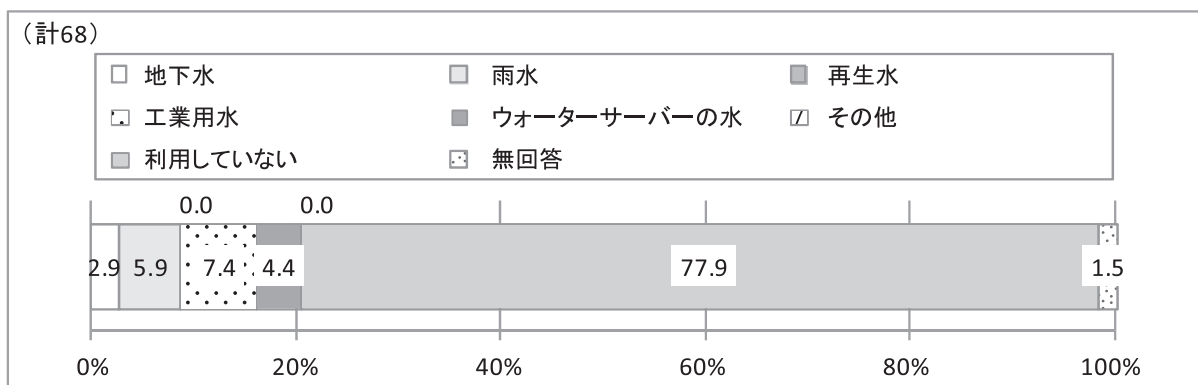
(2) 事業所

質問1 業種を教えてください。

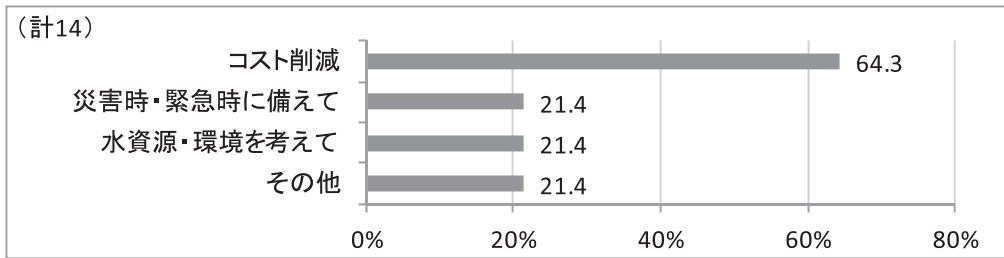


利用している水について

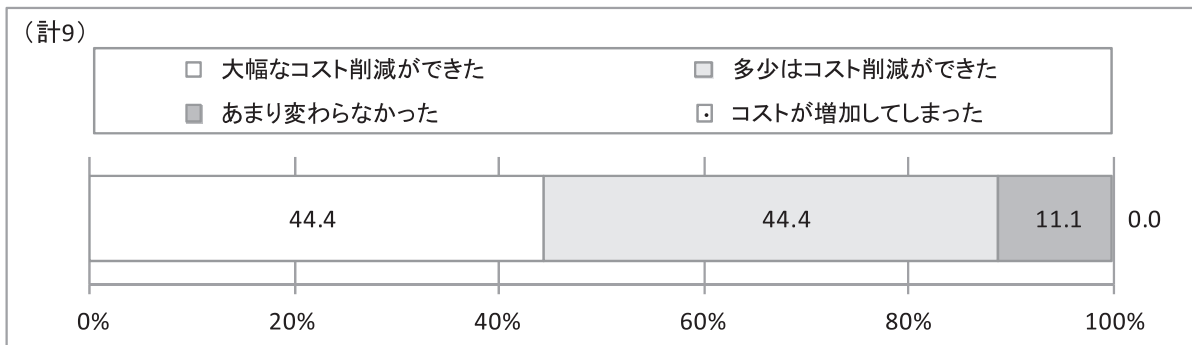
質問2 水道水以外で主に利用している水を教えてください。



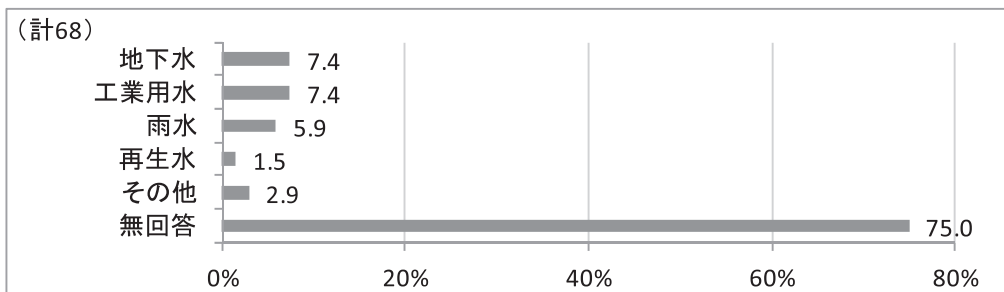
質問2-1 水道水以外の水を利用している理由を教えてください。(あてはまるものすべて)



質問2-2 コスト削減の状況を教えてください。

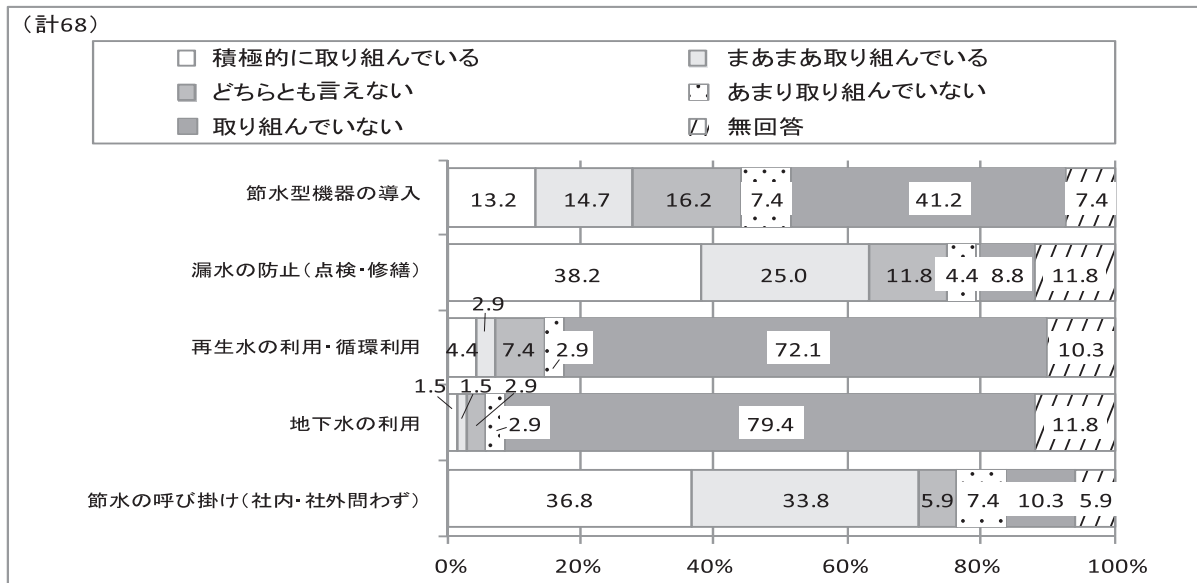


質問3 今後、利用を検討している水資源はありますか。(あてはまるものすべて)

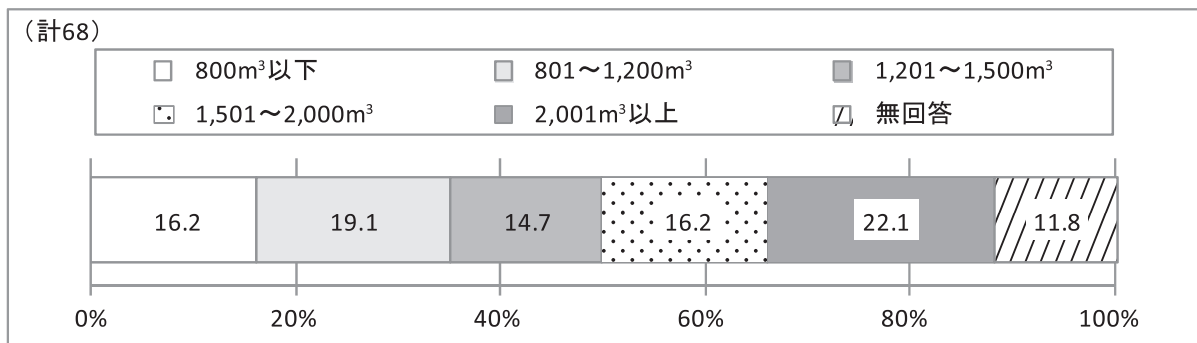


水道水について

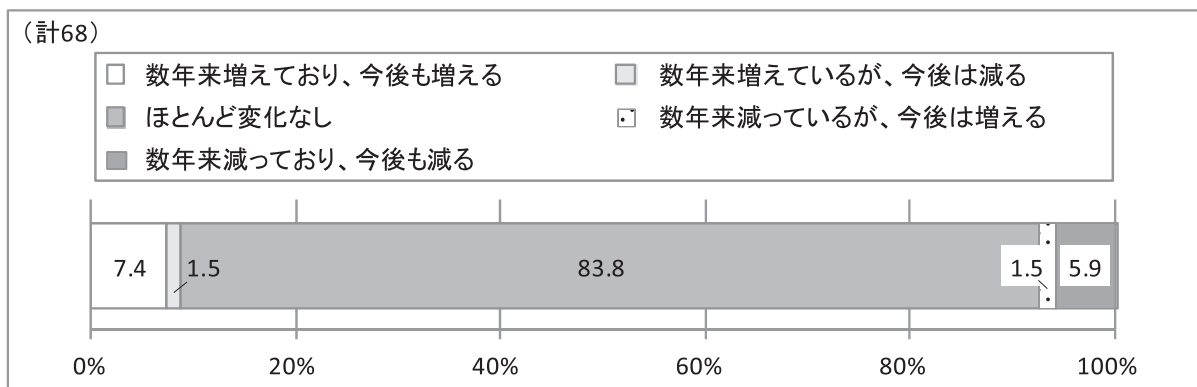
質問4 事業所において、水道水の節水への取り組みを行っていますか。



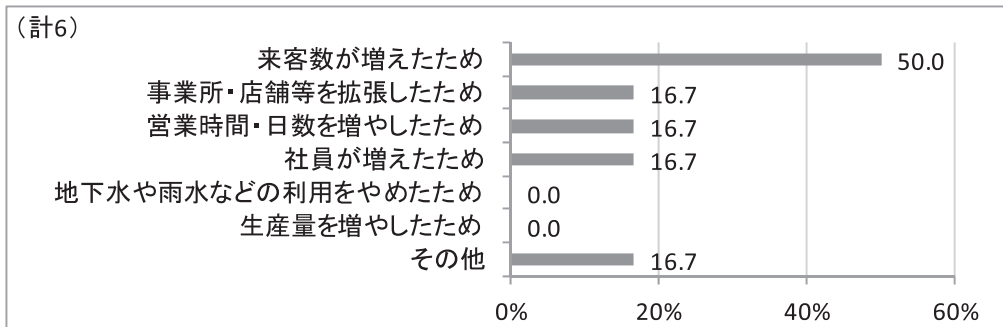
質問5 最近2カ月の水道の使用状況を教えてください。



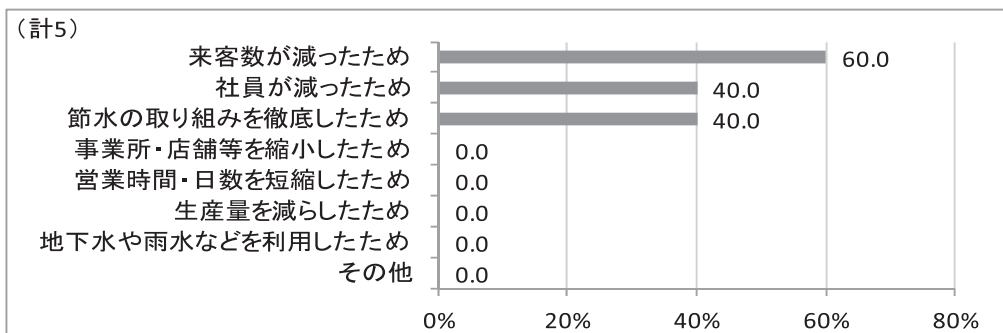
質問6 使用水量はどのような傾向にありますか。



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)

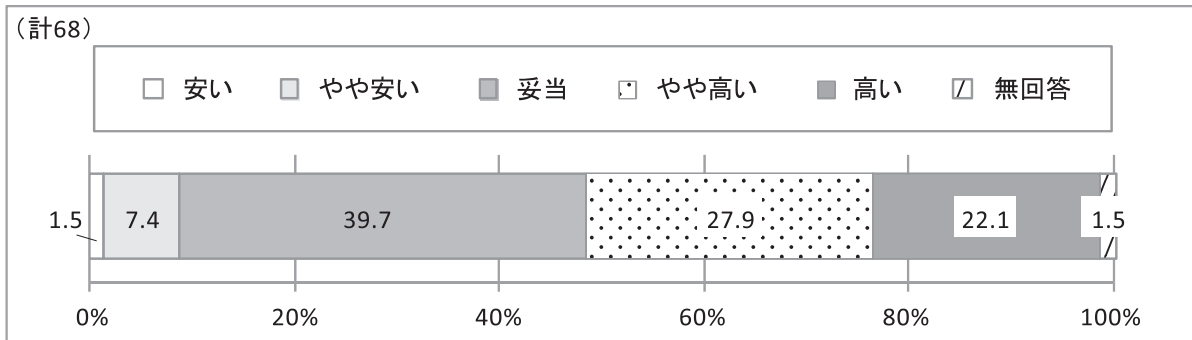


質問6-2 今後、使用水量が減る傾向にある理由を教えてください。(あてはまるものすべて)

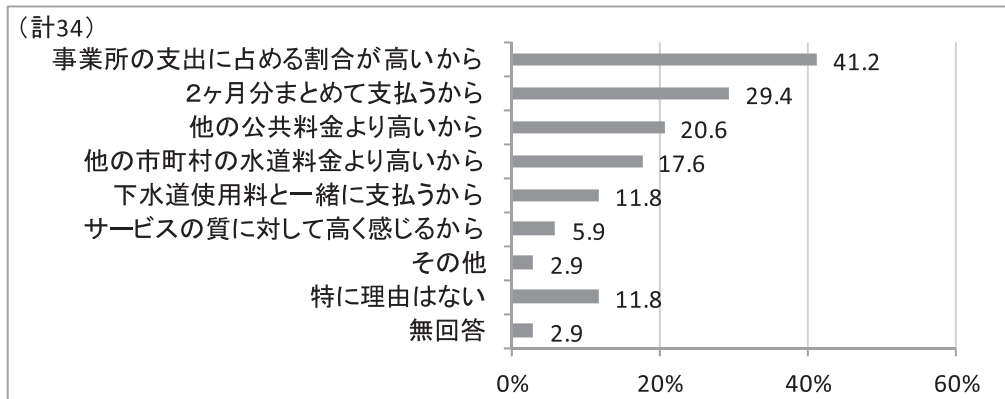


水道料金について

質問7 水道料金について、どう思われますか。

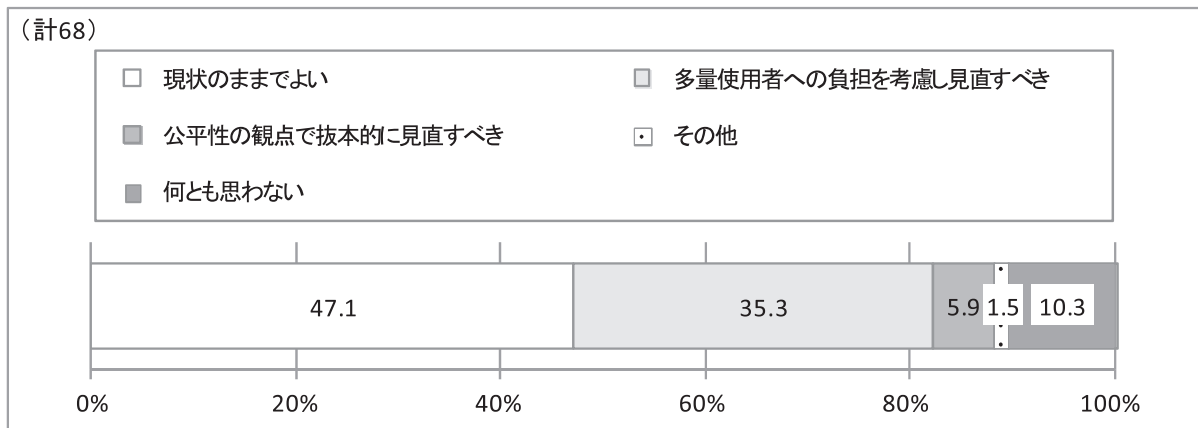


質問7-1 高いと感じるのはどのような理由からですか。(あてはまるものすべて)

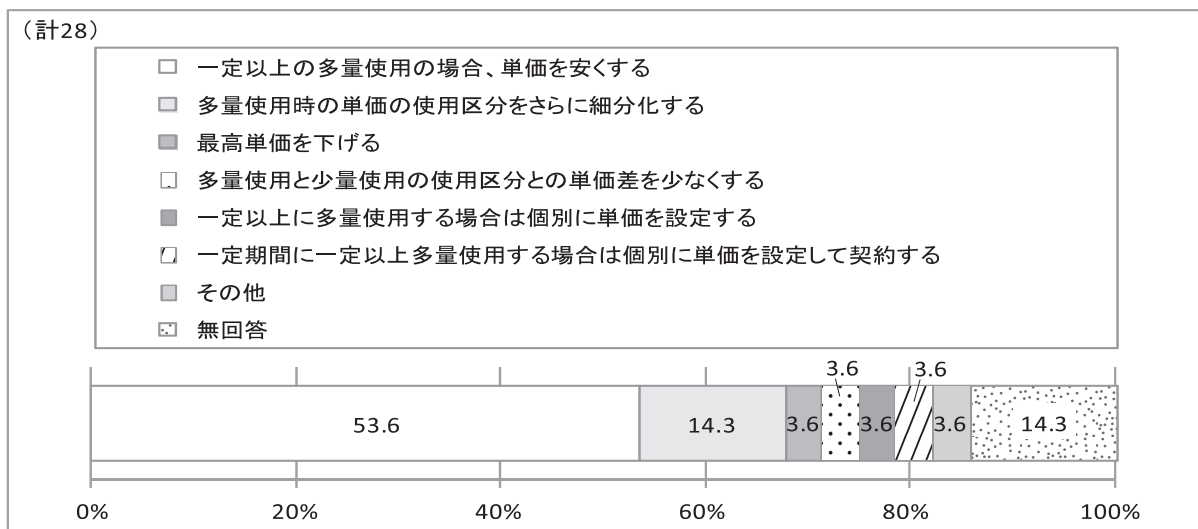


質問8 現在の従量逦増式の料金体系について、どう思われますか。

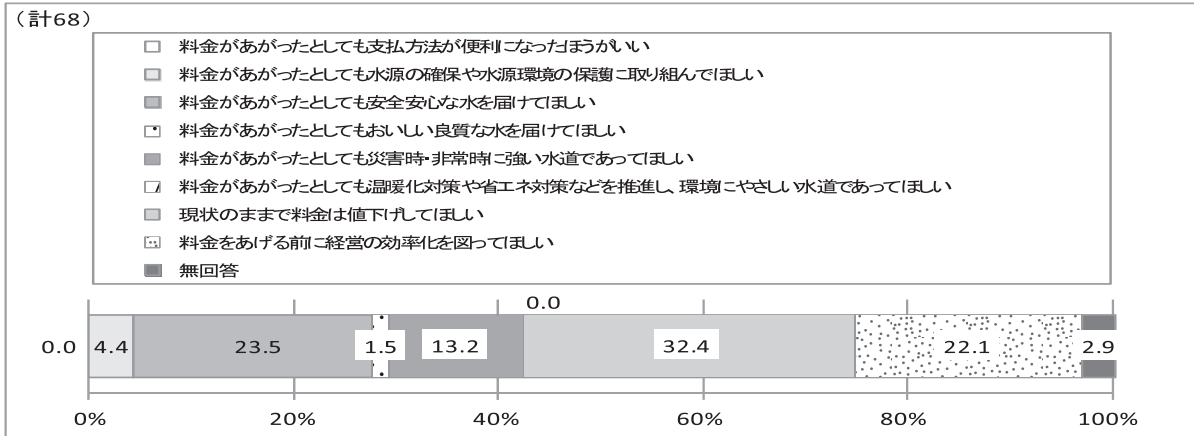
(従量逦増式：使用した水量が多くなるに応じて、段階的に単位あたりの料率を高くする料金体系)



質問8-1 どのような見直しを希望しますか。

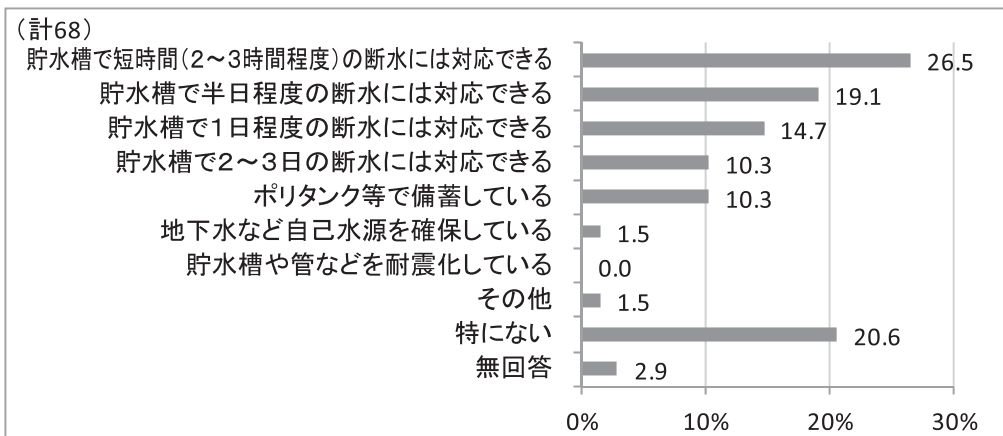


質問9 料金と水道事業を考えた場合、最も近い考えを教えてください。

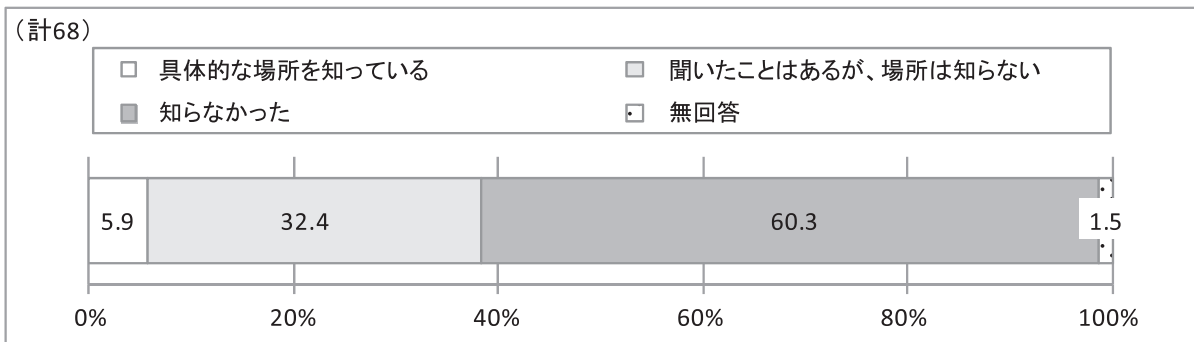


災害時・非常時について

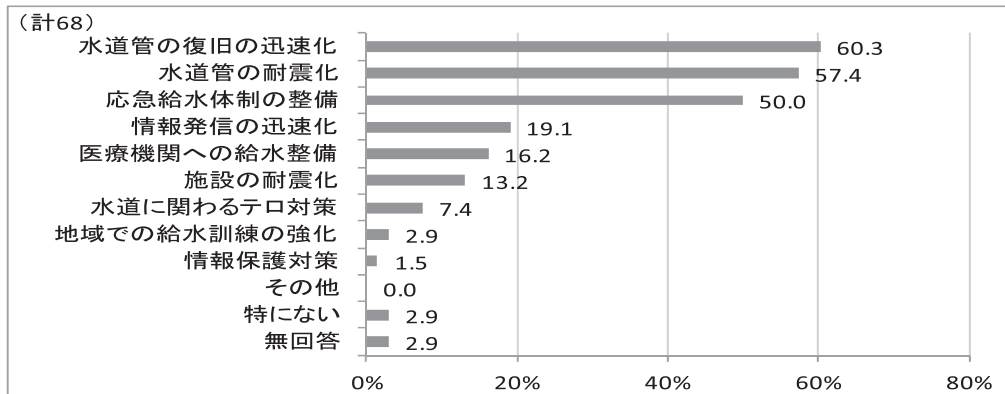
質問10 災害時・断水時に備えて、どのような対策を行っていますか。(あてはまるものすべて)



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。

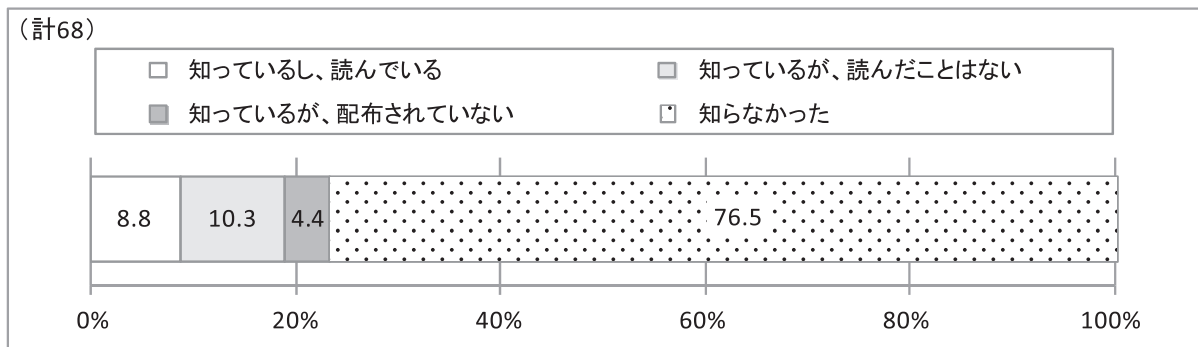


質問12 災害時・非常時の対策として、水道局に望むことを教えてください。(3つまで)

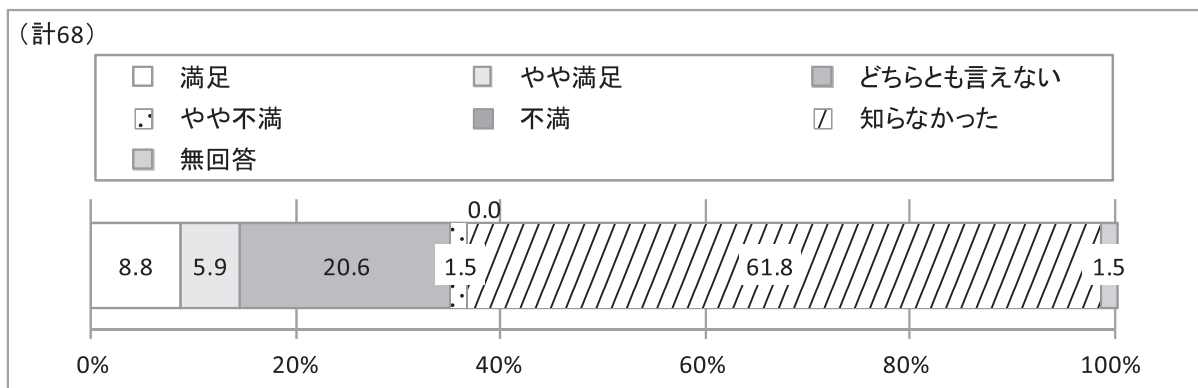


広報・啓発活動について

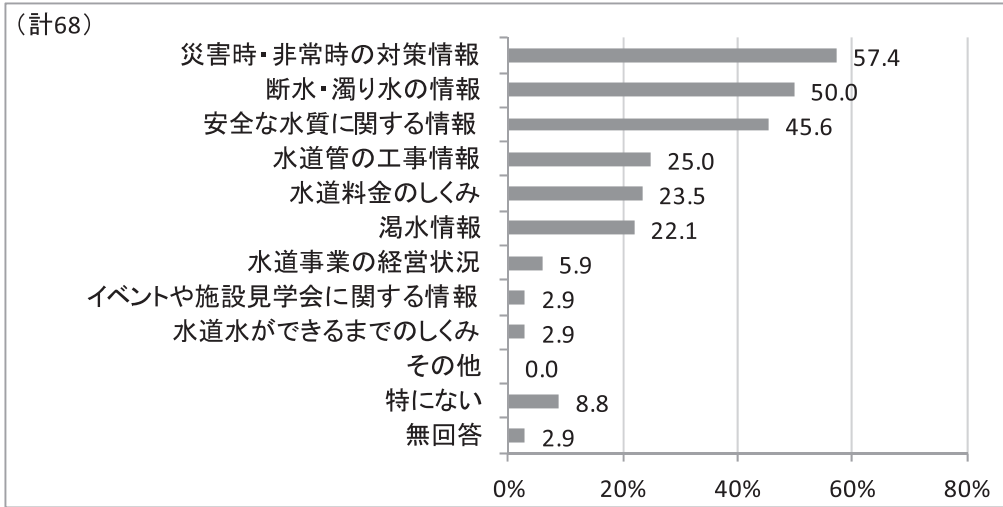
質問13 広報誌「みずぐるま」を年1回町会を通じて「広報かわぐち」とともに配布していますが、ご存知ですか。



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。



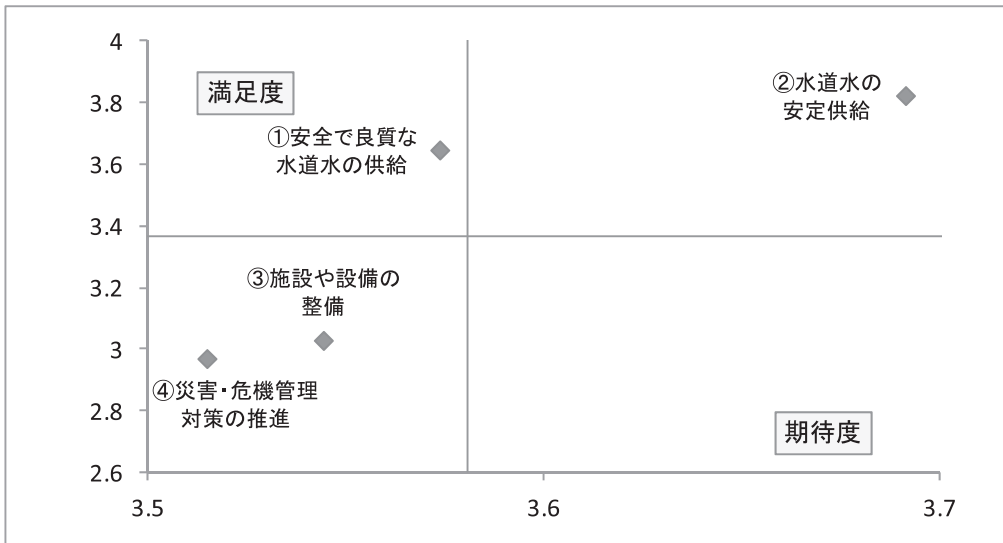
質問15 事業所として知りたい水道情報を教えてください。(あてはまるものすべて)



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。

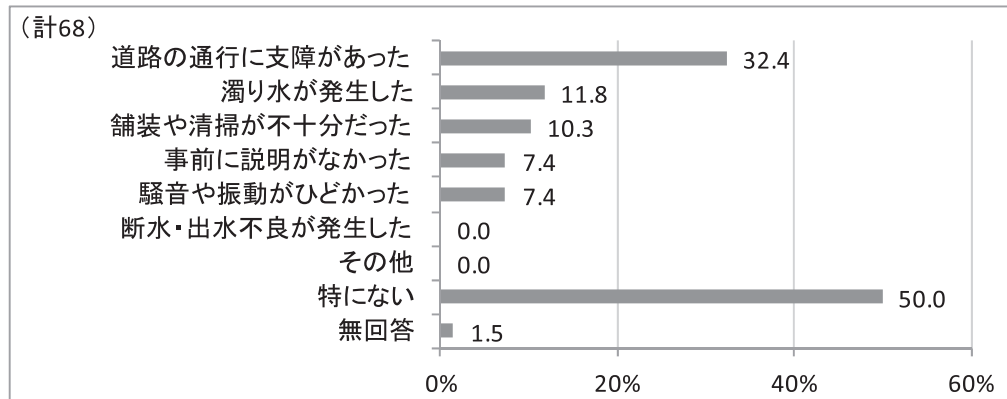
■水の安定した供給のための取り組みについて（ポートフォリオ分析）■



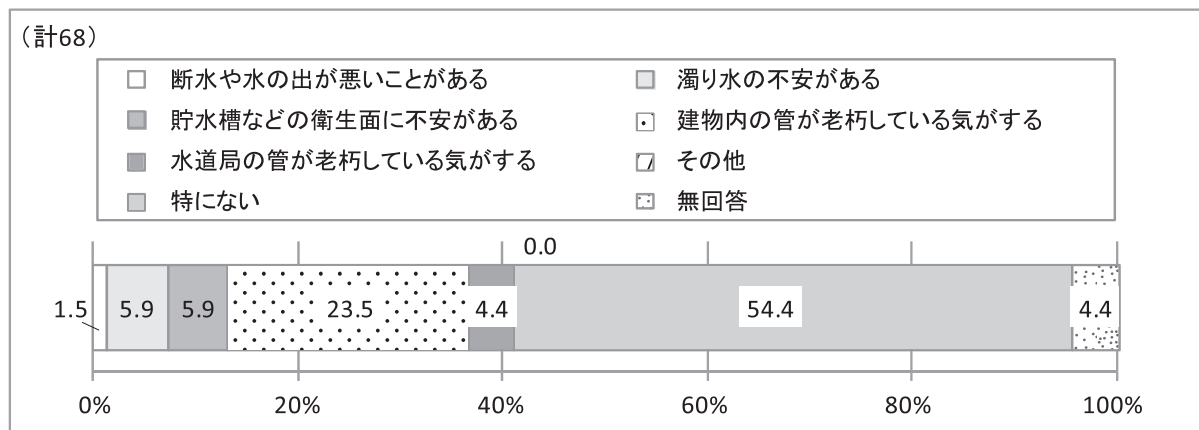
■水の安定した供給のための取り組みについて■

項目	満足度	期待度	期待度-満足度
①安全で良質な水道水の供給	3.65	3.57	-0.07
②水道水の安定供給	3.82	3.69	-0.13
③施設や設備の整備	3.03	3.54	0.51
④災害・危機管理対策の推進	2.97	3.51	0.54

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)

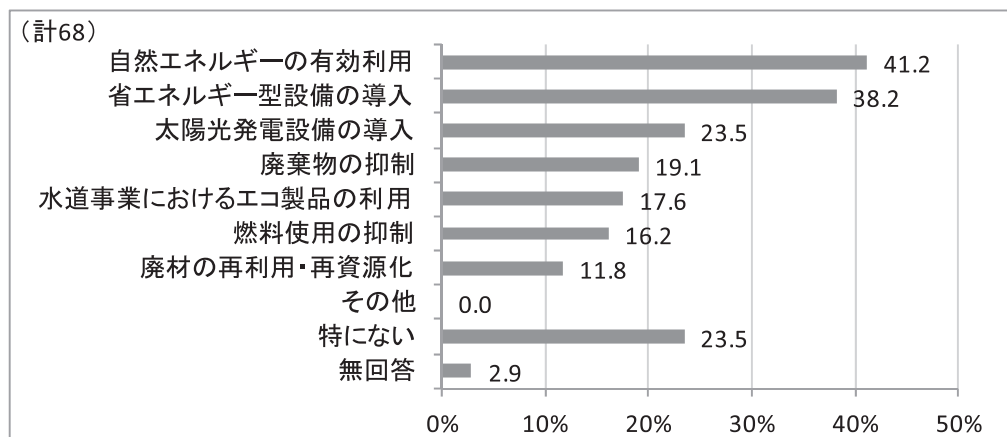


質問18 あなたの事業所などの配管に関して不安なことはありますか。



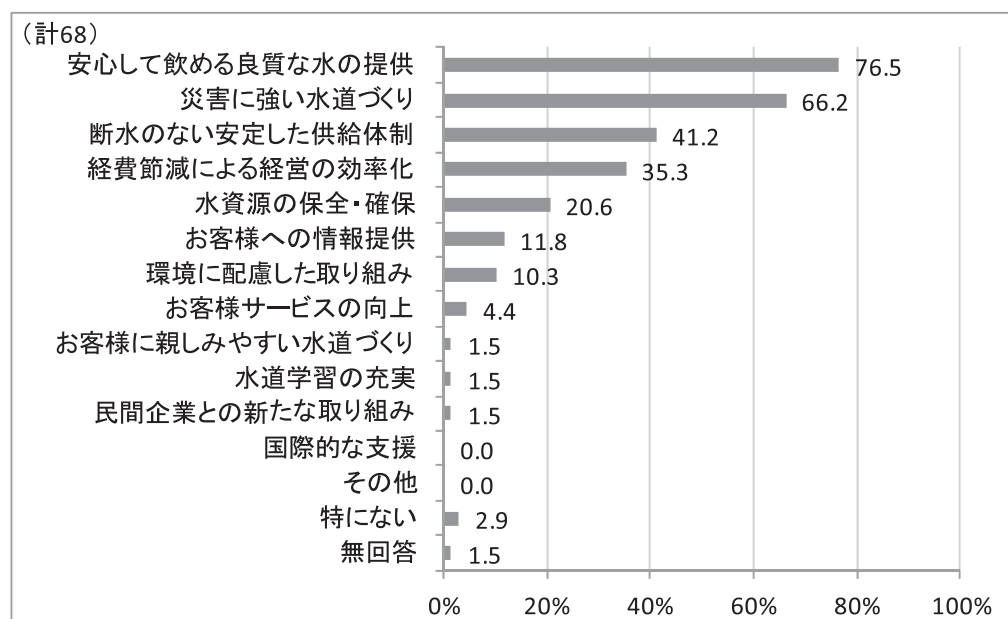
環境との調和について

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27.0%となっています。事業所における「自由回答あり」は7.4%となっています。おもな意見は下記のとおりです。

項目	件数	内容
安全	52	安全・安心な水の提供をお願いしますなど
放射性物質	26	放射性物質の対策を強化してください、検査を定期的に、結果を迅速に公表してくださいなど
工事	20	水道局と道路工事を一本化して無駄な工事はやめてほしい、耐震工事で何回も道路を掘り起こしているなど
おいしい水	17	おいしい水、飲める水をお願いします
災害対策	17	災害対策を強化してください・災害対策を周知してくださいなど
水質	16	水質の安全を確保してください、水質検査の結果を公表してください
PR不足	13	取組や財務状況が分からないのでもっと広報してくださいなど
給水所	8	指定給水所を周知してください
濁り水	7	朝一番の水に赤い水がでます、元の水道管が腐食していると思うなど
広報	5	経費節減シムダを省いてくださいなど
パソコン	5	インターネットの環境にない市民にも情報が届くようにしてくださいなど
クレジット	4	クレジットカードでの支払いができるようにしてください
水資源	4	水資源の保全に努めてくださいなど
カルキ臭い	3	カルキ臭い、飲みにくい
低水圧	3	水圧が低く困っていますなど
料金プラン	3	世帯数に応じた料金をお願いします・夜間安くなる時間別プランなど、公益企業への軽減策など
検針への不満	2	検針日が伝わらない、門から出入りしてほしい、1ヶ月毎の検針をお願いしますなど
メーター位置	2	建設業者・住宅メーカーへ指導の徹底をお願いします