

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

調査結果報告書

平成 30 年 3 月
川口市 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 性別	4
質問4 同居人数	5
質問5 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6 普段の飲料水	6
質問6-1 水道水を飲まない理由	8
3 災害時・非常時について	9
質問7 災害時・非常時における水の確保策	9
質問8 身近な指定給水所の場所	10
質問9 災害時・非常時の対策として水道局に望むこと	11
4 水道料金について	12
質問10 現在の水道料金	12
質問10-1 水道料金が安いと感じる理由	14
質問10-2 水道料金が高いと感じる理由	15
質問11 基本料金の仕組み	16
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	17
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	18
質問12 従量逡増式の料金体系の見直し	19
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	20
質問13 現在の水道料金の支払い方法	21
質問14 今後利用したい支払い方法や制度	22
5 水道事業について	23
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	23
質問16 水道料金と水道管や水道施設の更新について	24
質問17 水道事業について関心のあること	25
質問18 水道局のお客様へのサービス	26
質問18-1 お客様へのサービスで不満に感じたこと	27
質問19 水道局の工事で不満に思ったこと	28
質問19-1 工事について不満に思った具体的なこと	29
6 今後の取り組みについて	30
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	30

7 自由回答	32
質問21 水道局へのご意見・ご要望	32

第3章 事業所

1 属性項目	33
質問1 業種	33
2 利用している水について	34
質問2 水道水以外で主に利用している水	34
質問2-1 水道水以外の水を利用している理由	35
質問2-2 経費削減状況	36
質問2-3 水道水以外の水を使い始めた時期	37
質問2-4 水道水以外の水の使用状況	37
質問3 利用検討している水資源	38
3 水道水について	39
質問4 節水への取り組み	39
質問5 水道の使用量	41
質問6 使用量の状況	42
質問6-1 今後の使用水量の増加理由	44
質問6-2 今後の使用水量の減少理由	45
4 水道料金について	46
質問7 水道料金	46
質問7-1 水道料金が安いと感じる理由	47
質問7-2 水道料金が高いと感じる理由	48
質問8 従量逡増式について	49
質問8-1 料金体系の見直し	50
質問9 水道料金と水道管や水道施設の更新について	51
5 災害時・非常時について	52
質問10 災害時・断水時における対策	52
質問11 身近な指定給水所の場所	53
質問12 災害時・非常時の対策として水道局に望むこと	54
6 広報・啓発活動について	55
質問13 ホームページでの情報発信	55
質問14 知りたい水道情報	56
7 水道事業について	57
質問15 水道局の工事などで不満に思ったこと	57
質問16 配管に関して不安なこと	58
8 環境との調和について	59
質問17 水道局における環境への取り組みについて期待すること	59
9 今後の課題について	60
質問18 今後の水道局の取り組みにおいて重要視すること	60
10 自由回答	61
質問19 水道局へのご意見・ご要望	61

資料編

アンケート調査票(市民)	63
アンケート調査票(事業所)	71

第 1 章 調査概要

1 調査概要

(1) 調査の目的

川口市水道局では、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ために実施しました。

(2) 調査対象

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

(3) 調査期間

平成29年11月6日(月)～平成29年12月1日(金)

(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
市民	2,000	915	45.8%	1
事業所	200	72	36.0%	0

(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100.0%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と表示していません。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。

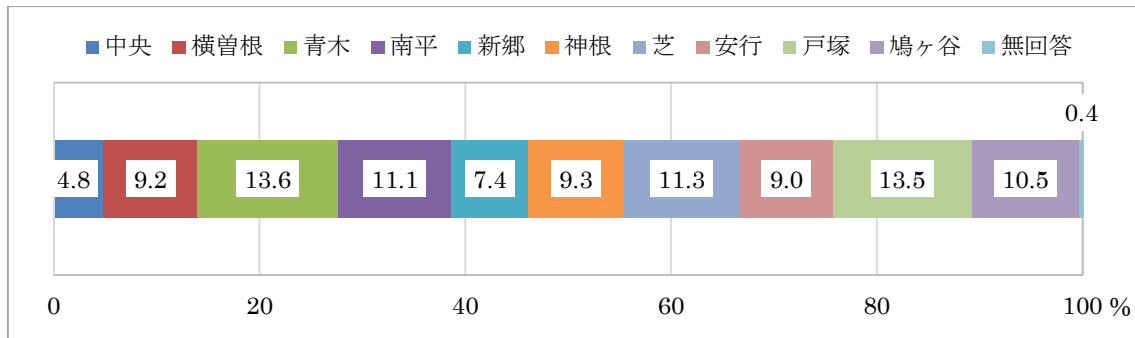
第2章 市民

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)

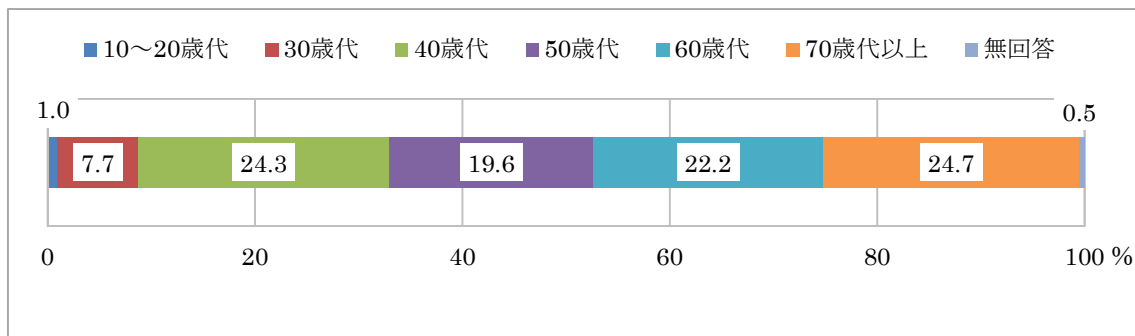


質問2 年齢

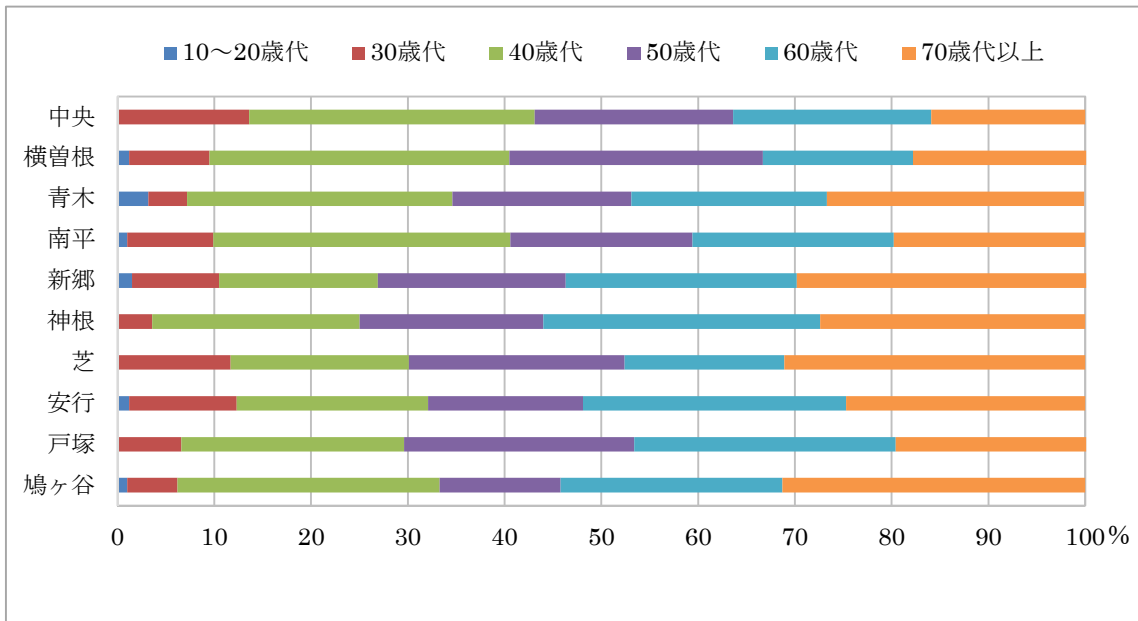
回答者の年齢は「70歳代以上」が24.7%、「40歳代」が24.3%で多くなっています。逆に「10～20歳代」は1.0%で他世代と比べて少なくなっています。

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)

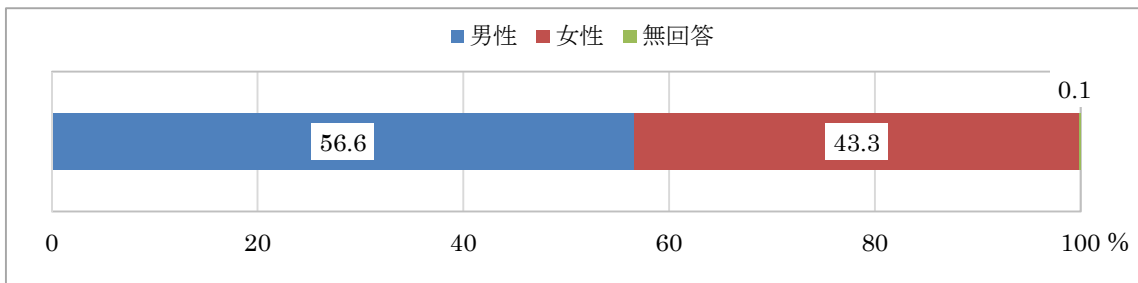


質問3 性別

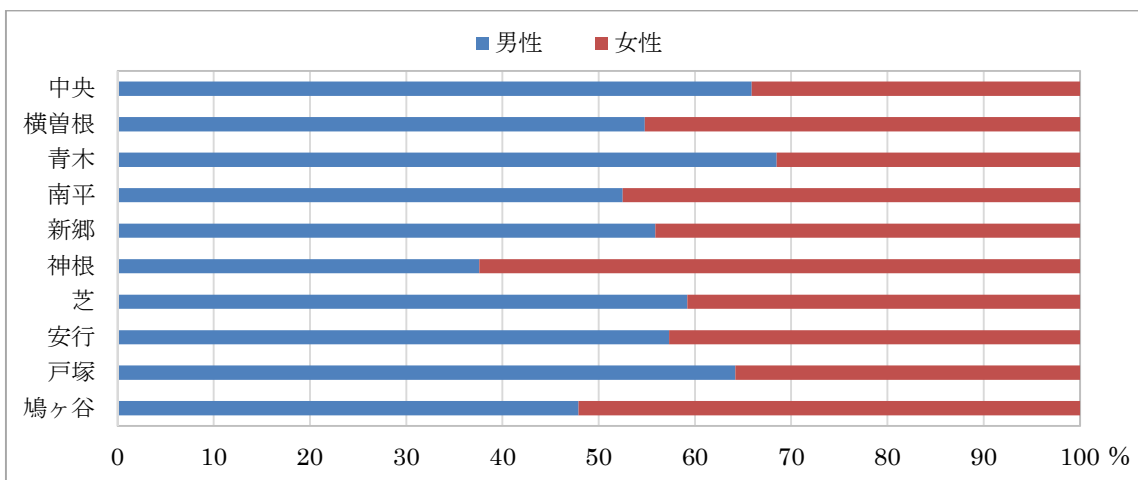
回答者の性別は「男性」が56.6%と多くなっています。

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)

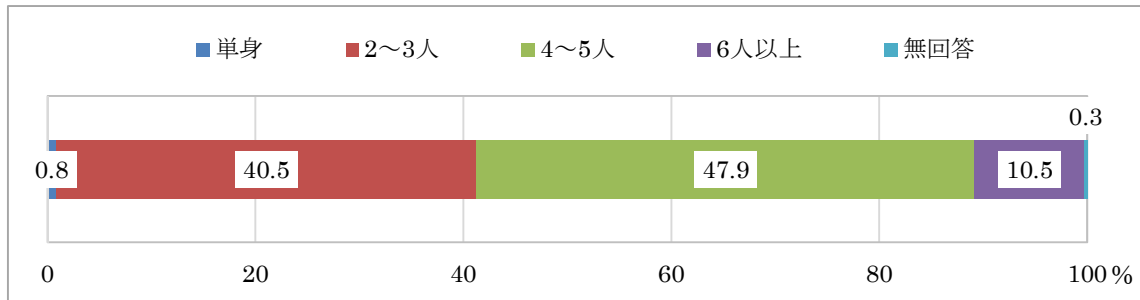


質問4 同居人数

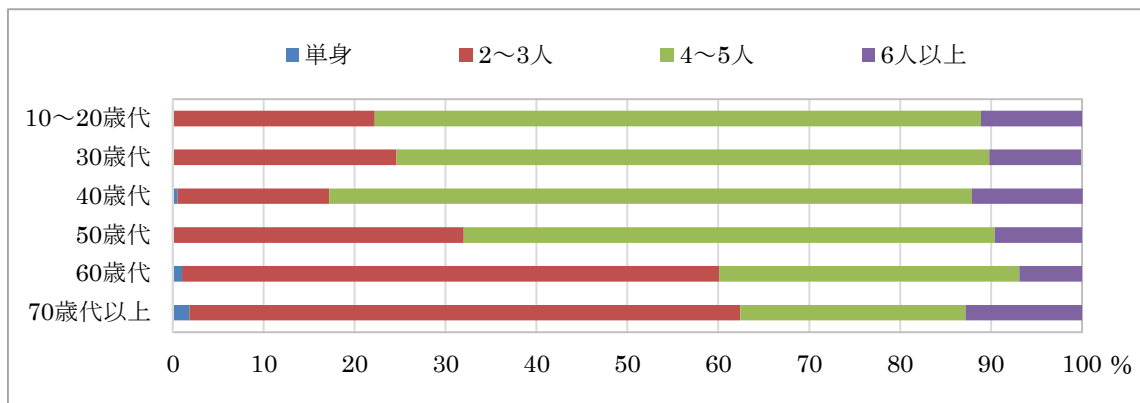
回答者の同居人数は「4～5人」が47.9%と最も多く、次いで「2～3人」が40.5%となっています。

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)



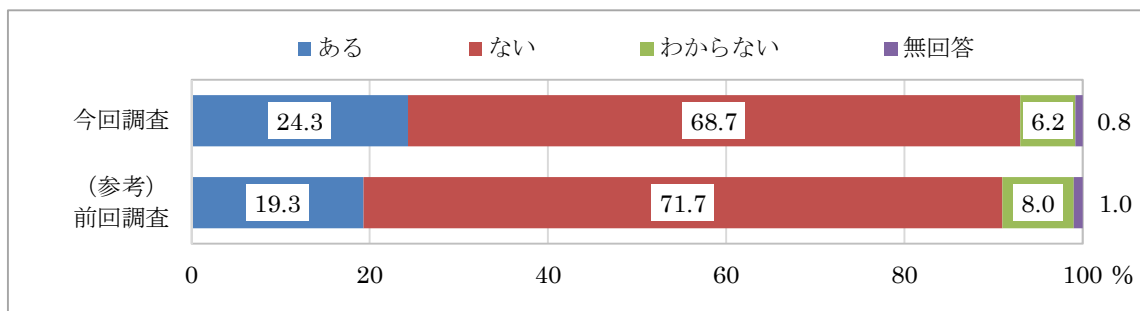
●同居人数(年齢別)



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)



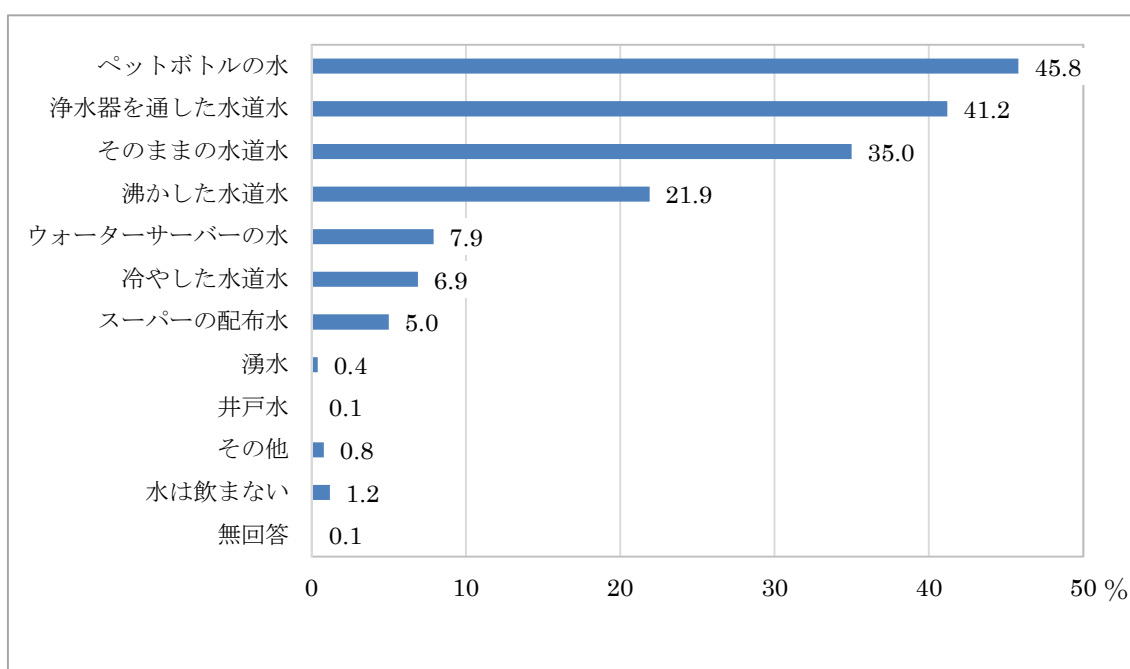
2 水道水について

質問6 普段の飲料水

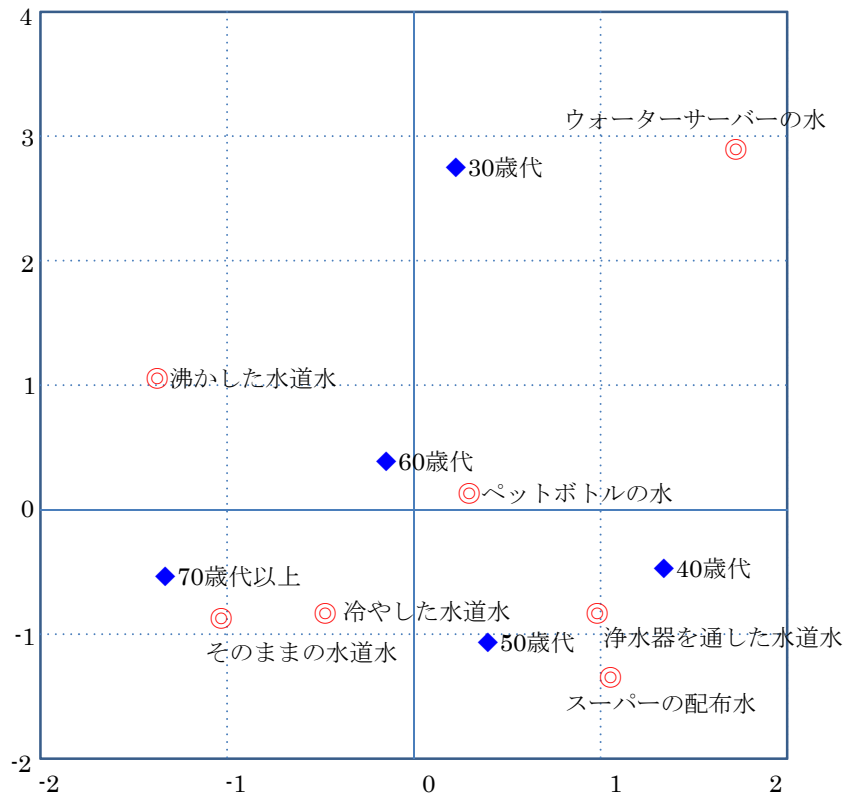
普段飲んでいる飲料水は、「ペットボトルの水」が45.8%で最も多く、次いで「浄水器を通した水道水」(41.2%)、「そのままの水道水」(35.0%)、「沸かした水道水」(21.9%)が多くなっています。

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】

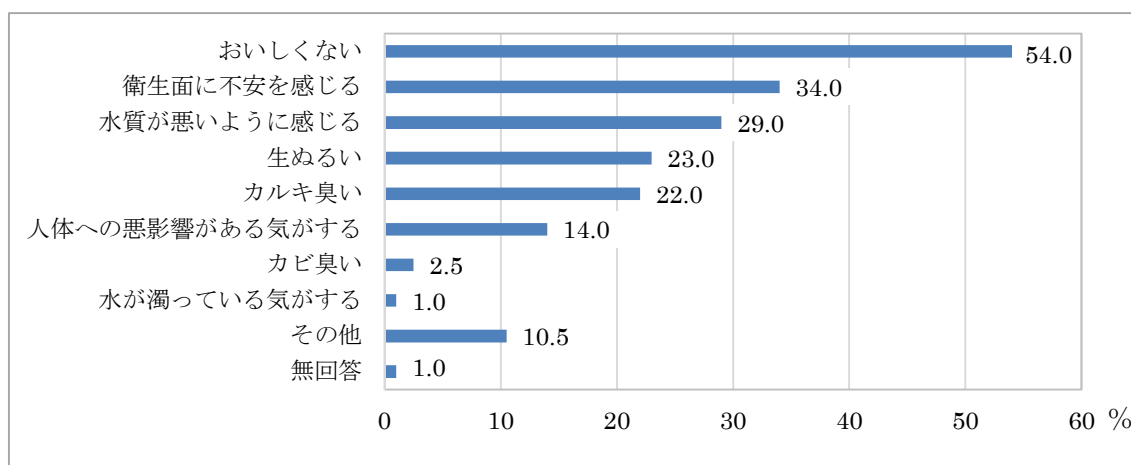
コレスポンデンス分析とは、複数の変数間の類似度や関係性を調べる手法で、結果を散布図にしています。散布図上で近くにある項目は、類似度や関連性が高いことを示しています。

質問6-1 水道水を飲まない理由

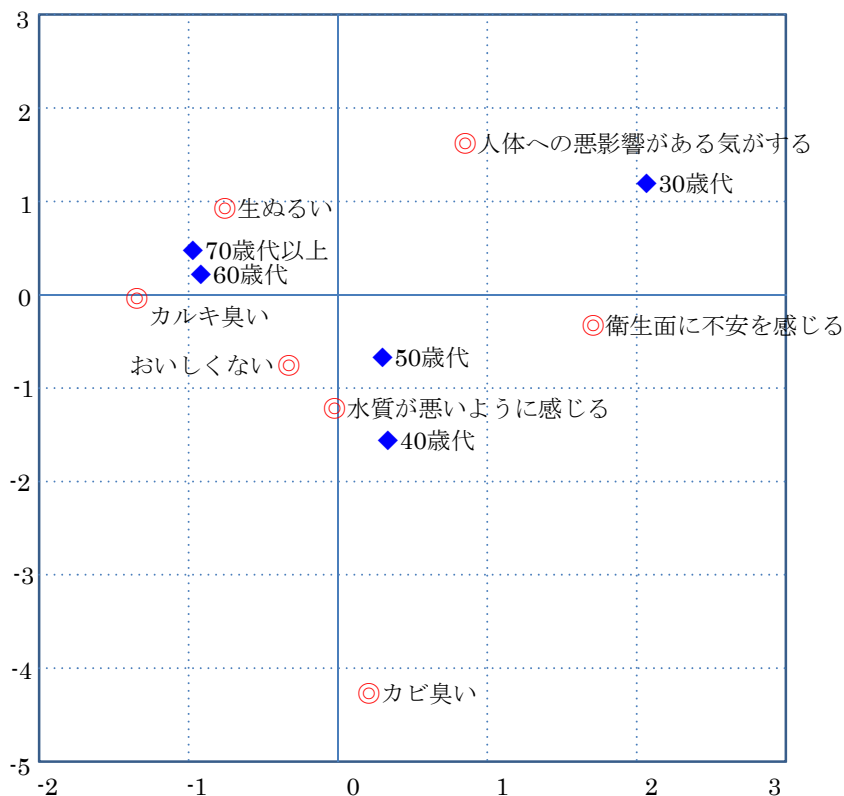
質問6で水道水を飲まないと回答した方の理由は、「おいしくない」が54.0%で最も多く、次いで「衛生面に不安を感じる」(34.0%)、「水質が悪いように感じる」(29.0%)、「生ぬるい」(23.0%)、「カルキ臭い」(22.0%)となっています。

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。

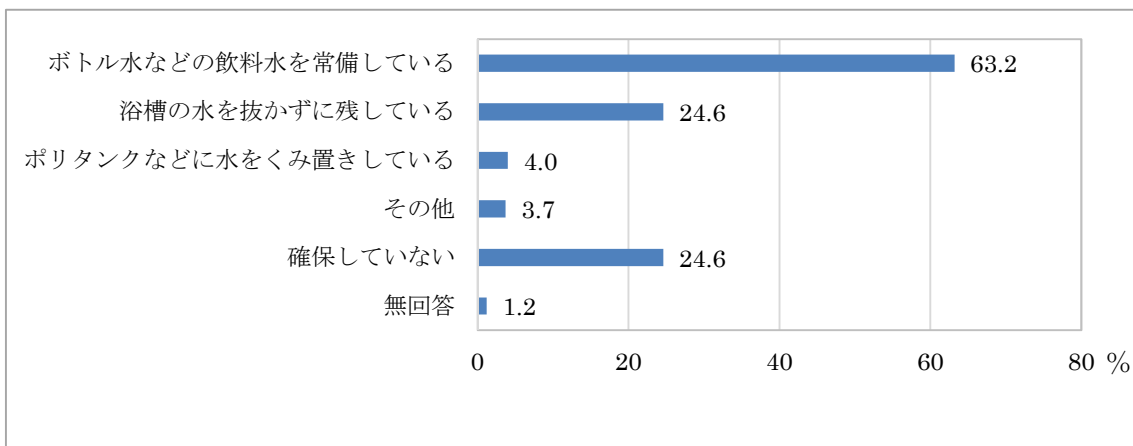
3 災害時・非常時について

質問7 災害時・非常時における水の確保策

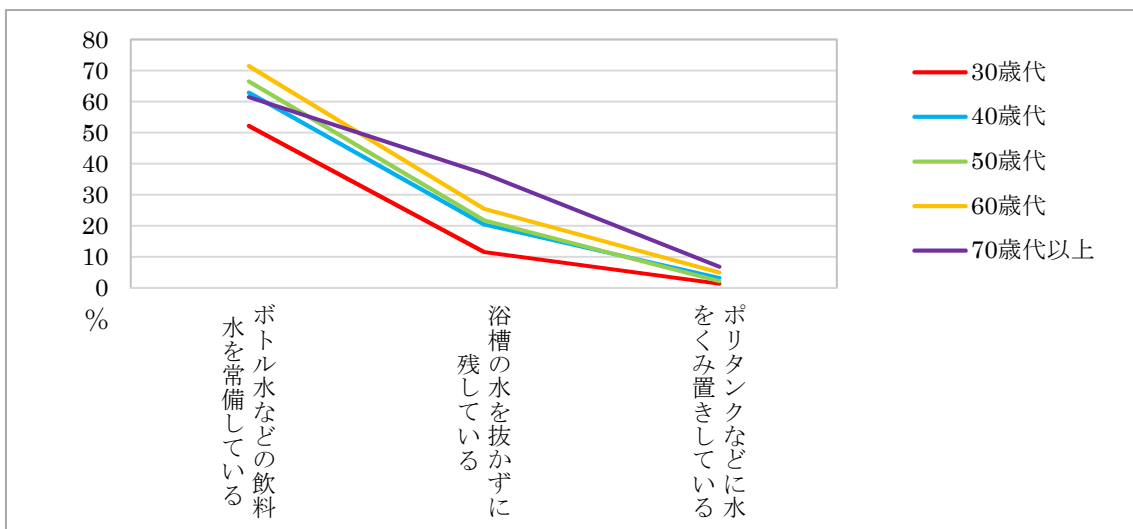
災害時・非常時に備えて水を確保している人は74.2%（「確保していない」+「無回答」を除く）に達しており、特に「ボトル水などの飲料水を常備している」が63.2%と多くなっています。次いで「浴槽の水を抜かずに残している」（24.6%）となっています。

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)



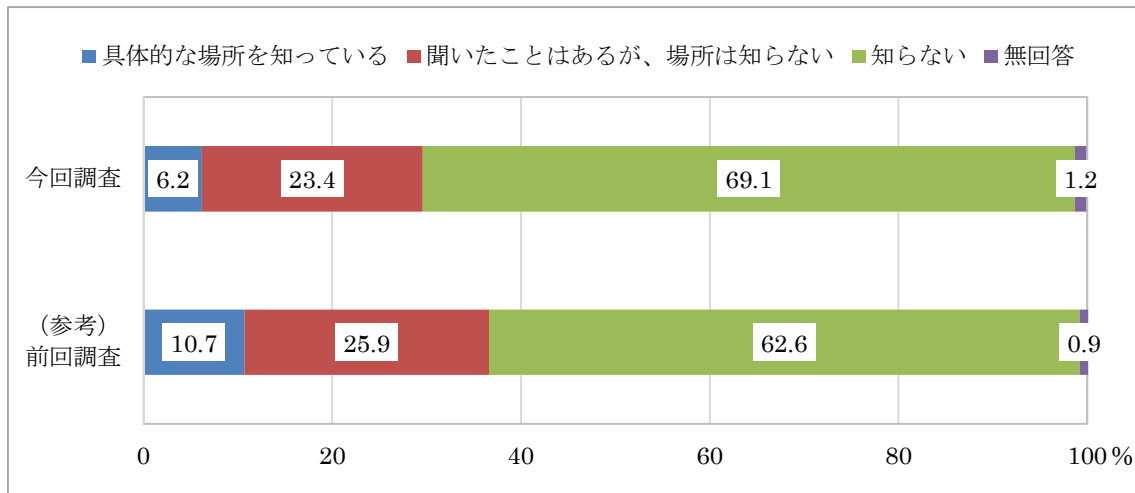
*「10～20歳代」はサンプル数が少ないため除いています。

質問8 身近な指定給水所の場所

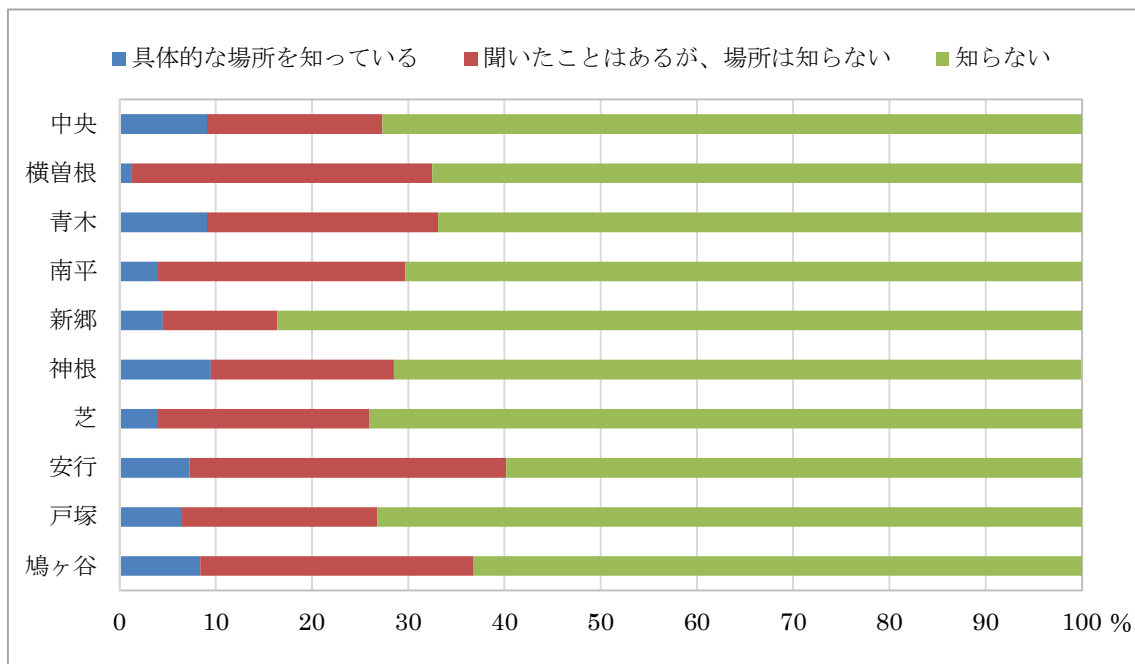
身近な指定給水所の場所は、「具体的な場所を知っている」が6.2%と少なく、「聞いたことはあるが、場所は知らない」でも23.4%と、周知が進んでいるとは言いがたい状況です。前回調査では、前者が10.7%、後者が25.9%でした。

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)

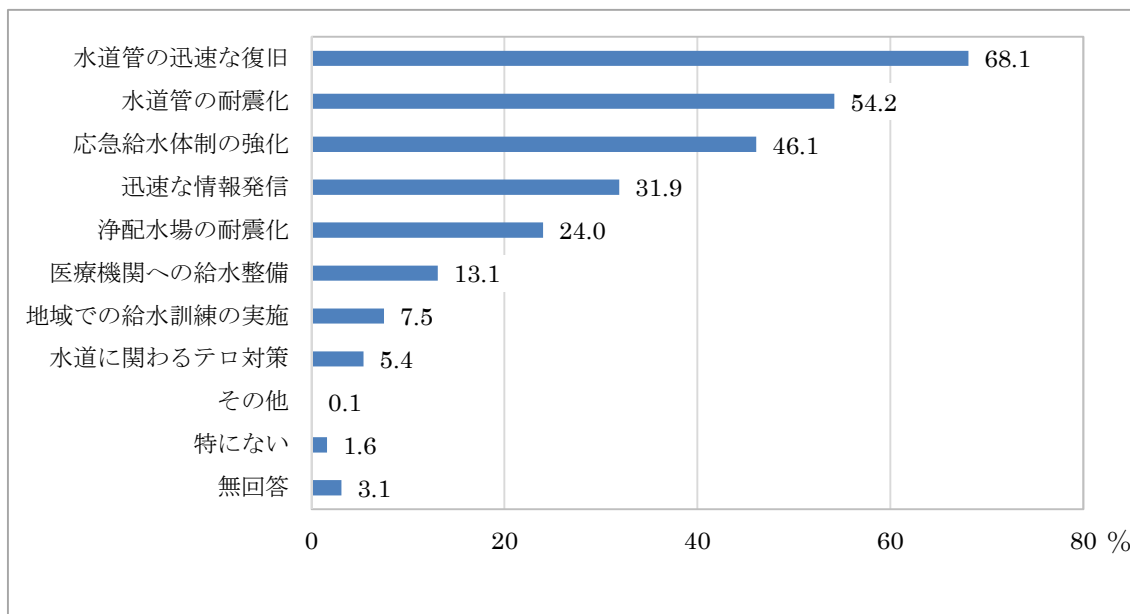


質問9 災害時・非常時の対策として水道局に望むこと

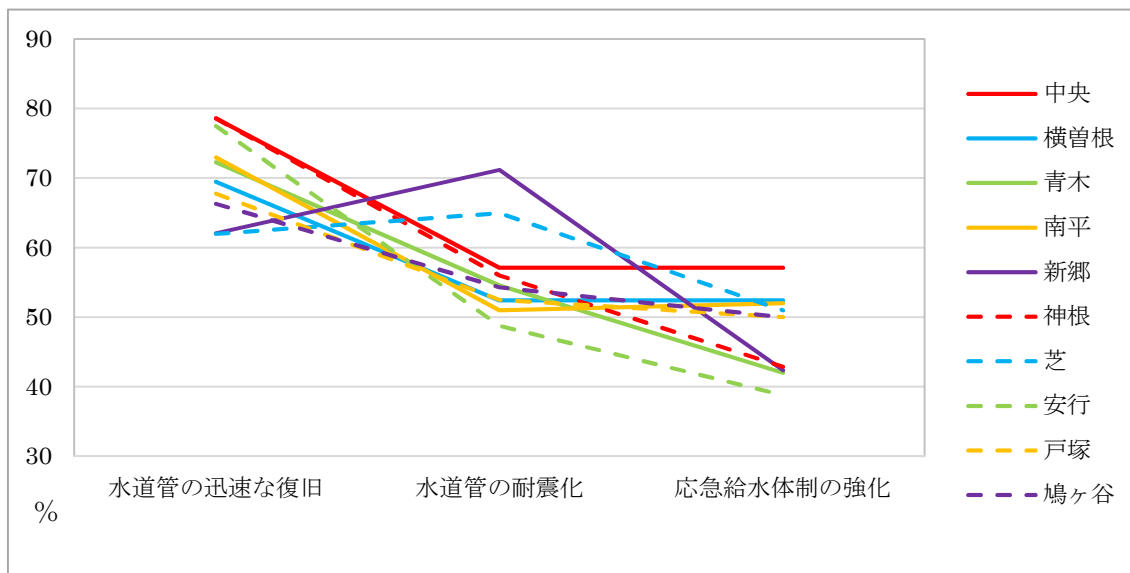
災害時・非常時の対策として水道局に望むことは、「水道管の迅速な復旧」(68.1%)が最も多く、次いで「水道管の耐震化」(54.2%)、「応急給水体制の強化」(46.1%)となっています。

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

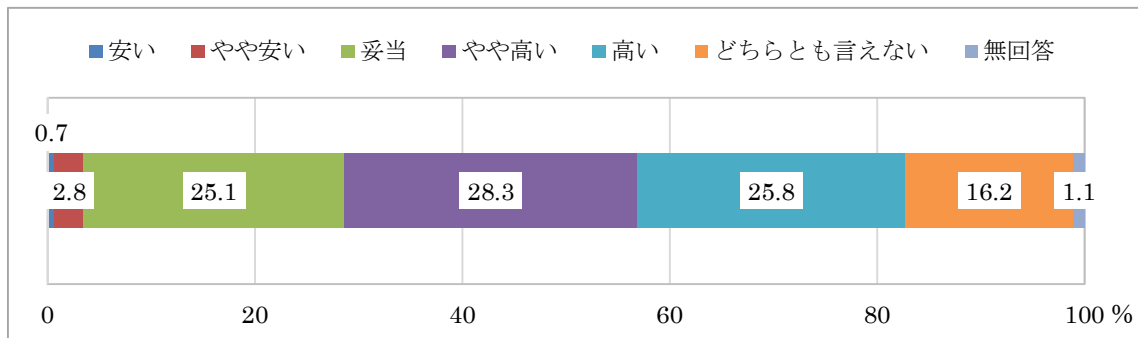
質問10 現在の水道料金

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。

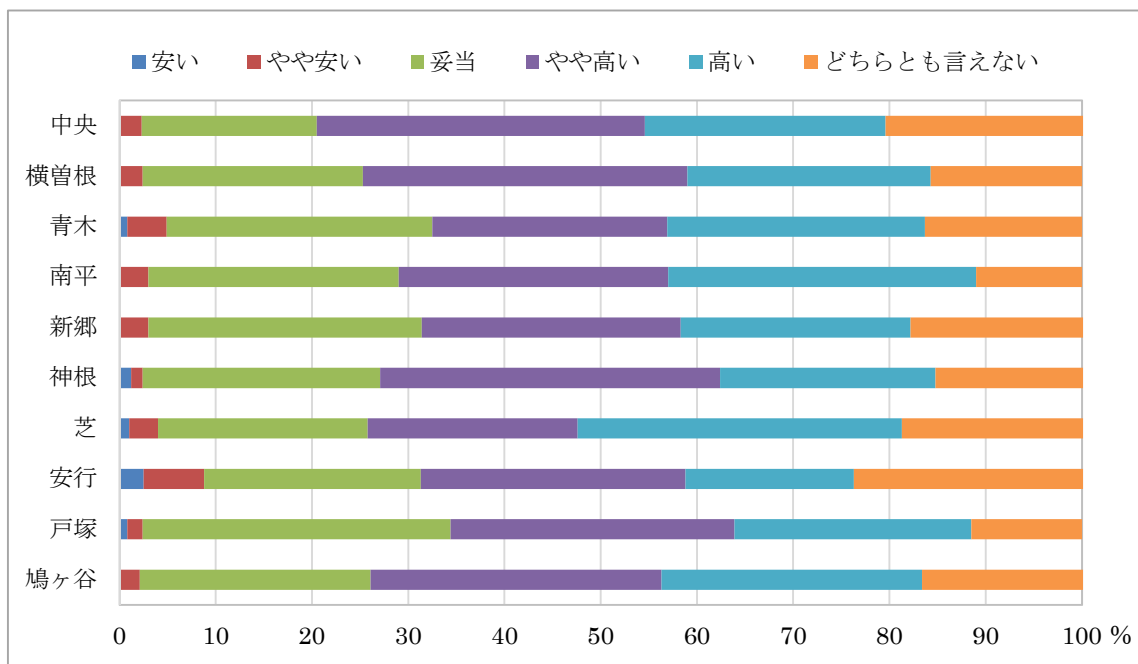
地域別では、青木、安行が全体より「安い」・「やや安い」、中央、横曽根、南平が「やや高い」・「高い」が多くなっています。

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）

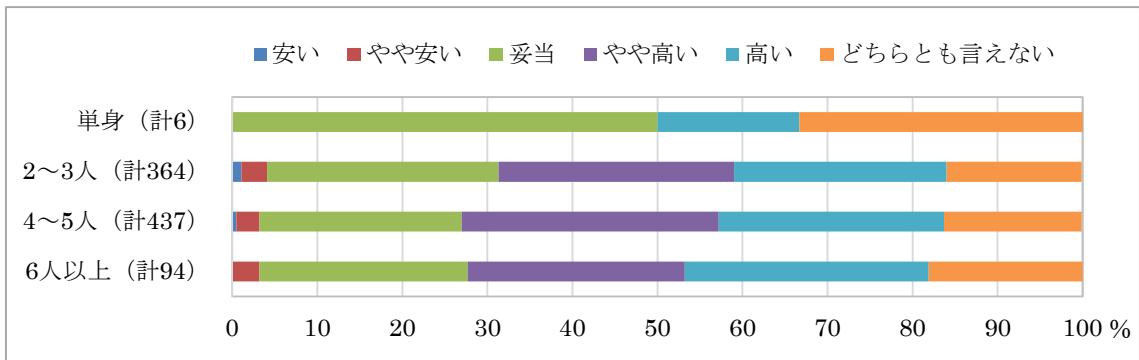
●現在の水道料金(計914)



●現在の水道料金(地域別)



●現在の水道料金(同居人数別)



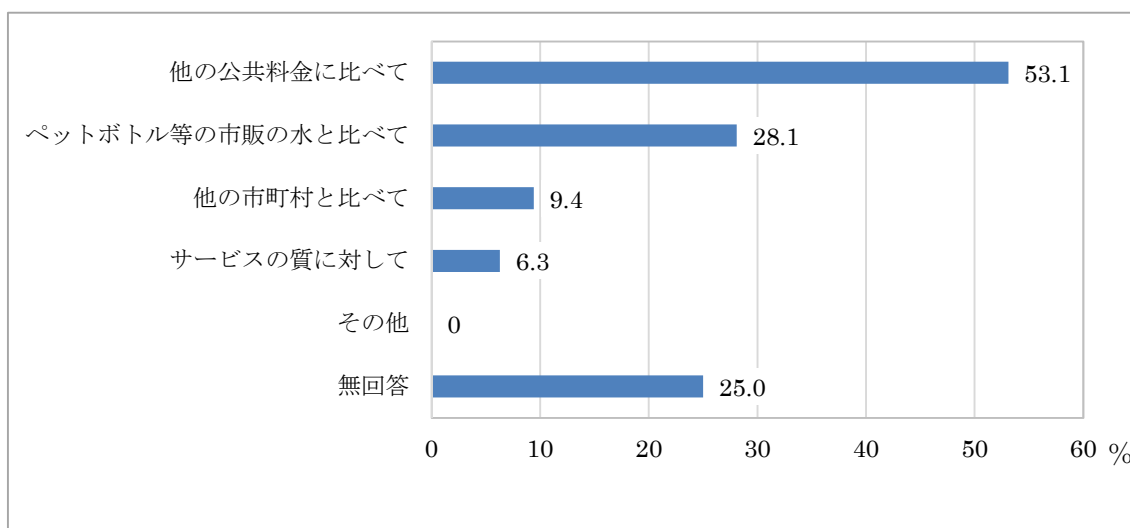
*「単身」は回答者数6と少ないため、参考値とします。

質問10-1 水道料金が安いと感じる理由

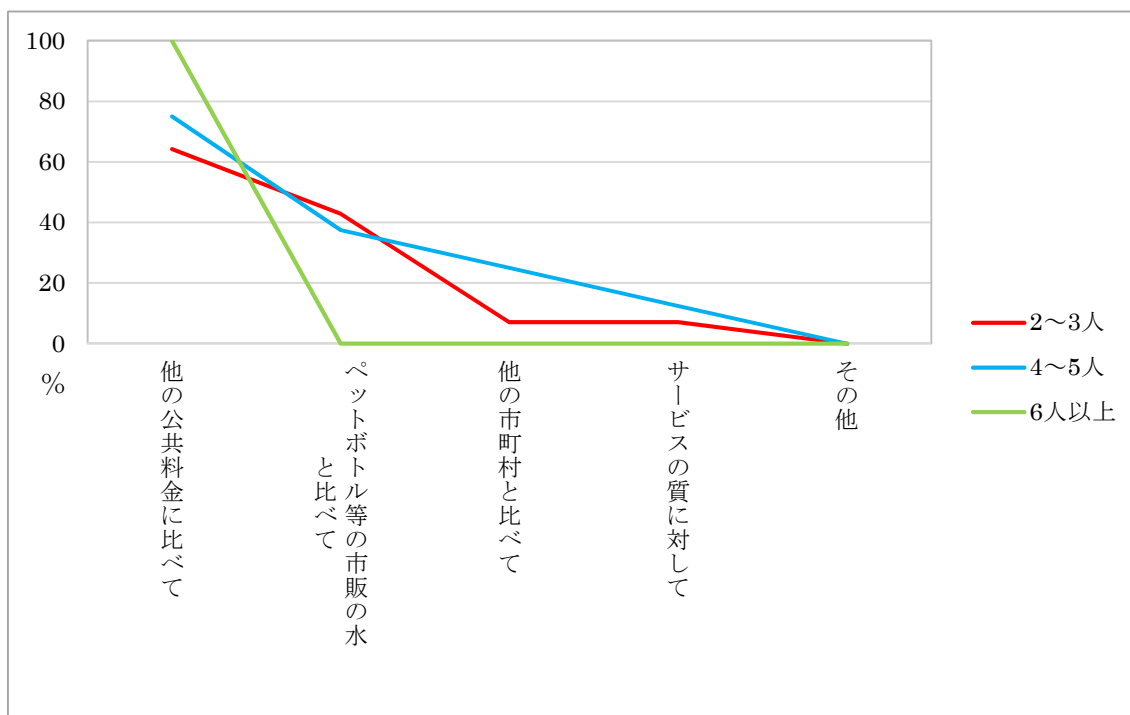
質問10で水道料金が安いと感じると回答した方の理由は、「他の公共料金に比べて」(53.1%)が最も多く、次いで「ペットボトル等の市販の水と比べて」(28.1%)、「他の市町村と比べて」(9.4%)が続いています。

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。

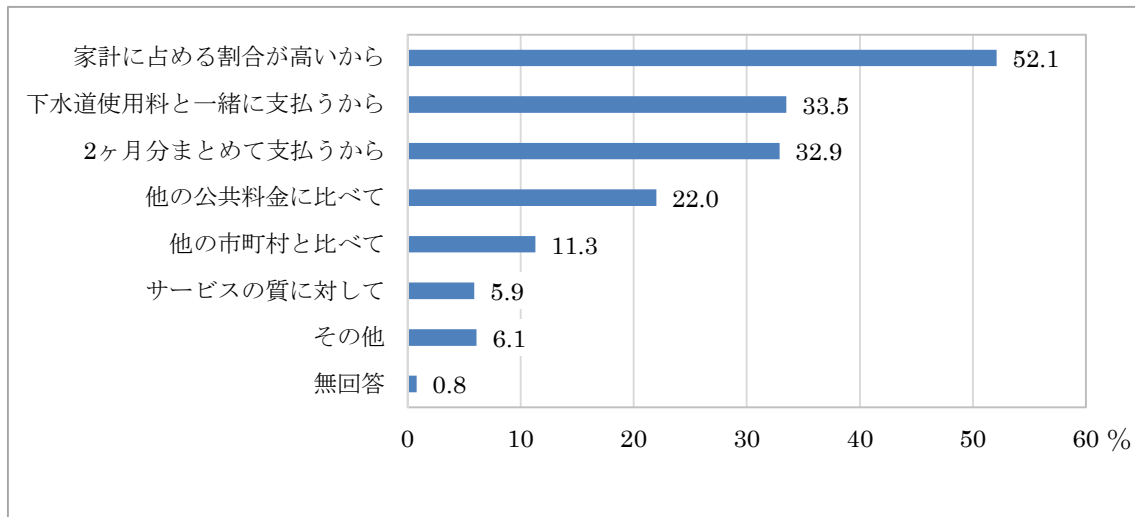
*「6人以上」は回答者数2と少ないため参考値とします。

質問10-2 水道料金が高いと感じる理由

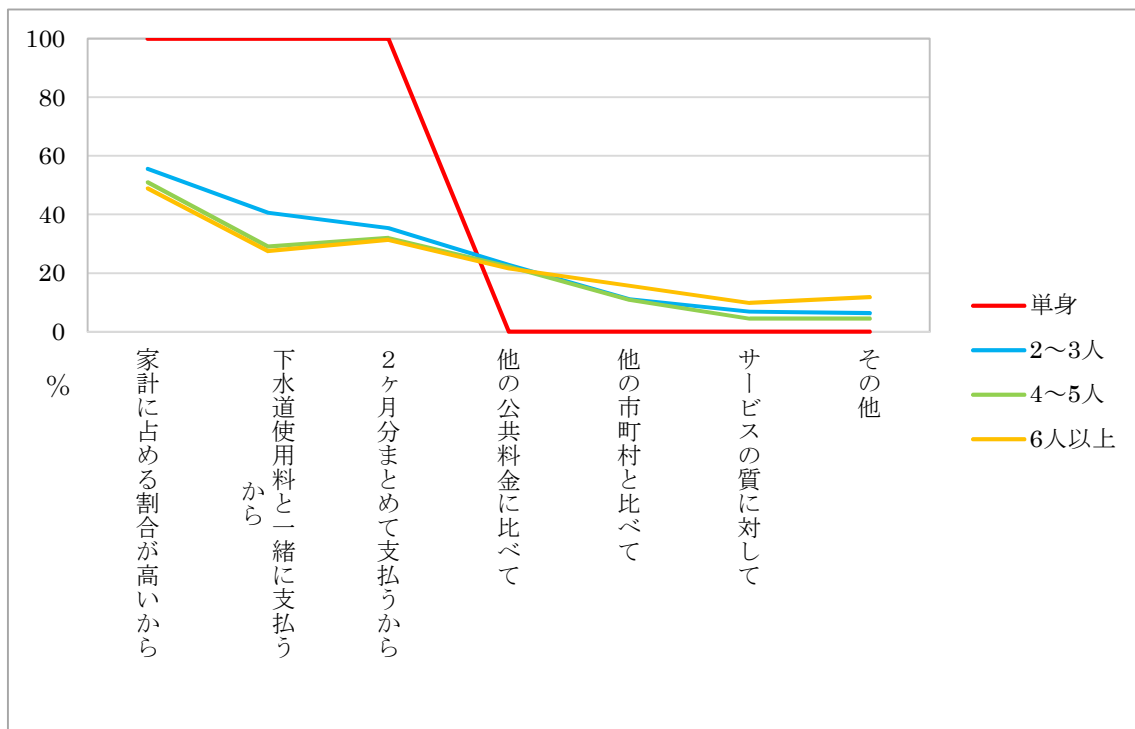
質問10で水道料金が高いと感じると回答した方の理由は、「家計に占める割合が高いから」(52.1%)が最も多く、次いで「下水道使用料と一緒に支払うから」(33.5%)、「2ヶ月分まとめて支払うから」(32.9%)が続いています。

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)



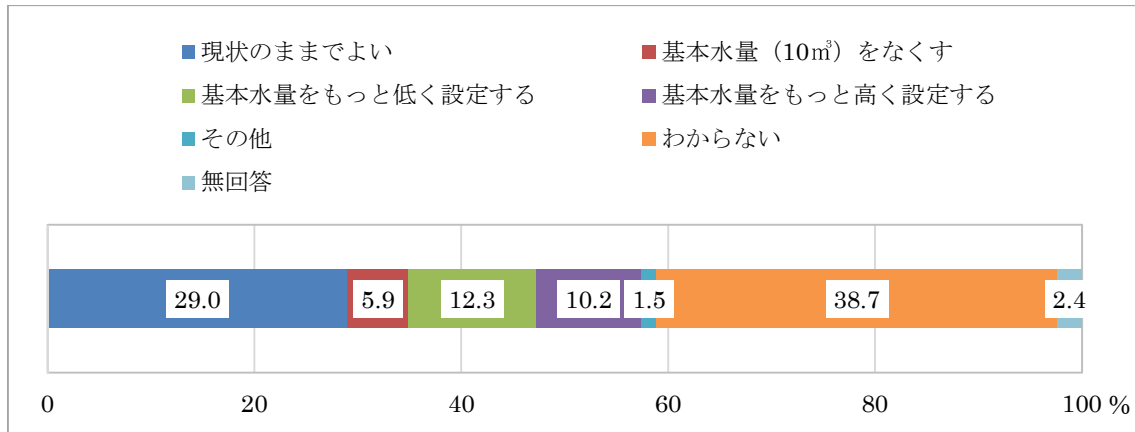
*「単身」は回答者数1と少ないため参考値とします。

質問 1 1 基本料金の仕組み

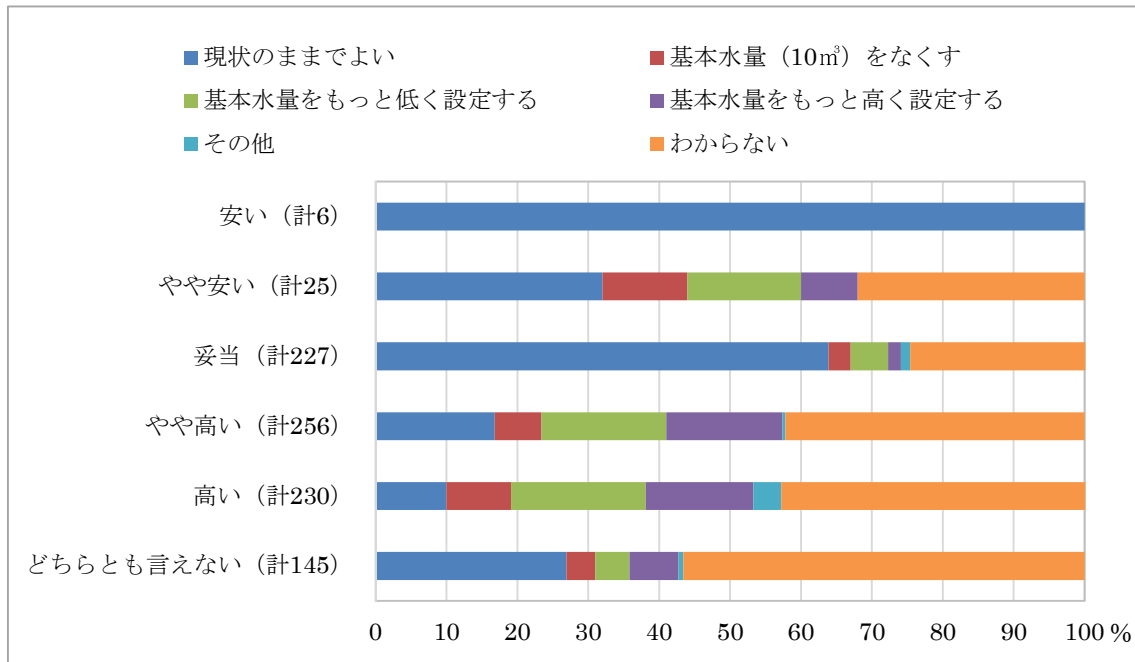
基本料金の仕組みは、「わからない」が38.7%で最も多く、次いで「現状のままでよい」(29.0%)、「基本水量をもっと低く設定する」(12.3%)となっています。

「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)



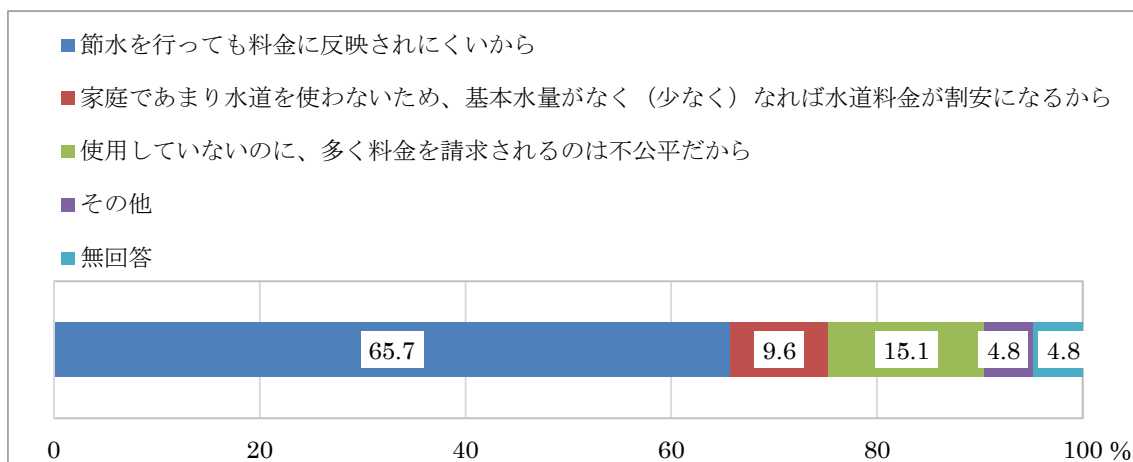
*「安い」は回答者数6と少ないため参考値とします。

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

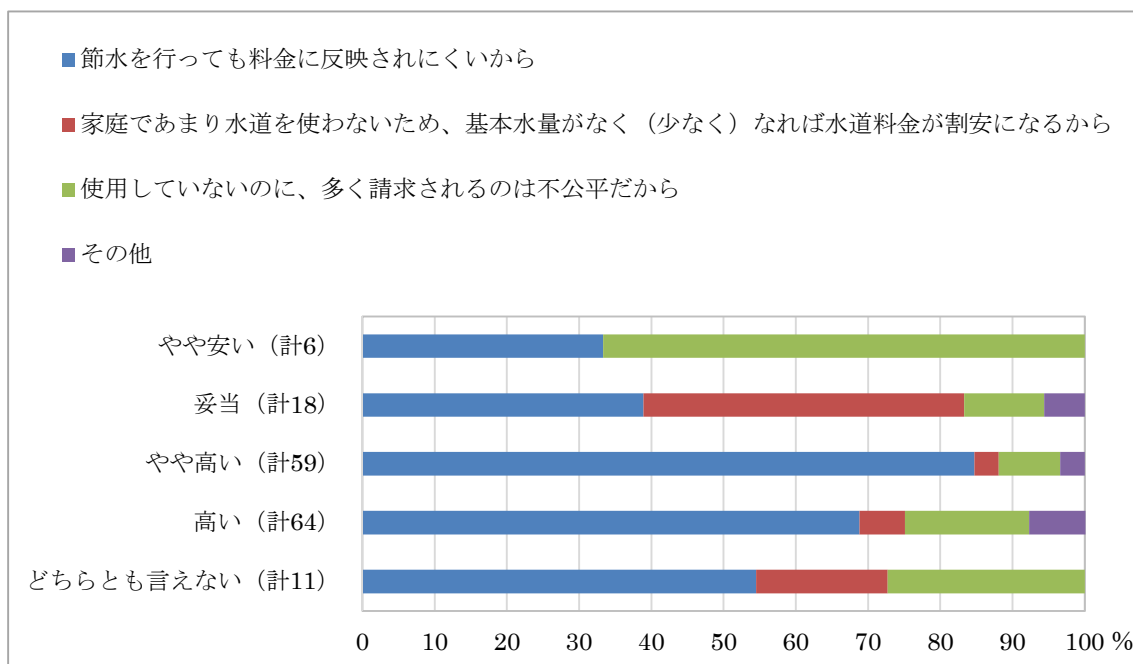
質問11で基本水量をなくす、もっと低く設定すると回答した方の理由は、「節水を行っても料金に反映されにくいから」が65.7%で最も多く、次いで「使用していないのに、多く料金を請求されるのは不公平だから」(15.1%)となっています。

「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。

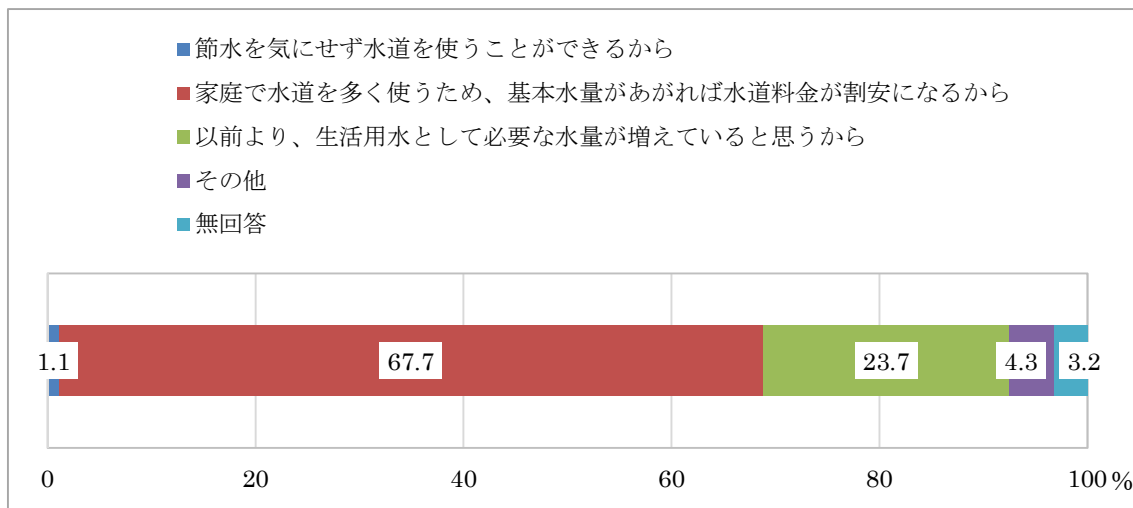
*「やや安い」は回答者数6と少ないため参考値とします。

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

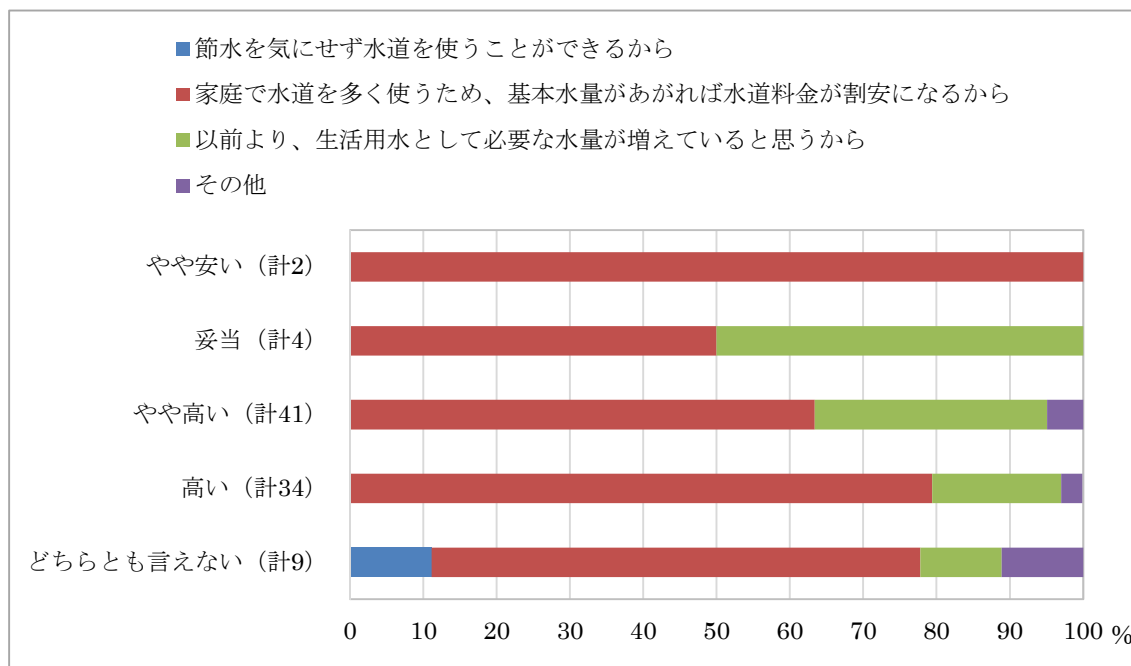
質問11で基本水量をもっと高く設定すると回答した方の理由は、「家庭で水道を多く使うため、基本水量があがれば水道料金が割安になるから」が67.7%で最も多く、次いで「以前より、生活用水として必要な水量が増えていると思うから」(23.7%)となっています。

「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。

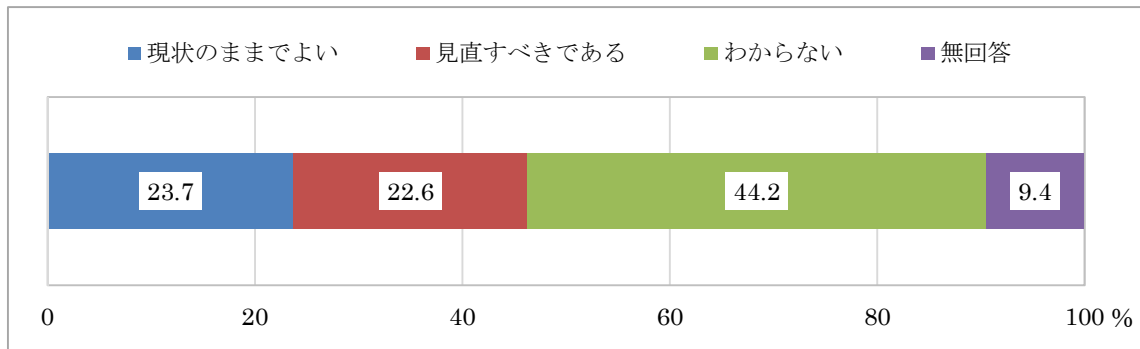
*「やや安い」、「妥当」は回答者数が少ないため参考値とします。

質問12 従量逡増式の料金体系の見直し

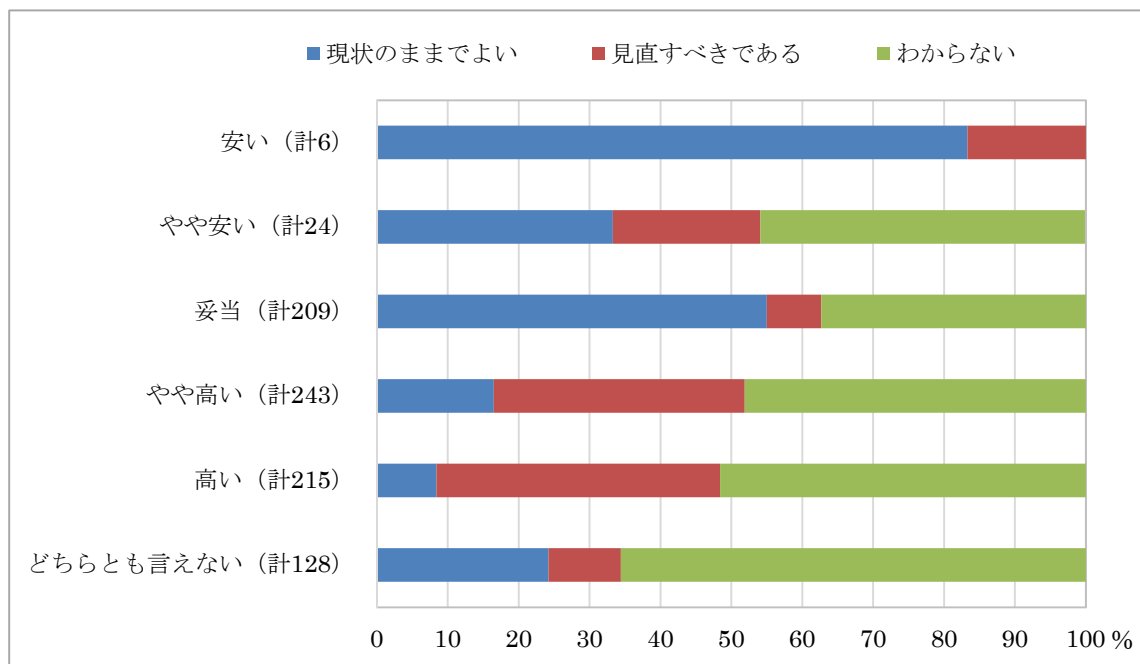
従量逡増式の料金体系の見直しについて、「現状のままでよい」(23.7%)と「見直すべきである」(22.6%)がほぼ同じ比率となっています。「わからない」と回答した人が44.2%と最も多い結果となりました。

「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)



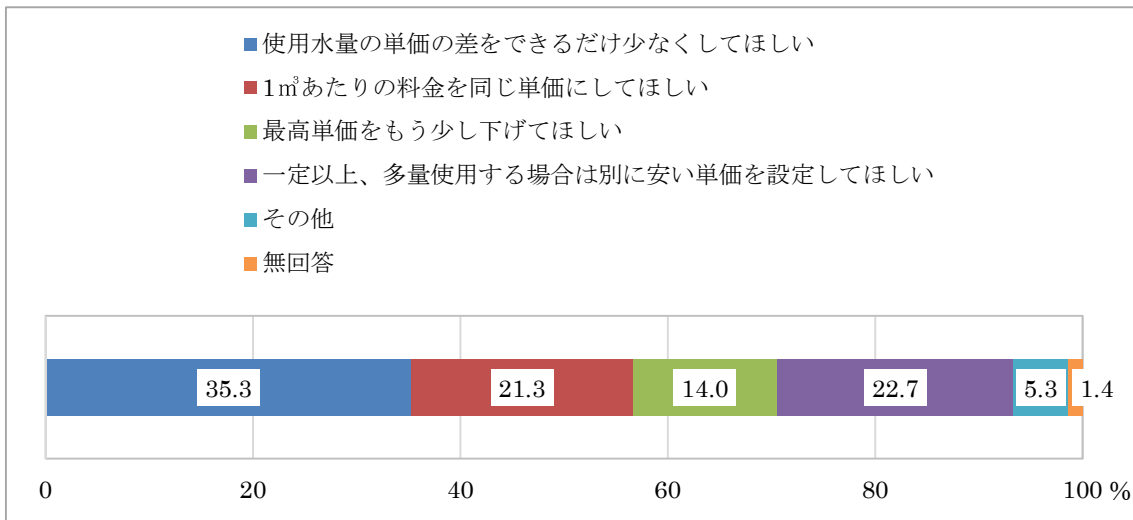
*「安い」は回答者数が6と少ないため参考値とします。

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

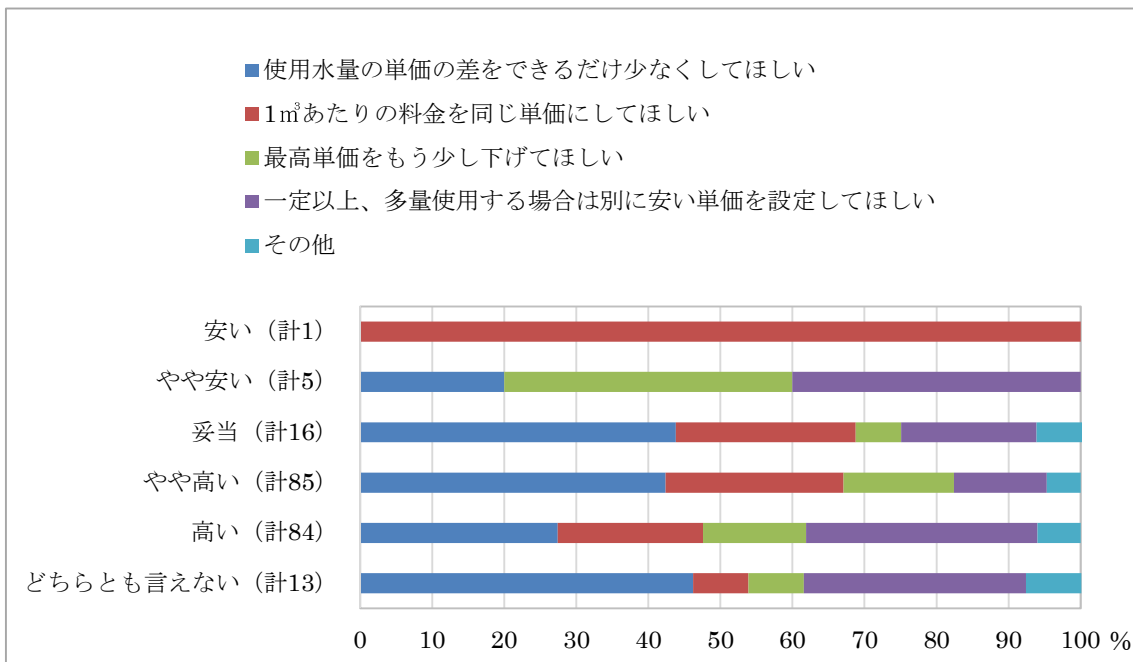
質問12で従量逡増式の料金体系を見直すべきと回答した方で、どのように見直すべきと考えるか、最も多かった回答は、「使用水量の単価の差をできるだけ少なくしてほしい」で35.3%でした。次いで「一定以上、多量使用する場合は別に安い単価を設定してほしい」(22.7%)となっています。

「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)



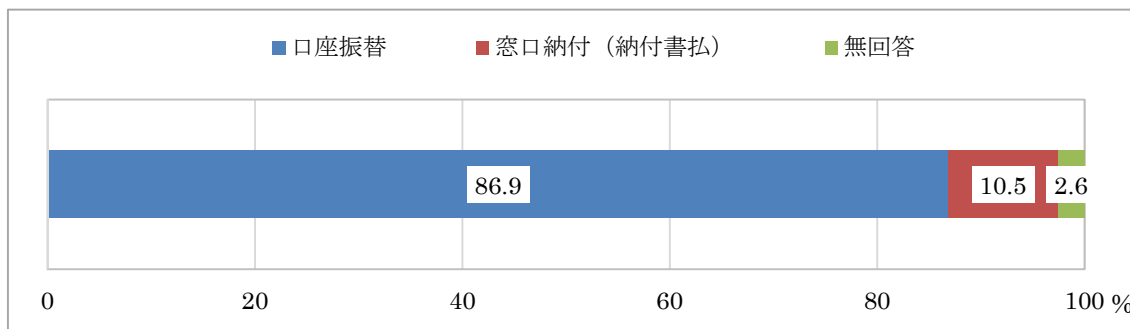
*「安い」、「やや安い」は回答者数が少ないため参考値とします。

質問13 現在の水道料金の支払い方法

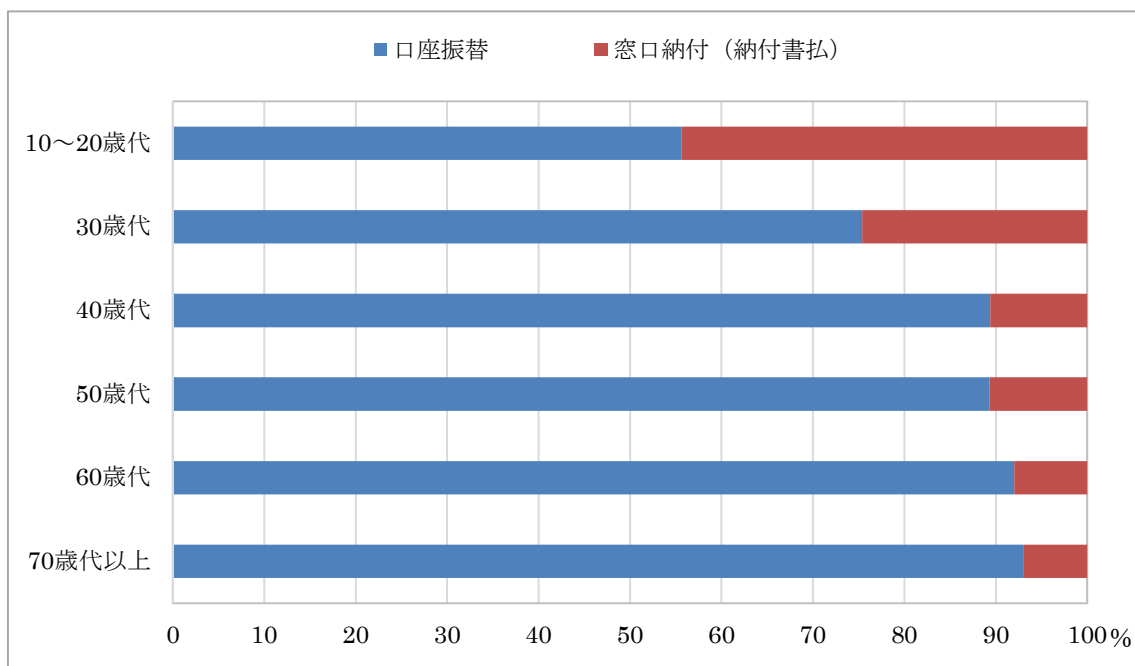
現在の水道料金の支払い方法は「口座振替」が86.9%と大半を占めています。

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)

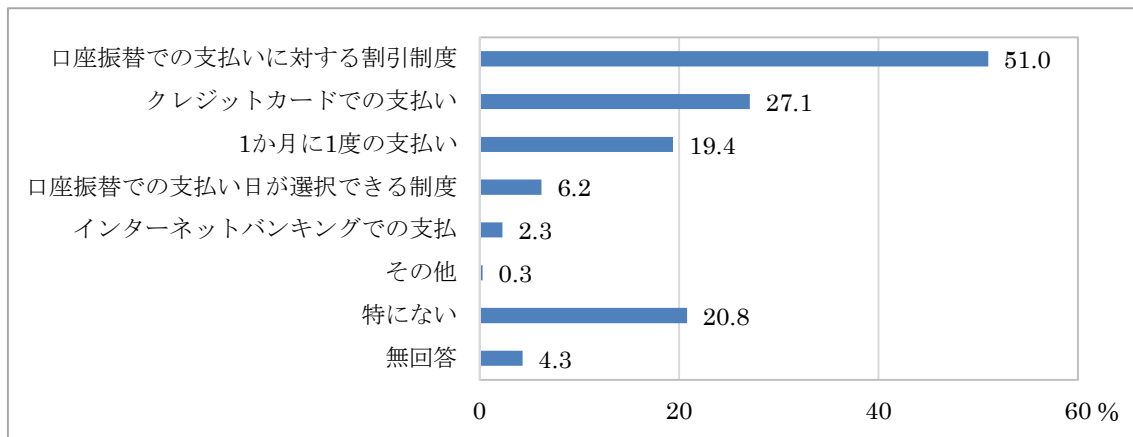


質問14 今後利用したい支払い方法や制度

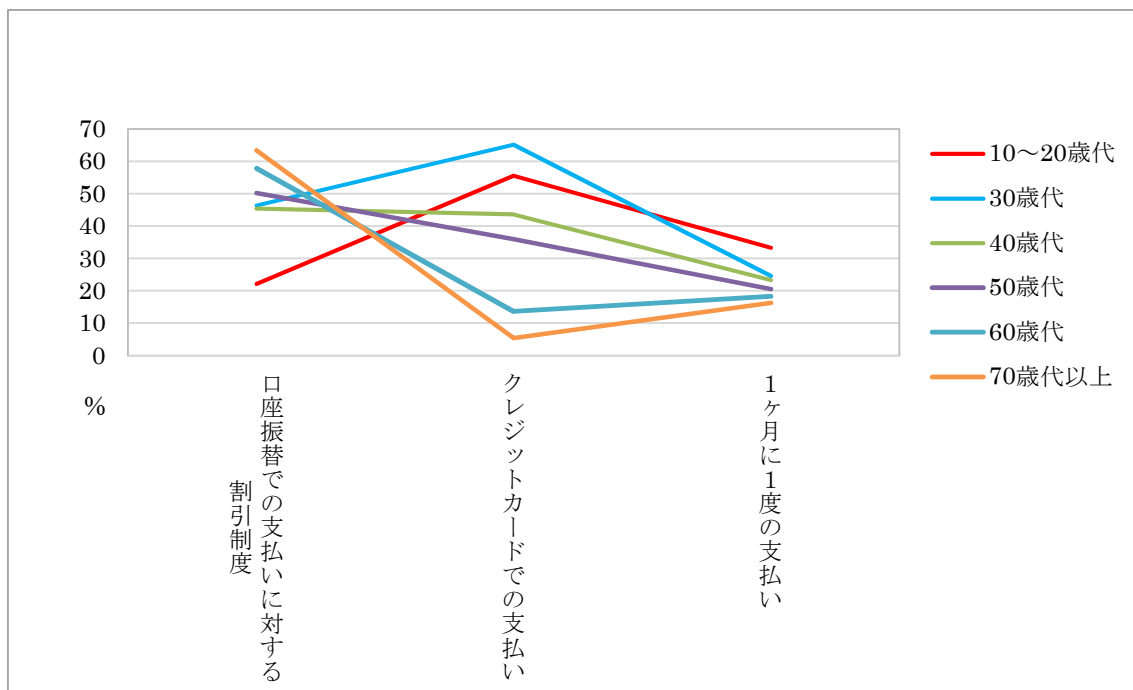
今後利用したい支払い方法や制度は「口座振替での支払いに対する割引制度」が51.0%と最も多く、次いで「クレジットカードでの支払い」(27.1%)となっています。

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)



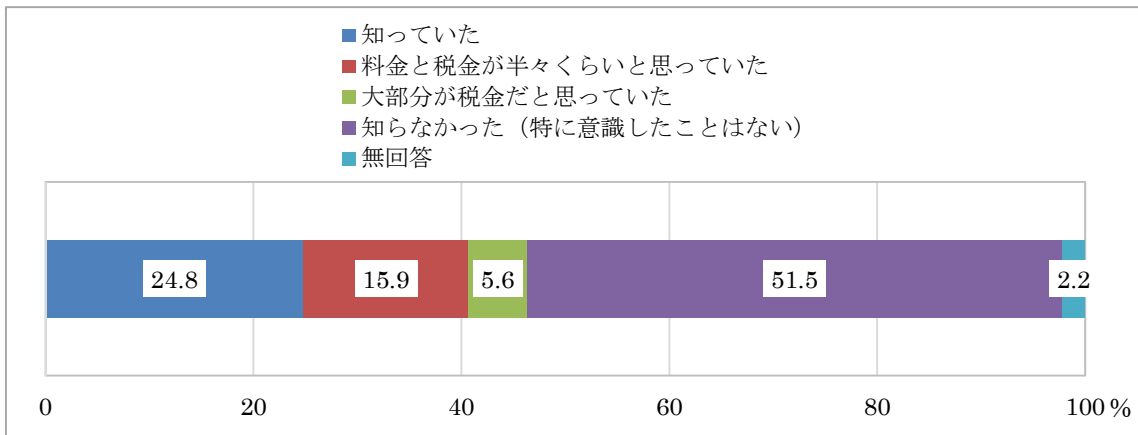
5 水道事業について

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

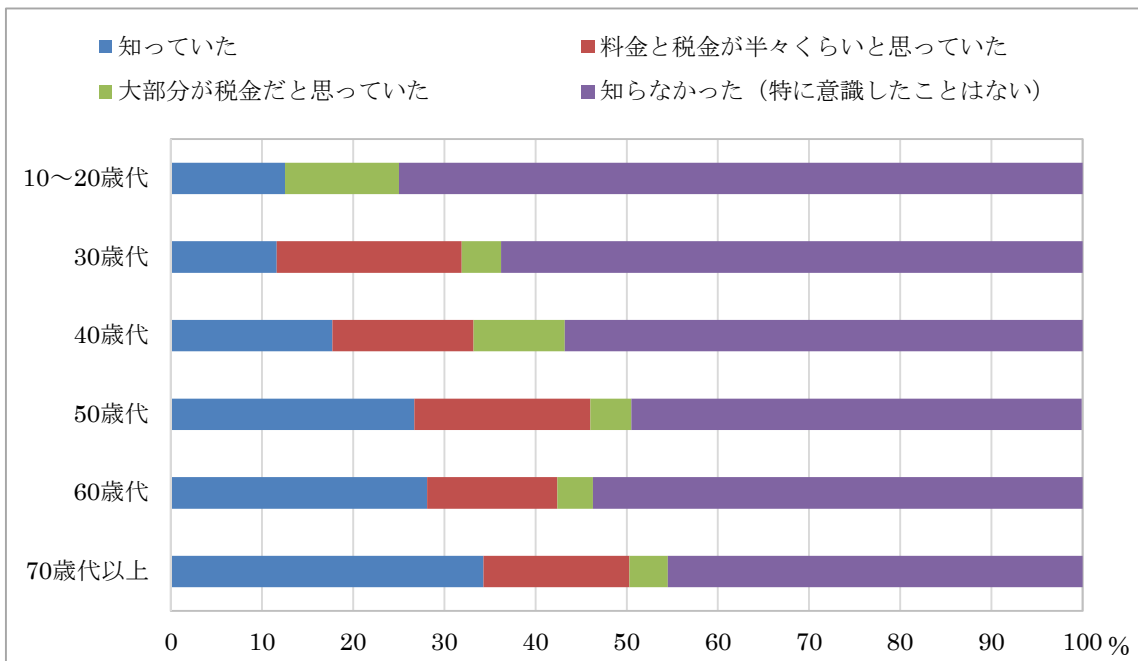
水道事業の経費が水道料金で賄われていること(独立採算制)について、「知らなかった(特に意識したことはない)」が51.5%と最も多く、次いで「知っていた」(24.8%)となっています。

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)

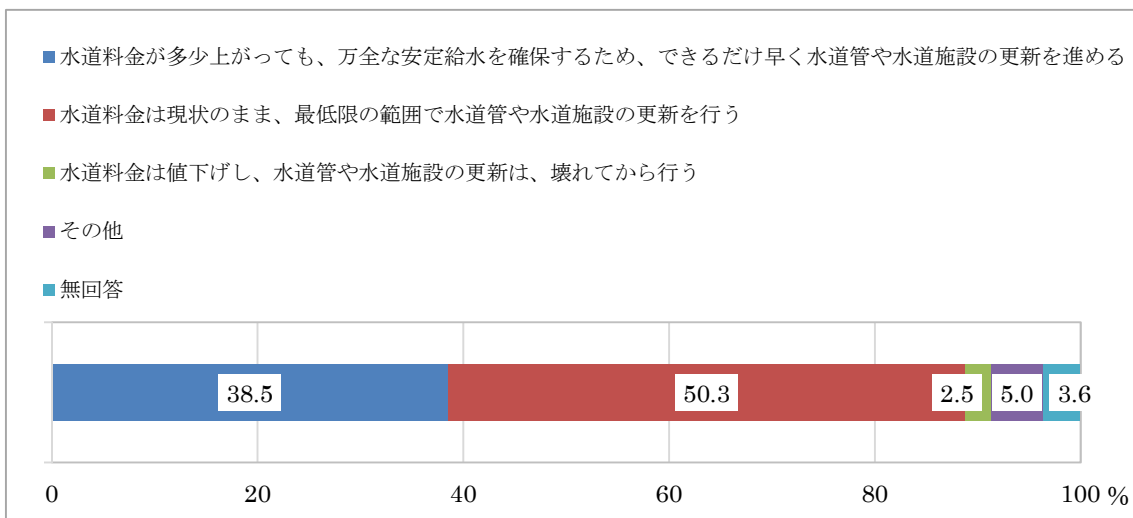


質問16 水道料金と水道管や水道施設の更新について

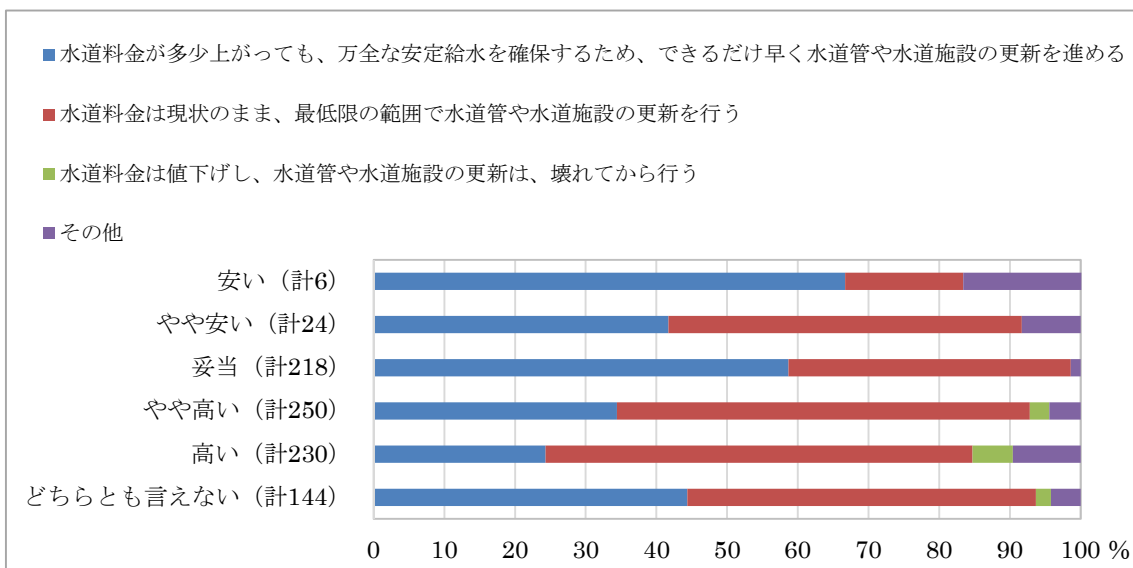
水道料金と水道管や水道施設の更新について、「水道料金は現状のまま、最低限の範囲で水道管や水道施設の更新を行う」が50.3%と最も多く、次いで「水道料金が多少上がっても、万全な安定給水を確保するため、できるだけ早く水道管や水道施設の更新を進める」(38.5%)となっています。

「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)



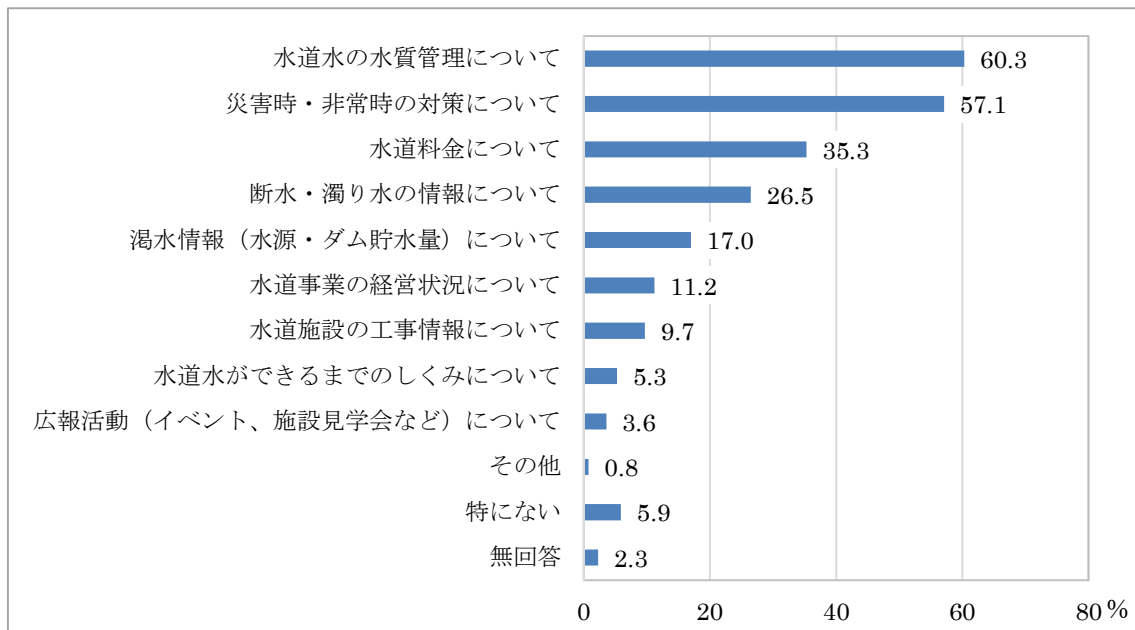
*「安い」は回答者数6と少ないため参考値とします。

質問17 水道事業について関心のあること

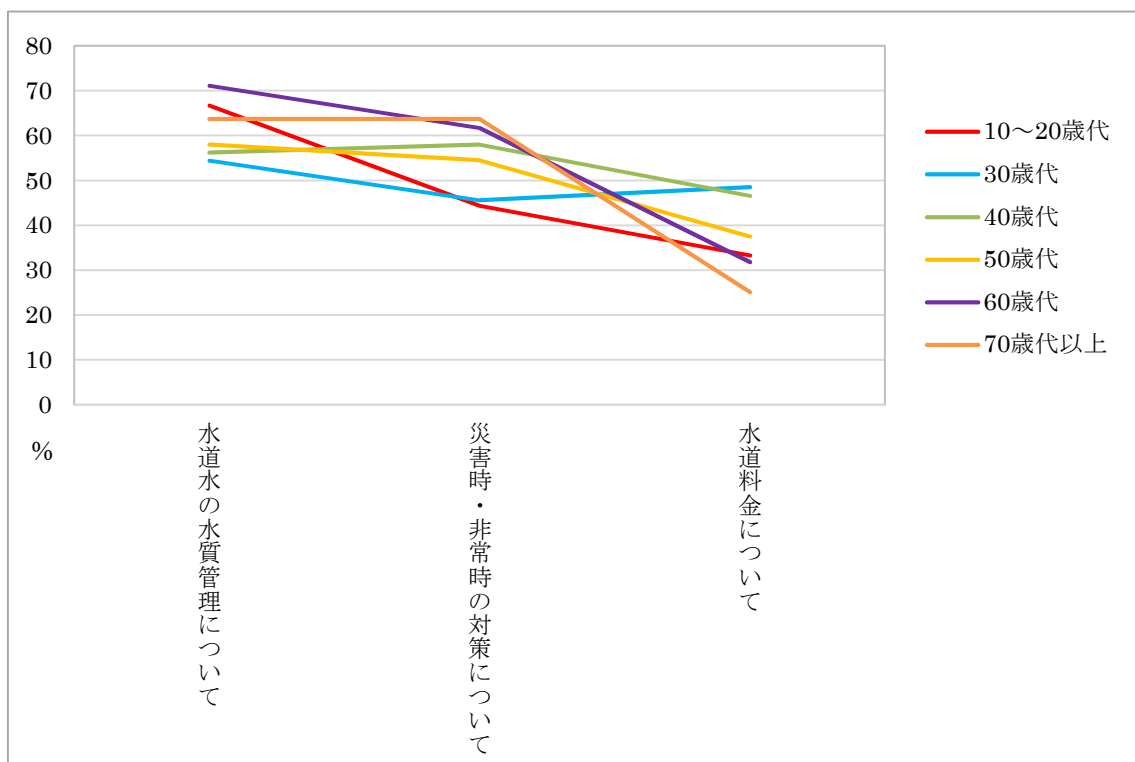
水道事業について関心のあることは、「水道水の水質管理について」が60.3%と最も多く、次いで「災害時・非常時の対策について」(57.1%)となっています。

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)

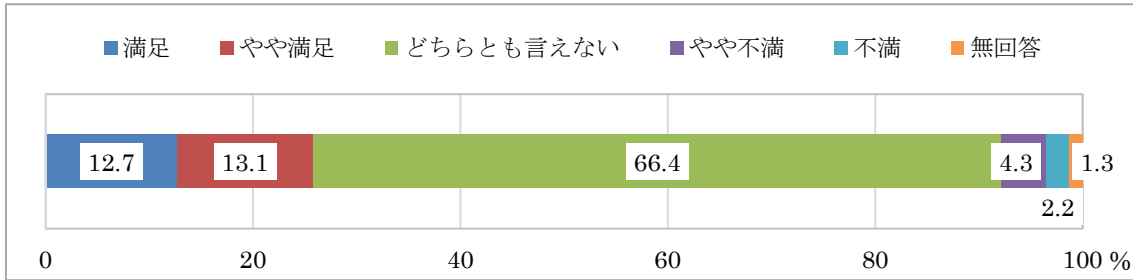


質問18 水道局のお客様へのサービス

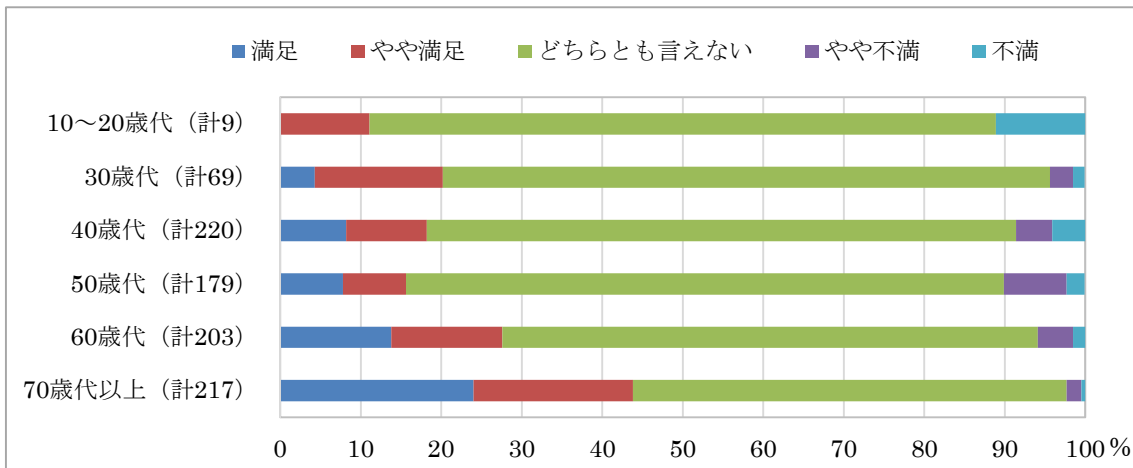
水道局のお客様へのサービスについて感じることは、「どちらとも言えない」が66.4%と最も多く、次いで「やや満足」(13.1%)、「満足」(12.7%)となっており、不満を感じている人(「やや不満」+「不満」)は6.5%と少数です。

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)

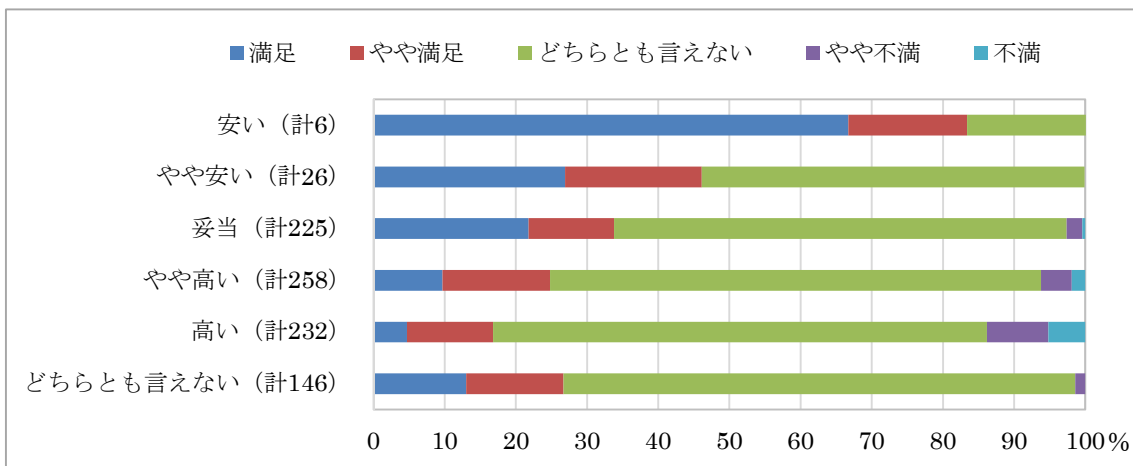


●水道局のお客様へのサービス(年齢別)



*「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)

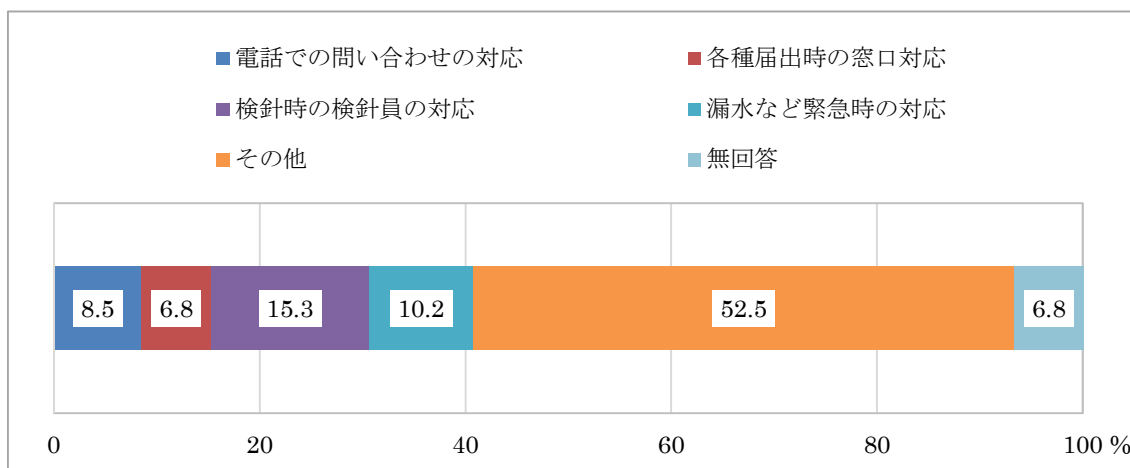


*「安い」は回答者数6と少ないため参考値とします。

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

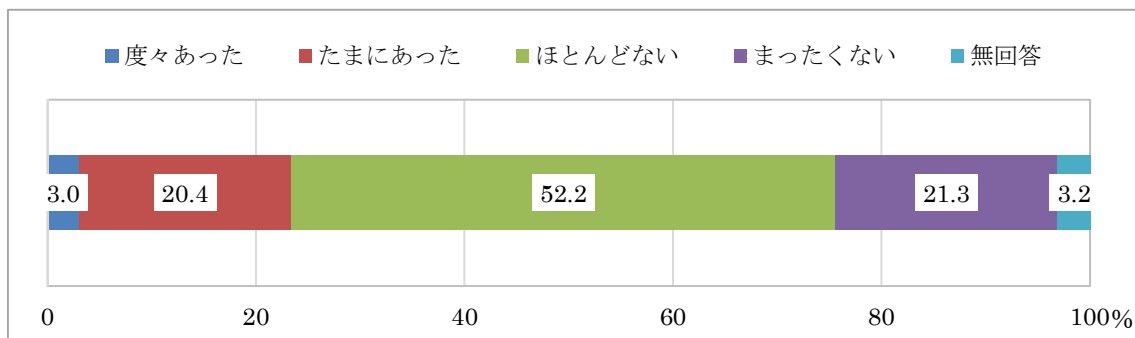
その他の内容	回答数
サービスを受けていると感じない	10
情報がない・少ない・伝わってこない	4
ホームページを見ることができない	2
クレジットカード支払いができない	2
下水道が通っていない	2
その他	4
お客様サービス以外(水道料金が高い)	7

質問19 水道局の工事で不満に思ったこと

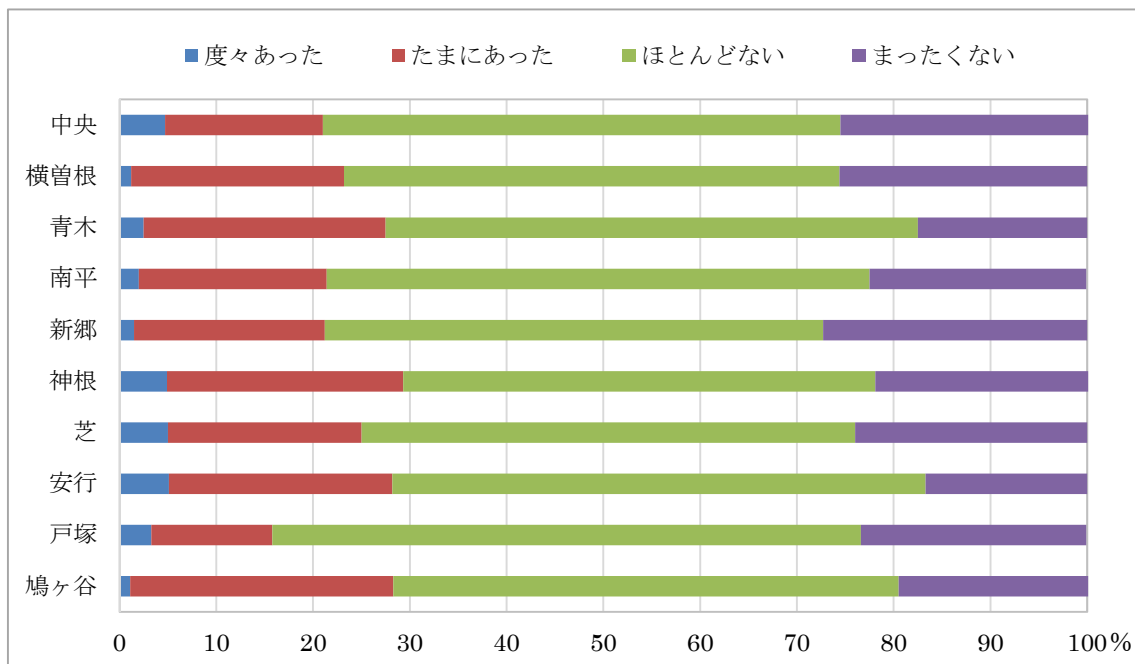
水道局の工事で不満に思ったことがあるかという質問に対して、「ほとんどない」が52.2%と最も多く、次いで「まったくない」(21.3%)、「たまにあった」(20.4%)となっており、73.5%（「ほとんどない」+「まったくない」）の人が不満に感じていない結果になりました。

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)



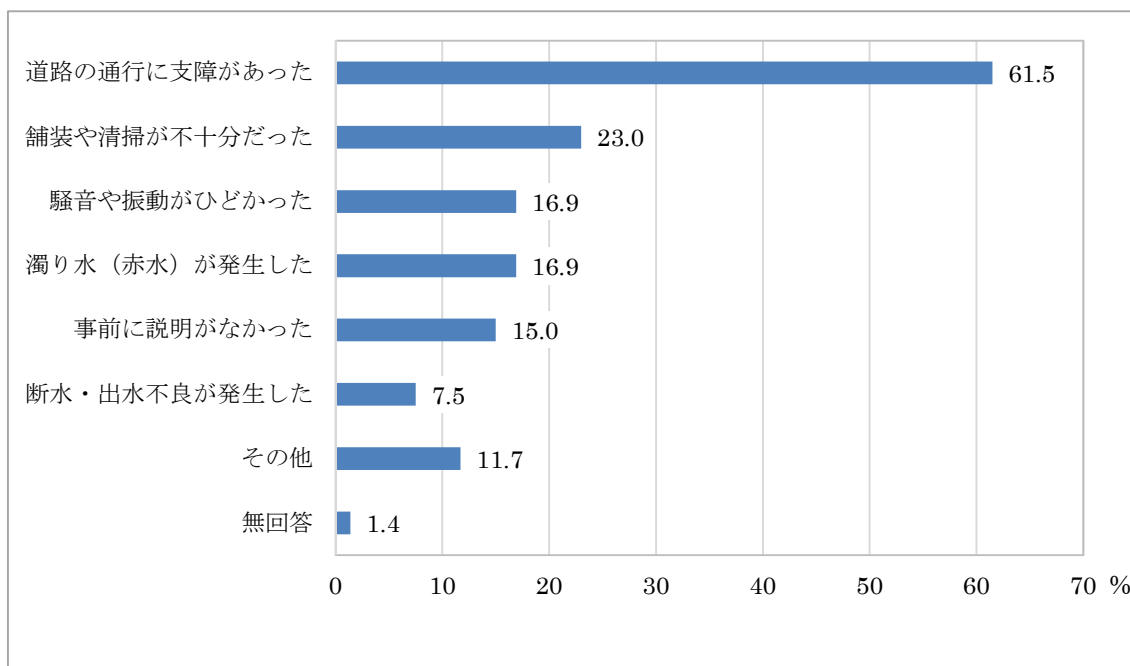
●水道局の工事で不満に思ったこと(地域別)



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

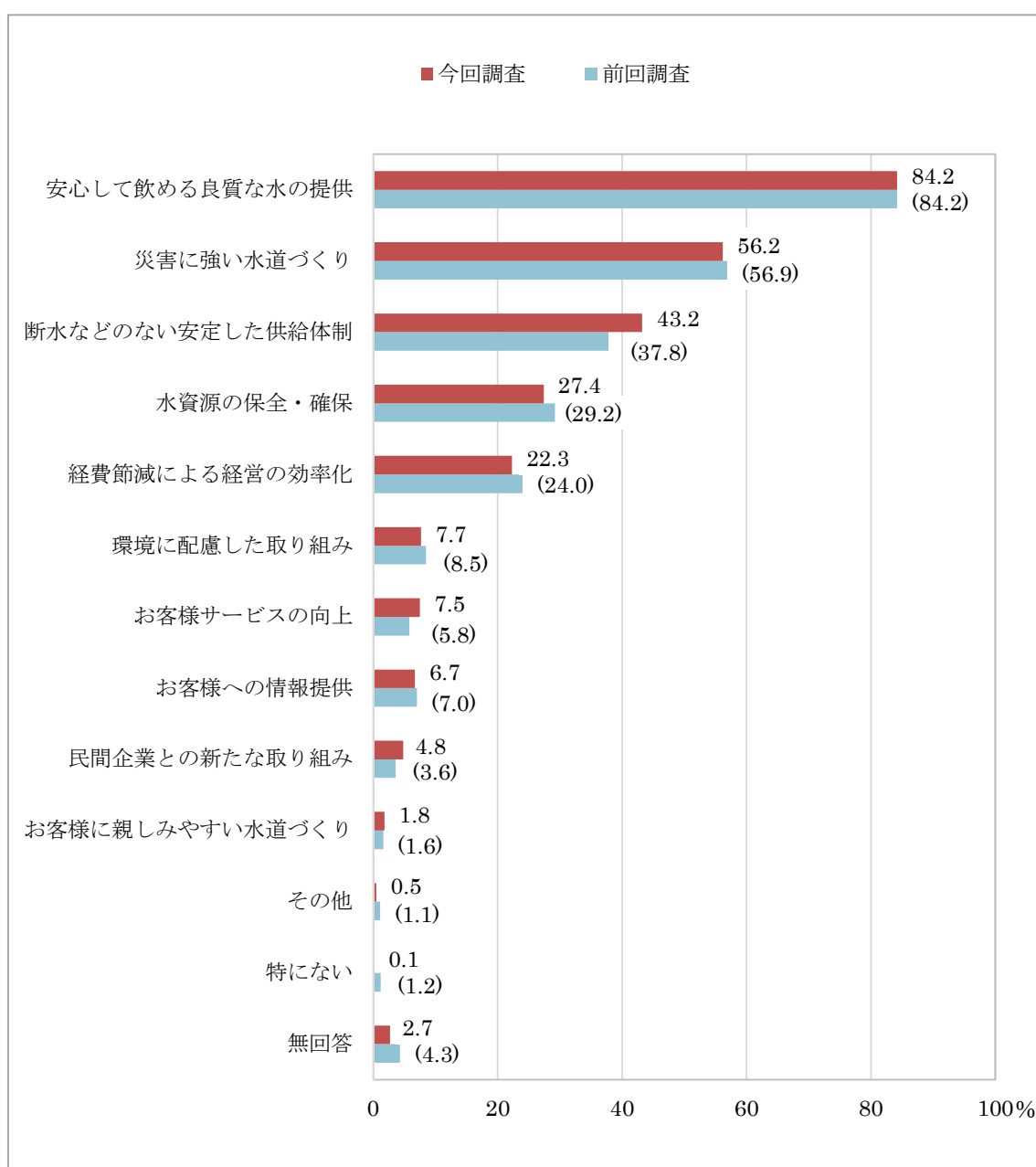
6 今後の取り組みについて

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。

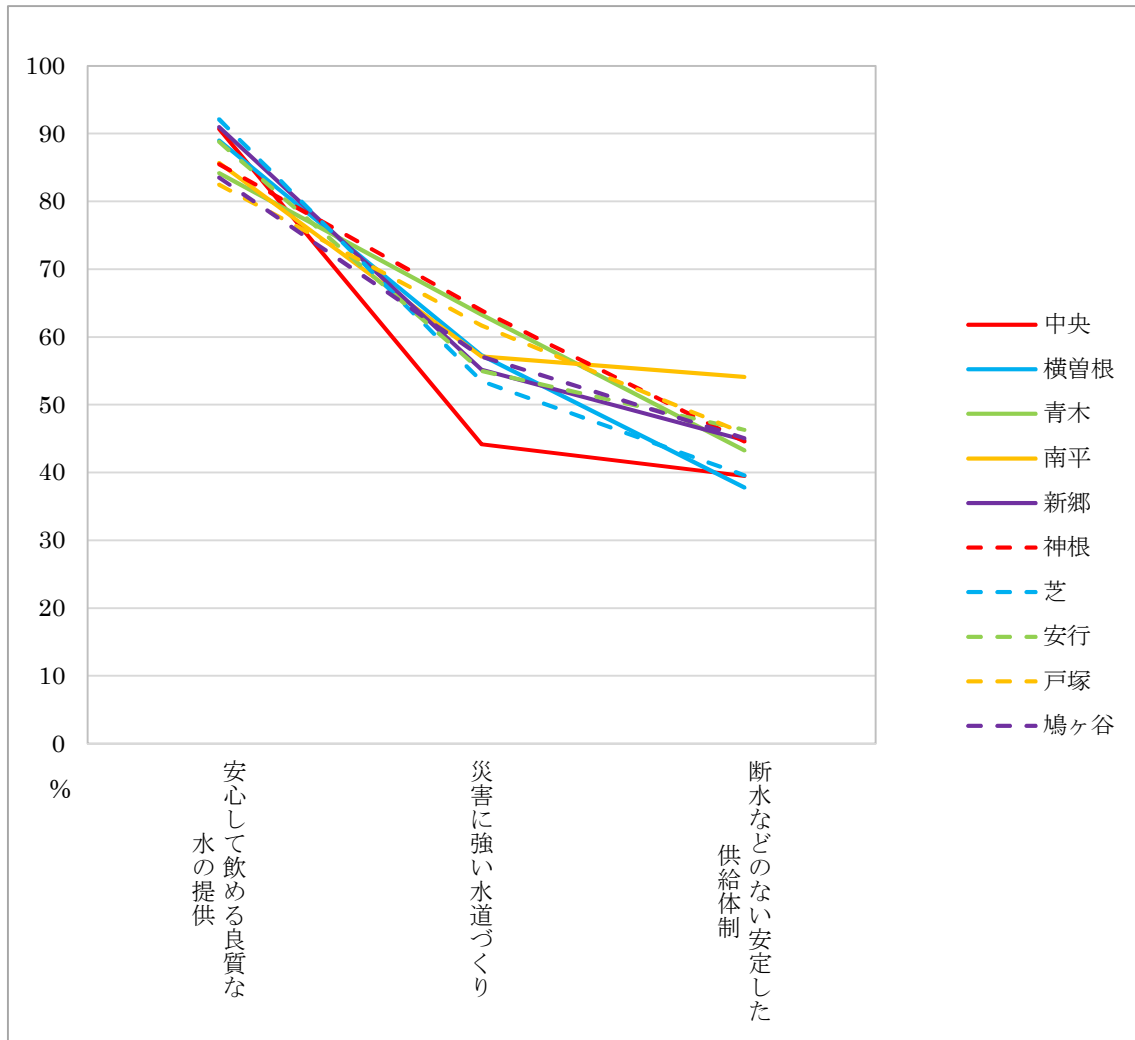
前回調査と比べると、重要視する項目の順位・比率は大差なく、前回と同じ傾向になっています。

●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)

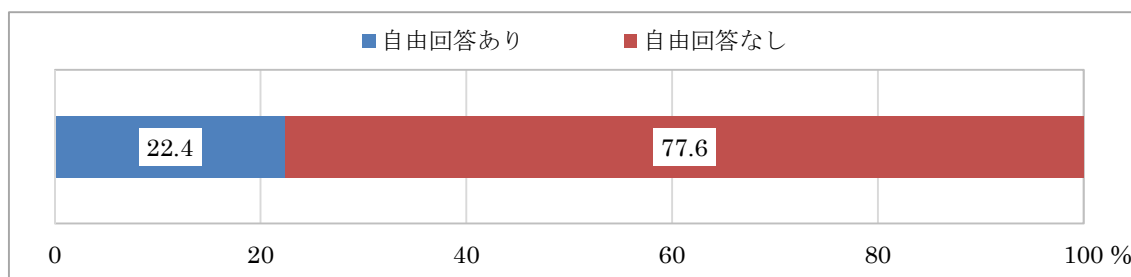


7 自由回答

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

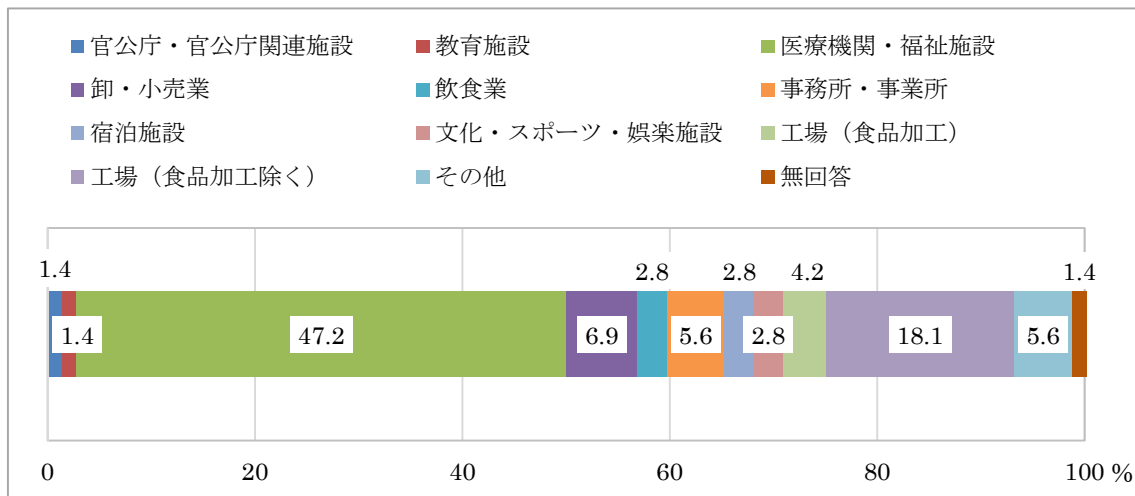
第 3 章 事業所

1 属性項目

質問1 業種

回答された事業所の業種は、「医療機関・福祉施設」が47.2%で最も多く、次いで「工場（食品加工除く）」（18.1%）、「卸・小売業」（6.9%）、「事務所・事業所」（5.6%）、「その他」（5.6%）となっています。「その他」には、不動産業、ショッピングセンターなどの商業施設が含まれています。

●業種(計72)



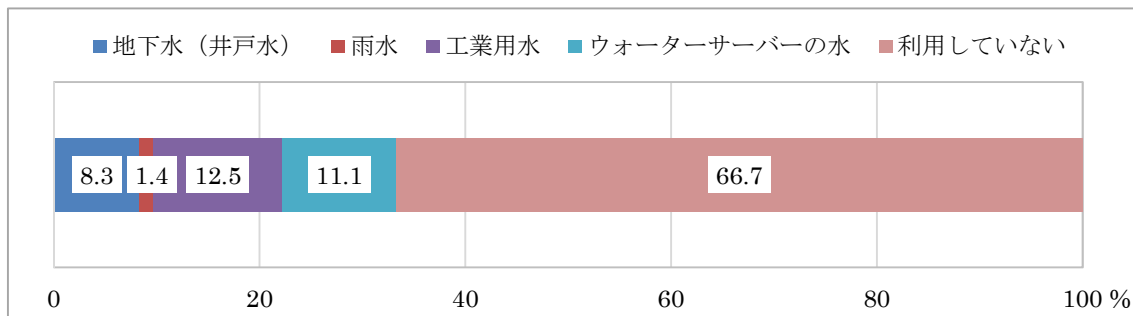
2 利用している水について

質問2 水道水以外で主に利用している水

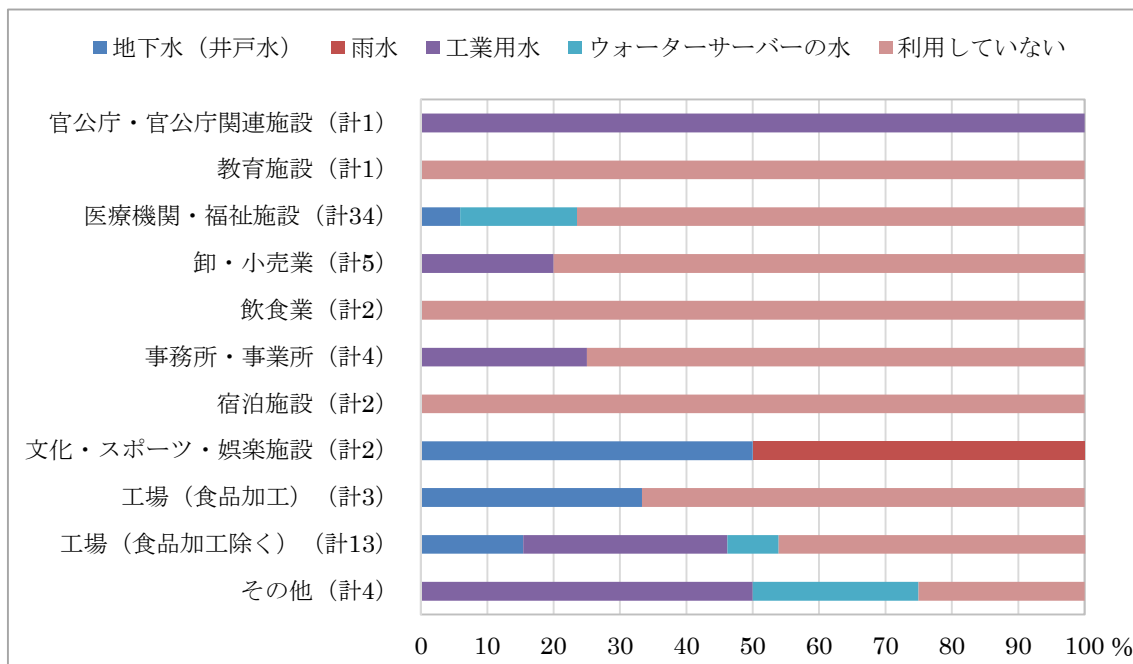
水道水以外で主に利用している水は、「利用していない」(66.7%)という事業所が6割以上を占めています。利用しているものでは、「工業用水」が12.5%で最も多く、次いで「ウォーターサーバーの水」(11.1%)、「地下水(井戸水)」(8.3%)、「雨水」(1.4%)があります。「再生水(下水処理水)」、「その他」は利用されていません。

また、「地下水(井戸水)」は文化・スポーツ・娯楽施設、工場(食品加工)、工場(食品加工除く)、「雨水」は文化・スポーツ・娯楽施設、「工業用水」は官公庁・官公庁関連施設、工場(食品加工除く)、卸・小売業、事務所・事業所、「ウォーターサーバーの水」は医療機関・福祉施設において多く利用されています。

●水道水以外で主に利用している水(計72)



●水道水以外で主に利用している水(業種別)



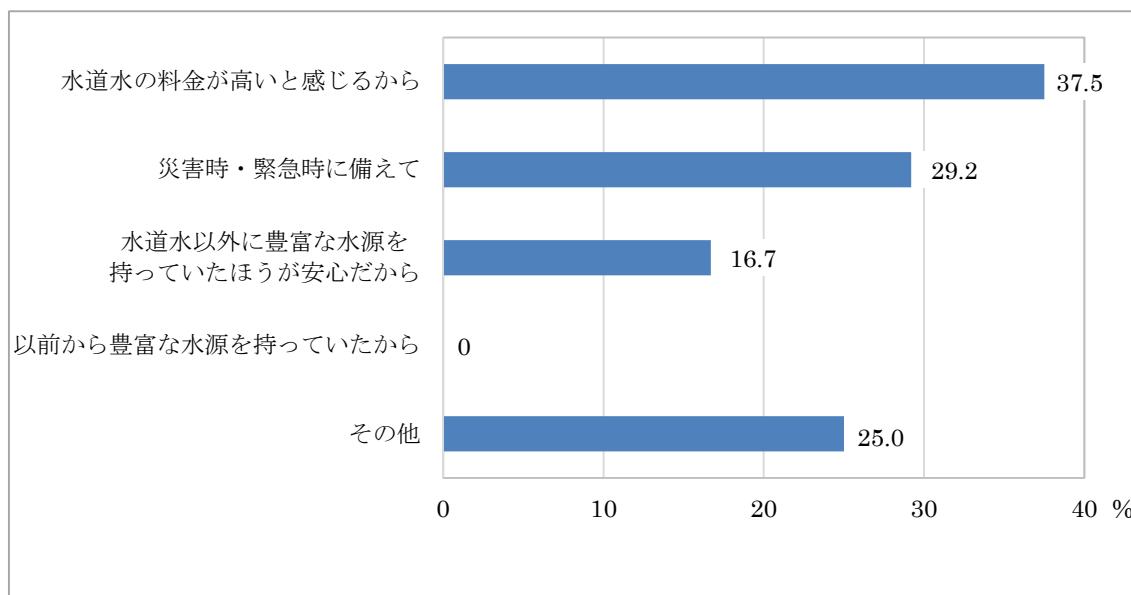
*回答者数が少ない項目は参考値とします。

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、「水道水の料金が高いと感じるから」が37.5%で最も多く、次いで「災害時・緊急時に備えて」(29.2%)、「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」(16.7%)、「その他」(25.0%)となっています。「以前から豊富な水源を持っていたから」はありませんでした。「その他」は病院の来院者・患者へのサービスが多くなっています。

理由ごとに利用している水を見ると、「水道水の料金が高いと感じるから」では地下水(井戸水)と工業用水、「災害時・緊急時に備えて」では地下水(井戸水)とウォーターサーバーの水、「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」では地下水(井戸水)と工業用水となっています。

●水道水以外の水を利用している理由(計24)



●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類別)

	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	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)(計7)	2	3	2	-
雨水(計1)	-	-	-	1
工業用水(計10)	7	-	2	1
ウォーターサーバーの水(計8)	-	4	-	4

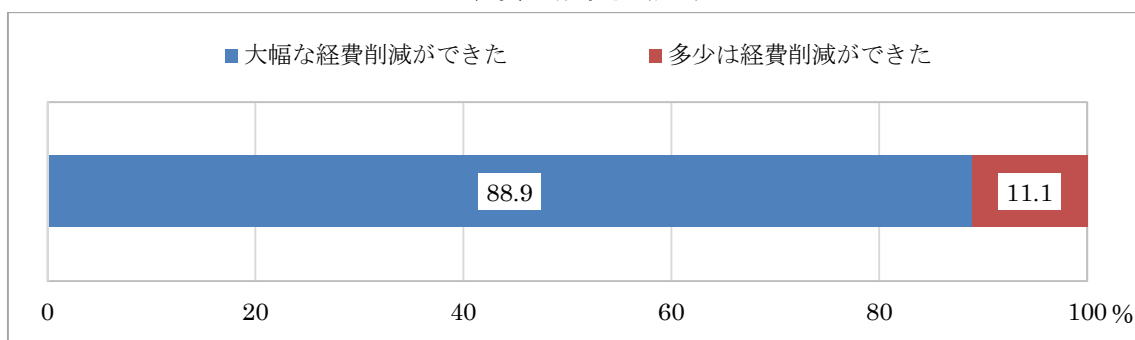
*サンプル数が少ないため参考値とします。

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で、水道水以外の水を利用することでどれくらいの経費が削減できたか、最も多かった回答は「大幅な経費削減ができた」で88.9%でした。次いで「多少は経費削減ができた」(11.1%)となっています。「あまり変わらなかった」、「経費が増加してしまった」事業所はありませんでした。

理由ごとに利用している水を見ると、地下水(井戸水)や工業用水を利用して「大幅な経費削減ができた」事業所が多い傾向がみられます。

●経費削減状況(計9)



●経費削減状況(利用している水の種類別)

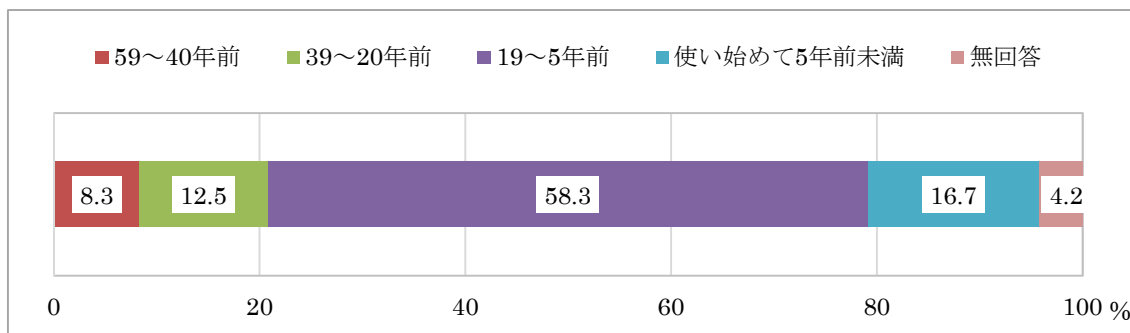
	大幅な経費削減ができた	多少は経費削減ができた
地下水(井戸水)(計2)	2	-
工業用水(計7)	6	1

*サンプル数が少ないため参考値とします。

質問 2-3 水道水以外の水を使い始めた時期

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が、その水を使い始めた時期は、「19～5年前」(58.3%)が最も多く、次いで「使い始めて5年前未満」(16.7%)、「39～20年前」(12.5%)となっており、「60年以上前」、「わからない」はありませんでした。

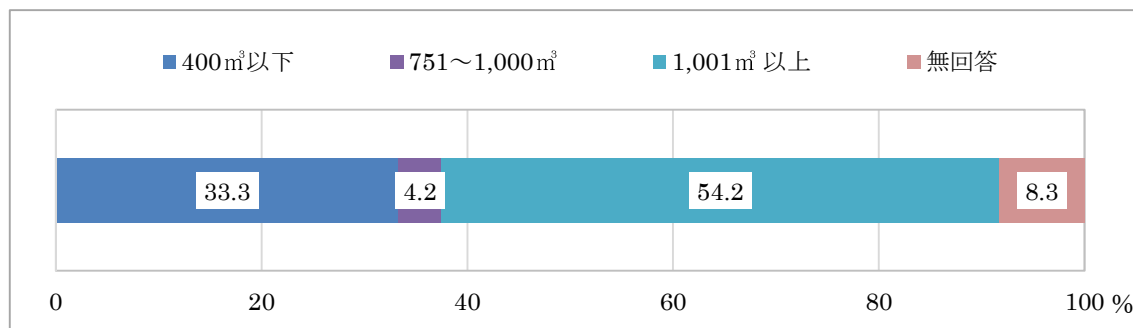
●水道水以外の水を使い始めた時期(計24)



質問 2-4 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の、その水の使用状況は、「1,001^m以上」(54.2%)が最も多く、次いで「400^m以下」(33.3%)、「751～1,000^m」(4.2%)となっており、「401～600^m」、「601～750^m」、「わからない」はありませんでした。

●水道水以外の水の使用状況(計24)

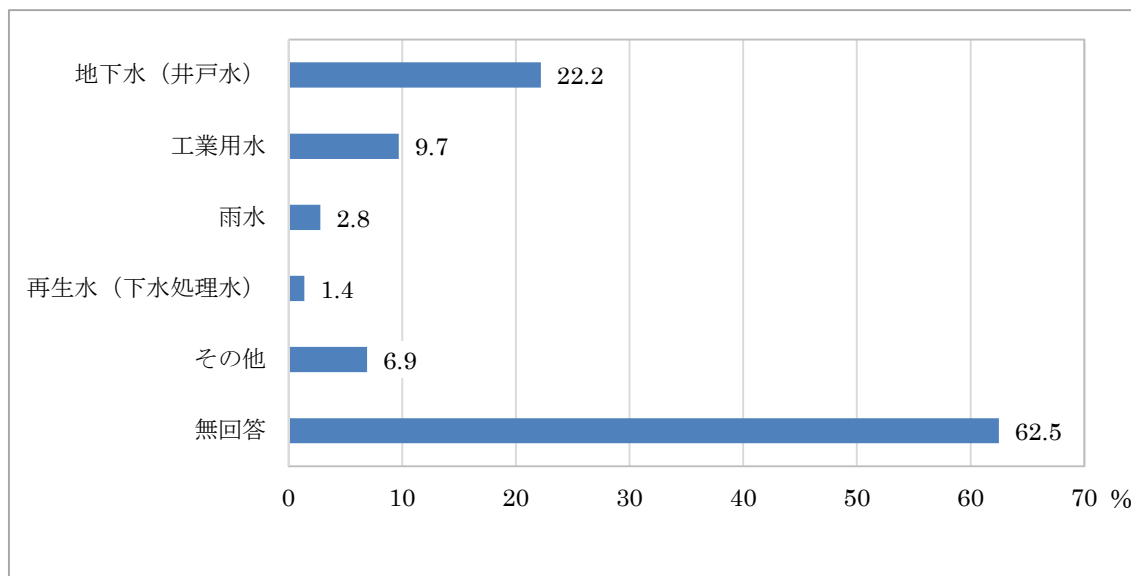


質問3 利用検討している水資源

利用検討している水資源は、「地下水(井戸水)」(22.2%)、「工業用水」(9.7%)、「雨水」(2.8%)、「再生水(下水処理水)」(1.4%)があります。

業種別にみると、医療機関・福祉施設では全ての水資源の利用を検討しているという結果になりました。また、「地下水(井戸水)」は医療機関・福祉施設、「工業用水」は工場(食品加工除く)で多くあげられています。

●利用検討している水資源(計72)



●利用検討している水資源(業種別)

	合計	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	1	-	1	-	-	-
教育施設	-	-	-	-	-	-
医療機関・福祉施設	12	8	1	1	1	3
卸・小売業	2	2	-	-	-	-
飲食業	-	-	-	-	-	-
事務所・事業所	1	-	-	-	1	-
宿泊施設	-	-	-	-	-	-
文化・スポーツ・娯楽施設	1	1	-	-	-	-
工場(食品加工)	1	1	-	-	-	-
工場(食品加工除く)	8	3	-	-	4	2
その他	1	1	-	-	1	-

* サンプル数が少ないため参考値とします。

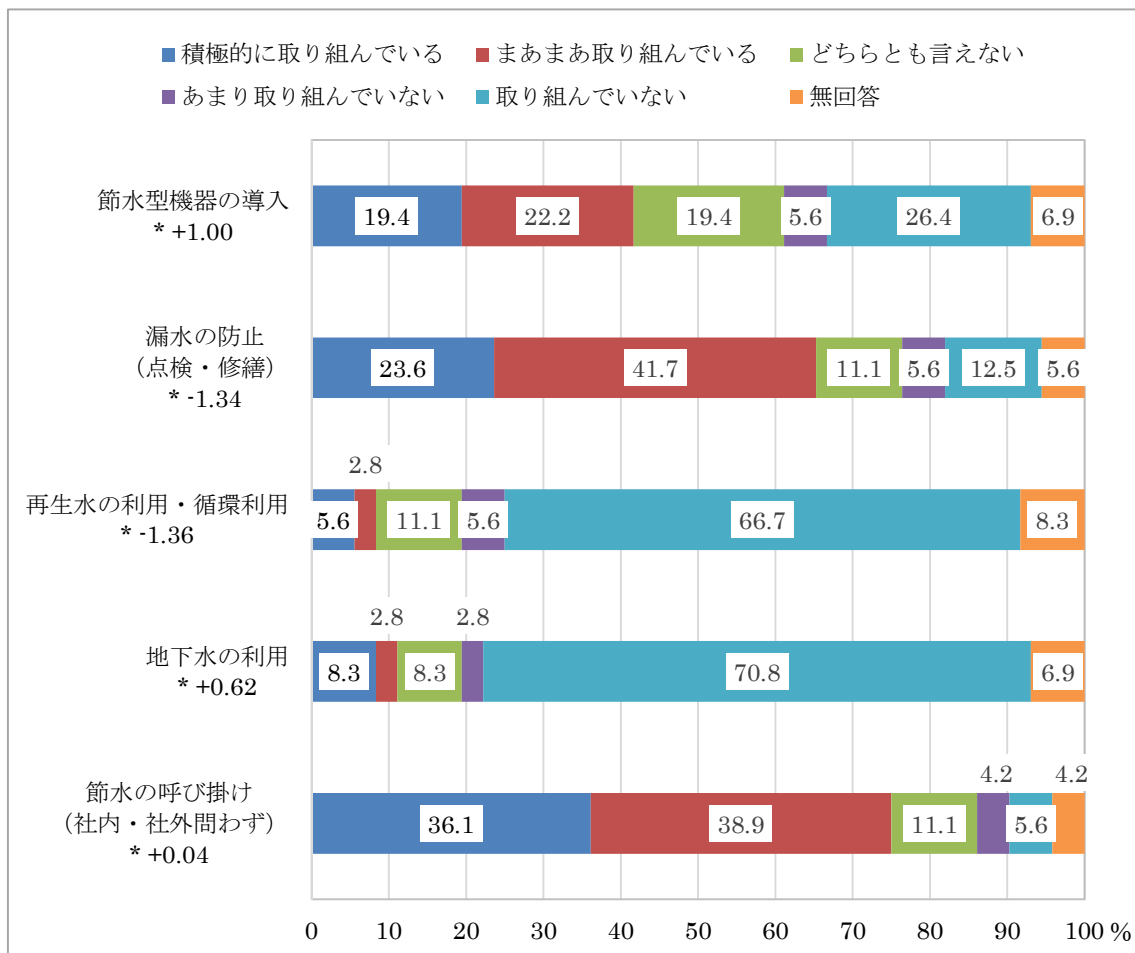
3 水道水について

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。全体として、低コストの取り組みは積極的だが、高コストの取り組みは消極的という傾向がみられます。

- 「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 ⇒ 「再生水の利用・循環利用」、「地下水の利用」
- 両者が同じくらい ⇒ 「節水型機器の導入」

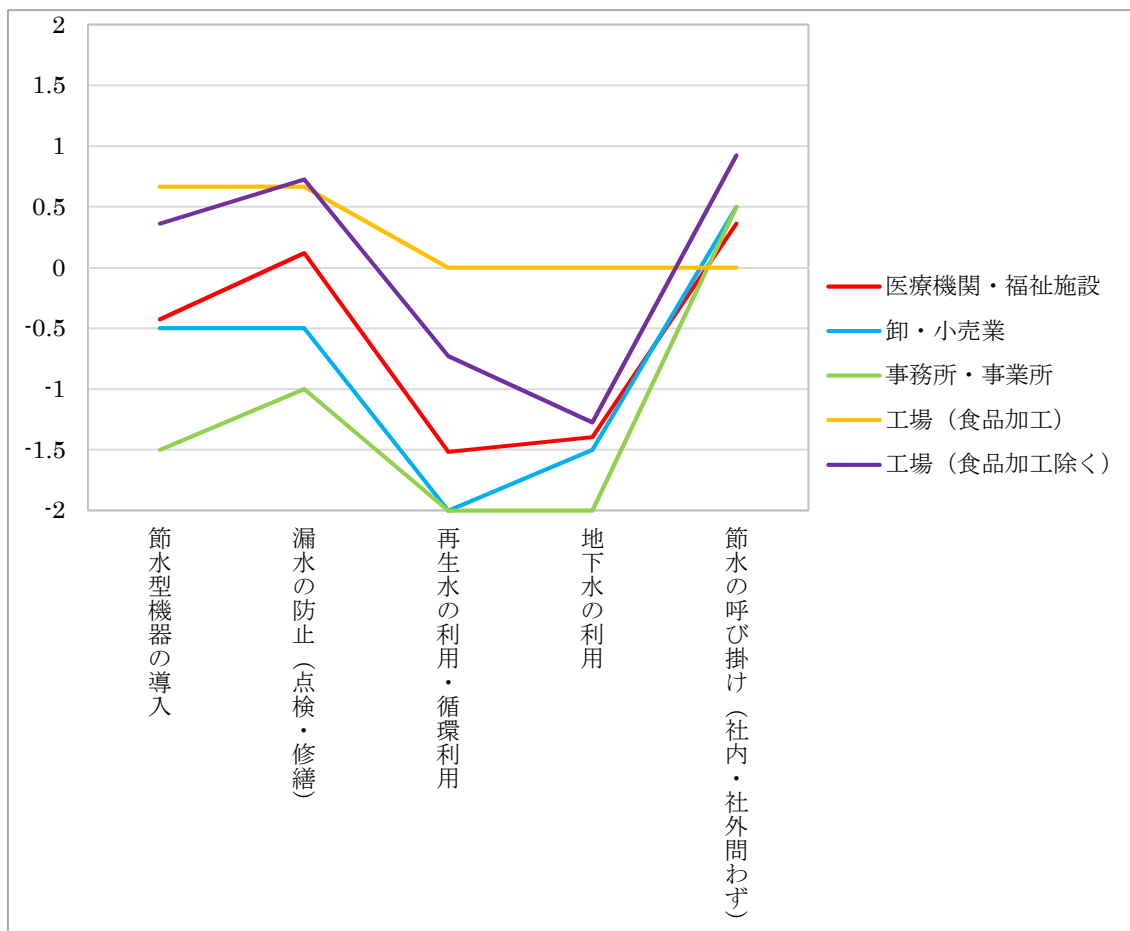
●節水への取り組み(計72)



*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「積極的に取り組んでいる」=2、「まあまあ取り組んでいる」=1、「どちらとも言えない」=0、「あまり取り組んでいない」=-1、「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。

業種別にみると、どの業種も全体と類似した傾向にあります。事務所・事業所は「節水型機器の導入」、「再生水の利用・循環利用」、「地下水の利用」等に消極的、工場（食品加工）は他業種と比べて「再生水の利用・循環利用」に積極的、という特徴がみられます。また、工場（食品加工除く）は他業種と比べて「節水の呼び掛け（社内・社外問わず）」を積極的に行っています。

●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」、「その他」は除いています。

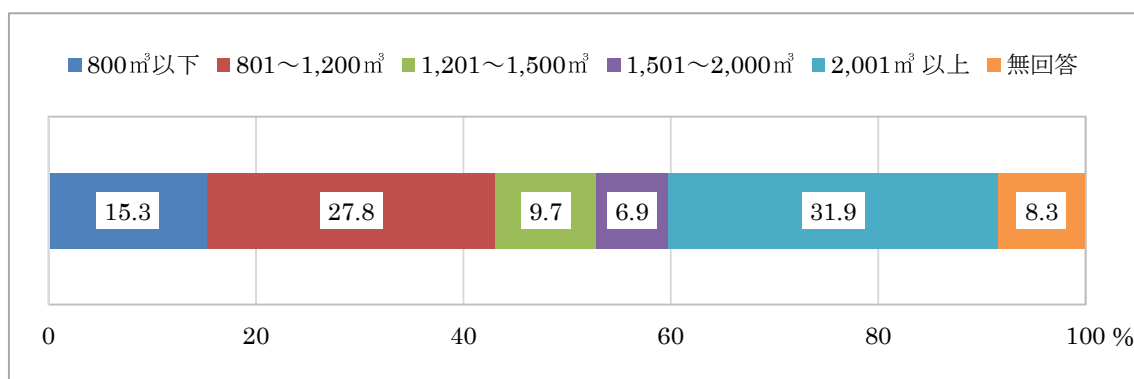
* 加重平均（取り組み度）は、全事業所が「積極的に取り組んでいる」なら2、「取り組んでいない」なら-2、「どちらとも言えない」なら0となる指標です。

質問5 水道の使用量

水道の使用量は、「2,001m³以上」の大口事業所が31.9%で最も多く、次いで「801～1,200m³」が27.8%でした。

業種別にみると、「2,001m³以上」は、医療機関・福祉施設(8事業所)、工場(食品加工除く)(5事業所)、卸・小売業、工場(食品加工)(各3事業所)、その他(2事業所)、官公庁・官公庁関連施設、文化・スポーツ・娯楽施設(各1事業所)があります。同業種でも事業所規模で使用量は様々ですが、飲食業、事務所・事業所、宿泊施設は全て1,500m³以下で、使用量が比較的少ないと言えます。

●水道の使用量(計72)



●水道の使用量(業種別)

	合計	800m ³ 以下	801～1,200m ³	1,201～1,500m ³	1,501～2,000m ³	2,001m ³ 以上
官公庁・官公庁関連施設	1	-	-	-	-	1
教育施設	-	-	-	-	-	-
医療機関・福祉施設	31	3	11	5	4	8
卸・小売業	5	-	2	-	-	3
飲食業	1	1	-	-	-	-
事務所・事業所	4	3	1	-	-	-
宿泊施設	1	-	-	1	-	-
文化・スポーツ・娯楽施設	2	-	1	-	-	1
工場(食品加工)	3	-	-	-	-	3
工場(食品加工除く)	13	3	5	-	-	5
その他	4	1	-	-	1	2

* サンプル数が少ないため参考値とします。

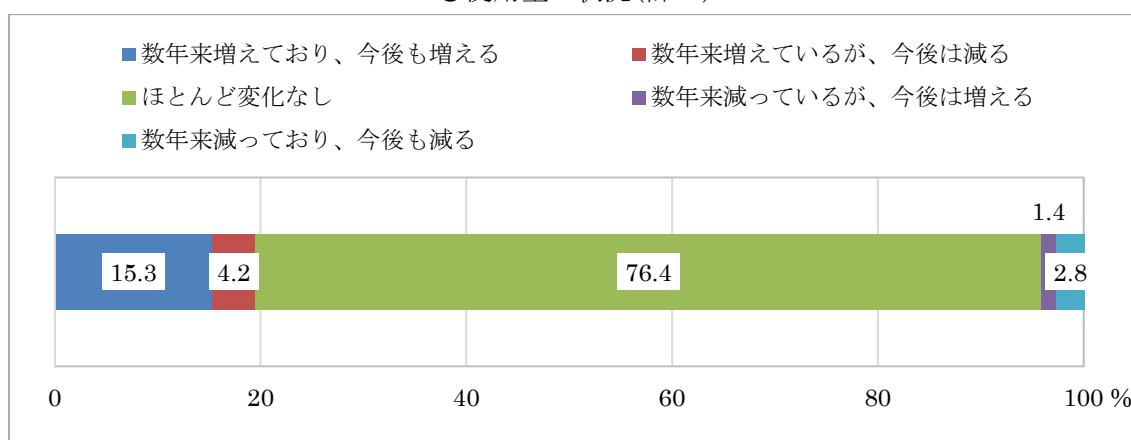
質問6 使用量の状況

使用量の状況は、「ほとんど変化なし」が76.4%と大半を占めています。次いで「数年来増えており、今後も増える」(15.3%)、「数年来増えているが、今後は減る」(4.2%)、「数年来減っており、今後も減る」(2.8%)、「数年来減っているが、今後は増える」(1.4%)が続いています。従って、今後、増える傾向にある事業所は16.7%、減る傾向にある事業所は7.0%となります。

業種別にみると、医療機関・福祉施設と工場(食品加工除く)は今後増える傾向にある事業所となります。

使用量との関係を見ると、「801~1,200㎡」、「2,001㎡以上」は、他の使用量と比較して、増える傾向にある事業所が多くなっています。(次頁図)

●使用量の状況(計72)

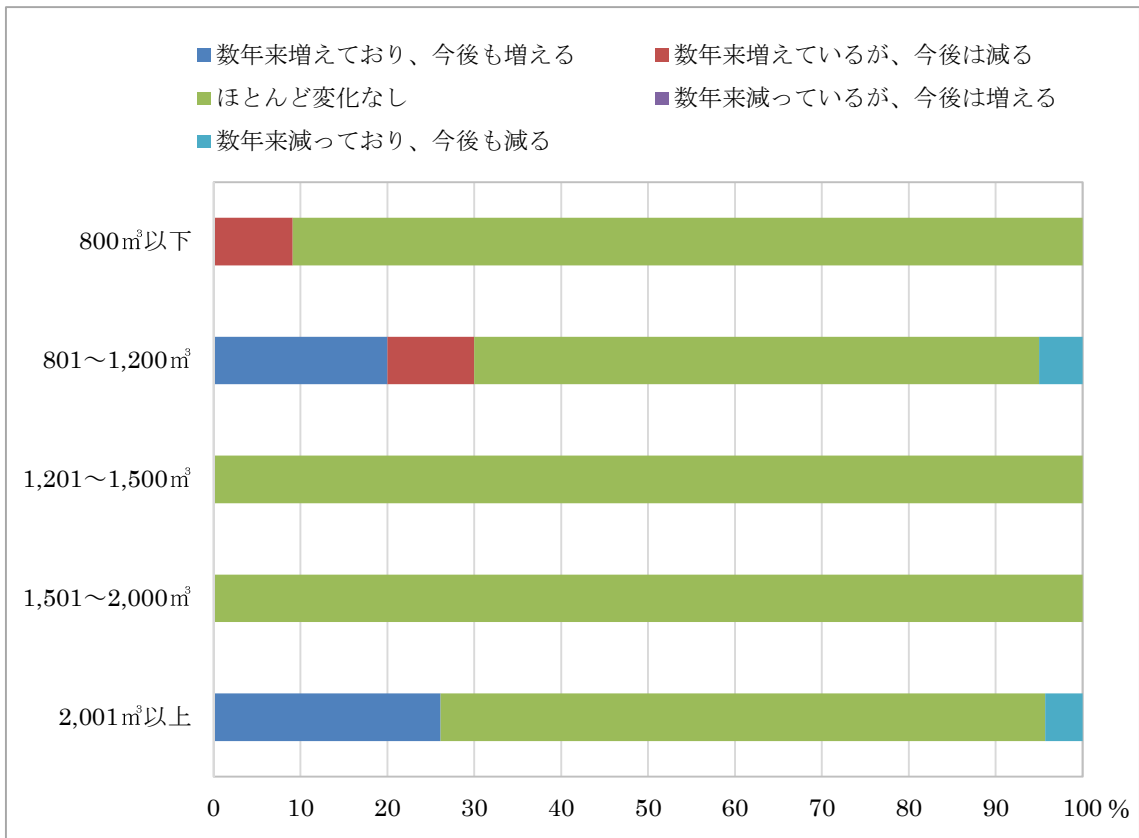


●使用量の状況(業種別)

	合計	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 減ってい る、今後 も減る
官公庁・官公庁関連施設	1	-	-	1	-	-
教育施設	1	-	-	1	-	-
医療機関・福祉施設	34	5	1	28	-	-
卸・小売業	5	1	-	4	-	-
飲食業	2	-	-	2	-	-
事務所・事業所	4	-	1	3	-	-
宿泊施設	2	-	-	1	1	-
文化・スポーツ・娯楽施設	2	1	-	-	-	1
工場(食品加工)	3	-	-	3	-	-
工場(食品加工除く)	13	4	1	7	-	1
その他	4	-	-	4	-	-

* サンプル数が少ないため参考値とします。

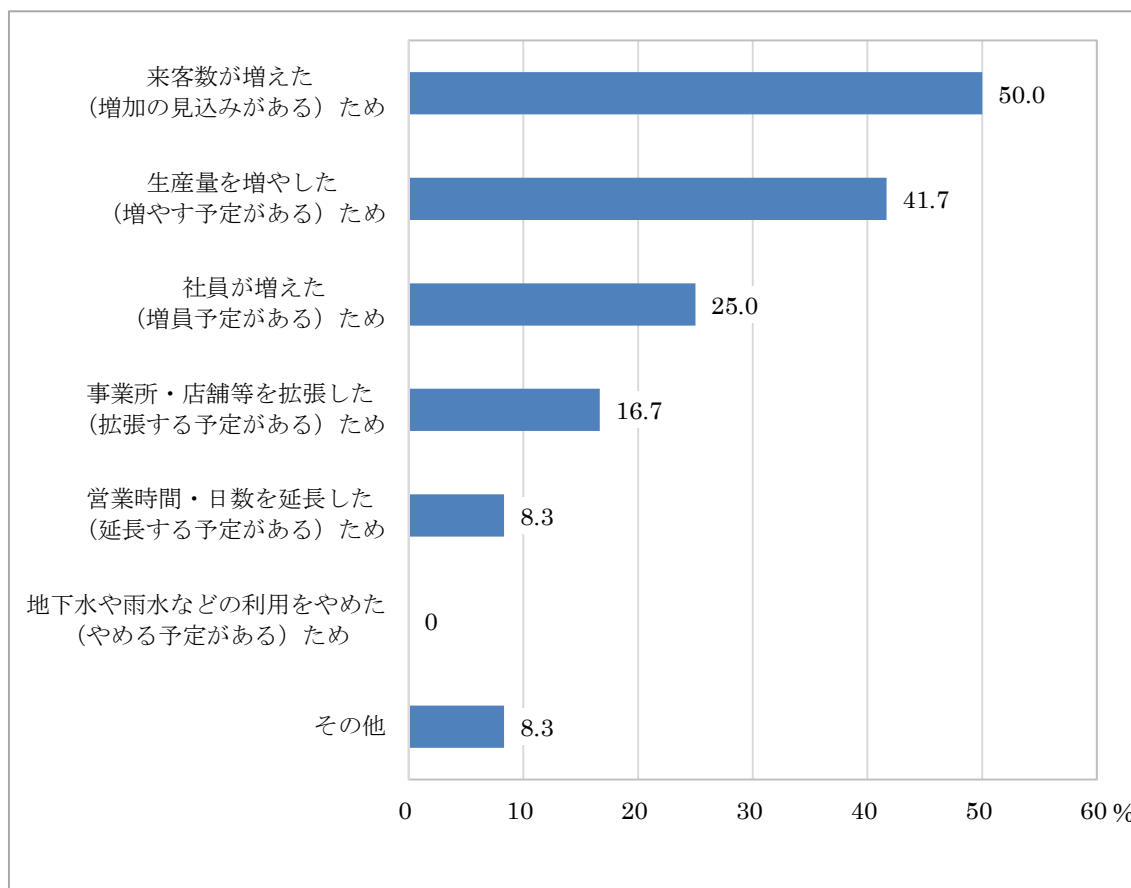
● 使用量の状況(使用量別)



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、「来客数が増えた(増加の見込みがある)ため」(50.0%)が最も多く、次いで「生産量を増やした(増やす予定がある)ため」(41.7%)、「社員が増えた(増員予定がある)ため」(25.0%)、「事業所・店舗等を拡張した(拡張する予定がある)ため」(16.7%)、「営業時間・日数を延長した(延長する予定がある)ため」(8.3%)となっています。

●今後の使用水量の増加理由(計12)



質問6-2 今後の使用水量の減少理由

質問6で今後使用水量が減る傾向にあると回答した事業所の理由は、「節水の取り組みを徹底した(取り組む予定がある)ため」が最も多く、次いで「事業所・店舗等を縮小した(縮小する予定がある)ため」と「生産量を減らした(減らす予定がある)ため」と「来客数が減った(減少が予想される)ため」が同じ回答数あります。

水需要を減らす(「節水の取り組みを徹底した(取り組む予定がある)ため」という能動的要因が多くあがっていることが注目されます。

●今後の使用水量の減少理由(計5)

	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	1
生産量を減らした (減らす予定がある)ため	1
来客数が減った (減少が予想される)ため	1
節水の取り組みを徹底した (取り組む予定がある)ため	3

第 3 章 事業所

4 水道料金について

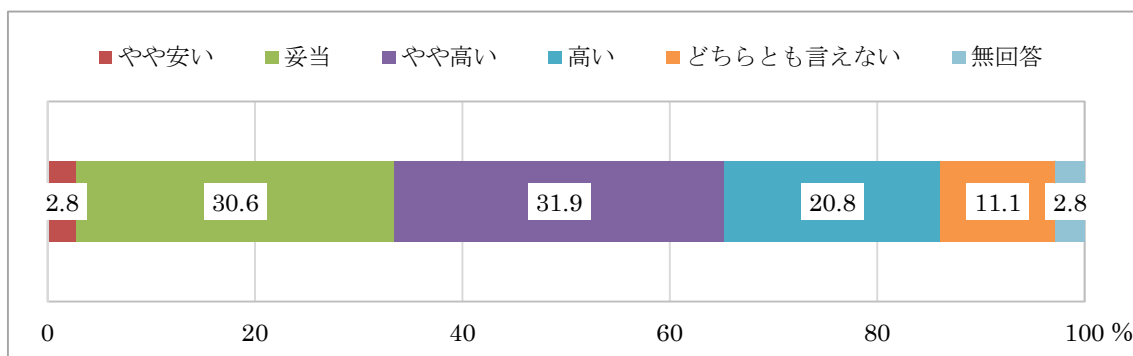
質問7 水道料金

水道料金は、「やや高い」が31.9%で最も多く、次いで「妥当」(30.6%)、「高い」(20.8%)、「どちらとも言えない」(11.1%)、「やや安い」(2.8%)となっており、「安い」は回答がありませんでした。「やや安い」が2.8%と少ないのに対し、「高い」を含む回答(「やや高い」+「高い」)が52.7%と過半数を占めています。

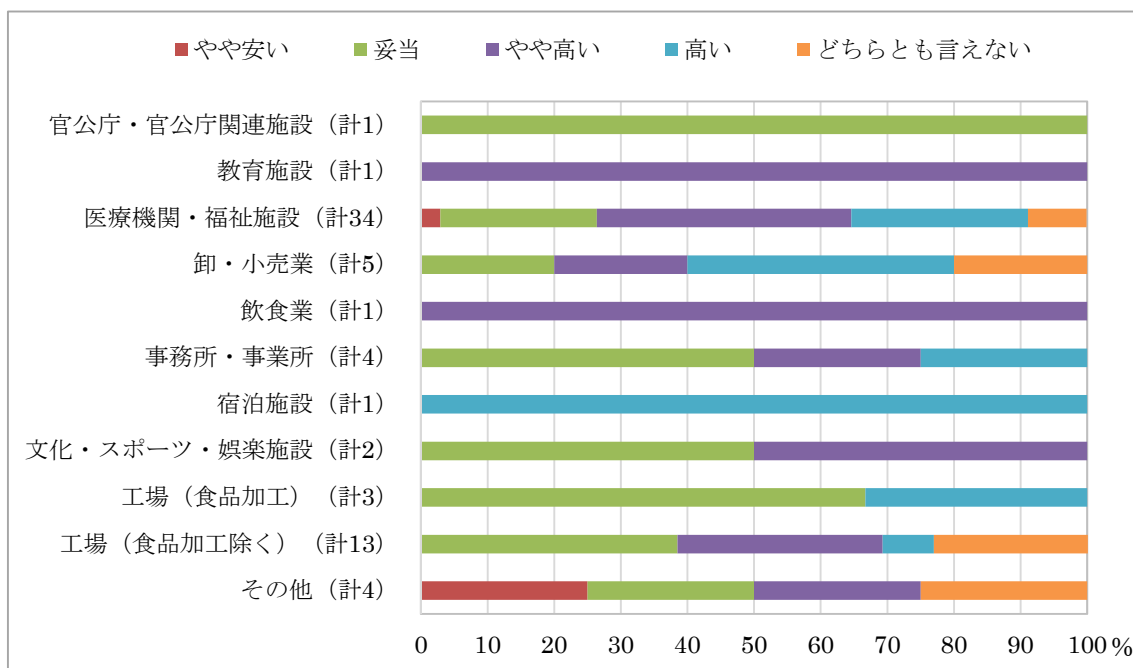
業種別にみると、教育施設、医療機関・福祉施設、卸・小売業、飲食業、宿泊施設で「高い」を含む回答が多くみられます。官公庁・官公庁関連施設、事務所・事業所、工場(食品加工)、その他で「やや安い」、「妥当」と考える人が多い結果になりました。

使用量別にみると、800㎡以下で「高い」を含む回答(「やや高い」+「高い」)が多くなっています。(次頁図)

●水道料金(計72)

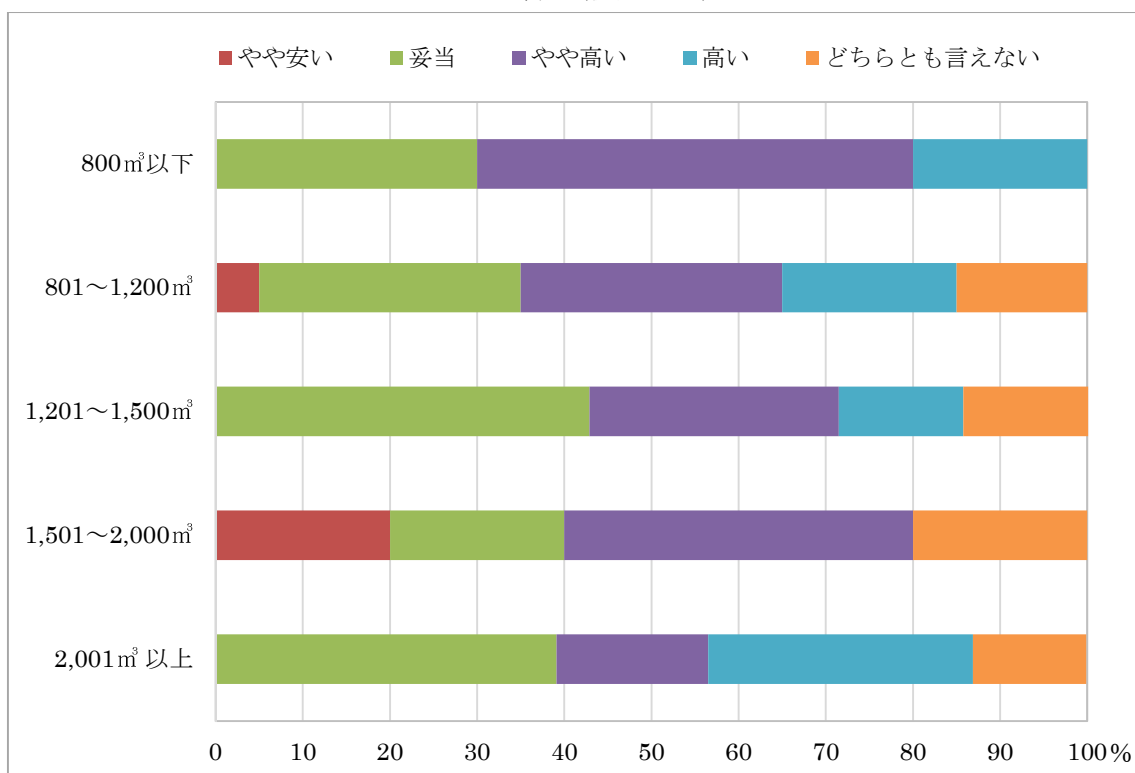


●水道料金(業種別)



*回答者数が少ない項目は参考値とします。

●水道料金(使用量別)



質問7-1 水道料金が安いと感じる理由

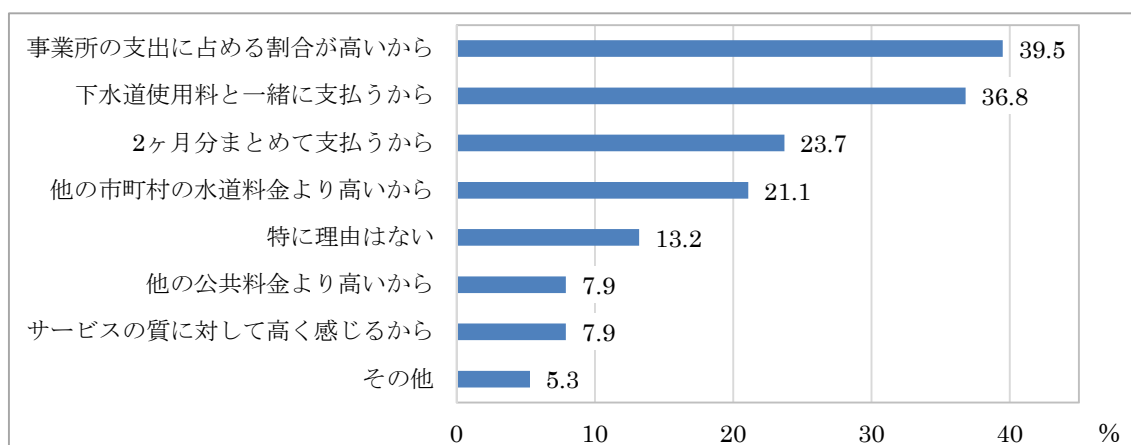
質問7で水道料金がやや安いと感じると回答した事業所は2つあり、その内1事業所のやや安いと感じる理由は「他の市町村の水道料金より安いから」でした。残り1事業所は無回答でした。

質問7-2 水道料金が高いと感じる理由

質問7で水道料金が高いと感じると回答した事業所の理由は、「事業所の支出に占める割合が高いから」が39.5%で最も多くなっています。次いで「下水道使用料と一緒に支払うから」(36.8%)、「2ヶ月分まとめて支払うから」(23.7%)となっています。「他の公共料金」、「サービスの質」等との相対比較より、支払金額の大きさ自体が高く感じることに影響していると考えられます。

業種別にみると、「事業所の支出に占める割合が高いから」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)であげられています。

●水道料金が高いと感じる理由(計38)



●水道料金が高いと感じる理由(業種別)

	回答事業所	事業所の支出に占める割合が高いから	2ヶ月分まとめて支払うから	下水道使用料と一緒に支払うから	他の公共料金より高いから	他の市町村の水道料金より高いから	サービスの質に対して高く感じるから	その他	特に理由はない
官公庁・官公庁関連施設	-	-	-	-	-	-	-	-	-
教育施設	1	-	-	1	-	1	-	-	-
医療機関・福祉施設	22	11	7	7	2	4	2	2	3
卸・小売業	3	2	1	-	-	-	-	-	-
飲食業	1	-	-	-	-	-	-	-	1
事務所・事業所	2	1	-	2	-	1	-	-	-
宿泊施設	1	-	-	-	1	-	-	-	-
文化・スポーツ・娯楽施設	1	-	-	1	-	1	-	-	-
工場(食品加工)	1	1	-	-	-	-	-	-	-
工場(食品加工除く)	5	-	1	3	-	1	-	-	1
その他	1	-	-	-	-	-	1	-	-

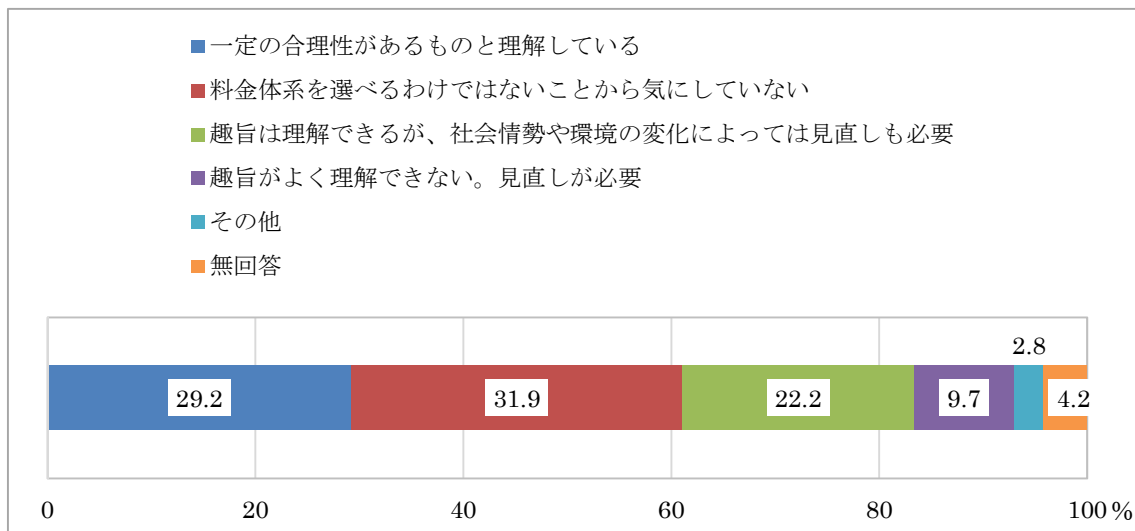
*サンプル数が少ないため参考値とします。

質問8 従量逡増式について

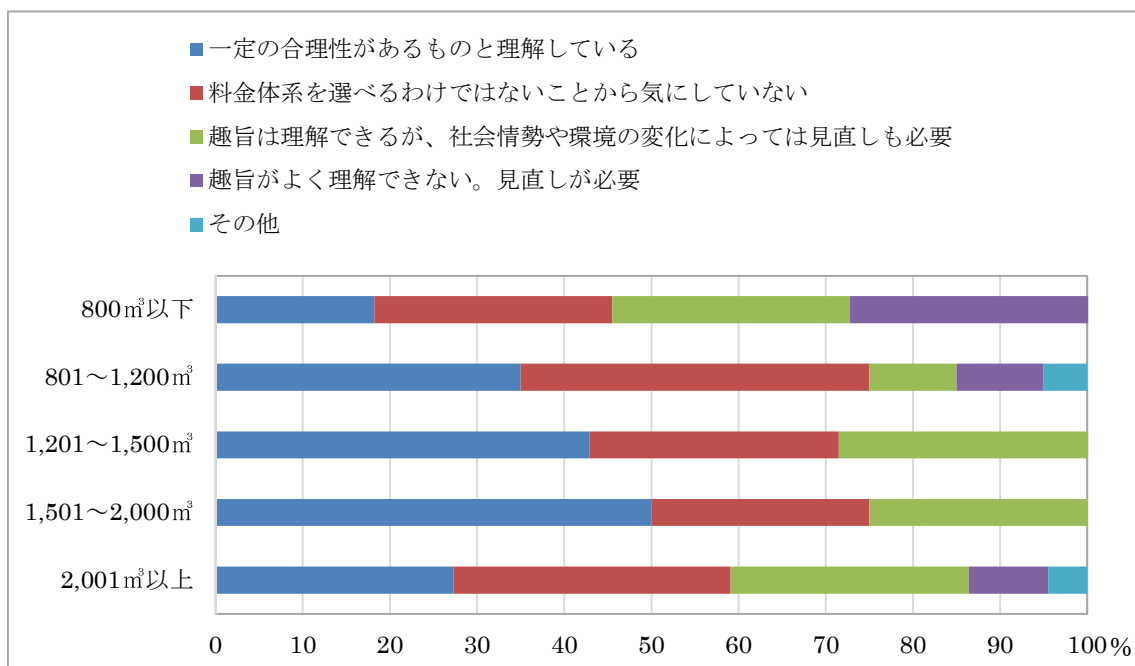
従量逡増式の料金体系の見直しについては、「料金体系を選べるわけではないことから気にしていない」(31.9%)が最も多く、次いで、現在の料金体系に「一定の合理性があるものと理解している」(29.2%)との回答が多いことから、見直しの必要性を感じていない事業所が、過半数を占めていました。

一方、使用量別にみると、使用量800m³以下の事業所で見直しの必要性を感じている事業所が過半数を占めています。

●従量逡増式について(計72)



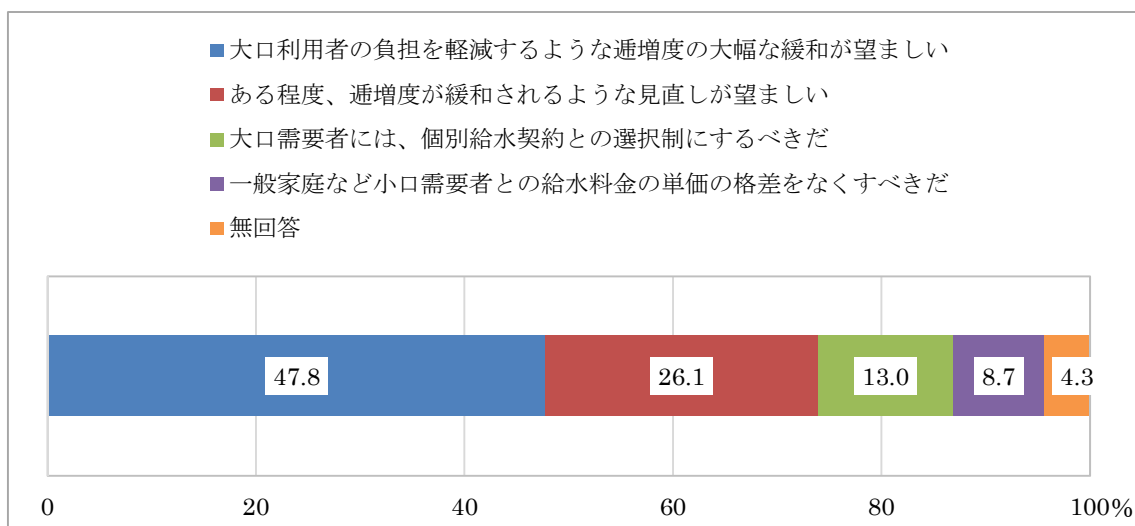
●従量逡増式について(使用量別)



質問8-1 料金体系の見直し

質問8で従量逦増式の料金体系の見直しが必要と回答した事業所の中で、どのような見直しを希望するか、最も多かった回答は「大口利用者の負担を軽減するような逦増度の大幅な緩和が望ましい」で47.8%でした。次いで「ある程度、逦増度が緩和されるような見直しを望ましい」(26.1%)があげられています。

●料金体系の見直し(計23)

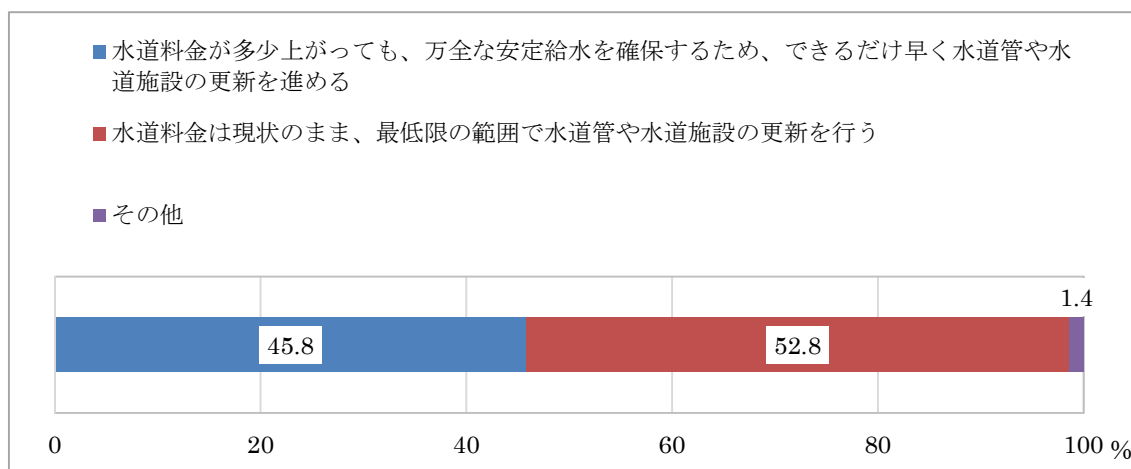


質問9 水道料金と水道管や水道施設の更新について

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」(52.8%)が最も多く、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」(45.8%)となっています。「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」は回答がありませんでした。

業種別にみると、「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」は医療機関・福祉施設、工場(食品加工除く)で多くあげられています。

●水道料金と水道管や水道施設の更新について(計72)



●水道料金と水道管や水道施設の更新について(業種別)

	回答事業所	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	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
官公庁・官公庁関連施設	1	1	-
教育施設	1	1	-
医療機関・福祉施設	34	12	21
卸・小売業	5	2	3
飲食業	2	1	1
事務所・事業所	4	2	2
宿泊施設	2	2	-
文化・スポーツ・娯楽施設	2	1	1
工場(食品加工)	3	1	2
工場(食品加工除く)	13	6	7
その他	4	3	1

*サンプル数が少ないため参考値とします。

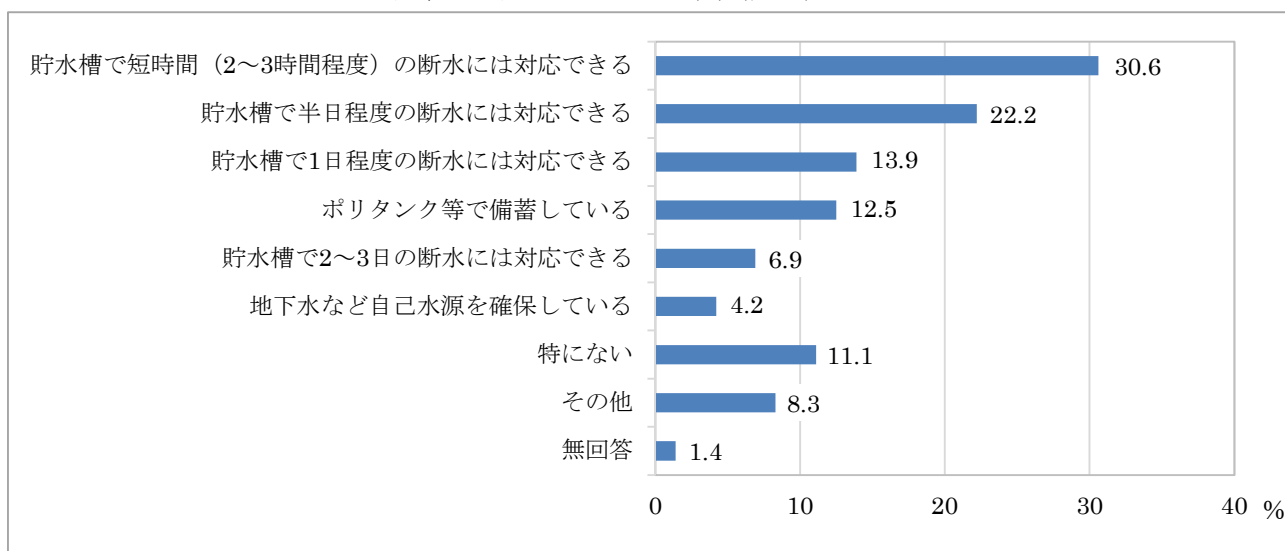
5 災害時・非常時について

質問10 災害時・断水時における対策

災害時・断水時に備えて貯水等の対策を行っている事業所は87.5%（「特にない」と「無回答」を除く比率）にのびます。複数の対策を組み合わせ実施している事業所もありますが、数日以上の上の貯水（「貯水槽で2～3日の断水には対応している」+「地下水などの自己水源を確保している」）は11.1%と少なくなります。

業種別にみると、数日以上の上の断水に対応できると回答したのは、医療機関・福祉施設で多くなっています。

●災害時・断水時における対策(計72)



●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)

事業所	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	1	1	-	-	-	-	-	-
教育施設	1	-	-	1	-	-	-	-
医療機関・福祉施設	34	11	6	6	5	7	2	3
卸・小売業	4	2	1	1	-	-	-	-
飲食業	2	-	-	-	-	-	-	-
事務所・事業所	4	1	1	1	-	1	-	-
宿泊施設	2	1	1	-	-	-	-	-
文化・スポーツ・娯楽施設	2	1	-	-	-	-	-	1
工場(食品加工)	3	2	1	-	-	-	-	-
工場(食品加工除く)	13	3	4	-	-	-	1	2
その他	4	-	2	-	-	1	-	-

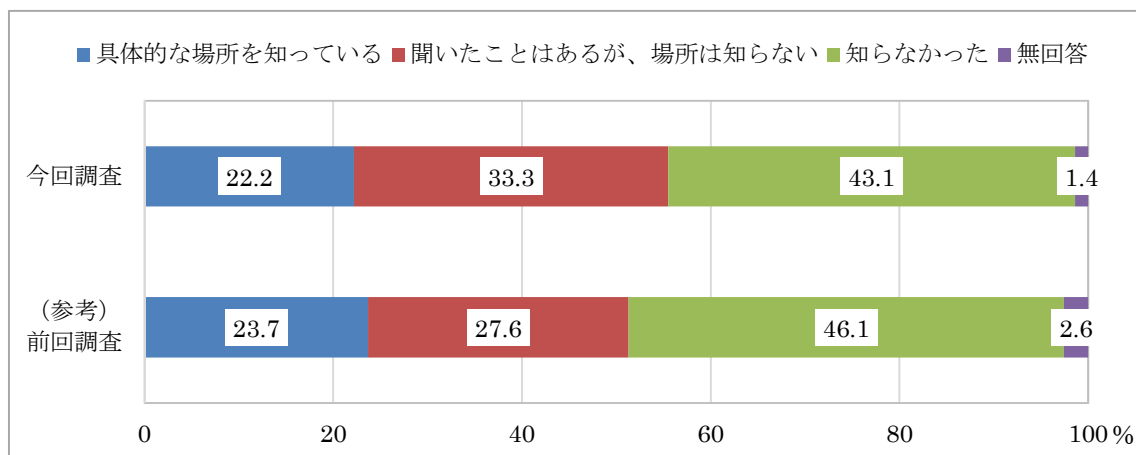
*サンプル数が少ないため参考値とします。

質問 1 1 身近な指定給水所の場所

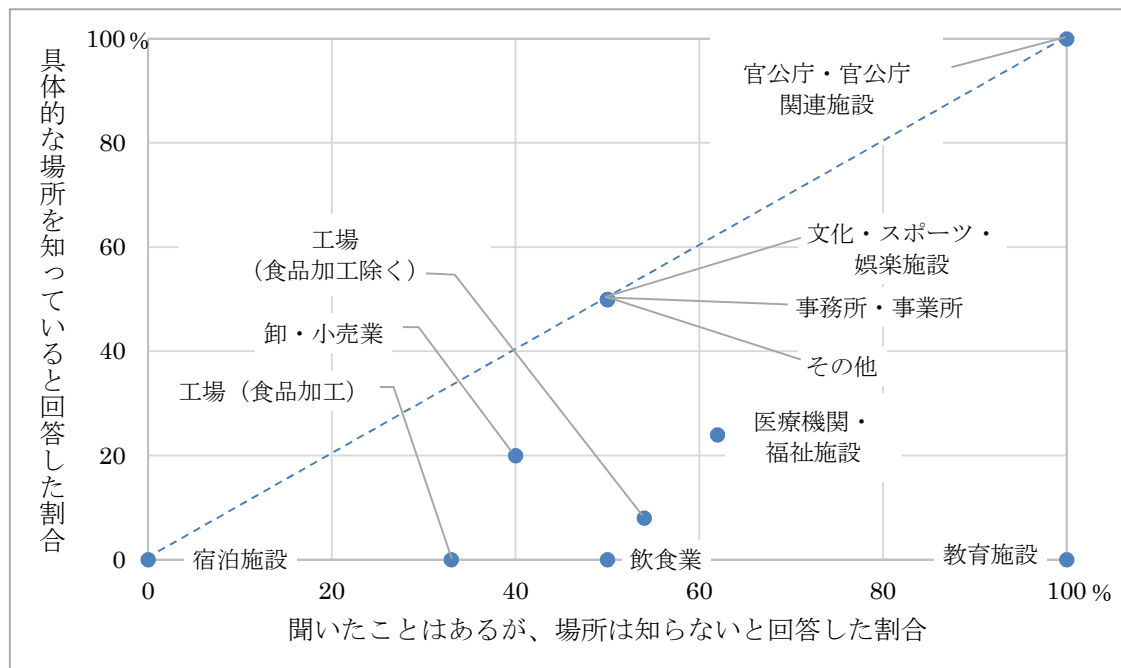
身近な指定給水所の場所は、「知らなかった」が43.1%で最も多く、次いで「聞いたことはあるが、場所は知らない」(33.3%)、「具体的な場所を知っている」(22.2%)となっており、場所を知っている事業所は少ない状況です。なお、前回調査と比べると、「具体的な場所を知っている」は減少していますが、「聞いたことはあるが、場所は知らない」が増加しており、指定給水所の認知度が高まっています。

業種別にみると、官公庁・官公庁関連施設、文化・スポーツ・娯楽施設、事務所・事業所、その他では認知度が高くなっています。

●身近な指定給水所の場所(計72)



●身近な指定給水所の場所(業種別、知っていると回答した割合)

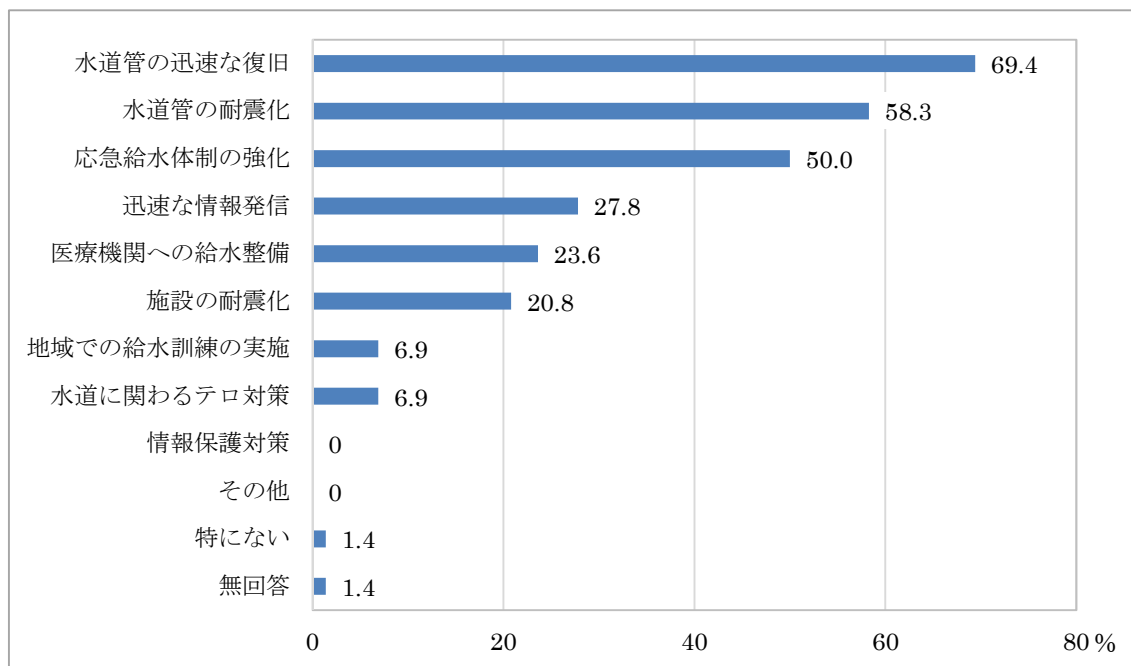


質問12 災害時・非常時の対策として水道局に望むこと

災害時・非常時の対策として水道局に望むことでは、「水道管の迅速な復旧」(69.4%)、「水道管の耐震化」(58.3%)、「応急給水体制の強化」(50.0%)が過半数を超えており、多くの事業所が望んでいます。

また、「水道管の迅速な復旧」は、宿泊施設除く全業種で、回答事業所の半数以上があげています。

●災害時・非常時の対策として水道局に望むこと(計72)



●災害時・非常時の対策として水道局に望むこと(業種別、主要3項目)

	回答事業所	水道管の迅速な復旧	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	1	1	1	-
教育施設	1	1	-	1
医療機関・福祉施設	33	21	18	17
卸・小売業	5	5	5	2
飲食業	2	1	-	1
事務所・事業所	4	2	3	2
宿泊施設	2	-	2	1
文化・スポーツ・娯楽施設	2	2	1	2
工場(食品加工)	3	2	2	1
工場(食品加工除く)	13	11	7	6
その他	4	3	2	2

* サンプル数が少ないため参考値とします。

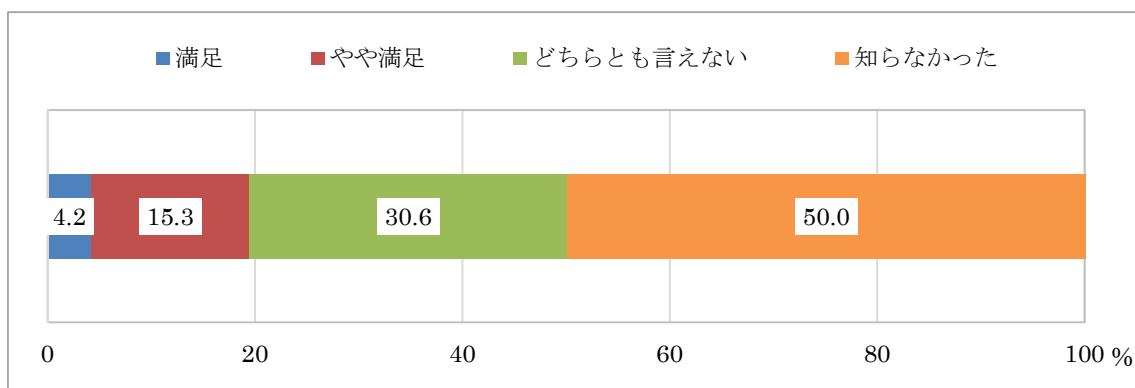
6 広報・啓発活動について

質問13 ホームページでの情報発信

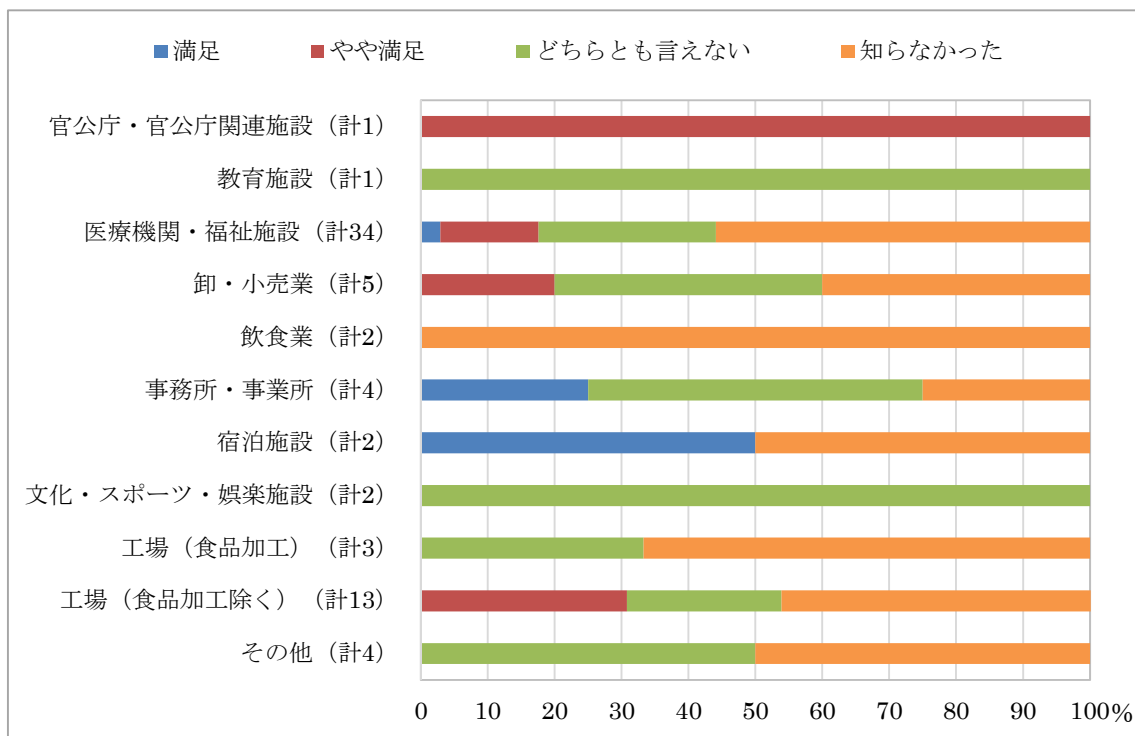
ホームページでの情報発信は、「知らなかった」(50.0%)が最も多く、次いで「どちらとも言えない」(30.6%)となっています。「やや不満」、「不満」の回答はなく、不満を持っている事業所は少ないと思われまます。

業種別にみると、事務所・事業所と宿泊施設で「満足」の回答が多く、飲食業と工場(食品加工)で「知らなかった」の回答が特に多くみられました。

●ホームページでの情報発信(計72)



●ホームページでの情報発信(業種別)



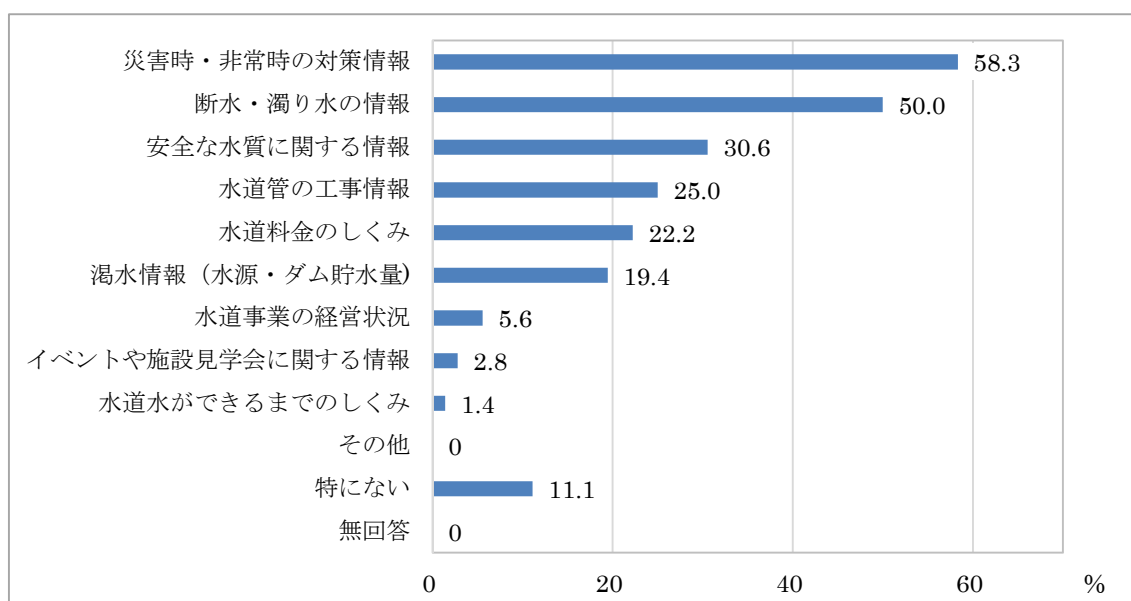
*回答者数が少ない項目は参考値とします。

質問 1 4 知りたい水道情報

知りたい水道情報は、「災害時・非常時の対策情報」(58.3%)と「断水・濁り水の情報」(50.0%)が過半数を超えて多くなっています。次いで「安全な水質に関する情報」(30.6%)、「水道管の工事情報」(25.0%)、「水道料金のしくみ」(22.2%)、「渇水情報(水源・ダム貯水量)」(19.4%)となっています。

業種別にみると、医療機関・福祉施設で「災害時・非常時の対策情報」が、工場(食品加工)、工場(食品加工除く)で「断水・濁り水の情報」が多くあげられています。

●知りたい水道情報(計72)



●知りたい水道情報(業種別、主要3項目)

	回答事業所	災害時・非常時の対策情報	断水・濁り水の情報	安全な水質に関する情報
官公庁・官公庁関連施設	1	1	1	-
教育施設	-	-	-	-
医療機関・福祉施設	34	27	18	12
卸・小売業	5	3	1	1
飲食業	2	-	1	-
事務所・事業所	4	2	2	-
宿泊施設	2	1	-	-
文化・スポーツ・娯楽施設	2	1	1	1
工場(食品加工)	3	1	2	2
工場(食品加工除く)	13	2	7	5
その他	4	3	2	1

* サンプル数が少ないため参考値とします。

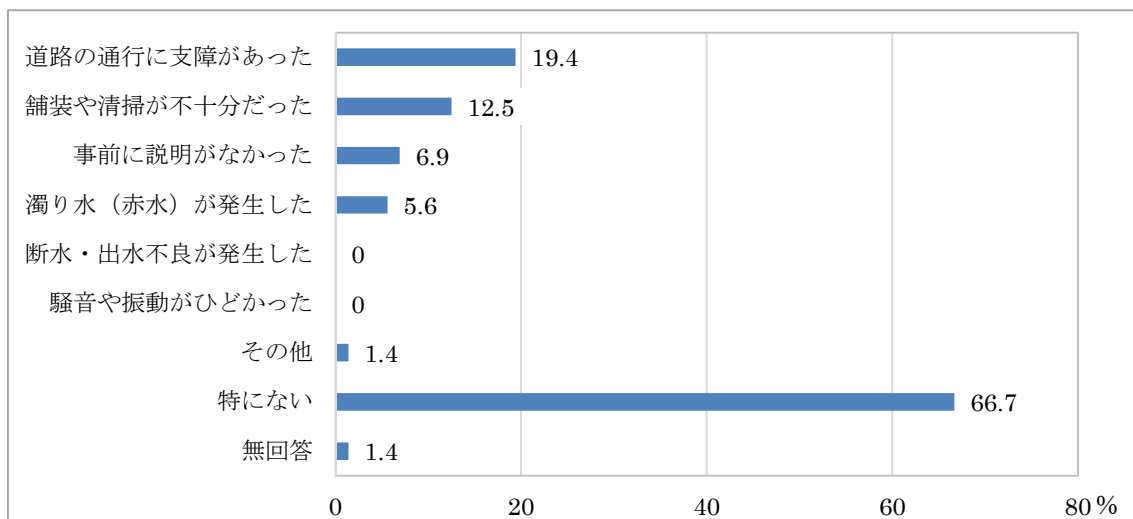
7 水道事業について

質問15 水道局の工事などで不満に思ったこと

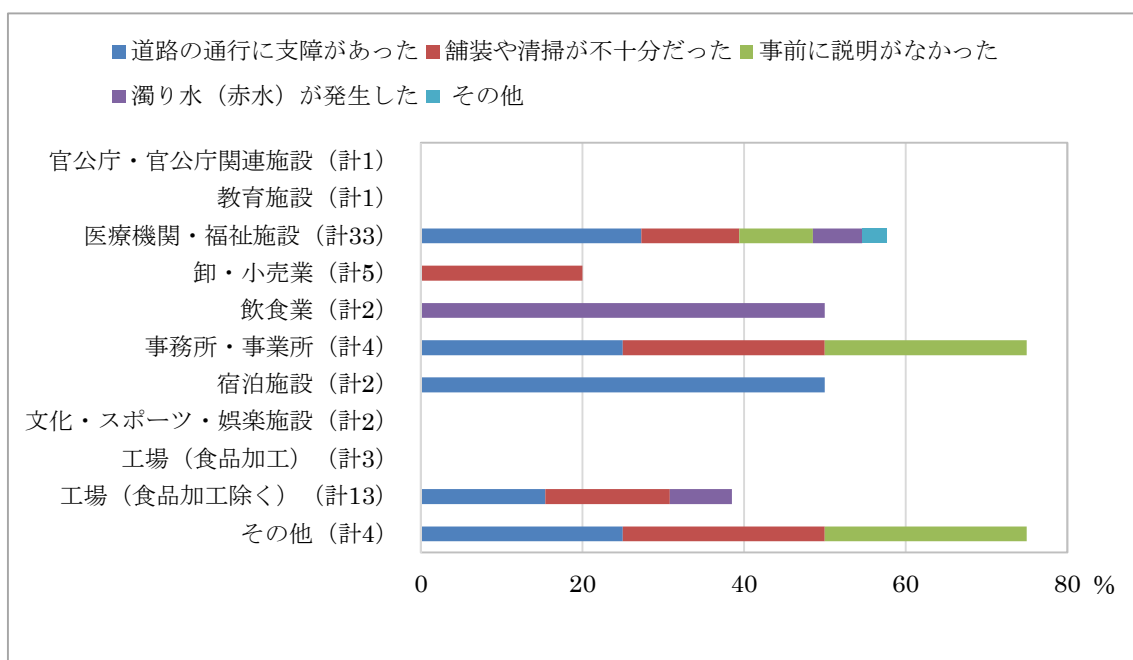
水道局の工事などで不満に思ったことは、「特にない」が66.7%で最も多くなっています。無回答を除く残り31.9%が不満事項で、「道路の通行に支障があった」、「舗装や清掃が不十分だった」などがあげられます。

業種別にみると、事務所・事業所で多くの不満があげられており、次いで、医療機関・福祉施設で不満が多くなっています。一方で、官公庁・官公庁関連施設、教育施設、文化・スポーツ・娯楽施設、工場（食品加工）は特に不満に思ったことはないという結果になりました。

●水道局の工事などで不満に思ったこと(計72)



●水道局の工事などで不満に思ったこと(業種別)

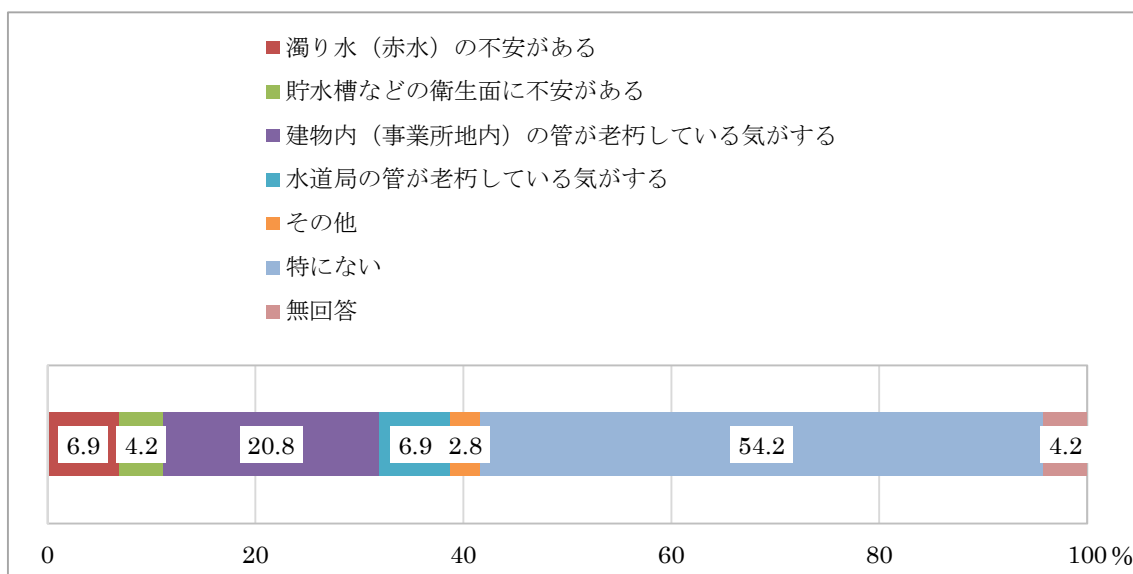


質問 16 配管に関して不安なこと

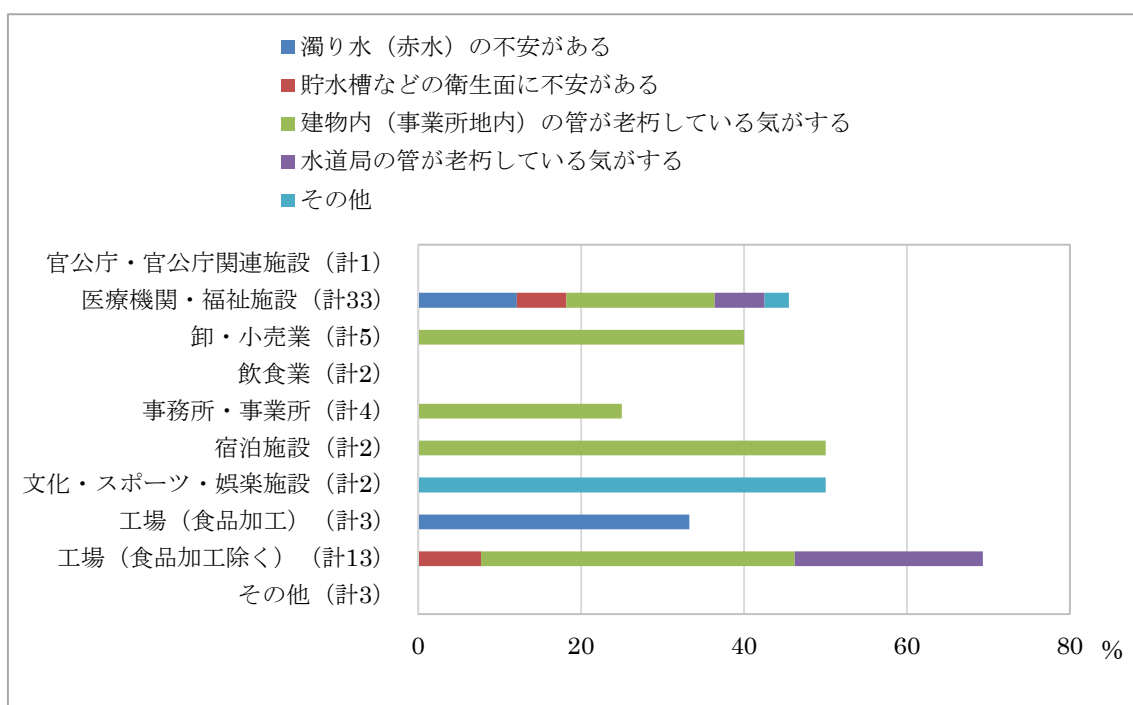
配管に関して不安なことは、「特にない」が54.2%で最も多くなっています。無回答を除く残り41.6%が不安事項で、「建物内(事業所地内)の管が老朽している気がする」、「水道局の管が老朽している気がする」、「濁り水(赤水)の不安がある」が続いています。

業種別にみると、「建物内(事業所地内)の管が老朽している気がする」は多くの業種であげられています。特に工場(食品加工除く)での割合が多くなっています。一方、官公庁・官公庁関連施設、飲食業、その他は配管に関して特に不安なことはないという結果になりました。

●配管に関して不安なこと(計72)



●配管に関して不安なこと(業種別)



*「教育施設」は回答者数が0であるため除いています。

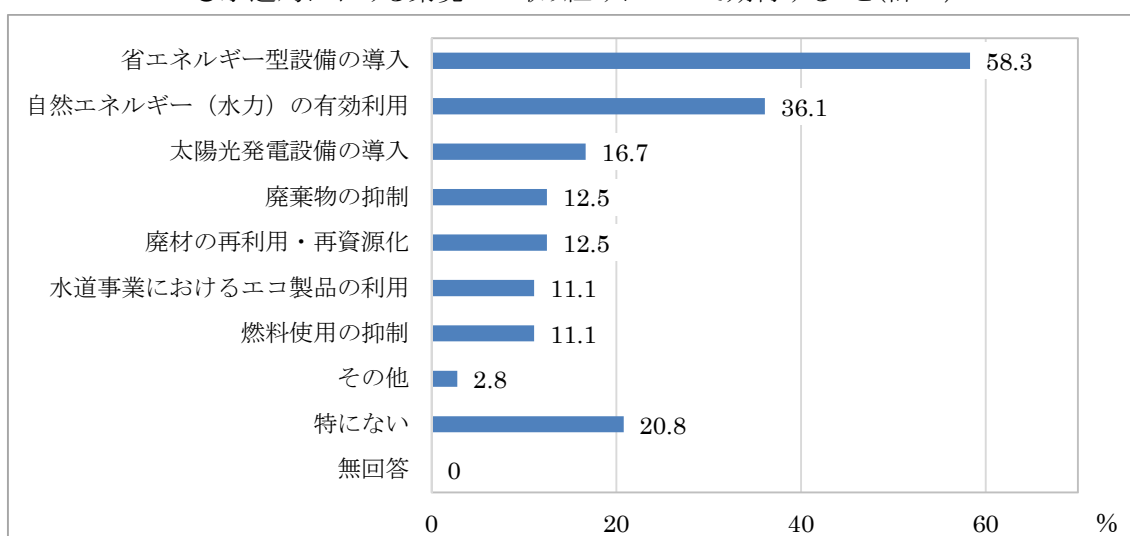
8 環境との調和について

質問17 水道局における環境への取り組みについて期待すること

水道局における環境への取り組みについて期待することは、「省エネルギー型設備の導入」(58.3%)と「自然エネルギー(水力)の有効利用」(36.1%)が多くなっています。次いで「太陽光発電設備の導入」(16.7%)、「廃棄物の抑制」、「廃材の再利用・再資源化」(各12.5%)があり、エネルギー関係が多くなっています。

業種別にみると「省エネルギー型設備の導入」は全業種であげられています。

●水道局における環境への取り組みについて期待すること(計72)



●水道局における環境への取り組みについて期待すること(業種別、主要3項目)

	回答事業所	省エネルギー型設備の導入	自然エネルギー(水力)の有効利用	太陽光発電設備の導入
官公庁・官公庁関連施設	1	1	1	-
教育施設	1	1	-	-
医療機関・福祉施設	34	19	10	5
卸・小売業	5	3	1	1
飲食業	2	1	1	-
事務所・事業所	4	3	3	1
宿泊施設	2	2	2	1
文化・スポーツ・娯楽施設	2	1	1	-
工場(食品加工)	3	1	2	-
工場(食品加工除く)	13	8	4	4
その他	4	2	-	-

* サンプル数が少ないため参考値とします。

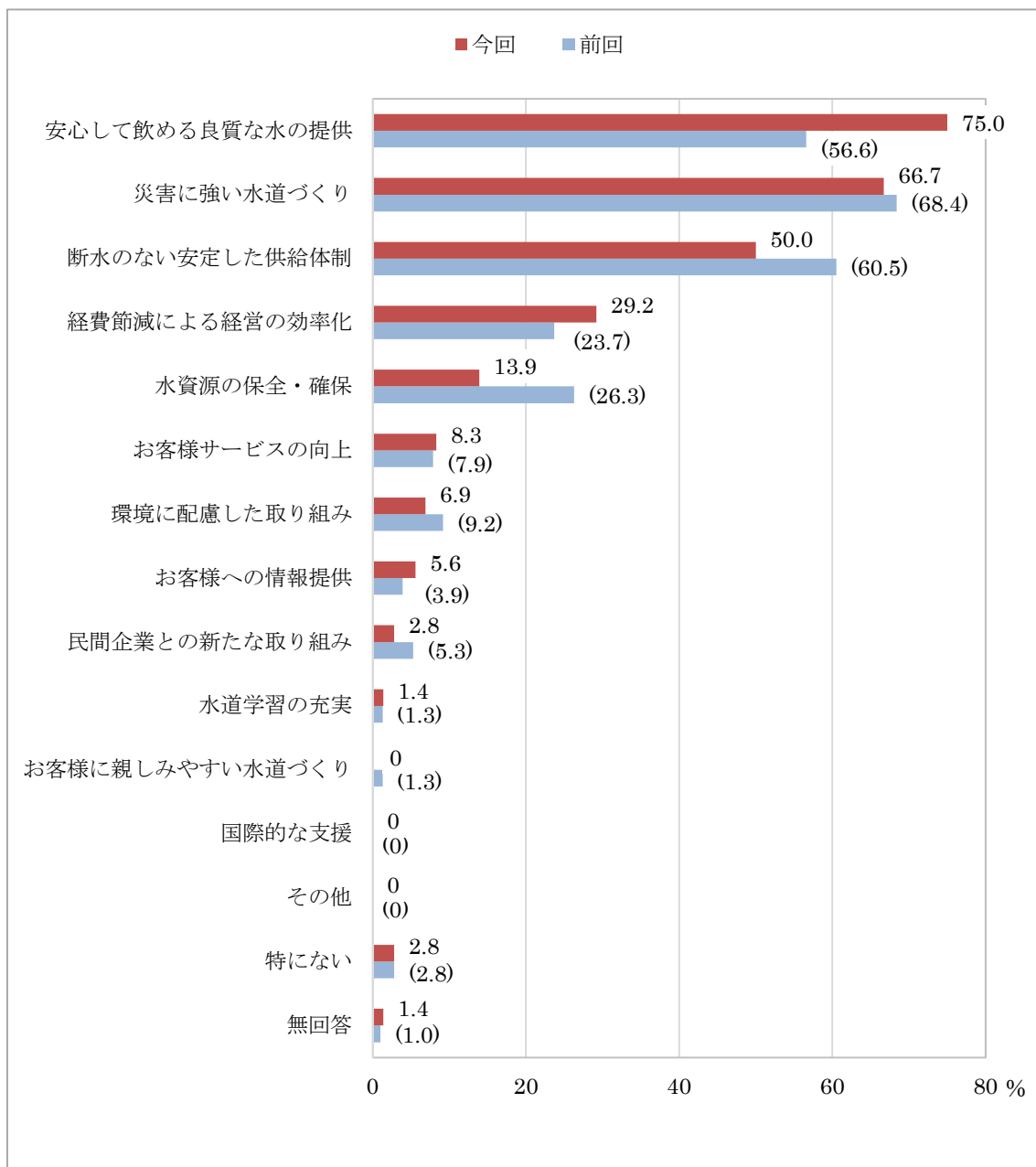
9 今後の課題について

質問18 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」(75.0%)、「災害に強い水道づくり」(66.7%)、「断水のない安定した供給体制」(50.0%)が過半数を超えて多くなっています。

前回調査では「災害に強い水道づくり」が最も重要視されていましたが、今回調査では「安心して飲める良質な水の提供」の志向が強くなっています。

●今後の水道局の取り組みにおいて重要視すること(計72)

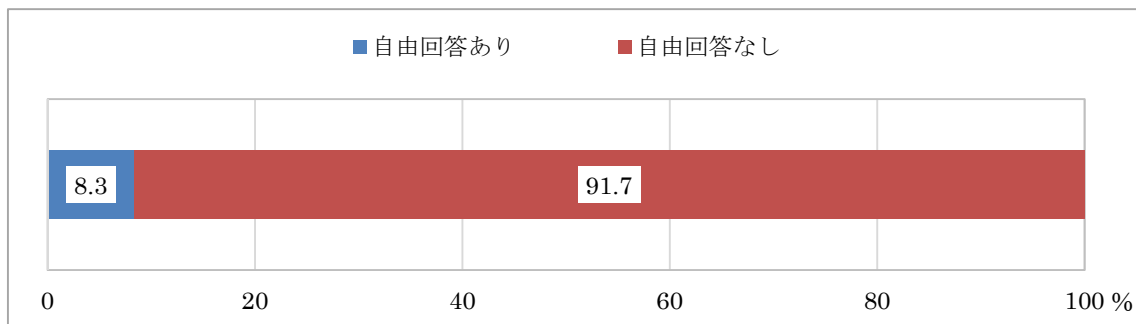


10 自由回答

質問19 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、6件の自由回答がありました。

●水道局へのご意見・ご要望—自由回答(計72)



●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
水道管の更新について	2
アンケートに関して	1
水源について	1
災害時・非常時の水の供給・復旧について	1
サービスについて	1

資料編

アンケート調査票（市民）

アンケート調査票

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

1. 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。
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。
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、**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

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(8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歳代以上 |
|------------|---------|---------|---------|---------|-----------|

問3. あなたの性別はどちらですか。(1つ)

- | | |
|-------|-------|
| 1. 男性 | 2. 女性 |
|-------|-------|

問4. あなたの家族は何人ですか。(1つ)

- | | |
|---------|---------|
| 1. 単身 | 2. 2~3人 |
| 3. 4~5人 | 4. 6人以上 |

問5. 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6. 普段、どのような水を飲んでますか。(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6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6-1. 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. カルキ臭い | 4. カビ臭い |
| 5. 水が濁っている気がする | 6. 水質が悪いように感じる |
| 7. 衛生面に不安を感じる | 8. 人体への悪影響がある気がする |
| 9. その他 () | |

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. 従量逦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 10 m³ 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

- | | |
|------------------|------------------------|
| 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） |

立採算制）を知っていますか。（1つ）

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. 湯水情報（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 |

自由記入欄

問 21. 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、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。

「安全・安心と真心を いつでもお客様のもとへ」川口市水道局



みず太郎

アンケート調査票（事業所）

アンケート調査票

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

利用事業者様

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計画を見直し、新たな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、よりご満足いただける水道サービスを提供するための計画策定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。

平成 29 年 11 月

川口市水道局

ご記入にあたってのお願い

1. 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。
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、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

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. 経費が増加してしまった |

問2で「1」～「6」と回答された方のみお答えください

問2-3. 水道水以外の水を使い始めたのは、いつごろからですか。(1つ)

- | | |
|---------------|------------|
| 1. 60年以上前 | 2. 59～40年前 |
| 3. 39～20年前 | 4. 19～5年前 |
| 5. 使い始めて5年前未満 | 6. わからない |

問2で「1」～「6」と回答された方のみお答えください

問2-4. 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. 401～600 m ³ |
| 3. 601～750 m ³ | 4. 751～1,000 m ³ |
| 5. 1,001 m 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を教えてください。(使用水量のお知らせをご参照ください)

1. 800 m ³ 以下	2. 801~1,200 m ³	3. 1,201~1,500 m ³
4. 1,501~2,000 m ³	5. 2,001 m 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. 水道料金について、どう思われますか。(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7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7-1. 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. 事業所の支出に占める割合が安いから | 2. 他の公共料金より安いから |
| 3. 他の市町村の水道料金より安いから | 4. その他 () |

問7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7-2. 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. 事業所の支出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. 他の公共料金より高いから |
| 5. 他の市町村の水道料金より高いから | 6. サービスの質に対して高く感じるから |
| 7. その他 () | 8. 特に理由はない |

問8. 現在の従量逦増式^{※1}の料金体系の見直しについて、どう思われますか。(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こと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 ()

＜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

水道料金計算表(1ヶ月当り 消費税 8%込み)

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	100m ³ まで	101m ³ ～200m ³	111.24 円
			201m ³ ～500m ³	124.2 円
			501m ³ ～	136.08 円

※1…従量逦増式の料金体系とは、使用した水量が多くなるのに応じて、段階的に1m³あたりの料金が高くなる料金体系です。

また、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。

問8で「3」または「4」と回答された方のみお答えください

問8-1. どのような見直しを希望しますか。(1つ)

1. 大口利用者の負担を軽減するような逦増度の大幅な緩和が望ましい
2. ある程度、逦増度が緩和されるような見直しが望ましい
3. 大口需要者には、個別給水契約^{※1}との選択制にするべきだ
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 ()

※1…利用者が一定の要件を満たすことで、「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9. 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 | 3. 貯水槽で1日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 | 5. ポリタンク等で備蓄している |
| 4. 貯水槽で2～3日の断水には対応できる | 7. その他 () |
| 6. 地下水など自己水源を確保している | 8. 特になし |

問11. 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. 知らなかった | |

※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で確認することができます。

問12. 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. 施設の耐震化 | 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. 情報保護対策 | 9. 水道に関わるテロ対策 |
| 10. その他 () | 11. 特になし | |

問13. 現在、川口市では水道局のホームページ上で、水質検査結果や水道工事情報など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14. 事業所として知りたい水道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 | 2. 水道管の工事情報 |
| 3. 安全な水質に関する情報 | 4. 濁水情報(水源・ダム貯水量) |
| 5. 水道料金のしくみ | 6. 水道事業の経営状況 |
| 7. 災害時・非常時の対策情報 | 8. イベントや施設見学会に関する情報 |
| 9. 水道水ができるまでのしくみ | 10. その他() |
| 11. 特にない | |

問15. 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16. あなたの事業所などの配管に関して不安なことはありますか。(1つ)

- | |
|----------------------------|
| 1. 断水や水の出が悪いことがある |
| 2. 濁り水(赤水)の不安がある |
| 3. 貯水槽などの衛生面に不安がある |
| 4. 建物内(事業所地内)の管が老朽している気がする |
| 5. 水道局の管が老朽している気がする |
| 6. その他() |
| 7. 特にない |

問17. 水道局における環境への取り組みについて、期待することを教えてください。(3つまで)

- | | |
|---------------------|--------------------|
| 1. 省エネルギー型設備の導入 | 2. 太陽光発電設備の導入 |
| 3. 自然エネルギー(水力)の有効利用 | 4. 廃棄物の抑制 |
| 5. 廃材の再利用・再資源化 | 6. 水道事業におけるエコ製品の利用 |
| 7. 燃料使用の抑制 | 8. その他() |
| 9. 特にない | |

問18. 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. 国際的な支援 | 10. 水道学習の充実 |
| 11. 民間企業との新たな取り組み | 12. 水資源の保全・確保 |
| 13. その他() | 14. 特にない |

問19. 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、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。

「安全・安心と真心を いつでもお客様のもとへ」川口市水道局



平成30年3月発行

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

調査結果報告書

発行 川口市水道局

〒332-8501

埼玉県川口市青木5-13-1

電話 048(258)4132

FAX 048(256)4871
