

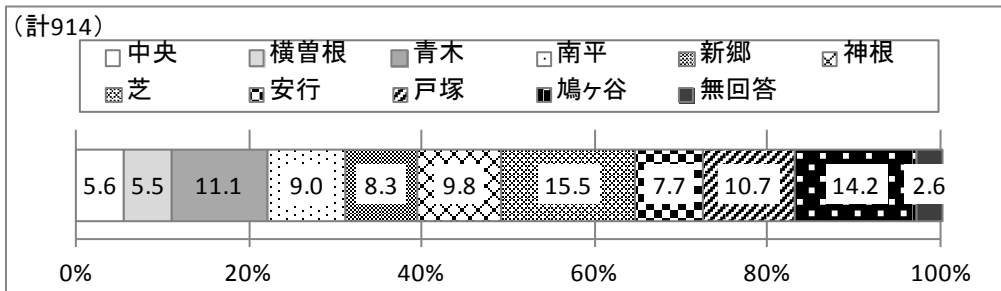
第2章 市民

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■

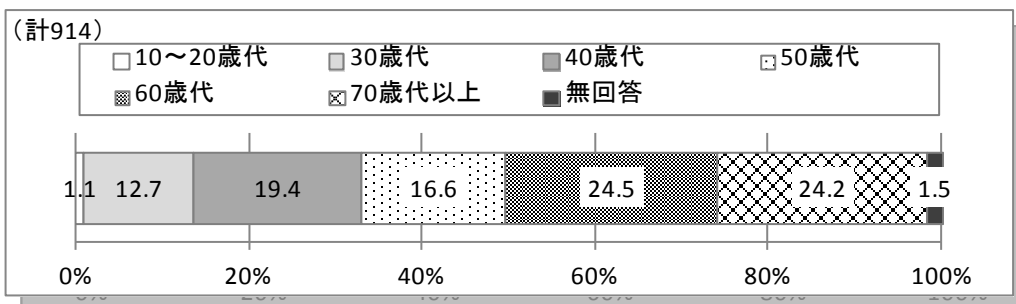


質問2 年齢

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。

地域別でみると、「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■

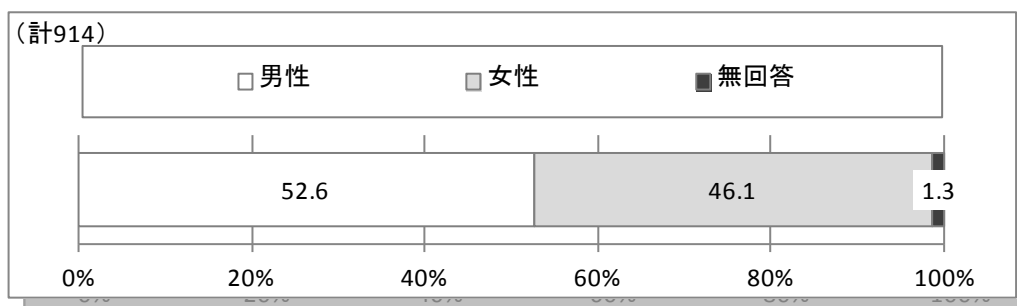
(単位：%)

	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。

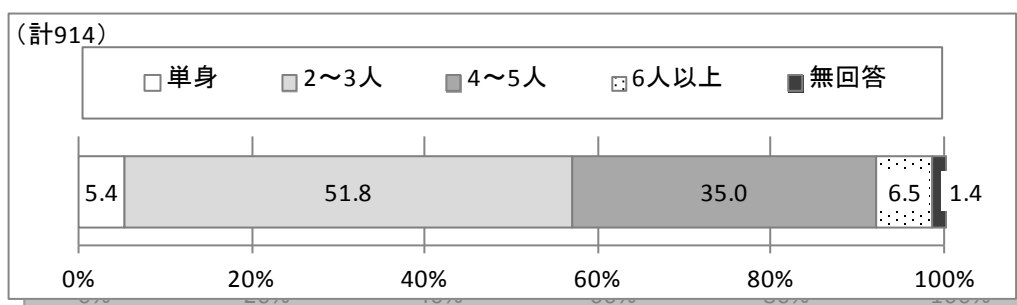
■性別■



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。

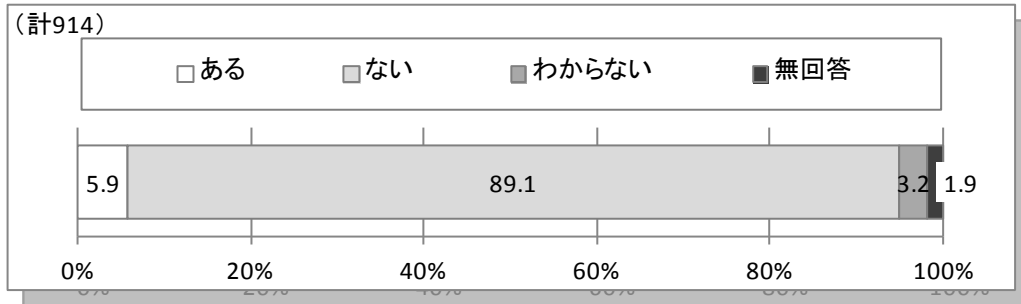
■同居人数■



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■



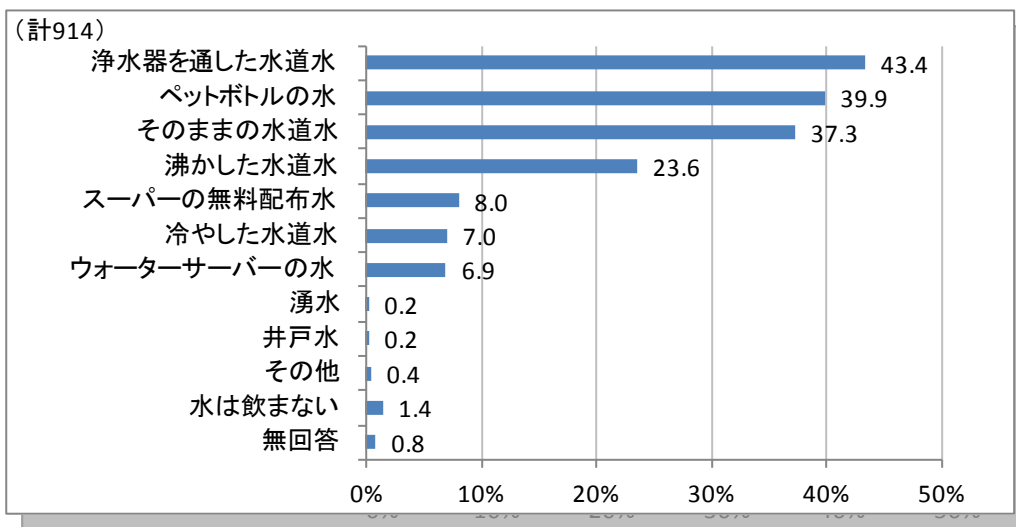
2 水道水について

質問6 普段の飲料水

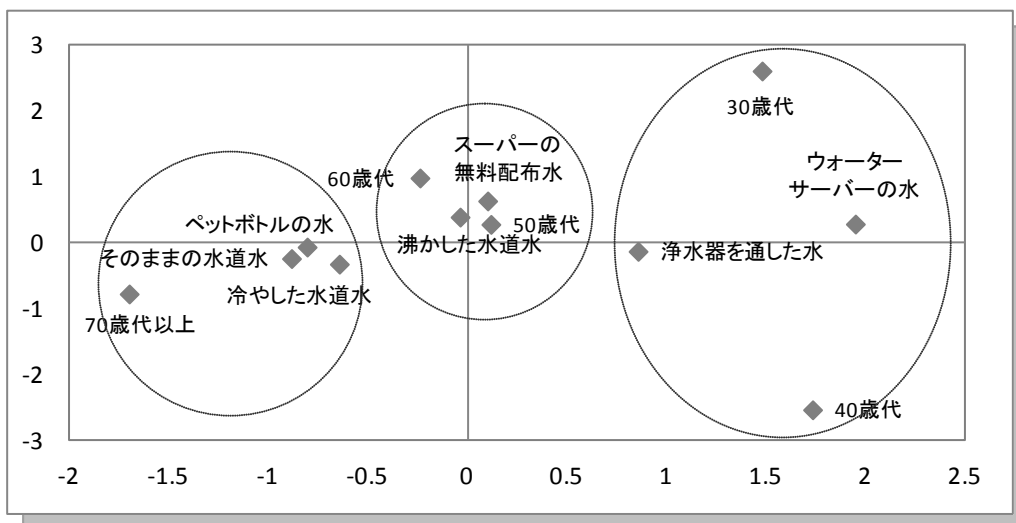
普段飲んでいる飲料水は「浄水器を通した水道水」が 43.4%で最も多くなっています。次いで、「ペットボトルの水」(39.9%)、「そのままの水道水」(37.3%)、「沸かした水道水」(23.6%)となっています。

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

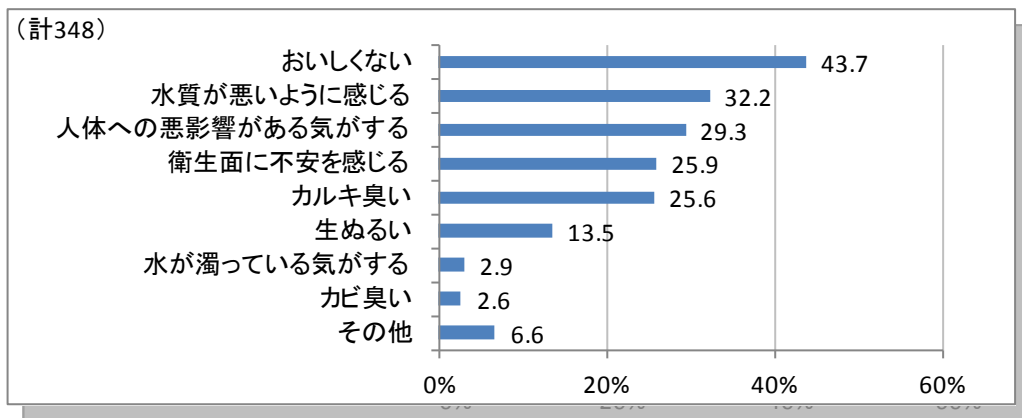
コレスポンデンス分析とは、複数の変数間の類似度や関係性を調べる手法で、結果を散布図としています。「10～20歳代」、「湧水」、「井戸水」等はサンプル数が極めて少数のため分析対象外としています。

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：%)

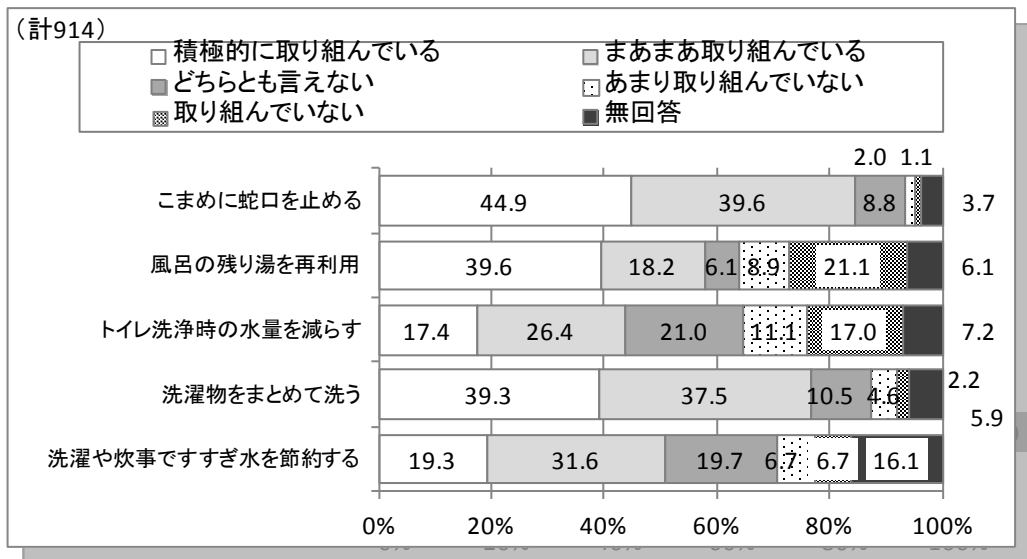
	おいしくない	生ぬるい	カルキ臭い	カビ臭い	水が濁っている気がする	水質が悪いように感じる	衛生面に不安を感じる	人体への悪影響がある気がする	その他
全体(計:339)	44.0	13.6	25.4	2.7	2.9	31.9	26.0	29.2	6.8
中央(計:22)	31.8	9.1	22.7	9.1	0.0	31.8	36.4	50.0	4.5
横曽根(計:23)	34.8	26.1	30.4	0.0	0.0	30.4	26.1	26.1	8.7
青木(計:46)	43.5	10.9	21.7	4.3	6.5	32.6	30.4	34.8	8.7
南平(計:32)	46.9	9.4	18.8	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。

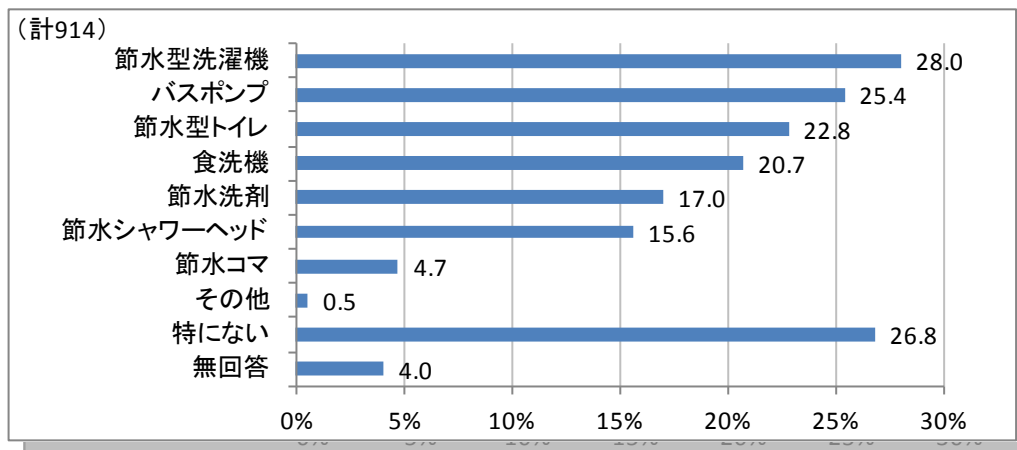
年齢別でみると、「10～20歳代」、「60歳代」、「70歳代以上」においては、「特にない」が最も多くなっています。また、「30歳代」、「40歳代」においては、「バスポンプ」が最も多くなっています。「50歳代」においては、「節水型洗濯機」が最も多くなっています。

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

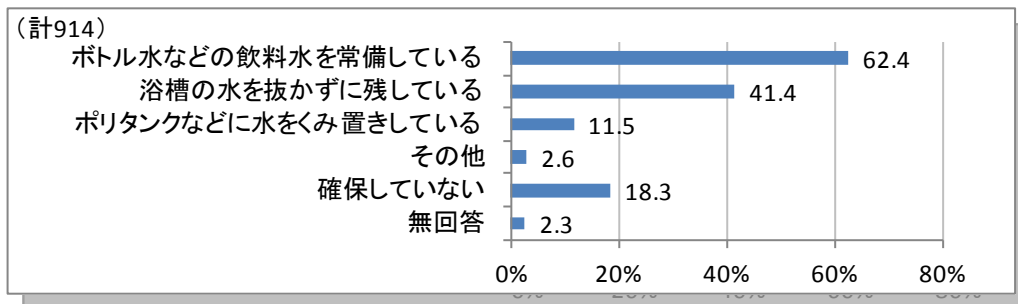
質問9 災害時・非常時における水の確保策

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：%)

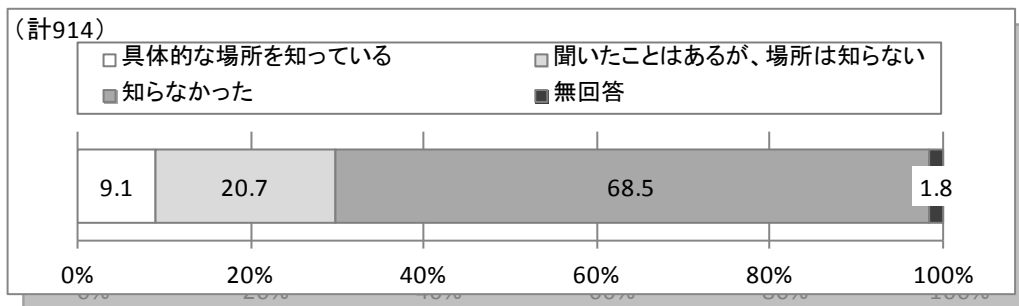
	ボトル水などの飲料水を常備している	ポリタンクなどに水をくみ置きしている	浴槽の水を抜かずに残している	その他	確保していない
全 体 (計：886)	63.7	11.9	42.2	2.7	18.7
単 身 (計：49)	40.8	6.1	51.0	0.0	28.6
2～3人 (計：462)	65.4	13.0	46.5	2.4	16.5
4～5人 (計：317)	66.2	11.4	34.7	3.8	19.9
6人以上 (計：58)	55.2	10.3	41.4	1.7	22.4

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：%)

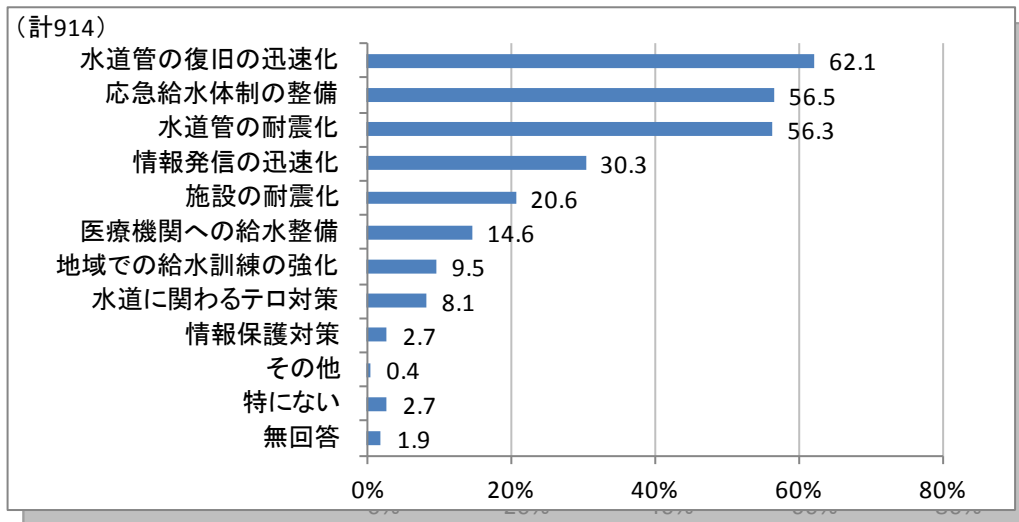
	具体的な場所を知っている	聞いたことはあるが、場所は知らない	知らなかった
全体 (計：881)	9.3	21.3	69.4
中央 (計：50)	12.0	24.0	64.0
横曽根 (計：50)	12.0	28.0	60.0
青木 (計：100)	13.0	22.0	65.0
南平 (計：82)	3.7	23.2	73.2
新郷 (計：74)	6.8	17.6	75.7
神根 (計：89)	7.9	24.7	67.4
芝 (計：141)	17.0	22.7	60.3
安行 (計：69)	5.8	21.7	72.5
戸塚 (計：96)	8.3	21.9	69.8
鳩ヶ谷 (計：130)	4.6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

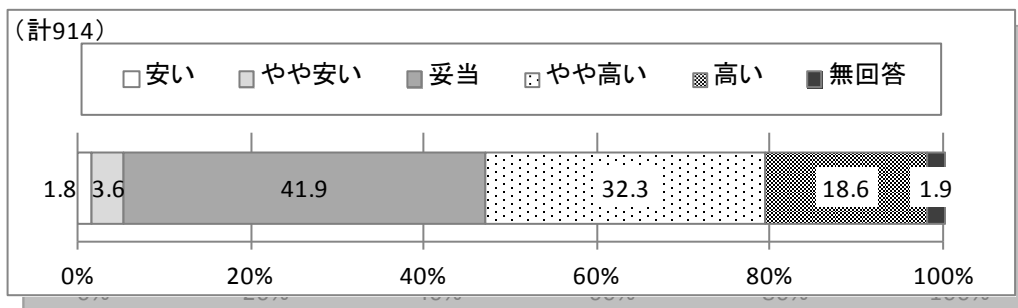
5 水道料金について

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：%)

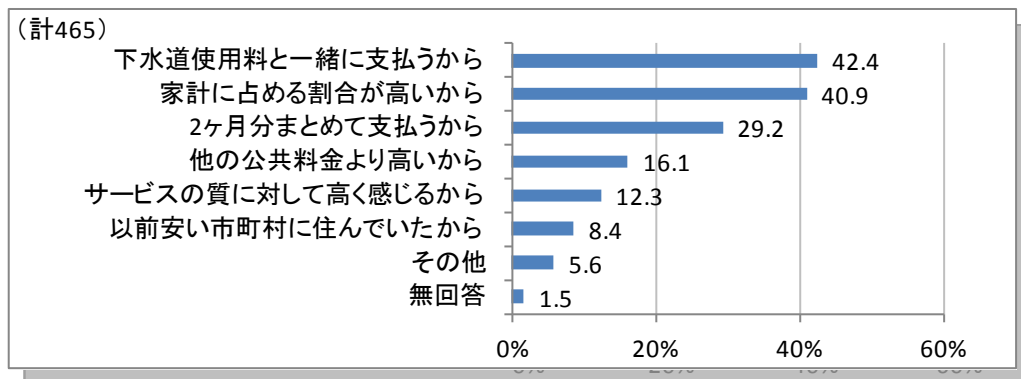
	安い	やや安い	妥当	やや高い	高い
全 体 (計：885)	1.7	3.6	42.7	33.0	19.0
単 身 (計： 48)	6.3	10.4	60.4	16.7	6.3
2～3人 (計：464)	1.9	2.2	47.6	32.1	16.2
4～5人 (計：317)	0.9	5.0	34.7	36.9	22.4
6人以上 (計： 56)	0.0	1.8	32.1	32.1	33.9

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■

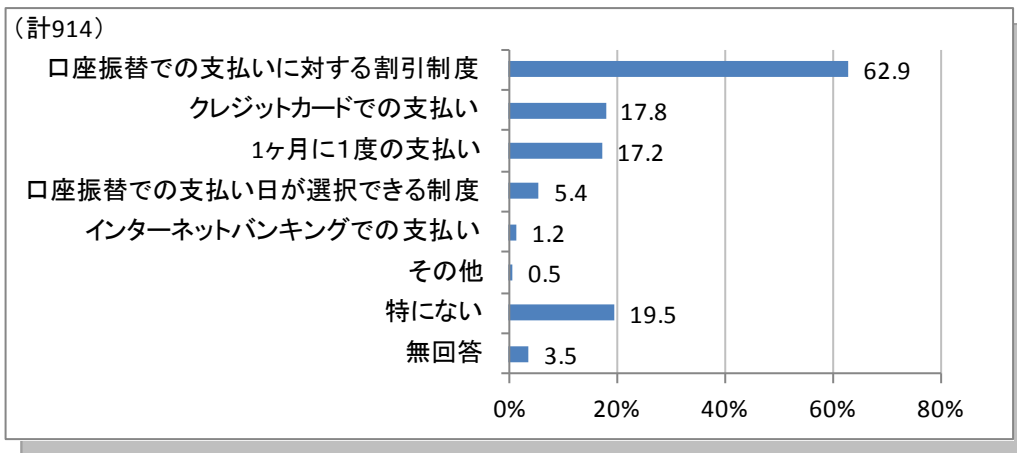
(単位：%)

	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■

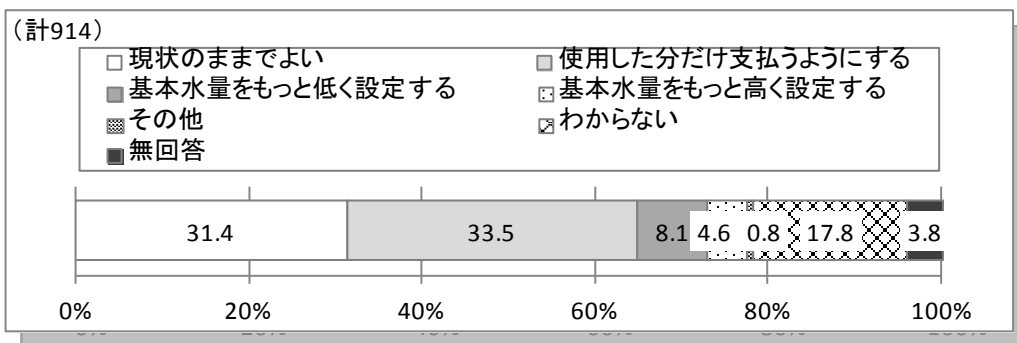


質問14 一定量まで同一料金とする基本料金の仕組み

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。

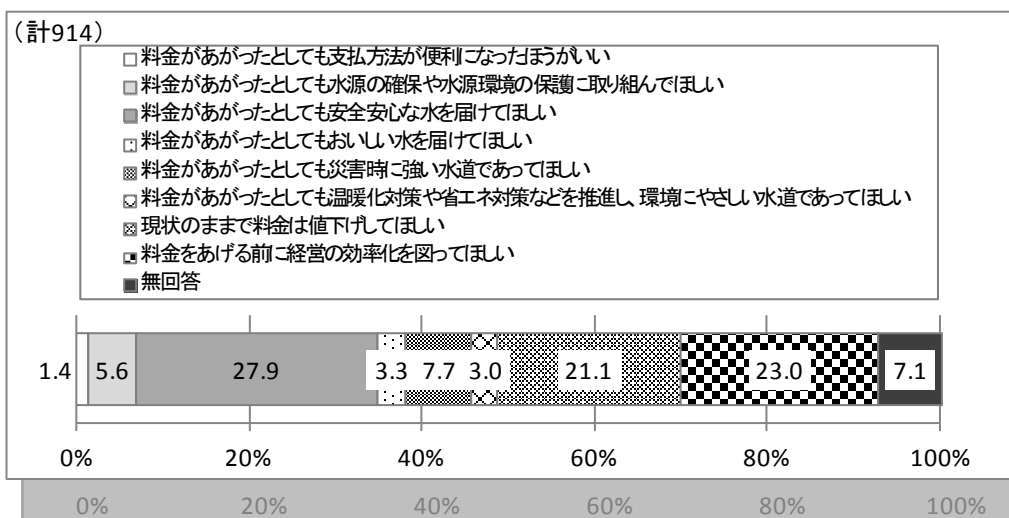
年齢別でみると、「10～20 歳代」では、「現状のままで料金は値下げしてほしい」が 40.0%で最も多くなっています。「30 歳代」と「60 歳代」、「70 歳代以上」では、「料金があがったとしても安全安心な水を届けてほしい」がいずれも 30%以上で最も多くなっています。「40 歳代」と「50 歳代」では、「料金をあげる前に経営の効率化を図ってほしい」が、それぞれ 29.1%、26.7%で最も多くなっています。

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

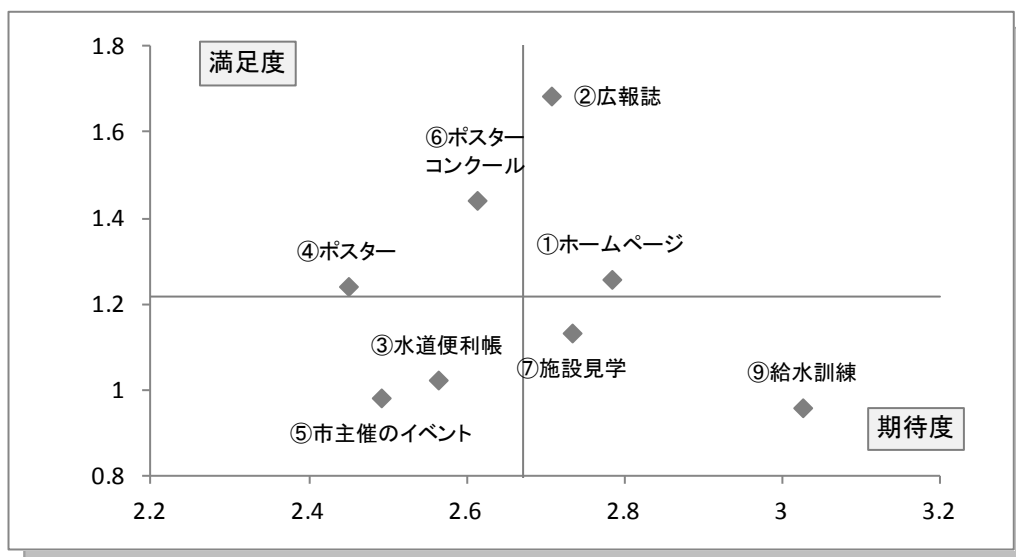
6 広報・啓発・水道学習活動について

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。

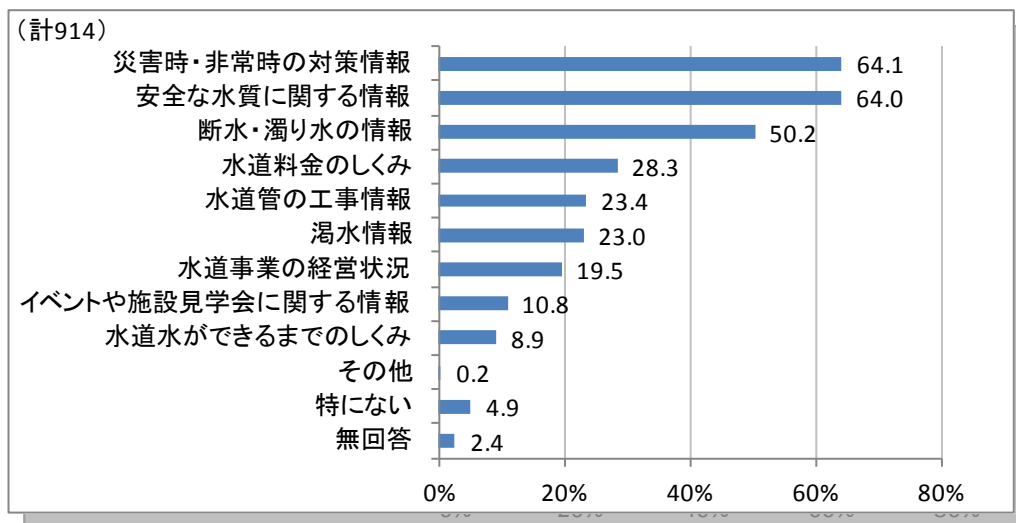
■水道事業の広報・啓発・水道学習活動について■

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■



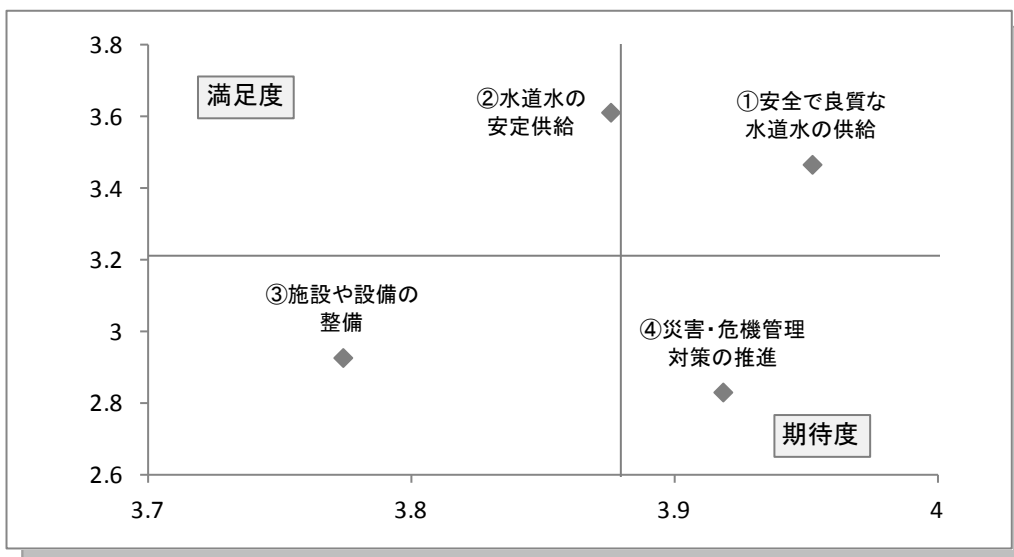
7 水道事業について

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

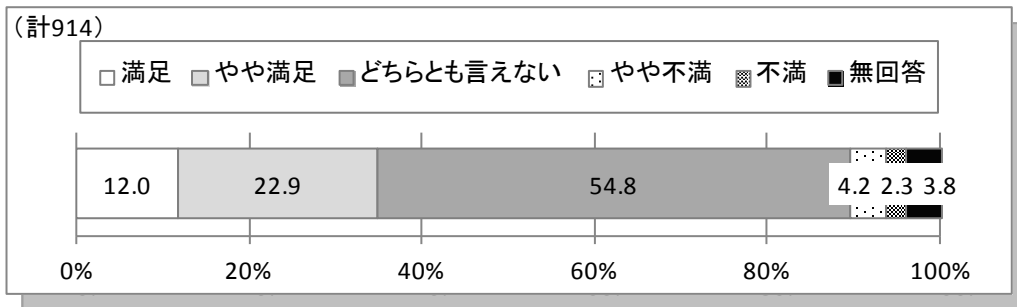
質問19 水道局におけるお客様へのサービス

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■

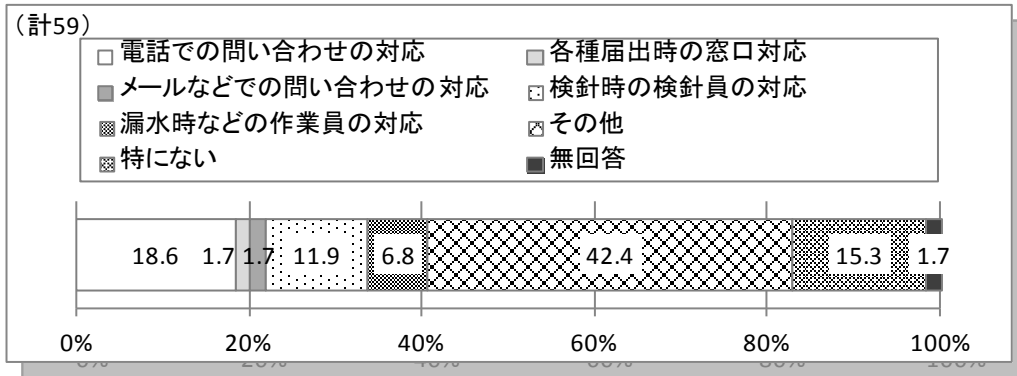
(単位：%)

	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■

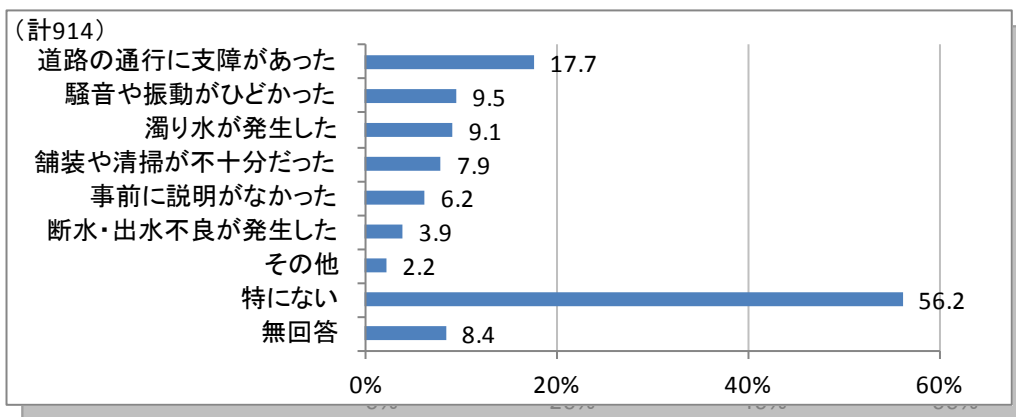
その他の内容	人数
サービスを実感したことがない。	4
検針時や漏水時の作業員の対応が悪い。	4
不明な点が多い。	2
クレジット支払いができない。	2
料金内容が不透明。	1
作業員の上司の対応や言葉遣いが悪い。	1
ホームページの更新が遅い。	1
市民が興味を持てる情報がない。	1

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：%)

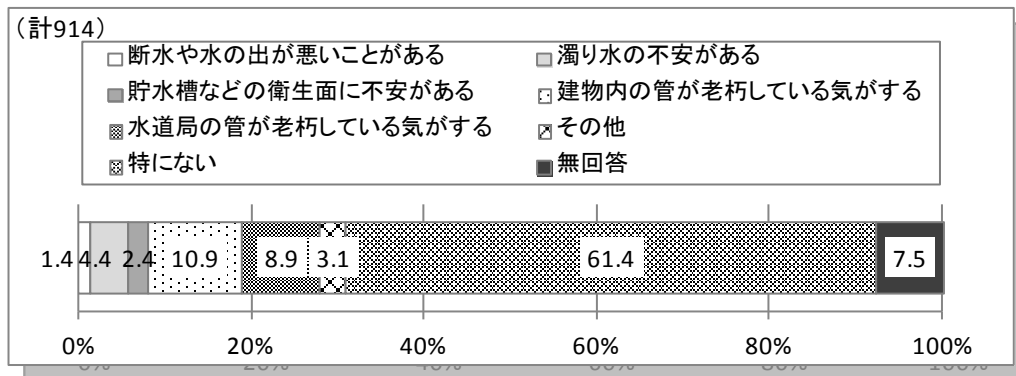
	断水・出水不良が発生した	濁り水が発生した	舗装や清掃が不十分だった	道路の通行に支障があった	事前に説明がなかった	騒音や振動がひどかった	その他
全体(計：314)	11.1	26.4	22.3	49.0	16.6	27.1	6.4
中央(計：19)	0.0	26.3	31.6	47.4	5.3	26.3	10.5
横曽根(計：16)	18.8	25.0	37.5	56.3	6.3	37.5	12.5
青木(計：35)	14.3	20.0	17.1	54.3	20.0	22.9	2.9
南平(計：41)	14.6	31.7	12.2	48.8	24.4	22.0	4.9
新郷(計：34)	5.9	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：%)

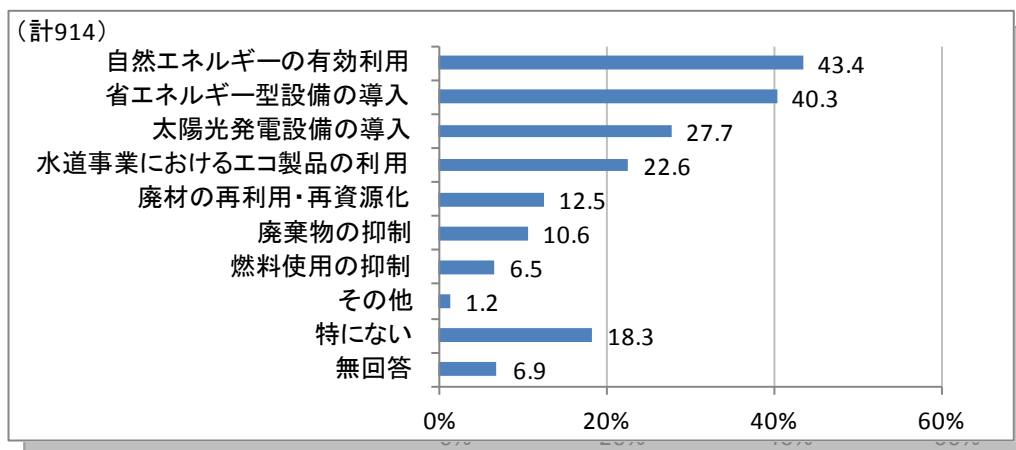
	断水や水の出が悪いことがある	濁り水の不安がある	貯水槽などの衛生面に不安がある	建物内の管が老朽している気がする	水道局の管が老朽している気がする	その他
全体 (計：278)	4.3	14.0	7.9	35.3	28.4	10.1
中央 (計：15)	6.7	13.3	6.7	33.3	33.3	6.7
横曽根 (計：17)	0.0	17.6	5.9	29.4	41.2	5.9
青木 (計：33)	6.1	12.1	9.1	30.3	24.2	18.2
南平 (計：31)	3.2	32.3	6.5	22.6	25.8	9.7
新郷 (計：23)	13.0	17.4	8.7	26.1	21.7	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

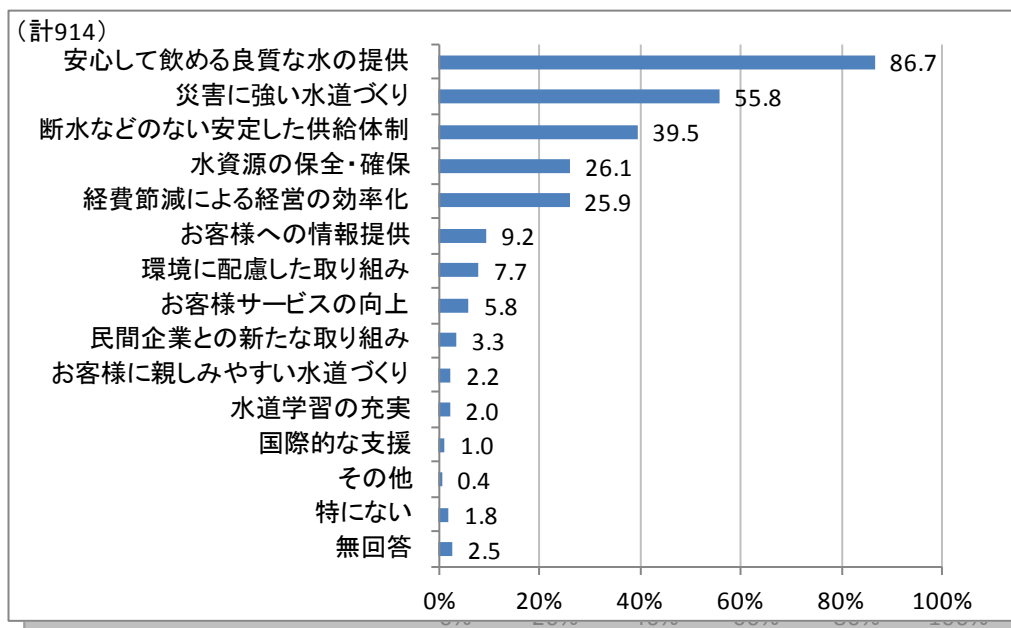
質問23 今後の水道局の取り組みにおいて重要視すること

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。

年齢別で見ると、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。

同居人数別で見ても、「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、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