

川口市上下水道事業に関する
市民意識調査

結果報告書

令和6年3月

川口市上下水道局

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 調査結果（市民）

1 属性項目	2
問1 居住地域	2
問2 年齢	2
問3 世帯構成	3
問4 貯水槽(高置水槽・受水槽など)の有無	4
2 水道水について	5
問5 普段の飲料水	5
問5-1 水道水を飲まない理由	7
問5-2 水道水を飲むようになるきっかけ	9
3 水道管について	10
問6 給水管が個人の所有物であることの認知	10
問7 今後の給水管の更新・修繕	11
4 節水について	12
問8 節水の心がけ	12
問8-1 節水の方法	13
問9 漏水の確認方法の認知	13
5 公共下水道について	14
問10 公共下水道の整備状況	14
問10-1 下水道の使用状況	15
問10-2 下水道の使用で心がけていること	15
6 災害時・非常時について	16
問11 災害時・非常時に備えた水の備蓄	16
問11-1 災害時・非常時に備えた水の備蓄方法	16
問12 a 指定給水所の認知	18
問12 b 災害用マンホールトイレの認知	19
問12-1 指定給水所を知った手段	20
問12-2 災害用マンホールトイレを知った手段	21
問13 災害時・非常時の情報収集手段	22
問14 災害用備蓄ボトル水の購入意向	22
問15 災害時・非常時の対策として上下水道局に望むこと	23
7 水道料金・下水道使用料について	24
問16 料金制度(基本料金)への見解	24
問16-1 基本水量をなくす、もっと低くすると回答した理由	24
問16-2 基本水量をもっと高くすると回答した理由	25
問17 水道料金と下水道使用料を2ヶ月分まとめて支払っていることの認知	25

問18	現在の水道料金・下水道使用料の支払い方法	26
問19	今後希望する水道料金・下水道使用料の支払い方法	27
問20	水道料金のイメージ	28
問21	令和3年1月の水道料金改定で感じたこと	30
問21-1	料金改定後の水の使用量	30
8	上下水道事業について	31
問22	水道事業が独立採算制であることの認知	31
問23	下水道使用料の不足分を公費でまかなっていることの認知	31
問24	水道・下水道施設の老朽化状況の認知	32
問25	計画に基づき更新工事を進めていることの認知	32
問26	水道・下水道施設の更新と水道料金・下水道使用料への見解	33
問27	水道・下水道施設更新に必要な財源の確保への見解	34
問28	民間の活力を利用した経営効率化への見解	35
問29	上下水道事業における関心事項	36
9	上下水道局の取組みについて	37
問30	上下水道局ホームページでの情報発信の認知と満足度	37
問31	上下水道局の工事で不満に思ったこと	38
問32	上下水道局の取組みにおいて重視すべきこと	39
10	自由記入欄	40
問33	上下水道局へのご意見・ご要望	40

第3章 調査結果（事業所）

1	属性項目	45
問1	業種	45
2	水道水以外の水について	46
問2	水道水以外で主に利用している水	46
問2-1	水道水以外の水を利用している理由	47
問2-2	水道水以外の水を利用することによる経費削減状況	48
問2-3	水道水以外の水の使用量	49
問3	利用を検討している水資源	50
3	水の使用について	51
問4	節水への取組み	51
問5	水道の使用状況	53
問6	使用水量の傾向	54
問6-1	今後の使用水量の増加理由	55
問6-2	今後の使用水量の減少理由	56
問7	料金制度(逡増型料金)への見解	57
問7-1	必要と考える見直し内容	58
問8	水道・下水道施設の更新と水道料金・下水道使用料への見解	59
4	災害時・非常時について	60
問9a	指定給水所の認知	60
問9b	災害用マンホールトイレの認知	61
問9-1	指定給水所を知った手段	62
問9-2	災害用マンホールトイレを知った手段	62
問10	災害時・非常時の情報収集手段	63
問11	災害時・断水時に備えて行っている対策	64
問12	災害時・非常時の対策として上下水道局に望むこと	65

5	上下水道局の取組みについて	66
問13	上下水道局ホームページでの情報発信の認知と満足度	66
問14	提供を望む上下水道事業の情報	67
問15	上下水道局の工事で不満に思ったこと	68
問16	水道事業が独立採算制であることの認知	68
問17	下水道使用料の不足分を公費でまかなっていることの認知	69
問18	水道・下水道施設の老朽化状況の認知	69
問19	計画に基づき更新工事を進めていることの認知	70
問20	上下水道局の取組みにおいて重視すべきこと	71
6	自由記入欄	72
問21	上下水道局へのご意見・ご要望	72

参考資料

	アンケート調査票(市民)	73
	アンケート調査票(事業所)	85

第 1 章 調査概要

1 調査概要

(1) 調査の目的

川口市上下水道局では、平成31年3月に水道事業の中長期経営計画である「アクアプラン 川口21～第3次川口市水道ビジョン～」を、下水道事業では平成31年1月に「川口市公共下水道事業経営戦略」を策定し、令和4年3月には事業の進捗状況や社会情勢等の変化を踏まえ、これらの改訂を行いました。

この調査は、両計画をさらに発展的に見直すにあたり、お客様によりご満足いただける上下水道サービスを提供できるよう、上下水道事業に対する意識やご意見等をお伺いし、基礎資料とするために実施したものです。

(2) 調査対象

- ・市民 : 市内在住の上下水道利用者 (2,000人)
- ・事業所 : 上下水道を利用している市内事業所 (200社)

(3) 調査期間

令和5年10月3日(火)～令和5年11月15日(水)

(4) 調査方法

郵送による調査票の配布・回収

(5) 回収状況

- ・市民 : 回収数 915 (回収率: 45.8%)
- ・事業所 : 回収数 88 (回収率: 44.0%)

(6) 調査結果の表示方法

- ・グラフに表示されている(回答者数○○)は各質問の有効回答者及び事業所の数です。
- ・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。また、複数回答が可能な設問では、内訳の合計が100.0%にならない場合があります。
- ・クロス集計では無回答を除外しています。このため、クロス集計の有効回答数と単純集計の有効回答数が合致しないことがあります。なお、クロス集計とは、複数項目を組み合わせて分類した集計のことで、複数項目の相互関係を明らかにするための集計方法です。
- ・調査結果を図表で表示しています。クロス集計の場合、回答数が少ない項目は統計的信頼性が低いため表示していません。

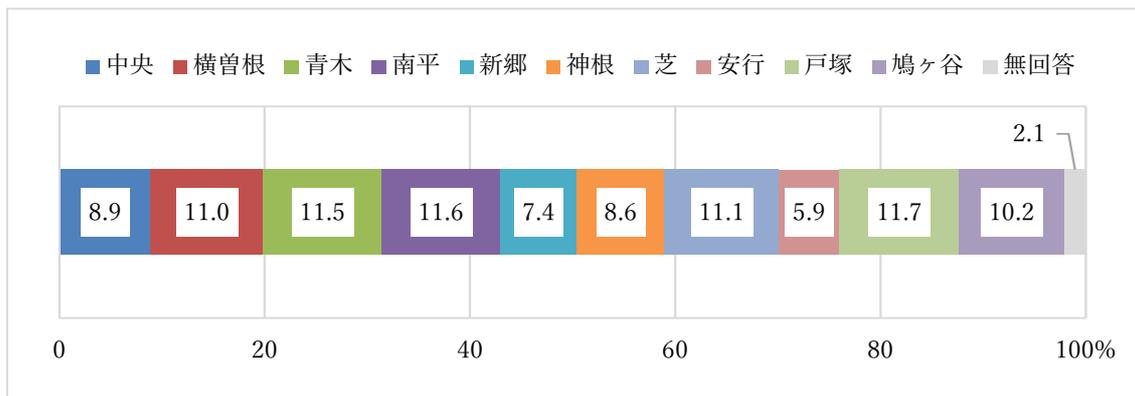
第2章 調査結果（市民）

1 属性項目

問1 居住地

回答者の居住地は以下ようになります。

●居住地（回答者数 915）

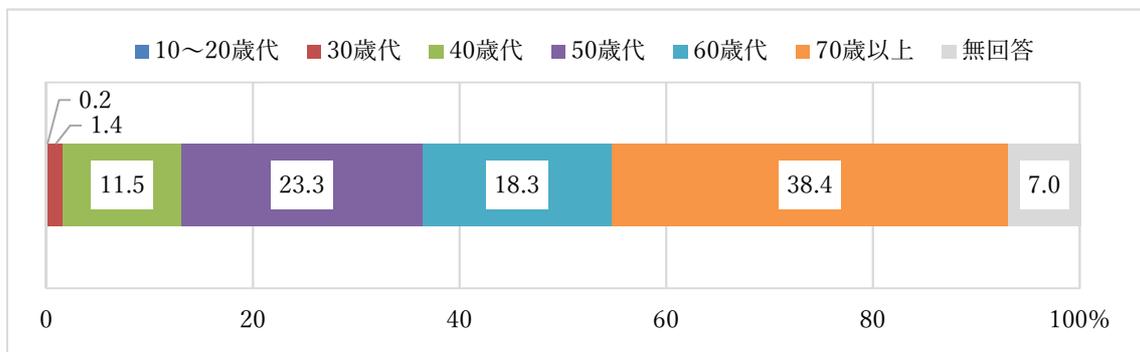


問2 年齢

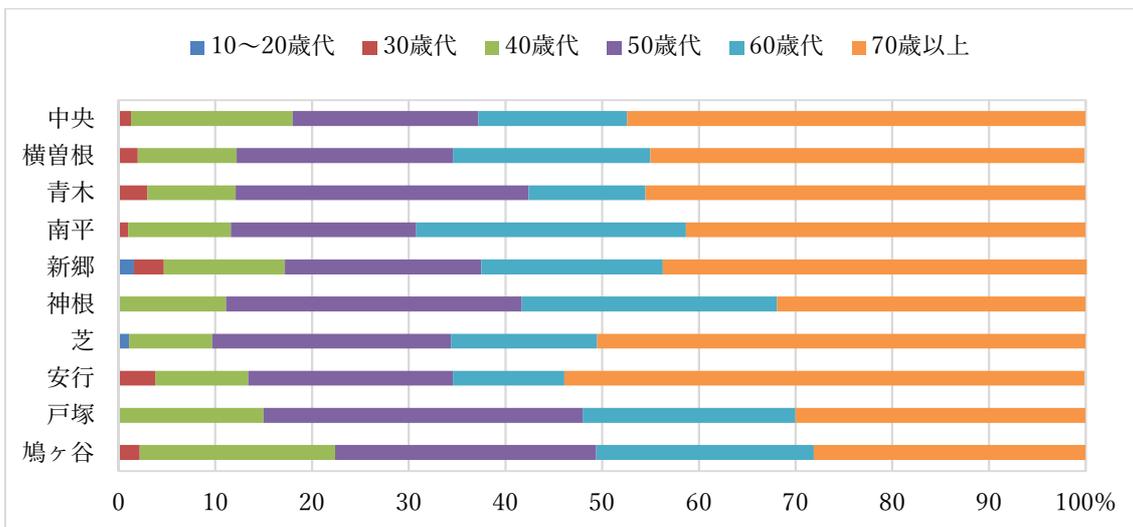
回答者の年齢は「70歳以上」が38.4%と最も多くなっています。「10～20歳代」は0.2%、「30歳代」は1.4%と他世代と比べて少なくなっています。

地域別にみると、ほとんどの地域で「70歳以上」が最も多く、芝と安行では半数を超えています。神根、戸塚、鳩ヶ谷では「50歳代」と「70歳以上」がほぼ同率でした。（次頁図）

●年齢（回答者数 915）



●年齢（地域別）



問3 世帯構成

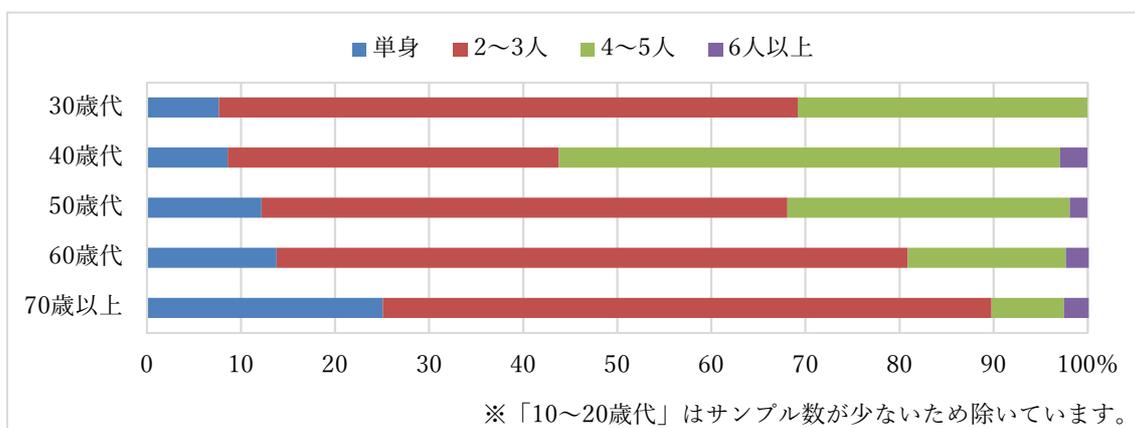
世帯構成は「2~3人」が59.0%と最も多くなっています。

年齢別にみると、40歳代は「4~5人」が多く、30歳代、50歳代、60歳代、70歳以上では「2~3人」が多くなっています。

●世帯構成（回答者数915）



●世帯構成（年齢別）



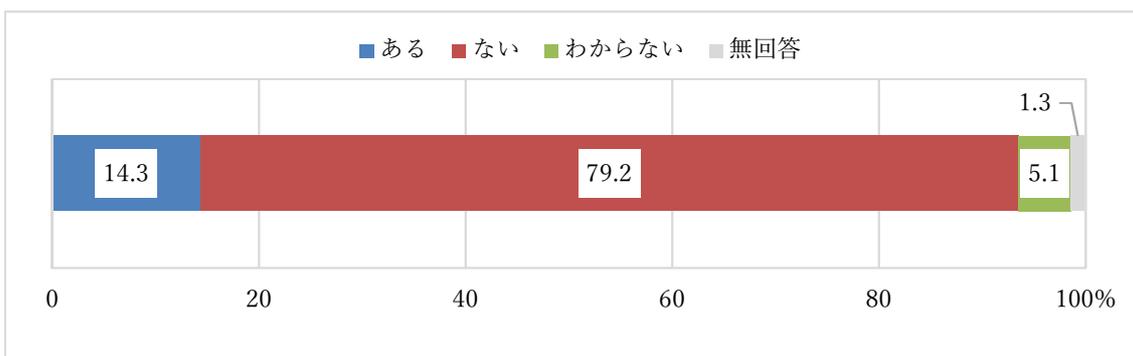
※「10~20歳代」はサンプル数が少ないため除いています。

問4 貯水槽（高置水槽・受水槽など）の有無

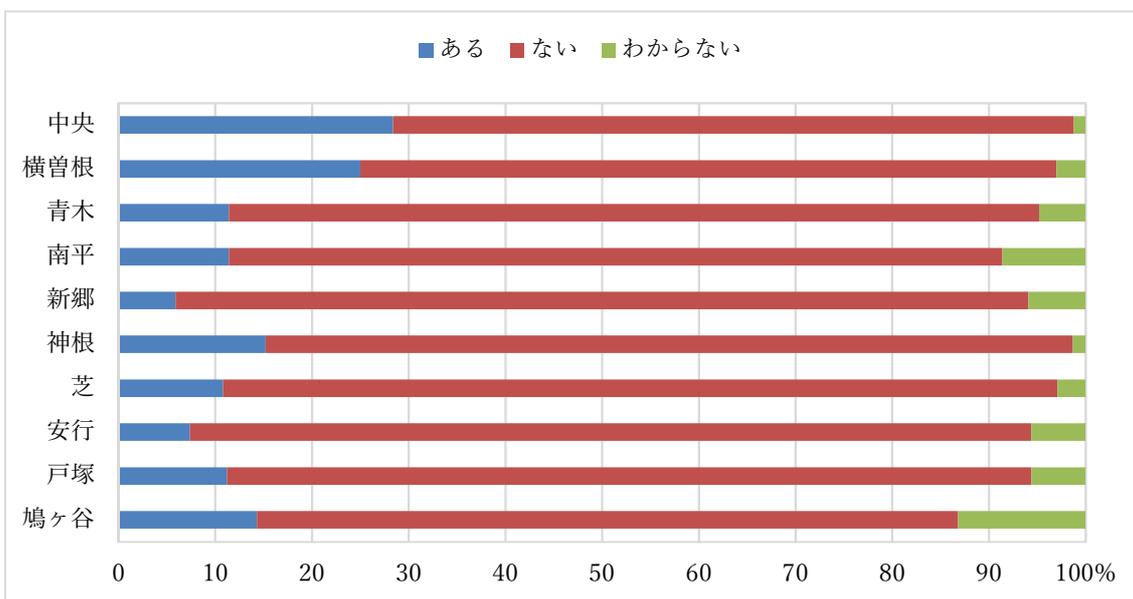
貯水槽の有無は「ない」が79.2%と最も多くなっています。

地域別にみると、中央と横曽根で「ある」と回答した方の割合が他の地域より高くなっており、マンションなどの高層建物が多いためと予測できます。

●貯水槽（高置水槽・受水槽など）の有無（回答者数 915）



●貯水槽（高置水槽・受水槽など）の有無（地域別）



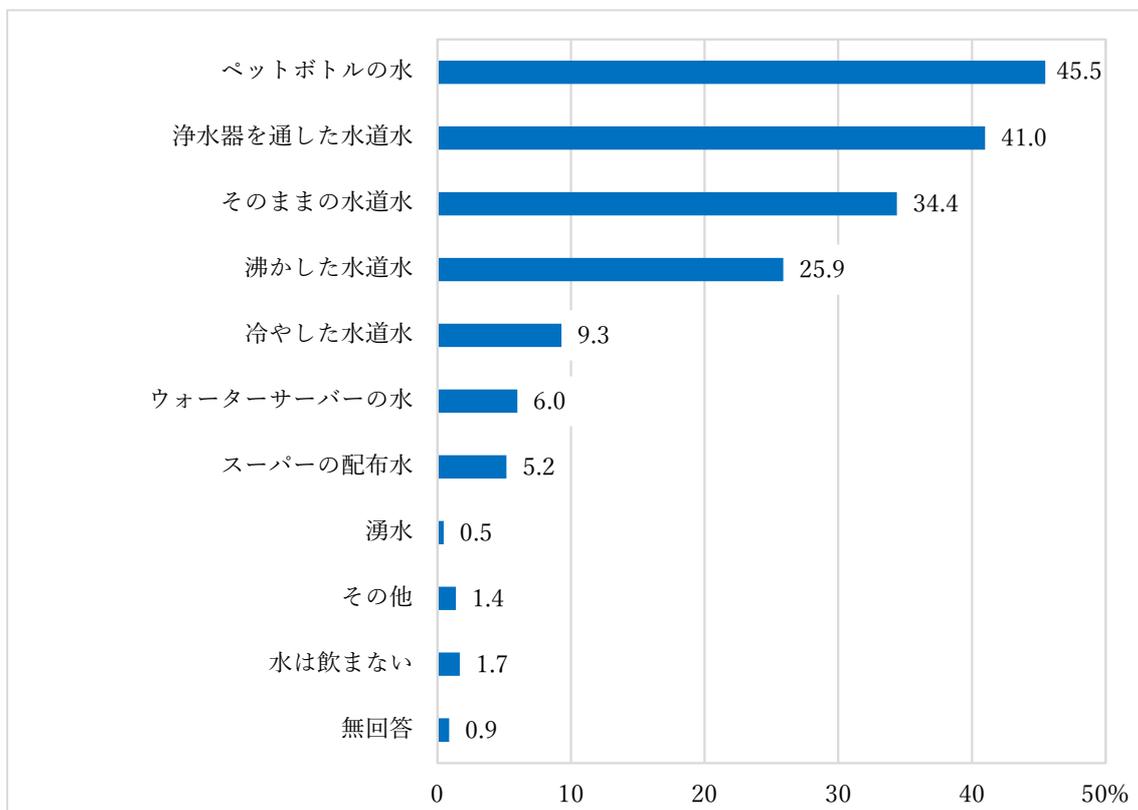
2 水道水について

問5 普段の飲料水（複数回答）

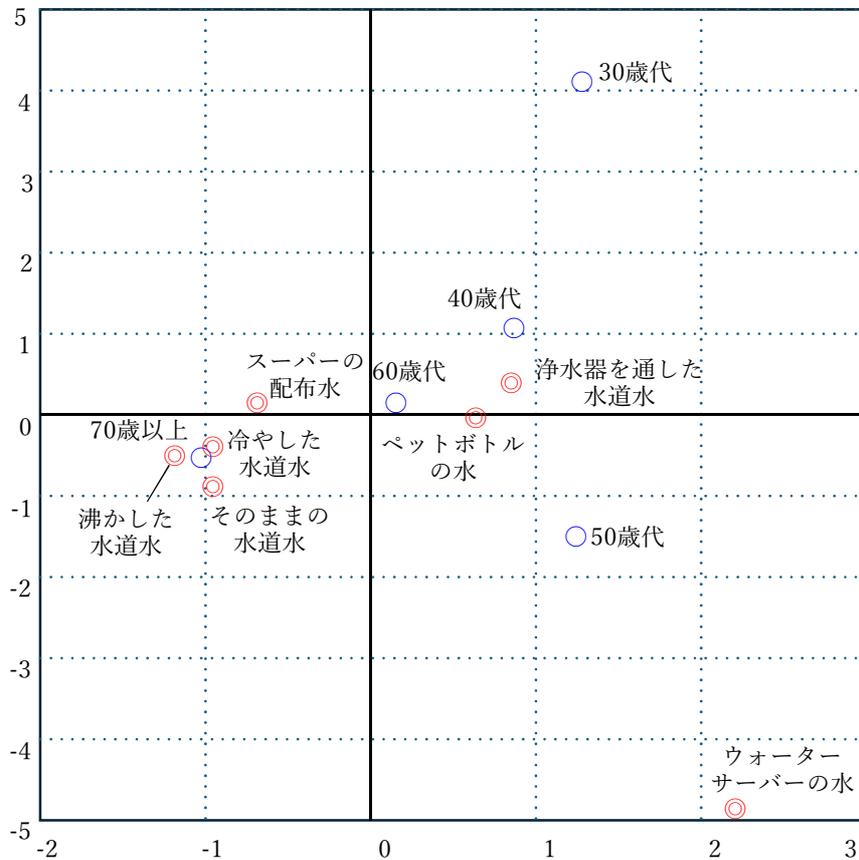
普段の飲料水は「ペットボトルの水」が45.5%と最も多く、次いで「浄水器を通した水道水」(41.0%)、「そのままの水道水」(34.4%)、「沸かした水道水」(25.9%)となっています。「井戸水」は回答がありませんでした。

年齢との関係性（コレスポンデンス分析）をみると、40歳代は「浄水器を通した水道水」、60歳代は「ペットボトルの水」、70歳以上は「冷やした水道水」、「沸かした水道水」、「そのままの水道水」を好む傾向がみられます。（次頁図）

● 普段の飲料水（回答者数 915）



● 普段の飲料水（年齢別・コレスポンデンス分析）



※「10～20歳代」、「湧水」はサンプル数が少ないため除いています。

【コレスポンデンス分析】

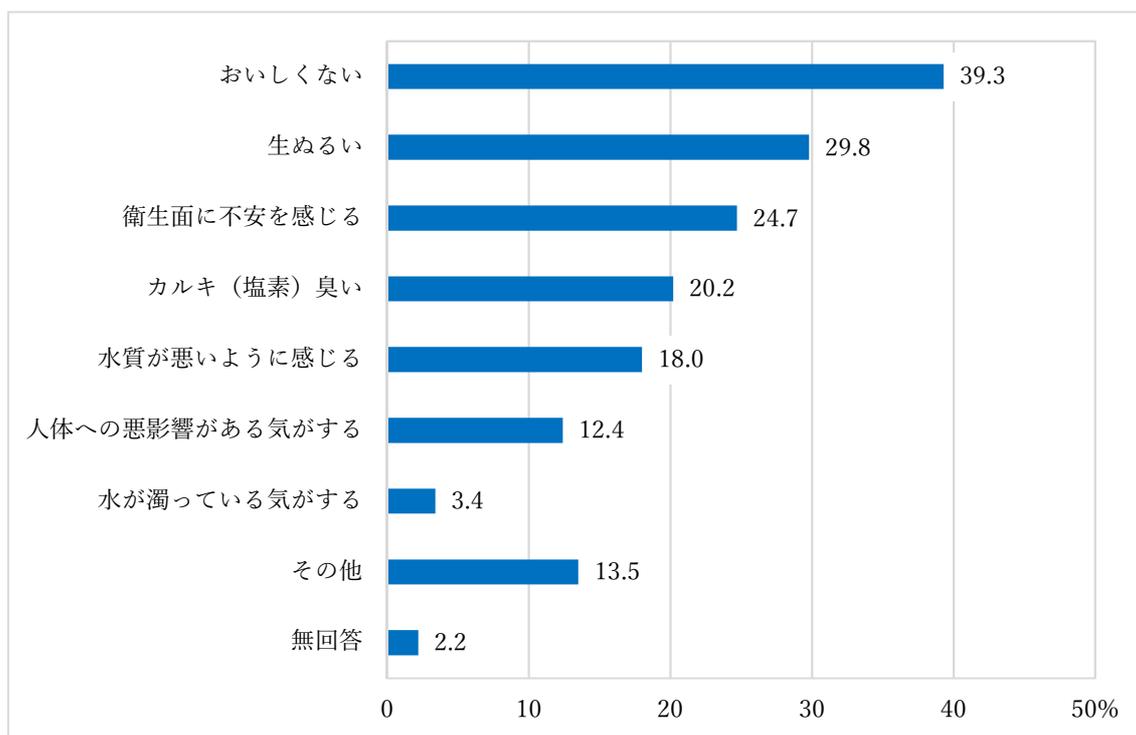
コレスポンデンス分析とは、複数の変数間の類似度や関係性を調べる手法で、結果を散布図にしています。散布図上で近くにある項目は、類似度や関連性が高いことを示しています。

問5-1 水道水を飲まない理由（複数回答）

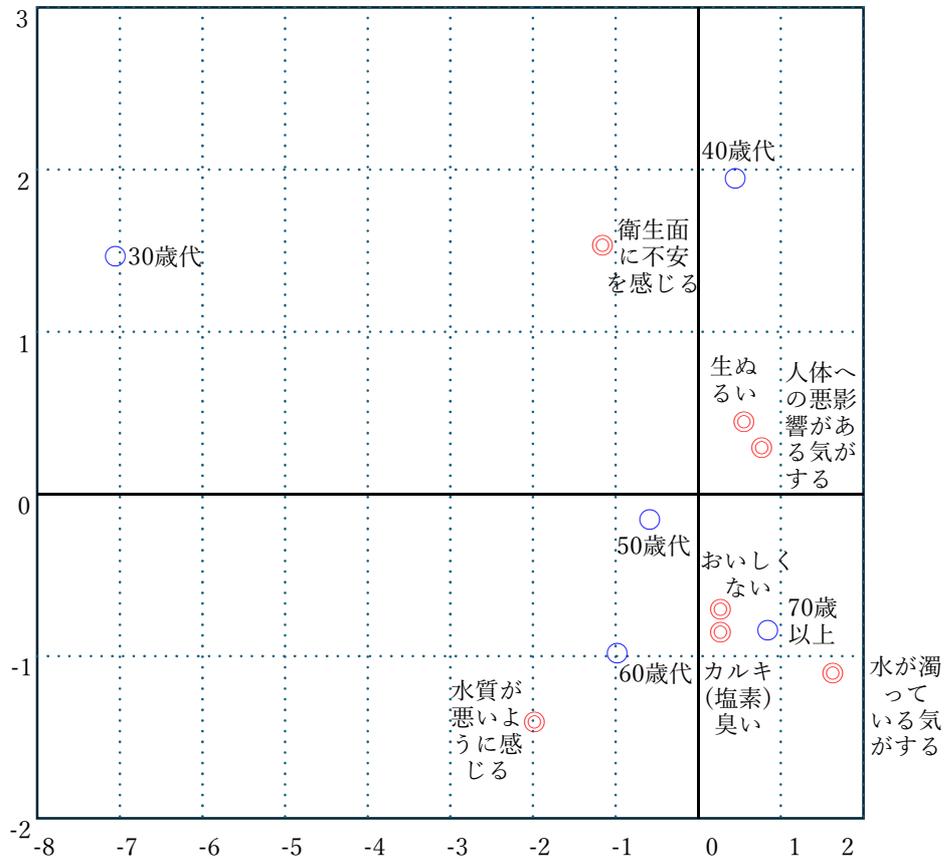
問5で水道水を飲まないと回答した方の理由は、「おいしくない」が39.3%と最も多く、次いで「生ぬるい」（29.8%）、「衛生面に不安を感じる」（24.7%）、「カルキ（塩素）臭い」（20.2%）となっています。その他の自由記述の内容も上記に類似したものが多く見受けられました。

年齢との関係性（コレスポネンス分析）をみると、40歳代では「衛生面に不安を感じる」方が多く、50歳代では「生ぬるい」、「人体への悪影響がある気がする」方が多い結果になりました。60歳代では「カルキ（塩素）臭い」と感じる方が多く、70歳以上では「水が濁っている気がする」方が多く、「おいしくない」と感じる方は50歳代、60歳代、70歳以上の方で多くなっています。（次頁図）

●水道水を飲まない理由（回答者数 178）



●水道水を飲まない理由（年齢別・コレスポンデンス分析）

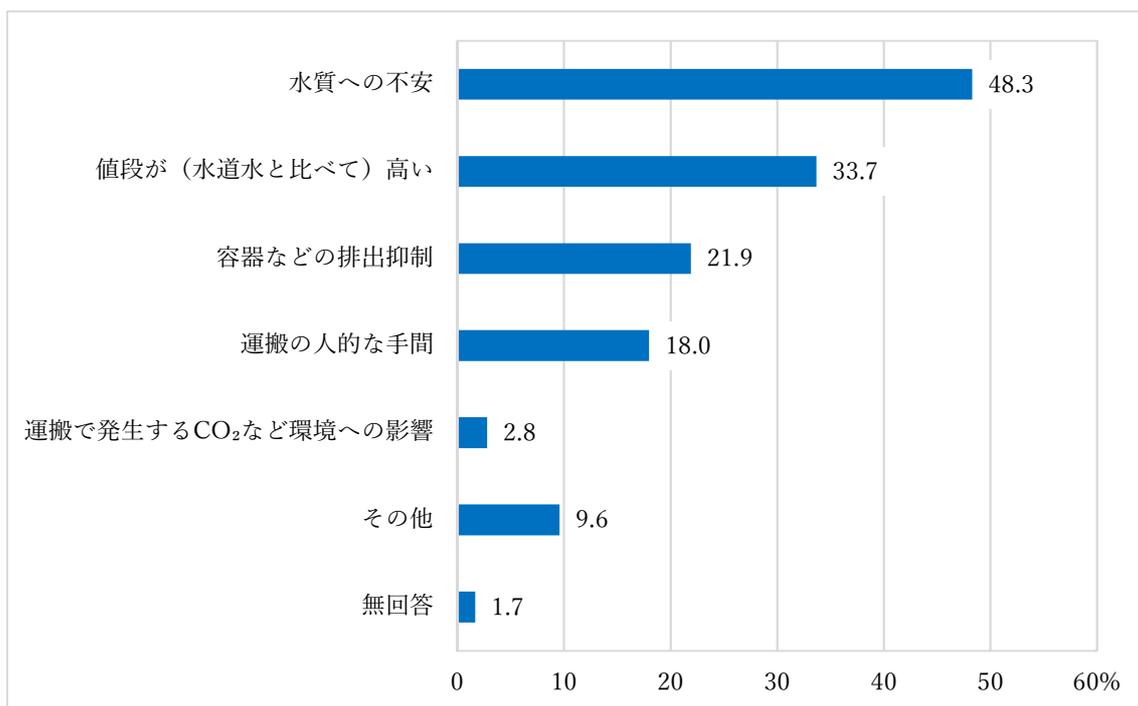


※「10～20歳代」はサンプル数が少ないため除いています。

問5-2 水道水を飲むようになるきっかけ（複数回答）

問5で水道水を飲まないと回答した方が、今後水道水を飲むようになるとするならば、切り替えるきっかけは、「水質への不安」が48.3%と最も多く、次いで「値段が（水道水と比べて）高い」（33.7%）、「容器などの排出抑制」（21.9%）となっています。その他として「水のおいしさ、味」（7件）、「臭い」（2件）などの意見がありました。

●水道水を飲むようになるきっかけ（回答者数178）



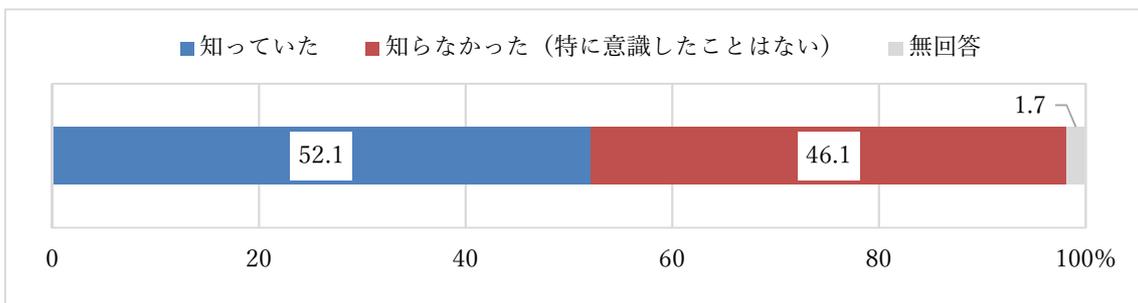
3 水道管について

問6 給水管が個人の所有物であることの認知

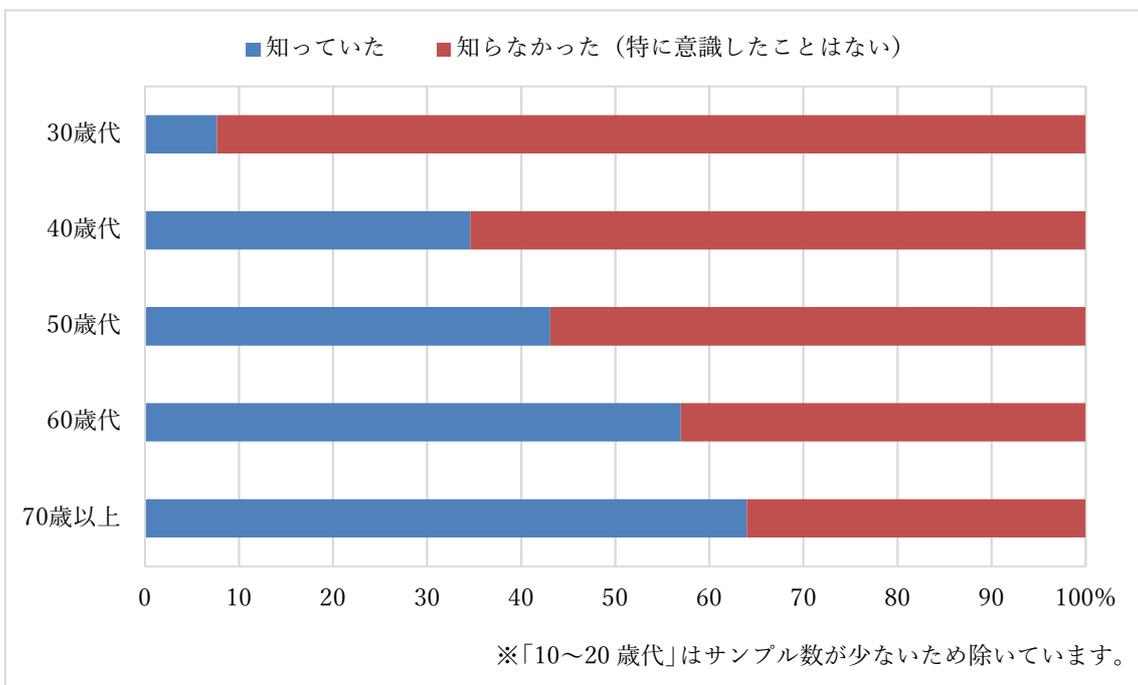
水道管の本管から宅内などへ分岐している管（給水管）が、個人の所有物であることを「知っていた」と回答した方の割合は52.1%でした。

年齢別にみると、年齢が上がるにつれて、給水管が個人の所有物であることを知っている方の割合が増えています。

●給水管が個人の所有物であることの認知（回答者数 915）



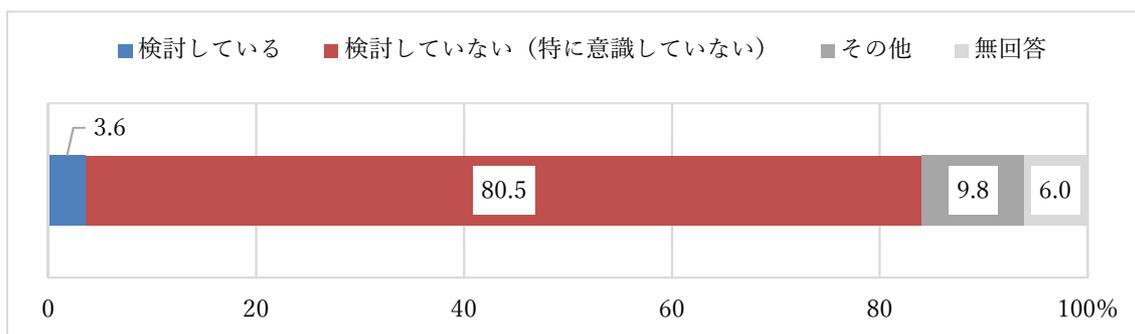
●給水管が個人の所有物であることの認知（年齢別）



問7 今後の給水管の更新・修繕

戸建て住宅の給水管は耐用年数40年とも言われていますが、今後、給水管の更新・修繕について、「検討している」と回答した方の割合は3.6%でした。その他として「戸建てではなく、マンションに住んでいる」(21件)、「既に更新を行った」(11件)などの意見がありました。

●今後の給水管の更新・修繕 (回答者数 915)



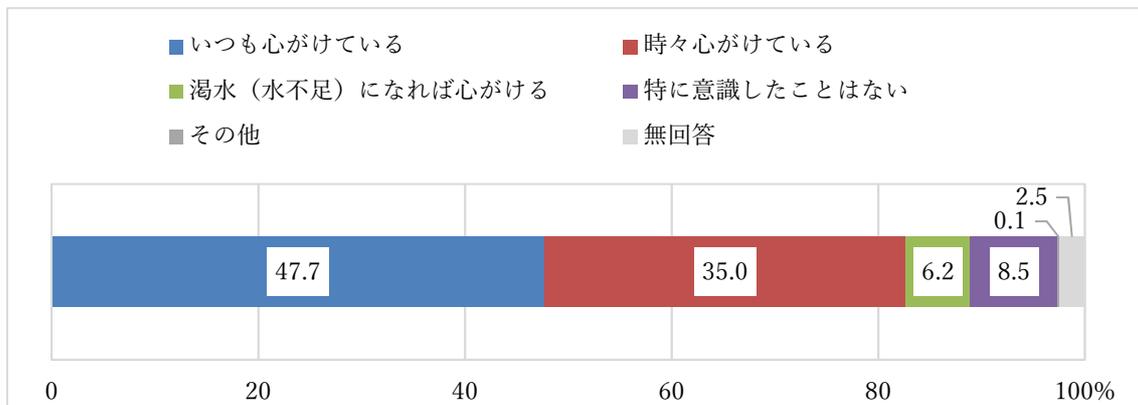
4 節水について

問8 節水の心がけ

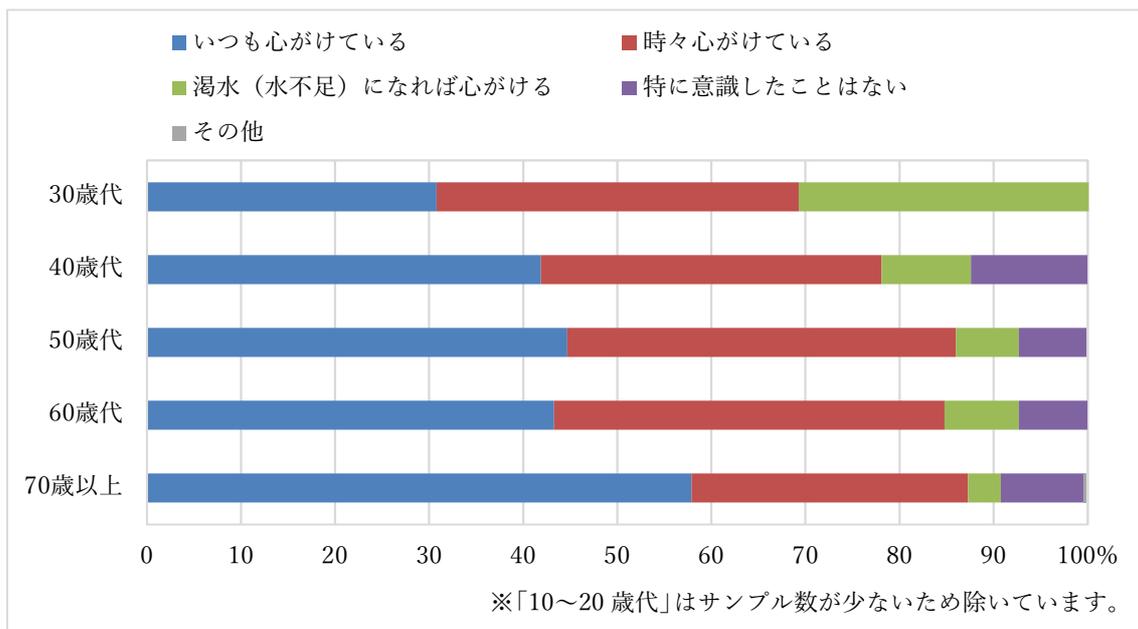
節水について「いつも心がけている」が47.7%と最も多く、「時々心がけている」(35.0%)と合わせると8割以上の方が日ごろから節水を心がけているという結果になりました。

年齢別にみると70歳以上で「いつも心がけている」と回答した方の割合が高くなっています。

●節水の心がけ（回答者数 915）



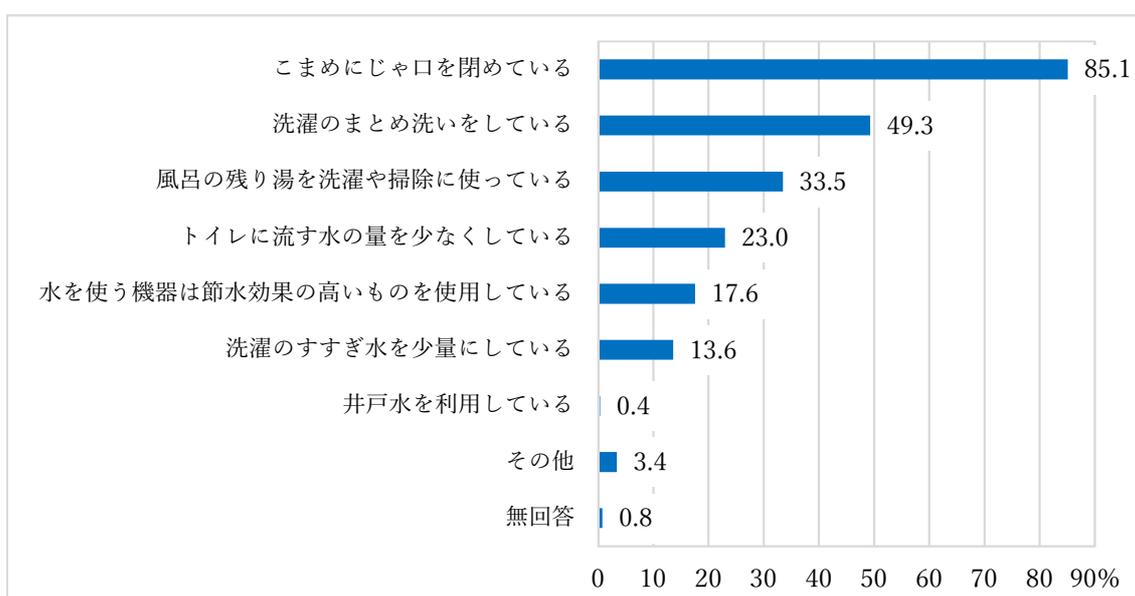
●節水の心がけ（年齢別）



問8-1 節水の方法（複数回答）

問8で節水を「いつも心がけている」、「時々心がけている」と回答した方の節水方法は、「こまめにじゃ口を閉めている」が85.1%と最も多く、次いで「洗濯のまとめ洗いをしている」(49.3%)、「風呂の残り湯を洗濯や掃除に使っている」(33.5%)となっています。その他として「雨水を庭の水やりに利用している」(7件)、「なるべくシャワーを使用しない」(4件)などの意見がありました。

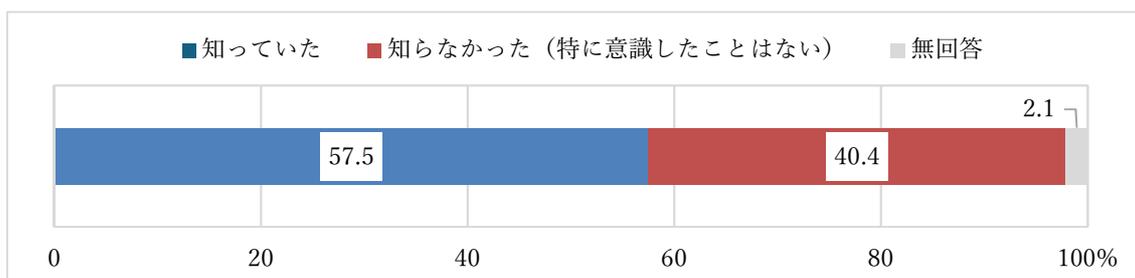
●節水の方法（回答者数 756）



問9 漏水の確認方法の認知

水道を使用していない状態で、水道メーターの中にあるパイロットが回っていたら宅地内のどこかで、水が漏れていることが確認できることについて、「知っていた」と回答した方の割合は57.5%でした。

●漏水の確認方法の認知（回答者数 915）



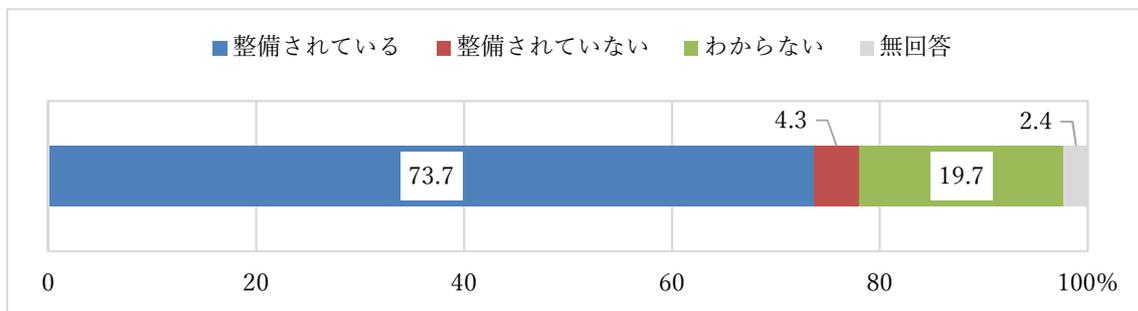
5 公共下水道について

問10 公共下水道の整備状況

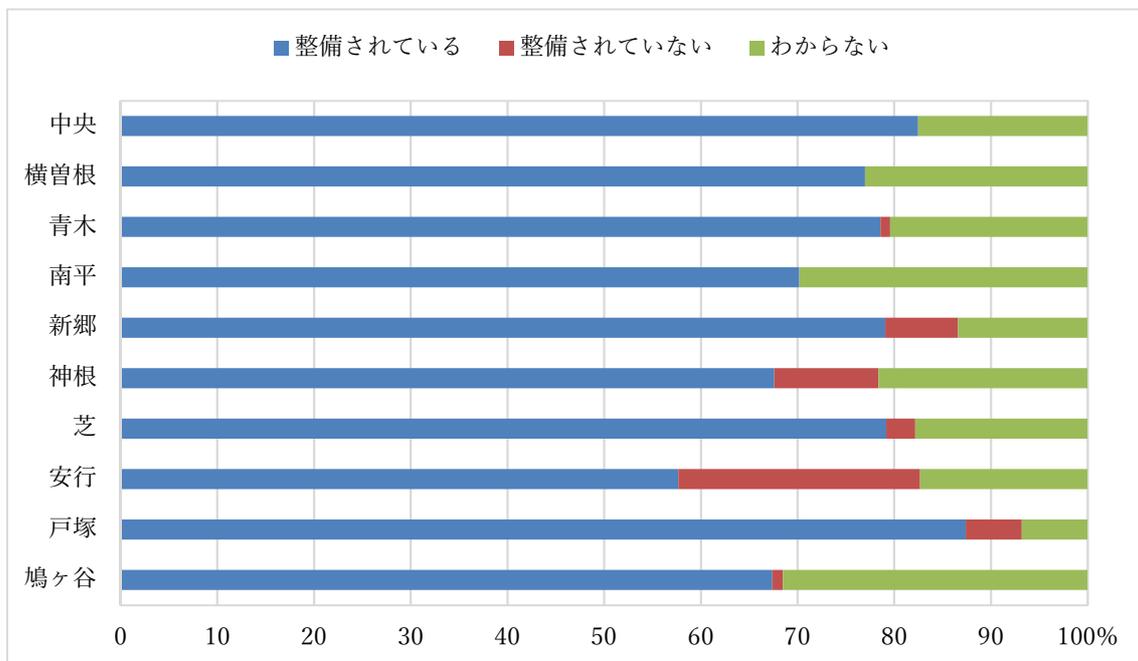
公共下水道について「整備されている」が73.7%、「整備されていない」が4.3%でした。

地域別にみると、中央と戸塚で「整備されている」と回答した方の割合が高く、安行で「整備されていない」と回答した方の割合が高くなっています。南平と鳩ヶ谷は、他の地域と比較して「わからない」と回答した方の割合が高くなっています。

● 公共下水道の整備状況（回答者数 915）



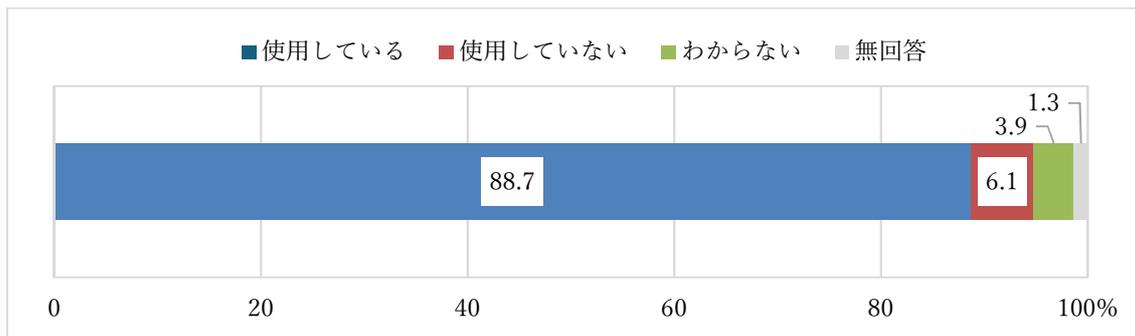
● 公共下水道の整備状況（地域別）



問10-1 下水道の使用状況

問10で公共下水道が「整備されている」と回答した方の中で、下水道を「使用している」と回答した方の割合は88.7%と9割近くの方が使用しています。

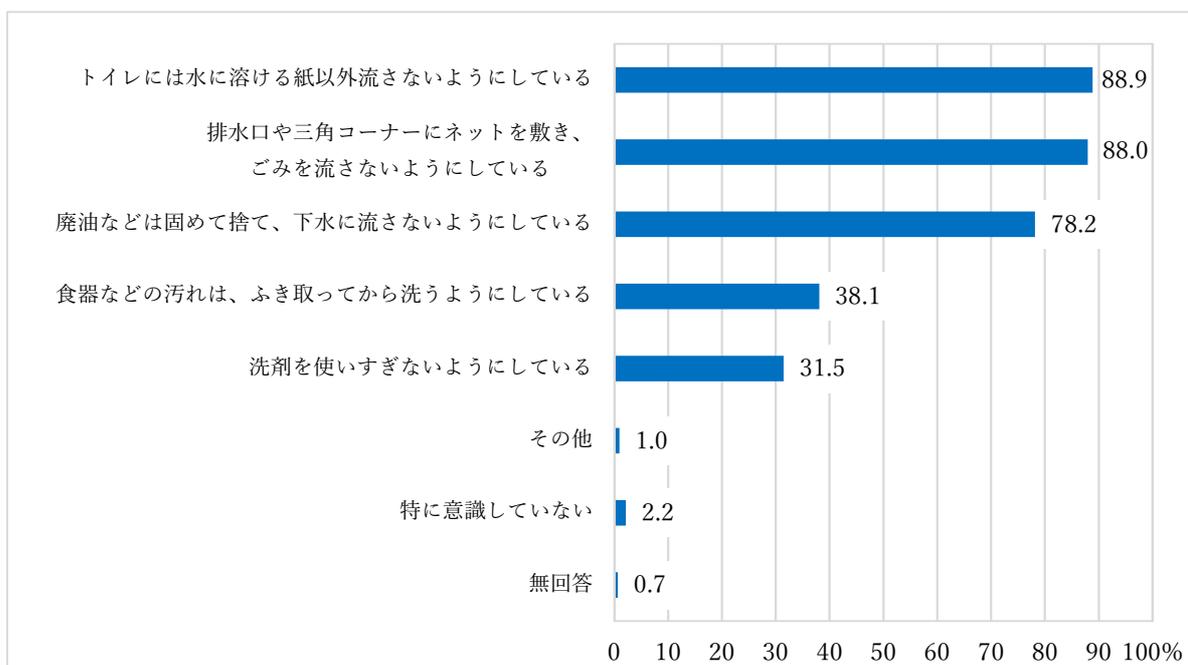
●下水道の使用状況（回答者数 674）



問10-2 下水道の使用で心がけていること（複数回答）

問10で公共下水道が「整備されている」と回答した方が、下水道の使用で心がけていることは、「トイレには水に溶ける紙以外流さないようにしている」が88.9%と最も多く、次いで「排水口や三角コーナーにネットを敷き、ごみを流さないようにしている」(88.0%)、「廃油などは固めて捨て、下水に流さないようにしている」(78.2%)となっています。

●下水道の使用で心がけていること（回答者数 674）

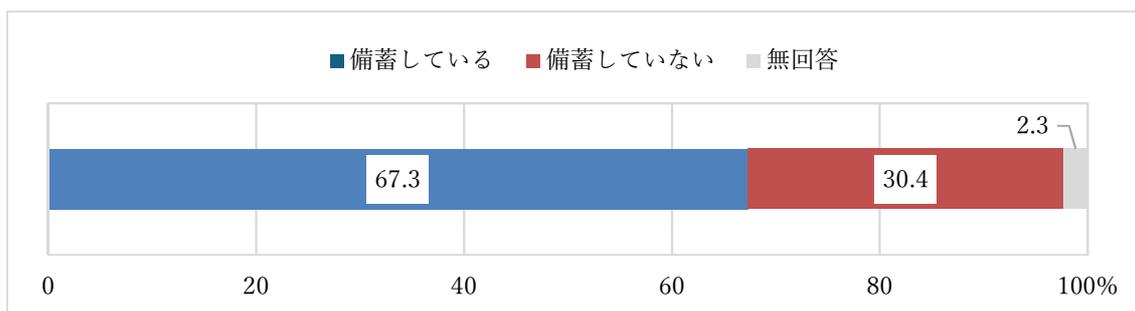


6 災害時・非常時について

問 1 1 災害時・非常時に備えた水の備蓄

災害時・非常時に備えて、水を「備蓄している」と回答した方の割合は 67.3%でした。

●災害時・非常時に備えた水の備蓄（回答者数 915）

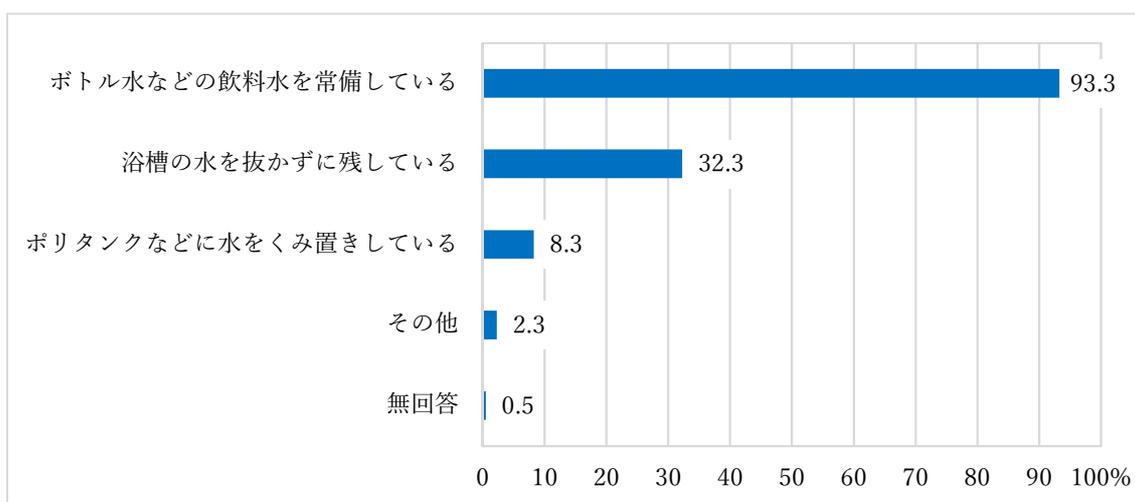


問 1 1 - 1 災害時・非常時に備えた水の備蓄方法（複数回答）

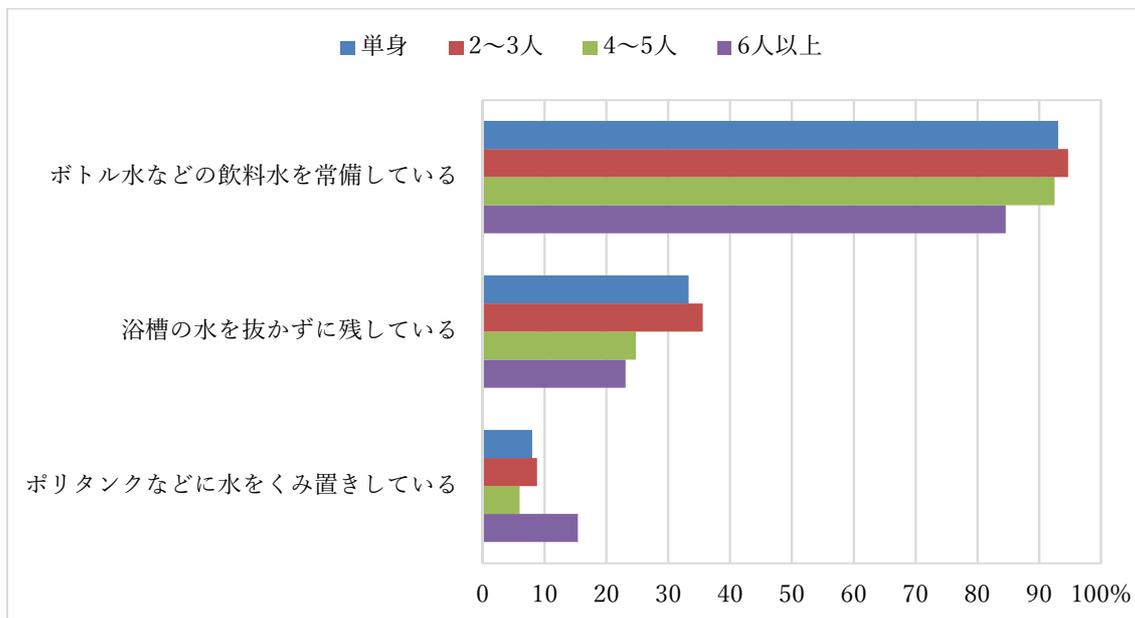
問 11 で災害時・非常時に備えて、水を「備蓄している」と回答した方の備蓄方法は、「ボトル水などの飲料水を常備している」が 93.3%と最も多くなっています。

世帯構成別にみると、6人以上の世帯が他の世帯構成と比較して「ポリタンクなどに水をくみ置きしている」と回答した方の割合が高くなっています。（次頁図）

●災害時・非常時に備えた水の備蓄方法（回答者数 616）



●災害時・非常時に備えた水の備蓄方法（世帯構成別）

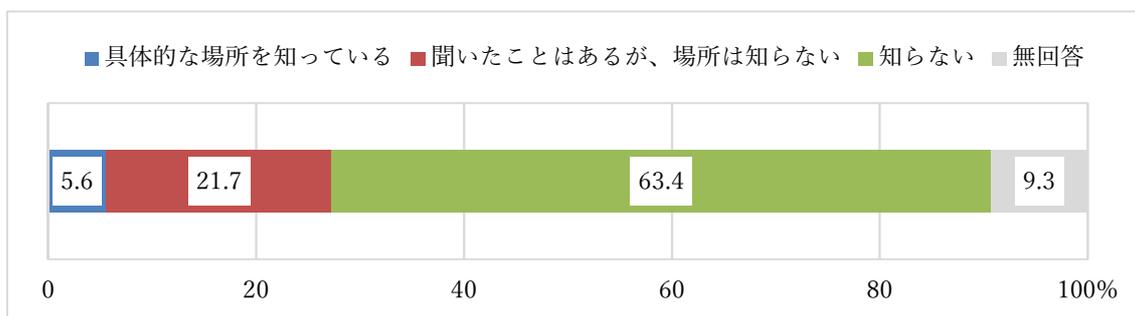


問 1 2 a 指定給水所の認知

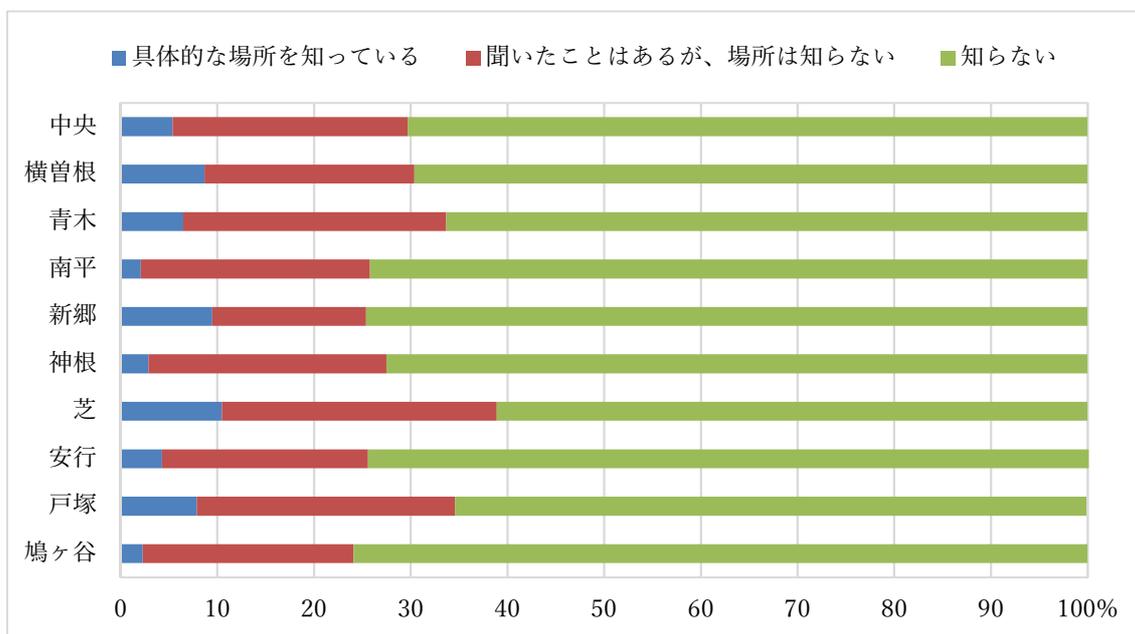
災害時に水を配るための指定給水所については、「知らない」が63.4%と最も多く、次いで「聞いたことはあるが、場所は知らない」(21.7%)となっています。「具体的な場所を知っている」は5.6%と少ない結果になりました。

地域別にみると、横曽根、新郷、芝で「具体的な場所を知っている」と回答した方の割合が高くなっています。

●指定給水所の認知（回答者数 915）



●指定給水所の認知（地域別）



問 1 2 b 災害用マンホールトイレの認知

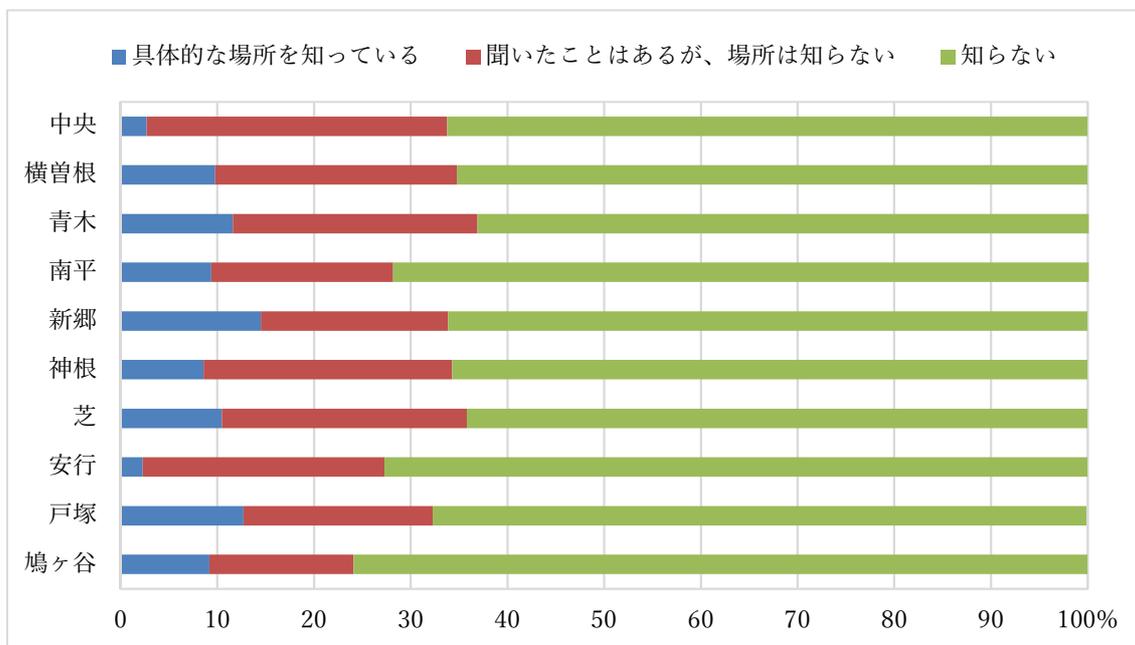
災害用マンホールトイレの設置場所について、「具体的な場所を知っている」は 8.7%と少なく、「聞いたことはあるが、場所は知らない」は 20.5%でした。問 12a の指定給水所と比較すると「具体的な場所を知っている」と回答した方の割合が高い結果になりました。

地域別にみると、青木と新郷と戸塚で「具体的な場所を知っている」と回答した方の割合が高くなっています。

●災害用マンホールトイレの認知（回答者数 915）



●災害用マンホールトイレの認知（地域別）

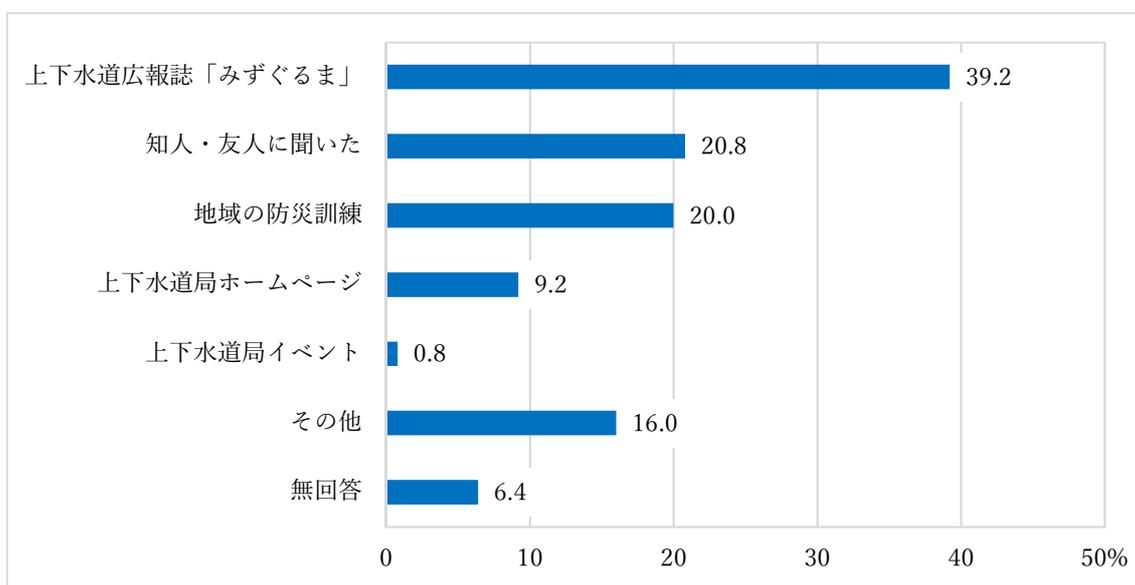


問 1 2 - 1 指定給水所を知った手段（複数回答）

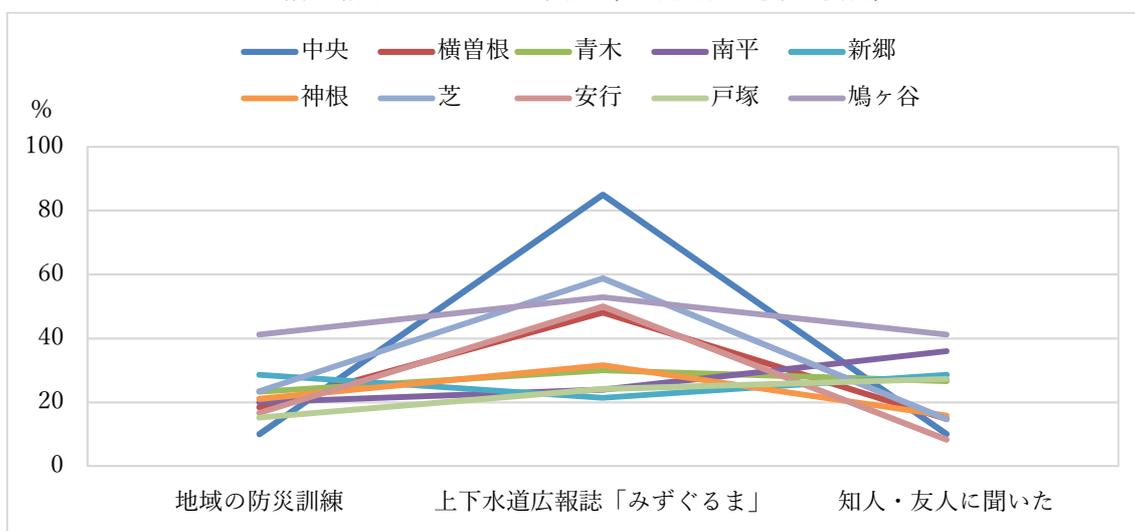
問 12a で指定給水所について、「具体的な場所を知っている」、「聞いたことはあるが、場所は知らない」と回答した方の認知経路については、「上下水道広報誌「みずぐるま」」が 39.2%と最も多くなっています。その他として、テレビ等を通じて給水所自体については認知しているという意見が多く見られました。

地域別にみると、特に中央で「上下水道広報誌「みずぐるま」」で知ったと回答した方の割合が高くなっています。

●指定給水所を知った手段（回答者数 250）



●指定給水所を知った手段（地域別、主要 3 項目）

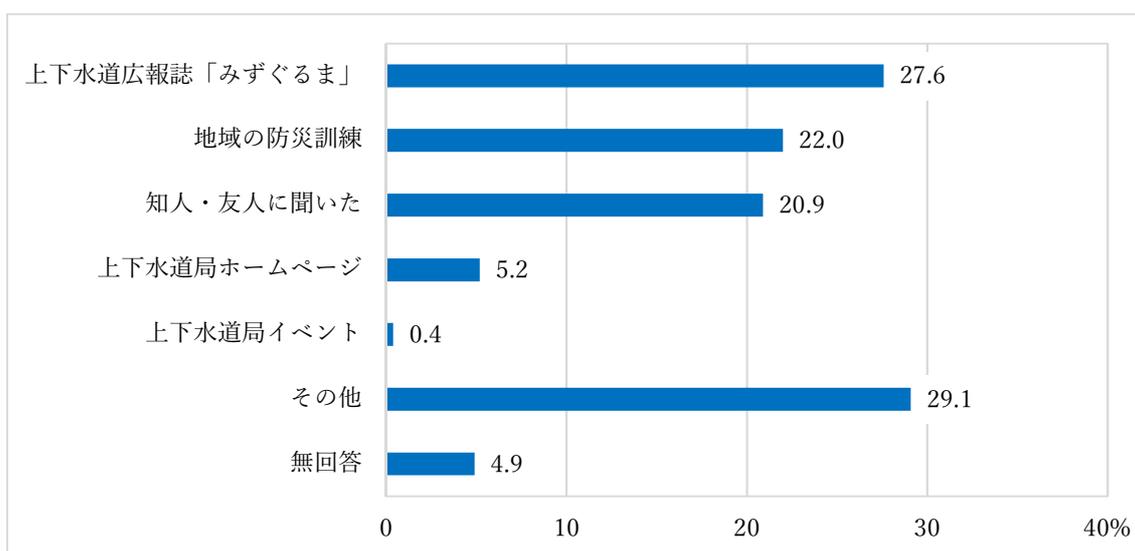


問 1 2 - 2 災害用マンホールトイレを知った手段（複数回答）

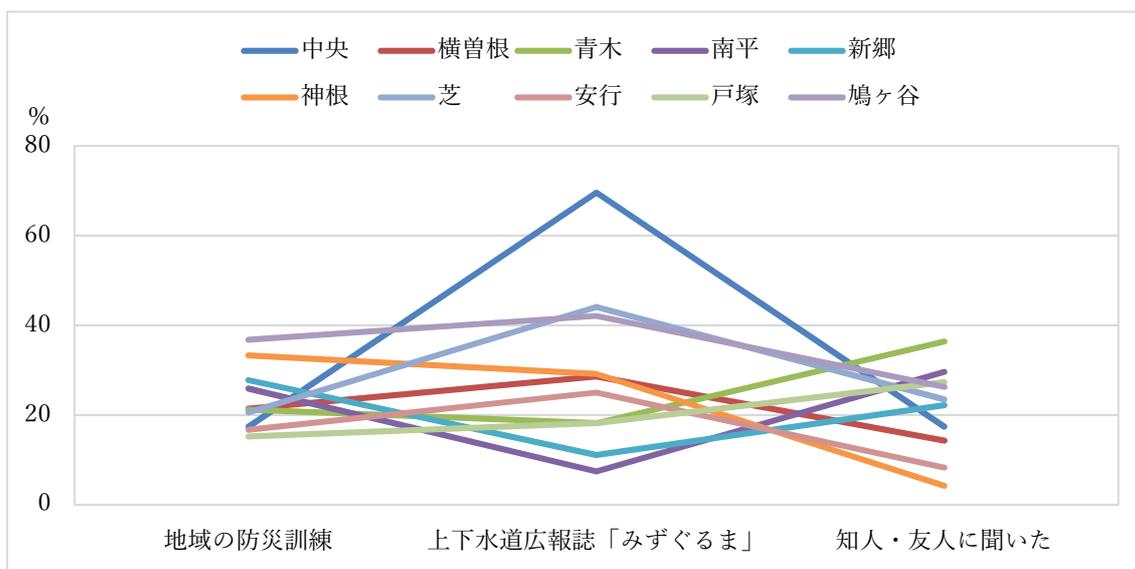
問 12b で災害用マンホールトイレについて、「具体的な場所を知っている」、「聞いたことはあるが、場所は知らない」と回答した方の認知経路については、「上下水道広報誌「みずぐるま」」が 27.6% と最も多くなっています。その他として「散歩中などに見かけたことがある」(31 件)、「テレビで知った」(21 件) などの意見がありました。

地域別にみると、特に中央で「上下水道広報誌「みずぐるま」」で知ったと回答した方の割合が高くなっています。

● 災害用マンホールトイレを知った手段（回答者数 268）



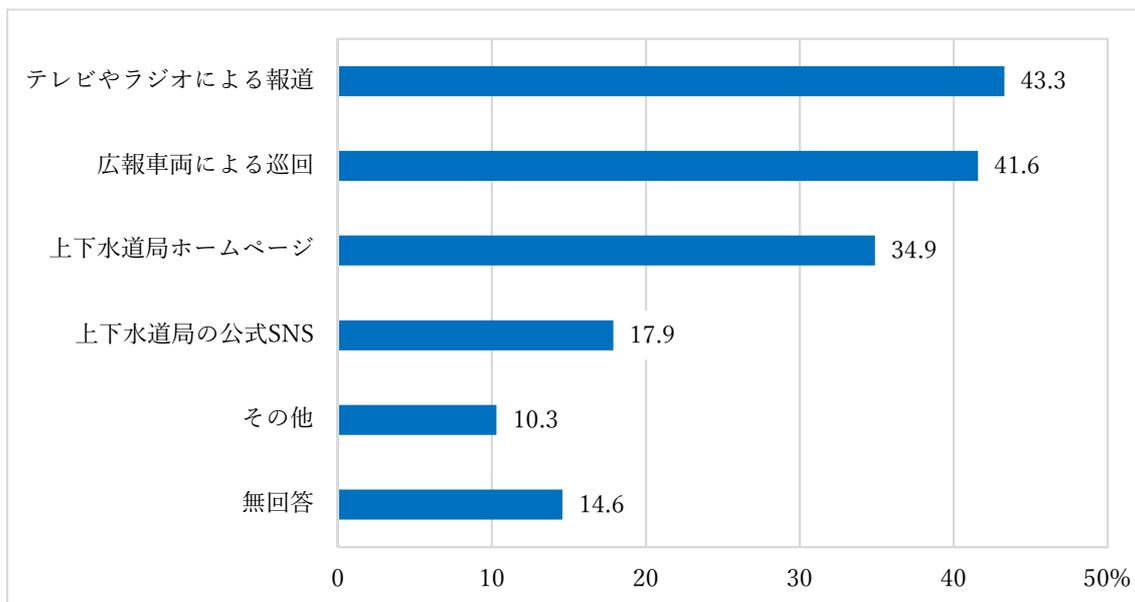
● 災害用マンホールトイレを知った手段（地域別、主要 3 項目）



問 1 3 災害時・非常時の情報収集手段（複数回答）

災害時・非常時に指定給水所や災害用マンホールトイレに関する情報を得るために利用したい手段として、「テレビやラジオによる報道」が43.3%と最も多く、次いで「広報車両による巡回」（41.6%）、「上下水道局ホームページ」（34.9%）となっています。

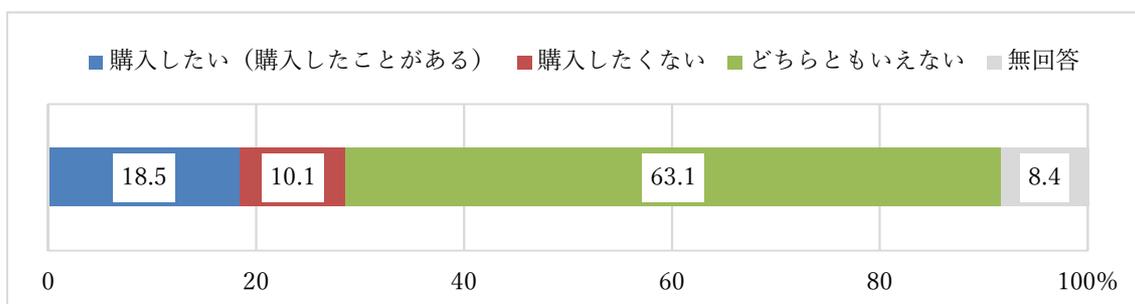
●災害時・非常時の情報収集手段（回答者数 915）



問 1 4 災害用備蓄ボトル水の購入意向

上下水道局が販売する災害用備蓄ボトル水「川口みず太郎」の購入意向は、「購入したい」が18.5%で「購入したくない」を上回っています。

●災害用備蓄ボトル水の購入意向（回答者数 915）

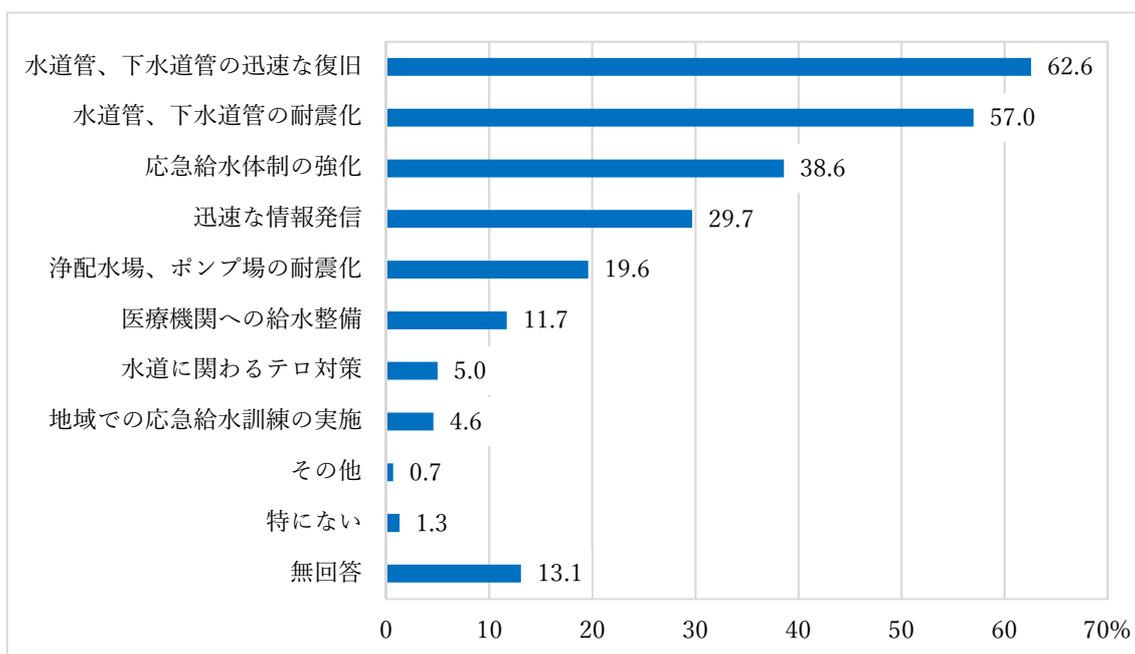


問 1 5 災害時・非常時の対策として上下水道局に望むこと（3つまで）

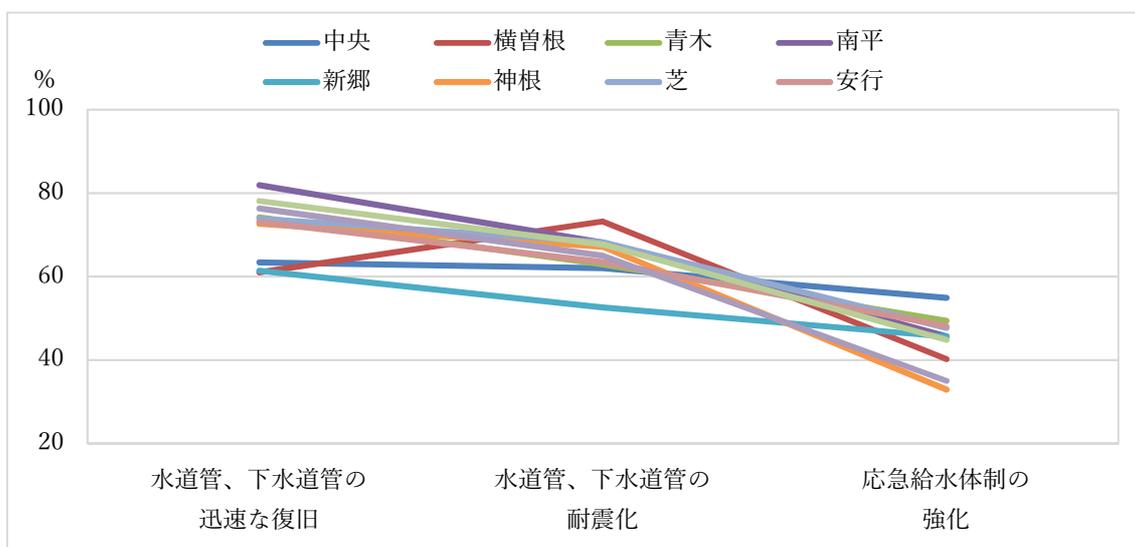
災害時・非常時の対策として上下水道局に望むことは、「水道管、下水道管の迅速な復旧」が62.6%と最も多く、次いで「水道管、下水道管の耐震化」（57.0%）、「応急給水体制の強化」（38.6%）となっています。

地域別にみると、横曽根では「水道管、下水道管の耐震化」が第1に望まれています。

●災害時・非常時の対策として上下水道局に望むこと（回答者数 915）



●災害時・非常時の対策として上下水道局に望むこと（地域別、主要3項目）

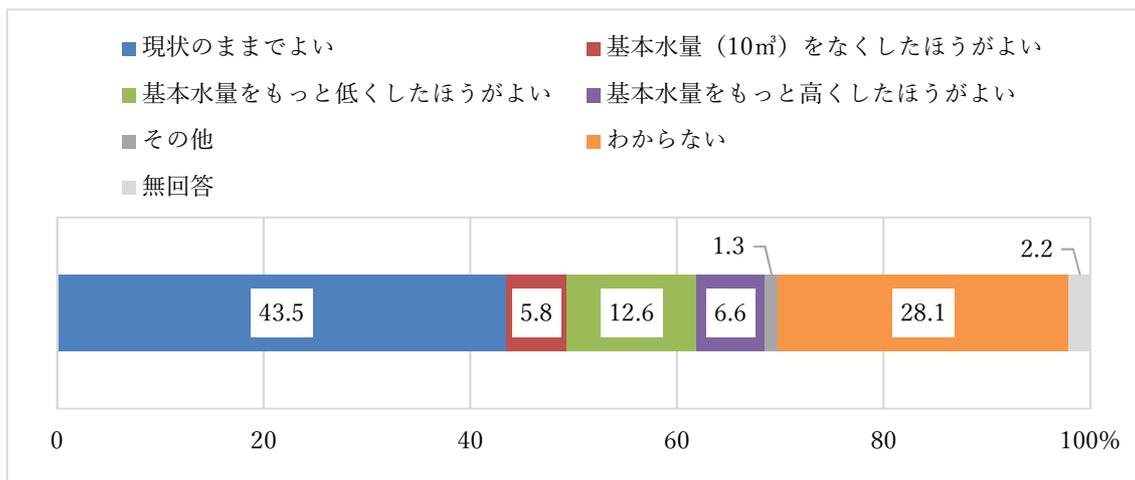


7 水道料金・下水道使用料について

問16 料金制度（基本料金）への見解

基本料金の仕組みについて、「現状のままでよい」が43.5%と最も多く、次いで「わからない」（28.1%）、「基本水量をもっと低くしたほうがよい」（12.6%）となっています。

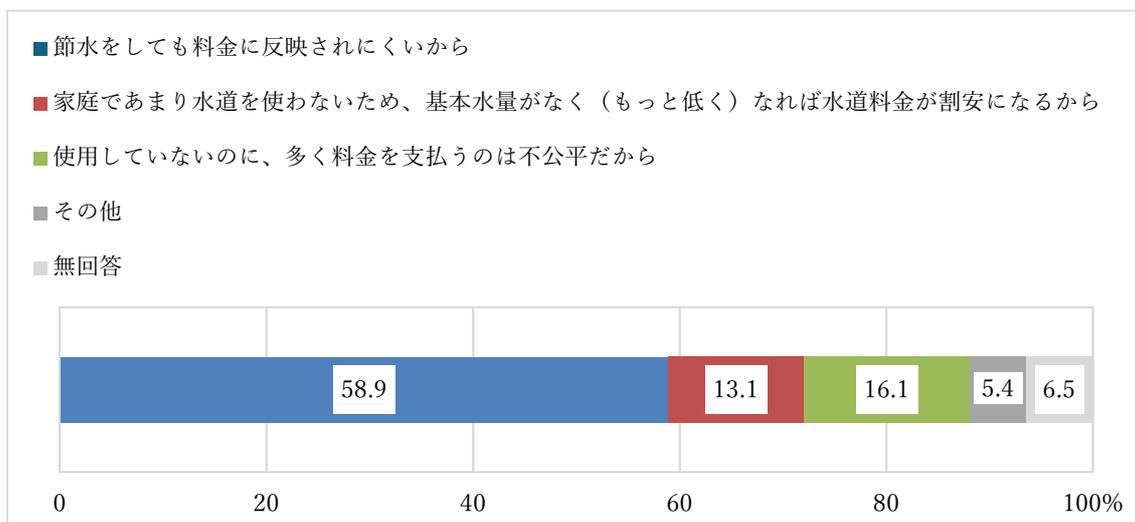
●料金制度（基本料金）への見解（回答者数 915）



問16-1 基本水量をなくす、もっと低くすると回答した理由

問16で基本水量を「なくしたほうがよい」、「もっと低くしたほうがよい」と回答した方の理由は、「節水をしていても料金に反映されにくいから」が58.9%と最も多くなっています。

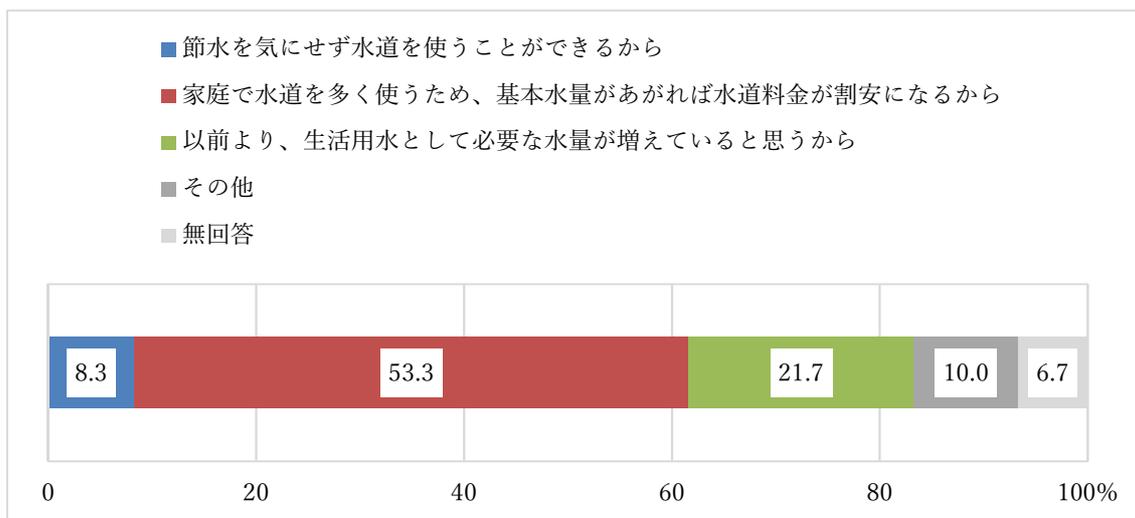
●基本水量をなくす、もっと低くすると回答した理由（回答者数 168）



問16-2 基本水量をもっと高くすると回答した理由

問16で基本水量を「もっと高くしたほうがよい」と回答した方の理由は、「家庭で水道を多く使うため、基本水量があがれば水道料金が割安になるから」が53.3%と最も多くなっています。

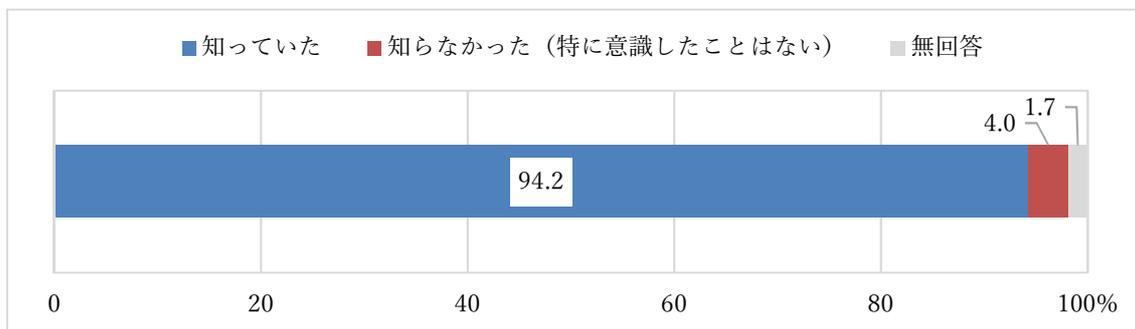
●基本水量をもっと高くすると回答した理由（回答者数60）



問17 水道料金と下水道使用料を2ヶ月分まとめて支払っていることの認知

水道料金と下水道使用料を2ヶ月分まとめて支払っていることを「知っていた」と回答した方の割合は94.2%と、9割以上の方が知っているという結果になりました。

●水道料金と下水道使用料を2ヶ月分まとめて支払っていることの認知（回答者数915）

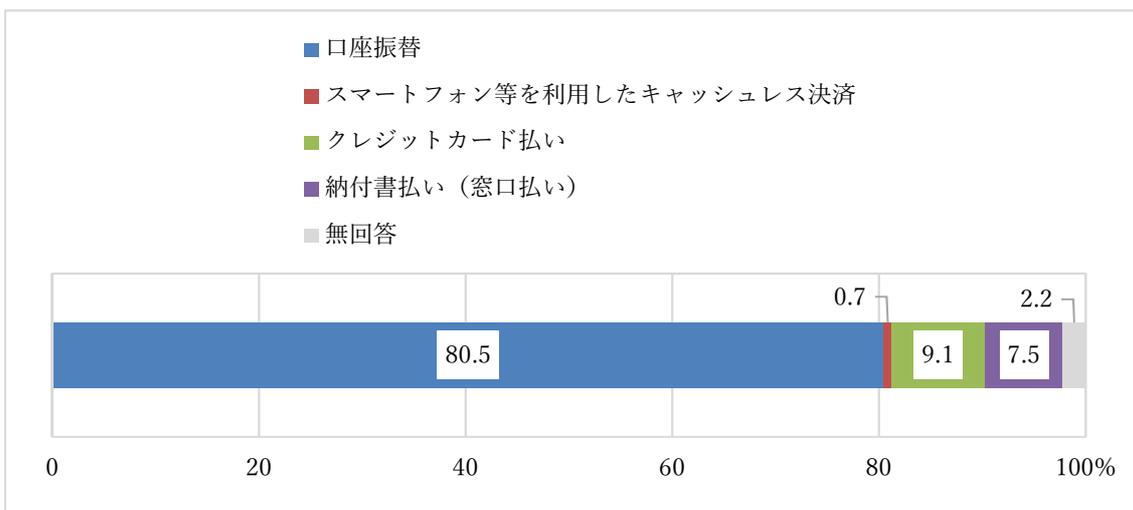


問 1 8 現在の水道料金・下水道使用料の支払い方法

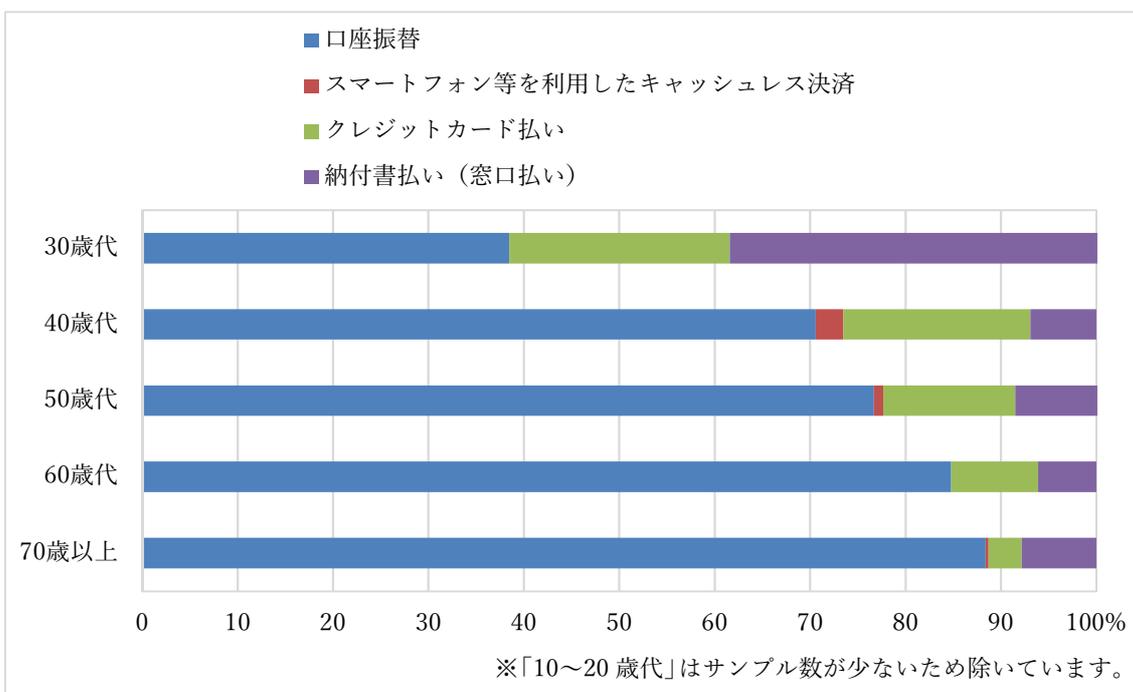
現在の水道料金・下水道使用料の支払い方法は「口座振替」が 80.5%と最も多くなっています。

年齢別にみると、年齢が上がるにつれて、「口座振替」と回答した方の割合が増え、「クレジットカード払い」と回答した方の割合が減る傾向がみられます。

●現在の水道料金・下水道使用料の支払い方法（回答者数 915）



●現在の水道料金・下水道使用料の支払い方法（年齢別）

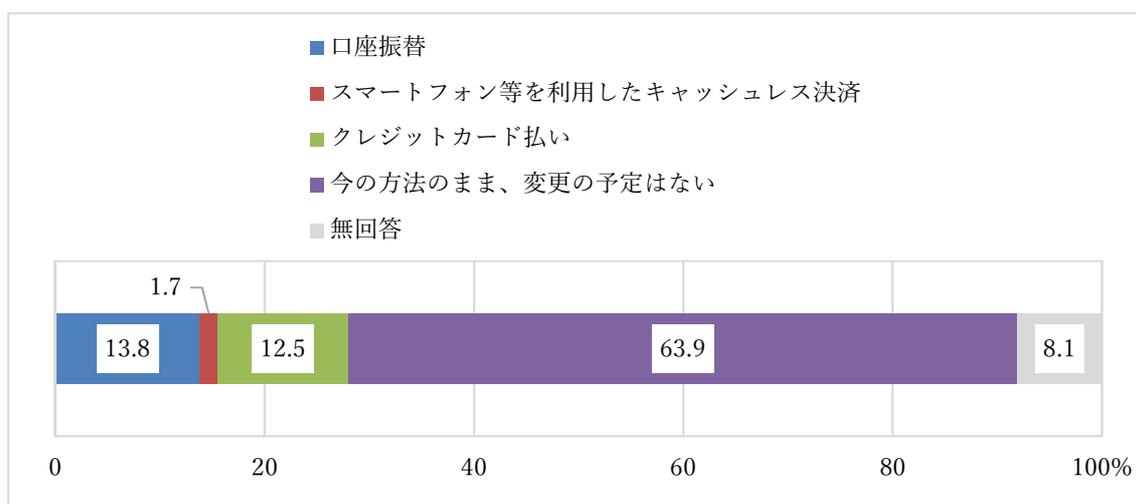


問 1 9 今後希望する水道料金・下水道使用料の支払い方法

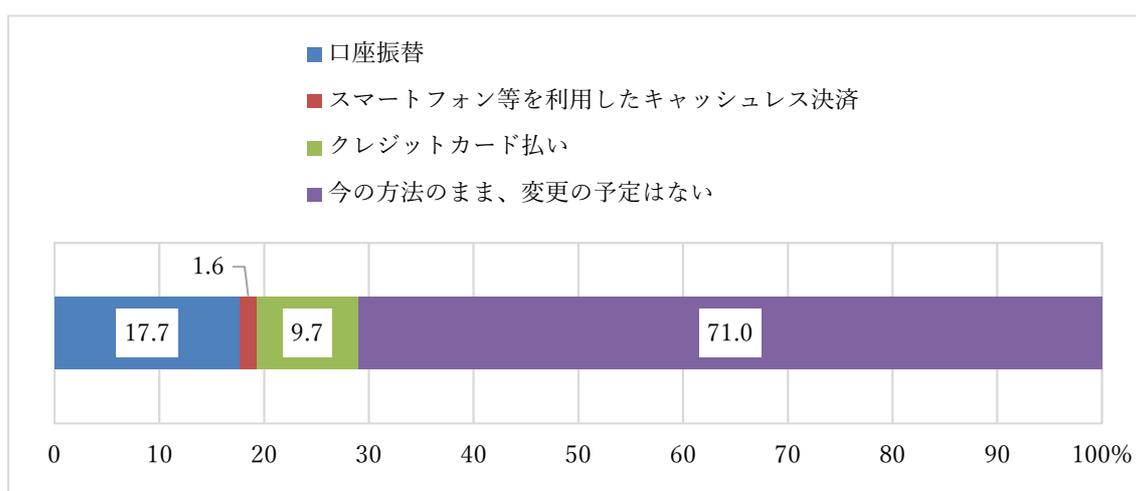
今後の水道料金・下水道使用料の支払い方法は、「今の方法のまま、変更の予定はない」が63.9%と最も多くなっています。

現在の支払い方法が納付書払い（窓口払い）の方の希望する支払い方法は、「今の方法のまま、変更の予定はない」（71.0%）が最も多く、次いで「口座振替」（17.7%）となっています。

●今後希望する水道料金・下水道使用料の支払い方法（回答者数 915）



●今後希望する水道料金・下水道使用料の支払い方法 （現在の支払い方法：納付書払い（窓口払い））（回答者数 62）

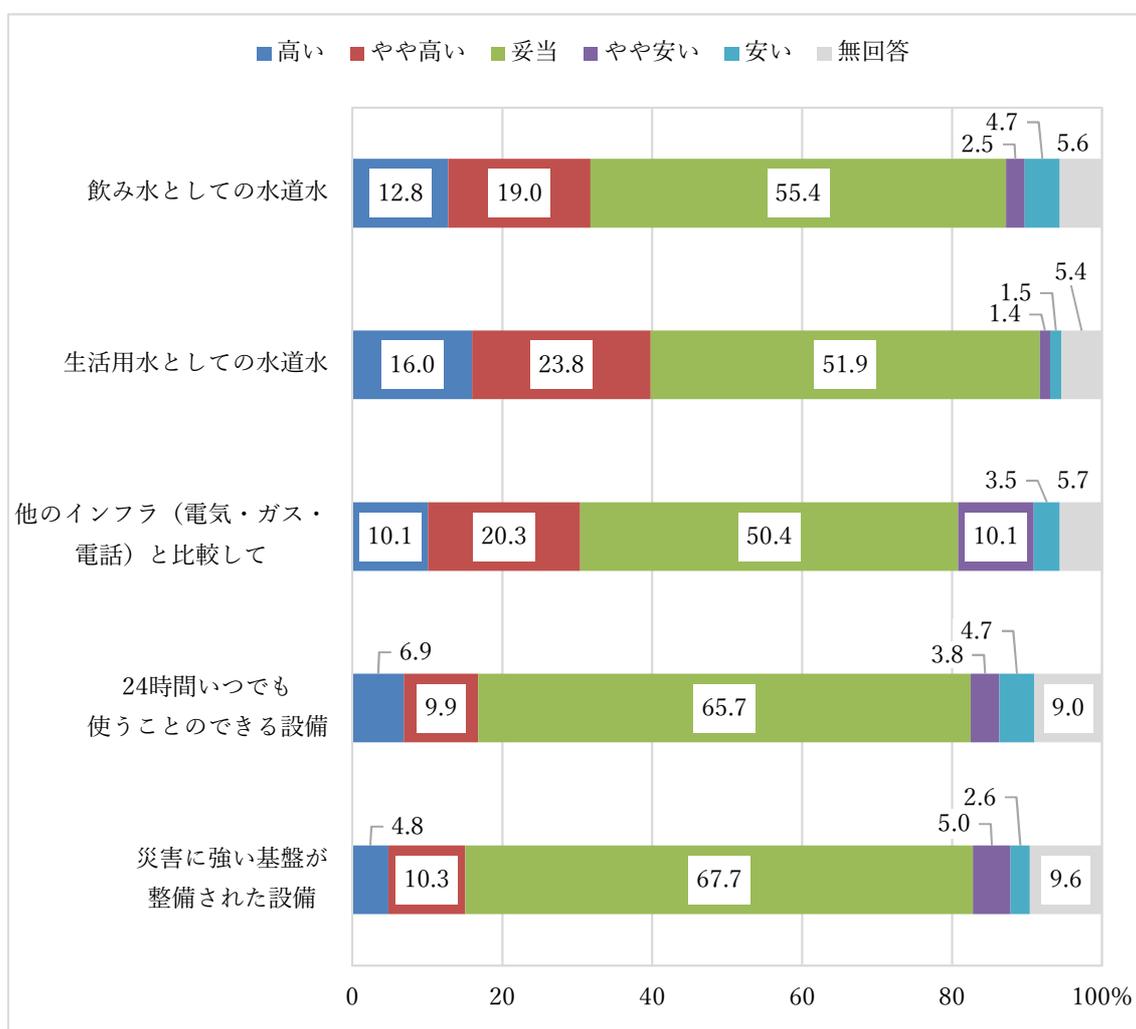


問20 水道料金のイメージ（それぞれ1つ）

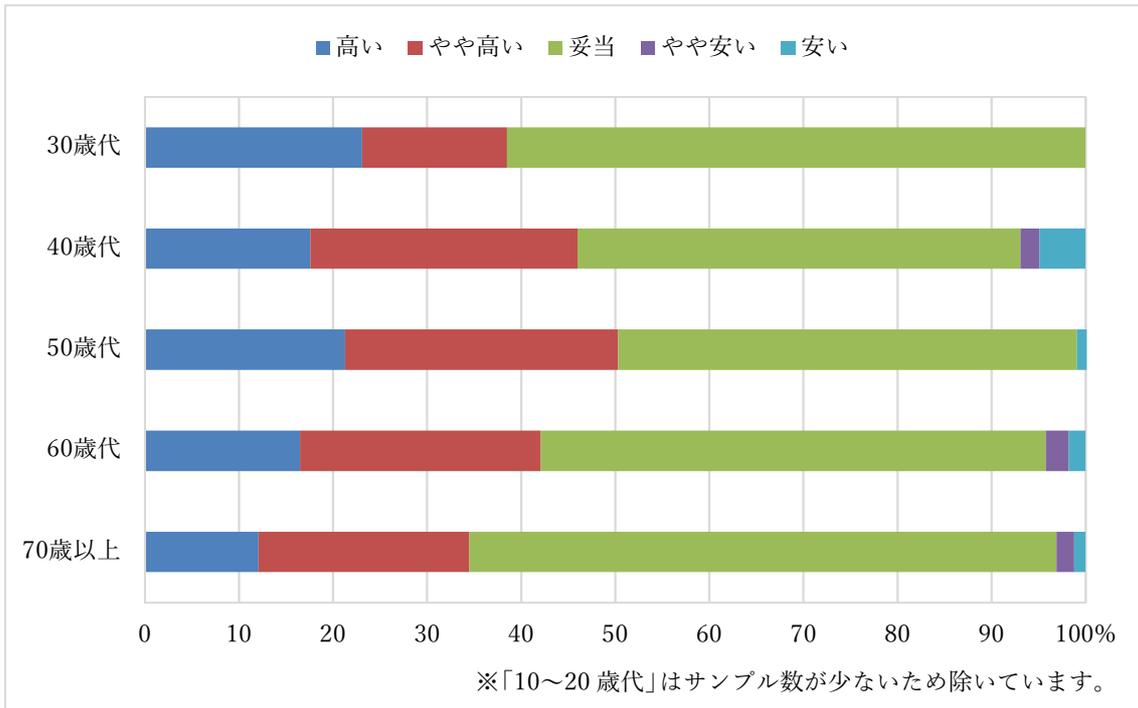
水道料金のイメージは、どの項目でも「妥当」と回答した方の割合が最も高くなっています。特に、24時間いつでも使うことのできる設備と災害に強い基盤が整備された設備で「妥当」と回答した方の割合は6割を超えています。

生活用水としての水道水が高いと感じている（「高い」+「やや高い」）方の割合は39.8%と、他の項目と比較して高く、年齢別では、50歳代で高いと感じている方の割合が50%を超えており、30歳代では「安い」、「やや安い」という回答がありませんでした。

●水道料金のイメージ（回答者数 915）



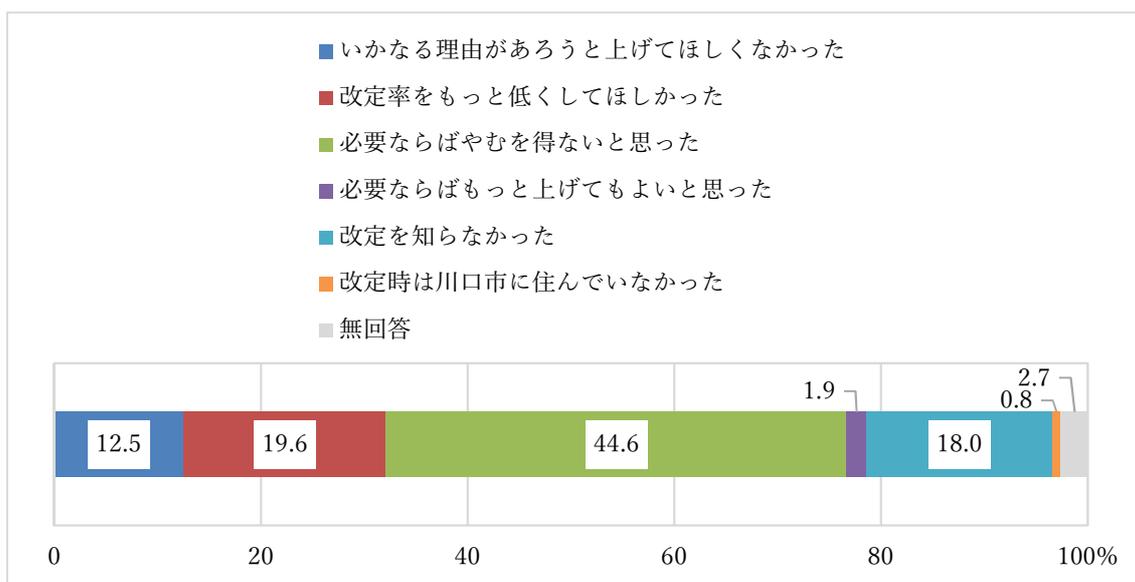
●生活用水としての水道水（年齢別）



問 2 1 令和 3 年 1 月の水道料金改定で感じたこと

令和 3 年 1 月におよそ 20 年振りに水道料金を 25.01% 改定したことについて当時感じたことは、「必要ならばやむを得ないと思った」が 44.6% で最も多く、次いで「改定率をもっと低くしてほしかった」(19.6%)、「改定を知らなかった」(18.0%) となっています。

● 令和 3 年 1 月の水道料金改定で感じたこと (回答者数 915)



問 2 1 - 1 料金改定後の水の使用量

問 21 で「いかなる理由があろうと上げてほしくなかった」、「改定率をもっと低くしてほしかった」、「必要ならばやむを得ないと思った」、「必要ならばもっと上げてよいと思った」と回答した方の、料金改定後の水の使用量は「変わらない」が 31.5% と最も多くなっています。

● 料金改定後の水の使用量 (回答者数 718)

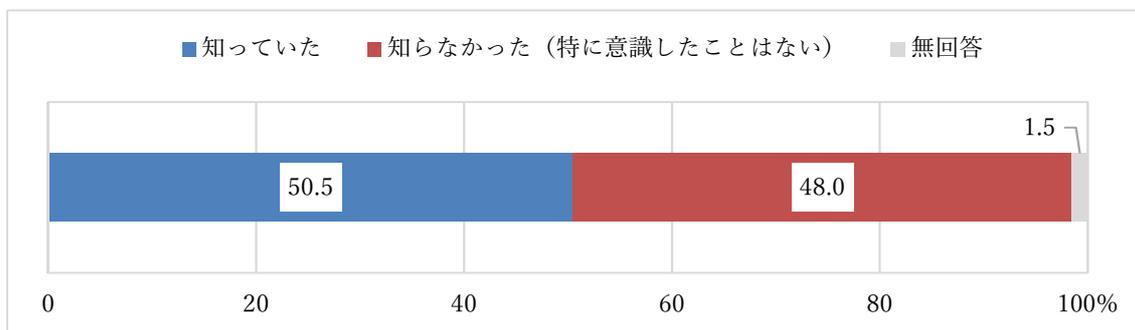


8 上下水道事業について

問2 2 水道事業が独立採算制であることの認知

水道事業は税金ではなく、水道料金を主な財源として運営されていること（独立採算制であること）を「知っていた」と回答した方の割合は50.5%、「知らなかった（特に意識したことはない）」と回答した方の割合は48.0%と、ほぼ半々の結果になりました。

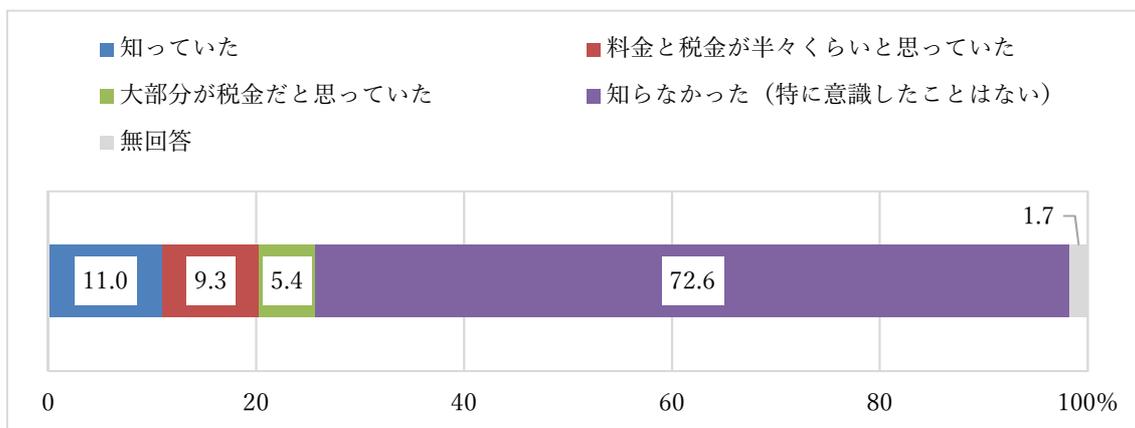
●水道事業が独立採算制であることの認知（回答者数 915）



問2 3 下水道使用料の不足分を公費でまかなっていることの認知

下水道事業のうち、雨水処理の経費は公費（税金）でまかない、汚水処理の経費は排出した汚水の量に応じて下水道使用料でまかなうという原則がありますが、下水道使用料で足りない分を公費（税金）でまかなっていることについて、「知らなかった（特に意識したことはない）」と回答した方の割合が72.6%と最も高くなっています。

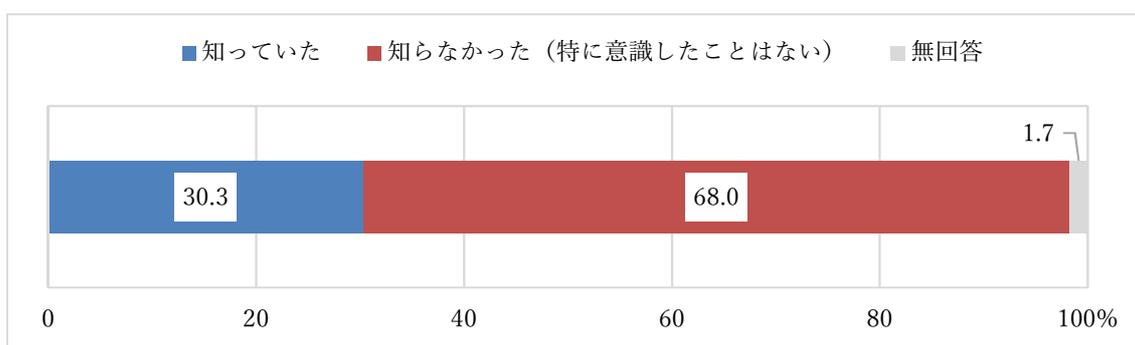
●下水道使用料の不足分を公費でまかなっていることの認知（回答者数 915）



問 2 4 水道・下水道施設の老朽化状況の認知

水道や下水道の施設は老朽化が進んでおり、市内では令和 4 年度末時点で、布設から 4、50 年を経過し、法定耐用年数を超えた水道管が全体の 25.2%、下水道管が 20.0%にもなります。これだけの施設が老朽化していることについて、「知っていた」と回答した方の割合は 30.3%、「知らなかった（特に意識したことはない）」と回答した方の割合は 68.0%と、知らなかった（特に意識したことはない）方の方が多い結果になりました。

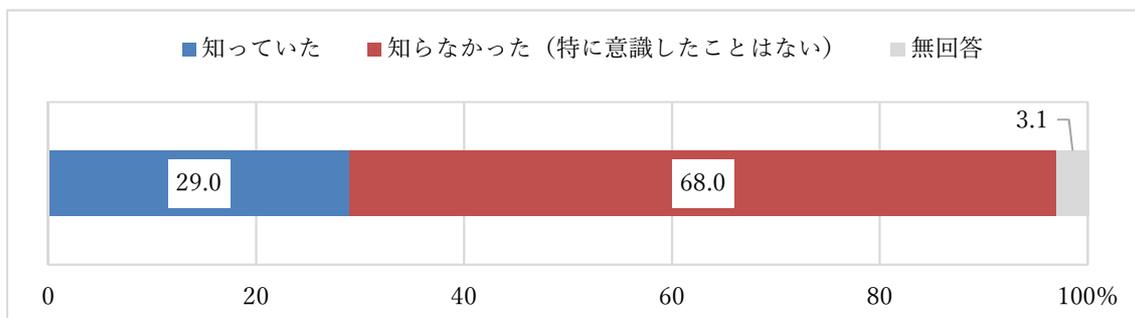
●水道・下水道施設の老朽化状況の認知（回答者数 915）



問 2 5 計画に基づき更新工事を進めていることの認知

上下水道局では、施設更新基本計画や下水道ストックマネジメント計画を策定し、老朽化した施設の中でも損傷の激しい施設から重点的に更新を行うなど計画的・効率的な改善に努めています。施設の更新には莫大な費用がかかるため、このような計画に基づき更新工事を進めていることについて、「知っていた」と回答した方の割合は 29.0%、「知らなかった（特に意識したことはない）」と回答した方の割合は 68.0%と、知らなかった（特に意識したことはない）方の方が多い結果になりました。

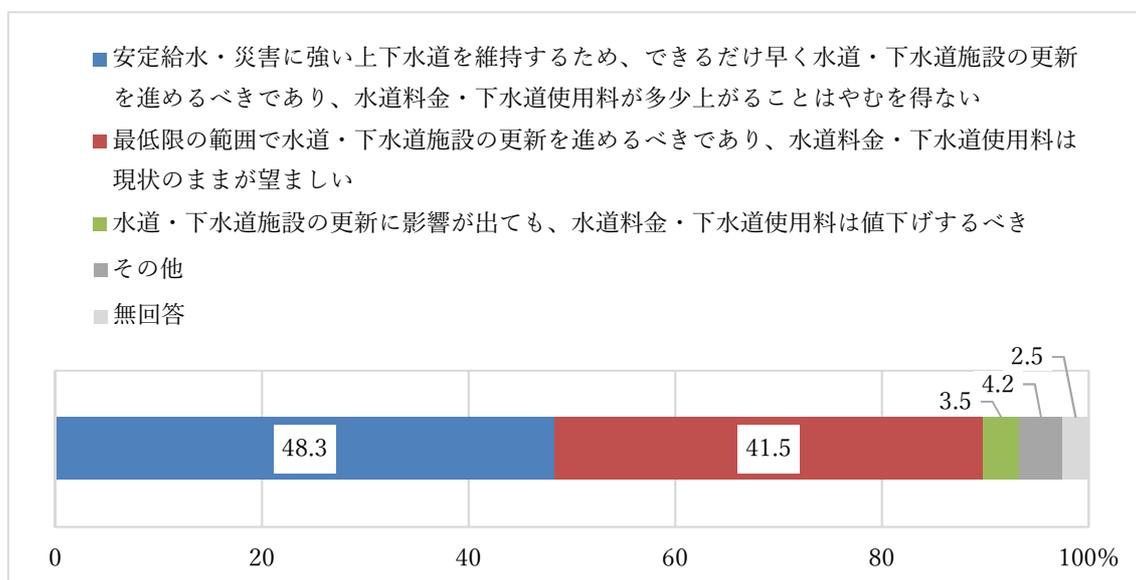
●計画に基づき更新工事を進めていることの認知（回答者数 915）



問 2 6 水道・下水道施設の更新と水道料金・下水道使用料への見解

上下水道局では、経営の合理化や効率化を図るなどの経営努力を行っていますが、水道管や浄配水場などの水道施設のほか、下水道の管きょやポンプ場の老朽化が進行しその更新費用は年々増加していきます。水道・下水道施設の更新と水道料金・下水道使用料についての考えとして、「安定給水・災害に強い上下水道を維持するため、できるだけ早く水道・下水道施設の更新を進めるべきであり、水道料金・下水道使用料が多少上がることはやむを得ない」が48.3%と最も多く、次いで「最低限の範囲で水道・下水道施設の更新を進めるべきであり、水道料金・下水道使用料は現状のままが望ましい」(41.5%)となっています。

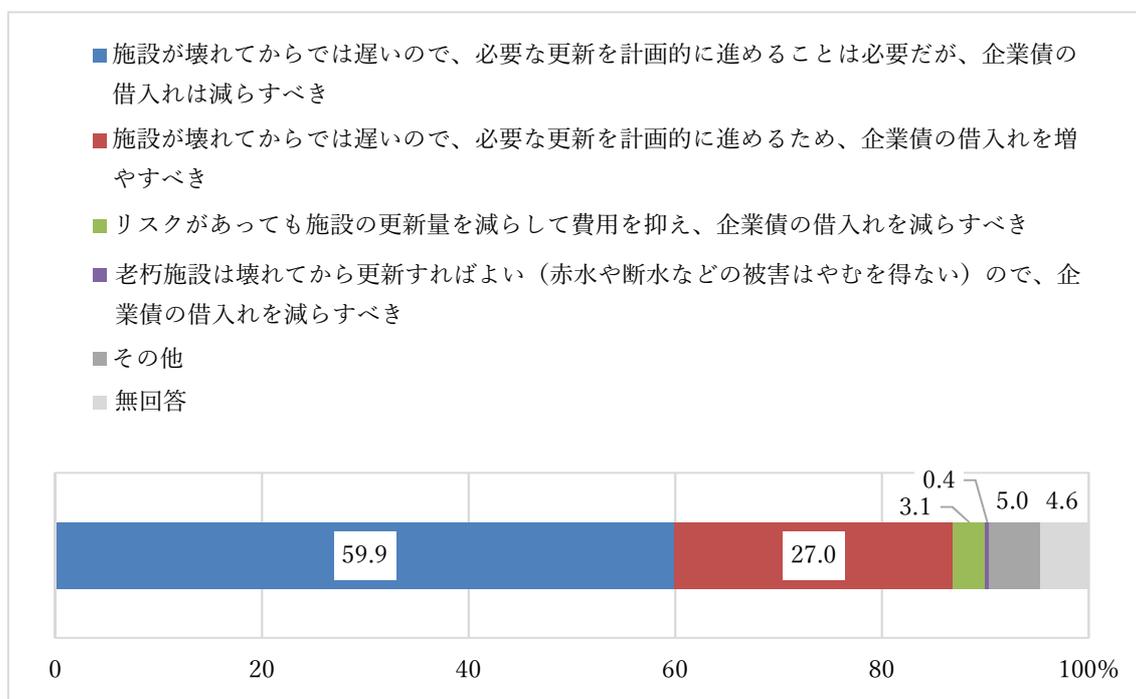
●水道・下水道施設の更新と水道料金・下水道使用料への見解（回答者数 915）



問 2 7 水道・下水道施設更新に必要な財源の確保への見解

水道・下水道施設更新の主な財源には、水道料金・下水道使用料のほか、企業債（借金）があります。現在、上下水道局では、将来の世代の負担を少しでも減らすため、新規企業債の借入額は返済額を上限としています。その結果、企業債の残高は徐々に減少していますが、更新費用が増加する近年では、その財源不足が大きな課題となっています。財源の確保についての考えとして、「施設が壊れてからでは遅いので、必要な更新を計画的に進めることは必要だが、企業債の借入れは減らすべき」が59.9%と最も多く、次いで「施設が壊れてからでは遅いので、必要な更新を計画的に進めるため、企業債の借入れを増やすべき」(27.0%)となっています。

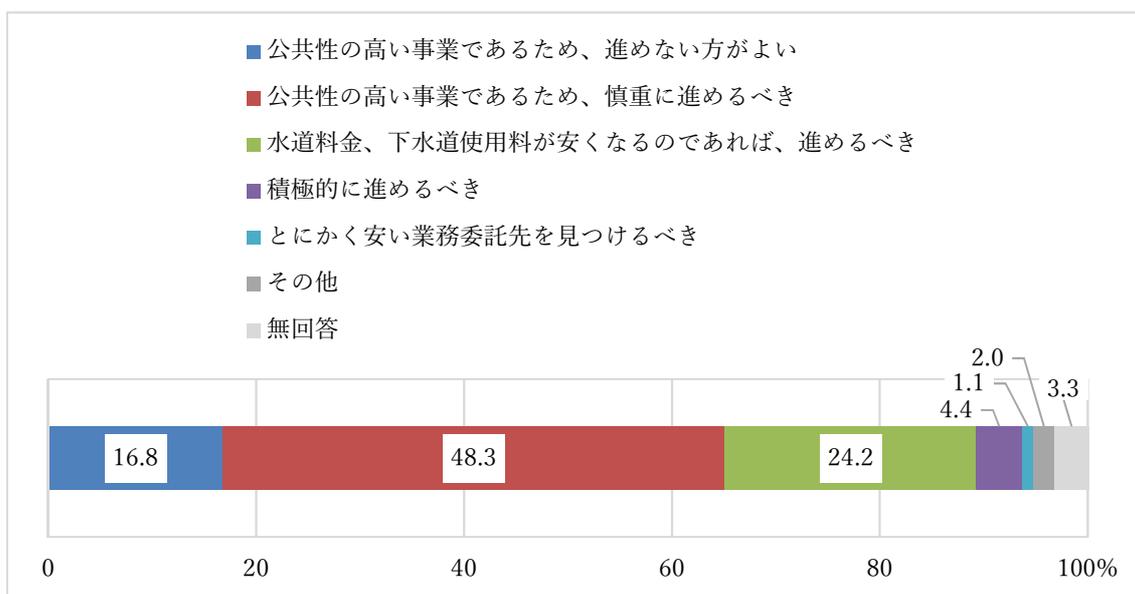
●水道・下水道施設更新に必要な財源の確保への見解（回答者数 915）



問 2 8 民間の活力を利用した経営効率化への見解

上下水道事業について、可能なものは民間に委託したり、施設を管理させたりするなど、民間の活力を利用して経営の効率化を進める動きについては、「公共性の高い事業であるため、慎重に進めるべき」が48.3%と最も多く、次いで「水道料金、下水道使用料が安くなるのであれば、進めるべき」(24.2%)となっています。

●民間の活力を利用した経営効率化への見解（回答者数 915）

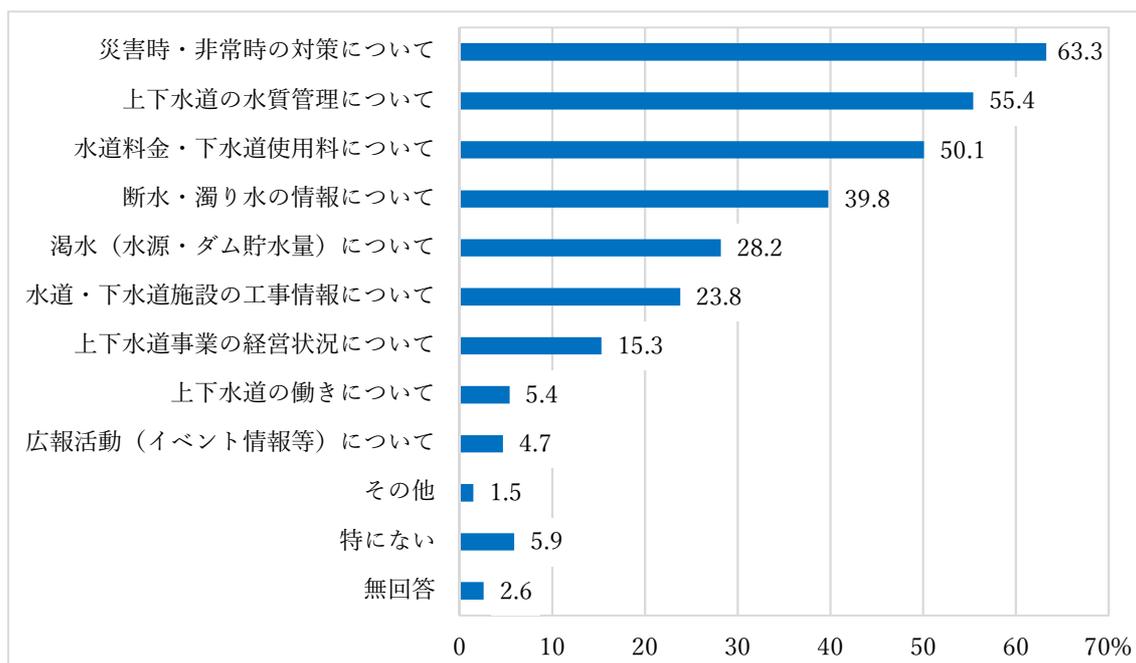


問29 上下水道事業における関心事項（複数回答）

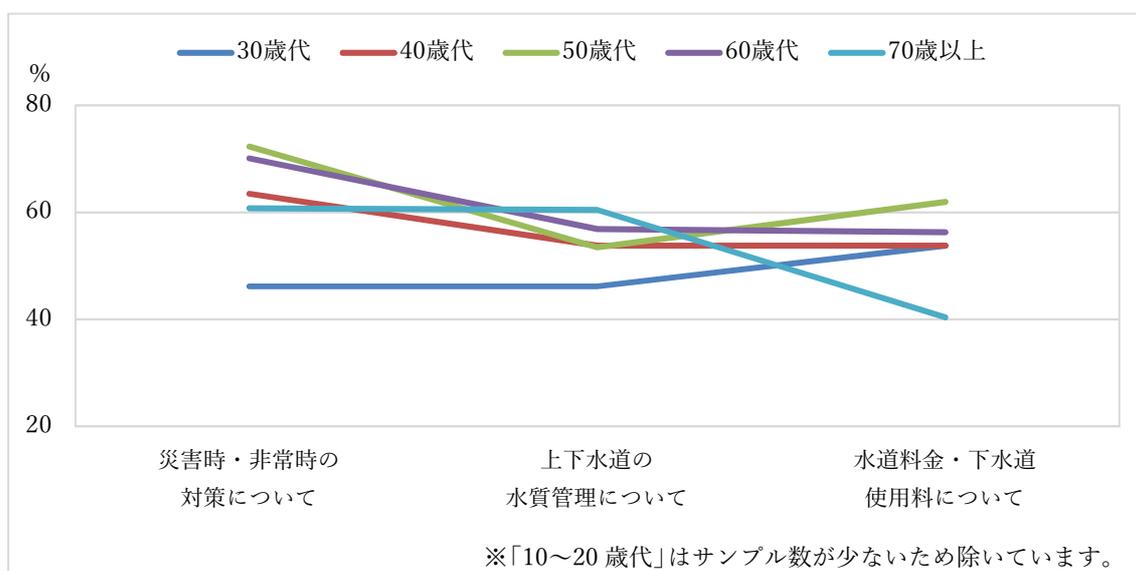
上下水道事業について関心のあることは、「災害時・非常時の対策について」が63.3%と最も多く、次いで「上下水道の水質管理について」（55.4%）となっています。

年齢別にみると、70歳以上は「上下水道の水質管理について」は関心がやや高い一方で、「水道料金・下水道使用料について」は関心が低い傾向がみられます。

●上下水道事業における関心事項（回答者数 915）



●上下水道事業における関心事項（年齢別、主要3項目）



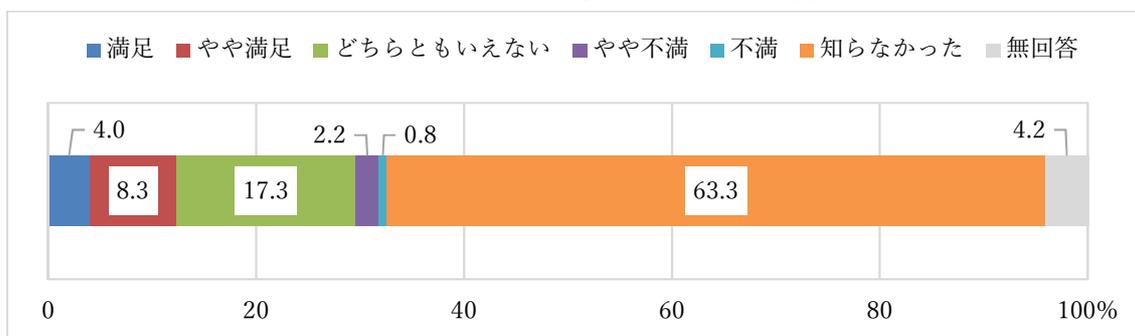
9 上下水道局の取組みについて

問30 上下水道局ホームページでの情報発信の認知と満足度

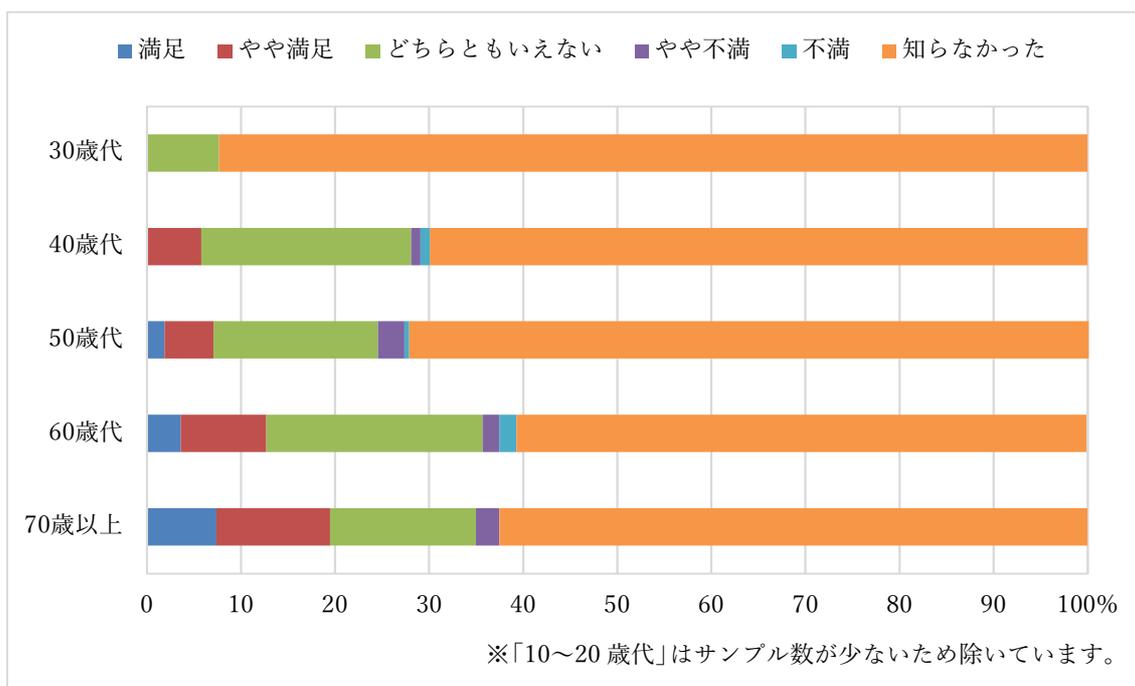
上下水道局のホームページ上で、水質検査結果や上下水道工事情報など上下水道局の取組みについて情報発信していることについて、「知らなかった」と回答した方の割合が63.3%と最も多くなっています。満足だと感じている（「満足」+「やや満足」）方は12.3%、不満だと感じている（「不満」+「やや不満」）方は3.0%となりました。

年齢別にみると、年齢が上がるにつれて「満足」、「やや満足」と感じる方の割合が増える傾向がみられます。

●上下水道局ホームページでの情報発信の認知と満足度（回答者数 915）



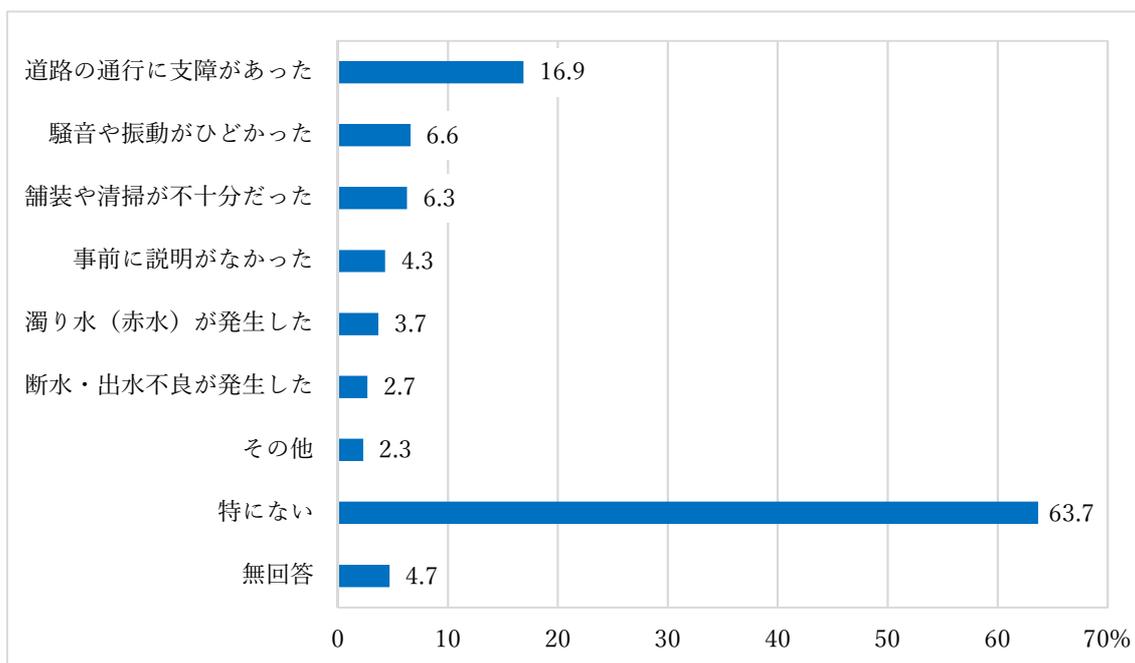
●上下水道局ホームページでの情報発信の認知と満足度（年齢別）



問3 1 上下水道局の工事で不満に思ったこと（複数回答）

上下水道局の工事などで不満に思ったことは、「特にない」が63.7%と最も多く、次いで「道路の通行に支障があった」（16.9%）となっています。その他として「同じ場所を何度も工事していることがあるため、計画的に行って欲しい」（4件）、「連絡してから工事まで時間がかかる」（2件）などの意見がありました。

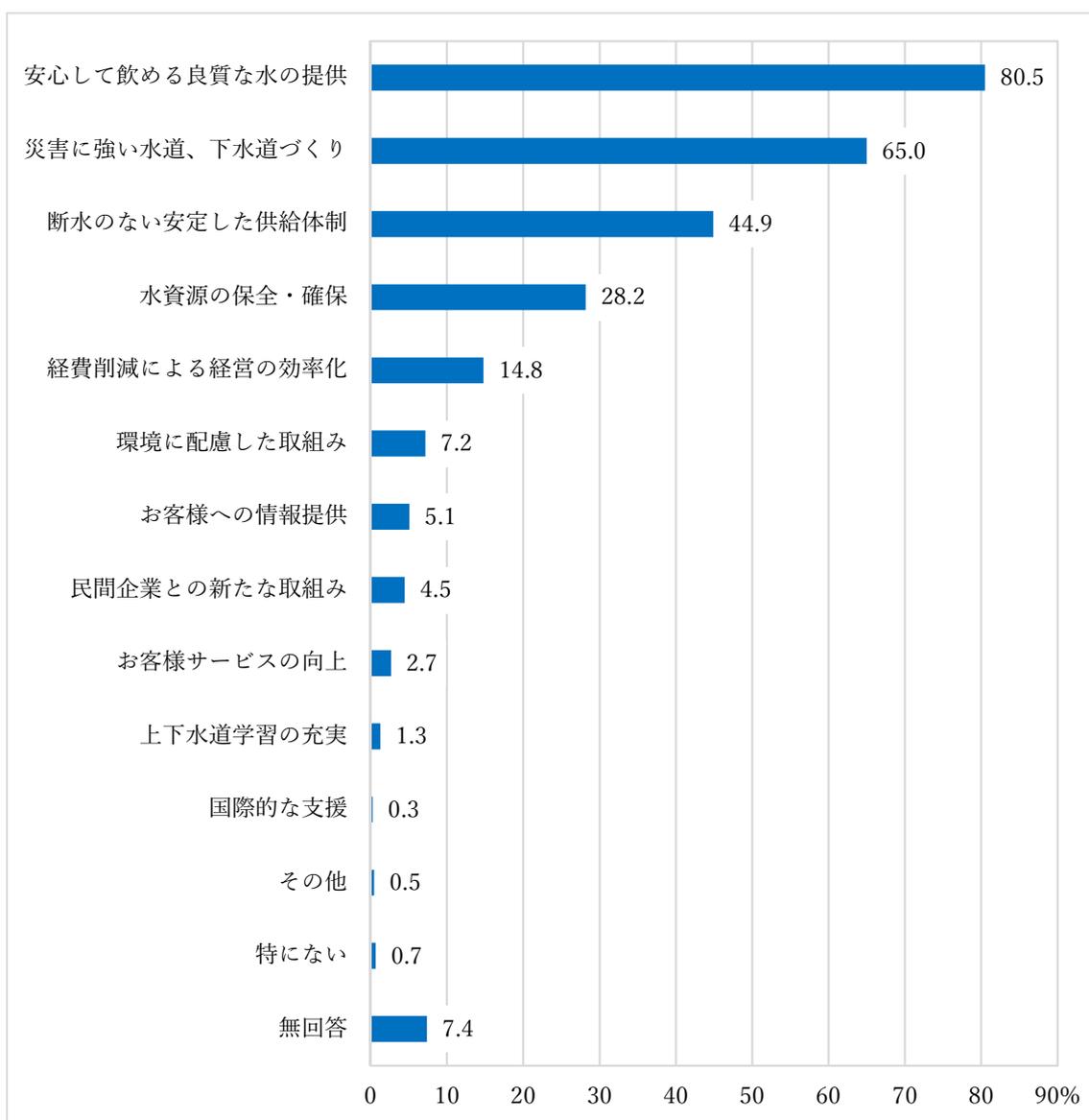
●上下水道局の工事で不満に思ったこと（回答者数 915）



問3 2 上下水道局の取組みにおいて重視すべきこと（3つまで）

今後の上下水道局の取組みにおいて、重視すべきと考えることは、「安心して飲める良質な水の提供」が80.5%と最も多く、次いで「災害に強い水道、下水道づくり」(65.0%)、「断水のない安定した供給体制」(44.9%)となっています。

●上下水道局の取組みにおいて重視すべきこと（回答者数 915）

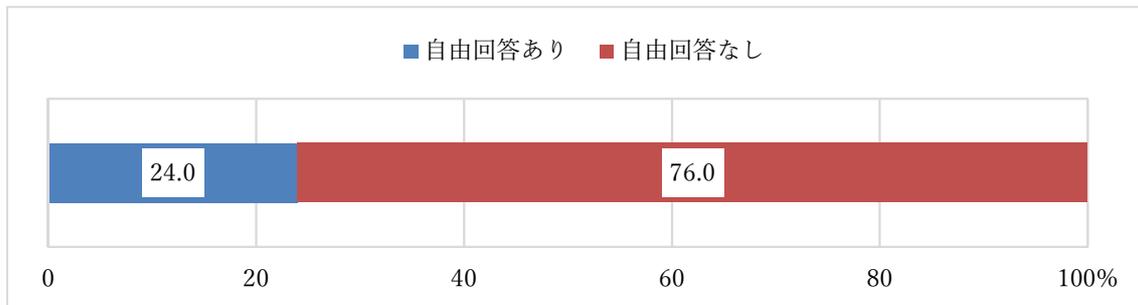


10 自由記入欄

問33 上下水道局へのご意見・ご要望

上下水道局へご意見・ご要望として、220人の方から自由回答がありました。分野別では「安全・安心な水の提供について」(53件)が最も多く、次いで「水道料金・下水道使用料について」(39件)、「広報活動・情報発信について」(26件)、「経営の改善について」(26件)となっています。(次頁表)なお、1人の回答が複数の分野の内容を含む場合、それぞれの分野の件数として集計しているため、分野別件数の合計が回答者数よりも多くなっています。

●上下水道局へのご意見・ご要望 (回答者数 915)



●上下水道局へのご意見・ご要望（分野別）

（→ ）の内容は上下水道局で補足した内容です。

	件数	内容（抜粋）
安全・安心な水の提供について	53	<ul style="list-style-type: none"> ・いつも安全・安心な水の提供をありがとうございます。 ・蛇口をひねるときれいで安全な水が出てくることはありがたい事だと思います。 ・川口市の水道水はきれいで、断水も少なく、安心して利用しています。 ・水道水をおいしく飲んでいきます。これからも安全・安心な水の提供を希望します。 ・安全な水が飲めるように、水質の維持向上を希望します。 ・埼玉県は水道水の塩素濃度が高いと聞いたことがあります。 ・毎日使用するものなので、飲み水としての安全性が1番心配です。 ・川口市の水道水の品質はとても良いと思います。 <p style="text-align: right;">など</p>
水道料金・下水道使用料について	39	<ul style="list-style-type: none"> ・生活に必須な水道水の料金の値上げには反対です。 ・川口市は他の市町村と比べて水道料金が高いと感じます。 ・基本料金が高すぎるため、使用した分だけ支払いたい。 ・現在の水道管・下水道管などの老朽化を踏まえると、水道料金・下水道使用料の値上げは仕方ないと思います。 ・水道料金を値上げしてでも、世界一安全・安心な水道水を維持していくべき。 ・財源不足に対しては、企業債の借入れではなく値上げで対応すべき。 <p style="text-align: right;">など</p>

	件数	内容（抜粋）
広報活動・情報 発信について	26	<ul style="list-style-type: none"> ・簡単ですぐ手に入る情報発信を実施してほしい。(LINEの利用など) ・上下水道局の活動内容、経営について、水質について、施設の老朽化についてなど積極的に情報発信してほしい。 ・パソコンやスマートフォンがなくホームページを見ることができない。広報かわぐちやみずぐるま、リーフレットでの情報発信をお願いしたい。 ・これからは上下水道広報誌「みずぐるま」をしっかり読んでいきたいです。 <p style="text-align: right;">など</p>
経営の改善に ついて	26	<ul style="list-style-type: none"> ・公共性が高い事業であるため、民営化には反対です。 ・水道事業は国、地方自治体で運営すべき責任のある事業だと思います。 ・無駄をなくし、効率のよい水道事業の経営を希望します。 ・計画の見直しも柔軟に行ってほしい。 ・施設の更新費用はなるべく税金でまかなうようにしてほしい。 <p style="text-align: right;">など</p>
水道管・ 下水道管の更新 について	18	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の老朽化（耐用年数）について、もっと情報を発信してほしい。 ・道路から水があふれている箇所を見かけます。水道管の劣化かと思われます。(→漏水が疑われる場合は、上水道維持課までご連絡ください。) ・私道内給水管の布設替えに併せてステンレス化する工事について、費用や日数が知りたい。 ・自宅付近の水道管の取替工事について、今後の計画を教えてください。 <p style="text-align: right;">など</p>

	件数	内容（抜粋）
水道・ 下水道工事に ついて	17	<ul style="list-style-type: none"> ・工事の後、排水溝から悪臭がするようになったため、早急に対応してほしい。 ・何度も道路を掘り返しているように感じるため、計画的に行ってほしい。 ・川口市の公共工事はきちんと対応してくれるため、ありがたいと感じています。 ・炎天下で工事をする作業員の方の健康管理にも重点を置いてほしい。 <p style="text-align: right;">など</p>
上下水道 に対する 意識について	15	<ul style="list-style-type: none"> ・上下水道について、日ごろあまり意識していませんでした。 ・これからは上下水道について、もっと関心を持ちたいと思います。 ・日ごろ上下水道には関心がありました。日々感謝の気持ちを持って、水を使用しています。 <p style="text-align: right;">など</p>
アンケートに ついて	13	<ul style="list-style-type: none"> ・今回のアンケートは勉強になりました。 ・アンケートを取ってくれるということが、市民の声を気にかけてくれているのだと感じます。 ・長文で分かりづらく、非効率的なアンケートはやめてほしい。 ・もっと読みやすく、理解しやすい内容にしてほしかった。 ・スマートフォンで簡単に行えるようなアンケートも選択できたら便利だと思います。 <p style="text-align: right;">など</p>
安定した水の 提供について	13	<ul style="list-style-type: none"> ・水道に関して不便を感じたことはありません。 ・いつも安定した水の提供ありがとうございます。 ・水道は1日でも止まると困るので、これからも断水のない安定した水の提供をお願いします。 <p style="text-align: right;">など</p>
下水道整備に ついて	12	<ul style="list-style-type: none"> ・現在浄化槽を使用しています。早く下水道の整備をしてほしい。 ・新築の住宅がどんどん増えているため、今後さらに排水が追い付かなくなるのでは、と不安を感じています。 <p style="text-align: right;">など</p>

	件数	内容（抜粋）
おいしい水の提供について	11	<ul style="list-style-type: none"> ・蛇口をひねればおいしい水が飲めることに感謝しています。 ・飲み水としてはおいしくない。 ・昔に比べておいしくなっていると思いますが、カルキ臭が気になる時があります。 <p style="text-align: right;">など</p>
その他	70	<ul style="list-style-type: none"> ・自宅前の道路が冠水することがあり困っています。台風や大雨が降るたびに不安を感じています。 ・東川口駅付近の冠水について、早急に対応をお願いします。 ・指定給水所・災害用マンホールトイレについて情報がほしい。 ・川口市は人口が多いため、災害時、指定給水所・災害用マンホールトイレの数が足りないのではと思います。対策を行ってほしい。 ・使用量や水道料金がアプリで見られるようになると良い。 ・災害用備蓄ボトル水「川口みず太郎」はどこで購入できますか。（→上下水道局2階で販売しています。） <p style="text-align: right;">など</p>

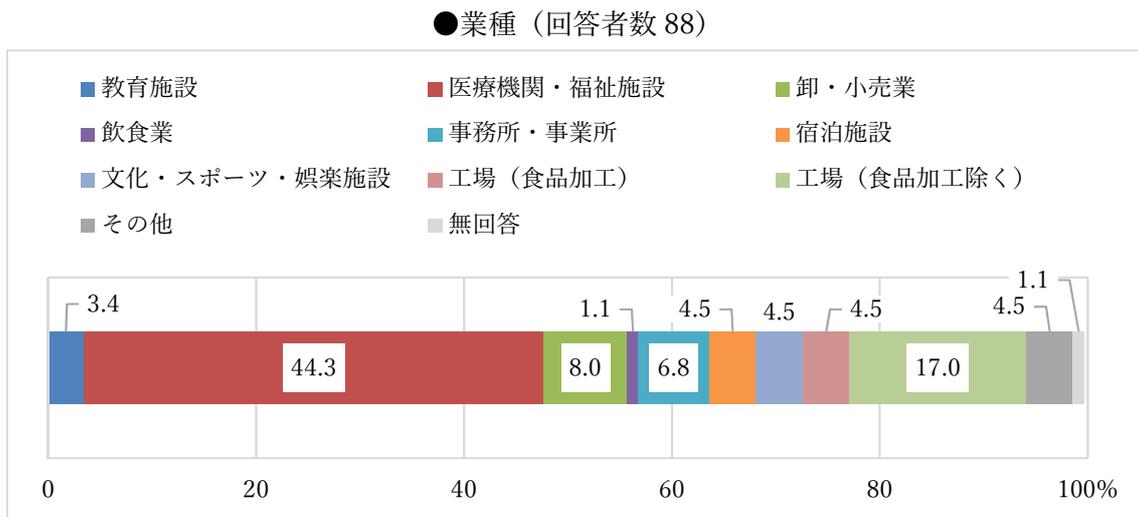
※内容については、主だった意見を要約して掲載しています。

第 3 章 調査結果（事業所）

1 属性項目

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44.3%と最も多く、次いで「工場（食品加工除く）」（17.0%）、「卸・小売業」（8.0%）、「事務所・事業所」（6.8%）となっています。



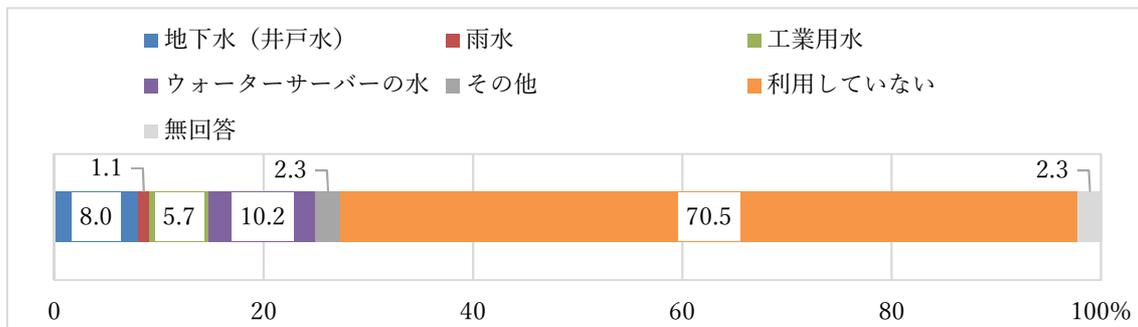
2 水道水以外の水について

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「ウォーターサーバーの水」(10.2%)、「地下水(井戸水)」(8.0%)、「工業用水」(5.7%)、「雨水」(1.1%)となっています。なお、「利用していない」(70.5%)が大半を占めており、「再生水(下水処理水)」は回答がありませんでした。

業種別にみると、工場(食品加工)で「地下水(井戸水)」、教育施設、宿泊施設で「ウォーターサーバーの水」と回答した事業所の割合が高くなっています。

●水道水以外で主に利用している水(回答者数88)



●水道水以外で主に利用している水(業種別)

	回答者数	地下水(井戸水)	雨水	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
教育施設	3	-	-	-	1	-	2
医療機関・福祉施設	38	3	-	1	2	2	30
卸・小売業	7	1	-	1	1	-	4
飲食業	1	-	-	-	-	-	1
事務所・事業所	5	-	1	-	1	-	3
宿泊施設	4	-	-	-	2	-	2
文化・スポーツ・娯楽施設	4	-	-	-	-	-	4
工場(食品加工)	4	2	-	-	-	-	2
工場(食品加工除く)	15	1	-	2	2	-	10
その他	4	-	-	1	-	-	3

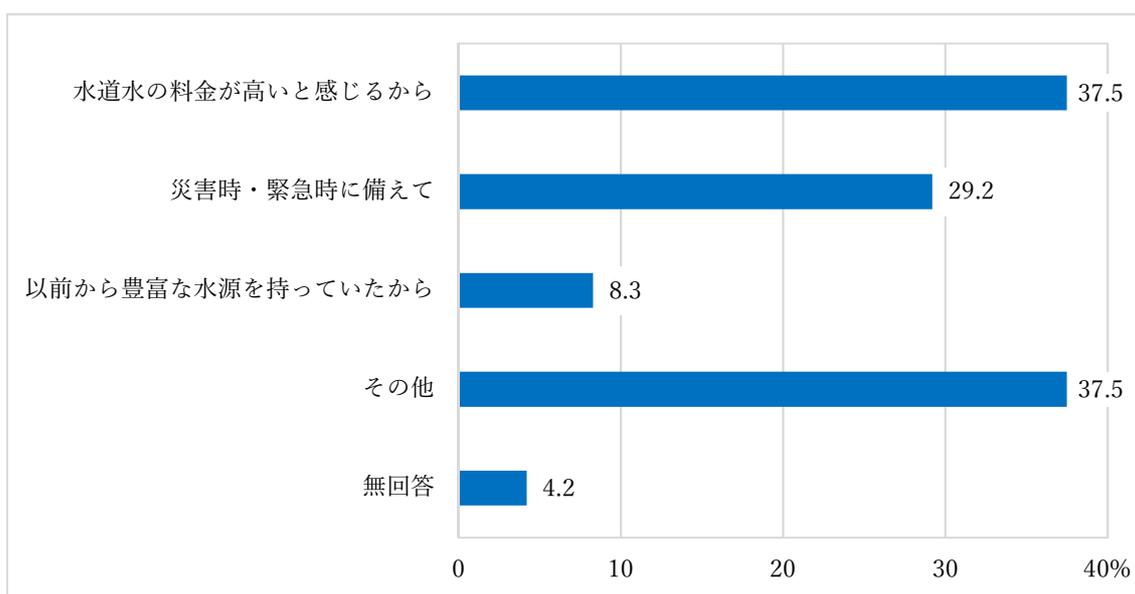
※サンプル数が少ないため参考値とします。

問2-1 水道水以外の水を利用している理由（複数回答）

問2で水道水以外を主に利用していると回答した事業所の理由は、「水道料金が高いと感じるから」と「その他」が37.5%で同率でした。「水道水以外に豊富な水源を持っていたほうが安心だから」は回答がありませんでした。

利用している水の種類別にみると、地下水（井戸水）を利用している事業所は「水道料金が高いと感じるから」が多く、ウォーターサーバーの水を利用している事業所は「災害時・緊急時に備えて」が多い結果になりました。

●水道水以外の水を利用している理由（回答者数24）



●水道水以外の水を利用している理由（利用している水の種類別）

	回答者数	水道水の料金が 高いと感じるから	災害時・ 緊急時に 備えて	以前から 豊富な水 源を持っ ていたか ら	その他
地下水（井戸水）	7	6	2	1	1
雨水	1	-	-	-	1
工業用水	5	2	-	1	2
ウォーターサーバーの水	8	-	5	-	4
その他	2	1	-	-	1

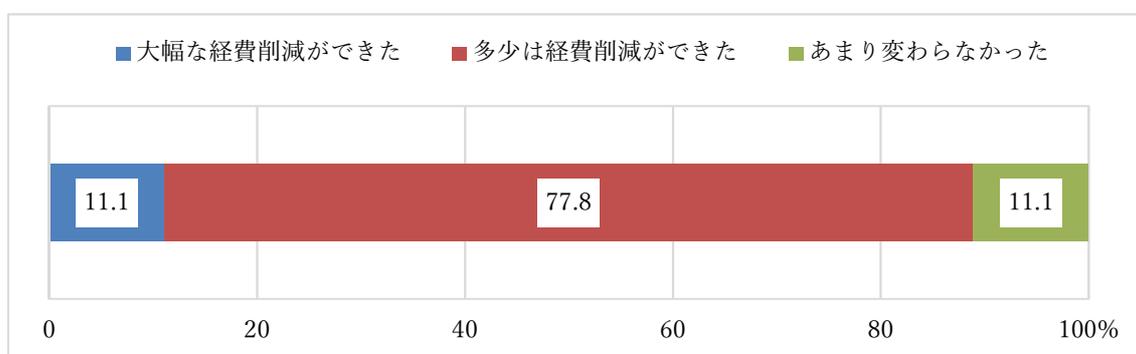
※サンプル数が少ないため参考値とします。

問 2-2 水道水以外の水を利用することによる経費削減状況

問 2-1 で水道水の料金が高いと感じる事業所が、水道水以外の水を利用することでどのくらいの経費が削減できたかについて、「多少は経費削減ができた」が 77.8%と最も多く、「大幅な経費削減ができた」と「あまり変わらなかった」は 11.1%で同率でした。「経費が増加していた」は回答がありませんでした。

利用している水の種類別にみると、地下水（井戸水）を利用して、「多少は経費削減ができた」と回答した事業所が多い結果になりました。

●水道水以外の水を利用することによる経費削減状況（回答者数 9）



●水道水以外の水を利用することによる経費削減状況（利用している水の種類別）

	回答者数	大幅な経費削減ができた	多少は経費削減ができた	あまり変わらなかった
地下水（井戸水）	6	-	6	-
工業用水	2	1	1	-
その他	1	-	-	1

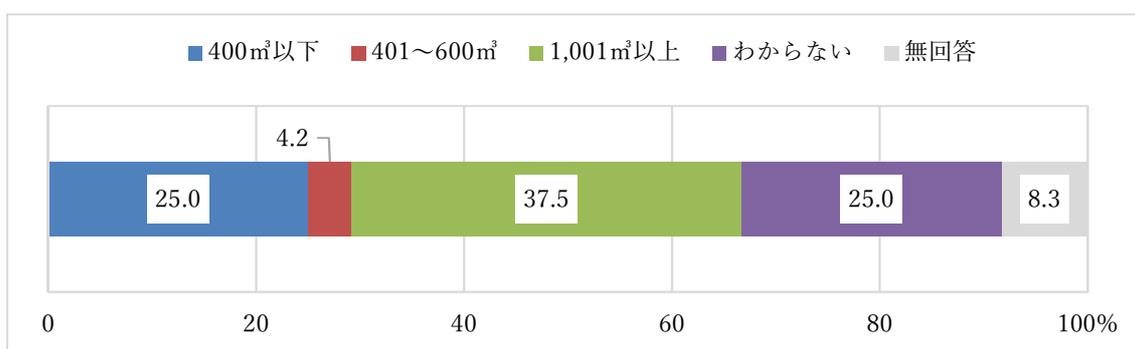
※サンプル数が少ないため参考値とします。

問2-3 水道水以外の水の使用量

問2で水道水以外を主に利用していると回答した事業所の水道水以外の水の使用量は、「1,001 m³以上」が37.5%と最も多く、次いで「400 m³以下」と「わからない」が25.0%で同率でした。「601~750 m³」、「751~1,000 m³」は回答がありませんでした。

利用している水の種類別にみると、工業用水や地下水（井戸水）は「1,001 m³以上」と多く利用されている結果になりました。

●水道水以外の水の使用量（回答者数 24）



●水道水以外の水の使用量（利用している水の種類別）

	回答者数	400 m ³ 以下	401~600 m ³	1,001 m ³ 以上	わからない
地下水（井戸水）	6	2	1	3	-
雨水	1	-	-	-	1
工業用水	5	-	-	5	-
ウォーターサーバーの水	8	4	-	1	3
その他	2	-	-	-	2

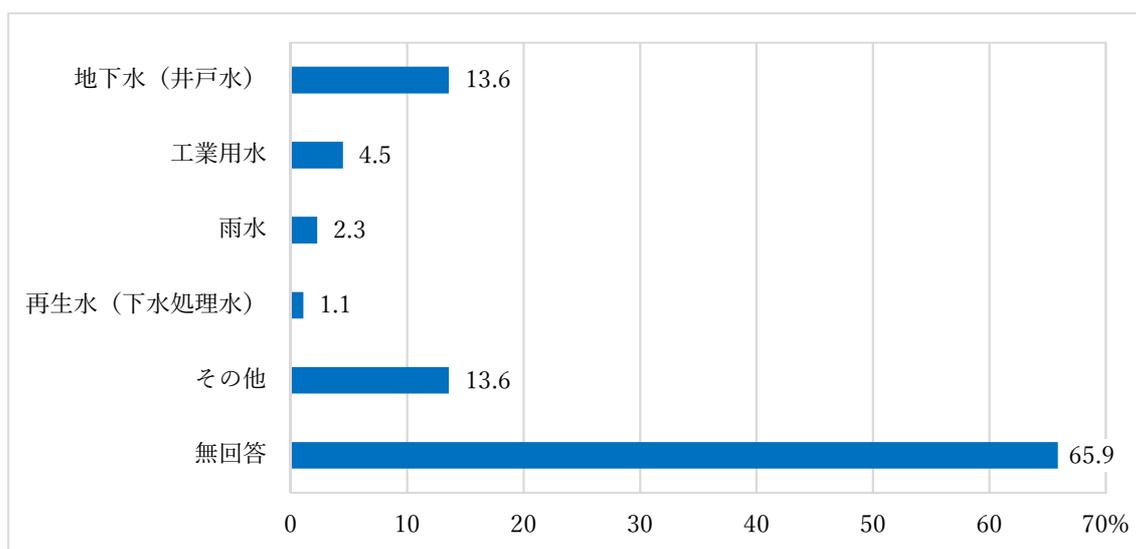
※サンプル数が少ないため参考値とします。

問3 利用を検討している水資源（複数回答）

利用を検討している水資源は「地下水（井戸水）」が13.6%と最も多く、次いで「工業用水」（4.5%）、「雨水」（2.3%）となっています。その他として「特にない」（11件）、「ウォーターサーバーの水」（1件）などの意見がありました。

業種別にみると、医療機関・福祉施設、工場（食品加工除く）は「地下水（井戸水）」の利用を検討している事業所が多い結果になりました。

●利用を検討している水資源（回答者数 88）



●利用を検討している水資源（業種別）

	回答者数	地下水（井戸水）	雨水	再生水（下水処理水）	工業用水	その他
教育施設	2	-	1	1	-	-
医療機関・福祉施設	12	6	1	-	1	4
卸・小売業	4	1	-	-	-	3
事務所・事業所	1	-	-	-	-	1
宿泊施設	1	-	-	-	-	1
工場（食品加工）	3	2	-	-	1	-
工場（食品加工除く）	5	3	-	-	1	2
その他	2	-	-	-	1	1

※「飲食業」と「文化・スポーツ・娯楽施設」は回答がないため除いています。

※サンプル数が少ないため参考値とします。

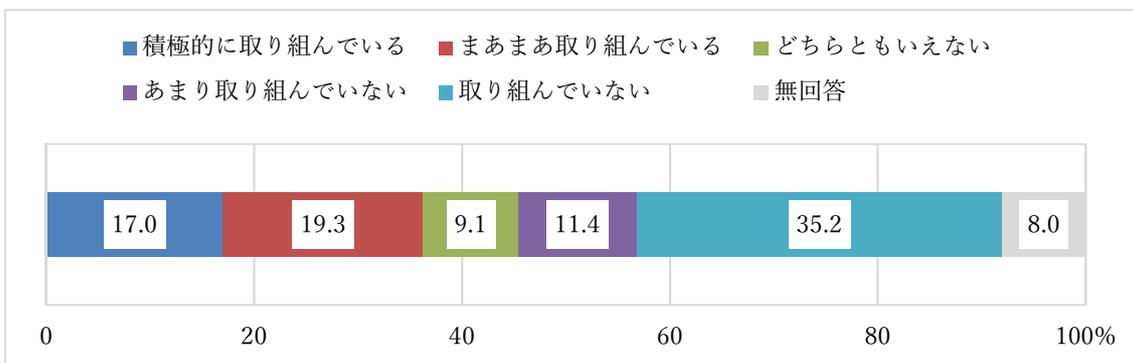
3 水の使用について

問4 節水への取組み（それぞれ1つ）

節水への取組みについて、「漏水の防止（点検・修繕）」と「節水の呼びかけ（社内・社外問わず）」は取り組んでいる事業所が多く、「再生水の利用・循環利用」と「地下水の利用」は取り組んでいる事業所が少ない結果になりました。

「節水型機器の導入」は取り組んでいる（「積極的に取り組んでいる」＋「まあまあ取り組んでいる」）事業所が36.3%で、取り組んでいない（「あまり取り組んでいない」＋「取り組んでいない」）事業所が46.6%と、取り組んでいない事業所がやや多い結果になりました。

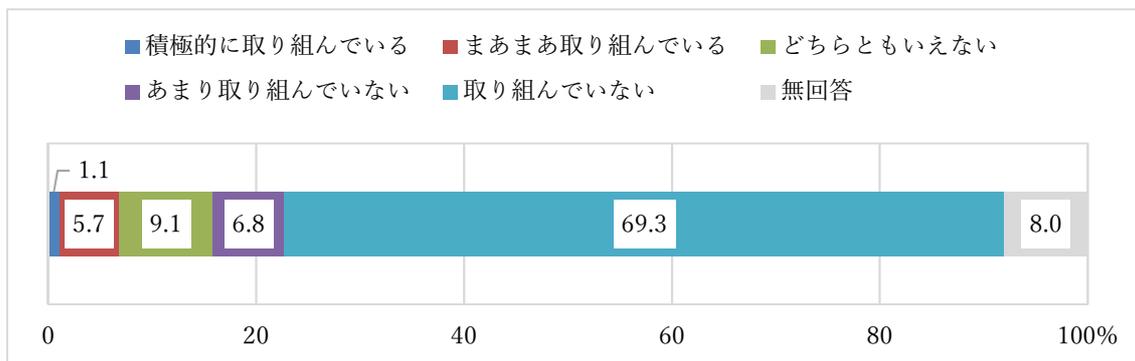
●節水型機器の導入（回答者数 88）



●漏水の防止（点検・修繕）（回答者数 88）



●再生水の利用・循環利用（回答者数 88）



●地下水の利用（回答者数 88）



●節水の呼びかけ（社内・社外問わず）（回答者数 88）



問5 水道の使用状況

最近2ヶ月の水道の使用状況は「800 m³以下」が26.1%と最も多く、次いで「801～1,200 m³」と「2,001 m³」が20.5%で同率でした。

業種別にみると、医療機関・福祉施設では「801～1,200 m³」と回答した事業所が多く、工場（食品加工除く）では「800 m³以下」と回答した事業所が多くなりました。

●水道の使用状況（回答者数 88）



●水道の使用状況（事業所別）

	回答者数	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
教育施設	2	1	1	-	-	-
医療機関・福祉施設	29	7	8	4	3	7
卸・小売業	6	-	2	-	-	4
飲食業	1	1	-	-	-	-
事務所・事業所	6	3	1	-	2	-
宿泊施設	4	-	1	-	1	2
文化・スポーツ・娯楽施設	4	2	1	-	-	1
工場（食品加工）	4	2	-	-	-	2
工場（食品加工除く）	14	7	4	2	1	-
その他	4	-	-	1	1	2

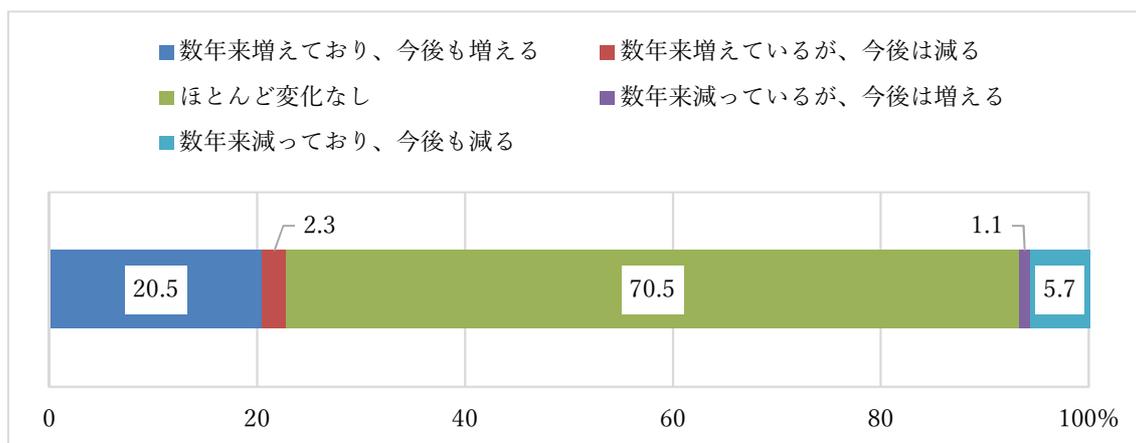
※サンプル数が少ないため参考値とします。

問6 使用水量の傾向

使用水量は「ほとんど変化なし」が70.5%と最も多く、次いで「数年来増えており、今後も増える」(20.5%)、「数年来減っており、今後も減る」(5.7%)となっています。

業種別にみると、医療機関・福祉施設と工場（食品加工除く）で「数年来増えており、今後も増える」と回答した事業所が多い結果になりました。

●使用水量の傾向（回答者数88）



●使用水量の傾向（業種別）

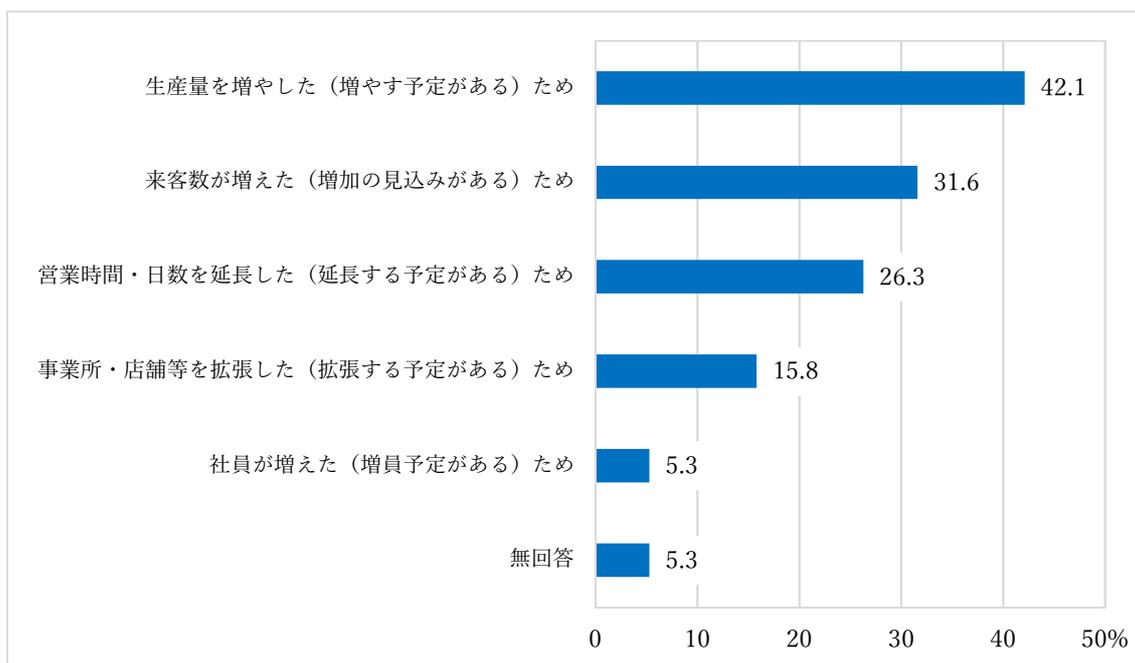
	回答者数	数年来増えており、今後も増える	数年来増えているが、今後は減る	ほとんど変化なし	数年来減っているが、今後は増える	数年来減っており、今後も減る
教育施設	3	1	-	2	-	-
医療機関・福祉施設	39	6	-	32	-	1
卸・小売業	7	3	-	4	-	-
飲食業	1	-	-	1	-	-
事務所・事業所	6	-	-	5	-	1
宿泊施設	4	-	-	2	1	1
文化・スポーツ・娯楽施設	4	1	-	3	-	-
工場（食品加工）	4	1	-	3	-	-
工場（食品加工除く）	15	5	2	7	-	1
その他	4	-	-	3	-	1

※サンプル数が少ないため参考値とします。

問6-1 今後の使用水量の増加理由（複数回答）

問6で今後使用水量が増える傾向にあると回答した事業所の理由は、「生産量を増やした（増やす予定がある）ため」が42.1%と最も多く、次いで「来客数が増えた（増加の見込みがある）ため」（31.6%）となっています。「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」と「その他」は回答がありませんでした。

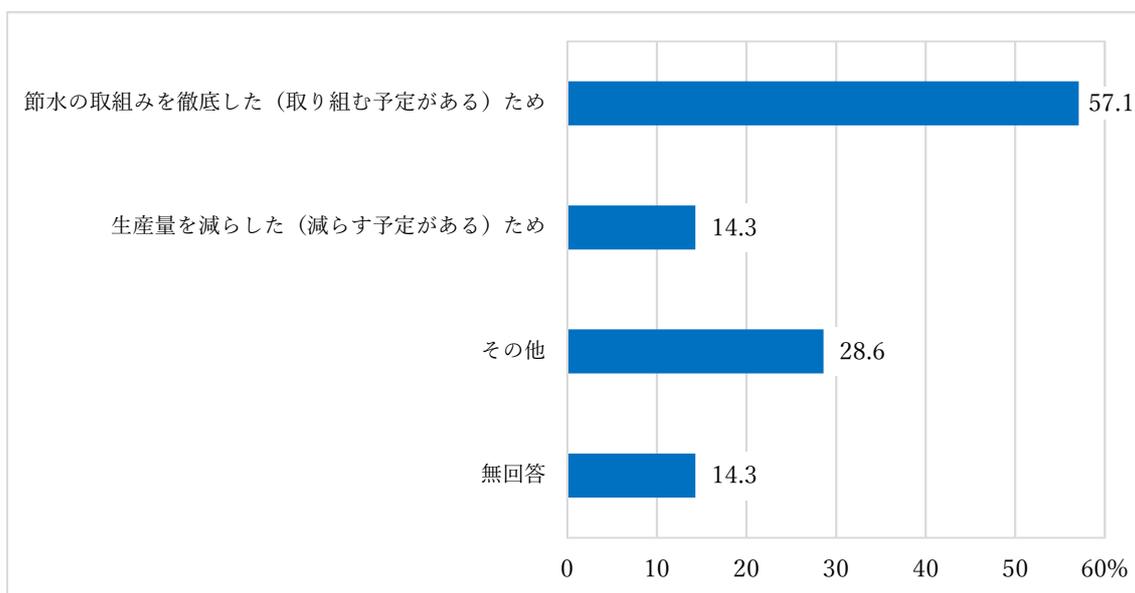
●今後の使用水量の増加理由（回答者数 19）



問6-2 今後の使用水量の減少理由（複数回答）

問6で今後使用水量が減る傾向にあると回答した事業所の理由は、「節水の取組みを徹底した（取り組む予定がある）ため」が57.1%と最も多く、次いで「生産量を減らした（減らす予定がある）ため」（14.3%）となっています。「事業所・店舗等を縮小した（縮小する予定がある）ため」、「営業時間・日数を短縮した（短縮する予定がある）ため」、「社員が減った（減員予定がある）ため」、「来客数が減った（減少が予想される）ため」、「地下水や雨水などを利用した（利用予定がある）ため」は回答がありませんでした。

●今後の使用水量の減少理由（回答者数7）

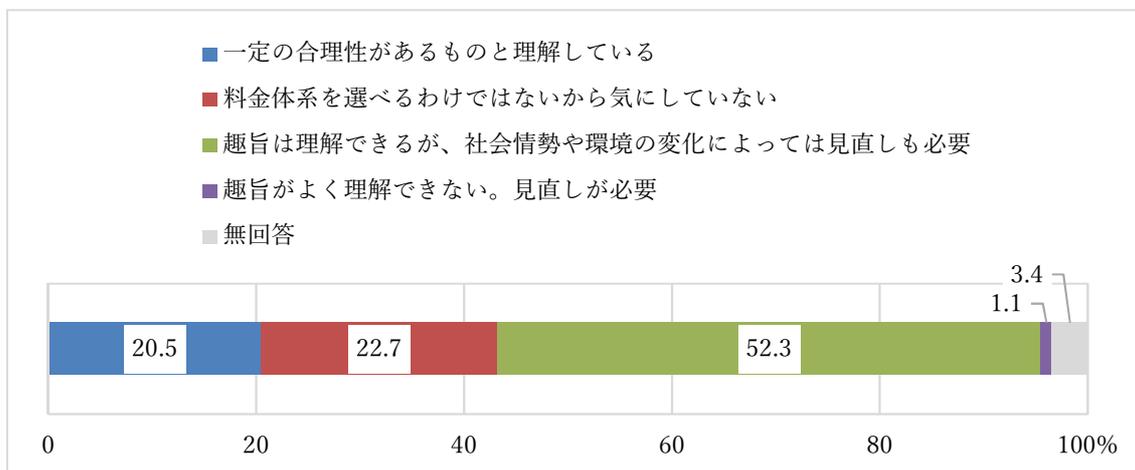


問7 料金制度（逦増型料金）への見解

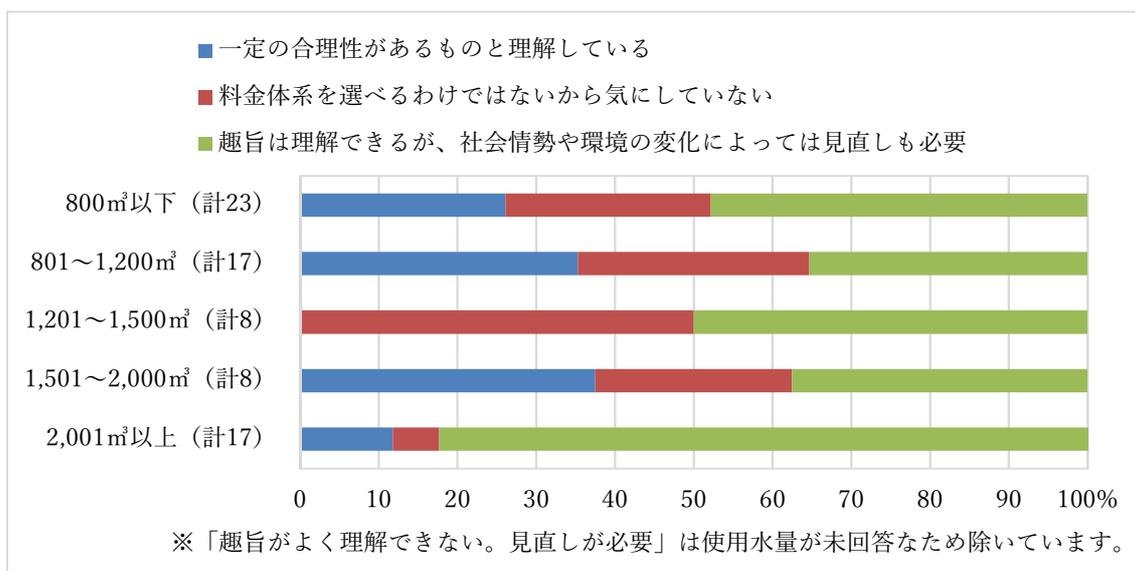
川口市では、節水を促し大口利用を抑制するという観点から、使用水量が増加するほど料金単価が高くなる料金制度（逦増型料金）を採用しています。このような制度の仕組みについて、「趣旨は理解できるが、社会情勢や環境の変化によっては見直しも必要」が52.3%と最も多く、次いで「料金体系を選べるわけではないから気にしていない」(22.7%)、「一定の合理性があるものと理解している」(20.5%)となっています。「その他」は回答がありませんでした。

使用水量別にみると、2,001 m³以上で「趣旨は理解できるが、社会情勢や環境の変化によっては見直しも必要」と回答した事業所の割合が8割を超えています。

●料金制度（逦増型料金）への見解（回答者数 88）



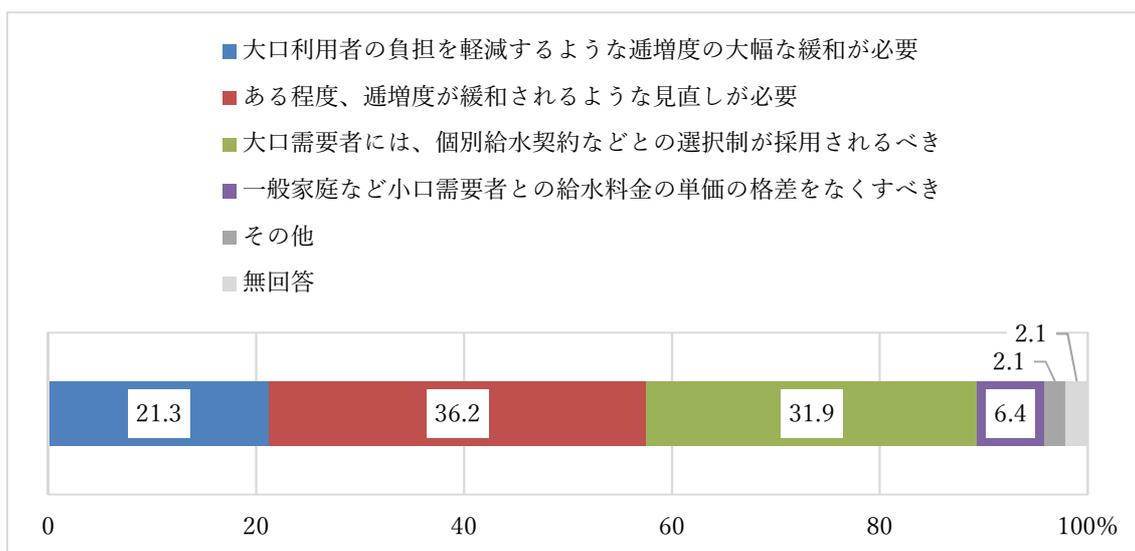
●料金制度（逦増型料金）への見解（使用水量別）



問7-1 必要と考える見直し内容

問7で料金制度（逦増型料金）の見直しが必要と回答した事業所が、考える見直し内容は、「ある程度、逦増度が緩和されるような見直しが必要」が36.2%と最も多く、次いで「大口需要者には、個別給水契約などとの選択制が採用されるべき」（31.9%）、「大口利用者の負担を軽減するような逦増度の大幅な緩和が必要」（21.3%）となっています。

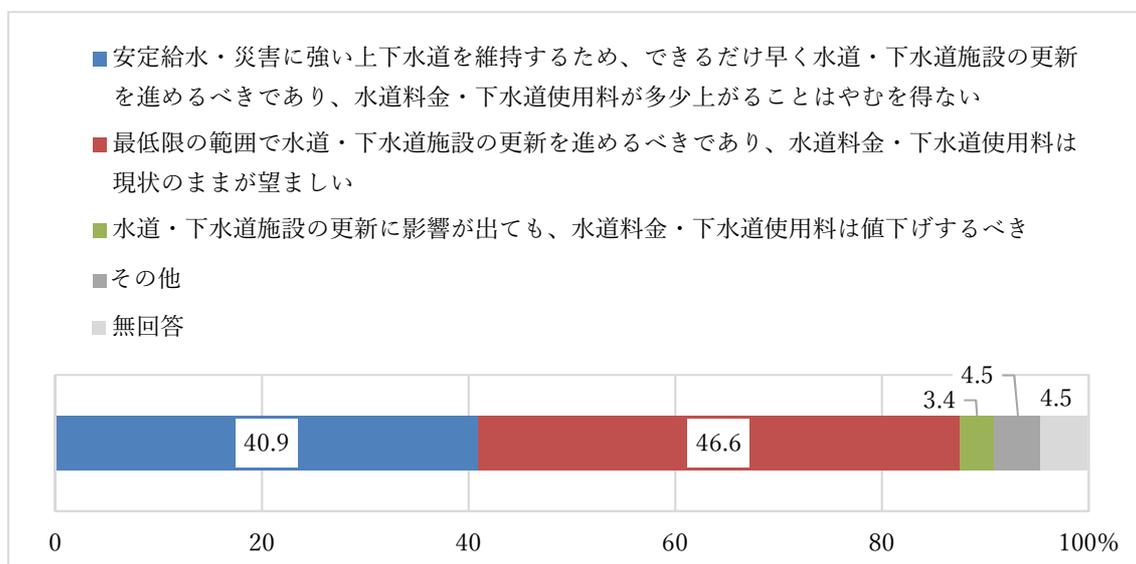
●必要と考える見直し内容（回答者数47）



問8 水道・下水道施設の更新と水道料金・下水道使用料への見解

上下水道局では、経営の合理化や効率化を図るなどの経営努力を行っていますが、水道管や浄配水場などの水道施設のほか、下水道の管きょやポンプ場の老朽化が進行しその更新費用は年々増加していきます。水道・下水道施設の更新と水道料金・下水道使用料についての考えとして、「最低限の範囲で水道・下水道施設の更新を進めるべきであり、水道料金・下水道使用料は現状のままが望ましい」が46.6%と最も多く、次いで「安定給水・災害に強い上下水道を維持するため、できるだけ早く水道・下水道施設の更新を進めるべきであり、水道料金・下水道使用料が多少上がることはやむを得ない」(40.9%)となっています。

●水道・下水道施設の更新と水道料金・下水道使用料への見解（回答者数 88）



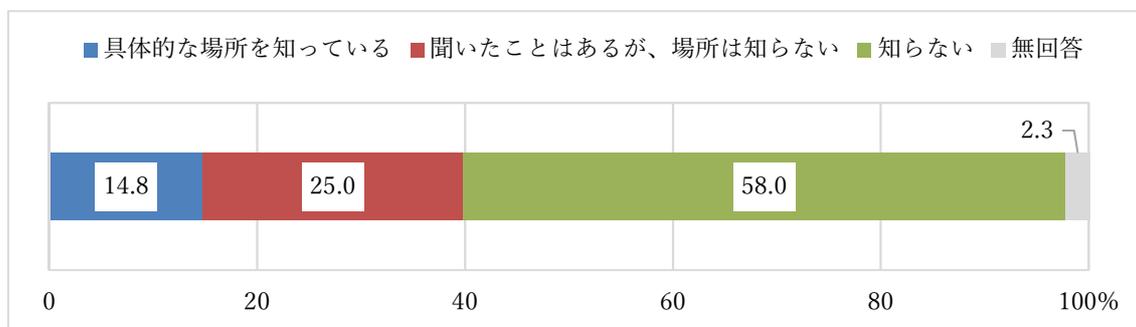
4 災害時・非常時について

問9 a 指定給水所の認知

災害時に水を配る指定給水所について、「知らない」が58.0%と最も多く、次いで「聞いたことはあるが、場所は知らない」(25.0%)、「具体的な場所を知っている」(14.8%)となっています。

業種別にみると、医療機関・福祉施設、卸・小売業、事務所・事業所で「具体的な場所を知っている」と回答した事業所がありました。

●指定給水所の認知（回答者数 88）



●指定給水所の認知（業種別）

	回答者数	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	知らない
教育施設	3	-	1	2
医療機関・福祉施設	38	9	9	20
卸・小売業	7	2	-	5
飲食業	1	-	-	1
事務所・事業所	6	2	2	2
宿泊施設	4	-	-	4
文化・スポーツ・娯楽施設	4	-	2	2
工場（食品加工）	4	-	1	3
工場（食品加工除く）	14	-	4	10
その他	4	-	2	2

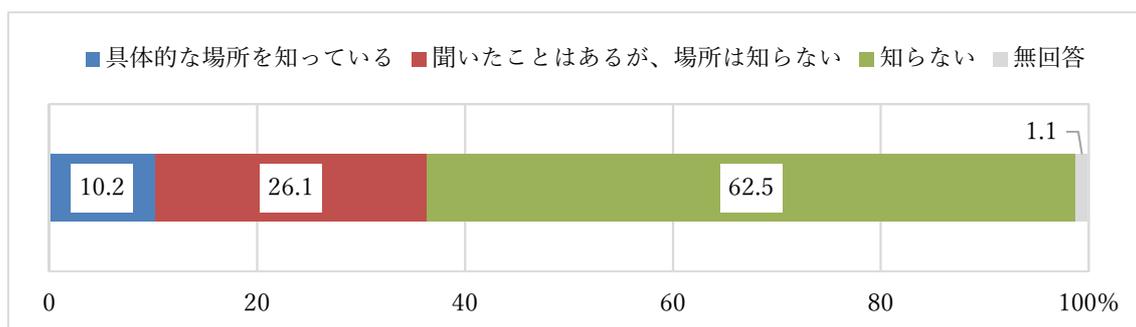
※サンプル数が少ないため参考値とします。

問9 b 災害用マンホールトイレの認知

災害用マンホールトイレの設置場所については、「知らない」が62.5%と最も多く、次いで「聞いたことはあるが、場所は知らない」(26.1%)、「具体的な場所を知っている」(10.2%)となっています。

業種別にみると、医療機関・福祉施設、卸・小売業、事務所・事業所、その他で「具体的な場所を知っている」と回答した事業所がありました。

●災害用マンホールトイレの認知（回答者数 88）



●災害用マンホールトイレの認知（業種別）

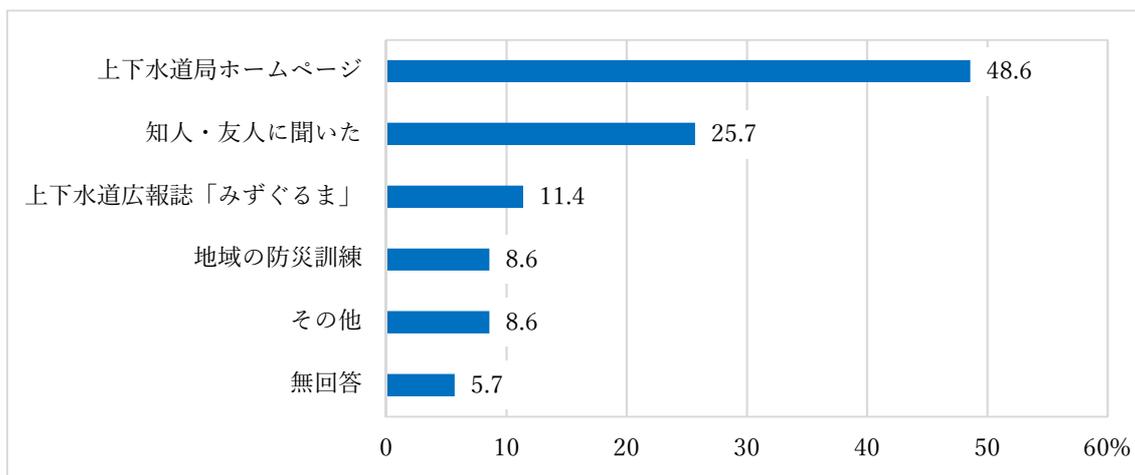
業種	回答者数	具体的な場所を知っている	聞いたことはあるが、場所は知らない	知らない
教育施設	3	-	2	1
医療機関・福祉施設	39	5	9	25
卸・小売業	7	1	-	6
飲食業	1	-	-	1
事務所・事業所	6	2	1	3
宿泊施設	4	-	-	4
文化・スポーツ・娯楽施設	4	-	3	1
工場（食品加工）	4	-	-	4
工場（食品加工除く）	15	-	6	9
その他	4	1	2	1

※サンプル数が少ないため参考値とします。

問9-1 指定給水所を知った手段（複数回答）

問9aで指定給水所について、「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」と回答した事業所について、「上下水道局ホームページ」で知った事業所が48.6%と最も多くなっています。「上下水道局イベント」は回答がありませんでした。

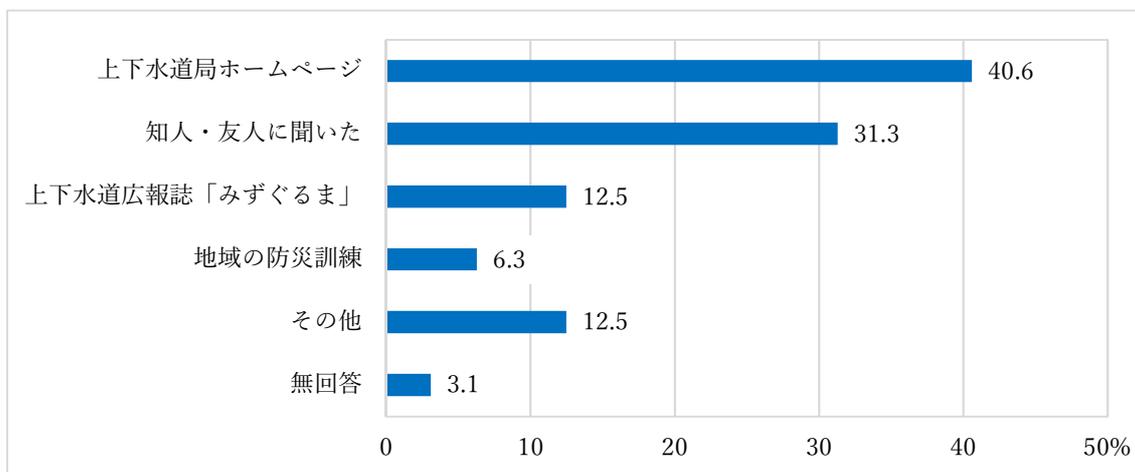
●指定給水所を知った手段（回答者数 35）



問9-2 災害用マンホールトイレを知った手段（複数回答）

問9bで災害用マンホールトイレについて、「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」と回答した事業所について、「上下水道局ホームページ」で知った事業所が40.6%と最も多くなっています。「上下水道局イベント」は回答がありませんでした。

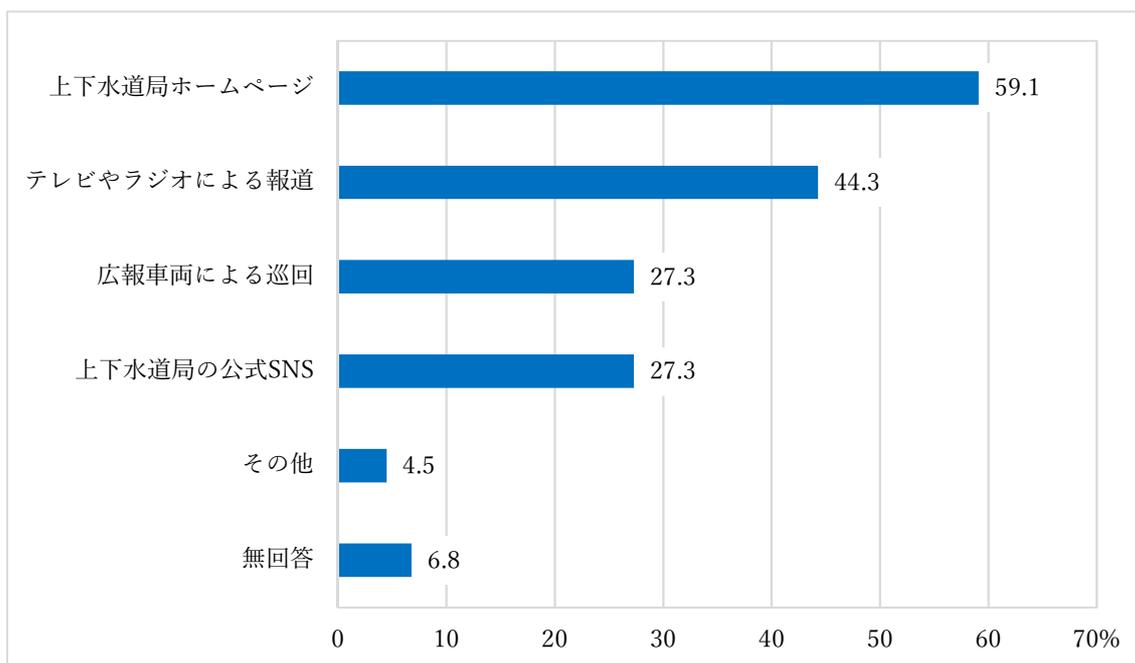
●災害用マンホールトイレを知った手段（回答者数 32）



問 10 災害時・非常時の情報収集手段（複数回答）

災害時・非常時に指定給水所や災害用マンホールトイレに関する情報を得るために利用したい手段として、「上下水道局ホームページ」が59.1%と最も多く、次いで「テレビやラジオによる報道」(44.3%)、「広報車両による巡回」と「上下水道局の公式 SNS」が同率(27.3%)となっています。

●災害時・非常時の情報収集手段（回答者数 88）

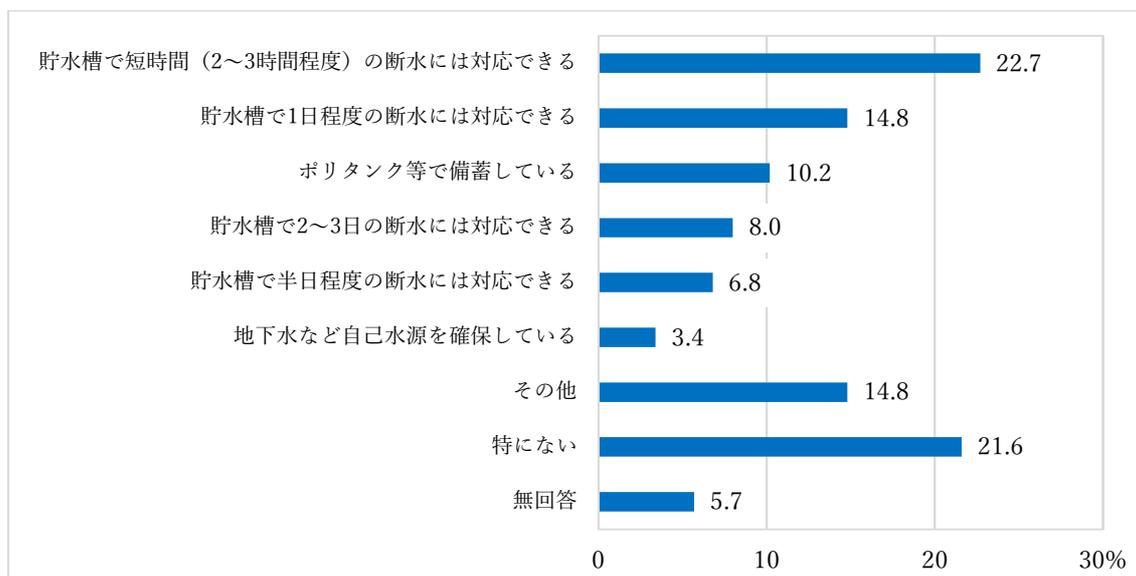


問 1 1 災害時・断水時に備えて行っている対策（複数回答）

災害時・断水時に備えて行っている対策は、「貯水槽で短時間（2～3時間程度）の断水には対応できる」が22.7%と最も多く、次いで「貯水槽で1日程度の断水には対応できる」（14.8%）、「ポリタンク等で備蓄している」（10.2%）となっています。

業種別にみると、医療機関・福祉施設で2～3日の断水に対応できると回答した事業所が一定数ありました。

●災害時・断水時に備えて行っている対策（回答者数 88）



●災害時・断水時に備えて行っている対策（業種別、項目名は短縮しています）

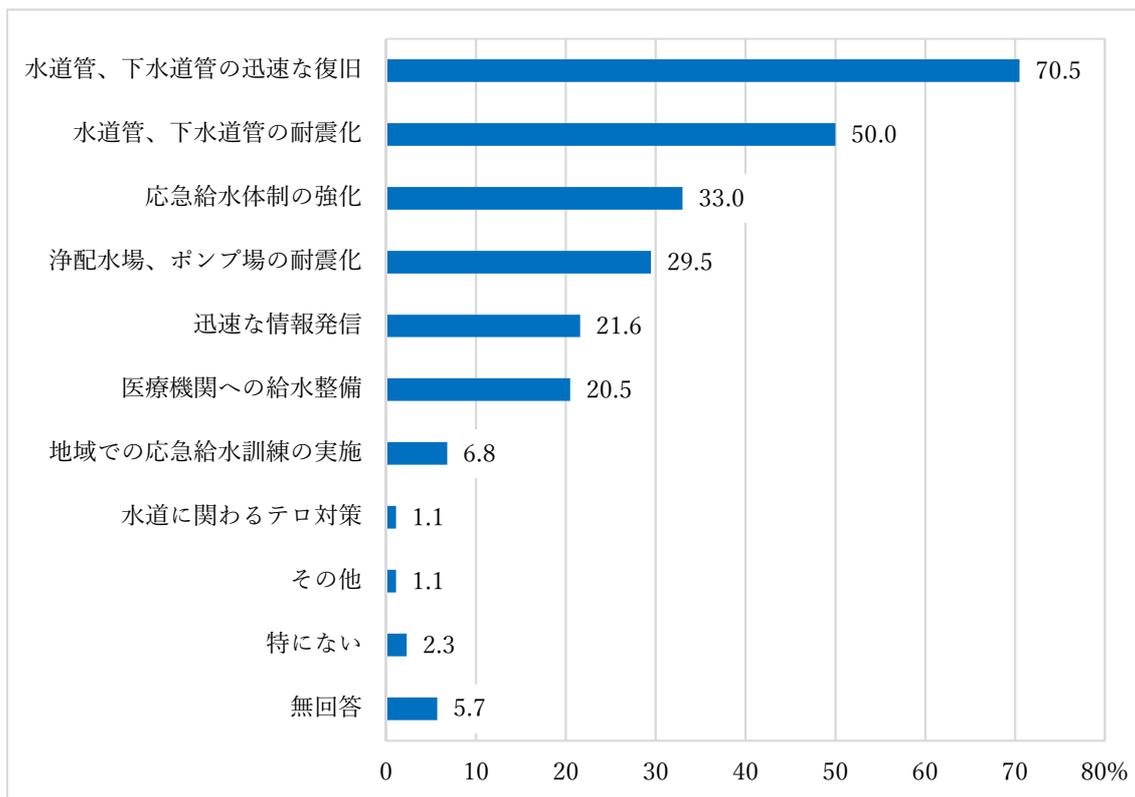
	回答者数	貯水槽				ポリタンク等	自己水源	その他
		短時間	半日	1日	2～3日			
教育施設	3	-	-	-	-	-	-	-
医療機関・福祉施設	34	9	2	5	6	5	2	8
卸・小売業	7	2	-	1	-	1	1	1
飲食業	1	-	-	-	-	-	-	-
事務所・事業所	6	2	-	2	1	-	-	2
宿泊施設	4	1	1	1	-	1	-	-
文化・スポーツ・娯楽施設	4	2	1	1	-	-	-	-
工場（食品加工）	4	1	-	1	-	-	-	-
工場（食品加工除く）	15	3	-	1	-	-	-	2
その他	4	-	2	1	-	1	-	-

※サンプル数が少ないため参考値とします。

問 1 2 災害時・非常時の対策として上下水道局に望むこと（3つまで）

災害時・非常時の対策として上下水道局に望むことは、「水道管、下水道管の迅速な復旧」が70.5%と最も多く、次いで「水道管、下水道管の耐震化」（50.0%）、「応急給水体制の強化」（33.0%）、「浄配水場、ポンプ場の耐震化」（29.5%）となっています。

●災害時・非常時の対策として上下水道局に望むこと（回答者数 88）



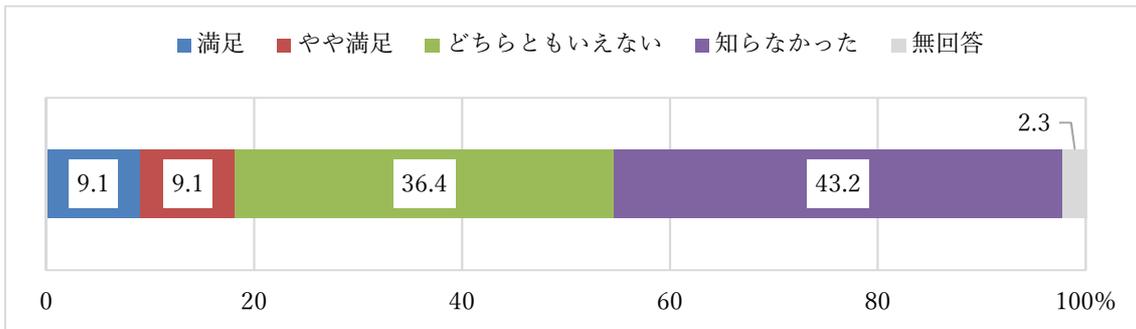
5 上下水道局の取組みについて

問13 上下水道局ホームページでの情報発信の認知と満足度

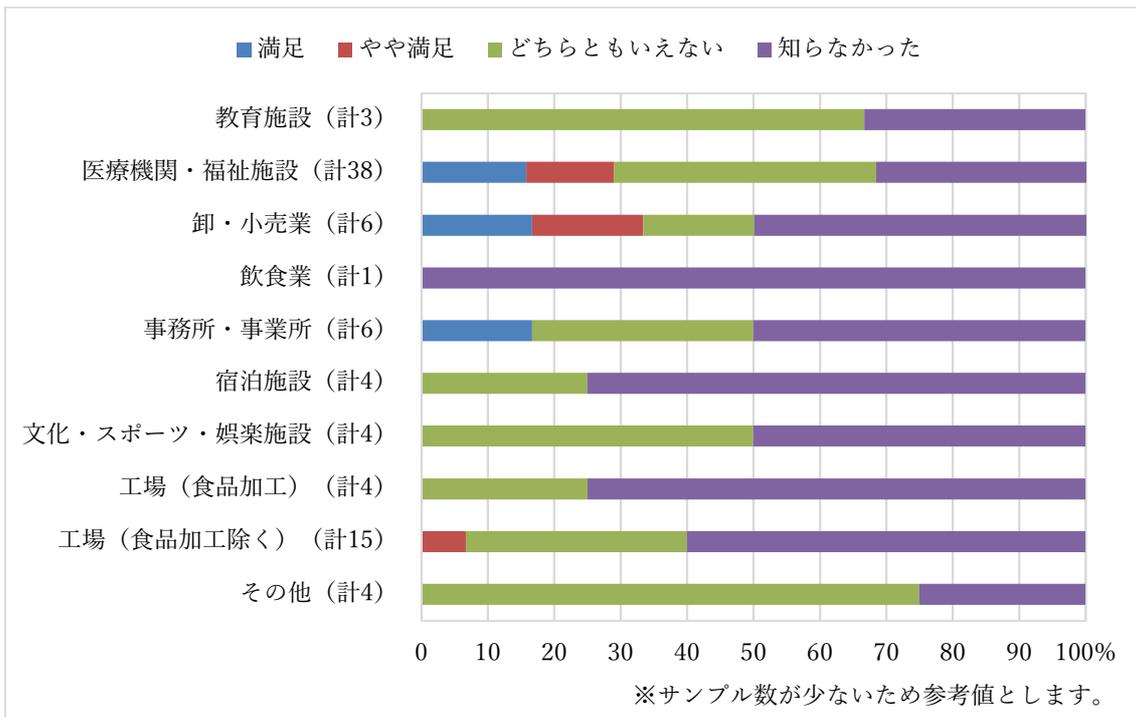
上下水道局のホームページ上で、水質検査結果や上下水道工事情報など上下水道局の取組みについて情報発信していることについて、「知らなかった」と回答した事業所の割合が43.2%と最も多く、次いで「どちらともいえない」(36.4%)となっています。「やや不満」と「不満」は回答がありませんでした。

業種別にみると、医療機関・福祉施設と卸・小売業で満足(「満足」+「やや満足」と回答した事業所の割合が高い結果になりました。

●上下水道局ホームページでの情報発信の認知と満足度(回答者数88)



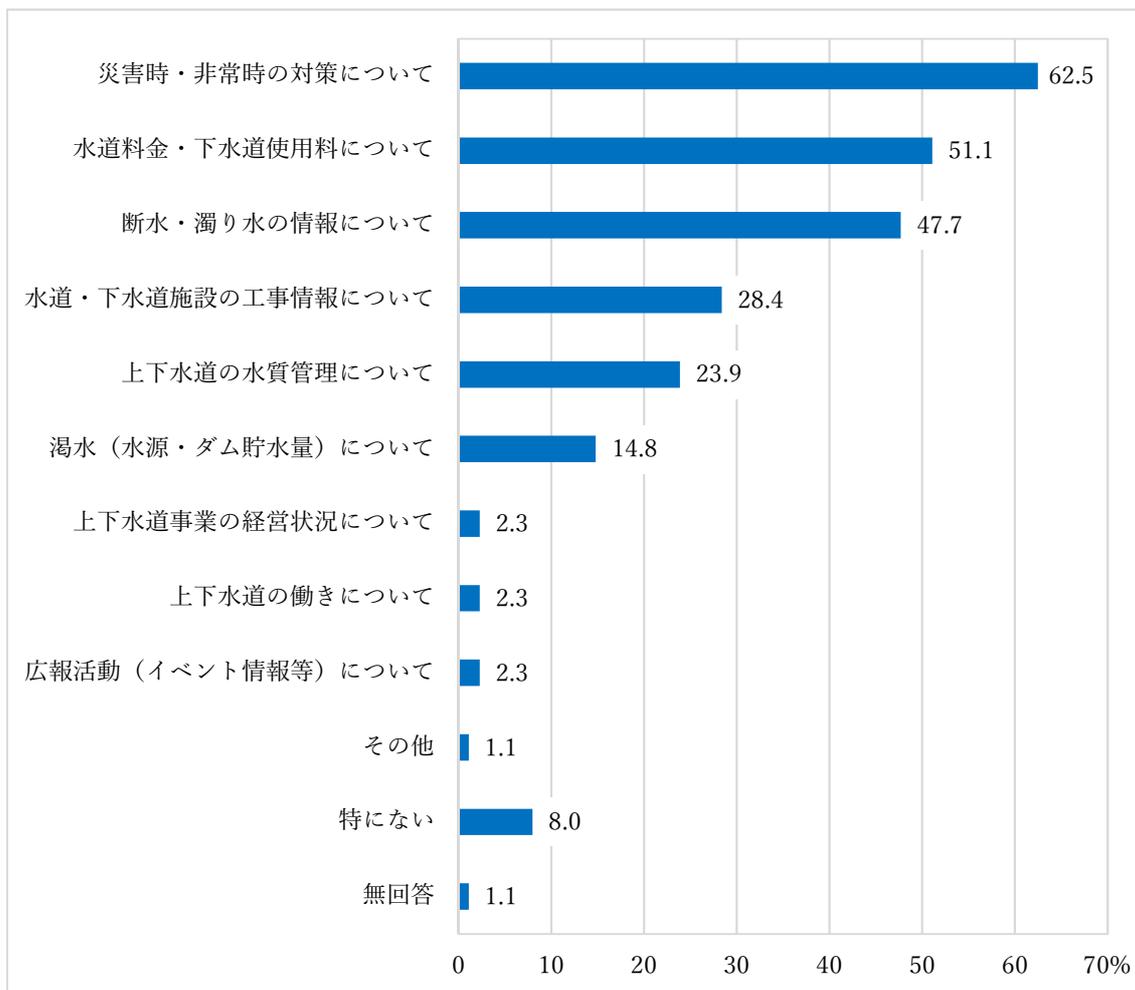
●上下水道局ホームページでの情報発信の認知と満足度(業種別)



問 1 4 提供を望む上下水道事業の情報（複数回答）

事業所として知りたい上下水道の情報は、「災害時・非常時の対策について」が 62.5%と最も多く、次いで「水道料金・下水道使用料について」（51.1%）、「断水・濁り水の情報について」（47.7%）となっています。

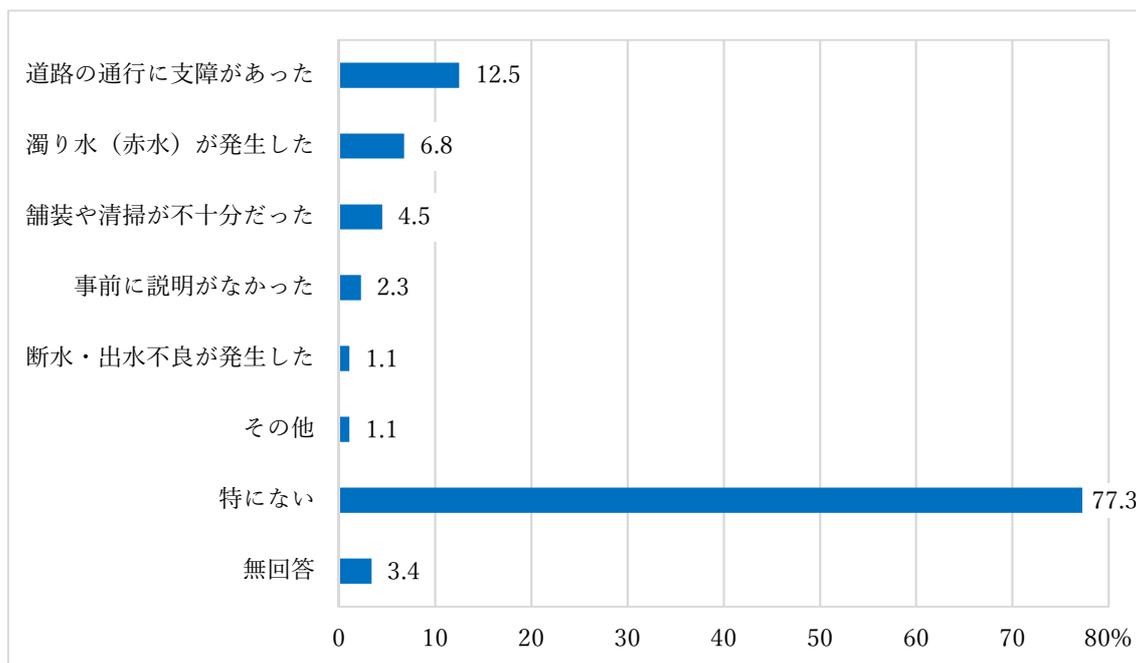
●提供を望む上下水道事業の情報（回答者数 88）



問 1 5 上下水道局の工事で不満に思ったこと（複数回答）

上下水道局の工事などで不満に思ったことは、「特にない」が77.3%と最も多く、次いで「道路の通行に支障があった」（12.5%）、「濁り水（赤水）が発生した」（6.8%）となっています。「騒音や振動がひどかった」は回答がありませんでした。

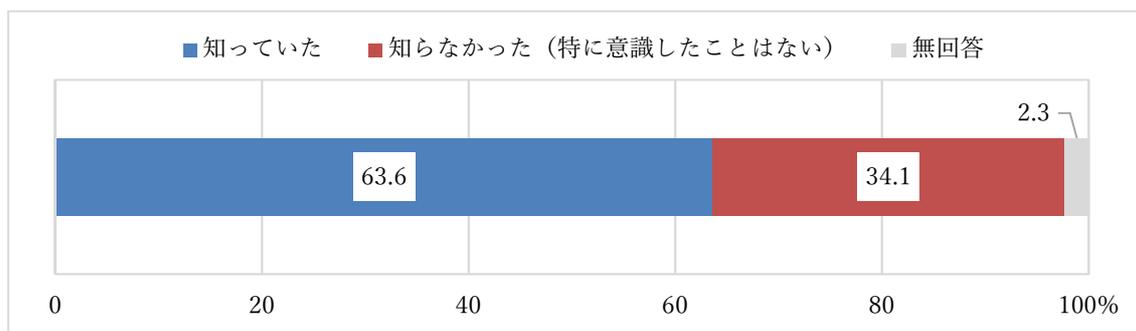
●上下水道局の工事で不満に思ったこと（回答者数 88）



問 1 6 水道事業が独立採算制であることの認知

水道事業は税金ではなく、水道料金を主な財源として運営されていること（独立採算制であること）を「知っていた」と回答した事業所の割合は63.6%、「知らなかった（特に意識したことはない）」と回答した事業所の割合は34.1%でした。

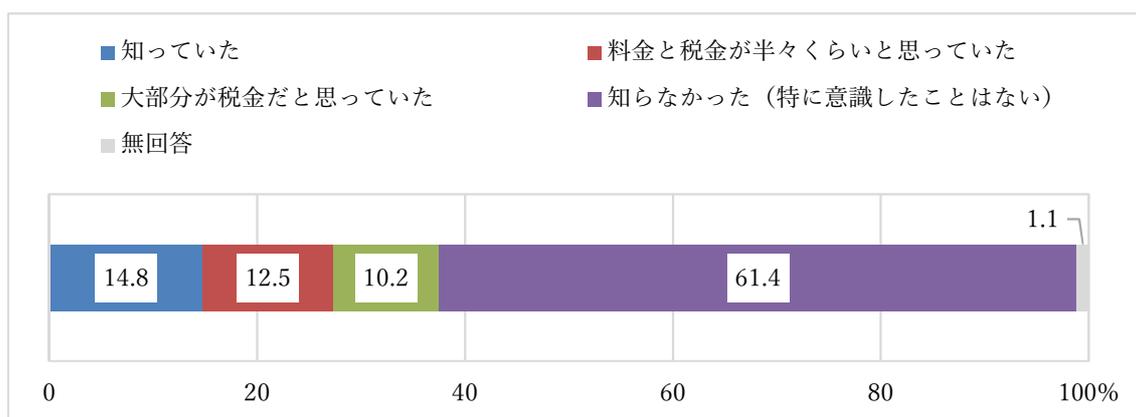
●水道事業が独立採算制であることの認知（回答者数 88）



問 1 7 下水道使用料の不足分を公費でまかなっていることの認知

下水道事業のうち、雨水処理の経費は公費（税金）でまかない、汚水処理の経費は排出した汚水の量に応じて下水道使用料でまかなうという原則がありますが、下水道使用料で足りない分を公費（税金）でまかなっていることについて、「知らなかった（特に意識したことはない）」と回答した事業所の割合が61.4%と最も高くなっています。

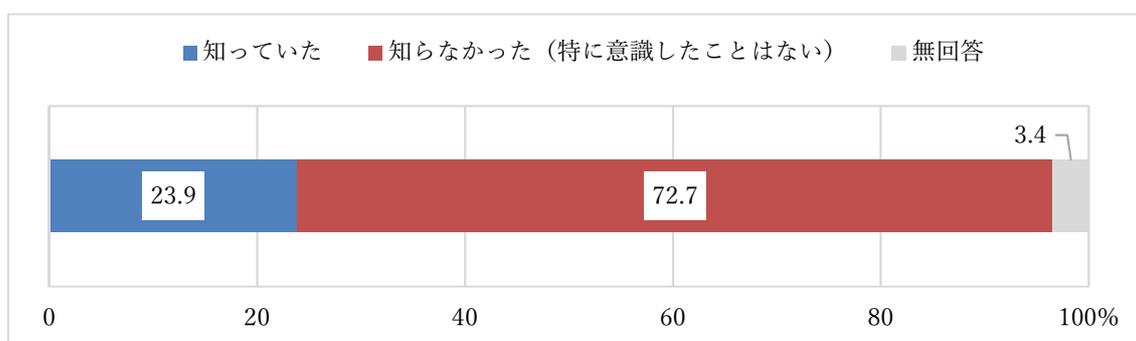
●下水道使用料の不足分を公費でまかなっていることの認知（回答者数 88）



問 1 8 水道・下水道施設の老朽化状況の認知

水道や下水道の施設は老朽化が進んでおり、市内では令和4年度末時点で、布設から4、50年を経過し、法定耐用年数を超えた水道管が全体の25.2%、下水道管が20.0%にもなります。これだけの施設が老朽化していることについて、「知っていた」と回答した事業所の割合は23.9%、「知らなかった（特に意識したことはない）」と回答した事業所の割合は72.7%と、知らなかった（特に意識したことはない）事業所の方が多く結果になりました。

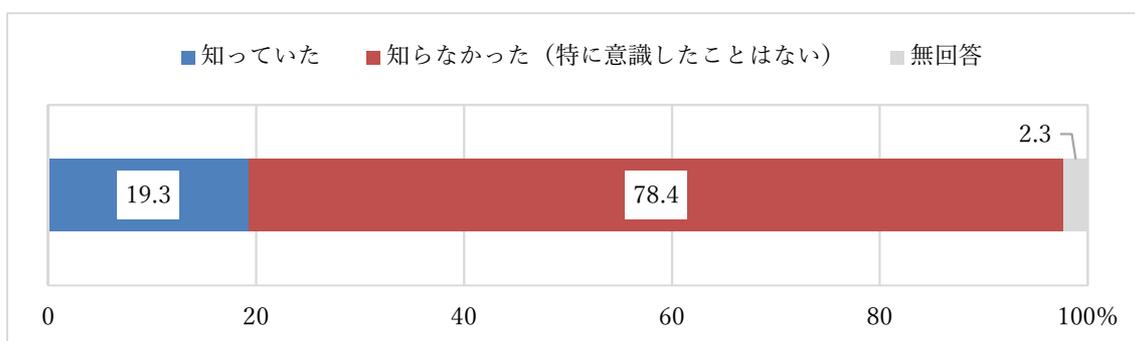
●水道・下水道施設の老朽化状況の認知（回答者数 88）



問 1 9 計画に基づき更新工事を進めていることの認知

上下水道局では、施設更新基本計画や下水道ストックマネジメント計画を策定し、老朽化した施設の中でも損傷の激しい施設から重点的に更新を行うなど計画的・効率的な改善に努めています。施設の更新には莫大な費用がかかるため、このような計画に基づき更新工事を進めていることについて、「知っていた」と回答した事業所の割合は19.3%、「知らなかった（特に意識したことはない）」と回答した事業所の割合は78.4%と、知らなかった（特に意識したことはない）事業所の方が多結果になりました。

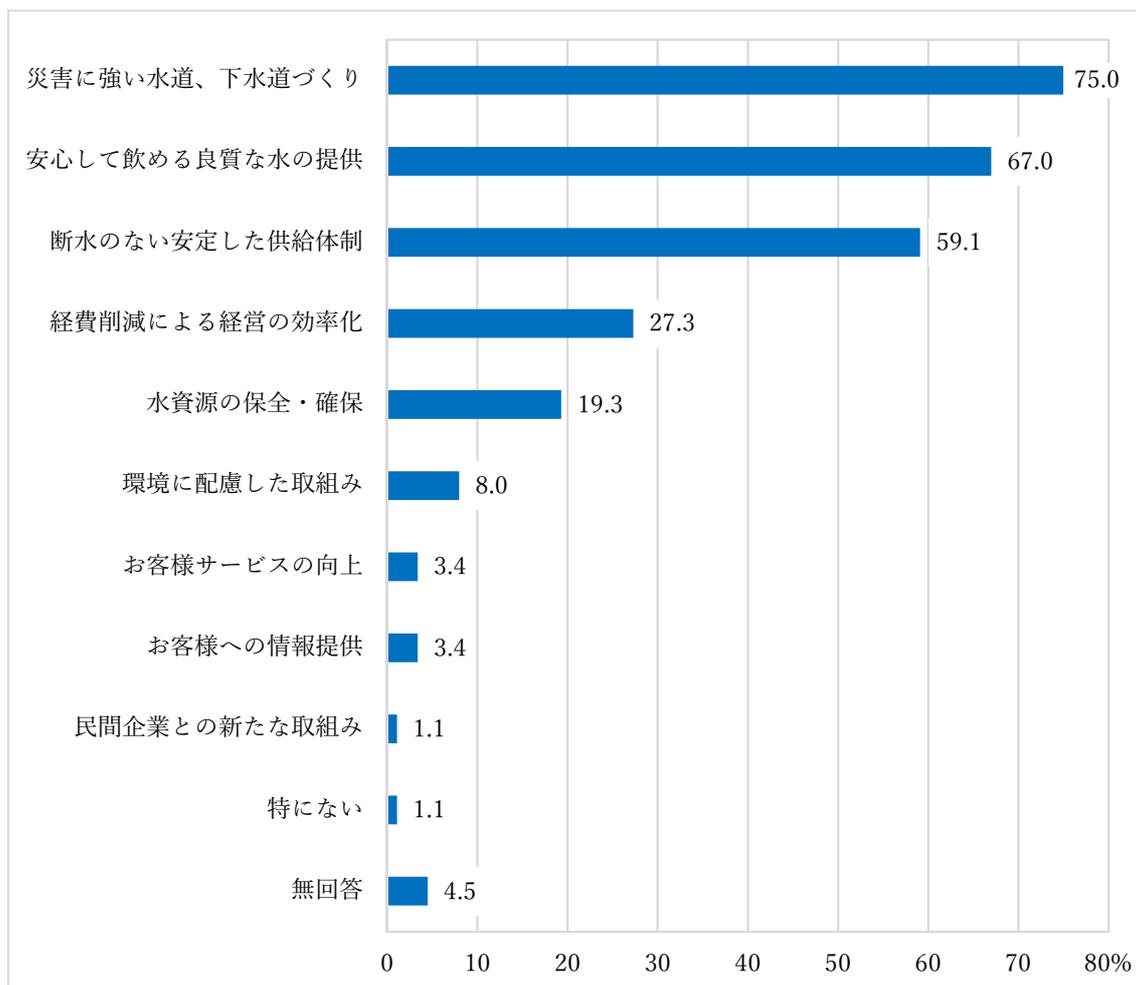
●計画に基づき更新工事を進めていることの認知（回答者数 88）



問20 上下水道局の取組みにおいて重視すべきこと（3つまで）

今後の上下水道局の取組みにおいて、重視すべきと考えることは、「災害に強い水道、下水道づくり」が75.0%と最も多く、次いで「安心して飲める良質な水の提供」(67.0%)、「断水のない安定した供給体制」(59.1%)となっています。「国際的な支援」、「上下水道学習の充実」、「その他」は回答がありませんでした。

●上下水道局の取組みにおいて重視すべきこと（回答者数 88）

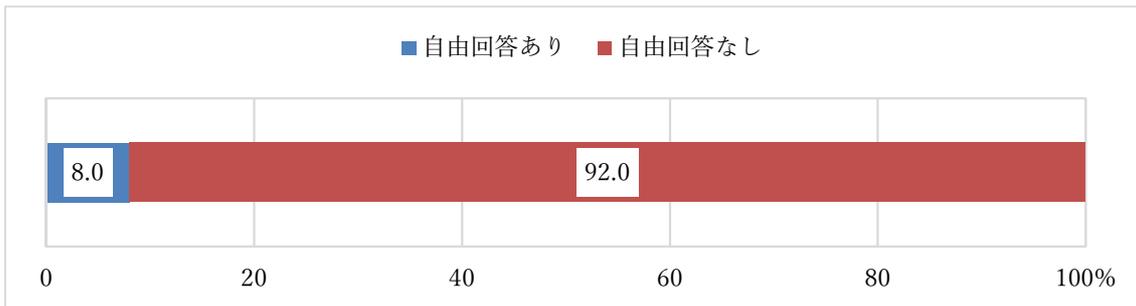


6 自由記入欄

問2 1 上下水道局へのご意見・ご要望

上下水道局へご意見・ご要望として、7事業所から自由回答がありました。

●上下水道局へのご意見・ご要望（回答者数 88）



●上下水道局へのご意見・ご要望

内容
<ul style="list-style-type: none">・水の確保は生命に関わる問題です。安全・安心な生活が継続できますよう、よろしくお願ひします。・水道水の塩素濃度が当施設で利用している電気温水器の老朽化と関係するため、定期的な測定、調整をお願ひします。・道路の冠水について、対策をお願ひします。・日中の給水圧が低く、業務に支障をきたしています。水量が多くなると助かります。・生産ラインをストップせざるを得ない状況になってしまうので、濁り水が発生しないようにしていただけるとありがたいです。・ホームページの自動計算フォームは、水道料金の算出時に大変お世話になっています。・蛇口から水が出続けていたら警告音等で知らせてくれるシステムがあると良い。

※内容を要約して掲載しています。

參考資料

アンケート調査票（市民）

アンケート調査票

川口市上下水道事業に関する市民意識調査

ご協力をお願い

利用者の皆様

日頃から、川口市上下水道事業にご協力いただきありがとうございます。

さて、川口市上下水道局では、平成31年3月に水道事業の中長期経営計画である「アクアプラン川口21～第3次川口市水道ビジョン～」を、また、下水道事業では平成31年1月に「川口市公共下水道事業経営戦略」を策定しました。さらに、これまでの事業の進捗状況や、社会情勢等の変化を踏まえ、これらを令和4年3月に改訂しました。今後、さらなるサービス向上を図るため、これらの計画を発展的に見直す準備を進めてまいります。

この調査は、お客様の上下水道事業に対する意識やご意見等をお伺いして、よりご満足のいただける上下水道サービスを提供するための計画の基礎資料とするものです。

調査にあたっては、川口市内在住の方の中から無作為に2,000の方を対象者として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、個人のデータは公表されず、対象となった皆様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。

令和5年10月

川口市上下水道局

ご記入にあたってのお願い

1. あて名のご本人様または上下水道をよく使われている方がご回答ください。
2. それぞれの質問で、あてはまる選択肢の番号に ○ をつけてください。「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、同封の返信用封筒（切手不要）にこの調査票を入れ、11月15日（水）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。

（所要時間 10～15分程度）

【調査に関するお問い合わせ先】

川口市上下水道局 上下水道総務課 経営企画係 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. 中央地域	2. 横曽根地域	3. 青木地域	4. 南平地域	5. 新郷地域
6. 神根地域	7. 芝地域	8. 安行地域	9. 戸塚地域	10. 鳩ヶ谷地域

※回答のための住所一覧と地図です。回答は上の番号に○をしてください。

1. 中央地域	本町、栄町、金山町、舟戸町、幸町、川口1~3丁目
2. 横曽根地域	川口4~6丁目、飯塚、西川口、仲町、飯原町、原町、宮町、南町、緑町、荒川町、並木元町、並木
3. 青木地域	青木、中青木、西青木、上青木、上青木西、前上町、前川、南前川、前川町、本前川
4. 南平地域	朝日、末広、新井町、元郷、弥平、領家、東領家、河原町
5. 新郷地域	赤井、東本郷、蓮沼、前野宿、東貝塚、大竹、峯、新堀町、榛松、新堀、江戸、江戸袋、本蓮
6. 神根地域	安行領根岸、安行領在家、道合、神戸、木曾呂、東内野、源左衛門新田、石神、赤芝新田、西新井宿、新井宿、赤山、在家町、北園町、柳根町
7. 芝地域	芝、伊刈、芝宮根町、芝東町、芝高木、小谷場、芝中田、芝新町、芝下、芝樋ノ爪、芝富士、芝園町、芝塚原、芝西、柳崎
8. 安行地域	安行、安行原、安行領家、安行慈林、安行吉岡、安行藤八、安行吉蔵、安行北谷、安行小山、安行西立野、安行出羽
9. 戸塚地域	戸塚、西立野、長蔵新田、久左衛門新田、藤兵衛新田、行衛、東川口、差間、北原台、戸塚鉄町、戸塚境町、戸塚東、戸塚南、長蔵
10. 鳩ヶ谷地域	坂下町、桜町、里、辻、鳩ヶ谷本町、前田、鳩ヶ谷緑町、南鳩ヶ谷、八幡木、三ツ和



※この地域分けは、今回の調査だけの区分です。

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歳以上
------------	---------	---------	---------	---------	----------

問3. あなたは何人でお住まいですか。(1つ)

- | | |
|---------|---------|
| 1. 単身 | 2. 2～3人 |
| 3. 4～5人 | 4. 6人以上 |

問4. 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 | |



※貯水槽は、マンションなどの高層建物に設置されています。上下水道局では、給水管の途中に増圧ポンプを設置することによって高層階まで新鮮な水を直接供給でき、貯水槽が不要となる「直結増圧式給水方式」の普及を図っています。

水道水について

問5. 普段、どのような水を飲んでいますか。(あてはまるものすべて)

- | | | |
|---------------|----------------|-------------|
| 1. そのままの水道水 | 2. 冷やした水道水 | 3. 沸かした水道水 |
| 4. 浄水器を通した水道水 | 5. ウォーターサーバーの水 | 6. ペットボトルの水 |
| 7. スーパーの配布水 | 8. 井戸水 | 9. 湧水 |
| 10. その他 () | 11. 水は飲まない | |

問5で「5. ウォーターサーバーの水」、「6. ペットボトルの水」、「7. スーパーの配布水」、「8. 井戸水」、「9. 湧水」、「10. その他」、「11. 水は飲まない」とお答えの方のみお答えください。

問5-1. 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（塩素）臭い | 4. 水が濁っている気がする |
| 5. 衛生面に不安を感じる | 6. 水質が悪いように感じる |
| 7. 人体への悪影響がある気がする | 8. その他 () |

問5-2. 今後、水道水を飲むようになるとするならば、切り替えるきっかけは何だと思いますか。(あてはまるものすべて)

- | | |
|-------------------|------------------------------------|
| 1. 値段が（水道水と比べて）高い | 2. 水質への不安 |
| 3. 運搬の人的な手間 | 4. 運搬で発生するCO ₂ など環境への影響 |
| 5. 容器などの排出抑制 | 6. その他 () |

公共下水道について

問 10. あなたの地域は、公共下水道が整備されていますか。(1つ)

- | | |
|------------|-------------|
| 1. 整備されている | 2. 整備されていない |
| 3. わからない | |

問 10 で「1. 整備されている」と回答された方のみお答えください。

問 10-1. あなたのご家庭では、下水道を使用していますか。(1つ)

※水洗トイレであっても浄化槽を使用している場合は、「2. 使用していない」を選択してください。

- | | |
|-----------|------------|
| 1. 使用している | 2. 使用していない |
| 3. わからない | |

問 10-2. 下水道の使用について、あなたのご家庭で心がけていることはありますか。

(あてはまるものすべて)

- | |
|-------------------------------------|
| 1. 排水口や三角コーナーにネットを敷き、ごみを流さないようにしている |
| 2. 廃油などは固めて捨て、下水に流さないようにしている |
| 3. 洗剤を使いすぎないようにしている |
| 4. 食器などの汚れは、ふき取ってから洗うようにしている |
| 5. トイレには水に溶ける紙以外流さないようにしている |
| 6. 特に意識していない |
| 7. その他 () |

災害時・非常時について

問 11. 災害時・非常時に備え、水を備蓄していますか。(1つ)

- | | |
|-----------|------------|
| 1. 備蓄している | 2. 備蓄していない |
|-----------|------------|

問 11 で「1. 備蓄している」と回答された方のみお答えください。

問 11-1. 災害時・非常時に備え、平時において水をどのように備蓄していますか。

(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 () |

※飲料水の備蓄は大人1人1日3リットル、3日分が目安とされています。

ここまでご回答いただきありがとうございます。
災害時・非常時についての質問が
もう少し続きます。



問 12. 川口市では、災害時に水をお配りするため指定給水所を定めるとともに、災害用マンホールトイレの整備も進めています。これら指定給水所及び災害用マンホールトイレの設置場所※についてご存じですか。（それぞれ1つ）

	指定給水所	災害用マンホールトイレ
具体的な場所を知っている	1	1
聞いたことはあるが、場所は知らない	2	2
知らない	3	3

※指定給水所は、市内の小・中学校などの公共施設 93 か所に、災害用マンホールトイレは 60 か所に 468 基設置しています。上下水道局のホームページで確認することができます。（令和 5 年 3 月末現在）

災害用マンホールトイレは、避難所等に専用の下水道管を整備し、災害時にご家庭のトイレが使用できなくなった場合に、その上に簡易トイレを組み立てて使用するものです。

問 12 で指定給水所又は災害用マンホールトイレについて、「1. 具体的な場所を知っている」または「2. 聞いたことはあるが、場所は知らない」と回答された方のみお答えください。

問 12-1. 「指定給水所」について、どのような手段でお知りになりましたか。

（あてはまるものすべて）

1. 地域の防災訓練	2. 上下水道局ホームページ
3. 上下水道広報誌「みずぐるま」	4. 上下水道局イベント
5. 知人・友人に聞いた	6. その他（ ）

問 12-2. 「災害用マンホールトイレ」について、どのような手段でお知りになりましたか。

（あてはまるものすべて）

1. 地域の防災訓練	2. 上下水道局ホームページ
3. 上下水道広報誌「みずぐるま」	4. 上下水道局イベント
5. 知人・友人に聞いた	6. その他（ ）

問 13. 災害時・非常時に「指定給水所」、「災害用マンホールトイレ」に関する情報を得るために利用したい手段は何ですか。（あてはまるものすべて）

1. テレビやラジオによる報道	2. 広報車両による巡回
3. 上下水道局ホームページ	4. 上下水道局の公式 SNS
5. その他（ ）	

問 14. 上下水道局では、災害用備蓄ボトル水「川口みず太郎」※の一般販売も行っています。この災害用備蓄ボトル水を購入したいと思いますか。（1つ）

1. 購入したい（購入したことがある）	2. 購入したくない
3. どちらともいえない	

※上下水道局では、5年間保存可能な災害用備蓄ボトル水を平成 24 年度から製造し、指定給水所等に配備しています。現在は市民の皆様へも販売しており、環境に配慮したアルミボトル缶で製造しています。

問 15. 災害時・非常時の対策として、上下水道局に望むことを教えてください。(3つまで)

- | | |
|-------------------|------------------|
| 1. 水道管、下水道管の耐震化 | 2. 浄配水場、ポンプ場の耐震化 |
| 3. 水道管、下水道管の迅速な復旧 | 4. 地域での応急給水訓練の実施 |
| 5. 応急給水体制の強化 | 6. 医療機関への給水整備 |
| 7. 迅速な情報発信 | 8. 水道に関わるテロ対策 |
| 9. その他 () | 10. 特になし |

水道料金・下水道使用料について

問 16. 基本料金の仕組みについて、どう思いますか。(1つ)

- | | |
|----------------------|---|
| 1. 現状のままでよい | 2. 基本水量 (10 ^{m³}) をなくしたほうがよい |
| 3. 基本水量をもっと低くしたほうがよい | 4. 基本水量をもっと高くしたほうがよい |
| 5. その他 () | 6. わからない |

◎川口市水道料金及び下水道使用料の基本料金の仕組み

川口市では一定量まで同一料金とする「基本料金」と、水道の使用水量や下水道への汚水排除量に応じて徴収する「従量料金」との合計額が、水道料金及び下水道使用料となります。

- ・基本料金は、水道の使用水量や下水道の汚水排除量と関係なく定額で徴収する料金のことです。

水道では一般家庭で使用される口径 13～25mm の給水契約について、下水道においては、口径に関係なく1ヶ月当たり 10 m³ の「基本水量」までは、基本料金のみとなります。

- ・基本水量は基本料金に付与される一定水量のことで (現在 10 m³)、この水量の範囲内では使用水量や汚水排除量に関係なく料金は定額となります。

基本水量は、公衆衛生の向上、生活環境の改善という観点から基本料金に一定の水量を付与し、すべての方に最低限の生活用水としてご使用いただくという考えに基づいたものです。

問 16 で「2. 基本水量 (10^{m³}) をなくしたほうがよい」または「3. 基本水量をもっと低くしたほうがよい」と回答された方のみお答えください。

問 16-1. 「基本水量 (10^{m³}) をなくしたほうがよい」、または「基本水量をもっと低くしたほうがよい」と回答した理由として、あなたの考えに最も近いものを教えてください。(1つ)

- | |
|--|
| 1. 節水をしなくても料金が反映されにくいから |
| 2. 家庭であまり水道を使わないため、基本水量がなく (もっと低く) ならば水道料金が割安になるから |
| 3. 使用していないのに、多く料金を支払うのは不公平だから |
| 4. その他 () |

問 16 で「4. 基本水量をもっと高くしたほうがよい」と回答された方のみお答えください。

問 16-2. 「基本水量をもっと高くしたほうがよい」と回答した理由として、あなたの考えに最も近いものを教えてください。(1つ)

1. 節水を気にせず水道を使うことができるから
2. 家庭で水道を多く使うため、基本水量があがれば水道料金が割安になるから
3. 以前より、生活用水として必要な水量が増えていると思うから
4. その他 ()

問 17. 川口市では、水道料金と下水道使用料を合わせ、2ヶ月分をまとめてお支払いいただいていることをご存じですか。(1つ)

1. 知っていた
2. 知らなかった (特に意識したことはない)

問 18. 現在の水道料金・下水道使用料のお支払い方法を教えてください。(1つ)

1. 口座振替
2. スマートフォン等を利用したキャッシュレス決済
3. クレジットカード払い
4. 納付書払い (窓口払い)

問 19. あなたが今後変更を希望しているお支払い方法について教えてください。(1つ)

1. 口座振替
2. スマートフォン等を利用したキャッシュレス決済
3. クレジットカード払い
4. 今の方法のまま、変更の予定はない

問 20. 水道料金のイメージについて、次のそれぞれの条件にあてはめて、あなたの考えに近いものをお答えください。(それぞれ1つ)

	高い	やや高い	妥当	やや安い	安い
飲み水としての水道水	1	2	3	4	5
生活用水としての水道水	1	2	3	4	5
他のインフラ (電気・ガス・電話) と比較して	1	2	3	4	5
24時間いつでも使うことのできる設備	1	2	3	4	5
災害に強い基盤が整備された設備	1	2	3	4	5

問 21. 令和3年1月に川口市ではおよそ20年振りに水道料金を平均25.01%改定しましたが、当時、この改定をどう感じましたか。(1つ)

1. いかなる理由があろうと上げてほしくなかった
2. 改定率をもっと低くしてほしかった
3. 必要ならばやむを得ないと思った
4. 必要ならばもっと上げてよいと思った
5. 改定を知らなかった
6. 改定時は川口市に住んでいなかった

問 21 で「5. 改定を知らなかった」、「6. 改定時は川口市に住んでいなかった」と回答された方を除きお答えください。

問 21-1. 料金改定後、水の使用量は変わりましたか。(1つ)

1. 気にしていない (増えた)
2. 変わらない
3. 意識して節水するようになった

上下水道事業について

問 22. 水道事業は、「税金」ではなくお客様にお支払いいただく「水道料金」を主な財源として運営されていること（独立採算制であること）をご存じですか。（1つ）

- | | |
|----------|------------------------|
| 1. 知っていた | 2. 知らなかった（特に意識したことはない） |
|----------|------------------------|

問 23. 下水道事業のうち、雨水処理の経費は公費（税金）でまかない、汚水処理の経費は排出した汚水の量に応じてお客様にお支払いいただく下水道使用料でまかなうという原則がありますが、下水道使用料で足りない分を公費（税金）でまかなっていることをご存じですか。

（1つ）

- | | |
|------------------|------------------------|
| 1. 知っていた | 2. 料金と税金が半々くらいと思っていた |
| 3. 大部分が税金だと思っていた | 4. 知らなかった（特に意識したことはない） |

問 24. 水道や下水道の施設は老朽化が進んでいます。市内では、令和4年度末時点で、布設から4.50年を経過し、法定耐用年数[※]を超えた水道管が全体の25.2%、下水道管が20.0%にもなります。これだけの施設が老朽化していることをご存じですか。（1つ）

- | | |
|----------|------------------------|
| 1. 知っていた | 2. 知らなかった（特に意識したことはない） |
|----------|------------------------|

※水道管の法定耐用年数は40年、下水道管は50年となっています（実際の耐用年数とは異なります）。

問 25. 上下水道局では、施設更新基本計画や下水道ストックマネジメント計画を策定し、老朽化した中でも損傷の激しい施設から重点的に更新を行うなど計画的・効率的な改善に努めています。施設の更新には莫大な費用がかかるため、このような計画に基づき更新工事を進めていることをご存じですか。（1つ）

- | | |
|----------|------------------------|
| 1. 知っていた | 2. 知らなかった（特に意識したことはない） |
|----------|------------------------|

問 26. 上下水道局では、経営の合理化や効率化を図るなどの経営努力を行っていますが、水道管や浄配水場などの水道施設のほか、下水道の管きょやポンプ場の老朽化が進行しその更新費用は年々増加していきます。

水道・下水道施設の更新と水道料金・下水道使用料について、あなたの考えに最も近いものを教えてください。（1つ）

- | |
|--|
| 1. 安定給水・災害に強い下水道を維持するため、できるだけ早く水道・下水道施設の更新を進めるべきであり、水道料金・下水道使用料が多少上がることはやむを得ない |
| 2. 最低限の範囲で水道・下水道施設の更新を進めるべきであり、水道料金・下水道使用料は現状のままが望ましい |
| 3. 水道・下水道施設の更新に影響が出ても、水道料金・下水道使用料は値下げすべき |
| 4. その他（ ） |

ここまでご回答いただきありがとうございます。
あともう少し、ご協力をお願いします。



上下水道局の取組みについて

問 30. 現在、上下水道局のホームページ上で、水質検査結果や上下水道工事情報など上下水道局の取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. どちらともいえない |
| 4. やや不満 | 5. 不満 | 6. 知らなかった |

問 31. 上下水道局の工事などで不満に思ったことはありますか。(あてはまるものすべて)

- | | |
|-----------------|-----------------|
| 1. 断水・出水不良が発生した | 2. 濁り水(赤水)が発生した |
| 3. 舗装や清掃が不十分だった | 4. 道路の通行に支障があった |
| 5. 事前に説明がなかった | 6. 騒音や振動がひどかった |
| 7. その他() | 8. 特にない |

問 32. 今後の上下水道局の取組みにおいて、重視すべきと考えることを教えてください。

(3つまで)

- | | |
|-------------------|------------------|
| 1. 安心して飲める良質な水の提供 | 2. 断水のない安定した供給体制 |
| 3. 災害に強い水道、下水道づくり | 4. 経費削減による経営の効率化 |
| 5. お客様サービスの向上 | 6. お客様への情報提供 |
| 7. 国際的な支援 | 8. 環境に配慮した取組み |
| 9. 民間企業との新たな取組み | 10. 上下水道学習の充実 |
| 11. 水資源の保全・確保 | 12. その他() |
| 13. 特にない | |

アンケート調査票（事業所）

アンケート調査票

川口市上下水道事業に関する市民意識調査

ご協力をお願い

利用事業者様

日頃から、川口市上下水道事業にご協力いただきありがとうございます。

さて、川口市上下水道局では、平成31年3月に水道事業の中長期経営計画である「アクアプラン川口21～第3次川口市水道ビジョン～」を、また、下水道事業では平成31年1月に「川口市公共下水道事業経営戦略」を策定しました。さらに、これまでの事業の進捗状況や、社会情勢等の変化を踏まえ、これらを令和4年3月に改訂しました。今後、さらなるサービス向上を図るため、これらの計画を発展的に見直す準備を進めてまいります。

この調査は、お客様の上下水道事業に対する意識やご意見等をお伺いして、よりご満足いただける上下水道サービスを提供するための計画の基礎資料とするものです。

調査にあたっては、川口市内にある事業所の中から200の事業所を対象として選ばせていただきました。調査結果は、すべて統計的に処理した上で、調査目的のみに活用させていただきますので、事業所のデータは公表されず、対象となった皆様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。

令和5年10月

川口市上下水道局

ご記入にあたってのお願い

1. 事業所の上下水道の使用状況をご存じの方にご回答をお願いいたします。
2. それぞれの質問で、あてはまる選択肢の番号に○をつけてください。「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、同封の返信用封筒（切手不要）にこの調査票を入れ、**11月15日（水）**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。

（所要時間 10分程度）

【調査に関するお問い合わせ先】

川口市上下水道局 上下水道総務課 経営企画係 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（ ）	

水道水以外の水の使用について

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（井戸水）	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」～「6」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. 水道水の料金が高いと感じるから
2. 災害時・緊急時に備えて
3. 以前から豊富な水源を持っていたから
4. 水道水以外に豊富な水源を持っていたほうが安心だから
5. その他（ ）

問2-1で「1. 水道水の料金が高いと感じる」と回答された方のみお答えください

問2-2. 水道水以外の水を利用することでどのくらいの経費が削減できたか教えてください。

(1つ)

1. 大幅な経費削減ができた	2. 多少は経費削減ができた
3. あまり変わらなかった	4. 経費が増加していた

問2で「1」～「6」と回答された方のみお答えください

問2-3. 水道水以外の水は、月にどのくらい使用していますか。(1つ)

1. 400 m ³ 以下	2. 401~600 m ³
3. 601~750 m ³	4. 751~1,000 m ³
5. 1,001 m ³ 以上	6. わからない

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（井戸水）	2. 雨水	3. 再生水（下水処理水）
4. 工業用水	5. その他（ ）	

水の使用について

問4. 貴事業所において、水道水の節水への取り組みを行っていますか。(それぞれ1つ)

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

問5. 最近2ヶ月の水道の使用状況(検針票に記載の使用水量)を教えてください。(1つ)

- | | | |
|-------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| 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(取り組み予定がある)ため
8. その他()

問7. 川口市では、節水を促し大口使用を抑制するという観点から、使用水量が増加するほど料金単価が高くなる料金制度(逓増型料金)を採用しています。このような制度の仕組みについてどう思いますか。(1つ)

1. 一定の合理性があるものと理解している
2. 料金体系を選べるわけではないから気にしていない
3. 趣旨は理解できるが、社会情勢や環境の変化によっては見直しも必要
4. 趣旨がよく理解できない。見直しが必要
5. その他()

問7で「3」または「4」と回答された方のみお答えください

問7-1. どのような見直しが必要と考えますか。(1つ)

1. 大口利用者の負担を軽減するような逓増度の大幅な緩和が必要
2. ある程度、逓増度が緩和されるような見直しが必要
3. 大口需要者には、個別給水契約*などの選択制が採用されるべき
4. 一般家庭など小口需要者との給水料金の単価の格差をなくすべき
5. その他()

※例えば、利用者が一定の要件を満たすことで、「上下水道局が設定する『基準水量』を超えて使用した水道水を低額な単価で提供する」というような契約。

問8. 上下水道局では、経営の合理化や効率化を図るなどの経営努力を行っていますが、水道管や浄配水場などの水道施設のほか、下水道の管きょやポンプ場の老朽化が進行しその更新費用は年々増加していきます。

水道料金・下水道使用料と水道・下水道施設の更新について、貴事業所の考えに最も近いものを教えてください。(1つ)

- | |
|--|
| 1. 安定給水・災害に強い下水道を維持するため、できるだけ早く水道・下水道施設の更新を進めるべきであり、水道料金・下水道使用料が多少上がることはやむを得ない |
| 2. 最低限の範囲で水道・下水道施設の更新を進めるべきであり、水道料金・下水道使用料は現状のままが望ましい |
| 3. 水道・下水道施設の更新に影響がなくても、水道料金・下水道使用料は値下げするべき |
| 4. その他 () |

災害時・非常時について

問9. 川口市では、災害時に水をお配りするため指定給水所を定めるとともに、災害用マンホールトイレの整備も進めています。これら指定給水所及び災害用マンホールトイレの設置場所[※]についてご存じですか。(それぞれ1つ)

	指定給水所	マンホールトイレ	災害用マンホール
具体的な場所を知っている	1	1	
聞いたことはあるが、場所は知らない	2	2	
知らない	3	3	

※指定給水所は、市内の小・中学校などの公共施設 93 か所に、災害用マンホールトイレは 60 か所に 468 基設置しています。上下水道局のホームページで確認することができます。(令和5年3月末現在)

災害用マンホールトイレは、避難所等に専用の下水道管を整備し、災害時にご家庭のトイレが使用できなくなった場合に、その上に簡易トイレを組み立てて使用するものです。

問9で指定給水所又は災害用マンホールトイレについて、「1. 具体的な場所を知っている」または「2. 聞いたことはあるが、場所は知らない」と回答された方のみお答えください。

問9-1. 「指定給水所」について、どのような手段でお知りになりましたか。

(あてはまるものすべて)

- | | |
|-------------------|----------------|
| 1. 地域の防災訓練 | 2. 上下水道局ホームページ |
| 3. 上下水道広報誌「みずぐるま」 | 4. 上下水道局イベント |
| 5. 知人・友人に聞いた | 6. その他 () |

問9-2. 「災害用マンホールトイレ」について、どのような手段でお知りになりましたか。

(あてはまるものすべて)

- | | |
|-------------------|----------------|
| 1. 地域の防災訓練 | 2. 上下水道局ホームページ |
| 3. 上下水道広報誌「みずぐるま」 | 4. 上下水道局イベント |
| 5. 知人・友人に聞いた | 6. その他 () |

問 10. 災害時・非常時に「指定給水所」、「災害用マンホールトイレ」に関する情報を得るために利用したい手段は何ですか。(あてはまるものすべて)

- | | |
|-----------------|-----------------|
| 1. テレビやラジオによる報道 | 2. 広報車両による巡回 |
| 3. 上下水道局ホームページ | 4. 上下水道局の公式 SNS |
| 5. その他 () | |

問 11. 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 | 3. 貯水槽で1日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 | 5. ポリタンク等で備蓄している |
| 4. 貯水槽で2~3日の断水には対応できる | 7. その他 () |
| 6. 地下水など自己水源を確保している | 8. 特にな |

問 12. 災害時・非常時の対策として、上下水道局に望むことを教えてください。(3つまで)

- | | |
|-------------------|------------------|
| 1. 水道管、下水道管の耐震化 | 2. 浄配水場、ポンプ場の耐震化 |
| 3. 水道管、下水道管の迅速な復旧 | 4. 地域での応急給水訓練の実施 |
| 5. 応急給水体制の強化 | 6. 医療機関への給水整備 |
| 7. 迅速な情報発信 | 8. 水道に関わるテロ対策 |
| 9. その他 () | 10. 特にな |

上下水道局の取組みについて

問 13. 現在、上下水道局のホームページ上で、水質検査結果や上下水道工事情報など上下水道局の取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. どちらともいえない |
| 4. やや不満 | 5. 不満 | 6. 知らなかった |

問 14. 事業所として知りたい上下水道の情報を教えてください。(あてはまるものすべて)

- | | |
|--------------------|----------------------|
| 1. 断水・濁り水の情報について | 2. 水道・下水道施設の工事情報について |
| 3. 上下水道の水質管理について | 4. 湯水(水源・ダム貯水量)について |
| 5. 水道料金・下水道使用料について | 6. 上下水道事業の経営状況について |
| 7. 上下水道の働きについて | 8. 広報活動(イベント情報等)について |
| 9. 災害時・非常時の対策について | 10. その他 () |
| 11. 特にな | |

ここまでご回答いただきありがとうございます。
 あともう少し、ご協力をお願いします。



問 15. 上下水道局の工事などで不満に思ったことはありますか。(あてはまるものすべて)

- | | |
|-----------------|-----------------|
| 1. 断水・出水不良が発生した | 2. 濁り水(赤水)が発生した |
| 3. 舗装や清掃が不十分だった | 4. 道路の通行に支障があった |
| 5. 事前に説明がなかった | 6. 騒音や振動がひどかった |
| 7. その他 () | 8. 特にない |

問 16. 水道事業は、「税金」ではなくお客様にお支払いいただく「水道料金」を主な財源として運営されていること(独立採算制であること)をご存じですか。(1つ)

- | | |
|----------|------------------------|
| 1. 知っていた | 2. 知らなかった(特に意識したことはない) |
|----------|------------------------|

問 17. 下水道事業のうち、雨水処理の経費は公費(税金)でまかない、汚水処理の経費は排出した汚水の量に応じてお客様にお支払いいただく下水道使用料でまかなうという原則がありますが、下水道使用料で足りない分を公費(税金)でまかなっていることをご存じですか。(1つ)

- | | |
|------------------|------------------------|
| 1. 知っていた | 2. 料金と税金が半々くらいと思っていた |
| 3. 大部分が税金だと思っていた | 4. 知らなかった(特に意識したことはない) |

問 18. 水道や下水道の施設は老朽化が進んでいます。市内では、令和4年度末現在、布設から4.50年を経過し、法定耐用年数*を超えた水道管が全体の25.2%、下水道管が20.0%にもなります。これだけの施設が老朽化していることをご存じですか。(1つ)

- | | |
|----------|------------------------|
| 1. 知っていた | 2. 知らなかった(特に意識したことはない) |
|----------|------------------------|

*水道管の法定耐用年数は40年、下水道管は50年となっています(実際の耐用年数とは異なります)。

問 19. 上下水道局では、施設更新基本計画や下水道ストックマネジメント計画を策定し、老朽化した中でも損傷の激しい施設から重点的に更新を行うなど計画的・効率的な改善に努めています。施設の更新には莫大な費用がかかるため、このような計画に基づき更新工事を進めていることをご存じですか。(1つ)

- | | |
|----------|------------------------|
| 1. 知っていた | 2. 知らなかった(特に意識したことはない) |
|----------|------------------------|

問 20. 今後の上下水道局の取組みにおいて、重視すべきと考えることを教えてください。

(3つまで)

- | | |
|-------------------|------------------|
| 1. 安心して飲める良質な水の提供 | 2. 断水のない安定した供給体制 |
| 3. 災害に強い水道、下水道づくり | 4. 経費削減による経営の効率化 |
| 5. お客様サービスの向上 | 6. お客様への情報提供 |
| 7. 国際的な支援 | 8. 環境に配慮した取組み |
| 9. 民間企業との新たな取組み | 10. 上下水道学習の充実 |
| 11. 水資源の保全・確保 | 12. その他 () |
| 13. 特にない | |

令和6年3月発行

川口市上下水道事業に関する
市民意識調査

結果報告書

発行 川口市上下水道局

〒332-8501

埼玉県川口市青木5-13-1

電話 048-258-4132

FAX 048-256-4871
