

川口市上下水道事業に関する市民意識調査

調査結果報告書

令和3年3月

川口市上下水道局

目 次

第1章 調査概要

1 調査概要	1
（1）調査の目的	1
（2）調査対象	1
（3）調査期間	1
（4）調査方法	1
（5）回収状況	1
（6）調査結果の表示方法	1

第2章 市民

1 属性項目	3
質問1 居住地域	3
質問2 年齢	3
質問3 同居人数	4
質問4 貯水槽（高置水槽・受水槽など）の有無	5
2 水道水について	6
質問5 普段の飲料水	6
質問5-1 水道水を飲まない理由	8
3 節水について	9
質問6 節水の心がけ	9
質問6-1 節水の方法	10
4 公共下水道について	11
質問7 公共下水道の整備	11
質問7-1 下水道の使用	12
質問7-2 下水道の使用で心がけていること	13
5 災害時・非常時について	14
質問8 災害時・非常時に備えた水の備蓄	14
質問8-1 災害時・非常時に備えた水の備蓄方法	15
質問9 指定給水所の設置場所及びマンホールトイレの設置場所	16
質問9-1 指定給水所の認知経路	18
質問9-2 マンホールトイレの認知経路	19
質問10 上下水道局が販売する災害用備蓄ボトル水の購入	20
質問11 災害時・非常時の対策として上下水道局に望むこと	21
6 水道料金・下水道使用料について	22
質問12 基本料金の仕組み	22
質問12-1 基本水量をなくす、もっと低く設定すると回答した理由	23
質問12-2 基本水量をもっと高く設定すると回答した理由	24
質問13 水道料金と下水道使用料を合わせた2ヶ月分まとめ払いの認知	25
質問14 現在の水道料金と下水道使用料の支払い方法	26
質問15 今後の水道料金と下水道使用料の支払い方法	27
7 上下水道事業について	28
質問16 水道事業が独立採算制であること	28
質問17 下水道使用料の不足分を公費でまかなっていること	29
質問18 水道料金・下水道使用料と水道・下水道施設の更新について	30
質問19 上下水道事業について関心のあること	31
8 上下水道局の取り組みについて	32
質問20 ホームページでの情報発信	32

質問 2 1	上下水道局の工事で不満に思ったこと	33
質問 2 2	今後の上下水道局の取り組みにおいて重視すべきこと	34
9	自由回答	36
質問 2 3	上下水道局へのご意見・ご要望	36

第3章 事業所

1	属性項目	39
質問 1	業種	39
2	利用している水について	40
質問 2	水道水以外で主に利用している水	40
質問 2-1	水道水以外の水を利用している理由	41
質問 2-2	経費削減状況	42
質問 2-3	水道水以外の水の使用状況	42
質問 3	利用検討している水資源	43
3	水道水について	44
質問 4	節水への取り組み	44
質問 5	水道の使用水量	46
質問 6	使用水量の状況	47
質問 6-1	今後の使用水量の増加理由	49
質問 6-2	今後の使用水量の減少理由	49
4	水道料金について	50
質問 7	料金体系（逦増型料金）について	50
質問 7-1	料金体系の見直し	51
質問 8	水道料金・下水道使用料と水道・下水道施設の更新について	52
5	災害時・非常時について	53
質問 9	指定給水所の設置場所及びマンホールトイレの設置場所	53
質問 9-1	指定給水所の認知経路	54
質問 9-2	マンホールトイレの認知経路	55
質問 10	災害時・断水時における対策	56
質問 11	災害時・非常時の対策として上下水道局に望むこと	57
6	広報・啓発活動について	58
質問 12	ホームページでの情報発信	58
質問 13	知りたい上下水道情報	59
7	水道事業について	60
質問 14	上下水道局の工事で不満に思ったこと	60
質問 15	水道事業が独立採算制であること	61
質問 16	下水道使用料の不足分を公費でまかなっていること	62
8	今後の課題について	63
質問 17	今後の上下水道局の取り組みにおいて重視すべきこと	63
9	自由回答	64
質問 18	上下水道局へのご意見・ご要望	64

資料編

アンケート調査票（市民）	65
アンケート調査票（事業所）	75

第 1 章 調査概要

1 調査概要

(1) 調査の目的

川口市上下水道局では、平成 31 年 3 月に水道事業の中長期経営計画である「アクアプラン川口 21～第 3 次川口市水道ビジョン～」を策定し、平成 30 年 7 月には、下水道事業の将来の方向性を示す基本的な計画である「下水道ビジョン」を、平成 31 年 1 月には、ビジョンに掲げる施策を実現するための中長期の収支計画である「川口市公共下水道事業経営戦略」を策定しました。さらに、同年 4 月には、水道事業と下水道事業が組織統合し、より効率的な経営による事業運営に努めてきたところです。

今後、本局では、お客様によりご満足のいただける上下水道サービスを提供できるよう、これらの計画を発展的に見直す準備を進めてまいります。

この調査は、お客様の上下水道事業に対するご意見等をお伺いして、計画見直しの基礎資料とするために実施したものです。

(2) 調査対象

区分	対象	配布数
市民	川口市内に在住の方	2,000
事業所	川口市内にある事業所	200

(3) 調査期間

令和 2 年 10 月 6 日（火）～令和 2 年 11 月 18 日（水）

(4) 調査方法

調査票による調査を行いました。郵送による配布・回収とし、督促は行っていません。

(5) 回収状況

区分	配布数	回収数	回収率	無効	有効回答数
市民	2,000	1,020	51.0%	3	1,017
事業所	200	63	31.5%	0	63

(6) 調査結果の表示方法

- ・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）
- ・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 100.0%にならない場合があります。
- ・クロス集計では無回答を除外しています。このため、クロス集計の有効回答数と単純集計の有効回答数が合致しないことがあります。なお、クロス集計とは、複数項目を組み合わせて分類した集計のことで、複数項目の相互関係を明らかにするための集計方法です。
- ・調査結果を図表で表示しています。クロス集計の場合、回答数が少ない項目は統計的信頼性が低いため表示していません。また、クロス集計で選択肢が多い項目は、図が煩雑化しないよう主要項目のみをグラフ化しています。

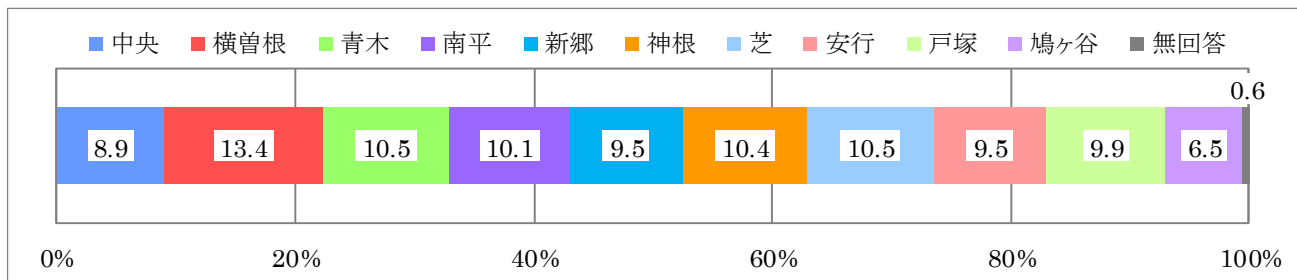
第2章 市民

1 属性項目

質問1 居住地

回答者の居住地は以下のようになります。

●居住地(計 1,017)

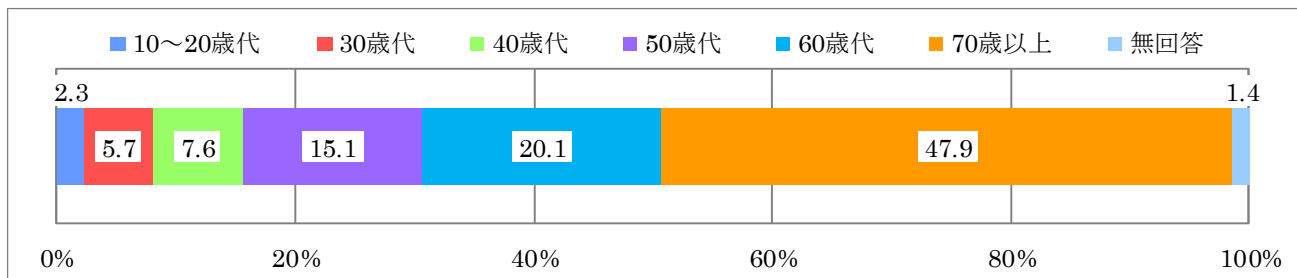


質問2 年齢

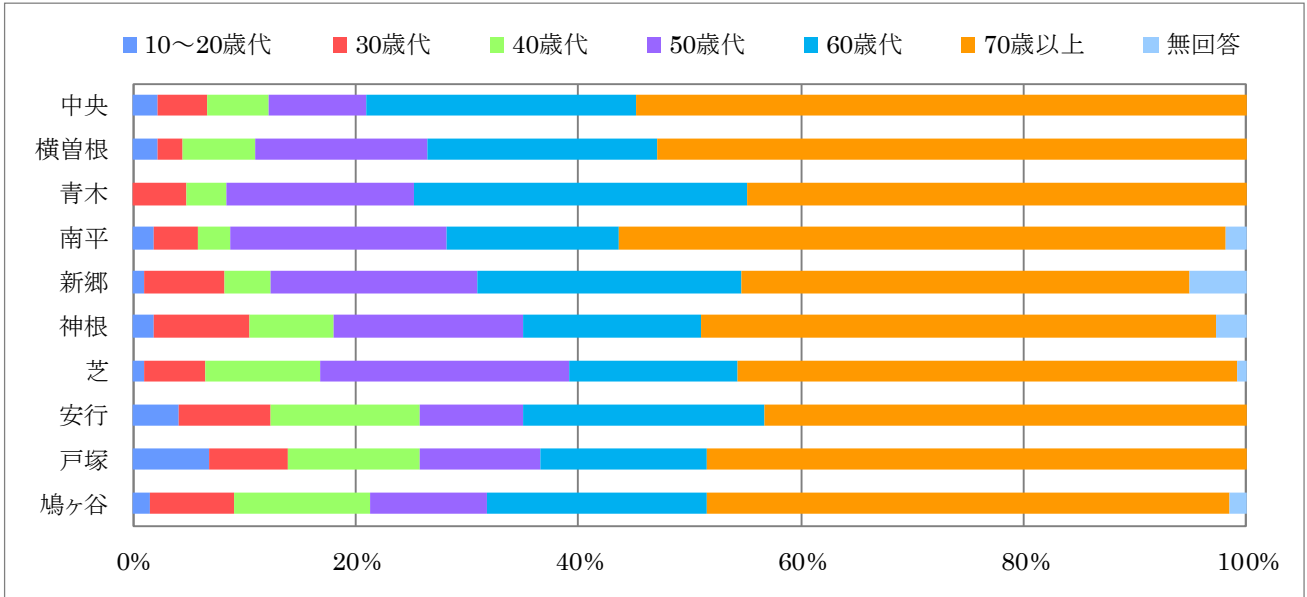
回答者の年齢は「70歳以上」が47.9%で多くなっています。一方、「10～20歳代」は2.3%で少なくなっています。

地域別にみると、青木で「60歳代」が多く、芝で「50歳代」が多くなっています。(次頁図)

●年齢(計 1,017)



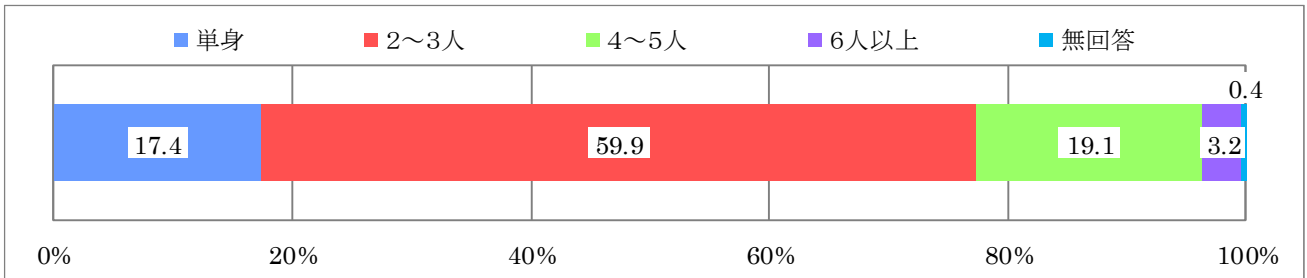
●年齢(地域別)



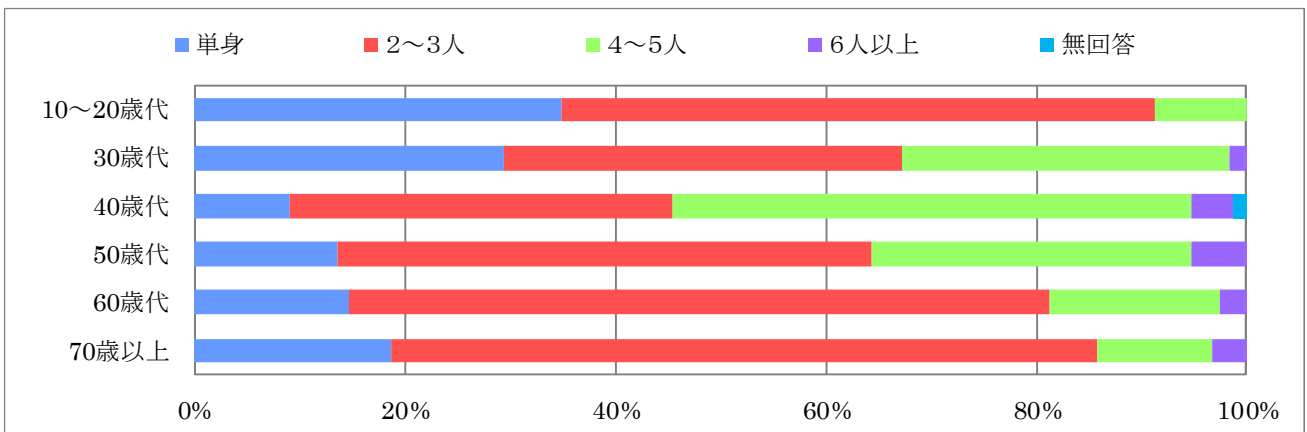
質問3 同居人数

回答者の同居人数は「2~3人」が59.9%で最も多く、次いで「4~5人」が19.1%となっています。年齢別にみると、「単身」は10~20歳代、30歳代、「2~3人」は10~20歳代、60歳代、70歳以上、「4~5人」は40歳代で多くなっています。

●同居人数(計1,017)



●同居人数(年齢別)

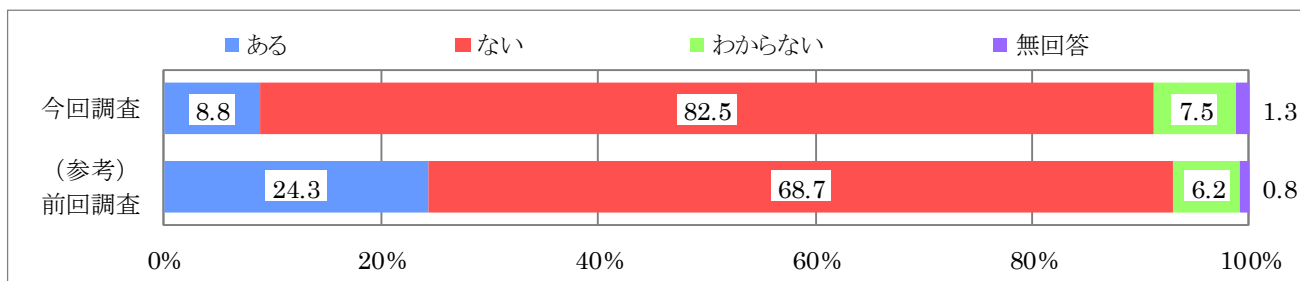


質問4 貯水槽（高置水槽・受水槽など）の有無

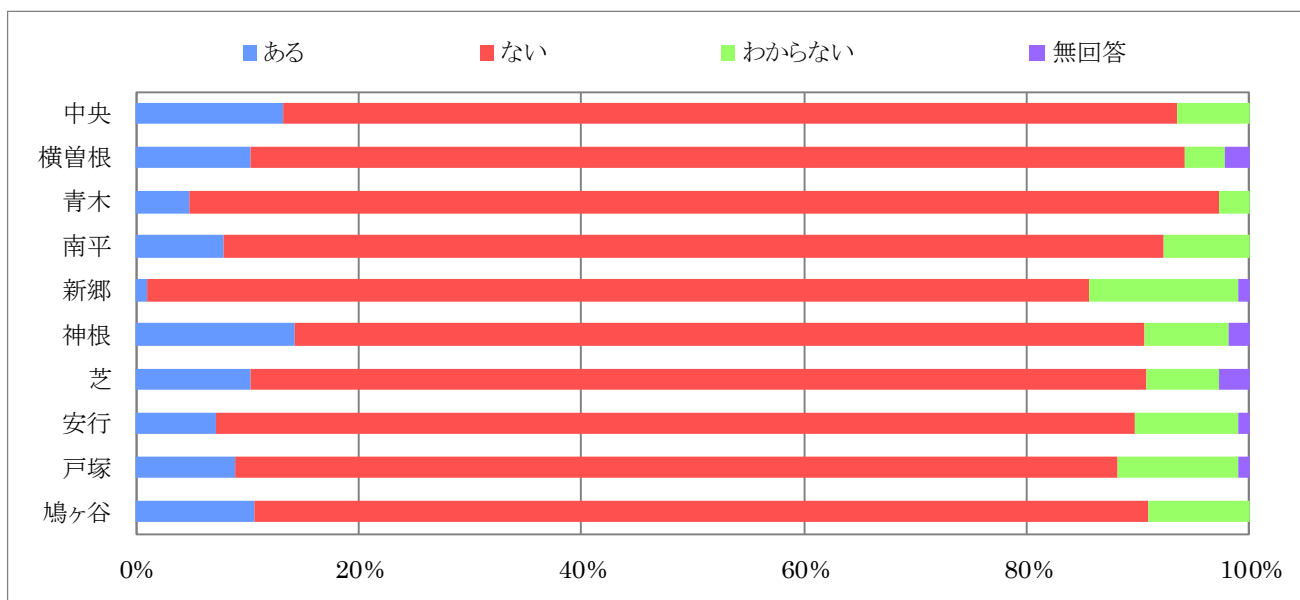
貯水槽が「ない」が82.5%と大半を占めています。「ある」は8.8%と前回調査の24.3%から15.5ポイント減少しています。

地域別にみると、貯水槽が「ある」は神根、中央で多くなっています。

●貯水槽（高置水槽・受水槽など）の有無（計 1,017）



●貯水槽（高置水槽・受水槽など）の有無（地域別）



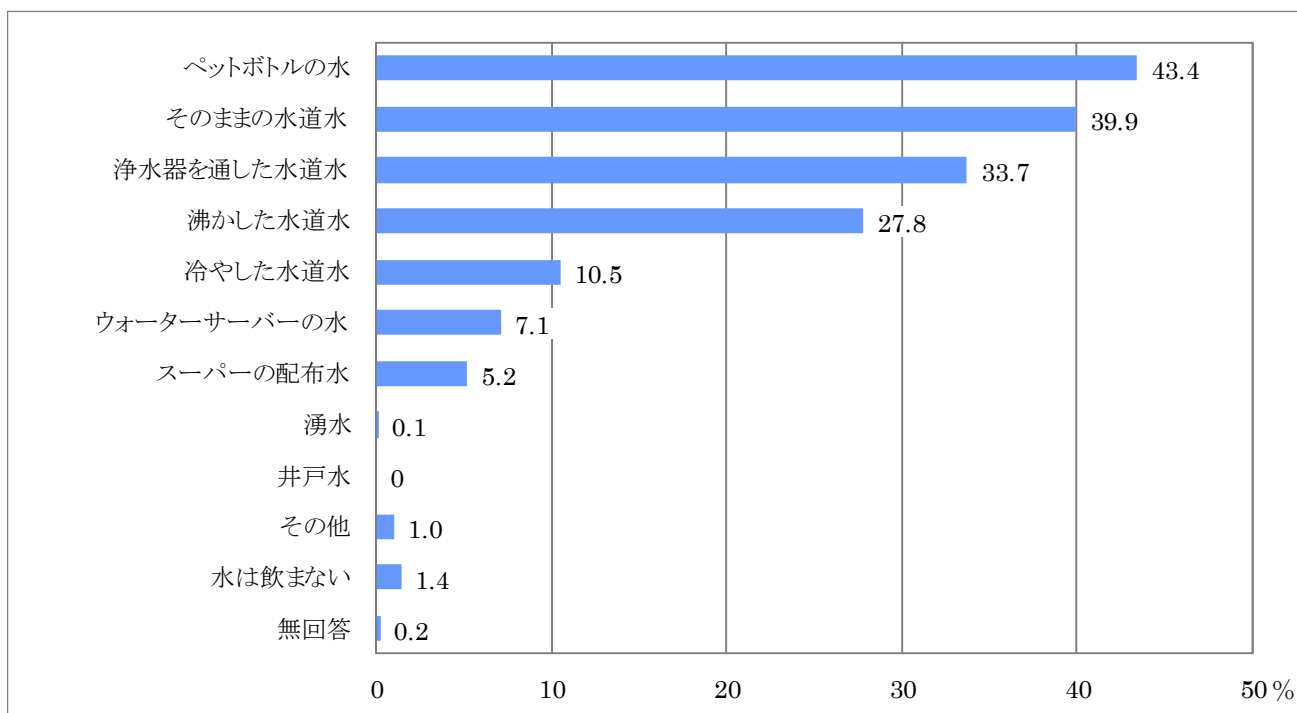
2 水道水について

質問5 普段の飲料水

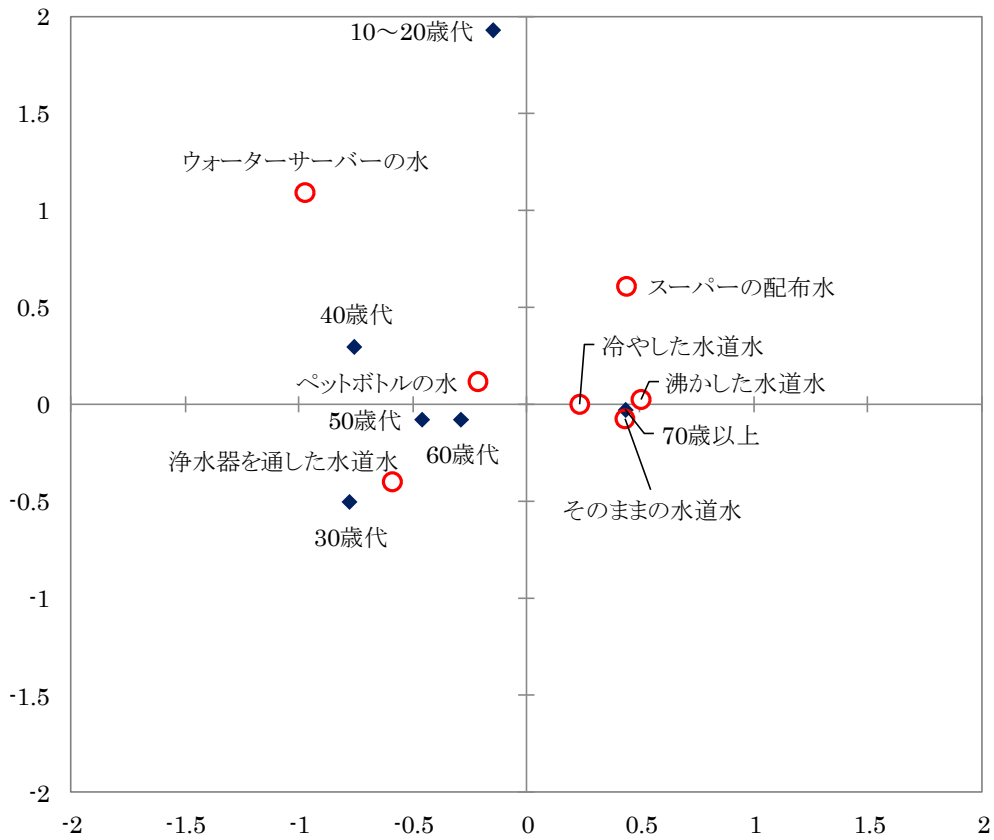
普段飲んでいる飲料水は、「ペットボトルの水」が43.4%で最も多く、次いで「そのままの水道水」(39.9%)、「浄水器を通した水道水」(33.7%)、「沸かした水道水」(27.8%)となっています。

年齢との関係性(コレスポンデンス分析)をみると、「そのままの水道水」、「沸かした水道水」は70歳以上で多く、「浄水器を通した水道水」は30歳代で多くなっています。

● 普段の飲料水(計 1,017)



● 普段の飲料水(年齢別・コレスポンデンス分析)



* 「井戸水」、「湧水」はサンプル数が少ないため除いています。

【コレスポンデンス分析】

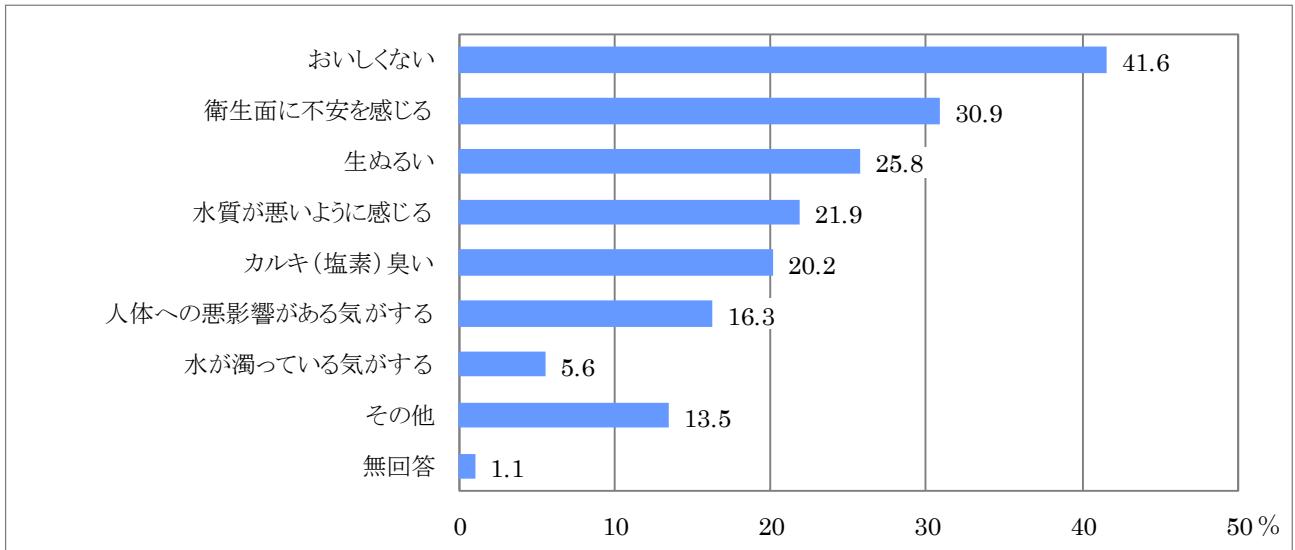
コレスポンデンス分析とは、複数の変数間の類似度や関係性を調べる手法で、結果を散布図にしています。散布図上で近くにある項目は、類似度や関連性が高いことを示しています。

質問5-1 水道水を飲まない理由

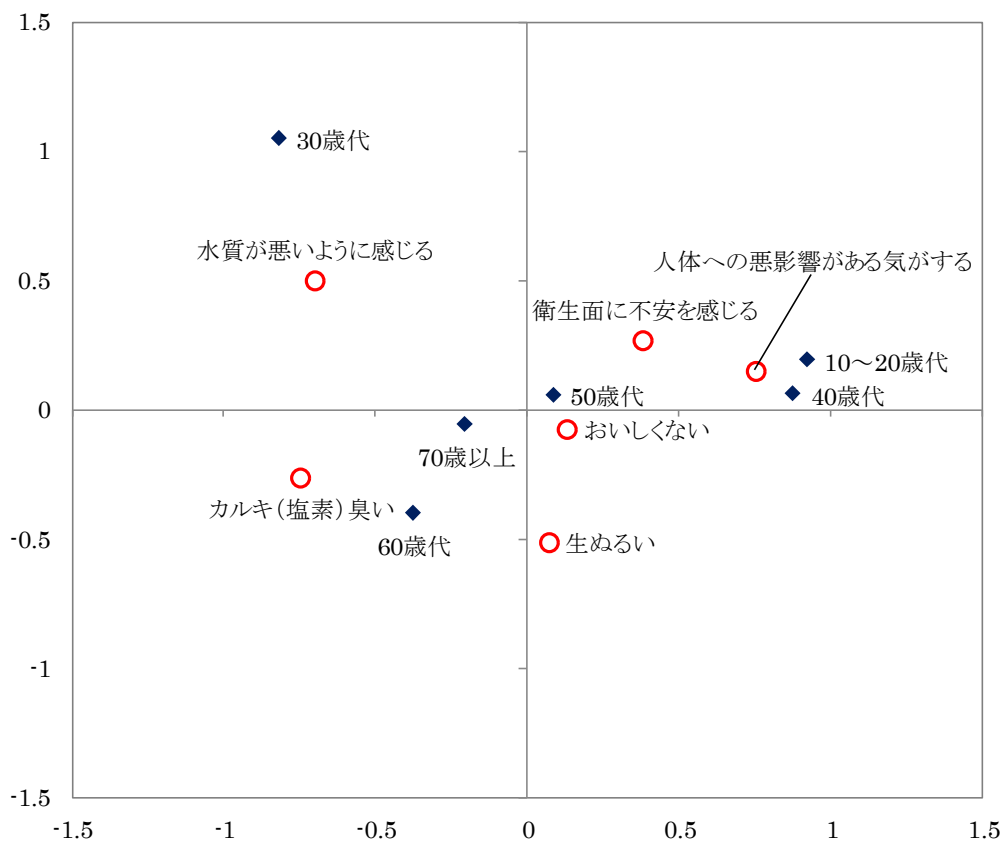
質問5で水道水を飲まないと回答した方の理由は、「おいしくない」が41.6%で最も多く、次いで「衛生面に不安を感じる」(30.9%)、「生ぬるい」(25.8%)、「水質が悪いように感じる」(21.9%)、「カルキ(塩素)臭い」(20.2%)となっています。

年齢別にみると、「水質が悪いように感じる」は30歳代、「人体への悪影響がある気がする」は10～20歳代、40歳代で多くなっています。

●水道水を飲まない理由(計178)



●水道水を飲まない理由(年齢別・コレスポネンス分析)



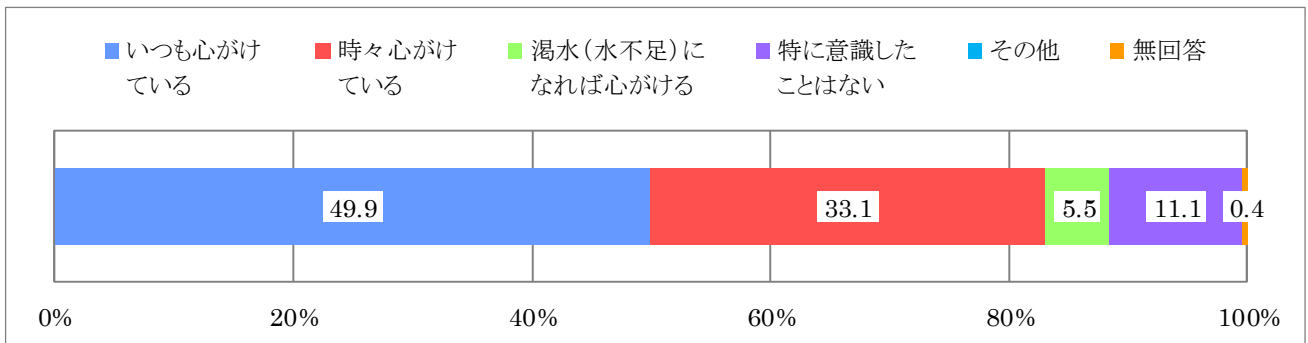
3 節水について

質問6 節水の心がけ

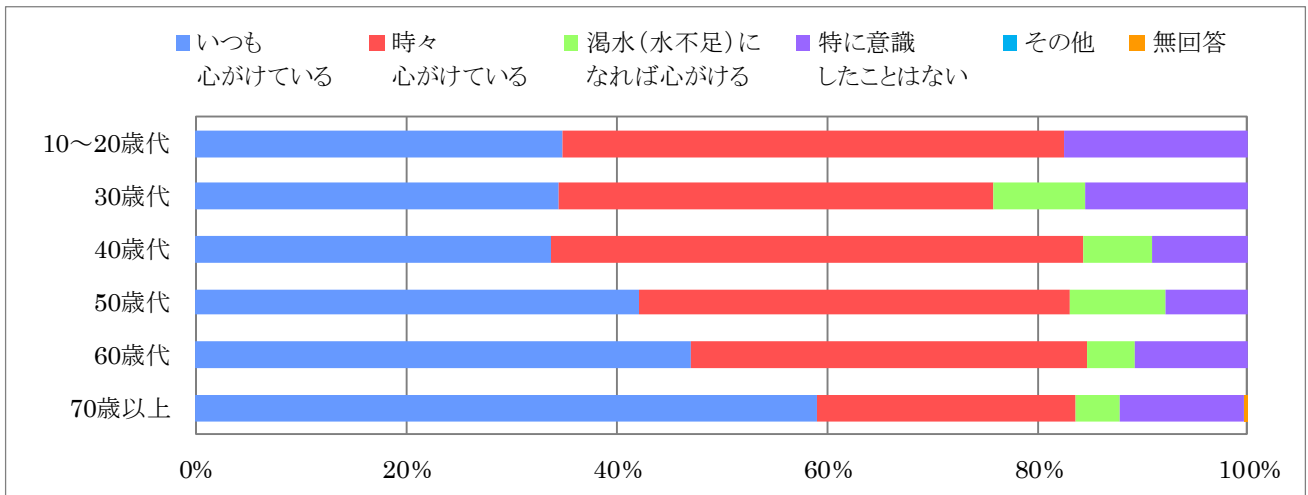
日頃の節水の心がけは、「心がけている」を含む回答（「いつも心がけている」＋「時々心がけている」）が83.0％と大半を占めています。

年齢別にみると、「いつも心がけている」は60歳代、70歳以上で多く、「時々心がけている」が10～20歳代、40歳代で多くなっています。

●節水の心がけ(計 1,017)



●節水の心がけ(年齢別)

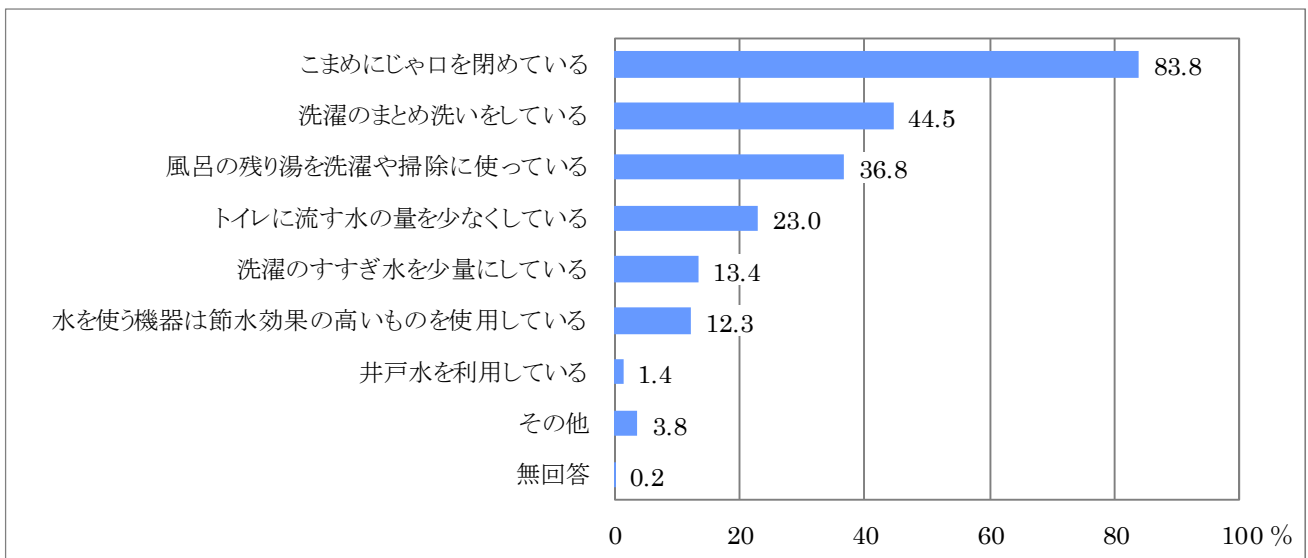


質問6-1 節水の方法

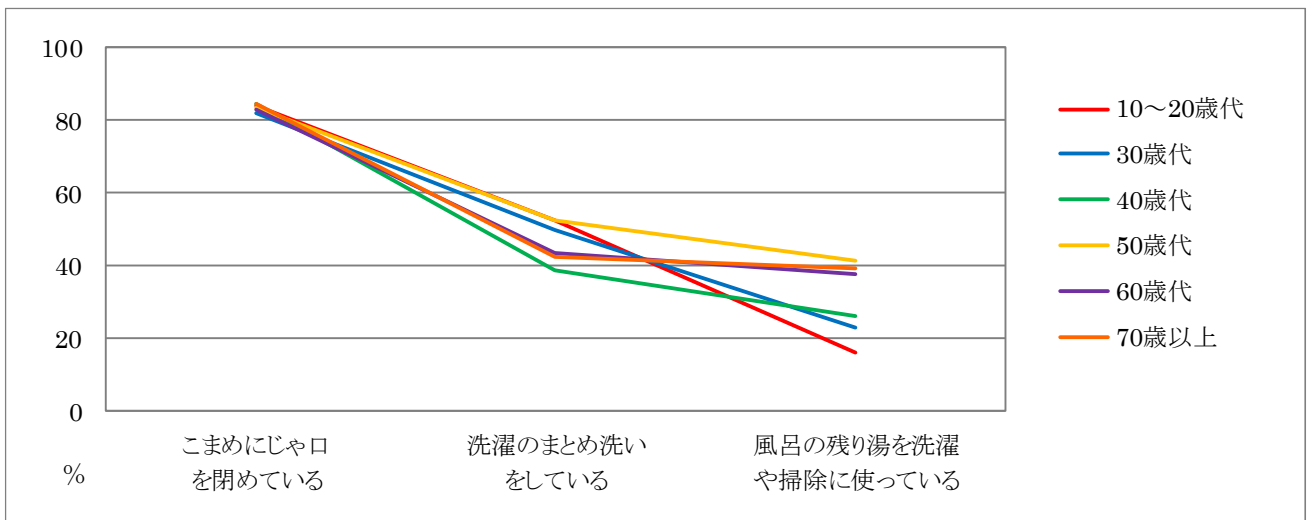
質問6で節水を「心がけている」と回答した方の節水方法は、「こまめにじゃ口を閉めている」が83.8%で最も多く、次いで「洗濯のまとめ洗いをしている」(44.5%)、「風呂の残り湯を洗濯や掃除に使っている」(36.8%)、「トイレに流す水の量を少なくしている」(23.0%)となっています。

年齢別にみると、「洗濯のまとめ洗いをしている」は10～20歳代、30歳代、50歳代で多く、「風呂の残り湯を洗濯や掃除に使っている」は50歳代、60歳代、70歳以上で多くなっています。

●節水の方法(計844)



●節水の方法(年齢別、主要3項目)

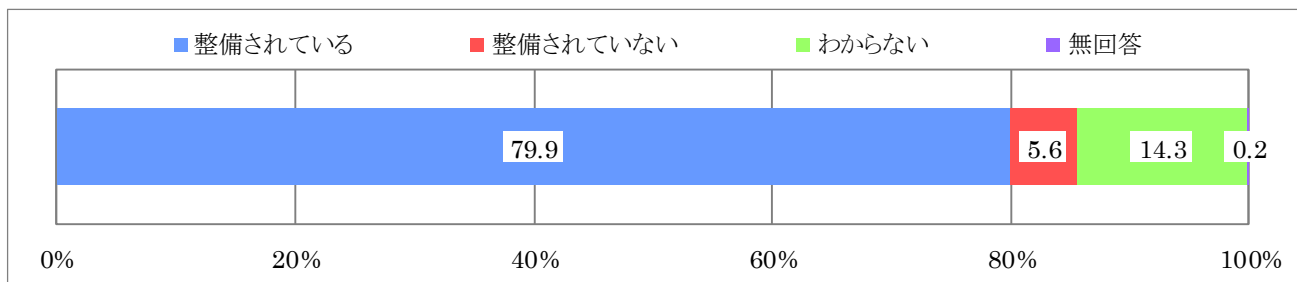


4 公共下水道について

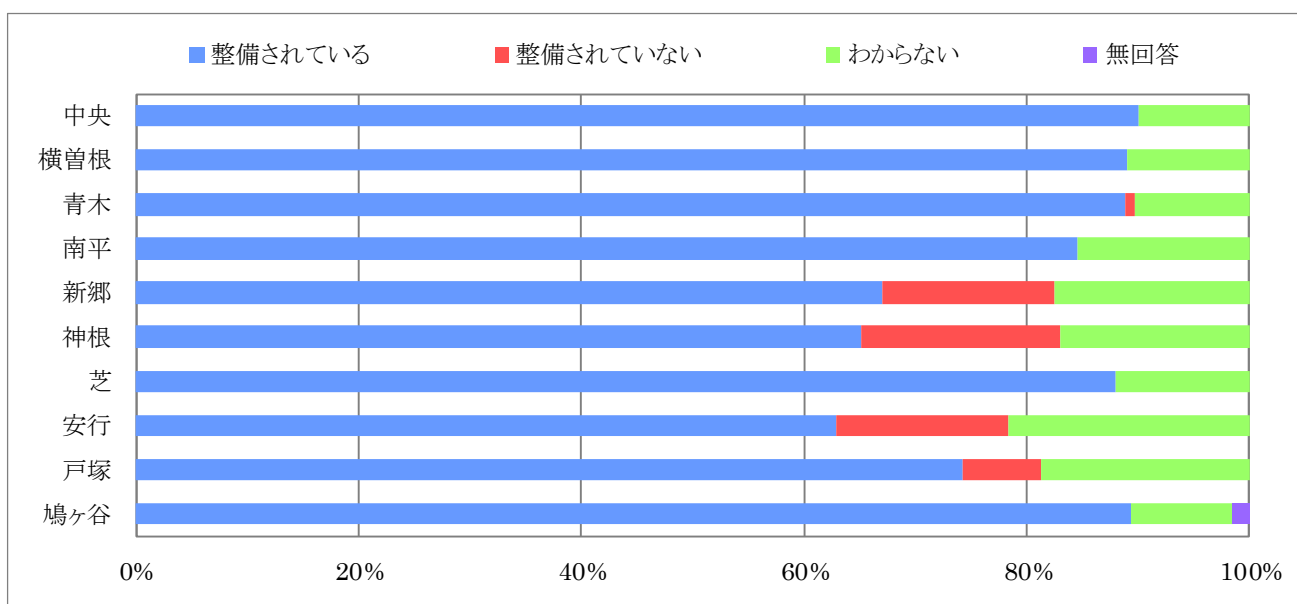
質問7 公共下水道の整備

居住地域における公共下水道の整備状況は、「整備されている」が79.9%と大半を占めています。地域別にみると、「整備されていない」は新郷、神根、安行で多くなっています。

● 公共下水道の整備(計 1,017)



● 公共下水道の整備(地域別)

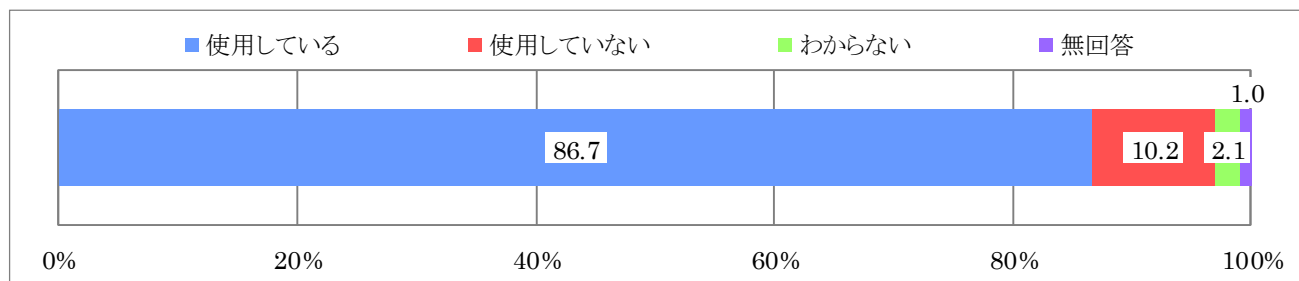


質問7-1 下水道の使用

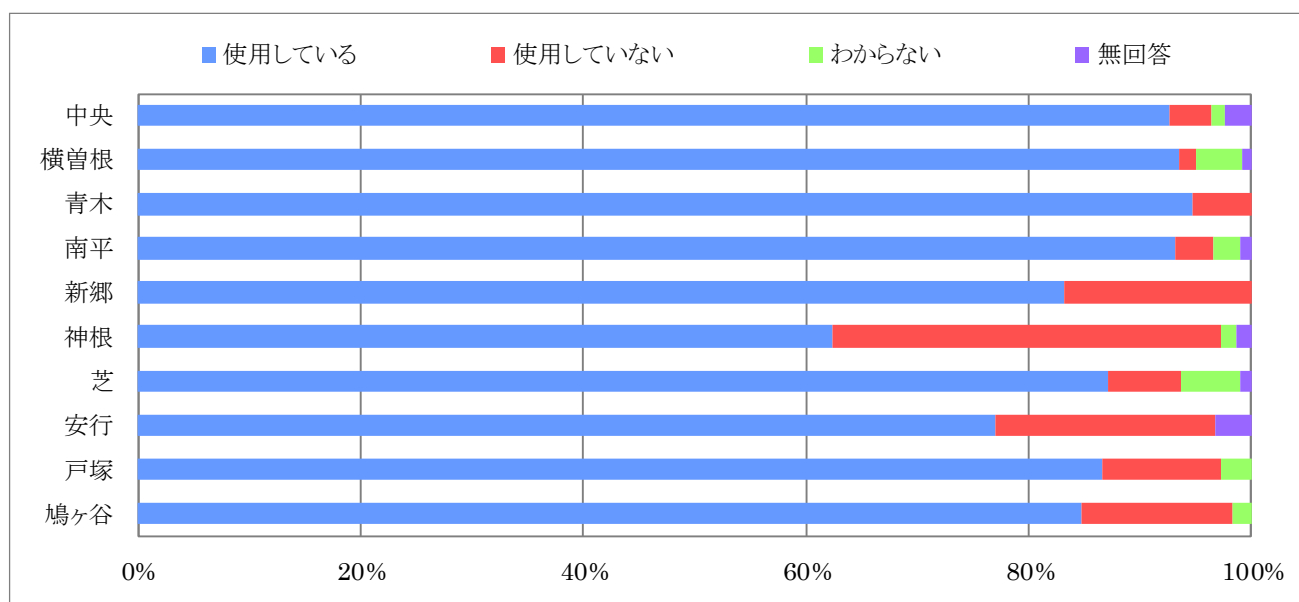
質問7で「整備されている」と回答した方の下水道の使用状況は、「使用している」が86.7%と大半を占めています。

地域別にみると、「使用していない」は神根、新郷、安行で多くなっています。

●下水道の使用(計 813)



●下水道の使用(地域別)

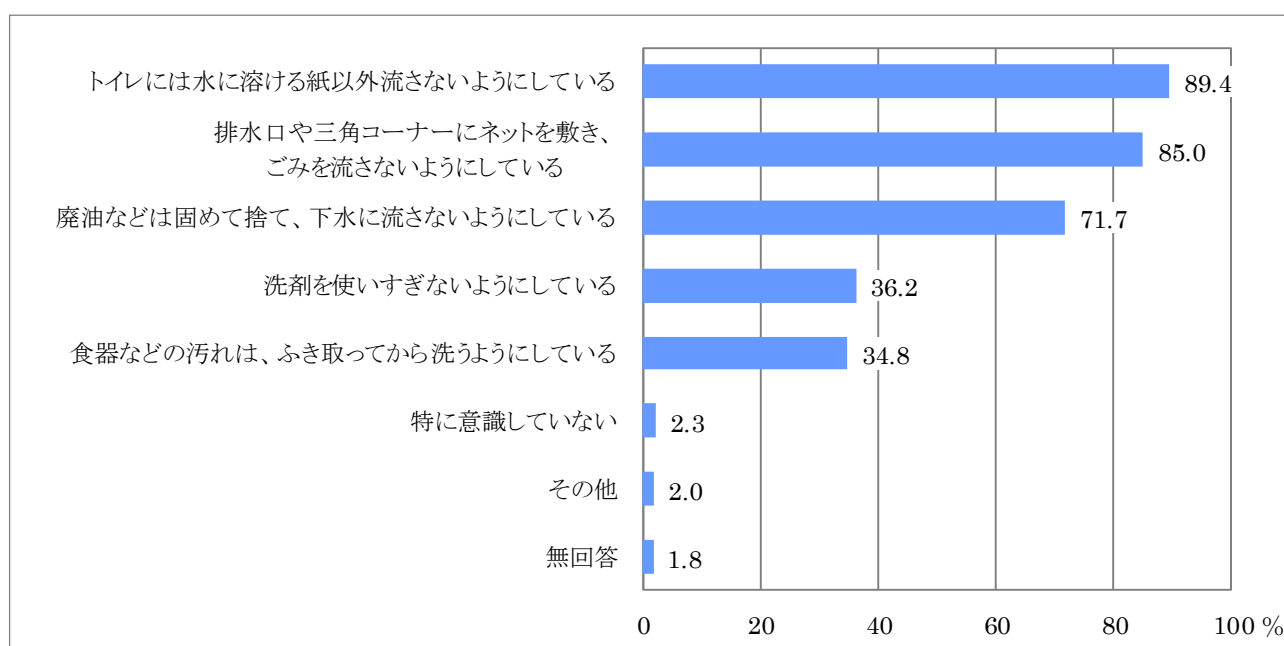


質問7-2 下水道の使用で心がけていること

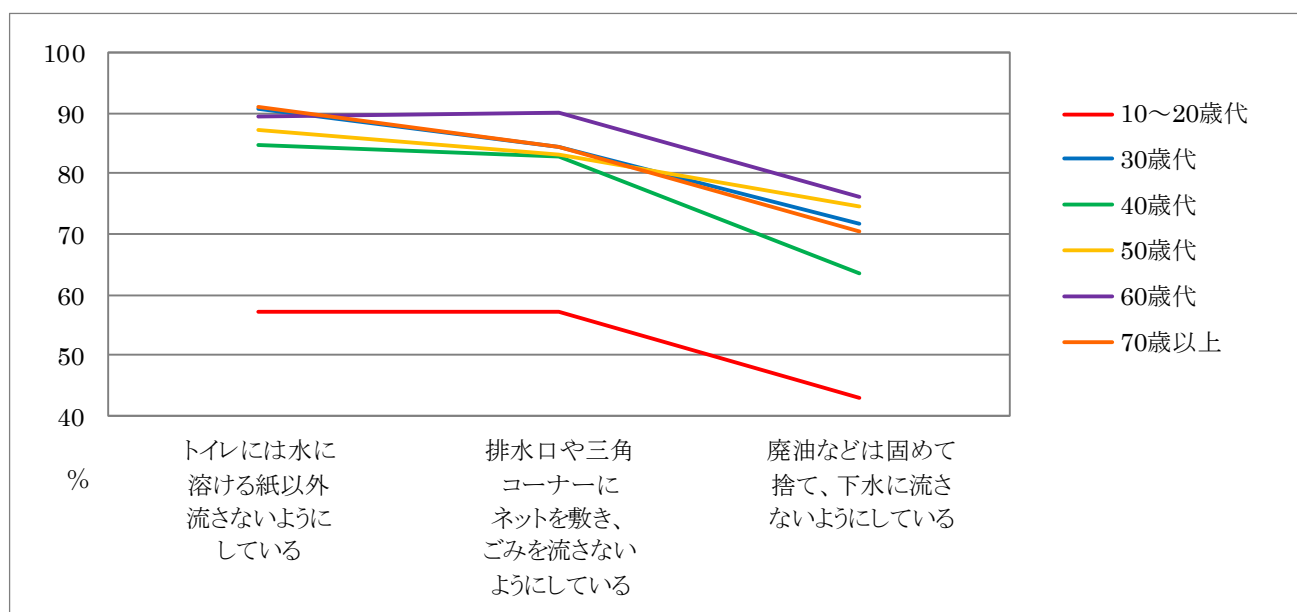
質問7で「整備されている」と回答した方の下水道の使用で心がけていることは、「トイレには水に溶ける紙以外流さないようにしている」が89.4%で最も多く、次いで「排水口や三角コーナーにネットを敷き、ごみを流さないようにしている」(85.0%)、「廃油などは固めて捨て、下水に流さないようにしている」(71.7%)、「洗剤を使いすぎないようにしている」(36.2%)となっています。

年齢別にみると、「排水口や三角コーナーにネットを敷き、ごみを流さないようにしている」、「廃油などは固めて捨て、下水に流さないようにしている」とも60歳代で多くなっています。一方、主要3項目のいずれも10~20歳代で少なくなっています。

●下水道の使用で心がけていること(計 813)



●下水道の使用で心がけていること(年齢別、主要3項目)



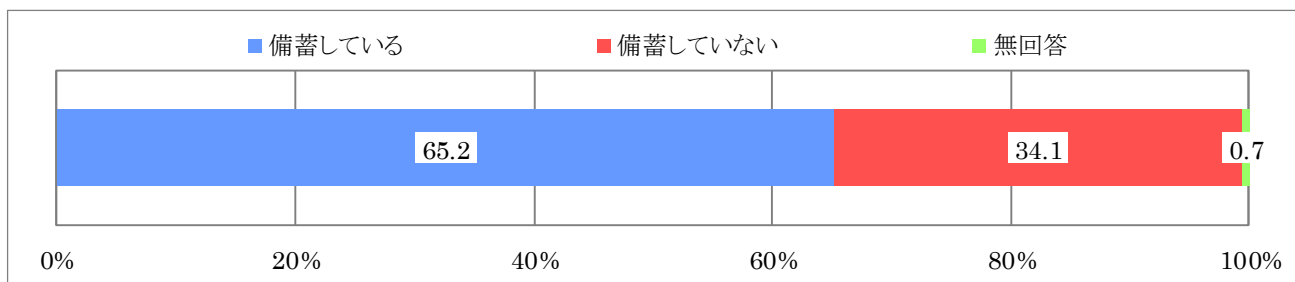
5 災害時・非常時について

質問8 災害時・非常時に備えた水の備蓄

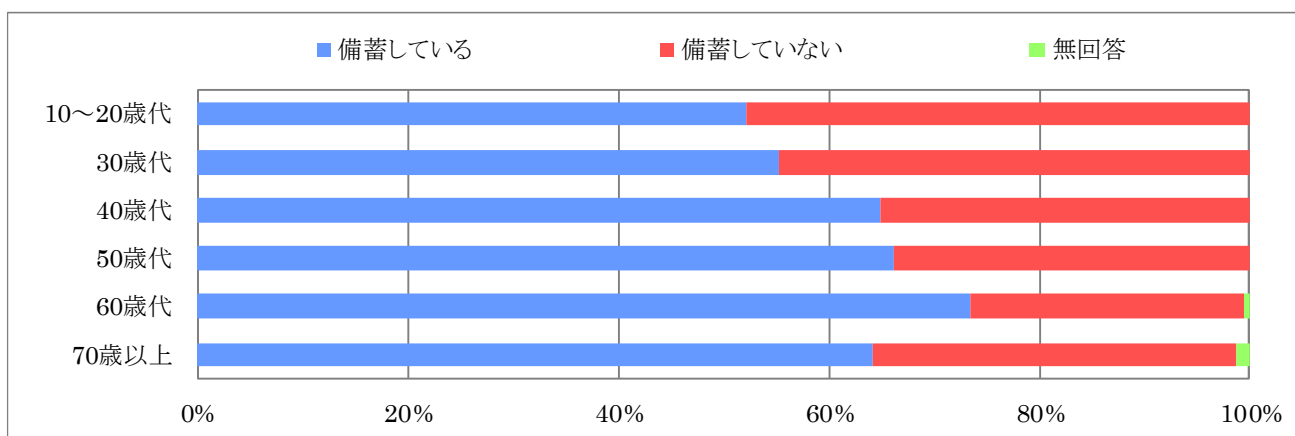
災害時・非常時に備えて水を備蓄している人は65.2%と半数以上を占めています。

年齢別にみると、「備蓄している」方の割合は年齢が上がるにつれて増加する傾向がみられ、60歳代で最も多くなっています。

●災害時・非常時に備えた水の備蓄(計 1,017)



●災害時・非常時に備えた水の備蓄(年齢別)

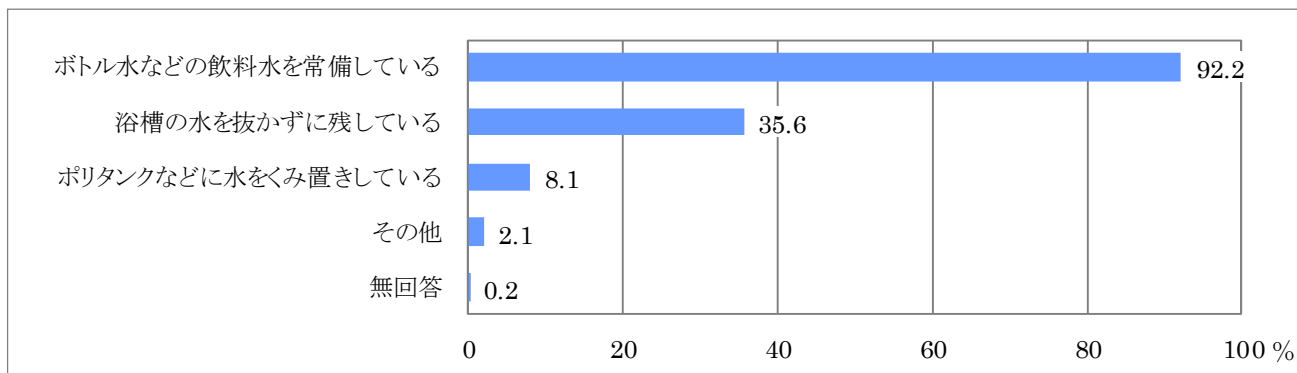


質問 8 - 1 災害時・非常時に備えた水の備蓄方法

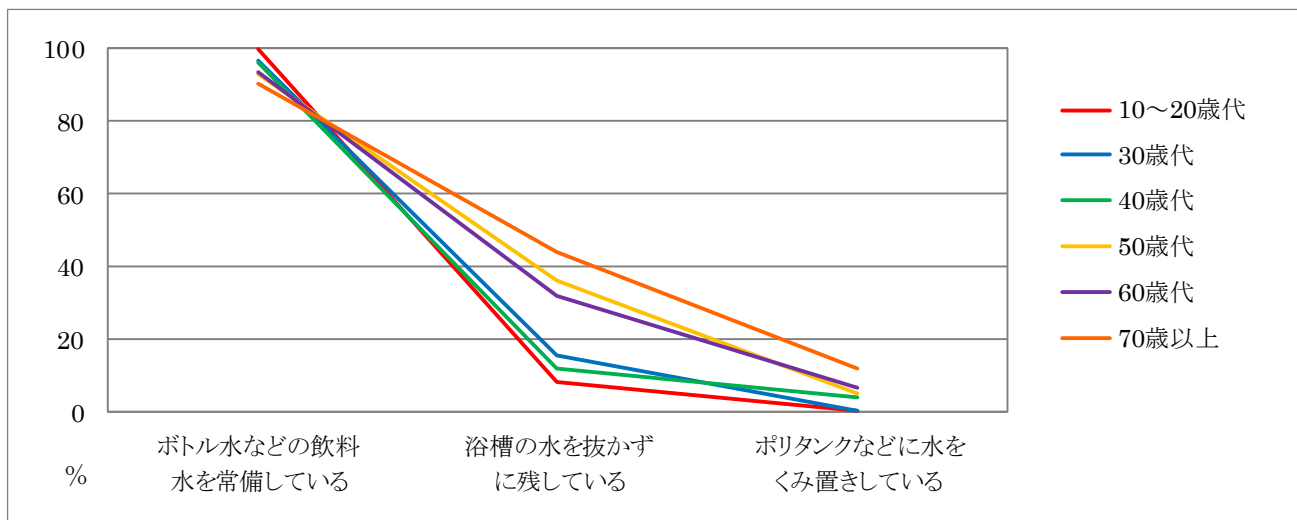
質問 8 で災害時・非常時に備え、水を備蓄していると回答した方の備蓄方法は、「ボトル水などの飲料水を常備している」(92.2%) が最も多く、次いで「浴槽の水を抜かずに残している」(35.6%)、「ポリタンクなどに水をくみ置きしている」(8.1%) となっています。

年齢別にみると、「浴槽の水を抜かずに残している」、「ポリタンクなどに水をくみ置きしている」が 70 歳以上で多くなっています。

●災害時・非常時に備えた水の備蓄方法(計 663)



●災害時・非常時に備えた水の備蓄方法(年齢別、主要 3 項目)

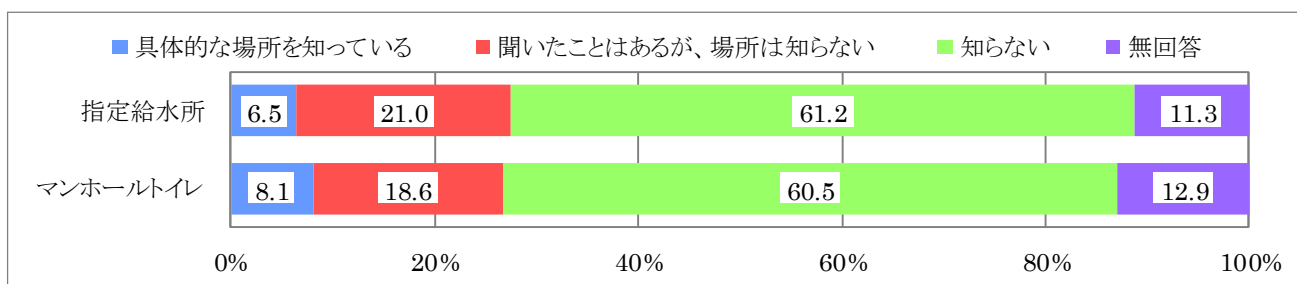


質問9 指定給水所及びマンホールトイレの設置場所

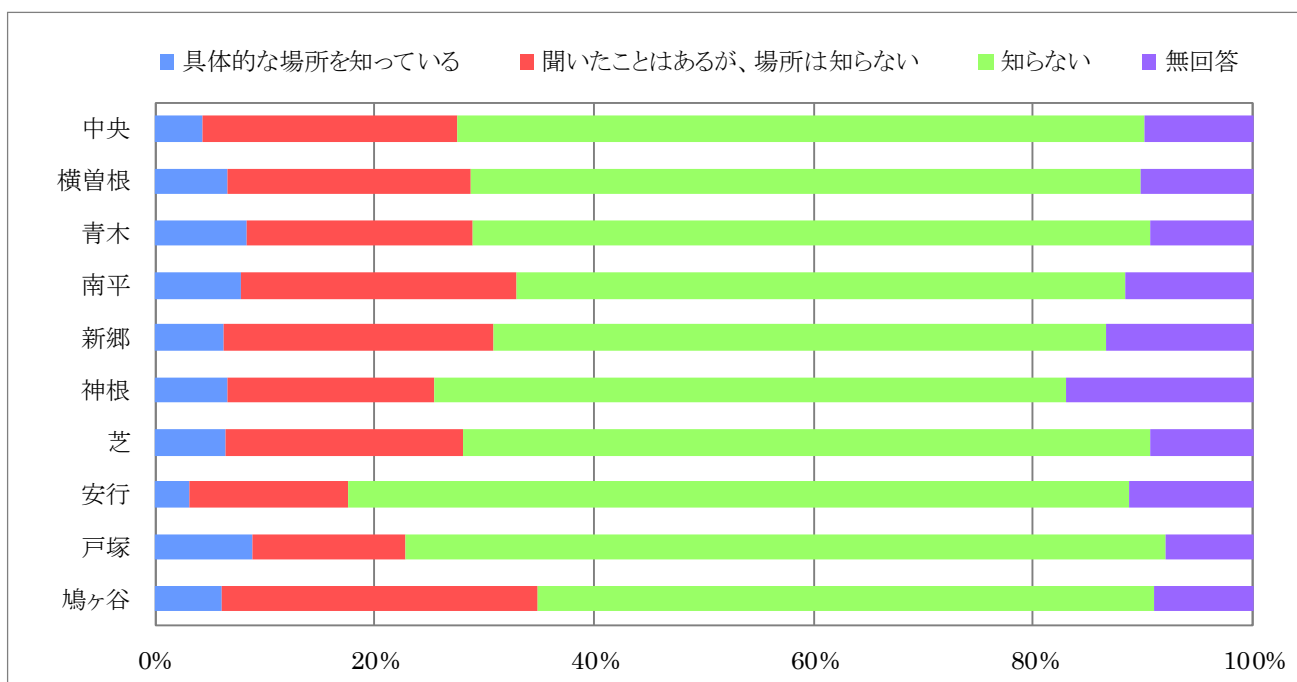
指定給水所の設置場所は、「具体的な場所を知っている」が6.5%で最も少なくなっています。また、マンホールトイレの設置場所も、「具体的な場所を知っている」が8.1%で最も少なくなっています。

地域別にみると、指定給水所の設置場所を「知らない」は安行、戸塚で多く、マンホールトイレの設置場所を「知らない」は芝で多くなっています。(次頁図)

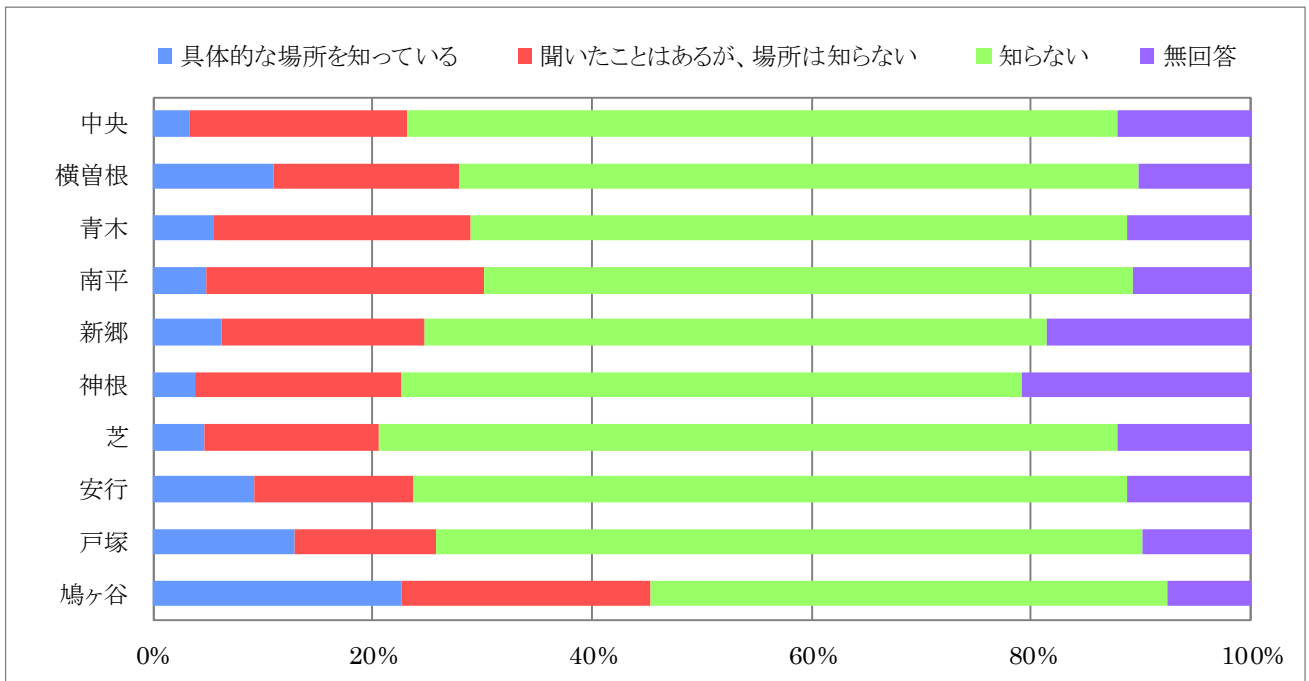
●指定給水所の設置場所(計 1,017)



●指定給水所の設置場所(地域別)



●マンホールトイレの設置場所(地域別)

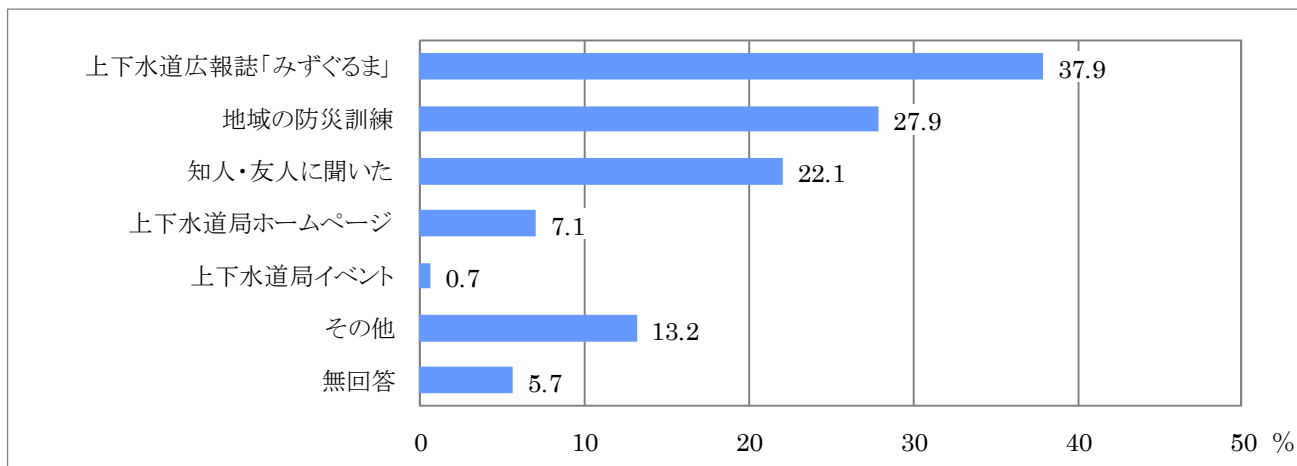


質問9-1 指定給水所の認知経路

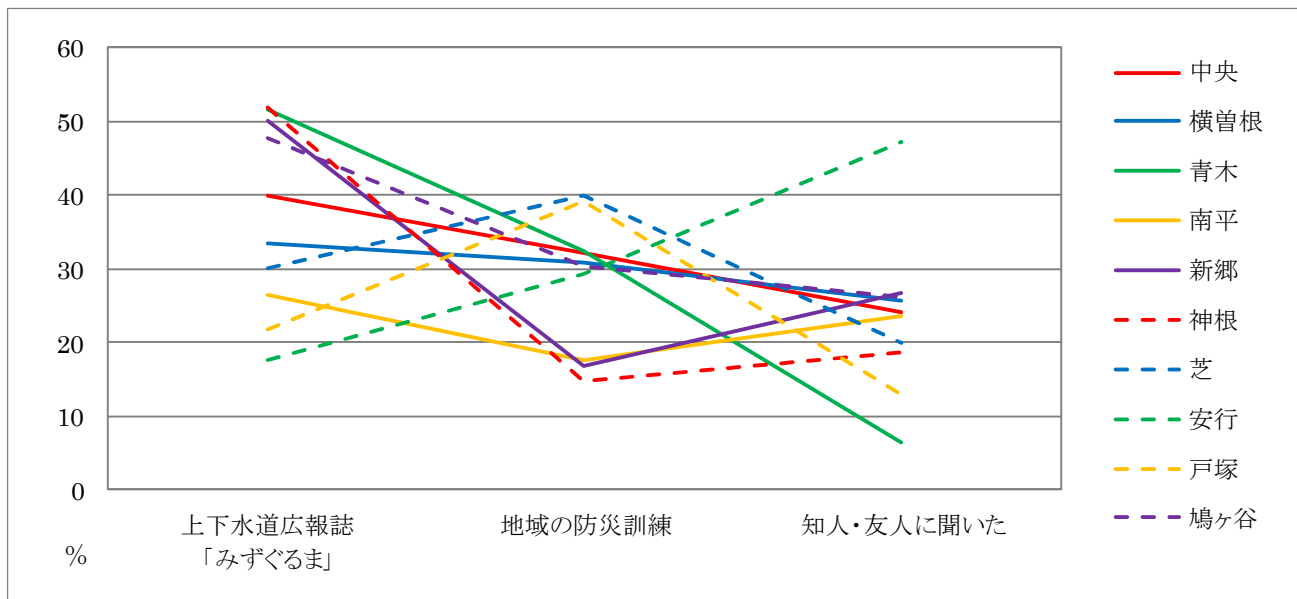
質問9で指定給水所の「具体的な場所を知っている」または「聞いたことはあるが、場所は知らない」と回答した方の認知経路は、「上下水道広報誌『みずぐるま』」が37.9%で最も多く、次いで「地域の防災訓練」(27.9%)、「知人・友人に聞いた」(22.1%)となっています。

地域別にみると、「上下水道広報誌『みずぐるま』」は青木、新郷、神根、鳩ヶ谷で、「地域の防災訓練」は芝、戸塚で、「知人・友人に聞いた」は安行で、それぞれ多くなっています。

●指定給水所の認知経路(計280)



●指定給水所の認知経路(地域別、主要3項目)

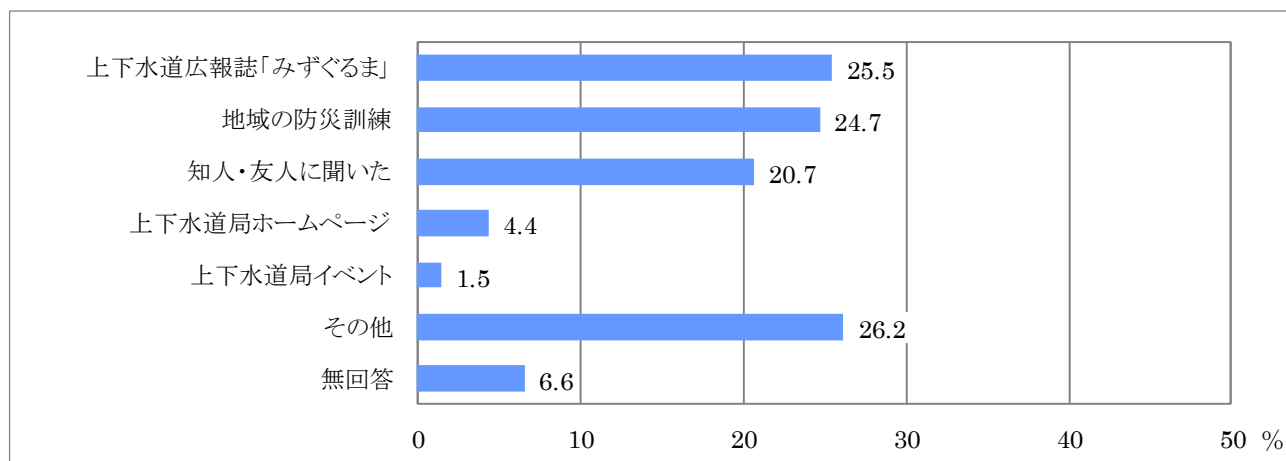


質問9-2 マンホールトイレの認知経路

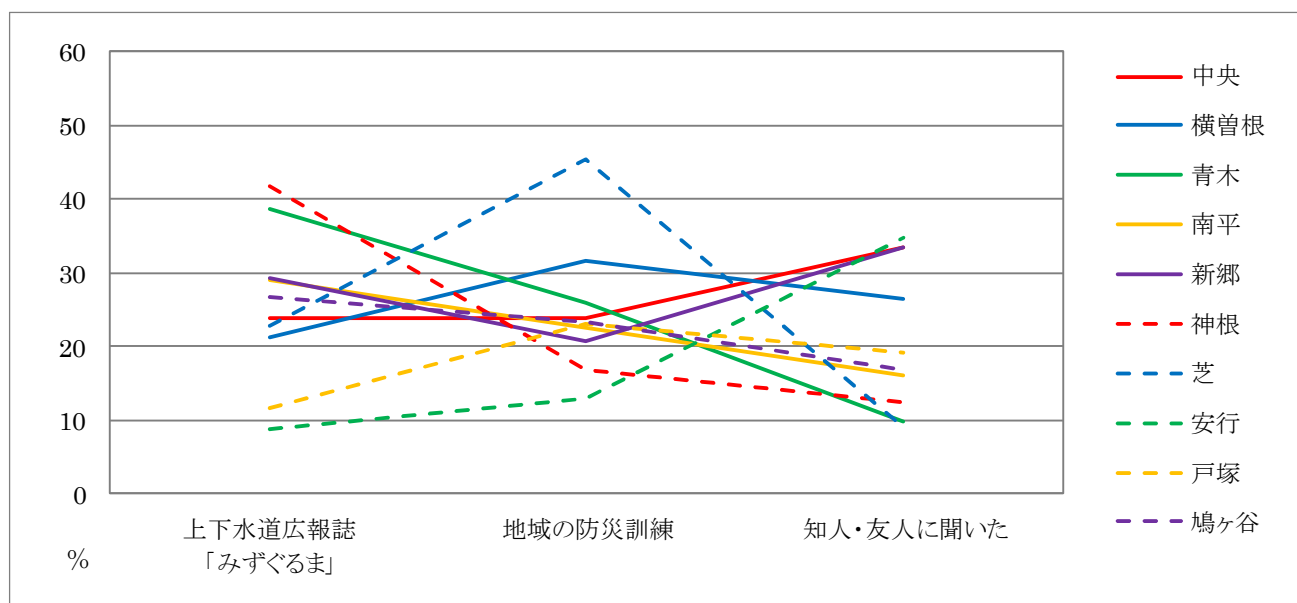
質問9でマンホールトイレの「具体的な場所を知っている」または「聞いたことはあるが、場所は知らない」と回答した方の認知経路は、「上下水道広報誌『みずぐるま』」が25.5%で最も多く、次いで「地域の防災訓練」(24.7%)、「知人・友人に聞いた」(20.7%)となっています。

地域別にみると、「上下水道広報誌『みずぐるま』」は青木、神根で、「地域の防災訓練」は芝、横曽根で、「知人・友人に聞いた」は中央、新郷、安行で、それぞれ多くなっています。

●マンホールトイレの認知経路(計 271)



●マンホールトイレの認知経路(地域別、主要3項目)

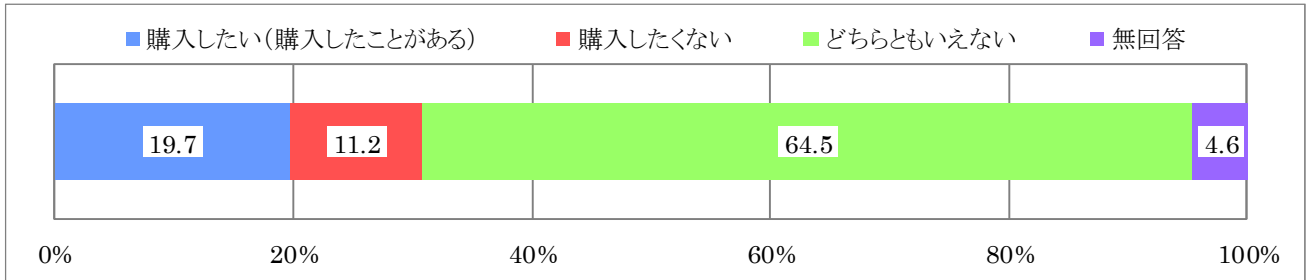


質問10 上下水道局が販売する災害用備蓄ボトル水の購入

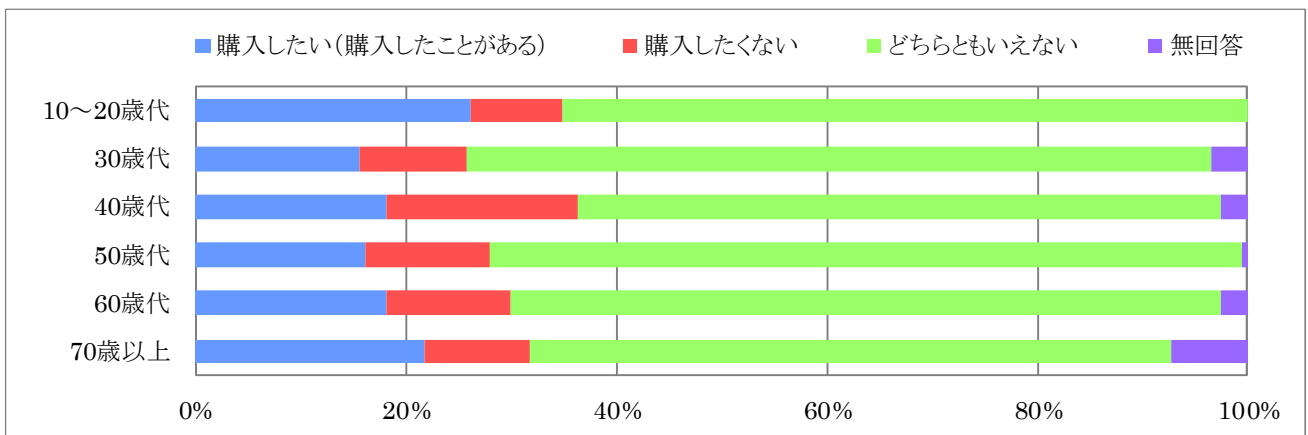
上下水道局が販売する災害用備蓄ボトル水の購入意向は、「購入したい（購入したことがある）」が19.7%となっています。

年齢別にみると、「購入したい（購入したことがある）」は10～20歳代で多くなっています。一方、「購入したくない」は40歳代で多くなっています。

● 上下水道局が販売する災害用備蓄ボトル水の購入（計 1,017）



● 上下水道局が販売する災害用備蓄ボトル水の購入（年齢別）

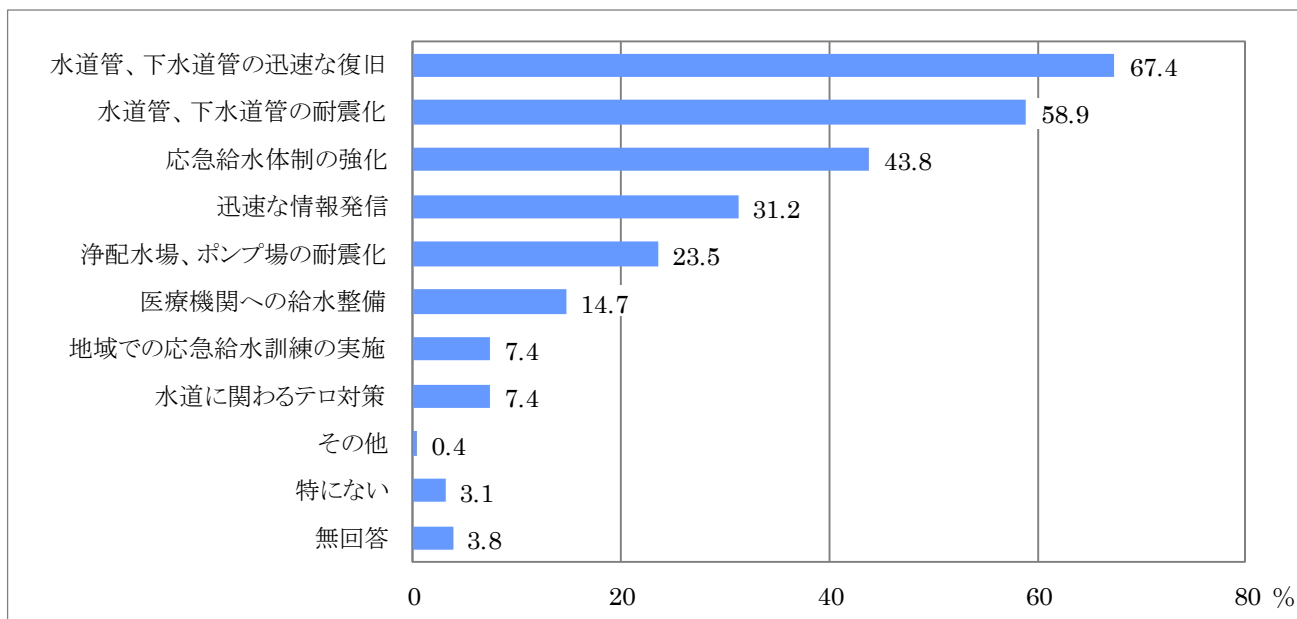


質問 1 1 災害時・非常時の対策として上下水道局に望むこと

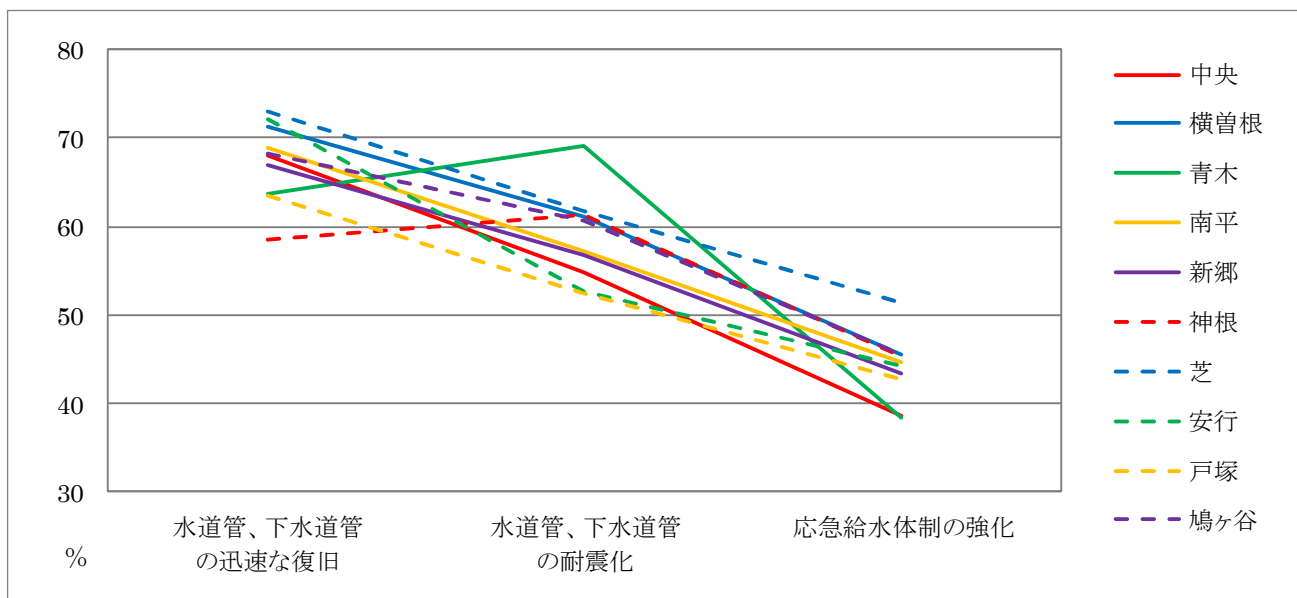
災害時・非常時の対策として上下水道局に望むことは、「水道管、下水道管の迅速な復旧」が 67.4% で最も多く、次いで「水道管、下水道管の耐震化」(58.9%)、「応急給水体制の強化」(43.8%)、「迅速な情報発信」(31.2%)、「浄配水場、ポンプ場の耐震化」(23.5%)となっています。

地域別にみると、「水道管、下水道管の迅速な復旧」は横曽根、芝、安行で、「水道管、下水道管の耐震化」は青木で、「応急給水体制の強化」は芝で、それぞれ多くなっています。

●災害時・非常時の対策として上下水道局に望むこと(計 1,017)



●災害時・非常時の対策として上下水道局に望むこと(地域別、主要 3 項目)



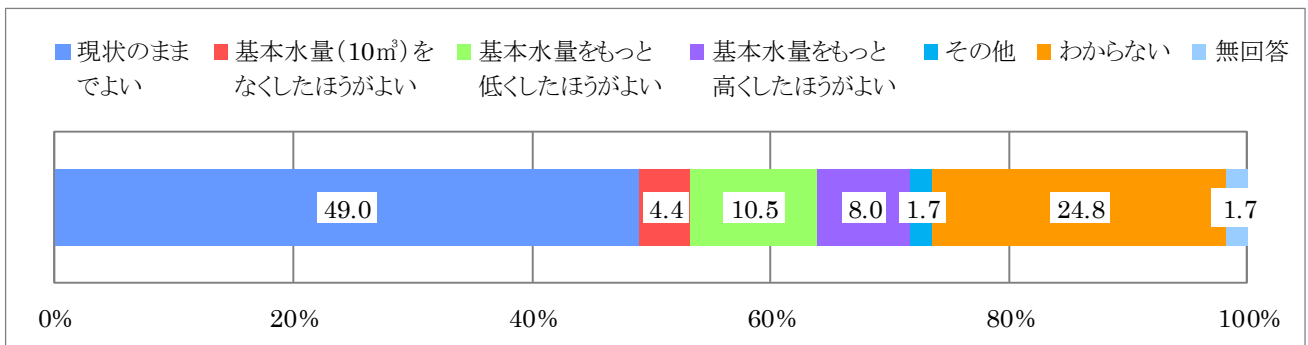
6 水道料金・下水道使用料について

質問 1 2 基本料金の仕組み

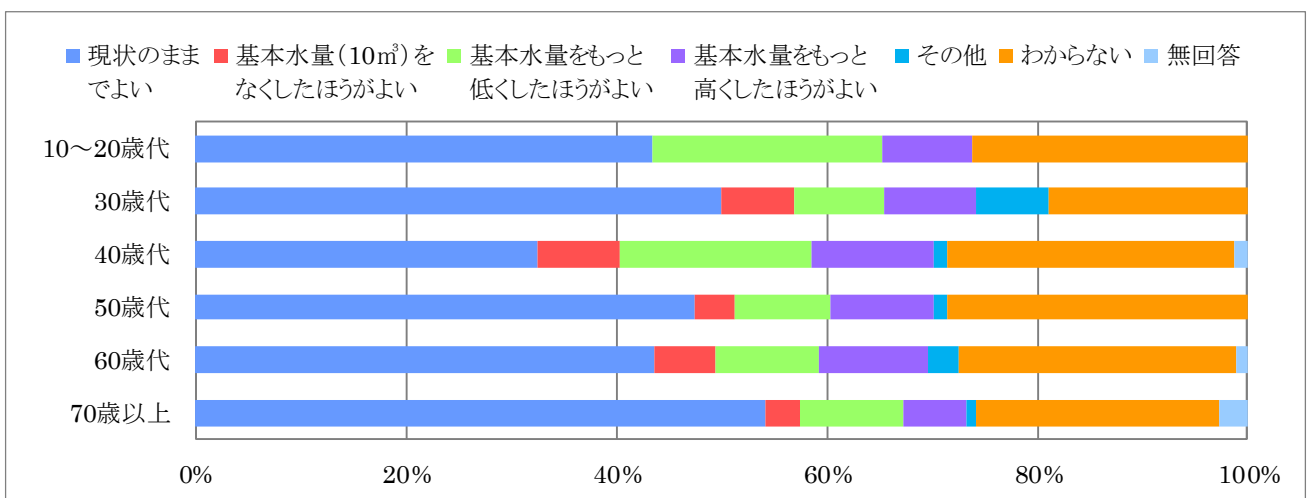
基本料金の仕組みは、「現状のままでよい」が 49.0%と約半数となっています。

年齢別にみると、「現状のままでよい」は 70 歳以上で多く、「基本水量をもっと低くしたほうがよい」は 10～20 歳代、40 歳代で多くなっています。

●基本料金の仕組み(計 1,017)



●基本料金の仕組み(年齢別)

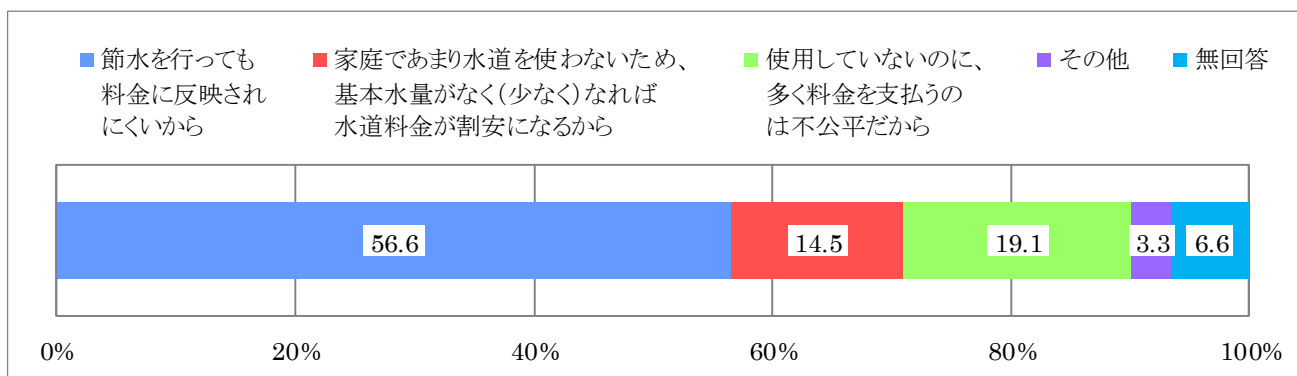


質問12-1 基本水量をなくす、もっと低く設定すると回答した理由

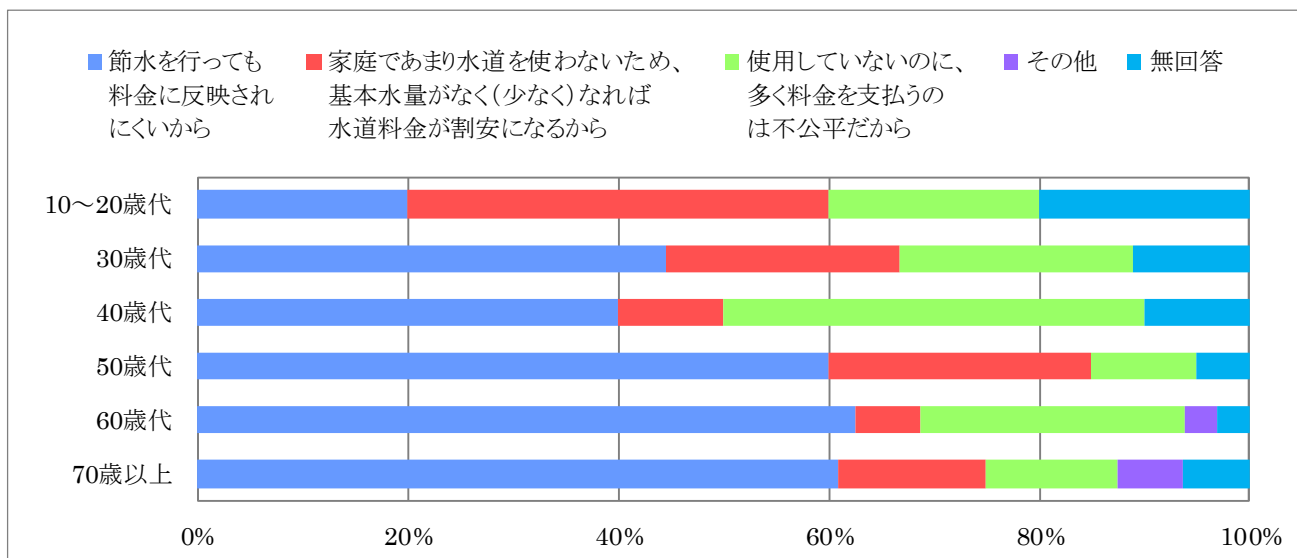
質問12で「基本水量をなくしたほうがよい」または「基本水量をもっと低くしたほうがよい」と回答した方の理由は、「節水を行っても料金に反映されにくいから」が56.6%で最も多く、次いで「使用していないのに、多く料金を支払うのは不公平だから」(19.1%)、「家庭であまり水道を使わないため、基本水量がなく(少なく)なれば水道料金が割安になるから」(14.5%)となっています。

年齢別にみると、「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」は10~20歳代で多く、「使用していないのに、多く料金を支払うのは不公平だから」は40歳代で多くなっています。

●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152)



●基本水量をなくす、もっと低く設定すると回答した理由(年齢別)

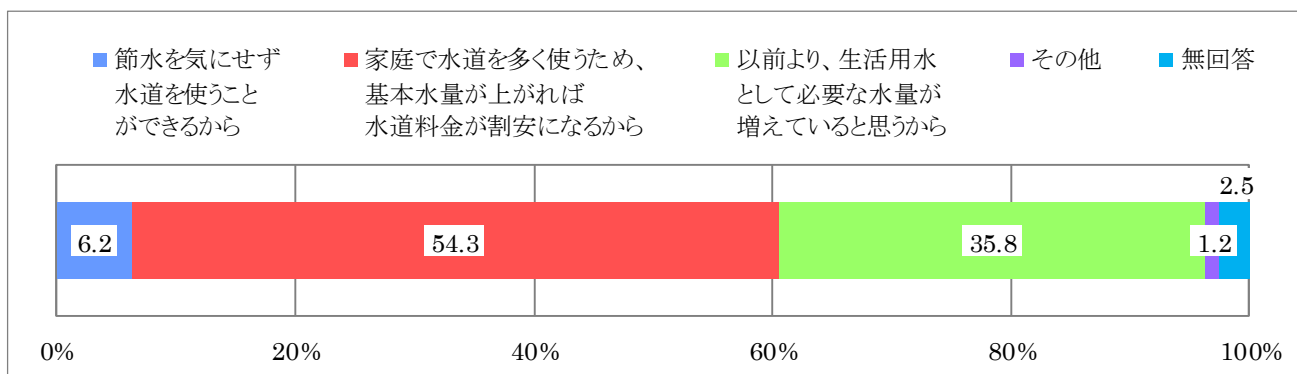


質問 1 2 - 2 基本水量をもっと高く設定すると回答した理由

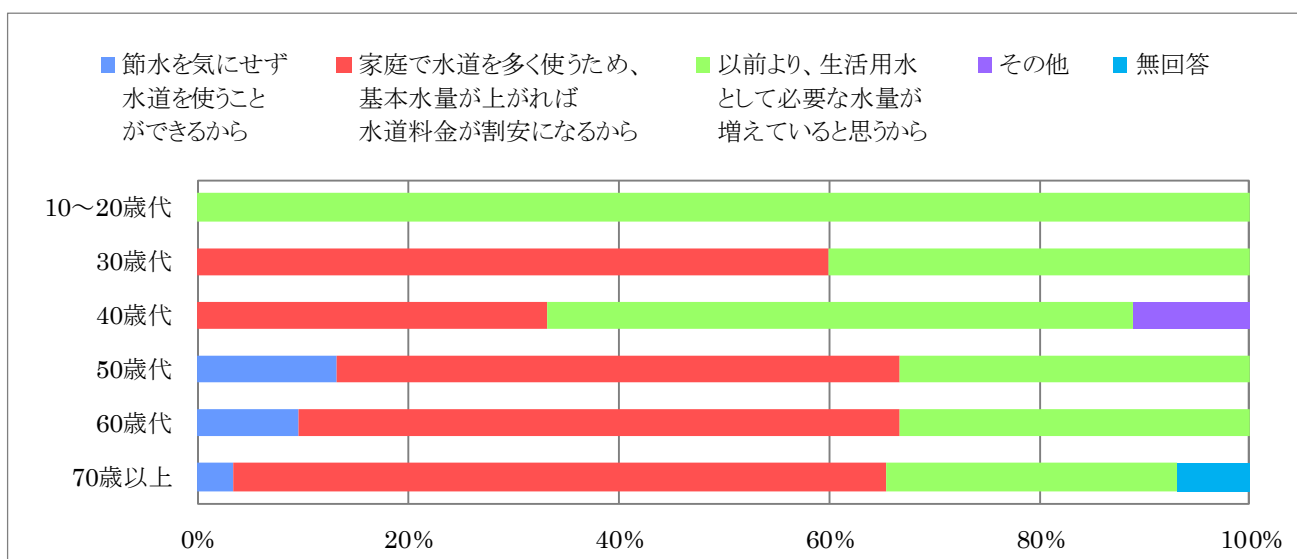
質問 1 2 で「基本水量をもっと高くしたほうがよい」と回答した方の理由は、「家庭で水道を多く使うため、基本水量が上がれば水道料金が割安になるから」が 54.3% で最も多く、次いで「以前より、生活用水として必要な水量が増えていると思うから」(35.8%)、「節水を気にせず水道を使うことができるから」(6.2%) となっています。

年齢別にみると、「家庭で水道を多く使うため、基本水量が上がれば水道料金が割安になるから」は 30 歳代、70 歳以上で多く、「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」は 10~20 歳代、40 歳代で多くなっています。

● 基本水量をもっと高く設定すると回答した理由 (計 81)



● 基本水量をもっと高く設定すると回答した理由 (年齢別)

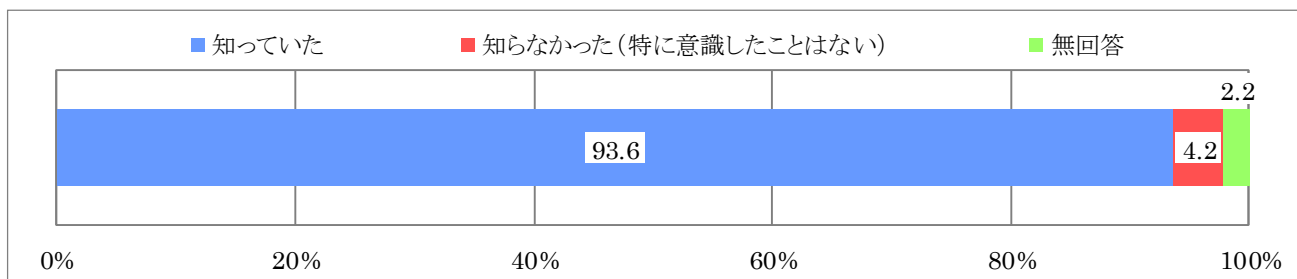


質問 1 3 水道料金と下水道使用料を合わせた2ヶ月分まとめ払いの認知

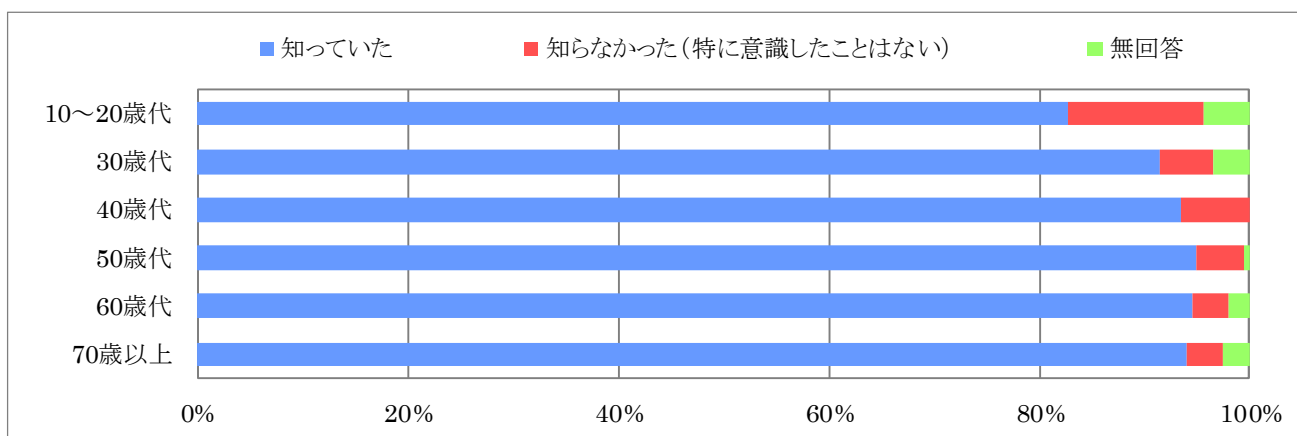
水道料金と下水道使用料を2ヶ月分まとめて払っていることについての認知状況は、「知っていた」が93.6%と大半を占めています。

年齢別にみると、「知らなかった（特に意識したことはない）」は10～20歳代で多くなっています。

●水道料金と下水道使用料を合わせた2ヶ月分まとめ払いの認知(計 1,017)



●水道料金と下水道使用料を合わせた2ヶ月分まとめ払いの認知(年齢別)

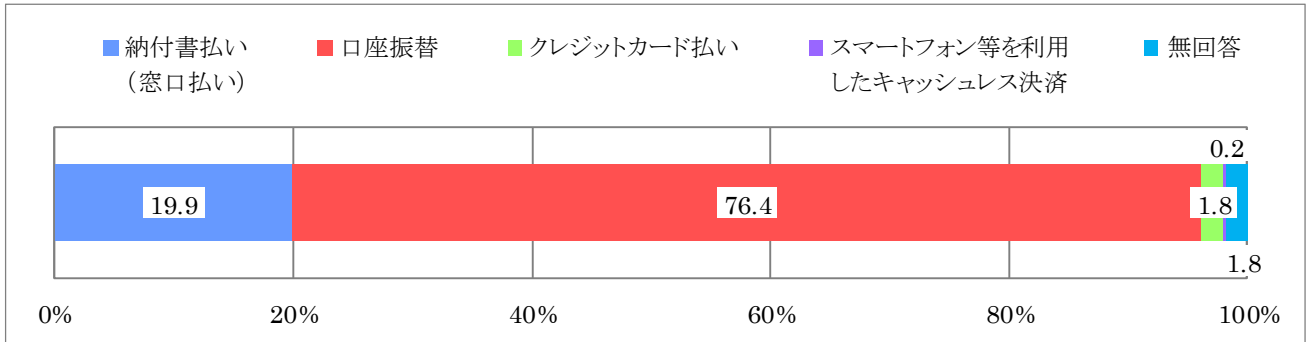


質問 1 4 現在の水道料金と下水道使用料の支払い方法

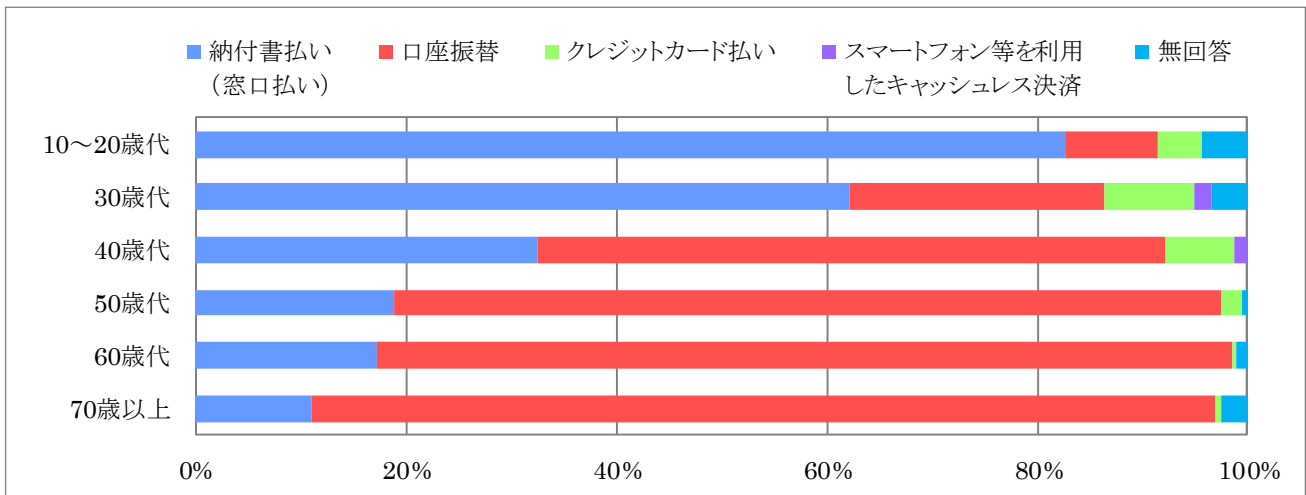
現在の水道料金と下水道使用料の支払い方法は、「口座振替」が 76.4%で最も多く、次いで「納付書払い（窓口払い）」（19.9%）となっています。

年齢別にみると、「納付書払い（窓口払い）」は 10～20 歳代、30 歳代で多く、「口座振替」は 40 歳代以上で増加する傾向にあります。

●現在の水道料金と下水道使用料の支払い方法(計 1,017)



●現在の水道料金と下水道使用料の支払い方法(年齢別)

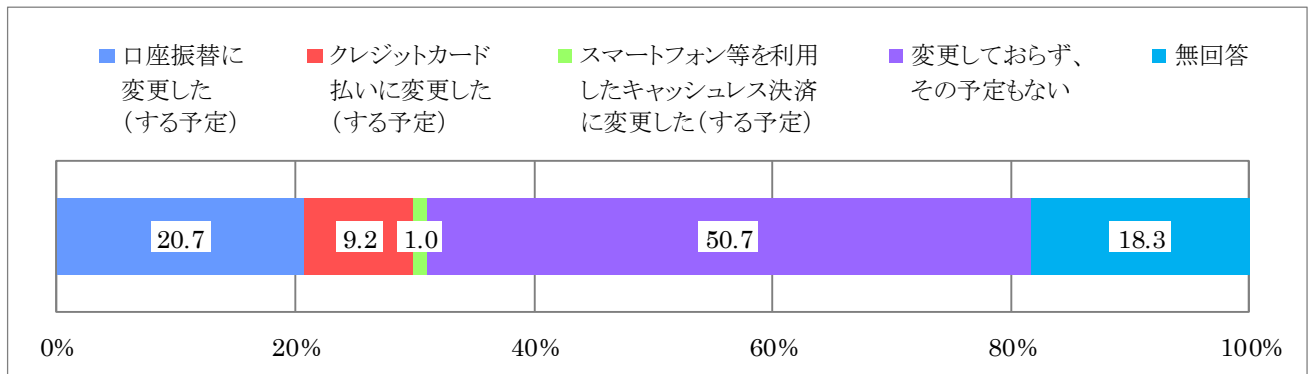


質問 15 今後の水道料金と下水道使用料の支払い方法

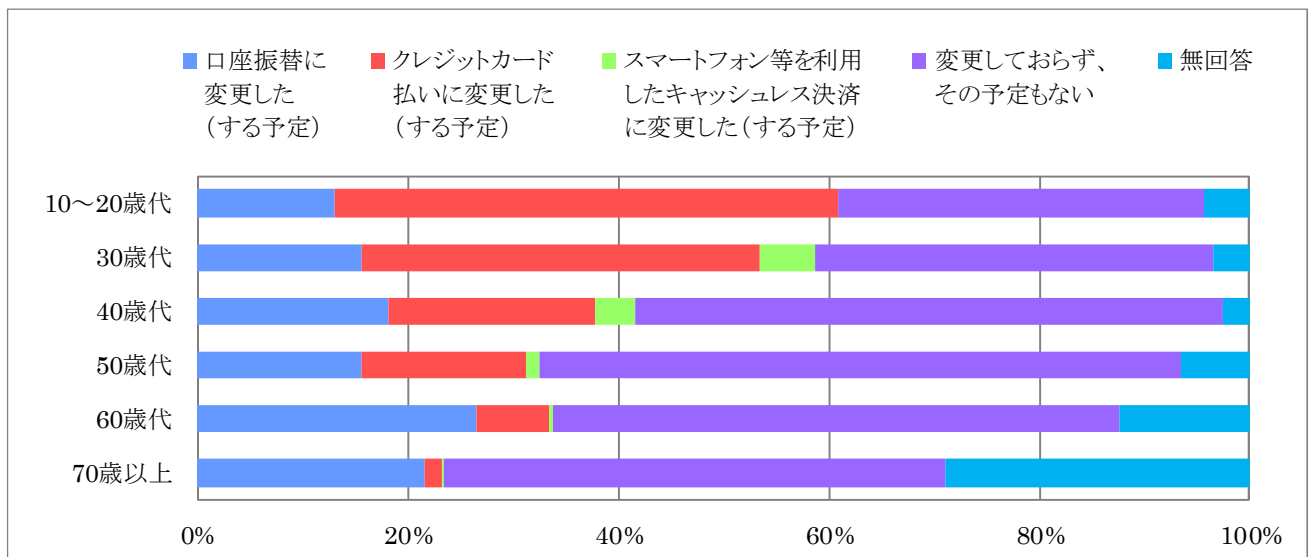
今後の水道料金と下水道使用料の支払い方法は、「変更しておらず、その予定もない」が 50.7%で最も多く、次いで「口座振替に変更した（する予定）」(20.7%)、「クレジットカード払いに変更した（する予定）」(9.2%) となっています。

年齢別にみると、「口座振替に変更した（する予定）」は 60 歳代、70 歳以上で多く、「クレジットカード払いに変更した（する予定）」は 10～20 歳代、30 歳代で多くなっています。

●今後の水道料金と下水道使用料の支払い方法(計 1,017)



●今後の水道料金と下水道使用料の支払い方法(年齢別)



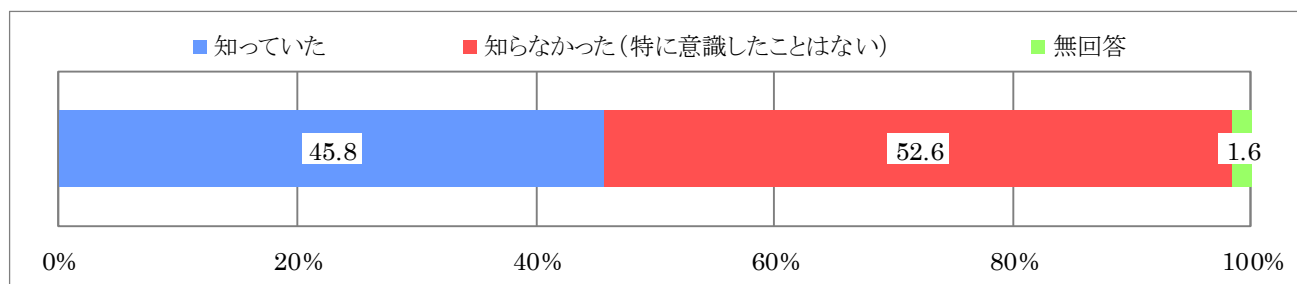
7 上下水道事業について

質問 16 水道事業が独立採算制であること

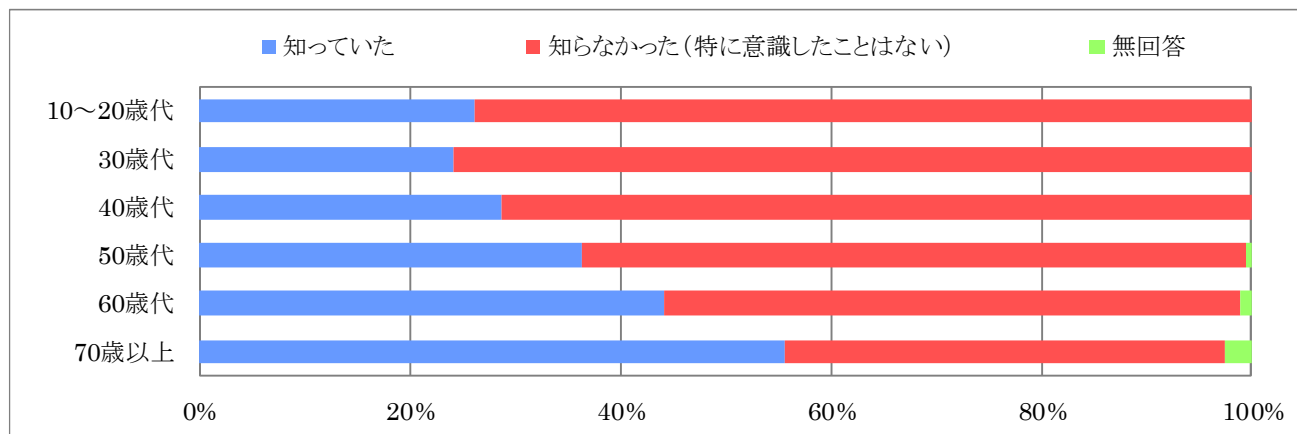
水道事業が独立採算制であることは、「知っていた」が45.8%、「知らなかった（特に意識したことはない）」が52.6%となっています。

年齢別にみると、「知っていた」は年齢が上がるにつれて増加する傾向がみられ、70歳以上が最も多くなっています。

●水道事業が独立採算制であること(計 1,017)



●水道事業が独立採算制であること(年齢別)

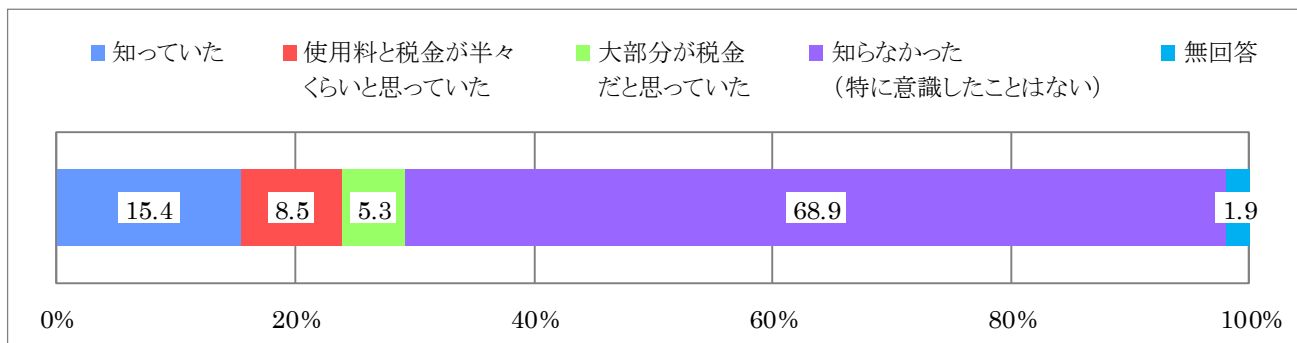


質問 17 下水道使用料の不足分を公費でまかなっていること

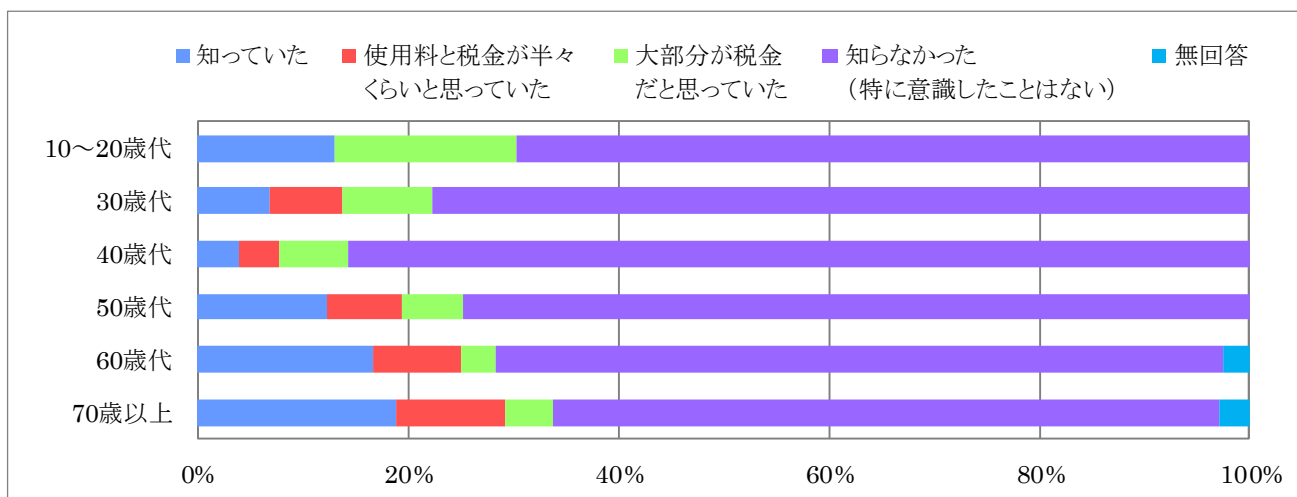
下水道使用料の不足分を公費でまかなっていることは、「知らなかった（特に意識したことはない）」が 68.9%で最も多く、次いで「知っていた」（15.4%）となっています。

年齢別にみると、「知っていた」は 60 歳代、70 歳以上で多く、「大部分が税金だと思っていた」は 10～20 歳代で多くなっています。

● 下水道使用料の不足分を公費でまかなっていること(計 1,017)



● 下水道使用料の不足分を公費でまかなっていること(年齢別)

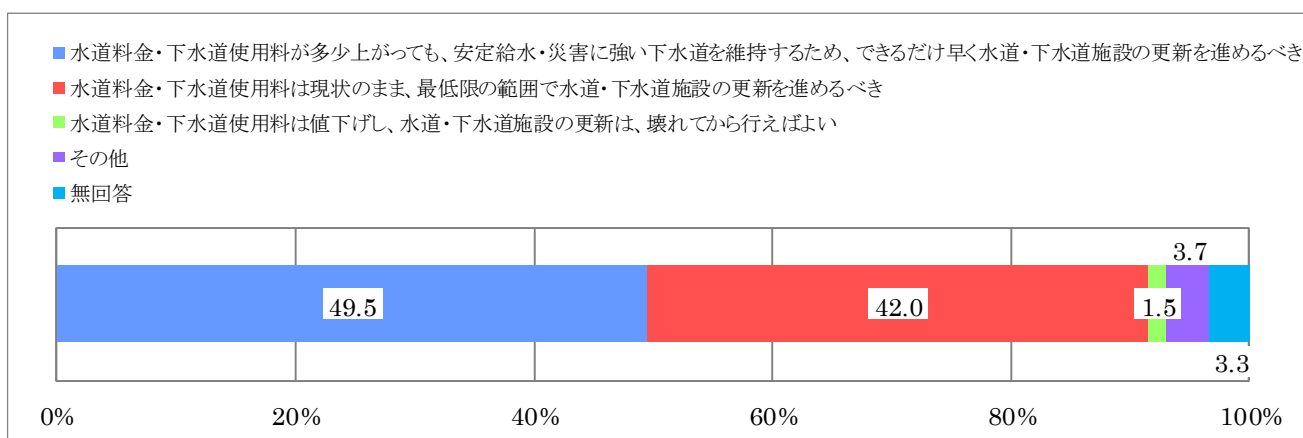


質問 18 水道料金・下水道使用料と水道・下水道施設の更新について

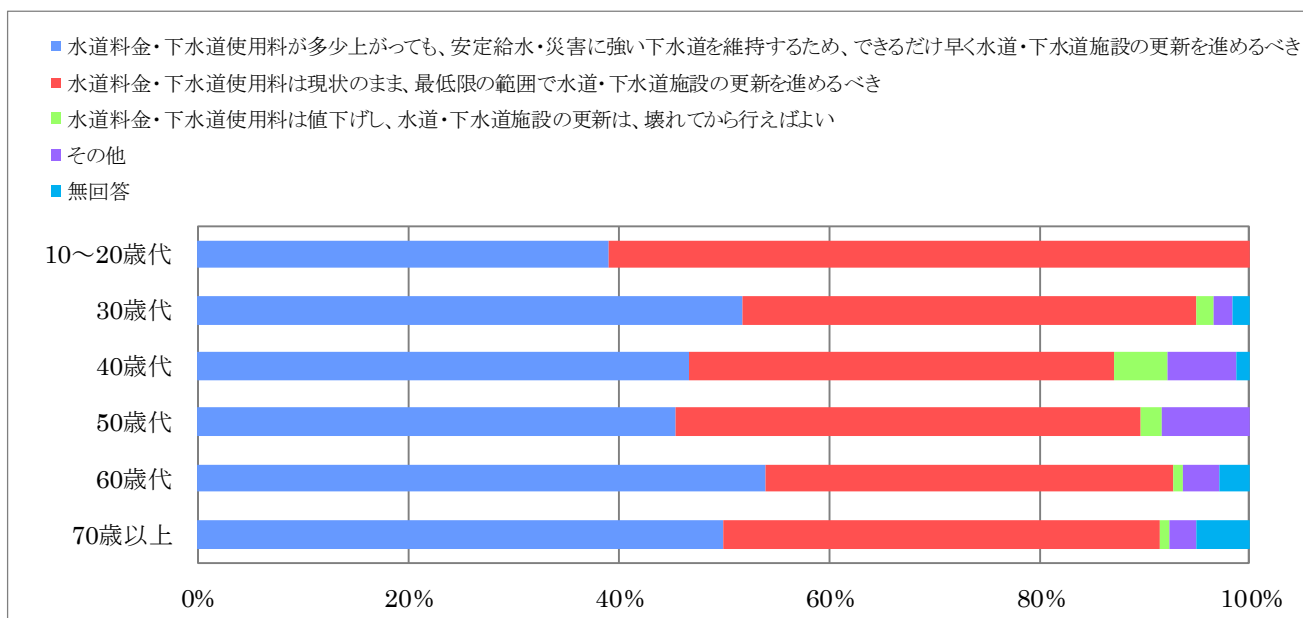
水道料金・下水道使用料と水道・下水道施設の更新について、「水道料金・下水道使用料が多少上がっても、安定給水・災害に強い下水道を維持するため、できるだけ早く水道・下水道施設の更新を進めるべき」が 49.5%で最も多く、次いで「水道料金・下水道使用料は現状のまま、最低限の範囲で水道・下水道施設の更新を進めるべき」(42.0%) となっています。

年齢別にみると、「水道料金・下水道使用料が多少上がっても、安定給水・災害に強い下水道を維持するため、できるだけ早く水道・下水道施設の更新を進めるべき」は 30 歳代、60 歳代で多く、「水道料金・下水道使用料は現状のまま、最低限の範囲で水道・下水道施設の更新を進めるべき」は 10～20 歳代で多くなっています。

●水道料金・下水道使用料と水道・下水道施設の更新について(計 1,017)



●水道料金・下水道使用料と水道・下水道施設の更新について(年齢別)

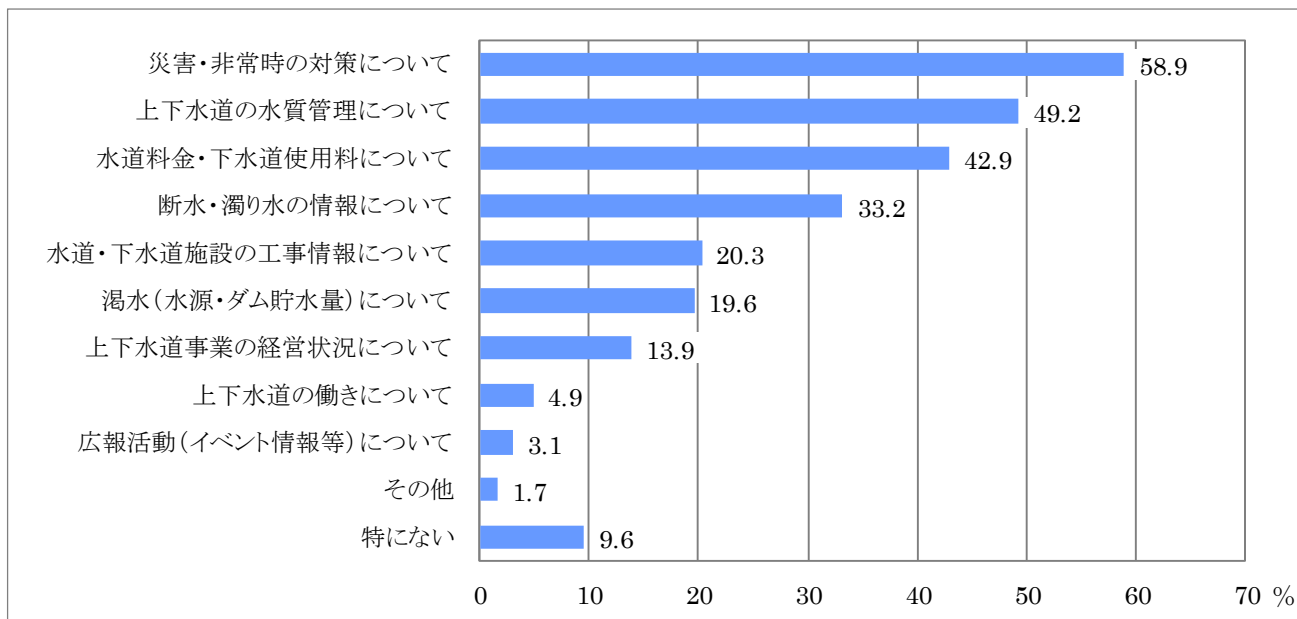


質問 19 上下水道事業について関心のあること

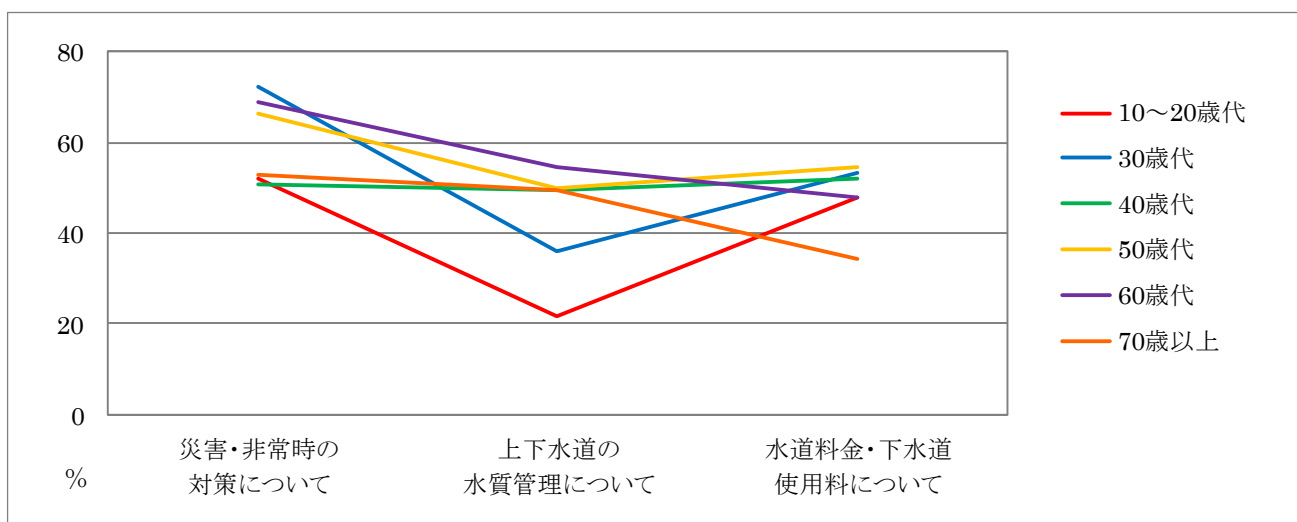
上下水道事業について関心のあることは、「災害・非常時の対策について」が 58.9%で最も多く、次いで「上下水道の水質管理について」(49.2%)、「水道料金・下水道使用料について」(42.9%)、「断水・濁り水の情報について」(33.2%)、「水道・下水道施設の工事情報について」(20.3%)となっています。

年齢別にみると、「災害・非常時の対策について」は 30 歳代、50 歳代、60 歳代で、「上下水道の水質管理について」は 60 歳代で、「水道料金・下水道使用料について」は 30 歳代、40 歳代、50 歳代で、それぞれ多くなっています。

● 上下水道事業について関心のあること(計 1,017)



● 上下水道事業について関心のあること(年齢別、主要 3 項目)



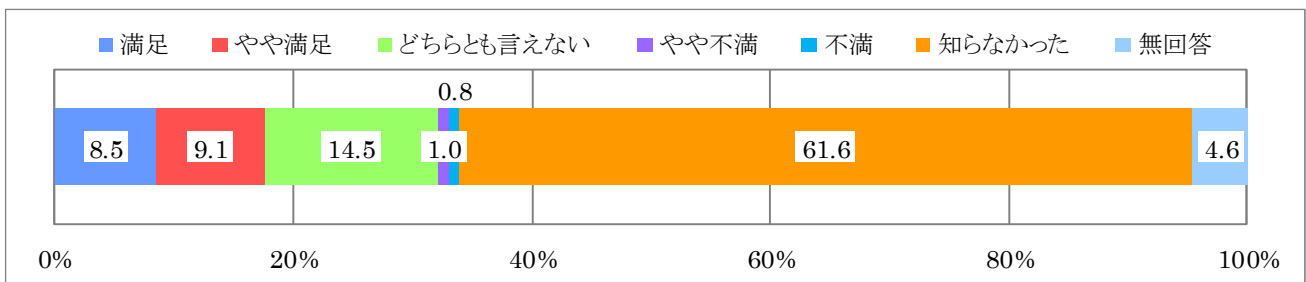
8 上下水道局の取り組みについて

質問20 ホームページでの情報発信

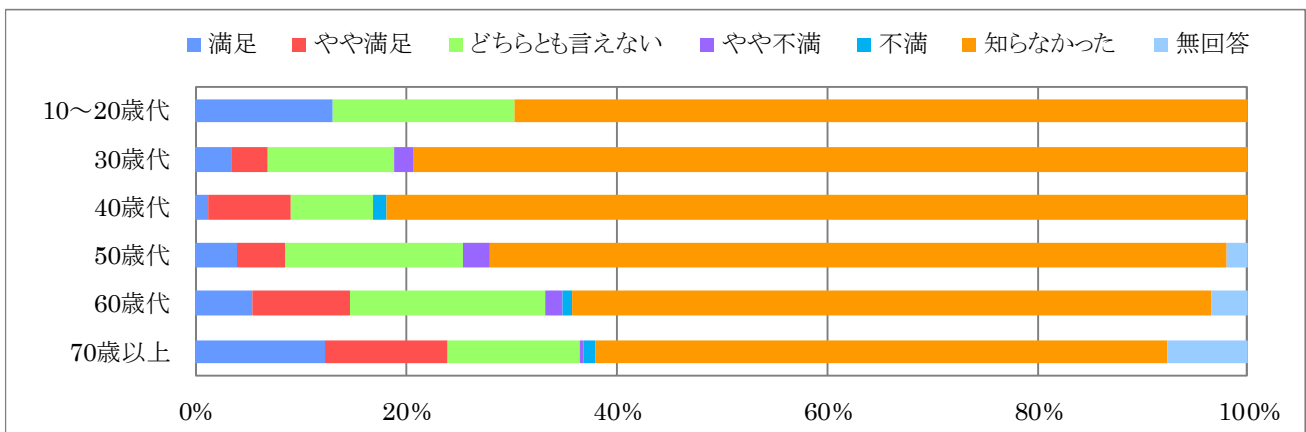
ホームページでの情報発信については、「知らなかった」が61.6%で最も多く、「満足」を含む回答（「満足」＋「やや満足」）は17.6%となっています。

年齢別にみると、「満足」を含む回答（「満足」＋「やや満足」）は70歳以上で多くなっています。また、「知らなかった」は30歳代、40歳代、50歳代で多くなっています。

●ホームページでの情報発信(計1,017)



●ホームページでの情報発信(年齢別)

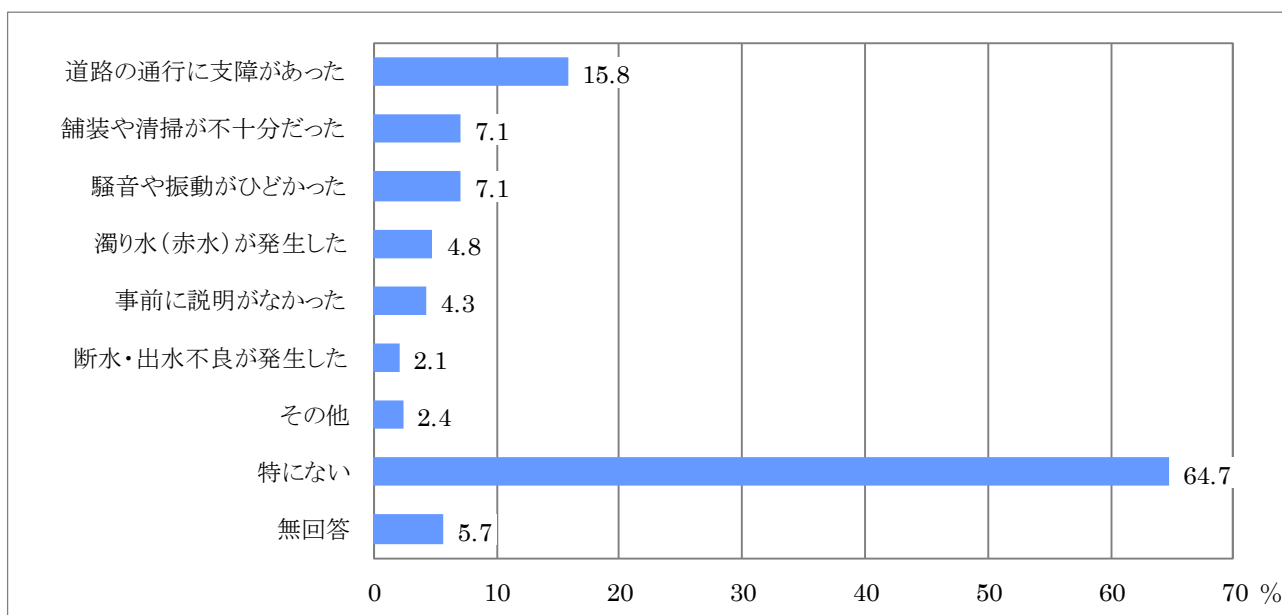


質問 2 1 上下水道局の工事で不満に思ったこと

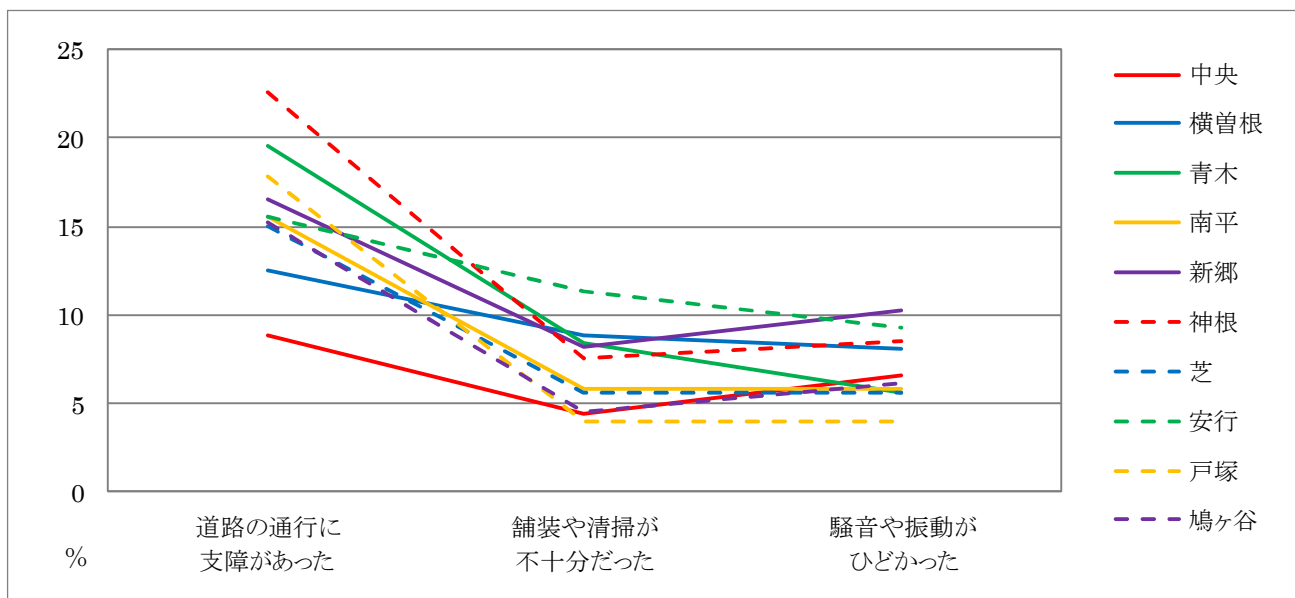
上下水道局の工事で不満に思ったことは、「道路の通行に支障があった」が 15.8%で最も多く、「舗装や清掃が不十分だった」(7.1%)、「騒音や振動がひどかった」(7.1%) となっていますが、「特にない」が 64.7%で多くを占めました。

地域別にみると、「道路の通行に支障があった」は神根で、「舗装や清掃が不十分だった」は安行で、「騒音や振動がひどかった」は新郷、安行で、それぞれ多くなっています。

●上下水道局の工事で不満に思ったこと(計 1,017)



●上下水道局の工事で不満に思ったこと(地域別、主要 3 項目)

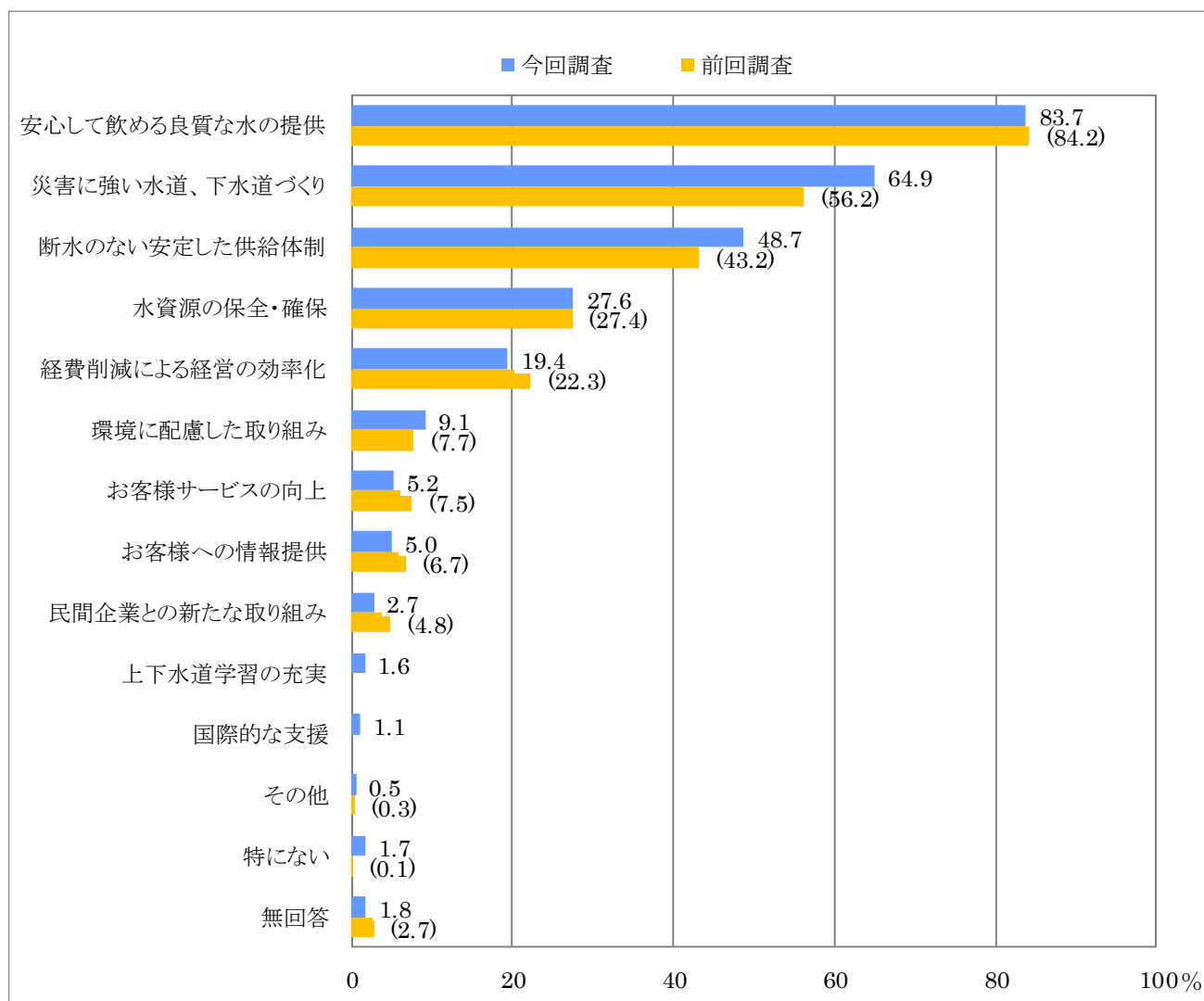


質問 2 2 今後の上下水道局の取り組みにおいて重視すべきこと

今後の上下水道局の取り組みにおいて重視すべきことは、「安心して飲める良質な水の提供」が 83.7% で最も多く、次いで「災害に強い水道、下水道づくり」(64.9%)、「断水のない安定した供給体制」(48.7%)、「水資源の保全・確保」(27.6%)、「経費削減による経営の効率化」(19.4%) となっています。

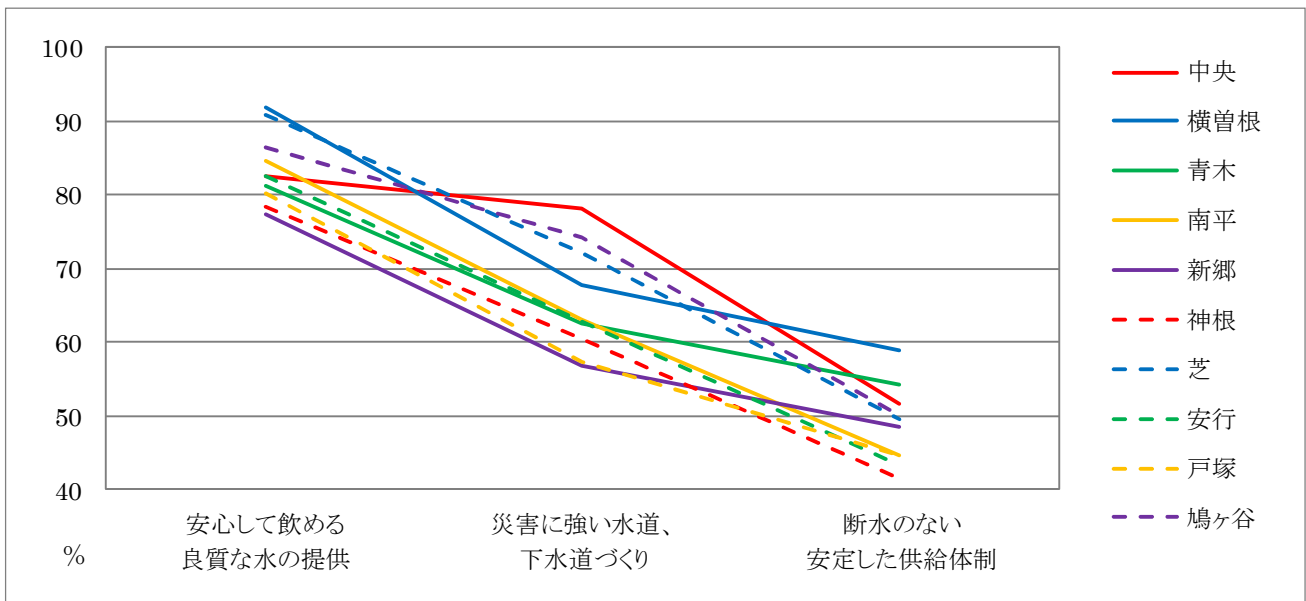
地域別にみると、どの地域も上位 3 項目の順は同じで、「安心して飲める良質な水の提供」は横曽根、芝で、「災害に強い水道、下水道づくり」は中央、鳩ヶ谷、芝で、「断水のない安定した供給体制」は横曽根、青木で、それぞれ多くなっています。

●今後の上下水道局の取り組みにおいて重視すべきこと(計 1,017)



*前回調査では下水道事業に関する項目は含まれておりません。

●今後の上下水道局の取り組みにおいて重視すべきこと(地域別、主要3項目)



9 自由回答

質問23 上下水道局へのご意見・ご要望

上下水道局へのご意見・ご要望として、245名から自由回答がありました。分野別のおもな内容は下記のとおりです。

●上下水道局へのご意見・ご要望—自由回答の分野別件数(1回答で複数分野があります)

ご意見・ご要望	件数	内容(抜粋)
水道料金について	68	<ul style="list-style-type: none"> ・急激な値上げに反対である。 ・新型コロナウイルスの影響が収束しない中での料金改定に反対である。 ・料金改定について納得のいく説明が必要。 ・川口市の水道料金は高い。 ・安心して飲める水を少しでも安く提供してほしい。 ・クレジットカード払いにも割引がほしい。 ・料金改定は、段階的に行うべき。電気料金のようにフレキシブルに料金が変わるような料金体系を検討してほしい。 ・節水しても基本料金が高く、料金に反映されにくい。 ・料金改定は致し方ないが、引き続き経費削減に努めてほしい。 ・水道料金が上がっても、老朽化した施設を更新して、水道を安心して使えるようにしてほしい。 ・諸外国に比べて日本の水道事業は高水準で料金も安い。水の安定供給には使用する側の負担増があって当然。 など
安全・安心な水の供給について	25	<ul style="list-style-type: none"> ・安全・安心な水の供給をこれからもお願いしたい。 ・水質に対しては常に最大のこだわりを持ってほしい。 ・水質が向上していることを感じ、感謝している。 ・水道水が美味しいので、水を買わなくて済んでいる。 ・浄水器を10年以上使用しているが、水質が良くなっているのか、取替時期が長くなっている。 ・東京都の水は飲んでも安心と聞くが、埼玉県の水はどうなのか。飲料水として使えるのか不安。 など
災害に強い水道づくりについて	22	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時に断水のない、強靱な水道を。 ・地震や台風、集中豪雨など自然災害の時に被害が最小限に済むよう対策をお願いしたい。 ・集中豪雨が多くなった昨今、雨水の排水能力が心配。 ・川口市の多くは低地帯であり、冠水の危険性があるため、下水道事業での対策をしっかりとお願いしたい。 ・下水道が整備されていない地区に住んでいる。一日も早く整備をお願いしたい。 ・大きな地震、水害が発生し、今後も発生懸念がある中、災害に強い上下水道インフラの整備を望む。 など

ご意見・ご要望	件数	内容（抜粋）
広報活動について	21	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者はホームページの見方がわからない（見ることができない）。各家庭に情報を伝えてほしい。 ・もっと沢山のの人たちに水の大切さがわかってもらえるような広報活動を。 ・雨水の再利用について情報がほしい。 ・悪質業者に高額請求される水のトラブルのケースがあるとテレビで見た。もっと広報誌などで注意喚起してほしい。 ・上下水道広報誌「みずぐるま」の内容を充実させてほしい。 ・この調査をきっかけに、上下水道広報誌「みずぐるま」を読んでみようと思った。 など
経営の改善について	20	<ul style="list-style-type: none"> ・上下水道事業の民営化に反対。 ・より一層の経営努力を。 ・水道料金が上がれば家計は苦しくなるが、料金を上げずに安全や安心が守れなくなるのも困る。うまくやってほしい。 ・国、県、市町村で計画的に効率よく事業を進められないか、もっと考えてほしい。 ・電気、ガス、電話の事業者とも協力して事業を進めてほしい。 ・人口 60 万人という規模の大きい市なので、他の市町村の手本となってほしい。 など
水道工事について	14	<ul style="list-style-type: none"> ・同じ場所を何度も工事するのはなぜか、集中してできないのか。また、工事を迅速に実施してほしい。 ・コストがかからない工事手法の検討を。 ・工事の後、側溝に土などがたまるので、側溝の清掃もお願いしたい。 ・宅地内の給水管の更新はどうしたらいいのか（市で行ってほしい）。 ・舗装したばかりの道路を掘り起こすなど、工事に無駄がないか。 ・工事車両の路上駐車はやめてほしい、休憩中の路上喫煙も迷惑。 など
下水道の整備について	14	<ul style="list-style-type: none"> ・下水道未整備の地域がまだまだ多いと思う。早く市内全域へ整備してほしい。 ・浄化槽を使用しているため下水道に接続したいが、工事ができないと言われた。 ・雨天時、降り始めなど、下水の消毒臭の様な刺激臭がすることが多い。 など
水道管の更新について	12	<ul style="list-style-type: none"> ・上下水道局から送られる水が安全であっても、末端の水道管劣化による各家の蛇口からの水質が不安。 ・水道管が破裂する前に交換してほしい。古い所から早急をお願いしたい。 ・検針時、「水道量が前回より急に増えている」との指摘がありとても助かった。古くなった水道管や施設等の更新は大変な資金が必要なことは聞いている。国からの公費支出は絶対必要であると思う。 など

ご意見・ご要望	件数	内容（抜粋）
その他	126	<ul style="list-style-type: none"> ・民営化に断固反対。上下水道局が、誇りと自信を持って運営を頑張ってほしい。 ・水道に関して、不便や問題を感じたことがないのであまり意識してこなかった。 ・災害用備蓄ボトル水「川口みず太郎」を購入したい。もっと身近なところで販売してほしい。 ・諸外国（外国資本）などに土地や水道を買われないよう、日本の水源、上下水道を守ってほしい。 ・水の出が不安定なので（水圧が弱いので）改良してほしい。 ・いつもありがとうございます。 など

*内容については、主だった意見を要約して掲載しています。

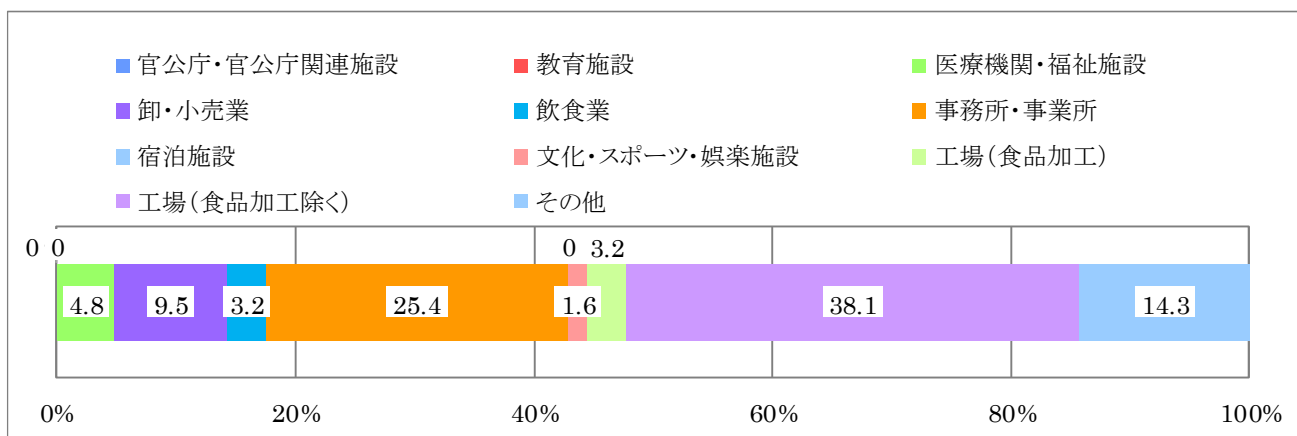
第 3 章 事業所

1 属性項目

質問1 業種

回答のあった事業所の業種は、「工場（食品加工除く）」が38.1%で最も多く、次いで「事務所・事業所」（25.4%）、「卸・小売業」（9.5%）、「医療機関・福祉施設」（4.8%）、「飲食業」（3.2%）、「工場（食品加工）」（3.2%）、「文化・スポーツ・娯楽施設」（1.6%）となっています。なお、「その他」（14.3%）には、建設業、運送業、サービスなどが含まれています。

●業種(計63)



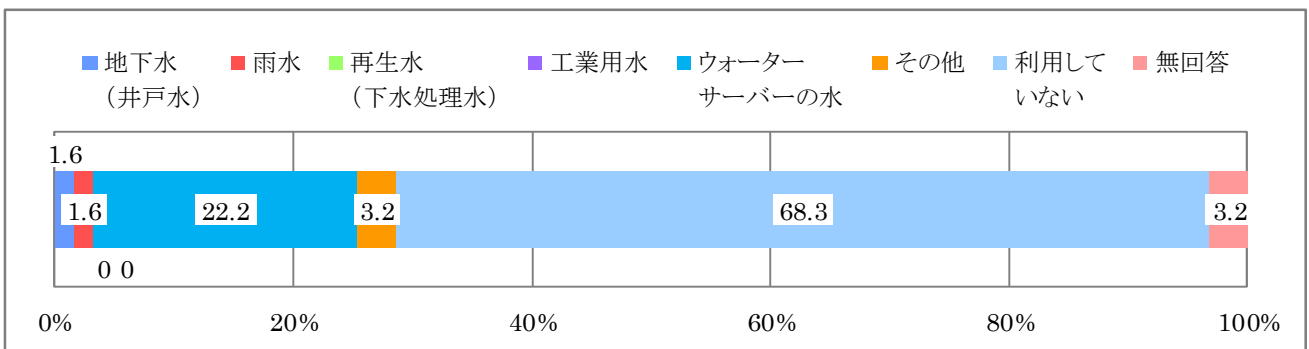
2 利用している水について

質問2 水道水以外で主に利用している水

水道水以外で主に利用している水は、「ウォーターサーバーの水」(22.2%)、「地下水(井戸水)」(1.6%)、「雨水」(1.6%)となっています。なお、「利用していない」(68.3%)が大半を占めています。

業種別にみると、「ウォーターサーバーの水」は卸・小売業、事務所・事業所、工場(食品加工)、工場(食品加工除く)において利用されています。

●水道水以外で主に利用している水(計63)



●水道水以外で主に利用している水(業種別)

	回答事業所	地下水(井戸水)	雨水	再生水(下水処理水)	工業用水	ウォーターサーバーの水	その他	利用していない
官公庁・官公庁関連施設	-	-	-	-	-	-	-	-
教育施設	-	-	-	-	-	-	-	-
医療機関・福祉施設	3	-	-	-	-	-	-	2
卸・小売業	6	-	-	-	-	2	-	3
飲食業	2	-	-	-	-	-	-	2
事務所・事業所	16	1	-	-	-	5	1	9
宿泊施設	-	-	-	-	-	-	-	-
文化・スポーツ・娯楽施設	1	-	-	-	-	-	-	1
工場(食品加工)	2	-	-	-	-	1	-	1
工場(食品加工除く)	24	-	-	-	-	4	1	19
その他	9	-	1	-	-	2	-	6

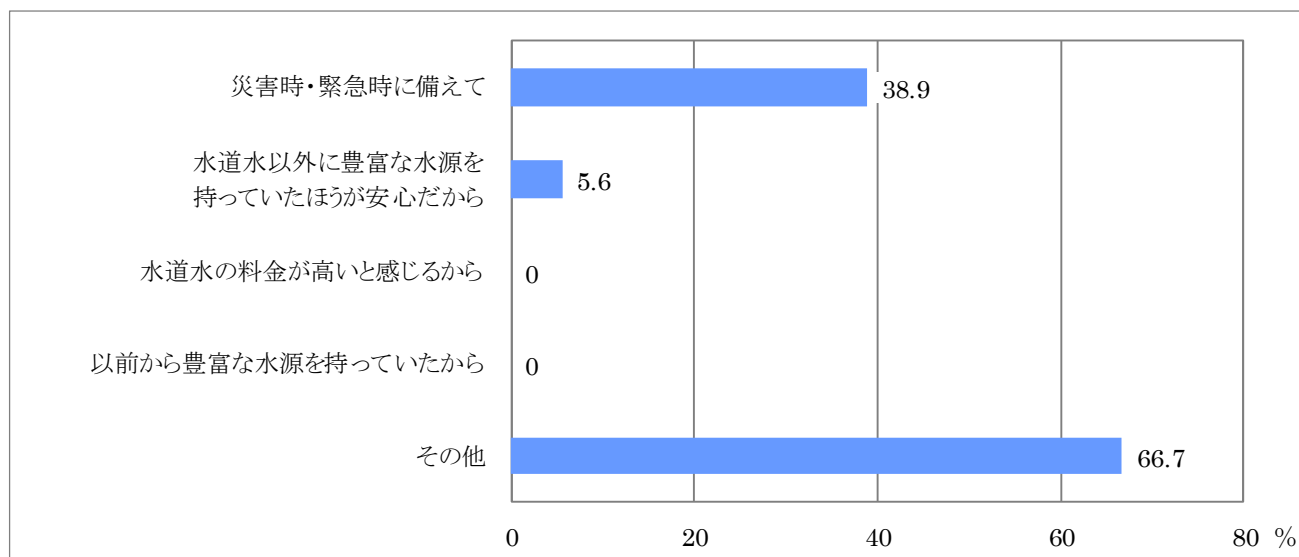
*サンプルが少ないため参考値とします。

質問 2 - 1 水道水以外の水を利用している理由

質問 2 で水道水以外の水を利用していると回答した事業所の理由は、「災害時・緊急時に備えて」が 38.9%で最も多く、次いで「水道水以外に豊富な水源を持っていたほうが安心だから」(5.6%)、となっています。

理由ごとに利用している水を見ると、「災害時・緊急時に備えて」はウォーターサーバーの水、雨水、「水道水以外に豊富な水源を持っていたほうが安心だから」は地下水(井戸水)となっています。

●水道水以外の水を利用している理由(計 18)



●水道水以外の水を利用している理由(利用している水の種別別)

	回答数	水道水の料金が高いと感じるから	災害時・緊急時に備えて	以前から豊富な水源を持っていたから	水道水以外に豊富な水源を持っていたほうが安心だから	その他
地下水(井戸水)	1	-	-	-	1	-
雨水	1	-	1	-	-	1
再生水(下水処理水)	-	-	-	-	-	-
工業用水	-	-	-	-	-	-
ウォーターサーバーの水	14	-	6	-	-	9
その他	2	-	-	-	-	2

*サンプルが少ないため参考値とします。

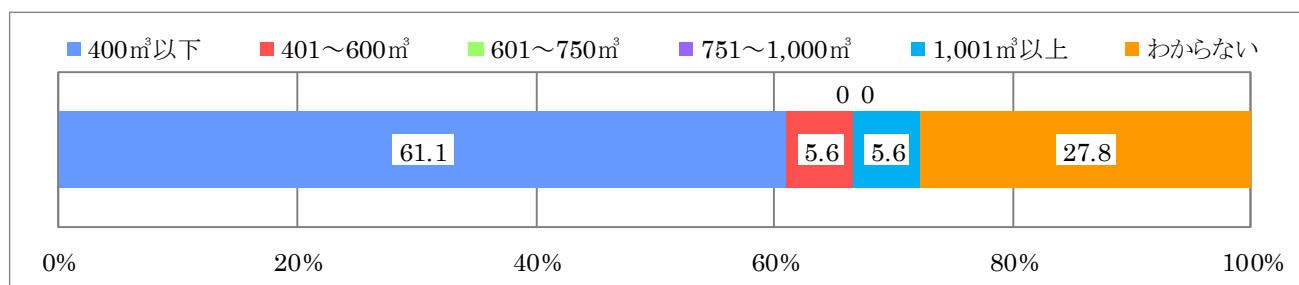
質問 2 - 2 経費削減状況

質問 2 - 1 で水道水の料金が高いと感じると回答した事業所はありませんでした。

質問 2 - 3 水道水以外の水の使用状況

質問 2 で水道水以外の水を利用していると回答した事業所において、その水の使用状況は、「400 m³以下」が 61.1%で最も多く、次いで「401~600 m³」(5.6%)、「1,001 m³以上」(5.6%) となっています。

●水道水以外の水の使用状況 (計 18)

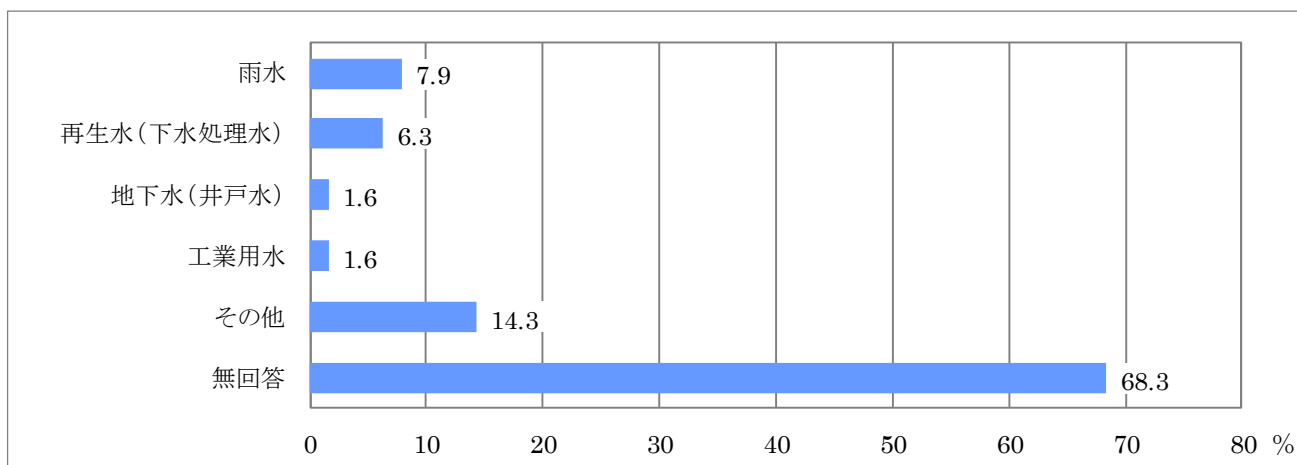


質問3 利用検討している水資源

利用検討している水資源は、「雨水」(7.9%)、「再生水(下水処理水)」(6.3%)、「地下水(井戸水)」(1.6%)、「工業用水」(1.6%)となっています。

業種別にみると、「地下水(井戸水)」は事務所・事業所、「雨水」は事務所・事業所、工場(食品加工除く)、「再生水(下水処理水)」は卸・小売業、事務所・事業所、工場(食品加工除く)、「工業用水」は工場(食品加工除く)となっています。

●利用検討している水資源(計63)



●利用検討している水資源(業種別)

	回答 事業所	地下水 (井戸水)	雨水	再生水 (下水処理水)	工業用水	その他
官公庁・官公庁関連施設	-	-	-	-	-	-
教育施設	-	-	-	-	-	-
医療機関・福祉施設	3	-	-	-	-	-
卸・小売業	6	-	-	1	-	1
飲食業	2	-	-	-	-	-
事務所・事業所	16	1	1	1	-	2
宿泊施設	-	-	-	-	-	-
文化・スポーツ・娯楽施設	1	-	-	-	-	-
工場(食品加工)	2	-	-	-	-	-
工場(食品加工除く)	24	-	2	2	1	4
その他	9	-	2	-	-	2

* サンプルが少ないため参考値とします。

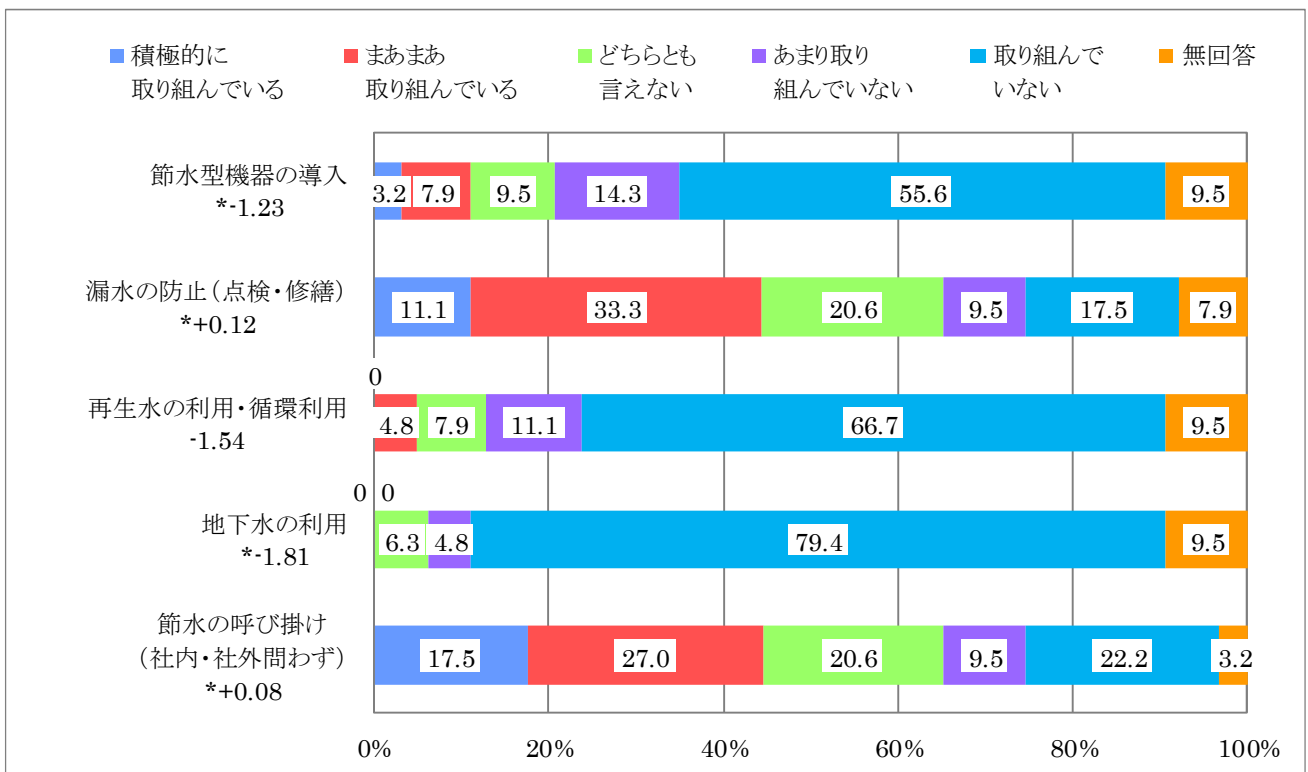
3 水道水について

質問4 節水への取り組み 節水型機器の導入

節水への取り組みについて、①「取り組んでいる」を含む回答（「積極的に取り組んでいる」＋「まあまあ取り組んでいる」）と、②「取り組んでいない」を含む回答（「あまり取り組んでいない」＋「取り組んでいない」）でまとめると以下のように大別できます。

- 「取り組んでいる」を含む回答が多い⇒「漏水の防止（点検・修繕）」、
「節水の呼び掛け（社内・社外問わず）」
- 「取り組んでいない」を含む回答が多い⇒「節水型機器の導入」
「再生水の利用・循環利用」、「地下水の利用」

●節水への取り組み(計 63)

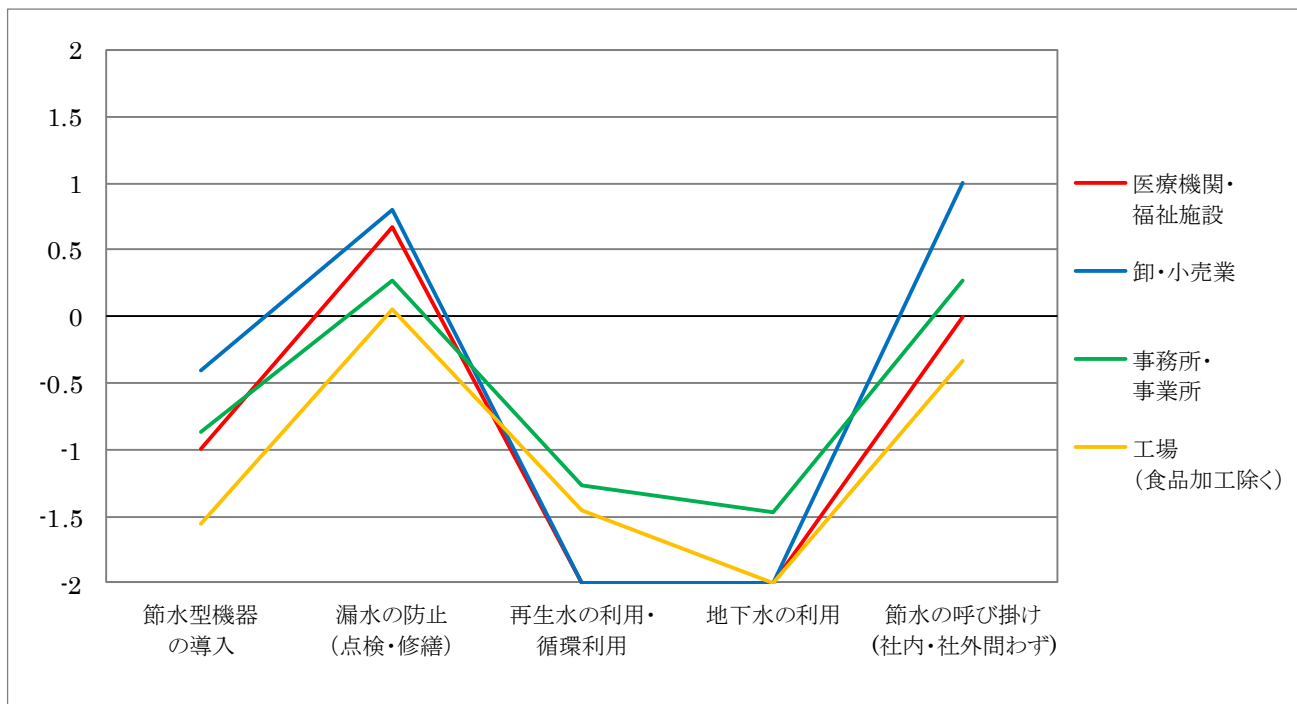


*左側項目下の数字は<加重平均>で、全体傾向を示しています。ここでは「A. 積極的に取り組んでいる」=+2、「B. まあまあ取り組んでいる」=+1、「C. どちらとも言えない」=±0、「D. あまり取り組んでいない」=-1、「E. 取り組んでいない」=-2として重みをかけた平均値で求めています。

$$\text{加重平均} = \frac{A \text{ と回答社数} \times (+2) + B \text{ と回答社数} \times (+1) + C \text{ と回答社数} \times (\pm 0) + D \text{ と回答社数} \times (-1) + E \text{ と回答社数} \times (-2)}{A \text{ と回答社数} + B \text{ と回答社数} + C \text{ と回答社数} + D \text{ と回答社数} + E \text{ と回答社数}}$$

業種別にみると、「節水の呼び掛け（社内・社外問わず）」は卸・小売業、事務所・事業所で取り組んでいる傾向がみられます。また、「漏水の防止（点検・修繕）」は卸・小売業、医療機関・福祉施設、事務所・事業所で取り組んでいる傾向がみられます。一方、「地下水の利用」や「再生水の利用・循環利用」はあまり取り組まれていないようです。

● 節水への取り組み（業種別、加重平均：取り組み度）



* サンプル数が少ない「官公庁・官公庁関連施設」、「教育施設」、「飲食業」、「宿泊施設」、「文化・スポーツ・娯楽施設」、「工場（食品加工）」、及び「その他」は除いています。

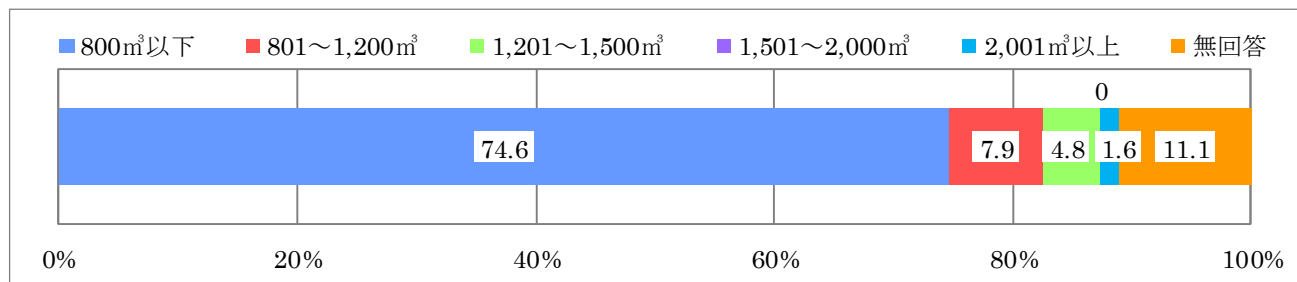
* 加重平均（取り組み度）は、全事業所が「積極的に取り組んでいる」なら+2、「まあまあ取り組んでいる」なら+1、「どちらとも言えない」なら±0、「あまり取り組んでいない」なら-1、「取り組んでいない」なら-2となる指標です。

質問5 水道の使用水量

水道の使用水量は、「800 m³以下」が74.6%で最も多く、次いで「801～1,200 m³」(7.9%)、「1,201～1,500 m³」(4.8%)、「2,001 m³以上」(1.6%)となっています。

業種別にみると、「800 m³以下」は工場（食品加工除く）で24社中22社、事務所・事業所で16社中11社、卸・小売業で6社中4社などとなっています。

●水道の使用水量(計63)



●水道の使用水量(業種別)

	回答 事業所	800 m ³ 以下	801～ 1,200 m ³	1,201～ 1,500 m ³	1,501～ 2,000 m ³	2,001 m ³ 以上
官公庁・官公庁関連施設	-	-	-	-	-	-
教育施設	-	-	-	-	-	-
医療機関・福祉施設	3	1	-	1	-	-
卸・小売業	6	4	-	-	-	1
飲食業	2	-	1	-	-	-
事務所・事業所	16	11	2	2	-	-
宿泊施設	-	-	-	-	-	-
文化・スポーツ・娯楽施設	1	-	-	-	-	-
工場(食品加工)	2	2	-	-	-	-
工場(食品加工除く)	24	22	2	-	-	-
その他	9	7	-	-	-	-

* サンプルが少ないため参考値とします。

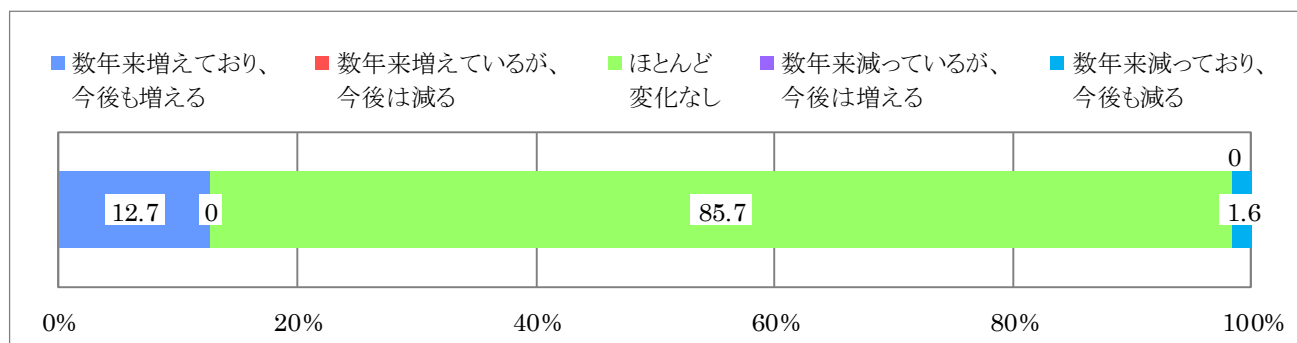
質問6 使用水量の状況

使用水量の状況は、「ほとんど変化なし」が85.7%で最も多く、次いで「数年来増えており、今後も増える」(12.7%)、「数年来減っており、今後も減る」(1.6%)となっています。

業種別にみると、「数年来増えており、今後も増える」は医療機関・福祉施設、事務所・事業所、工場（食品加工除く）となっています。

使用水量との関係を見ると、「数年来増えており、今後も増える」と回答した事業所は、使用水量が800 m³以下、801～1,200 m³となっています。

●使用水量の状況(計 63)

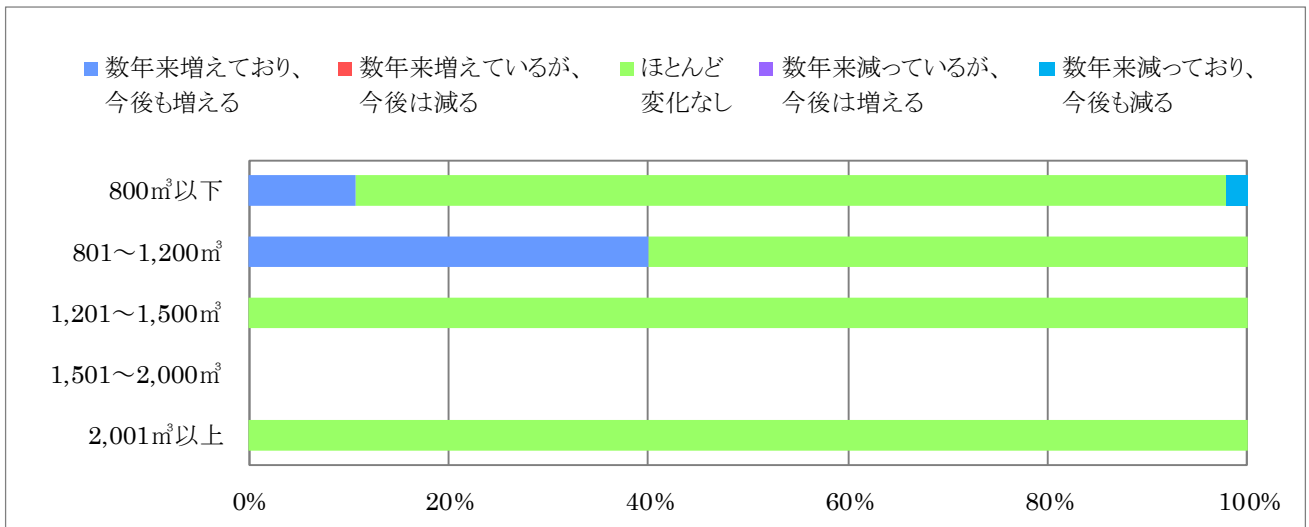


●使用水量の状況(業種別)

	回答事業所	数年来増えており、今後も増える	数年来増えているが、今後は減る	ほとんど変化なし	数年来減っているが、今後は増える	数年来減っており、今後も減る
官公庁・官公庁関連施設	-	-	-	-	-	-
教育施設	-	-	-	-	-	-
医療機関・福祉施設	3	2	-	1	-	-
卸・小売業	6	-	-	6	-	-
飲食業	2	-	-	2	-	-
事務所・事業所	16	2	-	14	-	-
宿泊施設	-	-	-	-	-	-
文化・スポーツ・娯楽施設	1	-	-	1	-	-
工場(食品加工)	2	-	-	2	-	-
工場(食品加工除く)	24	3	-	20	-	1
その他	9	1	-	8	-	-

* サンプルが少ないため参考値とします。

● 使用水量の状況(使用水量別)

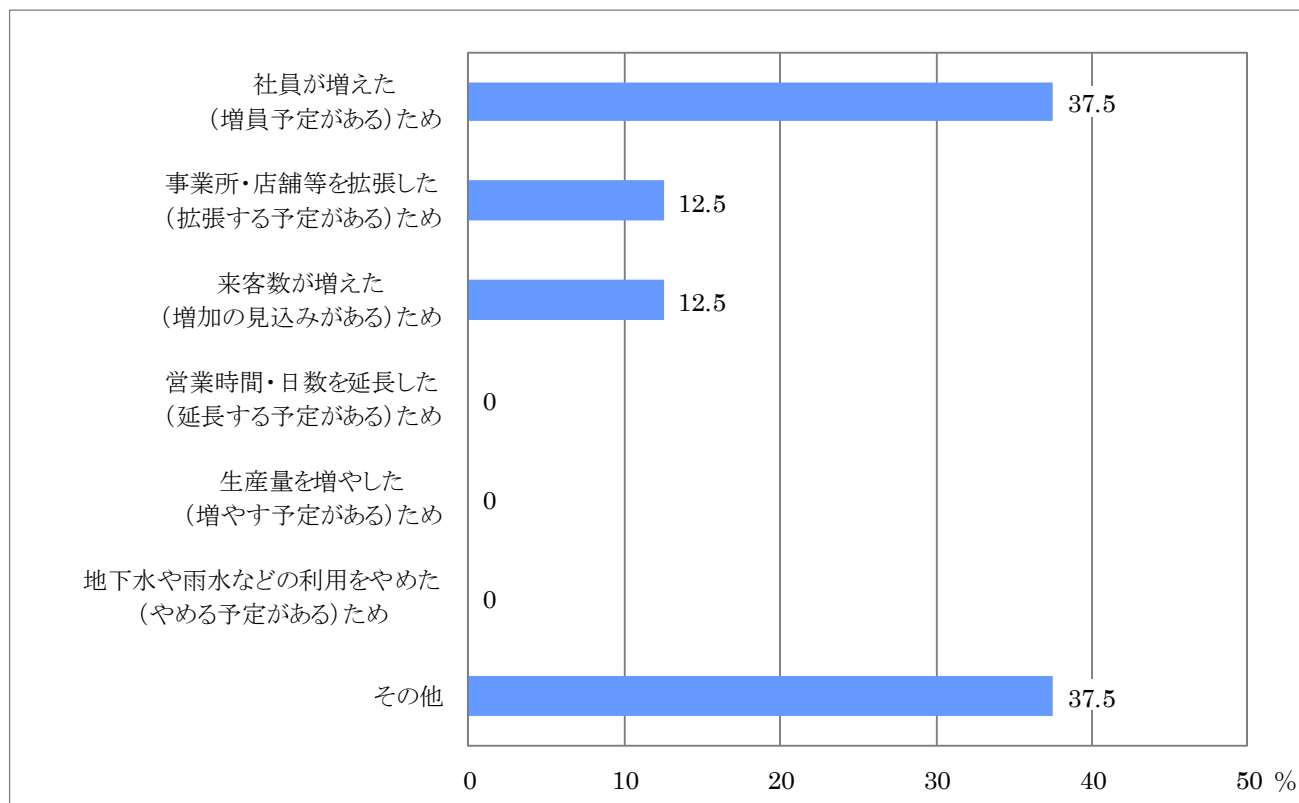


* 1,501~2,000 m³は該当する回答事業所がありません。

質問6-1 今後の使用水量の増加理由

質問6で使用水量が増える傾向にあると回答した事業所の理由は、「社員が増えた（増員予定がある）ため」が37.5%で最も多く、次いで「事業所・店舗等を拡張した（拡張する予定がある）ため」（12.5%）、「来客数が増えた（増加の見込みがある）ため」（12.5%）となっています。

●今後の使用水量の増加理由(計8)



質問6-2 今後の使用水量の減少理由

質問6で使用水量が減る傾向にあると回答した事業所の理由は、「生産量を減らした（減らす予定がある）ため」（1社）でした。

●今後の使用水量の減少理由(計1)

	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	-
営業時間・日数を短縮した（短縮する予定がある）ため	-
生産量を減らした（減らす予定がある）ため	1
社員が減った（減員予定がある）ため	-
来客数が減った（減少が予想される）ため	-
地下水や雨水などを利用した（利用予定がある）ため	-
節水の取り組みを徹底した（取り組む予定がある）ため	-
その他	-

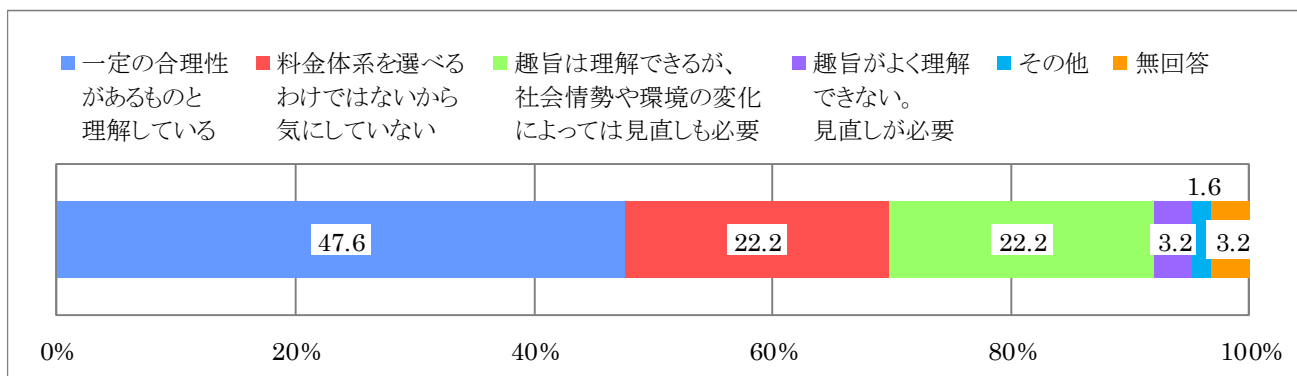
4 水道料金について

質問7 料金体系（逦増型料金）について

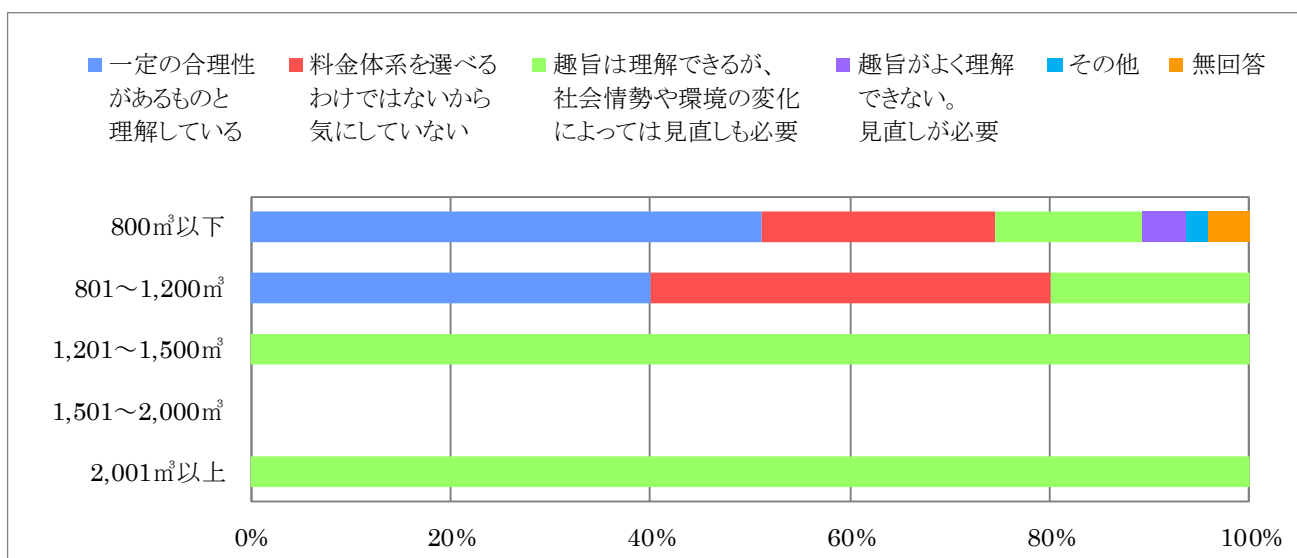
料金体系（逦増型料金）については、「一定の合理性があるものと理解している」が47.6%で最も多く、次いで「料金体系を選べるわけではないから気にしていない」（22.2%）、「趣旨は理解できるが、社会情勢や環境の変化によっては見直しも必要」（22.2%）、「趣旨がよく理解できない。見直しが必要」（3.2%）となっています。

使用水量別にみると、「趣旨は理解できるが、社会情勢や環境の変化によっては見直しも必要」と回答した事業所は、800 m³以下、801～1,200 m³、1,201～1,500 m³、2,001 m³以上、「趣旨がよく理解できない。見直しが必要」と回答した事業所は、800 m³以下となっています。

●料金体系(逦増型料金)について(計 63)



●料金体系(逦増型料金)について(使用水量別)

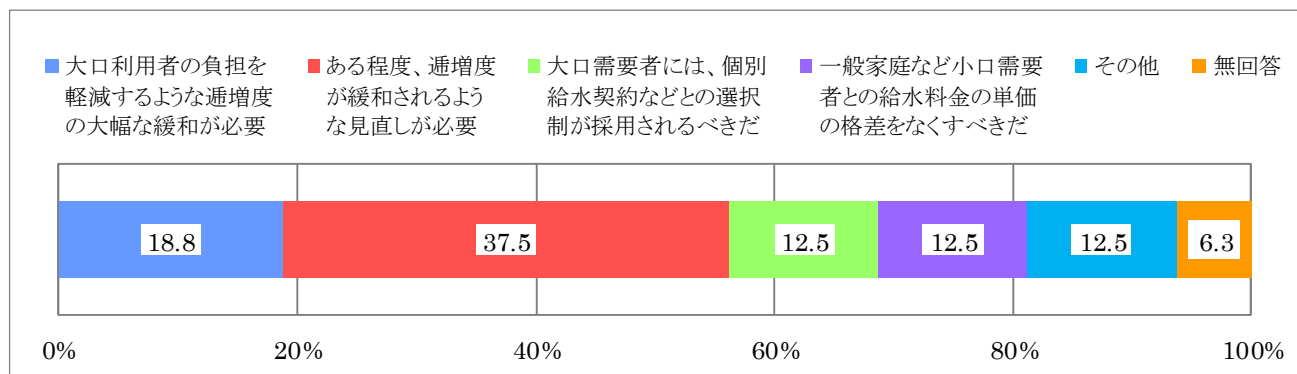


*1,501～2,000 m³は該当する回答事業所がありません。

質問7-1 料金体系の見直し

質問7で「趣旨は理解できるが、社会情勢や環境の変化によっては見直しも必要」または「趣旨がよく理解できない。見直しが必要」と回答した事業所の、必要と考える料金体系の見直しは、「ある程度、逓増度が緩和されるような見直しが必要」が37.5%で最も多く、次いで「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必要」(18.8%)、「大口需要者には、個別給水契約などとの選択制が採用されるべきだ」(12.5%)、「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」(12.5%)となっています。

●料金体系の見直し(計16)

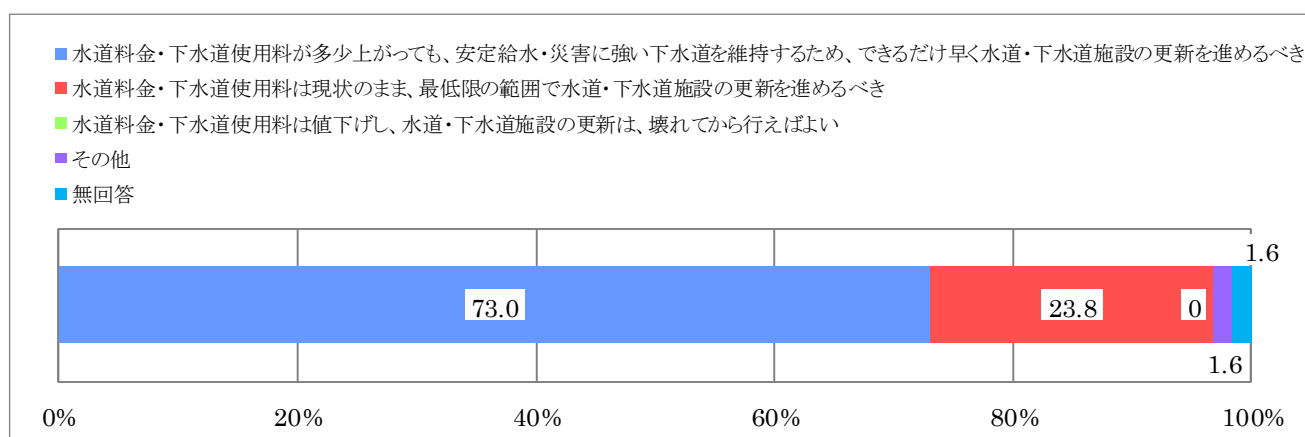


質問8 水道料金・下水道使用料と水道・下水道施設の更新について

水道料金・下水道使用料と水道・下水道施設の更新については、「水道料金・下水道使用料が多少上がっても、安定給水・災害に強い下水道を維持するため、できるだけ早く水道・下水道施設の更新を進めるべき」が73.0%で最も多く、次いで「水道料金・下水道使用料は現状のまま、最低限の範囲で水道・下水道施設の更新を進めるべき」(23.8%)となっています。

業種別にみると、「水道料金・下水道使用料が多少上がっても、安定給水・災害に強い下水道を維持するため、できるだけ早く水道・下水道施設の更新を進めるべき」は工場（食品加工除く）で24社中18社、事務所・事業所で16社中12社などとなっています。

●水道料金・下水道使用料と水道・下水道施設の更新について(計63)



●水道料金・下水道使用料と水道・下水道施設の更新について(業種別)

	回答事業所	水道料金・下水道使用料が多少上がっても、安定給水・災害に強い下水道を維持するため、できるだけ早く水道・下水道施設の更新を進めるべき	水道料金・下水道使用料は現状のまま、最低限の範囲で水道・下水道施設の更新を進めるべき	水道料金・下水道使用料は値下げし、水道・下水道施設の更新は、壊れてから行えばよい	その他
官公庁・官公庁関連施設	-	-	-	-	-
教育施設	-	-	-	-	-
医療機関・福祉施設	3	3	-	-	-
卸・小売業	6	4	2	-	-
飲食業	2	1	1	-	-
事務所・事業所	16	12	4	-	-
宿泊施設	-	-	-	-	-
文化・スポーツ・娯楽施設	1	-	-	-	-
工場(食品加工)	2	1	1	-	-
工場(食品加工除く)	24	18	6	-	-
その他	9	7	1	-	1

* サンプルが少ないため参考値とします。

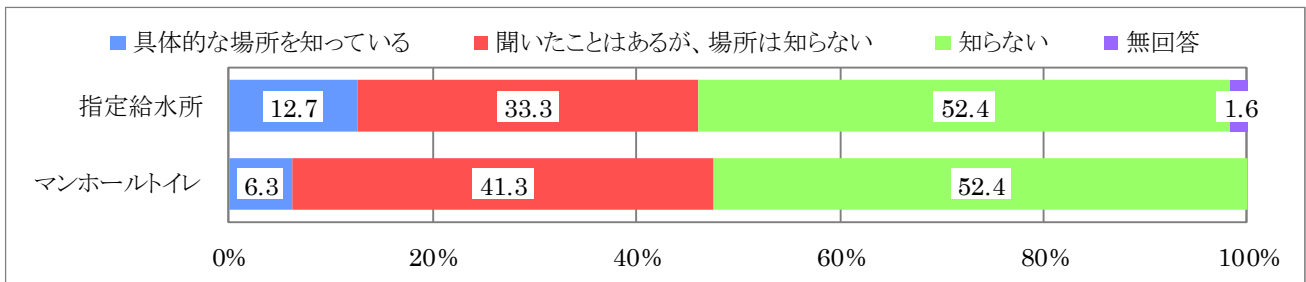
5 災害時・非常時について

質問9 指定給水所及びマンホールトイレの設置場所

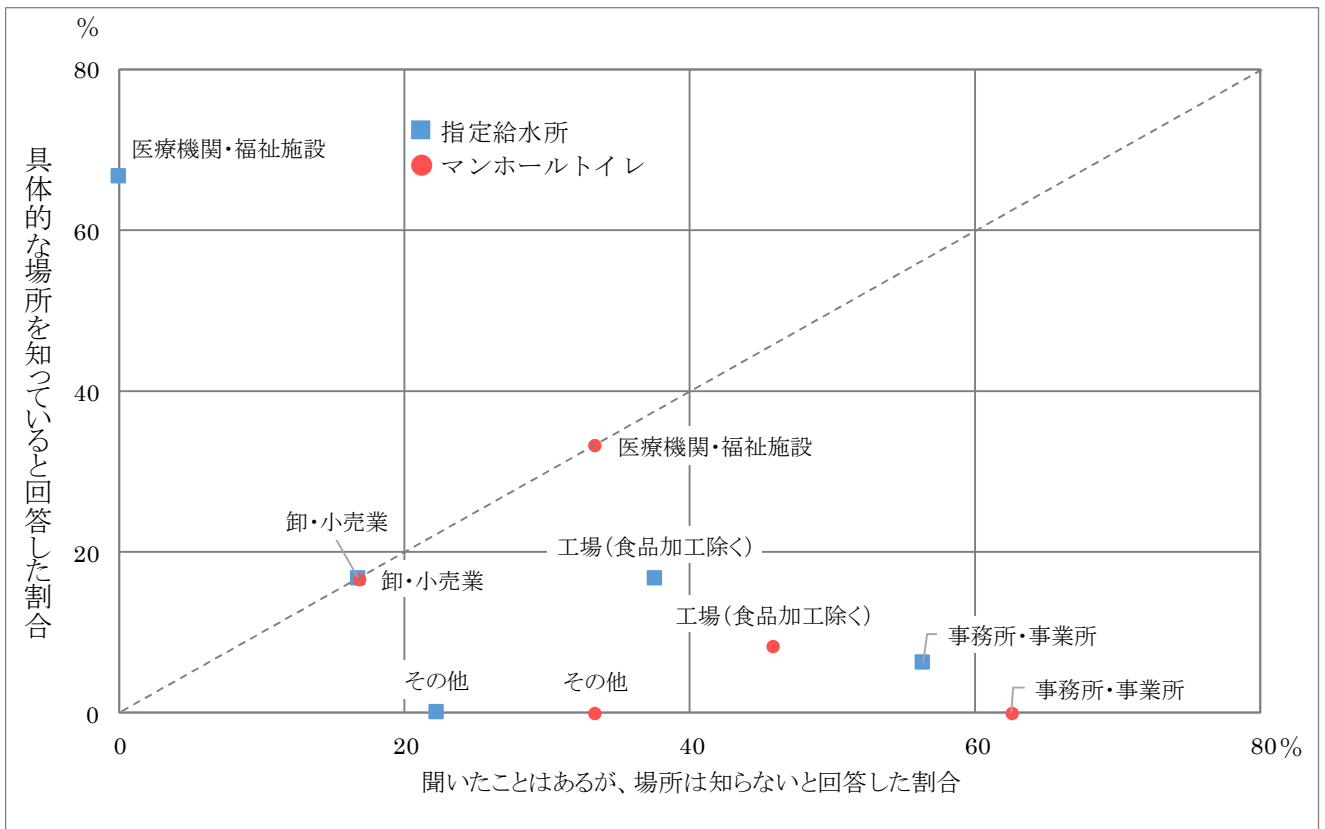
指定給水所の設置場所は、「具体的な場所を知っている」が12.7%で最も少なくなっています。また、マンホールトイレの設置場所も、「具体的な場所を知っている」が6.3%で最も少なくなっています。

業種別にみると、「具体的な場所を知っている」は指定給水所、マンホールトイレとも医療機関・福祉施設で多くなっています。

●指定給水所及びマンホールトイレの設置場所(計63)



●指定給水所及びマンホールトイレの設置場所(業種別、知っていると回答した割合)

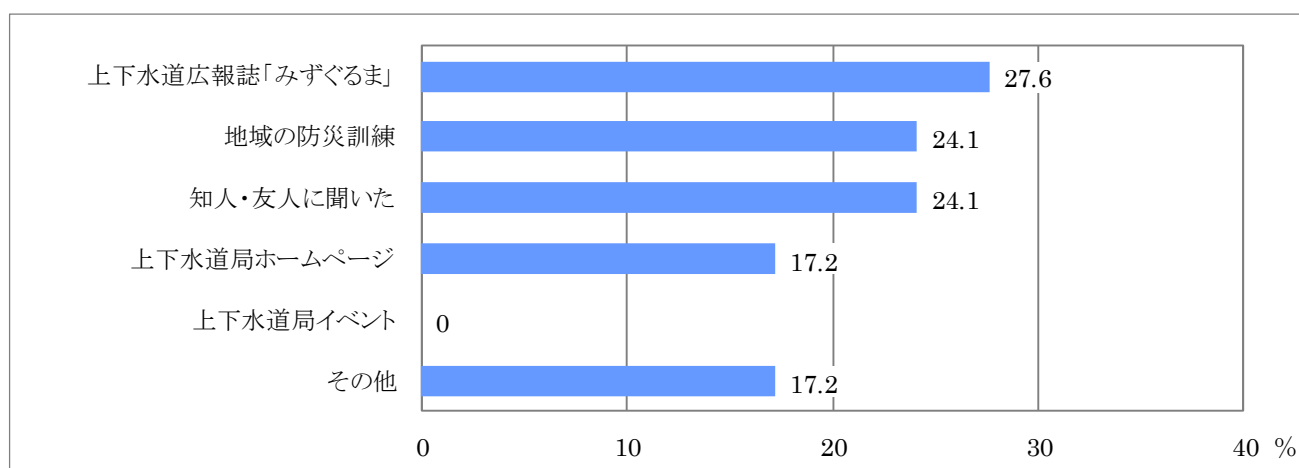


質問9-1 指定給水所の認知経路

質問9で指定給水所の「具体的な場所を知っている」または「聞いたことはあるが、場所は知らない」と回答した事業所の認知経路は、「上下水道広報誌「みずぐるま」」が27.6%で最も多く、次いで「地域の防災訓練」と「知人・友人に聞いた」（ともに24.1%）、「上下水道局ホームページ」（17.2%）となっています。

業種別にみると、「知人・友人に聞いた」は工場（食品加工除く）で13社中6社と多くなっています。

●指定給水所の認知経路(計 29)



●指定給水所の認知経路(業種別)

	回答事業所	上下水道広報誌「みずぐるま」	地域の防災訓練	知人・友人に聞いた	上下水道局ホームページ	上下水道局イベント	その他
官公庁・官公庁関連施設	-	-	-	-	-	-	-
教育施設	-	-	-	-	-	-	-
医療機関・福祉施設	2	-	1	-	-	-	1
卸・小売業	2	-	1	-	-	-	1
飲食業	-	-	-	-	-	-	-
事務所・事業所	10	3	2	-	3	-	2
宿泊施設	-	-	-	-	-	-	-
文化・スポーツ・娯楽施設	-	-	-	-	-	-	-
工場(食品加工)	-	-	-	-	-	-	-
工場(食品加工除く)	13	4	3	6	2	-	1
その他	2	1	-	1	-	-	-

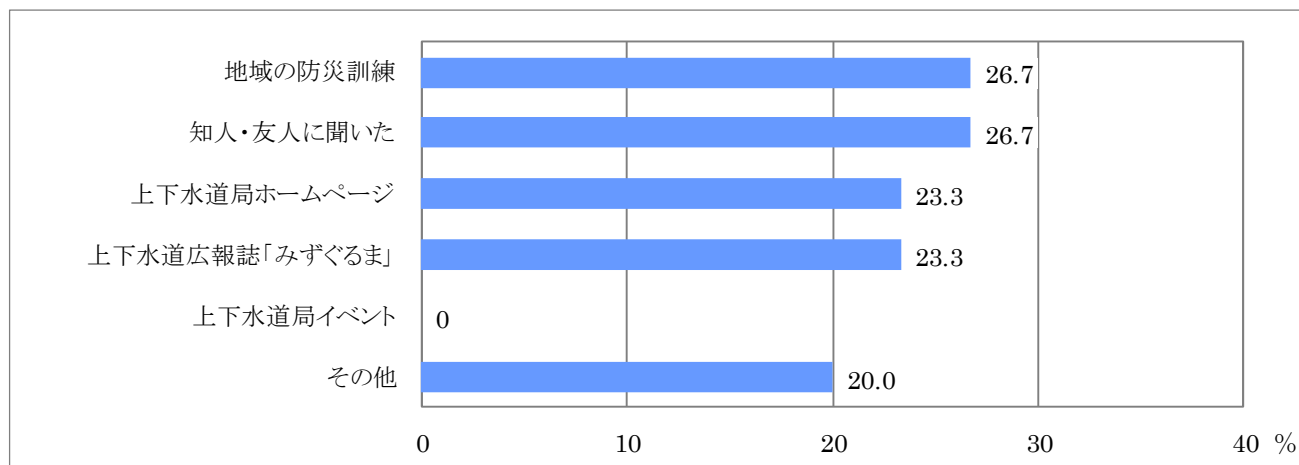
* サンプルが少ないため参考値とします。

質問9-2 マンホールトイレの認知経路

質問9でマンホールトイレの「具体的な場所を知っている」または「聞いたことはあるが、場所は知らない」と回答した事業所の認知経路は、「地域の防災訓練」と「知人・友人に聞いた」が26.7%、「上下水道局ホームページ」と「上下水道広報誌『みずぐるま』」が23.3%となっています。

業種別にみると、「知人・友人に聞いた」は工場（食品加工除く）で13社中5社と多くなっています。

●マンホールトイレの認知経路(計 30)



●マンホールトイレの認知経路(業種別)

	回答事業所	地域の防災訓練	知人・友人に聞いた	上下水道局ホームページ	上下水道広報誌「みずぐるま」	上下水道局イベント	その他
官公庁・官公庁関連施設	-	-	-	-	-	-	-
教育施設	-	-	-	-	-	-	-
医療機関・福祉施設	2	1	-	1	-	-	-
卸・小売業	2	1	-	-	-	-	1
飲食業	-	-	-	-	-	-	-
事務所・事業所	10	2	2	3	3	-	1
宿泊施設	-	-	-	-	-	-	-
文化・スポーツ・娯楽施設	-	-	-	-	-	-	-
工場(食品加工)	-	-	-	-	-	-	-
工場(食品加工除く)	13	3	5	3	4	-	3
その他	3	1	1	-	-	-	1

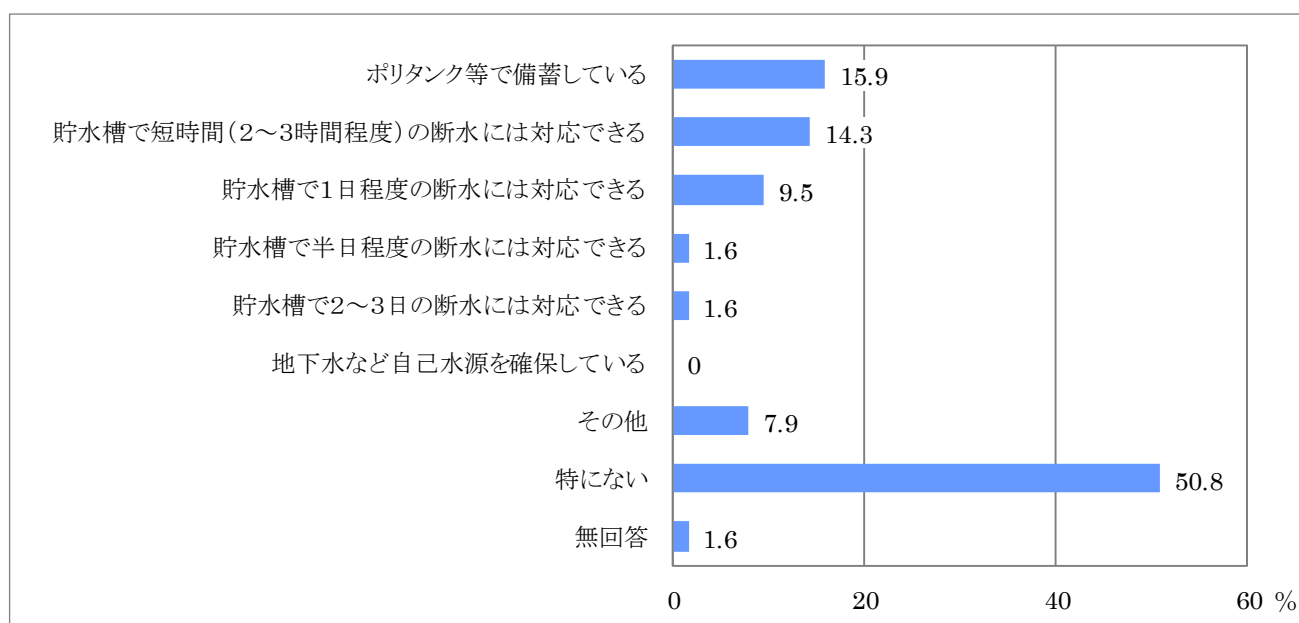
* サンプルが少ないため参考値とします。

質問10 災害時・断水時における対策

災害時・断水時に備えて行っている対策は、「ポリタンク等で備蓄している」が15.9%で最も多く、次いで「貯水槽で短時間（2～3時間程度）の断水には対応できる」（14.3%）、「貯水槽で1日程度の断水には対応できる」（9.5%）でしたが、「特にない」（50.8%）が半数を占めています。

業種別にみると、「ポリタンク等で備蓄している」は卸・小売業、事務所・事業所、工場（食品加工除く）、「貯水槽で短時間（2～3時間程度）の断水には対応できる」は卸・小売業、飲食業、事務所・事業所、工場（食品加工除く）、「貯水槽で1日程度の断水には対応できる」は事務所・事業所、工場（食品加工）となっています。

●災害時・断水時における対策(計63)



●災害時・断水時における対策(業種別、項目名は短縮しています)

	回答 事業所	貯水槽				ポリ タンク等	自己 水源	その他
		短時間	半日	1日	2~3日			
官公庁・官公庁関連施設	-	-	-	-	-	-	-	-
教育施設	-	-	-	-	-	-	-	-
医療機関・福祉施設	3	-	1	-	-	-	-	1
卸・小売業	6	1	-	-	-	2	-	-
飲食業	2	1	-	-	-	-	-	-
事務所・事業所	16	3	-	4	1	1	-	1
宿泊施設	-	-	-	-	-	-	-	-
文化・スポーツ・娯楽施設	1	-	-	-	-	-	-	-
工場（食品加工）	2	-	-	1	-	-	-	-
工場（食品加工除く）	24	4	-	-	-	5	-	3
その他	9	-	-	1	-	2	-	-

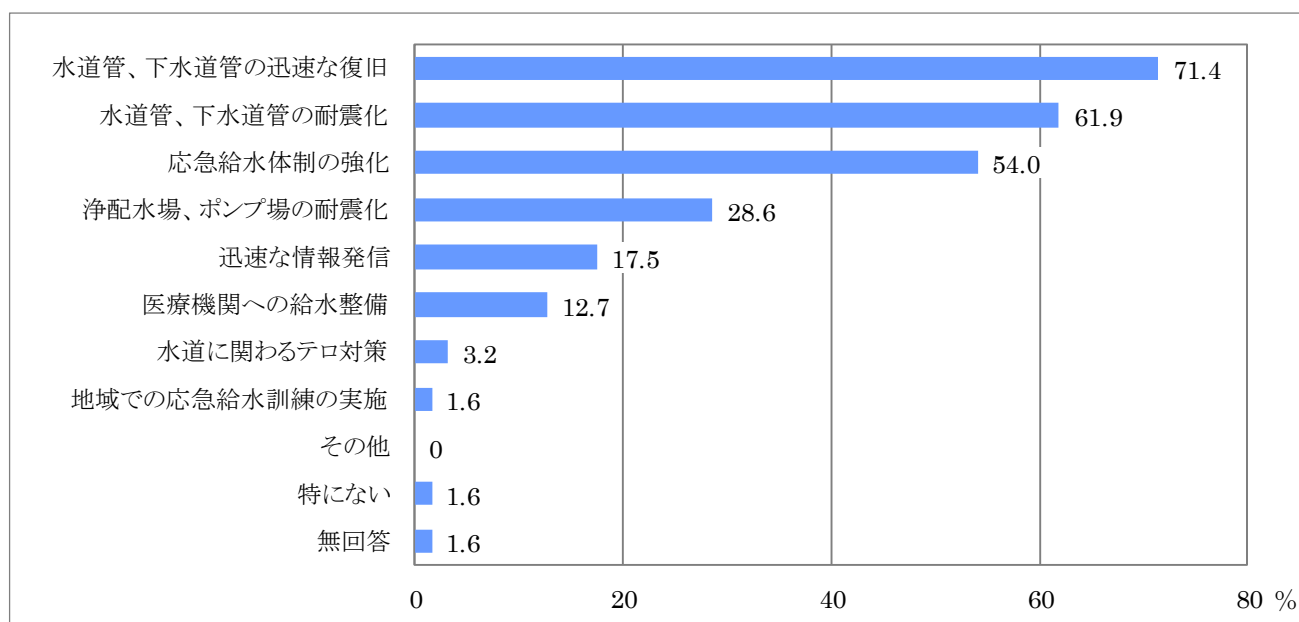
*サンプルが少ないため参考値とします。

質問 1 1 災害時・非常時の対策として上下水道局に望むこと

災害時・非常時の対策として上下水道局に望むことは、「水道管、下水道管の迅速な復旧」が 71.4% で最も多く、次いで「水道管、下水道管の耐震化」(61.9%)、「応急給水体制の強化」(54.0%)、「浄配水場、ポンプ場の耐震化」(28.6%)、「迅速な情報発信」(17.5%) となっています。

業種別にみると、「水道管、下水道管の迅速な復旧」は工場（食品加工除く）で 24 社中 20 社、事務所・事業所で 16 社中 10 社、「水道管、下水道管の耐震化」は工場（食品加工除く）で 24 社中 14 社、事務所・事業所で 16 社中 11 社、卸・小売業で 6 社中 5 社、「応急給水体制の強化」は工場（食品加工除く）で 24 社中 10 社、事務所・事業所で 16 社中 7 社、卸・小売業で 6 社中 5 社などとなっています。

●災害時・非常時の対策として上下水道局に望むこと(計 63)



●災害時・非常時の対策として上下水道局に望むこと(業種別)

	回答事業所	水道管、下水道管の迅速な復旧	水道管、下水道管の耐震化	応急給水体制の強化
官公庁・官公庁関連施設	-	-	-	-
教育施設	-	-	-	-
医療機関・福祉施設	3	3	2	3
卸・小売業	6	3	5	5
飲食業	2	-	2	1
事務所・事業所	16	10	11	7
宿泊施設	-	-	-	-
文化・スポーツ・娯楽施設	1	-	-	-
工場(食品加工)	2	1	-	-
工場(食品加工除く)	24	20	14	10
その他	9	8	5	8

* サンプルが少ないため参考値とします。

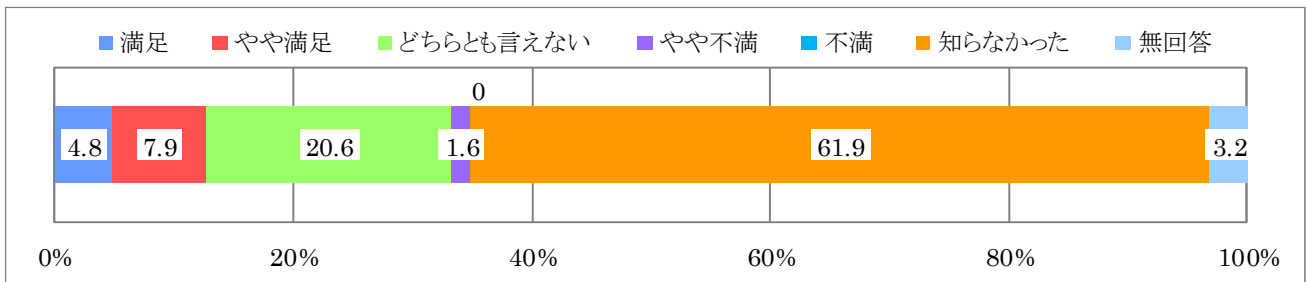
6 広報・啓発活動について

質問12 ホームページでの情報発信

ホームページでの情報発信は、「知らなかった」が61.9%で最も多く、「満足」を含む回答（「満足」＋「やや満足」）は12.7%となっています。

業種別にみると、「満足」を含む回答（「満足」＋「やや満足」）をした事業所は卸・小売業、事務所・事業所、工場（食品加工除く）となっています。

●ホームページでの情報発信(計63)



●ホームページでの情報発信(業種別)

	回答事業所	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	知らなかった	無回答
官公庁・官公庁関連施設	-	-	-	-	-	-	-	-
教育施設	-	-	-	-	-	-	-	-
医療機関・福祉施設	3	-	-	2	-	-	1	-
卸・小売業	6	-	1	1	1	-	3	-
飲食業	2	-	-	-	-	-	2	-
事務所・事業所	16	-	1	6	-	-	9	-
宿泊施設	-	-	-	-	-	-	-	-
文化・スポーツ・娯楽施設	1	-	-	-	-	-	1	-
工場(食品加工)	2	-	-	-	-	-	2	-
工場(食品加工除く)	24	2	2	1	-	-	17	2
その他	9	1	1	3	-	-	4	-

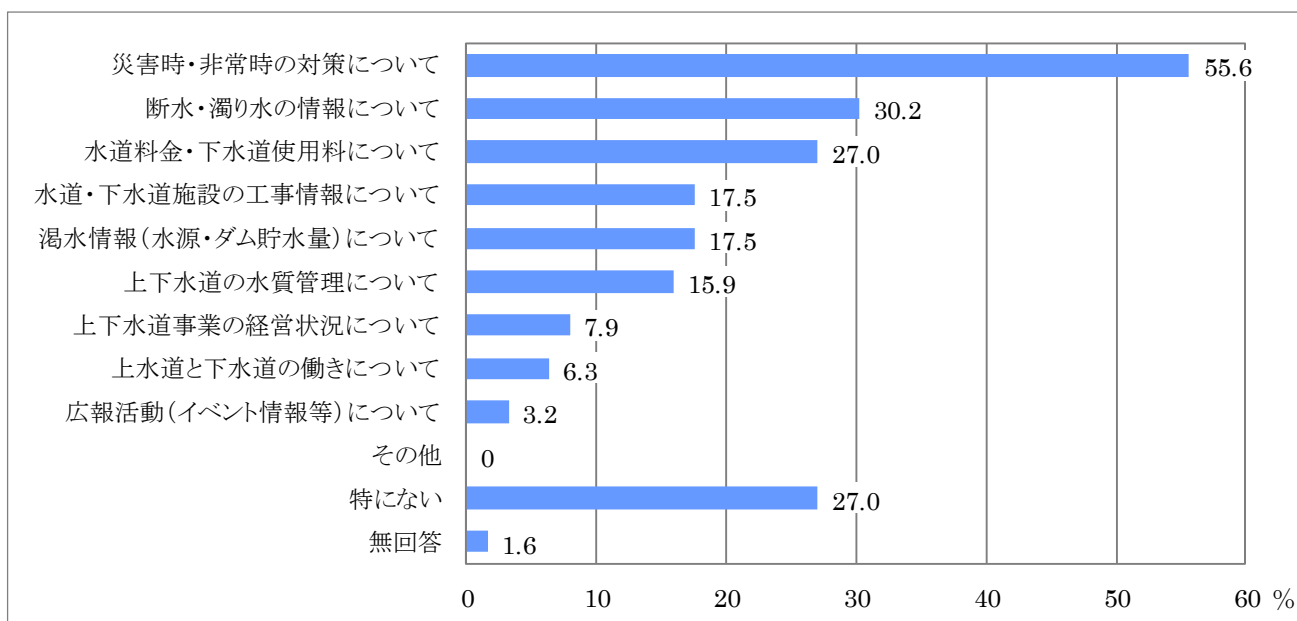
* サンプルが少ないため参考値とします。

質問 1 3 知りたい上下水道情報

知りたい上下水道情報は、「災害時・非常時の対策について」が 55.6%で最も多く、次いで「断水・濁り水の情報について」(30.2%)、「水道料金・下水道使用料について」(27.0%)、「水道・下水道施設の工事情報について」(17.5%)、「渇水情報(水源・ダム貯水量)について」(17.5%)となっています。

業種別にみると、「災害時・非常時の対策について」は工場(食品加工除く)で 24 社中 13 社、事務所・事業所で 16 社中 9 社、「断水・濁り水の情報について」は工場(食品加工除く)で 24 社中 10 社、事務所・事業所で 16 社中 4 社などとなっています。

● 知りたい上下水道情報(計 63)



● 知りたい上下水道情報(業種別、主要 3 項目)

	回答事業所	災害時・非常時の対策について	断水・濁り水の情報について	水道料金・下水道使用料について
官公庁・官公庁関連施設	-	-	-	-
教育施設	-	-	-	-
医療機関・福祉施設	3	2	2	1
卸・小売業	6	2	-	3
飲食業	2	1	1	-
事務所・事業所	16	9	4	3
宿泊施設	-	-	-	-
文化・スポーツ・娯楽施設	1	-	-	-
工場(食品加工)	2	2	1	1
工場(食品加工除く)	24	13	10	8
その他	9	6	1	1

* サンプルが少ないため参考値とします。

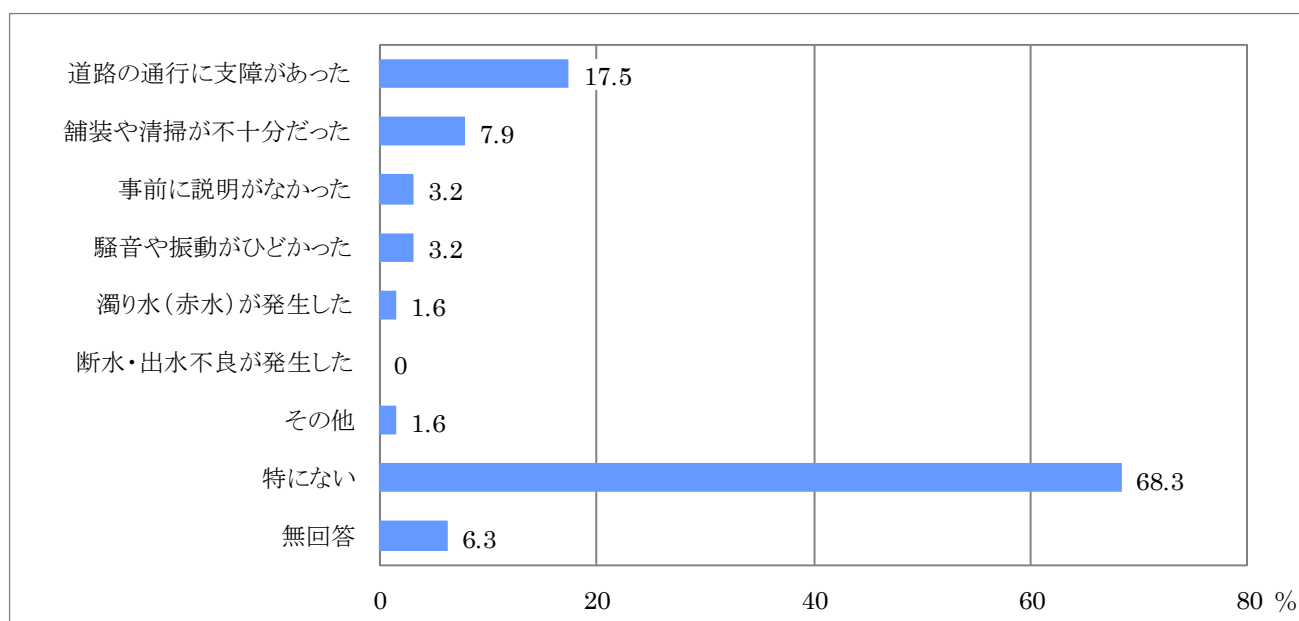
7 水道事業について

質問14 上下水道局の工事で不満に思ったこと

上下水道局の工事で不満に思ったことは、「道路の通行に支障があった」が17.5%で最も多く、次いで「舗装や清掃が不十分だった」(7.9%)、「事前に説明がなかった」、「騒音や振動がひどかった」(ともに3.2%)となっていますが、「特にない」が68.3%で多くを占めました。

業種別にみると、「道路の通行に支障があった」は卸・小売業、事務所・事業所、工場（食品加工）、工場（食品加工除く）、「舗装や清掃が不十分だった」は卸・小売業、飲食業、事務所・事業所、工場（食品加工除く）であがっています。

● 上下水道局の工事で不満に思ったこと(計 63)



● 上下水道局の工事で不満に思ったこと(業種別)

	回答事業所	道路の通行に支障があった	舗装や清掃が不十分だった	事前に説明がなかった	騒音や振動がひどかった
官公庁・官公庁関連施設	-	-	-	-	-
教育施設	-	-	-	-	-
医療機関・福祉施設	3	-	-	-	-
卸・小売業	6	1	1	-	1
飲食業	2	-	1	-	-
事務所・事業所	16	2	1	-	-
宿泊施設	-	-	-	-	-
文化・スポーツ・娯楽施設	1	-	-	-	-
工場（食品加工）	2	1	-	1	-
工場（食品加工除く）	24	5	1	1	-
その他	9	2	1	-	1

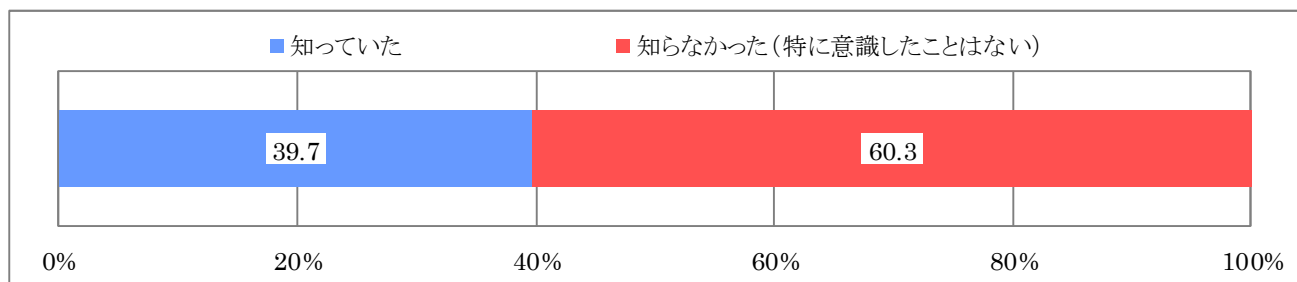
* サンプルが少ないため参考値とします。

質問 15 水道事業が独立採算制であること

水道事業が独立採算制であることは、「知っていた」が 39.7%、「知らなかった（特に意識したことはない）」が 60.3%となっています。

業種別にみると、「知っていた」と回答した事業所は工場（食品加工除く）で 24 社中 8 社、事務所・事業所で 16 社中 6 社などとなっています。

●水道事業が独立採算制であること(計 63)



●水道事業が独立採算制であること(業種別)

	回答事業所	知っていた	知らなかった (特に意識したことはない)
官公庁・官公庁関連施設	-	-	-
教育施設	-	-	-
医療機関・福祉施設	3	1	2
卸・小売業	6	3	3
飲食業	2	2	-
事務所・事業所	16	6	10
宿泊施設	-	-	-
文化・スポーツ・娯楽施設	1	-	1
工場(食品加工)	2	1	1
工場(食品加工除く)	24	8	16
その他	9	4	5

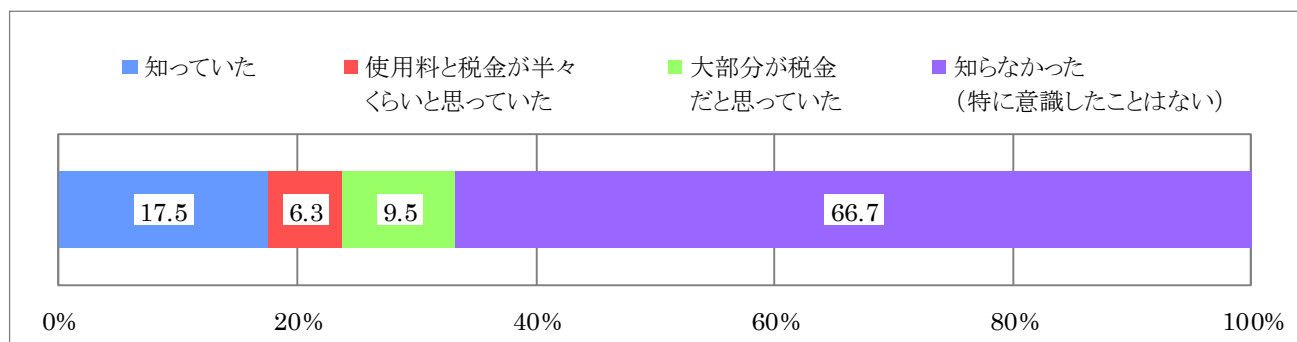
* サンプルが少ないため参考値とします。

質問 16 下水道使用料の不足分を公費でまかなっていること

下水道使用料の不足分を公費でまかなっていることは、「知らなかった（特に意識したことはない）」が 66.7%で最も多く、次いで「知っていた」（17.5%）となっています。

業種別にみると、「知っていた」と回答した事業所は医療機関・福祉施設、卸・小売業、事務所・事業所、工場（食品加工除く）となっています。

●下水道使用料の不足分を公費でまかなっていること(計 63)



●下水道使用料の不足分を公費でまかなっていること(業種別)

	回答事業所	知っていた	使用料と税金が半々くらいと思っていた	大部分が税金だと思っていた	知らなかった (特に意識したことはない)
官公庁・官公庁関連施設	-	-	-	-	-
教育施設	-	-	-	-	-
医療機関・福祉施設	3	1	-	1	1
卸・小売業	6	1	1	-	4
飲食業	2	-	-	-	2
事務所・事業所	16	4	1	-	11
宿泊施設	-	-	-	-	-
文化・スポーツ・娯楽施設	1	-	-	-	1
工場(食品加工)	2	-	-	-	2
工場(食品加工除く)	24	4	2	4	14
その他	9	1	-	1	7

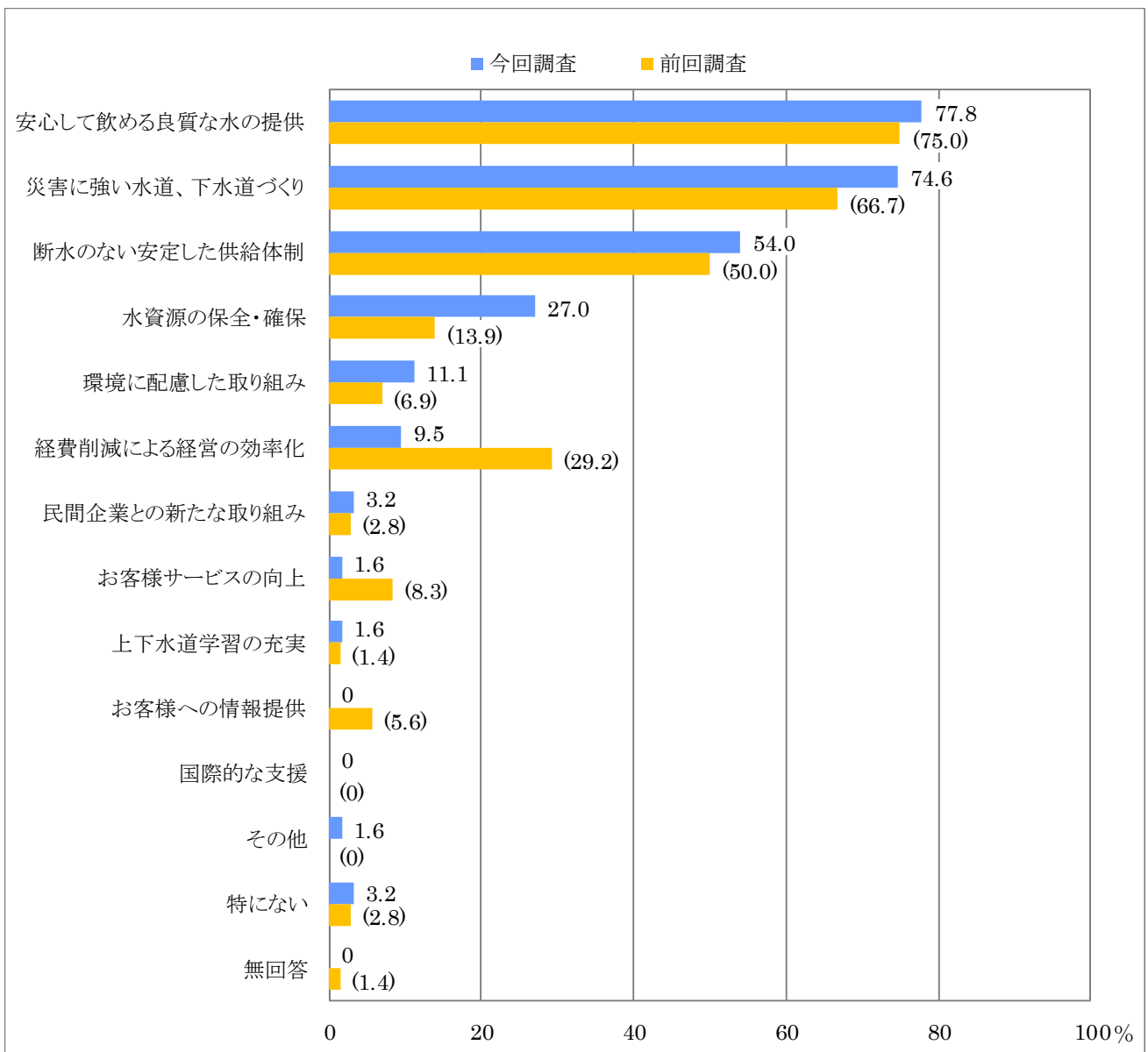
* サンプルが少ないため参考値とします。

8 今後の課題について

質問17 今後の上下水道局の取り組みにおいて重視すべきこと

今後の上下水道局の取り組みにおいて重視すべきことは、「安心して飲める良質な水の提供」が77.8%で最も多く、次いで「災害に強い水道、下水道づくり」(74.6%)、「断水のない安定した供給体制」(54.0%)、「水資源の保全・確保」(27.0%)、「環境に配慮した取り組み」(11.1%)となっています。

●今後の上下水道局の取り組みにおいて重視すべきこと(計63)



* 前回調査では下水道事業に関する項目は含まれておりません。

9 自由回答

質問18 上下水道局へのご意見・ご要望

上下水道局へのご意見・ご要望として、10事業所からの自由回答がありました。分野別のおもな内容は下記のとおりです。

●上下水道局へのご意見・ご要望—自由回答の分野別件数

ご意見・ご要望	件数	内容（抜粋）
安心・安全な水の供給について	4	<ul style="list-style-type: none"> ・安全を第一にお願いしたい。 ・災害が多くなっている中、蛇口をひねればあたりまえに水が出ることに感謝。 ・節水などについて考えるきっかけとしても、このようなアンケートを定期的実施するのはいいことである。 ・日本の上下水道網は世界でもトップレベルだと思う。維持していくのは大変だと思うが、今後も限られた予算の中でよりよい水を提供してほしい。
排水について	1	<ul style="list-style-type: none"> ・さほどの大雨ではないのにかわらず、すぐ側溝の水が溢れてくる。一考を。
工事について	1	<ul style="list-style-type: none"> ・掘り起こしの工事を少なくしてほしい。電気と一緒に大きい土管に入れて（地下）工事するなど。
漏水について	1	<ul style="list-style-type: none"> ・半年くらい漏水が続いていたのを検針時に指摘されて気づいた。もう少し早く教えてもらいたかった。今後は領収書をこまめに見て節水に心がけたい。
上下水道事業者について	1	<ul style="list-style-type: none"> ・悪徳修理業者等の取締り、指導をお願いしたい。
その他	2	<ul style="list-style-type: none"> ・いつもありがとうございます。

*内容については、主だった意見を要約して掲載しています。

資料編

アンケート調査票

川口市上下水道事業に関する市民意識調査

ご協力をお願い

利用者の皆様

日頃から、川口市上下水道事業にご協力いただきありがとうございます。

さて、川口市上下水道局では、平成31年3月に水道事業の中長期経営計画である「アクアプラン川口21～第3次川口市水道ビジョン～」を、また、下水道事業では平成30年7月に「下水道ビジョン」、平成31年1月には「川口市公共下水道事業経営戦略」を策定しました。さらに、同年4月には上水道事業と下水道事業が組織統合し、より効率的な経営による事業運営に努めてきたところです。今後、さらなるサービス向上を図るため、これらの計画を発展的に見直す準備を進めてまいります。

この調査は、お客様の上下水道事業に対する意識やご意見等をお伺いして、よりご満足のいただける上下水道サービスを提供するための計画の基礎資料とするものです。

この調査票をお届けする方は、川口市内在住の方の中から無作為に2,000人を選ばせていただきました。調査結果は、すべて統計的に処理した上で、調査目的のみに活用させていただきますので、個人のデータが公表されたり、対象となったみなさまにご迷惑をおかけすることはありません。

ご多忙のところ、誠に恐れ入りますが、この調査の趣旨をご理解いただき、ご協力くださいますようお願いいたします。

令和2年10月

川口市上下水道局

ご記入にあたってのお願い

1. ご回答は、あて名のご本人様（または上下水道をよく使われている方）にお願いします。
2. ご回答は、あてはまる番号に ○ をつけてお答えください。「その他」にあてはまる場合は、お手数ですが、（ ）内にその内容を具体的にご記入ください。
3. 質問によっては複数 ○ をつけていただく場合やご回答いただく方が限られる場合があります。案内にそってお答えください。
4. ご記入後は、同封しております返信用の封筒（切手不要）にアンケート用紙を入れ、**11月18日（水）**までに郵便ポストに投函していただきますようお願いいたします。

【調査に関するお問い合わせ先】

川口市上下水道局 上下水道総務課 経営企画係 TEL：048-258-4132 FAX：048-256-4871

ご自身のことについて

— 統計上必要になりますので 必ずご記入をお願いいたします —

問 1. あなたのお住まいの地域はどちらですか。(1つ)

1. 中央	2. 横曽根	3. 青木	4. 南平	5. 新郷
6. 神根	7. 芝	8. 安行	9. 戸塚	10. 鳩ヶ谷

※地域一覧は別表(9頁)をご覧ください。

問 2. あなたの年齢はおいくつですか。(1つ)

1. 10~20歳代	2. 30歳代	3. 40歳代	4. 50歳代	5. 60歳代	6. 70歳以上
------------	---------	---------	---------	---------	----------

問 3. あなたは何人でお住まいですか。(1つ)

1. 単身	2. 2~3人
3. 4~5人	4. 6人以上

問 4. 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)

1. ある	2. ない
3. わからない	



水道水について

問 5. 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)

1. そのままの水道水	2. 冷やした水道水	3. 沸かした水道水
4. 浄水器を通した水道水	5. ウォーターサーバーの水	6. ペットボトルの水
7. スーパーの配布水	8. 井戸水	9. 湧水
10. その他 ()		
11. 水は飲まない		

問 5 で「5. ウォーターサーバーの水」、「6. ペットボトルの水」、「7. スーパーの配布水」、「8. 井戸水」、「9. 湧水」、「10. その他」、「11. 水は飲まない」とお答えの方のみお答えください。

問 5-1. 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)

1. おいしくない	2. 生ぬるい
3. カルキ(塩素)臭い	4. 水が濁っている気がする
5. 衛生面に不安を感じる	6. 水質が悪いように感じる
7. 人体への悪影響がある気がする	8. その他 ()

節水について

問6. あなたのご家庭では日ごろから節水を心がけていますか。(1つ)

- | | |
|--------------------|----------------|
| 1. いつも心がけている | 2. 時々心がけている |
| 3. 渇水(水不足)になれば心がける | 4. 特に意識したことはない |
| 5. その他() | |

問6で「1. いつも心がけている」または「2. 時々心がけている」と回答された方のみお答えください。

問6-1 あなたのご家庭では、どのように節水を心がけていますか。
(あてはまるものすべて)

- | | |
|--------------------|----------------------------|
| 1. こまめにじゃ口を閉めている | 2. 風呂の残り湯を洗濯や掃除に使っている |
| 3. 洗濯のまとめ洗いをしている | 4. トイレに流す水の量を少なくしている |
| 5. 洗濯のすすぎ水を少量にしている | 6. 水を使う機器は節水効果の高いものを使用している |
| 7. 井戸水を利用している | |
| 8. その他() | |

公共下水道について

問7. あなたの地域は、公共下水道が整備されていますか(1つ)

- | | |
|------------|-------------|
| 1. 整備されている | 2. 整備されていない |
| 3. わからない | |

問7で「1. 整備されている」と回答された方のみお答えください。

問7-1 あなたのご家庭では、下水道を使用していますか。(1つ)

※水洗トイレであっても浄化槽を使用している場合は、「2. 使用していない」を選択してください。

- | | |
|-----------|------------|
| 1. 使用している | 2. 使用していない |
| 3. わからない | |

問7で「1. 整備されている」と回答された方のみお答えください。

問7-2 下水道の使用について、あなたのご家庭で心がけていることはありますか。

(あてはまるものすべて)

- | |
|-------------------------------------|
| 1. 排水口や三角コーナーにネットを敷き、ごみを流さないようにしている |
| 2. 廃油などは固めて捨て、下水に流さないようにしている |
| 3. 洗剤を使いすぎないようにしている |
| 4. 食器などの汚れは、ふき取ってから洗うようにしている |
| 5. トイレには水に溶ける紙以外流さないようにしている |
| 6. 特に意識していない |
| 7. その他() |

災害時・非常時について

問8. 災害時・非常時に備え、水を備蓄していますか。(1つ)

1. 備蓄している	2. 備蓄していない
-----------	------------

問8で「1. 備蓄している」と回答された方のみお答えください。

問8-1. 災害時・非常時に備え、平時において水をどのように備蓄していますか。
(あてはまるものすべて)

1. ボトル水などの飲料水を常備している	2. ポリタンクなどに水をくみ置きしている
3. 浴槽の水を抜かずに残している	4. その他 ()

※飲料水の備蓄は大人1人1日3リットル、3日分が目安とされています。

問9. 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るとともに、災害用マンホールトイレの整備も進めています。これら指定給水所及びマンホールトイレ^{*}の設置場所についてご存じですか。(それぞれ1つ)

	指定給水所	マンホールトイレ
具体的な場所を知っている	1	1
聞いたことはあるが、場所は知らない	2	2
知らない	3	3

※指定給水所は、市内の小・中学校などの公共施設93か所に、マンホールトイレは35か所に318基設置しています。上下水道局のホームページで確認することができます。(令和2年3月末現在)
 災害用仮設トイレ(マンホールトイレ)は、地中に貯留型下水道管を整備し、緊急時に仮設トイレを地上に組み立てて使用します。

問9で指定給水所について、「1. 具体的な場所を知っている」または「2. 聞いたことはあるが、場所は知らない」と回答された方のみお答えください。

問9-1. 「指定給水所」について、どのような手段でお知りになりましたか。
(あてはまるものすべて)

1. 地域の防災訓練	2. 上下水道局ホームページ
3. 上下水道広報誌「みずぐるま」	4. 上下水道局イベント
5. 知人・友人に聞いた	6. その他 ()

問9でマンホールトイレについて、「1. 具体的な場所を知っている」または「2. 聞いたことはあるが、場所は知らない」と回答された方のみお答えください。

問9-2. 「マンホールトイレ」について、どのような手段でお知りになりましたか。
(あてはまるものすべて)

1. 地域の防災訓練	2. 上下水道局ホームページ
3. 上下水道広報誌「みずぐるま」	4. 上下水道局イベント
5. 知人・友人に聞いた	6. その他 ()

問 10. 川口市上下水道局では、災害用備蓄ボトル水[※]を販売しています。上下水道局が販売する災害用備蓄ボトル水を購入したいと思いますか。(1つ)

- | | |
|---------------------|------------|
| 1. 購入したい(購入したことがある) | 2. 購入したくない |
| 3. どちらともいえない | |

※川口市上下水道局では、5年間保存可能な災害用備蓄ボトル水を平成24年度から製造し、指定給水所等に配備しています。平成30年度からは、市民の皆様への水の備蓄を促進する観点から販売を始めました。当初ペットボトルで製造を始めた災害用備蓄ボトル水ですが、令和元年度からは環境に配慮したアルミボトル缶で製造しています。

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

- | | |
|-------------------|------------------|
| 1. 水道管、下水道管の耐震化 | 2. 浄配水場、ポンプ場の耐震化 |
| 3. 水道管、下水道管の迅速な復旧 | 4. 地域での応急給水訓練の実施 |
| 5. 応急給水体制の強化 | 6. 医療機関への給水整備 |
| 7. 迅速な情報発信 | 8. 水道に関わるテロ対策 |
| 9. その他() | 10. 特になし |

水道料金・下水道使用料について

問 12. 基本料金の仕組みについて、どう思いますか。(1つ)

- | | |
|----------------------|--------------------------------------|
| 1. 現状のままでよい | 2. 基本水量(10m ³)をなくしたほうがよい |
| 3. 基本水量をもっと低くしたほうがよい | 4. 基本水量をもっと高くしたほうがよい |
| 5. その他() | 6. わからない |

◎川口市水道料金及び下水道使用料の基本料金の仕組み

川口市では一定量まで同一料金とする「基本料金」と、水道の使用水量や、下水道への汚水排除量に応じて徴収する「従量料金」との合計額が水道料金及び下水道使用料となります。

・基本料金は、水道の使用水量や下水道の汚水排除量と関係なく定額で徴収する料金のことです。

水道では一般家庭で使用される口径13~25mmの給水契約について、下水道においては、口径に関係なく1ヶ月当たり10m³の「基本水量」までは、基本料金のみとなります。

・基本水量(現在10m³)は基本料金に付与される一定水量のことで、この水量の範囲内では使用水量や汚水排除量に関係なく料金は定額となります。

基本水量は、公衆衛生の向上、生活環境の改善という観点から基本料金に一定の水量を付与し、すべてのご利用者に最低限の生活用水としてご使用いただくという考えに基づいたものです。

問 12 で「2. 基本水量 (10m³) をなくしたほうがよい」または「3. 基本水量をもっと低くしたほうがよい」と回答された方のみお答えください。

問 12-1. 「基本水量 (10m³) をなくしたほうがよい」、または「基本水量をもっと低くしたほうがよい」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)

1. 節水を行っても料金に反映されにくいから
2. 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) なければ水道料金が割安になるから
3. 使用していないのに、多く料金を支払うのは不公平だから
4. その他 ()

問 12 で「4. 基本水量をもっと高くしたほうがよい」と回答された方のみお答えください。

問 12-2. 「基本水量をもっと高くしたほうがよい」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)

1. 節水を気にせず水道を使うことができるから
2. 家庭で水道を多く使うため、基本水量が上がれば水道料金が割安になるから
3. 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
4. その他 ()

問 13. 川口市では、水道料金と下水道使用料を合わせ、2ヶ月分をまとめてお支払いいただいていることをご存じですか。(1つ)

1. 知っていた
2. 知らなかった (特に意識したことはない)

問 14. 現在の水道料金・下水道使用料のお支払い方法を教えてください。(1つ)

1. 納付書払い (窓口払い)
2. 口座振替
3. クレジットカード払い
4. スマートフォン等を利用したキャッシュレス決済

問 15. 川口市では、令和2年9月1日から、水道料金・下水道使用料のお支払いにキャッシュレス決済及び口座振替割引制度[※]を導入しています。あなたの今後のお支払い方法について教えてください。(1つ)

1. 口座振替に変更した (する予定)
2. クレジットカード払いに変更した (する予定)
3. スマートフォン等を利用したキャッシュレス決済に変更した (する予定)
4. 変更しておらず、その予定もない

※令和2年9月1日より、お客様からのご要望が多かったクレジットカードによるお支払い、スマートフォン等を利用したキャッシュレス決済によるお支払いができるようになりました。
また、口座振替でお支払いの場合、1ヶ月あたり55円 (2ヶ月110円) を割引く制度を導入しました。
(詳細は上下水道局ホームページ「水道料金・下水道使用料 お支払い方法」をご覧ください)

上下水道事業について

問 16. 水道事業は、地方公営企業法の定めに基づき、「税金」ではなくお客様にお支払いいただく「水道料金」を主な財源として運営されていること（独立採算制であること）を知っていますか。（1つ）

- | | |
|----------|------------------------|
| 1. 知っていた | 2. 知らなかった（特に意識したことはない） |
|----------|------------------------|

問 17. 下水道事業のうち、雨水処理の経費は公費（税金）でまかない、汚水処理の経費は排出した汚水の量に応じてお客様にお支払いいただく下水道使用料でまかなうという原則がありますが、下水道使用料で足りない分を公費（税金）でまかなっていることを知っていますか。（1つ）

- | | |
|------------------|------------------------|
| 1. 知っていた | 2. 使用料と税金が半々くらいと思っていた |
| 3. 大部分が税金だと思っていた | 4. 知らなかった（特に意識したことはない） |

問 18. 上下水道局では、経営の合理化や効率化を図るなどの経営努力を行っていますが、水道管や浄配水場などの水道施設のほか、下水道の管きょやポンプ場の老朽化が進行しその更新費用は年々増加していきます。

水道料金・下水道使用料と水道・下水道施設の更新について、あなたの考えに最も近いものを教えてください。（1つ）

- | |
|--|
| 1. 水道料金・下水道使用料が多少上がっても、安定給水・災害に強い下水道を維持するため、できるだけ早く水道・下水道施設の更新を進めるべき |
| 2. 水道料金・下水道使用料は現状のまま、最低限の範囲で水道・下水道施設の更新を進めるべき |
| 3. 水道料金・下水道使用料は値下げし、水道・下水道施設の更新は、壊れてから行えばよい |
| 4. その他（ ） |

問 19. 上下水道事業について、関心のあることを教えてください。（あてはまるものすべて）

- | | |
|--------------------|----------------------|
| 1. 断水・濁り水の情報について | 2. 水道・下水道施設の工事情報について |
| 3. 上下水道の水質管理について | 4. 湧水（水源・ダム貯水量）について |
| 5. 水道料金・下水道使用料について | 6. 上下水道事業の経営状況について |
| 7. 上下水道の働きについて | 8. 広報活動（イベント情報等）について |
| 9. 災害・非常時の対策について | 10. その他（ ） |
| 11. 特になし | |

上下水道局の取り組みについて

問 20. 現在、川口市では上下水道局のホームページ上で、水質検査結果や上下水道工事情報など上下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)

- | | | |
|---------|---------|--------------|
| 1. 満足 | 2. やや満足 | 3. どちらとも言えない |
| 4. やや不満 | 5. 不満 | 6. 知らなかった |

問 21. 上下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)

- | | |
|-----------------|-----------------|
| 1. 断水・出水不良が発生した | 2. 濁り水(赤水)が発生した |
| 3. 舗装や清掃が不十分だった | 4. 道路の通行に支障があった |
| 5. 事前に説明がなかった | 6. 騒音や振動がひどかった |
| 7. その他() | 8. 特にない |

問 22. 今後の上下水道局の取り組みにおいて、重視すべきと考えることを教えてください。

(3つまで)

- | | |
|-------------------|------------------|
| 1. 安心して飲める良質な水の提供 | 2. 断水のない安定した供給体制 |
| 3. 災害に強い水道、下水道づくり | 4. 経費削減による経営の効率化 |
| 5. お客様サービスの向上 | 6. お客様への情報提供 |
| 7. 国際的な支援 | 8. 環境に配慮した取り組み |
| 9. 民間企業との新たな取り組み | 10. 上下水道学習の充実 |
| 11. 水資源の保全・確保 | 12. その他() |
| 13. 特にない | |

自由記入欄

問 23. 上下水道局へのご意見、ご要望などありましたらご自由にお書きください。

～ご協力いただき、ありがとうございました～

同封しております返信用の封筒（切手不要）に入れて、**11月18日（水）**までに郵便ポストに投函していただきますようお願いいたします。



川口市上下水道局
キャラクター みず太郎

川口市内地域一覧表

地区	主な住所地
中央地区	本町1～4丁目、栄町1～3丁目、金山町、舟戸町、幸町1～3丁目、川口1～3丁目
横曽根地区	川口4～6丁目、飯塚1～4丁目、西川口1～6丁目、仲町、飯原町、原町、宮町、南町1～2丁目、緑町、荒川町、並木元町、並木1～4丁目
青木地区	前川町3～4丁目、青木1～5丁目、中青木1～5丁目、西青木1～5丁目、上青木西1～5丁目、上青木1～6丁目、上青木町4丁目、南前川1～2丁目、前上町、前川1～4丁目、本前川1～3丁目
南平地区	朝日1～6丁目、末広1～3丁目、新井町、元郷1～6丁目、弥平1～4丁目、東領家1～5丁目、領家1～5丁目、河原町
新郷地区	大字赤井、大字東本郷、大字蓮沼、大字前野宿、大字東貝塚、大字大竹、大字峯、大字新堀、大字榛松、新堀町、榛松1～3丁目、赤井1～4丁目、江戸1～3丁目、江戸袋1～2丁目、本蓮1～4丁目、東本郷1～2丁目
神根地区	大字安行領根岸、大字安行領在家、大字道合、大字神戸、大字木曾呂、大字東内野、大字源左衛門新田、大字石神、大字赤芝新田、大字西新井宿、大字新井宿、大字赤山、在家町、北園町の一部、柳根町の一部、柳崎4丁目の一部、柳崎5丁目の一部
芝地区	大字芝、大字伊刈、大字小谷場、芝中田1～2丁目、芝新町、芝下1～3丁目、芝1～5丁目、芝樋ノ爪1～2丁目、芝高木1～2丁目、芝宮根町、芝東町、芝富士1～2丁目、芝園町、芝塚原1～2丁目、芝西1～2丁目、北園町の一部、柳根町の一部、柳崎1～3丁目、柳崎4丁目の一部、柳崎5丁目の一部
安行地区	大字安行原、大字安行領家、大字安行慈林、大字安行、大字安行吉岡、大字安行藤八、大字安行吉蔵、大字安行北谷、大字安行小山、大字安行西立野、安行出羽1～5丁目
戸塚地区	大字西立野、大字長蔵新田、大字久左衛門新田、大字藤兵衛新田、大字行衛、大字差間、東川口1～6丁目、北原台1～3丁目、戸塚1～6丁目、戸塚鉄町、戸塚境町、戸塚東1～4丁目、差間1～3丁目、長蔵1～3丁目、戸塚南1～5丁目
鳩ヶ谷地区	桜町1～6丁目、鳩ヶ谷本町1～4丁目、坂下町1～4丁目、大字里、大字辻、三ツ和1～3丁目、南鳩ヶ谷1～8丁目、大字前田、八幡木1～3丁目、鳩ヶ谷緑町1～2丁目

アンケート調査票

川口市上下水道事業に関する市民意識調査

ご協力をお願い

利用事業者様

日頃から、川口市上下水道事業にご協力いただきありがとうございます。

さて、川口市上下水道局では、平成 31 年 3 月に水道事業の中長期経営計画である「アクアプラン川口 21～第 3 次川口市水道ビジョン～」を、また、下水道事業では平成 30 年 7 月に「下水道ビジョン」、平成 31 年 1 月には「川口市公共下水道事業経営戦略」を策定しました。さらに、同年 4 月には上水道事業と下水道事業が組織統合し、より効率的な経営による事業運営に努めてきたところです。今後、さらなるサービス向上を図るため、これらの計画を発展的に見直す準備を進めてまいります。

この調査は、お客様の上下水道事業に対する意識やご意見等をお伺いして、よりご満足いただける上下水道サービスを提供するための計画の基礎資料とするものです。

この調査票をお届けする方は、川口市内にある事業所の中から 200 の事業所を選ばせていただきました。調査結果は、すべて統計的に処理した上で、調査目的のみに活用させていただきますので、事業所のデータが公表されたり、対象となったみなさまにご迷惑をおかけすることはありません。

ご多忙のところ、誠に恐れ入りますが、この調査の趣旨をご理解いただき、ご協力くださいますようお願いいたします。

令和 2 年 10 月

川口市上下水道局

ご記入にあたってのお願い

1. 上下水道の使用状況をご存じの方がご記入くださいますようお願いいたします。
2. ご回答は、あてはまる番号に ○ をつけてお答えください。「その他」にあてはまる場合は、お手数ですが、() 内にその内容を具体的にご記入ください。
3. 質問によっては複数 ○ をつけていただく場合やご回答いただく方が限られる場合があります。案内にそってお答えください。
4. ご記入後は、同封しております返信用の封筒（切手不要）にアンケート用紙を入れて、**11月18日（水）**までに郵便ポストに投函していただきますようお願いいたします。

【調査に関するお問い合わせ先】

川口市上下水道局 上下水道総務課 経営企画係 TEL : 048-258-4132 FAX : 048-256-4871

問 1. 貴事業所の業種を教えてください。(1つ)

1. 官公庁・官公庁関連施設	2. 教育施設	3. 医療機関・福祉施設
4. 卸・小売業	5. 飲食業	6. 事務所・事業所
7. 宿泊施設	8. 文化・スポーツ・娯楽施設	9. 工場（食品加工）
10. 工場（食品加工除く）	11. その他（ ）	

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)

1. 地下水（井戸水）	2. 雨水
3. 再生水（下水処理水）	4. 工業用水
5. ウォーターサーバーの水	6. その他（ ）
7. 利用していない	

問 2 で「1」～「6」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)

1. 水道水の料金が高いと感じるから
2. 災害時・緊急時に備えて
3. 以前から豊富な水源を持っていたから
4. 水道水以外に豊富な水源を持っていたほうが安心だから
5. その他（ ）

問 2-1 で「1. 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)

1. 大幅な経費削減ができた	2. 多少は経費削減ができた
3. あまり変わらなかった	4. 経費が増加していた

問 2 で「1」～「6」と回答された方のみお答えください

問 2-3. 水道水以外の水は、月にどのくらい使用していますか。(1つ)

1. 400m ³ 以下	2. 401～600m ³
3. 601～750m ³	4. 751～1,000m ³
5. 1,001m ³ 以上	6. わからない

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)

1. 地下水（井戸水）	2. 雨水	3. 再生水（下水処理水）
4. 工業用水	5. その他（ ）	

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)

	積極的に 取り組んでいる	まあまあ 取り組んでいる	どちらとも言えない	あまり 取り組んでいない	取り組んでいない
節水型機器の導入	1	2	3	4	5
漏水の防止(点検・修繕)	1	2	3	4	5
再生水の利用・循環利用	1	2	3	4	5
地下水の利用	1	2	3	4	5
節水の呼び掛け(社内・社外問わず)	1	2	3	4	5

問5. 最近2ヶ月の水道の使用状況(検針票に記載の使用水量)を教えてください。(1つ)

1. 800m ³ 以下	2. 801~1,200m ³	3. 1,201~1,500m ³
4. 1,501~2,000m ³	5. 2,001m ³ 以上	

問6. 使用水量はどのような傾向にありますか。(1つ)

1. 数年来増えており、今後も増える	2. 数年来増えているが、今後は減る
3. ほとんど変化なし	4. 数年来減っているが、今後は増える
5. 数年来減っており、今後も減る	

問6で「1」または「4」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)

1. 事業所・店舗等を拡張した(拡張する予定がある)ため 2. 営業時間・日数を延長した(延長する予定がある)ため 3. 生産量を増やした(増やす予定がある)ため 4. 社員が増えた(増員予定がある)ため 5. 来客数が増えた(増加の見込みがある)ため 6. 地下水や雨水などの利用をやめた(やめる予定がある)ため 7. その他()

問6で「2」または「5」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)

1. 事業所・店舗等を縮小した(縮小する予定がある)ため
2. 営業時間・日数を短縮した(短縮する予定がある)ため
3. 生産量を減らした(減らす予定がある)ため
4. 社員が減った(減員予定がある)ため
5. 来客数が減った(減少が予想される)ため
6. 地下水や雨水などを利用した(利用予定がある)ため
7. 節水の取り組みを徹底した(取り組む予定がある)ため
8. その他 ()

問7. 川口市では、節水を促し大口使用を抑制するという観点から、使用水量が増加するほど料金単価が高くなる料金体系(逓増型料金)を採用しています。このような料金体系についてどう思いますか。(1つ)

1. 一定の合理性があるものと理解している
2. 料金体系を選べるわけではないから気にしていない
3. 趣旨は理解できるが、社会情勢や環境の変化によっては見直しも必要
4. 趣旨がよく理解できない。見直しが必要
5. その他 ()

問7で「3」または「4」と回答された方のみお答えください

問7-1. どのような見直しが必要と考えますか。(1つ)

1. 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必要
2. ある程度、逓増度が緩和されるような見直しが必要
3. 大口需要者には、個別給水契約※などの選択制が採用されるべきだ
4. 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
5. その他 ()

※例えば、利用者が一定の要件を満たすことで、「上下水道局が設定する『基準水量』を超えて使用した水道水を低額な単価で提供する」というような契約。

問8. 上下水道局では、経営の合理化や効率化を図るなどの経営努力を行っていますが、水道管や浄配水場などの水道施設のほか、下水道の管きょやポンプ場の老朽化が進行しその更新費用は年々増加していきます。

水道料金・下水道使用料と水道・下水道施設の更新について、あなたの考えに最も近いものを教えてください。(1つ)

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. 水道料金・下水道使用料が多少上がっても、安定給水・災害に強い下水道を維持するため、できるだけ早く水道・下水道施設の更新を進めるべき 2. 水道料金・下水道使用料は現状のまま、最低限の範囲で水道・下水道施設の更新を進めるべき 3. 水道料金・下水道使用料は値下げし、水道・下水道施設の更新は、壊れてから行えばよい 4. その他 () |
|--|

問9. 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るとともに、災害用マンホールトイレの整備も進めています。これら指定給水所及びマンホールトイレ*の設置場所についてご存じですか。(それぞれ1つ)

	指定給水所	マンホールトイレ
具体的な場所を知っている	1	1
聞いたことはあるが、場所は知らない	2	2
知らない	3	3

※指定給水所は、市内の小・中学校などの公共施設 93 か所に、マンホールトイレは 35 か所に 318 基設置しています。上下水道局のホームページで確認することができます。(令和2年3月末現在)
災害用仮設トイレ(マンホールトイレ)は、地中に貯留型下水道管を整備し、緊急時に仮設トイレを地上に組み立てて使用します。

問9で指定給水所について、「1. 具体的な場所を知っている」または「2. 聞いたことはあるが、場所は知らない」と回答された方のみお答えください。

問9-1. 「指定給水所」について、どのような手段でお知りになりましたか。(あてはまるものすべて)

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. 地域の防災訓練 2. 上下水道局ホームページ 3. 上下水道広報誌「みずぐるま」 4. 上下水道局イベント 5. 知人・友人に聞いた 6. その他 () |
|---|

問9でマンホールトイレについて、「1. 具体的な場所を知っている」または「2. 聞いたことはあるが、場所は知らない」と回答された方のみお答えください。

問9-2. 「マンホールトイレ」について、どのような手段でお知りになりましたか。(あてはまるものすべて)

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. 地域の防災訓練 2. 上下水道局ホームページ 3. 上下水道広報誌「みずぐるま」 4. 上下水道局イベント 5. 知人・友人に聞いた 6. その他 () |
|---|

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)

- | | |
|-------------------------------|-----------------------|
| 1. 貯水槽で短時間(2~3時間程度)の断水には対応できる | |
| 2. 貯水槽で半日程度の断水には対応できる | 3. 貯水槽で1日程度の断水には対応できる |
| 4. 貯水槽で2~3日の断水には対応できる | 5. ポリタンク等で備蓄している |
| 6. 地下水など自己水源を確保している | 7. その他() |
| 8. 特にない | |

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

- | | |
|-------------------|------------------|
| 1. 水道管、下水道管の耐震化 | 2. 浄配水場、ポンプ場の耐震化 |
| 3. 水道管、下水道管の迅速な復旧 | 4. 地域での応急給水訓練の実施 |
| 5. 応急給水体制の強化 | 6. 医療機関への給水整備 |
| 7. 迅速な情報発信 | 8. 水道に関わるテロ対策 |
| 9. その他() | 10. 特にない |

問 12. 現在、川口市では上下水道局のホームページ上で、水質検査結果や上下水道工事情報など上下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)

- | | | |
|---------|---------|--------------|
| 1. 満足 | 2. やや満足 | 3. どちらとも言えない |
| 4. やや不満 | 5. 不満 | 6. 知らなかった |

問 13. 事業所として知りたい上下水道の情報を教えてください。(あてはまるものすべて)

- | | |
|--------------------|-----------------------|
| 1. 断水・濁り水の情報について | 2. 水道・下水道施設の工事情報について |
| 3. 上下水道の水質管理について | 4. 濁水情報(水源・ダム貯水量)について |
| 5. 水道料金・下水道使用料について | 6. 上下水道事業の経営状況について |
| 7. 上水道と下水道の働きについて | 8. 広報活動(イベント情報等)について |
| 9. 災害時・非常時の対策について | 10. その他() |
| 11. 特にない | |

問 14. 上下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)

- | | |
|-----------------|-----------------|
| 1. 断水・出水不良が発生した | 2. 濁り水(赤水)が発生した |
| 3. 舗装や清掃が不十分だった | 4. 道路の通行に支障があった |
| 5. 事前に説明がなかった | 6. 騒音や振動がひどかった |
| 7. その他() | 8. 特にない |

問 15. 水道事業は、地方公営企業法の定めに基づき、「税金」ではなくお客様にお支払いいただく「水道料金」を主な財源として運営されていること（独立採算制であること）を知っていますか。（1つ）

- | | |
|----------|------------------------|
| 1. 知っていた | 2. 知らなかった（特に意識したことはない） |
|----------|------------------------|

問 16. 下水道事業のうち、雨水処理の経費は公費（税金）でまかない、汚水処理の経費は排出した汚水の量に応じてお客様にお支払いいただく下水道使用料でまかなうという原則がありますが、下水道使用料で足りない分を公費（税金）でまかなっていることを知っていますか。（1つ）

- | | |
|------------------|------------------------|
| 1. 知っていた | 2. 使用料と税金が半々くらいと思っていた |
| 3. 大部分が税金だと思っていた | 4. 知らなかった（特に意識したことはない） |

問 17. 今後の上下水道局の取り組みにおいて、重視すべきと考えることを教えてください。

（3つまで）

- | | |
|-------------------|------------------|
| 1. 安心して飲める良質な水の提供 | 2. 断水のない安定した供給体制 |
| 3. 災害に強い水道、下水道づくり | 4. 経費削減による経営の効率化 |
| 5. お客様サービスの向上 | 6. お客様への情報提供 |
| 7. 国際的な支援 | 8. 環境に配慮した取り組み |
| 9. 民間企業との新たな取り組み | 10. 上下水道学習の充実 |
| 11. 水資源の保全・確保 | 12. その他（ ） |
| 13. 特にない | |

問 18. 上下水道局へのご意見、ご要望などありましたらご自由にお書きください。

～ご協力いただき、ありがとうございました～

同封しております返信用の封筒（切手不要）に入れて、11月18日（水）までに郵便ポストに投函していただきますようお願いいたします。



川口市上下水道局

キャラクター みず太郎

令和3年3月発行

川口市上下水道事業に関する市民意識調査

調査結果報告書

発行 川口市上下水道局

〒332-8501

埼玉県川口市青木5-13-1

電話 048(258)4132

FAX 048(256)4871
