

# 川崎市上下水道局市民意識調査 報告書

2024（令和6）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 川崎市居住年数	8
5 家族人数	8
6 世帯構成	8
7 子ども（末子）の就学状況	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）水道水をそのまま飲まない理由	17
2 節水意識について	21
（1）日頃の節水の心がけ	21
（2）節水の方法	25
3 下水道について	27
（1）下水道使用で気をつけていること	27
4 災害への備えについて	29
（1）飲料水の備蓄量	29
（2）飲料水を3日以上備蓄していない理由	33
（3）応急給水拠点の認知	37
（4）携帯トイレの備蓄量	40
（5）携帯トイレを3日以上備蓄していない理由	44
（6）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）	51
5 広報について	53
（1）川崎市の水道・下水道に関して知りたい情報	53
（2）1年以内に見たことがある川崎市上下水道局が発信している情報	56
6 事業全体（経営・その他を含む）について	58
（1）水道・下水道に対する満足度（評価）	58
7 自由意見	61
第4章 使用した調査票・単純集計結果	63



# 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・インターネット併用回収

調査期間：令和6年6月3日（月）～6月26日（水）

<回収状況>

発送数	回収数	回収率
3,000 件	1,546 件※	51.5%

※うち、インターネットによる回収は472件

## 3 調査項目

- (1) 基本属性
- (2) 水と関わるライフスタイルについて
- (3) 災害への備えについて
- (4) 広報について
- (5) 事業全体（経営・その他を含む）について
- (6) 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つだけ選ぶ間）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つ以上選んでよい間）においては、％の合計が100％を超える場合がある。
- ・表示の都合上、帯グラフの0％については表示を省略している。また、本文、表、グラフにおいて、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。

## 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。

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

$N$ ：母数集団  
 $n$ ：回答者数  
 $P$ ：回答比率

例えば、 $n=1,546$ 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

$$2 \times \sqrt{\frac{0.2 \times 0.8}{1,546}} \doteq 0.0203$$

となり、真の値は20%を中心に $\pm 2.03\%$ の範囲内に、つまり、18.0%~22.0%の間に入ることとなる。

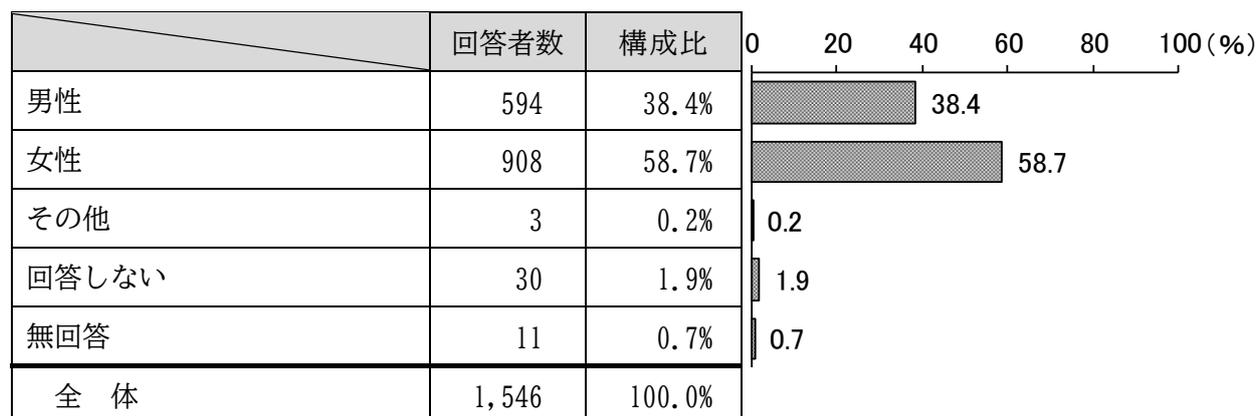
同様に計算した標本誤差の早見表を以下に示す。

回答比率( $P$ ) 回答者数( $n$ )	10%又は 90%程度	20%又は 80%程度	30%又は 70%程度	40%又は 60%程度	50%程度
1,546	$\pm 1.53\%$	$\pm 2.03\%$	$\pm 2.33\%$	$\pm 2.49\%$	$\pm 2.54\%$
1,000	$\pm 1.90\%$	$\pm 2.53\%$	$\pm 2.90\%$	$\pm 3.10\%$	$\pm 3.16\%$
700	$\pm 2.27\%$	$\pm 3.02\%$	$\pm 3.46\%$	$\pm 3.70\%$	$\pm 3.78\%$
500	$\pm 2.68\%$	$\pm 3.58\%$	$\pm 4.10\%$	$\pm 4.38\%$	$\pm 4.47\%$
300	$\pm 3.46\%$	$\pm 4.62\%$	$\pm 5.29\%$	$\pm 5.66\%$	$\pm 5.77\%$
100	$\pm 6.00\%$	$\pm 8.00\%$	$\pm 9.17\%$	$\pm 9.80\%$	$\pm 10.00\%$

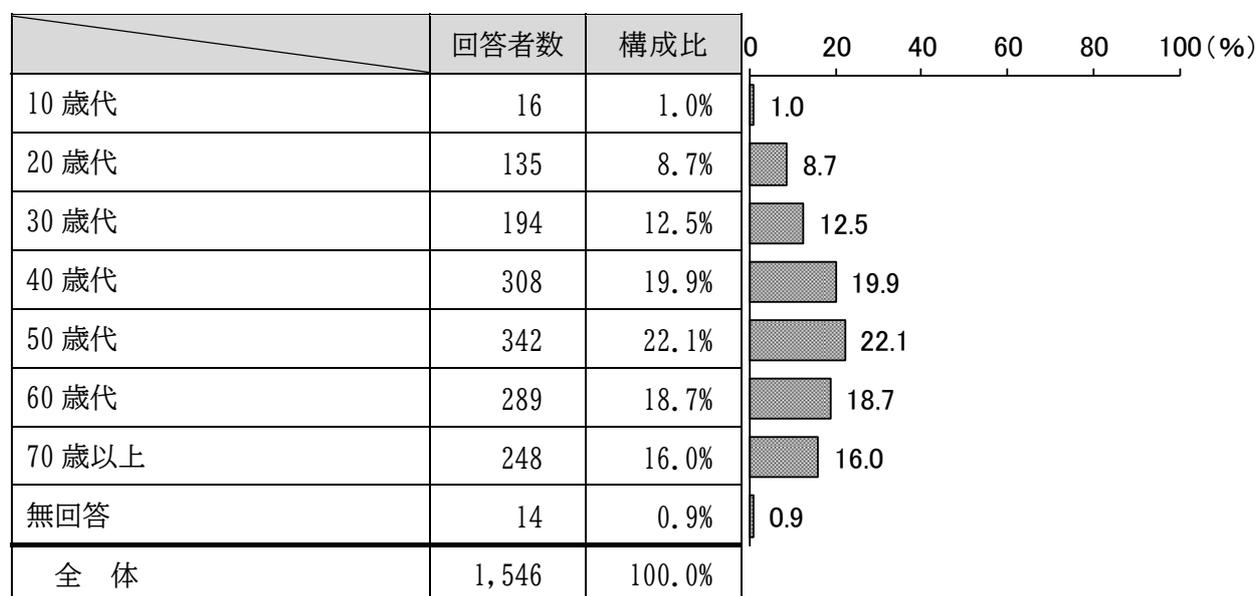
## 第2章 調査回答者の属性



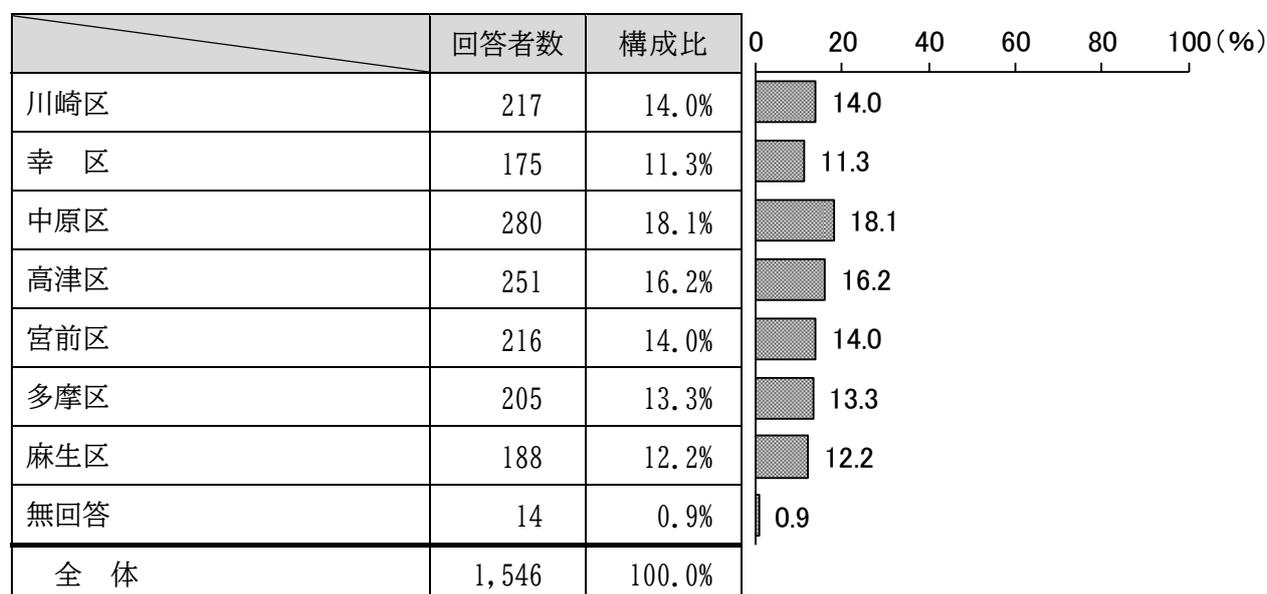
## 1 性別



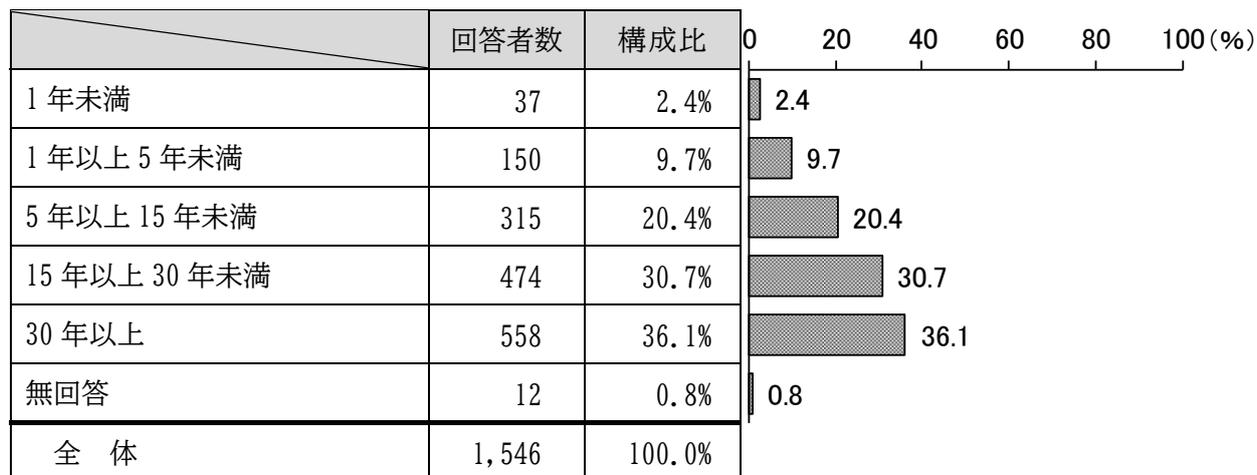
## 2 年齢



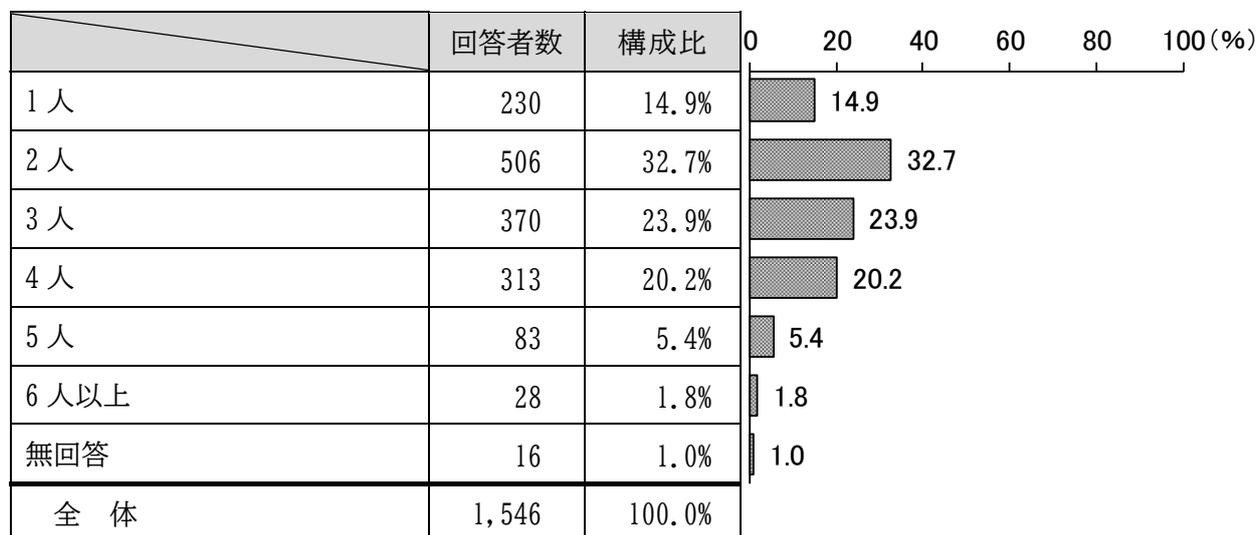
## 3 居住区



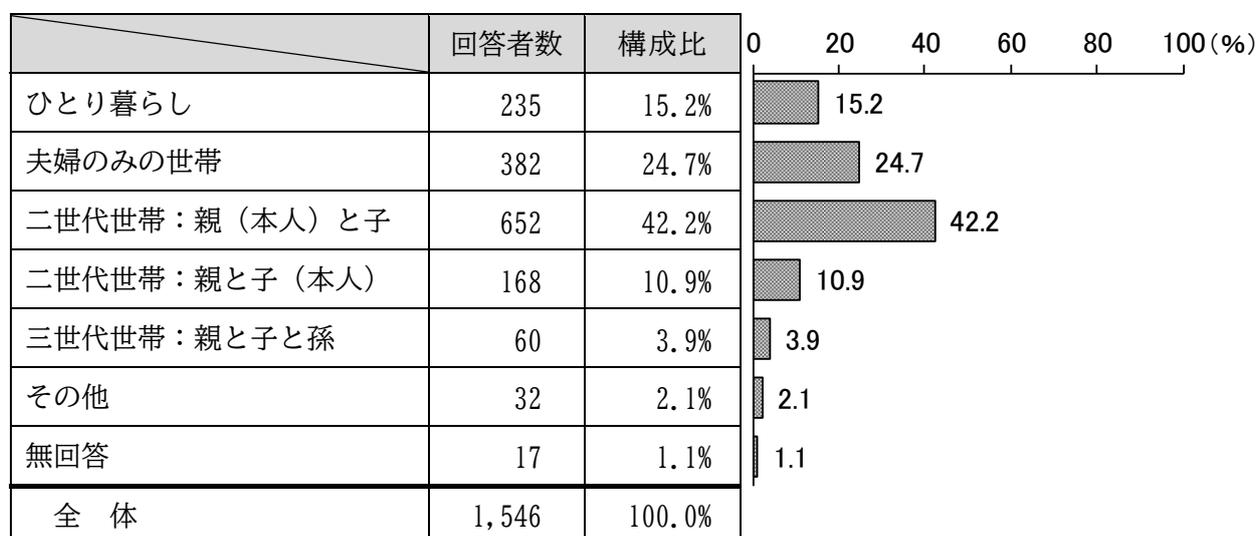
#### 4 川崎市居住年数



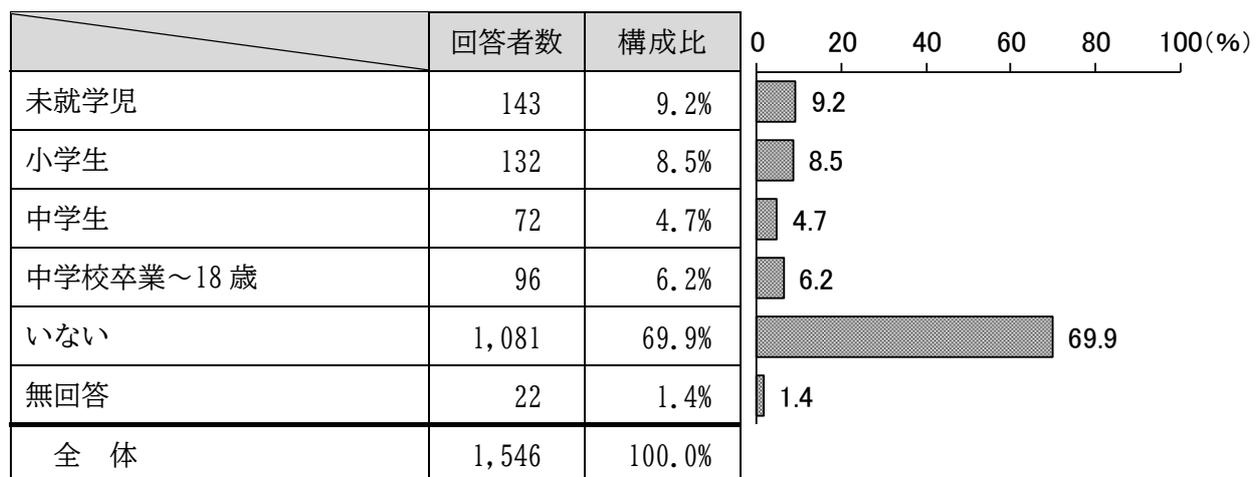
#### 5 家族人数



#### 6 世帯構成



## 7 子ども（末子）の就学状況





## 第3章 調査結果の詳細

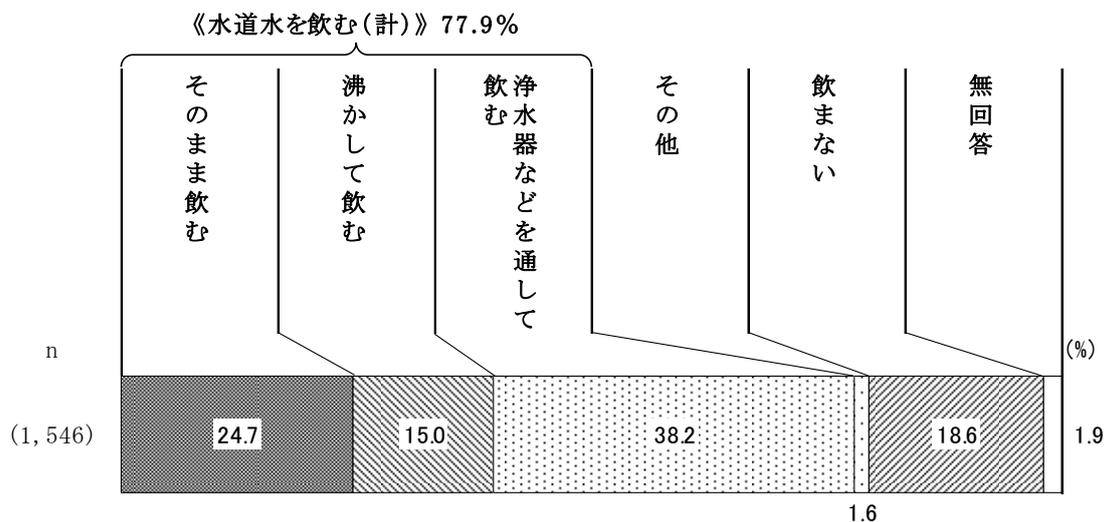


## 1 水道水について

### (1) 水道水の飲み方

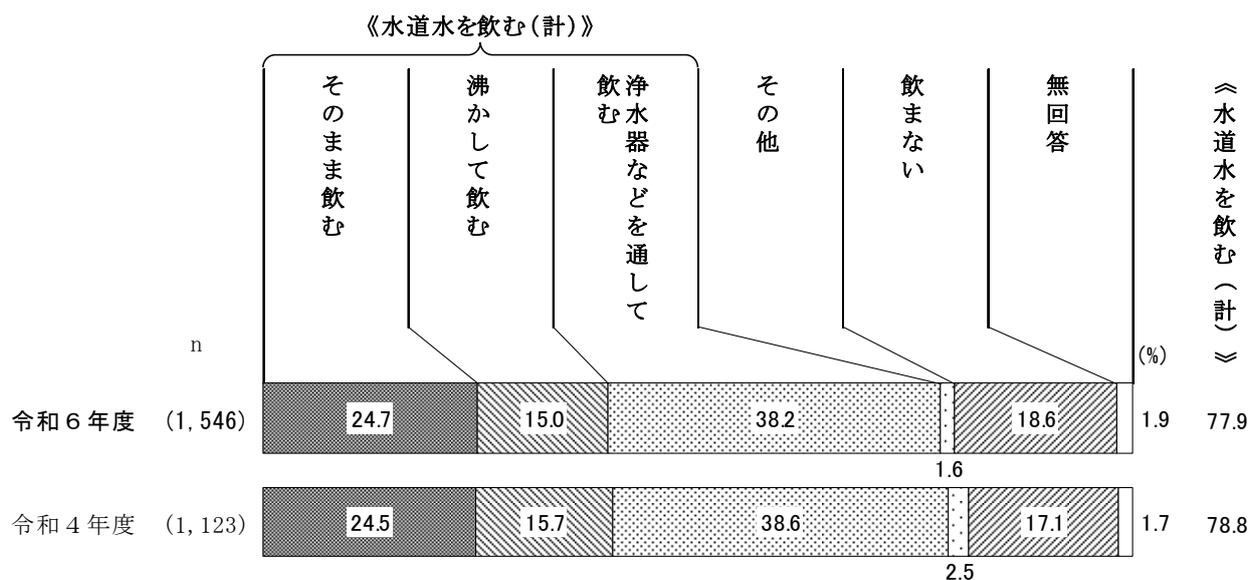
◇《水道水を飲む(計)》が77.9%

問1 ふだん、どのように水道水を飲みますか。(〇は1つだけ)



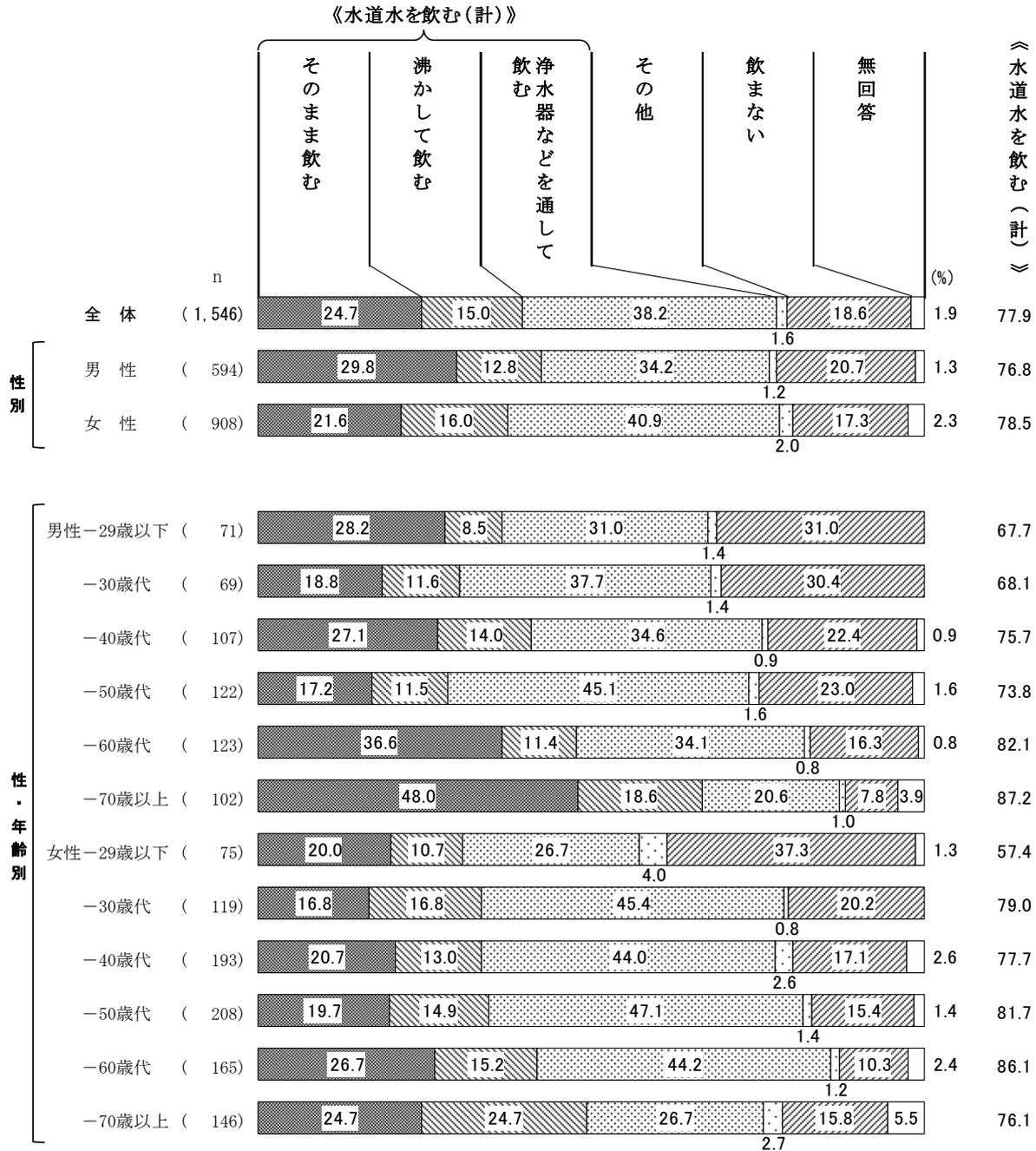
水道水の飲み方は、「浄水器などを通して飲む」が38.2%で最も高く、「そのまま飲む」(24.7%)、「沸かして飲む」(15.0%)とあわせた《水道水を飲む(計)》という回答の割合は77.9%となっている。一方、「飲まない」は18.6%となっている。

#### 【経年比較】



経年で比較すると、令和4年度調査に比べ、大きな変化はみられない。

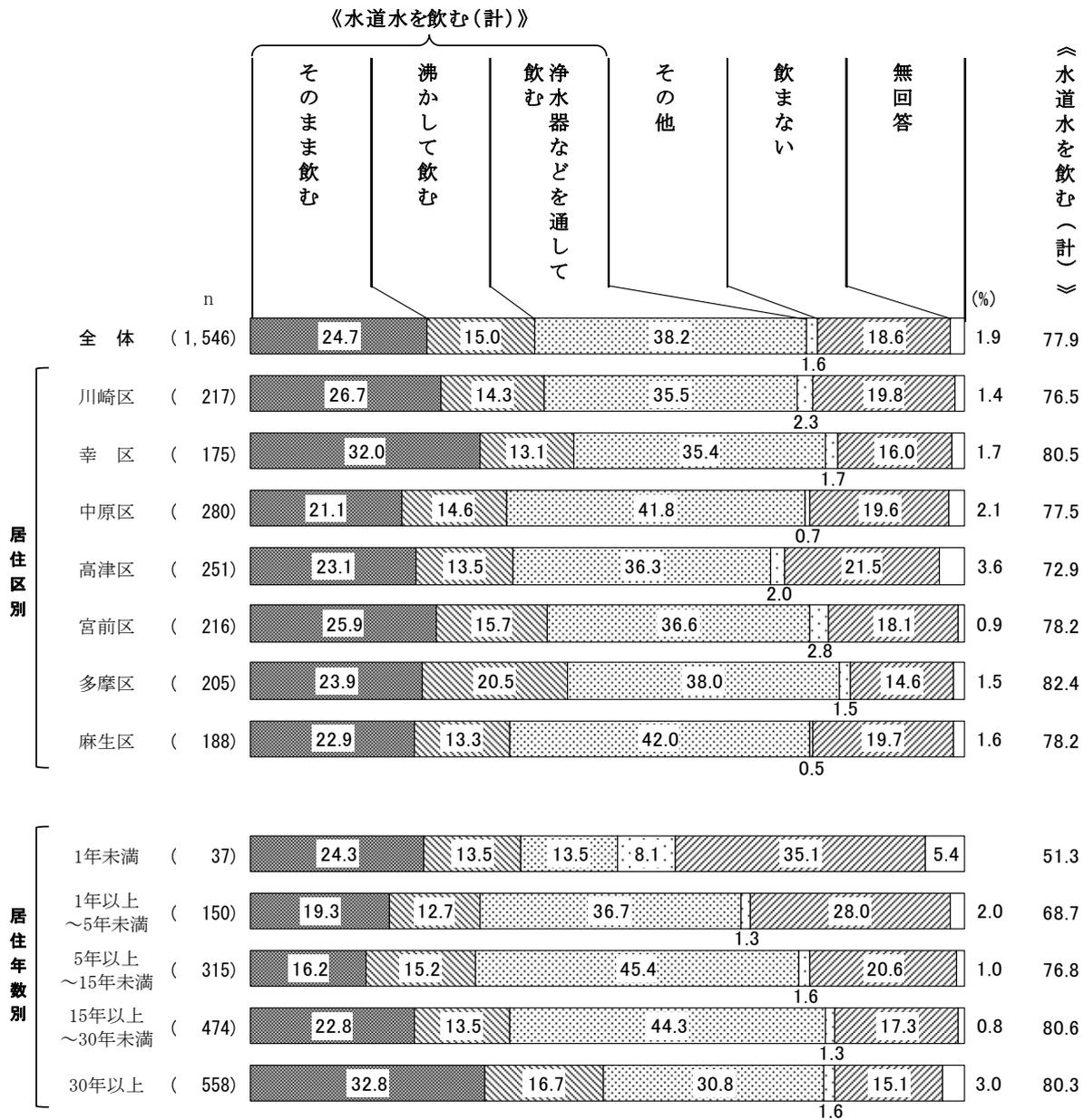
○性別／性・年齢別 水道水の飲み方



性別で見ると、「そのまま飲む」は【男性】が29.8%と、【女性】(21.6%)よりも8.2ポイント高くなっている。

性・年齢別で見ると、「そのまま飲む」は【男性-70歳以上】が48.0%と最も高く、《水道水を飲む(計)》は【男性-70歳以上】(87.2%)と【女性-60歳代】(86.1%)が8割台後半と高くなっている。

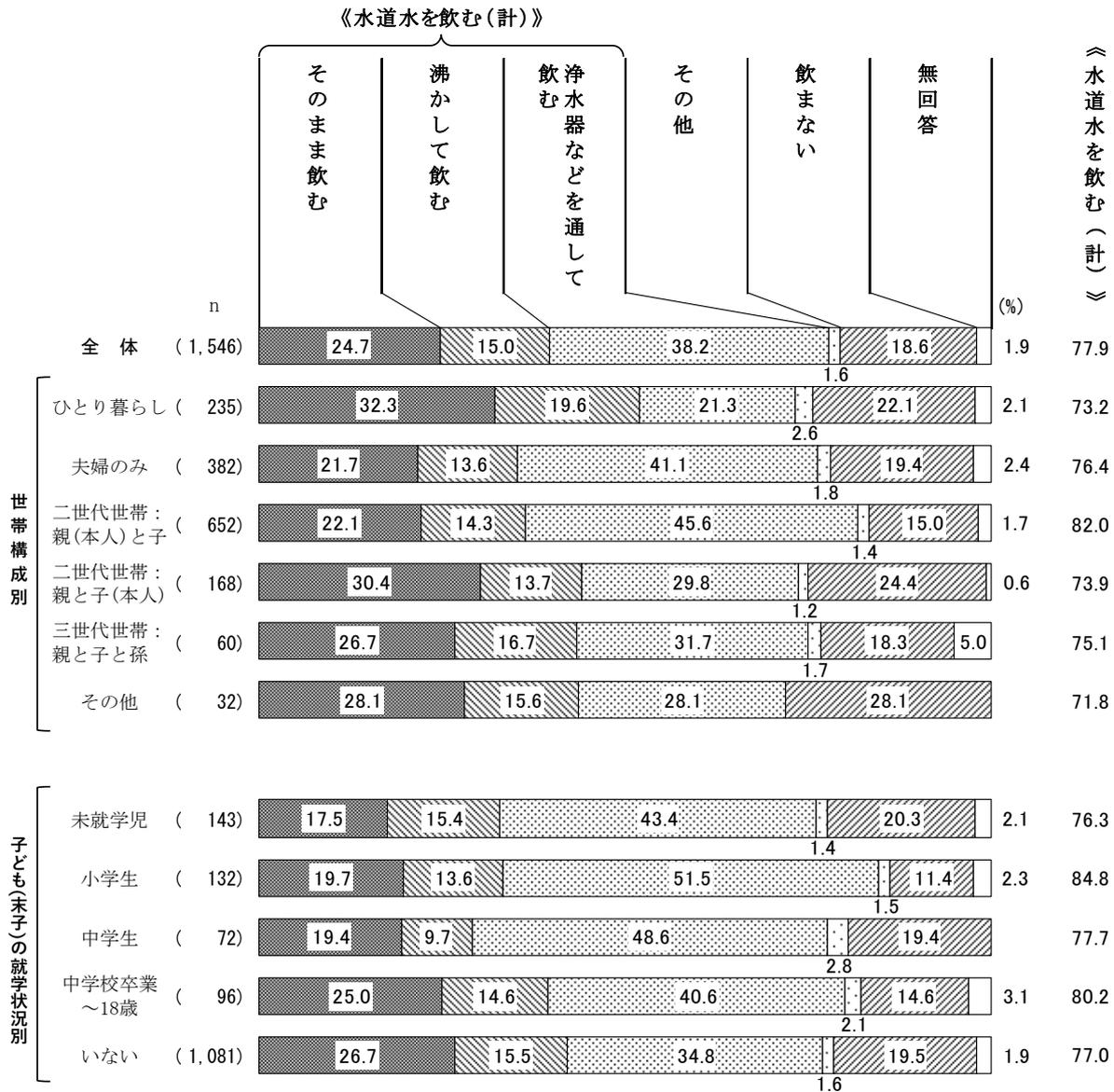
○居住区別／居住年数別 水道水の飲み方



居住区別で見ると、《水道水を飲む(計)》は【多摩区】(82.4%)と【幸区】(80.5%)が8割を超えている。

居住年数別で見ると、《水道水を飲む(計)》は15年以上の人で約8割と高くなっている。

○世帯構成別／子ども（末子）の就学状況別 水道水の飲み方



世帯構成別でみると、《水道水を飲む（計）》は【二世帯世帯：親（本人）と子】（82.0%）が8割を超えて高くなっている。

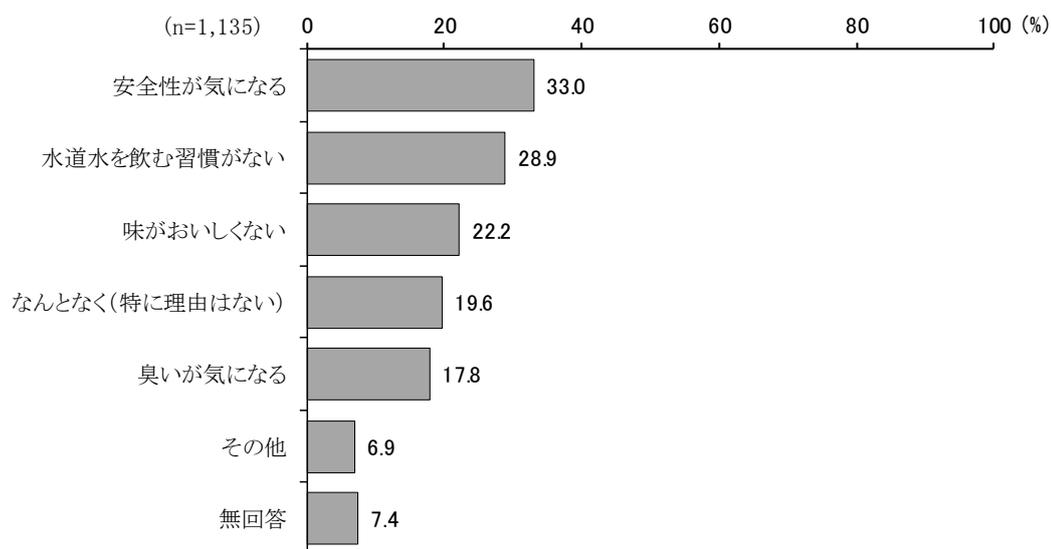
子ども（末子）の就学状況別でみると、《水道水を飲む（計）》は【小学生】の子どものいる人（84.8%）が高くなっている。

## (2) 水道水をそのまま飲まない理由

◇「安全性が気になる」が33.0%

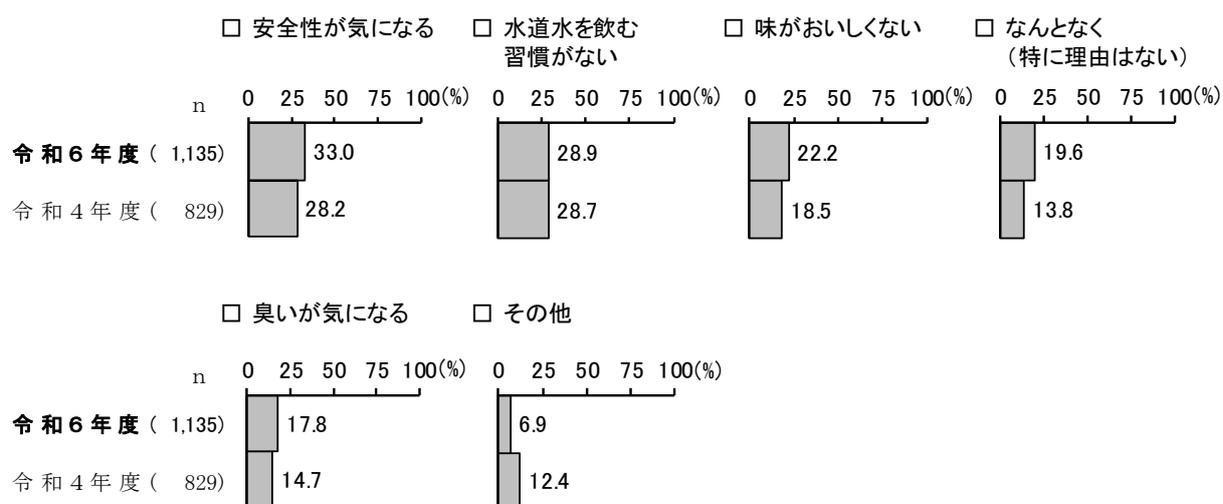
【問1で「そのままのむ」以外を選択した方に】

問1-1 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)



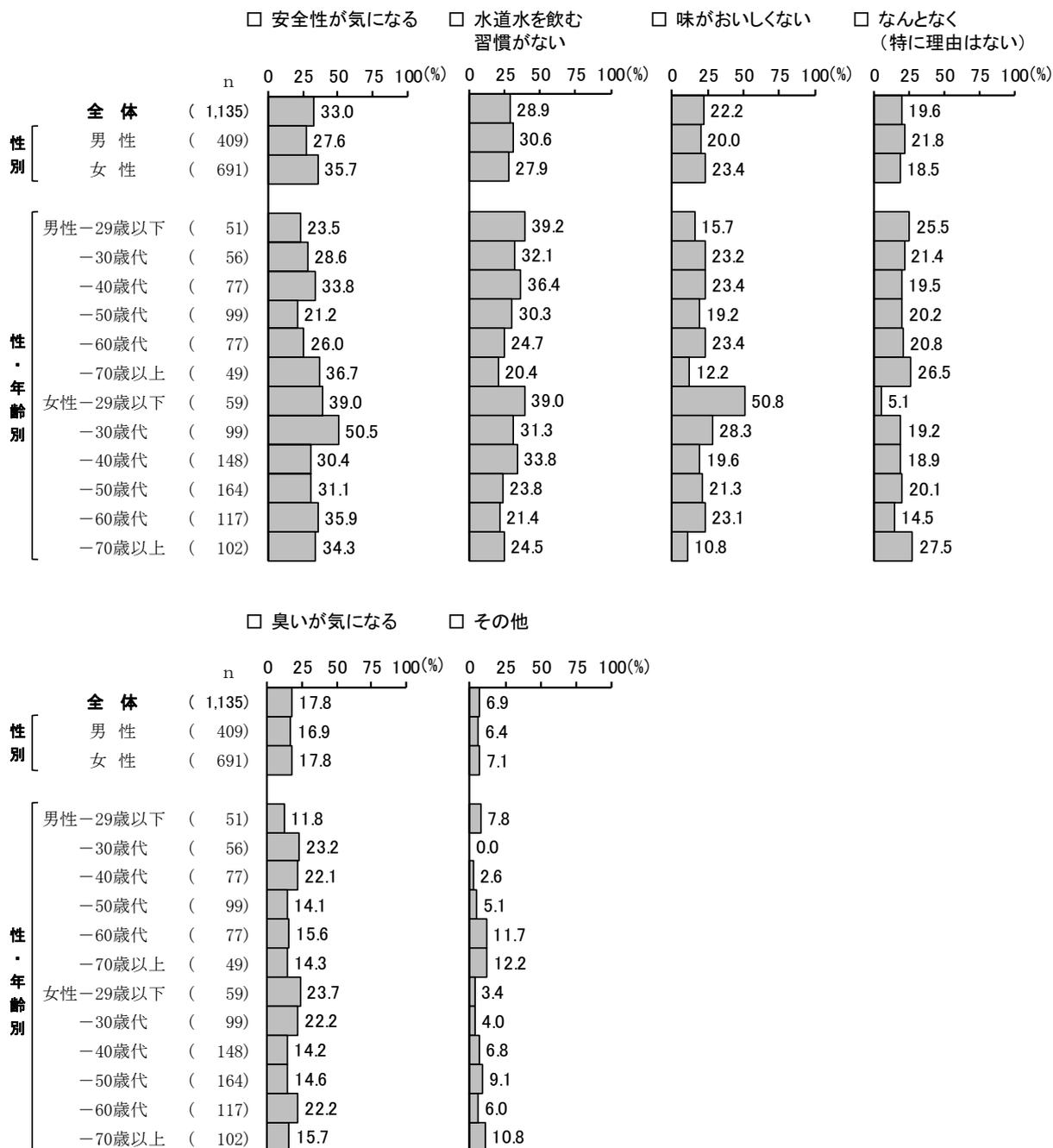
水道水をそのまま飲まない理由は、「安全性が気になる」が33.0%で最も高く、次いで「水道水を飲む習慣がない」が28.9%、「味がおいしくない」が22.2%、「なんとなく(特に理由はない)」が19.6%、「臭いが気になる」が17.8%と続いている。

### 【経年比較】



経年で比較すると、「なんとなく(特に理由はない)」が令和4年度(13.8%)に比べ、5.8ポイント増加している。

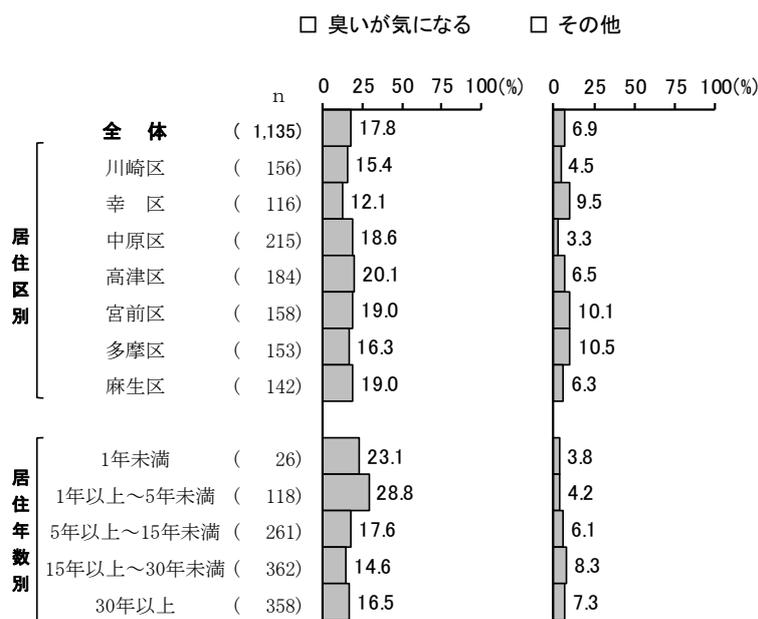
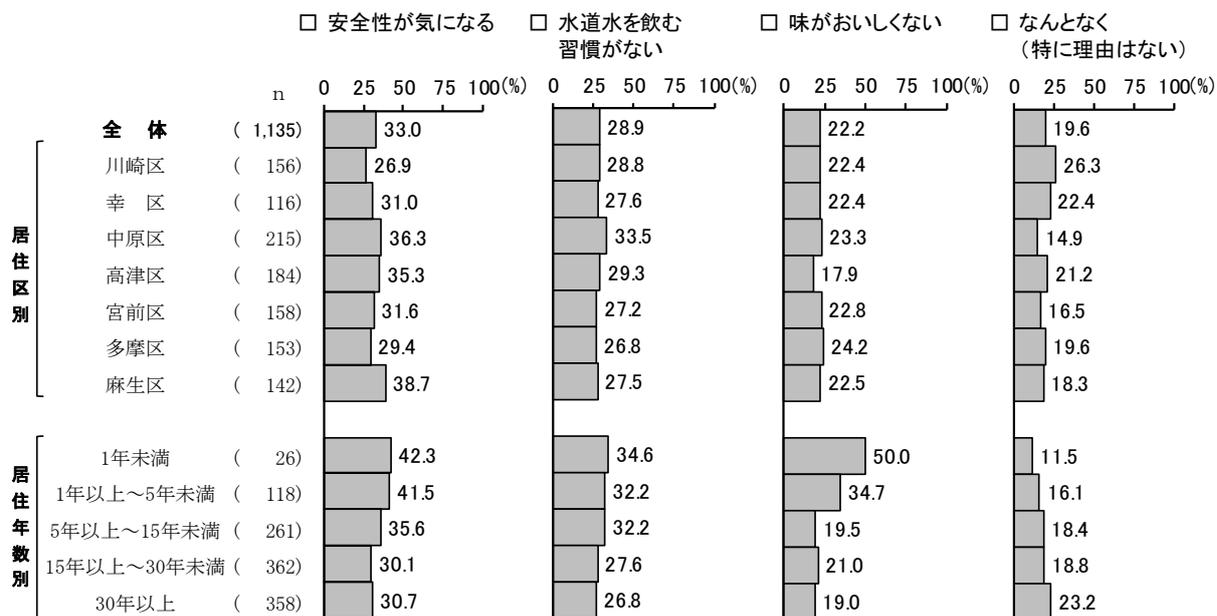
○性別／性・年齢別 水道水をそのまま飲まない理由



性別で見ると、「安全性が気になる」は【女性】が35.7%と、【男性】(27.6%)よりも8.1ポイント高くなっている。

性・年齢別で見ると、「安全性が気になる」は【女性-30歳代】が50.5%と高くなっている。「味がおいしくない」は【女性-29歳以下】が50.8%と高くなっている。また、「水道水を飲む習慣がない」は男女ともに29歳以下が最も高く、概ね年齢が上がるほど割合が低くなっている。

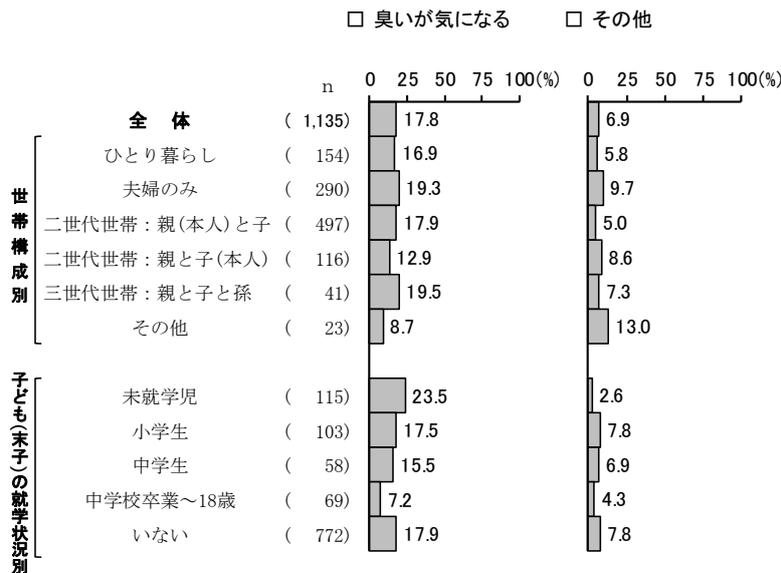
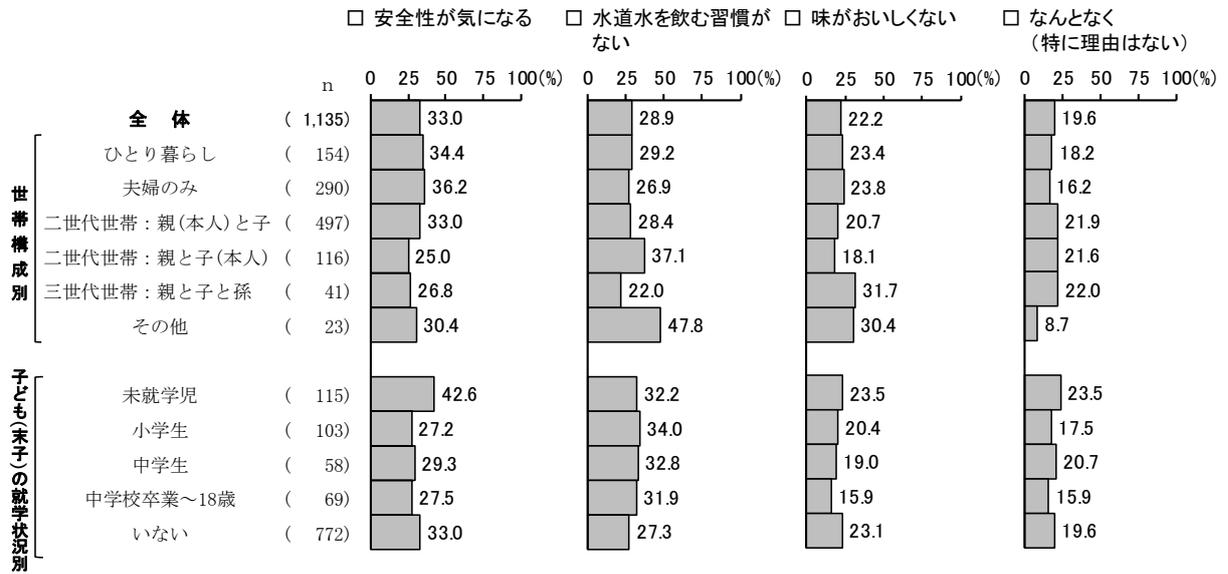
○居住区別／居住年数別 水道水をそのまま飲まない理由



居住区による大きな差はみられない。

居住年数別で見ると、「安全性が気になる」と「味がおいしくない」は概ね居住年数が長くなるほど割合が低くなっている。

○世帯構成別／子ども（末子）の就学状況別 水道水をそのまま飲まない理由



世帯構成別による大きな差はみられない。

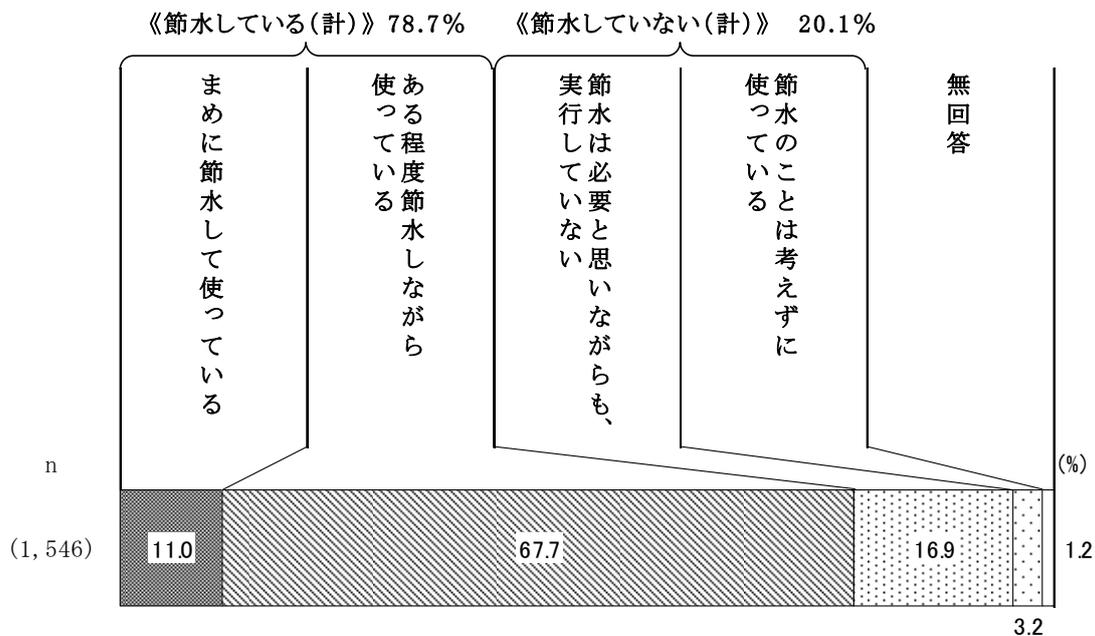
子ども（末子）の就学状況別でみると、「安全性が気になる」と「臭いが気になる」は【未就学児】のいる人で高くなっている。

## 2 節水意識について

### (1) 日頃の節水の心がけ

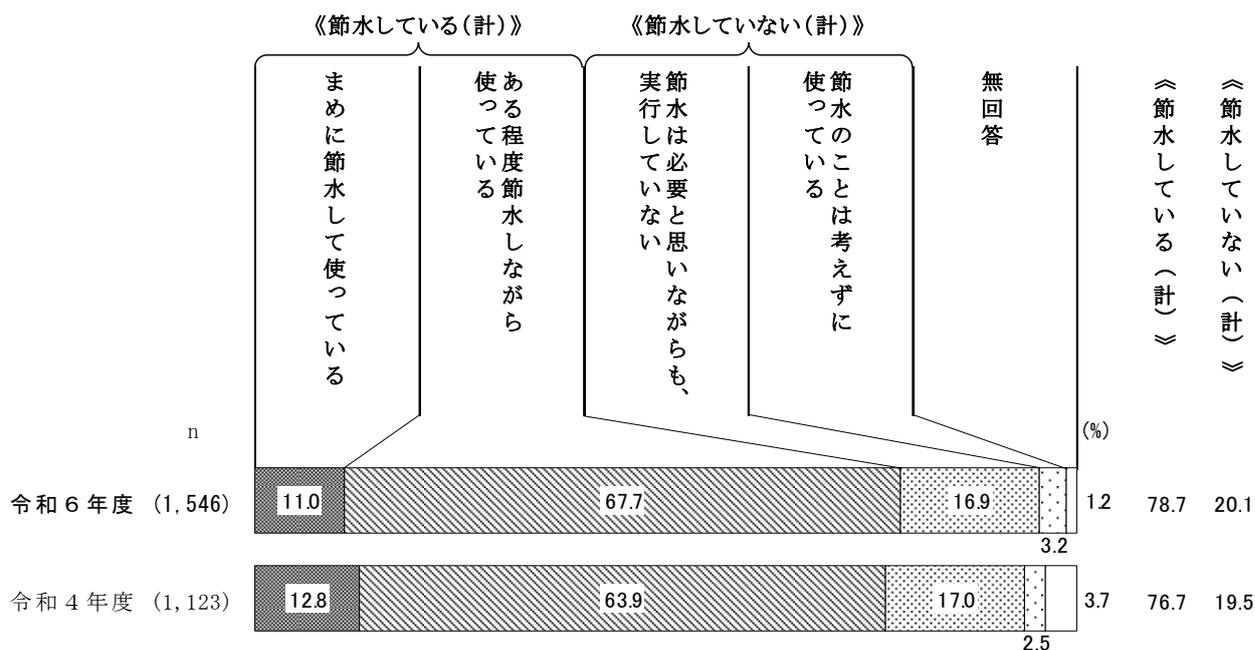
◇《節水している(計)》が78.7%

問2 日頃、節水を心がけていますか。(○は1つだけ)



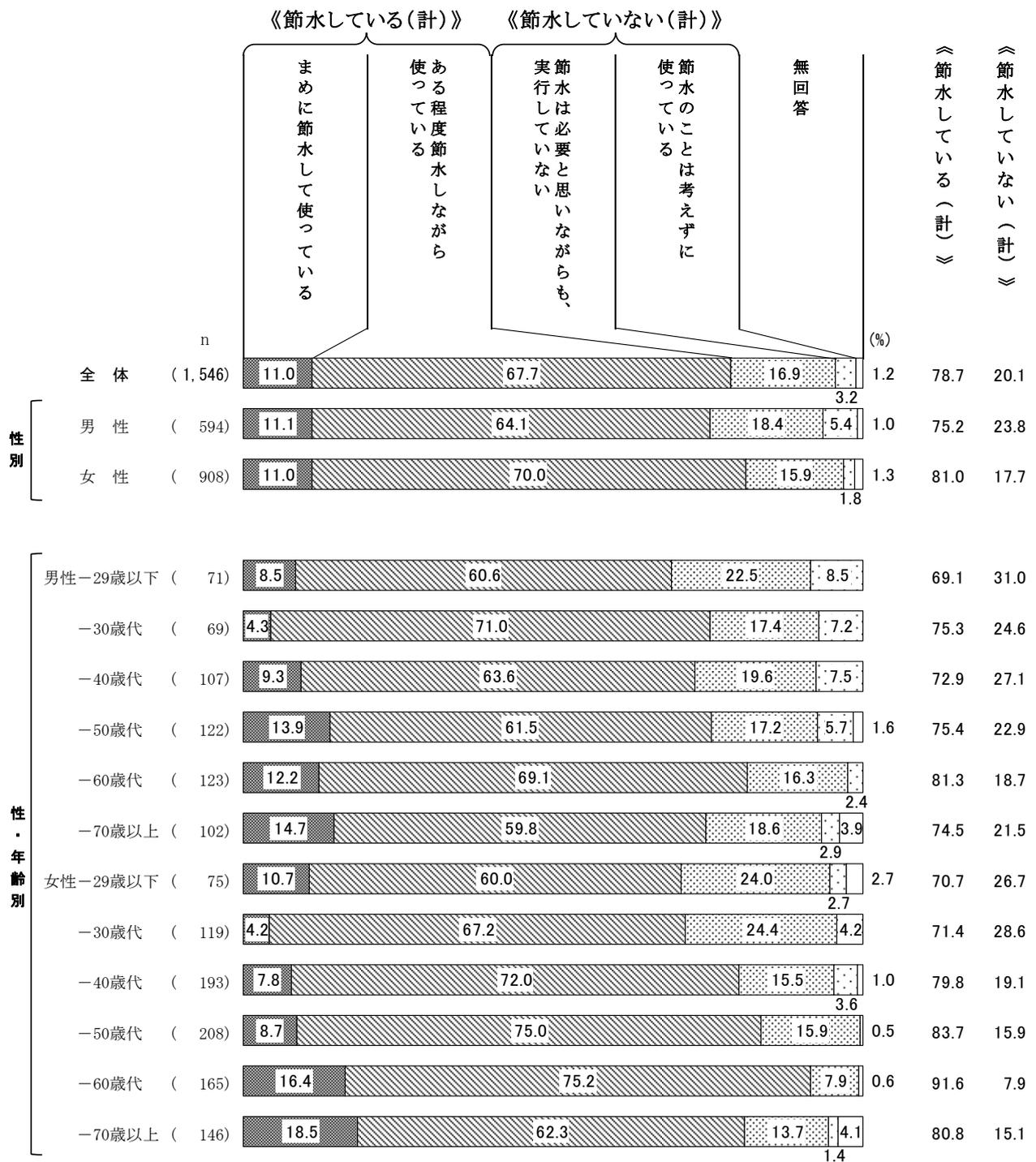
日頃の節水の心がけは、「まめに節水して使っている」が11.0%、これに「ある程度節水しながら使っている」(67.7%)をあわせた《節水している(計)》が78.7%となっている。

### 【経年比較】



経年で比較すると、令和4年度調査に比べ、大きな変化はみられない。

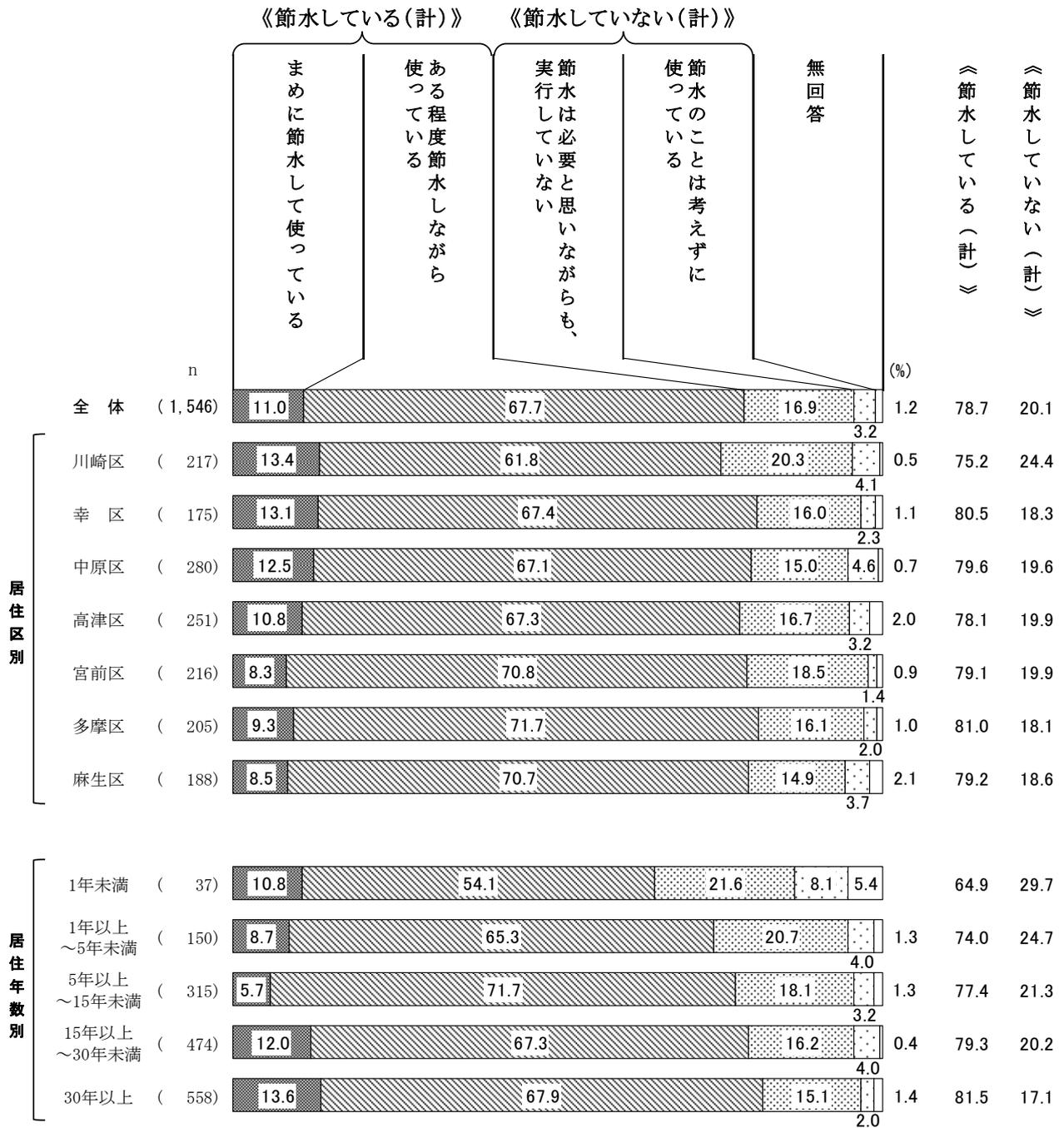
○性別／性・年齢別 日頃の節水の心がけ



性別で見ると、《節水している(計)》は【女性】が81.0%と、【男性】(75.2%)よりも5.8ポイント高くなっている。

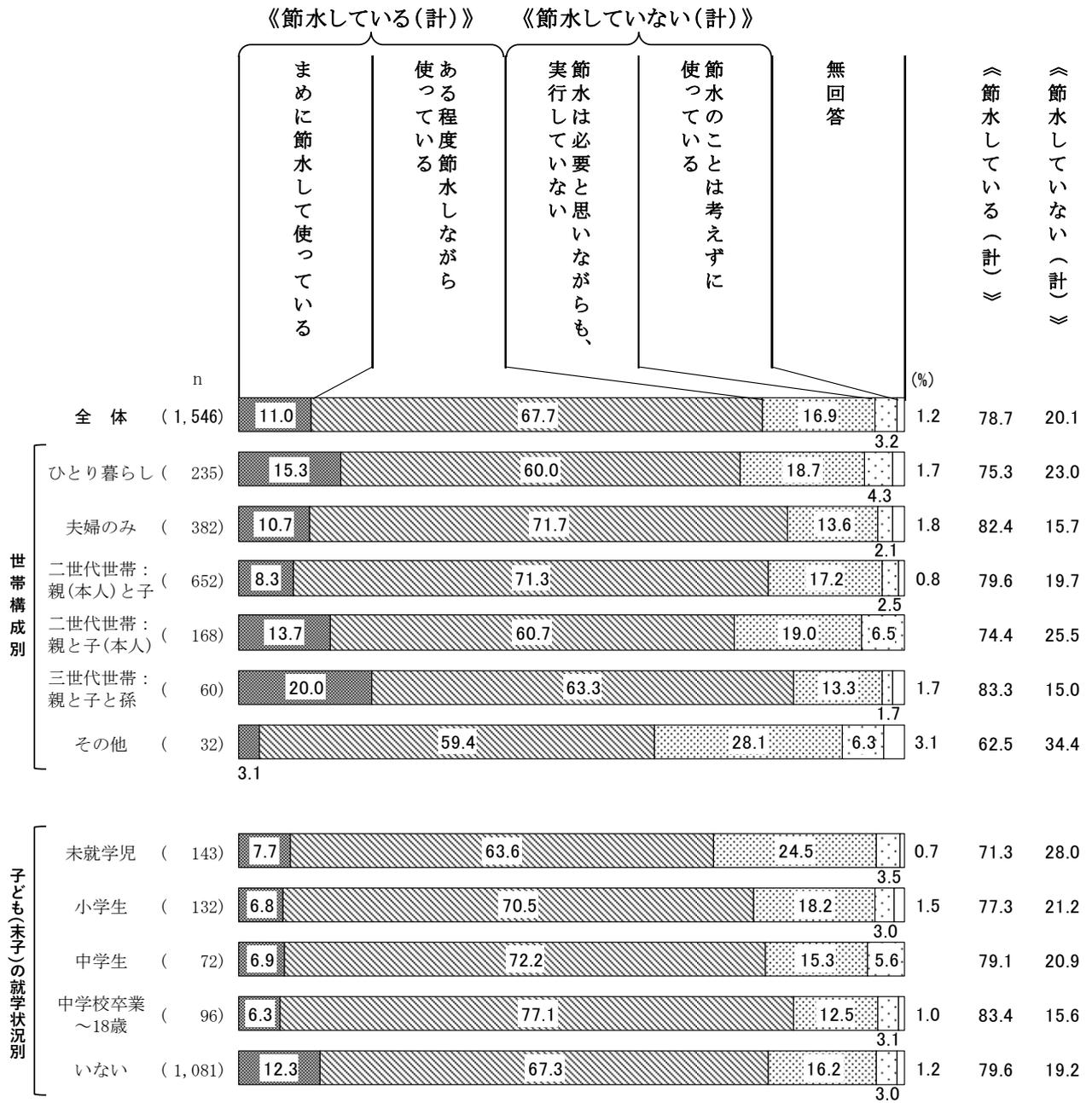
性・年齢別で見ると、《節水している(計)》は【女性-60歳代】が91.6%と高くなっている。

○居住区別／居住年数別 日頃の節水の心がけ



居住区別で見ると、《節水していない(計)》は【川崎区】(24.4%)が高くなっている。  
 居住年数別で見ると、《節水している(計)》は居住年数が長くなるほど割合が高くなっている。

○世帯構成別／子ども（末子）の就学状況別 日頃の節水の心がけ



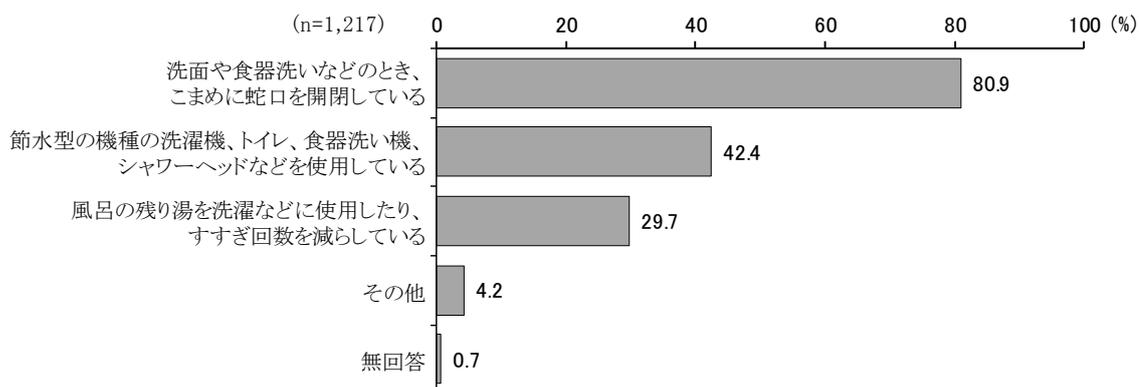
世帯構成別で見ると、《節水している(計)》は【夫婦のみ】(82.4%)と【三世帯世帯：親と子と孫】(83.3%)が8割を超えている。

子ども(末子)の就学状況別で見ると、《節水していない(計)》は【未就学児】のいる世帯(28.0%)が高くなっている。

## (2) 節水の方法

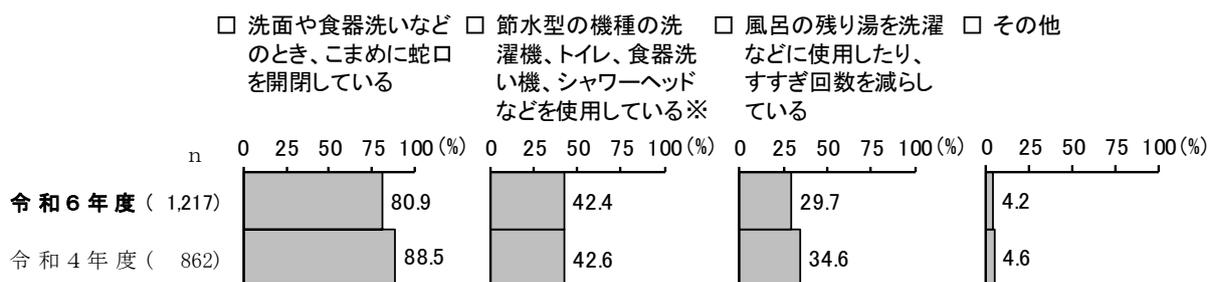
◇「洗面や食器洗いなどのとき、こまめに蛇口を開閉している」が80.9%

【問2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」を選択した方に】  
 問2-1 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80.9%で最も高く、次いで「節水型の機種 of 洗濯機、トイレ、食器洗い機、シャワーヘッドなどを使用している」が42.4%、「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ている」が29.7%と続いている。

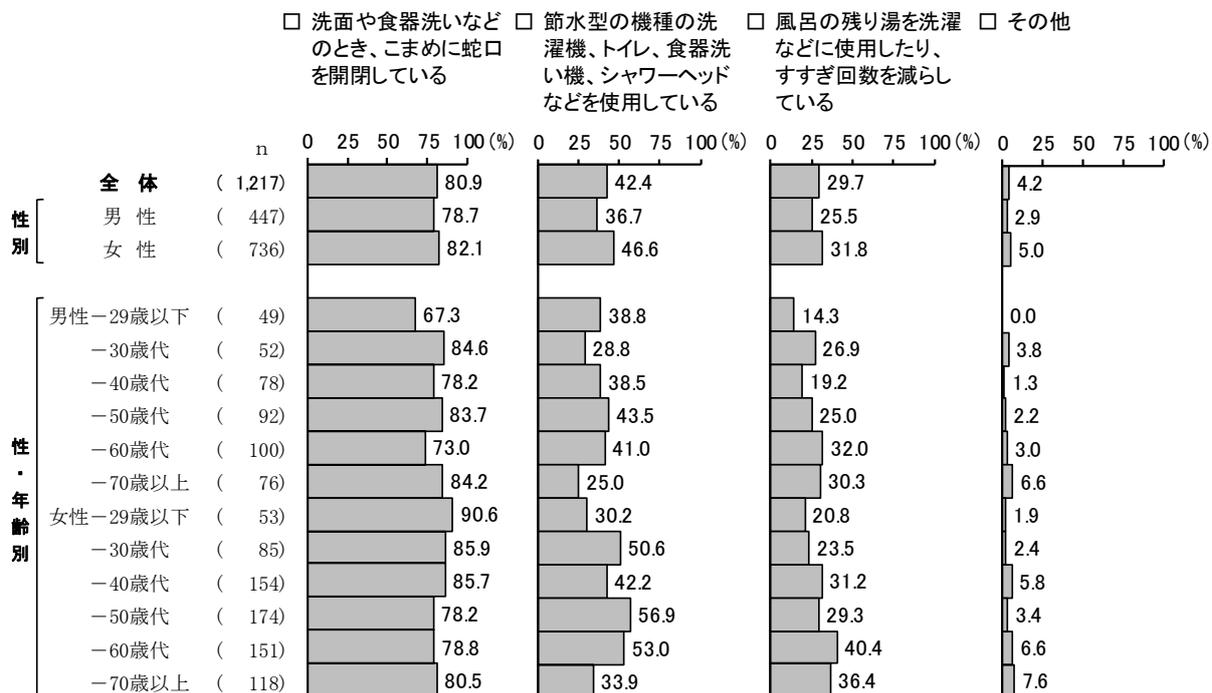
### 【経年比較】



経年で比較すると、令和4年度に比べ、「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7.6ポイント減少している。

※「節水型の機種 of 洗濯機、トイレ、食器洗い機、シャワーヘッドなどを使用している」は、令和4年度では「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」と「蛇口に節水器具を取り付けている」で実施しており、数値は2項目の合計である。

○性別／性・年齢別 節水の方法



性別で見ると、すべての項目で【女性】が【男性】よりも高く、「節水型の機種(洗濯機、トイレ、食器洗い機、シャワーヘッドなど)を使用している」は【女性】が46.6%と、【男性】(36.7%)よりも9.9ポイント高く、「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ている」は【女性】が31.8%と、【男性】(25.5%)よりも6.3ポイント高くなっている。

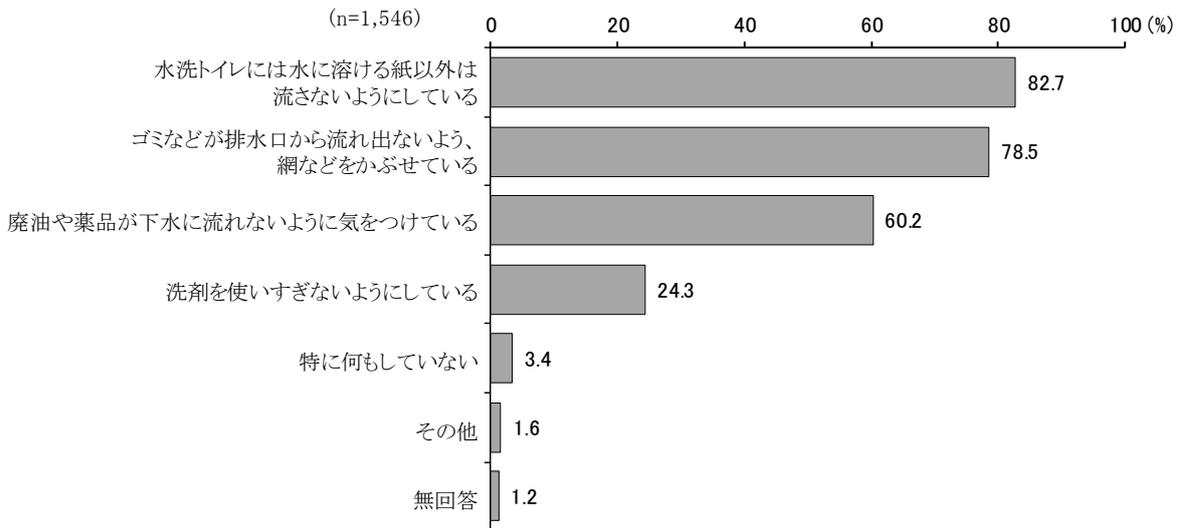
性・年齢別で見ると、「節水型の機種(洗濯機、トイレ、食器洗い機、シャワーヘッドなど)を使用している」は【女性-30歳代】(50.6%)、【女性-50歳代】(56.9%)、【女性-60歳代】(53.0%)が5割を超えている。

### 3 下水道について

#### (1) 下水道使用で気をつけていること

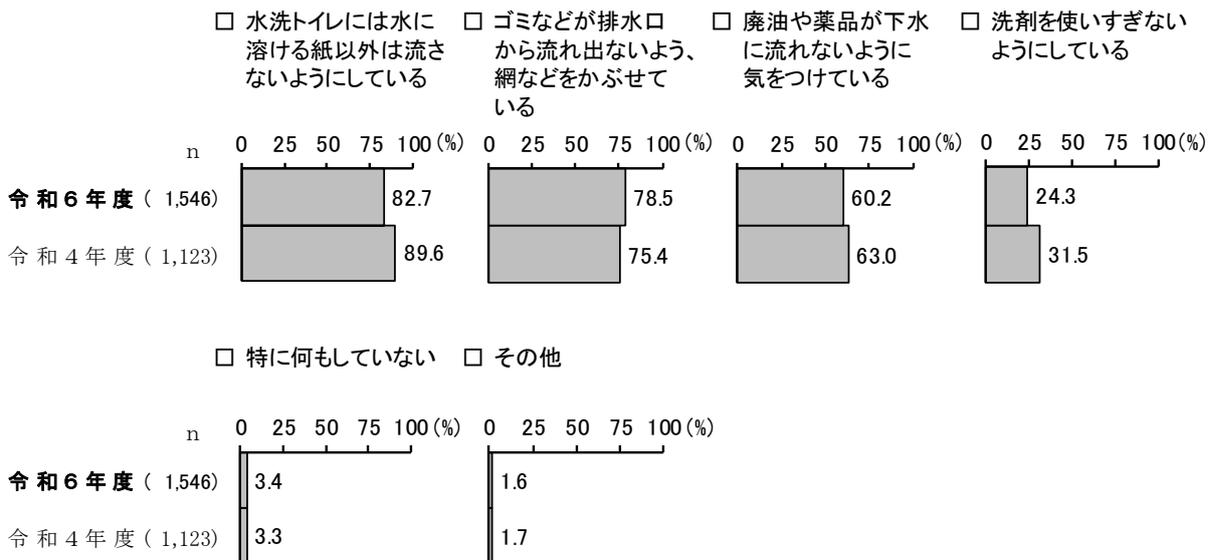
◇「水洗トイレには水に溶ける紙以外は流さないようにしている」が 82.7%

問3 下水道を使用するに当たって、どのようなことに気を付けていますか。  
(○はいくつでも)



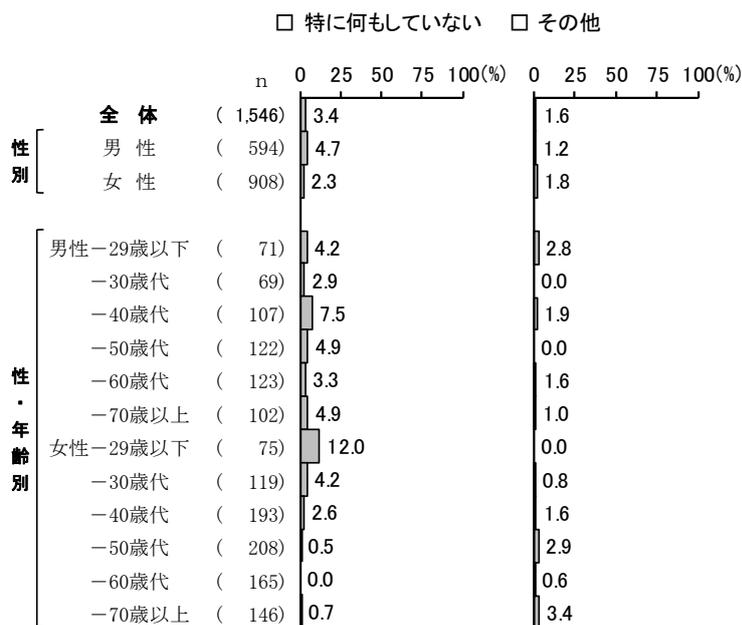
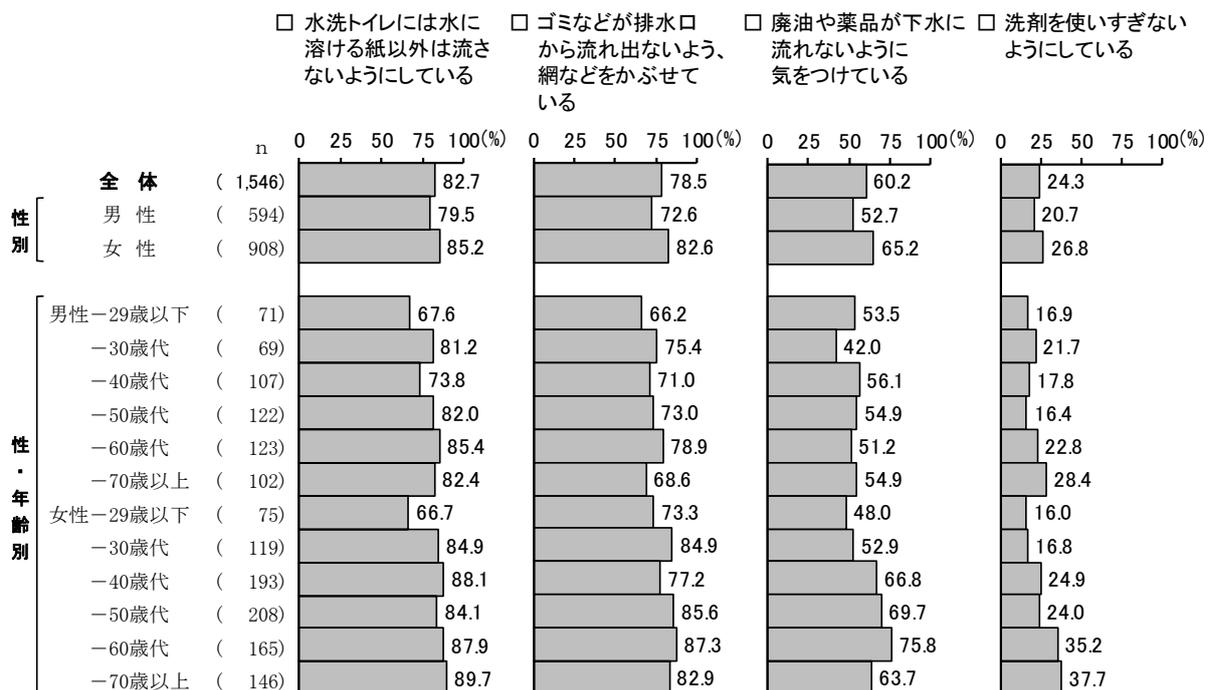
下水道使用で気をつけていることは、「水洗トイレには水に溶ける紙以外は流さないようにしている」が 82.7%で最も高く、次いで「ゴミなどが排水口から流れ出ないように、網などをかぶせている」が 78.5%、「廃油や薬品が下水に流れないように気を付けている」が 60.2%と続いている。

#### 【経年比較】



経年で比較すると、令和4年度に比べ、「洗剤を使いすぎないようにしている」が 7.2 ポイント減少し、「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 6.9 ポイント減少している。

○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「廃油や薬品が下水に流れないように気をつけている」は【女性】が65.2%と、【男性】(52.7%)よりも12.5ポイント高く、「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82.6%と、【男性】(72.6%)よりも10.0ポイント高くなっている。

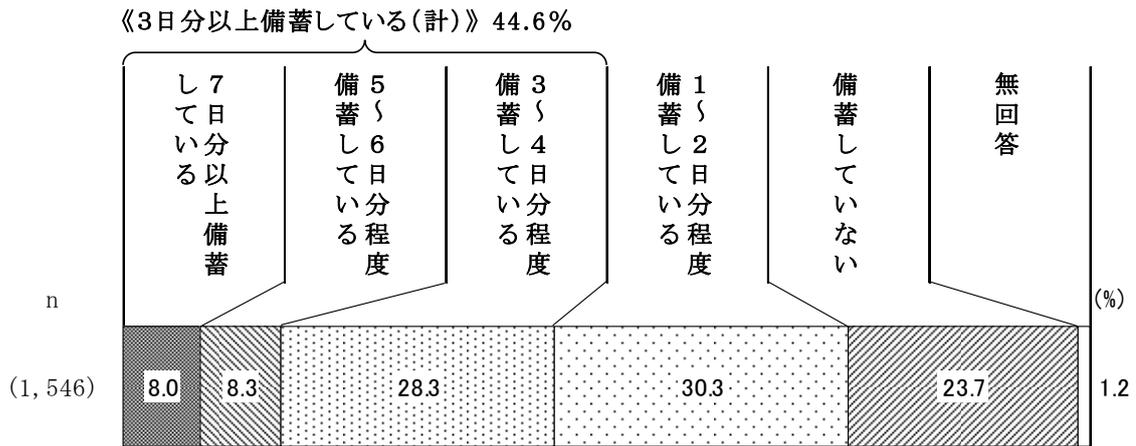
性・年齢別で見ると、「水洗トイレには水に溶ける紙以外は流さないようにしている」は男女ともに29歳以下で7割を下回り、低くなっている。

## 4 災害への備えについて

### (1) 飲料水の備蓄量

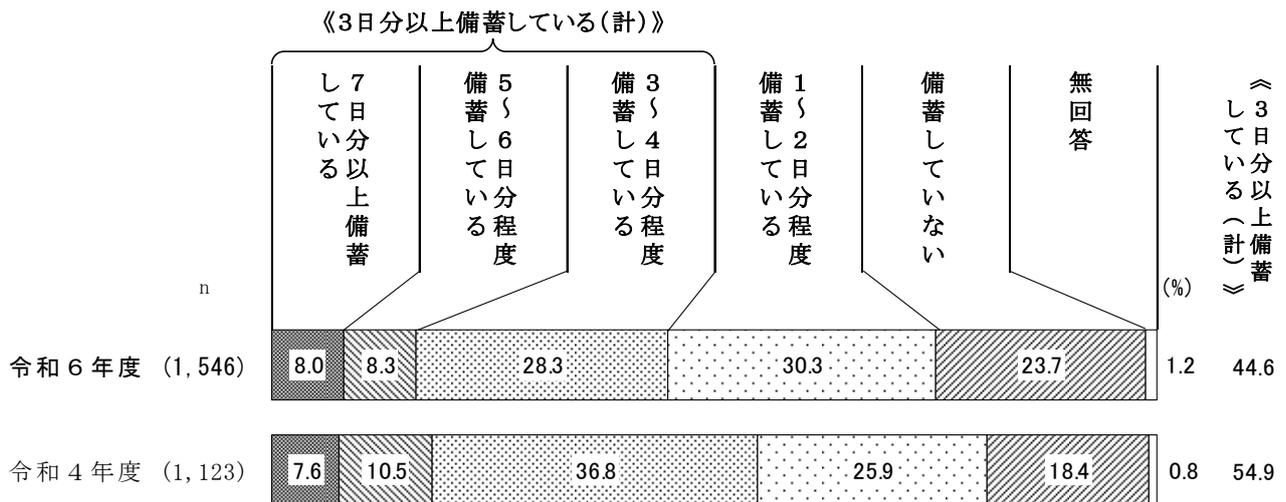
◇「1～2日分程度」が30.3%

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日分以上備蓄しておくことをおすすめしています。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)



飲料水の備蓄量は、「1～2日分程度備蓄している」が30.3%と最も高く、「7日分以上備蓄している」「5～6日分程度備蓄している」「3～4日分程度備蓄している」を合わせた《3日分以上備蓄している(計)》は44.6%となっている。一方で、「備蓄していない」は23.7%であった。

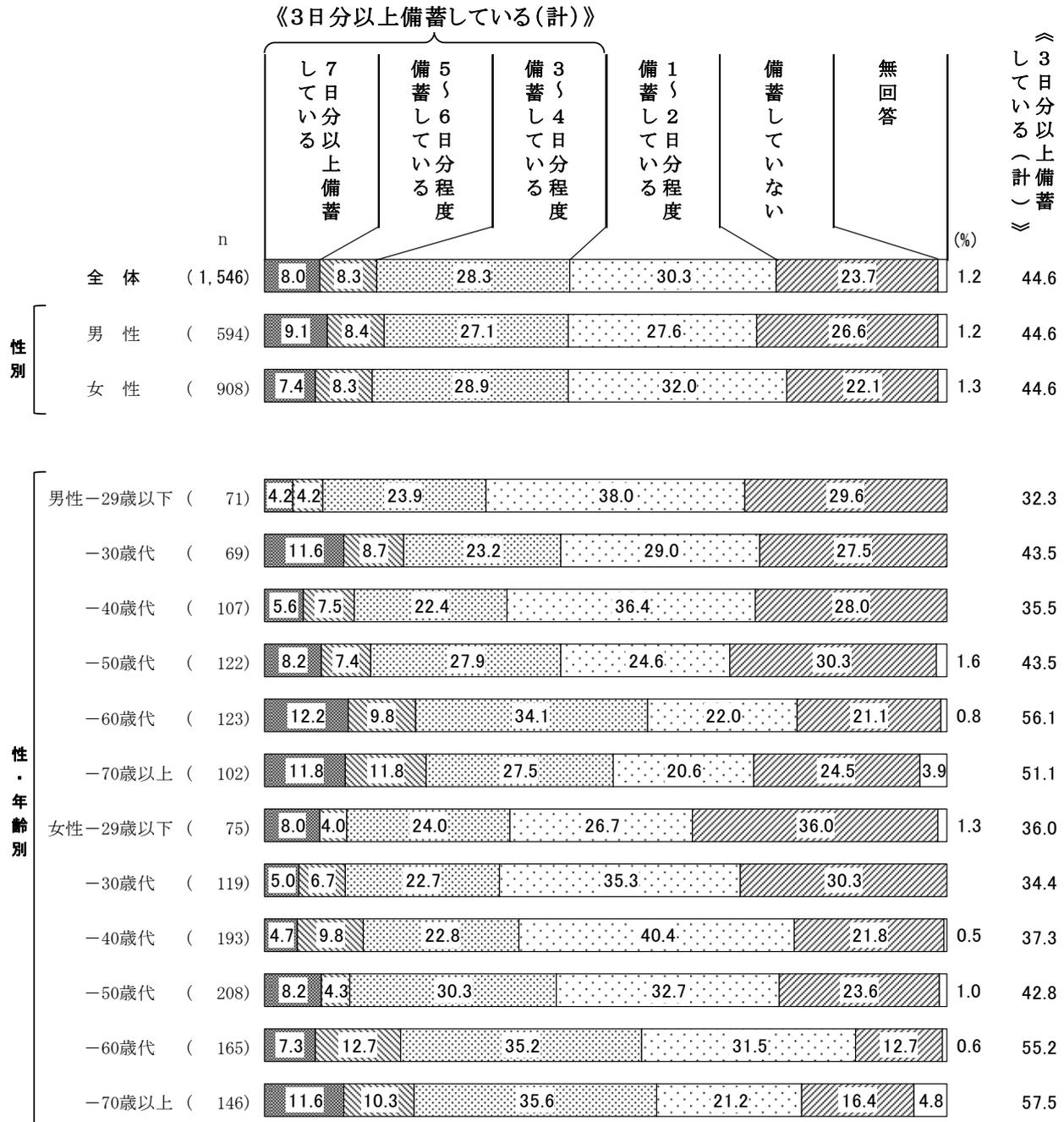
### 【経年比較】



経年で比較すると、令和4年度調査に比べ、《3日分以上備蓄している(計)》が10.3ポイント減少し、「備蓄していない」が5.3ポイント増加している。

※令和4年度は「7日分以上」「5日分程度」「3日分程度」「1日分程度」「備蓄していない」で実施。

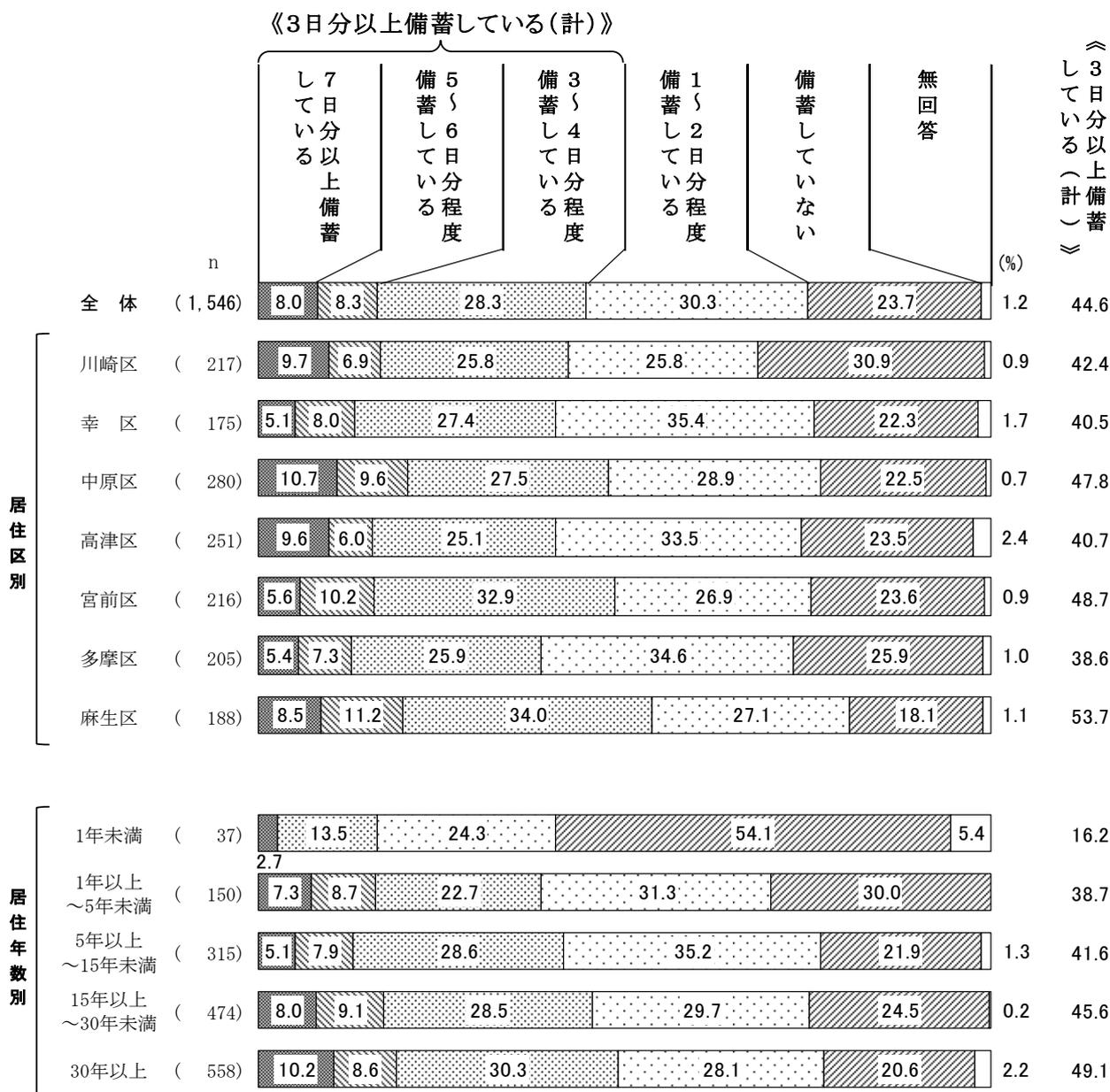
○性別／性・年齢別 飲料水の備蓄量



性別による大きな差はみられないが、「備蓄していない」は【男性】が26.6%と、【女性】(22.1%)よりもやや高くなっている。

性・年齢別でみると、《3日分以上備蓄している(計)》は男女ともに60歳代以上で5割を超えて高くなっている。一方で、「備蓄していない」は【女性-29歳以下】が36.0%と最も高い。

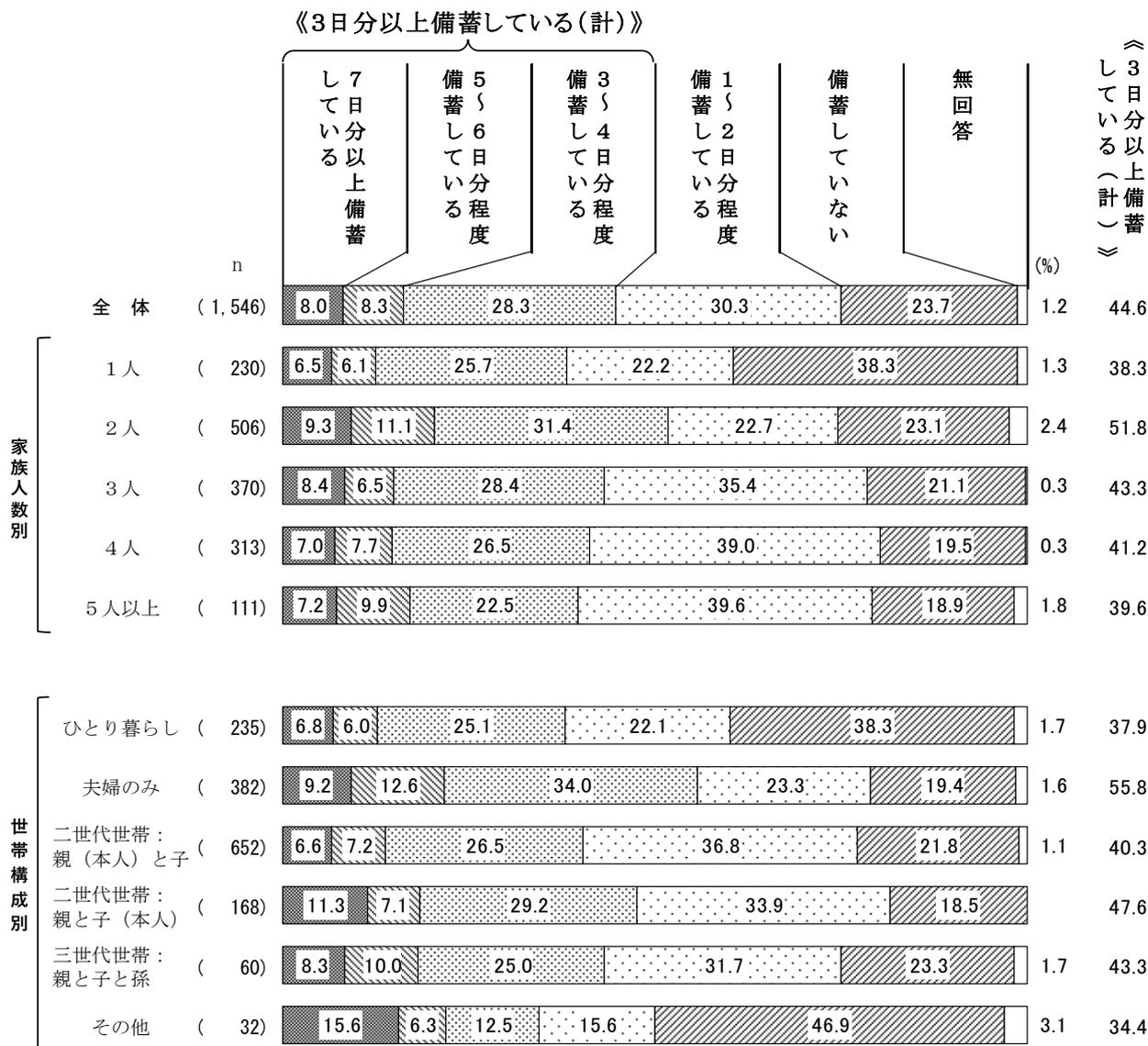
○居住区別／居住年数別 飲料水の備蓄量



居住区別でみると、《3日分以上備蓄している(計)》は【麻生区】(53.7%)が5割を超えて高く、「備蓄していない」は【川崎区】(30.9%)が最も高くなっている。

居住年数別でみると、《3日分以上備蓄している(計)》は【30年以上】(49.1%)が最も高く、「備蓄していない」は【1年未満】(54.1%)が5割を超えて高くなっている。

○家族人数別／世帯構成別 飲料水の備蓄量



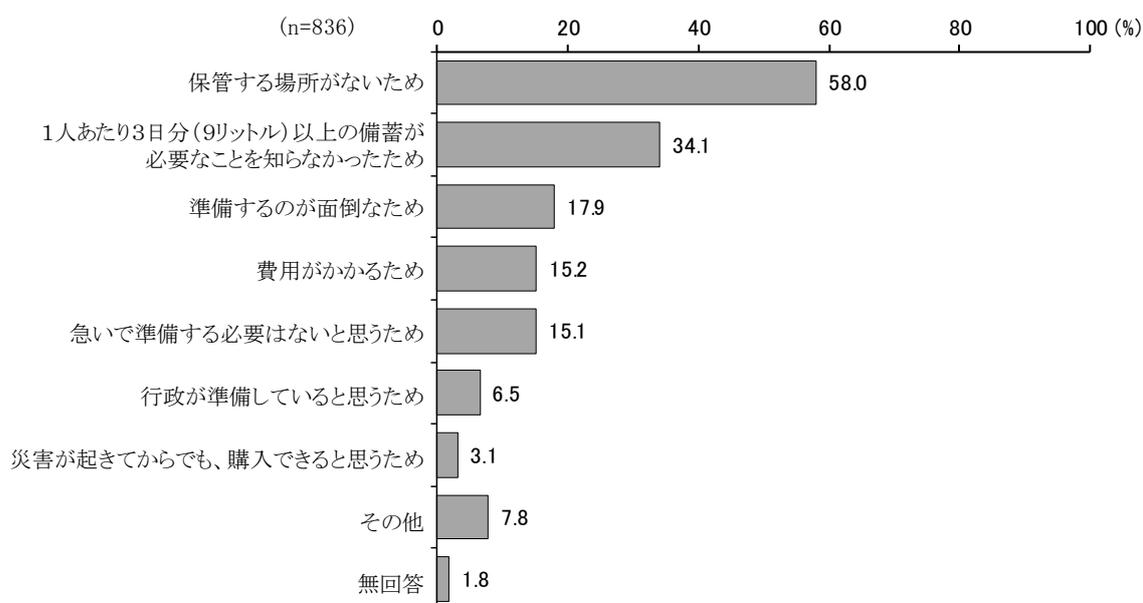
家族人数別で見ると、《3日分以上備蓄している(計)》は【2人】(51.8%)で5割を超えて高く、「備蓄していない」は【1人】(38.3%)が最も高くなっている。

世帯構成別で見ると、《3日分以上備蓄している(計)》は【夫婦のみ】(55.8%)で5割を超えて高く、【ひとり暮らし】【その他】は3割台となっている。

## (2) 飲料水を3日以上備蓄していない理由

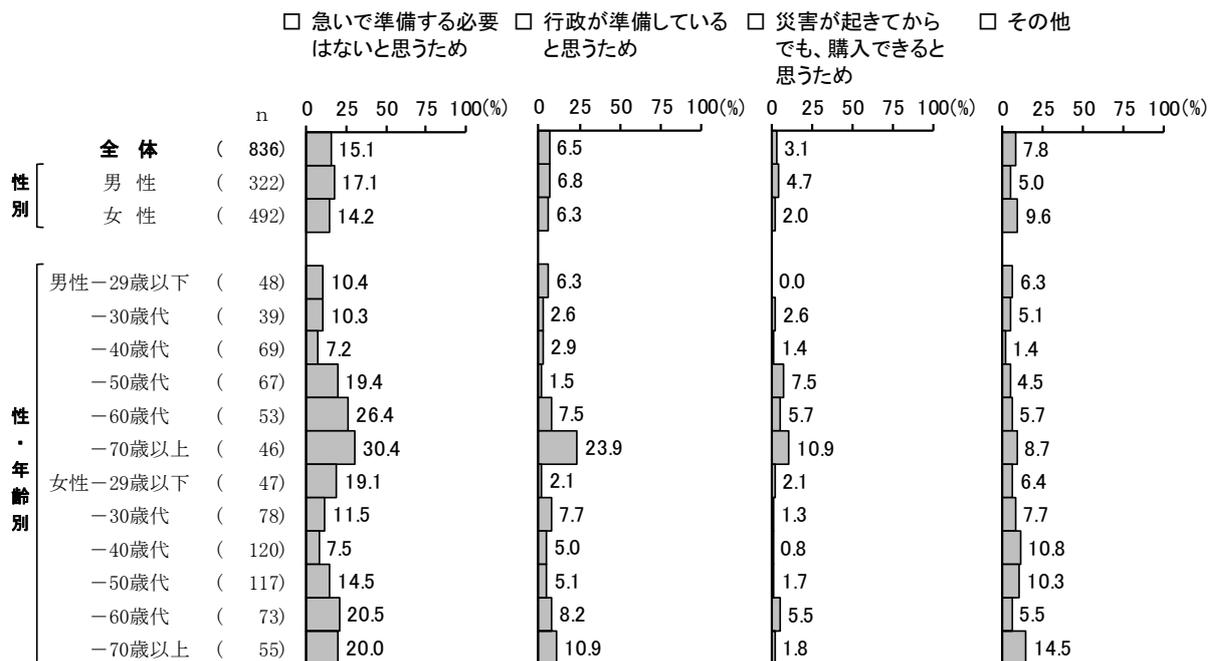
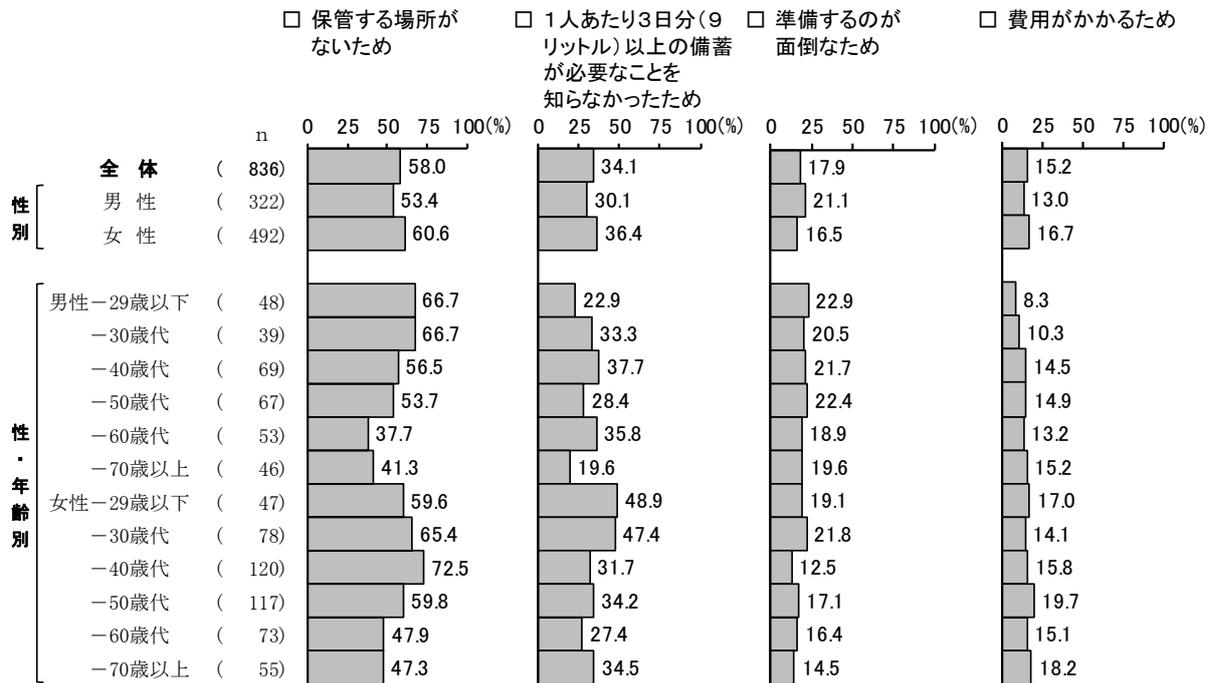
◇「保管する場所がないため」が58.0%

【問4で「1～2日分程度備蓄している」備蓄していない」を選択した方に】  
 問4-1 3日以上分の備蓄をしていない理由は何ですか。(〇はいくつでも)



飲料水を3日以上備蓄していない理由は、「保管する場所がないため」が58.0%で最も高く、次いで「1人あたり3日分(9リットル)以上の備蓄が必要なことを知らなかったため」が34.1%、「準備するのが面倒なため」が17.9%と続いている。

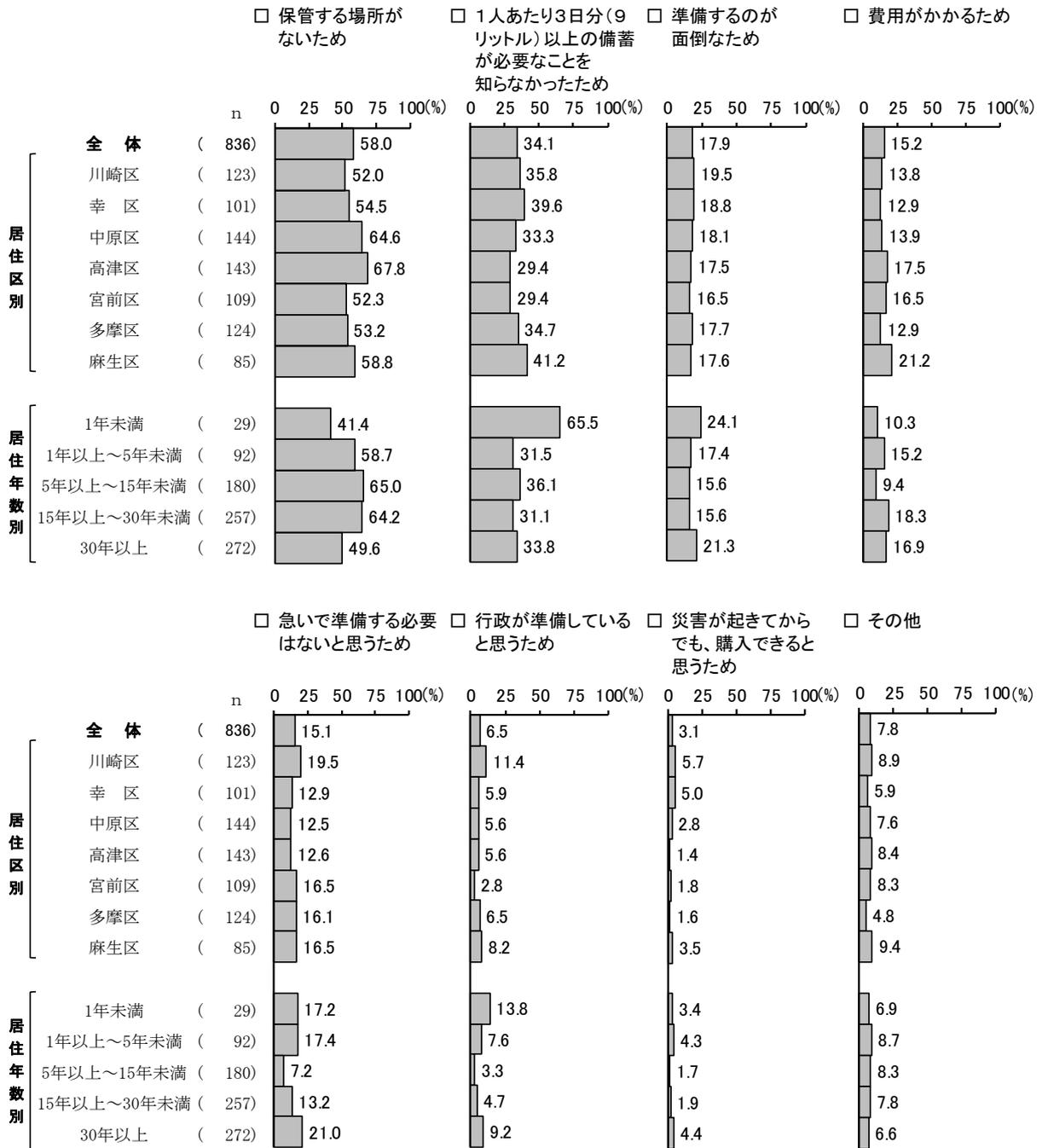
○性別／性・年齢別 飲料水を3日以上備蓄していない理由



性別で見ると、「保管する場所がないため」は【女性】が60.6%と、【男性】(53.4%)よりも7.2ポイント高くなっている。また、「1人あたり3日分(9リットル)以上の備蓄が必要なことを知らなかったため」は【女性】が36.4%と、【男性】(30.1%)よりも6.3ポイント高くなっている。

性・年齢別で見ると、「保管する場所がないため」は【女性-40歳代】が72.5%と高くなっている。また、「1人あたり3日分(9リットル)以上の備蓄が必要なことを知らなかったため」は【女性-29歳以下】(48.9%)と【女性-30歳代】(47.4%)が高くなっている。

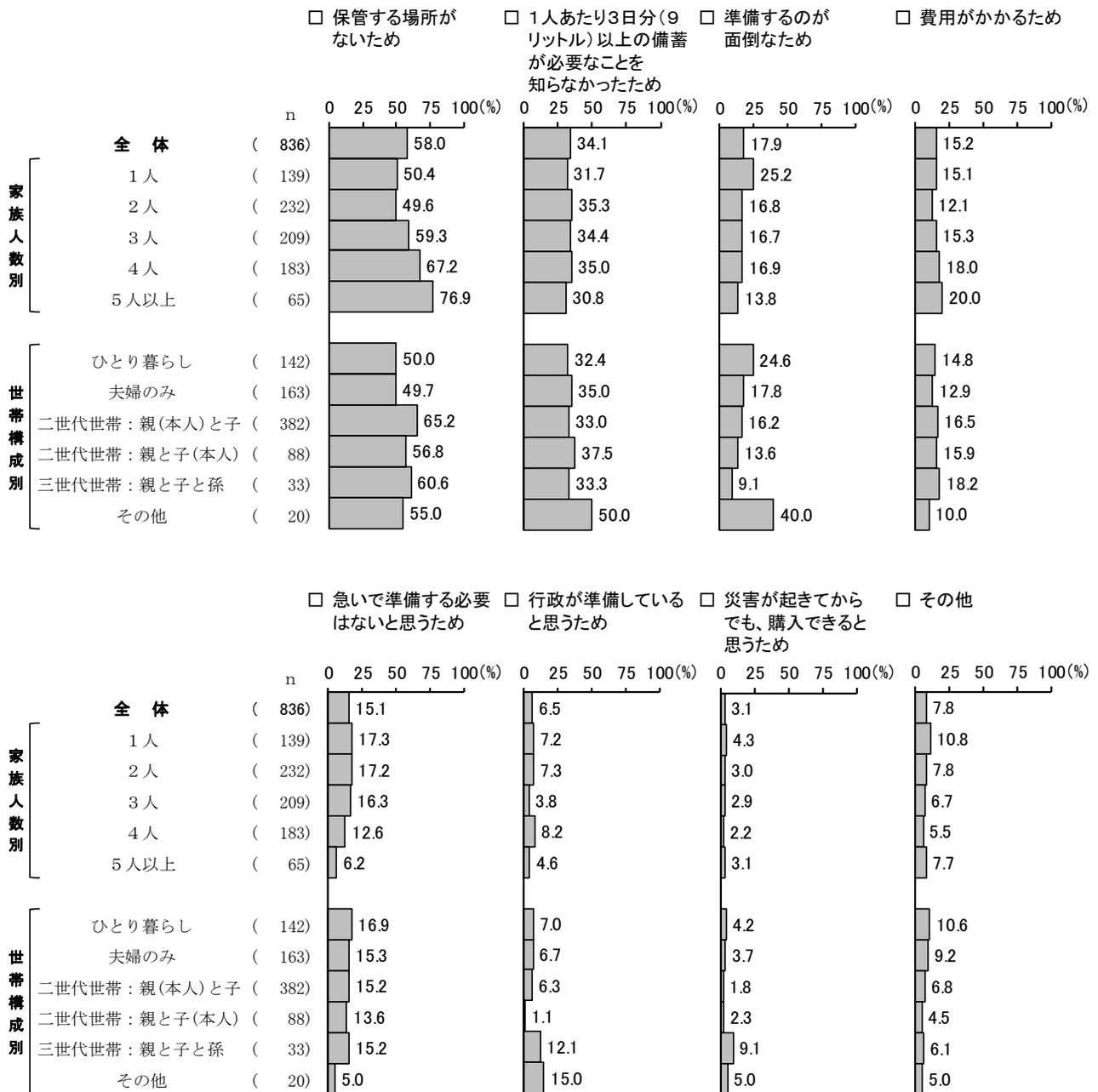
○居住区別／居住年数別 飲料水を3日以上備蓄していない理由



居住区別で見ると、「保管する場所がないため」は【高津区】(67.8%)と【中原区】(64.6%)が6割を超えている。

居住年数で見ると「1人あたり3日分(9リットル)以上の備蓄が必要なことを知らなかったため」は【1年未満】(65.5%)が高くなっている。

○家族人数別／世帯構成別 飲料水を3日以上備蓄していない理由



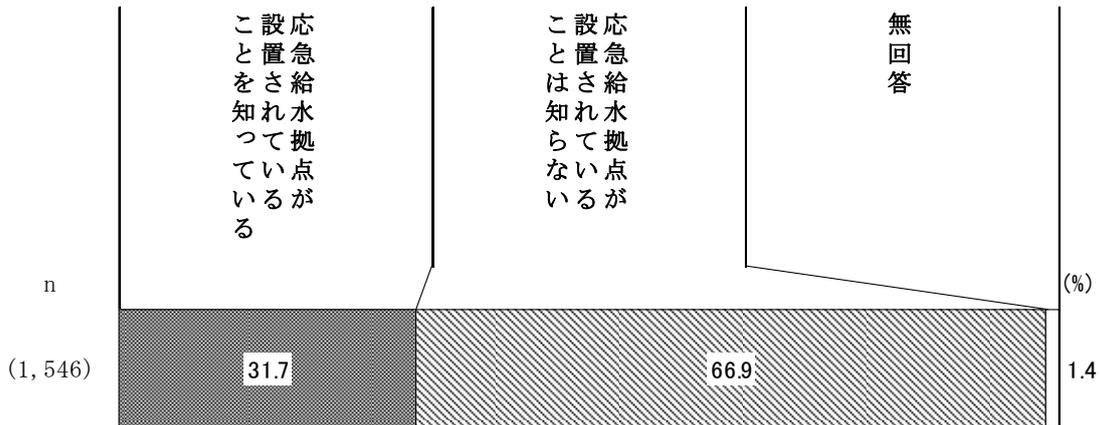
家族人数別で見ると、「保管する場所がないため」は概ね人数が多くなるほど割合が高く、【5人以上】(76.9%)が最も高くなっている。また、「準備するのが面倒なため」は【1人】(25.2%)が高くなっている。

世帯構成別で見ると、「保管する場所がないため」は【二世帯世帯：親(本人)と子】(65.2%)と【三世帯世帯：親と子と孫】(60.6%)が6割を超えている。

(3) 応急給水拠点の認知

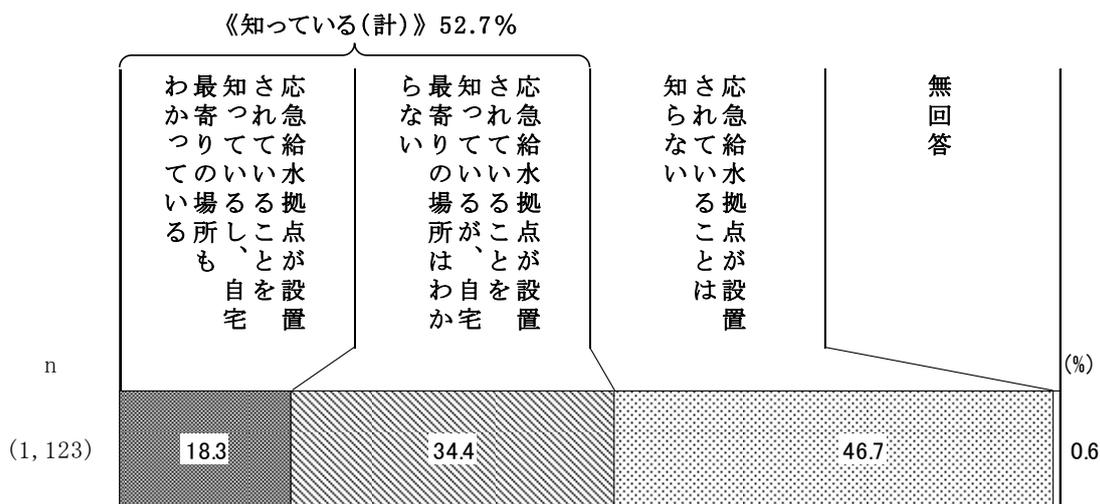
◇「設置されていることは知らない」が66.9%

問5 川崎市では災害時に飲料水の給水ポイントとなる応急給水拠点（仮設給水所）を市内310か所（令和6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）



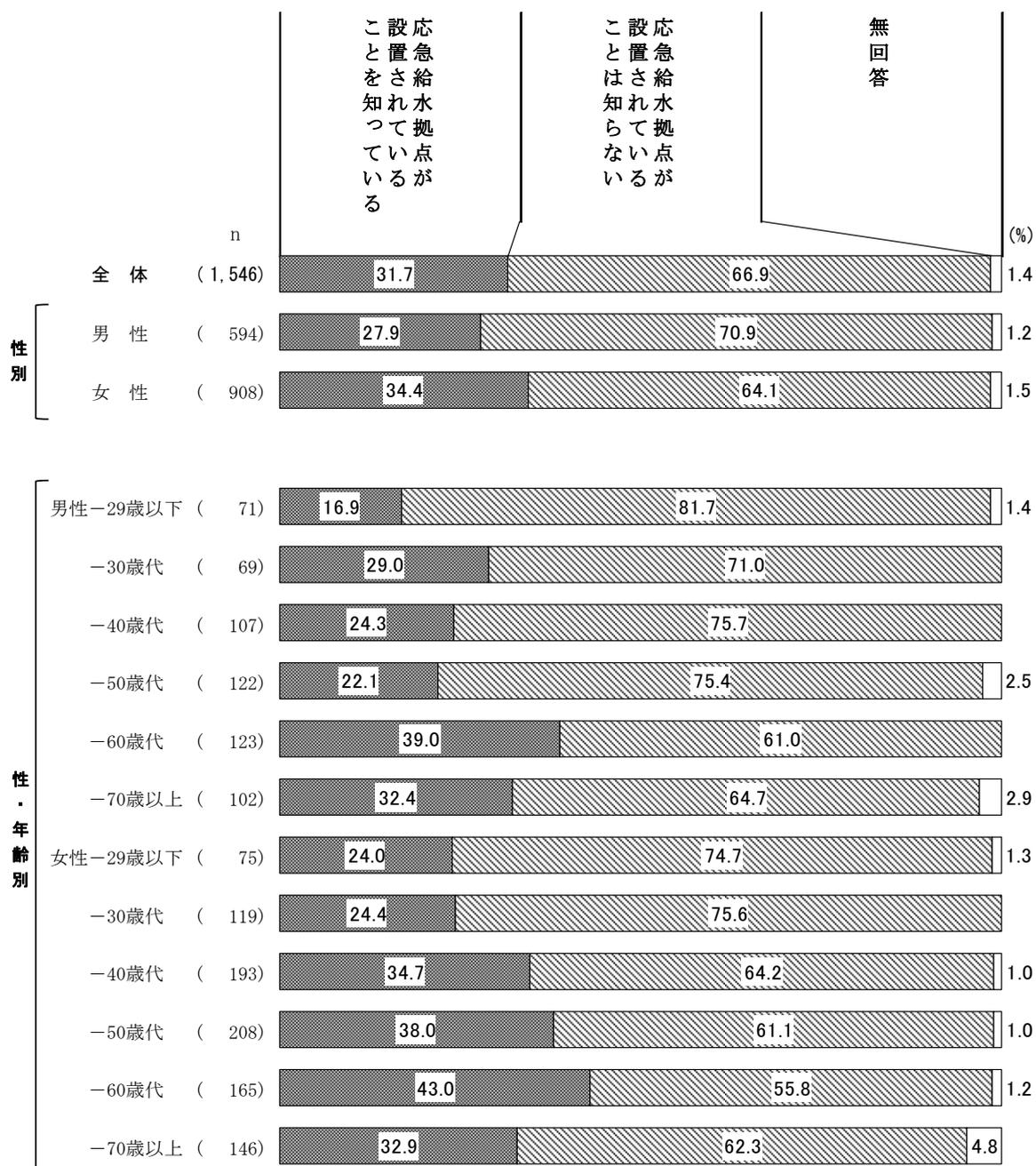
応急給水拠点の認知状況は、「応急給水拠点が設置されていることは知らない」が66.9%であり、「応急給水拠点が設置されていることを知っている」(31.7%)は約3割にとどまっている。

参考：令和4年度調査の結果



前回調査では、「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」(18.3%)と「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%)をあわせた《知っている（計）》は52.7%であった。

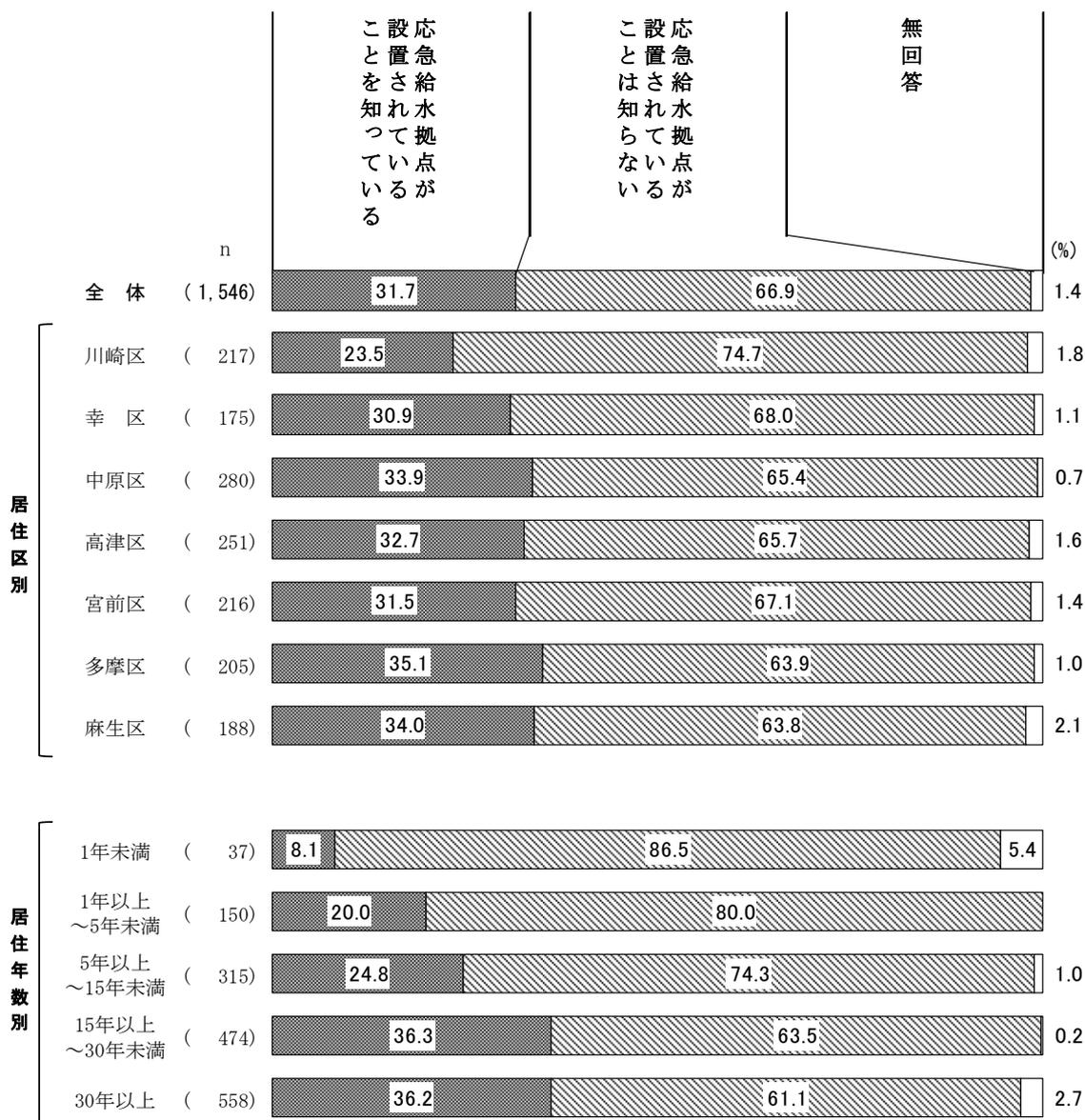
○性別／性・年齢別 応急給水拠点の認知



性別で見ると、「応急給水拠点が設置されていることを知っている」は【女性】が34.4%と、【男性】(27.9%)よりも6.5ポイント高くなっている。

性・年齢別で見ると、応急給水拠点が設置されていることを知っている」は男女ともに60歳代が最も高く、【女性-60歳代】が43.0%、【男性-60歳代】が39.0%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」は【男性-29歳以下】(81.7%)が高くなっている。

○居住区別／居住年数別 応急給水拠点の認知



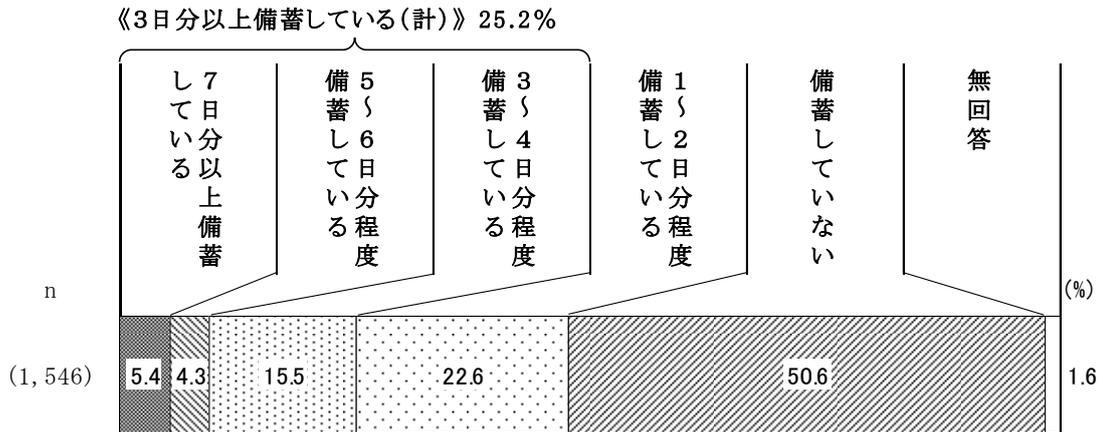
居住区別でみると、「応急給水拠点が設置されていることは知らない」は【川崎区】が74.7%と高くなっている。

居住年数別でみると、「応急給水拠点が設置されていることは知らない」は【1年未満】(86.5%)が最も高く、居住年数が長くなるほど割合が低くなっている。

(4) 携帯トイレの備蓄量

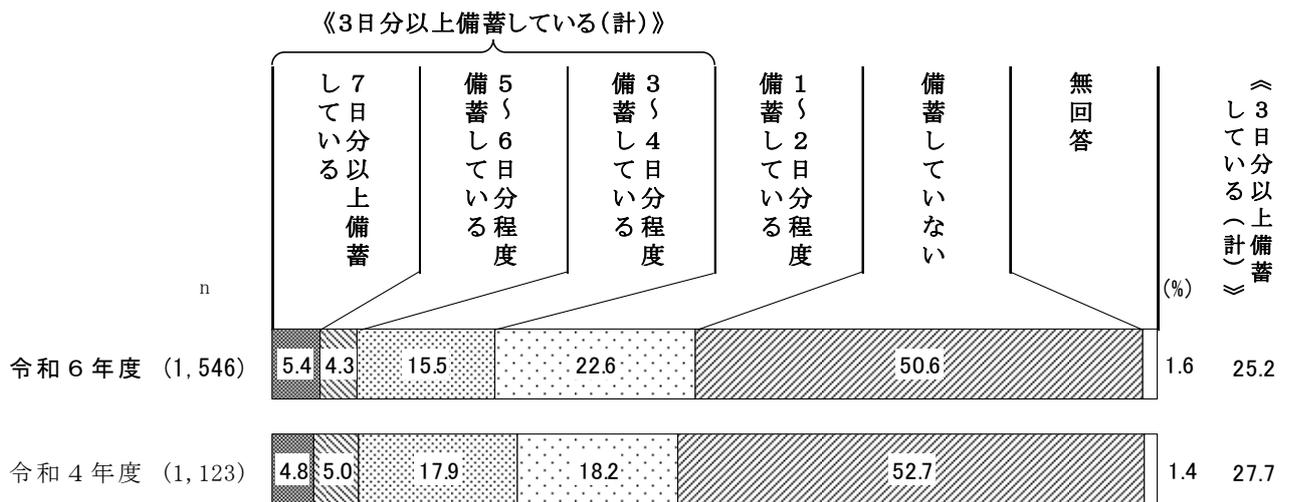
◇「備蓄していない」が50.6%

問6 川崎市では、災害に備えて1人1日5個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。(〇は1つだけ)



携帯トイレの備蓄量は、「備蓄していない」が50.6%と5割を占めている。また、「7日分以上備蓄している」「5〜6日分程度備蓄している」「3〜4日分程度備蓄している」をあわせた《3日以上備蓄している(計)》は25.2%であった。

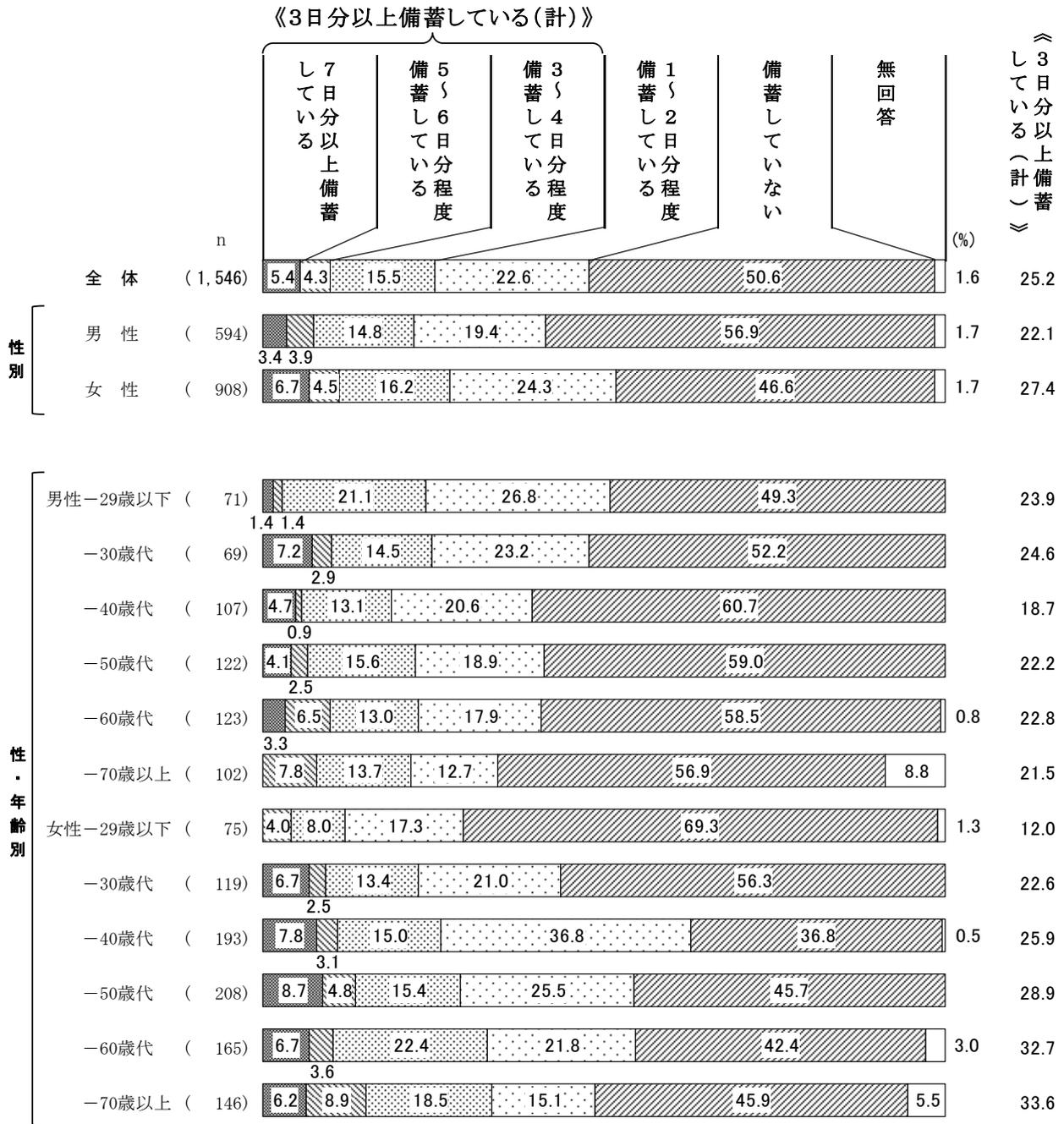
【経年比較】



経年で比較すると、令和4年度調査に比べ、大きな変化はみられない。

※令和4年度は「7日分以上」「5日分程度」「3日分程度」「1日分程度」「備蓄していない」で実施。

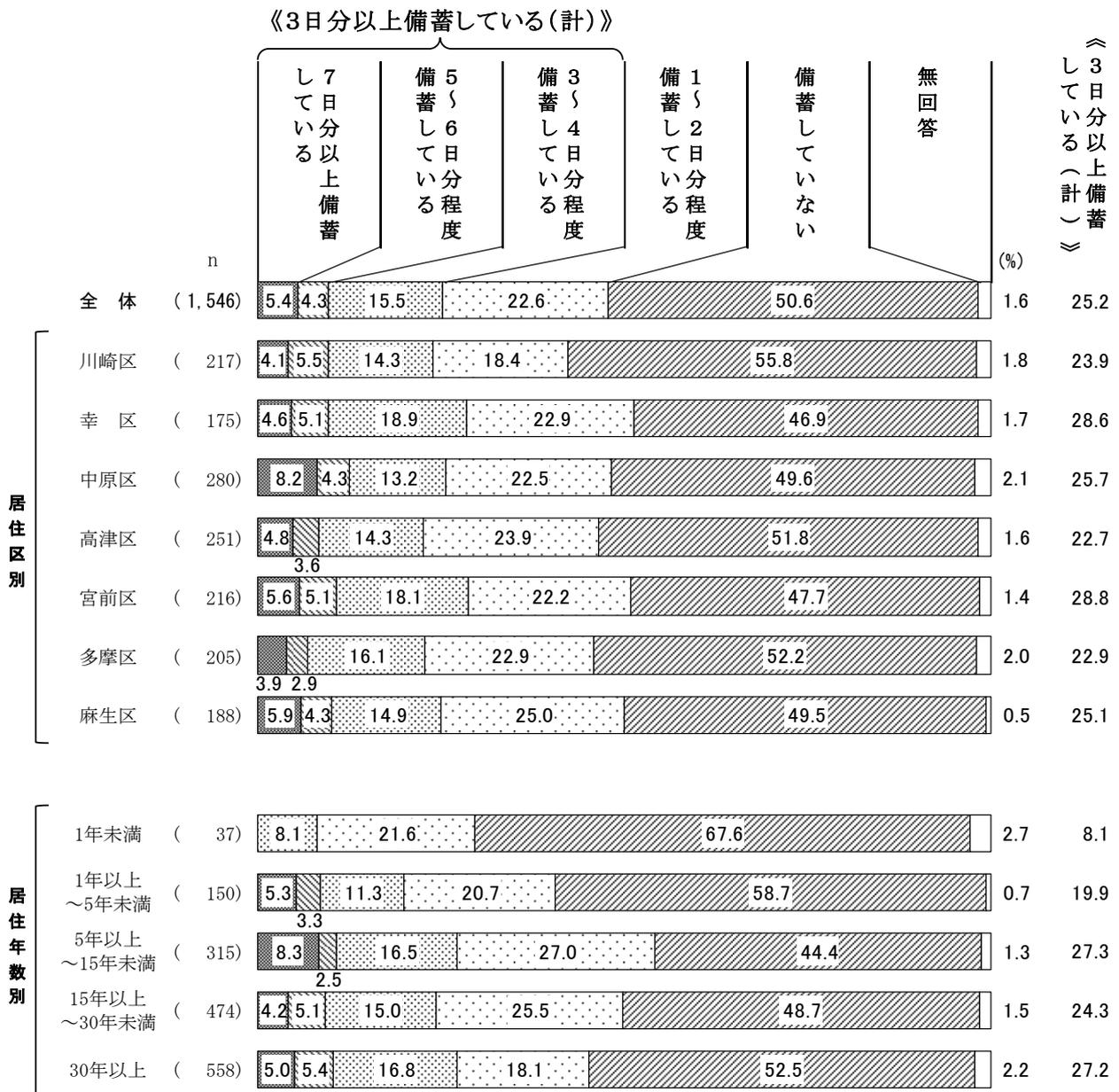
○性別／性・年齢別 携帯トイレの備蓄量



性別でみると、《3日分以上備蓄している(計)》は【女性】が27.4%と、【男性】(22.1%)よりも5.3ポイント高くなっている。一方、「備蓄していない」は【男性】が56.9%と、【女性】(46.6%)よりも10.3ポイント高くなっている。

性・年齢別でみると、《3日分以上備蓄している(計)》は【女性-60歳代】と【女性-70歳以上】が3割を超えて高く、「備蓄していない」は【女性-29歳以下】(69.3%)が高くなっている。

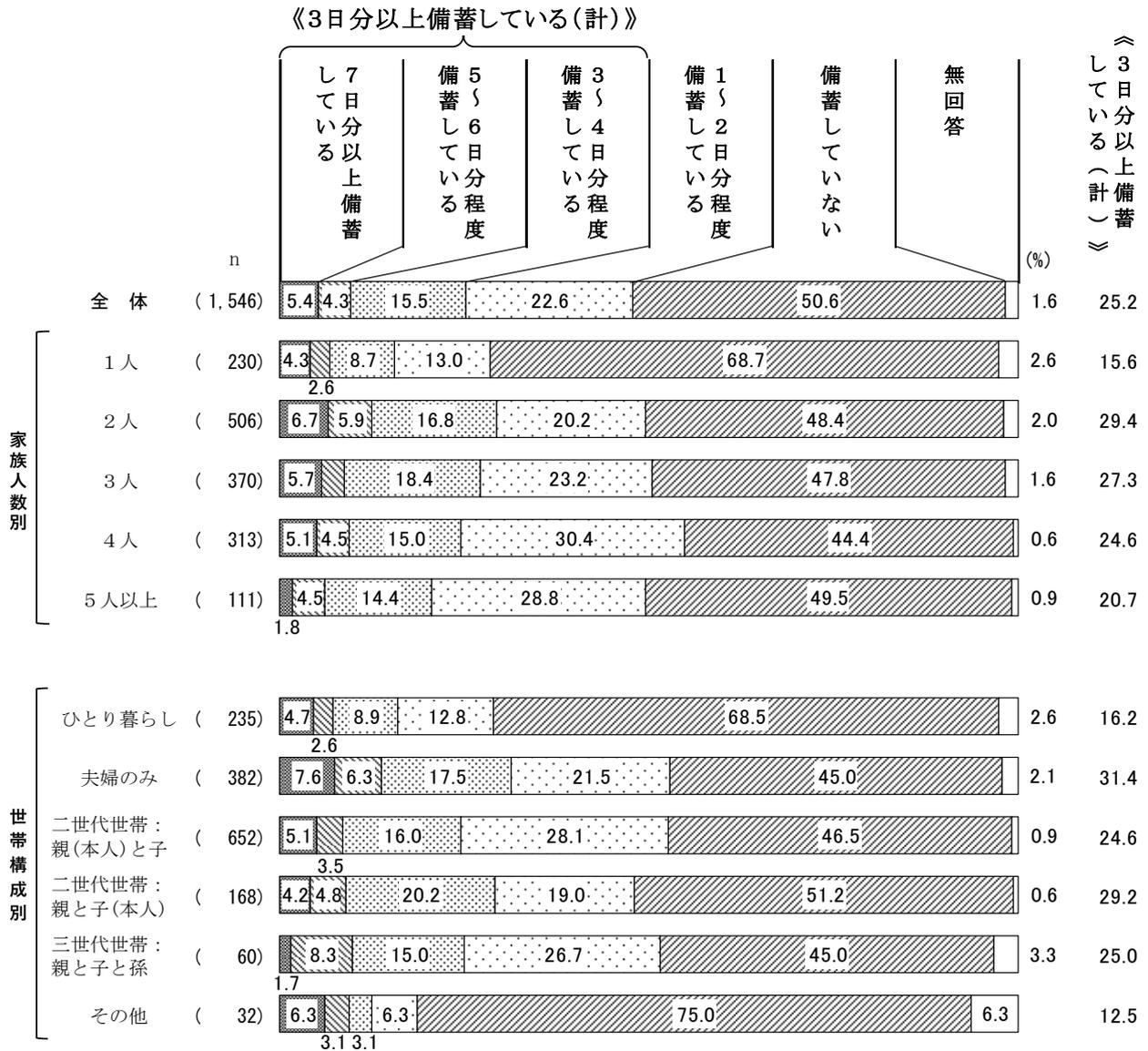
○居住区別／居住年数別 携帯トイレの備蓄量



居住区別で見ると、《3日分以上備蓄している(計)》は全ての居住区で2割台と大きな差はみられないが、「備蓄していない」は【川崎区】(55.8%)が最も高くなっている。

居住年数別で見ると、《3日分以上備蓄している(計)》は5年以上で2割を超えており、「備蓄していない」は【1年未満】(67.6%)が最も高くなっている。

○家族人数別／世帯構成別 携帯トイレの備蓄量



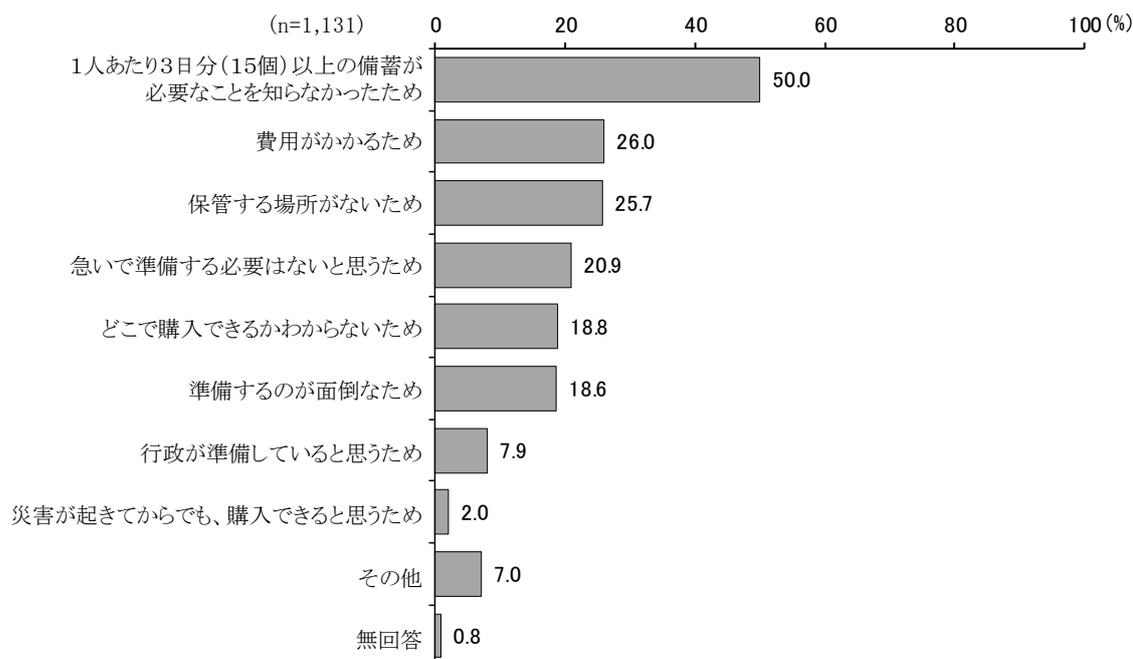
家族人数別で見ると、《3日分以上備蓄している(計)》は【2人】(29.4%)が最も高く、「備蓄していない」は【1人】(68.7%)が最も高くなっている。

世帯構成別で見ると、《3日分以上備蓄している(計)》は【夫婦のみ】(31.4%)が3割を超えて最も高く、【ひとり暮らし】【その他】は1割台となっている。

### (5) 携帯トイレを3日以上備蓄していない理由

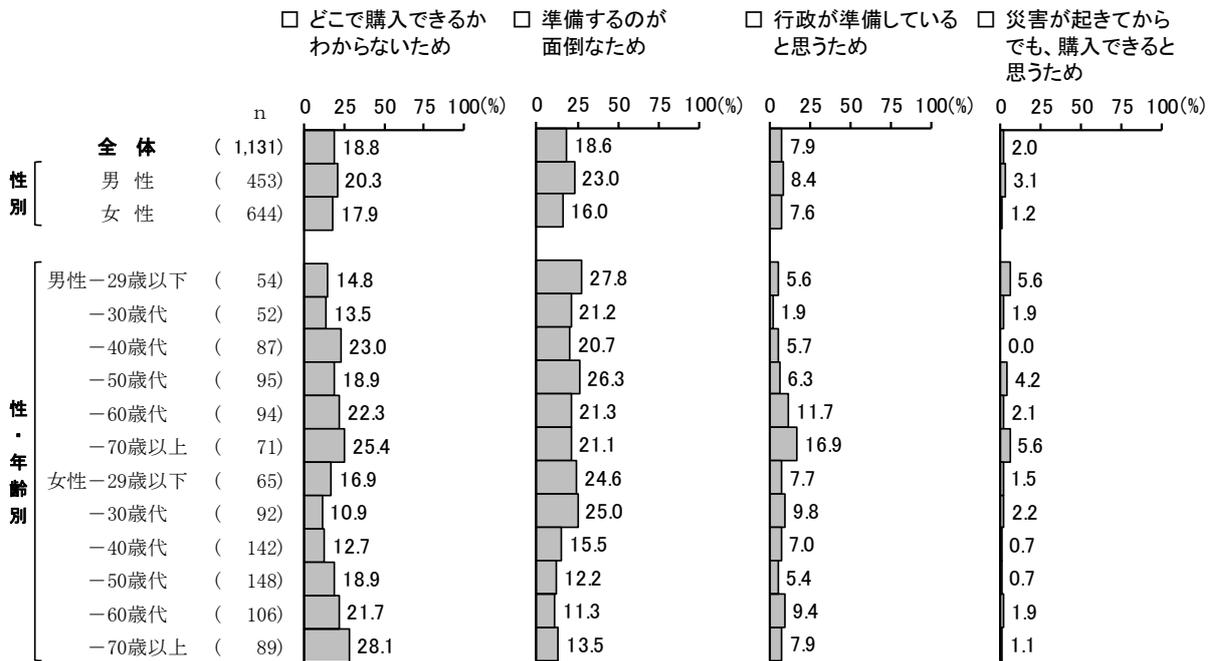
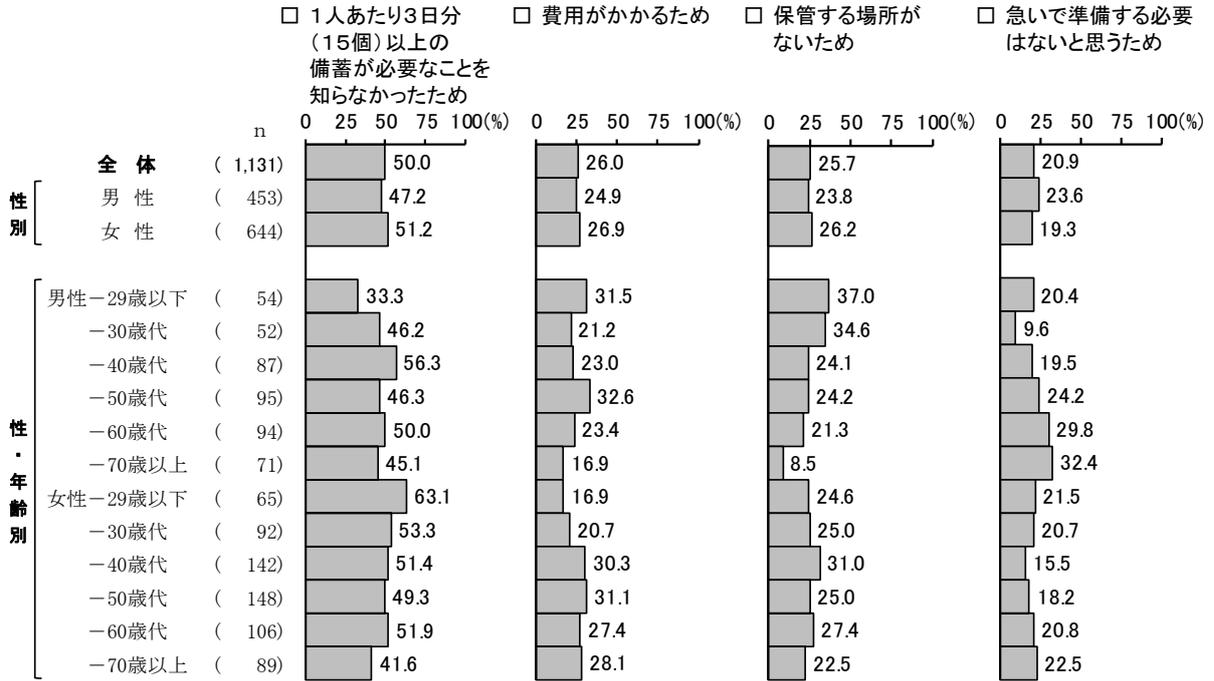
◇「1人あたり3日分(15個)以上の備蓄が必要なことを知らなかったため」が50.0%

【問6で「1～2日分程度備蓄している」備蓄していない」を選択した方に】  
問6-1 3日以上以上の備蓄をしていない理由は何ですか。(〇はいくつでも)

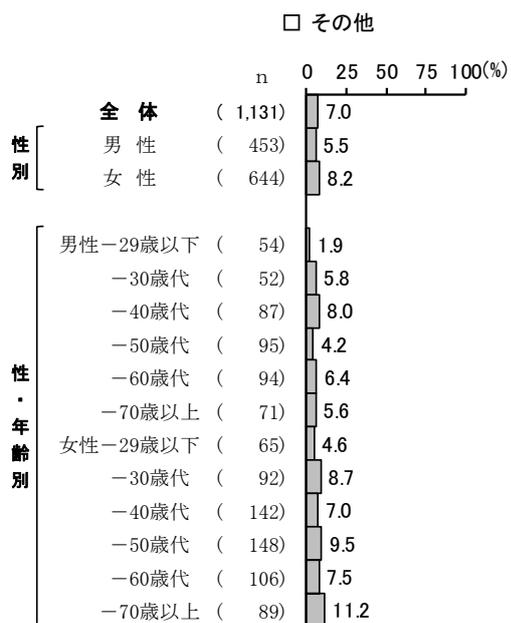


携帯トイレを3日以上備蓄していない理由は、「1人あたり3日分(15個)以上の備蓄が必要なことを知らなかったため」が50.0%で最も高く、次いで「費用がかかるため」が26.0%、「保管する場所がないため」が25.7%と続いている。

○性別／性・年齢別 携帯トイレを3日以上備蓄していない理由



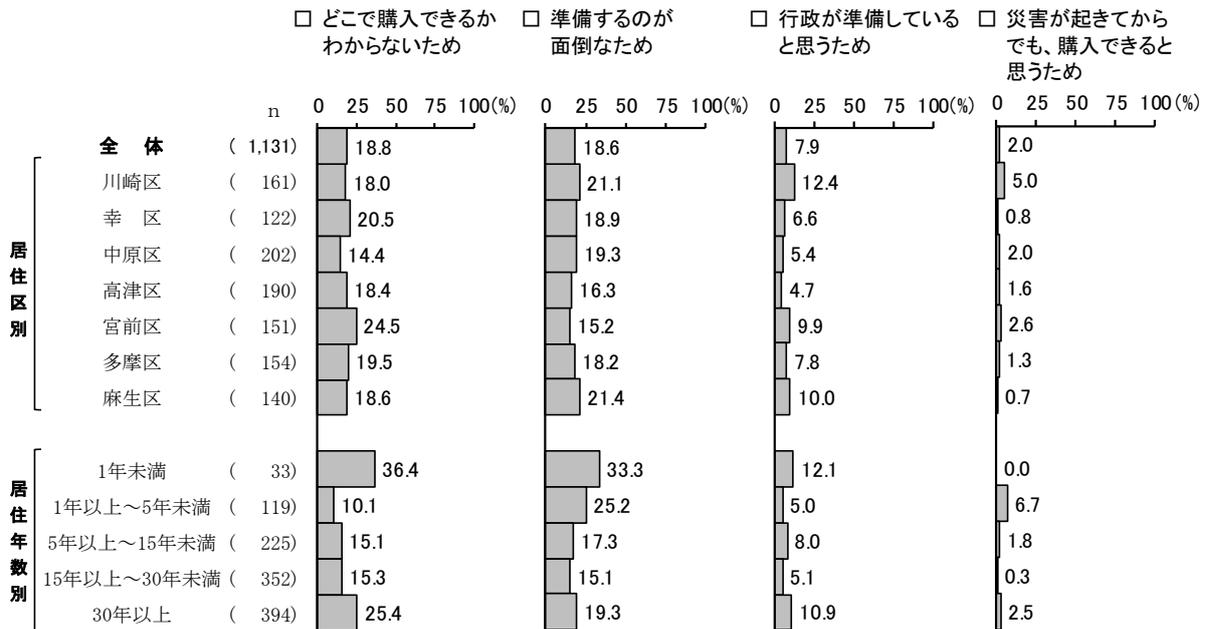
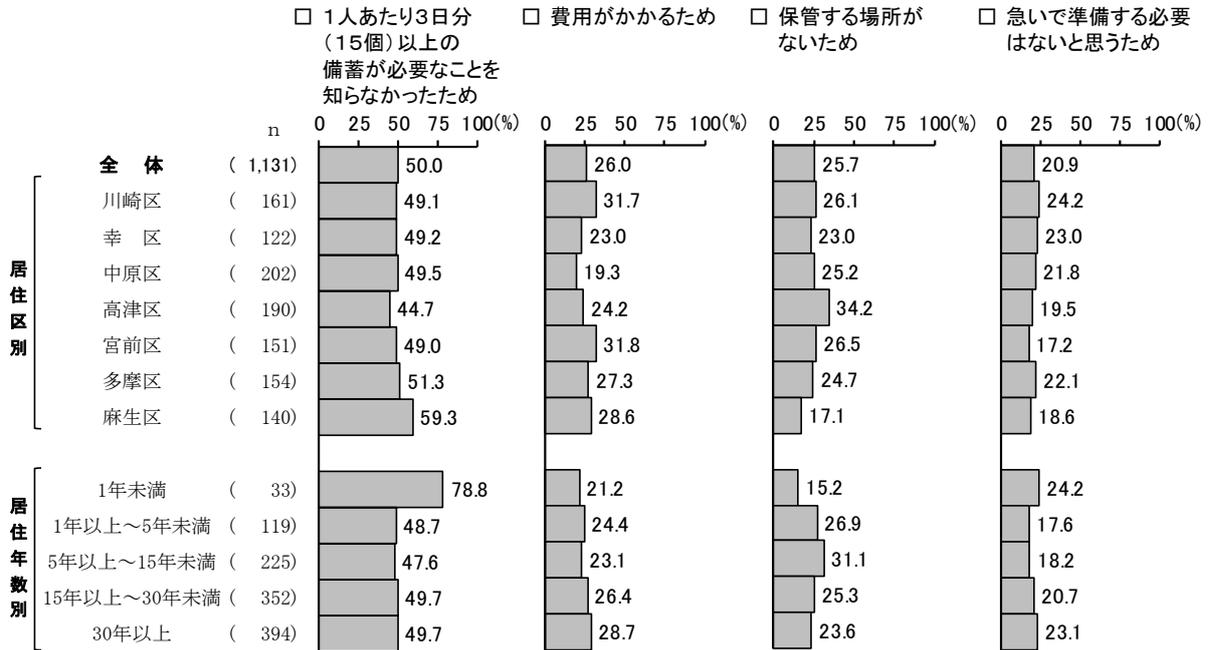
### 第3章 調査結果の詳細



性別でみると、「準備するのが面倒なため」は【男性】が23.0%と、【女性】（16.0%）よりも7.0ポイント高くなっている。

性・年齢別でみると、「1人あたり3日分（15個）以上の備蓄が必要なことを知らなかったため」は【女性-29歳以下】（63.1%）が高くなっている。また、「保管する場所がないため」は【男性-29歳以下】（37.0%）と【男性-30歳代】（34.6%）が高くなっている。

○居住区別／居住年数別 携帯トイレを3日以上備蓄していない理由



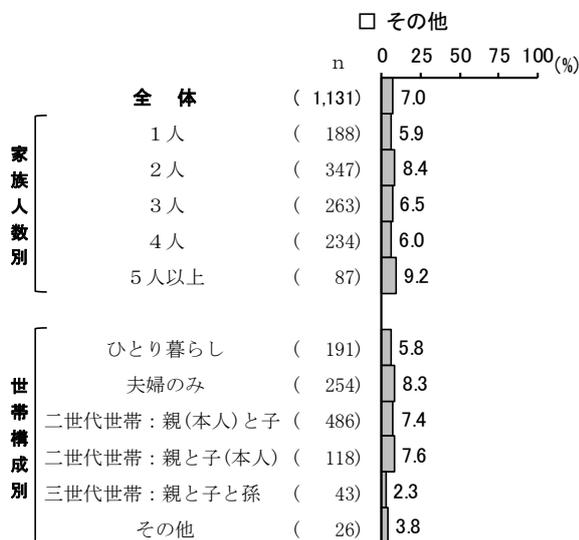
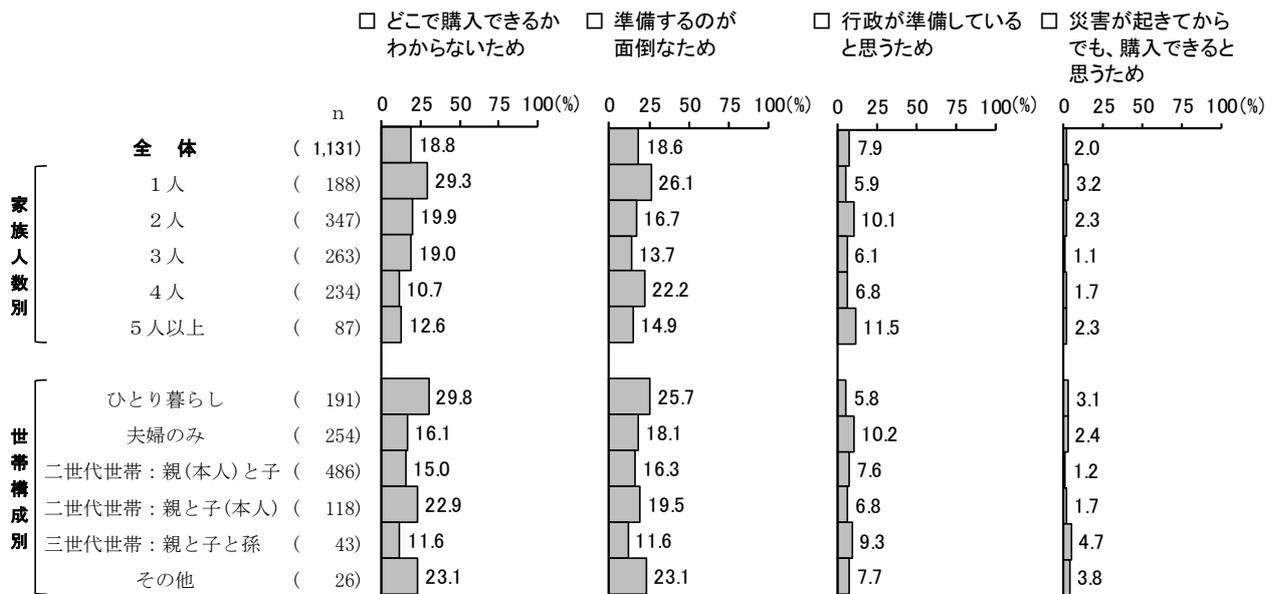
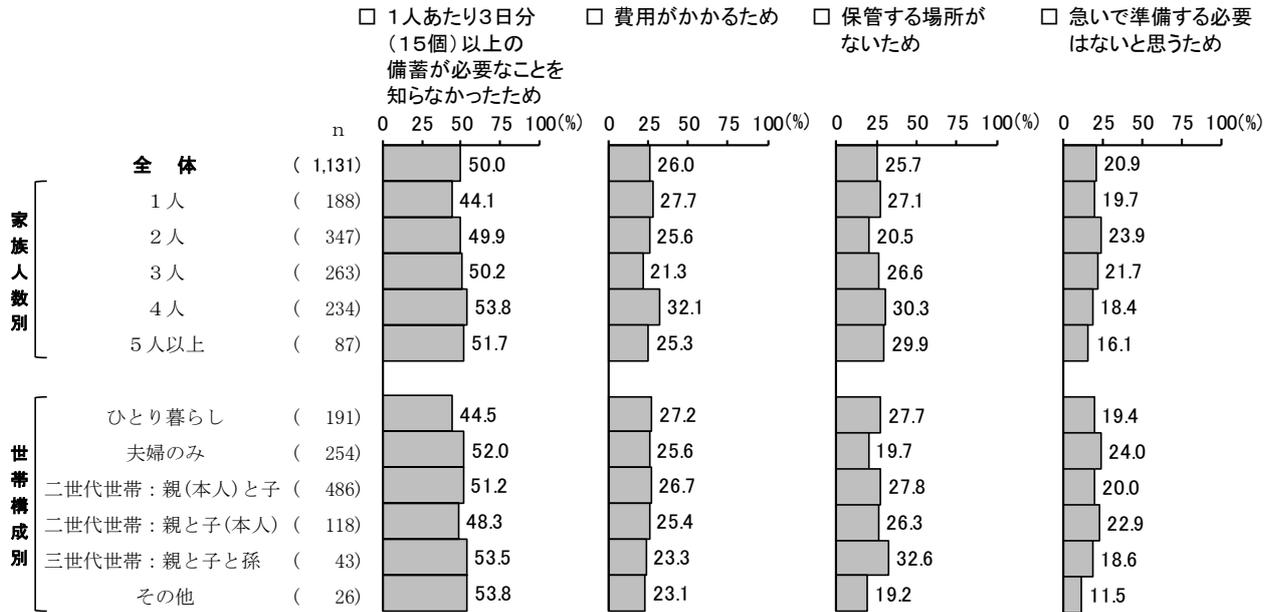
### 第3章 調査結果の詳細



居住区で見ると、「保管する場所がないため」は【高津区】(34.2%)が高くなっている。

居住年数別で見ると、「1人あたり3日分(15個)以上の備蓄が必要なことを知らなかったため」、「どこで購入できるかわからないため」、「準備するのが面倒なため」は【1年未満】が高くなっている。

○家族人数別／世帯構成別 携帯トイレを3日以上備蓄していない理由



### 第3章 調査結果の詳細

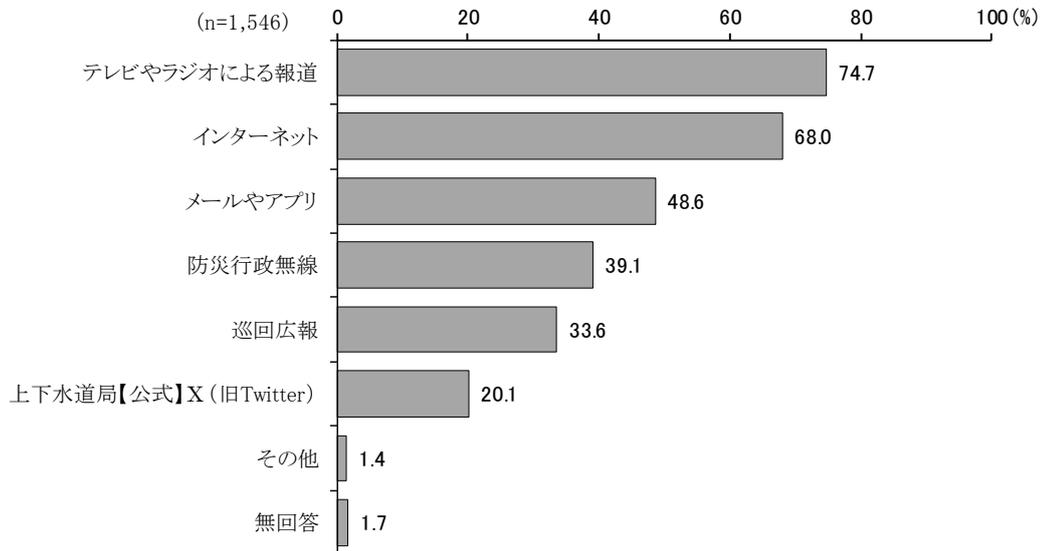
家族人数別で見ると、「どこで購入できるかわからないため」は【1人】(29.3%)が高くなっている。

世帯構成別で見ると、「どこで購入できるかわからないため」は【ひとり暮らし】(29.8%)が高くなっている。また、「保管する場所がないため」は【三世代世帯：親と子と孫】(32.6%)が3割を超えて最も高い。

(6) 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）

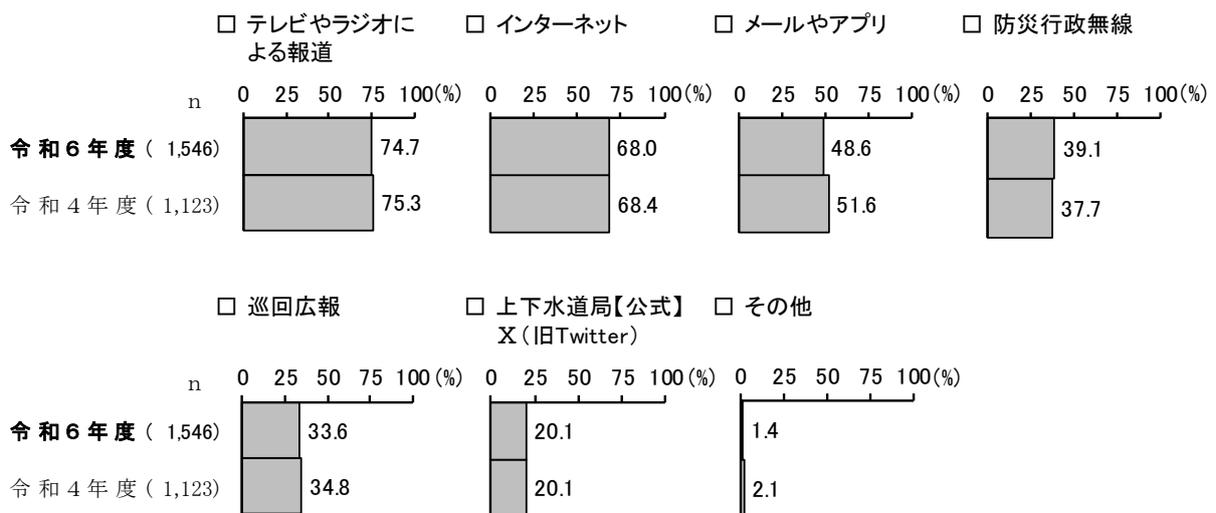
◇「テレビやラジオによる報道」が74.7%

問7 大規模災害時や、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をどのような手段（媒体）で得たいですか。（○はいくつでも）



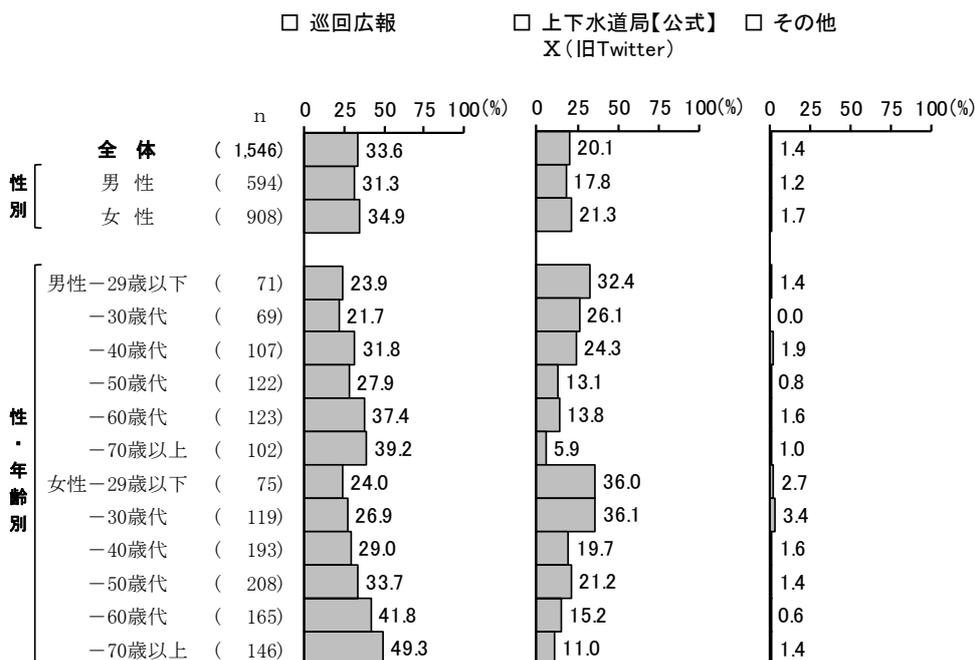
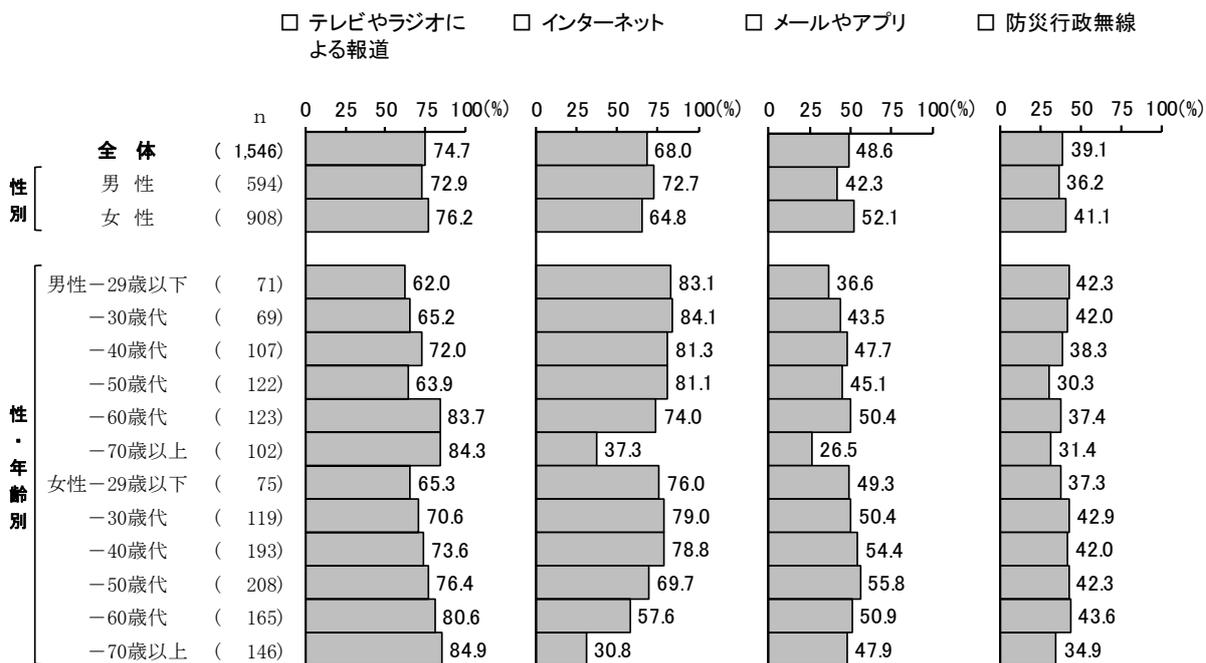
水道の断水や下水道の使用制限時、情報を得るために利用したい手段（媒体）は、「テレビやラジオによる報道」が74.7%で最も高く、次いで「インターネット」が68.0%、「メールやアプリ」が48.6%と続いている。

【経年比較】



経年で比較すると、令和4年度調査に比べ、大きな変化はみられない。

○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）



性別でみると、「メールやアプリ」は【女性】が52.1%と、【男性】（42.3%）よりも9.8ポイント高く、「インターネット」は【男性】が72.7%と、【女性】（64.8%）よりも7.9ポイント高くなっている。

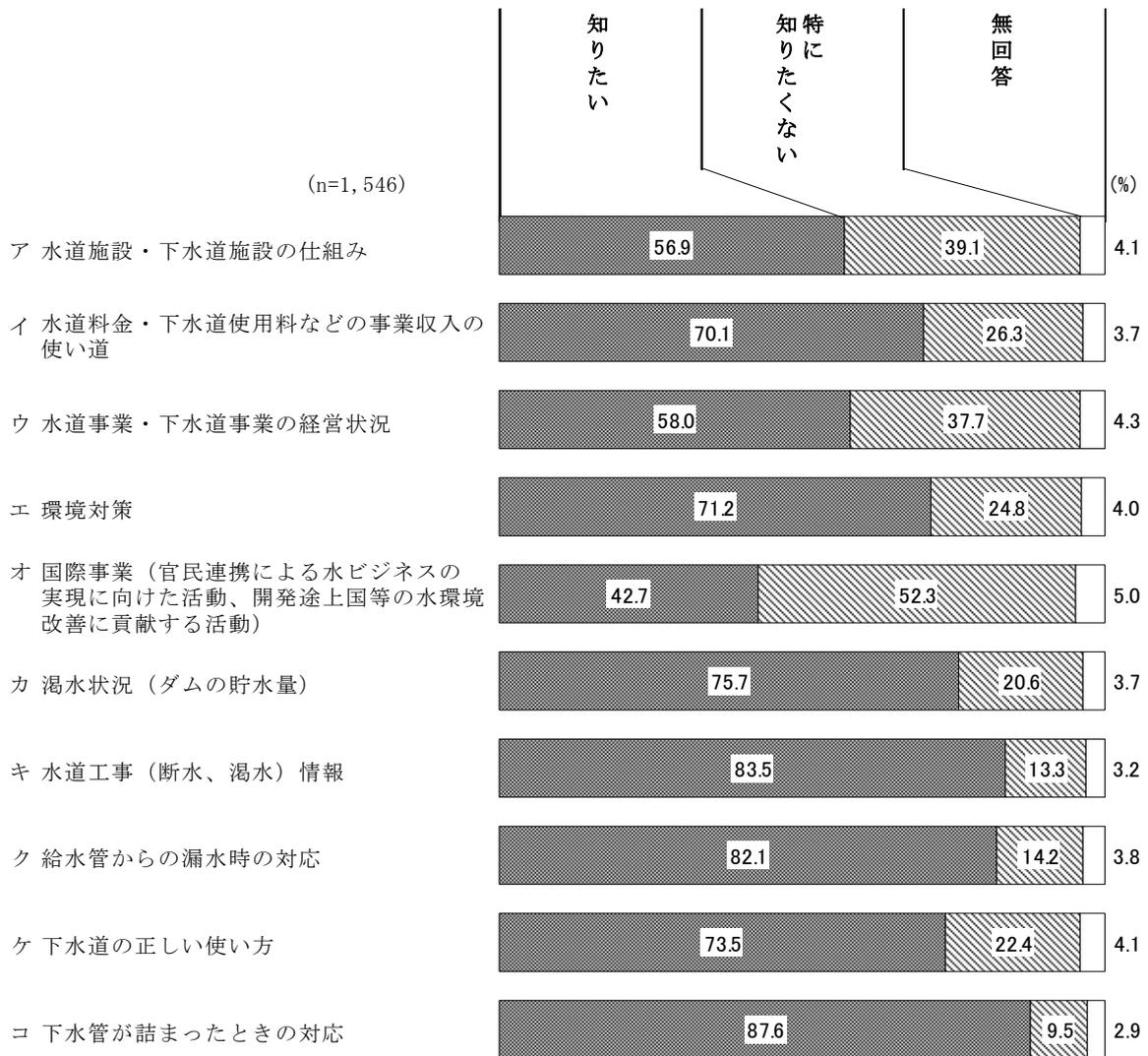
性・年齢別でみると、「テレビやラジオによる報道」と「巡回広報」は概ね年齢が上がるほど割合が高く、「上下水道局【公式】X（旧 Twitter）」は概ね年齢が下がるほど割合が高くなっている。また、「インターネット」は男女ともに70歳以上が3割台と低く、「メールやアプリ」は【男性-70歳以上】（26.5%）が低くなっている。

5 広報について

(1) 川崎市の水道・下水道に関して知りたい情報

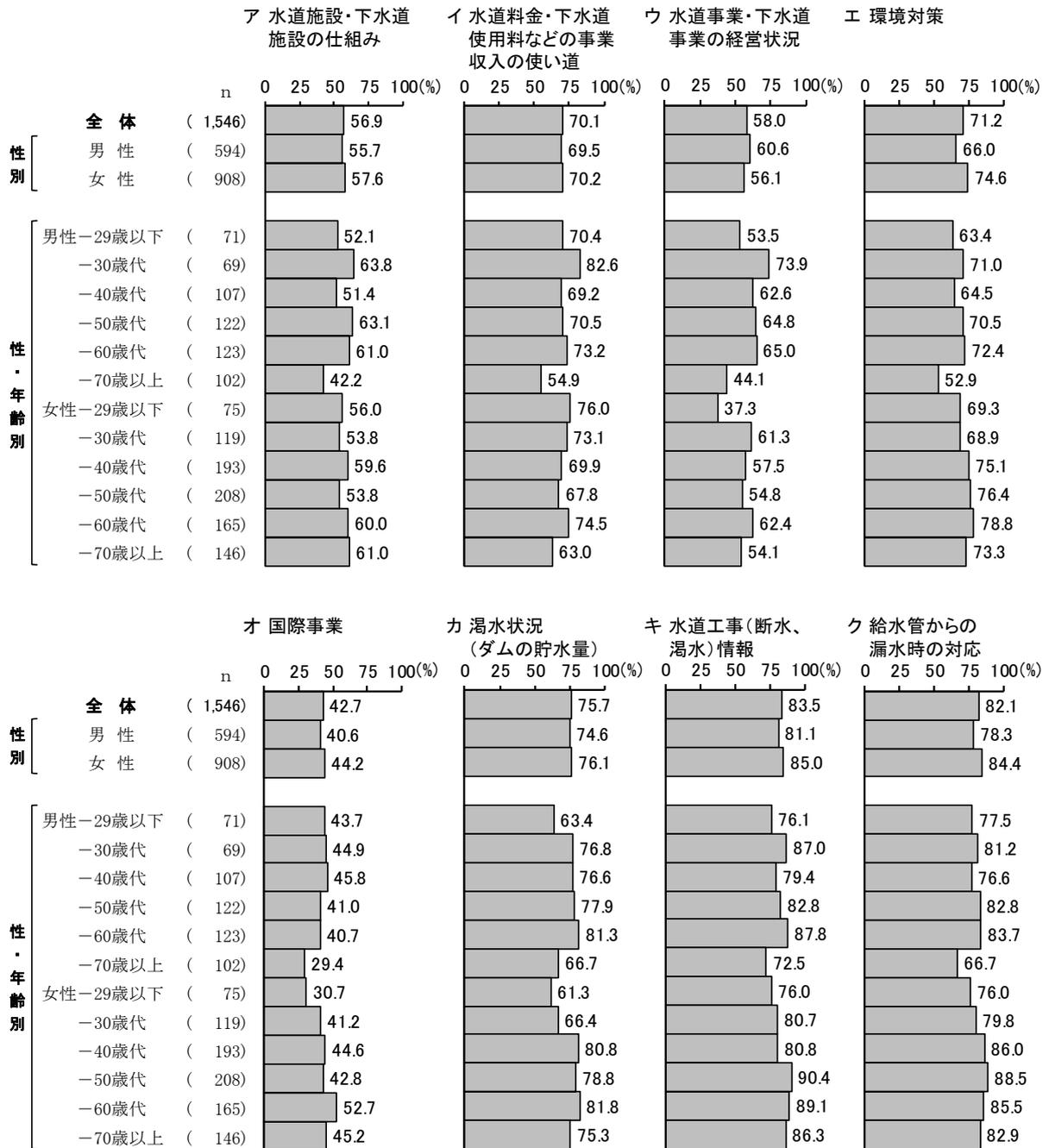
◇ [下水管が詰まったときの対応] を「知りたい」が 87.6%

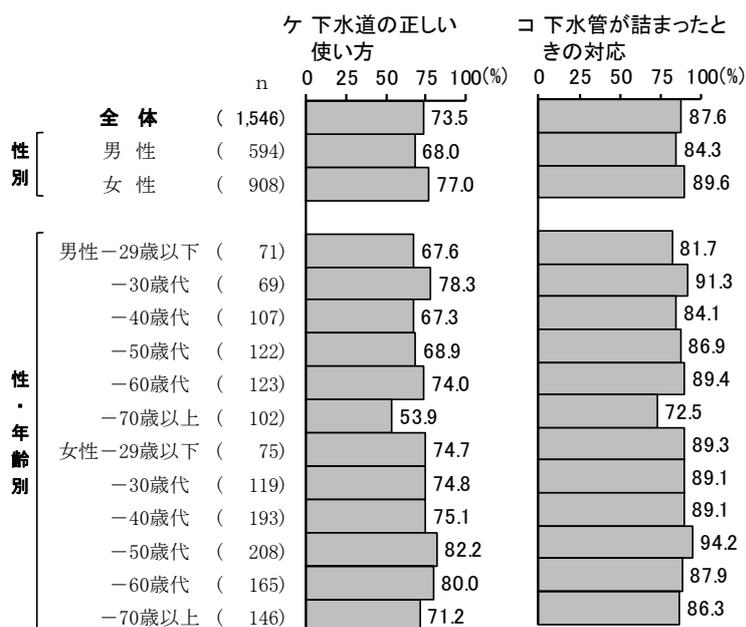
問8 川崎市の水道・下水道に関するア～コの項目について、知りたいと思いますか。それぞれの項目について、あてはまる番号をお選びください。(○は各項目に1つずつ)



川崎市の水道・下水道に関する情報について、「知りたい」と回答した割合は、[コ 下水管が詰まったときの対応] が 87.6%で最も高く、次いで [キ 水道工事（断水、渇水）情報] が 83.5%、[ク 給水管からの漏水時の対応] が 82.1%と続いている。

○性別／性・年齢別 川崎市の水道・下水道に関して知りたい情報（「知りたい」と回答した割合）





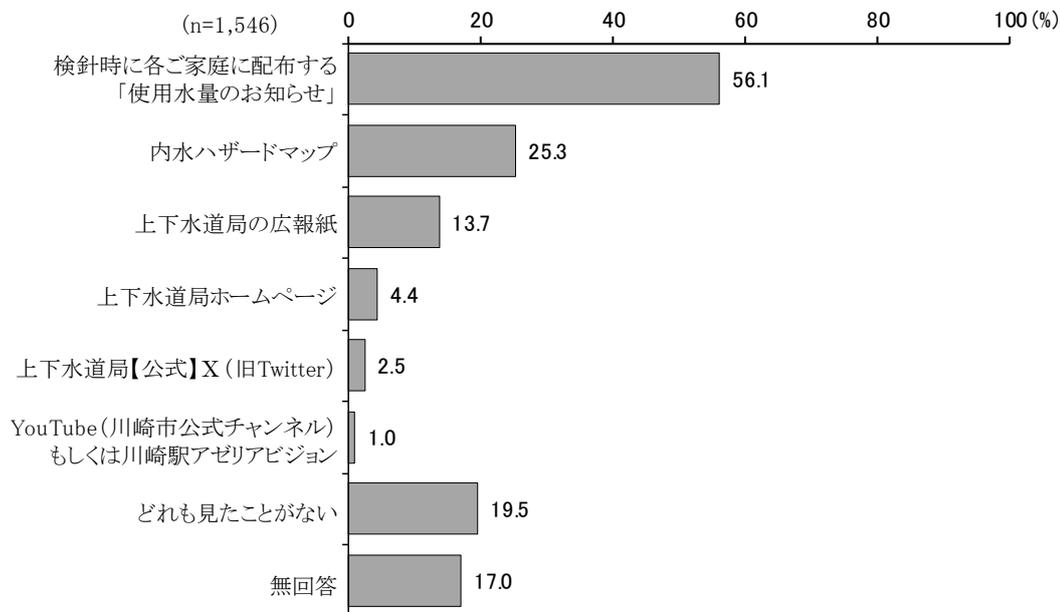
「知りたい」と回答した割合について性別でみると、[ウ 水道事業・下水道事業の経営状況]を除きすべての項目で【女性】が【男性】よりも高く、[ケ 下水道の正しい使い方]は9.0ポイント、[エ 環境対策]は8.6ポイント、[コ 下水管が詰まったときの対応]は5.3ポイント、【女性】の方が高くなっている。

性・年齢別でみると、[ア 水道施設・下水道施設の仕組み]、[イ 水道料金・下水道使用料などの事業収入の使い道]、[エ 環境対策]、[ク 給水管からの漏水時の対応]、[ケ 下水道の正しい使い方]、[コ 下水管が詰まったときの対応]の6項目で、【男性-70歳以上】が他の性・年齢と比べ5ポイント以上低くなっている。また、[イ 水道料金・下水道使用料などの事業収入の使い道]、[ウ 水道事業・下水道事業の経営状況]は【男性-30歳代】が高くなっている。

(2) 1年以内に見たことがある川崎市上下水道局が発信している情報

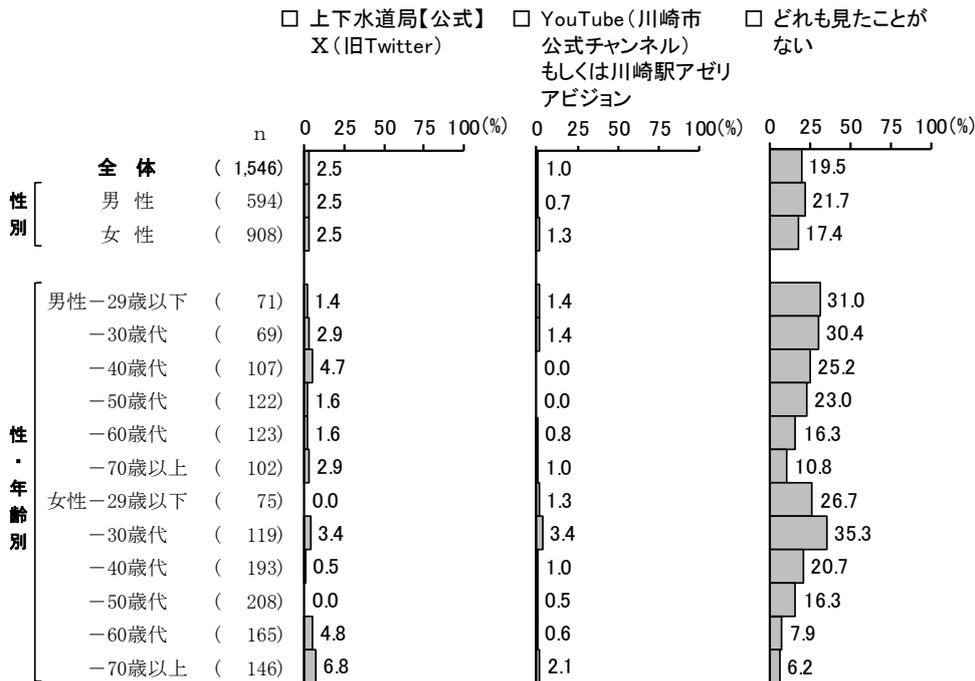
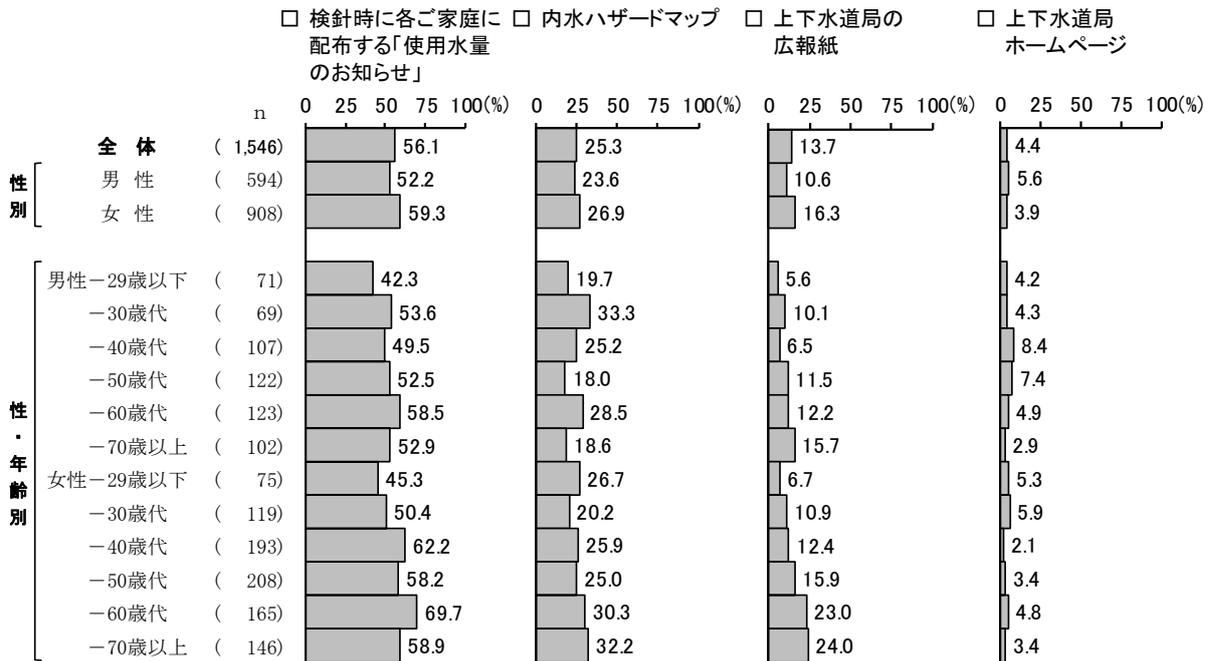
◇「使用水量のお知らせ」が56.1%

問9 川崎市上下水道局が発信している水道・下水道に関する情報で、1年以内に読んだこと、または、見たことがあるものはありますか。(〇はいくつでも)



1年以内に見たことがある川崎市上下水道局が発信している情報は、「検針時に各ご家庭に配布する「使用水量のお知らせ」が56.1%で最も高く、次いで「内水ハザードマップ」が25.3%、「上下水道局の広報紙」が13.7%と続いている。一方で、「どれも見たことがない」は19.5%となっている。

○性別／性・年齢別 1年以内に見たことがある川崎市上下水道局が発信している情報



性別でみると、「検針時に各ご家庭に配布する「使用水量のお知らせ」」は【女性】が59.3%と、【男性】(52.2%)よりも7.1ポイント高く、「上下水道局の広報紙」は【女性】が16.3%と、【男性】(10.6%)よりも5.7ポイント高くなっている。

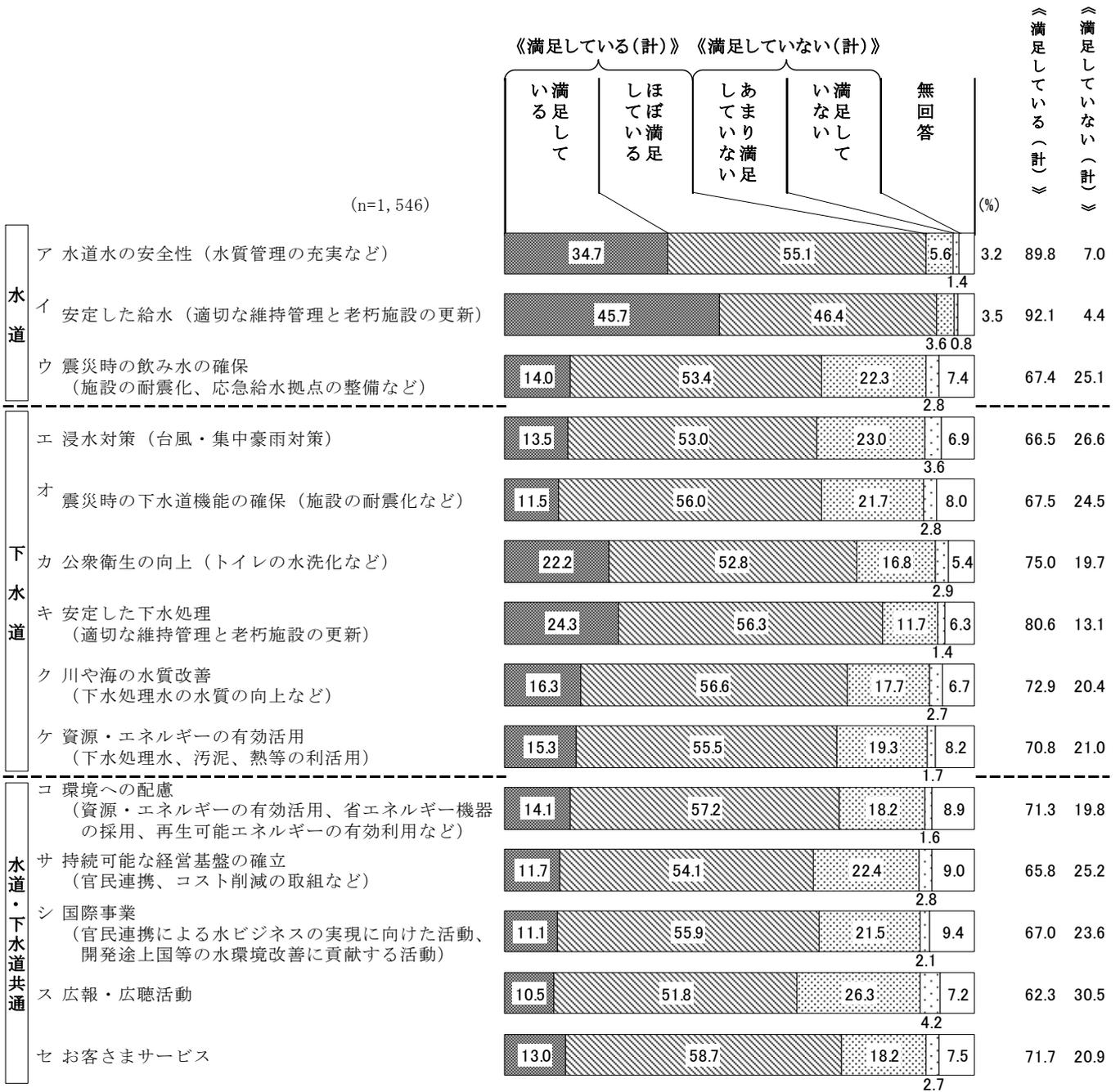
性・年齢別でみると、「上下水道局の広報紙」は【女性-60歳代】(23.0%)と【女性-70歳以上】(24.0%)で2割を超えている。また、「どれも見たことがない」は【女性-30歳代】以上で年齢が上がるほど割合が低くなっている。

6 事業全体（経営・その他を含む）について

(1) 水道・下水道に対する満足度（評価）

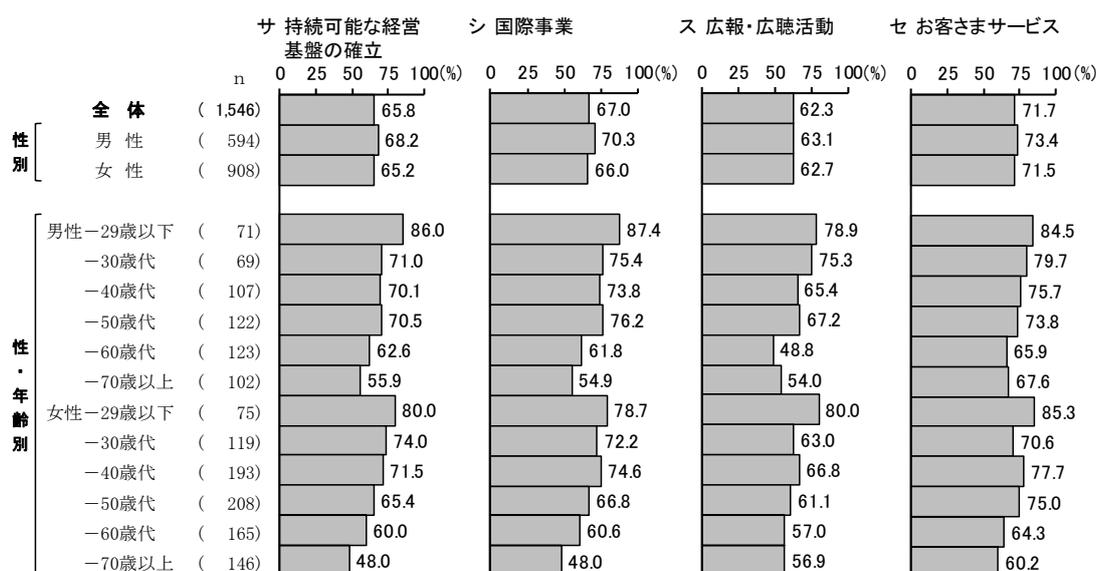
◇ [イ 安定した給水] について《満足している（計）》が92.1%

問10 川崎市の水道・下水道のア～セの事業内容について、どの程度満足していますか。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）





### 第3章 調査結果の詳細



《満足している（計）》と回答した割合について性別で見ると、[ク 川や海の水質改善（下水処理水の水質の向上など）]は【男性】が77.6%と、【女性】（71.1%）よりも6.5ポイント高く、[オ 震災時の下水道機能の確保（施設の耐震化など）]は【男性】が71.9%と、【女性】（65.5%）よりも6.4ポイント高くなっている。

性・年齢別で見ると、[ア 水道水の安全性（水質管理の充実など）]、[イ 安定した給水（適切な維持管理と老朽施設の更新）]、[カ 公衆衛生の向上（トイレの水洗化など）]、[ク 川や海の水質改善（下水処理水の水質の向上など）]は大きな差が見られないが、その他の項目は男女ともに概ね年齢が下がるほど割合が高くなっている。

## 7 自由意見

問 11 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291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・奨励	53 件
事業内容がわからず答えられなかった	50 件
災害時の対応・水の確保について	46 件
情報提供・広報の必要性	38 件
このアンケートについて	30 件
水の安全性・水の確保について	21 件
知らないことが多い	15 件
今後は関心を持っていきたい	14 件
料金が高い	13 件
水道管路・下水管きよ、施設等の老朽化対策	13 件
水道事業の民営化・外資参入について	12 件
修理・工事について	10 件
イベントについて	10 件
川崎の水はおいしい	6 件
料金の仕組み・支払方法について	5 件
広報紙について	5 件
満足している・不満はない	5 件
経費削減について	4 件
応急給水拠点について	4 件
水がおいしくない	4 件
下水道が臭い	3 件
興味がない	3 件
節水の方法を知りたい	3 件
生田浄水場の廃止について	2 件
上下水道局ホームページについて	2 件
水圧が弱い	2 件
その他	26 件



## 第4章 使用した調査票・単純集計結果



## 川崎市上下水道局市民意識調査

### ご協力のお願い

令和6年6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・下水道を利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。

#### ご回答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「1つだけ」「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い。
- 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。

#### ● 提出方法

ご提出は、郵送もしくはインターネットによるご回答のいずれかをお願いいたします。

##### ▶ 郵送で提出する場合

ご記入いただきました調査票を同封の返信用封筒(切手不要)に入れ、下記の提出期限までに郵便ポストにご投函ください。

##### ▶ インターネットで回答する場合

下記のURLまたは二次元コードより回答ページにアクセスしていただき、IDをご入力の上、提出期限までにご回答ください。

あなたのID

<回答ページURL>

<https://sogo-k.post-survey.com/jougesui/>

<二次元コード>



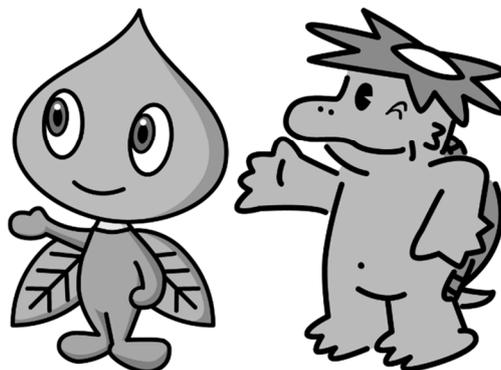
※ このIDはランダムに配布しています。どなたがどのIDであるかは照合できないようになっており、個人を特定するものではありませんのでご安心ください。

#### ● 提出期限

令和6年6月26日(水)まで

#### ● お問い合わせ先

川崎市上下水道局 サービス推進課  
 電話 044-200-3097  
 ファックス 044-200-3996



川崎市上下水道局キャラクター  
 ウォータン カッピー

## 1 水と関わるライフスタイルについて

問1 ふだん、どのように水道水を飲みますか。(〇は1つだけ)

(n=1,546) / (無回答= 1.9)

	1	そのまま飲む	→ 問2へ	24.7
	2	沸かして飲む		15.0
	3	浄水器などを通して飲む		38.2
	4	その他(具体的に: _____)		1.6
	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)		18.6

**【問1で「1 そのまま飲む」以外を選択した方に】**

問1-1 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=1,135) / (無回答= 7.4)

	1	水道水を飲む習慣がない		28.9
	2	味がおいしくない		22.2
	3	臭いが気になる		17.8
	4	安全性が気になる		33.0
	5	なんとなく(特に理由はない)	)	19.6
	6	その他(具体的に: _____)		6.9

問2 日頃、節水を心がけていますか。(〇は1つだけ)

(n=1,546) / (無回答= 1.2)

	1	まめに節水して使っている		11.0
	2	ある程度節水しながら使っている		67.7
	3	節水は必要と思いつつも、実行していない	} → 問3へ	16.9
	4	節水のことは考えずに使っている		3.2

**【問2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2-1 どのように節水していますか。(〇はいくつでも)

(n=1,217) / (無回答= 0.7)

	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		80.9
	2	節水型の機種(洗濯機、トイレ、食器洗い機、シャワーヘッドなど)を使用している		42.4
	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ている		29.7
	4	その他(具体的に: _____)	)	4.2

問3 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=1,546) / (無回答= 1.2)

1	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	78.5
2	洗剤を使いすぎないようにしている	24.3
3	廃油や薬品が下水に流れないように気をつけている	60.2
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	82.7
5	その他(具体的に: )	1.6
6	特に何もしていない	3.4

## 2 災害への備えについて

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日分以上備蓄しておくことをおすすめしています。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=1,546) / (無回答= 1.2)

<b>1人1日3リットルの飲料水を</b>		
1	7日分以上備蓄している	8.0
2	5~6日分程度備蓄している	8.3
3	3~4日分程度備蓄している	28.3
4	1~2日分程度備蓄している	30.3
5	備蓄していない	23.7

→ 問5へ

### 【問4で「4 1~2日分程度備蓄している」「5 備蓄していない」を選択した方に】

問4-1 3日分以上の備蓄をしていない理由は何ですか。(〇はいくつでも)  
(n= 836) / (無回答= 1.8)

1	1人あたり3日分(9リットル)以上の備蓄が必要なことを知らなかったため	34.1
2	保管する場所がないため	58.0
3	費用がかかるため	15.2
4	急いで準備する必要はないと思うため	15.1
5	準備するのが面倒なため	17.9
6	災害が起きてからでも、購入できると思うため	3.1
7	行政が準備していると思うため	6.5
8	その他(具体的に: )	7.8

問5 川崎市では災害時に飲料水の給水ポイントとなる応急給水拠点(仮設給水所)を市内310か所(令和6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=1,546) / (無回答= 1.4)

1	応急給水拠点が設置されていることを知っている	31.7
2	応急給水拠点が設置されていることは知らない	66.9

第4章 使用した調査票・単純集計結果

問6 川崎市では、災害に備えて1人1日5個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。(〇は1つだけ)

(n=1,546) / (無回答= 1.6)

1人1日5個の携帯トイレを		
1	7日分以上備蓄している	5.4
2	5～6日分程度備蓄している	4.3
3	3～4日分程度備蓄している	15.5
4	1～2日分程度備蓄している	22.6
5	備蓄していない	50.6

問7へ

【問6で「4 1～2日分程度備蓄している」「5 備蓄していない」を選択した方に】

問6-1 3日分以上の備蓄をしていない理由は何ですか。(〇はいくつでも)

(n=1,131) / (無回答= 0.8)

1	1人あたり3日分(15個)以上の備蓄が必要なことを知らなかったため	50.0
2	保管する場所がないため	25.7
3	費用がかかるため	26.0
4	どこで購入できるかわからないため	18.8
5	急いで準備する必要はないと思うため	20.9
6	準備するのが面倒なため	18.6
7	災害が起きてからでも、購入できると思うため	2.0
8	行政が準備していると思うため	7.9
9	その他(具体的に: )	7.0

問7 大規模災害時や、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をどのような手段(媒体)で得たいですか。(〇はいくつでも)

(n=1,546) / (無回答= 1.7)

1	テレビやラジオによる報道	74.7
2	インターネット	68.0
3	巡回広報	33.6
4	メールやアプリ	48.6
5	防災行政無線	39.1
6	上下水道局【公式】X(旧Twitter)	20.1
7	その他(具体的に: )	1.4

## 3 広報について

問8 川崎市の水道・下水道に関するア～コの項目について、知りたいと思いますか。  
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=1,546)	知りたい	特に 知りたく ない	無回答
ア 水道施設・下水道施設の仕組み	56.9	39.1	4.1
イ 水道料金・下水道使用料などの事業収入の使い道	70.1	26.3	3.7
ウ 水道事業・下水道事業の経営状況	58.0	37.7	4.3
エ 環境対策	71.2	24.8	4.0
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）	42.7	52.3	5.0
カ 渇水状況（ダム貯水量）	75.7	20.6	3.7
キ 水道工事（断水、渇水）情報	83.5	13.3	3.2
ク 給水管からの漏水時の対応	82.1	14.2	3.8
ケ 下水道の正しい使い方	73.5	22.4	4.1
コ 下水管が詰まったときの対応	87.6	9.5	2.9

第4章 使用した調査票・単純集計結果

問9 川崎市上下水道局が発信している水道・下水道に関する情報で、1年以内に読んだこと、または、見たことがあるものはありますか。(〇はいくつでも)

(n=1,546) / (無回答=17.0)

1 上下水道局の広報紙

13.7



4 検針時に各ご家庭に配布する「使用水量のお知らせ」

56.1



2 上下水道局ホームページ

4.4



5 内水ハザードマップ

25.3



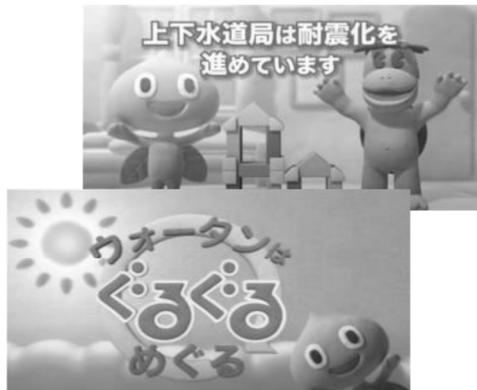
3 上下水道局【公式】X (旧Twitter)

2.5



6 YouTube (川崎市公式チャンネル) もしくは川崎駅アゼリアビジョン

1.0



7 どれも見たことがない

19.5

**4 事業全体(経営・その他を含む)について**

問10 川崎市の水道・下水道のア～セの事業内容について、どの程度満足していますか。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)

(n=1,546)		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)	34.7	55.1	5.6	1.4	3.2
	イ 安定した給水(適切な維持管理と老朽施設の更新)	45.7	46.4	3.6	0.8	3.5
	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)	14.0	53.4	22.3	2.8	7.4
下水道	エ 浸水対策(台風・集中豪雨対策)	13.5	53.0	23.0	3.6	6.9
	オ 震災時の下水道機能の確保(施設の耐震化など)	11.5	56.0	21.7	2.8	8.0
	カ 公衆衛生の向上(トイレの水洗化など)	22.2	52.8	16.8	2.9	5.4
	キ 安定した下水処理 (適切な維持管理と老朽施設の更新)	24.3	56.3	11.7	1.4	6.3
	ク 川や海の水質改善(下水処理水の水質の向上など)	16.3	56.6	17.7	2.7	6.7
	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)	15.3	55.5	19.3	1.7	8.2
水道・ 下水道 共通	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)	14.1	57.2	18.2	1.6	8.9
	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)	11.7	54.1	22.4	2.8	9.0
	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)	11.1	55.9	21.5	2.1	9.4
	ス 広報・広聴活動	10.5	51.8	26.3	4.2	7.2
	セ お客さまサービス	13.0	58.7	18.2	2.7	7.5

問11 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)

---



---



---



---



---



---

## 5 あなたご自身について

\*最後に、回答を集計し分析するために、あなたやあなたのご家族のことについてお聞きします。

F 1 あなたの性別 (〇は1つだけ) (n=1,546) / (無回答= 0.7)

1	男性	38.4	2	女性	58.7	3	その他	0.2	4	回答しない	1.9
---	----	------	---	----	------	---	-----	-----	---	-------	-----

F 2 あなたの年齢 (〇は1つだけ) (n=1,546) / (無回答= 0.9)

1	10歳代	1.0	4	40歳代	19.9	7	70歳以上	16.0
2	20歳代	8.7	5	50歳代	22.1			
3	30歳代	12.5	6	60歳代	18.7			

F 3 あなたの住所 (町名を含む) (〇は1つだけ) (n=1,546) / (無回答= 0.9)

1	川崎区 (町名 )	14.0	4	高津区 (町名 )	16.2	7	麻生区 (町名 )	12.2
2	幸 区 (町名 )	11.3	5	宮前区 (町名 )	14.0			
3	中原区 (町名 )	18.1	6	多摩区 (町名 )	13.3			

※町名の記入は任意です。

F 4 あなたが川崎市に居住している年数 (〇は1つだけ) (n=1,546) / (無回答= 0.8)

1	1年未満	2.4	3	5年以上15年未満	20.4	5	30年以上	36.1
2	1年以上5年未満	9.7	4	15年以上30年未満	30.7			

F 5 あなたと一緒に暮らしているご家族の人数 (あなたを含む) (〇は1つだけ) (n=1,546) / (無回答= 1.0)

1	1人	14.9	3	3人	23.9	5	5人	5.4
2	2人	32.7	4	4人	20.2	6	6人以上	1.8

F 6 あなたの世帯構成 (〇は1つだけ) (n=1,546) / (無回答= 1.1)

1	ひとり暮らし	15.2	4	二世帯世帯：親と子 (本人)	10.9
2	夫婦のみの世帯	24.7	5	三世帯世帯：親と子と孫	3.9
3	二世帯世帯：親 (本人) と子	42.2	6	その他 (具体的に： )	2.1

F 7 同居している 0~18歳の子どもの有無 (〇は1つだけ) (n=1,546) / (無回答= 1.4)  
(0~18歳のお子さんが複数いる場合は、最年少のお子さんについてお答えください)

1	未就学児	9.2	4	中学校卒業~18歳	6.2
2	小学生	8.5	5	いない	69.9
3	中学生	4.7			

アンケートは以上です。ご協力いただき、誠にありがとうございました。

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。  
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、川崎情報プラザ、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。



上下水道局  
ホームページ

# 川崎市上下水道局市民意識調査報告書

2024（令和6）年11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 044-200-3097

【調査委託】株式会社総合企画  
〒111-0053 台東区浅草橋一丁目7番2号  
岩崎ビル4階  
電話 03-5829-6203