

# 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

- 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。
- 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。
- 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。
- 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)

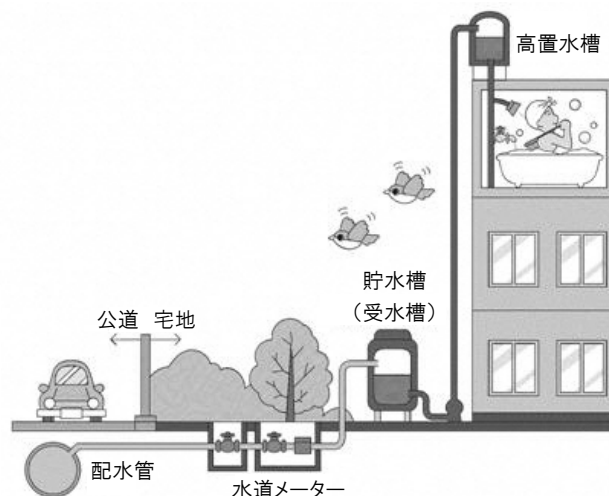
- |            |         |         |         |         |          |
|------------|---------|---------|---------|---------|----------|
| 1. 10~20歳代 | 2. 30歳代 | 3. 40歳代 | 4. 50歳代 | 5. 60歳代 | 6. 70歳以上 |
|------------|---------|---------|---------|---------|----------|

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きますか。(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7-2 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<sup>※</sup>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	ト イ レ  マ ン ホ ー ル
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 で指定給水所又は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 9-1. 「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 9-2. 「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<sup>※</sup>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. 特にない         |

## 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 <sup>3</sup> )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10m<sup>3</sup>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10m<sup>3</sup>)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 (10m<sup>3</sup>) 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 (10m<sup>3</sup>) 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、基本水量があ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. 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. 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<sup>※</sup>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. 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. 料金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. 特にない           |                      |

## 上下水道局の取組について

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組において、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. 環境に配慮した取組み    |
| 9. 民間企業との新たな取組み   | 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