

《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、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28年7月15日（金）～8月5日（金）

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：1,454件（平成25年度 1,400件）

回収率：48.5%（平成25年度 46.7%）

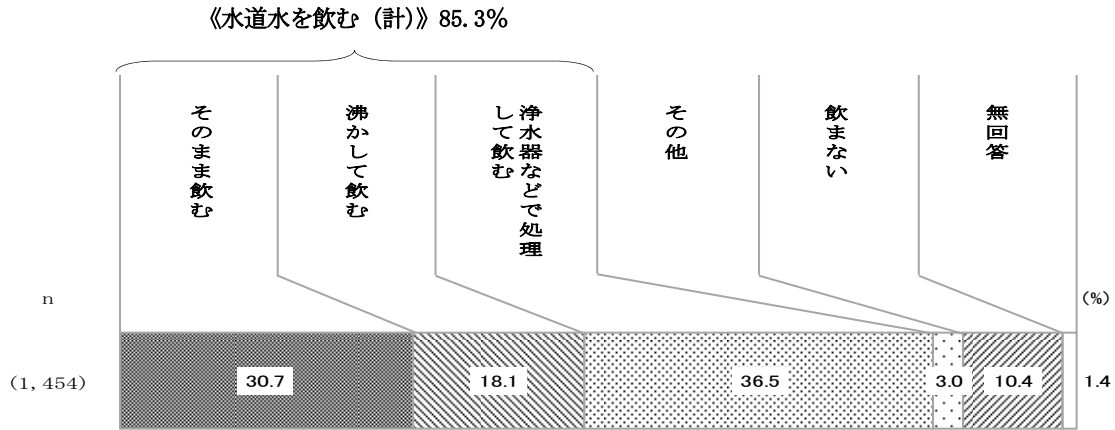
3 調査項目

- (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) 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
- (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。(○は1つだけ)

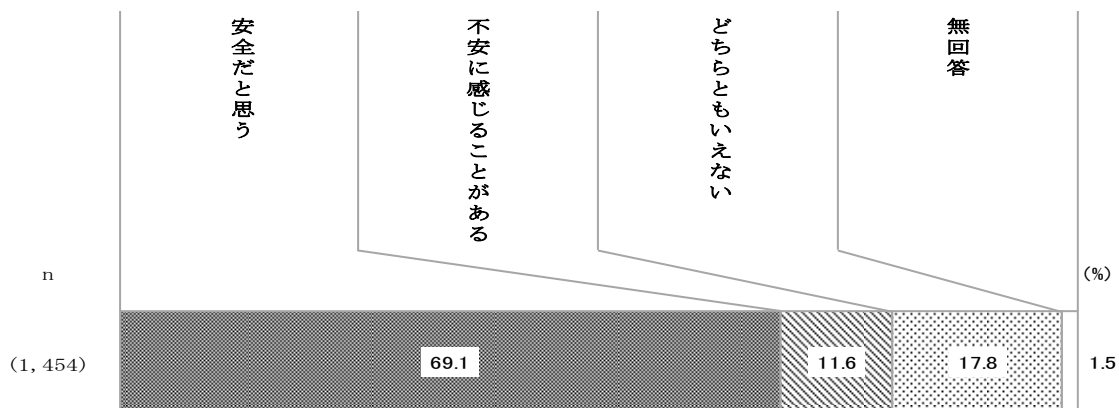


◇ 《水道水を飲む(計)》は85.3% (平成25年度調査 86.0%)

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、水道水の飲み方は、「浄水器などで処理して飲む」が36.5%で最も多く、「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。

(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。(○は1つだけ)

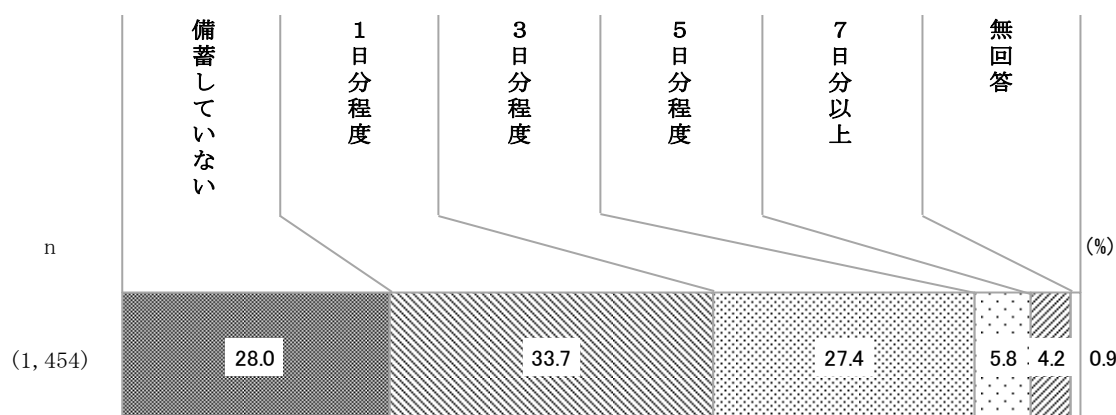


◇ 「安全だと思う」は69.1% (平成25年度調査 63.6%)

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。

(3) 飲料水の備蓄量

問 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)

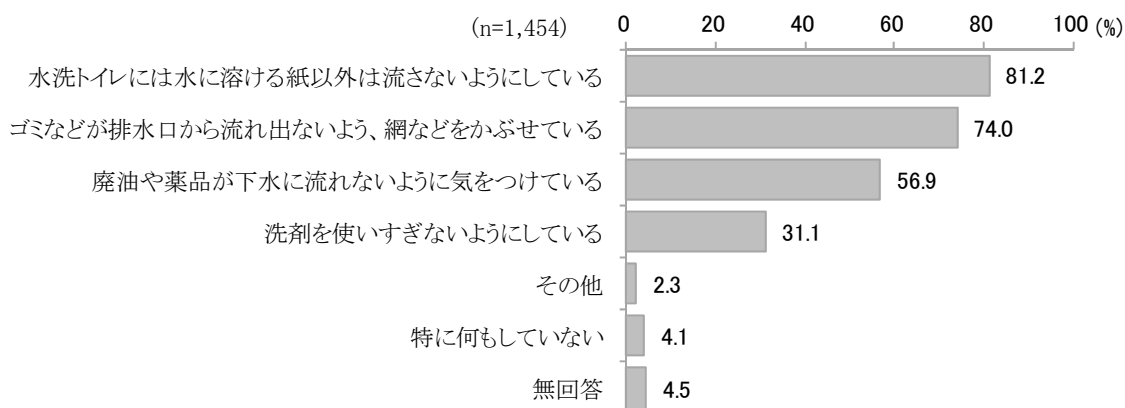


◇ 《3日分以上 (計)》が37.4%

家庭での飲料水の備蓄量は、「3日分以上」が37.4%となっている。一方、「備蓄していない」が28.0%となっている。

(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)



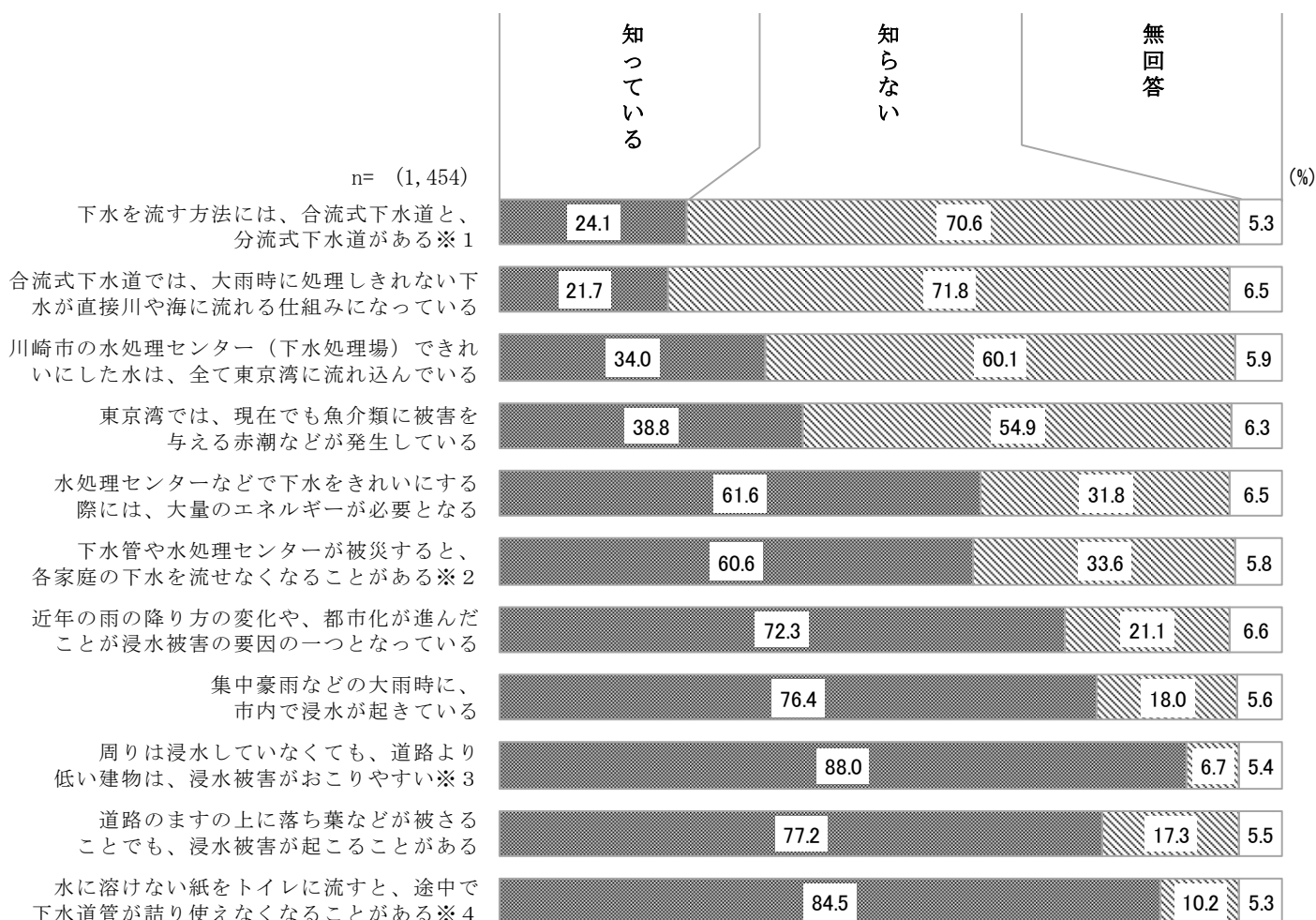
◇ 「水洗トイレには水に溶ける紙以外は流さない」が最も高い81.2% (平成25年度調査 87.1%)

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。

(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)



※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

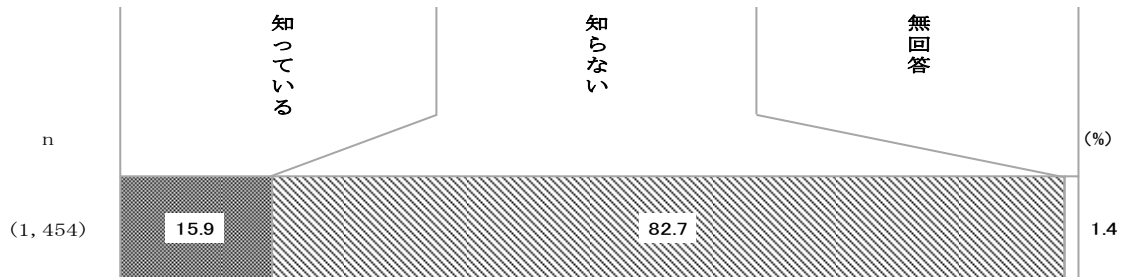
※4：水に溶けない紙などをトイレに流したりすると、途中で下水道管が詰り下水道管が使えなくなることがある

◇ 下水道を取り巻く環境の項目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、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年から平成27年まで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)

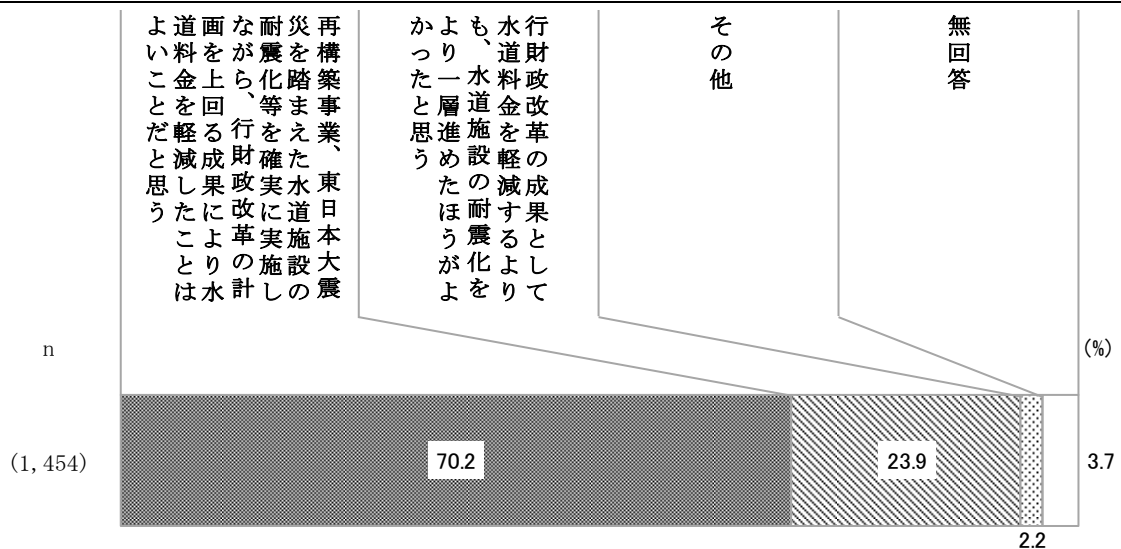


◇ 「知っている」は15.9%、「知らない」は82.7%
(平成25年度調査 「知っている」は13.6%、「知らない」は83.9%)

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。

(7) 再構築事業、行財政改革、水道料金の軽減に対する考え

問 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。(〇は1つだけ)

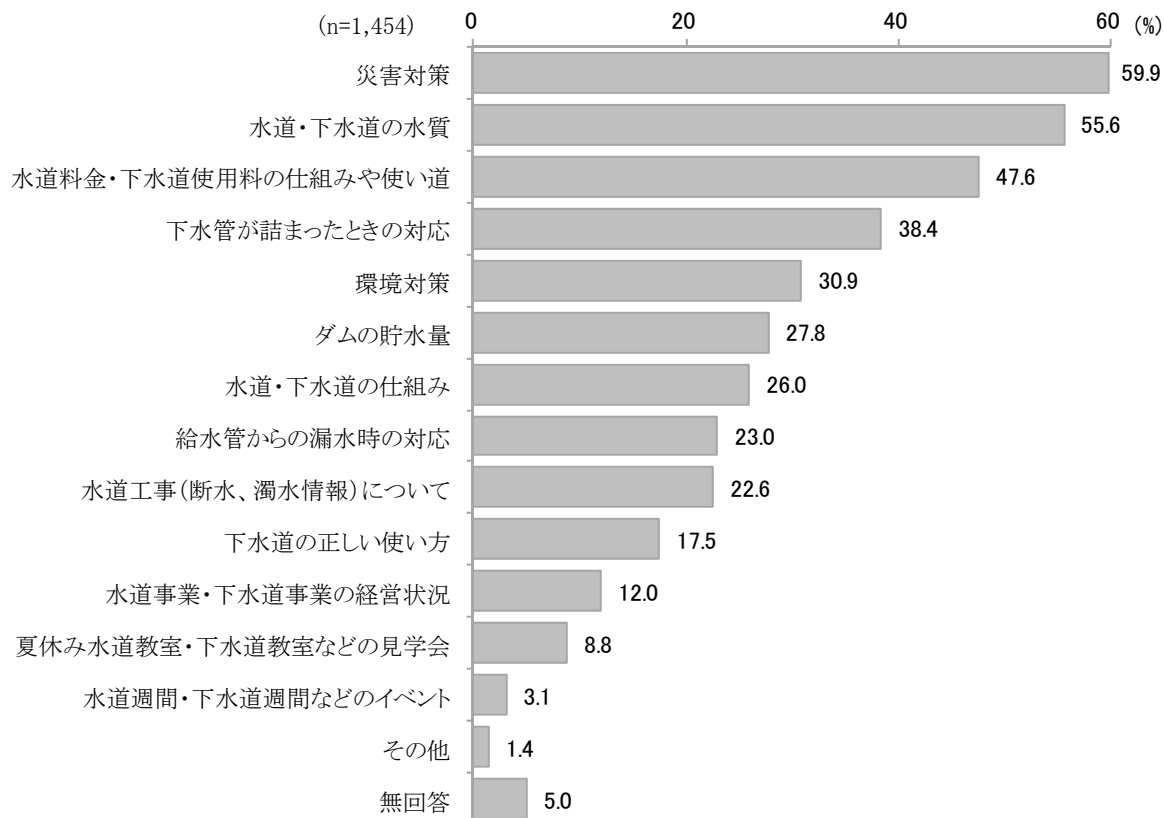


◇ 「良いことだと思う」は70.2%

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。

(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)



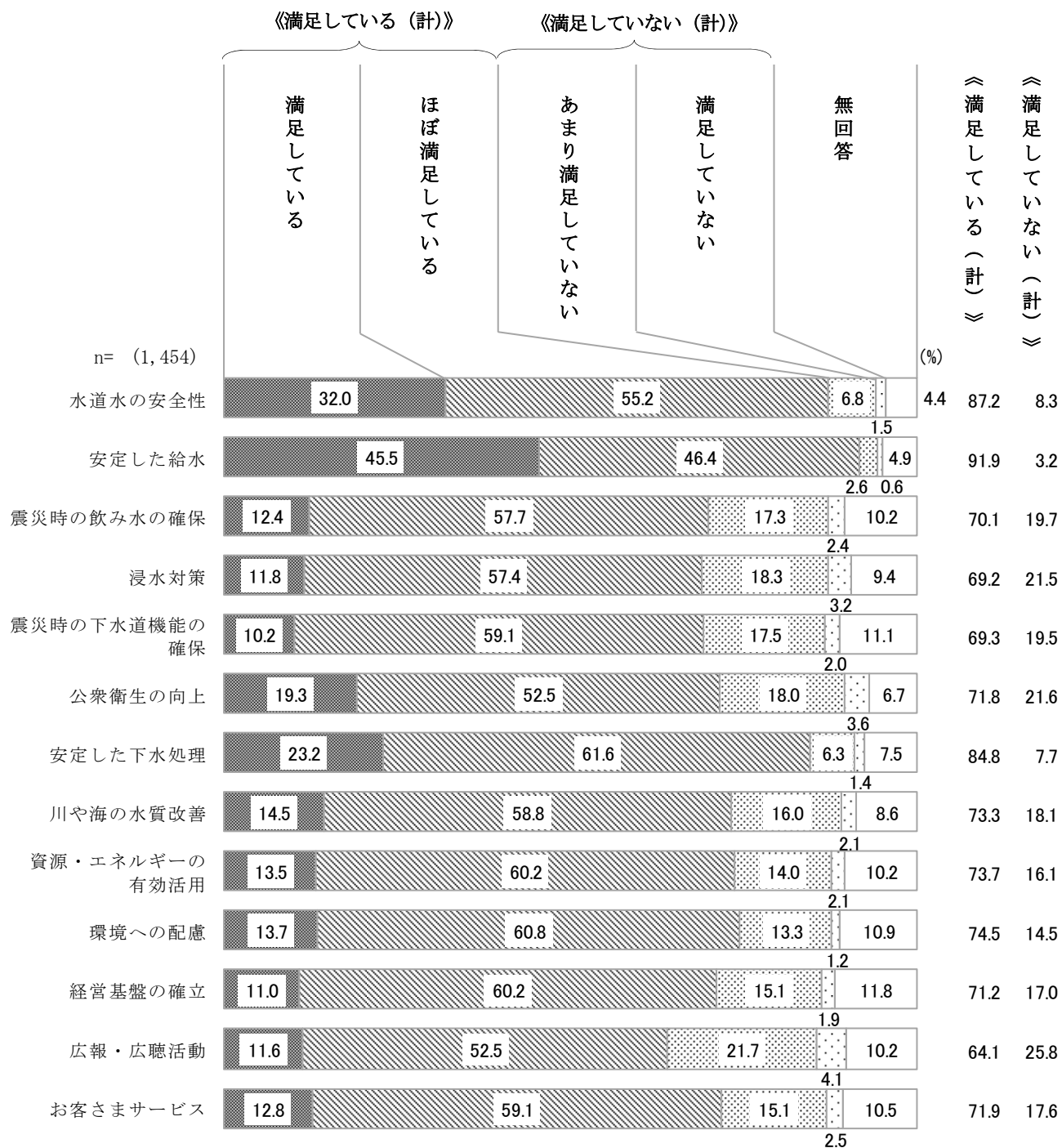
◇ 「災害対策」が59.9%で最も高い

(平成25年度調査 「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。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。

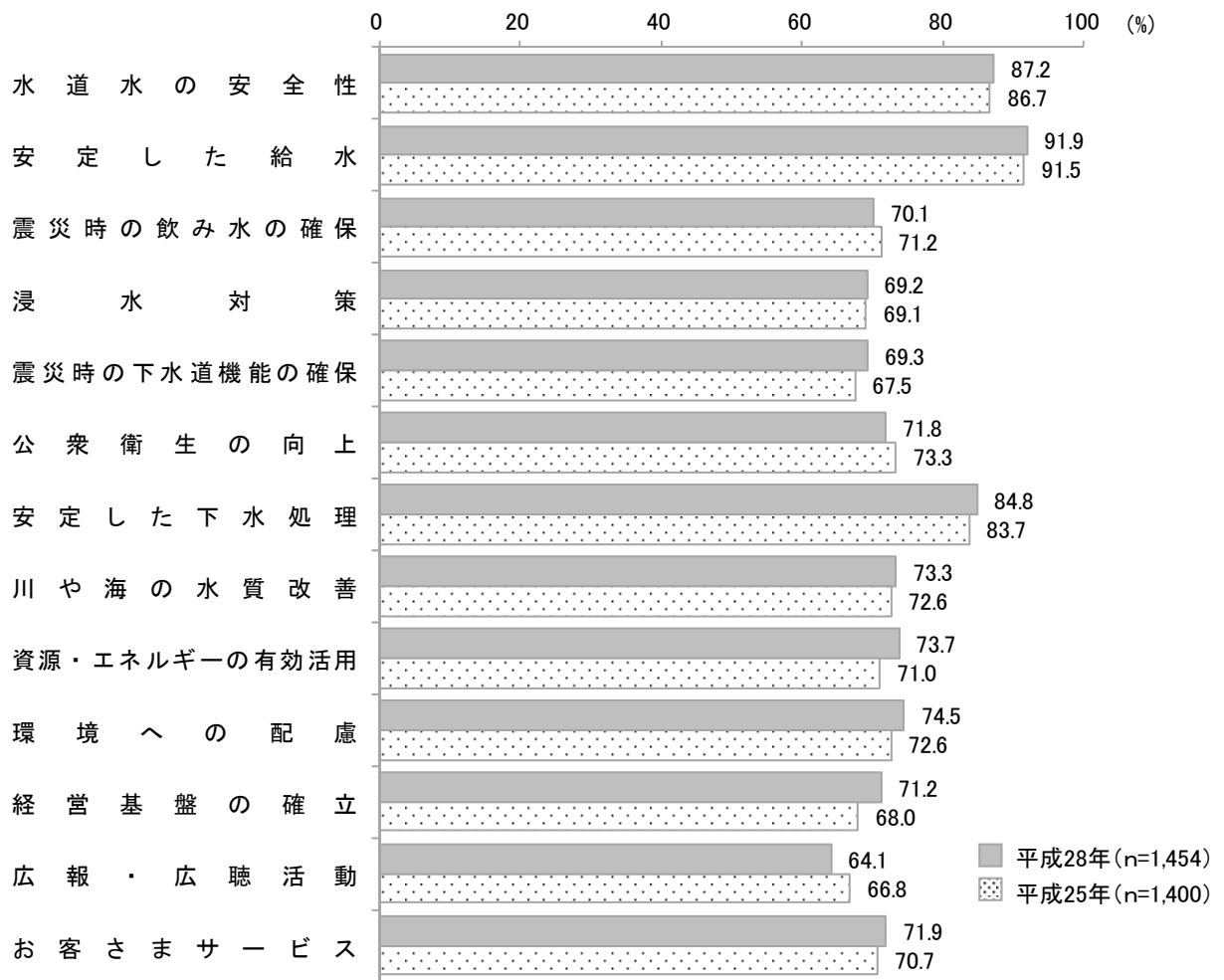
(9) 水道・下水道事業の満足度

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（1～4）をお選びください。
 (○は各項目に1つずつ)



◇ 《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

【経年比較（《満足している（計）》平成25年度との満足度比較）】



《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。