

川崎市上下水道局市民意識調査 報告書

平成28年11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 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
第3章 調査結果の詳細	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) 飲料水の備蓄量.....	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.....	41
(5) 下水道の安全・安心に向けた取組の認知.....	42

5	再構築事業、行財政改革及び水道料金の特例措置について	43
	(1) 水道のレベルアップを図っていることの認知	43
	(2) 効率的・効果的な執行体制の整備の認知	44
	(3) 水道料金軽減の認知	45
	(4) 再構築事業、行財政改革、水道料金の軽減に対する考え	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) 恵水の配送サービスの認知	58
8	お客さまセンターについて	60
	(1) お客さまセンターの認知及び架電経験	60
	(2) 電話対応の印象	62
9	水道・下水道に対する満足度について	63
10	自由回答	73

第4章	使用した調査票・単純集計結果	74
------------	-----------------------	-----------

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28年7月15日（金）～8月5日（金）

<回収状況>

発送数	回収数	回収率
3,000件	1,454件	48.5%

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) 再構築事業、行財政改革及び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、 $n=1,454$ 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

$$2 \times \sqrt{\frac{0.2 \times 0.8}{1,454}} \doteq 0.021$$

となり、真の値は20%を中心に $\pm 2.10\%$ の範囲内に、つまり、17.9%~22.1%の間に入ることとなる。

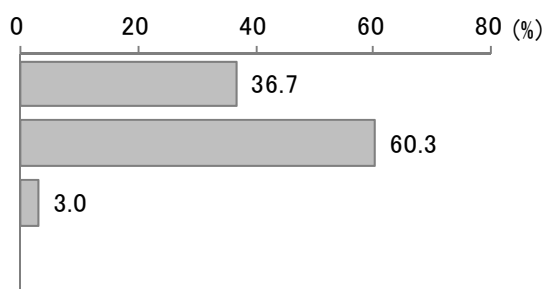
同様に計算した標本誤差の早見表を以下に示す。

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
1,454	$\pm 1.57\%$	$\pm 2.10\%$	$\pm 2.40\%$	$\pm 2.57\%$	$\pm 2.62\%$
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

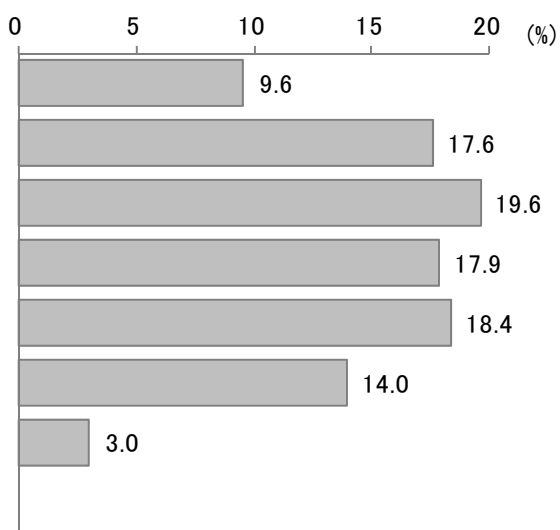
1 性別

	基数	構成比
男性	534	36.7%
女性	877	60.3%
無回答	43	3.0%
全体	1,454	100.0%



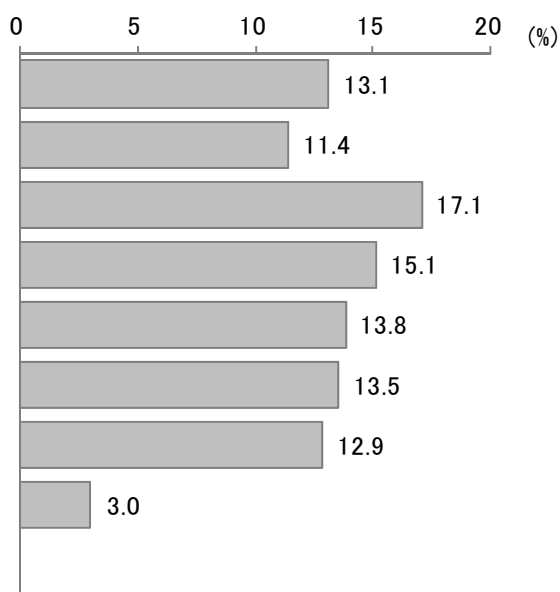
2 年齢

	基数	構成比
20歳代	139	9.6%
30歳代	256	17.6%
40歳代	285	19.6%
50歳代	260	17.9%
60歳代	267	18.4%
70歳以上	203	14.0%
無回答	44	3.0%
全体	1,454	100.0%



3 居住区

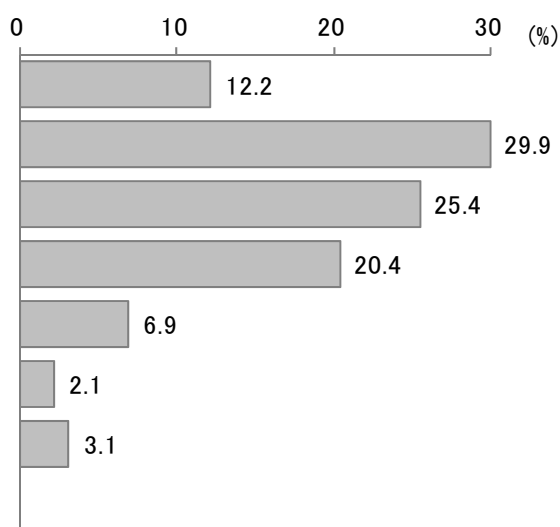
	基数	構成比
川崎区	191	13.1%
幸区	166	11.4%
中原区	248	17.1%
高津区	220	15.1%
宮前区	201	13.8%
多摩区	197	13.5%
麻生区	187	12.9%
無回答	44	3.0%
全体	1,454	100.0%



第2章 調査回答者の属性

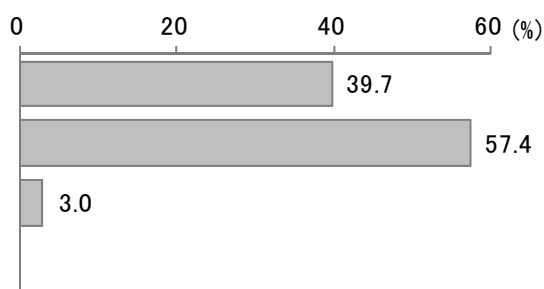
4 家族人数

	基数	構成比
1人	177	12.2%
2人	435	29.9%
3人	370	25.4%
4人	296	20.4%
5人	100	6.9%
6人以上	31	2.1%
無回答	45	3.1%
全体	1,454	100.0%



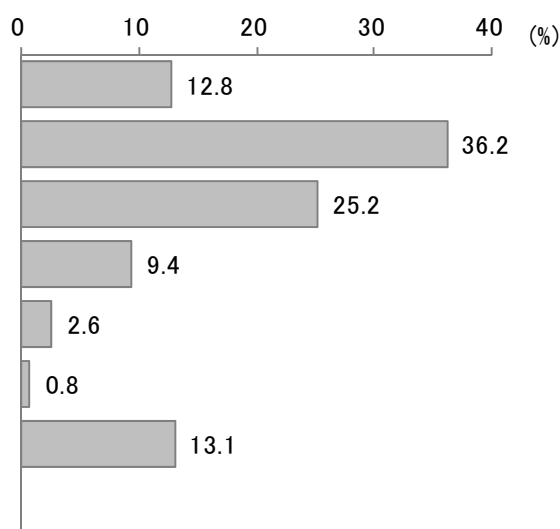
5 住居形態

	基数	構成比
一戸建	577	39.7%
集合住宅 (アパート、マンション、団地等)	834	57.4%
無回答	43	3.0%
全体	1,454	100.0%

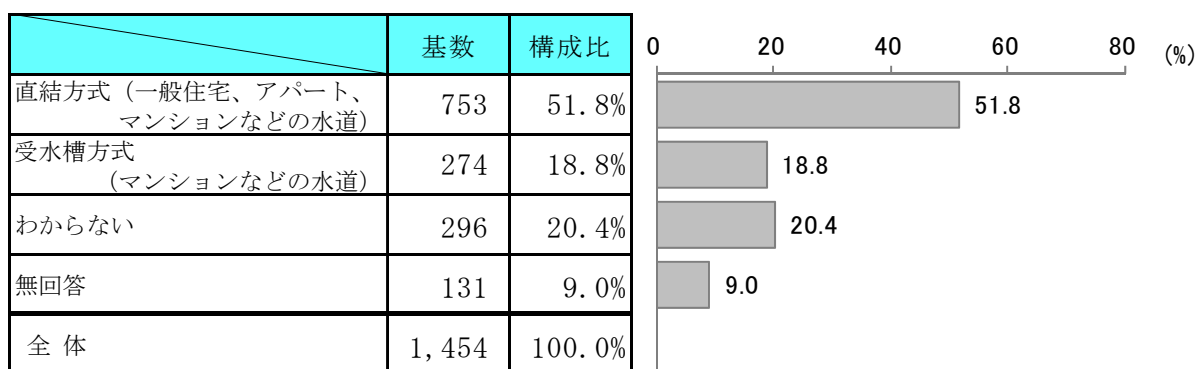


6 2か月当たりの使用水量

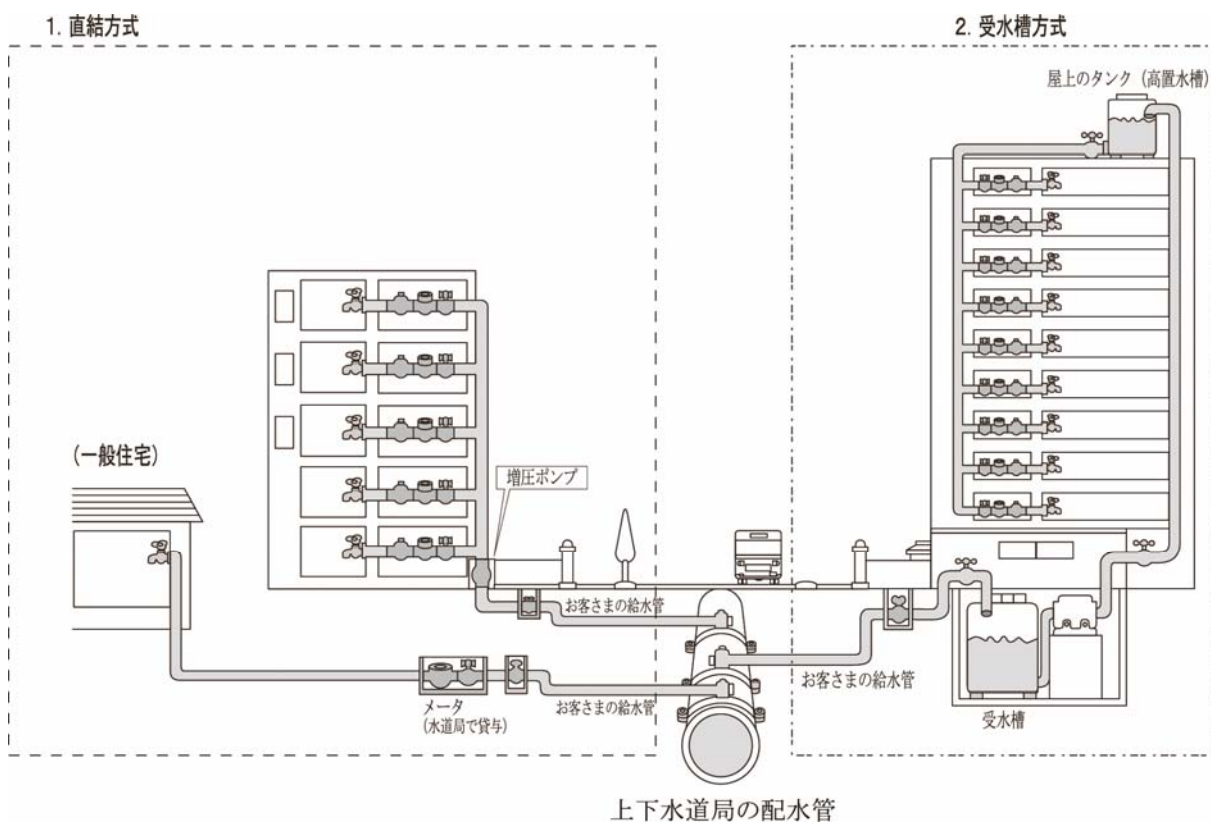
	基数	構成比
20立方メートル以下	186	12.8%
21立方メートル～40立方メートル	526	36.2%
41立方メートル～60立方メートル	367	25.2%
61立方メートル～80立方メートル	136	9.4%
81立方メートル～100立方メートル	38	2.6%
101立方メートル以上	11	0.8%
無回答	190	13.1%
全体	1,454	100.0%



7 給水方式



▼給水方式の詳細



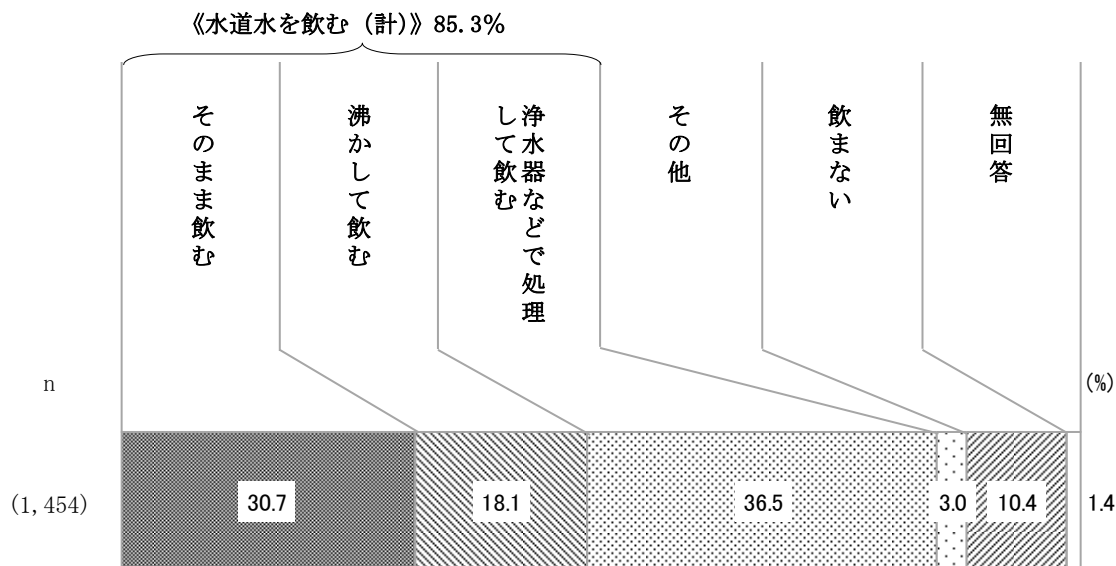
第3章 調査結果の詳細

1 水道水について

(1) 水道水の飲み方

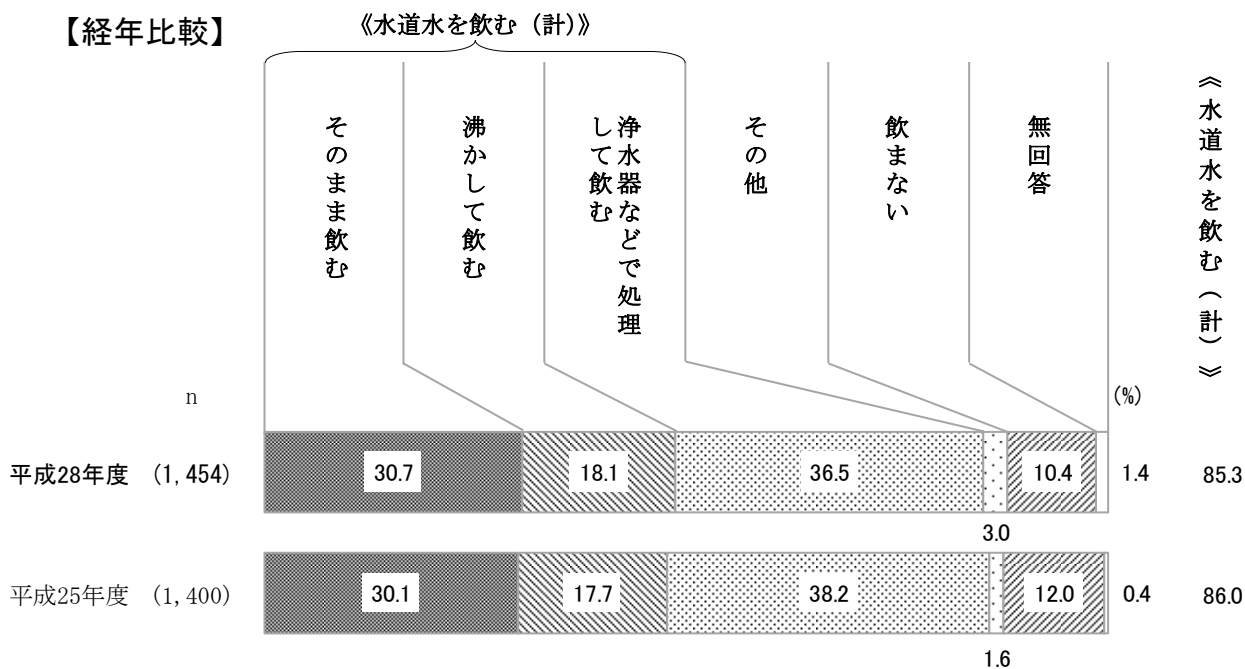
◇《水道水を飲む（計）》は85.3%

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36.5%で最も高く、「そのまま飲む」が30.7%、「沸かして飲む」が18.1%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85.3%となっている。一方、「飲まない」は10.4%となっている。

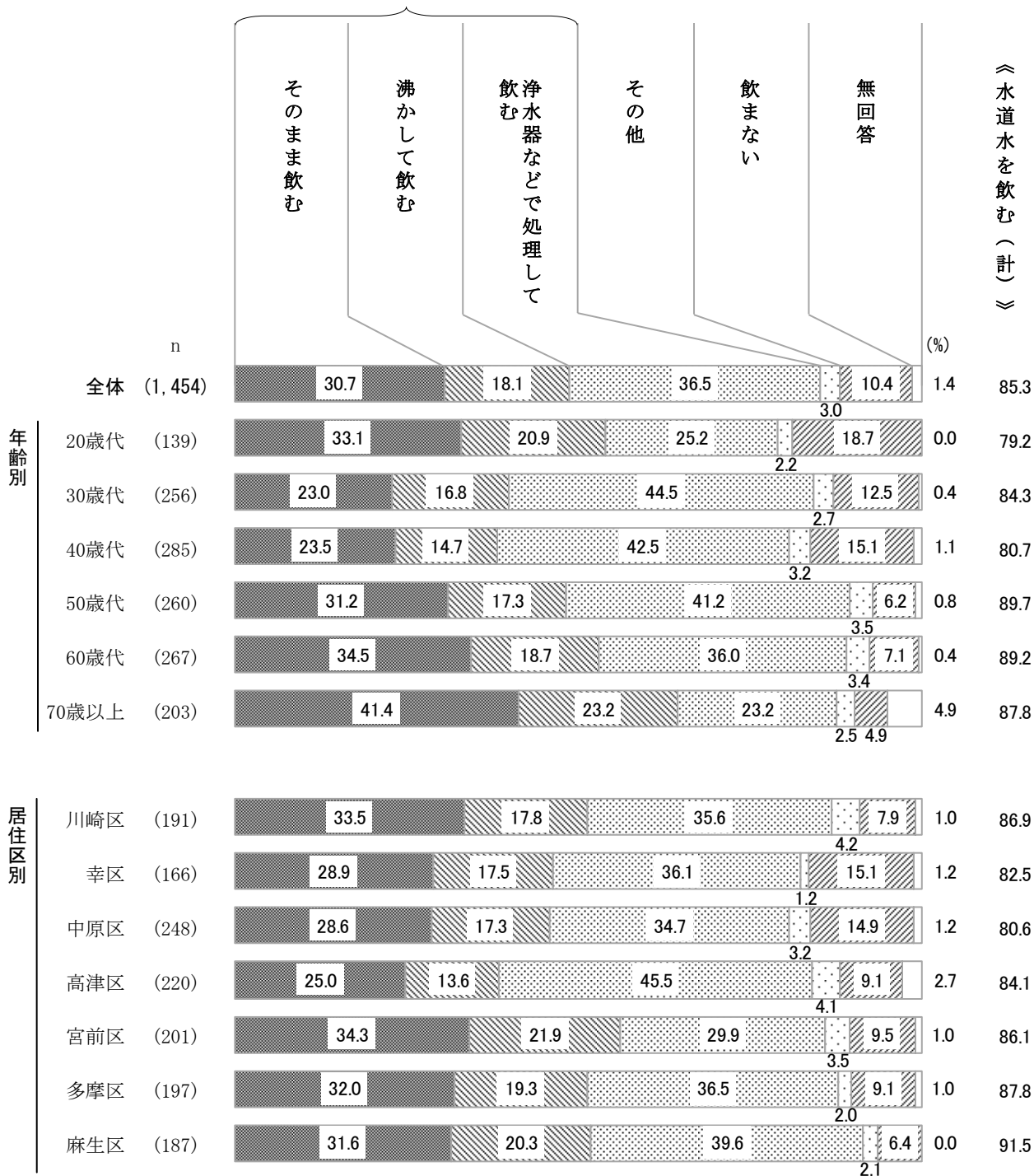
【経年比較】



経年で比較すると、平成25年度調査に比べ、《水道水を飲む（計）》が0.7ポイント減少している。

○年齢別／居住区別 水道水の飲み方

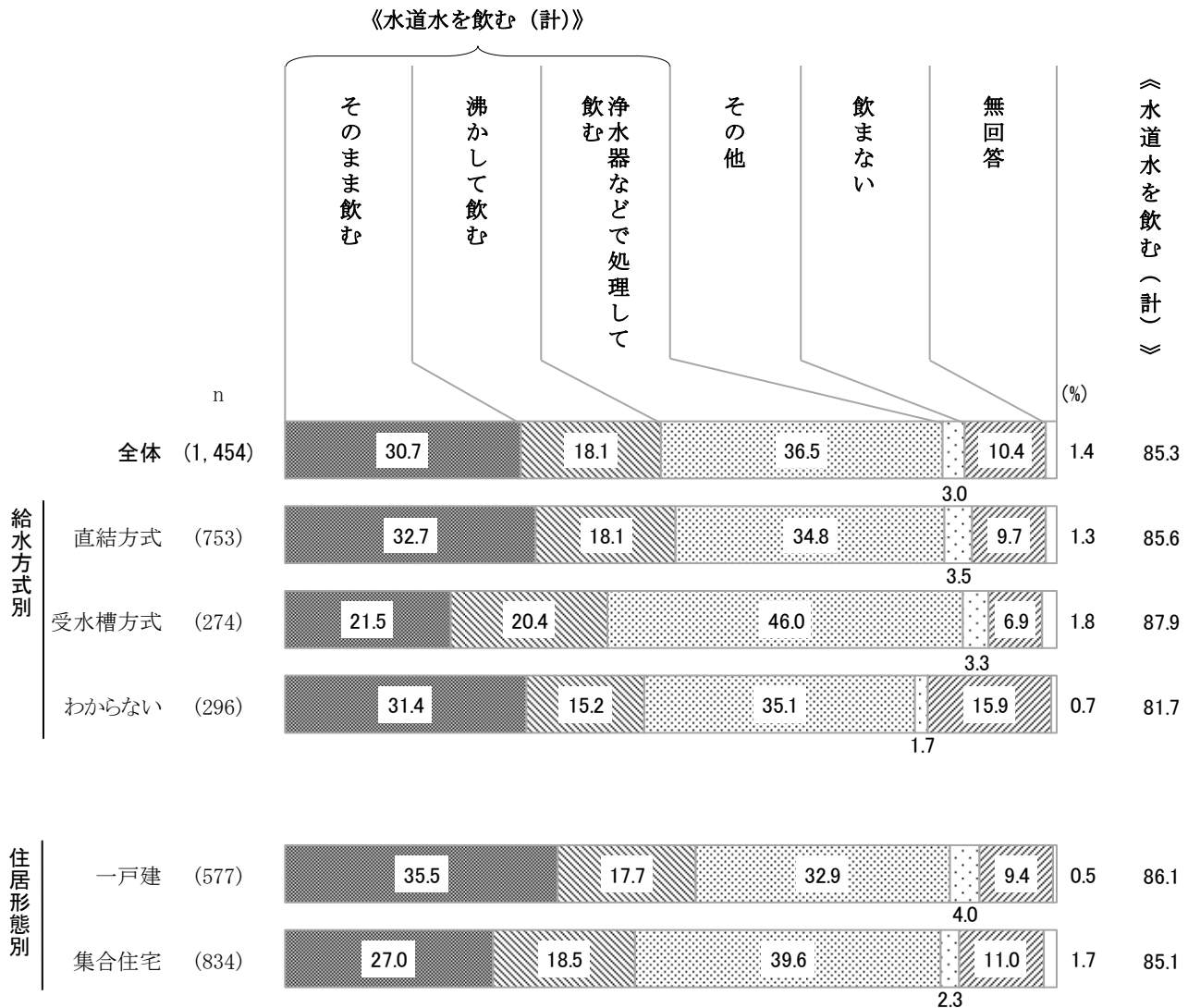
《水道水を飲む（計）》



年齢別にみると、「そのまま飲む」は70歳以上で4割台となっている。《水道水を飲む（計）》では、30歳代から70歳以上でも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」は宮前区、川崎区、多摩区、麻生区が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」は直結方式（32.7%）が高くなっている。《水道水を飲む（計）》では受水槽方式（87.9%）が高くなっている。

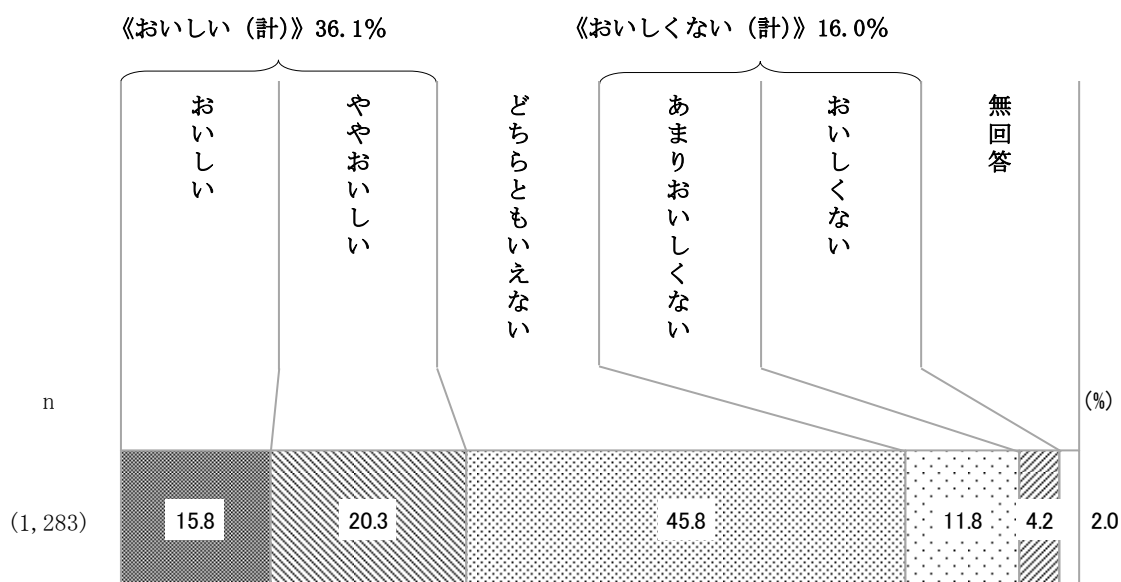
住居形態別にみると、「そのまま飲む」では、一戸建（35.5%）が集合住宅（27.0%）を8.5ポイント上回っている。

(2) 水道水のおいしさ

◇ 《おいしい (計)》は36.1%

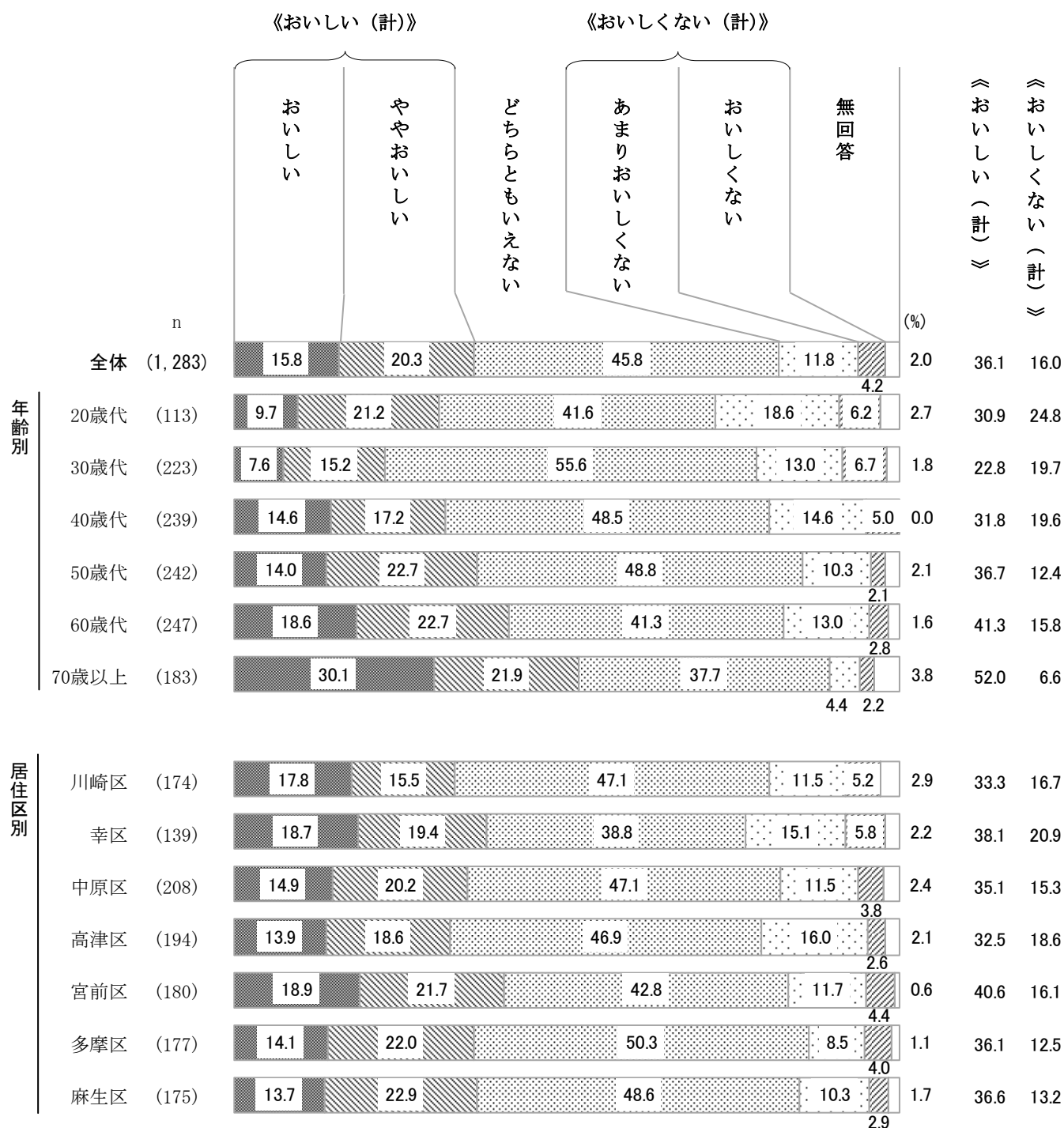
【問1で「そのまま飲む」、「沸かして飲む」、「浄水器などで処理して飲む」、「その他」とお答えの方に】

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15.8%、これに「ややおいしい」(20.3%)をあわせた《おいしい (計)》は36.1%となっている。一方、「おいしくない」(4.2%)と「あまりおいしくない」(11.8%)をあわせた《おいしくない (計)》は16.0%となっている。

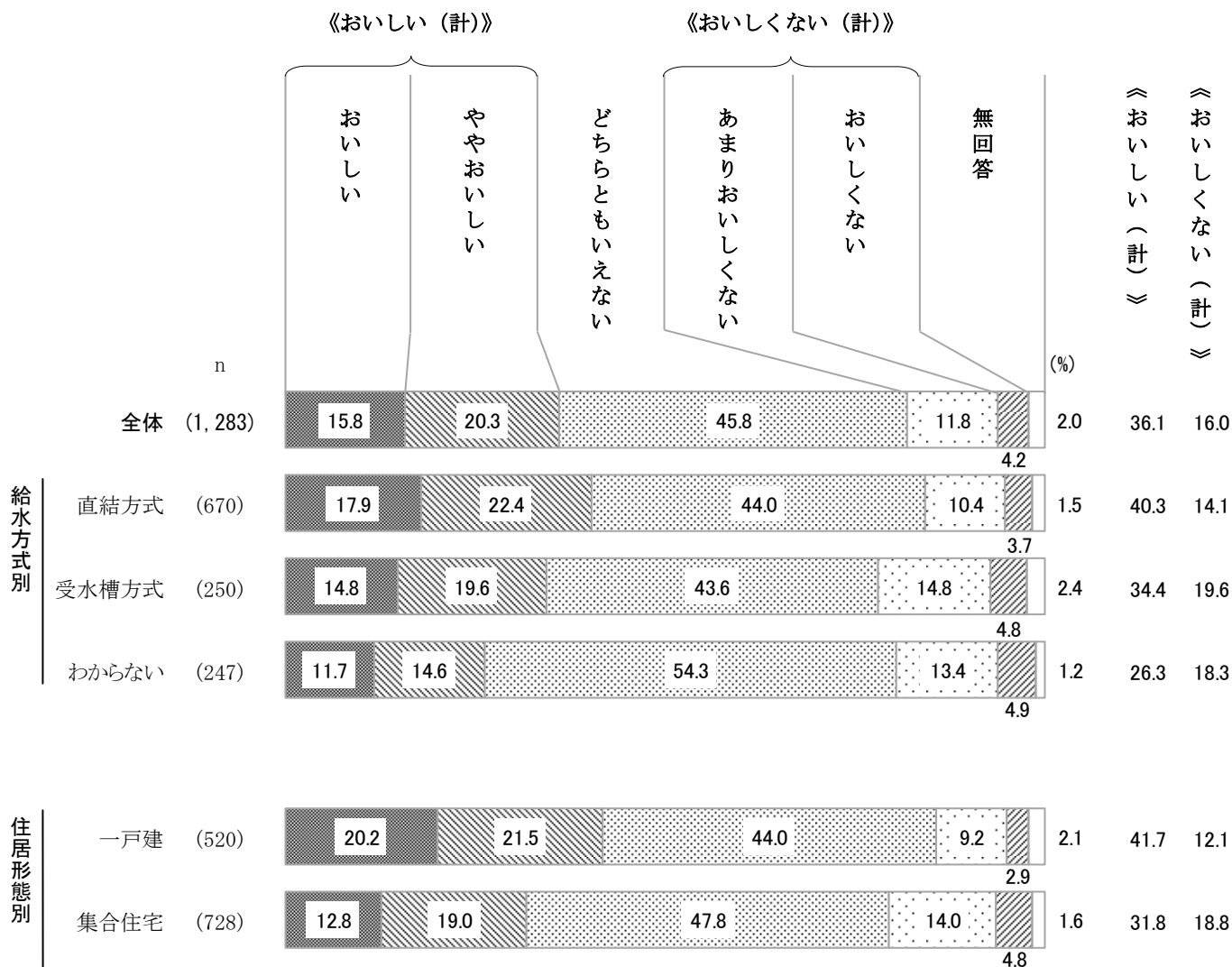
○年齢別／居住区別 水道水のおいしさ



年齢別にみると、《おいしい (計)》は70歳以上で52.0%と高く、60歳代で4割台と比較的高くなっている。一方、《おいしくない (計)》は20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)》は宮前区で40.6%と高くなっている。一方、《おいしくない (計)》は幸区で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、直結方式で40.3%と高くなっている。

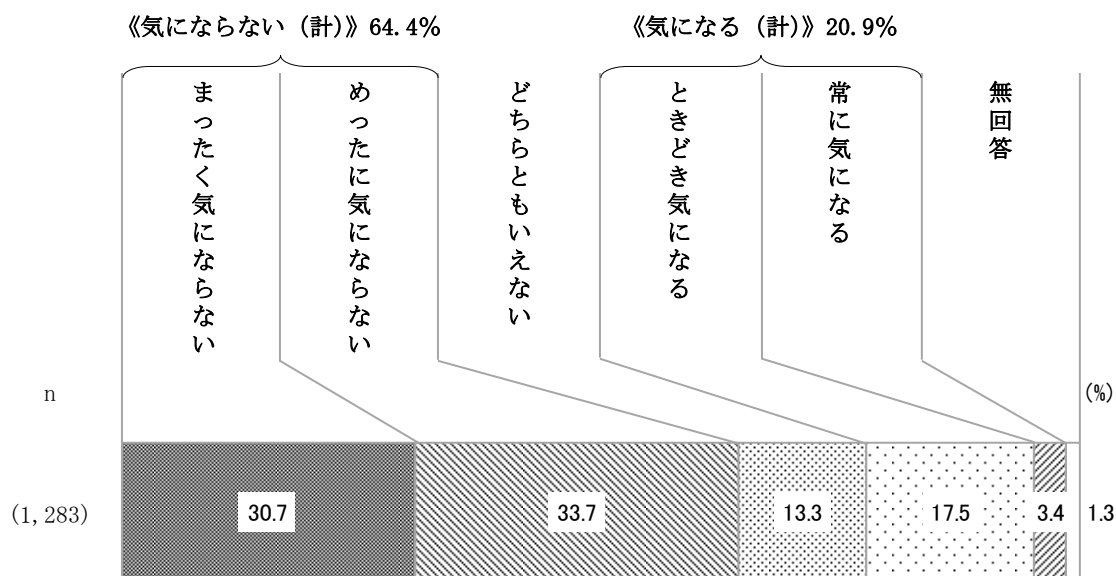
住居形態別にみると、《おいしい (計)》は、一戸建 (41.7%) が集合住宅 (31.8%) を9.9ポイント上回っている。

(3) 水道水の塩素臭（消毒臭）

◇ 《気にならない（計）》は64.4%

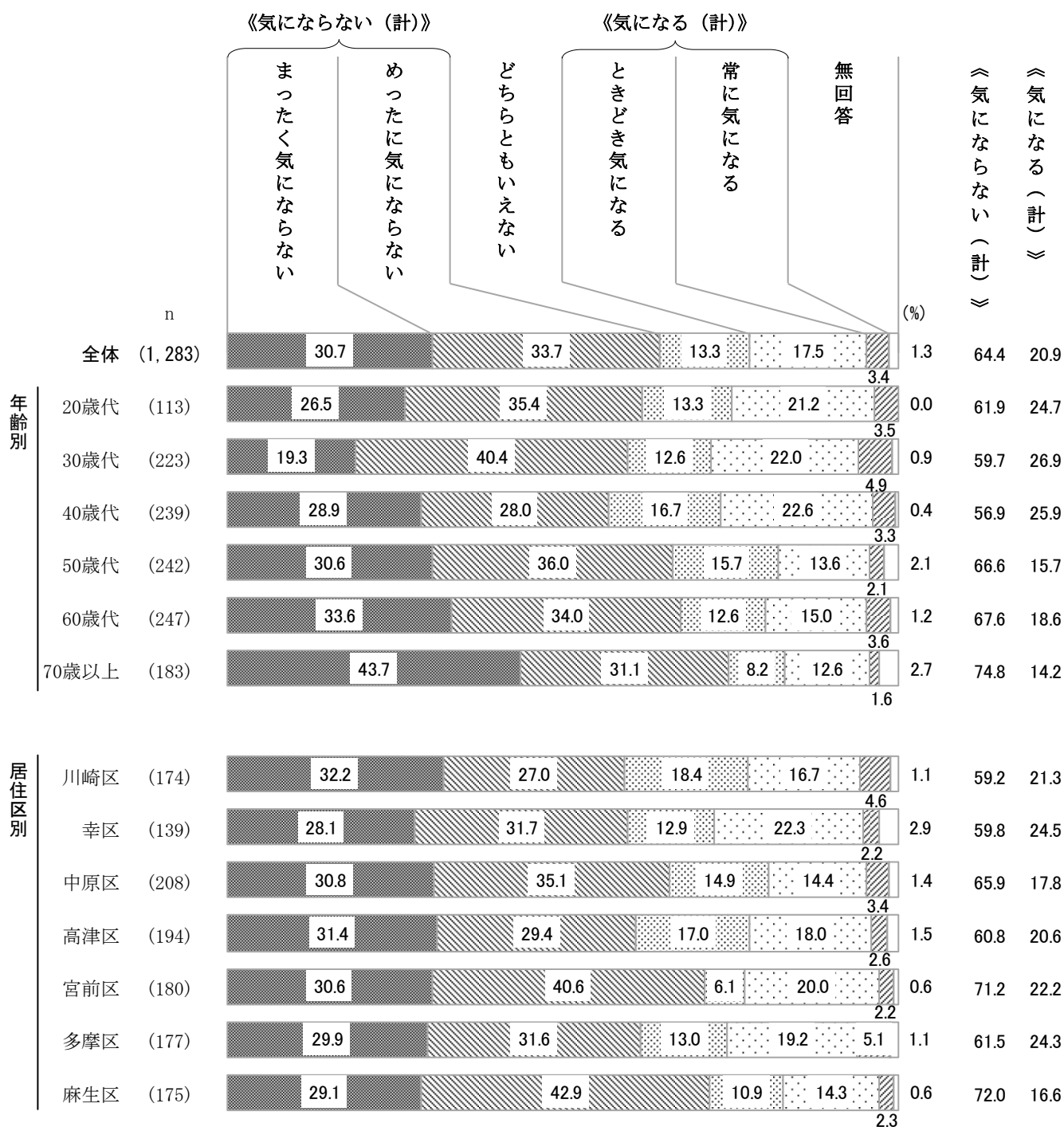
【問1で「そのまま飲む」、「沸かして飲む」、「浄水器などで処理して飲む」、「その他」とお答えの方に】

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30.7%、これに「めったに気にならない」(33.7%)をあわせた《気にならない（計）》は64.4%となっている。一方、「常に気になる」は3.4%、これに「ときどき気になる」(17.5%)をあわせた《気になる（計）》は20.9%となっている。

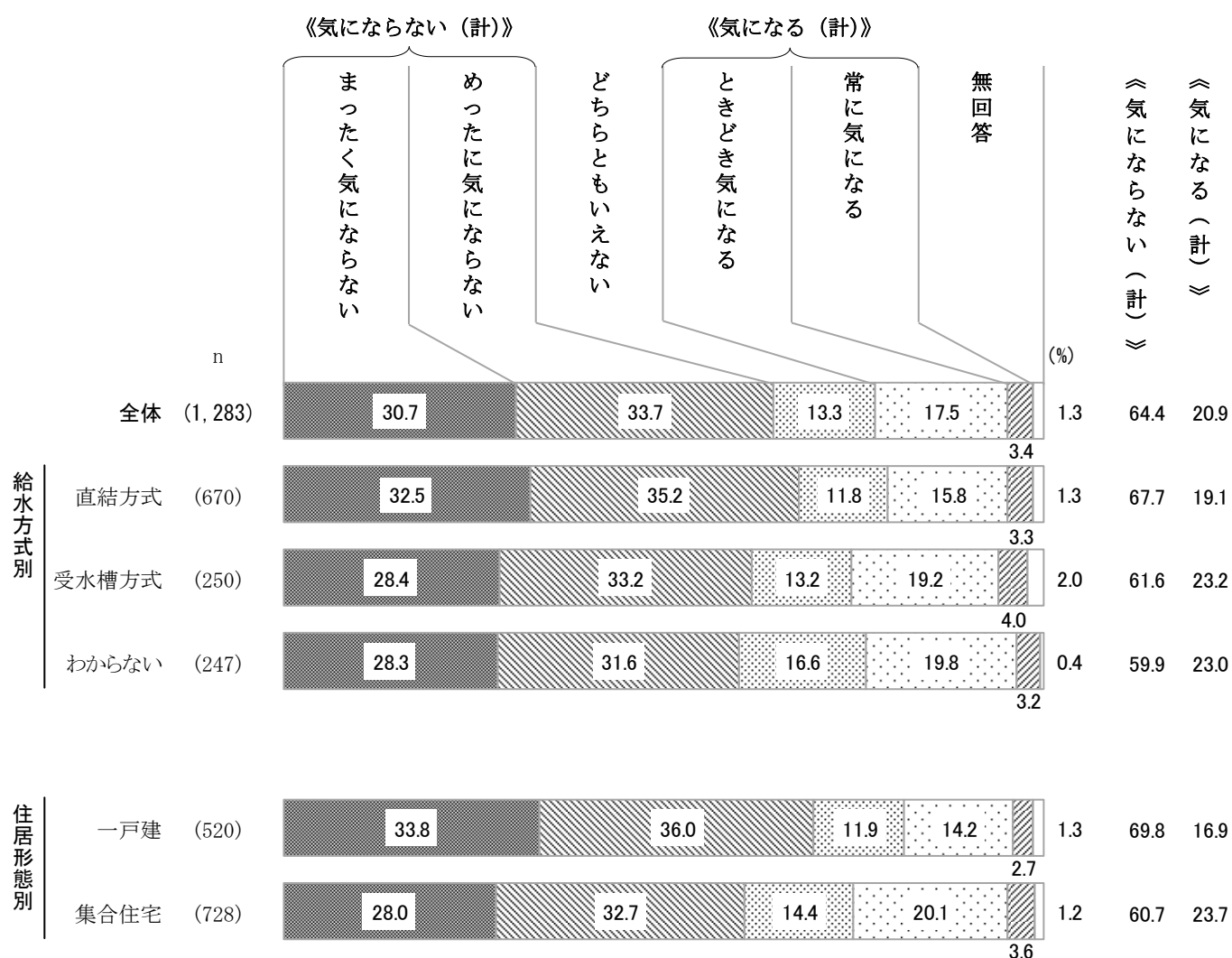
○年齢別／居住区別 水道水の塩素臭（消毒臭）



年齢別にみると、《気にならない（計）》は、70歳以上で7割台と高くなっている。一方、《気になる（計）》は40歳代以下で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、麻生区、宮前区で7割台と高くなっている。一方、《気になる（計）》は中原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）

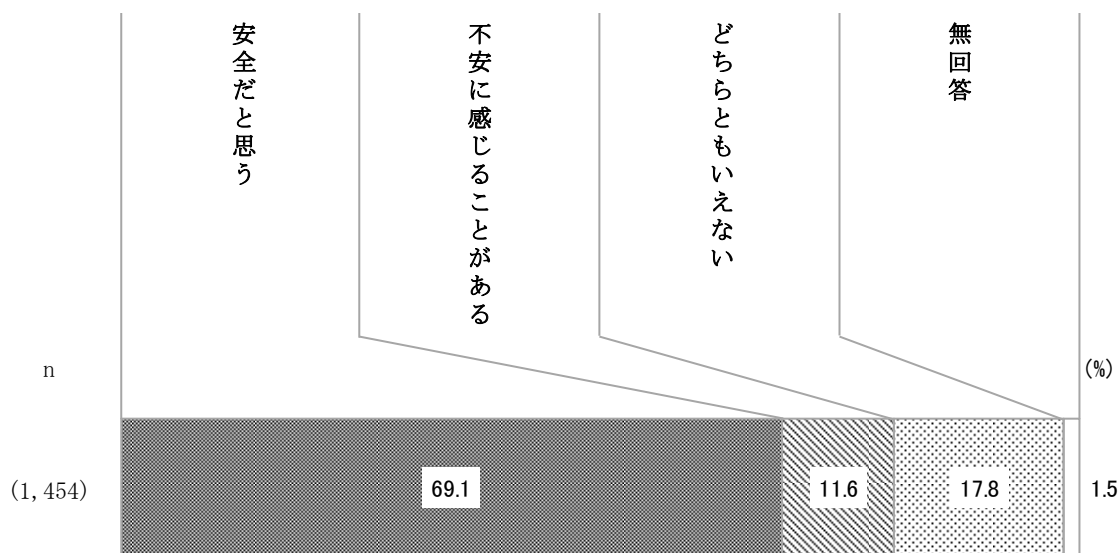


給水方式別にみると、《気にならない (計)》は、直結方式、受水槽方式で6割台となっている。住居形態別にみると、《気にならない (計)》は、一戸建 (69.8%) が集合住宅 (60.7%) を9.1ポイント上回っている。

(4) 水道水の安全性

◇「安全だと思う」は69.1%

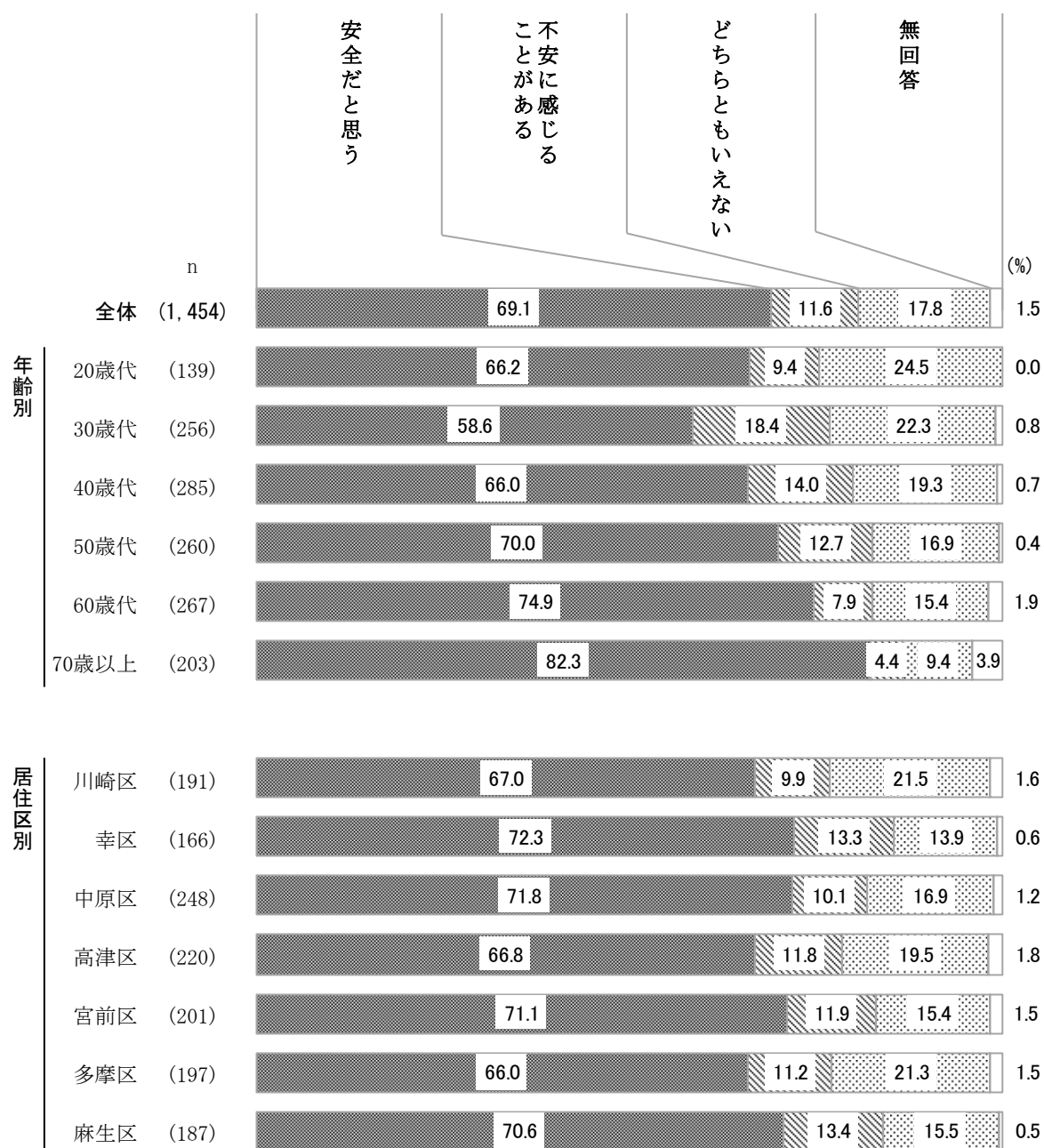
問2 川崎市では水源から蛇口まで総合的な水質管理を徹底し、水道法で定められた51項目の水質基準を満たした水道水をお届けしていますが、水道水の安全性についてどのように感じますか。(〇は1つだけ)



水道水の安全性について「安全だと思う」は69.1%、「不安に感じることもある」は11.6%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」(72件)、「臭い、味、色」(26件)、「原発事故の影響」(22件)などが多くあげられている。

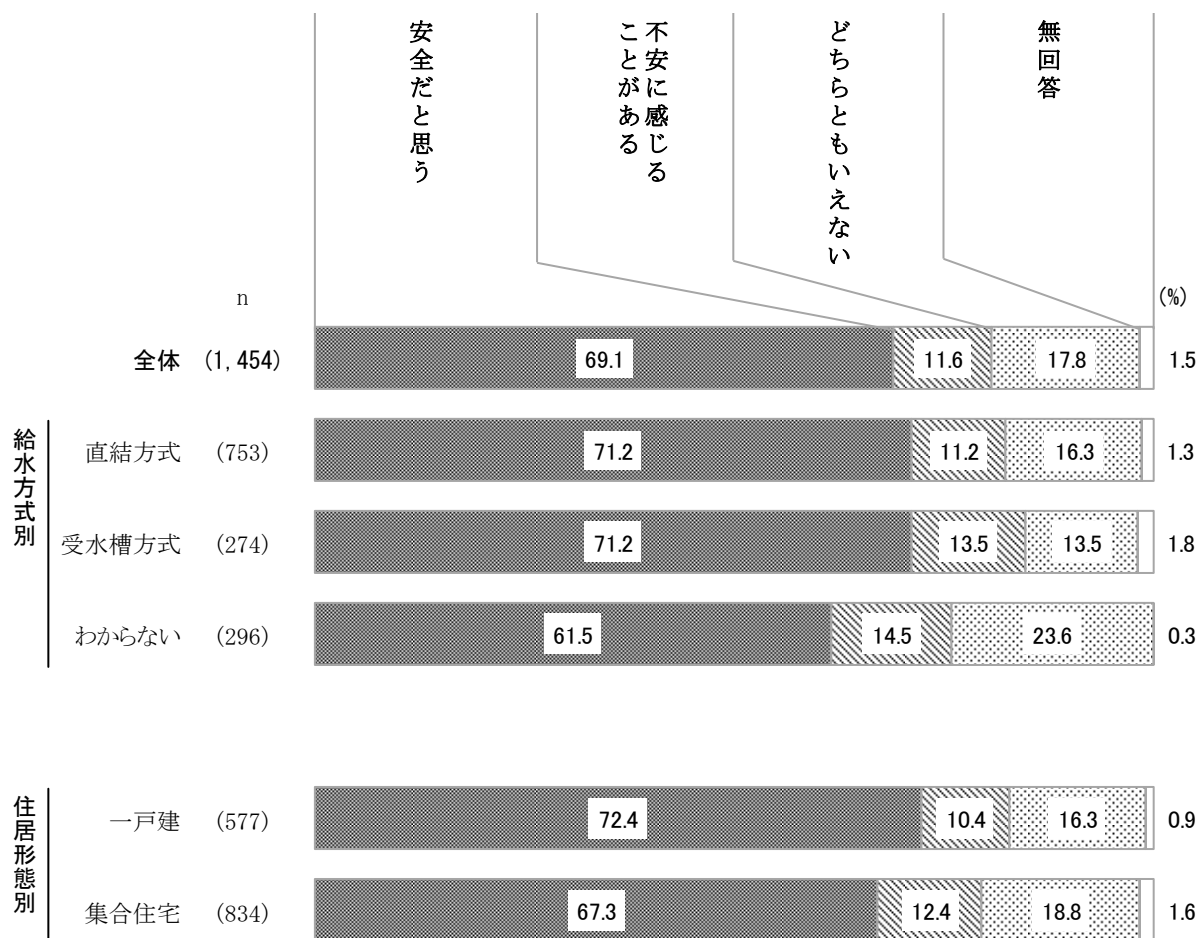
○年齢別／居住区別 水道水の安全性



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70歳以上で8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、幸区、中原区、宮前区、麻生区で7割台となっている。

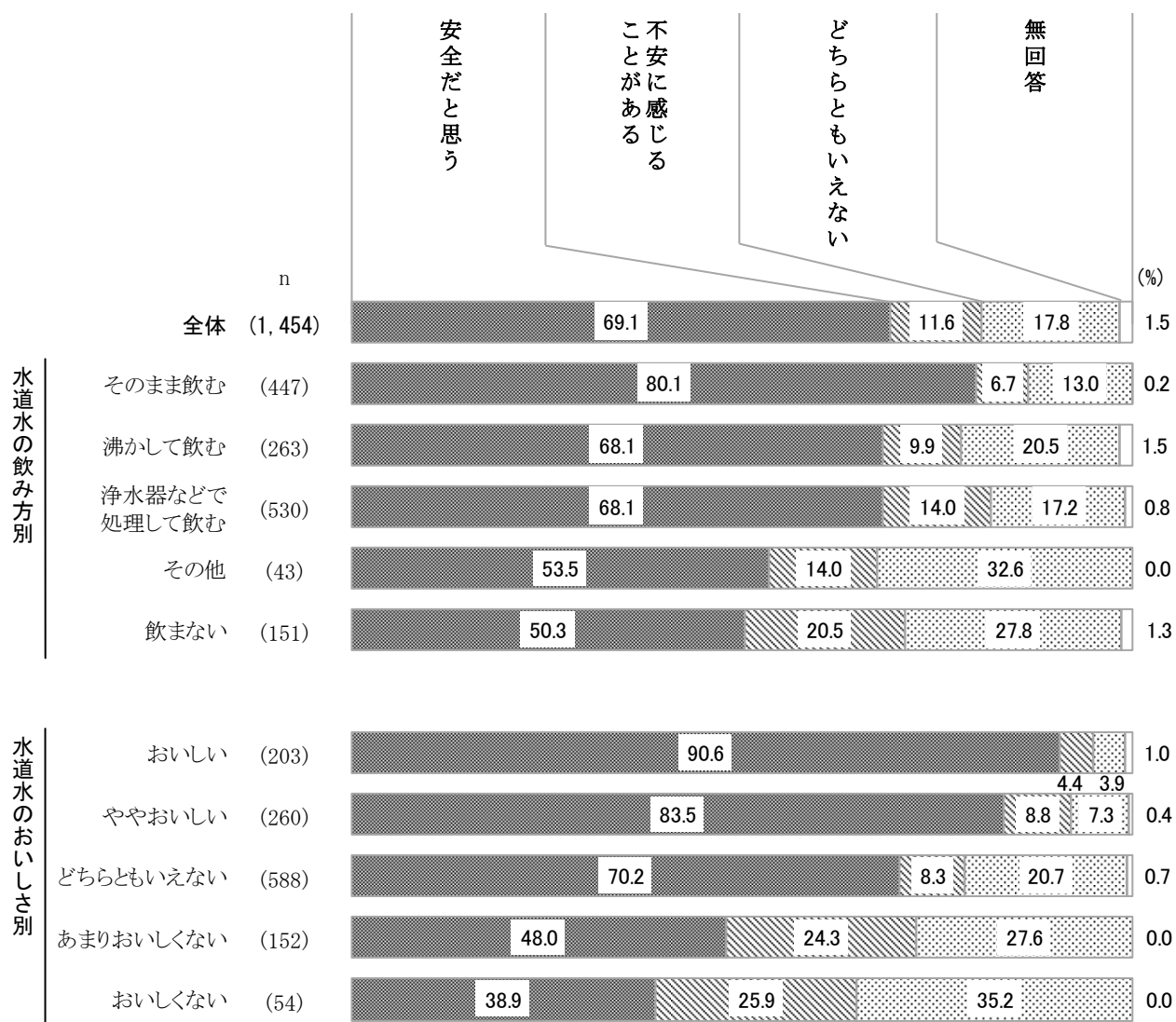
○給水方式別／住居形態別 水道水の安全性



給水方式別にみると、「安全だと思う」は直結方式（71.2%）、受水槽方式（71.2%）がともに7割台となっている。

住居形態別にみると、「安全だと思う」は一戸建（72.4%）が集合住宅（67.3%）を5.1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80.1%と高く、「沸かして飲む」、「浄水器などで処理して飲む」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20.5%と比較的高くなっている。

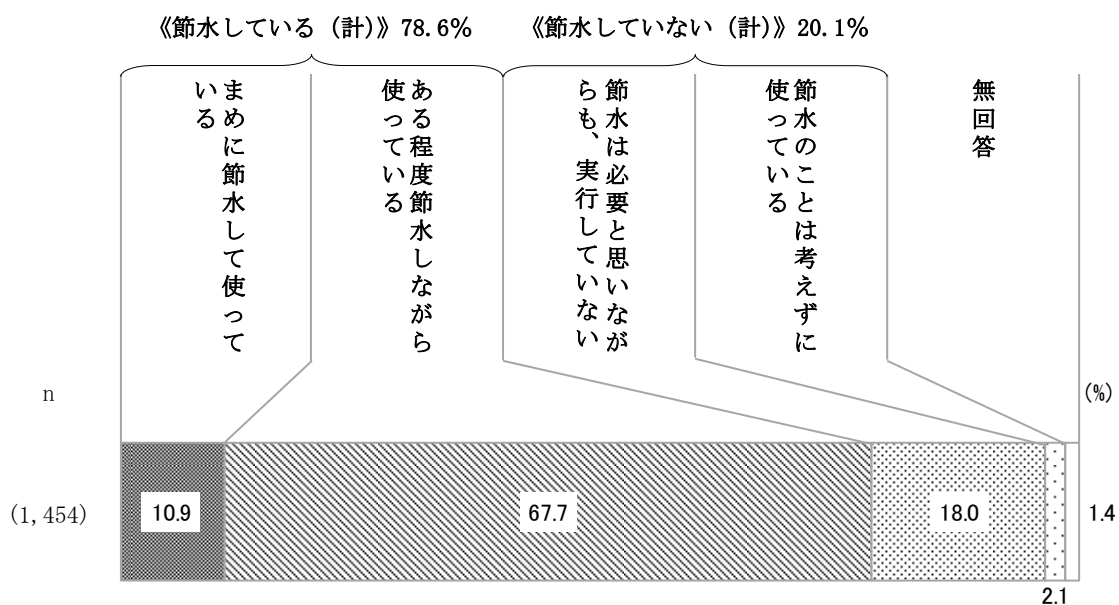
水道水のおいしさ別にみると、「安全だと思う」は「おいしい」と感じている人が9割台と高くなっている。一方、「不安に感じる」は、「おいしくない」、「あまりおいしくない」と感じている人が2割台と高くなっている。

2 節水意識について

(1) 日頃の節水の心がけ

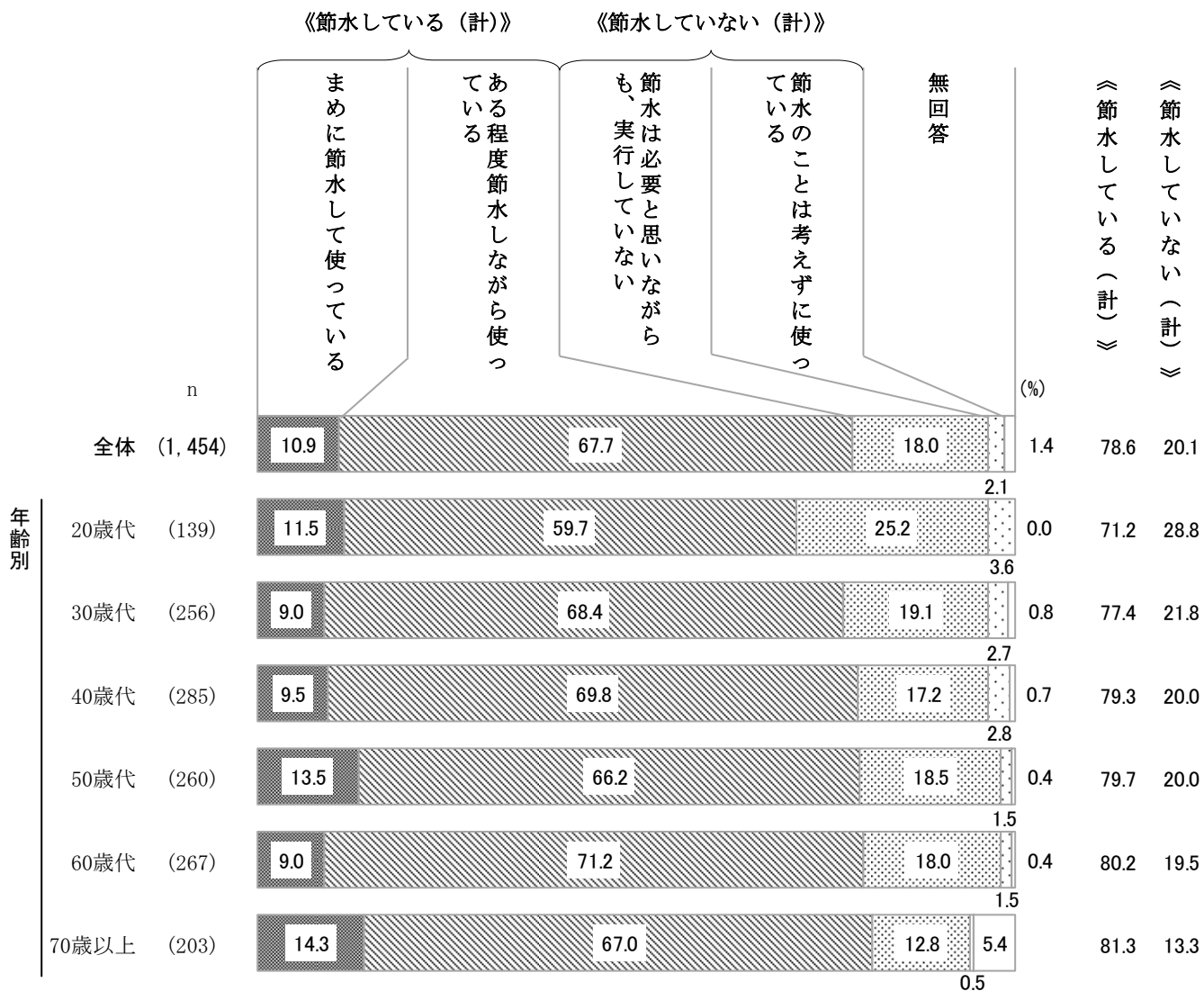
◇《節水している(計)》は78.6%

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、「事前に節水して使っている」は10.9%、これに「ある程度節水しながら使っている」(67.7%)をあわせた《節水している(計)》は78.6%となっている。一方、「節水のことは考えずに使っている」は2.1%、これに「節水は必要と思いつながら、実行していない」(18.0%)をあわせた《節水していない(計)》は20.1%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60歳代以上で8割台を占めている。

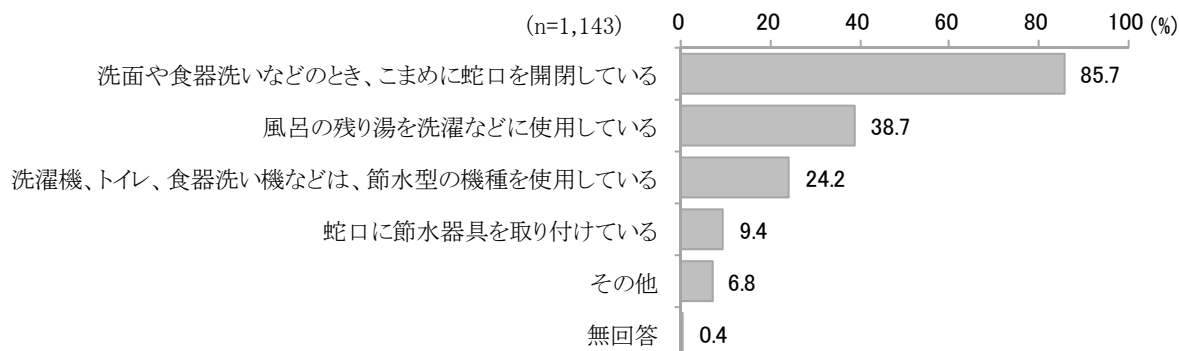
第3章 調査結果の詳細

(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85.7%で最も高い

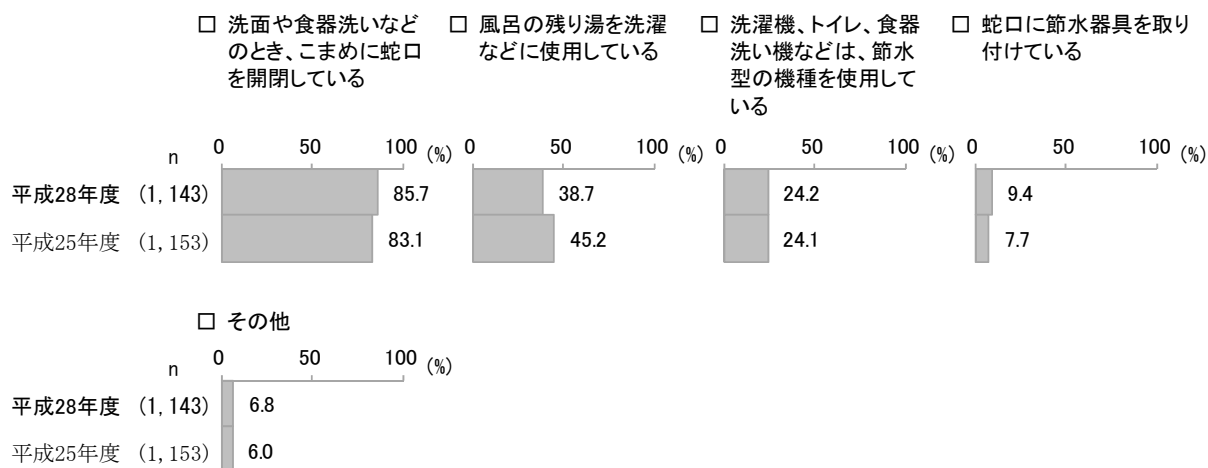
【問3で「まめに節水して使っている」、「ある程度節水しながら使っている」とお答えの方に】

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85.7%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」(38.7%)、「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」(24.2%)となっている。

【経年比較】



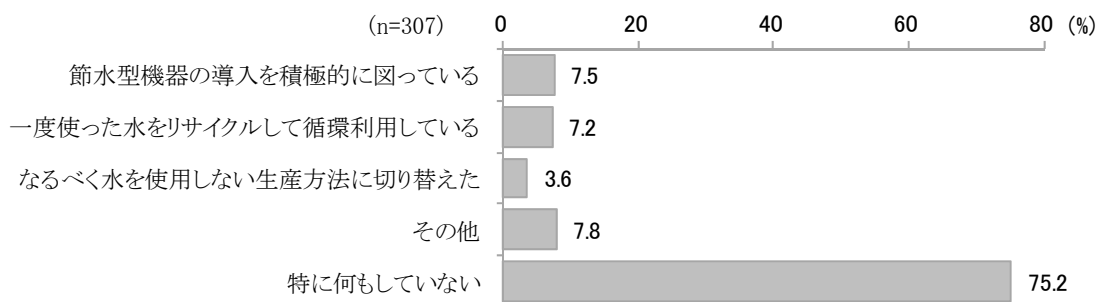
経年で比較すると、平成25年度調査に比べ、「風呂の残り湯を洗濯などに使用している」が6.5ポイント減少している。

(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75.2%

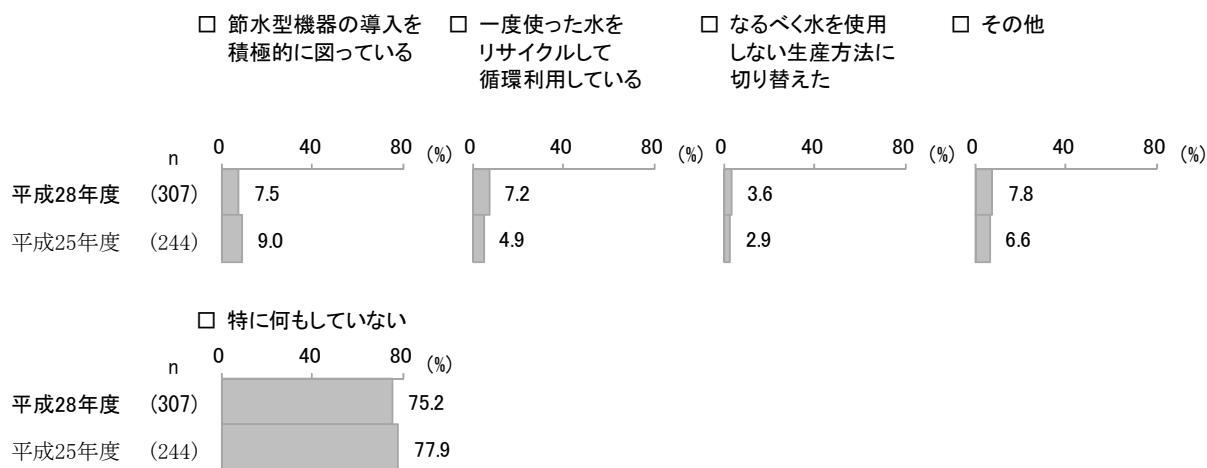
【問4は、市内の事業場（自営業も含む）などにお勤めの方にお聞きします。それ以外の方は問5にお進みください。】

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。
(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7.5%で最も高い。一方、「特に何もしていない」は75.2%と高くなっている。

【経年比較】



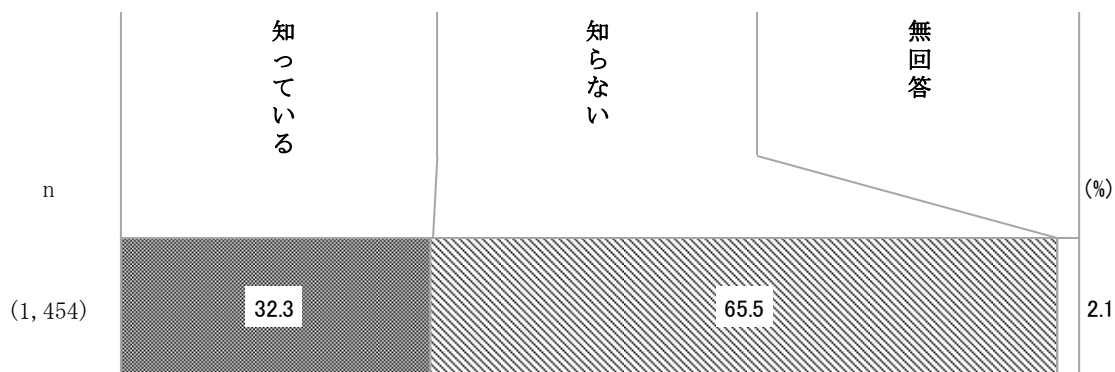
経年で比較すると、平成25年度調査に比べ、大きな変化はみられない。

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

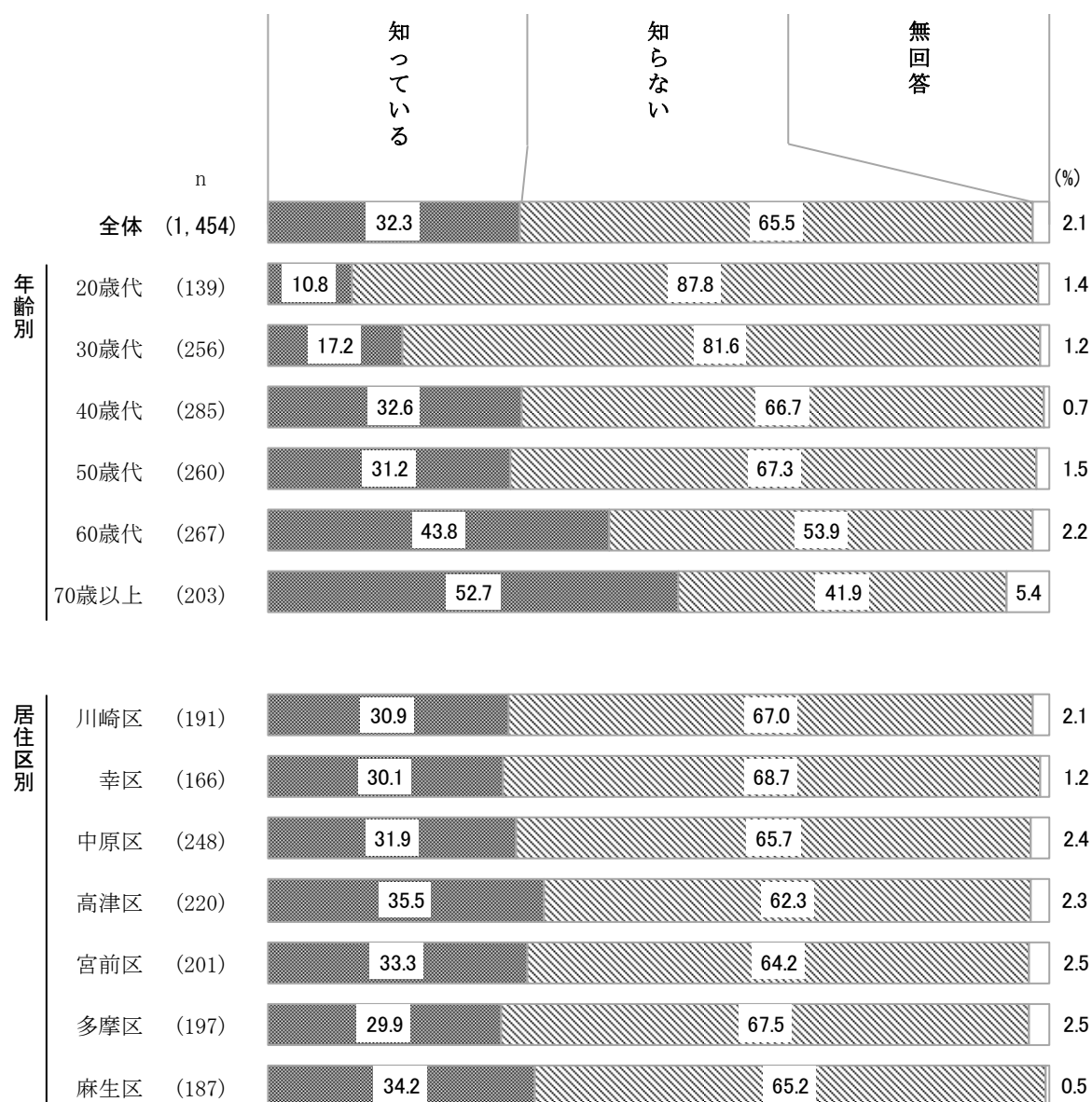
◇「知っている」は32.3%、「知らない」は65.5%

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最低3日以上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)



災害に備えて最低3日分以上の飲料水の備蓄をすすめていることを、「知っている」は32.3%、「知らない」は65.5%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



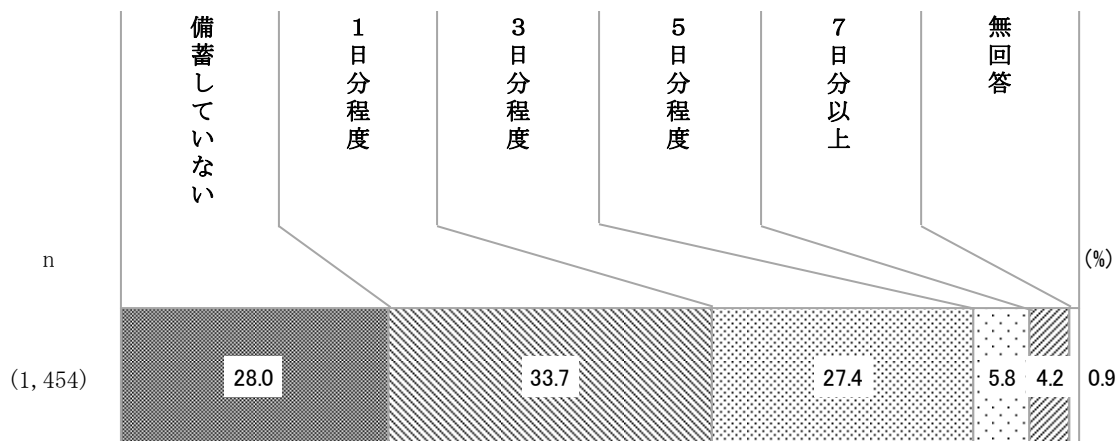
年齢別にみると、「知っている」は30歳代以下では1割台と低いですが、年齢が上がるにつれて割合が高くなり70歳以上（52.7%）では「知らない」を上回る。

居住区別にみると、「知っている」は多摩区を除くすべての居住区で3割台となっている。

(2) 飲料水の備蓄量

◇「3日分以上」は37.4%、「備蓄していない」は28.0%

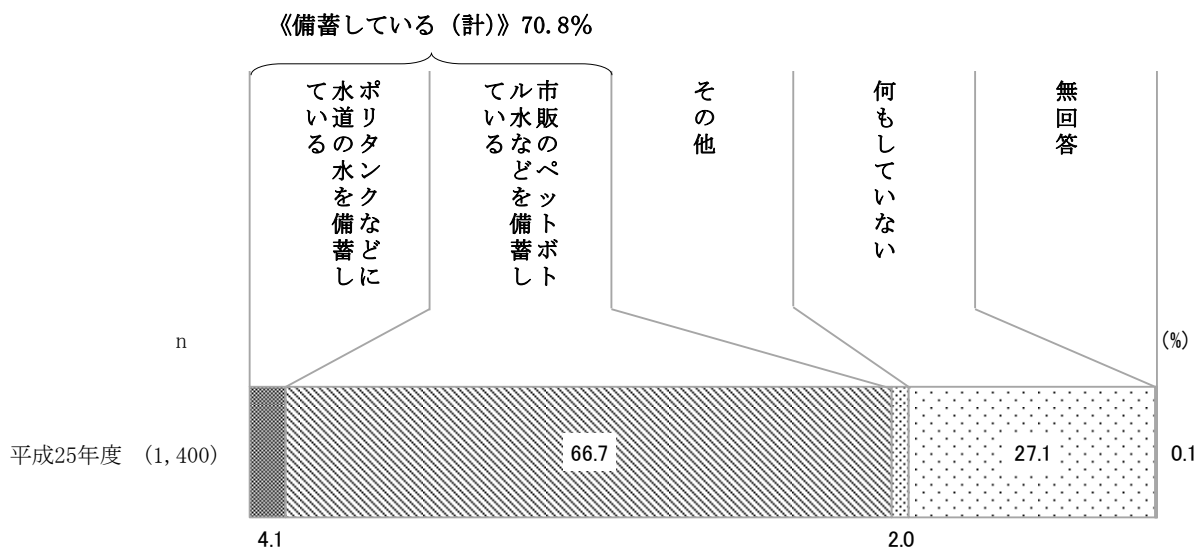
問6 あなたのご家庭では、災害時に備えて飲料水をどの程度備蓄していますか。
(○は1つだけ)



家庭での飲料水の備蓄量は、「備蓄していない」が28.0%となっている。一方、「1日分程度」が33.7%、「3日分程度」が27.4%となっている。

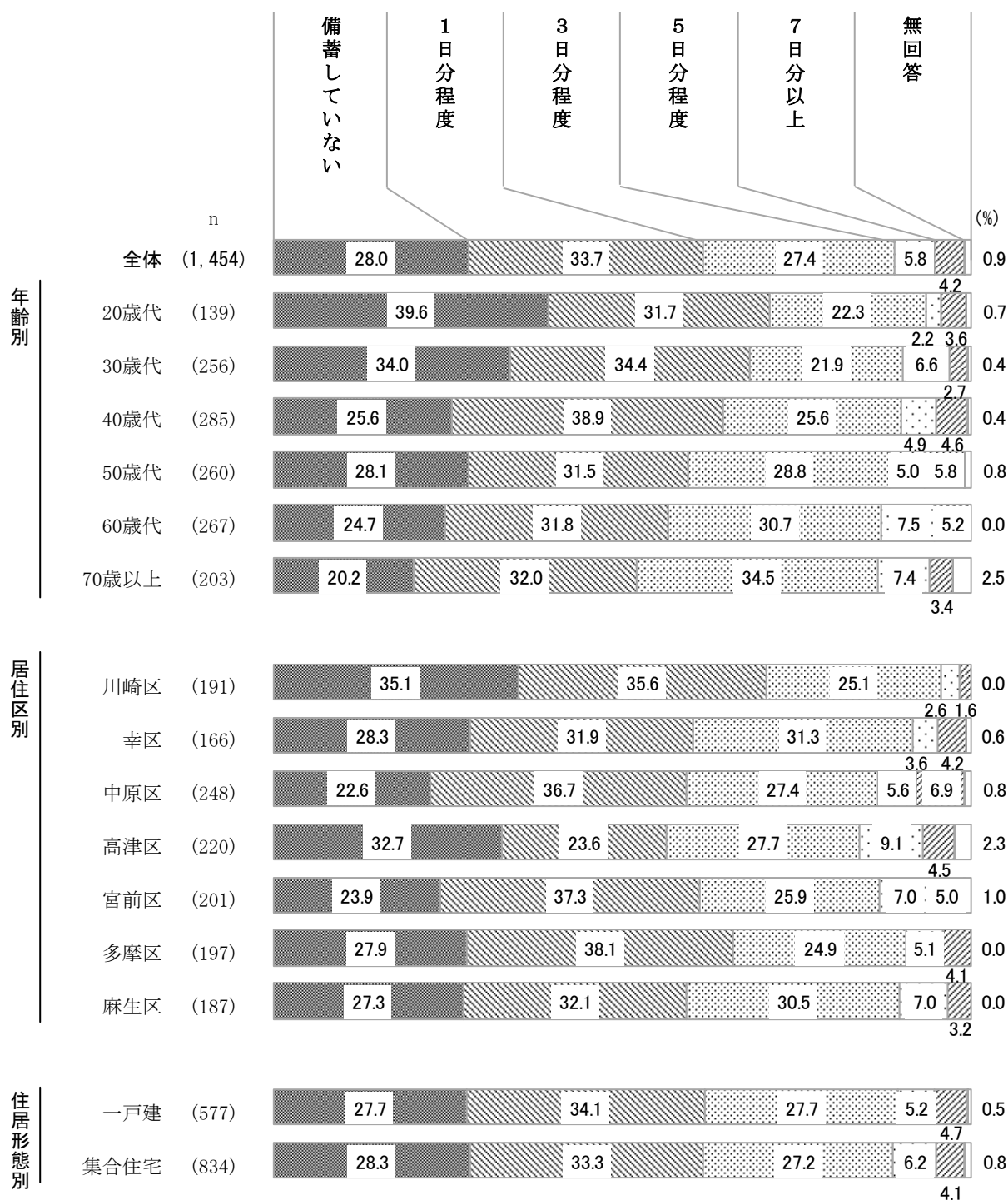
【参考】

○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)



平成25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。参考として前回の調査結果を掲載する。

○年齢別／居住区別／住居形態別 飲料水の備蓄量

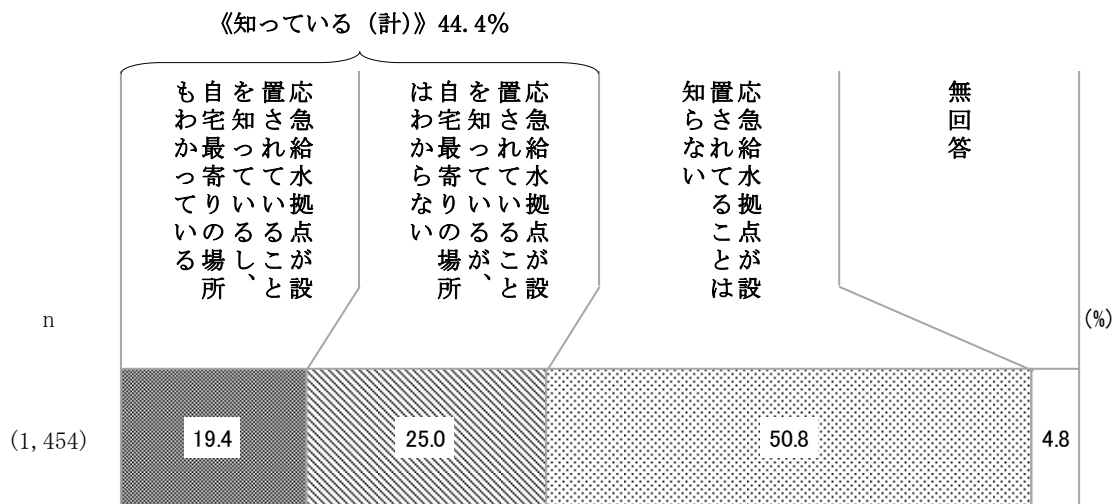


年齢別にみると、「備蓄していない」は20歳代、30歳代で3割台と高くなっている。
 居住区別にみると、「備蓄していない」は川崎区、高津区で3割台と高くなっている。
 住居形態別にみると、住居形態による差はみられない。

(3) 応急給水拠点の認知

◇《知っている(計)》は44.4%

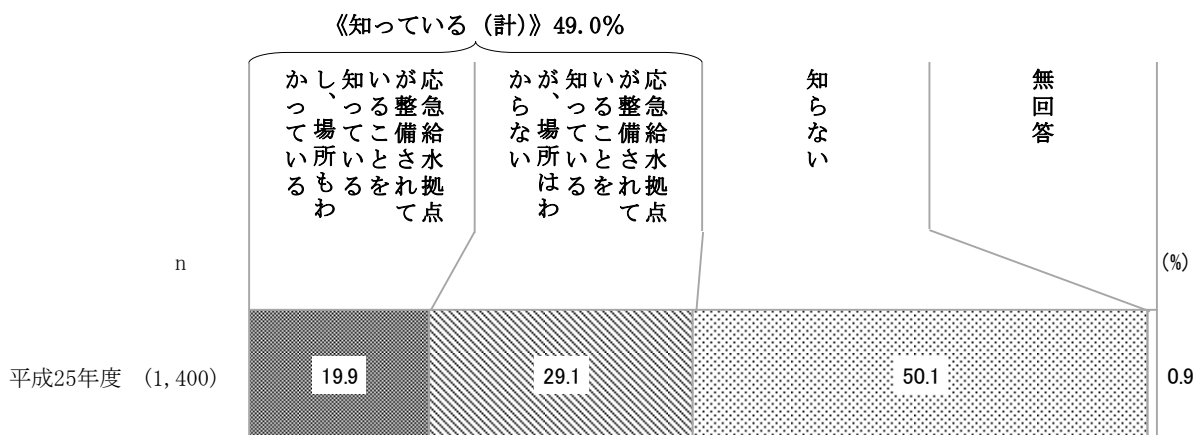
問7 川崎市では災害時でも水道水が出る応急給水拠点(仮設給水所)を市内160か所(平成28年4月1日現在)に設置しています。あなたは、応急給水拠点が設置されていることをご存知ですか。(○は1つだけ)



災害時でも水道水の出る応急給水拠点(仮設給水所)についての認知状況は「応急給水拠点が設置されていることを知っているし、自宅最寄りの場所もわかっている」が19.4%で、これに「応急給水拠点が設置されていることを知っているが、自宅最寄りの場所はわからない」の25.0%をあわせた《知っている(計)》は44.4%となっている。

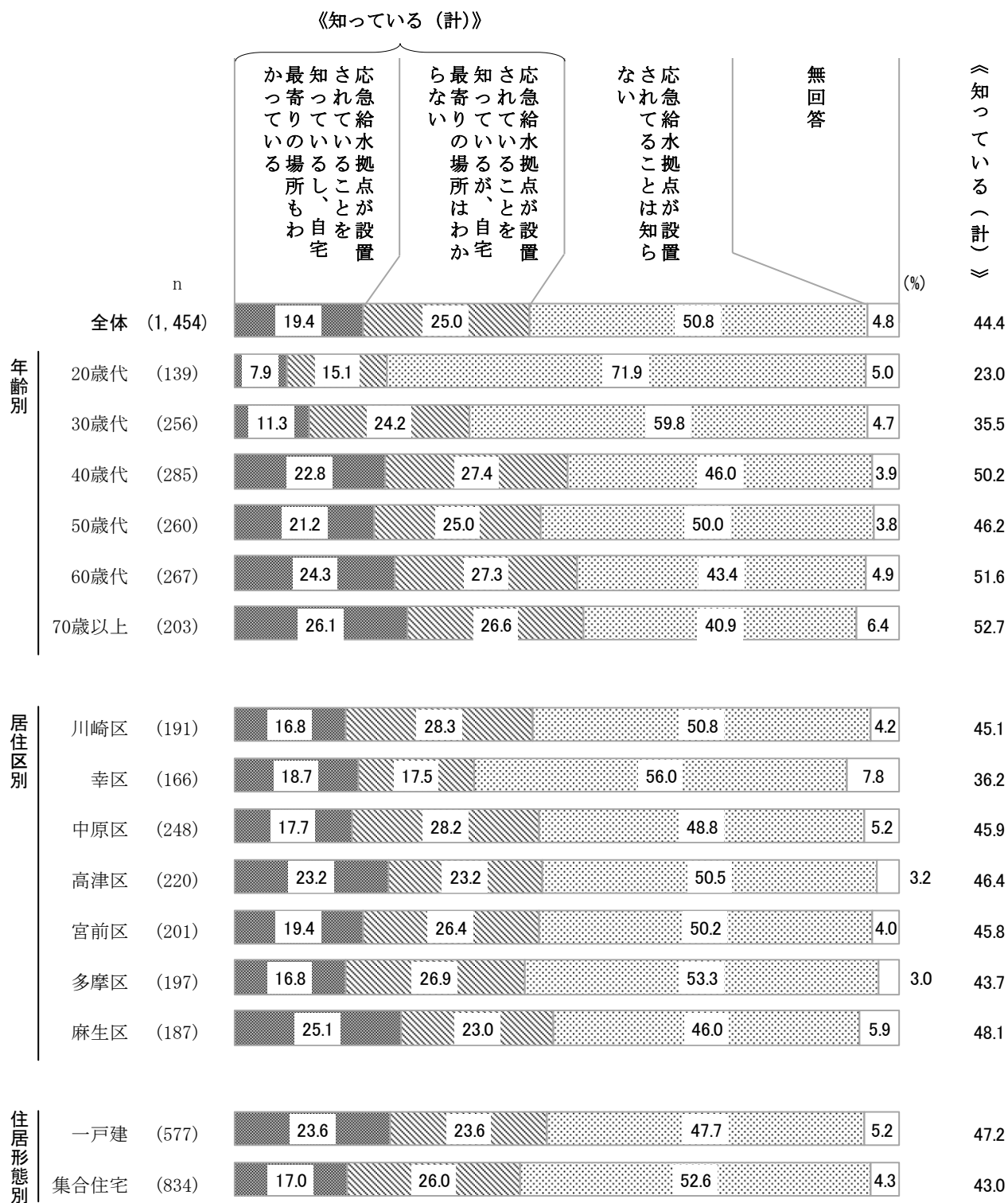
【参考】

○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)



平成25年度の調査とは選択肢の表現が異なっているため、直接の比較が適当ではない。参考として前回の調査結果を掲載する。

○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70歳以上、60歳代、40歳代で5割台を占めている。

居住区別にみると、《知っている (計)》は幸区で36.2%と低くなっている。

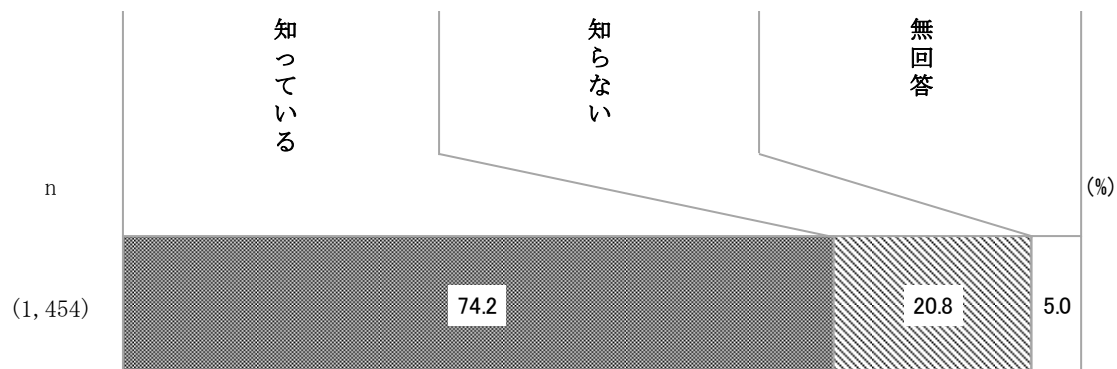
住居形態別にみると、「応急給水拠点が設置されていることを知っているし、自宅最寄りの場所もわかっている」は一戸建が23.6%で、集合住宅 (17.0%) を6.6ポイント上回っている。

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

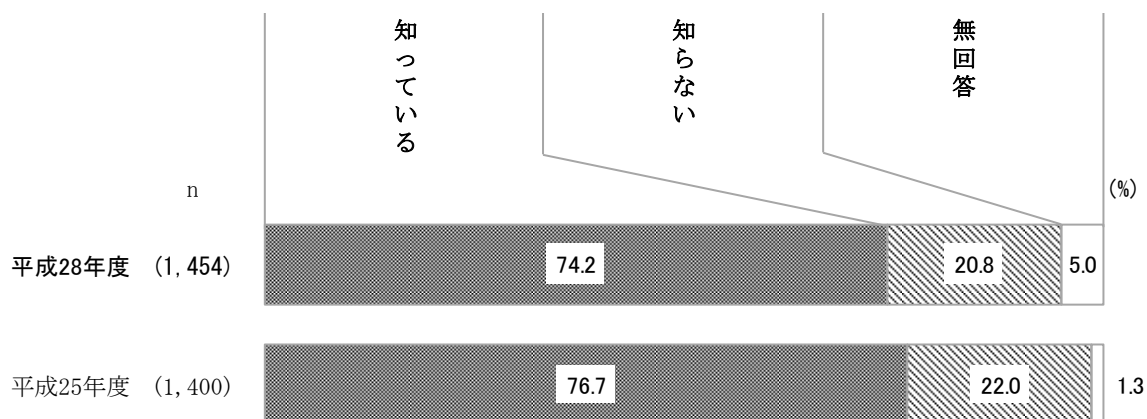
◇「知っている」は74.2%、「知らない」は20.8%

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)



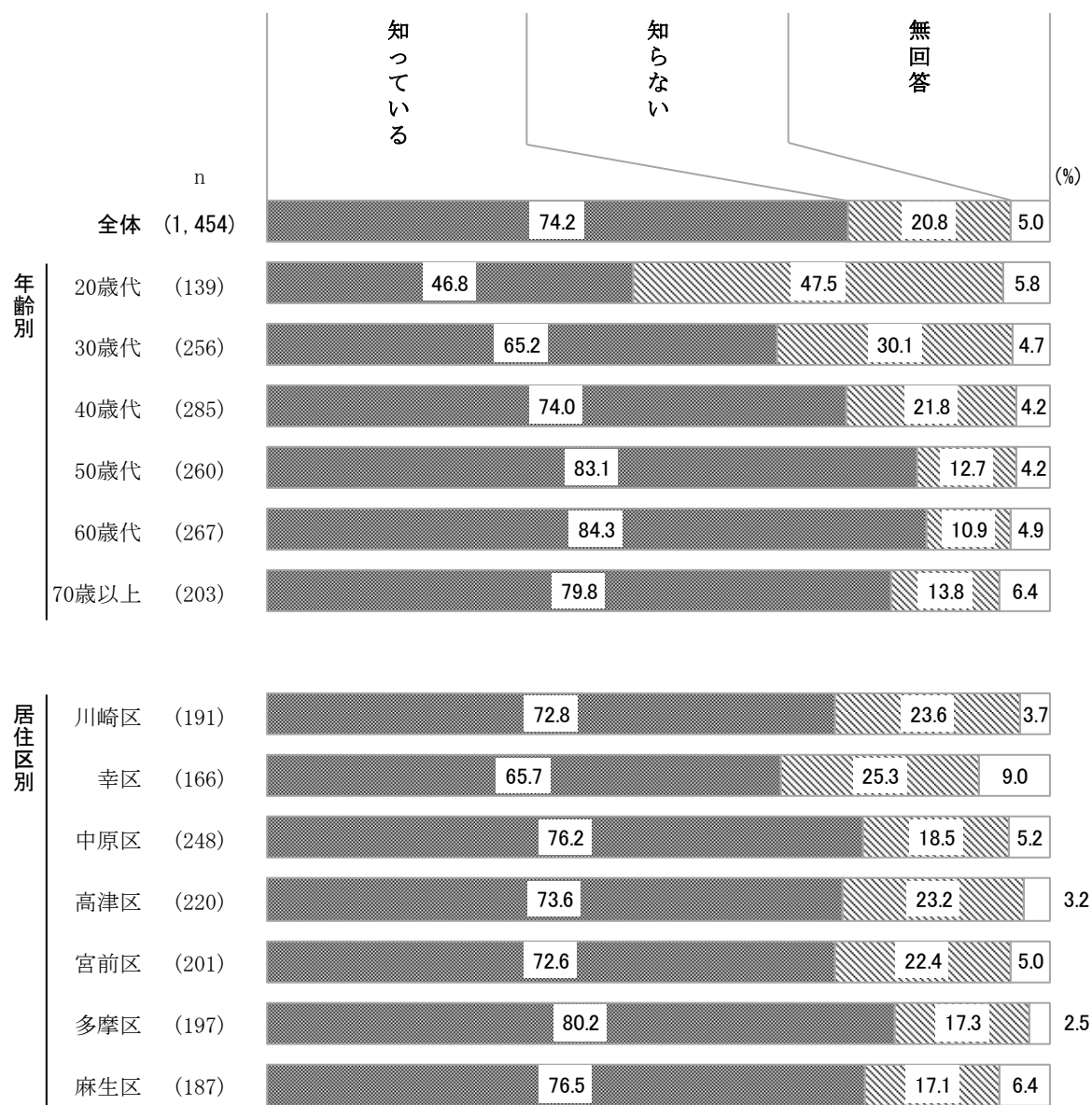
家庭等で使用した水を下水道に流すと、下水道使用料がかかることを「知っている」は74.2%となっている。一方、「知らない」は20.8%となっている。

【経年比較】



経年で比較すると、平成25年度調査に比べ、「知っている」が2.5ポイント減少している。

○年齢別／居住区別 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



年齢別にみると、「知っている」は60歳代、50歳代で8割台と高くなっている。

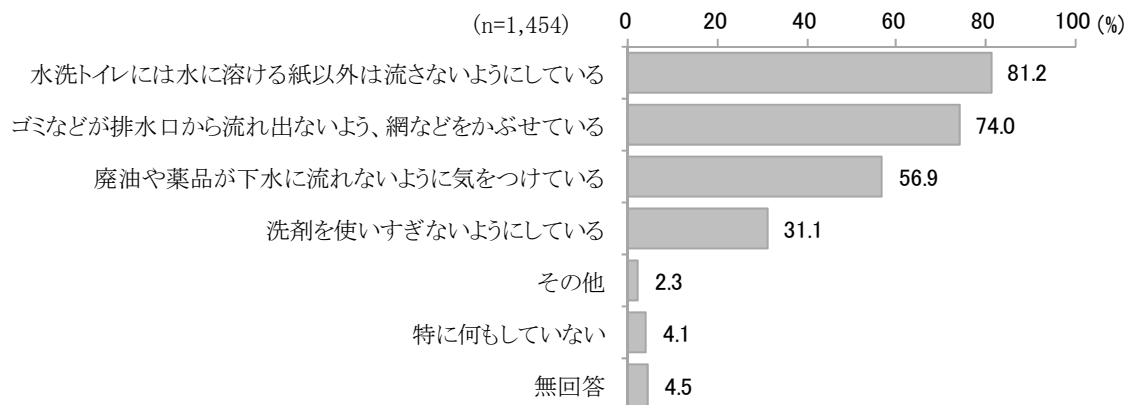
居住区別にみると、「知っている」は多摩区で8割台と高くなっている。

第3章 調査結果の詳細

(2) 下水道使用で気をつけていること

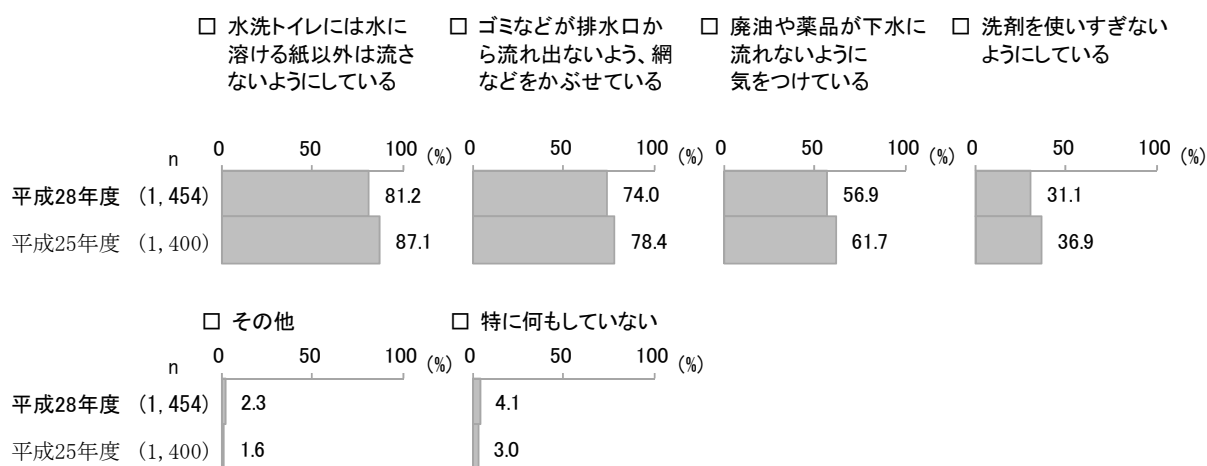
◇「水洗トイレには水に溶ける紙以外は流さないようにしている」が81.2%で最も高い

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81.2%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」(74.0%)、「廃油や薬品が下水に流れないように気をつけている」(56.9%)、「洗剤を使いすぎないようにしている」(31.1%)となっている。

【経年比較】



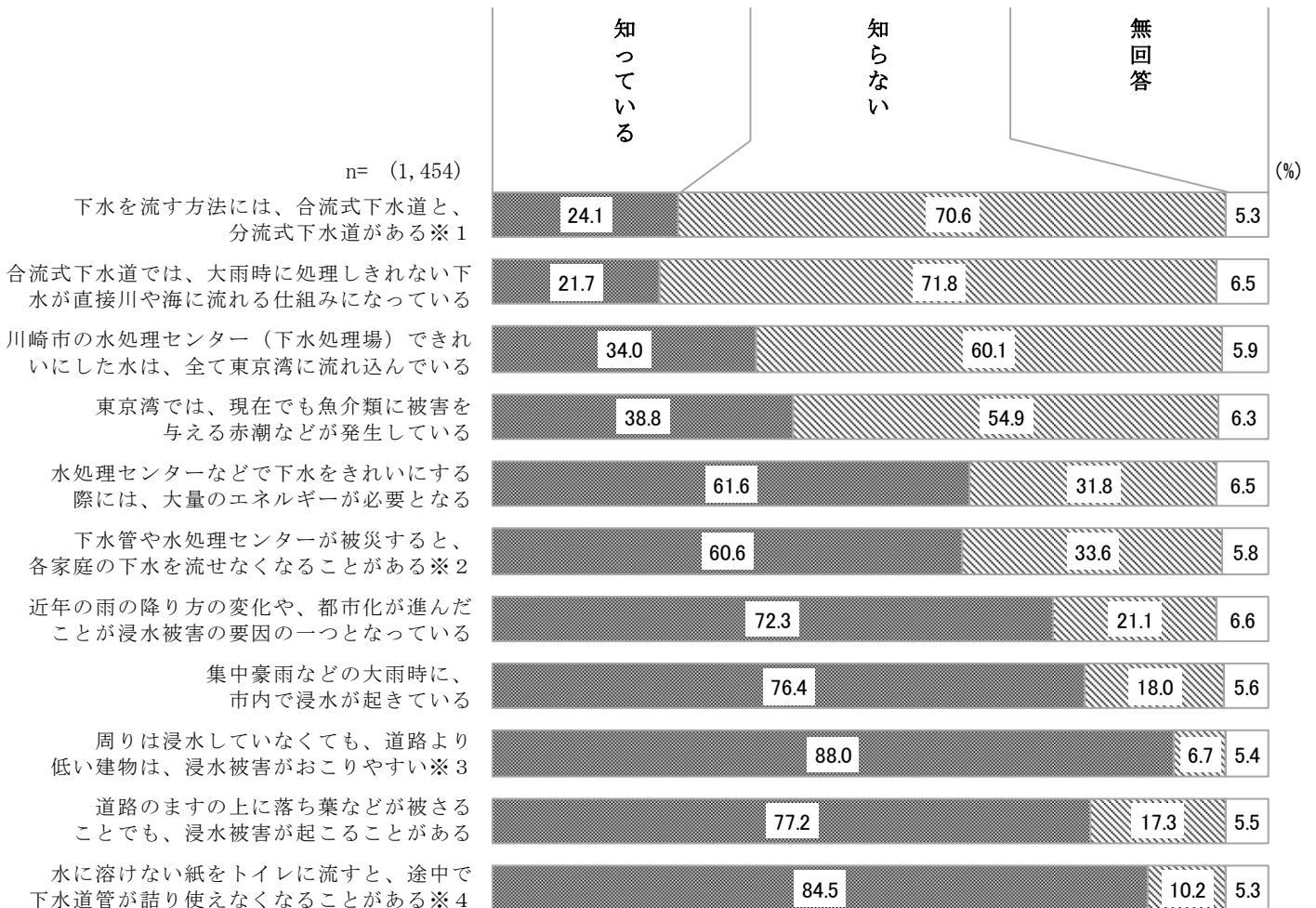
経年で比較すると、平成25年度調査に比べ、「水洗トイレには水に溶ける紙以外は流さないようにしている」が5.9ポイント、「洗剤を使いすぎないようにしている」が5.8ポイント減少している。

(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：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

※3：周りは浸水していなくても、半地下の駐車場など道路より低い建物は、浸水被害がおこりやすい

※4：水に溶けない紙などをトイレに流したりすると、途中で下水道管が詰り下水道管が使えなくなることがある

○ 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（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』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』が2割台と低くなっている。

第3章 調査結果の詳細

○ 下水道を取り巻く環境についての認知

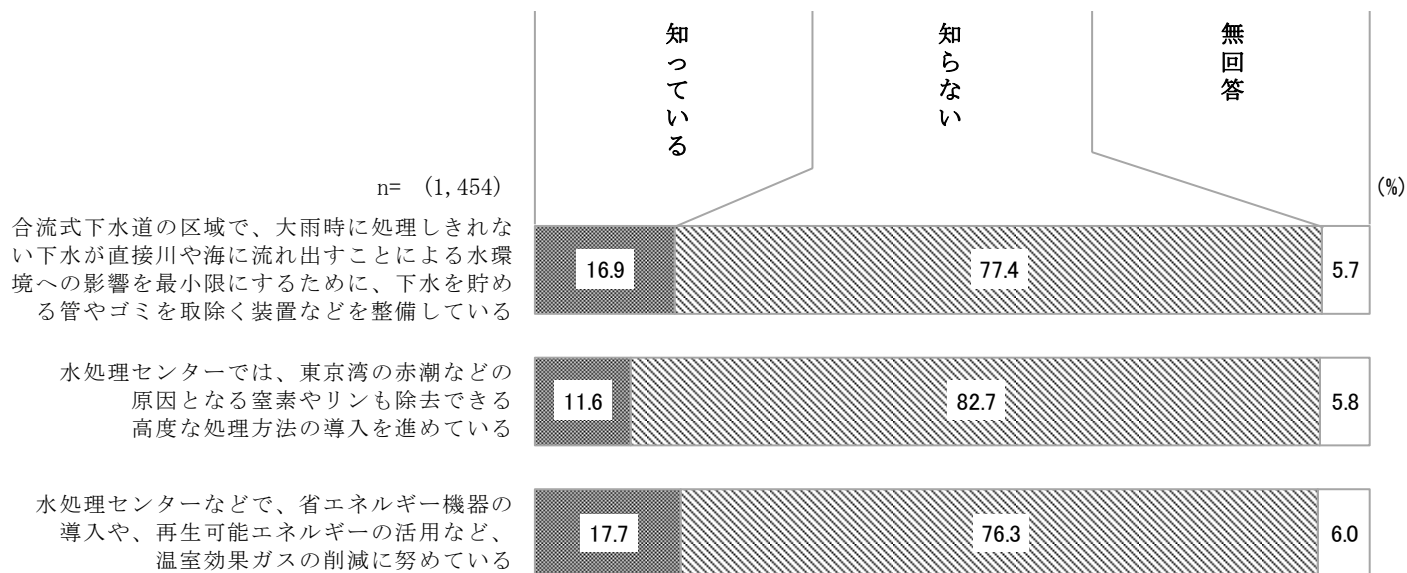
下水道を取り巻く環境の項目の認知度については、『周りは浸水していなくても、半地下の駐車場など道路より低い建物は、浸水被害がおこりやすい』(88.0%)、『水に溶けない紙などをトイレに流したりすると、途中で下水道管が詰り下水道管が使えなくなることがある』(84.5%)で8割台、『道路のますの上に落ち葉などが被さることでも、浸水被害が起こることがある』(77.2%)、『集中豪雨などの大雨時に、市内で浸水が起きている』(76.4%)、『近年の雨の降り方の変化や、都市化が進んだことが浸水被害の要因の一つとなっている』(72.3%)が7割台と高くなっている。

一方、『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』(38.8%)、『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』(34.0%)が3割台と低くなっている。

(4) 下水道の環境改善の取組の認知

◇「知っている」は1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)



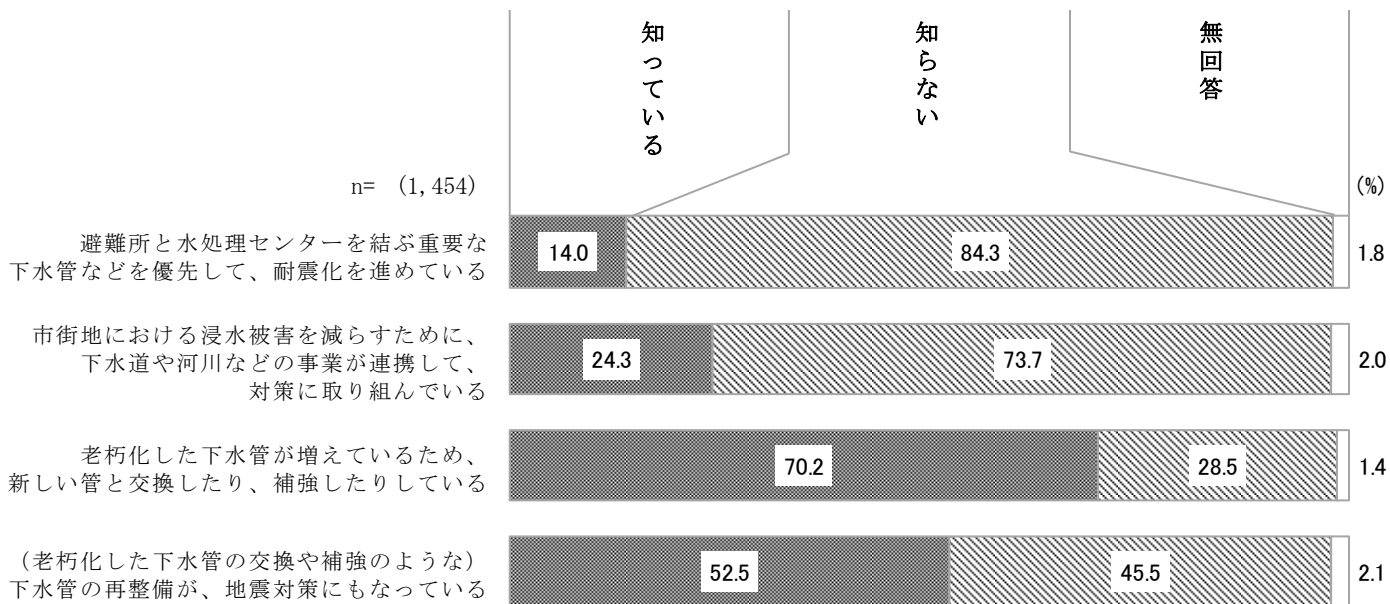
下水道における環境改善に向けた取組で「知っている」は、いずれも1割台と低くなっている。

第3章 調査結果の詳細

(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70.2%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)



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70.2%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』(52.5%)とともに他の項目より高くなっている。

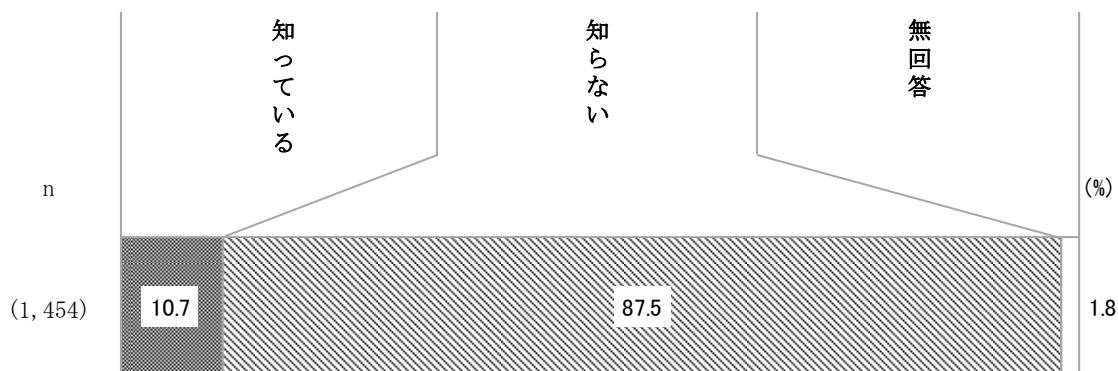
5 再構築事業、行財政改革及び水道料金の特例措置について

(1) 水道のレベルアップを図っていることの認知

◇「知っている」は10.7%、「知らない」は87.5%

問13 あなたは、川崎市では老朽化した水道施設の更新にあたり、再構築事業として、将来の水需要予測に基づき、3か所の浄水場を統廃合することにより事業規模をダウンサイジング（施設・給水能力を縮小すること）するとともに、配水池、配水管等の耐震化を推進し、水道のレベルアップを図っていることをご存知ですか。

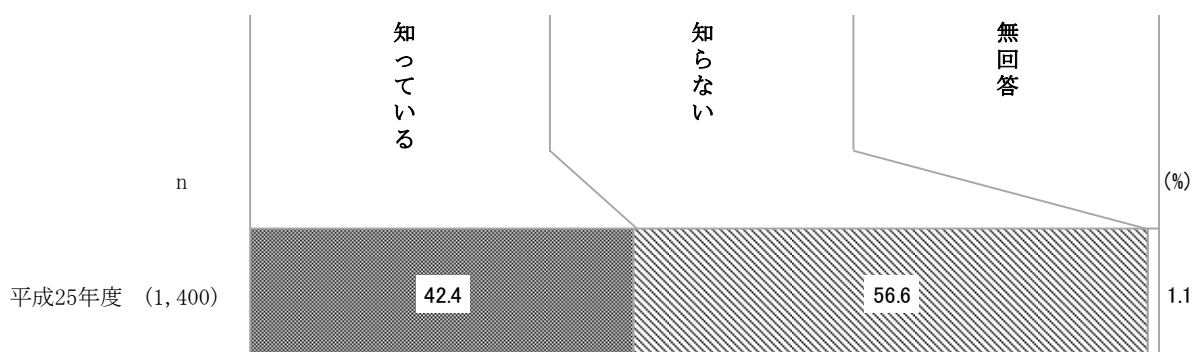
（○は1つだけ）



水道のレベルアップを図っていることを「知らない」は87.5%となっている。

【参考】

○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）

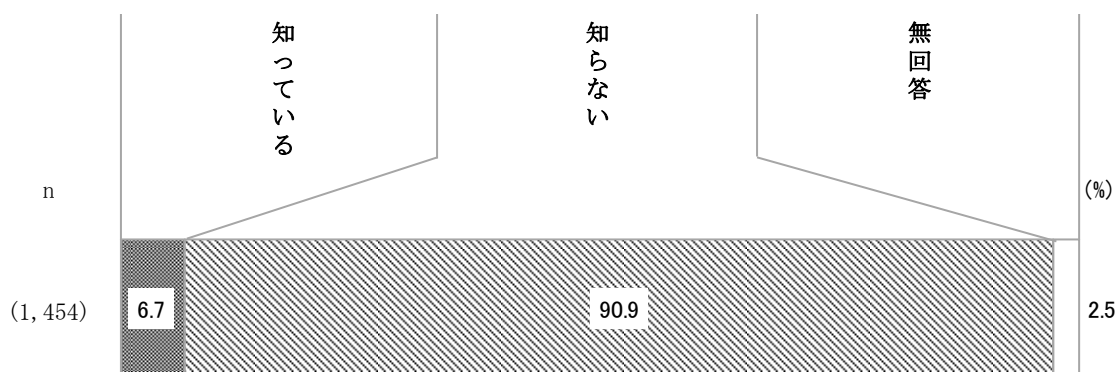


平成25年度の調査とは設問の表現が異なっているため、直接の比較が適当ではない。参考として前回の調査結果を掲載する。

(2) 効率的・効果的な執行体制の整備の認知

◇「知っている」は6.7%、「知らない」は90.9%

問14 川崎市では、再構築事業の取組を進めるとともに、行財政改革の取組として、水道事業と下水道事業の組織統合により上下水道局を設置し、総務、企画、営業部門等の一元化、夜間・休日の緊急時を含むお客さまサービス窓口の一元化等の効率的・効果的な執行体制の整備を進めていることをご存知ですか。(〇は1つだけ)

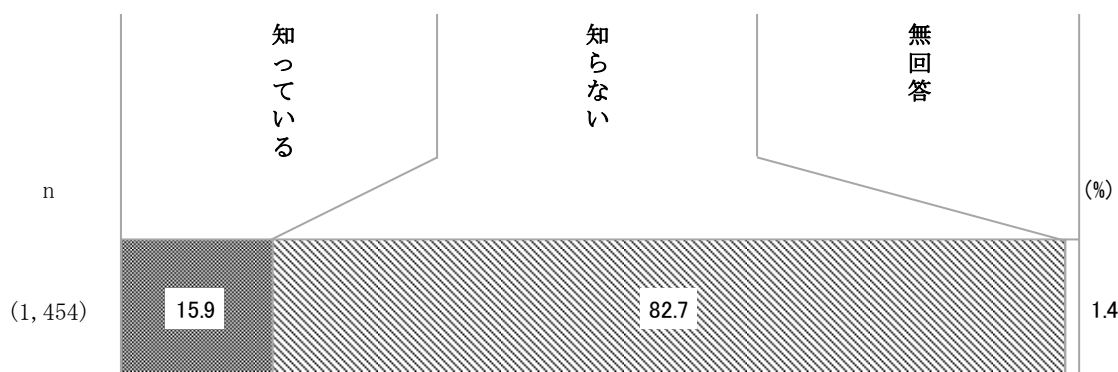


効率的・効果的な執行体制の整備を進めていることを「知らない」は90.9%となっている。

(3) 水道料金軽減の認知

◇「知っている」は15.9%、「知らない」は82.7%

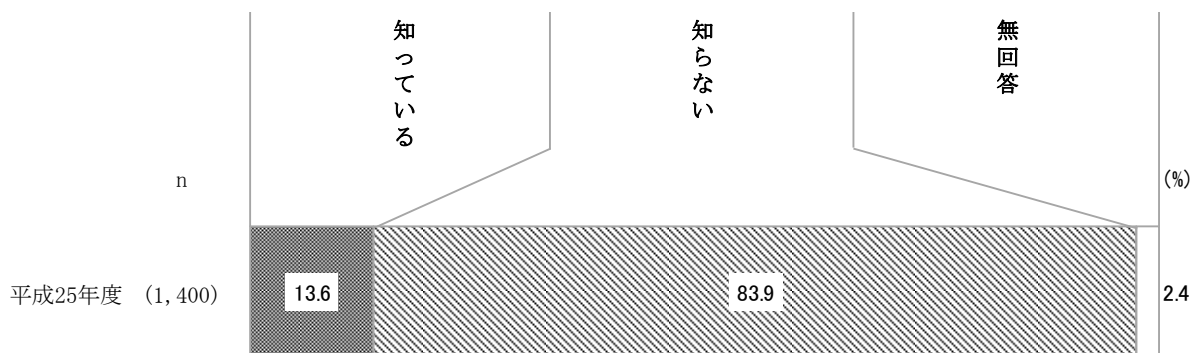
問15 川崎市では、東日本大震災を踏まえ、水道施設の耐震化の前倒し、自家発電施設の整備などを積極的に進める一方で、行財政改革が計画を上回る効果をあげたことから、平成22年度から平成27年度まで1か月50円の水道料金を軽減しました。あなたは、このような水道料金の軽減をご存知ですか。(〇は1つだけ)



平成22年度から平成27年度までに実施した水道料金の軽減措置を「知っている」は15.9%、「知らない」は82.7%となっている。

【参考】

○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)

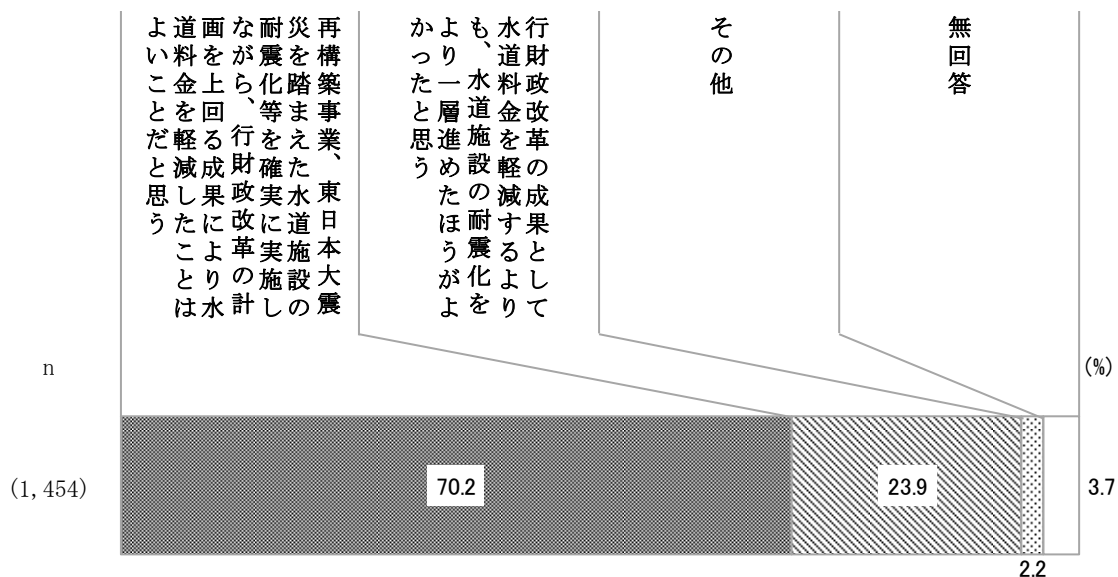


平成25年度の調査とは設問の表現が異なっているため、直接の比較が適当ではない。参考として前回の調査結果を掲載する。

(4) 再構築事業、行財政改革、水道料金の軽減に対する考え

◇「よいことだと思う」は70.2%

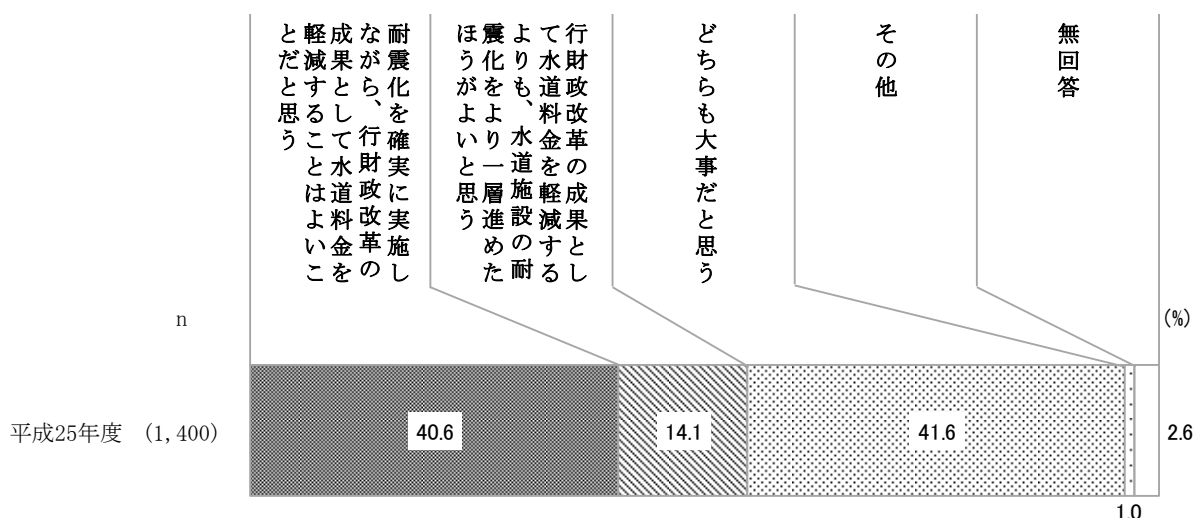
問16 あなたは、このような再構築事業、行財政改革、水道料金の軽減についてどのように考えますか。(○は1つだけ)



再構築事業、行財政改革、水道料金の軽減について、どう考えるかでは、「再構築事業、東日本大震災を踏まえた水道施設の耐震化等を確実に実施しながら、行財政改革の計画を上回る成果により水道料金を軽減したことはよいことだと思う（以下、よいことだと思う）」は70.2%、「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かったと思う（以下、水道施設の耐震化をより一層進めたほうがよかったと思う）」は23.9%となっている。

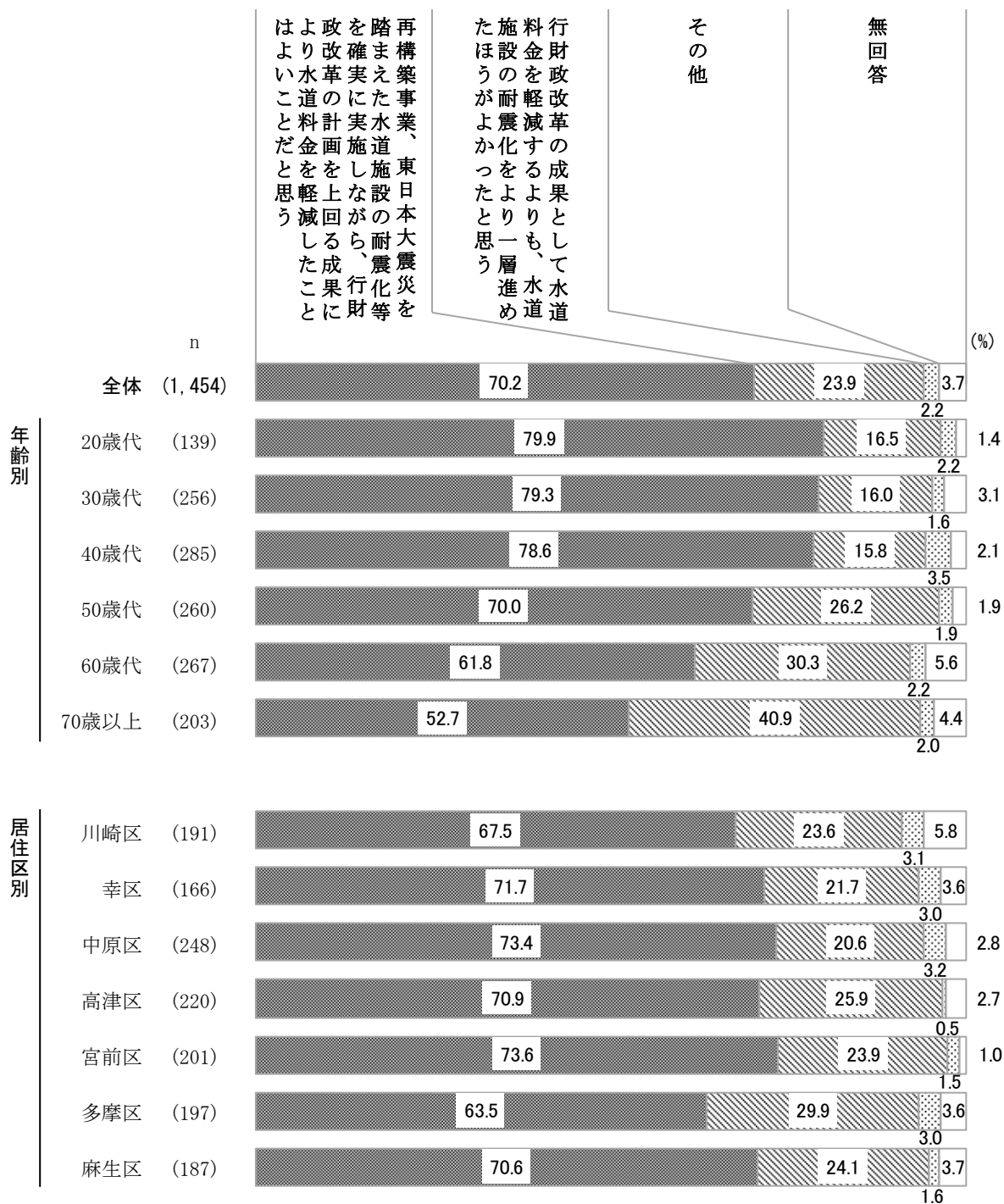
【参考】

○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。(○は1つだけ)



平成25年度の調査とは設問の表現・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。参考として前回の調査結果を掲載する。

○年齢別／居住区別 再構築事業、行財政改革、水道料金の軽減に対する考え



年齢別にみると、「よいことだと思う」は50歳代以下で7割台と高くなっている。「水道施設の耐震化をより一層進めたほうがよかったと思う」は70歳以上で4割台と高くなっている。

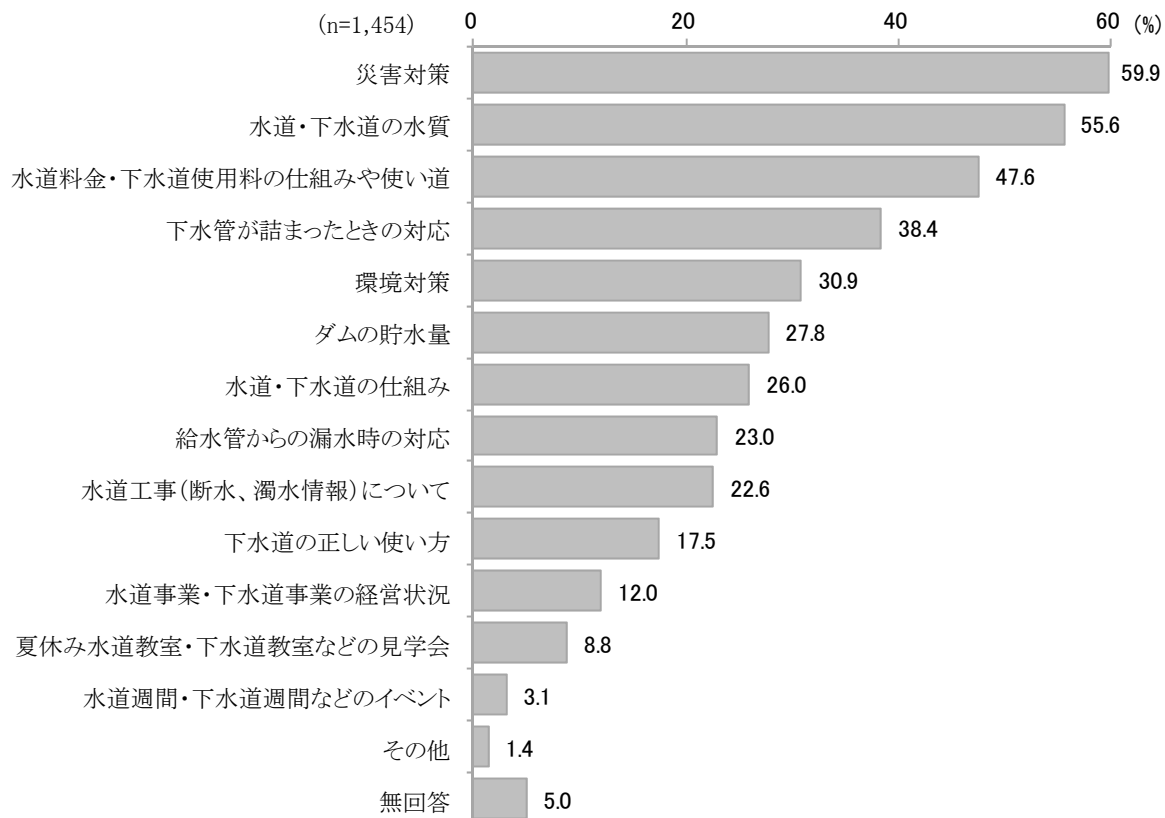
居住区別にみると、「よいことだと思う」は川崎区、多摩区を除く5区で7割台となっている。

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

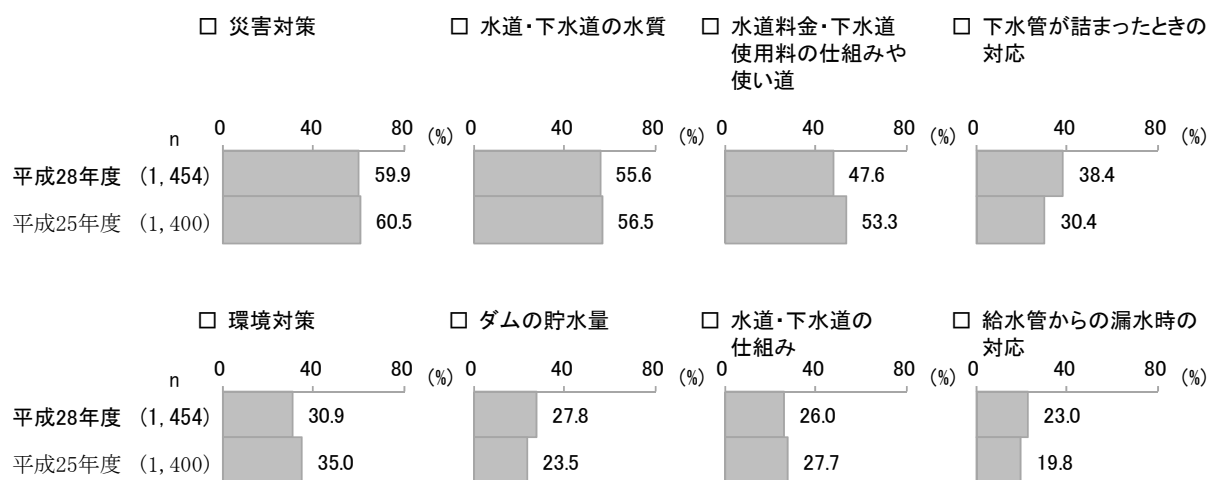
◇「災害対策」が59.9%で最も高い

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)



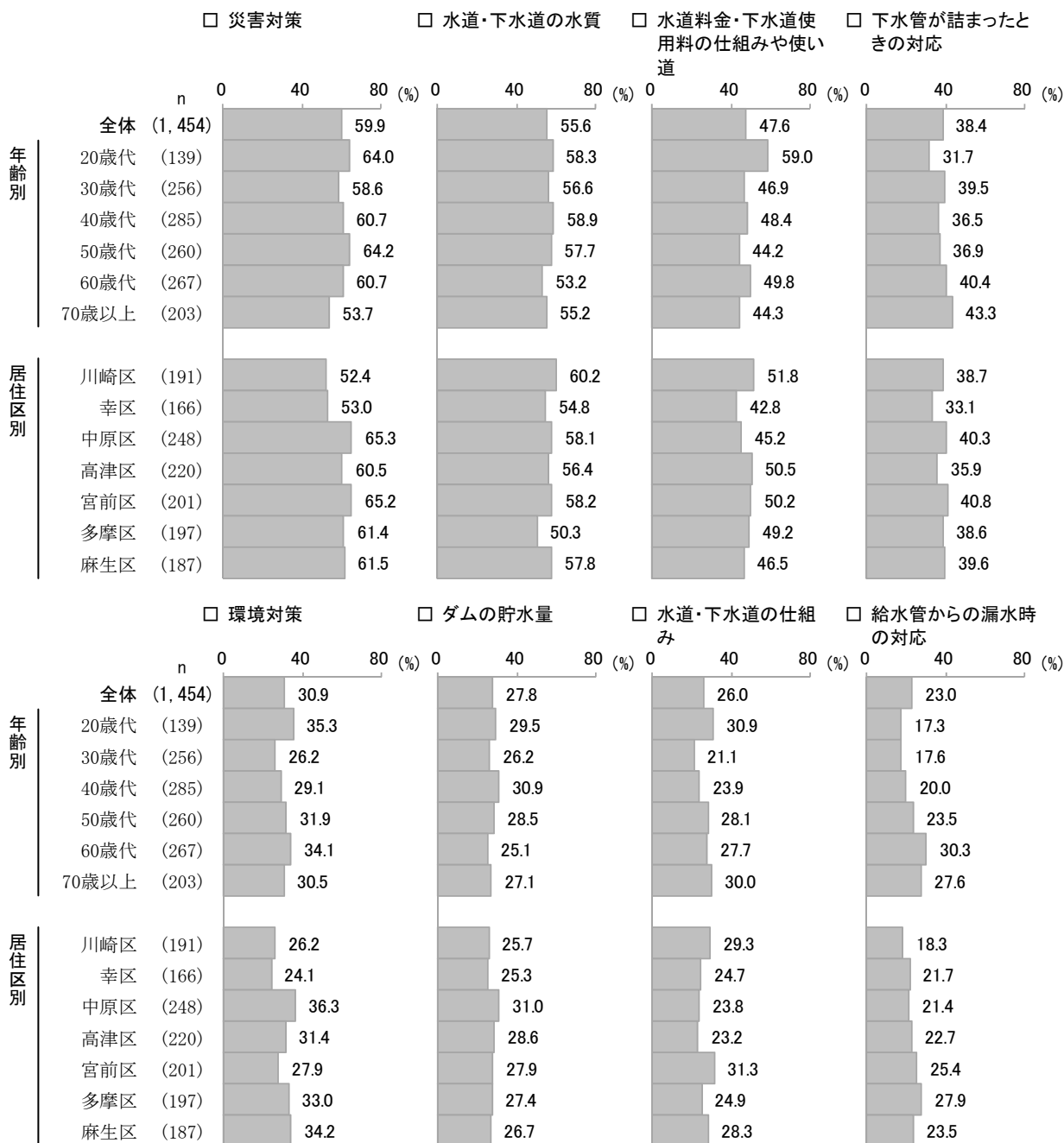
水道・下水道に関して知りたい情報は、「災害対策」が59.9%で最も高く、以下、「水道・下水道の水質」(55.6%)が5割台、「水道料金・下水道使用料の仕組みや使い道」(47.6%)が4割台、「下水管が詰まったときの対応」(38.4%)、「環境対策」(30.9%)が3割台となっている。

【経年比較（上位8項目）】



経年で比較すると、平成25年度調査に比べ、「下水管が詰まったときの対応」が8.0ポイント増加し、「水道料金・下水道使用料の仕組みや使い道」が5.7ポイント減少している。

○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）



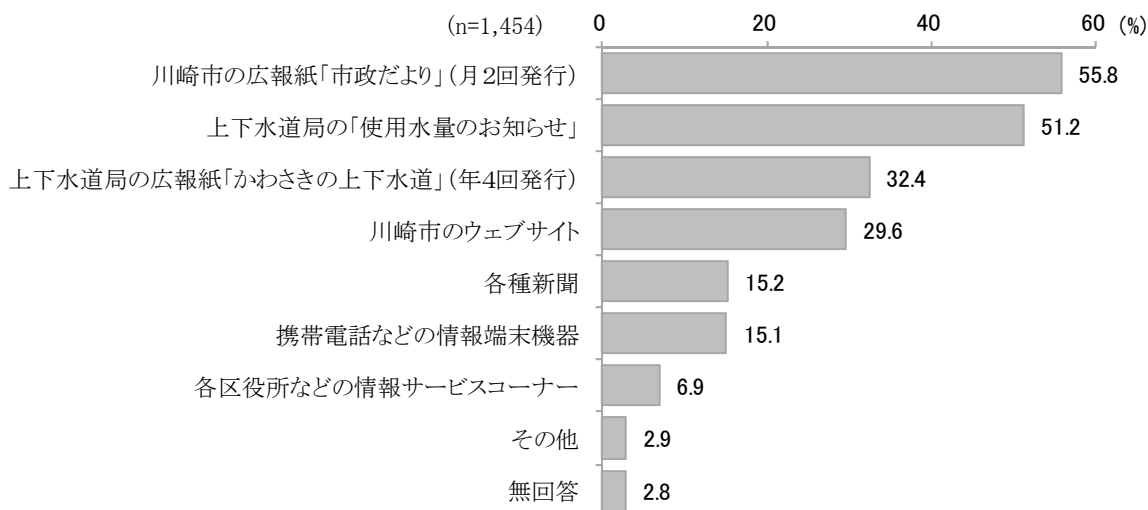
年齢別にみると、「水道料金・下水道使用料の仕組みや使い道」は20歳代で59.0%、「給水管からの漏水時の対応」は60歳代で30.3%と、他の年齢と比較して高くなっている。

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。「環境対策」は中原区（36.3%）、「水道・下水道の仕組み」は宮前区で31.3%と、他の居住区と比較して高くなっている。

(2) 情報の望ましい伝達手段

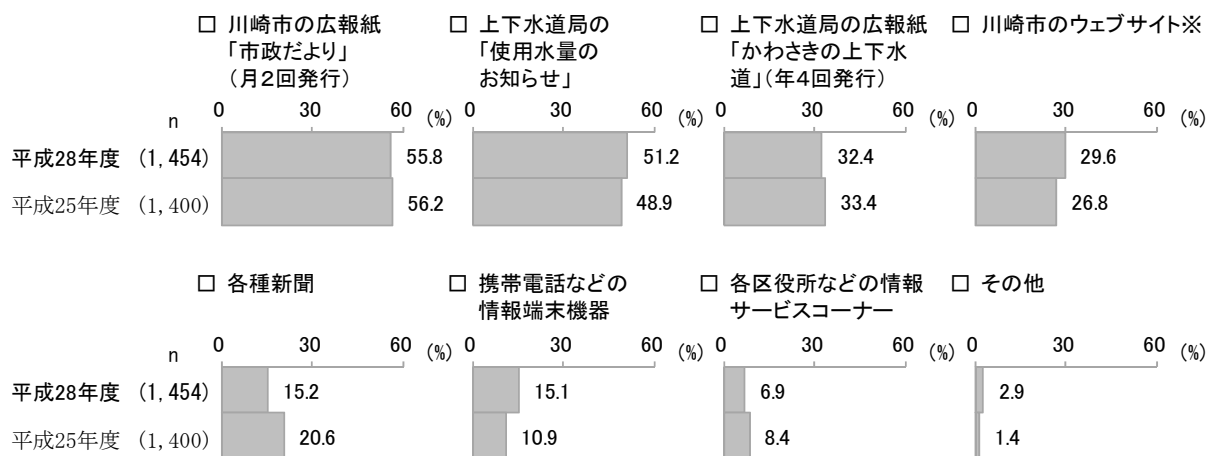
◇「川崎市の広報紙『市政だより』」が55.8%で最も高い

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55.8%で最も高く、以下、「上下水道局の『使用水量のお知らせ』(51.2%)」、「上下水道局の広報紙『かわさきの上下水道』(年4回発行)」(32.4%)、「川崎市のウェブサイト」(29.6%)となっている。

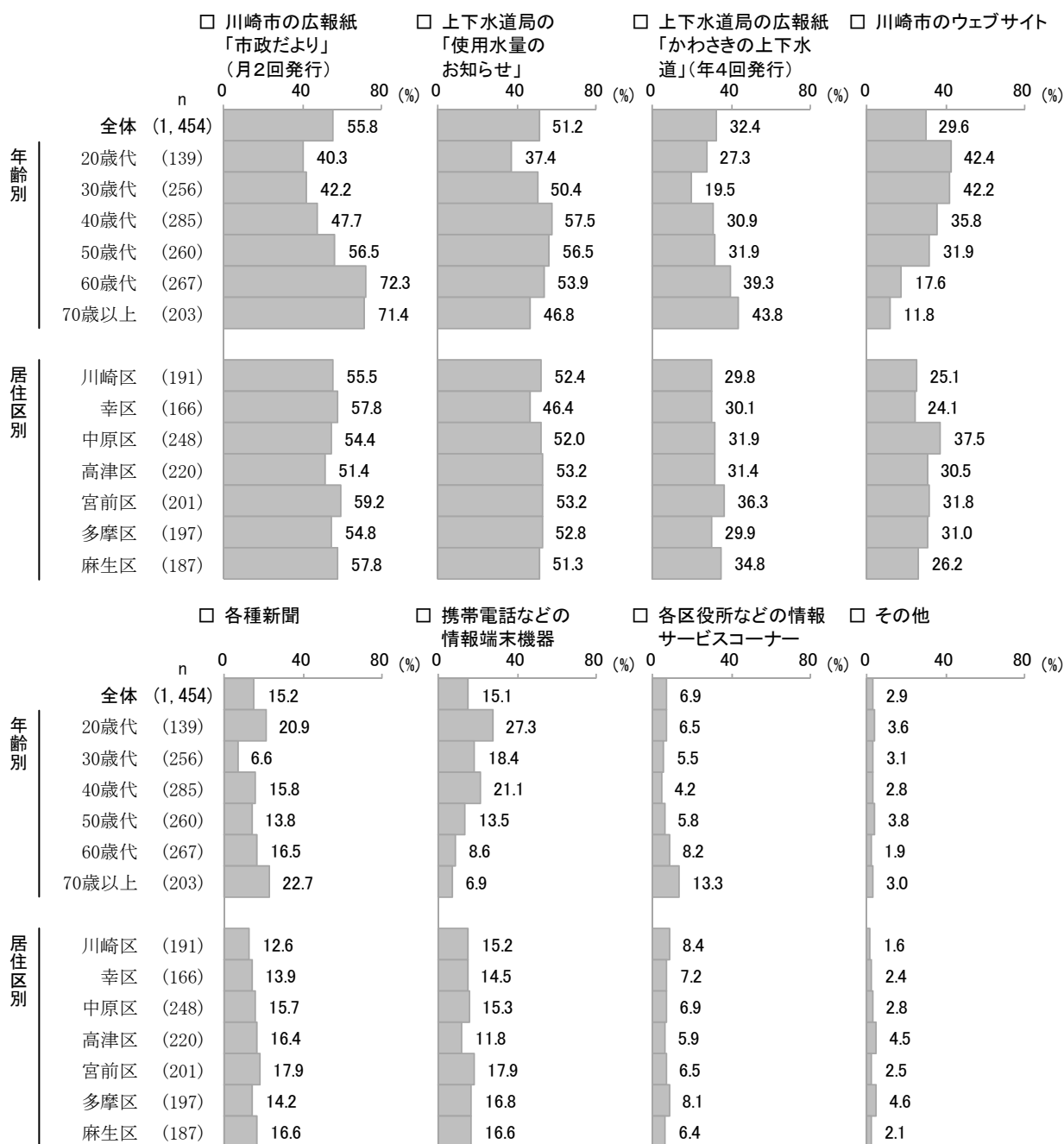
【経年比較】



※：平成25年度調査では「各川崎市のホームページ」とした。

経年で比較すると、平成25年度調査に比べ、「各種新聞」が5.4ポイント減少している一方で「携帯電話などの情報端末機器」が4.2ポイント増加している。

○年齢別／居住区別 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』(月2回発行)」は60歳代以上で7割台と高くなっている。反対に「川崎市のウェブサイト」は30歳代以下で4割と高くなっている。

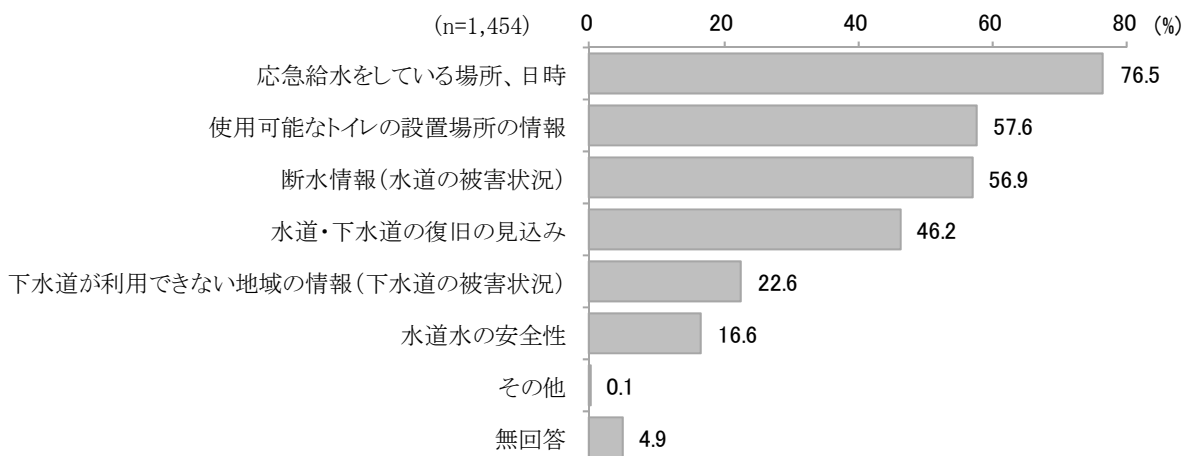
また、「携帯電話などの情報端末機器」は40歳代以下で他の年齢と比較して高くなっている。

居住区別にみると、「川崎市のウェブサイト」は中原区で37.5%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

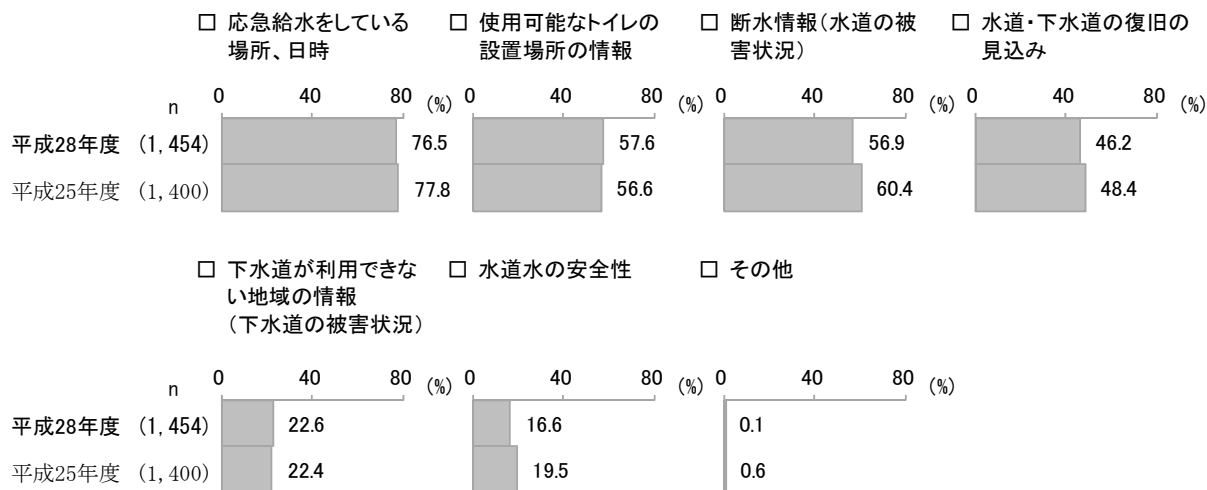
◇「応急給水をしている場所、日時」が76.5%で最も高い

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76.5%で最も高く、以下、「使用可能なトイレの設置場所の情報」(57.6%)、「断水情報(水道の被害状況)」(56.9%)、「水道・下水道の復旧の見込み」(46.2%)となっている。

【経年比較】



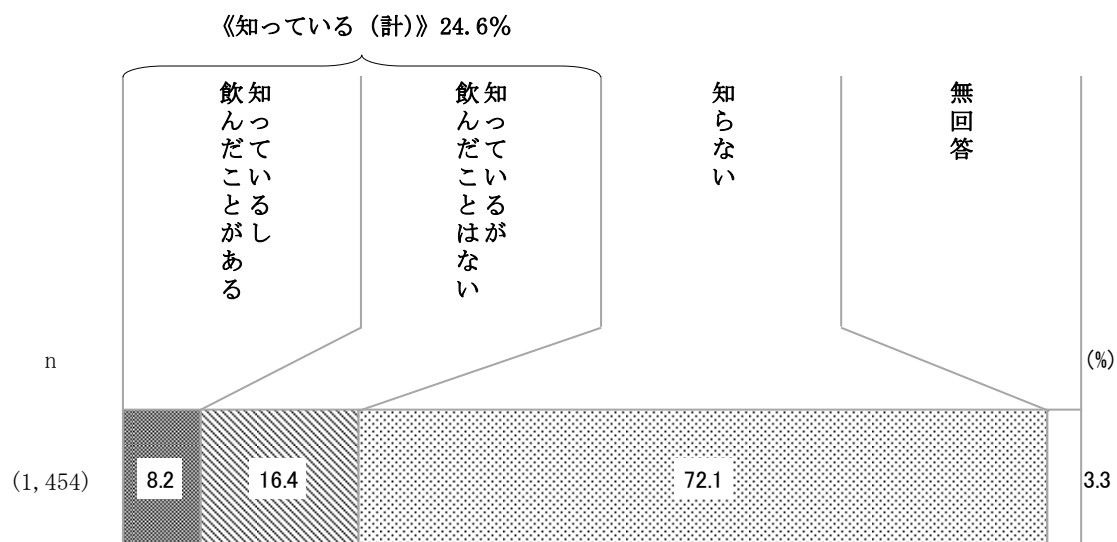
経年で比較すると、平成25年度調査に比べ、「断水情報(水道の被害状況)」が3.5ポイント減少している。

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

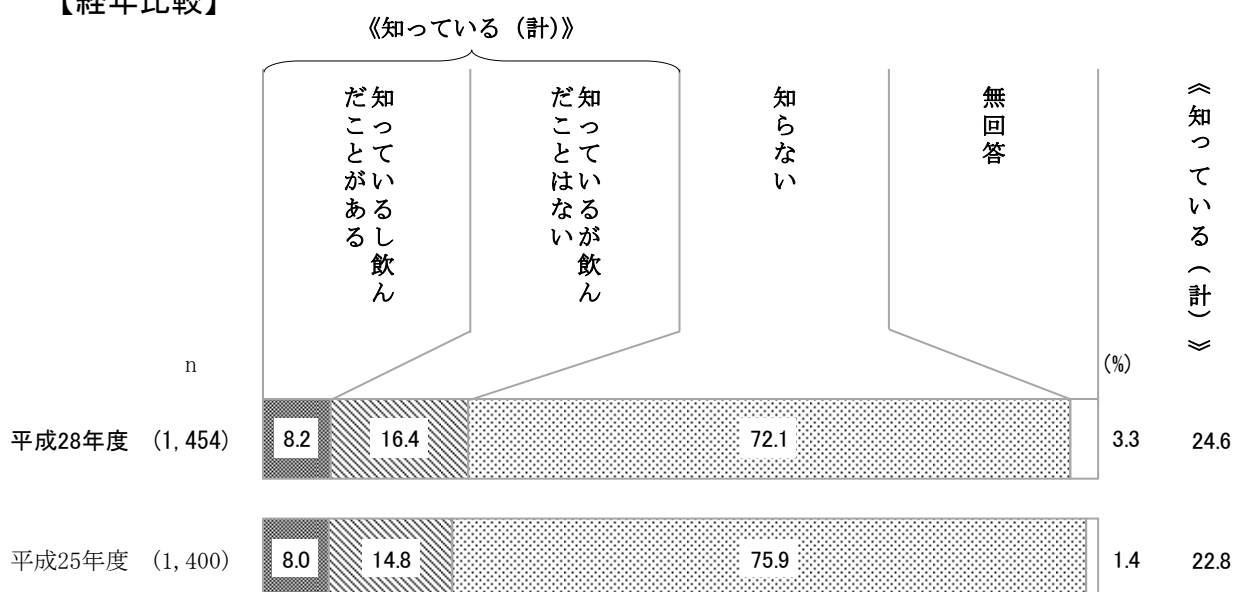
◇ 《知っている (計)》は24.6%、「知らない」は72.1%

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。
(〇は1つだけ)



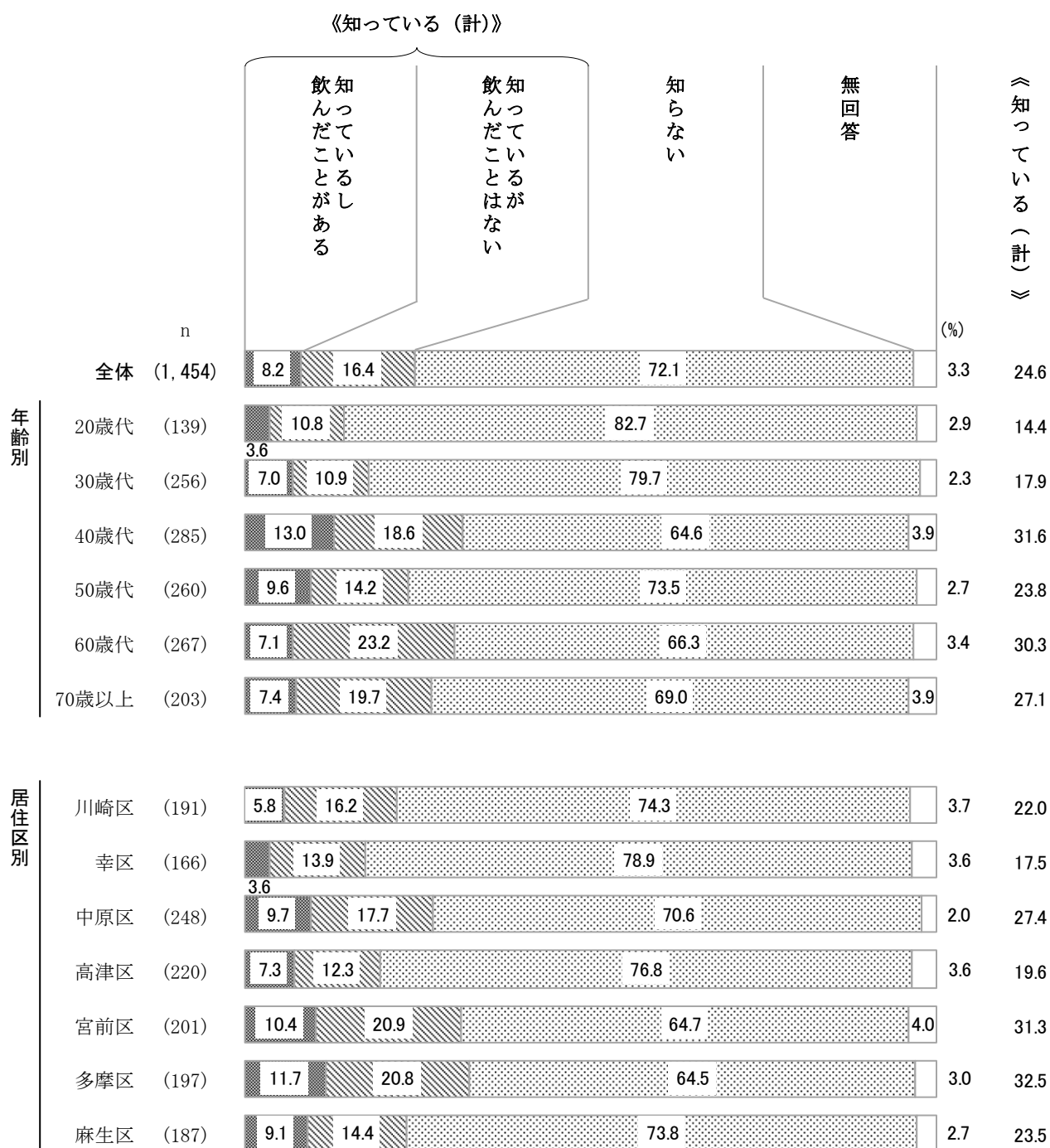
上下水道局で販売している恵水を「知っているし飲んだことがある」は8.2%にとどまり、これに「知っているが飲んだことはない」(16.4%)をあわせた《知っている (計)》は24.6%となっている。一方、「知らない」は72.1%となっている。

【経年比較】



経年で比較すると、平成25年度調査に比べ、《知っている (計)》が1.8ポイント増加している。

○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40歳代、60歳代で3割台と他の年齢より比較的高くなっている。

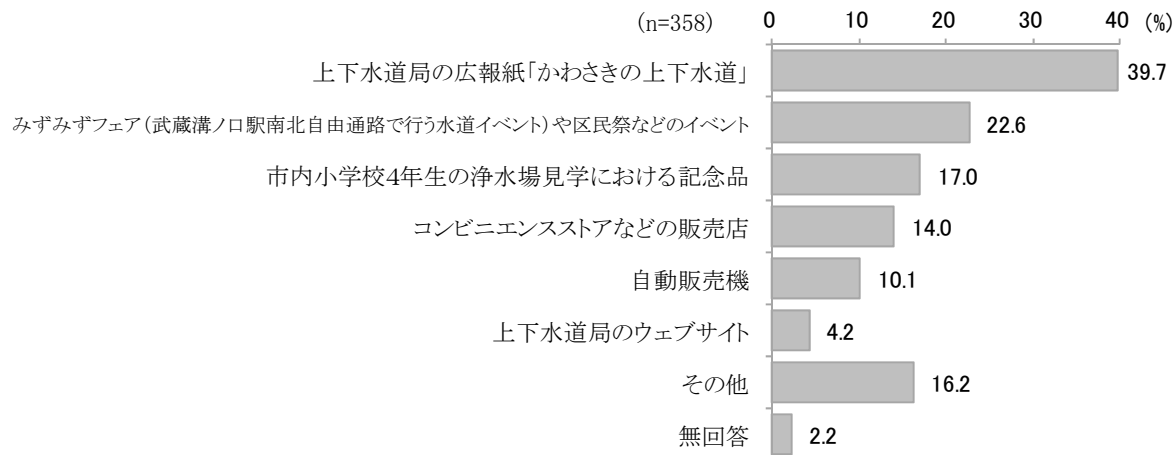
居住区別にみると、《知っている（計）》は多摩区で32.5%と他の居住区より高くなっている。

(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39.7%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】

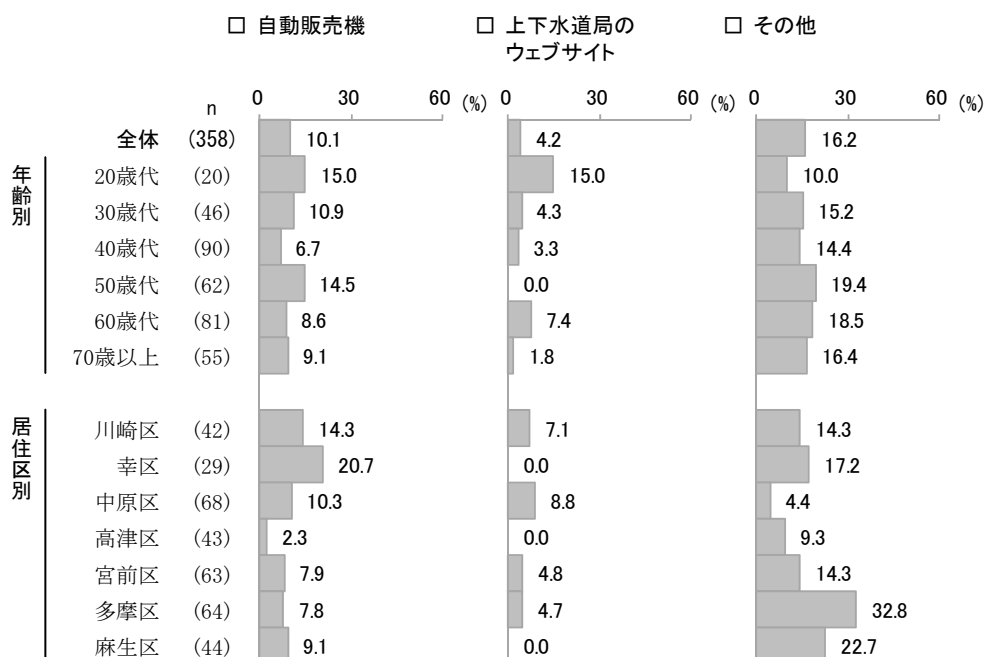
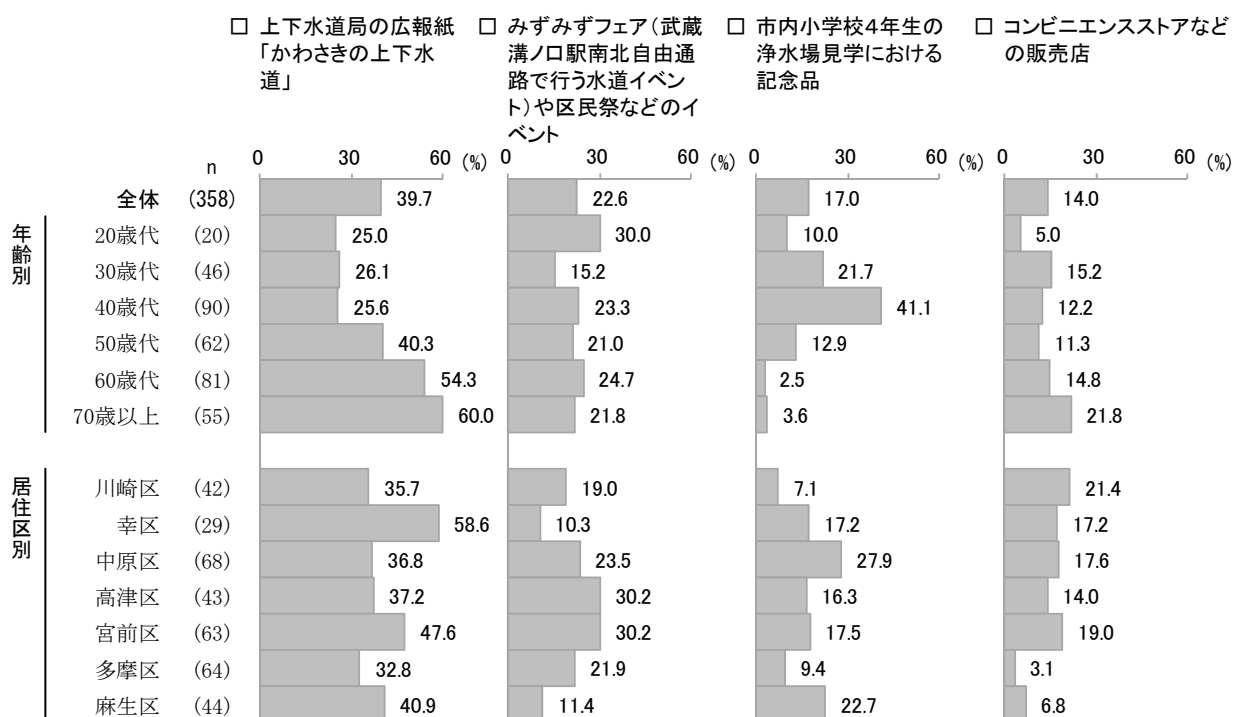
問20-1 「恵水」のことを何で知りましたか。(〇はいくつでも)



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39.7%で最も高く、以下、「みずみずフェア（武蔵溝ノ口駅南北自由通路で行う水道イベント）や区民祭などのイベント」（22.6%）、「市内小学校4年生の浄水場見学における記念品」（17.0%）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15件で最も多く、この他、「防災訓練の時」（7件）、「メディアから」（6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



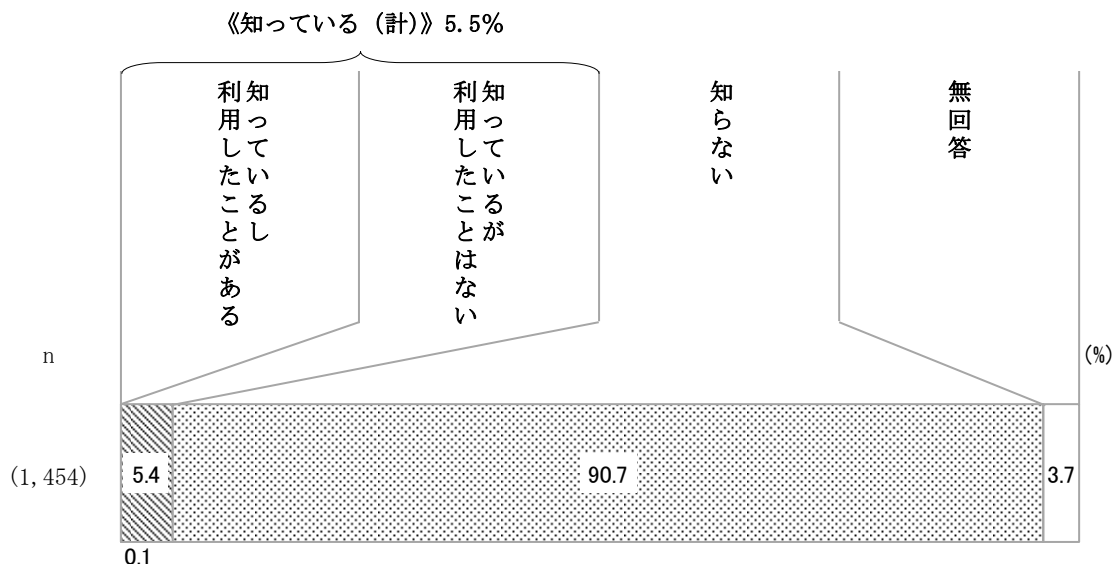
年齢別にみると、「上下水道局の広報紙『かわさきの上下水道』」は70歳以上で60.0%、60歳代で54.3%となっている。「市内小学校4年生の浄水場見学における記念品」は40歳代で41.1%と、他の年齢より高くなっている。

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』」は幸区で5割台、「みずみずフェア(武蔵溝ノ口駅南北自由通路で行う水道イベント)や区民祭などのイベント」は高津区、宮前区で3割台、「市内小学校4年生の浄水場見学における記念品」は中原区で27.9%と、それぞれ他の居住区より高くなっている。

(3) 恵水の配送サービスの認知

◇「知っている」は5.5%、「知らない」は90.7%

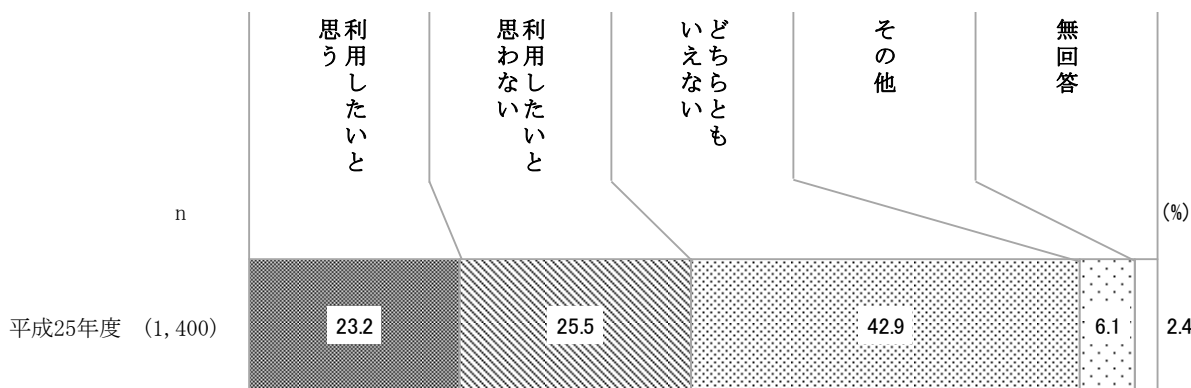
問21 上下水道局では「恵水」の配送サービスを平成26年5月から実施しています。あなたは、「恵水」の配送サービスをご存知ですか。また、利用したことがありますか。(〇は1つだけ)



恵水の配送サービスを「知っているし利用したことがある」は0.1%にとどまり、これに「知っているが利用したことはない」(5.4%)をあわせた《知っている (計)》は5.5%となっている。一方、「知らない」は90.7%となっている。

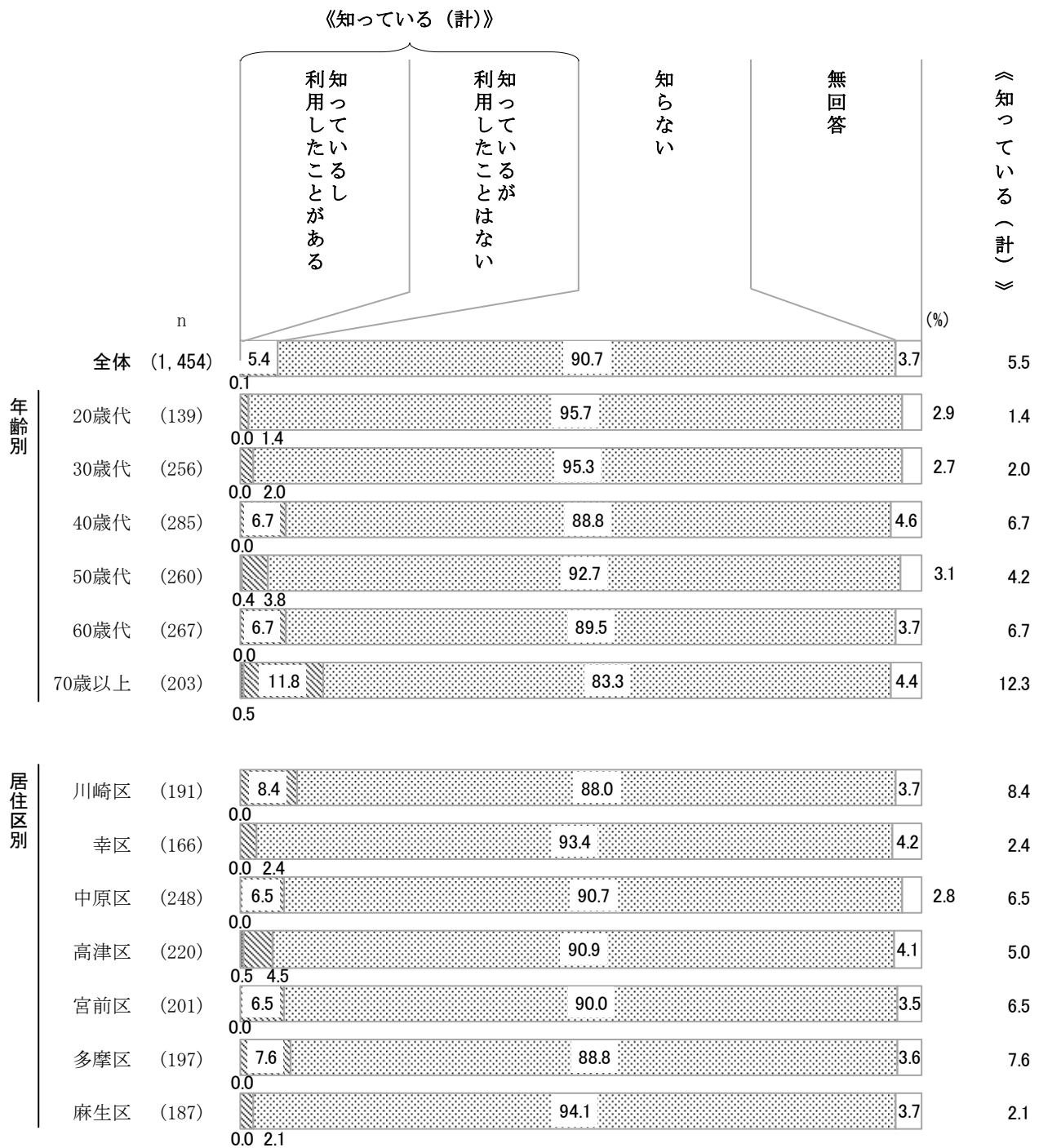
【参考】

○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。)(〇は1つだけ) ※平成28年11月現在、価格は1箱24本入り2,200円配送料無料



平成25年度の調査とは設問の表現・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。参考として前回の調査結果を掲載する。

○年齢別／居住区別 恵水の配送サービスの認知



年齢別にみると、《知っている（計）》は70歳以上で12.3%と他の年齢より高くなっている。

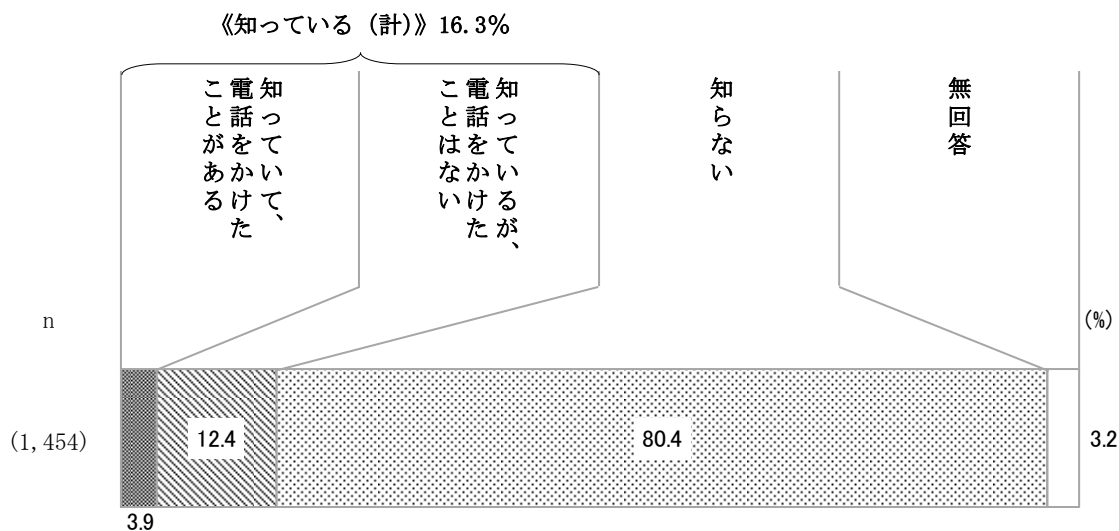
居住区別にみると、《知っている（計）》はいずれの居住区でも1割未満、「知らない」は8割以上となっている。

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及び架電経験

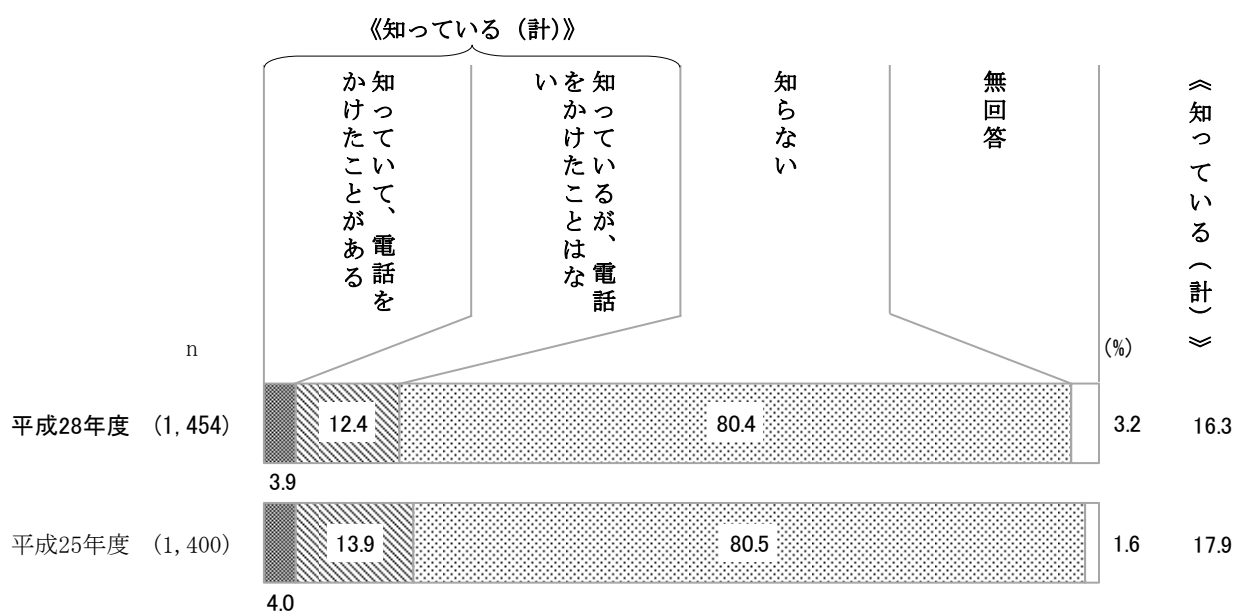
◇《知っている(計)》は16.3%

問22 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）



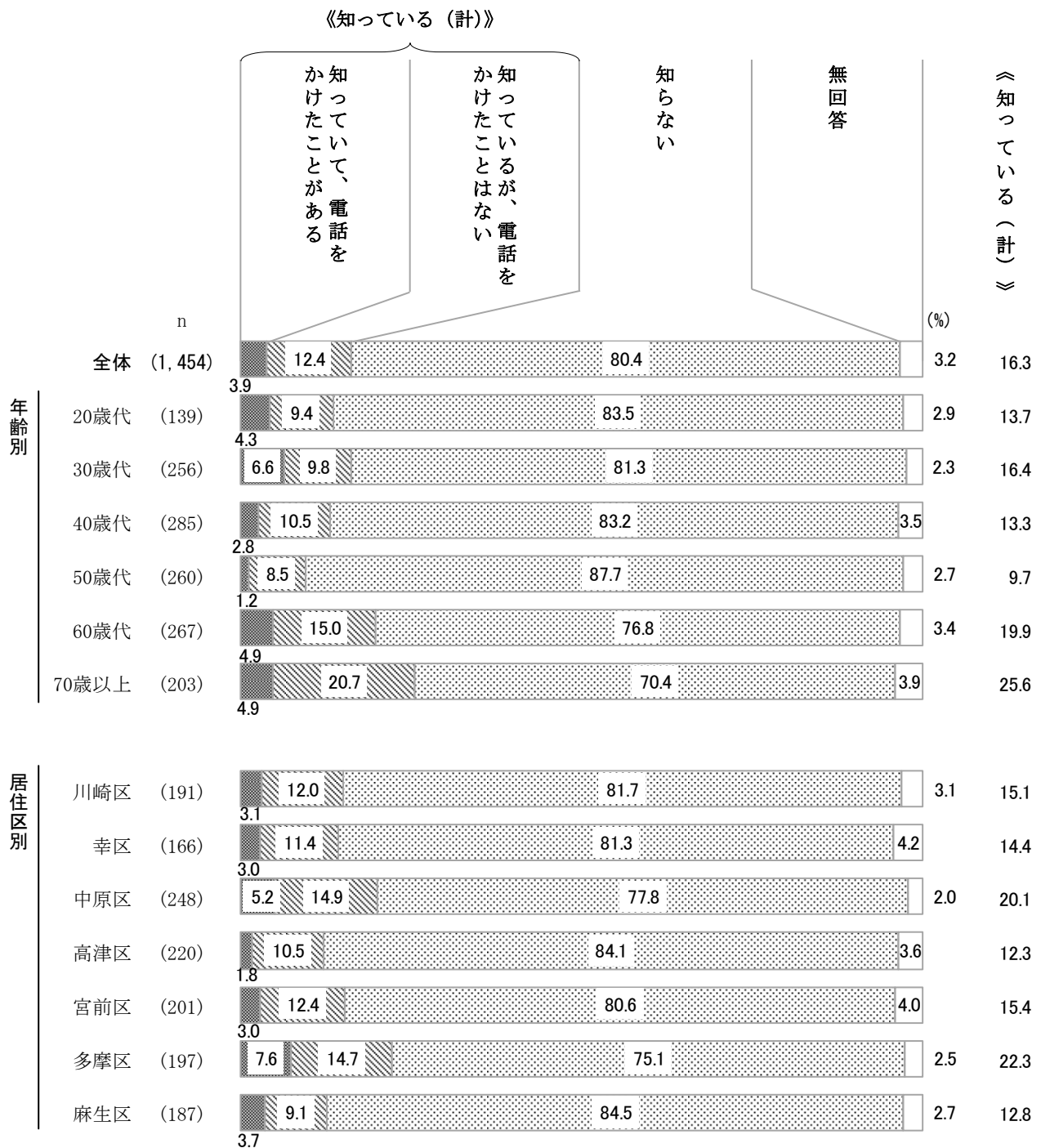
お客さまセンターの認知及び架電経験については、「知っていて、電話をかけたことがある」は3.9%で、これに「知っているが、電話をかけたことはない」(12.4%)をあわせた《知っている(計)》は16.3%となっている。一方、「知らない」は80.4%となっている。

【経年比較】



経年で比較すると、平成25年度調査に比べ、《知っている(計)》が1.6ポイント減少している。

○年齢別／居住区別 お客様センターの認知及び架電経験



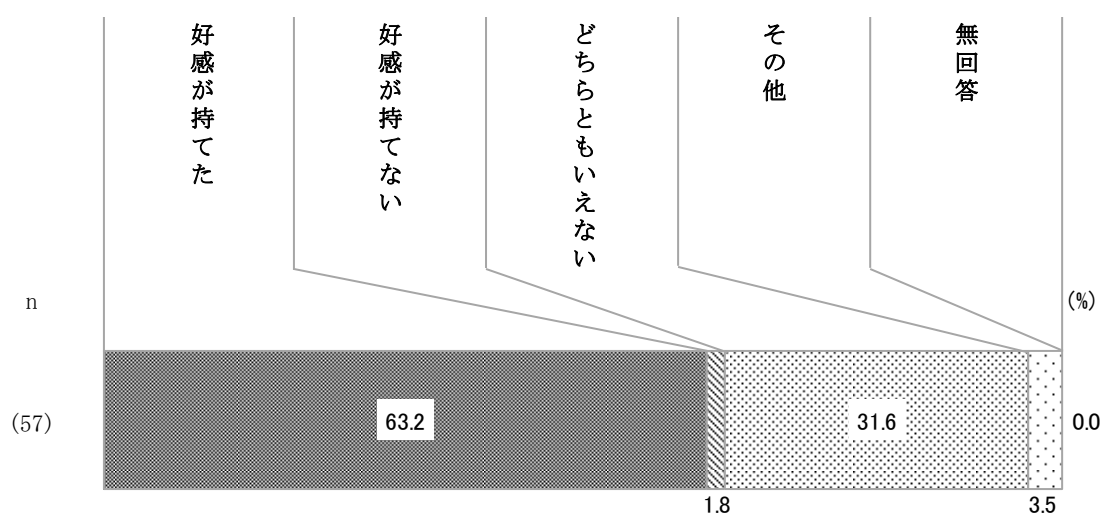
年齢別にみると、《知っている（計）》は70歳以上で25.6%と、他の年齢より高くなっている。一方、「知らない」は50歳代で87.7%と高くなっている。

居住区別にみると、《知っている（計）》は多摩区、中原区で2割台と、他の居住区より高くなっている。

(2) 電話対応の印象

◇「好感が持てた」は63.2%

【問22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22-1 そのときの電話対応はいかがでしたか。(○は1つだけ)

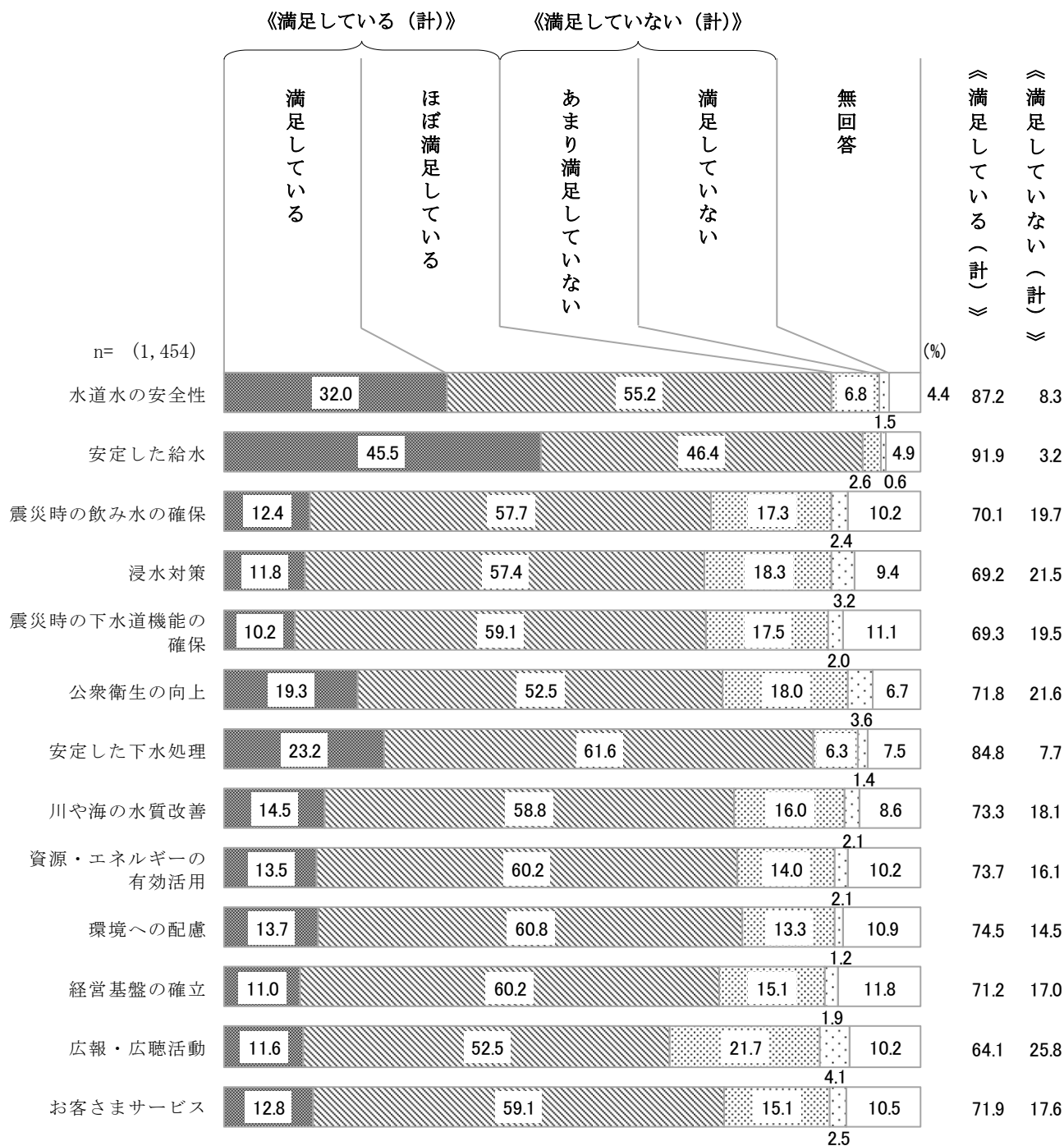


上下水道お客さまセンターの電話対応の印象としては、「好感が持てた」が63.2%となっている。

9 水道・下水道に対する満足度について

◇ 《満足している（計）》は『安定した給水』（91.9%）、『水道水の安全性』（87.2%）が高い

問23 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）



第3章 調査結果の詳細

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』（45.5%）、『水道水の安全性』（32.0%）などが高い。

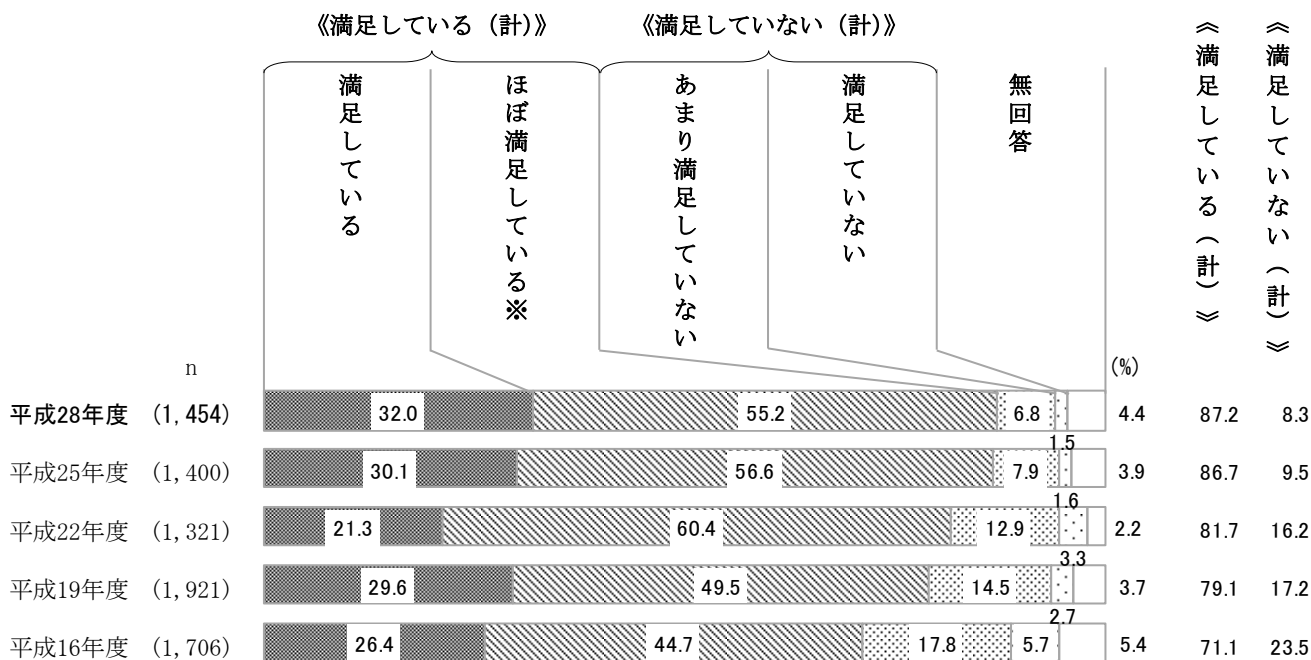
「満足している」と「ほぼ満足している」をあわせた《満足している（計）》でみると、『安定した給水』が91.9%、『水道水の安全性』（87.2%）、『安定した下水処理』（84.8%）が8割台、『環境への配慮』（74.5%）、『資源・エネルギーの有効活用』（73.7%）、『川や海の水質改善』（73.3%）、『お客さまサービス』（71.9%）、『公衆衛生の向上』（71.8%）、『経営基盤の確立』（71.2%）、『震災時の飲み水の確保』（70.1%）が7割台で高くなっている。

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』（25.8%）、『公衆衛生の向上』（21.6%）、『浸水対策』（21.5%）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。

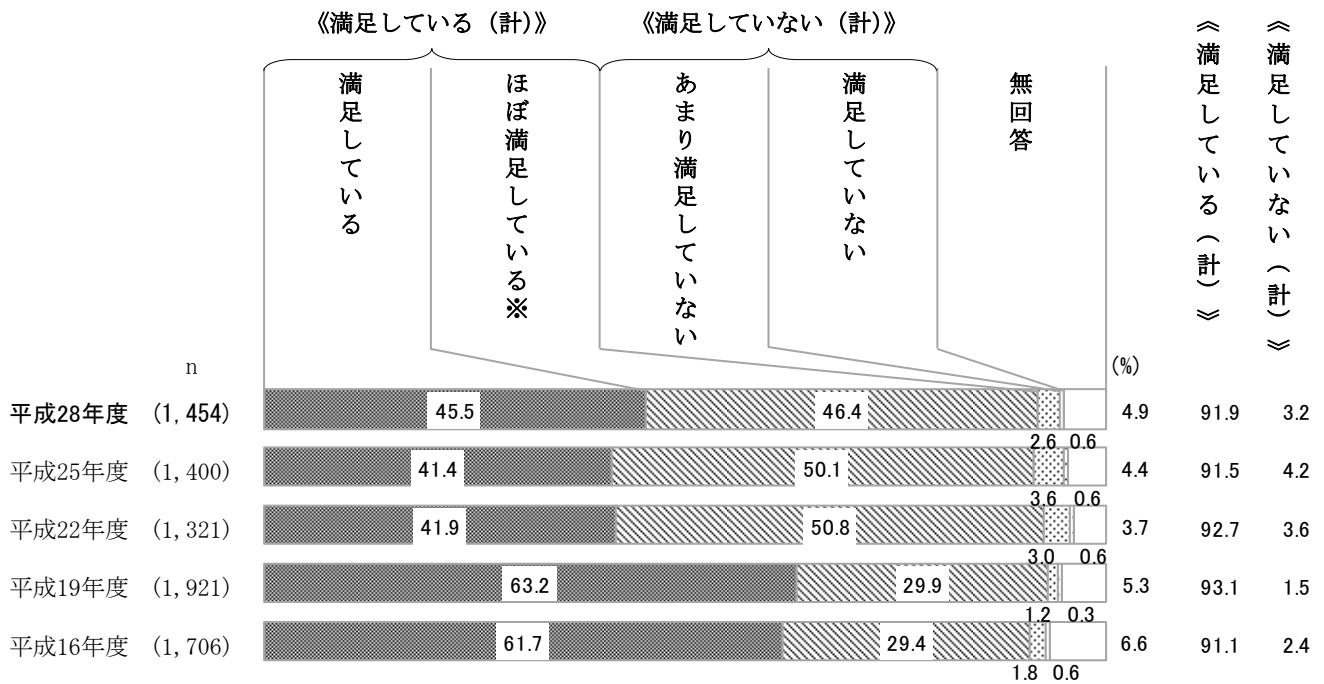
水道水の安全性（平成22年度調査までは「飲み水の安全性」）



※：平成19年度以前の調査では「やや満足している」（以降同様）

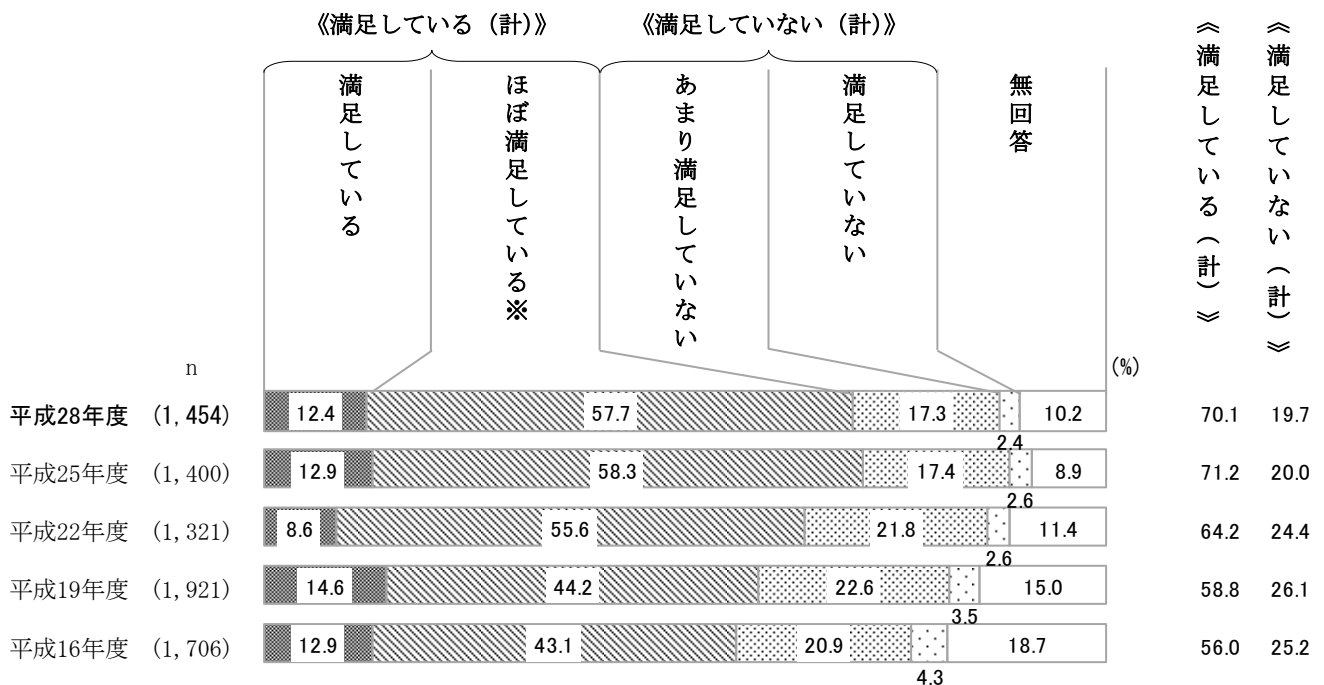
経年で比較すると、《満足している（計）》が平成16年度調査から増加傾向にある。

安定した給水



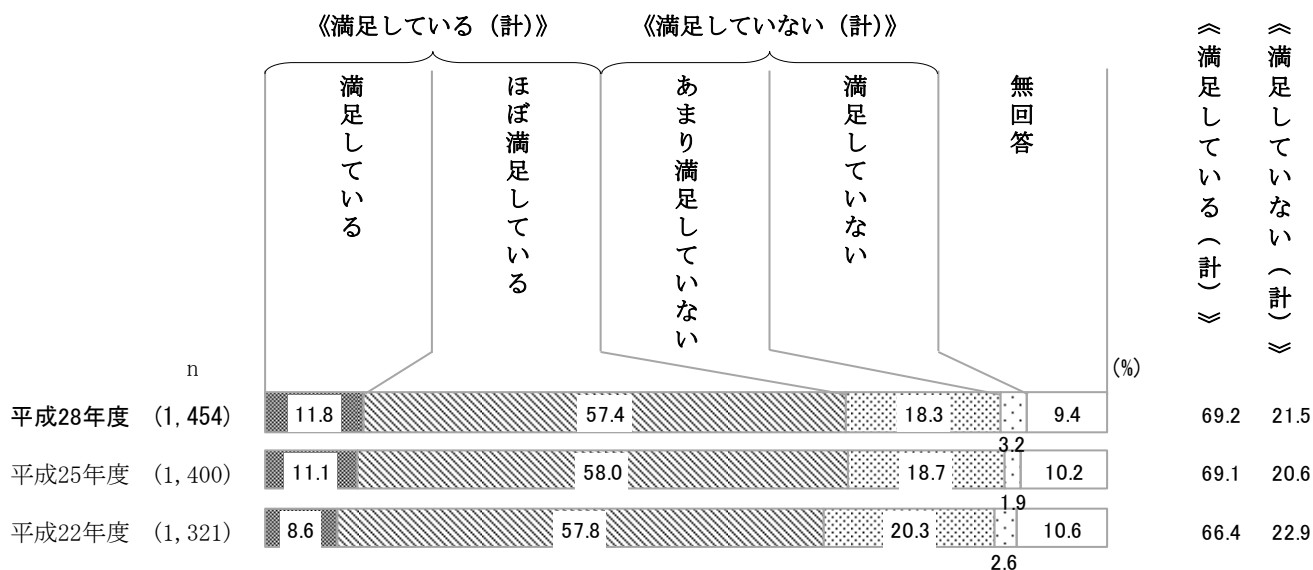
経年で比較すると、《満足している (計)》が平成16年度調査から9割台と高い割合を維持している。

震災時の飲み水の確保



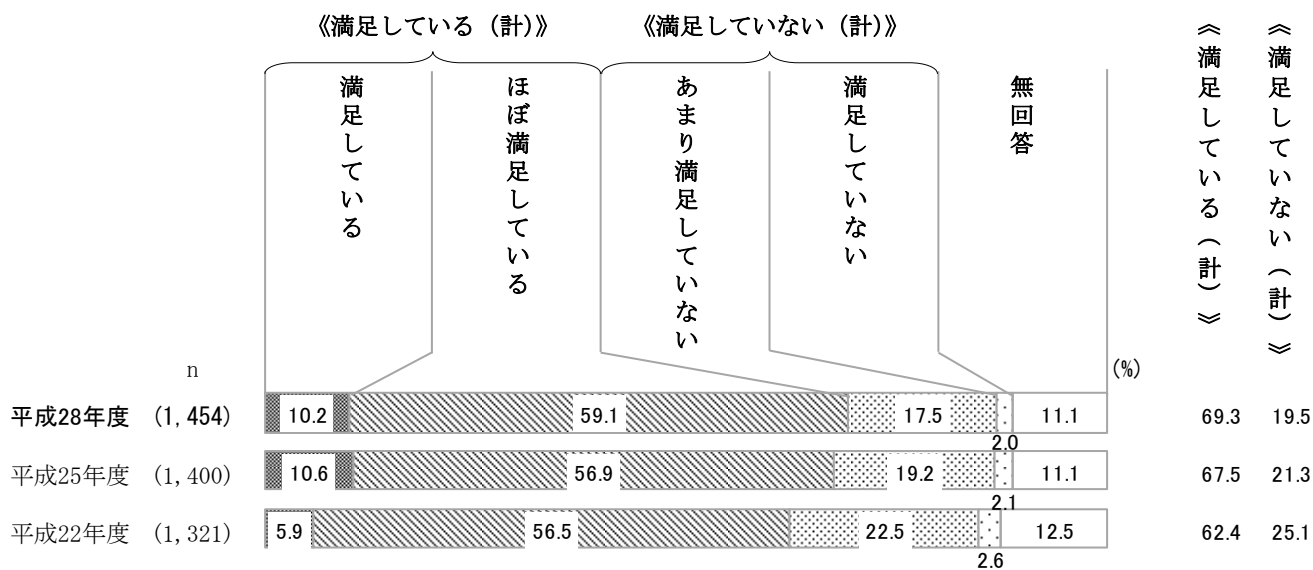
経年で比較すると、平成25年度調査と比べて《満足している (計)》が1.1ポイント減少している。

浸水対策



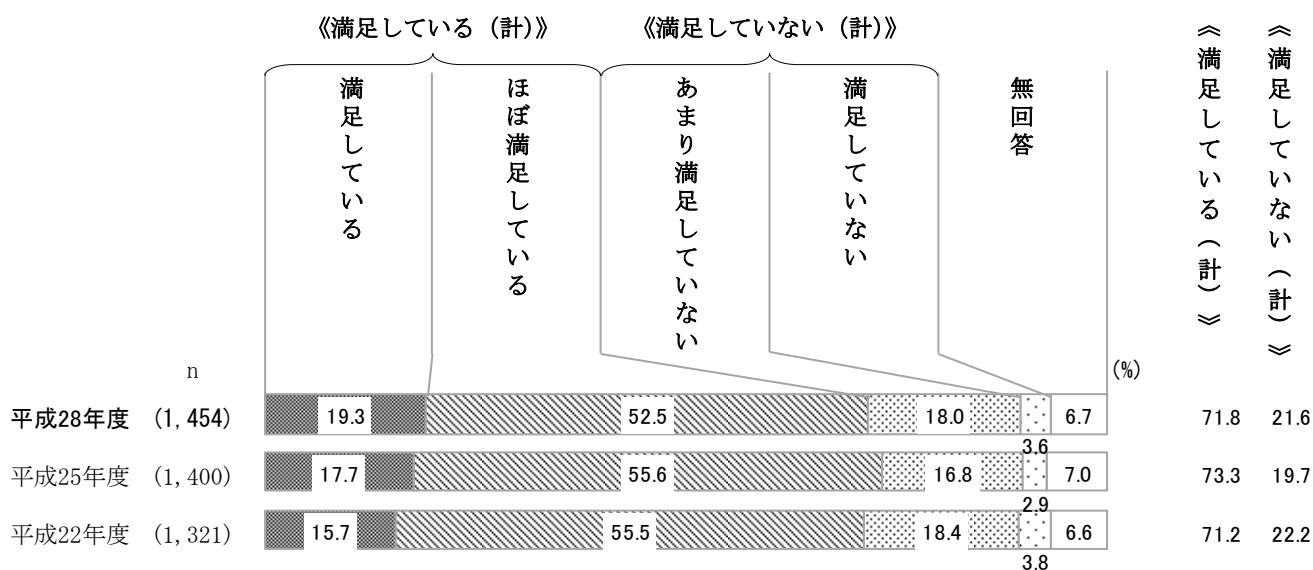
経年で比較すると、平成25年度調査に比べ、大きな変化はみられない。

震災時の下水道機能の確保



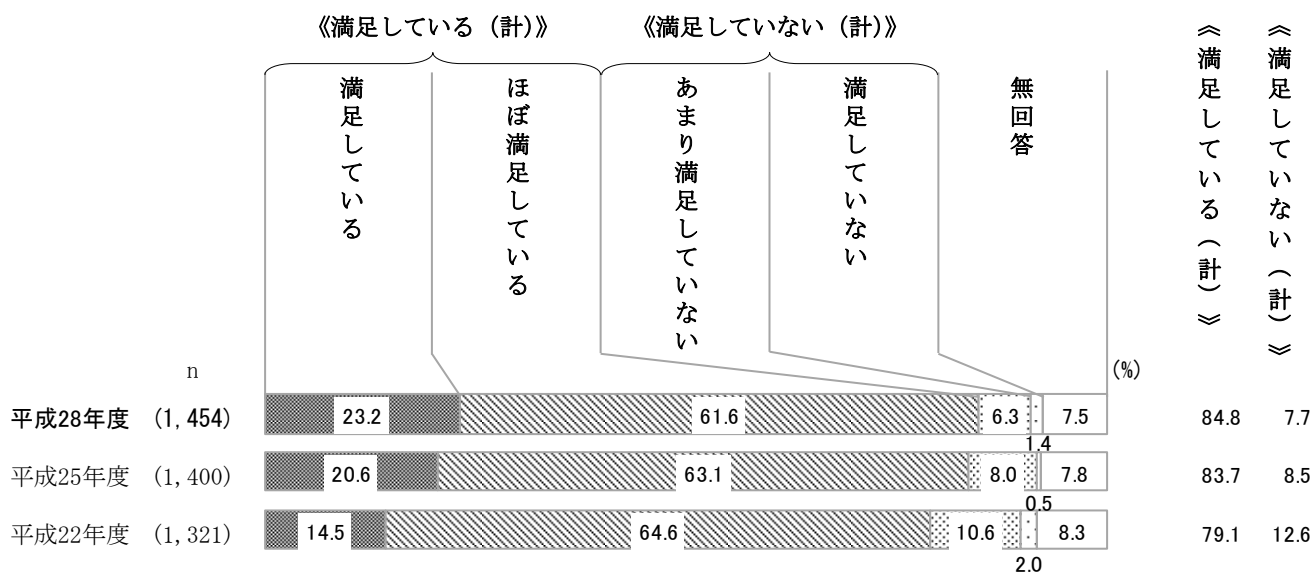
経年で比較すると、平成25年度調査と比べて《満足している (計)》が1.8ポイント増加しており、平成22年度調査から増加傾向にある。

公衆衛生の向上



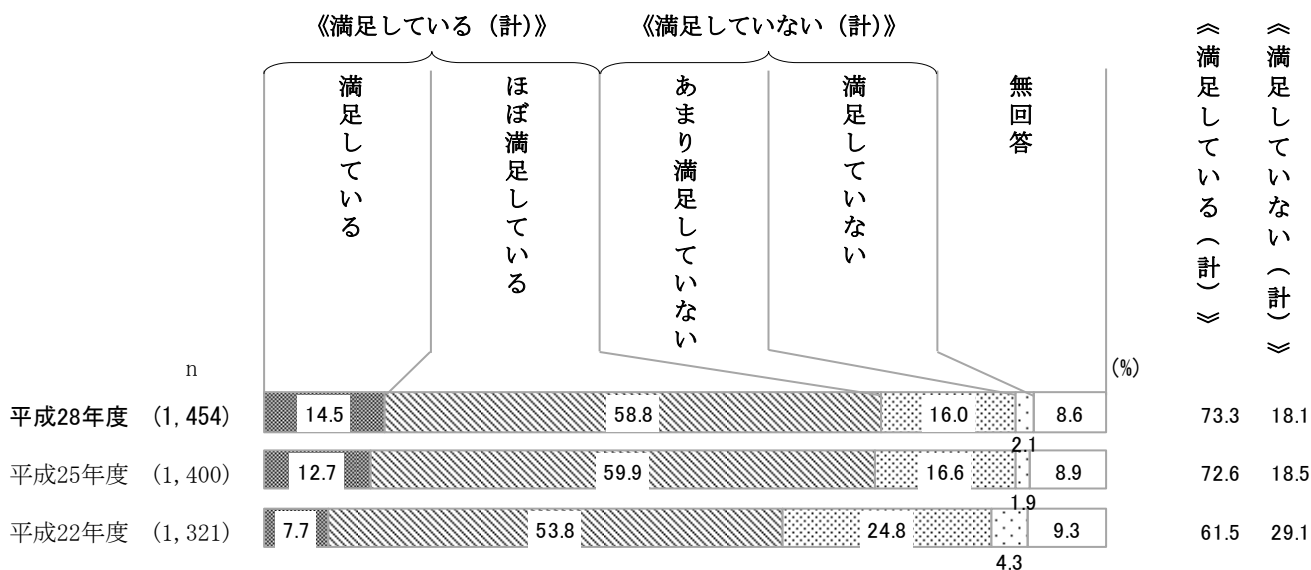
経年で比較すると、平成25年度調査と比べて《満足している (計)》が1.5ポイント減少している。

安定した下水処理



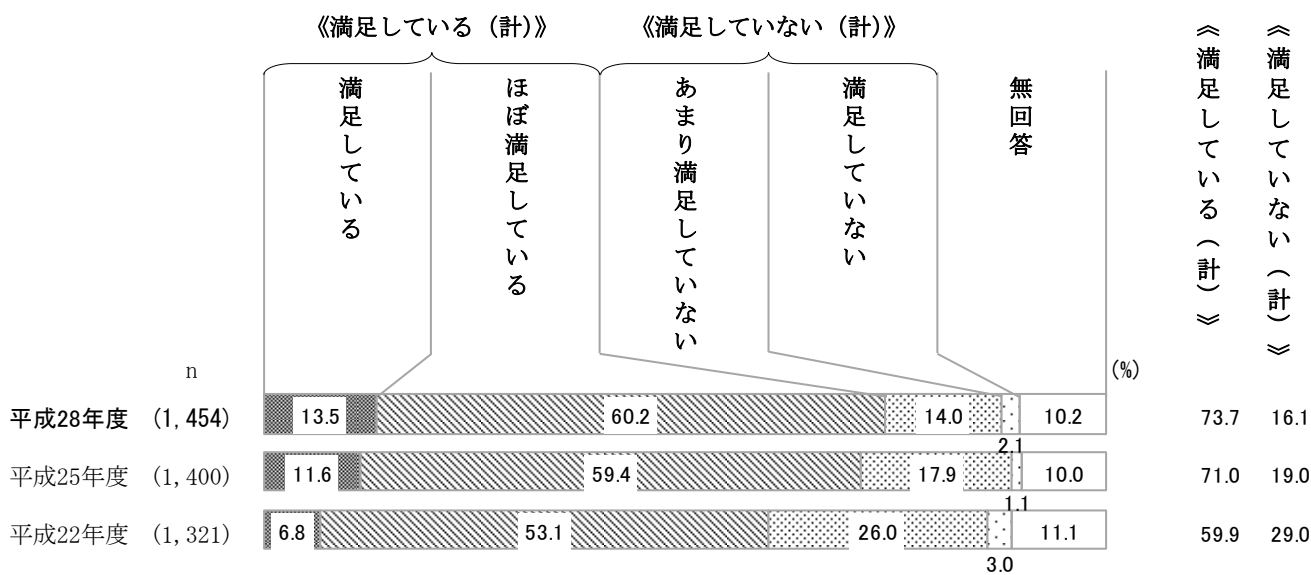
経年で比較すると、平成25年度調査と比べて《満足している (計)》が1.1ポイント増加しており、平成22年度調査から増加傾向にある。

川や海の水質改善



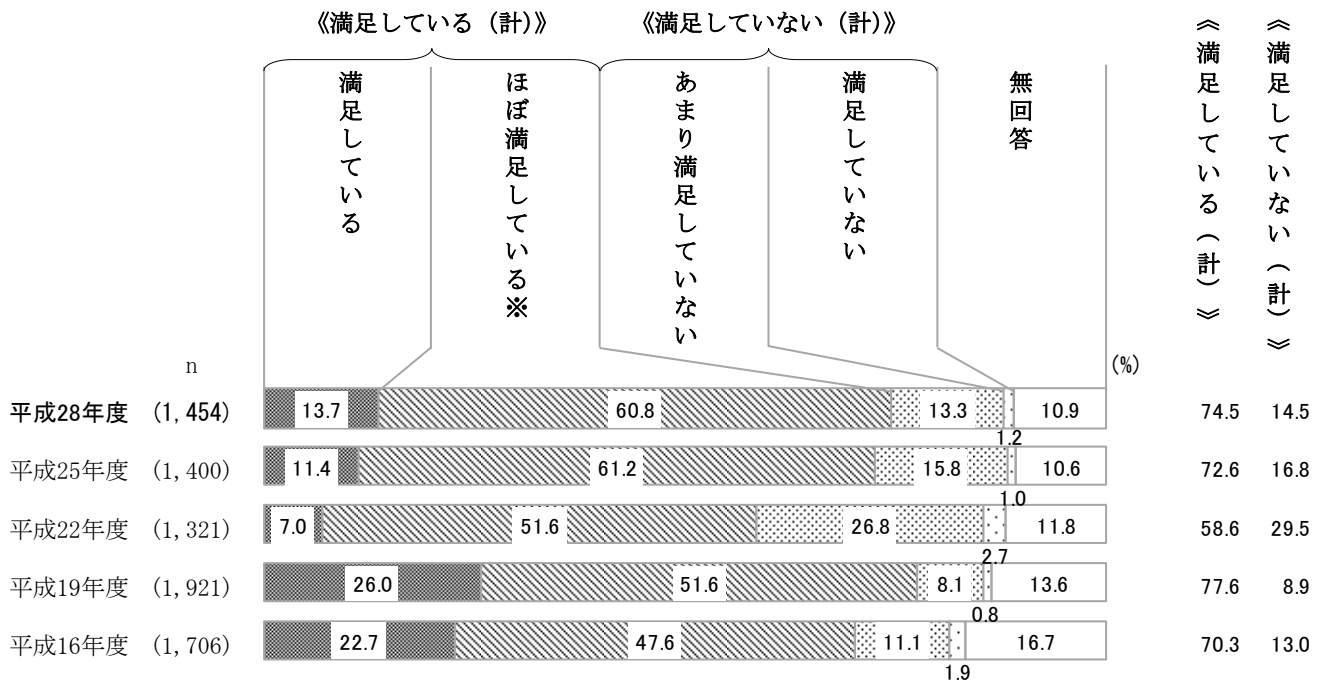
経年で比較すると、平成25年度調査と比べて《満足している (計)》が0.7ポイント増加しており、平成22年度調査から増加傾向にある。

資源・エネルギーの有効活用



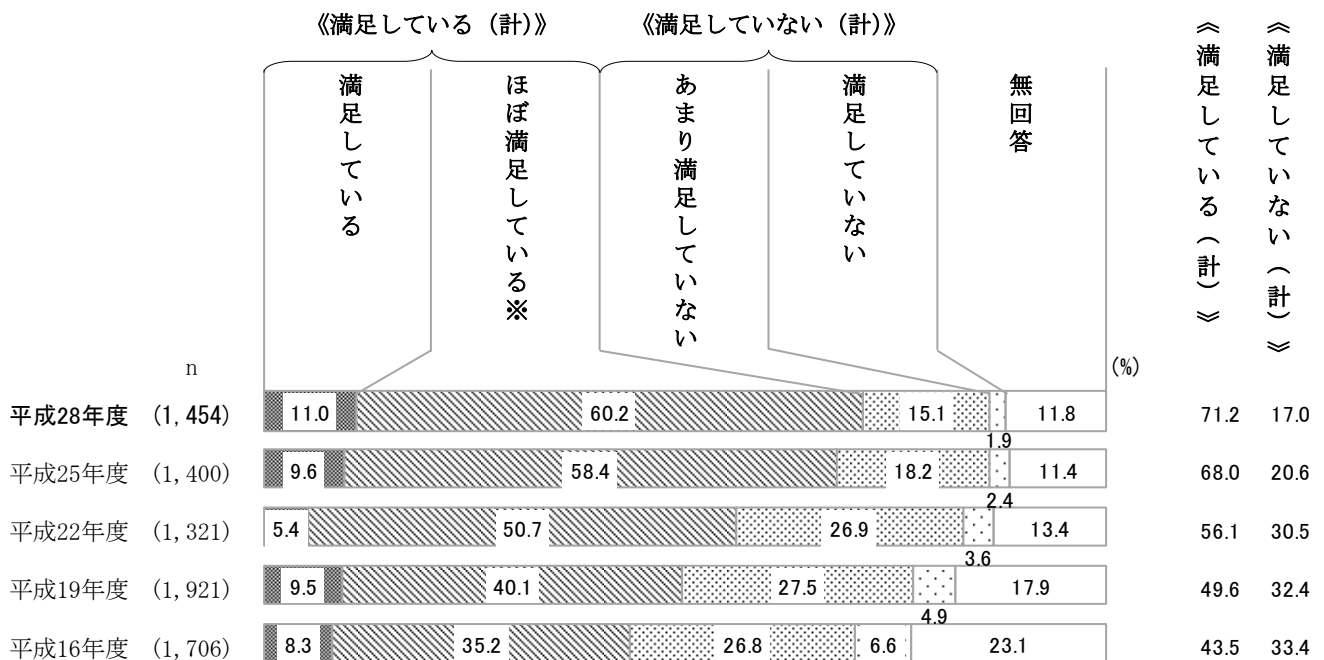
経年で比較すると、平成25年度調査と比べて《満足している (計)》が2.7ポイント増加しており、平成22年度調査から増加傾向にある。

環境への配慮



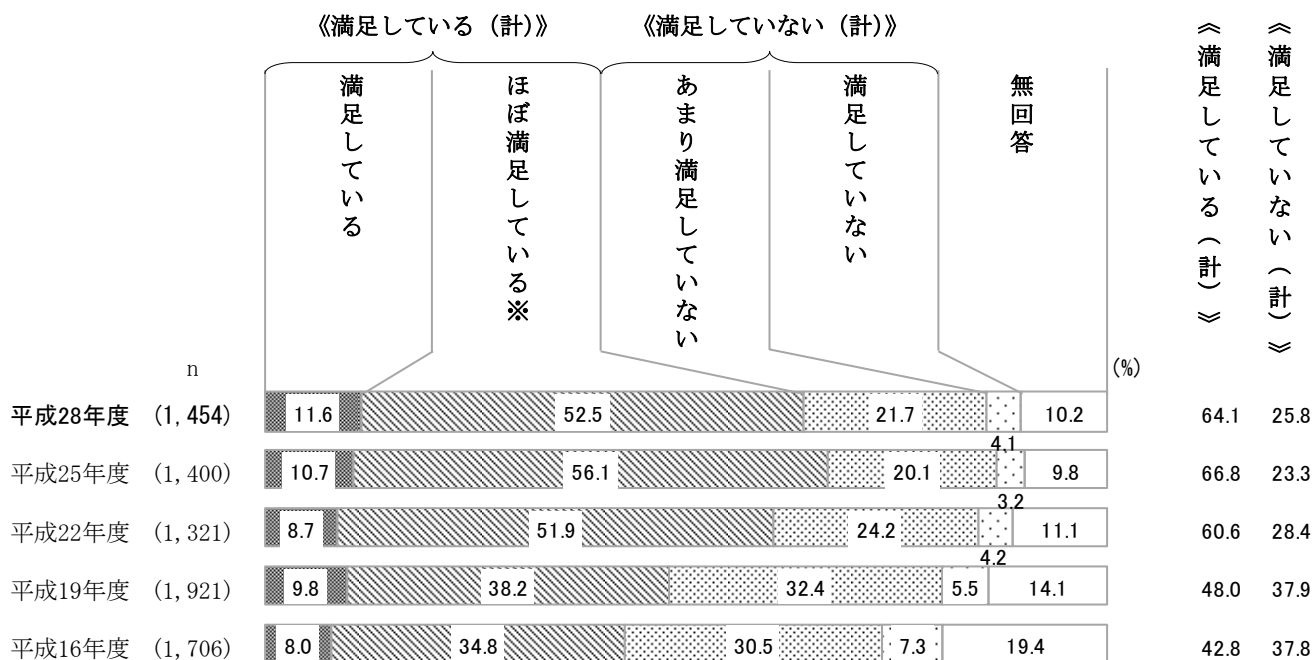
経年で比較すると、平成25年度調査と比べて《満足している (計)》が1.9ポイント増加している。

経営基盤の確立



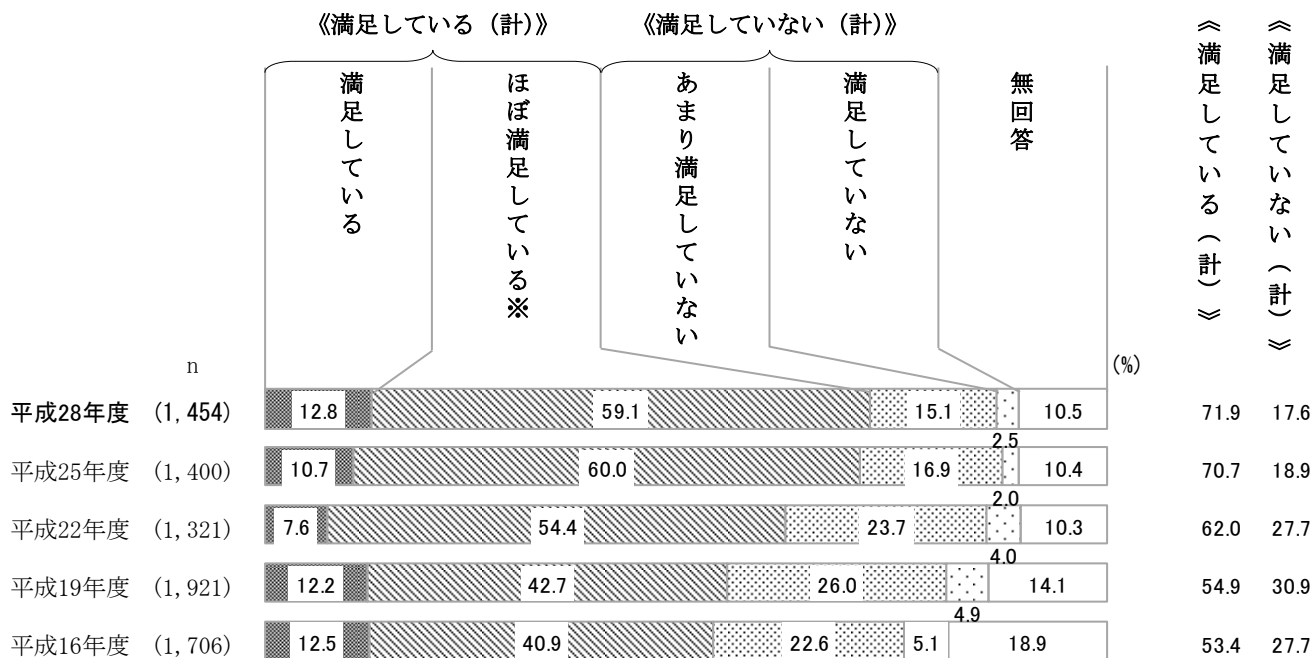
経年で比較すると、平成25年度調査と比べて《満足している (計)》が3.2ポイント増加してしており、平成16年度調査から増加傾向にある。

広報・広聴活動



経年で比較すると、平成25年度調査と比べて《満足している (計)》が2.7ポイント減少しているものの、平成22年度調査から6割台を維持している。

お客さまサービス



経年で比較すると、平成25年度調査と比べて《満足している (計)》が1.2ポイント増加してしており、平成16年度調査から増加傾向にある。

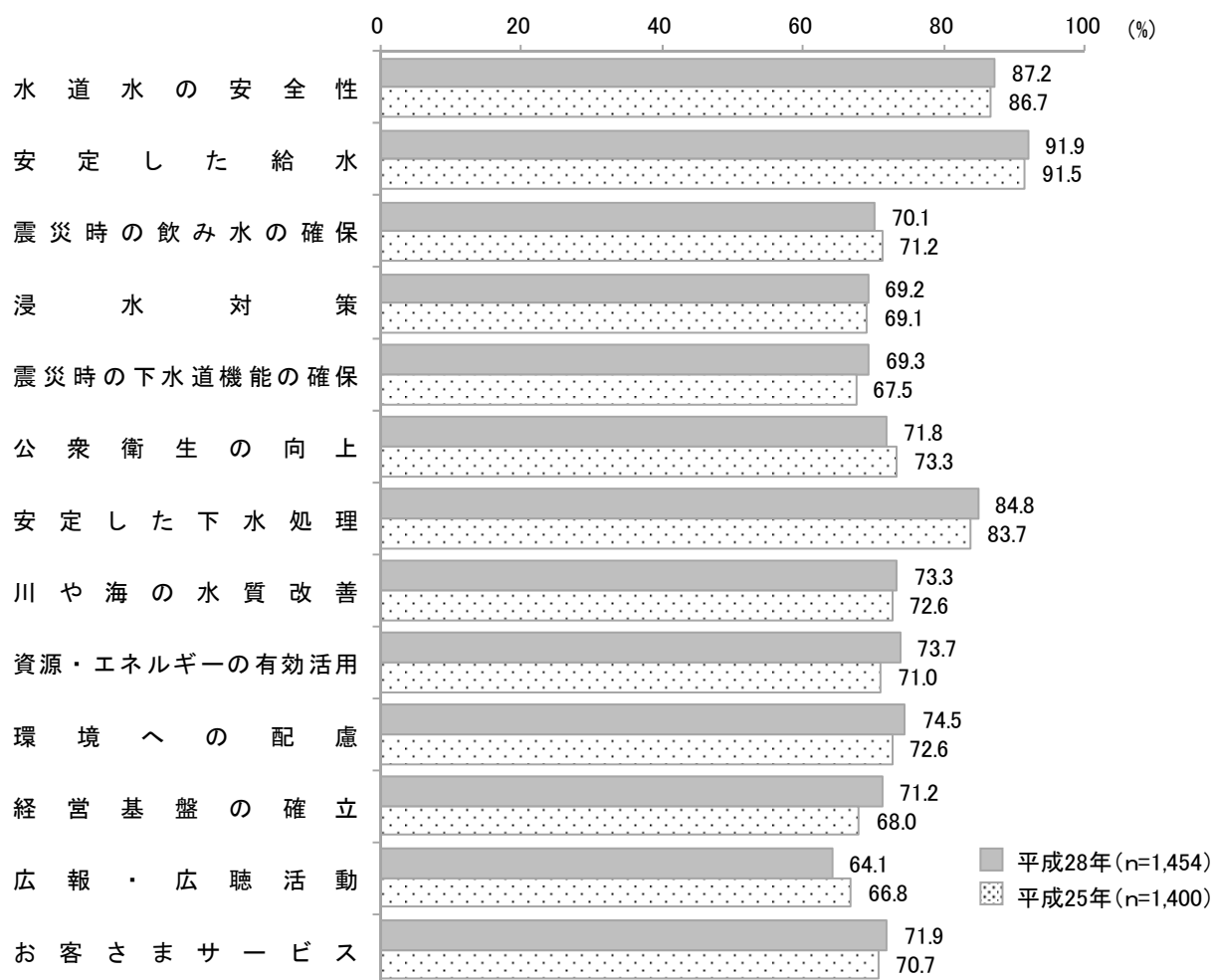
○《満足している（計）》の順位の推移

	平成16年度	平成19年度	平成22年度	平成25年度	平成28年度
第1位	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%	安定した給水 91.9%
第2位	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%	水道水の安全性 87.2%
第3位	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%	安定した下水処理 84.8%
第4位	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%	環境への配慮 74.5%
第5位	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%	資源・エネルギーの有効活用 73.7%
第6位	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%	川や海の水質改善 73.3%
第7位	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%	お客さまサービス 71.9%

※：平成22年度調査では「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25年度と同様に『安定した給水』、『水道水の安全性』、『安定した下水処理』は高い割合を維持し、上位3位を占めている。前回6位であった『環境への配慮』は順位を4位と上げ、『公衆衛生の向上』、『震災時の飲み水の確保』は表外（8位以降）となっている。代わって、『資源・エネルギーの有効活用』、『お客さまサービス』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（《満足している（計）》平成25年度との比較）】



《満足している（計）》を平成25年度調査と比較すると、「経営基盤の確立」が3.2ポイント、「資源・エネルギーの有効活用」が2.7ポイントそれぞれ増加している。

10 自由回答

問24 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236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・広報の必要性	51件
水の安全性・水質の確保	39件
事業内容について知らない・分からない	30件
上下水道局に対する感謝	19件
災害時の対応・水の確保について	15件
今後は関心を持つようにしたい	15件
下水道が臭い	7件
施設・配水管の老朽化対策	7件
下水道の整備	6件
浄水場などの見学会に参加したい	6件
料金が高い	5件
修理・工事について	5件
このアンケートについて	5件
クレジットカード払いについて	4件
料金の仕組みについて	4件
職員について	4件
浸水対策について	4件
経費削減について	3件
節水について	3件
排水管・排水溝等の清掃について	3件
生田の浄水場について	2件
水源について	2件
その他	28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

ご協力をお願い

平成28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、**8月5日（金）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=1,454)

1	そのまま飲む	30.7
2	沸かして飲む	18.1
3	浄水器などで処理して飲む	36.5
4	その他(具体的に:)	3.0
5	飲まない	10.4

(無回答) 1.4

→【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=1,283)

1	おいしい	15.8
2	ややおいしい	20.3
3	どちらともいえない	45.8
4	あまりおいしくない	11.8
5	おいしくない	4.2

(無回答) 2.0

【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=1,283)

1	まったく気にならない	30.7
2	めったに気にならない	33.7
3	どちらともいえない	13.3
4	ときどき気になる	17.5
5	常に気になる	3.4

(無回答) 1.3

【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51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=1,454)

1	安全だと思う	69.1
2	不安に感じることもある(具体的に:)	11.6
3	どちらともいえない	17.8

(無回答) 1.5

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。(〇は1つだけ) (n=1,454)

1	まめに節水して使っている	10.9
2	ある程度節水しながら使っている	67.7
3	節水は必要と思いつつも、実行していない	18.0
4	節水のことは考えずに使っている	2.1

(無回答) 1.4

→【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。(〇はいくつでも) (n=1,143)

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	85.7
2	蛇口に節水器具を取り付けている	9.4
3	風呂の残り湯を洗濯などに使用している	38.7
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	24.2
5	その他(具体的に:)	6.8

(無回答) 0.4

【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) (n=307)

1	節水型機器の導入を積極的に図っている	7.5
2	一度使った水をリサイクルして循環利用している	7.2
3	なるべく水を使用しない生産方法に切り替えた	3.6
4	その他(具体的に:)	7.8
5	特に何もしていない	75.2

※回答者のみ、集計を行った

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最低3日以上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。

(〇は1つだけ) (n=1,454)

1	知っている	32.3	2	知らない	65.5	(無回答)	2.1
---	-------	------	---	------	------	-------	-----

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

(n=1,454)

1	備蓄していない	28.0
2	1日分程度	33.7
3	3日分程度	27.4
4	5日分程度	5.8
5	7日以上	4.2
	(無回答)	0.9

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160か所(平成28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=1,454)

1	応急給水拠点が設置されていることを知っているし、自宅最寄りの場所もわかっている	19.4
2	応急給水拠点が設置されていることを知っているが、自宅最寄りの場所はわからない	25.0
3	応急給水拠点が設置されていることは知らない	50.8
	(無回答)	4.8

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=1,454)

1	知っている	74.2	2	知らない	20.8	(無回答)	5.0
---	-------	------	---	------	------	-------	-----

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=1,454)

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	74.0
2	洗剤を使いすぎないようにしている	31.1
3	廃油や薬品が下水に流れないように気をつけている	56.9
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	81.2
5	その他(具体的に:)	2.3
6	特に何もしていない	4.1
	(無回答)	4.5

第4章 使用した調査票・単純集計結果

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=1,454)		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	24.1	70.6	5.3
	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	21.7	71.8	6.5
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	34.0	60.1	5.9
	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	38.8	54.9	6.3
	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	61.6	31.8	6.5
	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	60.6	33.6	5.8
	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	72.3	21.1	6.6
	ク 集中豪雨などの大雨時に、市内で浸水が起きている	76.4	18.0	5.6
	ケ 周りは浸水していなくても、半地下の駐車場など道路より低い建物は、浸水被害がおこりやすい	88.0	6.7	5.4
	コ 道路のますの上に落ち葉などが被さることで、浸水被害が起こることがある	77.2	17.3	5.5
	サ 水に溶けない紙などをトイレに流したりすると、途中で下水道管が詰り下水道管が使えなくなることがある	84.5	10.2	5.3

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=1,454)		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	16.9	77.4	5.7
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	82.7	5.8
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	17.7	76.3	6.0

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=1,454)	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	14.0	84.3	1.8
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	24.3	73.7	2.0
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	70.2	28.5	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	52.5	45.5	2.1

再構築事業、行財政改革及び水道料金の特例措置について

問13 あなたは、川崎市では老朽化した水道施設の更新にあたり、再構築事業として、将来の水需要予測に基づき、3か所の浄水場を統廃合することにより事業規模をダウンサイジング（施設・給水能力を縮小すること）するとともに、配水池、配水管等の耐震化を推進し、水道のレベルアップを図っていることをご存知ですか。（○は1つだけ）

(n=1,454)

1 知っている	10.7	2 知らない	87.5	(無回答)	1.8
---------	------	--------	------	-------	-----

問14 川崎市では、再構築事業の取組を進めるとともに、行財政改革の取組として、水道事業と下水道事業の組織統合により上下水道局を設置し、総務、企画、営業部門等の一元化、夜間・休日の緊急時を含むお客さまサービス窓口の一元化等の効率的・効果的な執行体制の整備を進めていることをご存知ですか。（○は1つだけ）

(n=1,454)

1 知っている	6.7	2 知らない	90.9	(無回答)	2.5
---------	-----	--------	------	-------	-----

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、行財政改革が計画を上回る効果をあげたことから、平成22年度から平成27年度まで1か月50円の水道料金を軽減しました。

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） (n=1,454)

1 知っている	15.9	2 知らない	82.7	(無回答)	1.4
---------	------	--------	------	-------	-----

問16 あなたは、このような再構築事業、行財政改革、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） (n=1,454)

1 再構築事業、東日本大震災を踏まえた水道施設の耐震化等を確実に実施しながら、行財政改革の計画を上回る成果により水道料金を軽減したことはよいことだと思う	70.2
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かったと思う	23.9
3 その他（具体的に：)	2.2

(無回答) 3.7

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。

(○は5つまで)

(n=1,454)

1	水道・下水道の仕組み	26.0
2	水道・下水道の水質	55.6
3	水道料金・下水道使用料の仕組みや使い道	47.6
4	ダムの貯水量	27.8
5	水道事業・下水道事業の経営状況	12.0
6	水道週間、下水道週間などのイベント	3.1
7	夏休み水道教室・下水道教室などの見学会	8.8
8	環境対策	30.9
9	災害対策	59.9
10	水道工事（断水、濁水情報）について	22.6
11	給水管からの漏水時の対応	23.0
12	下水道の正しい使い方	17.5
13	下水管が詰まったときの対応	38.4
14	その他（具体的に：)	1.4

(無回答) 5.0

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。

(○は3つまで)

(n=1,454)

1	上下水道局の広報紙「かわさきの上下水道」（年4回発行）	32.4
2	川崎市の広報紙「市政だより」（月2回発行）	55.8
3	各種新聞	15.2
4	川崎市のウェブサイト	29.6
5	携帯電話などの情報端末機器	15.1
6	各区役所などの情報サービスコーナー	6.9
7	上下水道局の「使用水量のお知らせ」	51.2
8	その他（具体的に：)	2.9

(無回答) 2.8

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。（○は3つまで） (n=1,454)

1	断水情報（水道の被害状況）	56.9
2	下水道が利用できない地域の情報（下水道の被害状況）	22.6
3	応急給水をしている場所、日時	76.5
4	使用可能なトイレの設置場所の情報	57.6
5	水道・下水道の復旧の見込み	46.2
6	水道水の安全性	16.6
7	その他（具体的に：)	0.1
	(無回答)	4.9

「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》

- 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、口当たりがまろやかな軟水です。

(n=1,454)

1	知っているし飲んだことがある	8.2
2	知っているが飲んだことはない	16.4
3	知らない	72.1
	(無回答)	3.3

【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= 358)

1	みずみずフェア（武蔵溝ノ口駅南北自由通路で行う水道イベント）や区民祭などのイベント	22.6
2	市内小学校4年生の浄水場見学における記念品	17.0
3	上下水道局の広報紙「かわさきの上下水道」	39.7
4	上下水道局のウェブサイト	4.2
5	自動販売機	10.1
6	コンビニエンスストアなどの販売店	14.0
7	その他（具体的に：)	16.2
	(無回答)	2.2

第4章 使用した調査票・単純集計結果

【全員の方にお聞きします】

問21 上下水道局では「恵水」の配送サービスを平成26年5月から実施しています。あなたは、「恵水」の配送サービスをご存知ですか。また、利用したことがありますか。（○は1つだけ）
 (n=1,454)

1 知っているし利用したことがある	0.1
2 知っているが利用したことはない	5.4
3 知らない	90.7
(無回答)	3.7

お客さまセンターについて

問22 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=1,454)

1 知っていて、電話をかけたことがある	3.9
2 知っているが、電話をかけたことはない	12.4
3 知らない	80.4
(無回答)	3.2

▶【問22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22-1 そのときの電話対応はいかがでしたか。（○は1つだけ） (n= 57)

1 好感が持てた	63.2
2 好感が持てない	1.8
3 どちらともいえない	31.6
4 その他（具体的に：)	3.5
(無回答)	0.0

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23 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=1,454)	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)	32.0	55.2	6.8	1.5	4.4	
	イ 安定した給水 (適切な維持管理と老朽施設の更新)	45.5	46.4	2.6	0.6	4.9	
	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)	12.4	57.7	17.3	2.4	10.2	
下水道	エ 浸水対策 (台風・集中豪雨対策)	11.8	57.4	18.3	3.2	9.4	
	オ 震災時の下水道機能の確保 (施設の耐震化など)	10.2	59.1	17.5	2.0	11.1	
	カ 公衆衛生の向上 (トイレの水洗化など)	19.3	52.5	18.0	3.6	6.7	
	キ 安定した下水処理 (適切な維持管理と更新)	23.2	61.6	6.3	1.4	7.5	
	ク 川や海の水質改善 (下水処理水の水質の向上など)	14.5	58.8	16.0	2.1	8.6	
	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)	13.5	60.2	14.0	2.1	10.2	
水道・下水道共通	コ 環境への配慮 (CO2削減・省エネルギー)	13.7	60.8	13.3	1.2	10.9	
	サ 経営基盤の確立 (経営の効率化など)	11.0	60.2	15.1	1.9	11.8	
	シ 広報・広聴活動 (広報紙「かわさきの上下水道」など)	11.6	52.5	21.7	4.1	10.2	
	ス お客さまサービス	12.8	59.1	15.1	2.5	10.5	

その他

問24 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からですのよしくお願いします。

F 1 あなたの性別 (n=1,454)

1	男性	36.7	2	女性	60.3	(無回答)	3.0
---	----	------	---	----	------	-------	-----

F 2 あなたの年齢 (n=1,454)

1	20歳代	9.6	2	30歳代	17.6	(無回答)	3.0
3	40歳代	19.6	4	50歳代	17.9		
5	60歳代	18.4	6	70歳以上	14.0		

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=1,454)

1	川崎区	13.1	2	幸区	11.4	(無回答)	3.0
3	中原区	17.1	4	高津区	15.1		
5	宮前区	13.8	6	多摩区	13.5		
7	麻生区	12.9					

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=1,454)

1	1人	12.2	2	2人	29.9	(無回答)	3.1
3	3人	25.4	4	4人	20.4		
5	5人	6.9	6	6人以上	2.1		

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=1,454)

1	一戸建	39.7
2	集合住宅(アパート、マンション、団地等)	57.4
	(無回答)	3.0

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=1,454)

1	20立方メートル以下	12.8	2	21立方メートル～40立方メートル	36.2
3	41立方メートル～60立方メートル	25.2	4	61立方メートル～80立方メートル	9.4
5	81立方メートル～100立方メートル	2.6	6	101立方メートル以上	0.8
	(無回答)	13.1			

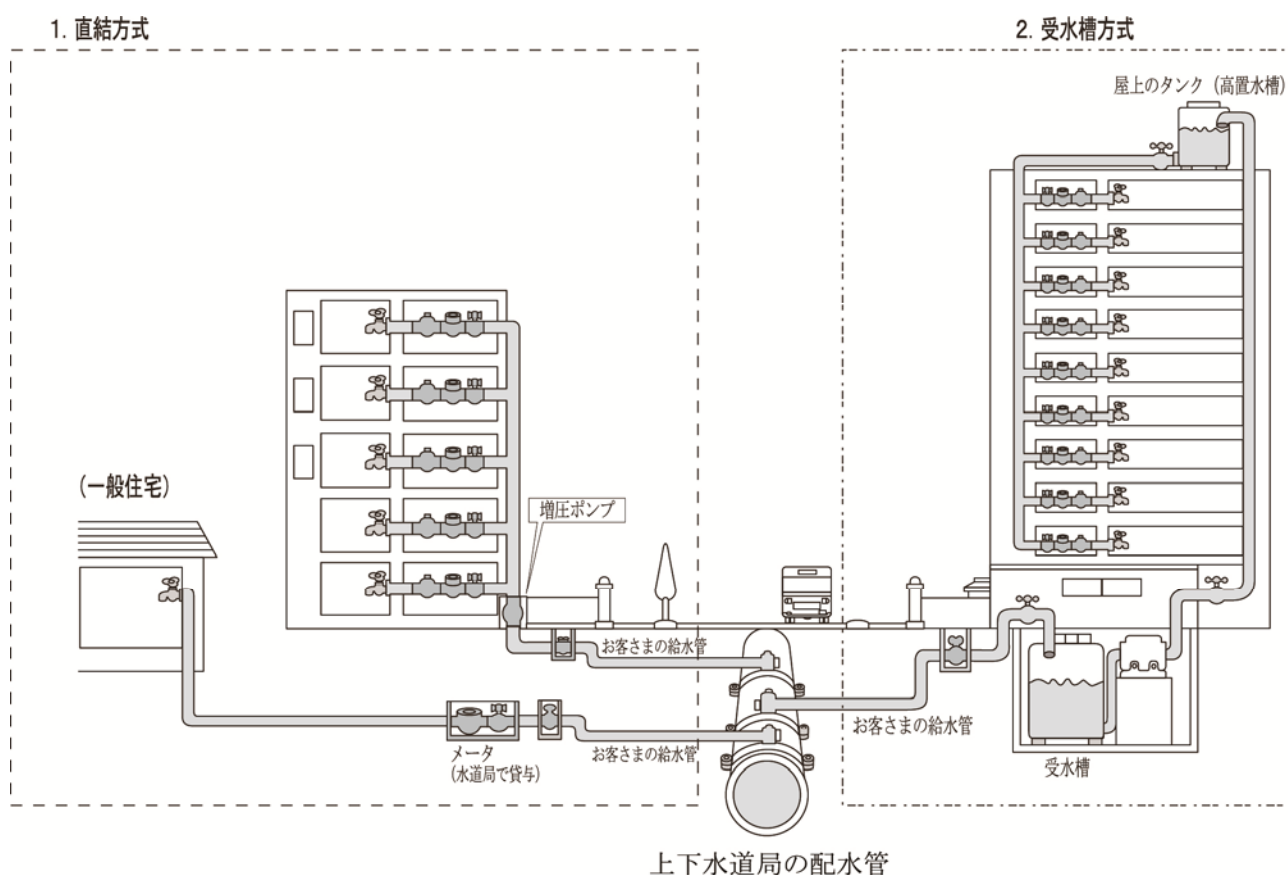
F 7 水道の給水方式は次の2つの方式がありますが、あなたのご家庭はどれですか。
(方式の違いは下図1にあるとおりです。) (○は1つだけ)

(n=1,454)

1 直結方式 (一般住宅、アパート、マンションなどの水道) 配水管内の水圧を利用して、直接蛇口から給水する方式	51.8
2 受水槽方式 (マンションなどの水道) いったん受水槽に貯めた後、蛇口から給水する方式	18.8
3 わからない	20.4

(無回答) 9.0

図1 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5日(金)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、川崎市上下水道局ウェブサイトに掲載いたします。

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

2016年（平成28年）11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】** 株式会社タイム・エージェント
〒150-0044 渋谷区円山町6番8号
☎ 03 (3770) 6821 (代表)