

川崎市上下水道局市民意識調査 報告書

平成22年10月
川崎市上下水道局

目 次

第1章 調査の概要	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
第2章 調査回答者の属性	5
1. 基本属性	7
(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) 料金支払い方法	9
(8) 給水方式	9
第3章 調査結果の詳細	11
1. 水道水に対する意識について	13
(1) 水道水への安心感	13
(2) 水道水に不安を感じる理由	16
(3) 水道水質向上の是非	19
2. ご家庭の水道水の利用状況について	22
(1) 水道水の飲用状況	22
(2) 水道水の飲み方	25
3. 災害時の飲料水の確保について	27
(1) 災害に備えての飲料水の保存状況	27
(2) 応急給水拠点設置の認知度	29
4. 水道の使用量について	31
(1) 水道使用量の増減	31
(2) 水道使用量が減っている理由	33
(3) 勤め先で水の使用について気をつけていること	35
5. 下水道について	37
(1) 下水道の使用にあたり気をつけていること	37
(2) 下水道整備の重要性	39
6. 水道料金・下水道使用料について	40
(1) 水道料金と下水道使用料を一緒に支払っていること	40

(2) 雨水排除費用、汚水処理費の出所の認知	42
(3) 地下水等を流すと下水道使用料がかかること	44
(4) 使用水量等の増加に伴って単価が高くなること	46
(5) 基本水量制に対する考え方	48
7. 水道・下水道の広報について	50
(1) 水道について知りたい情報	50
(2) 水道情報の望ましい伝達手段	52
(3) 「生田の天然水 恵水」の認知度	54
8. 水道・下水道に対する満足度について	56
(1) 水道・下水道事業の満足度	56
9. 今後の水道・下水道について	61
(1) 水道・下水道事業の重要度	61
(2) 水道・下水道事業の満足度と重要度の対比	66
10. 水道・下水道の組織統合について	67
(1) 上下水道局になったことの認知	67
(2) 統合した上下水道局に期待すること	69
11. 自由回答	71

第4章 使用した調査票・単純集計結果	73
--------------------------	----

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皆様のご意見やニーズ等を把握し、今後の事業運営のサービスの向上に反映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22年7月16日（金）～8月2日（月）

＜回収状況＞

発送数	回収数	回収率
3,000件	1,321件	44.0%

3. 調査項目

1. 基本属性
2. 水道水に対する意識について
3. ご家庭の水道水の利用状況について
4. 災害時の飲料水の確保について
5. 水道の使用量について
6. 下水道について
7. 水道料金・下水道使用料について
8. 水道・下水道の広報について
9. 水道・下水道に対する満足度について
10. 今後の水道・下水道について
11. 水道・下水道の組織統合について
12. 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、％を足し合わせて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。

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。

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

N : 母集団数
n : 回答者
p : 回答比率

例えば、n=1,321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

$$2 \times \sqrt{\frac{0.2 \times 0.8}{1321}} \doteq 0.022$$

となり、真の値は20%を中心に±2.2%の範囲内に、つまり、17.8%～22.2%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。

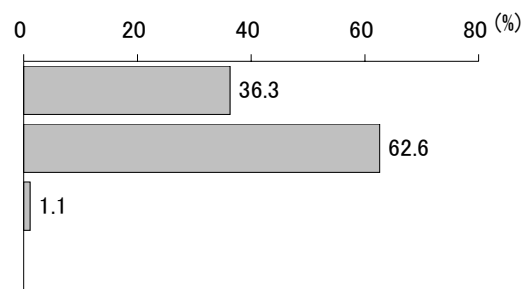
回答比率（p） 基数（n）	10% または 90%前後	20% または 80%前後	30% または 70%前後	40% または 60%前後	50%前後
1,321	±1.65%	±2.20%	±2.52%	±2.70%	±2.75%
1,000	±1.90%	±2.53%	±2.90%	±3.10%	±3.16%
700	±2.27%	±3.02%	±3.46%	±3.70%	±3.78%
500	±2.68%	±3.58%	±4.10%	±4.38%	±4.47%
300	±3.46%	±4.62%	±5.29%	±5.66%	±5.77%
100	±6.00%	±8.00%	±9.17%	±9.80%	±10.00%

第2章 調査回答者の属性

1. 基本属性

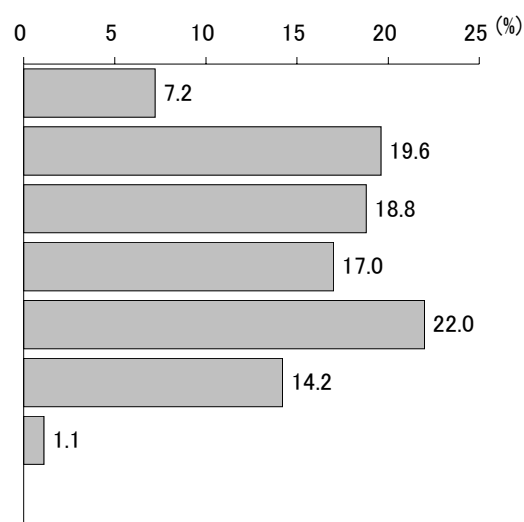
(1) 性別

	基数	構成比
男性	480	36.3%
女性	827	62.6%
無回答	14	1.1%
全 体	1,321	100.0%



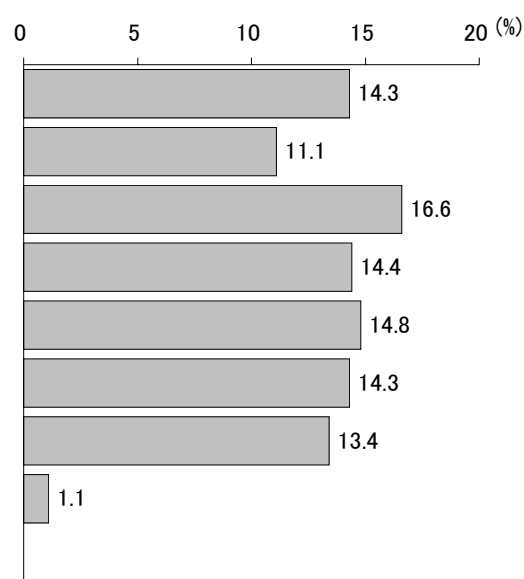
(2) 年齢

	基数	構成比
20歳代	95	7.2%
30歳代	259	19.6%
40歳代	249	18.8%
50歳代	225	17.0%
60歳代	290	22.0%
70歳以上	188	14.2%
無回答	15	1.1%
全 体	1,321	100.0%



(3) 居住区

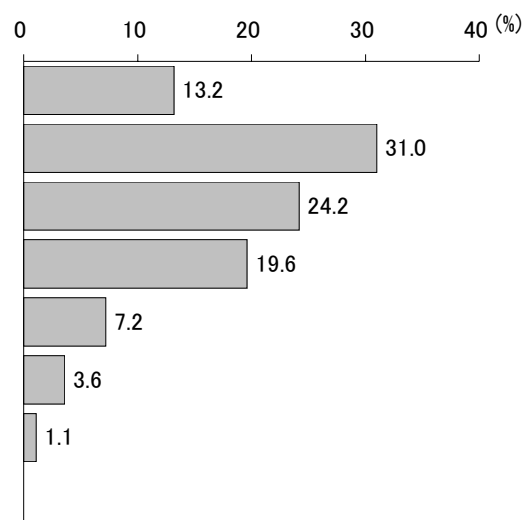
	基数	構成比
川崎区	189	14.3%
幸区	147	11.1%
中原区	219	16.6%
高津区	190	14.4%
宮前区	196	14.8%
多摩区	189	14.3%
麻生区	177	13.4%
無回答	14	1.1%
全 体	1,321	100.0%



第2章 調査回答者の属性

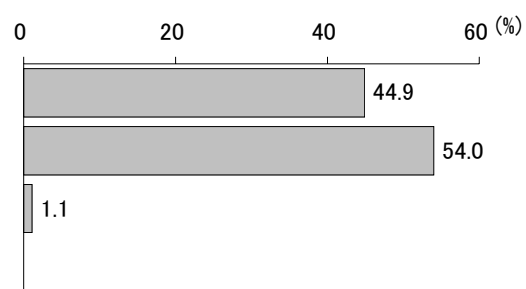
(4) 家族人数

	基数	構成比
1人	175	13.2%
2人	410	31.0%
3人	320	24.2%
4人	259	19.6%
5人	95	7.2%
6人以上	48	3.6%
無回答	14	1.1%
全 体	1,321	100.0%



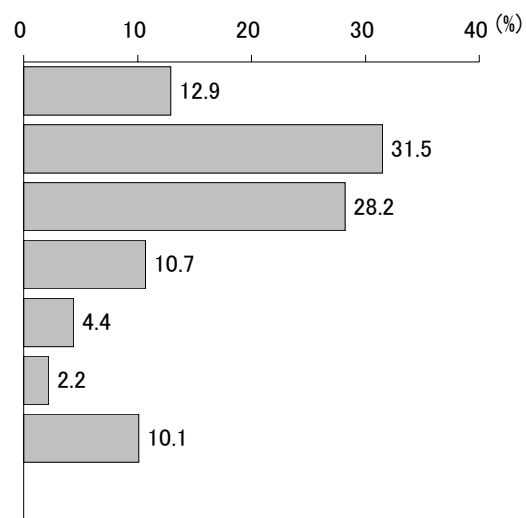
(5) 住居形態

	基数	構成比
一戸建	593	44.9%
集合住宅	713	54.0%
無回答	15	1.1%
全 体	1,321	100.0%



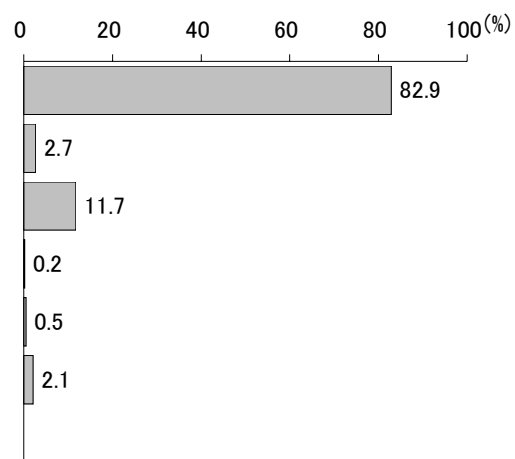
(6) 2か月当たりの使用水量

	基数	構成比
20立方メートル以下	170	12.9%
21方メートル～40立方メートル	416	31.5%
41立方メートル～60立方メートル	372	28.2%
61立方メートル～80立方メートル	142	10.7%
81立方メートル～100立方メートル	58	4.4%
101立方メートル以上	29	2.2%
無回答	134	10.1%
全 体	1,321	100.0%



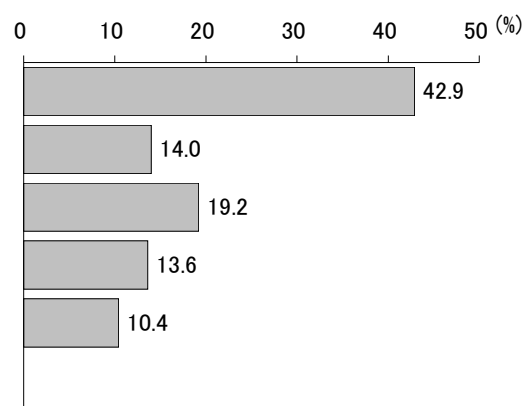
(7) 料金支払い方法

	基数	構成比
口座振替制	1,095	82.9%
納付制(金融機関で納入)	36	2.7%
納付制(コンビニエンスストアで納入)	154	11.7%
納付制(上下水道局の窓口で納入)	2	0.2%
その他	6	0.5%
無回答	28	2.1%
全 体	1,321	100.0%



(8) 給水方式

	基数	構成比
直結直圧方式	567	42.9%
直結増圧方式	185	14.0%
受水槽方式	253	19.2%
わからない	179	13.6%
無回答	137	10.4%
全 体	1,321	100.0%



第2章 調査回答者の属性

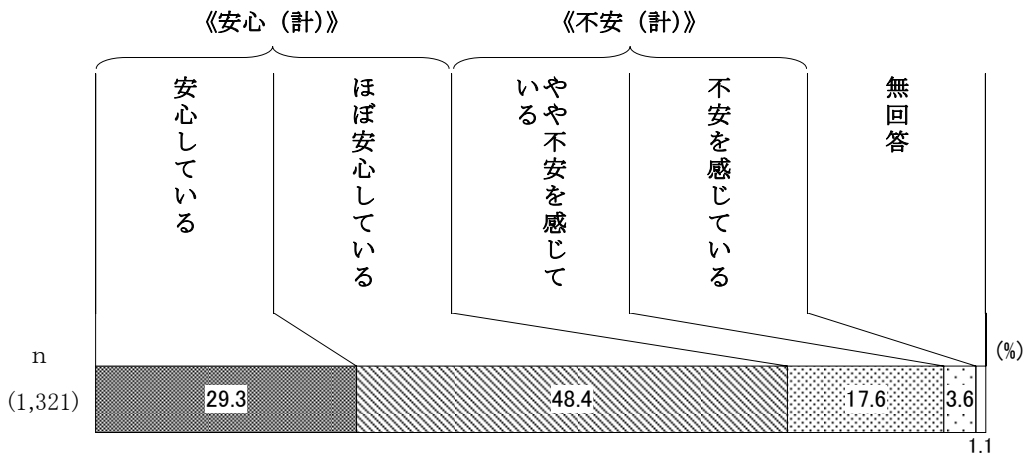
第3章 調査結果の詳細

1. 水道水に対する意識について

(1) 水道水への安心感

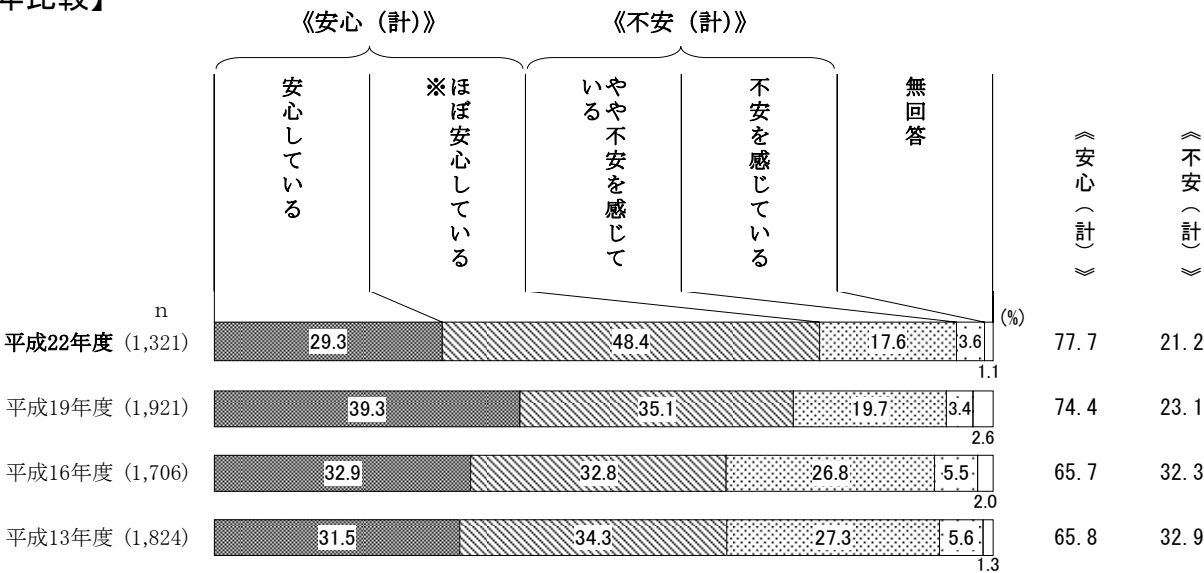
◇《安心（計）》が77.7%で過去最高

問1 あなたは、川崎市の水道水について、どのようにお感じですか。（○は1つだけ）



水道水への安心感は、「ほぼ安心している」の割合が48.4%で最も高く、これに「安心している」(29.3%)を合わせると、《安心（計）》が77.7%を占める。一方、「やや不安を感じている」(17.6%)と「不安を感じている」(3.6%)を合わせた《不安（計）》は21.2%となっている。

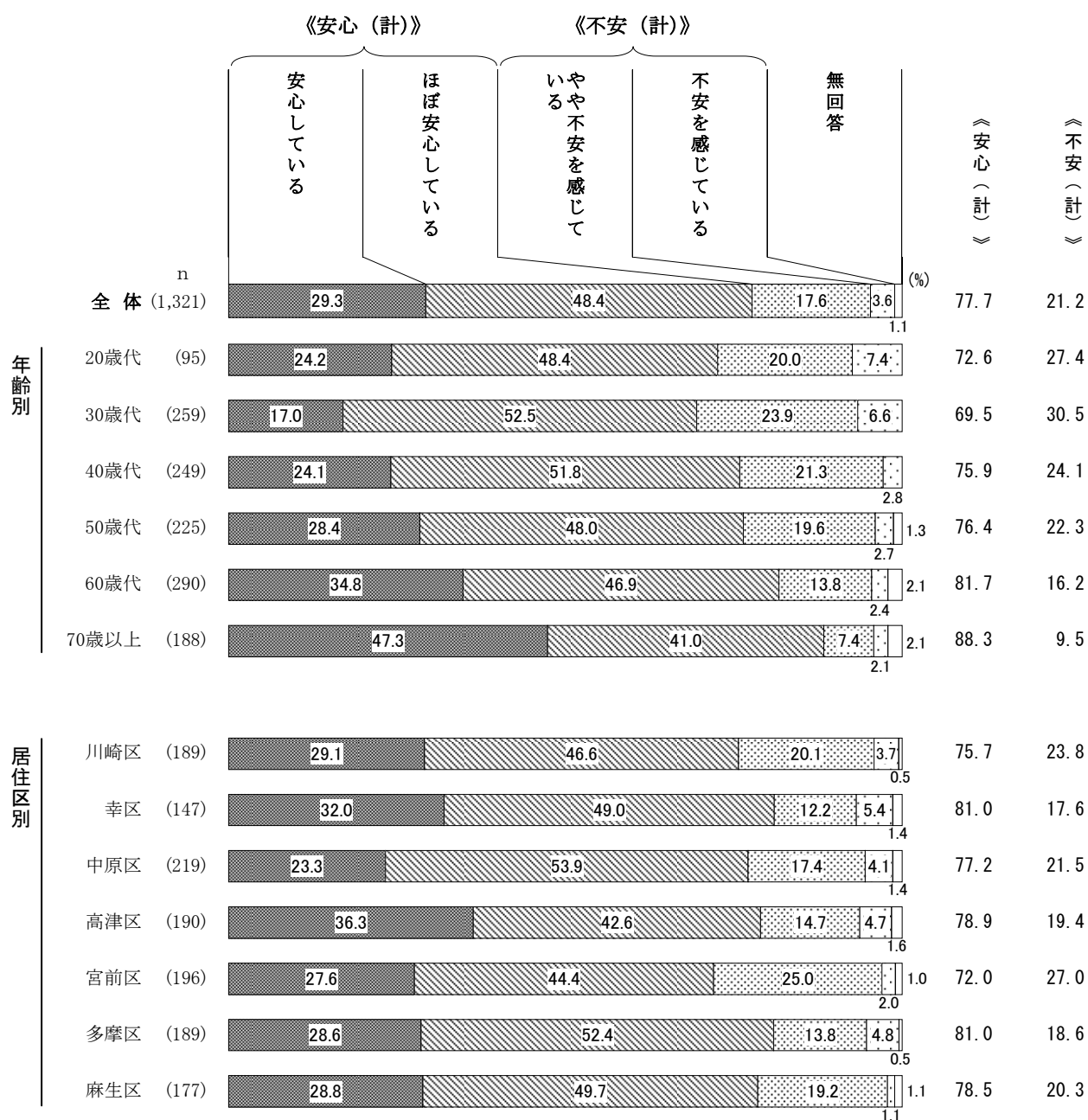
【経年比較】



※平成19年度以前の調査では「やや安心している」

経年で比較すると、平成19年度調査に比べ「安心している」が10ポイント減少したが、《安心（計）》は3.3ポイント増加し、過去最高となっている。

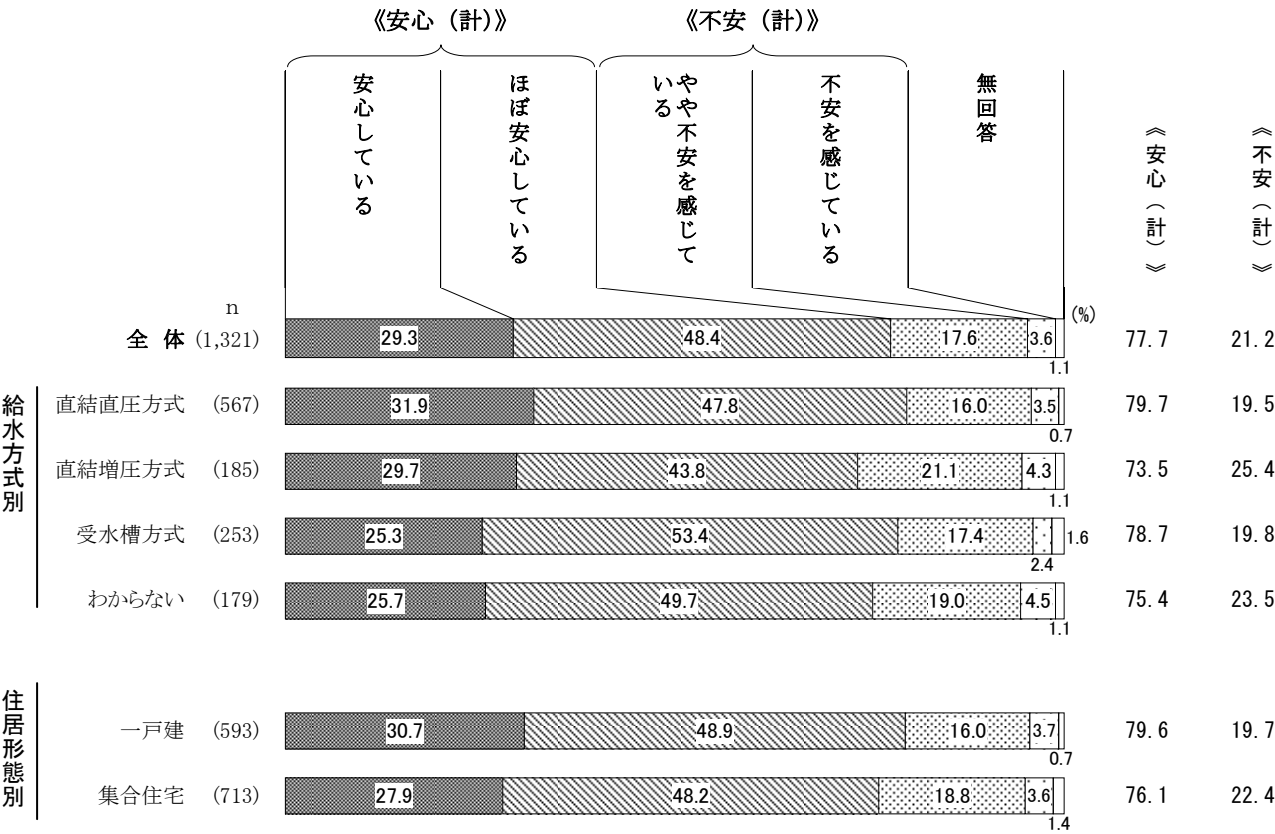
○年齢別／居住区別 水道水への安心感



年齢別にみると、30歳代以降、年齢が高くなるほど《安心 (計)》の割合が高くなっている。

居住区別にみると、《安心 (計)》は幸区、多摩区で8割を超えて高く、《不安 (計)》は宮前区で3割弱と比較的高くなっている。

○給水方式別／住居形態別 水道水への安心感



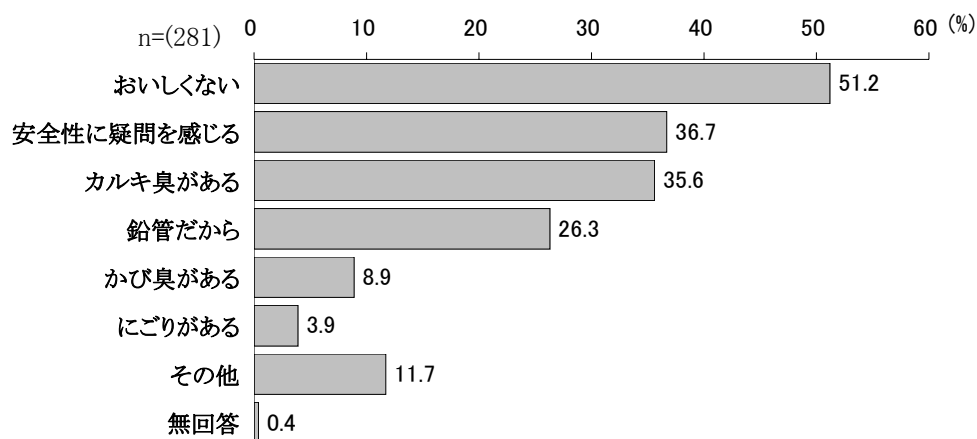
給水方式別にみると、《不安 (計)》は『直結増圧方式』『わからない』で比較的高い。
住居形態別にみると、集合住宅のほうが《不安 (計)》がやや高くなっている。

(2) 水道水に不安を感じる理由

◇「おいしくない」が5割強

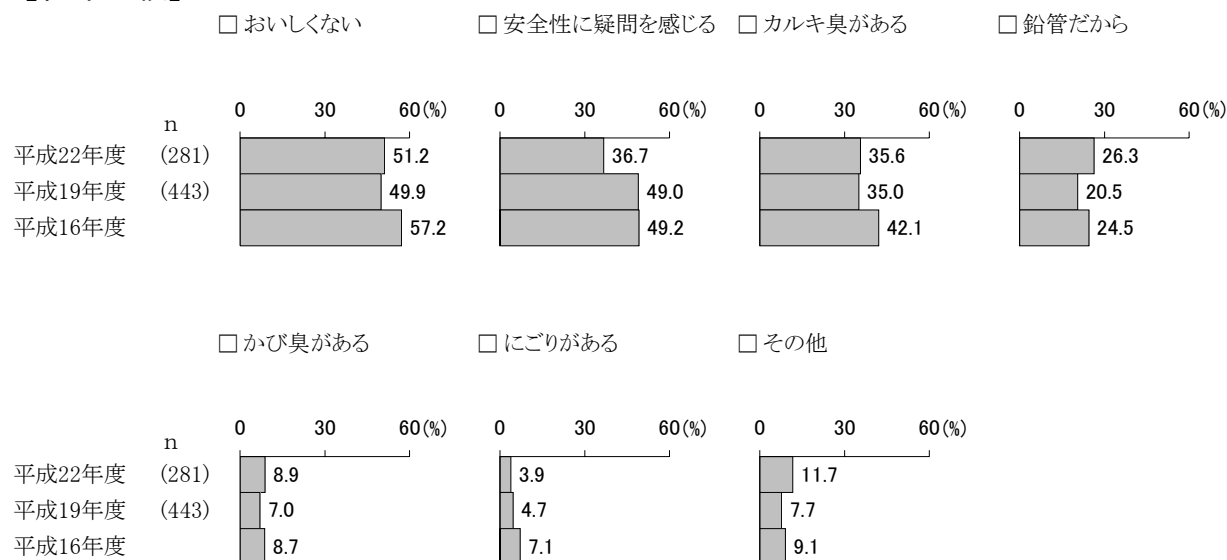
【問1で「やや不安を感じている」か「不安を感じている」とお答えの方に】

問1-1 川崎市の水道水に不安を感じられるのはなぜですか。下記の説明をご参照の上、お答えください。(〇はいくつでも)



水道水に不安を感じる理由は、「おいしくない」の割合が51.2%で最も高く、以下、「安全性に疑問を感じる」(36.7%)、「カルキ臭がある」(35.6%)、「鉛管だから」(26.3%)の順となっている。「その他」の内容としては、「手が荒れる」「ポット等が早く傷む」「さびが出る」「色のついた水が出た」「貯水タンクの水なので」などとなっている。

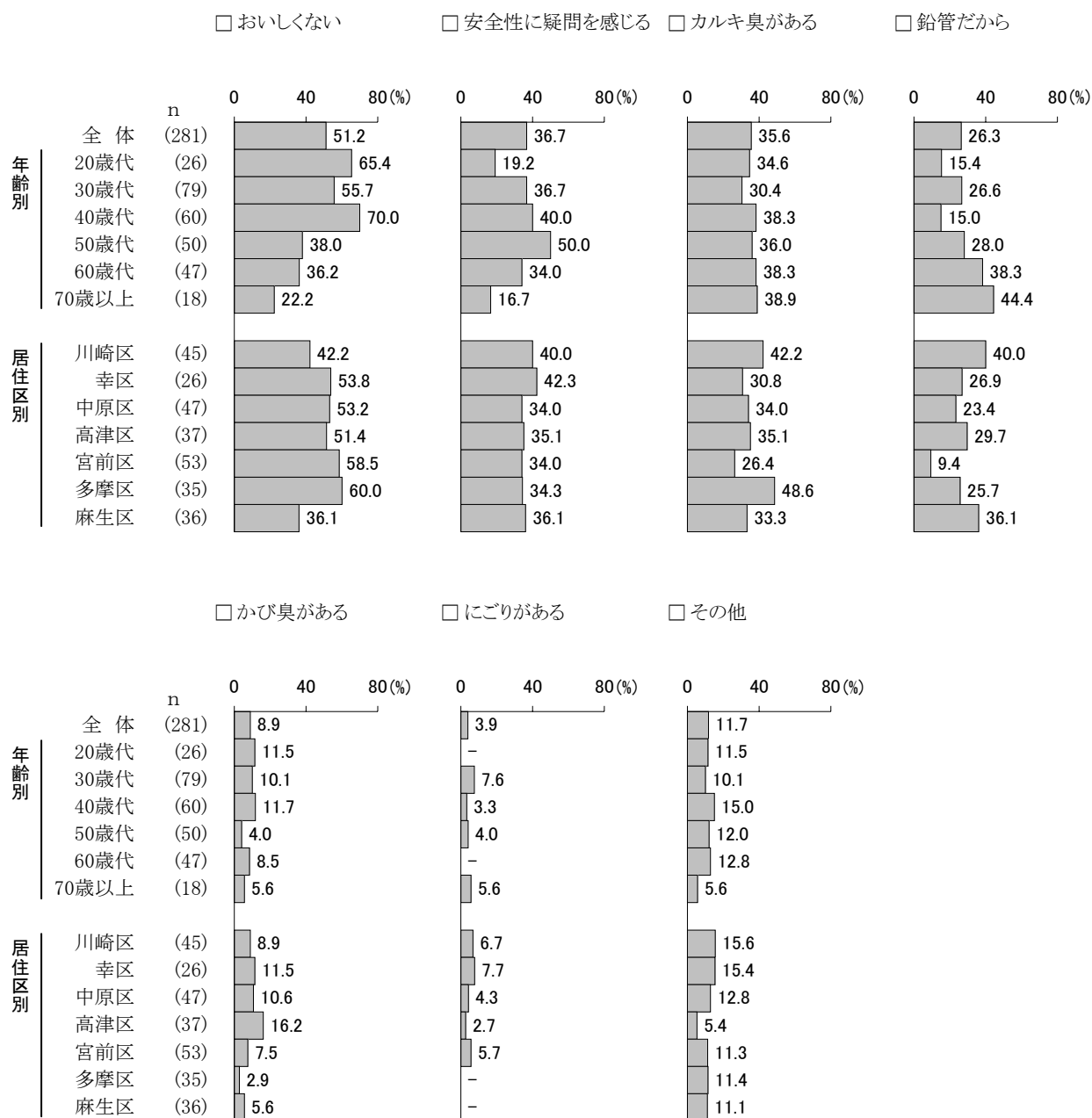
【経年比較】



※平成16年度の回答者数は不明

経年で比較すると、平成19年度調査に比べ「安全性に疑問を感じる」が12.3ポイント減少し、「鉛管だから」が5.8ポイント増加している。

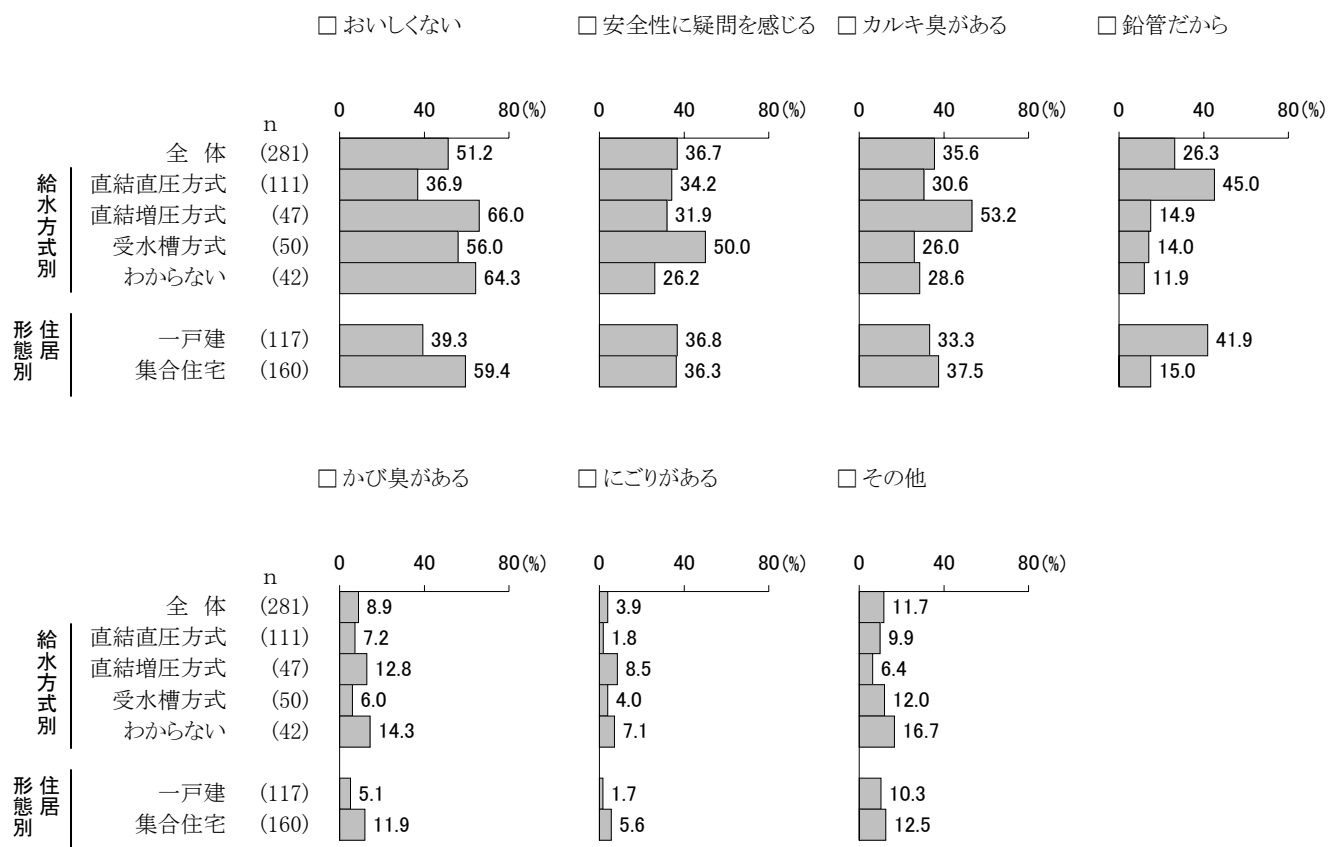
○年齢別／居住区別 水道水に不安を感じる理由



年齢別にみると、概ね年齢が低くなるほど「おいしくない」の割合が高く、年齢が高くなるほど「鉛管だから」の割合が高くなっている。

居住区別にみると、「おいしくない」は川崎区と麻生区を除き5割以上、「カルキ臭がある」は川崎区と多摩区で4割以上となっている。「鉛管だから」は川崎区と麻生区で比較的高い。

○給水方式別／住居形態別 水道水に不安を感じる理由



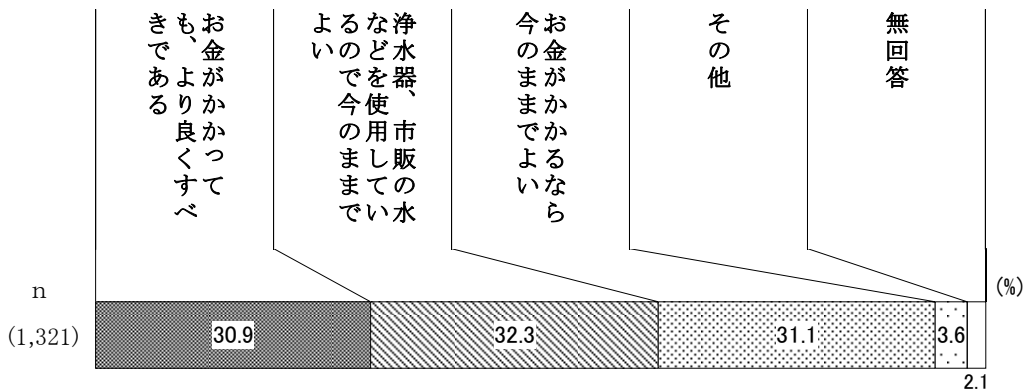
給水方式別にみると、直結直圧方式では「鉛管だから」の割合が最も高い。直結増圧方式では「カルキ臭がある」、受水槽方式では「安全性に疑問を感じる」が他の給水方式に比べ高くなっている。

住居形態別にみると、一戸建では「鉛管だから」、集合住宅では「おいしくない」が最も高くなっている。

(3) 水道水質向上の是非

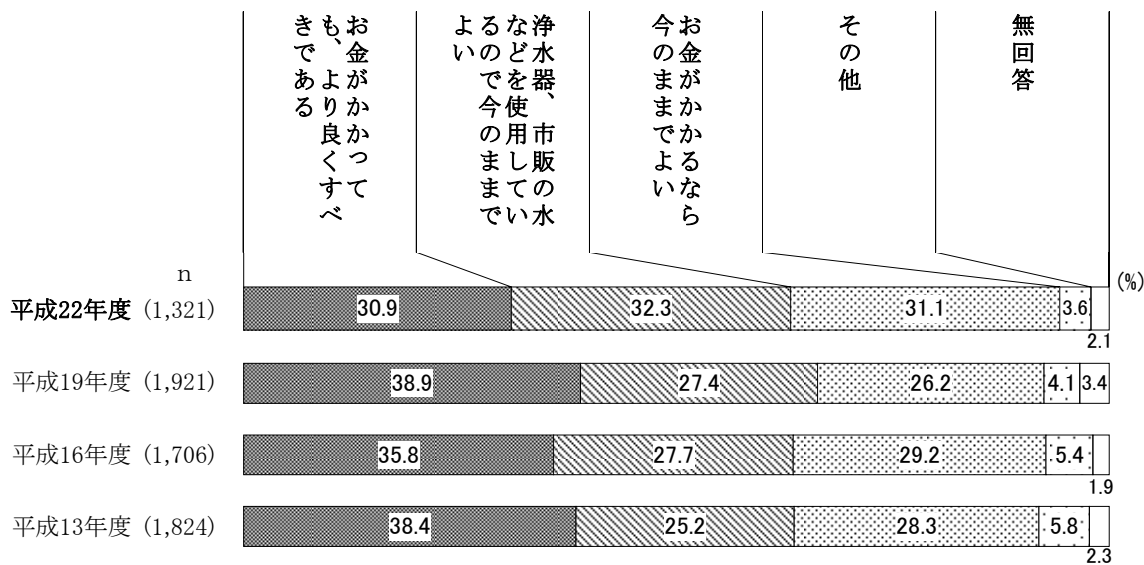
◇今のままでよいが6割強

問2 川崎市の水道水は法律で定められた水質の基準に適合した水ですが、あなたは、川崎市の水道水の水質（味、臭い等）を良くすることについて、どのように思いますか。（○は1つだけ）



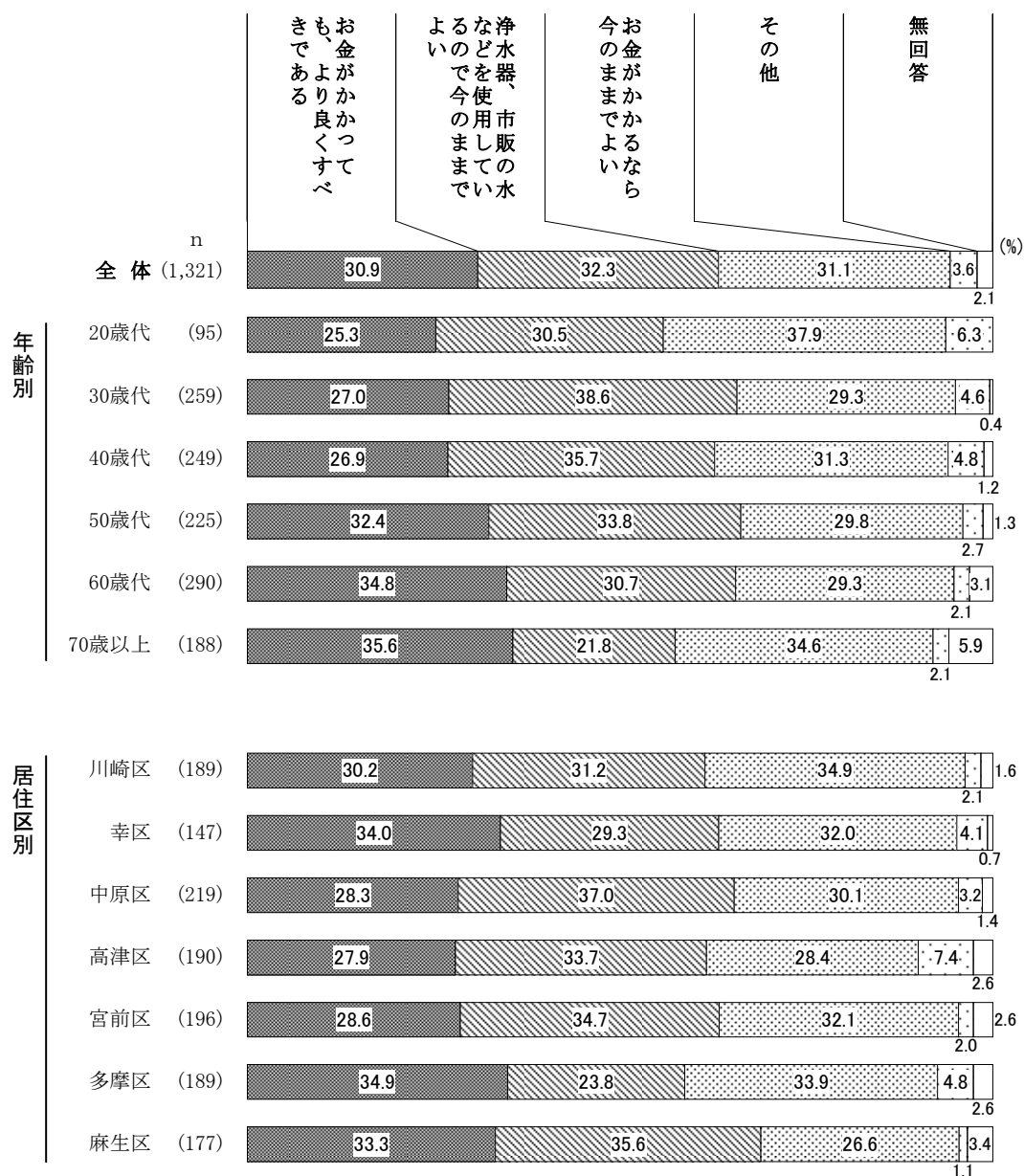
水道水質向上の是非は、「お金がかかっても、より良くすべきである」(30.9%)、「浄水器、市販の水などを使用しているので今のままでよい」(32.3%)、「お金がかかるなら今のままでよい」(31.1%)、「その他」(3.6%) となっている。

【経年比較】



経年で比較すると、「お金がかかっても、より良くすべきである」は平成19年度調査に比べ8.0ポイント減少し、「浄水器、市販の水などを使用しているので今のままでよい」「お金がかかるなら今のままでよい」がともに4.9ポイント増加している。

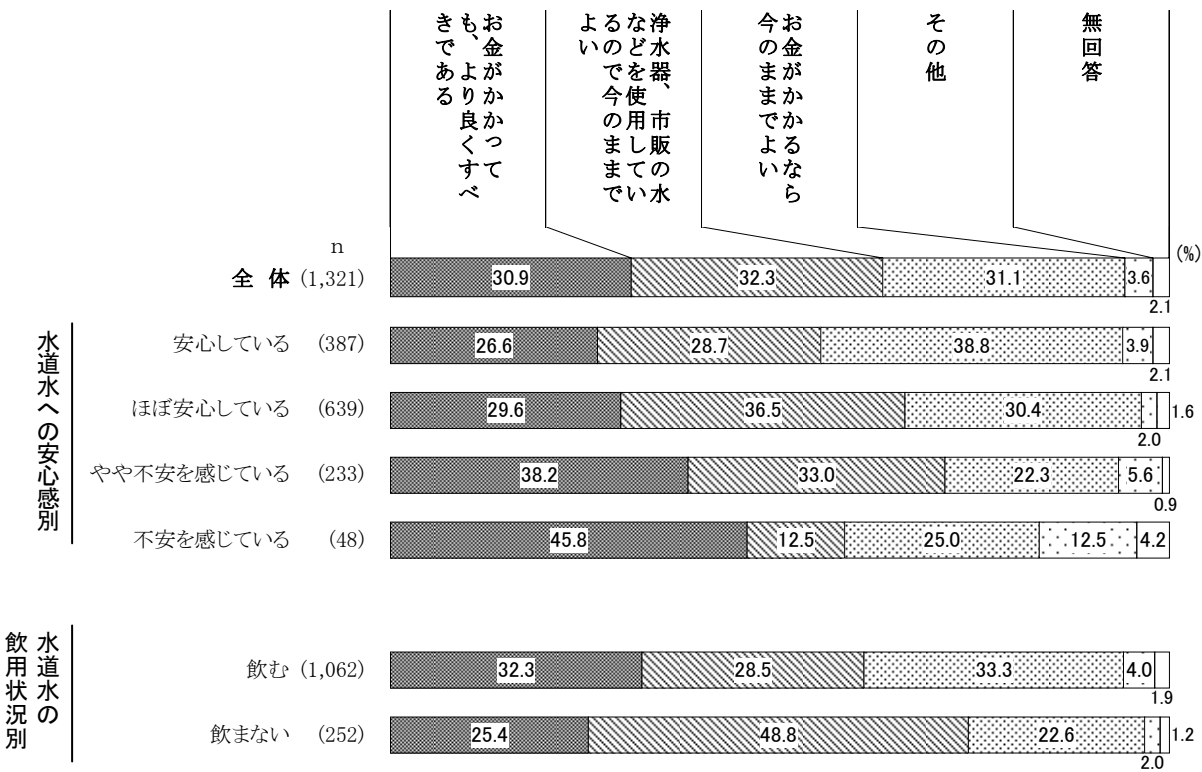
○年齢別／居住区別 水道水質向上の是非



年齢別にみると、「お金がかかっても、より良くすべきである」の割合は、60歳代以上で比較的高い。「浄水器、市販の水などを使用しているなので今のままでよい」は70歳以上を除きいずれの年代でも3割以上、「お金がかかるなら今のままでよい」は20歳代、70歳以上で比較的高くなっている。

居住区別にみると、「お金がかかっても、より良くすべきである」の割合は、幸区、多摩区、麻生区で比較的高い。「浄水器、市販の水などを使用しているなので今のままでよい」は多摩区で2割強と低く、「お金がかかるなら今のままでよい」は川崎区、多摩区で比較的高くなっている。

○水道水への安心感別／水道水の飲用状況別 水道水質向上の是非



水道水への安心感別にみると、不安が大きくなるにつれ「お金がかかっても、より良くすべきである」の割合が高くなっている。

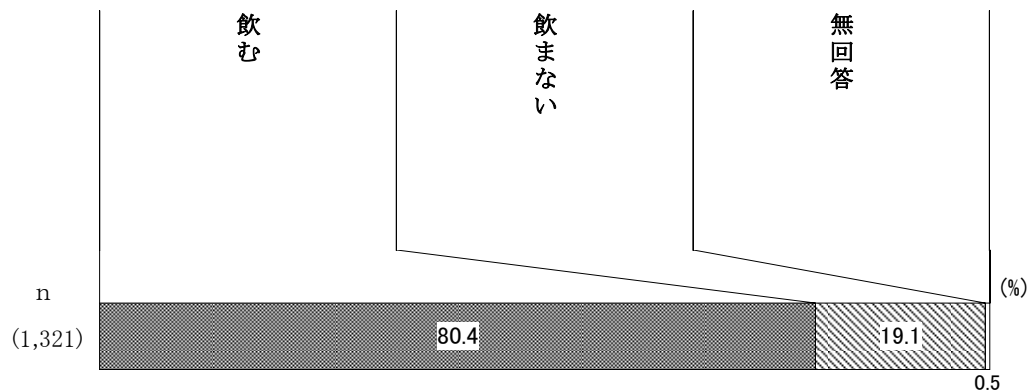
水道水の飲用状況別にみると、水道水を飲まない人では、「浄水器、市販の水などを使用しているの
で今のままでよい」が5割弱と高くなっている。

2. ご家庭の水道水の利用状況について

(1) 水道水の飲用状況

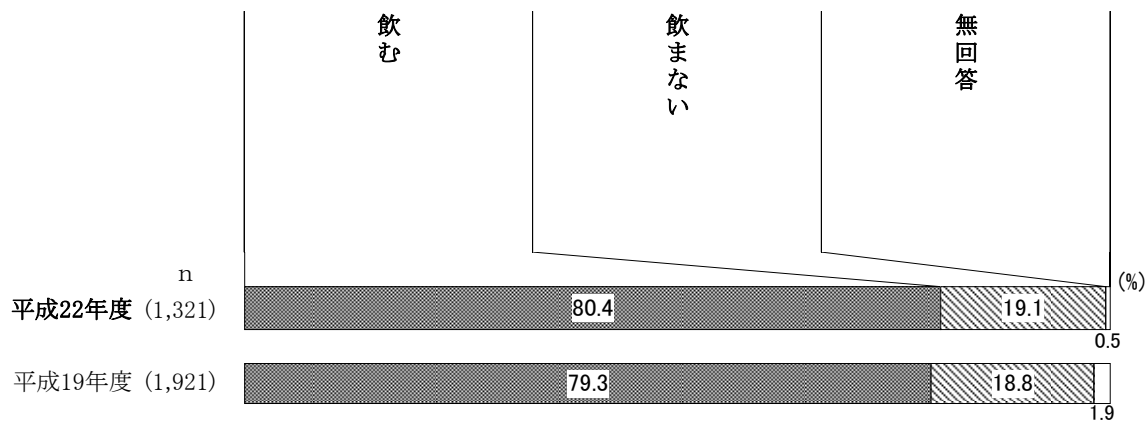
◇「飲む」が8割

問3 あなたは、ふだん水道水を飲みますか。(○は1つだけ)



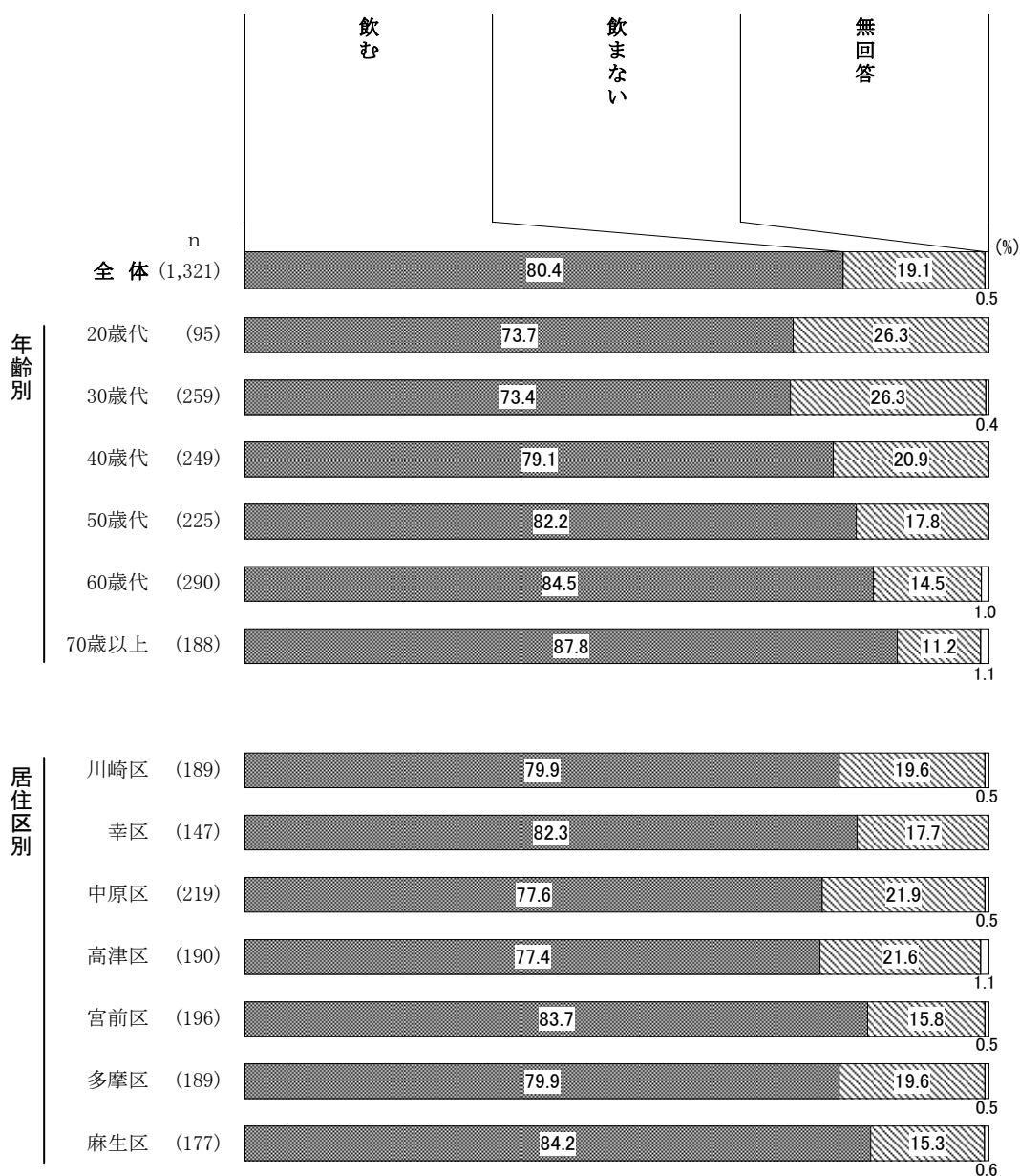
水道水の飲用状況は、「飲む」(80.4%)、「飲まない」(19.1%)となっている。

【経年比較】



経年では大きな差はみられない。

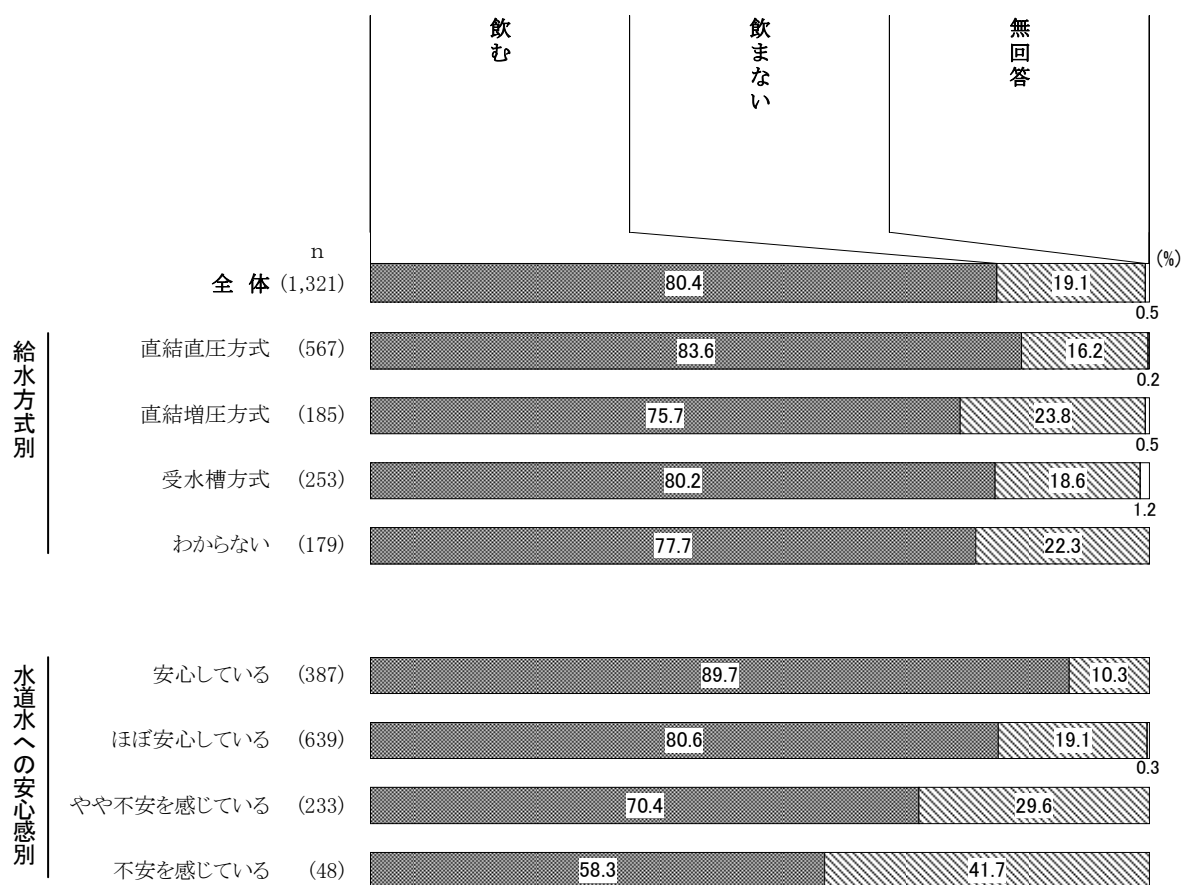
○年齢別／居住区別 水道水の飲用状況



年齢別にみると、概ね年齢が高くなるほど「飲む」の割合が高くなっている。

居住区別にみると、「飲む」は宮前区、麻生区で比較的高く、中原区、高津区で比較的低くなっている。

○給水方式別／水道水への安心感別 水道水の飲用状況



給水方式別にみると、「飲む」は直結直圧方式で8割強と高く、直結増圧方式で7割台半ばと比較的低くなっている。

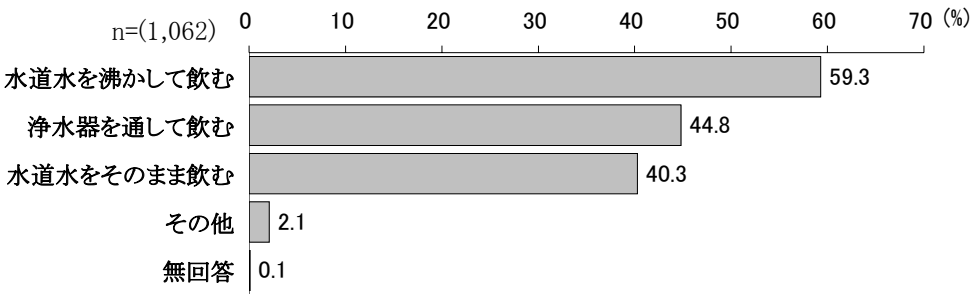
水道水への安心感別にみると、水道水への安心感が低くなるにつれ「飲まない」の割合が増加しており、『不安を感じている』人では4割強が「飲まない」と回答している。

(2) 水道水の飲み方

◇「水道水を沸かして飲む」が6割

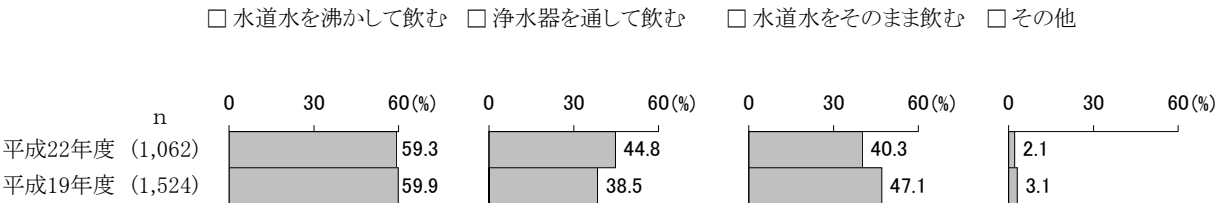
【問3で「飲む」とお答えの方に】

問3-1 水道水をどのように飲みますか。(〇はいくつでも)



水道水の飲み方は、「水道水を沸かして飲む」の割合が59.3%で最も高く、以下、「浄水器を通して飲む」(44.8%)、「水道水をそのまま飲む」(40.3%)となっている。

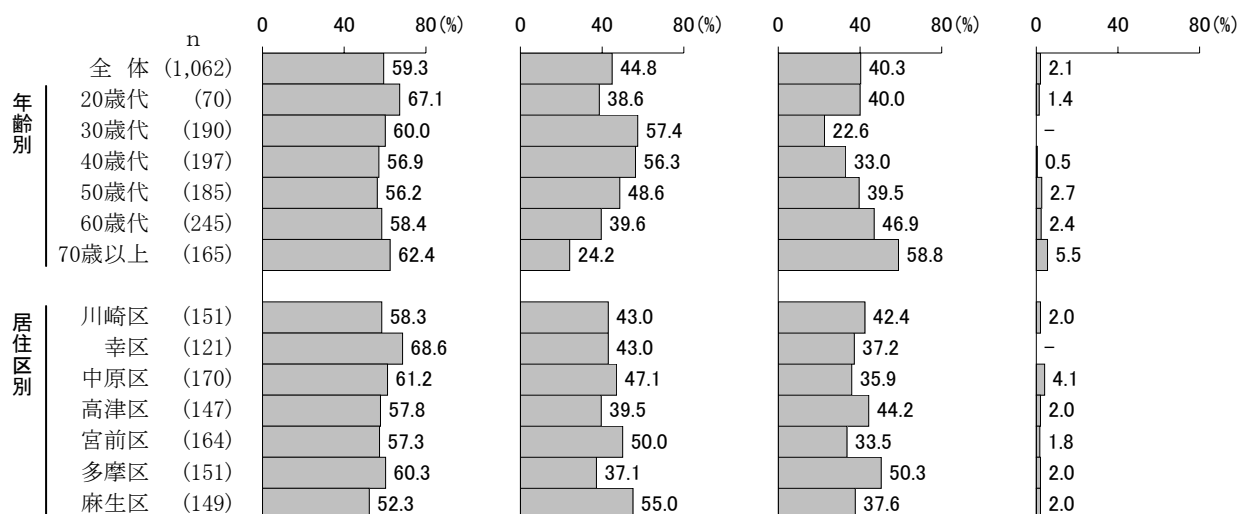
【経年比較】



経年で比較すると、「浄水器を通して飲む」が6.3ポイント増加し、「水道水をそのまま飲む」が6.8ポイント減少している。

○年齢別／居住区別 水道水の飲み方

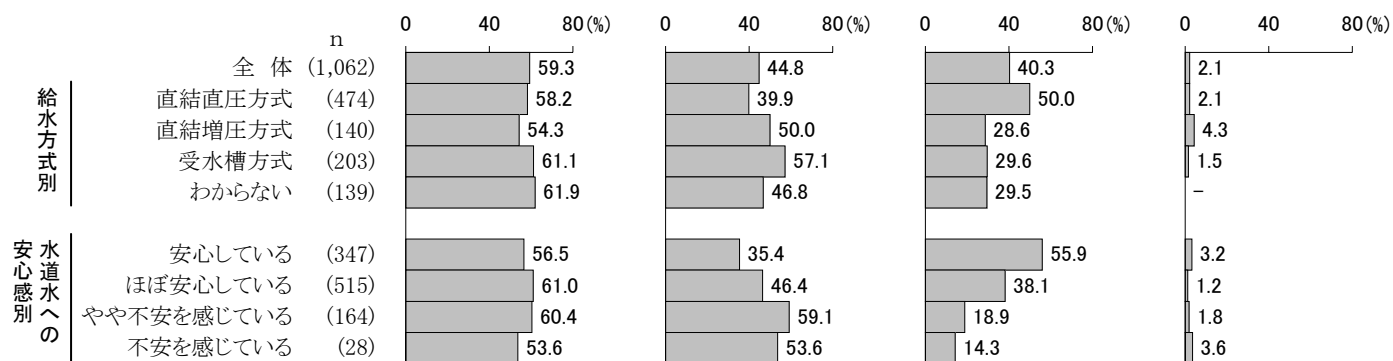
□ 水道水を沸かして飲む □ 浄水器を通して飲む □ 水道水をそのまま飲む □ その他



年齢別にみると、30歳代以降、年齢が高くなるほど「浄水器を通して飲む」が減少し、「水道水をそのまま飲む」が増加する傾向がみられる。

○給水方式別／水道水への安心感別 水道水の飲み方

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



給水方式別にみると、直結直圧方式では「水道水をそのまま飲む」の割合が5割と高くなっている。

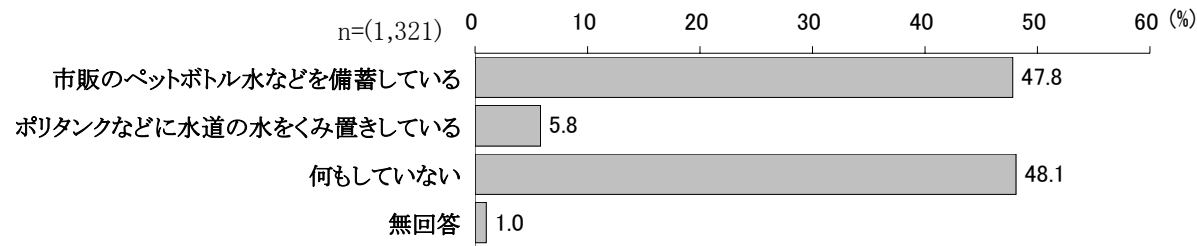
水道水への安心感別にみると、概ね水道水への安心感が低くなるほど「浄水器を通して飲む」が増加し、「水道水をそのまま飲む」が減少する傾向がみられる。

3. 災害時の飲料水の確保について

(1) 災害に備えての飲料水の保存状況

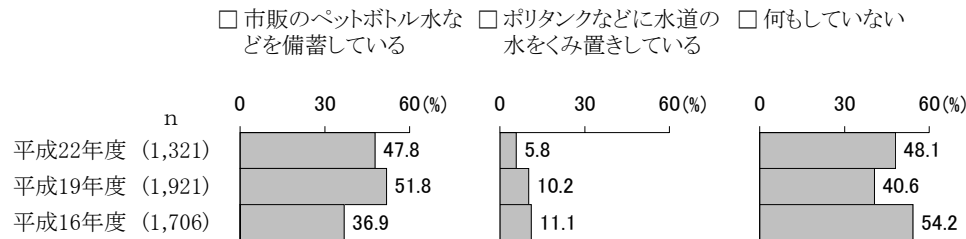
◇「市販のペットボトル水などを備蓄している」「何もしていない」がともに5割弱

問4 あなたのご家庭では、災害に備えて飲み水をどのように保存していますか。(〇はいくつでも)



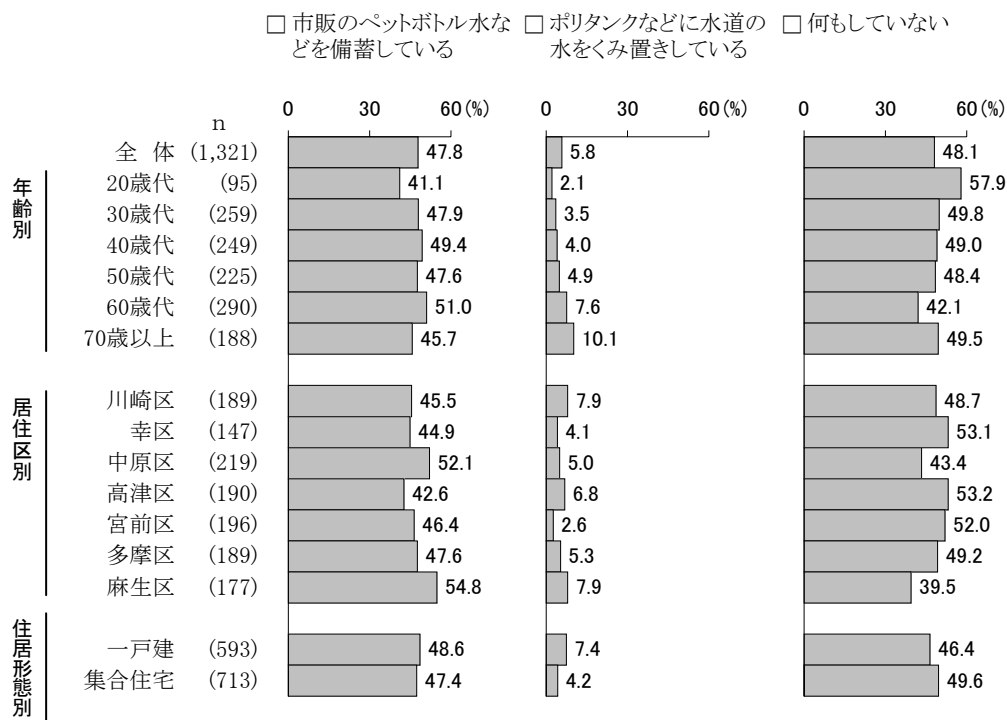
災害に備えての飲料水の保存状況は、「市販のペットボトル水などを備蓄している」(47.8%)、「ポリタンクなどに水道の水をくみ置きしている」(5.8%)、「何もしていない」(48.1%)となっている。

【経年比較】



経年で比較すると、平成19年度調査に比べ「市販のペットボトル水などを備蓄している」が4.0ポイント、「ポリタンクなどに水道の水をくみ置きしている」が4.4ポイント減少し、「何もしていない」が7.5ポイント増加している。

○年齢別／居住区別／住居形態別 災害に備えての飲料水の保存状況



年齢別にみると、「市販のペットボトル水などを備蓄している」はいずれの年代も4割以上、「ポリタンクなどに水道の水をくみ置きしている」は、数値は低いが高齢になるほど割合が高くなっている。

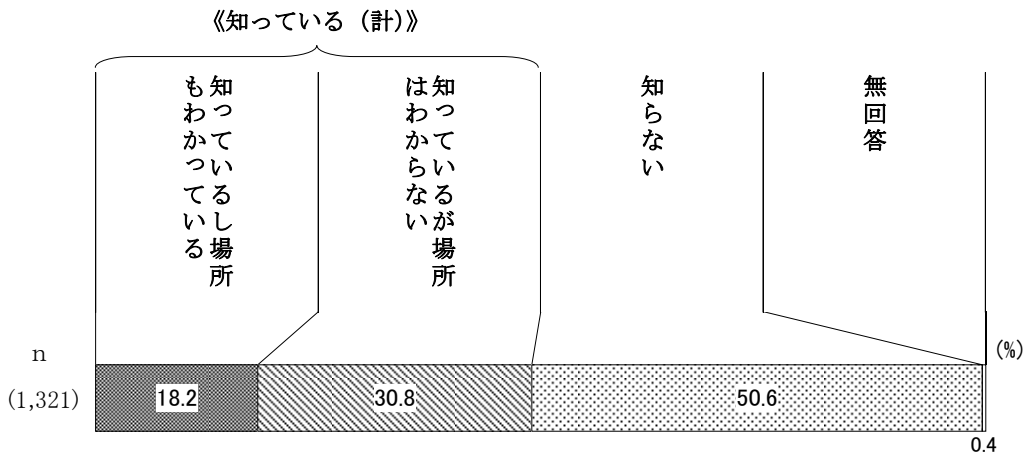
居住区別にみると、「市販のペットボトル水などを備蓄している」は、中原区、麻生区で5割以上と高くなっている。

住居形態別にみると、一戸建のほうが「ポリタンクなどに水道の水をくみ置きしている」割合がやや高くなっている。

(2) 応急給水拠点設置の認知度

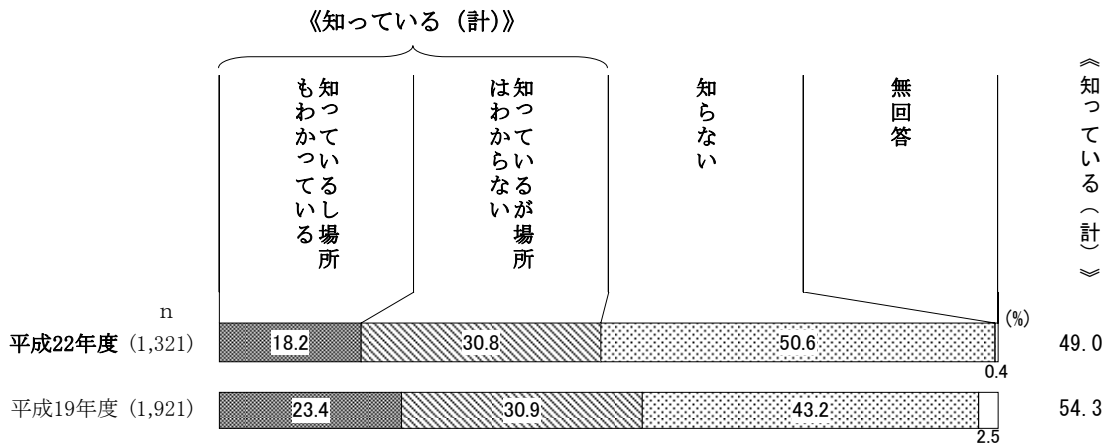
◇「知らない」が5割

問5 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117か所（平成22年3月31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）



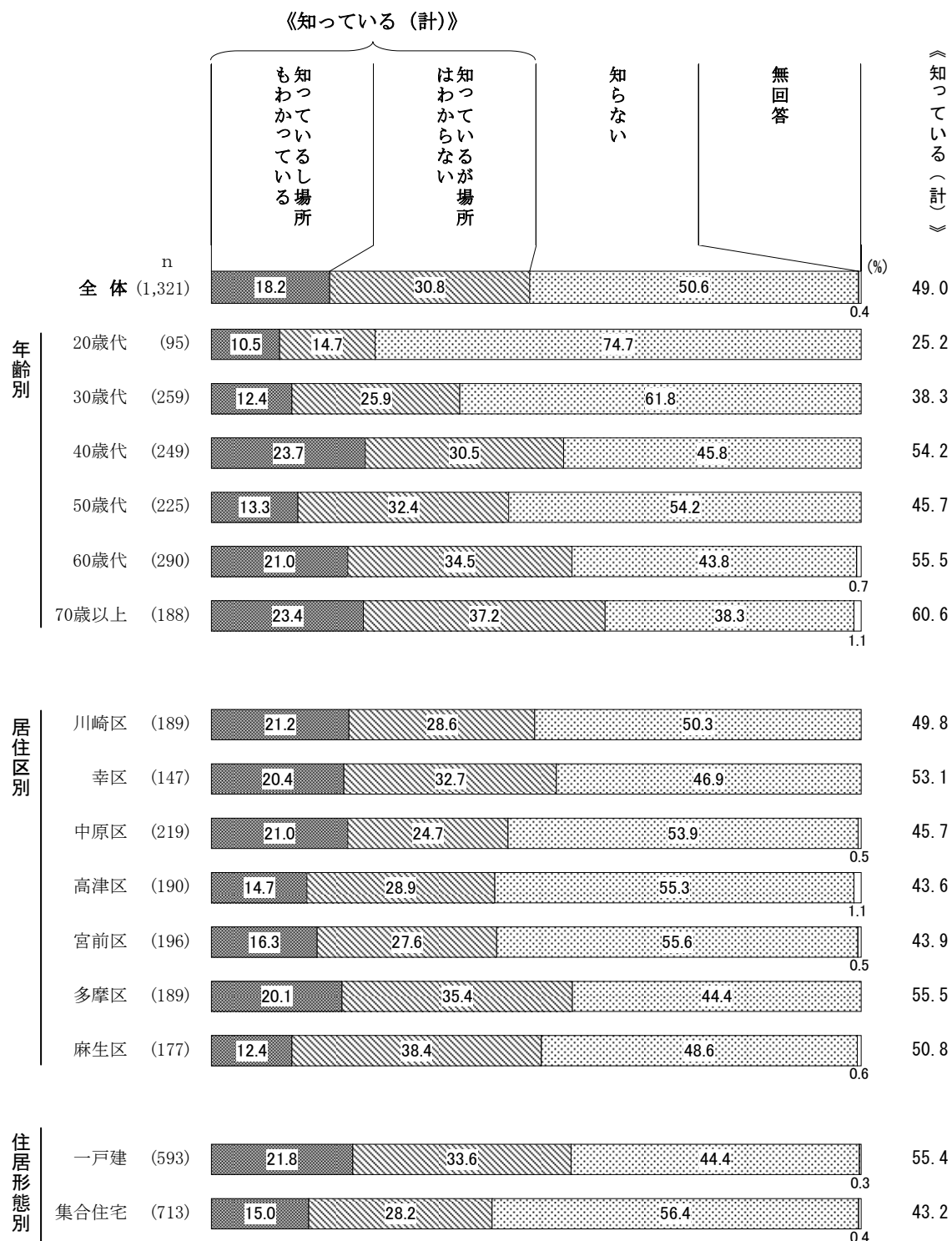
応急給水拠点設置の認知度は、「知っているし場所もわかっている」（18.2%）、「知っているが場所がわからない」（30.8%）、「知らない」（50.6%）となっている。

【経年比較】



経年で比較すると、「知っているし場所もわかっている」が5.2ポイント減少し、「知らない」が7.4ポイント増加している。

○年齢別／居住区別／住居形態別 応急給水拠点設置の認知度



年齢別にみると、概ね年齢が高くなるほど《知っている（計）》の割合が増加している。

居住区別にみると、《知っている（計）》の割合は、多摩区で5割台半ばと最も高く、高津区、宮前区で4割強と低い。「知っているし場所もわかっている」は、麻生区で1割強と最も低くなっている。

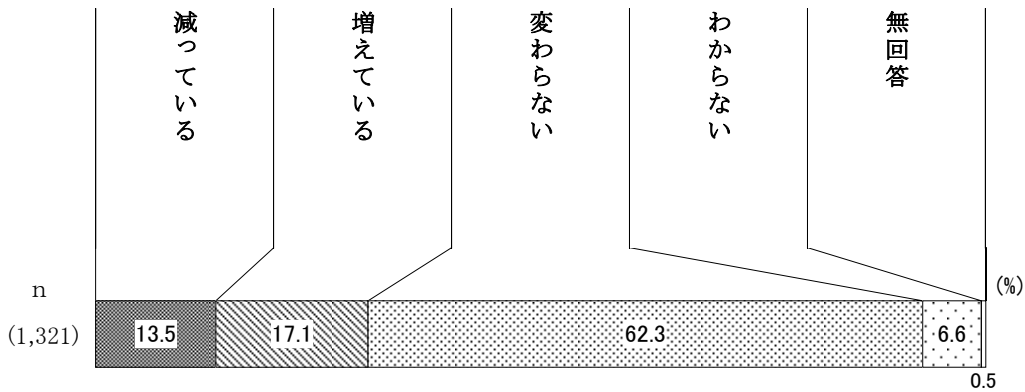
住居形態別にみると、一戸建のほうが《知っている（計）》の割合が12.2ポイント高くなっている。

4. 水道の使用量について

(1) 水道使用量の増減

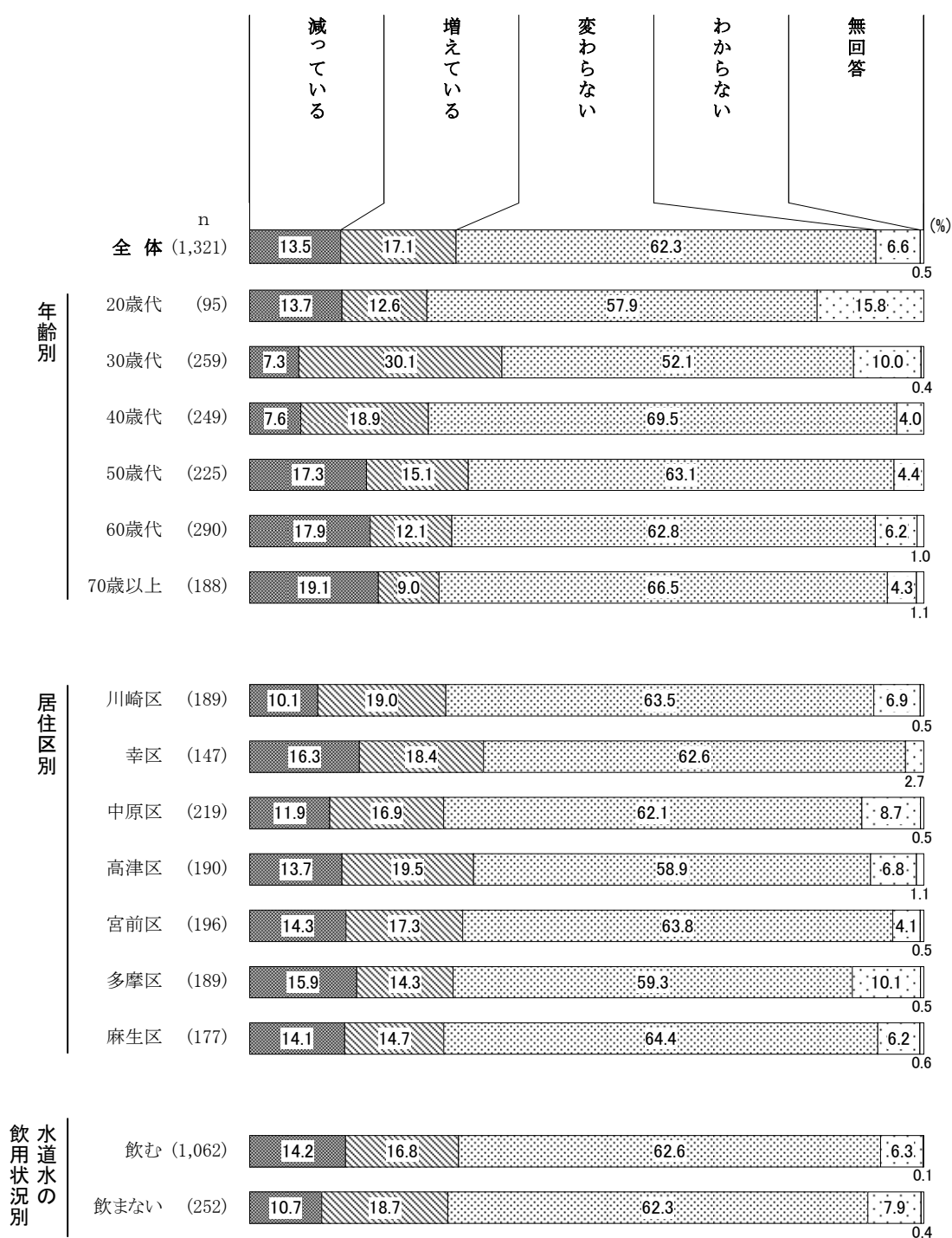
◇「変わらない」が6割強

問6 あなたは、ご家庭で使う水道水の量について、1年前に比べてどのように感じていますか。(〇は1つだけ)



水道使用量の増減は、「変わらない」の割合が62.3%で最も高く、以下、「増えている」(17.1%)、「減っている」(13.5%)、「わからない」(6.6%)となっている。

○年齢別／居住区別／水道水の飲用状況別 水道使用量の増減



年齢別にみると、30歳代、40歳代では「増えている」が「減っている」を大きく上回り、50歳代以上では「減っている」が「増えている」を上回っている。

居住区別にみると、多摩区を除いていずれの区でも「増えている」が「減っている」を上回っている。

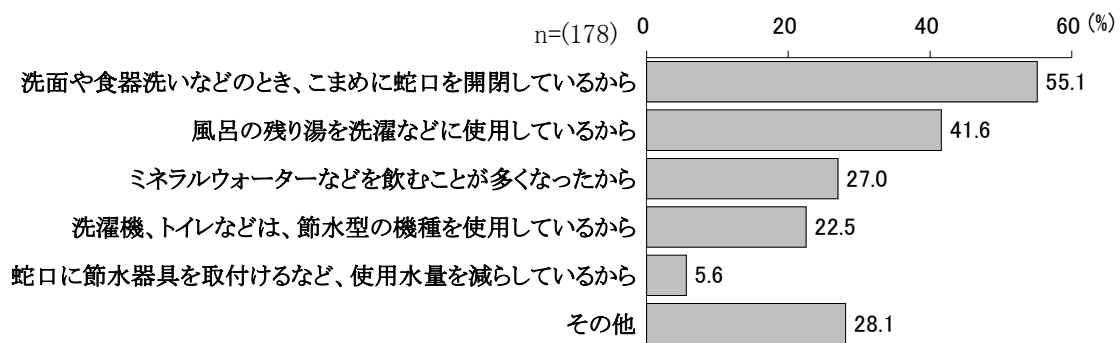
水道水の飲用状況別にみると、水道水を飲まない人のほうが「増えている」割合が高くなっている。

(2) 水道使用量が減っている理由

◇「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から」が5割台半ば

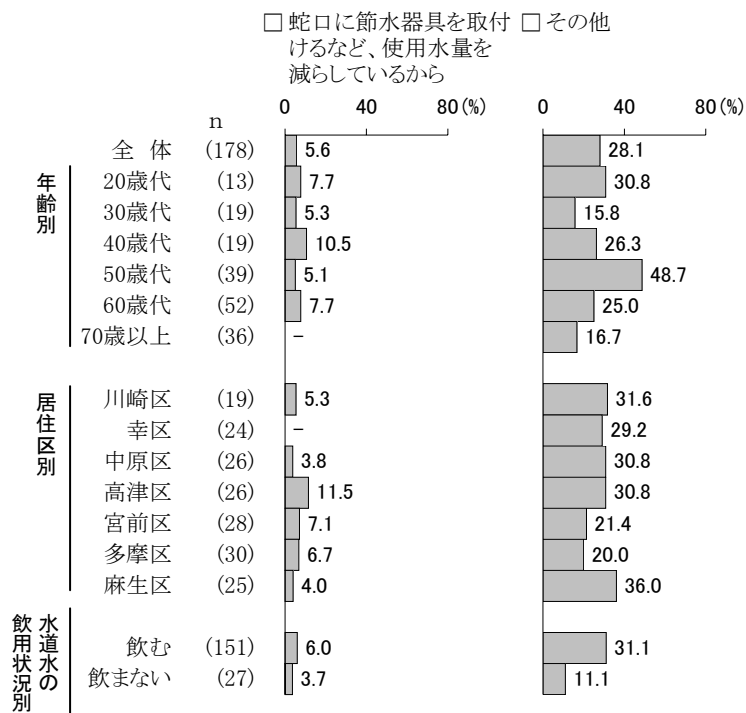
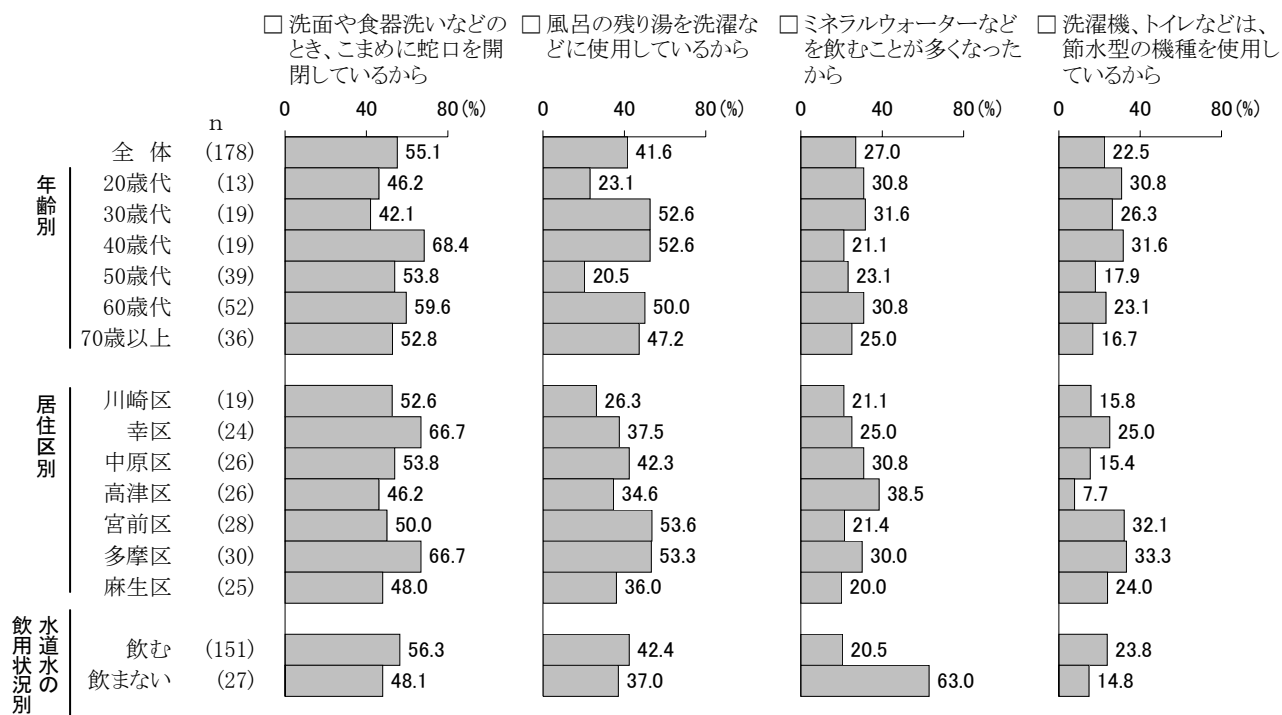
【問6で「減っている」とお答えの方に】

問6-1 あなたが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)



水道使用量が減っている理由は、「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から」の割合が55.1%で最も高く、以下、「風呂の残り湯を洗濯などに使用しているから」(41.6%)、「ミネラルウォーターなどを飲むことが多くなったから」(27.0%)、「洗濯機、トイレなどは、節水型の機種を使用しているから」(22.5%)の順となっている。「その他」の内容としては、「家族が減ったため」「風呂を減らした」「節水している」などとなっている。

○年齢別／居住区別／水道水の飲用状況別 水道使用量が減っている理由



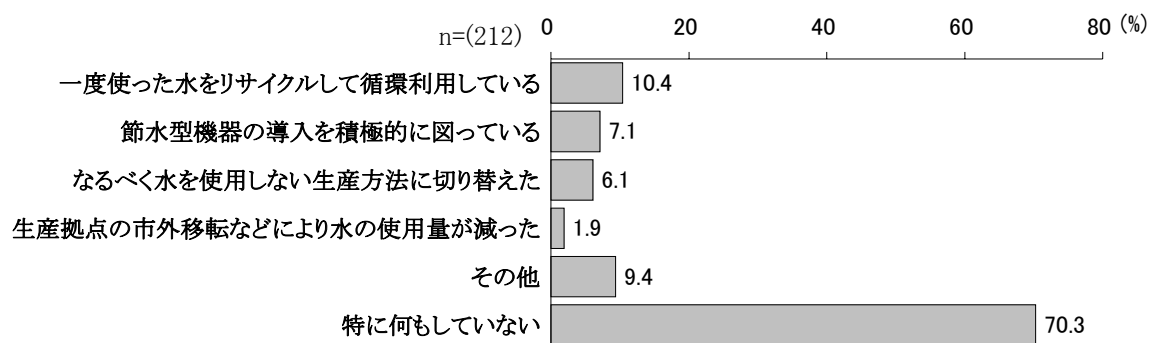
※回答者数が少ないのでコメントは省略

(3) 勤め先で水の使用について気をつけていること

◇「特に何もしていない」が7割

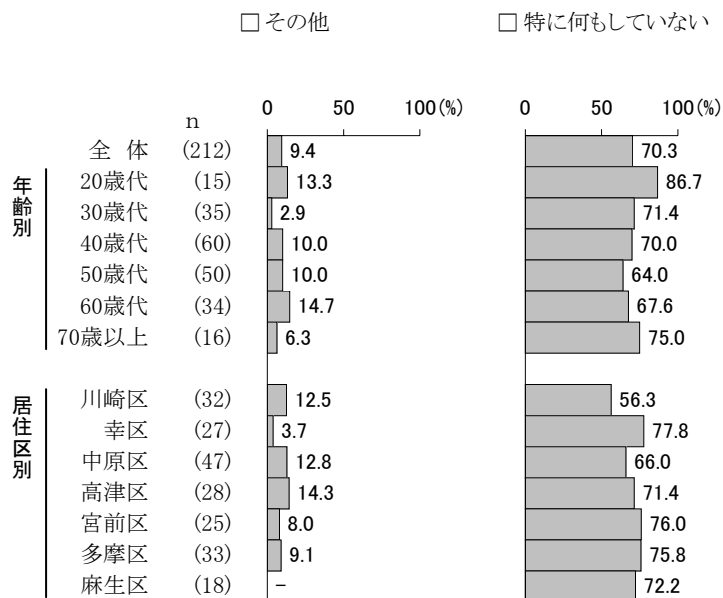
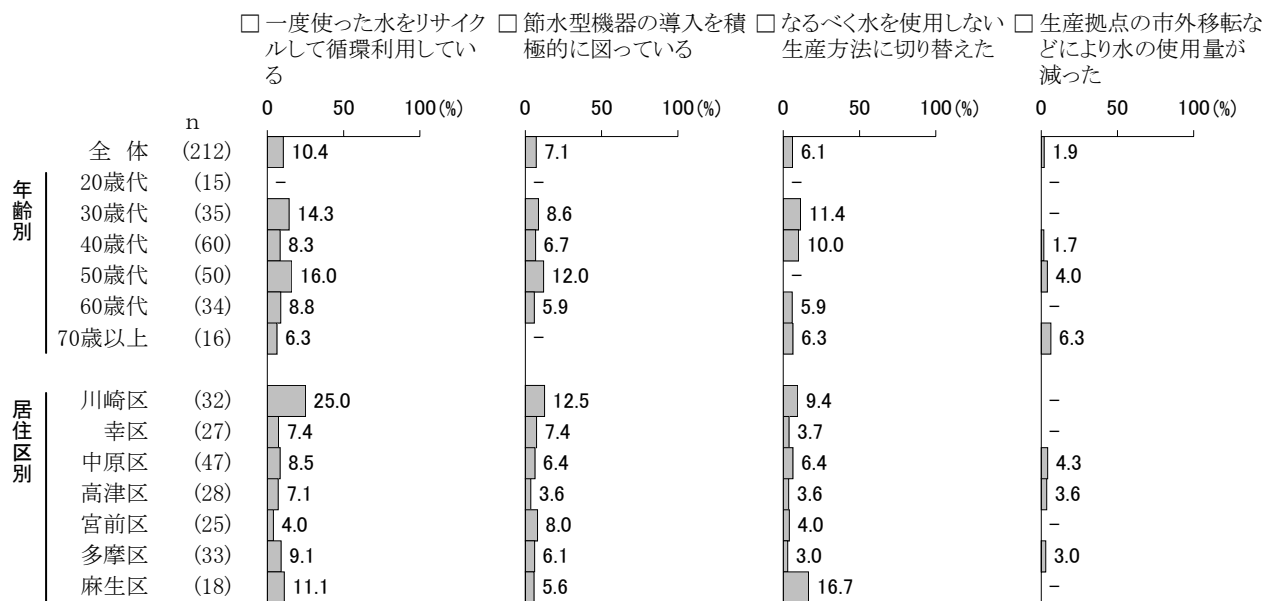
【問7は、自営業又は事業場などにお勤めの方にお聞きします。それ以外の方は問8へお進みください。】

問7 あなたの勤め先では、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)



勤め先で水の使用について気をつけていることは、「特に何もしていない」が70.3%である。気をつけていることの中では、「一度使った水をリサイクルして循環利用している」の割合が10.4%で最も高く、以下、「節水型機器の導入を積極的に図っている」(7.1%)、「なるべく水を使用しない生産方法に切り替えた」(6.1%)、「生産拠点の市外移転などにより水の使用量が減った」(1.9%)の順となっている。

○年齢別／居住区別 勤め先で水の使用について気をつけていること



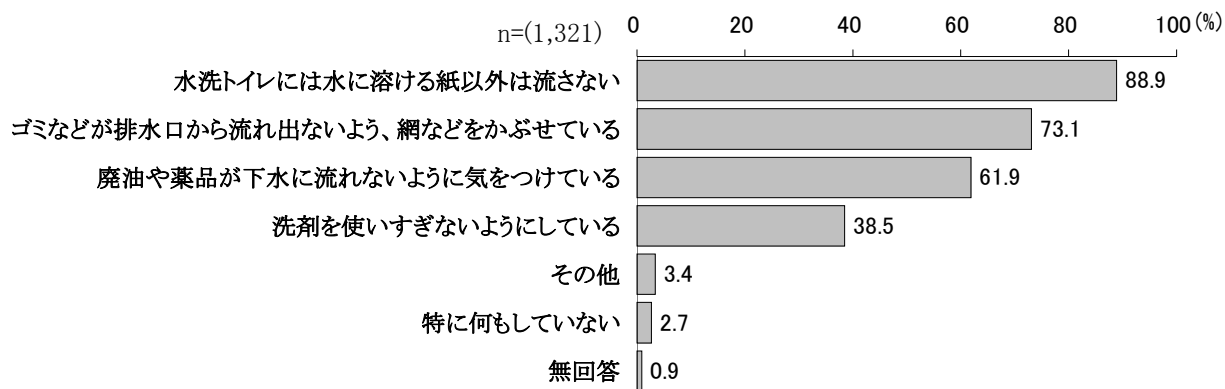
※回答者数が少ないのでコメントは省略

5. 下水道について

(1) 下水道の使用にあたり気をつけていること

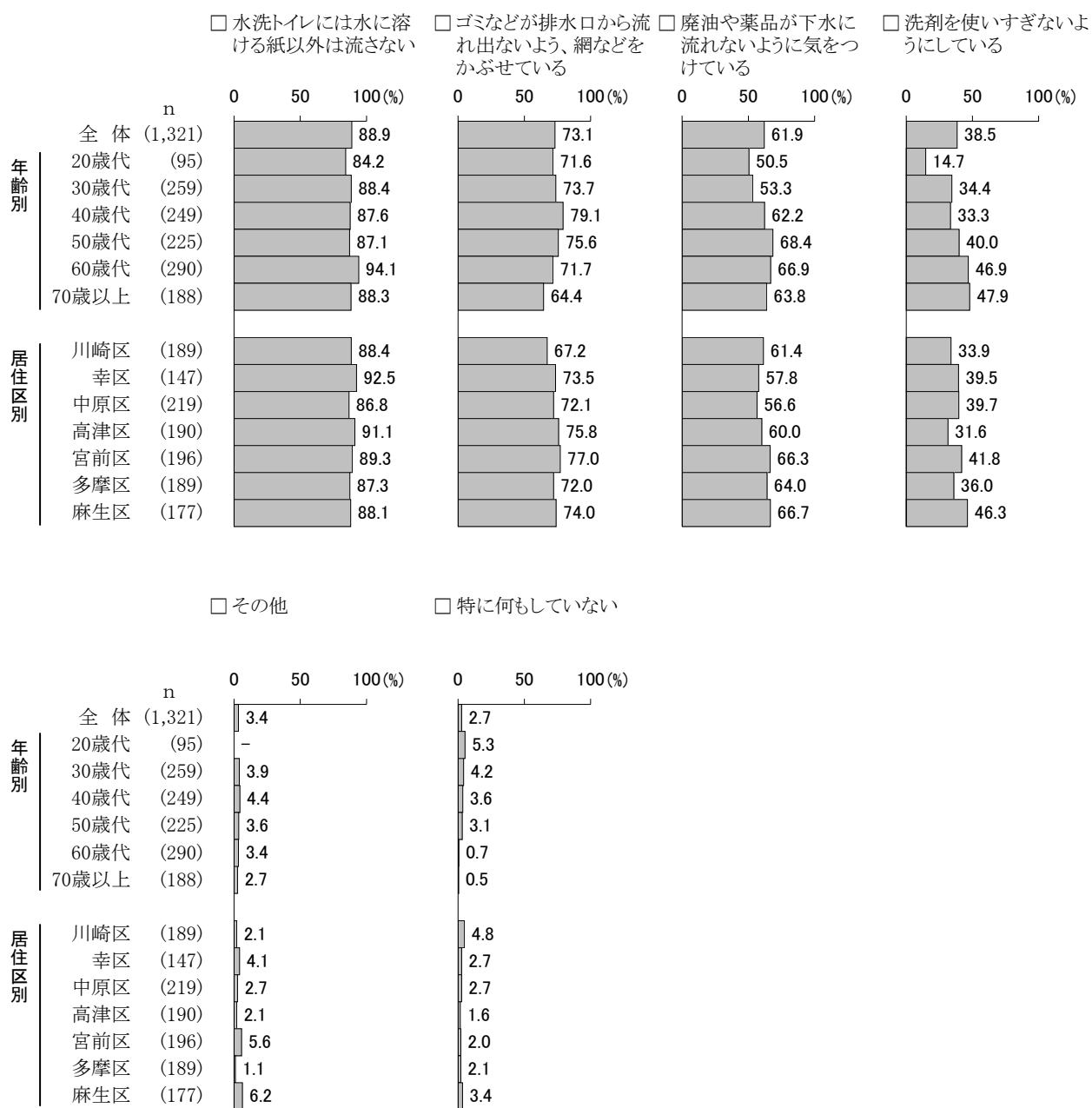
◇「水洗トイレには水に溶ける紙以外は流さない」が9割弱

問8 あなたは、下水道の使用にあたって、どのようなことに気をつけていますか。(〇はいくつでも)



下水道の使用にあたり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」の割合が88.9%で最も高く、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」(73.1%)、「廃油や薬品が下水に流れないように気をつけている」(61.9%)、「洗剤を使いすぎないようにしている」(38.5%)の順となっている。

○年齢別／居住区別 下水道の使用にあたり気をつけていること



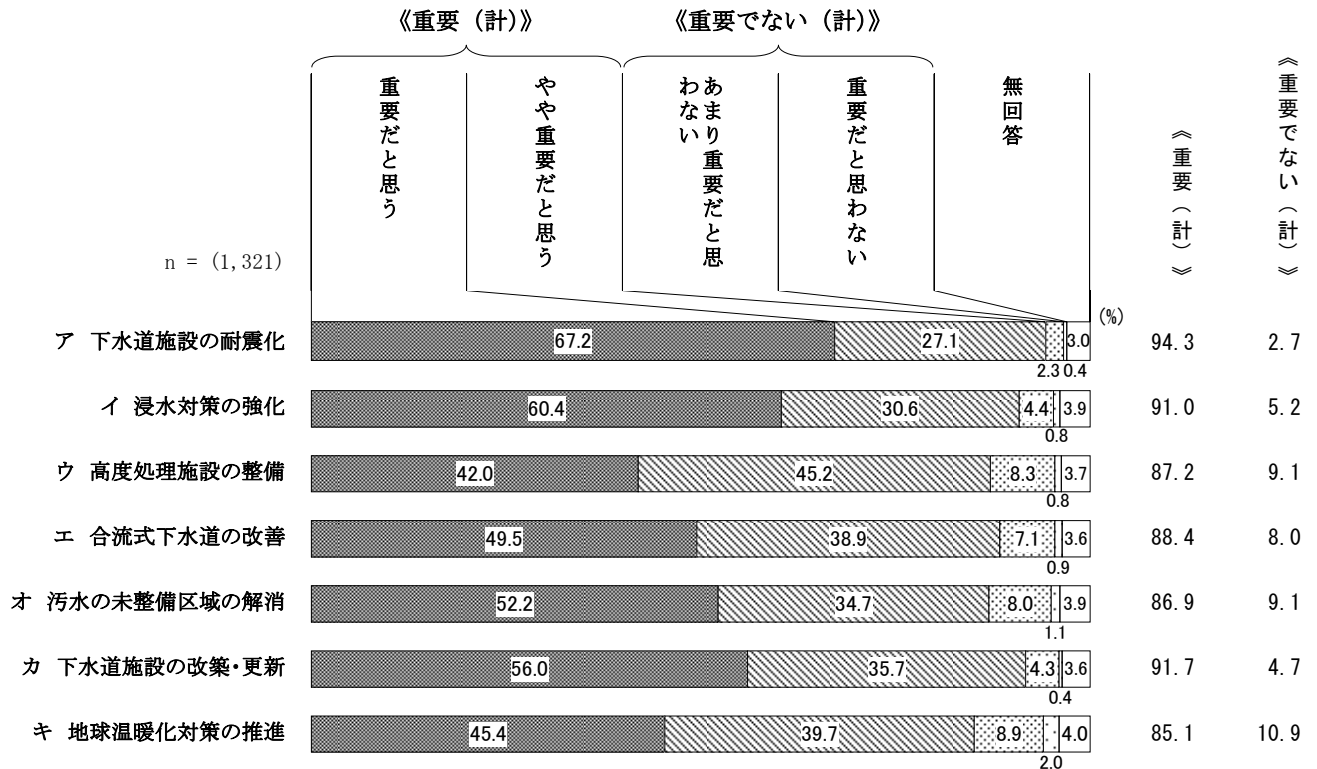
年齢別にみると、概ね年齢が高くなるほど「洗剤を使いすぎないようにしている」の割合が高くなっている。

居住区別にみると、「洗剤を使いすぎないようにしている」は、麻生区で4割台半ばと他の区に比べ高くなっている。

(2) 下水道整備の重要性

◇『下水道施設の耐震化』『浸水対策の強化』の重要度が高い

問9 あなたは、次の下水道の整備について、どの程度重要だと思いますか。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）



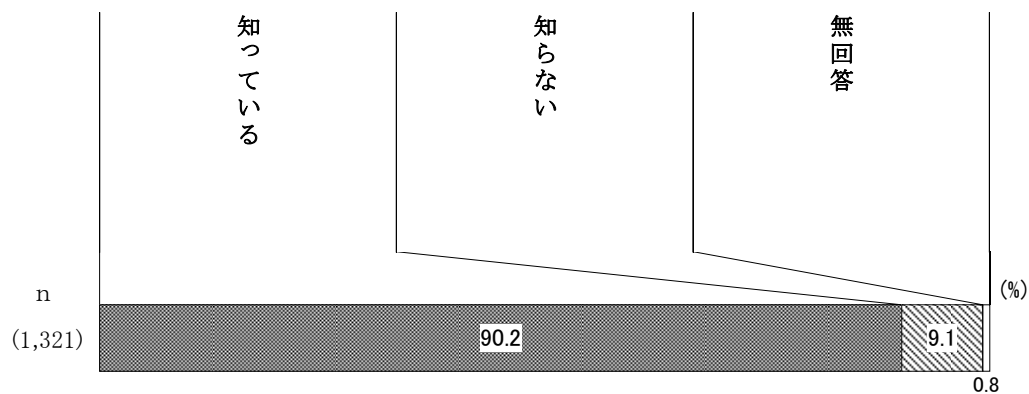
下水道整備の重要性について、「重要だと思う」と「やや重要だと思う」を合わせた《重要（計）》の割合は、『ア 下水道施設の耐震化』が94.3%で最も高く、以下、『カ 下水道施設の改築・更新』（91.7%）、『イ 浸水対策の強化』（91.0%）、『エ 合流式下水道の改善』（88.4%）の順となっている。より重要度の高い「重要だと思う」の割合をみると、『ア 下水道施設の耐震化』の割合が67.2%で最も高く、以下、『イ 浸水対策の強化』（60.4%）、『カ 下水道施設の改築・更新』（56.0%）、『オ 汚水の未整備区域の解消』（52.2%）の順となっている。

6. 水道料金・下水道使用料について

(1) 水道料金と下水道使用料を一緒に支払っていること

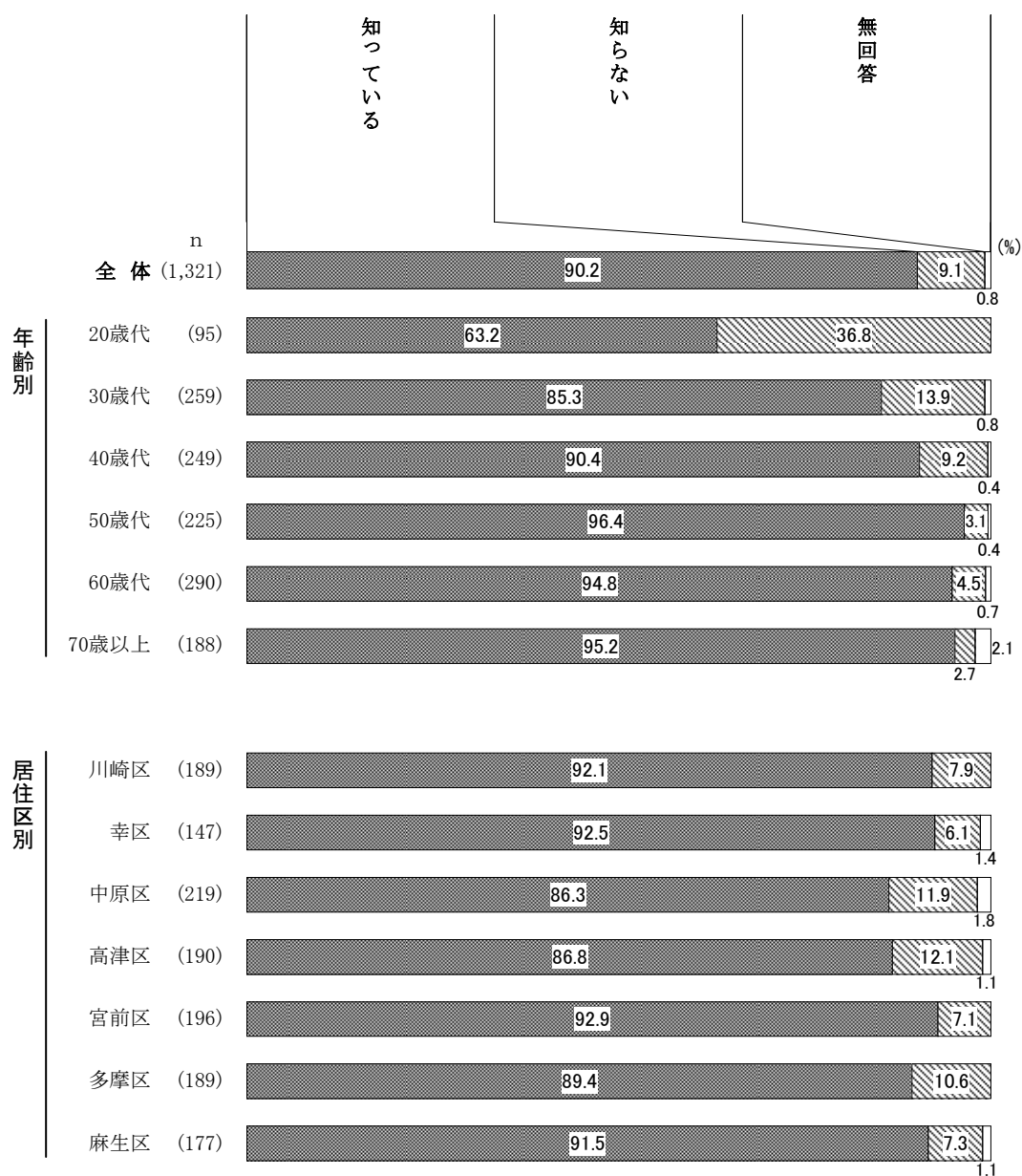
◇「知っている」が9割

問10 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。(○は1つだけ)



水道料金と下水道使用料を一緒に支払っていることは、「知っている」(90.2%)、「知らない」(9.1%) となっている。

○年齢別／居住区別 水道料金と下水道使用料を一緒に支払っていること



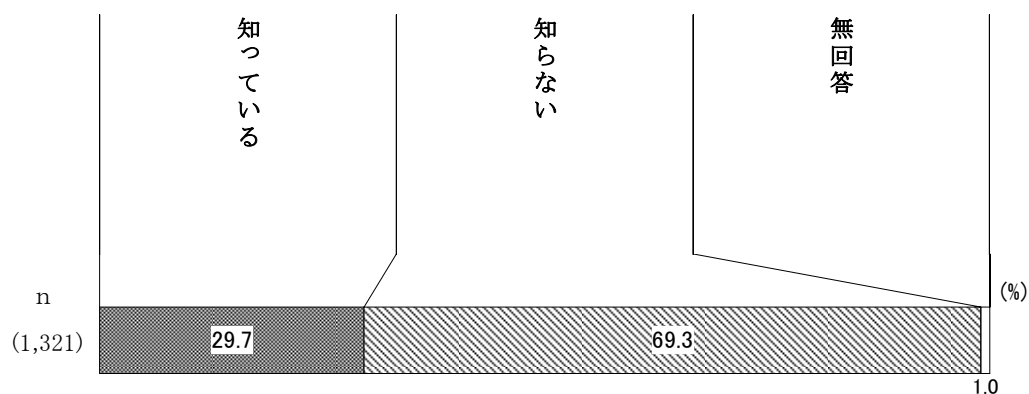
年齢別にみると、「知っている」割合は20歳代で6割強と特に低くなっている。

居住区別にみると、「知っている」割合は中原区、高津区でやや低くなっている。

(2) 雨水排除費用、汚水処理費の出所の認知

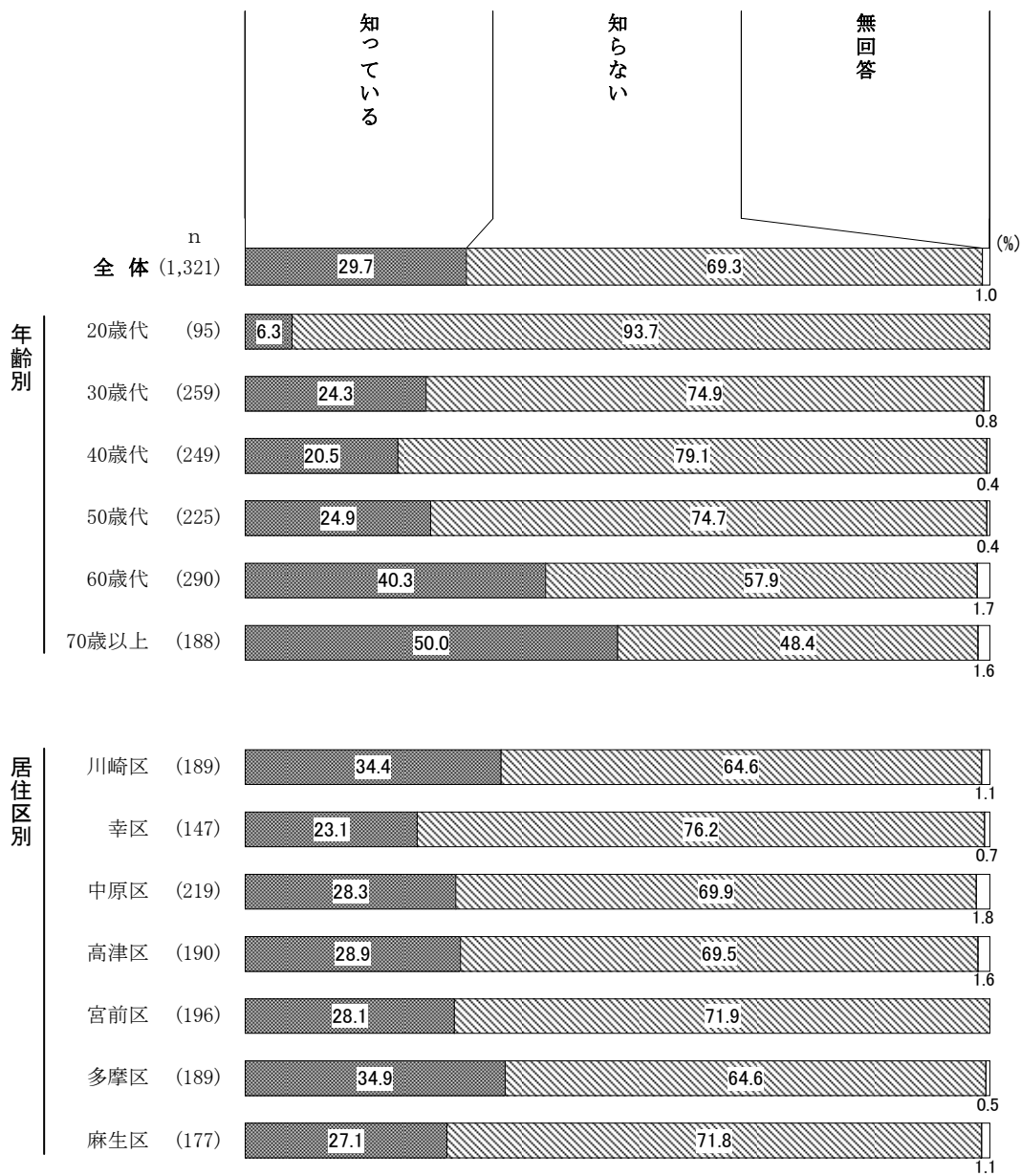
◇「知らない」が7割

問11 あなたは、雨水を排除する費用には税金が充てられ、汚水処理費には下水道使用料が充てられていることをご存知ですか。(○は1つだけ)



雨水排除費用、汚水処理費の出所の認知は、「知っている」(29.7%)、「知らない」(69.3%)となっている。

○年齢別／居住区別 雨水排除費用、汚水処理費の出所の認知

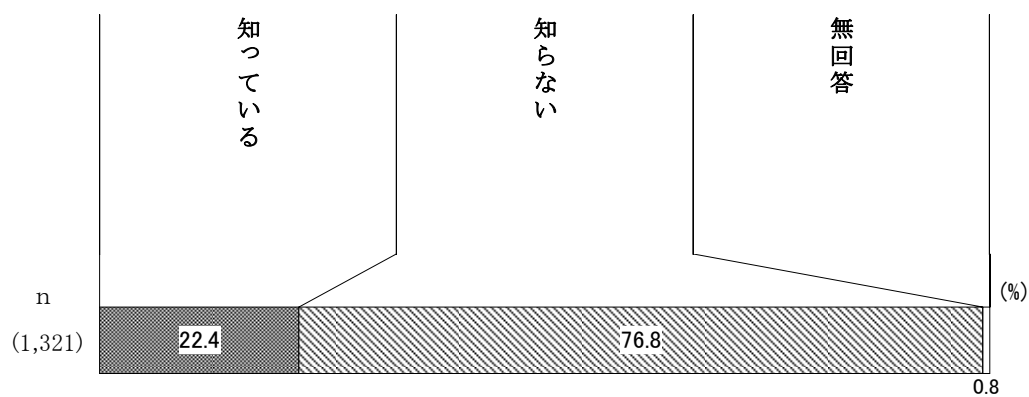


年齢別にみると、概ね年齢が高くなるほど「知っている」割合が高くなっている。
居住区別にみると、川崎区、多摩区で「知っている」割合が3割台半ばと比較的高くなっている。

(3) 地下水等を流すと下水道使用料がかかること

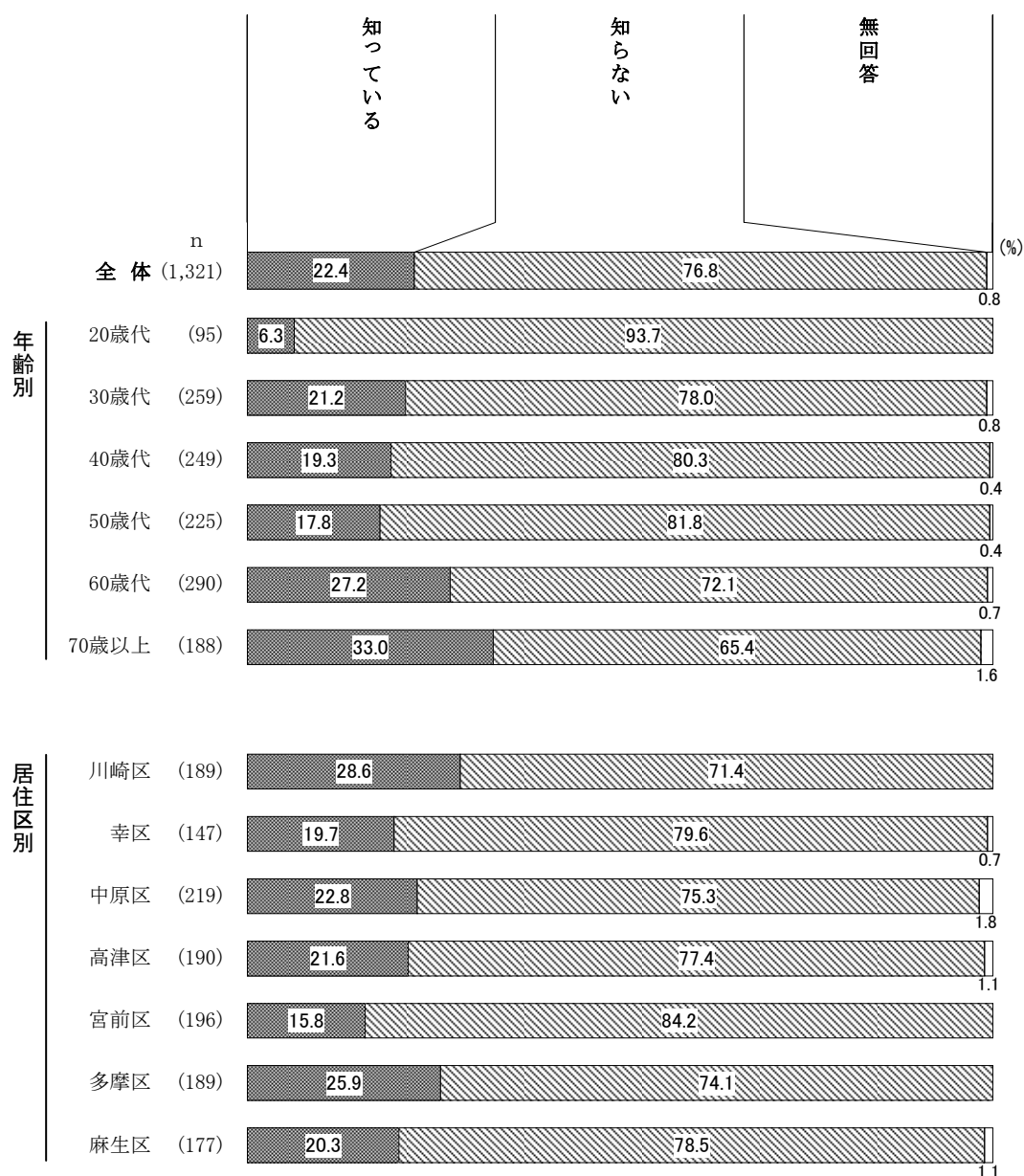
◇「知らない」が7割台半ば

問12 あなたは、水道水以外にも、地下水等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)



地下水等を流すと下水道使用料がかかることは、「知っている」(22.4%)、「知らない」(76.8%)となっている。

○年齢別／居住区別 地下水等を流すと下水道使用料がかかること

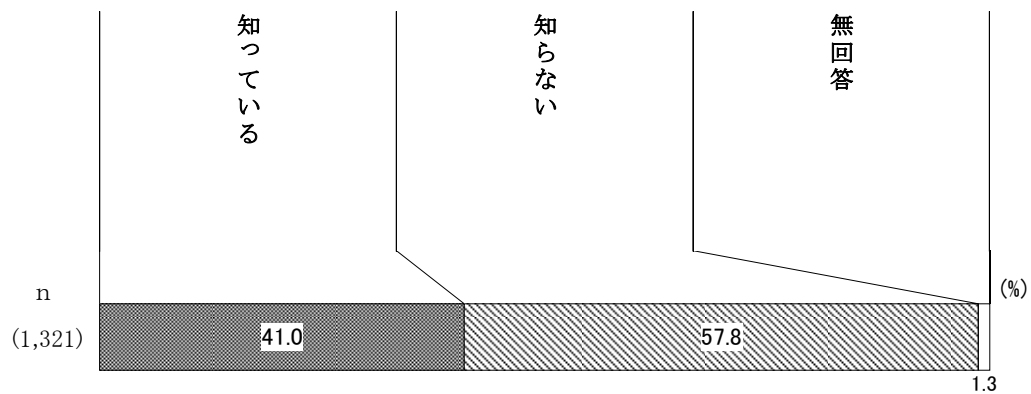


年齢別にみると、「知っている」割合は20歳代で特に低く、60歳代以上で高くなっている。
居住区別にみると、川崎区、多摩区で「知っている」割合が比較的高くなっている。

(4) 使用水量等の増加に伴って単価が高くなること

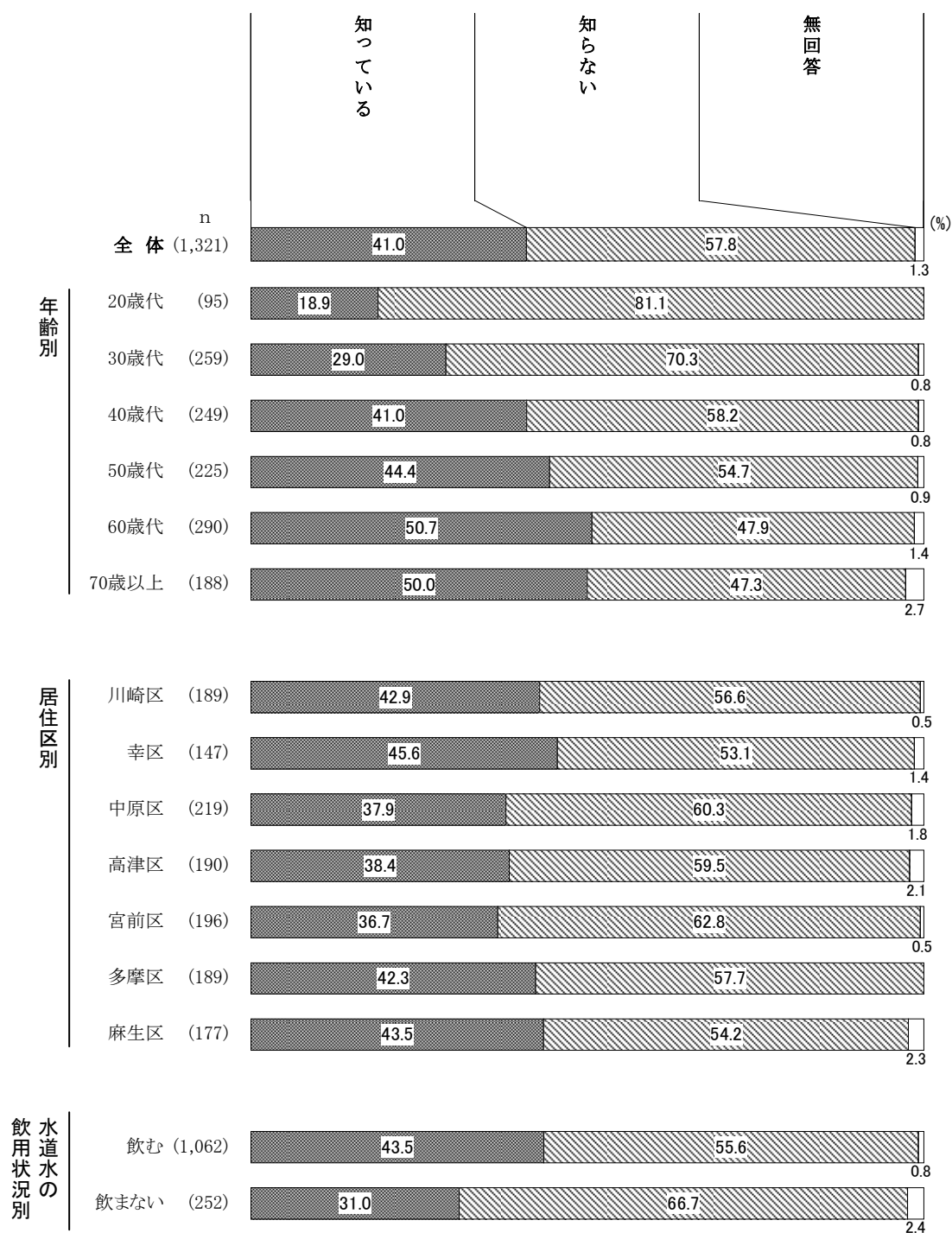
◇「知らない」が6割弱

問13 川崎市では、図1のとおり水道の使用水量等の増加に伴って1立方メートル当たりの水道料金と下水道使用料が高くなる制度としています。あなたは、川崎市がこのような制度を採用していることをご存知ですか。(○は1つだけ)



使用水量等の増加に伴って単価が高くなることは、「知っている」(41.0%)、「知らない」(57.8%)となっている。

○年齢別／居住区別／水道水の飲用状況別 使用水量等の増加に伴って単価が高くなること



年齢別にみると、概ね年齢が高くなるほど「知っている」割合が高くなっている。

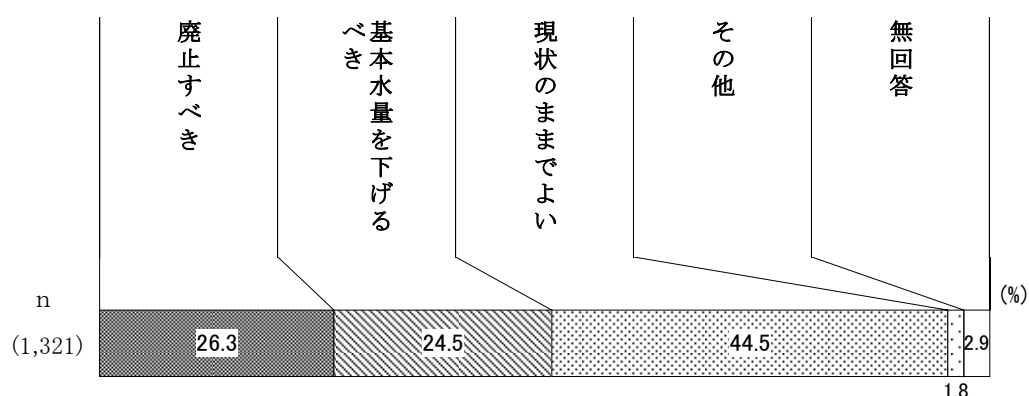
居住区別にみると、「知っている」割合は幸区で4割台半ばと最も高くなっている。

水道水の飲用状況別にみると、「知っている」割合は、水道水を飲む人では4割強なのに対し、飲まない人では3割強となっている。

(5) 基本水量制に対する考え方

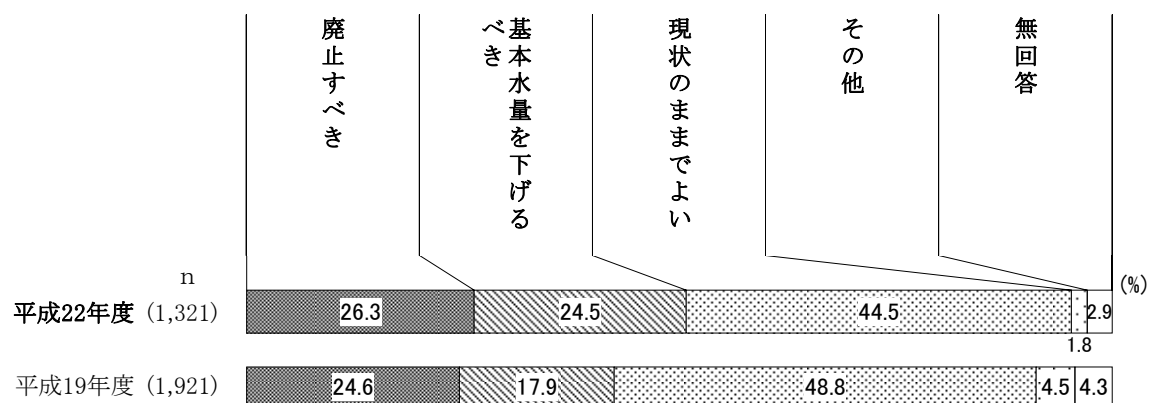
◇「現状のままでよい」が4割台半ば

問14 川崎市では、基本水量の設定により、一定の水量までの水道料金と下水道使用料を定額としています（2か月当たりの使用水量0～16m³。下図2参照）。このような制度では、水を使っても使わなくても料金が変わらないことから「節水意識が働かない。」といった声も上がっています。あなたは、この制度（基本水量制）についてどう思われますか。（○は1つだけ）



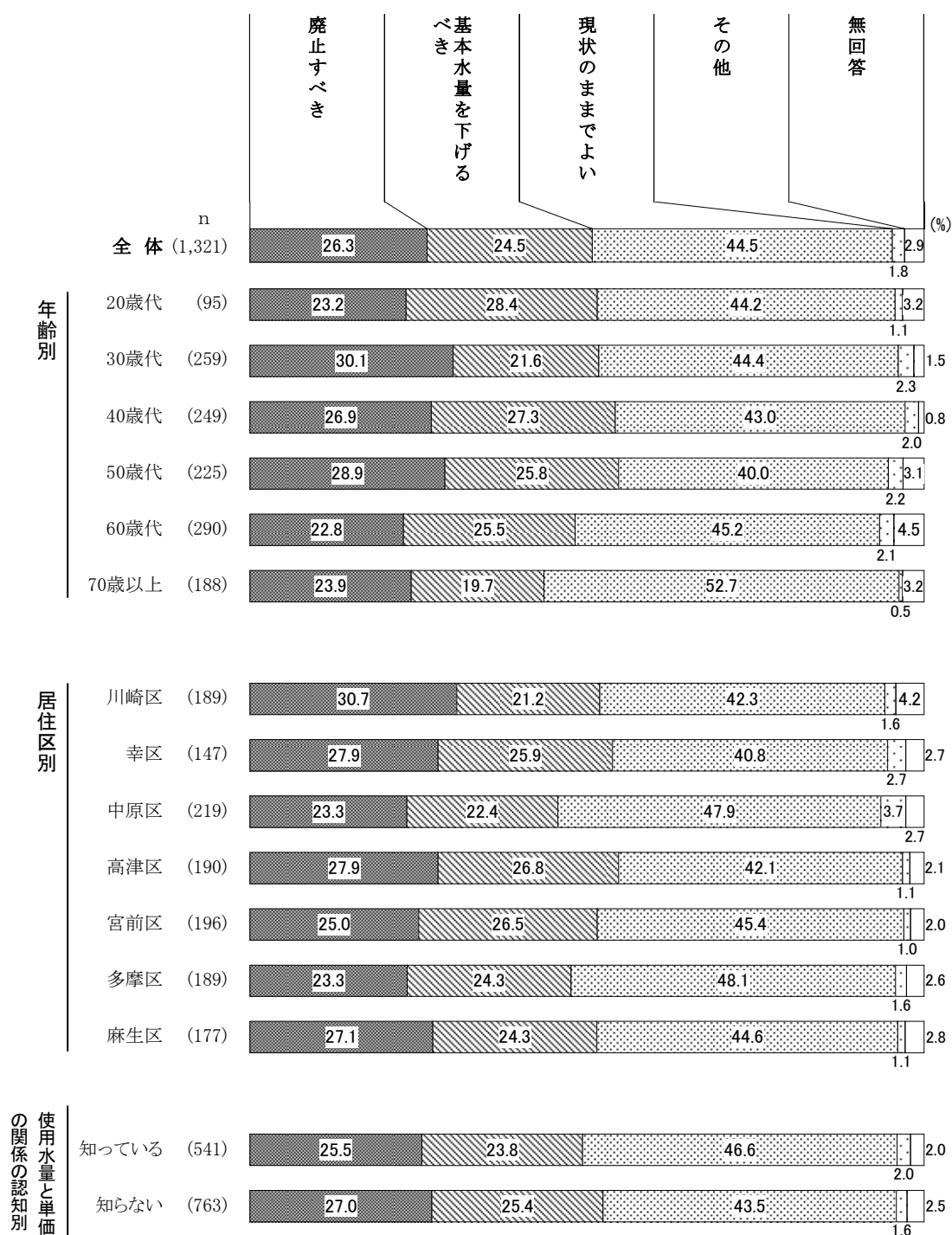
基本水量制に対する考え方は、「現状のままでよい」の割合が44.5%で最も高く、以下、「廃止すべき」（26.3%）、「基本水量を下げるべき」（24.5%）の順となっている。

【経年比較】



経年で比較すると、「基本水量を下げるべき」が6.6ポイント増加し、「現状のままでよい」が4.3ポイント減少している。

○年齢別／居住区別／使用水量と単価の関係の認知別 基本水量制に対する考え方



年齢別にみると、「廃止すべき」は30歳代で最も高く、「現状のままでよい」は70歳以上で最も高くなっている。

居住区別にみると、「廃止すべき」は川崎区で最も高く、「現状のままでよい」は中原区、多摩区で高くなっている。

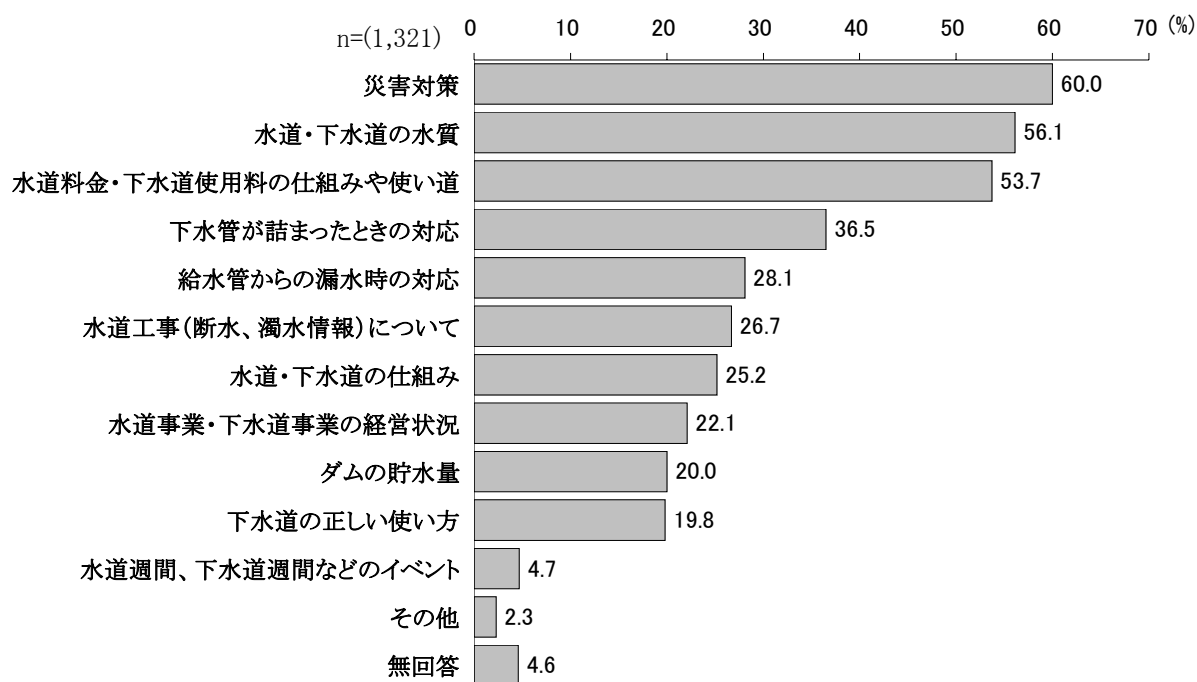
使用水量と単価の関係の認知別にみると、使用水量と単価の関係を知っている人のほうが「現状のままでよい」がやや高くなっている。

7. 水道・下水道の広報について

(1) 水道について知りたい情報

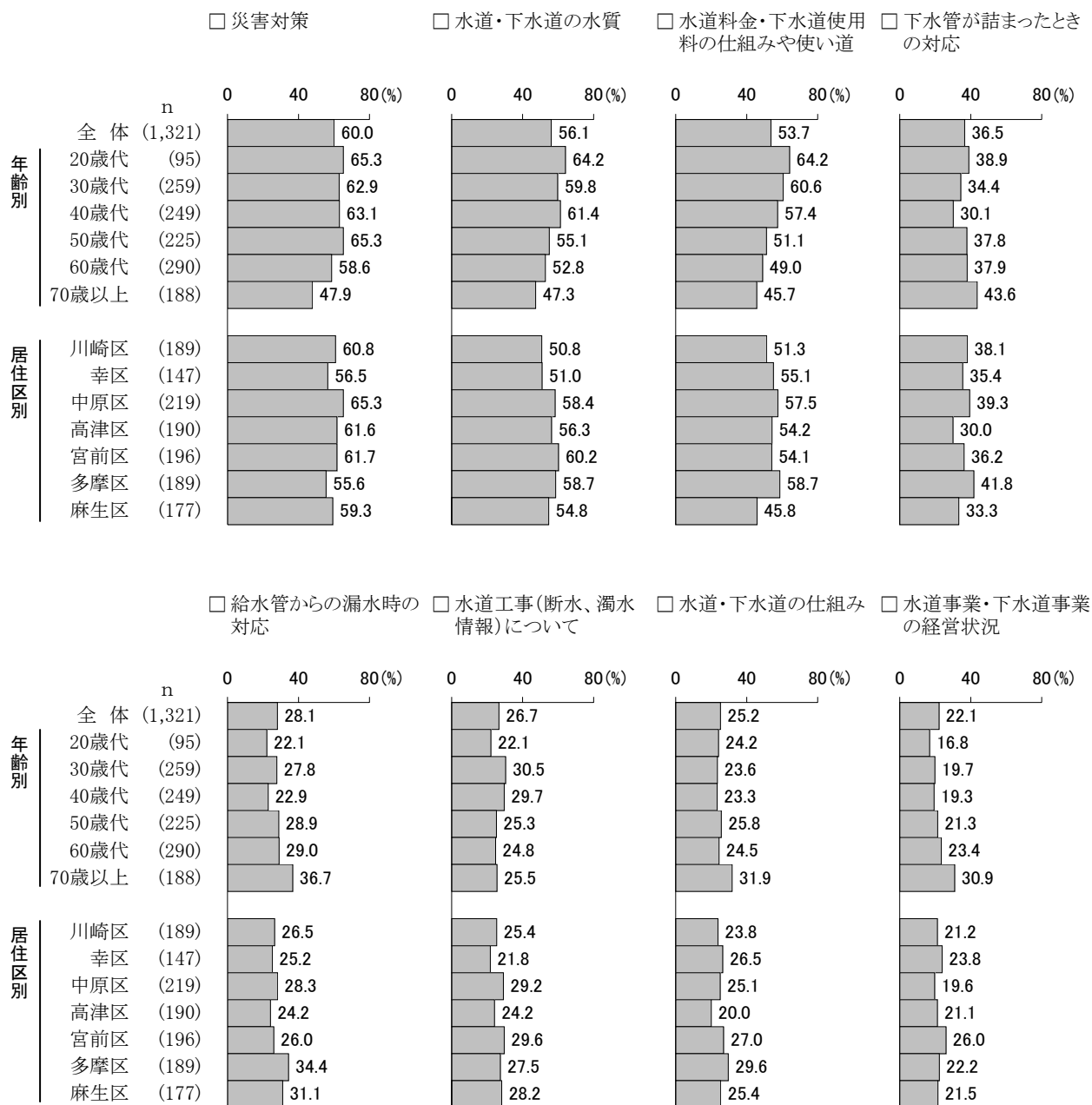
◇「災害対策」「水道・下水道の水質」「水道料金・下水道使用料の仕組みや使い道」の割合が高い

問15 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。(〇はいくつでも)



水道について知りたい情報は、「災害対策」の割合が60.0%で最も高く、以下、「水道・下水道の水質」(56.1%)、「水道料金・下水道使用料の仕組みや使い道」(53.7%)、「下水管が詰まったときの対応」(36.5%)、「給水管からの漏水時の対応」(28.1%)、「水道工事(断水、濁水情報)について」(26.7%)、「水道・下水道の仕組み」(25.2%)、「水道事業・下水道事業の経営状況」(22.1%)の順となっている。

○年齢別／居住区別 水道について知りたい情報（上位8位）



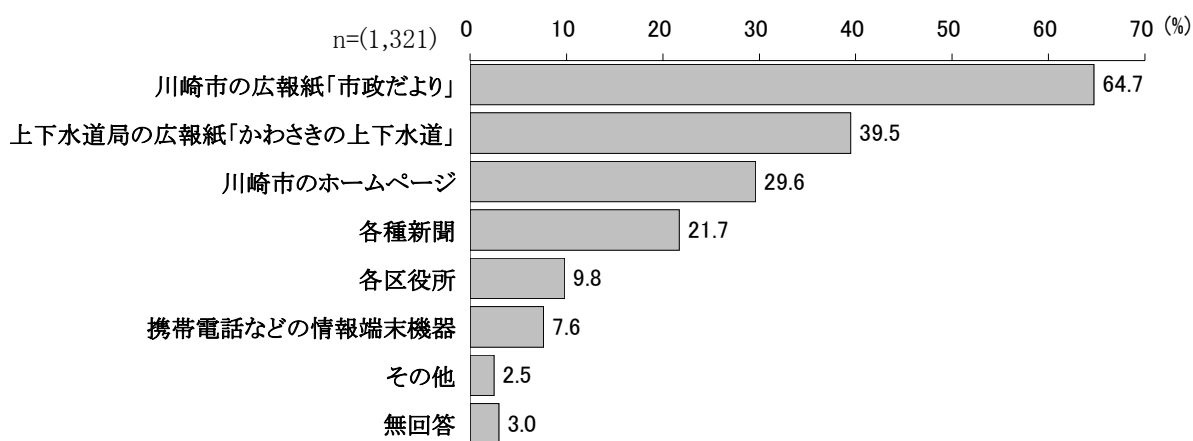
年齢別にみると、「災害対策」「水道・下水道の水質」「水道料金・下水道使用料の仕組みや使い道」は70歳以上でやや低くなっている。

居住区別にみると、「災害対策」は中原区、「水道・下水道の水質」は宮前区、「水道料金・下水道使用料の仕組みや使い道」は多摩区がほかの区に比べ高くなっている。

(2) 水道情報の望ましい伝達手段

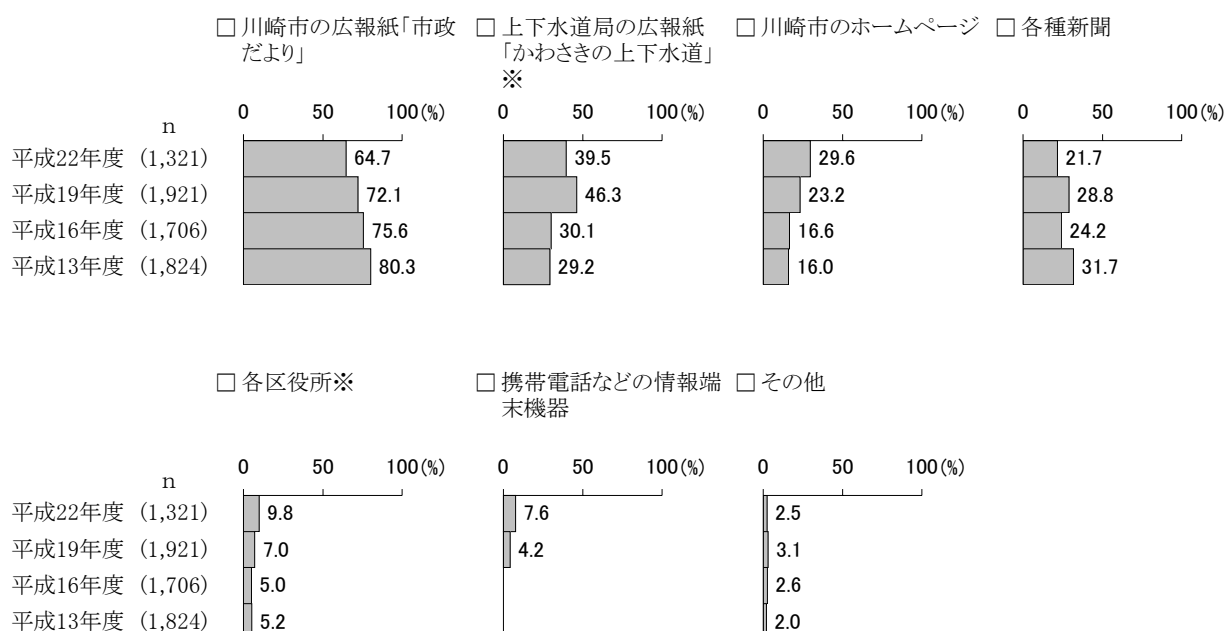
◇「川崎市の広報紙「市政だより」」が6割台半ば

問16 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。○はいくつでも)



水道情報の望ましい伝達手段は、「川崎市の広報紙「市政だより」」の割合が64.7%で最も高く、以下、「上下水道局の広報紙「かわさきの上下水道」」(39.5%)、「川崎市のホームページ」(29.6%)、「各種新聞」(21.7%)、「各区役所」(9.8%)の順となっている。

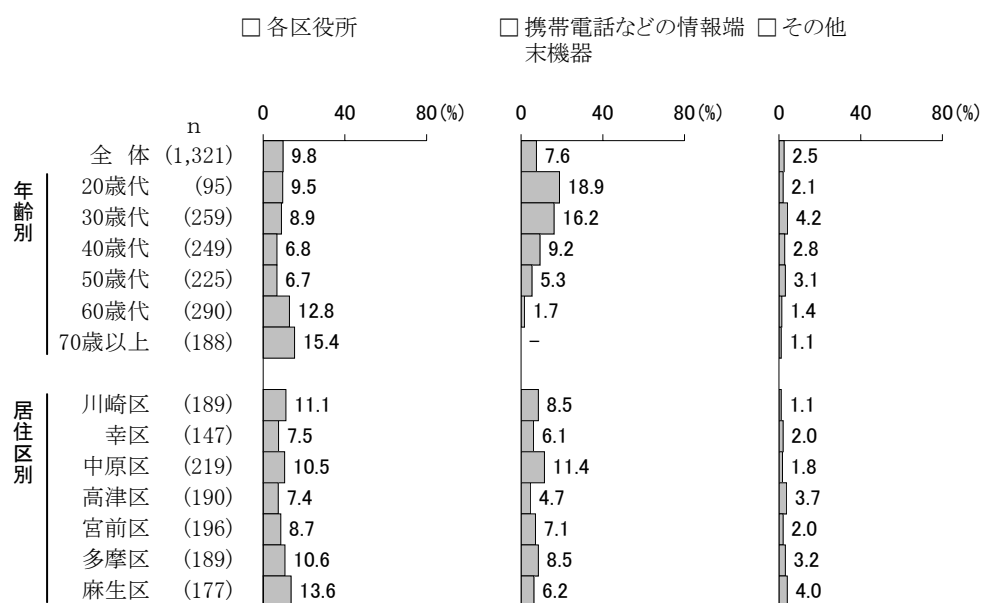
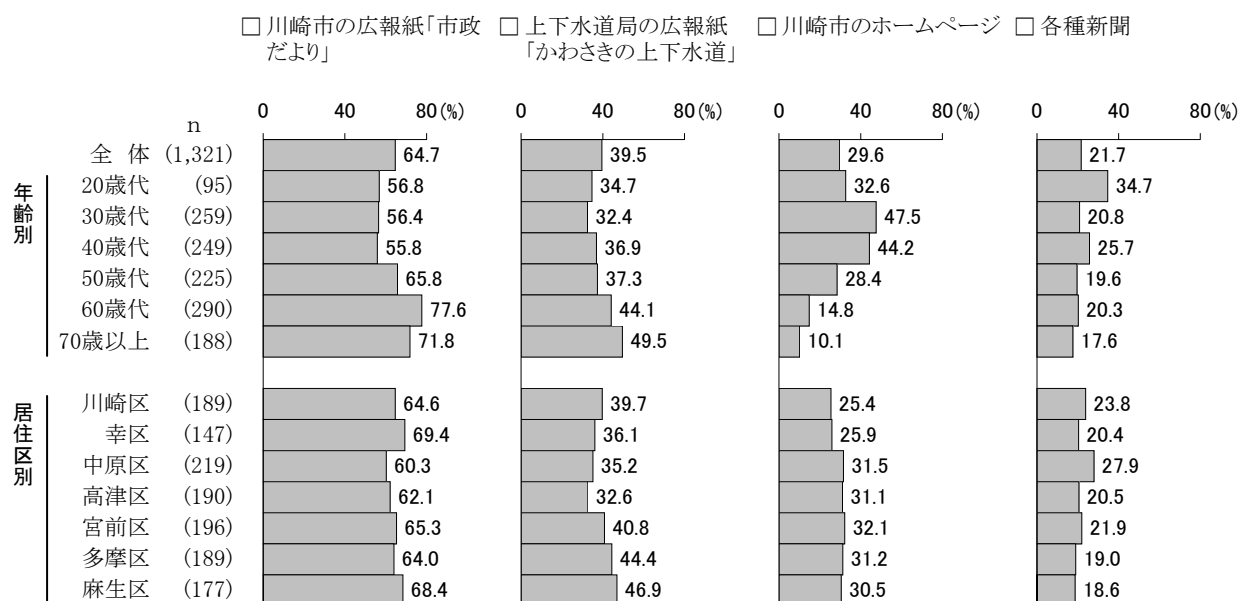
【経年比較】



※平成19年度以前は「水道局の広報紙「かわさきの水道」」、「各区の事業所窓口」

経年で比較すると、「川崎市の広報紙「市政だより」」「上下水道局の広報紙「かわさきの上下水道」」「各種新聞」が減少し、「川崎市のホームページ」「各区役所」「携帯電話などの情報端末機器」が増加している。

○年齢別／居住区別 水道情報の望ましい伝達手段



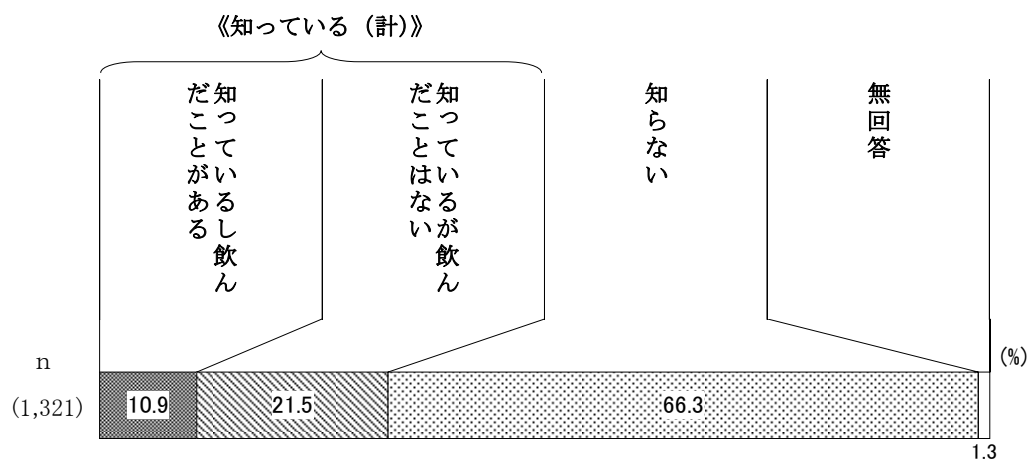
年齢別にみると、「川崎市の広報紙「市政だより」」「上下水道局の広報紙「かわさきの上下水道」」は60歳代以上で高く、「川崎市のホームページ」は20歳代から40歳代で高くなっている。

居住区別にみると、「川崎市の広報紙「市政だより」」は幸区、「上下水道局の広報紙「かわさきの上下水道」」は麻生区がほかの区に比べ高くなっている。

(3)「生田の天然水 恵水」の認知度

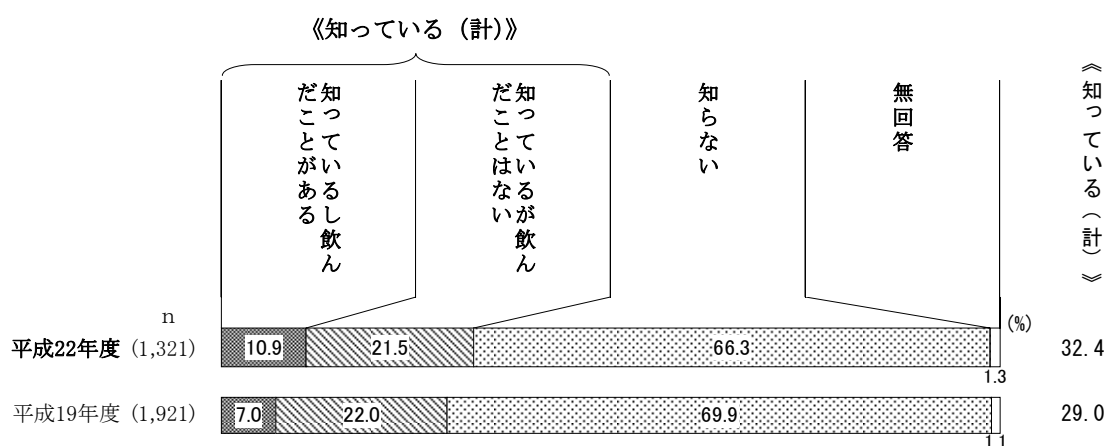
◇「知らない」が6割台半ば

問17 あなたは、上下水道局で製造している災害用ペットボトル水「生田の天然水 恵水（めぐみ）」をご存知ですか。（○は1つだけ）



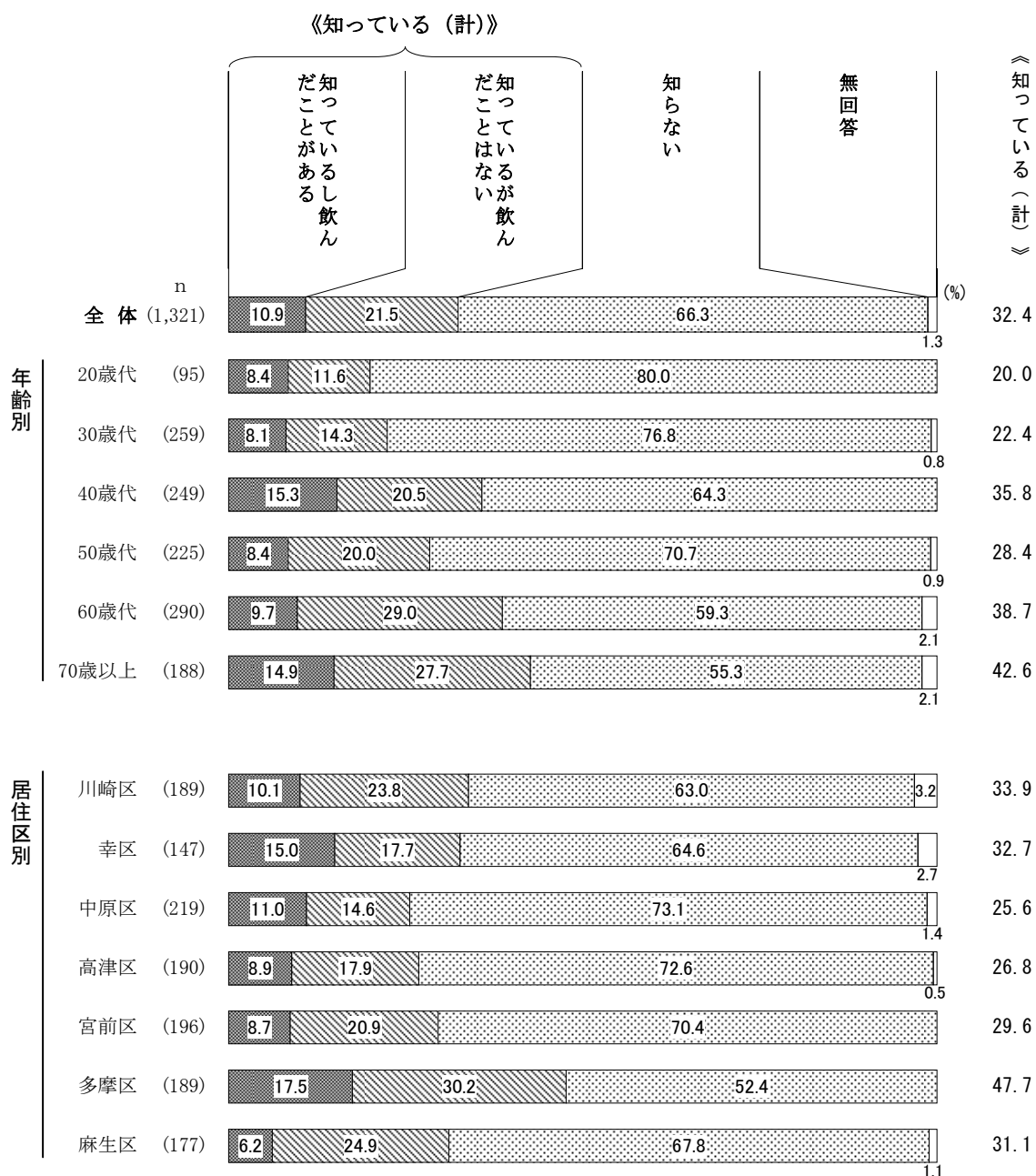
「生田の天然水恵水」の認知度は、「知っているし飲んだことがある」（10.9%）、「知っているが飲んだことはない」（21.5%）、「知らない」（66.3%）となっている。

【経年比較】



経年で比較すると、「知っているし飲んだことがある」が3.9ポイント増加し、「知らない」が3.6ポイント減少している。

○年齢別／居住区別 「生田の天然水 恵水」の認知度



年齢別にみると、概ね年齢が高くなるほど《知っている（計）》の割合が高くなっているが、「知っているし飲んだことがある」に限ると40歳代が最も高い。

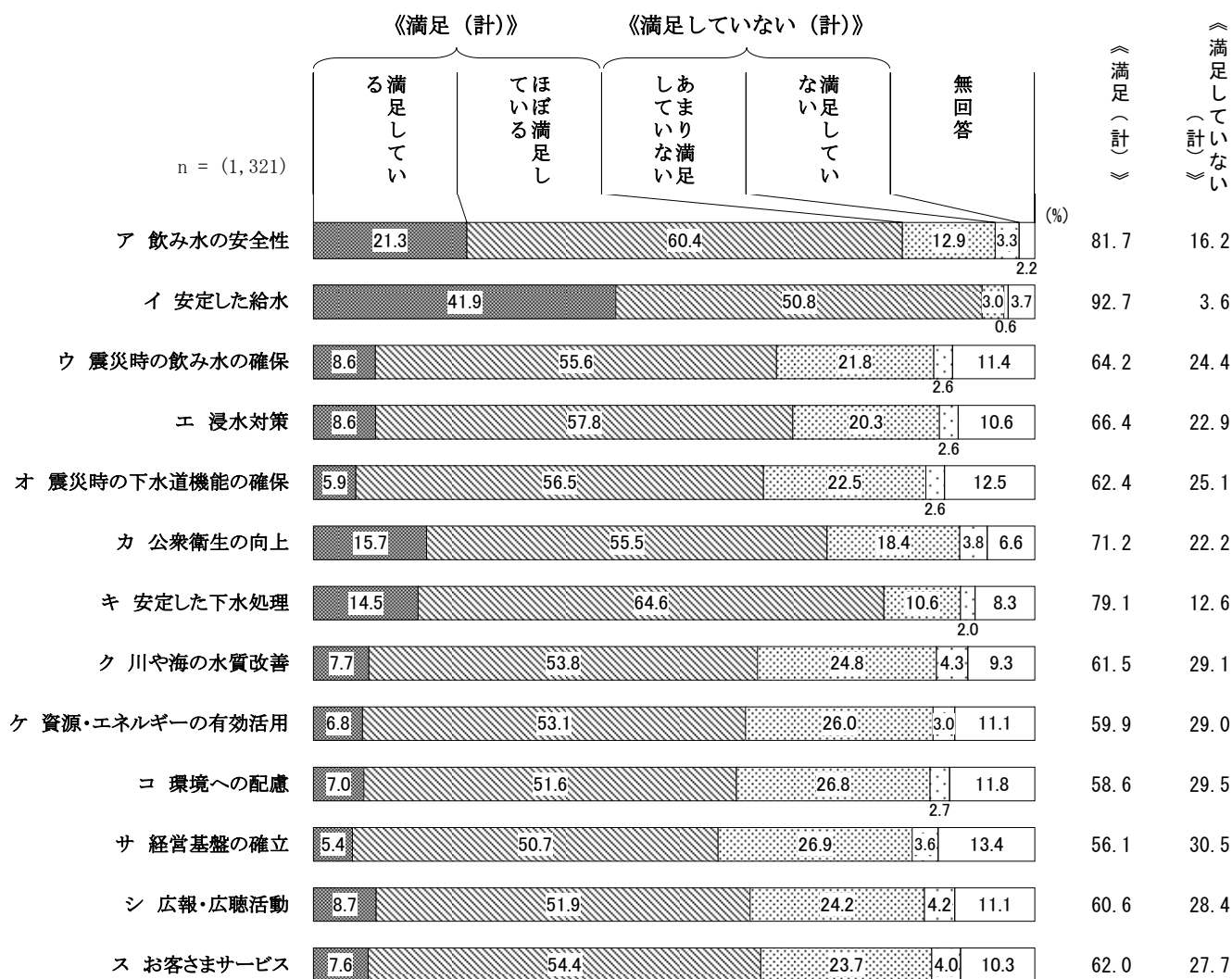
居住区別にみると、《知っている（計）》の割合は、多摩区で5割弱と特に高くなっている。

8. 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

◇『安定した給水』『飲み水の安全性』の満足度が高い

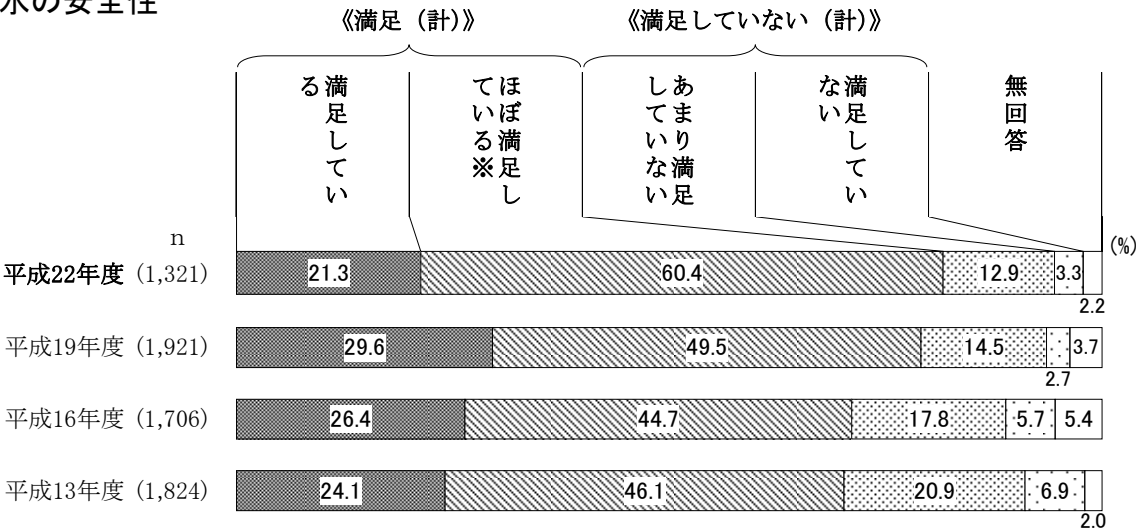
問18 あなたは、川崎市の水道・下水道の事業内容について、日ごろどのように感じていますか。それぞれの項目について、あてはまる番号（1～4）をお選びください。（○は各項目に1つずつ）



水道・下水道事業について、「満足している」と「ほぼ満足している」を合わせた《満足（計）》の割合は、『イ 安定した給水』が92.7%で最も高く、以下、『ア 飲み水の安全性』（81.7%）、『キ 安定した下水処理』（79.1%）、『カ 公衆衛生の向上』（71.2%）、『エ 浸水対策』（66.4%）、『ウ 震災時の飲み水の確保』（64.2%）の順となっている。より満足度の高い「満足している」の割合は、『イ 安定した給水』（41.9%）、『ア 飲み水の安全性』（21.3%）で高い。一方、「あまり満足していない」と「満足していない」を合わせた《満足していない（計）》の割合は、『サ 経営基盤の確立』（30.5%）、『コ 環境への配慮』（29.5%）、『ク 川や海の水質改善』（29.1%）、『ケ 資源・エネルギーの有効活用』（29.0%）で約3割と高くなっている。

【経年比較】

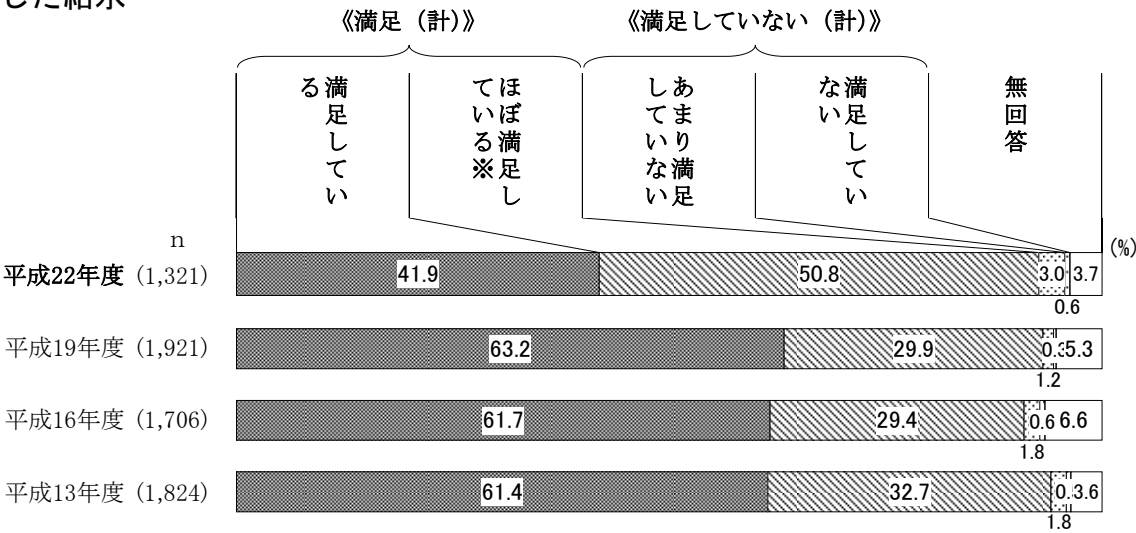
ア 飲み水の安全性



※平成19年度以前の調査では「やや満足している」

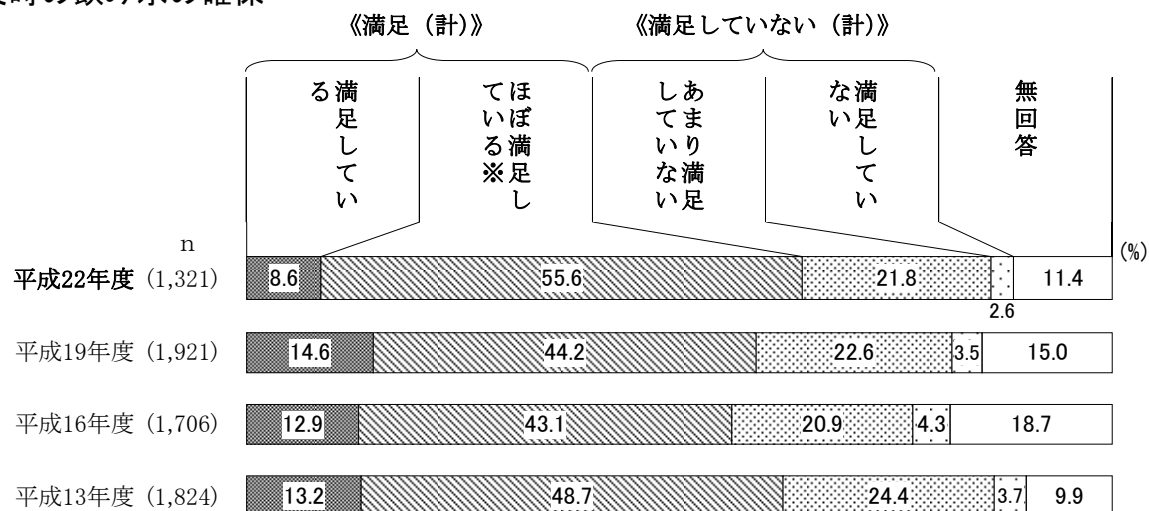
経年で比較すると、選択肢の文言が変更されているため参考値にとどまるが、《満足 (計)》が2.6ポイント増加している。

イ 安定した給水



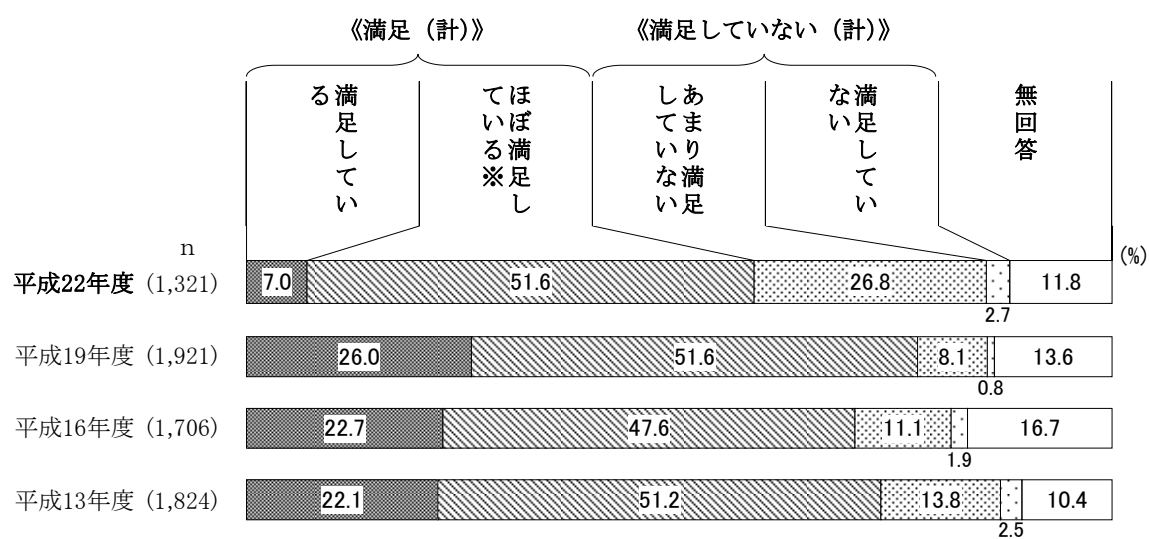
経年で比較すると、参考値だが「満足している」が21.3ポイント減少している。

ウ 震災時の飲み水の確保



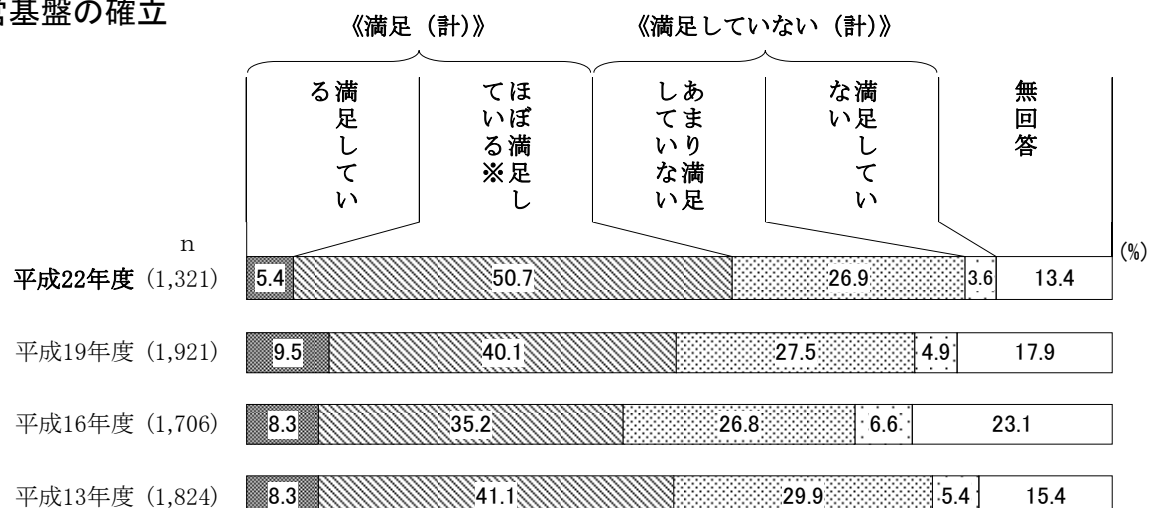
経年で比較すると、参考値だが《満足 (計)》が5.4ポイント増加している。

コ 環境への配慮



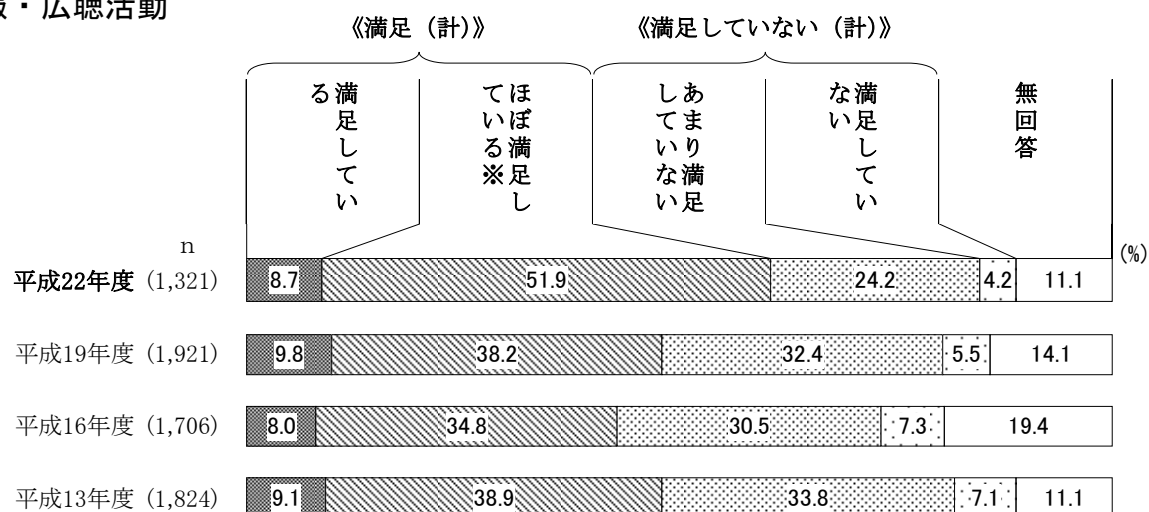
経年で比較すると、参考値だが《満足 (計)》が19.0ポイント減少している。

サ 経営基盤の確立



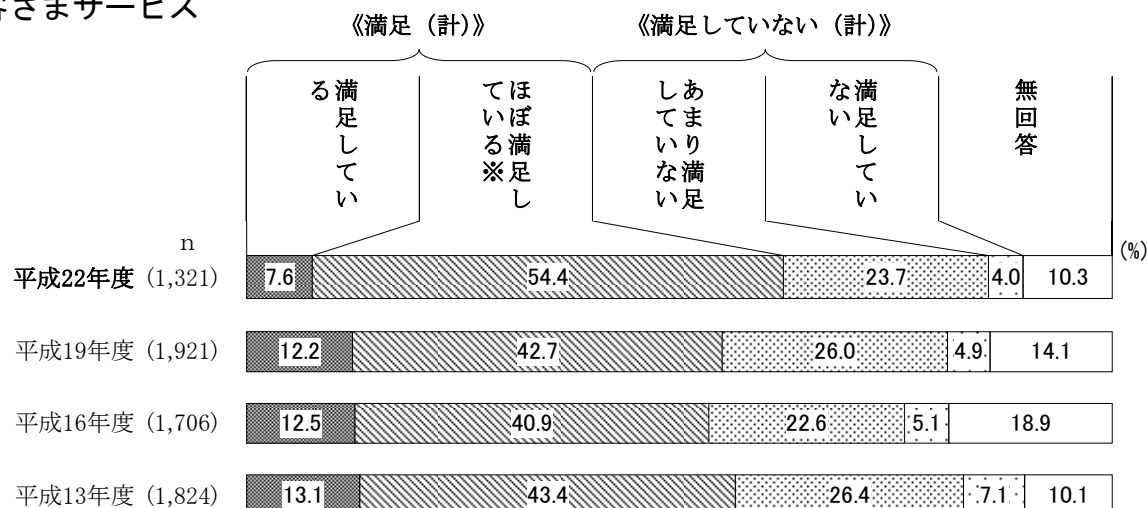
経年で比較すると、参考値だが《満足 (計)》が6.5ポイント増加している。

シ 広報・広聴活動



経年で比較すると、参考値だが《満足 (計)》が12.6ポイント増加している。

ス お客さまサービス



経年で比較すると、参考値だが《満足 (計)》が7.1ポイント増加している。

○ 《満足 (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
第1位	イ 安定した給水 94.1%	イ 安定した給水 91.1%	イ 安定した給水 93.1%	イ 安定した給水 92.7%
第2位	コ 環境への配慮 73.3%	ア 飲み水の安全性 71.1%	ア 飲み水の安全性 79.1%	ア 飲み水の安全性 81.7%
第3位	ア 飲み水の安全性 70.2%	コ 環境への配慮 70.3%	コ 環境への配慮 77.6%	ウ 震災時の飲み水の確保 64.2%
第4位	ウ 震災時の飲み水の確保 61.9%	ウ 震災時の飲み水の確保 56.0%	ウ 震災時の飲み水の確保 58.8%	ス お客さまサービス 62.0%
第5位	ス お客さまサービス 56.5%	ス お客さまサービス 53.4%	ス お客さまサービス 54.9%	シ 広報・広聴活動 60.6%
第6位	サ 経営基盤の確立 49.4%	サ 経営基盤の確立 43.5%	サ 経営基盤の確立 49.6%	コ 環境への配慮 58.6%
第7位	シ 広報・広聴活動 48.0%	シ 広報・広聴活動 42.8%	シ 広報・広聴活動 48.0%	サ 経営基盤の確立 56.1%

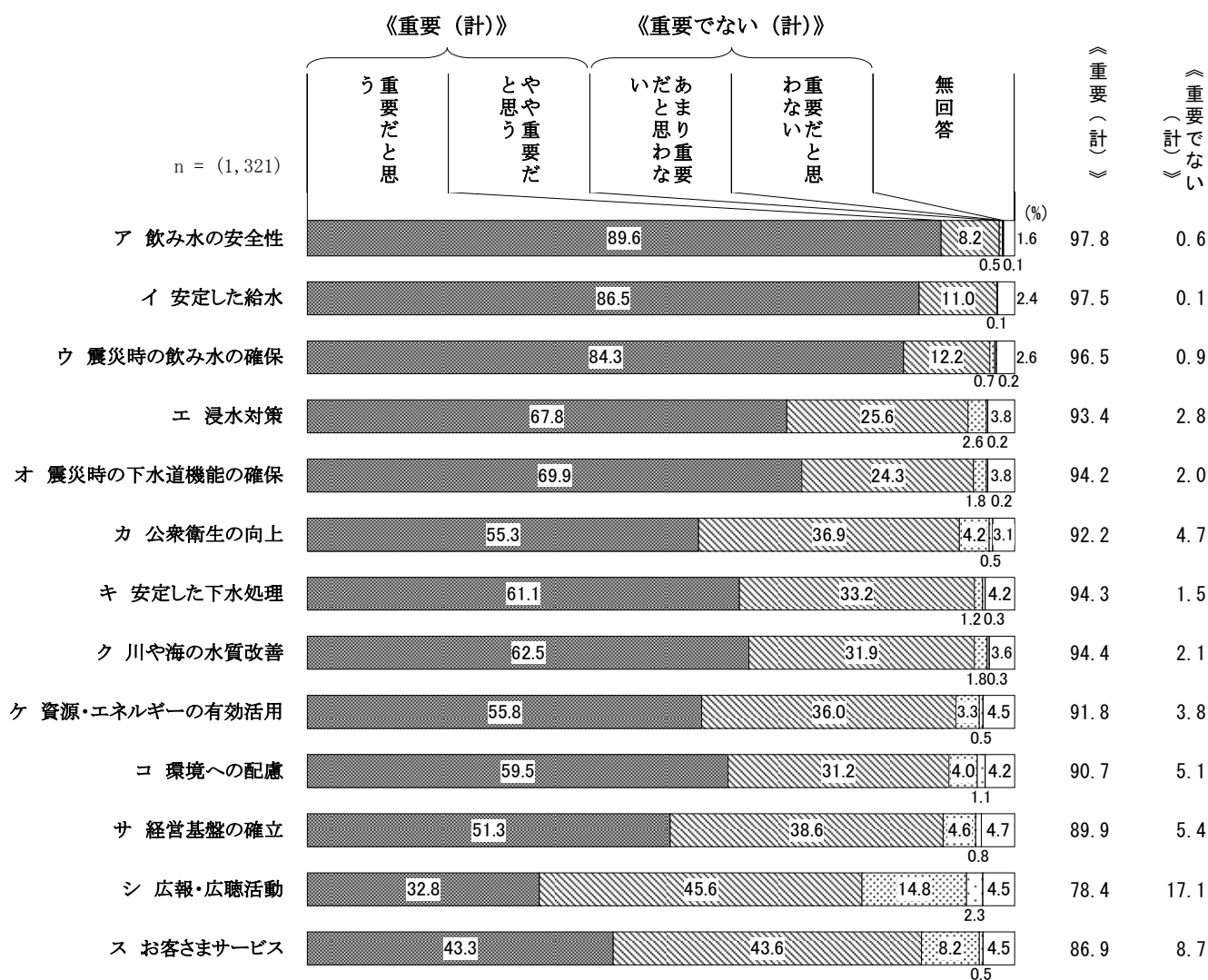
《満足 (計)》の順位の推移をみると、平成19年度に比べ『コ 環境への配慮』(第3位→第6位)が大きく順位を落とし、《満足 (計)》の割合も減少している。一方、『ウ 震災時の飲み水の確保』(第4位→第3位)、『ス お客さまサービス』(第5位→第4位)、『シ 広報・広聴活動』(第7位→第5位)は順位が上がり、《満足 (計)》の割合も増加している。

9. 今後の水道・下水道について

(1) 水道・下水道事業の重要度

◇『飲み水の安全性』『安定した給水』『震災時の飲み水の確保』の重要度が高い

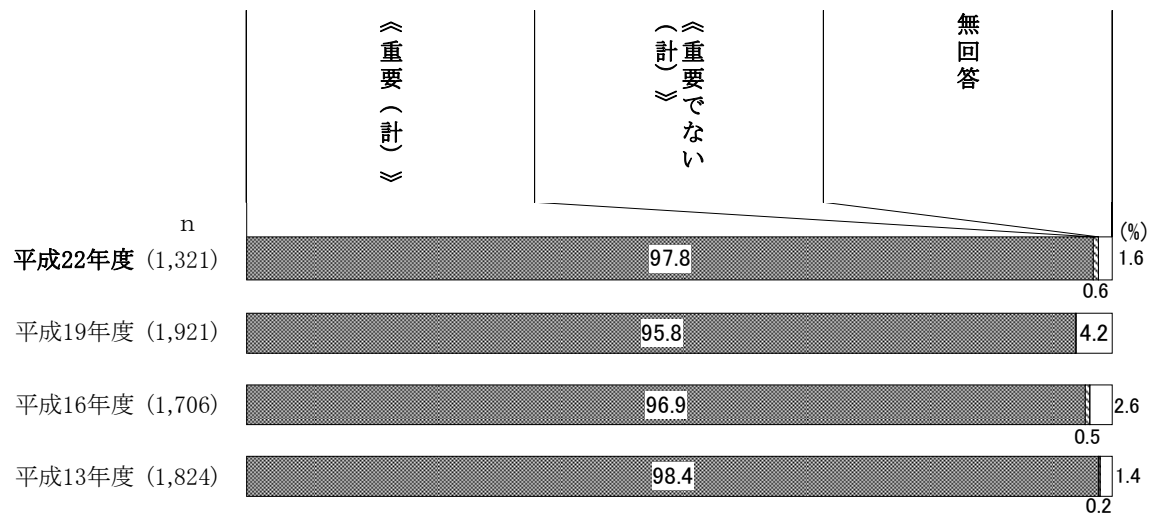
問19 あなたは、川崎市の水道・下水道の事業内容について、どの程度重要だと思いますか。
それぞれの項目について、あてはまる番号（1～4）をお選びください。（○は各項目に1つつつ）



水道・下水道事業について、「重要だと思う」と「やや重要だと思う」を合わせた《重要（計）》の割合は、『サ 経営基盤の確立』『シ 広報・広聴活動』『ス お客さまサービス』を除きいずれも9割以上である。より重要度の高い「重要だと思う」の割合は、『ア 飲み水の安全性』が89.6%で最も高く、以下、『イ 安定した給水』（86.5%）、『ウ 震災時の飲み水の確保』（84.3%）、『オ 震災時の下水道機能の確保』（69.9%）、『エ 浸水対策』（67.8%）、『ク 川や海の水質改善』（62.5%）の順となっている。一方、「あまり重要だと思わない」と「重要だと思わない」を合わせた《重要でない（計）》の割合は、『シ 広報・広聴活動』が17.1%と高い。

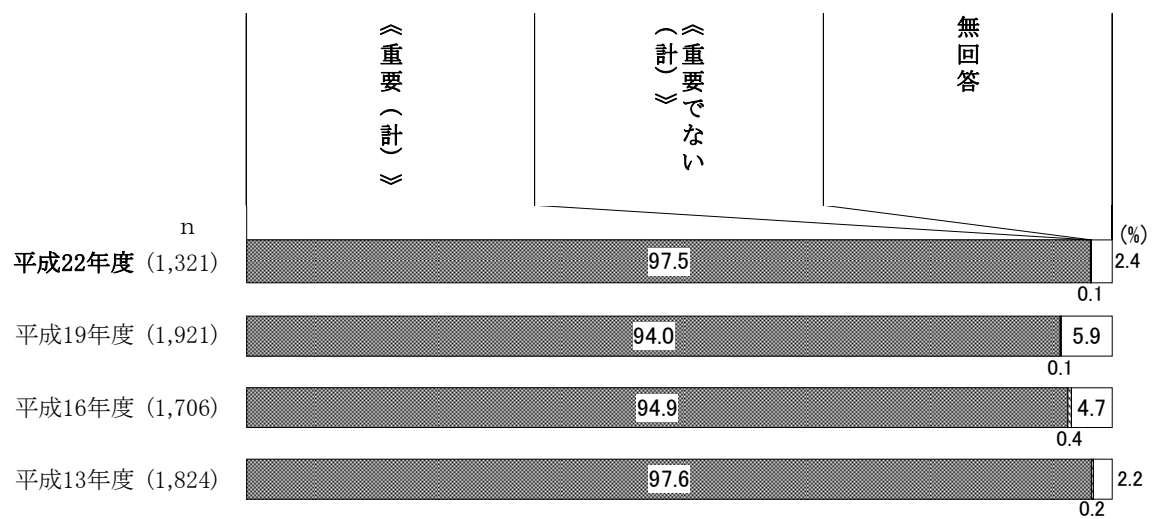
【経年比較】

ア 飲み水の安全性



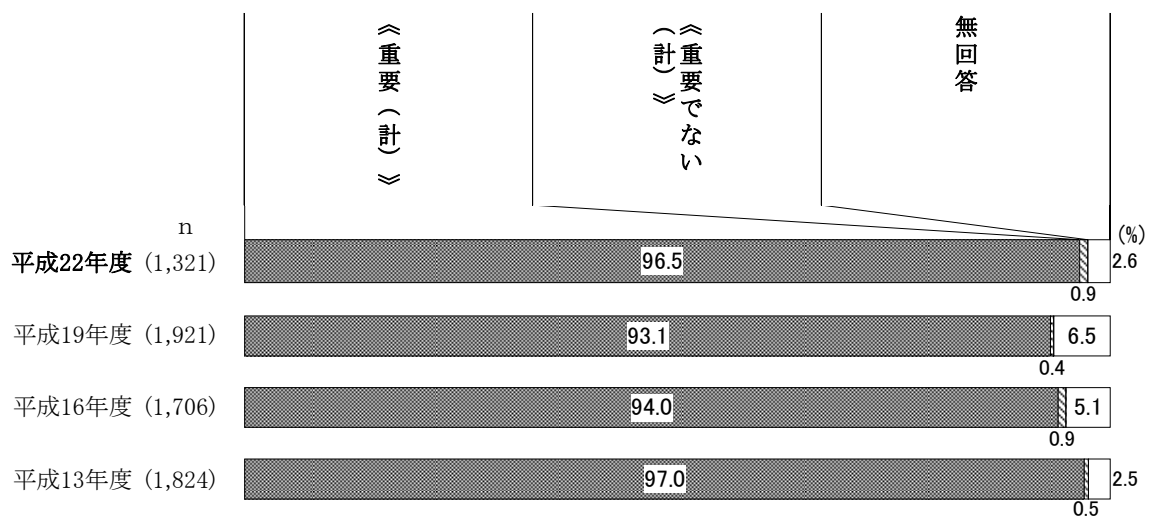
経年で比較すると、平成19年度調査に比べ《重要 (計)》が2.0ポイント増加している。

イ 安定した給水



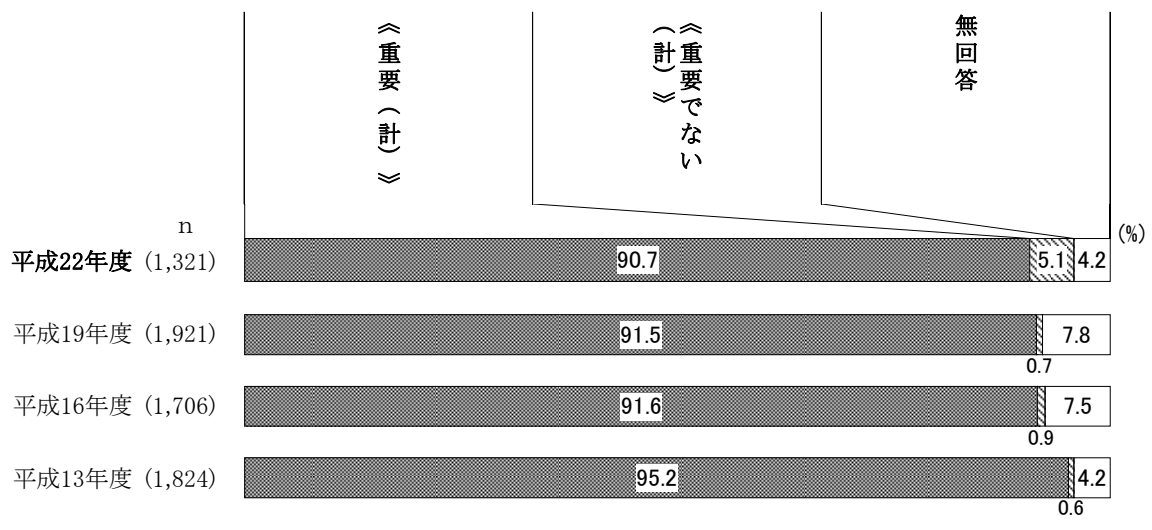
経年で比較すると、平成19年度調査に比べ《重要 (計)》が3.5ポイント増加している。

ウ 震災時の飲み水の確保



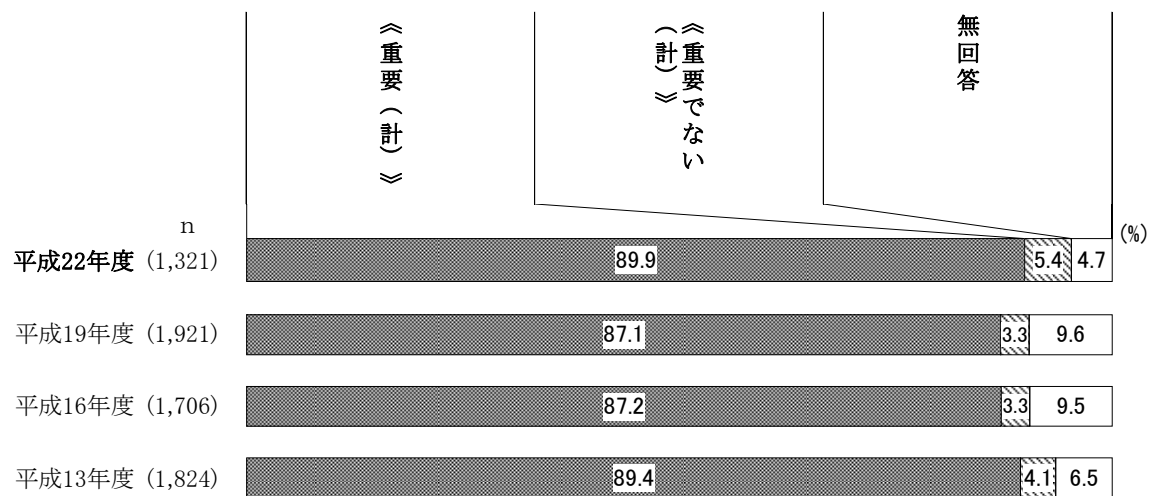
経年で比較すると、平成19年度調査に比べ《重要 (計)》が3.4ポイント増加している。

コ 環境への配慮



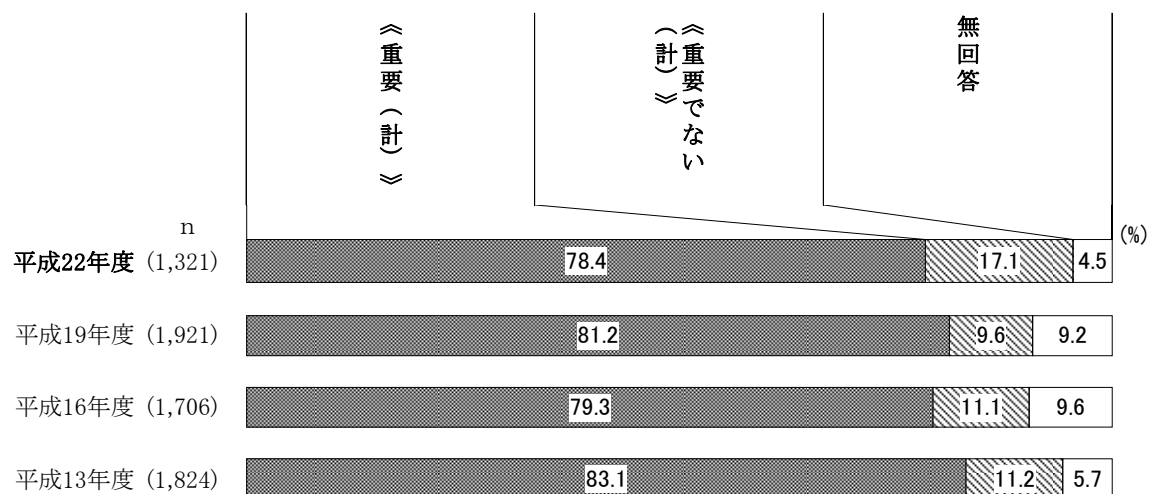
経年で比較すると、平成16年度以降、大きな差はみられない。

サ 経営基盤の確立



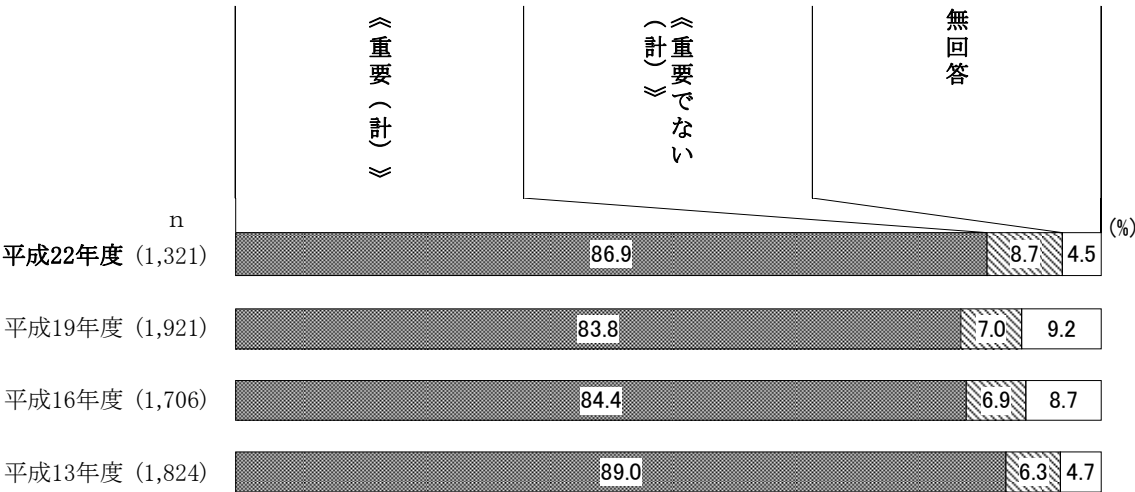
経年で比較すると、平成19年度調査に比べ《重要（計）》が2.8ポイント増加している。

シ 広報・広聴活動



経年で比較すると、平成19年度調査に比べ《重要（計）》が2.8ポイント減少している。

ス お客さまサービス



経年で比較すると、平成19年度調査に比べ《重要 (計)》が3.1ポイント増加している。

○ 《重要 (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
第1位	ア 飲み水の安全性 98.4%	ア 飲み水の安全性 96.9%	ア 飲み水の安全性 95.8%	ア 飲み水の安全性 97.8%
第2位	イ 安定した給 水 97.6%	イ 安定した給 水 94.9%	イ 安定した給 水 94.0%	イ 安定した給 水 97.5%
第3位	ウ 震災時の 飲み水の確保 97.0%	ウ 震災時の 飲み水の確保 94.0%	ウ 震災時の 飲み水の確保 93.1%	ウ 震災時の 飲み水の確保 96.5%
第4位	コ 環境への 配慮 95.2%	コ 環境への 配慮 91.6%	コ 環境への 配慮 91.5%	コ 環境への 配慮 90.7%
第5位	サ 経営基盤 の確立 89.4%	サ 経営基盤 の確立 87.2%	サ 経営基盤 の確立 87.1%	サ 経営基盤 の確立 89.9%
第6位	ス お客さま サービス 89.0%	ス お客さま サービス 84.4%	ス お客さま サービス 83.8%	ス お客さま サービス 86.9%
第7位	シ 広報・広聴 活動 83.1%	シ 広報・広聴 活動 79.3%	シ 広報・広聴 活動 81.2%	シ 広報・広聴 活動 78.4%

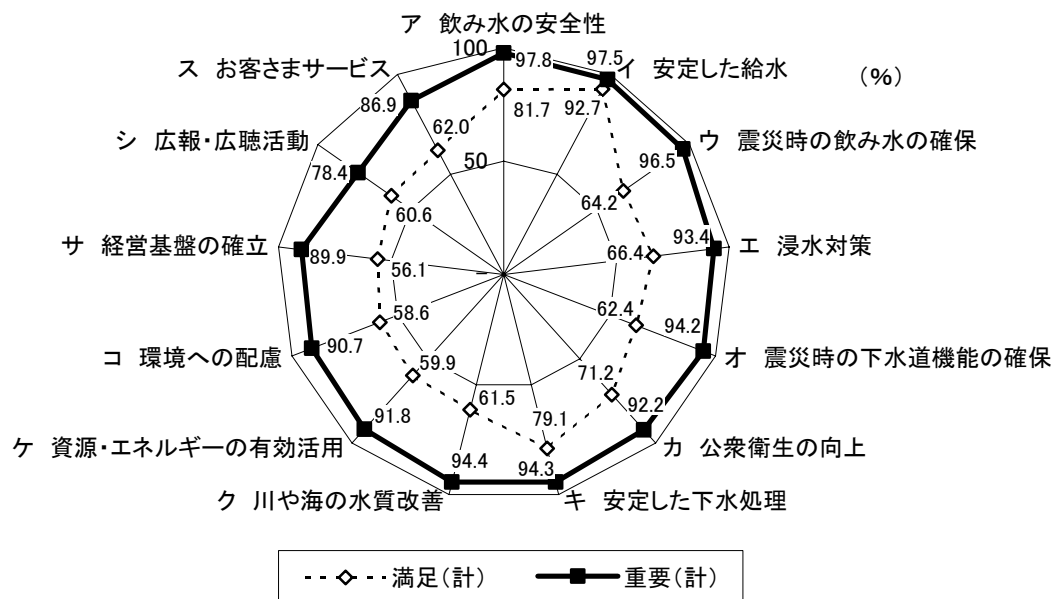
《重要 (計)》の順位は、平成13年度から変化がない。

(2) 水道・下水道事業の満足度と重要度の対比

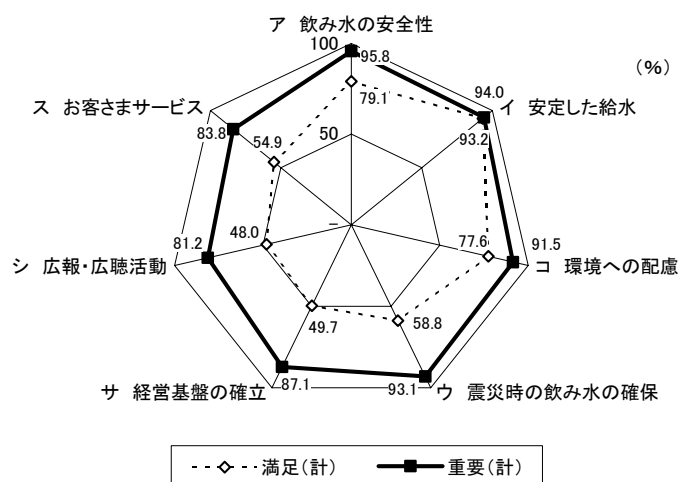
《満足(計)》と《重要(計)》を比較すると、その差が小さいのは「イ 安定した給水」の4.8ポイント、次が「ア 飲み水の安全性」の16.1ポイントとなっている。一方、開きが大きいのは、「ウ 震災時の飲み水の確保」「オ 震災時の下水道機能の確保」「ク 川や海の水質改善」「ケ 資源・エネルギーの有効活用」「コ 環境への配慮」「サ 経営基盤の確立」で30ポイント以上となっている。

【経年比較】

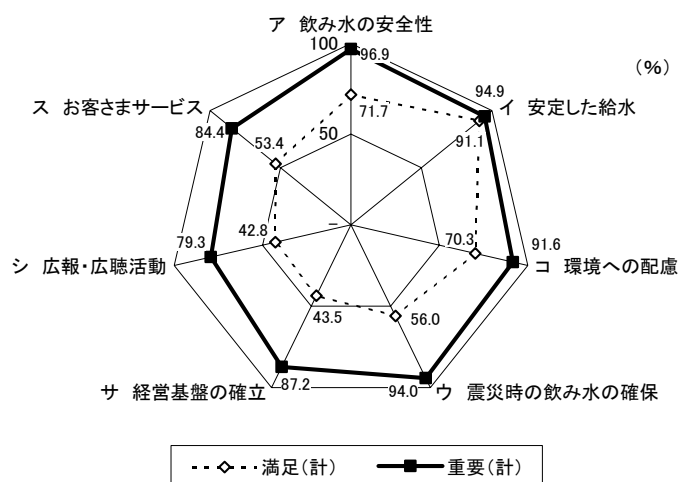
平成22年度



平成19年度



平成16年度

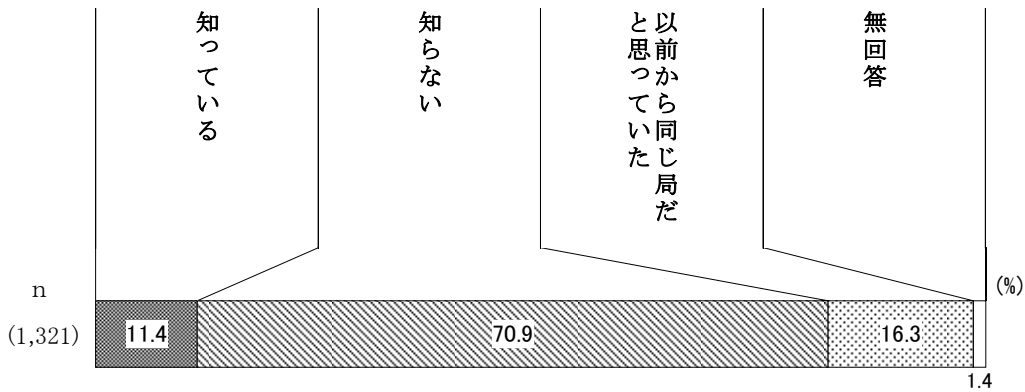


10. 水道・下水道の組織統合について

(1) 上下水道局になったことの認知

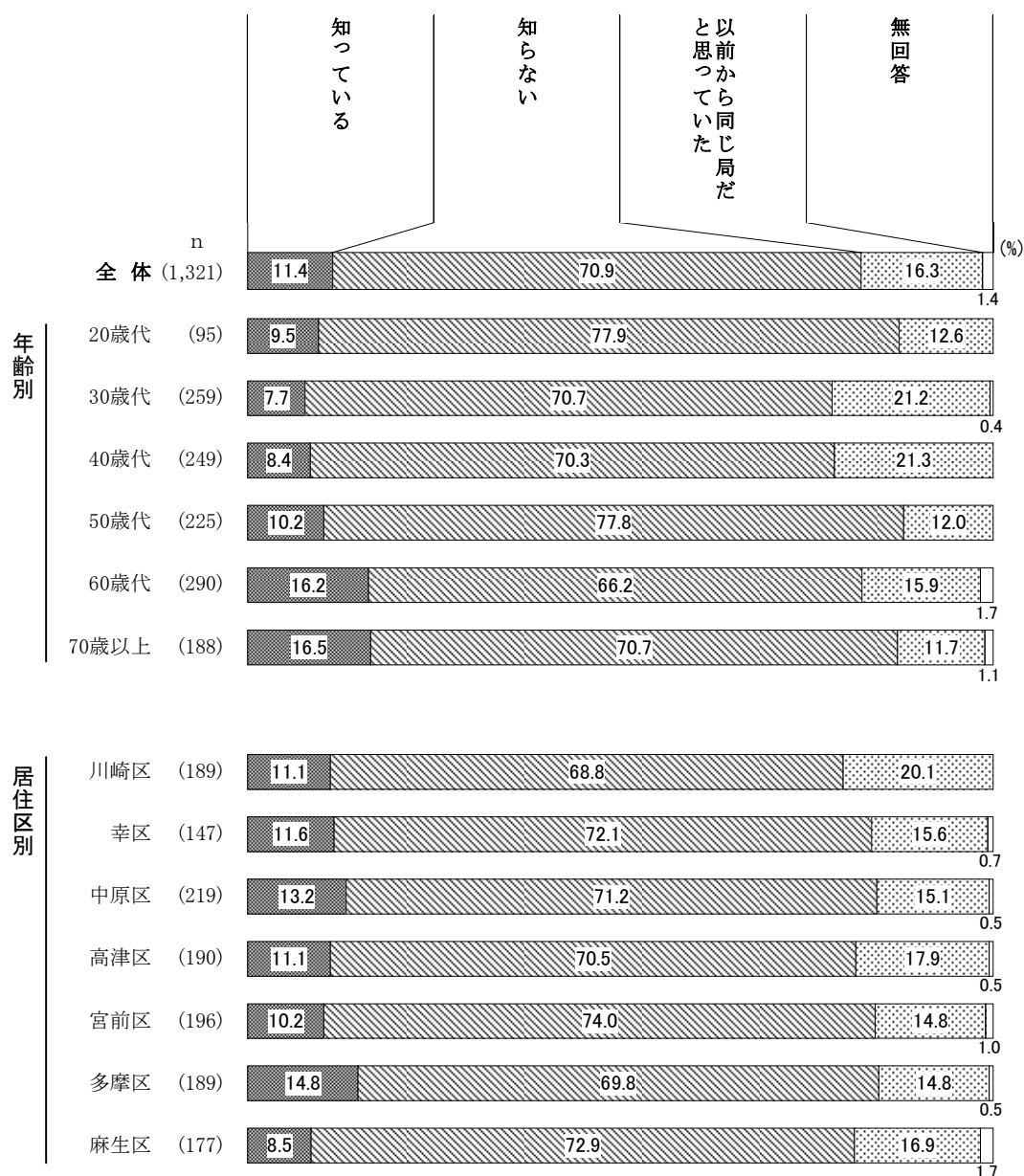
◇「知らない」が7割

問20 あなたは、今年の4月に、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知ですか。(○は1つだけ)



上下水道局になったことの認知は、「知っている」(11.4%)、「知らない」(70.9%)、「以前から同じ局だと思っていた」(16.3%)となっている。

○年齢別／居住区別 上下水道局になったことの認知



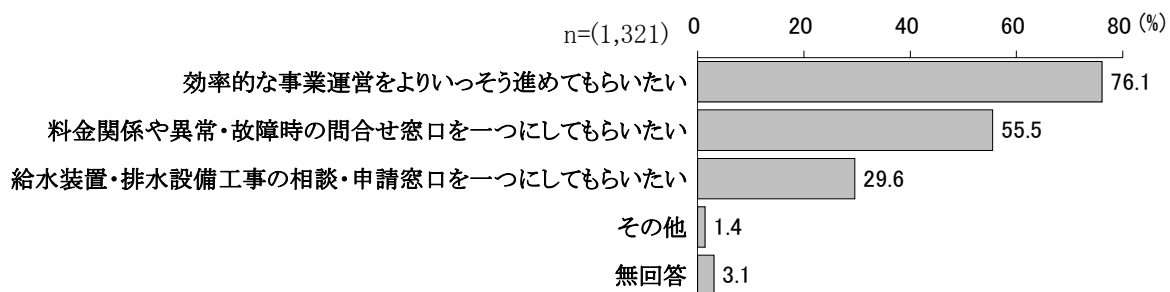
年齢別にみると、「知っている」は、60歳代以上で比較的高くなっている。

居住区別にみると、「知っている」は多摩区で最も高く、麻生区で最も低くなっている。

(2) 統合した上下水道局に期待すること

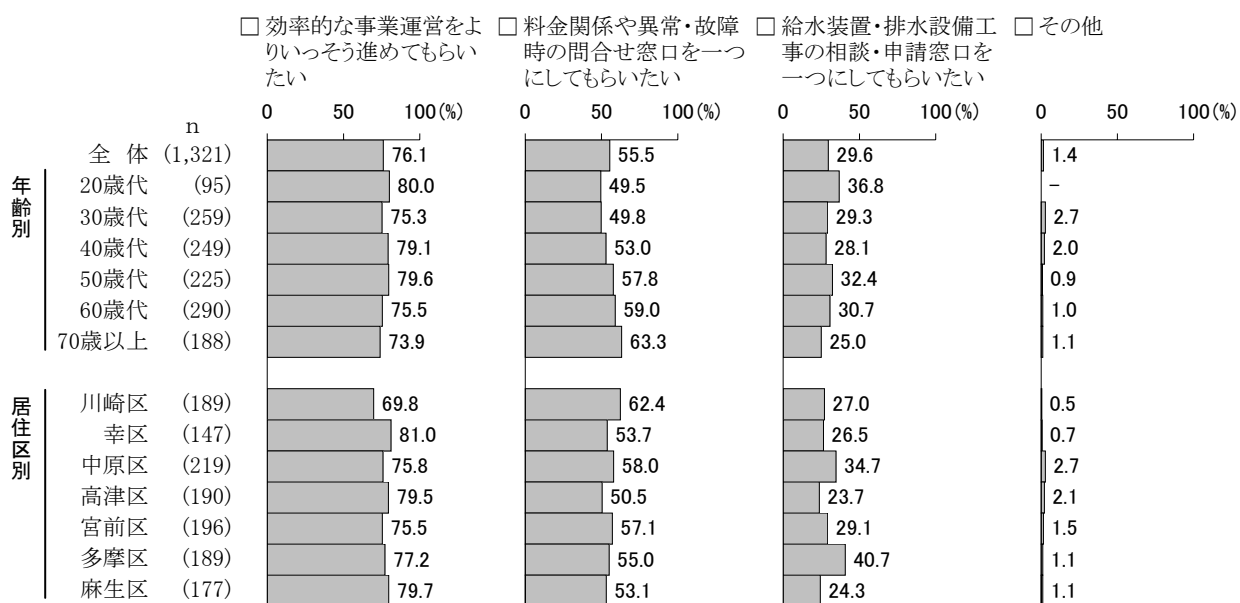
◇「効率的な事業運営をよりいっそう進めてもらいたい」が7割台半ば

問21 あなたは、水道部門と下水道部門が一つの局になったことで、今後どのようなことを期待しますか。(〇はいくつでも)



統合した上下水道局に期待することは、「効率的な事業運営をよりいっそう進めてもらいたい」の割合が76.1%で最も高く、以下、「料金関係や異常・故障時の問合せ窓口を一つにしてもらいたい」(55.5%)、「給水装置・排水設備工事の相談・申請窓口を一つにしてもらいたい」(29.6%)の順となっている。

○年齢別／居住区別 統合した上下水道局に期待すること



年齢別にみると、「効率的な事業運営をよりいっそう進めてもらいたい」「給水装置・排水設備工事の相談・申請窓口を一つにしてもらいたい」は20歳代で最も高く、「給水装置・排水設備工事の相談・申請窓口を一つにしてもらいたい」は年齢が高くなるほど割合が高くなっている。

居住区別にみると、「効率的な事業運営をよりいっそう進めてもらいたい」は幸区、「給水装置・排水設備工事の相談・申請窓口を一つにしてもらいたい」は川崎区、「給水装置・排水設備工事の相談・申請窓口を一つにしてもらいたい」は多摩区が他の区に比べ高くなっている。

11. 自由回答

問22 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）

上下水道局の事業内容について自由意見を求めたところ、全体で226人の方から回答をいただいた。以下の表は、記入された意見を内容別に集計したものである。なお、同一回答者で複数の内容が含まれているものについては、複数の意見として集計したため、意見総数は回答者数を上回る。

内 容	件数
情報提供の必要性	39 件
水の安全性・水質の確保	36 件
料金が高い	22 件
カード払いの希望	16 件
修理・工事について	15 件
このアンケートについて	13 件
上下水道局に対する感謝	11 件
生田の浄水場を廃止しないでほしい	11 件
経費削減について	11 件
料金の仕組みについて	8 件
職員について	8 件
節水について	8 件
災害時の水の確保について	6 件
清掃について	5 件
支払いは1か月に1度にしてほしい	4 件
鉛管について	4 件
浸水対策について	4 件
水源について	4 件
雨水の有効利用について	3 件
下水道が臭い	3 件
その他	37 件

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

ご協力のお願い

平成22年7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ニーズ等を把握し、今後の事業運営のサービスの向上に反映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。

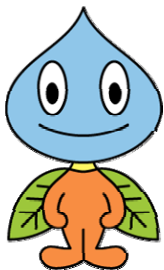
回答内容につきましては統計的な処理に限定して使用させていただきますので、ご回答いただいたことでお客様にご迷惑をおかけするようなことは一切ございません。

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。

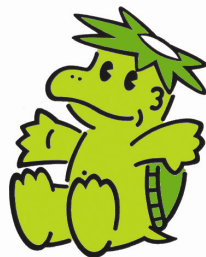
<ご記入にあたってのお願い>

- 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、8月2日（月）までにご投函ください。（切手不要）



水道キャラクター
「ウォーターン」



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

水道水に対する意識について

問1 あなたは、川崎市の水道水について、どのようにお感じですか。（○は1つだけ）
(n=1,321)

1	安心している	29.3	3	やや不安を感じている	17.6
2	ほぼ安心している	48.4	4	不安を感じている	3.6

(無回答) 1.1

【問1で「3 やや不安を感じている」か「4 不安を感じている」とお答えの方に】

問1-1 川崎市の水道水に不安を感じられるのはなぜですか。下記の説明をご参照の上、お答えください。（○はいくつでも）
(n=281)

1	カルキ臭がある	35.6
2	にごりがある	3.9
3	かび臭がある	8.9
4	おいしくない	51.2
5	安全性に疑問を感じる（トリハロメタン、クリプトスポリジウムなど）	36.7
6	鉛管だから	26.3
7	その他（具体的に：)	11.7

(無回答) 0.4

<参考>

カルキ臭／ 水道水の消毒に使用される塩素特有の臭い（塩素臭）

かび臭／ 水源の湖などに繁殖した藻類などが作り出す物質によるかびのような臭い

トリハロメタン／ 水道水をつくる過程で水中の有機物質と消毒に使用する塩素が反応してできる物質

クリプトスポリジウム／ 腸管に感染して下痢を引き起こす病原微生物

鉛／ 水道管の材料として使用されてきたが、蓄積性があるため、神経系の障害や中毒症状を引き起こす。
川崎市では平成元年からは使用していない。

【全員の方にお聞きます】

問2 川崎市の水道水は法律で定められた水質の基準に適合した水ですが、あなたは、川崎市の水道水の水質（味、臭い等）を良くすることについて、どのように思いますか。（○は1つだけ）
(n=1,321)

1	お金がかかっても、より良くすべきである	30.9
2	浄水器、市販のペットボトル水などを使用しているので今のままでよい	32.3
3	お金がかかるなら今のままでよい	31.1
4	その他（具体的に：)	3.6

(無回答) 2.1

ご家庭の水道水の利用状況について

問3 あなたは、ふだん水道水を飲みますか。（○は1つだけ）
(n=1,321)

1	飲む	80.4	2	飲まない	19.1	(無回答)	0.5
---	----	------	---	------	------	-------	-----

【問3で「1 飲む」とお答えの方に】

問3-1 水道水をどのように飲みますか。（○はいくつでも）
(n=1,062)

1	水道水をそのまま飲む	40.3
2	水道水を沸かして飲む（お茶、コーヒーなど）	59.3
3	浄水器を通して飲む	44.8
4	その他（具体的に：)	2.1

(無回答) 0.1

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4 あなたのご家庭では、災害に備えて飲み水をどのように保存していますか。

(○はいくつでも)

(n = 1,321)

1	ポリタンクなどに水道の水をくみ置きしている	5.8
2	市販のペットボトル水などを備蓄している	47.8
3	何もしていない	48.1

(無回答) 1.0

問5 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117か所（平成22年3月31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 = 1,321)

1	知っているし場所もわかっている	18.2
2	知っているが場所はわからない	30.8
3	知らない	50.6

(無回答) 0.4

水道の使用量について

問6 あなたは、ご家庭で使う水道水の量について、1年前に比べてどのように感じていますか。(○は1つだけ)

(n = 1,321)

1 減っている	13.5	2 増えている	17.1	3 変わらない	62.3	4 わからない	6.6
---------	------	---------	------	---------	------	---------	-----

(無回答) 0.5

【問6で「1 減っている」とお答えの方に】

問6-1 あなたが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)

(n = 178)

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から	55.1
2	蛇口に節水器具を取付けるなど、使用水量を減らしているから	5.6
3	風呂の残り湯を洗濯などに使用しているから	41.6
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から	22.5
5	ミネラルウォーターなど、水道水以外の水を飲むことが多くなったから	27.0
6	その他（具体的に：　　　　　　　　　　　）	28.1

(無回答) -

【問7は、自営業又は事業場などにお勤めの方にお聞きします。それ以外の方は問8へお進みください。】

問7 あなたの勤め先では、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)

(n = 212)

1	節水型機器の導入を積極的に図っている	7.1
2	一度使った水をリサイクルして循環利用している	10.4
3	なるべく水を使用しない生産方法に切り替えた	6.1
4	生産拠点の市外移転などにより水の使用量が減った	1.9
5	その他（具体的に：)	9.4
6	特に何もしていない	70.3

(無回答) -

下水道について

【全員の方にお聞きします】

問8 あなたは、下水道の使用にあたって、どのようなことに気をつけていますか。（〇はいくつでも）

(n=1,321)

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	73.1
2	水洗トイレには水に溶ける紙以外は流さない	88.9
3	洗剤を使いすぎないようにしている	38.5
4	廃油や薬品が下水に流れないように気をつけている	61.9
5	その他（具体的に：)	3.4
6	特に何もしていない	2.7

(無回答) 0.9

問9 あなたは、次の下水道の整備について、どの程度重要だと思いますか。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。（〇は各項目に1つずつ）

(n=1,321)	重要だと思う	やや重要だと思う	あまり重要だと思わない	重要だと思わない	(無回答)
ア 下水管や水処理センターなどの震災対策を充実させる（下水道施設の耐震化）	67.2	27.1	2.3	0.4	3.0
イ 都市化の進む市街地での浸水対策を強化する（雨水貯留管の整備など）	60.4	30.6	4.4	0.8	3.9
ウ 東京湾や河川の水質改善を目的に、通常の処理水よりも水質を向上させる（高度処理施設の整備）	42.0	45.2	8.3	0.8	3.7
エ 大雨のとき一定の降雨量を超えると、浸水から地域を守るため下水の一部がそのまま川に流れてしまうことを改善する（合流式下水道の改善）	49.5	38.9	7.1	0.9	3.6
オ 水洗トイレが使用できない区域を解消する（汚水の未整備区域の解消）	52.2	34.7	8.0	1.1	3.9
カ 老朽化した下水道施設が増えているので、つくり替える（下水道施設の改築・更新）	56.0	35.7	4.3	0.4	3.6
キ 温室効果ガス（CO ₂ など）を削減するため、水処理センターなどの設備の更新にあわせ、省エネルギー機器を導入する（地球温暖化対策の推進）	45.4	39.7	8.9	2.0	4.0

水道料金・下水道使用料について

問10 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。

(○は1つだけ)

(n=1,321)

1 知っている	90.2	2 知らない	9.1	(無回答)	0.8
---------	------	--------	-----	-------	-----

問11 あなたは、雨水を排除する費用には税金が充てられ、汚水処理費には下水道使用料が充てられていることをご存知ですか。(○は1つだけ)

(n=1,321)

1 知っている	29.7	2 知らない	69.3	(無回答)	1.0
---------	------	--------	------	-------	-----

問12 あなたは、水道水以外にも、地下水等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=1,321)

1 知っている	22.4	2 知らない	76.8	(無回答)	0.8
---------	------	--------	------	-------	-----

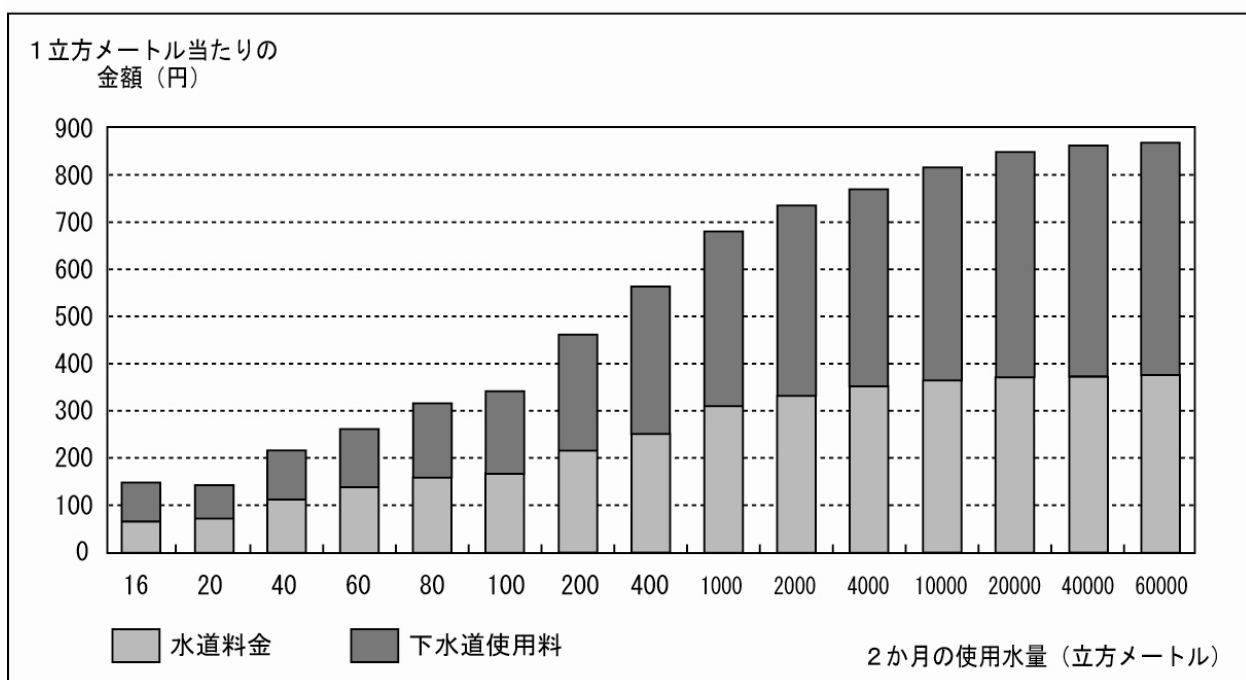
問13 川崎市では、図1のとおり水道の使用水量等の増加に伴って1立方メートル当たりの水道料金と下水道使用料が高くなる制度としています。

あなたは、川崎市がこのような制度を採用していることをご存知ですか。(○は1つだけ)

(n=1,321)

1 知っている	41.0	2 知らない	57.8	(無回答)	1.3
---------	------	--------	------	-------	-----

図1 使用水量1立方メートル当たりの水道料金・下水道使用料



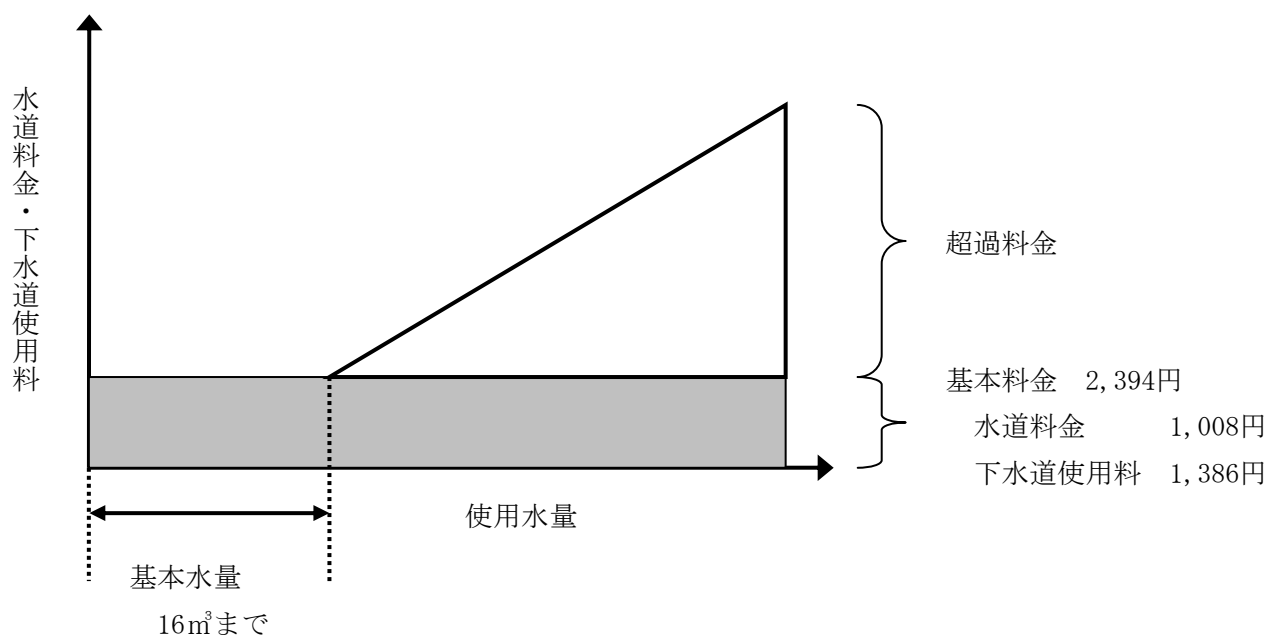
問14 川崎市では、基本水量の設定により、一定の水量までの水道料金と下水道使用料を定額としています（2か月当たりの使用水量0～16m³。下図2参照）。

このような制度では、水を使っても使わなくても料金が変わらないことから「節水意識が働かない。」といった声も上がっています。

あなたは、この制度（基本水量制）についてどう思われますか。（○は1つだけ）

	(n=1,321)
1 廃止すべき（0立方メートルから使用実態に応じた料金、使用料にすべき）	26.3
2 基本水量を下げるべき	24.5
3 現状のままでよい	44.5
4 その他（具体的に： ）	1.8
	(無回答) 2.9

図2 使用水量と水道料金・下水道使用料の関係



水道・下水道の広報について

問15 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。

(○はいくつでも)

(n = 1,321)

1	水道・下水道の仕組み	25.2
2	水道・下水道の水質	56.1
3	水道料金・下水道使用料の仕組みや使い道	53.7
4	ダムの貯水量	20.0
5	水道事業・下水道事業の経営状況	22.1
6	水道週間、下水道週間などのイベント	4.7
7	災害対策	60.0
8	水道工事（断水、濁水情報）について	26.7
9	給水管からの漏水時の対応	28.1
10	下水道の正しい使い方	19.8
11	下水管が詰まったときの対応	36.5
12	その他（具体的に：　　　　　）	2.3

(無回答) 4.6

問16 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。

(○はいくつでも)

(n = 1,321)

1	上下水道局の広報紙「かわさきの上下水道」（年４回発行）	39.5
2	川崎市の広報紙「市政だより」（月２回発行）	64.7
3	各種新聞	21.7
4	川崎市のホームページ	29.6
5	携帯電話などの情報端末機器	7.6
6	各区役所	9.8
7	その他（具体的に：　　　　　　　　　）	2.5

(無回答) 3.0

問17 あなたは、上下水道局で製造している災害用ペットボトル水「生田の天然水 恵水（めぐみ）」

をご存知ですか。(○は1つだけ)

(n = 1,321)

1	知っているし飲んだことがある	10.9
2	知っているが飲んだことはない	21.5
3	知らない	66.3

(無回答) 1.3

水道・下水道に対する満足度について

問18 あなたは、川崎市の水道・下水道の事業内容について、日ごろ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つつつ）

(n = 1,321)		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 飲み水の安全性 (水質管理の充実など)	21.3	60.4	12.9	3.3	2.2
	イ 安定した給水 (貯水機能の確保など)	41.9	50.8	3.0	0.6	3.7
	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)	8.6	55.6	21.8	2.6	11.4
下水道	エ 浸水対策 (台風・集中豪雨対策)	8.6	57.8	20.3	2.6	10.6
	オ 震災時の下水道機能の確保 (施設の耐震化など)	5.9	56.5	22.5	2.6	12.5
	カ 公衆衛生の向上 (トイレの水洗化など)	15.7	55.5	18.4	3.8	6.6
	キ 安定した下水処理 (適切な維持管理と更新)	14.5	64.6	10.6	2.0	8.3
	ク 川や海の水質改善 (下水処理水の水質の向上など)	7.7	53.8	24.8	4.3	9.3
	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)	6.8	53.1	26.0	3.0	11.1
水道・下水道共通	コ 環境への配慮 (CO2削減・省エネルギー)	7.0	51.6	26.8	2.7	11.8
	サ 経営基盤の確立 (経営の効率化など)	5.4	50.7	26.9	3.6	13.4
	シ 広報・広聴活動(広報紙「かわさきの上下水道」など)	8.7	51.9	24.2	4.2	11.1
	ス お客さまサービス	7.6	54.4	23.7	4.0	10.3

今後の水道・下水道について

問19 あなたは、川崎市の水道・下水道の事業内容について、どの程度重要だと思いますか。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=1,321)		重要だと思 う	やや重要 だと思う	あまり 重要だと思 わない	重要だと思 わない	(無回答)
水道	ア 飲み水の安全性 (水質管理の充実など)	89.6	8.2	0.5	0.1	1.6
	イ 安定した給水 (貯水機能の確保など)	86.5	11.0	0.1	—	2.4
	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）	84.3	12.2	0.7	0.2	2.6
下水道	エ 浸水対策 (台風・集中豪雨対策)	67.8	25.6	2.6	0.2	3.8
	オ 震災時の下水道機能の確保 (施設の耐震化など)	69.9	24.3	1.8	0.2	3.8
	カ 公衆衛生の向上 (トイレの水洗化など)	55.3	36.9	4.2	0.5	3.1
	キ 安定した下水処理 (適切な維持管理と更新)	61.1	33.2	1.2	0.3	4.2
	ク 川や海の水質改善 (下水処理水の水質の向上など)	62.5	31.9	1.8	0.3	3.6
	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)	55.8	36.0	3.3	0.5	4.5
水道・下水道共通	コ 環境への配慮 (CO2削減・省エネルギー)	59.5	31.2	4.0	1.1	4.2
	サ 経営基盤の確立 (経営の効率化など)	51.3	38.6	4.6	0.8	4.7
	シ 広報・広聴活動（広報紙「かわさきの上下水道」など）	32.8	45.6	14.8	2.3	4.5
	ス お客さまサービス	43.3	43.6	8.2	0.5	4.5

水道・下水道の組織統合について

問20 あなたは、今年の4月に、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知ですか。（○は1つだけ）

(n=1,321)

1	知っている	11.4	知らない	70.9	以前から同じ局だと思っていた	16.3
---	-------	------	------	------	----------------	------

(無回答) 1.4

問21 あなたは、水道部門と下水道部門が一つの局になったことで、今後どのようなことを期待しますか。（○はいくつでも）

(n=1,321)

1	効率的な事業運営をよりいっそう進めてもらいたい	76.1
2	料金関係や異常・故障時（蛇口から水が出ない、下水管が詰まったなど）の問合せ窓口を一つにしてもらいたい	55.5
3	家屋の新築や改築の際に必要な給水装置・排水設備工事の相談・申請窓口を一つにしてもらいたい	29.6
4	その他（具体的に：	1.4

(無回答) 3.1

その他

問22 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でよろしくお願いします。

F 1 あなたの性別は。

(n=1,321)

1	男性	36.3	2	女性	62.6	(無回答)	1.1
---	----	------	---	----	------	-------	-----

F 2 あなたの年齢は。

(n=1,321)

1	20歳代	7.2	2	30歳代	19.6		
3	40歳代	18.8	4	50歳代	17.0		
5	60歳代	22.0	6	70歳以上	14.2	(無回答)	1.1

F 3 あなたは、どちらの区にお住まいですか。(〇は1つだけ) (n=1,321)

1	川崎区	14.3	2	幸区	11.1		
3	中原区	16.6	4	高津区	14.4		
5	宮前区	14.8	6	多摩区	14.3	(無回答)	1.1
7	麻生区	13.4					

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。
(〇は1つだけ) (n=1,321)

1	1人	13.2	2	2人	31.0		
3	3人	24.2	4	4人	19.6		
5	5人	7.2	6	6人以上	3.6	(無回答)	1.1

F 5 あなたのお住まいは、次のどれにあたりますか。(〇は1つだけ) (n=1,321)

1	一戸建	44.9
2	集合住宅(アパート、マンション、団地等)	54.0
	(無回答)	1.1

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) (〇は1つだけ)
(n=1,321)

1	20立方メートル以下	12.9
2	21立方メートル～40立方メートル	31.5
3	41立方メートル～60立方メートル	28.2
4	61立方メートル～80立方メートル	10.7
5	81立方メートル～100立方メートル	4.4
6	101立方メートル以上	2.2
	(無回答)	10.1

F 7 あなたの水道料金・下水道使用料の支払いの方法は何ですか。(〇は1つだけ) (n=1,321)

1	口座振替制	82.9
2	納付制(金融機関で納入)	2.7
3	納付制(コンビニエンスストアで納入)	11.7
4	納付制(上下水道局の窓口で納入)	0.2
5	その他(具体的に:)	0.5
	(無回答)	2.1

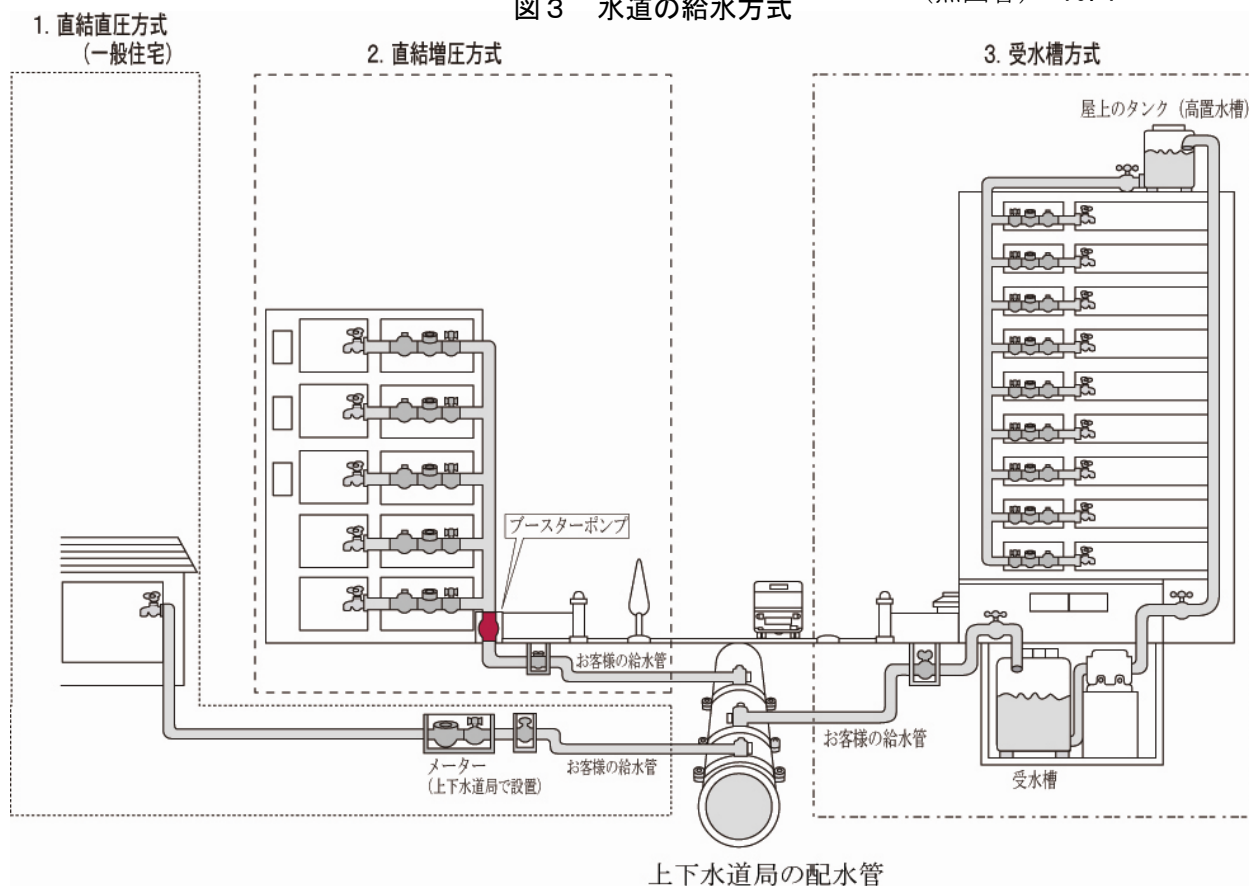
F 8 水道の給水方式は次の3つの方式がありますが、あなたのご家庭はどれですか。(○は1つだけ)
(方式の違いは下図3にあるとおりです。)

(n=1,321)

- | | |
|---|------|
| 1 直結直圧方式 (一般住宅の水道)
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。 | 42.9 |
| 2 直結増圧方式 (マンションなどの水道)
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。 | 14.0 |
| 3 受水槽方式 (マンションなどの水道)
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。 | 19.2 |
| 4 わからない | 13.6 |

(無回答) 10.4

図3 水道の給水方式



**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、8月2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 (<http://www.city.kawasaki.jp/80/80syomu/home/index.htm>) 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・各区市政資料コーナー・各図書館でご覧いただけます。

皆様の貴重なご意見は、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

2010年（平成22年）10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)