

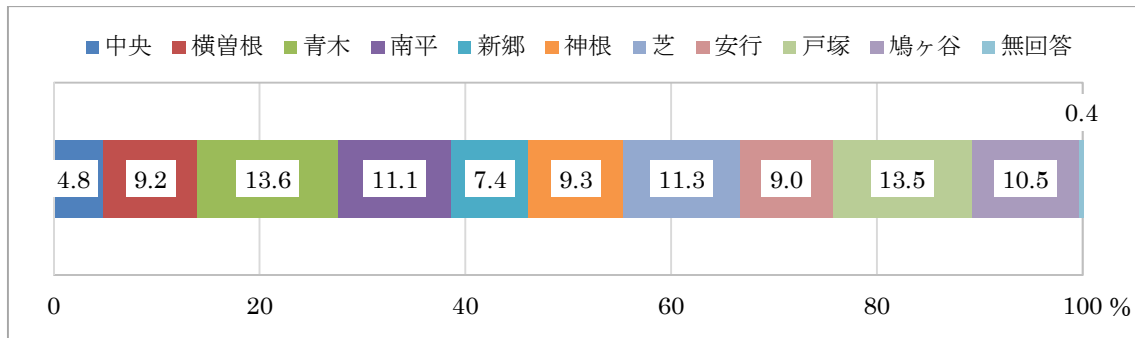
## 第2章 市民

# 1 属性項目

## 質問1 居住地

回答者の居住地は以下ようになります。特に「青木」と「戸塚」で多くの回答がありました。

●居住地(計914)

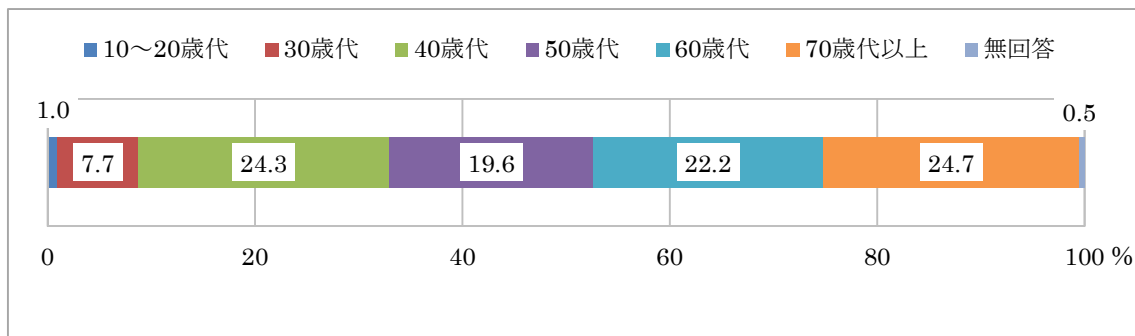


## 質問2 年齢

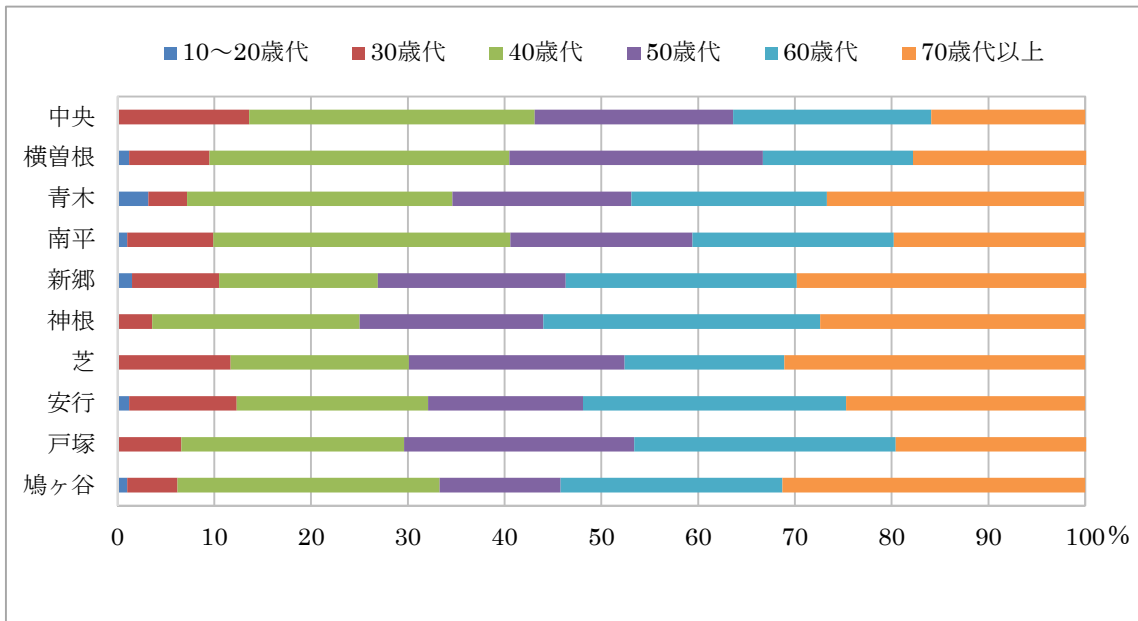
回答者の年齢は「70歳代以上」が24.7%、「40歳代」が24.3%で多くなっています。逆に「10～20歳代」は1.0%で他世代と比べて少なくなっています。

地域別にみると、中央、横曽根、南平で「40歳代」が多く、新郷、芝、鳩ヶ谷で「70歳代以上」が多くなっています。(次頁図)

●年齢(計914)



●年齢(地域別)

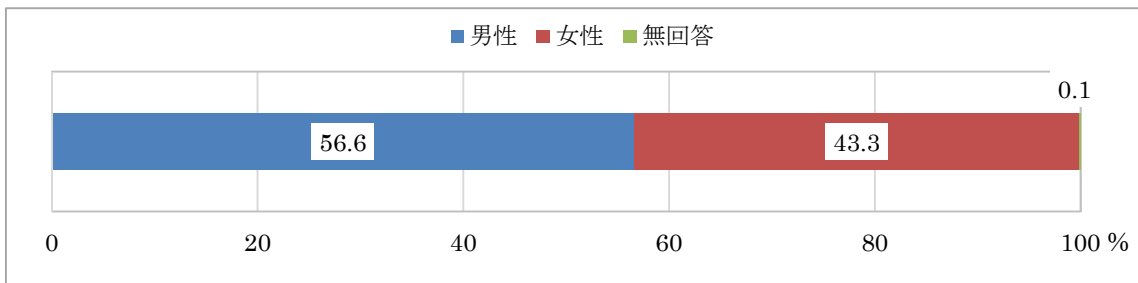


### 質問3 性別

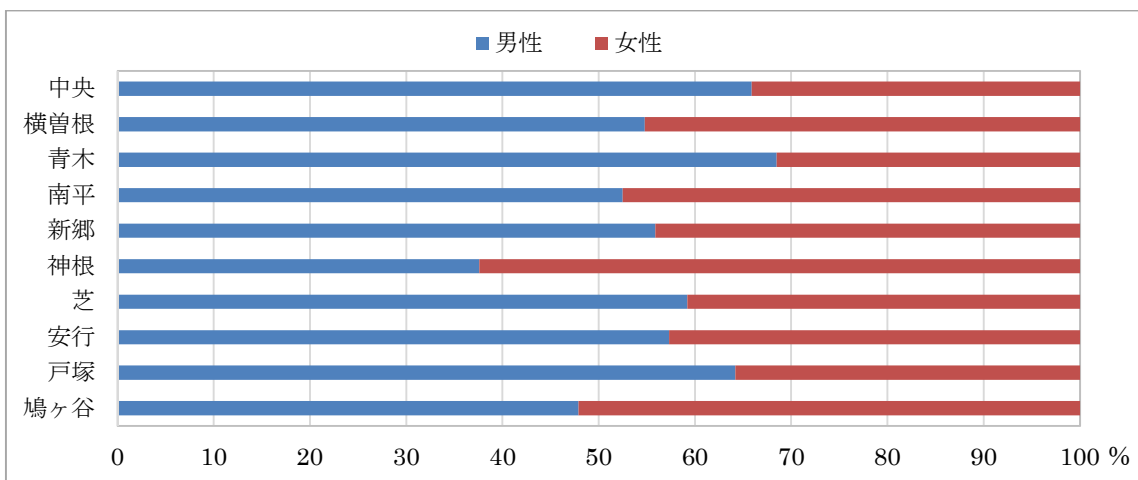
回答者の性別は「男性」が56.6%と多くなっています。

地域別にみると、全体的に「男性」が50%を占める地域が多いですが、神根と鳩ヶ谷は、「女性」が50%以上を占めています。

●性別(計914)



●性別(地域別)

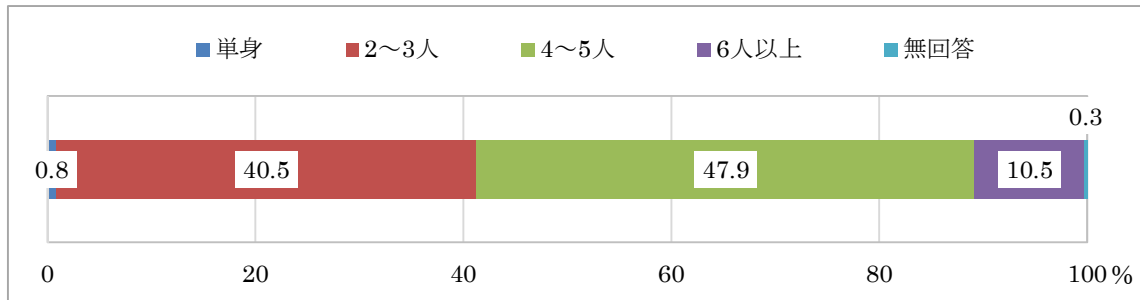


#### 質問4 同居人数

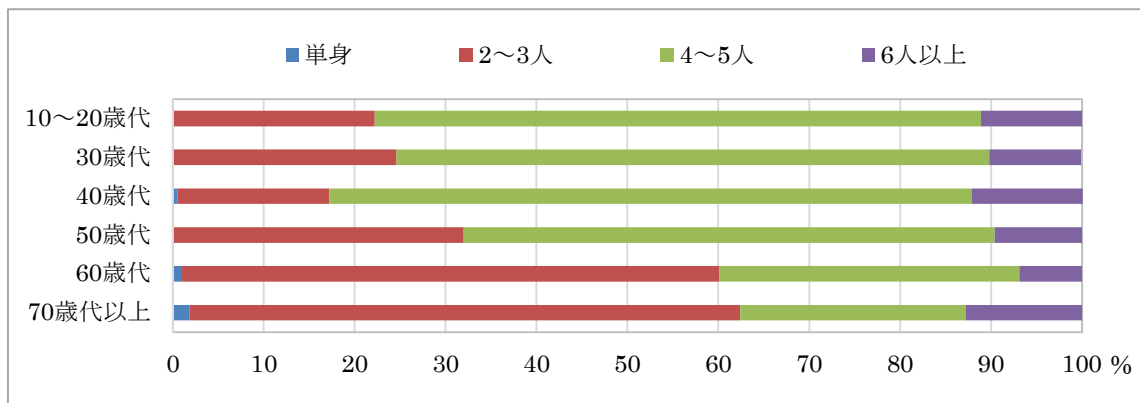
回答者の同居人数は「4～5人」が47.9%と最も多く、次いで「2～3人」が40.5%となっています。

年齢別にみると、60歳代と70歳代以上は「2～3人」が多く、他は「4～5人」が多くなっており、高齢化するほど「2～3人」が増えるという傾向がみられます。

●同居人数(計914)



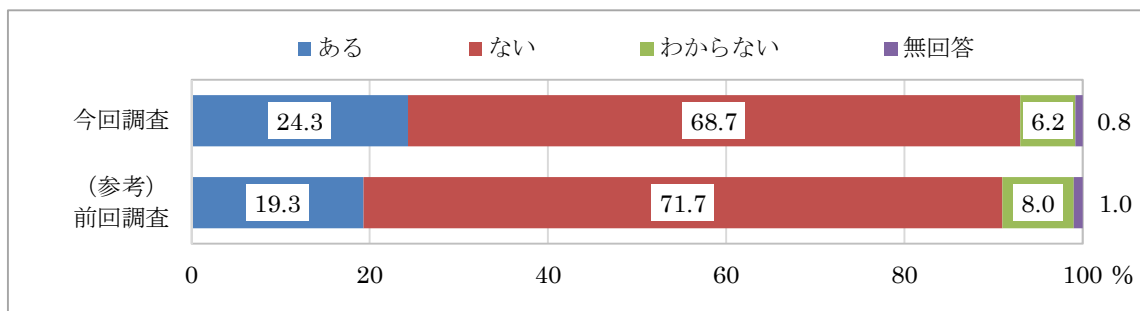
●同居人数(年齢別)



#### 質問5 貯水槽（高置水槽・受水槽など）の有無

貯水槽が「ない」が68.7%と大半を占めています。「ある」は24.3%と少ないですが、前回調査の19.3%から5%増加しています。

●貯水槽(高置水槽・受水槽など)の有無(計914)



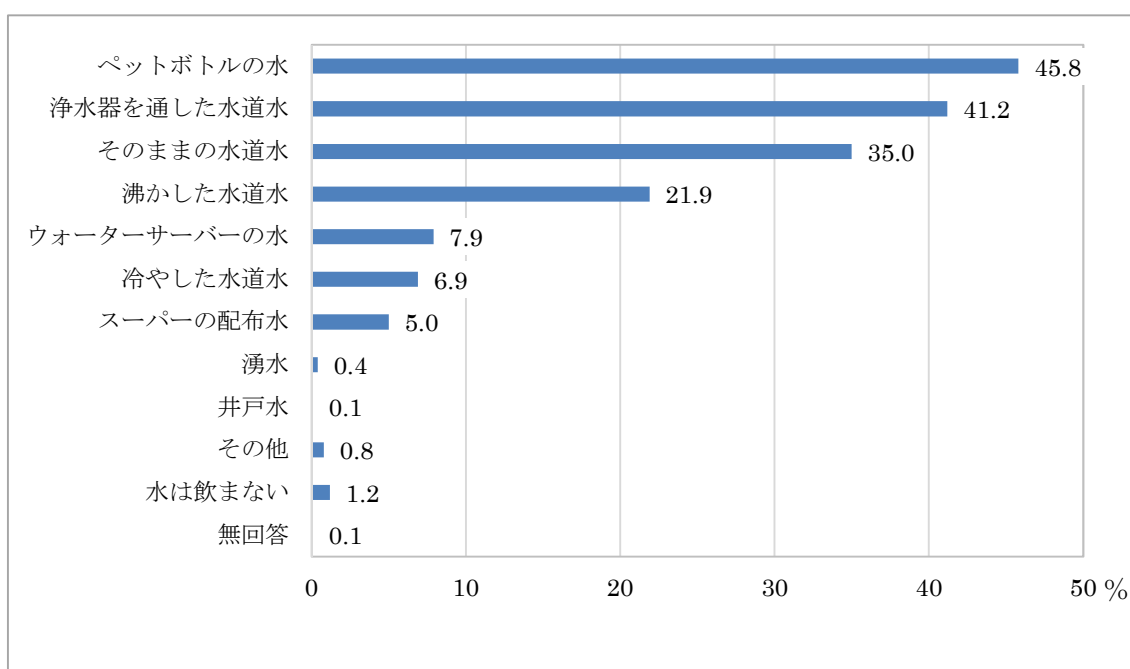
## 2 水道水について

### 質問6 普段の飲料水

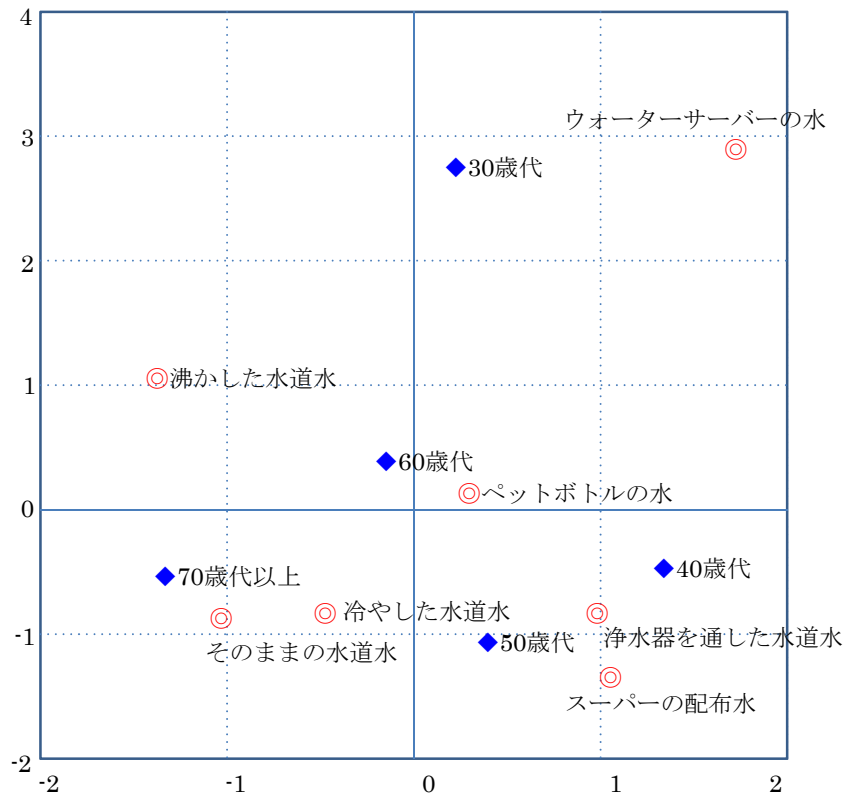
普段飲んでいる飲料水は、「ペットボトルの水」が45.8%で最も多く、次いで「浄水器を通した水道水」(41.2%)、「そのままの水道水」(35.0%)、「沸かした水道水」(21.9%)が多くなっています。

年齢との関係性(コレスポンデンス分析)をみると、30歳代は「ウォーターサーバーの水」、40歳代・50歳代は「浄水器を通した水道水」と「スーパーの配布水」、60歳代は「ペットボトルの水」、70歳代以上は「そのままの水道水」を好む傾向がみられます。(次頁図)

● 普段の飲料水(計914)



● 普段の飲料水(年齢別・コレスポンデンス分析)



\*「10～20歳代」、「湧水」、「井戸水」はサンプル数が少ないため除いています。

【コレスポンデンス分析】

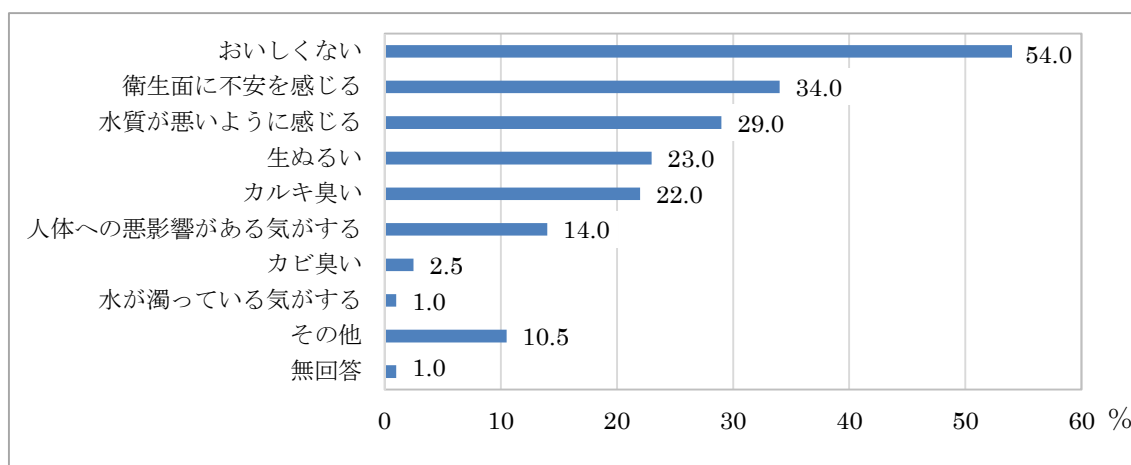
コレスポンデンス分析とは、複数の変数間の類似度や関係性を調べる手法で、結果を散布図にしています。散布図上で近くにある項目は、類似度や関連性が高いことを示しています。

## 質問6-1 水道水を飲まない理由

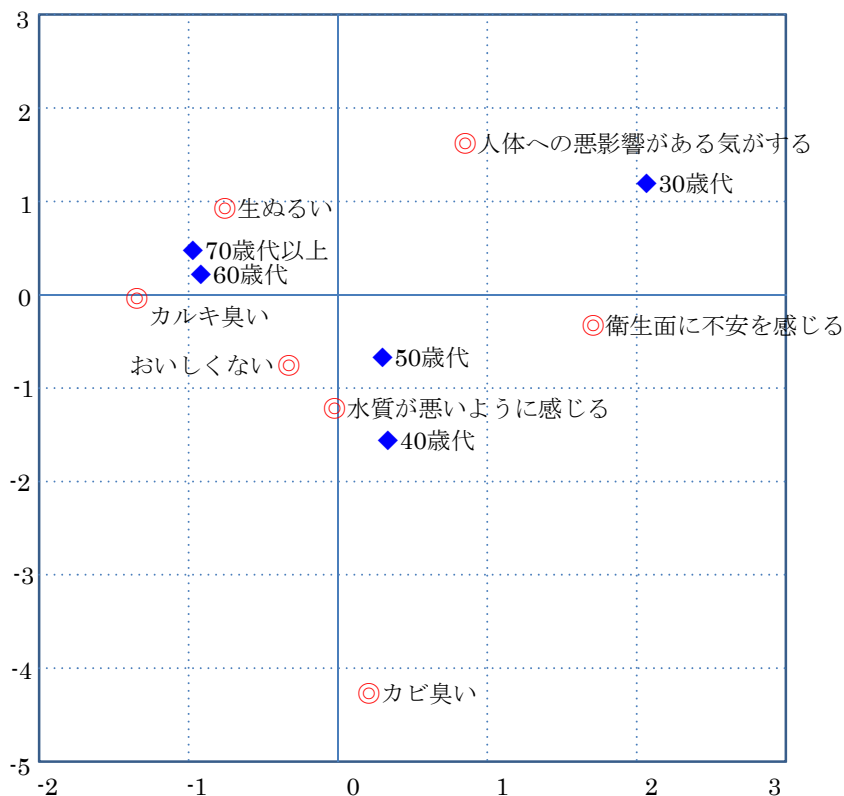
質問6で水道水を飲まないと回答した方の理由は、「おいしくない」が54.0%で最も多く、次いで「衛生面に不安を感じる」(34.0%)、「水質が悪いように感じる」(29.0%)、「生ぬるい」(23.0%)、「カルキ臭い」(22.0%)となっています。

年齢別にみると、30歳代では「人体への悪影響がある気がする」、「衛生面に不安を感じる」人が多く、40歳代・50歳代では「水質が悪いように感じる」人が多い結果となっています。60歳代・70歳代以上では「カルキ臭い」、「生ぬるい」と感じる人が多くみられます。

●水道水を飲まない理由(計200)



●水道水を飲まない理由(年齢別・コレスポネンス分析)



\*「10～20歳代」、「水が濁っている気がする」はサンプルが少ないため除いています。

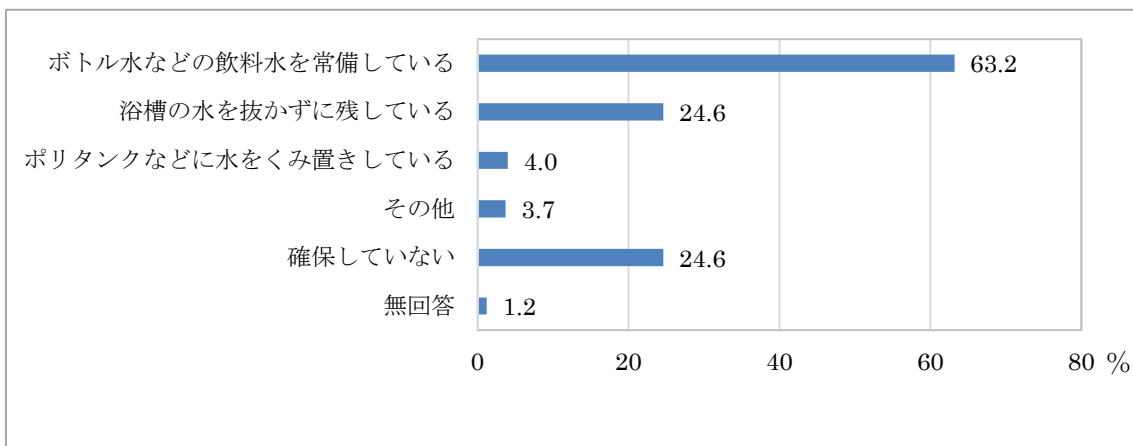
### 3 災害時・非常時について

#### 質問7 災害時・非常時における水の確保策

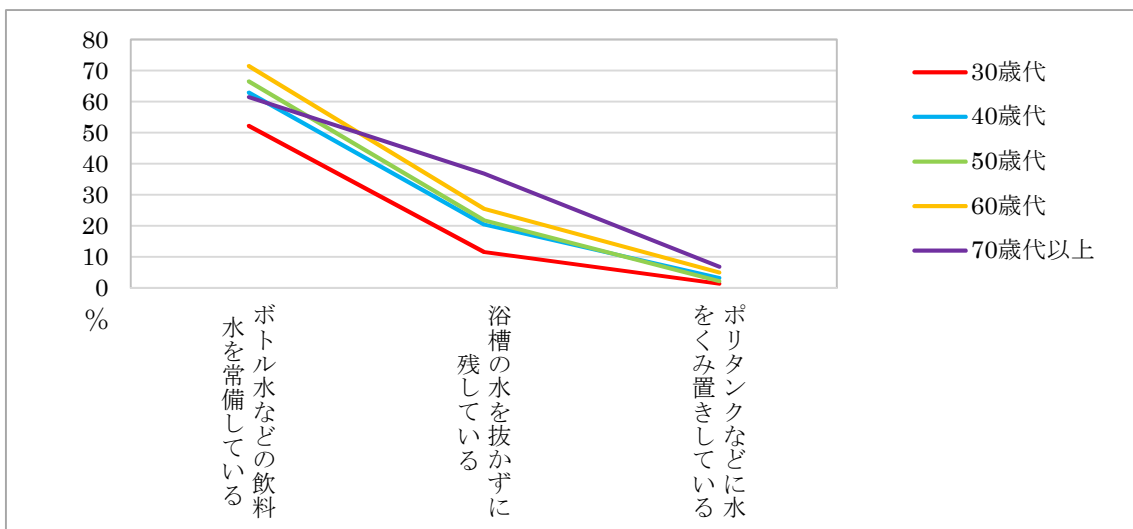
災害時・非常時に備えて水を確保している人は74.2%（「確保していない」+「無回答」を除く）に達しており、特に「ボトル水などの飲料水を常備している」が63.2%と多くなっています。次いで「浴槽の水を抜かずに残している」（24.6%）となっています。

年齢別にみると、30歳代は災害時・非常時に備えて水を確保している人は少なく、年齢が上がるにつれて、増加する傾向がみられます。70歳代以上では他の年齢に比べて「浴槽の水を抜かずに残している」人が多くなっています。

●災害時・非常時における水の確保策(計914)



●災害時・非常時における水の確保策(年齢別、主要3項目)



\*「10～20歳代」はサンプル数が少ないため除いています。

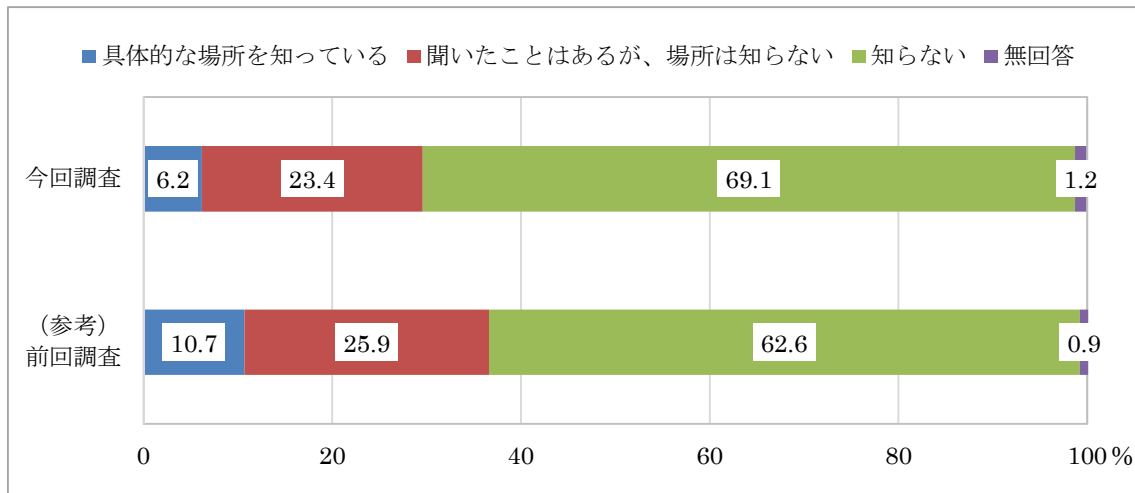


## 質問8 身近な指定給水所の場所

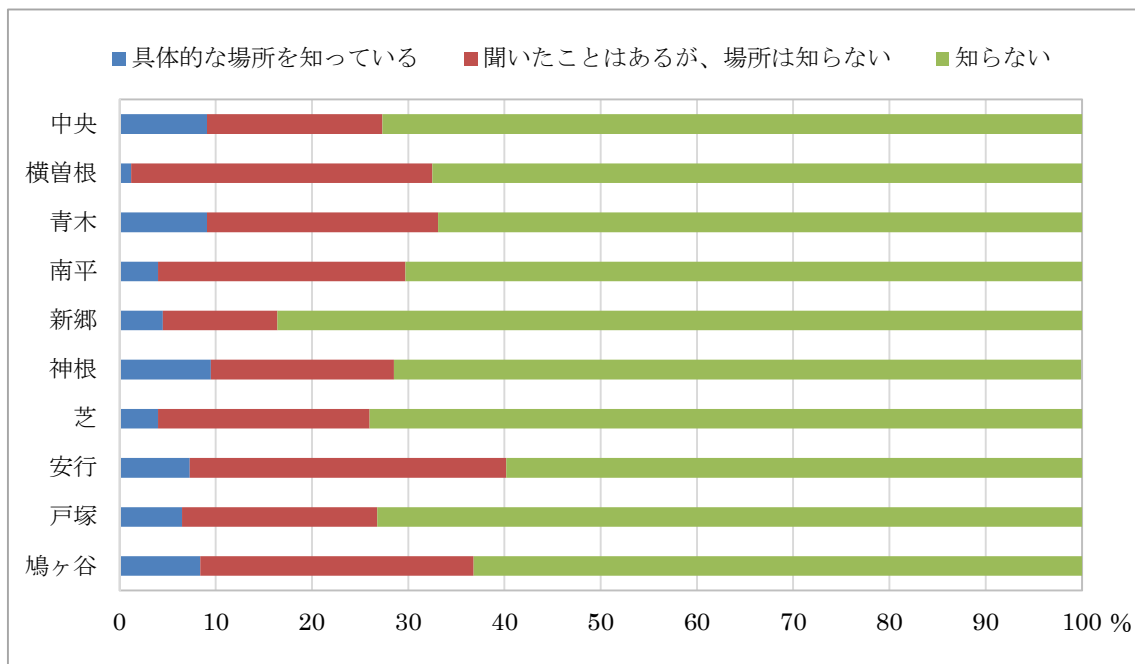
身近な指定給水所の場所は、「具体的な場所を知っている」が6.2%と少なく、「聞いたことはあるが、場所は知らない」でも23.4%と、周知が進んでいるとは言いがたい状況です。前回調査では、前者が10.7%、後者が25.9%でした。

地域別にみると、新郷で「知らない」人が多く、横曽根、安行で「聞いたことはあるが、場所は知らない」人が多い、という傾向がみられます。

●身近な指定給水所の場所(計914)



●身近な指定給水所の場所(地域別)

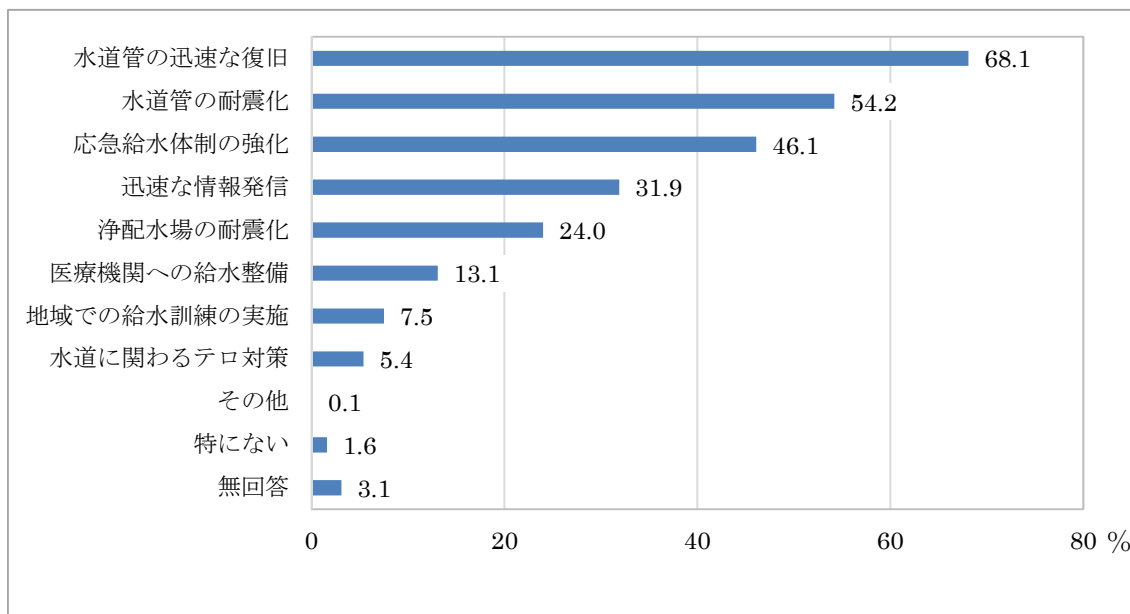


### 質問9 災害時・非常時の対策として水道局に望むこと

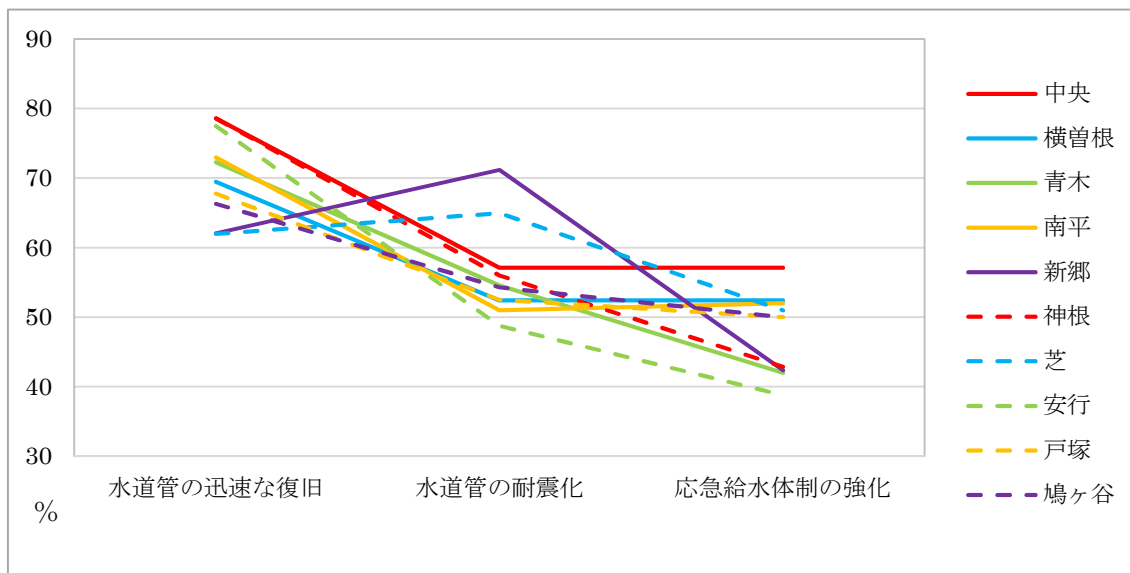
災害時・非常時の対策として水道局に望むことは、「水道管の迅速な復旧」(68.1%)が最も多く、次いで「水道管の耐震化」(54.2%)、「応急給水体制の強化」(46.1%)となっています。

地域別にみると、新郷、芝では「水道管の耐震化」が第1に望まれています。

●災害時・非常時の対策として水道局に望むこと(計914)



●災害時・非常時の対策として水道局に望むこと(地域別、主要3項目)



## 4 水道料金について

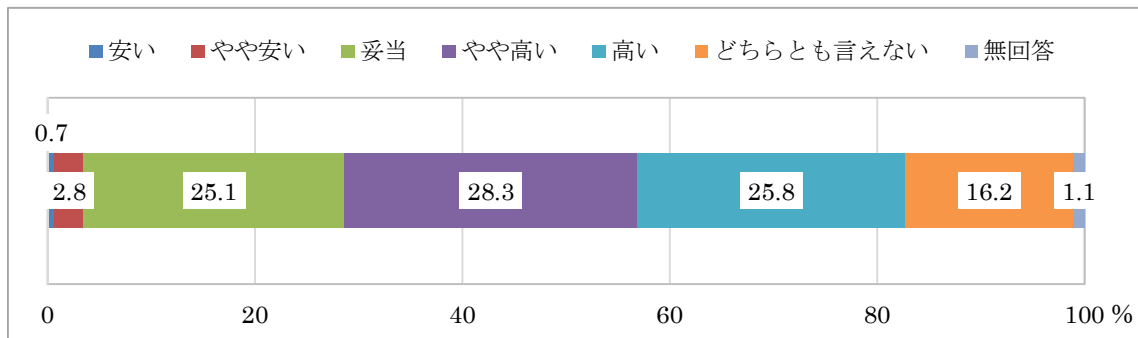
### 質問10 現在の水道料金

現在の水道料金は、「高い」を含む回答（「やや高い」＋「高い」）が54.1%と過半数を占めており、高いと感じている人が多い結果となりました。次いで、「妥当」（25.1%）、「どちらとも言えない」（16.2%）となっています。

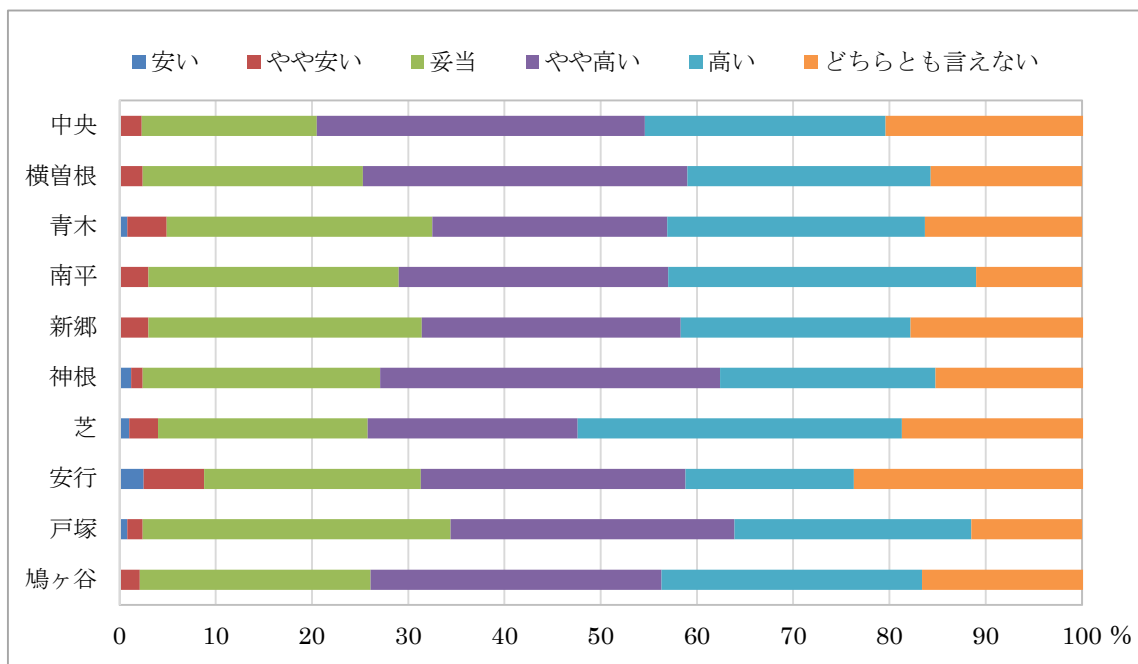
地域別では、青木、安行が全体より「安い」・「やや安い」、中央、横曽根、南平が「やや高い」・「高い」が多くなっています。

また、同居人数別では、人数が増えると「安い」・「やや安い」が減って「やや高い」・「高い」が増えており、使用量が増えて支払い金額が増えると高く感じる、という傾向がみられます。（次頁図）

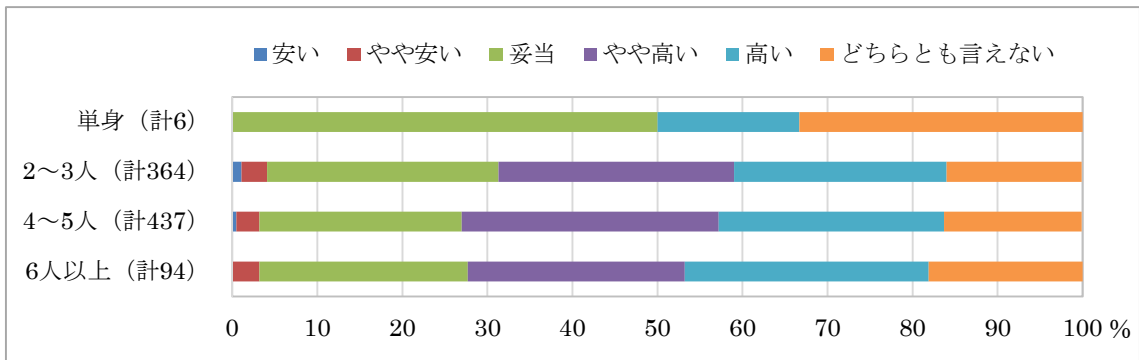
●現在の水道料金(計914)



●現在の水道料金(地域別)



●現在の水道料金(同居人数別)



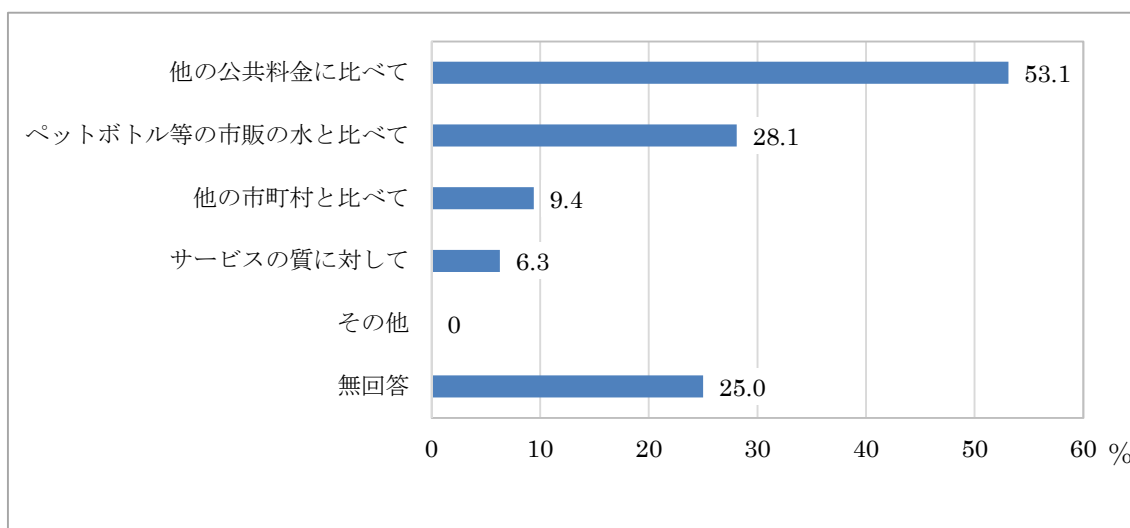
\*「単身」は回答者数6と少ないため、参考値とします。

## 質問10-1 水道料金が安いと感じる理由

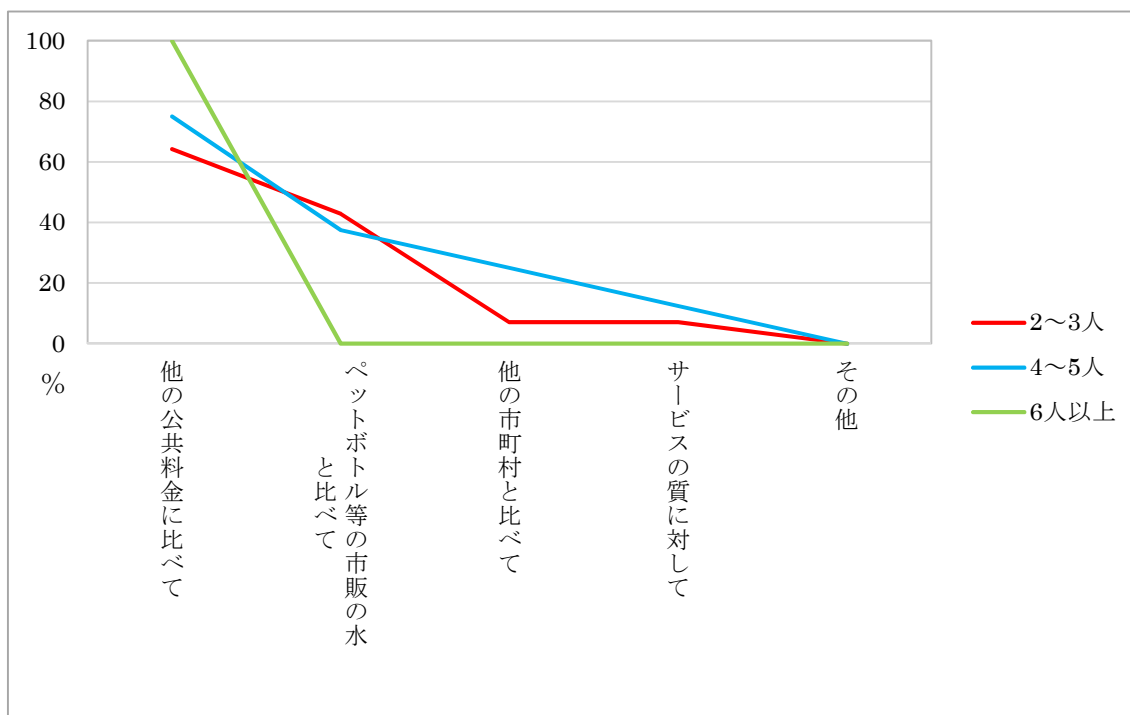
質問10で水道料金が安いと感じると回答した方の理由は、「他の公共料金に比べて」(53.1%)が最も多く、次いで「ペットボトル等の市販の水と比べて」(28.1%)、「他の市町村と比べて」(9.4%)が続いています。

同居人数別でみると、「他の公共料金に比べて」が、どの同居人数でも最も多くなっています。

●水道料金が安いと感じる理由(計32)



●水道料金が安いと感じる理由(同居人数別)



\*「単身」は回答者数が0であるため除いています。

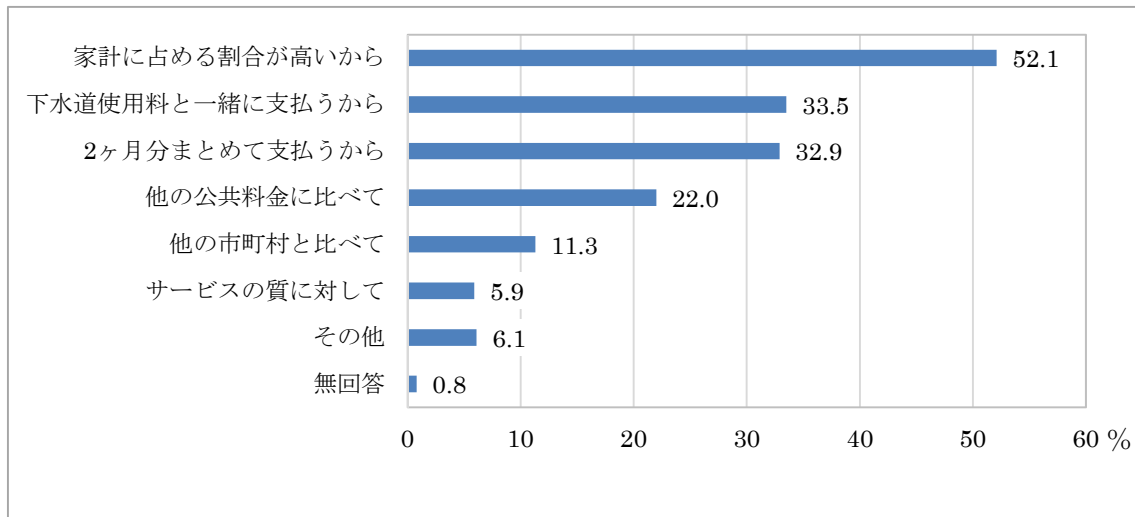
\*「6人以上」は回答者数2と少ないため参考値とします。

## 質問10-2 水道料金が高いと感じる理由

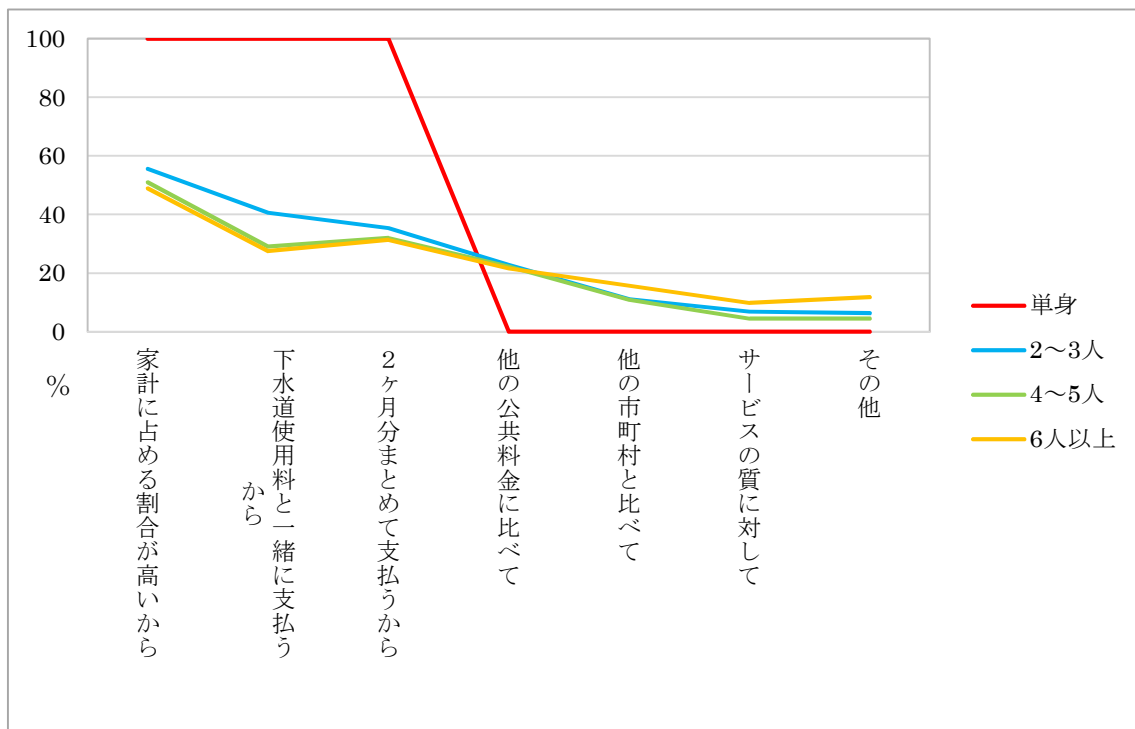
質問10で水道料金が高いと感じると回答した方の理由は、「家計に占める割合が高いから」(52.1%)が最も多く、次いで「下水道使用料と一緒に支払うから」(33.5%)、「2ヶ月分まとめて支払うから」(32.9%)が続いています。

同居人数別でみると、「家計に占める割合が高いから」は、同居人数に関わりなく最も多くなっています。

●水道料金が高いと感じる理由(計495)



●水道料金が高いと感じる理由(同居人数別)



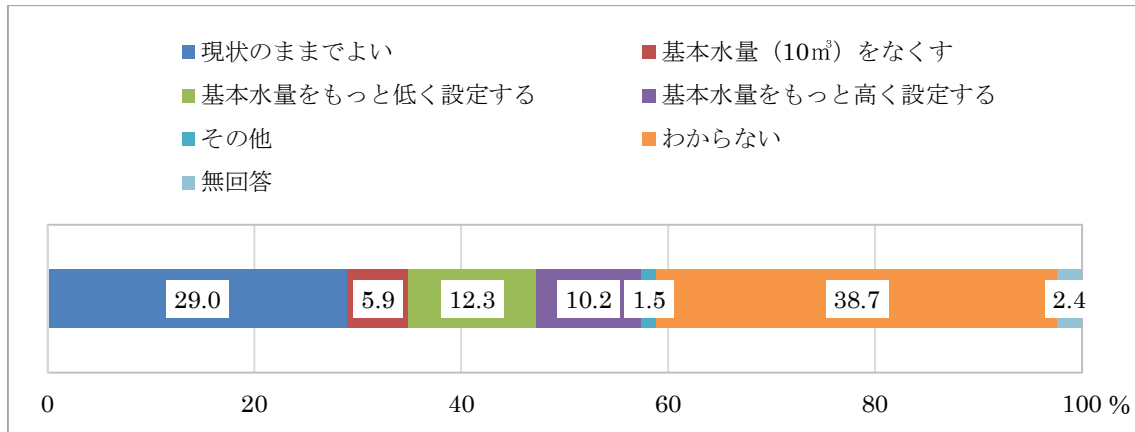
\*「単身」は回答者数1と少ないため参考値とします。

## 質問 1 1 基本料金の仕組み

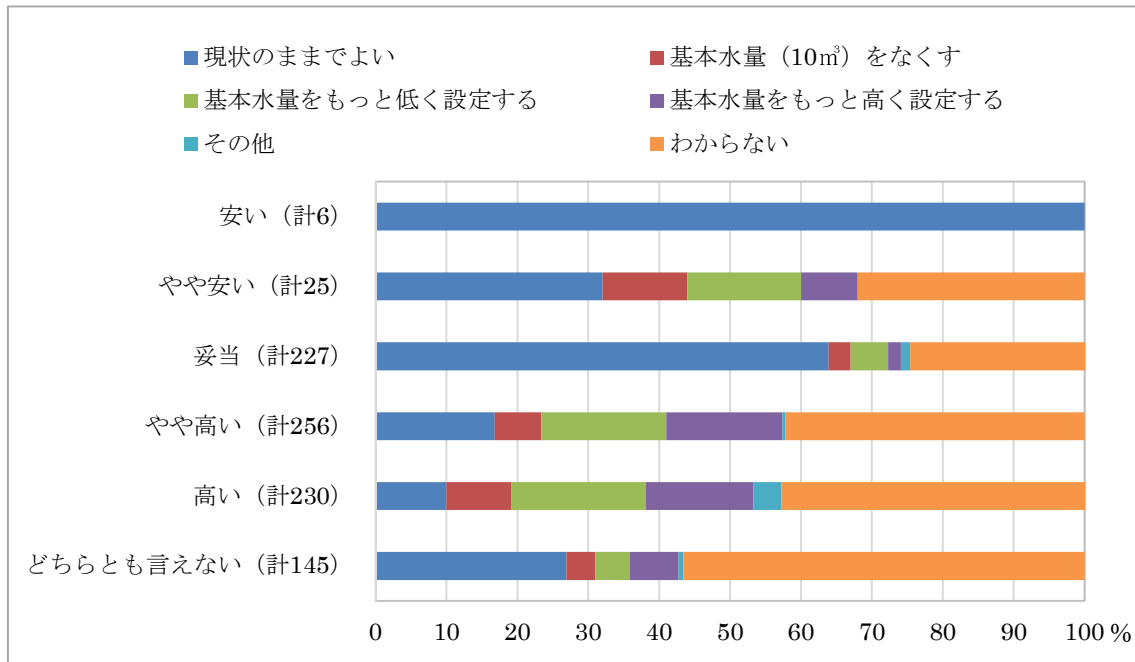
基本料金の仕組みは、「わからない」が38.7%で最も多く、次いで「現状のままでよい」(29.0%)、「基本水量をもっと低く設定する」(12.3%)となっています。

「質問10現在の水道料金」の回答別にみると、「安い」と「妥当」では「現状のままでよい」が過半数を占め、反対に「やや高い」と「高い」では「基本水量をもっと低く設定する」、「基本水量をもっと高く設定する」を中心とする改定を望む回答が多くなっています。

●基本料金の仕組み(計914)



●基本料金の仕組み(現在の水道料金別)



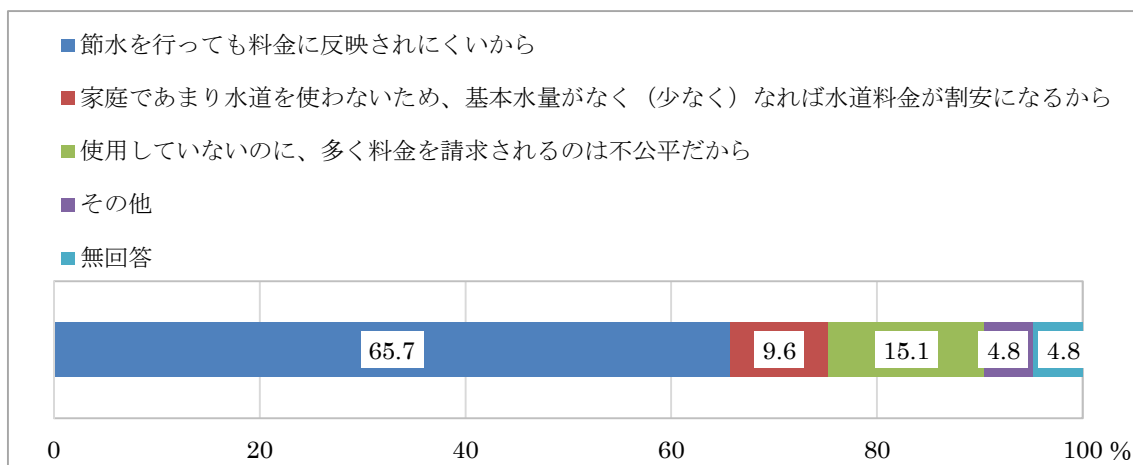
\*「安い」は回答者数6と少ないため参考値とします。

### 質問11-1 基本水量をなくす、もっと低く設定すると回答した理由

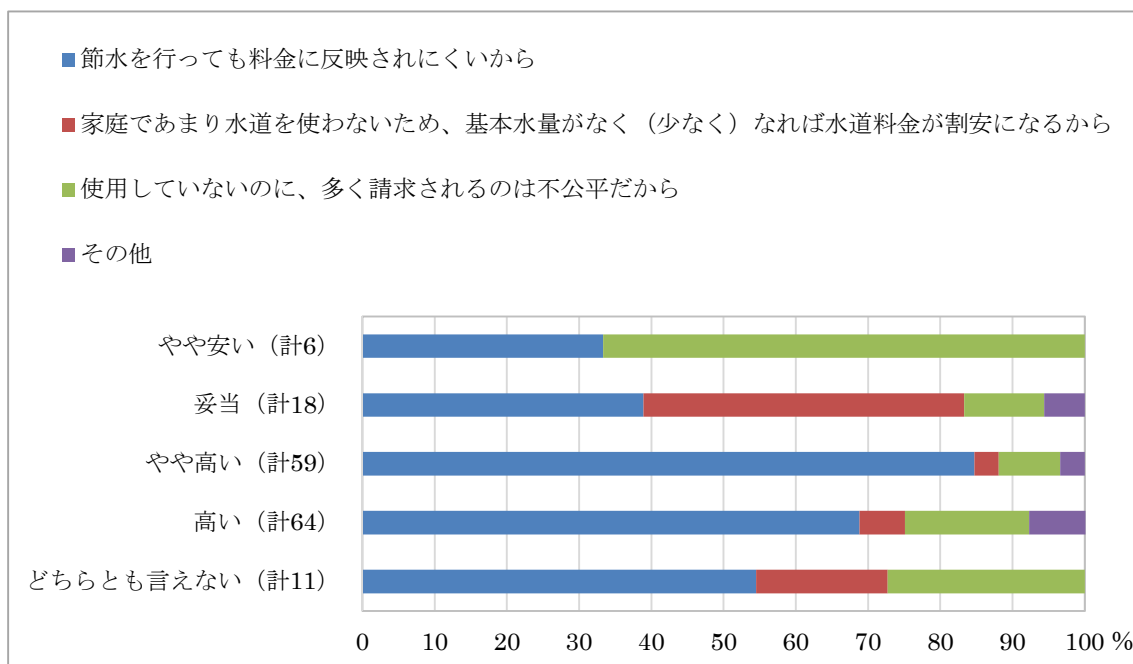
質問11で基本水量をなくす、もっと低く設定すると回答した方の理由は、「節水を行っても料金に反映されにくいから」が65.7%で最も多く、次いで「使用していないのに、多く料金を請求されるのは不公平だから」(15.1%)となっています。

「質問10現在の水道料金」の回答別にみると、「やや安い」では「使用していないのに、多く請求されるのは不公平だから」が過半数を占めています。一方、「やや高い」と「高い」では「節水を行っても料金に反映されにくいから」が多くなっており、節水を行って料金を抑えたい人が多いという結果になります。

●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166)



●基本水量をなくす、もっと低く設定すると回答した理由(現在の水道料金別)



\*「安い」は回答者数が0であるため除いています。

\*「やや安い」は回答者数6と少ないため参考値とします。

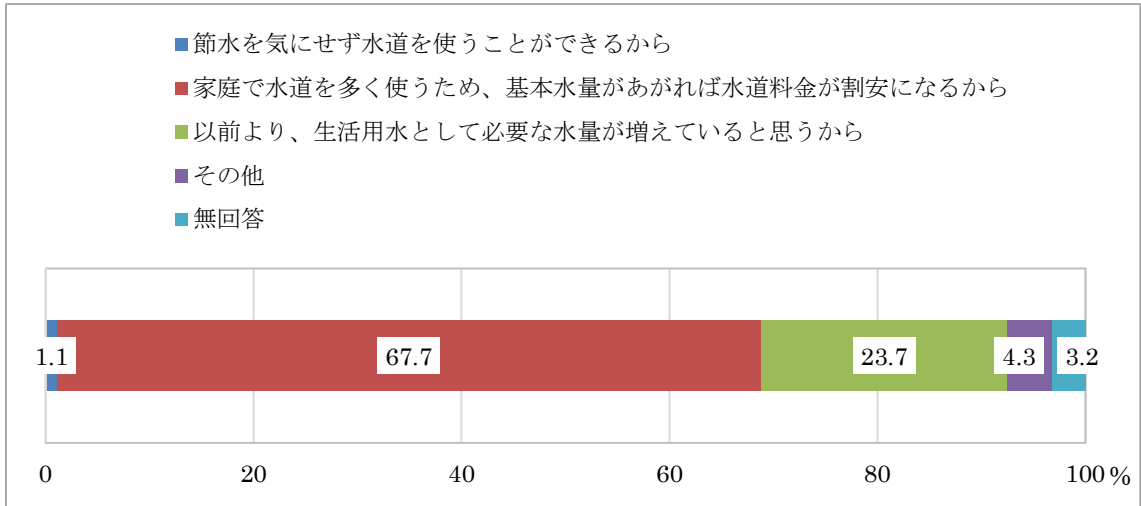


## 質問11-2 基本水量をもっと高く設定すると回答した理由

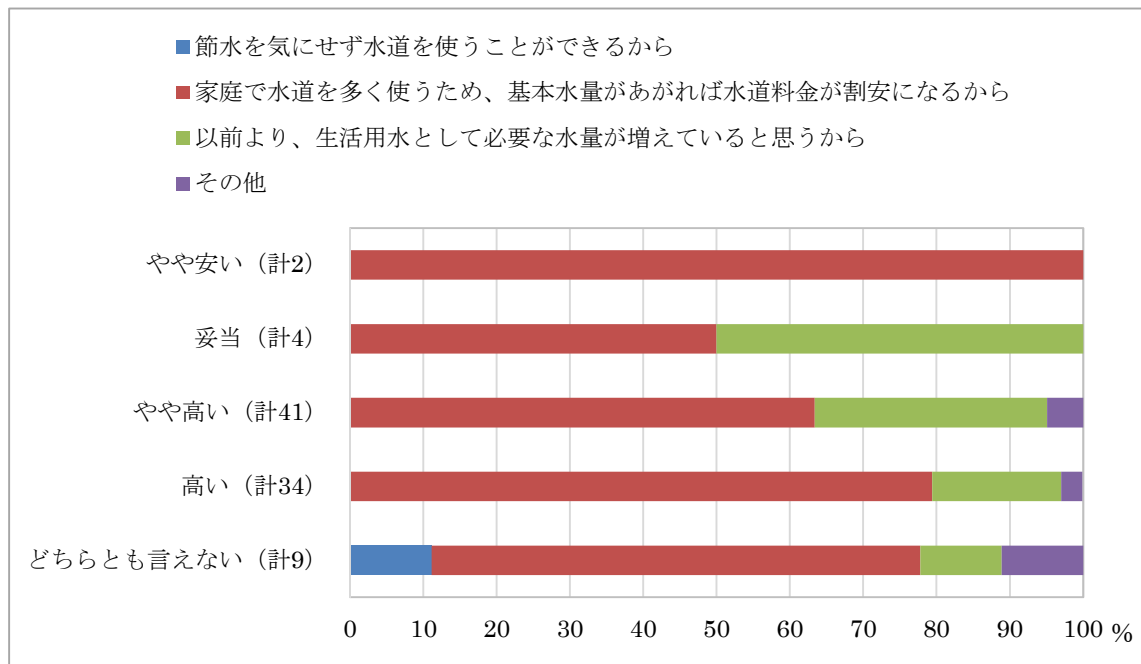
質問11で基本水量をもっと高く設定すると回答した方の理由は、「家庭で水道を多く使うため、基本水量があがれば水道料金が割安になるから」が67.7%で最も多く、次いで「以前より、生活用水として必要な水量が増えていると思うから」(23.7%)となっています。

「質問10現在の水道料金」の回答別にみると、「やや安い」、「やや高い」と「高い」では「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」が過半数を占めています。

●基本水量をもっと高く設定すると回答した理由(計93)



●基本水量をもっと高く設定すると回答した理由(現在の水道料金別)



\*「安い」は回答者数が0であるため除いています。

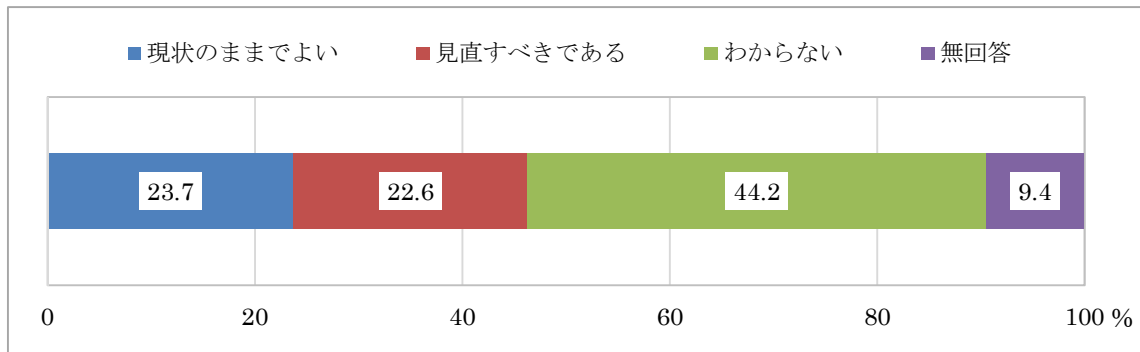
\*「やや安い」、「妥当」は回答者数が少ないため参考値とします。

## 質問12 従量逡増式の料金体系の見直し

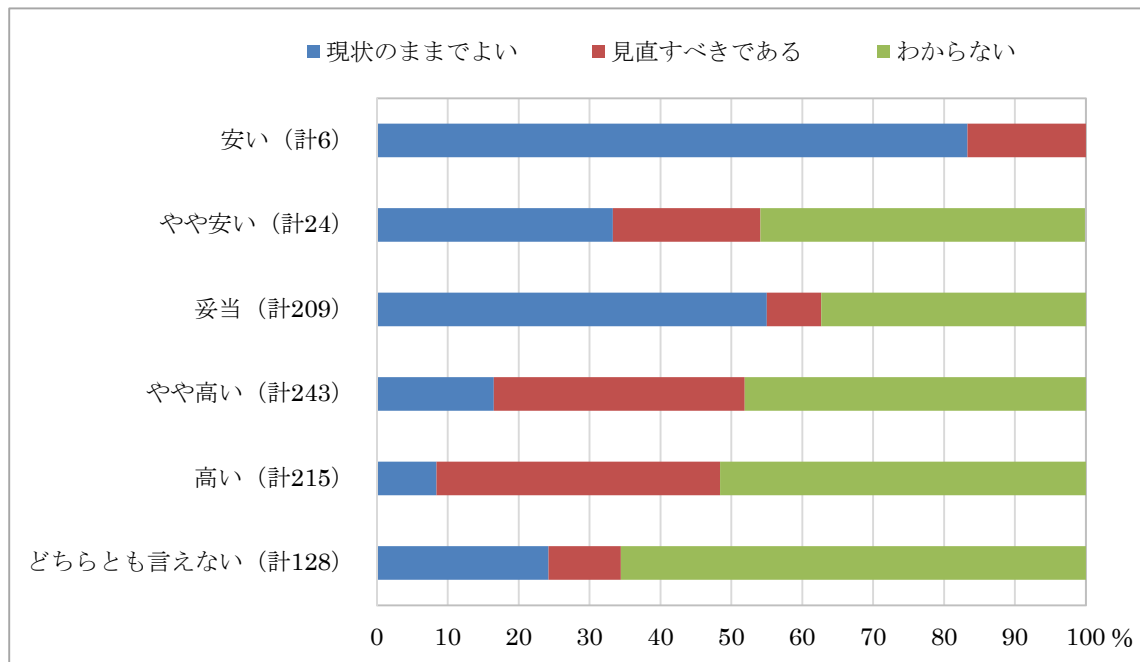
従量逡増式の料金体系の見直しについて、「現状のままでよい」(23.7%)と「見直すべきである」(22.6%)がほぼ同じ比率となっています。「わからない」と回答した人が44.2%と最も多い結果となりました。

「質問10現在の水道料金」の回答別にみると、「安い」と「妥当」では「現状のままでよい」が過半数を占め、反対に「やや高い」と「高い」では「見直すべきである」が多くなっています。

●従量逡増式の料金体系の見直し(計914)



●従量逡増式の料金体系の見直し(現在の水道料金別)



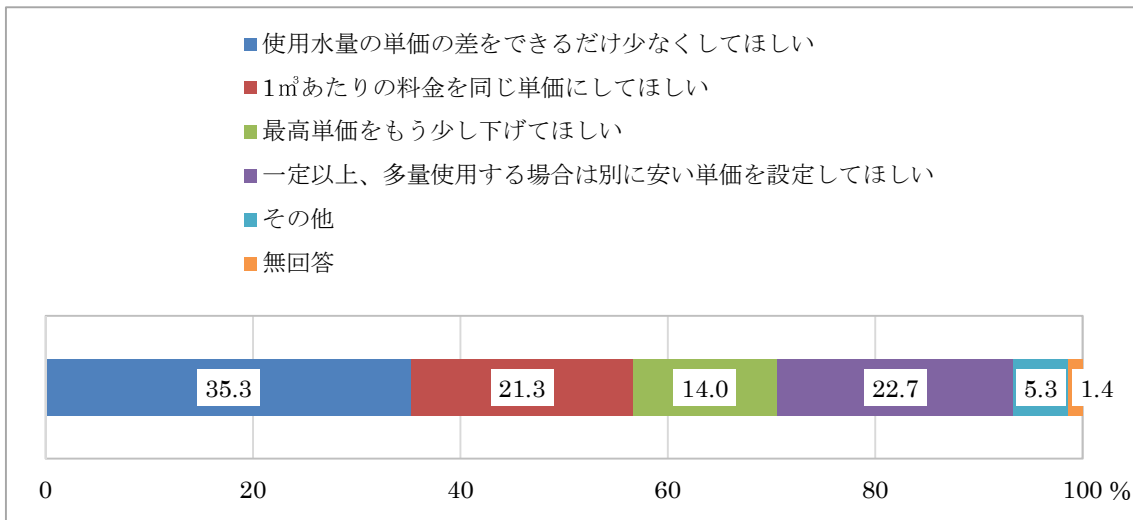
\*「安い」は回答者数が6と少ないため参考値とします。

### 質問12-1 従量逡増式の料金体系をどのように見直すべきか

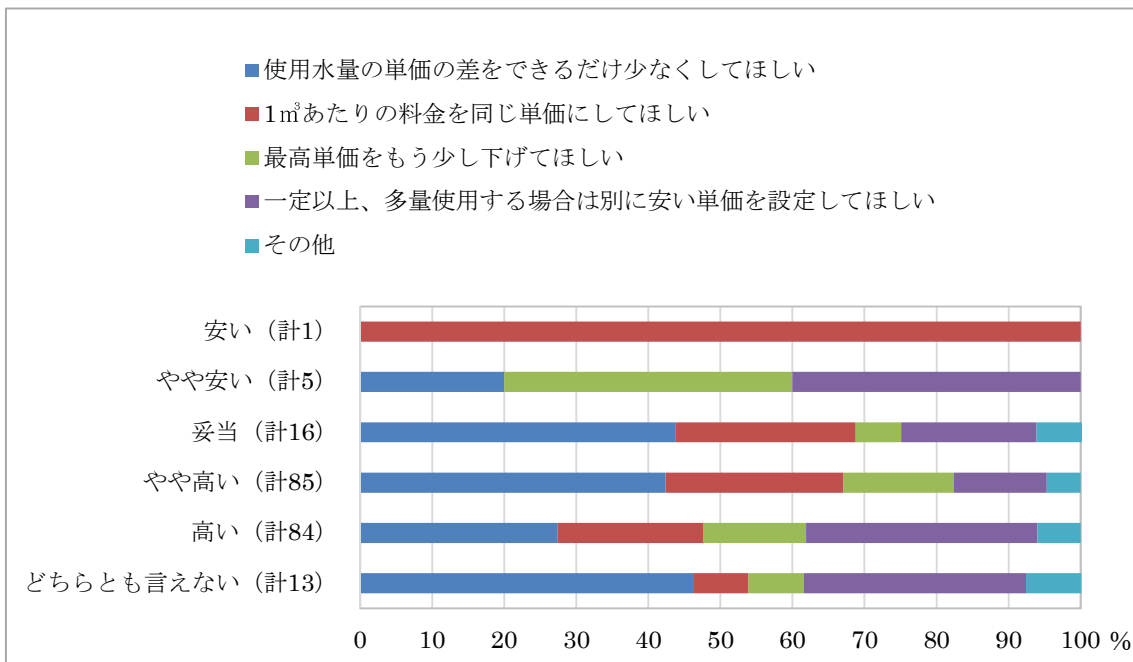
質問12で従量逡増式の料金体系を見直すべきと回答した方で、どのように見直すべきと考えるか、最も多かった回答は、「使用水量の単価の差をできるだけ少なくしてほしい」で35.3%でした。次いで「一定以上、多量使用する場合は別に安い単価を設定してほしい」(22.7%)となっています。

「質問10現在の水道料金」の回答別にみると、「高い」では「一定以上、多量使用する場合は別に安い単価を設定してほしい」が最も多くなり、「妥当」と「やや高い」では「使用水量の単価の差をできるだけ少なくしてほしい」が多くなっています。

●従量逡増式の料金体系をどのように見直すべきか(計207)



●従量逡増式の料金体系をどのように見直すべきか(現在の水道料金別)



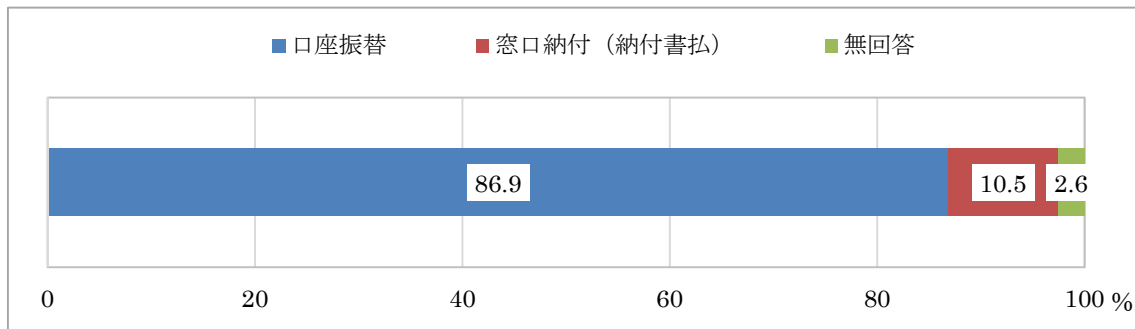
\*「安い」、「やや安い」は回答者数が少ないため参考値とします。

### 質問13 現在の水道料金の支払い方法

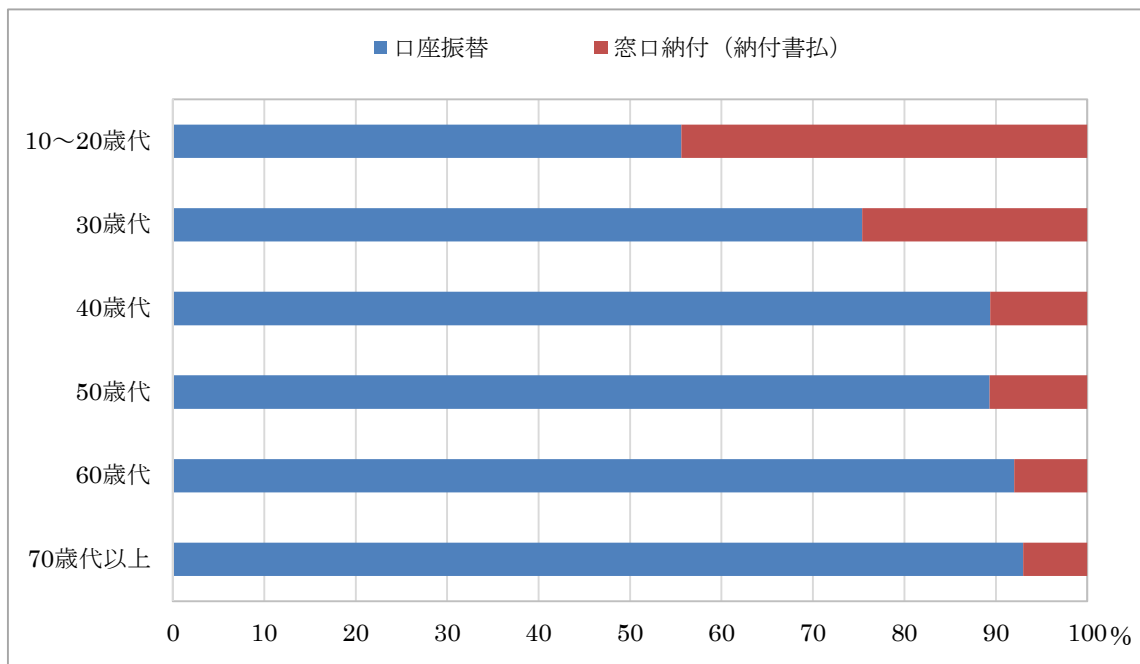
現在の水道料金の支払い方法は「口座振替」が86.9%と大半を占めています。

年齢別にみると、10～20歳代では「窓口納付（納付書払）」が多く、年齢が上がるにつれて、「口座振替」の人が増える傾向にあります。

●現在の水道料金の支払い方法(計914)



●現在の水道料金の支払い方法(年齢別)

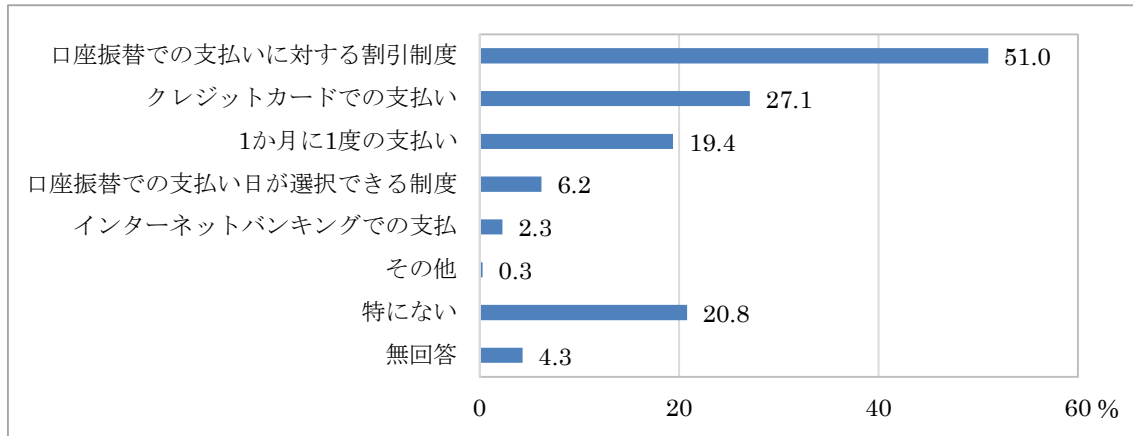


## 質問14 今後利用したい支払い方法や制度

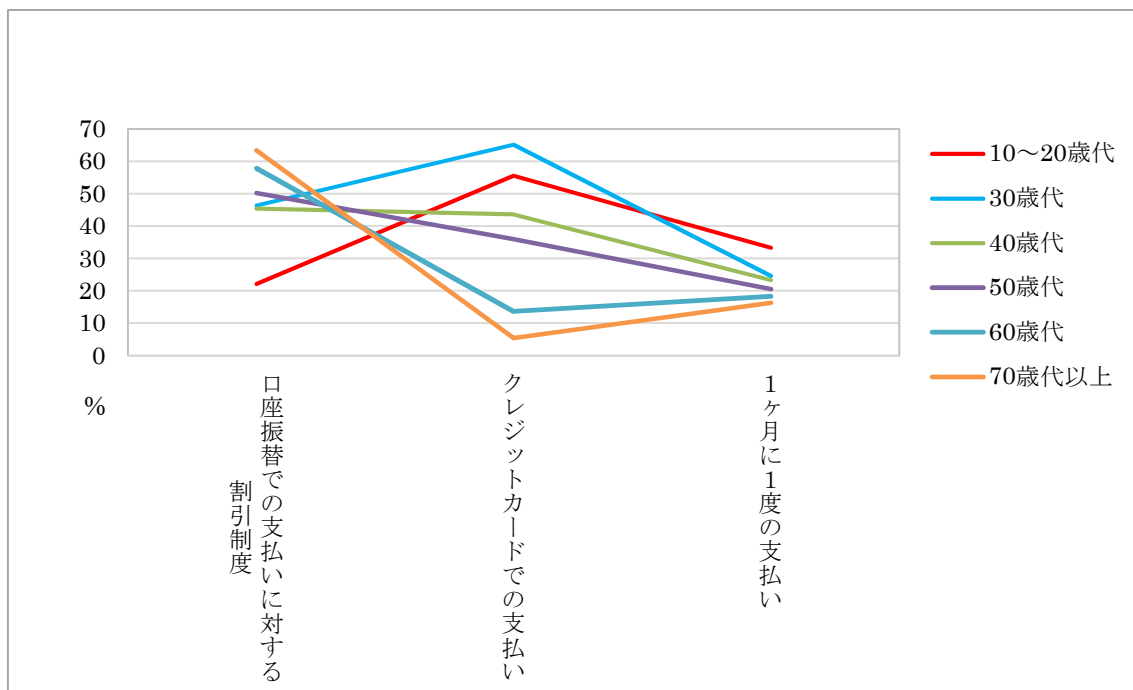
今後利用したい支払い方法や制度は「口座振替での支払いに対する割引制度」が51.0%と最も多く、次いで「クレジットカードでの支払い」(27.1%)となっています。

年齢別にみると、10～20歳代と30歳代で「クレジットカードでの支払い」を望む声が多く、年齢が高いほど「口座振替での支払いに対する割引制度」を望む人が増える傾向にあります。

●今後利用したい支払い方法や制度(計914)



●今後利用したい支払い方法や制度(年齢別、主要3項目)



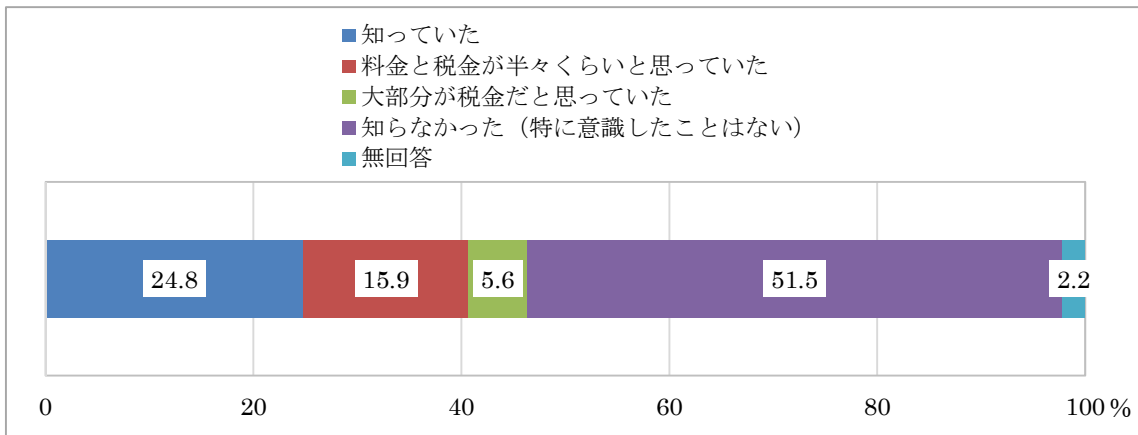
## 5 水道事業について

### 質問15 水道事業の経費が水道料金で賄われていること(独立採算制)について

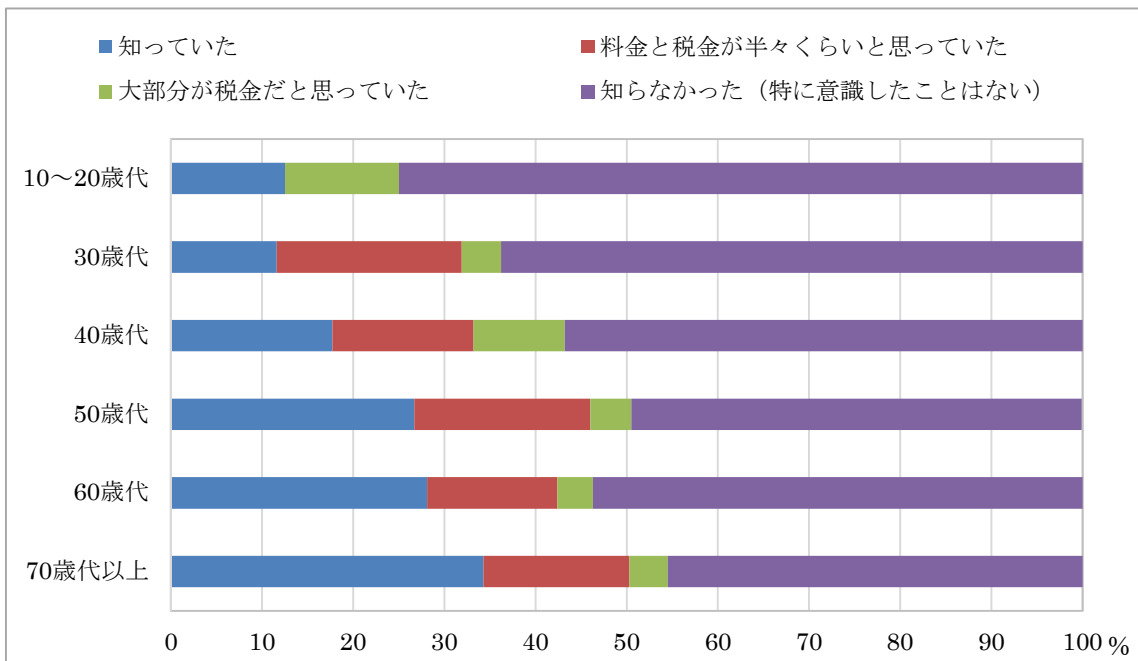
水道事業の経費が水道料金で賄われていること(独立採算制)について、「知らなかった(特に意識したことはない)」が51.5%と最も多く、次いで「知っていた」(24.8%)となっています。

年齢別にみると、年齢が上がるにつれて「知っていた」人が増える傾向にあります。

●水道事業の経費が水道料金で賄われていること(独立採算制)について(計914)



●水道事業の経費が水道料金で賄われていること(独立採算制)について(年齢別)

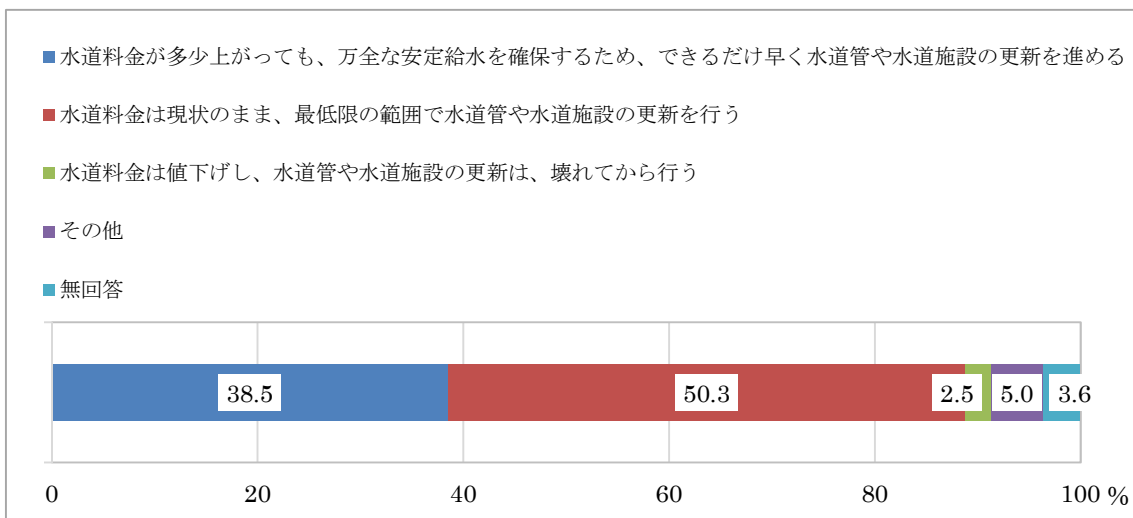


## 質問16 水道料金と水道管や水道施設の更新について

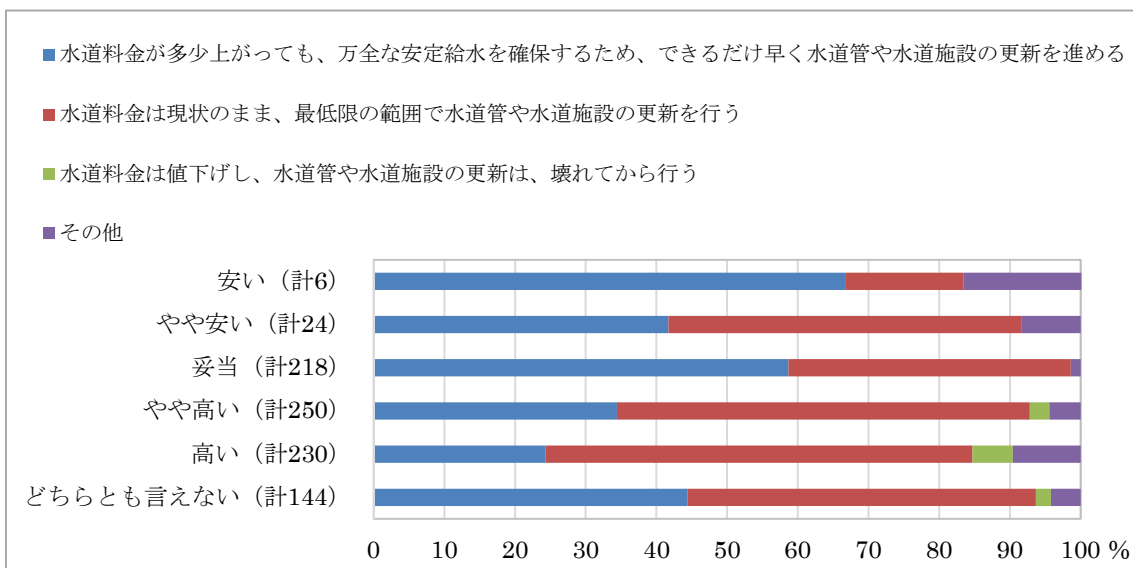
水道料金と水道管や水道施設の更新について、「水道料金は現状のまま、最低限の範囲で水道管や水道施設の更新を行う」が50.3%と最も多く、次いで「水道料金が多少上がっても、万全な安定給水を確保するため、できるだけ早く水道管や水道施設の更新を進める」(38.5%)となっています。

「質問10現在の水道料金」の回答別にみると、「安い」、「やや安い」と「妥当」では「水道料金が多少上がっても、万全な安定給水を確保するため、できるだけ早く水道管や水道施設の更新を進める」が多く、「やや高い」と「高い」では「水道料金は現状のまま、最低限の範囲で水道管や水道施設の更新を行う」が多くなっており、水道料金に対する考え方で回答が分かれる結果になりました。

●水道料金と水道管や水道施設の更新について(計914)



●水道料金と水道管や水道施設の更新について(現在の水道料金別)



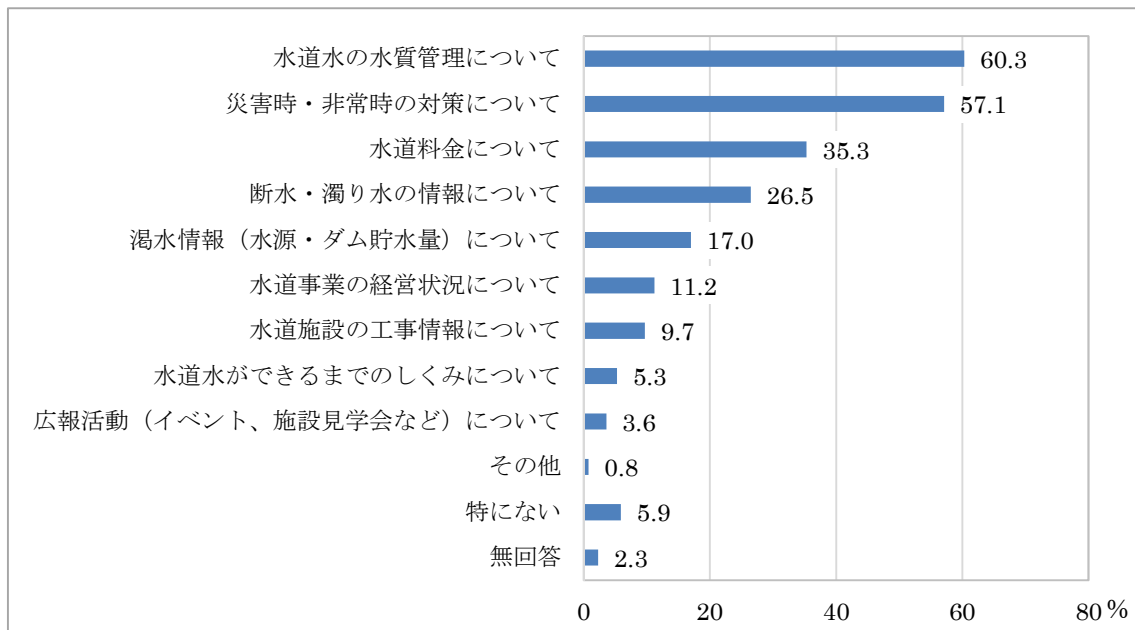
\*「安い」は回答者数6と少ないため参考値とします。

## 質問17 水道事業について関心のあること

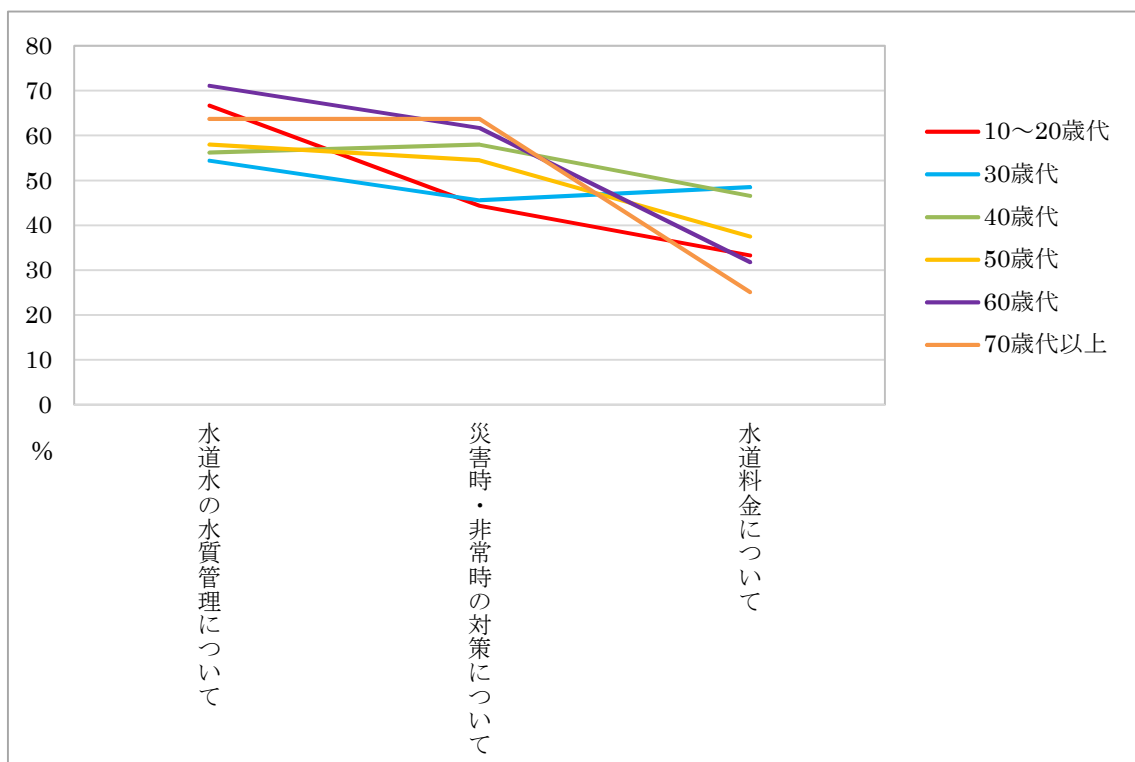
水道事業について関心のあることは、「水道水の水質管理について」が60.3%と最も多く、次いで「災害時・非常時の対策について」(57.1%)となっています。

年齢別にみると、10～20歳代、30歳代は「災害時・非常時の対策について」関心が低く、60歳代、70歳代以上では、関心が高まるという傾向があります。

●水道事業について関心のあること(計914)



●水道事業について関心のあること(年齢別、主要3項目)



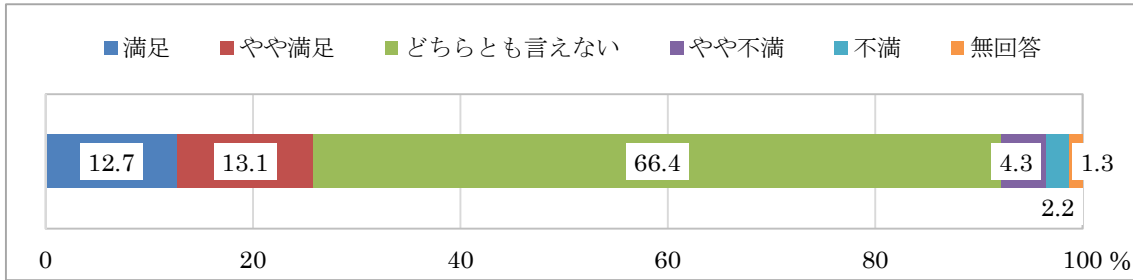


## 質問18 水道局のお客様へのサービス

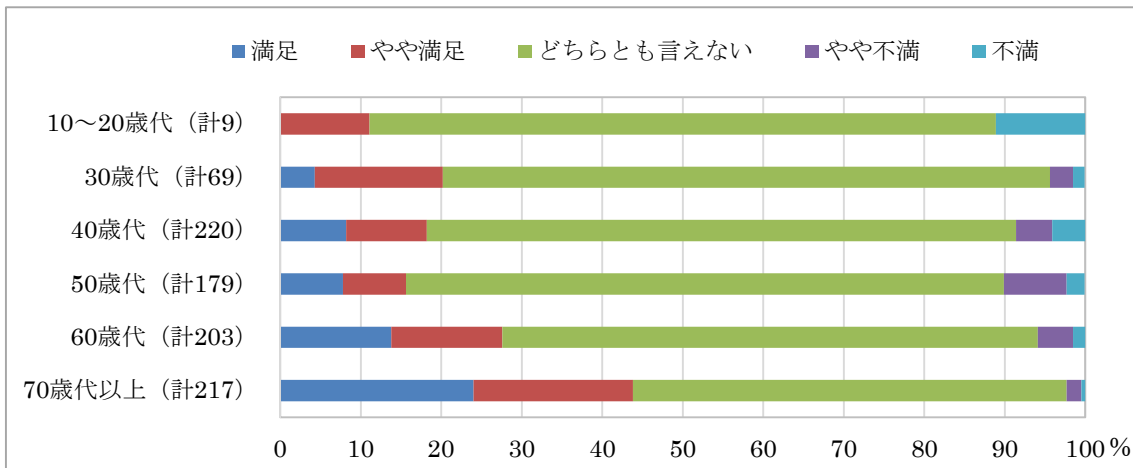
水道局のお客様へのサービスについて感じることは、「どちらとも言えない」が66.4%と最も多く、次いで「やや満足」(13.1%)、「満足」(12.7%)となっており、不満を感じている人(「やや不満」+「不満」)は6.5%と少数です。

年齢別では、年齢があがるにつれて、「満足」、「やや満足」が増える傾向があります。「質問10現在の水道料金」の回答別にみると、安いと評価するほど満足だと感じる人が増える傾向がみられます。

●水道局のお客様へのサービス(計914)

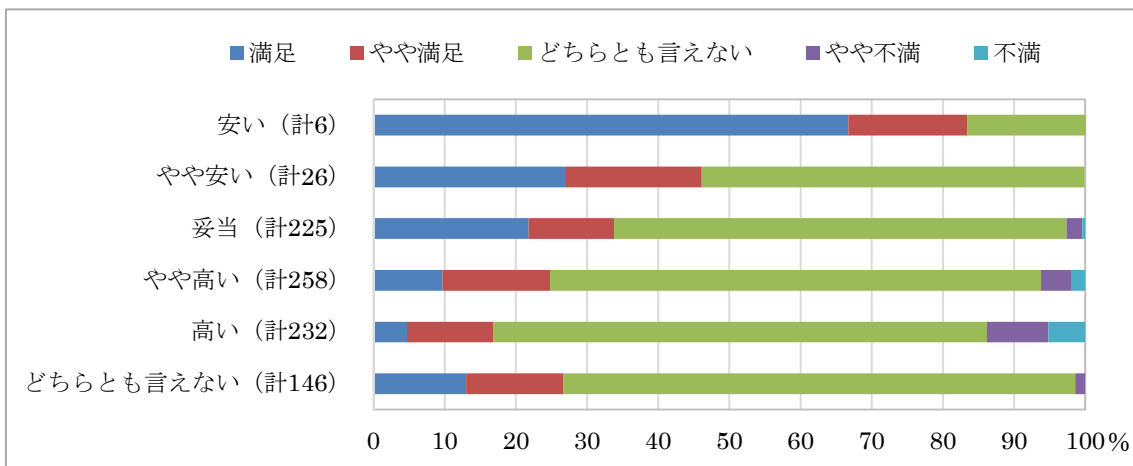


●水道局のお客様へのサービス(年齢別)



\*「10~20歳代」は回答者数9と少ないため参考値とします。

●水道局のお客様へのサービス(現在の水道料金別)

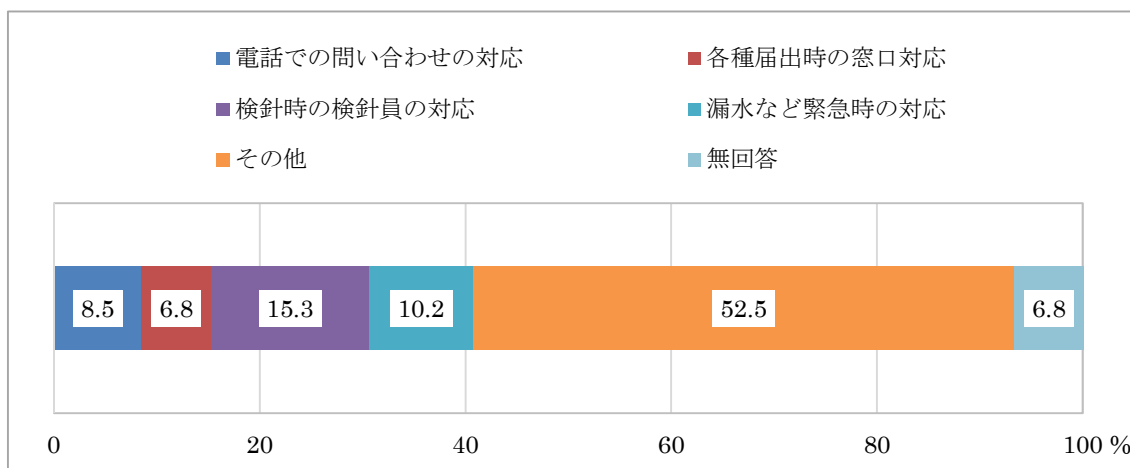


\*「安い」は回答者数6と少ないため参考値とします。

### 質問18-1 お客様へのサービスで不満に感じたこと

質問18で水道局のお客様へのサービスについて、不満があると回答した方のうち、多かったサービス内容は「検針時の検針員の対応」(15.3%)、「漏水など緊急時の対応」(10.2%)となっています。「メールなどでの問い合わせの対応」はありませんでした。

●水道局のお客様へのサービスで不満に感じたこと(計59)



●その他の不満に感じたこと

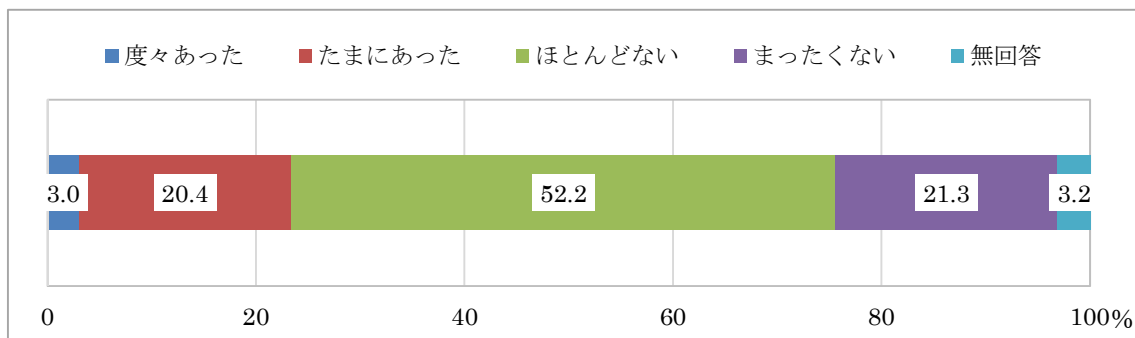
その他の内容	回答数
サービスを受けていると感じない	10
情報がない・少ない・伝わってこない	4
ホームページを見ることができない	2
クレジットカード支払いができない	2
下水道が通っていない	2
その他	4
お客様サービス以外(水道料金が高い)	7

## 質問19 水道局の工事で不満に思ったこと

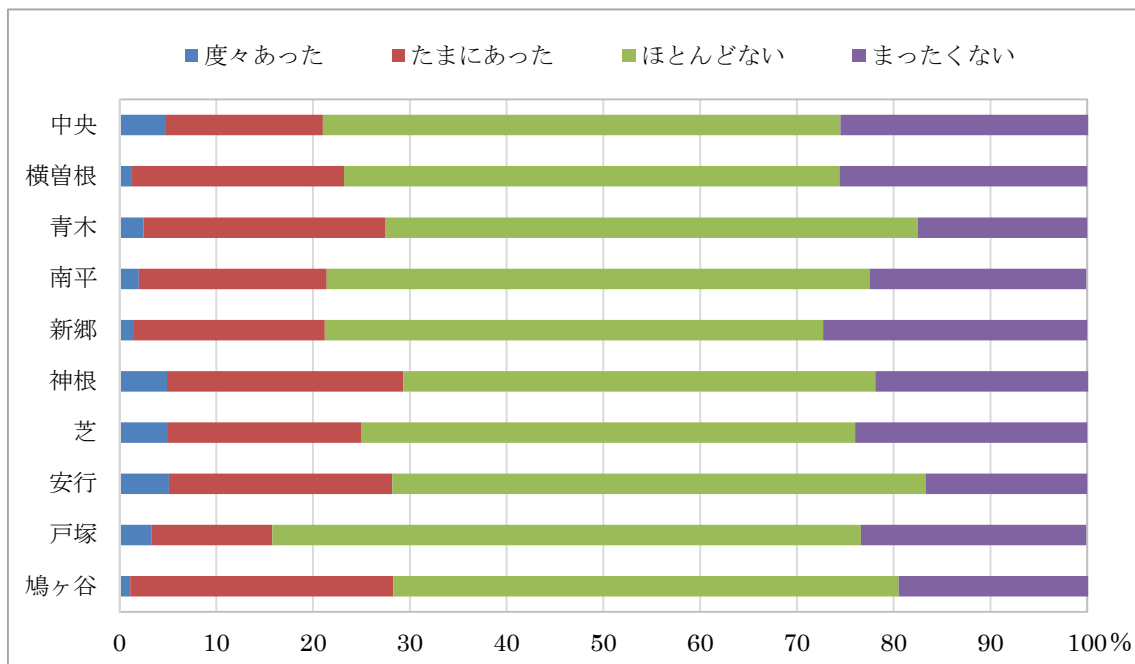
水道局の工事で不満に思ったことがあるかという質問に対して、「ほとんどない」が52.2%と最も多く、次いで「まったくない」(21.3%)、「たまにあった」(20.4%)となっており、73.5%（「ほとんどない」+「まったくない」）の人が不満に感じていない結果になりました。

地域別では、戸塚は不満に思ったことがない人（「ほとんどない」+「まったくない」）が8割以上を占め、神根・安行・鳩ヶ谷は他地域に比べて不満に思ったことがある人（「度々あった」+「たまにあった」）が多い傾向がみられます。

●水道局の工事で不満に思ったこと(計914)



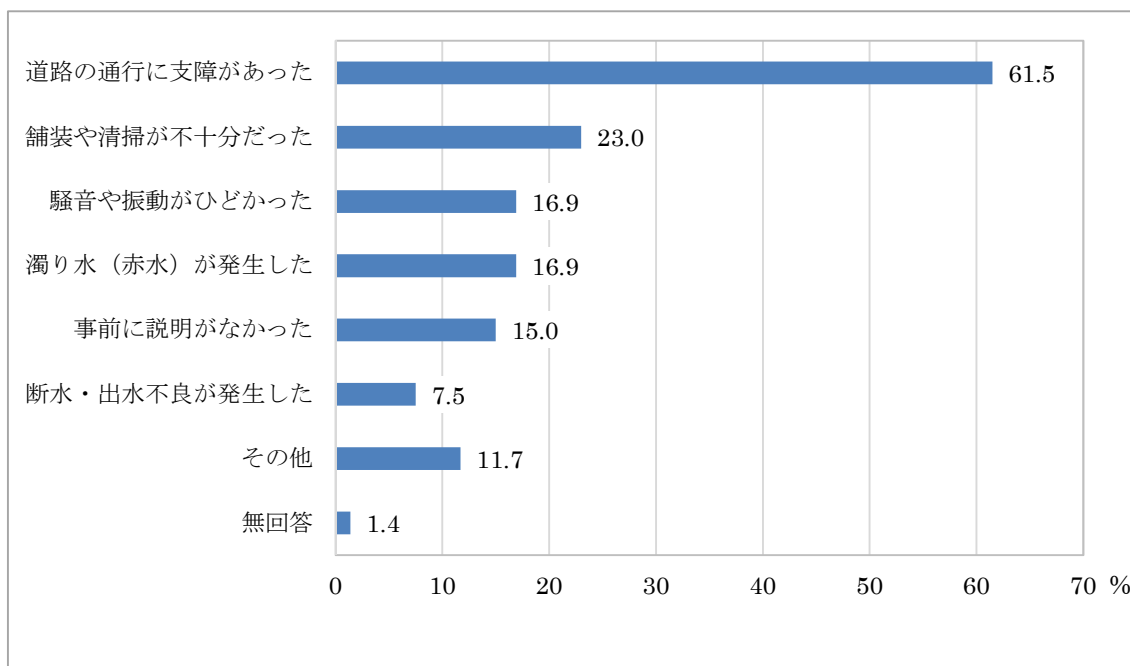
●水道局の工事で不満に思ったこと(地域別)



### 質問19-1 工事について不満に思った具体的なこと

質問19で水道局の工事について不満に思ったことがあったと回答した方の、不満に思った具体的な内容は、「道路の通行に支障があった」が61.5%と最も多く、次いで「舗装や清掃が不十分だった」(23.0%)、「騒音や振動がひどかった」(16.9%)、「濁り水(赤水)が発生した」(16.9%)となっています。

●工事について不満に思った具体的なこと(計213)



●その他の不満に思ったこと

その他の内容	回答数
工事作業員の態度が悪い	6
工事後に異常が起きた(家・道路・トイレの配管)	5
同じ場所を何度も工事している	4
すぐに工事してくれない、遅い	2
メーター交換時の対応について	2
その他	6

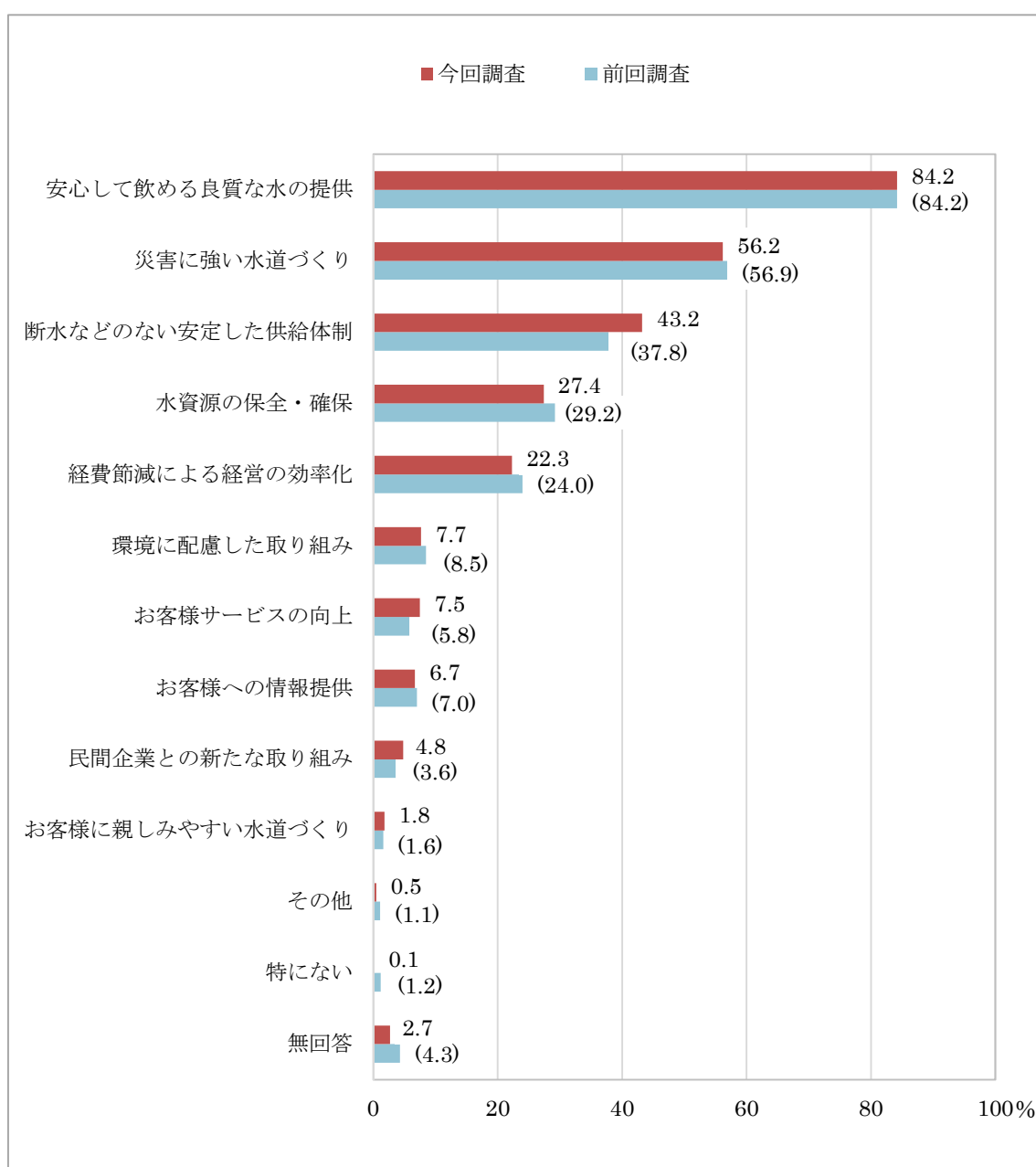
## 6 今後の取り組みについて

### 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

今後の水道局の取り組みにおいて重要視することは、「安心して飲める良質な水の提供」が84.2%と大多数の人があげ、「災害に強い水道づくり」は56.2%でした。次に「断水などのない安定した供給体制」(43.2%)、「水資源の保全・確保」(27.4%)、「経費節減による経営の効率化」(22.3%)となっています。

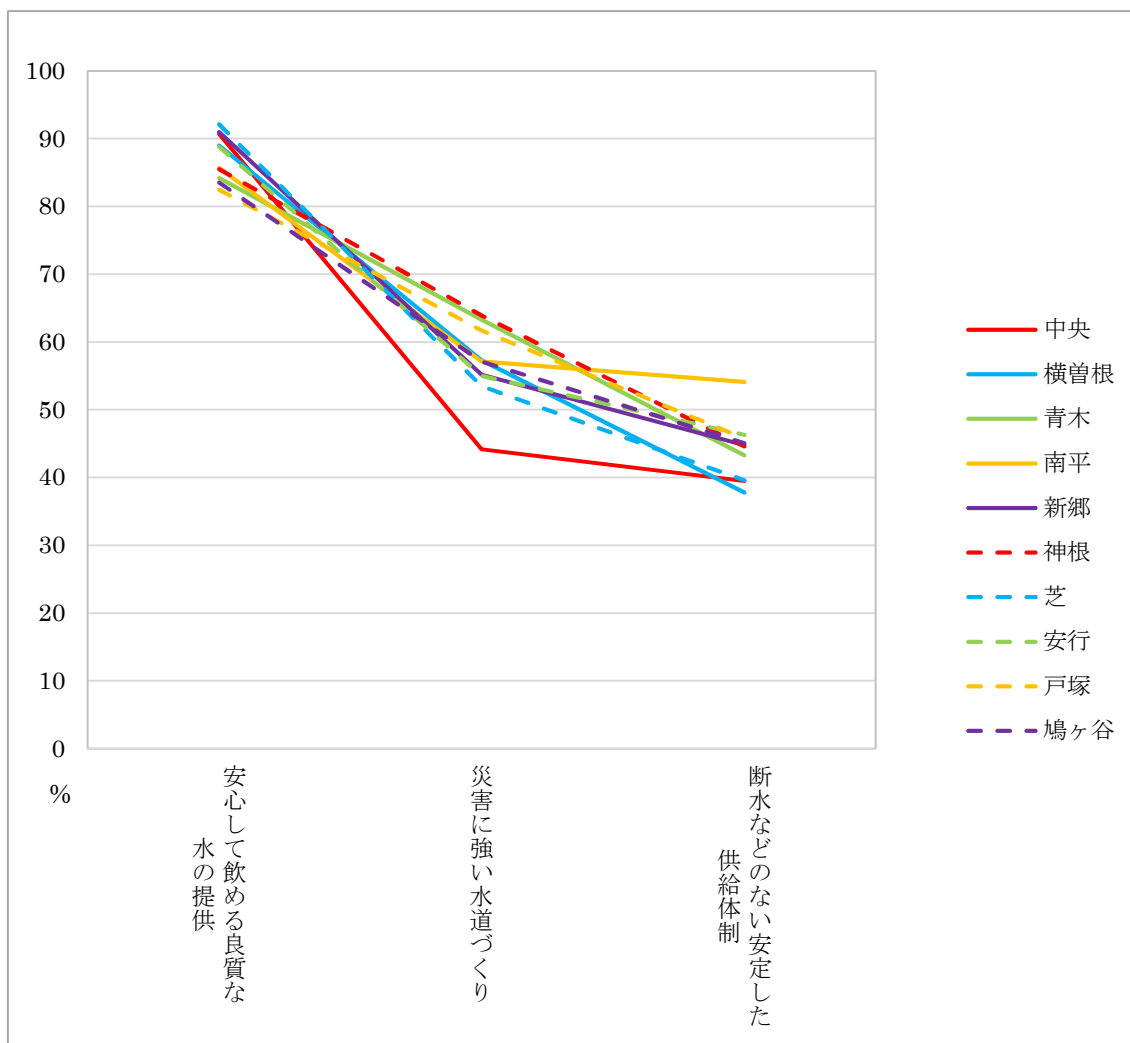
前回調査と比べると、重要視する項目の順位・比率は大差なく、前回と同じ傾向になっています。

●今後の水道局の取り組みにおいて重要視すること(計914)



地域別でみると、どの地域も上位3項目の順は同じで、第1位の「安心して飲める良質な水の提供」が概ね80～95%、第2位の「災害に強い水道づくり」が概ね45～65%、第3位の「断水などのない安定した供給体制」が概ね40～55%の範囲にあります。

●今後の水道局の取り組みにおいて重要視すること(地域別、主要3項目)

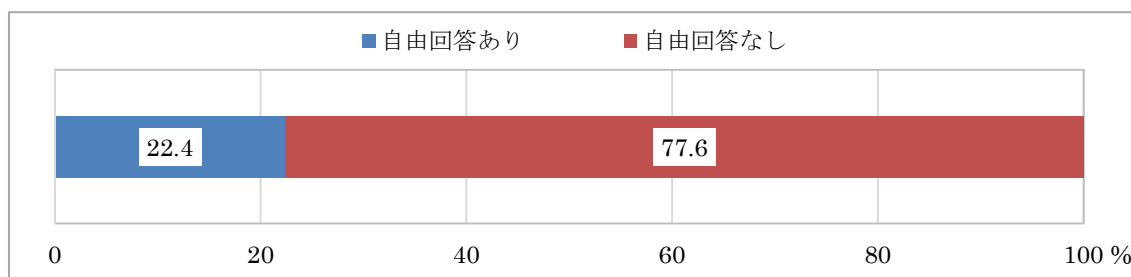


## 7 自由回答

### 質問 2 1 水道局へのご意見・ご要望

水道局へのご意見・ご要望として、205件の自由回答がありました。分野別では、「水道料金について」(46件)が最も多く、次いで「安全・安心な水の供給について」(42件)、「水道工事について」(24件)、「水道料金の支払い方法について」(15件)、「広報活動について」(15件)があげられています。

●水道局へのご意見・ご要望—自由回答(計914)



●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
水道料金について	46
安全・安心な水の供給について	42
水道工事について	24
水道料金の支払い方法について	15
広報活動について	15
おいしい水の提供について	14
災害時・非常時の水の供給・復旧について	13
水道管の更新について	13
サービスについて	10
安定した水の供給について	9
経営の改善について	9
下水道の整備について	9
災害に強い水道づくりについて	7
漏水について	7
検針について	7
アンケートに関して	6
水道に対する意識について	6
節水の取り組みについて	5
水源について	4
濁り水の発生について	4
水の出の改善について	1
排水溝・水路の整備について	1
河川・排水の浄化について	1
その他のご意見・ご要望	20