

川口市水道事業中長期経営計画見直しにおける 市民ニーズの把握

ご協力をお願い

利用者の皆様

日頃から、川口市水道事業にご協力いただきありがとうございます。

さて、水道局では、平成 25 年 3 月に川口市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 2 次川口市地域水道ビジョン～」を策定し、効率的な経営による事業運営に努めてきました。これから、新たな事業展開を行うためこの中長期経営計画を見直し、新しい事業計画を策定する準備を進めてまいります。

この調査は、お客様の水道事業に対する意識や水道水の利用状況をお伺いして、よりご満足のいただける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。

平成 29 年 11 月

川口市水道局

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して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て、**12月1日（金）**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】

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

災害時・非常時について

問7. 災害時・非常時に備え、平時において水をどのように確保していますか。

(あてはまるものすべて)

- | | |
|----------------------|-----------------------|
| 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 () |
| 5. 確保していない | |

問8. 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ています。この指定給水所^{※1}をご存知ですか。(1つ)

- | | |
|-----------------|----------------------|
| 1. 具体的な場所を知っている | 2. 聞いたことはあるが、場所は知らない |
| 3. 知らない | |

※1…指定給水所として設定されているのは、市内の小・中学校など60か所(平成29年4月現在)です。水道局のホームページや水道広報誌などで確認することができます。

問9. 災害時・非常時の対策として、水道局に望むことを教えてください。(3つまで)

- | | | |
|----------------|---------------|---------------|
| 1. 水道管の耐震化 | 2. 浄配水場の耐震化 | 3. 水道管の迅速な復旧 |
| 4. 地域での給水訓練の実施 | 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 | | |

水道料金について

※水道料金の仕組みについては、4頁をご覧ください。

問10. 現在の水道料金について、どのように感じていますか。(1つ)

- | | | |
|---------|---------|--------------|
| 1. 安い | 2. やや安い | 3. 妥当 |
| 4. やや高い | 5. 高い | 6. どちらとも言えない |

問10で「1. 安い」または「2. やや安い」と回答された方のみお答えください

問10-1. 安いと感じるのはどのような理由からですか。(あてはまるものすべて)

- | | |
|---------------------|---------------|
| 1. ペットボトル等の市販の水と比べて | 2. 他の公共料金に比べて |
| 3. 他の市町村と比べて | 4. サービスの質に対して |
| 5. その他 () | |

問10で「4. やや高い」または「5. 高い」と回答された方のみお答えください

問10-2. 高いと感じるのはどのような理由からですか。(あてはまるものすべて)

- | | |
|--------------------|------------------|
| 1. 家計に占める割合が高いから | 2. 2ヶ月分まとめて支払うから |
| 3. 下水道使用料と一緒に支払うから | 4. 他の公共料金に比べて |
| 5. 他の市町村と比べて | 6. サービスの質に対して |
| 7. その他 () | |

問 11. 基本料金の仕組みについて、どう思われますか。(1つ)

- | | |
|-------------------|--------------------------------|
| 1. 現状のままでよい | 2. 基本水量(10m ³)をなくす |
| 3. 基本水量をもっと低く設定する | 4. 基本水量をもっと高く設定する |
| 5. その他() | 6. わからない |

問 11で「2. 基本水量をなくす」または「3. 基本水量をもっと低く設定する」と回答された方のみお答えください

問 11-1. 基本水量をなくすまたは、もっと低く設定する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、多く料金を請求されるのは不公平だから |
| 4. その他() |

問 11で「4. 基本水量をもっと高く設定する」と回答された方のみお答えください

問 11-2. 基本水量をもっと高く設定する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 12. 従量逡増式の料金体系の見直しについて、あなたはどのように思いますか。(1つ)

- | | |
|-------------|-------------|
| 1. 現状のままでよい | 2. 見直すべきである |
| 3. わからない | |

問 12で「2. 見直すべきである」と回答された方のみお答えください

問 12-1. 見直すとした場合どのように見直すべきと考えますか。あなたの考えに最も近いものを教えてください。(1つ)

- | |
|---|
| 1. 使用水量の単価 ^{※1} の差をできるだけ少なくしてほしい |
| 2. 1m ³ あたりの料金を同じ単価にしてほしい |
| 3. 最高単価 ^{※2} をもう少し下げてほしい |
| 4. 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 |
| 5. その他() |

※1…「使用水量の単価」とは、例えば、使用水量11~20m³は136.08円、21~50m³は221.4円と
いうように使用水量ごとに定められた単価のことです。(4頁水道料金計算表参照)

※2…現在の従量料金の最高単価は、1,001m³以上使用した場合の379.08円です。

問 13. 現在の水道料金のお支払い方法を教えてください。(1つ)

1. 口座振替	2. 窓口納付(納付書払)
---------	---------------

問 14. 現在、川口市では行っていない水道料金の支払い方法や制度について、今後利用したいと思う支払い方法や制度はありますか。(あてはまるものすべて)

1. 口座振替での支払いに対する割引制度	2. クレジットカードでの支払い
3. 1ヶ月に1度の支払い	4. 口座振替での支払い日が選択できる制度
5. インターネットバンキングでの支払い	6. その他()
7. 特になし	

◎川口市水道料金の仕組みについて

川口市では一定量まで同一料金とする「基本料金」と、水道の使用量に応じて徴収する「従量料金」との合計額が水道料金となります。

・基本料金は、水道の使用量と関係なく定額で徴収する料金のことです。

主に一般家庭で使用される口径 13~20mm の給水契約については、一月あたり 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 10 m³)は基本料金に付与される一定水量のことです。この水量の範囲内では実水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、すべての市民・利用者に対して最低限の生活用水として平等に確保するという考えに基づいたものです。

・従量料金は、使用した水量に応じて徴収する料金のことです。水道の使用量に応じて 1 m³ あたりの料金が段階的に高くなる料金体系を「従量逦増式の料金体系」といいます。

従量逦増式の料金体系は、水道料金の低廉性の確保と多量使用のお客様に対して使用水量に応じた施設整備や維持管理にかかる費用をご負担いただく観点から採用しております。

<川口市水道料金の例> (上水のみ)
 口径 20mm で 45 m³ (2ヶ月分) 使用した場合の水道料金計算
 45m³ を最初の月 (A) 23m³ と次の月 (B) 22m³ に分けて計算します。
 (2ヶ月検針のため使用水量を等分して計算します。)

(A) 23m³ (基本水量 10m³ + 使用水量 13m³)
 基本料金 10m³ まで = 1,414.8 円
 従量料金 10m³ × 136.08 円 = 1360.8 円
 3m³ × 221.40 円 = 664.2 円
 1,414.8 円 + 1,360.8 円 + 664.2 円
 = 3,439 円...①

(B) 22m³ (基本水量 10m³ + 使用水量 12m³)
 基本料金 10m³ まで = 1,414.8 円
 従量料金 10m³ × 136.08 円 = 1360.8 円
 2m³ × 221.40 円 = 442.8 円
 1,414.8 円 + 1,360.8 円 + 442.8 円
 = 3,218 円...②

合計①+② = 3,439 + 3,218 = 6,657 円

口径 (mm)	基本料金		従量料金(1m ³ につき)	
	料金	基本水量	使用水量	料金
13	864 円	10m ³ まで	11m ³ ~20m ³	136.08 円
20	1,414.8 円		21m ³ ~50m ³	221.4 円
25	1,825.2 円		51m ³ ~100m ³	261.36 円
			101m ³ ~200m ³	300.24 円
			201m ³ ~	336.96 円
30	2,484 円	100m ³ まで	1m ³ ~100m ³	261.36 円
40	3,996 円		101m ³ ~200m ³	300.24 円
50	10,368 円		201m ³ ~500m ³	336.96 円
75	19,440 円		501m ³ ~1,000m ³	346.68 円
100	34,560 円		1,001m ³ ~	379.08 円
150	86,400 円			
200	169,560 円			
公衆浴場用	6,804 円		101m ³ ~200m ³	111.24 円
			201m ³ ~500m ³	124.2 円
			501m ³ ~	136.08 円

水道料金計算表(1ヶ月当り 消費税 8%込み)

水道事業について

問 15. 水道事業のほとんどの経費がみなさまからいただいた水道料金で賄われていること（独立採算制）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 16. 水道局では、経営の合理化や効率化を図り、経営努力を行っていますが、昭和の拡張の時期に設置した水道管や浄配水場などの水道施設の更新時期が次々に到来し、その更新費用は年々増加していきます。

水道料金と水道管や水道施設の更新について、最も近い考えを教えてください。（1つ）

- | |
|---|
| 1. 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 |
| 2. 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 |
| 3. 水道料金は値下げし、水道管や水道施設の更新は、壊れてから行う |
| 4. その他（ ） |

※川口市の水道管全体の耐震化率は 18.91%、基幹管路**の耐震化率は 73.96%です。

（平成 28 年度末現在）

※※基幹管路…水道管のうち主要な管路

問 17. 水道事業について、関心のあることを教えてください。（3つまで）

- | | |
|----------------------|---------------------------|
| 1. 断水・濁り水の情報について | 2. 水道施設の工事情報について |
| 3. 水道水の水質管理について | 4. 渇水情報（水源・ダム貯水量）について |
| 5. 水道料金について | 6. 水道事業の経営状況について |
| 7. 災害時・非常時の対策について | 8. 広報活動（イベント、施設見学会など）について |
| 9. 水道水ができるまでのしくみについて | 10. その他（ ） |
| 11. 特になし | |

問 18. 現在の水道局のお客様へのサービスについてどのように感じますか。（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 | |

問 18 で「4. やや不満」、「5. 不満」と回答された方のみお答えください

問 18-1. 不満と感じたのはどのようなことですか。（1つ）

- | | |
|--------------------|---------------|
| 1. 電話での問い合わせの対応 | 2. 各種届出時の窓口対応 |
| 3. メールなどでの問い合わせの対応 | 4. 検針時の検針員の対応 |
| 5. 漏水など緊急時の対応 | 6. その他（ ） |

問 19. 水道局の工事などで不満に思ったことはありますか。(1つ)

- | | |
|-----------|-----------|
| 1. 度々あった | 2. たまにあった |
| 3. ほとんどない | 4. まったくない |

問 19で「1. 度々あった」または「2. たまにあった」と回答された方のみお答えください

問 19-1. 具体的にどのようなことでしたか、お聞かせください。(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 () | |

今後の取り組みについて

問 20. 今後の水道局の取り組みにおいて、重要視することを教えてください。(3つまで)

- | | |
|--------------------|--------------------|
| 1. 安心して飲める良質な水の提供 | 2. 断水などのない安定した供給体制 |
| 3. 災害に強い水道づくり | 4. 経費節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. お客様に親しみやすい水道づくり | 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. 水資源の保全・確保 |
| 11. その他 () | 12. 特にない |

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