

《概要版》川崎市上下水道局市民意識調査 報告書

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」を実施しました。

この調査は、平成13年度から3年に一度行っており、前回調査年度である平成22年度からは、上下水道事業の組織統合に伴い、下水道事業に関する調査項目についても追加して実施しています。

2 調査の概要

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）

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

回収数：1,400件（平成22年度 1,321件）

回収率：46.7%（平成22年度 44.0%）

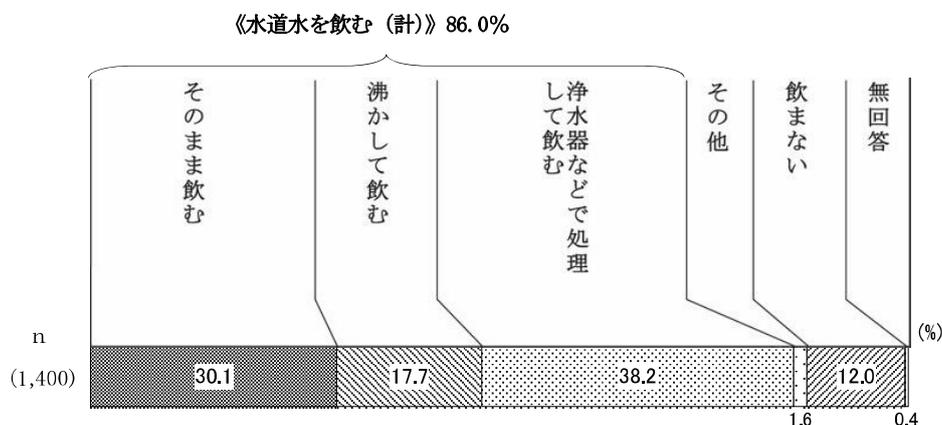
3 調査項目

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

4 主な調査結果

(1) 水道水の飲み方

問 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)



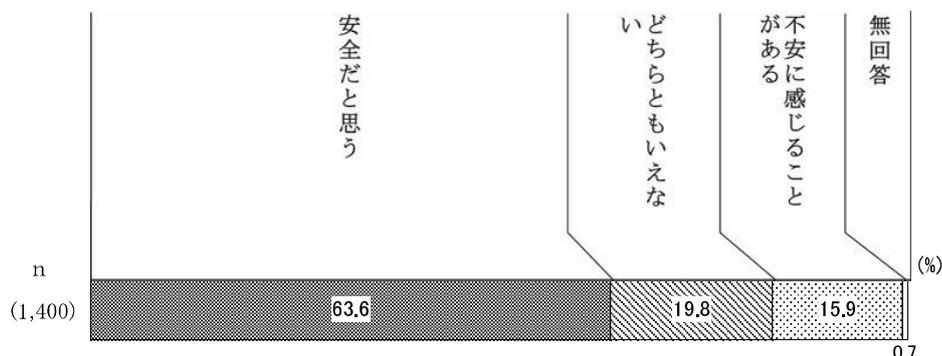
◇ 《水道水を飲む(計)》は86.0%

川崎市では、直接飲んでも健康上問題のない安全な水をお届けしています。この設問の回答については、「そのまま飲む」、「沸かして飲む」、「浄水器などで処理して飲む」と飲み方は様々ですが、合わせると《水道水を飲む》という割合は86.0%という結果になりました。

平成22年度に実施した前回調査では、「ふだん水道水を飲みますか。」という設問でしたが、それに対し「飲む」と答えた割合が80.4%でした。

(2) 水道水の安全性

問 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)

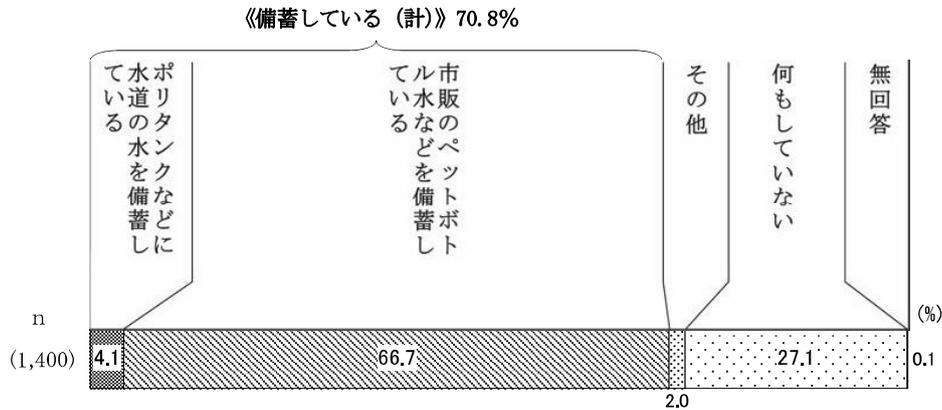


◇ 「安全だと思う」は63.6%

水道水の安全性について「安全だと思う」の割合は63.6%でした。一方、「不安に感じることもある」の割合は15.9%で、その具体的な理由としては、「水道管、貯水槽等の汚れ、老朽化」(71件)、「原発事故の影響」(41件)などがあげられています。

(3) 飲料水の備蓄方法

問 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)



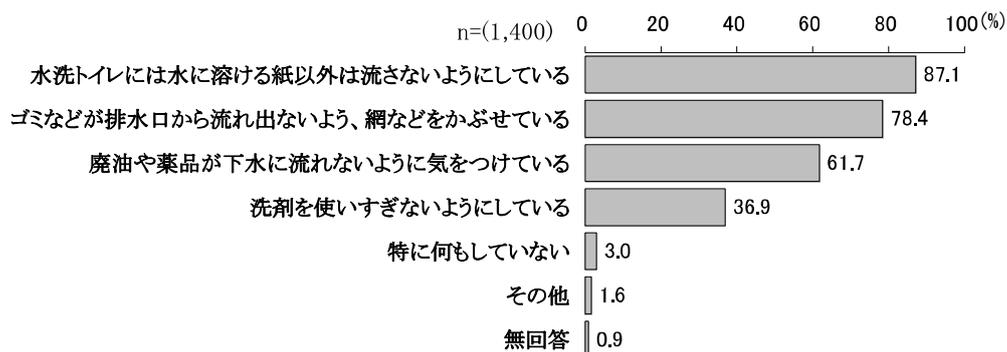
◇ 《備蓄している(計)》が70.8%

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%で、合わせると70.8%の割合で備蓄しているという結果になっています。

また、「その他」の内容としては、「自宅のウォーターサーバーの予備の水」が多くあげられていました。

(4) 下水道使用で気をつけていること

問 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)



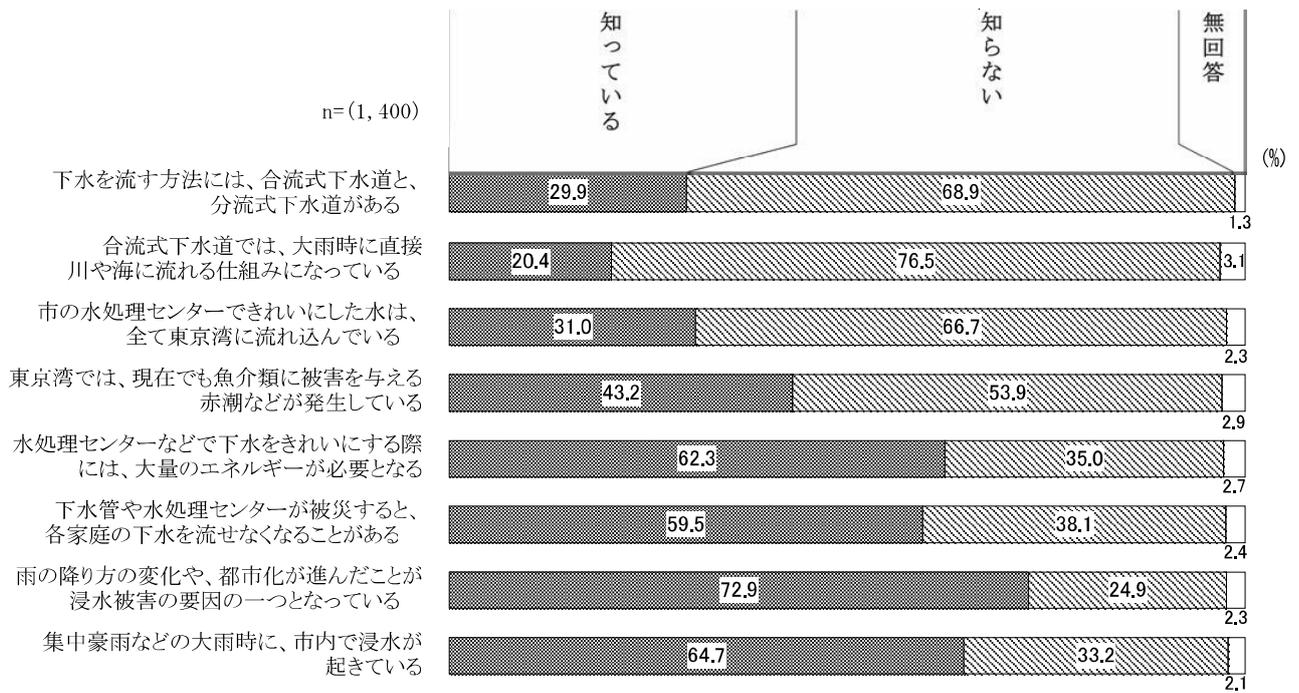
◇ 「水洗トイレには水に溶ける紙以外は流さない」が最も高い87.1%

平成22年度の調査と同じく「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」が最も高い結果となりました。また、「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」が前回調査時より5.3ポイント増加しました。

(5) 下水道の仕組み及び下水道を取り巻く環境の認知

問 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)

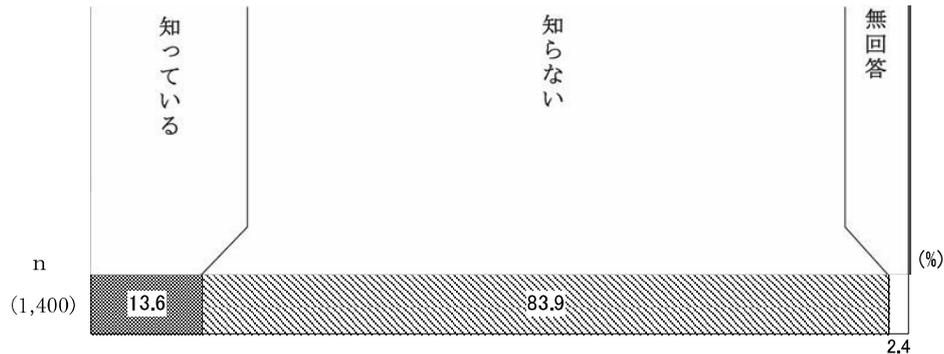


◇ 「下水道を取り巻く環境」についての認知度が高い

「下水道の仕組み」と「下水道を取り巻く環境」の項目についての認知度を比較すると、「下水道を取り巻く環境」についての認知度の方が高く、近年のゲリラ豪雨発生に関するニュースなどの影響もあってか、特に浸水についての認知度が高くなっています。

(6) 水道料金軽減の認知

問 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)

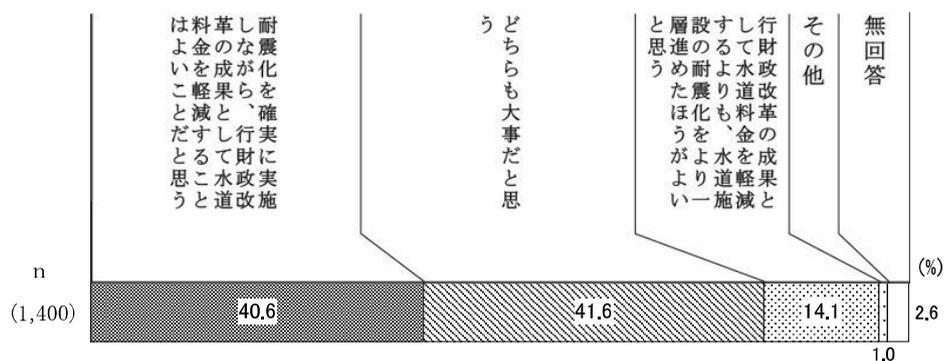


◇ 「知らない」が83.9%

平成22年度の実施開始時から上下水道局の広報紙等で広報を行ってきましたが、「知っている」は13.6%にとどまり、「知らない」が83.9%となっています。

(7) 水道料金軽減に対する考え

問 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)

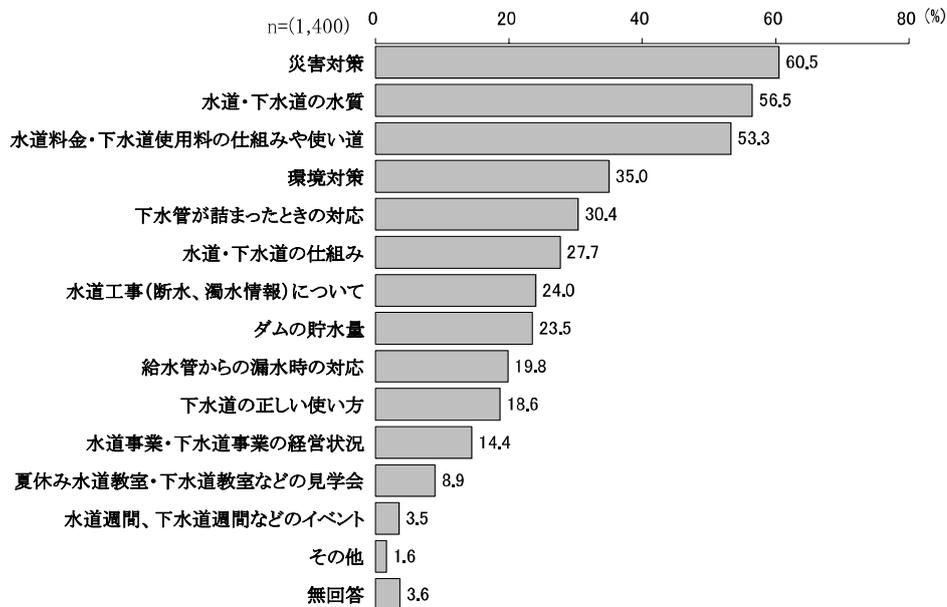


◇ 「軽減することはよいことだと思う」が40.6%

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%、「どちらも大事だと思う」は41.6%という結果になっています。

(8) 水道・下水道について知りたい情報

問 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)



◇ 「災害対策」が60.5%で最も高い

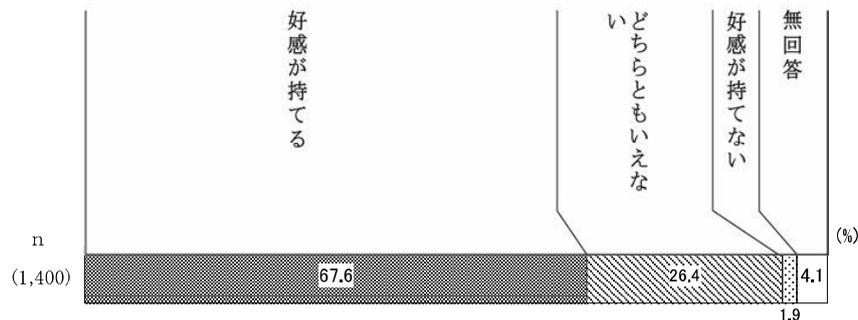
水道・下水道に関して知りたい情報は、「災害対策」が60.5%で最も高く、以下、「水道・下水道の水質」(56.5%)、「水道料金・下水道使用料の仕組みや使い道」(53.3%)と続いています。今回から調査項目に「環境対策」を追加し、選択肢の数が異なることから厳密な比較はできませんが、この上位3項目は前回も同じ順位となっており、市民の皆様の関心が高い項目であることがわかります。

(9) 恵水のラベルへの好感度

問 「恵水」のラベルには、水道キャラクターである「ウォーター」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 (めぐみ)」とは、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」(ミネラルウォーター) のことです。

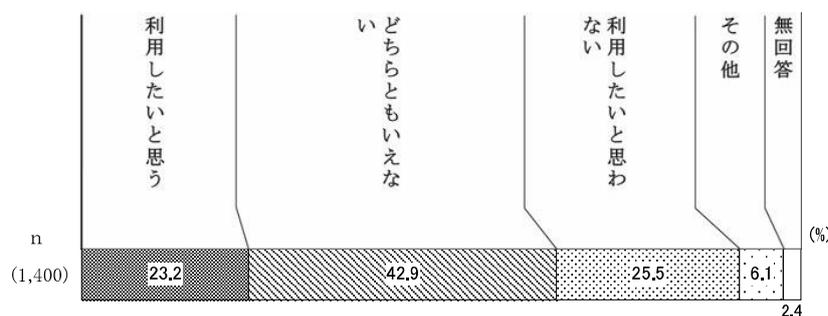


◇ 「好感が持てる」が67.6%

キャラクターが描かれている恵水のラベルについては、「好感が持てる」が67.6%と高く、恵水をご存じない方も含めて多くの割合の回答者に好感を持っていただきました。

(10) 備蓄用飲料としての恵水の利用意向

問 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)



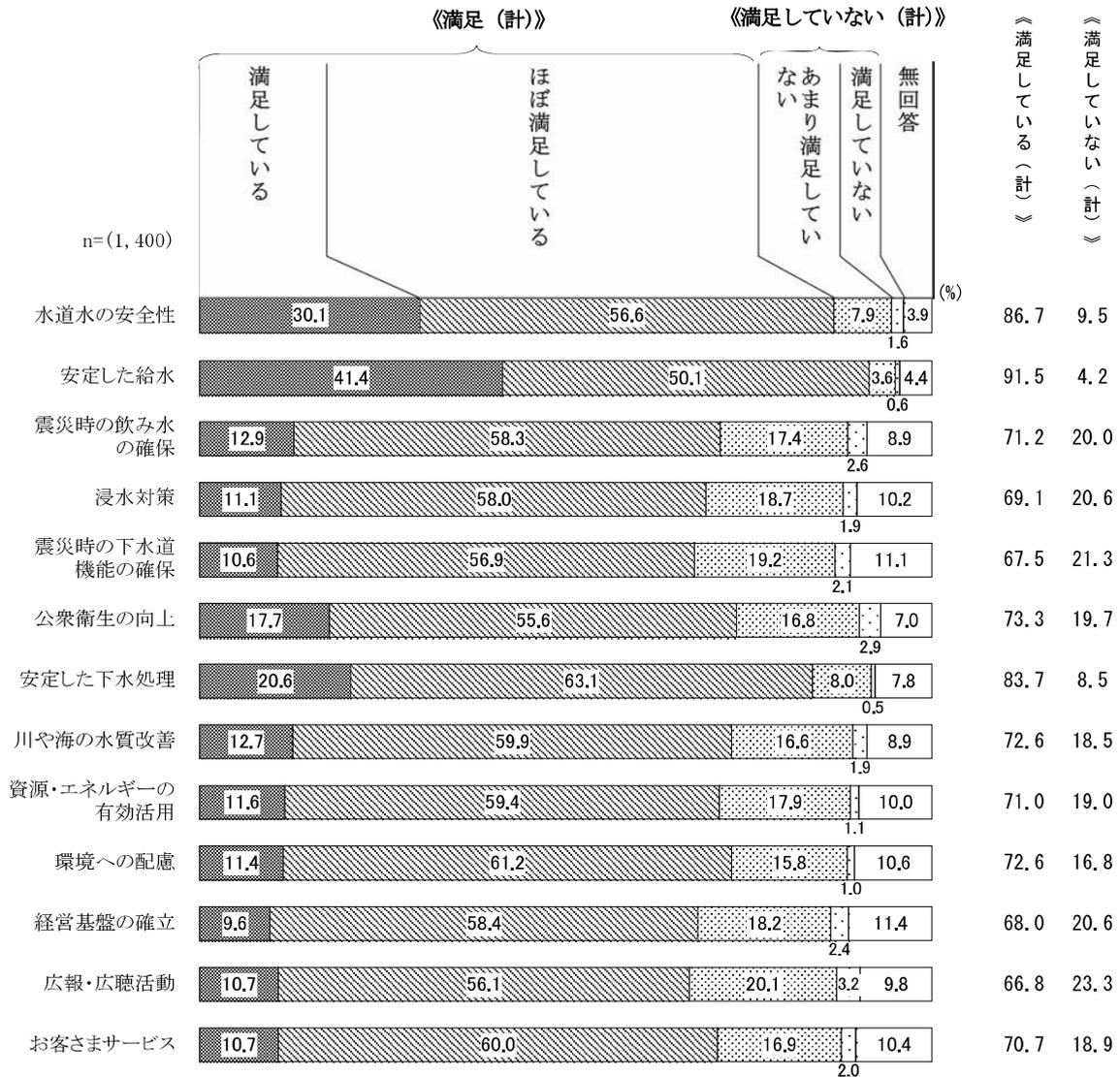
◇ 「配送サービスを利用したいと思う」は23.2%

上下水道局による「恵水」の配送サービスの利用意向は、「利用したいと思う」が23.2%という割合でした。また、「利用したいと思う」を選択する割合は年齢が高くなるにつれて高くなる傾向が見られました。

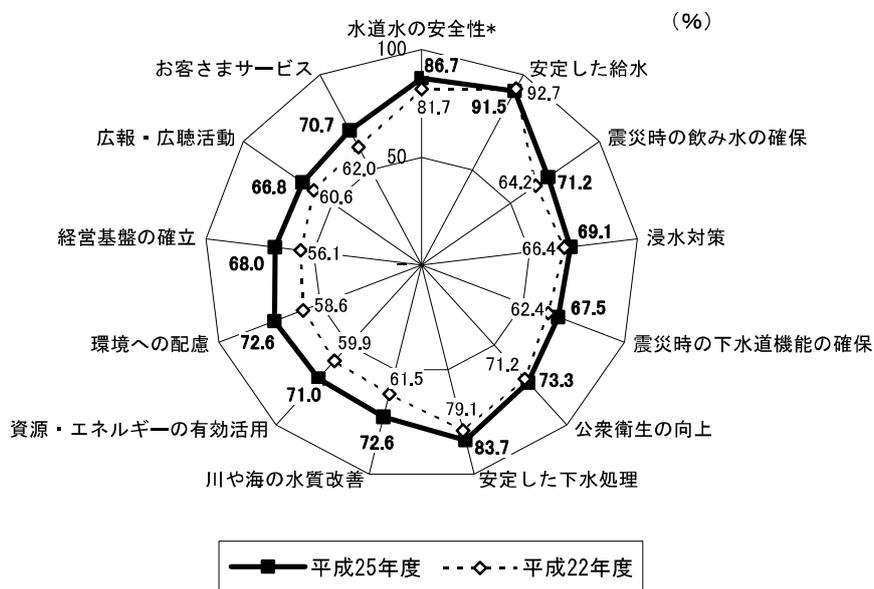
なお、「その他」の内容としては、「(備蓄用としては) 値段が高い/もっと安ければ検討したい」といった記述が特に多く、この他、「保存期限が長ければ検討したい」、「(備蓄用ならば2リットル等) 大きなサイズがあれば検討したい」などがあげられていました。

(11) 水道・下水道事業の満足度

問 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)



【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。

◇ ほぼすべての項目で平成22年度の調査時より高評価

「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割台と高くなっています。

《満足している（計）》について、前回調査を実施した平成22年度と比較すると、「安定した給水」を除くすべての項目で前回調査の結果を上回っており、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、上昇しています。