

# 川崎市上下水道局市民意識調査 報告書

平成25年12月

川崎市上下水道局



# 目 次

<b>第1章 調査の概要</b> .....	1
1 調査実施の目的.....	3
2 調査方法と回収状況.....	3
3 調査項目.....	3
4 調査結果を見る上での注意事項.....	3
5 標本誤差.....	4
<b>第2章 調査回答者の属性</b> .....	5
1 性別.....	7
2 年齢.....	7
3 居住区.....	7
4 家族人数.....	8
5 住居形態.....	8
6 2か月当たりの使用水量.....	8
7 給水方式.....	9
<b>第3章 調査結果の詳細</b> .....	11
1 水道水について.....	13
(1) 水道水の飲み方.....	13
(2) 水道水のおいしさ.....	16
(3) 水道水の塩素臭（消毒臭）.....	19
(4) 水道水の安全性.....	22
2 節水意識について.....	26
(1) 日頃の節水の心がけ.....	26
(2) 節水の方法.....	28
(3) 勤め先での水の使用で気をつけていること.....	29
3 災害時の飲料水の確保について.....	30
(1) 市が水の備蓄をすすめていることの認知.....	30
(2) 飲料水の備蓄方法.....	32
(3) 応急給水拠点の認知.....	34
4 下水道について.....	36
(1) 家庭で使用した水を下水道に流すと下水道使用料がかかることの認知.....	36
(2) 下水道使用で気をつけていること.....	38
(3) 下水道の仕組み及び下水道を取り巻く環境の認知.....	39
(4) 下水道の環境改善の取組の認知.....	40
(5) 下水道の安全・安心に向けた取組の認知.....	41

5	行財政改革と水道料金の特例措置について	42
	(1) 上下水道局の一体的な事業運営の認知	42
	(2) 経営効率化への取組の認知	43
	(3) 水道料金軽減の認知	45
	(4) 水道料金軽減に対する考え	46
6	水道・下水道の広報について	48
	(1) 水道・下水道について知りたい情報	48
	(2) 情報の望ましい伝達手段	51
	(3) 大規模災害時に知りたい情報	53
7	「生田の天然水 恵水」について	54
	(1) 「生田の天然水 恵水」の認知	54
	(2) 恵水を知ったきっかけ	56
	(3) 恵水のラベルのキャラクターへの好感度	58
	(4) 備蓄用飲料としての恵水の利用意向	60
8	お客さまセンターについて	63
	(1) お客さまセンターの認知および架電経験	63
	(2) 電話対応の印象	65
9	水道・下水道に対する満足度について	66
	(1) 水道・下水道事業の満足度	66
<b>第4章 使用した調査票・単純集計結果</b>		<b>77</b>

# 第1章 調査の概要



## 1 調査実施の目的

水道・下水道について市民の皆様のご意見やご要望等を把握し、今後の事業運営に活用するため、「川崎市上下水道局市民意識調査」を実施した。

## 2 調査方法と回収状況

調査対象：水道・下水道を使用されている市民3,000人を無作為抽出

調査方法：郵送によるアンケート調査

調査期間：平成25年8月23日（金）～9月9日（月）

<回収状況>

発送数	回収数	回収率
3,000件	1,400件	46.7%

## 3 調査項目

- (1) 基本属性
- (2) 水道水について
- (3) 節水意識について
- (4) 災害時の飲料水の確保について
- (5) 下水道について
- (6) 行財政改革と水道料金の特例措置について
- (7) 水道・下水道の広報について
- (8) 「生田の天然水 恵水」について
- (9) お客さまセンターについて
- (10) 水道・下水道に対する満足度について
- (11) 自由回答

## 4 調査結果を見る上での注意事項

- ・本文、表、グラフなどに使われる「n」は、各設問に対する回答者数である。
- ・百分率（％）の計算は、小数第2位を四捨五入し、小数第1位まで表示した。したがって、単数回答（1つだけ選ぶ問）においても、四捨五入の影響で、％を足しあわせて100%にならない場合がある。
- ・複数回答（2つ以上選んでよい問）においては、％の合計が100%を超える場合がある。
- ・本文、表、グラフは、表示の都合上、調査票の選択肢等の文言を一部簡略化している場合がある。
- ・回答者数が30未満の場合、比率が上下しやすいため、傾向を見るにとどめ、本文中では触れていない場合がある。

## 第1章 調査の概要

### 5 標本誤差

この調査は、全数調査（全ての人を調査）ではないので、調査結果の数値は、真の値（全数調査をした場合に得られる数値）と一致しない可能性がある（これを標本誤差という）。

標本誤差は、単純無作為抽出の場合、経験的に95%の信頼度で以下の式から得られる数値であり、真の値は標本調査で得られた結果にこの標本誤差を引いた値と加えた値の範囲内にあることとなる。

$$2 \times \sqrt{\frac{N-n}{N-1}} \times \sqrt{\frac{P(1-P)}{n}} \quad (\text{ただし、} \frac{N-n}{N-1} = 1 \text{ とする})$$

N : 母集団数
n : 回答者
p : 回答比率

例えば、 $n=1,400$ であり、ある設問の『はい』という回答率が20%である場合、標本誤差は

$$2 \times \sqrt{\frac{0.2 \times 0.8}{1,400}} \doteq 0.0214$$

となり、真の値は20%を中心に $\pm 2.14\%$ の範囲内に、つまり、17.9%~22.1%の間に入ることとなる。

同様に計算した標本誤差の早見表を以下に示す。

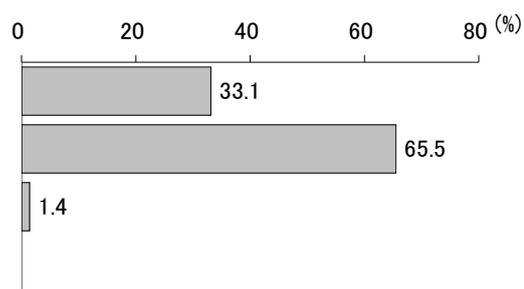
回答比率 (p) \ 基数 (n)	10%又は 90%前後	20%又は 80%前後	30%又は 70%前後	40%又は 60%前後	50%前後
1,400	$\pm 1.60\%$	$\pm 2.14\%$	$\pm 2.45\%$	$\pm 2.62\%$	$\pm 2.67\%$
1,000	$\pm 1.90\%$	$\pm 2.53\%$	$\pm 2.90\%$	$\pm 3.10\%$	$\pm 3.16\%$
700	$\pm 2.27\%$	$\pm 3.02\%$	$\pm 3.46\%$	$\pm 3.70\%$	$\pm 3.78\%$
500	$\pm 2.68\%$	$\pm 3.58\%$	$\pm 4.10\%$	$\pm 4.38\%$	$\pm 4.47\%$
300	$\pm 3.46\%$	$\pm 4.62\%$	$\pm 5.29\%$	$\pm 5.66\%$	$\pm 5.77\%$
100	$\pm 6.00\%$	$\pm 8.00\%$	$\pm 9.17\%$	$\pm 9.80\%$	$\pm 10.00\%$

## 第2章 調査回答者の属性



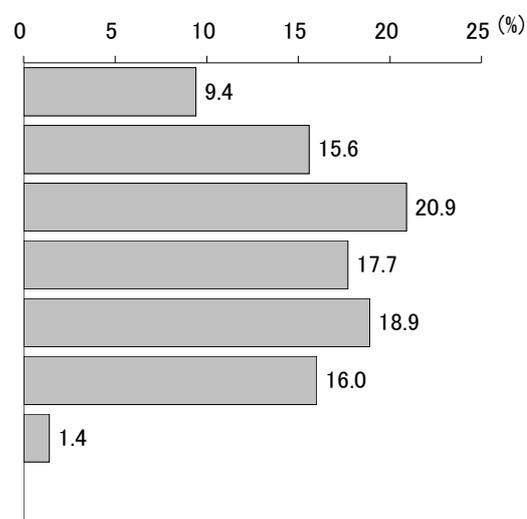
### 1 性別

	基数	構成比
男性	463	33.1%
女性	917	65.5%
無回答	20	1.4%
全体	1,400	100.0%



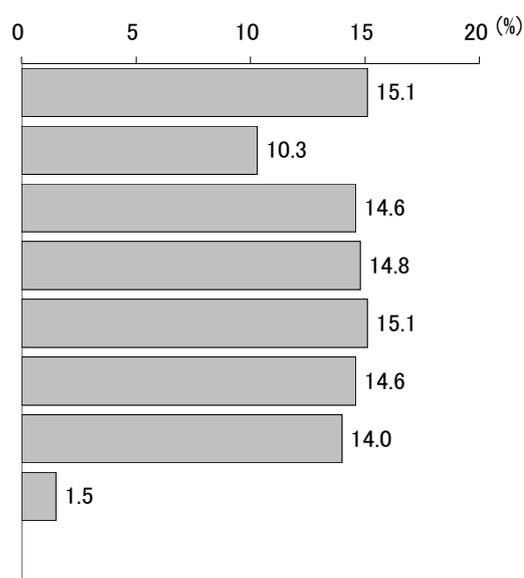
### 2 年齢

	基数	構成比
20歳代	131	9.4%
30歳代	219	15.6%
40歳代	293	20.9%
50歳代	248	17.7%
60歳代	265	18.9%
70歳以上	224	16.0%
無回答	20	1.4%
全体	1,400	100.0%



### 3 居住区

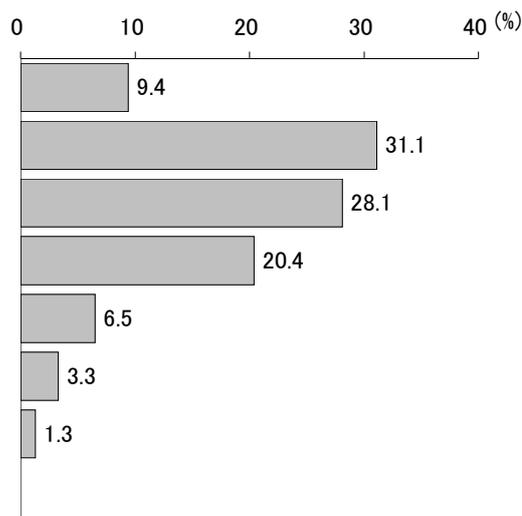
	基数	構成比
川崎区	212	15.1%
幸区	144	10.3%
中原区	204	14.6%
高津区	207	14.8%
宮前区	212	15.1%
多摩区	204	14.6%
麻生区	196	14.0%
無回答	21	1.5%
全体	1,400	100.0%



第2章 調査回答者の属性

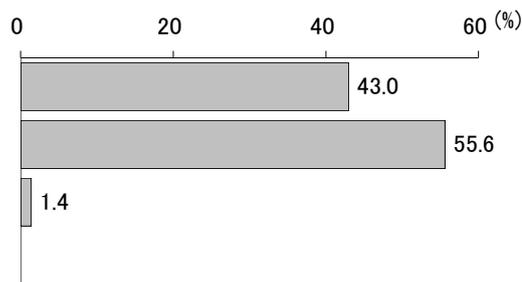
4 家族人数

	基数	構成比
1人	131	9.4%
2人	435	31.1%
3人	394	28.1%
4人	285	20.4%
5人	91	6.5%
6人以上	46	3.3%
無回答	18	1.3%
全体	1,400	100.0%



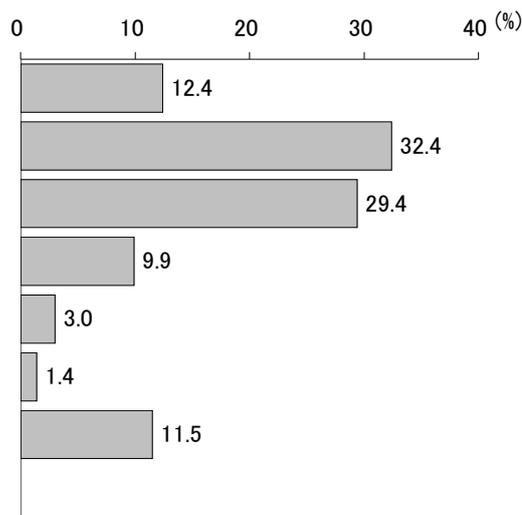
5 住居形態

	基数	構成比
一戸建	602	43.0%
集合住宅(アパート、マンション、団地等)	779	55.6%
無回答	19	1.4%
全体	1,400	100.0%



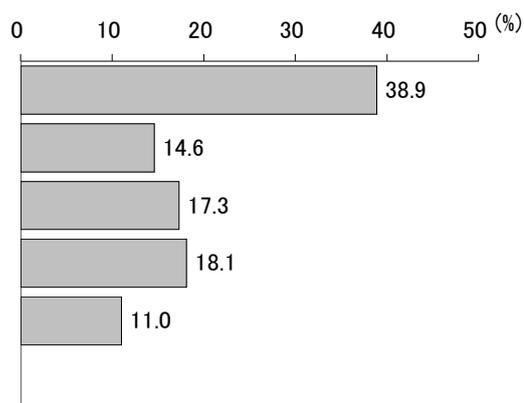
6 2か月当たりの使用水量

	基数	構成比
20立方メートル以下	174	12.4%
21立方メートル～40立方メートル	453	32.4%
41立方メートル～60立方メートル	412	29.4%
61立方メートル～80立方メートル	139	9.9%
81立方メートル～100立方メートル	42	3.0%
101立方メートル以上	19	1.4%
無回答	161	11.5%
全体	1,400	100.0%

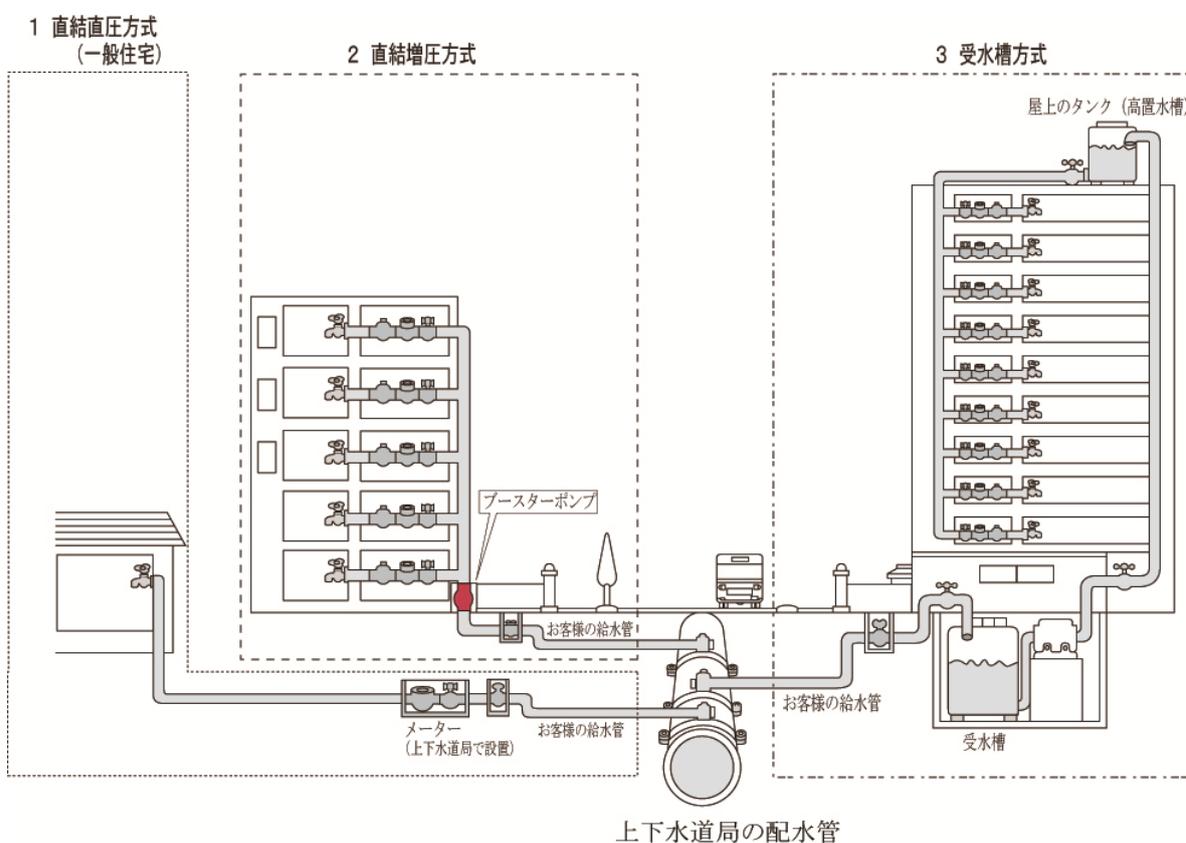


7 給水方式

	基数	構成比
直結直圧方式(一般住宅の水道)	545	38.9%
直結増圧方式(マンションなどの水道)	205	14.6%
受水槽方式(マンションなどの水道)	242	17.3%
わからない	254	18.1%
無回答	154	11.0%
全体	1,400	100.0%



▼給水方式の詳細





## 第3章 調査結果の詳細

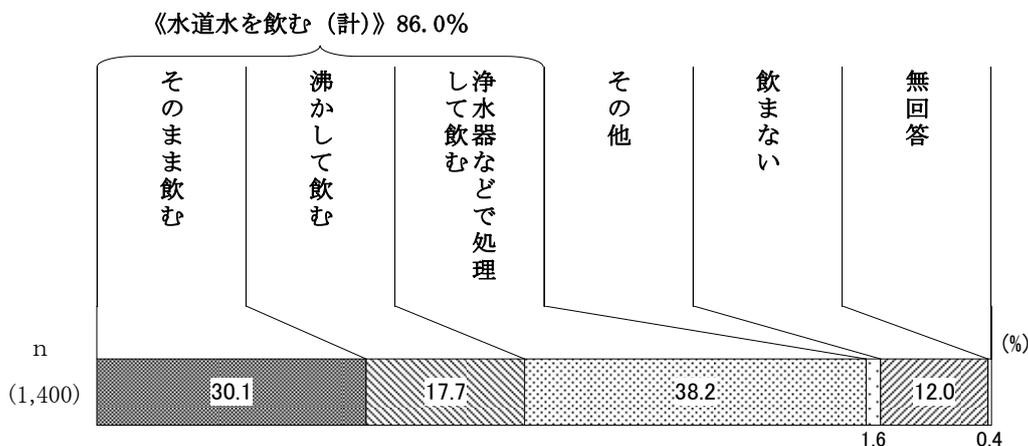


# 1 水道水について

## (1) 水道水の飲み方

◇《水道水を飲む(計)》は86.0%

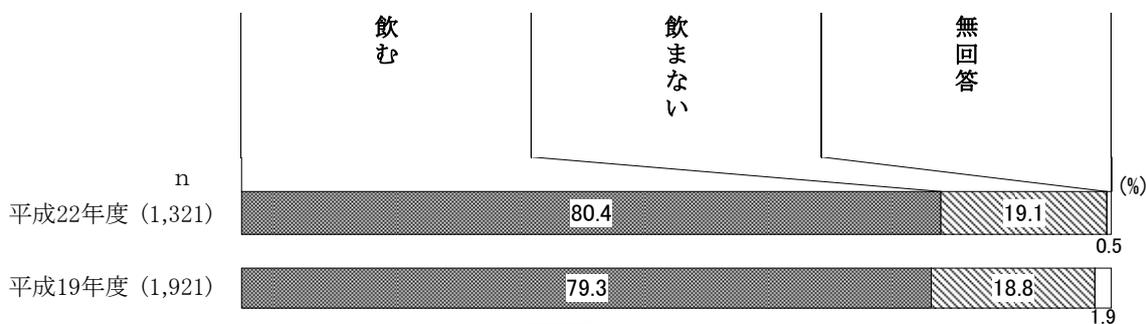
問1 あなたはふだん、どのように水道水を飲みますか。(○は1つだけ)



水道水の飲み方は、「浄水器などで処理して飲む」が38.2%で最も多く、「そのまま飲む」が30.1%、「沸かして飲む」が17.7%となっており、あわせると《水道水を飲む(計)》という回答の割合は86.0%となっている。一方、「飲まない」は12.0%となっている。

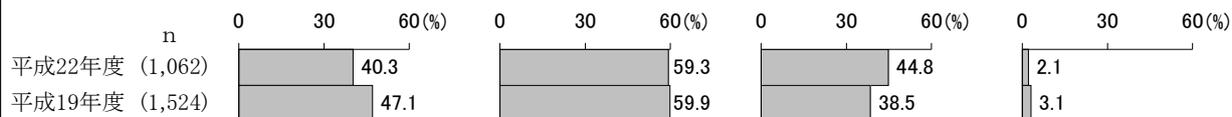
### 【参考】

○ふだん水道水を飲みますか。(○は1つだけ)



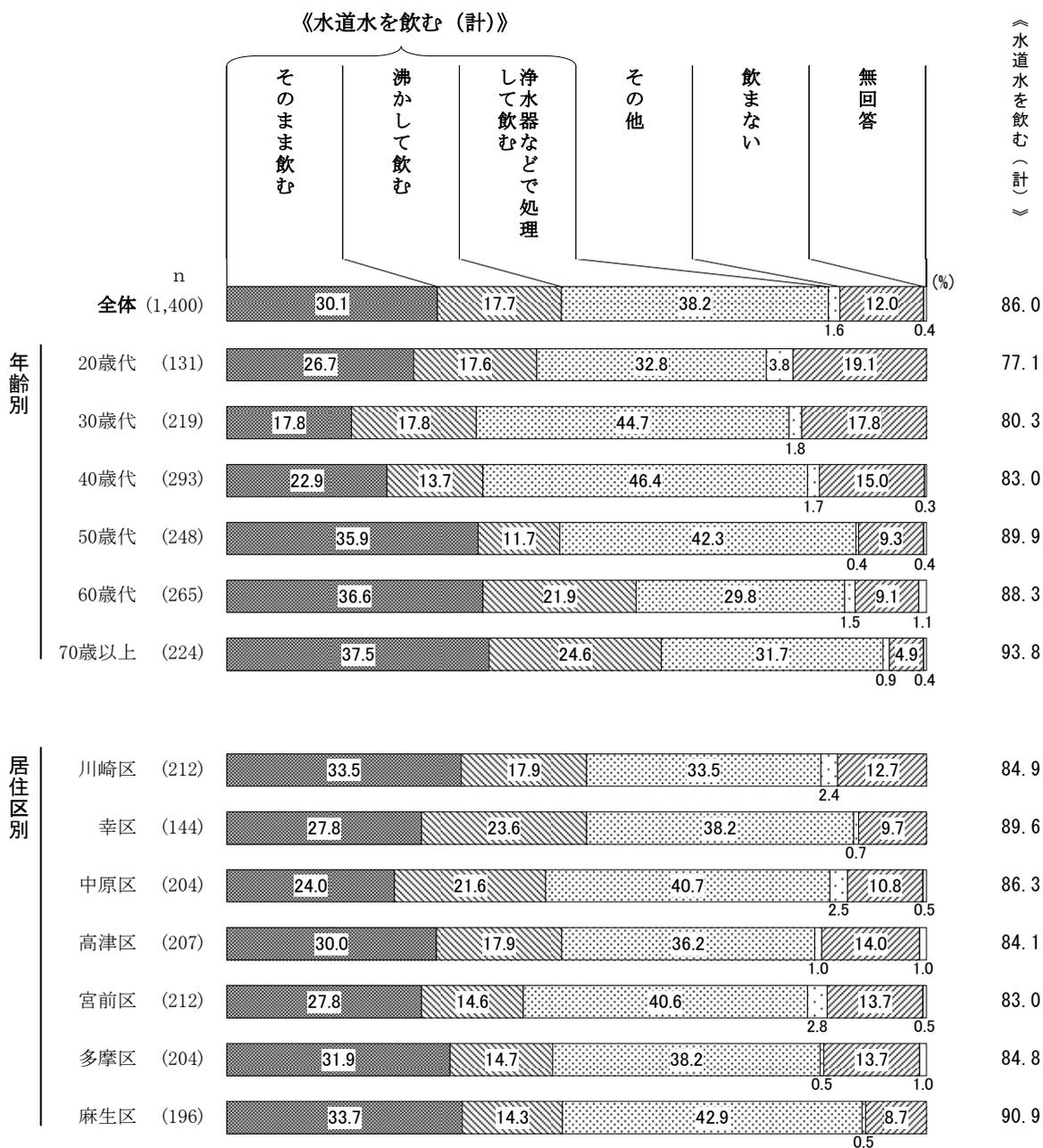
○【水道水を「飲む」とお答えの方に】水道水をどのように飲みますか。(○はいくつでも)

- 水道水をそのまま飲む  水道水を沸かして飲む  浄水器を通して飲む  その他



平成22年度までの調査では複数選択の設問であったが、今回は単数選択のため、直接の比較が適当ではない。参考として前回までの経年比較の図を掲載する。

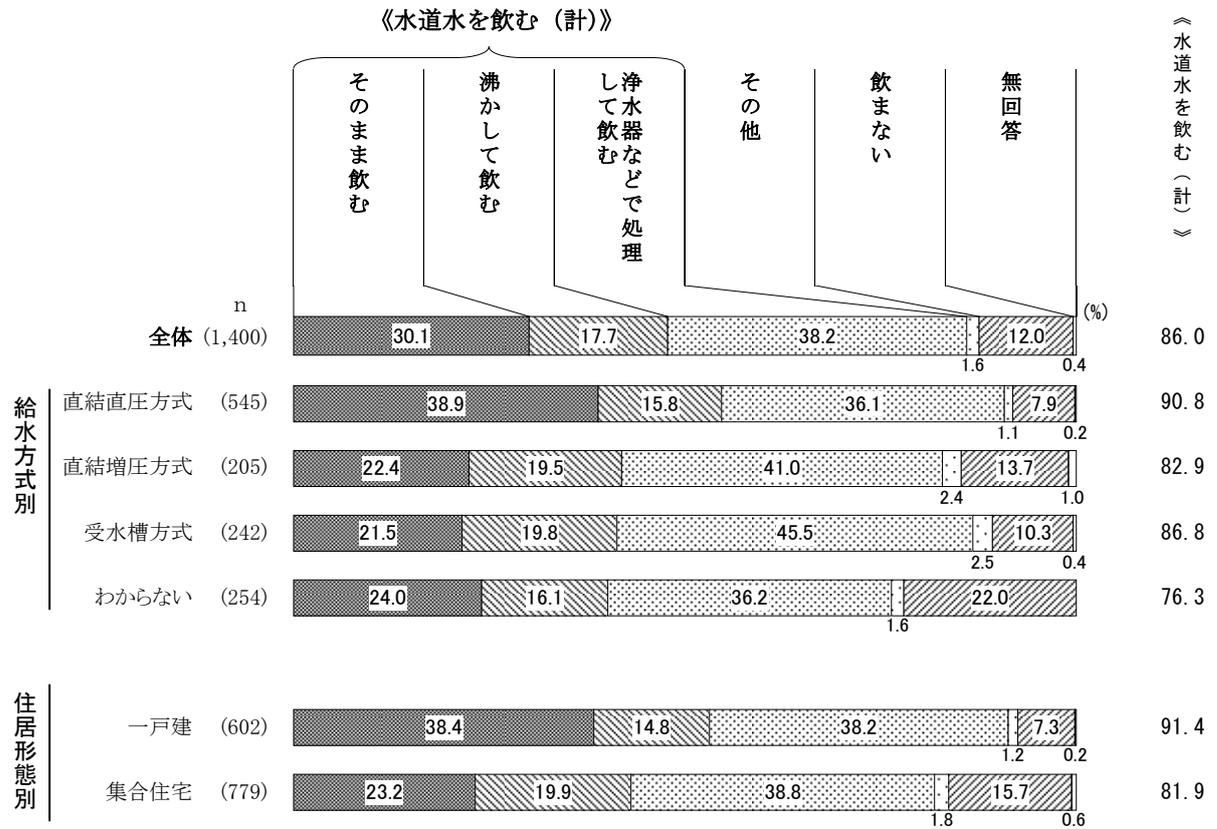
○年齢別／居住区別 水道水の飲み方



年齢別にみると、「そのまま飲む」は50歳代以上で3割台となっている。《水道水を飲む（計）》では、70歳以上が9割台、30歳代から60歳代でも8割台と高くなっている。

居住区別にみると、「そのまま飲む」は麻生区、川崎区、多摩区、高津区が3割台となっている。《水道水を飲む（計）》では、麻生区が9割台、それ以外の地区でも8割台と高くなっている。

○給水方式別／住居形態別 水道水の飲み方



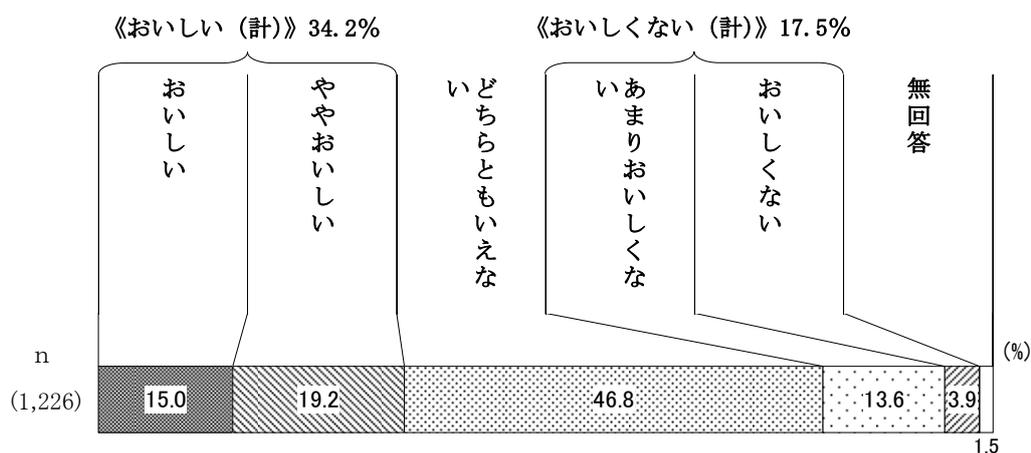
給水方式別にみると、「そのまま飲む」は直結直圧方式が4割弱となっている。《水道水を飲む (計)》では直結直圧方式が9割台、受水槽方式、直結増圧方式で8割台と高くなっている。住居形態別にみると、「そのまま飲む」は一戸建が4割弱となっている。《水道水を飲む (計)》では、一戸建 (91.4%) が高く、集合住宅 (81.9%) を9.5ポイント上回っている。

(2) 水道水のおいしさ

◇ 《おいしい (計)》は34.2%

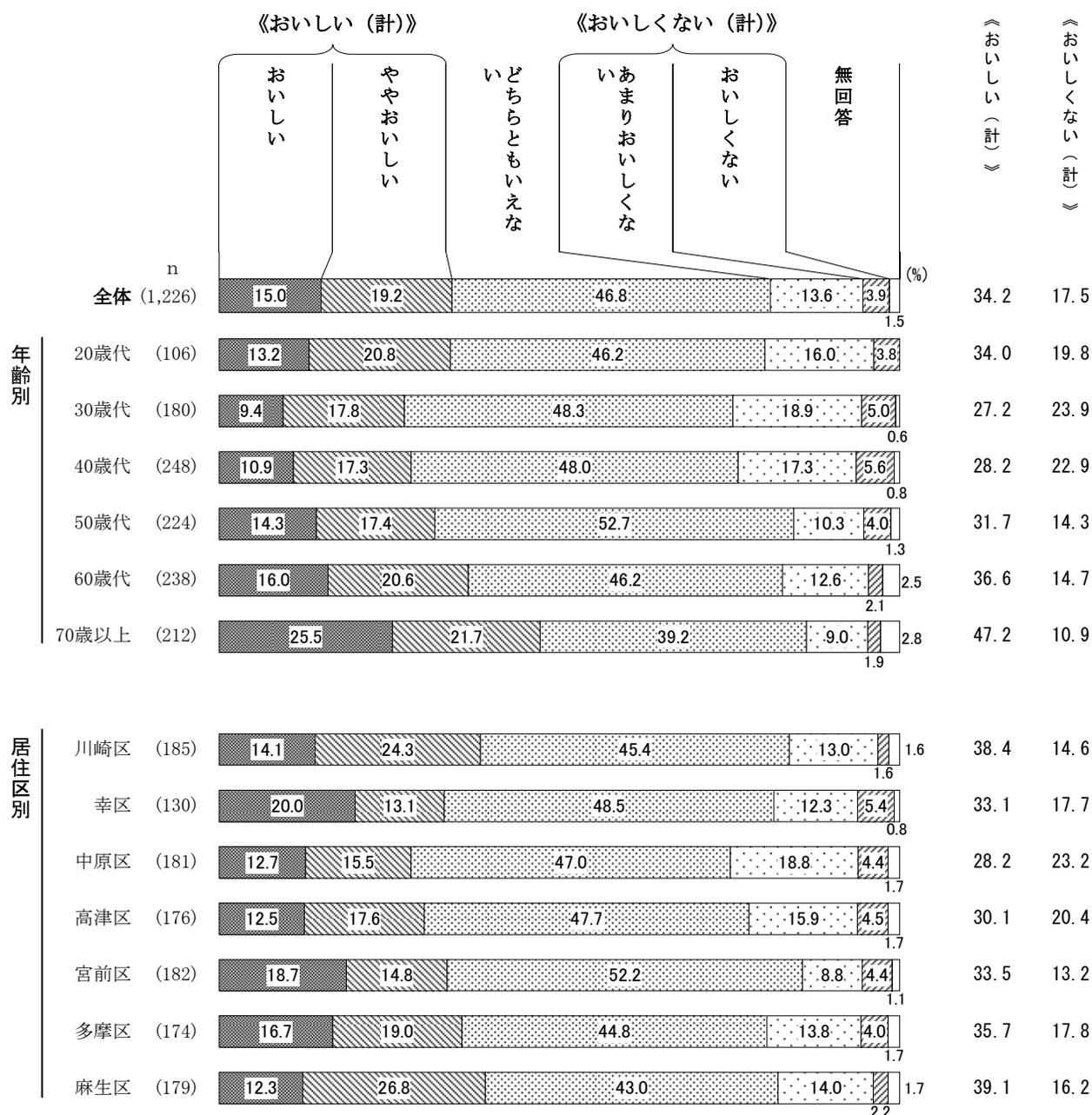
【問1で「そのまま飲む」、「沸かして飲む」、「浄水器などで処理して飲む」、「その他」とお答えの方に】

問1-1 水道水のおいしさについてどのように感じていますか。(○は1つだけ)



水道水のおいしさについて「おいしい」と感じている人は15.0%、これに「ややおいしい」(19.2%)をあわせた《おいしい (計)》は34.2%となっている。一方、「おいしくない」(3.9%)と「あまりおいしくない」(13.6%)をあわせた《おいしくない (計)》は17.5%となっている。

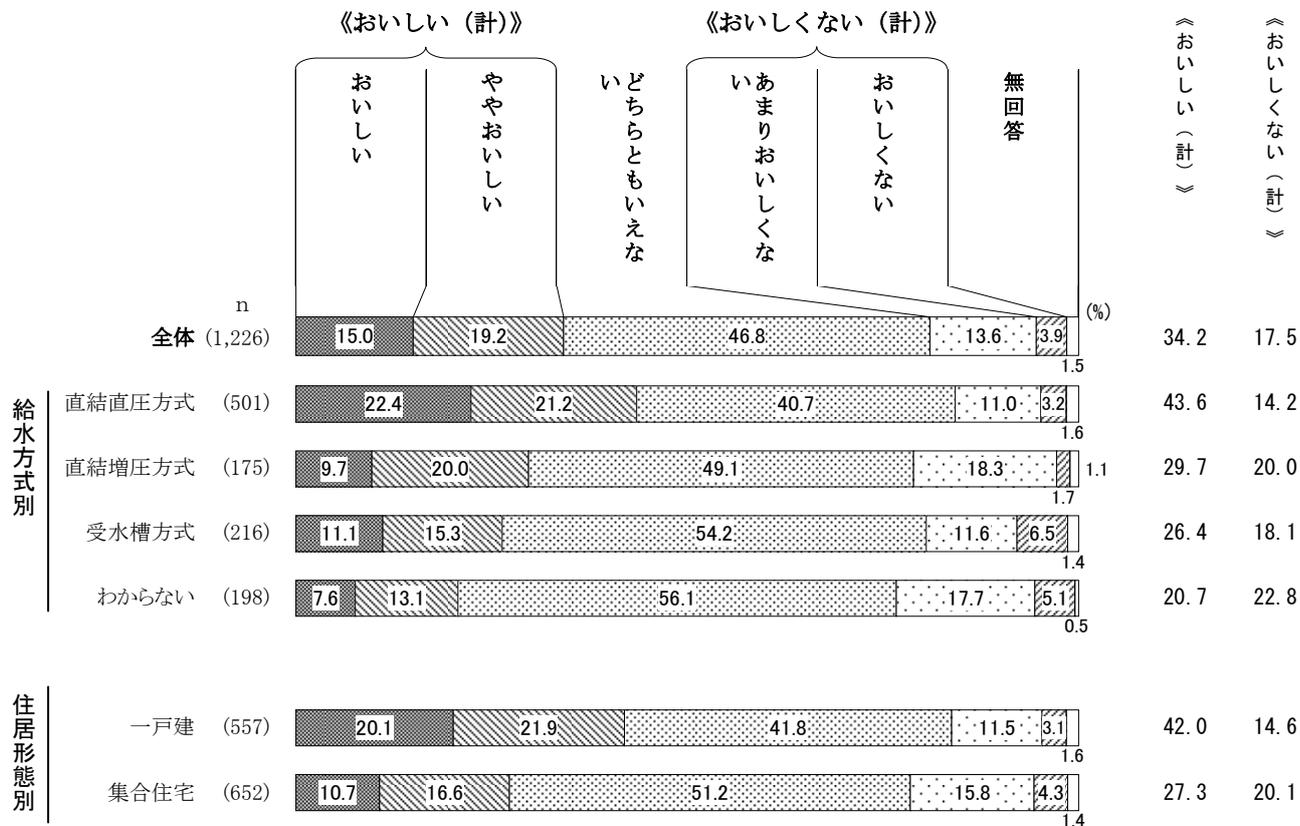
○年齢別／居住区別 水道水のおいしさ



年齢別にみると、《おいしい (計)》は70歳以上で47.2%と高く、60歳代、20歳代、50歳代で3割台と比較的高くなっている。一方、《おいしくない (計)》は30歳代と40歳代で2割台となっている。

居住区別にみると、《おいしい (計)》は中原区を除くすべての区で3割台と比較的高くなっている。一方、《おいしくない (計)》は中原区、高津区で2割台となっている。

○給水方式別／住居形態別 水道水のおいしさ



給水方式別にみると、《おいしい (計)》は、直結直圧方式で43.6%と高く、他の方式はいずれも2割台となっている。

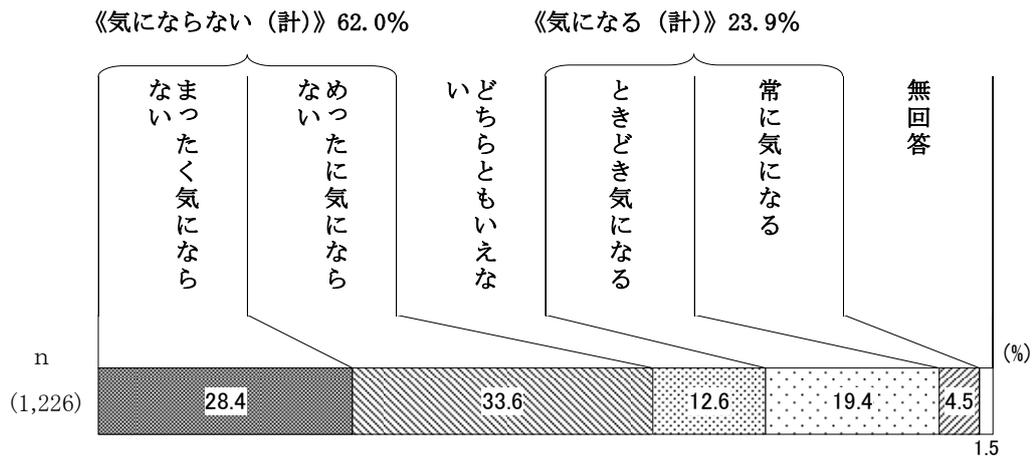
住居形態別にみると、《おいしい (計)》は、一戸建が42.0%と高くなっているのに対し、集合住宅では27.3%となっている。

(3) 水道水の塩素臭（消毒臭）

◇ 《気にならない（計）》は62.0%

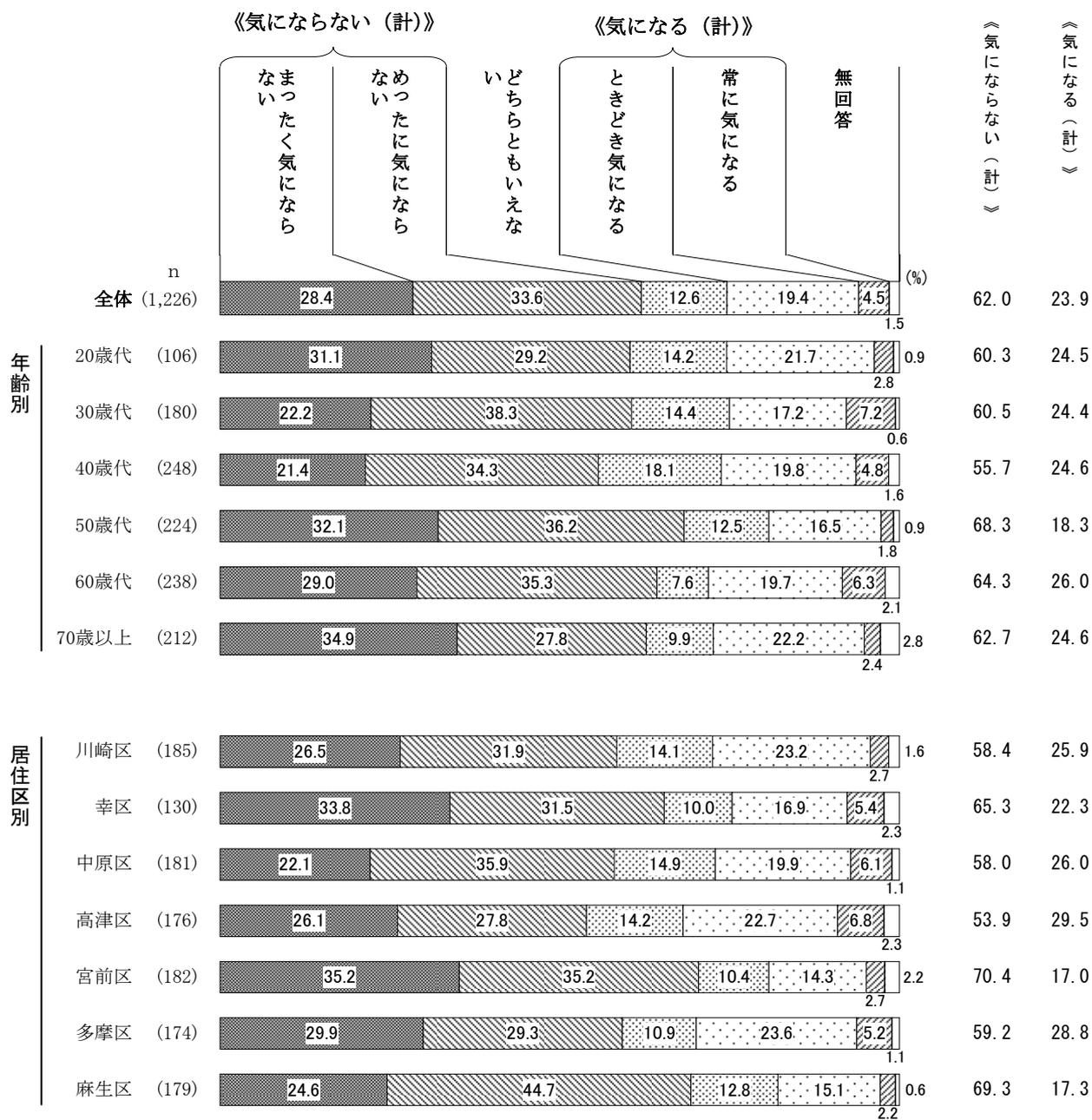
【問1で「そのまま飲む」、「沸かして飲む」、「浄水器などで処理して飲む」、「その他」とお答えの方に】

問1-2 川崎市では、おいしい水道水への取組を行っていますが、塩素臭（消毒臭）は気になりますか。（○は1つだけ）



水道水の塩素臭（消毒臭）が「まったく気にならない」は28.4%、これに「めったに気にならない」(33.6%)をあわせた《気にならない（計）》は62.0%となっている。一方、「常に気になる」は4.5%、これに「時々気になる」(19.4%)をあわせた《気になる（計）》は23.9%となっている。

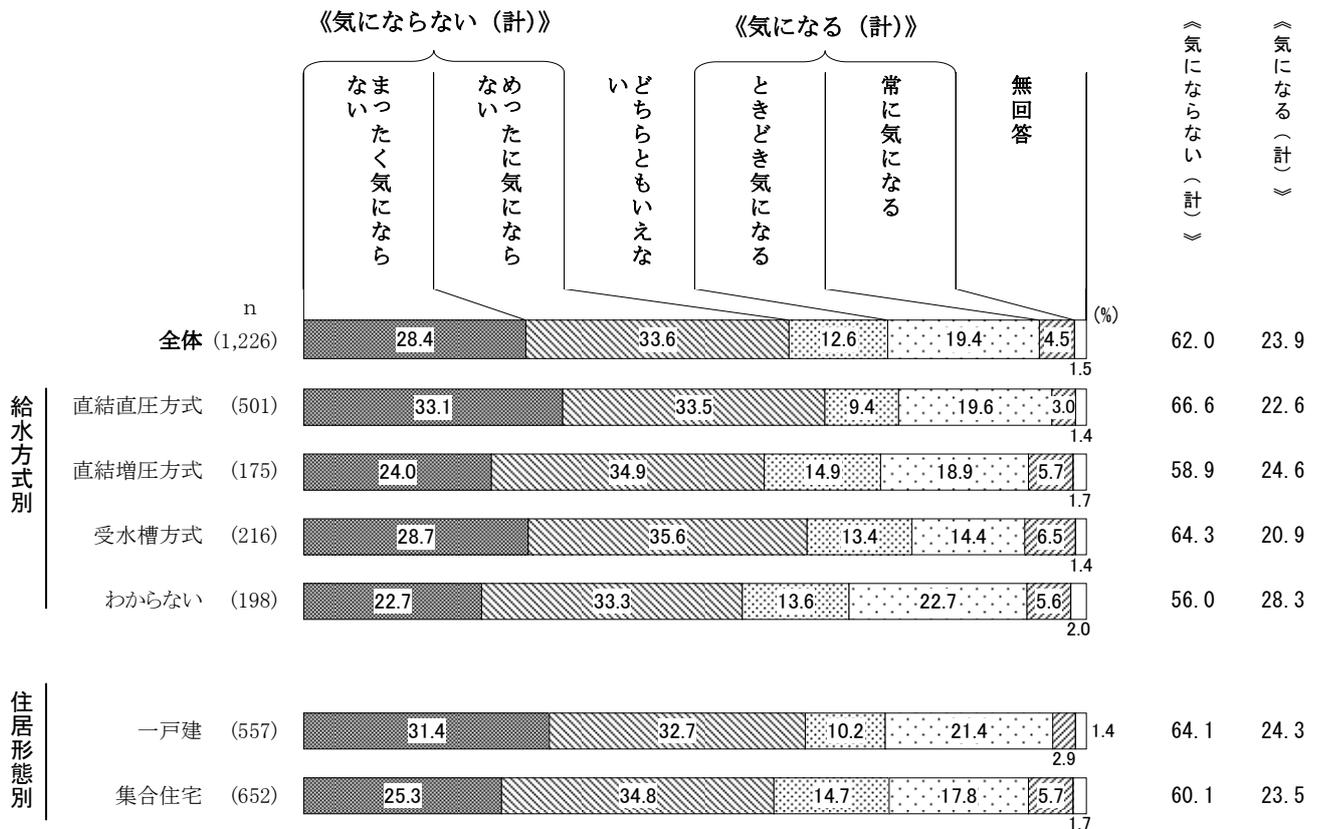
○年齢別／居住区別 水道水の塩素臭（消毒臭）



年齢別にみると、《気にならない（計）》は、40歳代を除くすべての年齢で6割台となっている。一方、《気になる（計）》は50歳代を除くすべての年齢で2割台となっている。

居住区別にみると、《気にならない（計）》は、宮前区、麻生区で7割前後と高くなっている。一方、《気になる（計）》は宮前区と麻生区を除きいずれも2割台となっている。

○給水方式別／住居形態別 水道水の塩素臭（消毒臭）



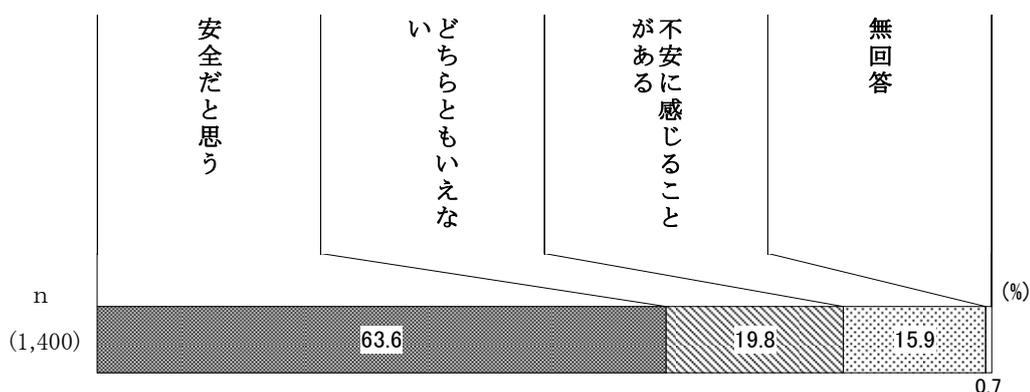
給水方式別にみると、《気にならない (計)》は、直結直圧方式、受水槽方式で6割台となっている。一方、《気になる (計)》はいずれの方式も2割台となっている。

住居形態別にみると、《気にならない (計)》は、一戸建も集合住宅も6割台となっている。一方、《気になる (計)》は一戸建も集合住宅も大きな差はみられない。

(4) 水道水の安全性

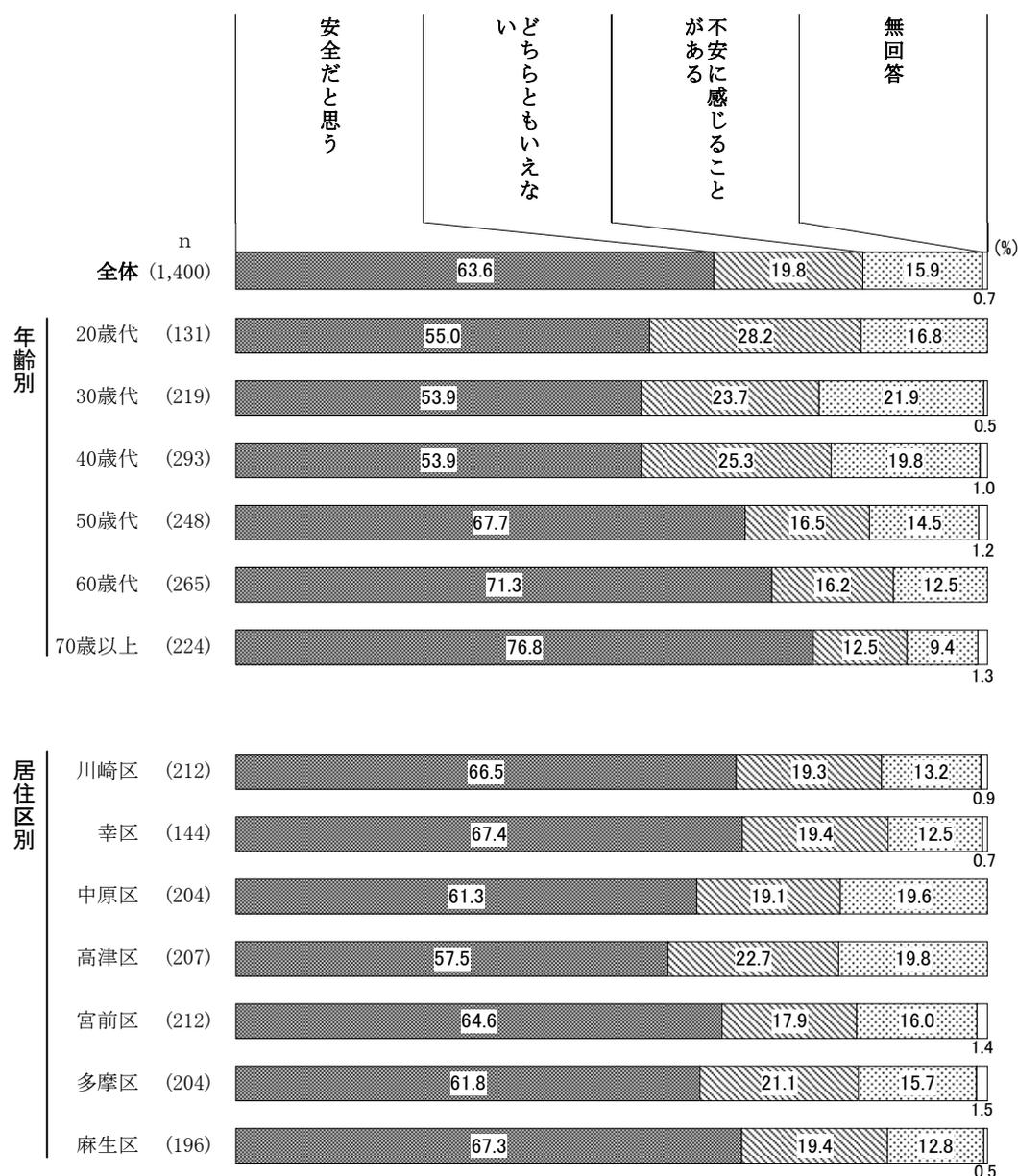
◇「安全だと思う」は63.6%

問2 川崎市では水源から蛇口まで総合的な水質管理を徹底し、水道法で定められた50項目の水質基準を満たした水道水をお届けしていますが、水道水の安全性についてどのように感じますか。(○は1つだけ)



水道水の安全性について「安全だと思う」は63.6%、「不安に感じることもある」は15.9%となっている。「不安に感じることもある」の具体的な内容としては、「水道管、貯水槽等の汚れ、老朽化」(71件)、「原発事故の影響」(41件)、「臭い、味、色」(26件)などが多くあげられている。

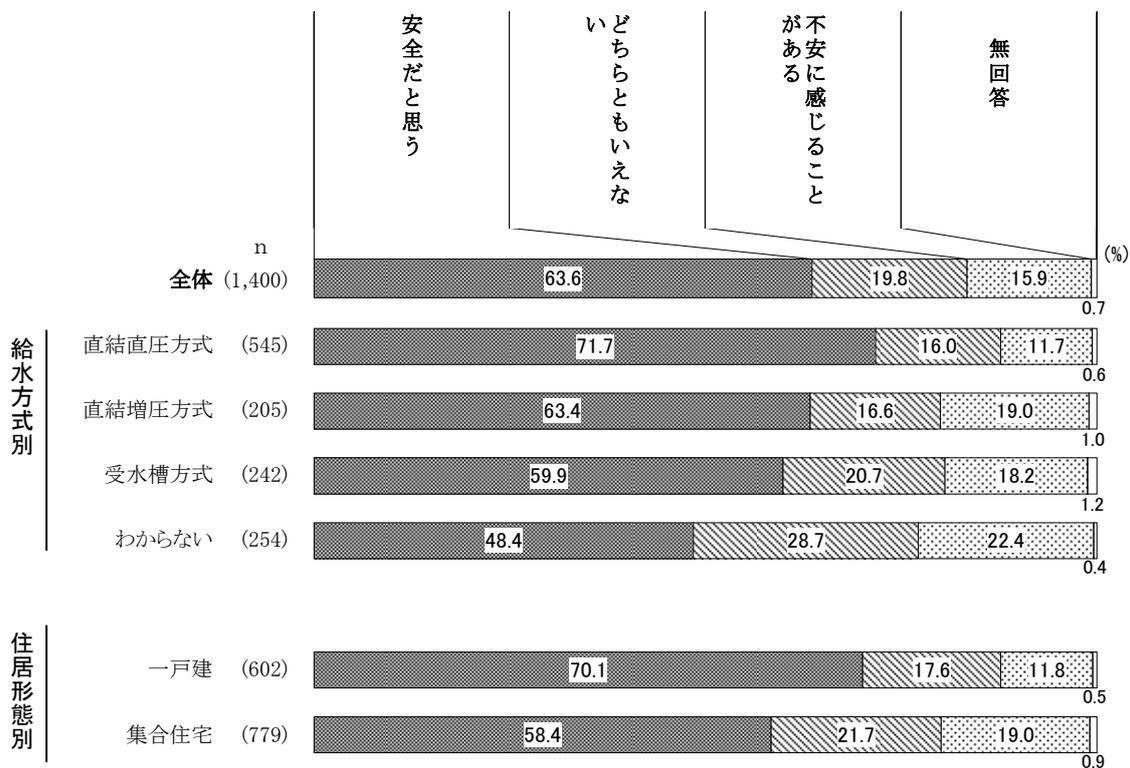
○年齢別／居住区別 水道水の安全性



年齢別にみると、「安全だと思う」は、50歳代以上で40歳代以下より割合が高くなっており、特に60歳代以上で7割台と高くなっている。

居住区別にみると、「安全だと思う」は、高津区を除くすべての区で6割台となっている。

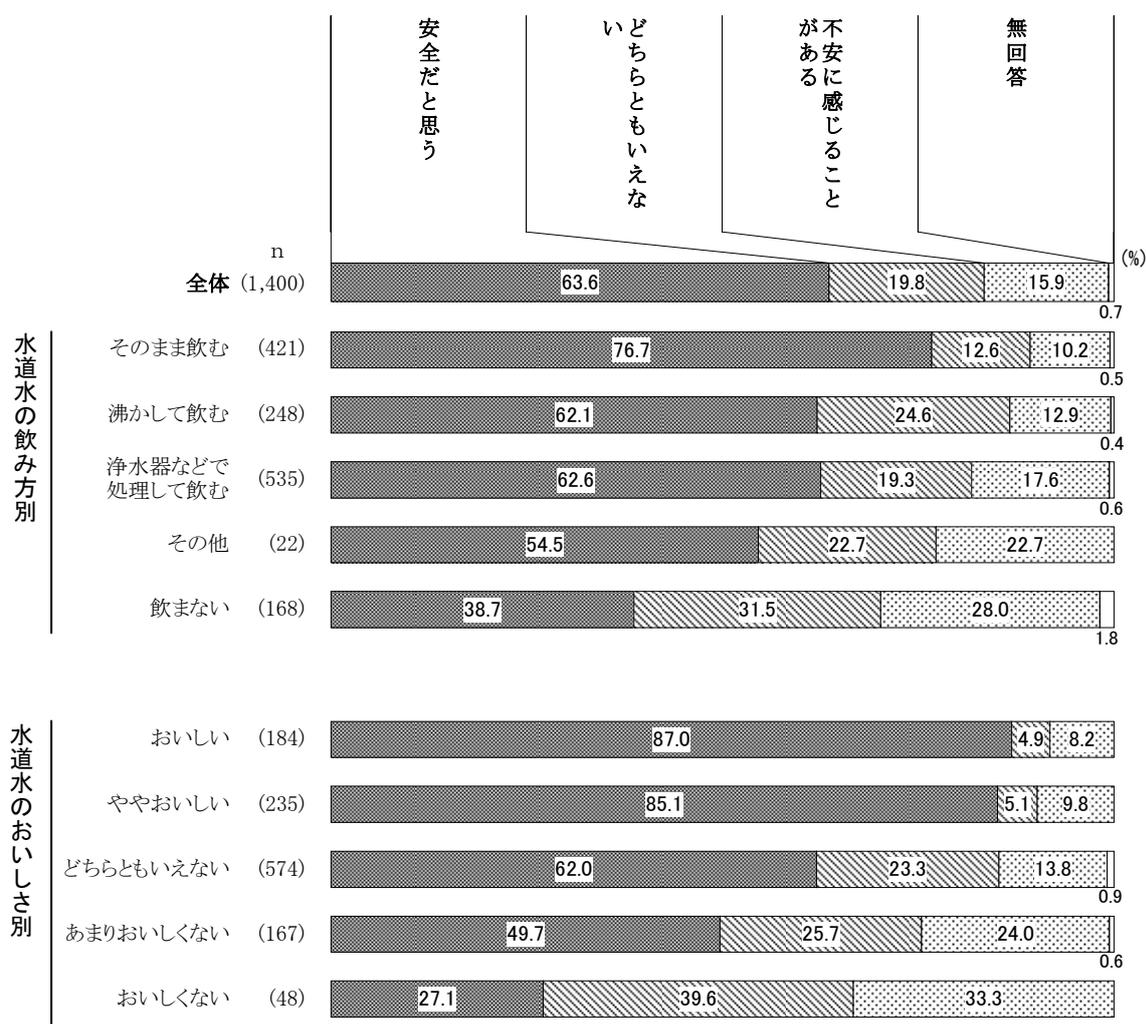
○給水方式別／住居形態別 水道水の安全性



給水方式別にみると、「安全だと思う」は直結直圧方式が71.7%、直結増圧方式が63.4%、受水槽方式が59.9%で半数以上となっている。

住居形態別にみると、「安全だと思う」は一戸建（70.1%）が集合住宅（58.4%）を11.7ポイント上回っている。

○水道水の飲み方別／水道水のおいしさ別 水道水の安全性



水道水の飲み方別にみると、「安全だと思う」は、「そのまま飲む」が76.7%と高く、「沸かして飲む」、「浄水器などで処理して飲む」等の飲み方では6割台となっている。一方、「不安に感じる」は「飲まない」が28.0%と比較的高くなっている。

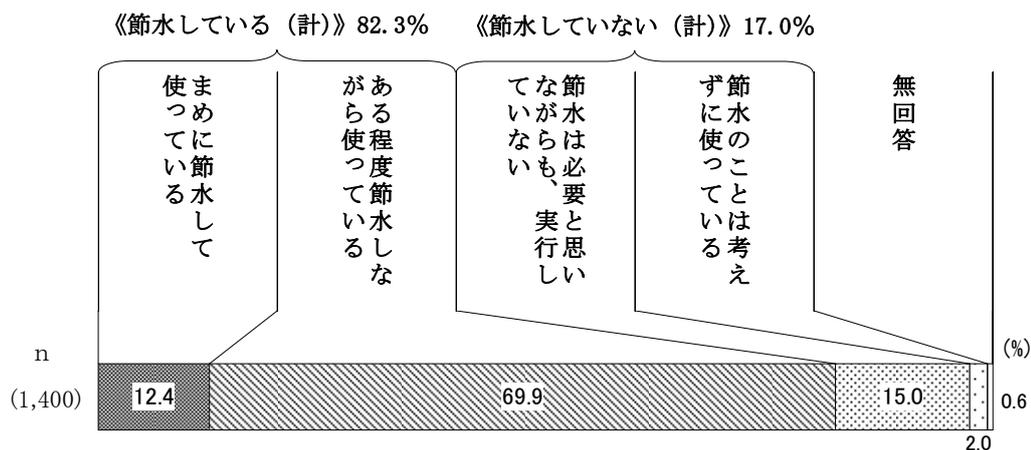
水道水のおいしさ別にみると、「安全だと思う」は「おいしい」、「ややおいしい」と感じている人が8割台と高くなっている。一方、「不安に感じる」は、「おいしくない」と感じている人が33.3%、「あまりおいしくない」と感じている人は24.0%と比較的高くなっている。

## 2 節水意識について

### (1) 日頃の節水の心がけ

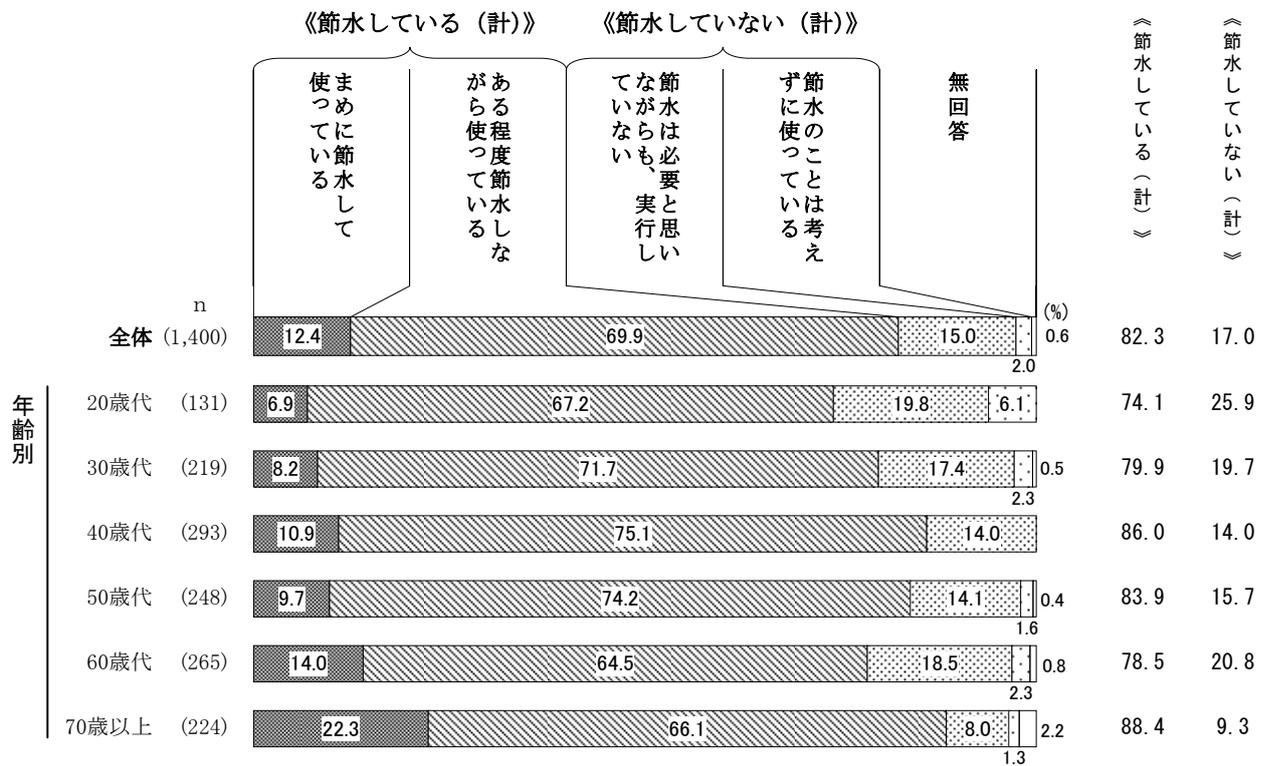
◇《節水している（計）》は82.3%

問3 あなたは、日頃、節水を心がけていますか。（○は1つだけ）



日頃、節水を心がけているかどうかでは、「まめに節水して使っている」は12.4%、これに「ある程度節水しながら使っている」（69.9%）をあわせた《節水している（計）》は82.3%となっている。一方、「節水のことは考えずに使っている」は2.0%、これに「節水は必要と思いつても、実行していない」（15.0%）をあわせた《節水していない（計）》は17.0%となっている。

○年齢別 日頃の節水の心がけ



年齢別にみると、《節水している (計)》は70歳以上、40歳代、50歳代で8割台を占めている。

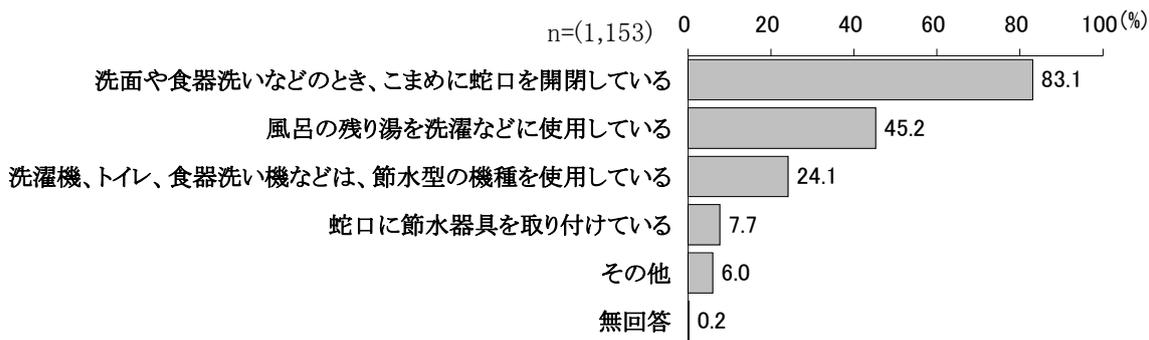
### 第3章 調査結果の詳細

#### (2) 節水の方法

◇「洗面や食器洗いなどのとき、こまめに蛇口を開閉している」が83.1%で最も高い

【問3で「まめに節水して使っている」、「ある程度節水しながら使っている」とお答えの方に】

問3-1 あなたは、どのように節水していますか。(〇はいくつでも)



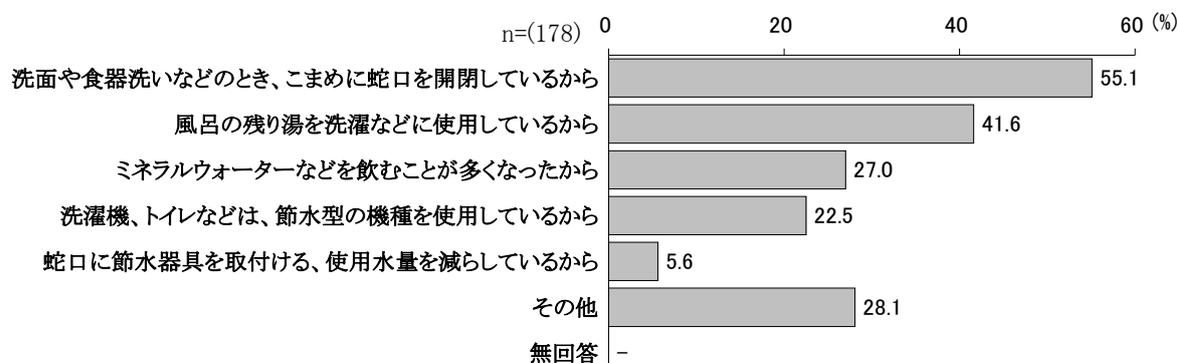
節水している人の節水方法は、「洗面や食器洗いなどのとき、こまめに蛇口を開閉している」が83.1%で最も多く、以下、「風呂の残り湯を洗濯などに使用している」(45.2%)、「洗濯機、トイレ、食器洗い機などは、節水型の機種を使用している」(24.1%)、「蛇口に節水器具を取り付けている」(7.7%)となっている。

#### 【参考】

##### 平成22年度調査

○あなたが（ご家庭で使う水道水の量について）減っていると感じている理由はなんですか。（〇はいくつでも）

※1年前と比べて家庭で使う水道水の量が減っていると回答した方（13.5%）に対して

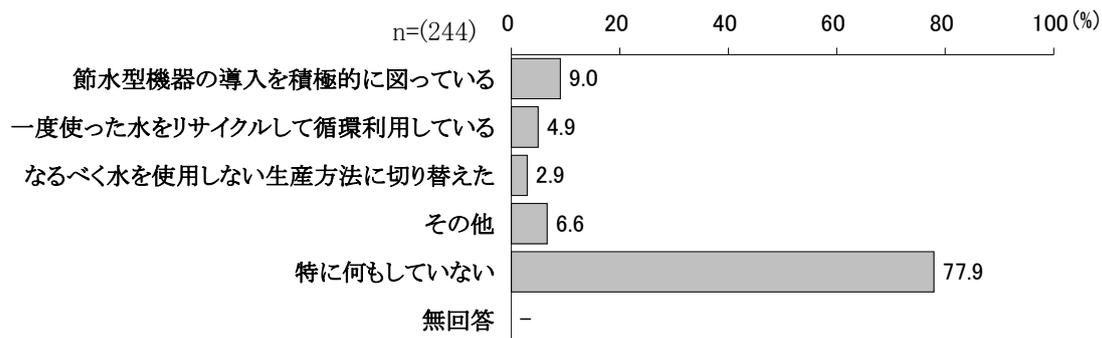


(3) 勤め先での水の使用で気をつけていること

◇「特に何もしていない」が77.9%

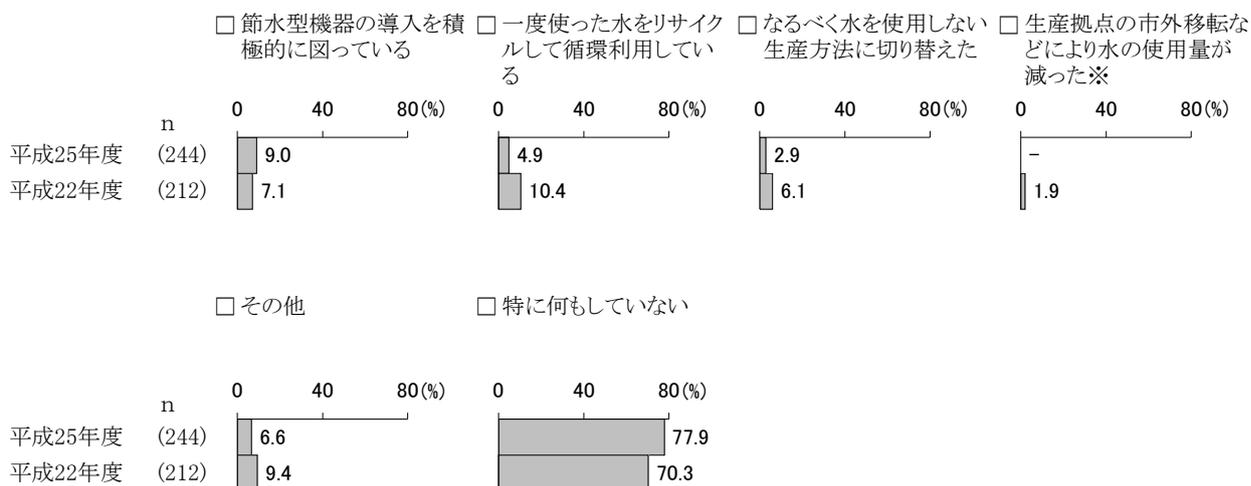
【問4は、市内の事業場（自営業も含む）などにお勤めの方にお聞きします。それ以外の方は問5にお進みください。】

問4 あなたのお勤め先では、水の使用についてどのようなことに気をつけていますか。  
(〇はいくつでも)



勤め先での水の使用で気をつけていることは、いずれも1割未満となっており、「节水型機器の導入を積極的に図っている」が9.0%で最も高い。一方、「特に何もしていない」は77.9%と高くなっている。

【経年比較】



※：今回調査では選択肢がない

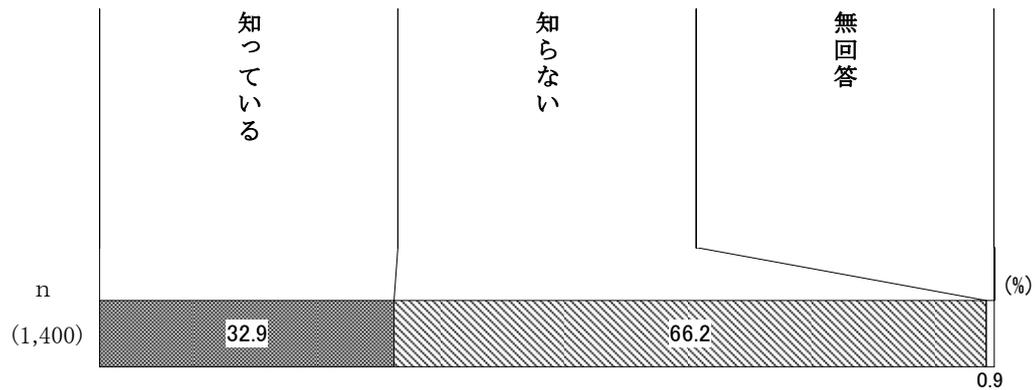
経年で比較すると、選択肢数が異なるため厳密な比較とはならないが、平成22年度調査に比べ、「一度使った水をリサイクルして循環利用している」が5.5ポイント減少している。

### 3 災害時の飲料水の確保について

(1) 市が水の備蓄をすすめていることの認知

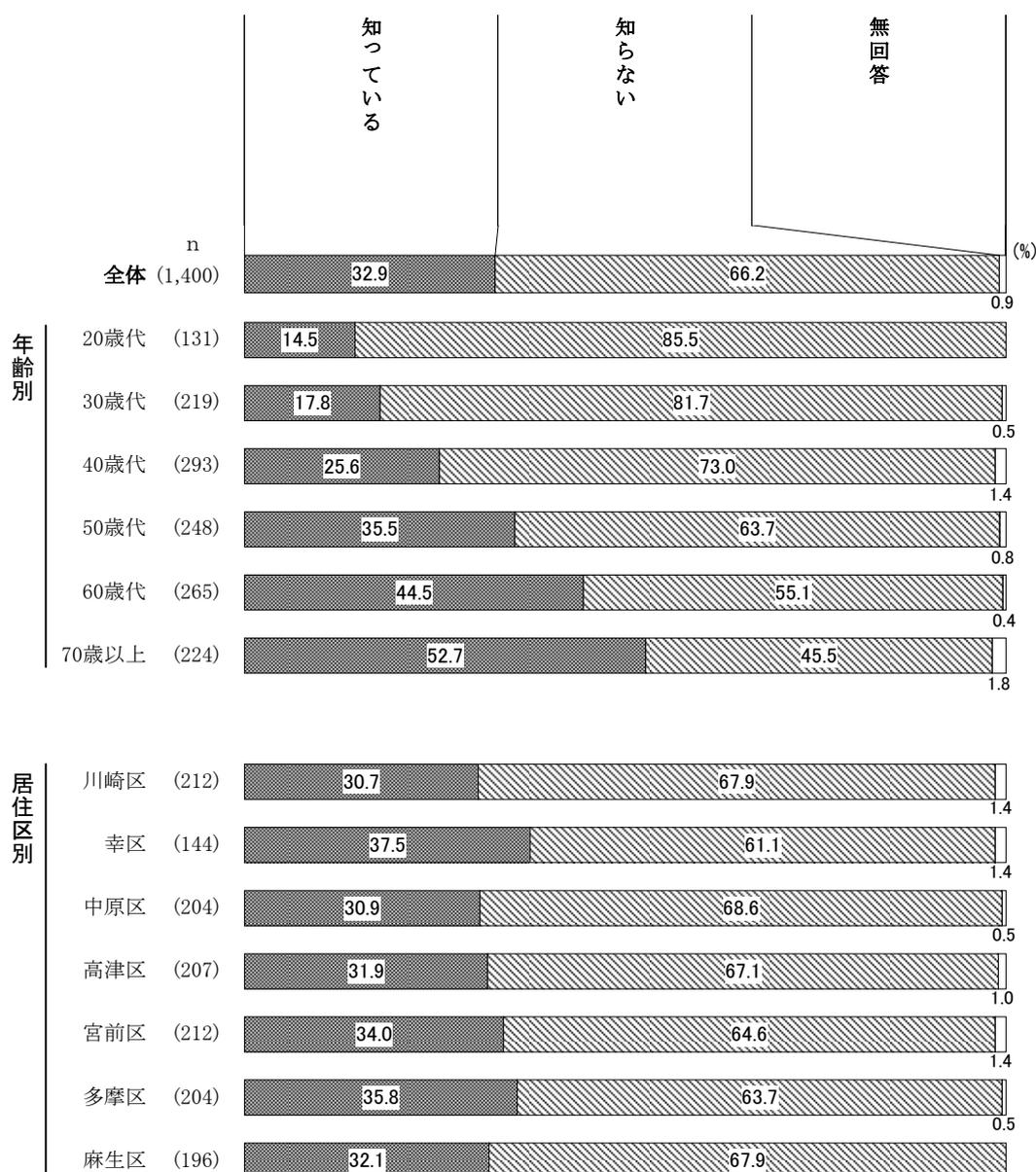
◇「知っている」は32.9%、「知らない」は66.2%

問5 川崎市では、災害に備えて1人1日3リットルの飲料水を3日分程度備蓄しておくことをおすすめしています。あなたは、川崎市がこのような取組を行っていることをご存知ですか。(○は1つだけ)



災害に備えて3日分程度の飲料水の備蓄をすすめていることを、「知っている」は32.9%、「知らない」は66.2%となっている。

○年齢別／居住区別 市が水の備蓄をすすめていることの認知



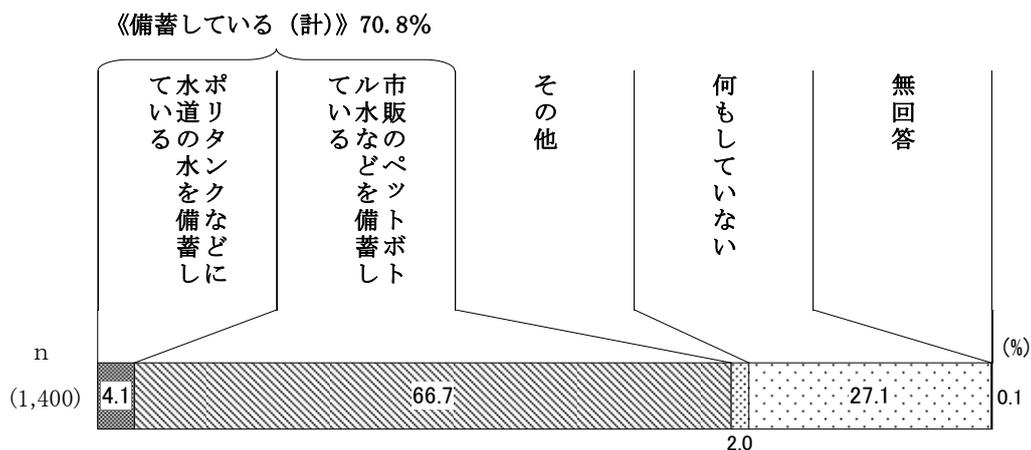
年齢別にみると、「知っている」は30歳代以下では1割台と低いが、年齢が上がるにつれて割合が高くなり70歳以上（52.7%）では「知らない」を上回る。

居住区別にみると、「知っている」はいずれの居住区でも3割台、「知らない」は6割台となっている。

(2) 飲料水の備蓄方法

◇《備蓄している(計)》が70.8%

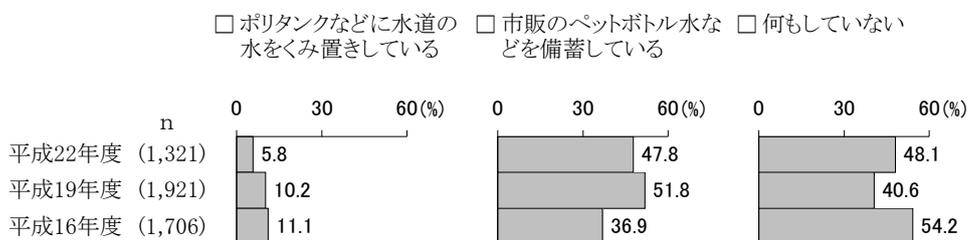
問6 あなたのご家庭では、災害時に備えて飲料水をどのように備蓄していますか。  
(○は1つだけ)



家庭での飲料水の備蓄方法は、「市販のペットボトル水などを備蓄している」が66.7%、「ポリタンクなどに水道の水を備蓄している」が4.1%となっており、《備蓄している(計)》は70.8%となっている。一方、「何もしていない」は27.1%となっている。

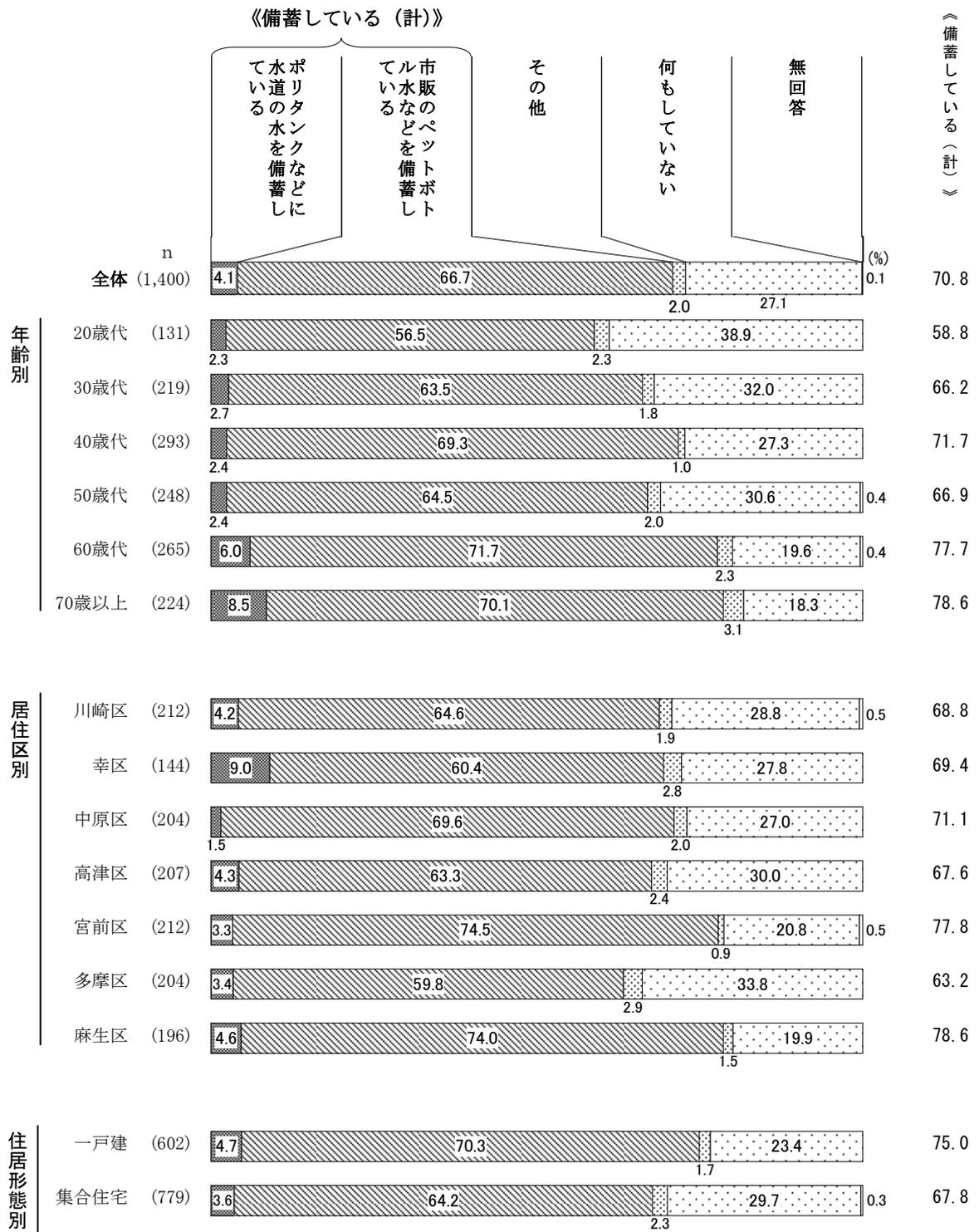
また、「その他」の具体的な内容としては、「自宅のウォーターサーバーの予備の水」が9件と多くあげられている。

【参考】



平成22年度までの調査では複数選択の設問であったが、今回は単数選択のため、直接の比較が適当ではない。参考として前回までの経年比較の図を掲載する。

○年齢別／居住区別／住居形態別 飲料水の備蓄方法



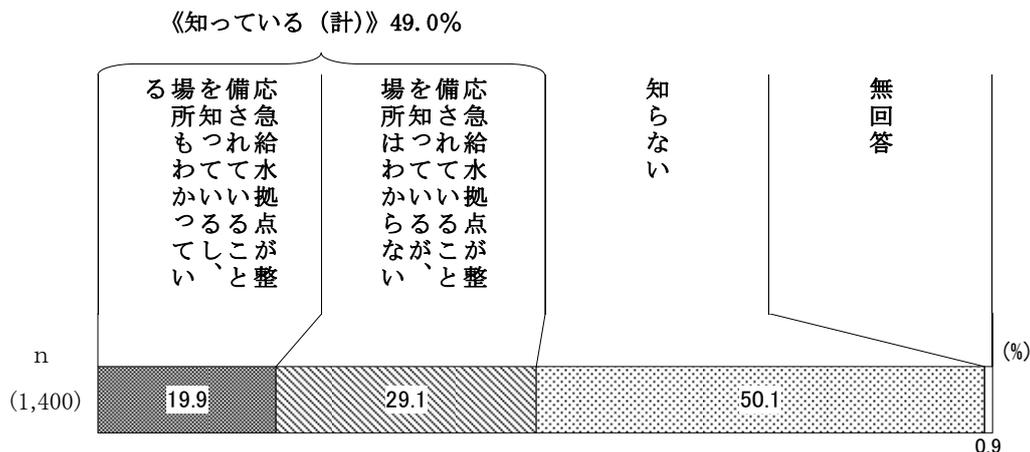
年齢別にみると、《備蓄している（計）》は60歳代以上、40歳代で7割台と比較的高くなっている。居住区別にみると、《備蓄している（計）》は麻生区、宮前区、中原区で7割台と比較的高くなっている。

住居形態別にみると、《備蓄している（計）》は一戸建が75.0%で集合住宅（67.8%）を7.2ポイント上回っている。

(3) 応急給水拠点の認知

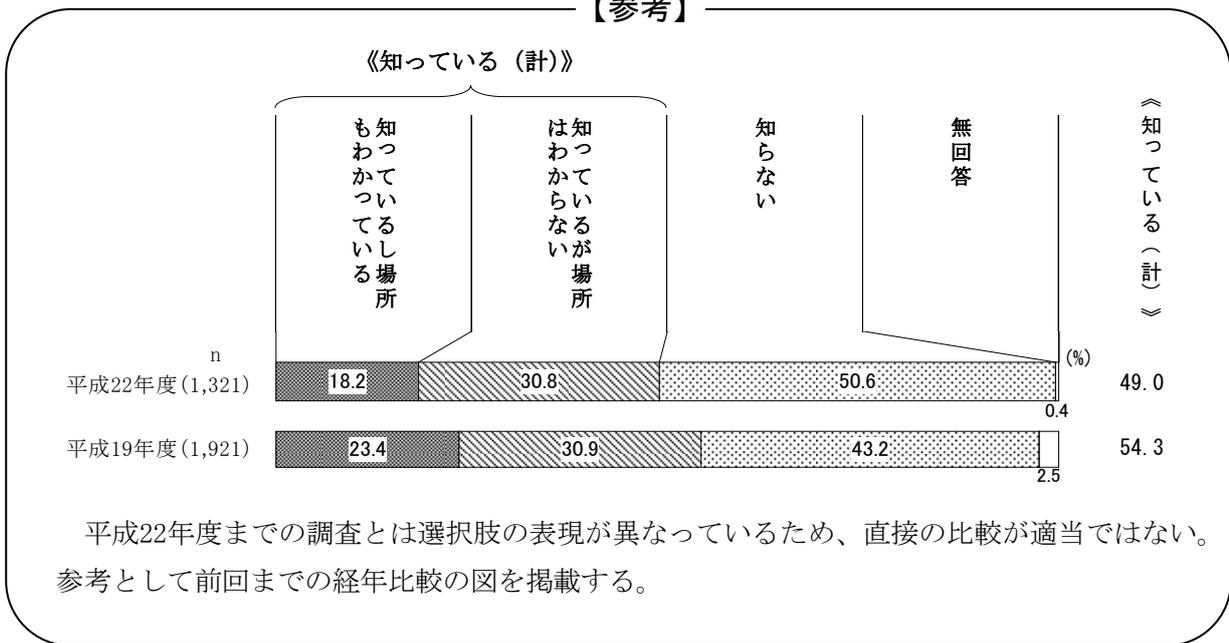
◇《知っている(計)》は49.0%

問7 川崎市では災害時でも水道水が出る応急給水拠点(仮設給水所)を市内135か所(平成25年4月1日現在)に設置しています。あなたは、応急給水拠点が設置されていることをご存知ですか。(〇は1つだけ)

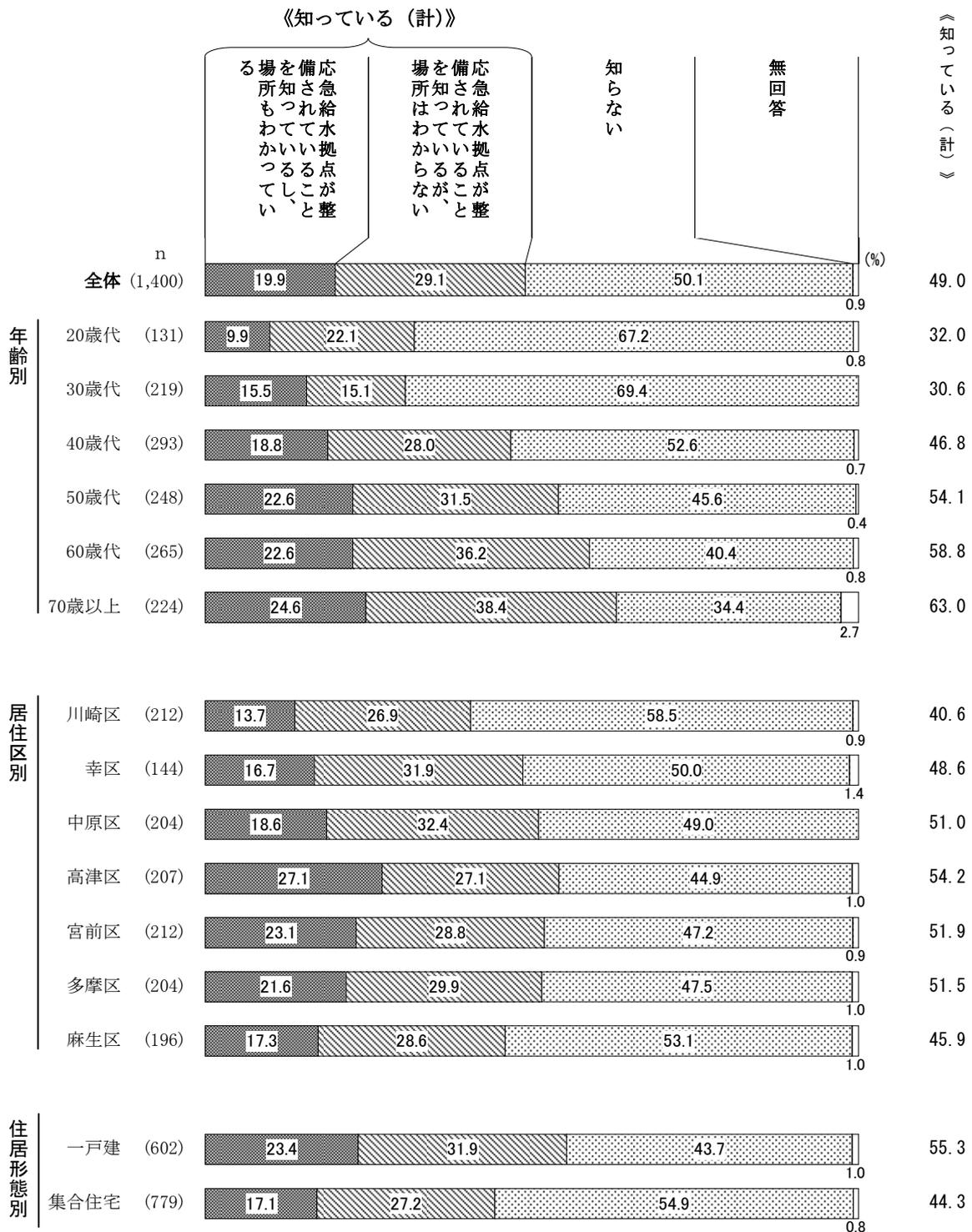


災害時でも水道水の出る市の応急給水拠点(仮設給水所)についての認知状況は「応急給水拠点が整備されていることを知っているし、場所もわかっている」が19.9%で、これに「応急給水拠点が整備されていることを知っているが、場所はわからない」の29.1%をあわせた《知っている(計)》は49.0%となっており、「知らない」の50.1%とほぼ二分している。

【参考】



○年齢別／居住区別／住居形態別 応急給水拠点の認知



年齢別にみると、《知っている (計)》は30歳代以下では3割台と低いが、年齢が上がるにつれて割合が高くなり、50歳代、60歳代で半数を超え、70歳以上で63.0%となっている。

居住区別にみると、《知っている (計)》は高津区、宮前区、多摩区、中原区で半数以上となっている。

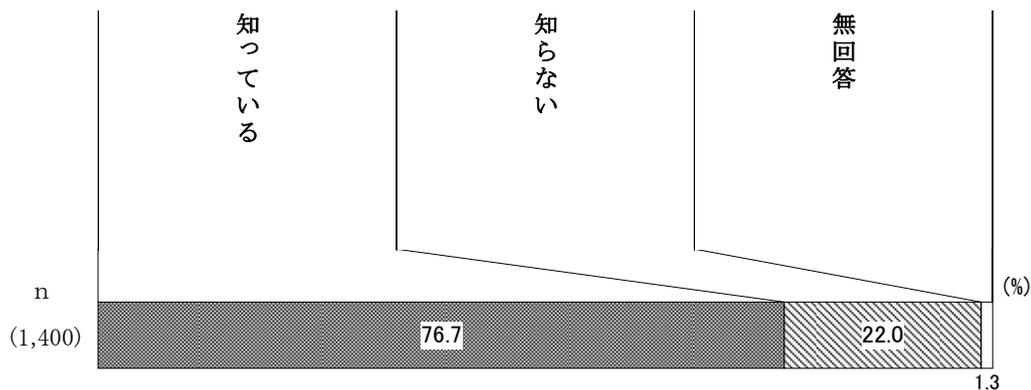
住居形態別にみると、《知っている (計)》は一戸建が55.3%で、集合住宅 (44.3%) を11.0ポイント上回っている。

## 4 下水道について

(1) 家庭で使用した水を下水道に流すと下水道使用料がかかることの認知

◇「知っている」は76.7%、「知らない」は22.0%

問8 あなたは、家庭等で使用した水を下水道に流すと、下水道使用料がかかることをご存知ですか。(〇は1つだけ)



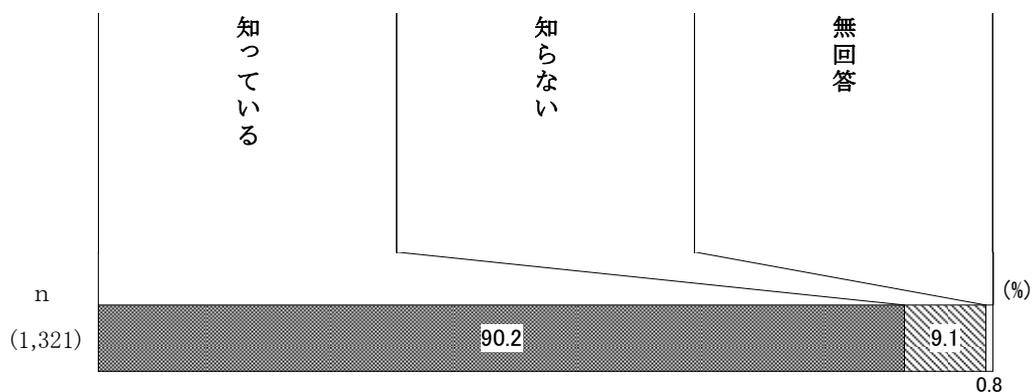
家庭等で使用した水を下水道に流すと、下水道使用料がかかることを「知っている」は76.7%と高くなっている。一方、「知らない」は22.0%となっている。

### 【参考】

#### 平成22年度調査

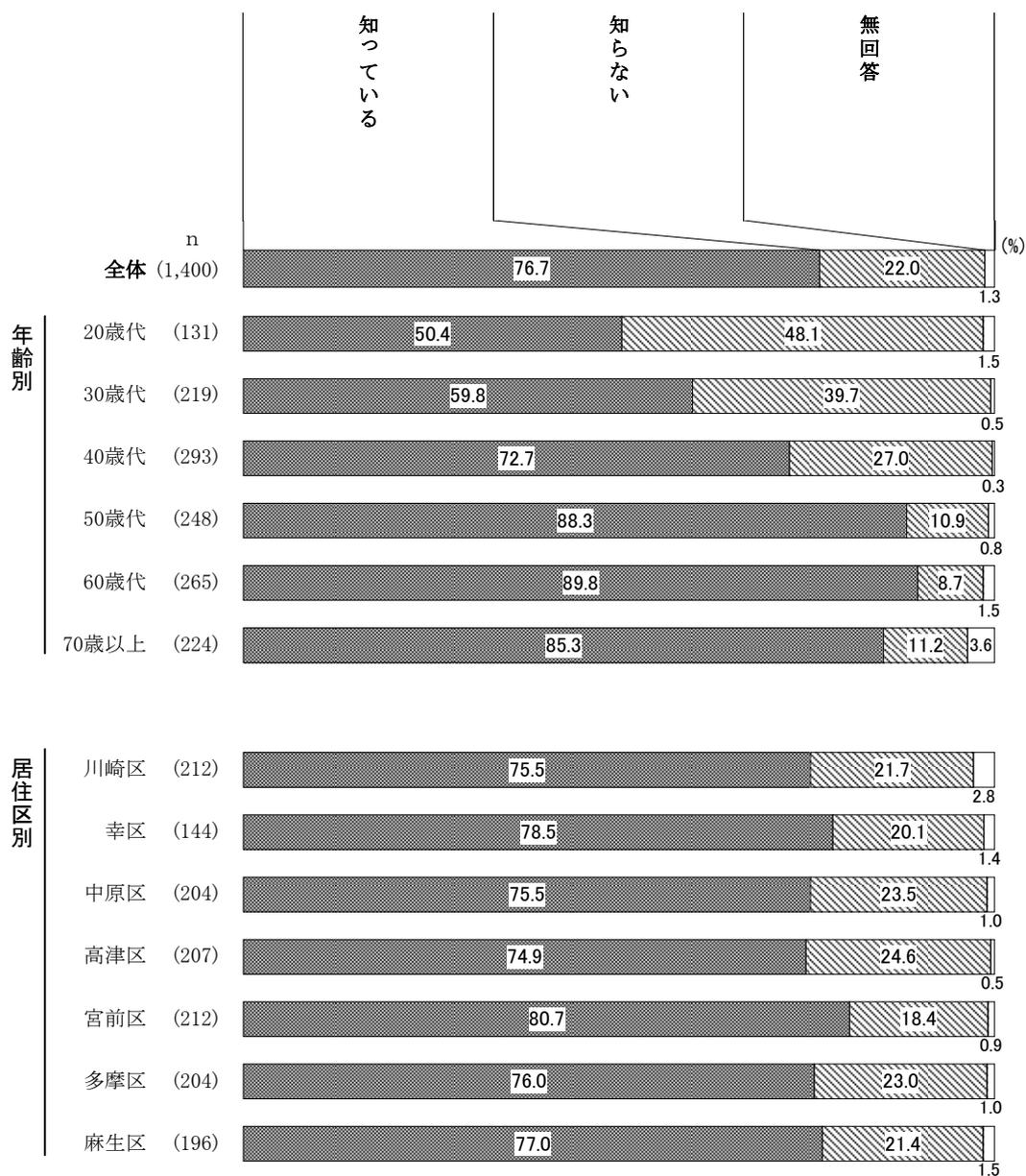
○あなたは、水道料金と下水道使用料を一緒に支払っていることをご存知ですか。

(〇は1つだけ)



平成22年度の調査とは設問の表現が異なっているため、直接の比較が適当ではない。参考として前回の図を掲載する。

○年齢別／居住区別 家庭で使った水を下水道に流すと下水道使用料がかかる  
ことの認知



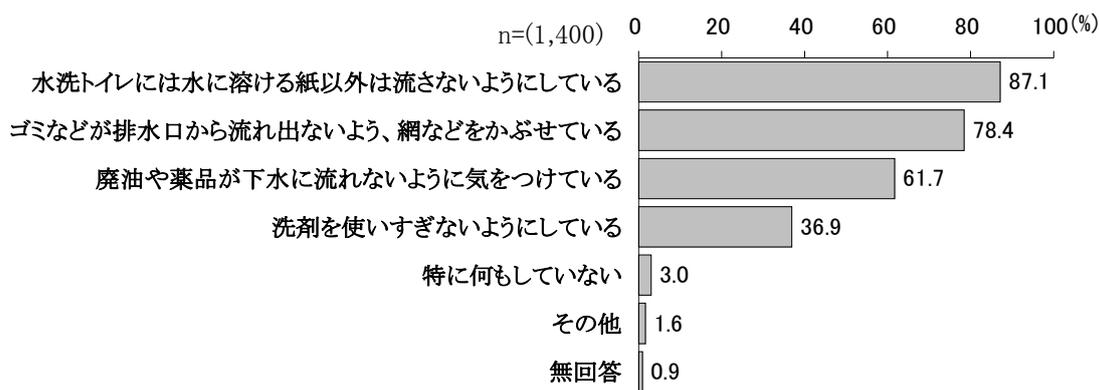
年齢別にみると、「知っている」は50歳代以上で8割台と高くなっている。

居住区別にみると、「知っている」はいずれの居住区も7割以上となっており、宮前区では80.7%となっている。

(2) 下水道使用で気をつけていること

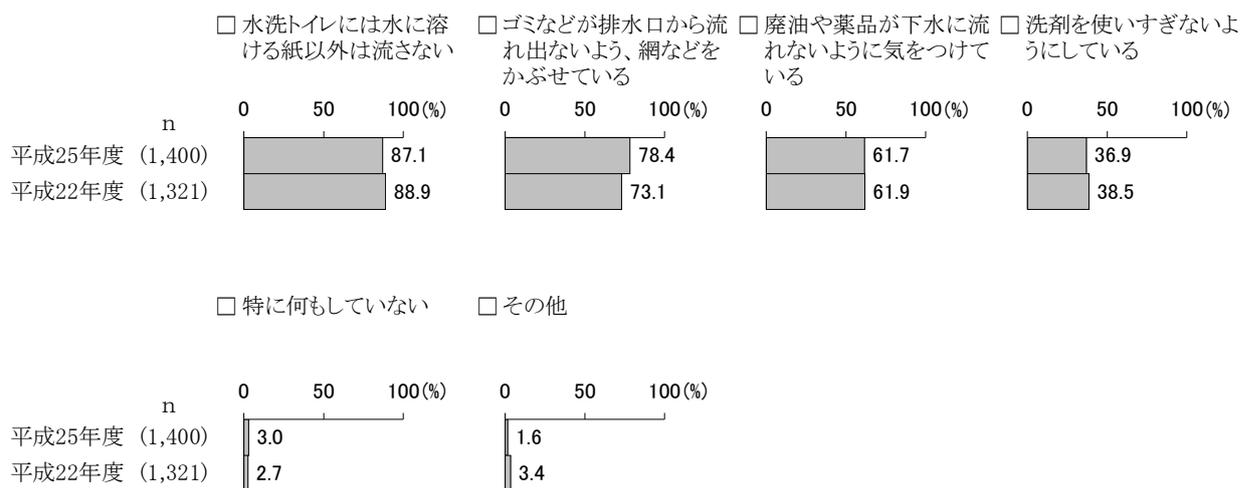
◇「水洗トイレには水に溶ける紙以外は流さないようにしている」が87.1%で最も高い

問9 あなたは、下水道を使用するに当たって、どのようなことに気をつけていますか。  
(〇はいくつでも)



下水道を使用するに当たって、気をつけていることは、「水洗トイレには水に溶ける紙以外は流さないようにしている」が87.1%で最も多く、以下、「ゴミなどが排水口から流れ出ないように、網などをかぶせている」(78.4%)、「廃油や薬品が下水に流れないように気をつけている」(61.7%)、「洗剤を使いすぎないようにしている」(36.9%)となっている。

【経年比較】



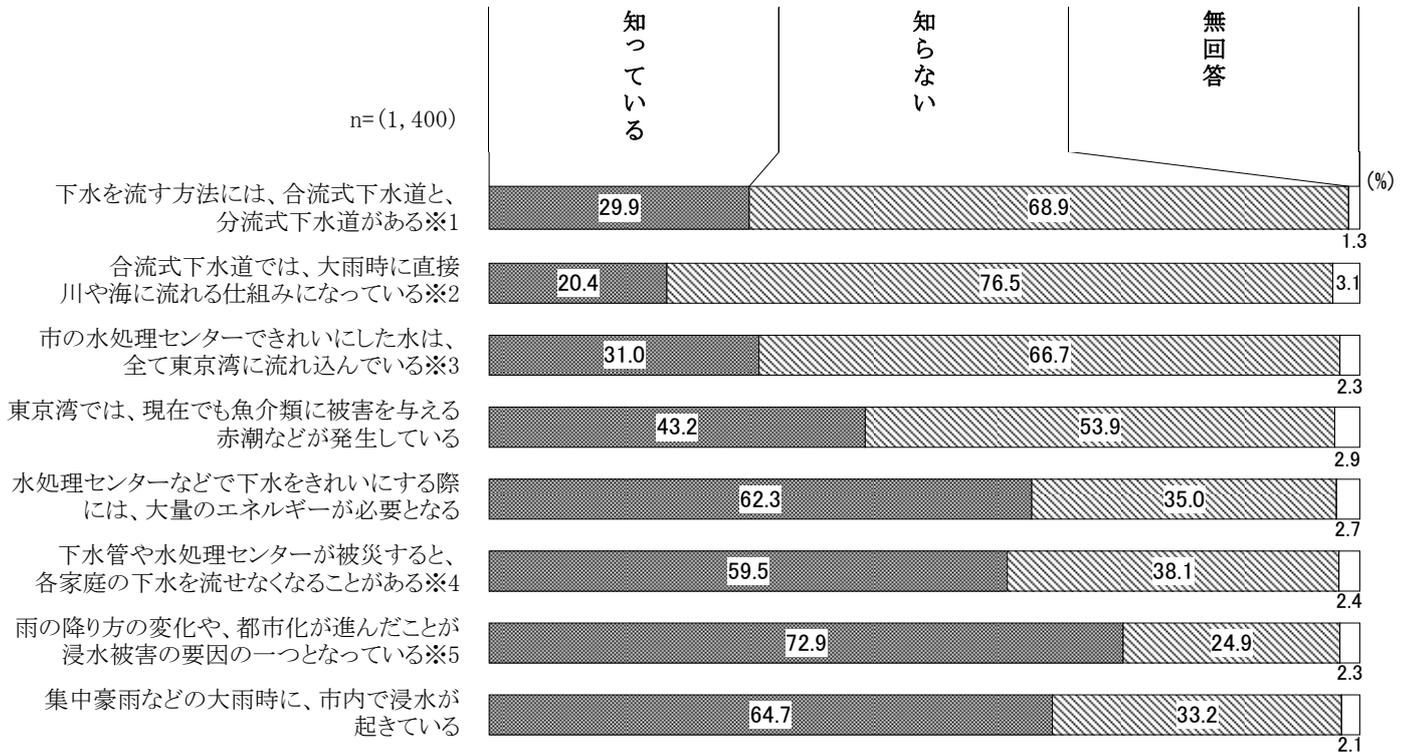
経年で比較すると、平成22年度の調査に比べ「ゴミなどが排水口から流れ出ないように、網などをかぶせている」が5.3ポイント増加している。

(3) 下水道の仕組み及び下水道を取り巻く環境の認知

◇下水道を取り巻く環境の項目についての認知度が高い

問10 あなたは、次の下水道の仕組みや下水道を取り巻く環境などについてご存知ですか。それぞれの項目について、あてはまる番号をお選びください。

(○は各項目に1つずつ)



※1：下水を流す方法には、合流式下水道（汚水と雨水を1本の管で一緒に流す方法）と、分流式下水道（汚水と雨水を別々の管で流す方法）がある

※2：合流式下水道では、大雨時に処理しきれない下水が直接川や海に流れる仕組みになっている

※3：川崎市の水処理センター（下水処理場）できれいにした水は、全て東京湾に流れ込んでいる

※4：大地震が発生し、下水管や水処理センターが被災すると、各家庭の下水を流せなくなることがある

※5：近年の雨の降り方の変化や、都市化が進んだことが浸水被害の要因の一つとなっている

○ 下水道の仕組みについての認知

下水道の仕組みの認知度については、『下水を流す方法には、合流式下水道と、分流式下水道がある』や『合流式下水道では、大雨時に処理しきれない下水が直接川や海に流れる仕組みになっている』といった項目が2割台と低くなっている。

○ 下水道を取り巻く環境についての認知

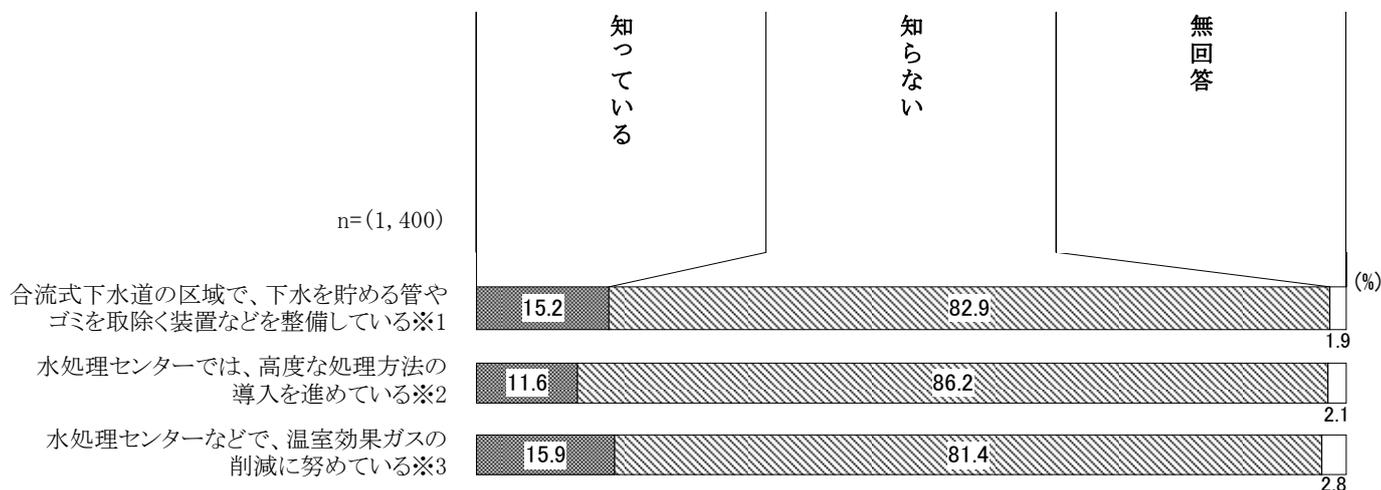
下水道を取り巻く環境の項目の認知度については、『近年の雨の降り方の変化や、都市化が進んだことが浸水被害の要因の一つとなっている』（72.9%）で7割台、『集中豪雨などの大雨時に、市内で浸水が起きている』（64.7%）、『水処理センターなどで下水をきれいにする際には、大量のエネルギーが必要となる』（62.3%）が6割台、『大地震が発生し、下水管や水処理センターが被災すると、各家庭の下水を流せなくなることがある』が59.5%と高くなっている。

第3章 調査結果の詳細

(4) 下水道の環境改善の取組の認知

◇「知っている」は1割台、「知らない」は8割台

問11 あなたは、川崎市の下水道における環境改善に向けた取組をご存知ですか。それぞれの項目について、あてはまる番号をお選びください。(○は各項目に1つずつ)



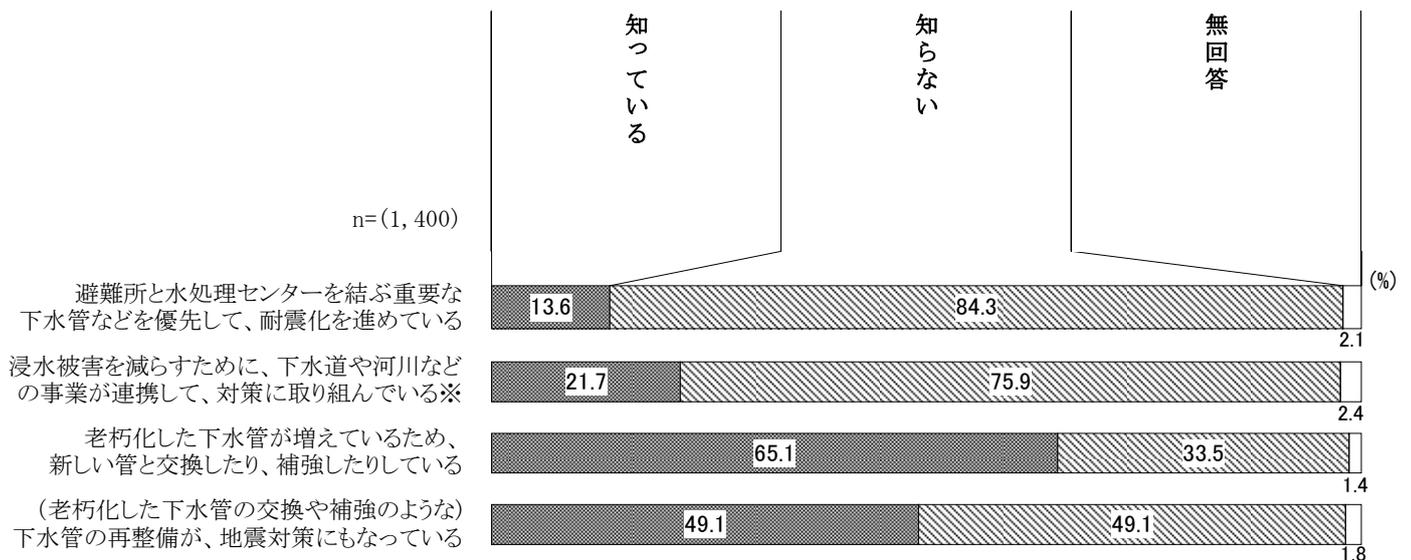
- ※1：合流式下水道の区域で、大雨時に処理しきれない下水が直接川や海に流れ出すことによる水環境への影響を最小限にするために、下水を貯める管やゴミを取除く装置などを整備している
- ※2：水処理センターでは、東京湾の赤潮などの原因となる窒素やリンも除去できる高度な処理方法の導入を進めている
- ※3：水処理センターなどで、省エネルギー機器の導入や、再生可能エネルギーの活用など、温室効果ガスの削減に努めている

下水道における環境改善に向けた取組で「知っている」は、いずれも1割台と低くなっており、「知らない」が8割台を占めている。

(5) 下水道の安全・安心に向けた取組の認知

◇「知っている」は『老朽化した下水管が増えているため、新しい管と交換したり、補強したりしている』が65.1%と高い

問12 あなたは、川崎市の下水道における安全・安心に向けた取組をご存知ですか。それぞれの項目について、あてはまる番号をお選びください。(○は各項目に1つずつ)



※：市街地における浸水被害を減らすために、下水道や河川などの事業が連携して、対策に取り組んでいる

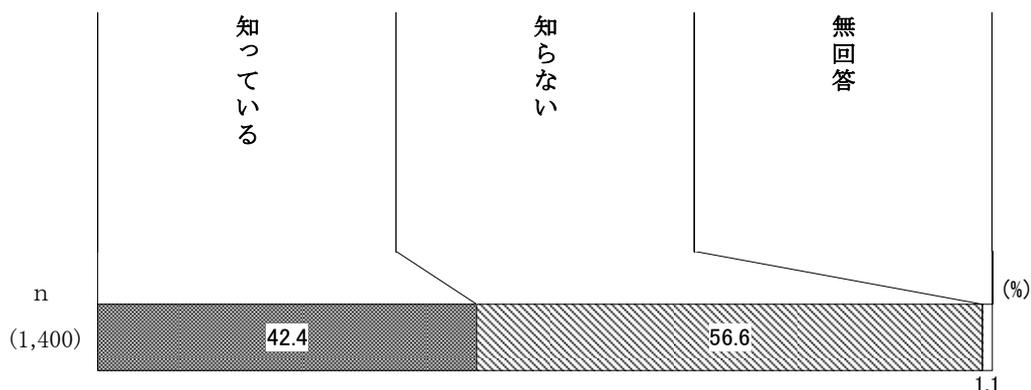
下水道における安全・安心に向けた取組について「知っている」は、『老朽化した下水管が増えているため、新しい管と交換したり、補強したりしている』が65.1%となっており、『(老朽化した下水管の交換や補強のような)下水管の再整備が、地震対策にもなっている』(49.1%)とともに他の項目より高くなっている。

## 5 行財政改革と水道料金の特例措置について

### (1) 上下水道局の一体的な事業運営の認知

◇「知っている」は42.4%、「知らない」は56.6%

問13 あなたは、川崎市では経営の効率化を進めるために水道事業と下水道事業を「上下水道局」として、一つの局で一体的に事業運営を行っていることをご存知ですか。  
(○は1つだけ)

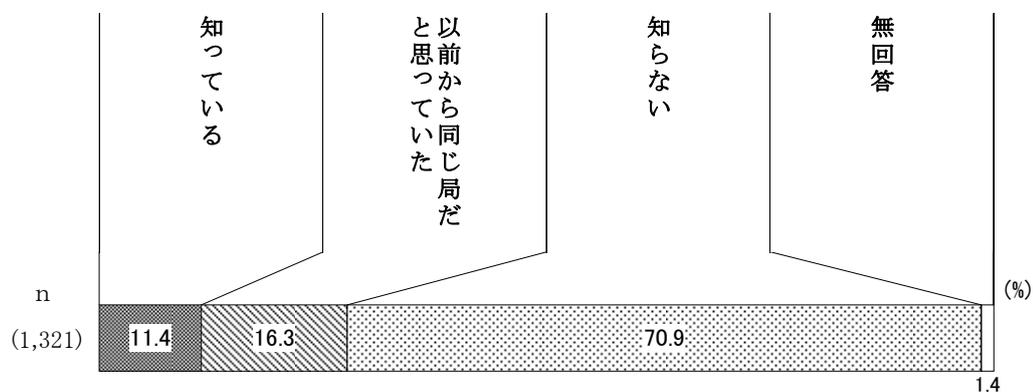


上下水道局として一体的な事業運営を行っていることを「知っている」は42.4%、「知らない」は56.6%となっている。

### 【参考】

#### 平成22年度調査

○今年（平成22年）4月、水道局と建設局の下水道部門が統合されて「上下水道局」になったことをご存じですか。（○は1つだけ）

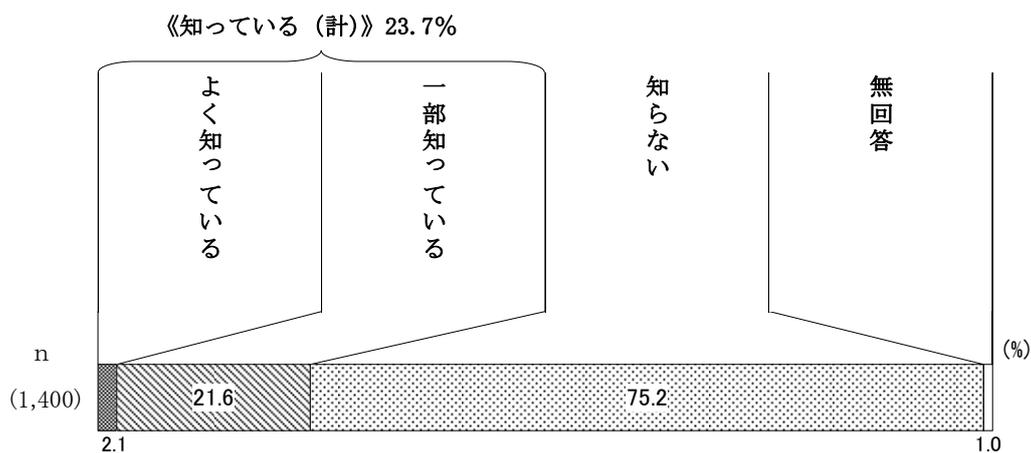


平成22年度の調査とは選択肢数が異なっているため、直接の比較が適当ではない。参考として前回の図を掲載する。

(2) 経営効率化への取組の認知

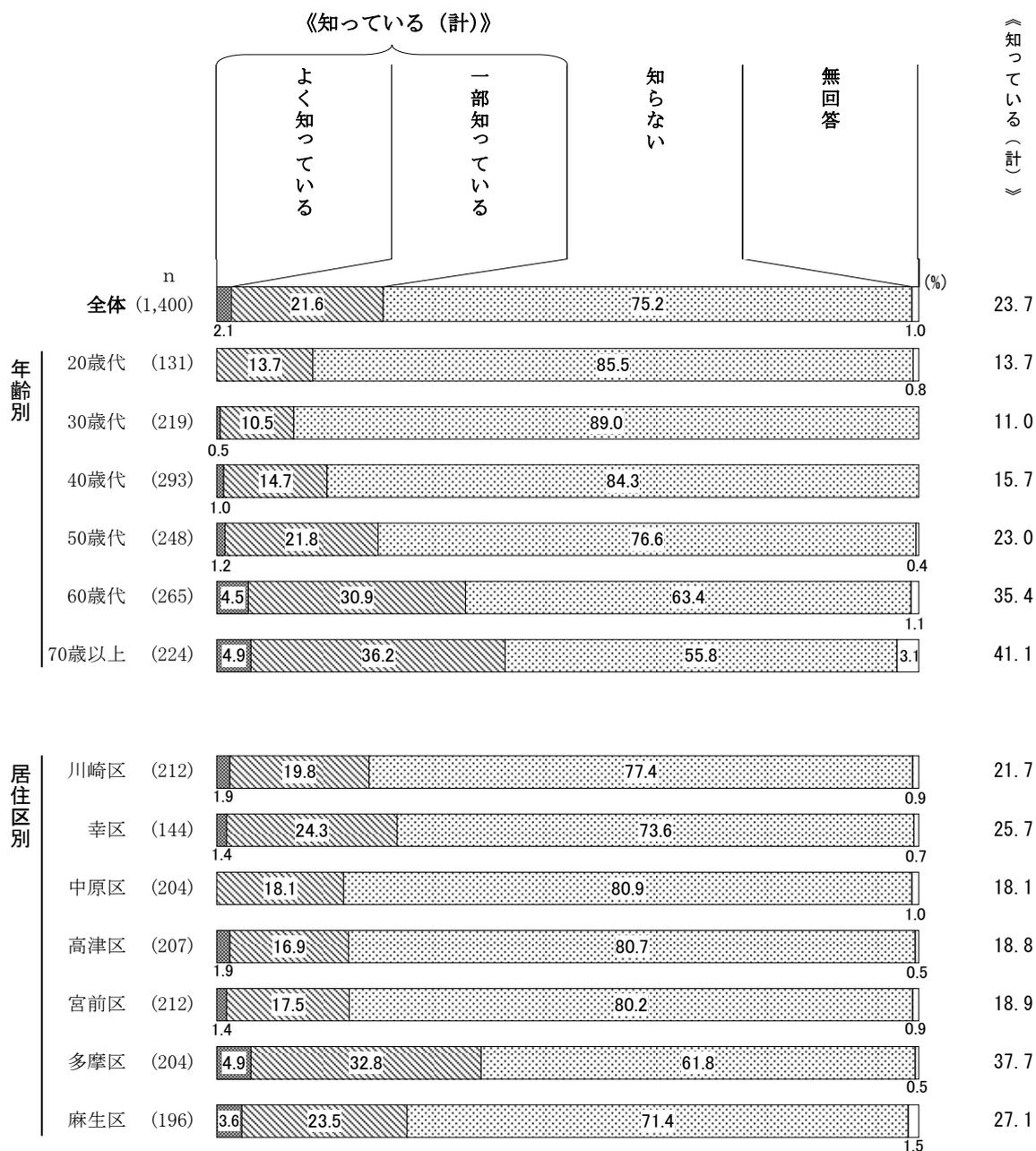
◇《知っている(計)》は23.7%

問14 川崎市では、水道施設の更新や耐震化を計画的に進めるとともに、将来の人口減少を踏まえた浄水場の統廃合などにより、経営の効率化に取り組んでいることをご存知ですか。(〇は1つだけ)



経営の効率化に取り組んでいることを「よく知っている」は2.1%にとどまるが、「一部知っている」(21.6%)をあわせた《知っている(計)》は23.7%となっている。一方、「知らない」は75.2%となっている。

○年齢別／居住区別 経営効率化への取組の認知



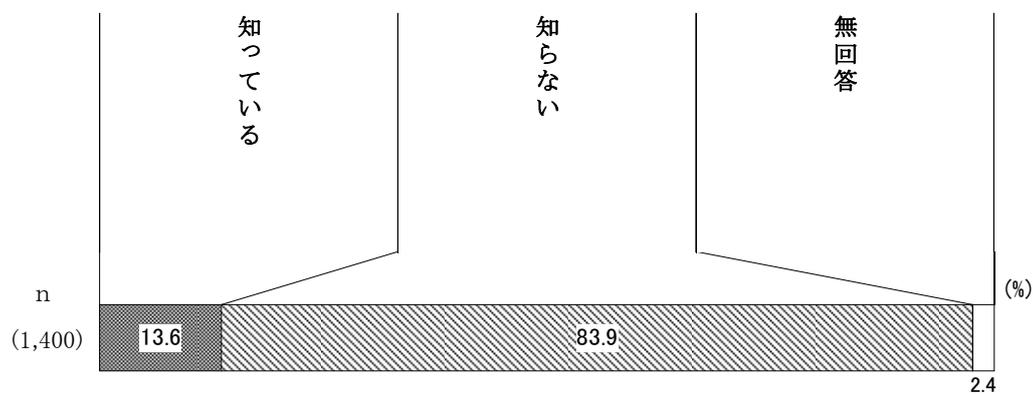
年齢別にみると、《知っている (計)》は、40歳代以下では1割台だが、年齢が上がるにつれて割合が高くなり、70歳以上で41.1%となっている。

居住区別にみると、《知っている (計)》は多摩区で37.7%と他の居住区より高くなっている。

(3) 水道料金軽減の認知

◇「知っている」は13.6%、「知らない」は83.9%

問15 川崎市では、東日本大震災を踏まえ、水道施設の耐震化の前倒し、自家発電施設の整備などを積極的に進める一方で、施設の統廃合や民間への委託化による人件費の削減など、これまで推進してきた行財政改革が計画を上回る効果をあげていることから、平成22年度から実施している1か月50円の水道料金の軽減を平成27年度まで継続することとしました。あなたは、このような水道料金の軽減をご存知ですか。  
(○は1つだけ)

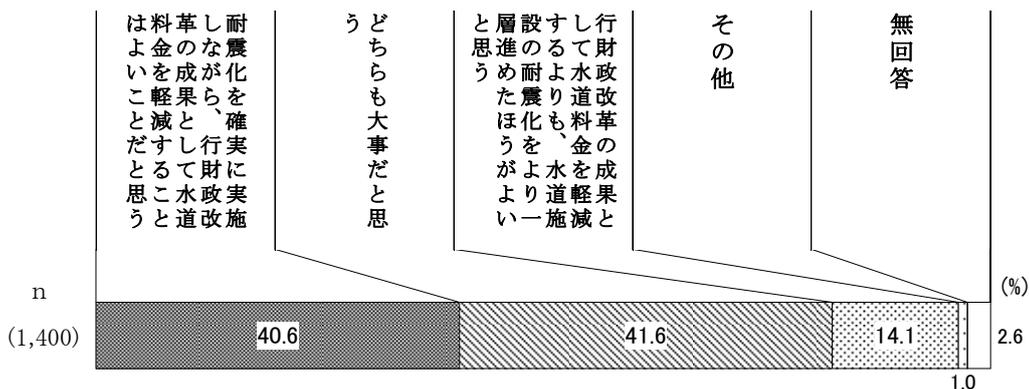


平成22年度から実施している水道料金の軽減措置を「知っている」は13.6%、「知らない」は83.9%となっている。

(4) 水道料金軽減に対する考え

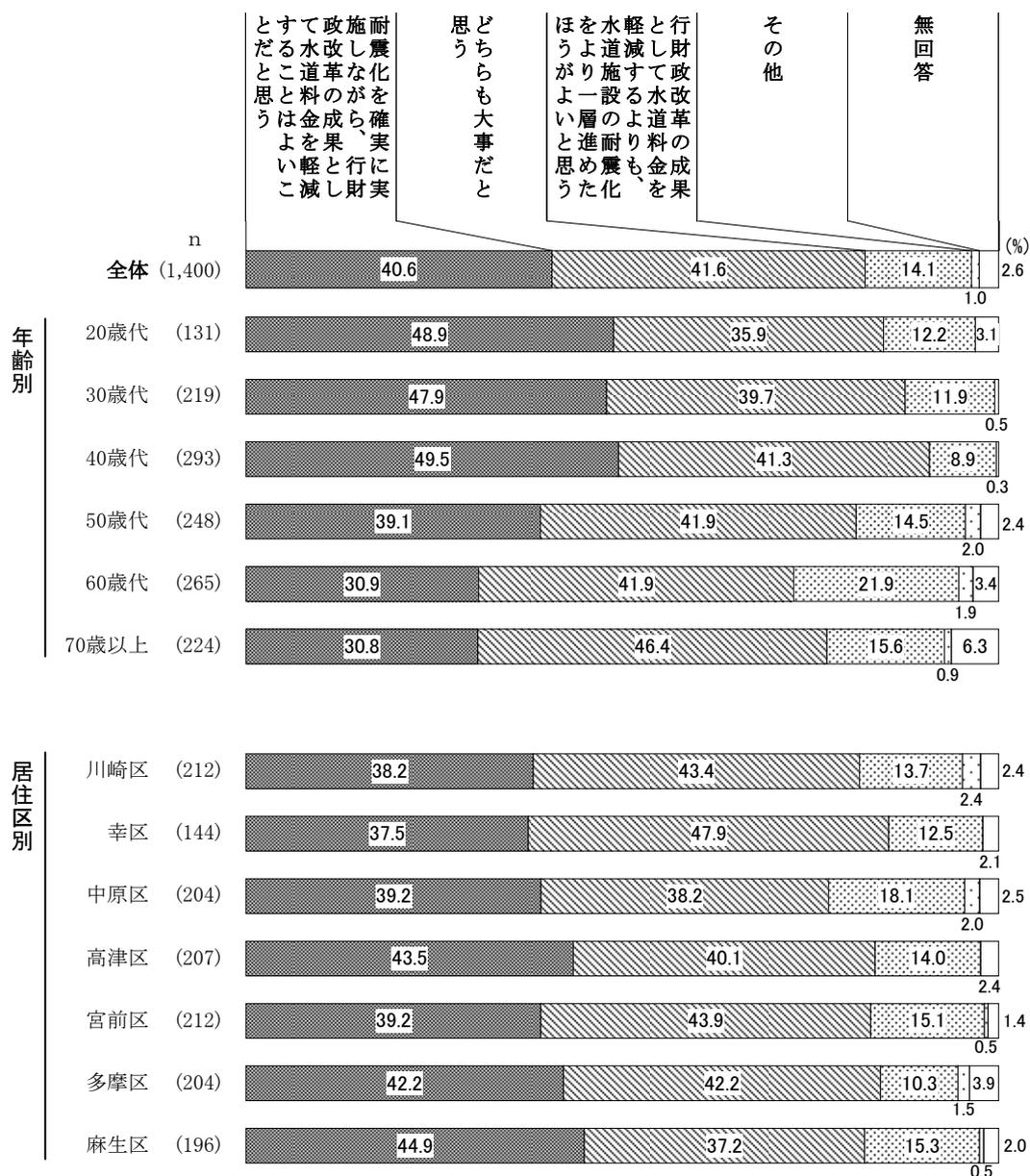
◇「軽減することはよいことだと思う」は40.6%、「耐震化をより一層進めたほうがよいと思う」14.1%

問16 あなたは、問15のような水道料金の軽減についてどのように考えますか。  
(○は1つだけ)



水道料金の軽減をどう考えるかでは、「耐震化を確実に実施しながら、行財政改革の成果として水道料金を軽減することはよいことだと思う」という積極的意見が40.6%であるのに対し、「行財政改革の成果として水道料金を軽減するよりも、水道施設の耐震化をより一層進めたほうがよいと思う」は14.1%となっている。また、「どちらか重大だと思う」は41.6%となっている。

○年齢別／居住区別 水道料金軽減に対する考え



年齢別にみると、「耐震化を確実に実施しながら、行財政改革の成果として水道料金を軽減することはよいことだと思う」は40歳代以下で5割弱と高くなっている。また、「どちらも大事だと思う」は40歳代以上で4割台と高くなっている。

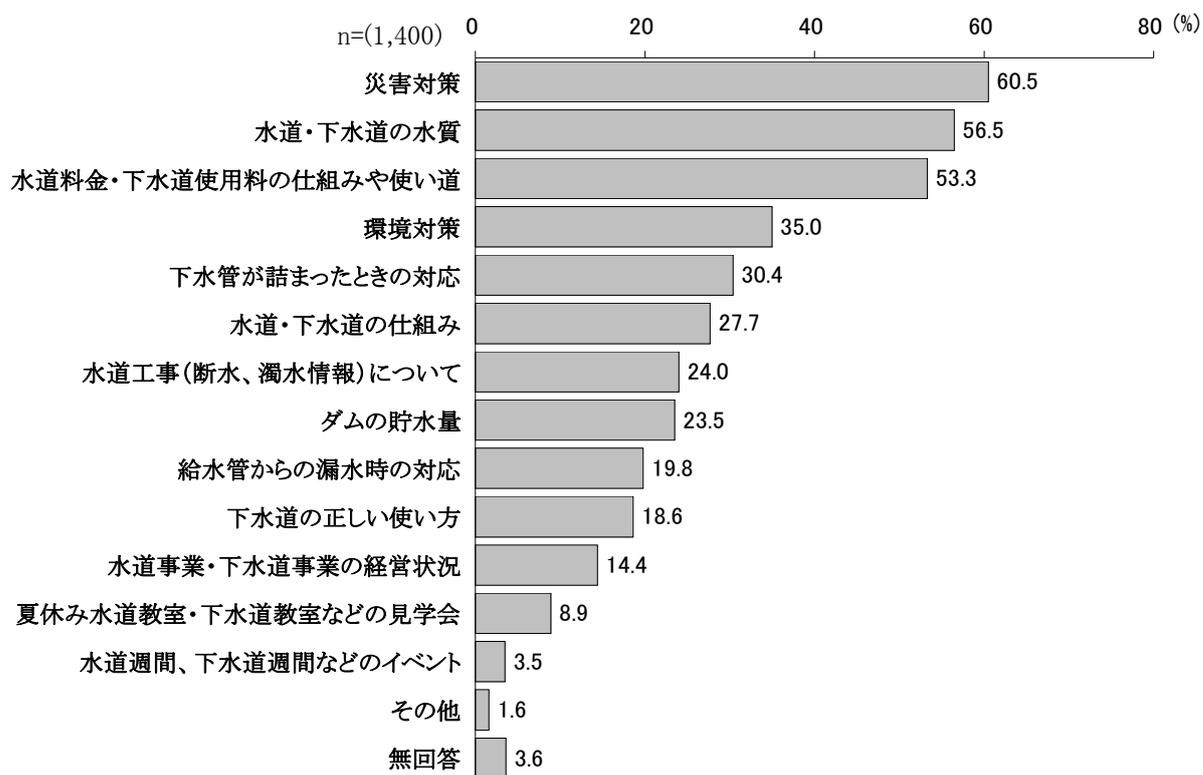
居住区別にみると、「耐震化を確実に実施しながら、行財政改革の成果として水道料金を軽減することはよいことだと思う」は麻生区、高津区、多摩区で4割台となっている。「どちらも大事だと思う」は中原区、麻生区以外の居住区で4割台となっている。

## 6 水道・下水道の広報について

### (1) 水道・下水道について知りたい情報

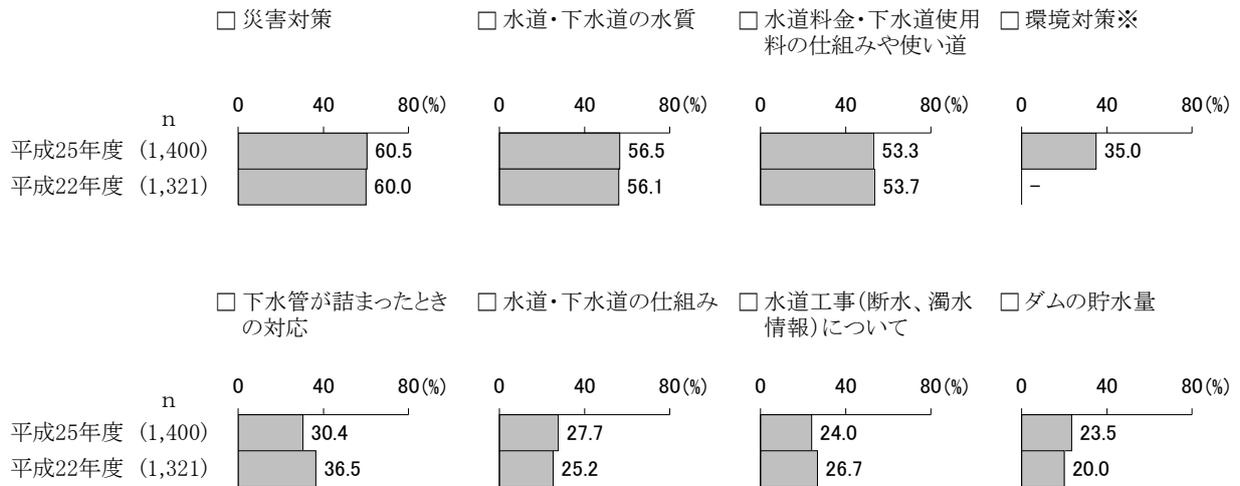
◇「災害対策」が60.5%で最も高い

問17 あなたは、川崎市の水道・下水道に関する情報について、どのようなことを知りたいですか。(〇は5つまで)



水道・下水道に関して知りたい情報は、「災害対策」が60.5%で最も高く、以下、「水道・下水道の水質」(56.5%)、「水道料金・下水道使用料の仕組みや使い道」(53.3%)が5割台、「環境対策」(35.0%)、「下水管が詰まったときの対応」(30.4%)が3割台、「水道・下水道の仕組み」(27.7%)、「水道工事(断水、濁水情報)について」(24.0%)、「ダムの貯水量」(23.5%)が2割台となっている。

【経年比較（上位8項目）】

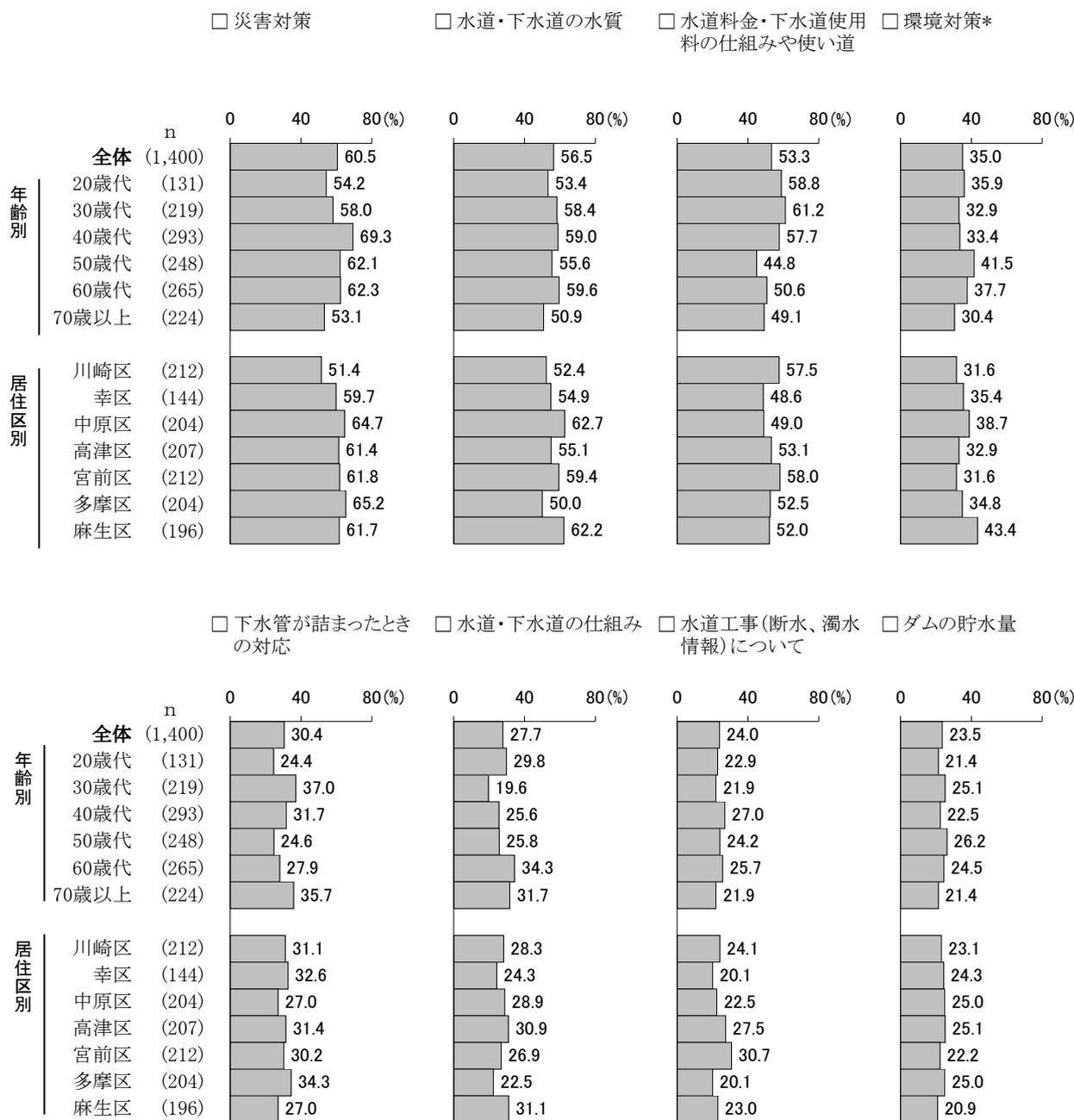


※：今回調査より追加した。

経年で比較すると、平成22年度の調査とは選択肢の数が異なるため、厳密な比較とはならないが、「下水管が詰まったときの対応」が6.1ポイント減少している。

### 第3章 調査結果の詳細

#### ○年齢別／居住区別 水道・下水道について知りたい情報（上位8項目）



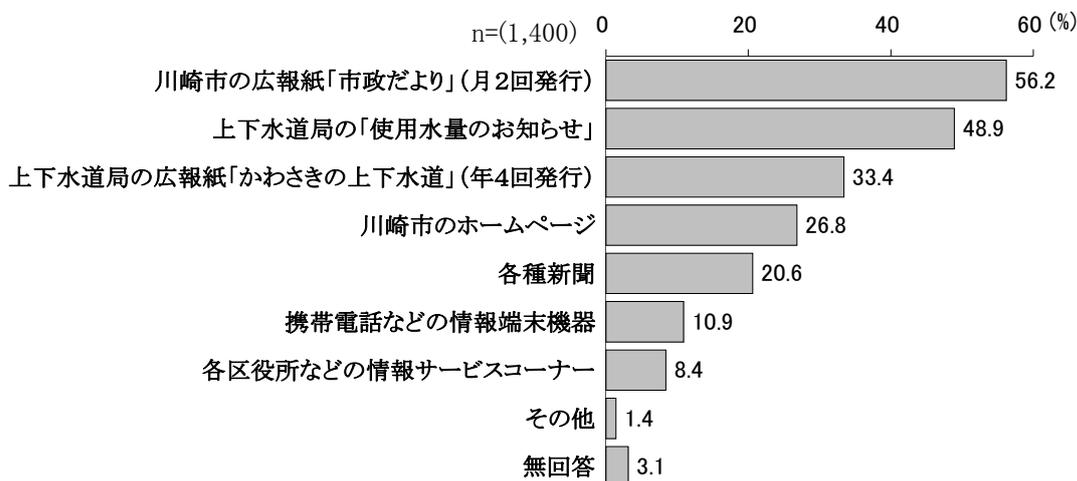
年齢別にみると、「災害対策」は40歳代から60歳代で6割台となっている。「水道・下水道の水質」はいずれの年齢も5割台に達している。「水道料金・下水道使用料の仕組みや使い道」は30歳代で61.2%、「環境対策」は50歳代で41.5%と、他の年齢と比較して高くなっている。

居住区別にみると、「災害対策」は川崎区、幸区以外の居住区で6割台となっている。「水道・下水道の水質」は中原区、麻生区で6割台、「水道料金・下水道使用料の仕組みや使い道」は幸区、中原区以外の居住区で5割台となっている。また、「環境対策」は麻生区（43.4%）、中原区（38.7%）、「水道工事（断水、濁水情報）について」は宮前区（30.7%）で他の居住区より高くなっている。

(2) 情報の望ましい伝達手段

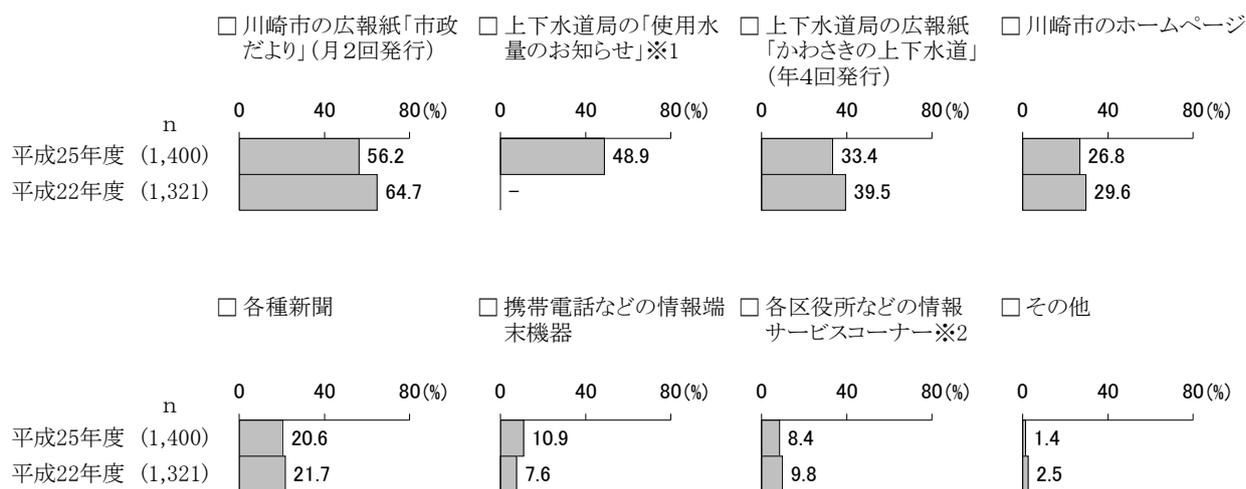
◇「川崎市の広報紙『市政だより』」が56.2%で最も高い

問18 あなたは、水道・下水道に関する情報を、どのような方法で知らせてほしいと思いますか。(〇は3つまで)



水道・下水道に関する情報をどのような方法で知らせてほしいかでは、「川崎市の広報紙『市政だより』(月2回発行)」が56.2%で最も多く、以下、「上下水道局の『使用水量のお知らせ』(48.9%)」、「上下水道局の広報紙『かわさきの上下水道』(年4回発行)」(33.4%)、「川崎市のホームページ」(26.8%)、「各種新聞」(20.6%)となっている。

【経年比較】



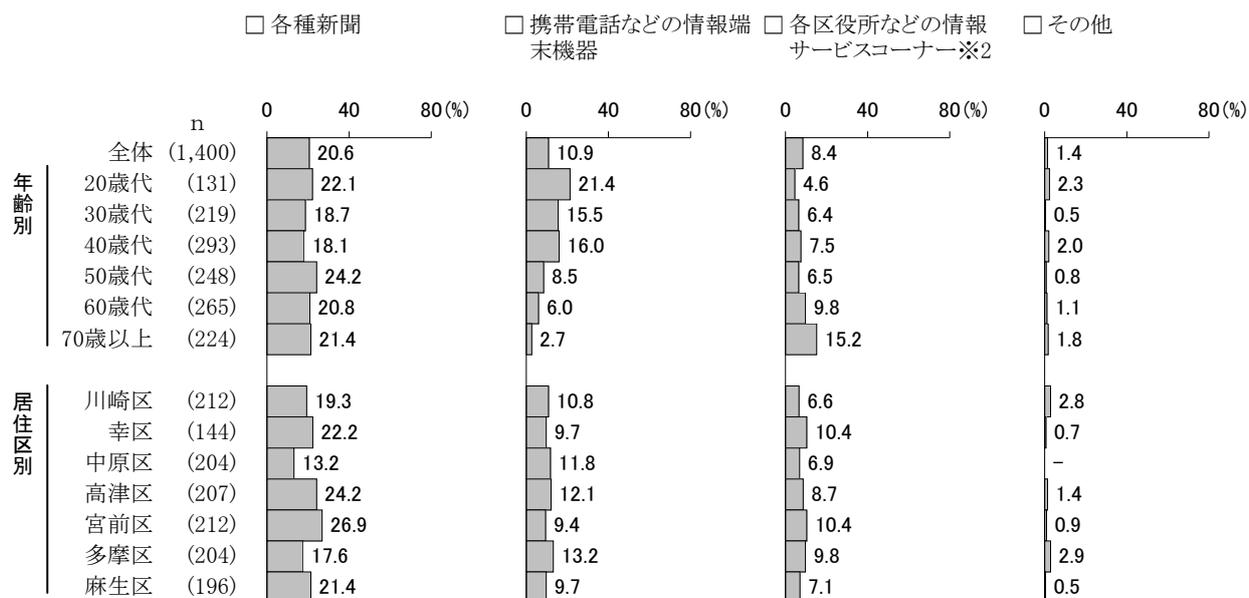
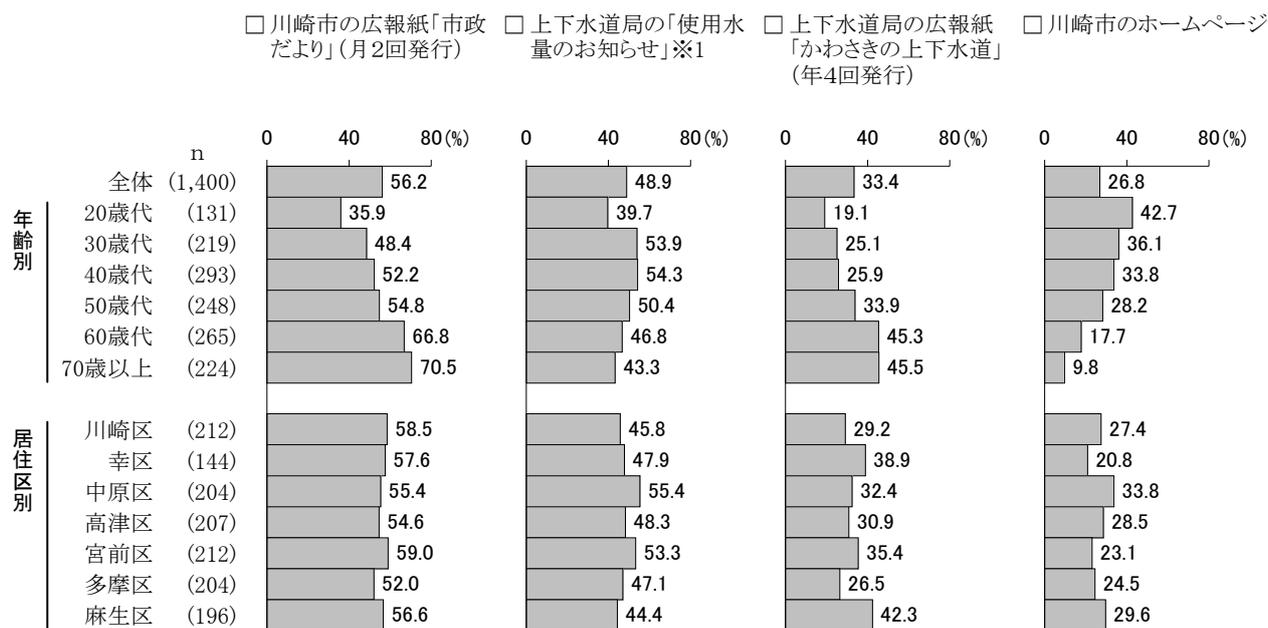
※1：今回調査より追加した。

※2：平成22年度調査では「各区役所」とした。

経年で比較すると、平成22年度の調査とは選択肢の数が異なるため、厳密な比較とはならないが、「川崎市の広報紙『市政だより』(月2回発行)」は8.5ポイント、「上下水道局の広報紙『かわさきの上下水道』(年4回発行)」が6.1ポイントそれぞれ減少している。

### 第3章 調査結果の詳細

#### ○年齢別／居住区別 情報の望ましい伝達手段



※1：今回調査より追加した。

※2：平成22年度調査では「各区役所」とした。

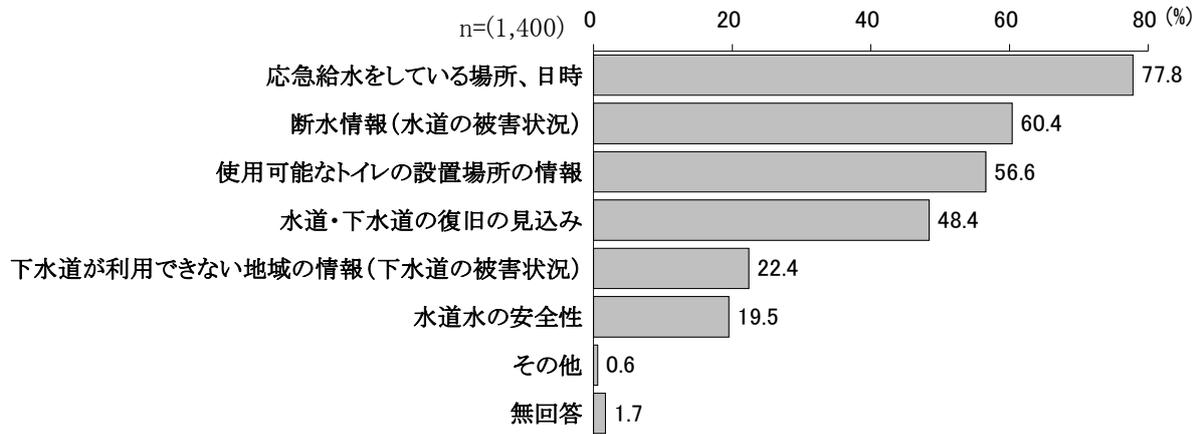
年齢別にみると、「川崎市の広報誌『市政だより』(月2回発行)」や「上下水道局の広報誌『川崎の上下水道』(年4回発行)」は年齢が高くなるにつれて割合が高くなり、反対に「川崎市のホームページ」や「携帯電話などの情報端末機器」では年齢が高くなるにつれて割合が低くなる。また、「上下水道局の『使用水量のお知らせ』」は30歳代から50歳代で5割台に達している。

居住区別にみると、「川崎市の広報誌『市政だより』(月2回発行)」はいずれの居住区でも5割台、「上下水道局の『使用水量のお知らせ』」は4割以上となっている。「上下水道局の広報誌『かわさきの上下水道』(年4回発行)」は麻生区と幸区で4割前後、「川崎市のホームページ」は中原区で33.8%と他の居住区より高くなっている。

(3) 大規模災害時に知りたい情報

◇「応急給水をしている場所、日時」が77.8%で最も高い

問19 あなたは、大規模な災害等が発生した場合、水道・下水道について、どのような情報が知りたいですか。(〇は3つまで)



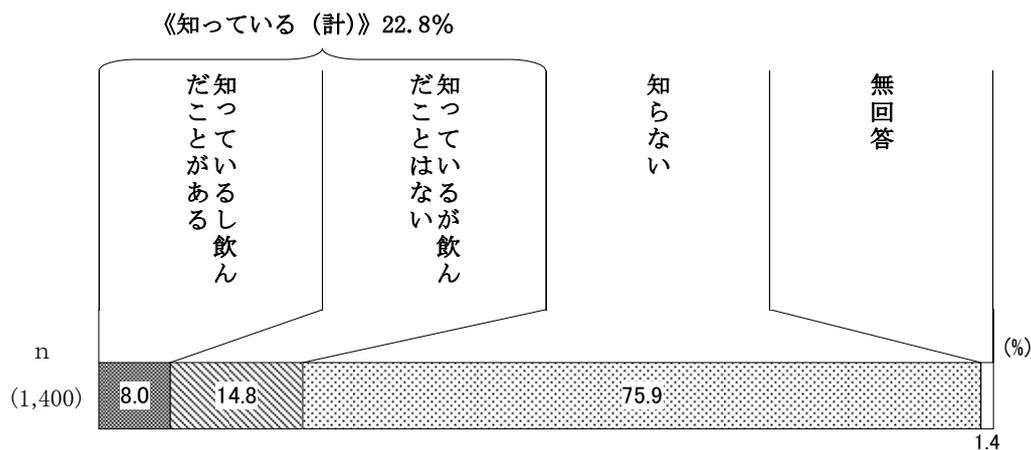
大規模な災害等が発生した場合、水道・下水道について知りたい情報は、「応急給水をしている場所、日時」が77.8%で最も高く、以下、「断水情報（水道の被害状況）」(60.4%)、「使用可能なトイレの設置場所の情報」(56.6%)、「水道・下水道の復旧の見込み」(48.4%)となっている。

## 7 「生田の天然水 恵水」について

### (1) 「生田の天然水 恵水」の認知

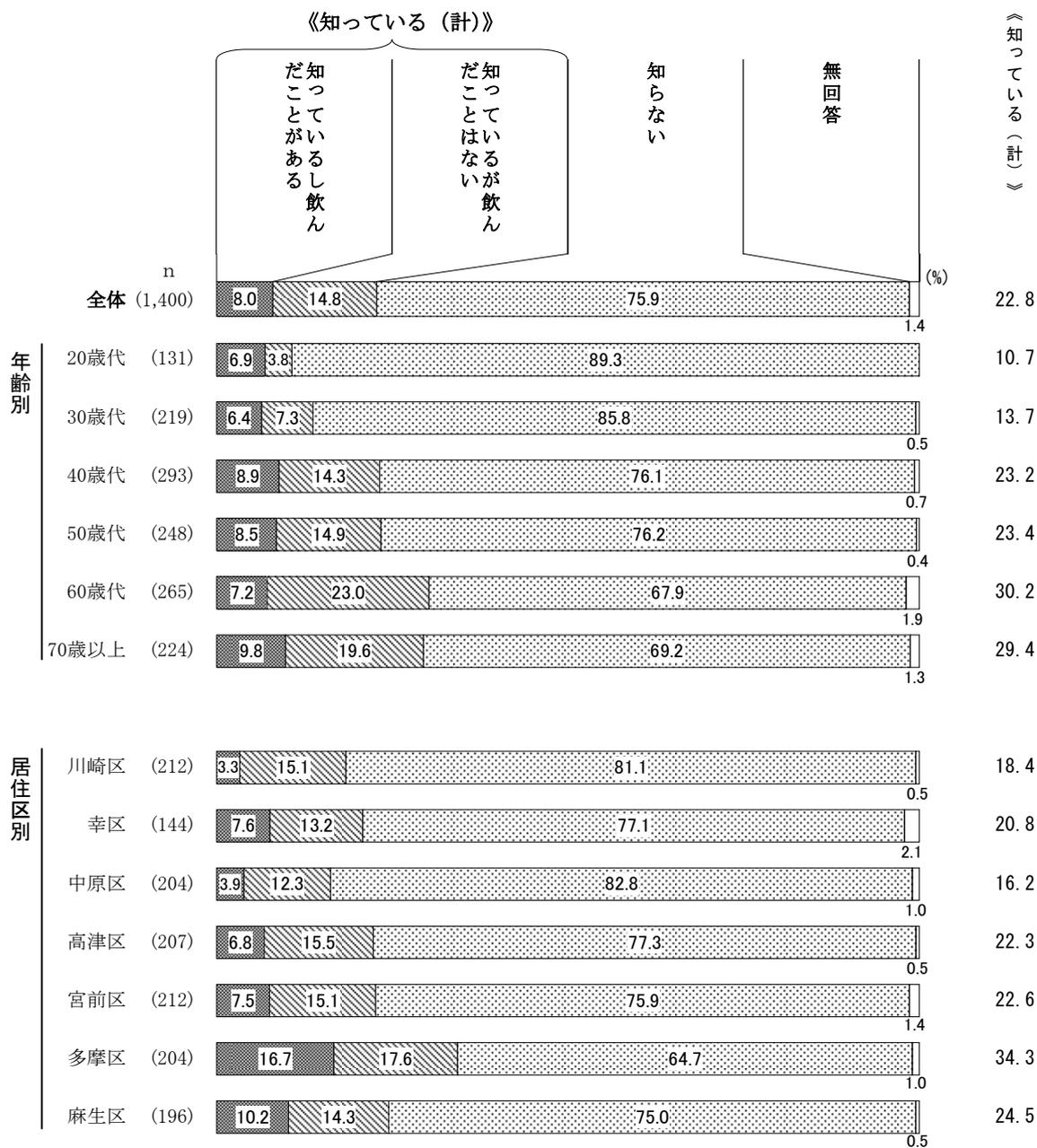
◇《知っている（計）》は22.8%

問20 あなたは、上下水道局で製造・販売している多摩区の地下水を詰めた500mlのペットボトル水「生田の天然水 恵水（めぐみ）」（ミネラルウォーター）をご存知ですか。  
（○は1つだけ）



上下水道局で販売している恵水を「知っているし飲んだことがある」は8.0%にとどまり、これに「知っているが飲んだことはない」（14.8%）をあわせた《知っている（計）》は22.8%となっている。一方、「知らない」は75.9%となっている。

○年齢別／居住区別 「生田の天然水 恵水」の認知



年齢別にみると、《知っている（計）》は60歳代以上で3割前後と他の年齢より比較的高くなっている。

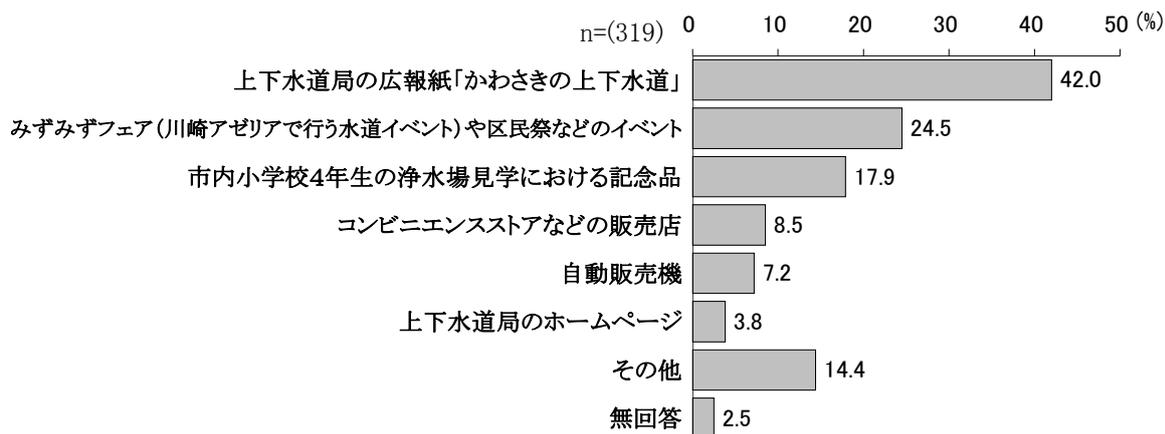
居住区別にみると、《知っている（計）》は多摩区で34.3%と他の居住区より高くなっている。

(2) 恵水を知ったきっかけ

◇「上下水道局の広報紙『かわさきの上下水道』」が42.0%で最も高い

【問20で「知っているし飲んだことがある」、「知っているが飲んだことはない」とお答えの方に】

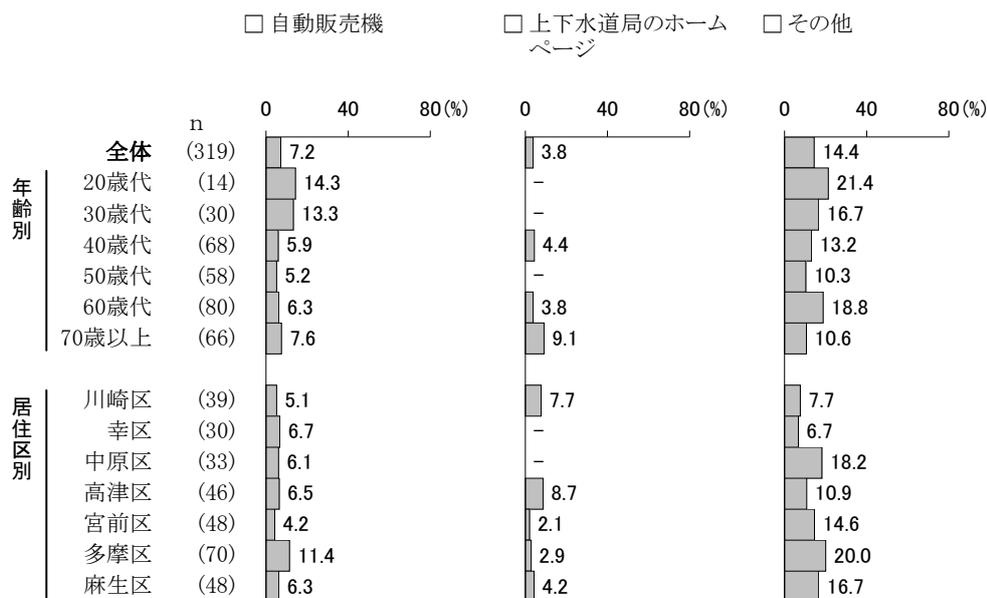
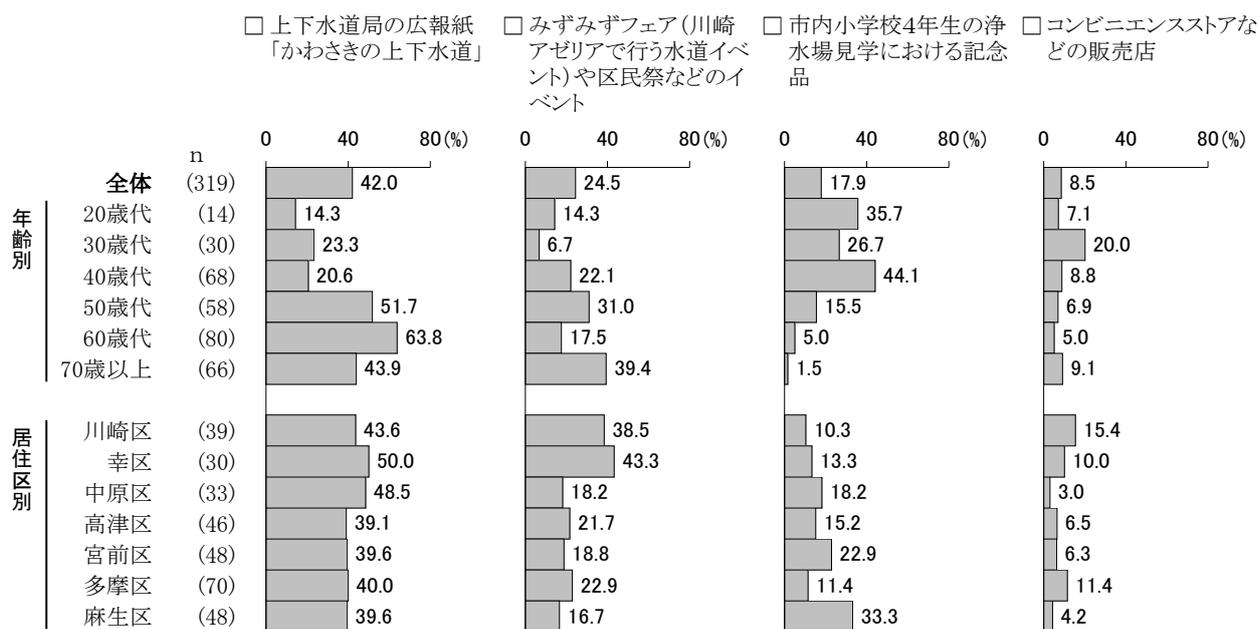
問20-1 「恵水」のことを何で知りましたか。(〇はいくつでも)



恵水を知ったきっかけは、「上下水道局の広報紙『かわさきの上下水道』」が42.0%で最も高く、以下、「みずみずフェア（川崎アゼリアで行う水道イベント）や区民祭などのイベント」（24.5%）、「市内小学校4年生の浄水場見学における記念品」（17.9%）となっている。

また、「その他」の具体的な内容としては、「知人や友人、親族から」が12件で最も多く、この他、「川崎信用金庫」（8件）、「区役所で」（4件）などもあげられている。

○年齢別／居住区別 恵水を知ったきっかけ



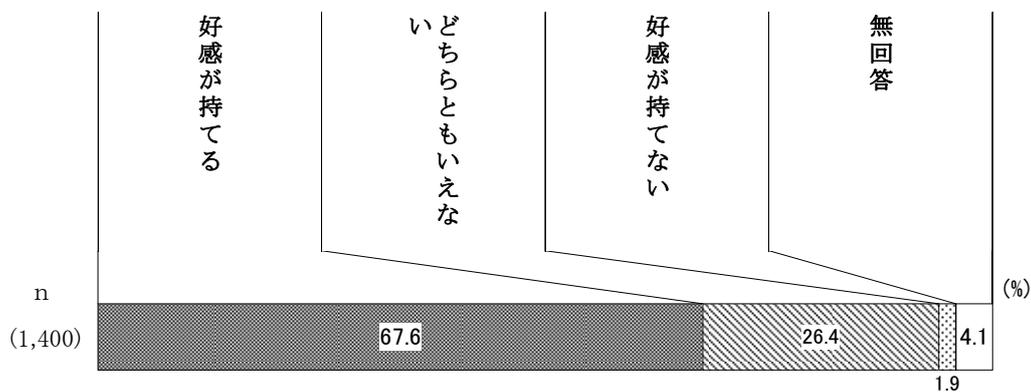
年齢別にみると、「上下水道局の広報紙『かわさきの上下水道』」は60歳代で63.8%、50歳代で51.7%となっている。「みずみずフェア（川崎アゼリアで行う水道イベント）や区民祭などのイベント」は70歳以上、50歳代で3割台、「市内小学校4年生の浄水場見学における記念品」は40歳代で44.1%、20歳代で35.7%、「コンビニエンスストアなどの販売店」は30歳代で20.0%とそれぞれ他の年齢より高くなっている。

居住区別にみると、「上下水道局の広報紙『かわさきの上下水道』」は幸区、中原区で5割前後、「みずみずフェア（川崎アゼリアで行う水道イベント）や区民祭などのイベント」は幸区、川崎区で4割前後、「市内小学校4年生の浄水場見学における記念品」は麻生区で33.3%と、それぞれ他の居住区より高くなっている。

(3) 恵水のラベルのキャラクターへの好感度

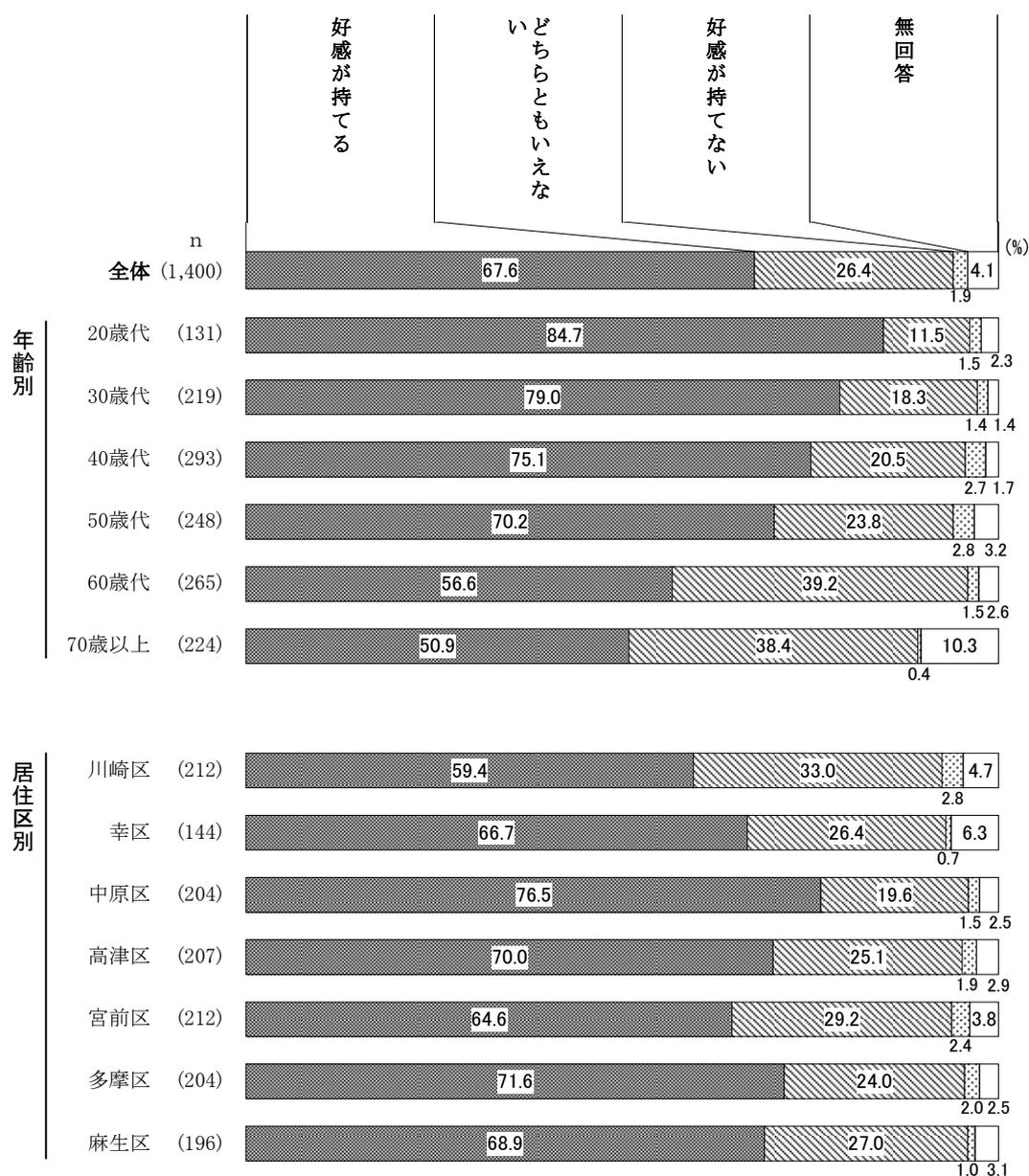
◇「好感が持てる」が67.6%

問21 「恵水」のラベルには、水道キャラクターである「ウォーターン」と、川崎市藤子F・不二雄ミュージアムのロゴでドラえもんたちのキャラクターを使用しています。あなたは、このラベルについてどう思われますか。(○は1つだけ)



恵水のラベルに描かれているキャラクターについては、「好感が持てる」が67.6%と高く、一方、「好感が持てない」が1.9%となっている。また、「どちらともいえない」は26.4%となっている。

○年齢別／居住区別 恵水のラベルのキャラクターへの好感度



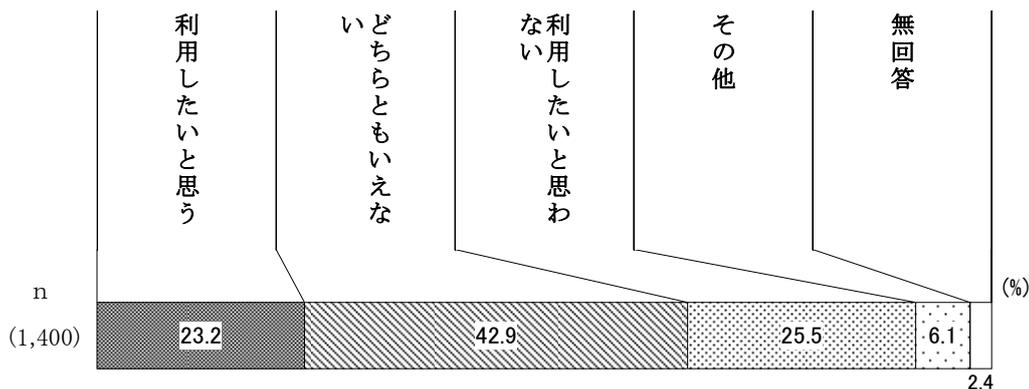
年齢別にみると、「好感が持てる」は20歳代で84.7%と高いが、年齢が上がるにつれて割合が減少し、60歳代以上では5割台となっている。一方、「好感が持てない」はいずれの年齢でもわずかではある。

居住区別にみると、「好感が持てる」は中原区、多摩区、高津区で7割台と高い。一方、「好感が持てない」はいずれの居住区でもわずかとなっている。

(4) 備蓄用飲料としての恵水の利用意向

◇「配送サービスを利用したいと思う」は23.2%

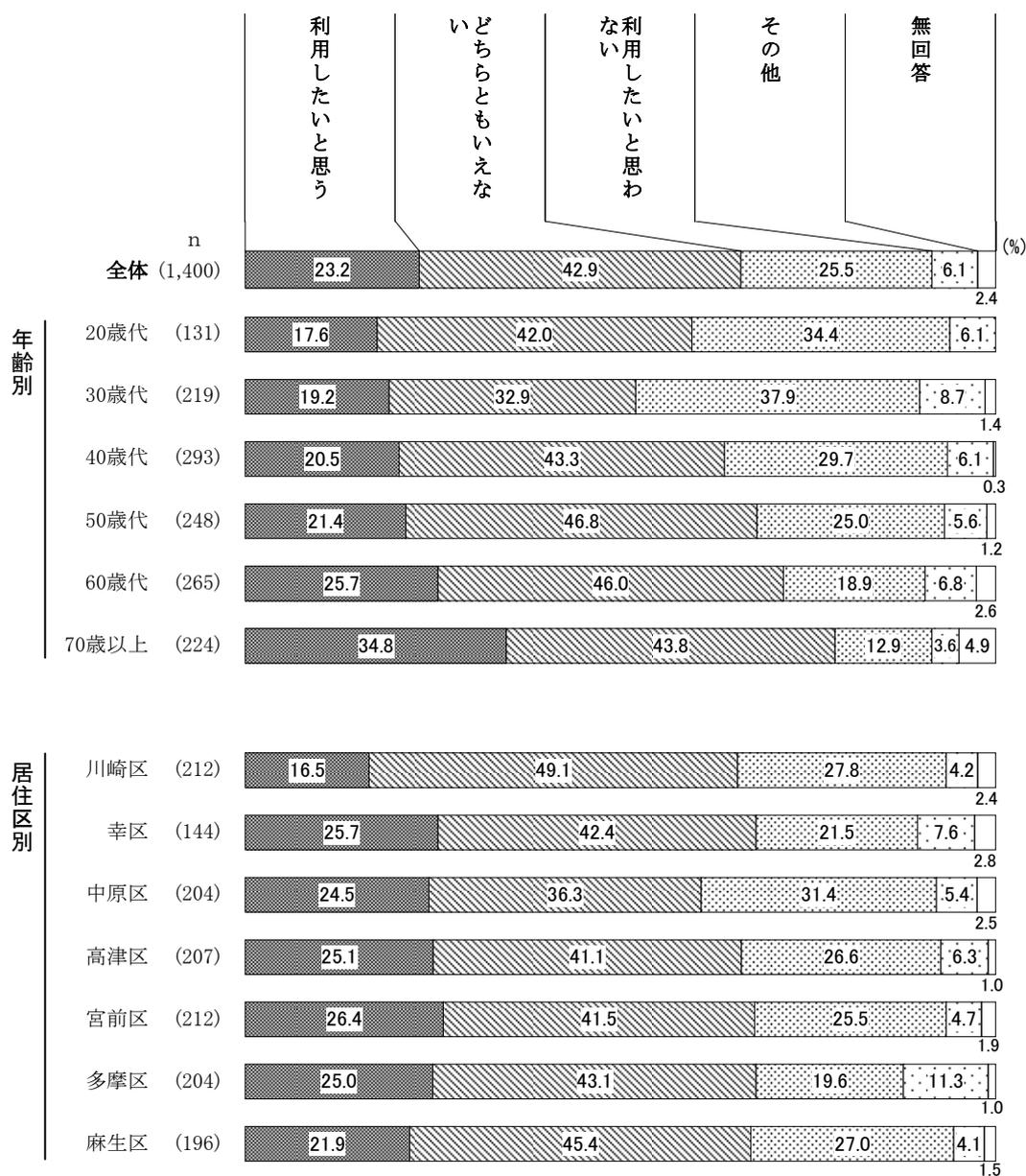
問22 この「恵水」について、備蓄用に上下水道局で配送サービスを実施したら、あなたは利用したいと思いますか。(箱単位の販売で、価格は1箱24本入り2,400円程度、配送料は無料の予定。)(○は1つだけ)



備蓄用として恵水を上下水道局で配送サービスを実施した場合の利用意向は、「利用したいと思う」が23.2%、「利用したいと思わない」が25.5%となっている。

また、「その他」の内容としては、「(備蓄用としては) 値段が高い/もっと安ければ検討したい」といった記述が52件と特に多く、この他、「保存期限が長ければ検討したい」(16件)、「(備蓄用ならば2リットル等) 大きなサイズがあれば検討したい」(15件)などもあげられている。

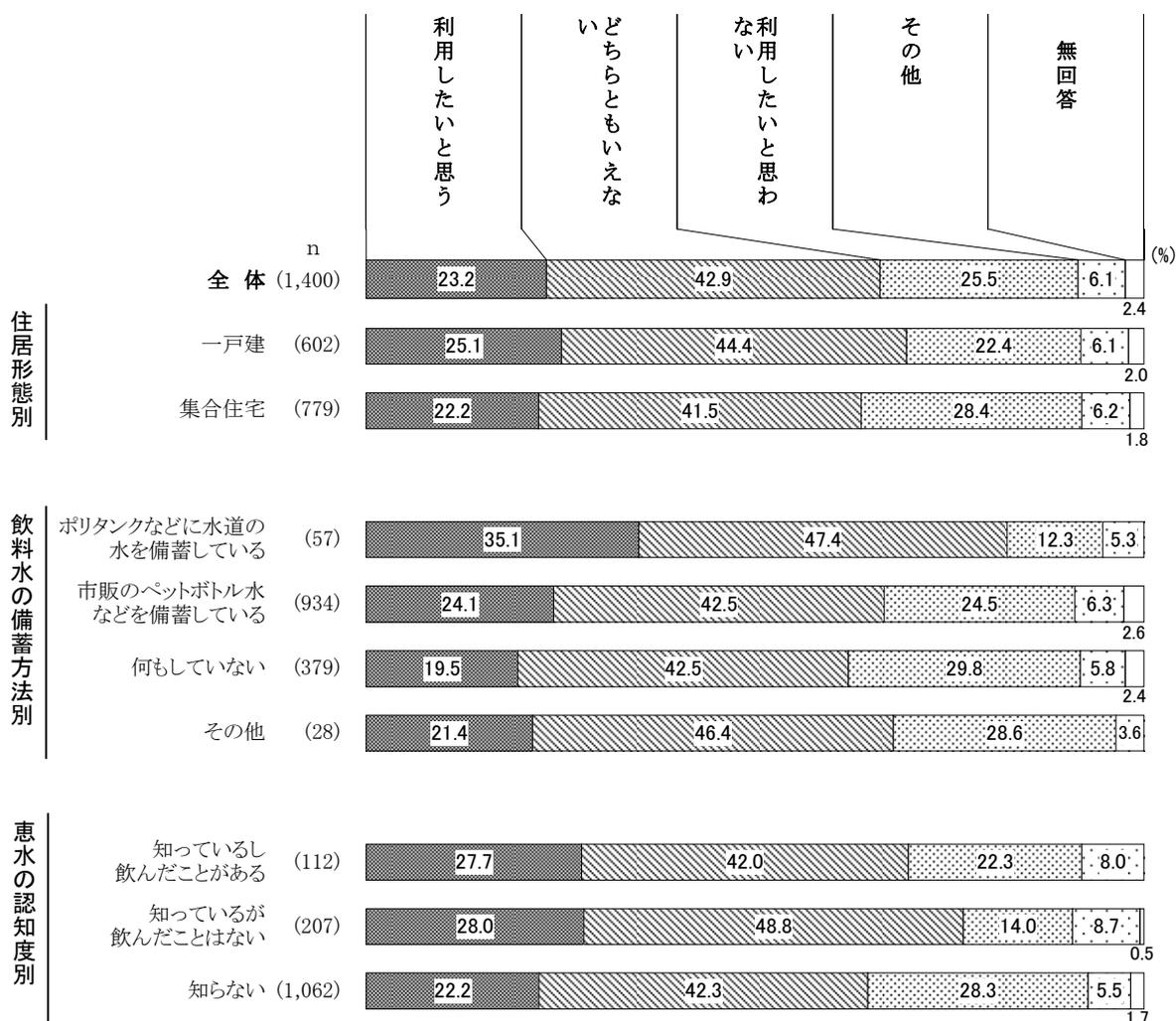
○年齢別／居住区別 備蓄用飲料としての恵水の利用意向



年齢別にみると、「利用したいと思う」は年齢が上がるにつれて割合が高くなり、70歳以上で34.8%となっている。一方、「利用したいと思わない」は30歳代、20歳代で3割台と高いが、年齢が上がるにつれて割合は低くなる。

居住区別にみると、「利用したいと思う」は川崎区を除くすべての居住区で2割台となっている。一方、「利用したいと思わない」は中原区で31.4%と他の居住区と比較して高くなっている。

○住居形態別／飲料水の備蓄方法別／恵水の認知度別 備蓄用飲料としての恵水の  
利用意向



住居形態別にみると、「利用したいと思わない」は集合住宅が28.4%で、一戸建を6.0ポイント上回っている。

飲料水の備蓄方法別にみると、「利用したいと思う」は、“ポリタンクなどに水道の水を備蓄している”が35.1%、“市販のペットボトル水などを備蓄している”が24.1%となっており、備蓄意識のある方からの利用意向は比較的高い傾向がうかがえる。

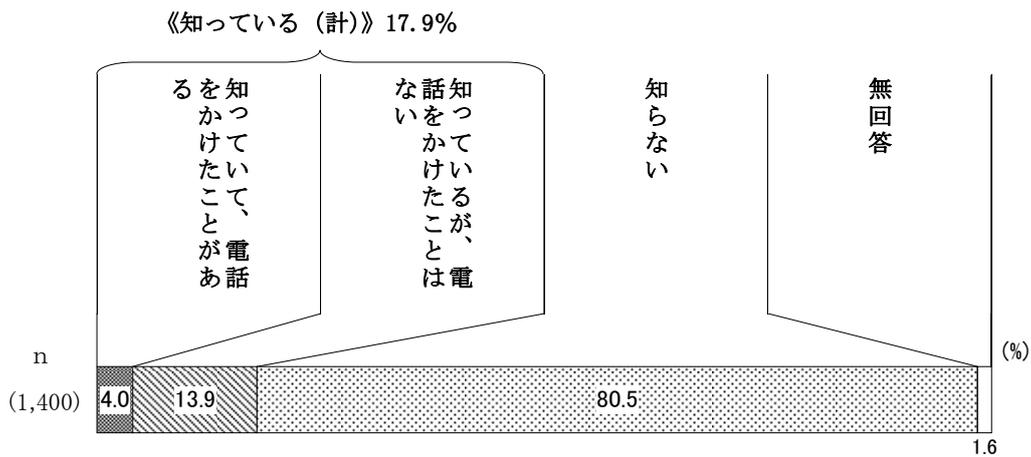
恵水の認知度別にみると、「利用したいと思う」はそれぞれ“知っている”人が2割台後半となっており、“知らない”人の22.2%より6.0ポイント弱、高くなっている。

## 8 お客さまセンターについて

### (1) お客さまセンターの認知および架電経験

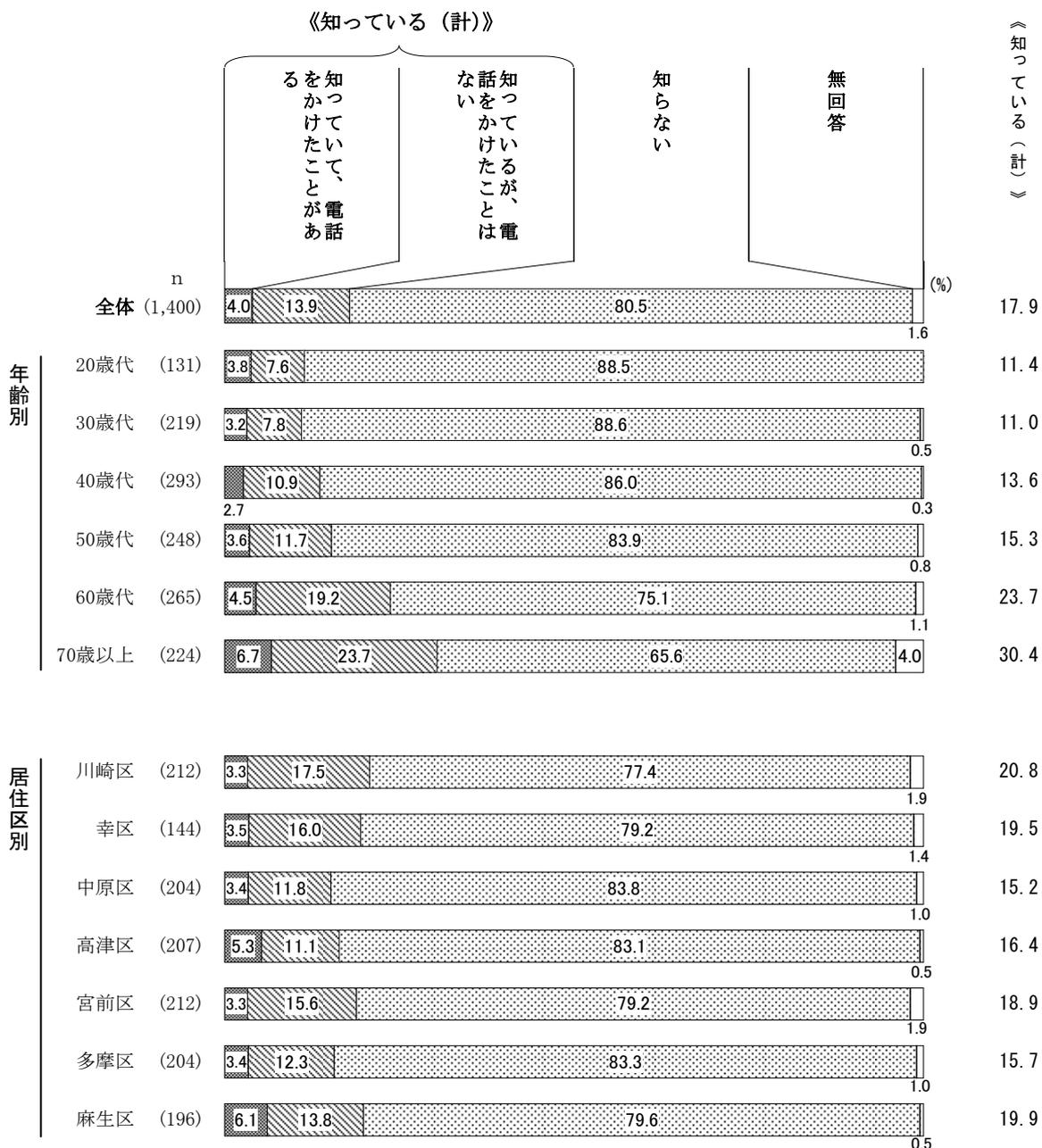
◇《知っている（計）》は17.9%

問23 あなたは、上下水道局が平成25年1月に上下水道お客さまセンターを開設し、年中無休で上下水道の使用開始・休止の受付、料金や水道の修繕に関する問合せ（修繕は24時間対応）を電話受付していることをご存知ですか。また、電話をかけたことがありますか。（○は1つだけ）



「知っている、電話をかけたことがある」は4.0%で、これに「知っているが、電話をかけたことはない」（13.9%）をあわせた《知っている（計）》は17.9%となっている。一方、「知らない」は80.5%となっている。

○年齢別／居住区別 お客様センターの認知および架電経験



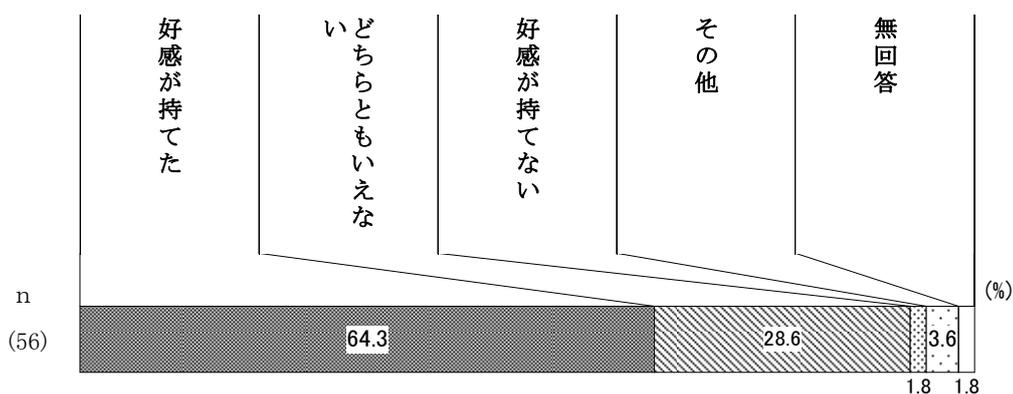
年齢別にみると、「知っている、電話をかけたことがある」や「知っているが、電話をかけたことはない」の《知っている（計）》は年齢が上がるにつれて割合が高くなる傾向にあり、70歳以上では30.4%となっている。一方、「知らない」は50歳代以下では8割台と高いが、60歳代で75.1%、70歳以上で65.6%となっている。

居住区別にみると、《知っている（計）》は川崎区で20.8%と他の居住区より高くなっている。一方、「知らない」はいずれの居住区でも7割から8割台と高くなっている。

(2) 電話対応の印象

◇「好感が持てた」は64.3%

【問23で「知っている、電話をかけたことがある」とお答えの方に】  
 問23-1 そのときの電話対応はいかがでしたか。(○は1つだけ)



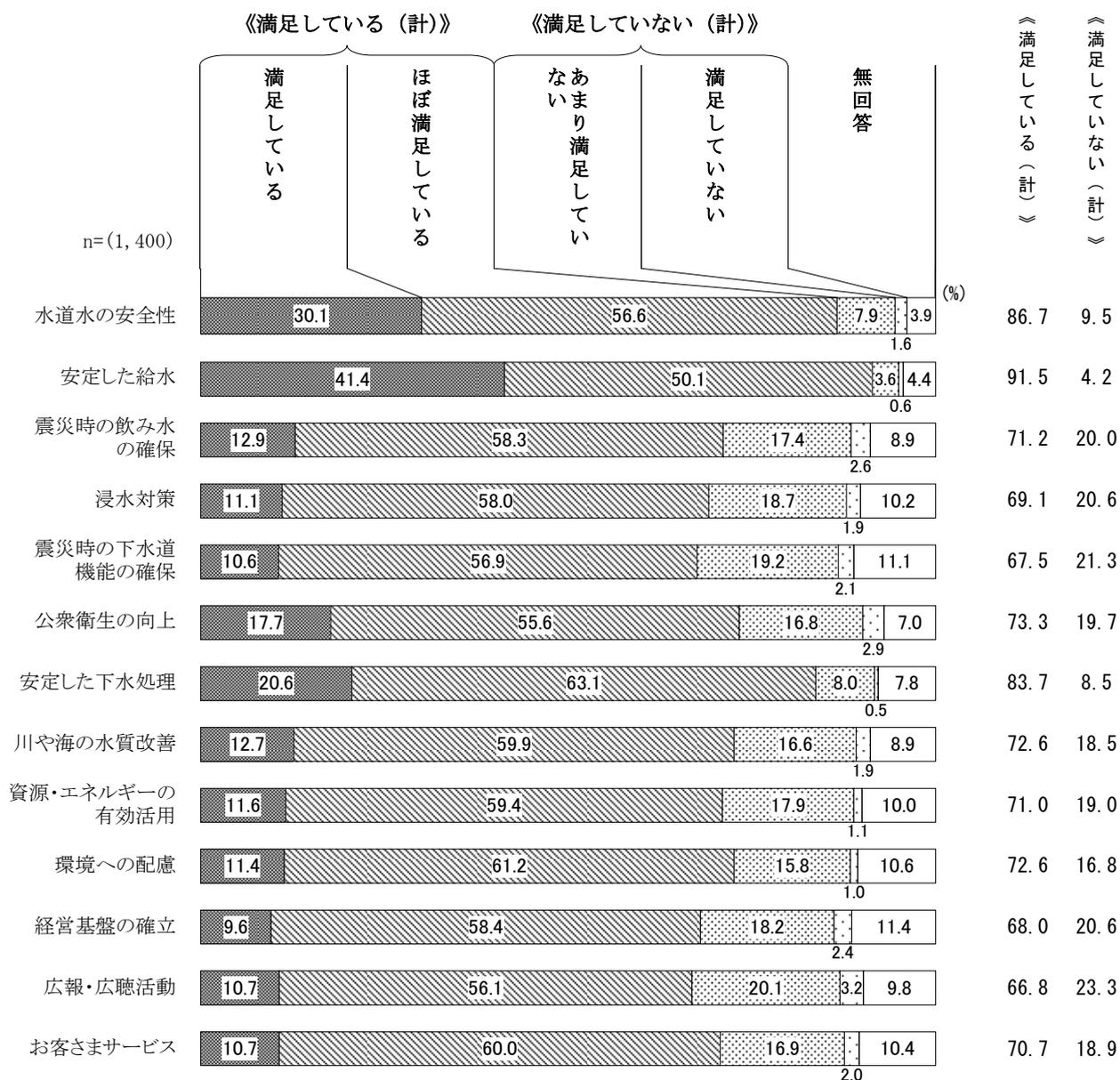
上下水道お客さまセンターの電話対応の印象としては、「好感が持てた」が64.3%と高く、一方、「好感が持てない」が1.8%となっている。

## 9 水道・下水道に対する満足度について

### (1) 水道・下水道事業の満足度

◇《満足している（計）》は『安定した給水』（91.5%）、『水道水の安全性』（86.7%）が高い

問24 あなたは、川崎市の水道・下水道の事業内容について、日頃どのように感じていますか。それぞれの項目について、あてはまる番号をお選びください。  
(○は各項目に1つずつ)



水道・下水道の事業内容について、日頃どのように感じているか聞いた。「満足している」という評価が高いものは、『安定した給水』（41.4%）、『水道水の安全性』（30.1%）などが高い。「満足している」と「ほぼ満足している」をあわせた《満足している（計）》でみると、『安定し

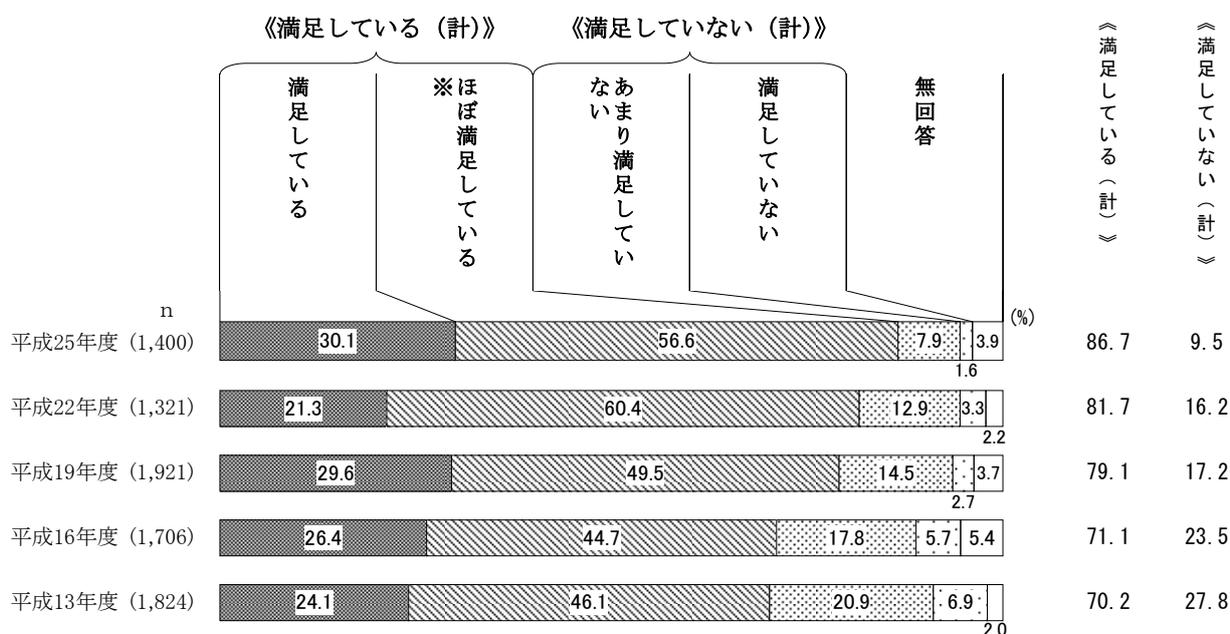
た給水』が91.5%、『水道水の安全性』(86.7%)、『安定した下水処理』(83.7%)が8割台、『公衆衛生の向上』(73.3%)、『川や海の水質改善』(72.6%)、『環境への配慮』(72.6%)、『震災時の飲み水の確保』(71.2%)、『資源・エネルギーの有効活用』(71.0%)、『お客さまサービス』(70.7%)が7割台で高くなっている。

一方、『満足していない(計)』(「満足していない」+「あまり満足していない」の計)は、『広報・広聴活動』(23.3%)、『震災時の下水道機能の確保』(21.3%)、『経営基盤の確立』(20.6%)、『浸水対策』(20.6%)、『震災時の飲み水の確保』(20.0%)が2割台となっている。

【経年比較】

「浸水対策」、「震災時の下水道機能の確保」、「公衆衛生の向上」、「安定した下水処理」、「川や海の水質改善」、「資源・エネルギーの有効活用」は平成22年度調査から初めて加えられた項目である。

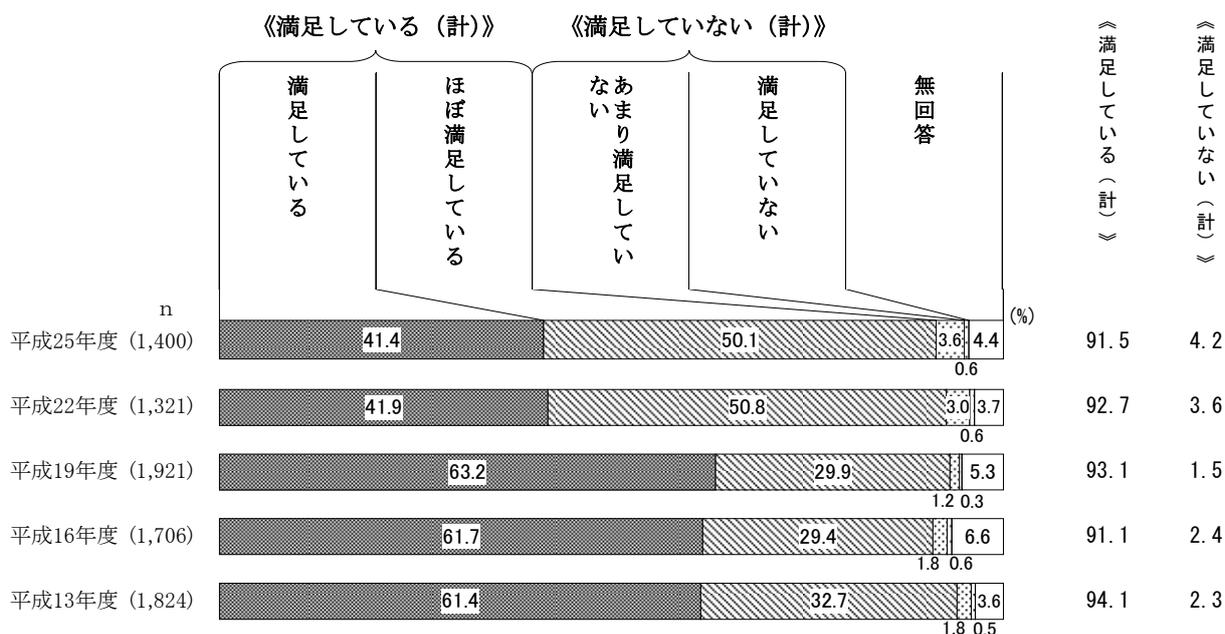
水道水の安全性（平成22年度調査までは「飲み水の安全性」）



※：平成19年度以前の調査では「やや満足している」（以降同様）

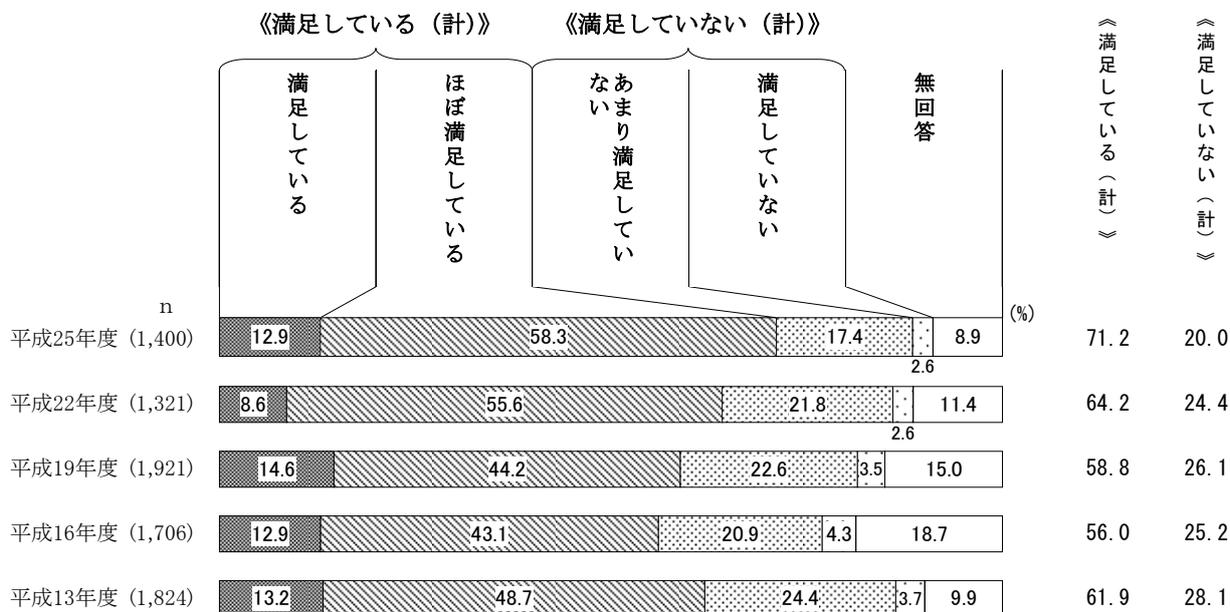
経年で比較すると、平成22年度調査と比べて《満足している(計)》が5.0ポイント増加しており、平成13年度調査から増加傾向にある。

### 安定した給水



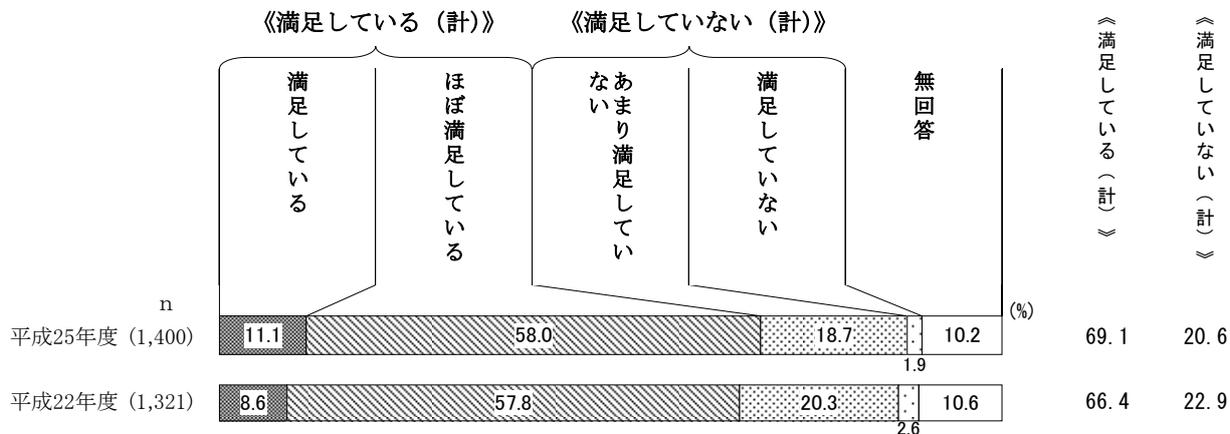
経年で比較すると、平成22年度調査と比べて《満足している (計)》が1.2ポイント減少しているものの、平成13年度調査から9割台と高い割合を維持している。

### 震災時の飲み水の確保



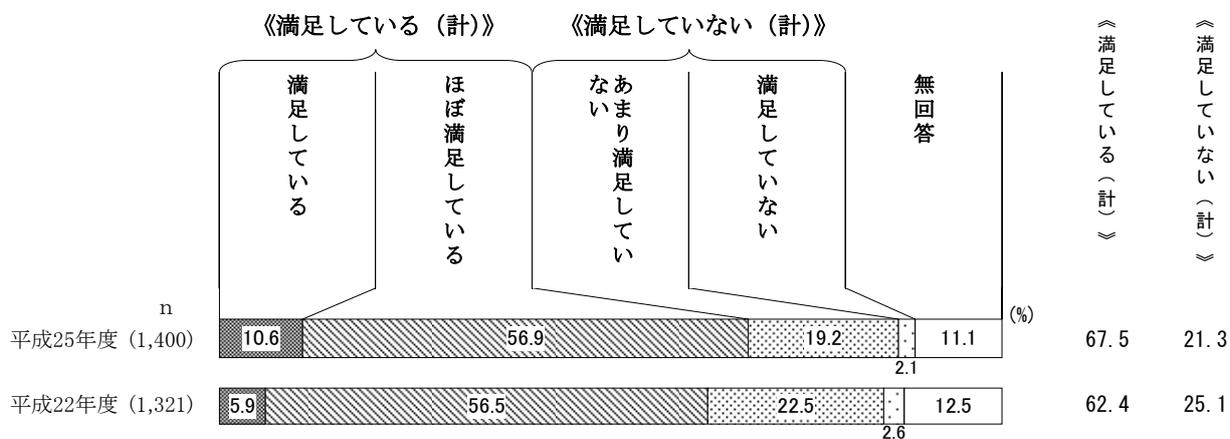
経年で比較すると、平成22年度調査と比べて《満足している (計)》が7.0ポイント増加している。

### 浸水対策



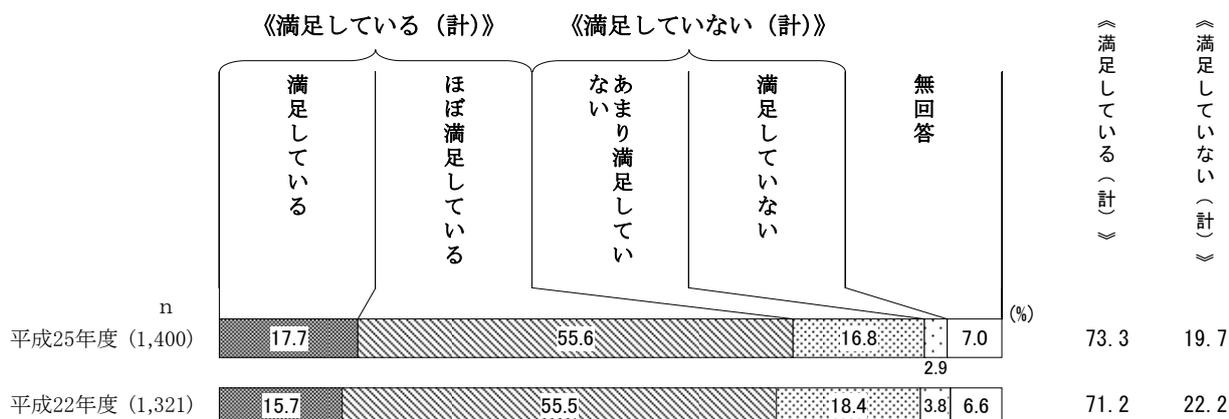
経年で比較すると、平成22年度調査と比べて《満足している (計)》が2.7ポイント増加している。

### 震災時の下水道機能の確保



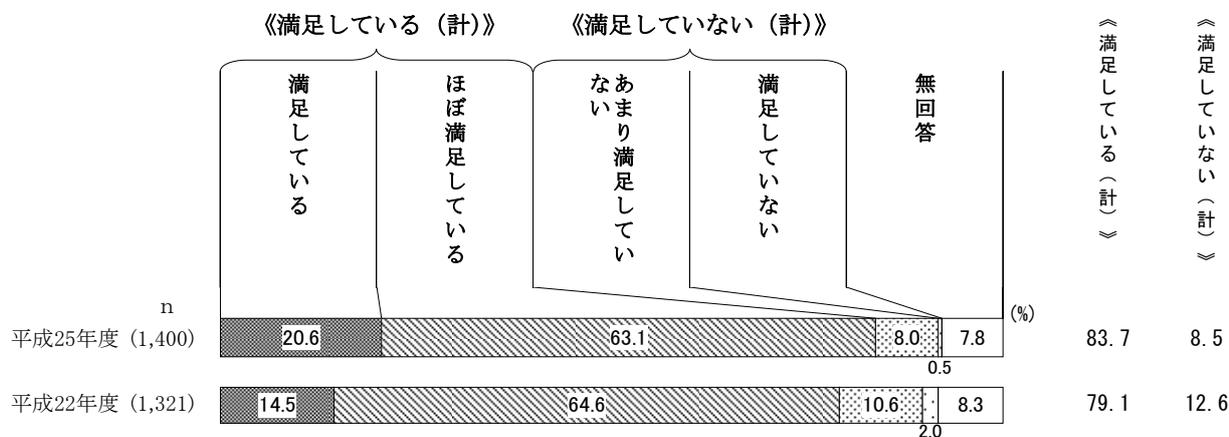
経年で比較すると、平成22年度調査と比べて《満足している (計)》が5.1ポイント増加している。

### 公衆衛生の向上



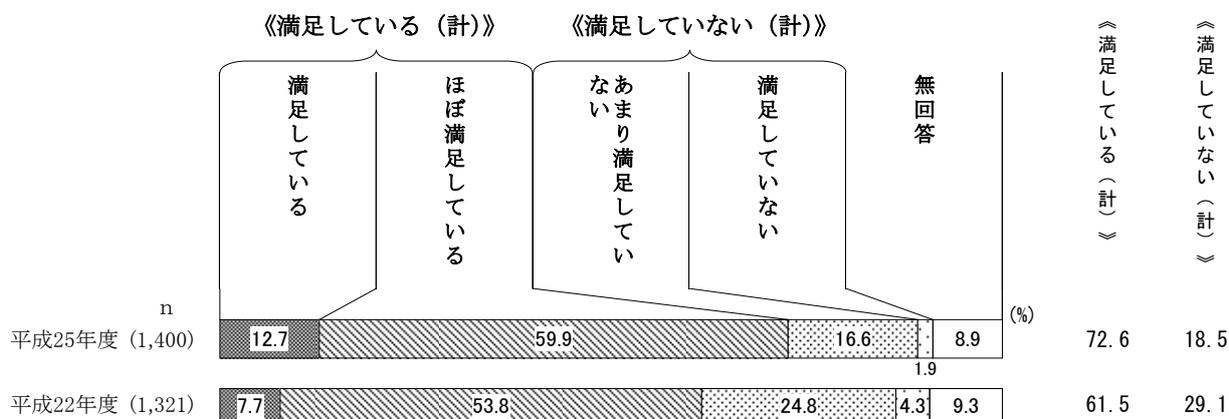
経年で比較すると、平成22年度調査と比べて《満足している (計)》が2.1ポイント増加している。

### 安定した下水処理



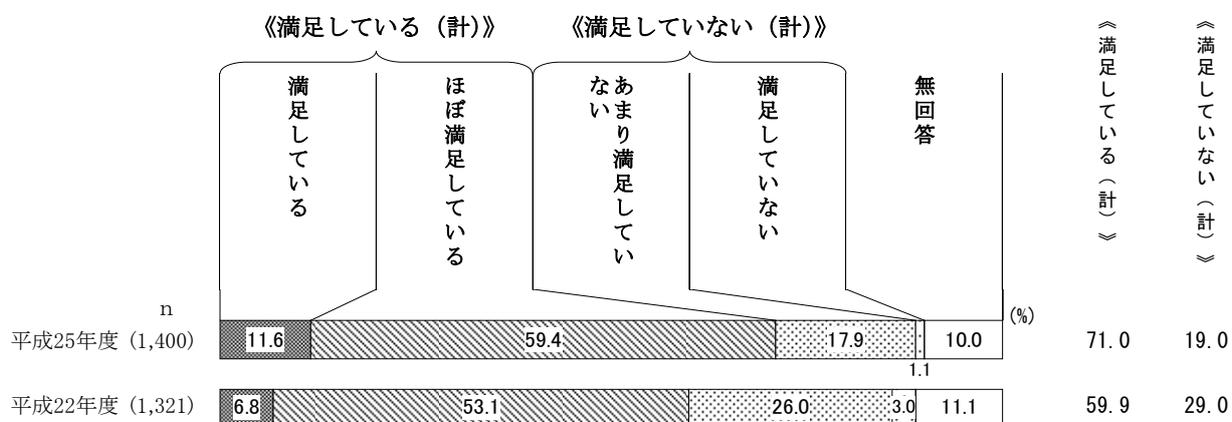
経年で比較すると、平成22年度調査と比べて《満足している (計)》が4.6ポイント増加している。

### 川や海の水質改善



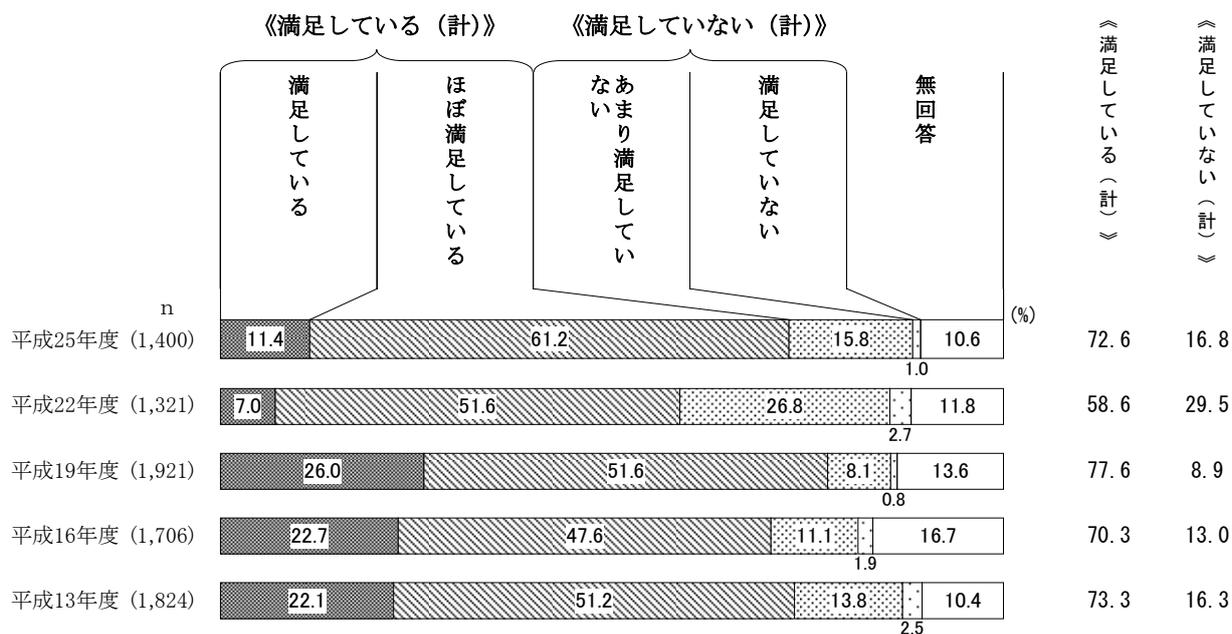
経年で比較すると、平成22年度調査と比べて《満足している (計)》が11.1ポイント増加している。

### 資源・エネルギーの有効活用



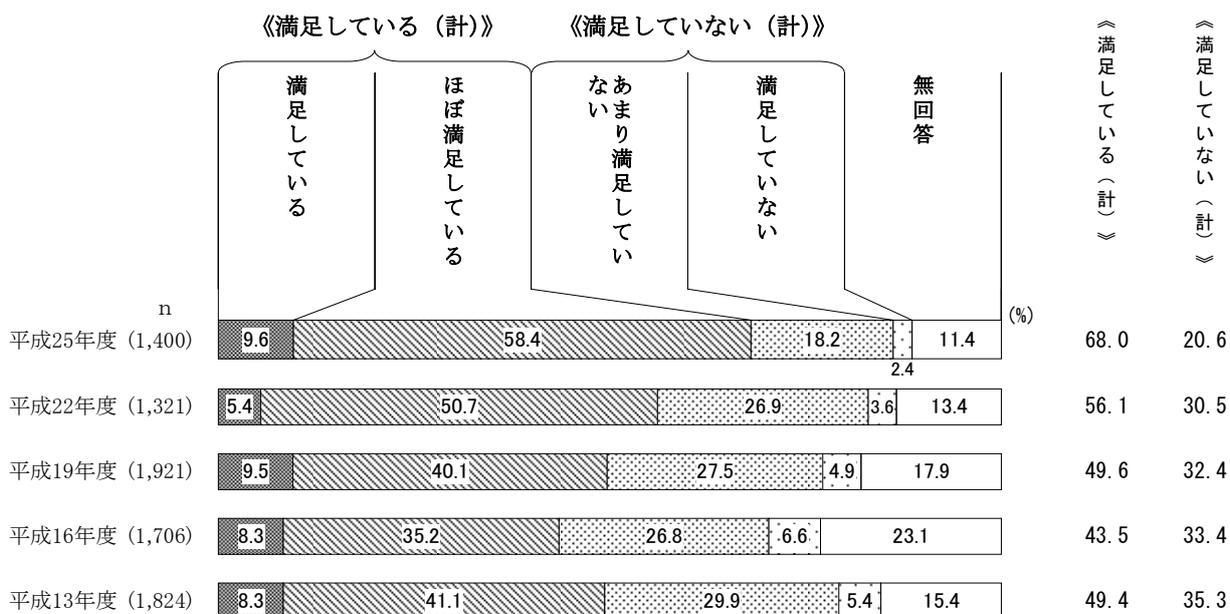
経年で比較すると、平成22年度調査と比べて《満足している (計)》が11.1ポイント増加している。

### 環境への配慮



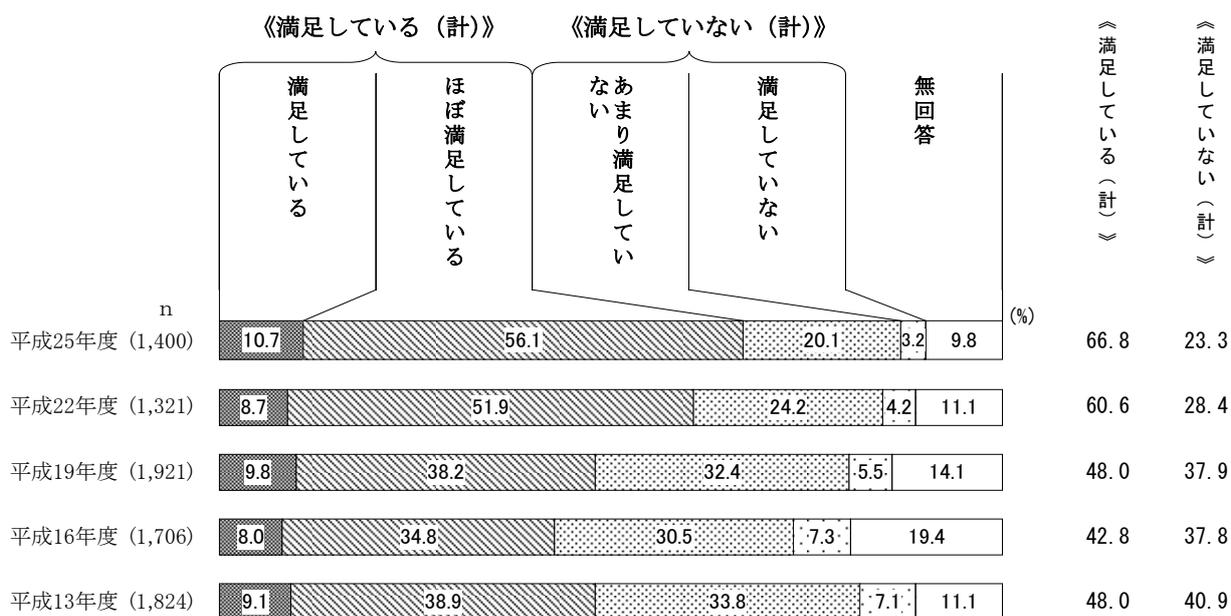
経年で比較すると、平成13年度調査から7割台を維持してきた《満足している (計)》は、平成22年度調査で58.6%へと減少したが、今回の調査では平成22年度調査と比べて14.0ポイント増加となり、再び7割台へ戻っている。

### 経営基盤の確立



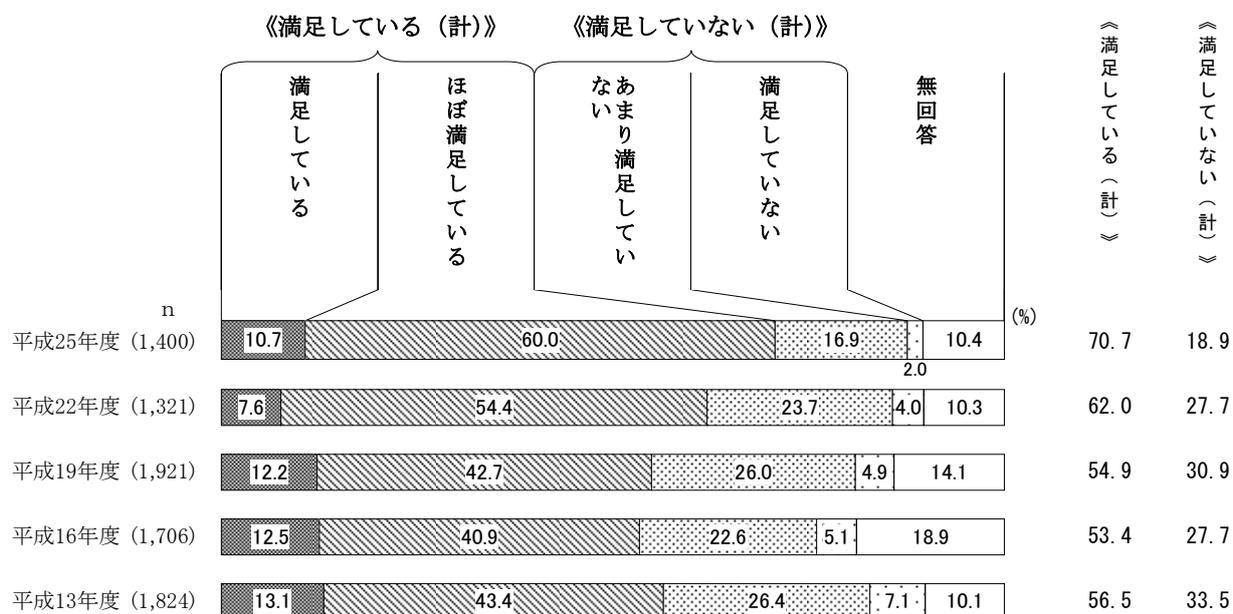
経年で比較すると、《満足している (計)》は平成16年度からは増加傾向となっており、平成22年度調査と比べて11.9ポイント増加している。

### 広報・広聴活動



経年で比較すると、《満足している (計)》は平成16年度からは増加傾向となっており、平成22年度調査と比べて6.2ポイント増加している。

### お客さまサービス



経年で比較すると、《満足している (計)》は平成16年度からは増加傾向となっており、平成22年度調査と比べて8.7ポイント増加している。

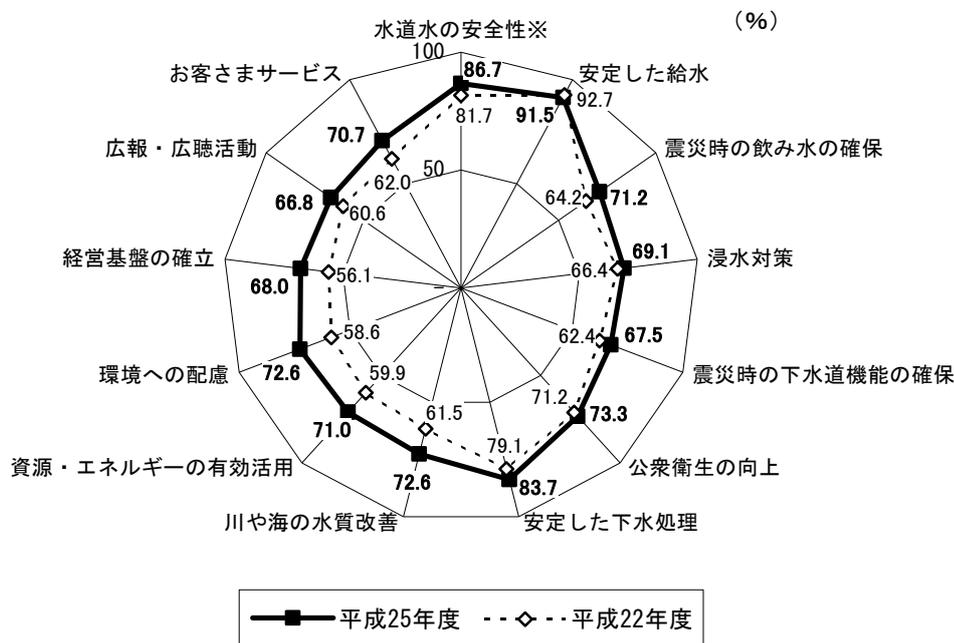
○《満足している（計）》の順位の推移

	平成13年度	平成16年度	平成19年度	平成22年度	平成25年度
第1位	安定した給水 94.1%	安定した給水 91.1%	安定した給水 93.1%	安定した給水 92.7%	安定した給水 91.5%
第2位	環境への配慮 73.3%	飲み水の安全性 71.1%	飲み水の安全性 79.1%	飲み水の安全性 81.7%	水道水の安全性※ 86.7%
第3位	飲み水の安全性 70.2%	環境への配慮 70.3%	環境への配慮 77.6%	震災時の飲み水の確保 64.2%	安定した下水処理 83.7%
第4位	震災時の飲み水の確保 61.9%	震災時の飲み水の確保 56.0%	震災時の飲み水の確保 58.8%	お客さまサービス 62.0%	公衆衛生の向上 73.3%
第5位	お客さまサービス 56.5%	お客さまサービス 53.4%	お客さまサービス 54.9%	広報・広聴活動 60.6%	川や海の水質改善 72.6%
第6位	経営基盤の確立 49.4%	経営基盤の確立 43.5%	経営基盤の確立 49.6%	環境への配慮 58.6%	環境への配慮 72.6%
第7位	広報・広聴活動 48.0%	広報・広聴活動 42.8%	広報・広聴活動 48.0%	経営基盤の確立 56.1%	震災時の飲み水の確保 71.2%

※：前回調査では「飲み水の安全性」とした。

《満足している（計）》の順位の推移をみると、平成22年度と同様に『安定した給水』と『水道水の安全性（前回までは「飲み水の安全性」）』は高い割合を維持し、上位2位を占めている。前回3位であった『震災時の飲み水の確保』は順位を7位まで落とし、『お客さまサービス』、『広報・広聴活動』、『経営基盤の確立』は表外（8位以降）となっている。代わって、『安定した下水処理』、『公衆衛生の向上』、『川や海の水質改善』は前回の表外から順位が上がり、《満足している（計）》の割合も増加している。

【経年比較（平成22年度との満足度比較）】

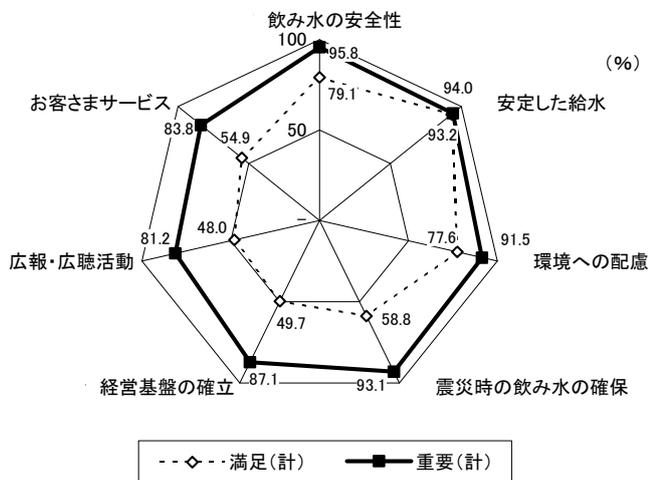


※：前回調査では「飲み水の安全性」とした。

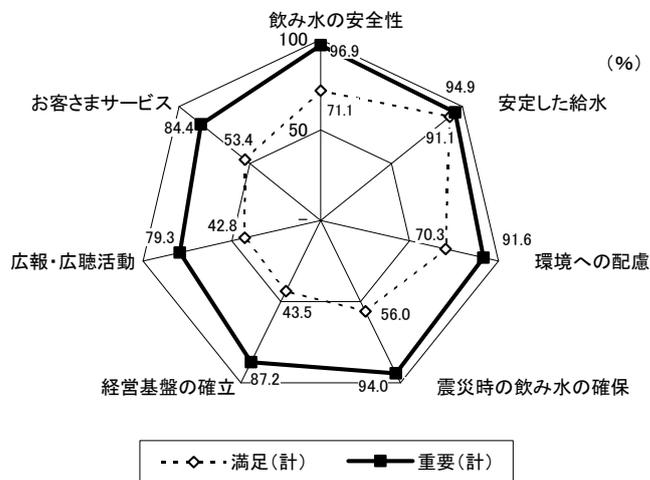
今年度より設問が満足度のみとなり《満足している（計）》を平成22年度調査と比較すると、「安定した給水」を除くすべての項目で前回調査を上回っている。特に「環境への配慮」、「経営基盤の確立」、「川や海の水質改善」、「資源・エネルギーの有効活用」で10ポイント以上の差がみられる。

【参考（満足度と重要度の対比）】

平成19年度



平成16年度





## 第4章 使用した調査票・単純集計結果



## 川崎市上下水道局市民意識調査

### ご協力をお願い

平成25年8月 川崎市上下水道局

このたび、上下水道局では水道・下水道について市民の皆様のご意見やご要望等を把握し、今後の事業運営に活用させていただくため、「川崎市上下水道局市民意識調査」を実施することといたしました。

このアンケートは、水道・下水道を使用されている市民の方から、無作為に抽出しました3千人の皆様にご協力をお願いしています。

回答内容につきましては統計的な処理に限定して使用させていただきますので、ご回答いただいたことでお客様にご迷惑をおかけするようなことは一切ございません。

お手数をおかけして誠に恐縮ですが、ご協力くださいますようお願いいたします。

#### <ご記入にあたってのお願い>

- ① アンケート用紙・返信用の封筒にお名前やご住所を書いていただく必要はございません。
- ② ご回答は、最初から1問ずつ、該当する全部の質問にお答えください。
- ③ ご回答は、あてはまる番号に○をつけてください。
- ④ 質問によって、○をつける数を（1つ）（いくつでも）などと指定しておりますので、その範囲内でお答えくださるようお願いいたします。
- ⑤ 質問によっては、回答していただく方が限られる場合がありますので、矢印（→）の指示や【 】内のことわり書きをよくお読みください。

\* この調査票をご記入いただきましたら、恐縮ですが同封の返信用封筒で、**9月9日（月）まで**にご投函ください。（切手不要）



水道キャラクター  
「ウオータン」



下水道キャラクター  
「カッピー」

#### ■調査に関するお問い合わせは

川崎市上下水道局 サービス推進課

電話 044-200-3097

ファックス 044-200-3996

**水道水について**

問1 あなたはふだん、どのように水道水を飲みますか。(〇は1つだけ) (n=1,400)

1	そのまま飲む	30.1
2	沸かして飲む	17.7
3	浄水器などで処理して飲む	38.2
4	その他(具体的に: )	1.6
5	飲まない	12.0

(無回答) 0.4

→【問1で「1 そのまま飲む」、「2 沸かして飲む」、「3 浄水器などで処理して飲む」、「4 その他」とお答えの方に】

問1-1 水道水のおいしさについてどのように感じていますか。(〇は1つだけ) (n=1,226)

1	おいしい	15.0
2	ややおいしい	19.2
3	どちらともいえない	46.8
4	あまりおいしくない	13.6
5	おいしくない	3.9

(無回答) 1.5

【問1で「1 そのまま飲む」、「2 沸かして飲む」、「3 浄水器などで処理して飲む」、「4 その他」とお答えの方に】

問1-2 川崎市では、おいしい水道水への取組を行っていますが、塩素臭(消毒臭)は気になりますか。(〇は1つだけ) (n=1,226)

1	まったく気にならない	28.4
2	めったに気にならない	33.6
3	どちらともいえない	12.6
4	ときどき気になる	19.4
5	常に気になる	4.5

(無回答) 1.5

【全員の方にお聞きします】

問2 川崎市では水源から蛇口まで総合的な水質管理を徹底し、水道法で定められた50項目の水質基準を満たした水道水をお届けしていますが、水道水の安全性についてどのように感じますか。(〇は1つだけ) (n=1,400)

1	安全だと思う	63.6
2	不安に感じることもある(具体的に: )	15.9
3	どちらともいえない	19.8

(無回答) 0.7

**節水意識について**

問3 あなたは、日頃、節水を心がけていますか。(○は1つだけ) (n=1,400)

1	まめに節水して使っている	12.4
2	ある程度節水しながら使っている	69.9
3	節水は必要と思いつつも、実行していない	15.0
4	節水のことは考えずに使っている	2.0

(無回答) 0.6

▶【問3で「1 まめに節水して使っている」、「2 ある程度節水しながら使っている」とお答えの方に】

問3-1 あなたは、どのように節水していますか。(○はいくつでも) (n=1,153)

1	洗面や食器洗いなどのとき、こまめに蛇口を開閉している	83.1
2	蛇口に節水器具を取り付けている	7.7
3	風呂の残り湯を洗濯などに使用している	45.2
4	洗濯機、トイレ、食器洗い機などは、節水型の機種を使用している	24.1
5	その他(具体的に: )	6.0

(無回答) 0.2

【問4は、市内の事業場(自営業も含む)などにお勤めの方にお聞きします。それ以外の方は問5にお進みください。】

問4 あなたのお勤め先では、水の使用についてどのようなことに気をつけていますか。

(○はいくつでも) (n=244)

1	節水型機器の導入を積極的に図っている	9.0
2	一度使った水をリサイクルして循環利用している	4.9
3	なるべく水を使用しない生産方法に切り替えた	2.9
4	その他(具体的に: )	6.6
5	特に何もしていない	77.9

(無回答) -

**災害時の飲料水の確保について**

【全員の方にお聞きします】

問5 川崎市では、災害に備えて1人1日3リットルの飲料水を3日分程度備蓄しておくことをおすすめしています。あなたは、川崎市がこのような取組を行っていることをご存知ですか。

(○は1つだけ) (n=1,400)

1	知っている	32.9	2	知らない	66.2	(無回答)	0.9
---	-------	------	---	------	------	-------	-----

問6 あなたのご家庭では、災害時に備えて飲料水をどのように備蓄していますか。(○は1つだけ)

(n=1,400)

1	ポリタンクなどに水道の水を備蓄している	4.1
2	市販のペットボトル水などを備蓄している	66.7
3	何もしていない	27.1
4	その他(具体的に: )	2.0

(無回答) 0.1

第4章 使用した調査票・単純集計結果

問7 川崎市では災害時でも水道水が出る応急給水拠点（仮設給水所）を市内135か所（平成25年4月1日現在）に設置しています。あなたは、応急給水拠点が設置されていることをご存知ですか。（○は1つだけ） (n=1,400)

1	応急給水拠点が整備されていることを知っているし、場所もわかっている	19.9
2	応急給水拠点が整備されていることを知っているが、場所はわからない	29.1
3	知らない	50.1
		(無回答) 0.9

**下水道について**

問8 あなたは、家庭等で使用した水を下水道に流すと、下水道使用料がかかることをご存知ですか。（○は1つだけ） (n=1,400)

1	知っている	76.7	2	知らない	22.0	(無回答)	1.3
---	-------	------	---	------	------	-------	-----

問9 あなたは、下水道を使用するに当たって、どのようなことに気をつけていますか。（○はいくつでも） (n=1,400)

1	ゴミなどが排水口から流れ出ないように、網などをかぶせている	78.4
2	洗剤を使いすぎないようにしている	36.9
3	廃油や薬品が下水に流れないように気をつけている	61.7
4	水洗トイレには水に溶ける紙以外は流さないようにしている	87.1
5	その他（具体的に： _____）	1.6
6	特に何もしていない	3.0
		(無回答) 0.9

問10 あなたは、次の下水道の仕組みや下水道を取り巻く環境などについてご存知ですか。それぞれの項目について、あてはまる番号をお選びください。（○は各項目に1つずつ） (n=1,400)

		(n=1,400)	知っている	知らない	(無回答)
下水道の仕組み	ア 下水を流す方法には、合流式下水道（汚水と雨水を1本の管で一緒に流す方法）と、分流式下水道（汚水と雨水を別々の管で流す方法）がある	29.9	68.9	1.3	
	イ 合流式下水道では、大雨時に処理しきれない下水が直接川や海に流れる仕組みになっている	20.4	76.5	3.1	
下水道を取り巻く環境	ウ 川崎市の水処理センター（下水処理場）できれいにした水は、全て東京湾に流れ込んでいる	31.0	66.7	2.3	
	エ 東京湾では、現在でも魚介類に被害を与える赤潮などが発生している	43.2	53.9	2.9	
	オ 水処理センターなどで下水をきれいにする際には、大量のエネルギーが必要となる	62.3	35.0	2.7	
	カ 大地震が発生し、下水管や水処理センターが被災すると、各家庭の下水を流せなくなることがある	59.5	38.1	2.4	
	キ 近年の雨の降り方の変化や、都市化が進んだことが浸水被害の要因の一つとなっている	72.9	24.9	2.3	
	ク 集中豪雨などの大雨時に、市内で浸水が起きている	64.7	33.2	2.1	

問11 あなたは、川崎市の下水道における環境改善に向けた取組をご存知ですか。それぞれの項目について、あてはまる番号をお選びください。（○は各項目に1つずつ）

(n=1,400)	知っている	知らない	(無回答)
ア 合流式下水道の区域で、大雨時に処理しきれない下水が直接川や海に流れ出すことによる水環境への影響を最小限にするために、下水を貯める管やゴミを取除く装置などを整備している	15.2	82.9	1.9
イ 水処理センターでは、東京湾の赤潮などの原因となる窒素やリンも除去できる高度な処理方法の導入を進めている	11.6	86.2	2.1
ウ 水処理センターなどで、省エネルギー機器の導入や、再生可能エネルギーの活用など、温室効果ガスの削減に努めている	15.9	81.4	2.8

問12 あなたは、川崎市の下水道における安全・安心に向けた取組をご存知ですか。それぞれの項目について、あてはまる番号をお選びください。（○は各項目に1つずつ）

(n=1,400)	知っている	知らない	(無回答)
ア 避難所と水処理センターを結ぶ重要な下水管などを優先して、耐震化を進めている	13.6	84.3	2.1
イ 市街地における浸水被害を減らすために、下水道や河川などの事業が連携して、対策に取り組んでいる	21.7	75.9	2.4
ウ 老朽化した下水管が増えているため、新しい管と交換したり、補強したりしている	65.1	33.5	1.4
エ ウのような下水管の再整備が、地震対策にもなっている	49.1	49.1	1.8

**行財政改革と水道料金の特例措置について**

問13 あなたは、川崎市では経営の効率化を進めるために水道事業と下水道事業を「上下水道局」として、一つの局で一体的に事業運営を行っていることをご存知ですか。（○は1つだけ）

(n=1,400)

1 知っている	42.4	2 知らない	56.6	(無回答)	1.1
---------	------	--------	------	-------	-----

問14 川崎市では、水道施設の更新や耐震化を計画的に進めるとともに、将来の人口減少を踏まえた浄水場の統廃合などにより、経営の効率化に取り組んでいることをご存知ですか。

(○は1つだけ)

(n=1,400)

1 よく知っている	2.1
2 一部知っている	21.6
3 知らない	75.2

(無回答) 1.0

第4章 使用した調査票・単純集計結果

問15 川崎市では、東日本大震災を踏まえ、水道施設の耐震化の前倒し、自家発電施設の整備などを積極的に進める一方で、施設の統廃合や民間への委託化による人件費の削減など、これまで推進してきた行財政改革が計画を上回る効果をあげていることから、平成22年度から実施している1か月50円の水道料金の軽減を平成27年度まで継続することとしました。

あなたは、このような水道料金の軽減をご存知ですか。(〇は1つだけ) (n=1,400)

1 知っている	13.6	2 知らない	83.9	(無回答)	2.4
---------	------	--------	------	-------	-----

問16 あなたは、このような水道料金の軽減についてどのように考えますか。(〇は1つだけ)

(n=1,400)

1 耐震化を確実に実施しながら、行財政改革の成果として水道料金を軽減することはよいことだと思う	40.6
2 行財政改革の成果として水道料金を軽減するよりも、水道施設の耐震化をより一層進めたほうがよいと思う	14.1
3 どちらも大事だと思う	41.6
4 その他(具体的に: )	1.0

(無回答) 2.6

水道・下水道の広報について

問17 あなたは、川崎市の水道・下水道に関する情報について、どのようなことを知りたいですか。

(〇は5つまで)

(n=1,400)

1 水道・下水道の仕組み	27.7
2 水道・下水道の水質	56.5
3 水道料金・下水道使用料の仕組みや使い道	53.3
4 ダムの貯水量	23.5
5 水道事業・下水道事業の経営状況	14.4
6 水道週間、下水道週間などのイベント	3.5
7 夏休み水道教室・下水道教室などの見学会	8.9
8 環境対策	35.0
9 災害対策	60.5
10 水道工事(断水、濁水情報)について	24.0
11 給水管からの漏水時の対応	19.8
12 下水道の正しい使い方	18.6
13 下水管が詰まったときの対応	30.4
14 その他(具体的に: )	1.6

(無回答) 3.6

問18 あなたは、水道・下水道に関する情報を、どのような方法で知らせてほしいと思いますか。  
 (〇は3つまで) (n=1,400)

1	上下水道局の広報紙「かわさきの上下水道」(年4回発行)	33.4
2	川崎市の広報紙「市政だより」(月2回発行)	56.2
3	各種新聞	20.6
4	川崎市のホームページ	26.8
5	携帯電話などの情報端末機器	10.9
6	各区役所などの情報サービスコーナー	8.4
7	上下水道局の「使用水量のお知らせ」	48.9
8	その他(具体的に: )	1.4

(無回答) 3.1

問19 あなたは、大規模な災害等が発生した場合、水道・下水道について、どのような情報が知りたいですか。(〇は3つまで) (n=1,400)

1	断水情報(水道の被害状況)	60.4
2	下水道が利用できない地域の情報(下水道の被害状況)	22.4
3	応急給水をしている場所、日時	77.8
4	使用可能なトイレの設置場所の情報	56.6
5	水道・下水道の復旧の見込み	48.4
6	水道水の安全性	19.5
7	その他(具体的に: )	0.6

(無回答) 1.7

「生田の天然水 恵水」について

問20 あなたは、上下水道局で製造・販売している多摩区の地下水を詰めた500mlのペットボトル水「生田の天然水 恵水（めぐみ）」（ミネラルウォーター）をご存知ですか。（○は1つだけ）

《恵水の特徴》 (n=1,400)

- 水道の水ではなく、多摩区の井戸から汲み上げた地下水です。
- 適度にミネラルが含まれたナチュラルミネラルウォーターで、口当たりがまるやかな軟水です。

1	知っているし飲んだことがある	8.0
2	知っているが飲んだことはない	14.8
3	知らない	75.9

(無回答) 1.4



【問20で「1 知っているし飲んだことがある」、「2 知っているが飲んだことはない」とお答えの方に】

問20-1 「恵水」のことを何で知りましたか。（○はいくつでも） (n=319)

1	みずみずフェア（川崎アゼリアで行う水道イベント）や区民祭などのイベント	24.5
2	市内小学校4年生の浄水場見学における記念品	17.9
3	上下水道局の広報紙「かわさきの上下水道」	42.0
4	上下水道局のホームページ	3.8
5	自動販売機	7.2
6	コンビニエンスストアなどの販売店	8.5
7	その他（具体的に： )	14.4

(無回答) 2.5

【全員の方にお聞きします】

問21 「恵水」のラベルには、水道キャラクターである「ウォーターン」と、川崎市藤子F・不二雄ミュージアムのロゴでドラえもんたちのキャラクターを使用しています。

あなたは、このラベルについてどう思われますか。（○は1つだけ） (n=1,400)

1	好感が持てる	67.6
2	好感が持てない	1.9
3	どちらともいえない	26.4

(無回答) 4.1

問22 この「恵水」について、備蓄用に上下水道局で配送サービスを実施したら、あなたは利用したいと思いますか。(箱単位の販売で、価格は1箱24本入り2,400円程度、配送料は無料の予定。)  
(○は1つだけ) (n=1,400)

1	利用したいと思う	23.2
2	利用したいと思わない	25.5
3	どちらともいえない	42.9
4	その他(具体的に: )	6.1
	(無回答)	2.4

**お客さまセンターについて**

問23 あなたは、上下水道局が平成25年1月に上下水道お客さまセンターを開設し、年中無休で上下水道の使用開始・休止の受付、料金や水道の修繕に関する問合せ(修繕は24時間対応)を電話受付していることをご存知ですか。また、電話をかけたことがありますか。(○は1つだけ)  
(n=1,400)

1	知っていて、電話をかけたことがある	4.0
2	知っているが、電話をかけたことはない	13.9
3	知らない	80.5
	(無回答)	1.6

【問23で「1 知っていて、電話をかけたことがある」とお答えの方に】

問23-1 そのときの電話対応はいかがでしたか。(○は1つだけ) (n=56)

1	好感が持てた	64.3
2	好感が持てない	1.8
3	どちらともいえない	28.6
4	その他(具体的に: )	3.6
	(無回答)	1.8

**水道・下水道に対する満足度について**

【全員の方にお聞きします】

問24 あなたは、川崎市の水道・下水道の事業内容について、日頃どのように感じていますか。それぞれの項目について、あてはまる番号（1～4）をお選びください。（○は各項目に1つずつ）

		(n=1,400)	満足 している	ほぼ満足 している	あまり満足 していない	満足して いない	(無回答)
水道	ア 水道水の安全性 (水質管理の充実など)	30.1	56.6	7.9	1.6	3.9	
	イ 安定した給水 (適切な維持管理と老朽施設の更新)	41.4	50.1	3.6	0.6	4.4	
	ウ 震災時の飲み水の確保（施設の耐震化、応急給水拠点の整備など）	12.9	58.3	17.4	2.6	8.9	
下水道	エ 浸水対策 (台風・集中豪雨対策)	11.1	58.0	18.7	1.9	10.2	
	オ 震災時の下水道機能の確保 (施設の耐震化など)	10.6	56.9	19.2	2.1	11.1	
	カ 公衆衛生の向上 (トイレの水洗化など)	17.7	55.6	16.8	2.9	7.0	
	キ 安定した下水処理 (適切な維持管理と更新)	20.6	63.1	8.0	0.5	7.8	
	ク 川や海の水質改善 (下水処理水の水質の向上など)	12.7	59.9	16.6	1.9	8.9	
	ケ 資源・エネルギーの有効活用 (下水処理水、汚泥、熱等の利活用)	11.6	59.4	17.9	1.1	10.0	
水道・ 下水道 共通	コ 環境への配慮 (CO2削減・省エネルギー)	11.4	61.2	15.8	1.0	10.6	
	サ 経営基盤の確立 (経営の効率化など)	9.6	58.4	18.2	2.4	11.4	
	シ 広報・広聴活動（広報紙「かわさきの上下水道」など）	10.7	56.1	20.1	3.2	9.8	
	ス お客さまサービス	10.7	60.0	16.9	2.0	10.4	

**その他**

問25 水道・下水道や上下水道局の事業内容について、ご意見、ご要望がありましたらお聞かせください。（自由記入）

### あなたご自身について

最後にあなた自身のことについておうかがいします。回答を集計し分析する上で必要なことがらですののでよろしくお願ひします。

F 1 あなたの性別 (n=1,400)

1 男性	33.1	2 女性	65.5	(無回答)	1.4
------	------	------	------	-------	-----

F 2 あなたの年齢 (n=1,400)

1 20歳代	9.4	2 30歳代	15.6		
3 40歳代	20.9	4 50歳代	17.7		
5 60歳代	18.9	6 70歳以上	16.0	(無回答)	1.4

F 3 あなたは、どちらの区にお住まいですか。(○は1つだけ) (n=1,400)

1 川崎区	15.1	2 幸区	10.3		
3 中原区	14.6	4 高津区	14.8		
5 宮前区	15.1	6 多摩区	14.6		
7 麻生区	14.0			(無回答)	1.5

F 4 あなたと一緒に暮らしているご家族は何人ですか。あなたも含めてお答えください。

(○は1つだけ)

(n=1,400)

1 1人	9.4	2 2人	31.1		
3 3人	28.1	4 4人	20.4		
5 5人	6.5	6 6人以上	3.3	(無回答)	1.3

F 5 あなたのお住まいは、次のどれにあたりますか。(○は1つだけ) (n=1,400)

1 一戸建	43.0
2 集合住宅(アパート、マンション、団地等)	55.6

(無回答) 1.4

F 6 あなたのご家庭の使用水量は、2か月当たり何立方メートルですか。(あなたのご家庭の使用水量は、上下水道局からの「使用水量のお知らせ」をご覧ください) (○は1つだけ)

(n=1,400)

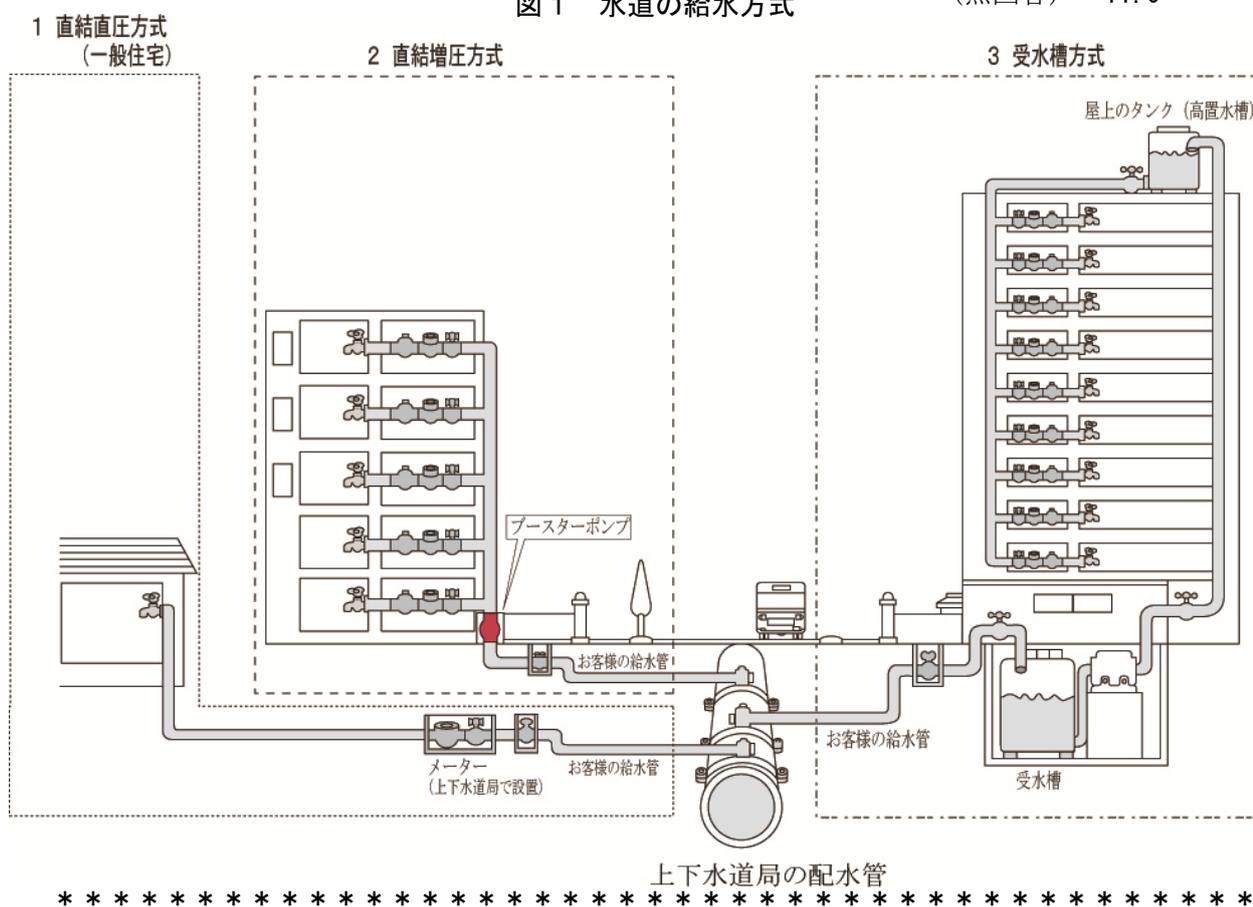
1 20立方メートル以下	12.4	2 21立方メートル～40立方メートル	32.4
3 41立方メートル～60立方メートル	29.4	4 61立方メートル～80立方メートル	9.9
5 81立方メートル～100立方メートル	3.0	6 101立方メートル以上	1.4

(無回答) 11.5

F7 水道の給水方式は次の3つの方式がありますが、あなたのご家庭はどれですか。  
 (方式の違いは下図1にあるとおりです。) (○は1つだけ) (n=1,400)

1 直結直圧方式 (一般住宅の水道)	38.9
一戸建てなどの一般住宅の飲み水は、配水管内の水圧を利用して、配水管から給水管を通り家庭の蛇口に届きます。	
2 直結増圧方式 (マンションなどの水道)	14.6
配水管から給水管を通り、途中のブースターポンプ (増圧式給水装置) を使い、圧力を増して各階の家庭の蛇口に届きます。	
3 受水槽方式 (マンションなどの水道)	17.3
配水管から給水管を通り、いったん受水槽に貯めてからポンプで屋上の高置水槽に送り上げてから各家庭の蛇口に届きます。または、受水槽に貯めてからポンプで直接各家庭の蛇口に届きます。	
4 わからない	18.1

図1 水道の給水方式 (無回答) 11.0



\*\*\*\*\*

アンケートは以上です。ご協力いただきましてありがとうございました。

同封の返信用封筒で、**9月9日(月)までにご投函ください。(切手不要)**

なお、今回の調査結果につきましては集計がまとまり次第、川崎市上下水道局ホームページに掲載いたします。

また、調査報告書につきましては上下水道局各事業所、かわさき情報プラザ、公文書館、各区の市政資料コーナー及び各図書館でご覧いただけます。

皆様からいただいた貴重なご意見は、今後の事業運営に活用させていただきます。

# 川崎市上下水道局市民意識調査報告書

2013年（平成25年）12月

【調査実施】 川崎市上下水道局  
〒210-8577 川崎市川崎区宮本町1番地  
☎ 044 (200) 3097

【集計・分析】 (株)サーベイリサーチセンター  
〒116-8581 荒川区西日暮里2-40-10  
☎ 03 (3802) 6711 (代表)