

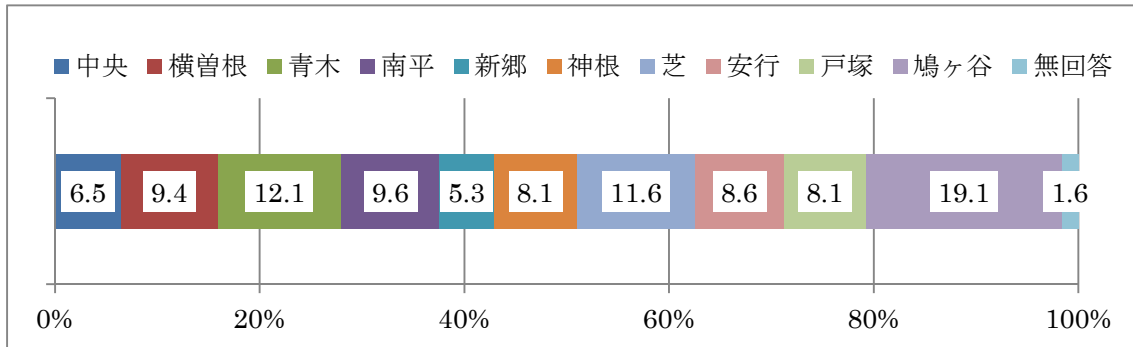
第2章 市民

1 属性項目

質問1 居住地域

回答者の居住地域は以下ようになります。特に「鳩ヶ谷」で多くの回答がありました。

● 居住地域(計 812)

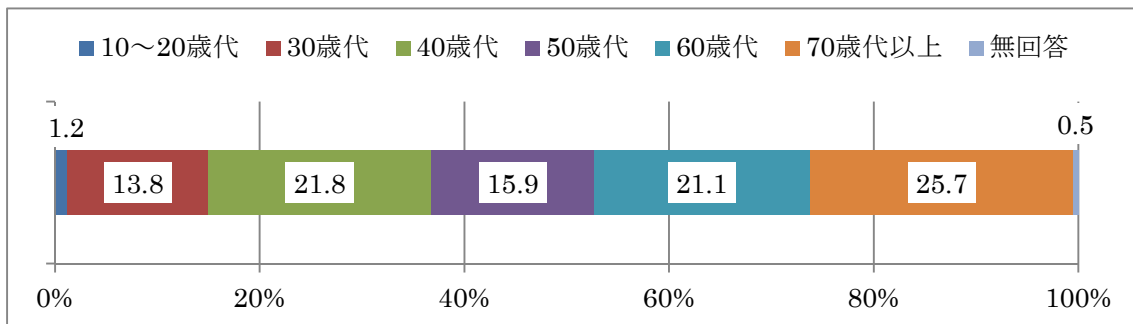


質問2 年齢

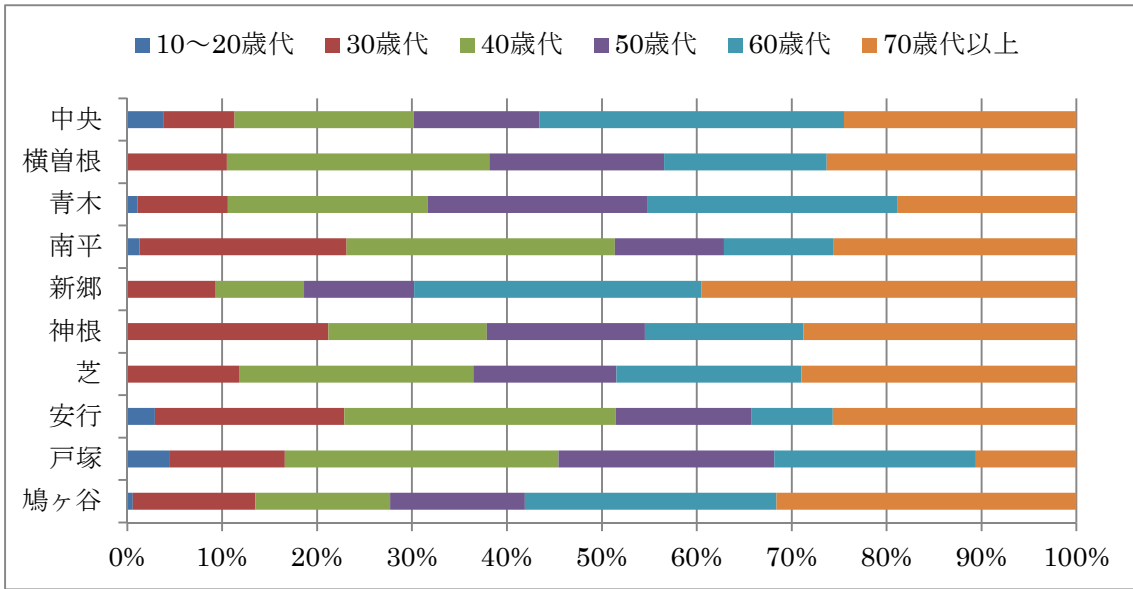
回答者の年齢は「70歳代以上」が25.7%で最も多くなっています。逆に「10～20歳代」は1.2%で他世代と比べて少なくなっています。

地域別にみると、「中央」、「新郷」、「鳩ヶ谷」で60歳代・70歳代以上が多く、「南平」、「安行」、「戸塚」で30歳代・40歳代が多くなっています。(次頁図)

● 年齢構成(計 812)



●年齢構成(地域別)

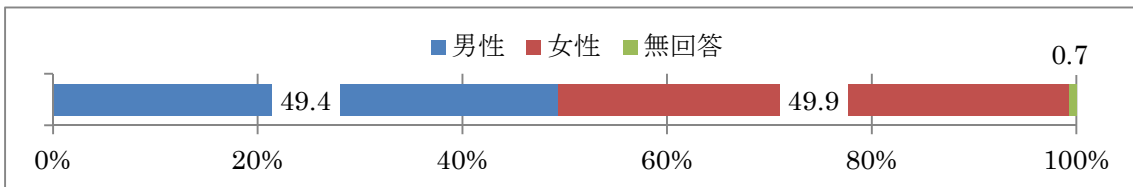


質問3 性別

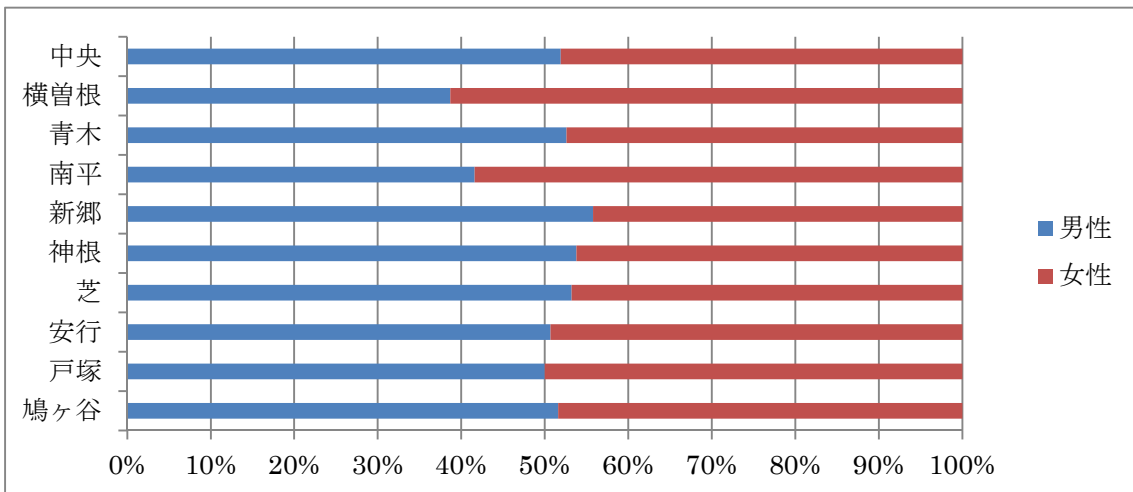
回答者の性別は「男性」と「女性」がほぼ同数となっています。

地域別にみると、全体的に「男性」が50~55%を占める地域が多いですが、横曽根と南平は「女性」が60%前後を占めています。

●性別(計 812)



●性別(地域別)

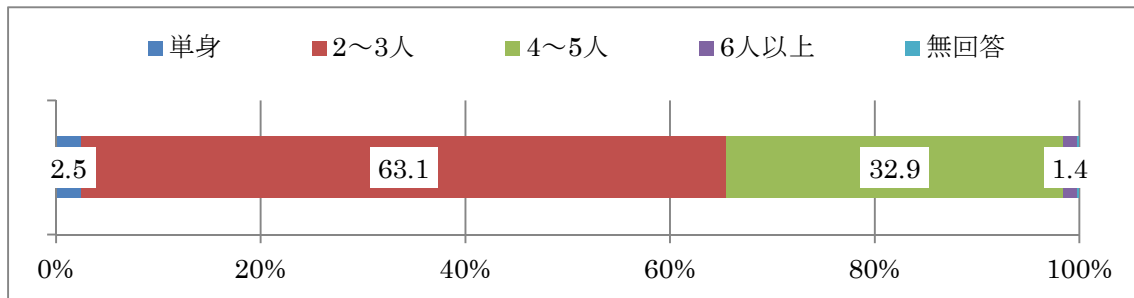


質問4 同居人数

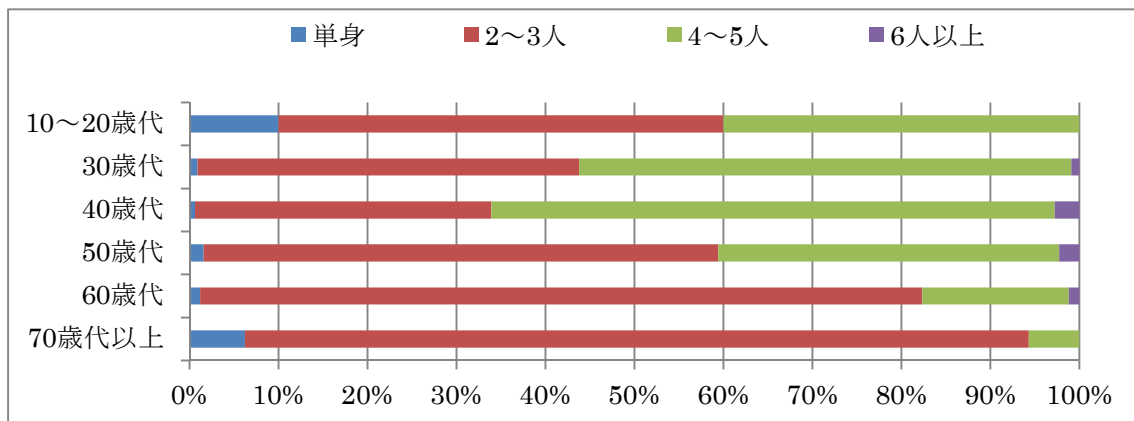
回答者の同居人数は「2～3人」が63.1%と過半を占め、次いで「4～5人」が32.9%となっており、両者で96%に達しています。

年齢別にみると、30歳代と40歳代は「4～5人」が多く、他は「2～3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 812)



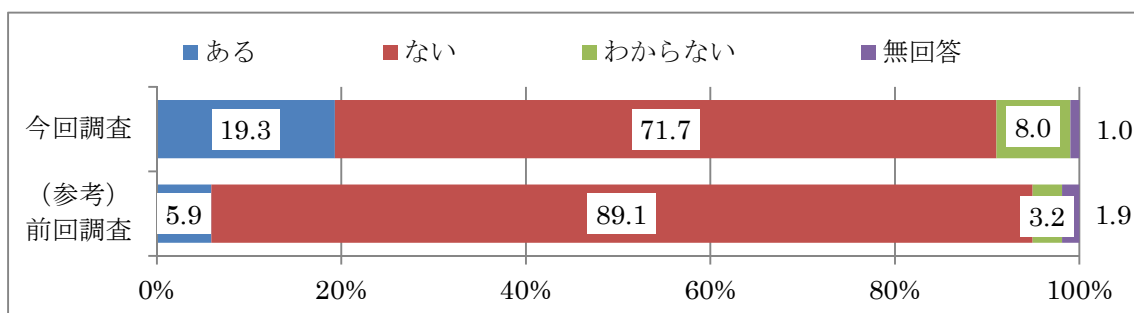
●同居人数(年齢別)



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71.7%と大半を占めています。「ある」は19.3%と少ないですが、前回調査の5.9%から大幅に増えており、マンション居住者の増加がうかがえます。

●貯水槽の有無(計 812)



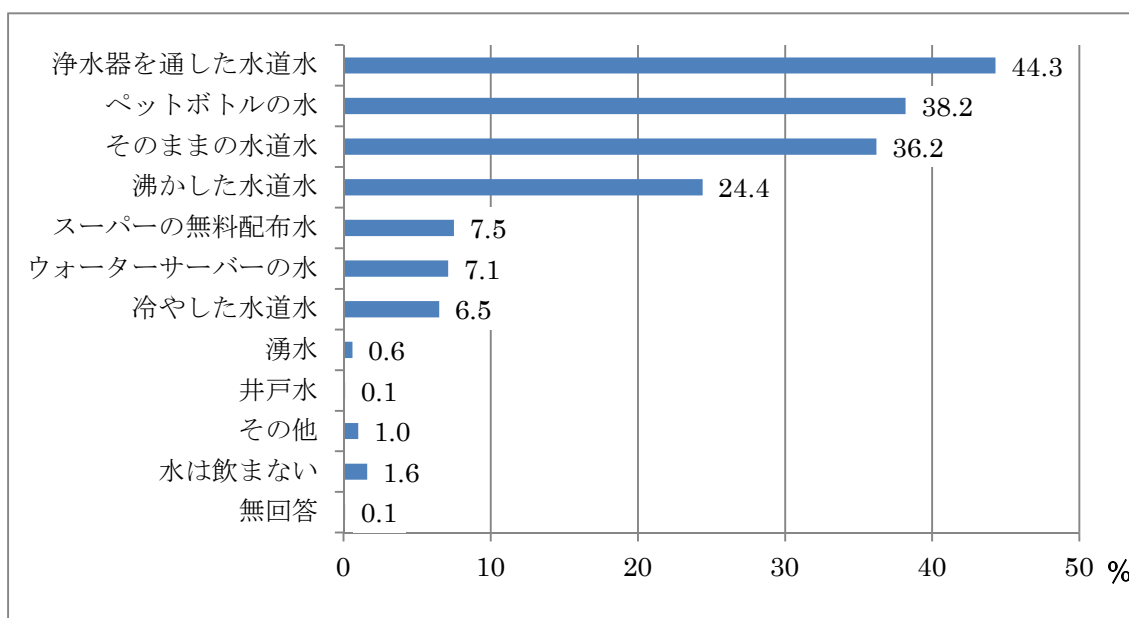
2 水道水について

質問6 普段の飲料水

普段飲んでいる飲料水は、「浄水器を通した水道水」が 44.3%で最も多く、次いで「ペットボトルの水」(38.2%)、「そのままの水道水」(36.2%)、「沸かした水道水」(24.4%)が多くなっています。

属性別では、年齢での差異が大きくなっています。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「スーパーの無料配布水」、60歳代・70歳代以上は「沸かした水道水」と「そのままの水道水」と「冷やした水道水」を好む傾向がみられます。(次頁図)

● 普段の飲料水(計 812)



● 普段の飲料水(属性別変動)

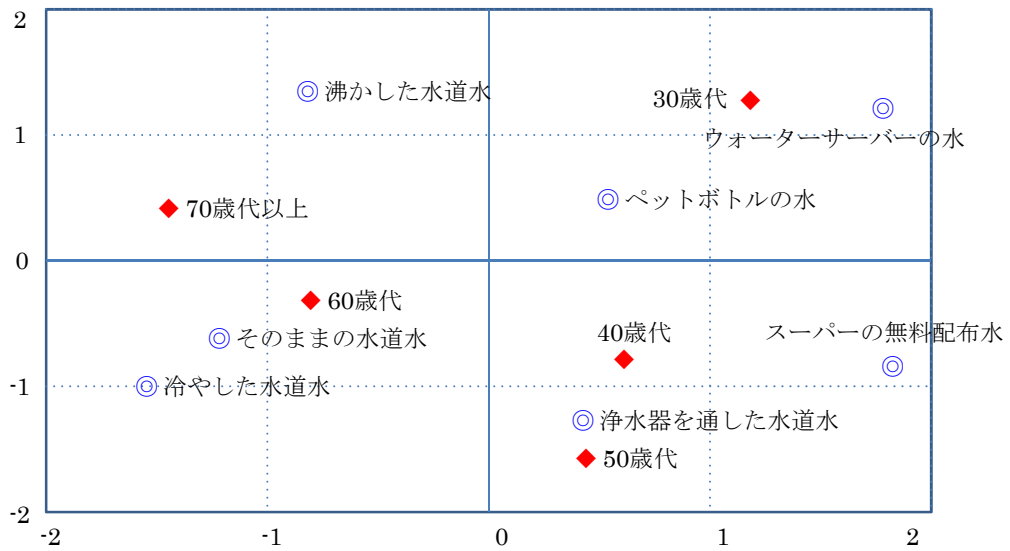
地域	年齢	性別	貯水槽の有無
3.3%	3.9%	1.5%	2.8%

【属性別変動】

属性別変動は、属性の違いによる回答構成の差異の大きさを示した指標で、全く差異がなければ「0」、差異が大きいほど数値が大きくなります。

なお、以降でまとめた属性別変動では、サンプル数が少ない年齢の「10～20歳代」、属性でない貯水槽の「わからない」を変動計算から除外しており、同居人数は「単身」と「6人以上」の2区分でサンプル数が少ないため属性自体を対象外としています。

● 普段の飲料水 (年齢別・コレスポンデンス分析)



【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。なお、「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。

質問 6-1 水道水を飲まない理由

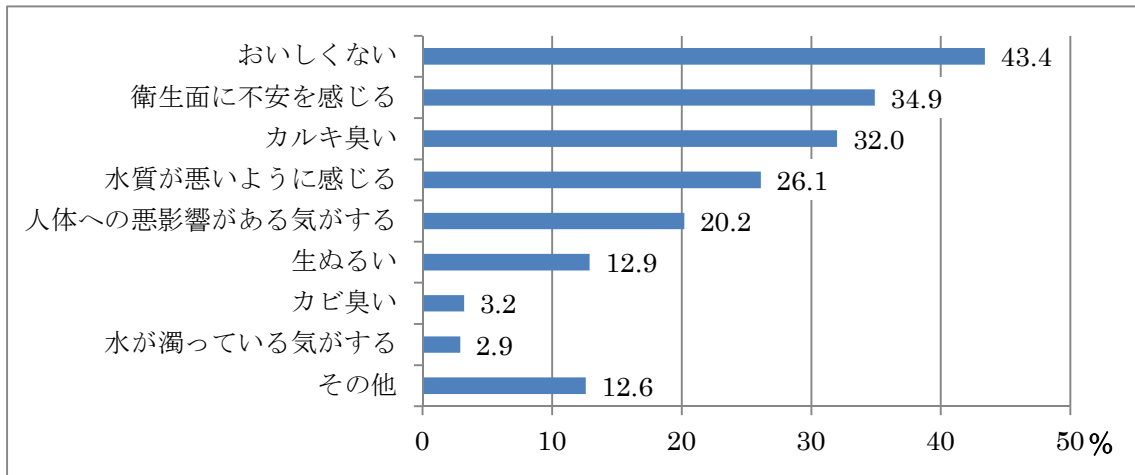
水道水を飲まない人における、水道水を飲まない理由は「おいしくない」が 43.4%で最も多く、次いで「衛生面に不安を感じる」(34.9%)、「カルキ臭い」(32.0%)、「水質が悪いように感じる」(26.1%)、「人体への悪影響がある気がする」(20.2%)となっています。

属性別では、年齢、地域、貯水槽で差異が大きくなっています。

年齢別にみると、「おいしくない」は全年齢で共通しており、さらに、30 歳代・40 歳代では「衛生面に不安を感じる」・「水質が悪いように感じる」・「人体への悪影響がある気がする」という水質面、60 歳代・70 歳代以上では「カルキ臭い」という味覚面を、気にしていると言えます。(次頁図)

また、貯水槽がある人は「衛生面に不安を感じる」が最大で、「水質が悪いように感じる」・「人体への悪影響がある気がする」など水質面が比較的多いのに対し、貯水槽がない人は「おいしくない」・「カルキ臭い」など味覚面が多い、という違いがあります。

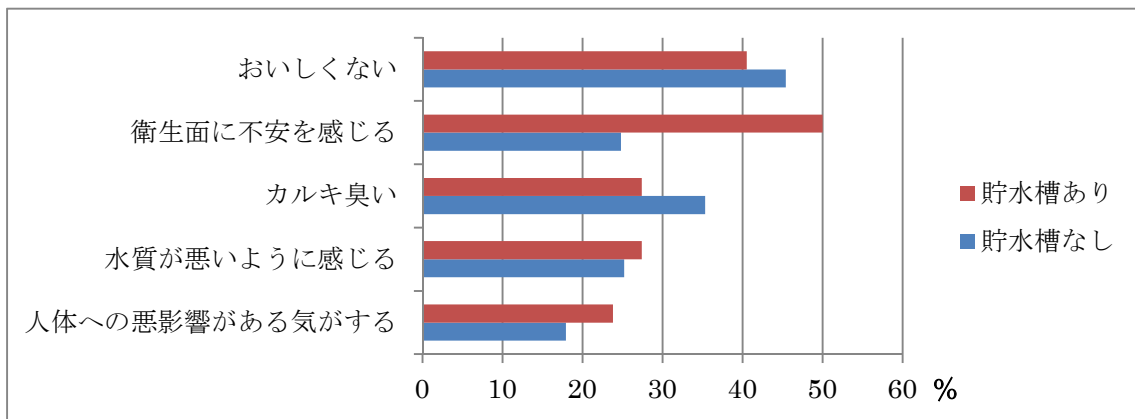
●水道水を飲まない理由(計 341)



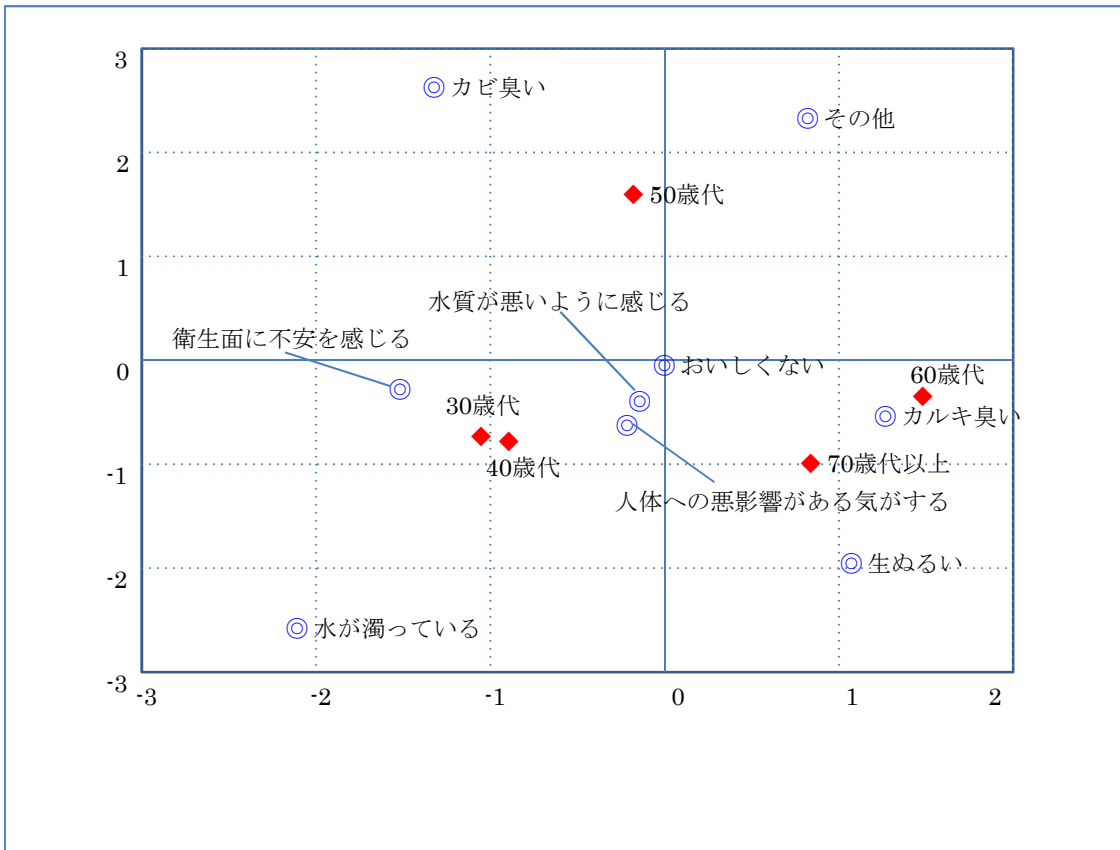
●水道水を飲まない理由(属性別変動)

地域	年齢	性別	貯水槽の有無
5.4%	6.0%	1.9%	4.7%

●水道水を飲まない理由(貯水槽の有無別、上位 5 項目)



●水道水を飲まない理由(年齢別・コレスポネンス分析)



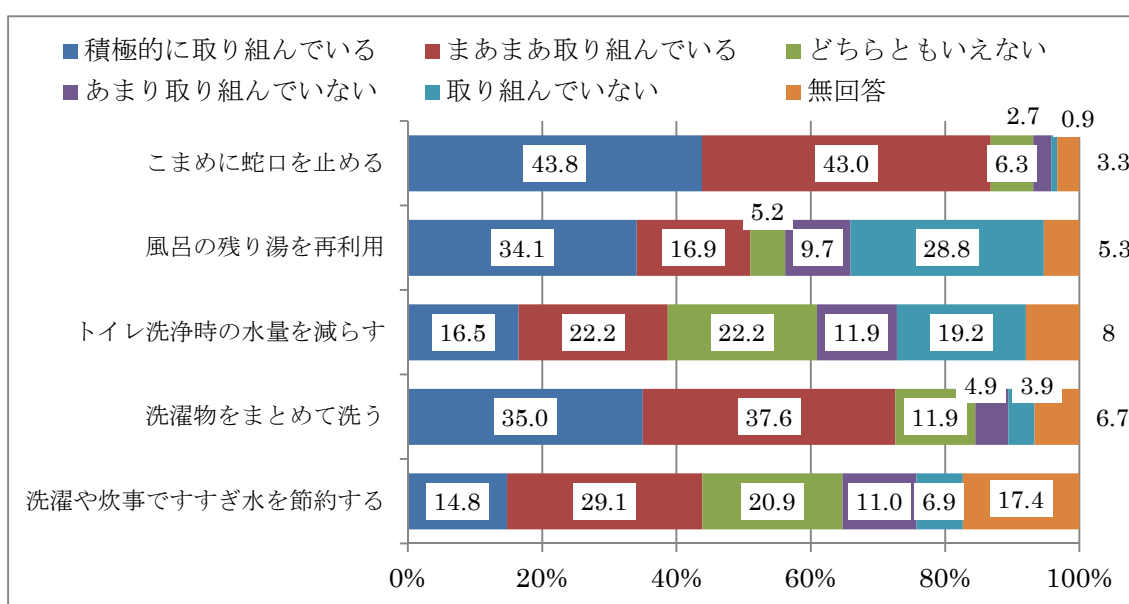
3 節水について

質問7 節水への取り組み

節水への取り組みは、「こまめに蛇口を止める」が最も積極的に取り組まれており、43.8%を占めています。次いで、「洗濯物をまとめて洗う」(35.0%)、「風呂の残り湯を再利用」(34.1%)が多く取り組まれています。

その他では、水・湯の再利用(再々利用含む)、雨水の利用が行われている他、水の使用量を減らす色々な取り組みがあげられています。

●節水への取り組み(計 812)



●その他の取り組み内容

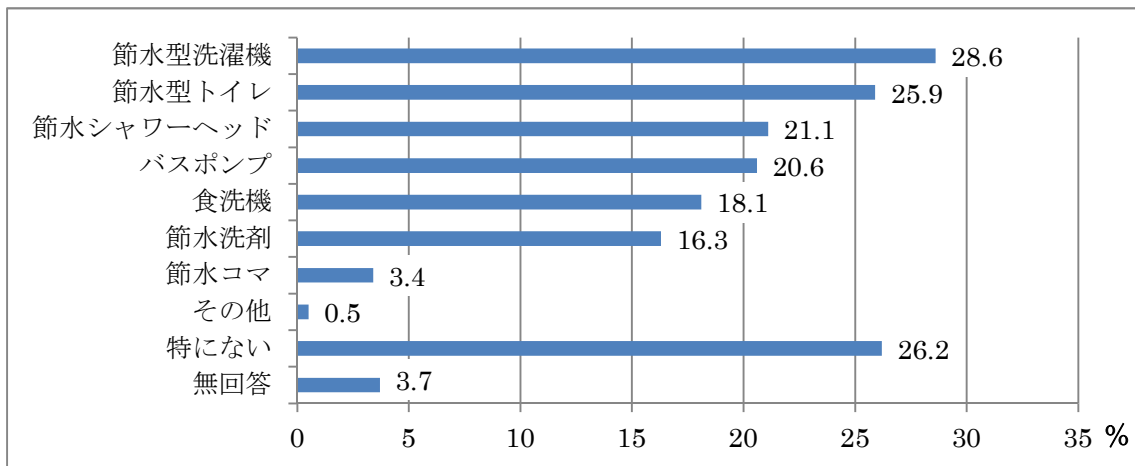
取り組み内容	回答数
水・湯の再利用をしている(米のとぎ汁:水やり、風呂の残り湯:トイレ洗浄など)	7
雨水を貯水し、利用している(植木・花の水やりなど)	4
シャワーを節約する、節水シャワーを付けたなど	3
タライで手洗いしている	1
植木の水やりを減らしている	1
トイレ洗浄タンクにポリタンク等を入れる	1
風呂にポリタンク等を入れる	1
食器やフライパンの油を紙で拭き取ってから洗う	1
蛇口を少し細くする	1

質問8 節水への取り組みのために使用している機器

節水への取り組みのために使用している機器は 70.1%（「特にない」+「無回答」を除いた値）で導入されており、「節水型洗濯機」（28.6%）、「節水型トイレ」（25.9%）が 1/4 程度、「節水シャワーヘッド」（21.1%）、「バスポンプ」（20.6%）が 1/5 程度、次いで「食洗機」（18.1%）、「節水洗剤」（16.3%）が使用されています。

属性別では、年齢、地域で差異が大きくなっています。年齢別にみると、若い年齢で使用率が高い傾向がみられ、特に「食洗機」はこの傾向が強くなっています。

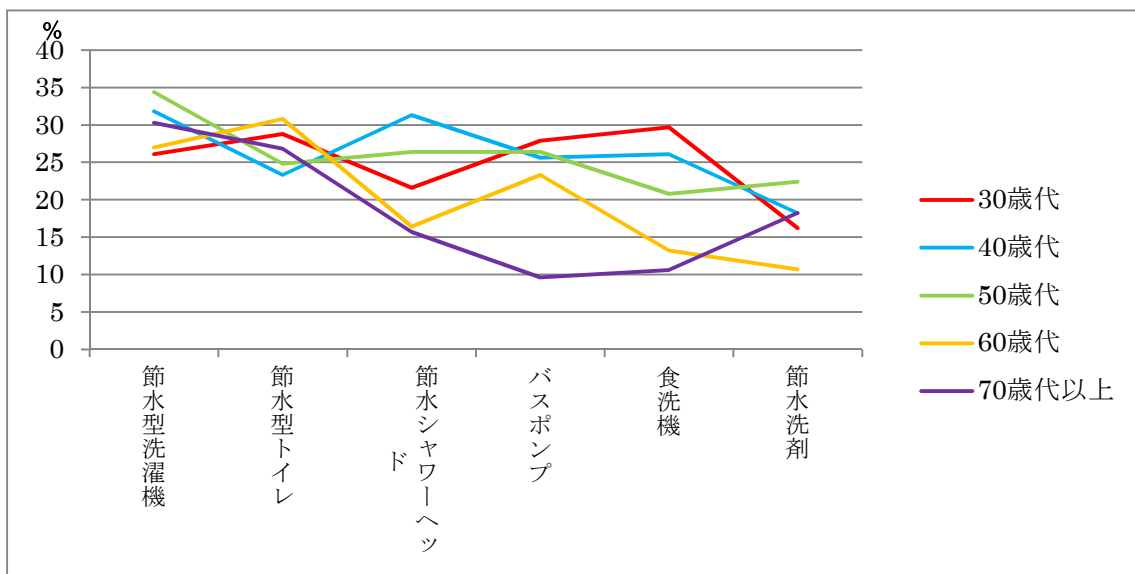
●節水の取り組みのために使用している機器（計 812）



●節水の取り組みのために使用している機器（属性別変動）

地域	年齢	性別	貯水槽の有無
4.1%	4.7%	2.4%	1.9%

●節水の取り組みのために使用している機器（主要6機器）



*「10～20 歳代」はサンプル数が少ないため除いています。

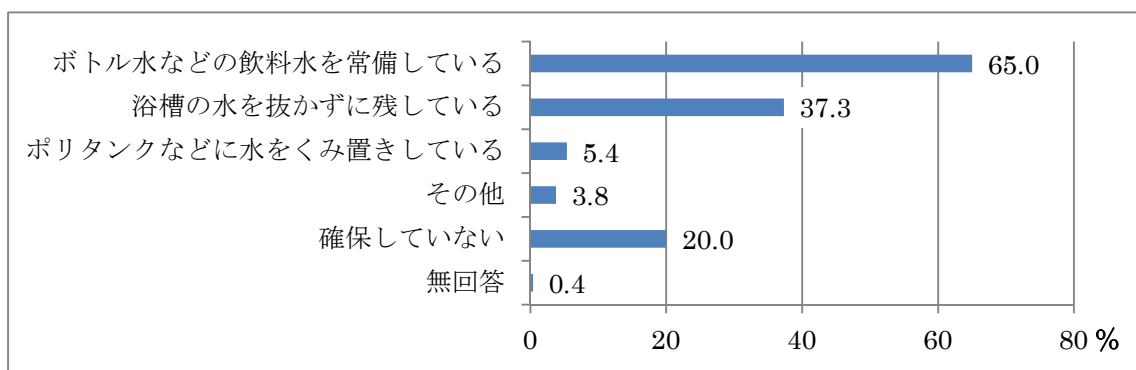
4 災害時・非常時について

質問9 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 79.6%（「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 65.0%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」(37.3%)となっています。

属性別では、年齢でかなり大きな差異がでています。年齢別にみると、年齢が高いほど積極的に取り組んでいる傾向がみられます。

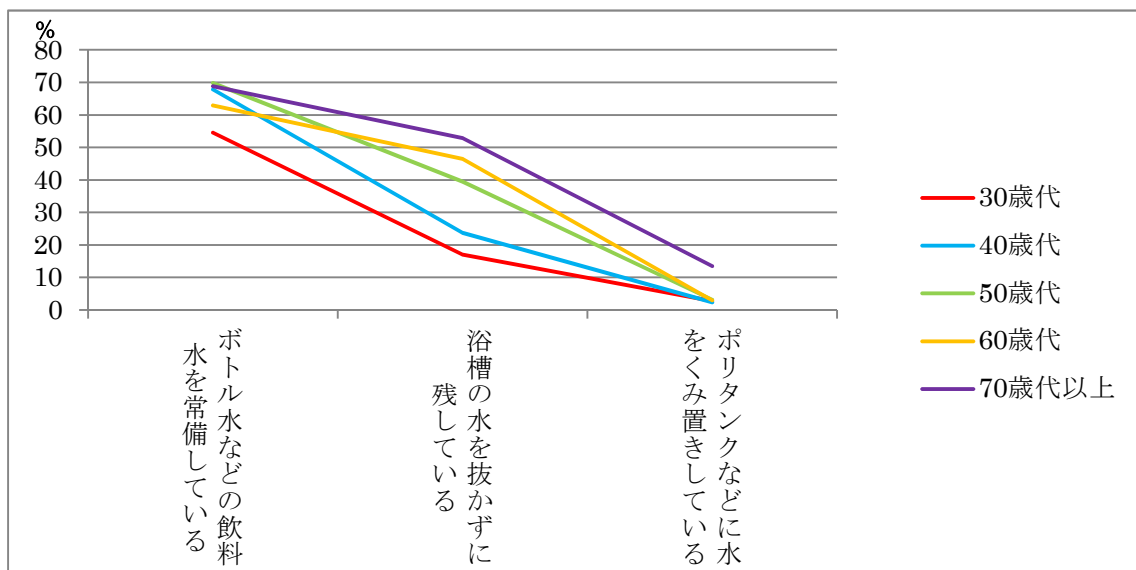
●災害時・非常時における水の確保策(計 812)



●災害時・非常時における水の確保策(属性別変動)

地域	年齢	性別	貯水槽の有無
4.3%	7.3%	2.9%	2.3%

●災害時・非常時における水の確保策(年齢別、主要3項目)



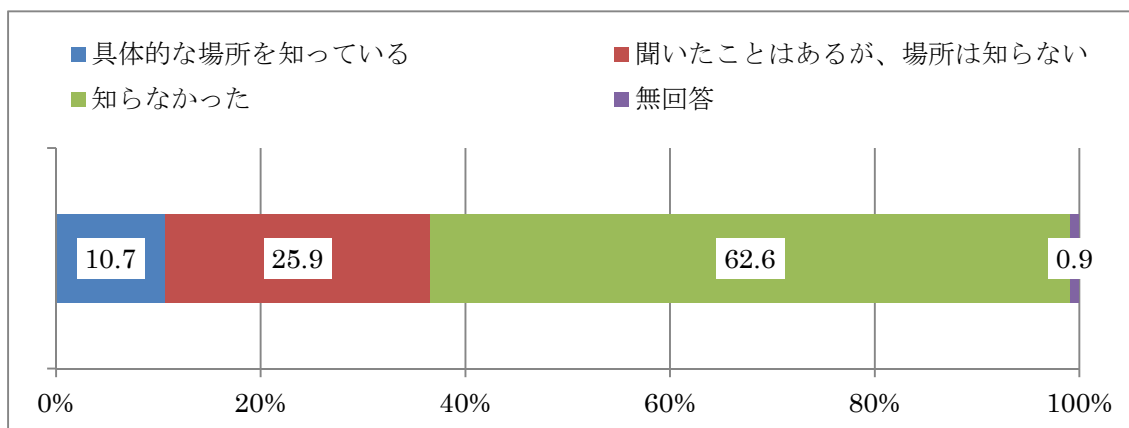
*「10～20歳代」はサンプル数が少ないため除いています。

質問 10 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 10.7%と少なく、「聞いたことはあるが、場所を知らない」でも 25.9%と、周知が進んでいるとは言いがたい状況です。しかし、前回調査では、前者が 9.1%、後者が 20.7%でしたから、少し改善しています。

属性別では、年齢、地域で差異がみられます。地域別にみると、安行、戸塚で「知らなかった」が多い、という傾向がみられます。

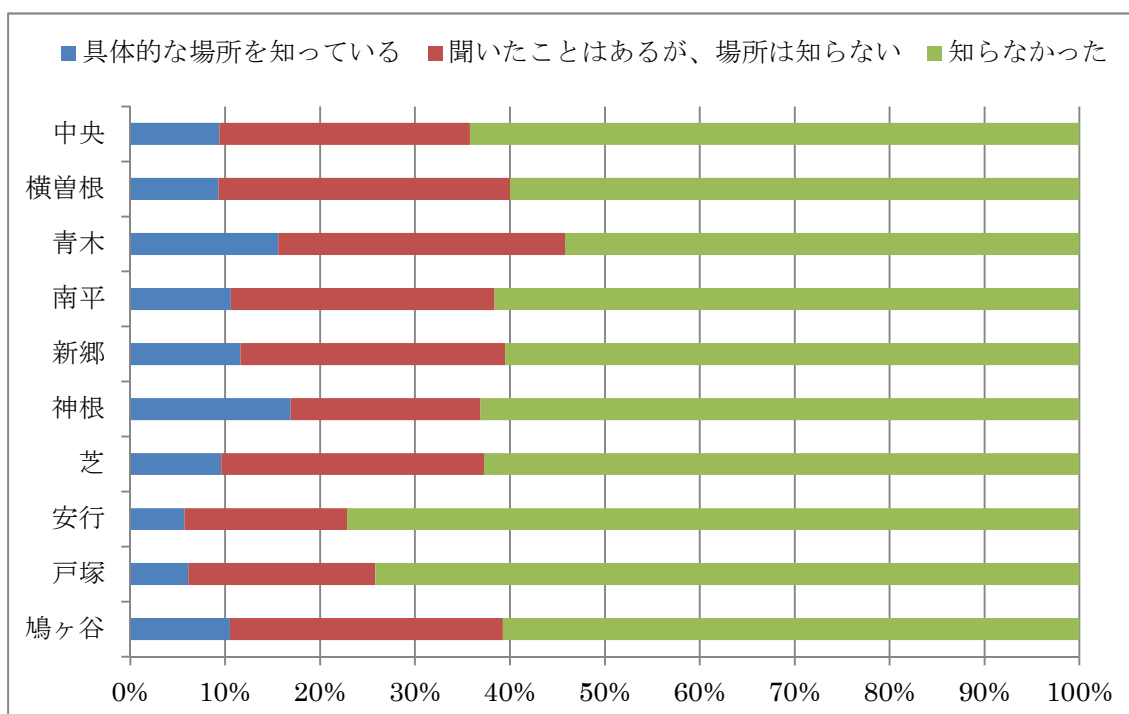
●身近な指定給水所の場所(計 812)



●身近な指定給水所の場所(属性別変動)

属性	変動率 (%)
地域	3.9%
年齢	5.0%
性別	1.4%
貯水槽の有無	1.8%

●身近な指定給水所の場所(地域別)

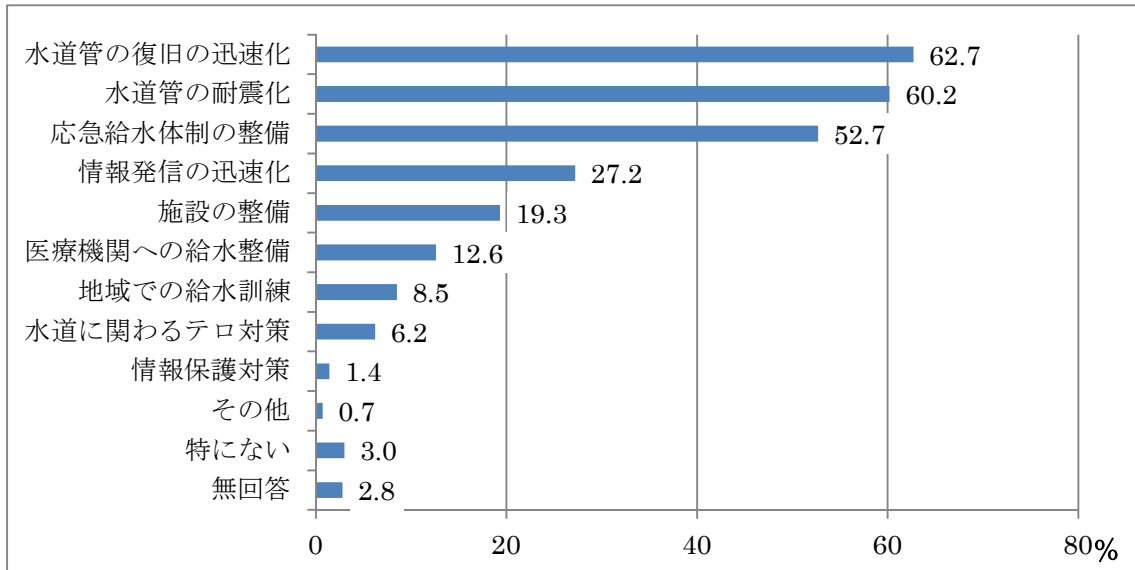


質問 1 1 災害時・非常時の対策として水道局に望むこと

災害時・非常時の対策として水道局に望むことは、「水道管の復旧の迅速化」(62.7%)、「水道管の耐震化」(60.2%)、「応急給水体制の整備」(52.7%)の3点が過半を占めています。

属性別では、地域で差異が出ています。地域別にみると、中央、横曽根、青木、新郷、安行では「水道管の耐震化」が第1に望まれています。また、新郷は上記3点とも高く、逆に、鳩ヶ谷は低い傾向がみられます。

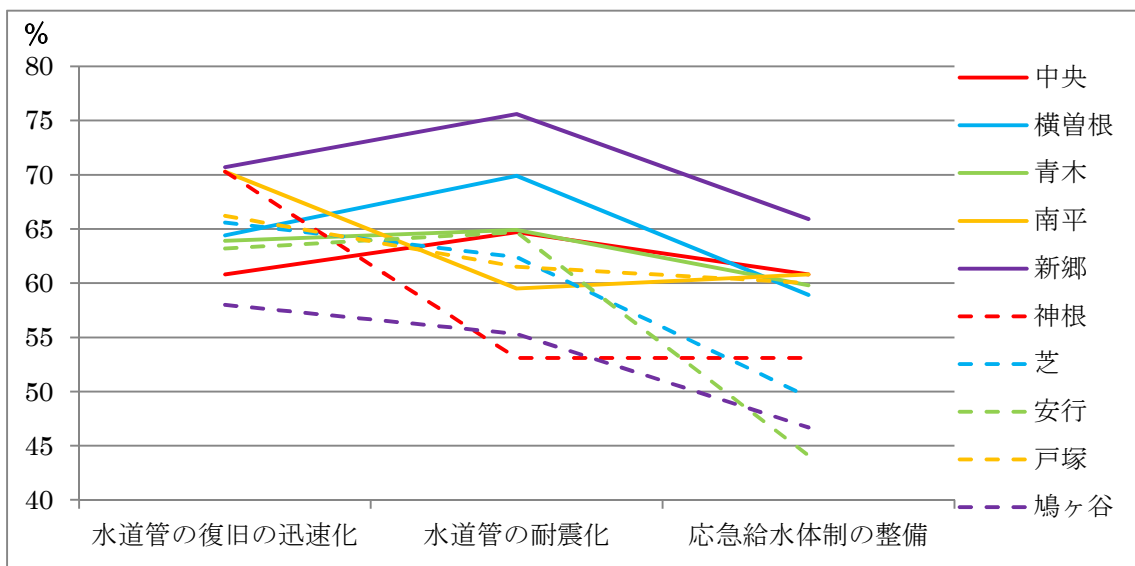
●災害時・非常時の対策として水道局に望むこと(計 812)



●災害時・非常時の対策として水道局に望むこと(属性別変動)

属性	変動率 (%)
地域	3.9%
年齢	3.6%
性別	1.6%
貯水槽の有無	1.9%

●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)



5 水道料金について

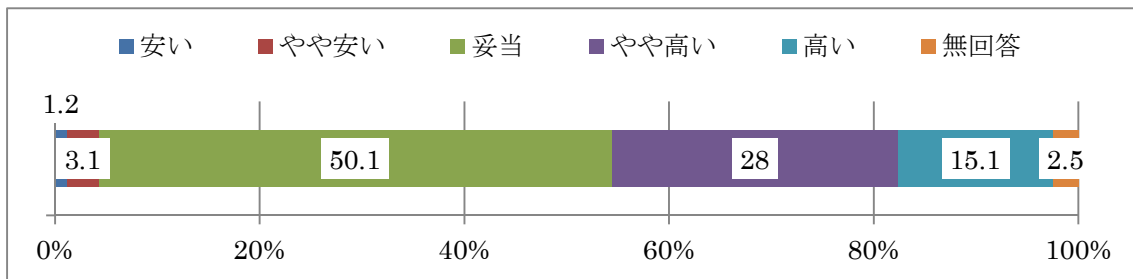
質問 1 2 現在の水道料金

現在の水道料金は、「妥当」(50.1%)が半分を占めています。次いで、「やや高い」(28.0%)、「高い」(15.1%)となっています。

属性別では、地域で差異がみられます。地域別では、神根、安行が全体より「安い」・「やや安い」、横曽根、戸塚が「やや高い」・「高い」が多くなっています。

また、同居人数では、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、という傾向がでています。

●現在の水道料金(計 812)



●現在の水道料金(属性別変動)

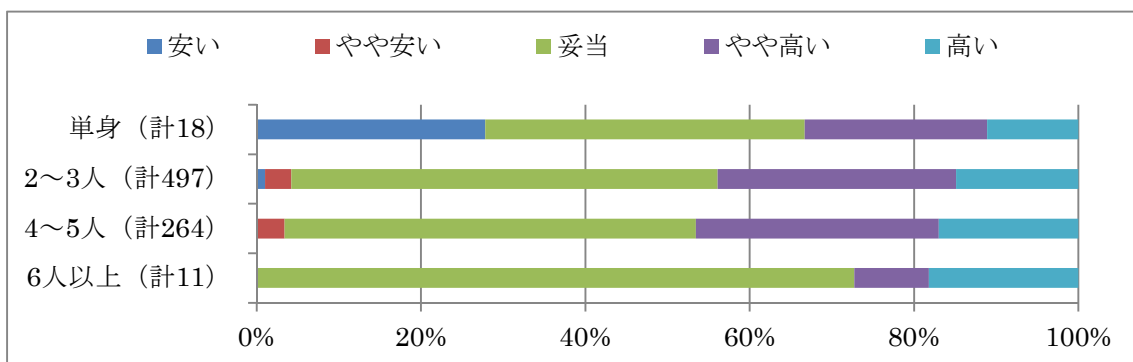
属性	変動率 (%)
地域	4.3%
年齢	3.4%
性別	1.6%
貯水槽の有無	3.7%

●現在の水道料金(地域別、点数化した値)

地域	点数
全体	0.54
中央	0.45
横曽根	0.72
青木	0.42
南平	0.63
新郷	0.64
神根	0.26
芝	0.59
安行	0.34
戸塚	0.67
鳩ヶ谷	0.63

*「安い」=-2、「やや安い」=-1、「妥当」=0、「やや高い」=+1、「高い」=+2と点数化して集計

●現在の水道料金(同居人数別)



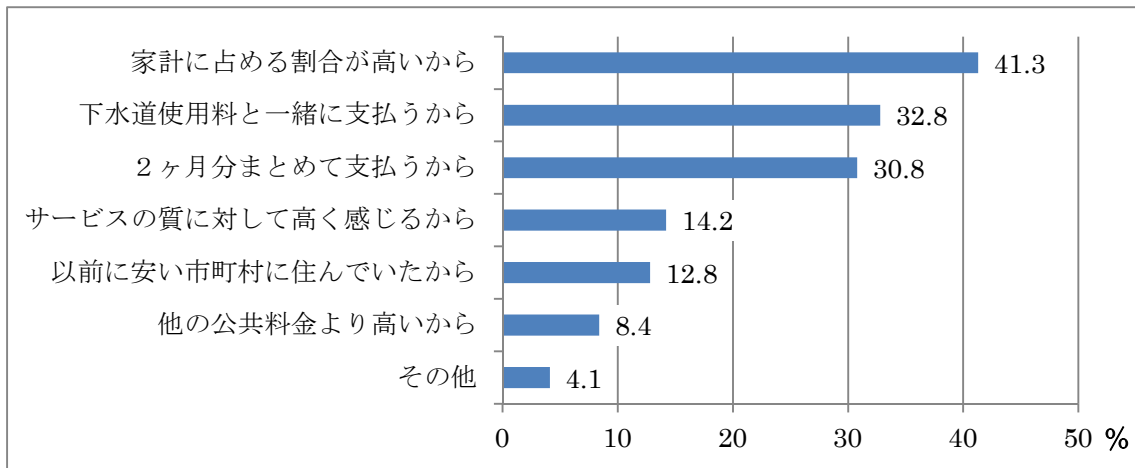
*「6人以上」は回答数 11 と少ないため、参考値とします

質問 1 2-1 水道料金が高いと感じる理由

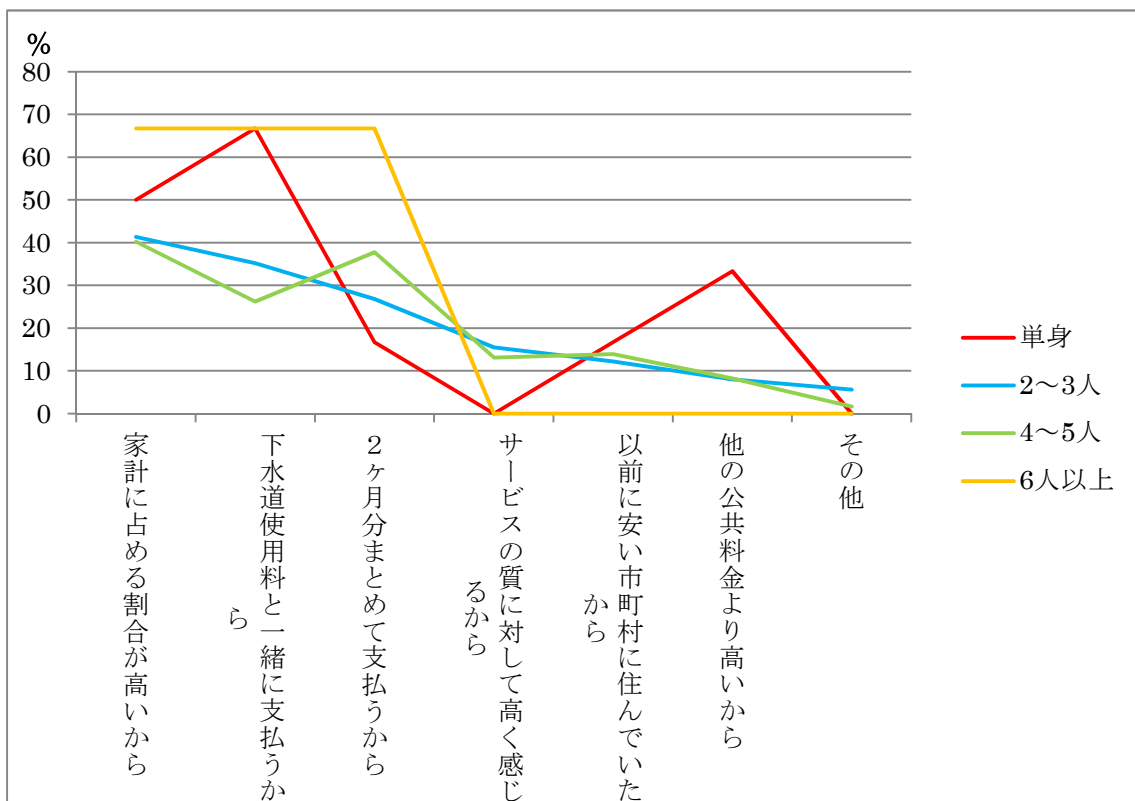
水道料金が高いと感じる理由は、「家計に占める割合が高いから」(41.3%)が最も多く、「下水道使用料と一緒に支払うから」(32.8%)、「2ヶ月分まとめて支払うから」(30.8%)が続いています。

同居人数でみると、「家計に占める割合が高いから」と「下水道使用料と一緒に支払うから」は同居人数に関わりなく類似した比率になっていますが、「2ヶ月分まとめて支払うから」は人数が増えると比率が高くなっています。

●水道料金が高いと感じる理由(計 344)



●水道料金が高いと感じる理由(同居人数別)



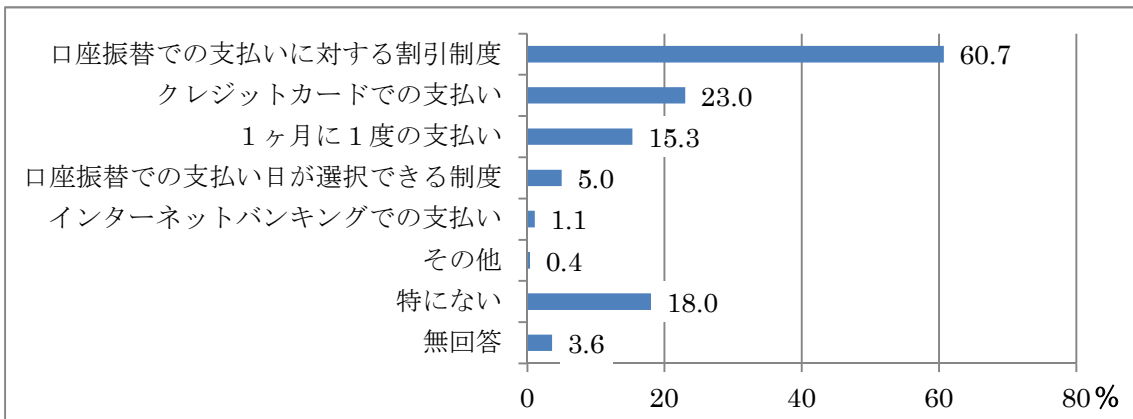
*「単身」は回答者数 6、「6人以上」は回答者数 3 と少ないため参考値とします。

質問 1 3 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では、「口座振替での支払いに対する割引制度」(60.7%)が他を引き離して多く、次いで、「クレジットカードでの支払い」(23.0%)、「1ヶ月に1度の支払い」(15.3%)となっています。前問・水道料金が高いと感じる理由で「2ヶ月分まとめて支払うから」が30.8%ですが、本問の「1ヶ月に1度の支払い」を利用したい人は15.3%と半分になっています。

属性別では、年齢で大きな差異がでています。年齢別にみると、「口座振替での支払いに対する割引制度」は年齢が上がるほど多いのに対し、「クレジットカードでの支払い」は下がるほど多い、という違いがみられます。

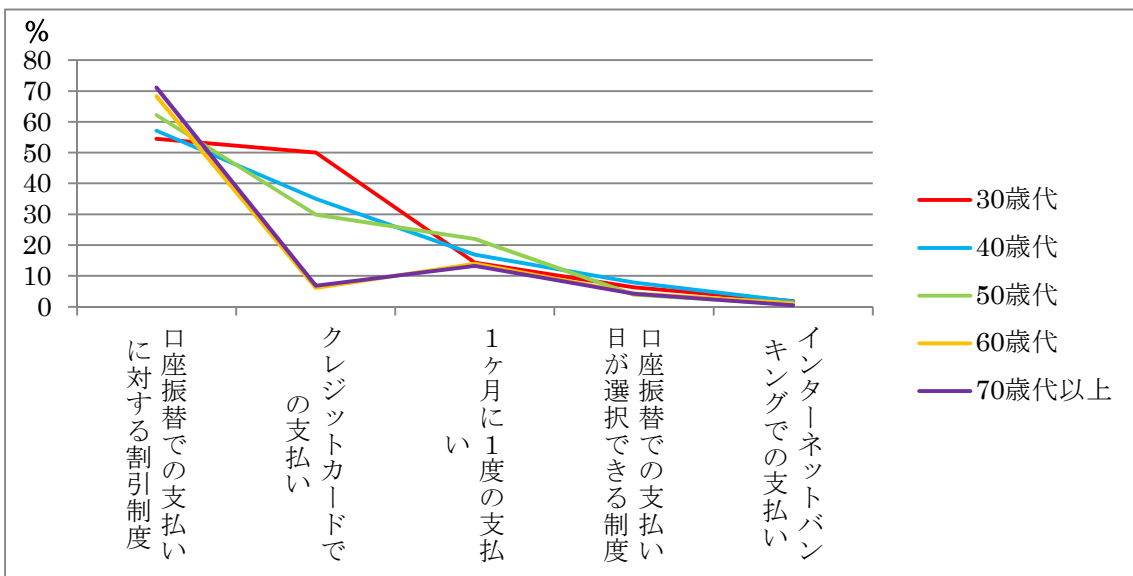
●今後利用したい支払い方法や制度(計 812)



●今後利用したい支払い方法や制度(属性別変動)

地域	年齢	性別	貯水槽の有無
3.8%	6.9%	2.3%	3.9%

●今後利用したい支払い方法や制度(年齢別)



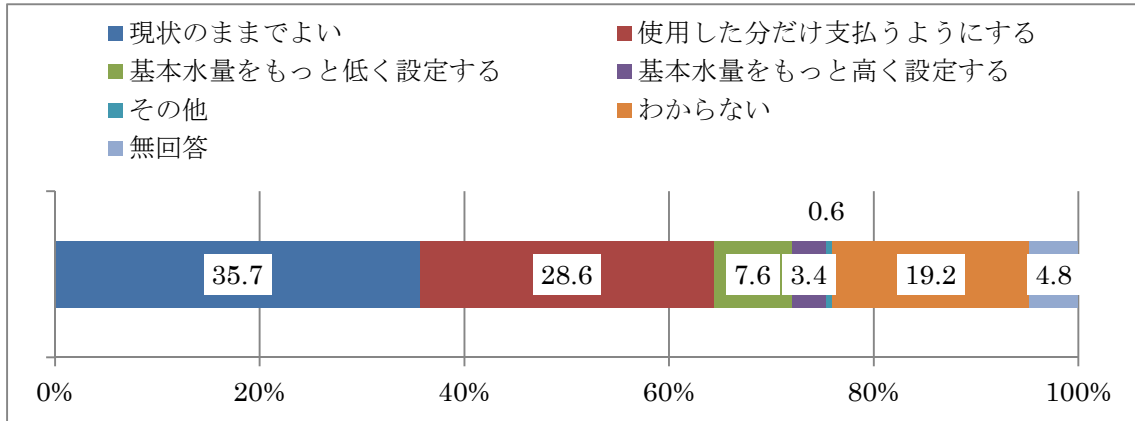
*「10～20歳代」はサンプル数が少ないため除いています。

質問14 一定量まで同一料金とする基本料金の仕組み

一定量まで同一料金とする基本料金の仕組みは、「現状のままでよい」が35.7%で最も多く、次いで「使用した分だけ支払うようにする」(28.6%)となっています。

属性では特段の差異はみられません。「質問12 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」が過半を占め、他では「使用した分だけ支払うようにする」を中心とする改定を望む回答が多くなっています。

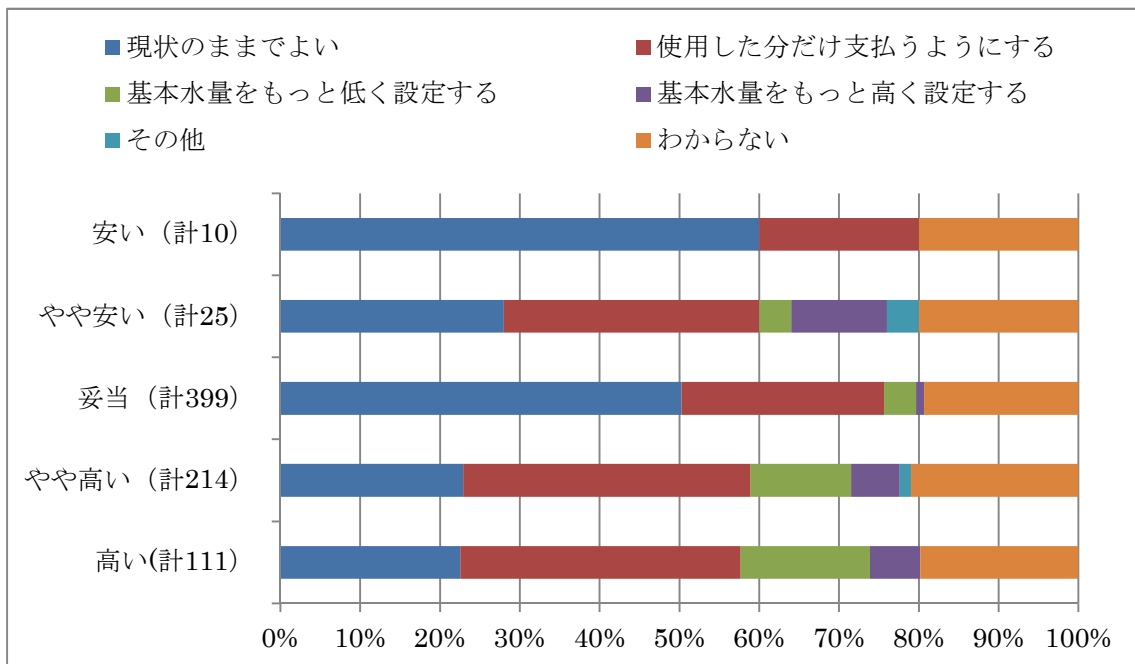
●一定量まで同一料金とする基本料金の仕組み(計812)



●一定量まで同一料金とする基本料金の仕組み(属性別変動)

属性	変動率 (%)
地域	3.4%
年齢	3.6%
性別	2.6%
貯水槽の有無	1.8%

●一定量まで同一料金とする基本料金の仕組み(現在の水道料金別)



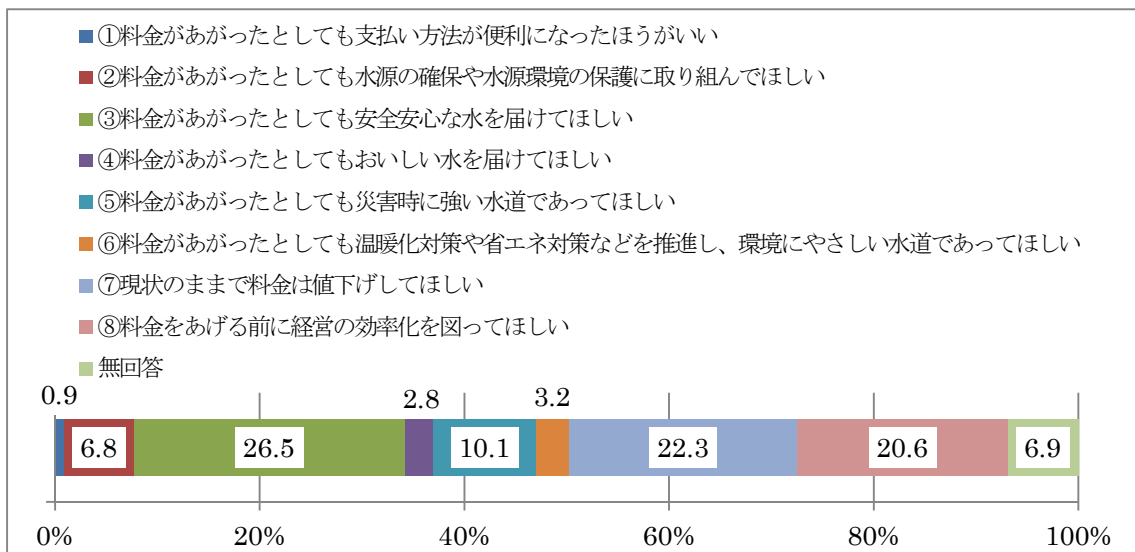
*「安い」は回答数が少ないため参考値とします。

質問15 料金からみた水道事業の考え方

料金からみた水道事業の考え方は、色々な回答に分かれています。中で「料金が上がったとしても安全安心な水を届けてほしい」(26.5%)、「現状のままで料金は値下げしてほしい」(22.3%)、「料金をあげる前に経営の効率化を図ってほしい」(20.6%)が多くなっています。大別すると、「料金が上がったとしても」を含む回答が約半分、値下げ+経営効率化が45%弱です。

属性別では、地域で少し差異がみられます。「質問12 現在の水道料金」の回答別でみると、安い⇒高いと移るに従って「現状のままで料金は値下げしてほしい」が増え、「料金が上がったとしても安全安心な水を届けてほしい」が減っています。「料金をあげる前に経営の効率化を図ってほしい」は、水道料金に関わらず20%前後になっています。

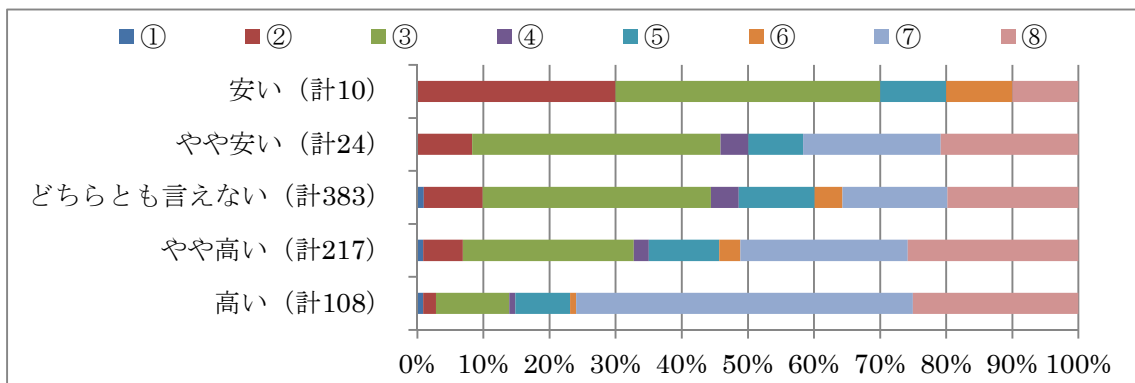
●料金からみた水道事業の考え方(計812)



●料金からみた水道事業の考え方(属性別変動)

属性	変動率 (%)
地域	3.9%
年齢	3.6%
性別	1.0%
貯水槽の有無	1.2%

●料金からみた水道事業の考え方(現在の水道料金別)



*「安い」は回答数が少ないため参考値とします。凡例内容は上図(全体集計)をご覧ください

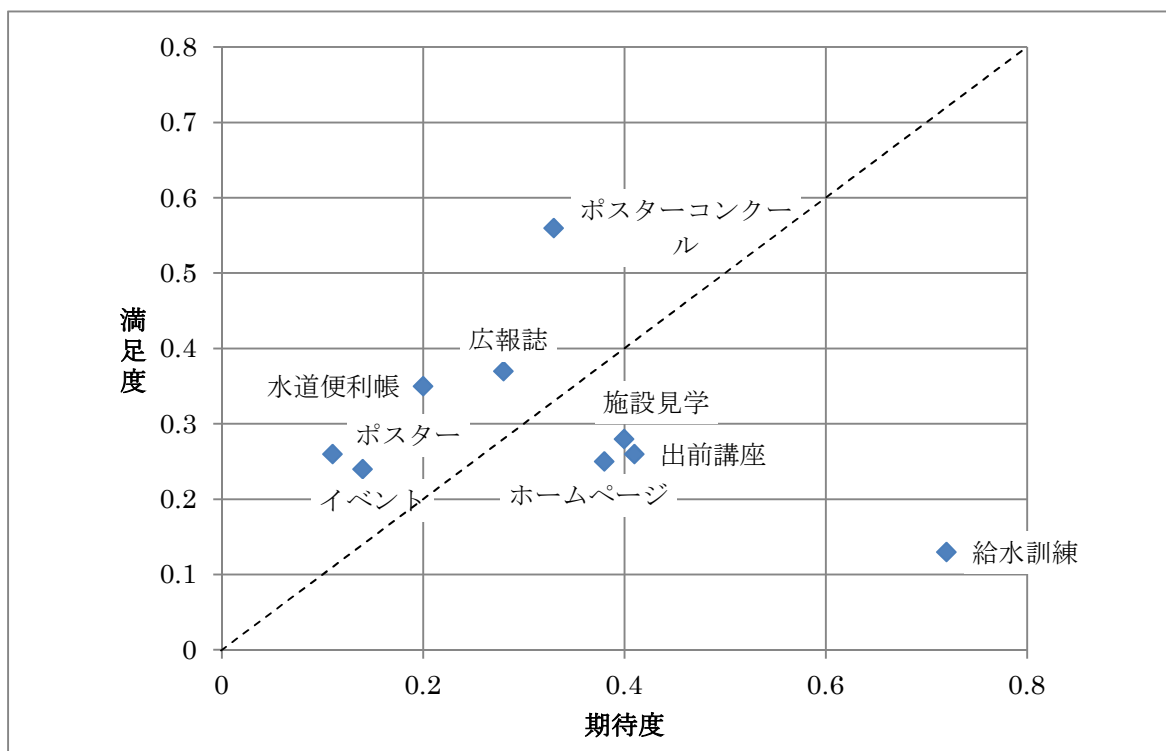
6 広報・啓発・水道学習活動について

質問16 水道事業の広報・啓発・水道学習活動についての満足度と期待度

水道事業の広報・啓発・水道学習活動について、現在の満足度は全ての項目で「どちらとも言えない」(=0)より「満足」側にあり、「ポスターコンクール」(+0.56)の満足度が最も高く、「給水訓練」(+0.13)が最も低くなっています。将来の期待度も、全ての項目で「どちらとも言えない」(=0)より「期待する」側にあり、特に「給水訓練」(+0.72)が高くなっています。

図中の点線の斜線より下側は、期待度が満足度より高い項目で、特に「給水訓練」の一層向上が期待されており、他でも「施設見学」・「出前講座」・「ホームページ」が期待されています。逆に、斜線より上側は、満足度が期待度を上回っている項目で、「ポスターコンクール」・「広報誌」・「水道便利帳」・「ポスター」・「イベント」があげられています。

●水道事業の広報・啓発・水道学習活動について(ポートフォリオ分析)



*項目名は略称で表記しています。

【ポートフォリオ分析】

ポートフォリオ分析は、現在の満足度と今後の期待度を比較し、今後の優先的改善事項を明らかにする分析手法です。ここでは「満足」・「期待する」=2点、「やや満足」・「やや期待する」=1点、「どちらとも言えない」=0点、「やや不満」・「あまり期待しない」=-1点、「不満」・「期待しない」=-2点として集計し、その平均値を満足度・期待度に行っています。

期待度と満足度の差は、当該点から横方向に点線の斜線まで引いた線の長さになります。

●水道事業の広報・啓発・水道学習活動について(満足度・期待度など)

項目	満足度	期待度	差分	「知らない」と回答した割合
①川口市水道局のホームページ	+0.25	+0.38	+0.13	46.6%
②広報誌「みずぐるま」(年1回8月発行)	+0.37	+0.28	-0.09	37.6%
③水道便利帳(ホームメモ)	+0.35	+0.20	-0.15	55.8%
④ポスター(水道週間・水道新聞)	+0.26	+0.11	-0.15	48.8%
⑤市主催のイベント(水道水PRコーナー)	+0.24	+0.14	-0.10	56.8%
⑥ポスターコンクール(小学校4年生対象)	+0.56	+0.33	-0.23	43.3%
⑦施設見学(ダム・浄水場)	+0.28	+0.40	+0.12	51.4%
⑧水道局の出前講座(学校等)	+0.26	+0.41	+0.15	56.5%
⑨地域での災害を想定した給水訓練	+0.13	+0.72	+0.59	51.5%

*「差分」=期待度-満足度

各項目とも満足側に評価されていますが、一方で「知らない」の回答が多いことも注目されます。知っている市民は肯定的に評価しているが、知らない市民も多いという状況です。特に「イベント」、「出前講座」、「水道便利帳」は、「知らない」回答が多く、認知度が低いと言えます。

満足度が最も低く、期待度が最も高い「給水訓練」の属性別変動をみると、地域別期待度で差異が大きくなっています。地域別にみると、全地域で、期待度が満足度より高く、中でも安行、鳩ヶ谷、芝、南平は差が大きく、充実が望まれています。

●水道事業の広報・啓発・水道学習活動について(属性別変動)

	地域	年齢	性別	貯水槽の有無
満足度	3.0%	1.7%	0.7%	1.8%
期待度	5.6%	3.4%	1.3%	2.4%

●水道事業の広報・啓発・水道学習活動について(給水訓練・地域別の満足度と期待度)

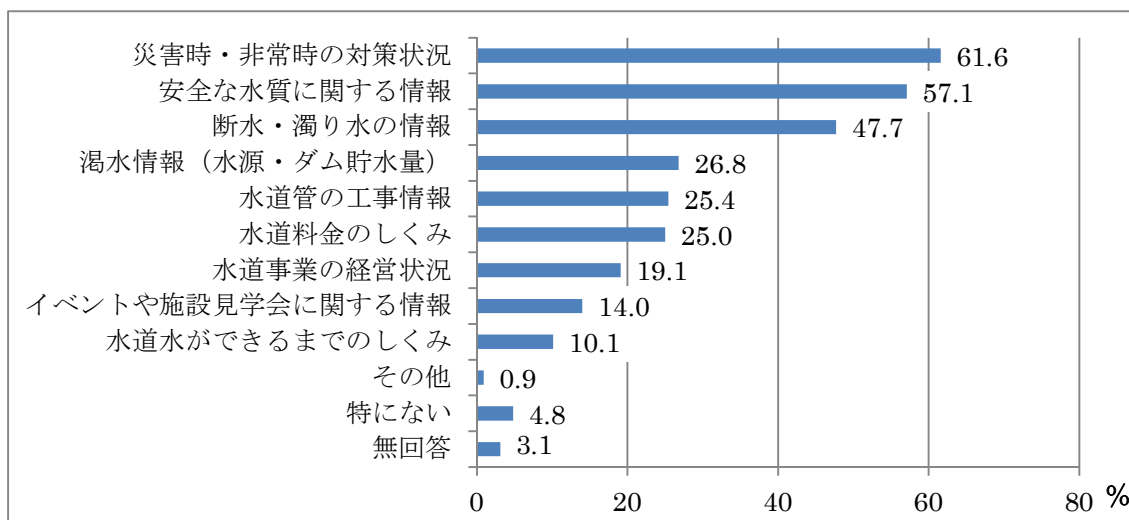
地域	満足度	期待度	期待度-満足度
中央	-0.07	+0.28	+0.35
横曽根	+0.21	+0.67	+0.46
青木	+0.25	+0.81	+0.56
南平	+0.24	+0.95	+0.71
新郷	+0.58	+0.79	+0.21
神根	+0.35	+0.69	+0.34
芝	+0.96	+0.68	+0.72
安行	+0.13	+1.00	+0.87
戸塚	+0.05	+0.67	+0.62
鳩ヶ谷	-0.06	+0.70	+0.76

質問 17 水道事業について知りたい情報

水道事業について知りたい情報は、「災害時・非常時の対策状況」(61.6%)、「安全な水質に関する情報」(57.1%)、「断水・濁り水の情報」(47.7%)が多くなっています。

属性別では、地域、年齢で差異が大きくなっています。年齢別にみると、「災害時・非常時の対策状況」は30～60歳代で、「安全な水質に関する情報」は30・40・60歳代で60%を超える高率となっています。

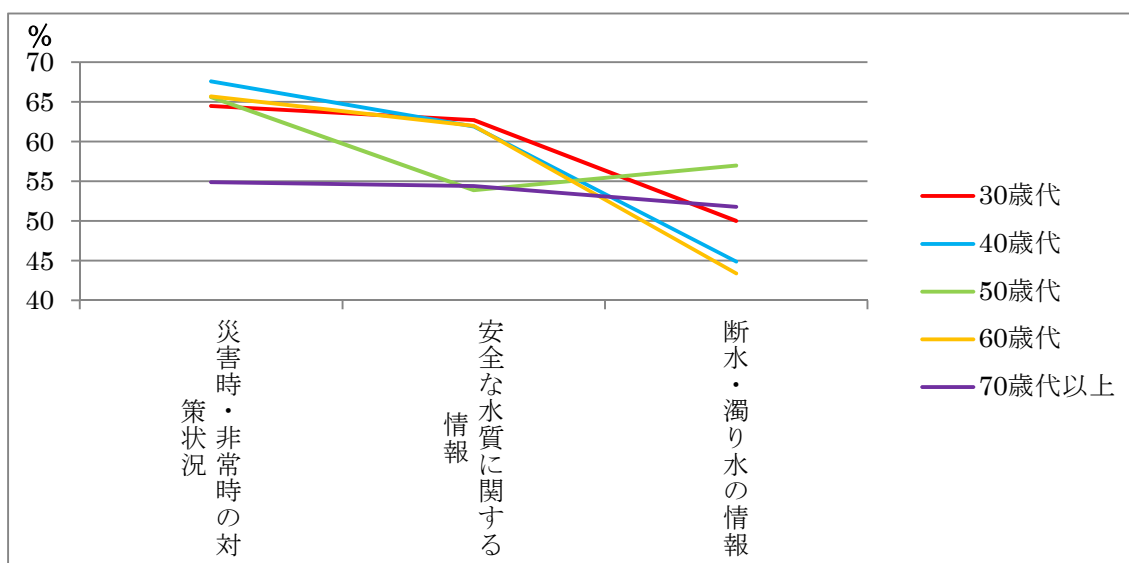
●水道事業について知りたい情報(計 812)



●水道事業について知りたい情報(属性別変動)

属性	割合 (%)
地域	4.6%
年齢	3.9%
性別	2.5%
貯水槽の有無	1.7%

●水道事業について知りたい情報(年齢別、上位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。

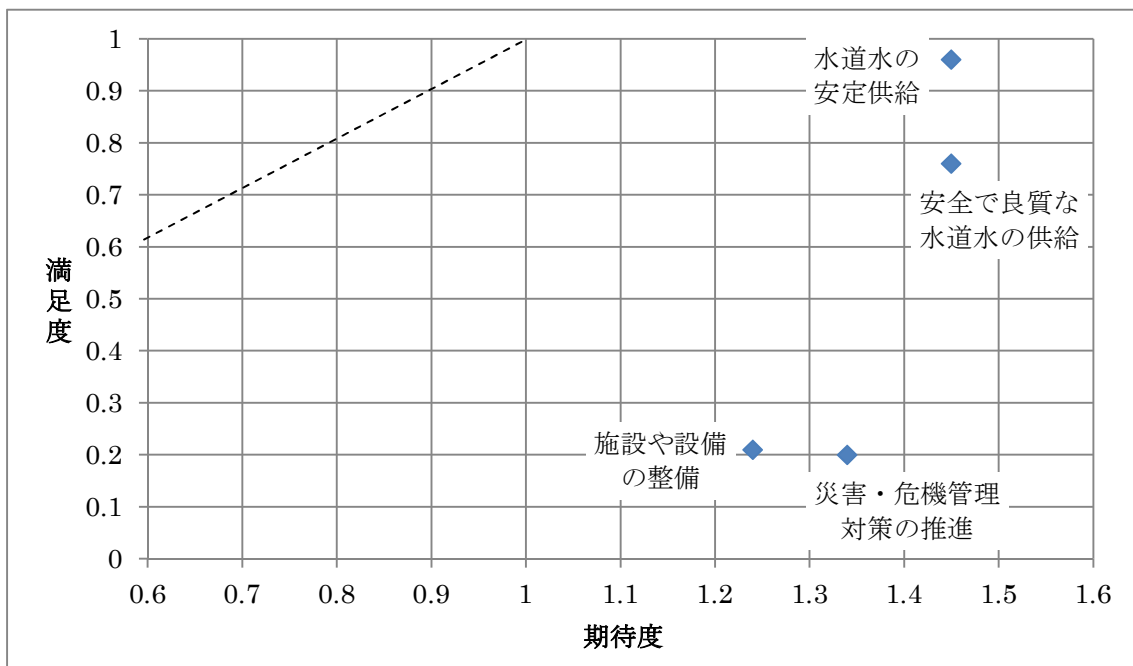
7 水道事業について

質問18 水の安定した供給のための取り組みについての満足度と期待度

水の安定した供給のための取り組みについては、全ての項目で、満足度が「どちらとも言えない」～「やや満足」の間にあるのに対し、期待度は「やや期待する」～「期待する」の間にあり、満足度の向上が求められていると言えます。中でも「災害・危機管理対策の推進」と「施設や設備の整備」は、期待度と満足度で1点以上の差があり、優先的な改善が必要と思われます。

属性別では、全体的に満足度で差異が大きい傾向があり、満足度では「安全で良質な水道水の供給」で貯水槽の有無・地域、「水道水の安定供給」で地域、「施設や設備の整備」で年齢・地域、期待度では「施設や設備の整備」と「災害時・危機管理対策の推進」で地域に差異があります。(次頁表) 最も大きな差異がある「水道水の安定供給」を地域別にみると、中央、南平、戸塚で期待度と満足度の差が大きくなっています。(次頁図)

●水の安定した供給のための取り組みについて(ポートフォリオ分析)



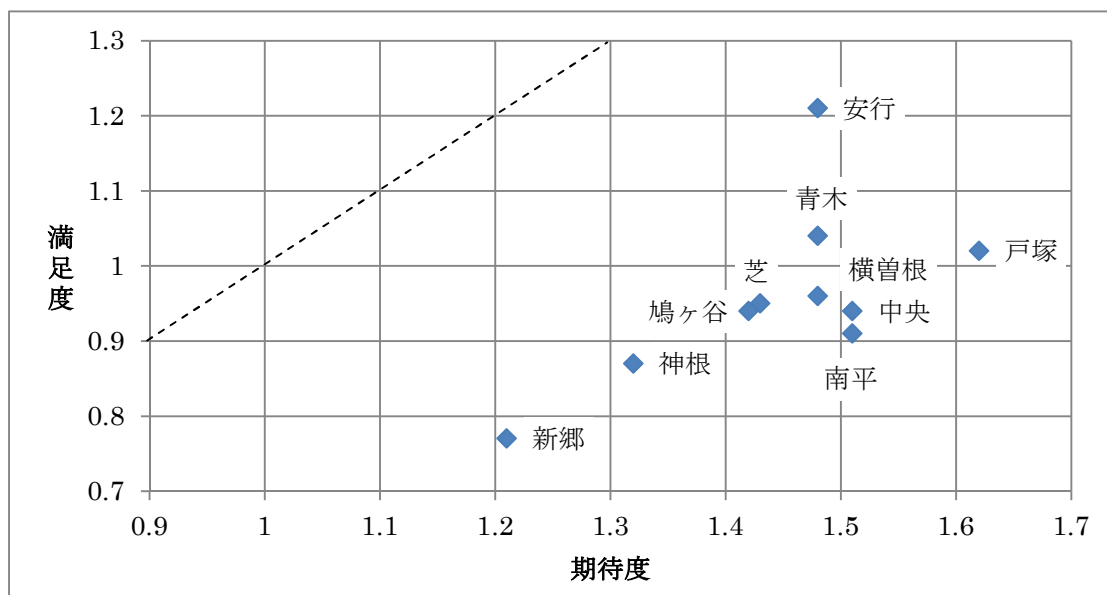
●水の安定した供給のための取り組みについて(満足度と期待度)

項目	満足度	期待度	期待度-満足度
安全で良質な水道水の供給	+0.76	+1.45	+0.69
水道水の安定供給	+0.96	+1.45	+0.49
施設や設備の整備	+0.21	+1.24	+1.03
災害・危機管理対策の推進	+0.20	+1.34	+1.14

●水の安定した供給のための取り組みについて(属性別変動/満足度と期待度)

項目	満足度				期待度			
	地域	年齢	性別	貯水槽の有無	地域	年齢	性別	貯水槽の有無
安全で良質な水の供給	3.9%	3.5%	1.7%	4.0%	3.0%	3.0%	0.4%	1.7%
水道水の安定供給	4.8%	3.5%	1.4%	3.6%	2.5%	3.2%	0.5%	1.5%
施設や設備の整備	3.9%	4.0%	3.4%	2.6%	3.9%	3.6%	1.7%	2.0%
災害・危機管理対策の推進	3.1%	3.6%	3.0%	1.3%	3.9%	3.7%	1.8%	0.7%

●水道水の安定供給(ポートフォリオ分析)



●水道水の安定供給(地域別・満足度と期待度)

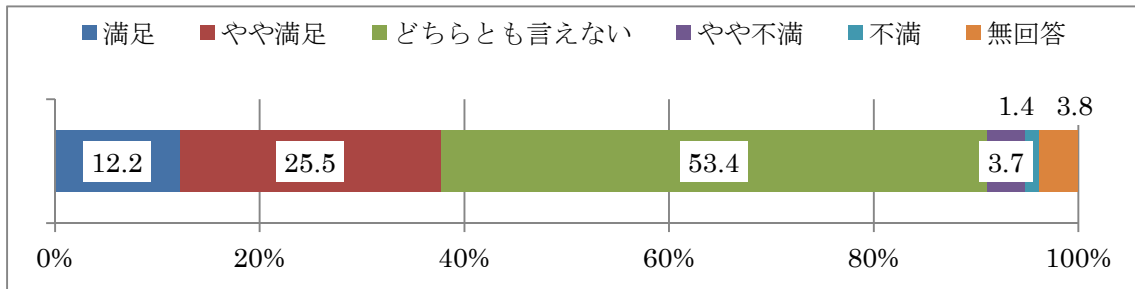
地域	満足度	期待度	期待度-満足度
中央	+0.94	+1.51	+0.57
横曽根	+0.96	+1.48	+0.52
青木	+1.04	+1.48	+0.44
南平	+0.91	+1.51	+0.60
新郷	+0.77	+1.21	+0.44
神根	+0.87	+1.32	+0.45
芝	+0.95	+1.43	+0.48
安行	+1.21	+1.48	+0.27
戸塚	+1.02	+1.62	+0.60
鳩ヶ谷	+0.94	+1.42	+0.48

質問 19 水道局におけるお客様へのサービス

水道局におけるお客様へのサービスでは、「どちらとも言えない」が53.4%で最も多く、次いで、「やや満足」(25.5%)、「満足」(12.2%)となっており、不満を感じている人は約5%と少数です。

属性別では、年齢で差異がみられます。年齢別では、年齢があがると「満足」+「やや満足」が増える傾向があります。水道料金でも、安いと評価するほど満足が増える傾向がでています。

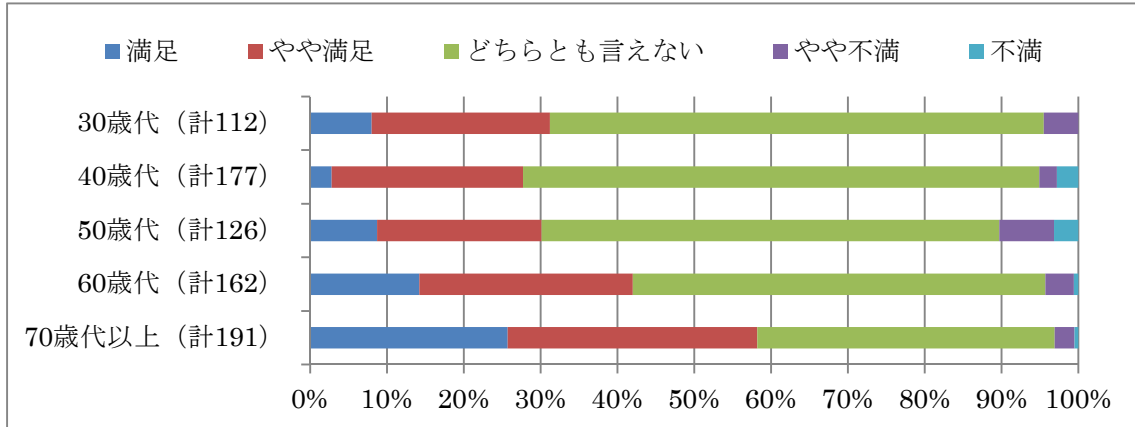
●水道局におけるお客様へのサービス(計 812)



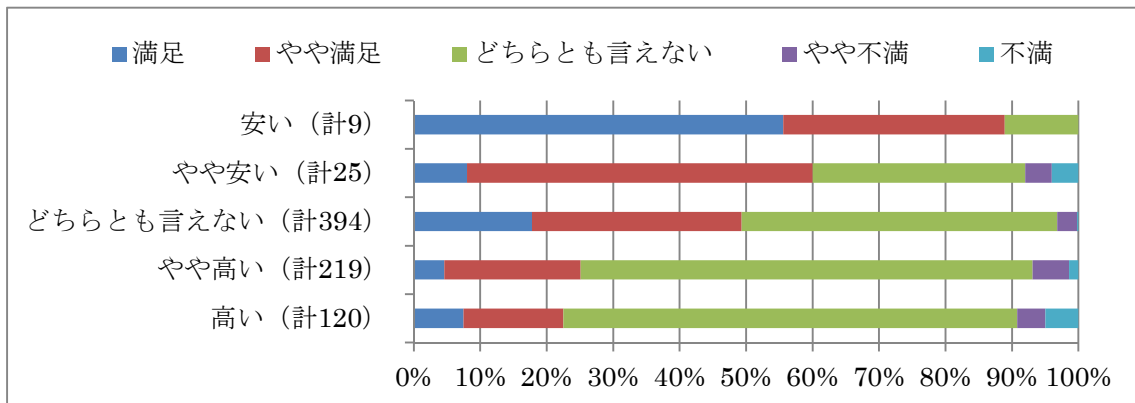
●水道局におけるお客様へのサービス(属性別変動)

属性	変動率
地域	3.5%
年齢	5.3%
性別	3.6%
貯水槽の有無	1.7%

●水道局におけるお客様へのサービス(上:年齢別、下:水道料金の評価別)



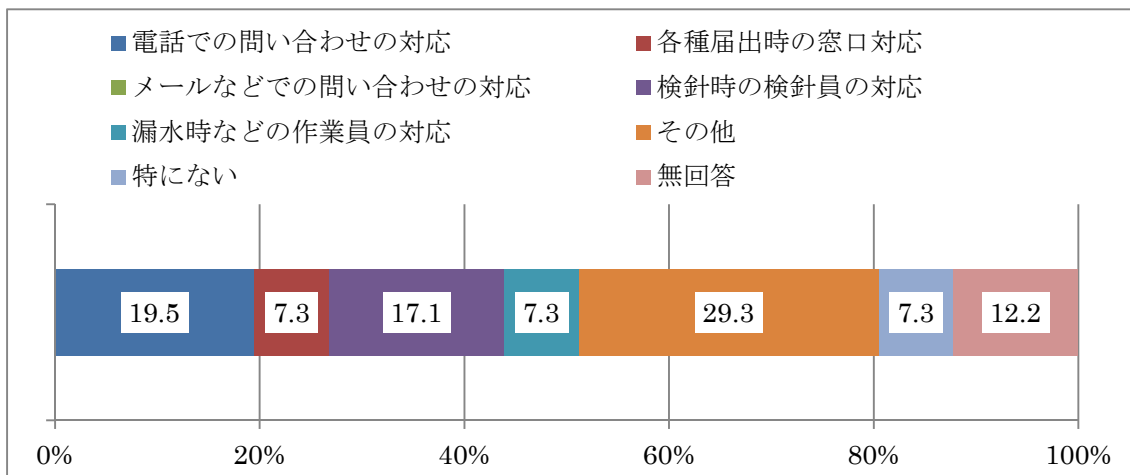
*「10~20歳代」はサンプル数が少ないため除いています。



質問 19-1 お客様へのサービスで不満に感じたこと

水道局におけるお客様へのサービスで「不満」・「やや不満」と回答した人の、不満に感じたことでは、「その他」を除く「電話での問い合わせの対応」(8回答、19.5%)、「検針時の検針員の対応」(7回答、17.1%)が多くなっています。

●お客様へのサービスで不満に感じたこと(計 41)



●その他の不満に感じたこと

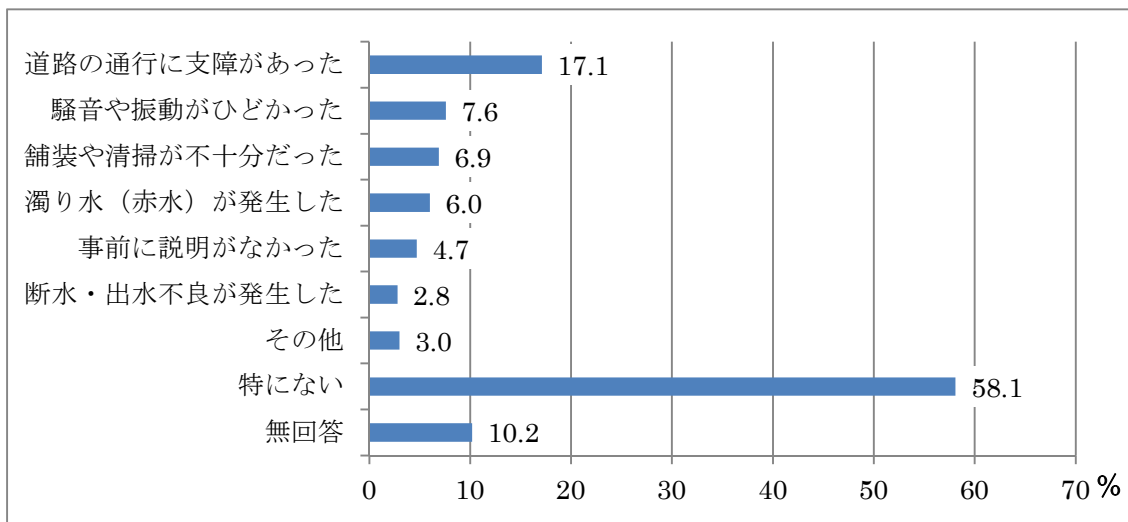
その他の内容	回答数
情報がない・少ない・伝わってこない	3
サービスを受けていると感じない	2
ホームページ以外の個人への連絡がほしい	1
クレジット支払いができない	1
不要な印刷物でゴミを増やしている	1
漏水工事の補修が悪い	1
(その他／お客様サービス以外)	3

質問20 水道局の工事などで不満に感じたこと

水道局の工事などで不満に感じたことでは、「特にない」が58.1%を占めています。無回答を除く残り31.7%が不満事項で、その半分強が「道路の通行に支障があった」（不満事項の53.9%）で占められ、「騒音や振動がひどかった」（同24.0%）、「舗装や清掃が不十分だった」（同21.8%）、「濁り水（赤水）が発生した」（同18.9%）が続いています。

属性別では、大きな差異はみられません。

●水道局の工事などで不満に感じたこと(計812)



●水道局の工事などで不満に感じたこと(属性別変動)

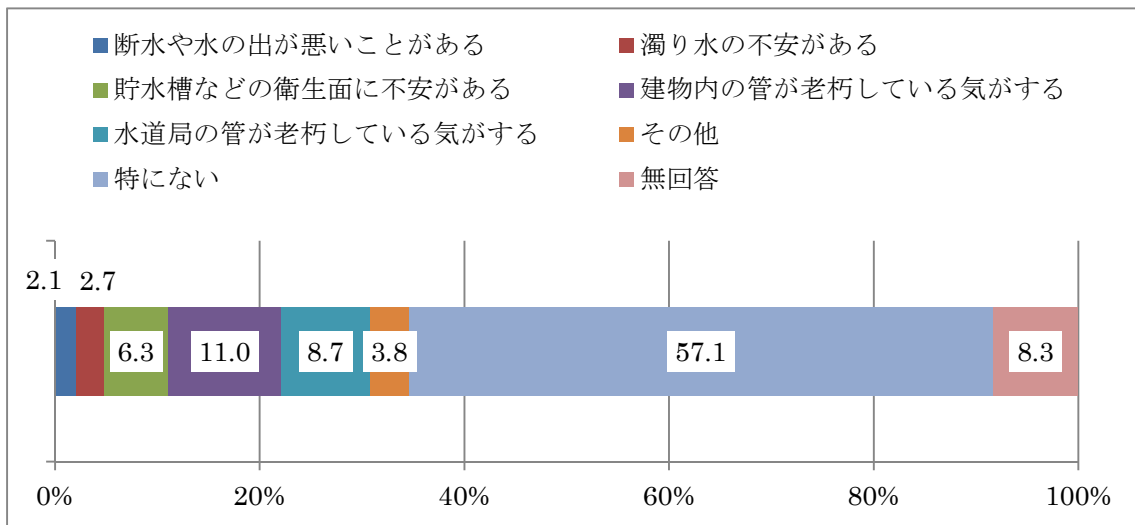
地域	年齢	性別	貯水槽の有無
3.2%	2.5%	2.0%	1.6%

質問 2 1 配管に関して不安なこと

配管に関して不安なことでは、「特にない」が 57.1%を占めています。無回答を除く残り 34.6%が不安事項で、「建物内の管が老朽している気がする」(不安事項の 31.8%)、「水道局の管が老朽している気がする」(同 25.1%)、「貯水槽などの衛生面に不安がある」(同 18.2%)が続いています。

属性別では、貯水槽の有無で大きな差異があります。貯水槽がある場合は、「貯水槽などの衛生面に不安がある」が全回答の 25.9%を占め、大きな不安要因となっています。これに対して貯水槽がない場合は、他の不安要因が少し増加しますが貯水槽に対する不安が大幅に減るため、不安を抱える人は 15%近く減っています。

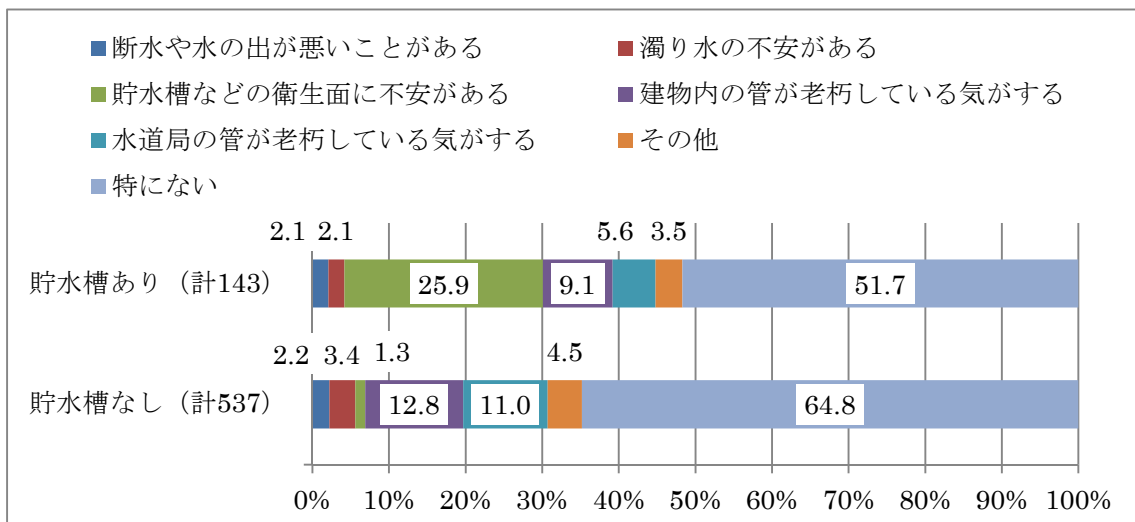
●配管に関して不安なこと(計 812)



●配管に関して不安なこと(属性別変動)

地域	年齢	性別	貯水槽の有無
3.2%	2.5%	1.8%	5.4%

●配管に関して不安なこと(貯水槽の有無別)



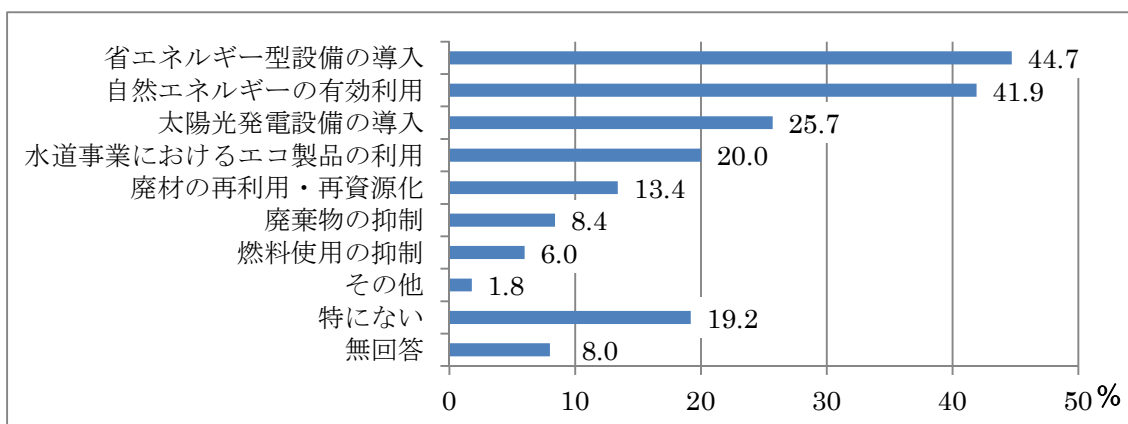
8 環境との調和について

質問22 水道局における環境への取り組みに期待すること

水道局における環境への取り組みに期待することでは、「省エネルギー型設備の導入」(44.7%)と「自然エネルギーの有効利用」(41.9%)が多くなっています。次いで、「太陽光発電設備の導入」(25.7%)、「水道事業におけるエコ製品の利用」(20.0%)があげられています。

属性別では、年齢、地域で差異がみられます。年齢についてみると、60歳代・70歳代以上は省エネ・自然エネルギーの期待が低い反面、エコ製品の利用に関心が高い、となっています。

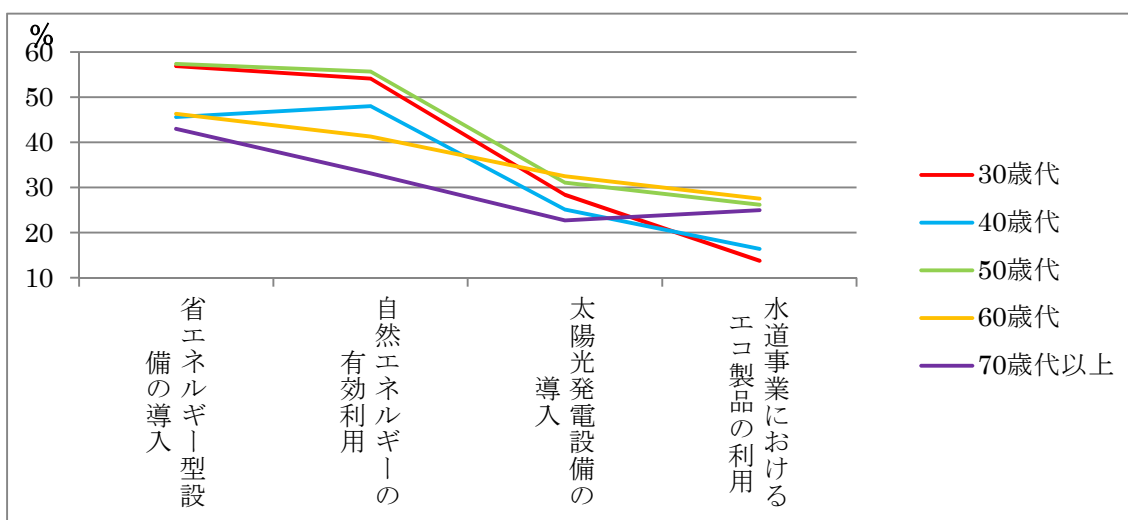
●水道局における環境への取り組みに期待すること(計 812)



●水道局における環境への取り組みに期待すること(属性別変動)

地域	年齢	性別	貯水槽の有無
4.3%	4.8%	1.9%	2.5%

●水道局における環境への取り組みに期待すること(年齢別、主要4項目)



*「10～20歳代」はサンプル数が少ないため除いています。

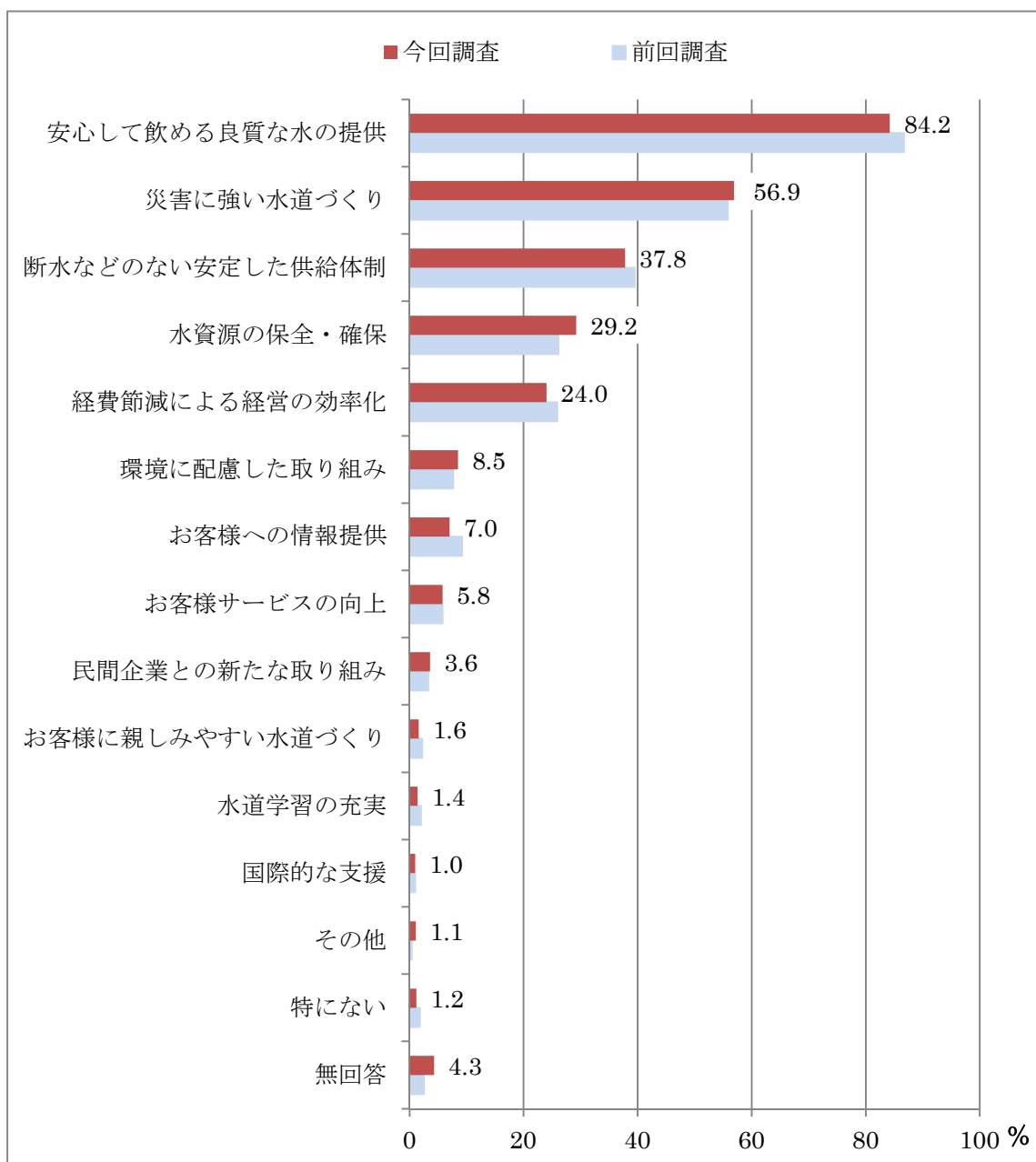
9 今後の課題について

質問23 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」(56.9%)も過半を超えています。次に「断水などのない安定した供給体制」(37.8%)、「水資源の保全・確保」(29.2%)、「経費節減による経営の効率化」(24.0%)があります。

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 812)

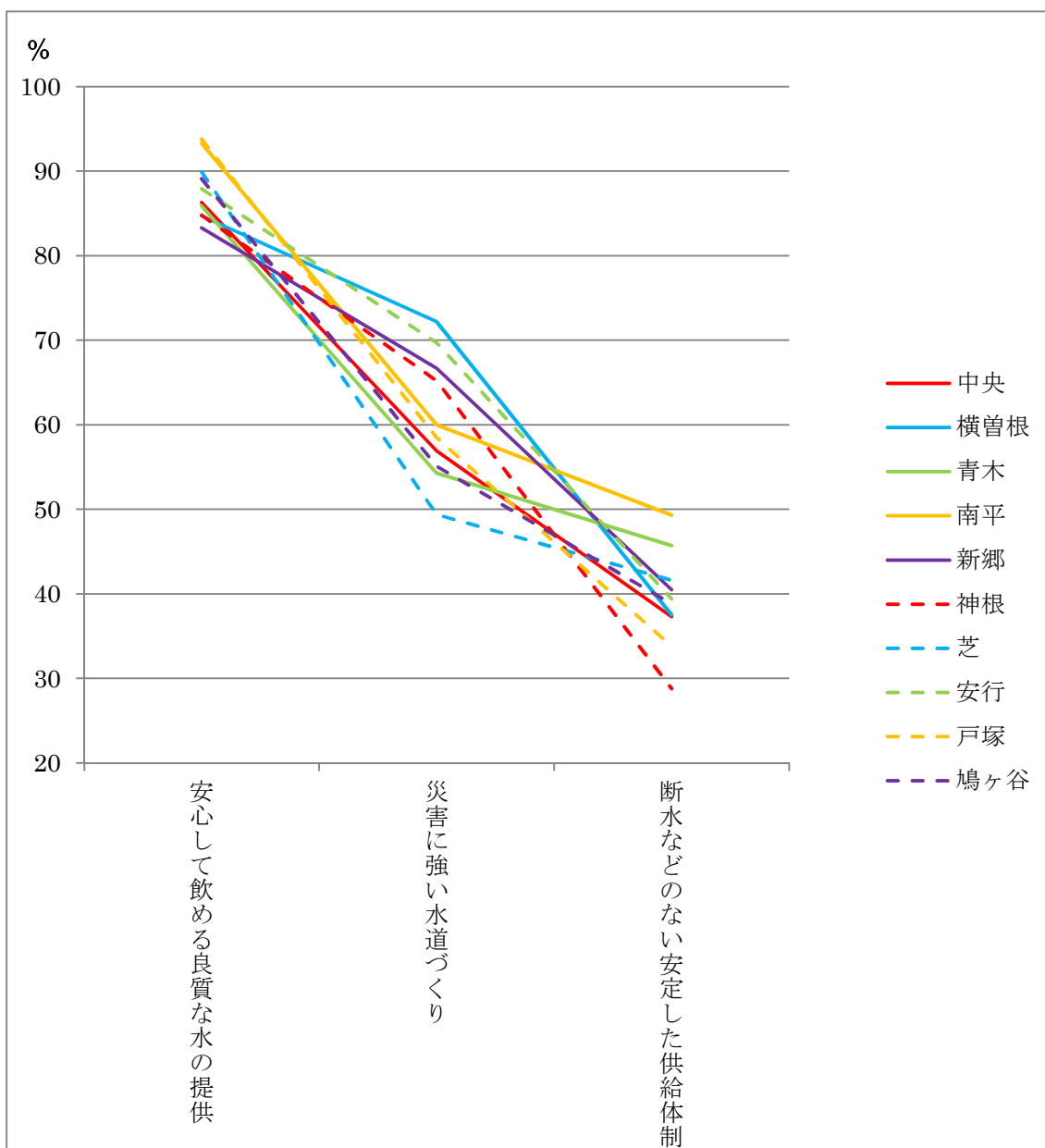


属性別では大きな差異はみられません。地域別でみると、どの地域も上位3項目の順は同じで、第1位の「安心して飲める良質な水の提供」が概ね 85～95%、第2位の「災害に強い水道づくり」が概ね 50～70%、第3位の「断水などのない安定した供給体制」が概ね 30～50%の範囲にあります。

●今後の水道局の取り組みにおいて重要視すること(属性別変動)

地域	年齢	性別	貯水槽の有無
3.3%	2.7%	1.3%	1.7%

●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)

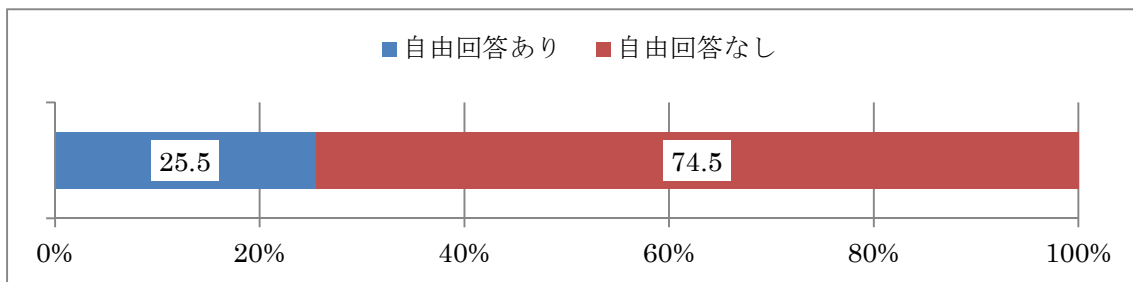


10 自由回答

質問24 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、207件の自由回答がありました。分野別では、「安全・安心な水の供給について」(51件)が最も多く、次いで、「おいしい水の供給について」(28件)、「水道料金について」(22件)、「広報・啓発・水道学習活動について」(21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812)



●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
安全・安心な水の供給について	51
おいしい水の供給について	28
水道料金について	22
広報・啓発・水道学習活動について	21
水道管の更新について	13
水源について	10
アンケートに関して	9
災害に強い水道づくりについて	9
災害時・非常時の水の供給・復旧について	9
水道工事について	9
下水道整備について	9
安定した水の供給について	8
水の出の改善について	8
節水の取り組みについて	6
漏水について	6
水道料金の支払い方法について	6
水路・排水溝について	6
水道に対する意識について	5
濁り水の発生について	5
環境への取り組みについて	4
検針について	4
河川・排水の浄化について	4
サービスについて	2
経営の改善について	2
その他のご意見・ご要望	19