

《概要版》令和4年度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。

2 調査の概要

調査方法：郵送配布、郵送回収

調査期間：令和4年8月30日（火）～9月22日（木）

調査対象：18歳以上の川崎市民3,000人を無作為抽出

回収数：1,123件（令和元年度1,225件）

回収率：37.4%（令和元年度40.8%）

※本調査は、3年に一度行っています。

3 調査項目

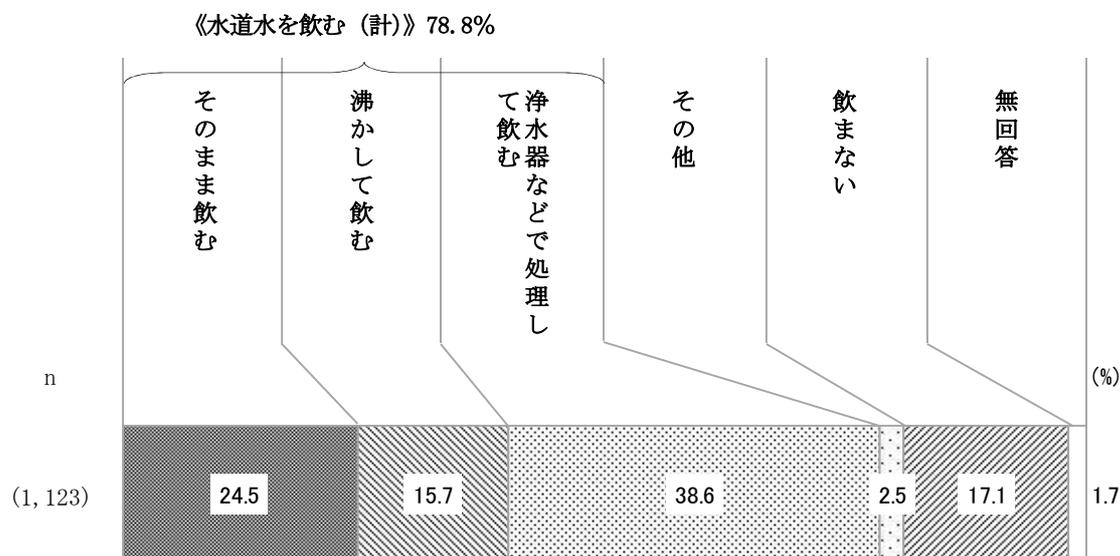
- (1) 水道水について
- (2) 節水意識について
- (3) 災害時の飲料水の確保について
- (4) 下水道について
- (5) 水道料金及び下水道使用料について
- (6) 水道・下水道の広報について
- (7) 災害時の水道・下水道について
- (8) お客さまサービスについて
- (9) 水道・下水道に対する満足度（評価）について
- (10) 属性調査

4 主な調査結果

(1) 水道水の飲み方

◇《水道水を飲む（計）》が78.8%

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）

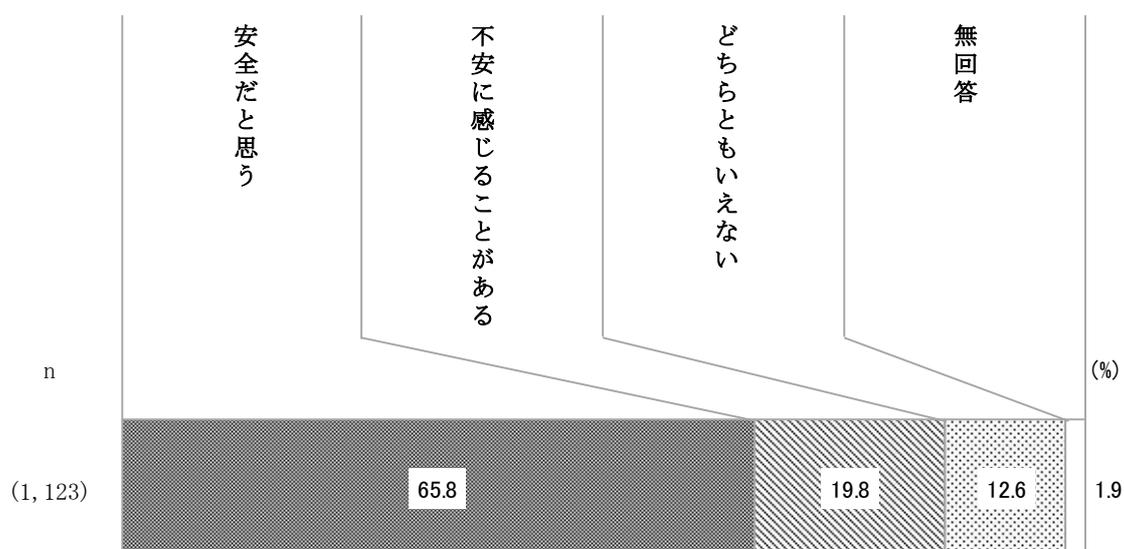


水道水の飲み方は、「浄水器などで処理して飲む」が38.6%で最も高く、「そのまま飲む」が24.5%、「沸かして飲む」が15.7%となっており、あわせると《水道水を飲む（計）》という回答の割合は78.8%となっている。一方、「飲まない」は17.1%となっている。

(2) 水道水の安全性

◇「安全だと思う」が65.8%

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）

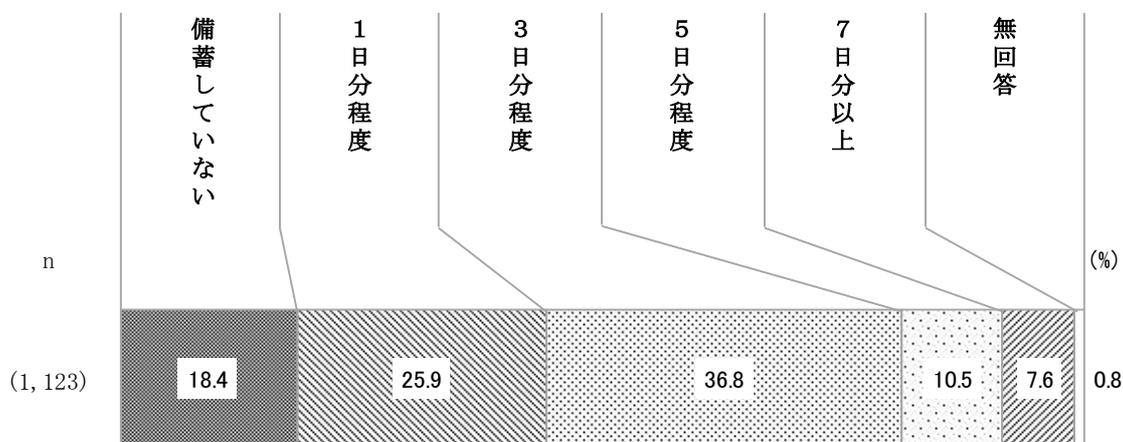


水道水の安全性について、「安全だと思う」が65.8%、「不安に感じることもある」が19.8%となっている。

(3) 飲料水の備蓄量

◇「3日分程度」が36.8%

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)

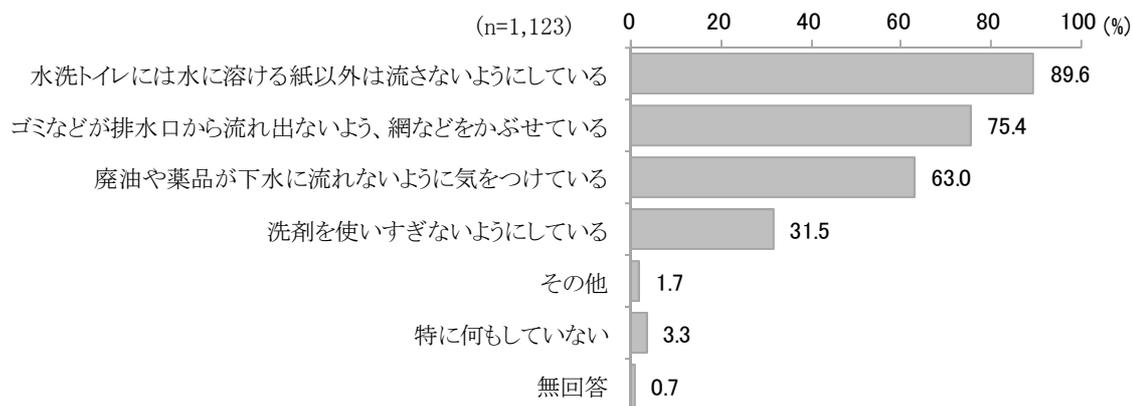


飲料水の備蓄量は、「3日分程度」が36.8%、「1日分程度」が25.9%となっている。

(4) 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89.6%

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)

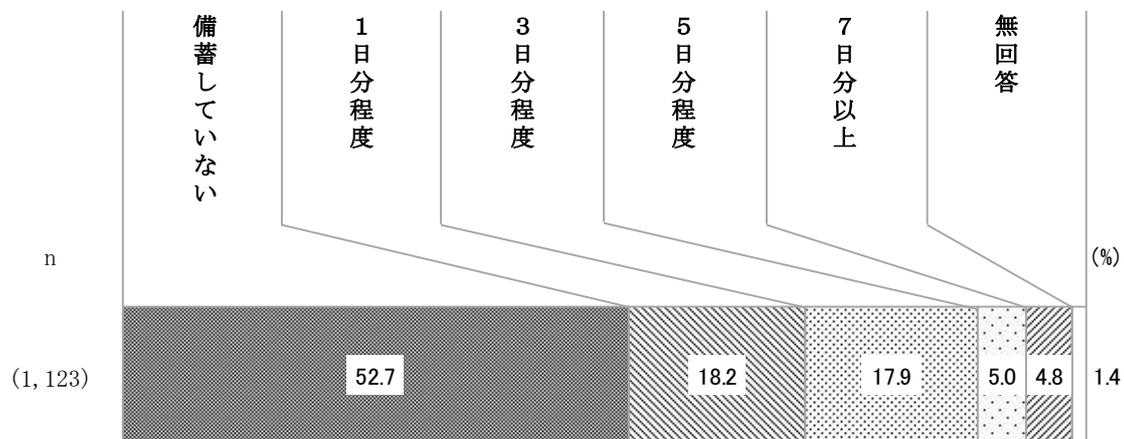


下水道使用で気をつけていることは、「水洗トイレには水に溶ける紙以外は流さないようにしている」が89.6%で最も高く、次いで「ゴミなどが排水口から流れ出ないように、網などをかぶせている」が75.4%、「廃油や薬品が下水に流れないように気をつけている」が63.0%となっている。

(5) 携帯トイレの備蓄量

◇「備蓄していない」が52.7%

問 あなたのご家庭では、災害時に備えて携帯トイレをどの程度備蓄していますか。
(○は1つだけ)

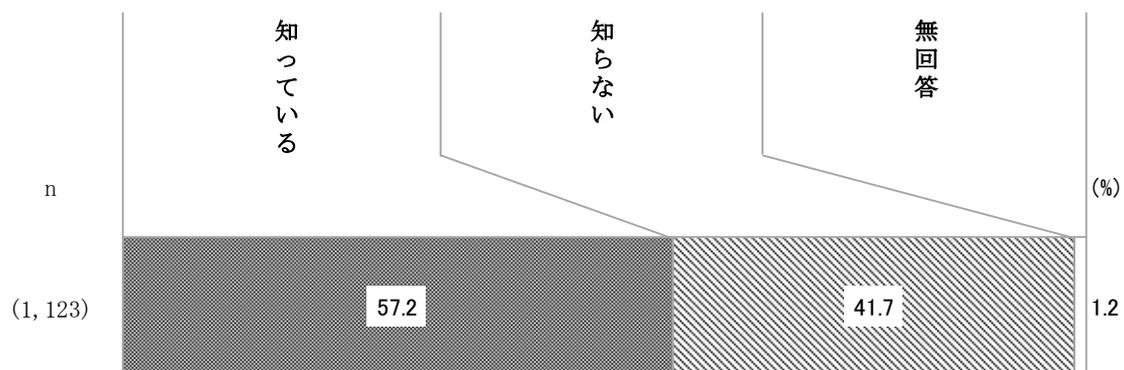


携帯トイレの備蓄量は、「備蓄していない」が52.7%となっている。
一方、「1日分程度」が18.2%、「3日分程度」が17.9%となっている。

(6) 内水ハザードマップの認知

◇「知っている」が57.2%

問 日頃から内水（ないすい）による浸水に備えていただくため、想定される浸水区域や浸水の深さなどの情報と水害発生メカニズムや避難方法などの情報をまとめた内水ハザードマップを公表していることをご存じですか。(○は1つだけ)

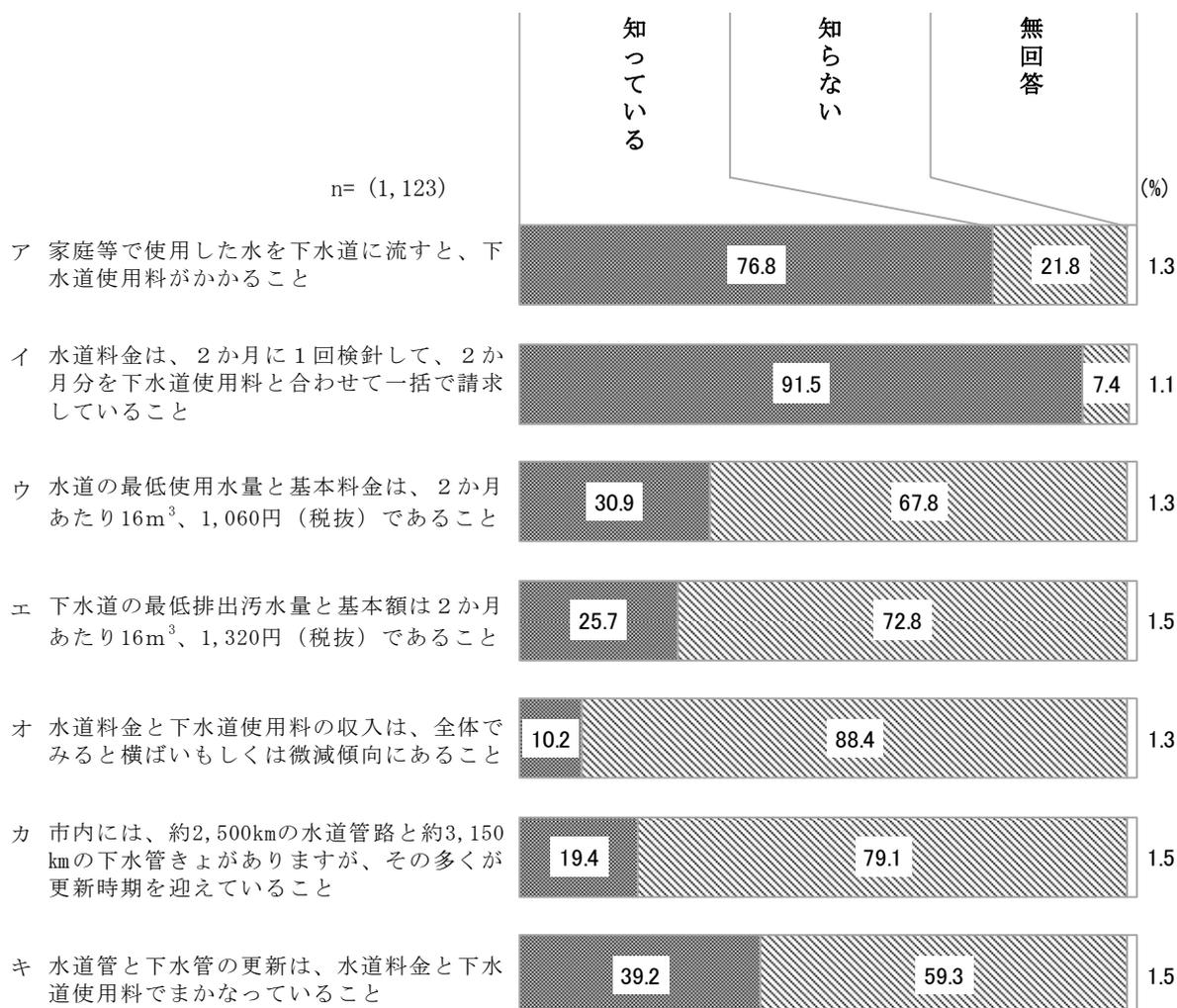


内水ハザードマップの認知は、「知っている」が57.2%、「知らない」が41.7%となっている。

(7) 水道料金と下水道使用料についての認知

◇ [水道料金は、2か月に1回検針して、2か月分を下水道使用料と合わせて一括で請求していること] を「知っている」が91.5%

問 あなたは、次の水道料金と下水道使用料に関することをご存知ですか。ア～キの項目について、それぞれあてはまる番号をお選びください。(○は各項目に1つずつ)

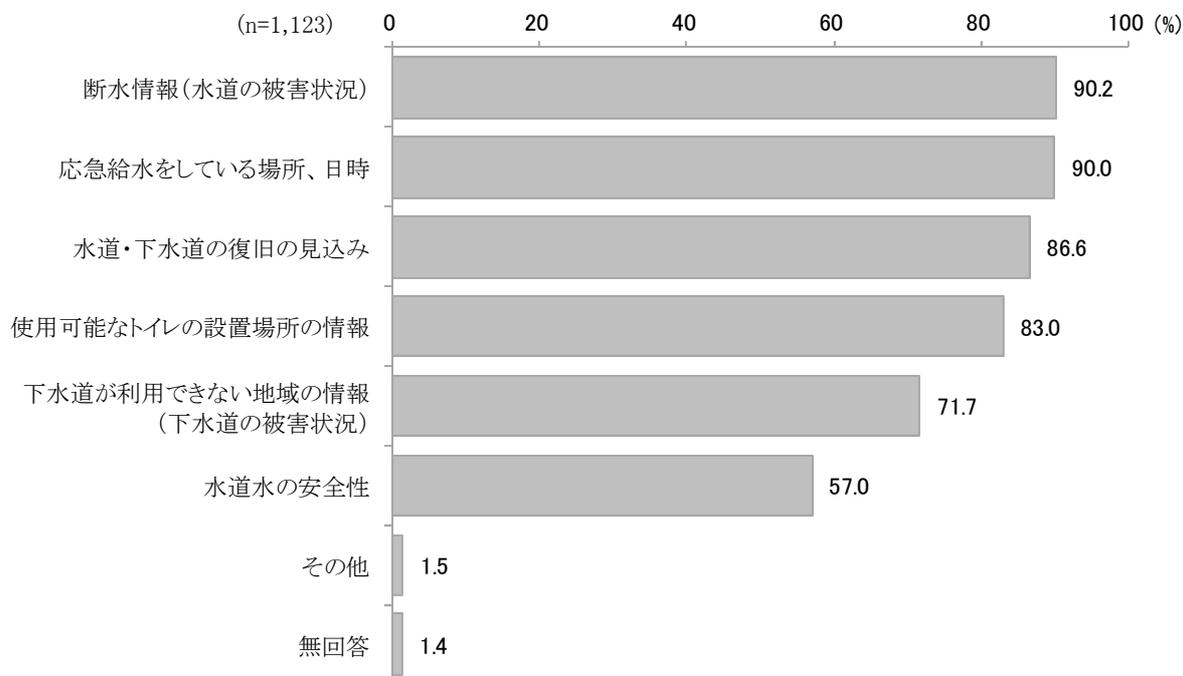


水道料金と下水道使用料についての認知は、「知っている」は[イ 水道料金は、2か月に1回検針して、2か月分を下水道使用料と合わせて一括で請求していること]が91.5%で最も高く、次いで[ア 家庭等で使用した水を下水道に流すと、下水道使用料がかかること]が76.8%となっている。一方、「知らない」は[オ 水道料金と下水道使用料の収入は、全体で見ると横ばいもしくは微減傾向にあること]が88.4%で最も高くなっている。

(8) 災害等発生時、知りたい情報

◇「断水情報（水道の被害状況）」が90.2%

問 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。（○はいくつでも）

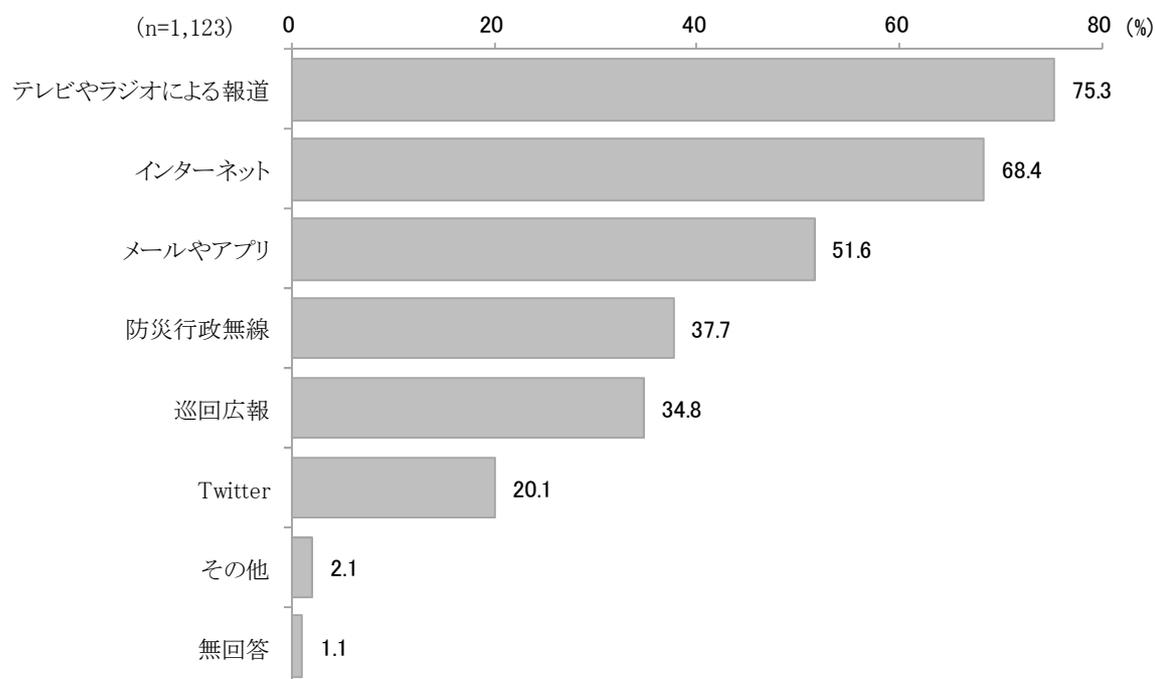


災害等発生時、知りたい情報は、「断水情報（水道の被害状況）」が90.2%で最も高く、次いで「応急給水をしている場所、日時」が90.0%、「水道・下水道の復旧の見込み」が86.6%、「使用可能なトイレの設置場所の情報」が83.0%、「下水道が利用できない地域の情報（下水道の被害状況）」が71.7%となっている。

(9) 水道の断水や下水道の使用制限時、情報を得るために利用したい手段（媒体）

◇「テレビやラジオによる報道」が75.3%

問 あなたは、大規模な災害時や、事故等が発生して、水道の断水や下水道の使用制限が生じた場合、水道・下水道に関する情報について、どのような手段（媒体）を利用したいですか。（〇はいくつでも）



水道の断水や下水道の使用制限時、情報を得るために利用したい手段（媒体）は、「テレビやラジオによる報道」が75.3%で最も高く、次いで「インターネット」が68.4%、「メールやアプリ」が51.6%となっている。

(10) 水道・下水道に対する満足度（評価）

◇《満足（計）》は、[イ 安定した給水]が86.6%

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。ア～セの項目について、それぞれあてはまる番号をお選びください。（○は各項目に1つずつ）



水道・下水道に対する満足度（評価）について、「満足している」は、[イ 安定した給水（適切な維持管理と老朽施設の更新）]が37.2%で最も高く、次いで[ア 水道水の安全性（水質管理の充実など）]が29.8%となっている。「満足している」と「やや満足している」を合わせた《満足（計）》は、[イ 安定した給水（適切な維持管理と老朽施設の更新）]が86.6%で最も高く、次いで[ア 水道水の安全性（水質管理の充実など）]が82.9%、[キ 安定した下水処理（適切な維持管理と老朽施設の更新）]が61.0%となっている。