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ニーズの把握

調査結果報告書

平成 27 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　節水について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 10
質問7　節水への取り組み・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 10
質問8　節水への取り組みのために使用している機器・・・・・・・・・・・・・・ 11
４　災害時・非常時について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 12
質問9　災害時・非常時における水の確保策・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 12
質問10　身近な指定給水所の場所・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 13
質問11　災害時・非常時の対策として水道局に望むこと・・・・・・・・・・・・ 14
５　水道料金について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 15
質問12　現在の水道料金・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 15
質問12－１　水道料金が高いと感じる理由・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 16
質問13　今後利用したい支払い方法や制度・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 17
質問14　一定量まで同一料金とする基本料金の仕組み・・・・・・・・・・・・・・ 18
質問15　料金からみた水道事業の考え方・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 19
６　広報・啓発・水道学習活動について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 20
質問16　水道事業の広報・啓発・水道学習についての満足度と期待度・・・・・・ 20
質問17　水道事業について知りたい情報・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 22
７　水道事業について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 23
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・・・・・ 23
質問19　水道局におけるお客様へのサービス・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 25
質問19－１　お客様へのサービスで不満に感じたこと・・・・・・・・・・・・・ 26
質問20　水道局の工事などで不満に感じたこと・・・・・・・・・・・・・・・・・ 27
質問21　配管に関して不安なこと・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 28
８　環境との調和について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 29
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・・・・・・・・・・・ 29
９　今後の課題について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 30
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・・・・・・・・・・・ 30

10　自由回答・・・ 32
質問24　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　コスト削減状況・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 36
質問3　利用検討している水資源・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 37
3　水道水について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 38
質問4　節水への取り組み・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 38
質問5　使用水量・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 40
質問6　使用水量の状況・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 41
質問6－1　今後の使用水量の増加理由・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 43
質問6－2　今後の使用水量の減少理由・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 43
4　水道料金について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 44
質問7　水道料金・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 44
質問7－1　水道料金が高いと感じる理由・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 46
質問8　従量逓増式について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 47
質問8－1　料金体系の見直し・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 48
質問9　料金からみた水道事業の考え方・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 49
5　災害時・非常時について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 50
質問10　災害時・断水時における対策・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 50
質問11　身近な指定給水所の場所・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 51
質問12　災害時・非常時の対策として水道局に望むこと・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 52
6　広報・啓発活動について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 53
質問13　広報誌「みずぐるま」・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 53
質問14　ホームページでの情報発信・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 54
質問15　知りたい水道情報・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 55
7　水道事業について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 56
質問16　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・・・・・・・・・ 56
質問17　水道局の工事などで不満に感じたこと・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 57
質問18　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19　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20　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・・・ 62
質問21　水道局へのご意見・ご要望・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 62

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、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、上記の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 26 年 12 月 15 日（月）～平成 27 年 1 月 8 日（木）

（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	815	40.8%	3
事業所	200	76	38.0%	0

（6）調査結果の表示方法

・グラフに表示されている（計○○）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、複数の項目相互の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ため表示していません。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。

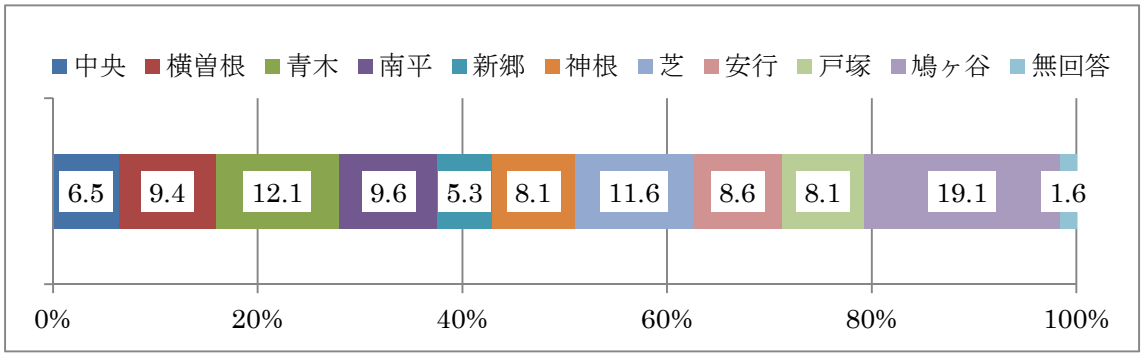
第２章　市民

1　属性項目

質問１　居住地域

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

●居住地域（計 812）

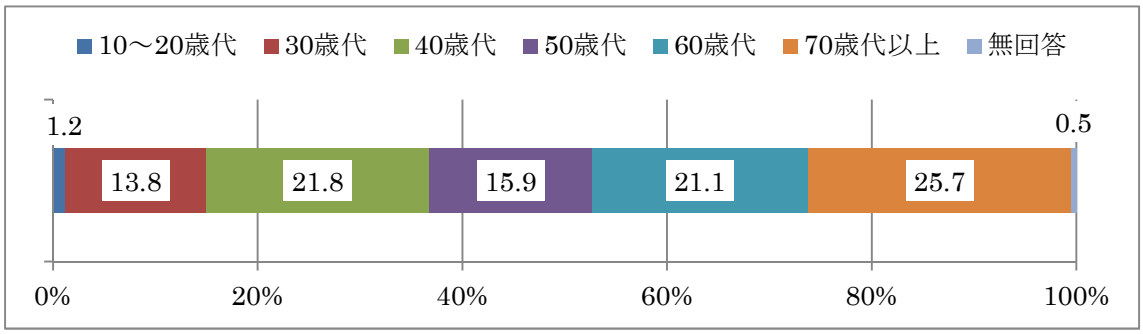


質問２　年齢

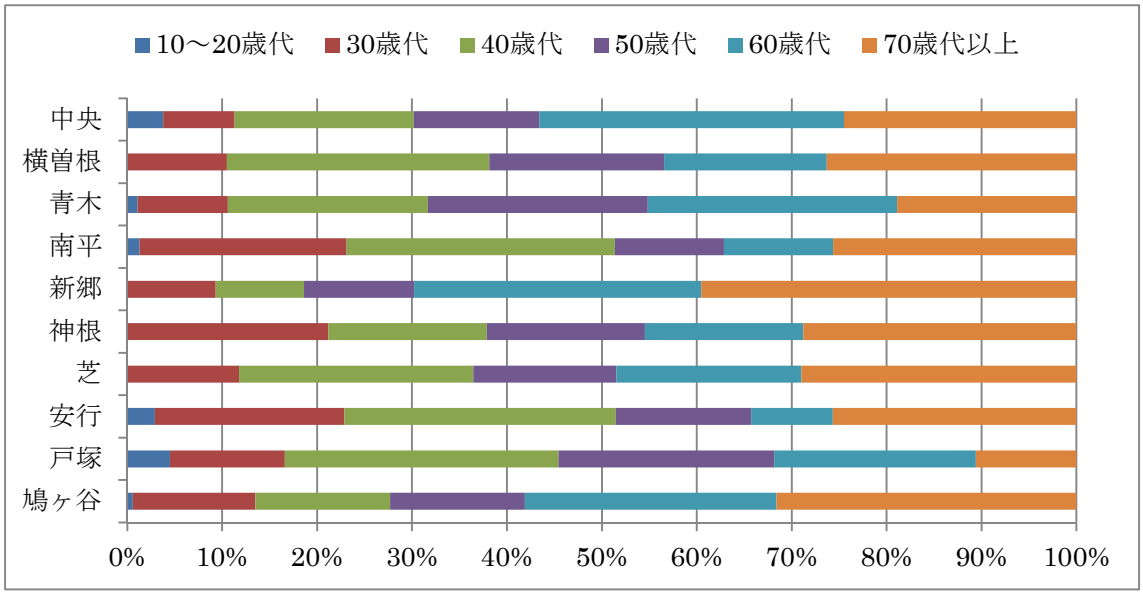
回答者の年齢は「70 歳代以上」が 25.7%で最も多くなっています。逆に「10～20 歳代」は 1.2%で他世代と比べて少なくなっています。

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）

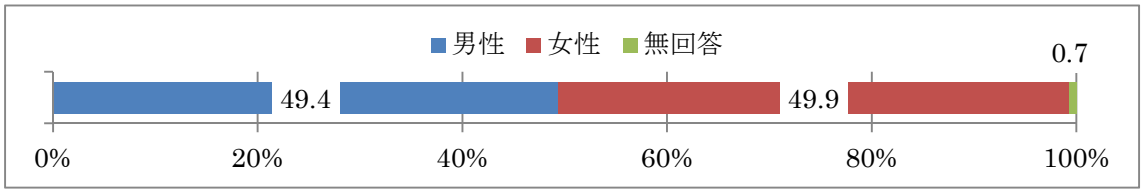


質問３　性別

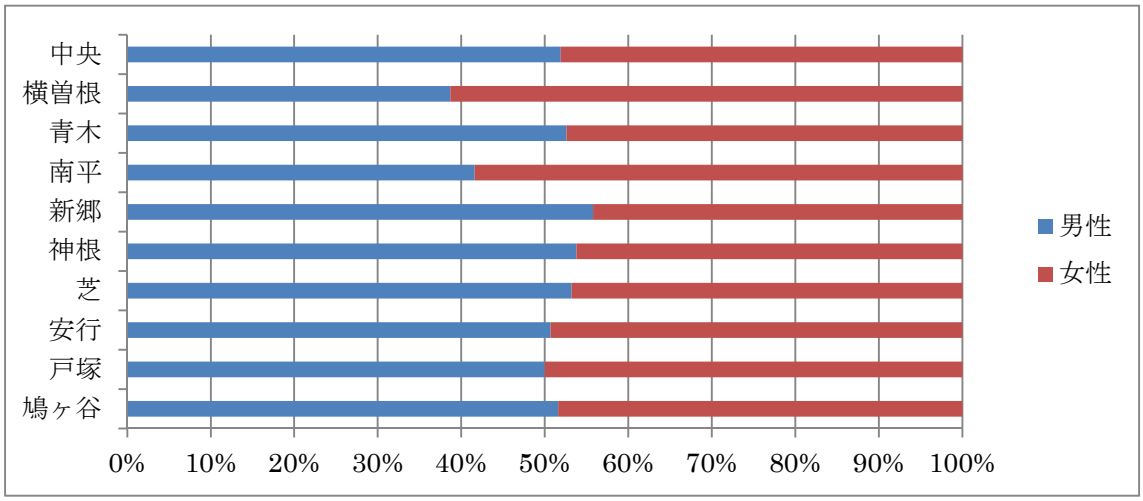
回答者の性別は「男性」と「女性」がほぼ同数となっています。

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）

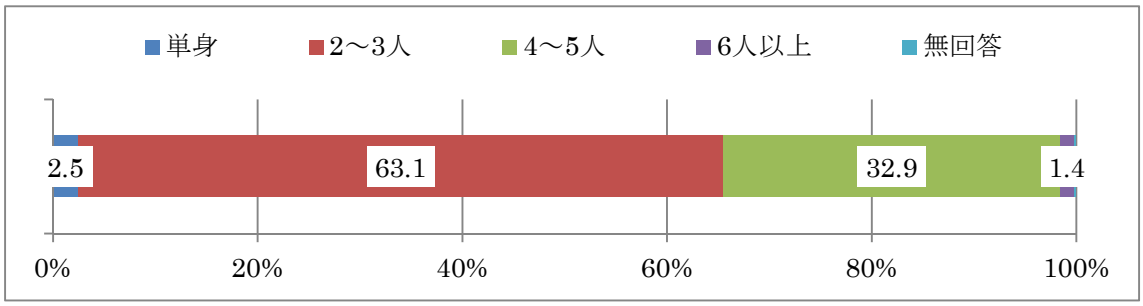


質問４　同居人数

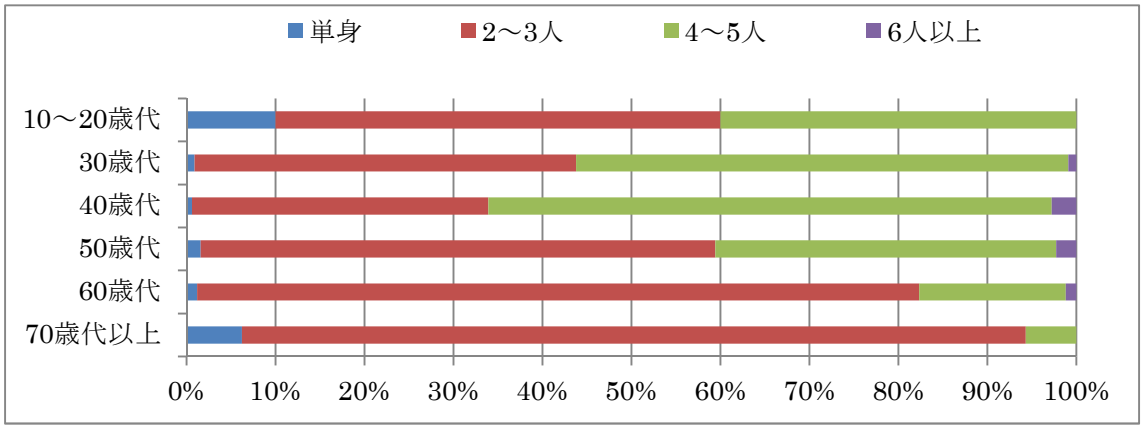
回答者の同居人数は「2～3 人」が 63.1%と過半を占め、次いで「4～5 人」が 32.9%となっており、両者で 96%に達しています。

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）



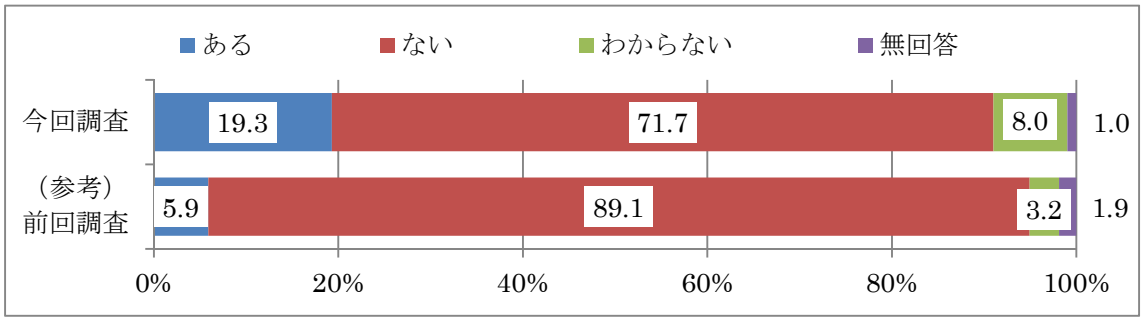
●同居人数（年齢別）



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）



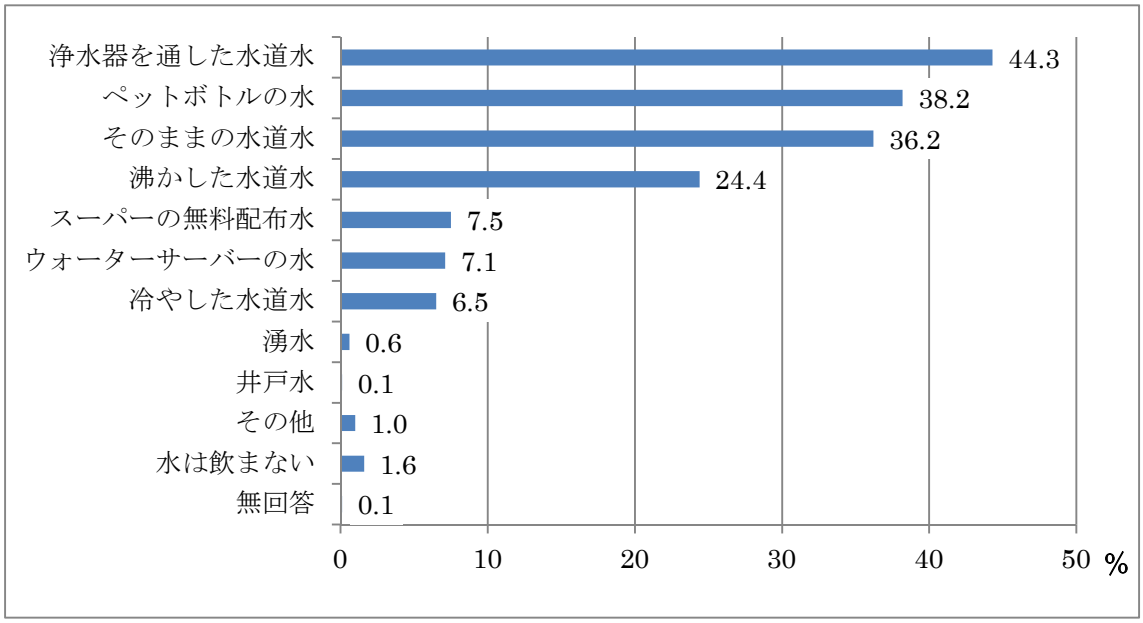
２　水道水について

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)

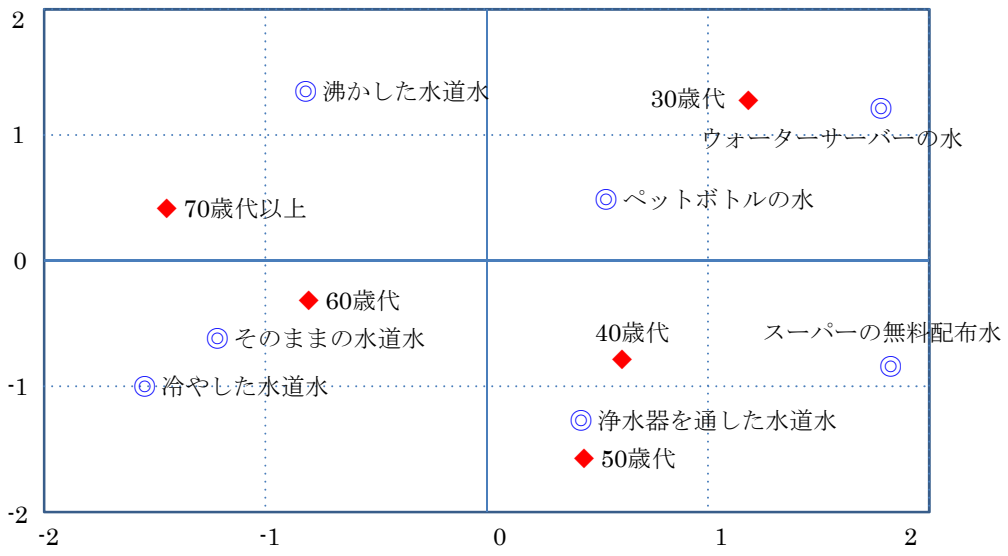
地域	年齢	性別	貯水槽の有無
3.3%	3.9%	1.5%	2.8%

【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します。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

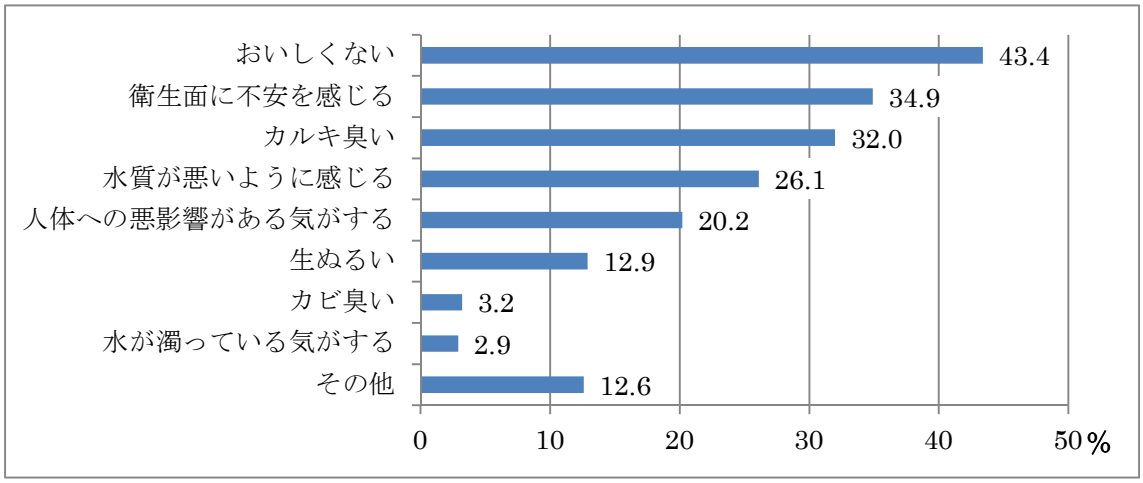
水道水を飲まない人における、水道水を飲まない理由は「おいしくない」が 43.4%で最も多く、次いで「衛生面に不安を感じる」(34.9%)、「カルキ臭い」(32.0%)、「水質が悪いように感じる」(26.1%)、「人体への悪影響がある気がする」(20.2%)となっています。

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。

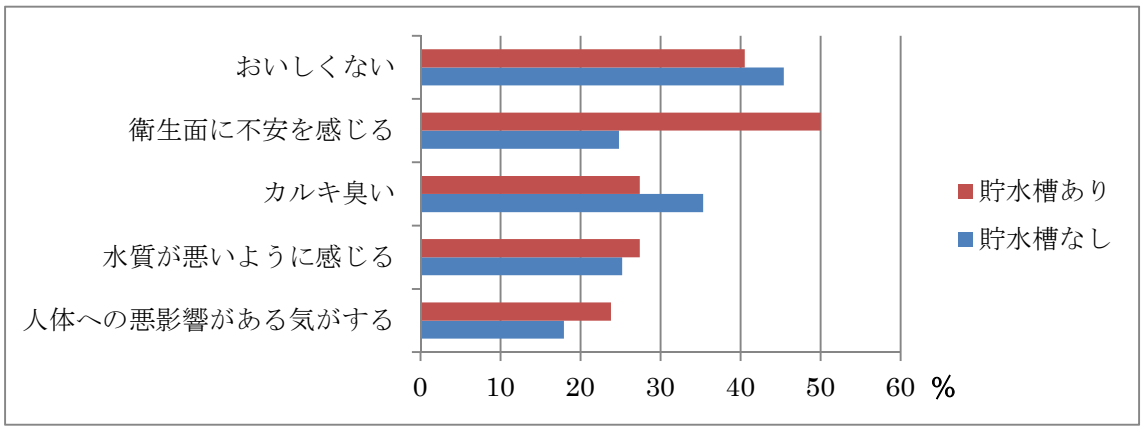
●水道水を飲まない理由(計 341)



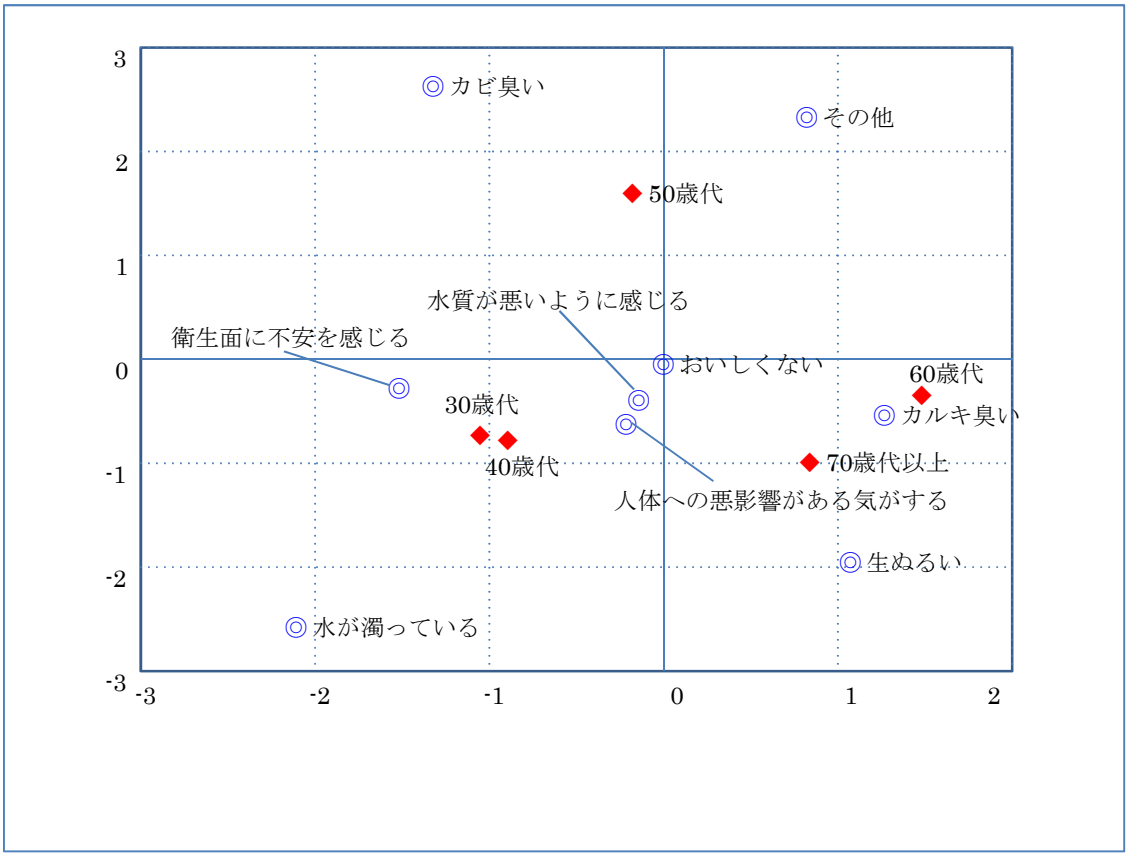
●水道水を飲まない理由(属性別変動)

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・コレスポンデンス分析）



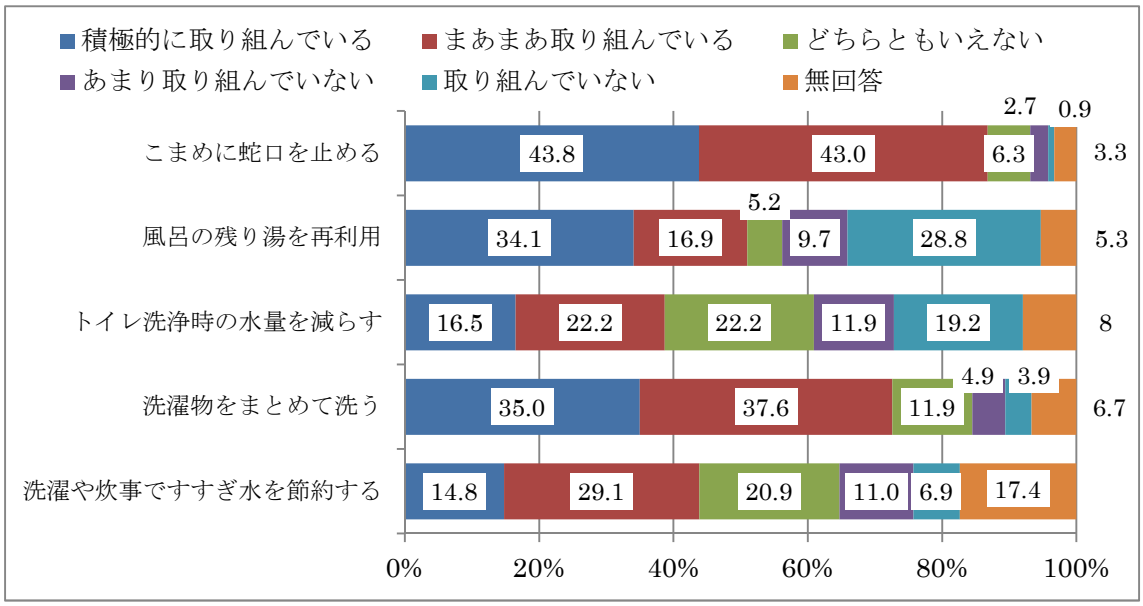
３　節水について

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

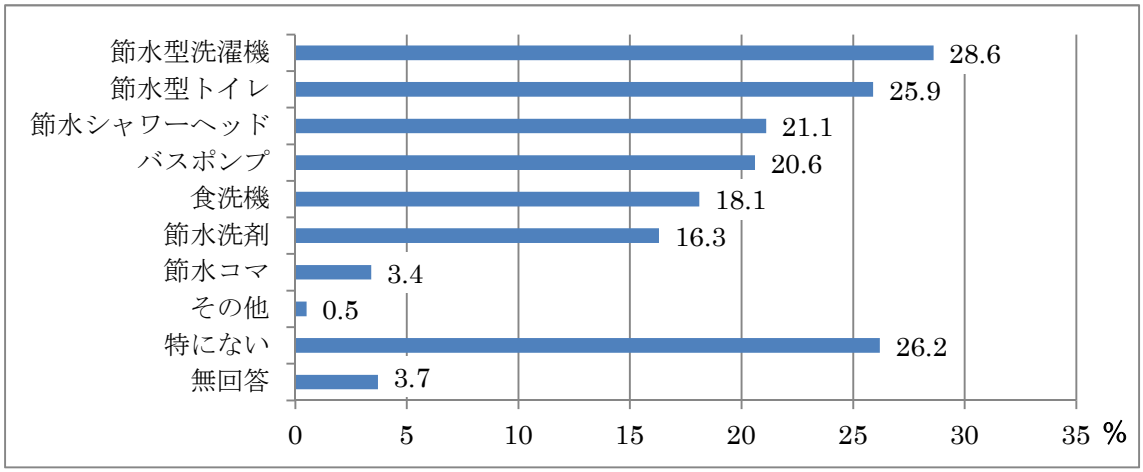
取り組み内容	回答数
水・湯の再利用をしている(米のとぎ汁:水やり、風呂の残り湯:トイレ洗浄など)	7
雨水を貯水し、利用している(植木・花の水やりなど)	4
シャワーを節約する、節水シャワーを付けたなど	3
タライで手洗いしている	1
植木の水やりを減らしている	1
トイレ洗浄タンクにポリタンク等を入れる	1
風呂にポリタンク等を入れる	1
食器やフライパンの油を紙で拭き取ってから洗う	1
蛇口を少し細くする	1

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。

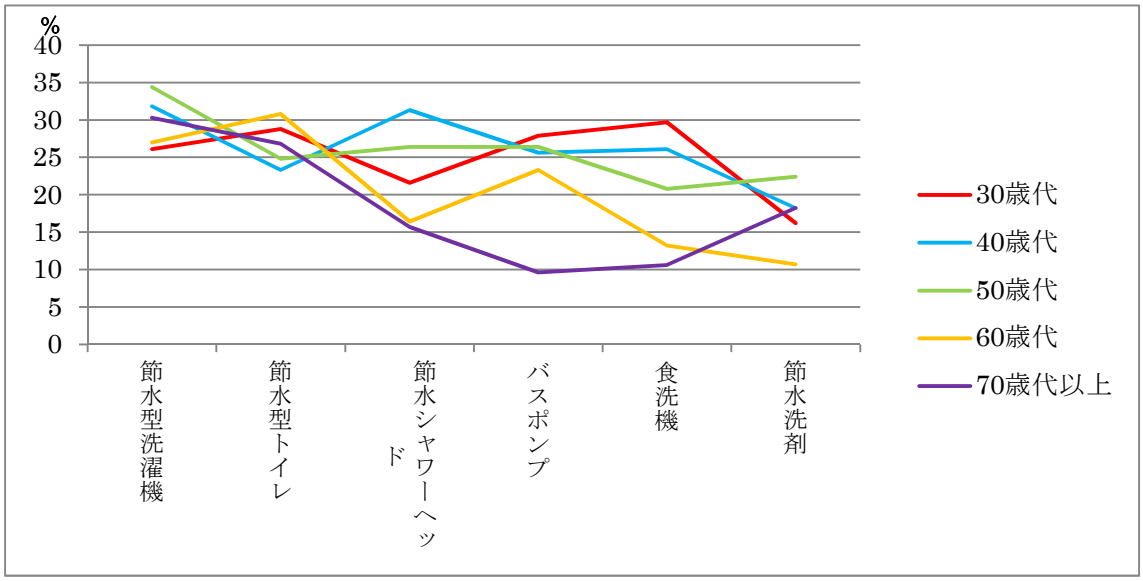
●節水の取り組みのために使用している機器(計 812)



●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。

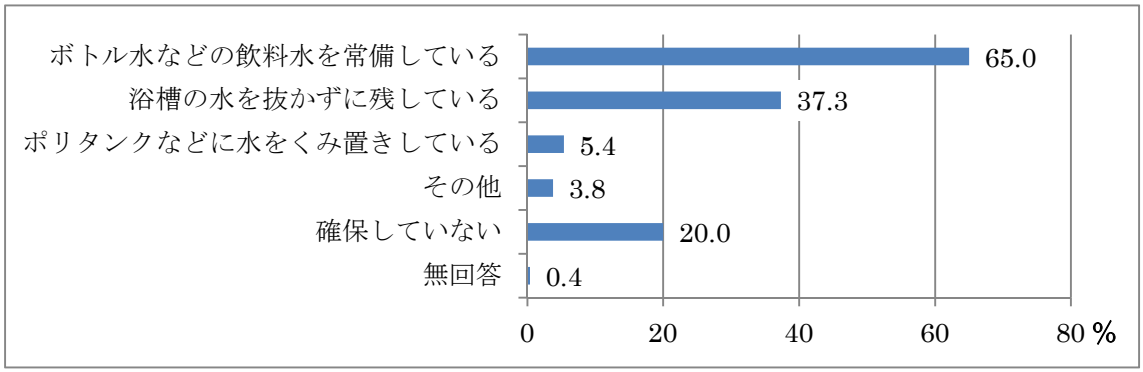
4　災害時・非常時について

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。

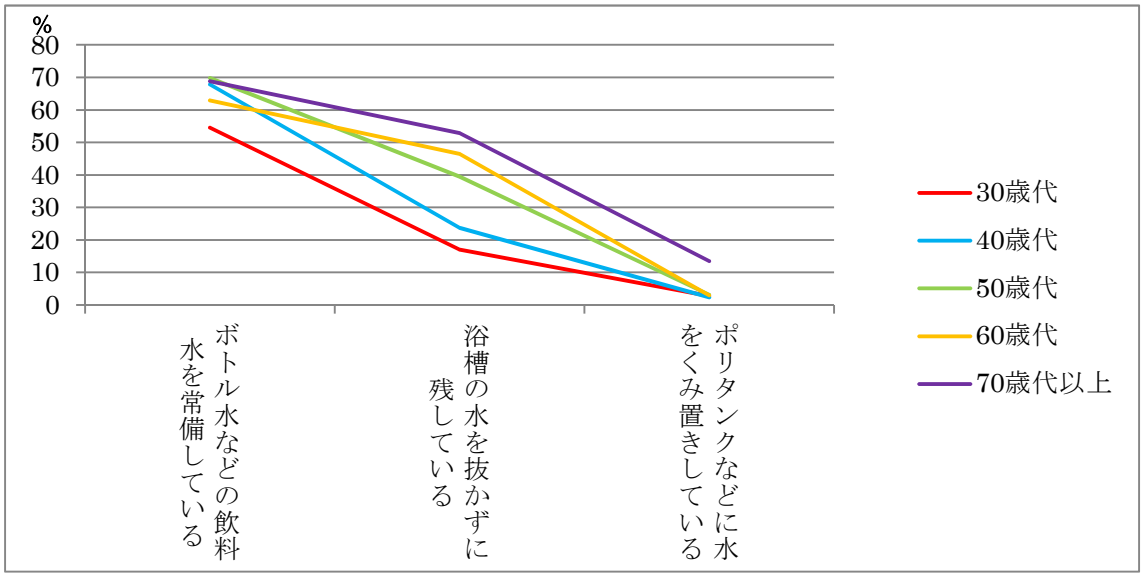
●災害時・非常時における水の確保策（計 812）



●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）



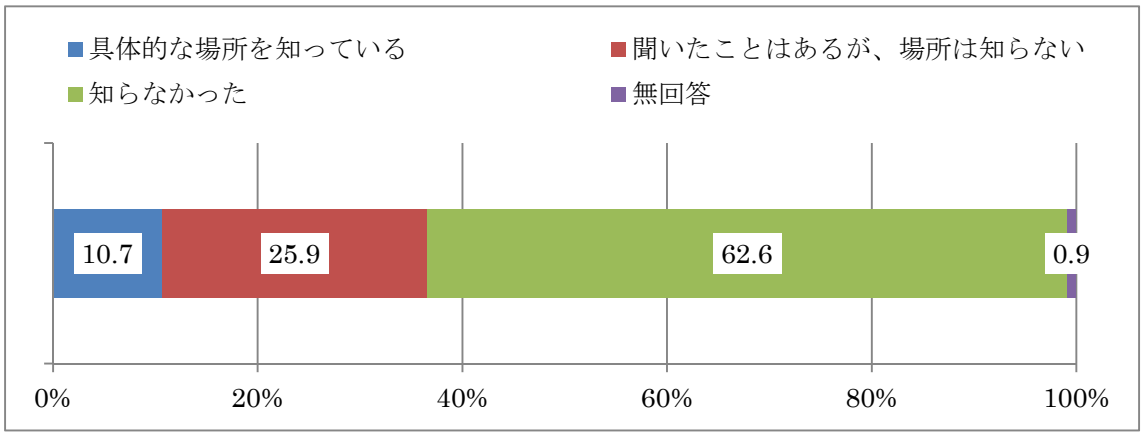
＊「10～20 歳代」はサンプル数が少ないため除いています。

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難い状況です。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。

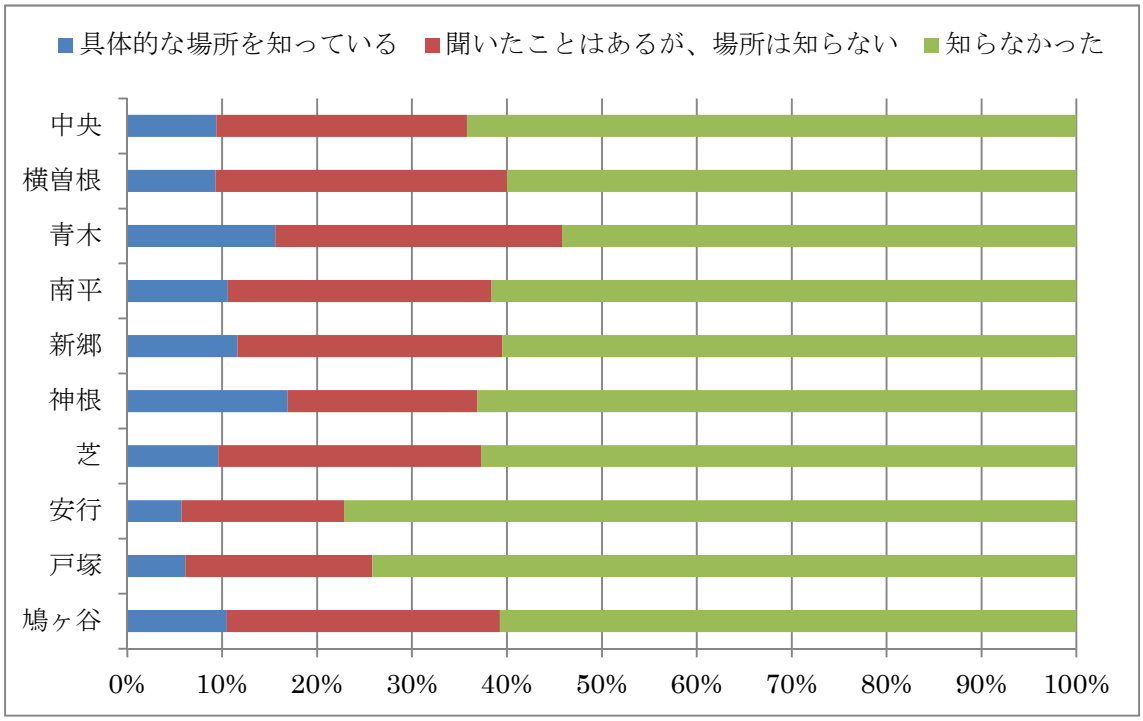
●身近な指定給水所の場所（計 812）



●身近な指定給水所の場所（属性別変動）

地域	年齢	性別	貯水槽の有無
3.9%	5.0%	1.4%	1.8%

●身近な指定給水所の場所（地域別）

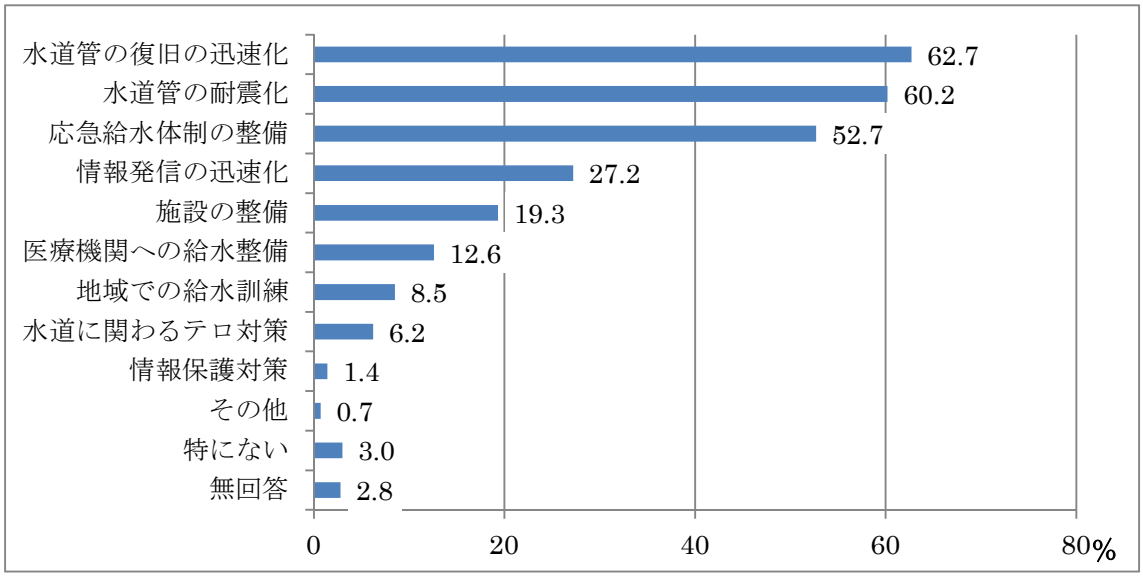


質問１１　災害時・非常時の対策として水道局に望むこと

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。

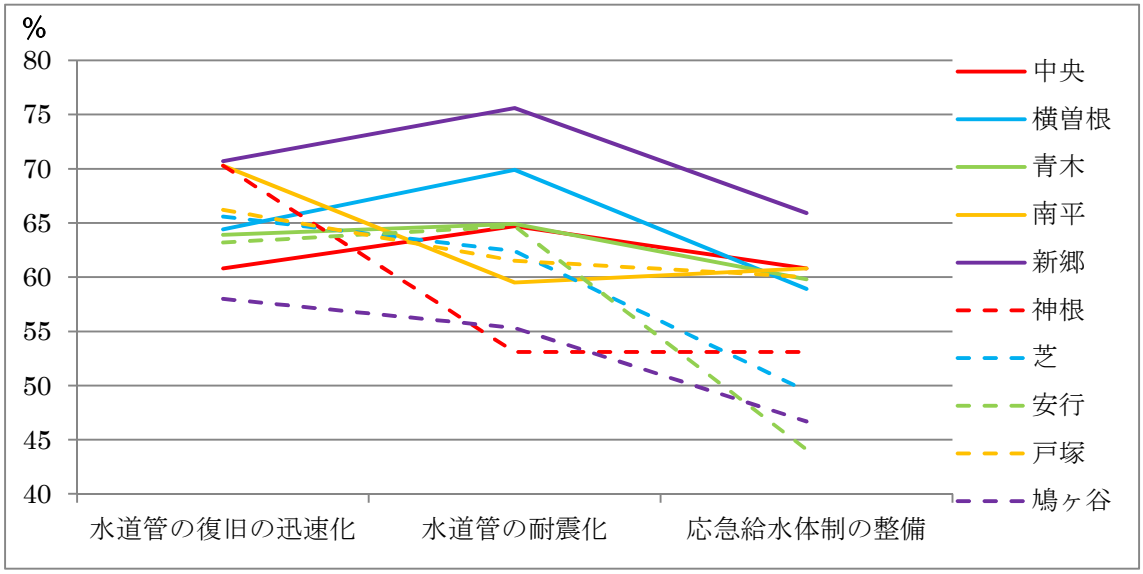
●災害時・非常時の対策として水道局に望むこと(計 812)



●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)

地域	年齢	性別	貯水槽の有無
3.9%	3.6%	1.6%	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

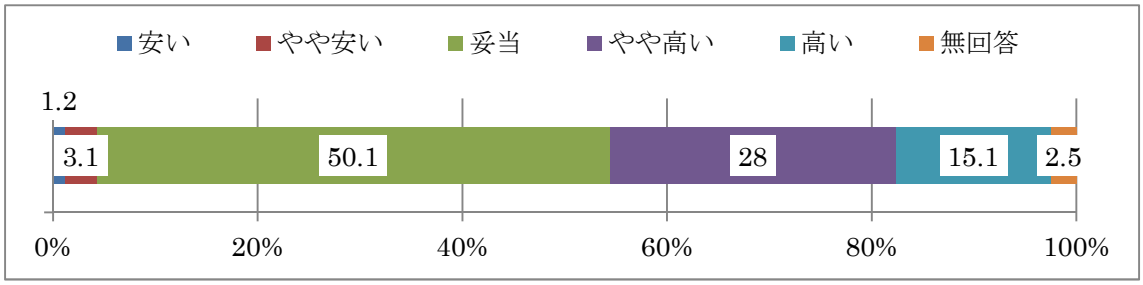
質問１２　現在の水道料金

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)

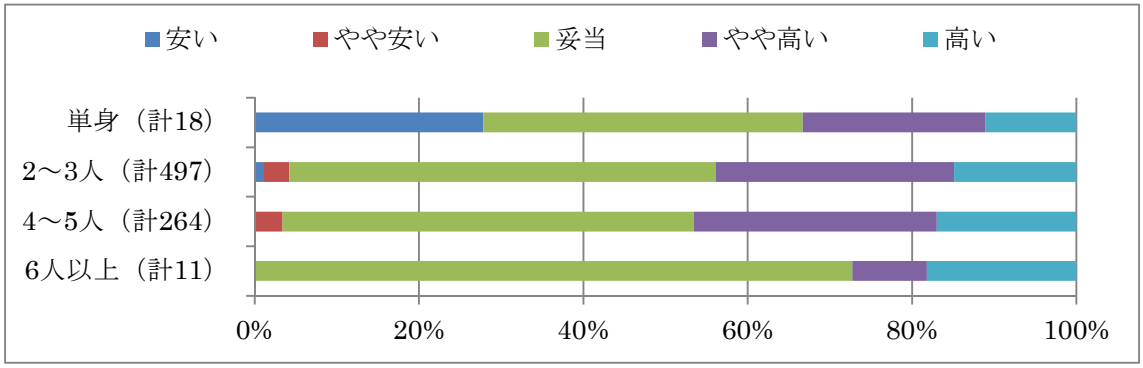
地域	年齢	性別	貯水槽の有無
4.3%	3.4%	1.6%	3.7%

●現在の水道料金(地域別、点数化した値)

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



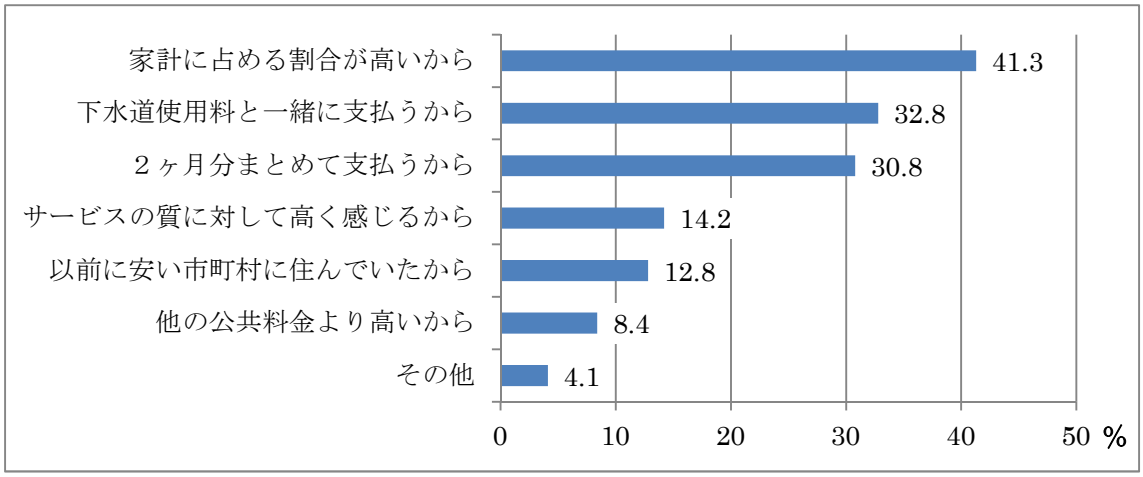
＊「6 人以上」は回答数 11 と少ないため、参考値とします

質問１２－１　水道料金が高いと感じる理由

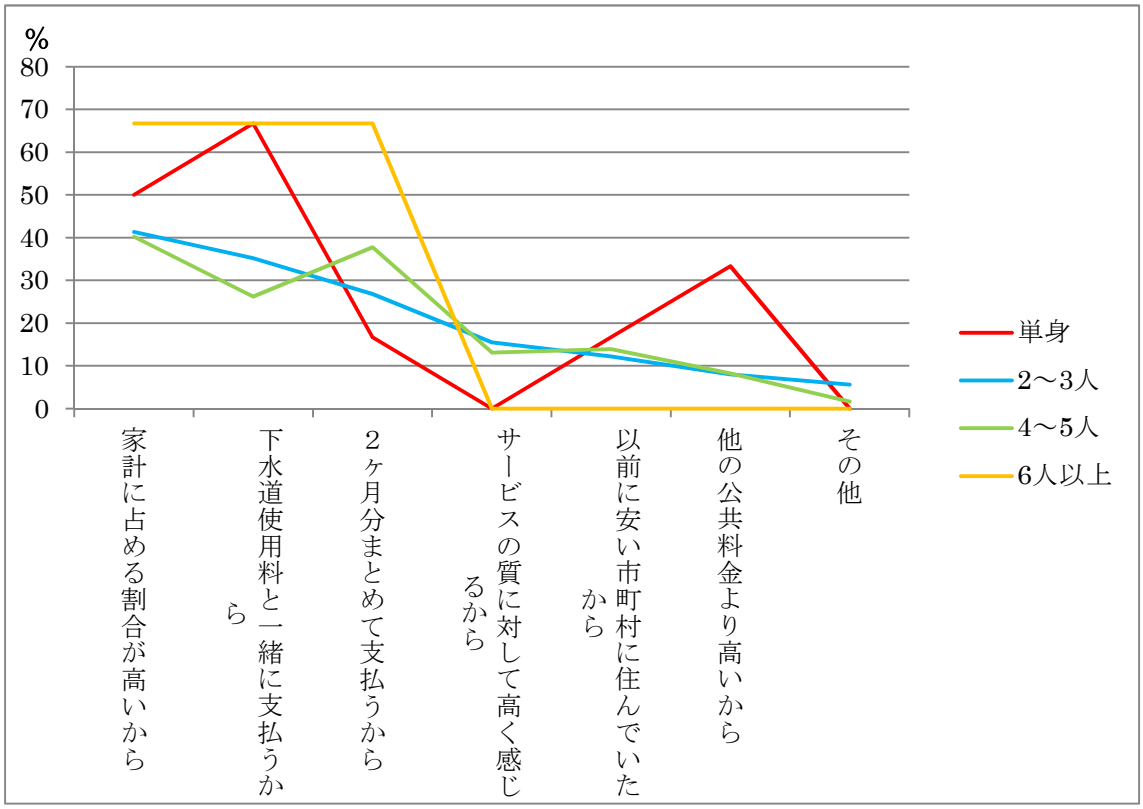
水道料金が高いと感じる理由は、「家計に占める割合が高いから」(41.3%)が最も多く、「下水道使用料と一緒に支払うから」(32.8%)、「2ヶ月分まとめて支払うから」(30.8%)が続いています。

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)



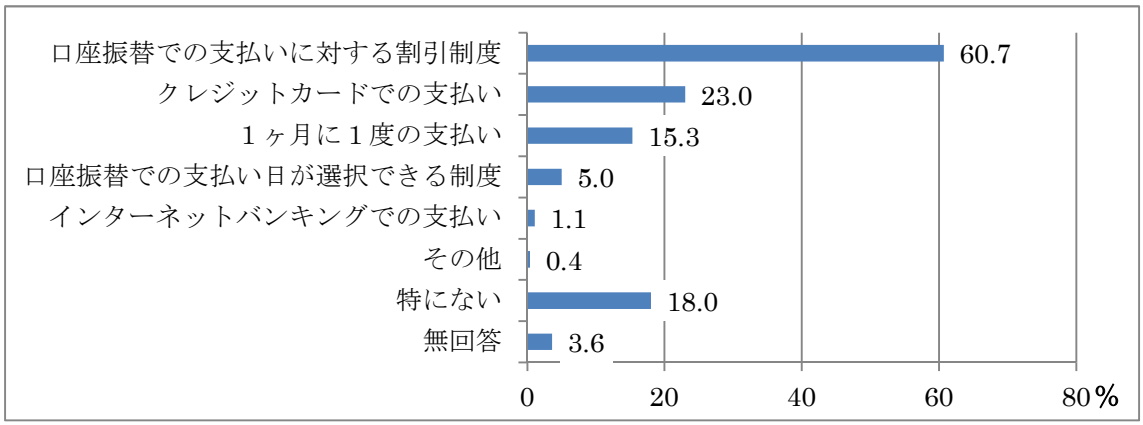
＊「単身」は回答者数 6、「6 人以上」は回答者数 3 と少ないため参考値とします。

質問１３　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。

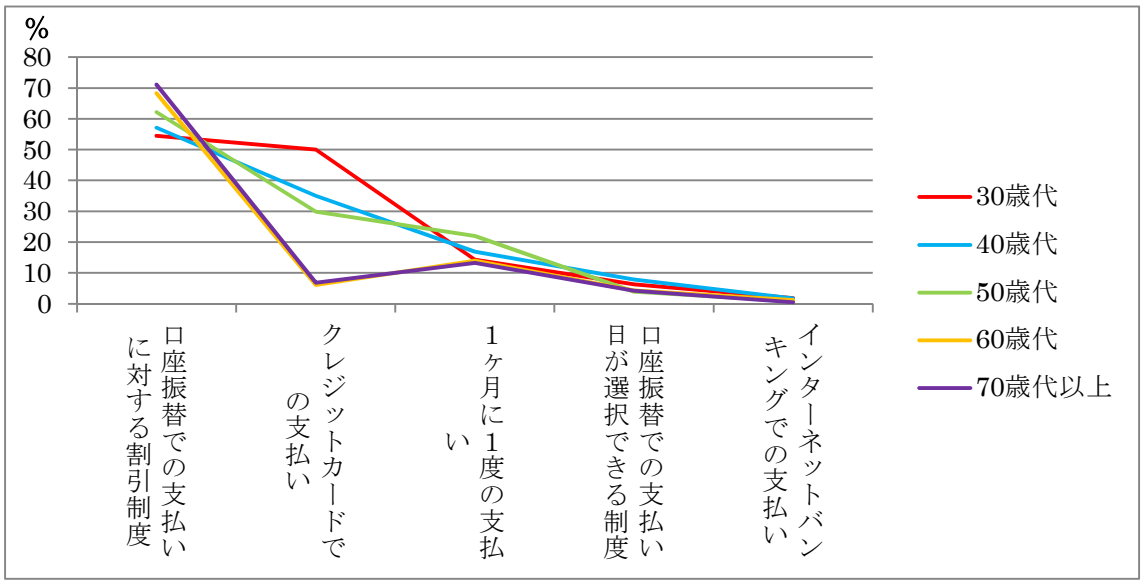
●今後利用したい支払い方法や制度(計 812)



●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)



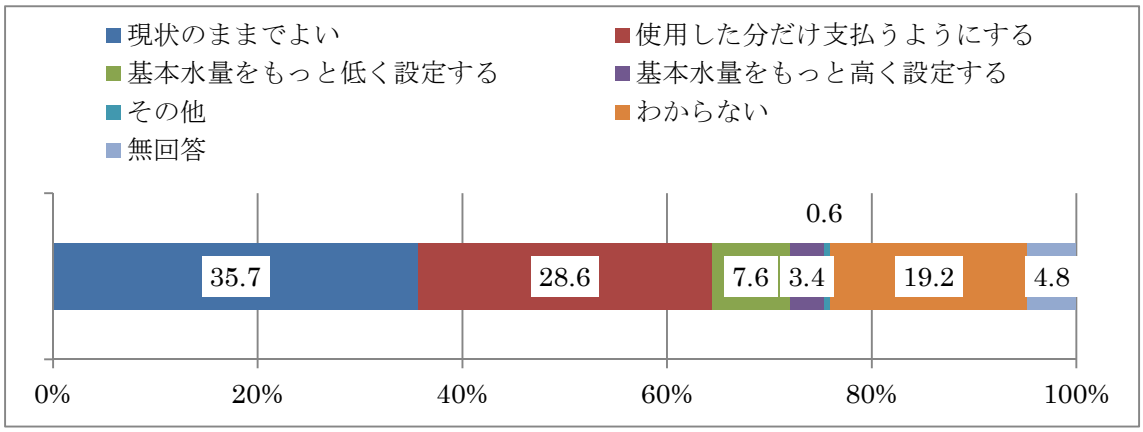
＊「10～20 歳代」はサンプル数が少ないため除いています。

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。

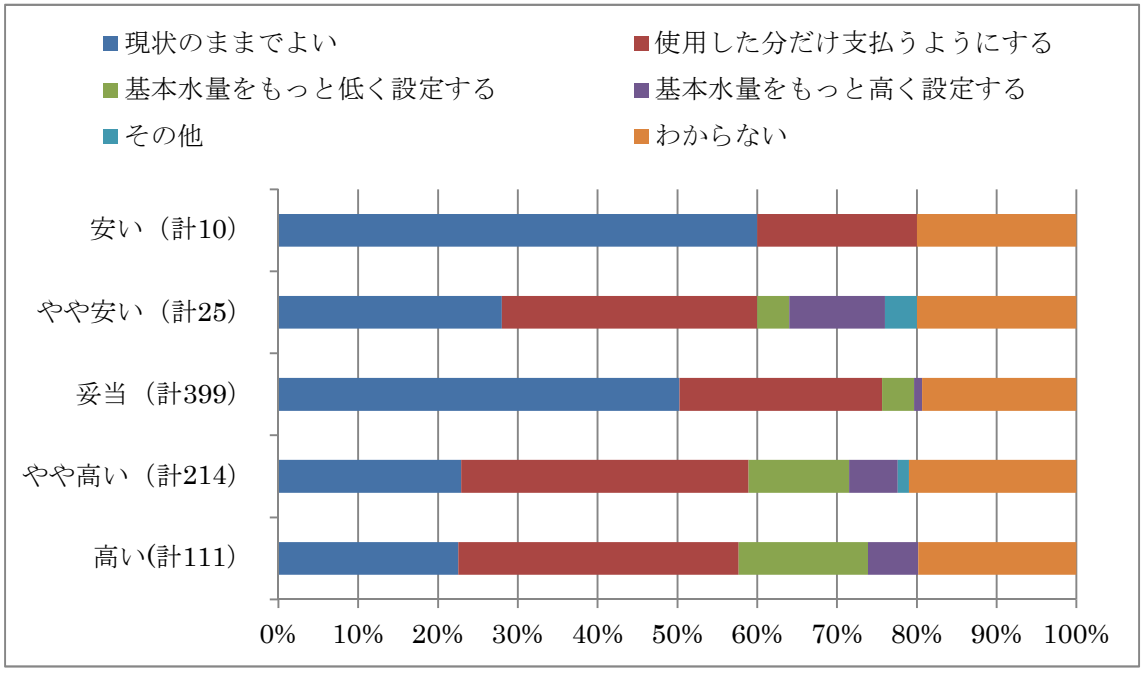
●一定量まで同一料金とする基本料金の仕組み(計 812)



●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)

地域	年齢	性別	貯水槽の有無
3.4%	3.6%	2.6%	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)



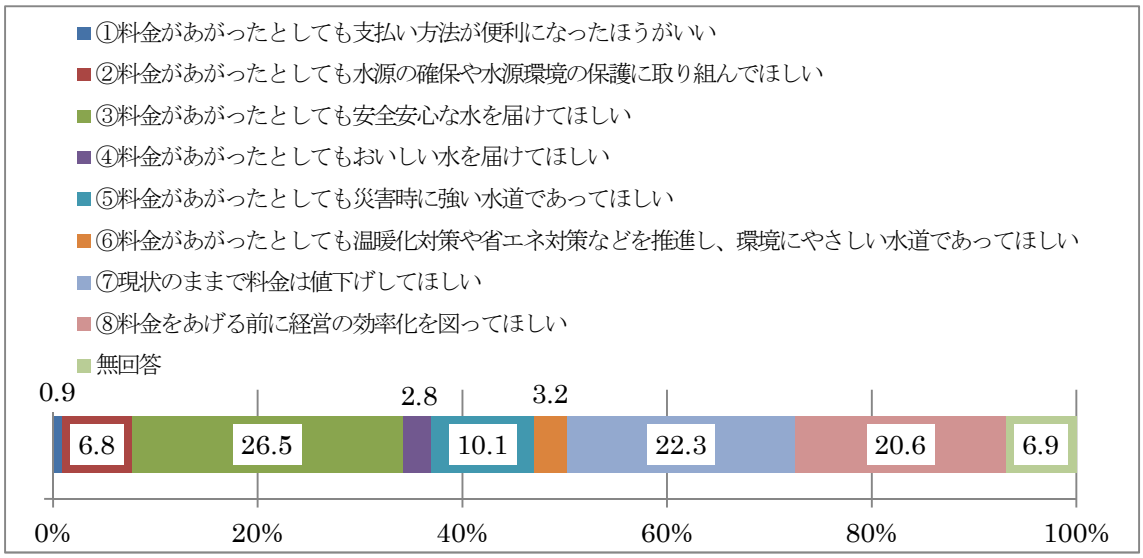
＊「安い」は回答数が少ないため参考値とします。

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「料金があ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、「料金があがったとしても」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、「料金があ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。

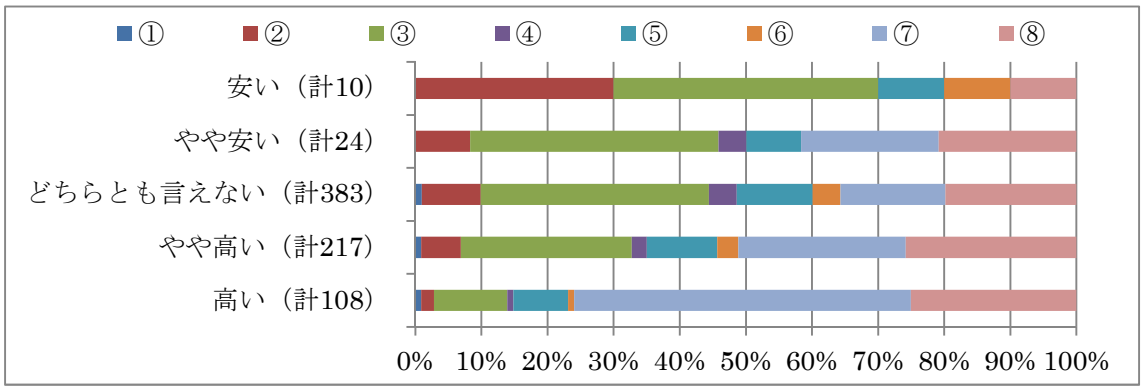
●料金からみた水道事業の考え方(計 812)



●料金からみた水道事業の考え方(属性別変動)

地域	年齢	性別	貯水槽の有無
3.9%	3.6%	1.0%	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

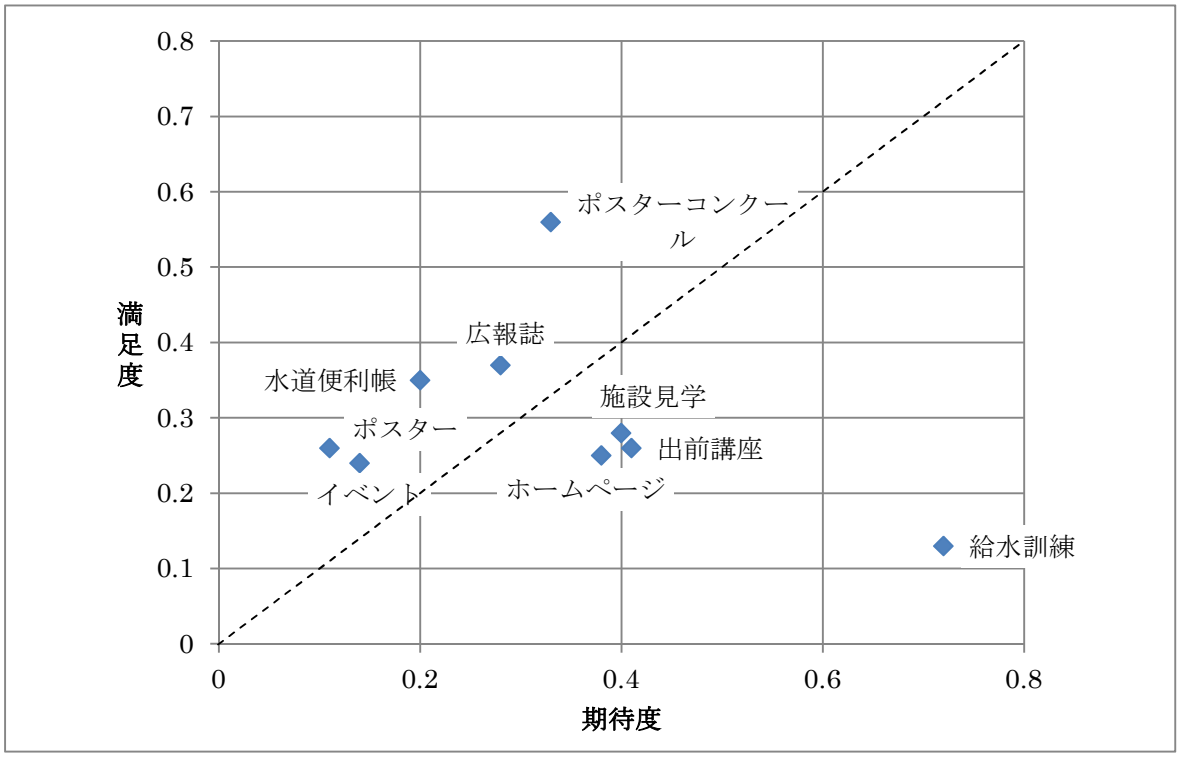
６　広報・啓発・水道学習活動について

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・期待度にしています。

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）

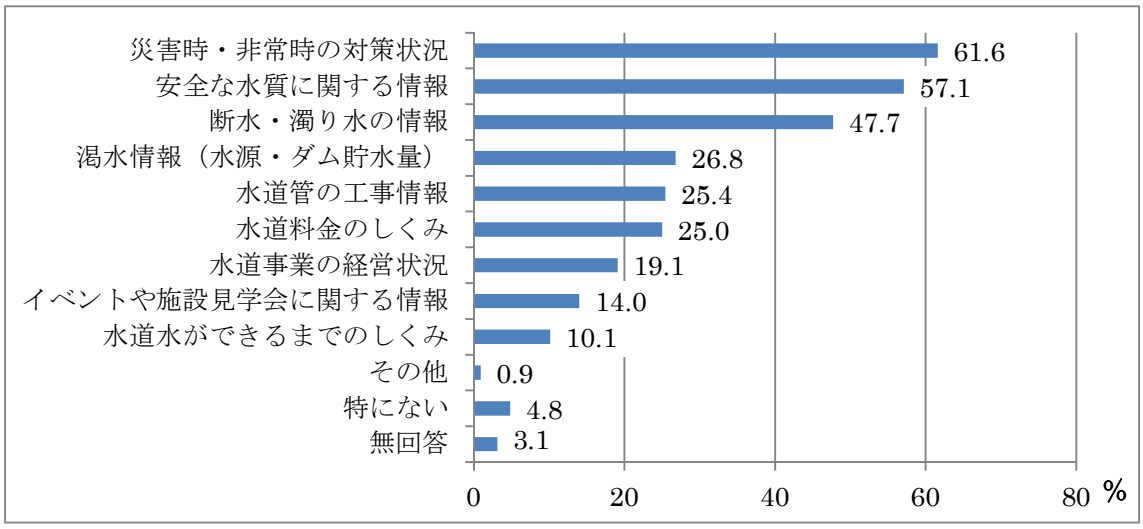
地域	満足度	期待度	期待度−満足度
中央	−0.07	+0.28	+0.35
横曽根	+0.21	+0.67	+0.46
青木	+0.25	+0.81	+0.56
南平	+0.24	+0.95	+0.71
新郷	+0.58	+0.79	+0.21
神根	+0.35	+0.69	+0.34
芝	+0.96	+0.68	+0.72
安行	+0.13	+1.00	+0.87
戸塚	+0.05	+0.67	+0.62
鳩ヶ谷	−0.06	+0.70	+0.76

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。

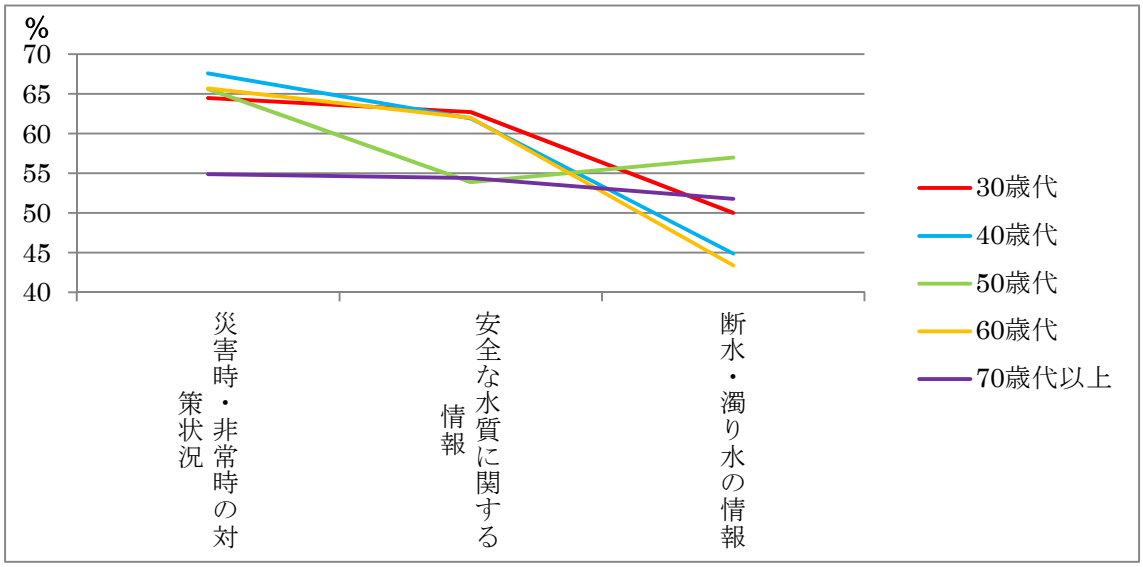
●水道事業について知りたい情報(計 812)



●水道事業について知りたい情報(属性別変動)

地域	年齢	性別	貯水槽の有無
4.6%	3.9%	2.5%	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。

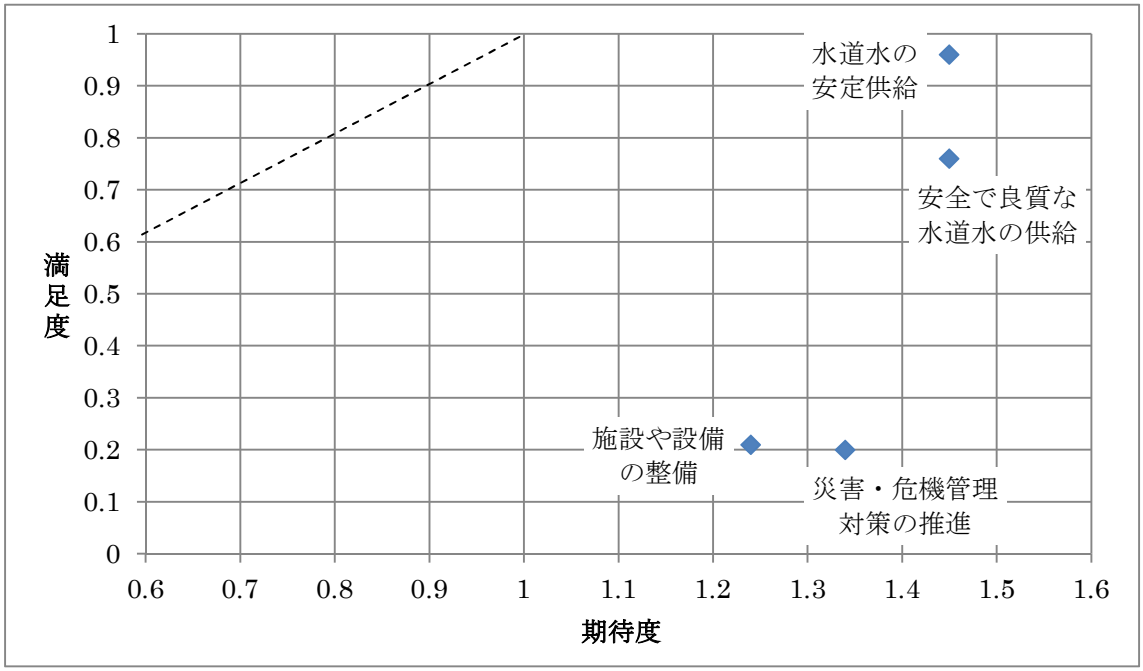
7　水道事業について

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）



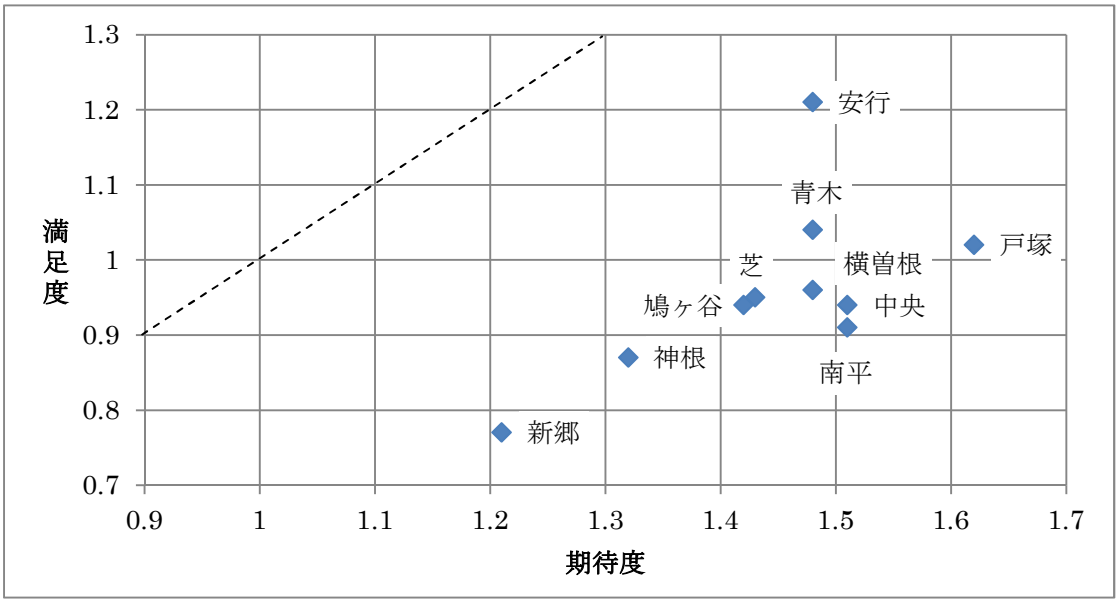
●水の安定した供給のための取り組みについて（満足度と期待度）

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）

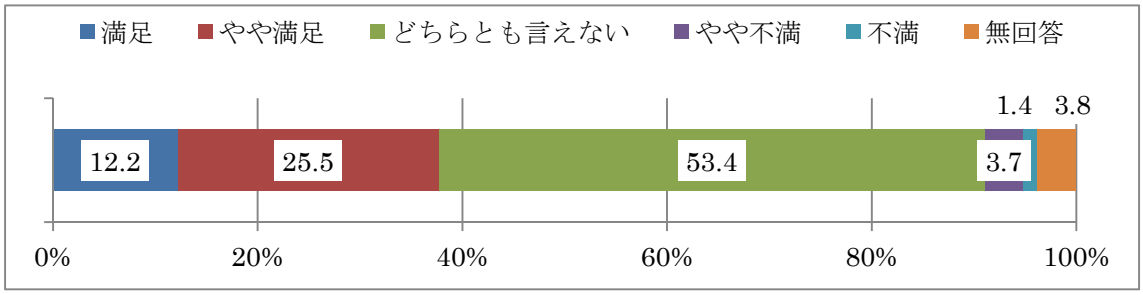
地域	満足度	期待度	期待度-満足度
中央	+0.94	+1.51	+0.57
横曽根	+0.96	+1.48	+0.52
青木	+1.04	+1.48	+0.44
南平	+0.91	+1.51	+0.60
新郷	+0.77	+1.21	+0.44
神根	+0.87	+1.32	+0.45
芝	+0.95	+1.43	+0.48
安行	+1.21	+1.48	+0.27
戸塚	+1.02	+1.62	+0.60
鳩ヶ谷	+0.94	+1.42	+0.48

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。

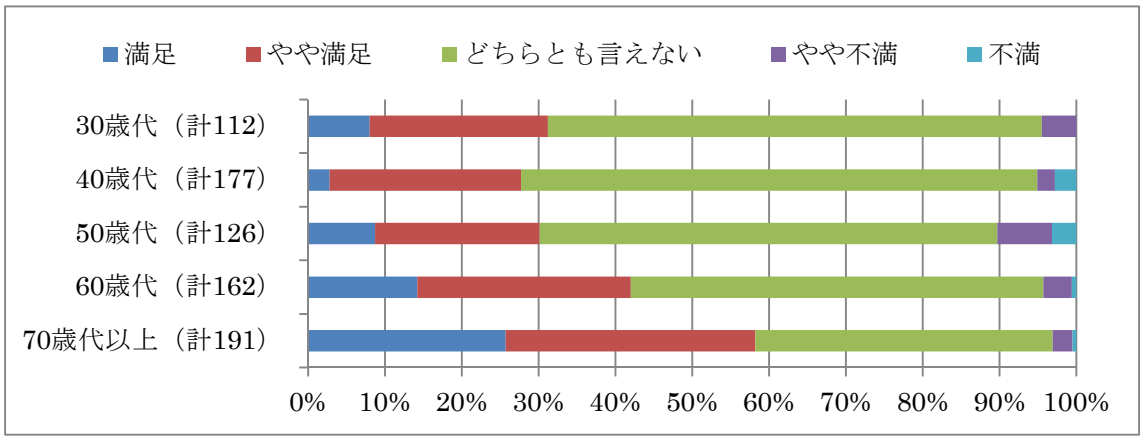
●水道局におけるお客様へのサービス(計 812)



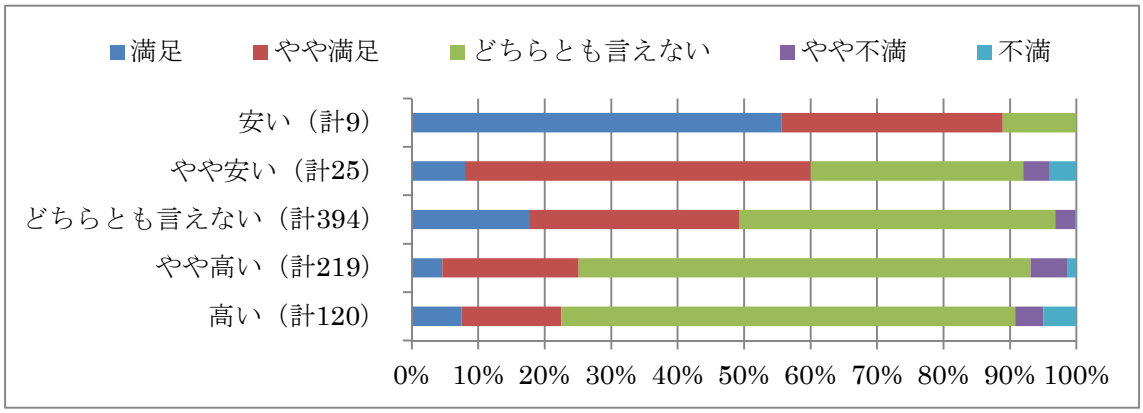
●水道局におけるお客様へのサービス(属性別変動)

地域	年齢	性別	貯水槽の有無
3.5%	5.3%	3.6%	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)



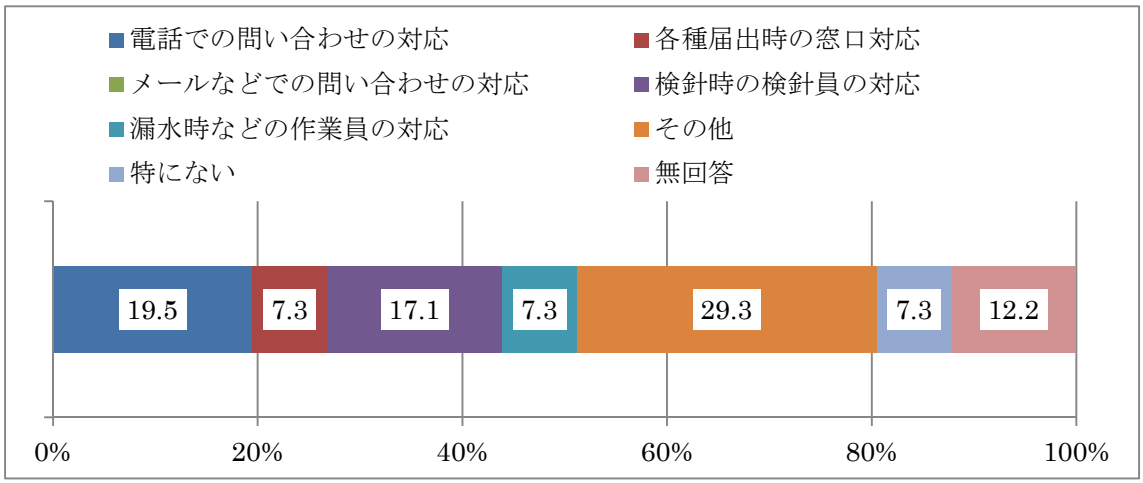
＊「10～20 歳代」はサンプル数が少ないため除いています。



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

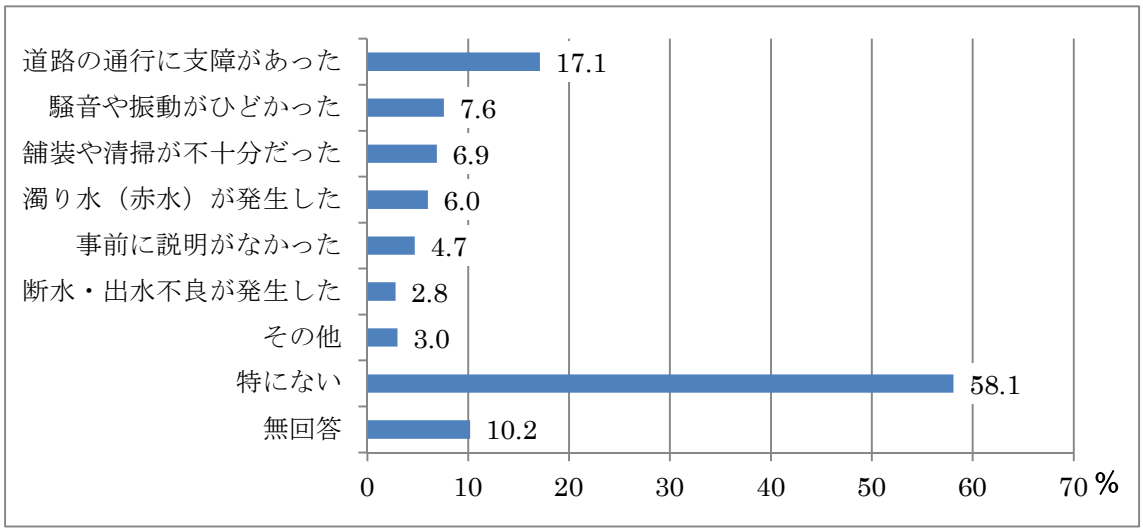
その他の内容	回答数
情報がない・少ない・伝わってこない	3
サービスを受けていると感じない	2
ホームページ以外の個人への連絡がほしい	1
クレジット支払いができない	1
不要な印刷物でゴミを増やしている	1
漏水工事の補修が悪い	1
(その他／お客様サービス以外)	3

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）

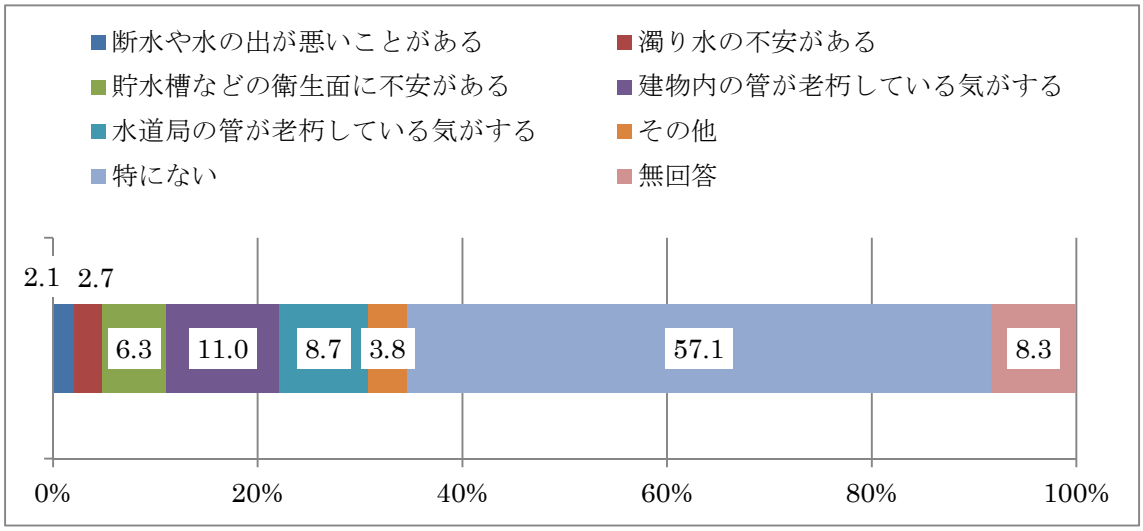
地域	年齢	性別	貯水槽の有無
3.2%	2.5%	2.0%	1.6%

質問２１　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。

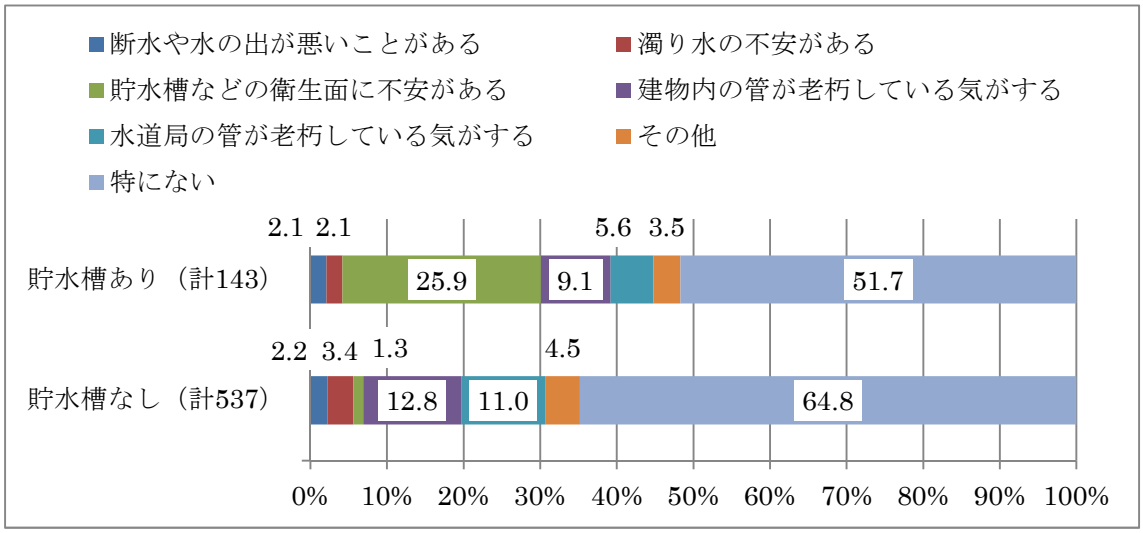
●配管に関して不安なこと(計 812)



●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)



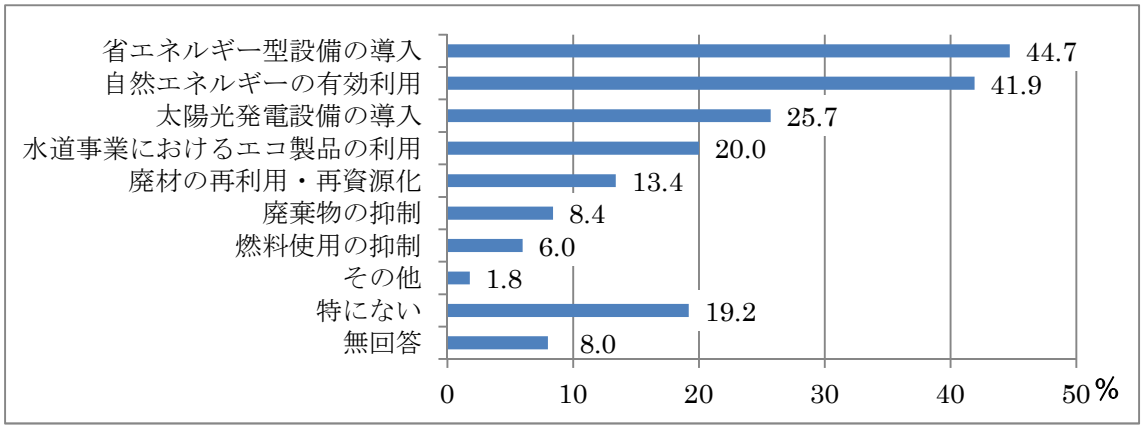
８　環境との調和について

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。

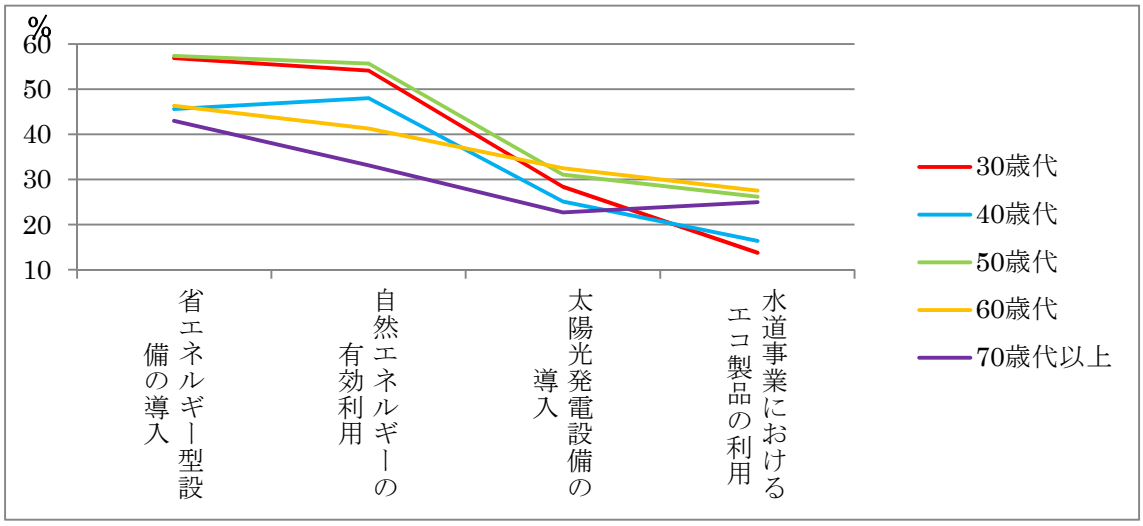
●水道局における環境への取り組みに期待すること(計 812)



●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。

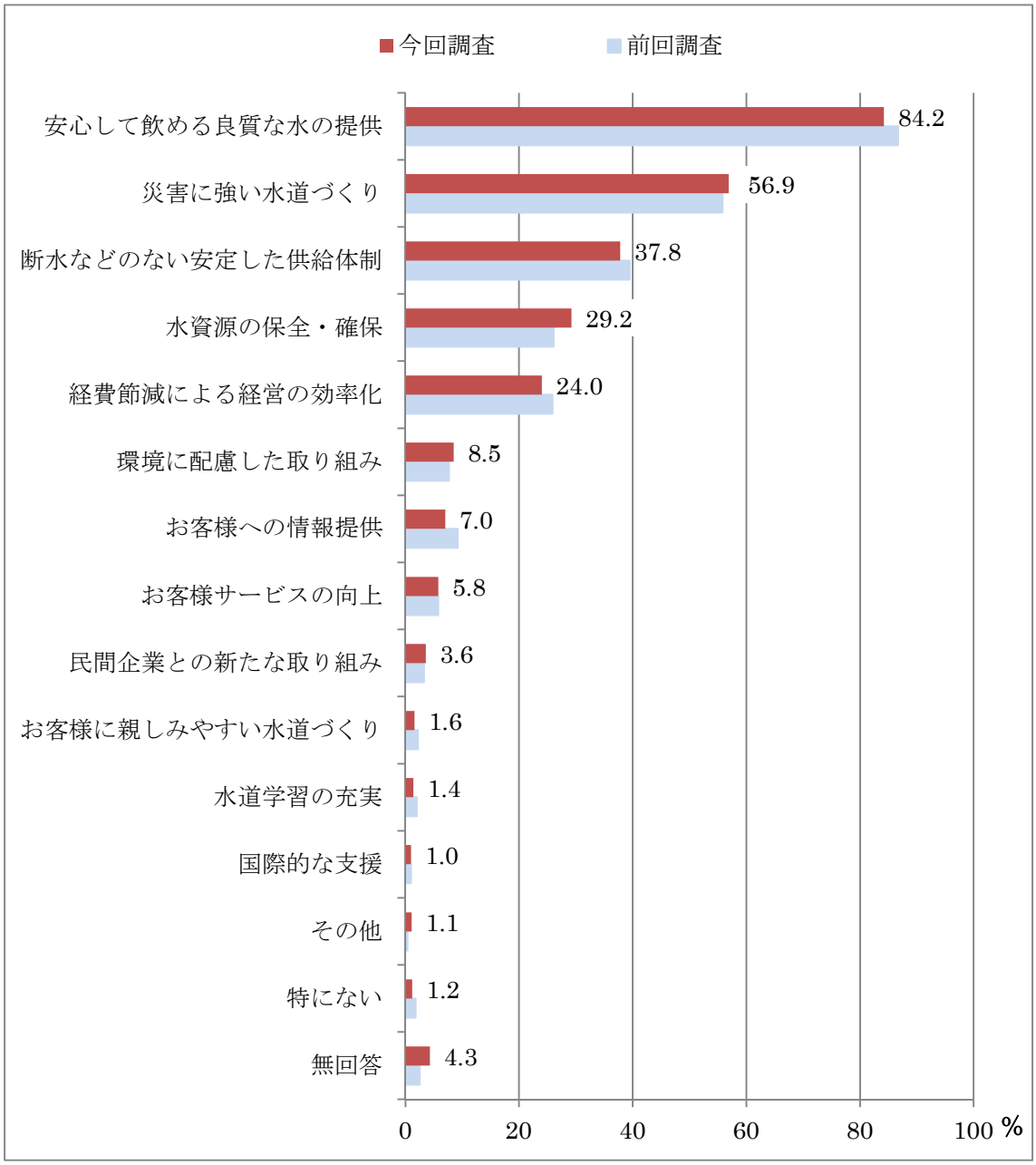
９　今後の課題について

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)

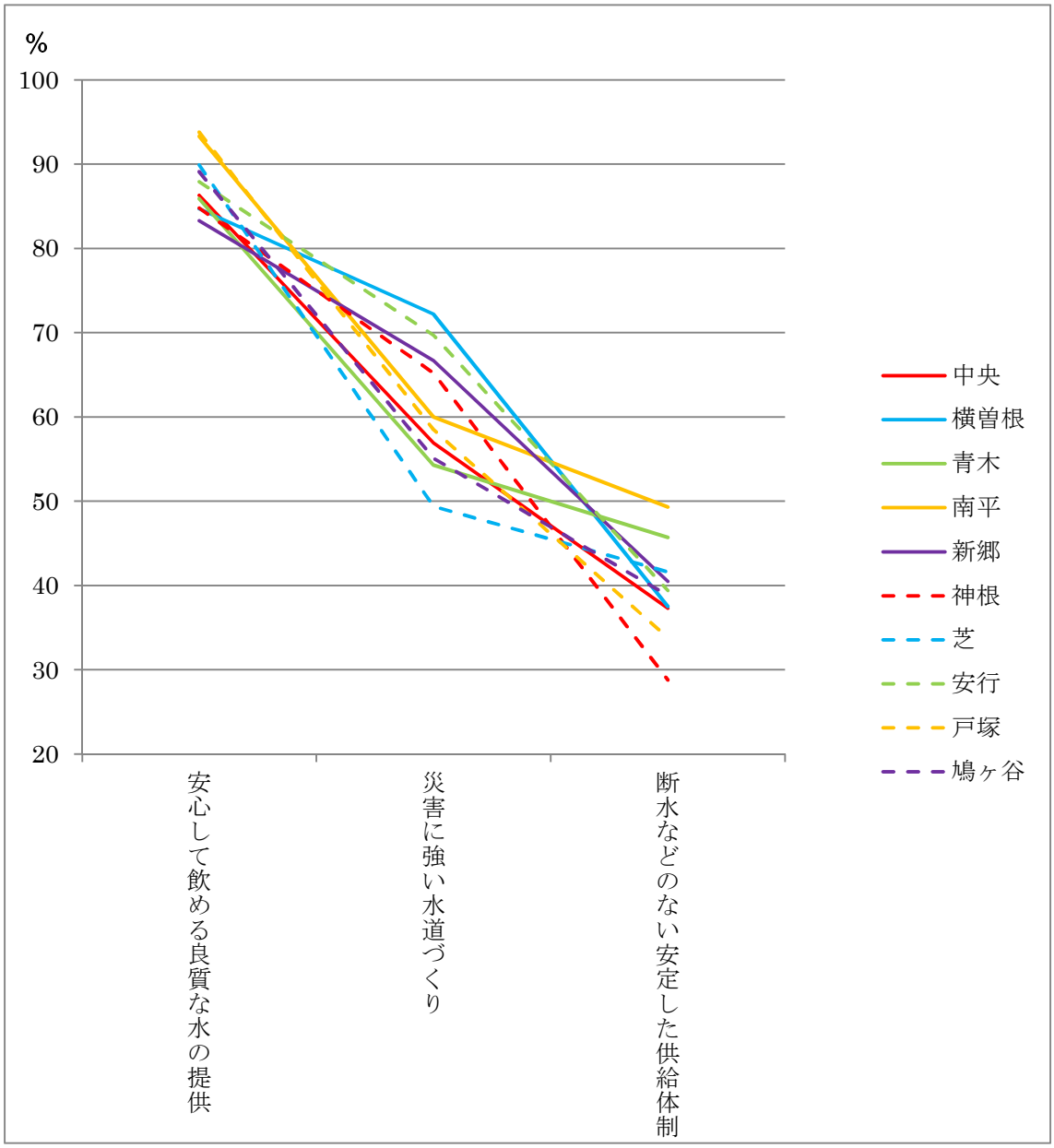


属性別では大きな差異はみられません。地域別でみると、どの地域も上位3項目の順は同じで、第1位の「安心して飲める良質な水の提供」が概ね 85～95%、第2位の「災害に強い水道づくり」が概ね 50～70%、第3位の「断水などのない安定した供給体制」が概ね 30～50%の範囲にあります。

●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)

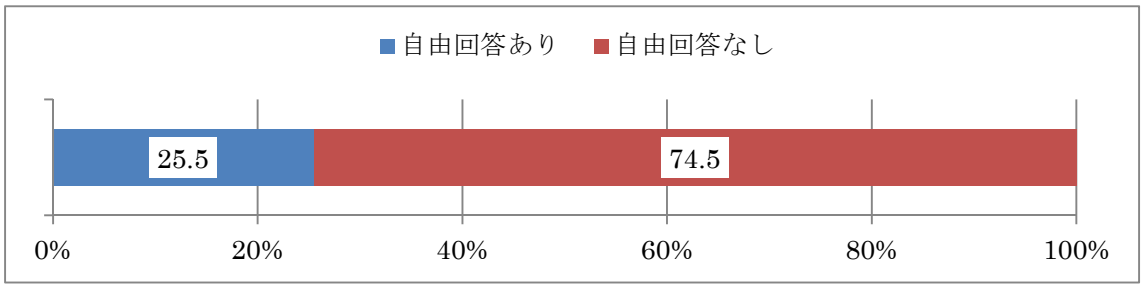


１０　自由回答

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

第３章　事業所

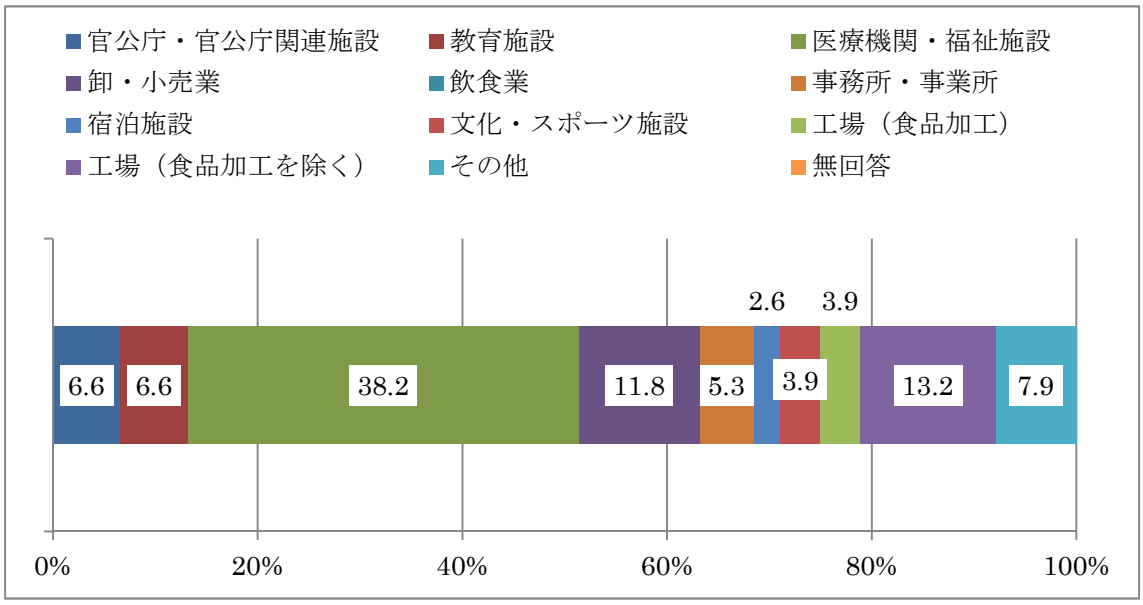
1　属性項目

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 38.2%で最も多く、次いで、「工場（食品加工を除く）」（13.2%）、「卸・小売業」（11.8%）、「その他」（7.9%）となっています。「その他」には、マンション、寮、複合ビルなどが含まれています。

なお、分類上で「飲食業」と「無回答」がありますが、今回調査では両者とも該当はありません。

●業種（計 76）



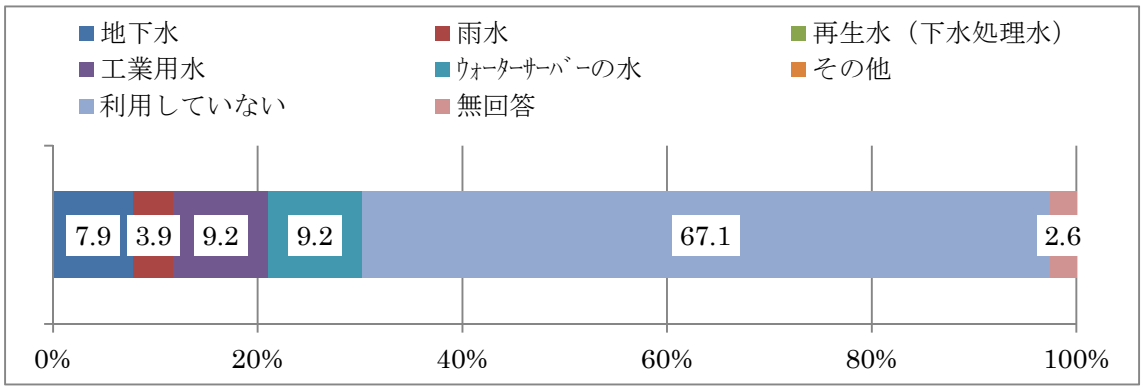
２　利用している水について

質問２　水道水以外で主に利用している水

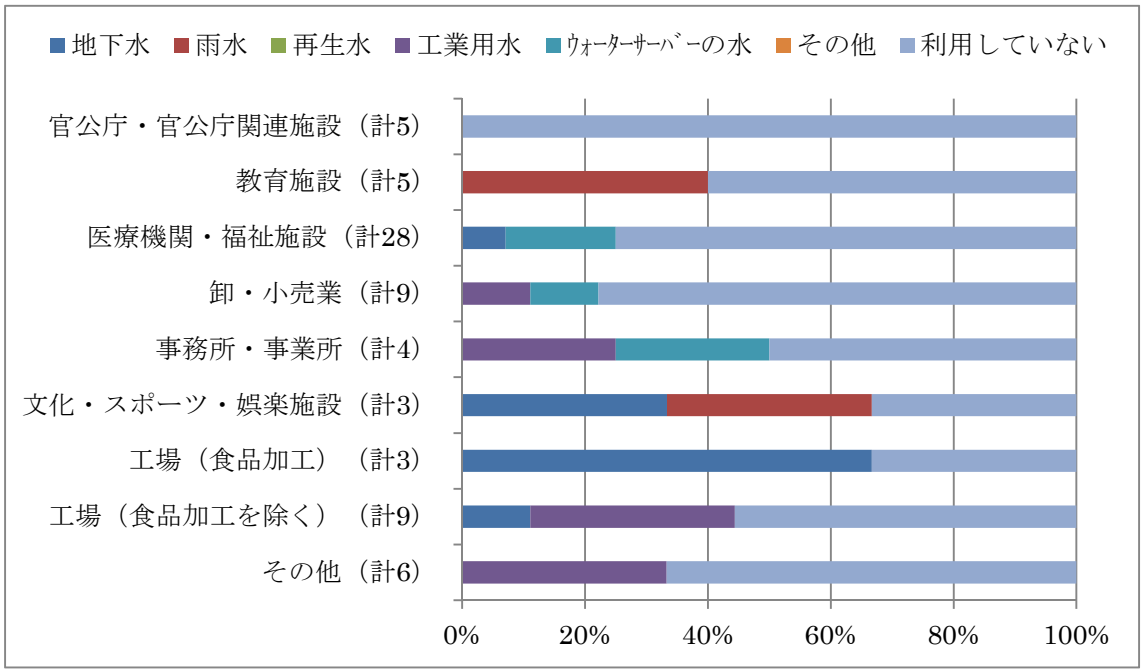
水道水以外で主に利用している水を「利用していない」(67.1%)という事業所が7割弱を占めています。利用しているものでは、「工業用水」と「ウォーターサーバーの水」が 9.2%で多く、次いで、「地下水」(7.9%)、「雨水」(3.9%)があります。

また、「地下水」は文化・スポーツ・娯楽施設、工場(食品加工)、「雨水」は教育施設、文化・スポーツ・娯楽施設、「工業用水」は事務所事業所、工場(食品加工を除く)、その他、「ウォーターサーバーの水」は事務所・事業所、医療機関・福祉施設に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 76)



●水道水以外で主に利用している水(業種別)



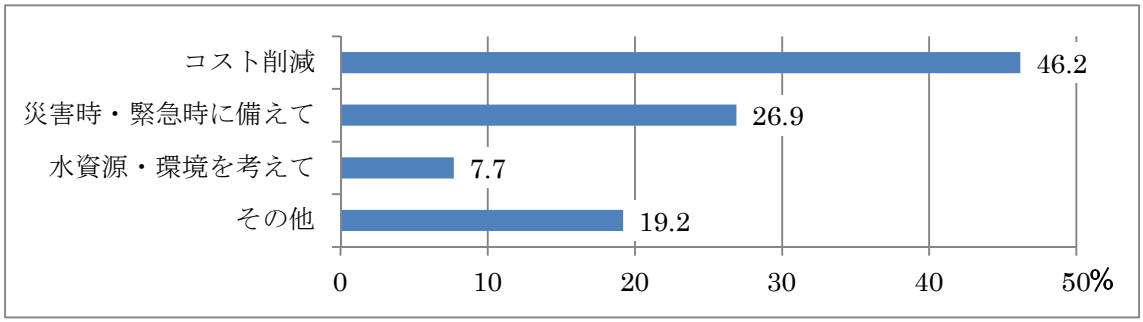
＊回答数が少ない「宿泊施設」は除いています。

質問２－１　水道水以外の水を利用している理由

水道水以外の水を利用している理由は、「コスト削減」が 46.2%で最も多く、次いで、「災害時・緊急時に備えて」(26.9%)、「その他」(19.2%)、「水資源・環境を考えて」(7.7%)となっています。

理由ごとに利用している水をみると、「コスト削減」に向けては工業用水と地下水、「災害時・緊急時に備えて」では様々な水(地下水・雨水・ウォーターサーバーの水)、「その他」ではウォーターサーバーの水となっています。「その他」は病院の来院者・患者のサービスが多くなっています。

●水道水以外の水を利用している理由(計 26)



●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)

	コスト削減	災害時・緊急時に備えて	水資源・環境を考えて	その他
地下水(計 6)	4	3	1	－
雨水(計 3)	1	2	1	－
再生水(計 0)	－	－	－	－
工業用水(計 7)	7	－	－	－
ｳｫｰﾀｰｻｰﾊﾞｰの水(計 7)	－	2	－	5
その他(計 0)	－	－	－	－

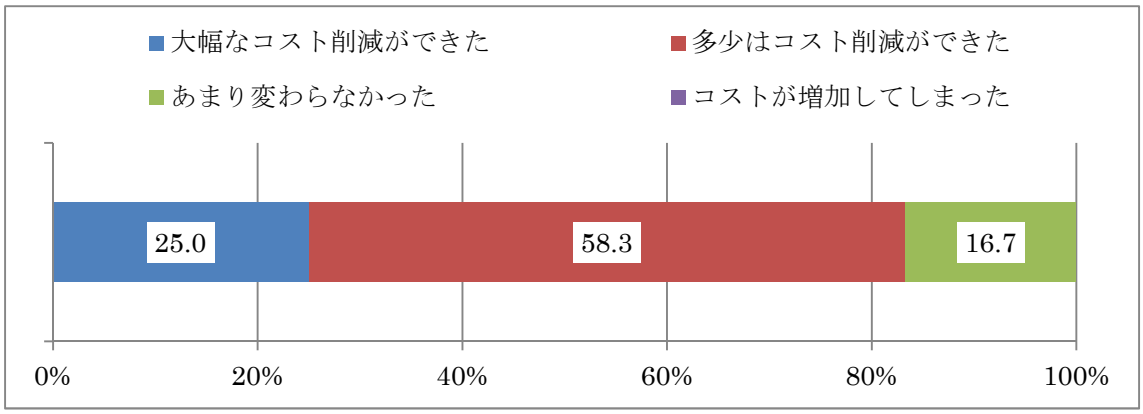
＊サンプル数が少ないため参考値とします

質問２－２　コスト削減状況

コスト削減状況では、「多少はコスト削減ができた」が7事業所（58.3%）、「大幅なコスト削減ができた」が3事業所（25.0%）、「あまり変わらなかった」が2事業所（16.7%）で、「コスト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みると、地下水や工業用水を利用して「多少はコスト削減ができた」事業所が多い傾向がみられます。

●コスト削減状況（計 12）



●コスト削減状況（利用している水の種類別）

	大幅なコスト削減ができた	多少はコスト削減ができた	あまり変わらなかった	コストが増加してしまった
地下水（計 4）	1	3	－	－
雨水（計 1）	－	－	1	－
再生水（計 0）	－	－	－	－
工業用水（計 7）	2	4	1	－
ｳｵｰﾀｰｻｰﾊﾞｰの水（計 0）	－	－	－	－
その他（計 0）	－	－	－	－

＊サンプル数が少ないため参考値とします

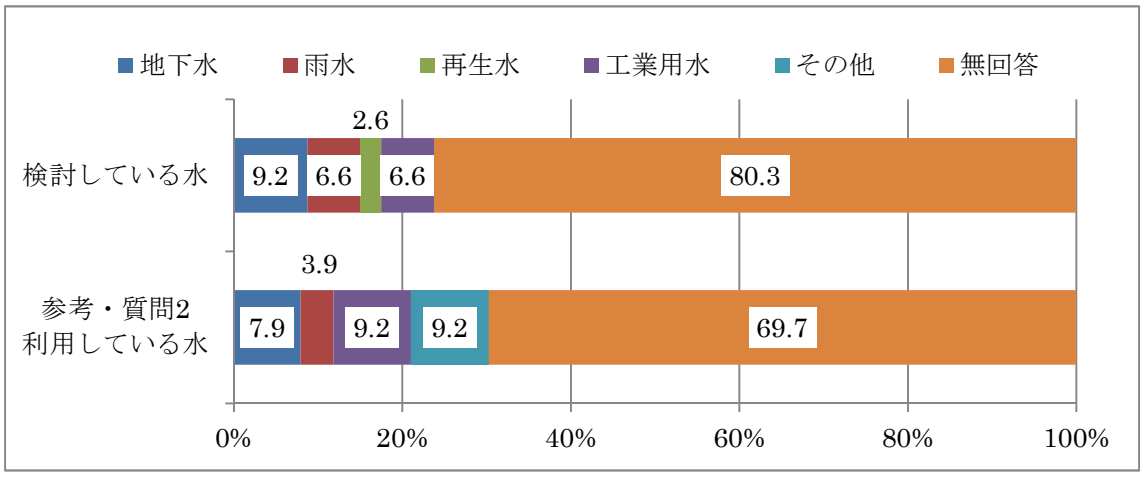
質問３　利用検討している水資源

利用検討している水資源は、「地下水」（7事業所、9.2%）、「雨水」と「工業用水」（各5事業所、6.6%）、「再生水」（2事業所、2.6%）があり、「その他」はありませんでした。

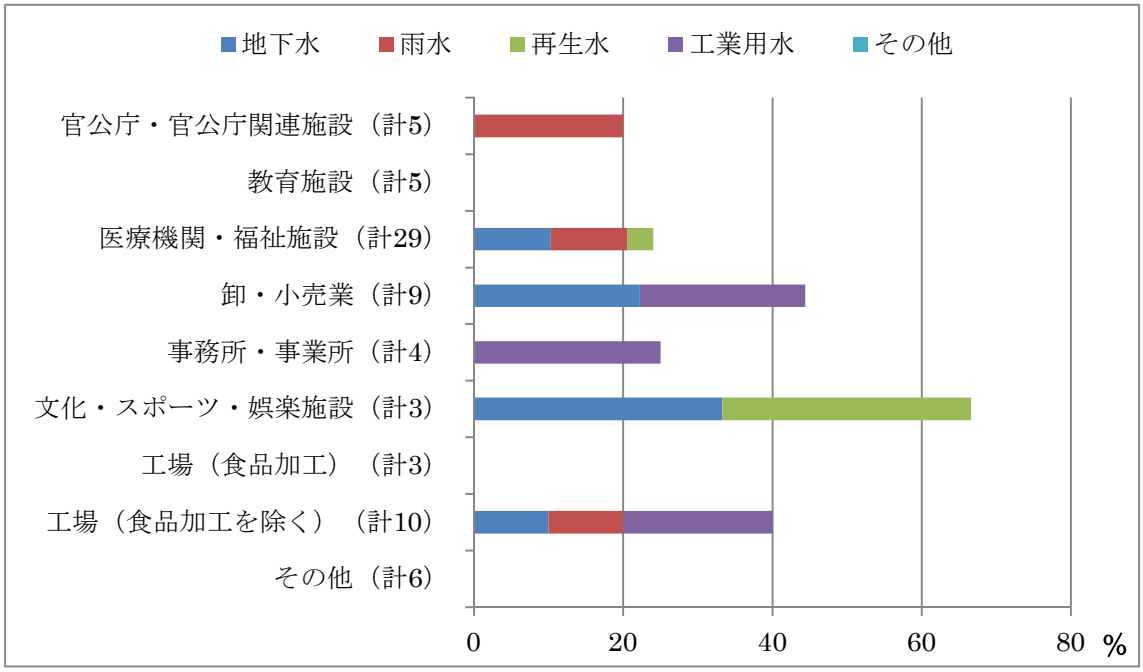
現在の利用状況（「質問2　水道水以外で主に利用している水」）と比べると、「地下水」と「雨水」と「再生水」が少し増え、「工業用水」が少し減り、「その他」がなくなっています。

利用検討しているのは、「地下水」が医療機関・福祉施設と卸・小売業、「雨水」が医療機関・福祉施設、「工業用水」が卸・小売業と工場（食品加工を除く）で多くあげられています。

●利用検討している水資源（計 76）



●利用検討している水資源（業種別）



＊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

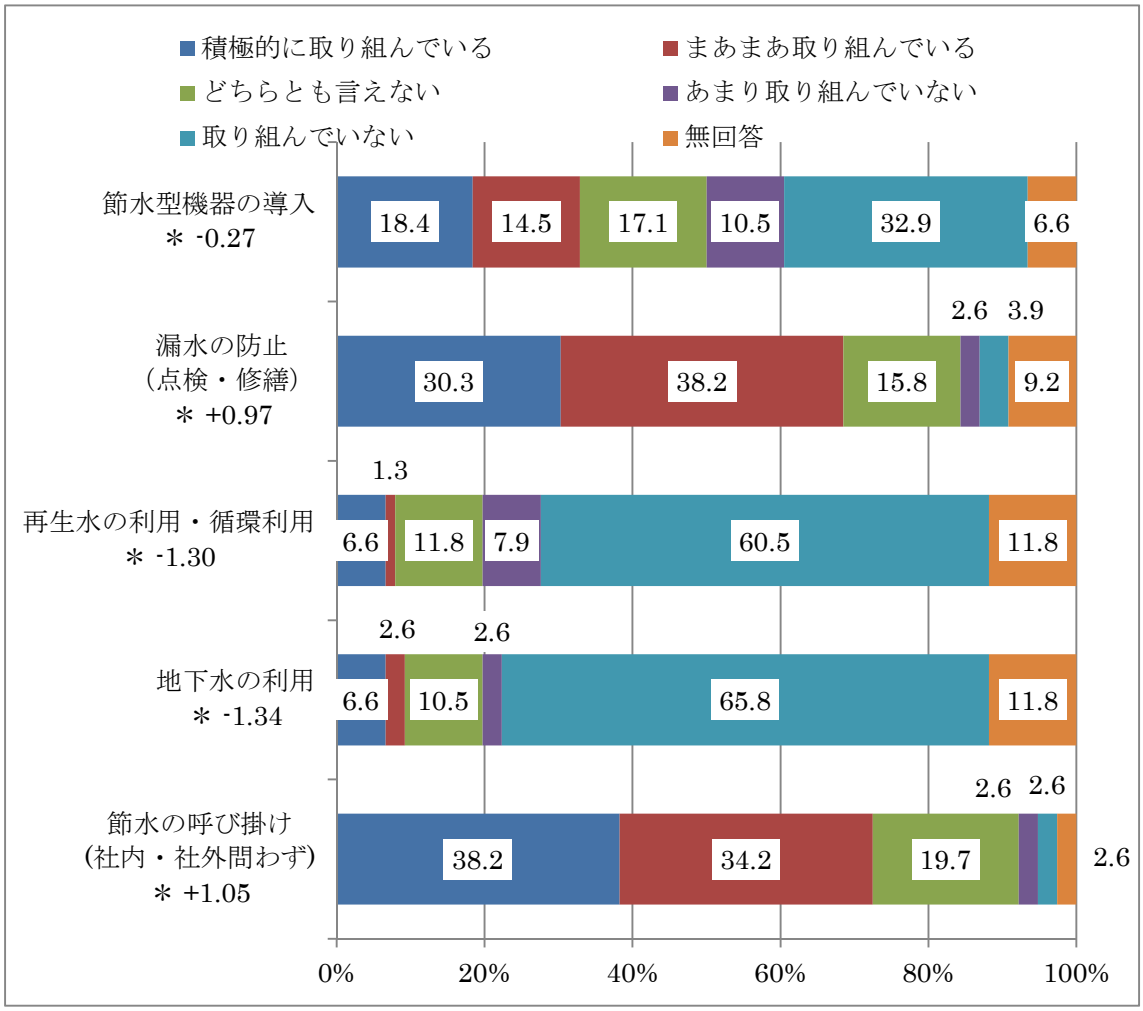
節水への取り組みについて、①「取り組んでいる」を含む回答（「積極的に取り組んでいる」＋「まあまあ取り組んでいる」）と、②「取り組んでいない」を含む回答（「あまり取り組んでいない」＋「取り組んでいない」）でまとめると以下のように大別できます。全体として、低コストの取り組みは積極的だが、高コストの取り組みは消極的という傾向がみられます。

○「取り組んでいる」を含む回答が多い　⇒　「漏水の防止」、「節水の呼び掛け」

○「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」

○両者が拮抗している　⇒　「節水型機器の導入」

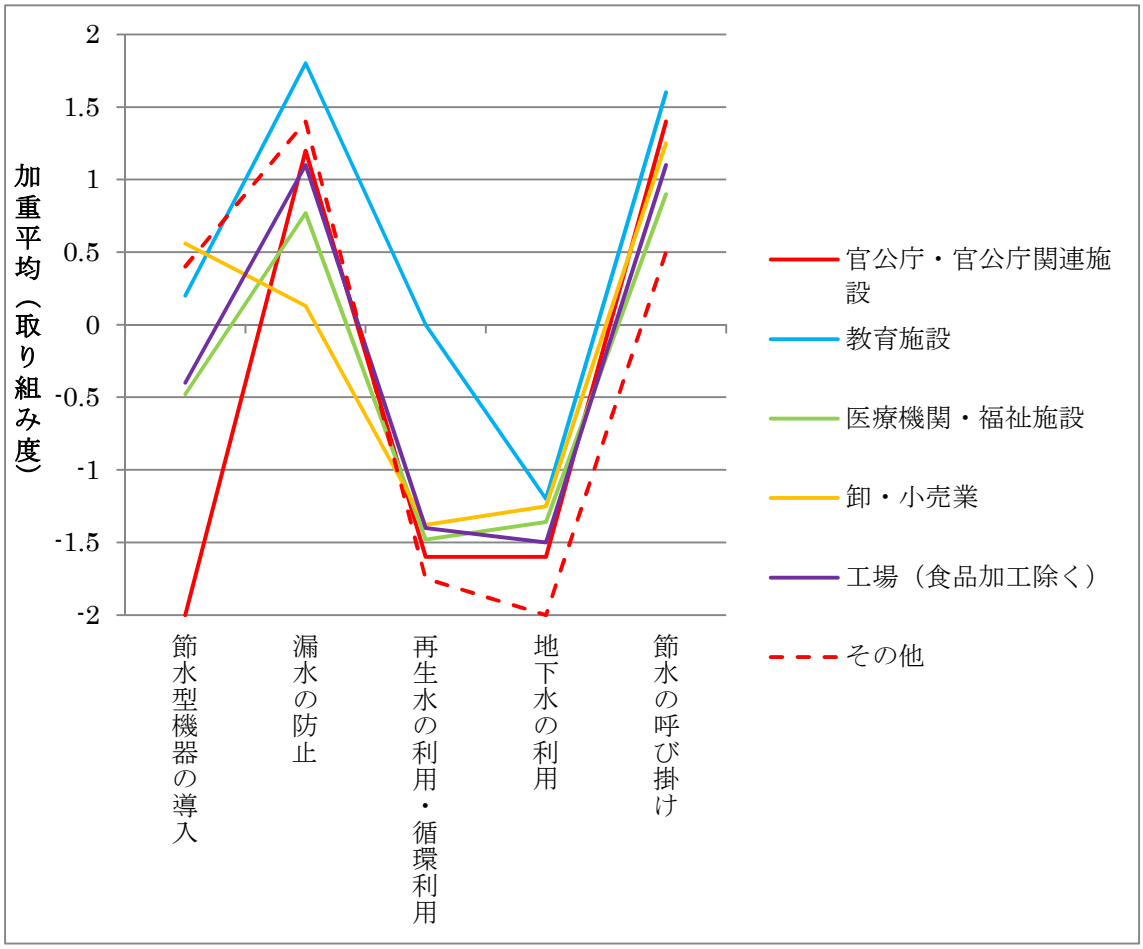
●節水への取り組み（計 76）



＊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。

どの業種も全体と類似した傾向にありますが、「官公庁・官公庁関連施設」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、「教育施設」は全ての面で積極的、という特徴がみられます。また、「卸・小売業」は他業種と比べて漏水の防止の取り組みが少ない点も注目されます。

●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「事務所・事業所」、「宿泊施設」、「文化・スポーツ・娯楽施設」、「工場（食品加工）」は除いています。

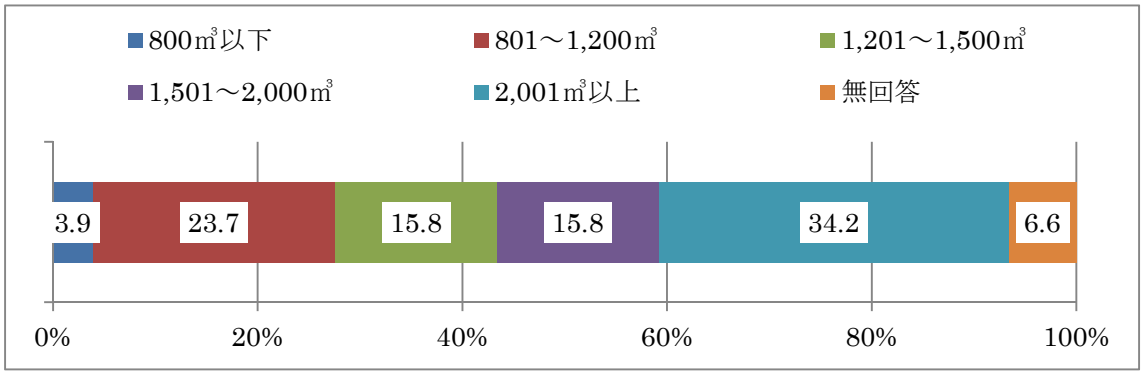
＊加重平均（取り組み度）は、全事業所が「積極的に取り組んでいる」なら2、「取り組んでいない」なら-2、「どちらとも言えない」なら0となる指標です。

質問５　使用水量

使用水量は、「2,001 ㎥以上」の大口事業所が 34.2%で最も多く、次いで、「801～1,200 ㎥」(23.7%)があります。また、「800 ㎥以下」の小口事業所は 3.9%と少なくなっています。

業種別にみると、「2,001 ㎥以上」は、医療機関・福祉施設(12 事業所)、卸・小売業(4事業所)、その他(3事業所)、文化・スポーツ・娯楽施設と工場(食品加工を除く)(各2事業所)、事務所・事業所と宿泊施設と工場(食品加工)(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、官公庁・官公庁関連施設と教育施設は全て 1,500 ㎥以下で、使用量が比較的少ないと言えます。

●使用水量(計 76)



●使用水量(業種別)

	合計	800 ㎥以下	801～1,200 ㎥	1,201～1,500 ㎥	1,501～2,000 ㎥	2,001 ㎥以上
官公庁・官公庁関連施設	5	2	1	2	－	－
教育施設	4	－	3	1	－	－
医療機関・福祉施設	28	－	8	2	6	12
卸・小売業	9	－	1	1	3	4
飲食業	－	－	－	－	－	－
事務所・事業所	3	－	1	1	－	1
宿泊施設	2	1	－	－	－	1
文化・スポーツ・娯楽施設	2	－	－	－	－	2
工場(食品加工)	3	－	－	2	－	1
工場(食品加工を除く)	9	－	4	1	2	2
その他	6	－	－	2	1	3

＊サンプル数が少ないため参考値とします

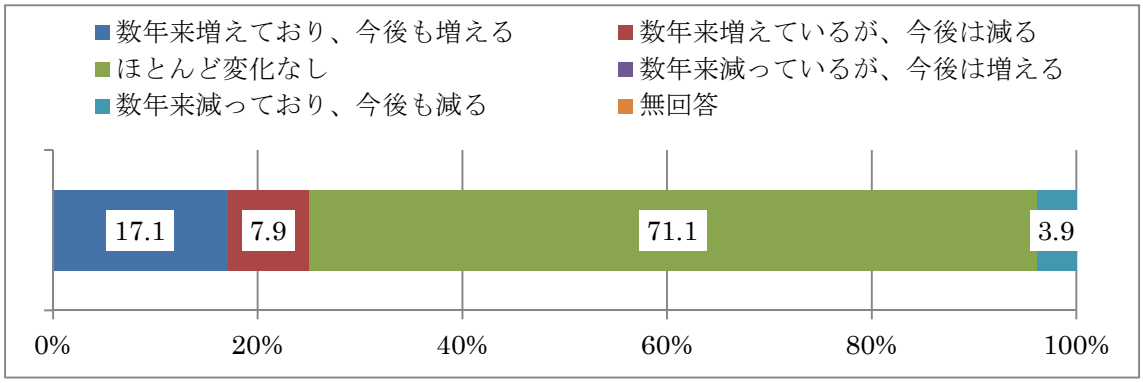
質問６　使用水量の状況

使用水量の状況は、「ほとんど変化なし」が 71.1%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」(17.1%)、「数年来増えているが、今後は減る」(7.9%)、「数年来減っており、今後も減る」(3.9%)が続いています。従って、今後、増える事業所は 17.1%、減る事業所は 11.8%となります。

業種別にみると、増える事業所、減る事業所とも医療機関・福祉施設で多くなっています。

使用水量との関係をみると、「801～1,200 ㎥」、「1,201～1,500 ㎥」、「2,001 ㎥以上」は増える事業所のほうが多く、「1,501～2,000 ㎥」は減る事業所のほうが多くなっています。(次頁図)

●使用水量の状況(計 76)

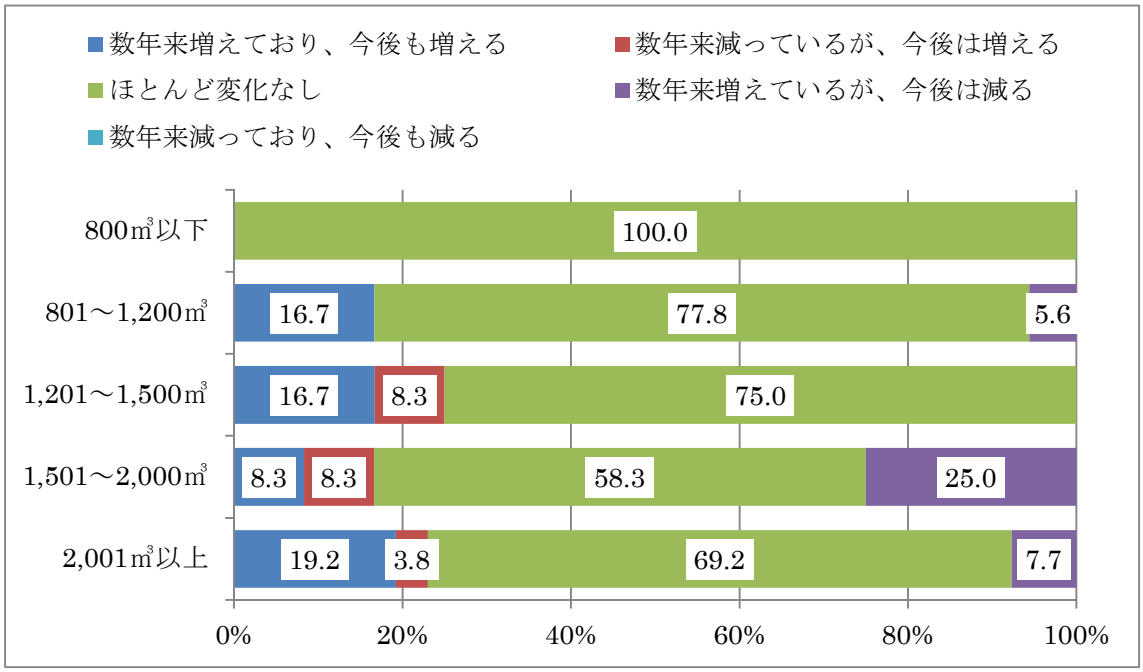


●使用水量の状況(業種別)

	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	数年来減っており、今後も減る
官公庁・官公庁関連施設	5	－	－	4	－	1
教育施設	5	－	－	5	－	－
医療機関・福祉施設	29	7	5	17	－	－
卸・小売業	9	2	－	7	－	－
飲食業	－	－	－	－	－	－
事務所・事業所	4	1	－	3	－	－
宿泊施設	2	－	－	2	－	－
文化・スポーツ・娯楽施設	3	1	－	2	－	－
工場(食品加工)	3	－	1	2	－	－
工場(食品加工を除く)	10	2	－	7	－	1
その他	6	－	－	5	－	1

＊サンプル数が少ないため参考値とします

●使用水量の状況（使用水量別）

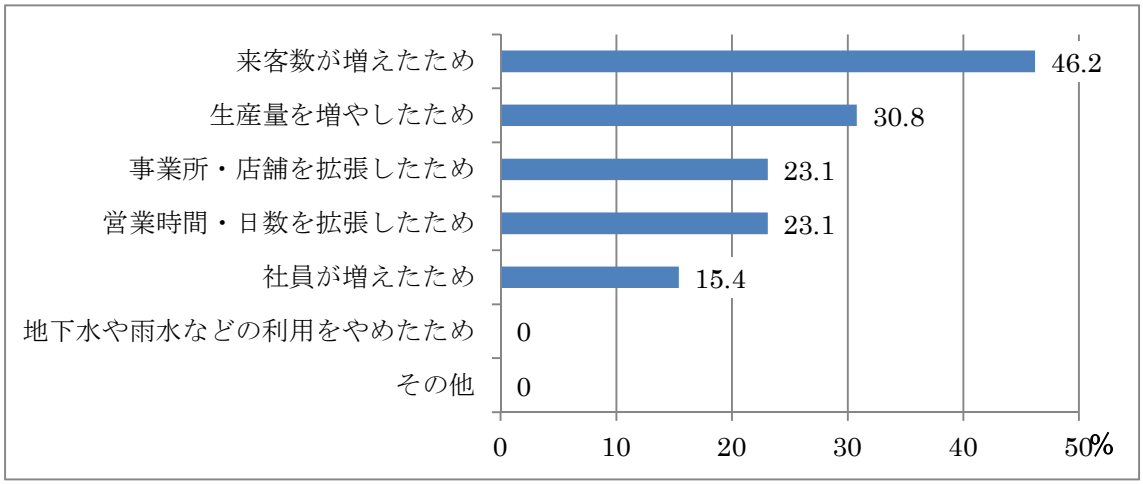


質問６－１　今後の使用水量の増加理由

今後の使用水量の増加理由は 13 回答で、「来客数が増えたため」(6 回答、46.2%)が最も多く、次いで、「生産量を増やしたため」(4 回答、30.8%)、「事業所・店舗を拡張したため」と「営業時間・日数を拡張したため」(3 回答、23.1%)、「社員数が増えたため」(1 回答、15.4%)があります。

全て状況変化により水需要が増えるという受動的要因になっています。

●今後の使用水量の増加理由(計 13)

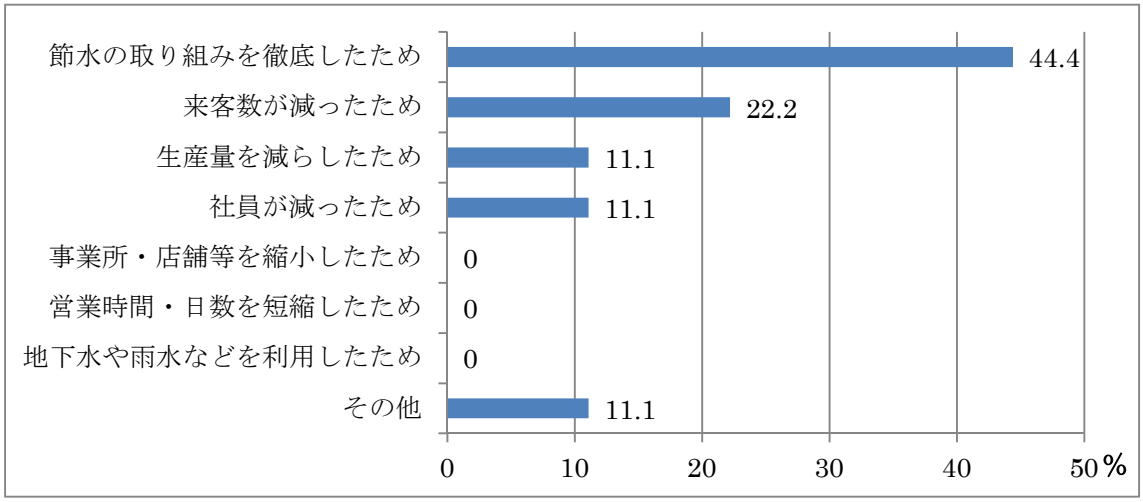


質問６－２　今後の使用水量の減少理由

今後の使用水量の減少理由は 9 回答で、「節水の取り組みを徹底したため」(4 回答、44.4%)が最も多く、次いで、「来客数が減ったため」(2 回答、22.2%)、「生産量を減らしたため」と「社員が減ったため」(1 回答、11.1%)があります。

水需要を減らす(「節水の取り組みを徹底したため」)という能動的要因が第1に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 9)



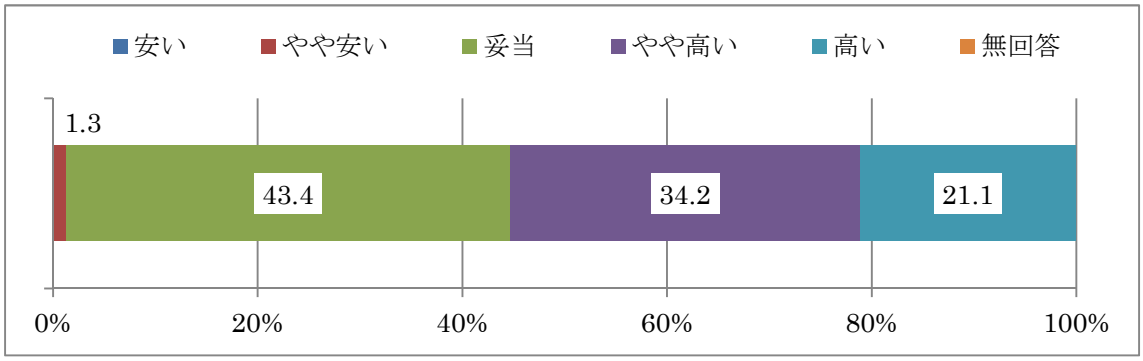
4　水道料金について

質問７　水道料金

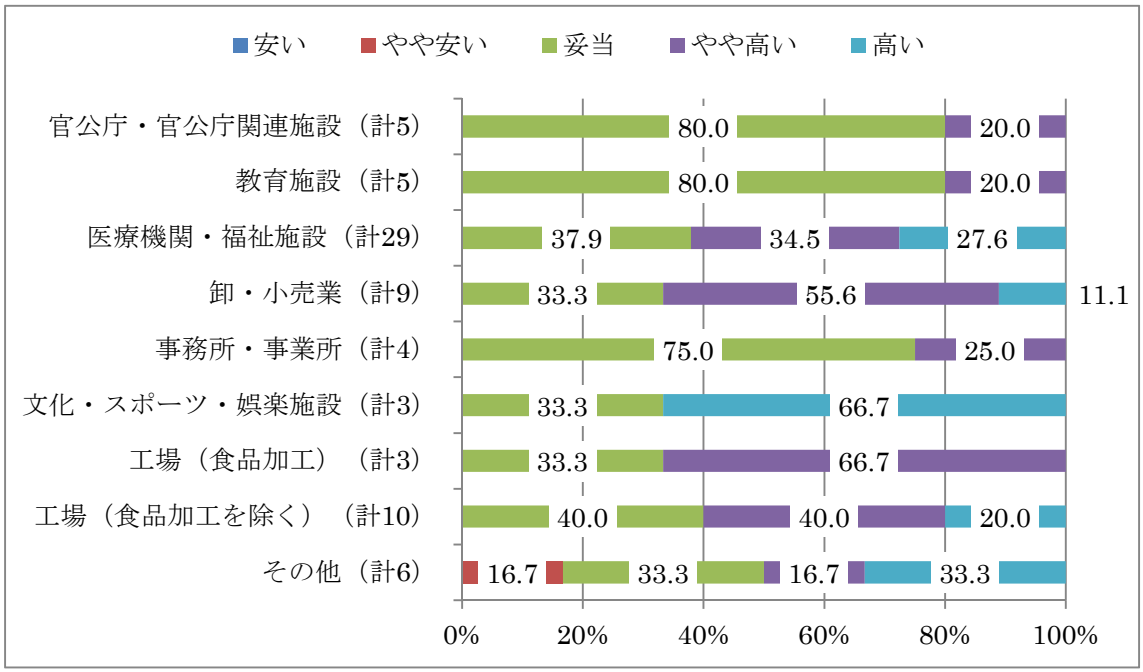
水道料金は、「妥当」が 43.4%で最も多く、次いで、「やや高い」(34.2%)、「高い」(21.1%)、「やや安い」(1.3%)となっており、「安い」は回答がありませんでした。「安い」を含む回答(「安い」＋「やや安い」)が 1.3%と少ないのに対し、「高い」を含む回答(「やや高い」＋「高い」)が 55.3%と過半を占めています。

業種別では、医療機関・福祉施設、卸・小売業、宿泊施設、文化・スポーツ・娯楽施設、工場(食品加工)、工場(食品加工を除く)、その他、で「高い」を含む回答が半数以上を占めています。

●水道料金(計 76)



●水道料金(業種別)

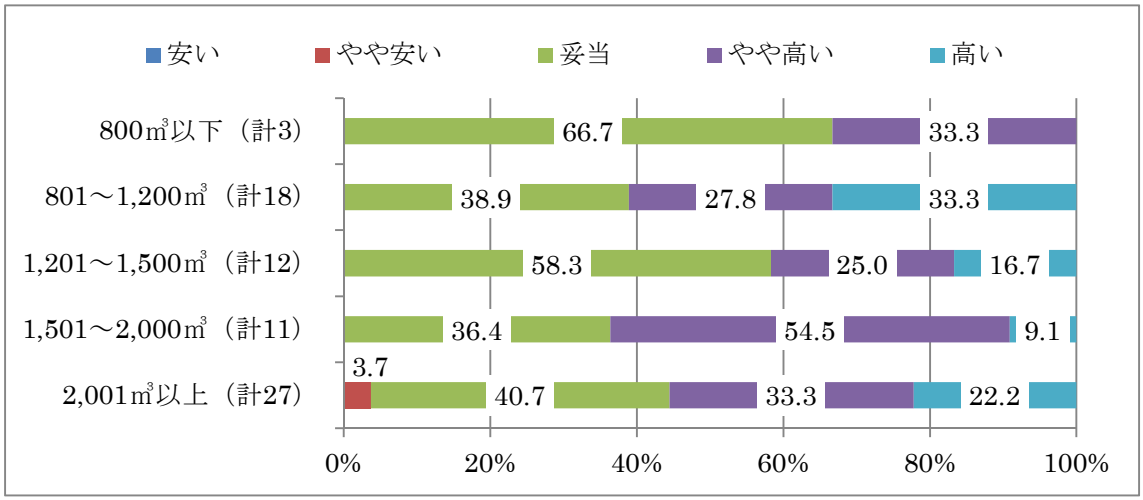


＊回答数が少ない「宿泊施設」は除いています。

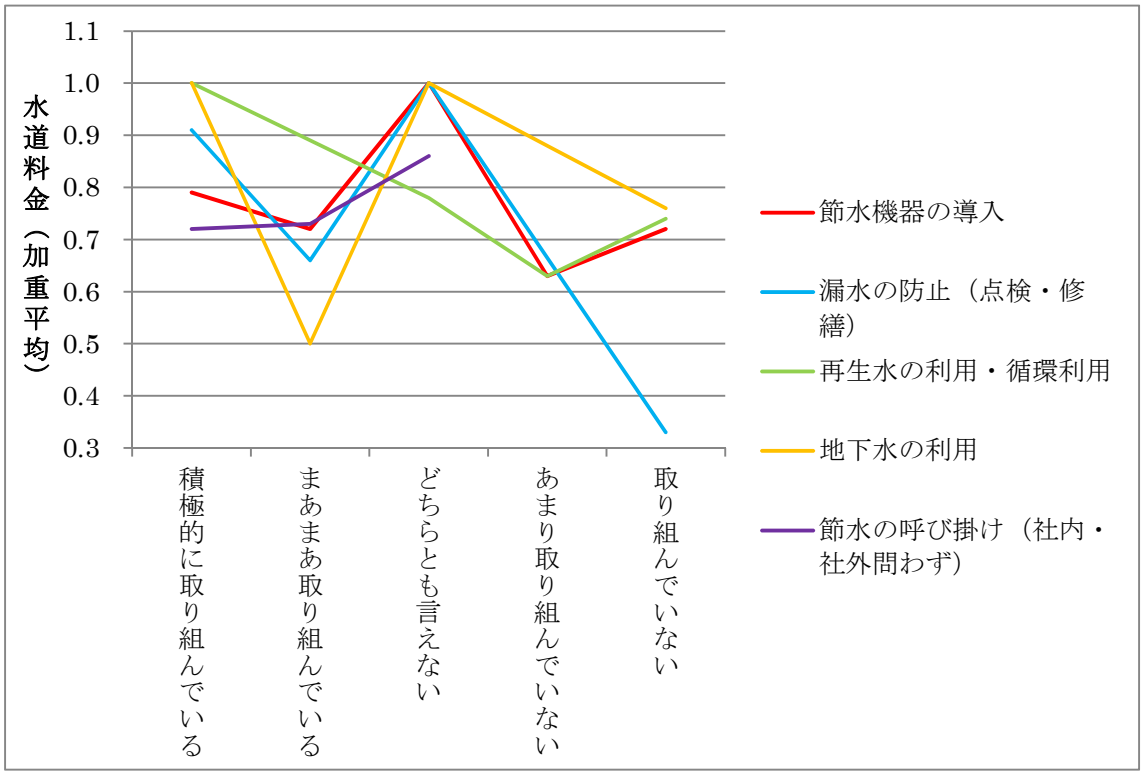
使用水量別にみると、801～1,200 ㎥で「高い」が多くなっており、使用水量と水道料金評価の明確な関係はみられません。節水への取り組み別でも、全体が加重平均 0.8 前後（「やや高い」より少し下）に分布しているだけで、取り組み度合いと水道料金評価の関係はみられません。

これから、水道料金評価は、使用水量や節水の取り組みでなく、各事業所の事情によるところが大きいと考えられます。

●水道料金（使用水量別）



●水道料金（節水への取り組み別）



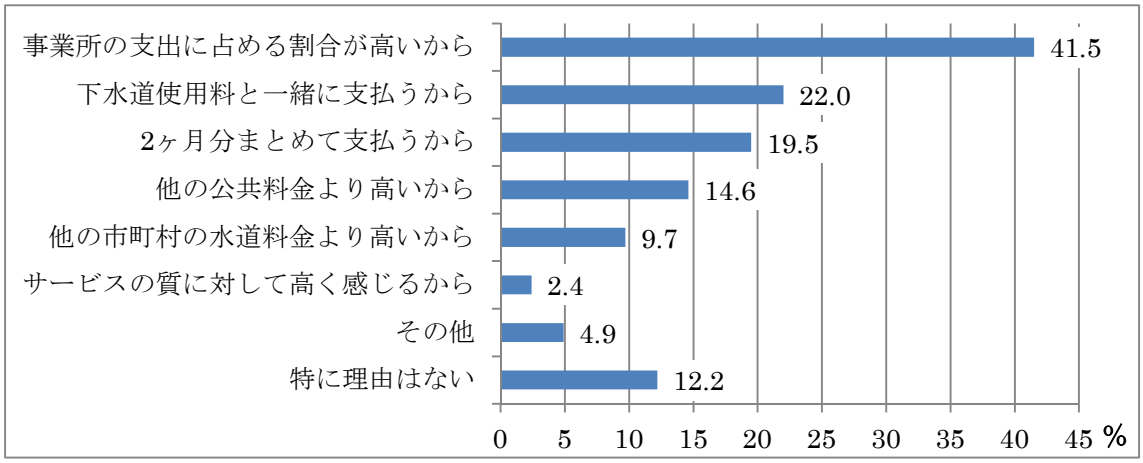
＊水道料金は「安い」＝-2、「やや安い」＝-1、「妥当」＝0、「やや高い」＝1、「高い」＝2 の重みを付けた加重平均値で表示し、回答数が少ない項目は加重平均を除外しています。

質問７－１　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、「事業所の支出に占める割合が高いから」が 41.5%で突出して多くなっています。次いで、「下水道使用料と一緒に支払うから」(22.0%)、「2ヶ月分まとめて支払うから」(19.5%)となっています。「他の公共料金」、「他の市町村」、「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。

なお、「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、文化・スポーツ・娯楽施設、工場(食品加工を除く)で多く(回答事業所の半数以上)あげられています。

●水道料金が高いと感じる理由(計 41)



●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	1	－	1	－	－	－	－	－	－
教育施設	1	－	－	1	－	－	－	－	－
医療機関・福祉施設	17	9	6	3	4	1	－	－	1
卸・小売業	6	2	－	－	－	2	－	1	1
飲食業	－	－	－	－	－	－	－	－	－
事務所・事業所	1	－	－	－	－	－	－	－	1
宿泊施設	2	－	－	－	1	－	－	－	1
文化・スポーツ・娯楽施設	2	2	－	1	－	1	－	－	－
工場(食品加工)	2	1	－	1	1	－	－	1	－
工場(食品加工を除く)	6	3	－	3	－	－	－	－	－
その他	3	－	1	－	－	－	1	－	1

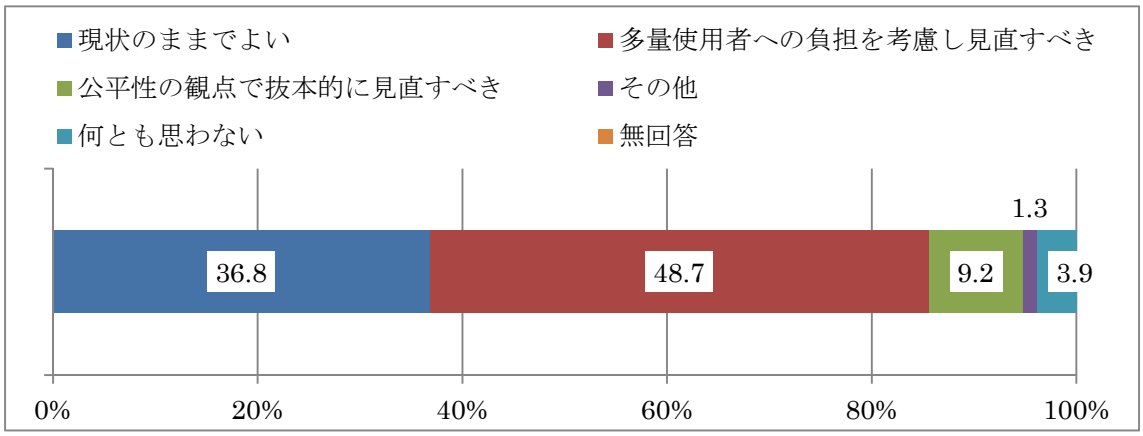
＊サンプル数が少ないため参考値とします

質問８　従量逓増式について

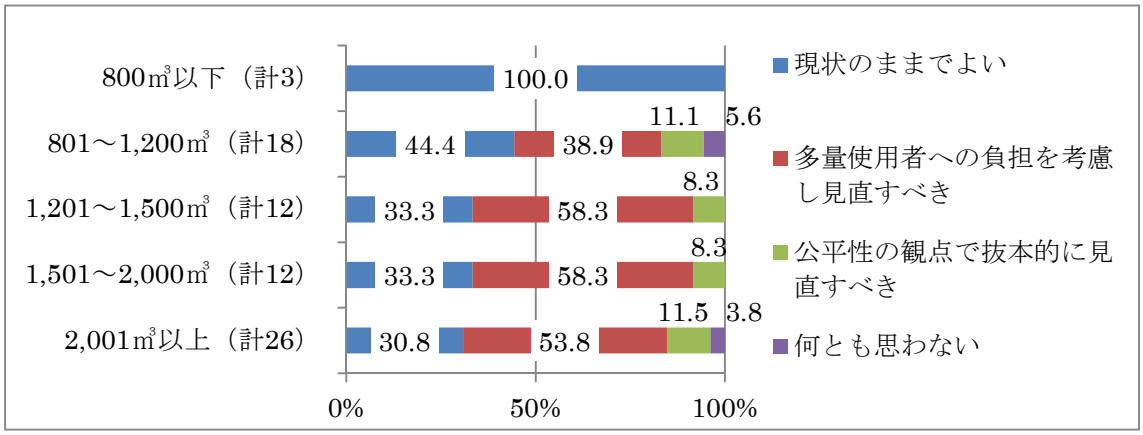
従量逓増式とは、使用した水量が多くなるほど、段階的に単位あたりの料金を高くする料金体系です。従量逓増式については、「多量使用者への負担を考慮し見直すべき」(48.7%)が約半分を占め、次いで、「現状のままでよい」(36.8%)があります。

「現状のままでよい」の比率は、使用水量が多いほど、水道料金が高いと感じるほど下がっており、反対に他の料金体系の改定を望む比率が高まっています。

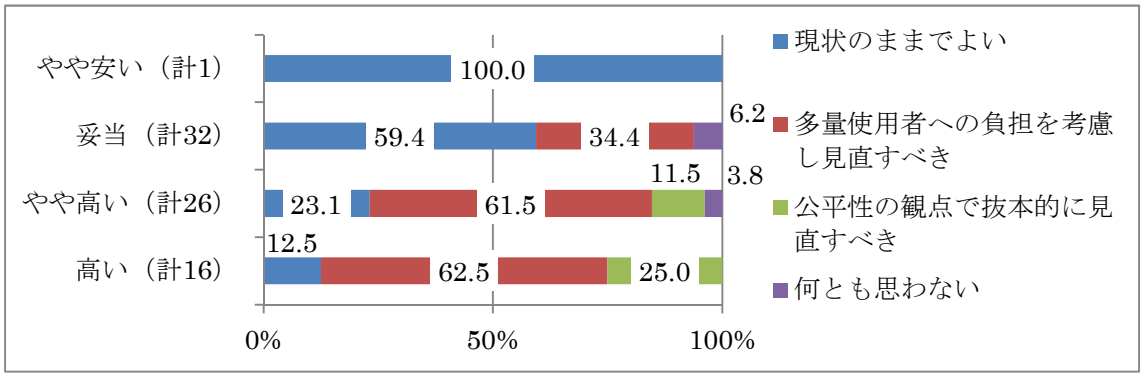
●従量逓増式について(計 76)



●従量逓増式について(使用水量別)



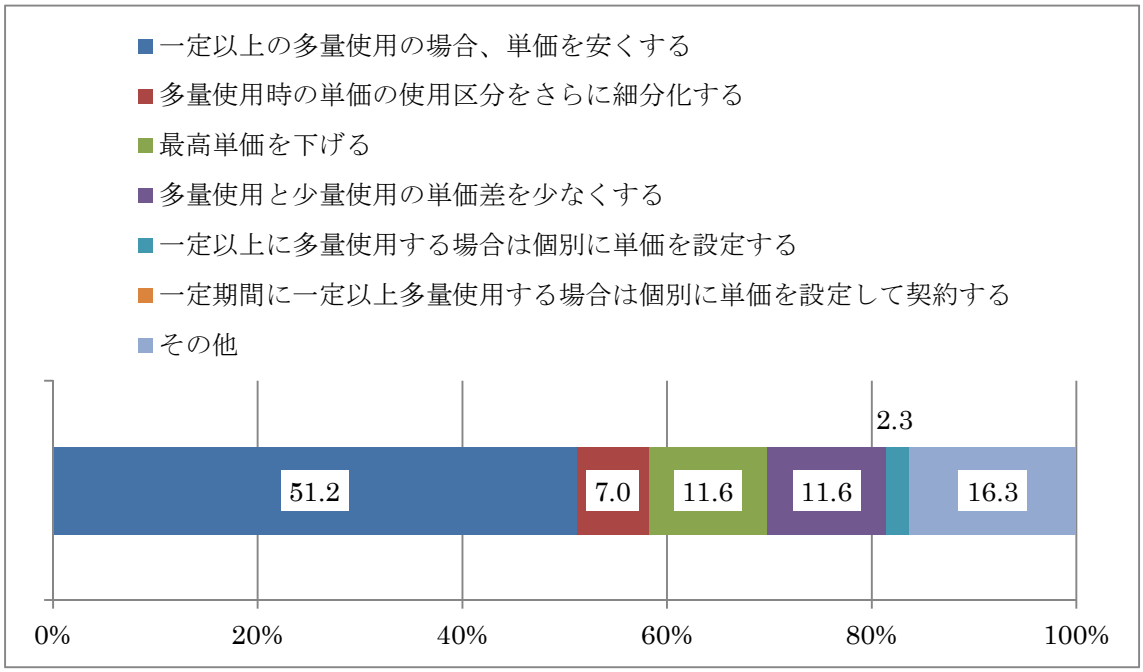
●従量逓増式について(水道料金別)



質問８－１　料金体系の見直し

料金体系の見直しは、「一定以上の多量使用の場合、単価を安くする」が 51.2%と過半を占めています。次いで、「最高単価を下げる」・「多量使用と少量使用の単価差を少なくする」（各 11.6%）があげられており、単価体系の見直しが望まれています。

●料金体系の見直し（計 43）



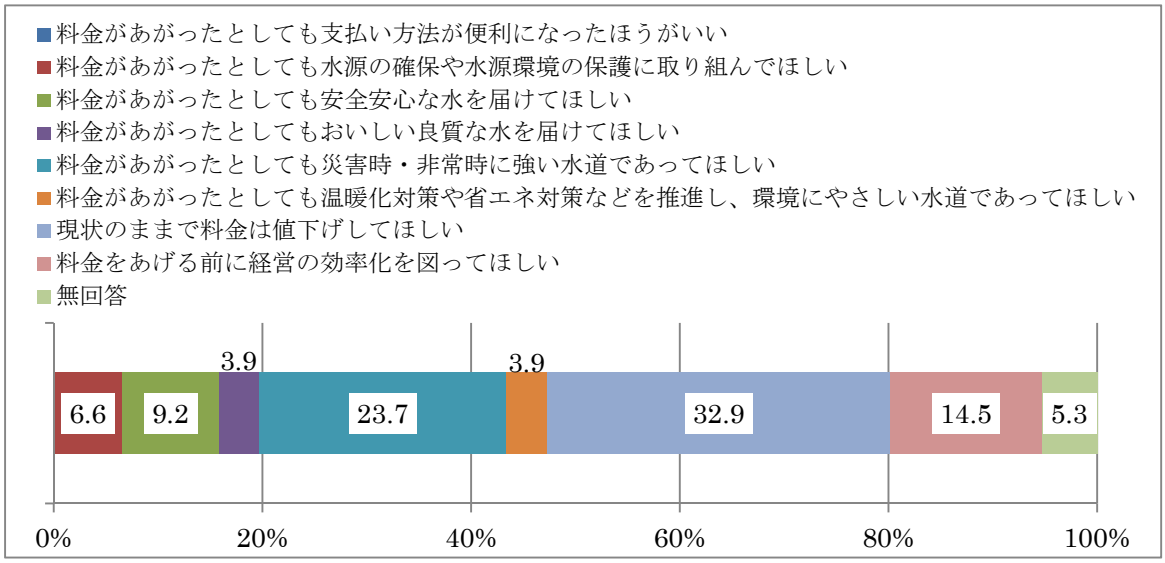
質問９　料金からみた水道事業の考え方

料金からみた水道事業の考え方は、「現状のままで料金は値下げしてほしい」(32.9%)が最も多く、次いで「料金があがったとしても災害時・非常時に強い水道であってほしい」(23.7%)、「料金をあげる前に経営の効率化を図ってほしい」(14.5%)があります。

「料金があがったとしても」を含む回答は全部で 47.3%、「現状のままで料金は値下げしてほしい」＋「料金をあげる前に経営の効率化を図ってほしい」は 47.4%、と両者は拮抗しています。

また、「料金はあがったとしても」を含む回答では「災害時・非常時の強い水道であってほしい」が最も多いことが注目されますが、これは官公庁・官公庁関連施設(3/5 件)、教育施設(2/5 件)、医療機関・福祉施設(8/27 件)、その他(2/5 件)で比率が高くなっています。

●料金からみた水道事業の考え方(計 76)



●料金からみた水道事業の考え方(業種別、主要3項目)

	回答事業所	現状のままで料金は下げてほしい	料金があがったとしても災害時・非常に強い水道であってほしい	料金をあげる前に経営の効率化を図ってほしい
官公庁・官公庁関連施設	5	1	3	1
教育施設	5	1	2	－
医療機関・福祉施設	27	12	8	2
卸・小売業	9	5	1	1
飲食業	0	－	－	－
事務所・事業所	4	2	1	－
宿泊施設	2	－	－	1
文化・スポーツ・娯楽施設	3	－	－	2
工場(食品加工)	2	－	－	1
工場(食品加工を除く)	10	3	1	2
その他	5	1	2	1

＊サンプル数が少ないため参考値とします

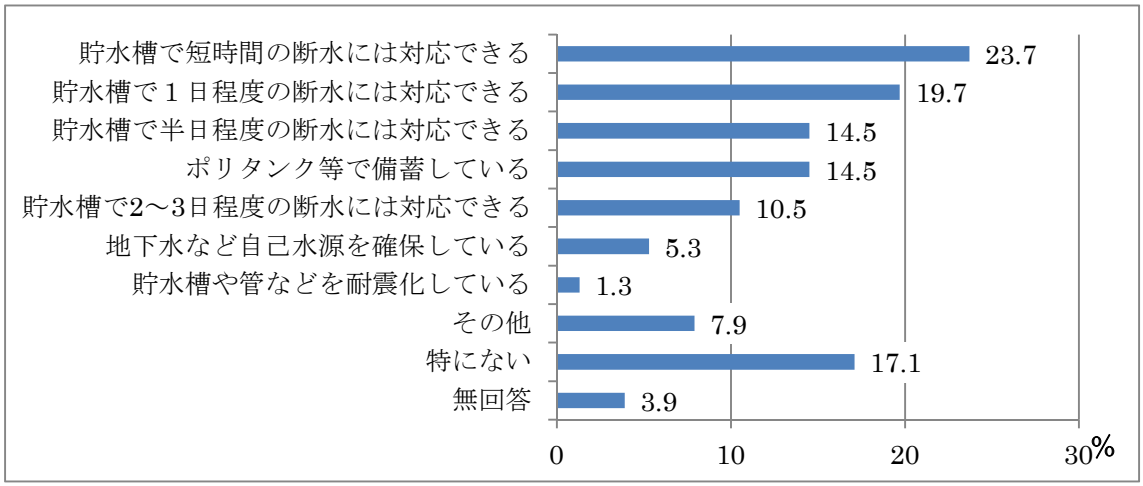
５　災害時・非常時について

質問１０　災害時・断水時における対策

災害時・断水時における対策として、何らかの貯水をしている事業所は約 80％（「特にない」と「無回答」を除く比率）にのぼります。複数の対策を組み合わせて実施している事業所もありますが、数日以上の貯水（「貯水槽で 2～3 日程度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 15％強、「貯水槽や管などを耐震化している」は 1.3％と少なくなります。

業種別で数日以上の断水に対応できると回答したのは、医療機関・福祉施設が多くなっています。

●災害時・断水時における対策（計 76）



●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）

	回答事業所	貯水槽				ポリタンク等	自己水源	耐震化	その他
		短時間	半日	1日	2～3 日				
官公庁・官公庁関連施設	5	2	－	－	1	1	－	－	－
教育施設	5	2	1	－	1	1	－	1	－
医療機関・福祉施設	27	4	4	4	5	6	2	－	5
卸・小売業	9	3	1	2	－	－	－	－	－
飲食業	－	－	－	－	－	－	－	－	－
事務所・事業所	4	－	2	1	－	－	－	－	－
宿泊施設	2	1	－	1	－	－	－	－	－
文化・スポーツ・娯楽施設	3	－	－	3	－	－	1	－	－
工場（食品加工）	3	3	－	－	－	－	1	－	1
工場（食品加工を除く）	10	2	1	2	1	3	－	－	－
その他	5	1	2	2	－	－	－	－	－

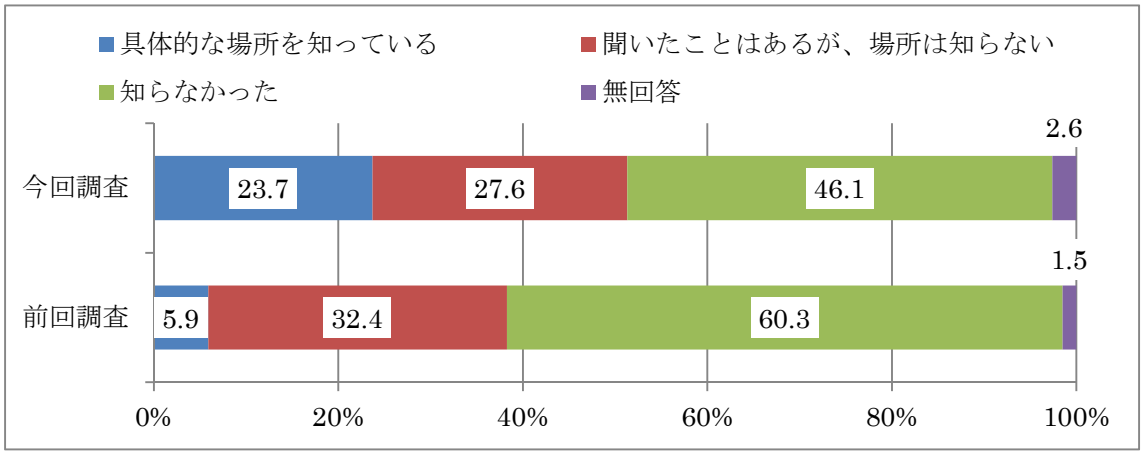
＊サンプル数が少ないため参考値とします

質問１１　身近な指定給水所の場所

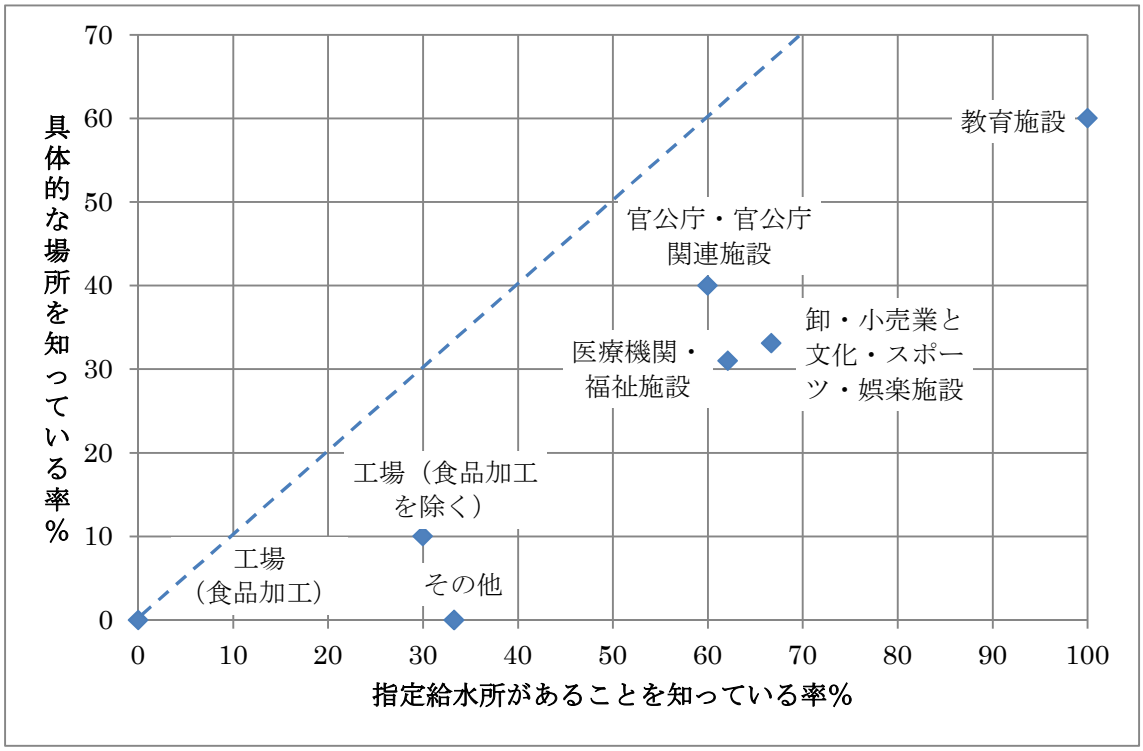
身近な指定給水所の場所は、「知らなかった」が 46.1%で最も多く、次いで、「聞いたことはあるが、場所は知らない」(27.6%)、「具体的な場所を知っている」(23.7%)となっており、場所を知っている事業所は 1/4 弱、と少ない状況です。なお、前回調査と比べると、「具体的な場所を知っている」が増え、「知らなかった」が減少しており、指定給水所の認知度が高まっています。

業種別にみると、知っている事業所の率が増えると具体的場所を知っている事業所の率も増える傾向がみられ、教育施設、官公庁・官公庁関連施設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 76)



●身近な指定給水所の場所(業種別、知っている比率)



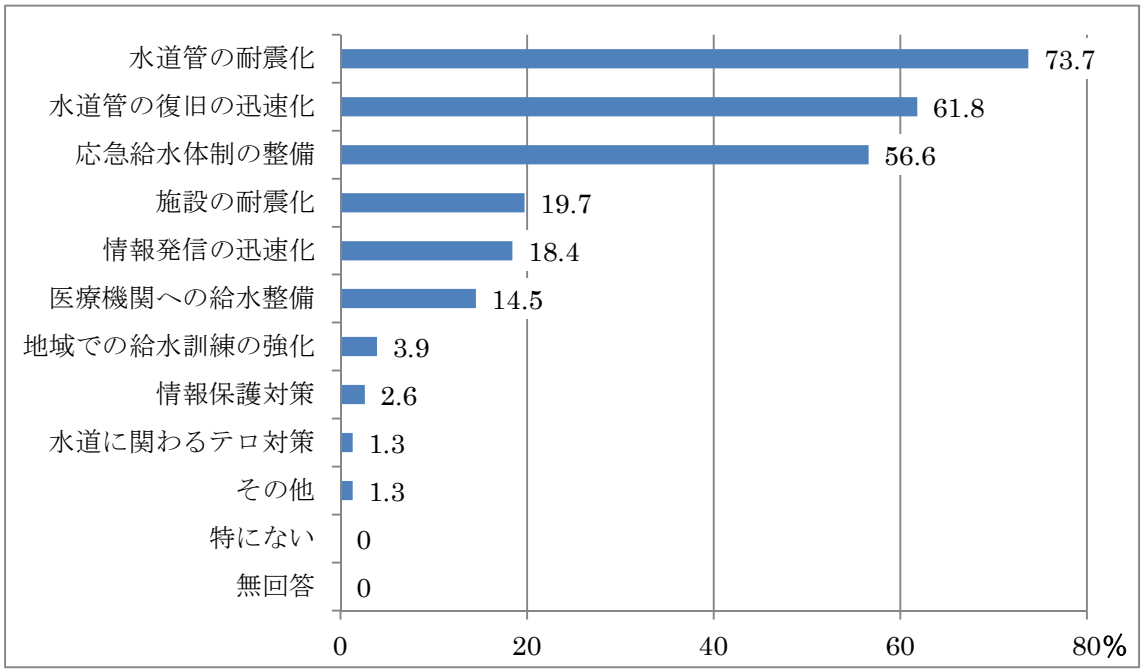
＊回答数が少ない「宿泊施設」を除いています。

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、「水道管の耐震化」(73.7%)、「水道管の復旧の迅速化」(61.8%)、「応急給水体制の整備」(56.6%)が過半を超えており、多くの事業所が望んでいます。

また、「水道管の耐震化」は、事務所・事業所とその他を除く全業種で、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 76)



●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	水道管の耐震化	水道管の復旧の迅速化	応急給水体制の整備
官公庁・官公庁関連施設	5	4	5	4
教育施設	5	4	2	2
医療機関・福祉施設	29	19	16	18
卸・小売業	9	9	8	2
飲食業	－	－	－	－
事務所・事業所	4	1	2	3
宿泊施設	2	1	2	2
文化・スポーツ・娯楽施設	3	3	3	3
工場(食品加工)	3	2	3	2
工場(食品加工を除く)	10	7	5	3
その他	16	6	1	4

＊サンプル数が少ないため参考値とします

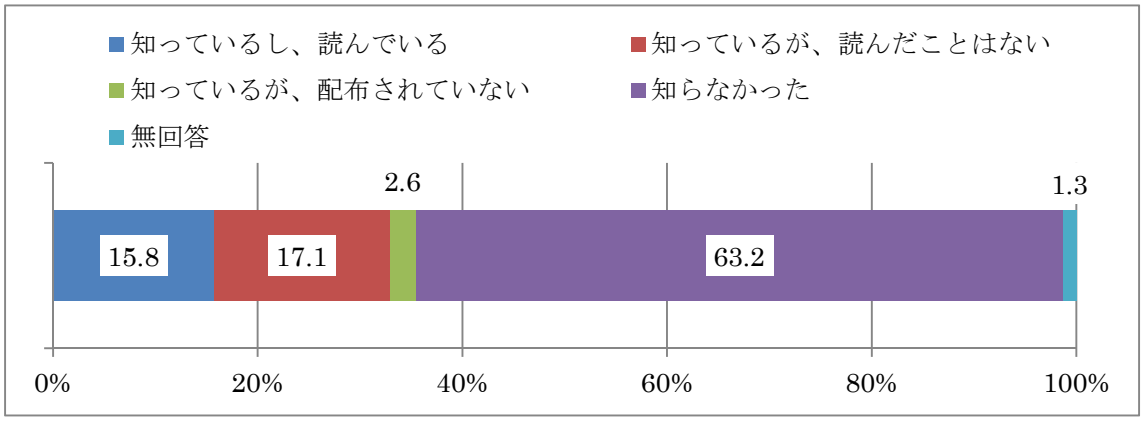
６　広報・啓発活動について

質問１３　広報誌「みずぐるま」

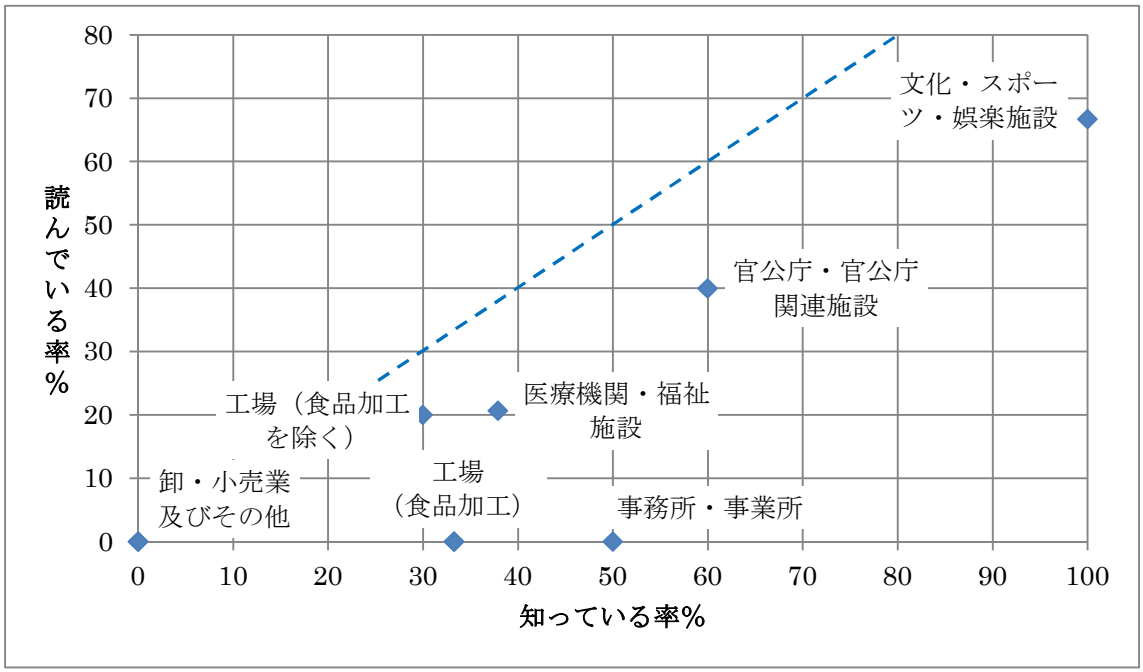
広報誌「みずぐるま」は、「知らなかった」が 63.2%で最も多く、「知っているが、読んだことはない」＋「知っているが、配布されていない」が計 19.7%となっています。反対に「知っているし、読んでいる」は 15.8%と少数になっています。

業種別にみると、知っている事業所が多いほど、読んでいる事業所が多くなる傾向がみられ、文化・スポーツ・娯楽施設、官公庁・官公庁関連施設で読んでいる割合が高くなっています。

●広報誌「みずぐるま」（計 76）



●広報誌「みずぐるま」（業種別）



＊回答数が少ない「宿泊施設」は除いています。

質問１４　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」(43.4%)が最も多く、次いで、「どちらとも言えない」(39.5%)となっています。満足側 15.8%(「満足」+「やや満足」)、不満側 1.3%(「やや不満」+「不満」)であり、「満足」を含む回答が多くなっています。(「やや不満」:1事業所、「不満」:0事業所)

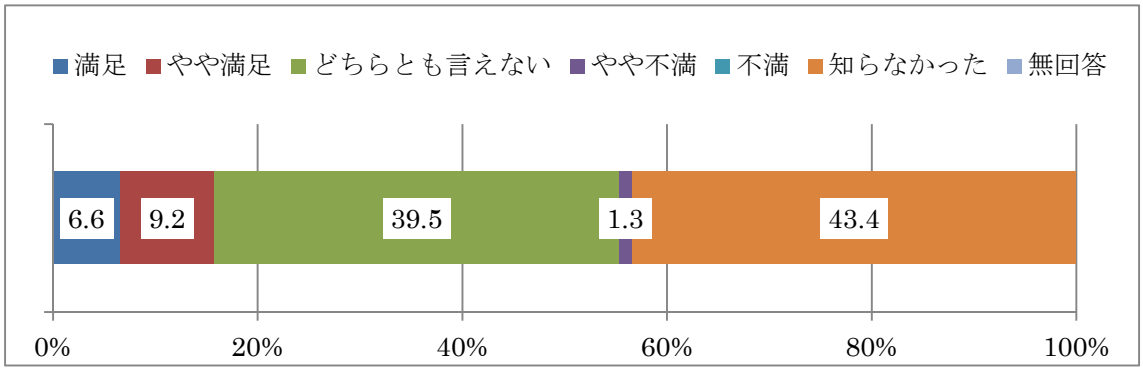
業種別では、以下の3グループに分かれています。

①知っている事業所が少ない(官公庁・官公庁関連施設、工場(食品加工を除く))

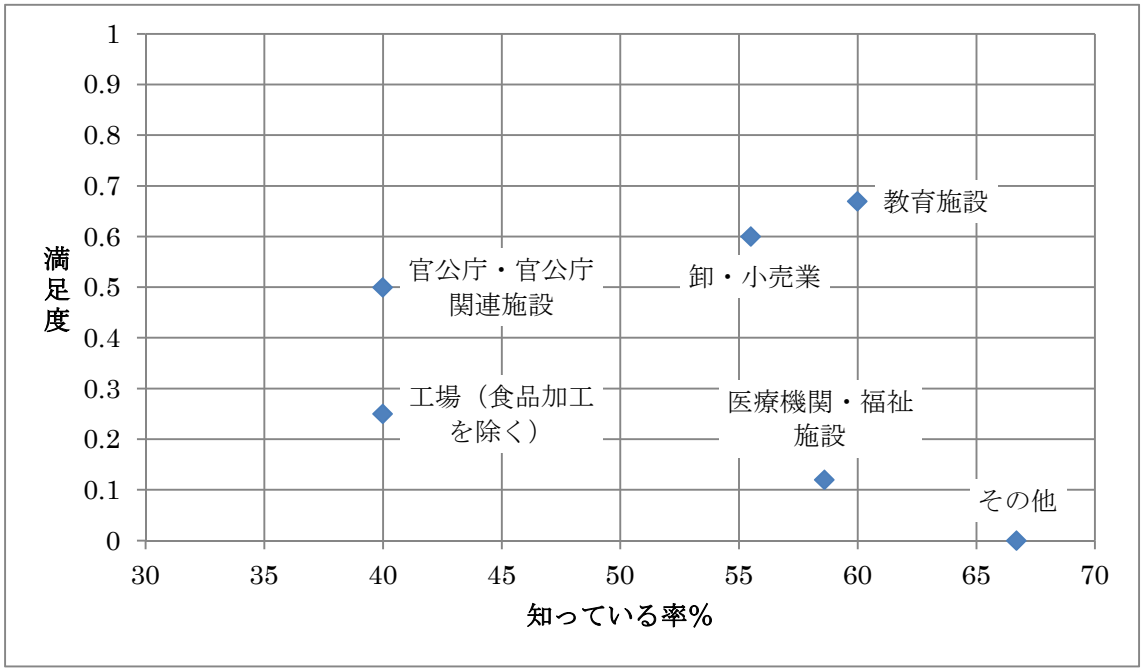
②知っている事業所が多く・満足度が高い(教育施設、卸・小売業)

③知っている事業所が多いが満足度は低い(医療機関・福祉施設、その他)

●ホームページでの情報発信(計 76)



●ホームページでの情報発信(業種別)



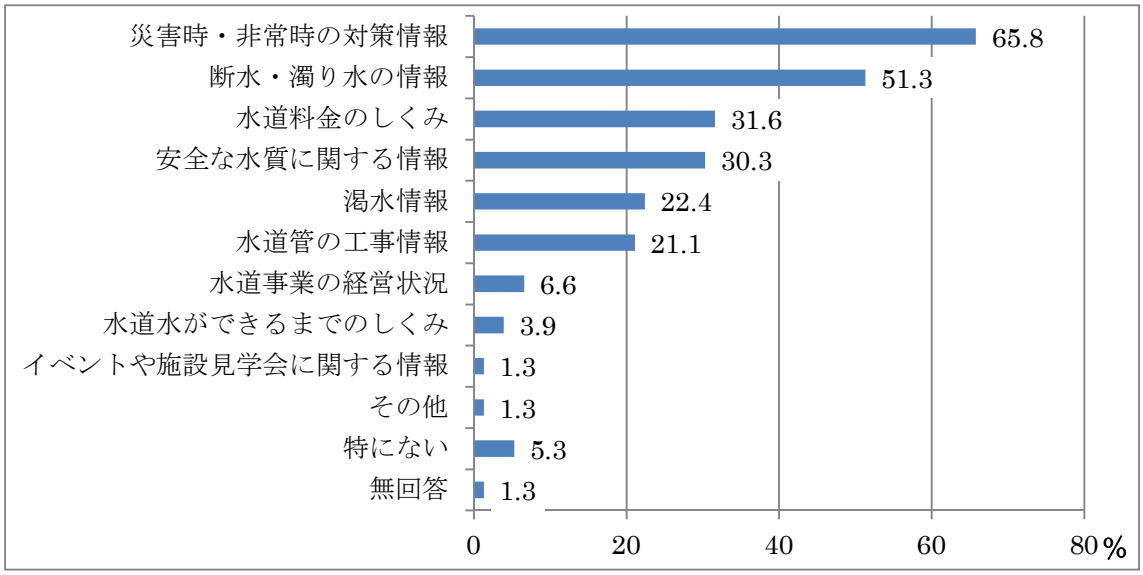
＊回答数が少ない「事務所・事業所」、「宿泊施設」、「文化・スポーツ・娯楽施設」、「工場(食品加工)」は除いています。

質問１５　知りたい水道情報

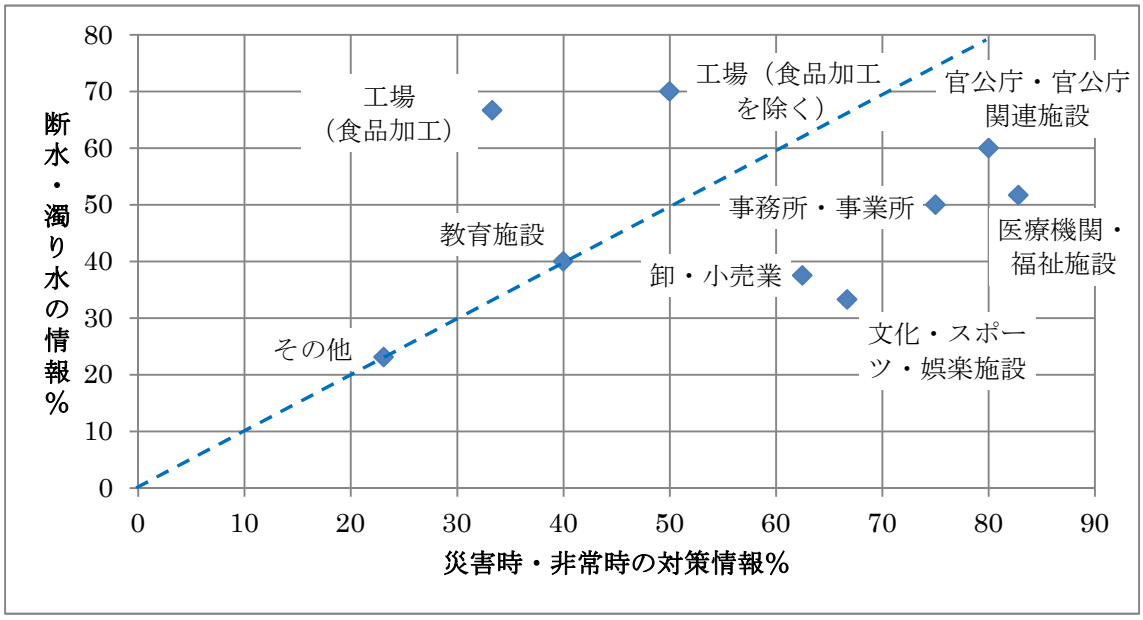
知りたい水道情報は、「災害時・非常時の対策情報」(65.8%)と「断水・濁り水の情報」(51.3%)が過半を超えて多くなっています。次いで、「水道料金のしくみ」(31.6%)、「安全な水質に関する情報」(30.3%)、「渇水情報」(22.4%)、「水道管の工事情報」(21.1%)があります。

業種別にみると、「災害時・非常時の対策情報」と「断水・濁り水の情報」の比率が連動する傾向がみられ、官公庁・官公庁関連施設、医療機関・福祉施設、事務所・事業所が高くなっています。しかし、2種の工場は「断水・濁り水の情報」が第1位、教育施設は「水道料金のしくみ」と「安全な水質に関する情報」が第1位と第2位になっており、異なる傾向の業種もあります。

●知りたい水道情報(計 76)



●知りたい水道情報(業種別、上位2項目)



＊回答数が少ない「宿泊施設」は除いています。

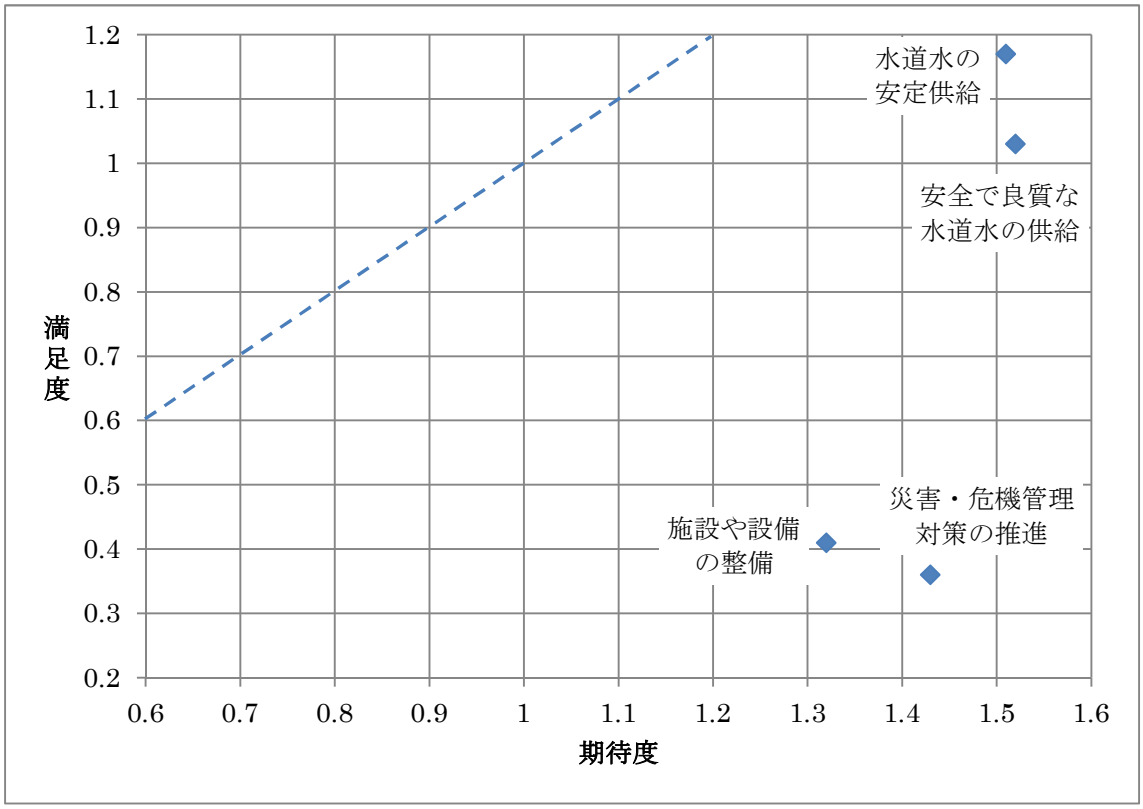
７　水道事業について

質問１６　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 0 点以上（「どちらとも言えない」より「やや満足」）にあり、「水道水の安定供給」と「安全で良質な水道水の供給」は1点以上（「やや満足」以上）ですが、期待度はそれより高く、満足度の向上が求められています。

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点近い差があり、優先的な改善が必要と思われます。

●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）

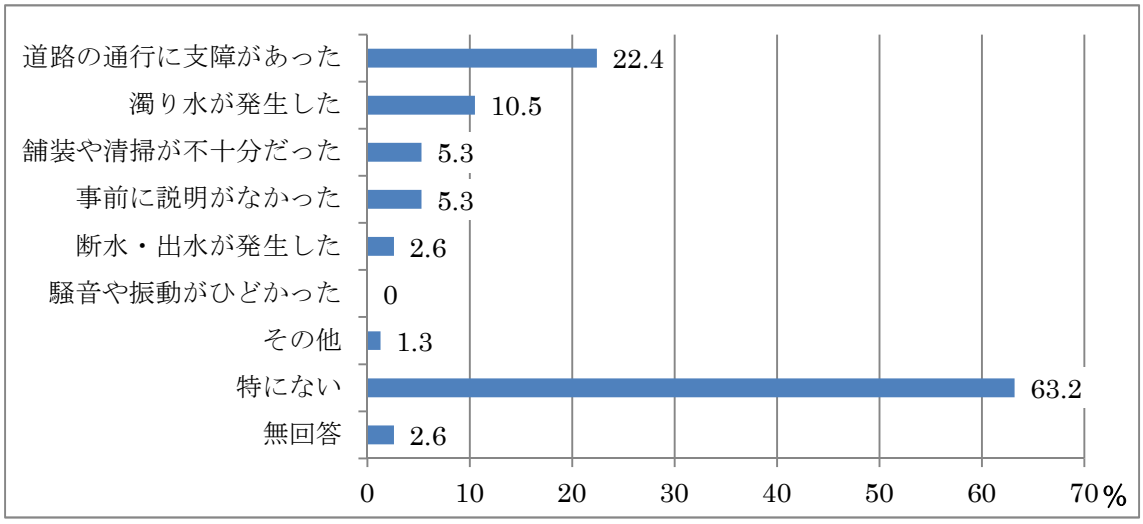
項目	満足度	期待度	期待度-満足度
安全で良質な水道水の供給	+1.03	+1.52	+0.49
水道水の安定供給	+1.17	+1.51	+0.34
施設や設備の整備	+0.41	+1.32	+0.91
災害・危機管理対策の推進	+0.36	+1.43	+1.07

質問１７　水道局の工事などで不満に感じたこと

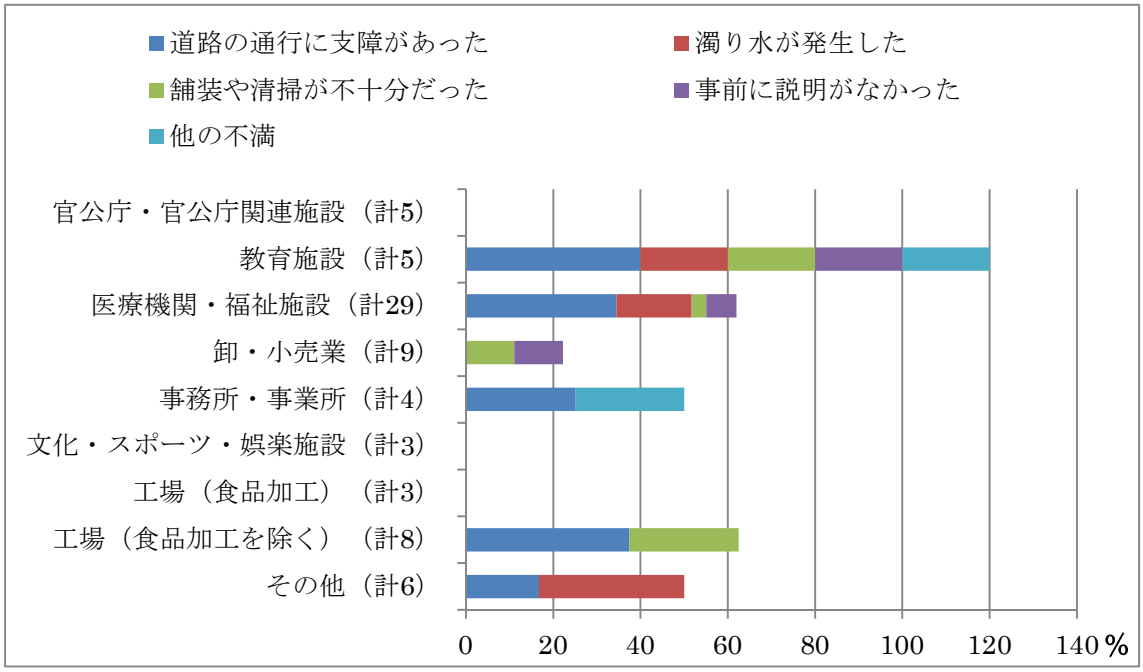
水道局の工事などで不満に感じたことは、「特にない」が 63.2%で最も多くなっています。無回答を除く残り 34.2%が不満事項で、その 2/3 近くが「道路の通行に支障があった」(不満事項の 65.5%)で占められ、「濁り水が発生した」(同 30.7%)が続いています。

業種別にみると、教育施設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、工場(食品加工を除く)で不満が多くなっています。一方で、不満がでていない業種もあります。

●水道局の工事などで不満に感じたこと(計 76)



●水道局の工事などで不満に感じたこと(業種別、不満事項の比率積み上げグラフ)



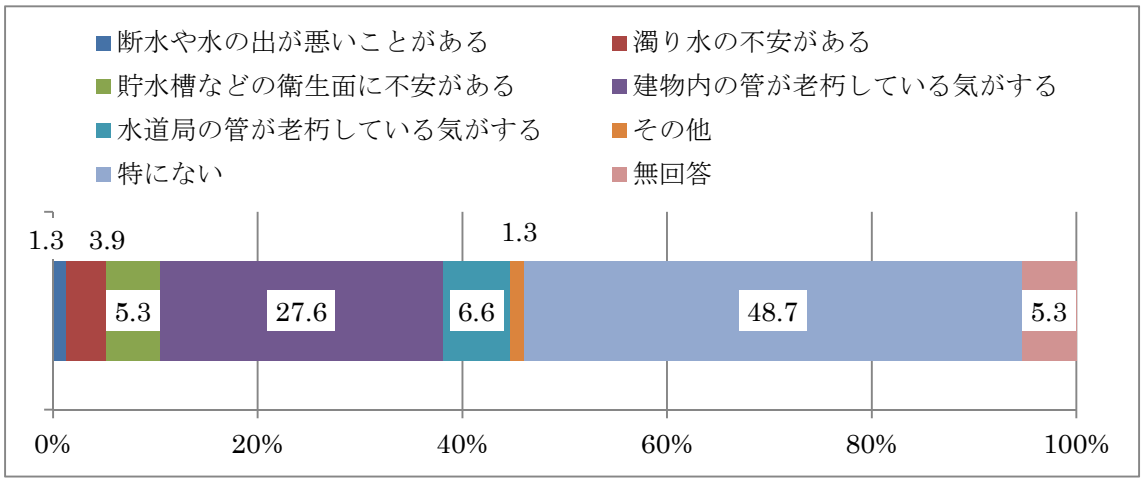
＊回答数が少ない「宿泊施設」は除いています。

質問１８　配管に関して不安なこと

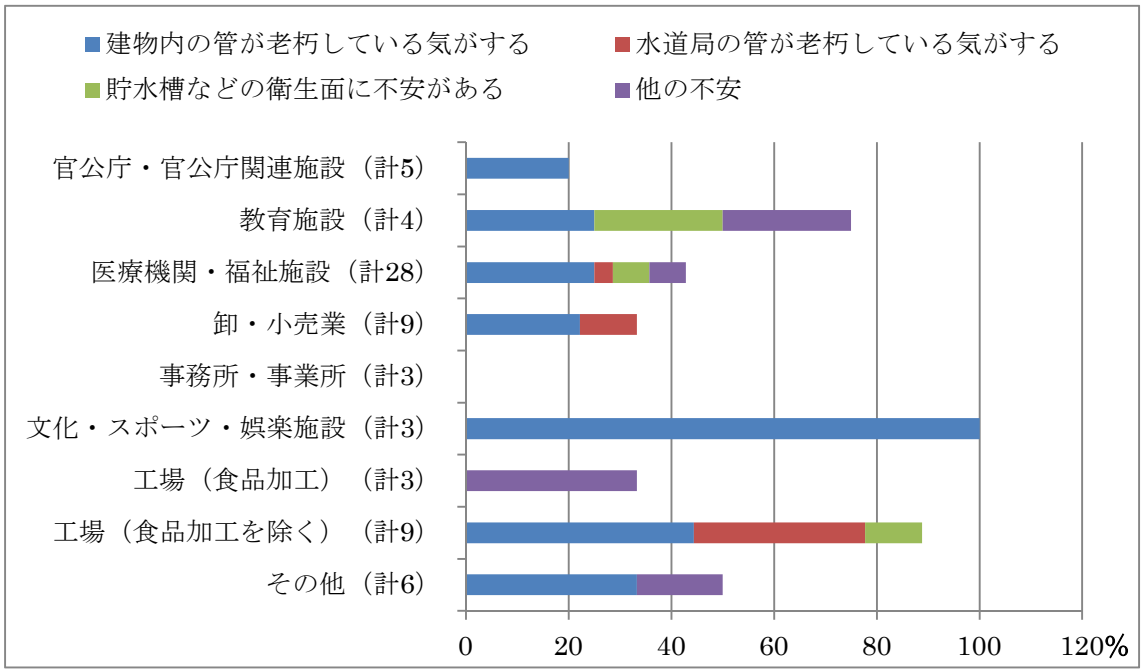
配管に関して不安なことは、「特にない」が 48.7%で最も多くなっています。無回答を除く残り46.0%が不安事項で、「建物内の管が老朽している気がする」(不安事項の 60.0%)、「水道局の管が老朽している気がする」(同 14.3%)、「貯水槽などの衛生面に不安がある」(同 11.5%)が続いています。

「建物内の管が老朽している気がする」は多くの業種で第1にあげられており、文化・スポーツ・娯楽施設では全ての事業があげるなど、大きな不安要因となっています。また、文化・スポーツ・娯楽施設、工場(食品加工を除く)、教育施設は多くの不安事項がでています。

●配管に関して不安なこと(計 76)



●配管に関して不安なこと(業種別、不安事項の比率積み上げグラフ)



＊回答数が少ない「宿泊施設」は除いています。

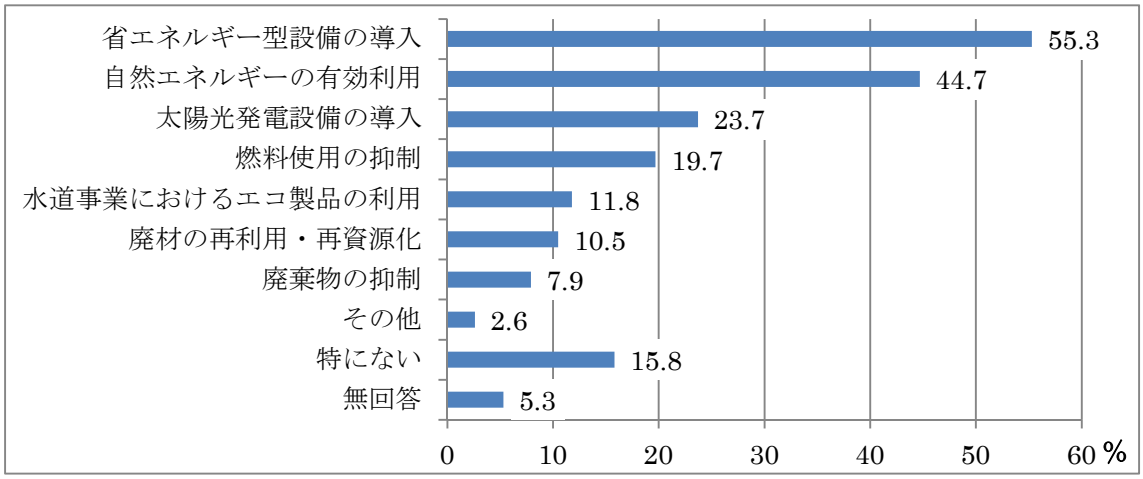
８　環境との調和について

質問１９　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

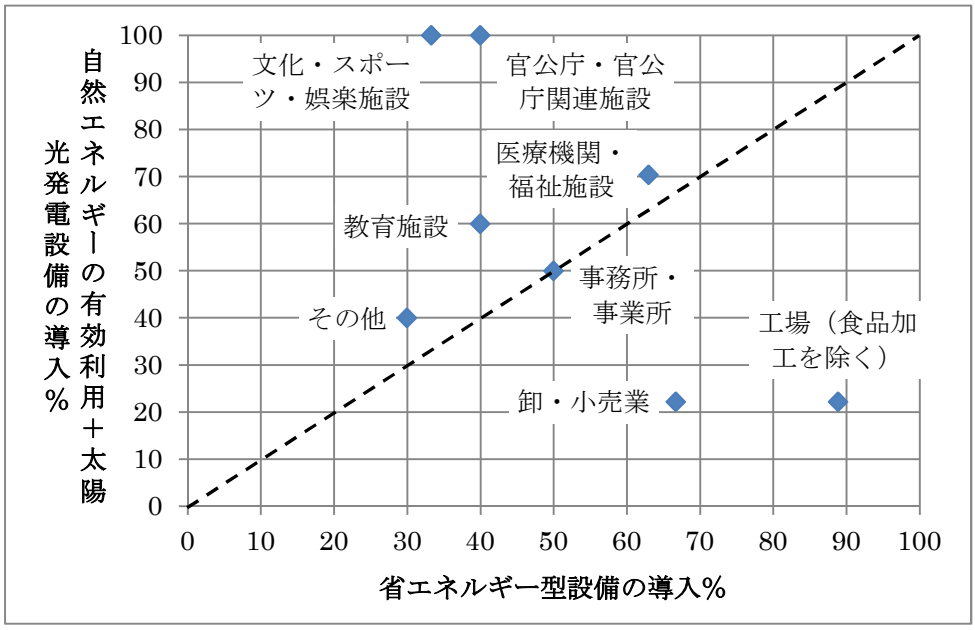
水道局における環境への取り組みについて期待することは、「省エネルギー型設備の導入」(55.3%)と「自然エネルギーの有効利用」(44.7%)が多くなっています。次いで、「太陽光発電設備の導入」(23.7%)、「燃料使用の抑制」(19.7%)があり、エネルギー関係が多くなっています。

「省エネルギー型設備の導入」と、「自然エネルギーの有効利用」＋「太陽光発電設備の導入」を業種別にみると、どちらか一方を重視する業種がほとんどですが、事務所・事業所のように両者を同程度重視する業種もあります。

●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 76)



●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、上位3項目)



＊回答が少ない「宿泊施設」と「工場(食品加工)」は除いています。

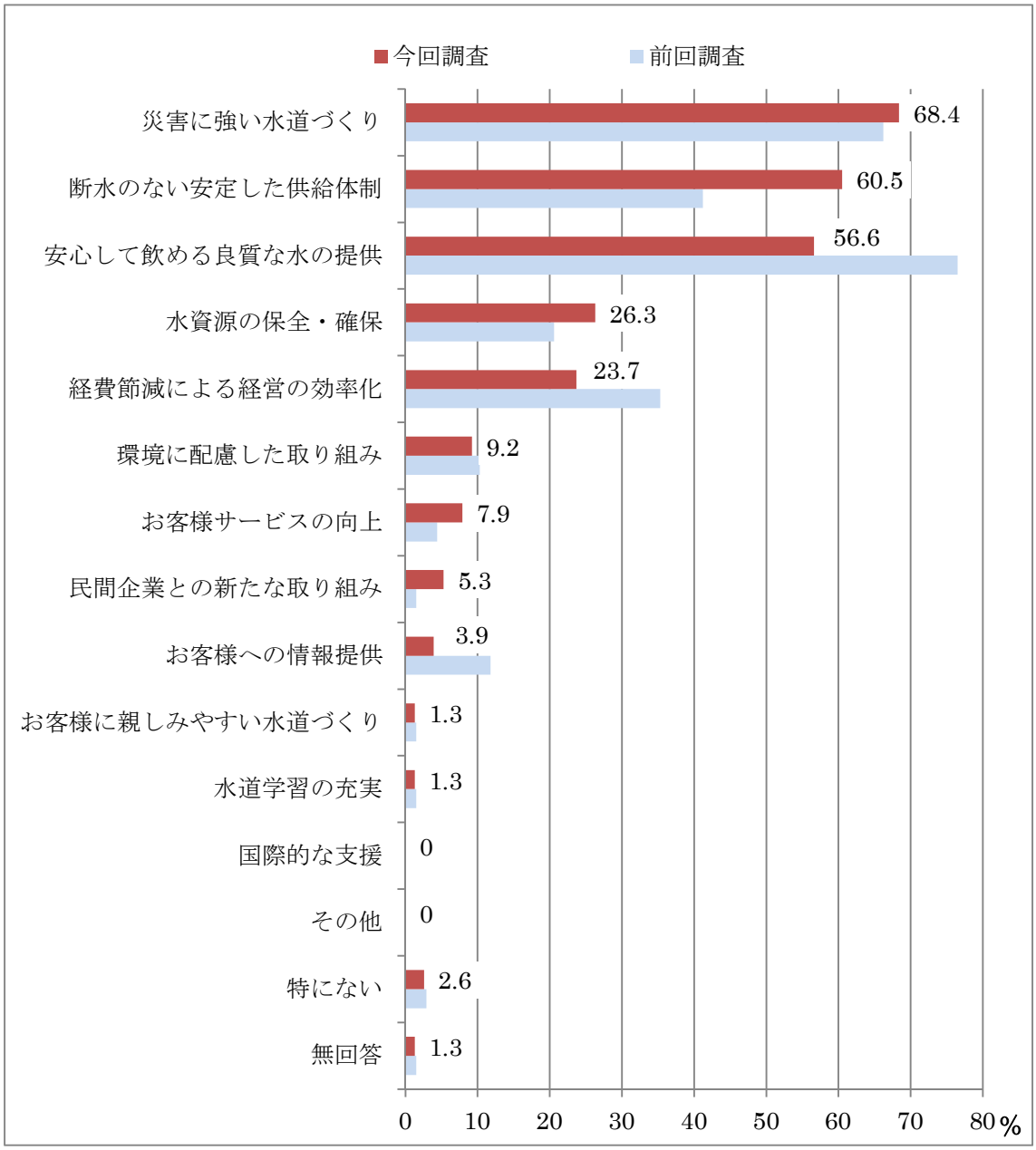
９　今後の課題について

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、「災害に強い水道づくり」(68.4%)、「断水のない安定した供給体制」(60.5%)、「安心して飲める良質な水の提供」(56.6%)が過半を超えて多くなっています。

前回調査では「安心して飲める良質な水の提供」が最も重要視されていましたが、今回調査では＜災害時・非常時を含めた安定供給＞の志向が強くなった、と言えます。

●今後の水道局の取り組みにおいて重要視すること(計 76)



業種別に第1位「災害に強い水道づくり」と第3位「安心して飲める良質な水の提供」の関係をみると、以下のように大別できます。

○「災害に強い水道づくり」と「安心して飲める良質な水の提供」がともに高比率の業種

⇒官公庁・官公庁関連施設、医療機関・福祉施設、文化・スポーツ・娯楽施設

⇒多数の人々が出入りする業種があがっており、来訪者に向けた「安心して飲める良質な水の提供」を重要視している、と考えられます。

○「災害に強い水道づくり」が高比率の業種

⇒教育施設、卸小売業、事務所・事業所、工場（食品加工を除く）

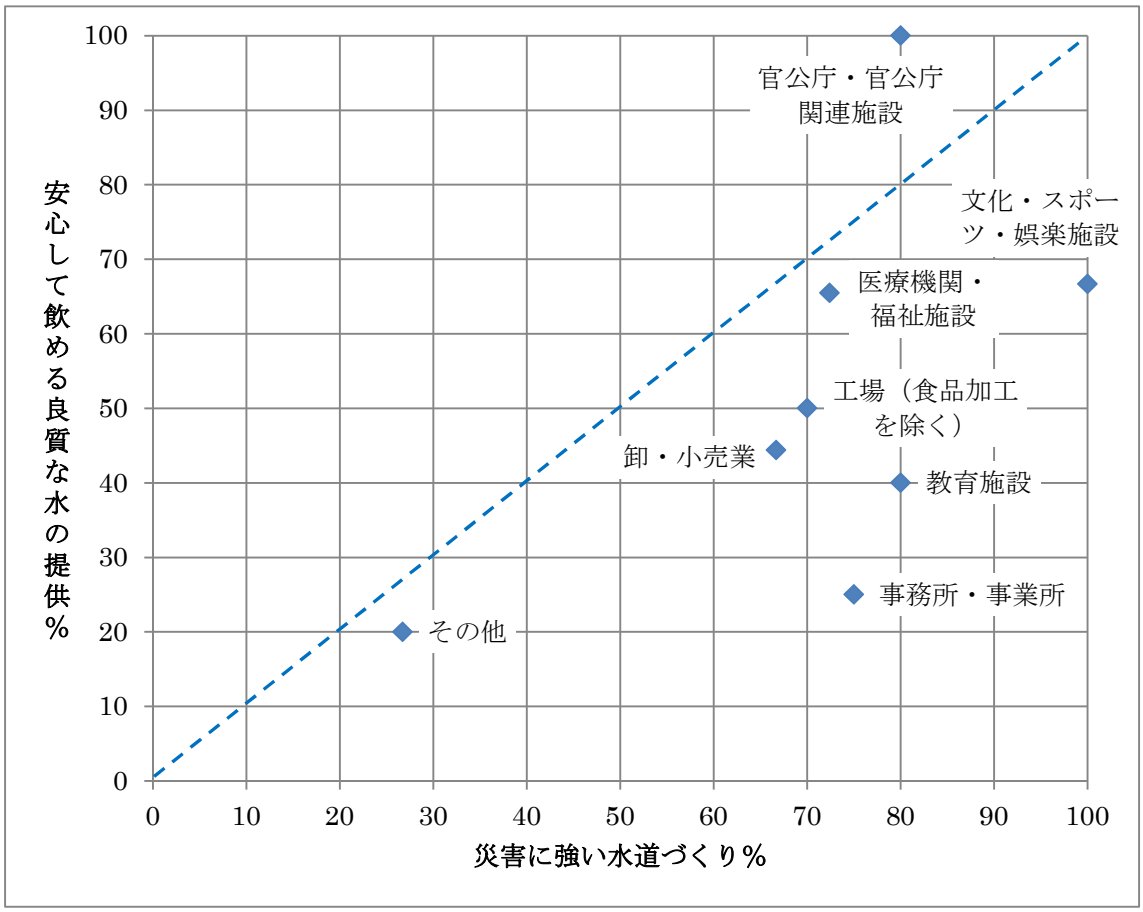
⇒事業所の業務継続を重要視している業種、と考えられます。

○「災害に強い水道づくり」と「安心して飲める良質な水の提供」がともに低比率の業種

⇒その他

⇒この業種は、各項目とも回答率が低くなっています。

●今後の水道局の取り組みにおいて重要視すること（業種別、全体の第1位・第3位の項目）



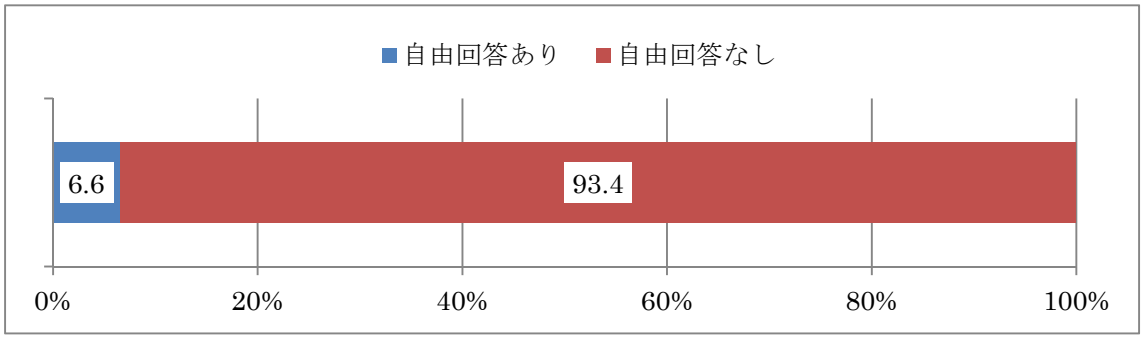
＊回答が少ない「宿泊施設」と「工場（食品加工）」は除いています。

１０　自由回答

質問２１　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、5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 76）



●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
アンケートに関して	1
安全･安心な水の供給について	1
災害時･非常時の水の供給･復旧について	1
水道料金について	1
その他のご意見･ご要望	1

資料編

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）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、**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）

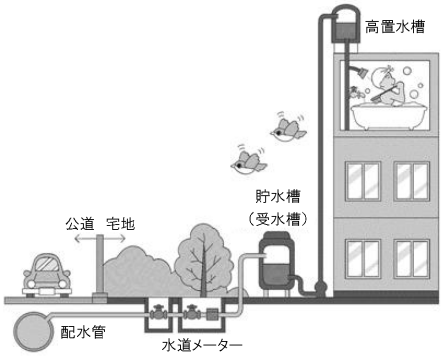
1．男性	2．女性

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いますか。（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	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
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．特にない

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※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．特にない	

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．特にない	

問14.　一定量まで同一料金とする基本料金※2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※3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 ㎜の給水契約については、一月あたり10 ㎥ 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	基本料金		従量料金（1m³につき）	
（mm）	料金	基本水量	使用水量	料金
13	864 円	10m³ まで	11m³～20m³	136.08 円
20	1,414.8 円		21m³～50m³	221.4 円
25	1,825.2 円		51m³～100m³	261.36 円
			101m³～200m³	300.24 円
			201m³～	336.96 円
30	2,484 円		1m³～100m³	261.36 円
40	3,996 円		101m³～200m³	300.24 円
50	10,368 円		201m³～500m³	336.96 円
75	19,440 円		501m³～1,000m³	346.68 円
100	34,560 円		1,001m³～	379.08 円
150	86,400 円			
200	169,560 円			
公衆浴場用	6,804 円	100m³ まで	101m³～200m³	111.24 円
			201m³～500m³	124.2 円
			501m³～	136.08 円

＜川口市水道料金の例＞（上水のみ）
口径 20mm で 45 ㎥(2ヶ月分)使用した場合の水道料金…6,657 円

3

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．料金があがったとしても支払方法を便利にしてほしい
2．料金があ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．料金があがったとしても安全安心な水を届けてほしい
4．料金があがったとしてもおいしい水を届けてほしい
5．料金があがったとしても災害時に強い水道であってほしい
6．料金があ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．渇水情報（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

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（地震や渇水に備えた整備・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

問21.　あなたの住居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（宅地内）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

環境との調和について

問22.　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

今後の課題について

問23.　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．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

自由記入欄

問24.　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、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。

「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

「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無作為に 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 26 年 12 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、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

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	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」～「5」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．コスト削減	2．災害時・緊急時に備えて
3．水資源・環境を考えて	4．その他（　　）

問2－1で「1．コスト削減」と回答された方のみお答えください

問2－2.　コスト削減の状況を教えてください。（1つ）

1．大幅なコスト削減ができた	2．多少はコスト削減ができた
3．あまり変わらなかった	4．コストが増加してしまった

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	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

1

問5.　最近2か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 ㎥　以下	2．801～1,200 ㎥	3．1,201～1,500 ㎥
4．1,501～2,000 ㎥	5．2,001 ㎥ 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	

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7－1.　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．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.　現在の従量逓増式※1の料金体系について、どう思われますか。（1つ）

1．現状のままでよい	2．多量使用者への負担を考慮し見直すべき
3．公平性の観点で抜本的に見直すべき	4．その他（　　）
5．何とも思わない	

※1…従量逓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、段階的に単位あたりの料率を高くする料金体系です。

水道料金計算表（1ヶ月当り　消費税 8%込み）

口径	基本料金		従量料金（1m³につき）	
（mm）	料金	基本水量	使用水量	料金
13	864 円	10m³ まで	11m³～20m³	136.08 円
20	1,414.8 円		21m³～50m³	221.4 円
25	1,825.2 円		51m³～100m³	261.36 円
			101m³～200m³	300.24 円
			201m³～	336.96 円
30	2,484 円		1m³～100m³	261.36 円
40	3,996 円		101m³～200m³	300.24 円
50	10,368 円		201m³～500m³	336.96 円
75	19,440 円		501m³～1,000m³	346.68 円
100	34,560 円		1,001m³～	379.08 円
150	86,400 円			
200	169,560 円			
公衆浴場用	6,804 円	100m³ まで	101m³～200m³	111.24 円
			201m³～500m³	124.2 円
			501m³～	136.08 円

問8で「2」または「3」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）

1．一定以上の多量使用の場合、単価を安くする
2．多量使用時の単価の使用区分をさらに細分化する
3．最高単価を下げる
4．多量使用と少量使用の使用区分との単価差を少なくする
5．一定以上に多量使用する場合は個別に単価を設定する
6．一定期間に一定以上多量使用する場合は個別に単価を設定して契約する
7．その他（　　）

問9.　料金と水道事業を考えた場合、最も近い考えを教えてください。（1つ）

1．料金があがったとしても支払方法を便利にしてほしい
2．料金があ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．料金があがったとしても安全安心な水を届けてほしい
4．料金があがったとしてもおいしい良質な水を届けてほしい
5．料金があがったとしても災害時・非常時に強い水道であってほしい
6．料金があ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

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	
2．貯水槽で半日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
4．貯水槽で２～３日の断水には対応できる	5．ポリタンク等で備蓄している
6．地下水など自己水源を確保している	7．貯水槽や管などを耐震化している
8．その他（　　）	9．特にない

問11.　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※2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	

※2…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．特にない	

問13.　（事業所に向けては配布していませんが）水道広報誌「みずぐるま」を年2回町会を通じて「広報かわぐち」とともに配布をしていますが、ご存知ですか。（1つ）

1．知っているし、読んでいる	2．知っているが、読んだことはない
3．知っているが、配布されていない	4．知らなかった

問14.　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15.　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．渇水情報（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16.　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（地震や渇水に備えた整備・対策など）	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

問17.　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18.　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19.　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、<u>1月8日（木）</u>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

平成２７年３月発行

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ニーズの把握

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