

令和5年度第17回ヨコハマeアンケート 横浜市水道局の広報に関するアンケート

実施期間 令和5年12月8日（金）から12月18日（月）

事業所管課 水道局 広報課

回答者数 1,108人（回答率：23.1%）

【参考】eアンケートメンバー数 4,789人（12月8日時点）

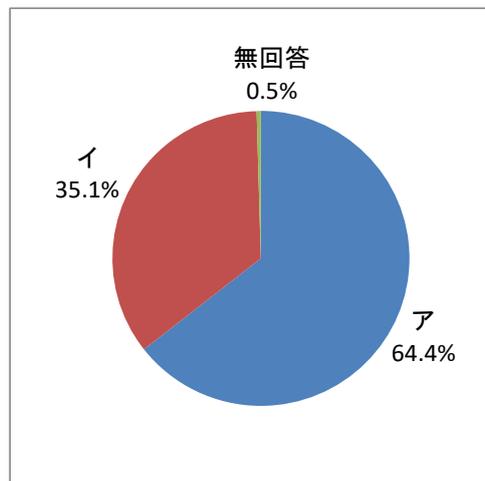
年代別、横浜市内在住・在勤・在学別の回答者構成比

	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	計
横浜市内在住	0 (0.0%)	12 (1.1%)	68 (6.1%)	173 (15.6%)	318 (28.7%)	297 (26.8%)	231 (20.8%)	1,099 (99.2%)
横浜市内在勤	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.1%)	2 (0.2%)	3 (0.3%)	1 (0.1%)	2 (0.2%)	9 (0.8%)
横浜市内在学	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
計	0 (0.0%)	12 (1.1%)	69 (6.2%)	175 (15.8%)	321 (29.0%)	298 (26.9%)	233 (21.0%)	1,108 (100.0%)

Q1 横浜市水道局では、水道の仕組みや水道料金の使いみち、災害対策、老朽施設の更新の必要性、近代水道の歴史などについて、広報しています。あなたは、水道局が広報活動を行っていることを知っていますか。
(単一選択)

n = 1,108

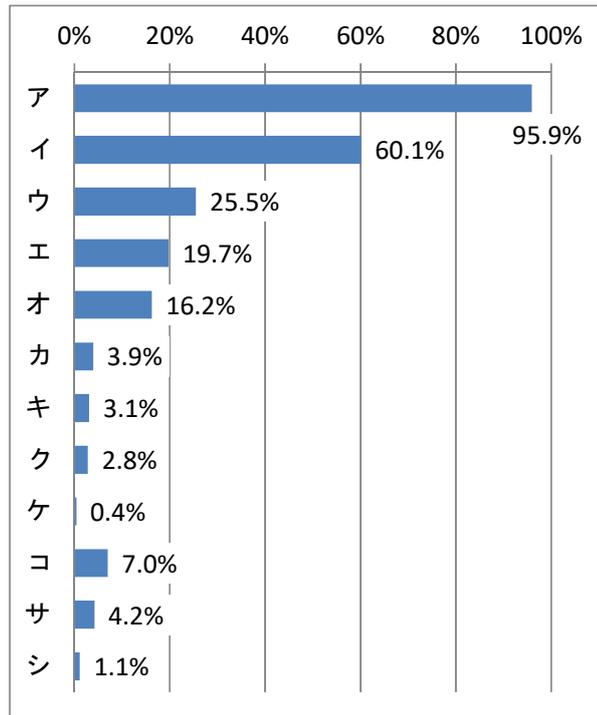
ア 知っていた (Q2へ)	64.4%	714
イ 知らなかった (Q3へ)	35.1%	389
無回答	0.5%	5
	100.0%	1,108



Q2 Q1で「ア 知っていた」を選択した方にお聞きします。水道局が行っている広報について、見たこと(読んだこと)があるものはどれですか。
【参考】横浜市水道局の広報について
<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/torikumi/PR/>
 (複数選択可)

n = 714

ア	広報よこはま(水道に関する記事)	95.9%	685
イ	水道・下水道使用水量等のお知らせ(検針票)の裏面	60.1%	429
ウ	パンフレット(横浜の水道・横浜水道ガイド・はまピョン 水の旅 など)	25.5%	182
エ	リーフレット・チラシ(横浜水道の歩み・道志水源林ボランティア募集チラシ など)	19.7%	141
オ	ウェブサイト(水道局に関するページ)	16.2%	116
カ	動画(近代水道創設の道のり・子ども向け学習動画 など)	3.9%	28
キ	水道局メールマガジン(よこはま@水)	3.1%	22
ク	水道局X(旧Twitter(ツイッター))	2.8%	20
ケ	水道局Instagram(インスタグラム)	0.4%	3
コ	対面イベント(水道週間イベント など)	7.0%	50
サ	神奈川新聞 地域面「市民の広場」(水道に関する記事)	4.2%	30
シ	その他	1.1%	8



その他(抜粋)

西谷浄水場での展示

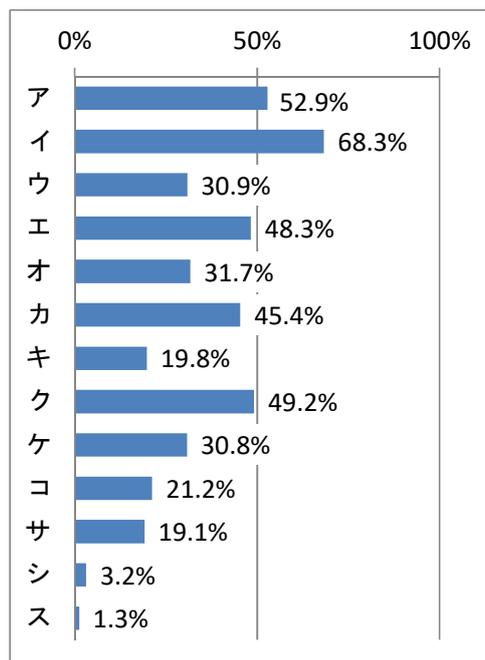
市立図書館での展示

工事のお知らせ

Q3 全員にお聞きします。
 水道について、知りたいと思う項目はどれですか。
 ※「シ 特にない」を選択した場合、他の回答は選択しないでください。
 ※ ア、イを選択しなかった場合はQ6へ進んでください。
 (複数選択可)

n = 1,108

ア	水源 (Q4へ)	52.9%	586
イ	水質 (Q5へ)	68.3%	757
ウ	水道施設	30.9%	342
エ	災害対策	48.3%	535
オ	水道工事	31.7%	351
カ	断水や濁水の情報	45.4%	503
キ	環境への取組	19.8%	219
ク	水道料金の仕組みや使いみち	49.2%	545
ケ	財政状況や経営の効率化	30.8%	341
コ	横浜水道の歴史	21.2%	235
サ	水道水の健康のための活用方法	19.1%	212
シ	特にない	3.2%	35
ス	その他	1.3%	14



その他(抜粋)

水道トラブルの時に、どういふことなら水道局で相談に乗ってくれるのか。又は、水道局から紹介できるトラブル対応業者を教えてください。

施設の状況と老朽化対策・持続的な事業の推進

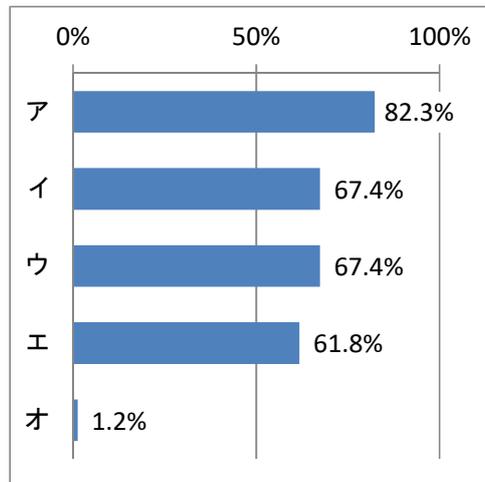
大地震や富士山の大噴火の時の災害対策

有機フッ素化合物(PFOS・PFOA)について

**Q4 Q3で「ア 水源」を選択した方にお聞きします。水源について、知りたいと思う項目はどれですか。
(複数選択可)**

n = 586

ア	水源地の場所・取水地点	82.3%	482
イ	水源地での環境保全の取組	67.4%	395
ウ	水源地の水のきれいさ	67.4%	395
エ	水源地から横浜までのルート	61.8%	362
オ	その他	1.2%	7



その他(抜粋)

PFAS(有機フッ素化合物)の問題が都内で発生しているので、取水、ルート間の安全性についてモニタリングの結果が知りたい。

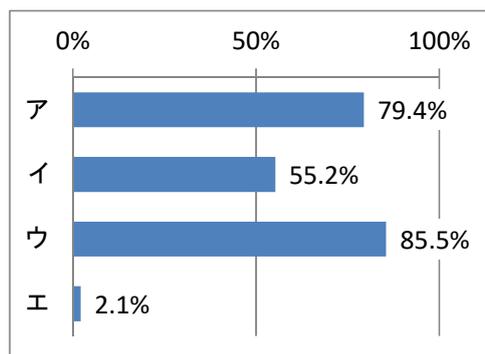
他県又は神奈川県その他自治体から便宜を受けている内容、並びに代償支払金額

現在の水源がいつまで確保できるのか。できない場合の次の水源確保の方法等

**Q5 Q3で「イ 水質」を選択した方にお聞きします。水質について、知りたいと思う項目はどれですか。
(複数選択可)**

n = 757

ア	水道水の水質の基準	79.4%	601
イ	水道水の水質の検査方法	55.2%	418
ウ	水道水の水質の検査結果	85.5%	647
エ	その他	2.1%	16



その他(抜粋)

浄水場では詳細に水質検査されているが、あくまで国の基準とその推奨項目にとどまっている。農薬やフッ素化合物の残留濃度も測っていただきたい。測定しているのであればホームページに公開してほしい(COVID-19の濃度や検出頻度も)。

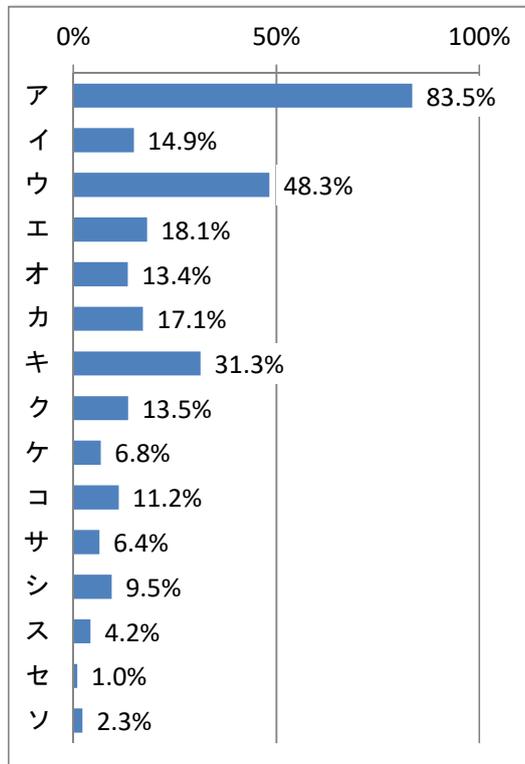
他市町村の水道水やペットボトル水と比較した場合の品質、味の違い、硬度(ミネラル分)などの性質

基準の定め方(どういった根拠でその基準としているのか)。検査結果からの更なる改善点

Q6 全員にお聞きします。
 Q3～Q5で知りたいと思う項目をお知らせする場合、どのような広報手段が良いですか。
 ※「セ 特にない」を選択した場合、他の回答は選択しないでください。
 (複数選択可)

n = 1,108

ア	広報よこはま	83.5%	925
イ	ポスター(駅・公共施設)	14.9%	165
ウ	水道・下水道使用水量等のお知らせ(検針票)の裏面	48.3%	535
エ	パンフレット・リーフレット・チラシ	18.1%	201
オ	新聞	13.4%	149
カ	タウン誌	17.1%	190
キ	ウェブサイト(ホームページ)	31.3%	347
ク	X(旧Twitter(ツイッター))	13.5%	150
ケ	Instagram(インスタグラム)	6.8%	75
コ	YouTube(ユーチューブ)	11.2%	124
サ	対面イベント	6.4%	71
シ	テレビ	9.5%	105
ス	ラジオ	4.2%	47
セ	特にない	1.0%	11
ソ	その他	2.3%	25



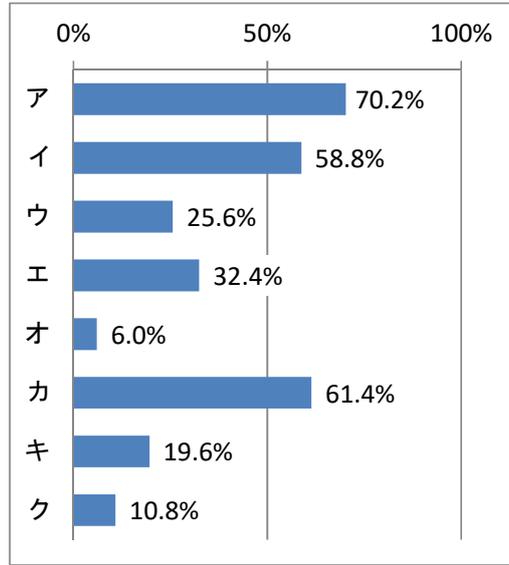
その他(抜粋)

横浜市のLINE
町内会回覧板
何不自由なく水(水道)が使えるのが当たり前のようにになっているので興味が薄い。知らなくても何も困らない。市民参加のイベントを多くしてくれれば知ろうとするのでは。
Webサイトの詳細掲示。Webサイトへの誘導をSNS、メディアで発信する。

Q7 横浜市水道局の施設や取組について、知っていることはどれですか。
 ※「ク どれも知らない」を選択した場合、他の回答は選択しないでください。
 (複数選択可)

n = 1,108

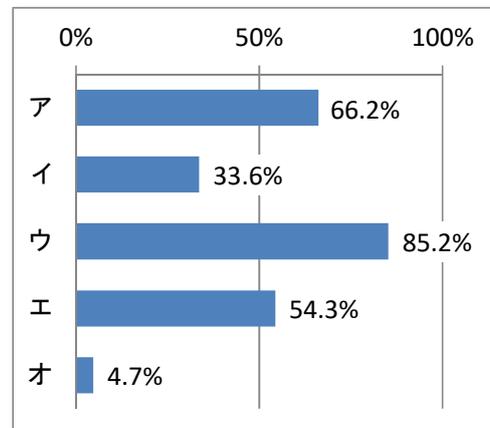
ア	水源(道志川・相模湖・津久井湖・丹沢湖・宮ヶ瀬湖)が全て市外にあること	70.2%	778
イ	山梨県道志村に水源林を保有し、計画的に管理・保全していること	58.8%	651
ウ	山梨県道志村の水源林を保全するため、市民・企業・団体向けの寄附制度があること	25.6%	284
エ	市内には川井・西谷・小雀の3つの浄水場があること	32.4%	359
オ	市内の水道管の長さが約9,300キロメートルになること	6.0%	67
カ	古くなった水道管や浄水場の更新・耐震化を計画的に行っていること	61.4%	680
キ	計画的に漏水調査を行っていること	19.6%	217
ク	どれも知らない	10.8%	120



Q8 水道料金について、知っていることはどれですか。
 ※「オ どれも知らない」を選択した場合、他の回答は選択しないでください。
 (複数選択可)

n = 1,108

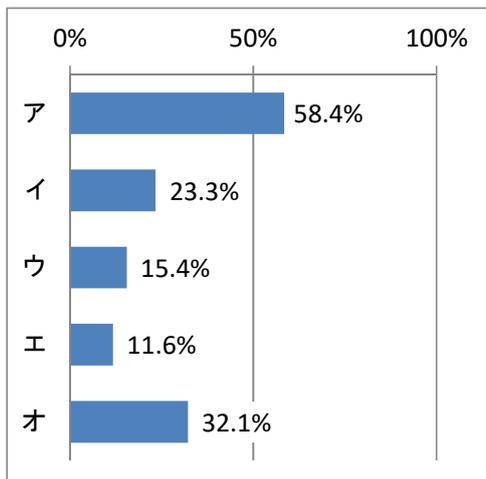
ア	水道料金による収入が、水道事業の主な財源となっていること	66.2%	733
イ	水道メーターに口径の大きさに応じて基本料金と従量料金を設定する「口径別料金体系」を採用していること	33.6%	372
ウ	水道料金は、2か月に1回検針して2か月分まとめて請求していること	85.2%	944
エ	水道水の価格は、ペットボトル水に比べて非常に安いこと	54.3%	602
オ	どれも知らない	4.7%	52



Q9 水質管理について、知っていることはどれですか。
 ※「オ どれも知らない」を選択した場合、他の回答は選択しないでください。
 (複数選択可)

n = 1,108

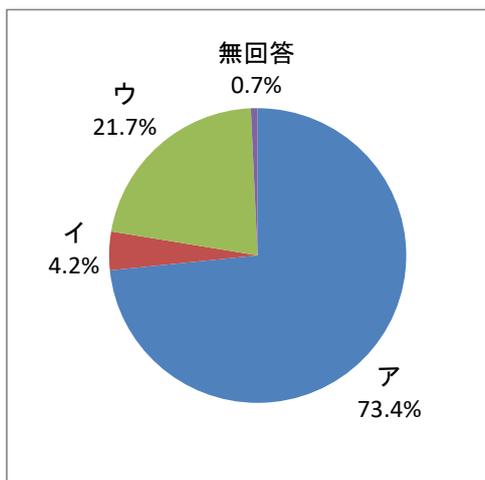
ア	水道水の安全性などに関する「水質基準」を国が定めている	58.4%	647
イ	横浜市は国の定める「水質基準」よりも厳しい「水質管理値」を独自に設定し、管理している	23.3%	258
ウ	横浜市は法令で義務付けられている以上に、市内各地で定期的な水質検査をしている	15.4%	171
エ	市内の全ての浄水場で国際規格の認証を取得し、高レベルな品質管理を行っている	11.6%	129
オ	どれも知らない	32.1%	356



Q10 横浜市水道局では、近代水道の歴史について紹介する動画を横浜市公式YouTubeで配信しています。Q10～12については、下記URLに記載の動画をご覧いただいたうえでご回答ください。動画の内容はどうでしたか。
 【横浜市公式YouTube】<https://www.youtube.com/watch?v=fUPbYdhtYzM>
 (単一選択)

n = 1,108

ア	良かった (Q11へ)	73.4%	813
イ	良くなかった (Q12へ)	4.2%	47
ウ	どちらともいえない(Q11、Q12へ)	21.7%	240
無回答		0.7%	8
		100.0%	1,108



Q11 Q10で「ア 良かった」「ウ どちらともいえない」と回答した方にお聞きします。
 良かった点を教えてください。
 (例: 動画の長さがちょうど良い、テンポが良く飽きない、ナレーションが聞き取りやすい など)
 (自由意見)

(抜粋)

水道水の歴史を理解した。蛇口をひねれば水が出る事を当たり前と思っていたが、水道事業には壮大なスケールの事業が関わっていることを知り、感動とともに感謝の心が生まれました。
横浜の水道の始まりから、時代・状況に対応しながら、水道施設や水源の確保を行ってきた経緯が分かりやすく映像とともに語られていた。語りも、テンポよく、明るく感じられ良かったです。
動画そのものは丹念に作られていて悪くはないと思うが、ターゲットをどのように設定しているかによって評価は分かれる。現代の動画サイトの視聴環境を考慮すれば、5分すべてを再生する人、ある程度の集中力を持って全編視聴する人はほとんどいないと予想される。動画の制作費用も考慮した上で、効果を精査することが必要(容易な作業ではないが)。
文字や写真が見やすかった。声のトーンや早さもちょうどよく、聞き取りやすかった。場所が地名だけだと分かりづらかった。若干長く感じた。
説明が聞き取りやすく、文章もわかりやすかった。映像と説明がマッチしていて小学校高学年以上ならしっかり理解できると思った。
テンポよく進み、飽きずに見ることができました。喫緊という言葉はちょっと難しいように思いましたが、そのほかにはフリガナもふってあり、分かりやすい表現でよかったです。
映像がわかりやすく、声も聞き取りやすかった。文章で読むより映像の方が頭に入って来る。時間も丁度良かったがもう少し長いバージョンもあると良いかも。
動画の長さがちょうど良い、テンポが良く飽きない、ナレーションが聞き取りやすい。知らなかった歴史も短時間で知ることができてよかったです。綺麗な水が供給されていることに感謝の気持ちが湧きました。みんなに見てほしい。
良かった点は動画にナレーションだけでなく文字も出ること。耳の不自由な方でもわかります。
スマートフォンでも見やすい。

Q12 Q10で「イ 良くなかった」「ウ どちらともいえない」と回答した方にお聞きします。
 良くなかった点を教えてください。
 (例: 動画が長すぎる・短すぎる、内容を詰め込み過ぎる、ナレーションが聞き取りづらい など)
 (自由意見)

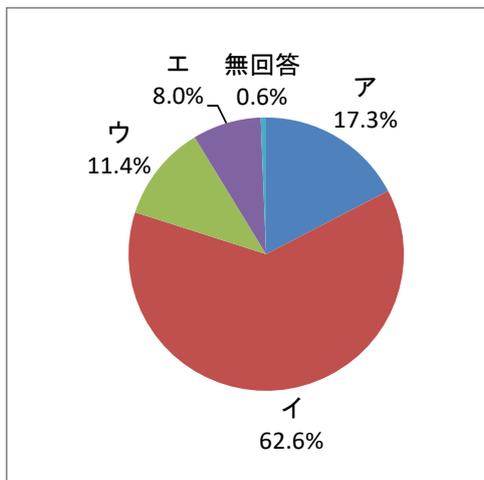
(抜粋)

そもそも知らなかったの、周知活動が足りていない。
過去の歴史ではなく、現在の課題と将来へ向けての解決策に重点を置いた内容にしたほうが良良かった。
特に必要がない情報。記録は文書で残せばよく、ここに予算を充てる必要を感じない。
なぜお金をかけて近代水道の歴史をYouTubeでの動画配信という方法で広報しているのか、具体的かつ合理的な目的や狙いが見えてこない。
5分ではなく3分くらいにすればちょうど良いのではと思われる。また、たまたま見た近代水道の歴史は興味深い内容であったが、わざわざ見る人がどれだけいるかは疑問である。
坂本龍馬を引き合いに出す必要もないし、外国人の技師を紹介する必要もない。過去の経緯より現在の水道がどうなってるかの方が重要。日本初とか自慢するのはかっこ悪い。
歴史に重点を置きすぎている。現状の設備の問題、工事の困難さ、節水の必要性などについても触れてほしい。
しっかり水質管理をして、しっかり各戸に届けていれば、水道の歴史についての広報などは不要です。
30秒ずつの動画を何本か制作し、YouTubeの広告などで流したらどうか。

**Q13 全員にお聞きします。
横浜市水道局の今後の広報活動について、あなたの意見に最も近いものはどれですか。
(単一選択)**

n = 1,108

ア	お金をかけて、もっと広報活動を行うべき	17.3%	192
イ	今のままでよい	62.6%	694
ウ	あまり必要を感じない	11.4%	126
エ	分からない	8.0%	89
無回答		0.6%	7
		100.0%	1,108



**Q14 本市の水道事業について、ご意見がありましたらご記入ください。
(自由意見)**

(抜粋)

水道料金を支払っている市民が納得満足できるように、その用途、水道事業運営のしくみについて理解すること、忘れた頃でもふと気づかせるためにも、このような広報活動は継続すべきだと思います。
素晴らしい横浜市の水道事業の歴史を引き継ぎ、市民の命を守る水を、横浜市の誇りをかけて、未来へより安心で安全に届け続けてください。横浜市を裏切り、横浜市を価値や都市格を損なう民営化は、断固として反対します。
世界に誇る横浜の水道水を次の世代にも引き継いで行ってほしい。市内の学校での水道教育を充実させてください。
インフラの整備や維持というのはとかく大変でお金のかかるものだと認識しています。一方でそういう認識がなく、蛇口をひねれば水が出てきて当たり前、出てこないは大騒ぎという人たちがたくさんいるのが現状です。そのような人たちに、整備、維持をし続けたいといけないうことを知らせていく必要があるのだろうと感じます。
必要な情報、求められる情報を発信することは重要な仕事だと思う。しかし手段が目的化してしまわないように、常に費用対効果を厳しく精査する視点が必要である。
メンテナンスという地味な作業が大事な分野ですので、必要以上に広報活動に軸足を向ける必要はありません。正しい水道の利用など啓発活動は、いつの世でも必要です。
広報活動に関しては基本的には今のままで良いと思いますが、例えば大規模な工事を行う場合や料金改定の際などには更に市民に届きやすく広報する方が効果的だと思います。
老朽化対応にお金がかかるのは理解できるが、基準値以上のオーバースペックな水質維持や技術開発をやるくらいなら、料金を下げてほしい。
広報にお金をかける必要はないと思う。一番心配な事は地震の時なるべく早く復旧してほしい事です。そのためには新しく丈夫な水道管の工事です。今もやっていると思いますがよろしく願います。
これからも維持管理に費用がかかるので、料金の値上げが必要になる。その際に値上げが必要な背景の説明が日頃から丁寧にされていけば、市民は受け入れ易い。広報活動にマーケティングの手法を取り込んで、市民に広く知らしめる活動が必要。
XなりSMSを積極的に広報すれば費用も抑えられると感じます。ただ紙媒体は現状維持しないとSNSにアクセスできない方は、情報難民になるので、多様な手段を持つと良いと考えます。