

川崎市上下水道局市民意識調査 報告書

2022（令和4）年12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) 水道水のかび臭やその他の臭い（消毒臭以外）.....	23
(5) 水道水をそのまま飲まない理由.....	26
(6) 水道水の安全性.....	29
(7) 水道水は安全だと思う理由.....	32
(8) 水道水の安全性について気になる理由.....	35
(9) 市が行っている水道水の水質管理の認知・関心.....	38
(10) 水道水の水質を良くすることへの考え.....	39
2 節水意識について.....	42
(1) 日頃の節水の心がけ.....	42
(2) 節水の方法.....	45
3 災害時の飲料水の確保について.....	48
(1) 市が飲料水の備蓄をすすめていることの認知.....	48
(2) 飲料水の備蓄量.....	51
(3) 応急給水拠点の認知.....	54
4 下水道について.....	57

(1)	下水道使用で気をつけていること	57
(2)	下水道の仕組みの認知・関心	60
(3)	市が行っている下水道に関する施策の認知・関心	61
(4)	市が携帯トイレの備蓄をすすめていることの認知	63
(5)	携帯トイレの備蓄量	66
(6)	内水ハザードマップの認知	69
5	水道料金及び下水道使用料について	72
(1)	水道料金と下水道使用料についての認知	72
(2)	水道料金の基本水量制への考え	73
(3)	水道料金の逦増制料金体系への考え	76
6	水道・下水道の広報について	79
(1)	水道・下水道に関する情報の認知・関心	79
(2)	上下水道事業の広報活動の認知・関心	81
(3)	水道・下水道に関する情報の取得方法	83
(4)	充実を求める広報の内容・情報	88
7	災害時の水道・下水道について	89
(1)	災害等発生時、知りたい情報	89
(2)	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）	93
8	お客さまサービスについて	96
(1)	水道料金・下水道使用料の支払い方法	96
9	水道・下水道に対する満足度（評価）について	99
(1)	水道・下水道に対する満足度（評価）	99
10	自由回答	100

第4章 使用した調査票・単純集計結果 101

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、今後の事業運営及び施策の企画・立案等に役立てることを目的として実施した。

2 調査方法と回収状況

調査対象：18歳以上の川崎市民3,000人を無作為抽出

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）

<回収状況>

発送数	回収数	回収率
3,000件	1,123件	37.4%

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) 災害時の水道・下水道について
- (9) お客さまサービスについて
- (10) 水道・下水道に対する満足度（評価）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。

$$2 \times \sqrt{\frac{N-n}{N-1}} \times \sqrt{\frac{P(1-P)}{n}} \quad \left(\text{ただし、} \frac{N-n}{N-1} = 1 \text{ とする} \right)$$

N : 母集団数
 n : 回答者数
 P : 回答比率

例えば、 $n=1,123$ であり、ある設問の『はい』という回答比率が20%である場合、標本誤差は

$$2 \times \sqrt{\frac{0.2 \times 0.8}{1,123}} \approx 0.0239$$

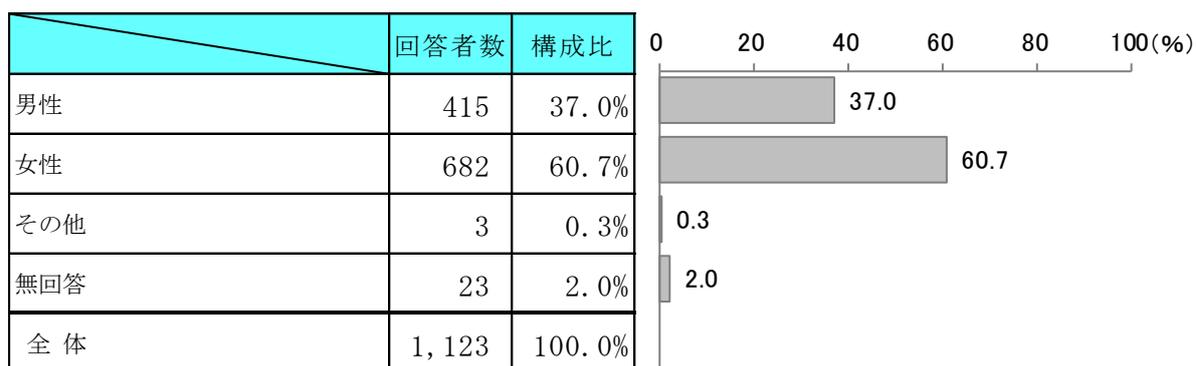
となり、真の値は20%を中心に±2.39%の範囲内に、つまり、17.6%～22.4%の間に入ることとなる。

同様に計算した標本誤差の早見表を以下に示す。

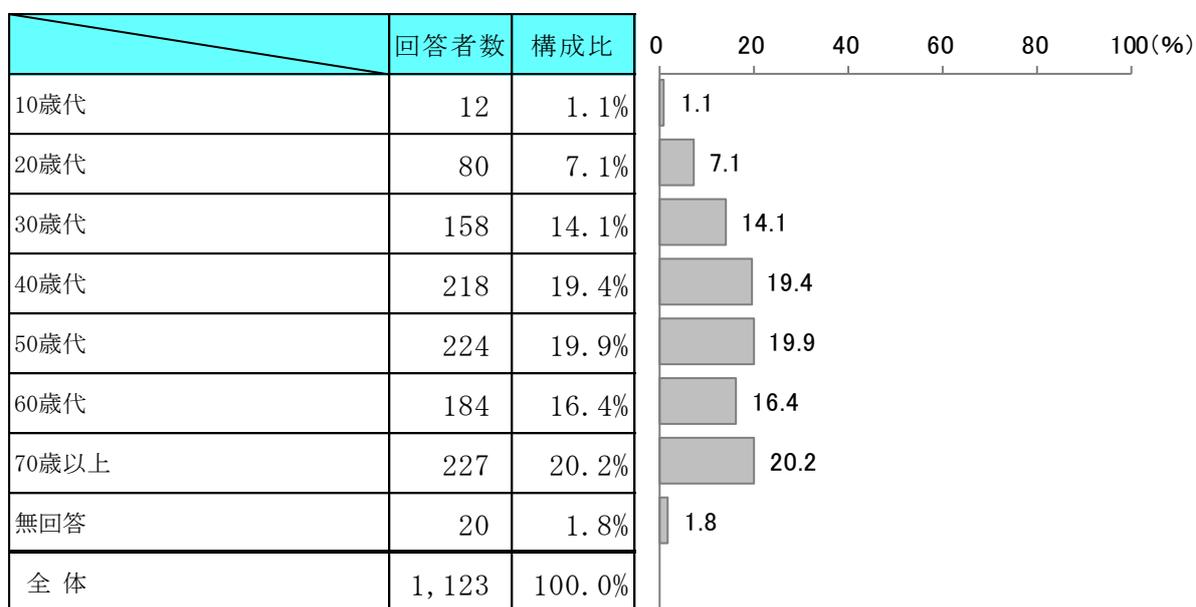
回答比率 (P) \ 回答者数 (n)	10%又は 90%前後	20%又は 80%前後	30%又は 70%前後	40%又は 60%前後	50%前後
1,123	±1.79%	±2.39%	±2.73%	±2.92%	±2.98%
1,000	±1.90%	±2.53%	±2.90%	±3.10%	±3.16%
700	±2.27%	±3.02%	±3.46%	±3.70%	±3.78%
500	±2.68%	±3.58%	±4.10%	±4.38%	±4.47%
300	±3.46%	±4.62%	±5.29%	±5.66%	±5.77%
100	±6.00%	±8.00%	±9.17%	±9.80%	±10.00%

第2章 調査回答者の属性

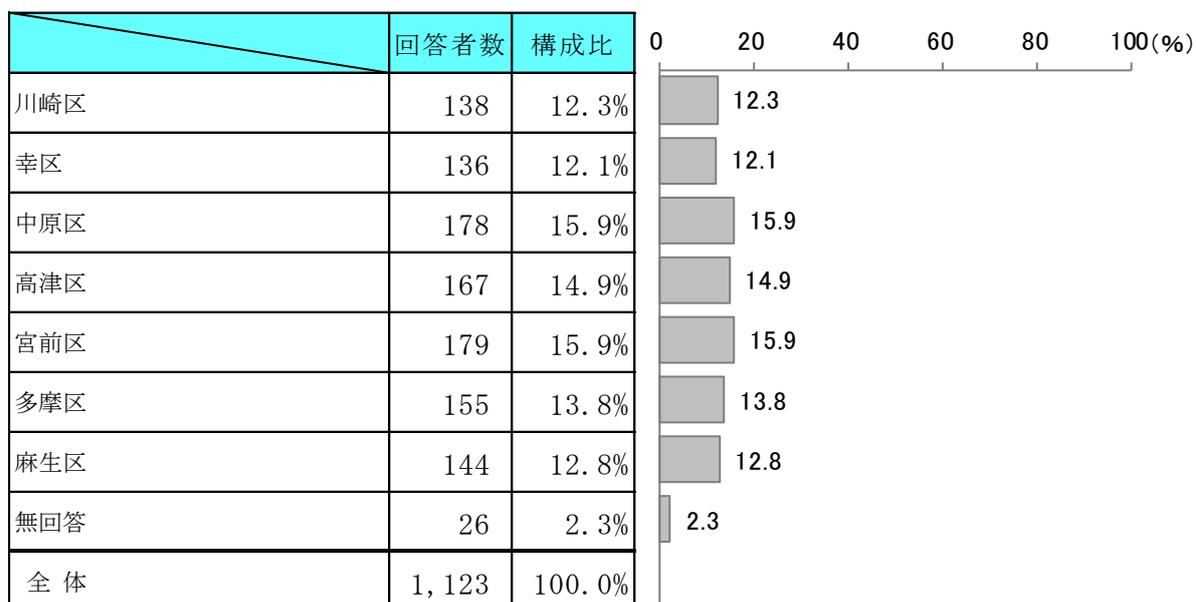
1 性別



2 年齢

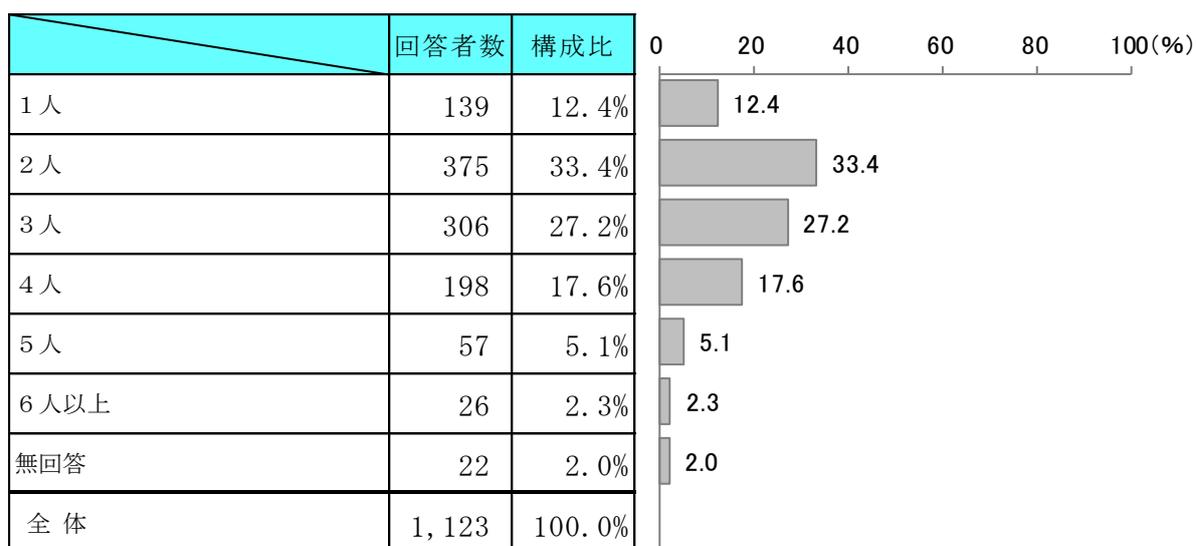


3 居住区



第2章 調査回答者の属性

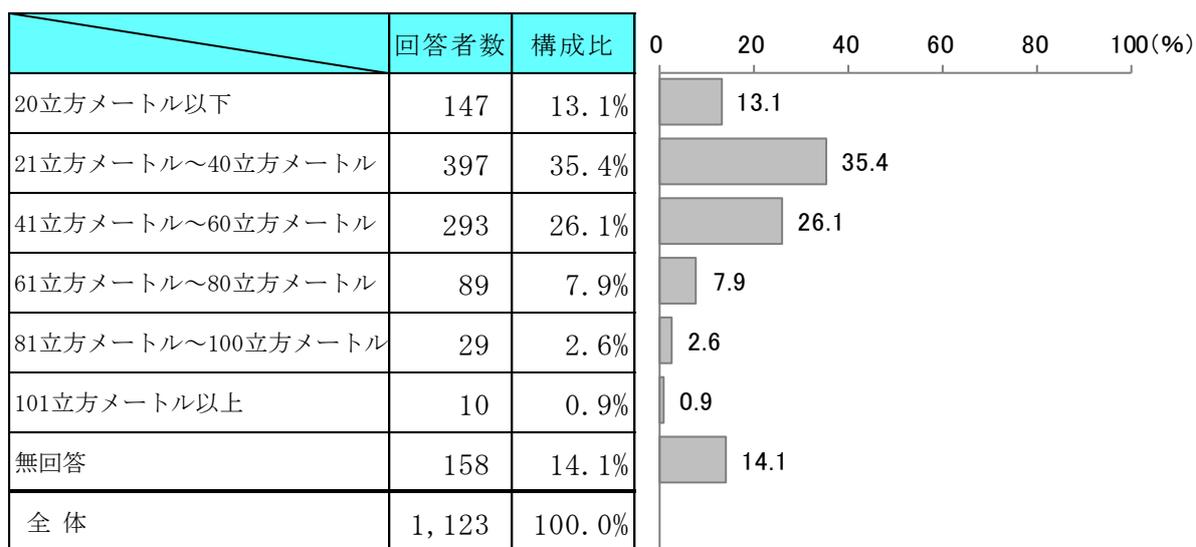
4 家族人数



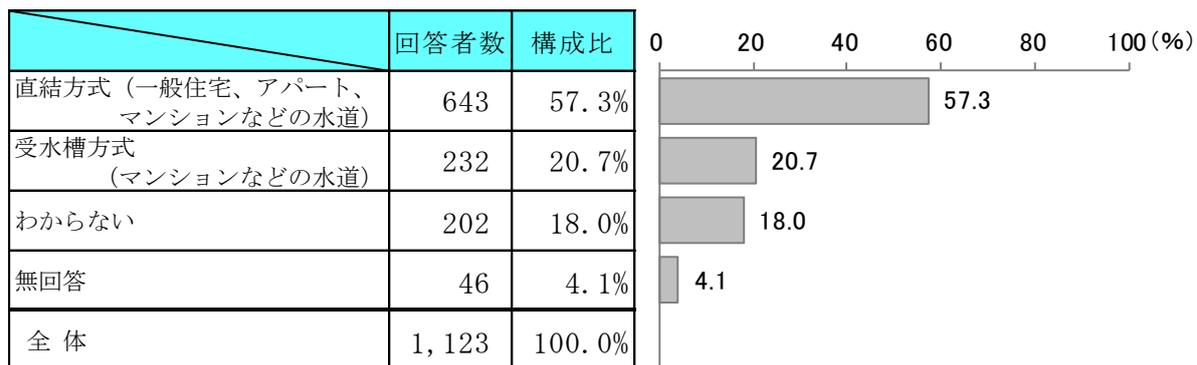
5 住居形態



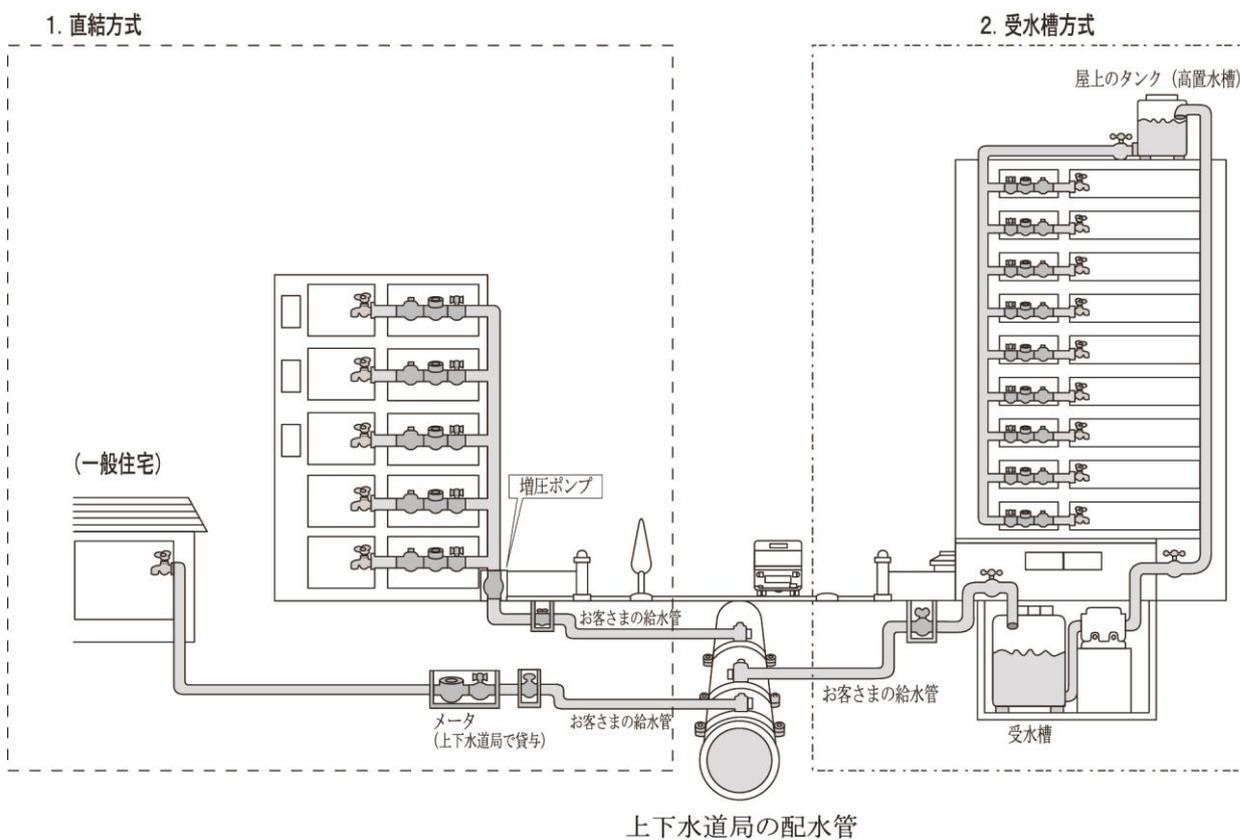
6 2か月当たりの使用水量



7 給水方式



▼給水方式の詳細



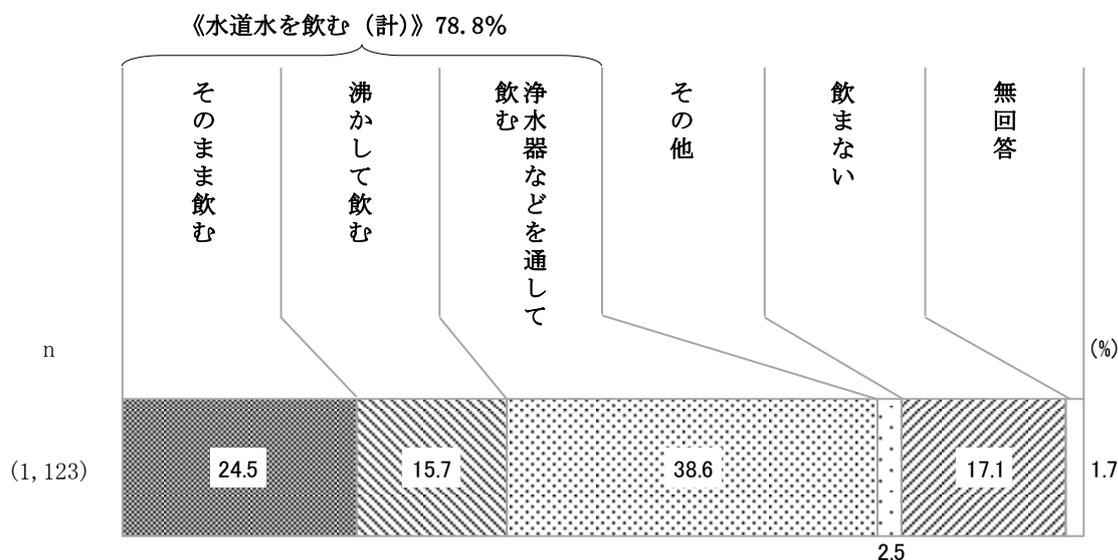
第3章 調査結果の詳細

1 水道水について

(1) 水道水の飲み方

◇《水道水を飲む（計）》が78.8%

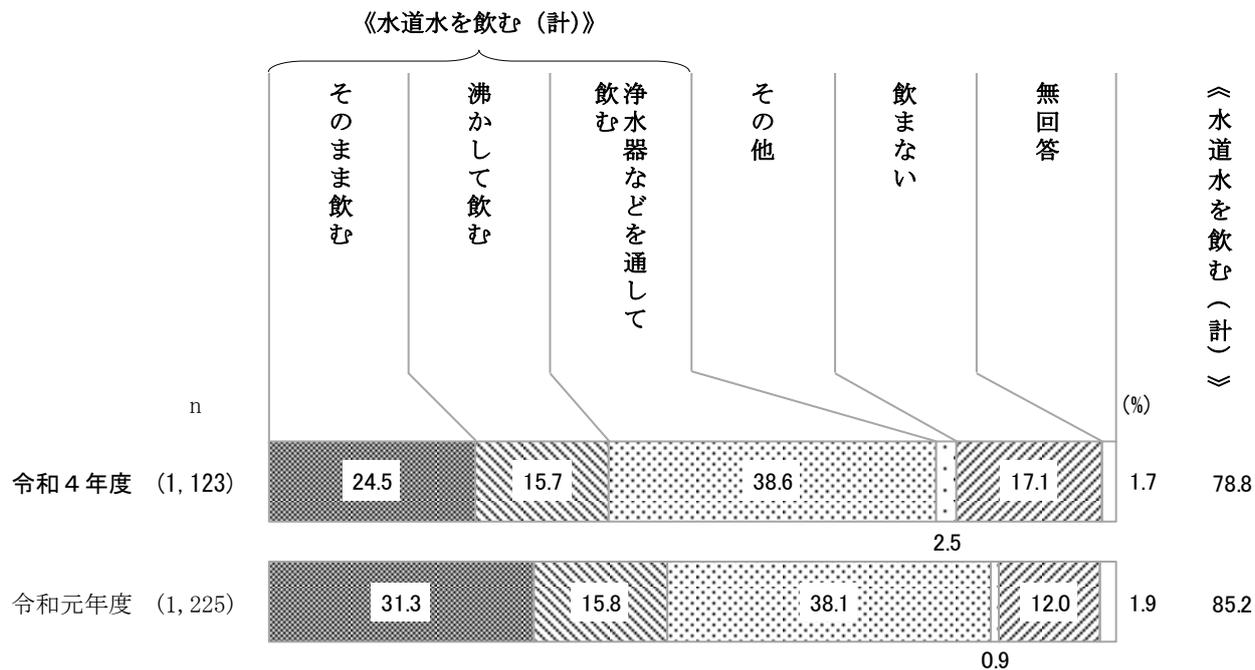
問1 あなたはふだん、どのように水道水を飲みますか。（○は1つだけ）



水道水の飲み方は、「浄水器などを通して飲む」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。

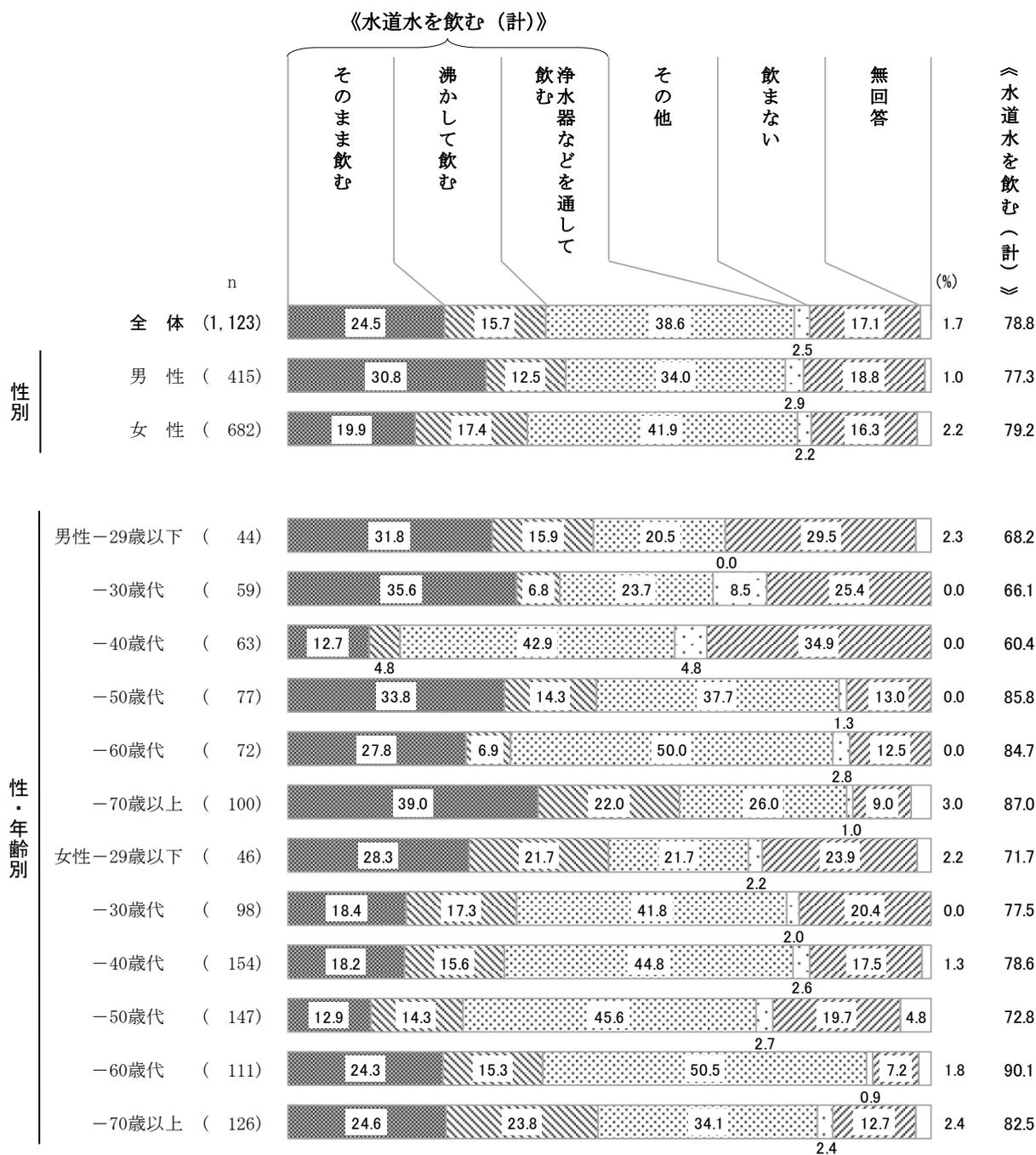
【経年比較】

経年で比較すると、《水道水を飲む（計）》が令和元年度調査（85.2%）に比べ、6.4ポイント減少している。



第3章 調査結果の詳細

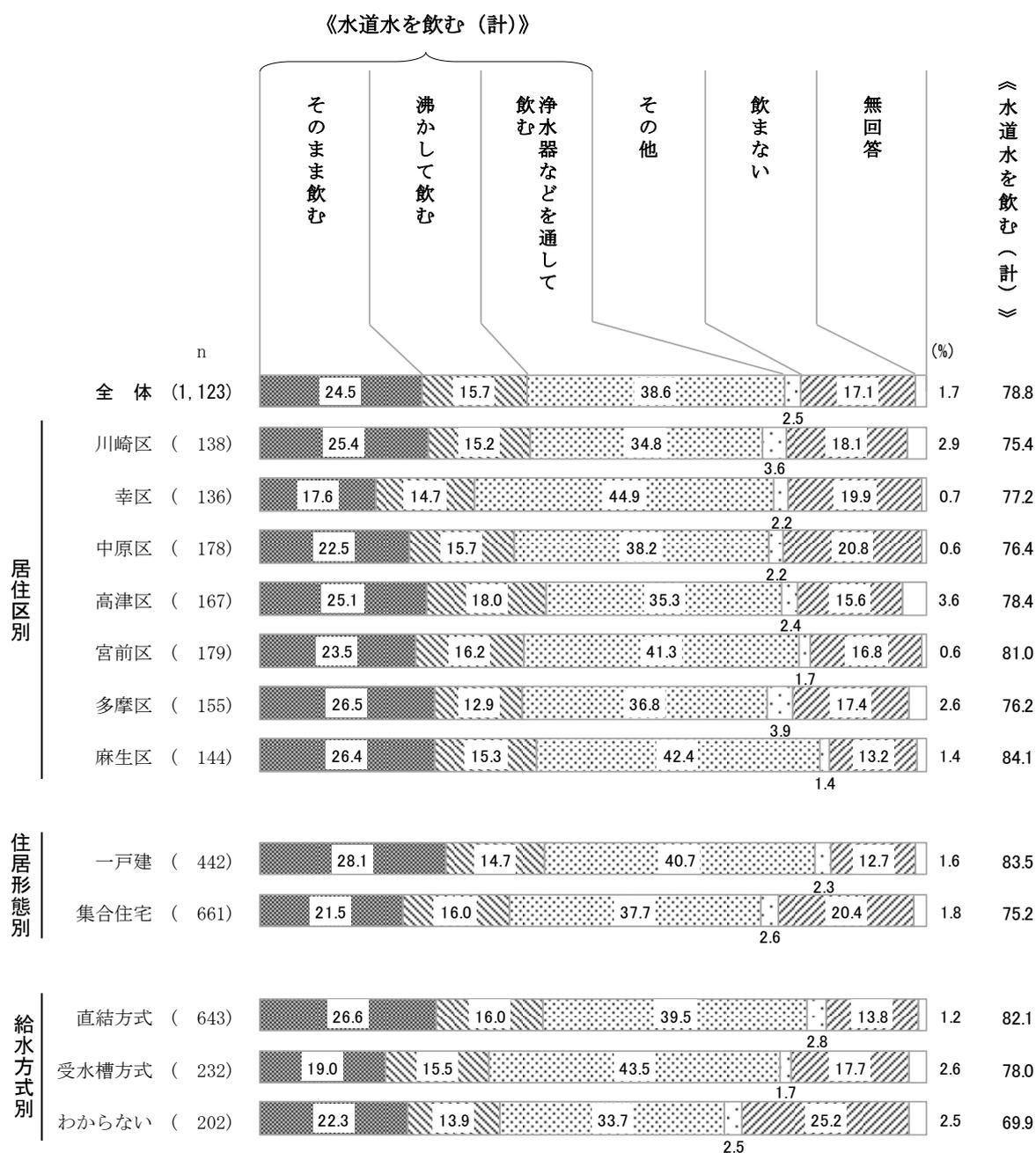
○性別／性・年齢別 水道水の飲み方



性別で見ると、「そのまま飲む」は、【男性】が30.8%と、【女性】（19.9%）よりも10.9ポイント高くなっている。

性・年齢別で見ると、《水道水を飲む（計）》は、【女性-60歳代】が90.1%と高くなっている。

○居住区別／住居形態別／給水方式別 水道水の飲み方



居住区による大きな差はみられない。

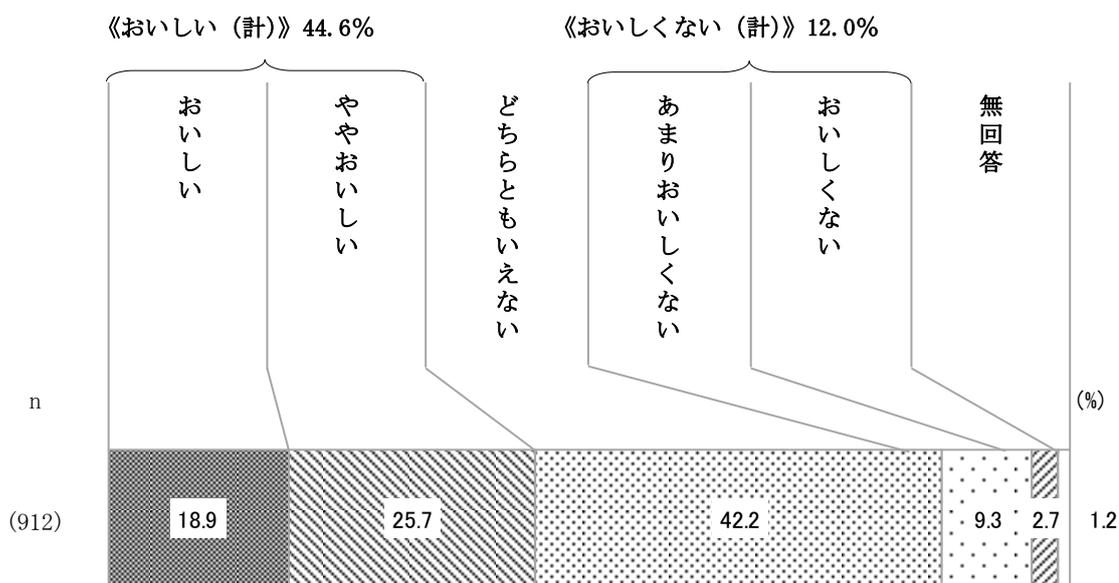
住居形態別でみると、《水道水を飲む（計）》は、【一戸建】が83.5%と、【集合住宅】（75.2%）よりも8.3ポイント高くなっている。

給水方式別でみると、「そのまま飲む」は、【直結方式】が26.6%と、【受水槽方式】（19.0%）よりも7.6ポイント高くなっている。

(2) 水道水のおいしさ

◇ 《おいしい (計)》が44.6%

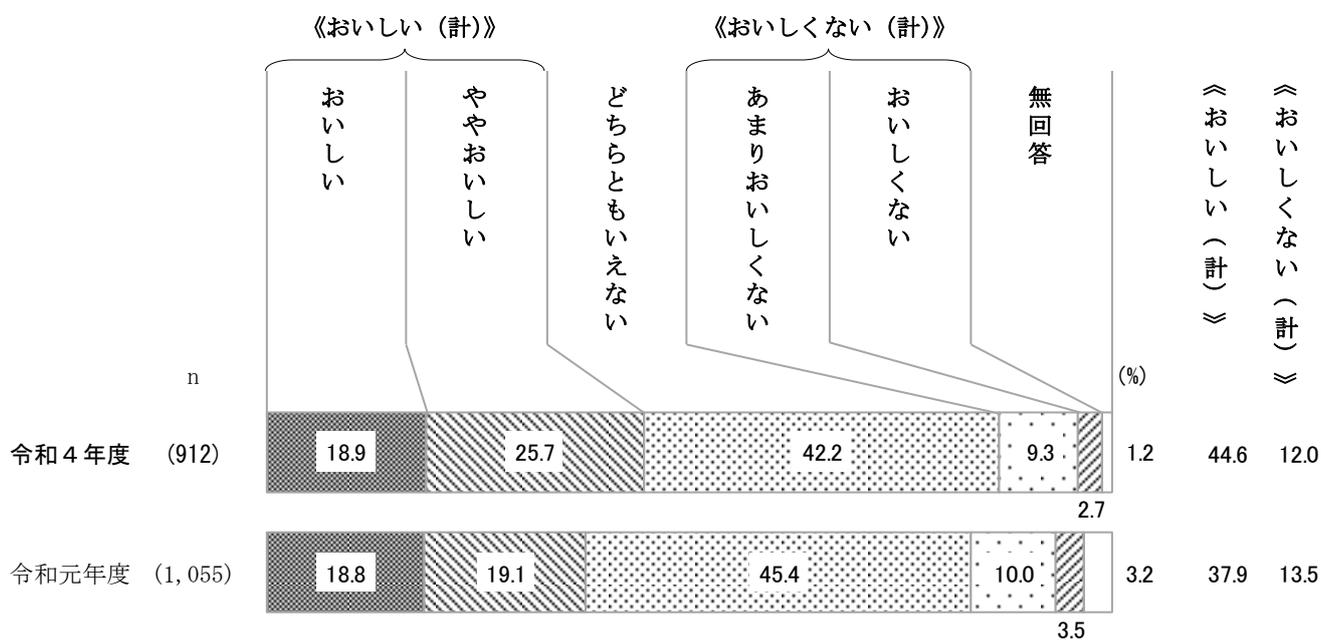
【問1で「1 そのまま飲む」、「2 沸かして飲む」、「3 浄水器などを通して飲む」、「4 その他」と選択した方に】
 問1-1 水道水のおいしさについてどのように感じていますか。(○は1つだけ)



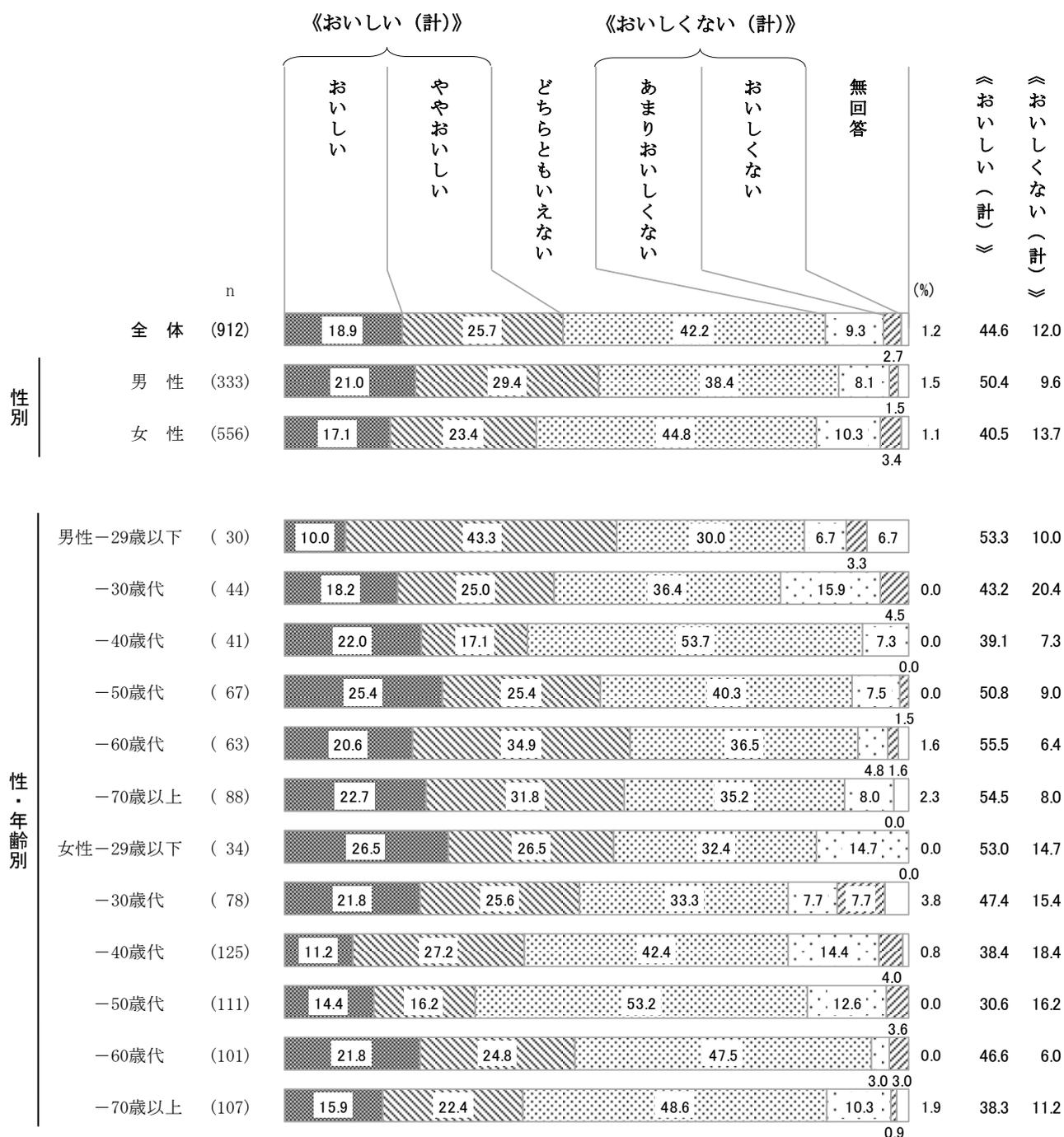
水道水のおいしさは、「おいしい」が18.9%、これに「ややおいしい」(25.7%)をあわせた《おいしい (計)》が44.6%となっている。一方、「おいしくない」(2.7%)と「あまりおいしくない」(9.3%)をあわせた《おいしくない (計)》が12.0%となっている。

【経年比較】

経年で比較すると、《おいしい (計)》が令和元年度調査 (37.9%) に比べ、6.7ポイント増加している。



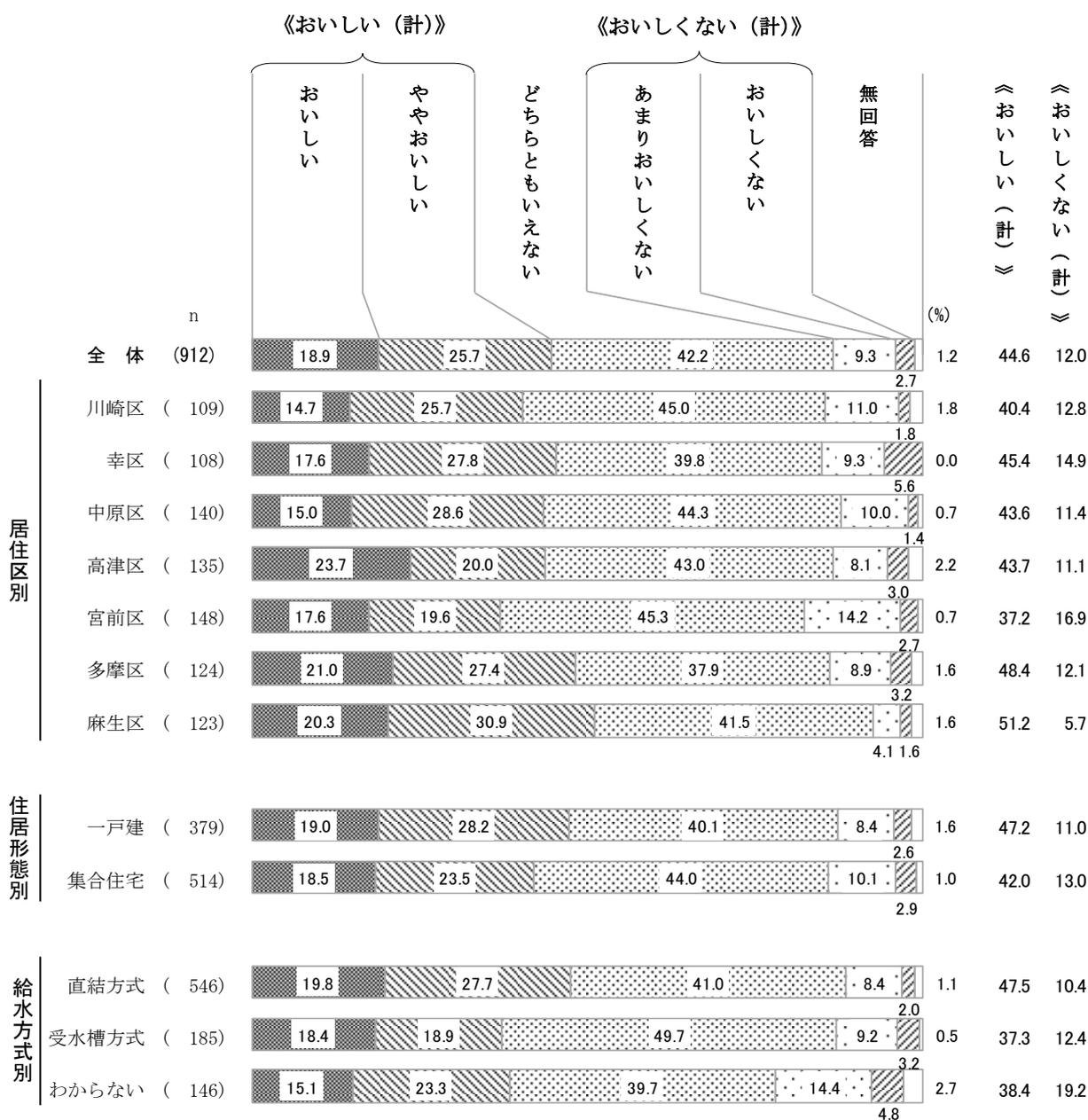
○性別／性・年齢別 水道水のおいしさ



性別でみると、《おいしい (計)》は、【男性】が50.4%と、【女性】(40.5%)よりも9.9ポイント高くなっている。

性・年齢別でみると、《おいしい (計)》は、【男性-60歳代】が55.5%と高くなっている。

○居住区別／住居形態別／給水方式別 水道水のおいしさ



居住区による大きな差はみられない。

住居形態別でみると、《おいしい (計)》は、【一戸建】が47.2%と、【集合住宅】(42.0%)よりも5.2ポイント高くなっている。

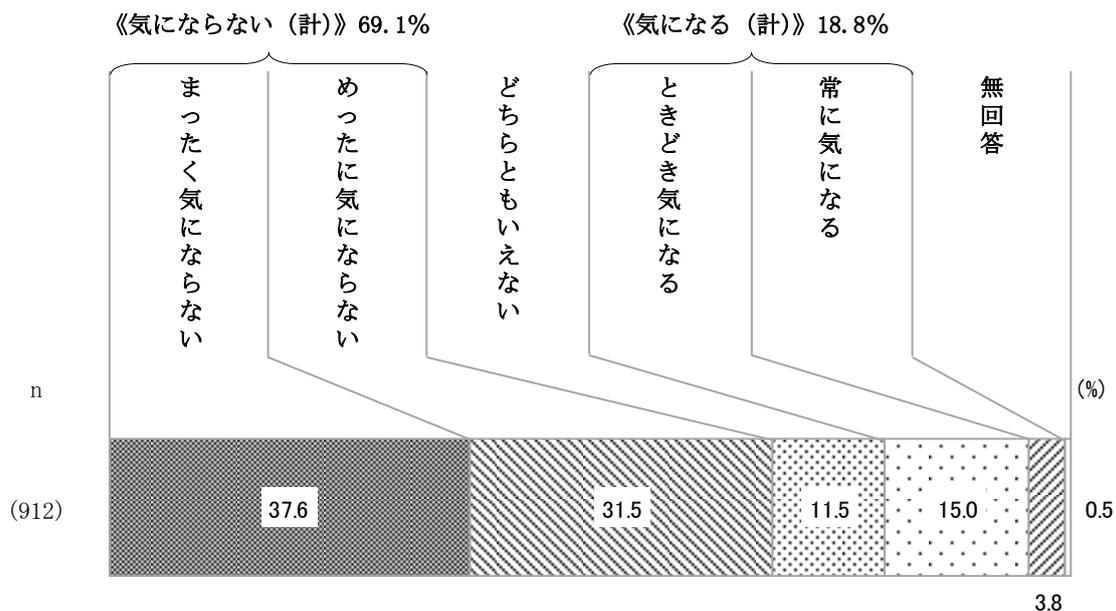
給水方式別でみると、《おいしい (計)》は、【直結方式】が47.5%と、【受水槽方式】(37.3%)よりも10.2ポイント高くなっている。

(3) 水道水の塩素臭（消毒臭）

◇《気にならない（計）》が69.1%

【問1で「1 そのまま飲む」、「2 沸かして飲む」、「3 浄水器などを通して飲む」、
「4 その他」と選択した方に】

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）



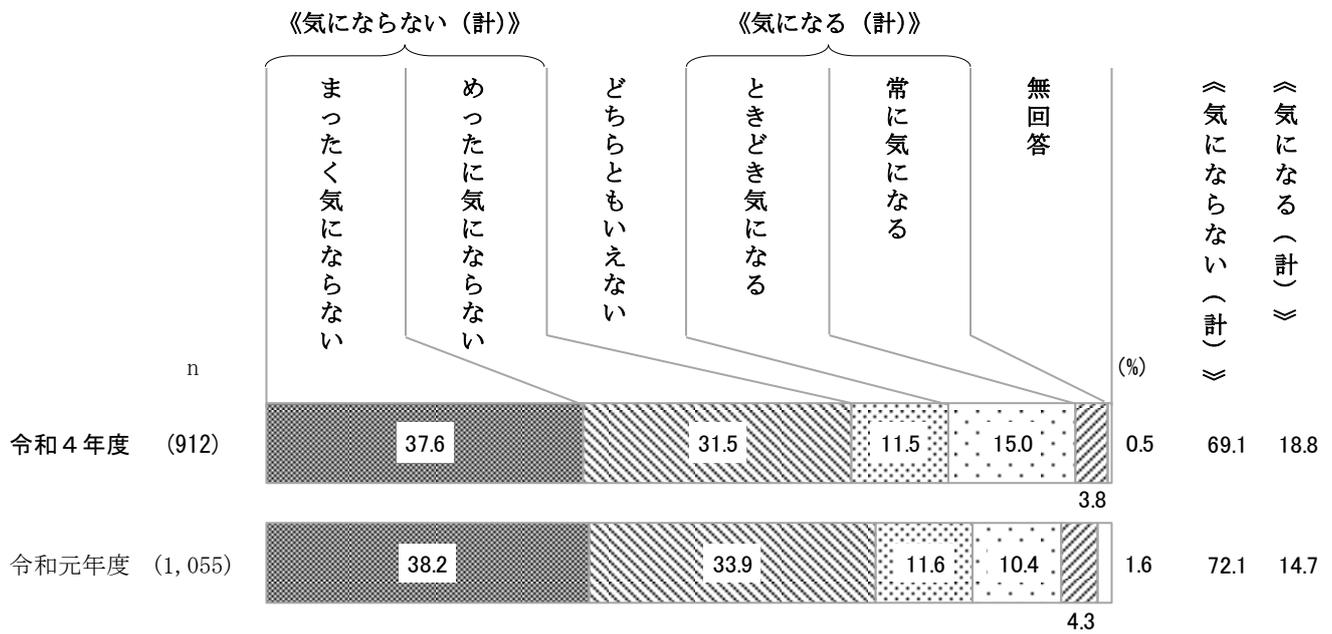
水道水の塩素臭（消毒臭）は、「まったく気にならない」が37.6%、これに「めったに気にならない」（31.5%）をあわせた《気にならない（計）》が69.1%となっている。

一方、「常に気になる」が3.8%、これに「ときどき気になる」（15.0%）をあわせた《気になる（計）》が18.8%となっている。

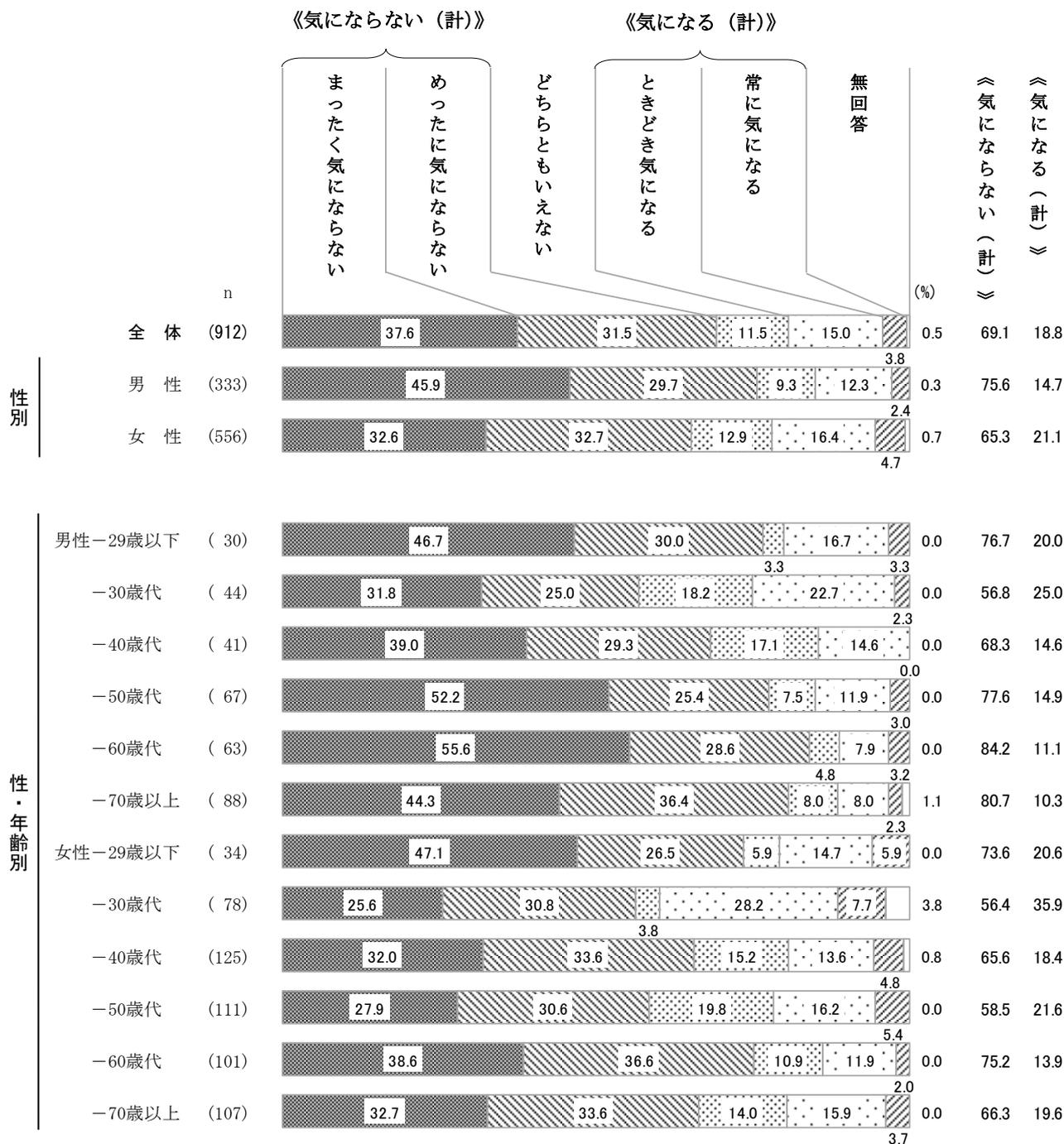
第3章 調査結果の詳細

【経年比較】

経年で比較すると、「気になる（計）」が令和元年度調査（14.7％）に比べ、4.1ポイント増加している。



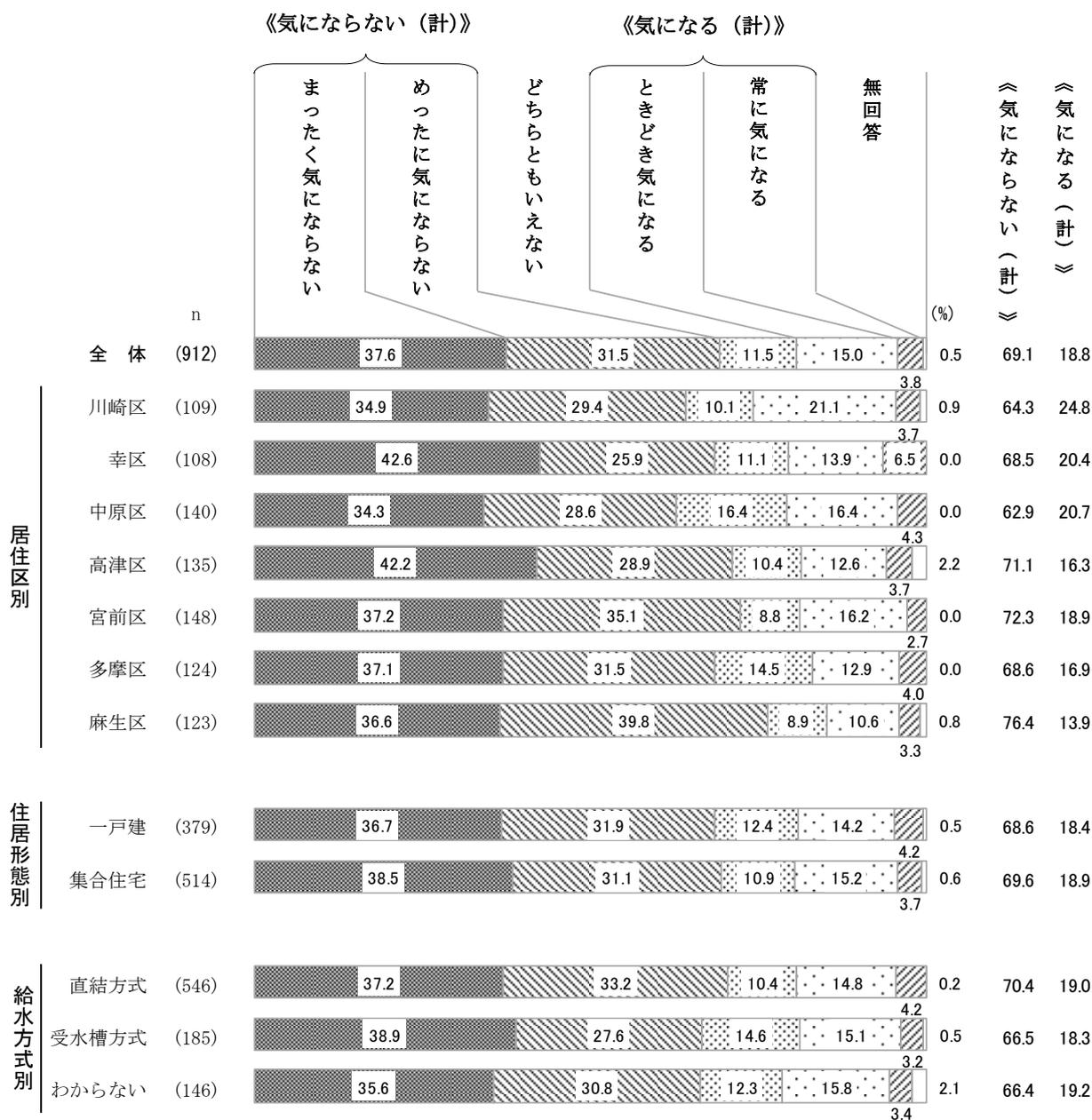
○性別／性・年齢別 水道水の塩素臭（消毒臭）



性別で見ると、《気にならない（計）》は、【男性】が75.6%と、【女性】（65.3%）よりも10.3ポイント高くなっている。

性・年齢別で見ると、《気になる（計）》は、【女性-30歳代】が35.9%と高くなっている。

○居住区別／住居形態別／給水方式別 水道水の塩素臭（消毒臭）



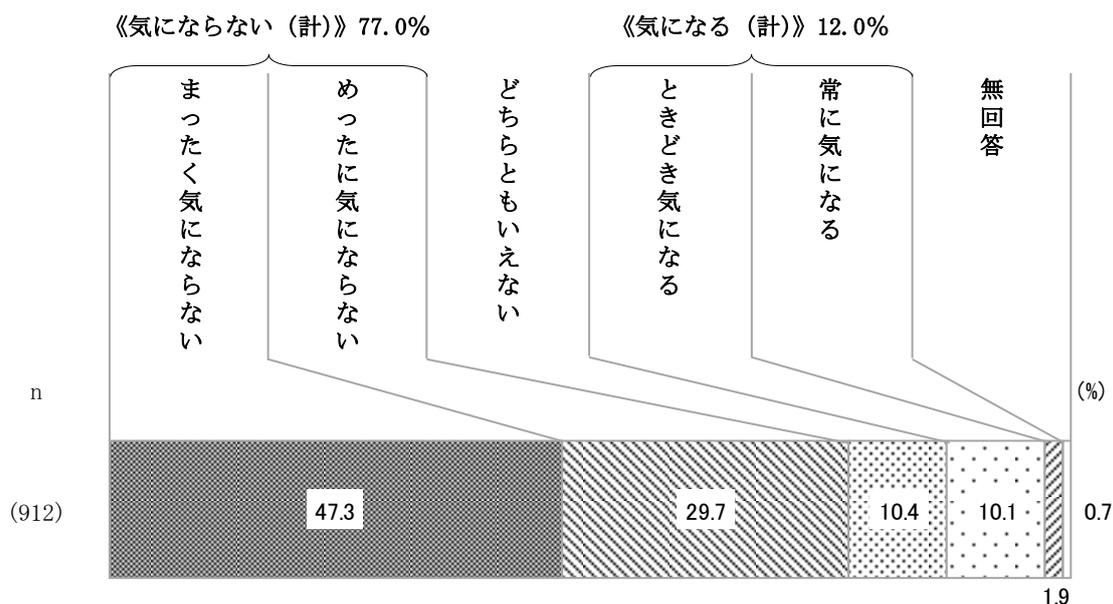
居住区による大きな差はみられない。
 住居形態による大きな差はみられない。
 給水方式による大きな差はみられない。

(4) 水道水のかび臭やその他の臭い（消毒臭以外）

◇《気にならない（計）》が77.0%

【問1で「1 そのまま飲む」、「2 沸かして飲む」、「3 浄水器などを通して飲む」、
「4 その他」と選択した方に】

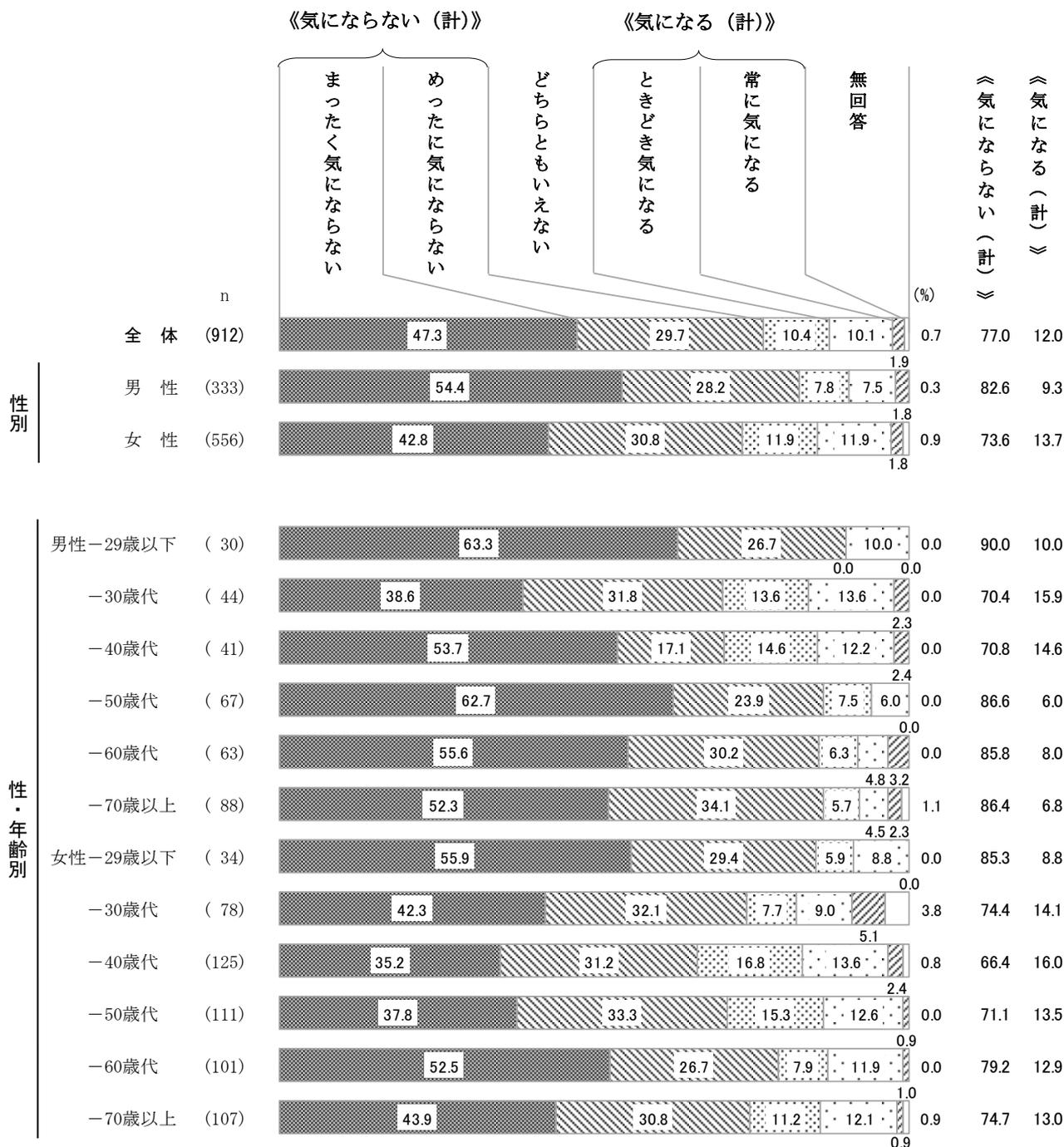
問1-3 川崎市では、おいしい水道水への取組を行っていますが、かび臭やその他の臭い（塩素臭（消毒臭）以外）については気になりますか。（○は1つだけ）



水道水のかび臭やその他の臭い（消毒臭以外）は、「まったく気にならない」が47.3%、これに「めったに気にならない」（29.7%）をあわせた《気にならない（計）》が77.0%となっている。

一方、「常に気になる」が1.9%、これに「ときどき気になる」（10.1%）をあわせた《気になる（計）》が12.0%となっている。

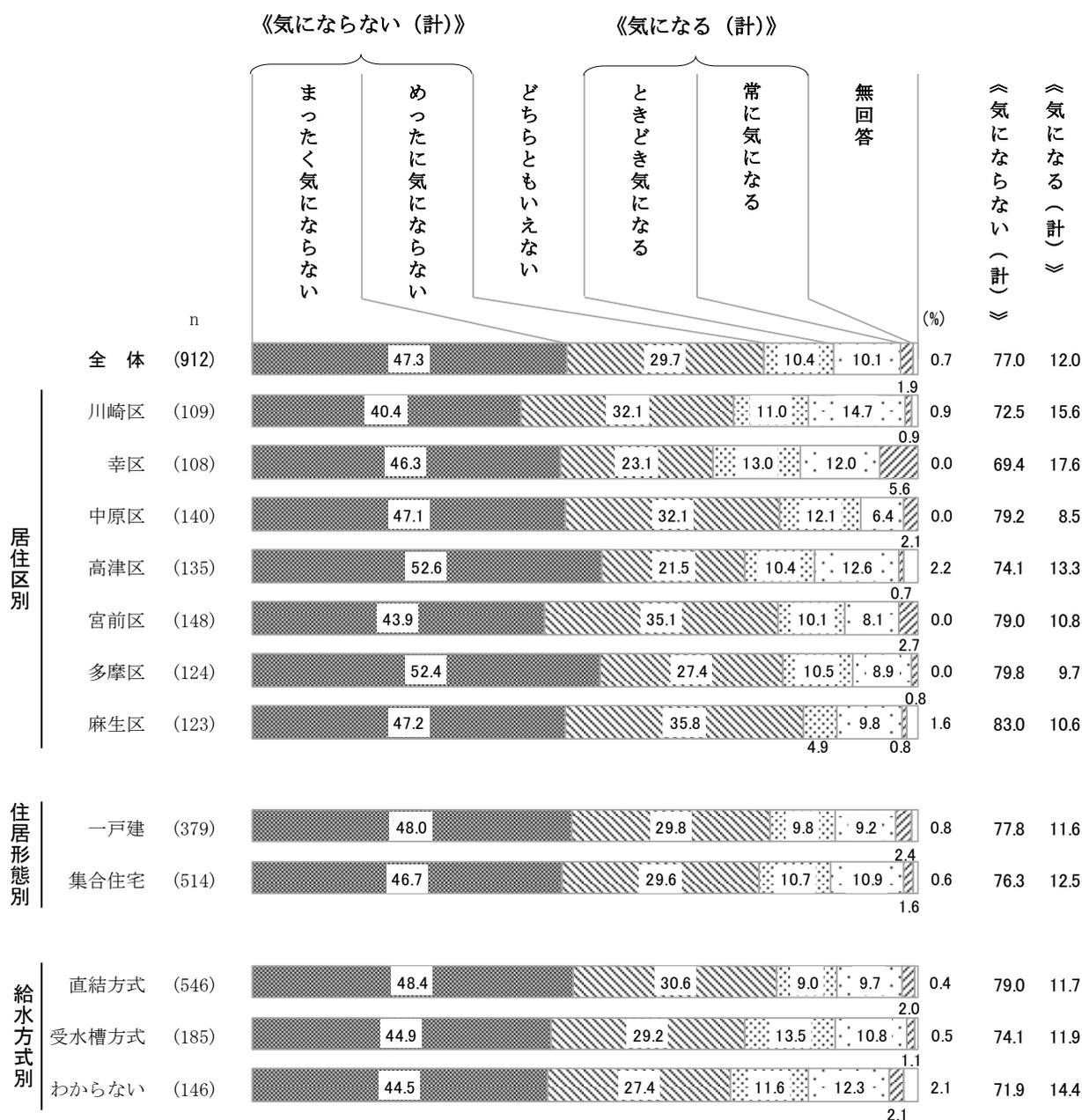
○性別／性・年齢別 水道水のかび臭やその他の臭い（消毒臭以外）



性別でみると、《気にならない (計)》は、【男性】が82.6%と、【女性】(73.6%)よりも9.0ポイント高くなっている。

性・年齢別でみると、《気にならない (計)》は、【男性-29歳以下】が90.0%と高くなっている。

○居住区別／住居形態別／給水方式別 水道水のかび臭やその他の臭い（消毒臭以外）



居住区による大きな差はみられない。

住居形態による大きな差はみられない。

給水方式別でみると、《気にならない (計)》は、【直結方式】が79.0%と、【受水槽方式】(74.1%) よりも4.9ポイント高くなっている。

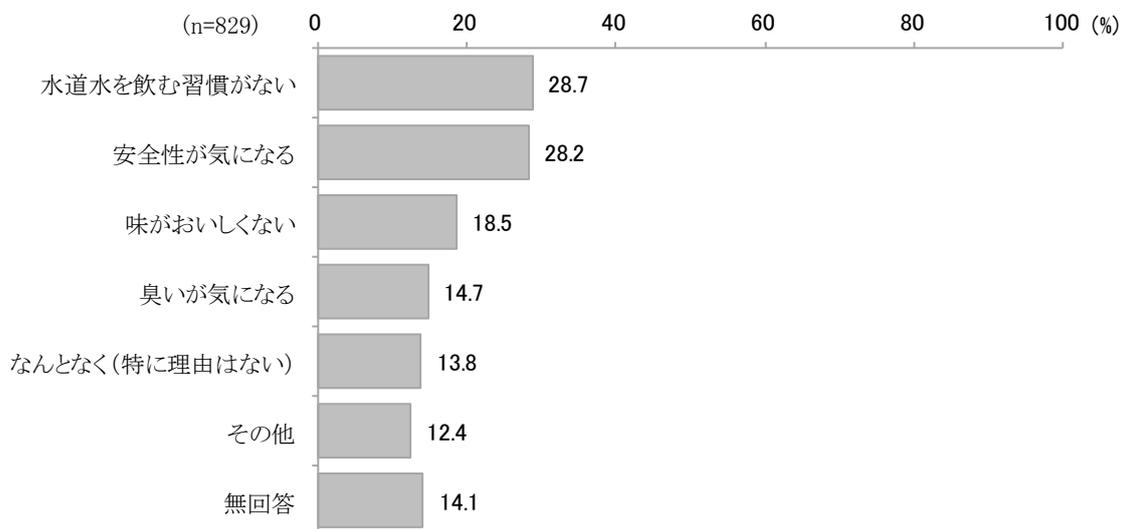
第3章 調査結果の詳細

(5) 水道水をそのまま飲まない理由

◇「水道水を飲む習慣がない」が28.7%

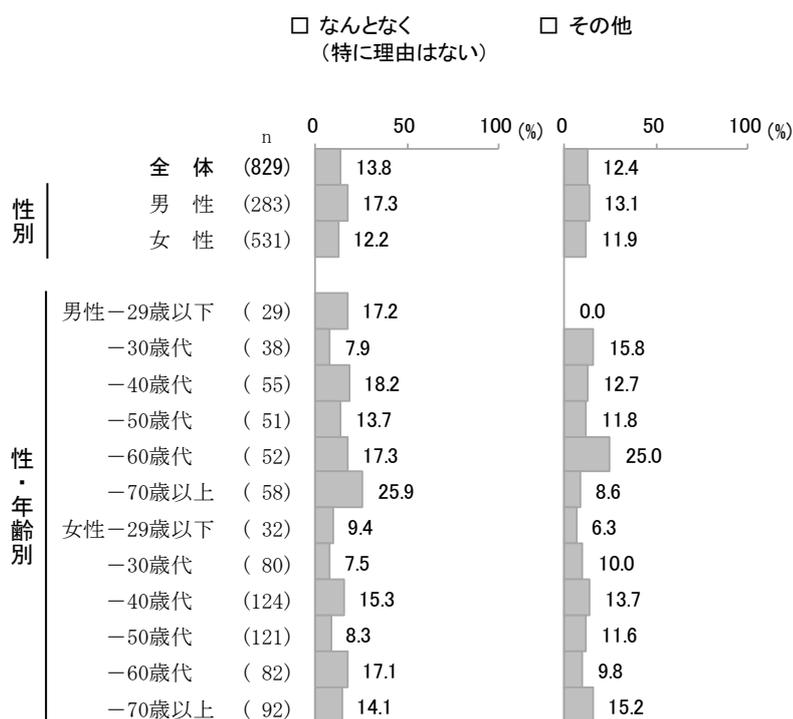
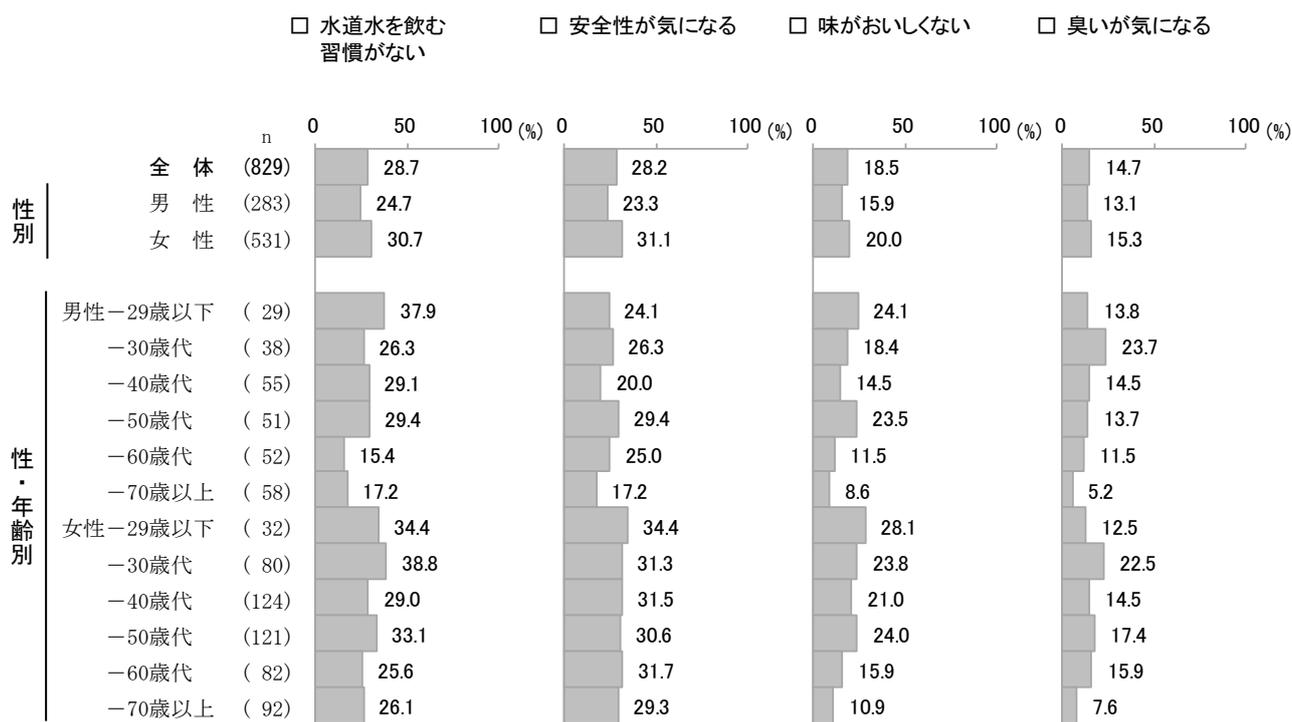
【問1で「1 そのまま飲む」以外を選択した方に】

問1-4 水道水をそのまま飲まない理由について教えてください。(〇はいくつでも)



水道水をそのまま飲まない理由は、「水道水を飲む習慣がない」が28.7%、「安全性が気になる」が28.2%、「味がおいしくない」が18.5%、「臭いが気になる」が14.7%、「なんとなく(特に理由はない)」が13.8%となっている。

○性別／性・年齢別 水道水をそのまま飲まない理由

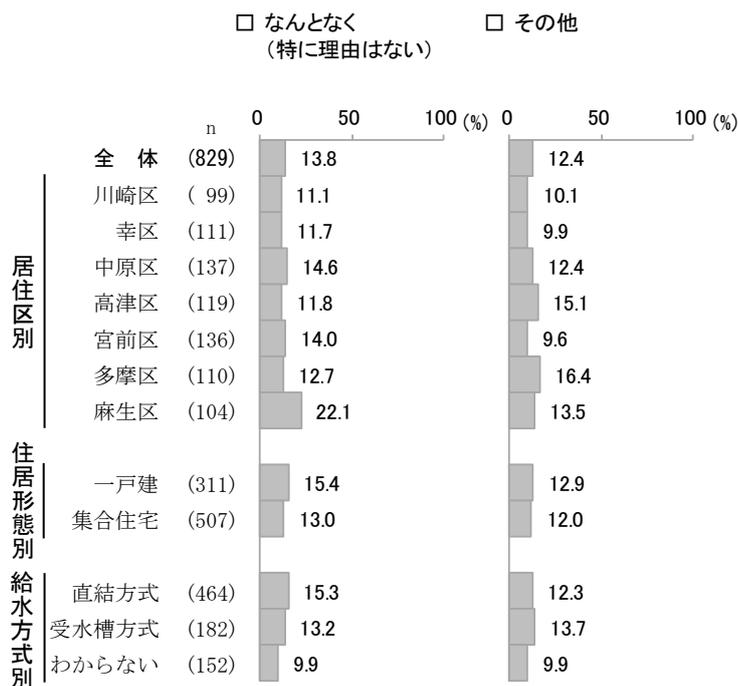
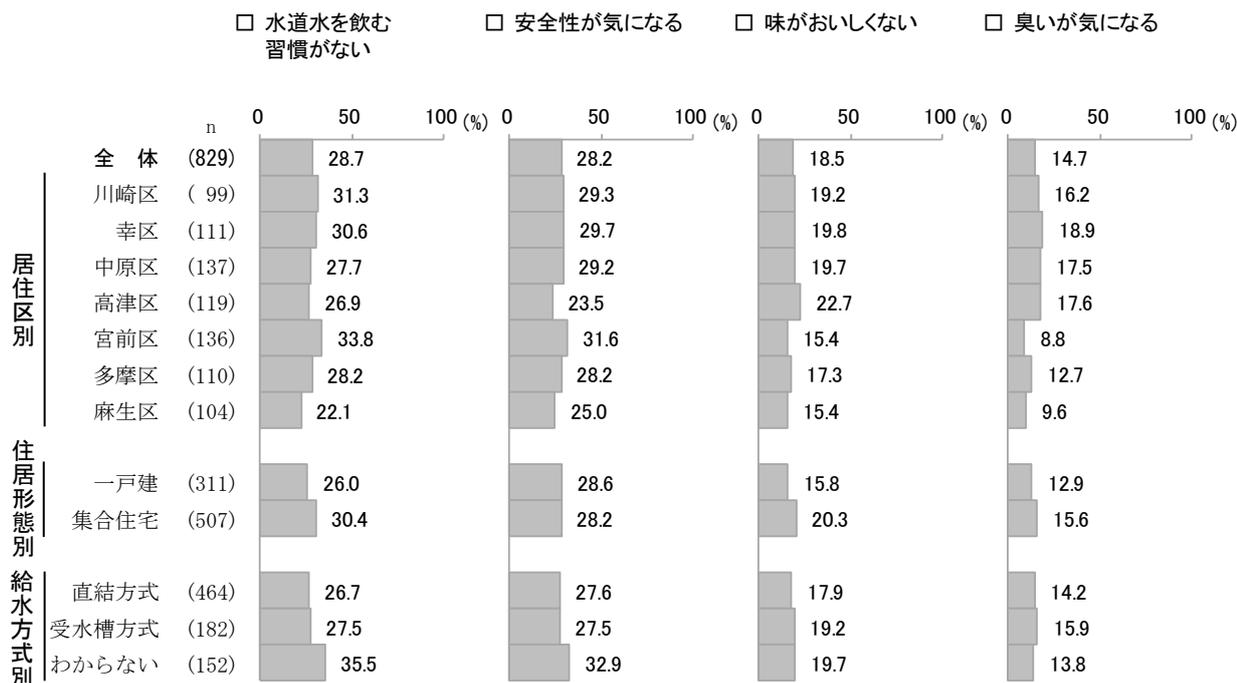


性別で見ると、「安全性が気になる」は、【女性】が31.1%と、【男性】(23.3%)よりも7.8ポイント高くなっている。

性・年齢別で見ると、「水道水を飲む習慣がない」では、【女性-30歳代】が38.8%と高くなっている。「なんとなく(特に理由はない)」では、【男性-70歳以上】が25.9%と高くなっている。

第3章 調査結果の詳細

○居住区別／住居形態別／給水方式別 水道水をそのまま飲まない理由



居住区による大きな差はみられない。

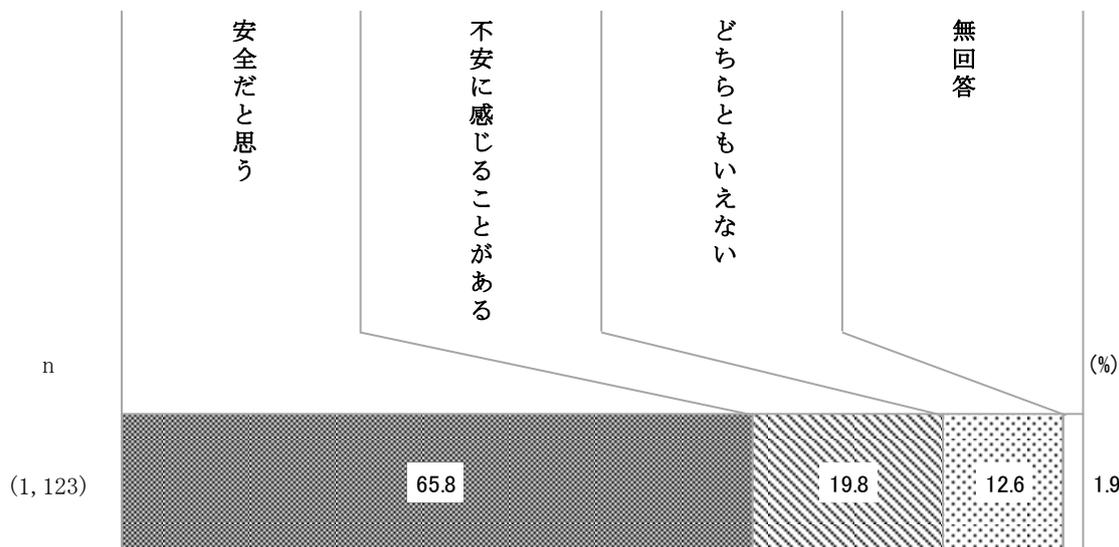
住居形態別でみると、「水道水を飲む習慣がない」は【集合住宅】が30.4%と、【一戸建】(26.0%) よりも4.4ポイント上回っている。

給水方式による大きな差はみられない。

(6) 水道水の安全性

◇「安全だと思う」が65.8%

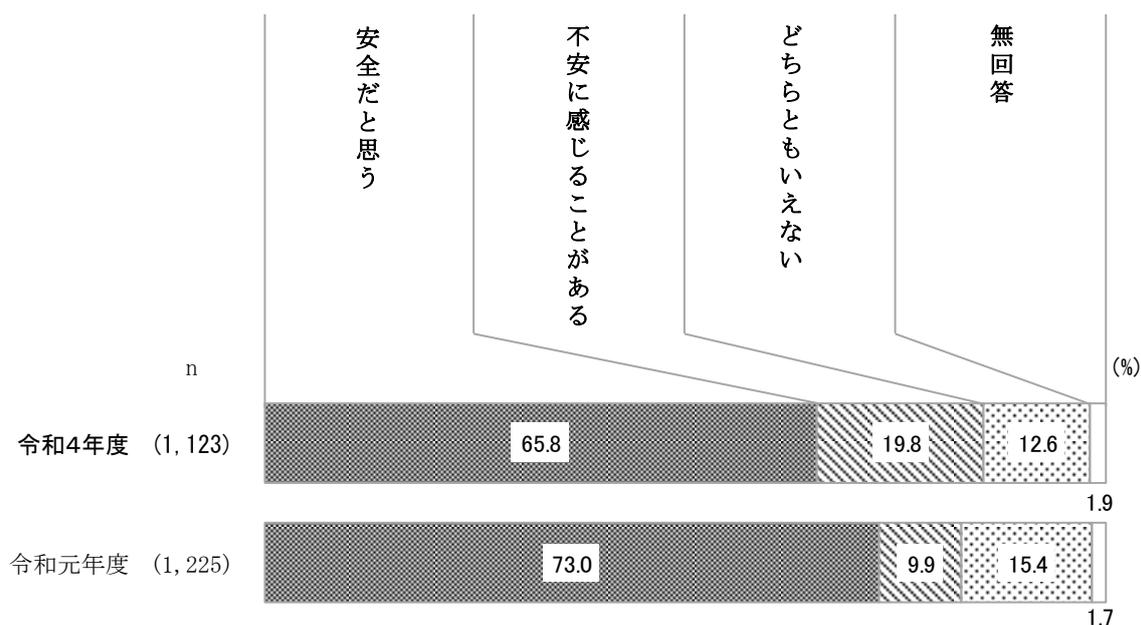
問2 川崎市では水源から蛇口まで総合的な水質管理を徹底し、水道法で定められた51項目の水質基準を満たした水道水をお届けしています。水道水の安全性について、あなたはどのように感じていますか。(〇は1つだけ)



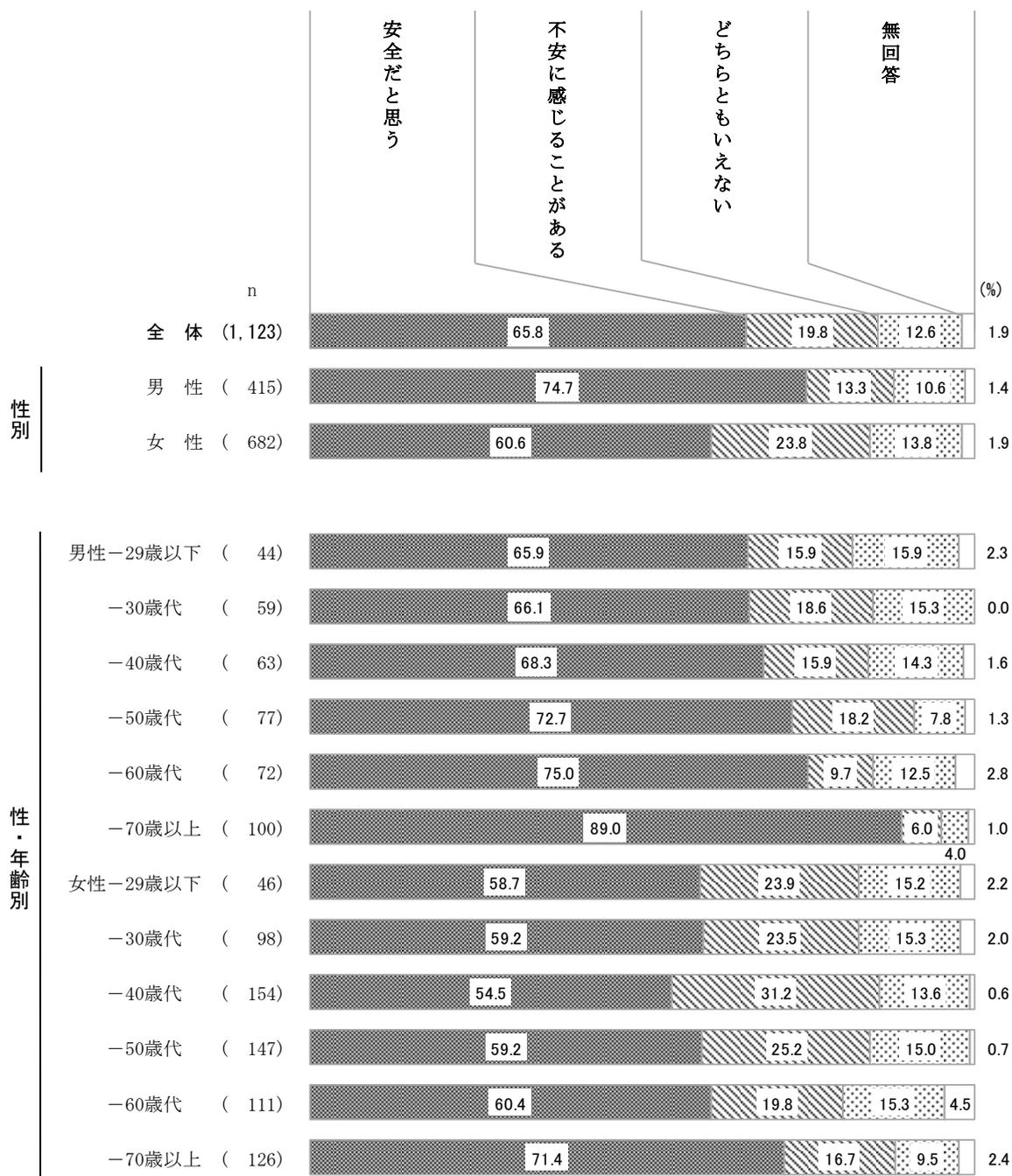
水道水の安全性について、「安全だと思う」が65.8%、「不安に感じることもある」が19.8%となっている。

【経年比較】

経年で比較すると、「安全だと思う」が令和元年度調査（73.0%）に比べ、7.2ポイント減少している。



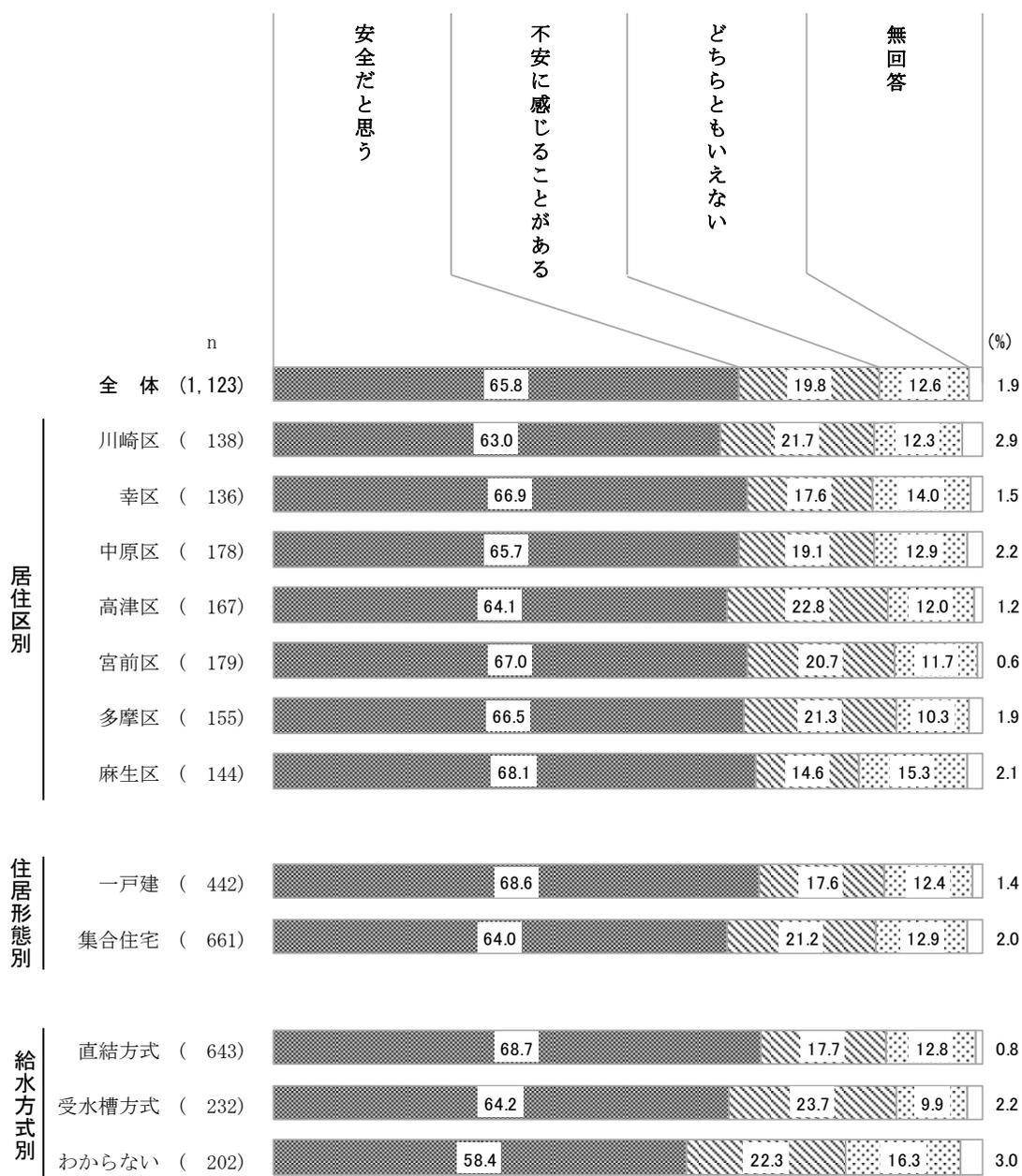
○性別／性・年齢別 水道水の安全性



性別でみると、「安全だと思う」は、【男性】が74.7%と、【女性】(60.6%)よりも14.1ポイント高くなっている。

性・年齢別でみると、「安全だと思う」では、【男性-70歳以上】が89.0%と高くなっている。

○居住区別／住居形態別／給水方式別 水道水の安全性



居住区による大きな差はみられない。

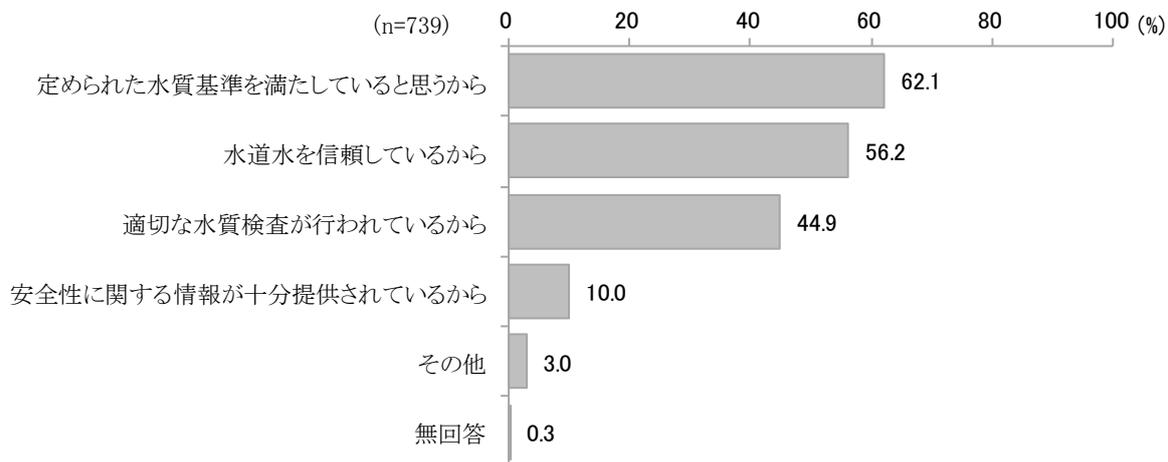
住居形態別でみると、「安全だと思う」は、【一戸建】が68.6%と、【集合住宅】(64.0%)よりも4.6ポイント高くなっている。

給水方式別でみると、「安全だと思う」は、【直結方式】が68.7%と、【受水槽方式】(64.2%)よりも4.5ポイント高くなっている。

(7) 水道水は安全だと思う理由

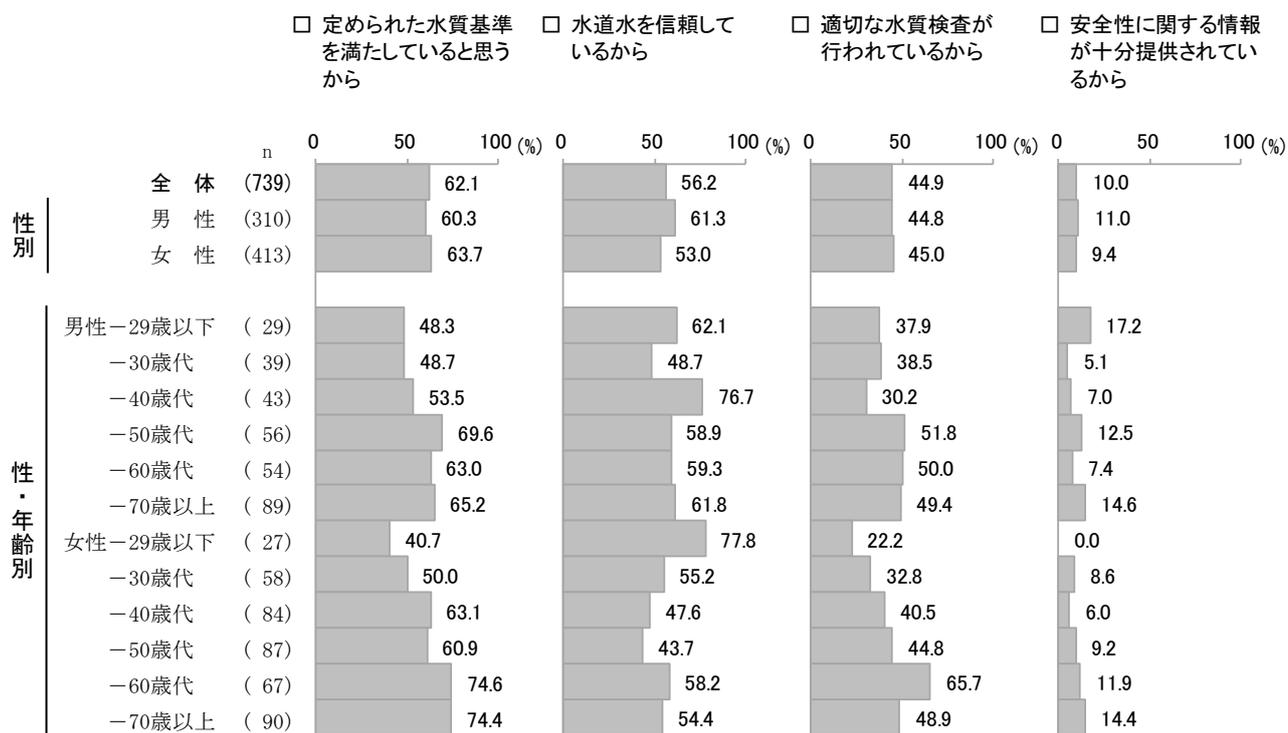
◇「定められた水質基準を満たしていると思うから」が62.1%

【問2で「1 安全だと思う」を選択した方に】
問2-1 水道水は安全だと思う理由をお聞かせください。(〇はいくつでも)

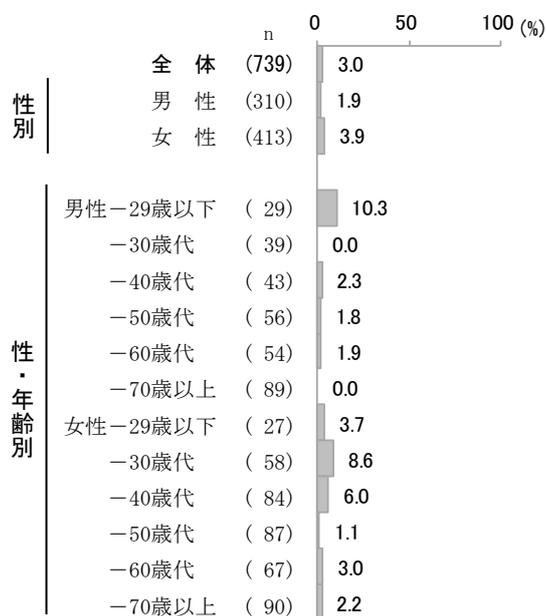


水道水は安全だと思う理由は、「定められた水質基準を満たしていると思うから」が62.1%で最も高く、次いで「水道水を信頼しているから」が56.2%、「適切な水質検査が行われているから」が44.9%となっている。

○性別／性・年齢別 水道水は安全だと思う理由



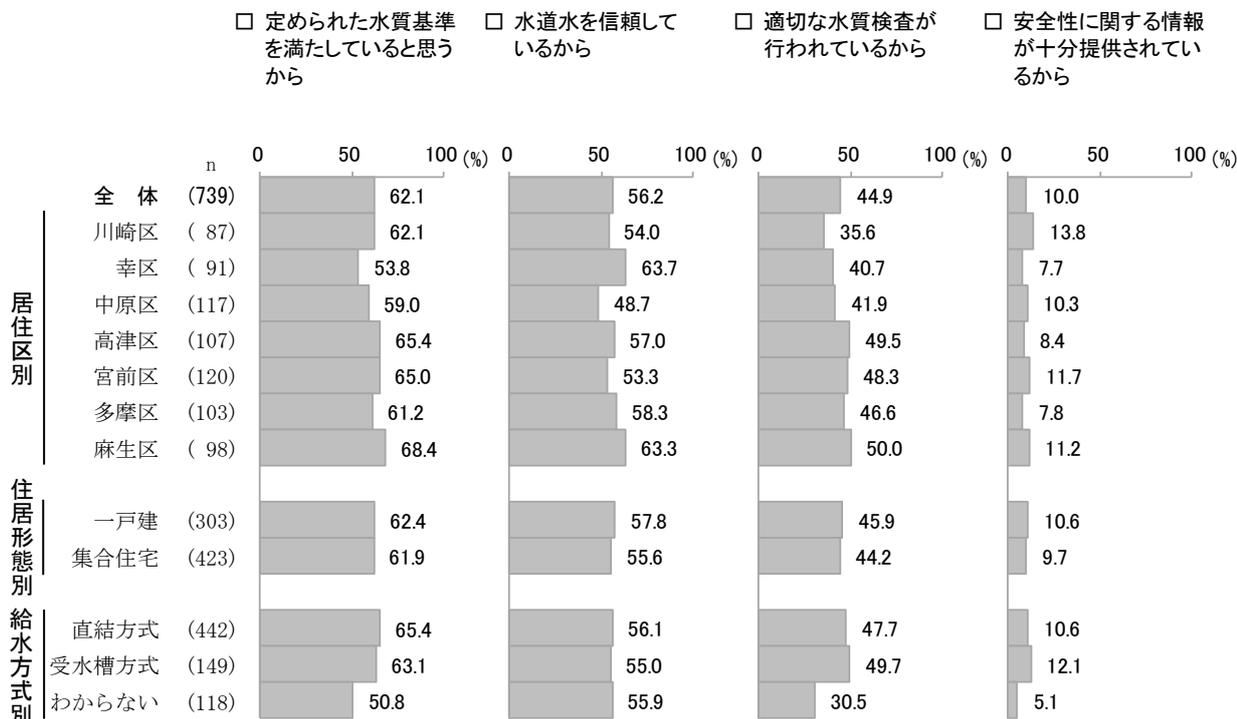
□ その他



性別で見ると、「水道水を信頼しているから」は、【男性】が61.3%と、【女性】(53.0%)よりも8.3ポイント高くなっている。

性・年齢別で見ると、「定められた水質基準を満たしていると思うから」は、【女性-60歳代】(74.6%)及び【女性-70歳以上】(74.4%)が高くなっている。「適切な水質検査が行われているから」では、【女性-60歳代】が65.7%と高くなっている。

○居住区別／住居形態別／給水方式別 水道水は安全だと思う理由



□ その他



居住区による大きな差はみられない。

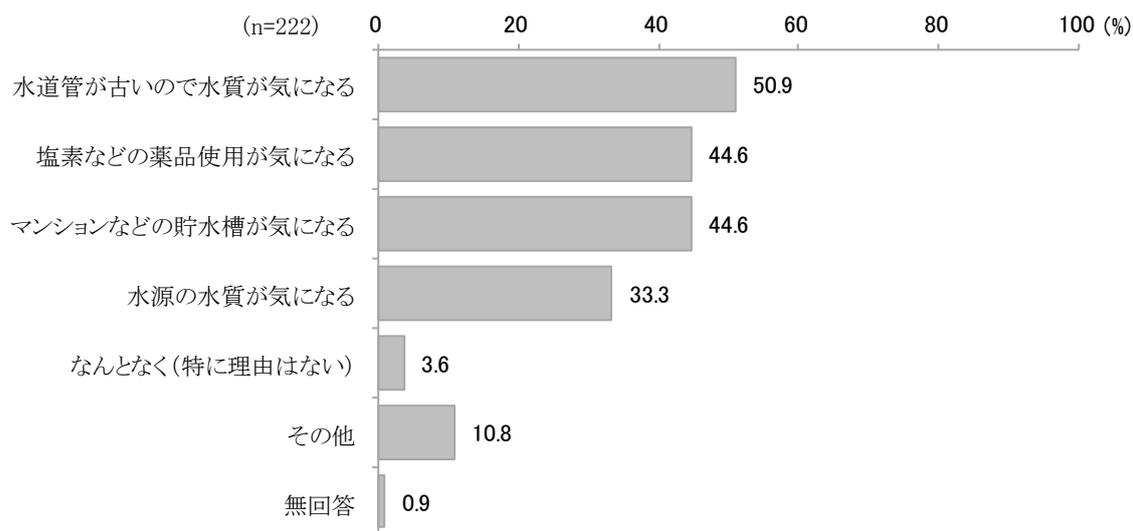
住居形態による大きな差はみられない。

給水方式による大きな差はみられない。

(8) 水道水の安全性について気になる理由

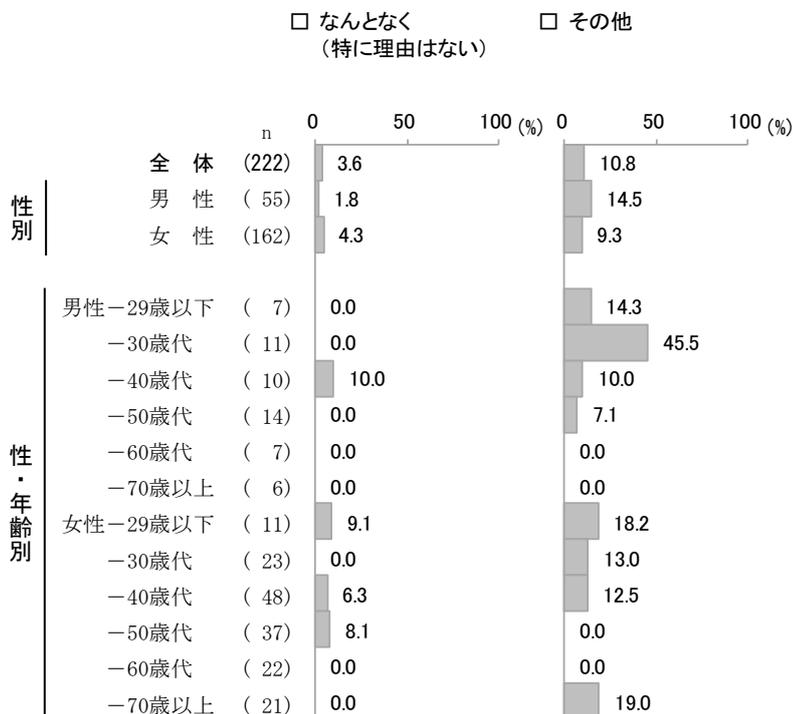
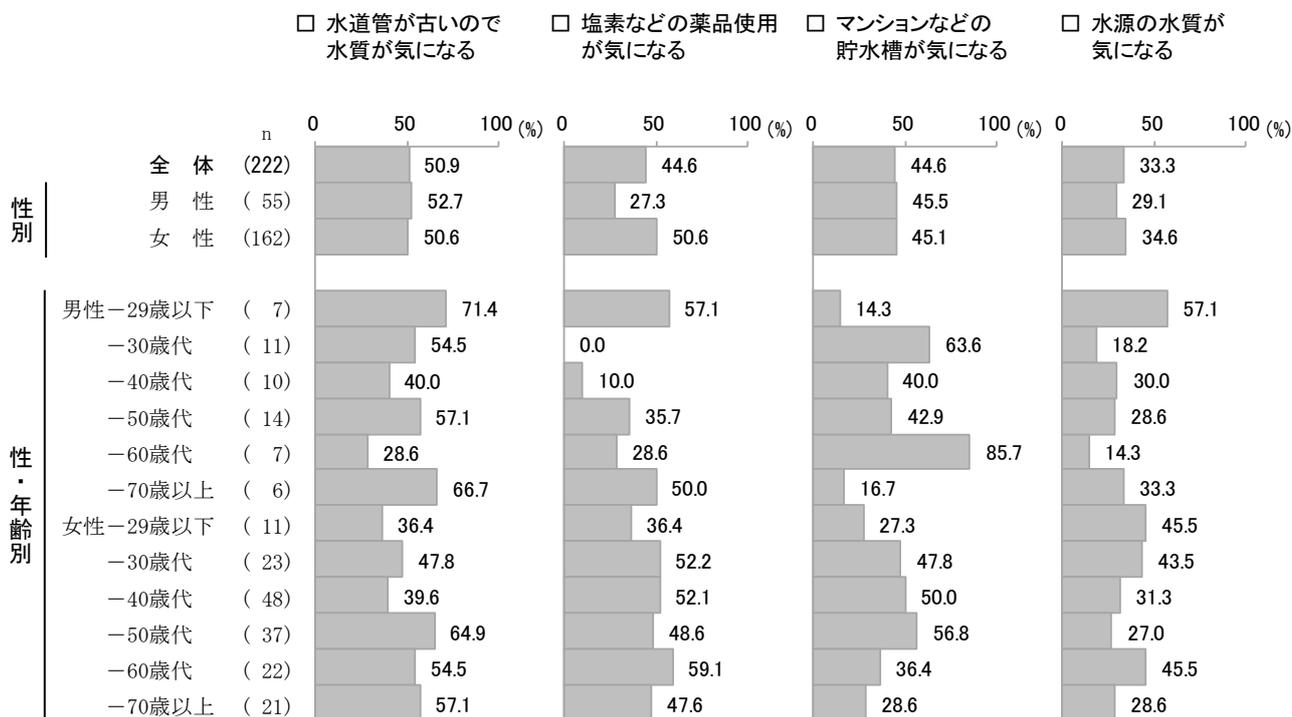
◇「水道管が古いので水質が気になる」が50.9%

【問2で「2 不安に感じることもある」を選択した方に】
 問2-2 水道水の安全性について気になる理由をお聞かせください。
 (〇はいくつでも)



水道水の安全性について気になる理由は、「水道管が古いので水質が気になる」が50.9%で最も高く、次いで「塩素などの薬品使用が気になる」及び「マンションなどの貯水槽が気になる」がともに44.6%、「水源の水質が気になる」が33.3%となっている。

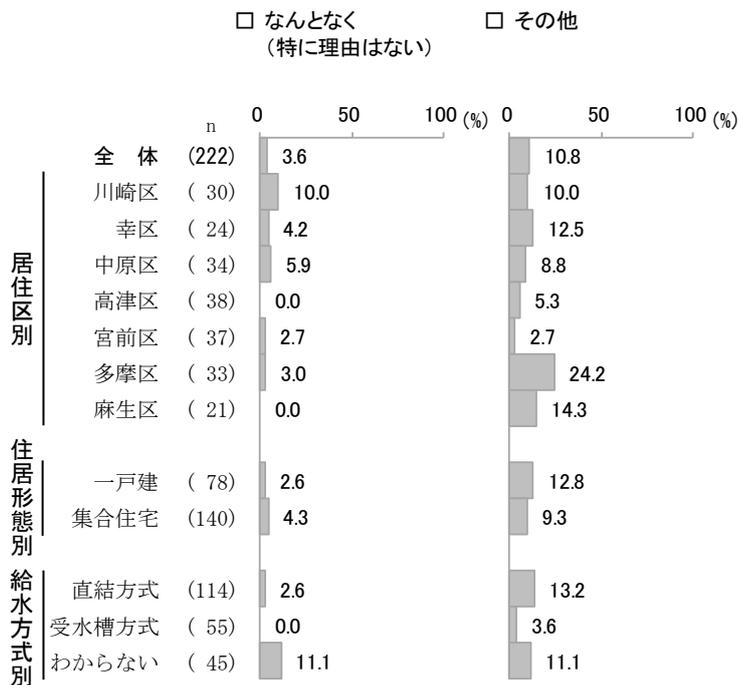
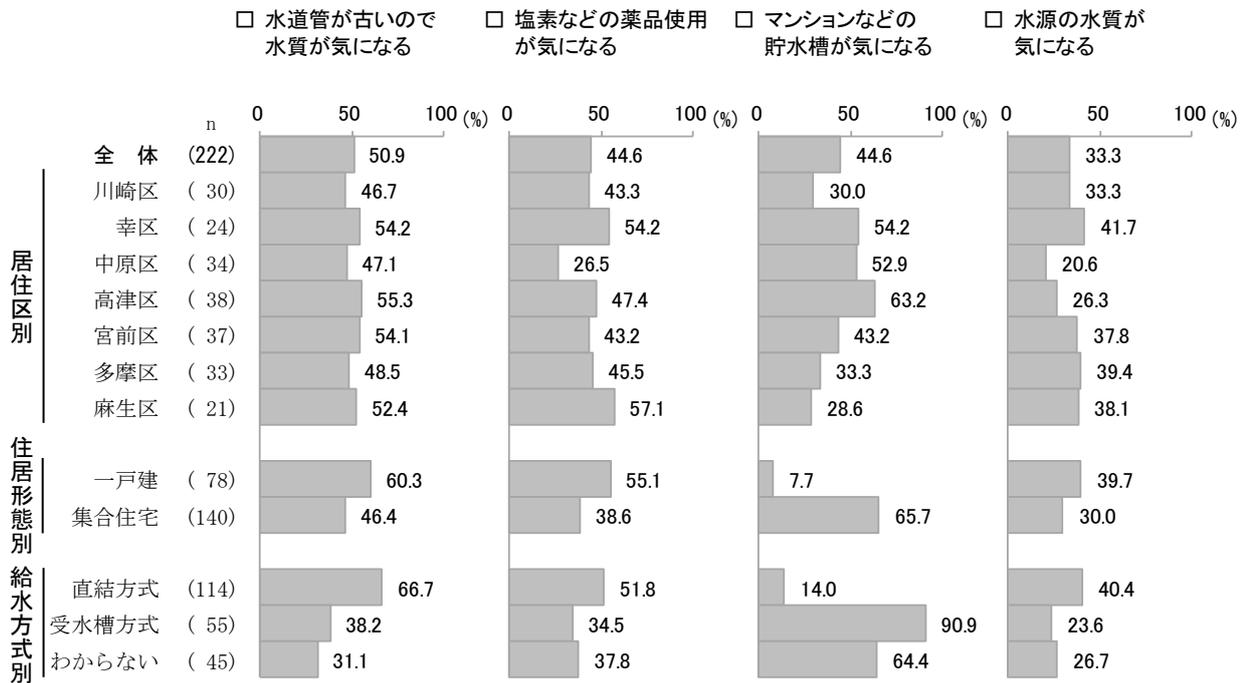
○性別／性・年齢別 水道水の安全性について気になる理由



性別でみると、「塩素などの薬品使用が気になる」は、【女性】が50.6%と、【男性】(27.3%)よりも23.3ポイント高くなっている。

性・年齢別でみると、「水道管が古いので水質が気になる」は、【女性-50歳代】が64.9%と高くなっている。

○居住区別／住居形態別／給水方式別 水道水の安全性について気になる理由



居住区別でみると、「マンションなどの貯水槽が気になる」は、【高津区】が63.2%と高くなっている。

住居形態別でみると、「マンションなどの貯水槽が気になる」は、【集合住宅】が65.7%と、【一戸建】(7.7%)よりも58.0ポイント高くなっている。

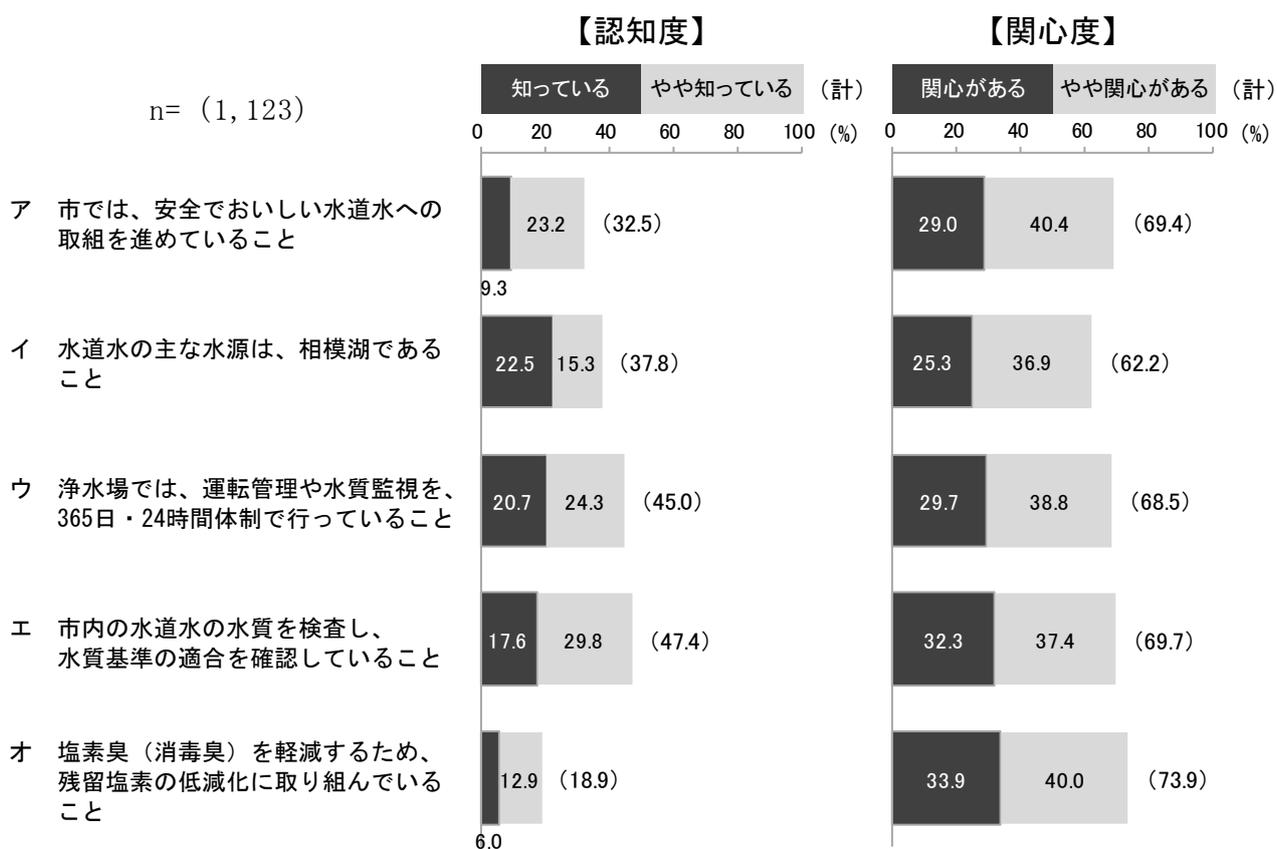
給水方式別でみると、「マンションなどの貯水槽が気になる」は【受水槽方式】が90.9%と、【直結方式】(14.0%)よりも76.9ポイント高くなっている。

(9) 市が行っている水道水の水質管理の認知・関心

◇《知っている（計）》は、[エ 市内の水道水の水質を検査し、水質基準の適合を確認していること] が47.4%

◇すべての項目で《関心がある（計）》が6割台から7割台

問3 川崎市が行っている水道水の水質管理について、あなたは次の取組をご存じですか。また、関心度についてお聞かせください。ア～オの項目について、【認知度】・【関心度】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)



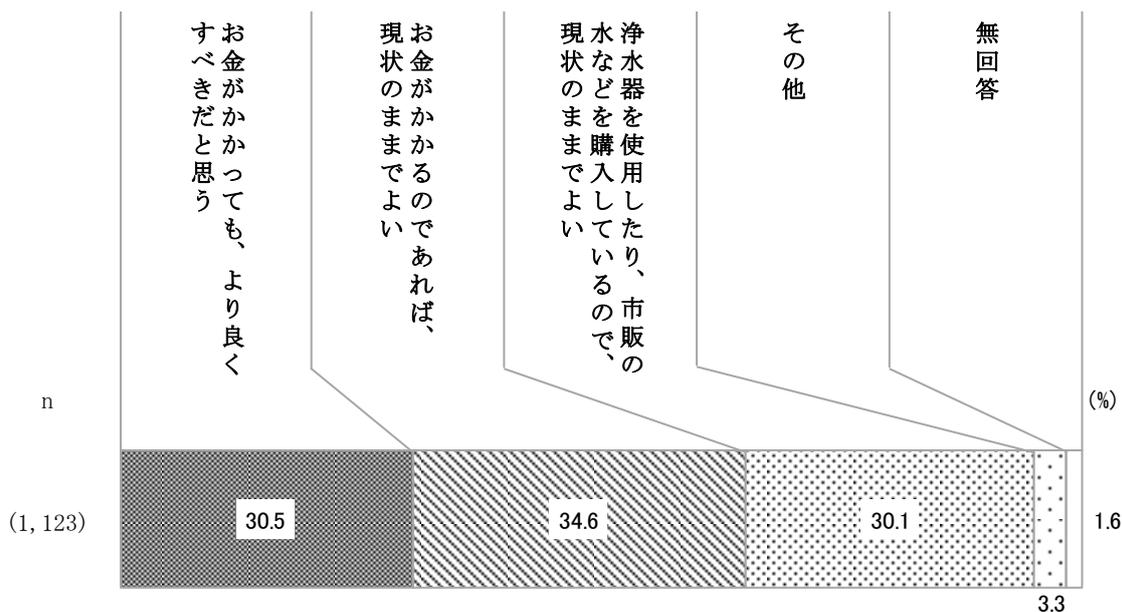
市が行っている水道水の水質管理の認知について、「知っている」は、[イ 水道水の主な水源は、相模湖であること] が22.5%で最も高く、次いで [ウ 浄水場では、運転管理や水質監視を、365日・24時間体制で行っていること] が20.7%となっている。「知っている」と「やや知っている」を合わせた《知っている（計）》は、[エ 市内の水道水の水質を検査し、水質基準の適合を確認していること] が47.4%で最も高く、次いで [ウ 浄水場では、運転管理や水質監視を、365日・24時間体制で行っていること] が45.0%となっている。

市が行っている水道水の水質管理の関心について、すべての項目で「関心がある」と「やや関心がある」を合わせた《関心がある（計）》が6割台から7割台となっている。

(10) 水道水の水質を良くすることへの考え

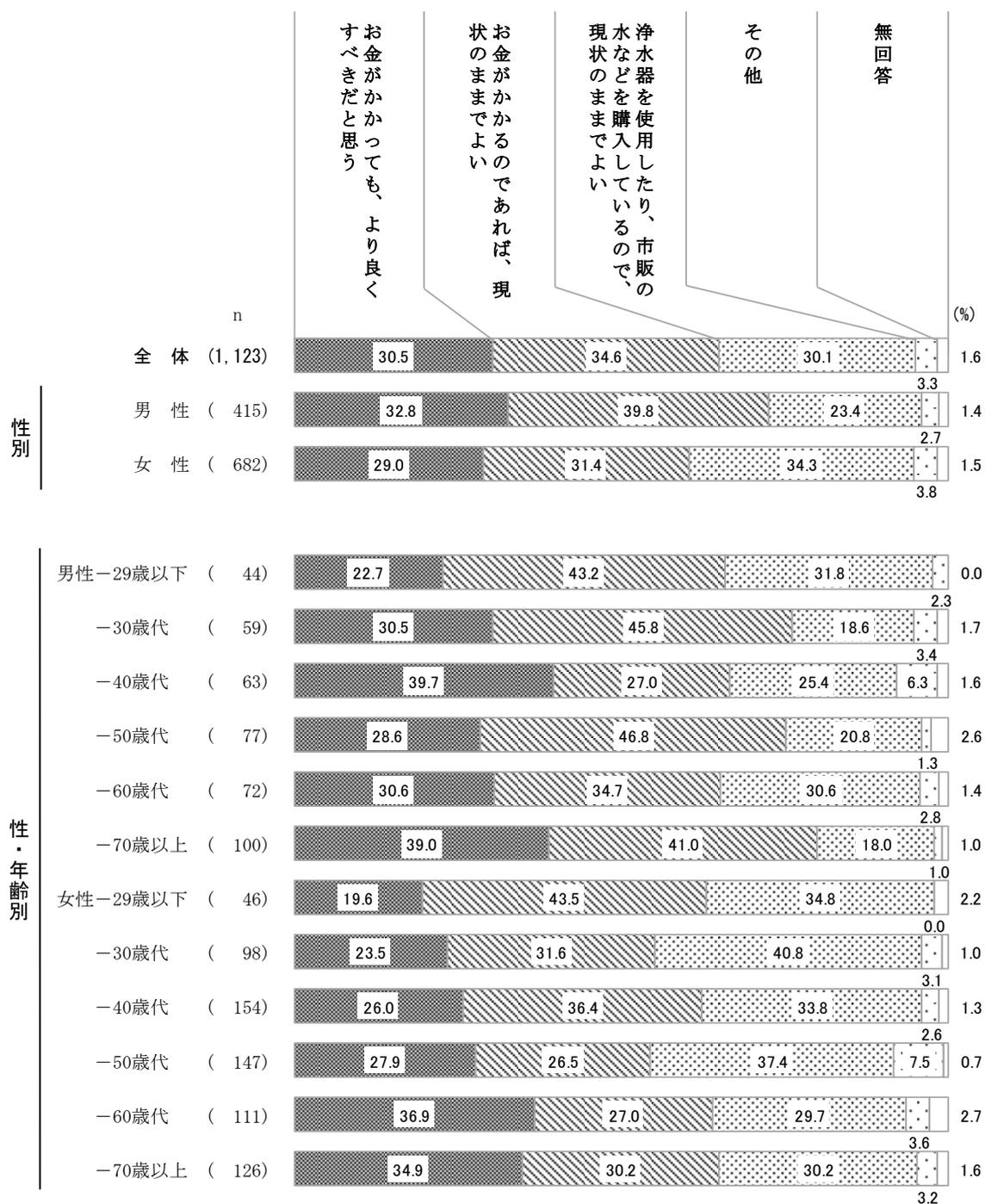
◇「お金がかかるのであれば、現状のままでよい」が34.6%

問4 川崎市の水道水は、法律で定められた水質の基準に適合した水ですが、水道水の水質（味、臭い等）を良くすることについて、あなたのお考えをお聞かせください。
（○は1つだけ）



水道水の水質を良くすることへの考えは、「お金がかかるのであれば、現状のままでよい」が34.6%、「お金がかかっても、より良くすべきだと思う」が30.5%、「浄水器を使用したり、市販の水などを購入しているので、現状のままでよい」が30.1%となっている。

○性別／性・年齢別 水道水の水質を良くすることへの考え

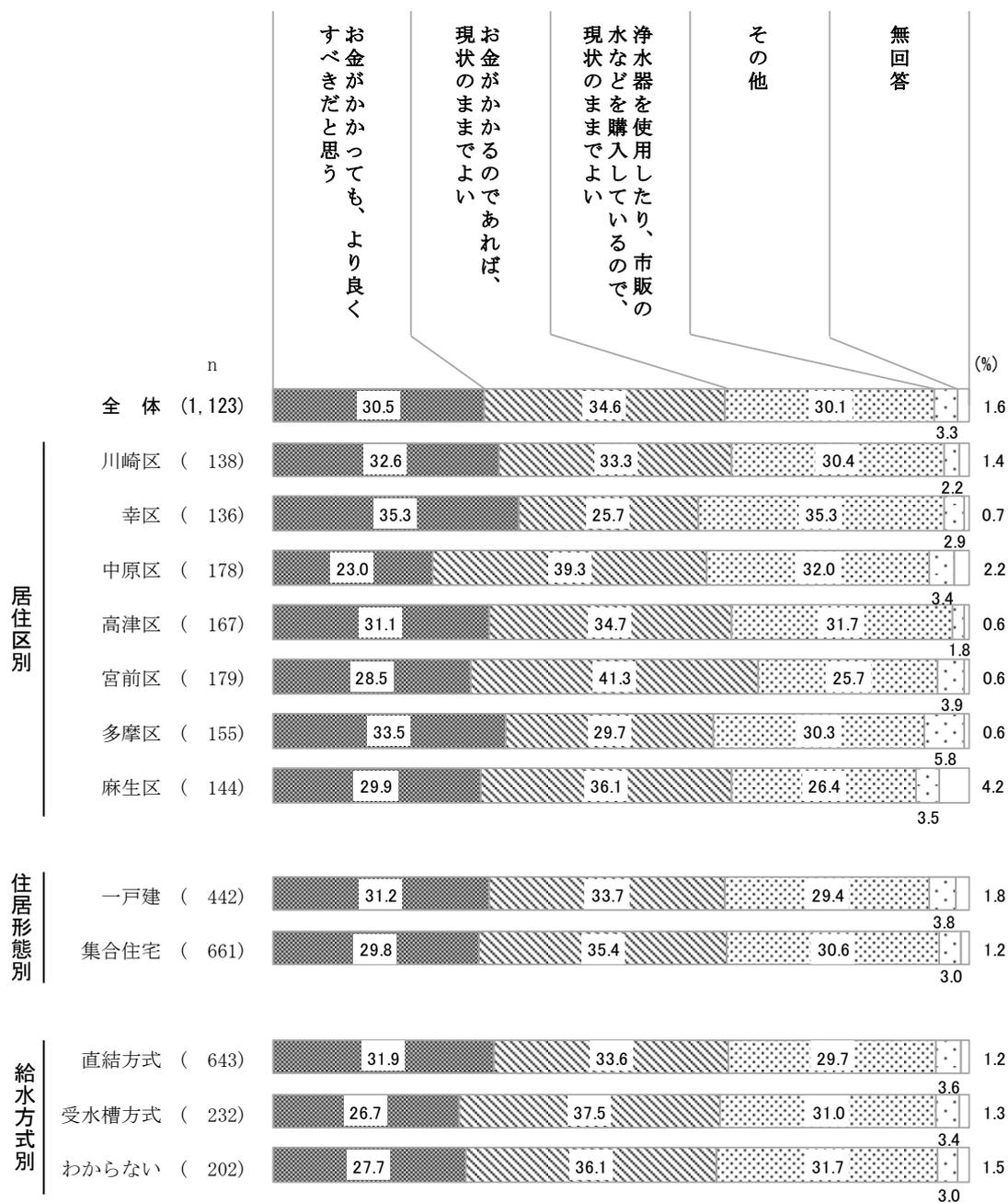


性別でみると、「浄水器を使用したり、市販の水などを購入しているので、現状のままでよい」は、【女性】が34.3%と、【男性】(23.4%)よりも10.9ポイント高くなっている。

一方、「お金がかかるのであれば、現状のままでよい」は、【男性】が39.8%と、【女性】(31.4%)よりも8.4ポイント高くなっている。

性・年齢別でみると、「浄水器を使用したり、市販の水などを購入しているので、現状のままでよい」は、【女性-30歳代】が40.8%と高くなっている。

○居住区別／住居形態別／給水方式別 水道水の水質を良くすることへの考え



居住区による大きな差はみられない。

住居形態による大きな差はみられない。

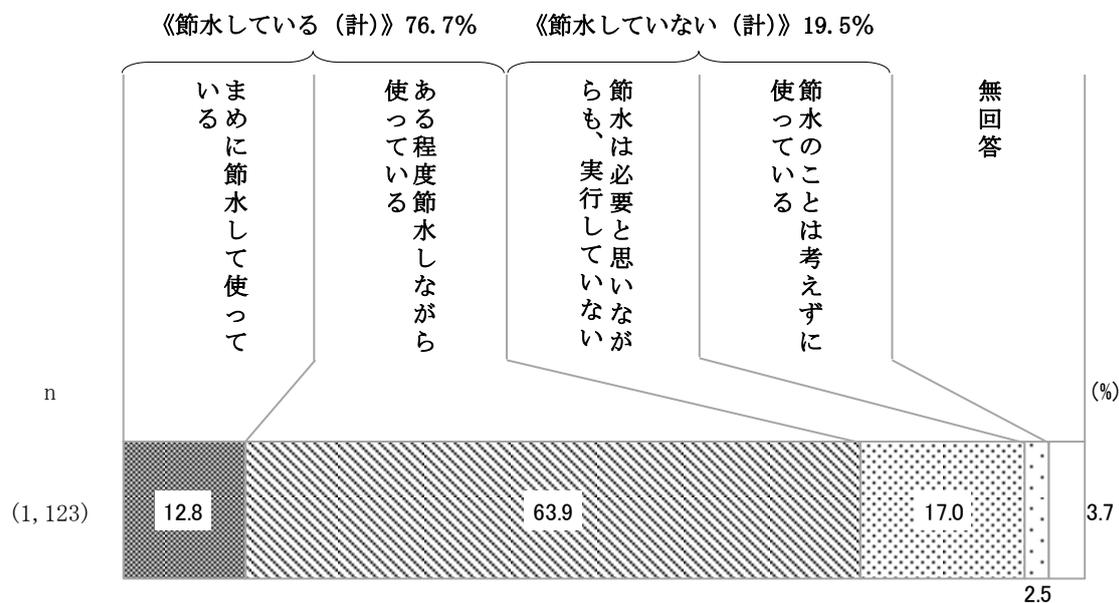
給水方式別でみると、「お金がかかっても、より良くすべきだと思う」は、【直結方式】が31.9%と、【受水槽方式】(26.7%)よりも5.2ポイント高くなっている。

2 節水意識について

(1) 日頃の節水の心がけ

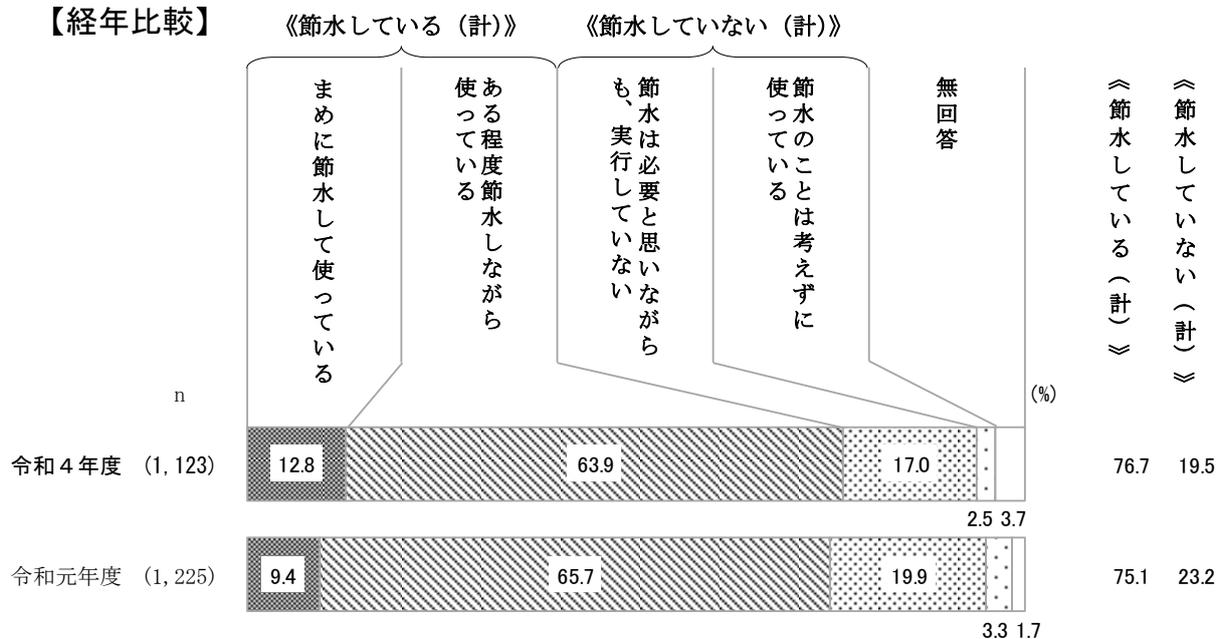
◇ 《節水している (計)》が76.7%

問5 あなたは、日頃、節水を心がけていますか。(○は1つだけ)



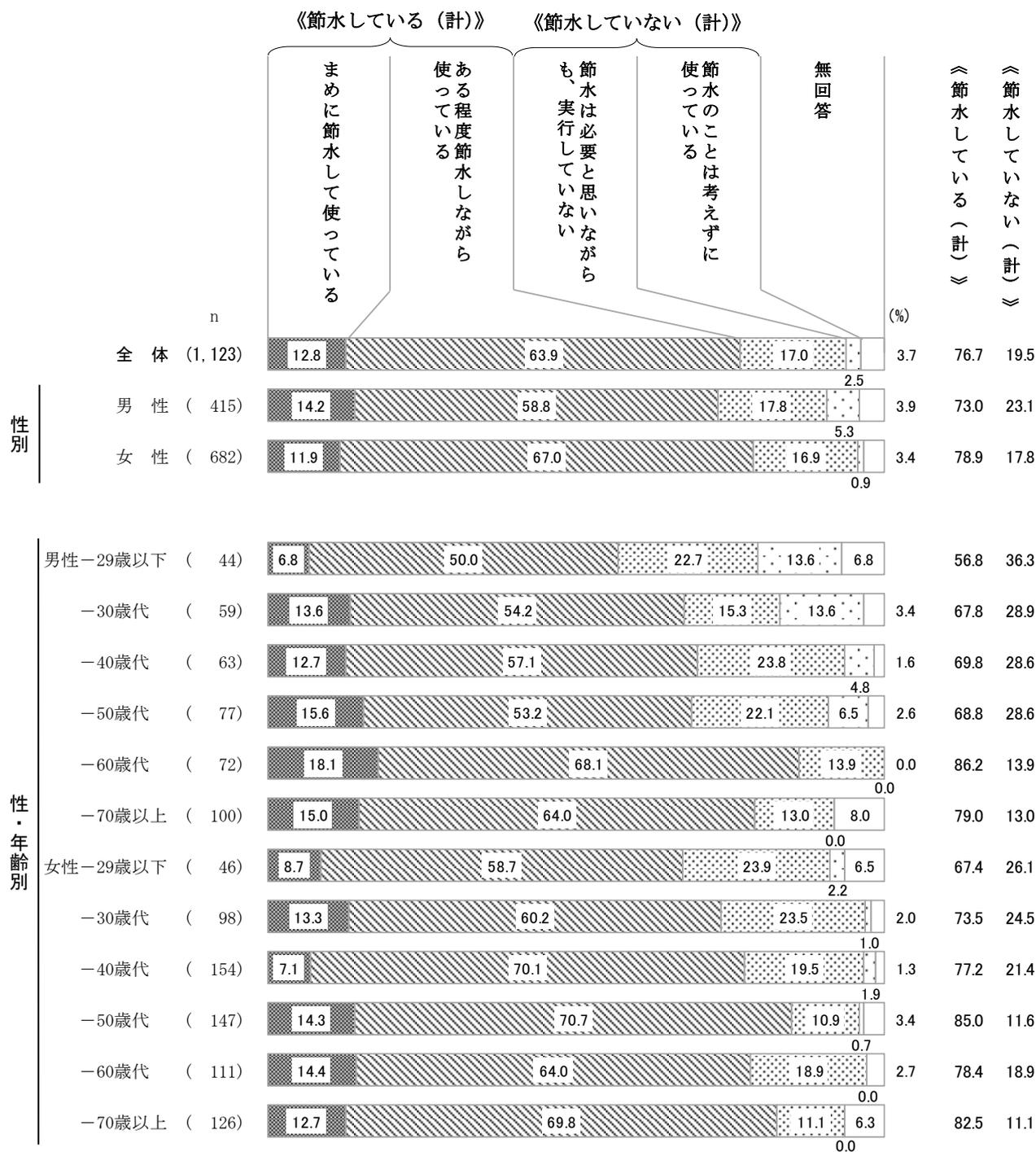
日頃の節水の心がけは、「まめに節水して使っている」が12.8%、これに「ある程度節水しながら使っている」(63.9%)を合わせた《節水している (計)》が76.7%となっている。

【経年比較】



経年で比較すると、令和元年度調査に比べ、大きな変化はみられない。

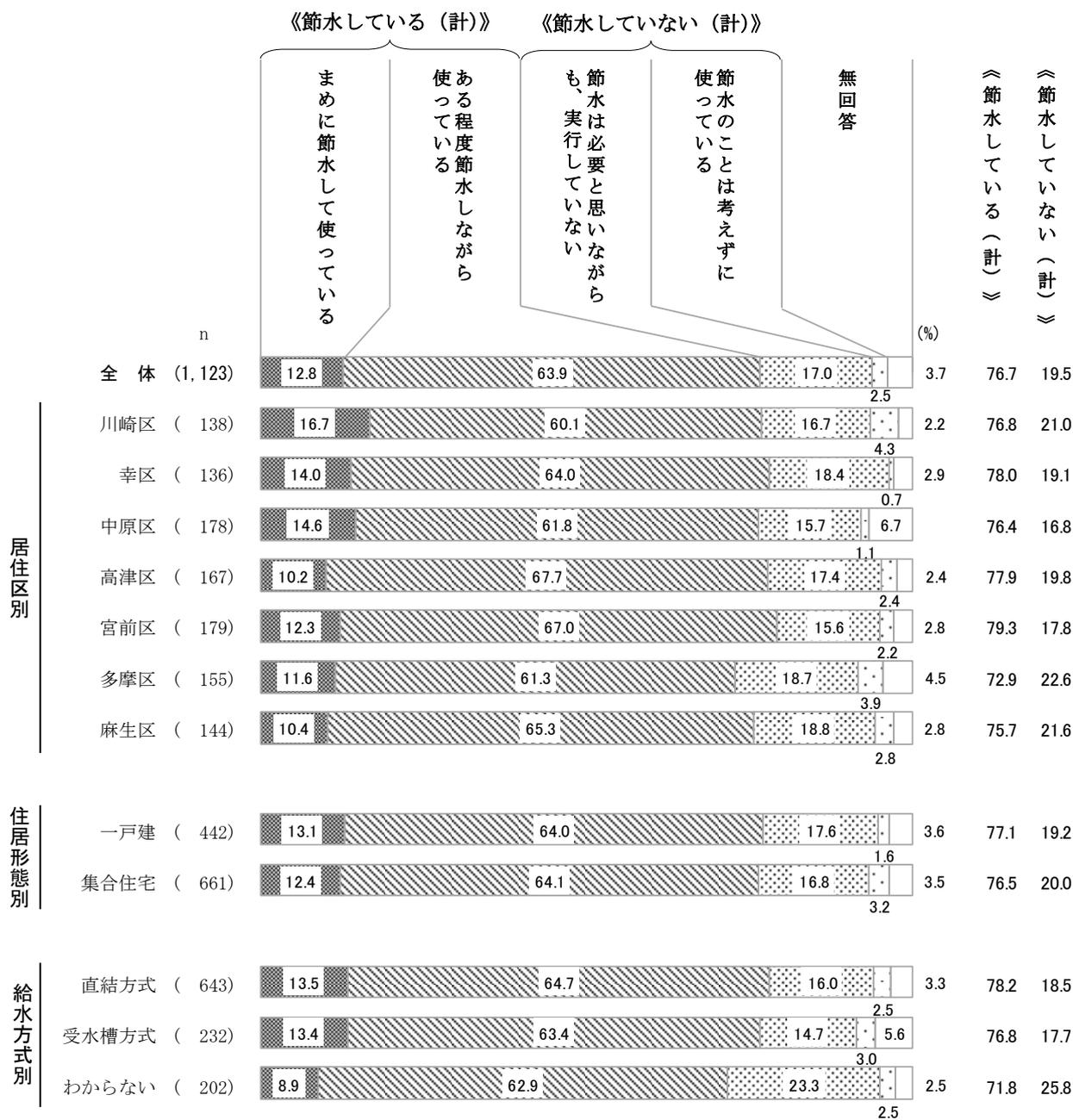
○性別／性・年齢別 日頃の節水の心がけ



性別でみると、《節水している (計)》は、【女性】が78.9%と、【男性】(73.0%)よりも5.9ポイント高くなっている。

性・年齢別でみると、《節水している (計)》は、【男性-60歳代】が86.2%と高くなっている。

○居住区別／住居形態別／給水方式別 日頃の節水の心がけ

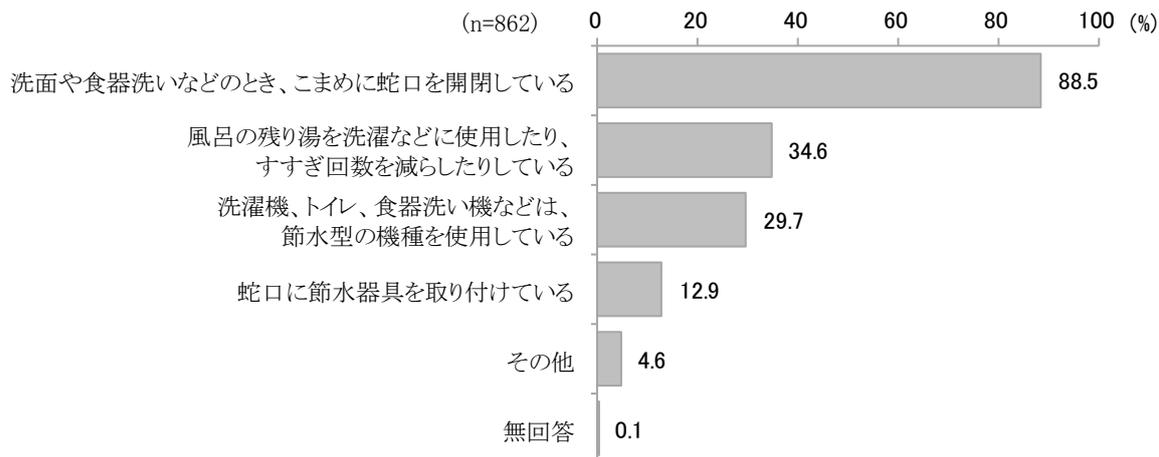


居住区による大きな差はみられない。
 住居形態による大きな差はみられない。
 給水方式による大きな差はみられない。

(2) 節水の方法

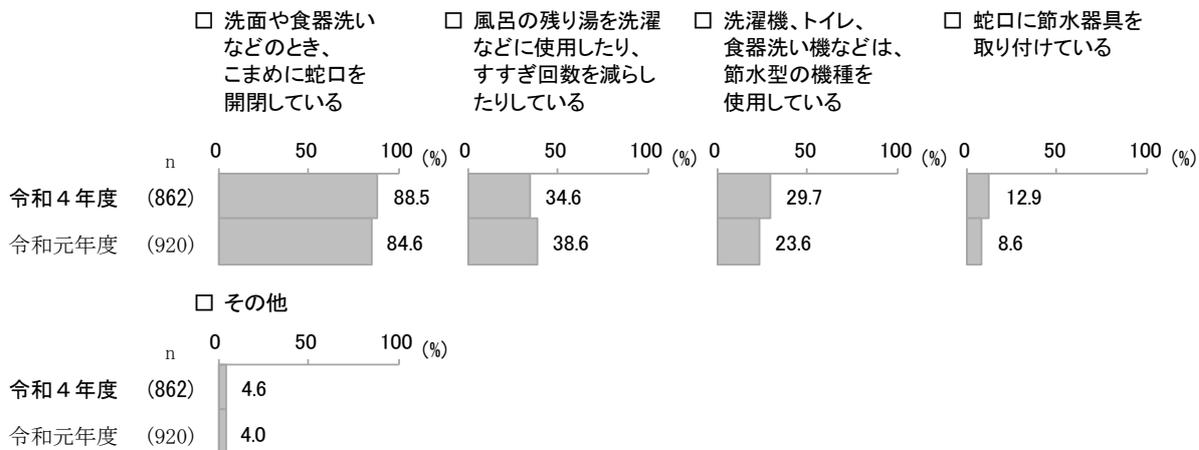
◇「洗面や食器洗いなどのとき、こまめに蛇口を開閉している」が88.5%

【問5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」を選択した方に】
 問5-1 あなたは、どのように節水していますか。(〇はいくつでも)



節水の方法は、「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88.5%で最も高くなっている。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」が34.6%、「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」が29.7%となっている。

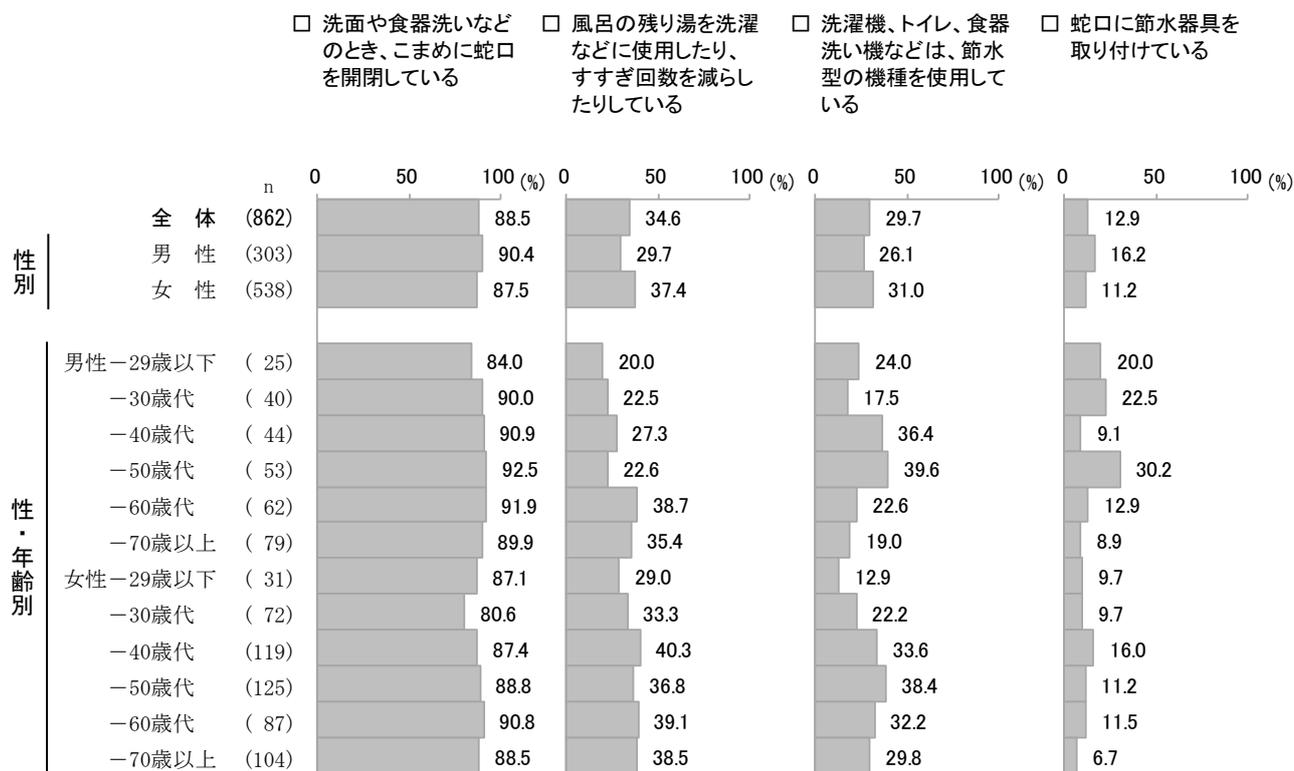
【経年比較】



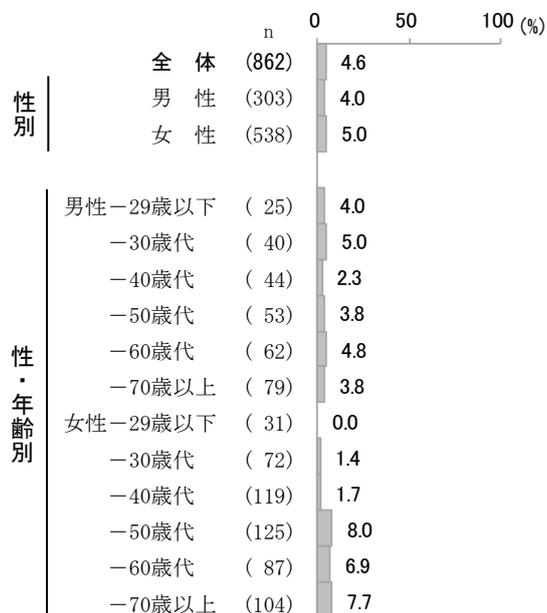
経年で比較すると、「洗濯機、トイレ、食器洗い機などは、節水型の機種を使用している」が令和元年度 (23.6%) に比べ、6.1ポイント増加している。

第3章 調査結果の詳細

○性別／性・年齢別 節水の方法



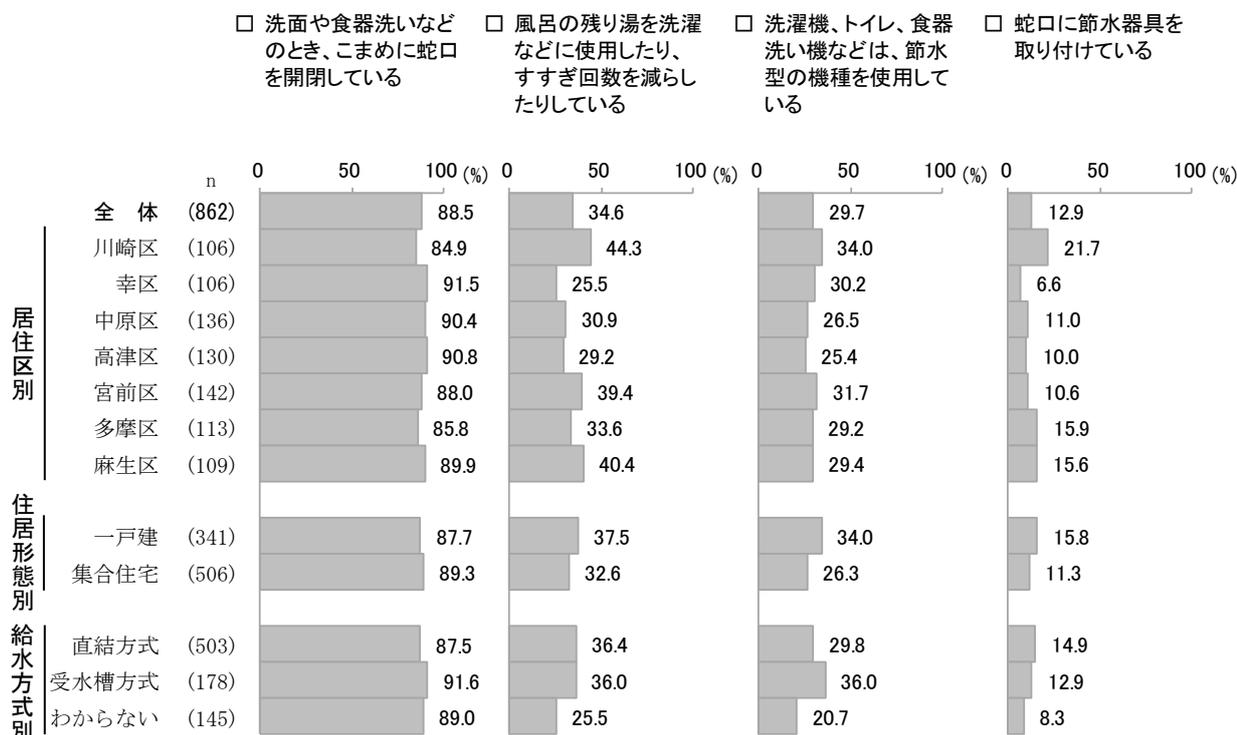
□ その他



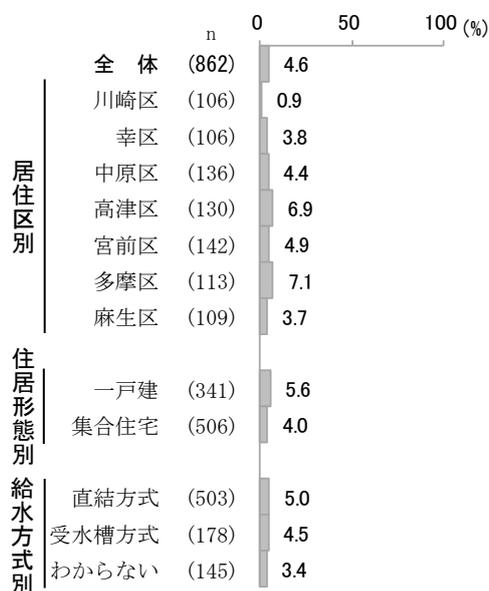
性別でみると、「風呂の残り湯を洗濯などに使用したり、すすぎ回数を減らしたりしている」は、【女性】が37.4%と、【男性】(29.7%)よりも7.7ポイント高くなっている。

性・年齢別でみると、「蛇口に節水器具を取り付けている」は、【男性-50歳代】が30.2%と高くなっている。

○居住区別／住居形態別／給水方式別 節水の方法



□ その他



居住区別でみると、「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」は、【川崎区】が44.3%と高くなっている。

住居形態別でみると、「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」は、【一戸建】が34.0%と、【集合住宅】(26.3%)よりも7.7ポイント高くなっている。

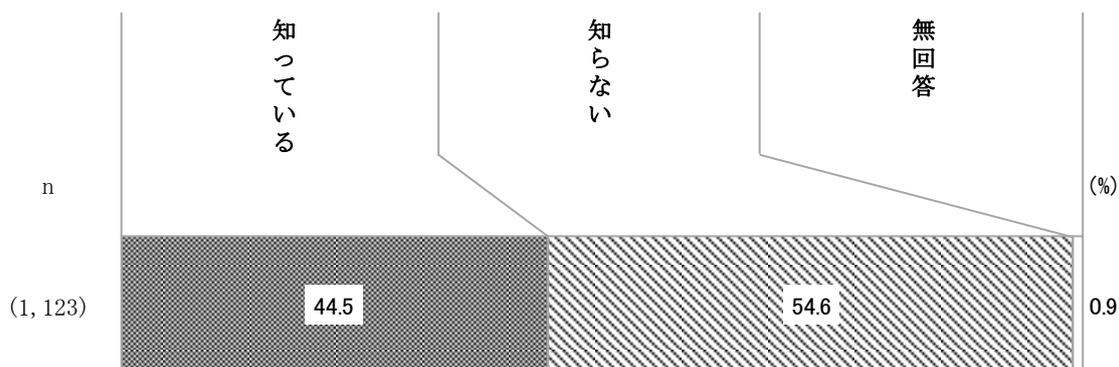
給水方式別でみると、「洗濯機、トイレ、食器洗い機などは、節水型の機種を使用している」は、【受水槽方式】が36.0%と、【直結方式】(29.8%)よりも6.2ポイント高くなっている。

3 災害時の飲料水の確保について

(1) 市が飲料水の備蓄をすすめていることの認知

◇「知っている」が44.5%、「知らない」が54.6%

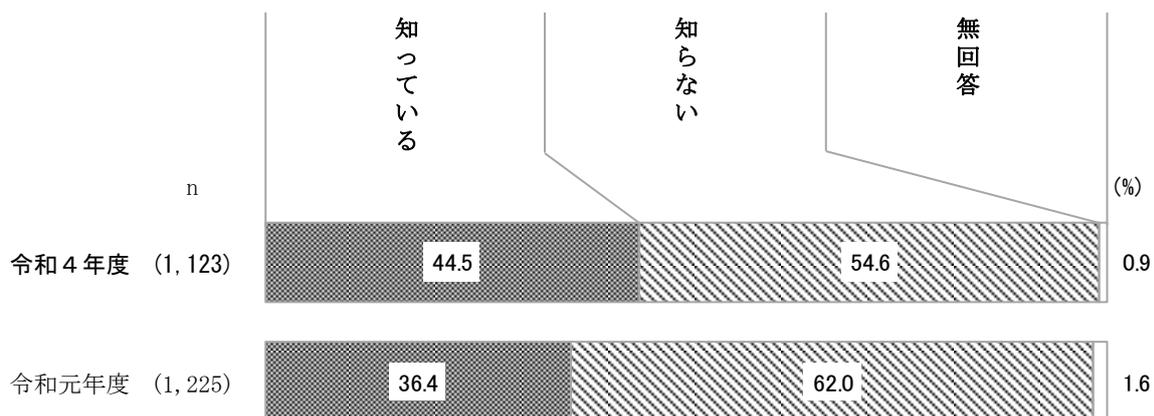
問6 川崎市では、災害に備えて1人1日3リットルの飲料水を最低3日分できれば7日以上備蓄しておくことをおすすめしています。あなたは、川崎市がこのような取組を行っていることをご存知ですか。(○は1つだけ)



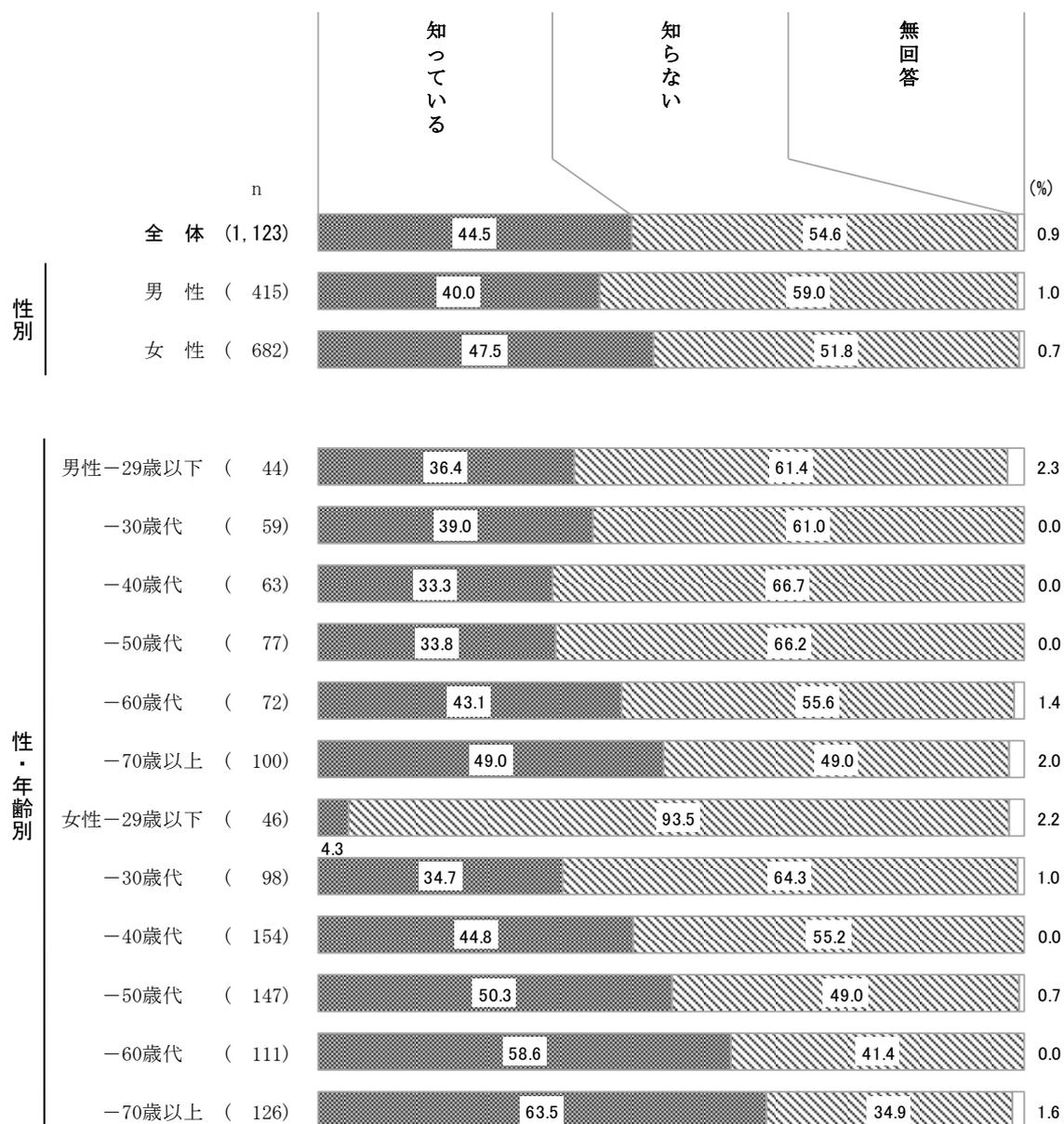
市が飲料水の備蓄をすすめていることの認知は、「知っている」が44.5%、「知らない」が54.6%となっている。

【経年比較】

経年で比較すると、「知っている」が令和元年度調査（36.4%）に比べ、8.1ポイント増加している。



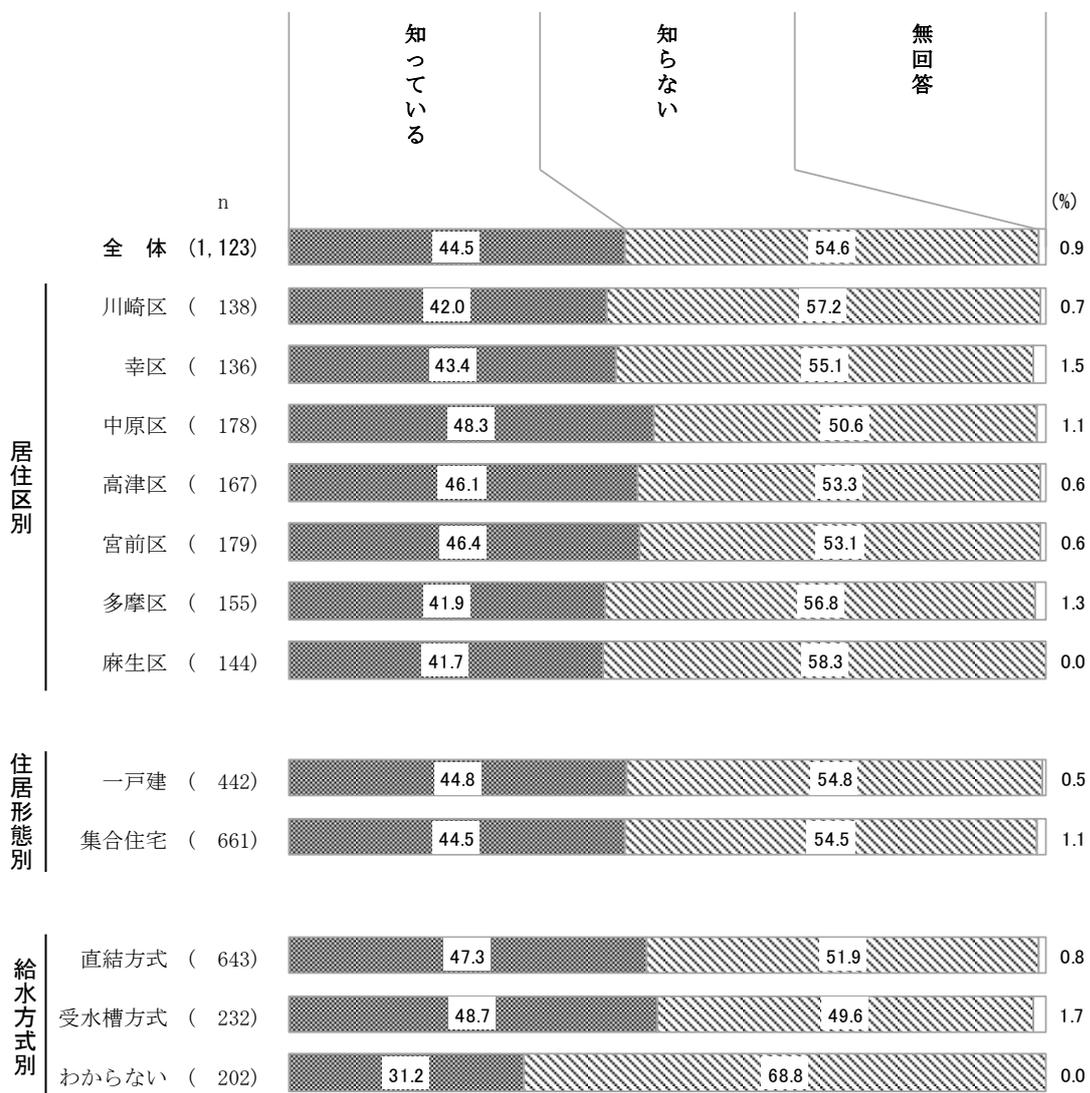
○性別／性・年齢別 市が飲料水の備蓄をすすめていることの認知



性別で見ると、「知っている」は、【女性】が47.5%と、【男性】(40.0%)よりも7.5ポイント高くなっている。

性・年齢別で見ると、「知っている」は、【女性-70歳以上】が63.5%と高くなっている。一方、「知らない」は、【女性-29歳以下】が93.5%と高くなっている。

○居住区別／住居形態別／給水方式別 市が飲料水の備蓄をすすめていることの認知



居住区による大きな差はみられない。

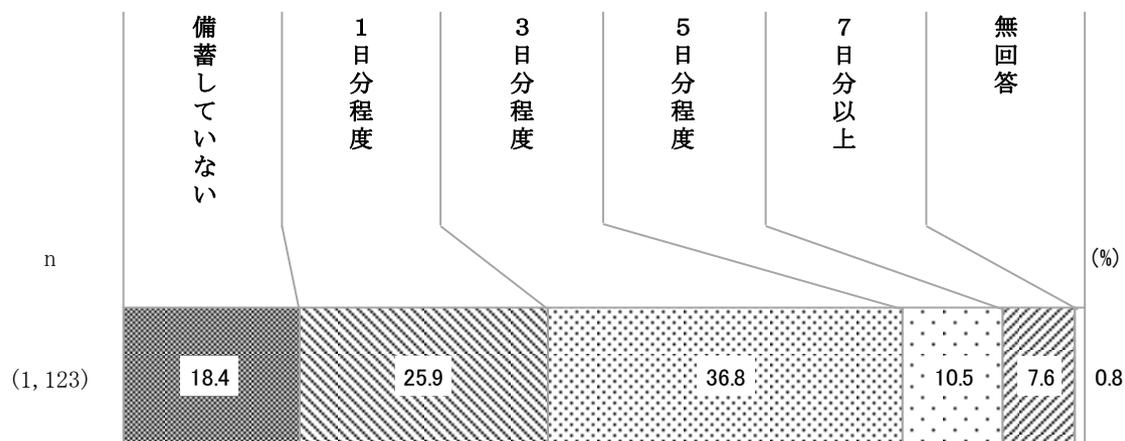
住居形態による大きな差はみられない。

給水方式による大きな差はみられない。

(2) 飲料水の備蓄量

◇「3日分程度」が36.8%

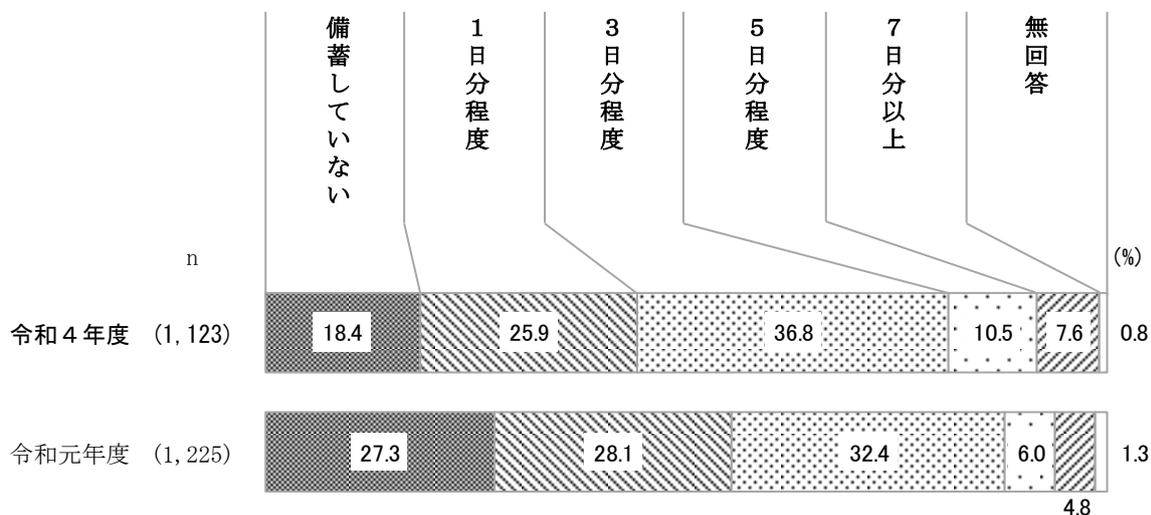
問7 あなたのご家庭では、災害時に備えて飲料水をどの程度備蓄していますか。
(○は1つだけ)



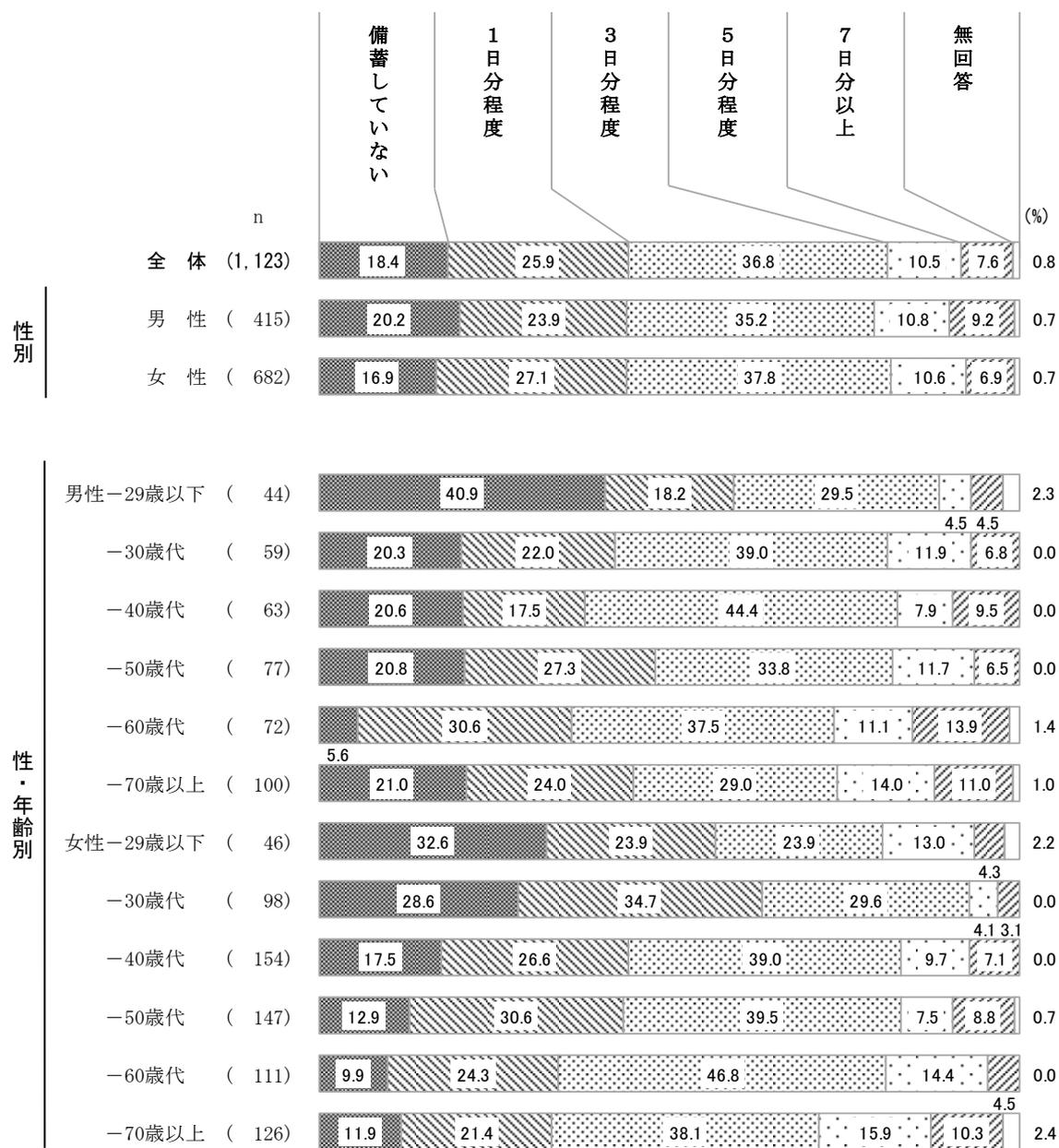
飲料水の備蓄量は、「3日分程度」が36.8%、「1日分程度」が25.9%となっている。

【経年比較】

経年で比較すると、「備蓄していない」が令和元年度調査 (27.3%) に比べ、8.9ポイント減少している。



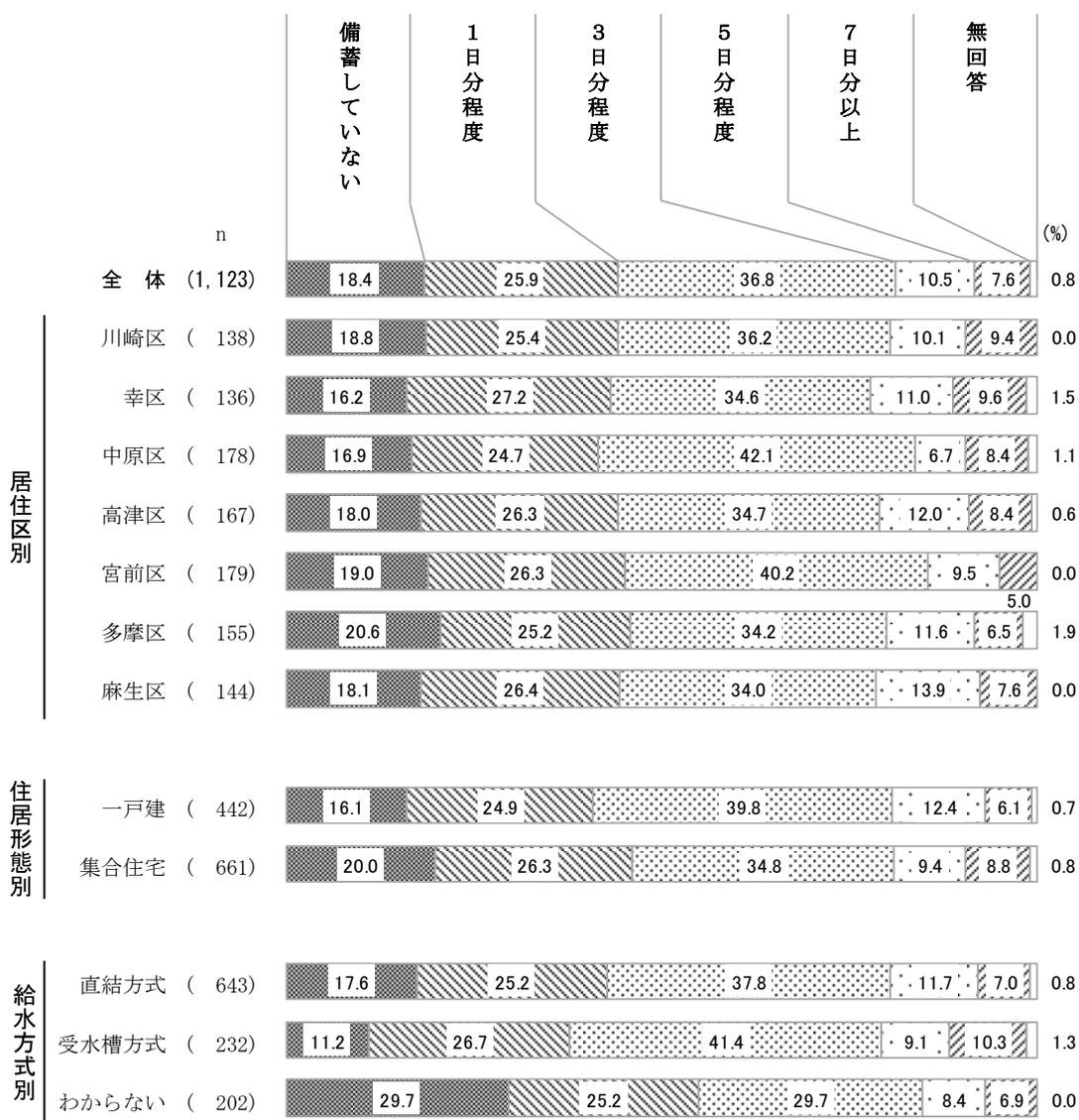
○性別／性・年齢別 飲料水の備蓄量



性別による大きな差はみられない。

性・年齢別でみると、「備蓄していない」は、【男性-29歳以下】が40.9%と高くなっている。

○居住区別／住居形態別／給水方式別 飲料水の備蓄量



居住区による大きな差はみられない。

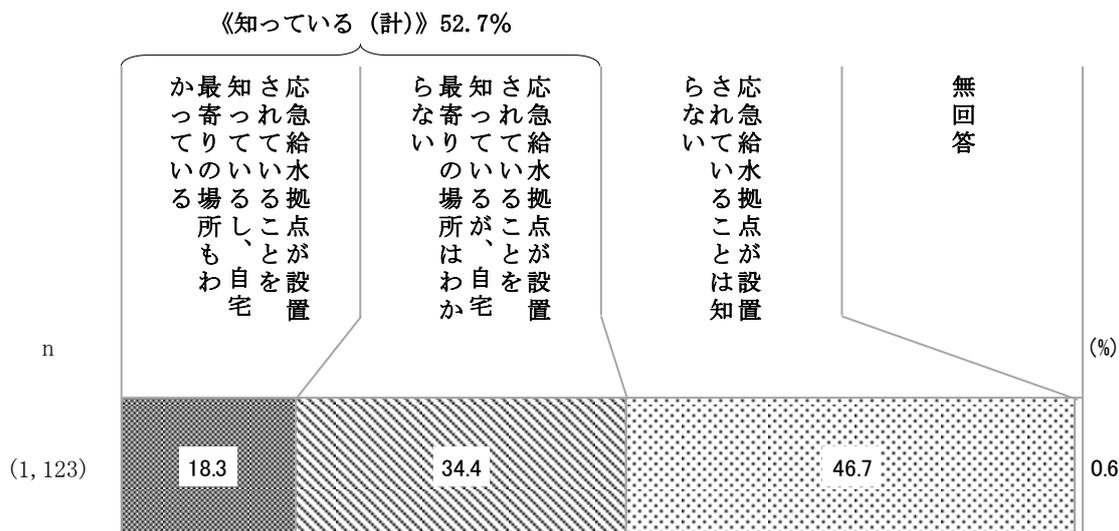
住居形態別でみると、「3日分程度」は、【一戸建】が39.8%と、【集合住宅】(34.8%)よりも5.0ポイント高くなっている。

給水方式別でみると、「備蓄していない」は、【直結方式】が17.6%と、【受水槽方式】(11.2%)よりも6.4ポイント高くなっている。

(3) 応急給水拠点の認知

◇《知っている(計)》が52.7%

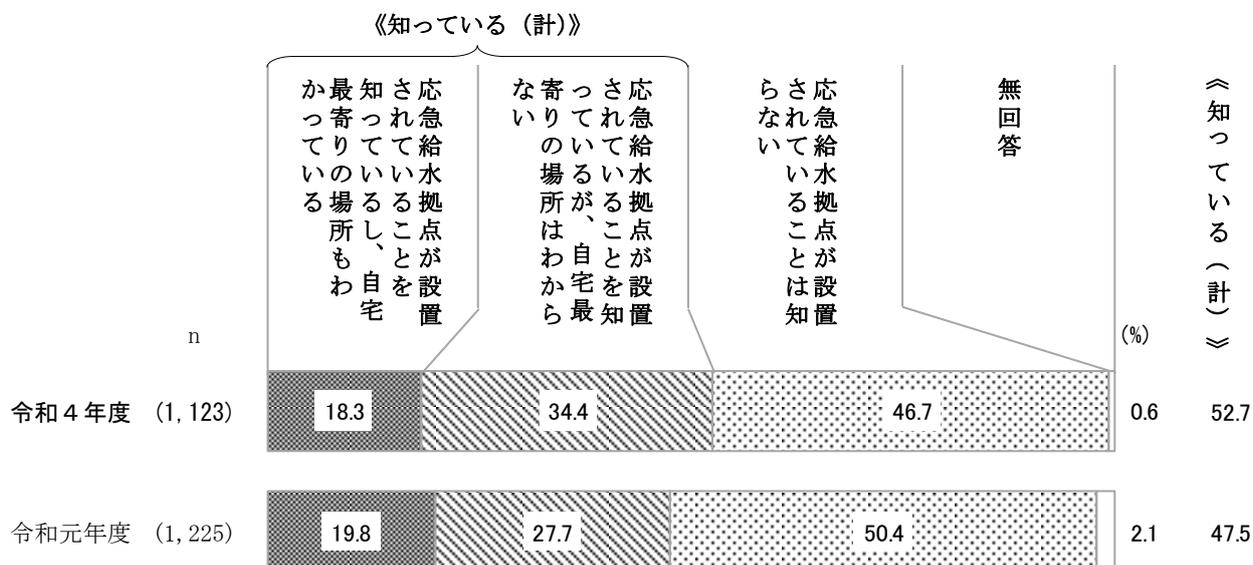
問8 川崎市では災害時でも水道水が出る応急給水拠点(仮設給水所)を市内254か所(令和4年4月1日現在)に設置しています。あなたは、応急給水拠点が設置されていることをご存知ですか。(〇は1つだけ)



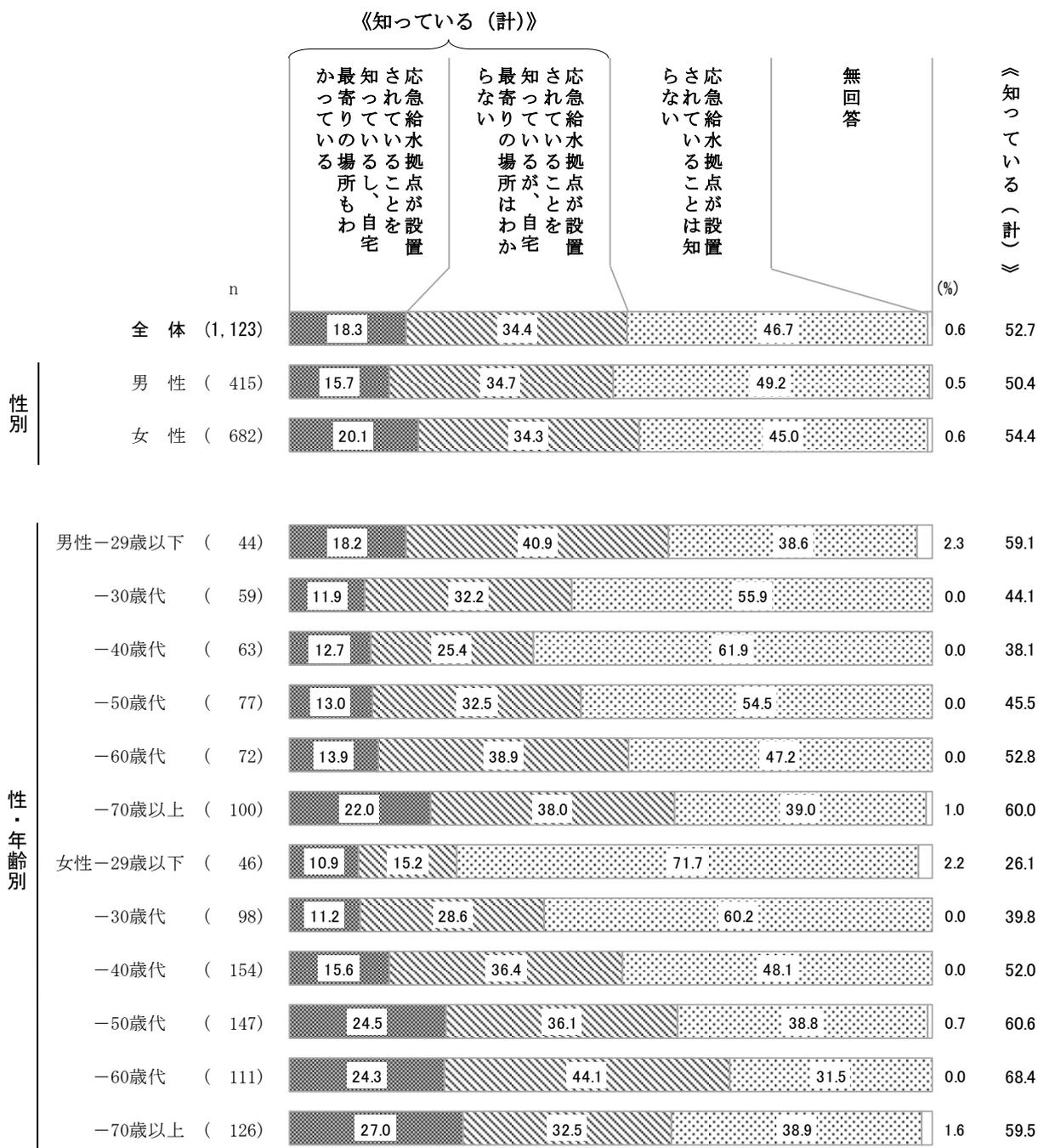
応急給水拠点の認知は、「応急給水拠点が設置されていることを知っているし、自宅最寄りの場所もわかっている」が18.3%、これに「応急給水拠点が設置されていることを知っているが、自宅最寄りの場所はわからない」(34.4%)を合わせた《知っている(計)》が52.7%となっている。一方、「応急給水拠点が設置されていることは知らない」が46.7%となっている。

【経年比較】

経年で比較すると、《知っている(計)》が令和元年度調査(47.5%)に比べ、5.2ポイント増加している。

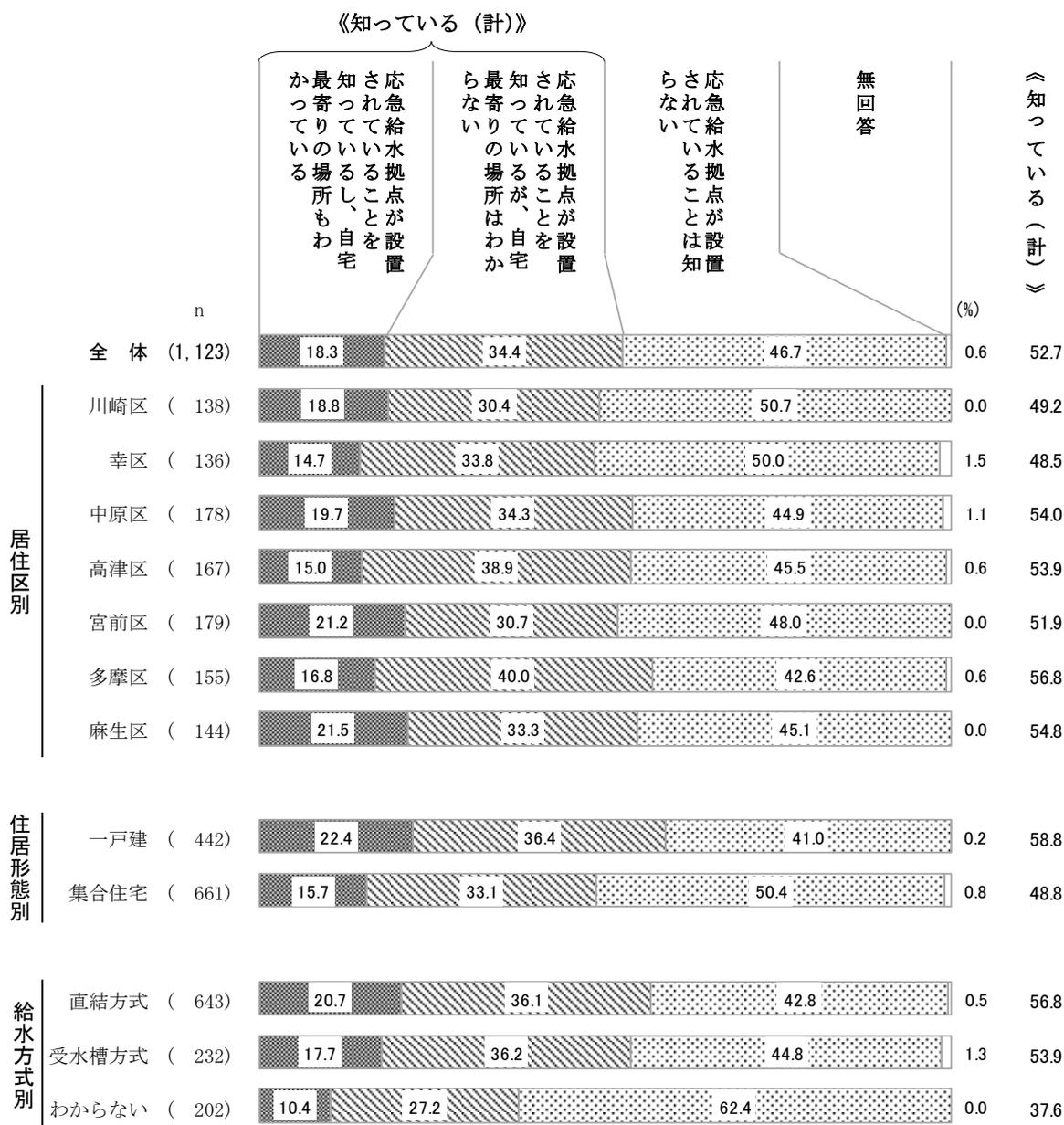


○性別／性・年齢別 応急給水拠点の認知



性別でみると、「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、【女性】が20.1%と、【男性】(15.7%)よりも4.4ポイント高くなっている。性・年齢別でみると、《知っている（計）》は、【女性-60歳代】が68.4%と高くなっている。一方、「応急給水拠点が設置されていることは知らない」は、【女性-29歳以下】が71.7%と高くなっている。

○居住区別／住居形態別／給水方式別 応急給水拠点の認知



居住区による大きな差はみられない。

住居形態別でみると、《知っている（計）》は、【一戸建】が58.8%と、【集合住宅】(48.8%)よりも10.0ポイント高くなっている。

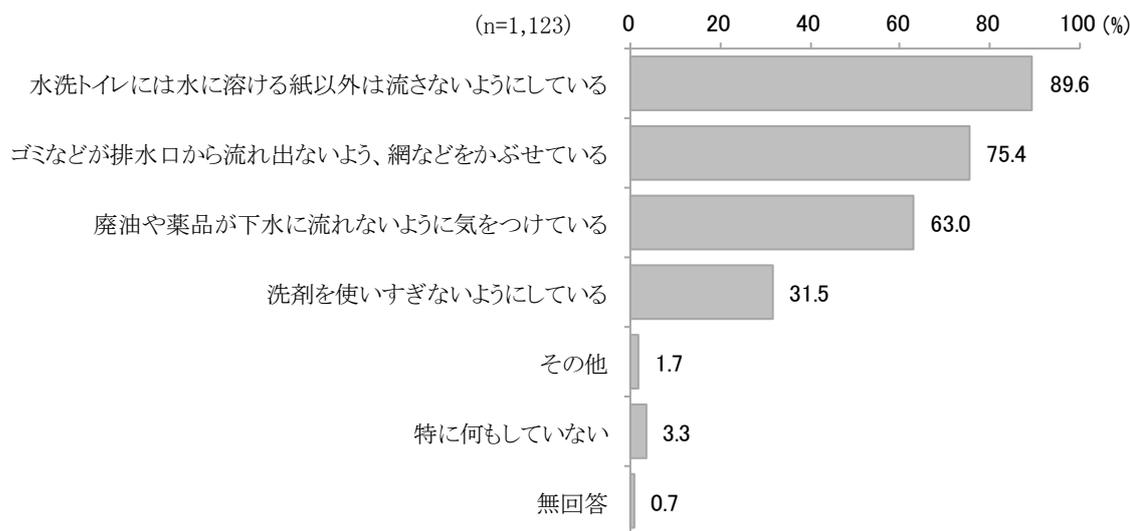
給水方式による大きな差はみられない。

4 下水道について

(1) 下水道使用で気をつけていること

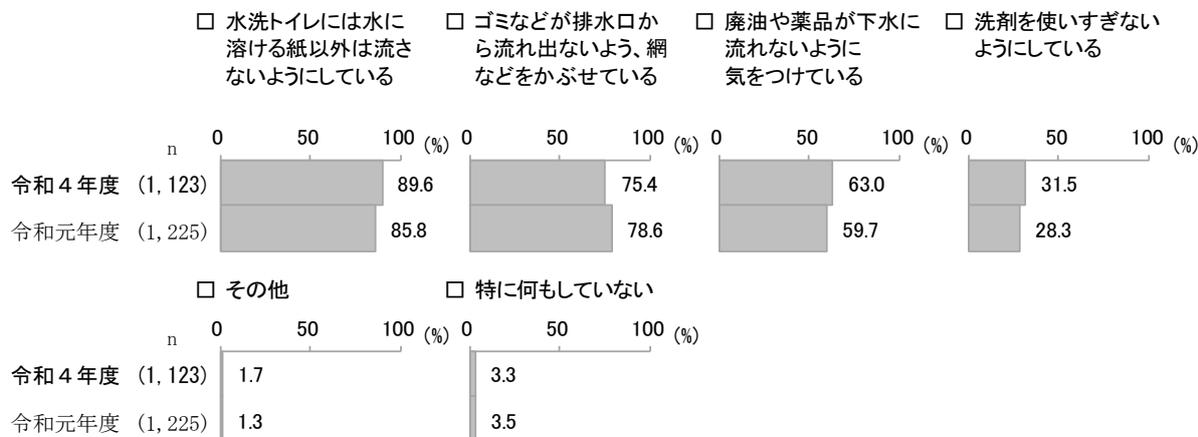
◇「水洗トイレには水に溶ける紙以外は流さないようにしている」が89.6%

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)



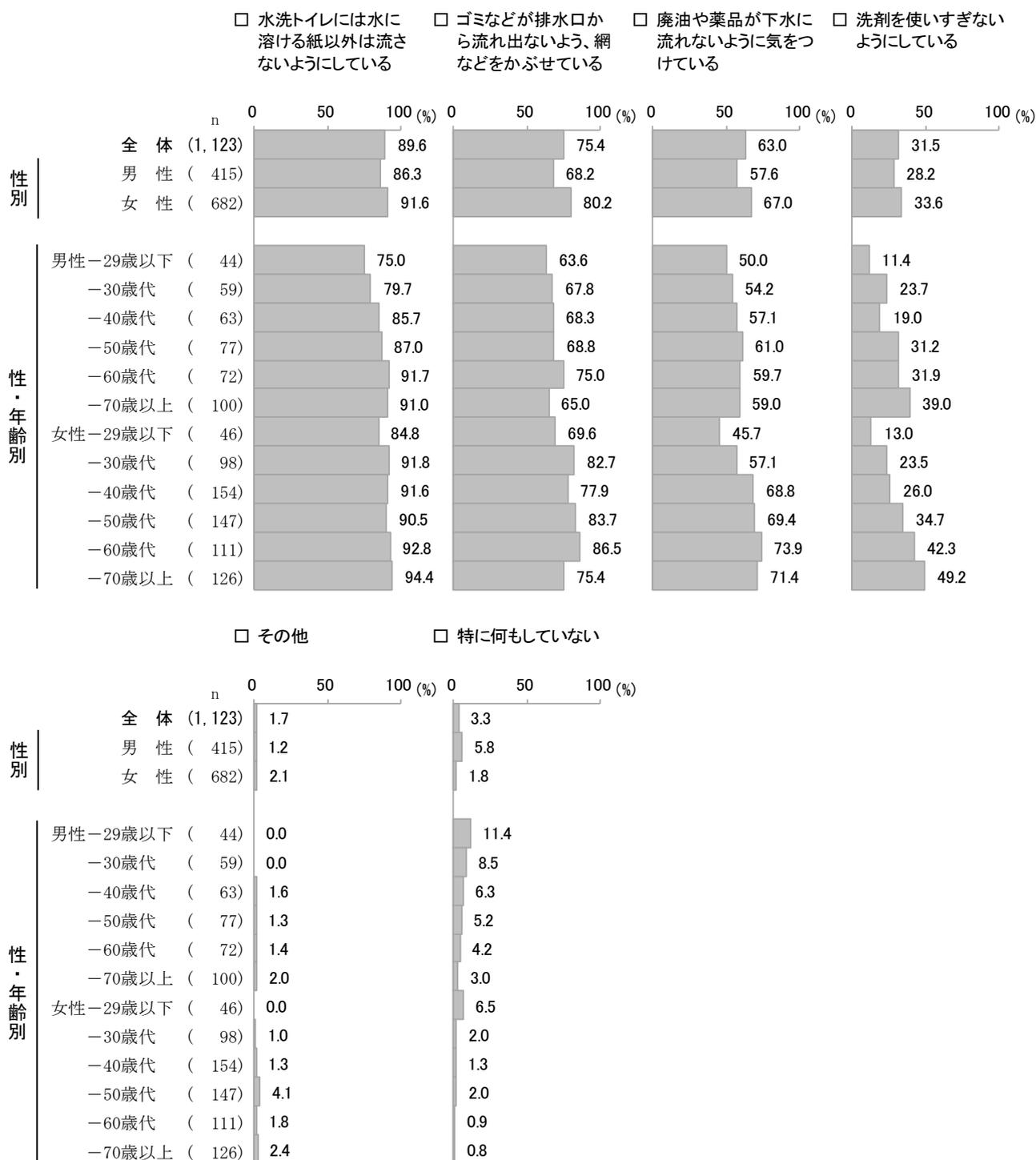
下水道使用で気をつけていることは、「水洗トイレには水に溶ける紙以外は流さないようにしている」が89.6%で最も高く、次いで「ゴミなどが排水口から流れ出ないよう、網などをかぶせている」が75.4%、「廃油や薬品が下水に流れないように気をつけている」が63.0%となっている。

【経年比較】



経年で比較すると、令和元年度調査に比べ、大きな変化はみられない。

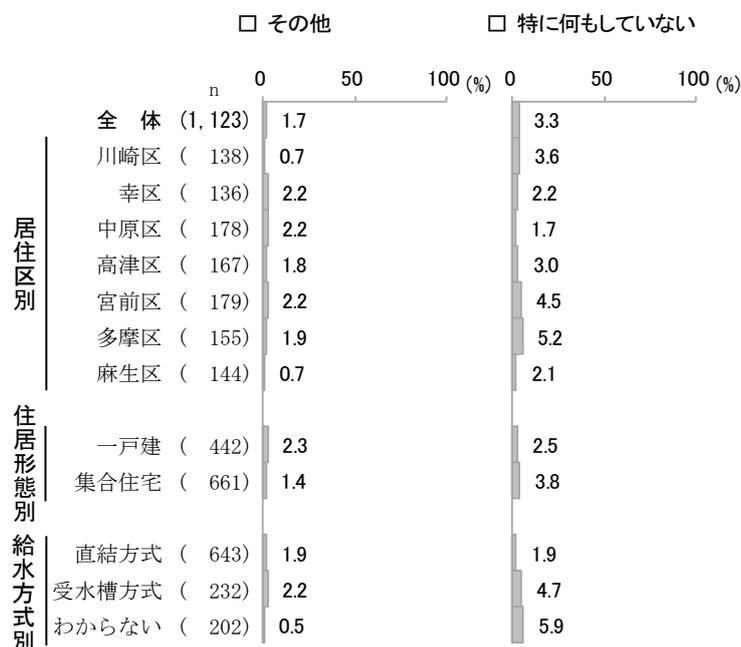
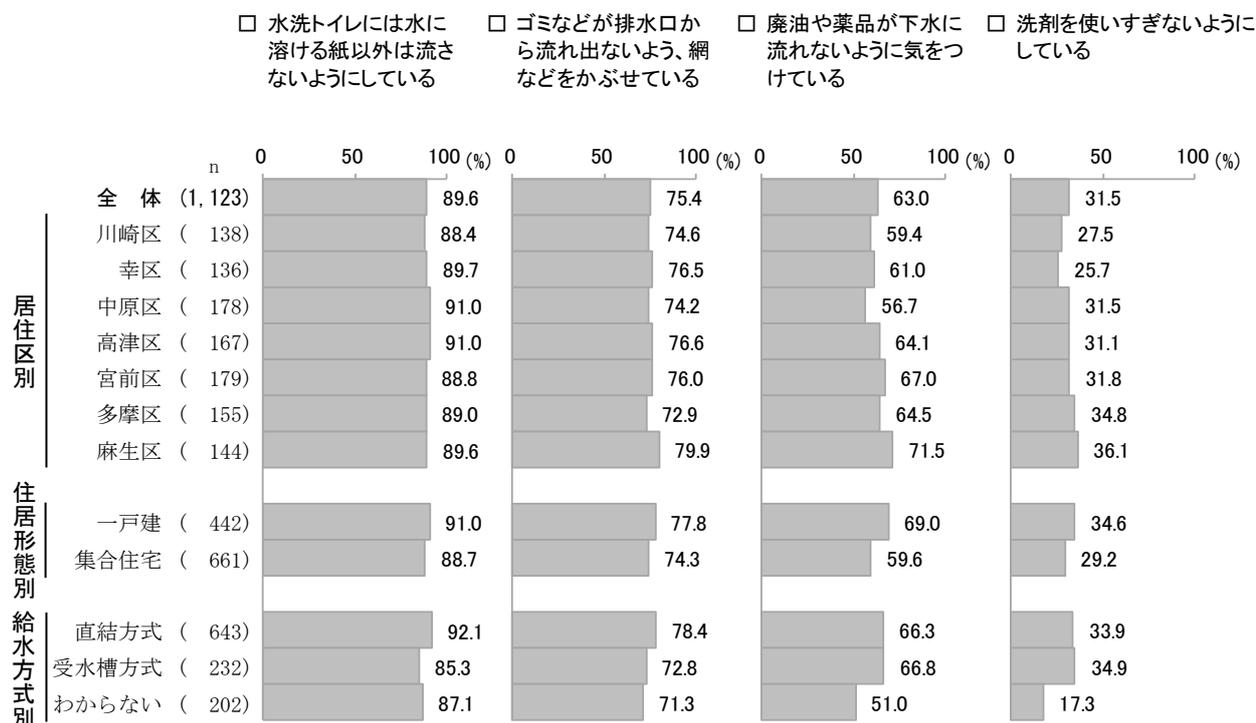
○性別／性・年齢別 下水道使用で気をつけていること



性別で見ると、「特に何もしていない」を除きすべての項目で【女性】が【男性】よりも高く、特に「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」は、【女性】が80.2%と、【男性】(68.2%)よりも12.0ポイント高くなっている。

性・年齢別で見ると、「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」は、【女性-60歳代】が86.5%と高くなっている。「洗剤を使いすぎないようにしている」は、【女性-70歳以上】が49.2%と高くなっている

○居住区別／住居形態別／給水方式別 下水道使用で気をつけていること



居住区別でみると、「廃油や薬品が下水に流れないように気をつけている」は、【麻生区】が71.5%と高くなっている。

住居形態別でみると、「廃油や薬品が下水に流れないように気をつけている」は、【一戸建】が69.0%と、【集合住宅】(59.6%)よりも9.4ポイント高くなっている。

給水方式別でみると、「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」では、【直結方式】が92.1%と、【受水槽方式】(85.3%)よりも6.8ポイント高くなっている。

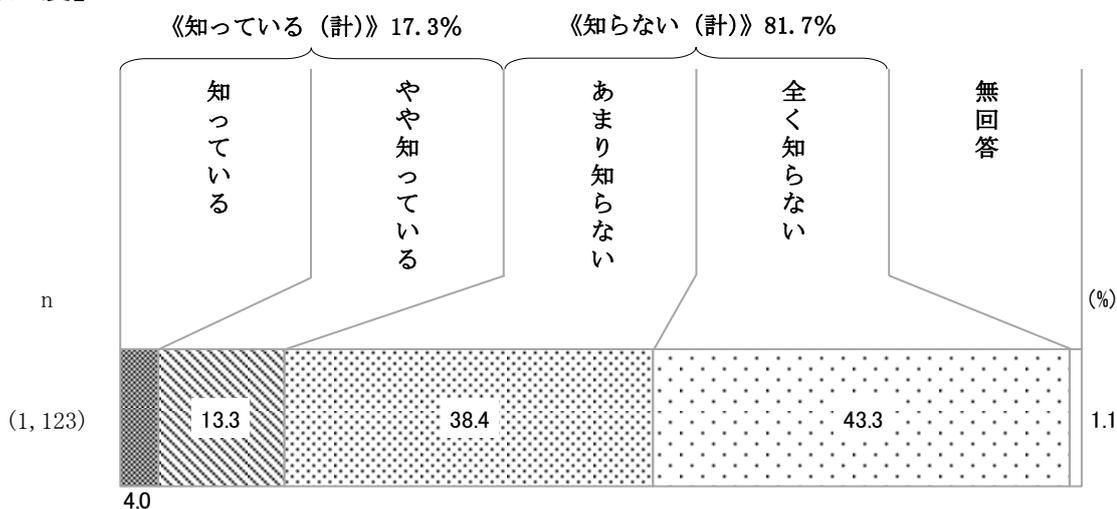
(2) 下水道の仕組みの認知・関心

◇《知らない(計)》が81.7%、一方、《関心がある(計)》が70.5%

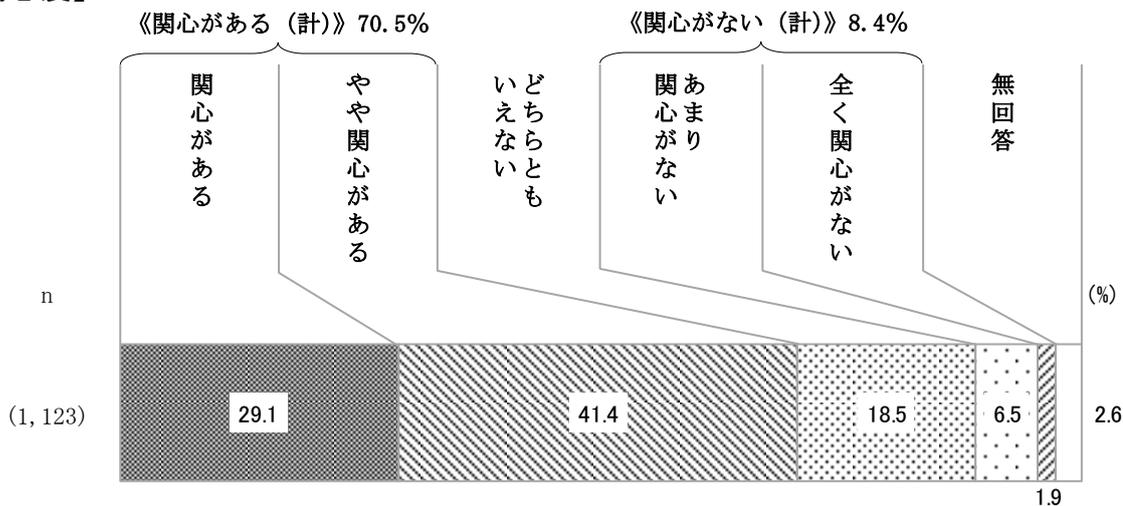
問10 次の下水道の仕組みについてご存知ですか。また、関心度についてお聞かせください。【認知度】・【関心度】それぞれあてはまる番号をお選びください。
(○は各項目に1つずつ)

※合流式下水道の区域では、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ので水環境への影響を最小限にするために、ゴミを取除く装置を整備などしている

【認知度】



【関心度】



下水道の仕組みの認知は、「全く知らない」が43.3%、これに「あまり知らない」(38.4%)をあわせた《知らない(計)》が81.7%となっている。

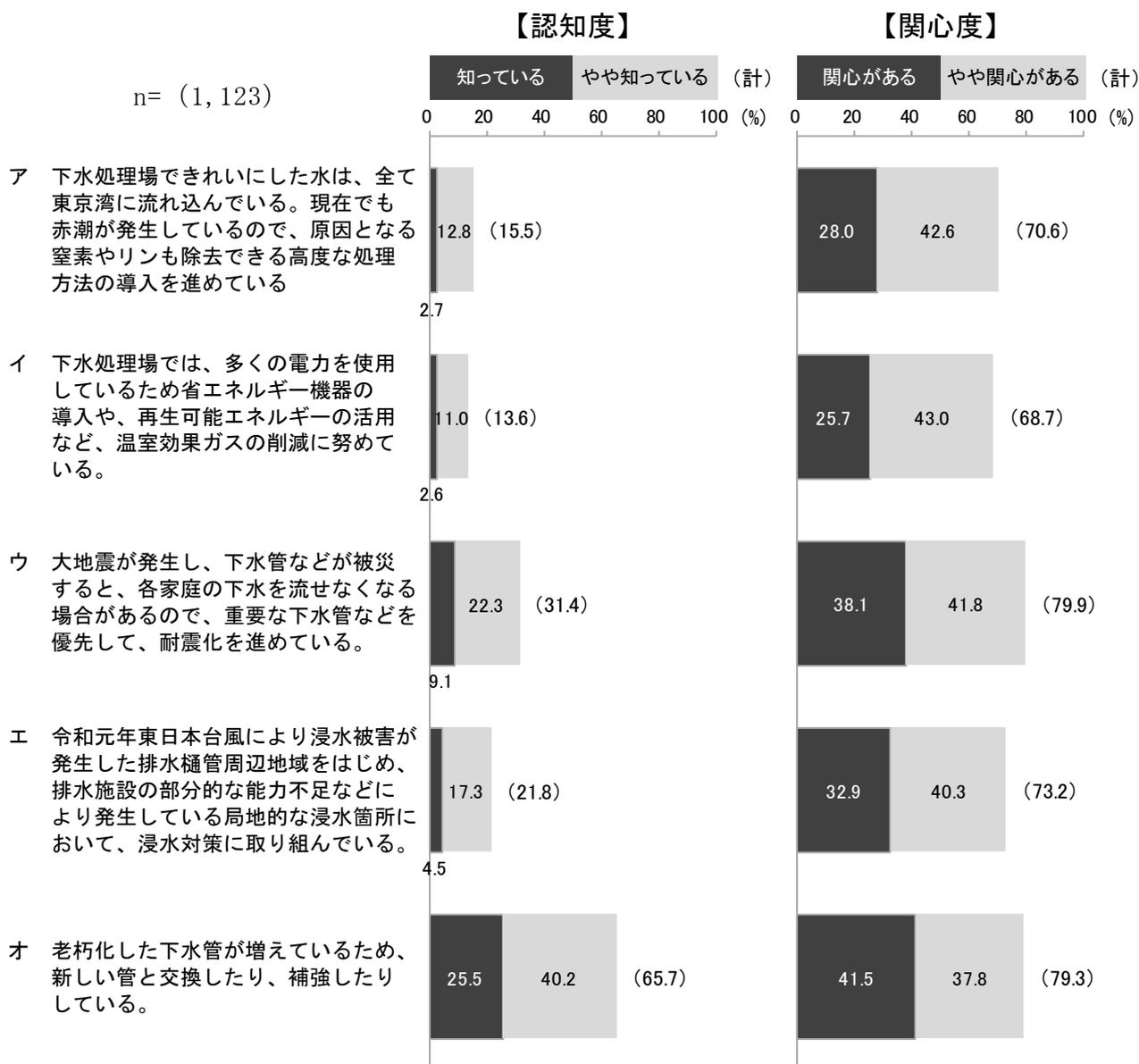
下水道の仕組みの関心は、「関心がある」が29.1%、これに「やや関心がある」(41.4%)をあわせた《関心がある(計)》が70.5%となっている。

(3) 市が行っている下水道に関する施策の認知・関心

◇《知っている（計）》は、[オ 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65.7%

◇すべての項目で《関心がある（計）》が6割台から7割台

問11 下水道を取り巻く環境などを改善するため、川崎市が取り組んでいる次の施策についてご存知ですか、また、関心度についてお聞かせください。ア～オの項目について、【認知度】・【関心度】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)



第3章 調査結果の詳細

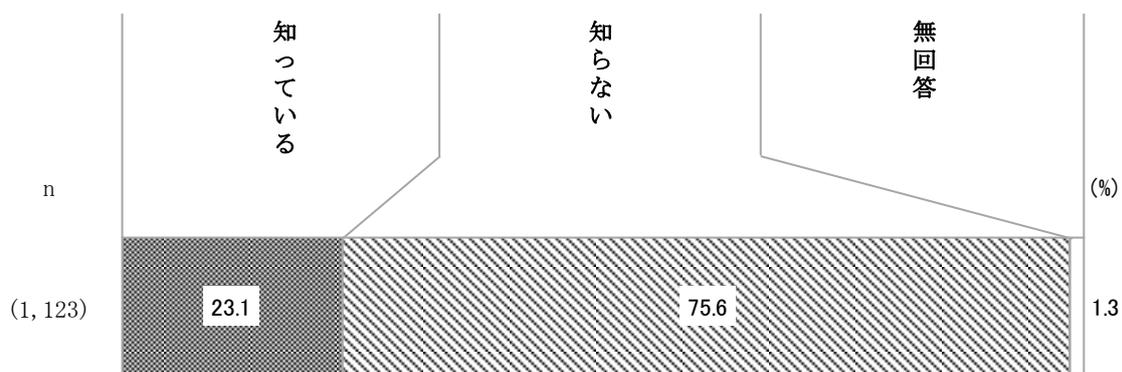
市が行っている下水道に関する施策の認知について、「知っている」は、[オ 老朽化した下水管が増えているため、新しい管と交換したり、補強したりしている。]が25.5%で最も高い。また、「知っている」と「やや知っている」を合わせた《知っている（計）》は、[オ 老朽化した下水管が増えているため、新しい管と交換したり、補強したりしている。]が65.7%で最も高く、次いで[ウ 大地震が発生し、下水管などが被災すると、各家庭の下水を流せなくなる場合があるので、重要な下水管などを優先して、耐震化を進めている。]が31.4%となっている。

市が行っている下水道に関する施策の関心について、すべての項目で「関心がある」と「やや関心がある」を合わせた《関心がある（計）》が6割台から7割台となっている。

(4) 市が携帯トイレの備蓄をすすめていることの認知

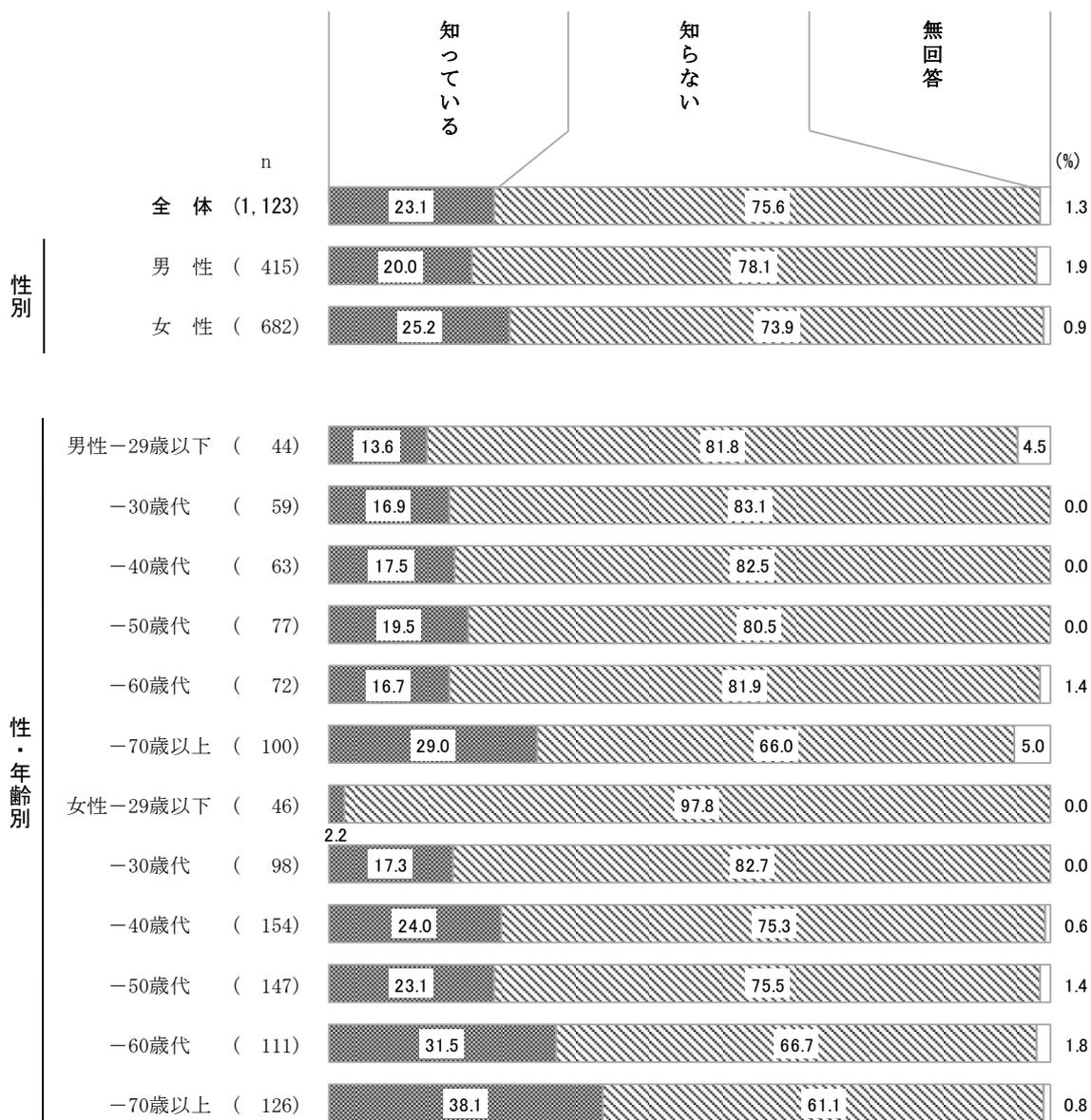
◇「知らない」が75.6%

問12 川崎市では、災害に備えて1人1日5回分の携帯トイレを最低3日分、できれば7日分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)



市が携帯トイレの備蓄をすすめていることの認知は、「知らない」が75.6%となっている。

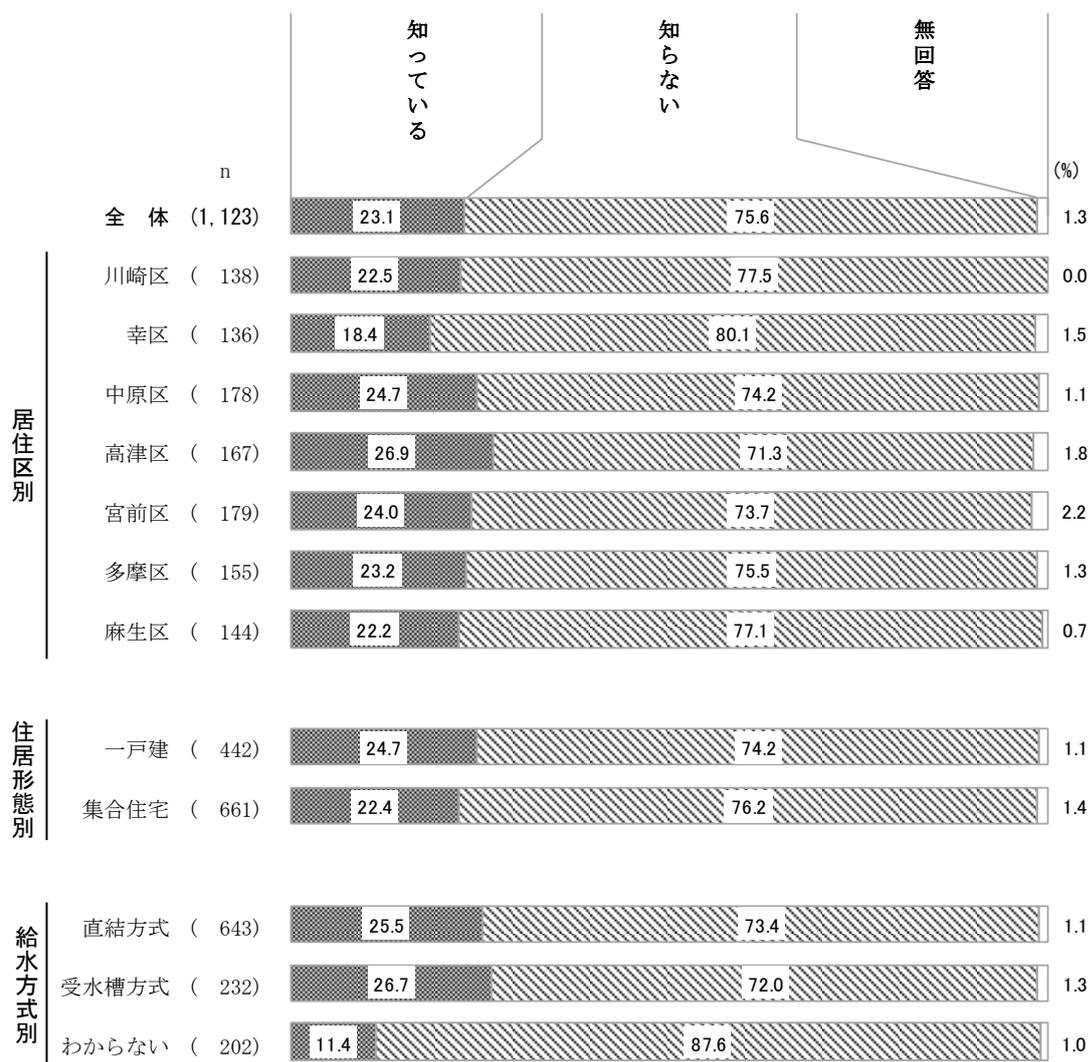
○性別／性・年齢別 市が携帯トイレの備蓄をすすめていることの認知



性別で見ると、「知っている」は、【女性】が25.2%と、【男性】(20.0%)よりも5.2ポイント高くなっている。

性・年齢別で見ると、「知っている」は、【女性-70歳以上】が38.1%と高くなっている。一方、「知らない」は、【女性-29歳以下】が97.8%と高くなっている。

○居住区別／住居形態別／給水方式別 市が携帯トイレの備蓄をすすめていることの認知



居住区による大きな差はみられない。

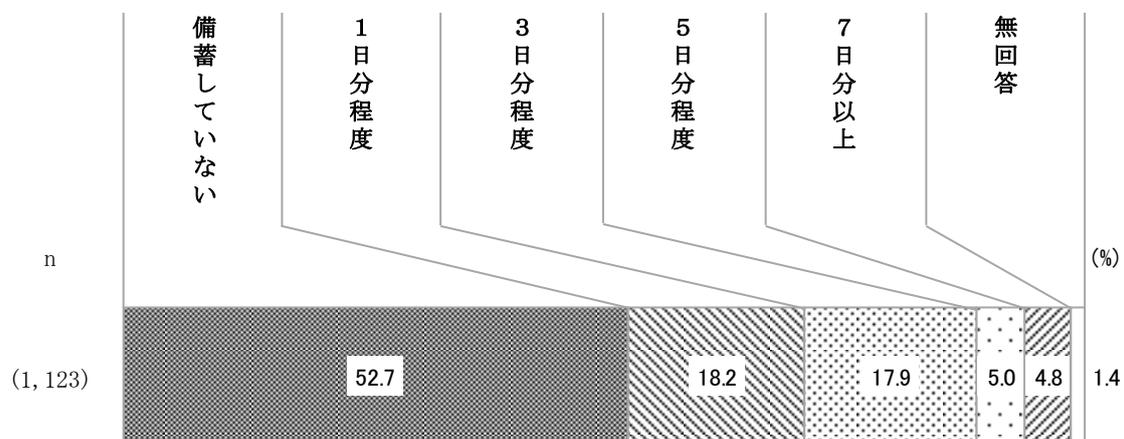
住居形態による大きな差はみられない。

給水方式による大きな差はみられない。

(5) 携帯トイレの備蓄量

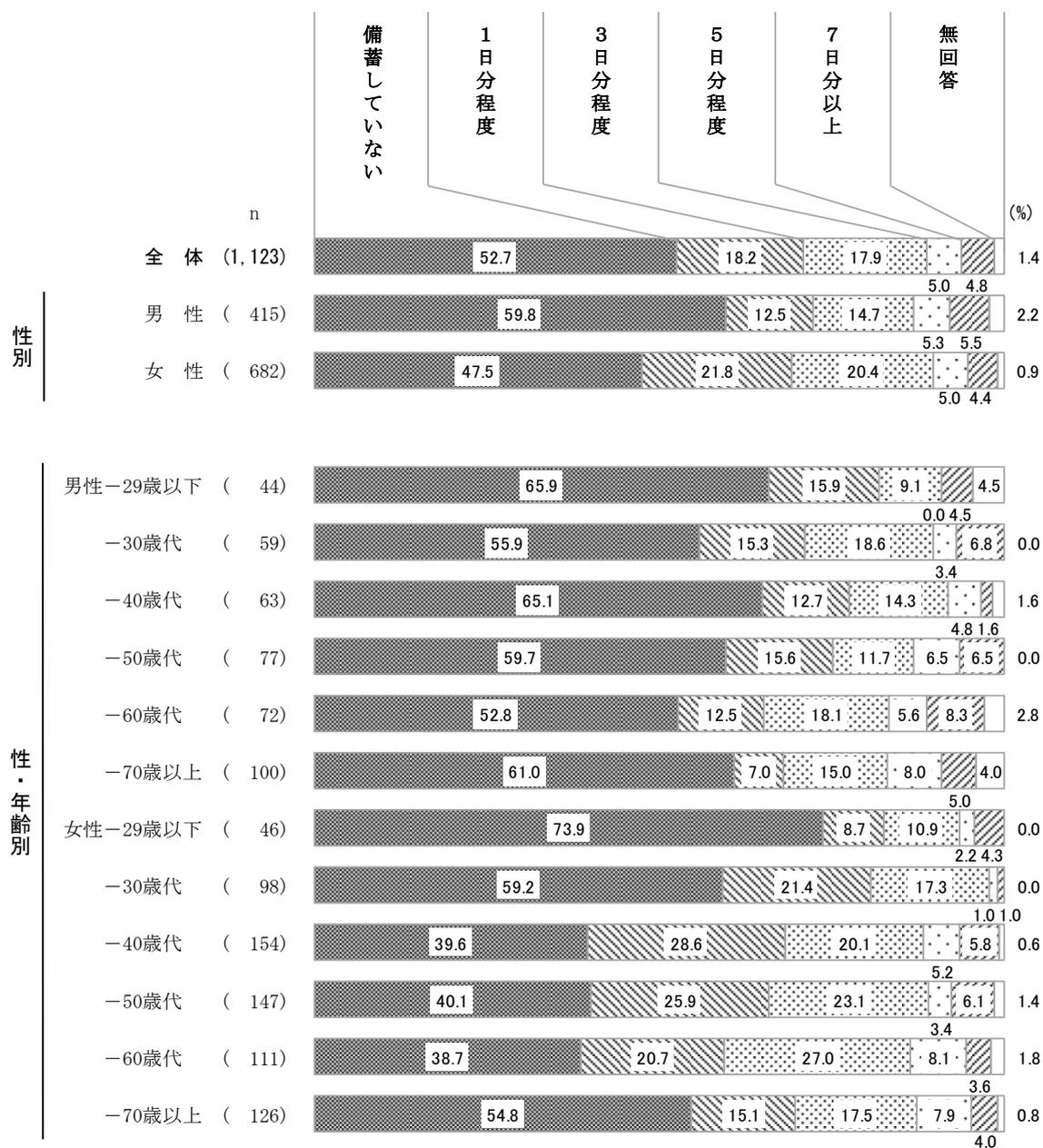
◇「備蓄していない」が52.7%

問13 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。

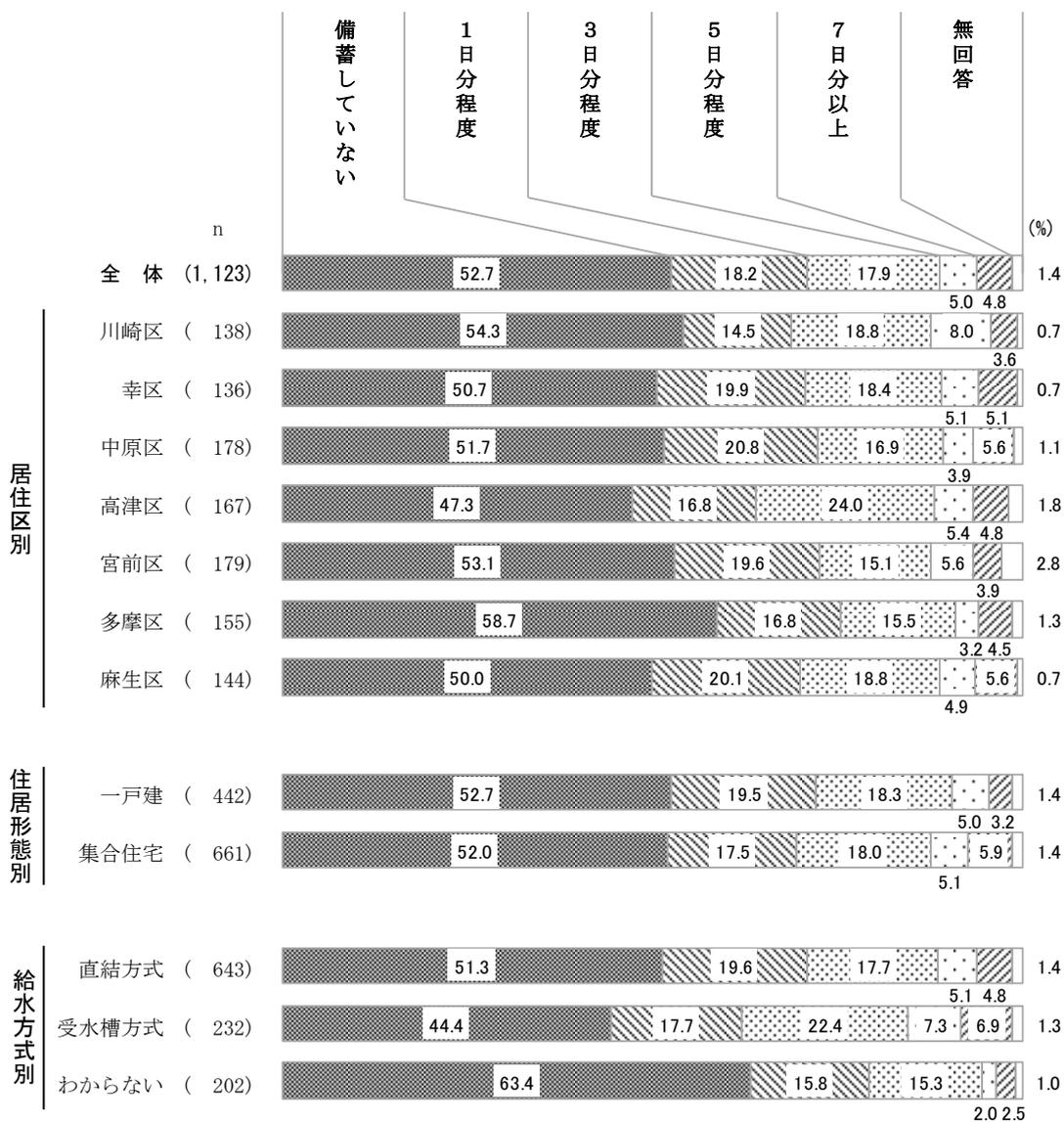
○性別／性・年齢別 携帯トイレの備蓄量



性別で見ると、「備蓄していない」は、【男性】が59.8%と、【女性】(47.5%)よりも12.3ポイント高くなっている。

性・年齢別で見ると、「備蓄していない」は、【女性-29歳以下】が73.9%と高くなっている。

○居住区別／住居形態別／給水方式別 携帯トイレの備蓄量



居住区による大きな差はみられない。

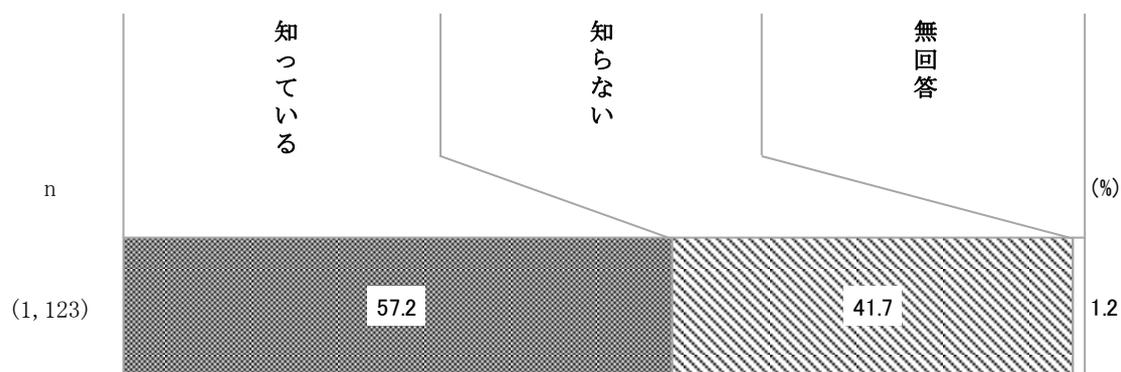
住居形態による大きな差はみられない。

給水方式別でみると、「備蓄していない」は、【直結方式】が 51.3%と、【受水槽方式】(44.4%)よりも 6.9ポイント高くなっている。

(6) 内水ハザードマップの認知

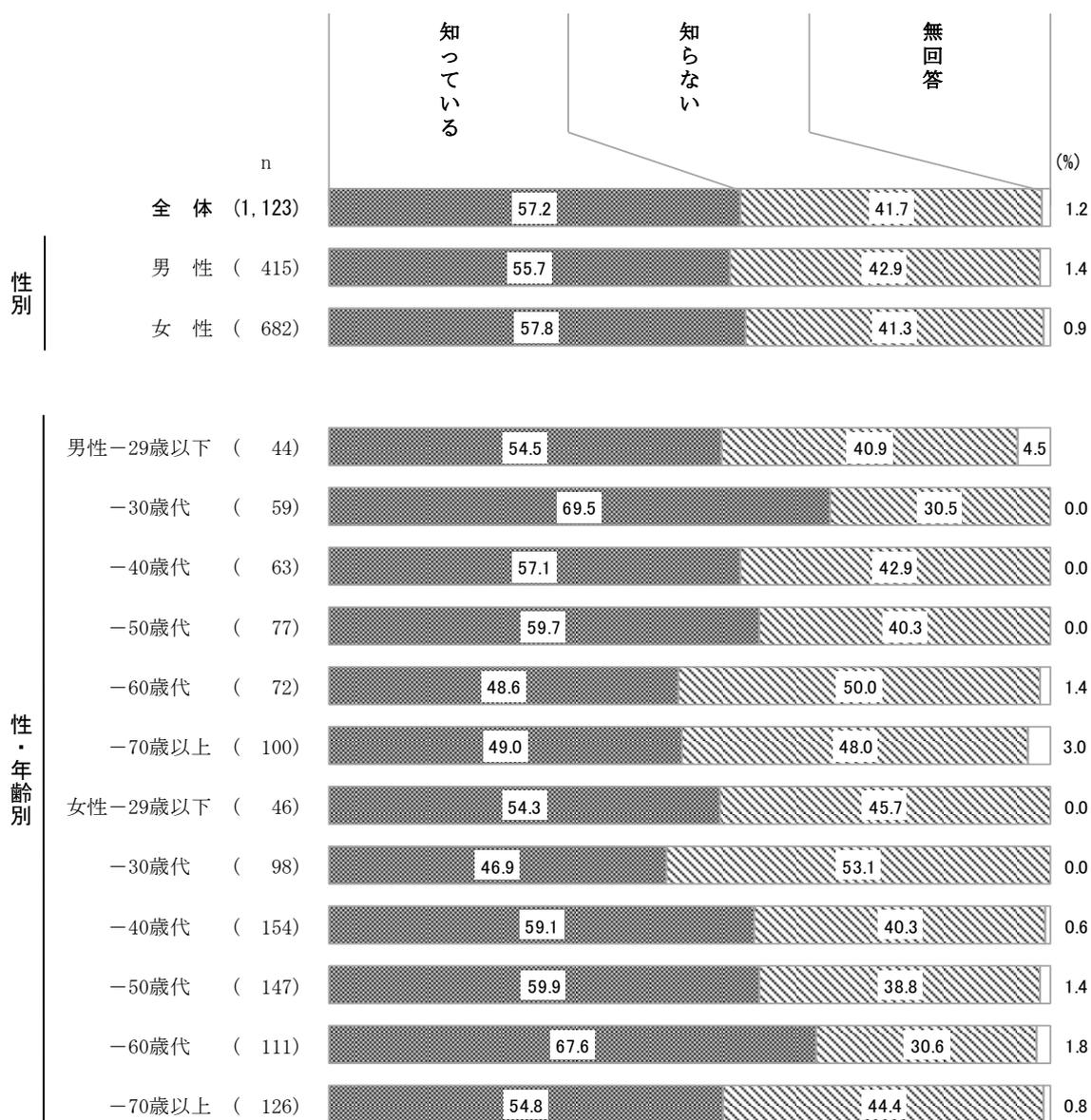
◇「知っている」が57.2%

問14 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。

○性別／性・年齢別 内水ハザードマップの認知

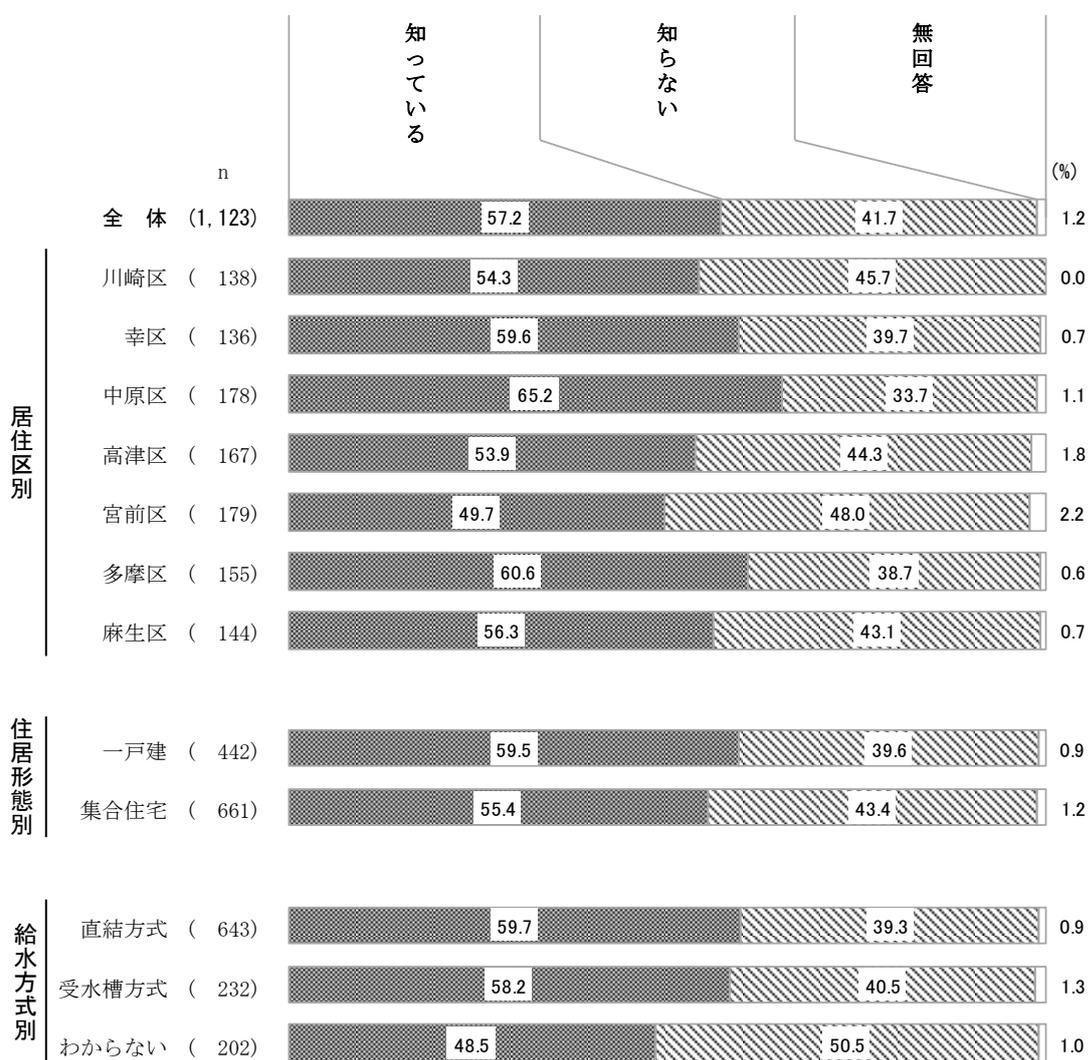


性別による大きな差はみられない。

性・年齢別でみると、「知っている」は、【男性-30歳代】が69.5%と高くなっている。

一方、「知らない」は、【女性-30歳代】が53.1%と高くなっている。

○居住区別／住居形態別／給水方式別 内水ハザードマップの認知



居住区別でみると、「知っている」は、【中原区】が65.2%と高くなっている。

住居形態による大きな差はみられない。

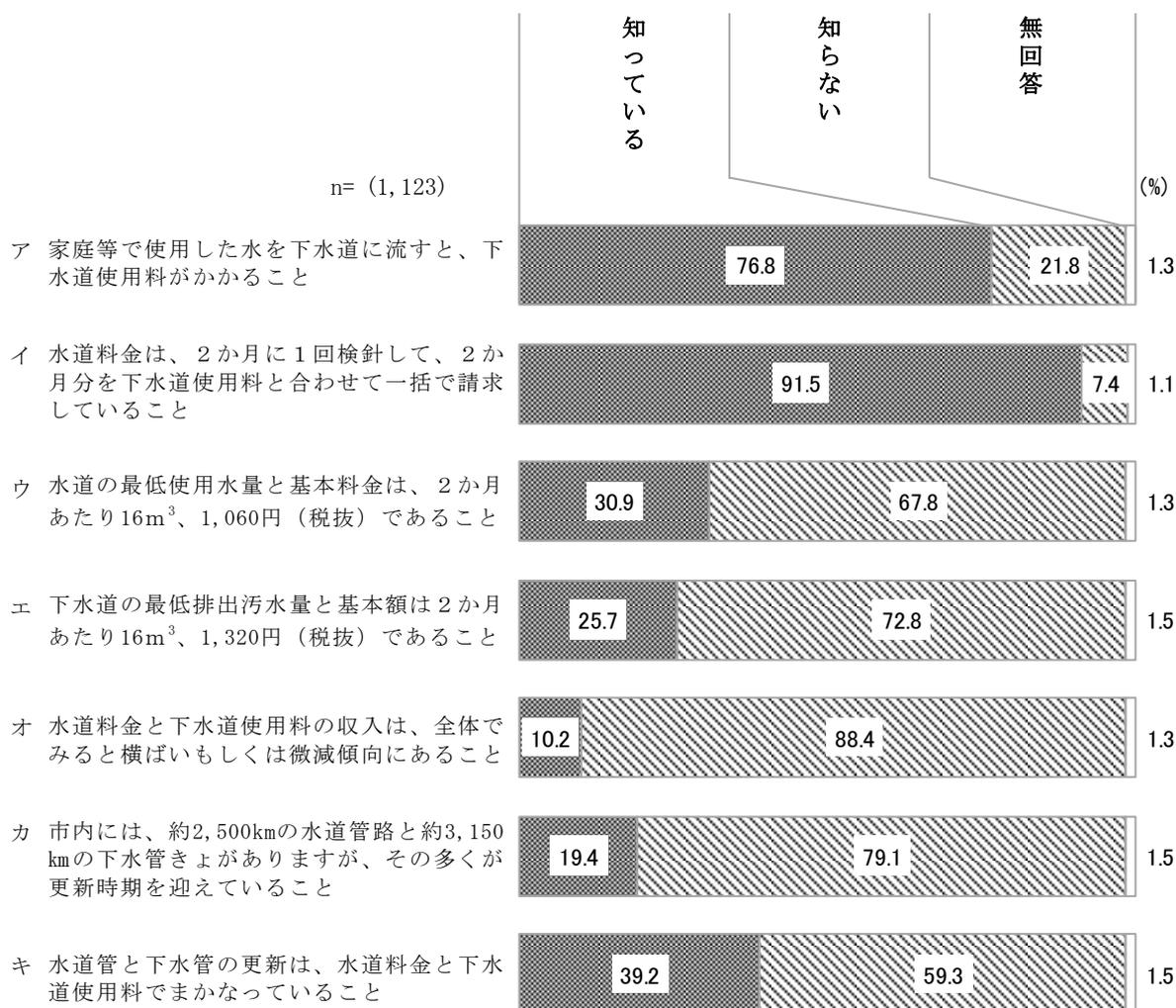
給水方式による大きな差はみられない。

5 水道料金及び下水道使用料について

(1) 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15 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)



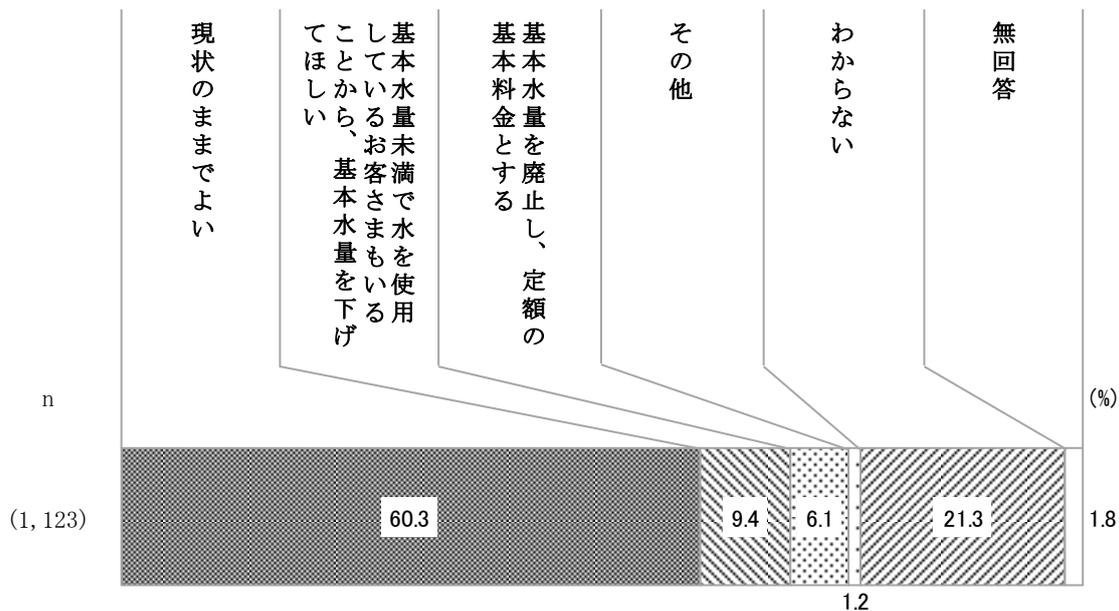
水道料金と下水道使用料についての認知は、「知っている」は [イ 水道料金は、2か月に1回検針して、2か月分を下水道使用料と合わせて一括で請求していること] が91.5%で最も高く、次いで [ア 家庭等で使用した水を下水道に流すと、下水道使用料がかかること] が76.8%となっている。

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。

(2) 水道料金の基本水量制への考え

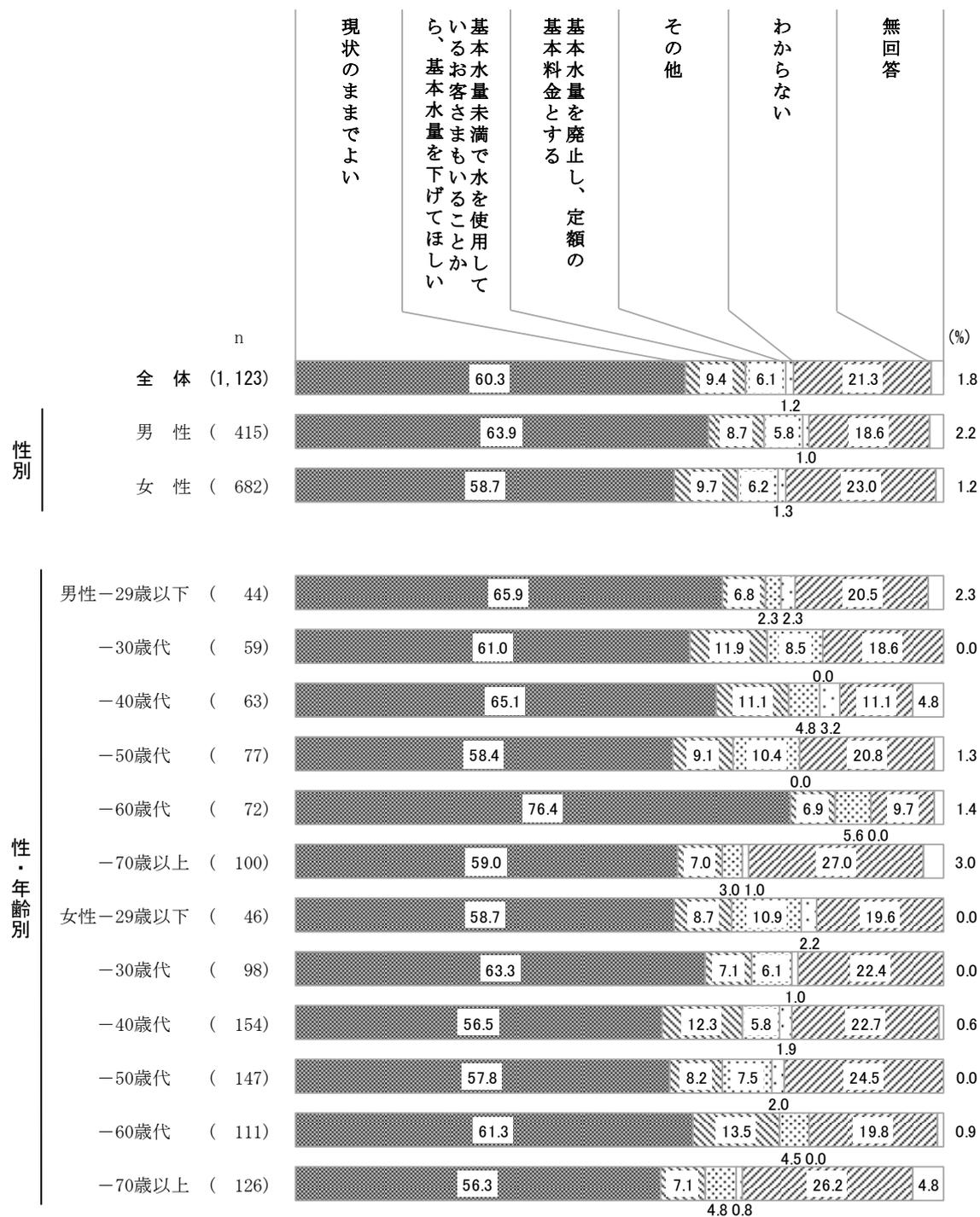
◇「現状のままでよい」が60.3%

問16 川崎市の水道料金は、「基本水量制」を採用しています。1か月の基本水量を8 m³と定めており、8 m³以下のご使用の場合は、一律で基本料金（530円）をお支払いいただき、8 m³を超えたご使用の場合には、基本料金に加えて使用水量に応じた料金（従量料金）をお支払いいただく制度となっております。この基本水量8 m³について、あなたのお考えをお聞かせください。（○は1つだけ）



水道料金の基本水量制への考えは、「現状のままでよい（基本水量は8 m³のままでよい。9 m³以上使用すると従量料金が加算される）」が60.3%となっている。

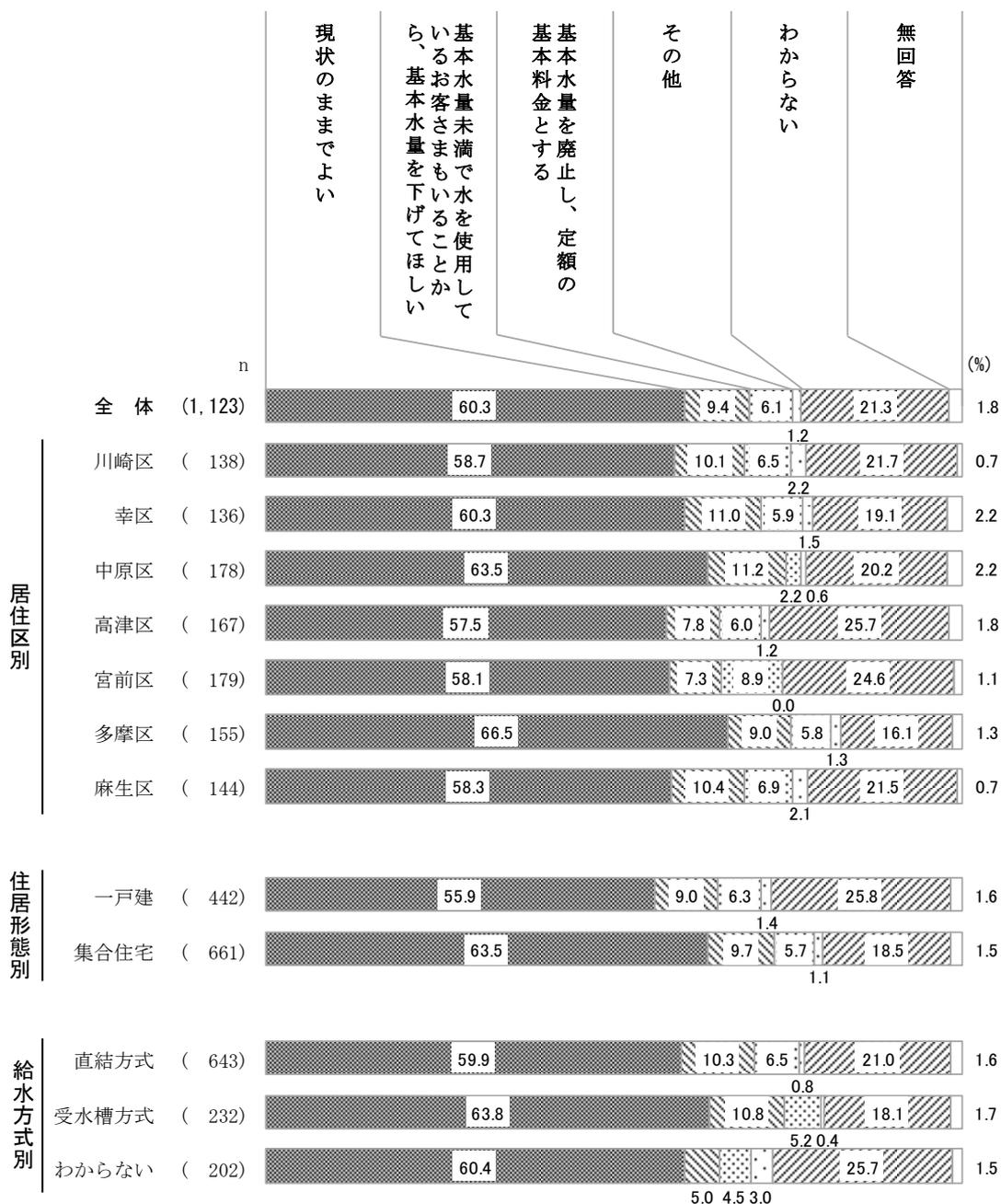
○性別／性・年齢別 水道料金の基本水量制への考え



性別でみると、「現状のままでよい」は、【男性】が63.9%と、【女性】(58.7%)よりも5.2ポイント高くなっている。

性・年齢別でみると、「現状のままでよい」は、【男性-60歳代】が76.4%と高くなっている。

○居住区別／住居形態別／給水方式別 水道料金の基本水量制への考え



居住区による大きな差はみられない。

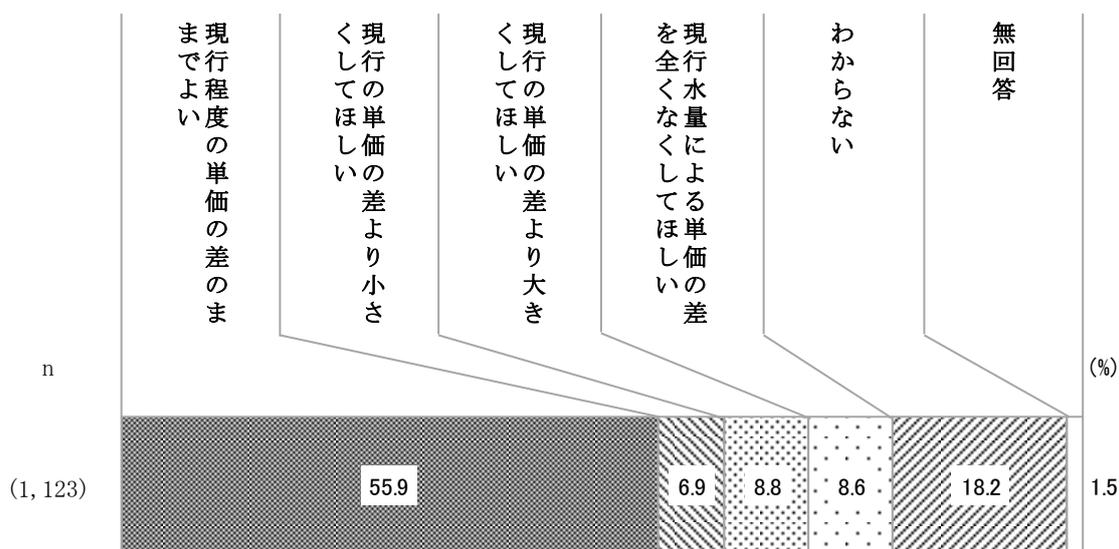
住居形態別でみると、「現状のままでよい」は、【集合住宅】が63.5%と、【一戸建】(55.9%)よりも7.6ポイント高くなっている。

給水方式による大きな差はみられない。

(3) 水道料金の逡増制料金体系への考え

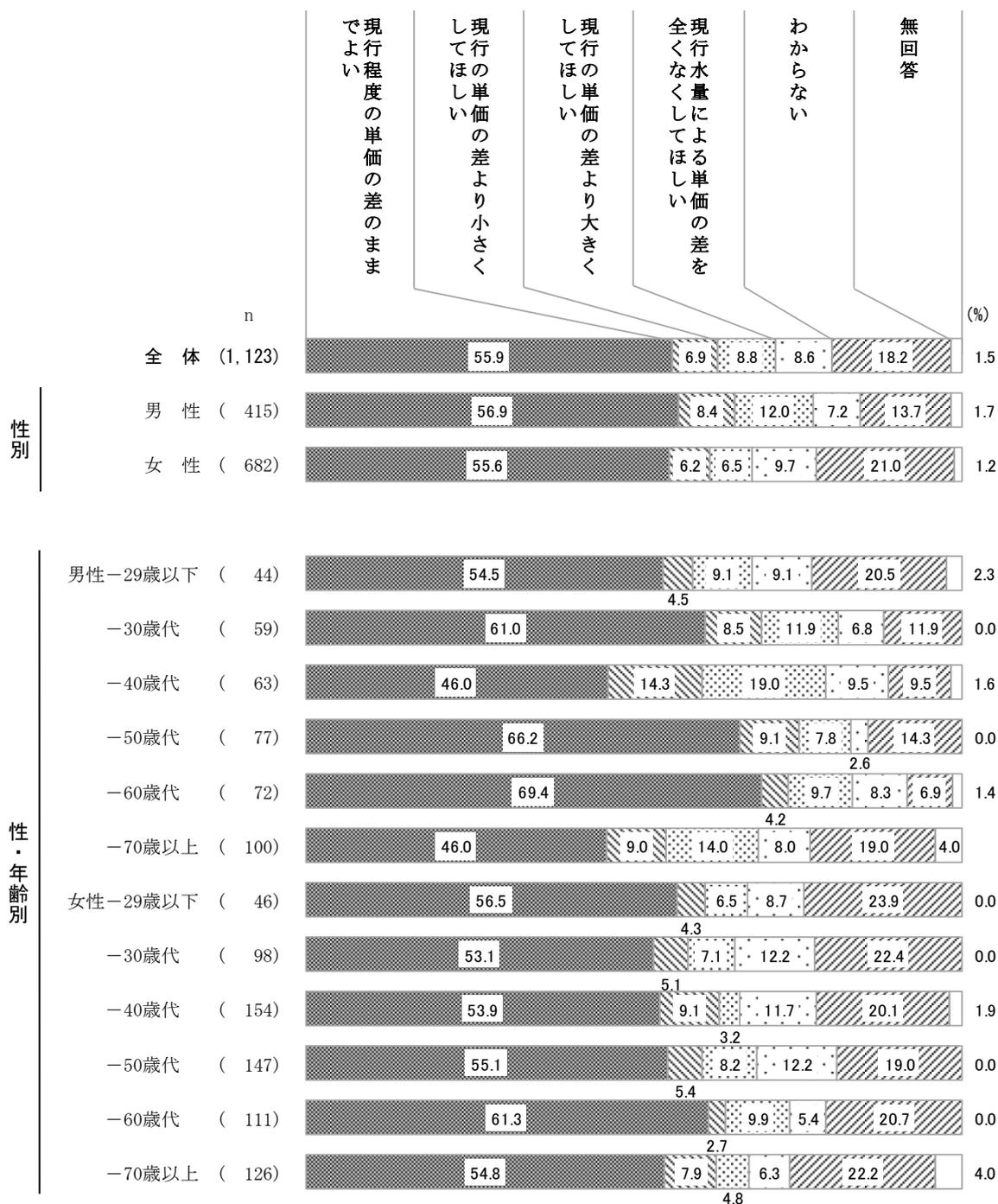
◇「現行程度の単価の差のままでよい」が55.9%

問17 川崎市の水道料金は、「逡増（ていぞう）制料金体系」を採用しており、使用水量に応じて段階的に1 m³あたりの水道料金の単価が高くなる料金体系となっています。このことについて、あなたのお考えをお聞かせください。（○は1つだけ）



水道料金の逡増制料金体系への考えは、「現行程度の単価の差のままでよい」が55.9%となっている。

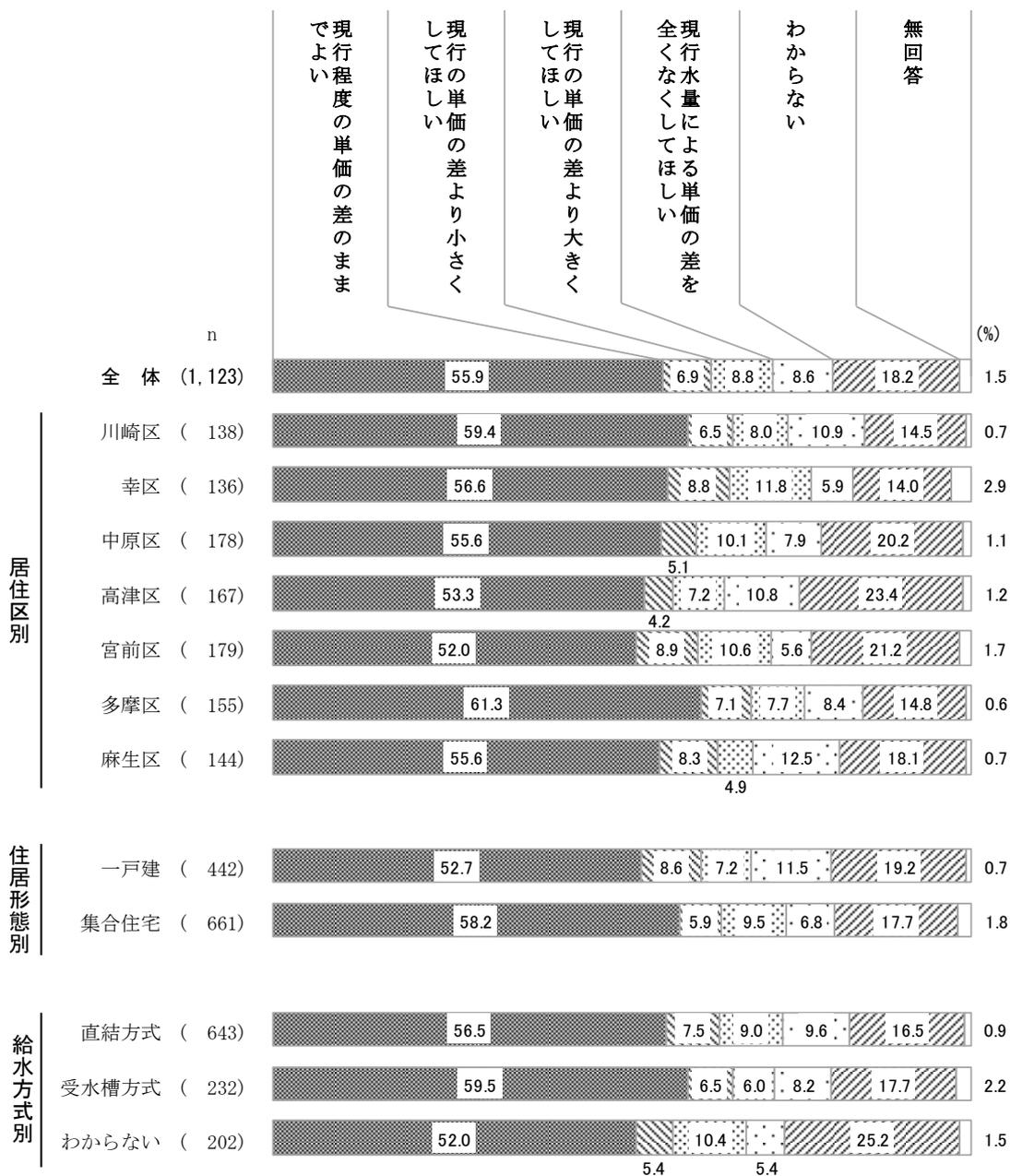
○性別／性・年齢別 水道料金の逦増制料金体系への考え



性別でみると、「現行の単価の差より大きくしてほしい」は、【男性】が12.0%と、【女性】(6.5%)よりも5.5ポイント高くなっている。

性・年齢別でみると、「現行の単価の差より大きくしてほしい」は、【男性-40歳代】が19.0%と高くなっている。

○居住区別／住居形態別／給水方式別 水道料金の逦増制料金体系への考え



居住区による大きな差はみられない。

住居形態別でみると、「現行程度の単価の差のままでよい」は、【集合住宅】が58.2%と、【一戸建】(52.7%)よりも5.5ポイント高くなっている。

給水方式による大きな差はみられない。

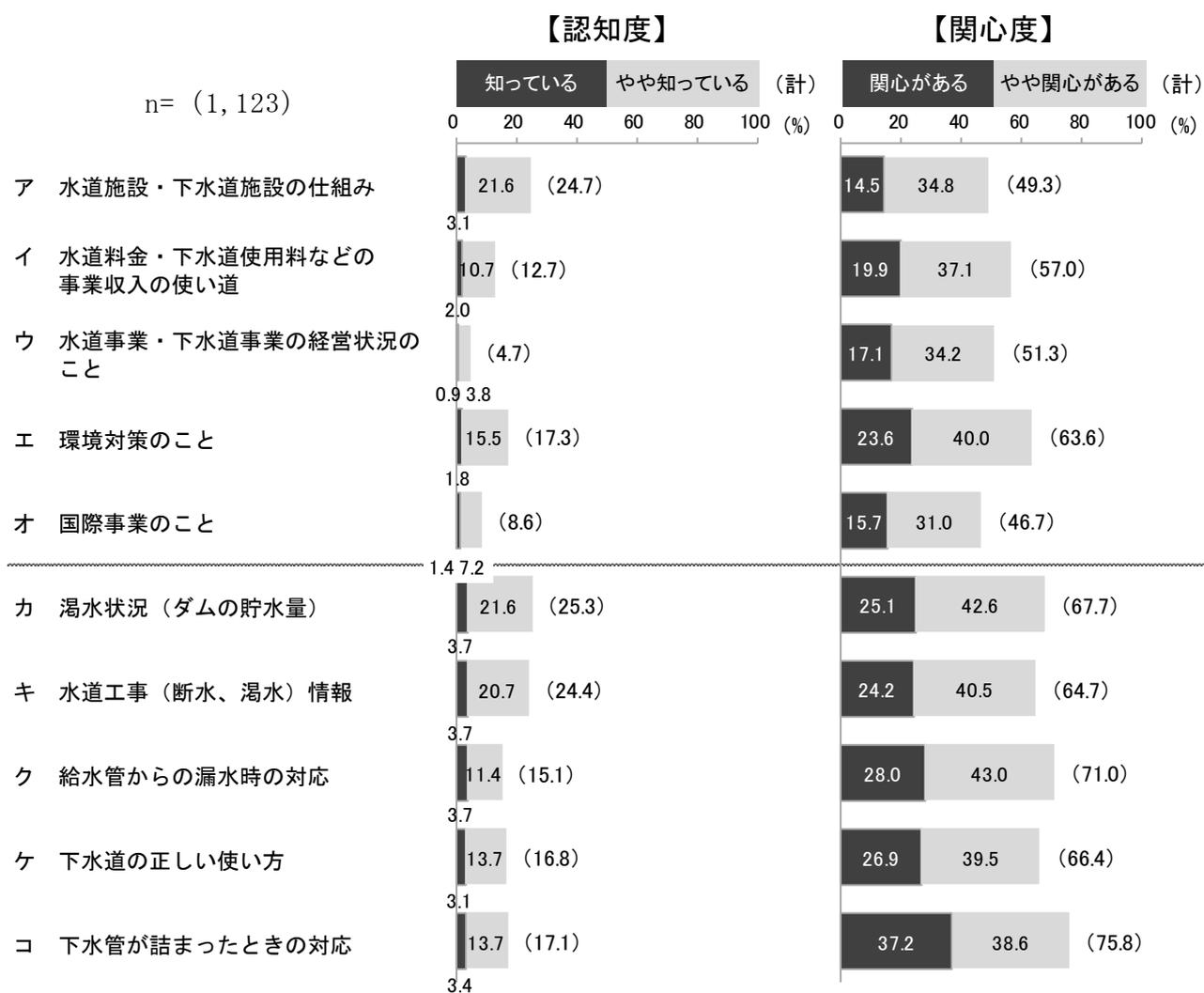
6 水道・下水道の広報について

(1) 水道・下水道に関する情報の認知・関心

◇《知っている（計）》は、[カ 濁水状況（ダムの貯水量）] が25.3%

◇《関心がある（計）》は、[コ 下水管が詰まったときの対応] が75.8%

問18 あなたは、川崎市の水道・下水道に関する情報についてご存知ですか。また、関心度についてお聞かせください。ア～コの項目について、【認知度】・【関心度】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）



第3章 調査結果の詳細

水道・下水道に関する情報の認知について、「知っている」と「やや知っている」を合わせた《知っている（計）》は、[カ 渇水状況（ダムの貯水量）]が25.3%で最も高く、次いで[ア 水道施設・下水道施設の仕組み]が24.7%、[キ 水道工事（断水、渇水）情報]が24.4%となっている。

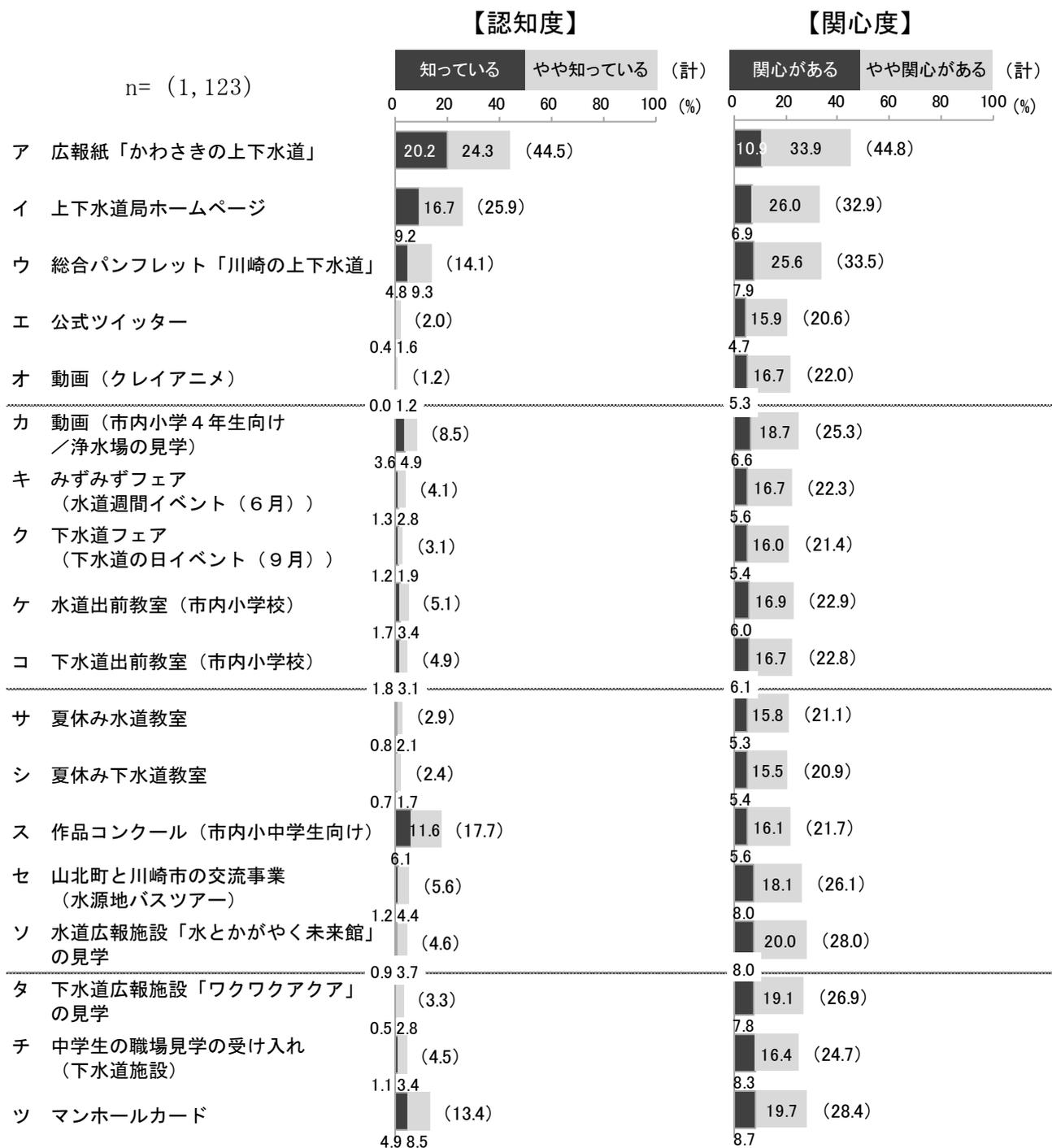
水道・下水道に関する情報の関心について、「関心がある」は、[コ 下水管が詰まったときの対応]が37.2%で最も高く、次いで[ク 給水管からの漏水時の対応]が28.0%、[ケ 下水道の正しい使い方]が26.9%となっている。「関心がある」と「やや関心がある」を合わせた《関心がある（計）》は、[コ 下水管が詰まったときの対応]が75.8%で最も高く、次いで[ク 給水管からの漏水時の対応]が71.0%、[カ 渇水状況（ダムの貯水量）]が67.7%となっている。

(2) 上下水道事業の広報活動の認知・関心

◇《知っている（計）》は、[ア 広報紙「かわさきの上下水道」] が44.5%、

◇《関心がある（計）》は、[ア 広報紙「かわさきの上下水道」] が44.8%

問19 あなたは、上下水道事業で行っている次の広報活動をご存知ですか。また、関心度についてお聞かせください。ア～ツの項目について、【認知度】・【関心度】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)



第3章 調査結果の詳細

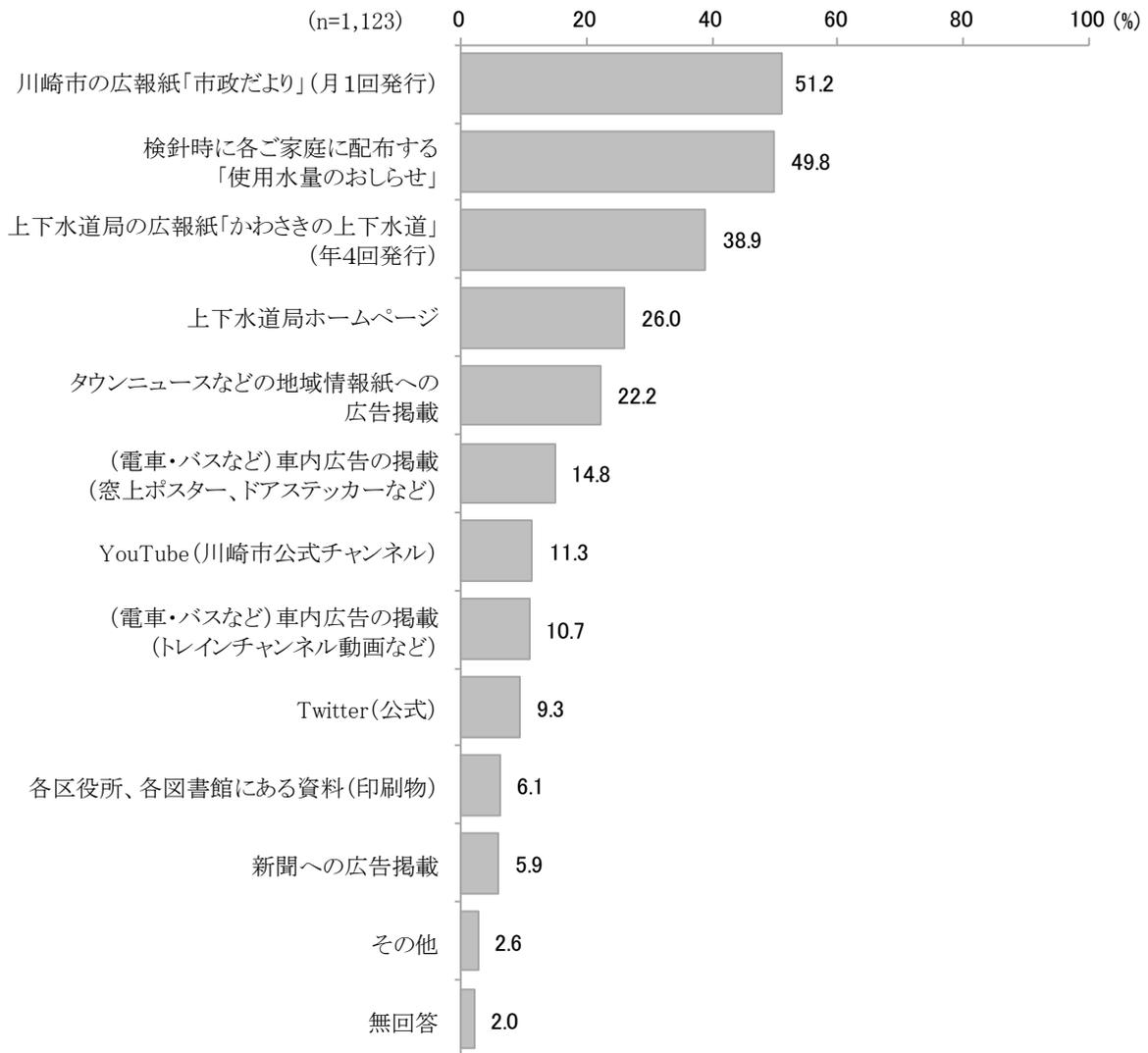
上下水道事業の広報活動の認知について、「知っている」と「やや知っている」を合わせた《知っている（計）》は、[ア 広報紙「かわさきの上下水道」]が44.5%で最も高く、次いで[イ 上下水道局ホームページ]が25.9%、[ス 作品コンクール（市内小中学生向け）]が17.7%、[ウ 総合パンフレット「川崎の上下水道」]が14.1%、[ツ マンホールカード]が13.4%となっている。

上下水道事業の広報活動の関心について、「関心がある」と「やや関心がある」を合わせた《関心がある（計）》は、[ア 広報紙「かわさきの上下水道」]が44.8%で最も高く、次いで[ウ 総合パンフレット「川崎の上下水道」]が33.5%、[イ 上下水道局ホームページ]が32.9%となっている。

(3) 水道・下水道に関する情報の取得方法

◇「川崎市の広報紙「市政だより」(月1回発行)」が51.2%

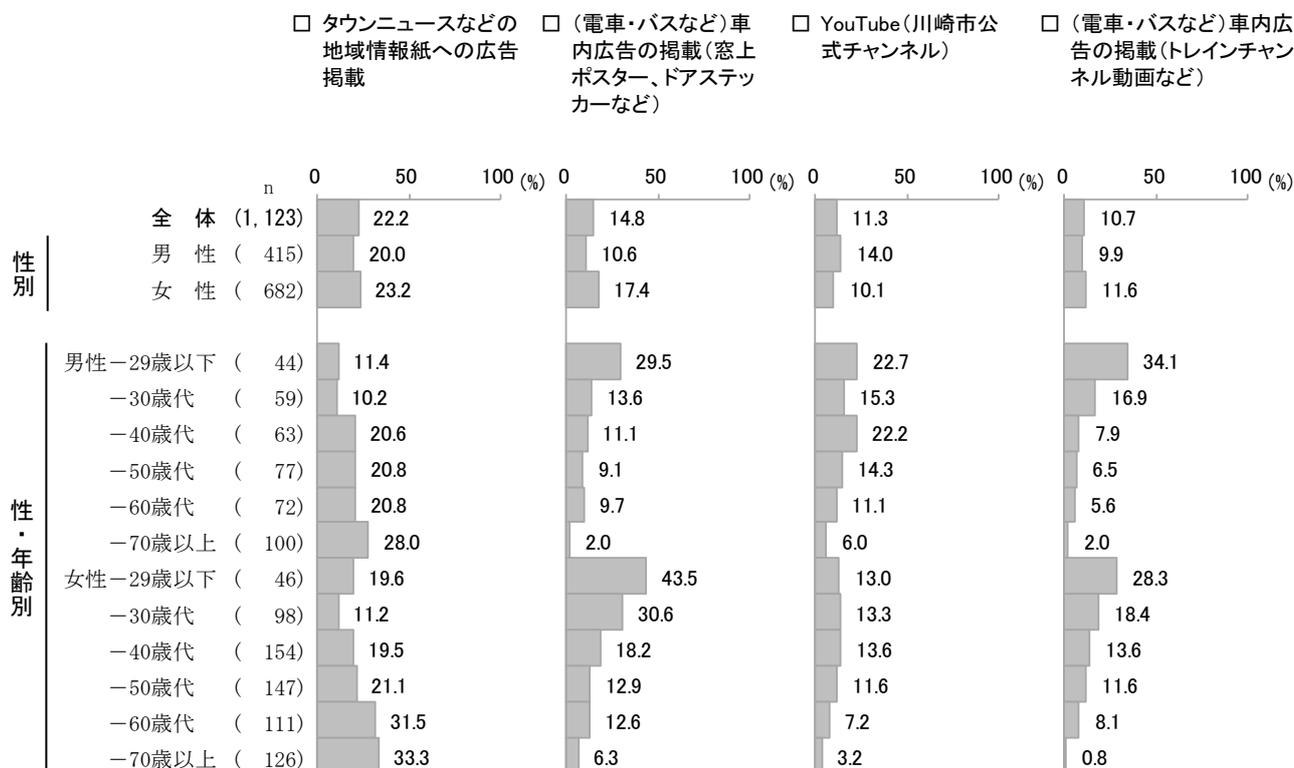
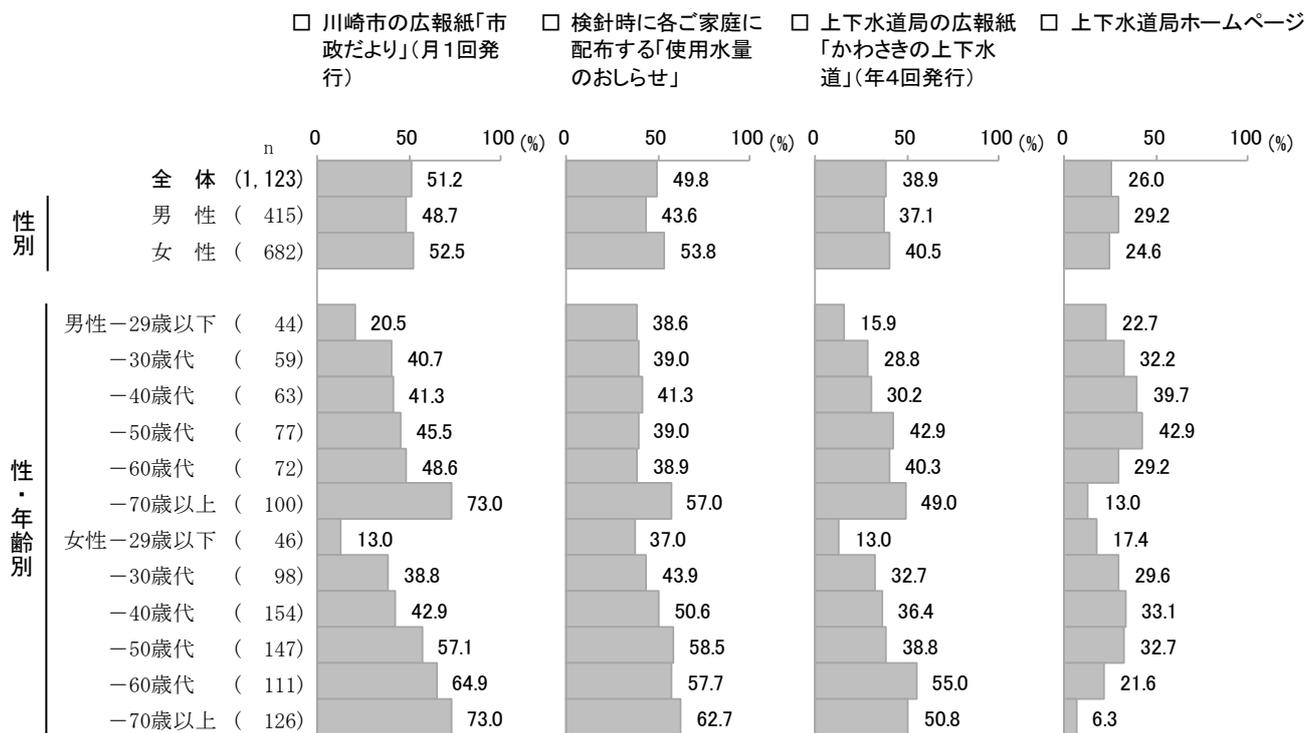
問20 あなたは、水道・下水道に関する情報を、どのような方法で取得したいですか。
(〇はいくつでも)

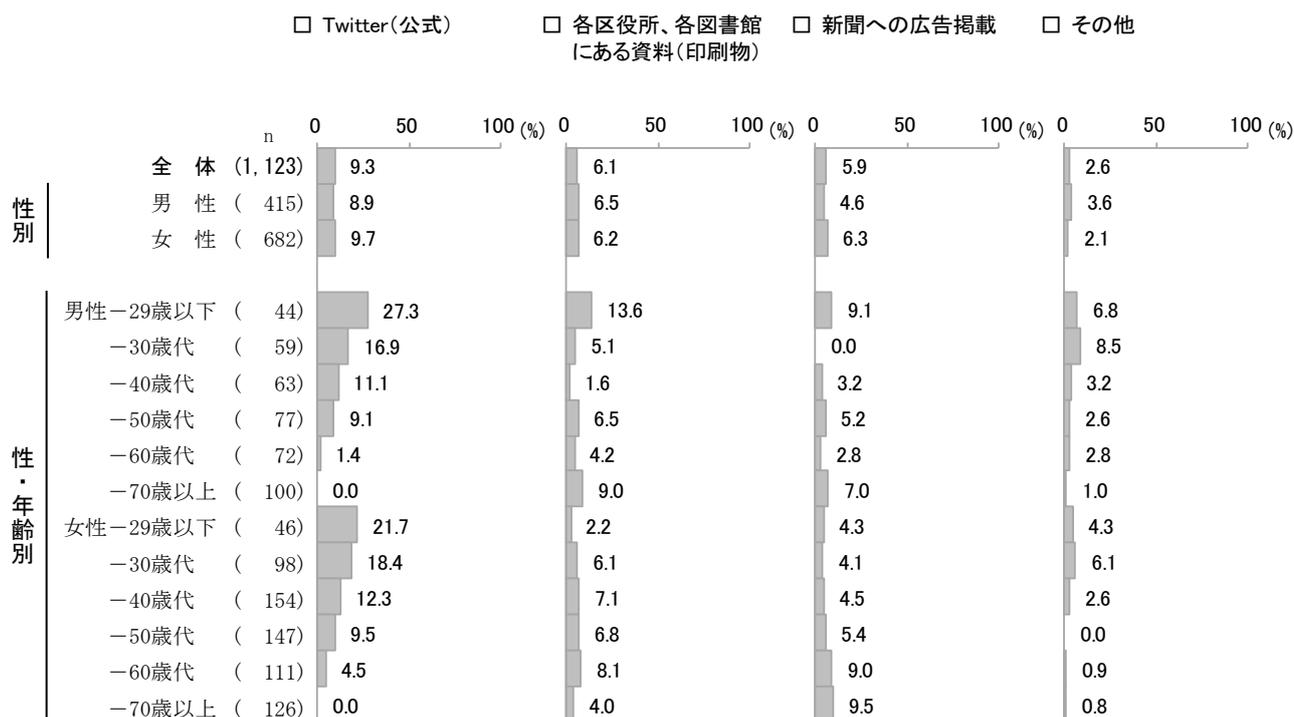


水道・下水道に関する情報の取得方法は、「川崎市の広報紙「市政だより」(月1回発行)」が51.2%で最も高く、次いで「検針時に各ご家庭に配布する「使用水量のお知らせ」」が49.8%、「上下水道局の広報紙「かわさきの上下水道」(年4回発行)」が38.9%となっている。

第3章 調査結果の詳細

○性別／性・年齢別 水道・下水道に関する情報の取得方法





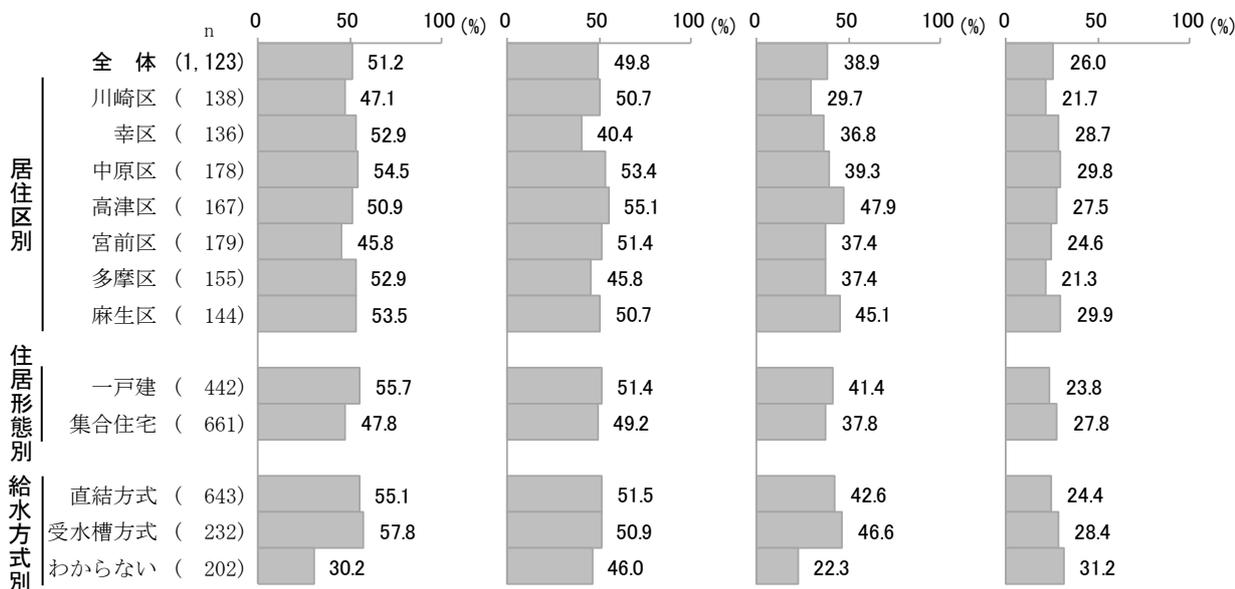
性別で見ると、「検針時に各ご家庭に配布する「使用水量のおしらせ」は、【女性】が53.8%と、【男性】(43.6%)よりも10.2ポイント高くなっている。

性・年齢別で見ると、「川崎市の広報紙「市政だより」(月1回発行)」は、【男性-70歳以上】(73.0%)及び【女性-70歳以上】(73.0%)が高くなっている。「(電車・バスなど)車内広告の掲載(窓上ポスター、ドアステッカーなど)」は、【女性-29歳以下】が43.5%と高くなっている。

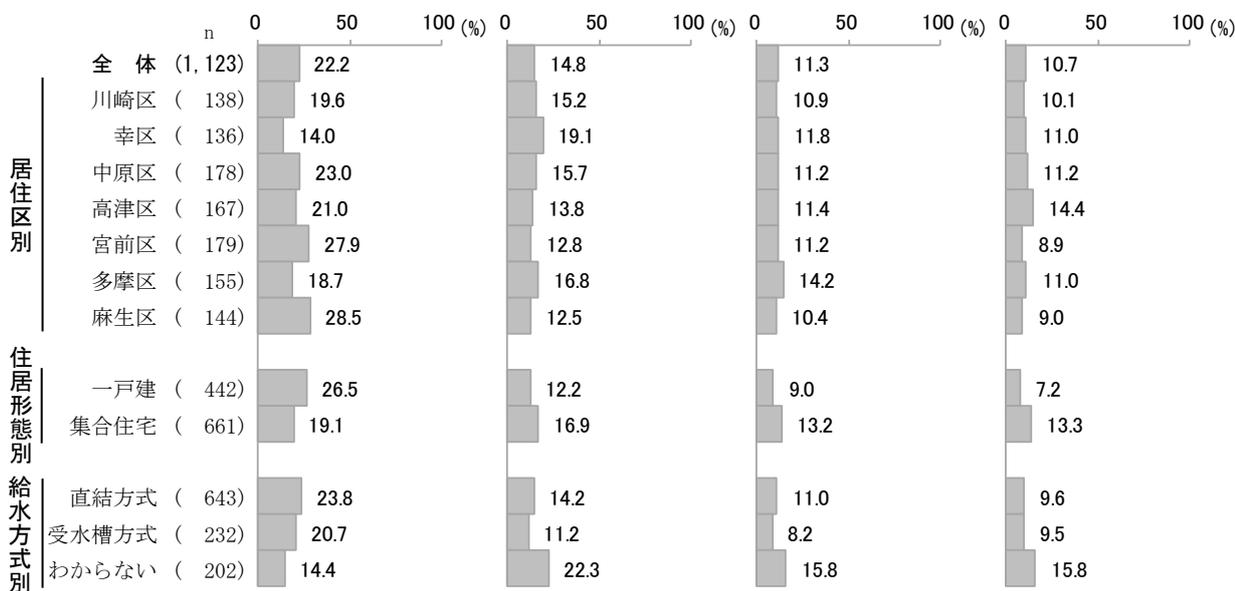
第3章 調査結果の詳細

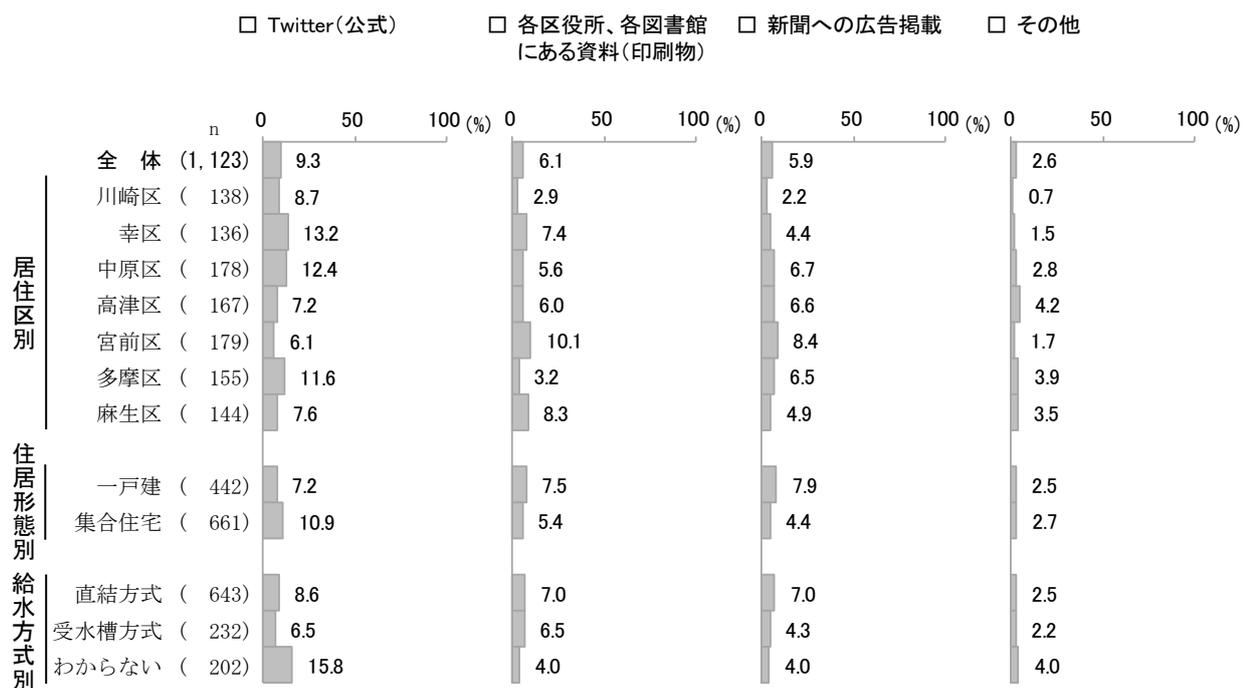
○居住区別／住居形態別／給水方式別 水道・下水道に関する情報の取得方法

- 川崎市の広報紙「市政だより」(月1回発行)
- 検針時に各ご家庭に配布する「使用水量のおしらせ」
- 上下水道局の広報紙「かわさきの上下水道」(年4回発行)
- 上下水道局ホームページ



- タウンニュースなどの地域情報紙への広告掲載
- (電車・バスなど)車内広告の掲載(窓上ポスター、ドアステッカーなど)
- YouTube(川崎市公式チャンネル)
- (電車・バスなど)車内広告の掲載(トレインチャンネル動画など)





居住区別でみると、「上下水道局の広報紙「かわさきの上下水道」(年4回発行)」は、【高津区】が47.9%と高くなっている。

住居形態別でみると、「川崎市の広報紙「市政だより」(月1回発行)」は、【一戸建】が55.7%と、【集合住宅】(47.8%)よりも7.9ポイント高くなっている。

給水方式による大きな差はみられない。

第3章 調査結果の詳細

(4) 充実を求める広報の内容・情報

問21 広報を充実させた方がよいと思う内容（情報）があればお聞かせください。（自由記入）

広報を充実させた方がよいと思う内容（情報）について自由意見を求めたところ、全体で144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。

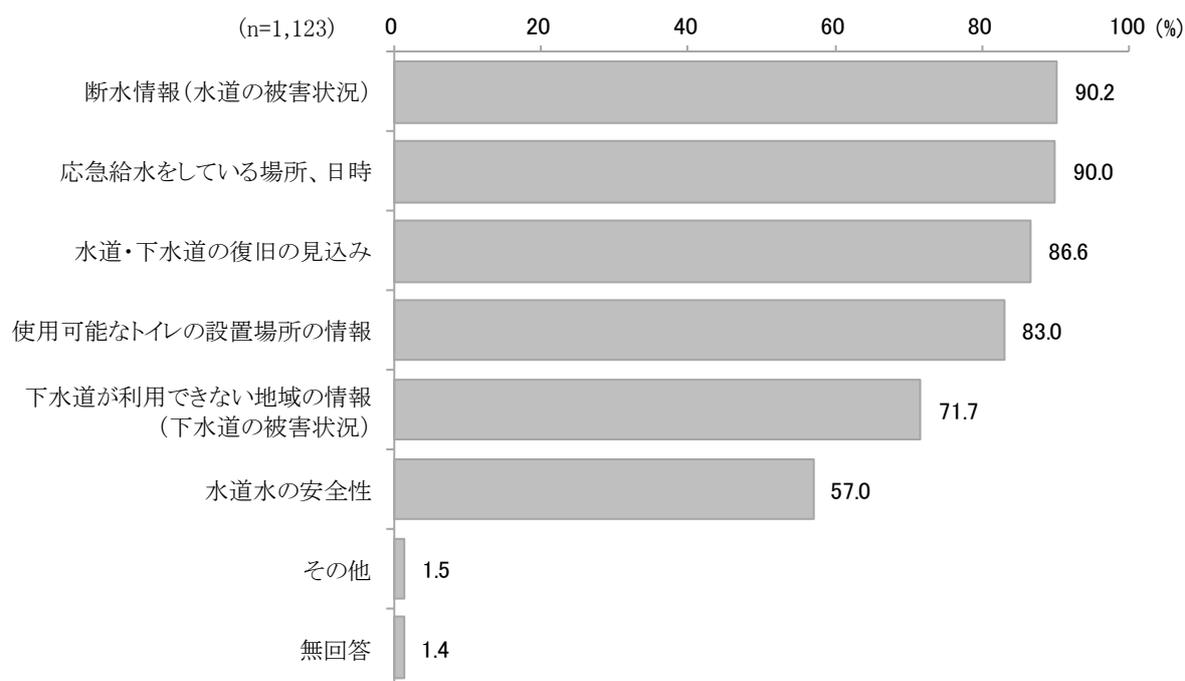
内 容	件 数
災害時（緊急時）	30件
水質・安全面	14件
水道管と下水管の更新	11件
節水	10件
施設（浄水場など見学含む）	10件
水道料金	9件
下水道の使い方	8件
イベント情報	7件
渇水情報	6件
上下水道の仕組み	4件
水道事業の経営状況	3件
市の現状	3件
媒体・方法について	39件
その他	15件
なし	19件

7 災害時の水道・下水道について

(1) 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%

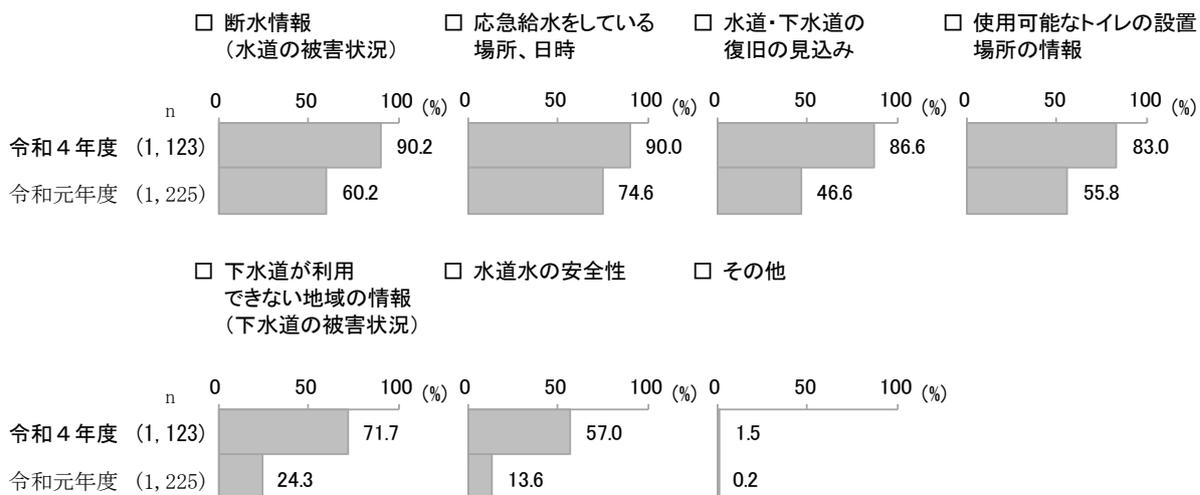
問22 あなたは、大規模な災害等が発生した場合、水道・下水道について、どのような情報が知りたいですか。（〇はいくつでも）



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。

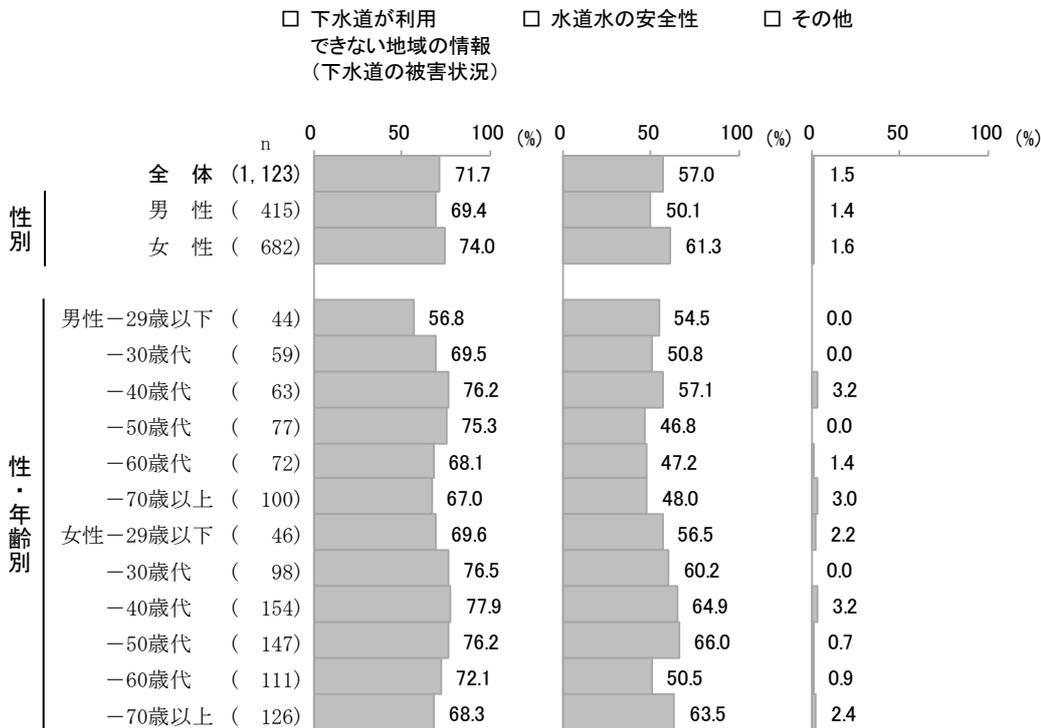
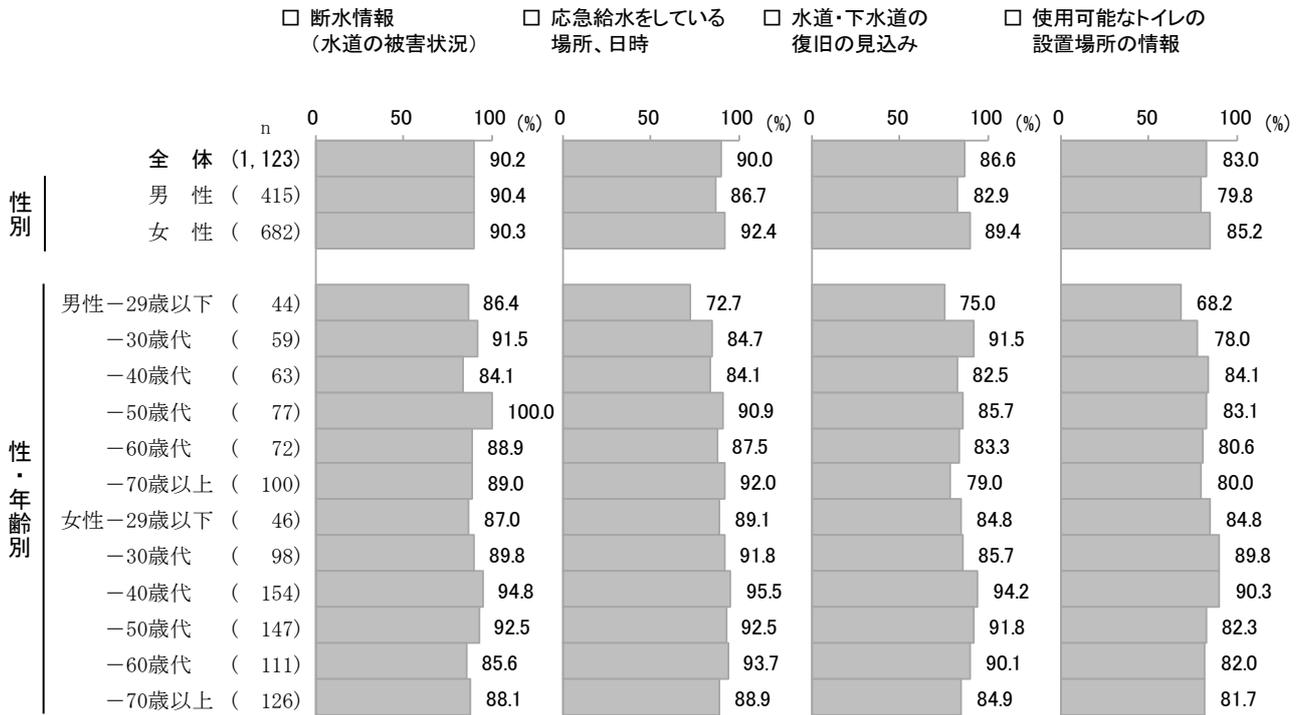
第3章 調査結果の詳細

【経年比較】



経年で比較すると、すべての回答で令和元年度調査に比べ、高くなっている。特に、「下水道が利用できない地域の情報（下水道の被害状況）」が令和元年度調査（24.3%）に比べ、47.4ポイント増加している。

○性別／性・年齢別 災害等発生時、知りたい情報

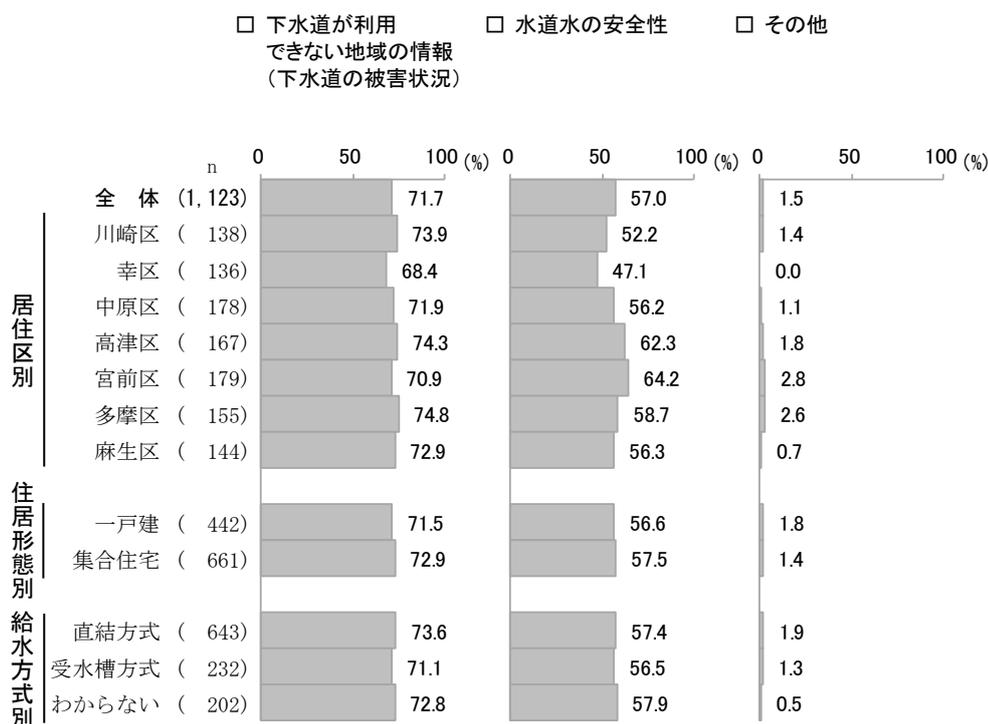
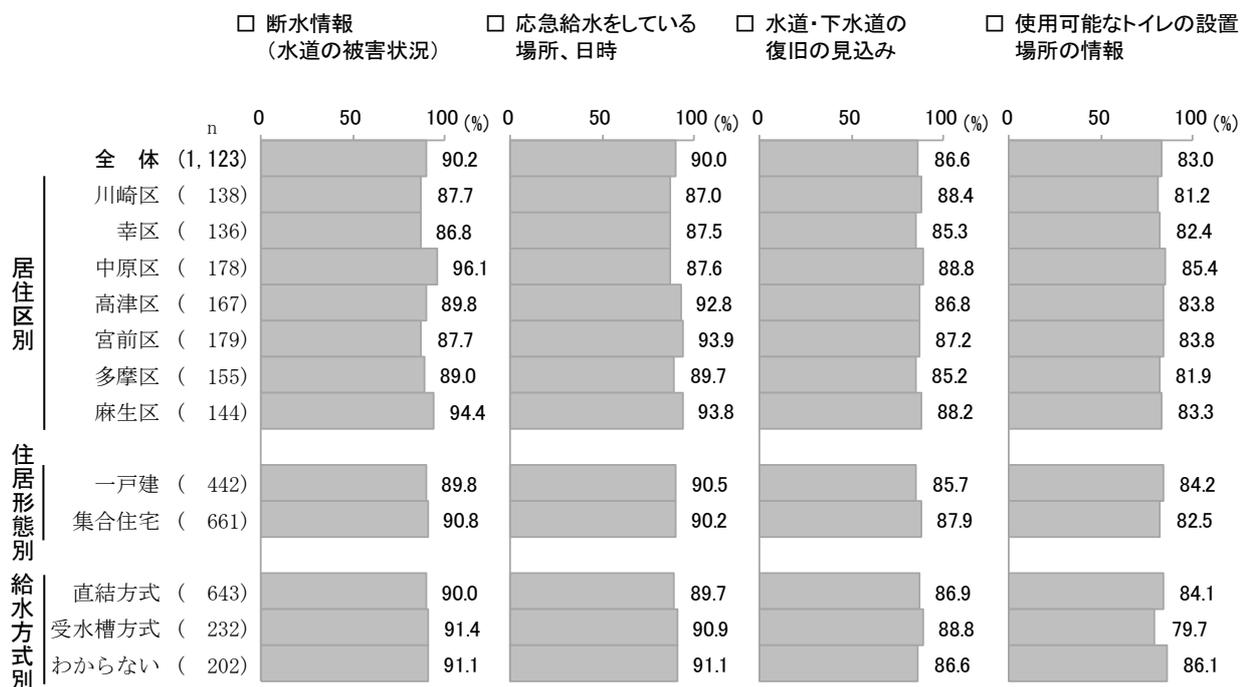


性別でみると、「断水情報（水道の被害状況）」を除き、すべての回答で【女性】が【男性】に比べ、高くなっている。特に「水道水の安全性」は、【女性】が61.3%と、【男性】(50.1%)よりも11.2ポイント高くなっている。

性・年齢別でみると、「断水情報（水道の被害状況）」は、【男性-50歳代】が100.0%と高くなっている。

第3章 調査結果の詳細

○居住区別／住居形態別／給水方式別 災害等発生時、知りたい情報



居住区による大きな差はみられない。

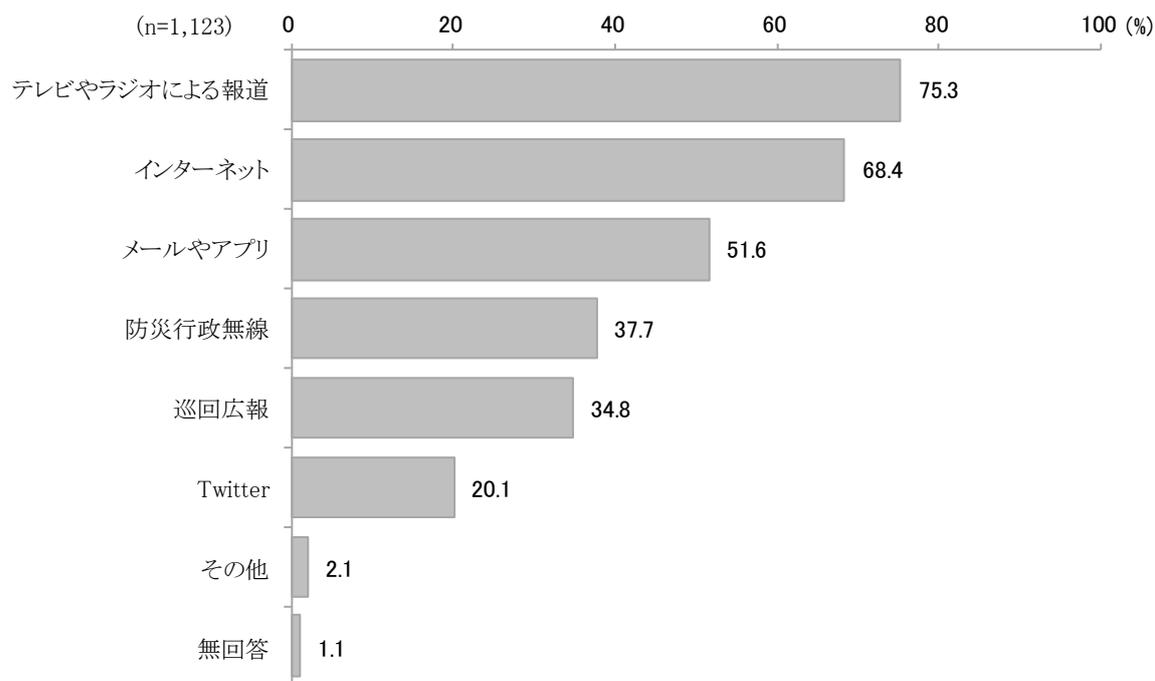
住居形態による大きな差はみられない。

給水方式による大きな差はみられない。

(2) 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23 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)

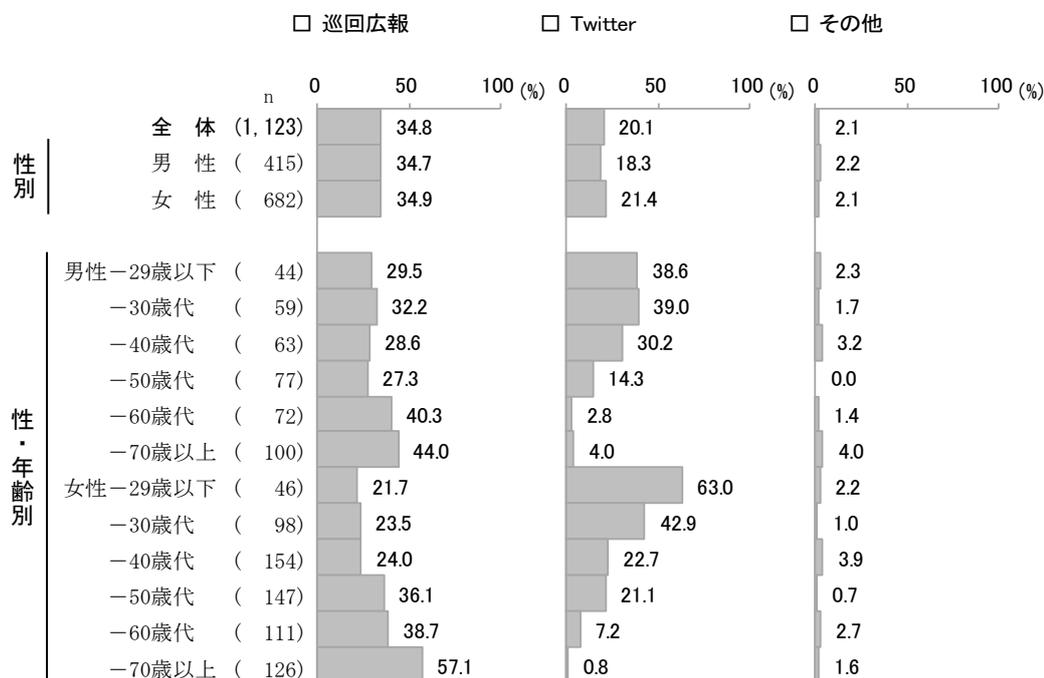
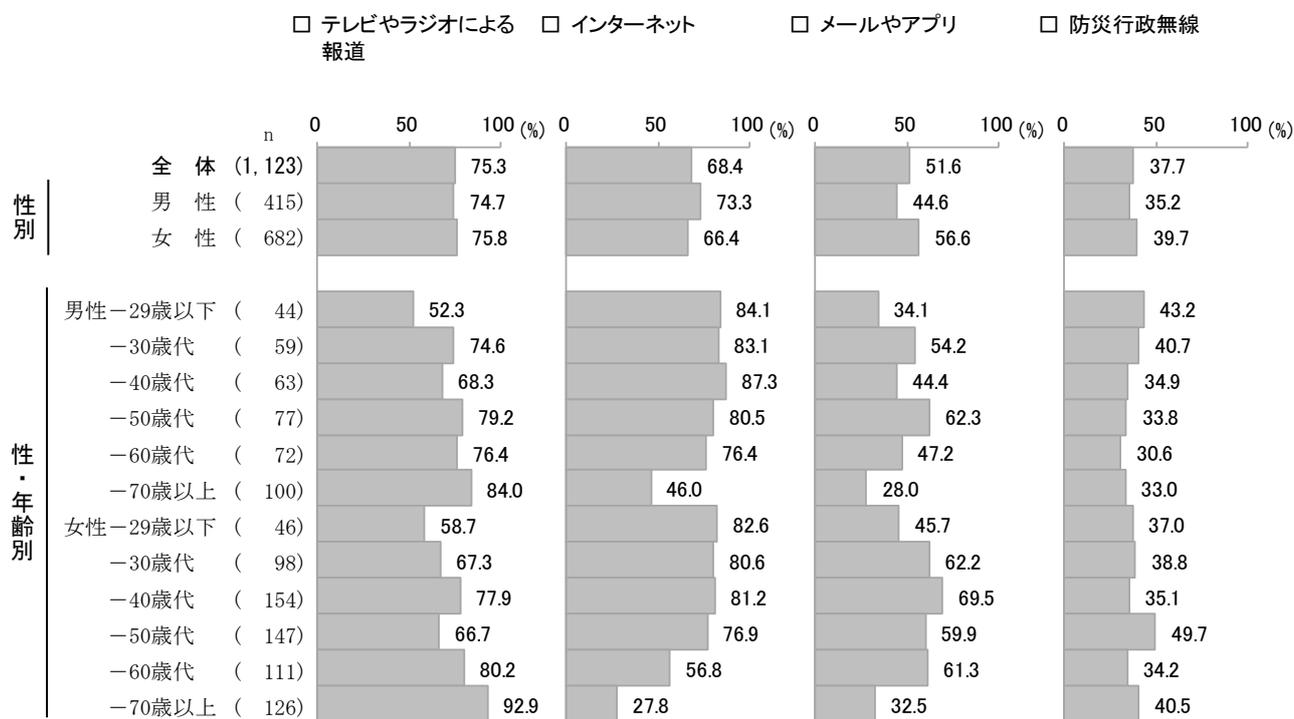


水道の断水や下水道の使用制限時、情報を得るために利用したい手段(媒体)は、「テレビやラジオによる報道」が75.3%で最も高く、次いで「インターネット」が68.4%、「メールやアプリ」が51.6%となっている。

第3章 調査結果の詳細

○性別／性・年齢別

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）

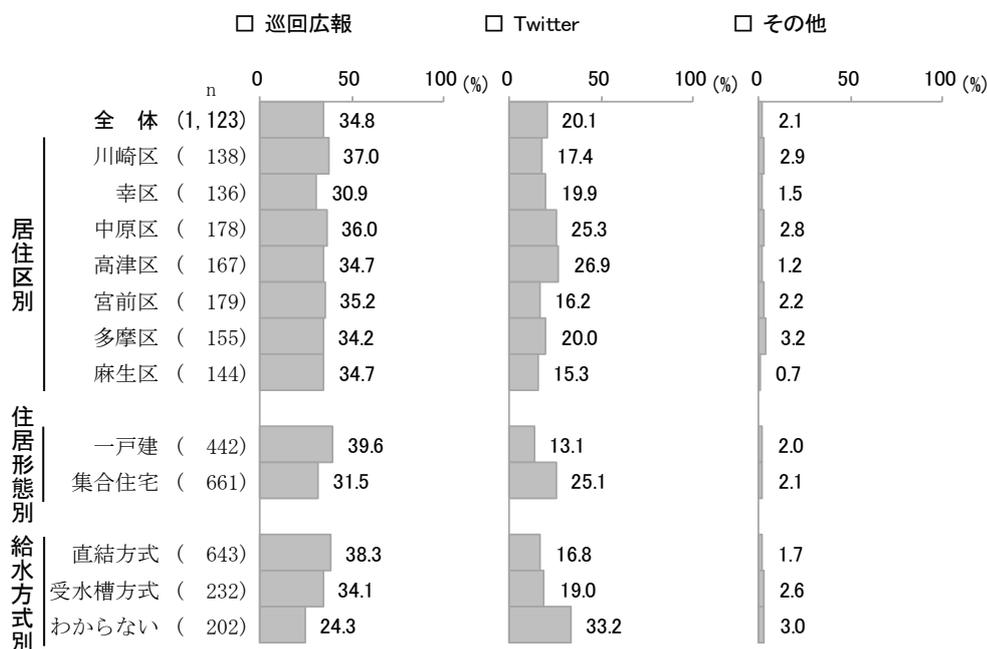
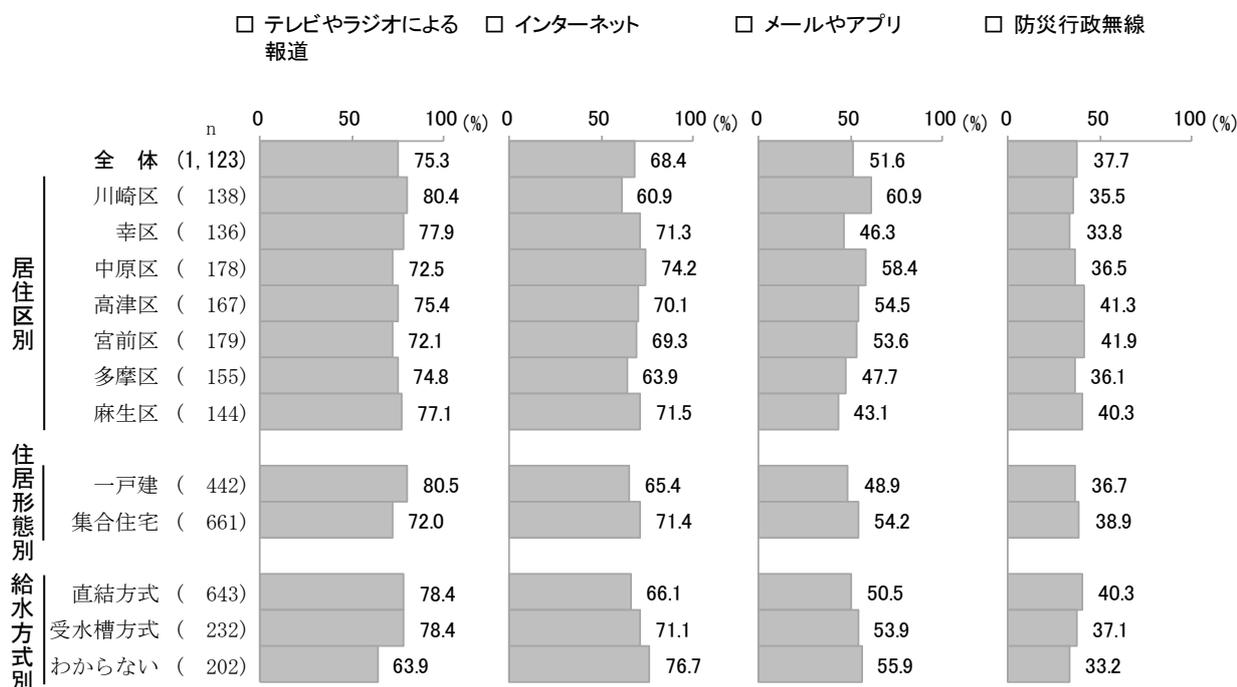


性別で見ると、「メールやアプリ」は、【女性】が56.6%と、【男性】(44.6%)よりも12.0ポイント高くなっている。

性・年齢別で見ると、「巡回広報」は、【女性-70歳以上】が57.1%と高くなっている。「Twitter」は、【女性-29歳以下】が63.0%と高くなっている。

○居住区別／住居形態別／給水方式別

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）



居住区別でみると、「メールやアプリ」は、【川崎区】が60.9%と高くなっている。

住居形態別でみると、「Twitter」は、【集合住宅】が25.1%と、【一戸建】（13.1%）よりも12.0ポイント高くなっている。

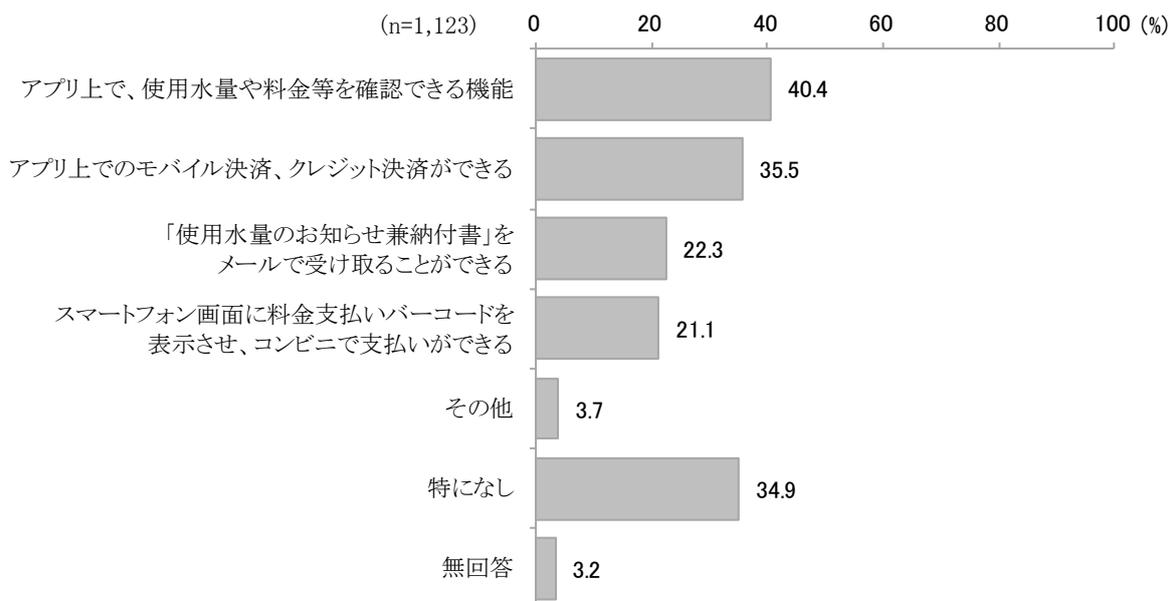
給水方式別でみると、「インターネット」は、【受水槽方式】が71.1%と、【直結方式】（66.1%）よりも5.0ポイント高くなっている。

8 お客さまサービスについて

(1) 水道料金・下水道使用料の支払い方法

◇「アプリ上で、使用水量や料金等を確認できる機能」が40.4%

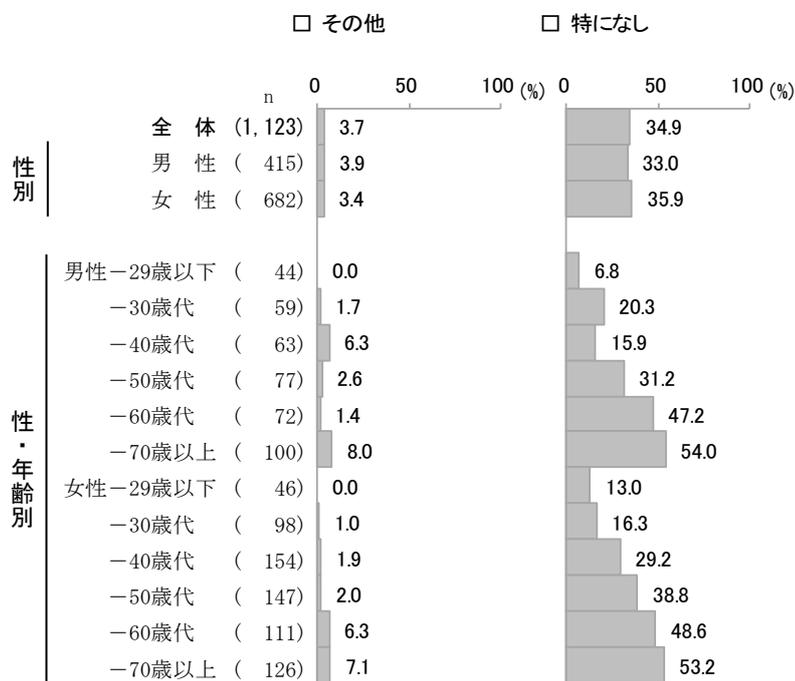
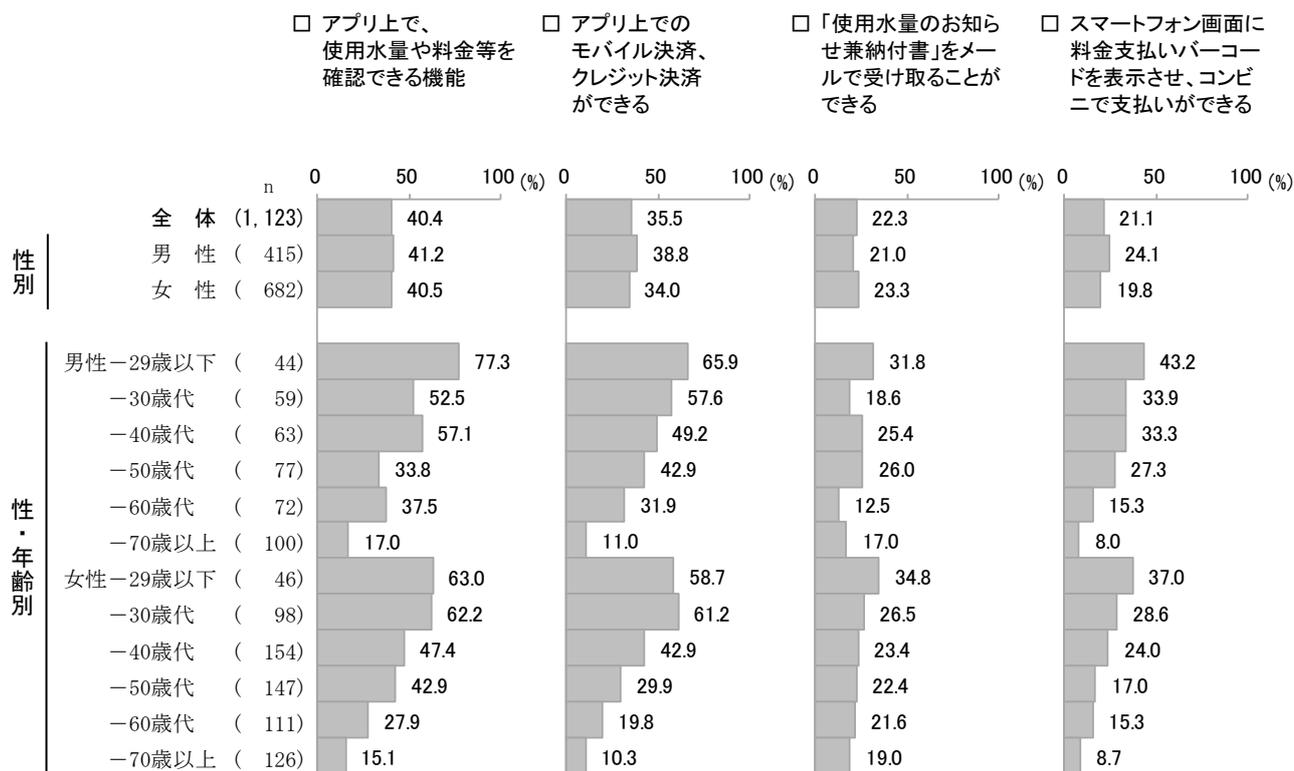
問24 あなたは、水道料金及び下水道使用料のお支払いについて、新たにどのようなサービスが必要であると考えますか。(〇はいくつでも)



水道料金・下水道使用料の支払い方法は、「アプリ上で、使用水量や料金等を確認できる機能」が40.4%で最も高く、次いで「アプリ上でのモバイル決済、クレジット決済ができる」が35.5%となっている。

一方、「特になし」が34.9%となっている。

○性別／性・年齢別 水道料金・下水道使用料の支払い方法



性別による大きな差はみられない。

性・年齢別で見ると、「アプリ上で、使用水量や料金等を確認できる機能」は、【男性-29歳以下】が77.3%と高くなっている。また、「アプリ上でのモバイル決済、クレジット決済ができる」は、【男性-29歳以下】が65.9%と高くなっている。

9 水道・下水道に対する満足度（評価）について

（1）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25 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29.6%となっている。「満足している」と「ほぼ満足している」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。

10 自由回答

問26 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197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
上下水道局に対する感謝・激励	32件
情報提供・広報の必要性	28件
このアンケートについて	24件
災害時の対応・水の確保について	18件
今後は関心を持つようにしたい	13件
水道事業の民営化について	12件
水の安全性・水質の確保	12件
料金の仕組み・支払方法について	11件
料金が高い	10件
水道管路・下水管きよ、施設等の老朽化対策	10件
経費削減について	6件
修理・工事について	4件
イベントについて	3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
その他	36件
特になし	16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4年8月 川崎市上下水道局

このたび、水道・下水道について市民の皆様のご意見・ご要望を把握し、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。

なお、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皆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、返信用の封筒には、お名前やご住所を記入する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（○は1つだけ）（○はいくつでも）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、**9月22日（木）までにご投函ください。**（切手不要）

ご協力よろしく
お願いいたします



◆調査に関するお問い合わせ先

川崎市上下水道局 サービス推進課

電話 044-200-0102

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。 (○は1つだけ)

(n=1,123) / (無回答= 1.7)

1	そのまま飲む	24.5
2	沸かして飲む	15.7
3	浄水器などを通して飲む	38.6
4	その他 (具体的に:)	2.5
5	飲まない (市販のペットボトル水やウォーターサーバーの水などを飲む)	17.1

【問1で「1 そのまま飲む」、「2 沸かして飲む」、「3 浄水器などを通して飲む」、「4 その他」と選択した方に】

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)

(n= 912) / (無回答= 1.2)

1	おいしい	18.9
2	ややおいしい	25.7
3	どちらともいえない	42.2
4	あまりおいしくない	9.3
5	おいしくない	2.7

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)

(n= 912) / (無回答= 0.5)

1	まったく気にならない	37.6
2	めったに気にならない	31.5
3	どちらともいえない	11.5
4	ときどき気になる	15.0
5	常に気になる	3.8

問1-3 川崎市では、おいしい水道水への取組を行っていますが、かび臭やその他の臭い (塩素臭 (消毒臭) 以外) については気になりますか。 (○は1つだけ)

(n= 912) / (無回答= 0.7)

1	まったく気にならない	47.3
2	めったに気にならない	29.7
3	どちらともいえない	10.4
4	ときどき気になる	10.1
5	常に気になる	1.9

【問1で「1 そのまま飲む」以外を選択した方に】

問1-4 水道水をそのまま飲まない理由について教えてください。(〇はいくつでも)

(n = 829) / (無回答 = 14.1)

1	水道水を飲む習慣がない	28.7
2	味がおいしくない	18.5
3	臭いが気になる	14.7
4	安全性が気になる	28.2
5	なんとなく(特に理由はない)	13.8
6	その他(具体的に:)	12.4

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。

水道水の安全性について、あなたはどのように感じていますか。(〇は1つだけ)

(n = 1,123) / (無回答 = 1.9)

1	安全だと思う	65.8
2	不安に感じることもある	19.8
3	どちらともいえない	12.6

【問2で「1 安全だと思う」を選択した方に】

問2-1 水道水は安全だと思う理由をお聞かせください。(〇はいくつでも)

(n = 739) / (無回答 = 0.3)

1	水道水を信頼しているから	56.2
2	定められた水質基準を満たしていると思うから	62.1
3	適切な水質検査が行われているから	44.9
4	安全性に関する情報が十分提供されているから	10.0
5	その他(具体的に:)	3.0

【問2で「2 不安に感じることもある」を選択した方に】

問2-2 水道水の安全性について気になる理由をお聞かせください。(〇はいくつでも)

(n = 222) / (無回答 = 0.9)

1	塩素などの薬品使用が気になる	44.6
2	水道管が古いので水質が気になる	50.9
3	水源の水質が気になる	33.3
4	マンションなどの貯水槽が気になる	44.6
5	なんとなく(特に理由はない)	3.6
6	その他(具体的に:)	10.8

第4章 使用した調査票・単純集計結果

問3 川崎市が行っている水道水の水質管理について、あなたは次の取組をご存じですか。また、関心度についてお聞かせください。

ア～オの項目について、【認知度】・【関心度】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)

(n=1,123)	【認知度】					【関心度】					
	知っている	やや知っている	あまり知らない	全く知らない	無回答	関心がある	やや関心がある	どちらともいえない	あまり関心がない	全く関心がない	無回答
ア 市では、安全でおいしい水道水への取組を進めていること	9.3	23.2	41.4	24.6	1.6	29.0	40.4	17.5	7.5	1.5	4.1
イ 水道水の主な水源は、相模湖であること	22.5	15.3	22.0	38.2	2.0	25.3	36.9	21.5	8.9	2.5	4.9
ウ 浄水場では、運転管理や水質監視を、365日・24時間体制で行っていること	20.7	24.3	31.8	21.6	1.5	29.7	38.8	18.8	7.1	1.3	4.3
エ 市内の水道水の水質を検査し、水質基準の適合を確認していること	17.6	29.8	36.0	15.0	1.6	32.3	37.4	18.8	5.9	1.2	4.5
オ 塩素臭（消毒臭）を軽減するため、残留塩素の低減化に取り組んでいること	6.0	12.9	48.8	30.9	1.4	33.9	40.0	15.0	5.4	1.2	4.4

問4 川崎市の水道水は、法律で定められた水質の基準に適合した水ですが、水道水の水質（味、臭い等）を良くすることについて、あなたのお考えをお聞かせください。

(○は1つだけ)

(n=1,123) / (無回答= 1.6)

1 お金がかかっても、より良くすべきだと思う	30.5
2 お金がかかるのであれば、現状のままでよい	34.6
3 浄水器を使用したり、市販の水などを購入しているので、現状のままでよい	30.1
4 その他（具体的に：	3.3

節水意識について

問5 あなたは、日頃、節水を心がけていますか。 (〇は1つだけ)

(n=1,123) / (無回答= 3.7)

1	まめに節水して使っている	12.8
2	ある程度節水しながら使っている	63.9
3	節水は必要と思いつつも、実行していない	17.0
4	節水のことは考えずに使っている	2.5

【問5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」を選択した方に】

問5-1 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= 862) / (無回答= 0.1)

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	88.5
2	蛇口に節水器具を取り付けている	12.9
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	34.6
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	29.7
5	その他 (具体的に :)	4.6

災害時の飲料水の確保について

問6 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。 (〇は1つだけ)

(n=1,123) / (無回答= 0.9)

1	知っている	44.5	2	知らない	54.6
---	-------	------	---	------	------

問7 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。 (〇は1つだけ)

(n=1,123) / (無回答= 0.8)

1	備蓄していない	18.4	2	1日分程度	25.9	3	3日分程度	36.8
4	5日分程度	10.5	5	7日以上	7.6			

問8 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254か所 (令和4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)

(n=1,123) / (無回答= 0.6)

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	18.3
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	34.4
3	応急給水拠点が設置されていることは知らない	46.7

下水道について

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)

(n=1,123) / (無回答= 0.7)

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	75.4
2	洗剤を使いすぎないようにしている	31.5
3	廃油や薬品が下水に流れないように気をつけている	63.0
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	89.6
5	その他（具体的に：)	1.7
6	特に何もしていない	3.3

問10 次の下水道の仕組みについてご存知ですか。また、関心度についてお聞かせください。

【認知度】・【関心度】それぞれ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)

(n=1,123)	【認知度】					【関心度】					
	知っている	やや知っている	あまり知らない	全く知らない	無回答	関心がある	やや関心がある	どちらともいえない	あまり関心がない	全く関心がない	無回答
合流式下水道※の区域では、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ので水環境への影響を最小限にするために、ゴミを取除く装置を整備などしている	4.0	13.3	38.4	43.3	1.1	29.1	41.4	18.5	6.5	1.9	2.6

※合流式下水道：汚水と雨水を1本の管で一緒に流す下水道の方式。

このほかに汚水と雨水を別々の管で流す「分流式」下水道がある。

問11 下水道を取り巻く環境などを改善するため、川崎市が取り組んでいる次の施策についてご存知ですか、また、関心度についてお聞かせください。

ア～オの項目について、【認知度】・【関心度】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)

(n=1,123)	【認知度】					【関心度】					
	知っている	やや知っている	あまり知らない	全く知らない	無回答	関心がある	やや関心がある	どちらともいえない	あまり関心がない	全く関心がない	無回答
ア 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。現在でも赤潮が発生しているので、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	2.7	12.8	42.1	41.0	1.4	28.0	42.6	17.1	6.3	1.7	4.4
イ 下水処理場では、多くの電力を使用しているため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。	2.6	11.0	45.1	39.1	2.2	25.7	43.0	17.5	6.6	1.7	5.5
ウ 大地震が発生し、下水管などが被災すると、各家庭の下水を流せなくなる場合があるので、重要な下水管などを優先して、耐震化を進めている。	9.1	22.3	34.9	32.1	1.7	38.1	41.8	11.1	3.4	1.2	4.5
エ 令和元年東日本台風により浸水被害が発生した排水樋管（はいすいひかん）※ ¹ 周辺地域をはじめ、排水施設※ ² の部分的な能力不足などにより発生している局地的な浸水箇所において、浸水対策に取り組んでいる。	4.5	17.3	42.7	33.6	2.0	32.9	40.3	15.2	4.9	1.5	5.1
オ 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。	25.5	40.2	19.9	12.7	1.6	41.5	37.8	11.4	3.4	1.1	4.8

※1 排水樋管（はいすいひかん）：下水道から河川に雨水を排水する箇所に設けられた施設のこと

※2 排水施設：雨水を流すために設置された下水管や側溝・水路等のこと

第4章 使用した調査票・単純集計結果

問12 川崎市では、災害に備えて1人1日5回分の携帯トイレを最低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=1,123) / (無回答= 1.3)

1 知っている	23.1	2 知らない	75.6
---------	------	--------	------

問13 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)

(n=1,123) / (無回答= 1.4)

1 備蓄していない	52.7	2 1日分程度	18.2	3 3日分程度	17.9
4 5日分程度	5.0	5 7日以上	4.8		

問14 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)

(n=1,123) / (無回答= 1.2)

1 知っている	57.2	2 知らない	41.7
---------	------	--------	------

※内水：大雨が降ったときや河川の水位が高くなったときに、下水管や水路等から溢れ出る水のこと

水道料金及び下水道使用料について

問15 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)

(n=1,123)	知っている	知らない	無回答
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	76.8	21.8	1.3
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	91.5	7.4	1.1
ウ 水道の最低使用水量と基本料金は、2か月あたり16m ³ 、1,060円(税抜)であること	30.9	67.8	1.3
エ 下水道の最低排出汚水量と基本額は2か月あたり16m ³ 、1,320円(税抜)であること	25.7	72.8	1.5
オ 水道料金と下水道使用料の収入は、全体でみると横ばいもしくは微減傾向にあること	10.2	88.4	1.3
カ 市内には、約2,500kmの水道管路と約3,150kmの下水管きょがありますが、その多くが更新時期を迎えていること	19.4	79.1	1.5
キ 水道管と下水管の更新は、水道料金と下水道使用料でまかなっていること	39.2	59.3	1.5

図2 水道料金・下水道使用料単価表(2か月につき)

水道料金単価表(2か月につき)

種別	使用水量(m ³)		単価(円)
	基本料金	16まで	
専用・一般	超過料金	16まで	1,060
		17~20	95
		21~40	139
		41~50	185
		51~60	194
		61~100	209
		101~200	253
		201~400	278
		401~1,000	329
		1,001~2,000	343
	2,001~	357	
公衆浴場	基本料金	16まで	1,060
	超過料金	17~	46

下水道使用料単価表(2か月につき)

種別	排出汚水量(m ³)		単価(円)
	基本額	16まで	
専用・一般	超過額	16まで	1,320
		17~20	10
		21~40	128
		41~60	164
		61~100	242
		101~200	303
		201~400	364
		401~1,200	393
		1,201~4,000	422
		4,001~10,000	446
	10,001~	475	
公衆浴場	基本額	20まで	220
	超過額	21~	11

※単価には、消費税及び地方消費税相当額を含みません。

第4章 使用した調査票・単純集計結果

問16 川崎市の水道料金は、「基本水量制[※]」を採用しています。1か月の基本水量を8 m³と定めており、8 m³以下のご使用の場合は、一律で基本料金（530円）をお支払いいただき、8 m³を超えたご使用の場合には、基本料金に加えて使用水量に応じた料金（従量料金）をお支払いいただく制度となっております。

この基本水量8 m³について、あなたのお考えをお聞かせください。（○は1つだけ）

（n=1,123）／（無回答= 1.8）

1	現状のままでよい（基本水量は8 m ³ のままでよい。9 m ³ 以上使用すると従量料金が加算される）	60.3
2	基本水量未満で水を使用しているお客さまもいることから、基本水量を下げしてほしい	9.4
3	基本水量を廃止し、定額の基本料金とする（ただし、使用料1 m ³ から従量料金が加算される）	6.1
4	その他（具体的に：)	1.2
5	わからない	21.3

※「基本水量制」：公衆衛生上の観点から生活上必要な水使用を促すことを目的として導入された制度であり、基本水量の範囲内では、使用水量に関係なく、定額の基本料金のみがかかります。

問17 川崎市の水道料金は、「逡増（ていぞう）制料金体系[※]」を採用しており、使用水量に応じて段階的に1 m³あたりの水道料金の単価が高くなる料金体系となっております。

このことについて、あなたのお考えをお聞かせください。（○は1つだけ）

（n=1,123）／（無回答= 1.5）

1	現行程度の単価の差のままでよい	55.9
2	現行の単価の差より小さくしてほしい（使用水量の多いお客さまの単価を下げ、少ないお客さまの単価を上げる）	6.9
3	現行の単価の差より大きくしてほしい（使用水量の多いお客さまの単価を上げ、少ないお客さまの単価を下げる）	8.8
4	現行水量による単価の差を全くなくしてほしい（使用水量によらず、同一の単価にする）	8.6
5	わからない	18.2

※「逡増制料金体系」：高度経済成長による水需要の急増に対して合理的な水使用を促し、またご家庭用など少量使用のお客様の料金負担を抑えるために導入されたものであり、使用水量が多くなるほど単価が高くなる料金体系です。そのため、ご家庭用など使用水量の少ないお客様には、工場やホテル等の使用水量の多いお客様よりも安い料金単価で水道水をご使用いただいています。

水道・下水道の広報について

問18 あなたは、川崎市の水道・下水道に関する情報についてご存知ですか。また、関心度についてお聞かせください。

ア～コの項目について、【認知度】・【関心度】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)

(n=1,123)	【認知度】					【関心度】					
	知っている	やや知っている	あまり知らない	全く知らない	無回答	関心がある	やや関心がある	どちらともいえない	あまり関心がない	全く関心がない	無回答
ア 水道施設・下水道施設の仕組み	3.1	21.6	50.0	23.4	1.9	14.5	34.8	31.0	12.1	2.6	5.0
イ 水道料金・下水道使用料などの事業収入の使い道	2.0	10.7	54.7	31.2	1.5	19.9	37.1	25.6	10.3	2.4	4.6
ウ 水道事業・下水道事業の経営状況のこと	0.9	3.8	49.7	44.2	1.4	17.1	34.2	29.0	12.3	3.2	4.2
エ 環境対策のこと	1.8	15.5	52.5	28.8	1.4	23.6	40.0	23.4	6.1	2.4	4.5
オ 国際事業（官民連携による水ビジネスの実現に向けた活動、開発途上国等の水環境改善に貢献する活動）のこと	1.4	7.2	41.8	47.9	1.7	15.7	31.0	31.9	12.3	4.7	4.5
カ 渇水状況（ダム貯水量）	3.7	21.6	43.9	28.8	2.0	25.1	42.6	20.7	4.7	2.0	4.9
キ 水道工事（断水、渇水）情報	3.7	20.7	45.6	28.1	1.9	24.2	40.5	23.3	5.1	2.2	4.6
ク 給水管からの漏水時の対応	3.7	11.4	47.5	35.5	1.9	28.0	43.0	18.1	4.6	1.8	4.5
ケ 下水道の正しい使い方	3.1	13.7	51.3	30.0	1.9	26.9	39.5	22.1	5.4	2.0	4.1
コ 下水管が詰まったときの対応	3.4	13.7	46.8	34.4	1.7	37.2	38.6	15.3	2.8	1.6	4.4

第4章 使用した調査票・単純集計結果

問19 あなたは、上下水道事業で行っている次の広報活動をご存知ですか。また、関心度についてお聞かせください。

ア～ツの項目について、【認知度】・【関心度】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つつつ)

(n=1,123)	【認知度】					【関心度】					
	知っている	やや知っている	あまり知らない	全く知らない	無回答	関心がある	やや関心がある	どちらともいえない	あまり関心がない	全く関心がない	無回答
ア 広報紙「かわさきの上下水道」	20.2	24.3	26.3	27.2	2.0	10.9	33.9	33.1	13.0	5.1	4.0
イ 上下水道局ホームページ	9.2	16.7	40.9	31.1	2.1	6.9	26.0	38.6	18.8	6.1	3.7
ウ 総合パンフレット「川崎の上下水道」	4.8	9.3	40.9	43.2	1.9	7.9	25.6	36.3	20.0	6.4	3.7
エ 公式ツイッター	0.4	1.6	29.5	66.5	2.0	4.7	15.9	36.2	24.1	15.2	3.9
オ 動画（クレイアアニメ「水の循環編」「自然流下編」「耐震化事業編」「下水処理編」）	-	1.2	23.0	74.0	1.8	5.3	16.7	37.0	24.0	13.4	3.7
カ 動画（市内小学4年生向け／浄水場の見学）	3.6	4.9	23.1	66.4	2.0	6.6	18.7	35.0	23.2	12.8	3.7
キ みずみずフェア（水道週間イベント（6月））	1.3	2.8	23.8	70.2	2.0	5.6	16.7	36.8	24.8	12.3	3.8
ク 下水道フェア（下水道の日イベント（9月））	1.2	1.9	24.2	70.6	2.0	5.4	16.0	37.2	24.9	12.6	3.8
ケ 水道出前教室（市内小学校）	1.7	3.4	21.0	72.1	1.8	6.0	16.9	36.3	22.3	15.1	3.4
コ 下水道出前教室（市内小学校）	1.8	3.1	20.9	72.1	2.0	6.1	16.7	36.2	22.4	15.3	3.3
サ 夏休み水道教室	0.8	2.1	20.0	75.1	2.0	5.3	15.8	37.0	22.2	16.4	3.3
シ 夏休み下水道教室	0.7	1.7	20.4	75.0	2.2	5.4	15.5	37.1	21.9	16.6	3.5
ス 作品コンクール（市内小中学生向け）	6.1	11.6	19.0	61.4	2.0	5.6	16.1	37.1	22.1	15.3	3.7
セ 山北町と川崎市の交流事業（水源地バスツアー）	1.2	4.4	18.7	73.6	2.0	8.0	18.1	35.5	21.3	13.8	3.3
ソ 水道広報施設「水とかがやく未来館」の見学	0.9	3.7	22.5	71.1	1.7	8.0	20.0	35.4	20.2	12.8	3.6
タ 下水道広報施設「ワクワクアクア」の見学	0.5	2.8	20.7	73.9	2.0	7.8	19.1	36.3	20.6	12.7	3.5
チ 中学生の職場見学の受け入れ（下水道施設）	1.1	3.4	21.1	72.8	1.7	8.3	16.4	36.1	21.3	14.4	3.6
ツ マンホールカード	4.9	8.5	18.8	66.0	1.9	8.7	19.7	33.6	20.6	13.8	3.7

問20 あなたは、水道・下水道に関する情報を、どのような方法で取得したいですか。

(〇はいくつでも)

(n=1,123) / (無回答= 2.0)

1	上下水道局の広報紙「かわさきの上下水道」(年4回発行)	38.9
2	川崎市の広報紙「市政だより」(月1回発行)	51.2
3	上下水道局ホームページ	26.0
4	Twitter(公式)	9.3
5	YouTube(川崎市公式チャンネル)	11.3
6	各区役所、各図書館にある資料(印刷物)	6.1
7	検針時に各ご家庭に配布する「使用水量のおしらせ」	49.8
8	新聞への広告掲載	5.9
9	タウンニュースなどの地域情報紙への広告掲載	22.2
10	(電車・バスなど)車内広告の掲載(窓上ポスター、ドアステッカーなど)	14.8
11	(電車・バスなど)車内広告の掲載(トレインチャンネル動画など)	10.7
12	その他(具体的に :) 2.6

問21 広報を充実させた方がよいと思う内容(情報)があればお聞かせください。(自由記入)

災害時の水道・下水道について

問22 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。 (〇はいくつでも)

(n=1,123) / (無回答= 1.4)

1	断水情報 (水道の被害状況)	90.2
2	下水道が利用できない地域の情報 (下水道の被害状況)	71.7
3	応急給水をしている場所、日時	90.0
4	使用可能なトイレの設置場所の情報	83.0
5	水道・下水道の復旧の見込み	86.6
6	水道水の安全性	57.0
7	その他 (具体的に :) 1.5

問23 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)

(n=1,123) / (無回答= 1.1)

1	テレビやラジオによる報道	75.3
2	インターネット	68.4
3	巡回広報	34.8
4	メールやアプリ	51.6
5	防災行政無線	37.7
6	Twitter	20.1
7	その他 (具体的に :) 2.1

お客さまサービスについて

問24 あなたは、水道料金及び下水道使用料のお支払いについて、新たにどのようなサービスが必要であると考えますか。 (〇はいくつでも)

(n=1,123) / (無回答= 3.2)

1	アプリ上でのモバイル決済、クレジット決済ができる	35.5
2	スマートフォン画面に料金支払いバーコードを表示させ、コンビニで支払いができる	21.1
3	「使用水量のお知らせ兼納付書」をメールで受け取ることができる	22.3
4	アプリ上で、使用水量や料金等を確認できる機能	40.4
5	その他 (具体的に :) 3.7
6	特になし	34.9

水道・下水道に対する満足度（評価）について

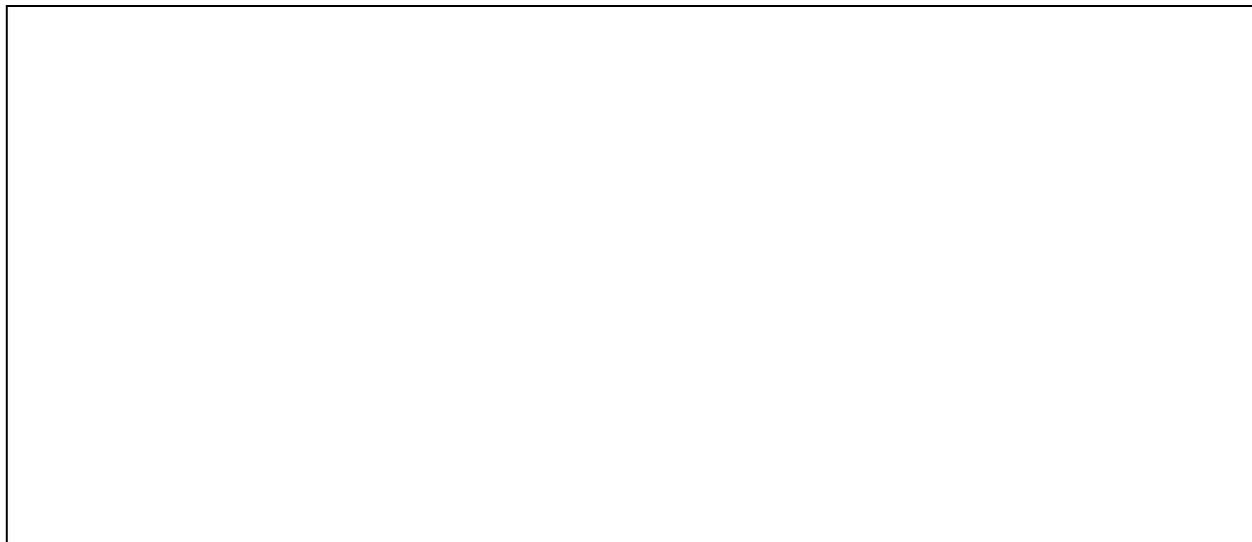
問25 あなたは、川崎市の水道・下水道の事業内容について、日頃どのように感じていますか。
ア～セの項目について、それぞれあてはまる番号をお選びください。

（○は各項目に1つずつ）

(n=1,123)	満足している	ほぼ満足している	どちらともいえない	あまり満足していない	満足していない	無回答
ア 水道水の安全性 (水質管理の充実など)	29.6	53.3	11.9	1.5	0.6	3.1
イ 安定した給水 (適切な維持管理と老朽施設の更新)	37.2	49.4	9.1	1.0	0.4	2.9
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)	9.7	24.4	59.4	2.6	0.5	3.4
エ 浸水対策 (台風・集中豪雨対策)	7.3	25.0	55.7	6.9	1.7	3.4
オ 震災時の下水道機能の確保 (施設の耐震化など)	7.6	22.2	62.4	3.3	0.9	3.7
カ 公衆衛生の向上 (トイレの水洗化など)	14.7	39.1	34.8	7.7	0.9	2.8
キ 安定した下水処理 (適切な維持管理と老朽施設の更新)	16.7	44.3	33.6	2.1	0.4	2.9
ク 川や海の水質改善 (下水処理水の水質の向上など)	9.4	35.5	44.9	5.6	1.2	3.3
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)	9.1	28.7	55.3	2.8	1.1	3.0
コ 環境への配慮（資源・エネルギーの有効活用、省エネルギー機器の採用、再生可能エネルギーの有効利用など）	9.0	27.8	55.6	3.2	1.1	3.4
サ 持続可能な経営基盤の確立 (官民連携、コスト削減の取組など)	6.9	19.8	64.2	4.6	1.2	3.2
シ 国際事業（官民連携による水ビジネスの実現に向けた活動、開発途上国等の水環境改善に貢献する活動）	5.4	16.5	70.2	3.1	1.1	3.7
ス 広報・広聴活動	6.0	22.7	56.8	9.1	2.3	3.1
セ お客さまサービス	6.5	27.6	54.9	6.2	1.4	3.4

その他

問26 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伺いします。回答を集計し分析する上で必要なことからですの
でよろしくお願ひします。

F 1 あなたの性別 (n=1,123) / (無回答= 2.0)

1	男性	37.0	2	女性	60.7
3	その他	0.3			

F 2 あなたの年齢 (n=1,123) / (無回答= 1.8)

1	10歳代	1.1	2	20歳代	7.1
3	30歳代	14.1	4	40歳代	19.4
5	50歳代	19.9	6	60歳代	16.4
7	70歳以上	20.2			

F 3 あなたは、どちらの区にお住まいですか。 (〇は1つだけ)
(n=1,123) / (無回答= 2.3)

1	川崎区 (町)	12.3	2	幸 区 (町)	12.1
3	中原区 (町)	15.9	4	高津区 (町)	14.9
5	宮前区 (町)	15.9	6	多摩区 (町)	13.8
7	麻生区 (町)	12.8			

※町名の記載は任意です。

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。
(〇は1つだけ) (n=1,123) / (無回答= 2.0)

1	1人	12.4	2	2人	33.4
3	3人	27.2	4	4人	17.6
5	5人	5.1	6	6人以上	2.3

F 5 あなたのお住まいは、次のどれにあたりますか。 (〇は1つだけ)
(n=1,123) / (無回答= 1.8)

1	一戸建	39.4
2	集合住宅 (アパート、マンション、団地等)	58.9

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。(上下水道局からの「使用水量のお知らせ」をご覧ください) (〇は1つだけ) (n=1,123) / (無回答= 14.1)

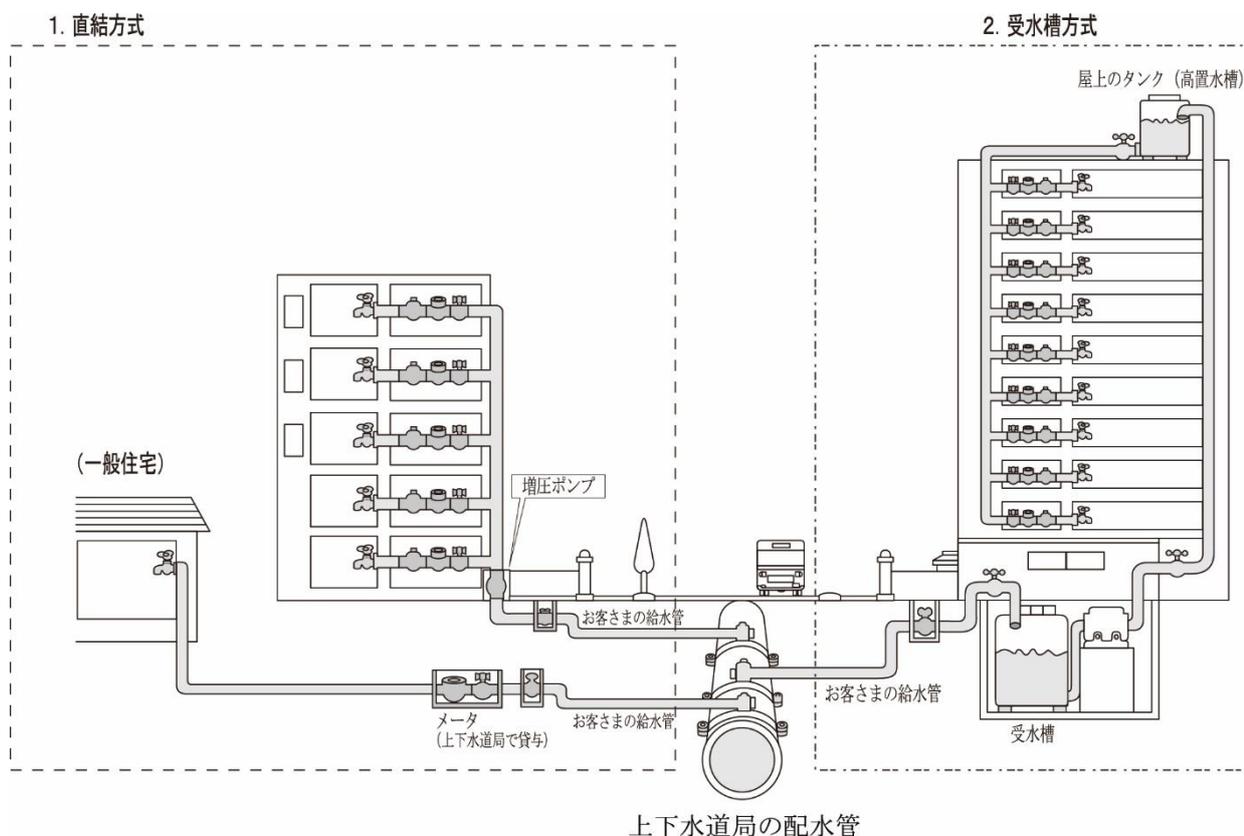
1	20立方メートル以下	13.1	2	21立方メートル～40立方メートル	35.4
3	41立方メートル～60立方メートル	26.1	4	61立方メートル～80立方メートル	7.9
5	81立方メートル～100立方メートル	2.6	6	101立方メートル以上	0.9

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=1,123) / (無回答= 4.1)

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	57.3
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	20.7
3 わからない	18.0

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、9月22日(木)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、川崎市上下水道局ホームページに掲載いたします。

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

2022（令和4）年12月

- 【発行者】** 川崎市上下水道局
〒210-8577 川崎市川崎区宮本町1番地
電話 044-200-0102
- 【調査委託】** 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
電話 03-3770-6821（代表）