

アクアプラン川口 21
～第2次川口市地域水道ビジョン～（仮称）
策定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24年2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.....	4
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.....	7
3 節水について.....	8
質問7 節水への取り組み.....	8
質問8 節水への取り組みのために使用している機器.....	9
4 災害時・非常時について.....	11
質問9 災害時・非常時における水の確保策.....	11
質問10 身近な指定給水所の場所.....	12
質問11 災害時・非常時の対策として水道局に望むこと.....	13
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.....	17
質問15 料金と水道事業を考えた場合の考え方.....	18
6 広報・啓発・水道学習活動について.....	21
質問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.....	21
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現在の満足度と今後の期待度.....	23
質問19 水道局におけるお客様へのサービス.....	24
質問19-1 お客様へのサービスで不満に感じたこと.....	25
質問20 水道局の工事などで不満に感じたこと.....	26
質問21 配管に関して不安なこと.....	27
8 環境との調和について.....	28
質問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.....	28
9 今後の課題について.....	29
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.....	29

第3章 事業所

1 属性項目.....	31
質問1 業種.....	31
2 利用している水について.....	32
質問2 水道水以外で主に利用している水.....	32
質問2-1 水道水以外の水を利用している理由.....	33
質問2-2 コスト削減状況.....	34
質問3 利用検討している水資源.....	35
3 水道水について.....	36
質問4 節水への取り組み.....	36
質問4×質問1 業種×節水への取り組み.....	37
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.....	42
質問6-2 今後の使用水量の減少理由.....	43
3 水道料金について.....	44
質問7 水道料金.....	44
質問7×質問4 節水への取り組み×水道料金.....	45
質問7-1 水道料金が高いと感じる理由.....	48
質問8 従量逦増式.....	49
質問8-1 料金体系の見直し.....	50
質問9 料金と水道事業を考えた場合の考え方.....	52
4 災害時・非常時について.....	53
質問10 災害時・断水時における対策.....	53
質問11 身近な指定給水所の場所.....	54
質問12 災害時・非常時の対策として水道局に望むこと.....	55
5 広報・啓発活動について.....	56
質問13 広報誌「みずぐるま」.....	56
質問14 ホームページでの情報発信.....	57
質問15 知りたい水道情報.....	58
6 水道事業について.....	59
質問16 水の安定した供給のための取り組みについての現在の満足度と今後の期待度.....	59
質問17 水道局の工事などで不満に感じたこと.....	60
質問18 配管に関して不安なこと.....	61
7 環境との調和について.....	62
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.....	62
8 今後の課題について.....	63
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.....	63
9 自由回答.....	65
自由回答.....	65
自由回答欄に寄せられた主なご意見・ご要望について.....	66

資料編

アンケート調査票（市民）.....	84
アンケート調査表（事業所）.....	92

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 20 年 2 月に「アクアプラン川口 21～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。去る 10 月 11 日に鳩ヶ谷市との合併により、両市の水道事業も統合しました。これから、新たな川口市水道局として、「アクアプラン川口 21～川口市地域水道ビジョン～」を見直し事業展開を行うため、長期経営計画を策定することを考えています。

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、お客様により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 23 年 11 月 18 日（金）～平成 23 年 12 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	920	46.0%	6
事業所	200	68	34.0%	0

(6)調査結果の表示方法

- ・グラフに表示されている（計〇〇）は有効回答数です。
- ・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。
- ・複数回答が可能な設問の場合、内訳の合計が 100.0%にならない場合があります。
- ・調査結果を図表にて表示していますが、グラフ以外の表は、最も高い割合のものを網かけしています。なお、無回答・参考値は除きます。
- ・クロス集計の場合、無回答を除外している場合があるため、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、複数項目の組み合わせで分類した集計のことで、複数の質問項目を交差して並べ、表やグラフを作成することにより、その相互の関係を明らかにするための集計方法です。

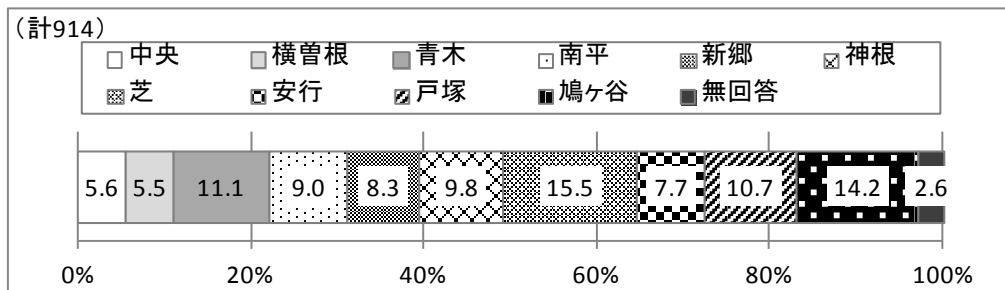
第2章 市民

1 属性項目

質問1 居住地域

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

■居住地域■

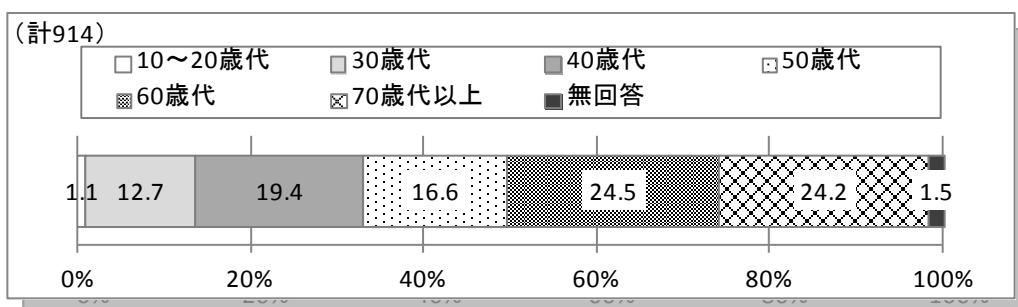


質問2 年齢

回答者の年齢は「60歳代」が24.5%で最も多くなっています。次いで、70歳代以上、40歳代、50歳代となっています。

地域別で見ると、「中央」、「神根」、「芝」においては、70歳以上、「新郷」、「安行」、「鳩ヶ谷」においては60歳代が最も多くなっています。「横曽根」においては、60歳代、70歳代以上がともに最も多くなっています。一方、「青木」、「南平」では30歳代、「戸塚」は50歳代が最も多くなっています。

■年齢■



■居住地×年齢■

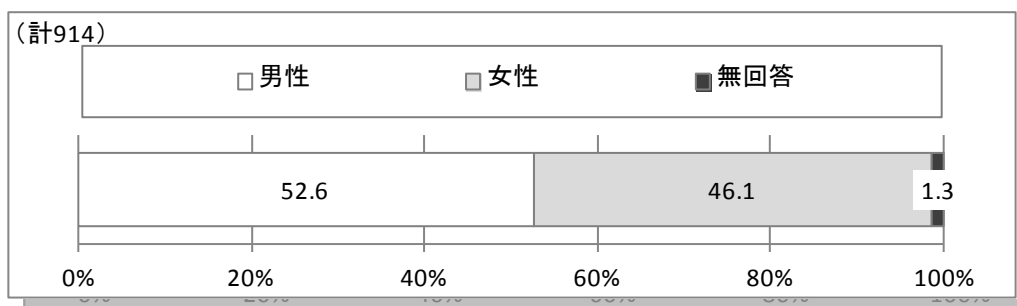
(単位：%)

	10~20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代以上
全体(計：883)	1.0	13.0	19.5	17.0	24.7	24.8
中央(計：51)	0.0	11.8	25.5	17.6	17.6	27.5
横曽根(計：49)	0.0	10.2	8.2	16.3	32.7	32.7
青木(計：100)	1.0	22.0	17.0	19.0	21.0	20.0
南平(計：81)	1.2	28.4	24.7	8.6	18.5	18.5
新郷(計：76)	0.0	11.8	22.4	22.4	23.7	19.7
神根(計：90)	0.0	7.8	18.9	10.0	31.1	32.2
芝(計：141)	0.7	10.6	20.6	15.6	18.4	34.0
安行(計：69)	2.9	10.1	23.2	8.7	33.3	21.7
戸塚(計：97)	1.0	8.2	21.6	26.8	24.7	17.5
鳩ヶ谷(計：129)	2.3	10.1	14.0	20.9	29.5	23.3

質問3 性別

回答者の性別は「男性」が52.6%で「女性」の46.1%をやや上回っています。

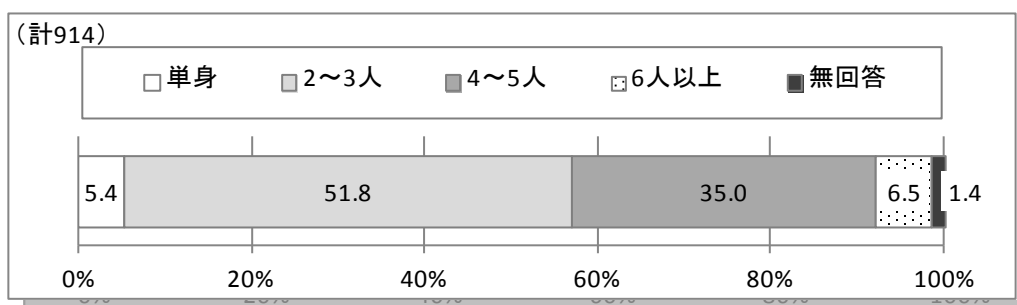
■性別■



質問4 同居人数

回答者の同居人数は「2~3人」が51.8%で最も多くなっています。次いで「4~5人」が35.0%となっており、「2~3人」と合わせると86.8%となり、大半を占めています。「6人以上」は6.5%、「単身」は5.4%となっています。

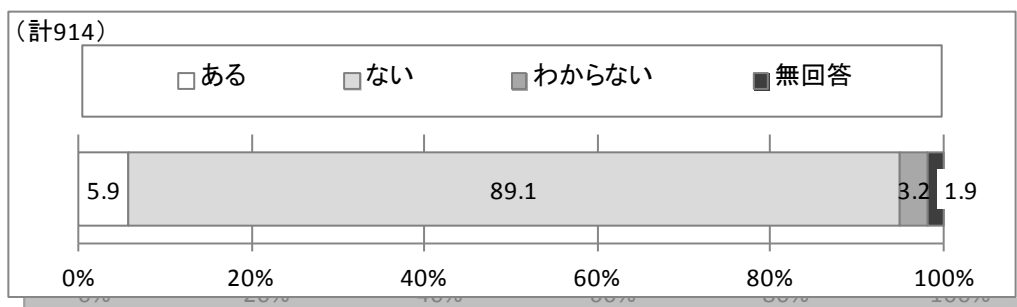
■同居人数■



質問5 貯水槽(高置水槽・受水槽など)の有無

貯水槽が「ある」と回答した人は 5.9%となっています。「ない」と回答した人は 89.1%となっており、大多数の家庭で、貯水槽がないことがわかります。

■貯水槽の有無■



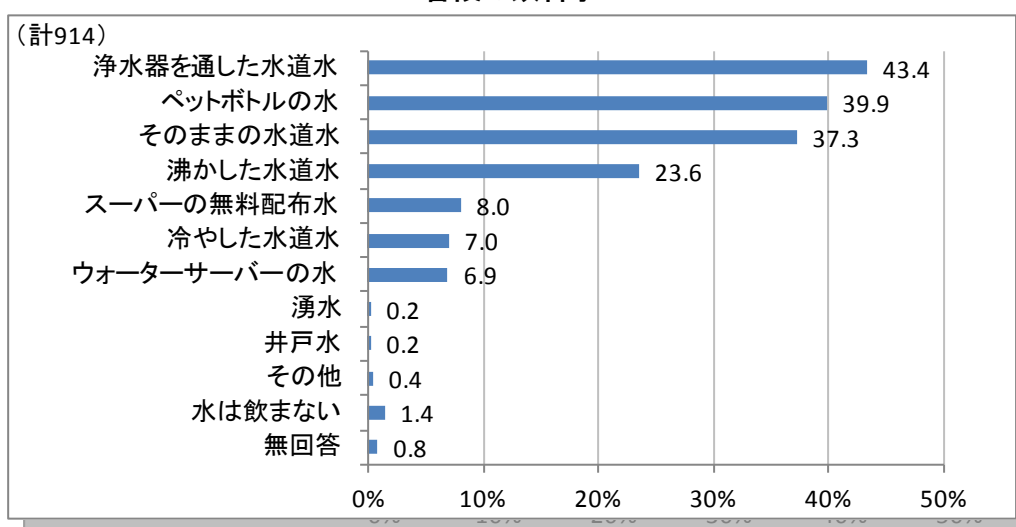
2 水道水について

質問6 普段の飲料水

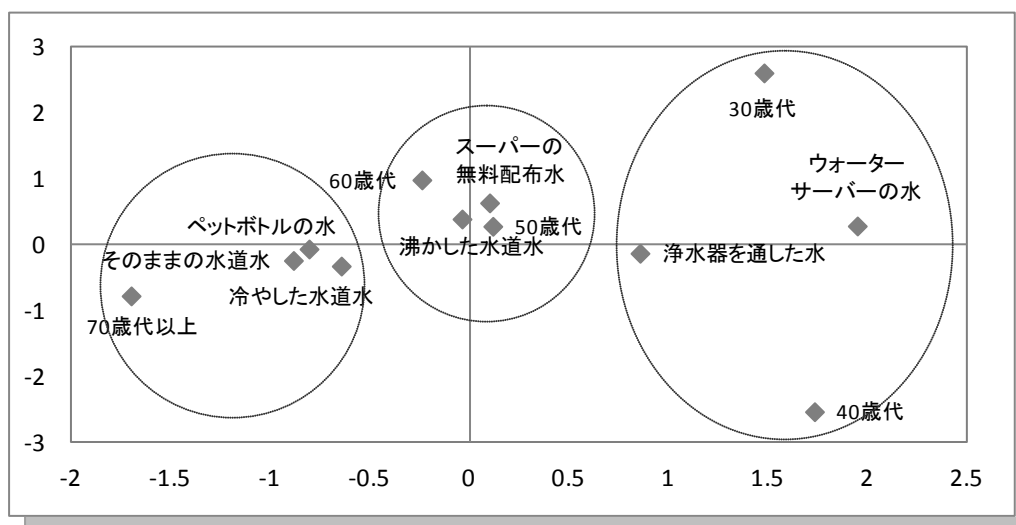
普段飲んでいる飲料水は「浄水器を通した水道水」が 43.4%で最も多くなっています。次いで、「ペットボトルの水」(39.9%)、「そのままの水道水」(37.3%)、「沸かした水道水」(23.6%)となっています。

30歳代・40歳代は「ウォーターサーバーの水」や「浄水器を通した水」を飲む傾向があります。50歳代・60歳代は「スーパーの無料配布水」や「沸かした水道水」を飲む傾向があります。70歳以上では「そのままの水道水」、「冷やした水道水」、「ペットボトルの水」を飲む傾向があります。

■ 普段の飲料水 ■



■ 普段の飲料水(コレスポンデンス分析) ■



・コレスポンデンス分析

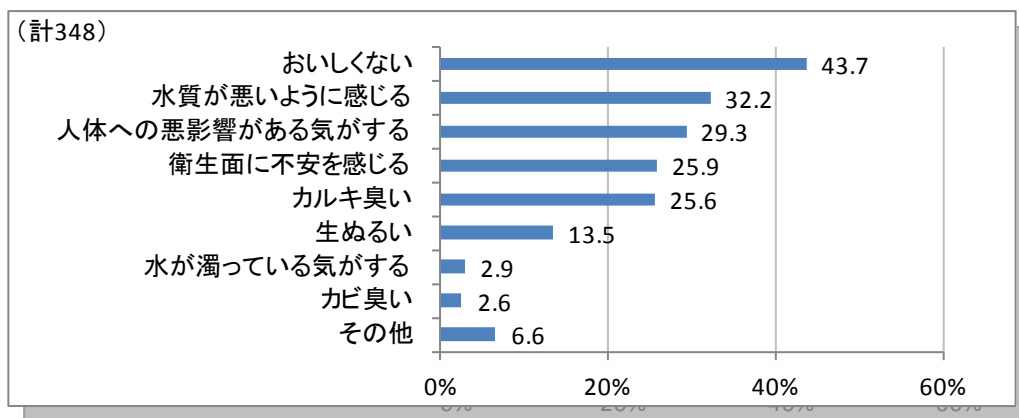
コレスポンデンス分析とは、複数の変数間の類似度や関係性を調べる手法で、結果を散布図としています。「10～20歳代」、「湧水」、「井戸水」等はサンプル数が極めて少数のため分析対象外としています。

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43.7%で最も多くなっています。次いで、「水質が悪いように感じる」(32.2%)、「人体への悪影響がある気がする」(29.3%)、「衛生面に不安を感じる」(25.9%)、「カルキ臭い」(25.6%)となっています。

居住地区別でみると、多くの地域において「おいしくない」が最も多くなっています。「新郷」では60.0%、「鳩ヶ谷」では51.2%を占めています。「中央」では「人体への悪影響がある気がする」が50.0%を占め、次いで「衛生面に不安を感じる」が36.4%となっており、味ではなく水質面での不安が高いことがわかります。また、「神根」では「カルキ臭い」が39.3%、「芝」では「水質が悪いように感じる」が36.4%となり、「おいしくない」と同割合で最も多くなっています。

■水道水を飲まない理由■



■質問1 居住地域×質問6 水道水を飲まない理由■

(単位：%)

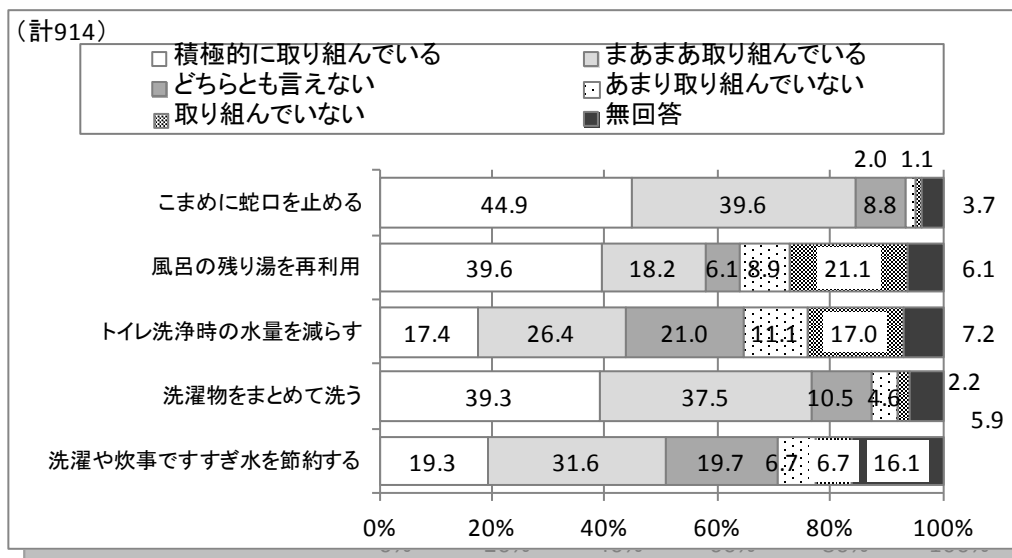
	おいしくない	生ぬるい	カルキ臭い	カビ臭い	水が濁っている気がする	水質が悪いように感じる	衛生面に不安を感じる	人体への悪影響がある気がする	その他
全体(計:339)	44.0	13.6	25.4	2.7	2.9	31.9	26.0	29.2	6.8
中央(計:22)	31.8	9.1	22.7	9.1	0.0	31.8	36.4	50.0	4.5
横曽根(計:23)	34.8	26.1	30.4	0.0	0.0	30.4	26.1	26.1	8.7
青木(計:46)	43.5	10.9	21.7	4.3	6.5	32.6	30.4	34.8	8.7
南平(計:32)	46.9	9.4	18.8	0.0	3.1	40.6	31.3	31.3	6.3
新郷(計:30)	60.0	20.0	20.0	6.7	6.7	36.7	13.3	26.7	10.0
神根(計:28)	39.3	14.3	39.3	0.0	0.0	14.3	25.0	32.1	7.1
芝(計:55)	36.4	20.0	23.6	1.8	1.8	36.4	25.5	21.8	7.3
安行(計:23)	43.5	4.3	30.4	4.3	4.3	21.7	21.7	26.1	8.7
戸塚(計:37)	48.6	10.8	29.7	2.7	0.0	27.0	24.3	24.3	5.4
鳩ヶ谷(計:43)	51.2	9.3	23.3	0.0	4.7	37.2	25.6	27.9	2.3

3 節水について

質問7 節水への取り組み

節水への取り組みでは、「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、44.9%となっています。次いで、「風呂の残り湯を再利用」（39.6%）、「洗濯物をまとめて洗う」（39.3%）となっています。

■節水への取り組み■



■その他の取り組み内容■

取り組み内容	人数
雨水を貯水し、植木、花等にあげている。	13
花壇の花にあげる水は食器や野菜の洗い水を利用している。	6
シャワーヘッドを節水用にした。	3
水道の栓を絞って水量を減らしている。	3
洗車の時の水量を減らしている。	3
シャワーを節約する。	2
トイレを節水型にした。	2
トイレは汲み取っている。	1
冷暖房の水を植木にあげている。	1
洗濯機を節水型にした。	1
フライパンの油等を紙で拭いている。	1
ポットに入った残り湯を食器等の洗いに利用。	1
雨の日に洗車をしている。	1
蛇口をきちんと閉める。	1
植木の水やり、植え替えに気を配り保水力を高める。	1
水まきや玄関の水洗いなどをやらなくなった。	1
風呂は24時間電気なので残り湯なし。	1
風呂はシャワーの使用のみ。	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では、「節水型洗濯機」が 28.0%で最も多くなっています。次いで、「バスポンプ」(25.4%)、「節水型トイレ」(22.8%)、「食洗機」(20.7%)となっています。

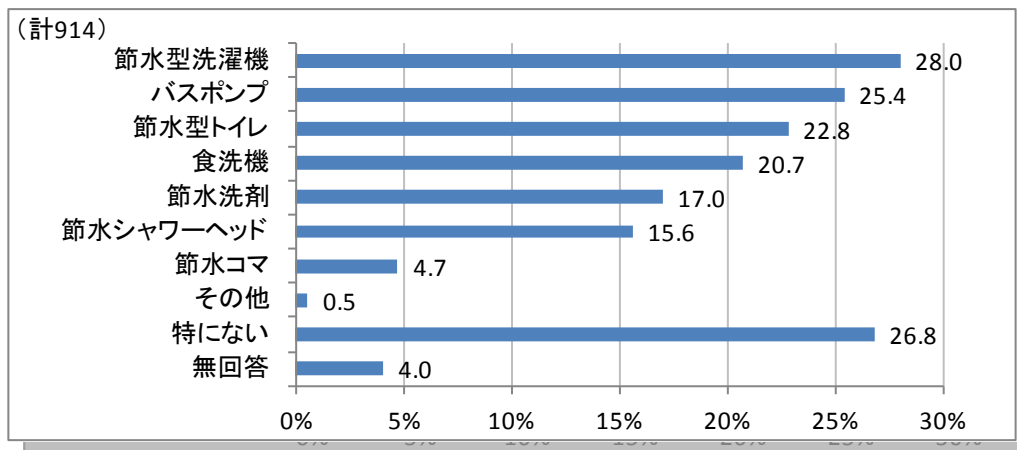
年齢別でみると、「10～20 歳代」、「60 歳代」、「70 歳代以上」においては、「特にない」が最も多くなっています。また、「30 歳代」、「40 歳代」においては、「バスポンプ」が最も多くなっています。「50 歳代」においては、「節水型洗濯機」が最も多くなっています。

性別でみると、男性では「特にない」が 33.4%で最も多くなっています。次いで、「節水型洗濯機」(28.0%)、「節水型トイレ」(25.4%)となっています。女性では「バスポンプ」が 31.0%で最も多くなっています。次いで、「節水型洗濯機」(30.0%)、「食洗機」(25.1%)となっています。

同居人数別でみると、「単身」では 61.7%、「2～3 人」では 30.4%が「特にない」と回答しています。「4～5 人」では「バスポンプ」が 35.6%で最も多くなっており、次いで、「節水型洗濯機」(32.5%)、「食洗機」(28.1%)となっています。「6 人以上」では「節水型洗濯機」が 37.5%で最も多くなっています。次いで、「バスポンプ」、「食洗機」、「節水型トイレ」がそれぞれ 28.6%となっています。このことから、家族の人数が多い家庭の方が、節水への意識が高いことがわかります。

水道料金の意識別でみると、水道料金が「安い」と回答した人は「特にない」が 60.0%で最も多くなっています。「やや安い」と「高い」では、「バスポンプ」が最も多くなっています。「妥当」と「やや高い」では、「節水型洗濯機」が最も多くなっています。

■節水の取り組みのために使用している機器■



■質問2 年齢×質問8 節水の取り組みのために使用している機器■

(単位：%)

	節水 コマ	節水型 トイレ	節水型 洗濯機	節水 洗剤	節水シ ャワー ヘッド	バス ポンプ	食洗機	その他	特に ない
全 体 (計：871)	4.9	23.8	29.0	17.8	16.2	26.4	21.7	0.6	28.0
10～20歳代 (計：10)	0.0	20.0	10.0	20.0	20.0	20.0	30.0	0.0	40.0
30歳代 (計：114)	4.4	31.6	31.6	21.9	17.5	44.7	39.5	0.0	8.8
40歳代 (計：175)	4.0	20.6	30.9	24.6	24.0	41.1	30.3	0.6	20.0
50歳代 (計：150)	4.7	23.3	30.0	19.3	18.7	27.3	22.0	0.0	26.0
60歳代 (計：218)	5.0	21.1	27.5	13.8	14.2	19.3	18.8	1.4	33.5
70歳代以上 (計：204)	6.4	25.5	27.9	12.7	8.8	10.8	6.9	0.5	40.7

■質問3 性別×質問8 節水の取り組みのために使用している機器■

(単位：%)

	節水コマ	節水型 トイレ	節水型 洗濯機	節水洗剤	節水シ ャワー ヘッド	バス ポンプ	食洗機	その他	特に ない
全体 (計：871)	4.9	23.7	28.9	17.8	16.2	26.6	21.6	0.6	28.0
男性 (計：461)	5.4	25.4	28.0	13.2	16.5	22.8	18.4	0.9	33.4
女性 (計：410)	4.4	21.7	30.0	22.9	15.9	31.0	25.1	0.2	22.0

■質問4 同居人数×質問8 節水の取り組みのために使用している機器■

(単位：%)

	節水 コマ	節水型 トイレ	節水型 洗濯機	節水 洗剤	節水シ ャワー ヘッド	バス ポンプ	食洗機	その他	特に ない
全 体 (計：870)	4.9	23.7	29.3	17.8	16.1	26.7	21.5	0.6	27.9
単 身 (計：47)	4.3	14.9	19.1	14.9	0.0	4.3	4.3	0.0	61.7
2～3人 (計：450)	4.9	24.4	27.1	16.9	13.8	22.4	17.8	0.7	30.4
4～5人 (計：317)	4.7	23.0	32.5	19.6	22.1	35.6	28.1	0.6	20.8
6人以上 (計：56)	7.1	28.6	37.5	17.9	14.3	28.6	28.6	0.0	19.6

■質問12 現在の水道料金×質問8 節水の取り組みのために使用している機器■

(単位：%)

	節水 コマ	節水型 トイレ	節水型 洗濯機	節水 洗剤	節水シ ャワー ヘッド	バス ポンプ	食洗機	その他	特に ない
全 体 (計：862)	4.9	23.8	29.1	17.7	16.2	26.6	21.3	0.6	28.0
安 い (計：15)	0.0	6.7	20.0	6.7	13.3	6.7	13.3	0.0	60.0
やや安い (計：31)	6.5	19.4	25.8	19.4	9.7	35.5	32.3	0.0	16.1
妥 当 (計：371)	4.6	24.0	31.0	17.3	14.0	22.9	19.4	0.5	29.9
やや高い (計：285)	5.6	23.5	28.1	16.8	17.5	26.7	23.9	1.1	25.3
高 い (計：160)	4.4	26.3	28.1	21.3	20.6	35.0	20.0	0.0	27.5

4 災害時・非常時について

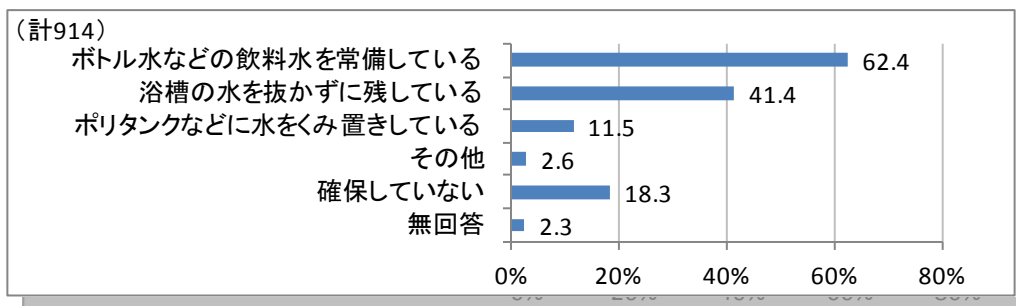
質問9 災害時・非常時における水の確保策

災害時・非常時における水の確保策では、「ボトル水などの飲料水を常備している」が62.4%で最も多くなっています。次いで、「浴槽の水を抜かずに残している」(41.4%)となっています。一方で、「確保していない」が18.3%となっています。

年齢別でみると、「10～20歳代」では「確保していない」が50.0%となっています。その他の年齢では、「ボトル水などの飲料水を常備している」が最も多く、いずれも60%を超えています。また、年齢があがるにしたがって、「浴槽の水を抜かずに残している」割合が増加し、「確保していない」割合は減少します。

同居人数別でみると、「単身」では、「浴槽の水を抜かずに残している」が51.0%で最も多くなっています。2人以上では、「ボトル水などの飲料水を常備している」が最も多くなっています。

■災害時・非常時における水の確保策■



■質問2 年齢×質問9 災害時・非常時における水の確保策■

(単位：%)

	ボトル水などの飲料水を常備している	ポリタンクなどに水をくみ置きしている	浴槽の水を抜かずに残している	その他	確保していない
全 体 (計：885)	63.8	11.9	42.4	2.7	18.6
10～20歳代 (計：10)	40.0	10.0	10.0	0.0	50.0
30歳代 (計：116)	64.7	2.6	26.7	1.7	27.6
40歳代 (計：176)	65.3	11.9	31.3	3.4	23.3
50歳代 (計：149)	66.4	10.7	41.6	2.7	16.1
60歳代 (計：218)	61.5	16.1	46.3	3.7	17.0
70歳代以上 (計：216)	63.9	13.4	57.9	1.9	12.0

■質問4 同居人数×質問9 災害時・非常時における水の確保策■

(単位：%)

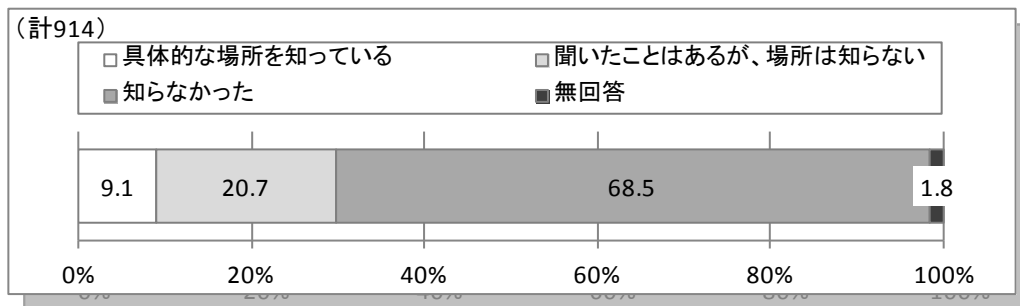
	ボトル水などの飲料水を常備している	ポリタンクなどに水をくみ置きしている	浴槽の水を抜かずに残している	その他	確保していない
全 体 (計：886)	63.7	11.9	42.2	2.7	18.7
単 身 (計：49)	40.8	6.1	51.0	0.0	28.6
2～3人 (計：462)	65.4	13.0	46.5	2.4	16.5
4～5人 (計：317)	66.2	11.4	34.7	3.8	19.9
6人以上 (計：58)	55.2	10.3	41.4	1.7	22.4

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について、「知らなかった」と回答した人が68.5%を占めています。「聞いたことはあるが、場所は知らない」が20.7%となっており、「知らなかった」と合わせると、89.2%が指定給水所の場所を知らないことになります。なお、「具体的な場所を知っている」と回答した人は9.1%となっています。

居住地域別にみても、どの地域においても「知らなかった」と回答した人が多数を占めています。特に「鳩ヶ谷」では81.5%、「新郷」では75.7%、「南平」では73.2%が「知らなかった」と回答しています。

■身近な指定給水所の場所■



■質問1 居住地域×質問10 身近な指定給水所の場所■

(単位：%)

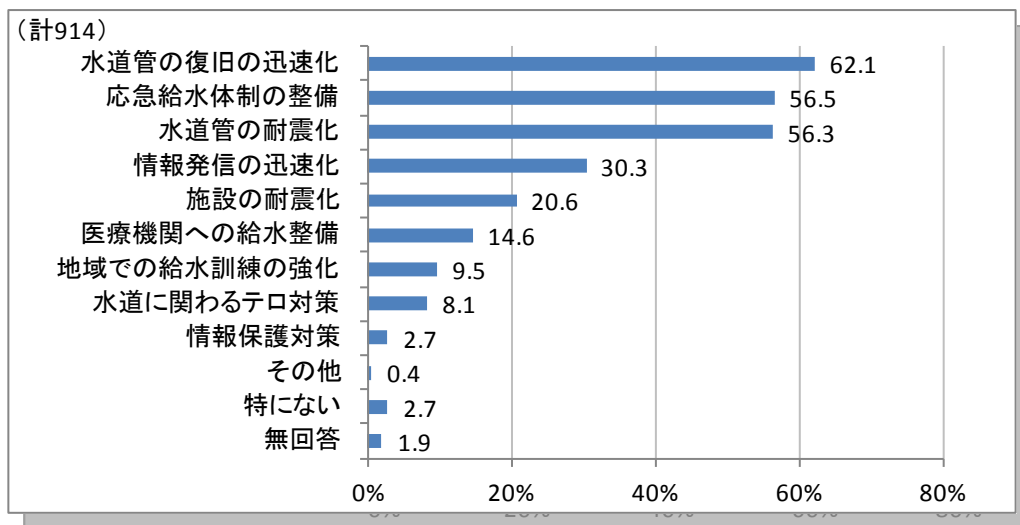
	具体的な場所を知っている	聞いたことはあるが、場所は知らない	知らなかった
全体 (計：881)	9.3	21.3	69.4
中央 (計：50)	12.0	24.0	64.0
横曽根 (計：50)	12.0	28.0	60.0
青木 (計：100)	13.0	22.0	65.0
南平 (計：82)	3.7	23.2	73.2
新郷 (計：74)	6.8	17.6	75.7
神根 (計：89)	7.9	24.7	67.4
芝 (計：141)	17.0	22.7	60.3
安行 (計：69)	5.8	21.7	72.5
戸塚 (計：96)	8.3	21.9	69.8
鳩ヶ谷 (計：130)	4.6	13.8	81.5

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では、「水道管の復旧の迅速化」が 62.1%で最も多くなっています。次いで、「応急給水体制の整備」(56.5%)、「水道管の耐震化」(56.3%)、「情報発信の迅速化」(30.3%)となっています。

年齢別でみると、「10～20歳代」では、「応急給水体制の整備」が80.0%で最も多くなっています。「30歳代」から「60歳代」では、「水道管の復旧の迅速化」がいずれも65%以上で最も多くなっています。「70歳代以上」では、「水道管の耐震化」が59.2%で最も多くなっています。

■災害時・非常時の対策■



■質問2 年齢×質問11 災害時・非常時の対策■

(単位：%)

	水道管の耐震化	施設の耐震化	水道管の復旧の迅速化	地域での給水訓練の強化	応急給水体制の整備	医療機関への給水整備	情報発信の迅速化	情報保護対策	水道に関わるテロ対策	その他	特にない
全体 (計：889)	57.7	21.1	63.4	9.7	57.7	15.0	30.7	2.8	8.1	0.4	2.8
10～20歳代 (計：10)	30.0	10.0	70.0	10.0	80.0	10.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0
30歳代 (計：116)	56.0	18.1	67.2	11.2	61.2	15.5	28.4	1.7	8.6	0.0	1.7
40歳代 (計：177)	61.0	20.3	68.9	8.5	57.1	11.9	35.0	1.1	9.0	1.1	0.0
50歳代 (計：151)	55.6	22.5	68.9	7.9	64.2	16.6	29.8	1.3	6.6	0.0	0.7
60歳代 (計：222)	57.2	19.4	65.3	12.6	58.1	17.1	28.8	3.2	9.0	0.0	2.7
70歳代以上 (計：213)	59.2	24.9	50.7	8.0	50.2	14.1	29.6	5.6	7.5	0.9	7.5

■質問9 災害時・非常時における水の確保策×質問11 災害時・非常時の対策■

(単位：%)

	水道管の耐震化	施設の耐震化	水道管の復旧の迅速化	地域での給水訓練の強化	応急給水体制の整備	医療機関への給水整備	情報発信の迅速化	情報保護対策	水道に関わるテロ対策	その他	特にな
全体 (計：883)	57.4	21.1	63.3	9.6	57.9	14.6	30.7	2.6	8.3	0.5	2.7
ボトル水などの飲料水を常備している (計：565)	57.9	22.1	65.7	9.7	61.4	15.4	32.7	2.8	9.7	0.5	0.9
ポリタンクなどに水をくみ置きしている (計：104)	65.4	26.0	72.1	7.7	55.8	10.6	28.8	3.8	12.5	0.0	1.9
浴槽の水を抜かずに残している (計：371)	58.5	22.9	61.2	9.4	57.7	17.3	31.0	3.5	8.6	0.5	3.0
その他 (計：24)	62.5	12.5	58.3	4.2	50.0	12.5	37.5	4.2	4.2	0.0	8.3
確保していない (計：166)	56.6	19.9	60.8	10.8	51.8	12.7	25.3	1.2	7.8	0.0	4.8

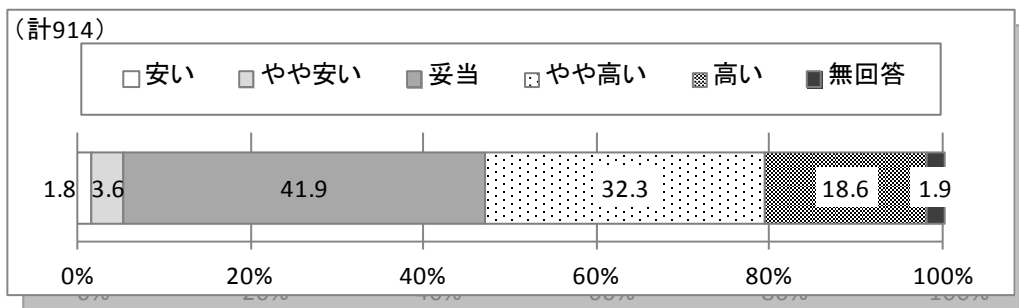
5 水道料金について

質問12 現在の水道料金

現在の水道料金については、「妥当」と回答した人が41.9%で最も多くなっています。次いで、「やや高い」(32.3%)、「高い」(18.6%)となっています。

同居人数別にみると、「単身」、「2～3人」においては「妥当」と回答した人が多くなっています。一方、「4～5人」では「やや高い」、「6人以上」では「高い」と回答した人が最も多くなっており、家族の人数に比例して、高いと感じる人が多くなっていることがわかります。

■現在の水道料金■



■質問4 同居人数×質問12 現在の水道料金■

(単位：%)

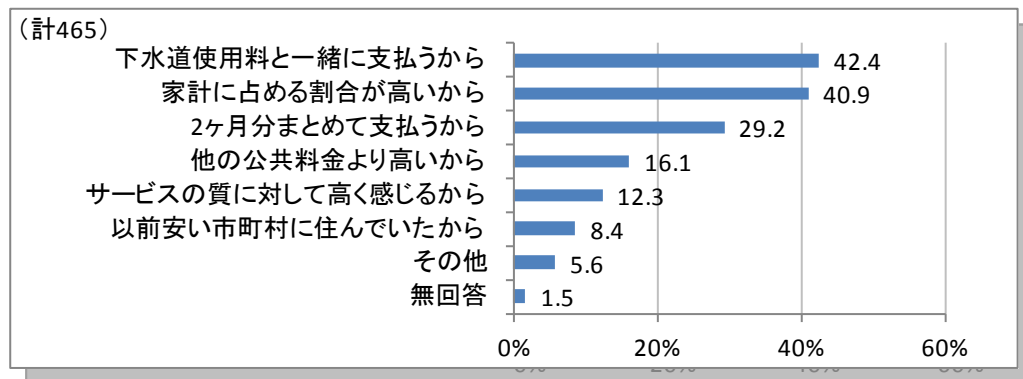
	安い	やや安い	妥当	やや高い	高い
全 体 (計：885)	1.7	3.6	42.7	33.0	19.0
単 身 (計： 48)	6.3	10.4	60.4	16.7	6.3
2～3人 (計：464)	1.9	2.2	47.6	32.1	16.2
4～5人 (計：317)	0.9	5.0	34.7	36.9	22.4
6人以上 (計： 56)	0.0	1.8	32.1	32.1	33.9

質問12-1 水道料金が高いと感じる理由

水道料金が「高い」、「やや高い」と感じている人における、高いと感じる理由では、「下水道使用料と一緒に支払うから」が42.4%で最も多くなっています。次いで、「家計に占める割合が高いから」(40.9%)、「2ヶ月分まとめて払うから」(29.2%)となっています。

同居人数別にみると、家族の人数が増えるにしがたって、「家計に占める割合が高いから」と回答した人の割合も増加しています。

■水道料金が高いと感じる理由■



■質問4 同居人数×質問12-1 水道料金が高いと感じる理由■

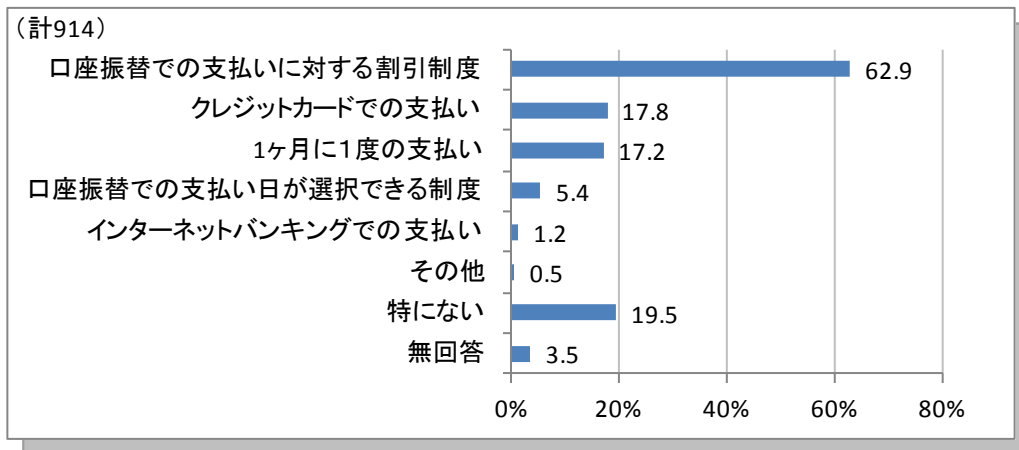
(単位：%)

	家計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	以前安い市町村に住んでいたから	サービスの質に対して高く感じるから	その他
全体 (計：453)	41.1	29.8	43.0	16.6	8.4	12.6	5.7
単身 (計：11)	36.4	36.4	27.3	0.0	0.0	0.0	27.3
2~3人 (計：222)	37.4	24.8	49.5	18.9	7.7	13.5	5.0
4~5人 (計：184)	42.9	36.4	37.0	16.3	9.2	12.0	6.0
6人以上 (計：36)	55.6	25.0	38.9	8.3	11.1	13.9	2.8

質問13 今後利用したい支払い方法や制度

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、今後利用したい支払い方法や制度は、「口座振替での支払いに対する割引制度」が 62.9%となっており、他と比較すると圧倒的に多くなっています。

■今後利用したい支払い方法や制度■

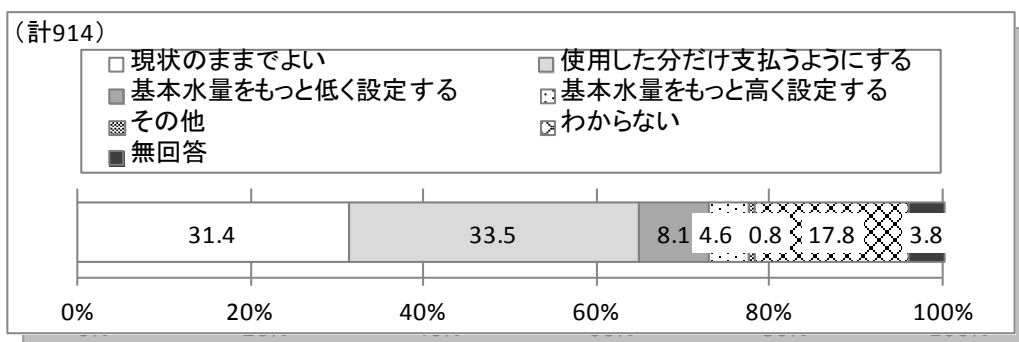


質問14 一定量まで同一料金とする基本料金の仕組み

一定量まで同一料金とする基本料金の仕組みについては、「使用した分だけ支払うようにする」が 33.5%で最も多くなっています。次いで、「現状のままでよい」が 31.4%となっています。

水道料金に対する意識別でみると、現在の水道料金について「安い」、「やや安い」、「妥当」と回答した人では、「現状のままでよい」という意見が多くなっています。一方、「やや高い」、「高い」と回答した人では、「使用した分だけ支払うようにする」という意見が多くなっています。

■基本料金の仕組みについて■



■質問12 現在の水道料金×質問14 基本料金の仕組みについて■

(単位：%)

	現状のままで よい	使用した分 だけ支払う ようにする	基本水量を もっと低く 設定する	基本水量を もっと高く 設定する	その他	わからない
全 体 (計：867)	32.5	34.8	8.4	4.8	0.8	18.6
安 い (計： 15)	53.3	33.3	0.0	0.0	0.0	13.3
やや安い (計： 32)	53.1	21.9	9.4	0.0	0.0	15.6
妥 当 (計：377)	49.3	28.4	5.6	1.6	0.0	15.1
やや高い (計：280)	20.4	41.1	10.7	6.4	1.4	20.0
高 い (計：163)	8.6	41.7	11.7	11.0	1.8	25.2

質問15 料金と水道事業を考えた場合の考え方

料金と水道事業を考えた場合の考え方については、「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 27.9%で最も多くなっています。次いで、「料金をあげる前に経営の効率化を図ってほしい」(23.0%)、「現状のままで料金は値下げしてほしい」(21.1%)となっています。

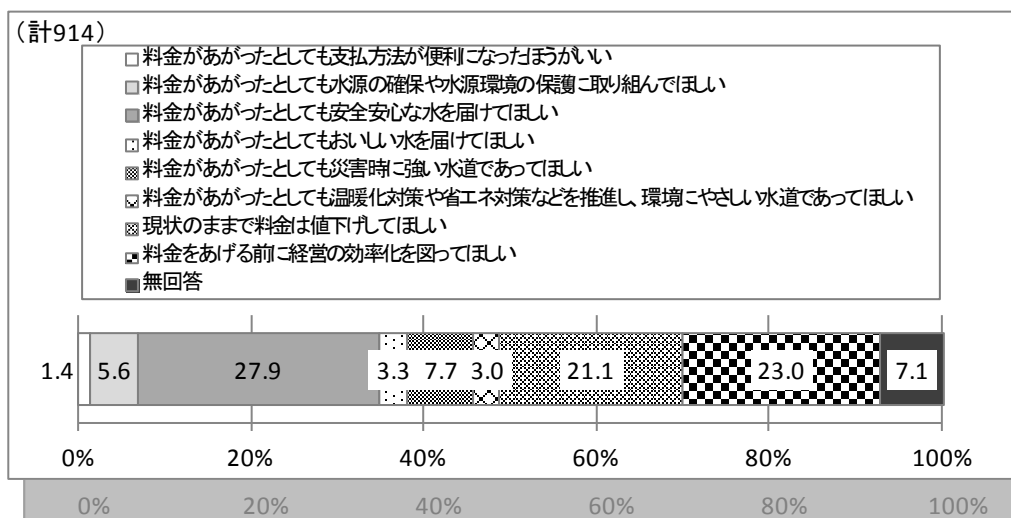
年齢別でみると、「10～20歳代」では、「現状のままで料金は値下げしてほしい」が 40.0%で最も多くなっています。「30歳代」と「60歳代」、「70歳代以上」では、「料金があがったとしても安全安心な水を届けてほしい」がいずれも 30%以上で最も多くなっています。「40歳代」と「50歳代」では、「料金をあげる前に経営の効率化を図ってほしい」が、それぞれ 29.1%、26.7%で最も多くなっています。

同居家族の人数別でみると、どの家族においても、「料金があがったとしても安全安心な水を届けてほしい」が最も多くなっています。また、家族の人数が増えるにしたがって、「現状のままで料金は値下げしてほしい」割合は高くなっています。

普段飲んでいる水の違いにおける考え方をみると、どんな水を飲んでいても「料金があがったとしても安全安心な水を届けてほしい」や「料金をあげる前に経営の効率化を図ってほしい」、「現状のままで料金は値下げしてほしい」の割合が高くなっています。なお、「水は飲まない」人では、「料金をあげる前に経営の効率化を図ってほしい」が 46.2%で最も多くなっており、次いで、「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」(15.4%)となっています。

水道料金に対する意識別でみると、現在の水道料金について「安い」と回答した人では、「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」が 31.3%で最も多くなっています。また、「やや安い」、「妥当」と回答した人では、「料金があがったとしても安全安心な水を届けてほしい」がそれぞれ 26.7%、35.7%で最も多くなっています。一方、「やや高い」、「高い」と回答した人では「現状のままで料金は値下げしてほしい」が最も多くなっています。

■料金と水道事業を考えた場合の考え方■



■質問2 年齢×質問15 料金と水道事業を考えた場合の考え方■

(単位：%)

	料金があがったとしても						現状のままで料金は値下げてほしい	料金をあげる前に経営の効率化を図ってほしい
	支払方法が便利になったほうがいい	水源の確保や水源環境の保護に取り組んでほしい	安全安心な水を届けてほしい	おいしい水を届けてほしい	災害時に強い水道であってほしい	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		
全 体(計：838)	1.6	6.1	30.1	3.6	8.1	3.2	22.8	24.6
10～20歳代(計：10)	10.0	0.0	30.0	10.0	0.0	0.0	40.0	10.0
30歳代(計：110)	0.0	8.2	30.0	0.9	5.5	1.8	29.1	24.5
40歳代(計：172)	1.2	2.9	27.9	1.7	8.1	1.2	27.9	29.1
50歳代(計：146)	1.4	6.2	26.0	4.1	9.6	2.7	23.3	26.7
60歳代(計：210)	0.5	6.7	32.4	3.8	5.7	6.2	21.4	23.3
70歳代以上(計：190)	3.7	7.4	32.6	5.8	11.6	3.2	14.7	21.1

■質問4 同居人数×質問15 料金と水道事業を考えた場合の考え方■

(単位：%)

	料金があがったとしても						現状のままで料金は値下げてほしい	料金をあげる前に経営の効率化を図ってほしい
	支払方法が便利になったほうがいい	水源の確保や水源環境の保護に取り組んでほしい	安全安心な水を届けてほしい	おいしい水を届けてほしい	災害時に強い水道であってほしい	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		
全 体(計：840)	1.5	6.1	30.0	3.6	8.1	3.2	22.9	24.6
単 身(計：41)	7.3	7.3	43.9	2.4	9.8	0.0	9.8	19.5
2～3人(計：438)	1.1	5.3	30.8	3.9	7.5	3.9	21.2	26.3
4～5人(計：304)	1.0	7.6	26.0	3.3	8.6	3.3	26.0	24.3
6人以上(計：57)	3.5	3.5	35.1	3.5	8.8	0.0	28.1	17.5

■質問6 普段飲んでいる水× 質問15 料金と水道事業を考えた場合の考え方■

(単位：%)

	料金が上がったとしても						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
	支払方法が便利になったほうがいい	水源の確保や水源環境の保護に取り組んでほしい	安全安心な水を届けてほしい	おいしい水を届けてほしい	災害時に強い水道であってほしい	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		
全 体 (計：844)	1.5	6.0	30.0	3.6	8.1	3.2	22.7	24.9
そのままの水道水 (計：321)	2.2	6.2	29.3	3.4	10.6	2.8	23.1	22.4
冷やした水道水 (計：61)	0.0	9.8	26.2	9.8	6.6	3.3	19.7	24.6
沸かした水道水 (計：194)	1.5	6.2	34.0	2.1	6.2	2.6	20.6	26.8
浄水器を通した水道水 (計：369)	0.5	6.0	34.7	2.2	7.3	3.8	22.0	23.6
ウォーターサーバーの水 (計：61)	1.6	3.3	24.6	4.9	11.5	3.3	29.5	21.3
ペットボトルの水 (計：339)	0.9	5.6	31.3	3.2	6.8	3.2	22.7	26.3
スーパーの無料配布水 (計：65)	0.0	9.2	27.7	0.0	4.6	4.6	21.5	32.3
井戸水 (計：2)	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0
湧水 (計：2)	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
その他 (計：4)	0.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0	50.0	25.0
水は飲まない (計：13)	7.7	7.7	7.7	0.0	15.4	7.7	7.7	46.2

■質問12 現在の水道料金×質問15 料金と水道事業を考えた場合の考え方■

(単位：%)

	料金が上がったとしても						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
	支払方法が便利になったほうがいい	水源の確保や水源環境の保護に取り組んでほしい	安全安心な水を届けてほしい	おいしい水を届けてほしい	災害時に強い水道であってほしい	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		
全 体 (計：838)	1.6	6.0	29.8	3.6	8.4	3.0	22.8	24.9
安 い (計：16)	0.0	12.5	25.0	0.0	31.3	12.5	6.3	12.5
やや安い (計：30)	10.0	13.3	26.7	6.7	10.0	3.3	13.3	16.7
妥 当 (計：353)	1.7	8.5	35.7	4.0	11.0	3.1	12.7	23.2
やや高い (計：279)	1.4	3.6	27.6	3.6	5.4	3.2	28.3	26.9
高 い (計：160)	0.0	2.5	21.9	2.5	5.0	1.3	38.8	28.1

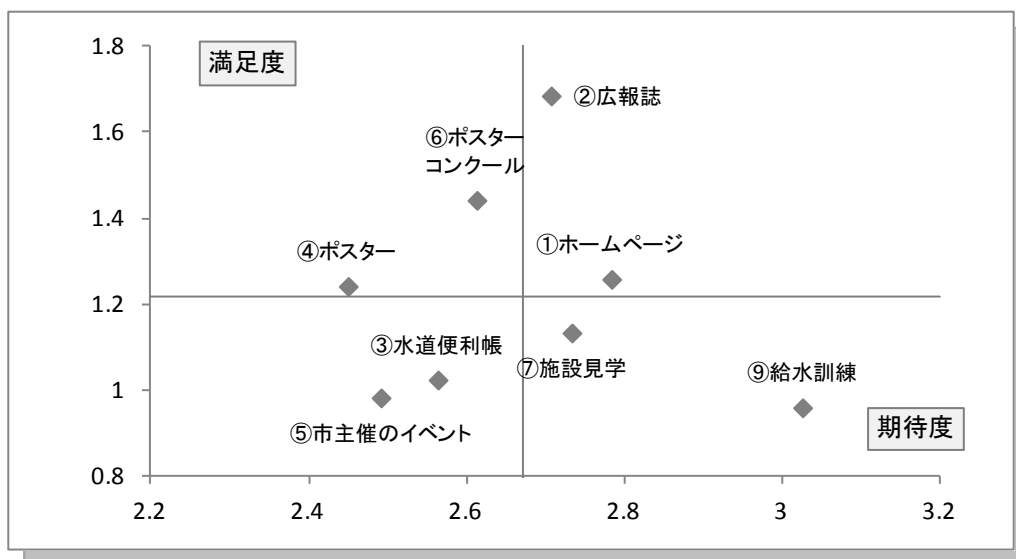
6 広報・啓発・水道学習活動について

質問16 水道事業の広報・啓発・水道学習活動についての現在の満足度と今後の期待度

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期待度では、「①ホームページ」「②広報紙」においては、満足度、期待度ともに高くなっています。「④ポスター」、「⑥ポスターコンクール」においては、期待度は全体の平均以下となっていますが、現在の満足度は高くなっています。「③水道便利帳」、「⑤市主催のイベント」においては、期待度、満足度ともに低いため、注意が必要です。「⑦施設見学」、「⑨給水訓練」においては、期待度は全体の平均より高くなっていますが、現在の満足度が低くなっており、優先的に改善を検討する必要があるといえます。また、すべての項目について、期待度の水準に満足度の水準が達していないことから、満足度を引き上げる必要があるといえます。

なお、「⑧水道局の出前講座（学校等）」については、現状では未実施であるため、分析対象外としています。期待度は全体平均とほぼ同様の水準となっています。

■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)■



※項目名は短縮して表示しています。

・ポートフォリオ分析

本調査におけるポートフォリオ分析とは、水道事業の満足度と期待度を2次元のグラフの中に配置し、水道事業の優先的改善項目を明らかにする分析手法です。各事業の満足度と期待度の交点をグラフ上に配置するため、各問における満足度・期待度をそれぞれ6段階で点数化し、各事業の平均点を算出しています。6段階の詳細は、満足度においては「満足」を5点、「やや満足」を4点、「どちらとも言えない」を3点、「やや不満」を2点、「不満」を1点、「知らない」、「無回答」を0点としています。期待度においても同様に、「期待する」を5点、「やや期待する」を4点、「どちらとも言えない」を3点、「あまり期待しない」を2点、「期待しない」を1点、「無回答」を0点としています。

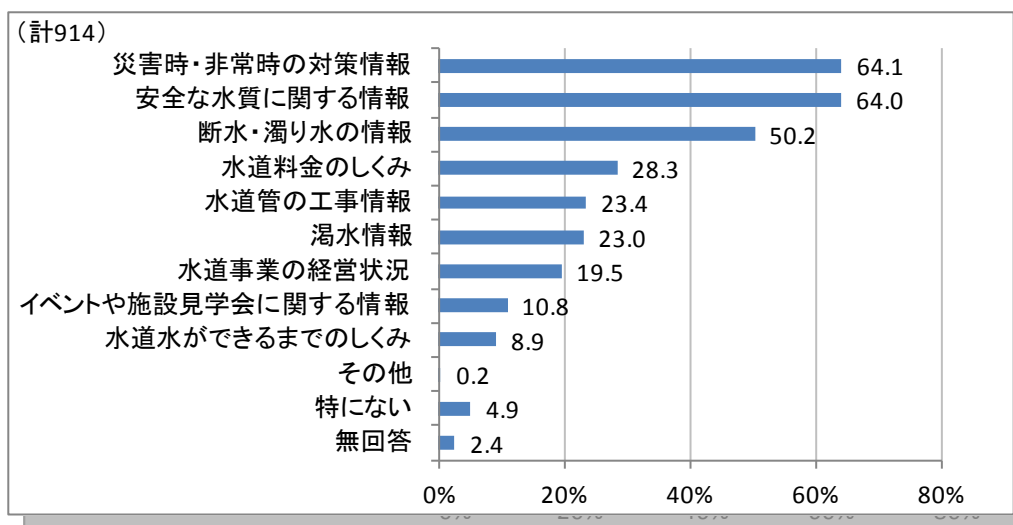
■水道事業の広報・啓発・水道学習活動について■

項目	満足度	期待度	期待度-満足度
①川口市水道局のホームページ	1.26	2.78	1.53
②広報誌「みずぐるま」(年1回8月発行)	1.68	2.71	1.02
③水道便利帳(ホームメモ)	1.02	2.56	1.54
④ポスター(水道週間・水道新聞)	1.24	2.45	1.21
⑤市主催のイベント(水道水PRコーナー)	0.98	2.49	1.51
⑥ポスターコンクール(小学校4年生対象)	1.44	2.61	1.17
⑦施設見学(ダム・浄水場)	1.13	2.73	1.60
⑧水道局の出前講座(学校等)	未実施	2.61	-
⑨地域での災害を想定した給水訓練	0.96	3.03	2.07

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では、「災害時・非常時の対策情報」が64.1%で最も多くなっています。また、「安全な水質に関する情報」が64.0%で高い割合となっています。次いで、「断水・濁り水の情報」(50.2%)、「水道料金のしくみ」(28.3%)となっています。

■水道事業について知りたい情報■



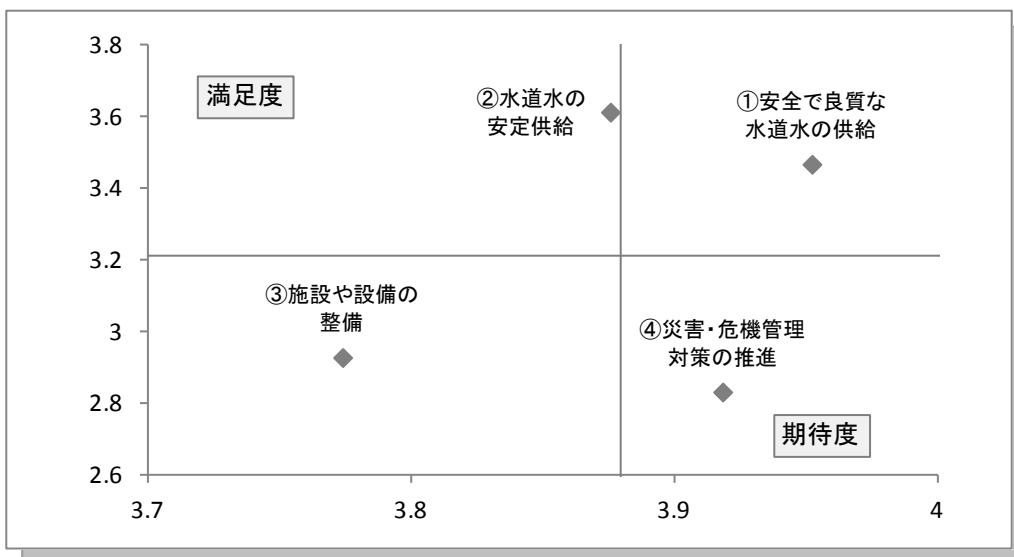
7 水道事業について

質問18 水の安定した供給のための取り組みについての現在の満足度と今後の期待度

水の安定した供給のための取り組みについての現在の満足度と今後の期待度では、「①安全で良質な水道水の供給」においては、満足度、期待度ともに高くなっています。「②水道水の安定供給」においては、期待度は全体の平均以下となっていますが、現在の満足度は最も高くなっています。「③施設や設備の整備」においては、期待度、満足度ともに低いため、注意が必要です。「④災害・危機管理対策の推進」においては、期待度は全体の平均より高くなっていますが、現在の満足度が低くなっており、優先的に改善を検討する必要があるといえます。

また、すべての項目について、期待度の水準に満足度の水準が達していないことから、満足度を引き上げる必要があるといえます。

■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■

項目	満足度	期待度	期待度-満足度
①安全で良質な水道水の供給	3.47	3.95	0.48
②水道水の安定供給	3.61	3.86	0.25
③施設や設備の整備	2.93	3.77	0.84
④災害・危機管理対策の推進	2.83	3.92	1.09

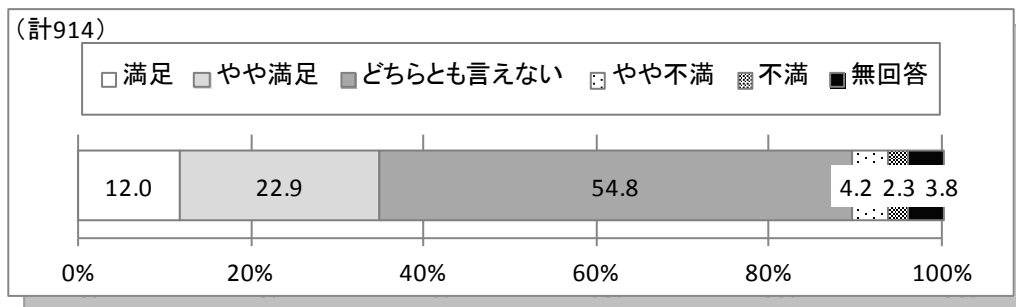
質問19 水道局におけるお客様へのサービス

水道局におけるお客様へのサービスについては、「どちらとも言えない」が54.8%で最も多くなっています。次いで、「やや満足」(22.9%)、「満足」(12.0%)となっており、不満を感じている人は少数であることがわかります。

年齢別でみると、どの年代においても、「どちらとも言えない」が最も多くなっています。「70歳代以上」において、「満足」が26.2%、「やや満足」が30.2%、合わせて56.4%と年齢別では最も満足度が高くなっています。

水道料金に対する意識別でみると、水道料金が「安い」と回答した人では「満足」と「どちらとも言えない」がともに40.0%で最も多くなっています。「やや安い」では「やや満足」が40.6%で最も多くなっています。「妥当」、「やや高い」、「高い」では「どちらとも言えない」が最も多くなっており、水道料金に対する意識とお客様へのサービスについての満足度は関連性があることがわかります。

■水道局におけるお客様へのサービスについて■



■質問2 年齢×質問19 水道局におけるお客様へのサービスについて■

(単位：%)

	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満
全体 (計：868)	12.6	23.7	57.0	4.4	2.3
10～20歳代 (計：9)	11.1	22.2	55.6	0.0	11.1
30歳代 (計：116)	12.1	21.6	60.3	6.0	0.0
40歳代 (計：175)	6.3	17.7	62.3	7.4	6.3
50歳代 (計：149)	4.0	22.1	68.5	4.7	0.7
60歳代 (計：217)	11.1	24.9	58.5	2.8	2.8
70歳代以上 (計：202)	26.2	30.2	40.6	2.5	0.5

■水道料金に対する意識×水道局におけるお客様へのサービスについて■

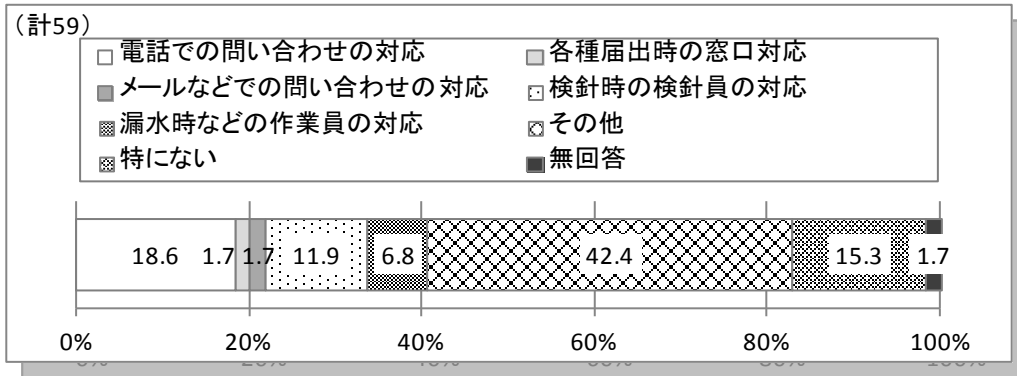
(単位：%)

	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満
全体 (計：866)	12.5	24.0	56.7	4.4	2.4
安い (計：15)	40.0	13.3	40.0	6.7	0.0
やや安い (計：32)	18.8	40.6	37.5	0.0	3.1
妥当 (計：364)	17.6	29.9	50.0	2.2	0.3
やや高い (計：293)	6.5	22.2	64.2	5.5	1.7
高い (計：162)	8.0	11.7	63.6	8.0	8.6

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について「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」以外では)「電話での問い合わせの対応」が18.6%で最も多くなっています。次いで、「検針時の検針員の対応」(11.9%)となっています。

■お客様へのサービスで不満に感じたこと■



■その他不満に感じたこと■

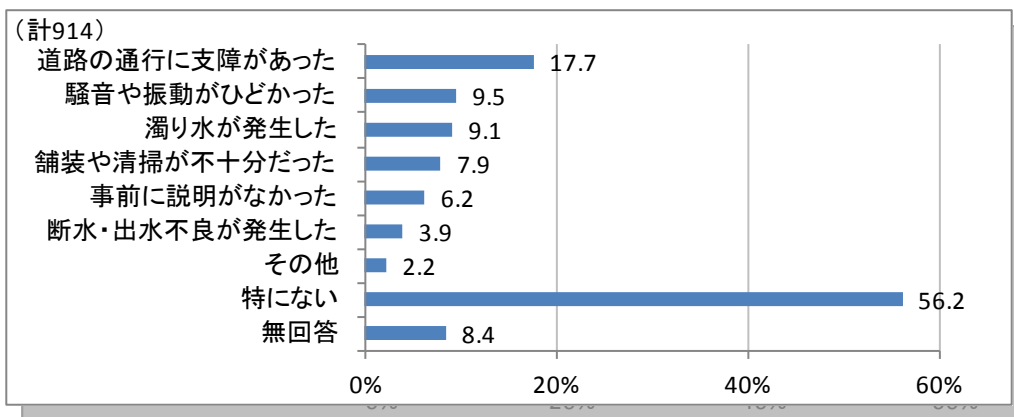
その他の内容	人数
サービスを実感したことがない。	4
検針時や漏水時の作業員の対応が悪い。	4
不明な点が多い。	2
クレジット支払いができない。	2
料金内容が不透明。	1
作業員の上司の対応や言葉遣いが悪い。	1
ホームページの更新が遅い。	1
市民が興味を持てる情報がない。	1

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、半数以上が不満は「特にない」と回答しています。不満に感じたことでは、「道路の交通に支障があった」が17.7%で最も多くなっています。次いで、「騒音や振動がひどかった」(9.5%)、「濁り水が発生した」(9.1%)となっています。

不満に感じたことを居住地別でみると、ほぼすべての地域で「道路の通行に支障があった」が最も多くなっています。「神根」では「騒音や振動がひどかった」が最も多くなっています。また、「事前に説明がなかった」が地域別でみると最も多くなっています。「安行」においては、「濁り水が発生した」が地域内、地域別ともに最も多くなっています。

■水道局の工事などで不満に感じたこと■



■質問1 居住地×質問20 水道局の工事などで不満に感じたこと(「特にない」を除く)■

(単位：%)

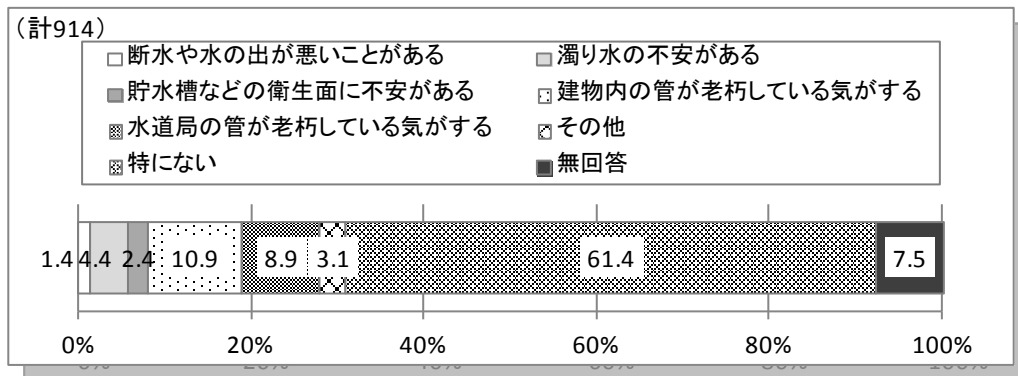
	断水・出水不良が発生した	濁り水が発生した	舗装や清掃が不十分だった	道路の通行に支障があった	事前に説明がなかった	騒音や振動がひどかった	その他
全体(計：314)	11.1	26.4	22.3	49.0	16.6	27.1	6.4
中央(計：19)	0.0	26.3	31.6	47.4	5.3	26.3	10.5
横曽根(計：16)	18.8	25.0	37.5	56.3	6.3	37.5	12.5
青木(計：35)	14.3	20.0	17.1	54.3	20.0	22.9	2.9
南平(計：41)	14.6	31.7	12.2	48.8	24.4	22.0	4.9
新郷(計：34)	5.9	23.5	23.5	52.9	14.7	26.5	2.9
神根(計：19)	10.5	15.8	10.5	42.1	31.6	57.9	10.5
芝(計：47)	10.6	19.1	19.1	44.7	17.0	34.0	8.5
安行(計：27)	11.1	44.4	33.3	44.4	11.1	7.4	0.0
戸塚(計：26)	11.5	19.2	19.2	53.8	15.4	23.1	11.5
鳩ヶ谷(計：50)	12.0	34.0	28.0	48.0	14.0	26.0	6.0

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は「特にない」が61.4%で最も多くなっています。不安内容で最も多かったものは「建物内の管が老朽している気がする」で10.9%となっています。次いで、「水道局の管が老朽している気がする」が8.9%となっており、管の老朽化に対しての不安が上位を占めています。

地域別でみると、どの地域においても「建物内の管が老朽している気がする」と「水道局の管が老朽している気がする」が圧倒的に多くなっています。なお、「南平」においては、「濁り水の不安がある」が最も多くなっています。

■配管に関して不安なこと■



■質問1 居住地域×質問21 配管に関して不安なこと(「特にない」を除く)■

(単位：%)

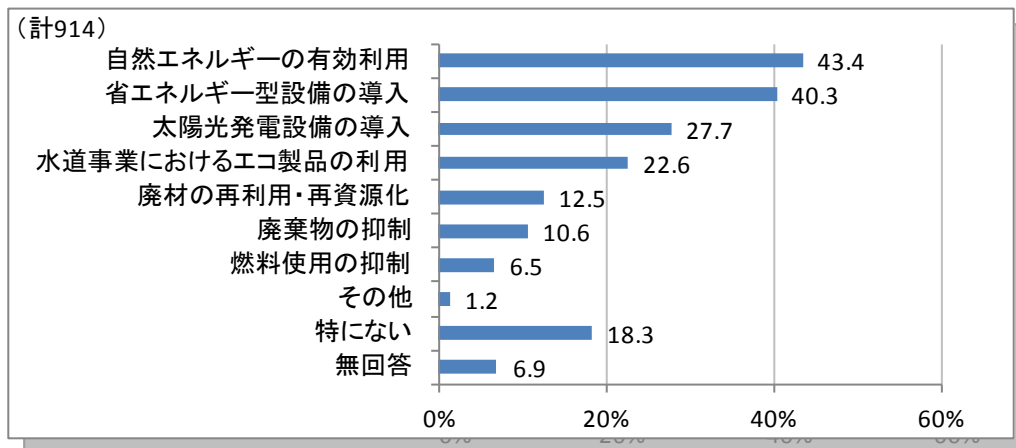
	断水や水の出が悪いことがある	濁り水の不安がある	貯水槽などの衛生面に不安がある	建物内の管が老朽している気がする	水道局の管が老朽している気がする	その他
全体 (計：278)	4.3	14.0	7.9	35.3	28.4	10.1
中央 (計：15)	6.7	13.3	6.7	33.3	33.3	6.7
横曽根 (計：17)	0.0	17.6	5.9	29.4	41.2	5.9
青木 (計：33)	6.1	12.1	9.1	30.3	24.2	18.2
南平 (計：31)	3.2	32.3	6.5	22.6	25.8	9.7
新郷 (計：23)	13.0	17.4	8.7	26.1	21.7	13.0
神根 (計：22)	4.5	0.0	9.1	45.5	27.3	13.6
芝 (計：48)	0.0	12.5	10.4	43.8	22.9	10.4
安行 (計：27)	7.4	7.4	3.7	33.3	33.3	14.8
戸塚 (計：28)	3.6	7.1	10.7	39.3	35.7	3.6
鳩ヶ谷 (計：34)	2.9	17.6	5.9	41.2	29.4	2.9

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では、「自然エネルギーの有効利用」が 43.4%で最も多くなっています。次いで、「省エネルギー型設備の導入」(40.3%)、「太陽光発電設備の導入」(27.7%)、「水道事業によるエコ製品の利用」(22.6%)となっています。

■水道局における環境への取り組みについて期待すること■



9 今後の課題について

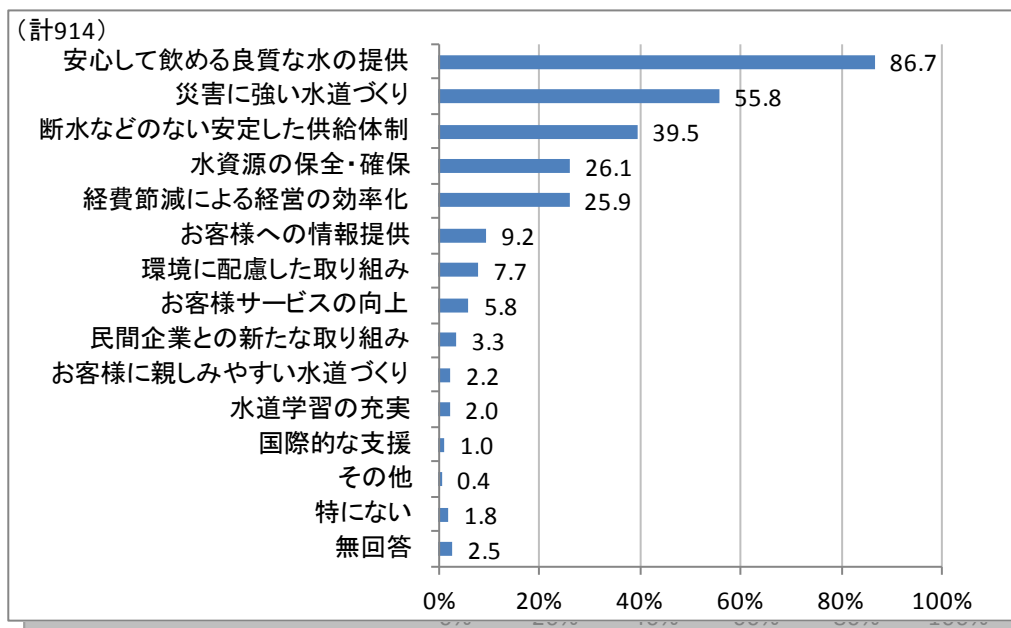
質問23 今後の水道局の取り組みにおいて重要視すること

今後の水道局の取り組みにおいて重要視することでは、「安心して飲める良質な水の提供」が 86.7%で圧倒的に多くなっています。次いで、「災害に強い水道づくり」(55.8%)、「断水などのない安定した供給体制」(39.5%)、「水資源の保全・確保」(26.1%)、「経費節減による経営の効率化」(25.9%)となっています。

年齢別でみると、どの年代においても「安心して飲める良質な水の提供」が最も多くなっています。次いで、「災害に強い水道づくり」となっており、どの年代でも 50%を超えています。

同居人数別でも、「安心して飲める良質な水の提供」が最も多くなっています。次いで、「災害に強い水道づくり」となっており、同居人数が増えるにしたがって割合は増加しています。

■ 今後の水道局の取り組みにおいて重要視すること ■



■質問2 年齢×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■

(単位：%)

	安心して飲める良質な水の提供	断水などのない安定した供給体制	災害に強い水道づくり	経費節減による経営の効率化	お客様サービスの向上	お客様への情報提供	お客様に親しみやすい水道づくり
全 体(計:878)	89.1	40.4	57.5	26.7	5.9	9.5	2.3
10~20歳代(計 : 9)	100.0	22.2	66.7	44.4	0.0	11.1	0.0
30歳代(計:116)	89.7	30.2	59.5	25.9	6.0	13.8	1.7
40歳代(計:176)	89.2	38.6	58.5	28.4	8.5	10.2	2.3
50歳代(計:149)	89.3	33.6	63.1	30.9	4.0	6.7	2.0
60歳代(計:220)	89.1	48.2	55.5	29.1	6.4	8.6	0.9
70歳代以上(計:208)	88.0	45.2	53.4	19.2	4.8	9.1	4.3

環境に配慮した取り組み	国際的な支援	水道学習の充実	民間企業との新たな取り組み	水資源の保全・確保	その他	特にない
8.0	1.0	2.1	3.4	27.1	0.5	1.6
11.1	0.0	0.0	0.0	22.2	0.0	0.0
7.8	0.9	2.6	6.9	25.0	0.0	1.7
9.7	0.6	4.0	4.0	18.8	1.1	1.7
10.1	1.3	2.7	3.4	32.9	0.7	0.7
8.6	1.4	0.9	3.2	30.0	0.5	0.9
4.3	1.0	1.0	1.4	28.4	0.0	2.9

■質問4 同居人数×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■

(単位：%)

	安心して飲める良質な水の提供	断水などのない安定した供給体制	災害に強い水道づくり	経費節減による経営の効率化	お客様サービスの向上	お客様への情報提供	お客様に親しみやすい水道づくり
全 体(計:880)	88.9	40.6	57.2	26.6	6.0	9.4	2.3
単 身(計 : 49)	73.5	51.0	46.9	10.2	2.0	10.2	2.0
2~3人(計:461)	88.5	42.7	53.8	29.7	5.9	10.8	2.6
4~5人(計:313)	90.4	35.8	62.6	24.6	7.3	8.0	1.9
6人以上(計 : 57)	96.5	40.4	63.2	26.3	3.5	5.3	1.8

環境に配慮した取り組み	国際的な支援	水道学習の充実	民間企業との新たな取り組み	水資源の保全・確保	その他	特にない
8.0	1.0	2.0	3.4	27.2	0.5	1.7
4.1	0.0	0.0	4.1	30.6	0.0	8.2
7.6	1.3	1.3	2.6	28.0	0.4	2.2
8.9	0.6	3.8	4.2	26.8	0.6	0.0
8.8	1.8	0.0	5.3	19.3	0.0	1.8

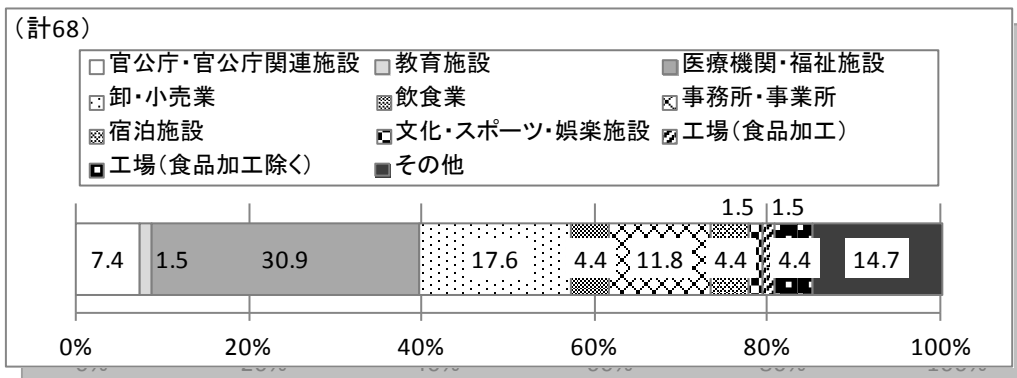
第3章 事業所

1 属性項目

質問1 業種

回答のあった事業所の業種は、「医療機関・福祉施設」が30.9%で最も多くなっています。次いで、「卸・小売業」(17.6%)、「事務所・事業所」(11.8%)となっています。「その他」ではマンションや寮、賃貸業などとなっています。

■業種■



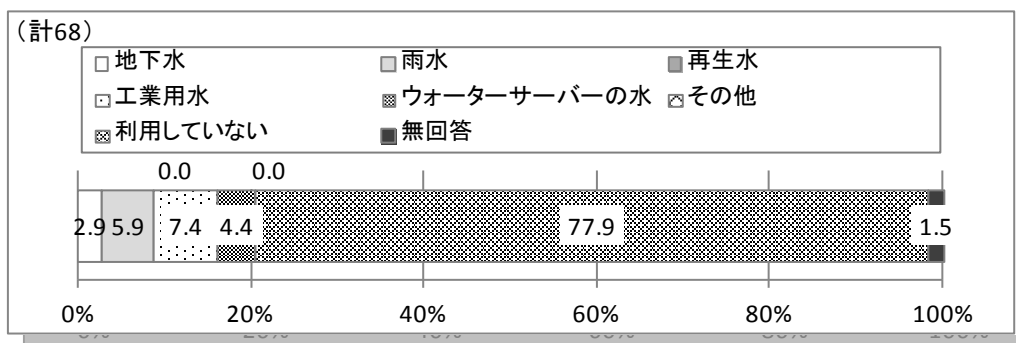
2 利用している水について

質問2 水道水以外で主に利用している水

水道水以外で主に利用している水は、「利用していない」が 77.9%で最も多くなっています。利用されているものでは、「工業用水」が 7.4%で最も多くなっており、次いで「雨水」(5.9%)、「ウォーターサーバーの水」(4.4%)となっています。「再生水」の利用はありませんでした。

業種別でみると、「地下水」の利用があったのは「医療機関・福祉施設」、「雨水」の利用があったのは「官公庁・官公庁関連施設」や「教育施設」、「文化・スポーツ・娯楽施設」、「工業用水」の利用があったのは「医療機関・福祉施設」や「卸・小売業」、「事務所・事業所」や「工場（食品加工除く）」、「ウォーターサーバーの水」の利用があったのは「医療機関・福祉施設」や「卸・小売業」となっています。

■水道水以外で主に利用している水■



■質問1 業種×質問2 水道水以外で主に利用している水■

(単位：か所)

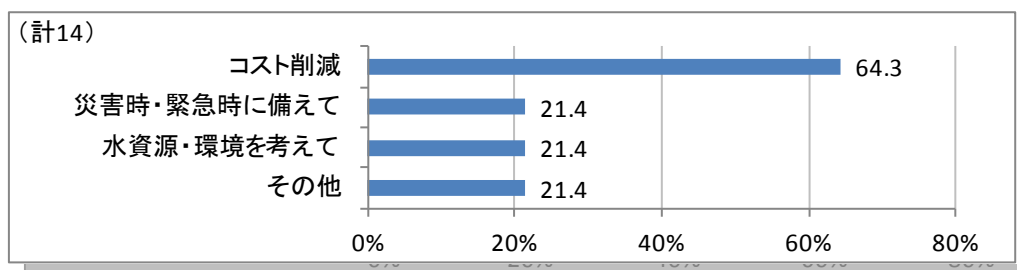
	地下水	雨水	再生水	工業用水	ウォーターサーバーの水	その他	利用していない
全 体 (計：67)	2	4	-	5	3	-	53
官公庁・官公庁関連施設 (計：4)	-	1	-	-	-	-	3
教 育 施 設 (計：1)	-	1	-	-	-	-	-
医 療 機 関 ・ 福 祉 施 設 (計：21)	1	-	-	1	2	-	17
卸 ・ 小 売 業 (計：12)	-	-	-	1	1	-	10
飲 食 業 (計：3)	-	-	-	-	-	-	3
事 務 所 ・ 事 業 所 (計：8)	-	-	-	2	-	-	6
宿 泊 施 設 (計：3)	-	-	-	-	-	-	3
文 化 ・ ス ポ ー ツ ・ 娯 楽 施 設 (計：1)	-	1	-	-	-	-	-
工 場 (食 品 加 工) (計：1)	-	-	-	-	-	-	1
工 場 (食 品 加 工 除 く) (計：3)	-	-	-	1	-	-	2
そ の 他 (計：10)	1	1	-	-	-	-	8

※サンプル数が少ないため参考値とします

質問2-1 水道水以外の水を利用している理由

水道水以外の水を利用している理由では、「コスト削減」が64.3%で最も多くなっています。「災害時・緊急時に備えて」と「水資源・環境を考えて」はともに21.4%となっています。

■水道水以外の水を利用している理由■



■質問2 主に利用している水×質問2-1 水道水以外の水を利用している理由■

(単位：か所)

	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
全 体 (計：14)	8	3	3	3
地 下 水 (計：2)	2	1	-	-
雨 水 (計：4)	3	1	1	-
再 生 水 (計：0)	-	-	-	-
工 業 用 水 (計：5)	4	1	2	-
ウォーターサーバーの水 (計：3)	-	-	-	3
そ の 他 (計：0)	-	-	-	-
利用していない (計：0)	-	-	-	-

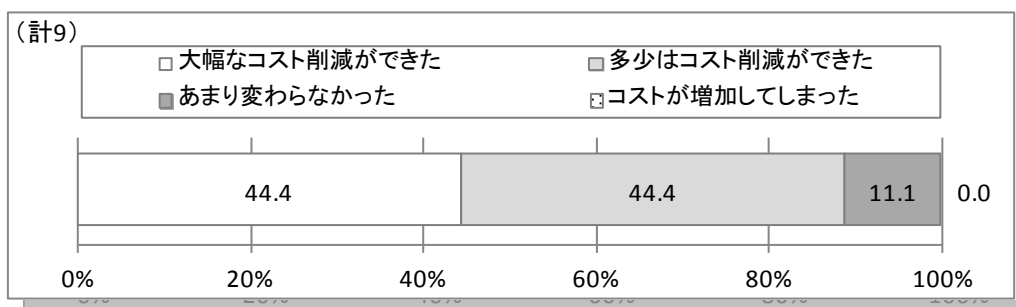
※サンプル数が少ないため参考値とします

質問2-2 コスト削減状況

コストの削減状況では、4か所が「大幅なコスト削減ができた」、4か所が「コスト削減ができた」と回答しています。なお、「あまり変わらなかった」が1か所あり、コストが増加した事業所はありませんでした。

また、「地下水」や「雨水」を利用している事業所においては、大幅もしくは多少のコスト削減となっています。

■コスト削減状況■



■質問2 主に利用している水×質問2-2 コスト削減状況■

(単位：か所)

	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
全体 (計：9)	4	4	1	-
地下水 (計：2)	2	-	-	-
雨水 (計：3)	2	1	-	-
再生水 (計：0)	-	-	-	-
工業用水 (計：4)	-	3	1	-
ウォーターサーバーの水 (計：0)	-	-	-	-
その他 (計：0)	-	-	-	-
利用していない (計：0)	-	-	-	-

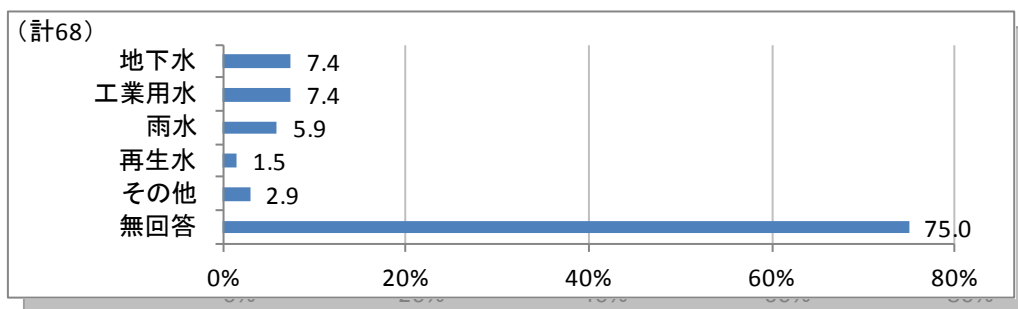
※サンプル数が少ないため参考値とします

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では、「地下水」と「工業用水」が7.4%となっています。次いで、「雨水」(5.9%)、「再生水」(1.5%)となっています。

「地下水」の利用を検討しているのは、「官公庁・官公庁関連施設」と「医療機関・福祉施設」、「雨水」の利用を検討しているのは「官公庁・官公庁関連施設」と「文化・スポーツ・娯楽施設」、「工場（食品加工除く）」、「再生水」の利用を検討しているのは「医療機関・福祉施設」、「工業用水」の利用を検討しているのは「医療機関・福祉施設」と「卸・小売業」、「事務所・事業所」と「工場（食品加工）」、「工場（食品加工除く）」となっています。

■利用検討している水資源■



■質問1 業種×質問3 利用検討している水資源■

(単位：%)

	地下水	雨水	再生水	工業用水	その他	無回答
全 体 (計：68)	5	4	1	5	2	51
官公庁・官公庁関連施設 (計：5)	1	1	-	-	-	3
教 育 施 設 (計：1)	-	-	-	-	-	1
医 療 機 関 ・ 福 祉 施 設 (計：21)	3	-	1	1	2	14
卸 ・ 小 売 業 (計：12)	-	-	-	1	-	11
飲 食 業 (計：3)	-	-	-	-	-	3
事 務 所 ・ 事 業 所 (計：8)	-	-	-	1	-	7
宿 泊 施 設 (計：3)	-	-	-	-	-	3
文化・スポーツ・娯楽施設 (計：1)	-	1	-	-	-	-
工 場 (食 品 加 工) (計：1)	-	-	-	1	-	-
工 場 (食 品 加 工 除 く) (計：3)	-	1	-	1	-	1
そ の 他 (計：10)	1	1	-	-	-	8

※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、「節水型機器の導入」では、「積極的に取り組んでいる」と「まあまあ取り組んでいる」を合わせると 27.9%、「あまり取り組んでいない」と「取り組んでいない」を合わせると 48.6% となり、取り組んでいない割合が多くなっています。

「漏水の防止（点検・修繕）」では、「積極的に取り組んでいる」と「まあまあ取り組んでいる」を合わせると 63.2%となっています。

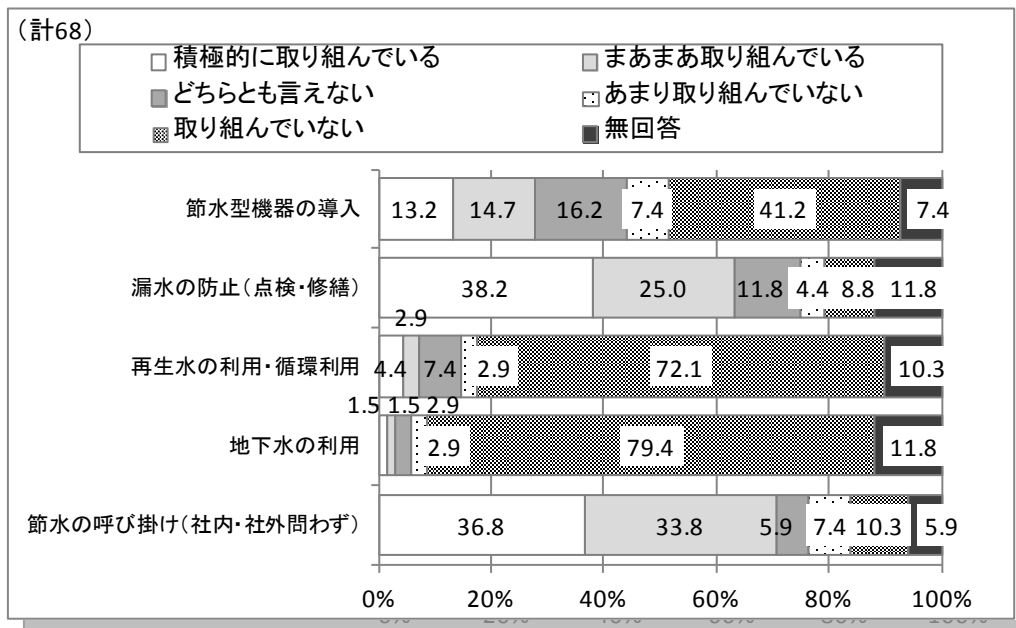
「再生水の利用・循環利用」では、「あまり取り組んでいない」と「取り組んでいない」を合わせると 75.0%となっています。

「地下水の利用」では、「あまり取り組んでいない」と「取り組んでいない」を合わせると 82.3%となっています。

「節水の呼び掛け（社内・社外問わず）」では、「積極的に取り組んでいる」と「まあまあ取り組んでいる」を合わせると 70.6%となっています。

「漏水の防止（点検・修繕）」や「節水の呼び掛け（社内・社外問わず）」は他の取り組みと比較すると、費用をあまりかけずに取り組めることから、取り組んでいる割合が高くなっていると考えられます。

■ 節水への取り組み ■



質問4×質問1 業種×節水への取り組み

①節水型機器の導入

「節水型機器の導入」を業種別にみると、「積極的に取り組んでいる」事業所は「医療機関・福祉施設」と「卸・小売業」がそれぞれ3か所、「事務所・事業所」と「宿泊施設」がそれぞれ1か所となっています。

■質問1 業種×質問4 節水型機器の導入■

(単位：か所)

	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
全体(計：63)	9	10	11	5	28
官公庁・官公庁関連施設(計：5)	-	-	2	-	3
教育施設(計：1)	-	-	-	-	1
医療機関・福祉施設(計：20)	3	2	2	3	10
卸・小売業(計：12)	3	3	1	1	4
飲食業(計：2)	-	1	-	-	1
事務所・事業所(計：7)	1	1	1	1	3
宿泊施設(計：3)	1	1	-	-	1
文化・スポーツ・娯楽施設(計：1)	-	-	1	-	-
工場(食品加工)(計：1)	-	-	1	-	-
工場(食品加工除く)(計：3)	-	-	2	-	1
その他(計：8)	1	2	1	-	4

※サンプル数が少ないため参考値とします

②漏水の防止(点検・修繕)

「漏水の防止(点検・修繕)」を業種別にみると、「積極的に取り組んでいる」事業所は「医療機関・福祉施設」が7か所、「卸・小売業」が5か所などとなっており、半数以上の事業所が取り組んでいます。

■質問1 業種×質問4 漏水の防止(点検・修繕)■

(単位：か所)

	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
全体(計：60)	26	17	8	3	6
官公庁・官公庁関連施設(計：4)	1	3	-	-	-
教育施設(計：1)	1	-	-	-	-
医療機関・福祉施設(計：20)	7	4	4	2	3
卸・小売業(計：11)	5	3	2	-	1
飲食業(計：2)	-	1	1	-	-
事務所・事業所(計：7)	2	3	-	-	2
宿泊施設(計：3)	2	1	-	-	-
文化・スポーツ・娯楽施設(計：1)	-	-	1	-	-
工場(食品加工)(計：1)	1	-	-	-	-
工場(食品加工除く)(計：3)	1	2	-	-	-
その他(計：7)	6	-	-	1	-

※サンプル数が少ないため参考値とします

③再生水の利用・循環利用

「再生水の利用・循環利用」を業種別にみると、「積極的に取り組んでいる」事業所は「官公庁・官公庁関連施設」と「工場（食品加工）」でそれぞれ1か所のみとなっています。

■質問1 業種×質問4 再生水の利用・循環利用■

(単位：か所)

	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
全 体 (計：61)	3	2	5	2	49
官公庁・官公庁関連施設 (計：5)	1	1	-	-	3
教 育 施 設 (計：1)	-	-	-	-	1
医 療 機 関 ・ 福 祉 施 設 (計：20)	-	1	2	2	15
卸 ・ 小 売 業 (計：11)	-	-	1	-	1-
飲 食 業 (計：2)	-	-	-	-	2
事 務 所 ・ 事 業 所 (計：7)	-	-	-	-	7
宿 泊 施 設 (計：3)	-	-	-	-	3
文化・スポーツ・娯楽施設 (計：1)	-	-	1	-	-
工 場 (食 品 加 工) (計：1)	1	-	-	-	-
工 場 (食 品 加 工 除 く) (計：3)	-	-	1	-	2
そ の 他 (計：7)	1	-	-	-	6

※サンプル数が少ないため参考値とします

④地下水の利用

「地下水の利用」を業種別にみると、「積極的に取り組んでいる」事業所は「医療機関・福祉施設」の1か所のみとなっています。

■質問1 業種×質問4 地下水の利用■

(単位：か所)

	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
全 体 (計：60)	1	1	2	2	54
官公庁・官公庁関連施設 (計：4)	-	-	-	-	4
教 育 施 設 (計：1)	-	-	-	-	1
医 療 機 関 ・ 福 祉 施 設 (計：20)	1	1	1	1	16
卸 ・ 小 売 業 (計：11)	-	-	-	-	11
飲 食 業 (計：2)	-	-	-	-	2
事 務 所 ・ 事 業 所 (計：7)	-	-	-	-	7
宿 泊 施 設 (計：3)	-	-	-	-	3
文化・スポーツ・娯楽施設 (計：1)	-	-	1	-	-
工 場 (食 品 加 工) (計：1)	-	-	-	-	1
工 場 (食 品 加 工 除 く) (計：3)	-	-	-	1	2
そ の 他 (計：7)	-	-	-	-	7

※サンプル数が少ないため参考値とします

⑤節水の呼び掛け(社内・社外問わず)

「節水の呼び掛け(社内・社外問わず)」を業種別にみると、「積極的に取り組んでいる」事業所は「医療機関・福祉施設」が7か所、「卸・小売業」が4か所、「官公庁・官公庁関連施設」と「事務所・事業所」がそれぞれ3か所などとなっており、他の取り組みと比較すると、最も積極的に取り組まれています。

■質問1 業種×質問4 節水の呼び掛け(社内・社外問わず)■

(単位：か所)

	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
全体(計：64)	25	23	4	5	7
官公庁・官公庁関連施設(計：5)	3	1	-	1	-
教育施設(計：1)	-	1	-	-	-
医療機関・福祉施設(計：21)	7	9	1	2	2
卸・小売業(計：11)	4	5	-	1	1
飲食業(計：2)	1	-	-	-	1
事務所・事業所(計：8)	3	4	-	1	-
宿泊施設(計：3)	1	-	2	-	-
文化・スポーツ・娯楽施設(計：1)	-	-	1	-	-
工場(食品加工)(計：1)	1	-	-	-	-
工場(食品加工除く)(計：3)	1	1	-	-	1
その他(計：8)	4	2	-	-	2

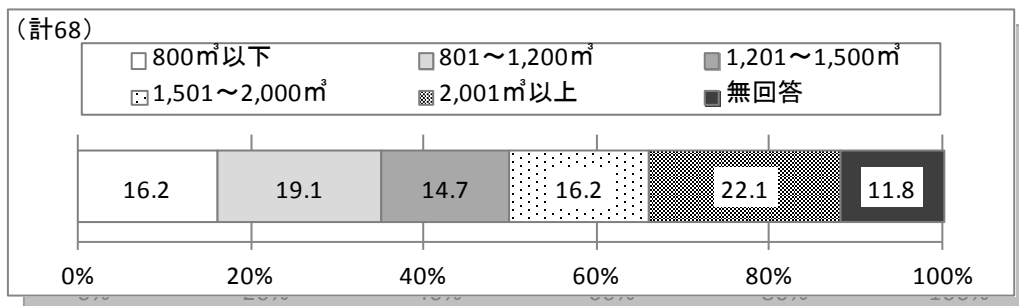
※サンプル数が少ないため参考値とします

質問5 使用水量

使用水量は、「2,001 m³以上」が 22.1%で最も多くなっています。次いで、「801~1,200 m³」(19.1%)、「800 m³以下」と「1,501~2,000 m³」(ともに 16.2%)となっています。

業種別にみると、「2,001 m³以上」の使用があるのは、「医療機関・福祉施設」が6か所、「事務所・事業所」が3か所、「卸・小売業」が2か所、「官公庁・官公庁関連施設」と「教育施設」がそれぞれ1か所となっています。

■使用水量■



■質問1 業種×質問5 使用水量■

(単位：か所)

	800 m ³ 以下	801~1,200 m ³	1,201~1,500 m ³	1,501~2,000 m ³	2,001 m ³ 以上
全体 (計：60)	11	13	10	11	15
官公庁・官公庁関連施設 (計：5)	-	1	-	3	1
教育施設 (計：1)	-	-	-	-	1
医療機関・福祉施設 (計：19)	1	5	2	5	6
卸・小売業 (計：9)	2	3	2	-	2
飲食業 (計：3)	2	-	1	-	-
事務所・事業所 (計：8)	2	3	-	-	3
宿泊施設 (計：2)	1	-	1	-	-
文化・スポーツ・娯楽施設 (計：1)	-	-	-	-	-
工場 (食品加工) (計：1)	-	-	-	1	-
工場 (食品加工除く) (計：3)	-	-	2	1	-
その他 (計：9)	3	1	2	1	2

※サンプル数が少ないため参考値とします

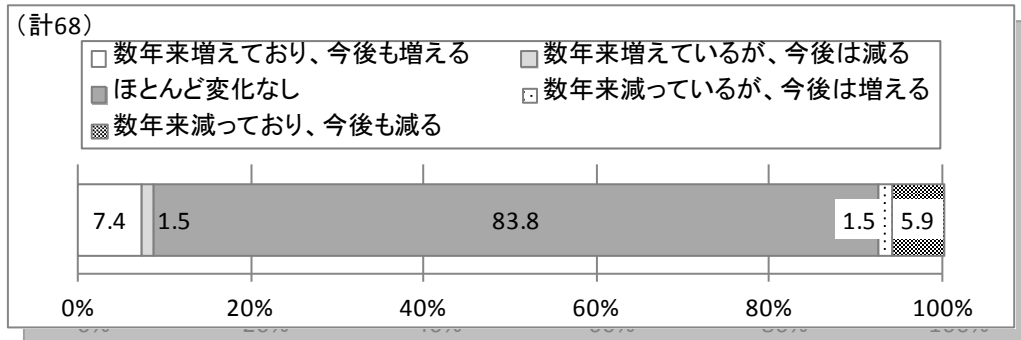
質問6 使用水量の状況

使用水量の状況では、「ほとんど変化なし」が83.8%を占めています。

使用水量が今後増える可能性のある業種は、「医療機関・福祉施設」と「卸・小売業」がそれぞれ2事業所ずつ、「事務所・事業所」と「工場（食品加工除く）」がそれぞれ1か所となっています。

一方、使用水量が今後減る可能性のある業種は、「宿泊施設」が2か所、「医療機関・福祉施設」と「卸・小売業」、「飲食業」がいずれも1か所となっています。

■使用水量の状況■



■質問1 業種×質問6 使用水量の状況■

(単位：か所)

	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
全 体 (計：68)	5	1	57	1	4
官公庁・官公庁関連施設 (計：5)	-	-	5	-	-
教 育 施 設 (計：1)	-	-	1	-	-
医 療 機 関 ・ 福 祉 施 設 (計：21)	2	1	18	-	-
卸 ・ 小 売 業 (計：12)	2	-	9	-	1
飲 食 業 (計：3)	-	-	2	-	1
事 務 所 ・ 事 業 所 (計：8)	-	-	7	1	-
宿 泊 施 設 (計：3)	-	-	1	-	2
文化・スポーツ・娯楽施設 (計：1)	-	-	1	-	-
工 場 (食 品 加 工) (計：1)	-	-	1	-	-
工 場 (食 品 加 工 除 く) (計：3)	1	-	2	-	-
そ の 他 (計：10)	-	-	10	-	-

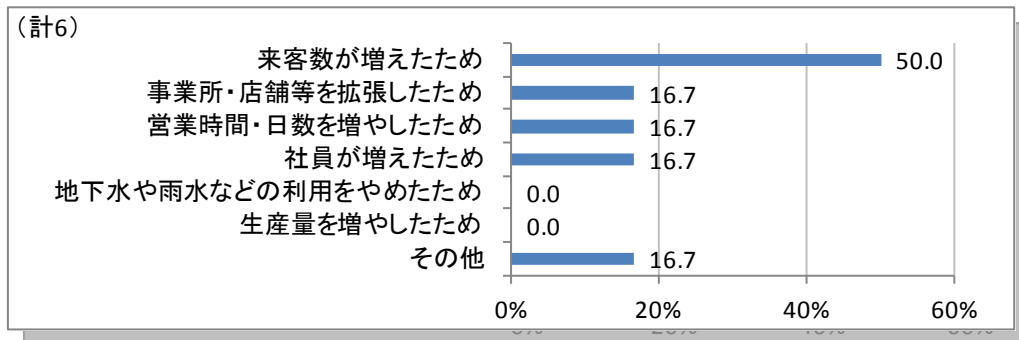
※サンプル数が少ないため参考値とします

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では、「来客数が増えたため」が50.0%で最も多くなっています。次いで、「事務所・店舗等を拡張したため」と「営業時間・日数を増やしたため」、「社員が増えたため」がいずれも16.7%となっています。

業種別にみると、「来客数が増えたため」と回答したのは、「卸・小売業」が2か所、「医療機関・福祉施設」が1か所となっています。

■今後の使用水量の増加理由■



■質問1 業種×質問6-1 今後の使用水量の増加理由■

(単位：か所)

	事業所・店舗等を拡張したため	営業時間・日数を増やしたため	生産量を増やしたため	社員が増えたため	来客数が増えたため	地下水や雨水などの利用をやめたため	その他
全体 (計:6)	1	1	-	1	3	-	1
官公庁・官公庁関連施設 (計:0)	-	-	-	-	-	-	-
教育施設 (計:0)	-	-	-	-	-	-	-
医療機関・福祉施設 (計:2)	-	-	-	-	1	-	1
卸・小売業 (計:2)	-	-	-	1	2	-	-
飲食業 (計:0)	-	-	-	-	-	-	-
事務所・事業所 (計:1)	1	-	-	-	-	-	-
宿泊施設 (計:0)	-	-	-	-	-	-	-
文化・スポーツ・娯楽施設 (計:0)	-	-	-	-	-	-	-
工場 (食品加工) (計:0)	-	-	-	-	-	-	-
工場 (食品加工除く) (計:1)	-	1	-	-	-	-	-
その他 (計:0)	-	-	-	-	-	-	-

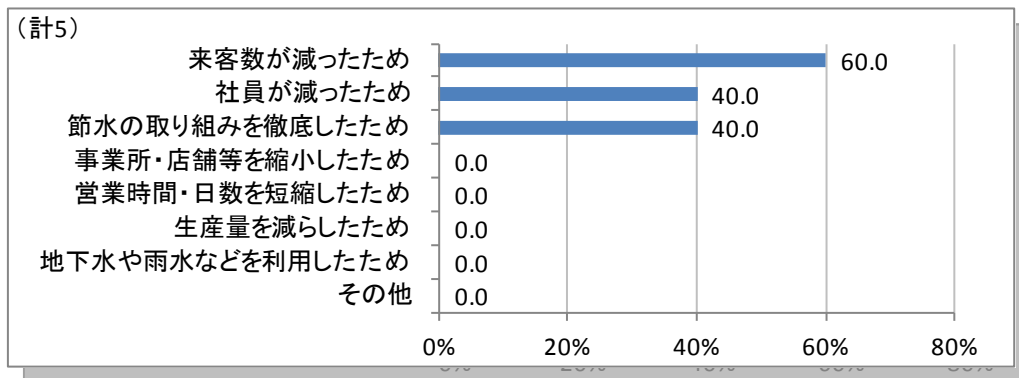
※サンプル数が少ないため参考値とします

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では、「来客数が減ったため」が60.0%（3か所）で最も多くなっています。次いで、「社員が減ったため」と「節水の取り組みを徹底したため」、「社員が増えたため」がいずれも16.7%（1か所）となっています。

業種別にみると、「来客数が減ったため」と回答したのは、「医療機関・福祉施設」と「卸・小売業」、「飲食業」でいずれも1か所となっています。「社員が減ったため」と回答したのは、「飲食業」と「宿泊施設」でいずれも1か所となっています。「節水の取り組みを徹底したため」と回答したのは、「卸・小売業」と「宿泊施設」でいずれも1か所となっています。

■今後の使用水量の減少理由■



■質問1 業種×質問6-2 今後の使用水量の減少理由■

(単位：か所)

	事業所 店舗等 を縮小 した ため	営業時 間・日数 を短縮 した ため	生産量 を減ら した ため	社員が 減った ため	来客数 が 減った ため	地下水 や雨水 などを 利用し たため	節水の 取り組 みを徹 底した ため	その他
全 体 (計:5)	-	-	-	2	3	-	2	-
官公庁・官公庁関連施設 (計:0)	-	-	-	-	-	-	-	-
教 育 施 設 (計:0)	-	-	-	-	-	-	-	-
医 療 機 関 ・ 福 祉 施 設 (計:1)	-	-	-	-	1	-	-	-
卸 ・ 小 売 業 (計:1)	-	-	-	-	1	-	1	-
飲 食 業 (計:1)	-	-	-	1	1	-	-	-
事 務 所 ・ 事 業 所 (計:0)	-	-	-	-	-	-	-	-
宿 泊 施 設 (計:2)	-	-	-	1	-	-	1	-
文化・スポーツ・娯楽施設 (計:0)	-	-	-	-	-	-	-	-
工 場 (食 品 加 工) (計:0)	-	-	-	-	-	-	-	-
工 場 (食 品 加 工 除 く) (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

3 水道料金について

質問7 水道料金

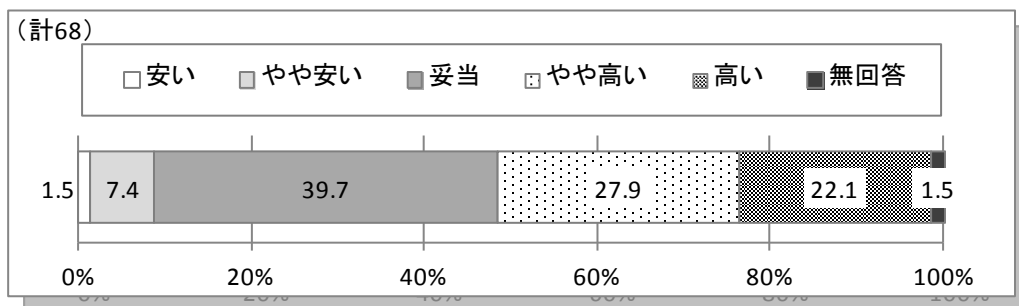
水道料金については、「妥当」が39.7%で最も多くなっています。次いで、「やや高い」(27.9%)、「高い」(22.1%)となっており、「やや安い」は7.4%、「安い」は1.5%となっています。

業種別にみると、「やや高い」、「高い」と回答したのは、「医療機関・福祉施設」が14か所、「卸・小売業」と「事務所・事業所」がいずれも3か所、「工場（食品加工除く）」が2か所などとなっています。一方、「安い」、「やや安い」と回答したのは、「事務所・事業所」が2か所、「医療機関・福祉施設」と「卸・小売業」、「飲食業」と「宿泊施設」がいずれも1か所となっています。

水道水以外で利用している水別でみると、「地下水」では「安い」が2か所、「雨水」では「妥当」と「やや高い」がいずれも2か所、「工業用水」では「妥当」が3か所、「やや安い」と「やや高い」がいずれも1か所、「ウォーターサーバーの水」では「妥当」が2か所、「やや高い」が1か所となっています。

使用水量別でみると、「安い」、「やや安い」と回答したのは、「800 m³以下」、「801～1,200 m³」、「1,201～1,500 m³」、「1,501～2,000 m³」でそれぞれ1か所、「2,001 m³以上」で2か所となっています。一方、「やや高い」、「高い」と回答したのは、「800 m³以下」で4か所、「801～1,200 m³」で5か所、「1,201～1,500 m³」で7か所、「1,501～2,000 m³」で6か所、「2,001 m³以上」で10か所となっています。

■水道料金■



■質問1 業種×質問7 水道料金■

(単位：か所)

	安い	やや安い	妥当	やや高い	高い
全 体 (計：67)	1	5	27	19	15
官公庁・官公庁関連施設 (計：5)	-	-	4	-	1
教 育 施 設 (計：1)	-	-	-	1	-
医 療 機 関 ・ 福 祉 施 設 (計：21)	-	1	6	10	4
卸 ・ 小 売 業 (計：12)	-	1	8	2	1
飲 食 業 (計：3)	-	1	1	1	-
事 務 所 ・ 事 業 所 (計：8)	1	1	3	1	2
宿 泊 施 設 (計：3)	-	1	1	-	1
文化・スポーツ・娯楽施設 (計：1)	-	-	1	-	-
工 場 (食 品 加 工) (計：1)	-	-	-	-	1
工 場 (食 品 加 工 除 く) (計：3)	-	-	1	1	1
そ の 他 (計：9)	-	-	2	3	4

※サンプル数が少ないため参考値とします

■質問2 水道水以外で利用している水×質問7 水道料金■

(単位：か所)

	安い	やや安い	妥当	やや高い	高い
全 体 (計：66)	1	5	26	19	15
地 下 水 (計：2)	-	-	-	-	2
雨 水 (計：4)	-	-	2	2	-
再 生 水 (計：0)	-	-	-	-	-
工 業 用 水 (計：5)	-	1	3	1	-
ウォーターサーバーの水 (計：3)	-	-	2	1	-
そ の 他 (計：0)	-	-	-	-	-
利 用 し て い な い (計：52)	1	4	19	15	13

※サンプル数が少ないため参考値とします

■質問5 使用水量×質問7 水道料金■

(単位：か所)

	安い	やや安い	妥当	やや高い	高い
全 体 (計：59)	1	5	21	19	13
800 m ³ 以下 (計：11)	-	1	6	4	-
801～1,200 m ³ (計：13)	1	-	7	2	3
1,201～1,500 m ³ (計：9)	-	1	1	5	2
1,501～2,000 m ³ (計：11)	-	1	4	4	2
2,001 m ³ 以上 (計：15)	-	2	3	4	6

質問7×質問4 節水への取り組み×水道料金

①節水型機器の導入

節水型機器の導入に「積極的に取り組んでいる」事業所では、「高い」が4か所、「まあまあ取り組んでいる」事業所では、「妥当」が6か所で最も多くなっています。一方、「あまり取り組んでいない」事業所では「やや安い」と「妥当」がいずれも2か所、「取り組んでいない」事業所では「やや高い」が12か所で最も多くなっています。

■質問4 節水型機器の導入×質問7 水道料金■

(単位：か所)

	安い	やや安い	妥当	やや高い	高い
全 体 (計：63)	1	5	25	19	13
積極的に取り組んでいる (計：9)	-	-	3	2	4
まあまあ取り組んでいる (計：10)	-	2	6	2	-
どちらとも言えない (計：11)	-	1	3	2	5
あまり取り組んでいない (計：5)	-	2	2	1	-
取 り 組 ん で い な い (計：28)	1	-	11	12	4

※サンプル数が少ないため参考値とします

②漏水の防止(点検・修繕)

漏水の防止(点検・修繕)に「積極的に取り組んでいる」事業所では、「妥当」と「高い」がいずれも8か所、「まあまあ取り組んでいる」事業所では、「妥当」が8か所で最も多くなっています。一方、「あまり取り組んでいない」事業所では「高い」が2か所、「取り組んでいない」事業所では「やや高い」が3か所で最も多くなっています。

■質問4 漏水の防止(点検・修繕)×質問7 水道料金■

(単位：か所)

	安い	やや安い	妥当	やや高い	高い
全 体(計：60)	1	5	21	19	14
積極的に取り組んでいる(計：26)	-	3	8	7	8
まあまあ取り組んでいる(計：17)	1	1	8	5	2
どちらとも言えない(計：8)	-	1	3	3	1
あまり取り組んでいない(計：3)	-	-	-	1	2
取り組んでいない(計：6)	-	-	2	3	1

※サンプル数が少ないため参考値とします

③再生水の利用・循環利用

再生水の利用・循環利用に「積極的に取り組んでいる」事業所では、「妥当」と「やや高い」、「高い」がいずれも1か所、「まあまあ取り組んでいる」事業所では、「やや高い」と「高い」がいずれも1か所となっています。一方、「あまり取り組んでいない」事業所では「妥当」と「やや高い」がいずれも1か所、「取り組んでいない」事業所では「妥当」が18か所で最も多くなっています。

■質問4 再生水の利用・循環利用×質問7 水道料金■

(単位：か所)

	安い	やや安い	妥当	やや高い	高い
全 体(計：61)	1	5	23	19	13
積極的に取り組んでいる(計：3)	-	-	1	1	1
まあまあ取り組んでいる(計：2)	-	-	-	1	1
どちらとも言えない(計：5)	-	-	3	2	-
あまり取り組んでいない(計：2)	-	-	1	1	-
取り組んでいない(計：49)	1	5	18	14	11

※サンプル数が少ないため参考値とします

④地下水の利用

地下水の利用に「積極的に取り組んでいる」事業所では、「高い」が1か所、「まあまあ取り組んでいる」事業所では、「やや高い」が1か所となっています。一方、「あまり取り組んでいない」事業所では「妥当」と「やや高い」がいずれも1か所、「取り組んでいない」事業所では「妥当」が19か所で最も多くなっています。

■質問4 地下水の利用×質問7 水道料金■

(単位：か所)

	安い	やや安い	妥当	やや高い	高い
全 体 (計：60)	1	5	22	19	13
積極的に取り組んでいる (計：1)	-	-	-	-	1
まあまあ取り組んでいる (計：1)	-	-	-	1	-
どちらとも言えない (計：2)	-	-	2	-	-
あまり取り組んでいない (計：2)	-	-	1	1	-
取り組んでいない (計：54)	1	5	19	17	12

※サンプル数が少ないため参考値とします

⑤節水の呼び掛け(社内・社外問わず)

節水の呼び掛け(社内・社外問わず)に「積極的に取り組んでいる」事業所では、「妥当」が11か所、「まあまあ取り組んでいる」事業所では、「やや高い」が9か所で最も多くなっています。一方、「あまり取り組んでいない」事業所では「妥当」と「やや高い」がいずれも2か所、「取り組んでいない」事業所では「妥当」が3か所で最も多くなっています。

■質問4 節水の呼び掛け(社内・社外問わず)×質問7 水道料金■

(単位：か所)

	安い	やや安い	妥当	やや高い	高い
全 体 (計：64)	1	5	25	19	14
積極的に取り組んでいる (計：25)	-	1	11	5	8
まあまあ取り組んでいる (計：23)	1	2	7	9	4
どちらとも言えない (計：4)	-	1	2	1	-
あまり取り組んでいない (計：5)	-	1	2	2	-
取り組んでいない (計：7)	-	-	3	2	2

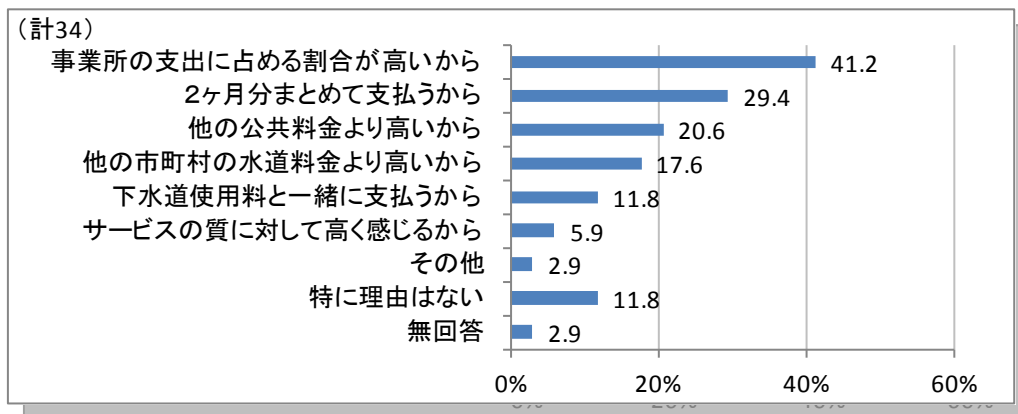
※サンプル数が少ないため参考値とします

質問7-1 水道料金が高いと感じる理由

水道料金が「やや高い」、「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41.2%で最も多くなっています。次いで、「2ヶ月分まとめて支払うから」(29.4%)、「他の公共料金より高いから」(20.6%)となっています。

業種別にみると、「事業所の支出に占める割合が高いから」と回答したのは、「医療機関・福祉施設」が7か所、「教育施設」、「宿泊施設」、「工場（食品加工）」、「工場（食品加工除く）」がいずれも1か所となっています。

■水道料金が高いと感じる理由■



■質問1 業種×質問7-1 水道料金が高いと感じる理由■

(単位：か所)

	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
全 体 (計：33)	14	10	4	7	6	2	1	4
官公庁・官公庁関連施設 (計：1)	0	0	0	1	0	0	0	0
教 育 施 設 (計：1)	1	0	0	0	0	0	0	0
医 療 機 関 ・ 福 祉 施 設 (計：14)	7	7	2	3	1	1	1	1
卸 ・ 小 売 業 (計：3)	0	1	1	0	2	1	0	0
飲 食 業 (計：1)	0	0	0	0	0	0	0	1
事 務 所 ・ 事 業 所 (計：3)	0	1	1	1	0	0	0	1
宿 泊 施 設 (計：1)	1	0	0	0	0	0	0	0
文化・スポーツ・娯楽施設 (計：0)	0	0	0	0	0	0	0	0
工 場 (食 品 加 工) (計：1)	1	0	0	0	1	0	0	0
工 場 (食 品 加 工 除 く) (計：2)	1	0	0	0	0	0	0	1
そ の 他 (計：6)	3	1	0	2	2	0	0	0

※サンプル数が少ないため参考値とします

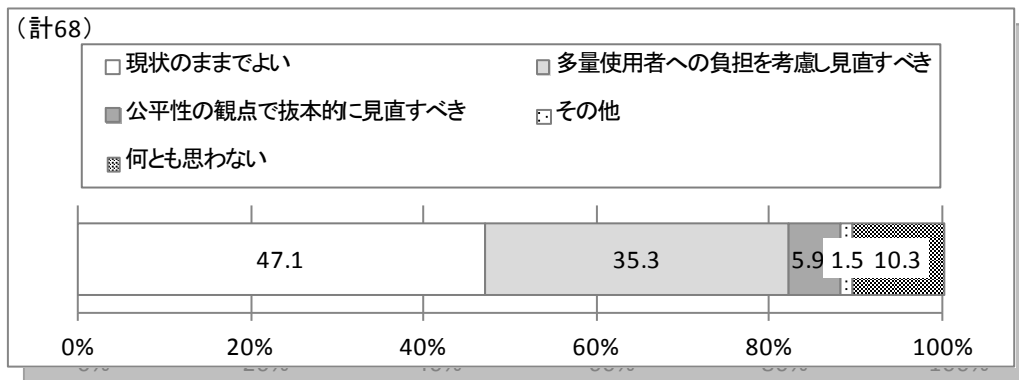
質問8 従量逡増式 (使用した水量が多くなるに応じて、段階的に単位あたりの料率を高くする料金体系)

現在の従量逡増式の料金体系については、「現状のままでよい」が 47.1%で最も多くなっています。次いで、「多量使用者への負担を考慮し見直すべき」が 35.3%となっています。

使用水量別にみると、「現状のままでよい」は、「800 m³以下」の事業所で多くなっています。「多量使用者への負担を考慮し見直すべき」は、1,201 m³以上の使用がある事業所で多くなっています。

また、水道料金別にみると、「現状のままでよい」では、「安い」、「やや安い」、「妥当」と回答した事業所で多くなっています。「多量使用者への負担を考慮し見直すべき」では、「やや高い」、「高い」と回答した事業所で多くなっています。

■従量逡増式について■



■質問5 使用水量×質問8 従量逡増式について■

(単位：か所)

	現状のままでよい	多量使用者への負担を考慮し見直すべき	公平性の観点で抜本的に見直すべき	その他	何とも思わない
全体 (計：60)	27	22	4	1	6
800 m ³ 以下 (計：11)	8	1	1	-	1
801~1,200 m ³ (計：13)	6	4	-	-	3
1,201~1,500 m ³ (計：10)	3	5	1	-	1
1,501~2,000 m ³ (計：11)	6	5	-	-	-
2,001 m ³ 以上 (計：15)	4	7	2	1	1

※サンプル数が少ないため参考値とします

■質問7 水道料金×質問8 従量逡増式について■

(単位：か所)

	現状のままでよい	多量使用者への負担を考慮し見直すべき	公平性の観点で抜本的に見直すべき	その他	何とも思わない
全体 (計：67)	31	24	4	1	7
安い (計：1)	1	-	-	-	-
やや安い (計：5)	3	2	-	-	-
妥当 (計：27)	21	3	-	-	3
やや高い (計：19)	5	10	2	-	2
高い (計：15)	1	9	2	1	2

※サンプル数が少ないため参考値とします

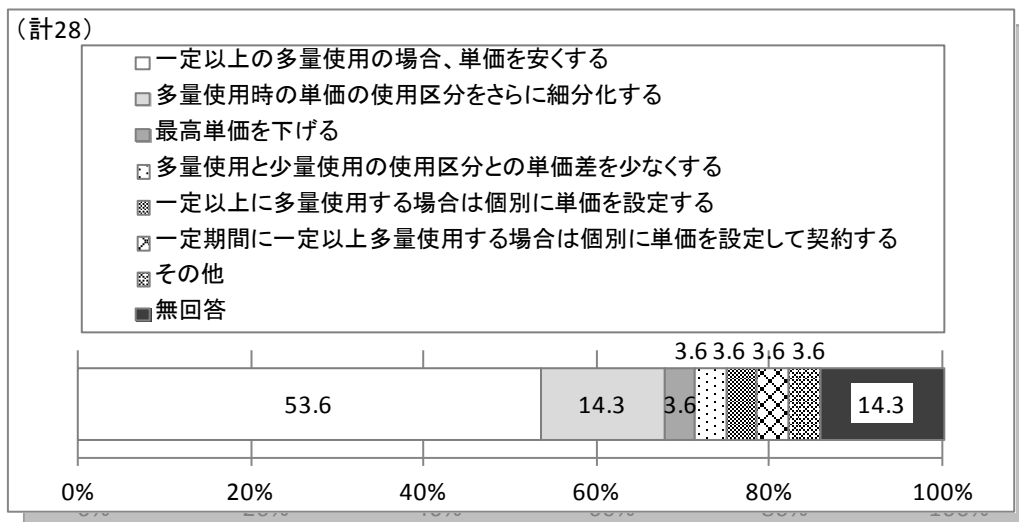
質問8-1 料金体系の見直し

料金体系を見直すべきと回答した理由では、「一定以上の多量使用の場合、単価を安くする」が 53.6%で最も多くなっています。次いで、「多量使用時の単価の使用区分をさらに細分化する」(14.3%)となっています。

使用水量別にみると、「一定以上の多量使用の場合、単価を安くする」と回答したのは、「2,001 m³以上」の使用がある事業所が5か所、「801~1,200 m³」、「1,201~1,500 m³」、「1,501~2,000 m³」がいずれも1か所となっています。

また、水道料金別にみると、「一定以上の多量使用の場合、単価を安くする」と回答したのは、「やや高い」が7か所、「高い」が5か所、「妥当」が2か所、「やや安い」が1か所となっています。

■料金体系の見直し■



■質問5 使用水量×質問8-1 料金体系の見直し■

(単位：か所)

	一定以上の多量使用の場合、単価を安くする	多量使用時の単価の使用区分をさらに細分化する	最高単価を下げる	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	一定以上に多量使用する場合は個別に単価を設定する	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	その他
全体 (計：22)	14	3	1	1	1	1	1
800 m ³ 以下 (計：1)	0	1	0	0	0	0	0
801~1,200 m ³ (計：4)	3	0	0	1	0	0	0
1,201~1,500 m ³ (計：4)	3	1	0	0	0	0	0
1,501~2,000 m ³ (計：4)	3	0	0	0	0	1	0
2,001 m ³ 以上 (計：9)	5	1	1	0	1	0	1

※サンプル数が少ないため参考値とします

■質問7 水道料金×質問8-1 料金体系の見直し■

(単位：か所)

	一定以上の多量使用の場合、単価を安くする	多量使用時の単価の使用区分をさらに細分化する	最高単価を下げる	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	一定以上に多量使用する場合は個別に単価を設定する	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	その他
全 体 (計：24)	15	4	1	1	1	1	1
安 い (計：0)	0	0	0	0	0	0	0
やや安い (計：2)	1	1	0	0	0	0	0
妥 当 (計：2)	2	0	0	0	0	0	0
やや高い (計：10)	7	1	1	0	1	0	0
高 い (計：10)	5	2	0	1	0	1	1

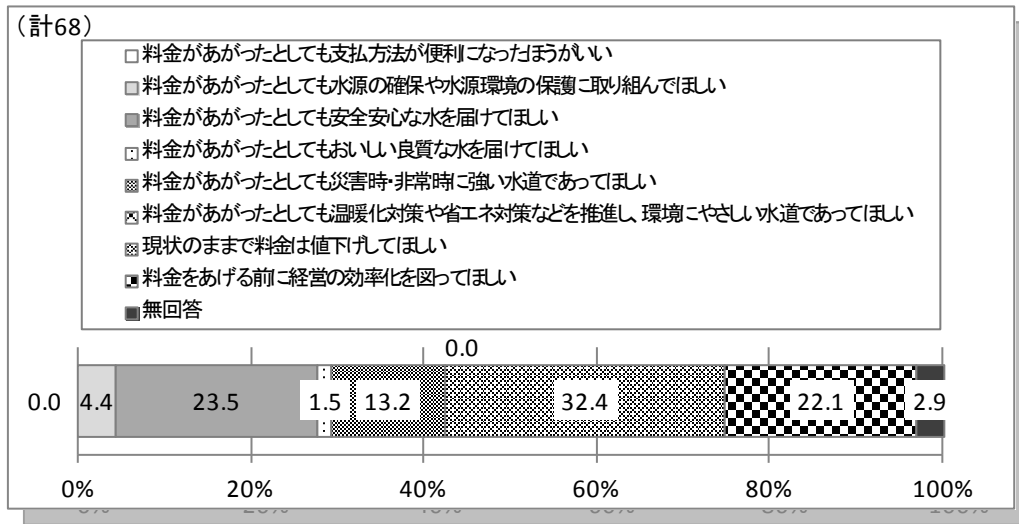
※サンプル数が少ないため参考値とします

質問9 料金と水道事業を考えた場合の考え方

料金と水道事業を考えた場合の考え方については、「現状のままで料金は値下げしてほしい」が 32.4%で最も多くなっています。次いで、「料金が上がったとしても安心安全な水を届けてほしい」(23.5%)、「料金をあげる前に経営の効率化を図ってほしい」(22.1%)となっています。

業種別にみると、「現状のままで料金は値下げしてほしい」と回答したのは、「医療機関・福祉施設」が6か所、「卸・小売業」が4か所、「事務所・事業所」が3か所などとなっています。

■料金と水道事業を考えた場合の考え方■



■質問1 業種×質問9 料金と水道事業を考えた場合の考え方■

(単位：か所)

	料金が上がったとしても						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
	支払方法が便利になったほうがいい	水源の確保や水源環境の保護に取り組んでほしい	安心安全な水を届けてほしい	おいしい良質な水を届けてほしい	災害時・非常時に強い水道であってほしい	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		
全 体 (計:66)	-	3	16	1	9	-	22	15
官公庁・官公庁関連施設 (計:5)	-	1	1	-	1	-	1	1
教育施設 (計:1)	-	-	1	-	-	-	-	-
医療機関・福祉施設 (計:20)	-	1	5	1	1	-	6	6
卸・小売業 (計:11)	-	-	3	-	1	-	4	3
飲食業 (計:3)	-	-	2	-	1	-	-	-
事務所・事業所 (計:8)	-	-	1	-	2	-	3	2
宿泊施設 (計:3)	-	-	2	-	-	-	1	-
文化・スポーツ・娯楽施設 (計:1)	-	-	-	-	-	-	-	1
工場(食品加工) (計:1)	-	-	-	-	-	-	1	-
工場(食品加工除く) (計:3)	-	1	-	-	1	-	1	-
その他 (計:10)	-	-	1	-	2	-	5	2

※サンプル数が少ないため参考値とします

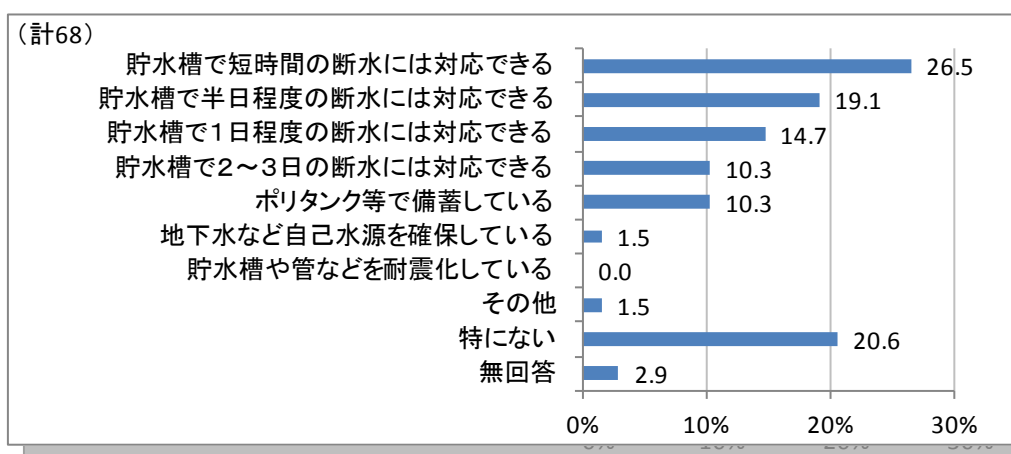
4 災害時・非常時について

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では、「貯水槽で短時間の断水には対応できる」が 26.5%で最も多くなっています。次いで、「貯水槽で半日程度の断水には対応できる」(19.1%)、「貯水槽で1日程度の断水には対応できる」(14.7%)となっています。

業種別にみた対策状況は以下のグラフ（■質問1 業種×質問10 断水時における対策■）に示すものとします。

■災害時・断水時における対策■



■質問1 業種×質問10 断水時における対策■

(単位：か所)

	断水には対応できる	貯水槽で短時間の断水には対応できる	貯水槽で半日程度の断水には対応できる	貯水槽で1日程度の断水には対応できる	貯水槽で2～3日の断水には対応できる	ポリタンク等で備蓄している	地下水など自己水源を確保している	耐震化している	貯水槽や管などを	その他	特にない
全 体 (計：66)	18	13	10	7	7	1	-	1	14		
官公庁・官公庁関連施設 (計：5)	-	1	1	-	1	-	-	-	2		
教 育 施 設 (計：1)	-	1	-	-	-	-	-	-	-		
医 療 機 関 ・ 福 祉 施 設 (計：20)	6	1	5	4	5	1	-	1	1		
卸 ・ 小 売 業 (計：11)	-	4	1	-	-	-	-	-	6		
飲 食 業 (計：3)	-	-	-	1	-	-	-	-	2		
事 務 所 ・ 事 業 所 (計：8)	3	1	2	-	1	-	-	-	1		
宿 泊 施 設 (計：3)	1	1	-	1	-	-	-	-	-		
文 化 ・ ス ポ ー ツ ・ 娯 楽 施 設 (計：1)	-	-	-	-	-	-	-	-	1		
工 場 (食 品 加 工) (計：1)	1	-	-	-	-	-	-	-	-		
工 場 (食 品 加 工 除 く) (計：3)	-	1	1	-	-	-	-	-	1		
そ の 他 (計：10)	7	3	-	1	-	-	-	-	-		

※サンプル数が少ないため参考値とします

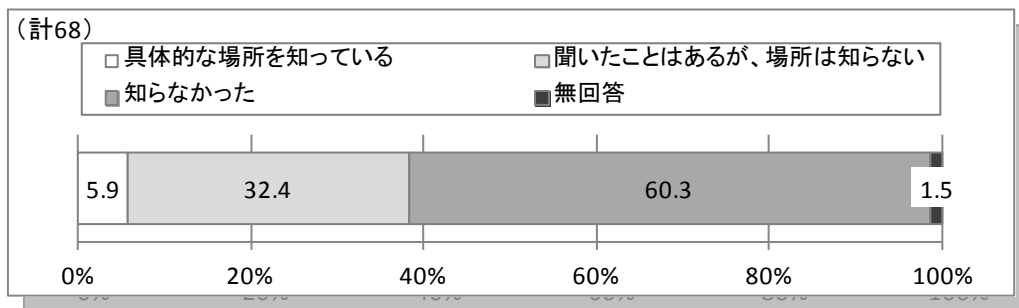
質問11 身近な指定給水所の場所

身近な指定給水所の場所については、「知らなかった」が60.3%で最も多くなっています。次いで、「聞いたことはあるが、場所は知らない」が32.4%となっており、合わせると92.7%がおおむね知らないということになります。

業種別にみると、「具体的な場所を知っている」のは「事務所・事業所」が2か所、「官公庁・官公庁関連施設」と「医療機関・福祉施設」がいずれも1か所となっています。

一方、「知らなかった」のは、「医療機関・福祉施設」が13か所、「卸・小売業」が9か所などとなっています。また、「官公庁・官公庁関連施設」や「教育施設」においても、それぞれ4か所、1か所が「知らなかった」と回答しています。

■身近な指定給水所の場所■



■質問11 業種×質問11 身近な指定給水所の場所■

(単位：か所)

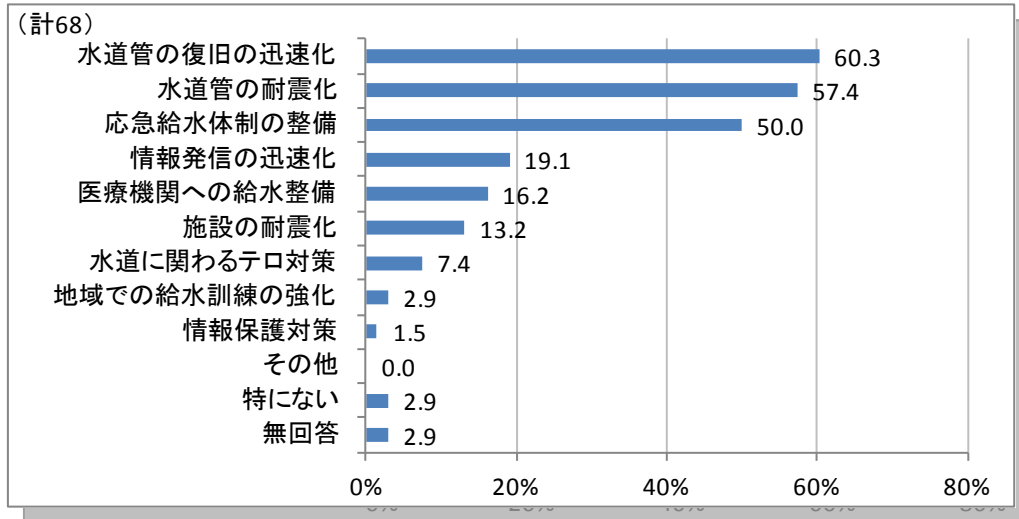
	具体的な場所を知っている	聞いたことはあるが、場所は知らない	知らなかった
全 体 (計：67)	4	22	41
官公庁・官公庁関連施設 (計：5)	1	-	4
教 育 施 設 (計：1)	-	-	1
医 療 機 関 ・ 福 祉 施 設 (計：21)	1	7	13
卸 ・ 小 売 業 (計：12)	-	3	9
飲 食 業 (計：3)	-	-	3
事 務 所 ・ 事 業 所 (計：8)	2	4	2
宿 泊 施 設 (計：3)	-	1	2
文化・スポーツ・娯楽施設 (計：1)	-	1	-
工 場 (食 品 加 工) (計：1)	-	-	1
工 場 (食 品 加 工 除 く) (計：3)	-	2	1
そ の 他 (計：9)	-	4	5

※サンプル数が少ないため参考値とします

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、「水道管の復旧の迅速化」が60.3%で最も多くなっています。次いで、「水道管の耐震化」(57.4%)、「応急給水体制の整備」(50.0%)と上位3項目の割合が高くなっています。

■災害時・非常時の対策として水道局に望むこと■



■質問1 業種×質問12 災害時・非常時の対策として水道局に望むこと■

(単位：か所)

	水道管の耐震化	施設の耐震化	水道管の復旧の迅速化	地域での給水訓練の強化	応急給水体制の整備	医療機関への給水整備	情報発信の迅速化	情報保護対策	水道に関わるテロ対策	その他	特になし
全 体 (計:66)	39	9	41	2	34	11	13	1	5	-	2
官公庁・官公庁関連施設 (計:5)	2	1	2	-	2	-	1	-	-	-	1
教 育 施 設 (計:1)	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
医療機関・福祉施設 (計:21)	10	3	13	-	9	9	4	-	1	-	-
卸 ・ 小 売 業 (計:11)	7	1	8	-	8	2	4	-	-	-	-
飲 食 業 (計:3)	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
事務所・事業所 (計:8)	7	2	4	1	3	-	3	-	-	-	-
宿 泊 施 設 (計:3)	2	-	3	-	2	-	1	-	-	-	-
文化・スポーツ・娯楽施設 (計:1)	1	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-
工場 (食品加工) (計:1)	-	-	1	-	1	-	-	-	1	-	-
工場 (食品加工除く) (計:2)	2	-	1	-	-	-	-	1	1	-	-
そ の 他 (計:10)	7	2	6	1	8	-	-	-	2	-	-

※サンプル数が少ないため参考値とします

5 広報・啓発活動について

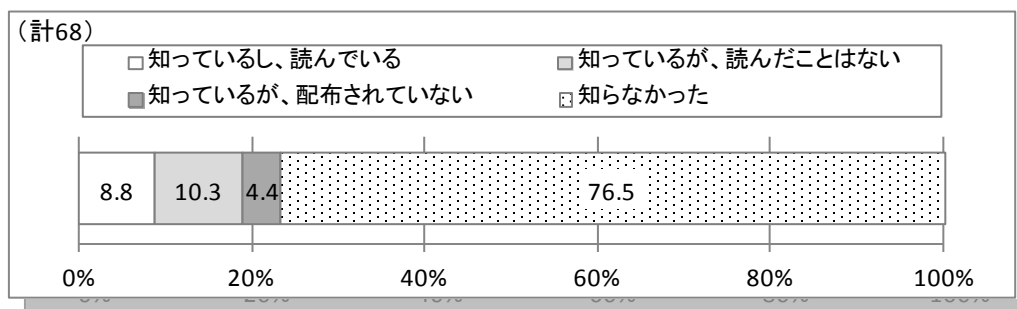
質問13 広報誌「みずぐるま」

広報誌「みずぐるま」については、「知らなかった」が76.5%で最も多くなっています。次いで、「知っているが、読んだことはない」が10.3%、「知っているし、読んでいる」は8.8%となっています。

業種別にみると、「知っているし、読んでいる」事業所は、「官公庁・官公庁関連施設」が3か所で最も多く、「事務所・事業所」、「工場（食品加工除く）」、「その他」がいずれも1か所となっています。

一方、「知らなかった」事業所は、「医療機関・福祉施設」が16か所、「卸・小売業」が10か所などとなっています。また、「官公庁・官公庁関連施設」や「教育施設」においても、それぞれ2か所、1か所が「知らなかった」と回答しています。

■広報誌「みずぐるま」について■



■質問1 業種×質問13 広報誌「みずぐるま」について■

(単位：か所)

	知っているし、 読んでいる	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	知らなかった
全 体 (計：68)	6	7	3	52
官公庁・官公庁関連施設 (計：5)	3	-	-	2
教 育 施 設 (計：1)	-	-	-	1
医 療 機 関 ・ 福 祉 施 設 (計：21)	-	4	1	16
卸 ・ 小 売 業 (計：12)	-	1	1	10
飲 食 業 (計：3)	-	-	-	3
事 務 所 ・ 事 業 所 (計：8)	1	-	-	7
宿 泊 施 設 (計：3)	-	-	-	3
文化・スポーツ・娯楽施設 (計：1)	-	1	-	-
工 場 (食 品 加 工) (計：1)	-	-	-	1
工 場 (食 品 加 工 除 く) (計：3)	1	-	1	1
そ の 他 (計：10)	1	1	-	8

※サンプル数が少ないため参考値とします

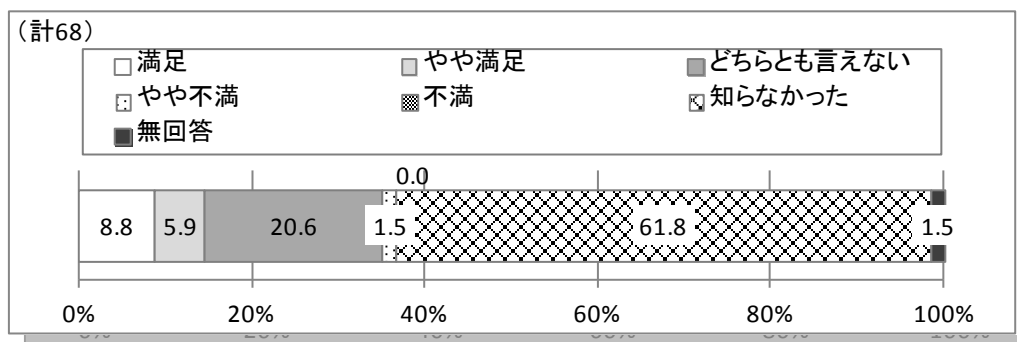
質問14 ホームページでの情報発信

ホームページでの情報発信について、「知らなかった」が61.8%で最も多くなっています。次いで、「どちらとも言えない」(20.6%)、「満足」(8.8%)となっています。なお、「不満」と回答した事業所はありませんでした。

業種別でみると、「満足」と回答したのは、「官公庁・官公庁関連施設」と「事務所・事業所」でいずれも2か所、「医療機関・福祉施設」と「工場（食品加工）」でいずれも1か所となっています。

一方、「知らなかった」と回答したのは、「医療機関・福祉施設」が12か所、「卸・小売業」が9か所などとなっています。

■ホームページでの情報発信■



■質問1 業種×質問14 ホームページでの情報発信■

(単位：か所)

	満足	やや満足	どちらとも 言えない	やや不満	不満	知らな かった
全 体 (計：67)	6	4	14	1	0	42
官公庁・官公庁関連施設 (計：5)	2	0	0	0	0	3
教 育 施 設 (計：0)	0	0	0	0	0	0
医 療 機 関 ・ 福 祉 施 設 (計：21)	1	1	7	0	0	12
卸 ・ 小 売 業 (計：12)	0	1	2	0	0	9
飲 食 業 (計：3)	0	0	0	0	0	3
事 務 所 ・ 事 業 所 (計：8)	2	1	2	0	0	3
宿 泊 施 設 (計：3)	0	0	1	0	0	2
文化・スポーツ・娯楽施設 (計：1)	0	0	0	0	0	1
工 場 (食 品 加 工) (計：1)	1	0	0	0	0	0
工 場 (食 品 加 工 除 く) (計：3)	0	1	0	1	0	1
そ の 他 (計：10)	0	0	2	0	0	8

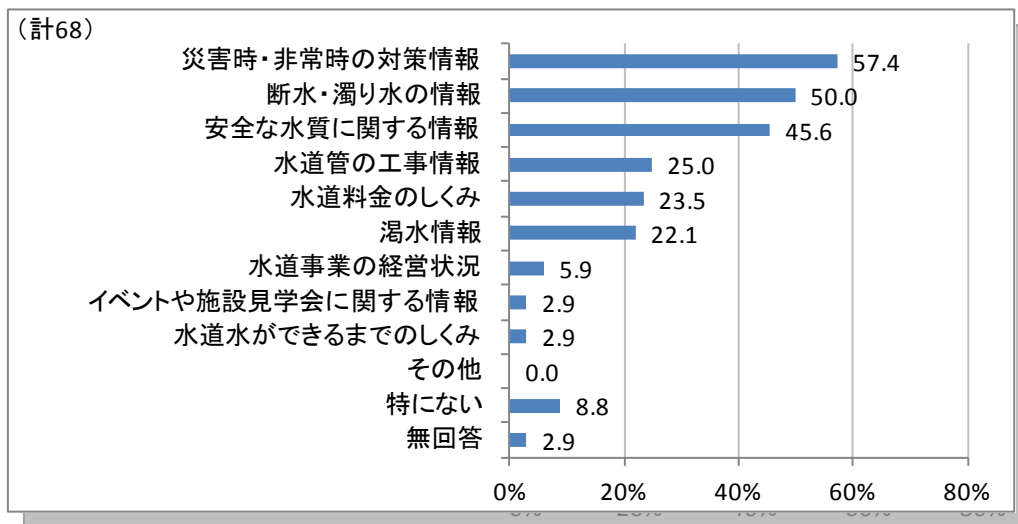
※サンプル数が少ないため参考値とします

質問15 知りたい水道情報

知りたい水道情報では、「災害時・非常時の対策情報」が57.4%で最も多くなっています。次いで、「断水・濁り水の情報」(50.0%)、「安全な水質に関する情報」(45.6%)となっており、上位3項目の割合が特に高くなっています。

業種別にみると、「災害時・非常時の対策情報」では、「医療機関・福祉施設」が10か所、「卸・小売業」が7か所、「事務所・事業所」が5か所、「官公庁・官公庁関連施設」が4か所などとなっています。

■知りたい水道情報■



■質問1 業種×質問15 知りたい水道情報■

(単位：か所)

	断水・濁り水の情報	水道管の工事情報	安全な水質に関する情報	渇水情報	水道料金のしくみ	水道事業の経営状況	災害時・非常時の対策情報	イベントや施設見学会に関する情報	水道水ができるまでのしくみ	その他	特になし
全 体 (計:66)	34	17	31	15	16	4	39	2	2	-	6
官公庁・官公庁関連施設 (計:5)	2	-	2	1	-	-	4	-	-	-	1
教育施設 (計:0)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
医療機関・福祉施設 (計:20)	15	6	13	2	4	2	10	1	1	-	-
卸・小売業 (計:12)	5	2	4	5	3	-	7	-	-	-	2
飲食業 (計:3)	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	2
事務所・事業所 (計:8)	4	4	3	2	1	-	5	1	-	-	-
宿泊施設 (計:3)	2	2	1	1	1	1	2	-	-	-	-
文化・スポーツ・娯楽施設 (計:1)	1	-	1	-	1	1	1	-	-	-	-
工場(食品加工) (計:1)	1	1	1	1	1	-	1	-	1	-	-
工場(食品加工除く) (計:3)	-	-	1	1	-	-	1	-	-	-	1
その他 (計:10)	3	1	4	2	5	0	8	0	0	0	0

※サンプル数が少ないため参考値とします

6 水道事業について

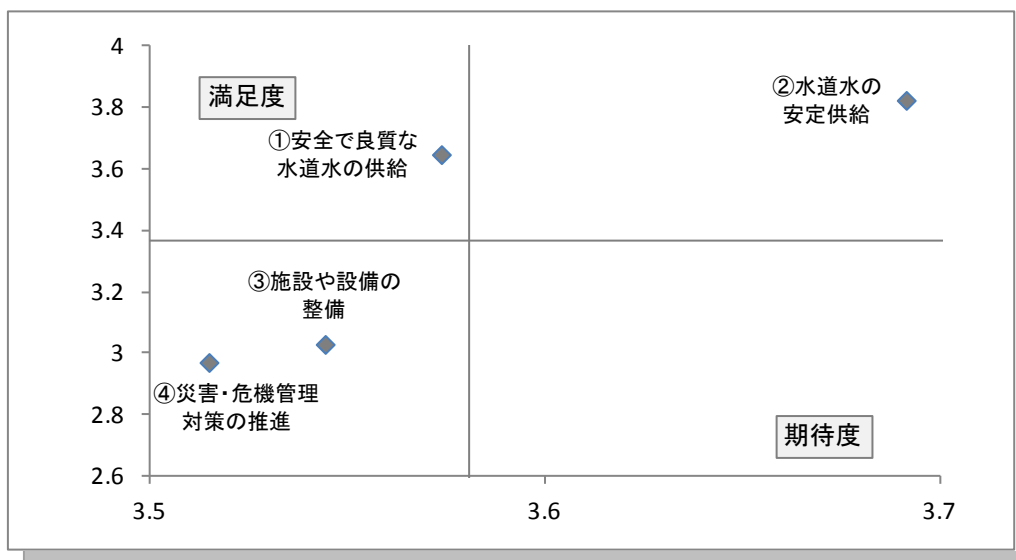
質問16 水の安定した供給のための取り組みについての現在の満足度と今後の期待度

水の安定した供給のための取り組みについての現在の満足度と今後の期待度では、「①安全で良質な水道水の供給」においては、期待度は全体の平均以下となっていますが、現在の満足度は高くなっています。

「②水道水の安定供給」においては、満足度、期待度ともに高くなっています。

「③施設や設備の整備」、「④災害・危機管理対策の推進」においては、期待度、満足度ともに低いため、注意が必要であるとともに、期待度の水準に満足度の水準が達していないことから、満足度を引き上げる必要があるといえます。

■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■

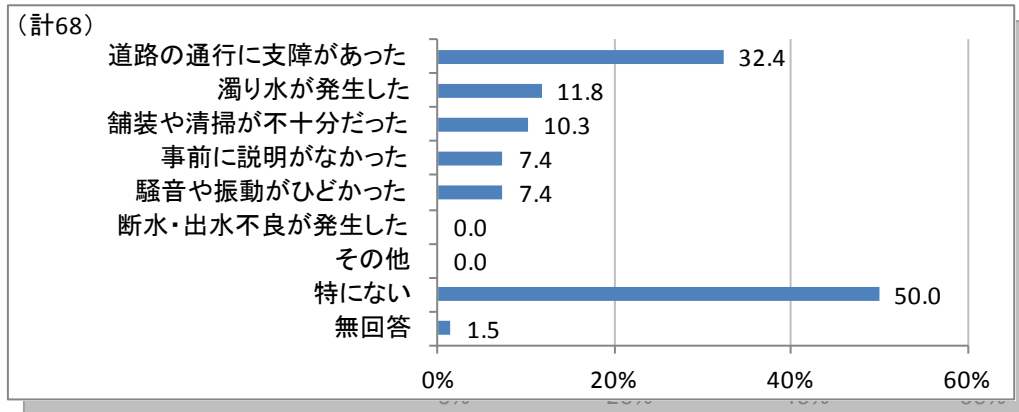
項目	満足度	期待度	期待度-満足度
①安全で良質な水道水の供給	3.65	3.57	-0.07
②水道水の安定供給	3.82	3.69	-0.13
③施設や設備の整備	3.03	3.54	0.51
④災害・危機管理対策の推進	2.97	3.51	0.54

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では、「特にない」が50.0%で最も多くなっています。次いで、「道路の通行に支障があった」(32.4%)となっています。

業種別にみると、「道路の通行に支障があった」では、「医療機関・福祉施設」が10か所、「卸・小売業」が5か所、「事務所・事業所」が3か所などとなっています。

■水道局の工事などで不満に感じたこと■



■質問1 業種×質問17 水道局の工事などで不満に感じたこと■

(単位：か所)

	断水・出水不良が発生した	濁り水が発生した	舗装や清掃が不十分だった	道路の通行に支障があった	事前に説明がなかった	騒音や振動がひどかった	その他	特にない
全体(計:67)	0	8	7	22	5	5	0	34
官公庁・官公庁関連施設(計:5)	0	1	1	1	0	0	0	2
教育施設(計:1)	0	0	0	0	0	0	0	0
医療機関・福祉施設(計:21)	0	2	4	10	1	3	0	8
卸・小売業(計:12)	0	1	0	5	1	1	0	7
飲食業(計:3)	0	2	0	1	0	0	0	0
事務所・事業所(計:8)	0	0	1	3	0	1	0	5
宿泊施設(計:3)	0	0	0	0	1	0	0	2
文化・スポーツ・娯楽施設(計:1)	0	0	0	0	0	0	0	1
工場(食品加工)(計:1)	0	1	0	0	0	0	0	0
工場(食品加工除く)(計:3)	0	0	0	0	0	0	0	3
その他(計:10)	0	1	1	2	2	0	0	6

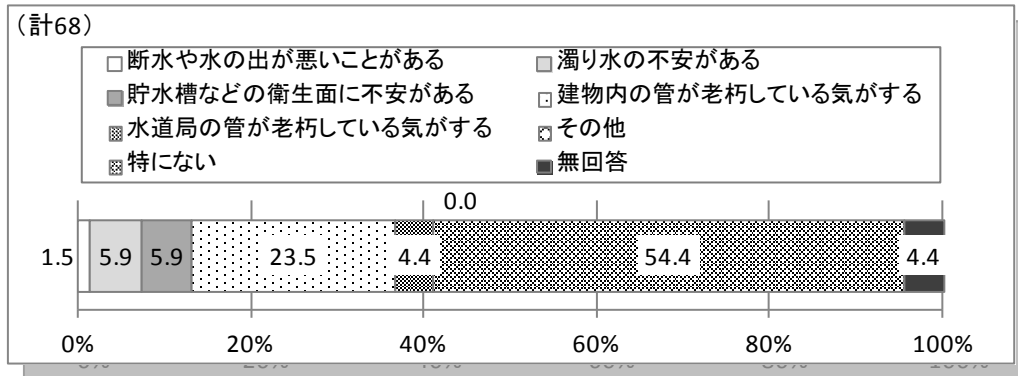
※サンプル数が少ないため参考値とします

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では、「特にない」が54.4%で最も多くなっています。次いで、「建物内の管が老朽している気がする」(23.5%)となっています。

業種別にみると、「建物内の管が老朽している気がする」では、「医療機関・福祉施設」が3か所、「官公庁・官公庁関連施設」、「飲食業」、「事務所・事業所」がいずれも2か所などとなっています。

■配管に関して不安なこと■



■質問1 業種×質問18 配管に関して不安なこと■

(単位：か所)

	断水や水の出が悪いことがある	濁り水の不安がある	貯水槽などの衛生面に不安がある	建物内の管が老朽している気がする	水道局の管が老朽している気がする	その他	特にない
全 体 (計:65)	1	4	4	16	3	0	37
官公庁・官公庁関連施設 (計:5)	0	0	0	2	1	0	2
教 育 施 設 (計:0)	0	0	0	0	0	0	0
医療機関・福祉施設 (計:20)	1	2	2	3	1	0	11
卸・小売業 (計:12)	0	2	1	0	0	0	9
飲 食 業 (計:3)	0	0	0	2	0	0	1
事務所・事業所 (計:7)	0	0	0	2	0	0	5
宿 泊 施 設 (計:3)	0	0	0	1	0	0	2
文化・スポーツ・娯楽施設 (計:1)	0	0	0	0	0	0	1
工場 (食品加工) (計:1)	0	0	0	0	1	0	0
工場 (食品加工除く) (計:3)	0	0	1	1	0	0	1
そ の 他 (計:10)	0	0	0	5	0	0	5

※サンプル数が少ないため参考値とします

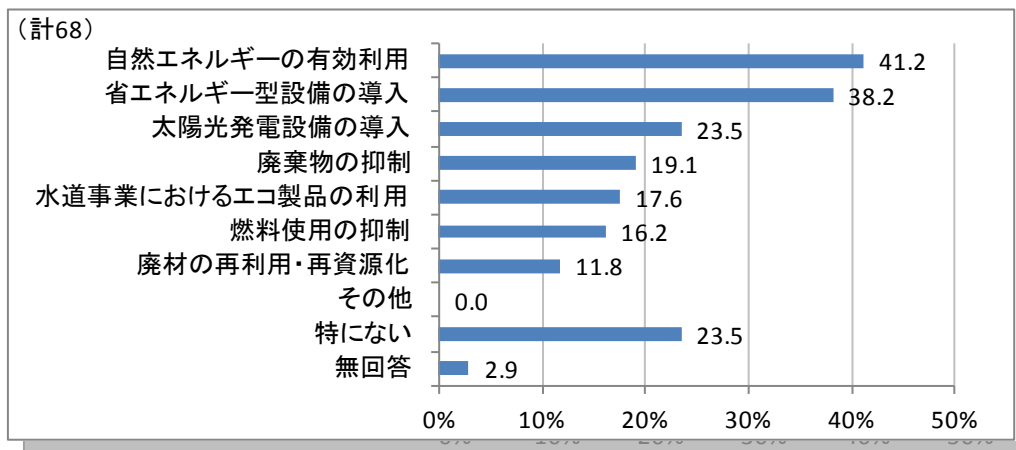
7 環境との調和について

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では、「自然エネルギーの有効利用」が41.2%で最も多くなっています。次いで、「省エネルギー型設備の導入」(38.2%)、「太陽光発電設備の導入」(23.5%)となっています。

業種別にみると、「自然エネルギーの有効利用」を重要視しているのは、「医療機関・福祉施設」、「卸・小売業」がいずれも7か所、「事務所・事業所」が3か所などとなっています。

■今後の水道局の取り組みにおいて重要視すること■



■質問1 業種×質問19 今後の水道局の取り組みにおいて重要視すること■

(単位：か所)

	省エネルギー型設備の導入	太陽光発電設備の導入	自然エネルギーの有効利用	廃棄物の抑制	廃材の再利用・再資源化	水道事業におけるエコ製品の利用	燃料使用の抑制	その他	特にない
全 体 (計:66)	26	16	28	13	8	12	11	0	16
官公庁・官公庁関連施設 (計:5)	2	3	1	0	0	0	1	0	2
教育施設 (計:0)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
医療機関・福祉施設 (計:20)	6	4	7	4	2	4	3	0	5
卸・小売業 (計:12)	6	2	7	4	1	3	2	0	2
飲食業 (計:3)	1	0	1	0	0	0	0	0	1
事務所・事業所 (計:8)	4	4	3	2	2	1	1	0	2
宿泊施設 (計:3)	2	0	1	0	0	1	1	0	1
文化・スポーツ・娯楽施設 (計:1)	1	0	1	0	0	0	0	0	0
工場 (食品加工) (計:1)	1	0	1	0	1	0	0	0	0
工場 (食品加工除く) (計:3)	0	1	2	1	0	1	1	0	0
その他 (計:10)	3	2	4	2	2	2	2	0	3

※サンプル数が少ないため参考値とします

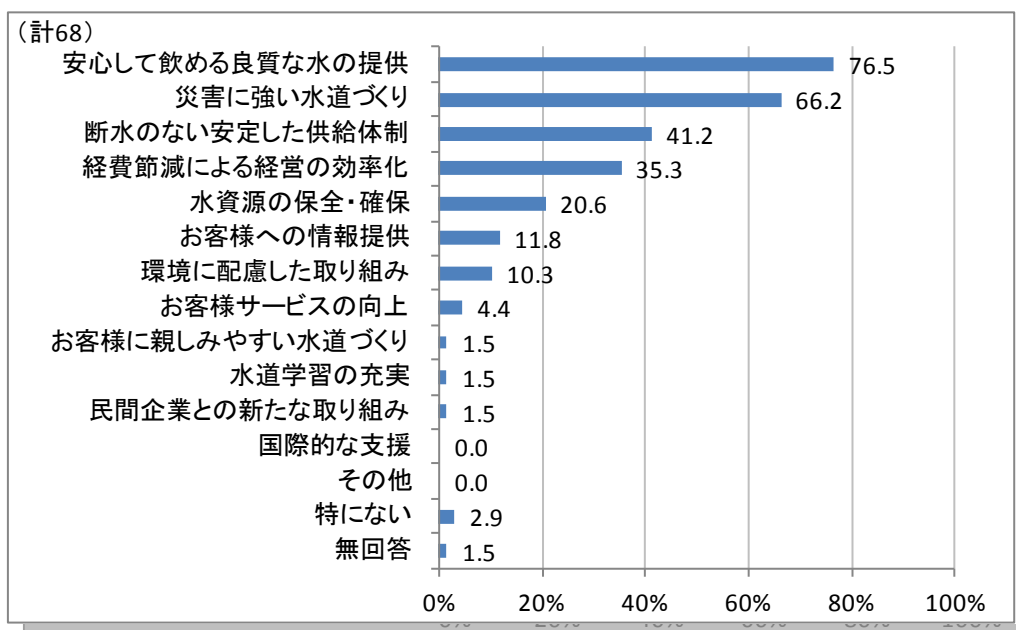
8 今後の課題について

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では、「安心して飲める良質な水の提供」が76.5%で最も多くなっています。次いで、「災害に強い水道づくり」(66.2%)、「断水のない安定した供給体制」(41.2%)となっています。

業種別にみると、「安心して飲める良質な水の提供」では、「医療機関・福祉施設」が18か所、「卸・小売業」、「事務所・事業所」がいずれも7か所、「官公庁・官公庁関連施設」が5か所などとなっています。

■今後の水道局の取り組みにおいて重要視すること■



■質問1 業種×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■

(単位：か所)

	安心して 飲める 良質な 水の提供	断水の ない 安定した 供給体制	災害に 強い水道 づくり	経費節減 による 経営の 効率化	お客様 サービス の向上	お客様 への 情報提供	お客様に 親しみや すい水道 づくり
全 体 (計:67)	52	28	45	24	3	8	1
官公庁・官公庁関連施設 (計:5)	5	1	3	1	0	1	0
教 育 施 設 (計:0)	0	0	0	0	0	0	0
医療機関・福祉施設 (計:21)	18	10	18	8	2	0	1
卸 ・ 小 売 業 (計:12)	7	7	4	5	1	4	0
飲 食 業 (計:3)	3	0	3	1	0	1	0
事務所・事業所 (計:8)	7	5	5	1	0	2	0
宿 泊 施 設 (計:3)	2	1	2	2	0	0	0
文化・スポーツ・娯楽施設 (計:1)	1	1	0	1	0	0	0
工場 (食品加工) (計:1)	1	1	1	0	0	0	0
工場 (食品加工除く) (計:3)	2	0	3	0	0	0	0
そ の 他 (計:10)	6	2	6	5	0	0	0

環境に 配慮した 取り組み	国際的な 支援	水道学習 の充実	民間企業 との 新たな 取り組み	水資源の 保全・確保	その他	特にない
7	0	1	1	14	0	2
0	0	0	0	1	0	0
0	0	0	0	0	0	0
1	0	0	0	4	0	0
3	0	0	0	2	0	1
1	0	0	0	0	0	0
1	0	1	0	2	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0
1	0	0	0	2	0	0
0	0	0	1	3	0	1

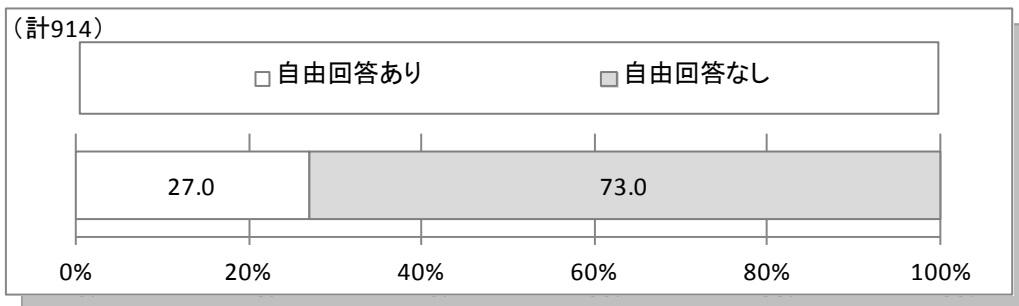
※サンプル数が少ないため参考値とします

9 自由回答

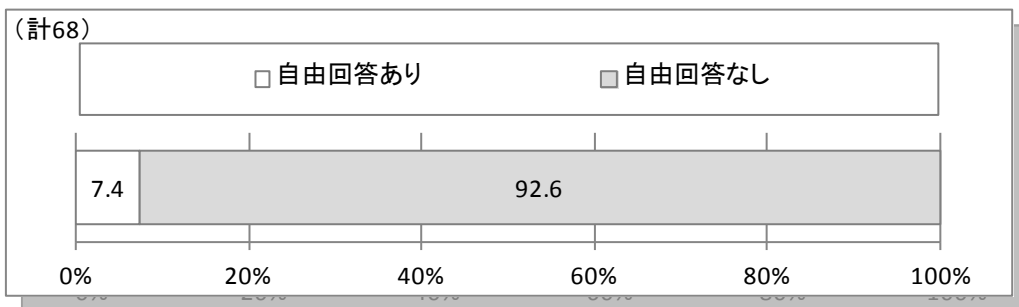
自由回答

市民における「自由回答あり」は 27.0%となっています。事業所における「自由回答あり」は 7.4%となっています。

■自由回答(市民)■



■自由回答(事業所)■



自由回答欄に寄せられた主なご意見・ご要望について

1 今回の調査について

No	主なご意見・ご要望	回答	担当課
1	今回のようなアンケートを年1回程度行ってください。	今回のような意識調査は計画を作成する時等に予定しております。また、水道局ホームページでは通年アンケートを実施しております。よろしければご協力のほどお願いいたします。 水道局ホームページアンケート(水道局のホームページが開きます)	水道総務課
2	調査にお金をかける必要はないと思います。	社会や経済情勢により「水を使用する」生活スタイルが変化していることもあり、お客様の声を聞かせていただく調査をいたしました。ご回答いただいた内容につきましては、分析を行ったうえで、今後の事業展開に活かしていきます。	水道総務課
3	回答する際、他市のデータなど比較するデータがないため、回答しにくい質問がありました。	ご意見ありがとうございます。次回の参考とさせていただきます。	水道総務課
4	返信用封筒をのり付きの物にしてほしい。	ご意見ありがとうございます。次回の参考とさせていただきます。	水道総務課
5	アンケートの結果はきちんと今後に活かしてください。	皆様にご回答いただきましたアンケート結果につきましては、分析を行ったうえで、今後の事業展開に活かしていきます。	水道総務課
6	アンケートの結果はどこで閲覧できますか。	今回の意識調査の結果はホームページによる公表と、市政情報コーナーにてご覧いただけます。	水道総務課
7	居住地区について、青木地区、南平地区などとなりましたが、実際の住所と違い分かりにくかった。	居住地区の地区割は市の総合計画に基づいた地区割を使用しており、市のさまざまな政策や事業はこの地区割を参考に作られております。今後、地区割についてもわかりやすい方法でお示しいたします。	水道総務課

2 水道事業に関する広報について

	主なご意見・ご要望	回答	担当課
8	PRではなく、水道の安心・安全のために予算を使用して欲しい。	水道局では、災害対策や水の大切さなどの大切な情報をお客様にお伝えし、適切な水道の利用をお願いしていきたいと考えております。今後も経費節減に努めながら必要な広報を継続していきます。	水道総務課
9	水道事業に関するPRが不足していると思いますので、更なる工夫を望みます。	災害対策や水の大切さを始め、水質検査結果、財務状況、補助金制度や貯水槽の管理についてのお知らせなど、お客様が必要とする情報をきめ細やかに、様々な方法で提供していきます。	水道総務課
10	水道に関する情報について、ホームページのように能動的に情報を得ようとしなければ得られない方法ではなく、チラシや検針票など皆に行き渡る方法で広報して欲しい。	水道局広報誌「みずぐるま」を、町会等を通じて配布するほか、検針票の裏面などでお知らせしております。また、今後ともお客様が必要とする情報をお届けするため、様々な広報手段を研究していきます。	水道総務課
11	経営内容が不透明だと感じます。	経営状況につきましては、予算や決算・取り組みなどを水道局ホームページや水道局広報誌「みずぐるま」に掲載しております。今後も分かりやすく、きめ細やかな広報を行っていきます。 財務（水道局のホームページが開きます）	水道総務課
12	1世帯あたり平均使用水量や水道料金など、節水意識につながる広報をして欲しい。	水道料金につきましては、水道局ホームページ「水道料金」のページを参考にしてください。また、皆様の節水につながるよう、今後とも節水について研究し、広報誌、イベントなど機会をとらえて発信していきます。 水道料金（水道局のホームページが開きます）	水道総務課
13	節水の方法を分かりやすく、取り組みやすく教えて欲しい。	例えば、歯磨きの後の口すすぎはコップを使うと3杯の水ですみます。水を流しっぱなしで歯を磨いていると、1分間に13リットルの水をむだに流していることとなります。 その他の様々な節水方法につきましては、水道局ホームページ「水を大切に」もご覧ください。また、今後は広報誌、イベントなど、機会をとらえて節水の方法について発信していきます。 水を大切に（水道局のホームページが開きます）	水道総務課

14	水道水を美味しく飲む方法を教えて欲しい。	煮沸すると塩素のにおいが抜けておいしくなります。また、冷やしてもおいしくなります。水道局ホームページ「おいしく飲む工夫」もご覧ください。 今後は、広報誌、イベントなど、機会をとらえて水道水をおいしく飲む方法について発信していきます。 水道水をもっとおいしく飲む方法(水道局のホームページが開きます)	水道総務課
----	----------------------	---	-------

3 災害対策について

	主なご意見・ご要望	回答	担当課
15	災害時に備え水の汲み置きをしようと思っていますが、何日くらい保存可能でしょうか？	密閉できる容器に、空気が入らないよう口いっぱいまで水を入れ、ふたをして冷暗所に保存してください。この方法で3日間保存できます。これ以降一週間の内であれば、煮沸して飲用できます。なお、家庭用浄水器を通すと消毒用の塩素が抜けてしまうため、保存の際は使用しないでください。 水道水の備蓄方法（水道局のホームページが開きます）	水道総務課
16	災害時に水を配る指定給水所の場所、配布の方法について、もっと広報してください。	指定給水所の場所につきましては、水道局ホームページ「災害時に水をお配りする拠点（指定給水所）」に掲載しております。今後、町会等を通じて配布している水道局広報誌「みずぐるま」でもお伝えします。ご自宅、通勤先、通学先などに一番近い給水所をご確認いただけますようお願いいたします。 災害時に水をお配りする拠点（指定給水所）（水道局のホームページが開きます）	水道総務課
17	災害が起こった際、すべての被害を防ぐことは難しいと思いますが、減災の考え方で被害の最小化を図ってほしい。	水道局では、浄配水場施設や水道管の耐震化と並行して「配水管のネットワーク化」を進めております。配水管を区域で分けることで、災害時には迅速に被害箇所を特定してより早く復旧することができ、被害の拡大を防ぐことができるようになります。	水道総務課
18	指定給水所の場所が分かりにくいので、看板などを設置してください。	指定給水所に看板はありませんが、非常時にはのぼり旗を立てる等、皆様に位置をお知らせする方法を検討いたします。また、水道局ホームページや広報誌、イベントなど、様々な手段で指定給水所の位置についてお知らせしていきます。 災害時に水をお配りする拠点（指定給水所）（水道局のホームページが開きます）	水道総務課

19	災害時に水を配る指定給水所は、学校だけでは足りないと思います。	指定給水所は市内小・中学校を中心に、55 か所となっております。災害時には給水活動と併せて水道管の復旧も行います。ご家庭での水の備蓄、給水所での給水を併用していただき、復旧をお待ち下さい。 災害時に水をお配りする拠点（指定給水所）（水道局のホームページが開きます）	水道総務課
20	町会配布などで災害対策の情報や、災害に備えるためにも「水道水の供給がどのように行われているか」といった情報を周知してください。	今後、町会等を通じて配布している水道局広報誌「みずぐるま」に災害時の応急給水所の場所など、災害対策情報を掲載します。また、町会回覧文書等による広報も研究いたします。水道施設全体の状況や、耐震化の情報につきましても、様々な方法でお知らせしていきます。	水道総務課
21	災害に強い水道システムを構築して頂きたい。	浄配水場や水道管の耐震化をはじめ、被災時の復旧のための様々な団体との応援協定、断水時の飲料水確保のための応急給水システムの整備など、災害対策を進めております。今後も研究を重ね、災害対策の整備に努めていきます。	水道総務課
22	上青木浄水場の配水塔に関して、耐震性は大丈夫でしょうか。	耐震診断を実施し、安全が確認されておりますのでご安心ください。	施設課
23	計画停電の際、通電後に水が出なくなった。断水が起るのであれば事前に通知して欲しかった。	計画停電中につきましては、自家発電機による運転で給水が続けることができましたが、通電後、市内で一斉に水道が使用されたため、一時的に給水が追いつかない事態となりました。皆様にご不便をおかけいたしまして申し訳ありませんでした。今後計画停電が行われた場合、同様の現象が起こることが予測されますので、その際は通電直後の水道の利用をお控えいただきますよう、様々な広報手段でお願いしていきます。	水道総務課
24	放射性物質の影響など、災害時の水道水の情報に関しては、広報車や防災無線で直接確かな情報を発信して欲しい。	非常時は、広報車による巡回、防災無線、防災情報メールによる広報を行っております。今後、より確実に伝わる方法を研究し、広報していきます。	水道総務課

4 放射性物質への対応について

	主なご意見・ご要望	回答	担当課
25	<p>新郷浄水場で放射性物質が検出されて以来、水質の事が気になっています。放射性物質についての情報公開をしてください。また、今後の地震対策の取り組みも期待しています。</p>	<p>水道局では、水道水中の放射性物質の検査を独自に行っており、浄水場の出口、浄水場の井戸水をそれぞれ月1回の頻度で検査しております。さらに、埼玉県では検査を毎日実施しております。これらの検査結果は市・水道局のホームページで毎日お知らせしております。</p> <p>また、水道施設の耐震化を進めております。</p> <p>水道施設が被害を受けた場合につきましては、復旧するまでの期間、指定給水所において飲料水をお配りいたします。日頃からご自宅、通勤先、通学先などに一番近い指定給水所をご確認していただきますようお願いいたします。</p> <p>川口市の水道水中の放射性物質検査結果(水道局のホームページが開きます)</p> <p>災害時に水をお配りする拠点(指定給水所)(水道局のホームページが開きます)</p>	浄水課
26	<p>正確な放射性物質の検査をお願いします。また、管理目標値を超えた場合の対策もしてください。</p>	<p>放射性物質の検査につきましては、専門の検査機関に委託しており、その結果を水道局ホームページ「水道水の放射性物質の測定結果の報告について(お知らせ)」に掲載しております。放射性物質検査結果の値が著しく上昇した場合、不測の事態が発生した場合には、その事態に応じてあらゆる手段により迅速に広報します。また、必要な場合は指定給水所にて皆様に飲料水をお配りします。日頃からご自宅、通勤先、通学先などに一番近い給水所をご確認していただきますようお願いいたします。</p> <p>川口市の水道水中の放射性物質検査結果(水道局のホームページが開きます)</p> <p>災害時に水をお配りする拠点(指定給水所)(水道局のホームページが開きます)</p>	浄水課

27	放射性物質の対応も含めて、子どもが安心して飲める水なのかどうか教えてください。	水道局では、水道法に基づく水質検査計画を作成し、検査を行っております。また、放射性物質の影響につきましては、埼玉県での検査は毎日行われており、更に川口市独自でも定期的に検査を行っておりますので、安心してお飲みください。水質に異常があった場合は、あらゆる手段により迅速に広報いたします。 川口市の水道水中の放射性物質検査結果(水道局のホームページが開きます)	浄水課
28	放射性物質の影響について、ホームページを閲覧し安全だと分かっても敬遠してしまいます。もう少し安全性について広報してもよいと思います。	放射性物質に関する対応状況と、水道水の安全性につきましては、今後とも水道局ホームページ、広報誌、イベントなど、様々な手段で機会をとらえて発信していきます。 川口市の水道水中の放射性物質検査結果(水道局のホームページが開きます)	浄水課
29	放射性物質を完全に除去できる高性能で大規模な浄水場を建設してください	現在の技術では、浄水場で放射性物質を完全に除去することはできません。しかし、放射性物質の検査結果の値が著しく上昇した場合、不測の事態が発生した場合には、あらゆる手段により迅速に広報します。また、必要な場合は指定給水所にて皆様に飲料水をお配りします。日頃からご自宅、通勤先、通学先などに一番近い給水所をご確認していただきますようお願いいたします。	浄水課
30	放射性物質の結果は数値だと分かりにくいので、なるべく言葉で説明してください。	水道局ホームページにて放射性物質の検査結果を掲載し、毎日更新しております。数値の公表とともに、安全性についてお伝えしています。今後、よりわかりやすくお伝えできるよう工夫していきます。 川口市の水道水中の放射性物質検査結果(水道局のホームページが開きます)	水道総務課
31	放射性物質の影響について、ホームページで公開されている数値が本当かどうか私たちには判断できません。信用できるよう、開かれた水道を目指してください。	放射性物質の検査につきましては、専門の検査機関に委託しており、その結果を公表しています。今後も、お客様の信頼を得られるよう、情報公開の責務を果たし、開かれた水道事業を目指します。 川口市の水道水中の放射性物質検査結果(水道局のホームページが開きます)	水道総務課

32	浄水場で指標値を超える放射性物質が検出された際の発表が遅かったと思います。	市内浄水場にて指標値を超える放射性物質が検出された件につきまして、お客様に不安を与えてしまう結果となりました。 放射性物質の検査は、今後も埼玉県との検査とあわせ、独自の検査も継続的に実施します。また、検査結果につきまして、迅速な公表を行ってまいります。	水道総務課
----	---------------------------------------	---	-------

5 経営の効率化について

	主なご意見・ご要望	回答	担当課
33	正当な競争入札を行い、経営の効率化を図って下さい。	水道工事の請負業者の選定にあたりましては、電子入札システムの導入により、談合の防止や効率化を図り、また、入札結果を一般公開することにより、公正・正当な競争入札の実施に努めております。	財務課
34	人件費の削減等経費の削減を考えて欲しい。	人件費等経費の節減については、業務の民間委託などにより、職員数を平成17年度から22年度にかけて33人削減するなどし、経営の効率化を図っております。今後も、経営手法を研究し、経費の節減に努めてまいります。	財務課

6 水道メーターの検針について

	主なご意見・ご要望	回答	担当課
35	現在水道メーターの検針は2カ月に1度ですが、漏水があった場合2カ月間気がつかないことがありますので、検針を1カ月毎にして欲しい。	メーターの検針は2ヶ月に1度、使用水量の確認のため検針員が伺っています。その際漏水が疑われる場合は、お声をかけさせていただいております。 月1回の検針につきましては、費用対効果を検証し、お客様の声を反映したサービスを展開してまいります。 なお、メーターを確認することで、いつでも漏水を発見することができます。お客様が維持管理されるメーターから先の漏水を早期に発見するためには、月に1度はお客様ご自身でメーターの点検をされることをお勧めします。漏水の確認方法につきましては、水道局ホームページや皆様にお配りしている「水道便利帳」に掲載しております。もしくは、水道局までお問い合わせください。 家の敷地内で漏水しているかどうか調べるとき(水道局のホームページが開きます)	営業管理室

36	メーター検針に来る方について、メーターの上に乗っていた植木鉢を他の鉢に乗せたまま帰ってしまったことや、検針の日についてあらかじめお願いしていたのに、伝わっていないことがあった。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。お客様に気持ちよく水道サービスを利用していただけよう、お客様のニーズに応えた研修等の実施や、業務の分析を行い、改善していきます。	営業管理室
37	塀の外から検針できるようにしてほしい。	現状ではメーターの設置場所によっては敷地内に立ち入らざるを得ません。検針時のお声かけ等徹底して参りますので、ご理解、ご協力をお願いいたします。	営業管理室
38	メーター位置が駐車スペースの下にあり不便を感じる。家の壁など見えやすい所に電子で表示することはできないのでしょうか。	水道使用量を量るメーターにつきましては、耐久性や信頼性を確保するため、水道法や計量法等に基づき規格が定められております。 また、当初のメーターの設置位置につきましては、不動産業者や住宅メーカーの申請に基づき設置しており、明らかに検針困難な場所については、位置の変更をお願いしております。 改めてメーターの設置位置を移動する場合、お客様のご負担になりますが、基準の範囲内で移動することができます。川口市指定給水装置工事事業者にご相談ください。 指定給水装置工事事業者一覧(水道局のホームページに移動します)	給水管理課

7 水道料金について

	主なご意見・ご要望	回答	担当課
39	水道料金について、クレジットカードでの支払いができるようにしてほしい。	お客様へのサービス向上のため、クレジットカード払いを含め、お支払方法の多様化に向け調査研究を行っています。	営業管理室

40	川口市の水道料金は、全国の中でも高い方だと聞きました。人口が多く、税収も多いと思われるのになぜでしょうか？そういったことも含めて、水道事業のあり方をもっと市民に公開して欲しい。	水道料金は使用している水道の口径、水量によって変わりますが、基本的には本市の水道料金が全国で上位であるという事実はございません。また、水道事業は、財源の多くを水道料金で運営しているため、税収の増減が水道料金に影響を与えることはありません。今後も経営の効率化と共に情報の提供に努めていきます。	財務課
41	水道料金は高いと感じる。料金を下げて欲しい。	水道事業は、水道料金による収入を主な財源として経営しております。能率的な経営の下、経営の効率化を図り、適切な料金設定に努めております。ご理解、ご協力のほどお願いいたします。	営業管理室
42	一定量まで税金で対応し、それ以上を料金制にして欲しい。	水道事業は皆様からお支払いいただく水道料金を主な財源として、水道水をお配りするための施設の維持や運転などの事業を行うこととなっております。	水道総務課
43	公益施設に対しては、料金を軽減する措置を考えて欲しい。	今後、水道料金を研究する中で参考にさせていただきます。	営業管理室
44	深夜には安くなるなど、時間帯別料金プランを導入して欲しい。	現状では使用水量を時間別に計測することができないため困難と思われていますが、今後、水道料金を研究する中で参考にさせていただきます。	営業管理室
45	従量料金を安くして欲しい。	基本料金と従量料金のバランスにつきましては、今後、水道料金を研究していく中で見直しを行います。	営業管理室
46	世帯人数に応じて料金が変わる料金体系を導入して欲しい。	水道局で世帯毎の人数を把握することは不可能ですが、今後、水道料金についてさらに研究を進めていきます。	営業管理室
47	現状では使用水量が多くなるほど水道料金が高くなるが、安くなるような制度にして欲しい。	使用水量が多くなるほど単価が高くなる逓増制の料金体系は、事業者など大量使用者の水道料金を高くすることにより、一般家庭の料金を安くすることを目的に考えられた制度です。今後、水道料金を研究する中で参考にさせていただきます。	営業管理室
48	川口市の水道料金は逓増制が採用されているが、他の都市でも逓増制が採用されているのですか？	逓増制の料金体系につきましては、全国では約 65%、県内では 100%の事業者で採用されております。	営業管理室

49	水道の使用量に応じて下水道の料金が請求されているが、分離して欲しい。	<p>下水道使用料につきましては、水道使用水量を基に算出しております。これを分離し、下水道に排除される汚水量を測る別のメーターを設置しますと、検針や管理、更新等で継続的にコストが発生することになり、お支払いいただく下水道使用料に影響が生じます。</p> <p>また、水道料金、下水道使用料につきましては、会計処理も別々に行っておりますが、お支払いの手間などを考え、両方一緒にお支払いいただいております。</p> <p>今後も経営の効率化と共に情報の提供に努めていきます。</p> <p>なお、下水道使用料につきましては、詳しくは川口市下水道管理課へお問い合わせください。</p>	財務課
50	水道水のメーターがひとつなのに上下水道の使用料金が違うのは何故ですか。	<p>下水道使用料につきましては、水道使用水量を基に算出しております。しかし、水道料金と下水道使用料はそれぞれ独自の事業を行っており、その事業費をまかなうため、別の料金体系により料金を算出しています。なお、漏水による軽減措置があったとき等、上下水道の使用量が異なる場合があります。ご不明な点につきましては、水道局お客様センターまでお問い合わせください。</p> <p>【お問い合わせ先】 川口市水道局お客様センター 電 話 048-250-3871 FAX 048-252-5156 平日午前8時30分～午後7時 土・日午前9時～午後5時 お問い合わせ先・アクセス（水道局のホームページが開きます）</p>	営業管理室

8 窓口サービス・電話対応について

	主なご意見・ご要望	回答	担当課
51	窓口での対応や電話対応が不親切だった。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。お客様に気持ちよく水道サービスを利用していただくため、お客様の声を反映し、業務改善に努め、マナーの向上を図ります。	営業管理室
52	水道局の電話番号をフリーダイヤルにして欲しい。	現在、夜間はフリーダイヤルを実施していますが、今後、拡大に向け研究していきます。	営業管理室
53	電子申請を導入して欲しい。	市の電子申請の仕組みを調査し、導入に向け研究していきます。	営業管理室

9 水道工事について

	主なご意見・ご要望	回答	担当課
54	あちこちで水道工事が行われているようですが、何か対策はないのでしょうか。	安全・安心な水道水をお届けするためには、漏水した水道管の修理や老朽化した水道管の交換、耐震化の工事等、様々な工事が必要となります。 また、工事箇所が同じ地区に集中しないよう努めておりますが、同時期に同じ地区に埋設した管が多いため、交換に伴いやむを得ず工事が集中することがあります。ご理解、ご協力のほどお願いいたします。	施設課
55	水道工事の後、舗装復旧後に白線を引きなおしていますが、復旧個所だけではなくその前後も引き直してほしい。	工事現場前後の白線の引きなおしにつきましては、道路管理者と協議します。	施設課
56	水道管の布設替えに多額のコストがかかることを公表するとともに、確実に実施してください。	老朽化した水道管を新しい管に交換するコストにつきましては、水道使用者の皆様にご理解、ご協力いただくため、更なる広報活動を進めていきます。 また、老朽化した公道上の水道管の交換につきましては、計画的に行っていきます。	施設課
57	夜間の工事はやめてほしいです。	昼間の交通渋滞等を勘案し、警察と協議した上で、できるだけ騒音等でご迷惑がかからないよう努めていきます。	施設課
58	水道管が老朽化しているので、新しくして頂きたい。	老朽化した公道上の水道管につきましては、緊急度や重要度を考慮したうえで計画を立て、順次新しい水道管へと交換しております。宅地内の水道管（給水管）は、お客様の所有物になりますので、市の指定を受けた水道工事業者（指定給水装置工事事業者）に依頼・相談してください。その際の費用はお客様のご負担になります。 指定給水装置工事事業者一覧(水道局のホームページに移動します)	施設課
59	工事後の道路の陥没が目立ちます。	水道工事が終わった後は、十分に圧力をかけ、陥没が起こらないよう努めておりますが、水道工事後にも陥没している箇所を見つけられましたら、水道局までご連絡ください。また、今後、指定給水装置工事事業者への指導を行うほか、より有効な工事方法について研究していきます。	施設課

60	工事の際の通行規制のお知らせなどがなく、不親切に感じる。	水道工事現場の道路沿線にお住まいの方にはお知らせ文をお配りしております。また、通行する方々や車両には、工事看板にてお知らせしております。ご不便おかけいたしますが、ご理解、ご協力のほどよろしくお願いいたします。	施設課
61	水道管の工事に関して、一部分だけやるのではなく、よく調べて徹底的にやって欲しい。	老朽化した水道管につきましては、緊急度や重要度を考慮したうえで計画を立て、順次新しい水道管と交換しております。今後もデータの精査や様々な調査を行い、効率的な水道管工事の計画を研究していきます。	施設課
62	近所で水道管の耐震化工事をしていますが、道路を3回掘り返しています。3回も必要なのでしょうか。	皆様に水道を使用していただきながら工事を実施するため、①工事中仮に使用する仮設管の埋設時、②老朽化した管の撤去と新しい管の埋設時、③仮設管撤去時の計3回の掘削が必要となります。ご不便をおかけいたしますが、ご理解、ご協力のほどよろしくお願いいたします。	施設課
63	水道管の工事について、下水道、ガス等他の工事を扱う事業者と連携し、何度も掘り返すことのないようにして欲しい。	水道局では安全・安心な水道水の供給のため、老朽化した水道管の取り替えを行っております。工事の際は、他の埋設管事業者と調整・協議を実施し、工事費の節減を図っています。しかし、毎年度多くの工事を行うためご不便をおかけしています。今後、さらに他の埋設管事業者との連携を深めていきます。	施設課
64	道路から漏水していた際、連絡したら説明なく工事が始まり、通行に支障があった。	道路からの漏水につきまして、ご連絡いただきましてありがとうございます。また、ご不便をおかけして申し訳ございませんでした。工事を行う際は、周辺にお住まいの皆様にお知らせし、また家からの人や車の出入りに注意するように業者指導のうえ連絡等の調整を行います。しかし、緊急の漏水の場合、一刻も早く水を止めるため、公道上においてはすぐに工事を始める場合があります。ご理解、ご協力のほどよろしくお願いいたします。	給水管理課
65	宅地内の水道管が老朽化していることの対策も考えて欲しい。	宅地内の水道管（給水管）は、お客様の所有物になりますので、市の指定を受けた指定給水装置工事事業者に依頼・相談してくださいませようお願いします。その際の費用はお客様のご負担になります。 指定給水装置工事事業者一覧(水道局のホームページに移動します)	給水管理課

66	一般道にて漏水している場合、水道局で修理してくれることを知らなかった。また、漏水修理工事後にも水漏れしている場合がある。	道路での漏水につきましては、水道局にて修理を行っております。道路上にて漏水を発見した場合ご連絡いただけますようお願いいたします。今後は、更に漏水についての広報を進めていきます。 また、修理後の漏水につきましては、指定給水装置工事事業者へ修理に関して適切に行うよう指導すると共に、有効性の高い修理方法も研究していきます。	給水管理課
67	漏水修理に関して、市道の水道管と違い、敷地内の水道管の場合負担があり、対応に差があるのが不満です。	敷地内での漏水につきましては、道路からメーターまでは水道局にて応急修繕を行っております。しかし、お客様の敷地内の水道管（給水管）は、お客様の所有物になりますので、市の指定を受けた指定給水装置工事業者に相談・依頼してください。その際の費用はお客様のご負担になります。 指定給水装置工事事業者一覧(水道局のホームページに移動します)	給水管理課
68	漏水修理の際の工事費が高いため、水道局から工事業者への指導を行ってほしい。	市は所定の条件に該当する場合、市内で水道工事を行うことができる指定給水装置工事事業者の指定をしております。しかし工事費の統一はできませんので、工事を依頼する際には、あらかじめ複数の工事業者から見積もりを徴するか概算額を確認してから依頼してください。 指定給水装置工事事業者一覧(水道局のホームページに移動します)	給水管理課
69	1つの家に2つの水道を引きこむことはできますか。	1つの宅地内に2ヶ所から水道を引くことは許可しておりません。しかし、1ヶ所から水道を引き、その後宅地内で分岐することは可能です。詳しくは水道局までご相談ください。	給水管理課
70	水道工事業者について ・自宅の水道工事に不満があった。 ・工事に来た方の態度が良くなかった。	水道工事を行った指定給水装置工事業者に不備がある場合につきましては、水道局から指導いたします。水道局までご連絡ください。また、今後、そのようなことがないように、普段より指導を行っていきます。 指定給水装置工事事業者一覧(水道局のホームページに移動します)	給水管理課
71	隣家は今空き家になっていますが、今後入居される場合は配管を別に引き直してほしい。	水道局管理の水道管は公道に埋設している配水管のみです。民地内の水道管の管理は所有者様個人になります。当事者どうしによる話し合いのうえ、指定給水装置工事業者に依頼してください。 近隣の方の給水管が自分の敷地内を通っているため水道局で移設してほしい(水道局のホームページに移動します)	給水管理課

10 直結給水について

	主なご意見・ご要望	回答	担当課
72	学校では水道の水を飲むように指導しているようですが、おいしくなくてあまり積極的に飲めないようです。	学校施設では、水道管から送られた水を一度貯めておく貯水槽を使用していることで、水が温くなってしまふこと等が原因の一つと考えられます。現在貯水槽を使わずに直接新鮮な水をお届けする「直結増圧式給水」の普及を促進しています。 直結増圧給水方式（水道局のホームページが開きます）	給水管理課
73	3階くらいまで直結給水で使用できるようにしてほしい	川口市内では、水圧の限界から水が届く高さを概ね5m以内としております。そのため、現在、3階への直結給水は不可能となっております。しかし、地形や配水管との高低差など、場所によって条件が異なりますので、詳しくは水道局までお問い合わせください。	給水管理課

11 水道水の水質について

	主なご意見・ご要望	回答	担当課
74	常に安全なおいしい水を供給してほしいので、水質検査を定期的に行い、その結果を市民に報告してください	水道局では、水道法に基づき定期的に水質検査を行っております。検査結果につきましては、水道局ホームページ及び町会等を通じて配布している水道局広報誌「みずぐるま」に掲載しています。また、毎日の検査として、市内8カ所で採水し、色が着いたり、濁ったりした水が出ていないか、消毒効果がある塩素が残っているか検査しております。さらに、自動水質監視装置を市内に10台設置し、24時間常時監視を行っております。	浄水課
75	浄水器の必要ないおいしい水を供給してください。また、放射性物質に関して、微量の物質も検査し、安心、安全な水道をお願いします。	平成22年4月から埼玉県新三郷浄水場で高度浄水処理された水道水をお届けしており、水道水の水質が改善されました。また、水道局では水道水中の放射性物質の検査を独自に行っており、浄水場の出口、浄水場の井戸水をそれぞれ月1回の頻度で検査しております。さらに、埼玉県では放射性物質の検査を毎日実施しております。これらの検査結果は市・水道局のホームページで毎日お知らせしております。水質に関して異常があった場合は、あらゆる手段により迅速に広報いたします。 川口市の水道水中の放射性物質検査結果（水道局のホームページが開きます）	浄水課

76	安心して水道水を飲めるように、赤い水などが出ないようにしてほしい	安心・安全な水道水をお届けするため、水道局では、老朽化した水道管の交換や、水道管の洗浄を行っております。 しかし、朝一番や長い間留守にした時には、しばらくの間飲み水以外で使用することをおすすめします。それでも赤い水が出る場合は、調査いたしますので、水道局までご連絡ください。	給水管理課
77	家は新築なのに赤い水が出た。トイレのタンクを開けると赤さびが溜まっている。水質に不安があります。	水道局では、計画的に水質検査を行っており、安全・安心な水質の水をお配りしております。しかし、水道水に異常が見られた場合、ご連絡いただければ調査いたします。公道内の水道管が原因であった場合、水道局にて調査対応させていただきます。	給水管理課
78	濁り水が出た際、水道局に連絡したら、工事業者の方がすぐに対応はして頂けたのですが、その後の水道局から経緯の説明がありませんでした。	濁り水の事後対応に問題がございまして申し訳ございませんでした。今後、このようなことのないよう職員一同注意して対応いたします。	給水管理課
79	水圧が低い。家が高台にあるせいでしょうか。	水圧につきましては、土地の高低に影響を受けることはありますが、他にも低くなる原因は様々に考えられます。 水道管内の水圧につきましては、水道局までご相談ください。	浄水課 給水管理課
80	水道水から鉄さびの味がします。	水道の水は計画的に水質検査を行っており、安全性を確認して水を供給しておりますが、水道水に異常が見られた場合、ご連絡いただければ調査に伺います。公道内の水道管が原因であった場合、水道局にて調査対応いたします。	給水管理課
81	他の町よりも水が生ぬるいように感じます。	水道水の水温につきましては、浄水場からの距離や水道管の埋設状況などの様々な影響によって変化します。また、貯水槽を設置している場合、貯水槽内で温度が上がる可能性もあります。様々な原因が考えられますので、詳しくは水道局までお問い合わせください。	水道総務課
82	水道水をそのまま飲むとカルキの臭いがする。 飲料水として、もっとおいしい水を目指して下さい。	平成22年4月から埼玉県の新三郷浄水場に導入された高度浄水処理は水質の向上に大きく寄与しています。 水道局では、今後もおいしさにつきまして研究を続けていきます。	浄水課

83	以前住んでいた足立区に比べて水道が少し臭う気がする。東京都と水質が違うのですか。	平成22年4月から埼玉県の新三郷浄水場において高度浄水処理施設が稼働し、東京都と同じ高度浄水処理された水をお届けしております。 高度浄水処理が導入されました(水道局のホームページが開きます)	浄水課
84	トイレを流す時の水が汚れています。	タンク内のカビなどの微生物やホコリなどが主な原因と考えられます。これらが水アカ汚れと一緒にすると、落ちにくくなる場合があります。 もしトイレ以外の水が汚れているようであれば、別の原因が考えられますので、水道局までご相談ください。	浄水課
85	川口市の水道水は、ほとんどが江戸川水系の新三郷浄水場から送られた水だと聞きましたが、なぜ荒川水系の水の利用割合が少ないのでしょうか。	水道局では、埼玉県から水を購入しておりますが、どの浄水場から送られるかについては、他の事業体の受水状況や浄水場との距離等様々な要因により決まっております。現在は、送水管がつながっているため厳密に分けることはできませんが、送水量などから約9割が新三郷浄水場から送られています。	浄水課
86	水源から蛇口まで、局としてそれぞれの不具合を何ヶ所かでも調査し、報告して欲しい	川口市内の水道施設につきましては、水道局ホームページにて工事、修理状況を掲載しております。また、水道法に基づいた計画的な水質検査や、市内8カ所での毎日の水質検査により、蛇口までの水質を監視しております。今後、水源の情報等を含めた、より皆さまの安全・安心や信頼につながる情報を発信していきます。	浄水課

12 水資源の保全について

	主なご意見・ご要望	回答	担当課
87	水資源保全のための取り組みについて教えてください。	未来に持続可能な水道のためには、水資源の保全が不可欠です。水道局としても、今後、市民活動団体の紹介などを進めるとともに、節水の大切について広報を行うなど、様々な形で水資源の保全に取り組んでいきます。	水道総務課
88	水道水を送る圧力を利用して発電を行えば、節電につながり、環境保護の対策になると思います。	水道管内の水の圧力を利用して発電を行う小水力発電など、自然エネルギーを活用するシステムにつきましては、今後調査研究を行い、効率的で、環境に配慮した水道事業を目指します。	浄水課

13 その他

	主なご意見・ご要望	回答	担当課
89	水道に関する学習会があれば参加したい。	10名以上の団体様より施設見学ができます。水道総務課までお問合せください。	水道総務課
90	「川口市水道局の方から来ました」といって排水管の掃除をしようとする業者が来ました。	水道局の名を騙り、詐欺まがいの商売をする業者がいます。水道局の職員や水道局の委託を受けた者は必ず身分証を携帯しています。「おかしいな」と思ったら、家の中には絶対に入らず、すぐに水道局に連絡してください。	水道総務課
91	合併以前に鳩ヶ谷市で作っていたペットボトル水「はとがやの水」はどうになりましたか。	合併前に製造した「はとがやの水」につきましては、災害用の備蓄として一部水道局で保管しています。今後につきましては、製造する予定はありません。	水道総務課
92	昨年市町村合併しましたが、鳩ヶ谷と川口で水道水に違いはあるのですか。	川口市の水道水は、埼玉県から購入した水が約9割、地下水が約1割となっておりますが、鳩ヶ谷地区は、埼玉県からの水が約7割、地下水が約3割となっております。水質に関しましては、どちらも水道水として適切に浄水処理が行われており、安全な水道水を提供しています。	水道総務課
93	節水のため、植木の水など雨水を利用しようと思っています。雨水を貯留する施設を設置する際の補助金はありますか。	雨水貯留施設に関わる補助金につきましては、環境総務課を窓口としています。お問い合わせください。	水道総務課
94	地デジタルテレビでの情報発信はできないでしょうか。	今後様々な水道事業のPRを行っていくうえで、広報手段の1つとして参考にさせていただきます。	水道総務課
95	蛇口の閉め忘れについて、ガスのような個人宅管理はできないでしょうか。	水道局では、2ヶ月に1度の検針時以外に日々の使用水量を管理することは出来ません。しかし、お客様のご事情をご相談いただくことで、水道局としてご協力できることがないか検討させていただきますので、ご連絡ください。	営業管理室
96	桜町2丁目の消火栓の水圧が低く、火災の対応に不安を感じる	当地域での水圧は、基準を確保されておりますが、火災発生の場合には、消防局からの要請により、配水管の増圧を行っております。消火栓等を消防局と共に点検管理していきます。	給水管理課

97	冬期に水道管が凍結し水がでないことがありました。対策方法はありますか	状況にもよりますが、屋外に水道管が露出している場合は、保温対策を行ってください。水道管の保温対策については、水道局ホームページや水道便利帳に記載しておりますのでご覧いただくか、水道局までお問い合わせください。 水道管の凍結に気をつけてください(水道局のホームページが開きます)	給水管理課
98	中青木 4 丁目はどこの浄水場から配水されているのですか	中青木4丁目につきましては、上青木浄水場の給水区域となります。その他の浄配水場の給水区域につきましては、水道局ホームページ「水道施設のご案内」に掲載しております。もしくは水道局までお問い合わせください。 水道施設（浄配水場）（水道局のホームページが開きます）	浄水課

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～」(仮称) 策定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20年2月に「アクアプラン川口21～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。去る10月11日に鳩ヶ谷市との合併により、両市の水道事業も統合しました。これから、新たな川口市水道局として、「アクアプラン川口21～川口市地域水道ビジョン～」を見直し事業展開を行うため、長期経営計画を策定することを考えています。

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、お客様により満足のいただける水道サービスを実施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23年11月

川口市水道局

ご記入にあたってのお願い

1. ご回答は、あて名のご本人様（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、12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)

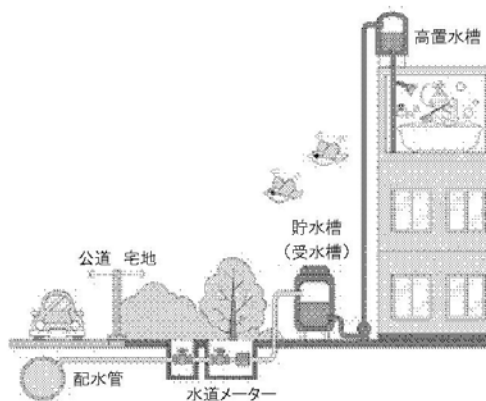
- | | |
|-------|-------|
| 1. 男性 | 2. 女性 |
|-------|-------|

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^{※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50か所(平成23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。(鳩ヶ谷地区は順次整備予定です)

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^{*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 mm の給水契約については、一月あたり10 m³ 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 消費税込)

口径 (mm)	基本料金		従量料金(1m ³ につき)	
	料金	基本水量	使用水量	料金
13	840 円	10m ³	11m ³ ~20m ³	132.3 円
20	1,375.5 円		21m ³ ~50m ³	215.25 円
25	1,774.5 円		51m ³ ~100m ³	254.1 円
			101m ³ ~200m ³	291.9 円
			201m ³ ~	327.6 円
30	2,415 円	100m ³	1m ³ ~100m ³	254.1 円
40	3,885 円		101m ³ ~200m ³	291.9 円
50	10,080 円		201m ³ ~500m ³	327.6 円
75	18,900 円		501m ³ ~1,000m ³	337.05 円
100	33,600 円		1,001m ³ ~	368.55 円
150	84,000 円			
200	164,850 円			
公衆浴場用	6,615 円	100m ³	101m ³ ~200m ³	108.15 円
			201m ³ ~500m ³	120.75 円
			501m ³ ~	132.3 円

<川口市水道料金の例>(上水のみ)

口径 20mm で 45 m³(2ヶ月分)使用した場合の水道料金…6,473 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. 料金があがったとしても支払方法が便利になったほうが良い
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1回8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
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 (地震や漏水に備えた整備・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 |

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～」(仮称) 策定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

ご協力をお願い

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20年2月に「アクアプラン川口21～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。去る10月11日に鳩ヶ谷市との合併により、両市の水道事業も統合しました。これから、新たな川口市水道局として、「アクアプラン川口21～川口市地域水道ビジョン～」を見直し事業展開を行うため、長期経営計画を策定することを考えています。

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、お客様により満足のいただける水道サービスを実施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方の中から無作為に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、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23年11月

川口市水道局

ご記入にあたってのお願い

1. 水道の使用状況をご存じの方がご記入くださいますようお願いいたします。
2. ご回答は、あてはまる番号に○をつけてお答えください。「その他」にあてはまる場合は、お手数ですが、()内にその内容を具体的にご記入ください。
3. 質問によっては複数○をつけていただく場合やご回答していただく方が限られる場合があります。案内にそってお答えください。
4. ご記入後は、同封しております返信用の封筒(切手不要)にアンケート用紙を入れて、12月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)

	取り組んでいる 積極的	取り組んでいる まあまあ	どちらとも言えない	取り組んでいない あまり	取り組んでいない
節水型機器の導入	1	2	3	4	5
漏水の防止（点検・修繕）	1	2	3	4	5
再生水の利用・循環利用	1	2	3	4	5
地下水の利用	1	2	3	4	5
節水の呼び掛け（社内・社外問わず）	1	2	3	4	5

問5. 最近2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 m ³ 以下 | 2. 801～1,200 m ³ | 3. 1,201～1,500 m ³ |
| 4. 1,501～2,000 m ³ | 5. 2,001 m ³ 以上 | |

問6. 使用水量はどのような傾向にありますか。(1つ)

- | | |
|--------------------|---------------------|
| 1. 数年来増えており、今後も増える | 2. 数年来増えているが、今後は減る |
| 3. ほとんど変化なし | 4. 数年来減っているが、今後は増える |
| 5. 数年来減っており、今後も減る | |

問6で「1」または「4」と回答された方のみお答えください

問6-1. 今後、使用水量が増える傾向にある理由を教えてください。(あてはまるものすべて)

- | |
|--------------------------------|
| 1. 事業所・店舗等を拡張した(拡張する予定がある)ため |
| 2. 営業時間・日数を延長した(延長する予定がある)ため |
| 3. 生産量を増やした(増やす予定がある)ため |
| 4. 社員が増えた(増員予定がある)ため |
| 5. 来客数が増えた(増加の見込みがある)ため |
| 6. 地下水や雨水などの利用をやめた(やめる予定がある)ため |
| 7. その他 () |

問6で「2」または「5」と回答された方のみお答えください

問6-2. 今後、使用水量が減る傾向にある理由を教えてください。(あてはまるものすべて)

- | |
|------------------------------|
| 1. 事業所・店舗等を縮小した(縮小する予定がある)ため |
| 2. 営業時間・日数を短縮した(短縮する予定がある)ため |
| 3. 生産量を減らした(減らす予定がある)ため |
| 4. 社員が減った(減員予定がある)ため |
| 5. 来客数が減った(減少が予想される)ため |
| 6. 地下水や雨水などを利用した(利用予定がある)ため |
| 7. 節水の取り組みを徹底した(取り組む予定がある)ため |
| 8. その他 () |

問7. 水道料金について、どう思われますか。(1つ)

- | | | |
|---------|---------|-------|
| 1. 安い | 2. やや安い | 3. 妥当 |
| 4. やや高い | 5. 高い | |

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. 現在の従量逦増式*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…従量逦増式の料金体系とは、

使用した水量が多くなるのに
 応じて、段階的に単位あたりの
 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 消費税込)

口径 (mm)	基本料金		従量料金(1m ³ につき)	
	料金	基本水量	使用水量	料金
13	840円	10m ³	11m ³ ~20m ³	132.3円
20	1,375.5円		21m ³ ~50m ³	215.25円
25	1,774.5円		51m ³ ~100m ³	254.1円
			101m ³ ~200m ³	291.9円
			201m ³ ~	327.6円
30	2,415円		100m ³	1m ³ ~100m ³
40	3,885円	101m ³ ~200m ³		291.9円
50	10,080円	201m ³ ~500m ³		327.6円
75	18,900円	501m ³ ~1,000m ³		337.05円
100	33,600円	1,001m ³ ~		368.55円
150	84,000円			
200	164,850円			
公衆 浴場用	6,615円	100m ³		101m ³ ~200m ³
			201m ³ ~500m ³	120.75円
			501m ³ ~	132.3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. 料金が上がったとしても支払方法が便利になったほうがいい
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良質な水を届けてほしい
5. 料金が上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. 現状のまま料金値下げしてほしい
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50か所(平成23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。(鳩ヶ谷地区は順次整備予定です)

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1回町会を通じて「広報かわぐち」とともに配布していますが、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. 湯水情報（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 (地震や湯水に備えた整備・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 |

