

川崎市上下水道局市民意識調査 報告書

令和元年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 災害時の飲料水の確保について.....	29
(1) 市が水の備蓄をすすめていることの認知.....	29
(2) 飲料水の備蓄量.....	31
(3) 応急給水拠点の認知.....	33
4 下水道について.....	35
(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.....	35
(2) 下水道使用で気をつけていること.....	37
(3) 下水道の仕組み及び下水道を取り巻く環境の認知.....	38
(4) 下水道の環境改善の取組の認知.....	40
(5) 下水道の安全・安心に向けた取組の認知.....	41

5	水道料金及び下水道使用料について	42
	(1) 水道料金収入及び下水道使用料収入の推移	42
	(2) 水道管路と下水管きよの更新時期	44
	(3) 水道管路や下水管きよの更新の負担について	46
	(4) 水道管路や下水管きよの更新を着実に実施に対する考え	48
6	水道・下水道の広報について	50
	(1) 水道・下水道について知りたい情報	50
	(2) 情報の望ましい伝達手段	53
	(3) 大規模災害時に知りたい情報	55
7	「生田の天然水 恵水」について	57
	(1) 「生田の天然水 恵水」の認知	57
	(2) 恵水を知ったきっかけ	59
	(3) 恵水の配送サービスの認知	60
8	お客さまセンターについて	62
	(1) お客さまセンターの認知及び架電経験	62
	(2) 電話対応の印象	64
9	水道・下水道に対する満足度について	65
10	自由回答	75

第4章	使用した調査票・単純集計結果	77
------------	-----------------------	-----------

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：令和元年7月30日（火）～8月23日（金）

<回収状況>

発送数	回収数	回収率
3,000件	1,225件	40.8%

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) 水道料金及び下水道使用料について
- (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=1,225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

$$2 \times \sqrt{\frac{0.2 \times 0.8}{1,225}} \doteq 0.0229$$

となり、真の値は20%を中心に±2.29%の範囲内に、つまり、17.7%~22.3%の間に入ることとなる。

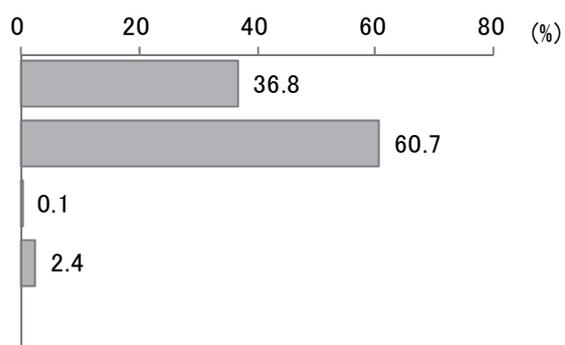
同様に計算した標本誤差の早見表を以下に示す。

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
1,225	±1.71%	±2.29%	±2.62%	±2.80%	±2.86%
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

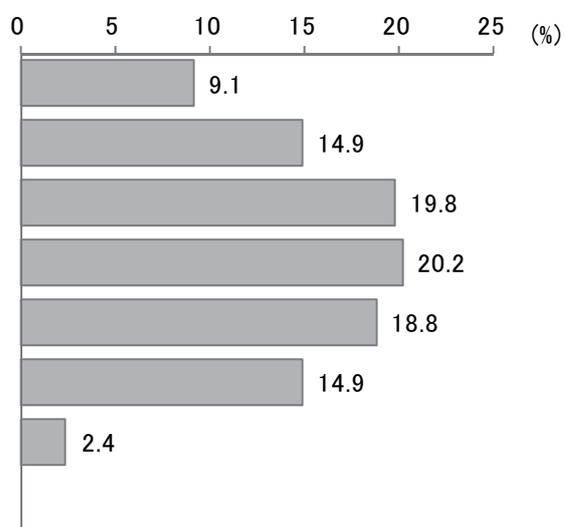
1 性別

	基数	構成比
男性	451	36.8%
女性	744	60.7%
その他	1	0.1%
無回答	29	2.4%
全体	1,225	100.0%



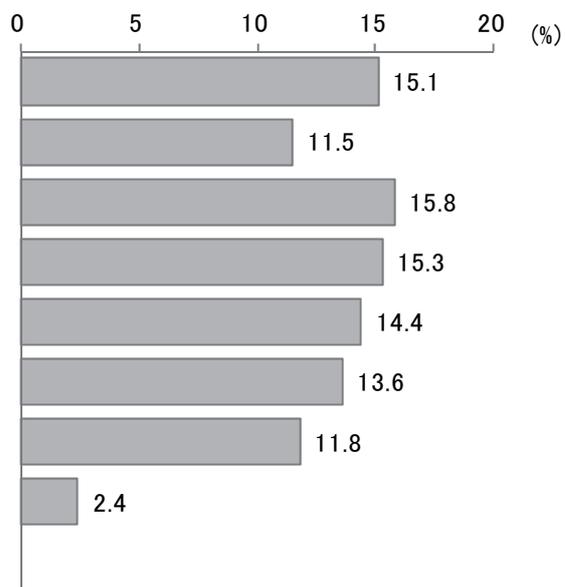
2 年齢

	基数	構成比
20歳代	112	9.1%
30歳代	182	14.9%
40歳代	242	19.8%
50歳代	247	20.2%
60歳代	230	18.8%
70歳以上	183	14.9%
無回答	29	2.4%
全体	1,225	100.0%



3 居住区

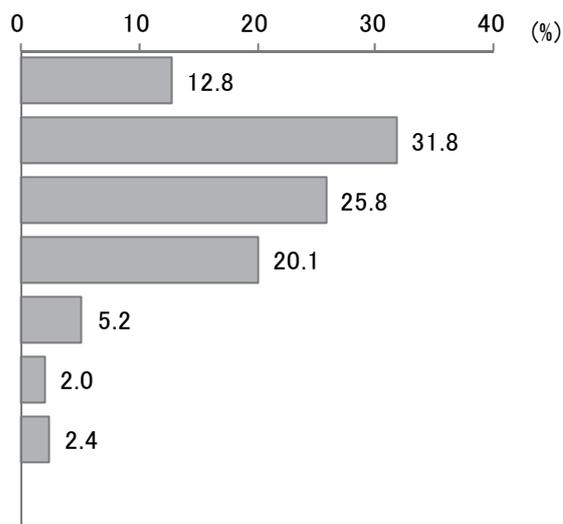
	基数	構成比
川崎区	185	15.1%
幸区	141	11.5%
中原区	194	15.8%
高津区	188	15.3%
宮前区	177	14.4%
多摩区	166	13.6%
麻生区	145	11.8%
無回答	29	2.4%
全体	1,225	100.0%



第2章 調査回答者の属性

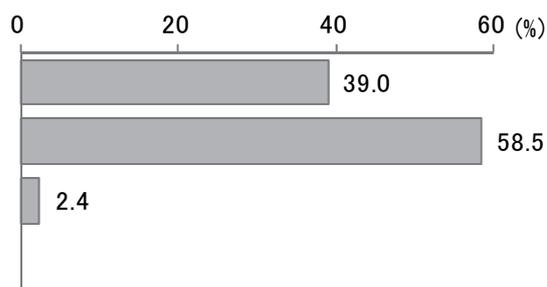
4 家族人数

	基数	構成比
1人	157	12.8%
2人	389	31.8%
3人	316	25.8%
4人	246	20.1%
5人	64	5.2%
6人以上	24	2.0%
無回答	29	2.4%
全体	1,225	100.0%



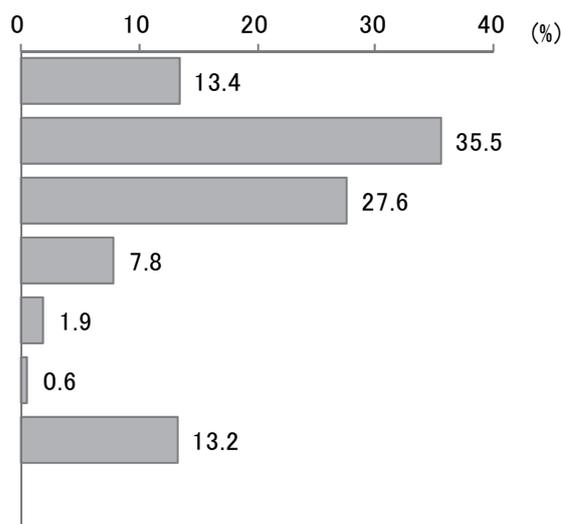
5 住居形態

	基数	構成比
一戸建	478	39.0%
集合住宅 (アパート、 マンション、団地等)	717	58.5%
無回答	30	2.4%
全体	1,225	100.0%

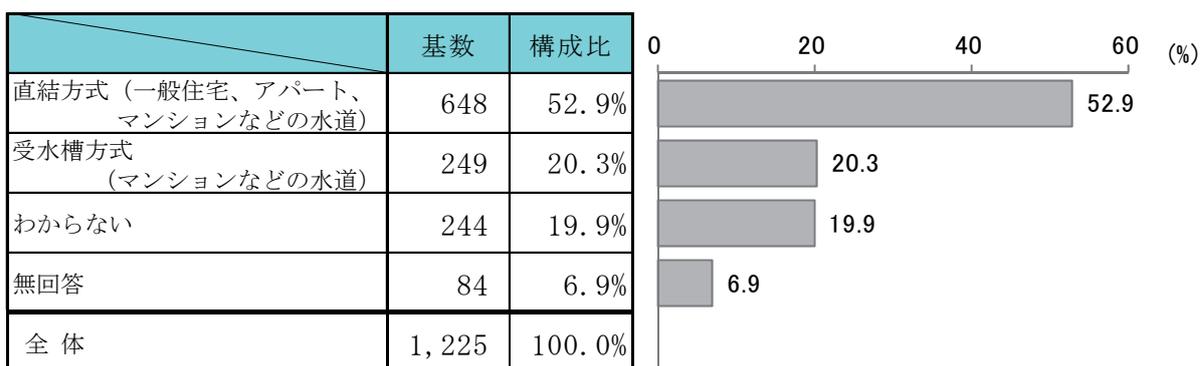


6 2か月当たりの使用水量

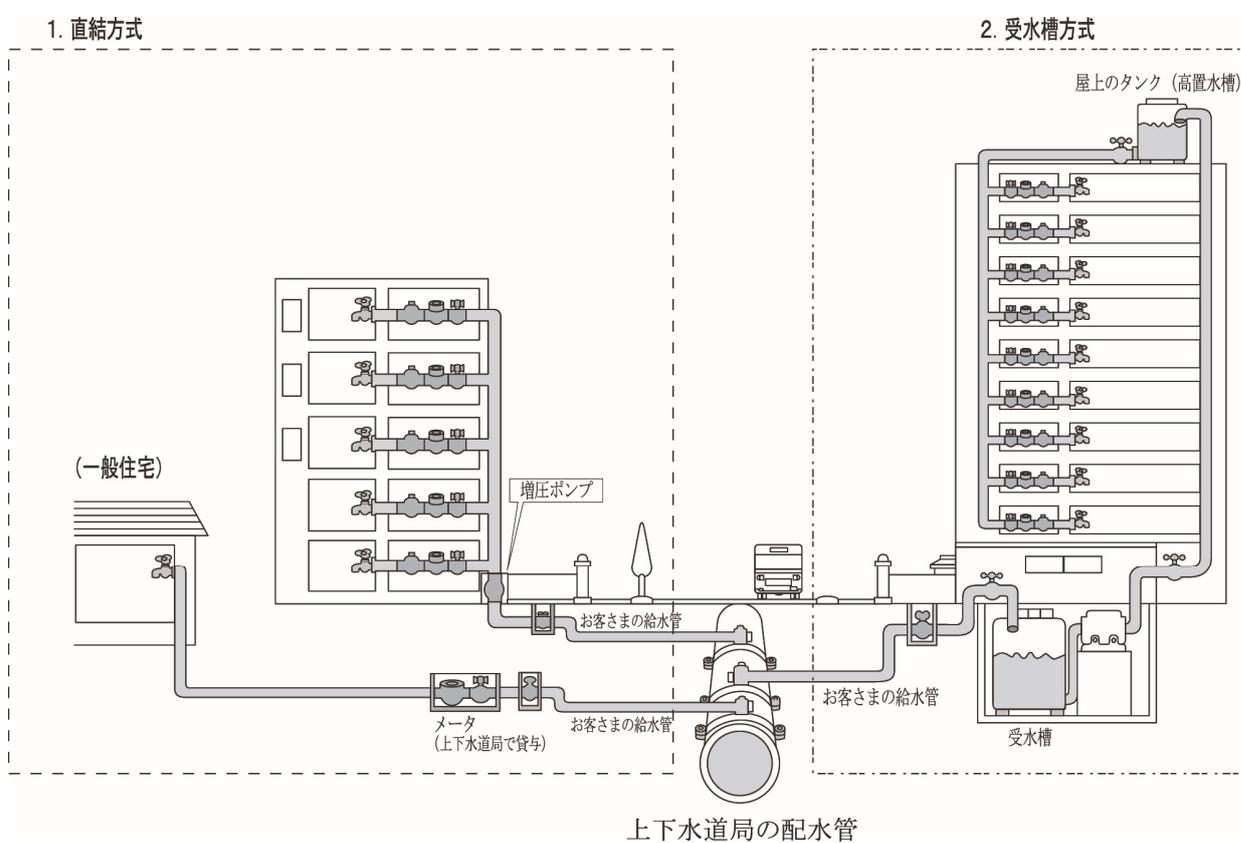
	基数	構成比
20立方メートル以下	164	13.4%
21立方メートル~40立方メートル	435	35.5%
41立方メートル~60立方メートル	338	27.6%
61立方メートル~80立方メートル	96	7.8%
81立方メートル~100立方メートル	23	1.9%
101立方メートル以上	7	0.6%
無回答	162	13.2%
全体	1,225	100.0%



7 給水方式



▼給水方式の詳細



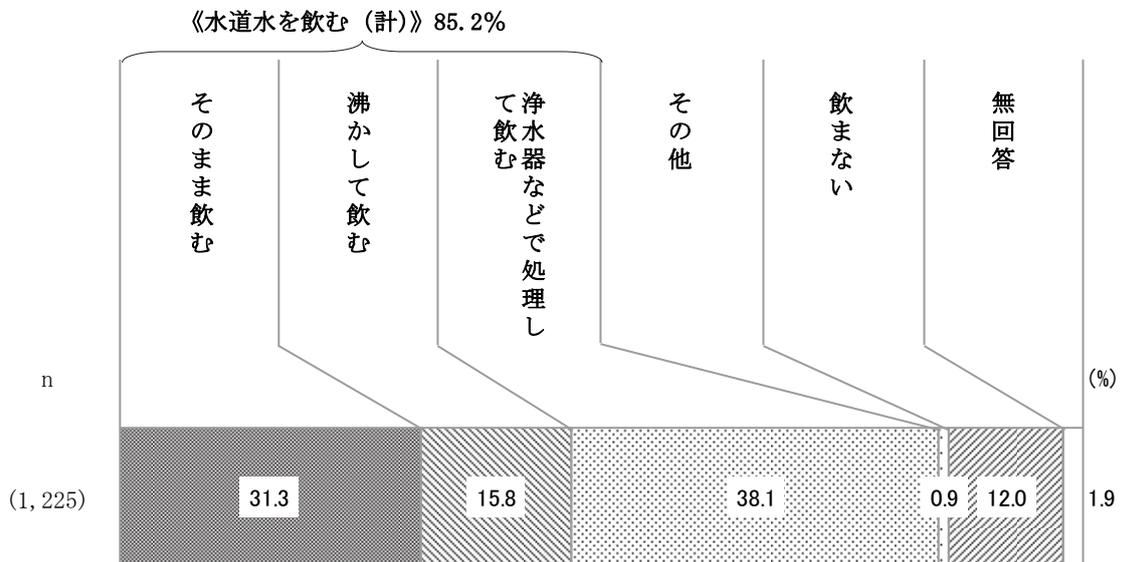
第3章 調査結果の詳細

1 水道水について

(1) 水道水の飲み方

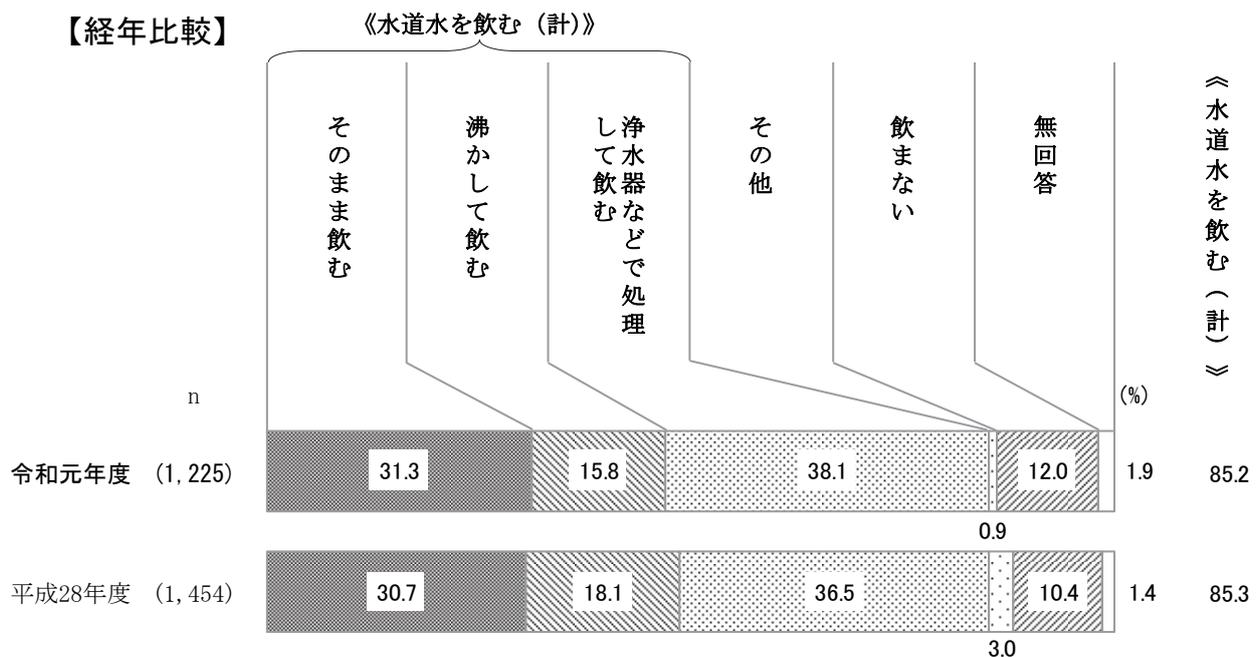
◇《水道水を飲む（計）》は85.2%

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38.1%で最も高く、「そのまま飲む」が31.3%、「沸かして飲む」が15.8%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85.2%となっている。一方、「飲まない」は12.0%となっている。

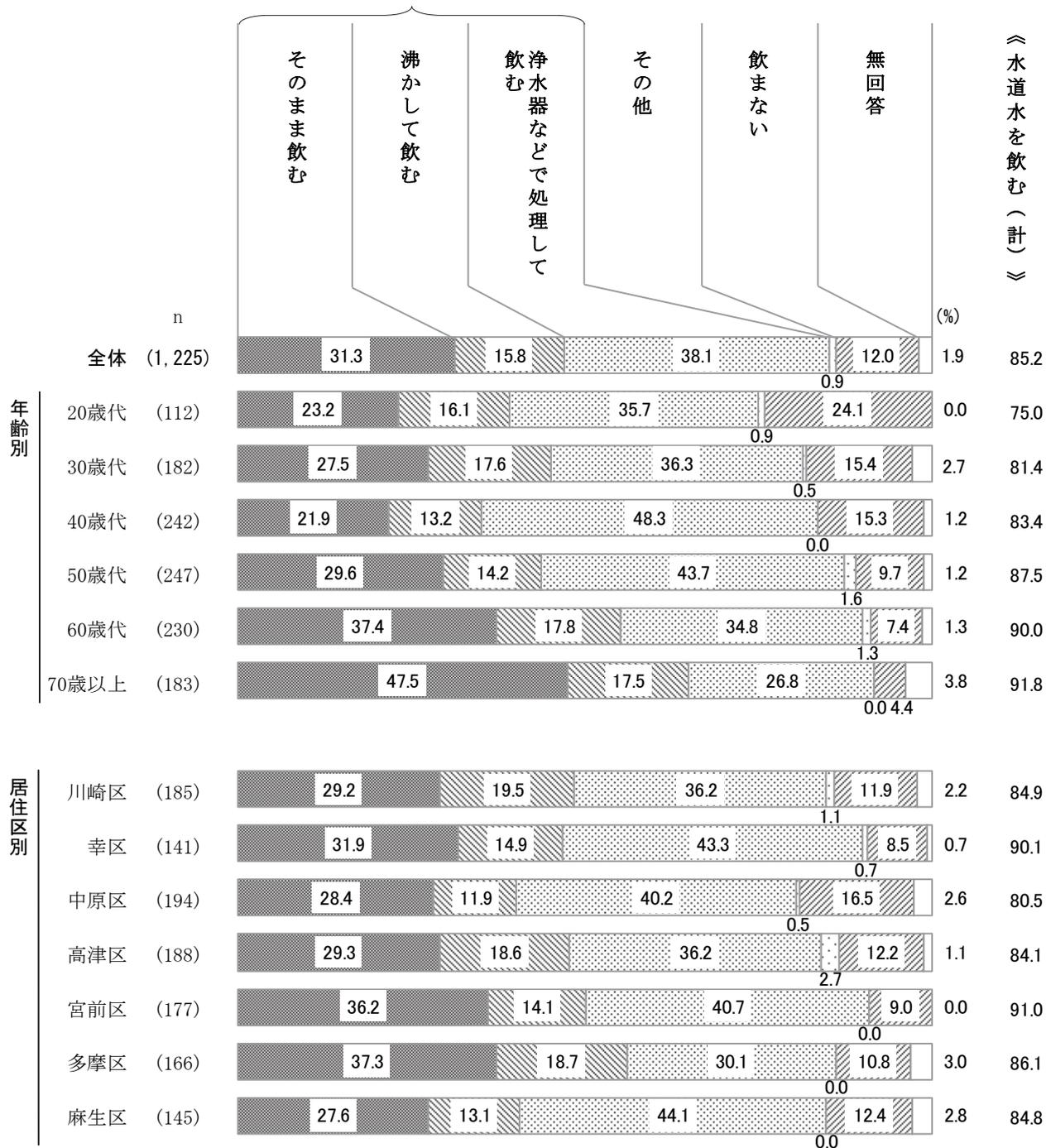
【経年比較】



経年で比較すると、平成28年度調査に比べ、大きな変化はみられない。

○年齢別／居住区別 水道水の飲み方

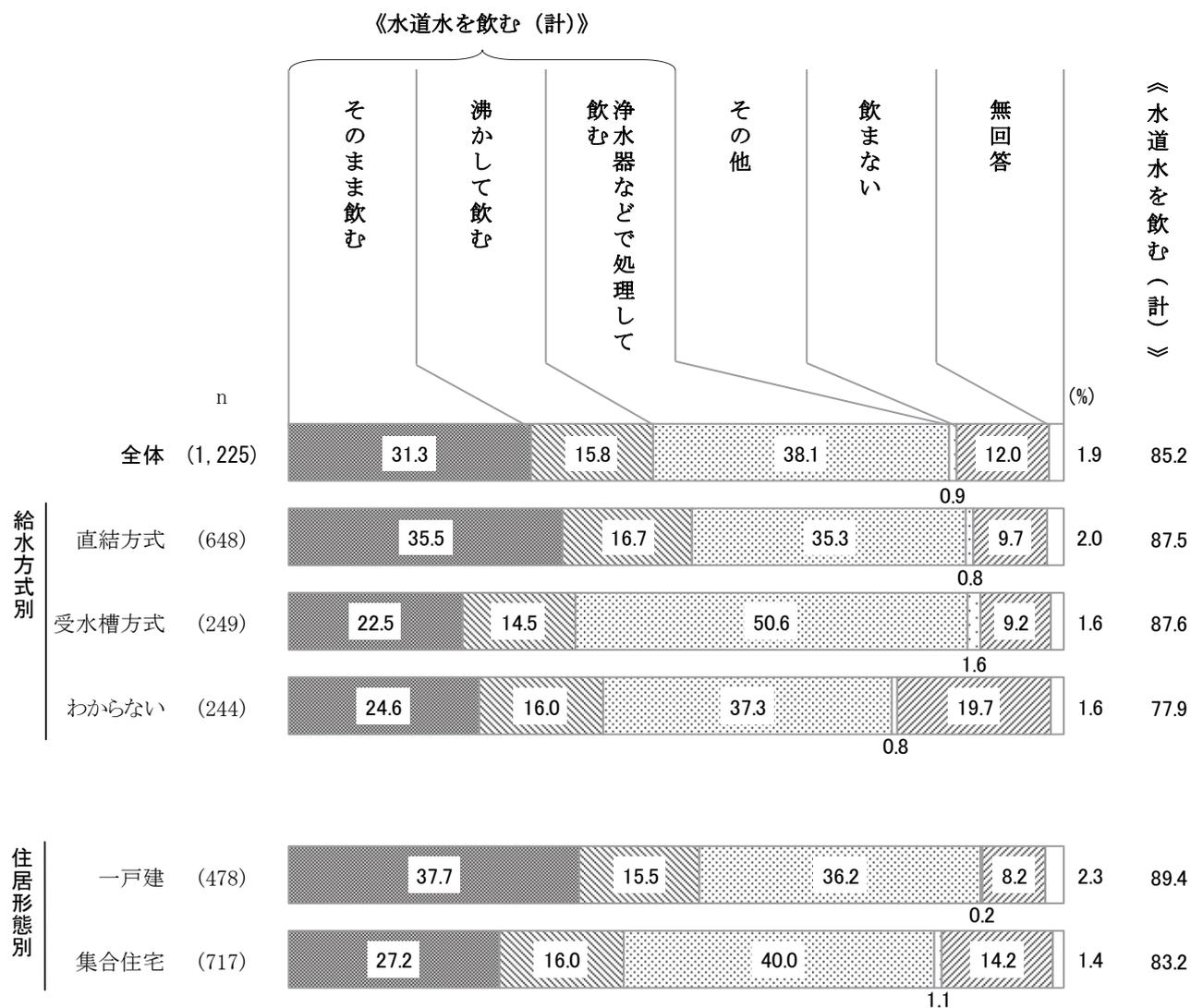
《水道水を飲む（計）》



年齢別にみると、「そのまま飲む」は【70歳以上】が4割台となっている。《水道水を飲む（計）》では、【60歳代】および【70歳以上】がともに9割台と高くなっている。

居住区別にみると、《水道水を飲む（計）》では、【宮前区】および【幸区】がともに9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



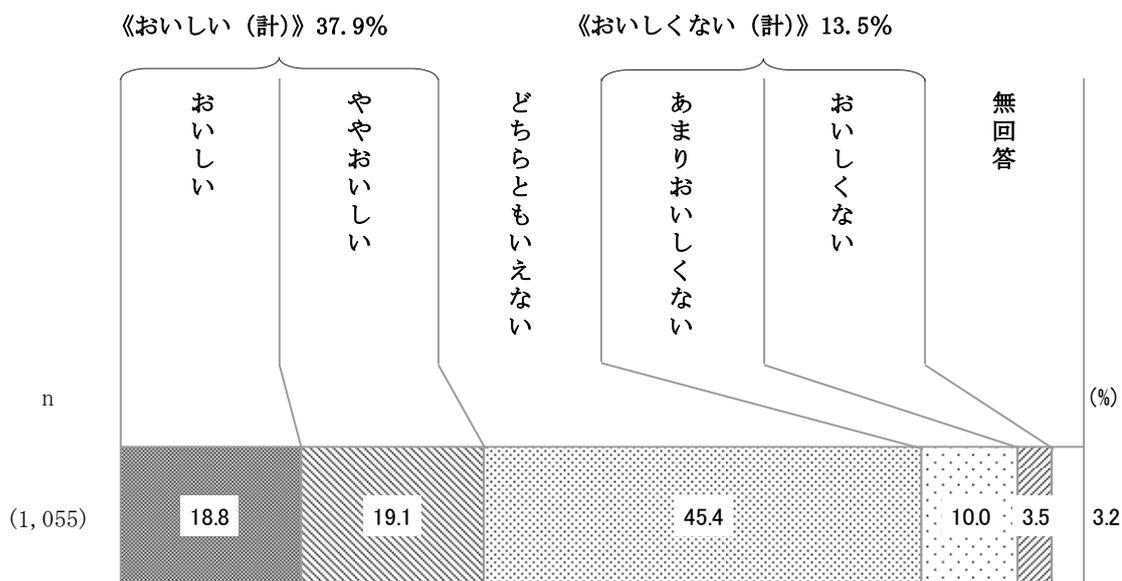
給水方式別にみると、「そのまま飲む」は、【直結方式】（35.5%）が【受水槽方式】（22.5%）を13.0ポイント上回っている。

住居形態別にみると、「そのまま飲む」は、【一戸建】（37.7%）が【集合住宅】（27.2%）を10.5ポイント上回っている。

(2) 水道水のおいしさ

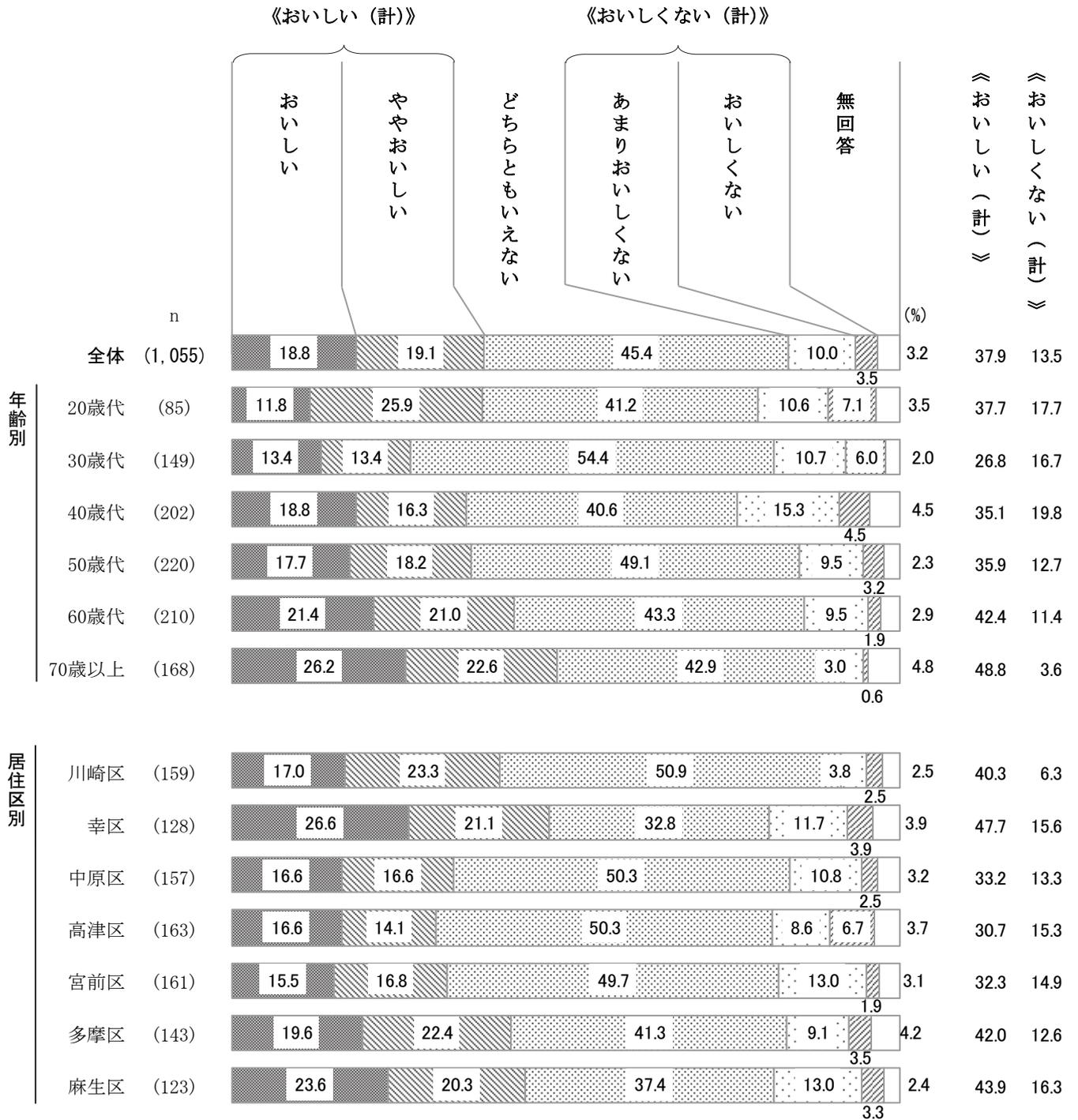
◇ 《おいしい (計)》は37.9%

【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18.8%、これに「ややおいしい」(19.1%)をあわせた《おいしい (計)》は37.9%となっている。一方、「おいしくない」(3.5%)と「あまりおいしくない」(10.0%)をあわせた《おいしくない (計)》は13.5%となっている。

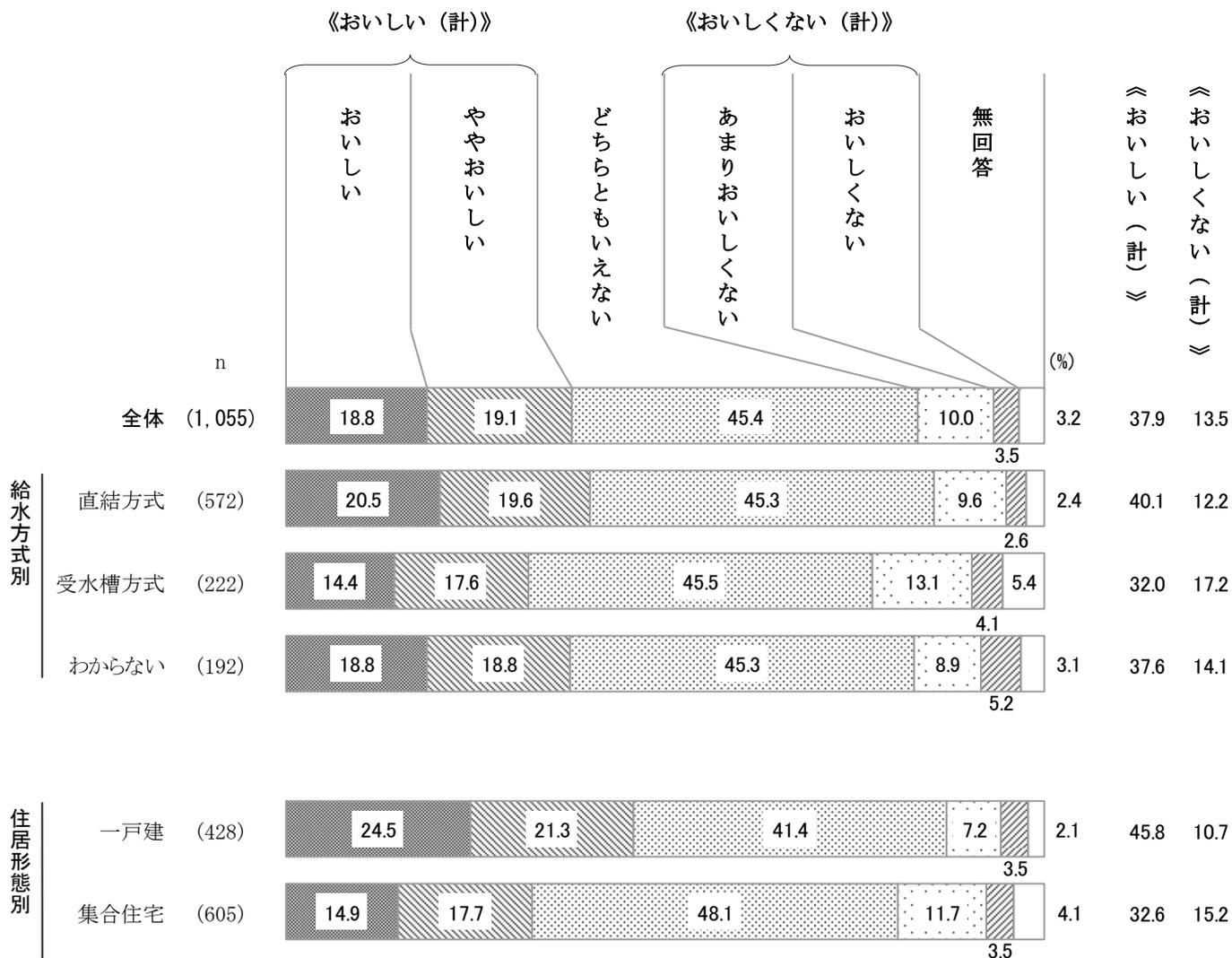
○年齢別／居住区別 水道水のおいしさ



年齢別にみると、《おいしい (計)》は、【60歳代】および【70歳以上】がともに4割台と高くなっている。

居住区別にみると、《おいしい (計)》は、【幸区】が47.7%と高く、【高津区】が30.7%と低くなっている。

○給水方式別／住居形態別 水道水のおいしさ



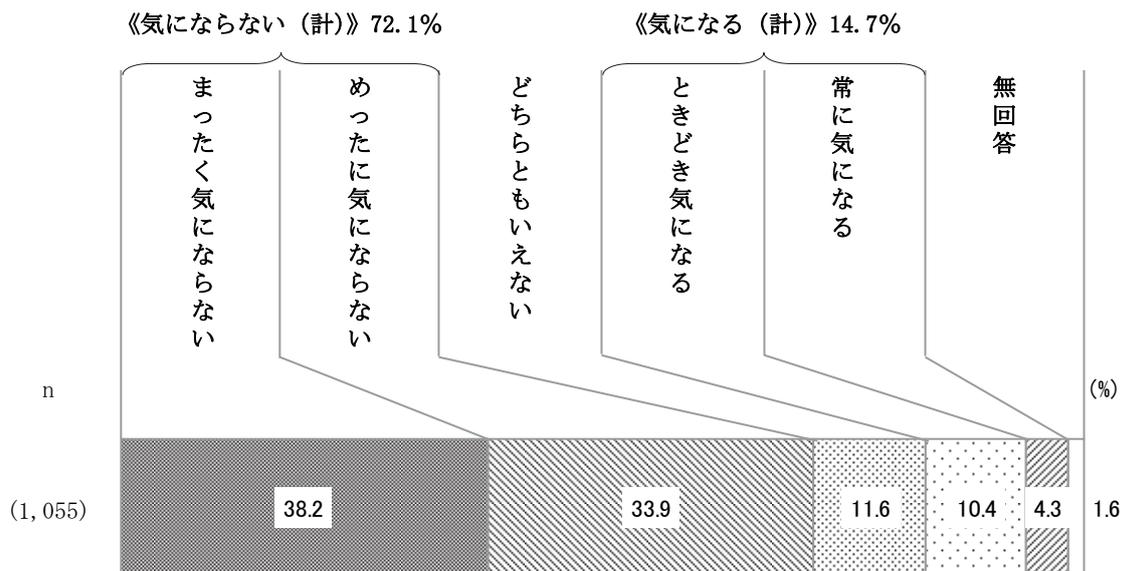
給水方式別にみると、《おいしい (計)》は、【直結方式】が40.1%と高くなっている。
 住居形態別にみると、《おいしい (計)》は、【一戸建】(45.8%)が【集合住宅】(32.6%)を13.2ポイント上回っている。

(3) 水道水の塩素臭（消毒臭）

◇ 《気にならない（計）》は72.1%

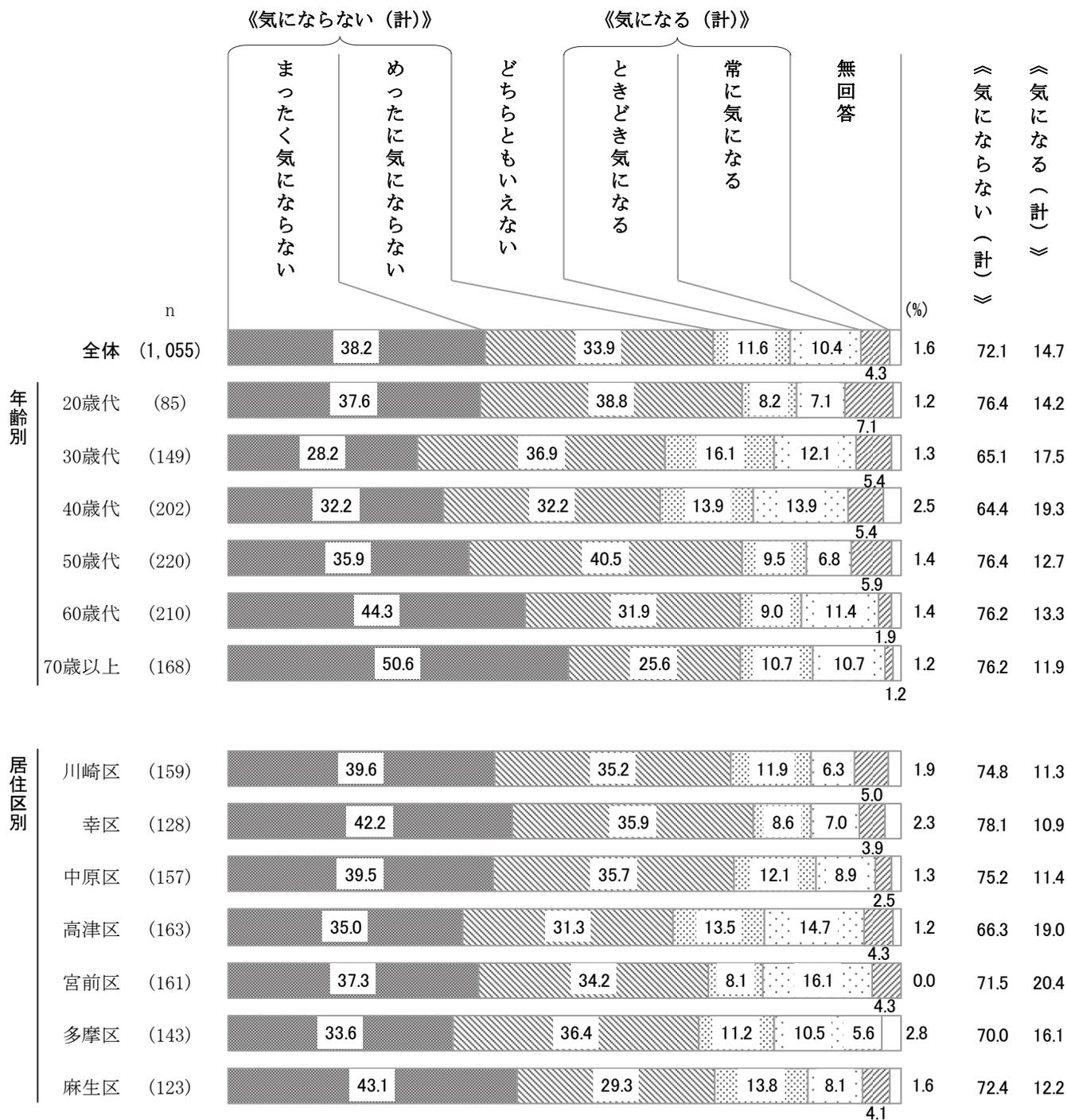
【問1で 「そのまま飲む」、「沸かして飲む」、「浄水器などで処理して飲む」、「その他」とお答えの方に】

問1-2 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）



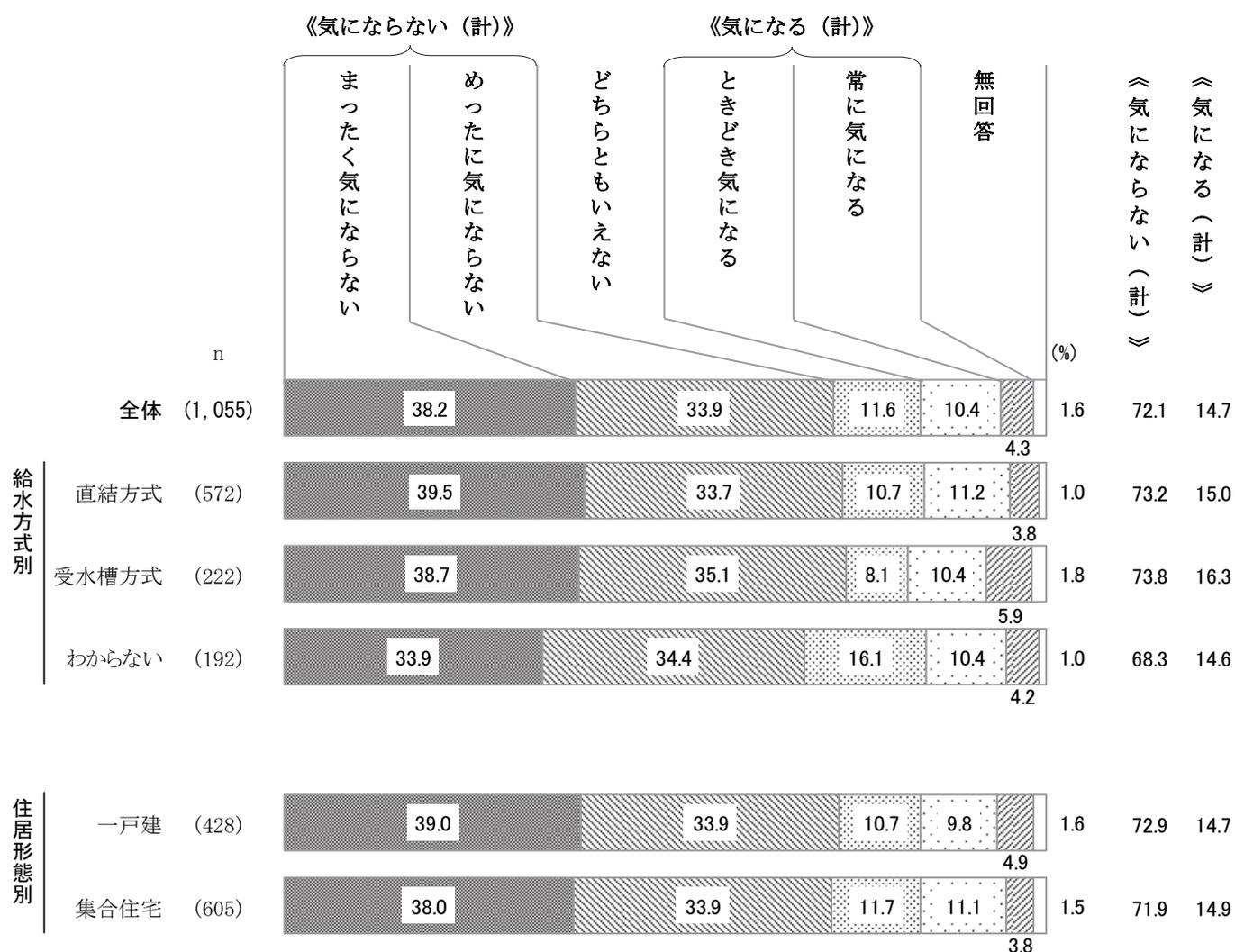
水道水の塩素臭（消毒臭）が「まったく気にならない」は38.2%、これに「めったに気にならない」(33.9%)をあわせた《気にならない（計）》は72.1%となっている。一方、「常に気になる」は4.3%、これに「ときどき気になる」(10.4%)をあわせた《気になる（計）》は14.7%となっている。

○年齢別／居住区別 水道水の塩素臭（消毒臭）



年齢別にみると、「まったく気にならない」は、【70歳以上】が5割台と高くなっている。
居住区別にみると、《気になる (計)》は【宮前区】が2割台と高くなっている。

○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】および【受水槽方式】がともに7割台となっている。

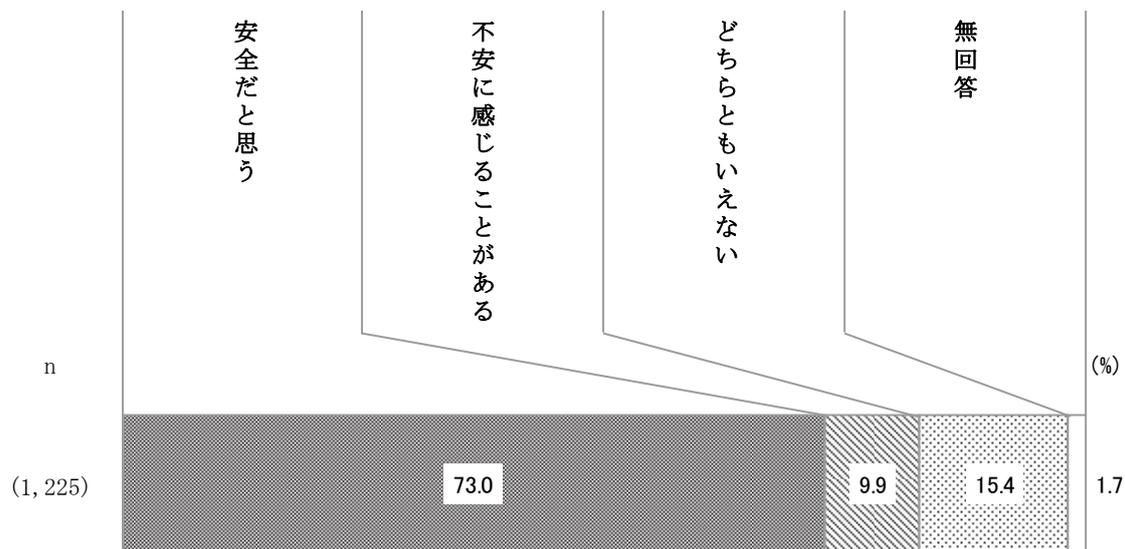
住居形態別にみると、「まったく気にならない」は、【一戸建】(39.0%)が【集合住宅】(38.0%)を1.0ポイント上回っている。

第3章 調査結果の詳細

(4) 水道水の安全性

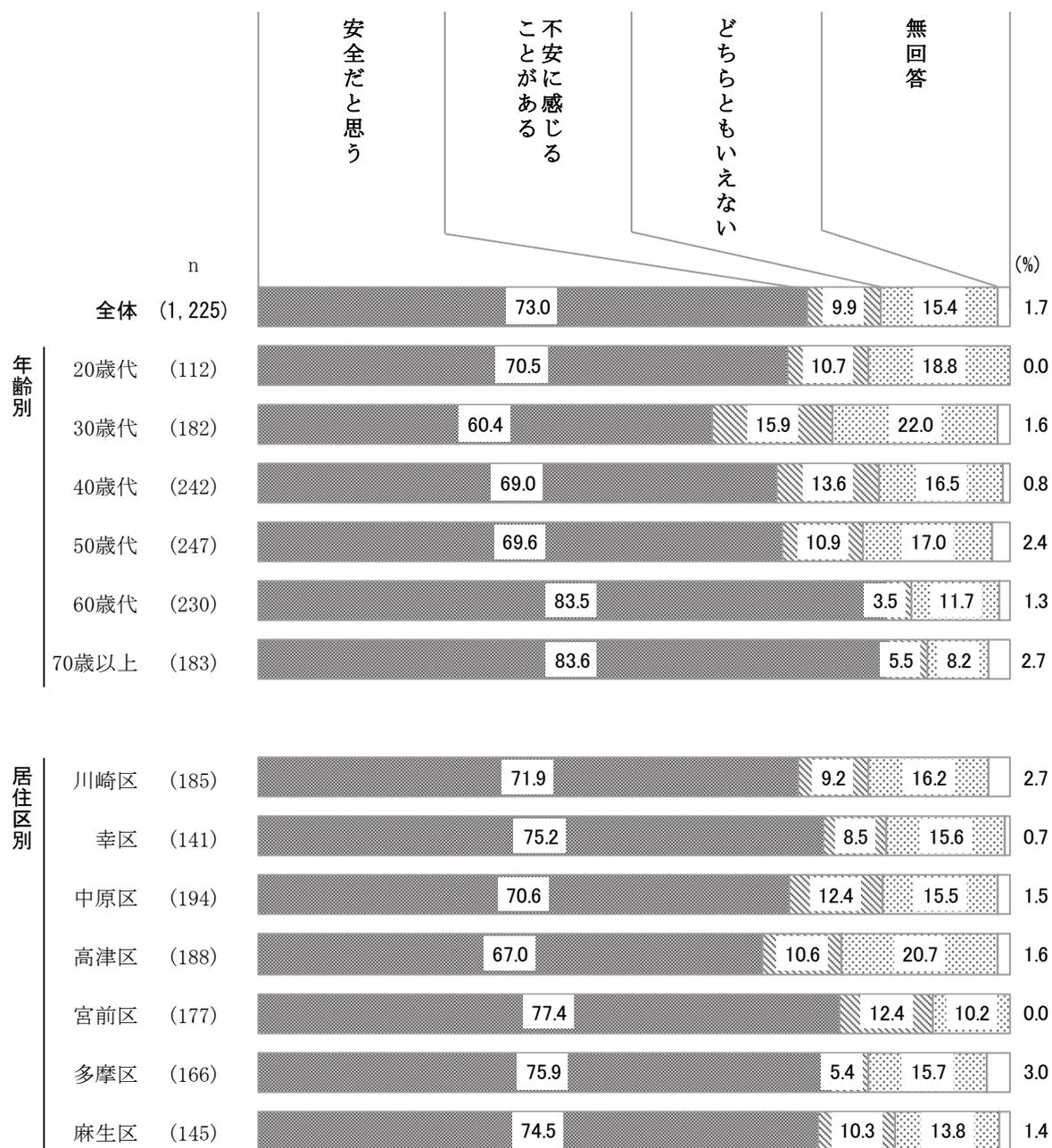
◇「安全だと思う」は73.0%

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73.0%、「不安に感じることもある」は9.9%となっている。

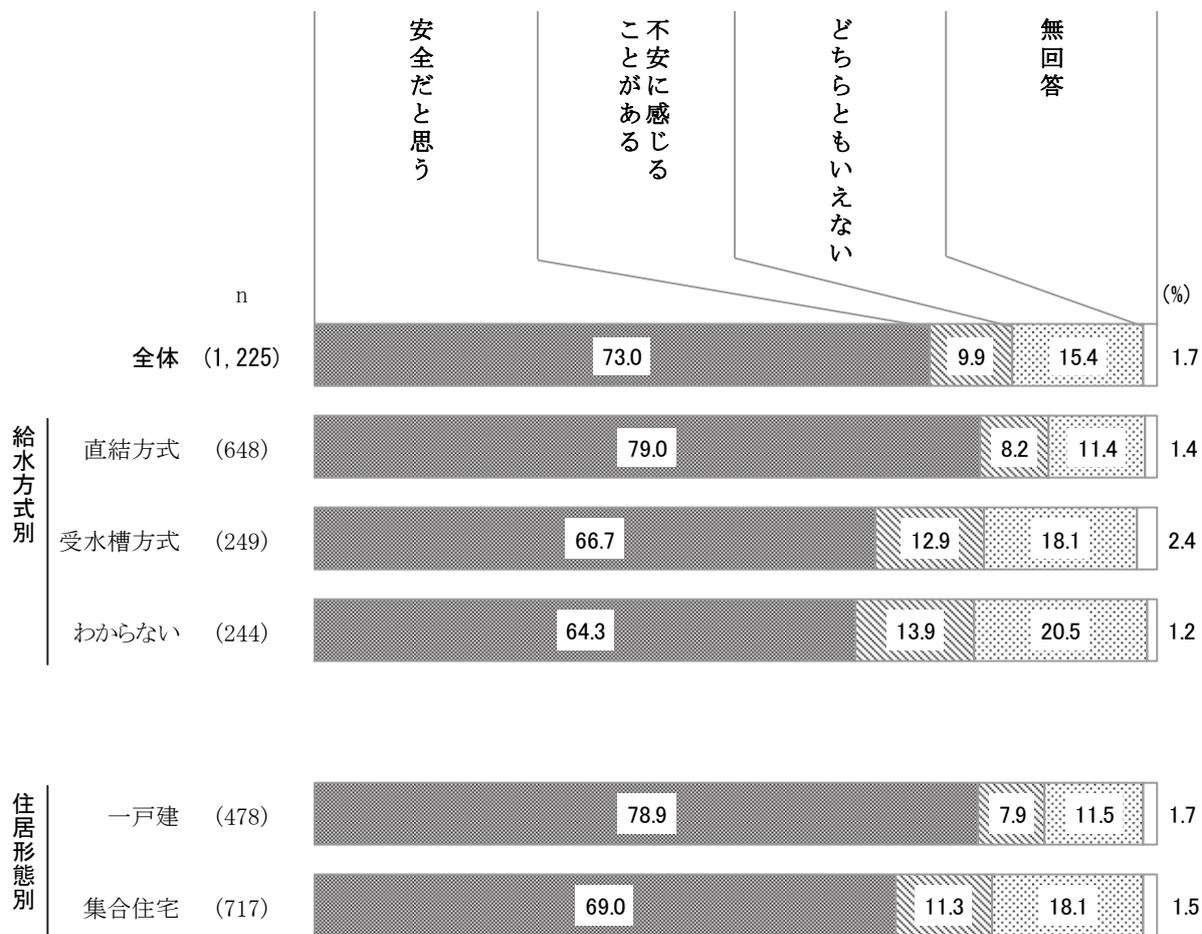
○年齢別／居住区別 水道水の安全性



年齢別にみると、「安全だと思う」は、【60歳代】および【70歳以上】がともに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、【宮前区】が77.4%で最も高く、【高津区】が67.0%で最も低くなっている。

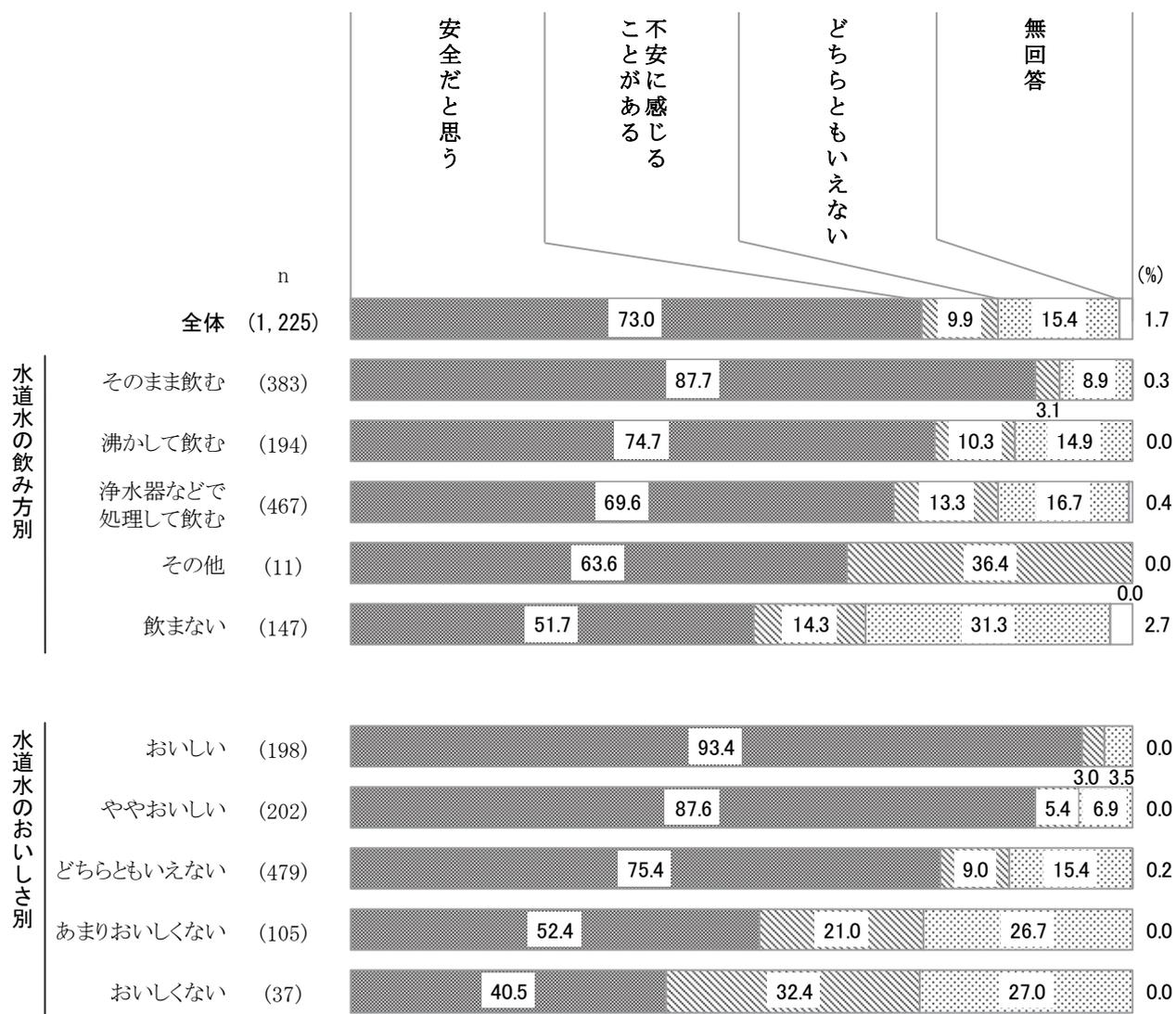
○給水方式別／住居形態別 水道水の安全性



給水方式別にみると、「安全だと思う」は、直結方式（79.0%）が受水槽方式（66.7%）を12.3ポイント上回っている。

住居形態別にみると、「安全だと思う」は、一戸建（78.9%）が集合住宅（69.0%）を9.9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87.7%で最も高く、【飲まない】が51.7%で最も低くなっている。

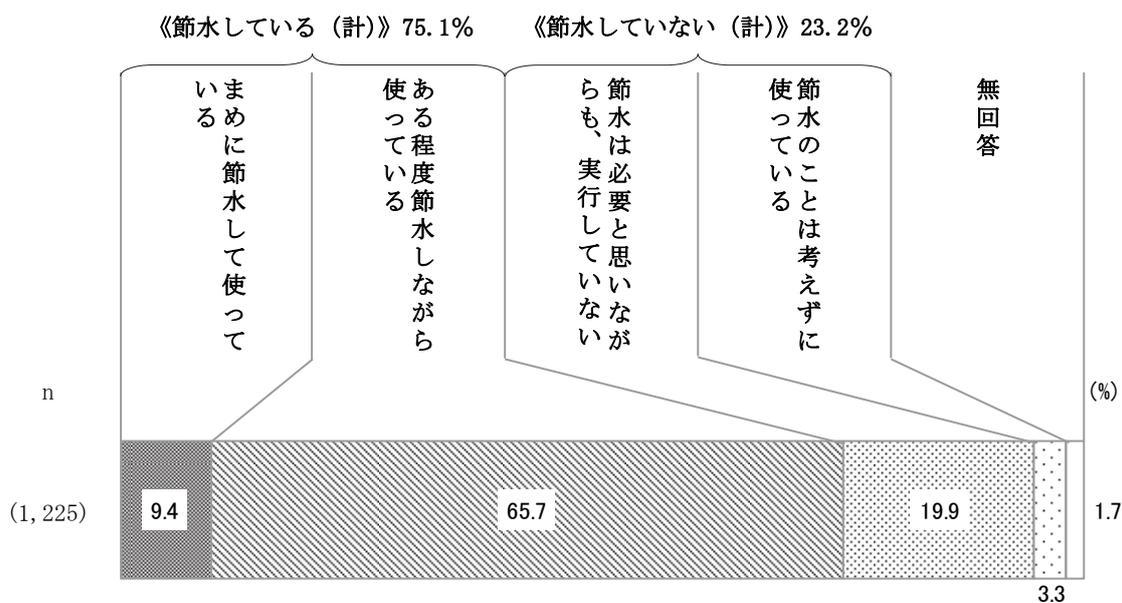
水道水のおいしさ別にみると、「安全だと思う」は【おいしい】(93.4%)と感じている人が9割台と高くなっている。

2 節水意識について

(1) 日頃の節水の心がけ

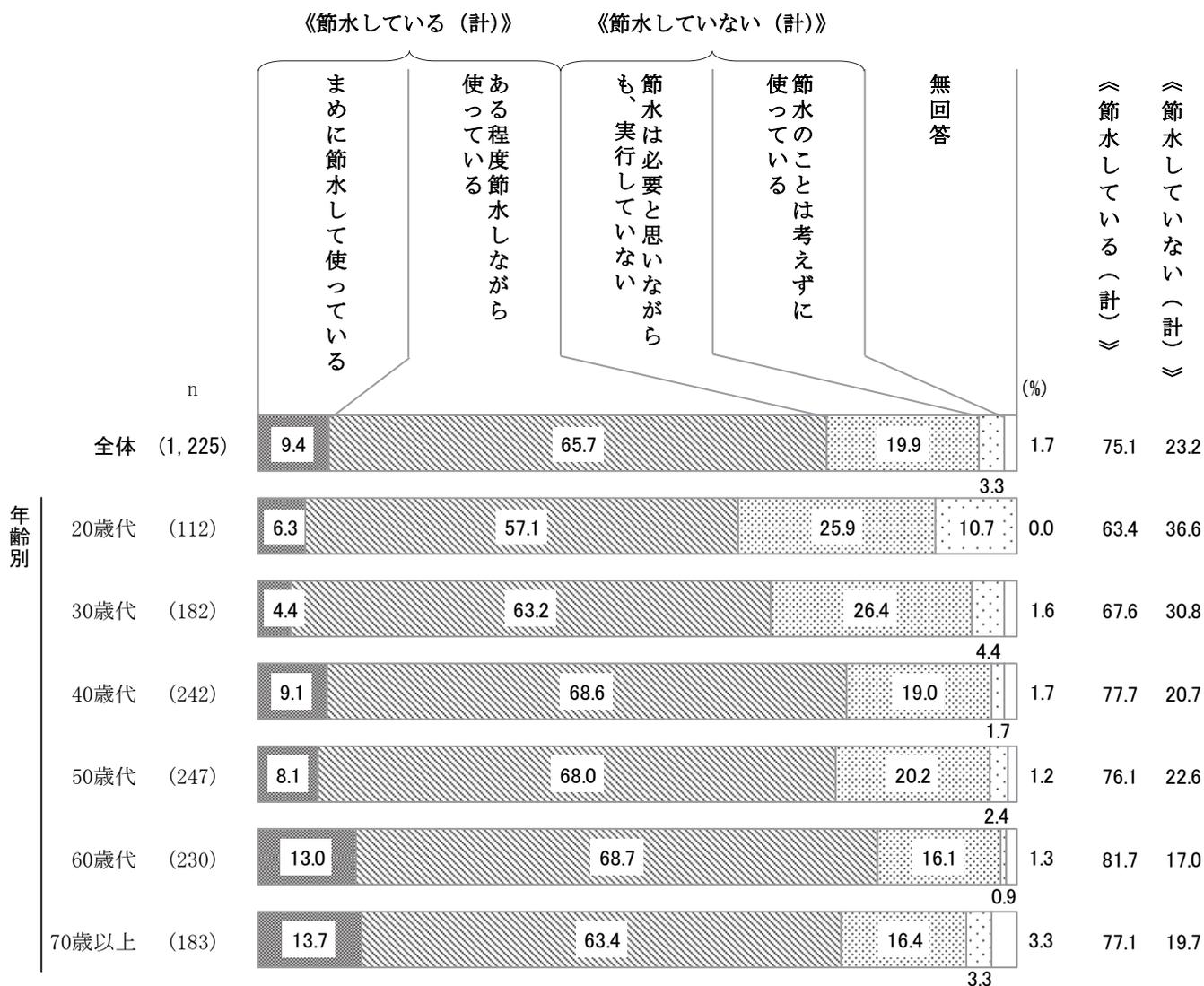
◇《節水している(計)》は75.1%

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、「まめに節水して使っている」は9.4%、これに「ある程度節水しながら使っている」(65.7%)をあわせた《節水している(計)》は75.1%となっている。一方、「節水のことは考えずに使っている」は3.3%、これに「節水は必要と思いつながら、実行していない」(19.9%)をあわせた《節水していない(計)》は23.2%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】が81.7%で最も高く、【20歳代】が63.4%で最も低くなっている。

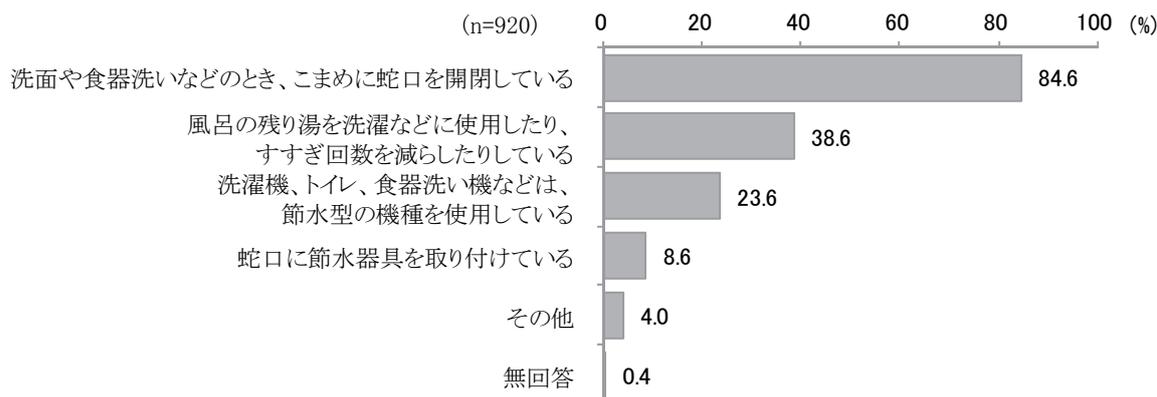
第3章 調査結果の詳細

(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84.6%で最も高い

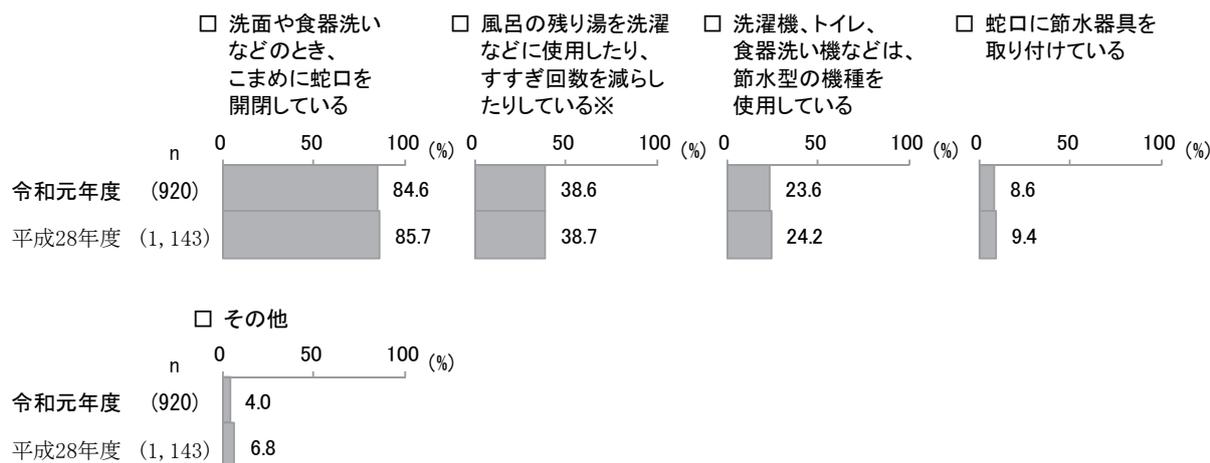
【問3で「まめに節水して使っている」、「ある程度節水しながら使っている」とお答えの方に】

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84.6%で最も高く、以下、「風呂の残り湯を洗濯などに使用したり、すすぎ回数を減らしたりしている」(38.6%)、「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」(23.6%)となっている。

【経年比較】



※：平成28年度調査では「風呂の残り湯を洗濯などに使用している」とした。

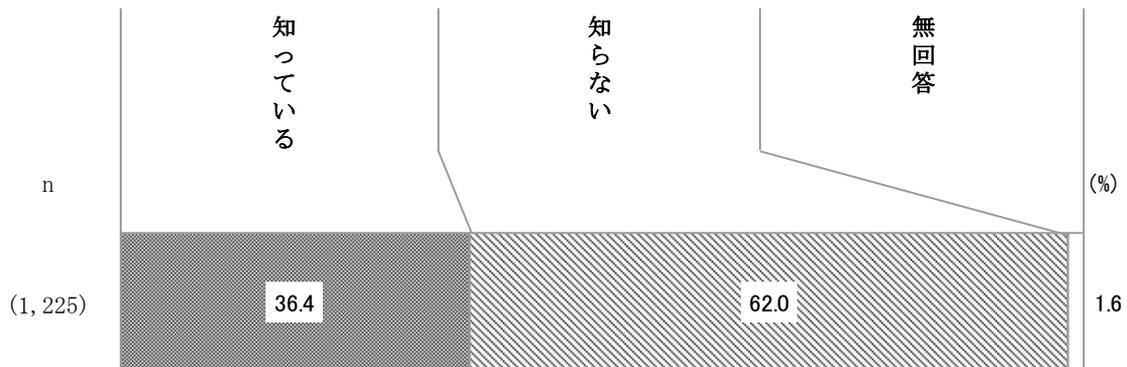
経年で比較すると、平成28年度調査に比べ、大きな変化はみられない。

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

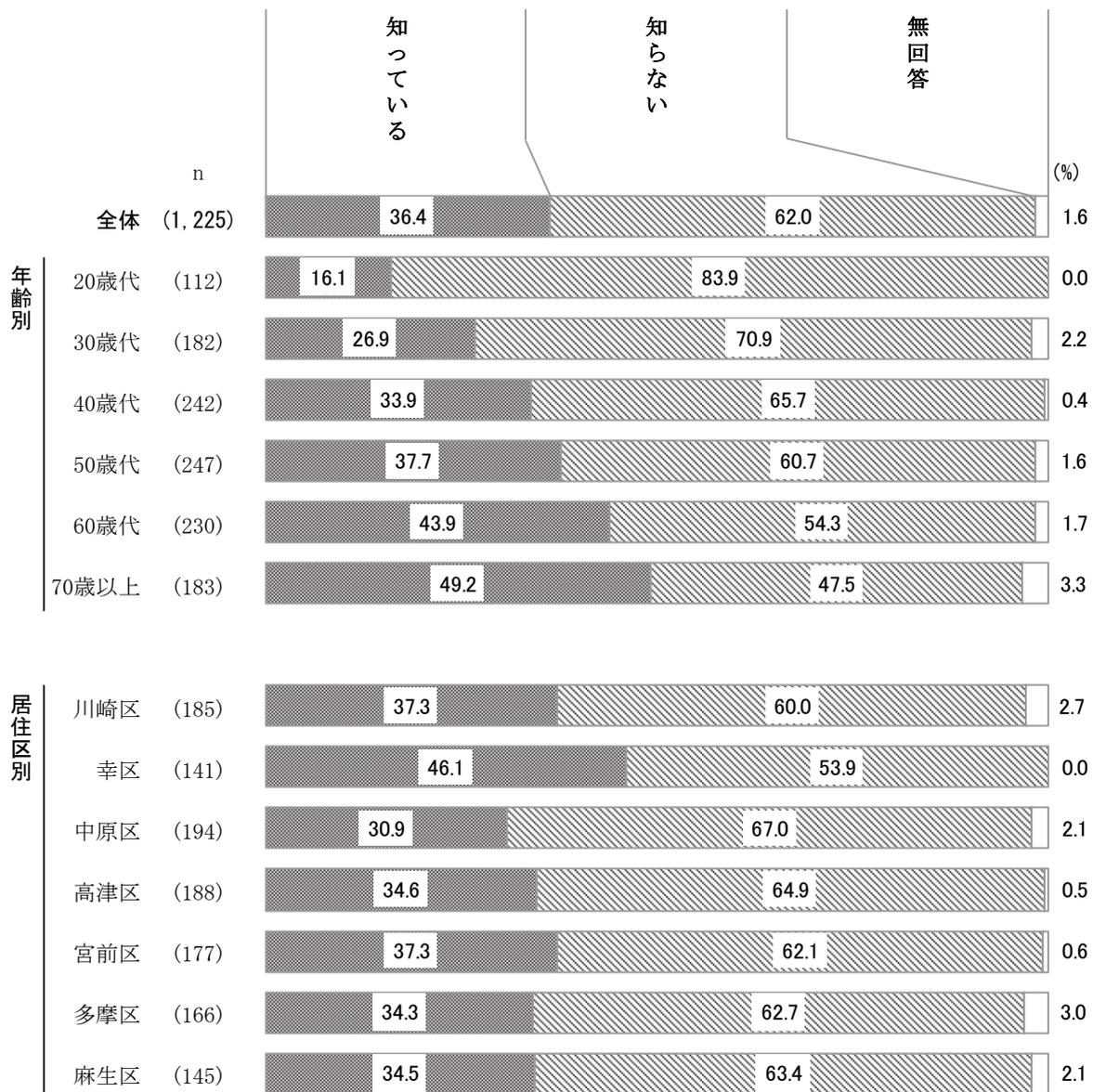
◇「知っている」は36.4%、「知らない」は62.0%

問4 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日分できれば7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36.4%、「知らない」は62.0%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



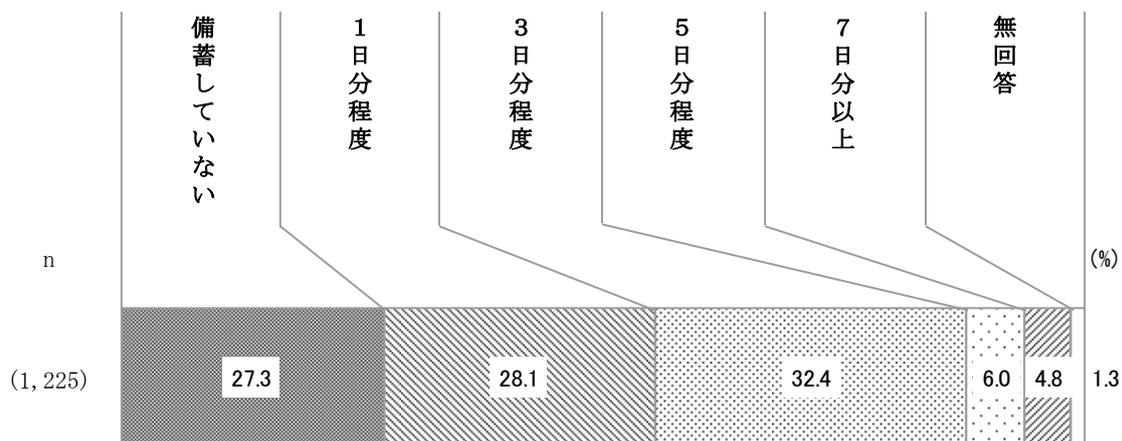
年齢別にみると、「知っている」は、年齢が高くなるほど、その割合が高く、【70歳以上】が49.2%となっている。

居住区別にみると、「知っている」は、【幸区】が46.1%で最も高く、【中原区】が30.9%で最も低くなっている。

(2) 飲料水の備蓄量

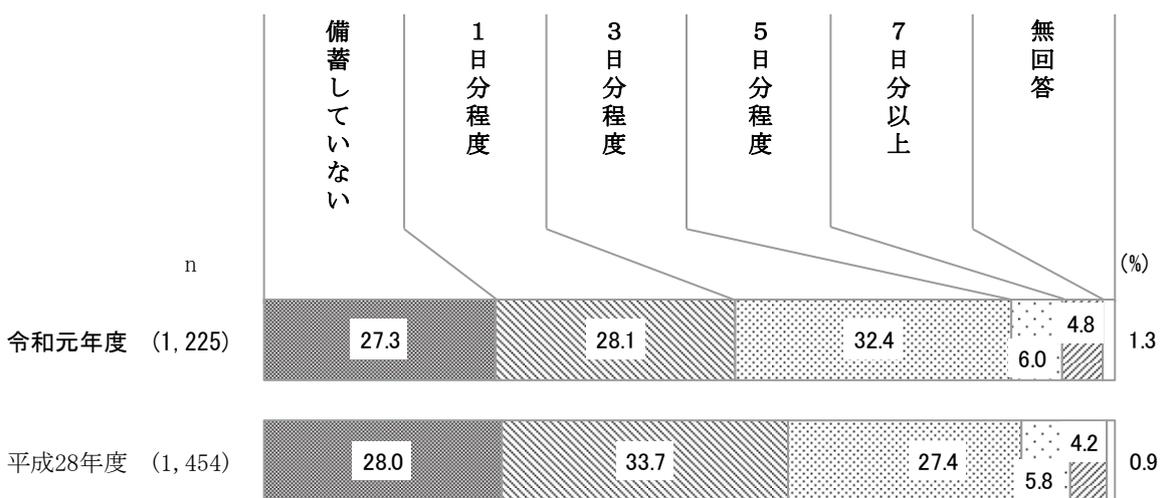
◇「3日分程度」は32.4%で最も高い

問5 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)



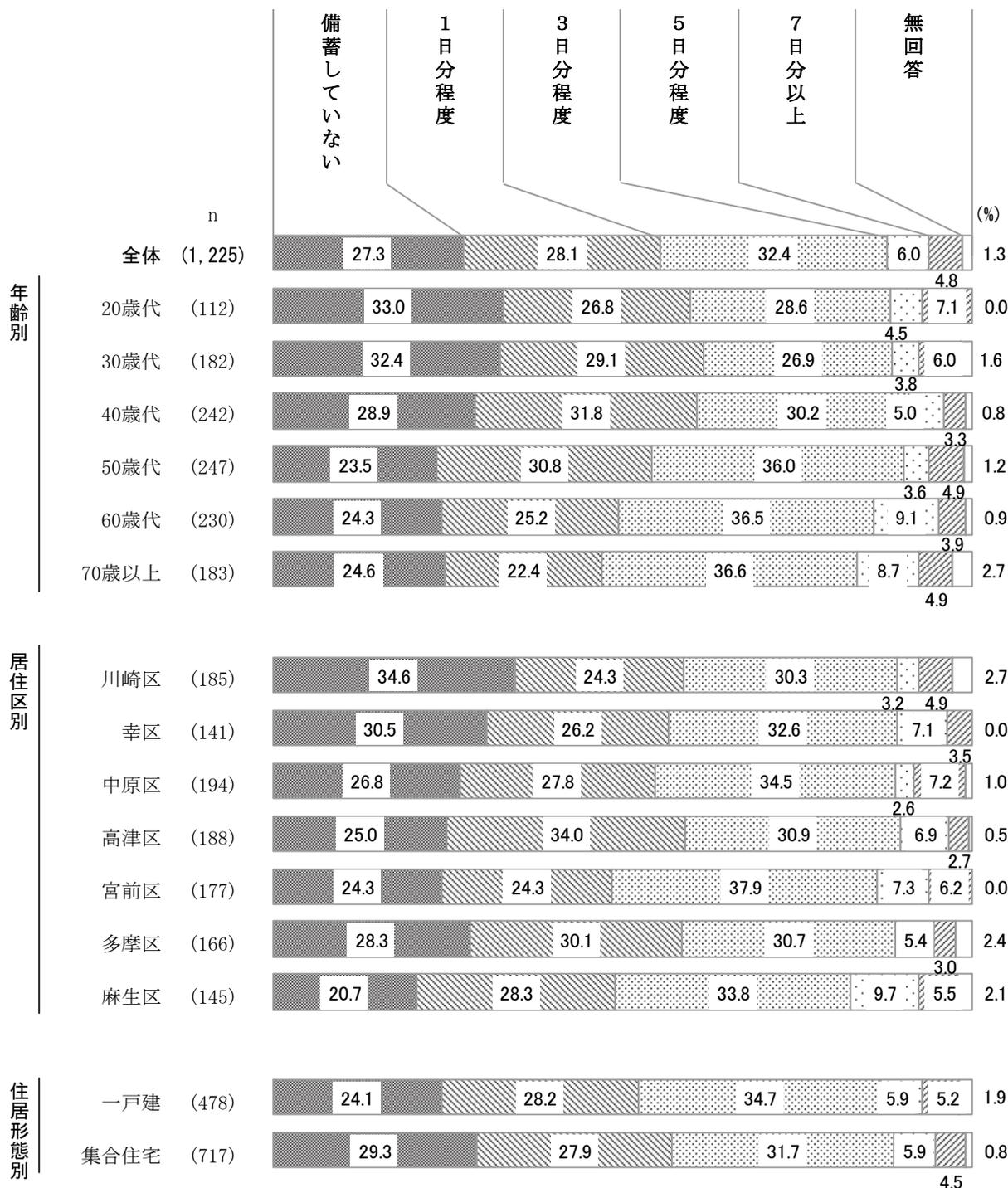
家庭での飲料水の備蓄量は、「3日分程度」が32.4%で最も高く、次いで「1日分程度」が28.1%となっている。一方、「備蓄していない」が27.3%となっている。

【経年比較】



経年で比較すると、「3日分程度」が平成28年度調査 (27.4%) に比べ、5.0ポイント増加している。

○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】および【30歳代】がともに3割台と高くなっている。

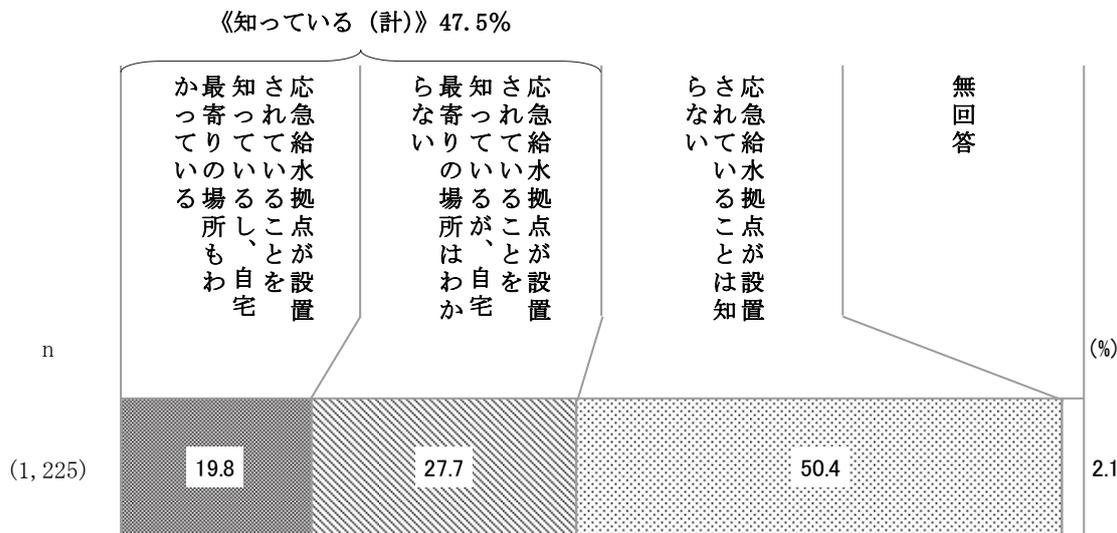
居住区別にみると、「備蓄していない」は【川崎区】および【幸区】がともに3割台と高くなっている。

住居形態別にみると、「備蓄していない」は、集合住宅（29.3%）が一戸建（24.1%）を5.2ポイント上回っている。

(3) 応急給水拠点の認知

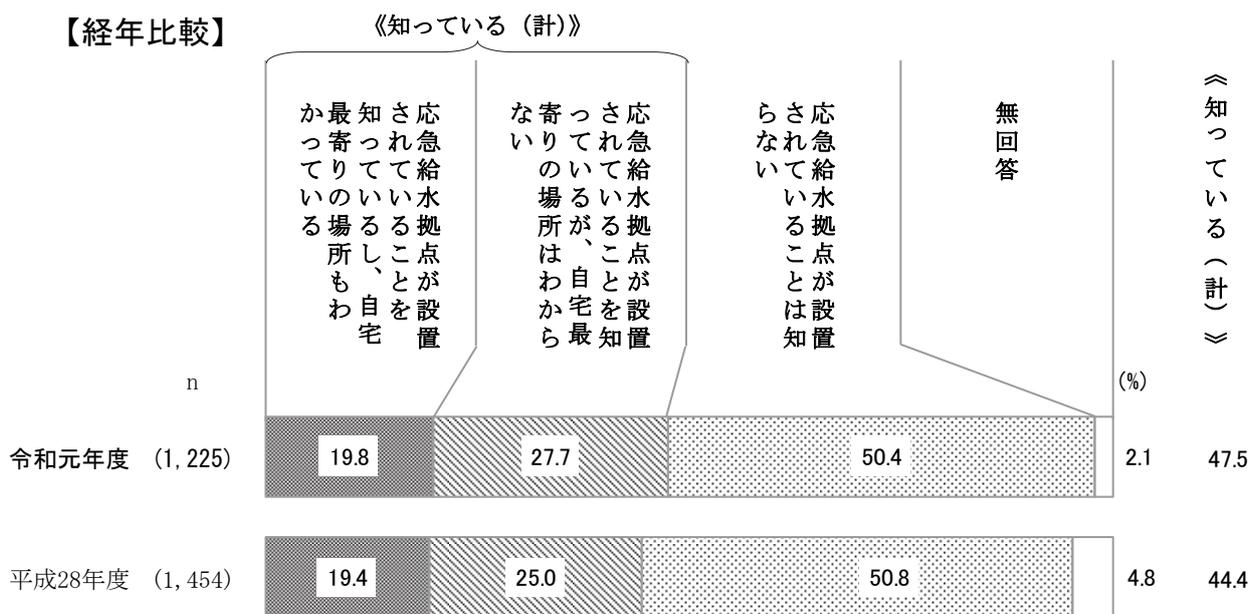
◇《知っている(計)》は47.5%

問6 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196か所(平成31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。(〇は1つだけ)



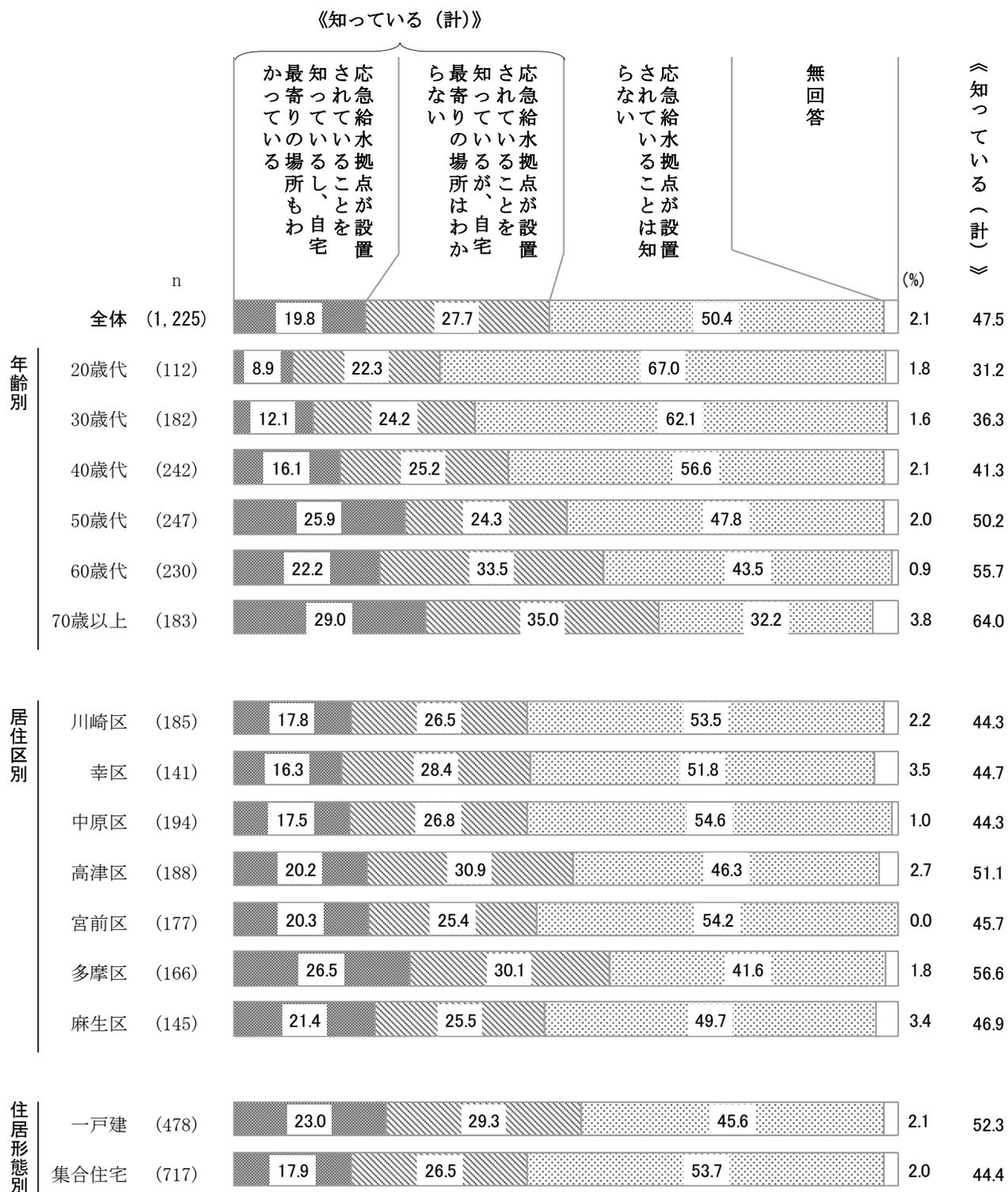
災害時でも水道水の出る応急給水拠点(仮設給水所)についての認知状況は「応急給水拠点が設置されていることを知っているし、自宅最寄りの場所もわかっている」が19.8%で、これに「応急給水拠点が設置されていることを知っているが、自宅最寄りの場所はわからない」の27.7%をあわせた《知っている(計)》は47.5%となっている。

【経年比較】



経年で比較すると、平成28年度調査に比べ、大きな変化はみられない。

○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】が6割台と高くなっている。

居住区別にみると、《知っている (計)》は【多摩区】および【高津区】がともに5割台と高くなっている。

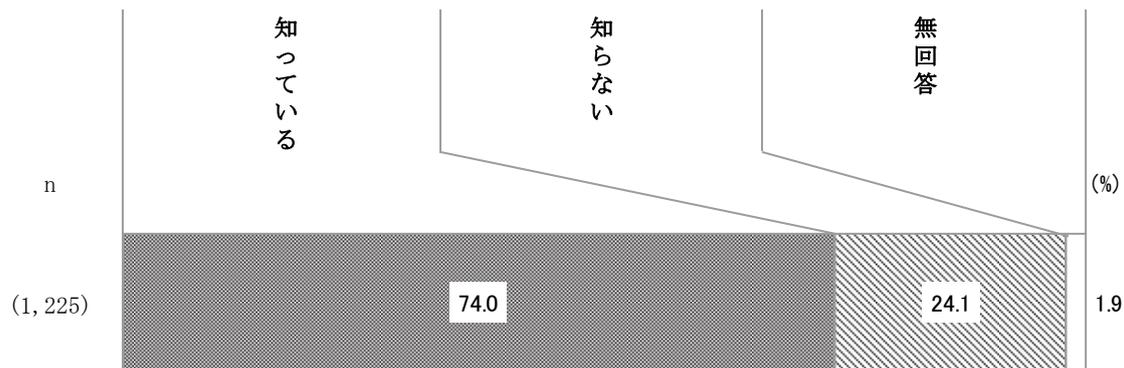
住居形態別にみると、《知っている (計)》は【一戸建】が52.3%で、集合住宅 (44.4%) を7.9ポイント上回っている。

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

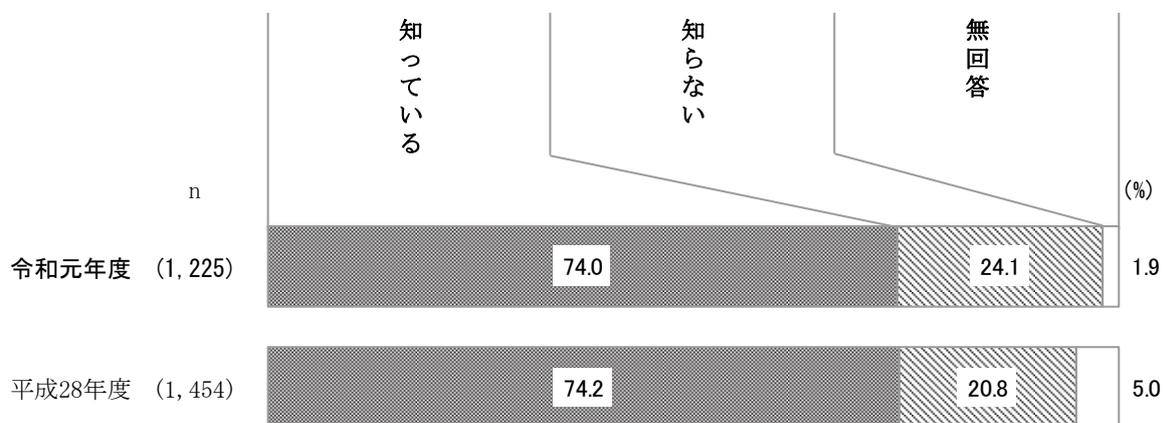
◇「知っている」は74.0%

問7 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)



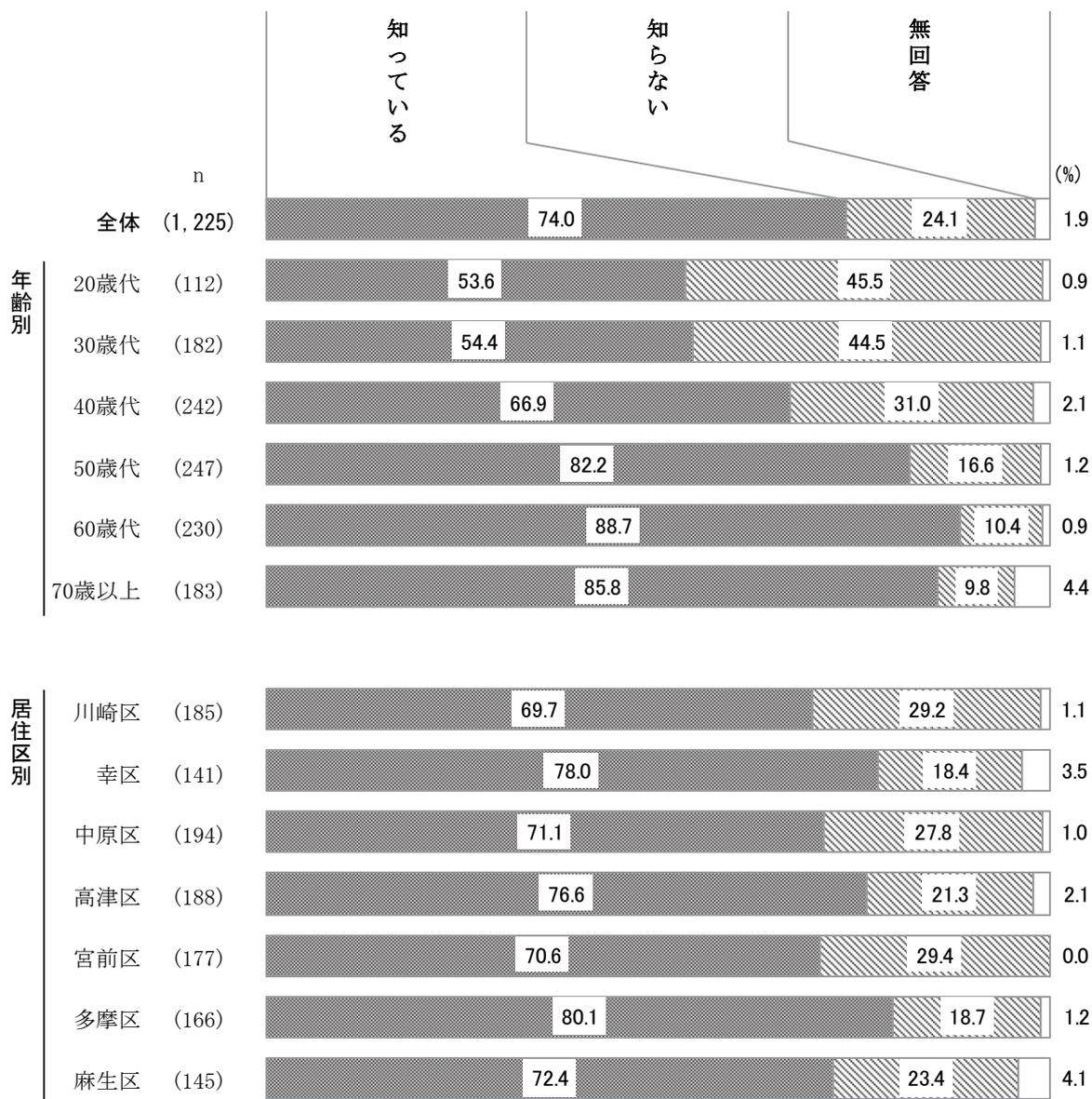
家庭等で使用した水を下水道に流すと、下水道使用料がかかることを「知っている」は74.0%となっている。一方、「知らない」は24.1%となっている。

【経年比較】



経年で比較すると、平成28年度調査に比べ、大きな変化はみられない。

○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



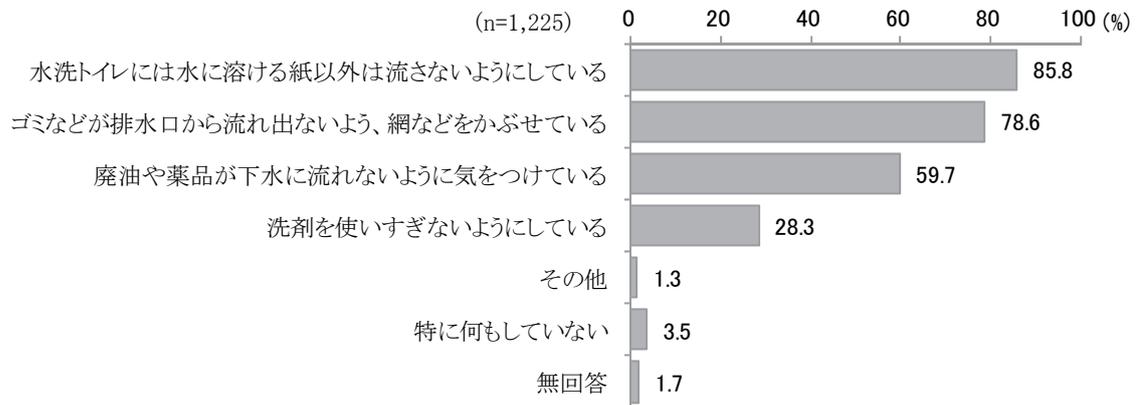
年齢別にみると、「知っている」は【60歳代】が88.7%で最も高く、【20歳代】が53.6%で最も低くなっている。

居住区別にみると、「知っている」は【多摩区】が8割台と高くなっている。

(2) 下水道使用で気をつけていること

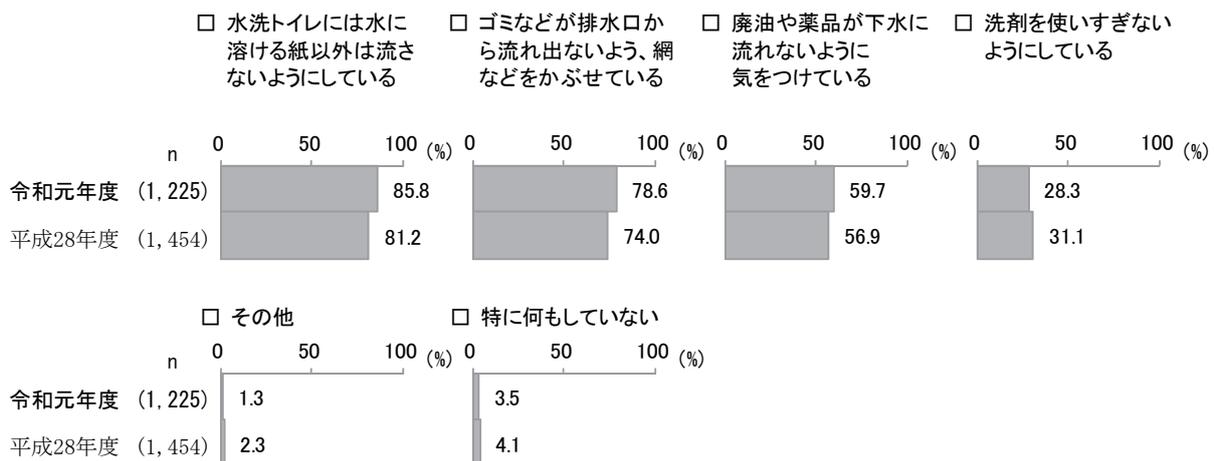
◇「水洗トイレには水に溶ける紙以外は流さないようにしている」が85.8%で最も高い

問8 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85.8%で最も高く、以下、「ゴミなどが排水口から流れ出ないよう、網などをかぶせている」(78.6%)、「廃油や薬品が下水に流れないように気をつけている」(59.7%)、「洗剤を使いすぎないようにしている」(28.3%)となっている。

【経年比較】

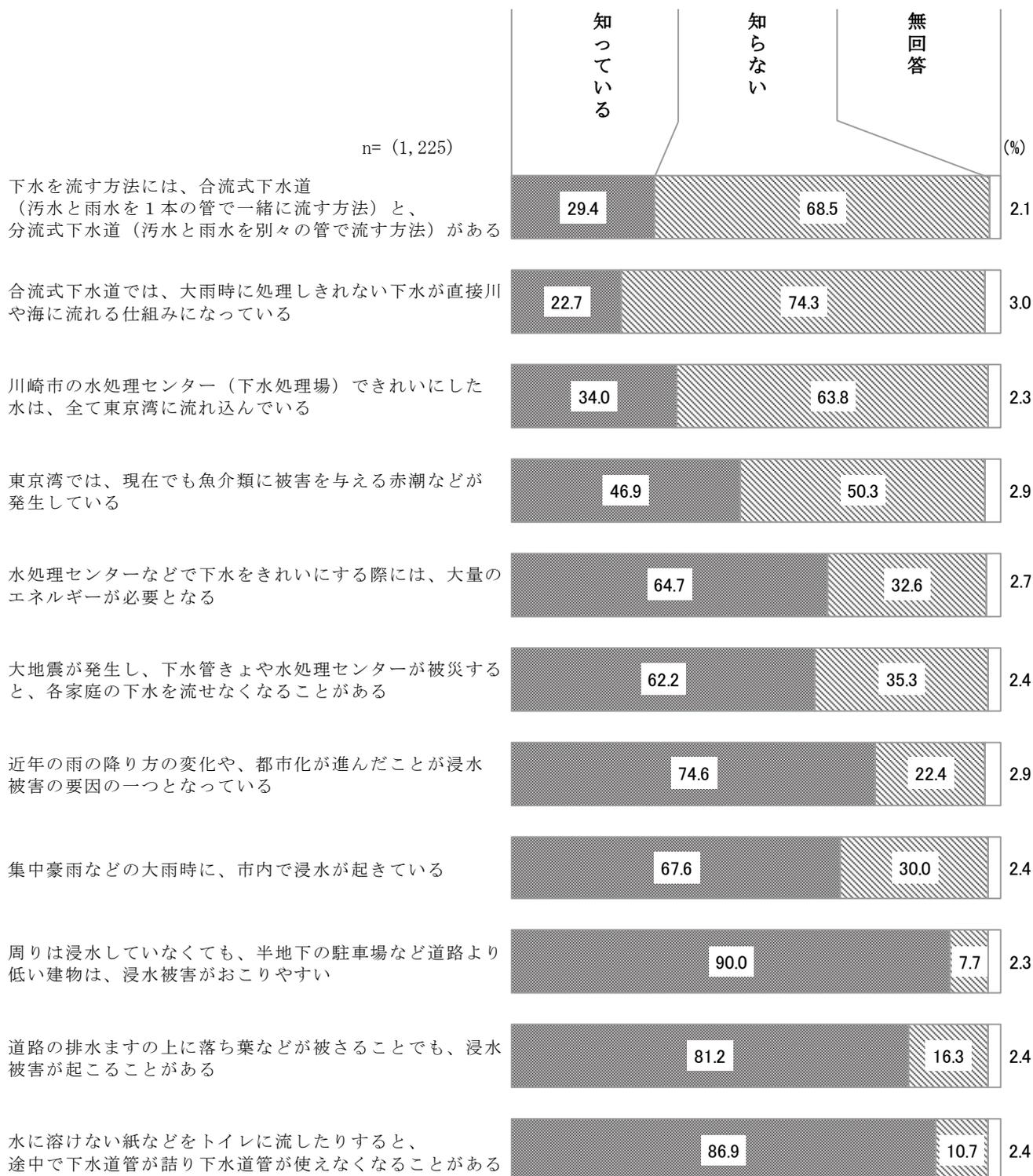


経年で比較すると、平成28年度調査に比べ、「水洗トイレには水に溶ける紙以外は流さないようにしている」(81.2%→85.8%) および「ゴミなどが排水口から流れ出ないよう、網などをかぶせている」(74.0%→78.6%) がともに4.6ポイント増加している。

(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9 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、「知っている」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』（29.4%）および『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』（22.7%）がともに2割台と低くなっている。

○ 下水道を取り巻く環境についての認知

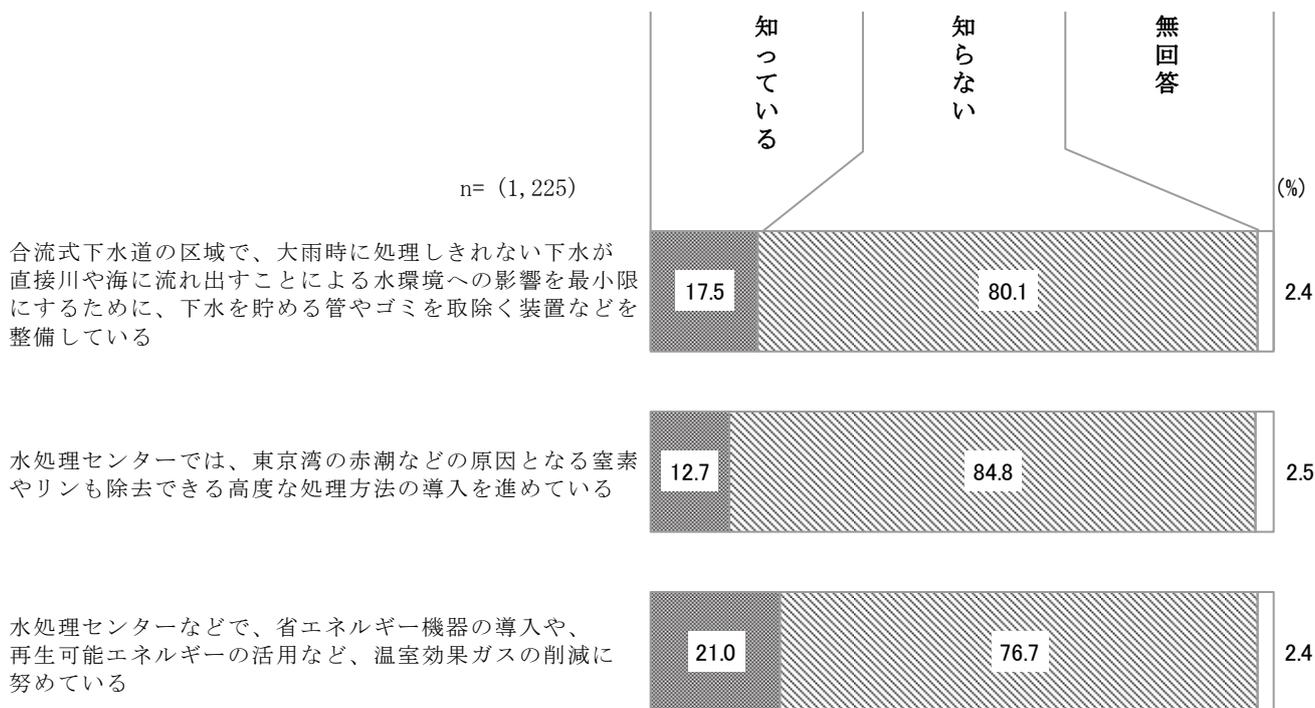
下水道を取り巻く環境の項目の認知度について、「知っている」は、『周りは浸水していなくても、半地下の駐車場など道路より低い建物は、浸水被害がおこりやすい』が90.0%で最も高く、次いで『水に溶けない紙などをトイレに流したりすると、途中で下水道管が詰り下水道管が使えなくなることもある』が86.9%、『道路の排水ますの上に落ち葉などが被さることで、浸水被害が起こることがある』が81.2%と高くなっている。

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』（46.9%）が4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

◇『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』を「知っている」が2割台

問10 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。(〇は各項目に1つずつ)

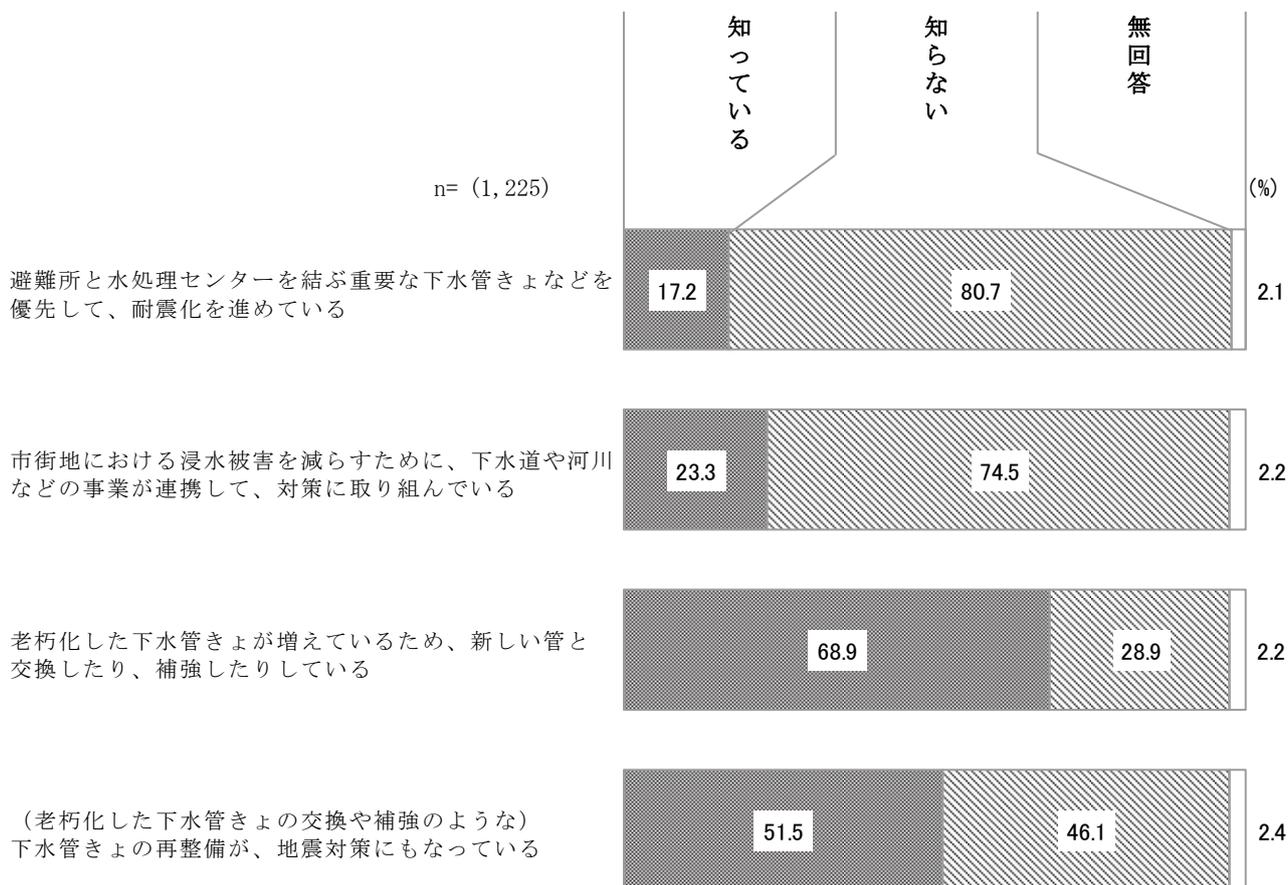


下水道における環境改善に向けた取組の認知について、「知っている」は、『水処理センターなどで、省エネルギー機器の導入や、再生可能エネルギーの活用など、温室効果ガスの削減に努めている』が21.0%で最も高くなっている。

(5) 下水道の安全・安心に向けた取組の認知

◇「知っている」は『老朽化した下水管きよが増えてきているため、新しい管と交換したり、補強したりしている』が68.9%と高い

問11 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)



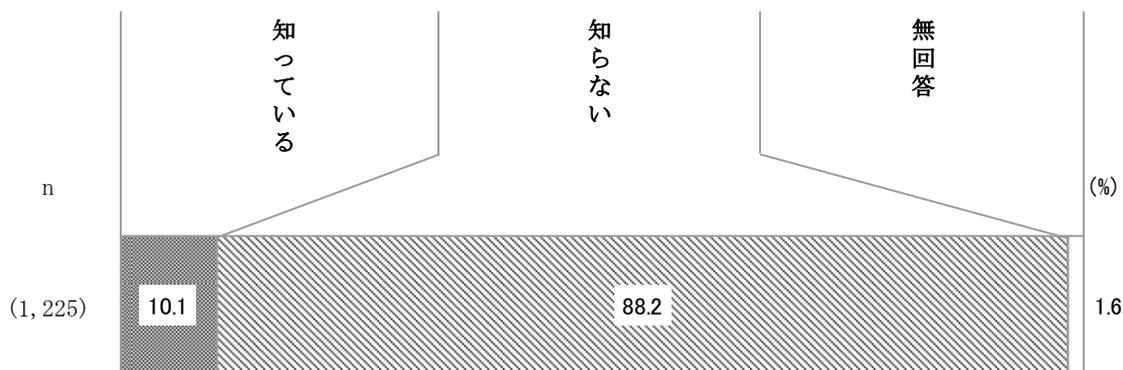
下水道における安全・安心に向けた取組について「知っている」は、『老朽化した下水管きよが増えてきているため、新しい管と交換したり、補強したりしている』が68.9%で最も高く、次いで『(老朽化した下水管きよの交換や補強のような) 下水管きよの再整備が、地震対策にもなっている』が51.5%となっている。

5 水道料金及び下水道使用料について

(1) 水道料金収入及び下水道使用料収入の推移

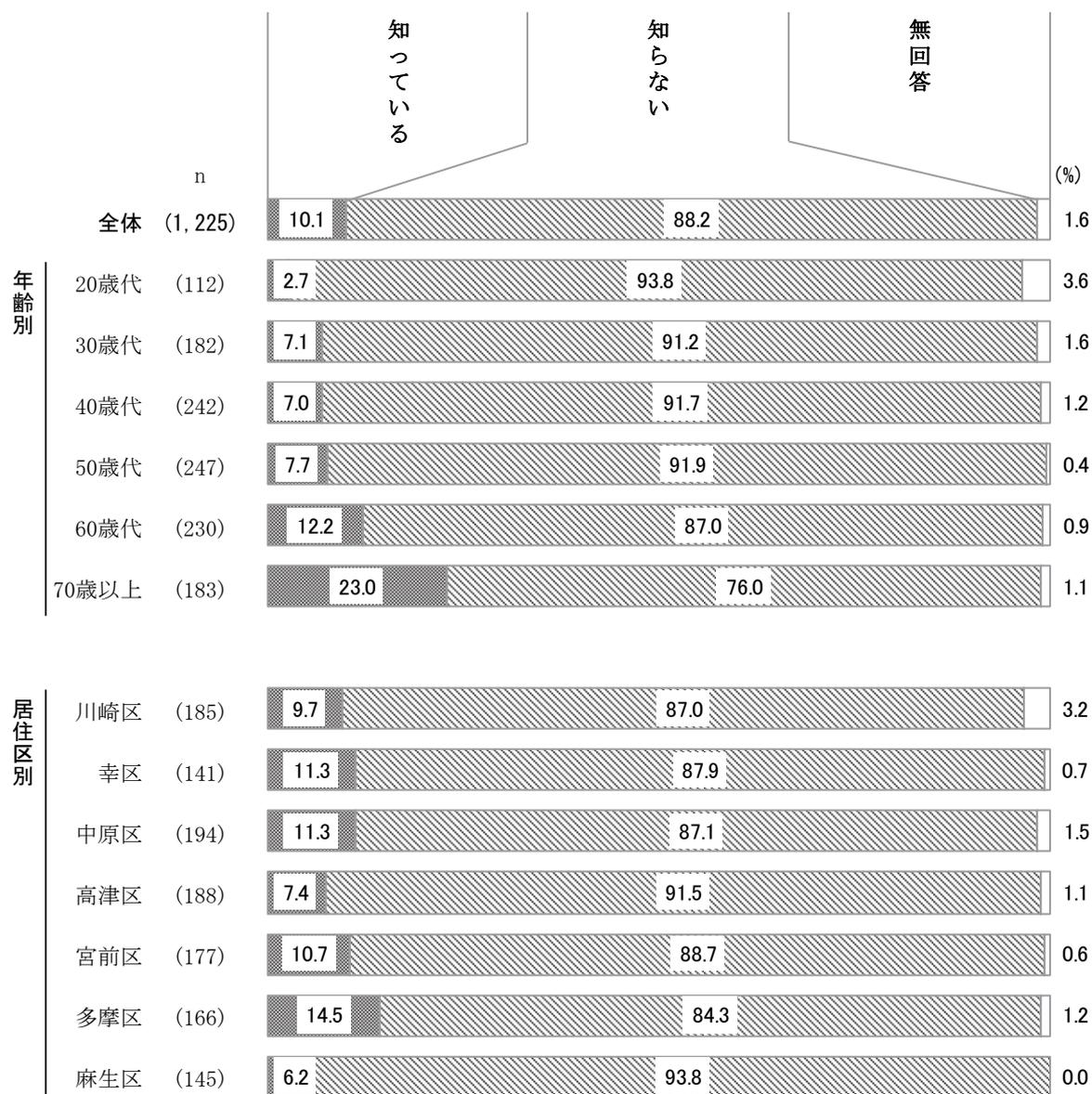
◇「知らない」は88.2%

問12 川崎市の人口は年々増加しているものの、水道料金収入及び下水道使用料収入は全体で見ると横ばいもしくは微減傾向にあることをご存知ですか。(○は1つだけ)



水道料金収入及び下水道使用料収入の推移について「知らない」が88.2%となっている。

○年齢別／居住区別 水道料金収入及び下水道使用料収入の推移



年齢別にみると、「知っている」は、【70歳以上】が23.0%で最も高く、【20歳代】が2.7%で最も低くなっている。

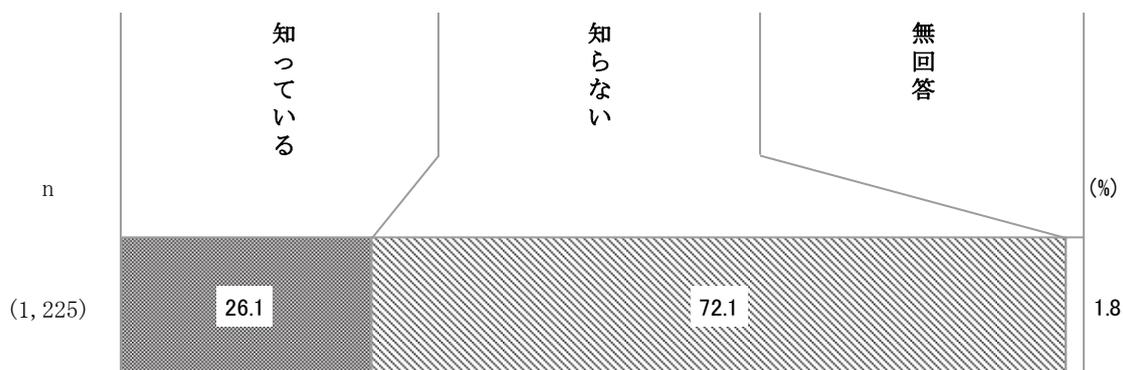
居住区別にみると、「知っている」は、【多摩区】が14.5%で最も高く、【麻生区】が6.2%で最も低くなっている。

第3章 調査結果の詳細

(2) 水道管路と下水管きよの更新時期

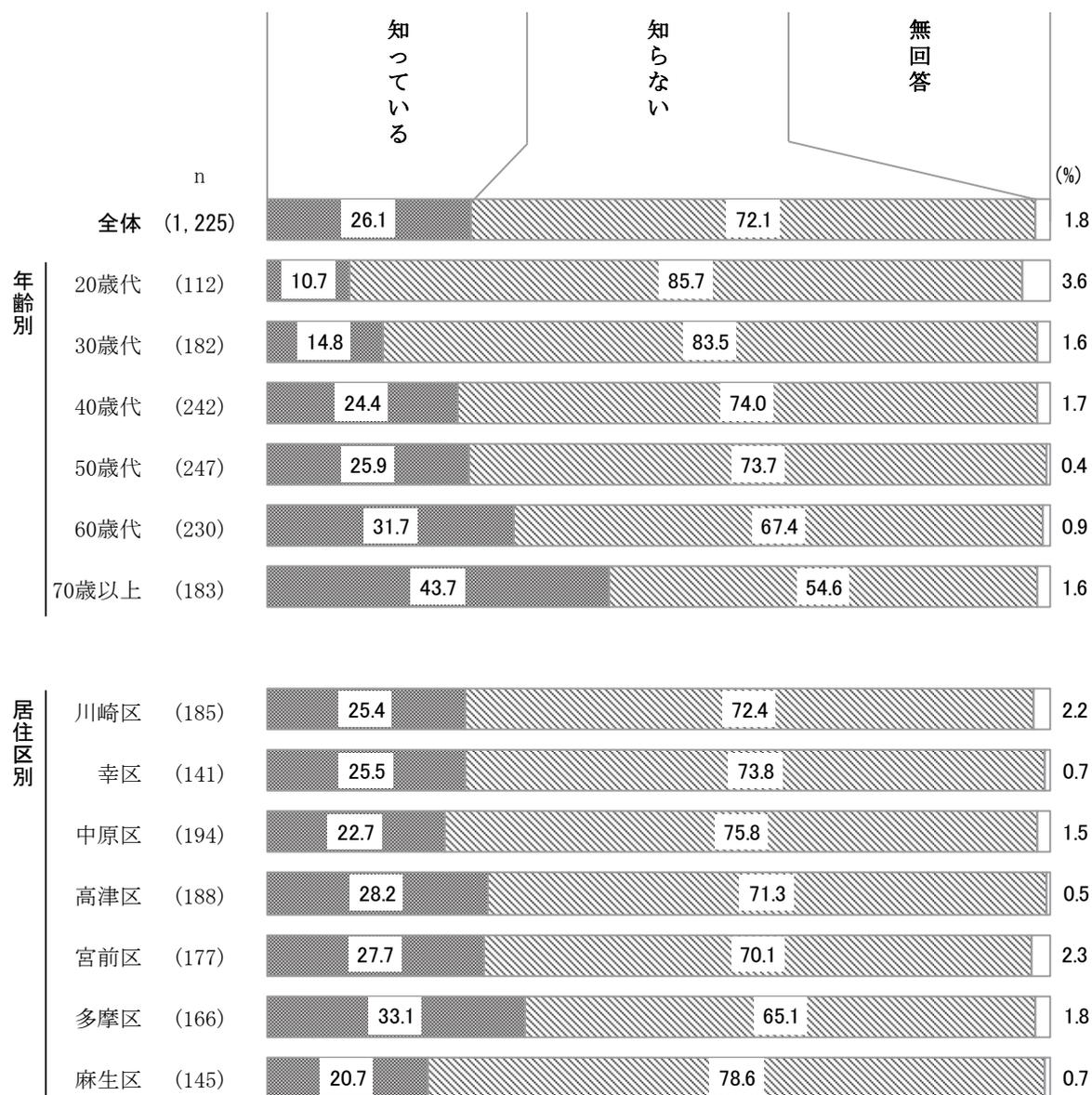
◇「知っている」が26.1%、「知らない」が72.1%

問13 川崎市内には、約2,500kmの水道管路と約3,100kmの下水管きよがありますが、その多くが更新時期を迎えていることをご存知ですか。(〇は1つだけ)



水道管路と下水管きよの更新時期について、「知っている」が26.1%、「知らない」が72.1%となっている。

○年齢別／居住区別 水道管路と下水管きよの更新時期



年齢別にみると、「知っている」は、年齢が高くなるほど、その割合が高くなり、【70歳以上】が43.7%となっている。

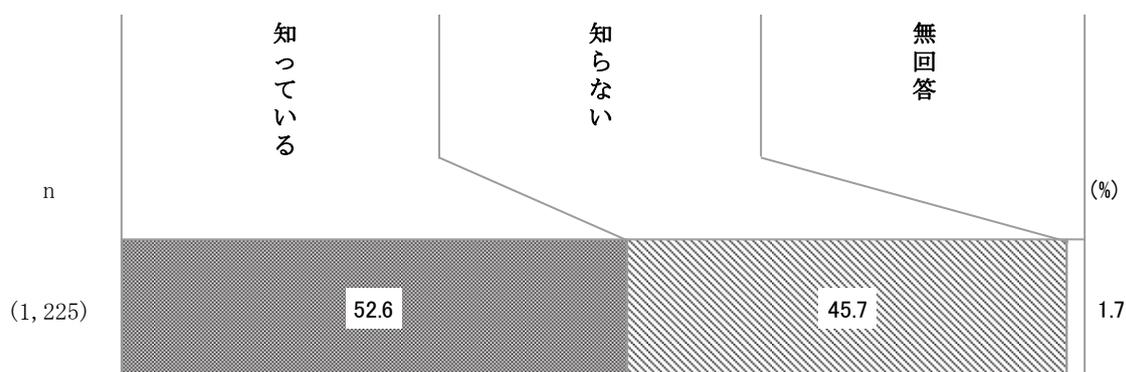
居住区別にみると、「知っている」は、【多摩区】が33.1%で最も高く、【麻生区】が20.7%で最も低くなっている。

第3章 調査結果の詳細

(3) 水道管路や下水管きよの更新の負担について

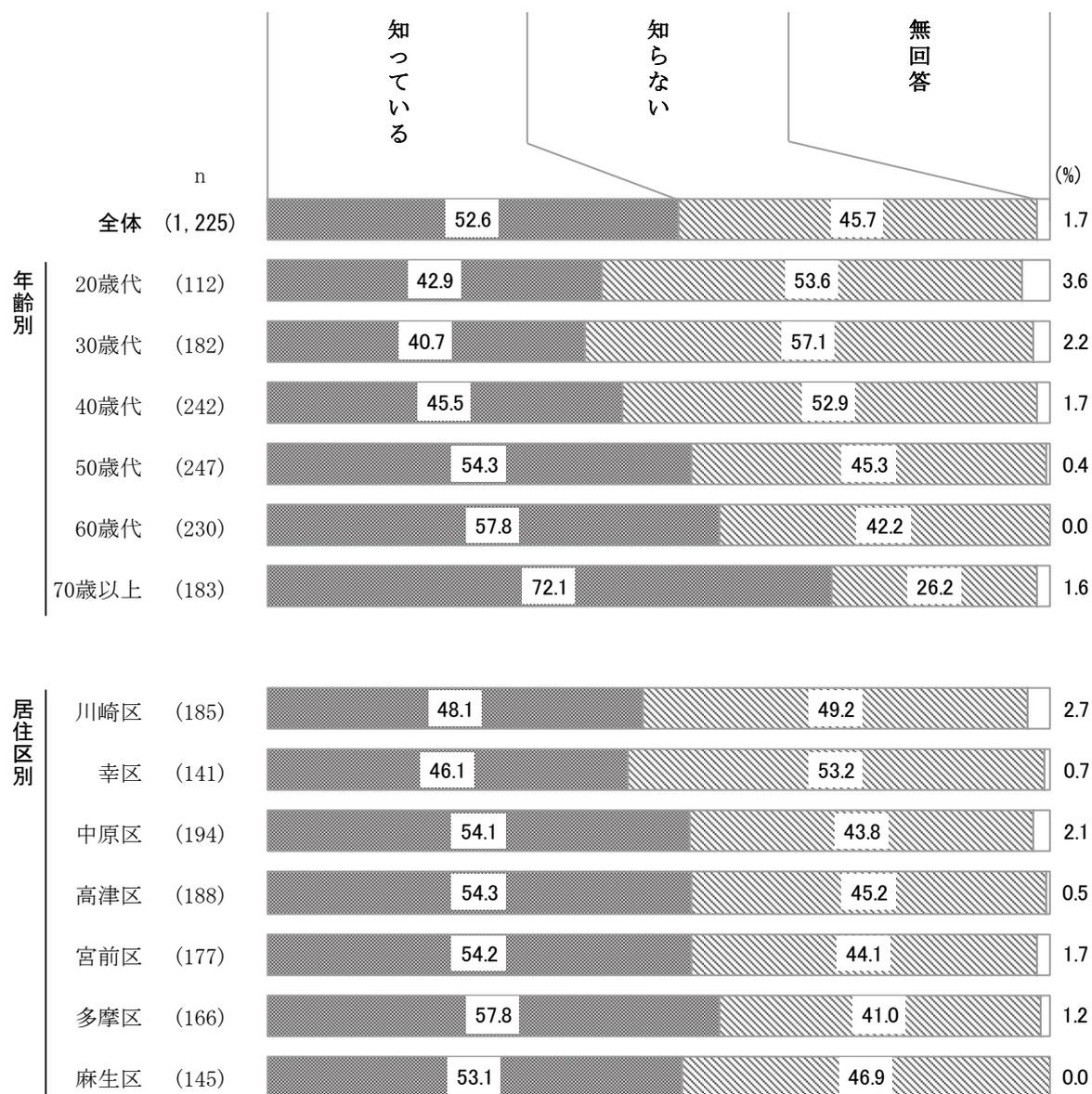
◇「知っている」が52.6%、「知らない」が45.7%

問14 水道管路や下水管きよの更新は、市民の皆様から頂いている水道料金と下水道使用料で賄っていることをご存知ですか。(○は1つだけ)



水道管路や下水管きよの更新が水道料金と下水道使用料で市民が負担していることを「知っている」が52.6%、「知らない」が45.7%となっている。

○年齢別／居住区別 水道管路や下水管きよの更新の負担について



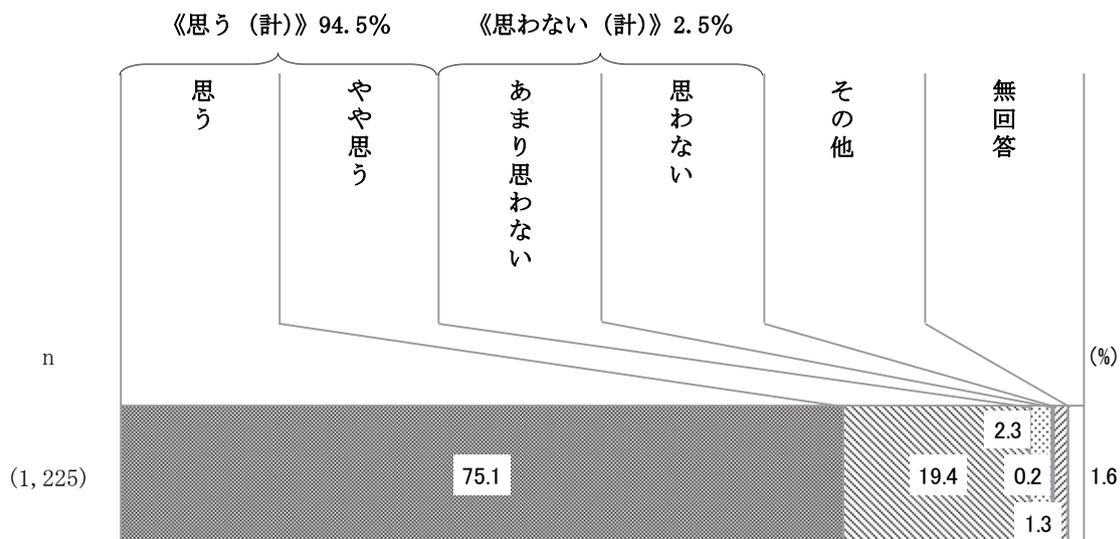
年齢別にみると、「知っている」は、【70歳以上】が72.1%で最も高く、【30歳代】が40.7%で最も低くなっている。

居住区別にみると、「知っている」は、【多摩区】が57.8%で最も高く、【幸区】が46.1%で最も低くなっている。

(4) 水道管路や下水管きよの更新を着実に実施に対する考え

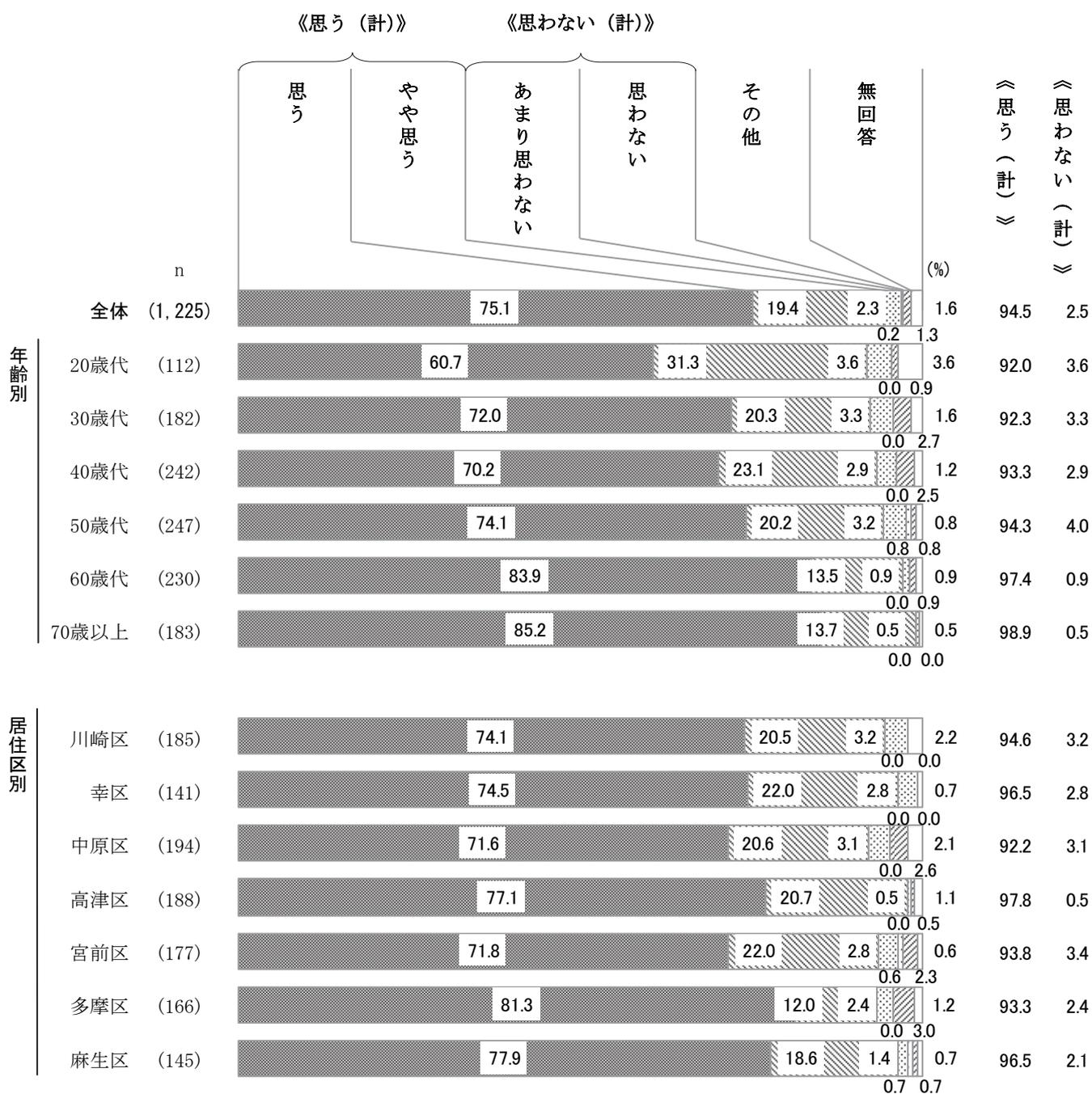
◇《思う(計)》は94.5%

問15 あなたは、水道管路や下水管きよの更新を着実に実施した方がよいと考えますか。
(○は1つだけ)



水道管路や下水管きよの更新を着実に実施に対する考えとして実施した方がよいと、「思う」が75.1%、これに「やや思う」(19.4%)をあわせた《思う(計)》は94.5%となっている。

○年齢別／居住区別 水道管路や下水管きよの更新を着実に実施に対する考え



年齢別にみると、「思ふ」は、【70歳以上】が85.2%で最も高く、【20歳代】が60.7%で最も低くなっている。

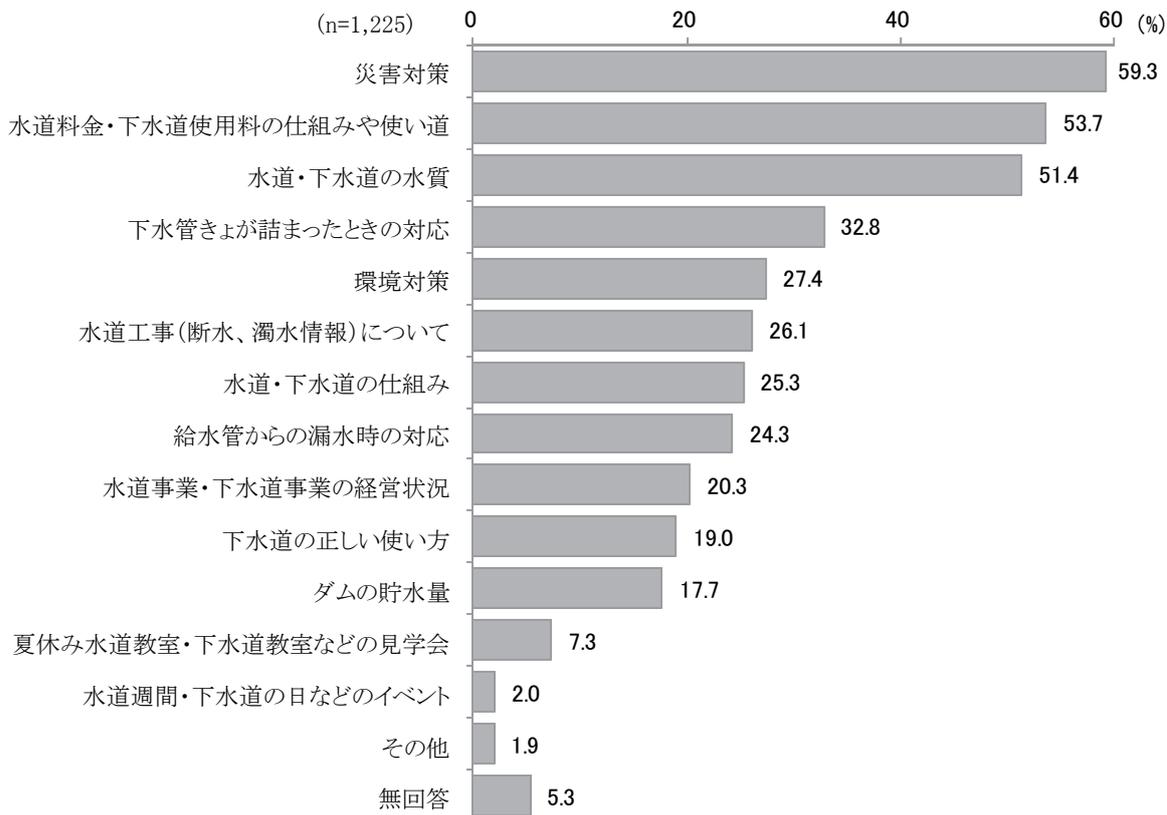
居住区別にみると、「思ふ」は、【多摩区】が81.3%で最も高くなっている。

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

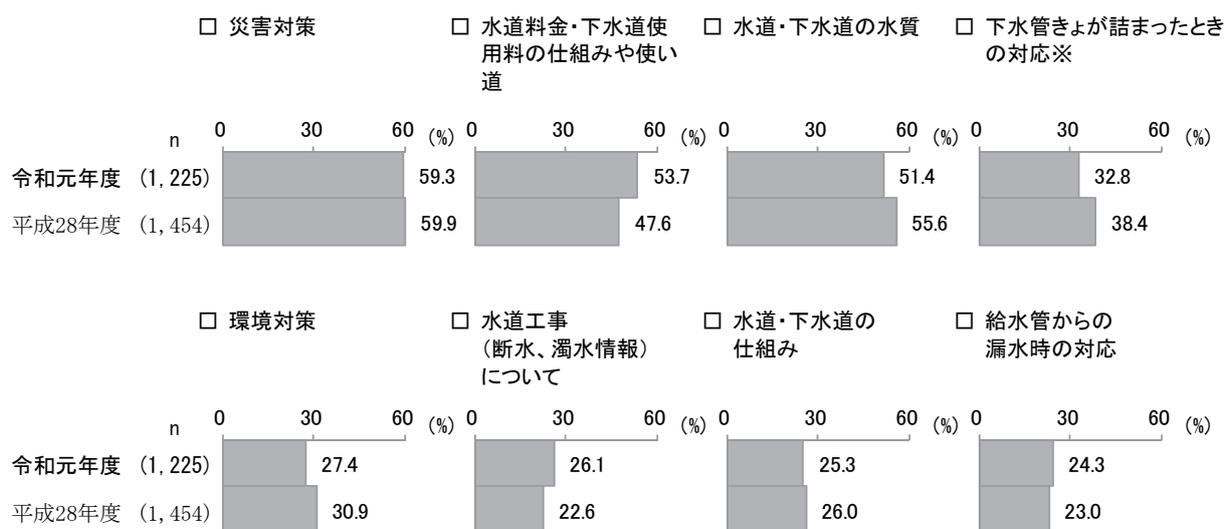
◇「災害対策」が59.3%で最も高い

問16 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59.3%で最も高く、以下、「水道料金・下水道使用料の仕組みや使い道」(53.7%)、「水道・下水道の水質」(51.4%)が5割台、「下水管きょが詰まったときの対応」(32.8%)が3割台となっている。

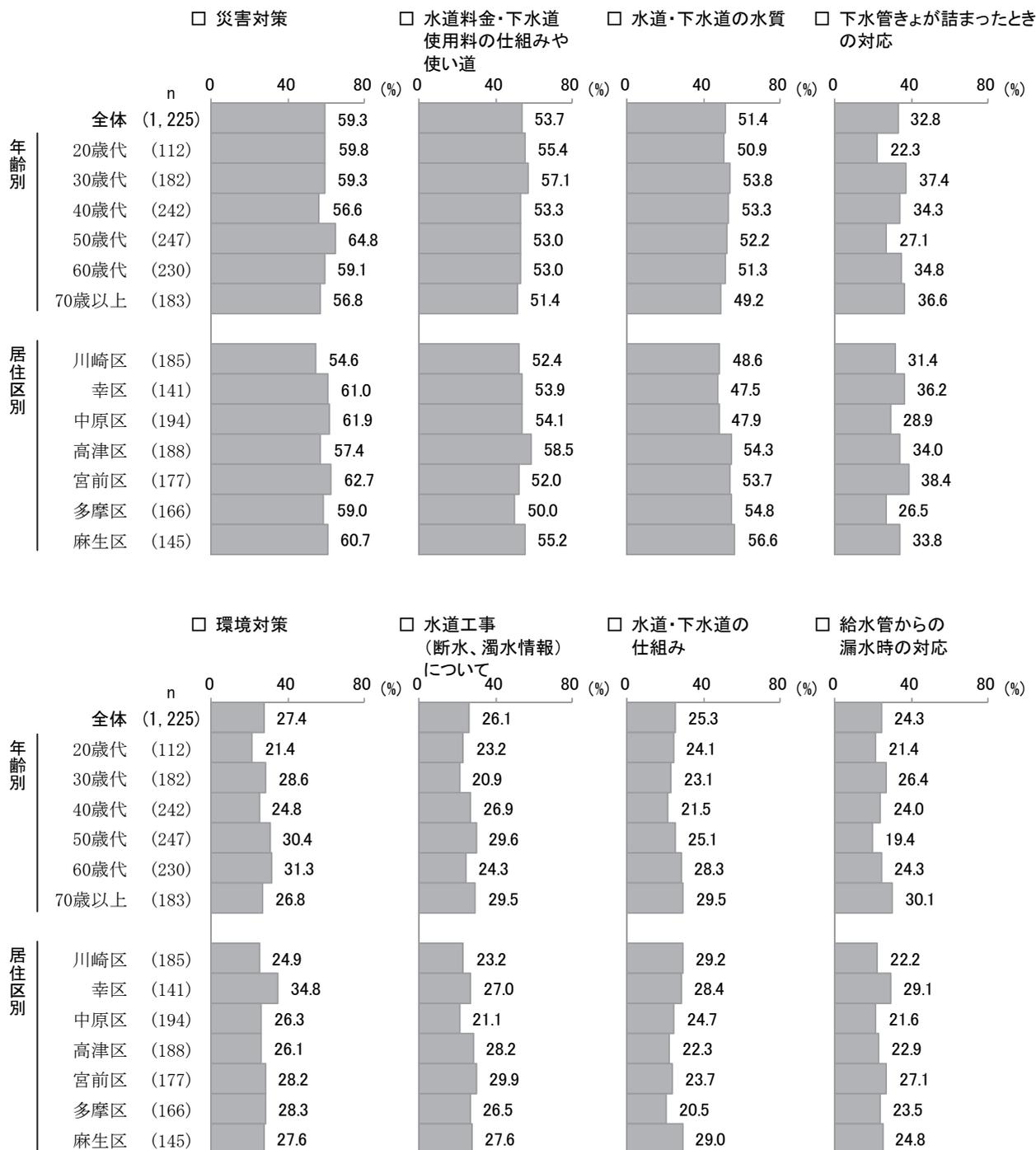
【経年比較（上位8項目）】



※：平成28年度調査では「下水管が詰まったときの対応」とした。

経年で比較すると、「水道料金・下水道使用料の仕組みや使い道」が平成28年度調査（47.6%）に比べ、6.1ポイント増加している。

○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）



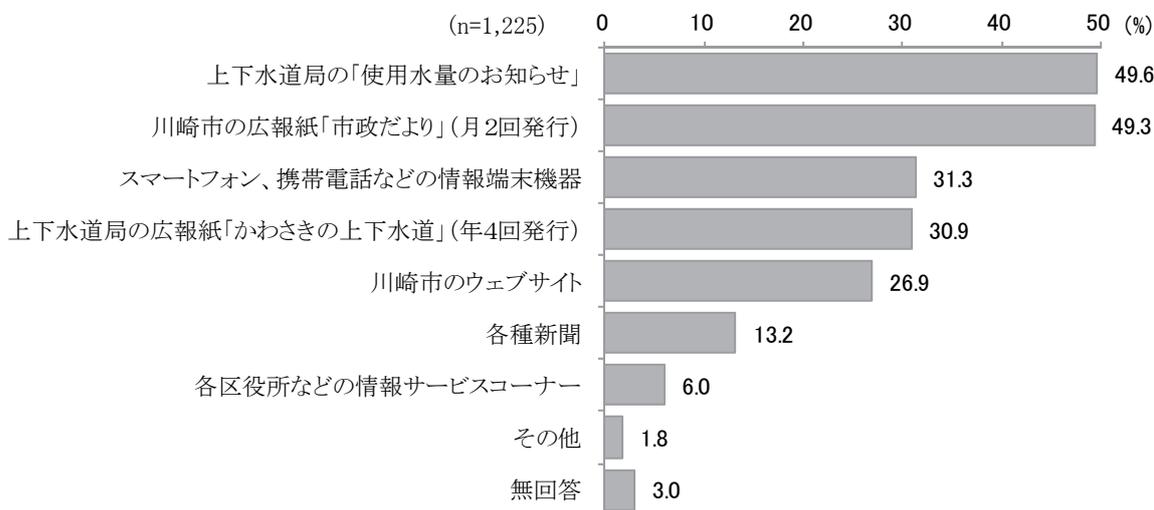
年齢別にみると、「給水管からの漏水時の対応」は、【70歳以上】が30.1%と、【全体】(24.3%)に比べ5.8ポイント高くなっている。また、「災害対策」は、【50歳代】が64.8%と、【全体】(59.3%)に比べ5.5ポイント高くなっている。

居住区別にみると、「環境対策」は、【幸区】が34.8%と、【全体】(27.4%)に比べ7.4ポイント、「下水管きよが詰まったときの対応」は【宮前区】38.4%と、【全体】(32.8%)に比べ5.6ポイント、「水道・下水道の水質」は、【麻生区】が56.6%と、【全体】(51.4%)に比べ5.2ポイントそれぞれ高くなっている。

(2) 情報の望ましい伝達手段

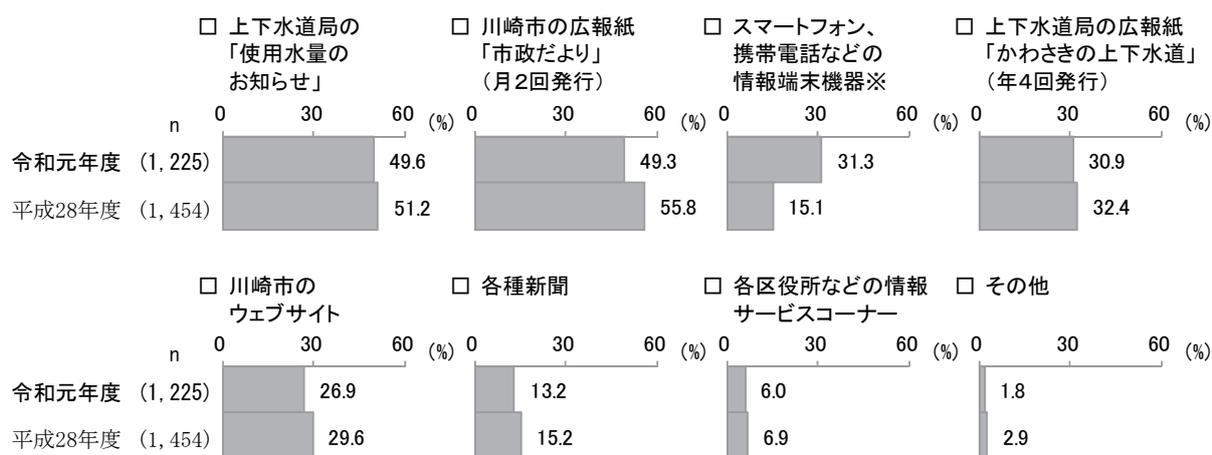
◇「上下水道局の「使用水量のお知らせ」」が49.6%で最も高い

問17 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、「上下水道局の「使用水量のお知らせ」」が49.6%で最も高く、次いで「川崎市の広報紙「市政だより」(月2回発行)」が49.3%となっている。以下「スマートフォン、携帯電話などの情報端末機器」(31.3%)および「上下水道局の広報紙「かわさきの上下水道」(年4回発行)」(30.9%)がともに3割台となっている。

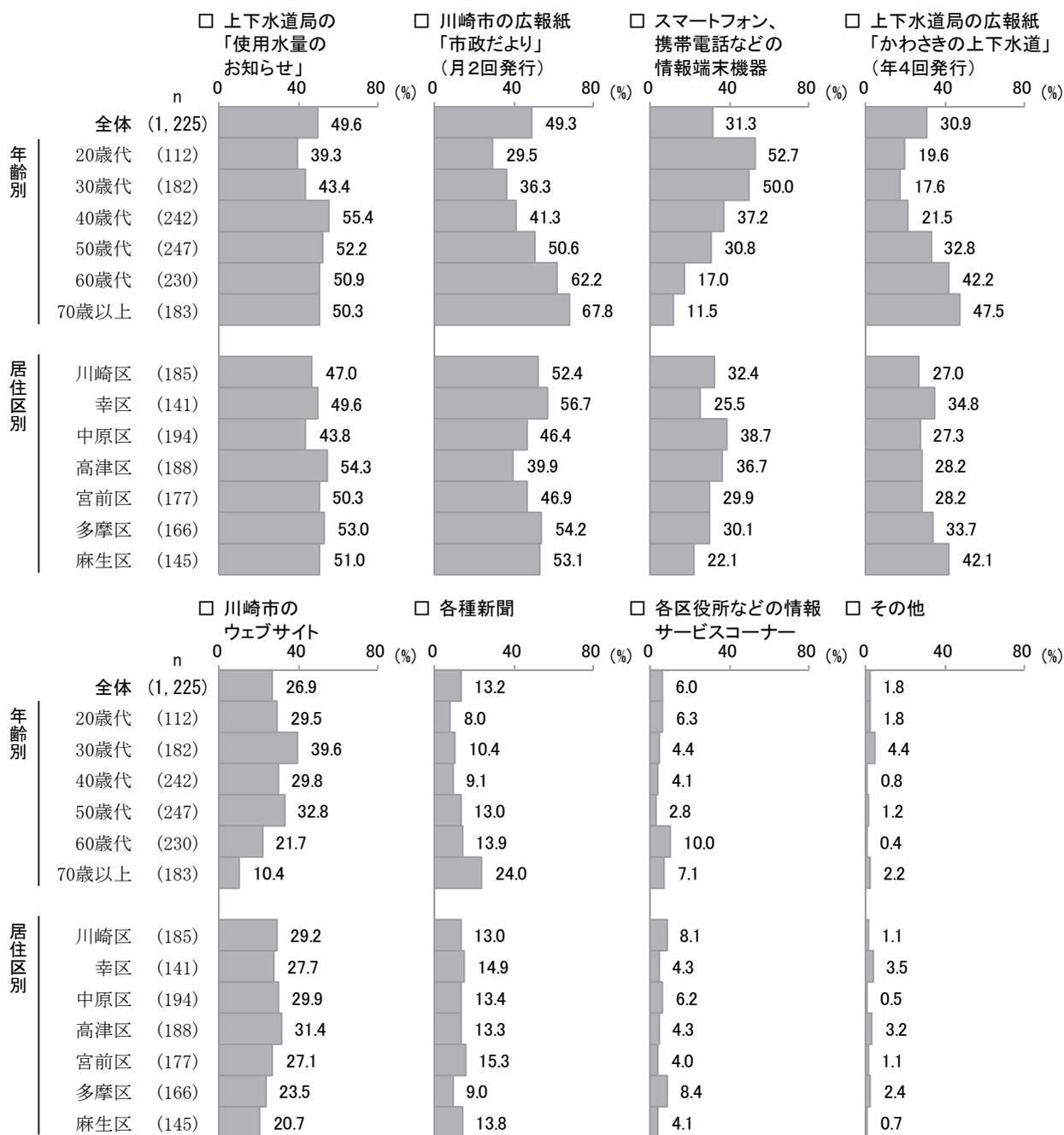
【経年比較】



※：平成28年度調査では「携帯電話などの情報端末機器」とした。

経年で比較すると、「スマートフォン、携帯電話などの情報端末機器」が平成28年度調査(15.1%)に比べ、15.6ポイント増加している。ただし、選択肢が異なることに留意が必要。

○年齢別／居住区別 情報の望ましい伝達手段



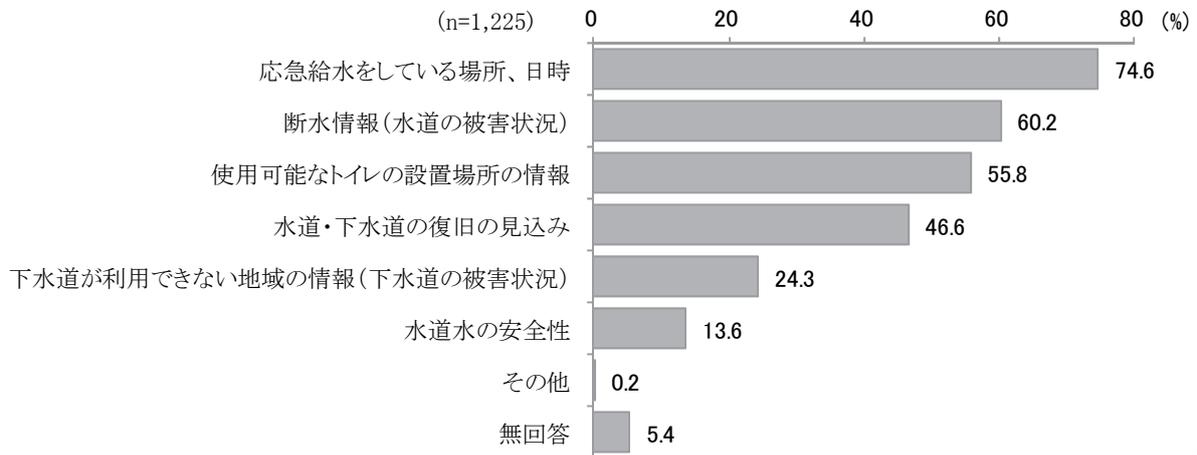
年齢別にみると、「川崎市の広報紙「市政だより」(月2回発行)」は、年齢が高くなるほど、その割合が高くなり、【70歳以上】が67.8%となっている。一方、「スマートフォン、携帯電話などの情報端末機器」は、年齢が低くなるほど、その割合が高くなり、【20歳代】が52.7%となっている。

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」(年4回発行)」は【麻生区】が42.1%と、【全体】(30.9%)に比べ11.2ポイント高くなっている。

(3) 大規模災害時に知りたい情報

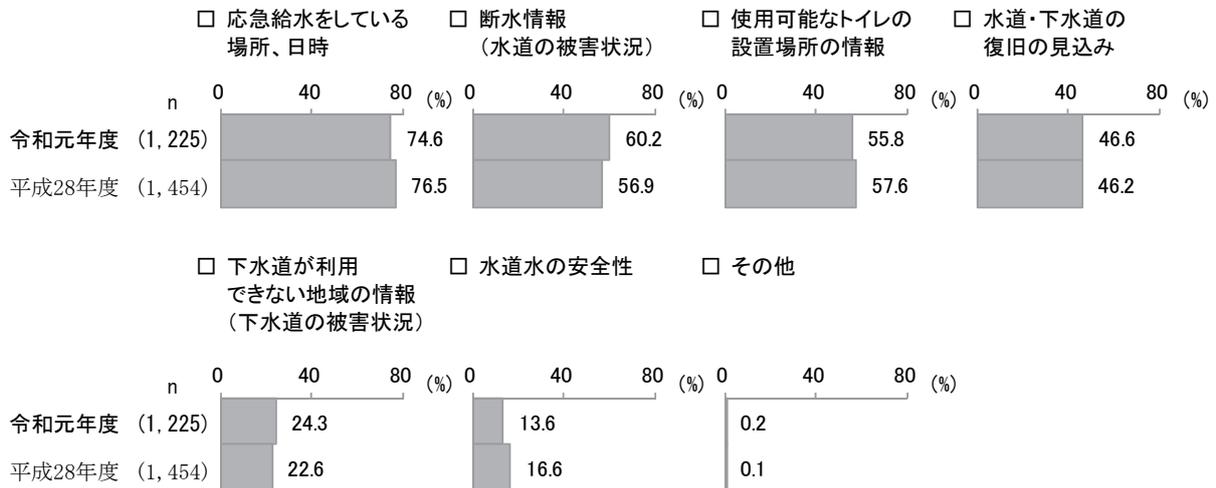
◇「応急給水をしている場所、日時」が74.6%で最も高い

問18 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)



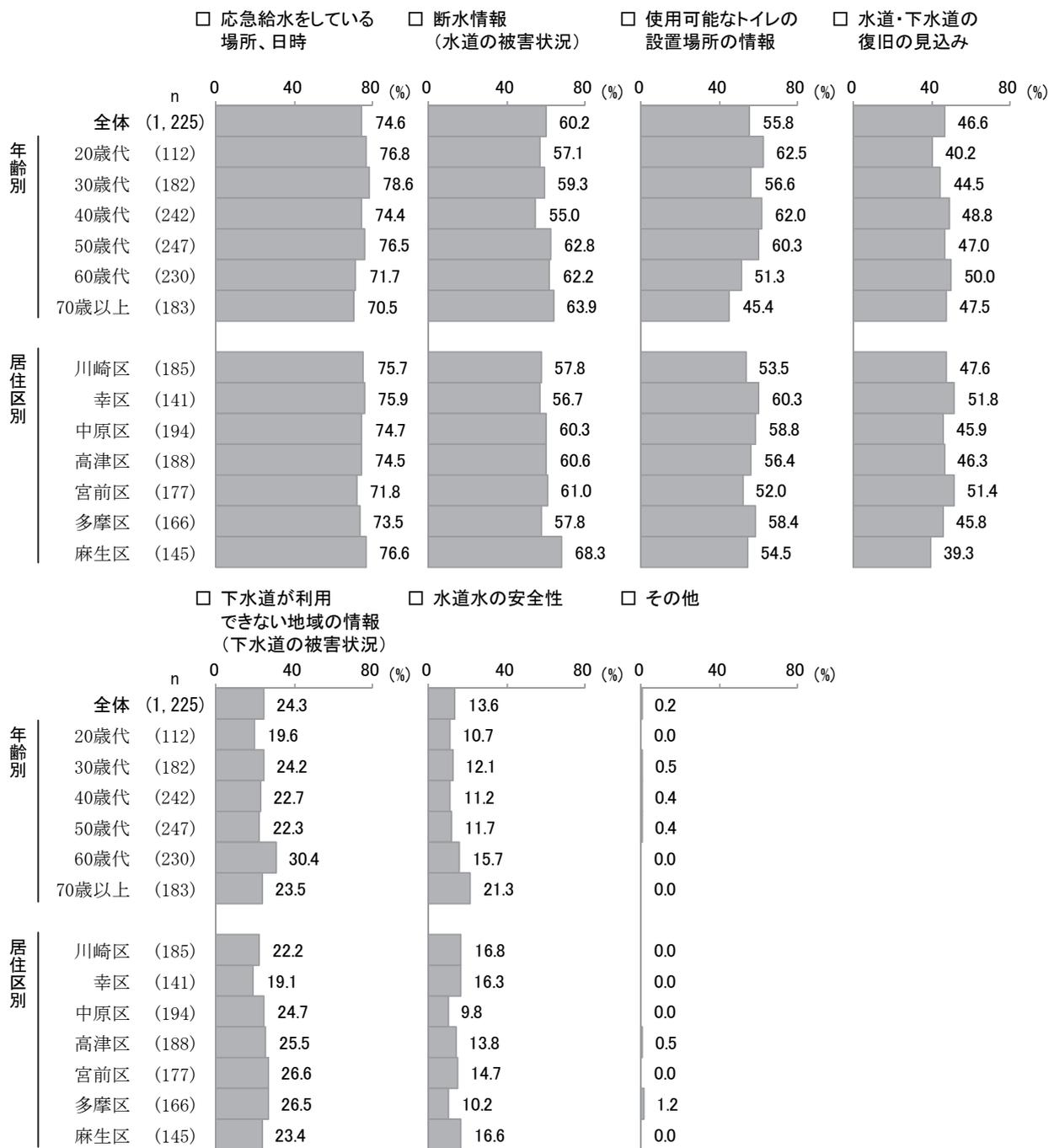
大規模な災害等が発生した場合、水道・下水道について知りたい情報は、「応急給水をしている場所、日時」が74.6%で最も高く、以下、「断水情報（水道の被害状況）」(60.2%)、「使用可能なトイレの設置場所の情報」(55.8%)、「水道・下水道の復旧の見込み」(46.6%)となっている。

【経年比較】



経年で比較すると、「断水情報（水道の被害状況）」は平成28年度調査（56.9%）に比べ、3.3ポイント増加している。

○年齢別／居住区別 大規模災害時に知りたい情報



年齢別にみると、「水道水の安全性」は、【70歳以上】が21.3%と、【全体】(13.6%) に比べ7.7ポイント高くなっている。

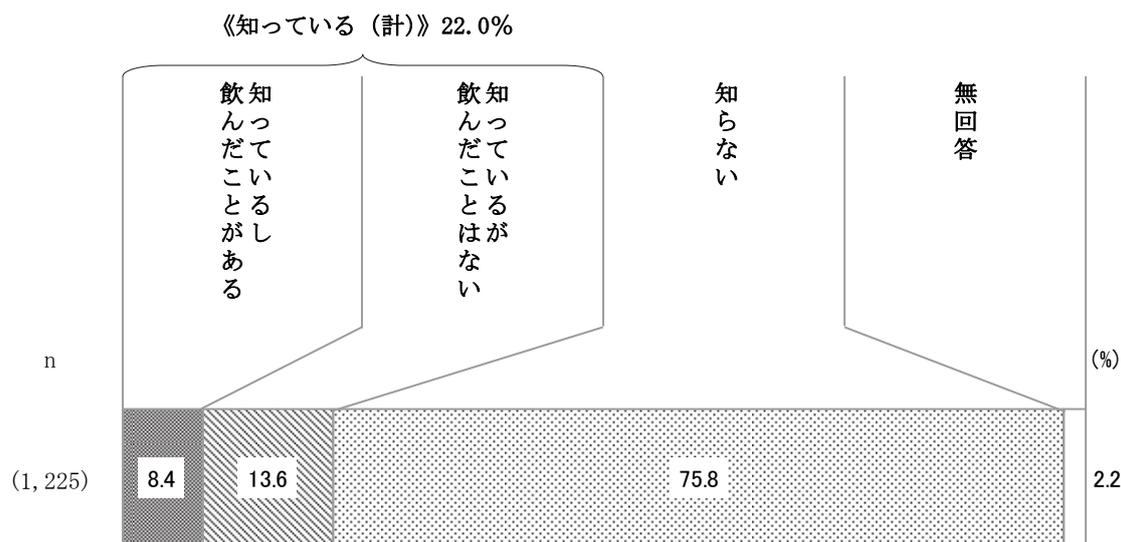
居住区別にみると、「断水情報 (水道の被害状況)」は、【麻生区】が68.3%と、【全体】60.2% に比べ8.1ポイント高くなっている。

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

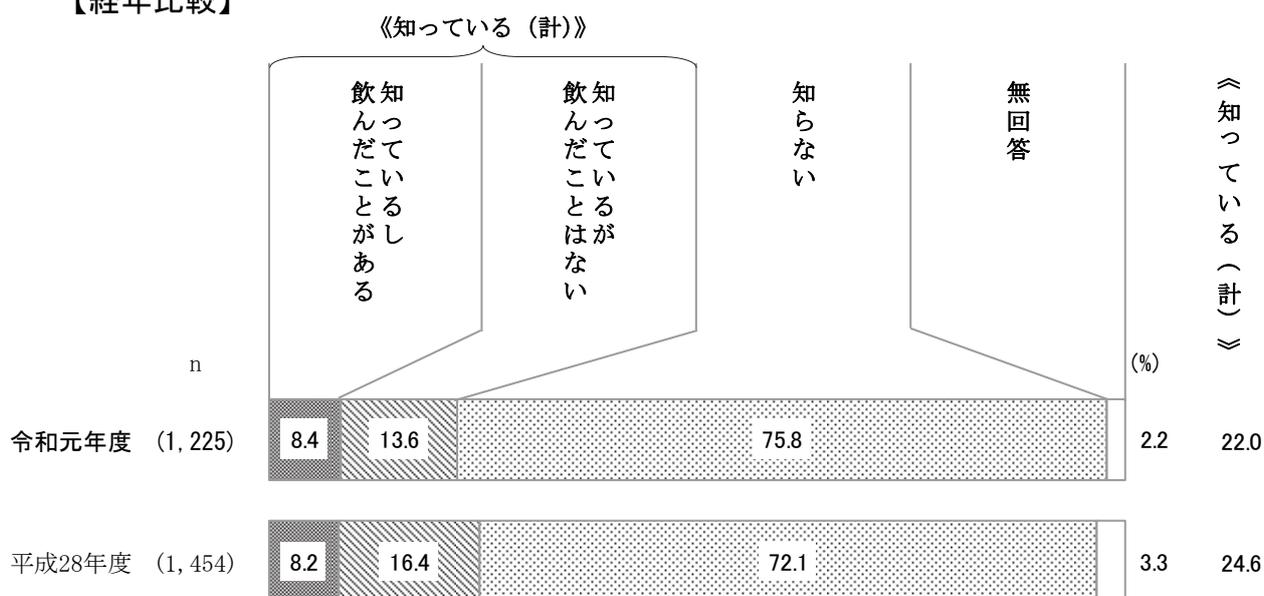
◇《知っている（計）》は22.0%

問19 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8.4%となっており、これに「知っているが飲んだことはない」（13.6%）をあわせた《知っている（計）》は22.0%となっている。一方、「知らない」は75.8%となっている。

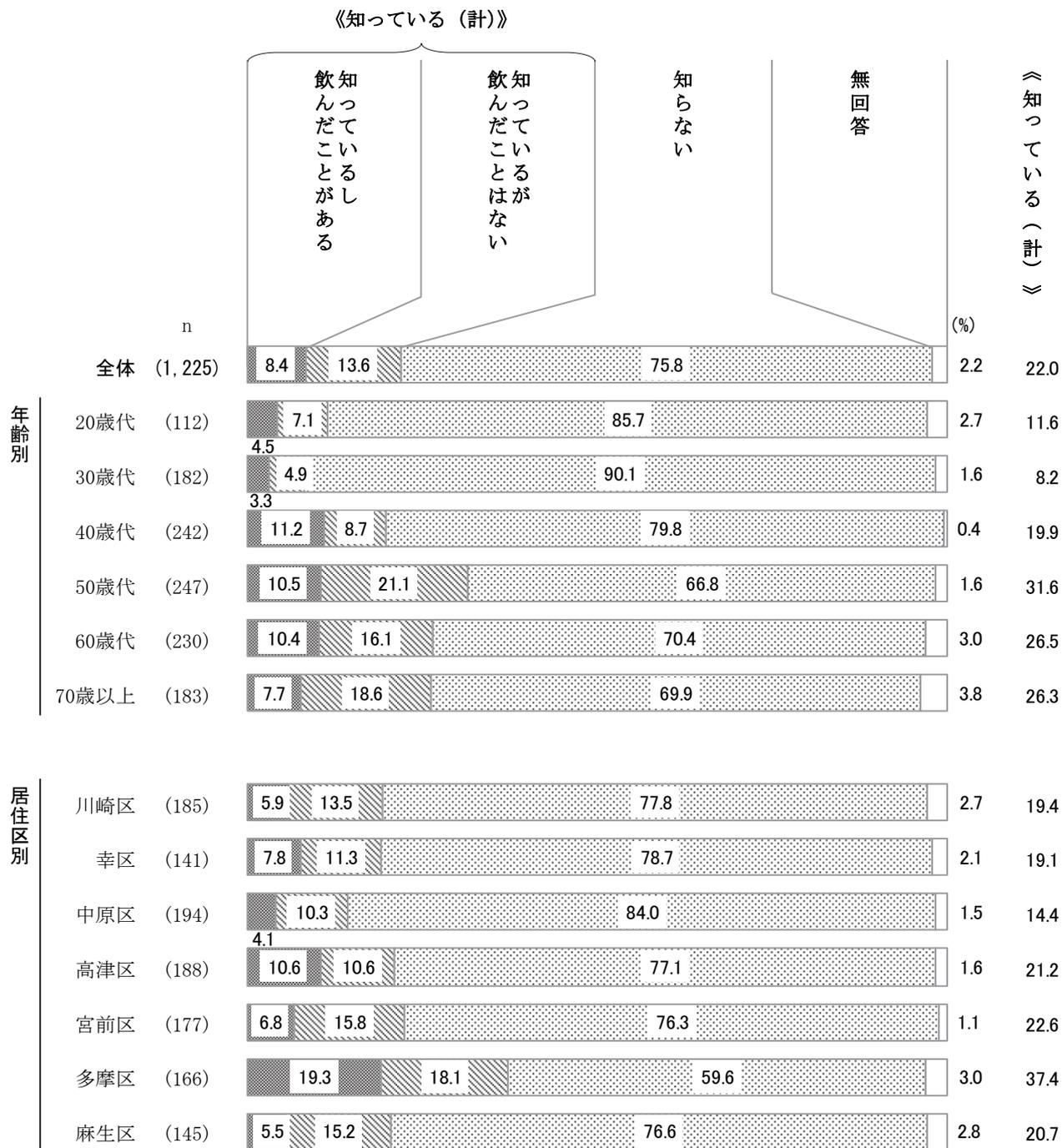
【経年比較】



第3章 調査結果の詳細

経年で比較すると、「知らない」は平成28年度調査（72.1%）に比べ、3.7ポイント高くなっている。

○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【50歳代】が31.6%で最も高く、【30歳代】が8.2%で最も低くなっている。

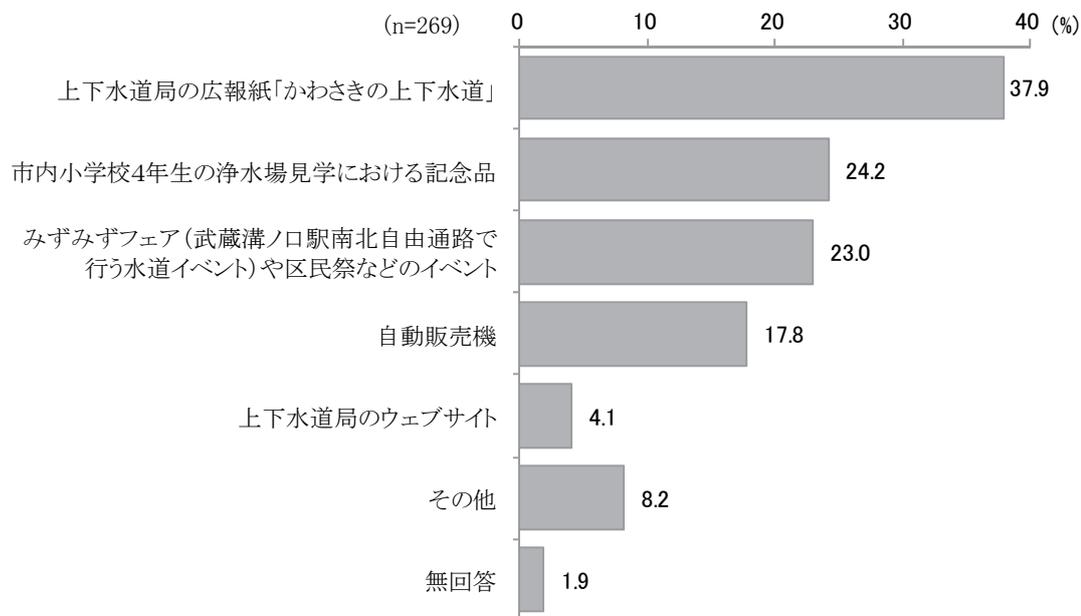
居住区別にみると、《知っている（計）》は【多摩区】が37.4%と、【全体】（22.0%）よりも15.4ポイント高くなっている。

(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37.9%で最も高い

【問19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19-1 「恵水」のことを何で知りましたか。(〇はいくつでも)

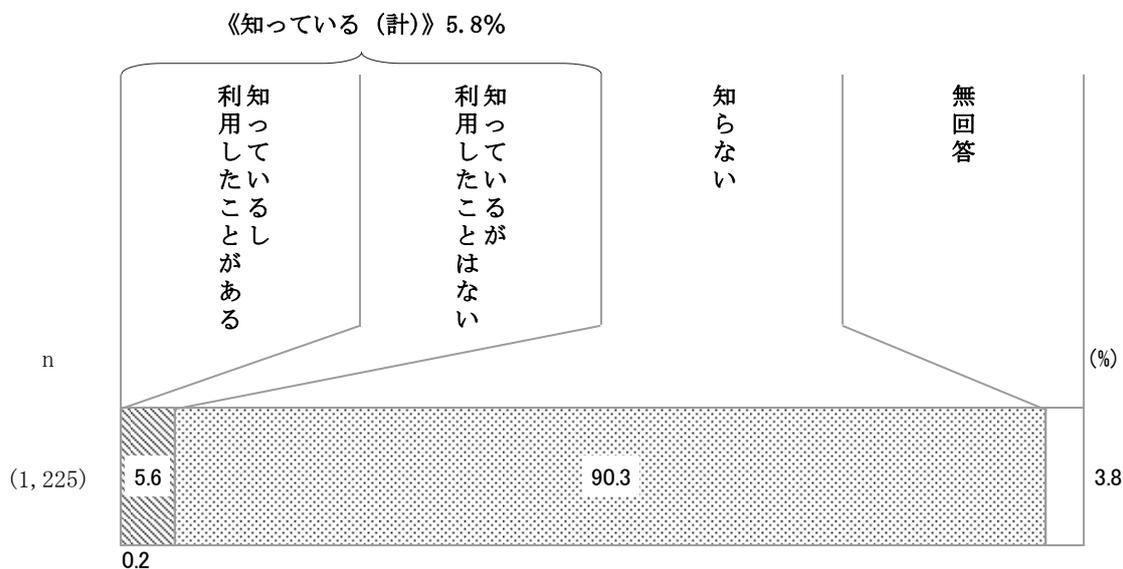


恵水を知ったきっかけは、「上下水道局の広報紙「かわさきの上下水道」」が37.9%で最も高く、次いで「市内小学校4年生の浄水場見学における記念品」が24.2%、「みずみずフェア（武蔵溝ノ口駅南北自由通路で行う水道イベント）や区民祭などのイベント」が23.0%となっている。

(3) 恵水の配送サービスの認知

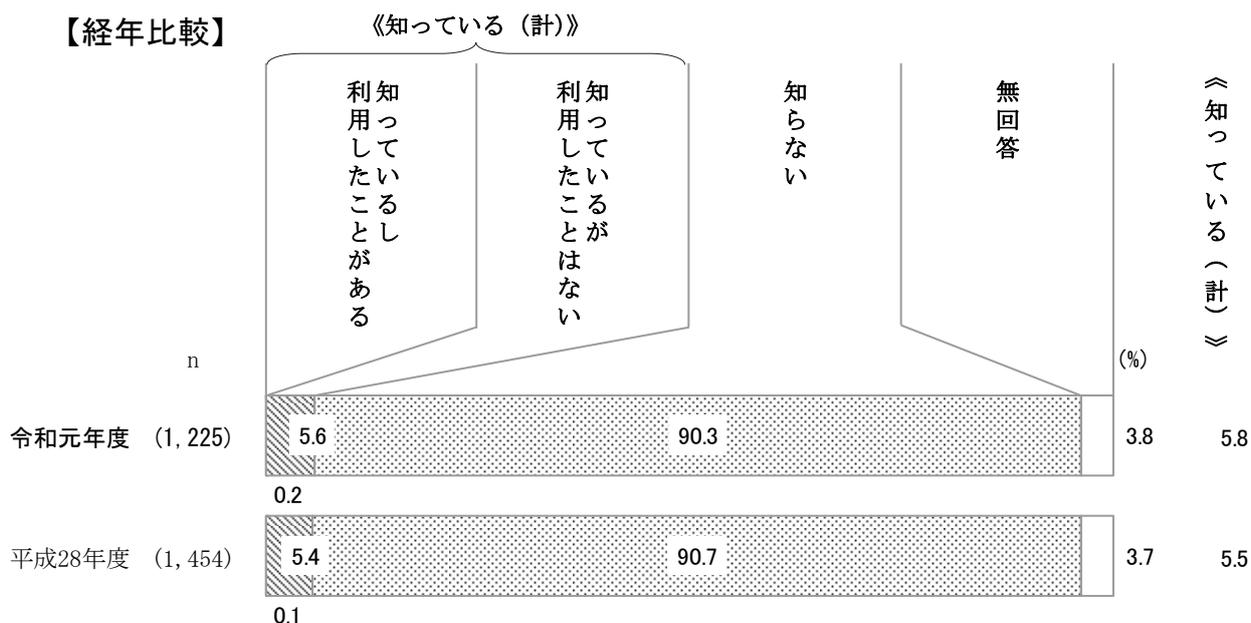
◇《知っている(計)》は5.8%

問20 上下水道局では「恵水」の配送サービスを実施しています。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)



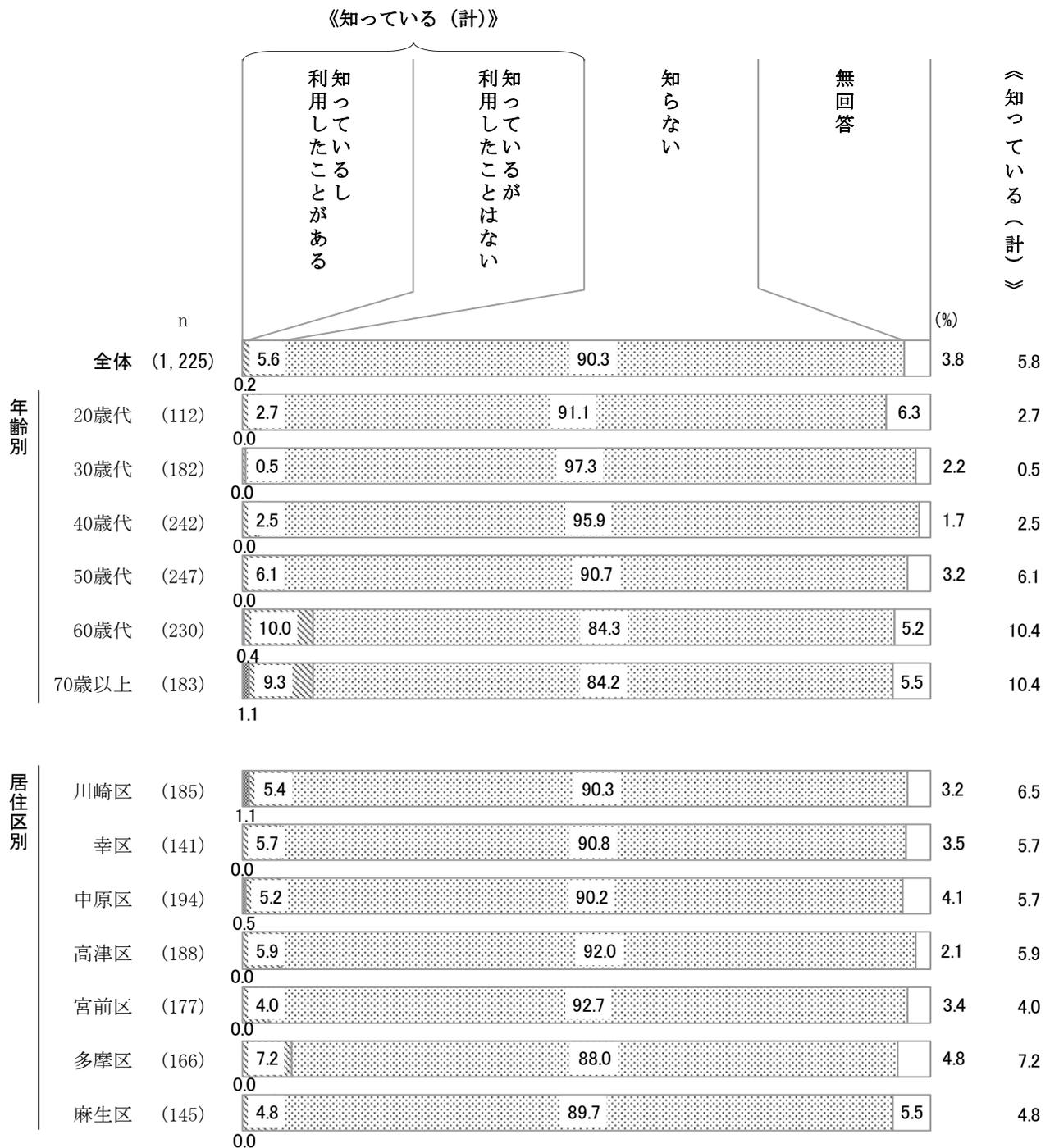
恵水の配送サービスを「知っているし利用したことがある」は0.2%にとどまり、これに「知っているが利用したことはない」(5.6%)をあわせた《知っている(計)》は5.8%となっている。一方、「知らない」は90.3%となっている。

【経年比較】



経年で比較すると、平成28年度調査に比べ、大きな変化はみられない。

○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【60歳代】及び【70歳以上】がともに10.4%と他の年齢より高くなっている。

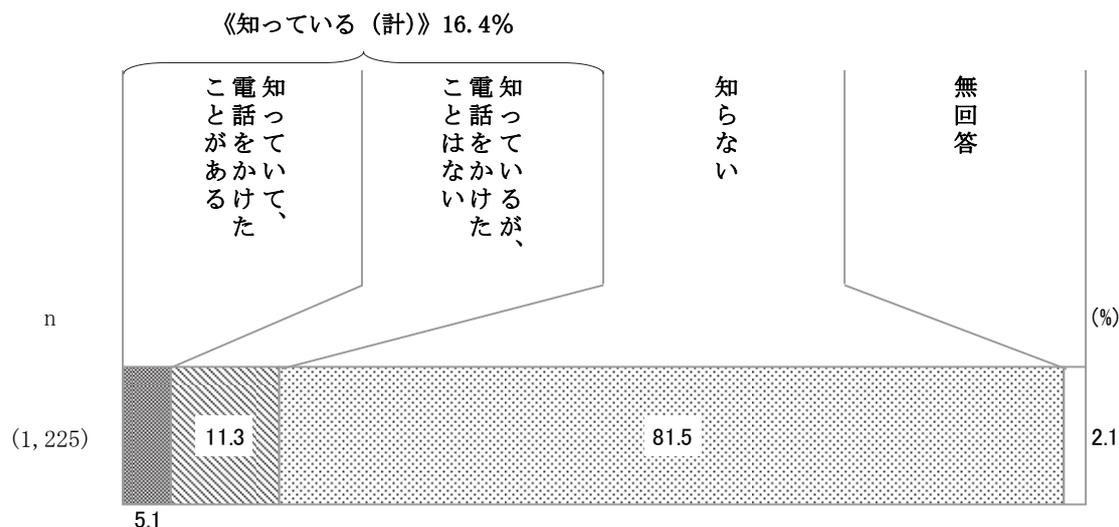
居住区別にみると、居住区による大きな差はみられない。

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

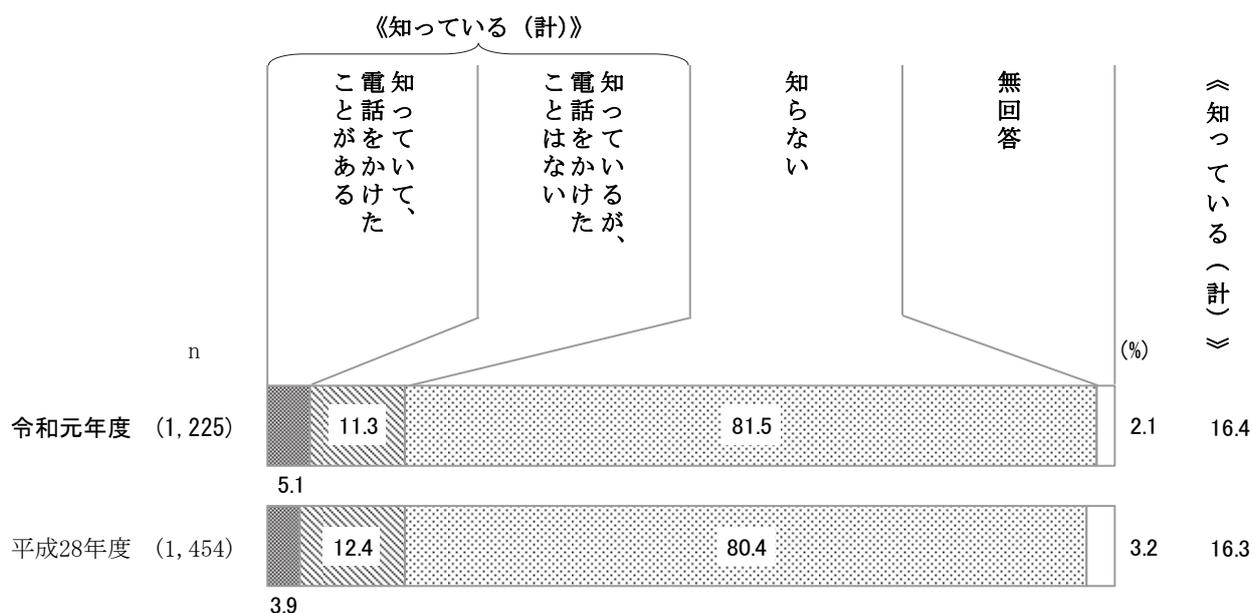
◇《知っている（計）》は16.4%

問21 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。（〇は1つだけ）



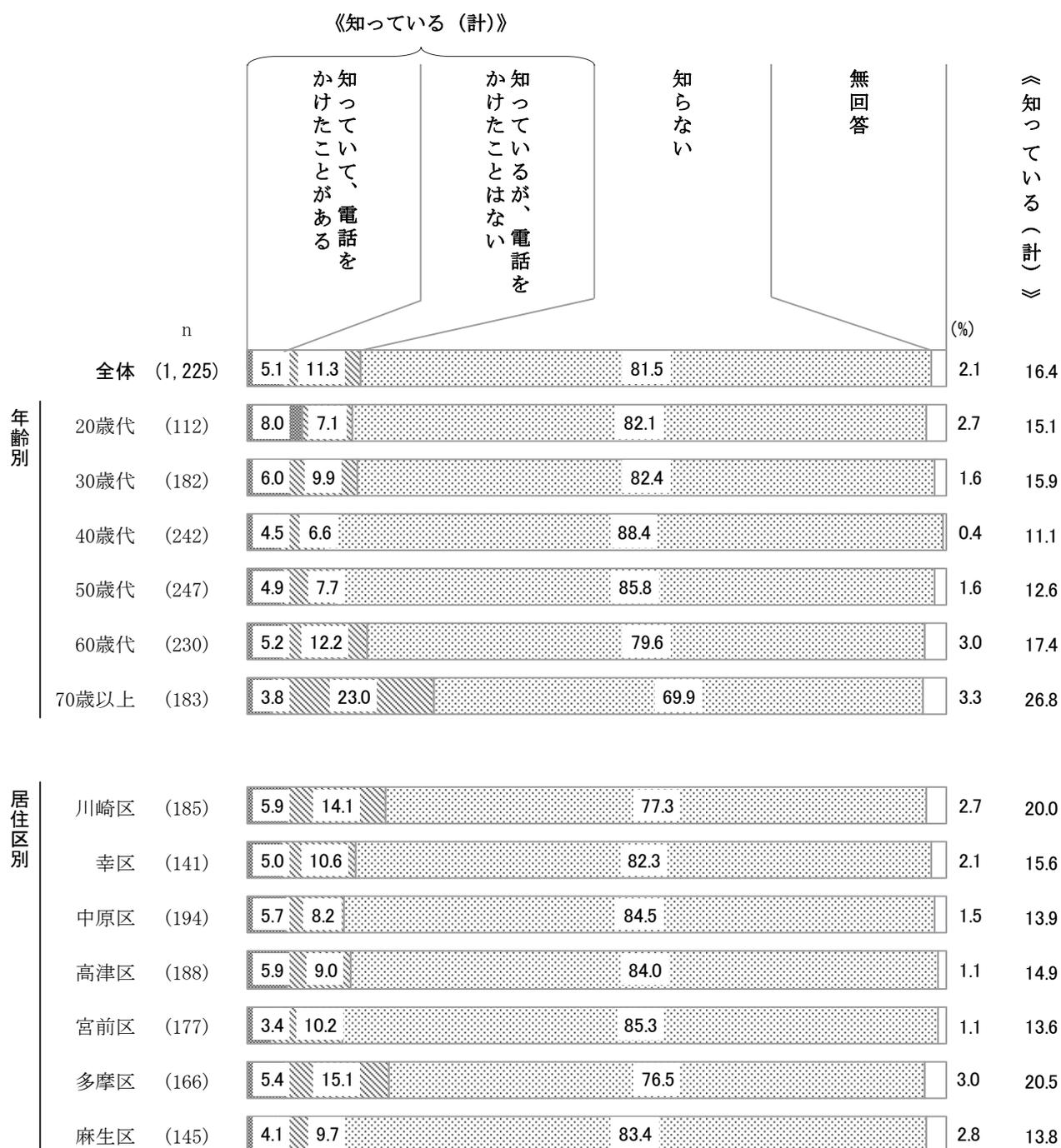
お客さまセンターの認知及び架電経験については、「知っていて、電話をかけたことがある」は5.1%で、これに「知っているが、電話をかけたことはない」（11.3%）をあわせた《知っている（計）》は16.4%となっている。一方、「知らない」は81.5%となっている。

【経年比較】



経年で比較すると、平成28年度調査に比べ、大きな変化はみられない。

○年齢別／居住区別 お客様センターの認知及び架電経験



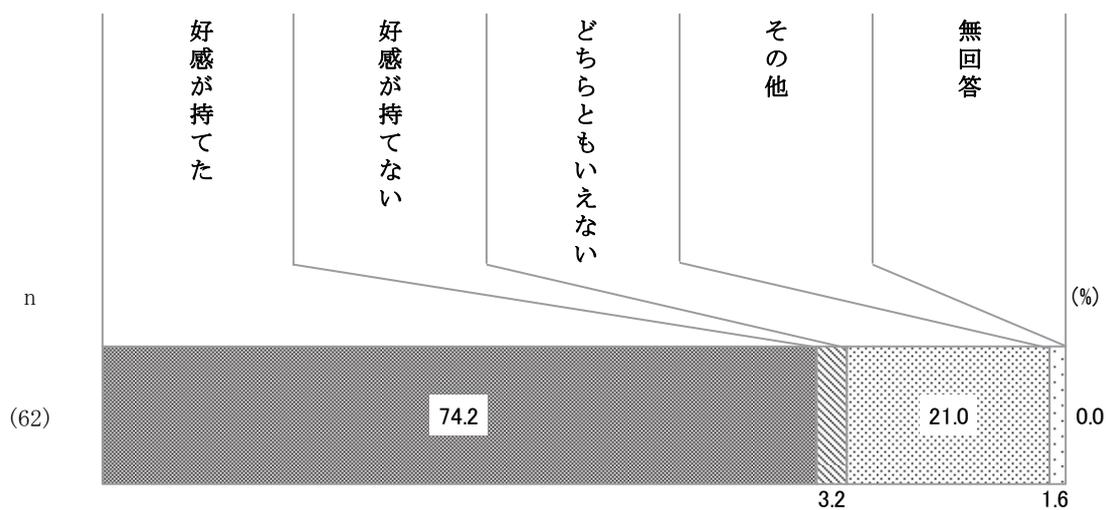
年齢別にみると、《知っている（計）》は、【70歳以上】が26.8%で最も高く、【40歳代】が11.1%で最も低くなっている。

居住区別にみると、《知っている（計）》は、【多摩区】（20.5%）および【川崎区】（20.0%）がともに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74.2%

【問21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21-1 そのときの電話対応はいかがでしたか。(○は1つだけ)

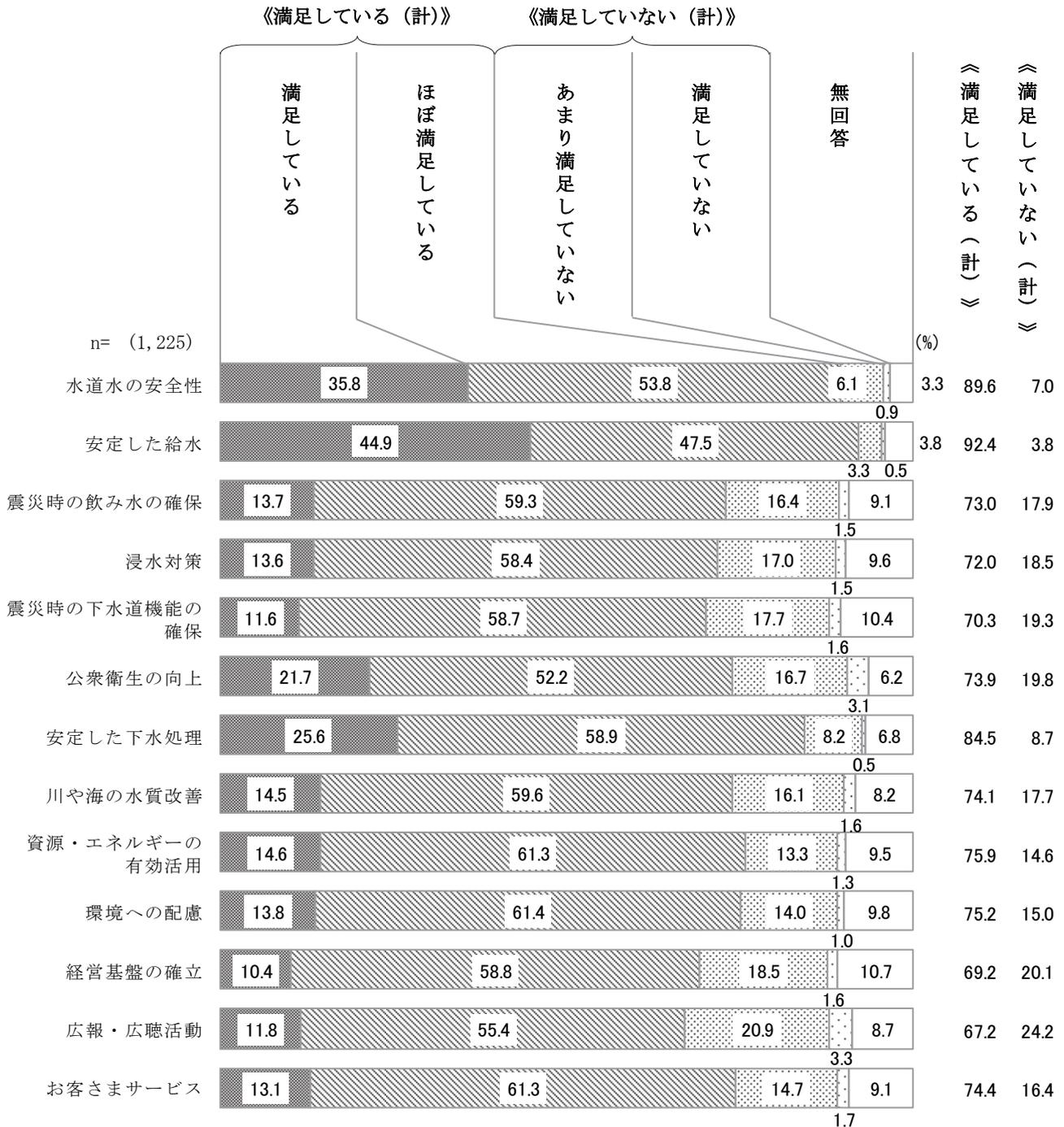


上下水道お客さまセンターの電話対応の印象としては、「好感が持てた」が74.2%となっている。

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』（92.4%）、『水道水の安全性』（89.6%）が高い

問22 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』（44.9%）、『水道水の安全性』（35.8%）などが高い。

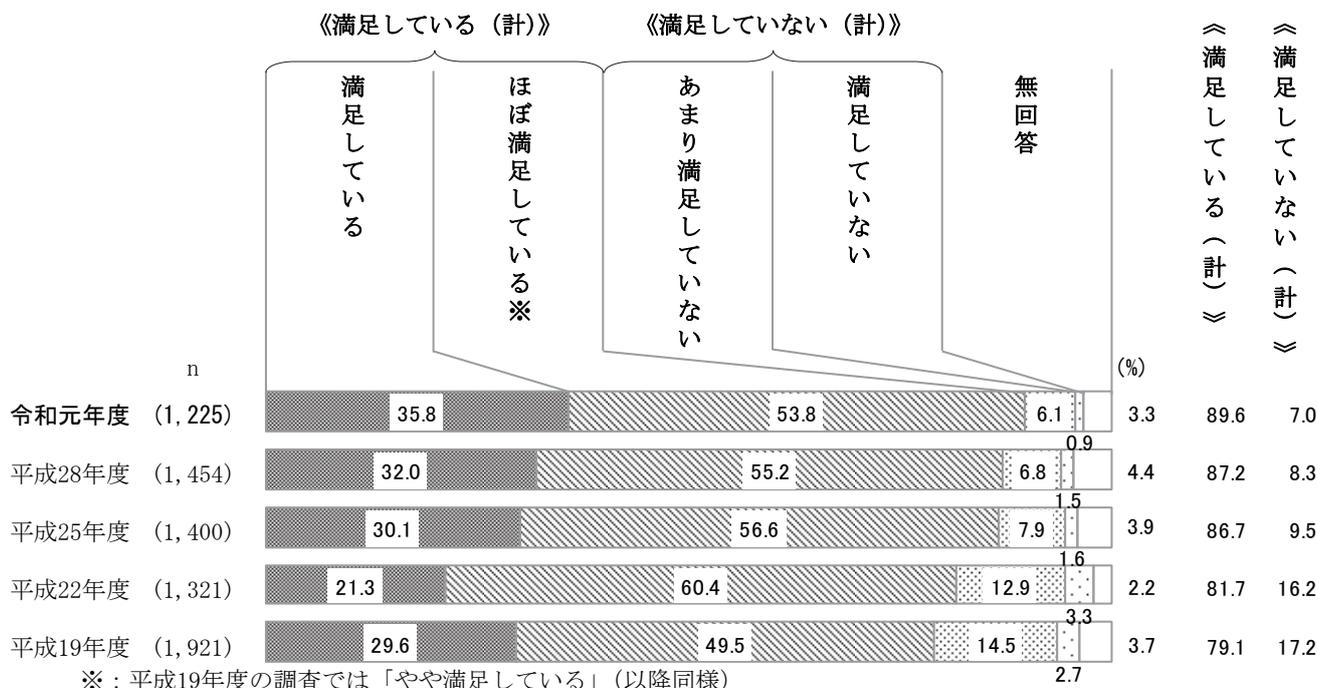
「満足している」と「ほぼ満足している」をあわせた《満足している（計）》でみると、『安定した給水』が92.4%で最も高く、次いで『水道水の安全性』（89.6%）および『安定した下水処理』（84.5%）がともに8割台となっている。

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』（24.2%）および『経営基盤の確立』（20.1%）がともに2割台と他の項目に比べ高くなっている。

【経年比較】

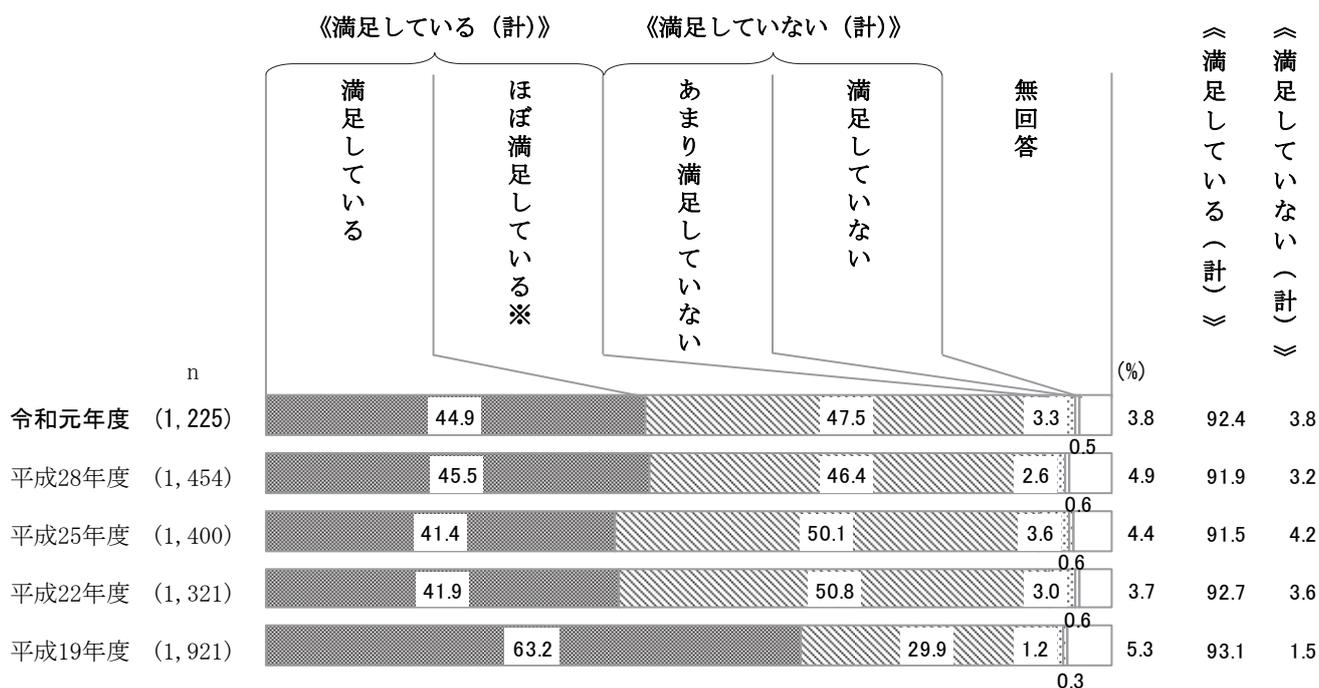
「浸水対策」、「震災時の下水道機能の確保」、「公衆衛生の向上」、「安定した下水処理」、「川や海の水質改善」、「資源・エネルギーの有効活用」は平成22年度調査から加えられた項目である。

水道水の安全性（平成22年度調査までは「飲み水の安全性」）



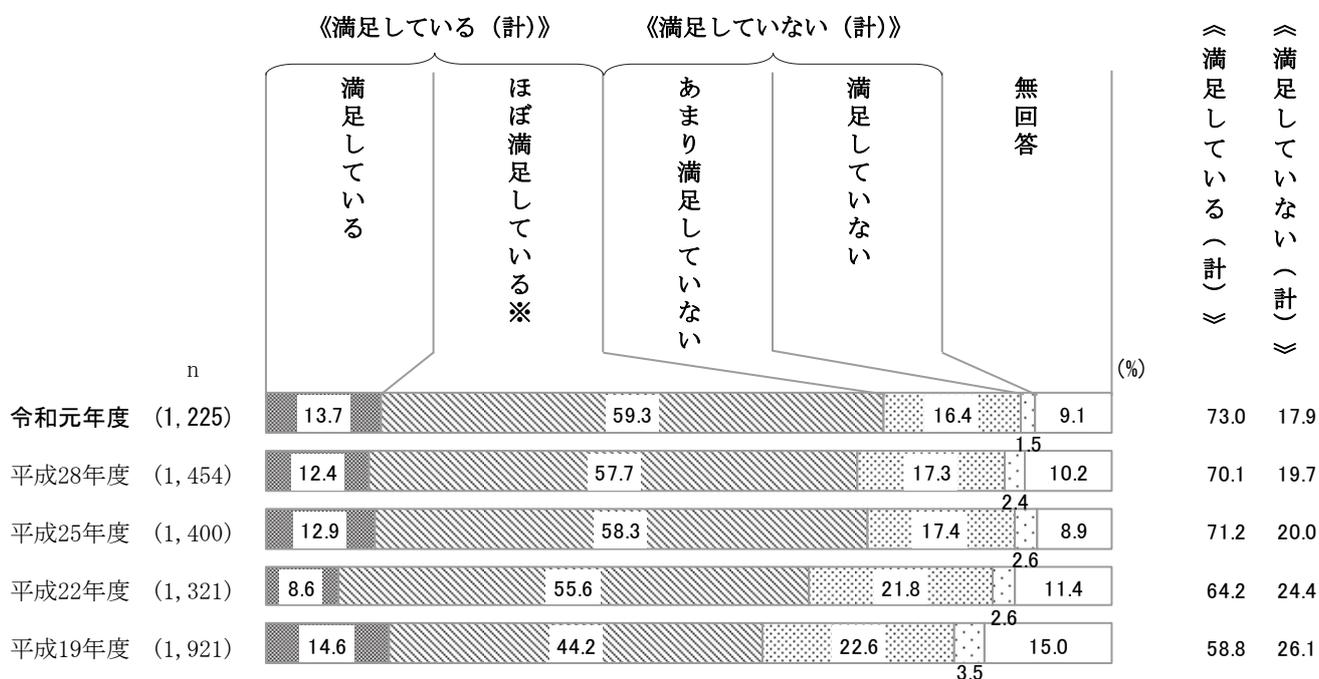
経年で比較すると、《満足している（計）》が平成19年度調査から増加傾向にある。

安定した給水



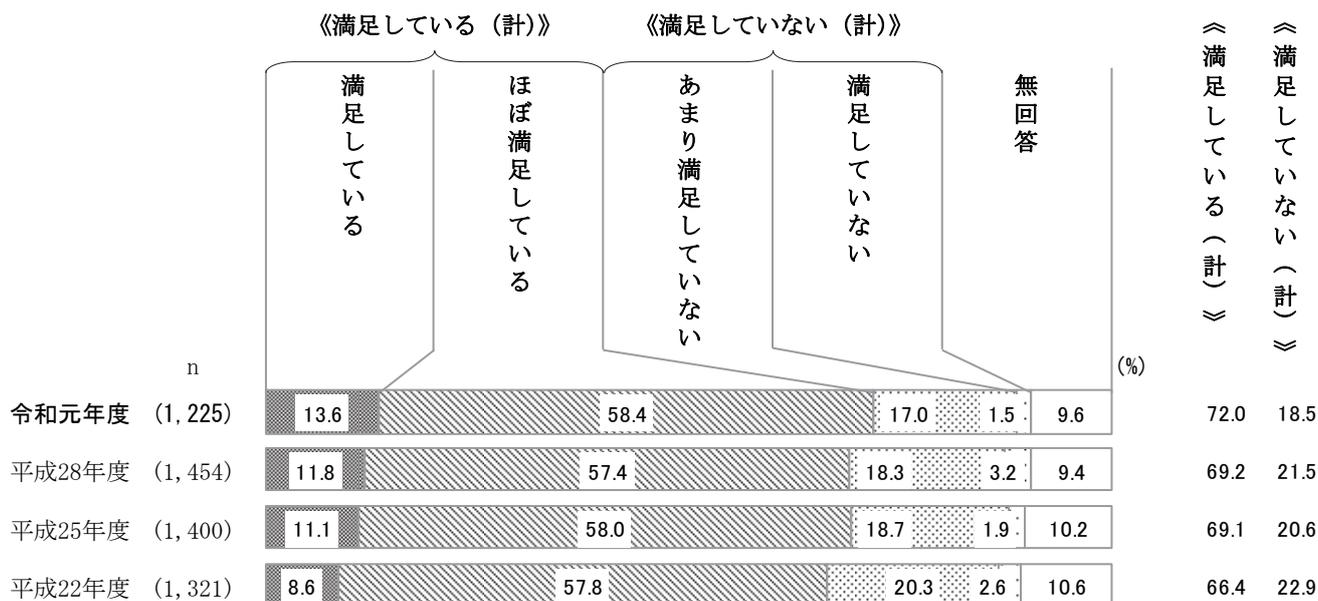
経年で比較すると、《満足している (計)》が平成19年度調査から9割台と高い割合を維持している。

震災時の飲み水の確保



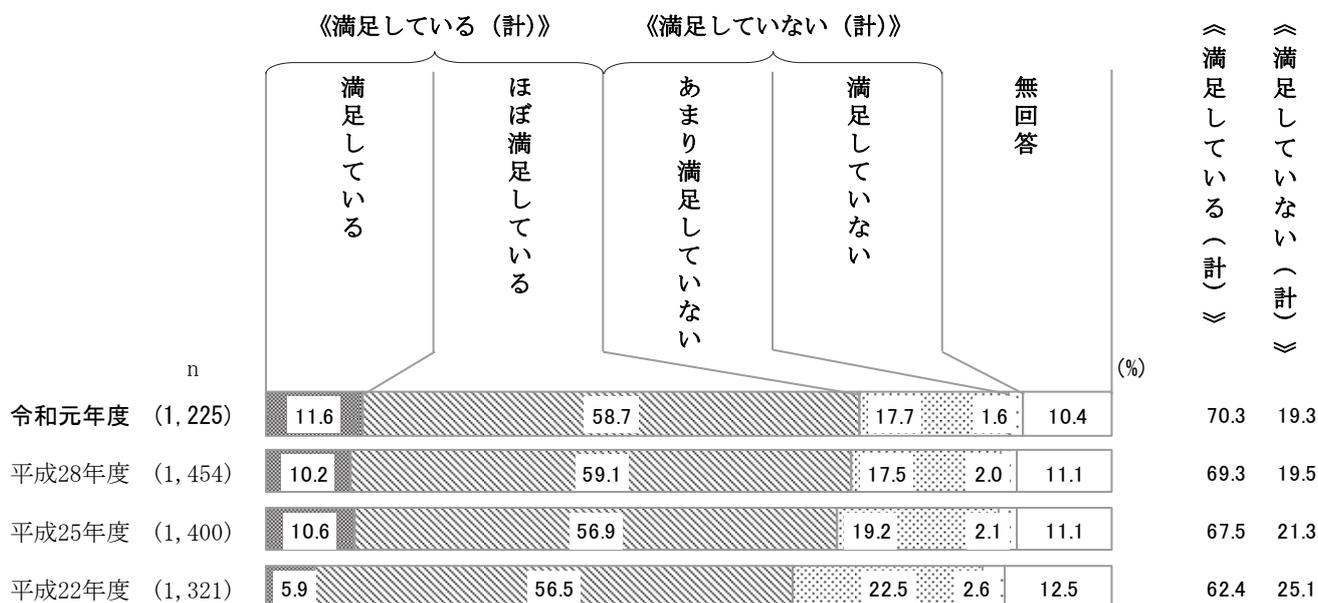
経年で比較すると、《満足している (計)》は、【平成28年度調査】(70.1%)に比べ、2.9ポイント増加している。

浸水対策



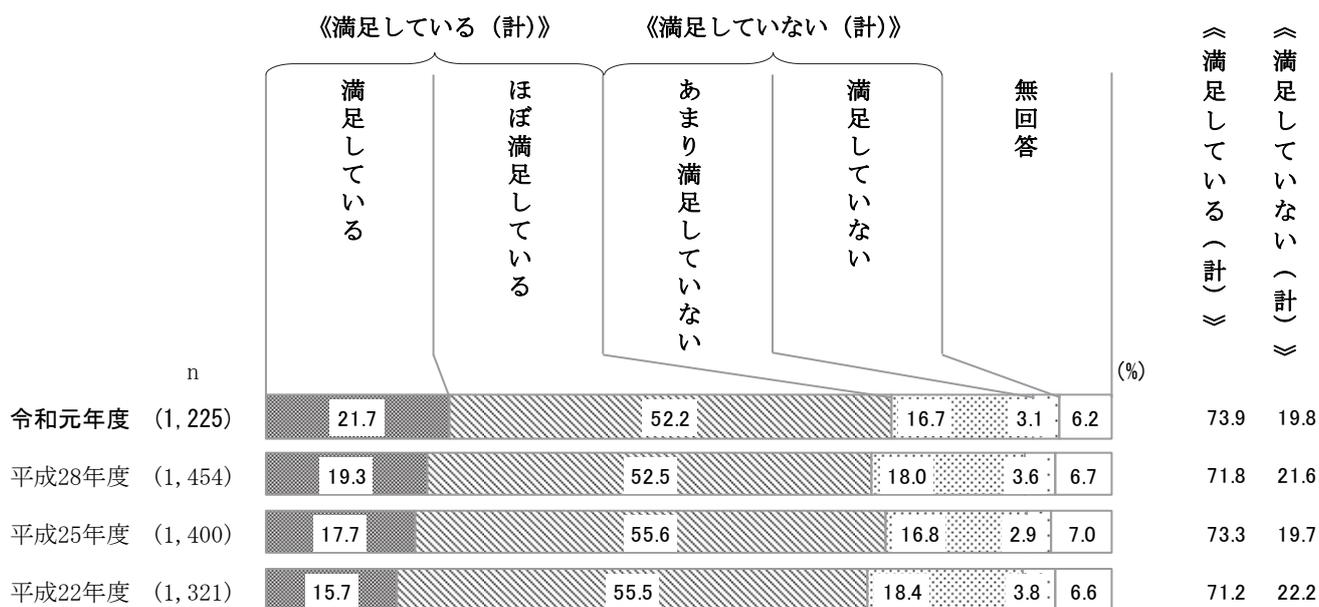
経年で比較すると、《満足している (計)》が平成22年度調査から増加傾向にある。

震災時の下水道機能の確保



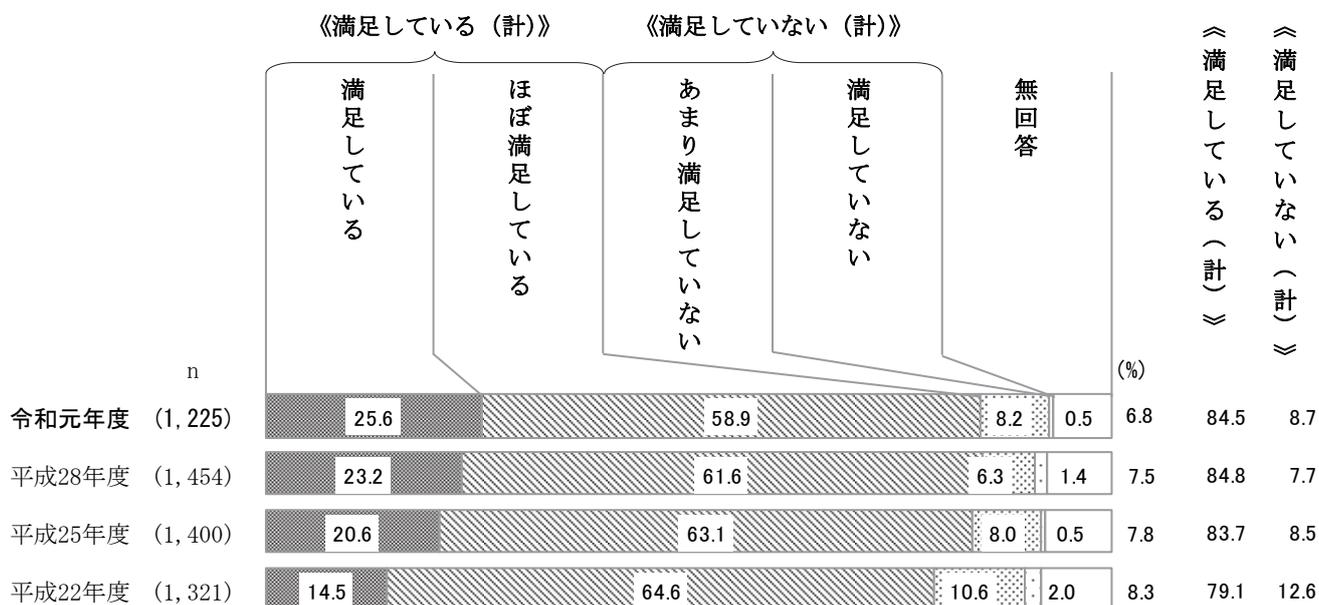
経年で比較すると、《満足している (計)》が平成22年度調査から増加傾向にある。

公衆衛生の向上



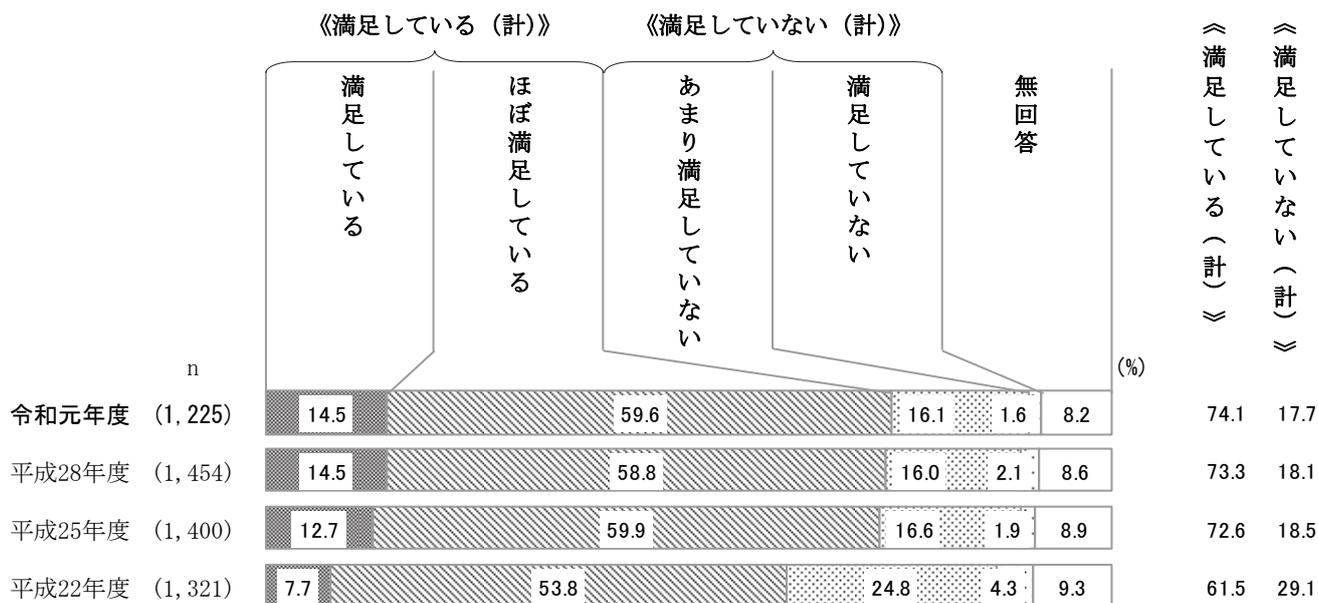
経年で比較すると、「満足している」が平成22年度調査から増加傾向にある

安定した下水処理



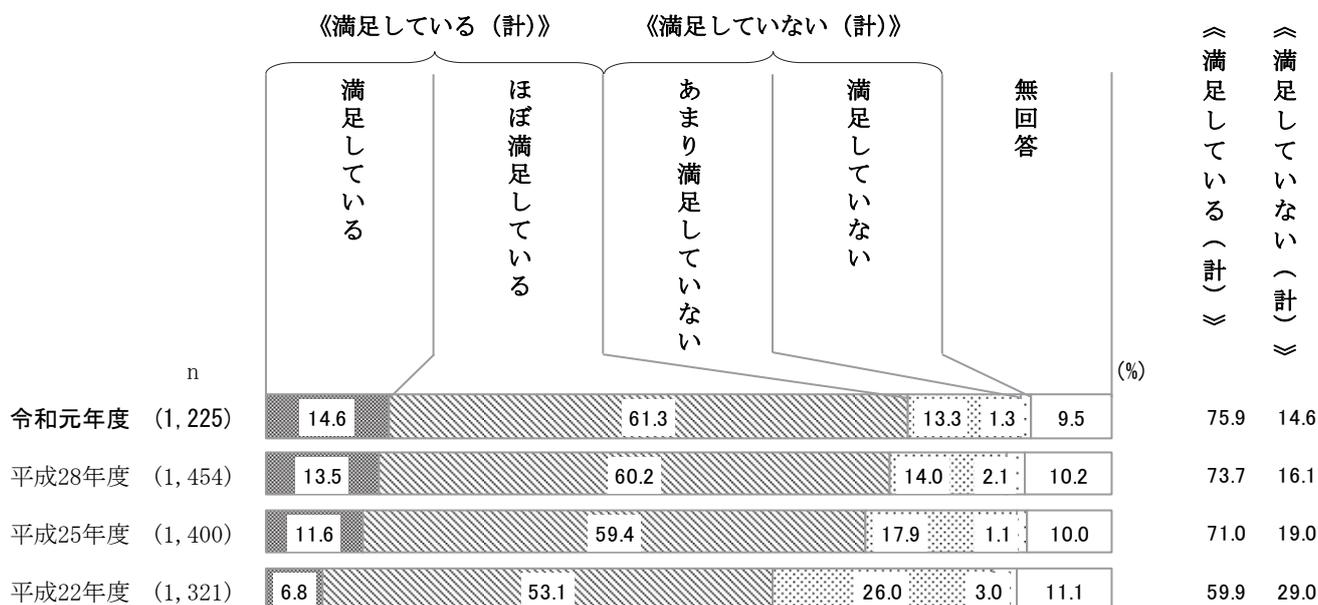
経年で比較すると、「満足している」が平成22年度調査から増加傾向にある。

川や海の水質改善



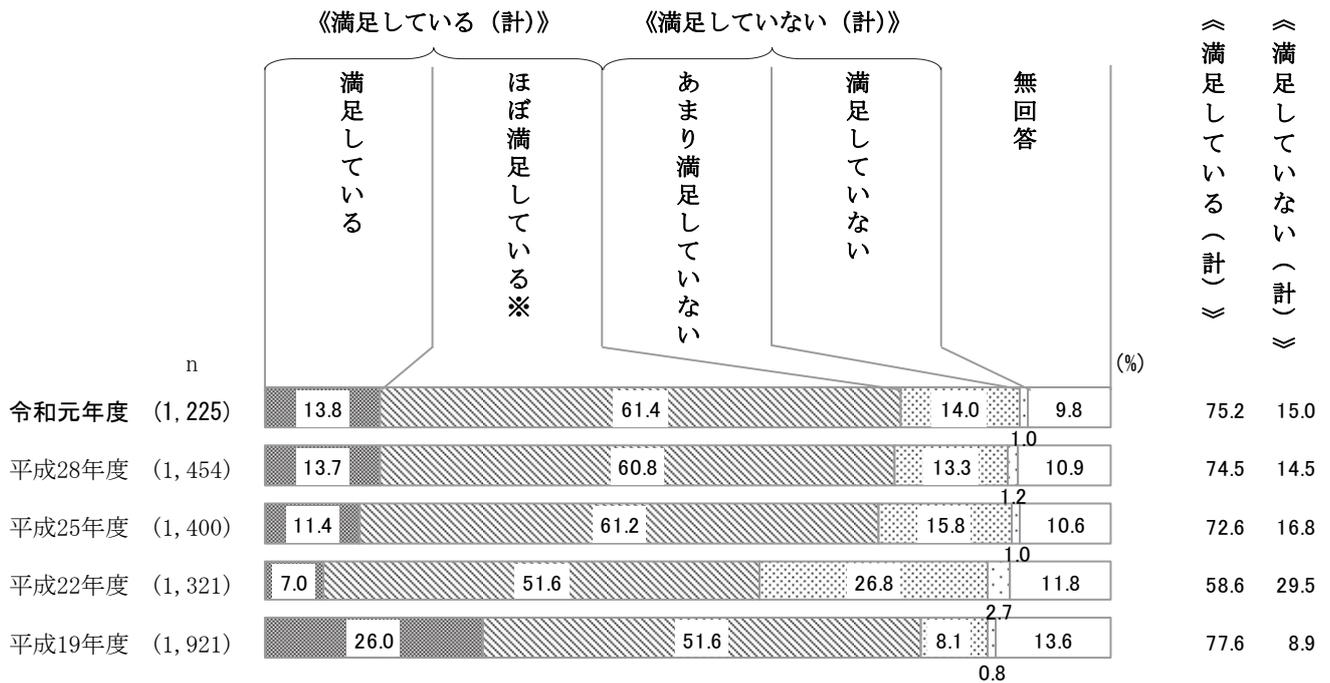
経年で比較すると、《満足している (計)》が平成22年度調査から増加傾向にある。

資源・エネルギーの有効活用



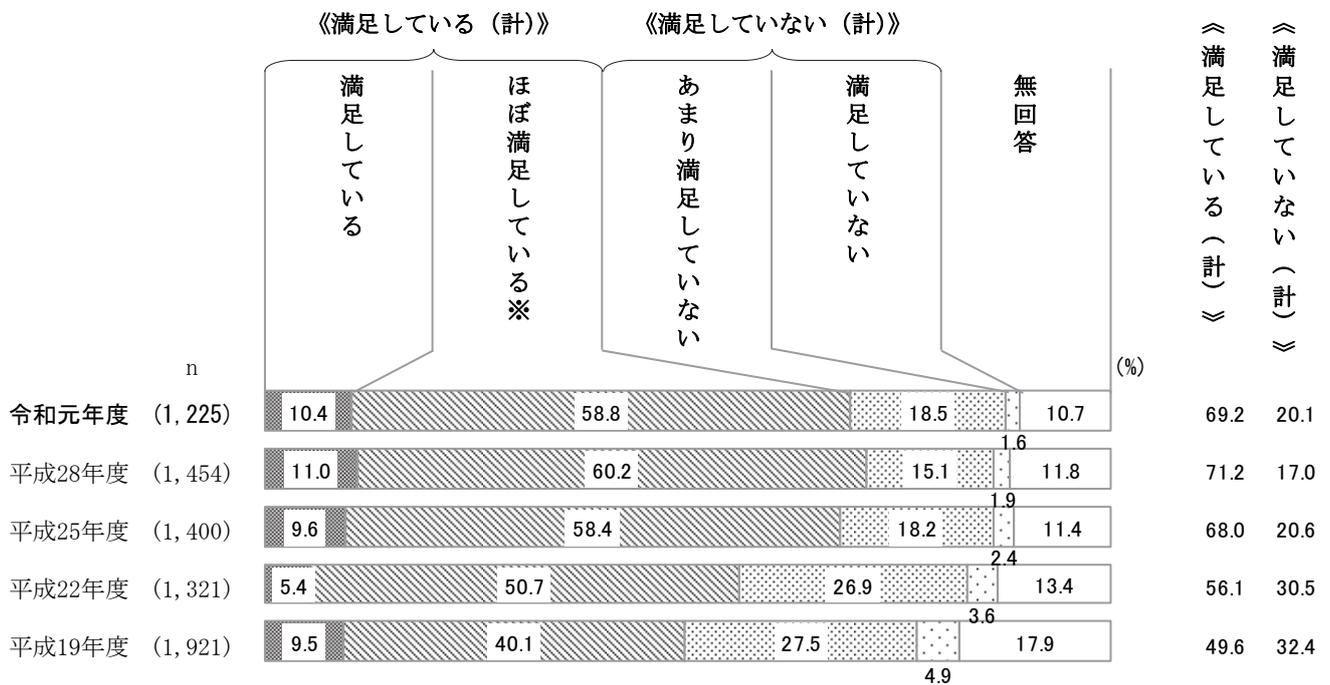
経年で比較すると、《満足している (計)》が平成22年度調査から増加傾向にある。

環境への配慮



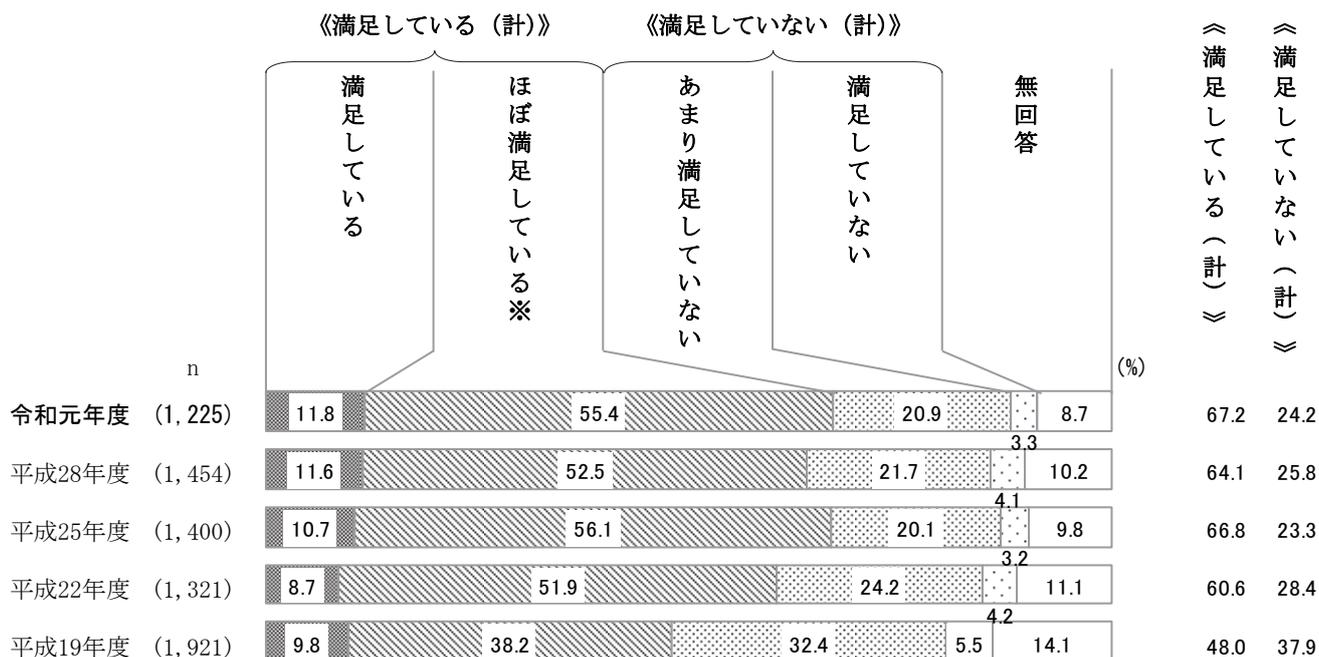
経年で比較すると、平成22年度調査を除き、7割台となっている。

経営基盤の確立



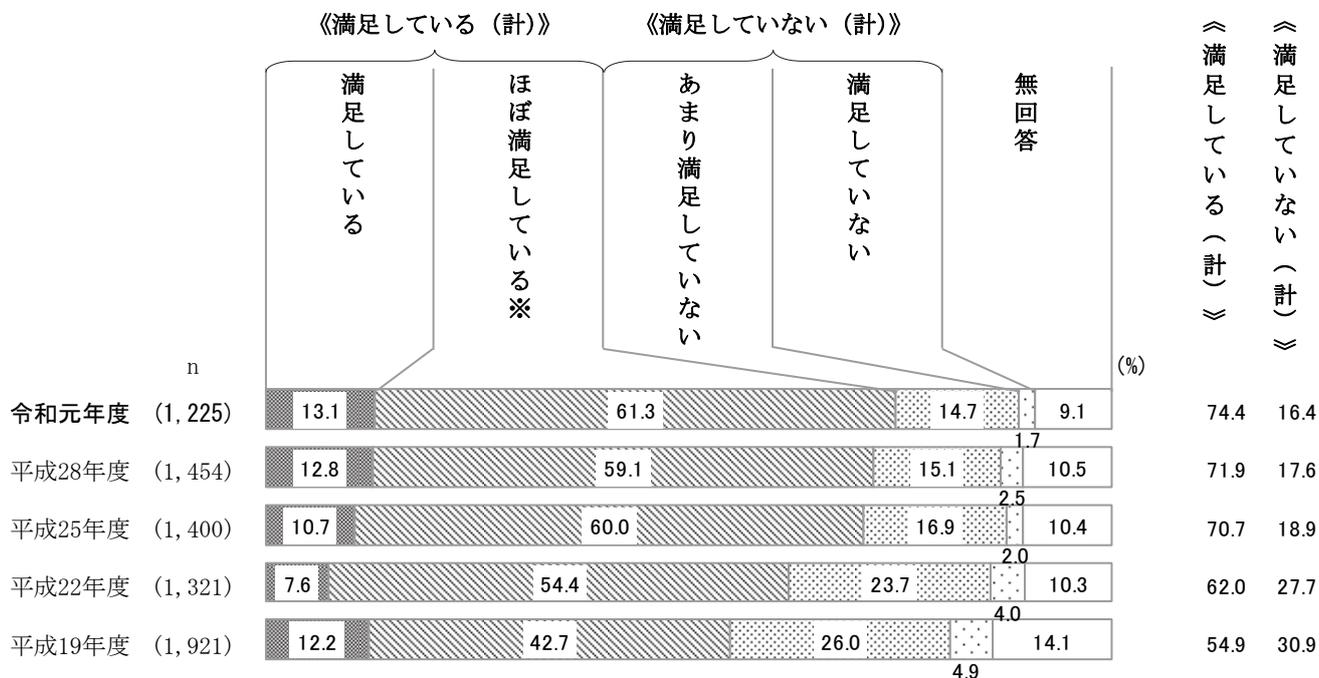
経年で比較すると、《満足していない (計)》は、平成28年度調査 (17.0%) に比べ、3.1ポイント増加している。

広報・広聴活動



経年で比較すると、《満足している (計)》は、平成28年度調査 (64.1%) と比べ、3.1ポイント増加し、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、《満足している (計)》が平成22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

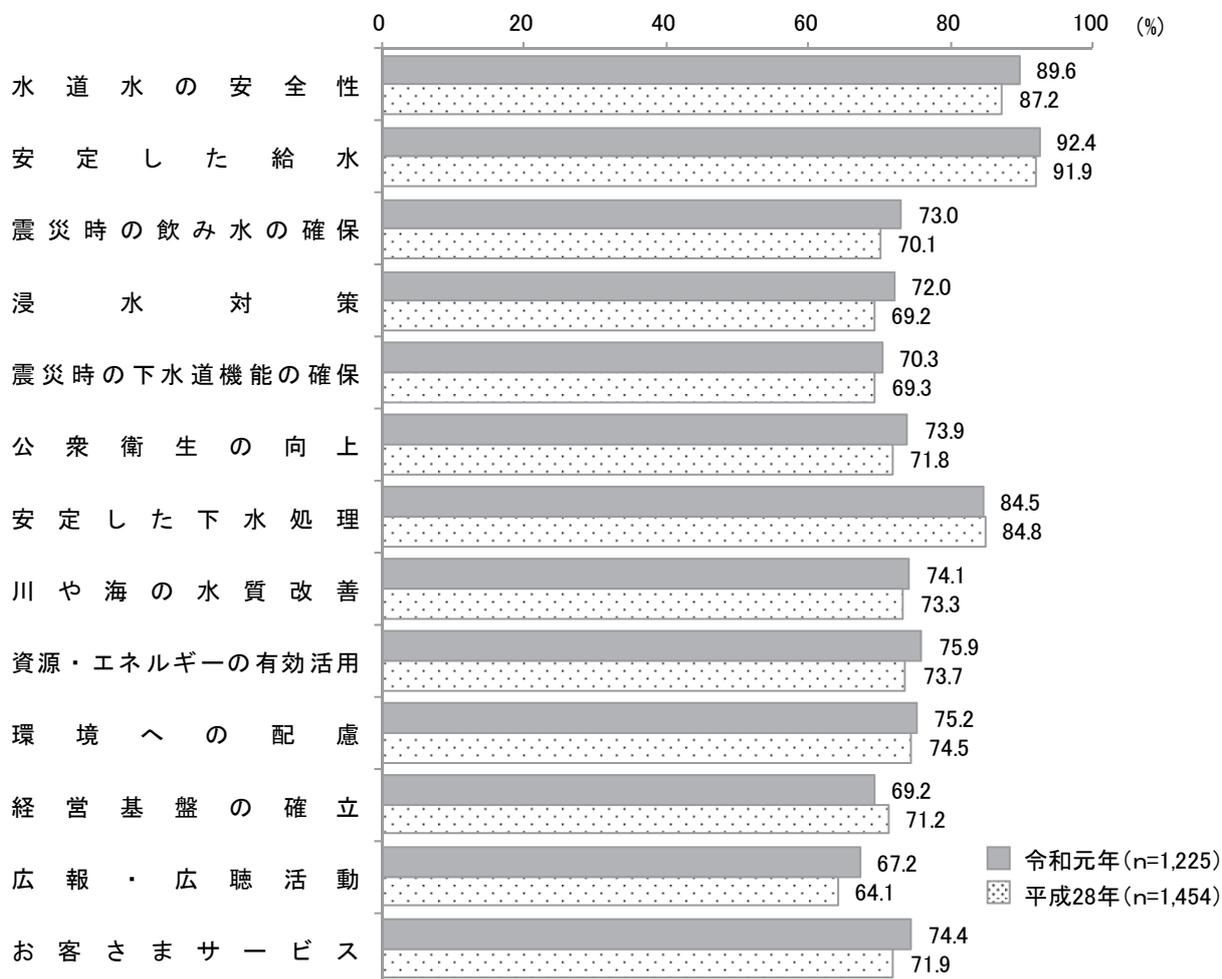
	平成19年度	平成22年度	平成25年度	平成28年度	令和元年度
第1位	安定した給水 93.1%	安定した給水 92.7%	安定した給水 91.5%	安定した給水 91.9%	安定した給水 92.4%
第2位	飲み水の安全性 79.1%	飲み水の安全性 81.7%	水道水の安全性※ 86.7%	水道水の安全性 87.2%	水道水の安全性 89.6%
第3位	環境への配慮 77.6%	震災時の飲み水の確保 64.2%	安定した下水処理 83.7%	安定した下水処理 84.8%	安定した下水処理 84.5%
第4位	震災時の飲み水の確保 58.8%	お客さまサービス 62.0%	公衆衛生の向上 73.3%	環境への配慮 74.5%	資源・エネルギーの有効活用 75.9%
第5位	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%	環境への配慮 75.2%
第6位	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%	お客さまサービス 74.4%
第7位	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%	川や海の水質改善 74.1%

※：平成22年度調査まで「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、上位3項目『安定した給水』、『水道水の安全性』、『安定した下水処理』は平成25年度調査から順位も変わらず、高い割合を維持している。

上位7項目は平成28年度調査と変わらず、『資源・エネルギーの有効活用』（5位→4位）および『お客さまサービス』（7位→6位）がともに1位ずつ順位を上げ、『環境への配慮』（4位→5位）および『川や海の水質改善』（6位→7位）がともに1位ずつ順位を下げている。

【経年比較（《満足している（計）》平成28年度との比較）】



《満足している（計）》を平成28年度調査と比較すると、「広報・広聴活動」が3.1ポイント、「震災時の飲み水の確保」が2.9ポイント、「浸水対策」が2.8ポイントそれぞれ増加している。

10 自由回答

問23 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230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	42件
上下水道局に対する感謝・激励	24件
災害時の対応・水の確保について	21件
水道事業の民営化について	21件
今後は関心を持つようにしたい	16件
水の安全性・水質の確保	16件
このアンケートについて	15件
料金が高い	14件
水道管路・下水管きよ、施設等の老朽化対策	11件
修理・工事について	6件
料金の仕組み・支払方法について	6件
イベントについて	4件
職員の接遇について	3件
下水道が臭い	3件
排水管・排水溝等の清掃について	2件
「生田の天然水 恵水」について	2件
経費削減について	2件
生田の浄水場について	1件
その他	17件
特になし	14件

第4章 使用した調査票・単純集計結果

ご協力をお願い

令和元年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さま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23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 044-200-3149

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=1,225) / (無回答= 1.9)

1	そのまま飲む	31.3
2	沸かして飲む	15.8
3	浄水器などで処理して飲む	38.1
4	その他(具体的に:)	0.9
5	飲まない	12.0

【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1-1 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=1,055) / (無回答= 3.2)

1	おいしい	18.8
2	ややおいしい	19.1
3	どちらともいえない	45.4
4	あまりおいしくない	10.0
5	おいしくない	3.5

【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=1,055) / (無回答= 1.6)

1	まったく気にならない	38.2
2	めったに気にならない	33.9
3	どちらともいえない	11.6
4	ときどき気になる	10.4
5	常に気になる	4.3

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=1,225) / (無回答= 1.7)

1	安全だと思う	73.0
2	不安に感じることもある(具体的に:)	9.9
3	どちらともいえない	15.4

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。(○は1つだけ)

(n=1,225) / (無回答= 1.7)

1	まめに節水して使っている	9.4
2	ある程度節水しながら使っている	65.7
3	節水は必要と思いつつも、実行していない	19.9
4	節水のことは考えずに使っている	3.3

【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。(○はいくつでも)

(n= 920) / (無回答= 0.4)

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	84.6
2	蛇口に節水器具を取り付けている	8.6
3	風呂の残り湯を洗濯などに使用したり、すすぎ回数を減らしたりしている	38.6
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	23.6
5	その他(具体的)	4.0

災害時の飲料水の確保について

問4 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日分できれば7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)

(n=1,225) / (無回答= 1.6)

1	知っている	36.4	2	知らない	62.0
---	-------	------	---	------	------

問5 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=1,225) / (無回答= 1.3)

1	備蓄していない	27.3
2	1日分程度	28.1
3	3日分程度	32.4
4	5日分程度	6.0
5	7日以上	4.8

第4章 使用した調査票・単純集計結果

問6 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196か所（平成31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=1,225）／（無回答= 2.1）

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	19.8
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	27.7
3 応急給水拠点が設置されていることは知らない	50.4

下水道について

問7 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=1,225）／（無回答= 1.9）

1 知っている	74.0	2 知らない	24.1
---------	------	--------	------

問8 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=1,225）／（無回答= 1.7）

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	78.6
2 洗剤を使いすぎないようにしている	28.3
3 廃油や薬品が下水に流れないように気をつけている	59.7
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	85.8
5 その他（具体的に：)	1.3
6 特に何もしていない	3.5

問9 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=1,225)		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	29.4	68.5	2.1
	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	22.7	74.3	3.0
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	63.8	2.3
	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	46.9	50.3	2.9
	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	64.7	32.6	2.7
	カ 大地震が発生し、下水管きょ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	62.2	35.3	2.4
	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	74.6	22.4	2.9
	ク 集中豪雨などの大雨時に、市内で浸水が起きている	67.6	30.0	2.4
	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	90.0	7.7	2.3
	コ 道路の排水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	81.2	16.3	2.4
	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	86.9	10.7	2.4

問10 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=1,225)		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	17.5	80.1	2.4
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	12.7	84.8	2.5
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	21.0	76.7	2.4

第4章 使用した調査票・単純集計結果

問 11 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=1,225)	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きよなどを優先して、耐震化を進めている	17.2	80.7
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	23.3	74.5	2.2
ウ 老朽化した下水管きよが増えているため、新しい管と交換したり、補強したりしている	68.9	28.9	2.2
エ ウのような下水管きよの再整備が、地震対策にもなっている	51.5	46.1	2.4

水道料金及び下水道使用料について

問 12 川崎市の人口は年々増加しているものの、水道料金収入及び下水道使用料収入は全体で見ると横ばいもしくは微減傾向にあることをご存知ですか。（○は1つだけ）

(n=1,225) / (無回答= 1.6)

1 知っている	10.1	2 知らない	88.2
---------	------	--------	------

問 13 川崎市には、約2,500kmの水道管路と約3,100kmの下水管きよがありますが、その多くが更新時期を迎えていることをご存知ですか。（○は1つだけ）

(n=1,225) / (無回答= 1.8)

1 知っている	26.1	2 知らない	72.1
---------	------	--------	------

問 14 水道管路や下水管きよの更新は、市民の皆様から頂いている水道料金と下水道使用料で賄っていることをご存知ですか。（○は1つだけ）

(n=1,225) / (無回答= 1.7)

1 知っている	52.6	2 知らない	45.7
---------	------	--------	------

問 15 あなたは、水道管路や下水管きよの更新を着実に実施した方がよいと考えますか。

(○は1つだけ)

(n=1,225) / (無回答= 1.6)

1 思う	75.1
2 やや思う	19.4
3 あまり思わない	2.3
4 思わない	0.2
5 その他（具体的に：)	1.3

水道・下水道の広報について

問 16 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=1,225) / (無回答= 5.3)

1	水道・下水道の仕組み	25.3
2	水道・下水道の水質	51.4
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	17.7
5	水道事業・下水道事業の経営状況	20.3
6	水道週間・下水道の日などのイベント	2.0
7	夏休み水道教室・下水道教室などの見学会	7.3
8	環境対策	27.4
9	災害対策	59.3
10	水道工事（断水、濁水情報）について	26.1
11	給水管からの漏水時の対応	24.3
12	下水道の正しい使い方	19.0
13	下水管きよが詰まったときの対応	32.8
14	その他（具体的に：)	1.9

問 17 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=1,225) / (無回答= 3.0)

1	上下水道局の広報紙「かわさきの上下水道」（年4回発行）	30.9
2	川崎市の広報紙「市政だより」（月2回発行）	49.3
3	各種新聞	13.2
4	川崎市のウェブサイト	26.9
5	スマートフォン、携帯電話などの情報端末機器	31.3
6	各区役所などの情報サービスコーナー	6.0
7	上下水道局の「使用水量のお知らせ」	49.6
8	その他（具体的に：)	1.8

問 18 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=1,225) / (無回答= 5.4)

1	断水情報（水道の被害状況）	60.2
2	下水道が利用できない地域の情報（下水道の被害状況）	24.3
3	応急給水をしている場所、日時	74.6
4	使用可能なトイレの設置場所の情報	55.8
5	水道・下水道の復旧の見込み	46.6
6	水道水の安全性	13.6
7	その他（具体的に：)	0.2

「生田の天然水 恵水」について

問 19 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、多摩区生田の井戸から汲み上げた地下水です。
- すっきりとした味わいで、ミネラルが豊富に含まれています。

（n=1,225）／（無回答= 2.2）

1	知っているし飲んだことがある	8.4	2	知っているが飲んだことはない	13.6
3	知らない	75.8			

【問19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19-1 「恵水」のことを何で知りましたか。（○はいくつでも）

（n= 269）／（無回答= 1.9）

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	23.0
2	市内小学校4年生の浄水場見学における記念品	24.2
3	上下水道局の広報紙「かわさきの上下水道」	37.9
4	上下水道局のウェブサイト	4.1
5	自動販売機	17.8
6	その他（具体的に：)	8.2

問 20 上下水道局では「恵水」の配送サービスを実施しています。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=1,225）／（無回答= 3.8）

1	知っているし利用したことがある	0.2
2	知っているが利用したことはない	5.6
3	知らない	90.3

お客さまセンターについて

問 21 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=1,225) / (無回答= 2.1)

1	知っていて、電話をかけたことがある	5.1
2	知っているが、電話をかけたことはない	11.3
3	知らない	81.5

【問21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21-1 そのときの電話対応はいかがでしたか。(○は1つだけ)

(n= 62) / (無回答= 0.0)

1	好感が持てた	74.2
2	好感が持てない	3.2
3	どちらともいえない	21.0
4	その他（具体的に：)	1.6

水道・下水道に対する満足度について

問 22 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つつつ）

(n=1,225)		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)	35.8	53.8	6.1	0.9	3.3
	イ 安定した給水 (適切な維持管理と老朽施設の更新)	44.9	47.5	3.3	0.5	3.8
	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)	13.7	59.3	16.4	1.5	9.1
下水道	エ 浸水対策 (台風・集中豪雨対策)	13.6	58.4	17.0	1.5	9.6
	オ 震災時の下水道機能の確保 (施設の耐震化など)	11.6	58.7	17.7	1.6	10.4
	カ 公衆衛生の向上 (トイレの水洗化など)	21.7	52.2	16.7	3.1	6.2
	キ 安定した下水処理 (適切な維持管理と更新)	25.6	58.9	8.2	0.5	6.8
	ク 川や海の水質改善 (下水処理水の水質の向上など)	14.5	59.6	16.1	1.6	8.2
	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)	14.6	61.3	13.3	1.3	9.5
水道・ 下水道 共通	コ 環境への配慮 (CO2削減・省エネルギー)	13.8	61.4	14.0	1.0	9.8
	サ 経営基盤の確立 (経営の効率化など)	10.4	58.8	18.5	1.6	10.7
	シ 広報・広聴活動 (広報紙「かわさきの上下水道」など)	11.8	55.4	20.9	3.3	8.7
	ス お客さまサービス	13.1	61.3	14.7	1.7	9.1

その他

問 23 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=1,225) / (無回答= 2.4)

1	男性	36.8	2	女性	60.7
3	その他	0.1			

※このアンケート調査では、性の多様性の視点から選択肢に「その他」を設けています。

F 2 あなたの年齢 (n=1,225) / (無回答= 2.4)

1	20歳代	9.1	2	30歳代	14.9
3	40歳代	19.8	4	50歳代	20.2
5	60歳代	18.8	6	70歳以上	14.9

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=1,225) / (無回答= 2.4)

1	川崎区	15.1	2	幸区	11.5
3	中原区	15.8	4	高津区	15.3
5	宮前区	14.4	6	多摩区	13.6
7	麻生区	11.8			

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=1,225) / (無回答= 2.4)

1	1人	12.8	2	2人	31.8
3	3人	25.8	4	4人	20.1
5	5人	5.2	6	6人以上	2.0

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=1,225) / (無回答= 2.4)

1	一戸建	39.0
2	集合住宅(アパート、マンション、団地等)	58.5

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=1,225) / (無回答= 13.2)

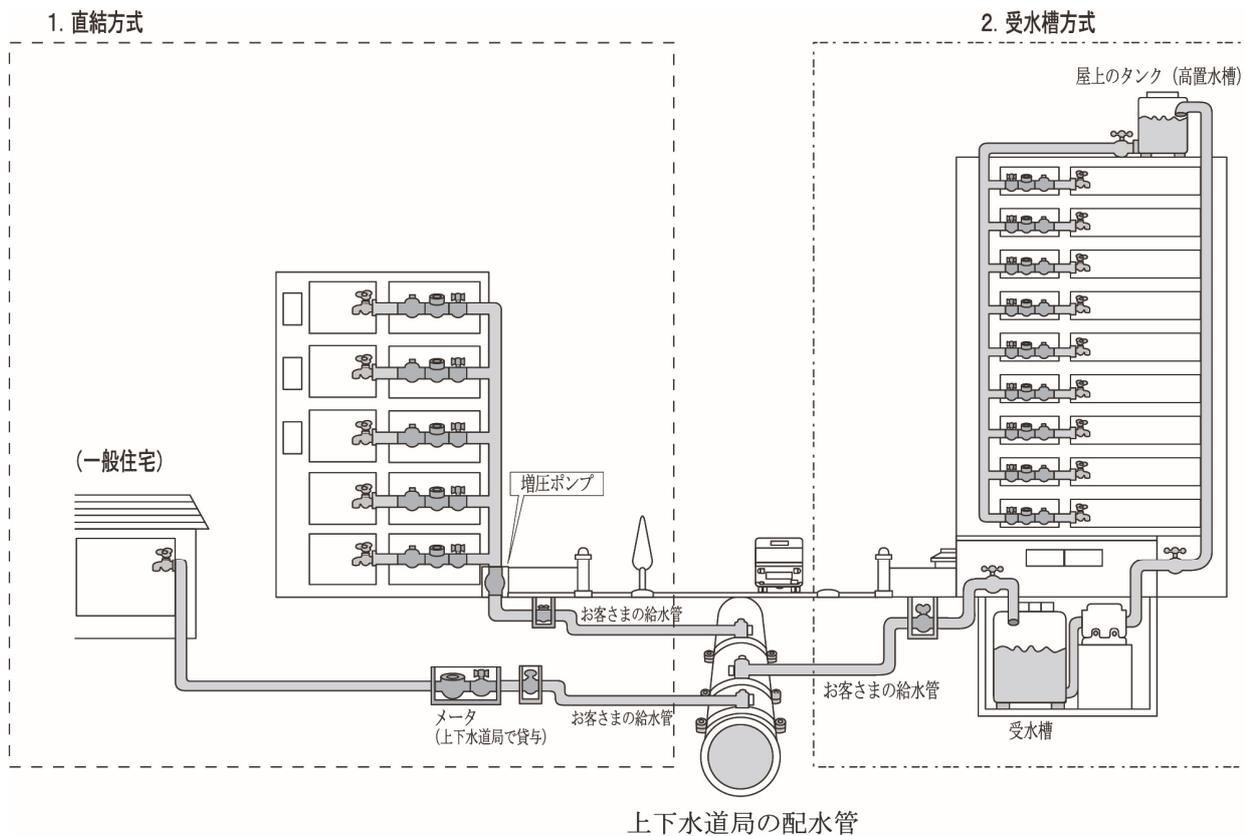
1	20立方メートル以下	13.4	2	21立方メートル～40立方メートル	35.5
3	41立方メートル～60立方メートル	27.6	4	61立方メートル～80立方メートル	7.8
5	81立方メートル～100立方メートル	1.9	6	101立方メートル以上	0.6

F7 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=1,225) / (無回答= 6.9)

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	52.9
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	20.3
3 わからない	19.9

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23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サービス推進課、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

2019年（令和元年）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) 3149
- 【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)