

令和5年度

吉川市水道事業お客様意識調査

《報告書》

令和5年6月15日

水道課

調査の概要

1 調査期間 令和5年5月1日～5月29日

2 回答結果

※回答項目で一部無記入なものがあるため、総回答件数と内訳は一致しない

●回答率

契約者から無作為に抽出し、郵送で回答を得たもの

送付対象者	1,100	回答件数	381	回答率	34.6%
○一般家庭	1,059	回答件数	362	回答率	34.2%
○事業者	41	回答件数	19	回答率	46.3%

ホームページで電子申請を行い、回答を得たもの

○一般家庭	6	回答件数	6
-------	---	------	---

合計回答率 387件/1,107件 = 35.0%

●回答者の年代構成

10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
0	9	25	66	82	69	131
0%	2%	7%	17%	21%	18%	34%

●回答者のお住まい

会野谷	旭	飯島	加藤	上内川	上笹塚	川富
1	1	0	3	7	8	0
川野	川藤	木売	木売新田	共保	きよみ野	小松川
2	13	7	1	0	41	1
栄町	皿沼	鹿見塚	下内川	拾壺軒	新栄	須賀
24	0	1	3	0	8	2
関	関新田	高富	高久	中央	道庭	土場
1	1	8	20	26	3	1
富新田	中井	中川台	中島	中曽根	中野	鍋小路
0	1	2	1	10	13	3
八子新田	半割	平方新田	平沼	深井新田	二ツ沼	保
0	1	0	13	0	0	41
美南	南広島	三輪野江	吉川	吉川団地	吉屋	
49	3	5	32	22	0	

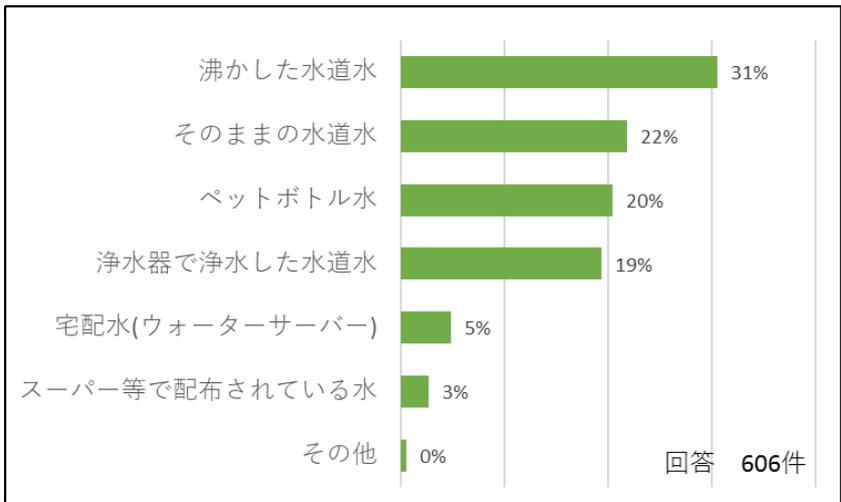
●2か月の平均使用水量

一般家庭	工場・事業者	※一般家庭の平均世帯人数 2.6人				
40.1	71.3					
世帯人数別	1人	2人	3人	4人	5人	5人以上
平均使用量	20.3	34.6	44.3	55.8	60.5	86.2

水道水についてお尋ねします。

問7 あなたは普段「飲み水」として主に何を利用していますか。(〇はいくつでも)

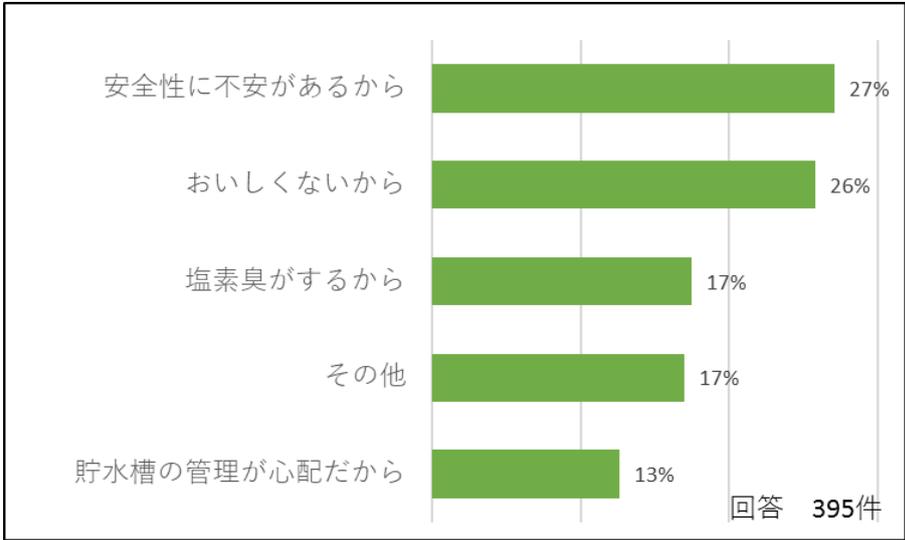
- | | |
|------------------------------|---------|
| 1. そのままの水道水(又は冷やした水道水) → 問9へ | } → 問8へ |
| 2. 沸かした水道水(お茶、コーヒーなどを含む) | |
| 3. 浄水器で浄水した水道水 | |
| 4. 市販されているペットボトル水 | |
| 5. 宅配水(ウォーターサーバー) | |
| 6. スーパー等で配布されている水 | |
| 7. その他[] | |



そのまま水道水が H30 調査では 24%、今回は 22%と微減。水道水の利用が H30 調査では 66%、今回調査では 72%と、特に沸かした水道水が伸びている。

問8 問7で「2」～「7」とお答えの方にお尋ねします。水道水をそのまま飲まない理由について教えてください。(〇はいくつでも)

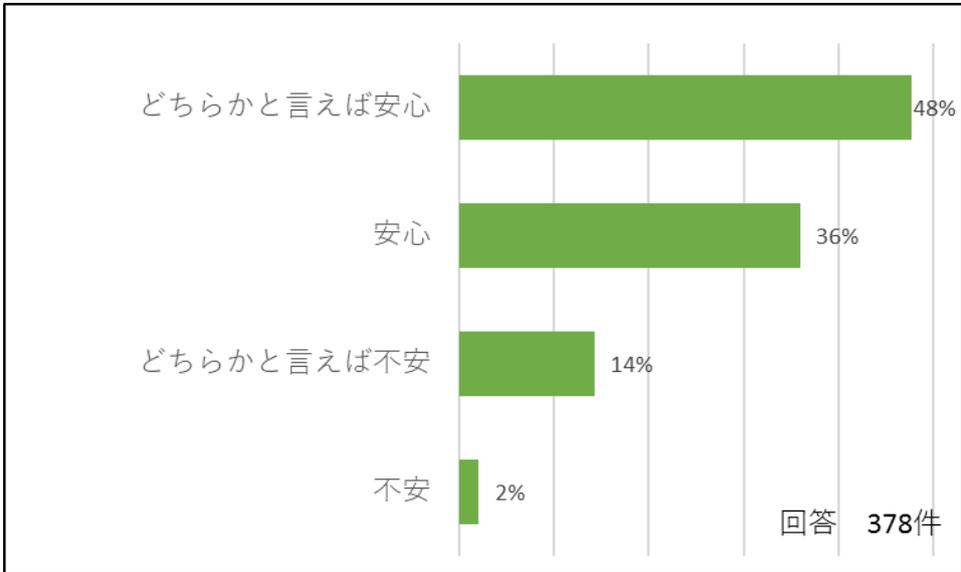
- | | |
|------------------------------|---|
| 1. 塩素臭(カルキ臭)がするから | } |
| 2. 安全性に不安があるから(水質に不安があるから) | |
| 3. おいしくないから | |
| 4. 貯水槽(受水槽)の定期的な清掃など管理が心配だから | |
| 5. その他[] | |



そのまま飲まない理由は、H30 と同様な傾向を示している。

問9 お客様にお届けしている水は、法律で定められた水質基準に適合した水ですが、あなたは水道水の安全性についてどうお考えですか。(〇は1つ)

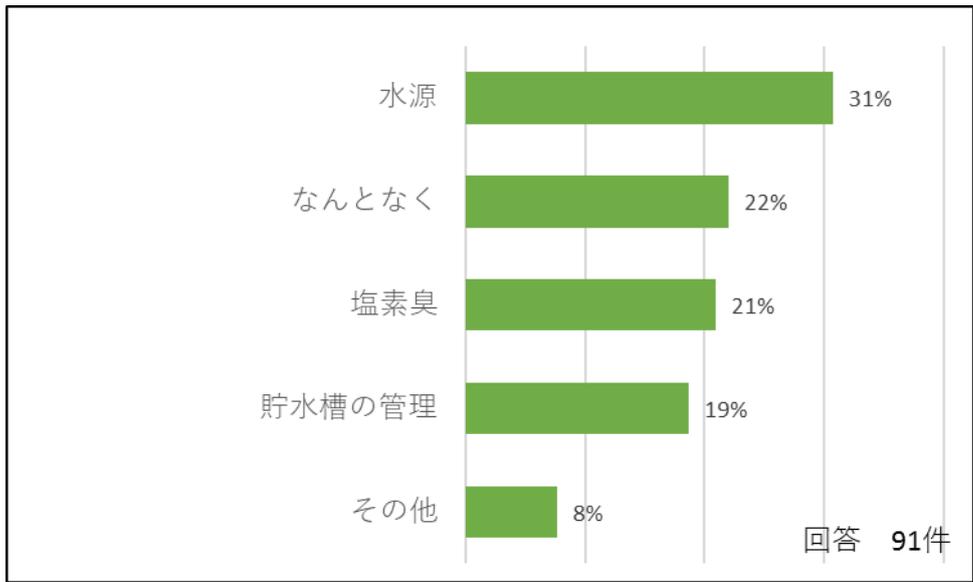
- | | |
|--|----------|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. 安心 2. どちらかと言えば安心 3. どちらかと言えば不安 4. 不安 | } → 問10へ |
|--|----------|



安心と感じている人は H30 の 83.9%、今回 84%とほぼ同様である。

問10 問9で「3」又は「4」とお答えの方にお尋ねします。不安と考える理由はなんですか。(〇はいくつでも)

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. 塩素臭(カルキ臭) 2. 水源(川や井戸)の水質 3. 貯水槽(受水槽)の管理状況(アパートやマンションなどで貯水槽を設置している場合) 4. なんとなく 5. その他[] |
|--|



不安と考える一番の理由は、H30と同様に水源となっている。

水道メーターがある給水装置についてお尋ねします。

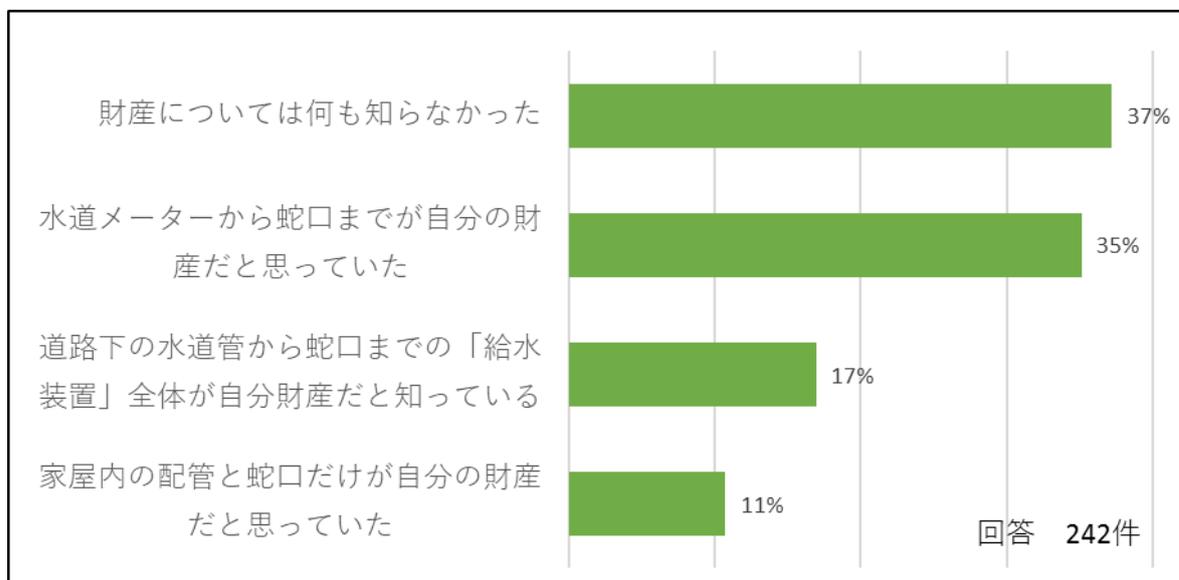
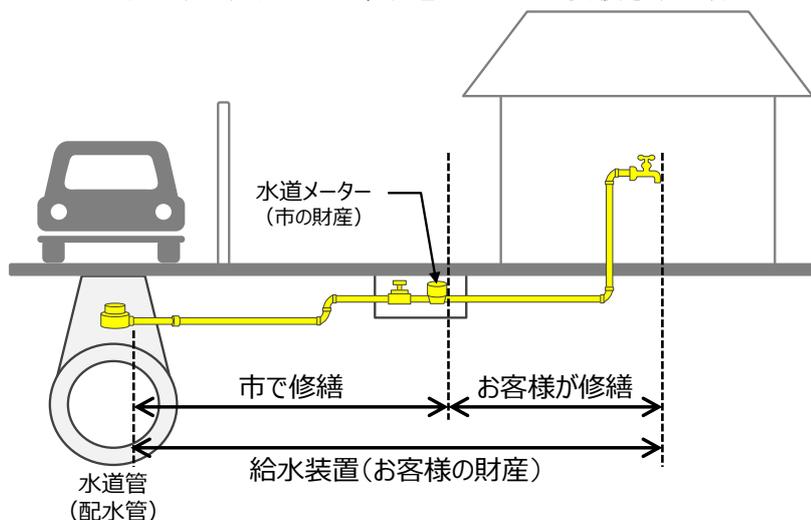
問11 一戸建ての持ち家の方にお尋ねします。

(借家やマンション等の集合住宅、工場・事業所の方は問12へ)

道路の下にある水道管(配水管)からご自宅の蛇口までの配管等を「給水装置」といい、お客様が設置し、お客様ご自身の財産※となっています。(下図を参照)このことをご存じですか。(〇は1つ)

1. 道路下の水道管から蛇口までの「給水装置」全体が自分の財産だと知っている
2. 水道メーターから蛇口までが自分の財産だと思っていた
3. 家屋内の配管と蛇口だけが自分の財産だと思っていた
4. 財産については何も知らなかった

※ 水道メーターだけは市の財産であり、水道メーターの交換も市が行っています。

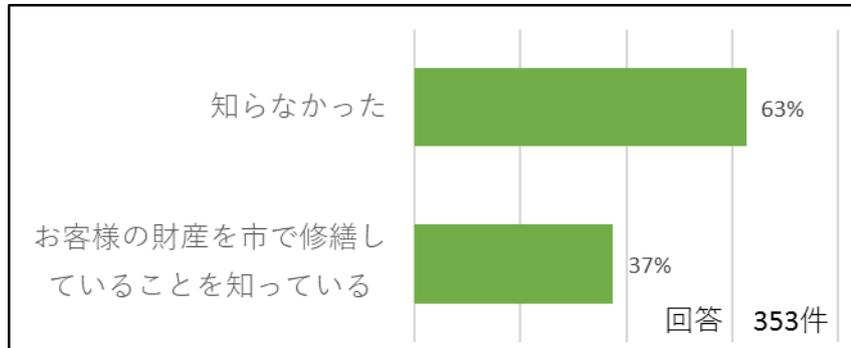


給水装置について、正しく理解している人は 17%である。

問12 給水装置の漏水修繕は、本来、お客様の負担で修繕する必要がありますが、交通等への影響を防ぐため「水道メーターより道路側の給水装置の漏水」は、現在、市で修繕を行っています*。このことをご存じですか。(〇は1つ)

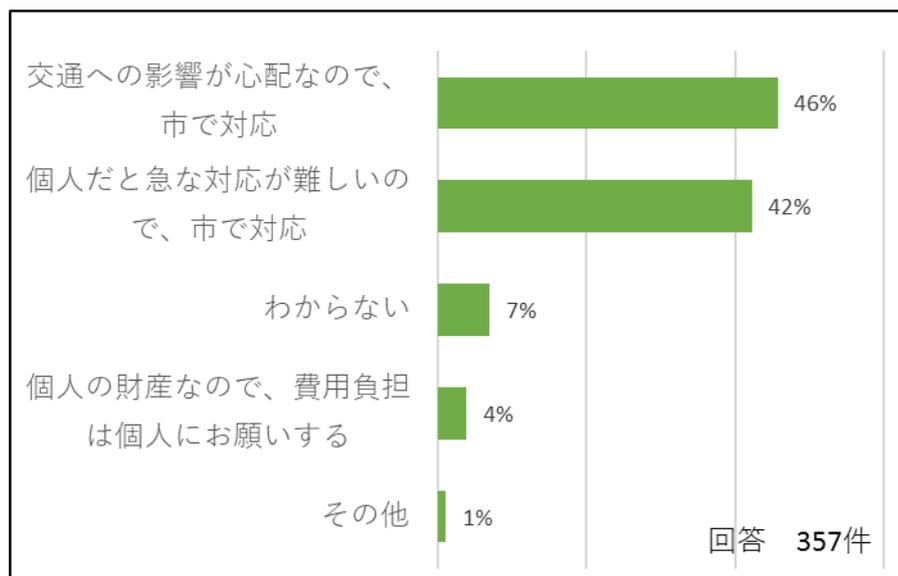
- 1. 知っている
- 2. 知らなかった

※ 水道メーターから蛇口までの漏水は、お客様のご負担で修繕していただいています。



問13 問12の市が負担している給水装置の漏水修繕は年間約80件、約1,500万円を水道料金で対応しています。今後、市がどのように対応すべきだと思いますか。(〇は1つ)

- 1. 交通への影響が心配なので今までどおり、市で対応してもらいたい
- 2. 個人だと急な対応が難しいので、市で対応してもらいたい
- 3. 個人の財産なので費用負担は使用者にお願いすべきである
- 4. わからない
- 5. その他[]



88%の人が、給水装置の一次側の漏水修繕を市で対応してもらいたいと考えている。

施設更新計画についてお尋ねします。

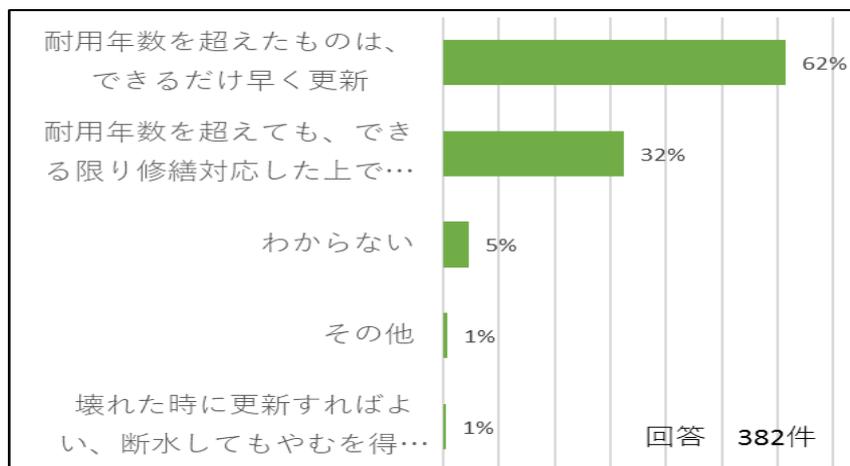
老朽化した電気の制御盤等が停止すると断水に繋がり、皆様へご迷惑がかかります。

「施設更新計画」では、令和14年度までに機器の更新(約20億円)や地震に弱い配水管等の更新(約41億円)など、喫緊の課題に取り組むこととしました。

問14 設備機器は、これまでも耐用年数*を超えて長寿命化を図ってきました。あなたは今後どのように浄・配水場の更新に取り組んでいくべきだと思いますか。(〇は1つ)

1. 耐用年数を超えたものは、できるだけ早く更新すべきである
2. 耐用年数を超えても、できる限り修繕対応した上で更新していくべきである
3. 壊れた時に更新すれば良い、断水してもやむを得ない
4. わからない
5. その他〔

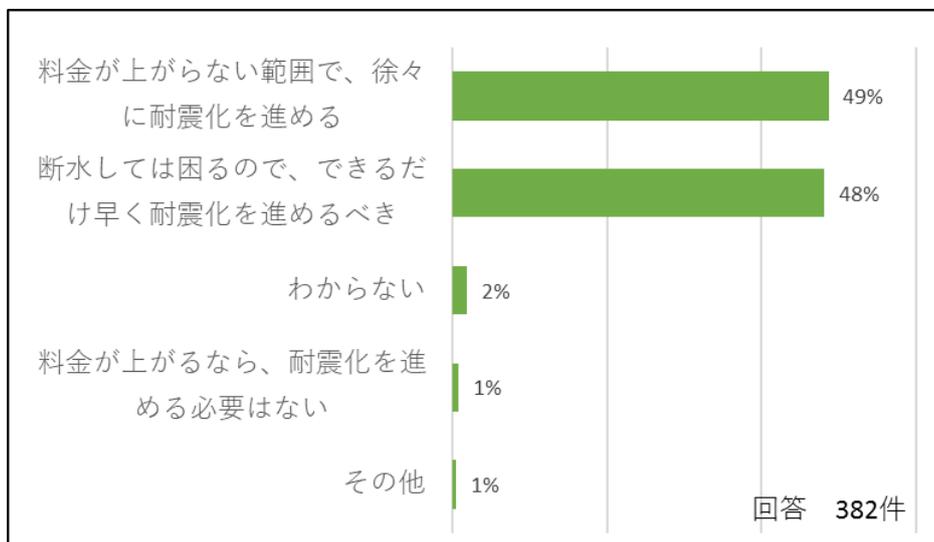
※耐用年数：法令に基づき施設や機器毎に利用に耐える標準年数が定められている



問15 地震などの災害に強い施設とするため、現在、古い配水管を地震に強い耐震管に更新しています。あなたは今後どのように耐震化を進めるべきだと思いますか。

(〇は1つ)

1. 断水しては困るので、できるだけ早く耐震化を進めるべきである
2. できるだけ料金が上がらない範囲で、徐々に耐震化を進めるべきである
3. 料金が上がるなら、耐震化を進める必要はない
4. わからない
5. その他〔

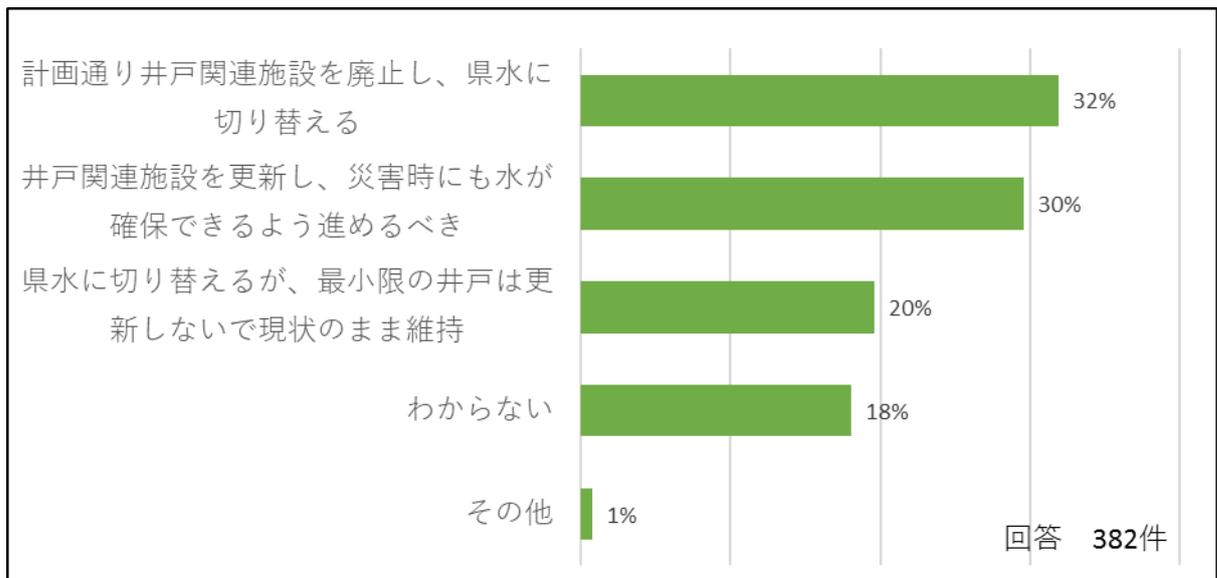
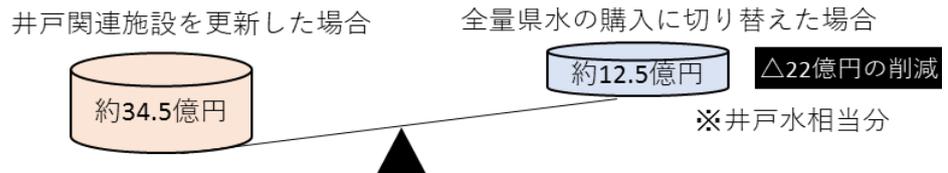


問16 会野谷浄水場の井戸関連施設の更新(維持管理含む)と、全量県水に切り替えた場合の費用比較を行い、井戸等を廃止する方向で検討しています。

4本の井戸と関連する施設の今後の在り方についてお尋ねします。(〇は1つ)

1. 井戸関連施設を更新し、災害時にも水が確保できるよう進めるべきである
2. 計画どおり井戸関連施設を廃止し、県水に切り替えるべきである
3. 県水に切り替えるが、最小限の井戸は更新しないで現状のまま維持していく
4. わからない
5. その他[]

《50年間の総費用を比較》



県水に切り替えた方が良いと思っている人が半数(52%)を超えている、一方、わからないと回答した人が 18%いる。

水道料金についてお尋ねします。

問17 あなたは現在の水道料金についてどう思いますか。(下水道使用料※を除く)(○は1つ)

東部ブロック(13事業者) 一般的な4人家族・2か月(42㎡使用時)
(税込み)

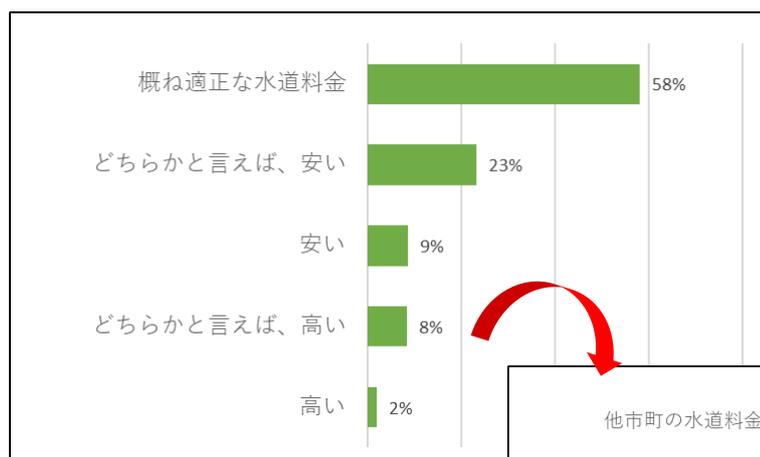
三郷市	吉川市	草加市	春日部市	幸手市	杉戸町	越谷・松伏 水道企業団
4,642円	5,291円	5,368円	5,698円	5,830円	6,028円	6,072円
伊奈町	八潮市	宮代町	蓮田市	久喜市	白岡市	県平均
6,314円	6,424円	6,534円	6,941円	7,172円	7,700円	5,779円

1. 安いと思う
 2. どちらかと言えば安いと思う
 3. 概ね適正な料金だと思う
 4. どちらかと言えば高いと思う
 5. 高いと思う
- } → 問18へ

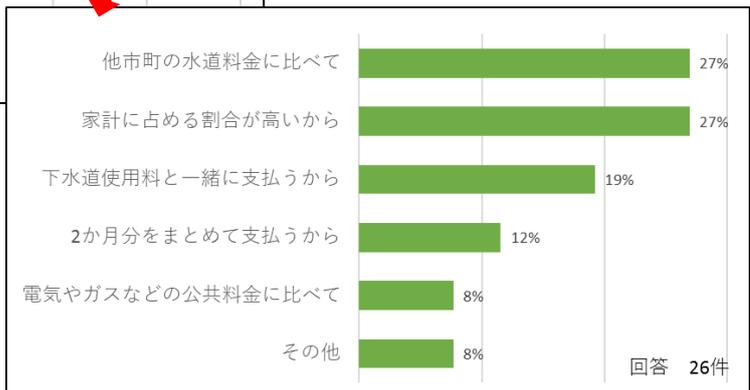
※ 公共下水道に接続されている場合は、水道料金と下水道使用料を合算してお支払いいただいておりますが、ここでは水道料金についてのみお答えください。

問18 問17で「4」又は「5」とお答えの方にお尋ねします。料金が低いと思う理由はなんですか。(○はいくつでも)

1. 他市町の水道料金と比べて
2. 電気やガスなどの公共料金と比べて
3. 家計に占める割合が高いから
4. 2か月分をまとめて支払うから
5. 下水道使用料と一緒に支払うから
6. その他[]



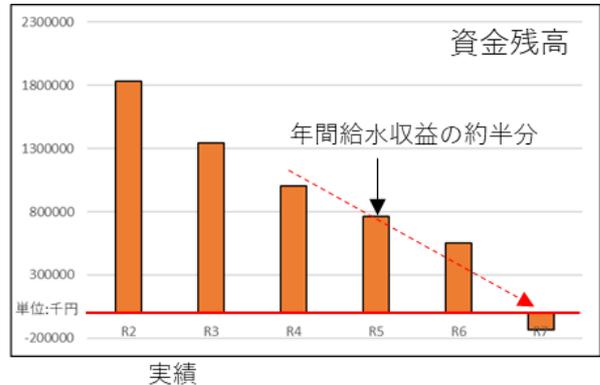
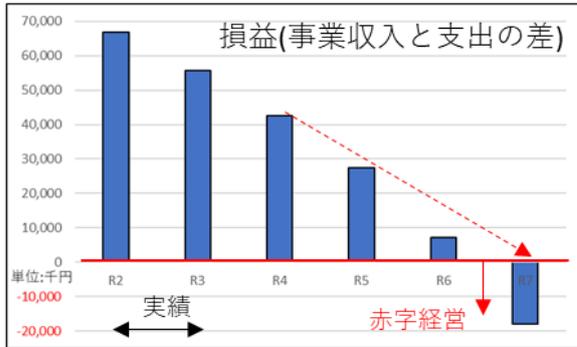
安いと感じている人は、H30の17.8%より増え、今回は32%となっている。
高いと感じている人は、H30の24.6%より、今回は10%と減少している。



《吉川市水道事業の経営環境が悪化しています》

- ① 節水機器の普及により水道水の使用量が減り、料金による給水収益が減少傾向にある
- ② 資材の値上げによる工事費の増加、電気代の高騰による動力費の増加等、支出が増えるなどの外部環境悪化が経営を厳しくしている
- ③ 施設の更新に多額の費用を要し、事故や災害時に活用できる手持ち資金が減少している

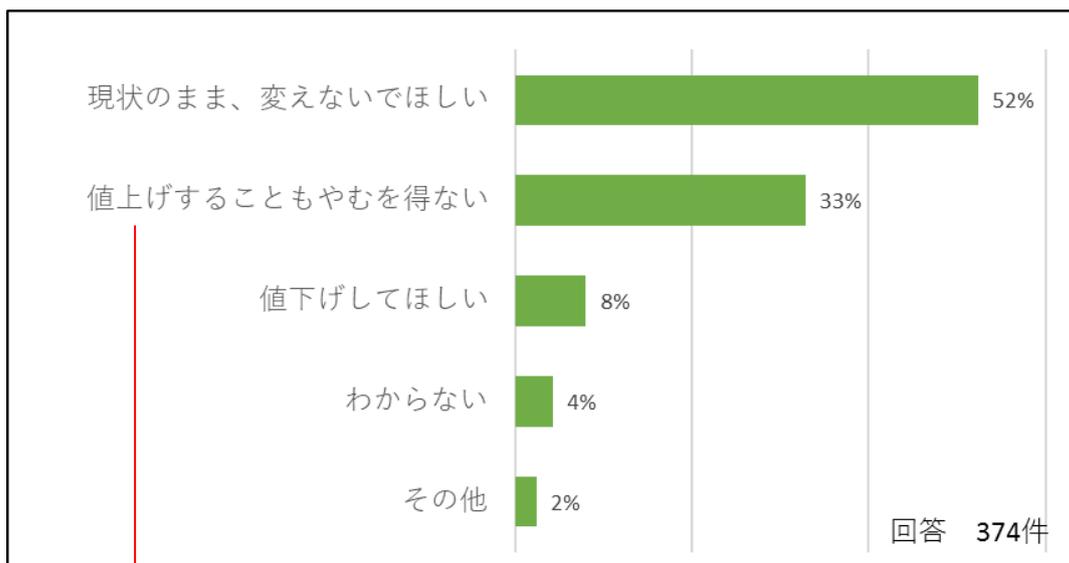
(参考)以下のとおり、厳しい経営状況を想定している



問19 水道事業は独立の会計で、税金ではなくお客様の料金収入を基に経営が成り立っています。今後の経営環境を踏まえると現在の状況を維持することが難しくなることを見込まれます。あなたは、今後の水道料金について、どうすべきと考えますか。(○は1つ)

1. 現状のまま、変えないでほしい
2. 値上げすることもやむを得ない (現在の水道料金の ____ 割増し程度*なら)
3. 値下げしてほしい
4. わからない
5. その他[]

※参考 4人世帯、2か月の使用量が 40 m³の場合、現在の料金 4,950 円(税込み)が 20%の値上げで 5,940 円となる(1か月当たり 495 円の値上げ)

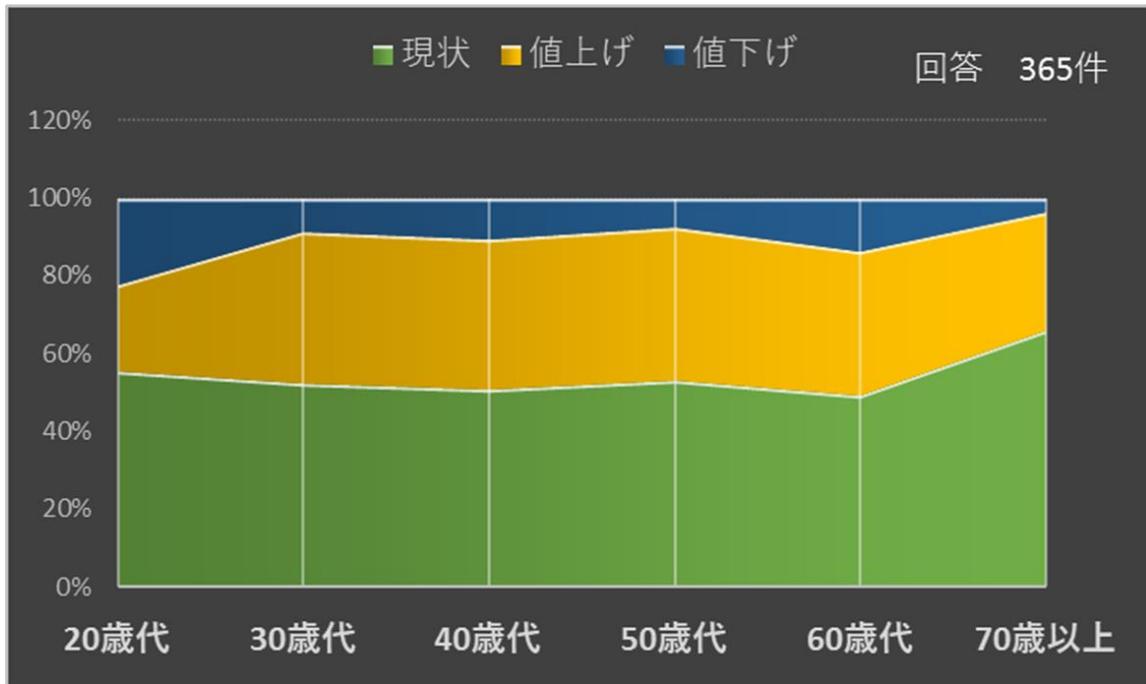


料金を値上げしてよい人の値上げ感

0.5割	1割	1.5割	2割	3割	計
3	57	2	25	2	89
3%	64%	2%	28%	2%	100%

●年代別の今後の料金に対する意向

	現状	値上げ	値下げ
20歳代	56%	22%	22%
30歳代	52%	39%	9%
40歳代	51%	39%	11%
50歳代	53%	39%	8%
60歳代	49%	37%	14%
70歳以上	66%	30%	4%



●料金に対する意向

現在の料金に対しては 58%の人が適正な料金と考えている、一方、32%の人が安いと感じている。

また、今後の料金に対しては、52%の人が「現状のまま変えないでほしい」、33%の人が「値上げすることもやむを得ない」と回答している。

お客様意識調査を行っている横浜市では料金の改定前に調査を実施したところ、57.5%の人が「変えないでほしい」、31.8%の人が「値上げもやむを得ない」と回答しており、本市と同様な傾向を示していた。

年代別の傾向では、20歳代の若年層の「値下げしてほしい」、70歳以上の「現状のまま、変えないでほしい」が他の年代よりも高くなっている。

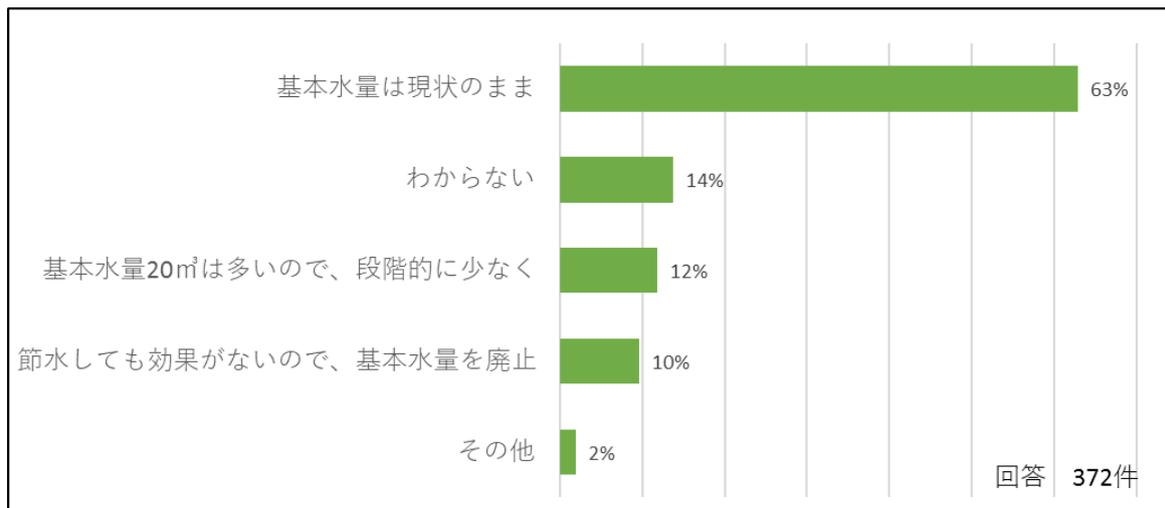
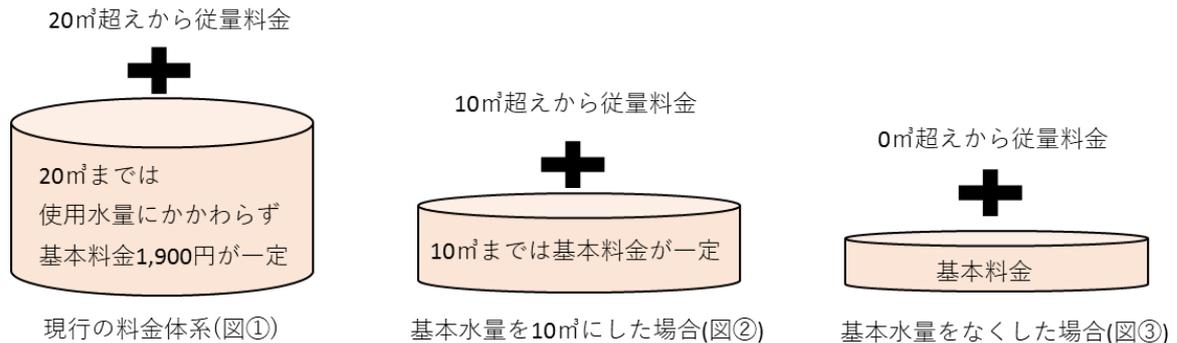
30歳代から50歳代の中間層は「値上げすることもやむを得ない」が 39%と、吉川市水道の経営状況や料金水準等を考慮して回答された可能性がある。

問20 吉川市の水道料金は、2か月の基本水量※を20 m³と定め、20 m³以下のご使用の場合
は一律で1,900円(税抜)をお支払いいただき、20 m³を超えた場合には基本料金に加え
て使用量に応じた料金(従量料金)をお支払いいただく制度となっています。

あなたは、基本水量をどうすべきと考えますか。(○は1つ)

1. 基本水量は現状のまま、変えないでほしい(図①)
2. 基本水量20 m³は多いので、段階的に少なくした方がよい(図②)
3. 節水しても効果がないので、基本水量を廃止する(一般的な電気料金と同じ)(図③)
4. わからない
5. その他[]

※基本水量は、公衆衛生の水準を保つために水の使用を促すものである。

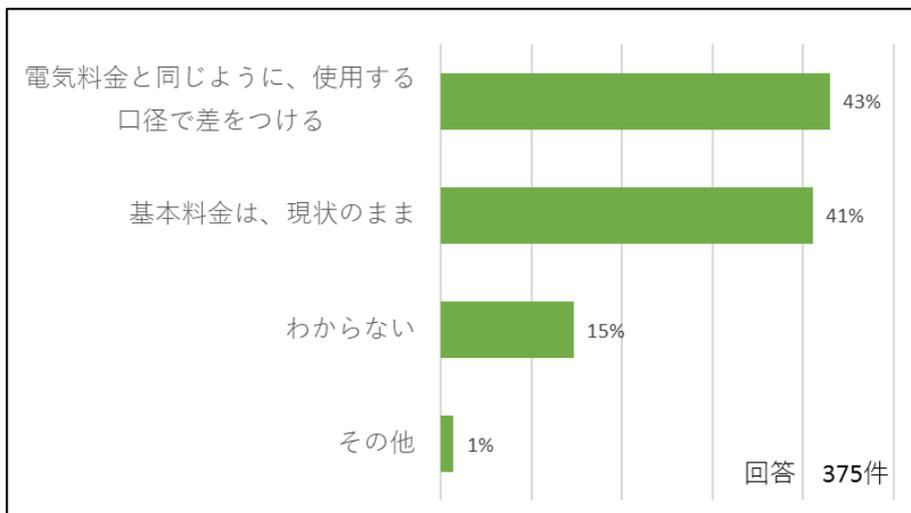


回答者には高齢の方が多く、基本水量と基本料金及び自らの使用水量との関係を正しく理解していない可能性がある。

※問の内容に関係なく、「現状のまま」を望んでいる可能性がある。

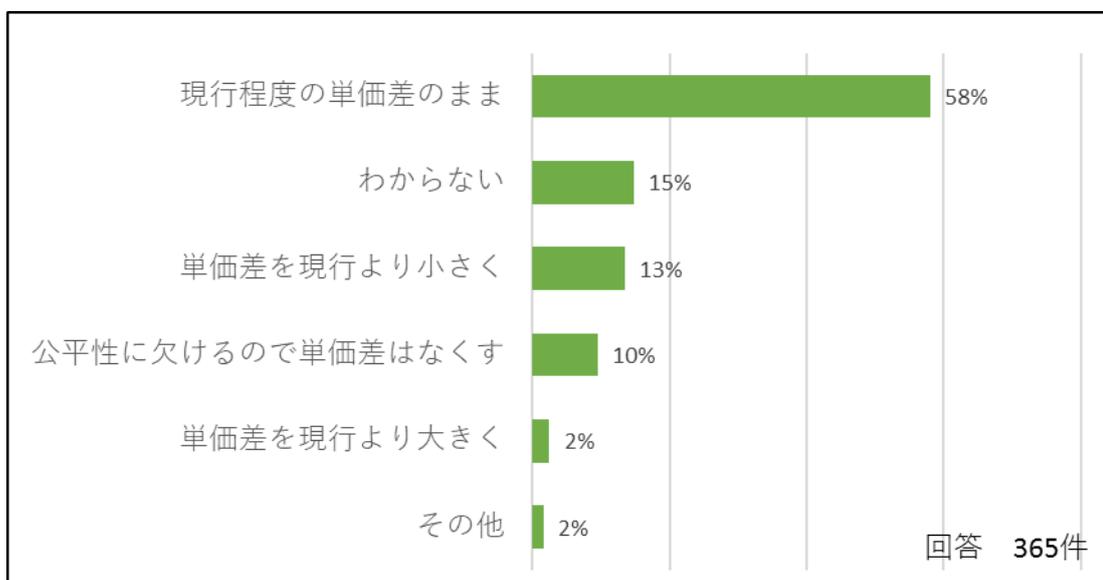
問21 現行の基本料金は、水道メーターの口径(13mm～100mm)にかかわらず一定となっています。県内の水道事業者では口径別の基本料金を採用している事業者が多くなっていますが、あなたはどう思いますか。(○は1つ)

1. 基本料金は現状のまま、変えないでほしい
2. 電気料金と同じように、使用する大きさ(口径)で差をつけるべきである
3. わからない
4. その他〔



問22 現行の従量料金は、使用量に応じて段階的に単価が高くなる制度ですが、同じ1m³で単価に差があることについて、あなたはどう思いますか。(○は1つ)

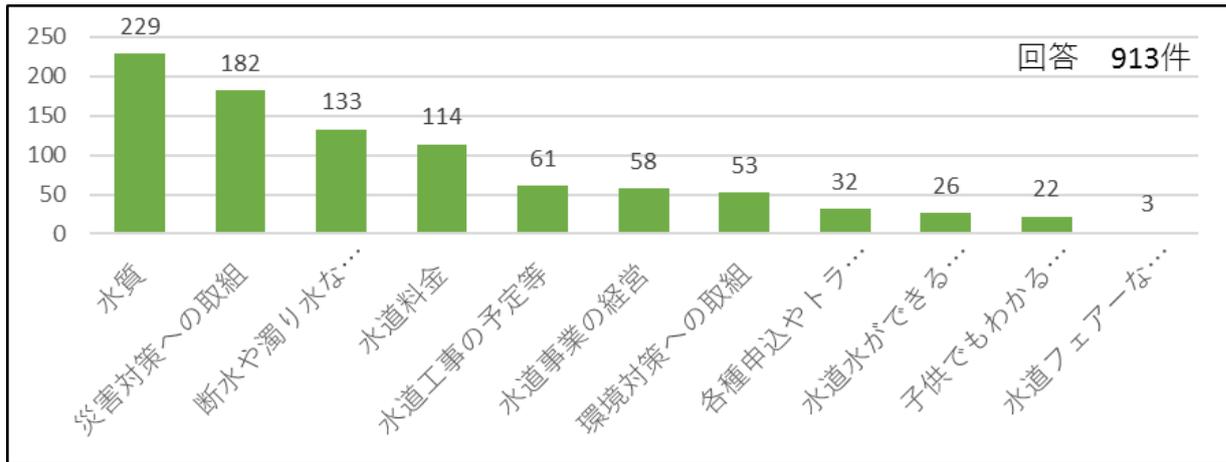
1. 現行程度の単価差のままでよい
2. 単価差を現行より小さくしてほしい
3. 単価差を現行より大きくしてほしい
4. 公平性に欠けるので、使用量による単価差はなくすべきである
5. わからない
6. その他〔



水道の情報についてお尋ねします。

問23 あなたは水道について、どのようなことが知りたいですか。(〇は3つまで)

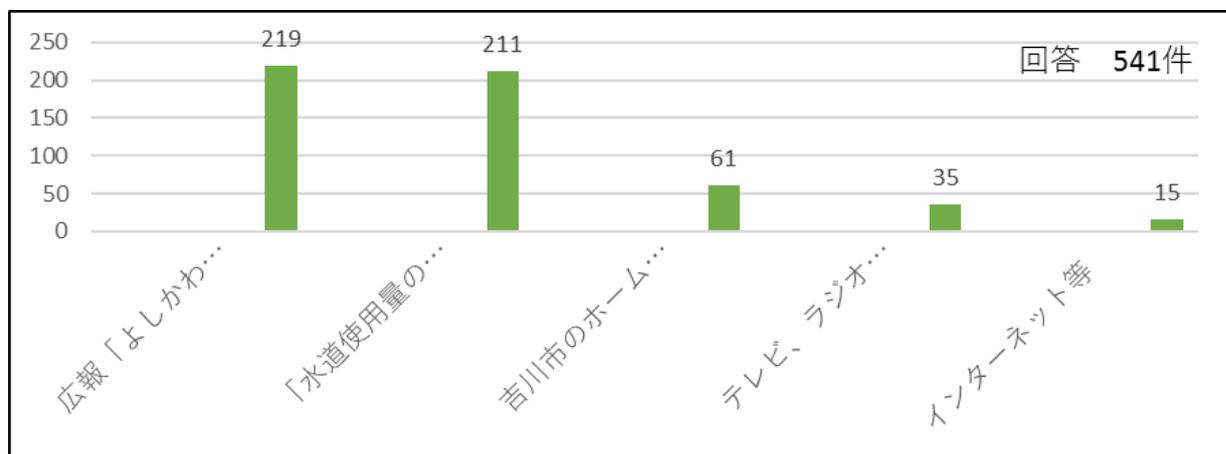
- | | |
|------------------|--------------------|
| 1. 水道水の水質 | 8. 環境対策への取り組み |
| 2. 水道水ができるまでの仕組み | 9. 水道工事の予定や内容 |
| 3. 子供でもわかる水道 | 10. 各種お申込みやトラブル対処法 |
| 4. 水道料金 | 11. 水道フェアなどのイベント情報 |
| 5. 水道事業の経営状況 | 12. その他 |
| 6. 災害対策への取り組み | [|
| 7. 断水や濁り水などの緊急情報 |] |



水道の知りたい情報は、H30と同様に水質、災害対策、断水の順になっている。

問24 あなたは水道に関する情報をどこから得ていますか。(〇はいくつでも)

- | |
|---------------------------|
| 1. 広報「よしかわの水道」 |
| 2. 吉川市のホームページ |
| 3. 「水道ご使用量のお知らせ」(検針票) |
| 4. テレビやラジオなどのマスコミ |
| 5. インターネット等(吉川市のホームページ以外) |
| 6. その他[|
|] |

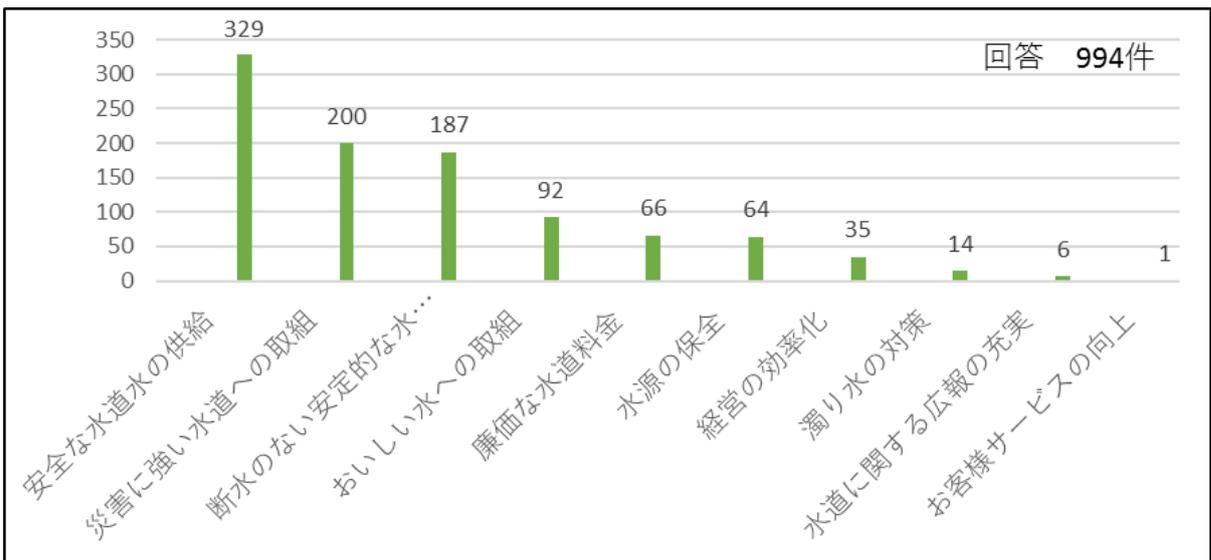


情報をどこから得ているかは、H30と同様に広報、検針票が大半を占めている。

吉川市水道事業に期待することについてお尋ねします。

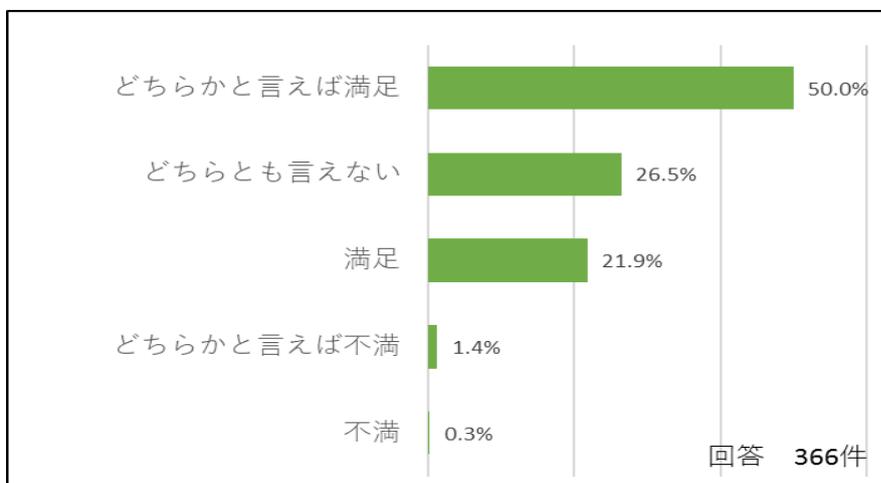
問25 あなたが吉川市水道事業に期待することはなんですか。(〇は3つまで)

- | | |
|--------------------|-----------------|
| 1. 安全な水道水の供給 | 7. 濁り水の対策 |
| 2. 断水のない安定的な水道水の供給 | 8. 水源の保全 |
| 3. おいしい水への取り組み | 9. お客様サービスの向上 |
| 4. 災害に強い水道への取り組み | (具体的に:) |
| 5. 廉価な水道料金(安い料金) | 10. 水道に関する広報の充実 |
| 6. 経営の効率化 | 11. その他[] |



問26 あなたは吉川市水道事業が行っている水道事業全般について、どう思われますか。(〇は1つ)

- | |
|---------------|
| 1. 満足 |
| 2. どちらかと言えば満足 |
| 3. どちらとも言えない |
| 4. どちらかと言えば不満 |
| 5. 不満 |



満足度は、H30の51.3%より大幅に伸び71.9%となっている。