

## アンケート調査票（市民）

アンケート調査票

# 「アクアプラン川口21～第2次川口市地域水道ビジョン～」 改訂における水道事業への市民ニーズの把握 ご協力をお願いします

### ご協力のお願い

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、第2期中期経営計画を見直し新たな事業展開を行うため、上記プランの改訂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26年12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（もしくは水道をよく使われているかた）をお願いします。
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、**1月8日（木）**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 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 |

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)

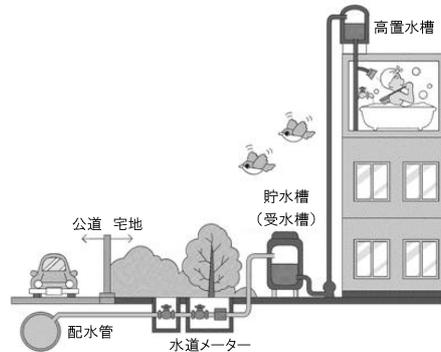
- |       |       |
|-------|-------|
| 1. 男性 | 2. 女性 |
|-------|-------|

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. スーパーの無料配布水 | 8. 井戸水         | 9. 湧水       |
| 10. その他 ( )   | 11. 水は飲まない     |             |

**水道水を飲まない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 ( )     |                   |

## 節水について

**問7. 現在、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	言えない	どちらとも	あまり 取り組んでいない	取り組んでいない
こまめに蛇口を止める	1	2	3	4	5	
風呂の残り湯を再利用する	1	2	3	4	5	
トイレ洗浄時の水量を減らす	1	2	3	4	5	
洗濯物をまとめて洗う	1	2	3	4	5	
洗濯や炊事ですぎ水を節約する	1	2	3	4	5	
上記以外の取り組み( )						

**問8. 節水への取り組みのために、使用している機器を教えてください。(あてはまるものすべて)**

1. 節水コマ	2. 節水型トイレ	3. 節水型洗濯機
4. 節水洗剤	5. 節水シャワーヘッド	6. バスポンプ
7. 食洗機	8. その他 ( )	9. 特になし

## 災害時・非常時について

**問9. 災害時・非常時の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10. 川口市では、災害時の対策として指定給水所を定めています。身近にある指定給水所<sup>※1</sup>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61か所(平成26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11. 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. 水道管の復旧の迅速化
4. 地域での給水訓練の強化	5. 応急給水体制の整備	6. 医療機関への給水整備
7. 情報発信の迅速化	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	

## 水道料金について

問12. 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   |       |

問12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12-1. 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. 他の公共料金より高いから      |
| 5. 以前安い市町村に住んでいたから | 6. サービスの質に対して高く感じるから |
| 7. その他 ( )         |                      |

問13. 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              |                       |

問14. 一定量まで同一料金とする基本料金<sup>※2</sup>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. 使用した分だけ支払うようにする |
| 3. 基本水量 <sup>※3</sup> 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                         |                    |

※2…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。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。(主に一般家庭で使用される口径 13～20 mm の給水契約については、一月あたり10 m<sup>3</sup> までは、基本料金のみとなります)

※3…基本水量は、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使用水量に関係なく料金は定額となります。

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

<川口市水道料金の例>(上水のみ)

口径 20mm で 45 m<sup>3</sup>(2ヶ月分)使用した場合の水道料金…6,657 円

**問15. 料金と水道事業を考えた場合、あなたの考えに最も近い考えを教えてください。(1つ)**

1. 料金が上がったとしても支払方法を便利にしてほしい
2. 料金が上がったとしても水源の確保や水源環境の保護に取り組んでほしい
3. 料金が上がったとしても安全安心な水を届けてほしい
4. 料金が上がったとしてもおいしい水を届けてほしい
5. 料金が上がったとしても災害時に強い水道であってほしい
6. 料金が上がったとしても温暖化対策や省エネ対策などを推進し、環境にやさしい水道であってほしい
7. 現状のままで料金は値下げしてほしい
8. 料金をあげる前に経営の効率化を図ってほしい

**広報・啓発・水道学習活動について**

**問16. 水道事業の広報・啓発・水道学習活動についての現在の満足度と今後の期待度を教えてください。(それぞれ1つ)**

	現在の満足度 (1つ)						今後の期待度 (1つ)				
	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	知らない	期待する	やや期待する	どちらとも言えない	あまり期待しない	期待しない
川口市水道局のホームページ	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5
広報誌「みずぐるま」 (年2回8月・2月発行)	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5
水道便利帳 (ホームメモ)	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5
ポスター (水道週間・水道新聞)	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5
市主催のイベント (水道水PRコーナー)	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5
ポスターコンクール (小学校4年生対象)	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5
施設見学 (ダム・浄水場)	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5
水道局の出前講座 (学校等)	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5
地域での災害を想定した給水訓練	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5
上記以外の期待する取り組み ( )											

**問17. 水道事業について、どのような情報が知りたいですか。(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. 特になし

**水道事業について**

**問18. 水の安定した供給のための取り組みについて、現在の満足度と今後の期待度を教えてください。(それぞれ1つ)**

	現在の満足度 (1つ)					今後の期待度 (1つ)				
	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	期待する	やや期待する	どちらとも言えない	あまり期待しない	期待しない
安全で良質な水道水の供給 (水質管理・監視の強化など)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
水道水の安定供給 (低水圧や断水の回避など)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
施設や設備の整備 (古くなった施設や水道管の整備など)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
災害・危機管理対策の推進 (地震や濁水に備えた整備・対策など)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

**問19. 水道局における、お客様へのサービスについて、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	

**問19で「4. やや不満」または「5. 不満」と回答された方のみお答えください**

**問19-1. 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. 漏水時などの作業員の対応	6. その他 ( )
7. 特にない	

**問20. 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



