

## 川崎市上下水道局市民意識調査

### ご協力をお願い

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。

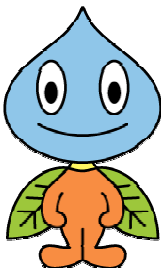
回答内容につきましては統計的な処理に限定して使用させていただきますので、ご回答いただいたことでお客様にご迷惑をおかけするようなことは一切ございません。

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。(〇は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。(〇はいくつでも) (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。

【全員の方にお聞きします】

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。(〇は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。(〇は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。(〇はいくつでも) (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)

(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。

(〇は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。(〇は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付けていますか。(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えますか。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
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(CO2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
---------	------	--------	------	-------	-----

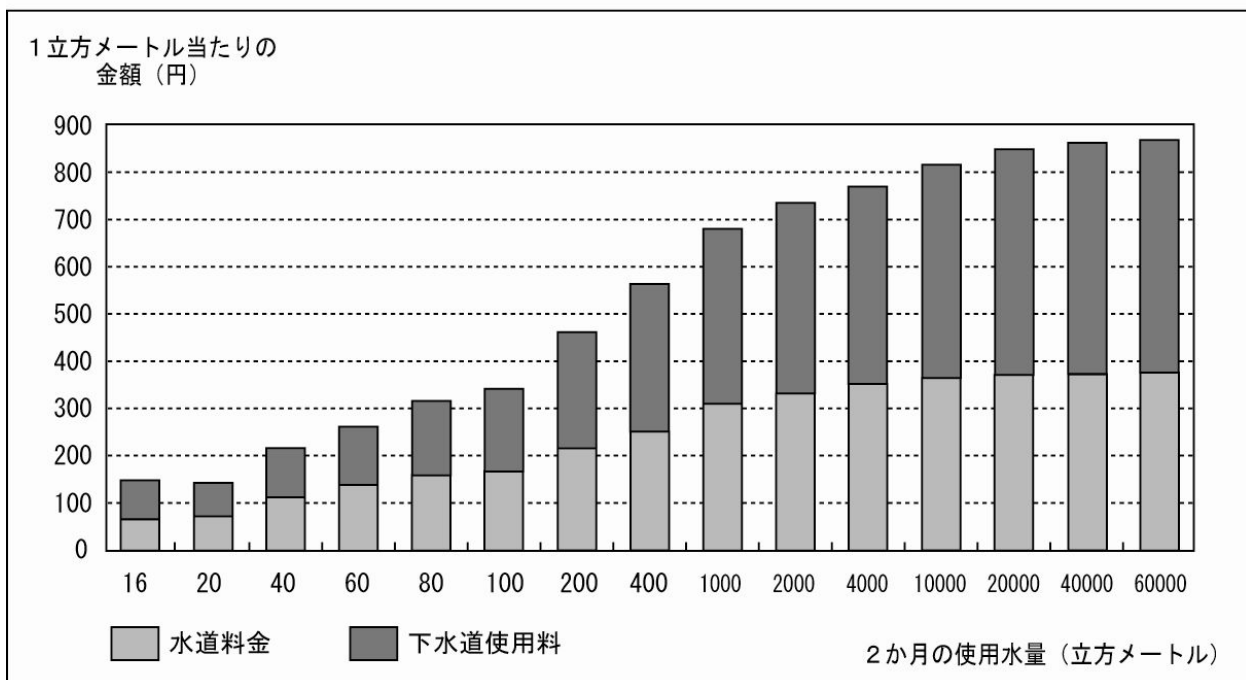
問13 川崎市では、図1のとおり水道の使用水量等の増加に伴って1立方メートル当たりの水道料金と下水道使用料が高くなる制度としています。

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



第4章 使用した調査票・単純集計結果

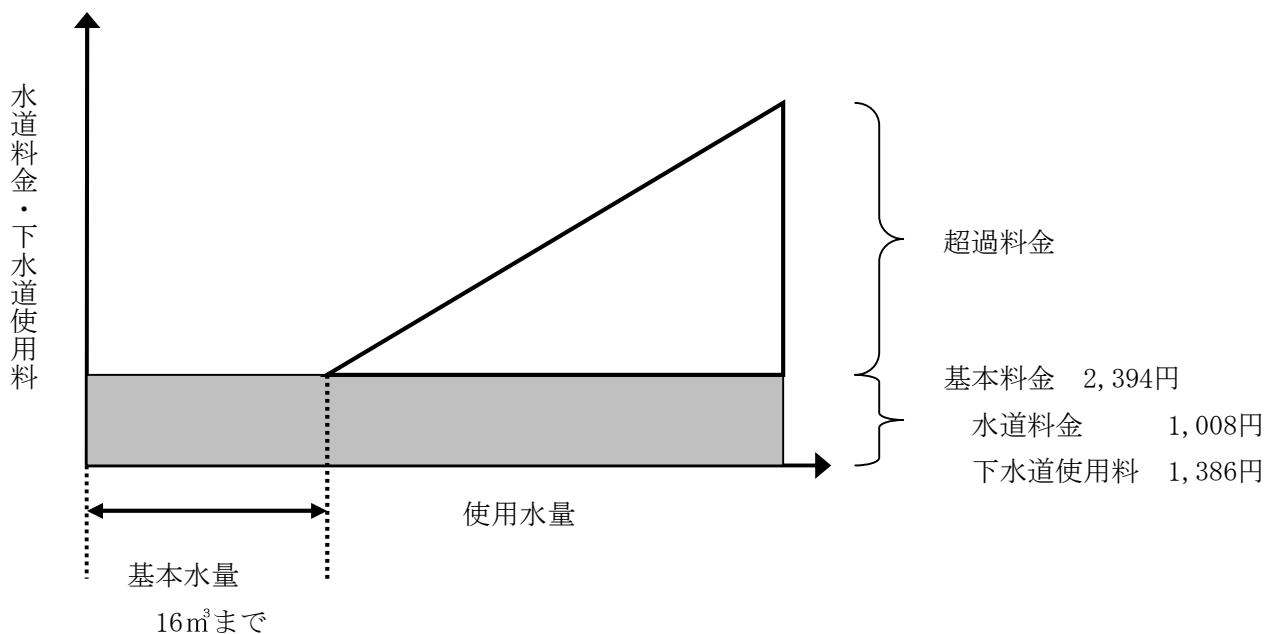
問14 川崎市では、基本水量の設定により、一定の水量までの水道料金と下水道使用料を定額として  
います（2か月当たりの使用水量0～16m<sup>3</sup>。下図2参照）。

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。

(〇はいくつでも)

(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。

(〇はいくつでも)

(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。(〇は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つずつ）

(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。(〇は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。(〇はいくつでも) (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

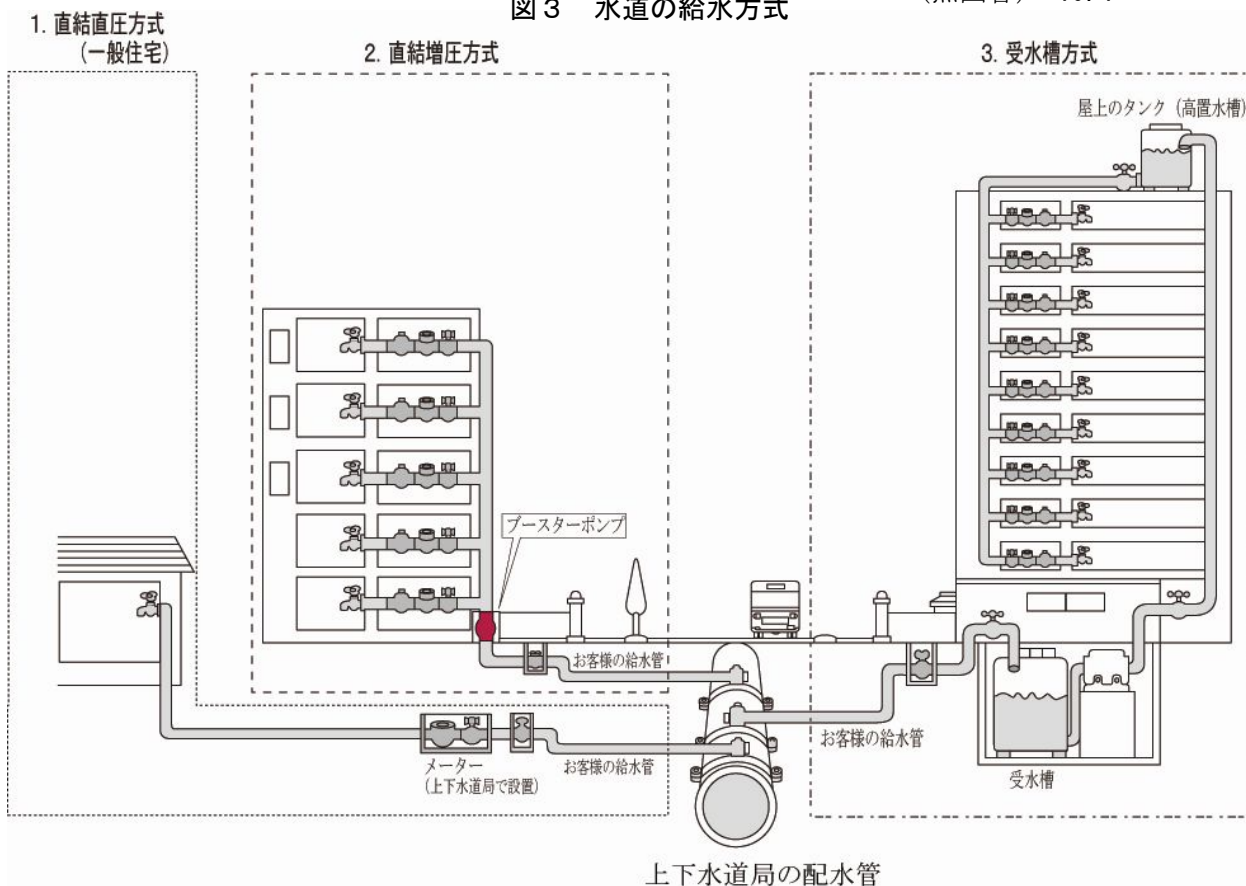
F8 水道の給水方式は次の3つの方式がありますが、あなたのご家庭はどれですか。(〇は1つだけ)  
(方式の違いは下図3にあるとおりです。)

(n=1,321)

1 直結直圧方式 (一般住宅の水道)	42.9
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)	14.0
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)	19.2
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	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。