

## 基礎資料Ⅰ 川口市水道事業アンケート結果



### 1 調査の概要

このアンケートは、川口市の水道をご利用いただいている方を対象に、日頃感じている水道への感想とご要望を長中期経営計画策定の際に調査したものです。調査方法は、インターネット経由であるため、市民の代表値としての統計学的精度は低くなりますが、水道に関心がある利用者の貴重な意見となりえるものです。改訂にあたり、事業展開の基礎資料となりましたことから、概要をお示しするものです。

#### (1) 対象者

川口市の水道を利用している方

#### (2) 調査方法

川口市水道局ホームページによるインターネットアンケートサイトでの回答

#### (3) 調査期間

平成19年8月4日～9月25日

#### (4) 有効回答

3,851票

#### (5) 報告書の見方

各設問の回答方法は、単数回答と複数回答の2種類がある。

##### ■単数回答

設問に対して、1つの選択肢を選ぶ。

2つ以上選んでいる場合は送信できない仕組みとした。

##### ■複数回答

設問に対して、指定された数の複数の選択肢を選ぶ。

指定された数を超えて選んだ場合は送信できない仕組みとした。指定された数以下を選んでいる場合は、選択した回答分のみカウントしている。

なお、複数回答の集計数はN値（3,851）を上回る。

##### ■回答の割合

小数点3位以下を四捨五入するため、必ずしも合計が100%にならない場合がある。

## 2 調査の結果

### (1) 回答者の基礎的情報

設問1:あなたのお住まいの地域を教えてください。			
川口市内	川口市外	無回答	合計
2827	1007	17	3851
73.41%	26.15%	0.44%	100.00%

設問2:あなたの年齢を教えてください。(回答日時点での年齢)								
～19	20～29	30～39	40～49	50～59	60～69	70歳	無回答	合計
27	491	1348	736	1146	66	16	21	3851
0.70%	12.75%	35.00%	19.11%	29.76%	1.71%	0.42%	0.55%	100.00%

設問3:あなたの性別を教えてください。			
男性	女性	無回答	合計
2595	1221	35	3851
67.39%	31.71%	0.91%	100.00%

設問4:あなたの世帯構成を教えてください。			
単身	ご家族と同居	無回答	合計
471	3341	39	3851
12.23%	86.76%	1.01%	100.00%

→市内居住の方が7割強  
でした

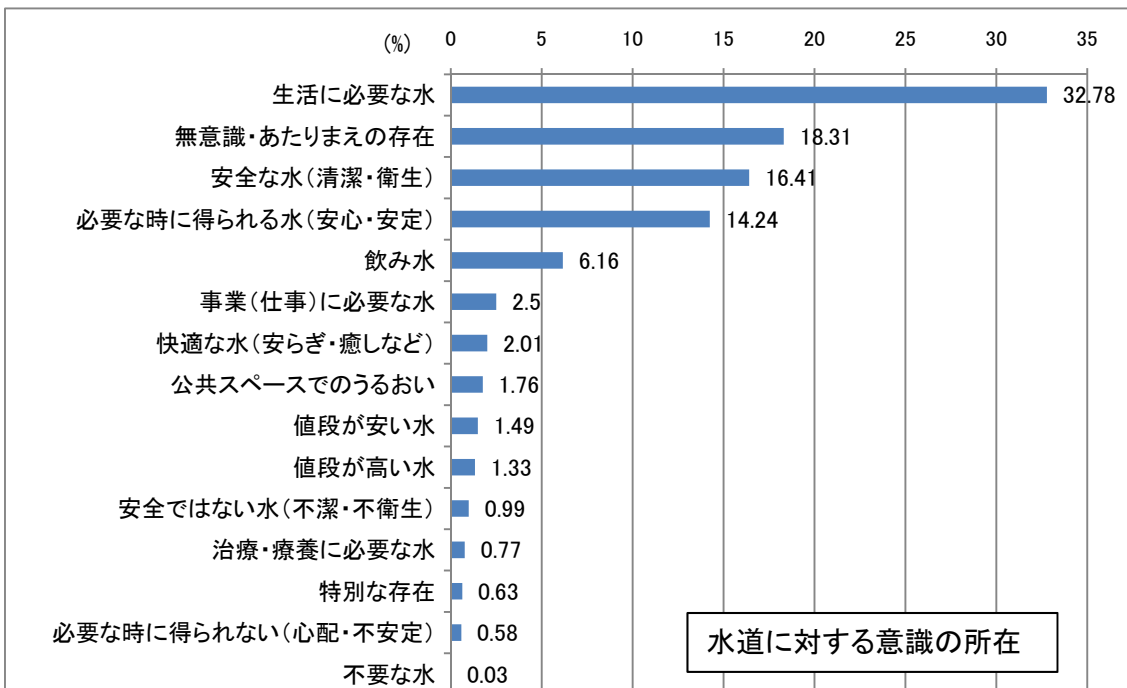
→30～50歳代の方が回答者の  
中心でした

→男性の回答が7割でした

→概ね複数世帯でした

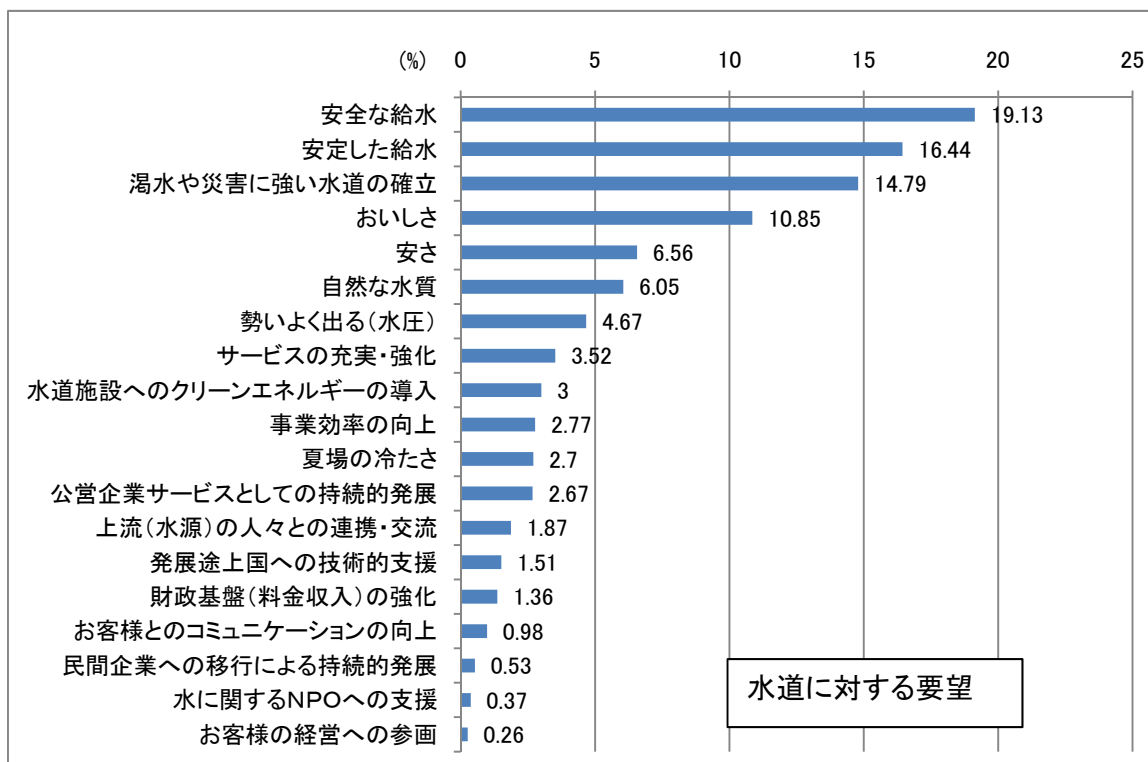
以上のことから、回答者の代表モデルは、市内で家族と同居する30代の男性と標準化できます。

### (2) 水道に対する意識の所在



単純集計の結果、「生活に必要な水」が32.78%で最も多く、次いで「無意識・あたりまえの存在」が18.31%で第2位となりました。また、第3位が「安全な水」、第4位が「必要な時に得られる水」となっており、本市の水道に対し、安全で安定した水が意識せずとも安心して使えるという意識が、利用者の中に定着していると評価することができます。

### (3) 水道に対する要望



単純集計の結果、「安全な給水」が19.13%で最も多く、「安定した給水」が16.44%で第2位、第3位が「渇水や災害に強い水道の確立」となりました。以上3つの要望は、水道事業者必須の事項であり、最優先事項です。「水道に対する意識」と同様に、「安全」「安定」「安心」な水道水との思いが要望においても表れています。

なお、第4位には「おいしさ」が入りました。これに、「自然な水質」の構成比を加えると16.90%を占めることとなります。単独で1位を占める「安全な給水」は、水質管理を求める回答肢なので、約35%の方が良質な水道水を求めているということがわかりました。

(4) クロス分析

クロス分析の集計結果は下表のとおりです。

設問5:あなたにとって川口市の「水道」とはどのような存在ですか？								
	無意識・あたりまえの存在	生活に必要な水	治療・療養に必要な水	安全な水(清潔・衛生)	不要な水	特別な存在	事業(仕事)に必要な水	必要な時に得られる水(安心・安定)
全体数								
件	1913	3425	80	1714	3	66	261	1488
構成比	18.31%	32.78%	0.77%	16.41%	0.03%	0.63%	2.50%	14.24%
居住区域別								
市内	1431	2635	64	1232	3	50	110	1126
市外	482	790	16	482	0	16	151	362
合計	1913	3425	80	1714	3	66	261	1488
年齢構成別								
19歳まで	24	24	0	12	3	0	0	3
20歳～29歳	318	431	12	210	0	0	21	157
30歳～39歳	723	1218	12	440	0	22	56	556
40歳～49歳	353	668	16	342	0	4	44	296
50歳～59歳	457	1012	40	654	0	36	132	434
60歳～69歳	26	56	0	48	0	4	8	30
70歳以上	12	16	0	8	0	0	0	12
合計	1913	3425	80	1714	3	66	261	1488
男女別								
男	1198	2268	64	1112	3	50	217	1028
女	715	1157	16	602	0	16	44	460
合計	1913	3425	80	1714	3	66	261	1488
家族構成別								
単身	76	88	0	20	0	0	0	56
家族と同居	1837	3337	80	1694	3	66	261	1432
合計	1913	3425	80	1714	3	66	261	1488

	安全ではない水(不潔・不衛生)	値段が高い水	飲み水	公共スペース(噴水や親水公園など)でのうるおい	必要な時に得られない(心配・不安定)	快適な水(安らぎ・癒しなど)	値段が安い水	回答総数
全体数								
件	104	139	644	184	61	210	156	10448
構成比	1.00%	1.33%	6.16%	1.76%	0.58%	2.01%	1.49%	100.00%
居住区域別								
市内	89	131	437	108	42	134	108	7700
市外	15	8	207	76	19	76	48	2748
合計	104	139	644	184	61	210	156	10448
年齢構成別								
19歳まで	3	0	0	12	0	0	0	81
20歳～29歳	27	12	51	36	22	15	4	1316
30歳～39歳	56	74	183	64	24	75	48	3551
40歳～49歳	12	16	134	20	6	36	12	1959
50歳～59歳	6	35	272	48	9	76	84	3295
60歳～69歳	0	2	4	4	0	8	8	198
70歳以上	0	0	0	0	0	0	0	48
合計	104	139	644	184	61	210	156	10448
男女別								
男	73	74	549	152	37	142	136	7103
女	31	65	95	32	24	68	20	3345
合計	104	139	644	184	61	210	156	10448
家族構成別								
単身	0	0	4	0	0	0	0	244
家族と同居	104	139	640	184	61	210	156	10204
合計	104	139	644	184	61	210	156	10448

設問6: あなたは川口市の「水道」に何を求めますか？										
	勢いよく出る(水圧)	財政基盤(料金収入)の強化	お客様の経営への参画(パートナーシップ)	おいしさ	公営企業サービスとしての持続的発展	安さ	水に関するNPOへの支援(国際協力・国内協力)	自然な水質(地下水や湧水のような)	サービスの充実・強化(迅速・丁寧・柔軟な対応など)	上流(水源)の人々との連携・交流(環境への配慮)
<b>全体数</b>										
件	788	230	43	1831	450	1108	63	1021	594	315
構成比	4.67%	1.36%	0.26%	10.85%	2.67%	6.56%	0.37%	6.05%	3.52%	1.87%
<b>居住区域別</b>										
市内	620	150	31	1349	284	870	35	769	429	241
市外	168	80	12	482	166	238	28	252	165	74
合計	788	230	43	1831	450	1108	63	1021	594	315
<b>年齢構成別</b>										
19歳まで	3	0	0	15	0	0	0	15	12	0
20歳～29歳	76	12	8	192	36	97	19	105	48	63
30歳～39歳	255	78	12	665	104	418	16	307	194	91
40歳～49歳	150	76	6	352	94	193	4	213	174	18
50歳～59歳	300	60	13	581	200	382	24	365	146	139
60歳～69歳	4	4	0	26	16	18	0	16	4	4
70歳以上	0	0	4	0	0	0	0	0	16	0
合計	788	230	43	1831	450	1108	63	1021	594	315
<b>男女別</b>										
男	625	166	29	1284	354	800	31	747	399	210
女	163	64	14	547	96	308	32	274	195	105
合計	788	230	43	1831	450	1108	63	1021	594	315
<b>家族構成別</b>										
単身	0	4	0	72	4	12	12	68	0	0
家族と同居	788	226	43	1759	446	1096	51	953	594	315
合計	788	230	43	1831	450	1108	63	1021	594	315

	安定した給水(施設・設備・管の拡充・更新の推進)	民間企業への移行による持続的発展	夏場の冷たさ	湧水や災害に強い水道の確立	事業効率の向上(維持管理経費の適正化・民間活力の導入など、経営効率の見直し)	安全な給水(水質管理・監視の強化)	お客様とのコミュニケーションの向上(情報の共有・事業の公開・施設見学など)	水道施設へのクリーンエネルギーの導入(環境への配慮)	発展途上国への技術的支援(国際協力)	回答総数
<b>全体数</b>										
件	2775	89	456	2496	467	3230	165	506	255	16882
構成比	16.44%	0.53%	2.70%	14.79%	2.77%	19.13%	0.98%	3.00%	1.51%	100.00%
<b>居住区域別</b>										
市内	2027	39	330	1881	375	2438	144	413	196	12621
市外	748	50	126	615	92	792	21	93	59	4261
合計	2775	89	456	2496	467	3230	165	506	255	16882
<b>年齢構成別</b>										
19歳まで	15	0	3	24	12	12	0	0	0	111
20歳～29歳	298	22	55	335	61	431	57	104	87	2106
30歳～39歳	942	27	166	828	153	1109	59	200	102	5726
40歳～49歳	557	16	66	473	98	600	8	78	32	3208
50歳～59歳	889	24	148	768	107	948	29	120	34	5277
60歳～69歳	58	0	18	52	24	54	12	4	0	314
70歳以上	16	0	0	16	12	16	0	0	0	80
合計	2775	89	456	2496	467	3170	165	506	255	16822
<b>男女別</b>										
男	1890	81	330	1623	350	2116	95	308	130	11558
女	885	8	126	873	117	1114	80	198	125	5324
合計	2775	89	456	2496	467	3230	165	506	255	16882
<b>家族構成別</b>										
単身	12	0	0	16	8	72	0	52	88	420
家族と同居	2763	89	456	2480	459	3158	165	454	167	16462
合計	2775	89	456	2496	467	3230	165	506	255	16882

### 3 調査結果の分析及び計画への反映

水道に対する意識の所在について、利用者の多くは、本市の水道を「生活に欠かせない、安全で安定した水が安心してあたりまえに使える」と位置づけていることがわかります。他方、少数ではありますが、「安全ではない水」、「値段が高い水」とする意見があります。

「安全ではない水」とする意見には、水道水全般に対する不安から浄水器の普及やペットボトルの販売増という現状にも認められます。「安全な水」という信頼を得るには水質劣化に関係する老朽した水道施設・水道管の設備を更新するに加え、貯水槽水道設置者への指導・支援を拡大し、蛇口に届くまでのトータルな視点での計画が必要と考えます。

また、「値段が高い水」とする意見ですが、本市水道料金は、口径 13 ミリ・1 ヶ月使用量 20m<sup>3</sup>で 2,208 円と、全国的（同基準 最高位：5,890 円 最低位：1,281 円 平均：3,073 円）に低い基準<sup>1</sup>にあります。平成 12 年から料金を据え置き、職員数削減、検針・収納包括民間委託の実施など企業努力によって、低料金の体系を維持してきましたが、更なる経営の効率化を図り、納得いただける料金・サービスを提供していかなければなりません。

次に、水道に対する要望についてです。「安全」「安定」「湧水や災害時に強い水道の確立」が最要望事項でした。

日常生活に必要な水として、あたりまえの意識のもとに届けられる水道水は、非常時においても同じであることを求められています。地震など災害時においても確実な供給のためには、水道施設や水道管の耐震補強・耐震化を早急を実施し「強い水道水」の仕組みを作らなければなりません。最小限の被害にとどめ、迅速な復旧のためには、確かな技術力を持った職員を保有する必要があります。確実な応急給水のための備えも、各家庭・事業所だけを想定するだけでなく、医療機関や福祉施設など総合的に実施することが求められています。

一つひとつの事業に単独の効果を発揮させるだけでは、効率的かつ効果的な経営資本配分は、今後さらに難しくなります。事業間の相補的な連携を強化し、成果の拡大に努めなければなりません。広報広聴活動にも力を注ぎ、お客様とのリレーションシップの向上に努め、少数意見や批判・否定的な意見に含まれる、経営革新のための貴重な種をアクアプランに反映していきます。

<sup>1</sup>水道事業ガイドラインに基づく業務指標（社団法人 日本水道協会）による市町村の家庭用水道料金比較

<調査票（様式）>

■川口市の水道に関するアンケート

みなさまの身近にある水。このアンケートは、みなさまが水道に対してどのように感じているか、何を望んでいるかを教えていただくものです。私たち川口市水道局は、お客様のお手元に、毎日安全な水を安定的にお送りしていますが、このアンケートをもとに、みなさまの望む水道事業を展開していきたいと考えています。  
ぜひご協力ください。  
なお、このアンケートは、水道事業のために川口市水道局が活用する以外の用途には使用いたしません。

質問1:あなたのお住まいの地域を教えてください。

- 川口市内  川口市外

質問2:あなたの性別を教えてください。(回答日時点での年齢)

- 19歳まで  20歳～29歳  30歳～39歳  
 40歳～49歳  50歳～59歳  60歳～69歳  
 70歳以上

質問3:あなたの性別を教えてください。(回答日時点での年齢)

- 男性  女性

質問4:あなたの世帯構成を教えてください。(回答日時点での年齢)

- 単身でお住まい  ご家族と同居

質問5:あなたにとって川口市の「水道」とはどのような存在ですか？次のキーワードからあなたの気持ちにできるだけ近い項目を、3つまで選び、☑を入れてください。

- |                                       |  |   |
|---------------------------------------|--|---|
| <input type="checkbox"/> 無意識・あたりまえの存在 | <input type="checkbox"/> 特別な存在             | <input type="checkbox"/> 飲み水                    |
| <input type="checkbox"/> 生活に必要な水      | <input type="checkbox"/> 事業(仕事)に必要な水       | <input type="checkbox"/> 公共スペース(噴水や親水公園など)でのうおい |
| <input type="checkbox"/> 治療・療養に必要な水   | <input type="checkbox"/> 必要な時に得られる水(安心・安定) | <input type="checkbox"/> 必要な時に得られない(心配・不安定)     |
| <input type="checkbox"/> 安全な水(清潔・衛生)  | <input type="checkbox"/> 安全ではない水(不潔・不衛生)   | <input type="checkbox"/> 快適な水(安らぎ・癒しなど)         |
| <input type="checkbox"/> 不要な水         | <input type="checkbox"/> 値段が高い水            | <input type="checkbox"/> 値段が安い水                 |

質問6:あなたは川口市の「水道」に何を求めますか？次のキーワードからあなたの気持ちにできるだけ近い項目を、5つまで選び、☑を入れてください。

- |  |  |   |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> 勢いよく出る(水圧)                  | <input type="checkbox"/> 自然な水質(地下水や湧水のような)             | <input type="checkbox"/> 夏場の冷たさ                                     |
| <input type="checkbox"/> おいしさ                        | <input type="checkbox"/> 安さ                            | <input type="checkbox"/> 渇水や災害に強い水道の確立                              |
| <input type="checkbox"/> 安全な給水<br>(水質管理・監視の強化)       | <input type="checkbox"/> 安定した給水<br>(施設・設備・管の拡充・更新の推進)  | <input type="checkbox"/> 事業効率の向上<br>(維持管理経費の適正化・民間活力の導入など、経営効率の見直し) |
| <input type="checkbox"/> 財政基盤(料金収入)の強化               | <input type="checkbox"/> サービスの充実・強化<br>(迅速・丁寧・柔軟な対応など) | <input type="checkbox"/> お客様とのコミュニケーションの向上<br>(情報の共有・事業の公開・施設見学など)  |
| <input type="checkbox"/> お客様の経営への参画(パートナーシップ)        | <input type="checkbox"/> 上流(水源)の人々との連携・交流<br>(環境への配慮)  | <input type="checkbox"/> 水道施設へのクリーンエネルギーの導入<br>(環境への配慮)             |
| <input type="checkbox"/> 公営企業サービスとしての持続的発展           | <input type="checkbox"/> 民間企業への移行による持続的発展              | <input type="checkbox"/> 発展途上国への技術的支援(国際協力)                         |
| <input type="checkbox"/> 水に関するNPOへの支援<br>(国際協力・国内協力) |  |   |

ご協力、ありがとうございました。

