

**水道に関するお客さま意識調査
【一般家庭（家事用）】
報告書**

**平成 26 年 9 月
横浜市水道局**

《 目 次 》

I 調査の概要	- 1 -
1. 調査の目的.....	- 3 -
2. 調査の内容.....	- 3 -
3. 調査の概要.....	- 3 -
4. 報告書の見方.....	- 3 -
5. 分析方針.....	- 3 -
(1) 集計結果.....	- 3 -
(2) 設問間クロス分析.....	- 3 -
(3) 満足度分析.....	- 3 -
6. 回答者の属性.....	- 4 -
(1) 居住区.....	- 4 -
(2) 性別.....	- 4 -
(3) 年齢.....	- 4 -
(4) 性・年齢.....	- 5 -
(5) 家族人数.....	- 5 -
(6) 住居形態の別.....	- 5 -
(7) 給水方式.....	- 6 -
(8) 水道使用水量(2か月の使用量).....	- 6 -
(9) 水道使用水量(2か月の使用量)ごとの世帯人数.....	- 6 -
7. 標本誤差.....	- 7 -
(1) 算出式.....	- 7 -
(2) 早見表.....	- 7 -
II 集計結果	- 9 -
1. 水道水の安全と節水について.....	- 11 -
(1) 飲用水としての水道水について.....	- 11 -
(2) 節水について.....	- 34 -
(3) 水道管について.....	- 41 -
2. 災害時における飲料水の確保と横浜市水道局の対策について.....	- 44 -
(1) 災害時の水の備蓄について.....	- 44 -
(2) 応急給水拠点について.....	- 52 -
(3) 水道管の耐震化について.....	- 60 -
(4) 震災に対する水道局の対策について.....	- 67 -
(5) 震災時に知りたい情報について.....	- 70 -
3. 水道事業について.....	- 74 -
(1) お客さまサービスセンターについて.....	- 74 -
(2) 水道局の広報・PRについて.....	- 77 -
(3) 国際協力事業や海外水ビジネス展開支援について.....	- 85 -
(4) 水道局の取組や水道に関することについて.....	- 86 -
(5) 満足度.....	- 92 -
(6) 水道局の今後の取組について.....	- 107 -
4. 自由記述.....	- 110 -
(1) 安全でおいしい水(51件).....	- 110 -
(2) 災害対策(22件).....	- 110 -
(3) 環境(1件).....	- 110 -
(4) 広報(39件).....	- 110 -
(5) 料金(42件).....	- 110 -
(6) 業務改善(5件).....	- 110 -

(7) 国際協力・水ビジネス(8件)	- 110 -
(8) 激励(86件)	- 111 -
(9) その他(143件)	- 111 -
III 設問間クロス分析	- 113 -
1. 水道水の安全性と節水について	- 115 -
(1) 水道水を飲まない理由について(問2)	- 115 -
(2) 水道水の飲み方による改善策の違いについて(問4)	- 117 -
(3) 安全性とおいしさの関係について(問5)	- 118 -
(4) 節水意識が高い人の特性について(問7)	- 118 -
(5) 節水意識による使用中の節水機器の違いについて(問8)	- 119 -
2. 災害時における飲料水の確保と横浜市水道局の対策について	- 120 -
(1) 備蓄している人の特性について(問10)	- 120 -
(2) 応急給水拠点を認知している人の特性について(問12)	- 122 -
(3) 地域防災拠点の訓練に参加している人の特性について(問14)	- 124 -
(4) 管路耐震化スピードアップについて理解がある人の特性について(問16)	- 125 -
(5) 水道工事についての要望の違いについて(問17)	- 128 -
(6) お客様の特性による国際協力・海外水ビジネスへの認識の違いについて(問24)	- 129 -
(7) 水道水を直接飲まない人にPRする方法(問26)	- 131 -
IV 満足度分析	- 133 -
1. 総合満足度に影響を与える要因の分析	- 135 -
(1) 水道のおいしさ(問1)による総合満足度の違い(問27)	- 135 -
(2) 水道の飲み方(問2)からみる総合満足度の違い(問27)	- 135 -
(3) 水道水の水質の安全性(問5)からみる総合満足度の違い(問27)	- 136 -
2. 水道事業に対する総合満足度の具体化	- 137 -
(1) 水道事業に対する満足項目(問28)	- 137 -
(2) 水道事業に対する不満足項目(問29)	- 138 -
3. 満足／不満足項目の選択と主要事業についての考え方の違い	- 139 -
(1) 主に飲んでいる水の種類(問2)	- 139 -
(2) 水道水の水質の安全性(問5)	- 141 -
(3) 管路耐震化スピードアップについての考え(問16)	- 142 -
(4) 国際協力・海外水ビジネスの取組への賛否(問24)	- 143 -
4. 総合満足度と今後の取組への考え方の違い	- 144 -
V 調査票	- 145 -

I 調査の概要

1. 調査の目的

この調査は、水道をご利用いただいているお客さまのご意見・ご要望をうかがい、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ました。

2. 調査の内容

- (1) 水道水の安全性と節水について
- (2) 災害時における飲料水の確保と横浜市水道局の対策について
- (3) 水道事業について

3. 調査の概要

- 調査項目 水道事業に関する 30 問
- 調査地域 横浜市全域
- 調査対象 横浜市内に居住する 20 歳以上の方 4,000 人
- 抽出方法 住民基本台帳からの無作為抽出
- 調査方法 メール便配布、郵送回収
- 調査期間 平成 26 年 5 月 12 日(月)～5 月 26 日(月)
- 有効回答数 1,619 標本(回収率 40.5%)

4. 報告書の見方

- 図表中の「n」とは、その質問での回答者総数のことである。
- 回答は、回答者総数を 100%として算出し、小数点第2位を四捨五入している。このため、回答率の合計が、100%にならないことがある。
- 本文や図表中の選択肢表記は、場合によっては語句を短縮・簡略化している場合がある。
- 居住区の図表に関して、上段は実数、下段はパーセンテージである。
- 設問間クロス分析においては、「n」が回答者割合から判断して極端に少ないと標本誤差(後述)が大きくなるため、分析対象から除外している場合がある。

5. 分析方針

(1) 集計結果

集計結果では、次の項目について結果を記載した。

- 単純集計・属性別集計結果:単純集計、設問の性質に応じた属性ごとの集計結果。
- 経年比較:平成 11 年度、平成 14 年度、平成 17 年度、平成 20 年度、平成 23 年度の各調査において類似の設問・選択肢がある場合には、経年による比較を行った。
- その他集計:回答内容によって設問を分岐する等、直前の設問と合わせて結果を見る必要がある場合には、回答内容による結果の集計を行った。

(2) 設問間クロス分析

設問間クロス分析では、現在水道局が実施している事業をより効果的に行うことを目的に、より詳細な分析を行った。

(3) 満足度分析

満足度分析では、次の項目について分析を行った。

- 総合満足度に影響を与える要因の分析:更なる総合満足度の向上を図るため、分析を行った。

- 満足／不満足項目の具体化:水道事業に対して満足や不満足を感じている回答者が、それぞれ具体的にどのような項目について満足や不満足を感じているのかを明らかにするため、分析を行った。
- 満足／不満足項目の選択と主要事業への考え方の違い:特定の事業に満足／不満足を感じている人は、その事業についてどのように考えているかを明らかにするため、分析を行った。
- 総合満足度と今後の取組への考え方の違い:水道事業に対して満足や不満足を感じている回答者が、水道局に対してそれぞれ今後どのような取組を期待しているかを明らかにするため、分析を行った。

6. 回答者の属性

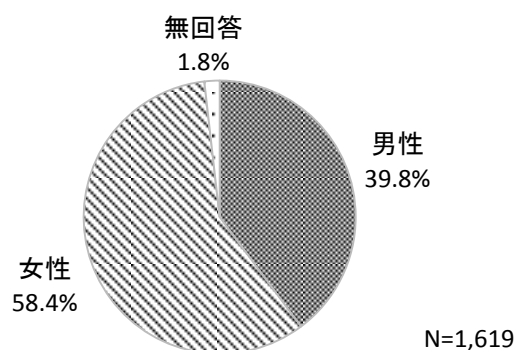
(1) 居住区

図表 1 居住区

全 体	青 葉 区	旭 区	磯 子 区	泉 区	神 奈 川 区	金 沢 区	港 南 区	港 北 区	栄 区	瀬 谷 区	都 筑 区	鶴 見 区	戸 塚 区	中 区	西 区	保 土 ヶ 谷 区	緑 区	南 区	無 回 答
1619	158	119	77	53	99	93	96	151	59	51	72	108	139	54	42	76	73	80	19
100.0	9.8	7.4	4.8	3.3	6.1	5.7	5.9	9.3	3.6	3.2	4.4	6.7	8.6	3.3	2.6	4.7	4.5	4.9	1.2

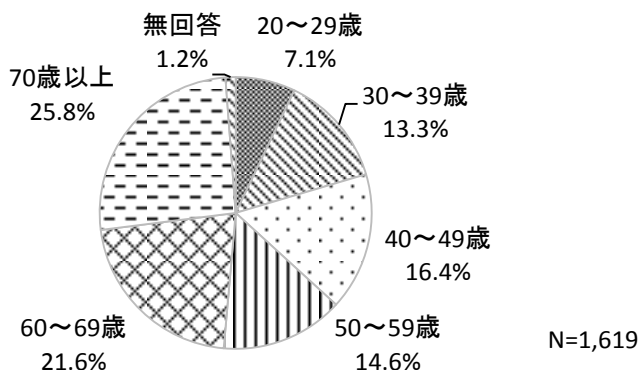
(2) 性別

図表 2 性別



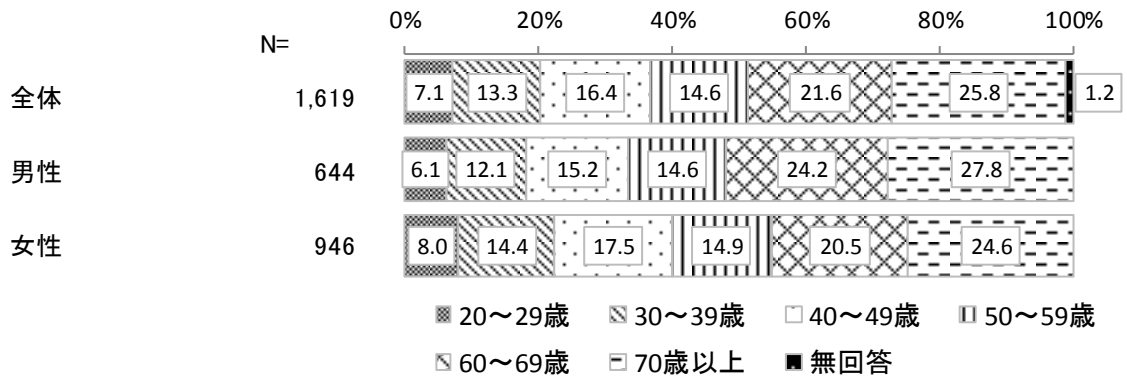
(3) 年齢

図表 3 年齢



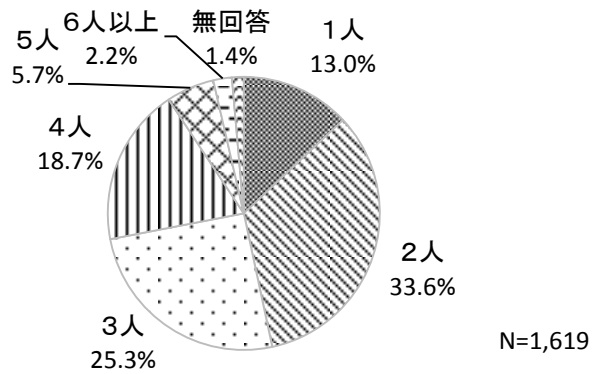
(4) 性・年齢

図表 4 性・年齢



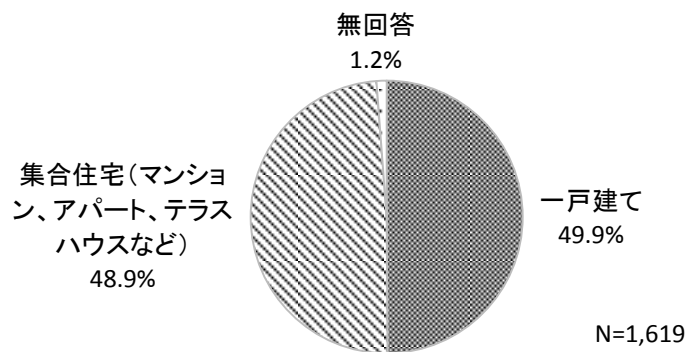
(5) 家族人数

図表 5 家族人数



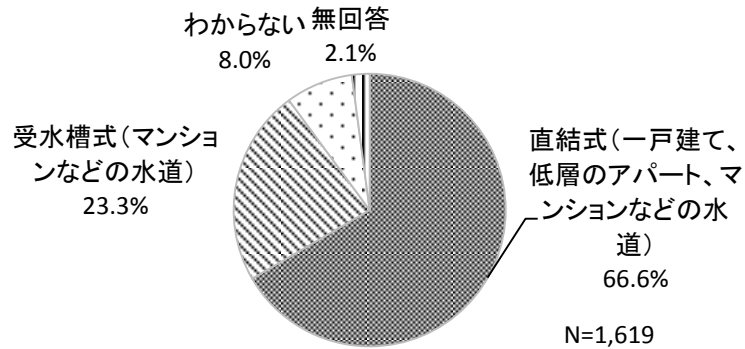
(6) 住居形態の別

図表 6 住居形態の別



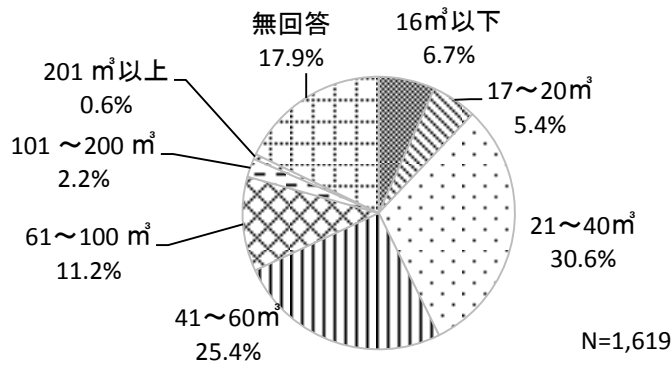
(7) 給水方式

図表 7 給水方式



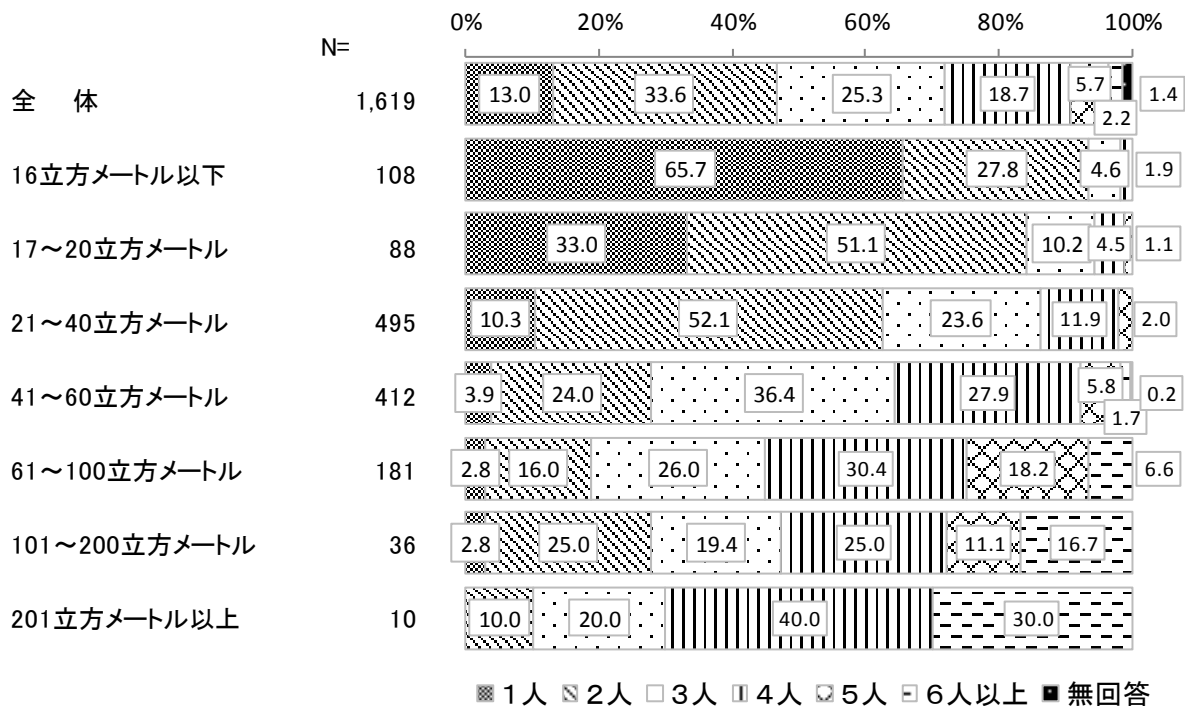
(8) 水道使用水量(2か月の使用量)

図表 8 水道使用水量(2か月の使用量)



(9) 水道使用水量(2か月の使用量)ごとの世帯人数

図表 9 水道使用水量(2か月の使用量)ごとの世帯人数



7. 標本誤差

今回の調査の回答結果から、母集団（市内の水道利用者）全体の比率を推定するために、単純無作為抽出法の場合の標本誤差の算出式と早見表を次に示す。

(1) 算出式

$$b = 2 \sqrt{\frac{N-n}{N-1} \times \frac{P(1-P)}{n}}$$

b = 標本誤差

N = 母集団

n = 回答者数

P = 回答の比率 (0 ≤ P ≤ 1)

(2) 早見表

図表 10 標本誤差早見表

回答比率(P) 基数	10%または 90%前後	20%または 80%前後	30%または 70%前後	40%または 60%前後	50%前後
1619	±1.49	±1.99	±2.28	±2.44	±2.49
1300	±1.66	±2.22	±2.54	±2.72	±2.77
1000	±1.90	±2.53	±2.90	±3.10	±3.16
500	±2.68	±3.58	±4.10	±4.38	±4.47
300	±3.46	±4.62	±5.29	±5.66	±5.77
150	±4.90	±6.53	±7.48	±8.00	±8.16
100	±6.00	±8.00	±9.17	±9.80	±10.00

※(N-n)/(N-1) ≒ 1として算出

例えば、問5「横浜市の水道水の安全性についてどうお考えですか」という質問に対して、「どちらかといえば安心」と答えた人は、50.2%であった。

回答者数が1,619人、回答率50%前後のときの標本誤差は、標本誤差早見表では±2.49%であるから、「どちらかといえば安心」と考える人は、市内税中の水道利用者（母集団）の52.66%から47.74%の間であると推定できる。

II 集計結果

1. 水道水の安全と節水について

(1) 飲用水としての水道水について

問1 横浜市水道局では、より安全でおいしい水を蛇口までお届けするために、水源の保全や消毒用塩素剤の低減化、管路の更新など、さまざまな取組を行っていますが、今の水道水はおいしいと思いますか。※水道水を直接飲む場合についてうかがいます。(○は1つだけ)

- | | |
|---------------|---------------------|
| 1 おいしいと思う | 4 どちらかというとおいしくないと思う |
| 2 まあまあおいしいと思う | 5 おいしくないと思う |
| 3 どちらともいえない | 6 わからない |

① 単純集計・属性別集計

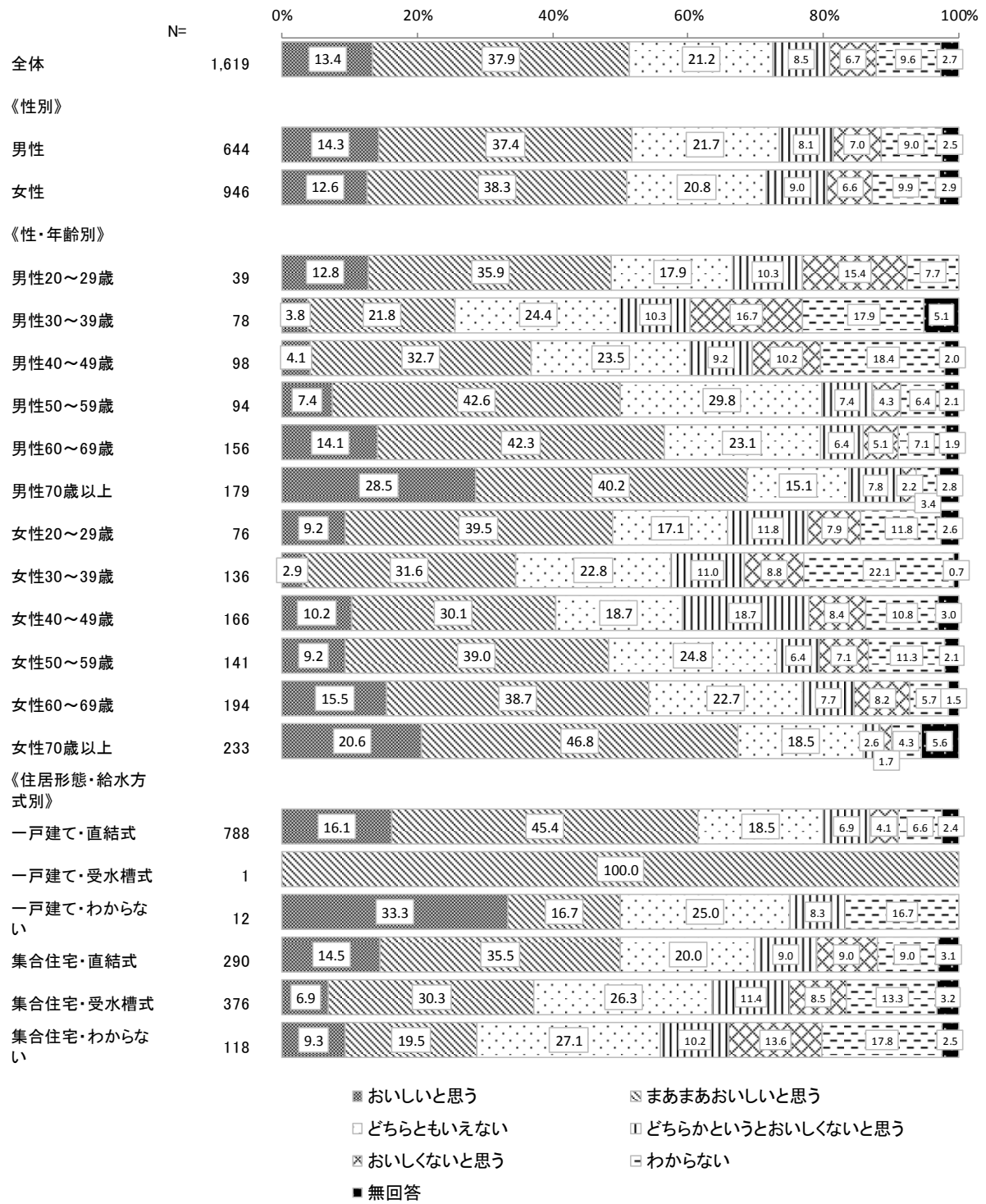
「おいしいと思う」13.4%、「まあまあおいしいと思う」37.9%をあわせた、水道水をおいしいと感じている割合は、利用者全体の51.3%を占めている。

性別で水道水をおいしいと感じている割合をみると、男性は51.7%、女性は50.9%となっている。

性・年齢別では、最も水道水をおいしいと感じている割合が高かったのは、男性70歳以上で68.7%、一方最も水道水をおいしいと感じている割合が低かったのは、男性30～39歳で25.6%となっている。男性、女性ともに20～29歳を除いて、年齢層が高くなるほど水道水をおいしいと感じる人の割合が高い傾向にある。

住居形態・給水方式別では、最もおいしいと感じている割合が高いのは一戸建て・直結式で61.5%となっている。一方、集合住宅・受水槽式では37.2%にとどまっている。

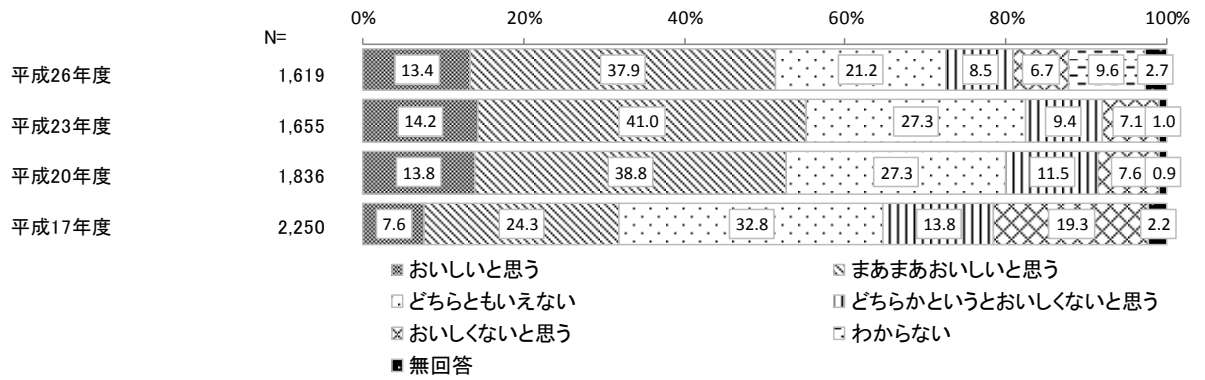
図表 11 全体、性別、性・年齢別、住居形態・給水方式別



② 経年比較

水道水をおいしいと感じている割合は、平成 17 年度では 31.9%であったが、平成 20 年度以降は約 50%で推移しており、今回（平成 26 年度）は 51.3%であった。

図表 12 経年比較



注：「わからない」は平成 26 年度のみを選択肢である。

居住区別では、最もおいしいと感じている割合が高いのは栄区で 66.1%となっている。一方、最もおいしいと感じている割合が低いのは都筑区で 36.1%となっている。

図表 13 居住区別

	全 体	お い し い と 思 う	ま あ ま あ お い し い と 思 う	ど ち ら と も い え な い	ど ち ら か と い う と お い し く な い と 思 う	お い し く な い と 思 う	わ か ら な い	無 回 答
全体	1,619 100.0	217 13.4	613 37.9	344 21.2	138 8.5	109 6.7	155 9.6	43 2.7
青葉区	158 100.0	18 11.4	54 34.2	35 22.2	17 10.8	16 10.1	14 8.9	4 2.5
旭区	119 100.0	20 16.8	48 40.3	19 16.0	11 9.2	10 8.4	10 8.4	1 0.8
磯子区	77 100.0	10 13.0	27 35.1	18 23.4	10 13.0	5 6.5	6 7.8	1 1.3
泉区	53 100.0	5 9.4	22 41.5	12 22.6	7 13.2	2 3.8	3 5.7	2 3.8
神奈川区	99 100.0	14 14.1	32 32.3	25 25.3	9 9.1	4 4.0	15 15.2	0 0.0
金沢区	93 100.0	14 15.1	40 43.0	18 19.4	4 4.3	8 8.6	7 7.5	2 2.2
港南区	96 100.0	7 7.3	42 43.8	22 22.9	9 9.4	4 4.2	8 8.3	4 4.2
港北区	151 100.0	15 9.9	56 37.1	33 21.9	7 4.6	14 9.3	18 11.9	8 5.3
栄区	59 100.0	8 13.6	31 52.5	9 15.3	1 1.7	2 3.4	4 6.8	4 6.8
瀬谷区	51 100.0	11 21.6	17 33.3	9 17.6	4 7.8	4 7.8	5 9.8	1 2.0
都筑区	72 100.0	6 8.3	20 27.8	17 23.6	5 6.9	8 11.1	12 16.7	4 5.6
鶴見区	108 100.0	19 17.6	42 38.9	19 17.6	11 10.2	7 6.5	8 7.4	2 1.9
戸塚区	139 100.0	16 11.5	47 33.8	42 30.2	11 7.9	5 3.6	17 12.2	1 0.7
中区	54 100.0	5 9.3	17 31.5	15 27.8	2 3.7	5 9.3	8 14.8	2 3.7
西区	42 100.0	4 9.5	20 47.6	4 9.5	5 11.9	3 7.1	5 11.9	1 2.4
保土ヶ谷区	76 100.0	12 15.8	30 39.5	18 23.7	5 6.6	2 2.6	6 7.9	3 3.9
緑区	73 100.0	11 15.1	34 46.6	10 13.7	8 11.0	4 5.5	6 8.2	0 0.0
南区	80 100.0	18 22.5	26 32.5	17 21.3	11 13.8	4 5.0	1 1.3	3 3.8

問2 主にどのような水を飲んでいきますか。(○は1つだけ)

- 1 水道水をそのまま飲む(冷やして飲む場合を含む)
- 2 水道水を一度沸かしてから飲む
- 3 浄水器をとおした水を飲む
- 4 市販されているペットボトル水を飲む
- 5 スーパーマーケットなどにある持ち帰りの水を飲む
- 6 ウォーターサーバーの水を飲む
- 7 その他()

① 単純集計・属性別

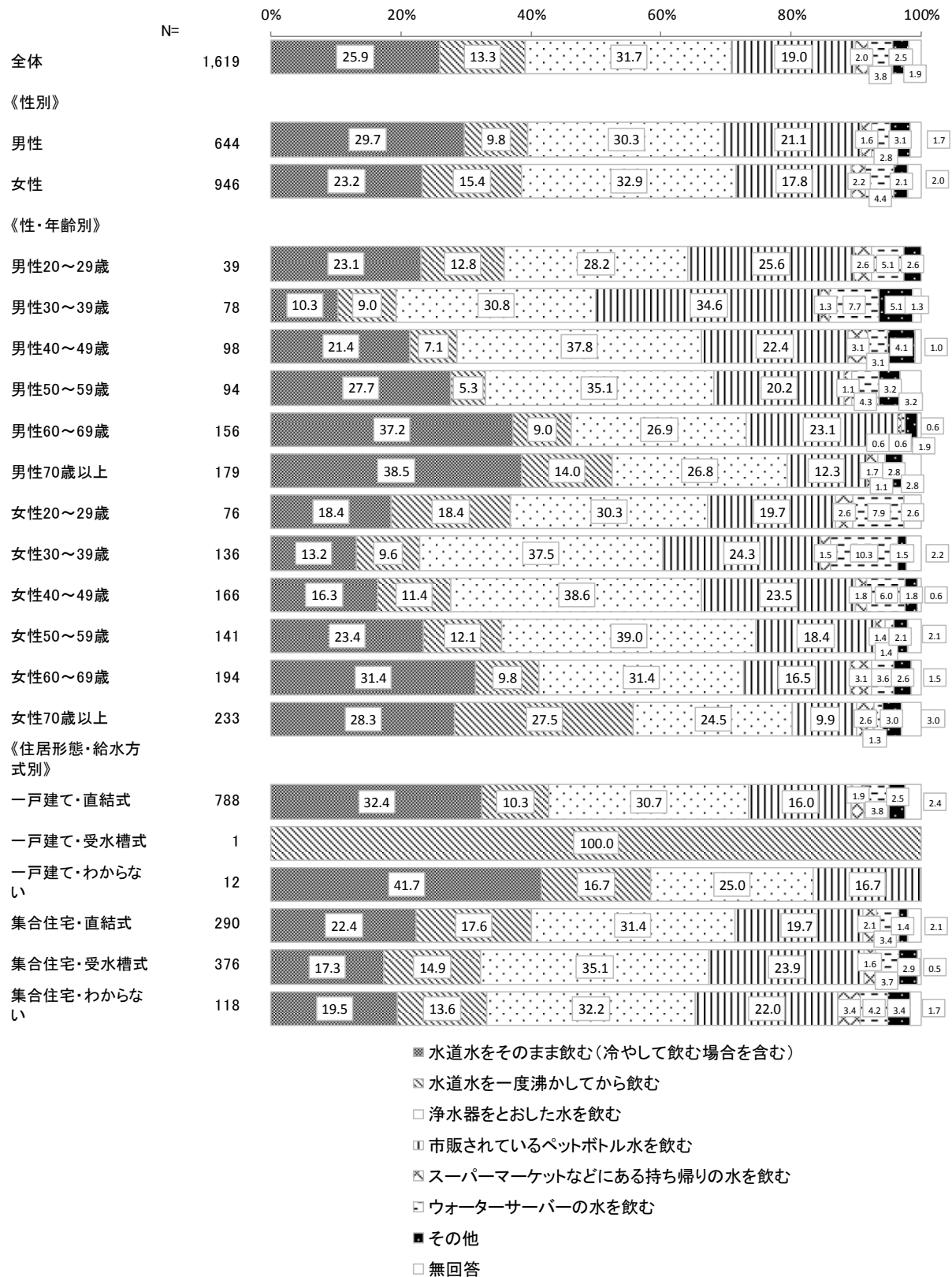
飲んでいる水の種類は、全体で「浄水器をとおした水を飲む」31.7%、「水道水をそのまま飲む」25.9%の順に選択される割合が高くなっている。また、「市販されているペットボトル水を飲む」19.0%、「スーパーマーケットなどにある持ち帰りの水を飲む」2.0%、「ウォーターサーバーの水を飲む」3.8%をあわせると24.8%が市販の水を飲んでいる。

性別では、「水道水をそのまま飲む」は男性が29.7%で女性の23.2%より6.5ポイント高い。一方「水道水を一度沸かしてから飲む」「浄水器をとおした水を飲む」をあわせると、男性が40.1%、女性が48.3%となっており、女性の方が8.2ポイント高い。

性別、年齢別では、「水道水をそのまま飲む」「水道水を一度沸かしてから飲む」「浄水器をとおした水を飲む」は年齢層が上がるほど増加する傾向がみられる。一方、「市販されているペットボトル水を飲む」「スーパーマーケットなどにある持ち帰りの水を飲む」「ウォーターサーバーの水を飲む」は年齢層が下がるほど増加する傾向がみられる。

住居形態・給水方式別では、「水道水をそのまま飲む」割合は一戸建て・直結式が32.4%であるのに対し、集合住宅・直結式は22.4%、集合住宅・受水槽式は17.3%となっている。また、「浄水器をとおした水を飲む」は集合住宅・受水槽式は35.1%と、一戸建て・直結式の30.7%、集合住宅・直結式の31.4%に比べ高くなっている。

図表 14 全体、性別、性・年齢別、住居形態・給水方式別



<その他>

- お茶にして飲む
- 一晩置いた水道水を沸かし、さまして飲む

居住区別では、「水道水をそのまま飲む」割合は保土ヶ谷区で 42.1%と最も高く、都筑区で 8.3%と最も低くなっている。また、「市販されているペットボトル水を飲む」割合は都筑区で 30.6%と最も高く、栄区で 11.9%と最も低くなっている。

図表 15 居住区別

	全 体	や 水 道 水 を そ の ま ま 飲 む （ 冷 や し て 飲 む 場 合 を 含 む ）	飲 む 水 道 水 を 一 度 沸 か し て か ら	浄 水 器 を と お し た 水 を 飲 む	市 販 さ れ て い る ペ ット ボ ト ル 水 を 飲 む	あ る 持 ち 帰 り の 水 を 飲 む ス ー パ ー マ ー ケ ッ ト な ど に	ウ オ ー タ ー サ ー バ ー の 水 を 飲 む	そ の 他	無 回 答
全体	1,619 100.0	419 25.9	215 13.3	514 31.7	307 19.0	33 2.0	61 3.8	40 2.5	30 1.9
青葉区	158 100.0	32 20.3	19 12.0	56 35.4	38 24.1	0 0.0	6 3.8	6 3.8	1 0.6
旭区	119 100.0	37 31.1	18 15.1	29 24.4	15 12.6	4 3.4	7 5.9	5 4.2	4 3.4
磯子区	77 100.0	20 26.0	11 14.3	29 37.7	12 15.6	2 2.6	1 1.3	1 1.3	1 1.3
泉区	53 100.0	18 34.0	8 15.1	13 24.5	7 13.2	3 5.7	3 5.7	1 1.9	0 0.0
神奈川区	99 100.0	27 27.3	9 9.1	40 40.4	16 16.2	1 1.0	4 4.0	1 1.0	1 1.0
金沢区	93 100.0	28 30.1	15 16.1	20 21.5	22 23.7	0 0.0	2 2.2	5 5.4	1 1.1
港南区	96 100.0	25 26.0	18 18.8	28 29.2	17 17.7	3 3.1	1 1.0	4 4.2	0 0.0
港北区	151 100.0	33 21.9	14 9.3	49 32.5	30 19.9	8 5.3	6 4.0	4 2.6	7 4.6
栄区	59 100.0	16 27.1	9 15.3	22 37.3	7 11.9	1 1.7	3 5.1	1 1.7	0 0.0
瀬谷区	51 100.0	14 27.5	5 9.8	23 45.1	7 13.7	0 0.0	1 2.0	0 0.0	1 2.0
都筑区	72 100.0	6 8.3	9 12.5	28 38.9	22 30.6	1 1.4	6 8.3	0 0.0	0 0.0
鶴見区	108 100.0	35 32.4	14 13.0	26 24.1	25 23.1	1 0.9	2 1.9	2 1.9	3 2.8
戸塚区	139 100.0	27 19.4	20 14.4	55 39.6	25 18.0	2 1.4	3 2.2	4 2.9	3 2.2
中区	54 100.0	10 18.5	11 20.4	10 18.5	15 27.8	0 0.0	5 9.3	2 3.7	1 1.9
西区	42 100.0	9 21.4	1 2.4	14 33.3	11 26.2	0 0.0	4 9.5	0 0.0	3 7.1
保土ヶ谷区	76 100.0	32 42.1	8 10.5	18 23.7	13 17.1	3 3.9	1 1.3	0 0.0	1 1.3
緑区	73 100.0	21 28.8	10 13.7	23 31.5	11 15.1	1 1.4	5 6.8	1 1.4	1 1.4
南区	80 100.0	23 28.8	12 15.0	26 32.5	11 13.8	2 2.5	1 1.3	3 3.8	2 2.5

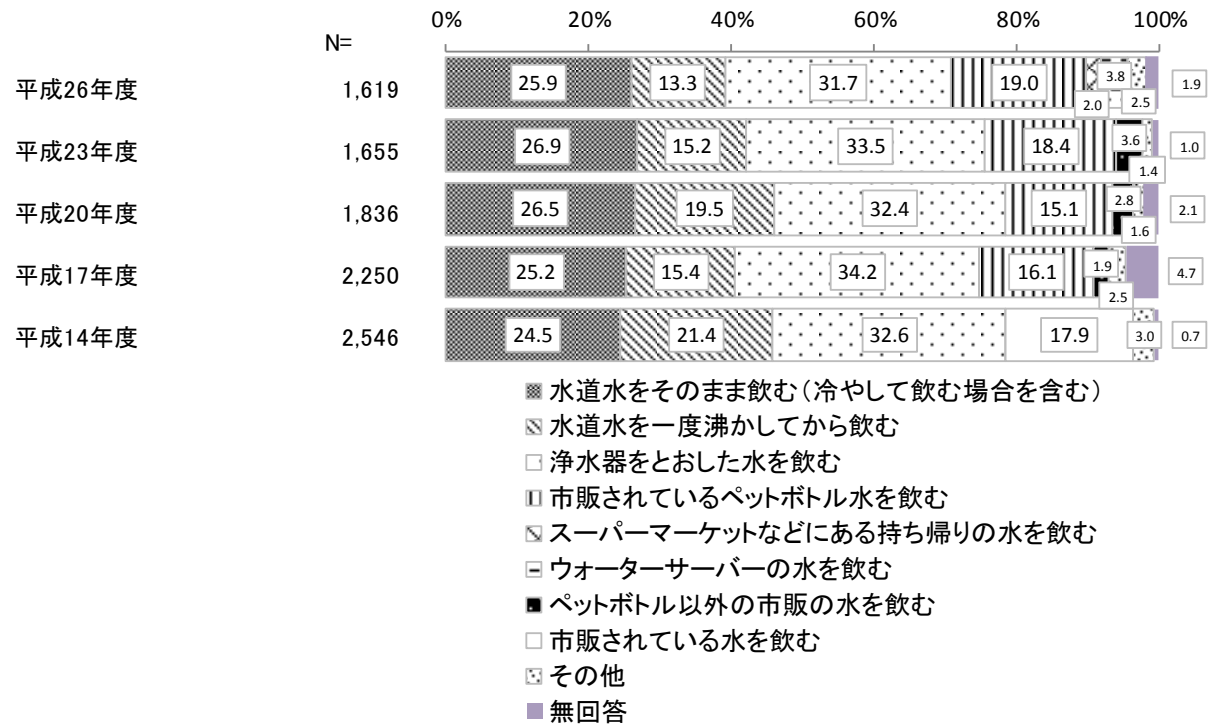
② 経年比較

水道水の飲み方のうち、「水道水をそのまま飲む」回答者の割合は、平成 14 年度以降約 25%で推移している。

また、「水道水を一度沸かしてから飲む」とした回答者は平成 17 年度以降 20%を切っており、今回（平成 26 年度）は 13.3%であった。

さらに、水道水以外の水を飲んでいるとした回答者は平成 14 年度以降概ね増加傾向にあり、今回（平成 26 年度）は 24.8%（「市販されているペットボトル水」「スーパーマーケットにある持ち帰りの水」「ウォーターサーバーの水」の合計）であった。

図表 16 経年比較



注 1：「水道水をそのまま飲む（冷やして飲む場合を含む）」には、平成 14 年度の「水道水をそのまま飲む」、平成 18 年度以降の「水道水をそのまま飲む（冷やして飲む場合も含む）」の選択肢が含まれている。

注 2：「市販されているペットボトル水を飲む」は平成 14 年度以降の選択肢である。

注 3：「スーパーマーケットなどにある持ち帰りの水を飲む」「ウォーターサーバーの水を飲む」は平成 26 年度のみ選択肢である。

注 4：「ペットボトル以外の市販の水を飲む」は平成 17、20、23 年度の選択肢である。

注 5：「市販されている水を飲む」は平成 14 年度のみ選択肢である。

問3 問2で「2」～「7」とお答えになった方におうかがいします。水道水を直接飲まない理由をお聞かせください。(〇はいくつでも)

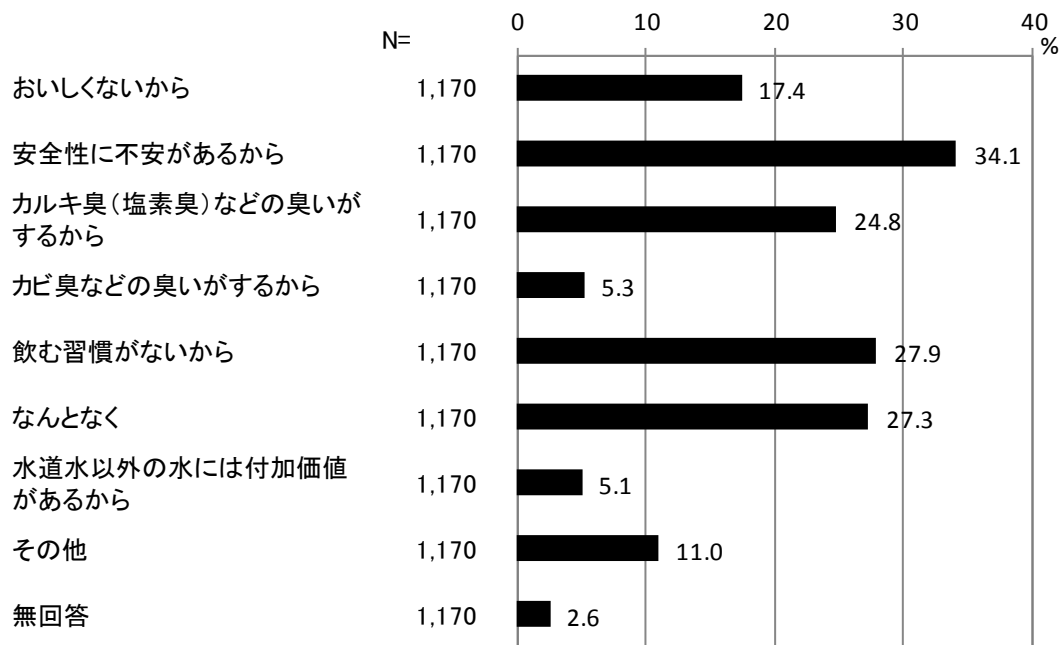
- 1 おいしくないから
- 2 安全性に不安があるから
- 3 カルキ臭(塩素臭)(※1)などの臭いがするから
- 4 カビ臭(※2)などの臭いがするから
- 5 飲む習慣がないから
- 6 なんとなく
- 7 水道水以外の水には付加価値があるから(携帯性、冷温水機能など)
- 8 その他()

① 単純集計・属性別集計

水道水を直接飲まない理由については、「安全性に不安があるから」が 34.1%、「飲む習慣がないから」27.9%、「なんとなく」27.3%の順に高くなっている。

性・年齢別では、「安全性に不安があるから」は男性 20～29 歳で 46.7%、「飲む習慣がないから」は男性 40～49 歳で 32.9%、「なんとなく」は女性 30～39 歳で 33.9%とそれぞれ高くなっている。

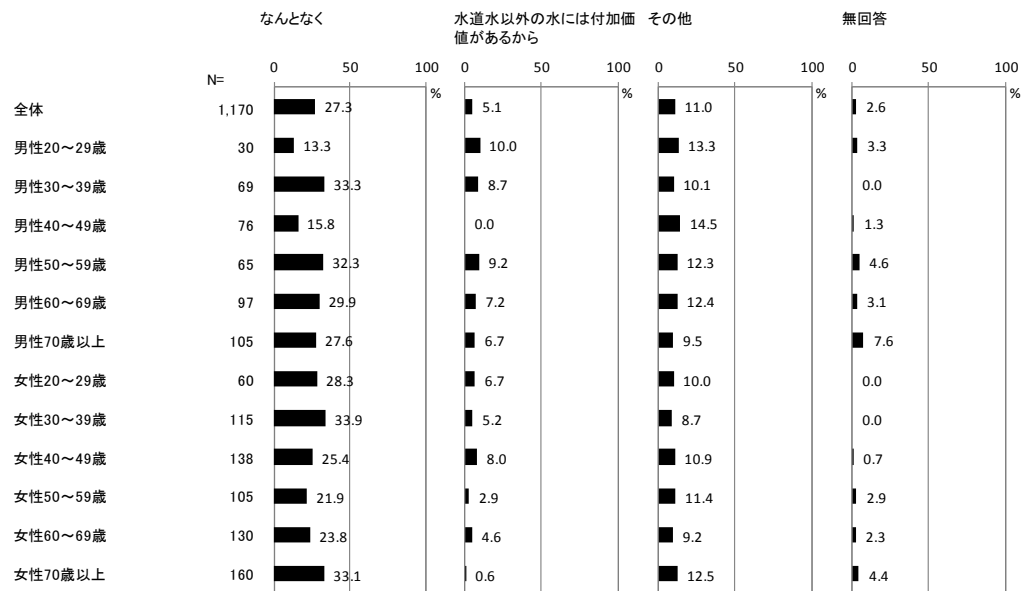
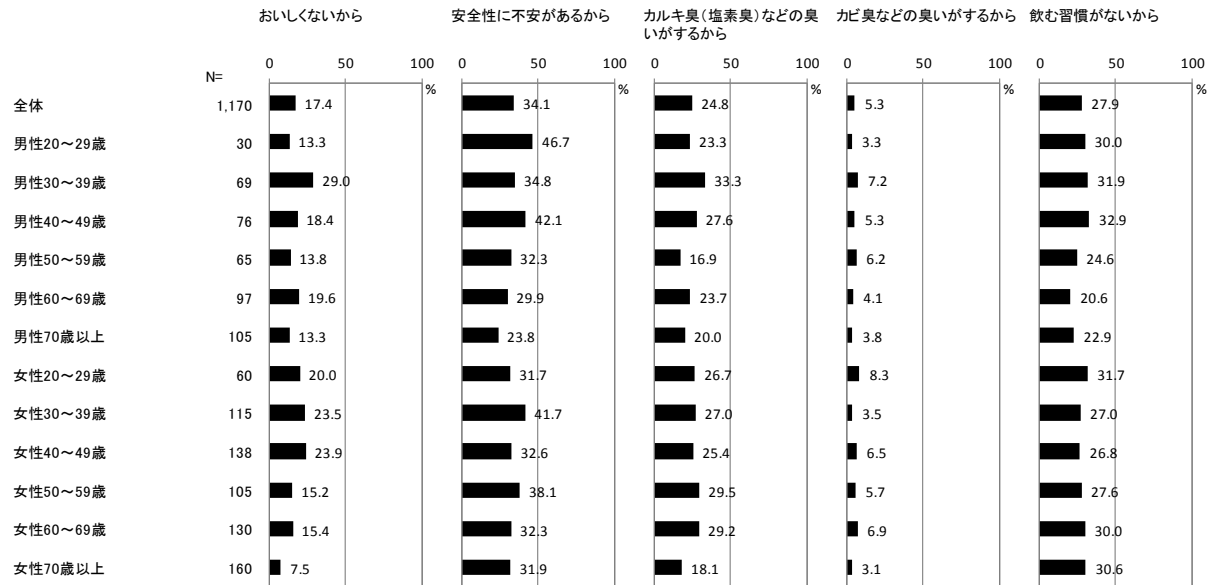
図表 17 全体



<その他>

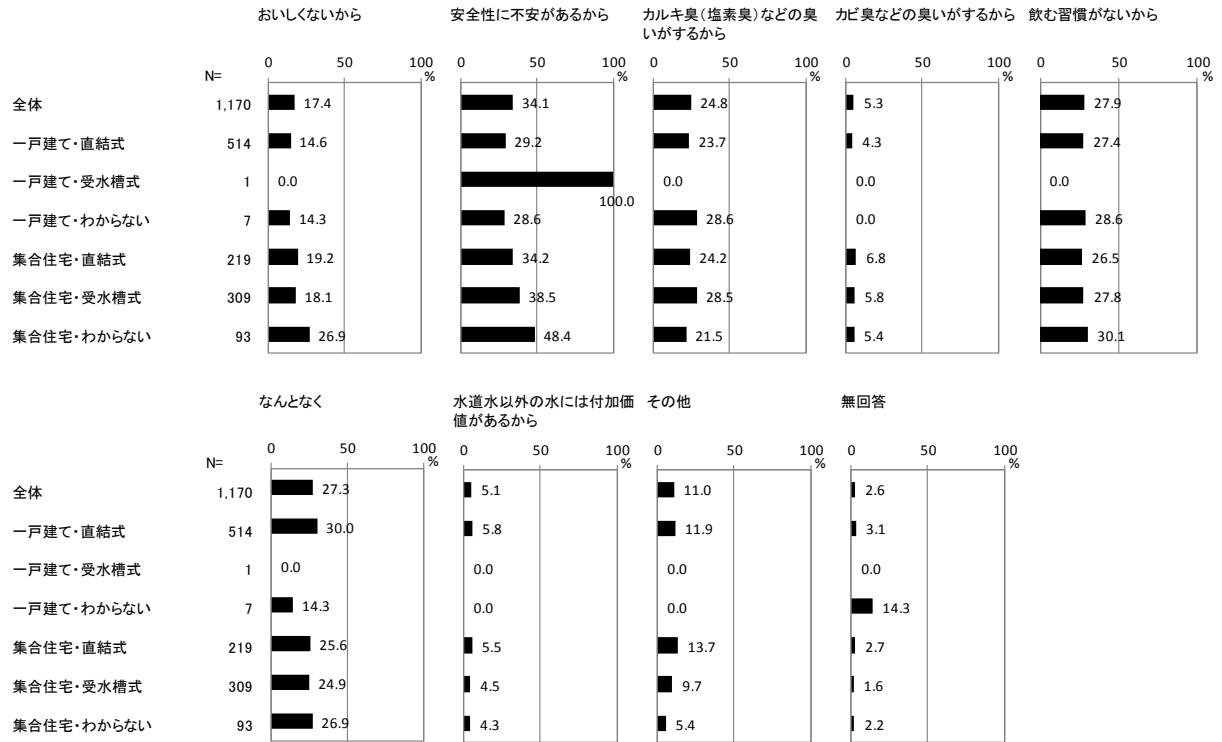
- マンションの貯水タンクからの給水のため。
- 生水は飲みたくない。
- 水道水を飲んだ後の後味が悪い。
- おいしくないわけでも不安があるからでもなく、浄水器をとおしたほうがよりおいしく、安全になると思うから。
- 蛇口や水槽などに塩素がついているのを見ると不安。
- ミネラルウォーターの方がおいしいから。
- 蛇口に浄水機能がついているから。
- 小さい子供がいるから。
- 災害用にペットボトルでまとめ買いし保存を兼ねています。

図表 18 性・年齢別



住居形態・給水方式別では、「安全性に不安があるから」は集合住宅・受水槽式で 38.5%、「飲む習慣がないから」は集合住宅・受水槽式で 27.8%、「なんとなく」は一戸建て・直結式で 30.0%とそれぞれ高くなっている。

図表 19 住居形態・給水方式別



居住区別では、「安全性に不安があるから」が磯子区で 46.4%、「飲む習慣がないから」が泉区で 48.6%、「なんとなく」が保土ヶ谷区で 37.2%とそれぞれ高くなっている。

図表 20 居住区別

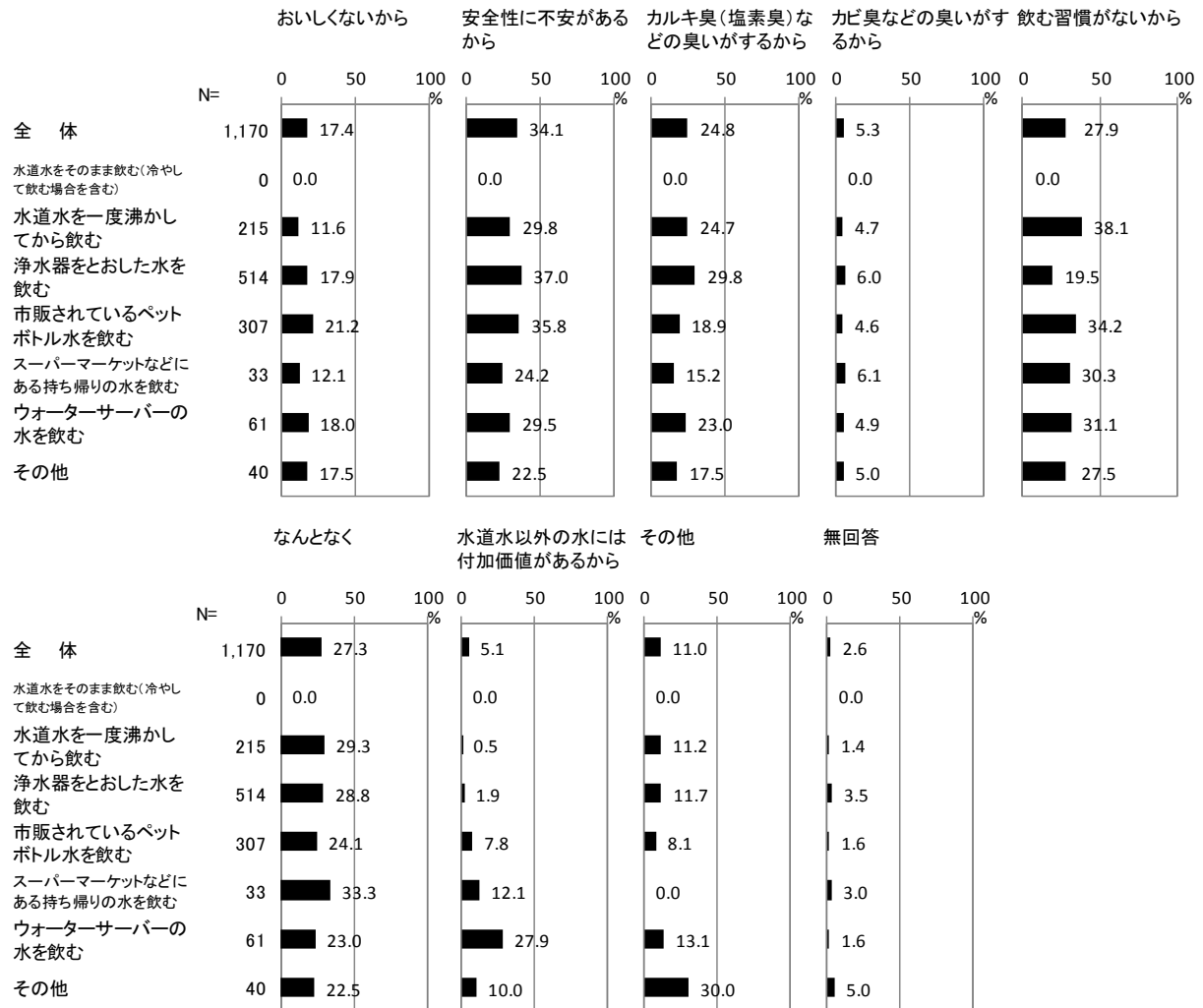
	全 体	お い し く な い か ら	安 全 性 に 不 安 が あ る か ら	臭 い が す る か ら カ ル キ 臭 （ 塩 素 臭 ） な ど の	カ ビ 臭 な ど の 臭 い が す る か	飲 む 習 慣 が な い か ら	な ん と な く	値 が あ る か ら 水 道 水 以 外 の 水 に は 付 加 価	そ の 他	無 回 答
全体	1,170 -	204 17.4	399 34.1	290 24.8	62 5.3	327 27.9	319 27.3	60 5.1	129 11.0	30 2.6
青葉区	125 -	26 20.8	53 42.4	35 28.0	4 3.2	33 26.4	34 27.2	5 4.0	19 15.2	4 3.2
旭区	78 -	11 14.1	26 33.3	22 28.2	9 11.5	23 29.5	19 24.4	6 7.7	9 11.5	5 6.4
磯子区	56 -	17 30.4	26 46.4	15 26.8	2 3.6	12 21.4	10 17.9	2 3.6	4 7.1	1 1.8
泉区	35 -	9 25.7	9 25.7	5 14.3	0 0.0	17 48.6	11 31.4	2 5.7	1 2.9	1 2.9
神奈川区	71 -	12 16.9	22 31.0	17 23.9	7 9.9	17 23.9	21 29.6	2 2.8	9 12.7	2 2.8
金沢区	64 -	14 21.9	23 35.9	13 20.3	5 7.8	19 29.7	18 28.1	6 9.4	7 10.9	2 3.1
港南区	71 -	12 16.9	23 32.4	23 32.4	6 8.5	23 32.4	18 25.4	2 2.8	5 7.0	3 4.2
港北区	111 -	17 15.3	41 36.9	32 28.8	8 7.2	28 25.2	31 27.9	4 3.6	12 10.8	4 3.6
栄区	43 -	4 9.3	16 37.2	5 11.6	1 2.3	10 23.3	15 34.9	3 7.0	3 7.0	1 2.3
瀬谷区	36 -	6 16.7	11 30.6	7 19.4	0 0.0	10 27.8	9 25.0	1 2.8	5 13.9	0 0.0
都筑区	66 -	9 13.6	24 36.4	16 24.2	0 0.0	25 37.9	17 25.8	5 7.6	8 12.1	0 0.0
鶴見区	70 -	12 17.1	16 22.9	16 22.9	5 7.1	19 27.1	18 25.7	3 4.3	9 12.9	1 1.4
戸塚区	109 -	11 10.1	31 28.4	24 22.0	4 3.7	29 26.6	35 32.1	6 5.5	15 13.8	2 1.8
中区	43 -	7 16.3	18 41.9	10 23.3	2 4.7	14 32.6	9 20.9	5 11.6	2 4.7	0 0.0
西区	30 -	5 16.7	5 16.7	7 23.3	2 6.7	7 23.3	7 23.3	2 6.7	6 20.0	1 3.3
保土ヶ谷区	43 -	7 16.3	18 41.9	11 25.6	2 4.7	12 27.9	16 37.2	2 4.7	2 4.7	0 0.0
緑区	51 -	7 13.7	18 35.3	11 21.6	3 5.9	13 25.5	15 29.4	2 3.9	5 9.8	0 0.0
南区	55 -	15 27.3	15 27.3	18 32.7	1 1.8	10 18.2	14 25.5	2 3.6	6 10.9	3 5.5

② その他集計「問2 飲んでいる水の種類」による理由の違い

「水道水を一度沸かしてから飲む」「浄水器をとおした水を飲む」のように水道水を加工して飲む場合と、「市販されているペットボトル水を飲む」「スーパーマーケットなどにある持ち帰りの水を飲む」のように水道水以外の水を飲む場合のいずれの場合においても、「安全性に不安があるから」「飲む習慣がないから」「なんとなく」を選択する割合が高くなっている。

例外として「ウォーターサーバーの水を飲む」場合では、「飲む習慣がないから」の次に「水道水以外の水には付加価値があるから」を選択する割合が高くなっている。

図表 21 問2 飲んでいる水の種類別



問4 今後、蛇口の水を直接飲んでいただくためには、水道水の何を改善したらよいと思いますか。(〇はいくつでも)

- 1 カルキ臭(塩素臭)をなくす
- 2 カビ臭をなくす
- 3 水質の安全性をデータで示す(トリハロメタン(※1)、鉛、放射性物質等)
- 4 水源水質を改善する
- 5 受水槽の適切な管理(※2)
- 6 水道水を水筒などに入れることができる給水スポットをつくる
- 7 イメージを良くする
- 8 わからない
- 9 その他

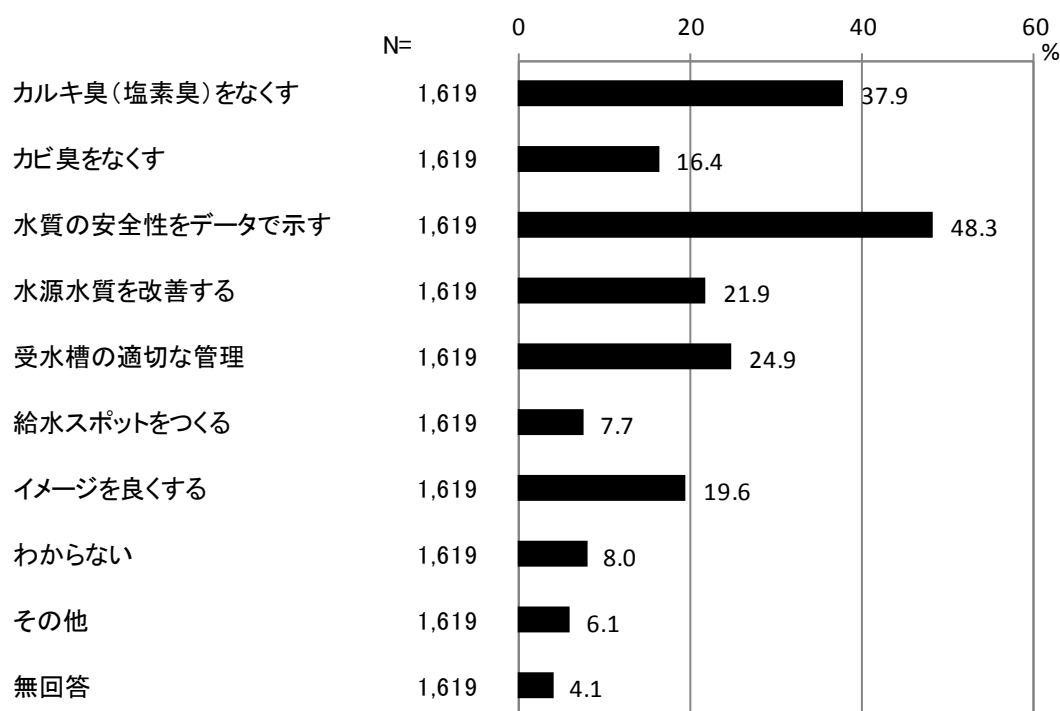
① 単純集計・属性別集計

水道水の改善点については、「水質の安全性をデータで示す」48.3%、「カルキ臭をなくす」37.9%、「受水槽の適切な管理」24.9%の順に高くなっている。

性・年齢別では、「水質の安全性をデータで示す」が女性 50～59 歳で 59.6%、「カルキ臭をなくす」が男性 40～49 歳で 46.9%、「受水槽の適切な管理」女性 40～49 歳で 34.9%とそれぞれ高くなっている。

住居形態・給水方式別では、「水質の安全性をデータで示す」が集合住宅・直結式で 49.7%、「カルキ臭をなくす」が集合住宅・直結式で 39.7%、「受水槽の適切な管理」が集合住宅・受水槽式で 58.5%とそれぞれ高くなっている。

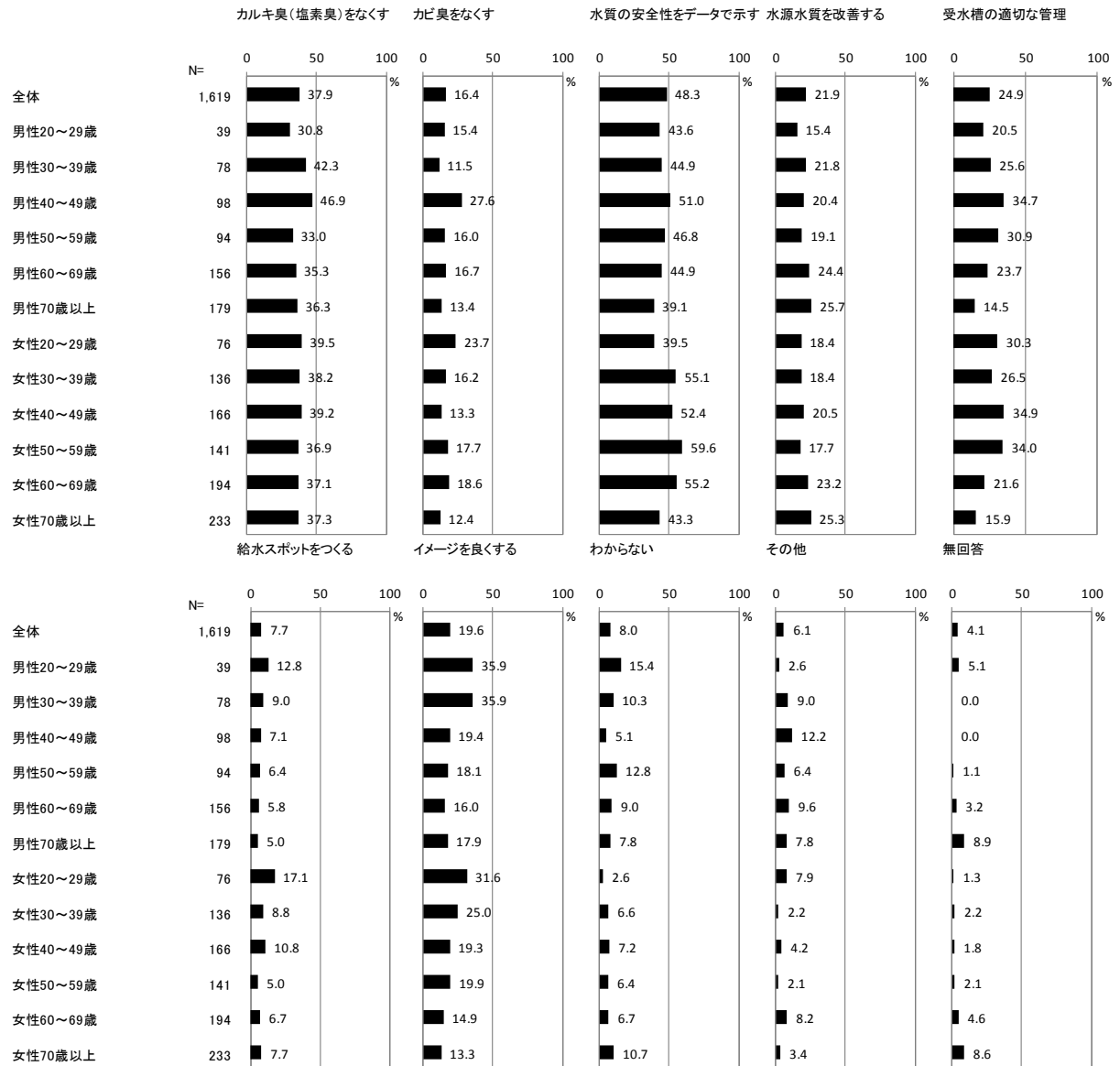
図表 22 全体



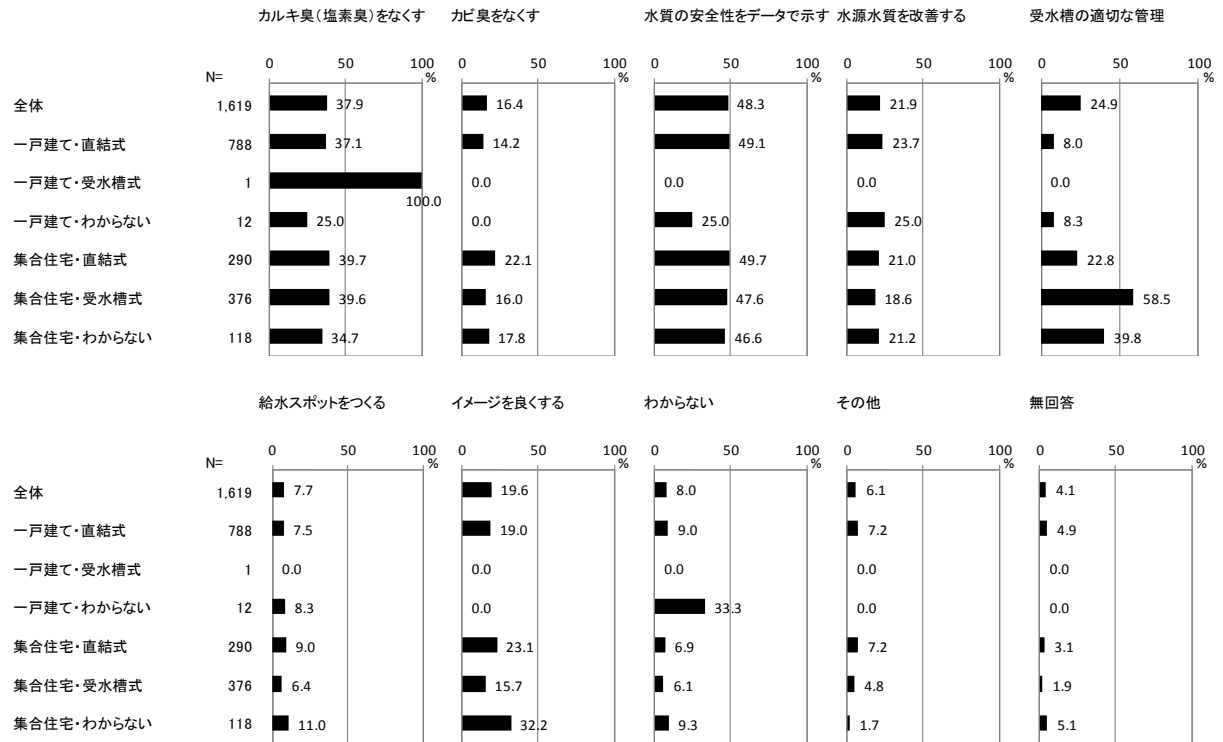
<その他>

- 浄水器をとおさなくてもというアピールをする。
- 市販の天然水のような味(無臭に近づける)。
- 水道管の安全性の確保。
- 直接飲んでもらうことにそれ程こだわる必要はないのではないか？

図表 23 性・年齢別



図表 24 住居形態・給水方式別



居住区別では、「水質の安全性をデータで示す」が栄区で 61.0%、「カルキ臭をなくす」が磯子区で 45.5%、「受水槽の適切な管理」が磯子区で 37.7%とそれぞれ高くなっている。

図表 25 居住区別

	全 体	す カル キ臭 (塩素臭) をなく	カ ビ臭 をなくす	す 水質 の安全 性をデ ータで 示	水 源水 質を 改善 する	受 水槽 の適 切な 管理	給 水ス ポット をつ くる	イ メー ジを 良く する	わ から ない	そ の 他	無 回 答
全体	1,619 -	613 37.9	266 16.4	782 48.3	354 21.9	403 24.9	124 7.7	318 19.6	130 8.0	98 6.1	66 4.1
青葉区	158 -	60 38.0	21 13.3	83 52.5	31 19.6	44 27.8	8 5.1	35 22.2	10 6.3	9 5.7	1 0.6
旭区	119 -	44 37.0	18 15.1	47 39.5	19 16.0	24 20.2	19 16.0	25 21.0	17 14.3	11 9.2	4 3.4
磯子区	77 -	35 45.5	16 20.8	41 53.2	22 28.6	29 37.7	8 10.4	11 14.3	7 9.1	7 9.1	2 2.6
泉区	53 -	17 32.1	9 17.0	24 45.3	16 30.2	12 22.6	3 5.7	14 26.4	6 11.3	0 0.0	1 1.9
神奈川区	99 -	41 41.4	21 21.2	55 55.6	21 21.2	21 21.2	5 5.1	18 18.2	2 2.0	6 6.1	6 6.1
金沢区	93 -	37 39.8	21 22.6	42 45.2	25 26.9	19 20.4	6 6.5	21 22.6	10 10.8	3 3.2	5 5.4
港南区	96 -	39 40.6	15 15.6	46 47.9	19 19.8	27 28.1	6 6.3	18 18.8	5 5.2	4 4.2	5 5.2
港北区	151 -	59 39.1	32 21.2	77 51.0	31 20.5	33 21.9	11 7.3	21 13.9	9 6.0	7 4.6	6 4.0
栄区	59 -	20 33.9	7 11.9	36 61.0	15 25.4	17 28.8	3 5.1	12 20.3	3 5.1	1 1.7	2 3.4
瀬谷区	51 -	16 31.4	3 5.9	22 43.1	9 17.6	13 25.5	4 7.8	8 15.7	7 13.7	6 11.8	0 0.0
都筑区	72 -	25 34.7	8 11.1	43 59.7	8 11.1	22 30.6	4 5.6	18 25.0	5 6.9	5 6.9	5 6.9
鶴見区	108 -	45 41.7	16 14.8	38 35.2	25 23.1	27 25.0	12 11.1	22 20.4	13 12.0	5 4.6	3 2.8
戸塚区	139 -	48 34.5	15 10.8	69 49.6	30 21.6	34 24.5	11 7.9	27 19.4	11 7.9	8 5.8	5 3.6
中区	54 -	20 37.0	10 18.5	31 57.4	16 29.6	18 33.3	9 16.7	7 13.0	4 7.4	2 3.7	2 3.7
西区	42 -	18 42.9	8 19.0	22 52.4	11 26.2	9 21.4	4 9.5	9 21.4	5 11.9	1 2.4	2 4.8
保土ヶ谷区	76 -	23 30.3	11 14.5	28 36.8	16 21.1	21 27.6	5 6.6	16 21.1	9 11.8	7 9.2	6 7.9
緑区	73 -	24 32.9	18 24.7	39 53.4	22 30.1	15 20.5	3 4.1	22 30.1	2 2.7	3 4.1	4 5.5
南区	80 -	33 41.3	13 16.3	31 38.8	12 15.0	16 20.0	3 3.8	11 13.8	5 6.3	13 16.3	5 6.3

問5 横浜市の水道水の水質の安全性についてどうお考えですか。(○は1つだけ)

- 1 安心
- 2 どちらかといえば安心
- 3 どちらかといえば不安
- 4 不安
- 5 わからない

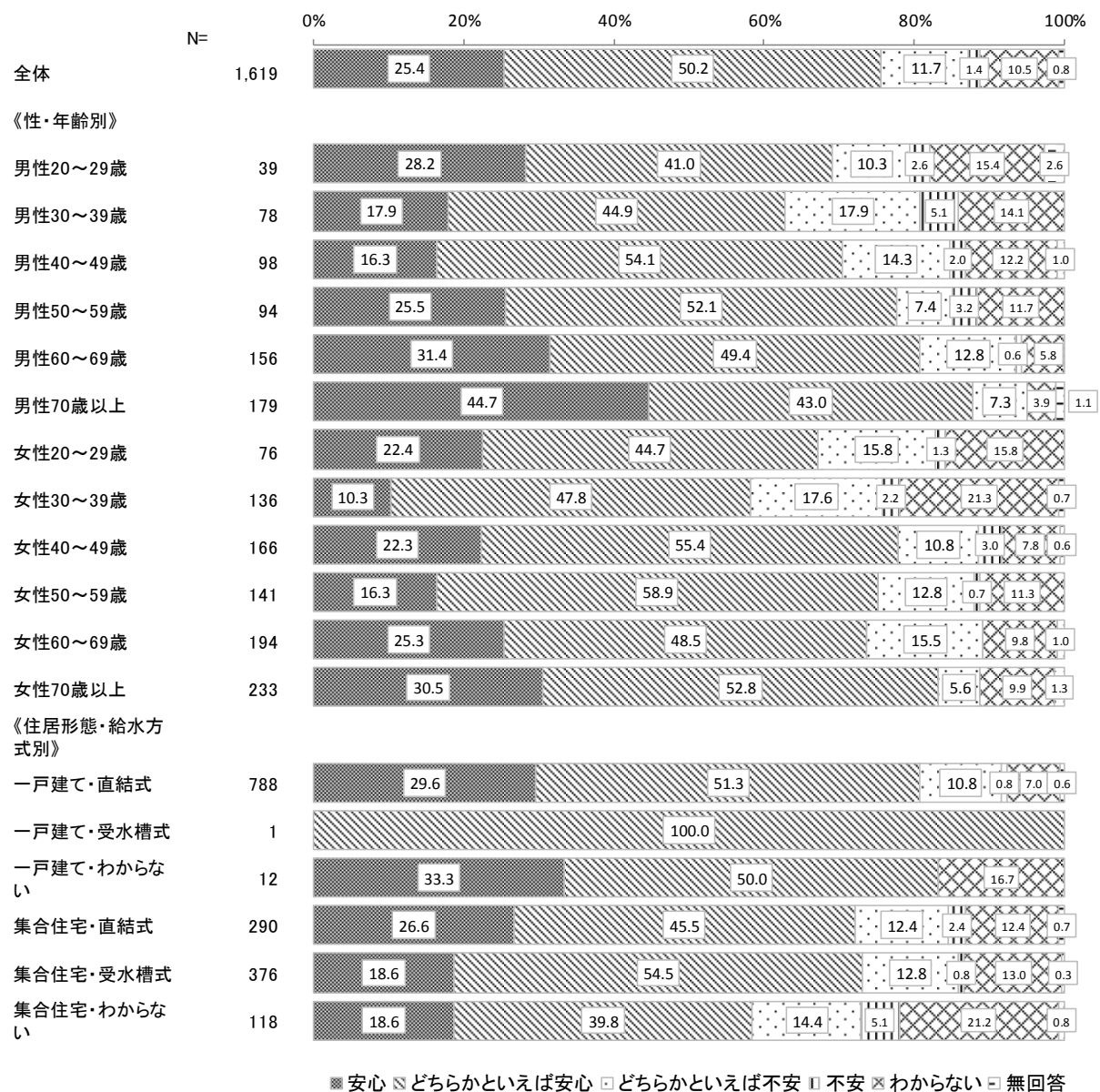
① 単純集計・属性別集計

「安心」25.4%、「どちらかといえば安心」50.2%をあわせて、水質に安心を感じている割合は、利用者全体の75.6%を占めている。

性・年齢別で水質に安心を感じている割合をみると、男性70歳以上で87.7%と最も高くなっており、一方女性30～39歳で58.1%と最も低い。

住居形態・給水方式別で水質に安心を感じている割合をみると、一戸建て・直結式では80.9%と高くなっているが、集合住宅・直結式では72.1%、集合住宅・受水槽式では73.1%と一戸建てに比べて低い。

図表 26 全体、性・年齢別、住居形態・給水方式別



居住区別で水質に安心を感じている割合をみると、栄区が 86.4%と最も高く、瀬谷区が 68.7%と最も低い。

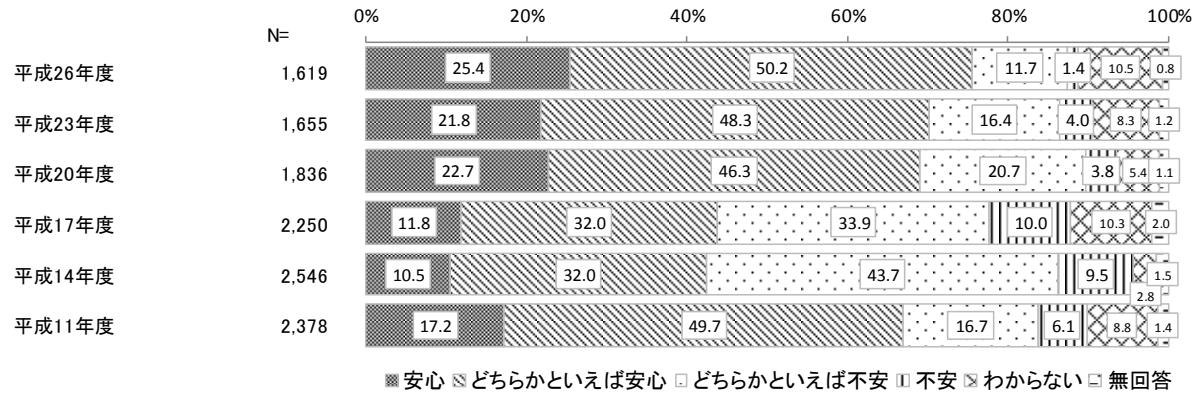
図表 27 居住区別

	全 体	安 心	ど ち ら か と い え ば 安 心	ど ち ら か と い え ば 不 安	不 安	わ か ら な い	無 回 答
全体	1,619 100.0	411 25.4	812 50.2	190 11.7	23 1.4	170 10.5	13 0.8
青葉区	158 100.0	33 20.9	78 49.4	18 11.4	3 1.9	25 15.8	1 0.6
旭区	119 100.0	40 33.6	51 42.9	13 10.9	2 1.7	12 10.1	1 0.8
磯子区	77 100.0	15 19.5	41 53.2	11 14.3	1 1.3	9 11.7	0 0.0
泉区	53 100.0	16 30.2	29 54.7	3 5.7	0 0.0	5 9.4	0 0.0
神奈川区	99 100.0	22 22.2	49 49.5	8 8.1	4 4.0	16 16.2	0 0.0
金沢区	93 100.0	29 31.2	48 51.6	12 12.9	0 0.0	4 4.3	0 0.0
港南区	96 100.0	25 26.0	49 51.0	9 9.4	1 1.0	11 11.5	1 1.0
港北区	151 100.0	34 22.5	75 49.7	18 11.9	2 1.3	18 11.9	4 2.6
栄区	59 100.0	14 23.7	37 62.7	6 10.2	0 0.0	2 3.4	0 0.0
瀬谷区	51 100.0	16 31.4	19 37.3	10 19.6	0 0.0	6 11.8	0 0.0
都筑区	72 100.0	11 15.3	40 55.6	13 18.1	2 2.8	6 8.3	0 0.0
鶴見区	108 100.0	33 30.6	49 45.4	11 10.2	2 1.9	13 12.0	0 0.0
戸塚区	139 100.0	27 19.4	76 54.7	19 13.7	3 2.2	14 10.1	0 0.0
中区	54 100.0	12 22.2	29 53.7	7 13.0	1 1.9	5 9.3	0 0.0
西区	42 100.0	11 26.2	22 52.4	3 7.1	0 0.0	6 14.3	0 0.0
保土ヶ谷区	76 100.0	30 39.5	32 42.1	10 13.2	0 0.0	2 2.6	2 2.6
緑区	73 100.0	17 23.3	36 49.3	9 12.3	1 1.4	10 13.7	0 0.0
南区	80 100.0	22 27.5	42 52.5	9 11.3	0 0.0	5 6.3	2 2.5

② 経年比較

水質に安心を感じている割合は、平成 20 年度以降増加しており、今回（平成 26 年度）は 75.6%であった。

図表 28 経年比較



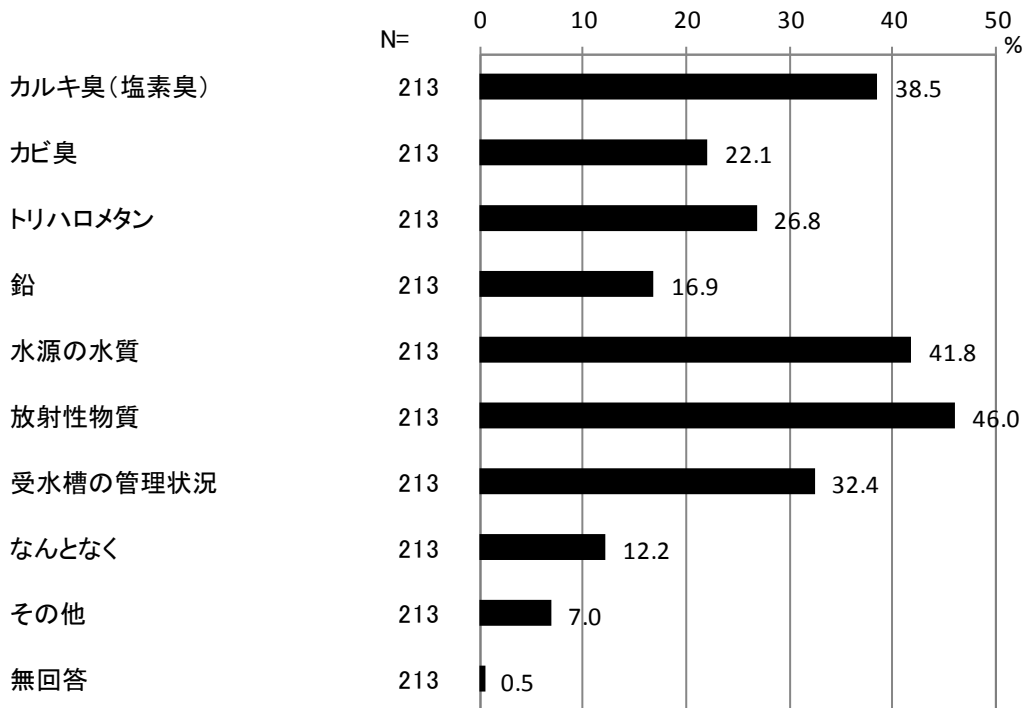
問6 問5で「3」又は「4」とお答えになった方におうかがいします。水道水が安全だと思えない理由は何ですか。(〇はいくつでも)

- | | |
|-------------|------------|
| 1 カルキ臭(塩素臭) | 6 放射性物質 |
| 2 カビ臭 | 7 受水槽の管理状況 |
| 3 トリハロメタン | 8 なんとなく |
| 4 鉛 | 9 その他() |
| 5 水源の水質 | |

① 単純集計・属性別集計

水道水が安全だと思えない理由として、「放射性物質」46.0%、「水源の水質」41.8%、「カルキ臭」38.5%の順に高くなっている。

図表 29 全体

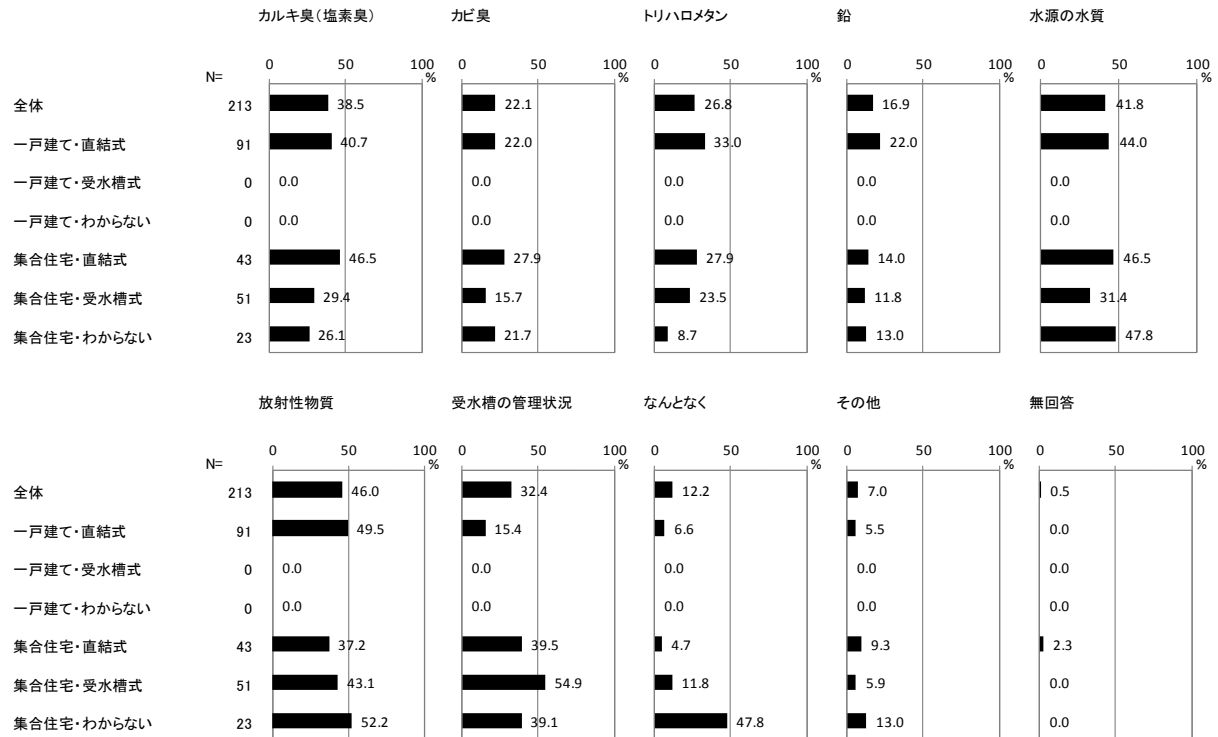


<その他>

- 水源から家庭までの経緯というか仕組みがわかっていない。
- 水道管の老朽化。
- 砂、鉄サビが入っている。

住居形態・給水方式別では、「放射性物質」が「一戸建て・直結式」で 49.5%、「水源の水質」が「集合住宅・直結式」で 46.5%、「カルキ臭」が「集合住宅・直結式」で 46.5%とそれぞれ高くなっている。

図表 30 住居形態・給水方式別

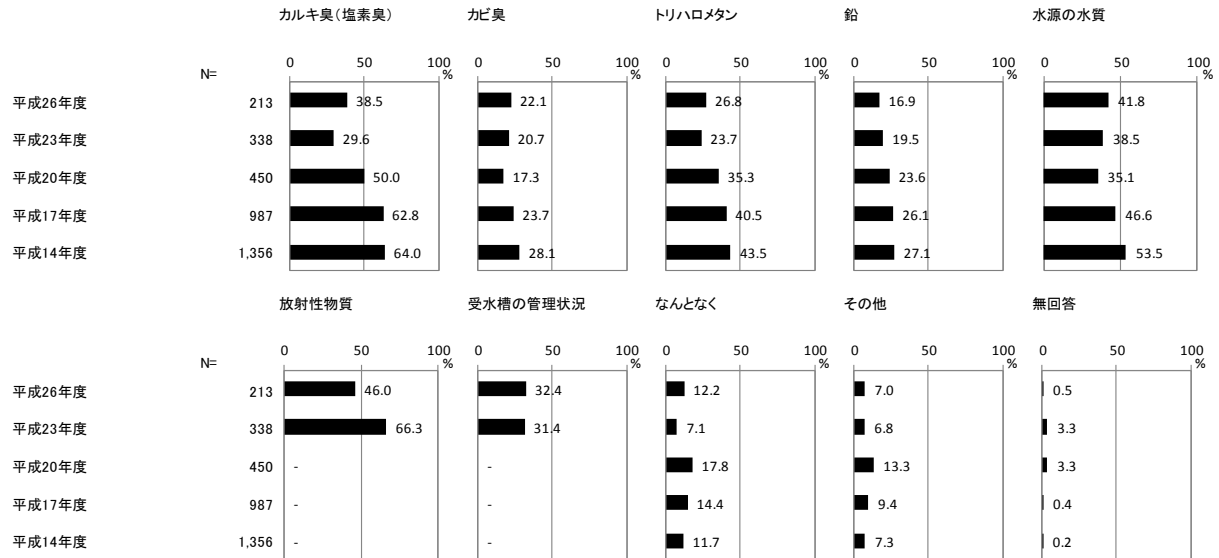


② 経年比較

前回（平成 23 年度）と今回（平成 26 年度）を比較して、特に変化が見られた項目としては、20.3 ポイントほど低下した「放射性物質」や、8.9 ポイント増加した「カルキ臭」が挙げられる。

平成 14 年度からの傾向を見た場合には「カビ臭」「水源の水質」「なんとなく」の項目を除いて、概ね選択される割合は減少傾向にある。

図表 31 経年比較



注：「放射性物質」「受水槽の管理状況」は平成 23 年度以降、選択肢に追加された項目であるため、他の年度はパーセンテージが「-」となっている。

(2) 節水について

問7 日ごろ、水をどのように使っていますか。(○は1つだけ)

- 1 節水のことは考えずに使っている
- 2 節水は必要と思いつながらも、実行はしていない
- 3 ある程度節水をしながら使っている
- 4 まめに節水して使っている

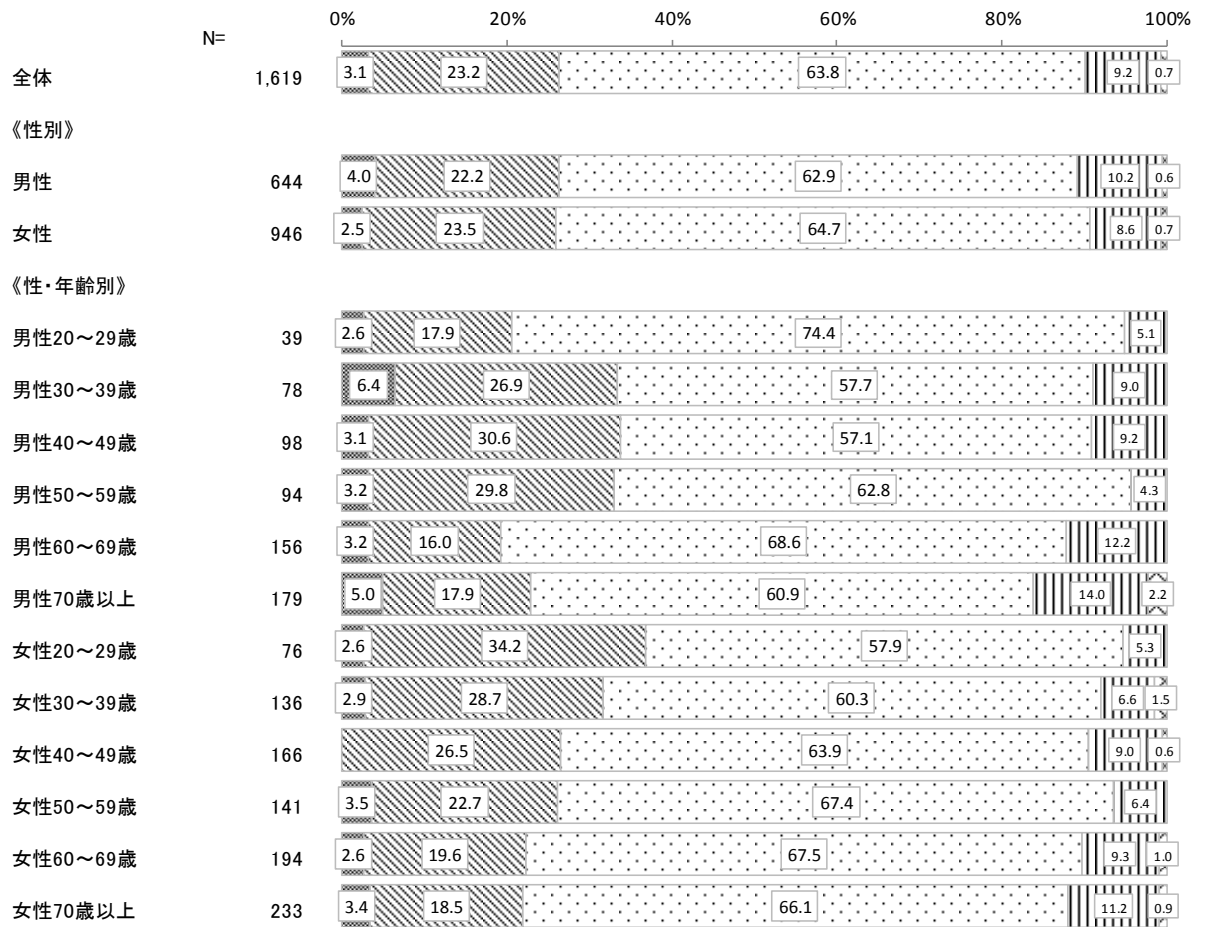
① 単純集計・属性別集計

日ごろの水の使い方として、「ある程度節水をしながら使っている」が 63.8%と半数以上を占めている。

性別では、男性 62.9%、女性 64.7%となっている。

性・年齢別では、「ある程度節水をしながら使っている」「まめに節水して使っている」割合は、男性 20～29 歳、男性 60～69 歳で高くなっている。一方、「節水のことは考えずに使っている」「節水は必要と思いつながらも、実行はしていない」割合が高いのは、女性 20～29 歳、男性 30～39 歳、男性 40～49 歳、男性 50～59 歳であった。

図表 32 全体、性別、性・年齢別

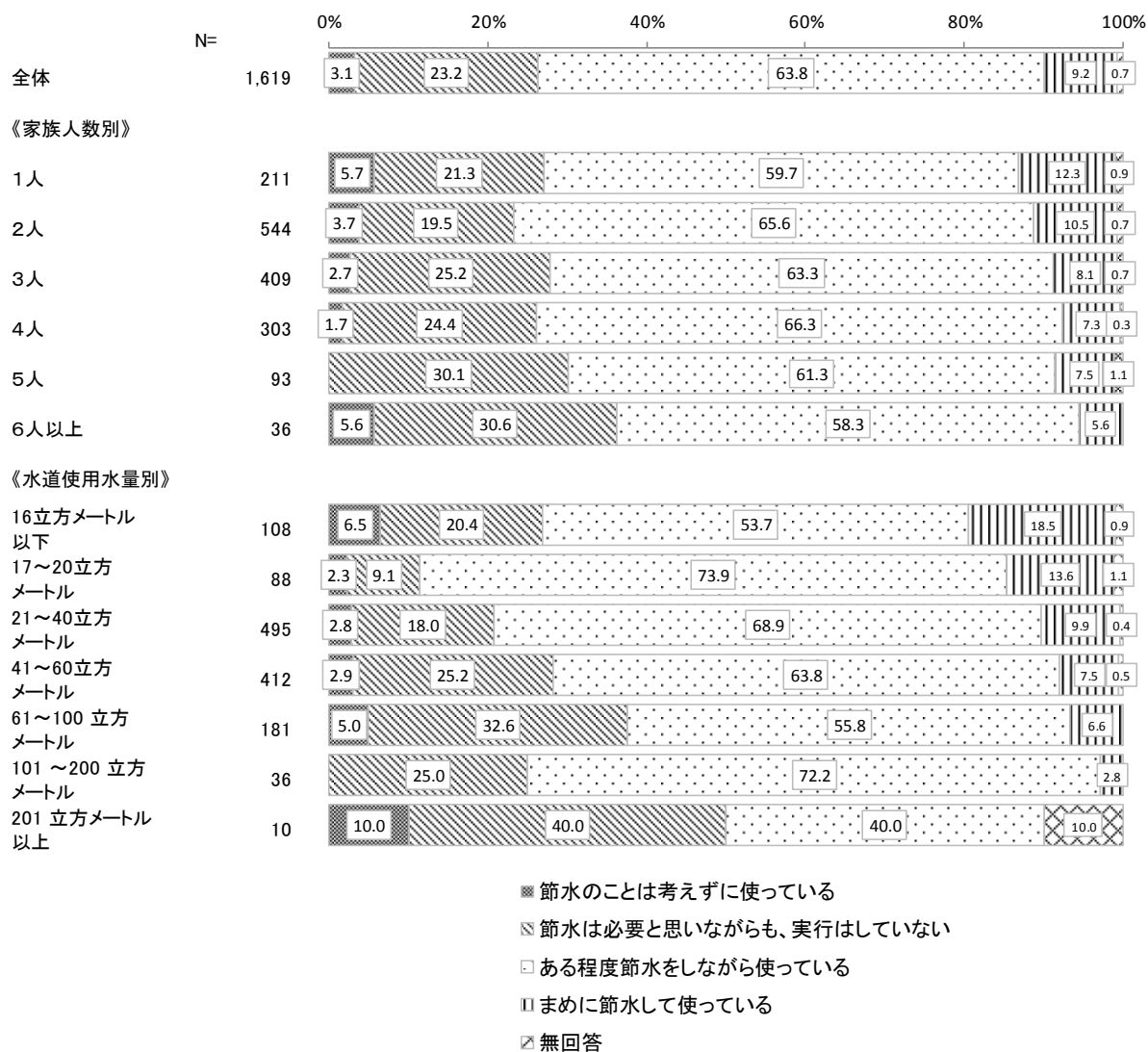


- 节水のことは考えずに使っている
- ▨ 节水は必要と思いつつも、実行はしていない
- ある程度节水をしながら使っている
- ▤ まめに节水して使っている
- ◇ 無回答

家族人数別では、「ある程度節水をしながら使っている」「まめに節水して使っている」割合は、2人、4人で高くなっている。一方、「節水のことは考えずに使っている」「節水は必要と思いつながら、実行はしていない」は6人以上で高くなっている。

水道使用水量別では、「ある程度節水をしながら使っている」「まめに節水して使っている」割合は、17～20立方メートルで高くなっている。一方、「節水のことは考えずに使っている」「節水は必要と思いつながら、実行はしていない」割合は、201立方メートル以上で高くなっている。

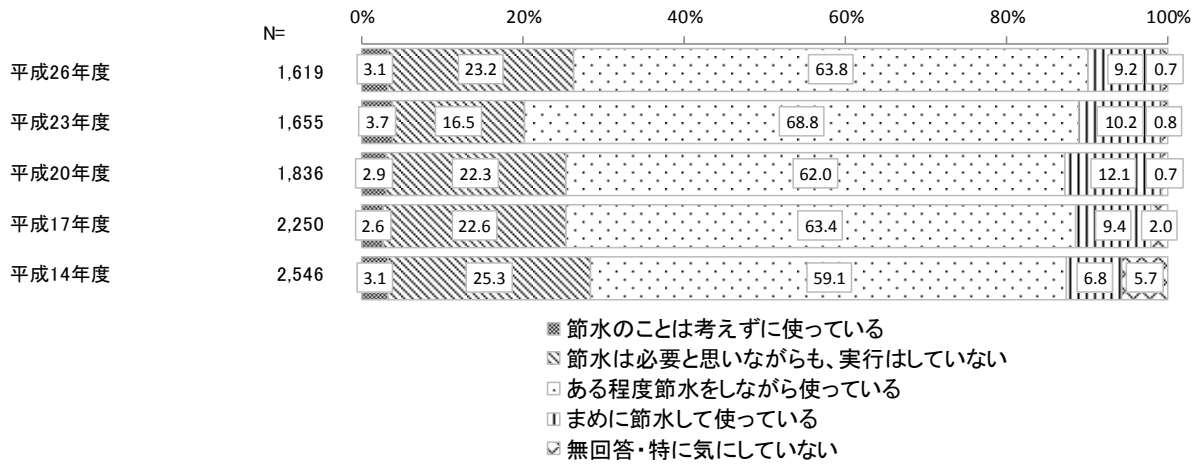
図表 33 家族人数別、水道使用水量別



② 経年比較

平成 23 年度を除いて、「節水は考えずに使っている」「節水は必要と思いつながら、実行はしていない」と回答した割合は約 30%、「ある程度節水をしながら使っている」「まめに節水して使っている」と回答した割合は約 70%で推移している。

図表 34 経年比較



注：「特に気にしていない」は平成 14 年度のみを選択肢である。

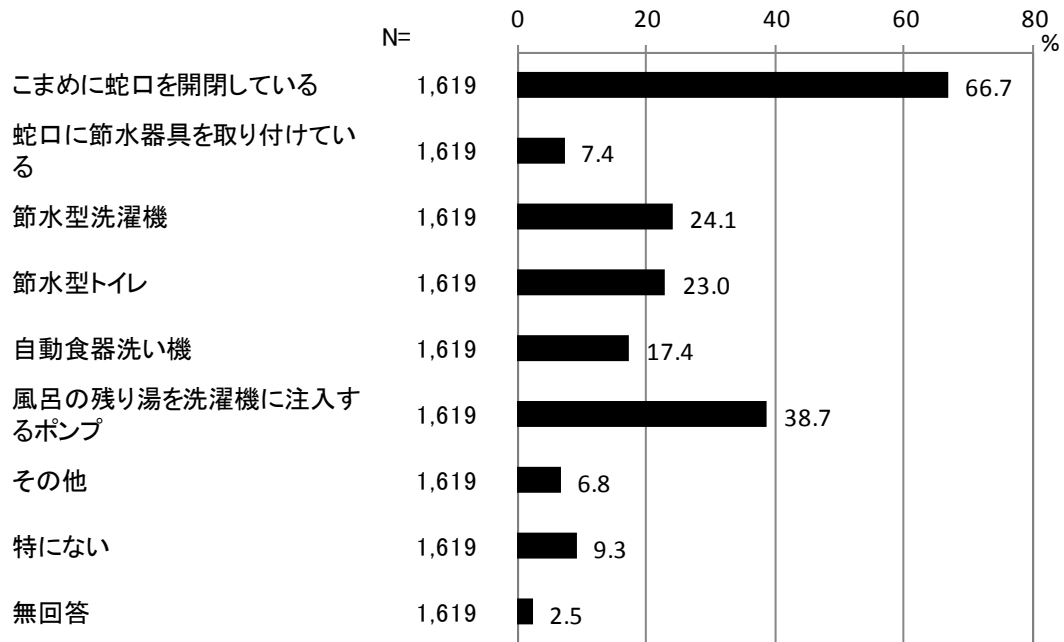
問8 次のうち、ご家庭で行っている節水の取組や使っている節水機器がありますか。(〇はいくつでも)

- 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
- 2 蛇口に節水器具を取り付けている
- 3 節水型(※)洗濯機
- 4 節水型(※)トイレ
- 5 自動食器洗い機
- 6 風呂の残り湯を洗濯機に注入するポンプ(洗濯機についているものを含む)
- 7 その他()
- 8 特にない

① 単純集計・属性別集計

使用している節水機器について、「こまめに蛇口を開閉している」66.7%、「風呂の残り湯を洗濯機に注入するポンプ」38.7%、「節水型洗濯機」24.1%の順に高くなっている。

図表 35 全体

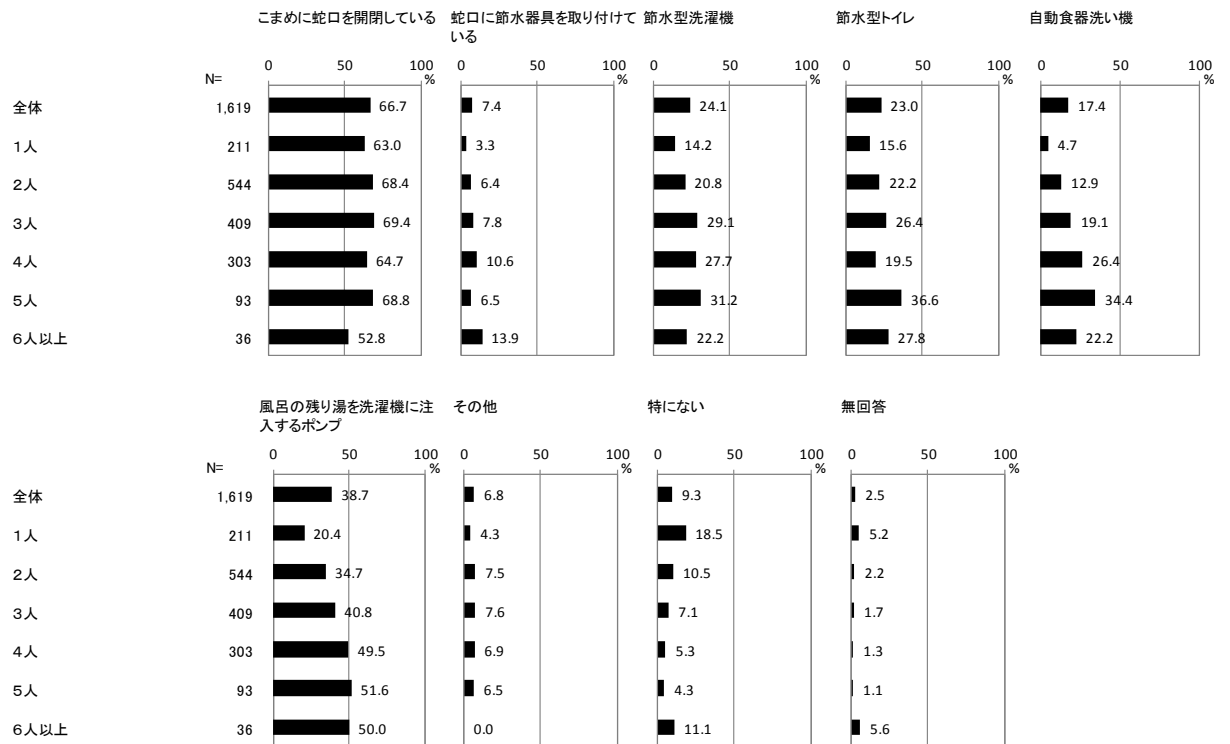


<その他>

- 元栓の調節。
- お風呂の水位を下げています。
- 残り湯をガーデニングに利用。
- すすぎの回数の少ない洗濯用洗剤を利用している。
- トイレのフラッシュタンクの水の調整。

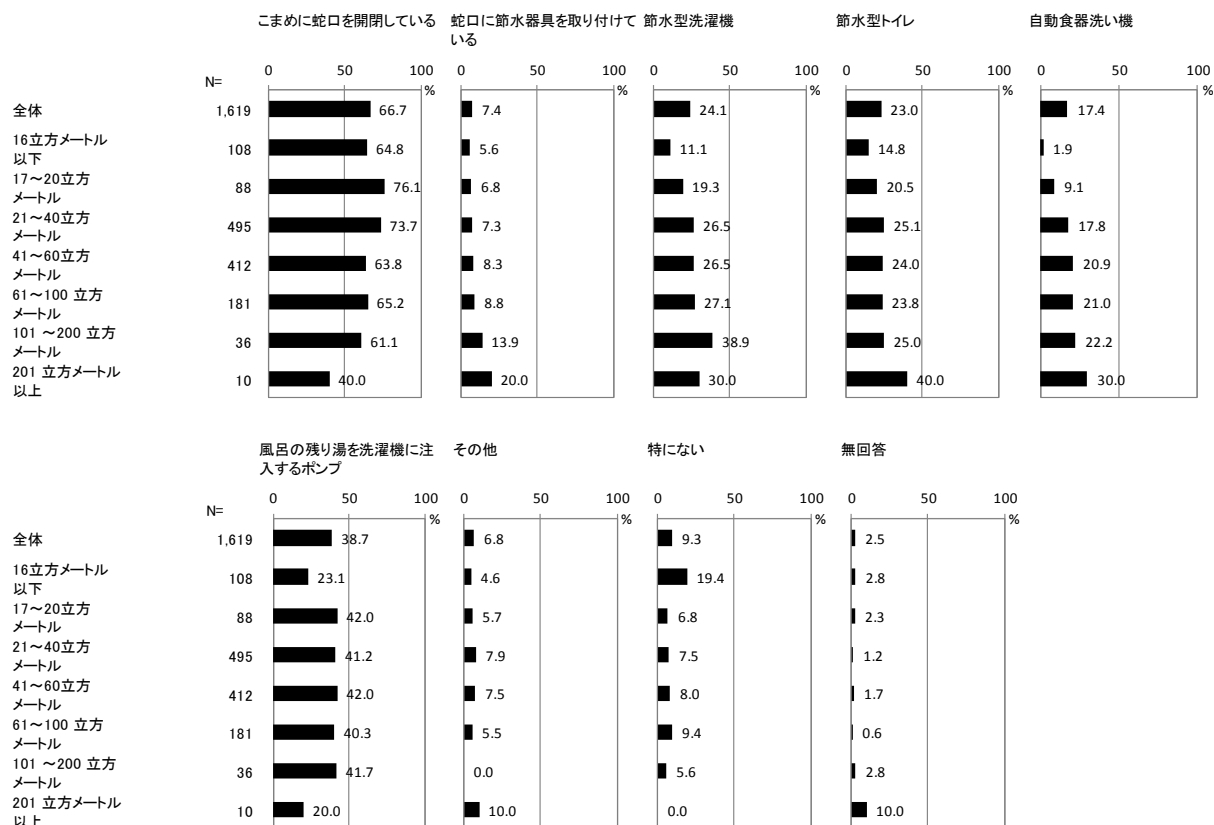
家族人数別では、いずれの категорияにおいても「こまめに蛇口を開閉している」「風呂の残り湯を洗濯機に注入するポンプ」の選択される割合が高くなっている。また、「節水型洗濯機」「自動食器洗い機」「風呂の残り湯を洗濯機に注入するポンプ」については、概ね家族人数が多くなるほど選択される割合が高くなる傾向が見られた。

図表 36 家族人数別



水道使用水量別では、いずれの категорияにおいても「こまめに蛇口を開閉している」「風呂の残り湯を洗濯機に注入するポンプ」の選択される割合が高くなっている。また、「節水型洗濯機」「節水型トイレ」「自動食器洗い機」については、概ね水道使用水量が多くなるほど選択される割合が高くなる傾向が見られた。

図表 37 水道使用水量別



(3) 水道管について

問9 水道水のおいしさや水質は、水道管の状態に大きな影響を受けます。下の図のように、配水管から蛇口までの給水管はお客様の財産である(お客様が管理すること、また、修理等はお客さまが水道工事店に依頼して行っていただくことを知っていますか。(○は1つだけ)

- 1 内容まで詳しく知っている
- 2 だいたい知っている
- 3 聞いたことがある程度
- 4 全く知らない

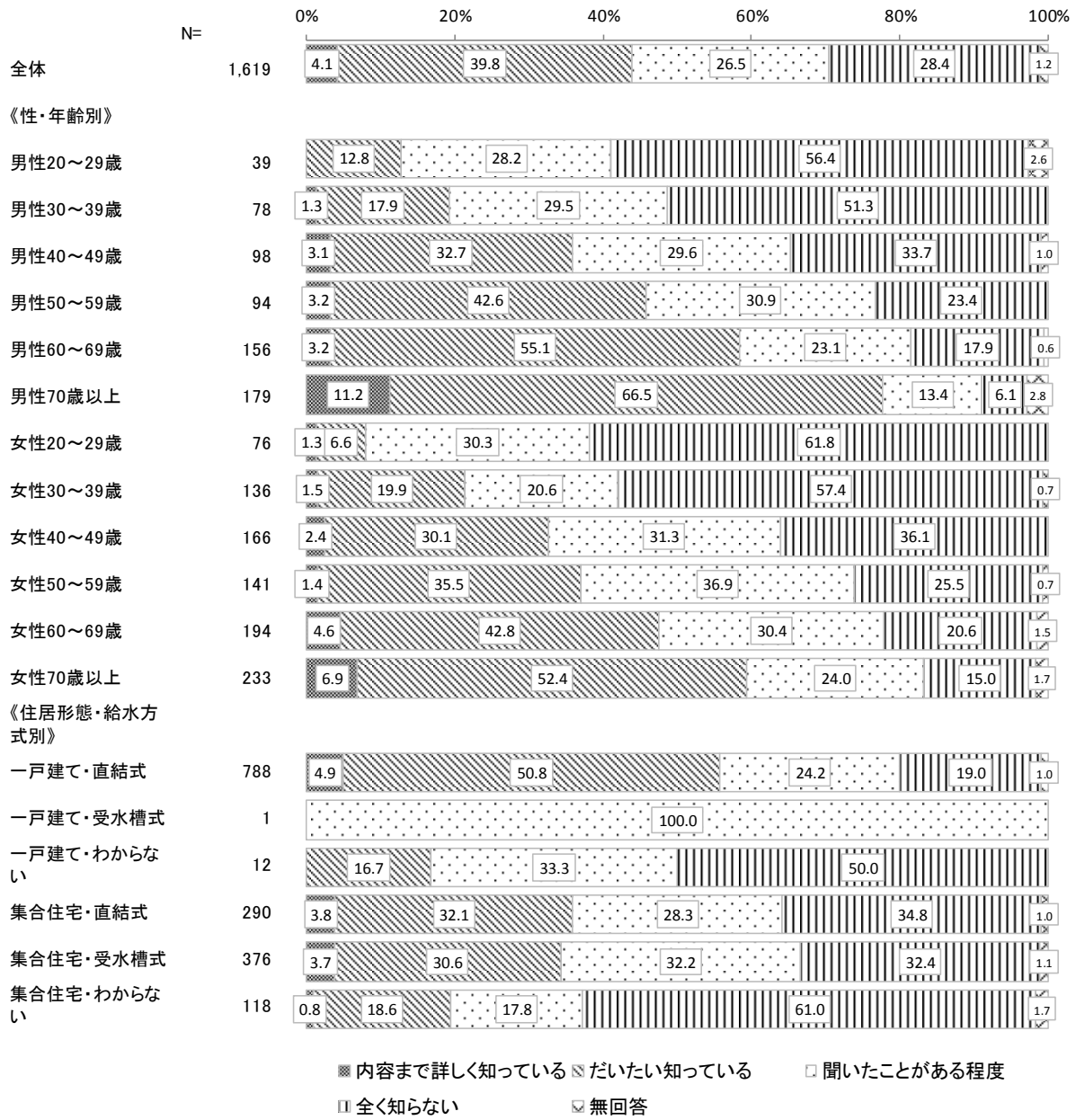
① 単純集計・属性別集計

給水装置の所有認識について、「内容まで詳しく知っている」4.1%、「だいたい知っている」39.8%をあわせると、43.9%となっている。一方、「聞いたことがある程度」26.5%、「まったく知らない」28.4%となっている。

性・年齢別では、女性より男性、また年齢が上がるほど「内容まで詳しく知っている」「だいたい知っている」割合が高くなる傾向にある。

住居形態・給水方式別では、「一戸建て・直結式」で「内容まで詳しく知っている」「だいたい知っている」割合が最も高くなっている。

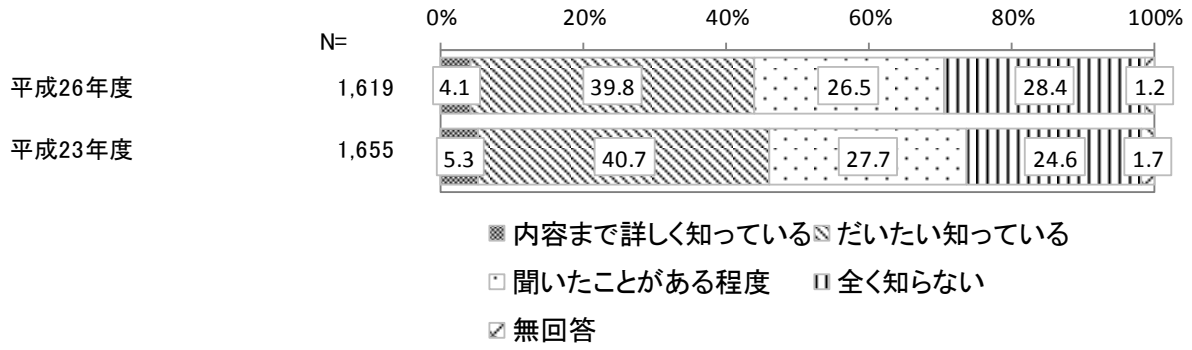
図表 38 全体、性・年齢別、住居形態・給水方式別



② 経年比較

前回（平成 23 年度）と今回（平成 26 年度）を比較すると、「全く知らない」のみ割合が増加し、他の項目は減少している。

図表 39 経年比較



2. 災害時における飲料水の確保と横浜市水道局の対策について

(1) 災害時の水の備蓄について

問 10 横浜市では、災害に備え、1人1日あたり3リットル、3日分で9リットル程度を目安として、飲料水の備蓄をお願いしています。あなたのご家庭では、1人あたり、どのくらいの量の飲料水を備蓄していますか？(○は1つだけ)

- 1 9リットル以上(3日分以上)
- 2 6～8リットル程度
- 3 3～5リットル程度
- 4 3リットル未満
- 5 備蓄していない

① 単純集計・属性別集計

飲料水の備蓄量は、「9リットル以上(3日分以上)」29.4%、「備蓄していない」21.9%、「3リットル未満」19.8%の順に高くなっている。

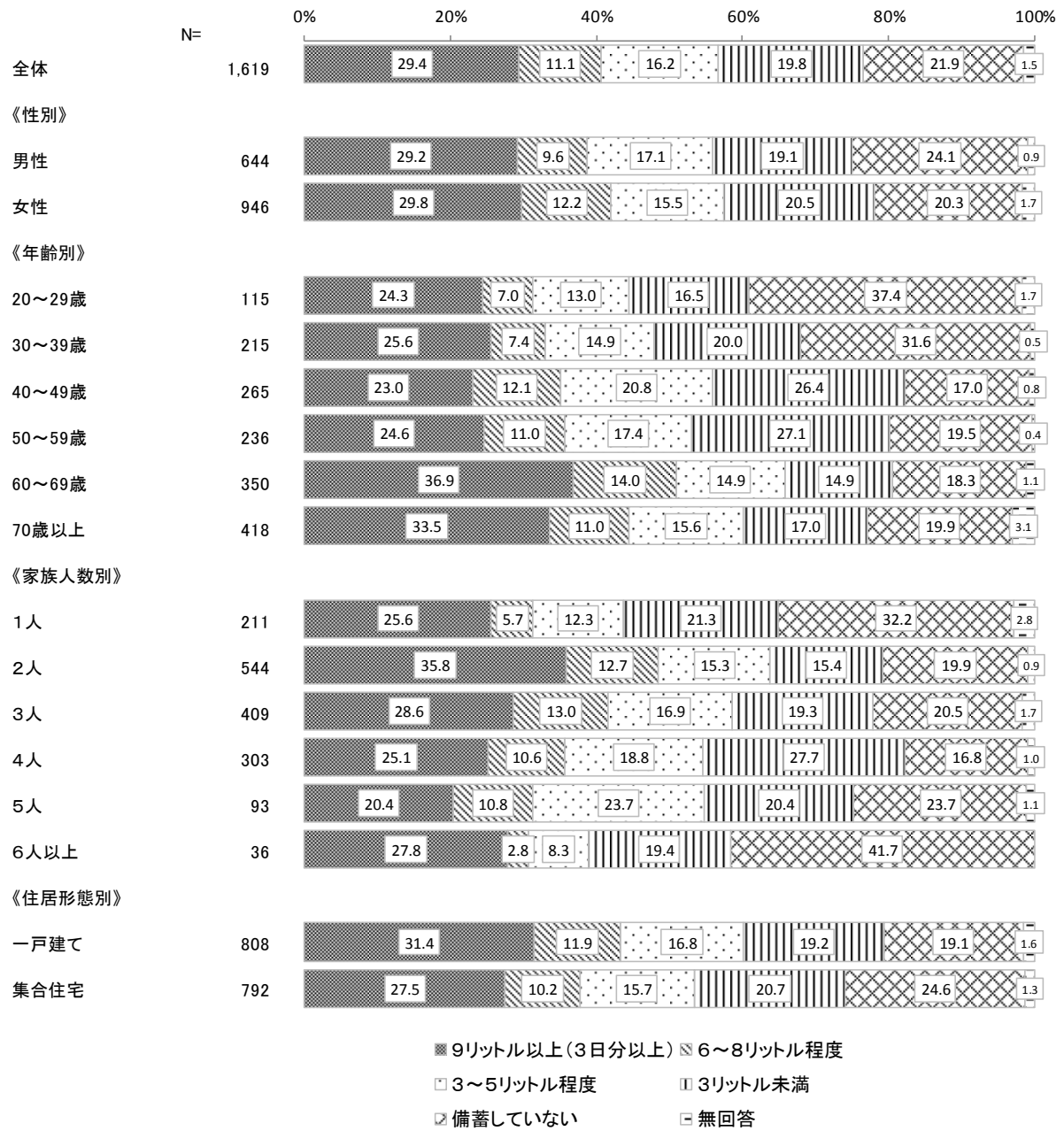
性別では、女性のほうが男性よりも備蓄している傾向にある。

年齢別では、40～49歳で「備蓄していない」割合が17.0%と最も低くなっているほか、20～29歳では「備蓄していない」割合が37.4%と最も高くなっている。

家族人数別では、4人で「備蓄していない」割合が低くなっているほか、1人、6人以上では「備蓄していない」割合が高くなっている。

住居形態別では、集合住宅よりも一戸建ての方が「備蓄していない」割合が低くなっている。

図表 40 全体、性別、年齢別、住居形態別



居住区別では、「9リットル以上（3日分以上）」は神奈川区で、「備蓄していない」は旭区、保土ヶ谷区で、それぞれ割合が最も高くなっている。

図表 41 居住区別

	全 体	上 9 リ ッ ト ル 以 上 （ 3 日 分 以 上）	6 リ ッ ト ル 程 度	3 リ ッ ト ル 程 度	3 リ ッ ト ル 未 満	備 蓄 し て い な い	無 回 答
全体	1,619 100.0	476 29.4	180 11.1	263 16.2	320 19.8	355 21.9	25 1.5
青葉区	158 100.0	41 25.9	27 17.1	31 19.6	36 22.8	21 13.3	2 1.3
旭区	119 100.0	31 26.1	10 8.4	16 13.4	26 21.8	36 30.3	0 0.0
磯子区	77 100.0	21 27.3	8 10.4	12 15.6	19 24.7	17 22.1	0 0.0
泉区	53 100.0	18 34.0	4 7.5	6 11.3	10 18.9	14 26.4	1 1.9
神奈川区	99 100.0	38 38.4	11 11.1	16 16.2	16 16.2	18 18.2	0 0.0
金沢区	93 100.0	30 32.3	15 16.1	17 18.3	14 15.1	16 17.2	1 1.1
港南区	96 100.0	34 35.4	7 7.3	10 10.4	15 15.6	26 27.1	4 4.2
港北区	151 100.0	45 29.8	17 11.3	24 15.9	33 21.9	30 19.9	2 1.3
栄区	59 100.0	20 33.9	7 11.9	12 20.3	12 20.3	7 11.9	1 1.7
瀬谷区	51 100.0	14 27.5	6 11.8	6 11.8	11 21.6	13 25.5	1 2.0
都筑区	72 100.0	25 34.7	7 9.7	11 15.3	15 20.8	12 16.7	2 2.8
鶴見区	108 100.0	26 24.1	10 9.3	17 15.7	24 22.2	29 26.9	2 1.9
戸塚区	139 100.0	41 29.5	16 11.5	25 18.0	23 16.5	32 23.0	2 1.4
中区	54 100.0	15 27.8	10 18.5	9 16.7	8 14.8	11 20.4	1 1.9
西区	42 100.0	14 33.3	4 9.5	6 14.3	8 19.0	9 21.4	1 2.4
保土ヶ谷区	76 100.0	14 18.4	9 11.8	12 15.8	18 23.7	23 30.3	0 0.0
緑区	73 100.0	26 35.6	5 6.8	14 19.2	12 16.4	16 21.9	0 0.0
南区	80 100.0	18 22.5	4 5.0	16 20.0	19 23.8	20 25.0	3 3.8

問 11 問 10 で「2」から「5」とお答えになった方におうかがいします。9リットル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)

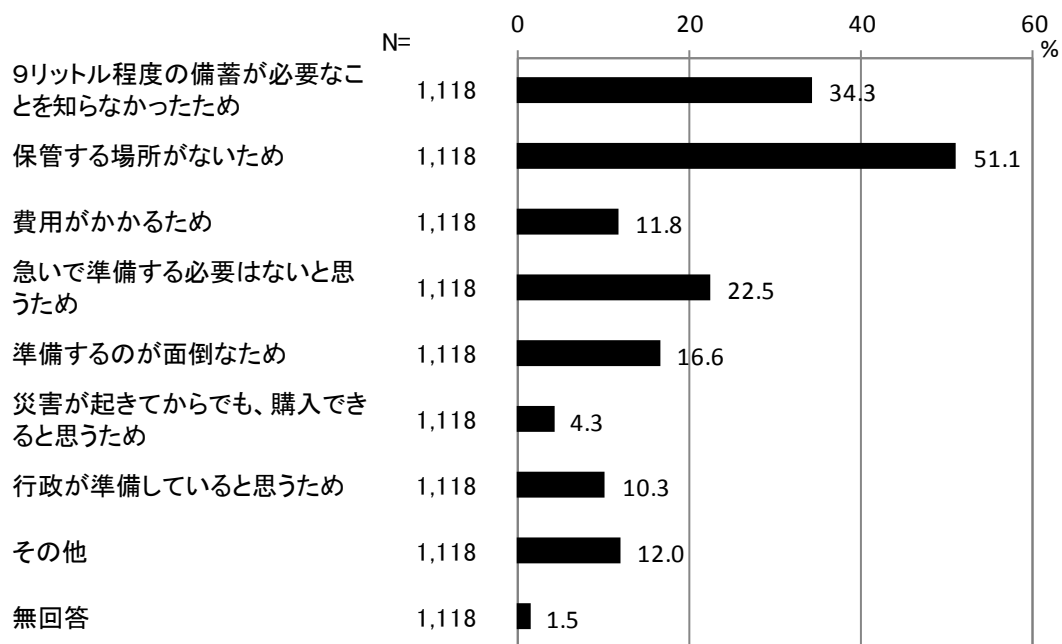
- 1 1人あたり3日分で9リットル程度の備蓄が必要なことを知らなかったため
- 2 保管する場所がないため
- 3 費用がかかるため
- 4 急いで準備する必要はないと思うため
- 5 準備するのが面倒なため
- 6 災害が起きてからでも、購入できると思うため
- 7 行政が準備していると思うため
- 8 その他()

① 単純集計・属性別集計

9リットル以上の備蓄をしていない理由としては、「保管する場所がないため」51.1%、「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」34.3%、「急いで準備する必要はないと思うため」22.5%の順に高くなっている。

性・年齢別でも、いずれの категорияにおいても「保管する場所がないため」「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」の選択される割合が高くなっている。その他、女性 20～29 歳では「9リットル程度の備蓄が必要なことを知らなかったため」、男性 20～29 歳では「準備するのが面倒なため」が他の category に比べて選択される割合が高くなっている。

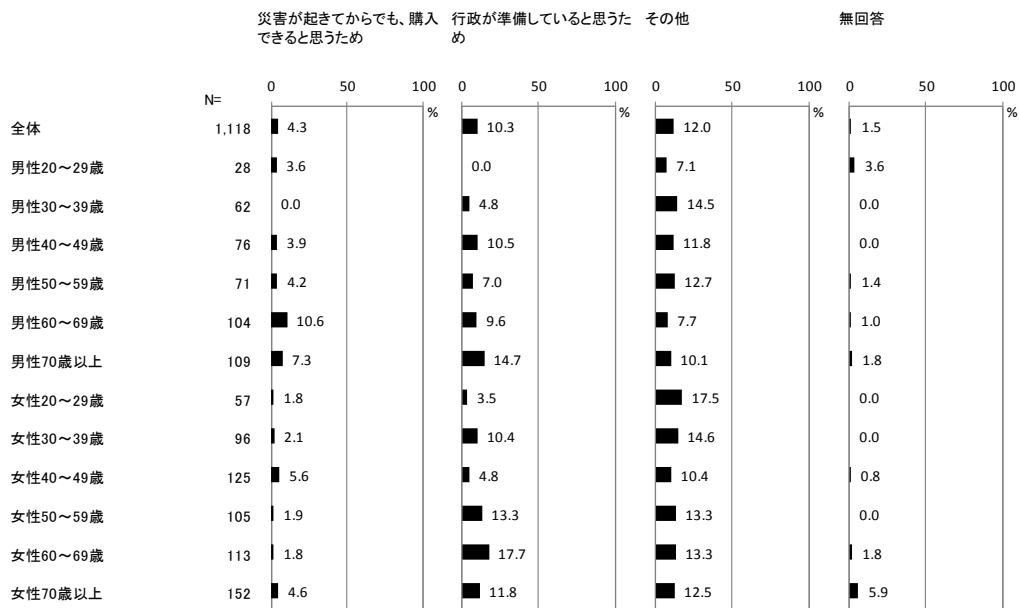
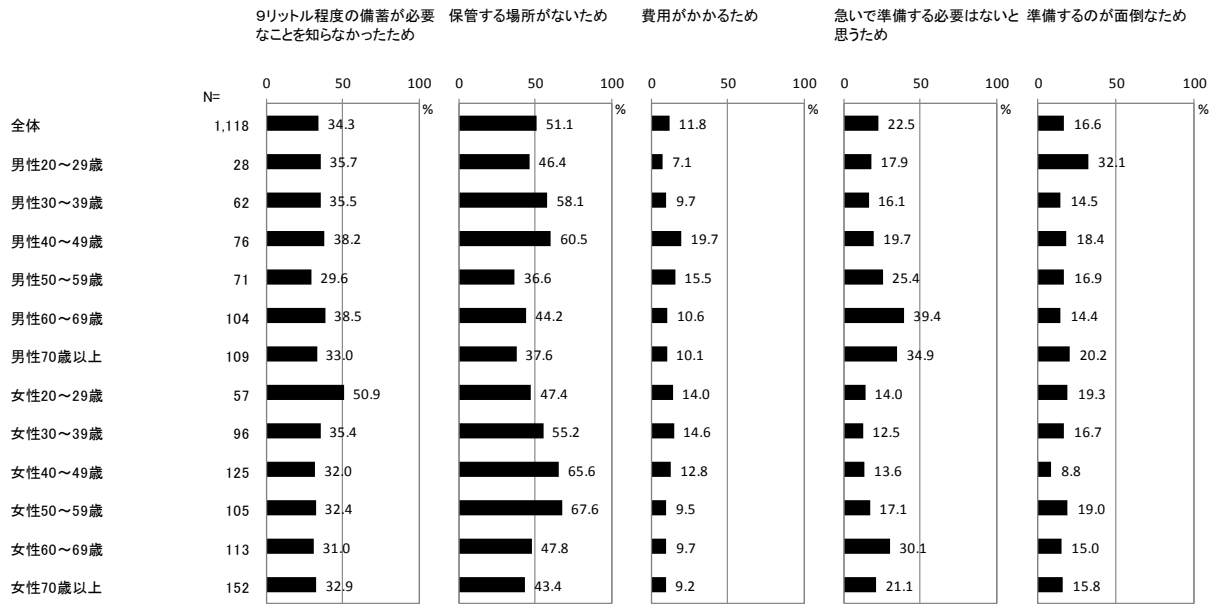
図表 42 全体



<その他>

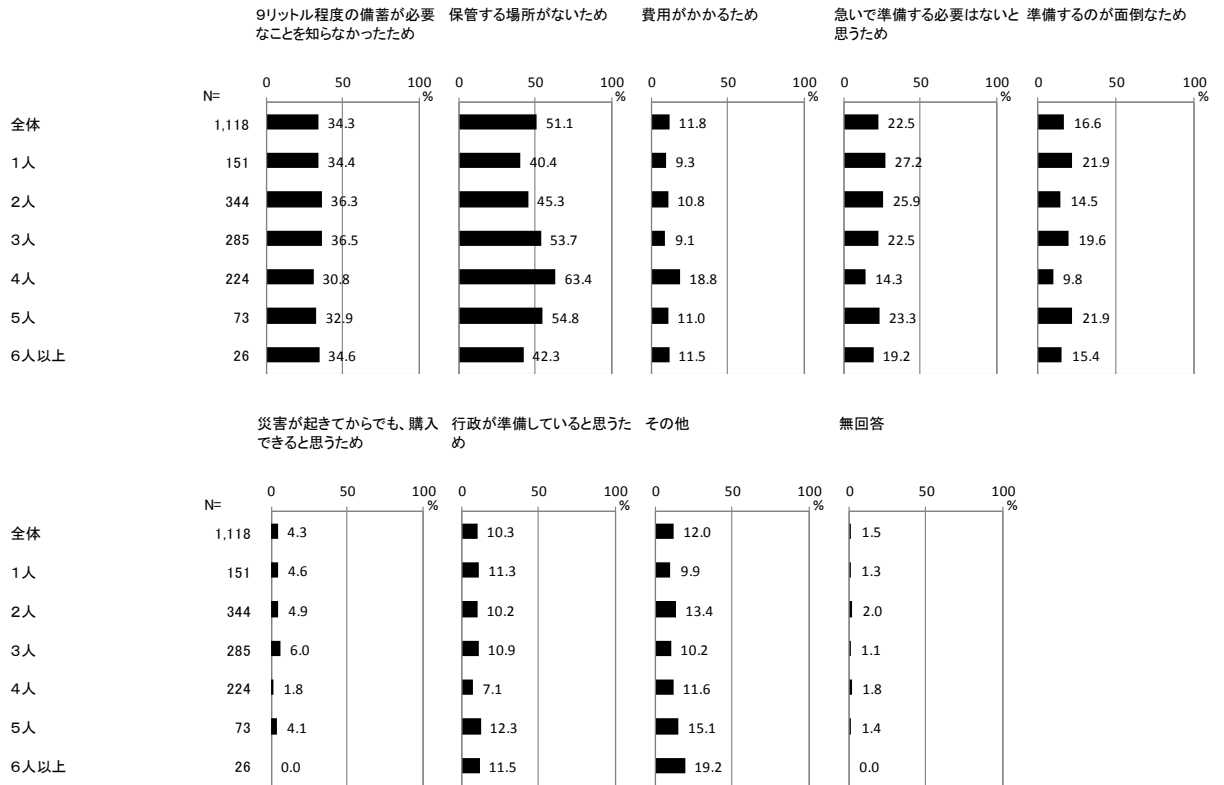
- 消費期限の管理が必要と思われるため。
- 長期保存が可能なものは高く、市販されている物はまとめ買いが手間。
- 自治会、マンションの管理組合で準備している。
- 水以外麦茶等日常の在庫もあるから。
- それだけの量を用意しても、持ち出せないと思うから。
- 行動に移せていない。

図表 43 性・年齢別



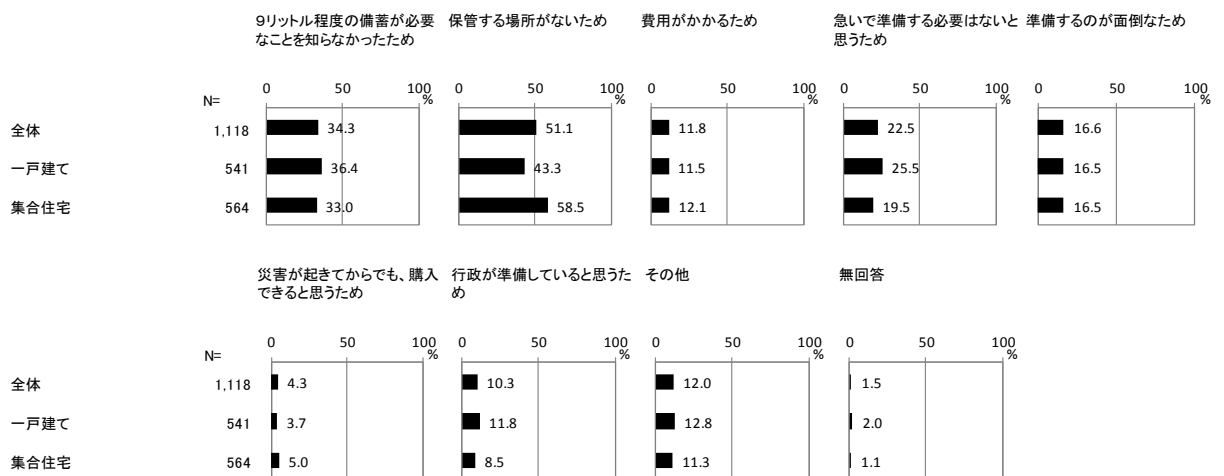
家族人数別でも、いずれの категорияにおいても「保管する場所がないため」「9リットル以上の備蓄が必要なことを知らなかったため」の選択される割合が高くなっている。

図表 44 家族人数別



住居形態別では、一戸建て、集合住宅ともに「保管する場所がないため」「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」の選択される割合が高くなっている。集合住宅においては、「保管する場所がないため」の割合が一戸建てに比べて高くなっている。

図表 45 住居形態別



居住区別では、いずれの категорияにおいても「保管する場所がないため」「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」の選択される割合が高くなっている。

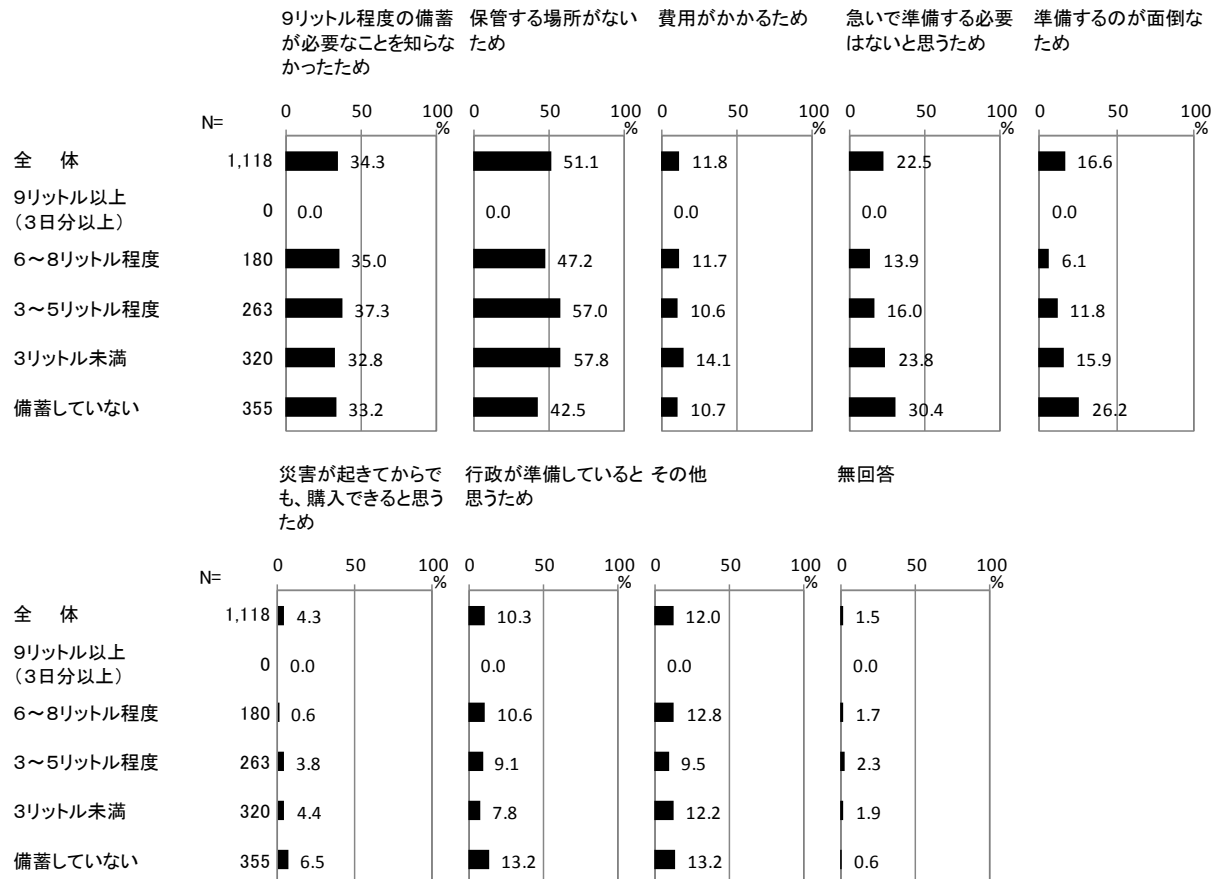
図表 46 居住区別

	全 体	9 リ ッ ト ル 程 度 の 備 蓄 が 必 要 な こ と を 知 ら な か つ た た め	保 管 す る 場 所 が な い た め	費 用 が か か る た め	急 い で 準 備 す る 必 要 は な い と 思 う た め	準 備 す る の が 面 倒 な た め	災 害 が 起 き て か ら で も 、 購 入 で き る と 思 う た め	行 政 が 準 備 し て い る と 思 う た め	そ の 他	無 回 答
全体	1,118 -	384 34.3	571 51.1	132 11.8	251 22.5	186 16.6	48 4.3	115 10.3	134 12.0	17 1.5
青葉区	115 -	44 38.3	57 49.6	8 7.0	22 19.1	17 14.8	4 3.5	11 9.6	22 19.1	1 0.9
旭区	88 -	25 28.4	44 50.0	14 15.9	22 25.0	12 13.6	7 8.0	13 14.8	15 17.0	2 2.3
磯子区	56 -	17 30.4	31 55.4	11 19.6	15 26.8	12 21.4	3 5.4	4 7.1	6 10.7	1 1.8
泉区	34 -	13 38.2	16 47.1	5 14.7	6 17.6	5 14.7	2 5.9	3 8.8	2 5.9	1 2.9
神奈川区	61 -	22 36.1	28 45.9	3 4.9	10 16.4	6 9.8	2 3.3	7 11.5	8 13.1	1 1.6
金沢区	62 -	24 38.7	32 51.6	8 12.9	13 21.0	9 14.5	5 8.1	7 11.3	5 8.1	1 1.6
港南区	58 -	17 29.3	36 62.1	4 6.9	16 27.6	7 12.1	2 3.4	5 8.6	8 13.8	0 0.0
港北区	104 -	39 37.5	50 48.1	13 12.5	20 19.2	16 15.4	6 5.8	9 8.7	10 9.6	0 0.0
栄区	38 -	12 31.6	19 50.0	4 10.5	9 23.7	6 15.8	0 0.0	4 10.5	7 18.4	1 2.6
瀬谷区	36 -	10 27.8	18 50.0	5 13.9	7 19.4	7 19.4	0 0.0	6 16.7	5 13.9	0 0.0
都筑区	45 -	18 40.0	29 64.4	5 11.1	6 13.3	10 22.2	0 0.0	3 6.7	3 6.7	0 0.0
鶴見区	80 -	27 33.8	32 40.0	13 16.3	20 25.0	17 21.3	4 5.0	9 11.3	10 12.5	1 1.3
戸塚区	96 -	33 34.4	52 54.2	12 12.5	24 25.0	24 25.0	2 2.1	11 11.5	8 8.3	2 2.1
中区	38 -	17 44.7	17 44.7	2 5.3	8 21.1	2 5.3	2 5.3	7 18.4	3 7.9	2 5.3
西区	27 -	10 37.0	19 70.4	7 25.9	5 18.5	4 14.8	1 3.7	0 0.0	3 11.1	0 0.0
保土ヶ谷区	62 -	23 37.1	29 46.8	7 11.3	18 29.0	11 17.7	4 6.5	7 11.3	7 11.3	2 3.2
緑区	47 -	15 31.9	25 53.2	4 8.5	12 25.5	10 21.3	2 4.3	2 4.3	4 8.5	0 0.0
南区	59 -	17 28.8	31 52.5	5 8.5	15 25.4	7 11.9	2 3.4	4 6.8	7 11.9	2 3.4

② その他集計「問 10 災害に備えた水の備蓄量」による理由の違い

9リットルに満たないが備蓄している回答者（6～8リットル程度、3～5リットル程度、3リットル未満）では、「保管する場所がないため」「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」の選択される割合が高くなっている。一方、備蓄していない回答者では、これら2項目に加えて、「急いで準備する必要はないと思うため」「準備するのが面倒なため」の選択される割合が高くなっている。

図表 47 問 10 災害に備えた水の備蓄量別



(2) 応急給水拠点について

問 12 横浜市水道局は地震等災害時の飲料水の確保対策として、応急給水拠点(※)を整備しています。あなたの身近にある応急給水拠点を知っていますか。(○は1つだけ)

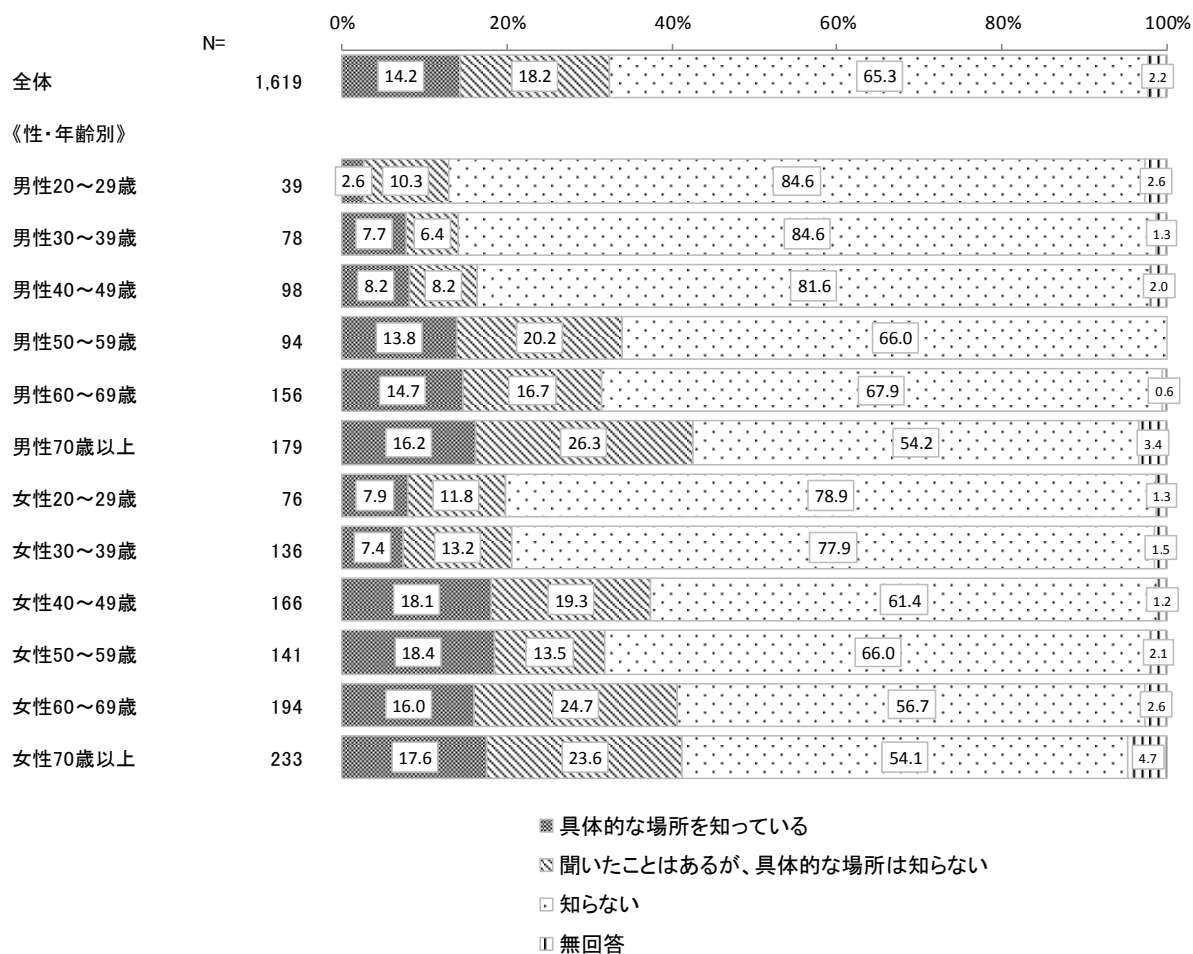
- 1 具体的な場所を知っている
- 2 聞いたことはあるが、具体的な場所は知らない
- 3 知らない

① 単純集計・属性別集計

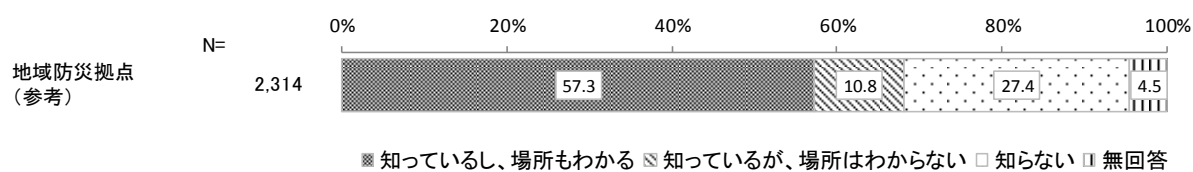
応急給水拠点の認識については、「知らない」65.3%が最も多く選択されている。一方、「具体的な場所を知っている」は14.2%となっている。

性・年齢別では、男性 20～29 歳、男性 30～39 歳、男性 40～49 歳の順で「知らない」とする人が 8 割を超えている。また、年齢が上がるほど「知らない」とする割合が減少する傾向にある。

図表 48 全体、性・年齢別、住居形態・給水方式別



図表 49 参考：地域防災拠点の認知度（平成 24 年度横浜市市民意識調査より作成）



居住区別では、保土ヶ谷区、鶴見区で「知らない」とする割合が高くなっている。一方、栄区、西区では「知らない」とする割合が低くなっている。

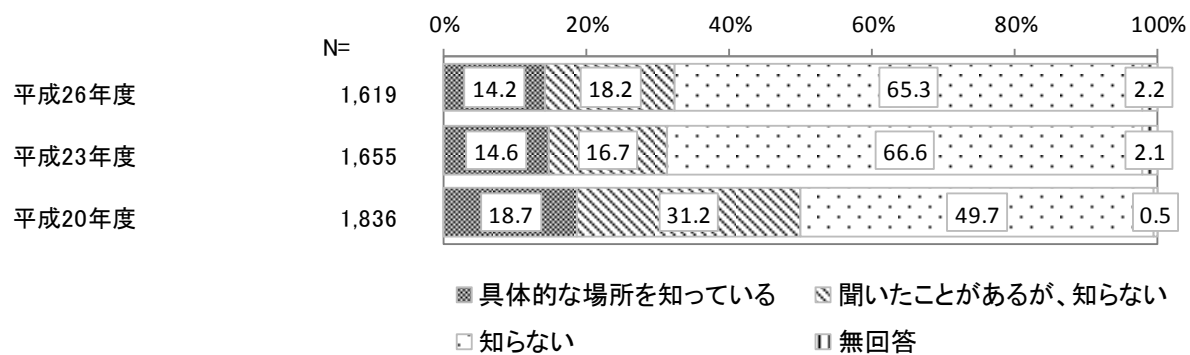
図表 50 居住区別

	全 体	具 体 的 な 場 所 を 知 っ て い る	的 聞 いた こ と は あ る が 、 具 体 的 な 場 所 は 知 ら な い	知 ら な い	無 回 答
全体	1,619 100.0	230 14.2	295 18.2	1,058 65.3	36 2.2
青葉区	158 100.0	20 12.7	27 17.1	107 67.7	4 2.5
旭区	119 100.0	16 13.4	25 21.0	76 63.9	2 1.7
磯子区	77 100.0	13 16.9	14 18.2	44 57.1	6 7.8
泉区	53 100.0	15 28.3	8 15.1	30 56.6	0 0.0
神奈川区	99 100.0	17 17.2	13 13.1	69 69.7	0 0.0
金沢区	93 100.0	15 16.1	22 23.7	55 59.1	1 1.1
港南区	96 100.0	18 18.8	15 15.6	61 63.5	2 2.1
港北区	151 100.0	14 9.3	28 18.5	107 70.9	2 1.3
栄区	59 100.0	17 28.8	10 16.9	30 50.8	2 3.4
瀬谷区	51 100.0	10 19.6	5 9.8	35 68.6	1 2.0
都筑区	72 100.0	11 15.3	13 18.1	48 66.7	0 0.0
鶴見区	108 100.0	13 12.0	15 13.9	78 72.2	2 1.9
戸塚区	139 100.0	14 10.1	28 20.1	94 67.6	3 2.2
中区	54 100.0	3 5.6	12 22.2	38 70.4	1 1.9
西区	42 100.0	7 16.7	12 28.6	23 54.8	0 0.0
保土ヶ谷区	76 100.0	6 7.9	12 15.8	55 72.4	3 3.9
緑区	73 100.0	7 9.6	16 21.9	47 64.4	3 4.1
南区	80 100.0	8 10.0	17 21.3	52 65.0	3 3.8

② 経年比較

前回（平成 23 年度）と今回（平成 26 年度）を比較すると、「聞いたことがあるが、知らない」のみ割合がわずかに増加し、「具体的な場所を知っている」割合にほとんど変化は見られない。

図表 51 経年比較



問 13 問 12 で「1」「2」とお答えになった方におうかがいします。何により応急給水拠点について知りましたか。(○はいくつでも)

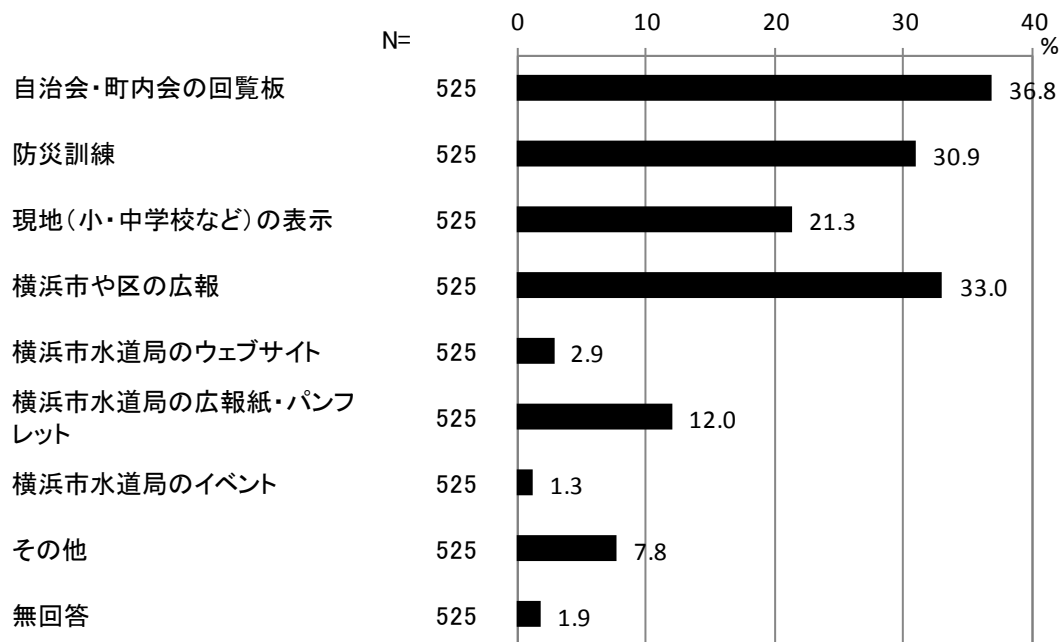
- | | |
|------------------|---------------------|
| 1 自治会・町内会の回覧板 | 5 横浜市水道局のウェブサイト |
| 2 防災訓練 | 6 横浜市水道局の広報紙・パンフレット |
| 3 現地(小・中学校など)の表示 | 7 横浜市水道局のイベント |
| 4 横浜市や区の広報 | 8 その他() |

① 単純集計・属性別集計

応急給水の知識を得た手段として、「自治会・町内会の回覧板」36.8%、「横浜市や区の広報」33.0%、「防災訓練」30.9%の順に高くなっている。

年齢別では、概ね年齢が上がるほど「自治会・町内会の回覧板」「防災訓練」を選択する割合が高くなる傾向がある一方、年齢が下がるほど「現地の表示」を選択する割合が高くなる傾向がある。

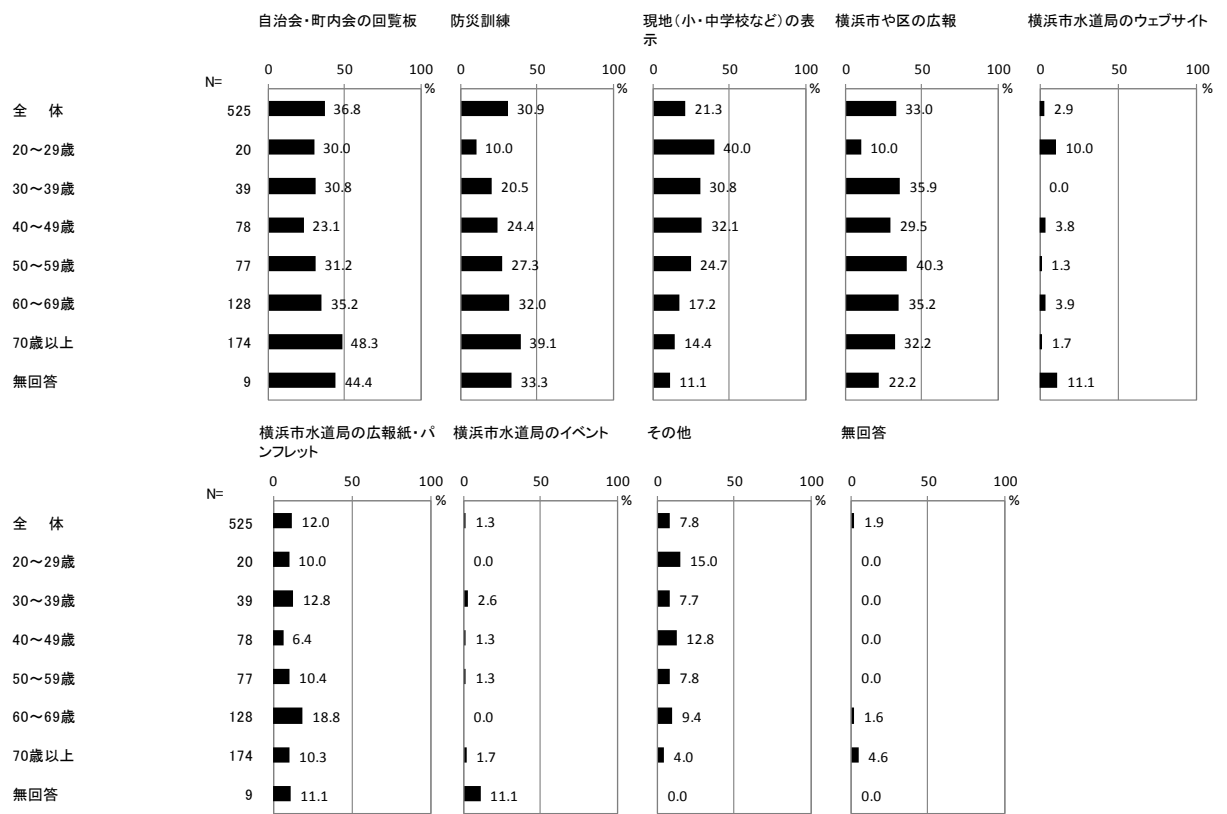
図表 52 全体



<その他>

- 小学校の出前授業
- 社内報
- ラジオ、テレビ
- 水道モニターをやったため。
- 近くに区役所・消防署があり、避難用公園もあるため。

図表 53 年齢別



問 14 災害発生時には、応急給水拠点の災害用地下給水タンクで、地域の皆さまが蛇口を設置し、使用していただくこととしています。そのため、水道局と地域の皆さまで訓練を行っています。あなたは訓練に参加したことがありますか。
(○は1つだけ)

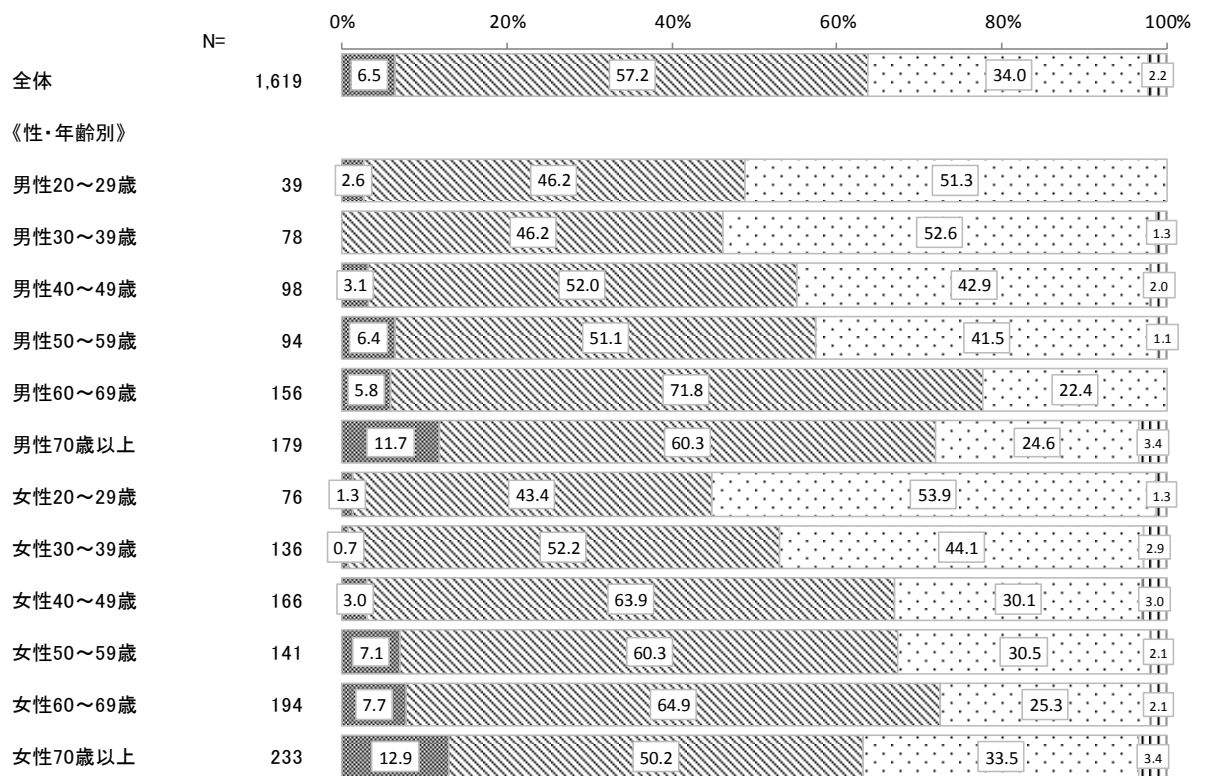
- 1 参加したことがある。
- 2 参加したことはないが、今後、参加してみたい。
- 3 参加したことはなく、今後も参加する予定はない。

① 単純集計・属性別集計

応急給水拠点の訓練参加経験については、「参加したことがある。」が6.5%と選択される割合が低いのに対し、「参加したことはないが、今後、参加してみたい。」57.2%と高くなっている。

性・年齢別では、概ね年齢が上がるほど「参加したことがある。」「参加したことはないが、今後、参加してみたい。」の割合が高くなる傾向にある。

図表 54 全体、性・年齢別



- 参加したことがある。
- ▨ 参加したことはないが、今後、参加してみたい。
- 参加したことはなく、今後も参加する予定はない。
- 無回答

居住区別では、「参加したことがある。」の割合は栄区で、「参加したことはないが、今後、参加してみたい」の割合は緑区でそれぞれ最も高くなっている。

図表 55 居住区別

	全 体	参 加 し た こ と が あ る 。	後、参 加 し た こ と は な い が、 今	も参 加 し た こ と は な く、 今 後	無 回 答
全体	1,619 100.0	106 6.5	926 57.2	551 34.0	36 2.2
青葉区	158 100.0	10 6.3	100 63.3	44 27.8	4 2.5
旭区	119 100.0	11 9.2	67 56.3	38 31.9	3 2.5
磯子区	77 100.0	5 6.5	40 51.9	27 35.1	5 6.5
泉区	53 100.0	8 15.1	27 50.9	18 34.0	0 0.0
神奈川区	99 100.0	2 2.0	59 59.6	38 38.4	0 0.0
金沢区	93 100.0	6 6.5	59 63.4	28 30.1	0 0.0
港南区	96 100.0	7 7.3	55 57.3	31 32.3	3 3.1
港北区	151 100.0	8 5.3	78 51.7	62 41.1	3 2.0
栄区	59 100.0	9 15.3	32 54.2	17 28.8	1 1.7
瀬谷区	51 100.0	6 11.8	28 54.9	17 33.3	0 0.0
都筑区	72 100.0	3 4.2	42 58.3	26 36.1	1 1.4
鶴見区	108 100.0	2 1.9	65 60.2	40 37.0	1 0.9
戸塚区	139 100.0	8 5.8	83 59.7	45 32.4	3 2.2
中区	54 100.0	2 3.7	27 50.0	24 44.4	1 1.9
西区	42 100.0	4 9.5	24 57.1	14 33.3	0 0.0
保土ヶ谷区	76 100.0	5 6.6	42 55.3	26 34.2	3 3.9
緑区	73 100.0	2 2.7	47 64.4	22 30.1	2 2.7
南区	80 100.0	4 5.0	42 52.5	29 36.3	5 6.3

(3) 水道管の耐震化について

問 15 水道管の耐震化の取組について、広く市民の皆さまに知っていただきたいと考えていますが、次のうち、どの方法でお知らせするのが有効だと思いますか。(○はいくつでも)

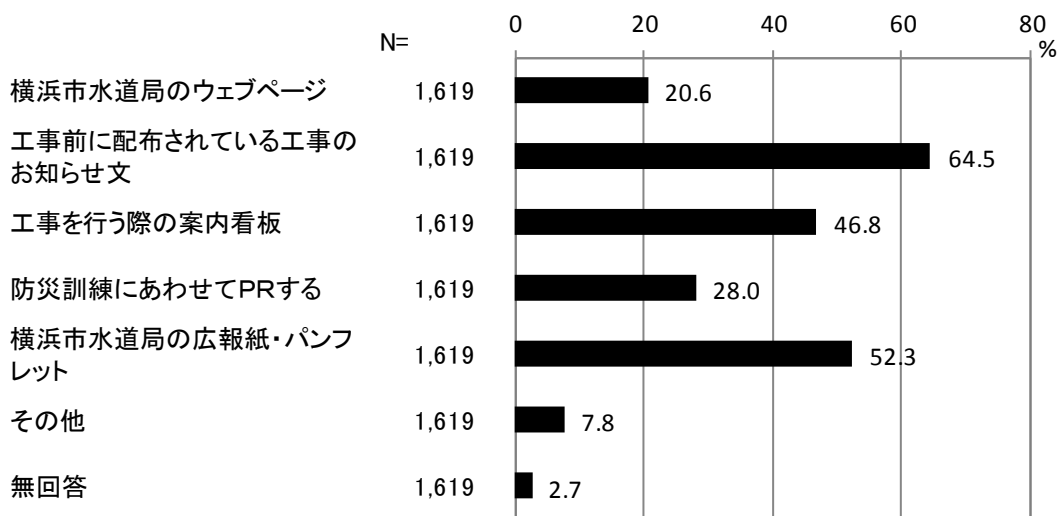
- 1 横浜市水道局のウェブページ
- 2 工事前に配布されている工事のお知らせ文
- 3 工事を行う際の案内看板
- 4 防災訓練にあわせてPRする
- 5 横浜市水道局の広報紙・パンフレット
- 6 その他()

① 単純集計・属性別集計

管路耐震化事業を広報するための有効と手段については、「工事前に配布されている工事のお知らせ文」64.5%、「横浜市水道局の広報紙・パンフレット」52.3%、「工事を行う際の案内看板」46.8%の順に高くなっている。

性・年齢別では、どのカテゴリーでも「工事前に配布されている工事のお知らせ文」「横浜市水道局の広報紙・パンフレット」「工事を行う際の案内看板」が選択されている。その他、女性 20～29 歳では「工事を行う際の案内看板」が、男性 20～29 歳では「防災訓練にあわせてPRする」の割合が他のカテゴリーよりも高くなっている。

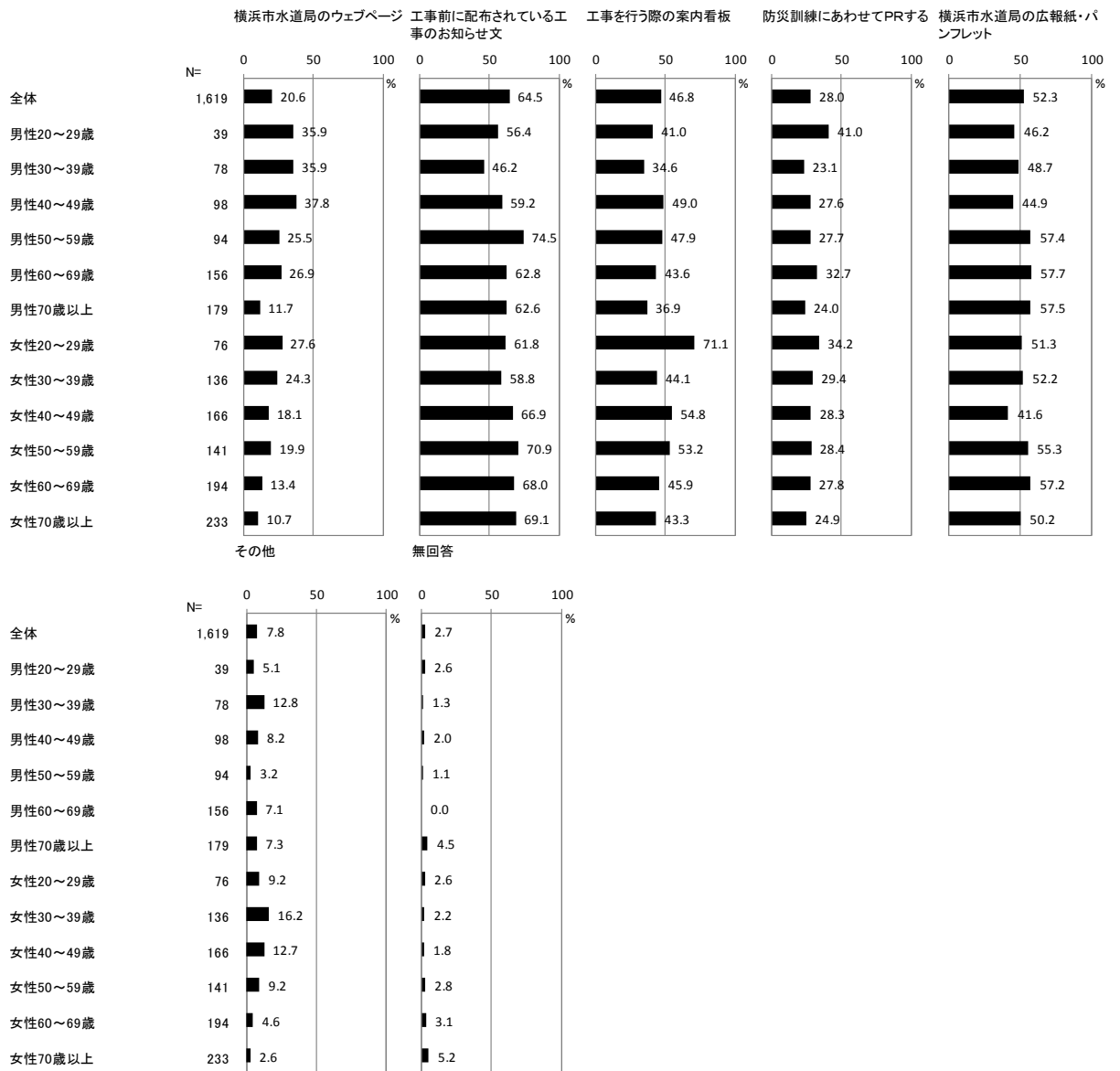
図表 56 全体



<その他>

- 自治体の回覧板
- テレビ、ラジオ、新聞
- 広報よこはま
- 最寄の駅に掲示板を設置

図表 57 性・年齢別



問 16 耐震化をスピードアップするためには、今よりも費用が必要になりますが、地震に強い管の割合や東日本大震災の経験を踏まえて、あなたの考えに近いものをお聞かせください。(○は1つだけ)

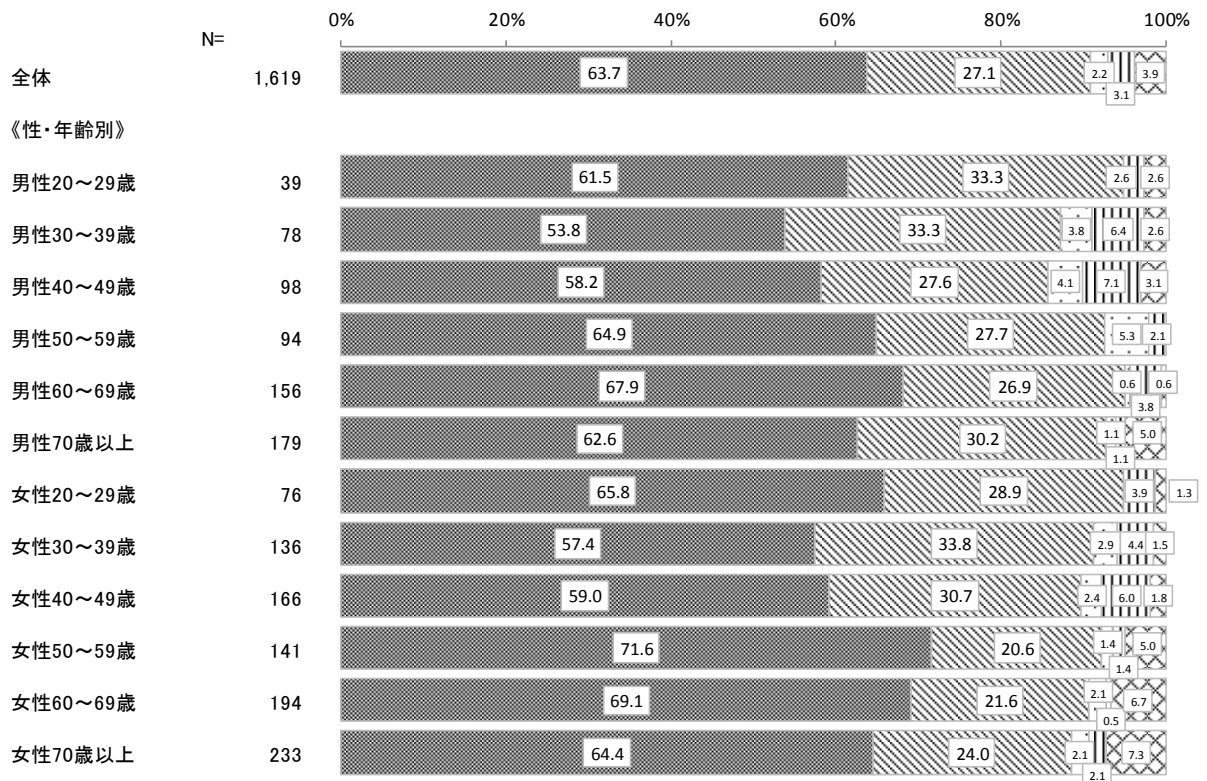
- 1 現行計画よりも耐震化をスピードアップしたほうがよい。
- 2 現行計画のままでよい。
- 3 水道管の耐震化より他の事業を優先した方がよい。
- 4 その他()

① 単純集計・属性別集計

管路耐震化スピードアップについての考えについては、「現行計画よりも耐震化をスピードアップしたほうがよい。」63.7%と最も高くなっている。

性・年齢別では男性・女性ともに 50～59 歳、60～69 歳で「現行計画よりも耐震化をスピードアップしたほうがよい。」と回答する割合が高くなっている。

図表 58 全体、性・年齢別



- 現行計画よりも耐震化をスピードアップしたほうがよい。
- ▨ 現行計画のままでよい。
- 水道管の耐震化より他の事業を優先した方がよい。
- その他
- 無回答

<その他>

- 費用とスピードのバランス次第。
- 他施策との費用対効果を踏まえて耐震化を推進してもらえればよい。
- スピードアップするのは良いが、その為に工事や作業が雑になるのが不安。
- 費用はこのままで、耐震化集中地域を設定し、順次工事をしてはどうかと思う。

居住区別では、緑区で「現行計画よりも耐震化をスピードアップしたほうがよい。」と回答する割合が最も高くなっている。

図表 59 居住区別

	全 体	い。ピ 。ド 。ア 。ッ 。プ 。し 。た 。ほ 。う 。が 。よ 。ス	現 行 計 画 の ま ま で よ い 。	水 道 管 の 耐 震 化 よ り 他 の 事 業 を 優 先 し た 方 が よ い 。	そ の 他	無 回 答
全体	1,619 100.0	1,032 63.7	439 27.1	35 2.2	50 3.1	63 3.9
青葉区	158 100.0	105 66.5	36 22.8	6 3.8	7 4.4	4 2.5
旭区	119 100.0	68 57.1	36 30.3	1 0.8	5 4.2	9 7.6
磯子区	77 100.0	44 57.1	14 18.2	4 5.2	8 10.4	7 9.1
泉区	53 100.0	33 62.3	18 34.0	1 1.9	0 0.0	1 1.9
神奈川区	99 100.0	64 64.6	25 25.3	5 5.1	2 2.0	3 3.0
金沢区	93 100.0	62 66.7	27 29.0	0 0.0	3 3.2	1 1.1
港南区	96 100.0	57 59.4	30 31.3	5 5.2	1 1.0	3 3.1
港北区	151 100.0	105 69.5	40 26.5	1 0.7	1 0.7	4 2.6
栄区	59 100.0	40 67.8	17 28.8	1 1.7	0 0.0	1 1.7
瀬谷区	51 100.0	36 70.6	11 21.6	1 2.0	2 3.9	1 2.0
都筑区	72 100.0	47 65.3	17 23.6	2 2.8	3 4.2	3 4.2
鶴見区	108 100.0	66 61.1	38 35.2	1 0.9	1 0.9	2 1.9
戸塚区	139 100.0	91 65.5	41 29.5	0 0.0	2 1.4	5 3.6
中区	54 100.0	30 55.6	20 37.0	0 0.0	1 1.9	3 5.6
西区	42 100.0	22 52.4	12 28.6	1 2.4	5 11.9	2 4.8
保土ヶ谷区	76 100.0	46 60.5	21 27.6	5 6.6	2 2.6	2 2.6
緑区	73 100.0	53 72.6	13 17.8	0 0.0	2 2.7	5 6.8
南区	80 100.0	51 63.8	19 23.8	0 0.0	5 6.3	5 6.3

問 17 水道局が行っている水道工事について、ご要望はありますか。(〇はいくつでも)

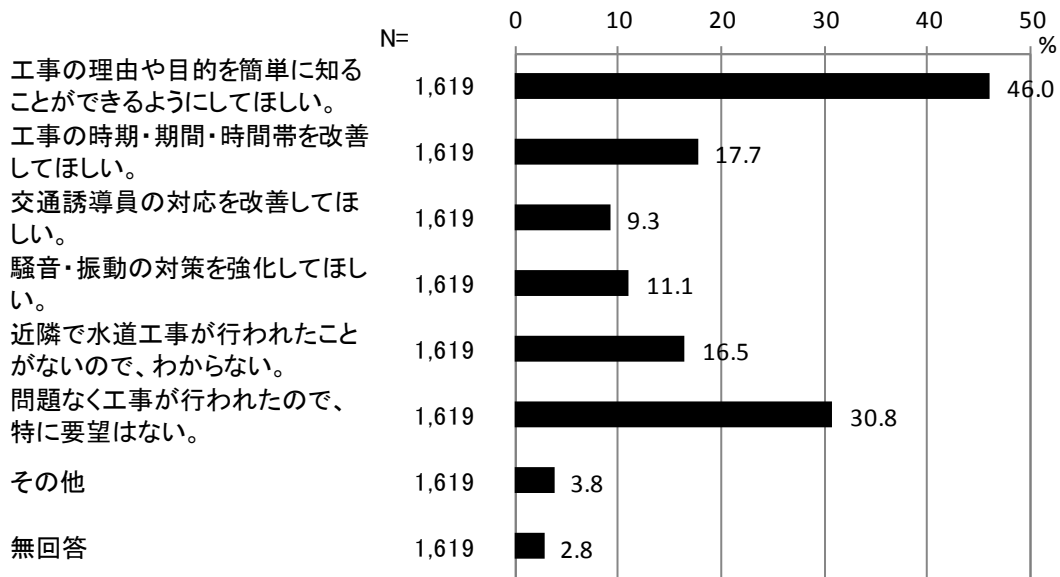
- 1 工事の理由や目的を簡単に知ることができるようにしてほしい。
- 2 工事の時期・期間・時間帯を改善してほしい。
- 3 交通誘導員の対応を改善してほしい。
- 4 騒音・振動の対策を強化してほしい。
- 5 近隣で水道工事が行われたことがないので、わからない。
- 6 問題なく工事が行われたので、特に要望はない。
- 7 その他()

① 単純集計・属性別集計

水道工事についての要望については、「工事の理由や目的を簡単に知ることができるようにしてほしい。」46.0%、「問題なく工事が行われたので、特に要望はない。」30.8%、「工事の時期・期間・時間帯を改善してほしい。」17.7%の順に選択される割合が高い。

性・年齢別では、いずれの категорияでも「工事の理由や目的を簡単に知ることができるようにしてほしい。」「問題なく工事が行われたので、特に要望はない。」「工事の時期・期間・時間帯を改善してほしい。」が選択される割合が高くなっている。

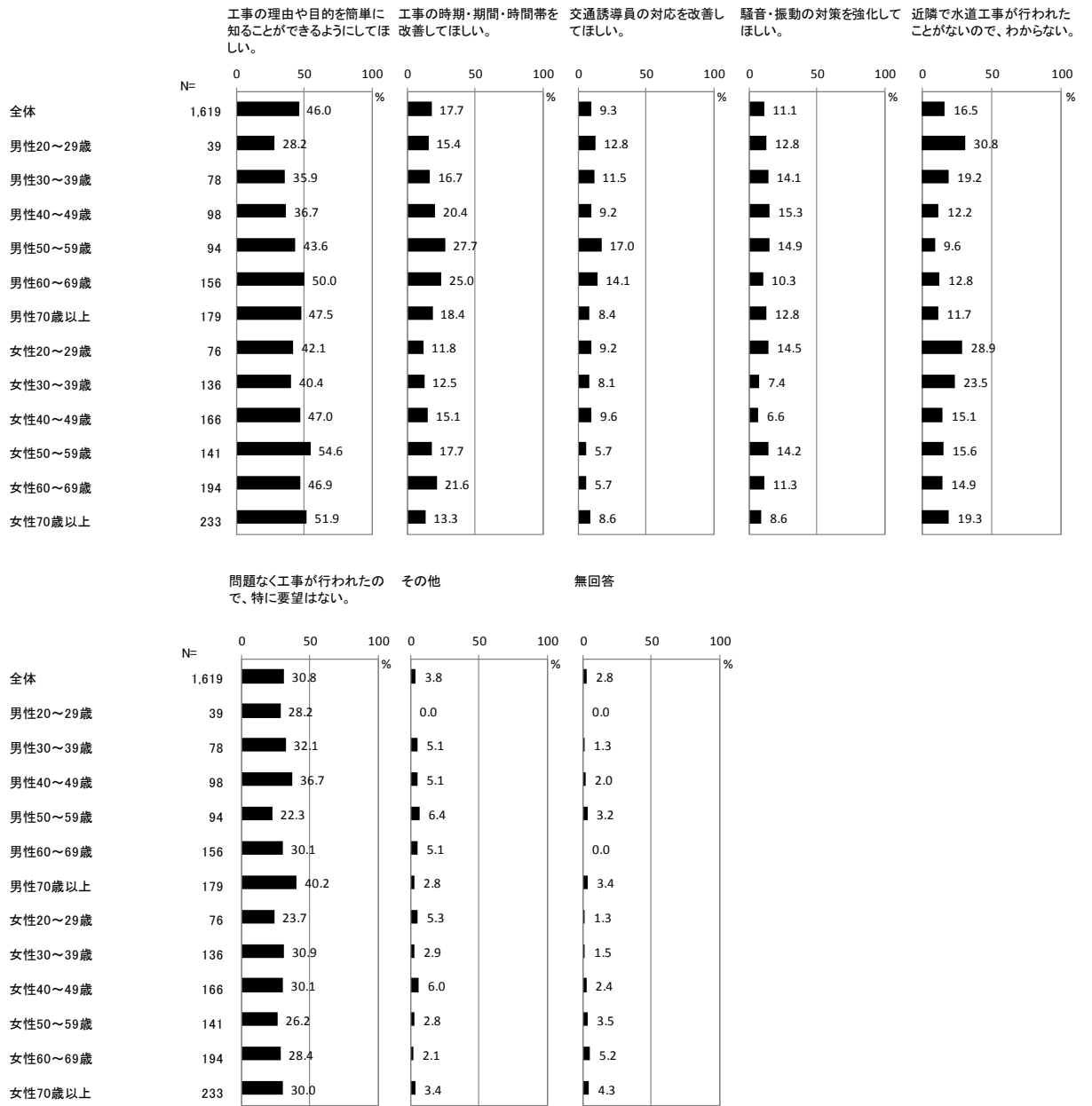
図表 60 全体



<その他>

- 工事後の道路メンテナンスをキチンとしてほしい。
- 工事の場合年度末に集中しない様に平均して欲しい。
- 他の道路工事との連携を図って欲しい。
- 工事の時期・期間が決まったら早めに通知していただきたい。
- 緊急工事等の情報をウェブページなどにリアルタイムで表示してほしい。

図表 61 性・年齢別



居住区別では、「工事の理由や目的を簡単に知ることができるようにしてほしい。」は中区で、「問題なく工事が行われたので、特に要望はない。」は栄区で、「工事の時期・期間・時間帯を改善してほしい。」は南区で、それぞれ最も選択される割合が高くなっている。

図表 62 居住区別

	全 体	工事の理由や目的を簡単に知ることができるとしてほしい。	工事の時期・期間・時間帯を改善してほしい。	交通誘導員の対応を改善してほしい。	騒音・振動の対策を強化してほしい。	近隣で水道工事が行われたことがないので、わかからない。	問題なく工事が行われたので、特に要望はない。	その他	無回答
全体	1,619	745	287	150	179	267	498	62	45
	-	46.0	17.7	9.3	11.1	16.5	30.8	3.8	2.8
青葉区	158	76	22	11	9	30	46	8	6
	-	48.1	13.9	7.0	5.7	19.0	29.1	5.1	3.8
旭区	119	50	31	23	17	20	37	2	3
	-	42.0	26.1	19.3	14.3	16.8	31.1	1.7	2.5
磯子区	77	39	16	12	10	10	20	3	4
	-	50.6	20.8	15.6	13.0	13.0	26.0	3.9	5.2
泉区	53	22	9	5	8	12	14	4	0
	-	41.5	17.0	9.4	15.1	22.6	26.4	7.5	0.0
神奈川区	99	50	23	5	12	16	25	3	3
	-	50.5	23.2	5.1	12.1	16.2	25.3	3.0	3.0
金沢区	93	47	18	7	10	17	31	4	0
	-	50.5	19.4	7.5	10.8	18.3	33.3	4.3	0.0
港南区	96	46	19	9	14	17	32	3	2
	-	47.9	19.8	9.4	14.6	17.7	33.3	3.1	2.1
港北区	151	70	21	10	17	19	51	5	2
	-	46.4	13.9	6.6	11.3	12.6	33.8	3.3	1.3
栄区	59	17	10	6	3	10	27	2	1
	-	28.8	16.9	10.2	5.1	16.9	45.8	3.4	1.7
瀬谷区	51	17	6	4	4	7	18	3	2
	-	33.3	11.8	7.8	7.8	13.7	35.3	5.9	3.9
都筑区	72	27	11	6	4	26	19	2	1
	-	37.5	15.3	8.3	5.6	36.1	26.4	2.8	1.4
鶴見区	108	47	11	10	9	10	40	6	2
	-	43.5	10.2	9.3	8.3	9.3	37.0	5.6	1.9
戸塚区	139	69	29	11	16	23	36	3	3
	-	49.6	20.9	7.9	11.5	16.5	25.9	2.2	2.2
中区	54	31	10	2	7	7	15	3	1
	-	57.4	18.5	3.7	13.0	13.0	27.8	5.6	1.9
西区	42	22	4	2	3	7	12	4	1
	-	52.4	9.5	4.8	7.1	16.7	28.6	9.5	2.4
保土ヶ谷区	76	31	11	8	12	13	25	1	3
	-	40.8	14.5	10.5	15.8	17.1	32.9	1.3	3.9
緑区	73	39	13	9	13	11	20	3	4
	-	53.4	17.8	12.3	17.8	15.1	27.4	4.1	5.5
南区	80	38	22	9	10	11	21	3	7
	-	47.5	27.5	11.3	12.5	13.8	26.3	3.8	8.8

(4) 震災に対する水道局の対策について

問 18 大規模な震災対策として、横浜市水道局が特に力を入れるべきと思う事項はどれですか。(○は3つまで)

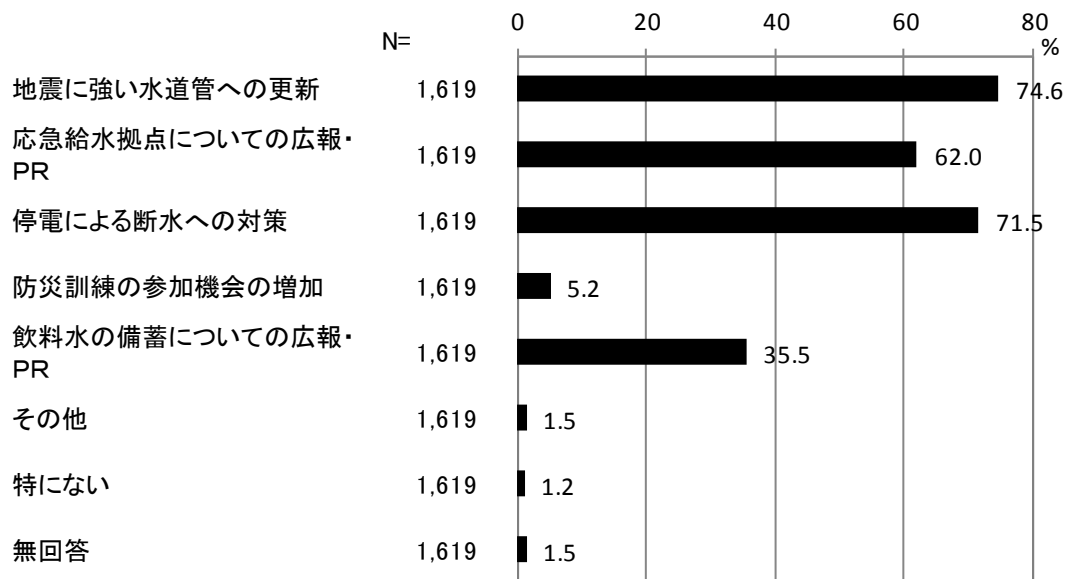
- 1 地震に強い水道管(耐震管(たいしんかん))への更新
- 2 応急給水拠点についての広報・PR
- 3 停電による断水(水が止まること)への対策
- 4 防災訓練の参加機会の増加
- 5 飲料水の備蓄についての広報・PR
- 6 その他()
- 7 特にない

① 単純集計・属性別集計

災害対策として水道局に求めるものは、「地震に強い水道管への更新」74.6%、「停電による断水への対策」71.5%、「応急給水拠点についての広報・PR」62.0%の順に選択される割合が高くなっている。

性・年齢別では、いずれの категорияにおいても「地震に強い水道管への更新」「停電による断水への対策」「応急給水拠点についての広報・PR」が選択される割合が高くなっている。

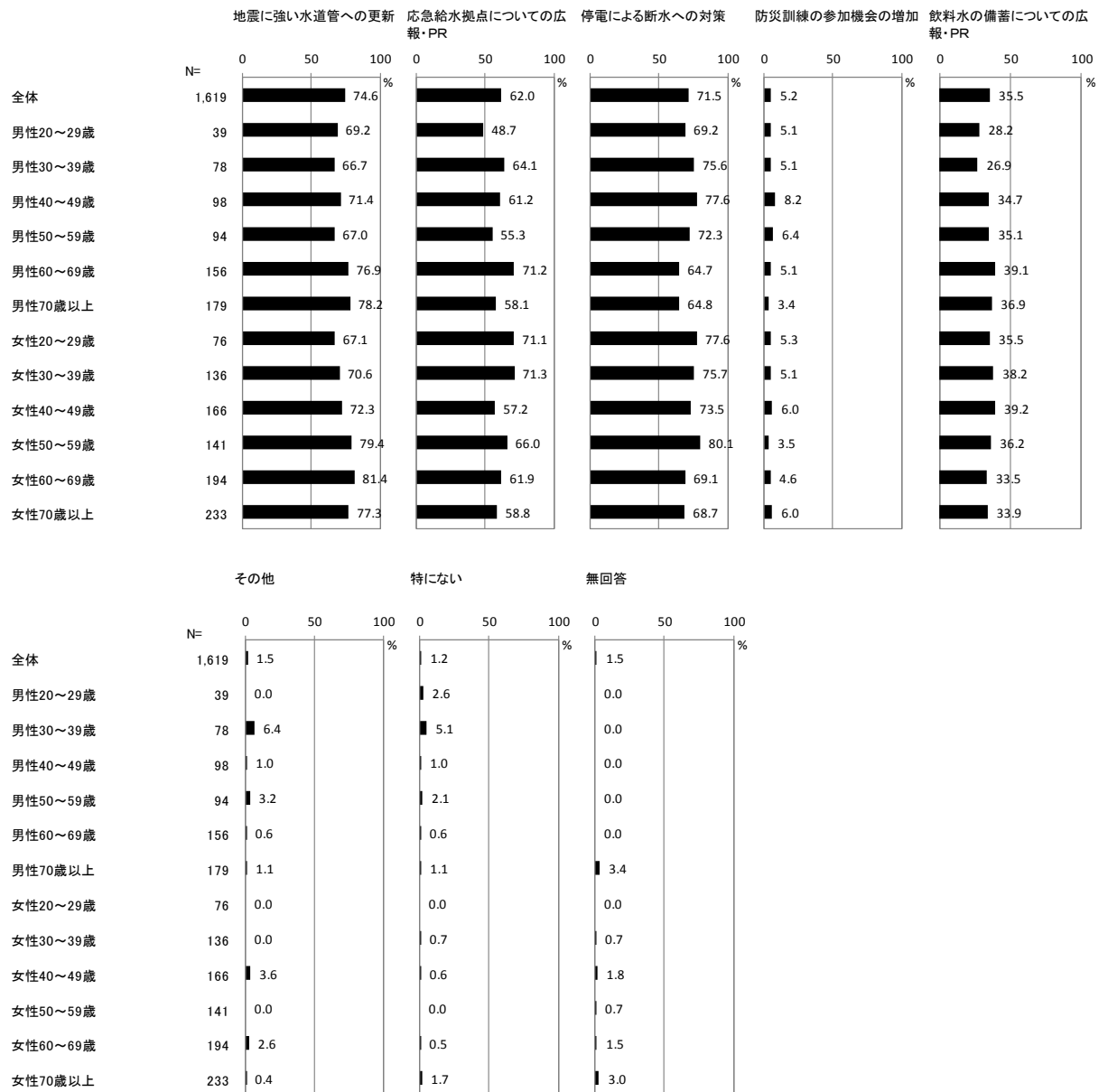
図表 63 全体



<その他>

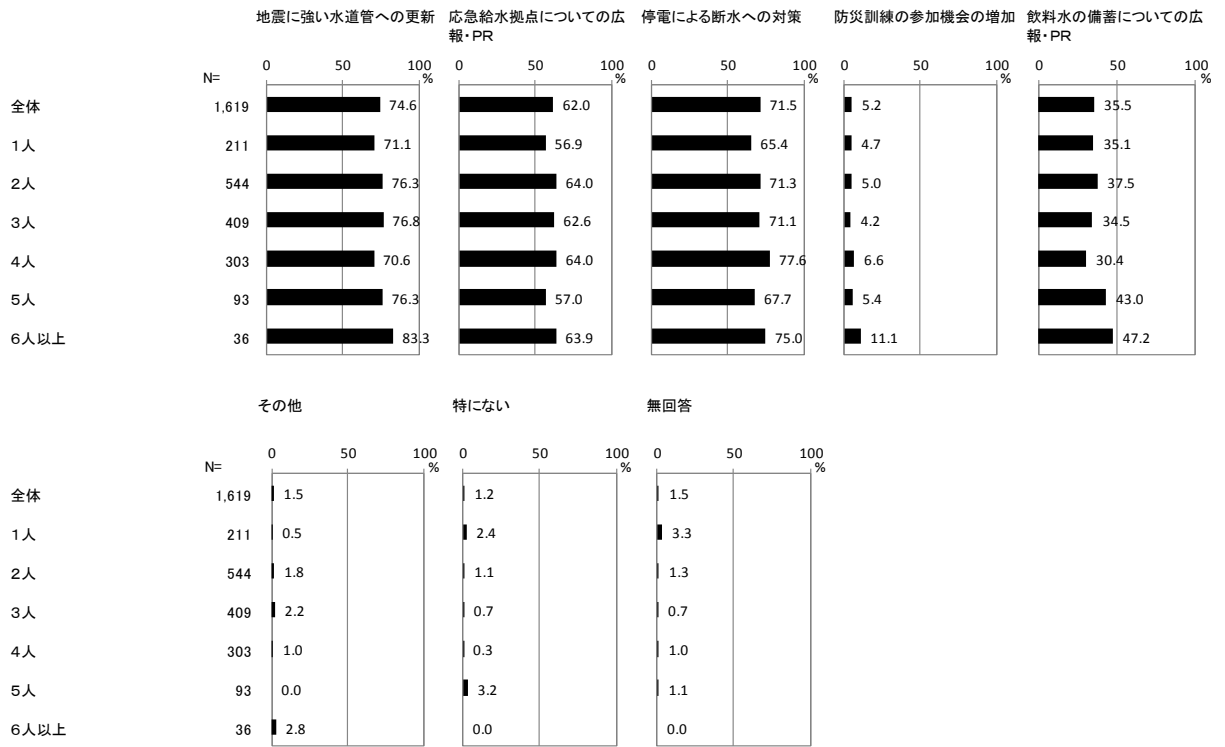
- 他都市では、銭湯など井戸のある場所、貯水している場所も緊急時の給水所となっているので、民間で利用、協力できる所を考えた方が良い。
- 給水車の来る場所、1人当たりのもらえる量など全くわからないので万が一給水車の出動が必要な震災が起きた時の対応など知りたい。
- 小・中学校での講習。その際、保護者へ参加呼びかけ。

図表 64 性・年齢別



家族人数別では、いずれの категорияにおいても「地震に強い水道管への更新」「停電による断水への対策」「応急給水拠点についての広報・PR」が選択される割合が高くなっている。

図表 65 家族人数別



(5) 震災時に知りたい情報について

問 19 大規模な震災が発生した場合、あなたは水についてどのような情報を知りたいですか。(〇は3つまで)

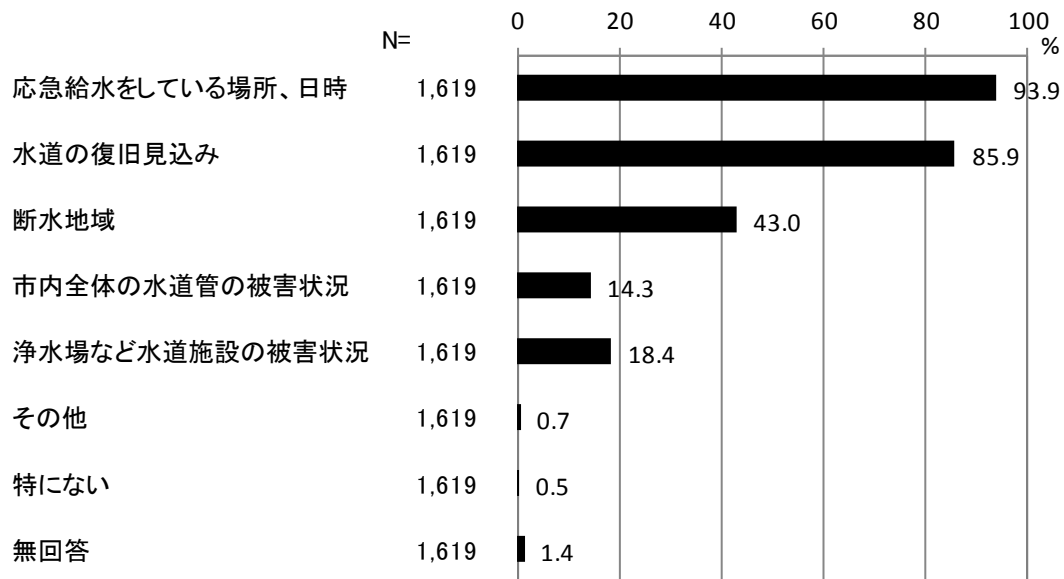
- 1 応急給水をしている場所、日時(飲料水が手に入る場所、日時)
- 2 水道の復旧見込み
- 3 断水(水が止まっている)地域
- 4 市内全体の水道管の被害状況
- 5 浄水場など水道施設の被害状況
- 6 その他()
- 7 特にない

① 単純集計・属性別集計

震災時に知りたい情報については、「応急給水をしている場所」93.9%、「水道の復旧見込み」85.9%、「断水地域」43.0%の順に選択される割合が高くなっている。

性・年齢別では、いずれの категорияでも「応急給水をしている場所」「水道の復旧見込み」「断水地域」の選択される割合が高くなっている。

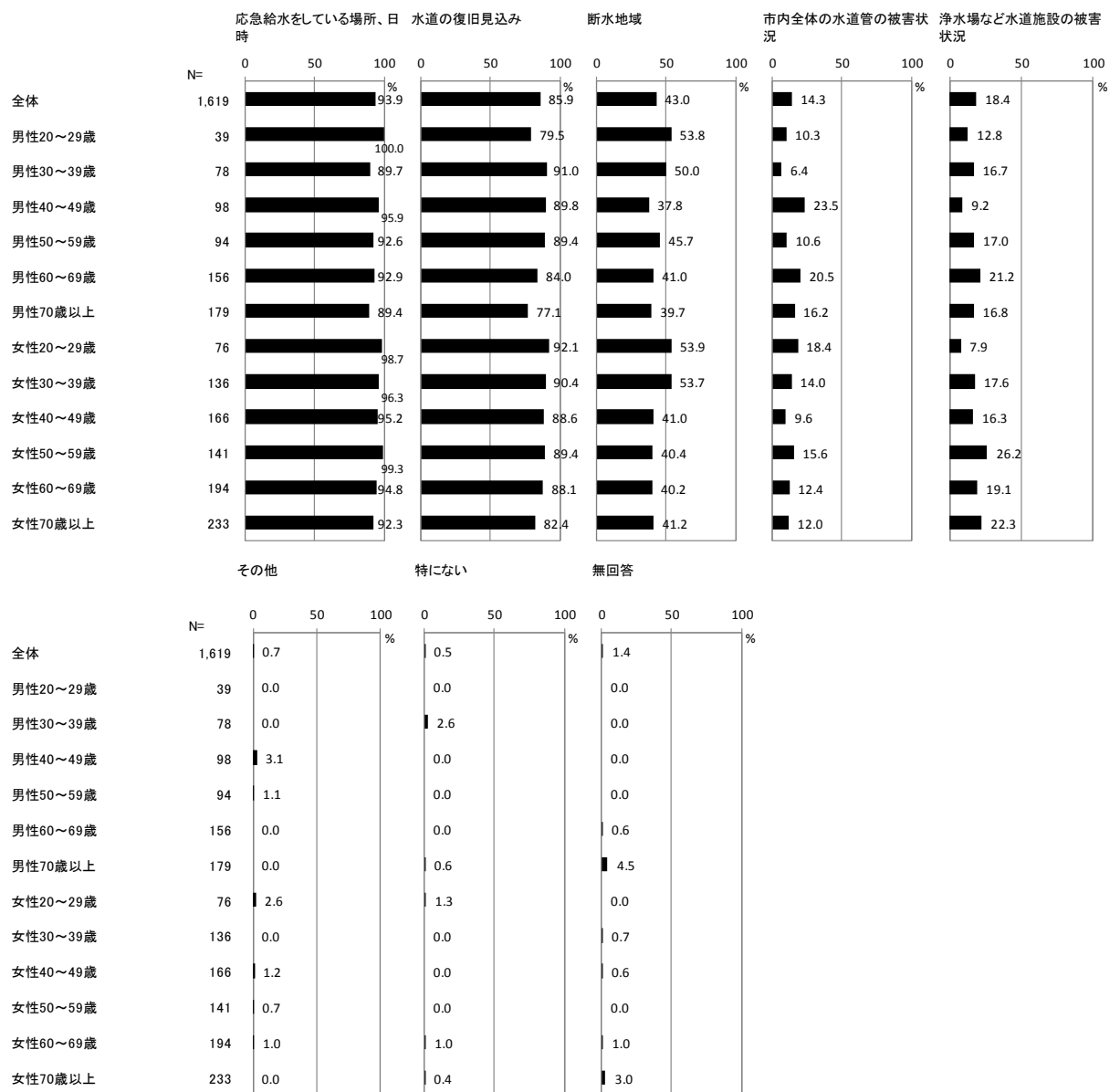
図表 66 全体



<その他>

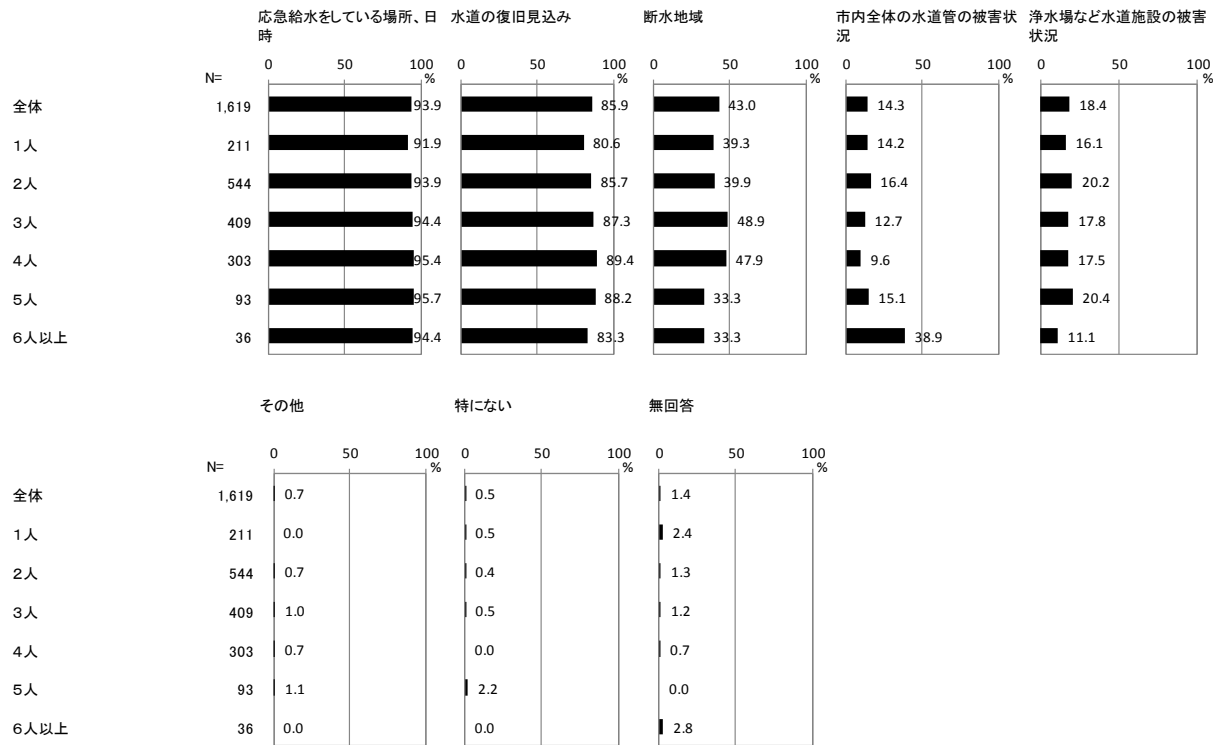
- 仮設トイレ
- 応急給水で1人何リットルまでもらえるのか知りたい
- 放射能汚染された時のしっかりとした情報
- 市内の使用可の施設

図表 67 全体、性・年齢別



家族人数別では、いずれの категорияでも「応急給水をしている場所」「水道の復旧見込み」「断水地域」の選択される割合が高くなっている。

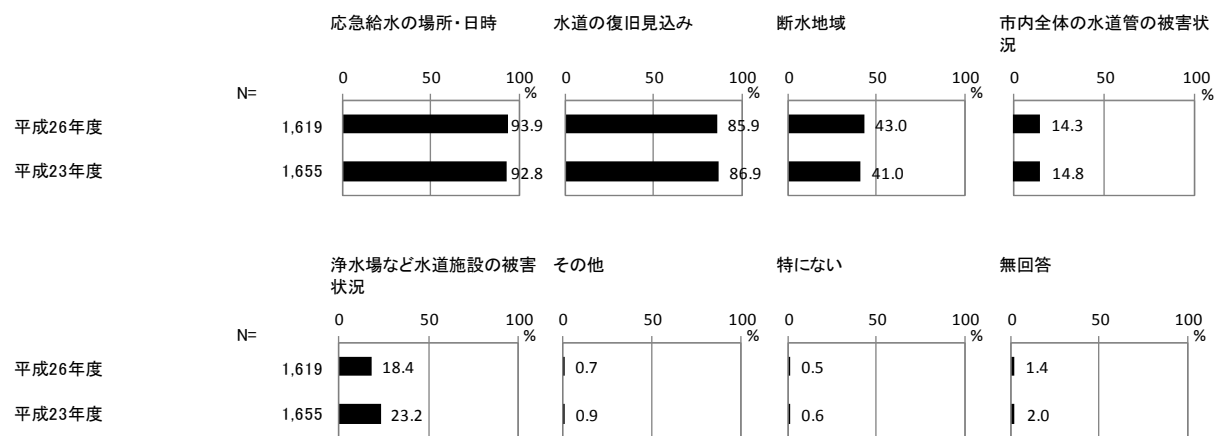
図表 68 家族人数別



② 経年比較

前回（平成 23 年度）と今回（平成 26 年度）を比較すると、「応急給水の場所・日時」「断水地域」については割合が微増し、他の項目は微減している。

図表 69 経年比較



3. 水道事業について

(1) お客様サービスセンターについて

問 20 横浜市水道局お客様サービスセンター(☎045-847-6262)^{はちよんな}は、水道に関するお問合せ・お手続きを 24 時間・365 日電話受付しています。あなたは横浜市水道局お客様サービスセンターを知っていますか。また電話をかけたことがありますか。(○は1つだけ)

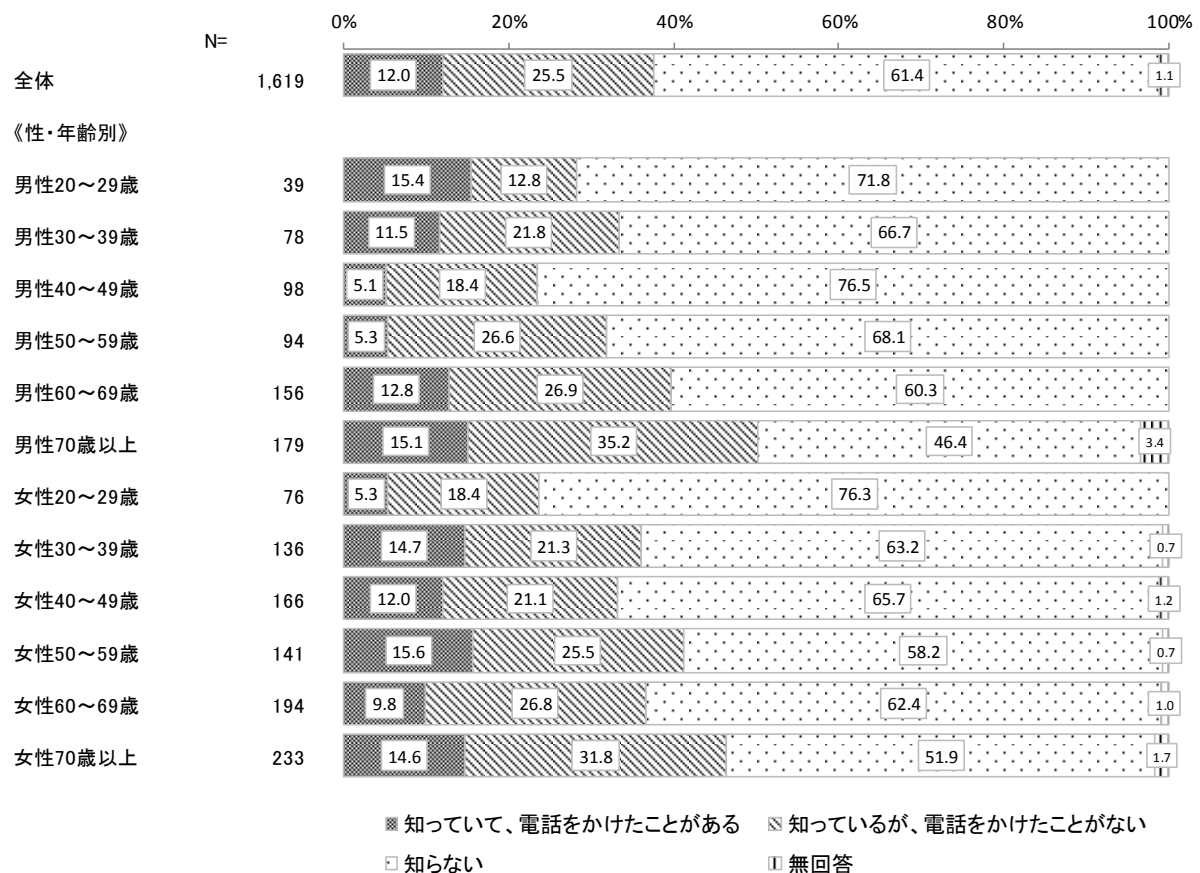
- 1 知っていて、電話をかけたことがある
- 2 知っているが、電話をかけたことがない
- 3 知らない

① 単純集計・属性別集計

お客様サービスセンターに対する認知については、「知らない」61.4%、「知っているが、電話をかけたことがない」25.5%、「知っていて、電話をかけたことがある」12.0%の順になっている。

性・年齢別では、男性 40～49 歳で「知らない」と回答する割合が最も高くなっている。また、概ね年齢が高くなるほど「知らない」と回答する割合が低下する傾向が見られた。

図表 70 全体、性・年齢別



居住区別では、戸塚区で「知らない」と回答する割合が最も高くなっている。

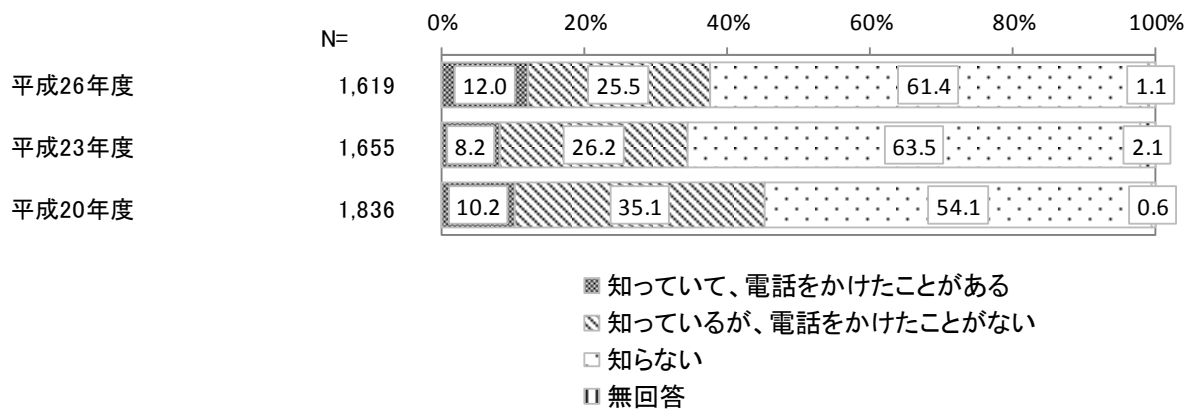
図表 71 居住区別

	全 体	こ 知 つ が あ い て 、 電 話 を か け た	た 知 つ て い る が 、 電 話 を か け な い	知 ら な い	無 回 答
全体	1,619 100.0	194 12.0	413 25.5	994 61.4	18 1.1
青葉区	158 100.0	19 12.0	40 25.3	97 61.4	2 1.3
旭区	119 100.0	15 12.6	32 26.9	72 60.5	0 0.0
磯子区	77 100.0	10 13.0	20 26.0	46 59.7	1 1.3
泉区	53 100.0	4 7.5	13 24.5	36 67.9	0 0.0
神奈川区	99 100.0	12 12.1	33 33.3	52 52.5	2 2.0
金沢区	93 100.0	12 12.9	28 30.1	52 55.9	1 1.1
港南区	96 100.0	13 13.5	30 31.3	51 53.1	2 2.1
港北区	151 100.0	18 11.9	30 19.9	103 68.2	0 0.0
栄区	59 100.0	8 13.6	17 28.8	33 55.9	1 1.7
瀬谷区	51 100.0	6 11.8	13 25.5	32 62.7	0 0.0
都筑区	72 100.0	8 11.1	24 33.3	40 55.6	0 0.0
鶴見区	108 100.0	12 11.1	24 22.2	70 64.8	2 1.9
戸塚区	139 100.0	13 9.4	24 17.3	101 72.7	1 0.7
中区	54 100.0	8 14.8	18 33.3	28 51.9	0 0.0
西区	42 100.0	3 7.1	14 33.3	25 59.5	0 0.0
保土ヶ谷区	76 100.0	13 17.1	14 18.4	48 63.2	1 1.3
緑区	73 100.0	8 11.0	18 24.7	47 64.4	0 0.0
南区	80 100.0	10 12.5	18 22.5	49 61.3	3 3.8

② 経年比較

前回（平成 23 年度）と今回（平成 26 年度）を比較すると、「知っている、電話をかけたことがある」のみ割合が増加し、他の項目は減少している。

図表 72 経年比較



(2) 水道局の広報・PRについて

問 21 横浜市水道局では様々な媒体で水道事業のPRを行っています。次のうちあなたが知っているものがありますか。(〇はいくつでも)

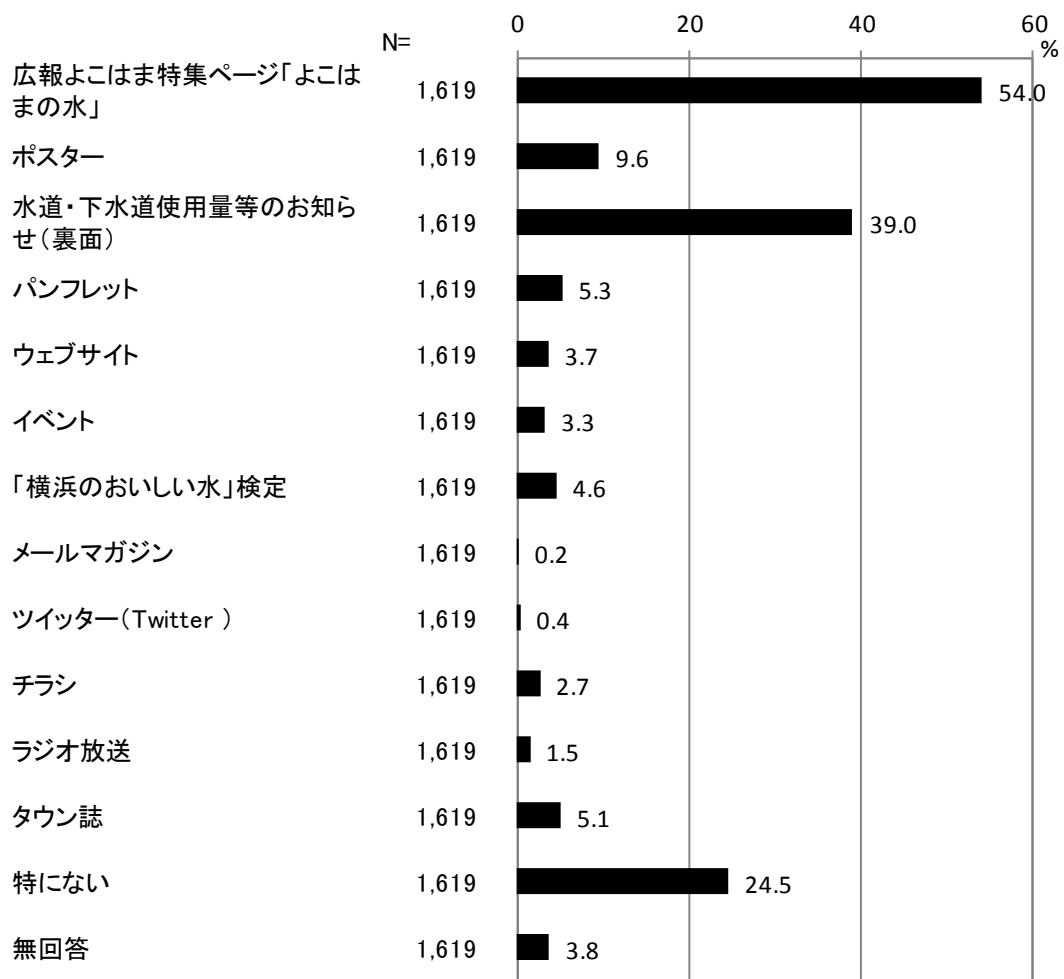
- | | |
|-----------------------|------------------|
| 1 広報よこはま特集ページ「よこはまの水」 | 8 メールマガジン |
| 2 ポスター | 9 ツイッター(Twitter) |
| 3 水道・下水道使用量等のお知らせ(裏面) | 10 チラシ |
| 4 パンフレット | 11 ラジオ放送 |
| 5 ウェブサイト | 12 タウン誌 |
| 6 イベント | 13 特にない |
| 7 「横浜のおいしい水」検定 | |

① 単純集計・属性別集計

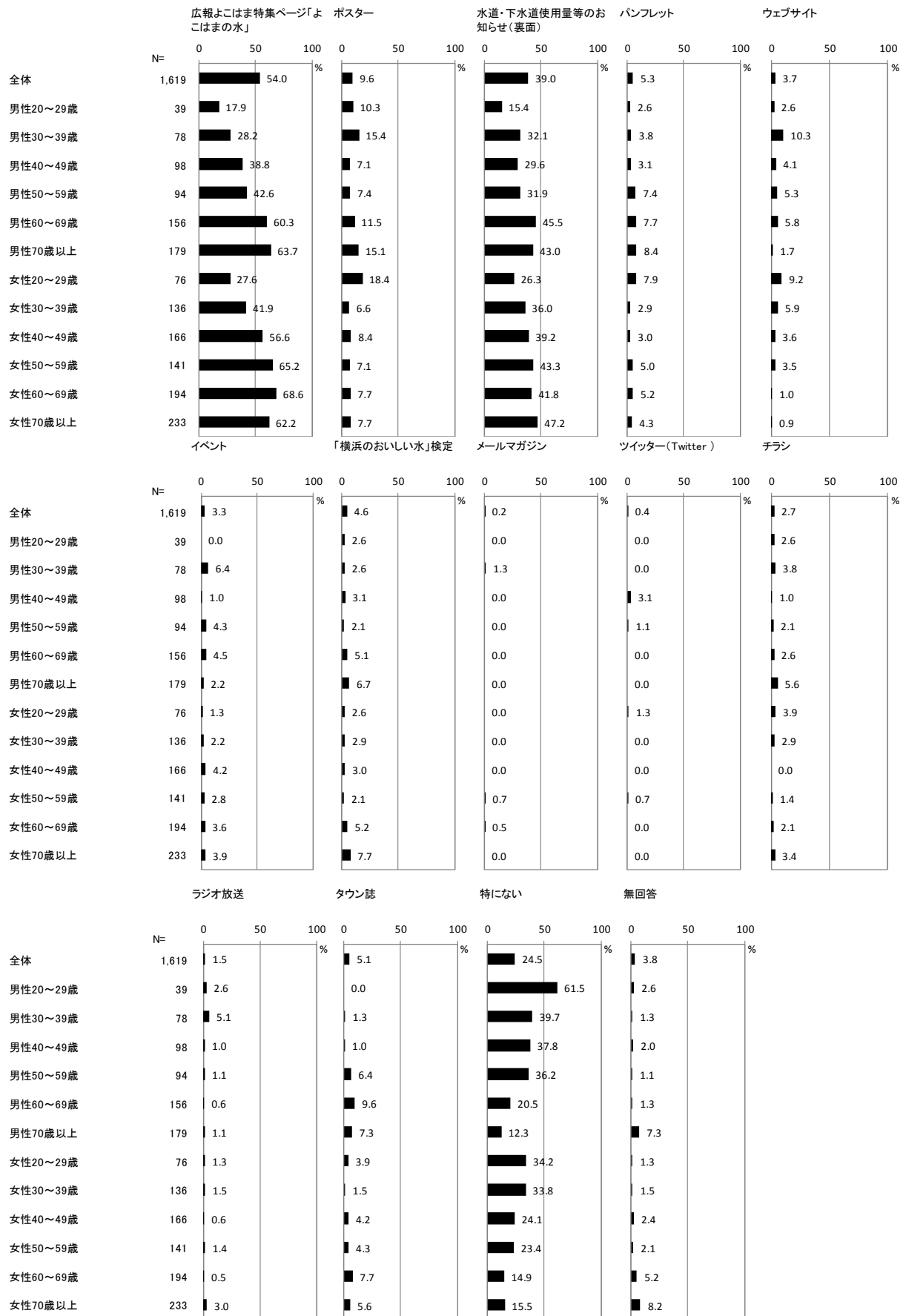
水道事業のPR媒体に対する認知では、「広報よこはま特集ページ「よこはまの水」」54.0%、「水道・下水道使用量等のお知らせ(裏面)」39.0%、「特にない」24.5%の順に選択される割合が高くなっている。

性・年齢別では、いずれの категорияにおいても「広報よこはま特集ページ「よこはまの水」」「水道・下水道使用量等のお知らせ(裏面)」「特にない」が選択される割合が高くなっているが、「広報よこはま特集ページ「よこはまの水」」「水道・下水道使用量等のお知らせ(裏面)」については年齢が上がるほど選択される割合が高くなり、「特にない」は年齢が下がるほど選択される割合が高くなる傾向にある。

図表 73 全体



図表 74 性・年齢別



問 22 次のうち水道について知りたいと思う項目はどれですか。(○はいくつでも)

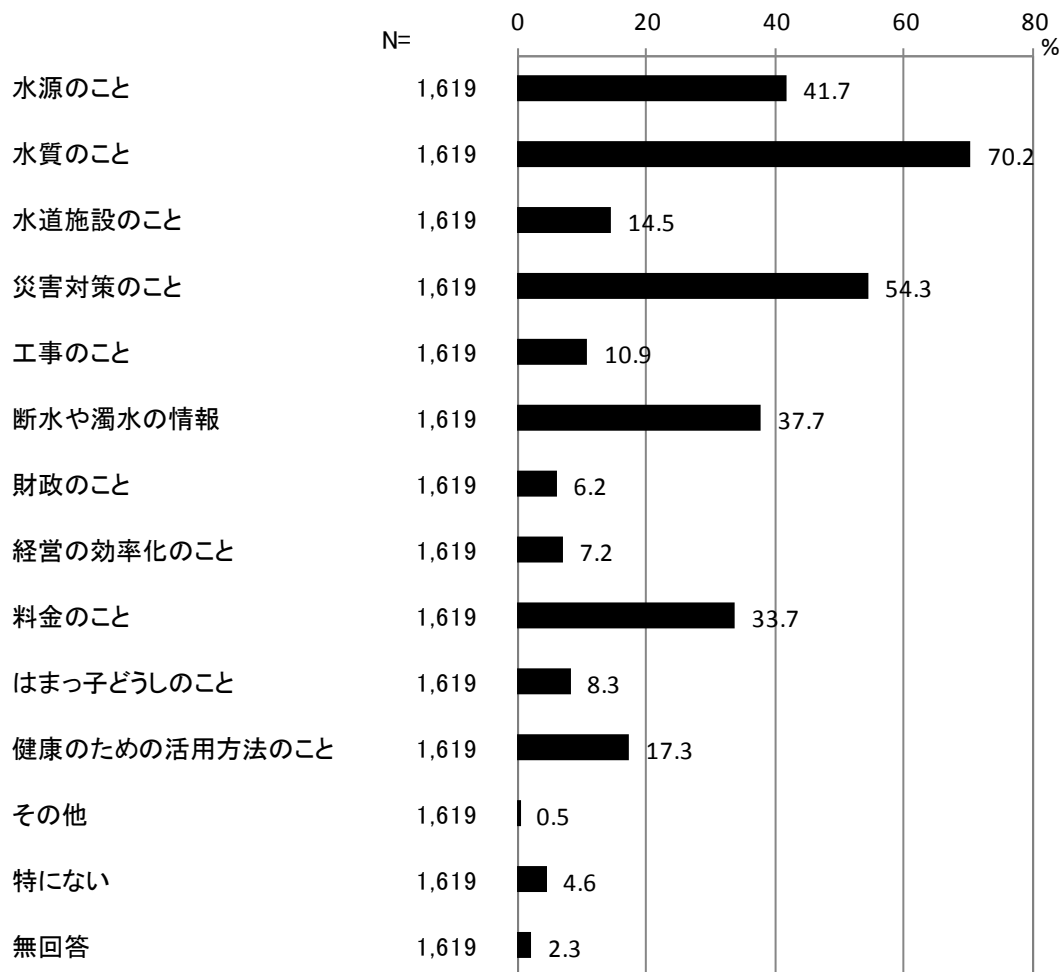
- | | |
|------------|------------------------|
| 1 水源のこと | 8 経営の効率化のこと |
| 2 水質のこと | 9 料金のこと |
| 3 水道施設のこと | 10 ペットボトル水「はまっ子どうし」のこと |
| 4 災害対策のこと | 11 水道水の健康のための活用方法のこと |
| 5 工事のこと | 12 その他() |
| 6 断水や濁水の情報 | 13 特にない |
| 7 財政のこと | |

① 単純集計・属性別集計

水道事業について知りたいことでは、「水質のこと」70.2%、「災害対策のこと」54.3%、「水源のこと」41.7%の順に選択される割合が高くなっている。

性・年齢別では、いずれの категорияにおいても、「水質のこと」「災害対策のこと」「水源のこと」について選択される割合が高くなっている。その他、「料金のこと」については概ね年齢が下がるほど選択される割合が高くなる傾向にある。

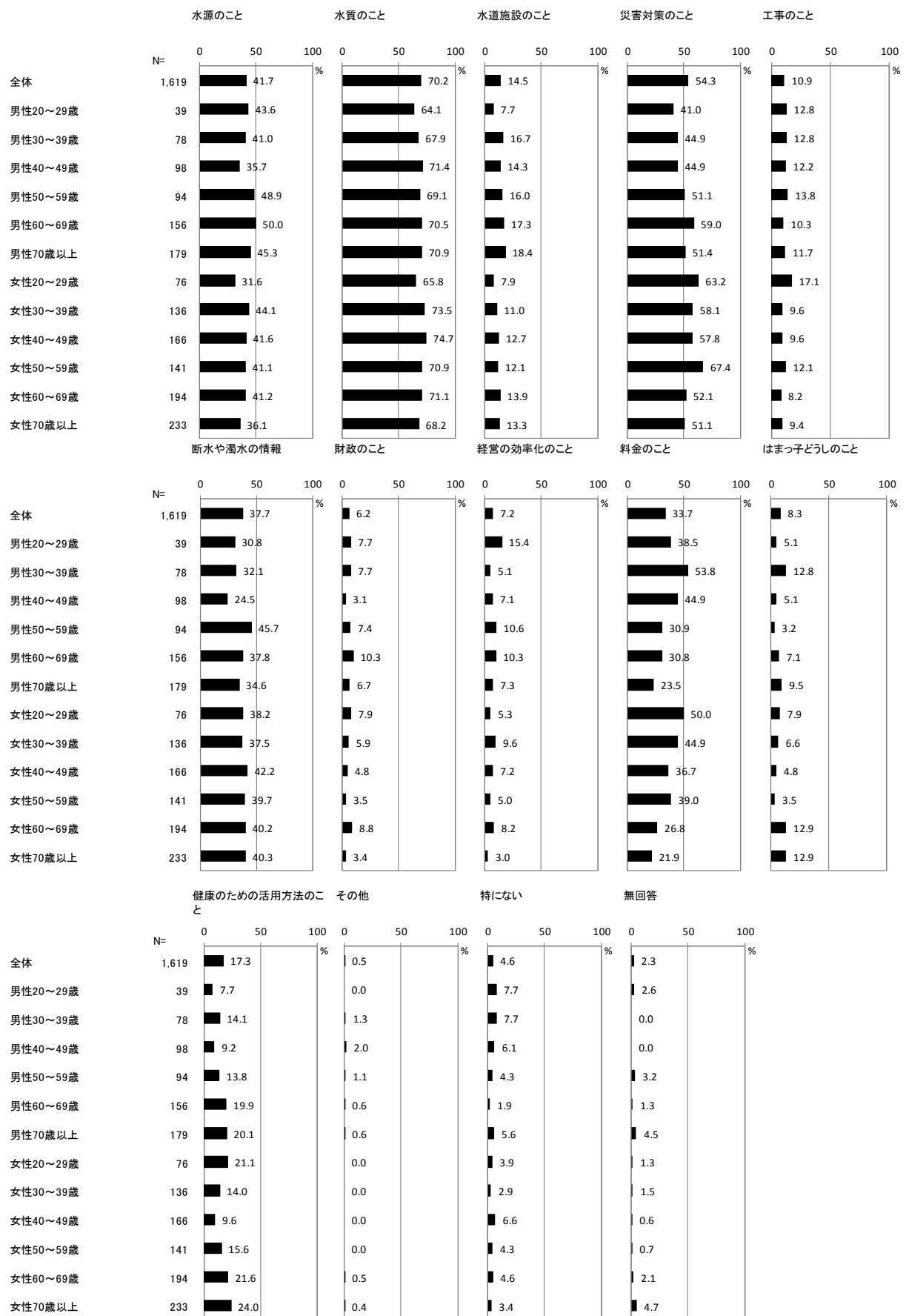
図表 75 全体



<その他>

- 節水の方法
- 安定して事業継続する対策
- 水質管理の対策

図表 76 性・年齢別



問 23 問 22 で知りたいと思う項目を知るためにはどのような広報手段がいいですか。(○はいくつでも)

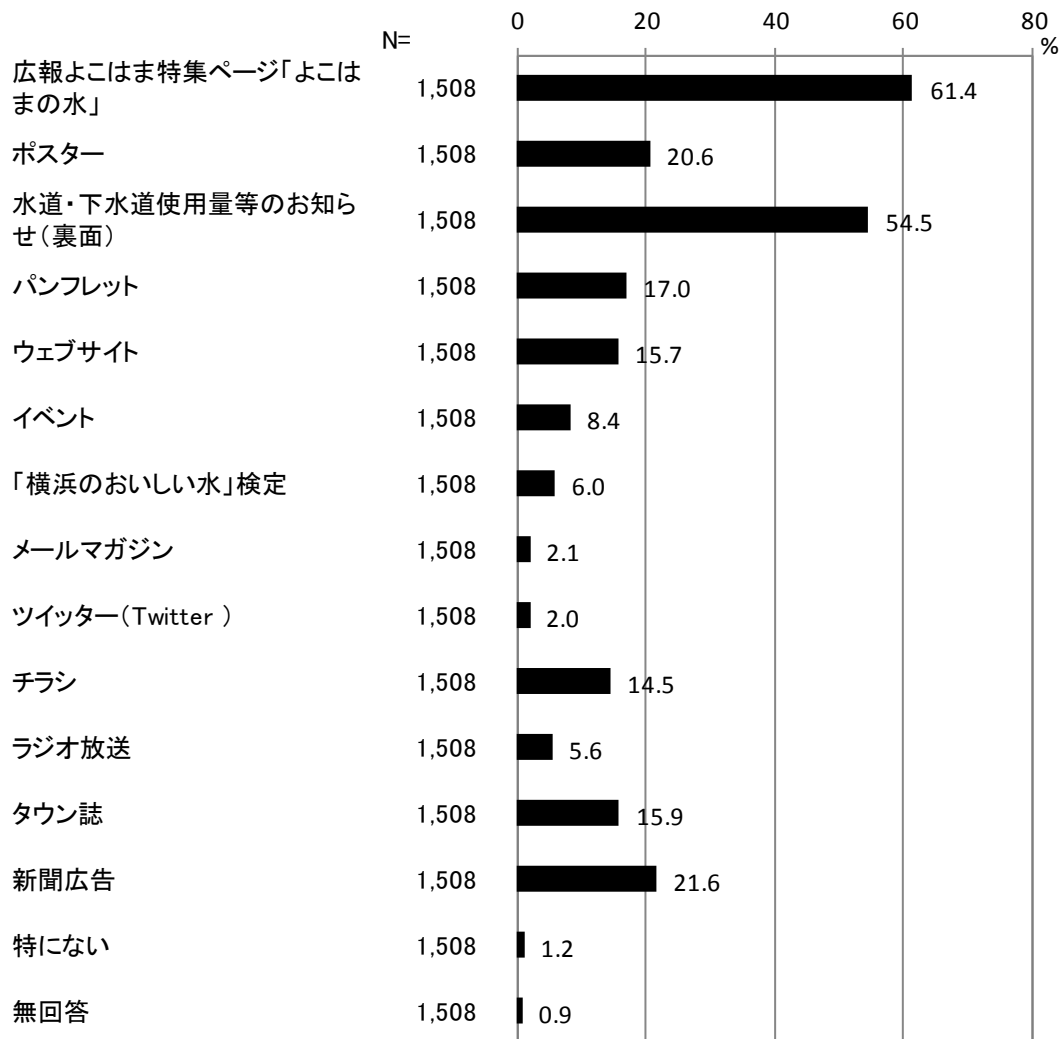
- | | |
|-----------------------|------------------|
| 1 広報よこはま特集ページ「よこはまの水」 | 8 メールマガジン |
| 2 ポスター | 9 ツイッター(Twitter) |
| 3 水道・下水道使用量等のお知らせ(裏面) | 10 チラシ |
| 4 パンフレット | 11 ラジオ放送 |
| 5 ウェブサイト | 12 タウン誌 |
| 6 イベント | 13 新聞広告 |
| 7 「横浜のおいしい水」検定 | 14 特にない |

① 単純集計・属性別集計

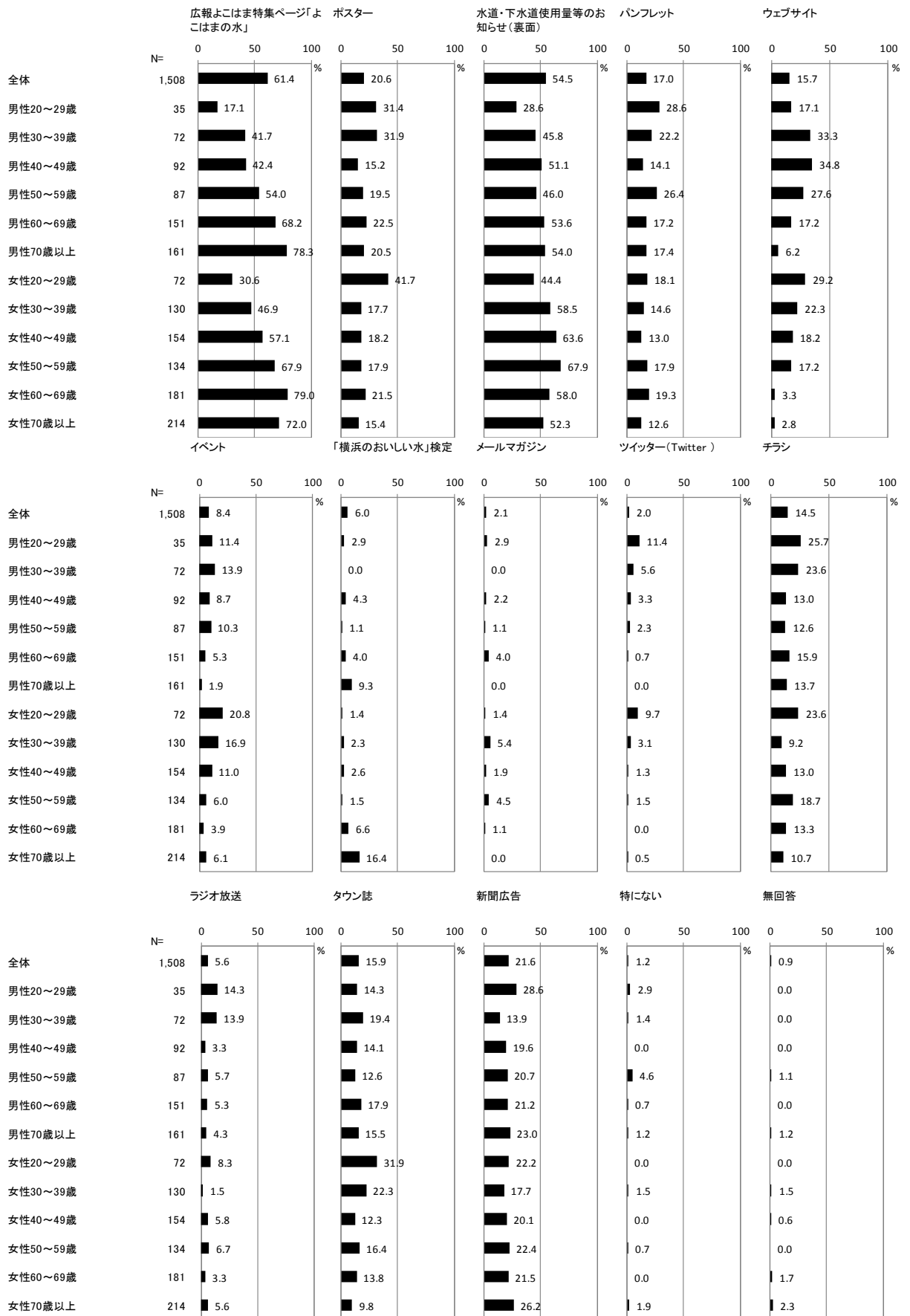
知りたい項目のための望ましい広報手段では、「広報よこはま特集ページ「よこはまの水」」61.4%、「水道・下水道使用量等のお知らせ(裏面)」54.5%、「新聞広告」21.6%の順に選択される割合が高くなっている。

性・年齢別では、いずれの категорияでも「広報よこはま特集ページ「よこはまの水」」「水道・下水道使用量等のお知らせ(裏面)」の選択される割合が高くなっている。その他、「ウェブサイト」については概ね年齢が下がるほど選択される割合が高くなる傾向にある。

図表 77 全体、性・年齢別



図表 78 性・年齢別

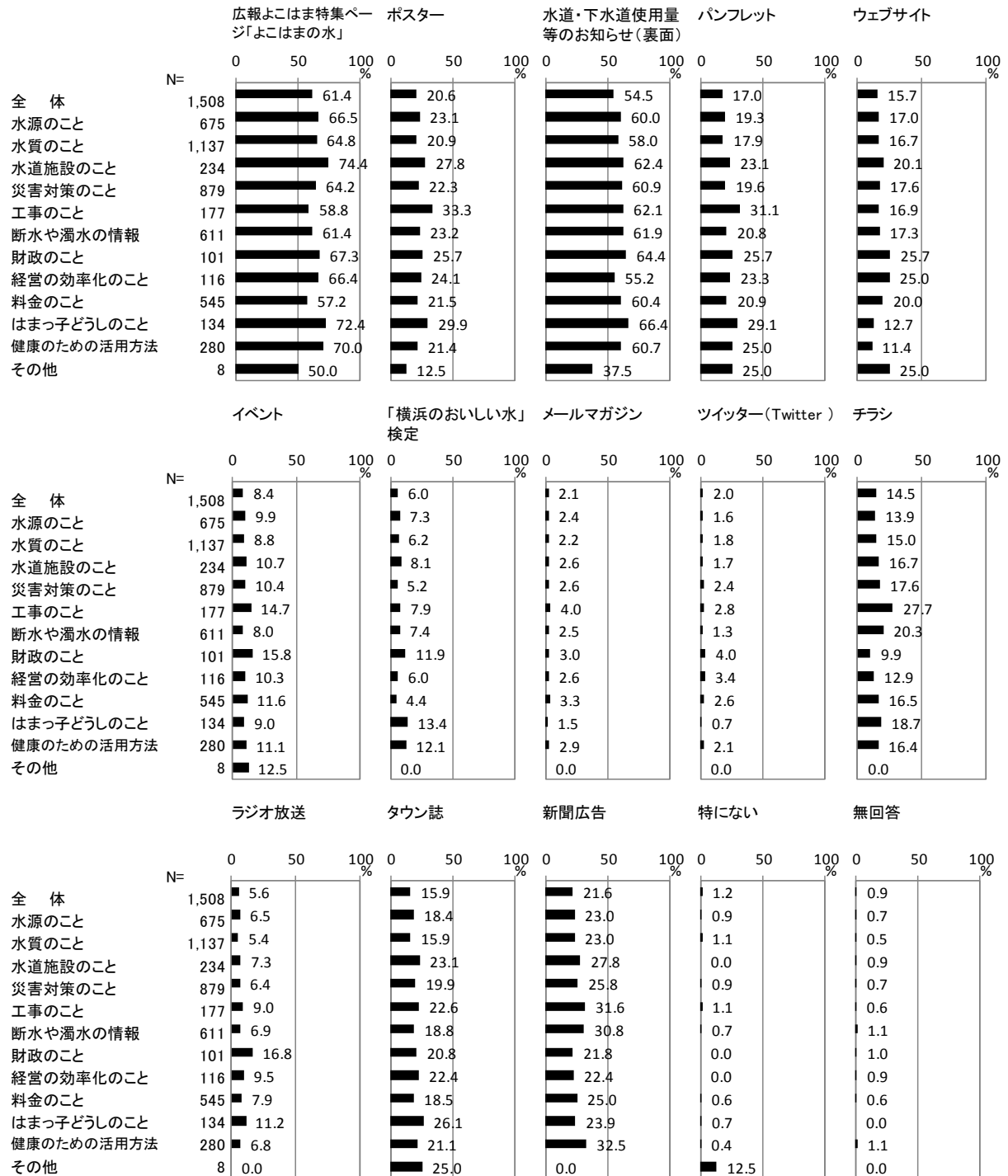


② その他集計「問 22 水道事業に関して知りたいこと」による広報手段の違い

いずれの項目についても「広報よこはま特集ページ「よこはまの水」」「水道・下水道使用量等のお知らせ(裏面)」「新聞広告」が選択される割合が高くなっている。

このうち、問 22 水道事業に関して知りたいこととして選択される割合の高かった「水質のこと」「災害対策のこと」「水源のこと」については、いずれも「広報よこはま特集ページ「よこはまの水」」が広報手段として選択されている割合が高い。

図表 79 問 22 水道事業に関して知りたいこと別



(3) 国際協力事業や海外水ビジネス展開支援について

問 24 水道局では、安全な水の確保に課題を抱える途上国に貢献するため、JICA（独立行政法人国際協力機構）等と連携して、これまで蓄積してきた知識・技術を活用して国際協力事業を展開しています。職員の派遣や海外からの研修生受入による技術協力を行うとともに、市内企業にも技術をPRする機会を提供するなど、海外水ビジネス展開を支援しています。このような水道局の国際協力・海外展開の取組についてどう思いますか。（○は1つだけ）

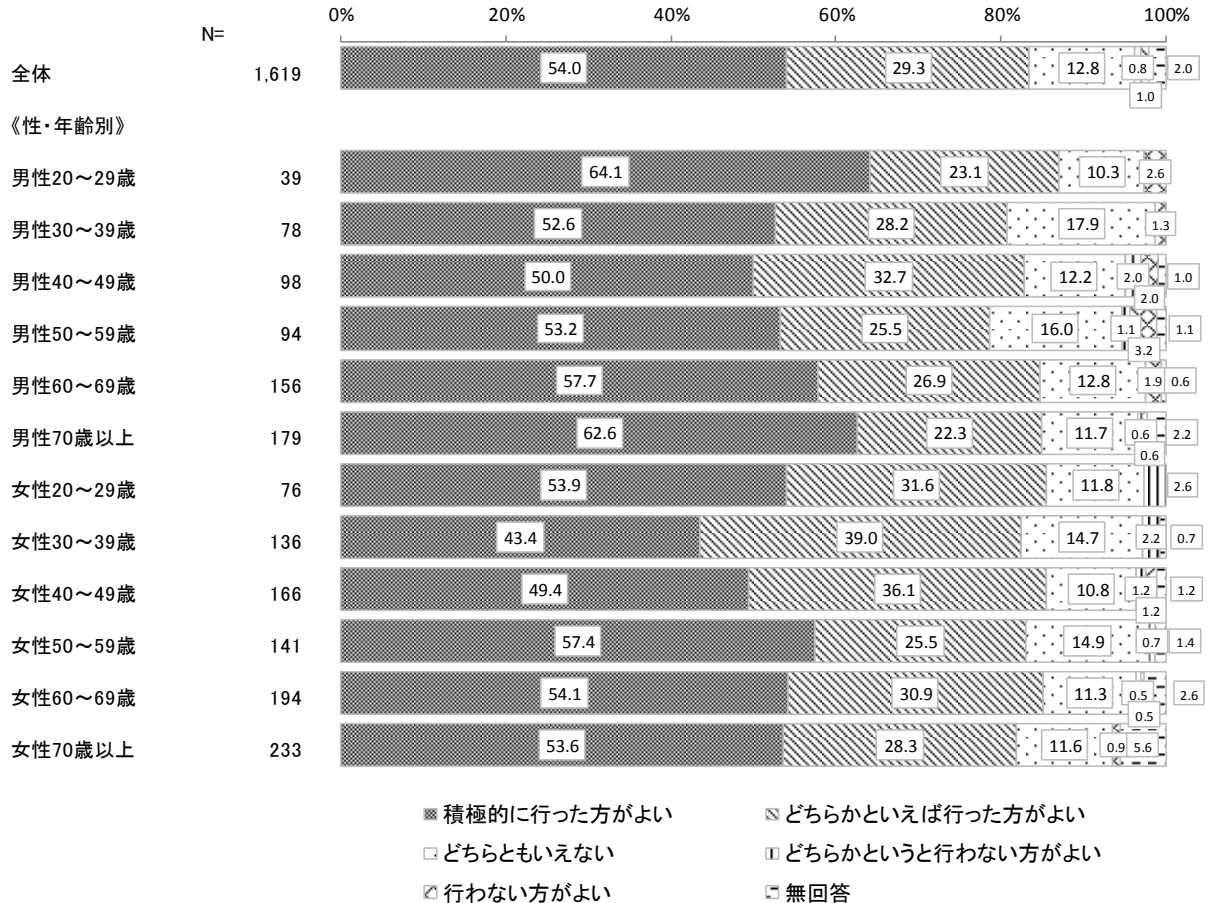
- 1 積極的に行った方がよい
- 2 どちらかといえば行った方がよい
- 3 どちらともいえない
- 4 どちらかというも行わない方がよい
- 5 行わない方がよい

① 単純集計・属性別集計

国際協力・海外水ビジネスの取組への賛否については、「積極的に行った方がよい」54.0%、「どちらかといえば行った方がよい」29.3%をあわせて、83.3%となっている。一方、「どちらともいえない」12.8%、また「どちらかというも行わない方がよい」0.8%、「行わない方がよい」1.0%をあわせて、1.8%となっている。

性・年齢別では、「積極的に行った方がよい」「どちらかといえば行った方がよい」の割合が最も高いのは男性20～29歳、一方最も低いのは男性50～59歳となっている。

図表 80 全体、性・年齢別



(4) 水道局の取組や水道に関することについて

問 25 横浜市水道局の取組や水道に関することで、あなたが知っていることは次のうちどれですか。(○はいくつでも)

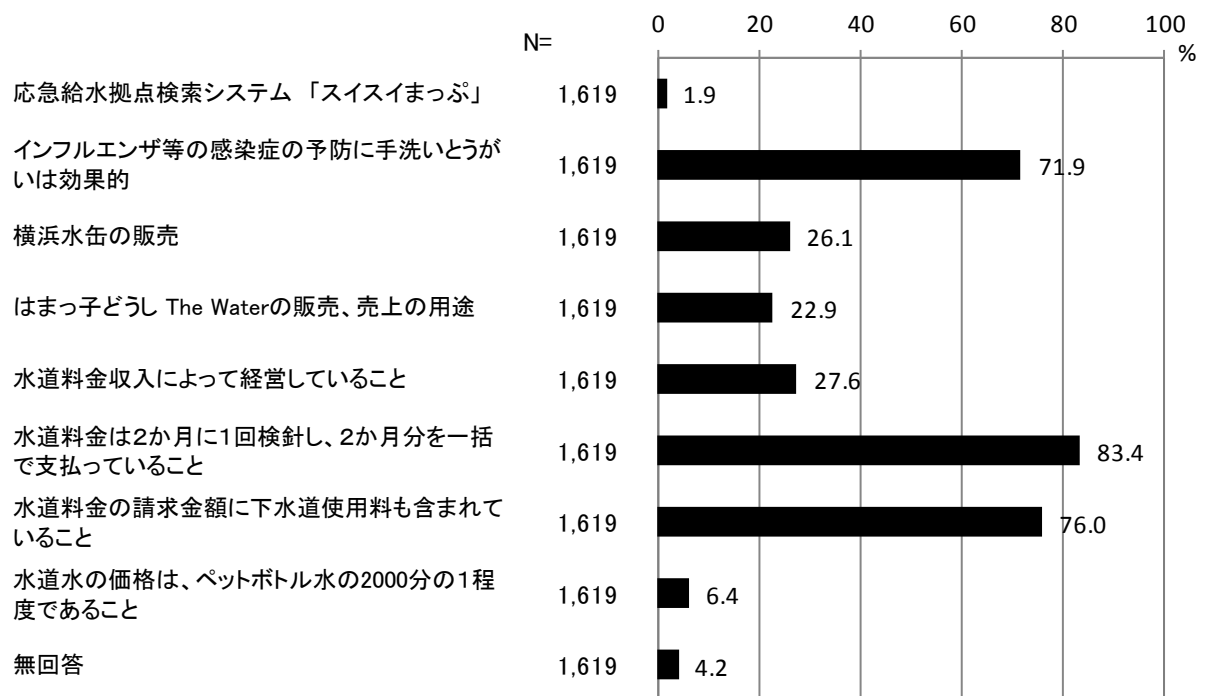
- 1 お客さまの住所を入力すると、お近くの応急給水拠点を検索できるシステム「スイスイまっぷ」を、水道局ウェブサイト上で公開している。
- 2 インフルエンザ等の感染症の予防には手洗いとうがいは効果的であり、水道水の流水で手を洗うことで感染症の予防になる。
- 3 家庭や企業などに災害時に備えた水の備蓄を呼びかける目的で、横浜水缶を販売している。
- 4 水源保全の大切さや、水源地である道志村との繋がりを PR するため、ペットボトル水「はまっ子どもし The Water」を販売しており、売上の一部を環境貢献や国際支援のために寄付する等、環境にやさしい社会づくりに貢献している。
- 5 一般の行政サービスが税金によってまかなわれているのに対し、水道は税金ではなく、水道料金の収入によって経営している。
- 6 横浜市では、水道メーターを2か月に1回検針して使用水量を確認しており、水道料金は、2か月分を一括で支払っている。
- 7 水道局からの請求金額の中に水道料金だけではなく、下水道使用料も含まれている。
- 8 ペットボトル水の価格は 0.5L(500mL)で 100 円程度、水道水は 1000L あたり 100 円程度であり、水道水の価格は、ペットボトル水の 2000 分の1程度である。

① 単純集計・属性別集計

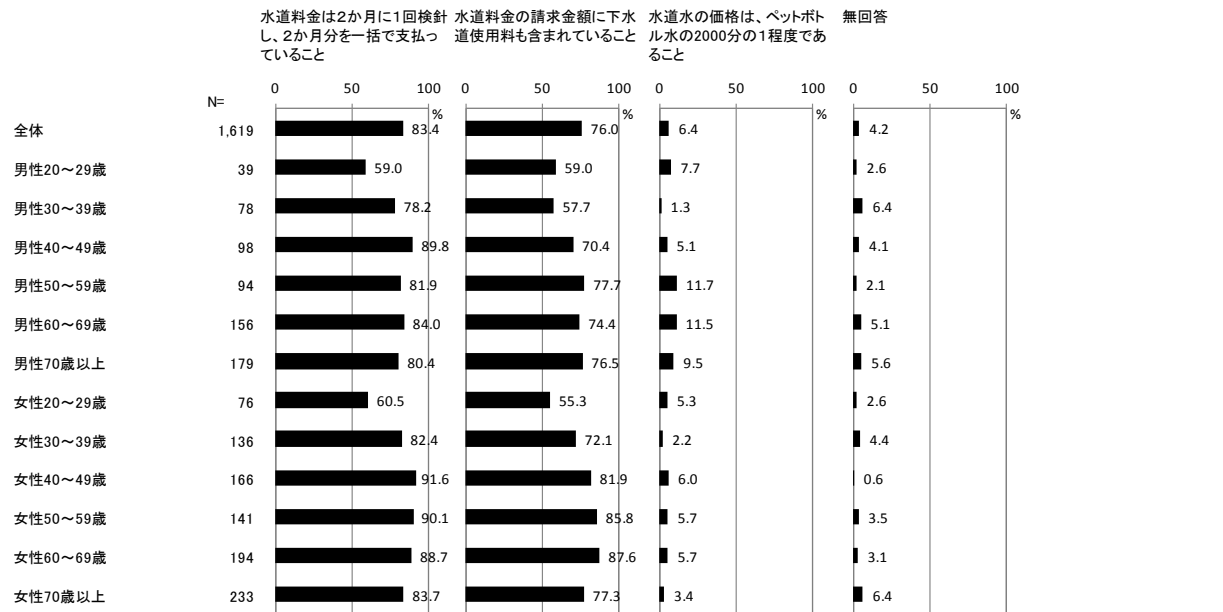
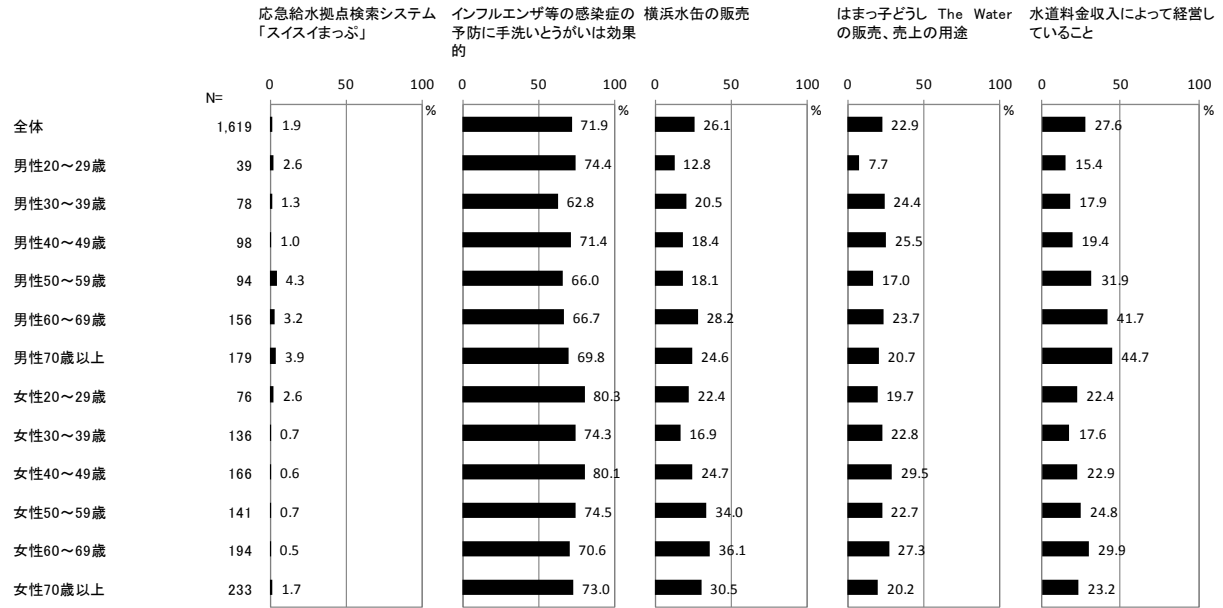
横浜市水道局の取組、水道に関する知識の認知度については、「2か月検針、料金調定の実施」83.4%、「水道料金、下水道使用料の一括支払」76.0%、「インフルエンザ等の感染症の予防」71.9%の順に選択される割合が高くなっている。一方、「スイスイまっぷ」1.9%、「水道水の価格」6.4%は割合が低くなっている。

性・年齢別では、いずれの категорияについても「2か月検針、料金調定の実施」「水道料金、下水道使用料の一括支払」「インフルエンザ等の感染症の予防」について選択される割合が高くなっている。その他、「水道料金、下水道使用料の一括支払」「独立採算制」については、概ね年齢が上がるほど認知度が向上する傾向にある。

図表 81 全体



図表 82 性・年齢別



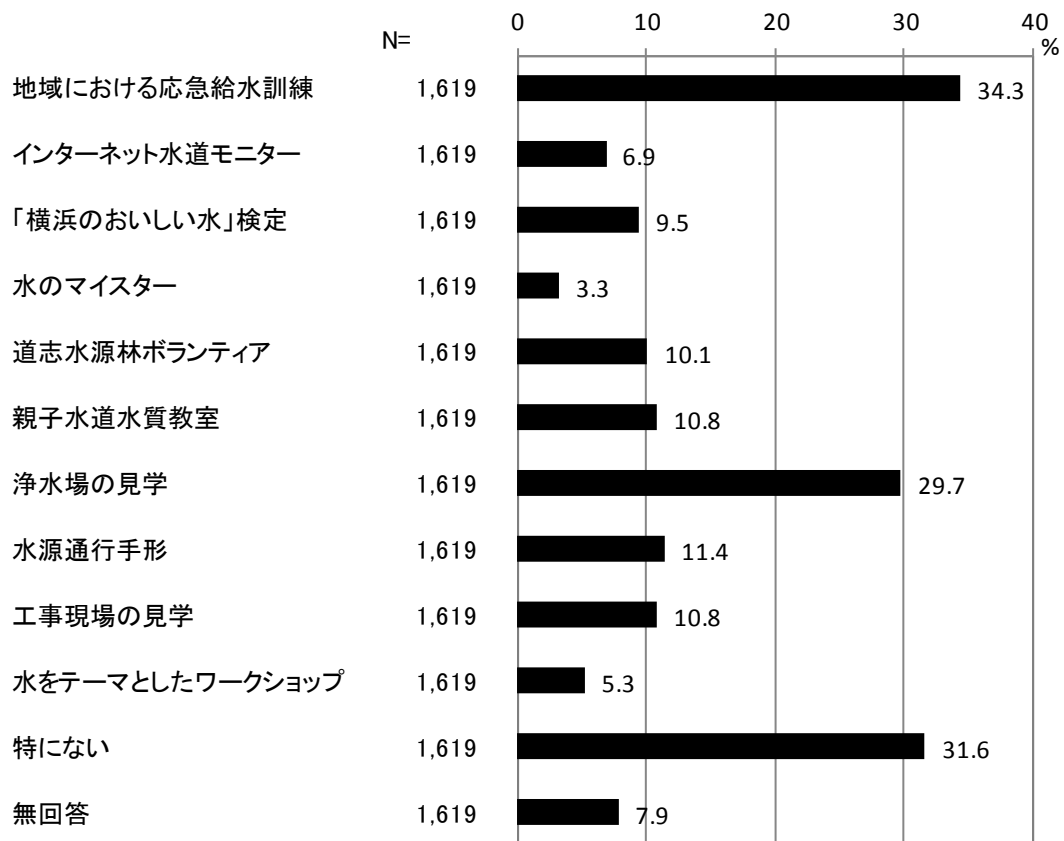
問 26 横浜市水道局では水道事業をより知っていただくため、お客さまに直接参加していただく取組を行っています。次の取組のうち、参加したいものはありますか。(○はいくつでも)

- 1 地域における応急給水訓練
- 2 インターネット水道モニター
- 3 「横浜のおいしい水」検定
- 4 水のマイスター
- 5 道志水源林ボランティア
- 6 親子水道水質教室
- 7 浄水場の見学
- 8 水源通行手形
- 9 工事現場の見学
- 10 水をテーマとしたワークショップ
- 11 特にない

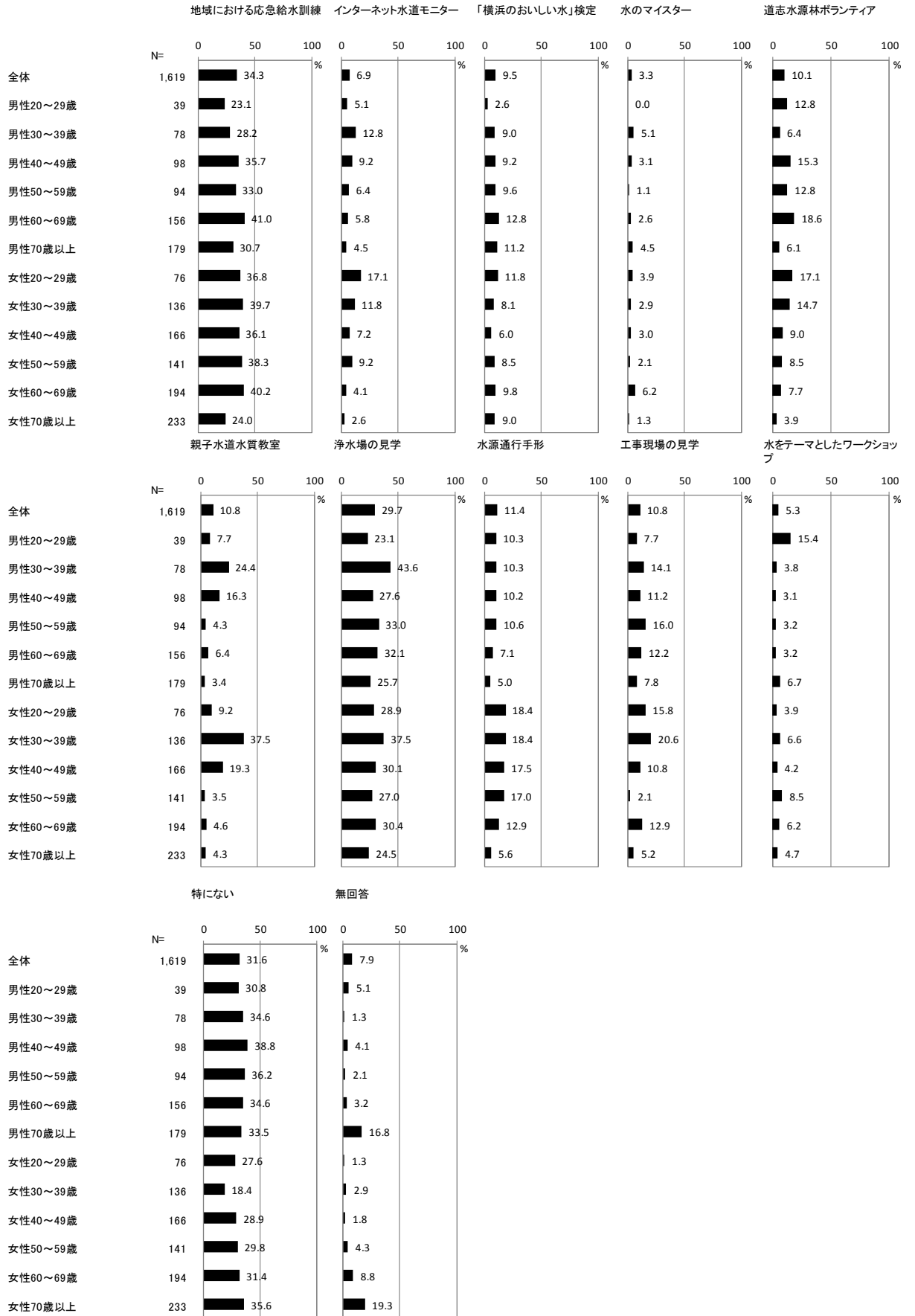
① 単純集計・属性別集計

横浜市水道局の取組への参加意向については、「地域における応急給水訓練」34.3%、「特にない」31.6%、「浄水場の見学」29.7%の順に選択される割合が高くなっている。性・年齢別では、すべてのカテゴリーについて「地域における応急給水訓練」「特にない」「浄水場の見学」が選択される割合が高くなっている。その他、「インターネット水道モニター」については男性30～39歳、女性20～29歳の年代で、「親子水道水質教室」については30～39歳、40～49歳の年代で、それぞれ他の年代に比べて参加意向が高い傾向にある。

図表 83 全体

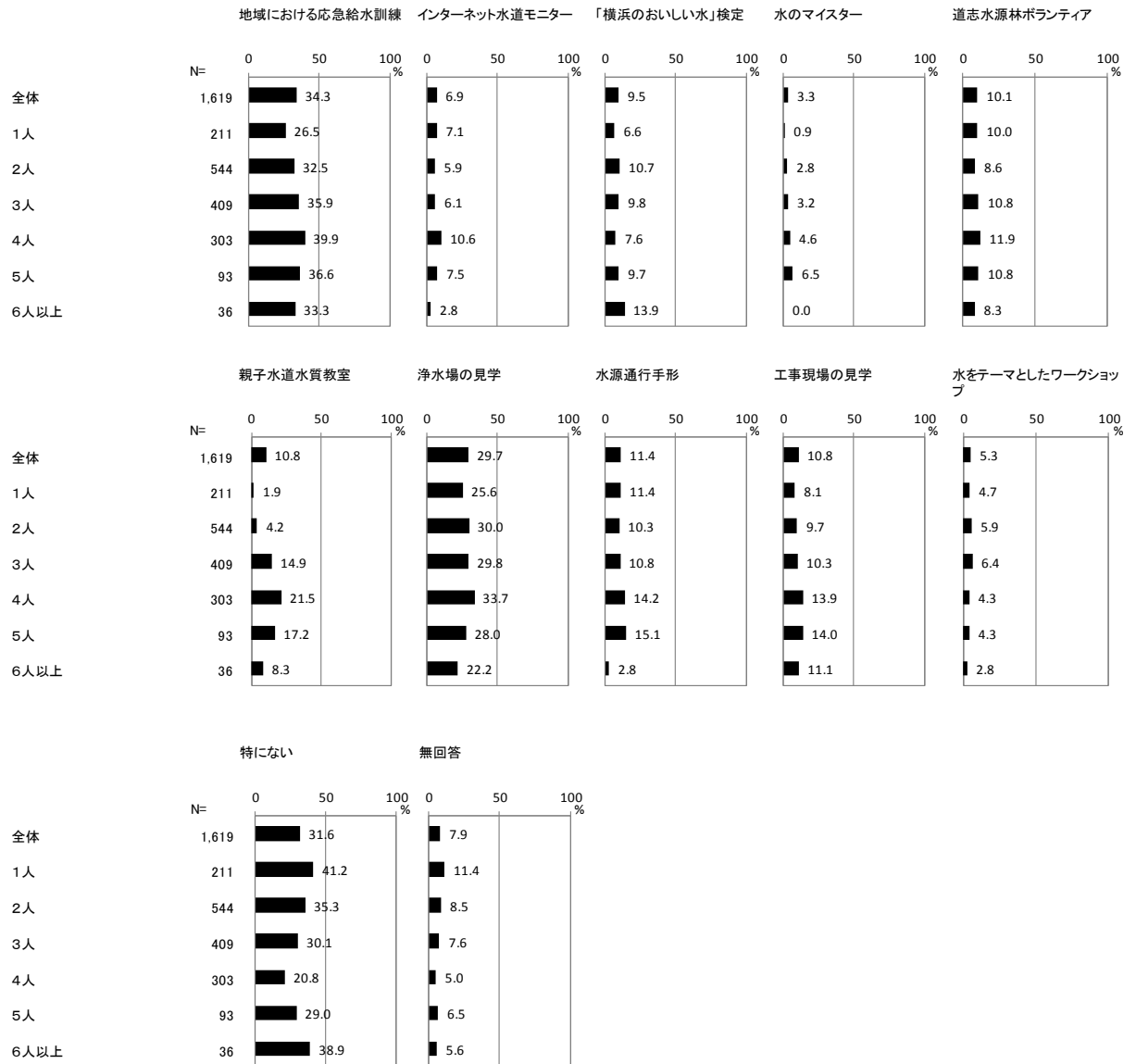


図表 84 性・年齢別



家族人数別では、すべてのカテゴリーについて「地域における応急給水訓練」「特にない」「浄水場の見学」が選択される割合が高くなっている。その他、4人では「地域における応急給水訓練」「浄水場の見学」について選択される割合が他のカテゴリーよりも高くなっているが、「特にない」については選択される割合が低くなっている。

図表 85 家族人数別



(5) 満足度

問 27 横浜市の水道事業についての満足度を教えてください。(○は1つだけ)

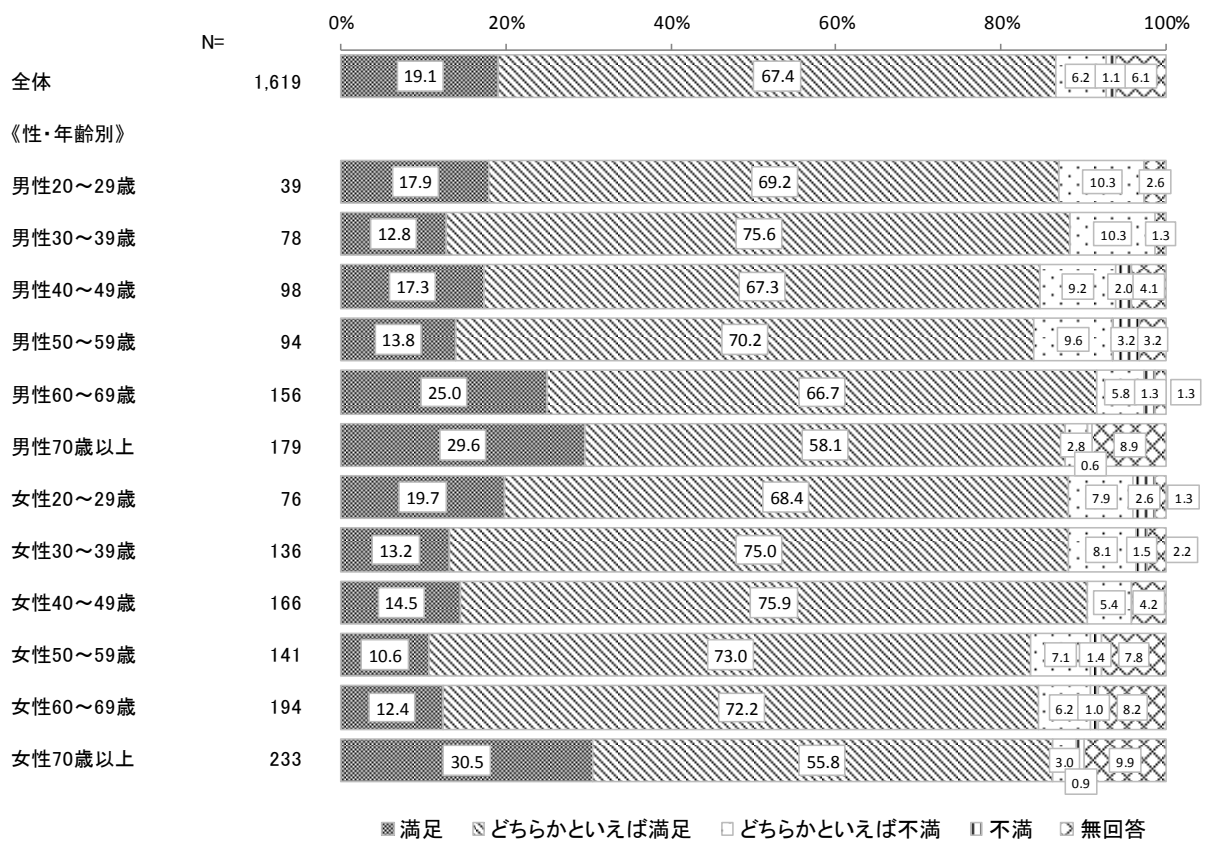
- | | |
|--------------|--------------|
| 1 満足 | 3 どちらかといえば不満 |
| 2 どちらかといえば満足 | 4 不満 |

① 単純集計・属性別集計

水道事業についての満足度については、「満足」19.1%、「どちらかといえば満足」67.4%をあわせて、86.5%となっている。

性・年齢別では、「満足」「どちらかといえば満足」の割合が最も高いのは男性 60～69 歳、一方、最も低いのは女性 50～59 歳であった。

図表 86 全体、性・年齢別



居住区別では、「満足」「どちらかといえば満足」の割合が最も高いのは栄区、「不満」「どちらかといえば不満」の割合が最も高いのは神奈川区であった。

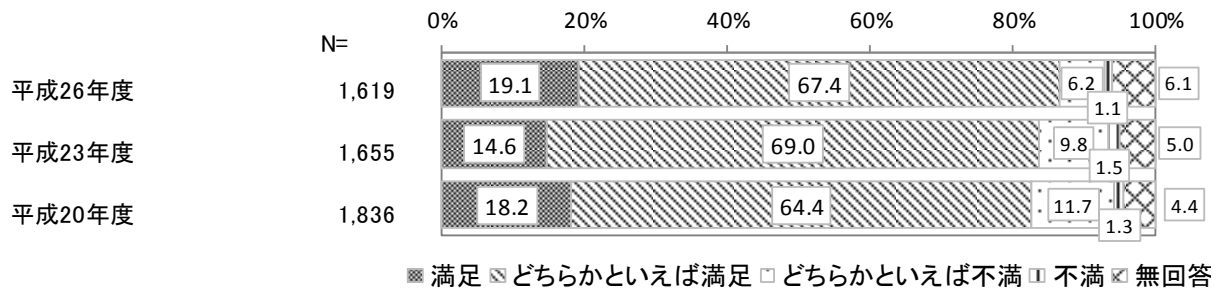
図表 87 居住区別

	全 体	満 足	ど ち ら か と い え ば 満 足	ど ち ら か と い え ば 不 満	不 満	無 回 答
全体	1,619 100.0	310 19.1	1,092 67.4	100 6.2	18 1.1	99 6.1
青葉区	158 100.0	24 15.2	114 72.2	9 5.7	3 1.9	8 5.1
旭区	119 100.0	27 22.7	75 63.0	6 5.0	1 0.8	10 8.4
磯子区	77 100.0	10 13.0	58 75.3	6 7.8	0 0.0	3 3.9
泉区	53 100.0	12 22.6	33 62.3	5 9.4	1 1.9	2 3.8
神奈川区	99 100.0	16 16.2	65 65.7	11 11.1	4 4.0	3 3.0
金沢区	93 100.0	24 25.8	60 64.5	5 5.4	0 0.0	4 4.3
港南区	96 100.0	16 16.7	64 66.7	7 7.3	1 1.0	8 8.3
港北区	151 100.0	32 21.2	101 66.9	9 6.0	2 1.3	7 4.6
栄区	59 100.0	12 20.3	45 76.3	1 1.7	0 0.0	1 1.7
瀬谷区	51 100.0	9 17.6	32 62.7	6 11.8	0 0.0	4 7.8
都筑区	72 100.0	10 13.9	54 75.0	6 8.3	0 0.0	2 2.8
鶴見区	108 100.0	21 19.4	75 69.4	7 6.5	0 0.0	5 4.6
戸塚区	139 100.0	24 17.3	101 72.7	3 2.2	3 2.2	8 5.8
中区	54 100.0	15 27.8	29 53.7	5 9.3	1 1.9	4 7.4
西区	42 100.0	6 14.3	31 73.8	3 7.1	0 0.0	2 4.8
保土ヶ谷区	76 100.0	18 23.7	45 59.2	5 6.6	1 1.3	7 9.2
緑区	73 100.0	10 13.7	54 74.0	3 4.1	1 1.4	5 6.8
南区	80 100.0	20 25.0	51 63.8	2 2.5	0 0.0	7 8.8

② 経年比較

前回（平成 23 年度）と今回（平成 26 年度）を比較すると、「満足」のみ割合が増加し、他の項目は減少している。

図表 88 経年比較



問 28 横浜市の水道事業について、満足していただいている点はどのようなことですか。(○はいくつでも)

- 1 水源水質の保全
- 2 おいしい水の供給
- 3 安全な水の供給
- 4 地震や渇水などの災害対策
- 5 断水・減水のない安定した給水
- 6 ペットボトル水「はまっ子どうし」の販売
- 7 蛇口の水の水質検査
- 8 水道のことに関する問合せや相談窓口の充実
- 9 効率的な水道事業経営
- 10 水源地の森林保全や小水力(しょうすいりょく)発電(※)・太陽光発電の利用など、環境施策の推進
- 11 水質管理や災害対策など、水道事業に関する情報の提供
- 12 道路上の漏水の応急対応など、水道管の工事
- 13 水道料金に関すること
- 14 広報の充実
- 15 水道局ウェブサイトの見やすさ
- 16 その他()
- 17 特にない

① 単純集計・属性別集計

水道事業に対する満足項目では、「安全な水の供給」63.8%、「断水・減水のない安定した給水」47.6%、「水源水質の保全」46.2%、の順に選択される割合が高くなっている。

性別では、男女いずれにおいても「安全な水の供給」「水源水質の保全」「断水・減水のない安定した給水」が選択される割合が高くなっている。

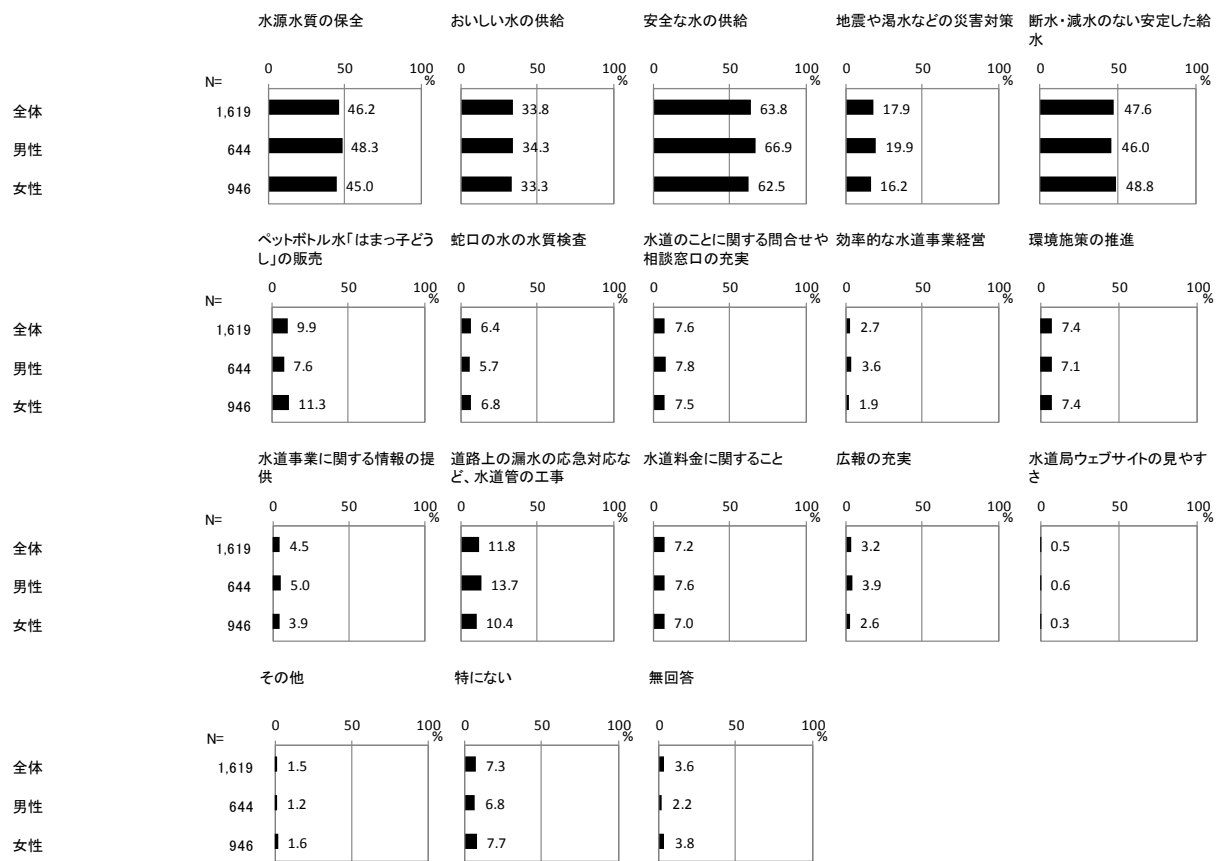
図表 89 全体



<その他>

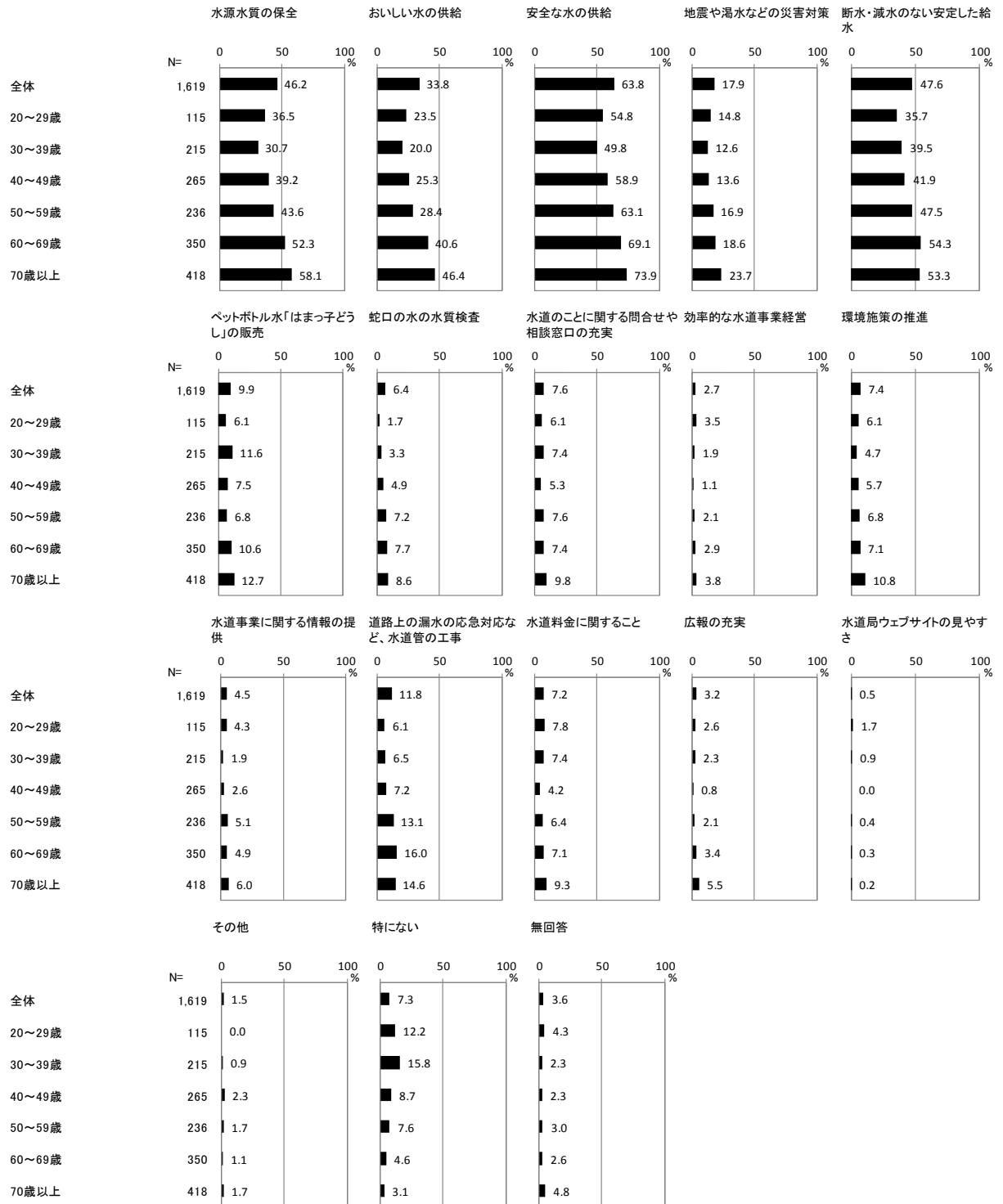
- トラブル発生時の対応。
- 水道料金が急に上がると漏水していないか、電話がくること。
- 電気・ガスに比べ料金が安定していること。ただ価格の正当性はよくわからない。
- 今まで実際に不便な思いをしたことがないというのは価値あることと思う。

図表 90 性別



年齢別では、いずれの категорияにおいても「安全な水の供給」「水源水質の保全」「断水・減水のない安定した給水」が選択される割合が高くなっている。その他、これらの項目については、概ね年齢が上がるほど選択される割合が高くなる傾向にある。

図表 91 年齢別



居住区別では、「安全な水の供給」は栄区で、「水源水質の保全」は栄区で、「断水・減水のない安定した給水」は金沢区で、それぞれ選択される割合が高くなっている。

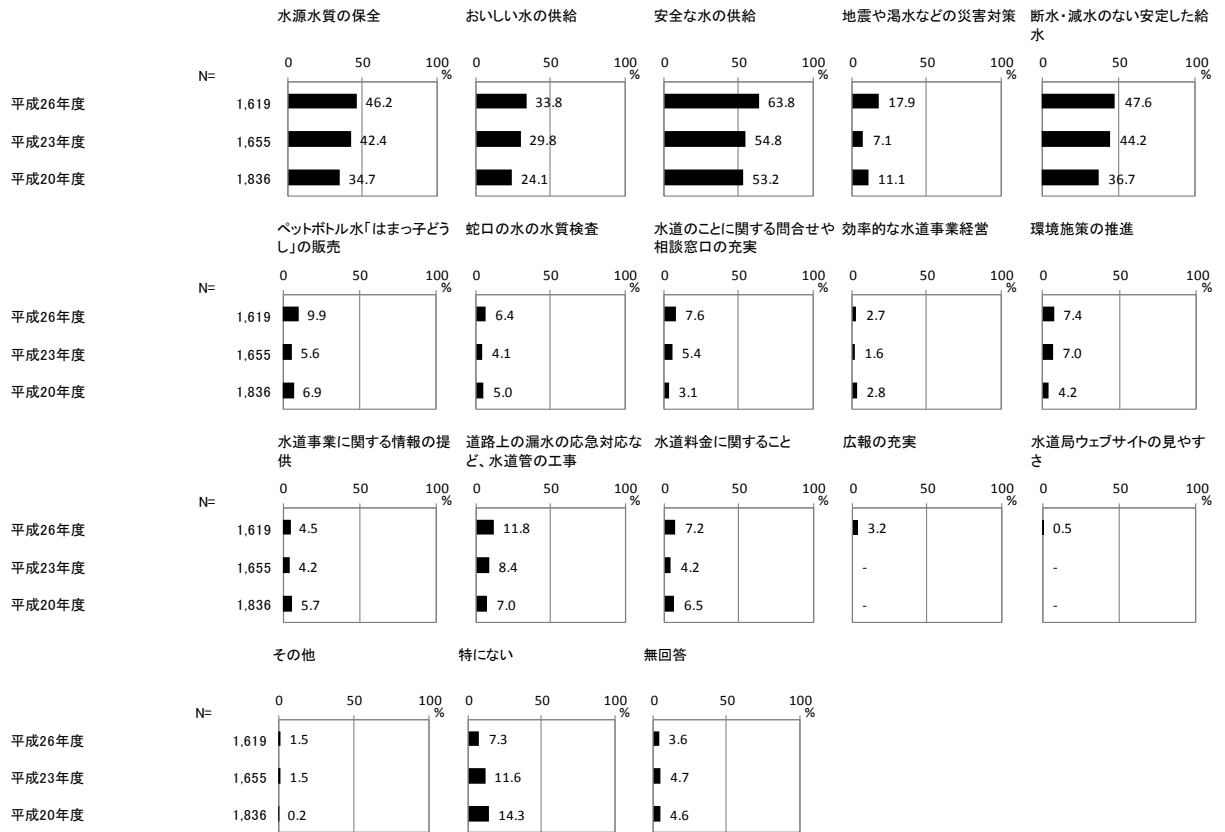
図表 92 居住区別

	全 体	水 源 水 質 の 保 全	お い し い 水 の 供 給	安 全 な 水 の 供 給	地 震 や 濁 水 な ど の 災 害 対 策	断 水 ・ 減 水 の な い 安 定 し た 給 水	ペ ット ボ トル 水 「 は ま つ 子 ど う し 」 の 販 売	蛇 口 の 水 の 水 質 検 査	水 道 の こ と に 関 す る 問 合 せ や 相 談 窓 口 の 充 実	効 率 的 な 水 道 事 業 経 営	環 境 施 策 の 推 進	供 水 事 業 に 関 す る 情 報 の 提 供	道 路 上 の 漏 水 の 応 急 対 応 な ど 、 水 道 管 の 工 事	水 道 料 金 に 関 す る こ と	広 報 の 充 実	水 道 局 ウ ェ ブ サ イ ト の 見 や す さ	そ の 他	特 に な い	無 回 答
全体	1,619	748	547	1,033	289	770	161	103	123	43	120	73	191	117	52	8	24	118	58
青葉区	158	57	42	93	24	78	7	9	10	4	11	10	17	10	4	0	1	15	6
旭区	119	59	42	75	21	55	12	13	7	4	7	3	13	6	5	0	2	8	3
磯子区	77	37	21	43	13	39	9	3	3	4	7	3	8	5	1	0	0	6	3
泉区	53	25	16	35	13	24	6	5	2	3	2	2	7	3	5	1	2	3	2
神奈川区	99	39	36	59	26	46	8	8	12	3	11	7	14	7	4	0	1	14	3
金沢区	93	55	33	65	18	57	4	6	8	0	5	5	13	5	2	1	4	7	1
港南区	96	50	33	65	22	53	14	9	8	3	9	7	14	7	1	0	2	3	4
港北区	151	74	41	101	27	67	13	3	7	3	8	4	12	5	3	1	1	10	4
栄区	59	36	19	46	8	31	8	3	1	1	3	2	6	4	2	0	0	1	2
瀬谷区	51	18	15	23	7	24	4	1	5	1	3	1	1	2	1	0	1	7	3
都筑区	72	28	20	46	8	28	10	2	5	1	7	4	8	5	3	2	1	5	3
鶴見区	108	43	43	75	17	48	10	5	9	4	7	3	15	9	3	0	2	8	1
戸塚区	139	70	50	86	25	64	13	11	9	1	14	11	18	8	4	2	1	13	3
中区	54	23	18	35	9	25	8	5	3	0	4	1	3	5	0	0	2	6	2
西区	42	21	18	25	5	19	7	1	5	1	5	0	5	3	1	0	1	2	1
保土ヶ谷区	76	38	31	56	15	37	7	7	12	3	0	4	12	14	6	0	2	2	3
緑区	73	37	30	48	11	34	9	4	4	2	8	1	12	10	4	0	0	1	3
南区	80	32	32	51	15	34	9	7	9	5	6	2	10	7	2	0	0	7	4
	-	46.2	33.8	63.8	17.9	47.6	9.9	6.4	7.6	2.7	7.4	4.5	11.8	7.2	3.2	0.5	1.5	7.3	3.6
	-	36.1	26.6	58.9	15.2	49.4	4.4	5.7	6.3	2.5	7.0	6.3	10.8	6.3	2.5	0.0	0.6	9.5	3.8
	-	49.6	35.3	63.0	17.6	46.2	10.1	10.9	5.9	3.4	5.9	2.5	10.9	5.0	4.2	0.0	1.7	6.7	2.5
	-	48.1	27.3	55.8	16.9	50.6	11.7	3.9	3.9	5.2	9.1	3.9	10.4	6.5	1.3	0.0	0.0	7.8	3.9
	-	47.2	30.2	66.0	24.5	45.3	11.3	9.4	9.4	3.8	5.7	3.8	13.2	5.7	9.4	1.9	3.8	5.7	3.8
	-	39.4	36.4	59.6	26.3	46.5	8.1	8.1	12.1	3.0	11.1	7.1	14.1	7.1	4.0	0.0	1.0	14.1	3.0
	-	59.1	35.5	69.9	19.4	61.3	4.3	6.5	8.6	0.0	5.4	5.4	14.0	5.4	2.2	1.1	4.3	7.5	1.1
	-	52.1	34.4	67.7	22.9	55.2	14.6	9.4	8.3	3.1	9.4	7.3	14.6	7.3	1.0	0.0	2.1	3.1	4.2
	-	49.0	27.2	66.9	17.9	44.4	8.6	2.0	4.6	2.0	5.3	2.6	7.9	3.3	2.0	0.7	0.7	6.6	2.6
	-	61.0	32.2	78.0	13.6	52.5	13.6	5.1	1.7	1.7	5.1	3.4	10.2	6.8	3.4	0.0	0.0	1.7	3.4
	-	35.3	29.4	45.1	13.7	47.1	7.8	2.0	9.8	2.0	5.9	2.0	2.0	3.9	2.0	0.0	2.0	13.7	5.9
	-	38.9	27.8	63.9	11.1	38.9	13.9	2.8	6.9	1.4	9.7	5.6	11.1	6.9	4.2	2.8	1.4	6.9	4.2
	-	39.8	39.8	69.4	15.7	44.4	9.3	4.6	8.3	3.7	6.5	2.8	13.9	8.3	2.8	0.0	1.9	7.4	0.9
	-	50.4	36.0	61.9	18.0	46.0	9.4	7.9	6.5	0.7	10.1	7.9	12.9	5.8	2.9	1.4	0.7	9.4	2.2
	-	42.6	33.3	64.8	16.7	46.3	14.8	9.3	5.6	0.0	7.4	1.9	5.6	9.3	0.0	0.0	3.7	11.1	3.7
	-	50.0	42.9	59.5	11.9	45.2	16.7	2.4	11.9	2.4	11.9	0.0	11.9	7.1	2.4	0.0	2.4	4.8	2.4
	-	50.0	40.8	73.7	19.7	48.7	9.2	9.2	15.8	3.9	0.0	5.3	15.8	18.4	7.9	0.0	2.6	2.6	3.9
	-	50.7	41.1	65.8	15.1	46.6	12.3	5.5	5.5	2.7	11.0	1.4	16.4	13.7	5.5	0.0	0.0	1.4	4.1
	-	40.0	40.0	63.8	18.8	42.5	11.3	8.8	11.3	6.3	7.5	2.5	12.5	8.8	2.5	0.0	0.0	8.8	5.0

② 経年比較

平成 20 年度からの傾向をみると、いずれの年度においても「安全な水の供給」「断水・減水のない安定した給水」「水源水質の保全」の順に選択される割合が高くなっている。また、これらの選択肢については選択される割合が年々増加している。

図表 93 経年比較



注：「広報の充実」「水道局ウェブサイトの見やすさ」は平成 26 年度のみを選択肢であるため、他の年度はパーセンテージが「-」となっている。

問 29 横浜市の水道事業について、ご不満な点はどのようなことですか。(○はいくつでも)

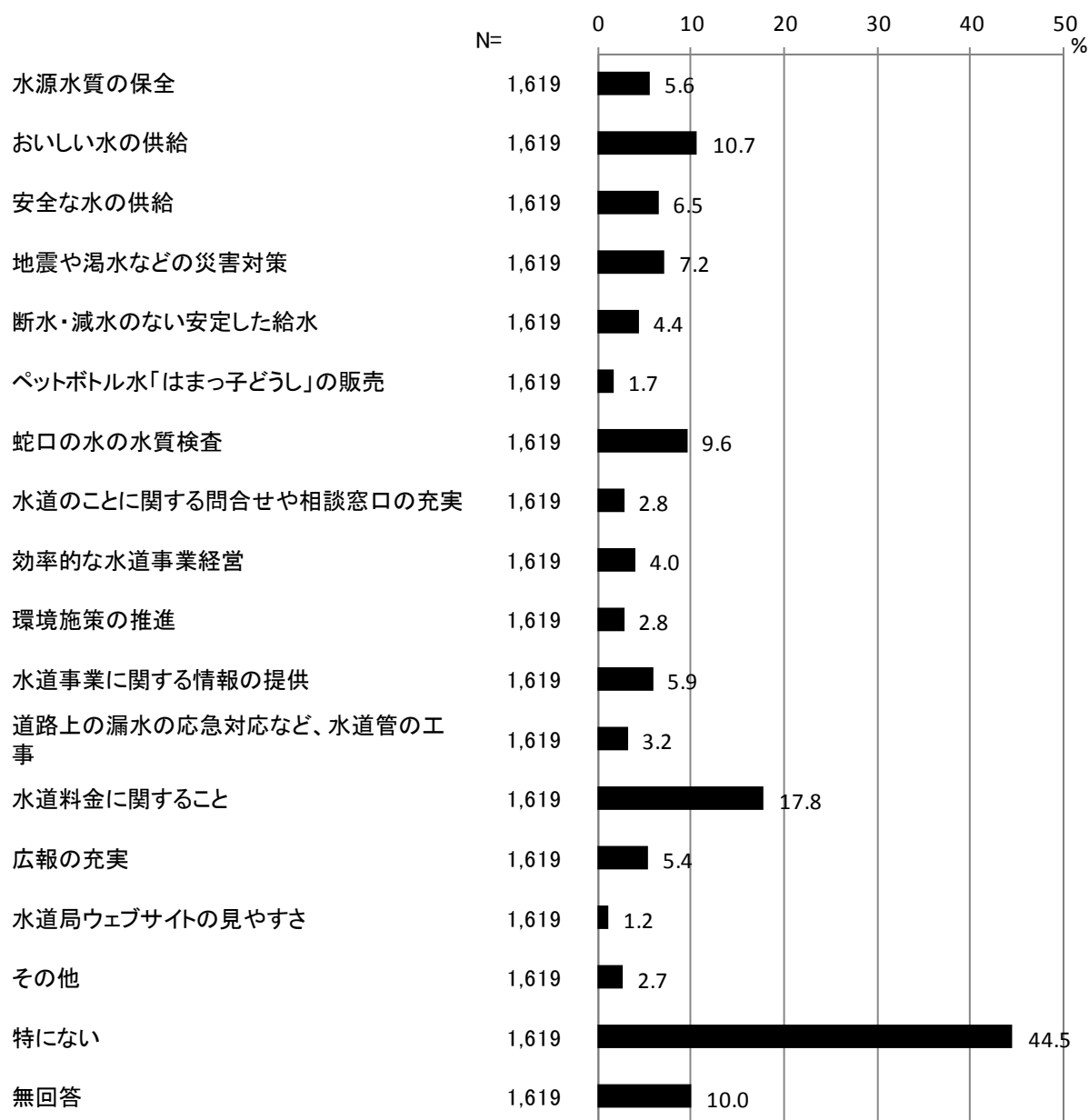
- 1 水源水質の保全
- 2 おいしい水の供給
- 3 安全な水の供給
- 4 地震や渇水などの災害対策
- 5 断水・減水のない安定した給水
- 6 ペットボトル水「はまっ子どもし」の販売
- 7 蛇口の水の水質検査
- 8 水道のことにに関する問合せや相談窓口の充実
- 9 効率的な水道事業経営
- 10 水源地の森林保全や小水力(しょうすいりよく)発電(※)・太陽光発電の利用など、環境施策の推進
- 11 水質管理や災害対策など、水道事業に関する情報の提供
- 12 道路上の漏水の応急対応など、水道管の工事
- 13 水道料金に関すること
- 14 広報の充実
- 15 水道局ウェブサイトの見やすさ
- 16 その他()
- 17 特にない

① 単純集計・属性別集計

水道事業に対する不満足項目では、「特にない」44.5%、「水道料金に関すること」17.8%、「おいしい水の供給」10.7%の順に選択される割合が高くなっている。

性別では、男女いずれにおいても「特にない」「水道料金に関すること」「おいしい水の供給」が選択される割合が高くなっている。

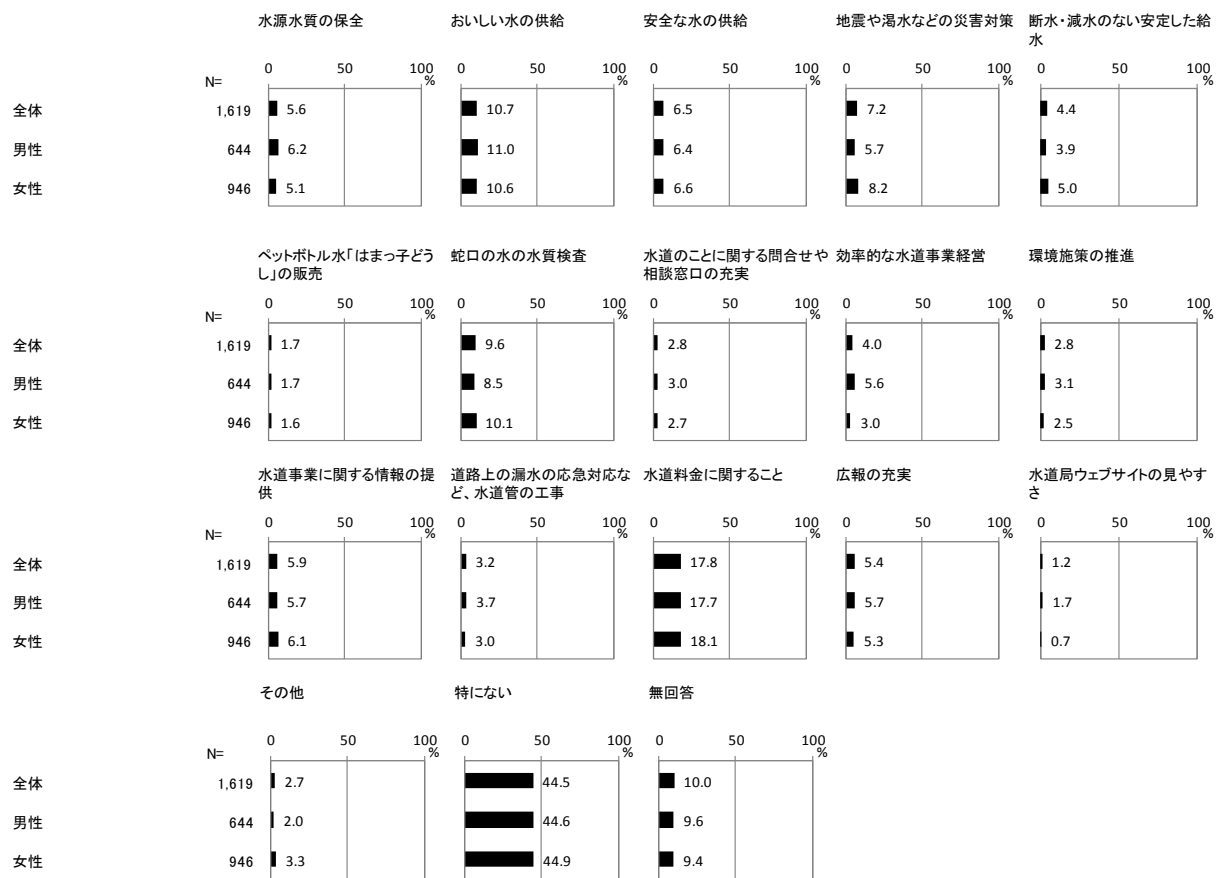
図表 94 全体



<その他>

- 水質の安全性をデータで示す。
- 放射能汚染された時の安全・安心対策。
- 給水管の修理について費用どのくらいかかるのかがわからないこと。
- 耐震工事を同じ場所で何回もやらないでほしい。
- もっと水道事業についてPRして欲しい。
- 電気・ガスは毎月払いに対し、水道は2か月払いなのがどうかと思う。
- 工事の際、下請業者の態度や仕事ぶりにいささか不満。
- 不満と言うほど、水道事業について知っていることがない。

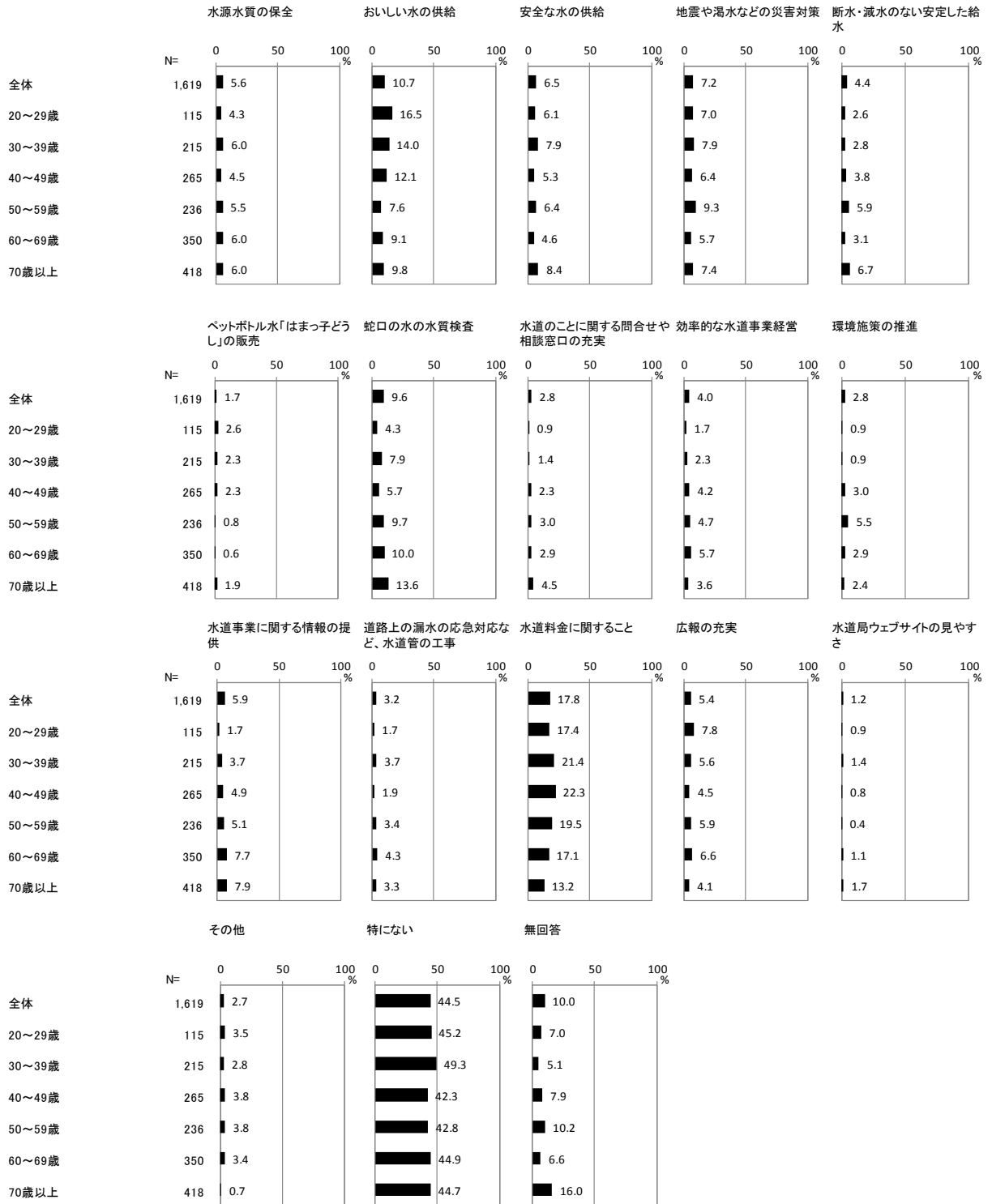
図表 95 性別



年齢別では、いずれの категорияにおいても「特でない」「水道料金に関すること」「おいしい水の供給」が選択される割合が高くなっている。

その他、「おいしい水の供給」については概ね年齢が下がるほど選択される割合が高くなる傾向にある。また、「水道料金に関すること」については40～49歳で選択される割合が最も高くなっている。

図表 96 年齢別



居住区別では、「特にない」は泉区で、「水道料金に関すること」は都筑区で、「おいしい水の供給」は中区で、それぞれ最も選択される割合が高くなっている。

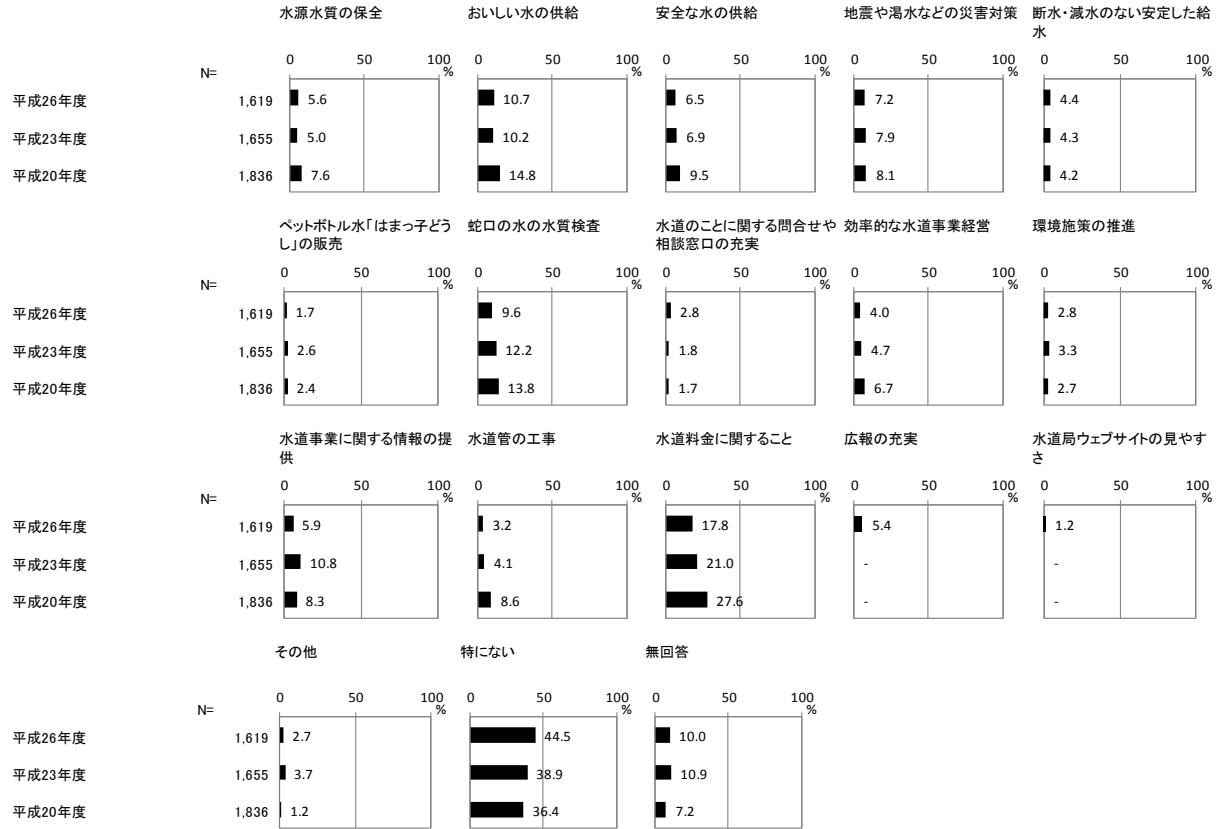
図表 97 居住区別

	全 体	水 源 水 質 の 保 全	お い し い 水 の 供 給	安 全 な 水 の 供 給	地 震 や 濁 水 な ど の 災 害 対 策	断 水 ・ 減 水 の な い 安 定 し た 給 水	ペ ット ボ トル 水 「 は ま つ 子 ど う し 」 の 販 売	蛇 口 の 水 の 水 質 検 査	水 道 の こ と に 関 す る 問 合 せ や 相 談 窓 口 の 充 実	効 率 的 な 水 道 事 業 経 営	環 境 施 策 の 推 進	供 水 事 業 に 関 す る 情 報 の 提 供	道 路 上 の 漏 水 の 応 急 対 応 な ど 、 水 道 管 の 工 事	水 道 料 金 に 関 す る こ と	広 報 の 充 実	水 道 局 ウ ェ ブ サ イ ト の 見 や す さ	そ の 他	特 に な い	無 回 答	
全体	1,619	91	174	106	116	72	27	155	46	64	45	96	52	288	87	19	44	721	162	
	-	5.6	10.7	6.5	7.2	4.4	1.7	9.6	2.8	4.0	2.8	5.9	3.2	17.8	5.4	1.2	2.7	44.5	10.0	
青葉区	158	9	17	6	10	5	2	16	5	5	2	15	0	27	11	4	7	69	12	
	-	5.7	10.8	3.8	6.3	3.2	1.3	10.1	3.2	3.2	1.3	9.5	0.0	17.1	7.0	2.5	4.4	43.7	7.6	
旭区	119	11	10	12	7	5	1	12	6	7	2	9	5	24	7	1	2	47	12	
	-	9.2	8.4	10.1	5.9	4.2	0.8	10.1	5.0	5.9	1.7	7.6	4.2	20.2	5.9	0.8	1.7	39.5	10.1	
磯子区	77	4	8	5	5	4	1	9	1	2	0	4	3	16	2	1	2	31	6	
	-	5.2	10.4	6.5	6.5	5.2	1.3	11.7	1.3	2.6	0.0	5.2	3.9	20.8	2.6	1.3	2.6	40.3	7.8	
泉区	53	3	2	3	2	3	2	0	4	2	3	4	2	0	2	2	4	3	31	3
	-	5.7	3.8	3.8	5.7	3.8	0.0	7.5	3.8	5.7	7.5	3.8	0.0	3.8	3.8	7.5	5.7	58.5	5.7	
神奈川区	99	4	8	3	3	1	0	8	1	2	3	2	3	23	11	1	2	43	12	
	-	4.0	8.1	3.0	3.0	1.0	0.0	8.1	1.0	2.0	3.0	2.0	3.0	23.2	11.1	1.0	2.0	43.4	12.1	
金沢区	93	5	12	8	9	7	2	8	3	4	1	7	3	19	5	0	1	46	4	
	-	5.4	12.9	8.6	9.7	7.5	2.2	8.6	3.2	4.3	1.1	7.5	3.2	20.4	5.4	0.0	1.1	49.5	4.3	
港南区	96	4	13	9	8	3	2	10	2	8	3	9	4	24	5	3	0	42	8	
	-	4.2	13.5	9.4	8.3	3.1	2.1	10.4	2.1	8.3	3.1	9.4	4.2	25.0	5.2	3.1	0.0	43.8	8.3	
港北区	151	9	23	14	11	7	3	12	4	6	5	9	5	32	6	0	2	59	10	
	-	6.0	15.2	9.3	7.3	4.6	2.0	7.9	2.6	4.0	3.3	6.0	3.3	21.2	4.0	0.0	1.3	39.1	6.6	
栄区	59	1	5	1	2	3	0	5	1	2	3	4	0	13	2	0	2	28	8	
	-	1.7	8.5	1.7	3.4	5.1	0.0	8.5	1.7	3.4	5.1	6.8	0.0	22.0	3.4	0.0	3.4	47.5	13.6	
瀬谷区	51	4	4	1	3	1	1	3	0	0	1	0	1	8	1	0	4	23	7	
	-	7.8	7.8	2.0	5.9	2.0	2.0	5.9	0.0	0.0	2.0	0.0	2.0	15.7	2.0	0.0	7.8	45.1	13.7	
都筑区	72	5	9	3	10	4	1	13	4	4	2	6	3	22	2	0	2	26	6	
	-	6.9	12.5	4.2	13.9	5.6	1.4	18.1	5.6	5.6	2.8	8.3	4.2	30.6	2.8	0.0	2.8	36.1	8.3	
鶴見区	108	8	17	8	11	4	3	10	4	2	1	8	8	10	5	0	5	54	7	
	-	7.4	15.7	7.4	10.2	3.7	2.8	9.3	3.7	1.9	0.9	7.4	7.4	9.3	4.6	0.0	4.6	50.0	6.5	
戸塚区	139	6	9	9	14	10	3	15	7	6	6	8	7	18	11	1	1	65	13	
	-	4.3	6.5	6.5	10.1	7.2	2.2	10.8	5.0	4.3	4.3	5.8	5.0	12.9	7.9	0.7	0.7	46.8	9.4	
中区	54	5	10	5	4	5	2	7	2	3	4	3	3	9	3	1	2	27	3	
	-	9.3	18.5	9.3	7.4	9.3	3.7	13.0	3.7	5.6	7.4	5.6	5.6	16.7	5.6	1.9	3.7	50.0	5.6	
西区	42	1	4	3	1	1	0	1	0	1	1	1	1	5	1	0	1	23	9	
	-	2.4	9.5	7.1	2.4	2.4	0.0	2.4	0.0	2.4	2.4	2.4	2.4	11.9	2.4	0.0	2.4	54.8	21.4	
保土ヶ谷区	76	5	7	10	3	3	2	8	2	4	3	2	3	11	2	0	2	35	9	
	-	6.6	9.2	13.2	3.9	3.9	2.6	10.5	2.6	5.3	3.9	2.6	3.9	14.5	2.6	0.0	2.6	46.1	11.8	
緑区	73	2	6	4	5	3	2	6	0	4	1	6	1	11	5	1	4	30	11	
	-	2.7	8.2	5.5	6.8	4.1	2.7	8.2	0.0	5.5	1.4	8.2	1.4	15.1	6.8	1.4	5.5	41.1	15.1	
南区	80	3	8	1	6	4	1	6	2	1	2	0	2	12	6	1	2	37	13	
	-	3.8	10.0	1.3	7.5	5.0	1.3	7.5	2.5	1.3	2.5	0.0	2.5	15.0	7.5	1.3	2.5	46.3	16.3	

② 経年比較

平成 20 年度からの傾向をみると、いずれの年度においても「特にない」「水道料金に関すること」の順に選択される割合が高くなっている。このうち、「特にない」は選択される割合が年々増加しており、「水道料金に関すること」は年々減少している。

図表 98 経年比較



注：「広報の充実」「水道局ウェブサイトの見やすさ」は平成 26 年度のみを選択肢であるため、他の年度はパーセンテージが「-」となっている。

(6) 水道局の今後の取組について

問 30 横浜市水道局の経営は、お客さまがお支払いになる水道料金収入によってまかなわれています。横浜市水道局の次の取組のうち、今後、特に力を入れるべきと思う事項はどれですか。(○は3つまで)

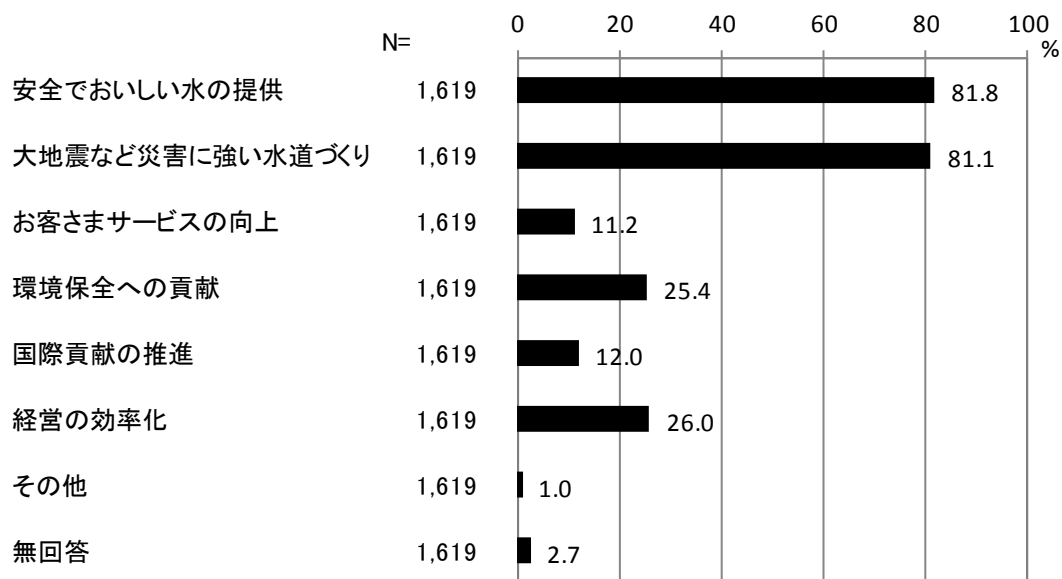
- 1 安全でおいしい水の提供
- 2 大地震など災害に強い水道づくり
- 3 お客さまサービスの向上
- 4 環境保全への貢献
- 5 国際貢献の推進
- 6 経営の効率化
- 7 その他

① 単純集計・属性別集計

水道局の今後の取組については、「安全でおいしい水の提供」81.8%、「大地震など災害に強い水道づくり」81.1%が突出しており、次に「経営の効率化」26.0%、「環境保全への貢献」25.4%の順に選択される割合が高くなっている。

性・年齢別では、すべてのカテゴリーで「安全でおいしい水の提供」「大地震など災害に強い水道づくり」「経営の効率化」「環境保全への貢献」の選択される割合が高くなっている。

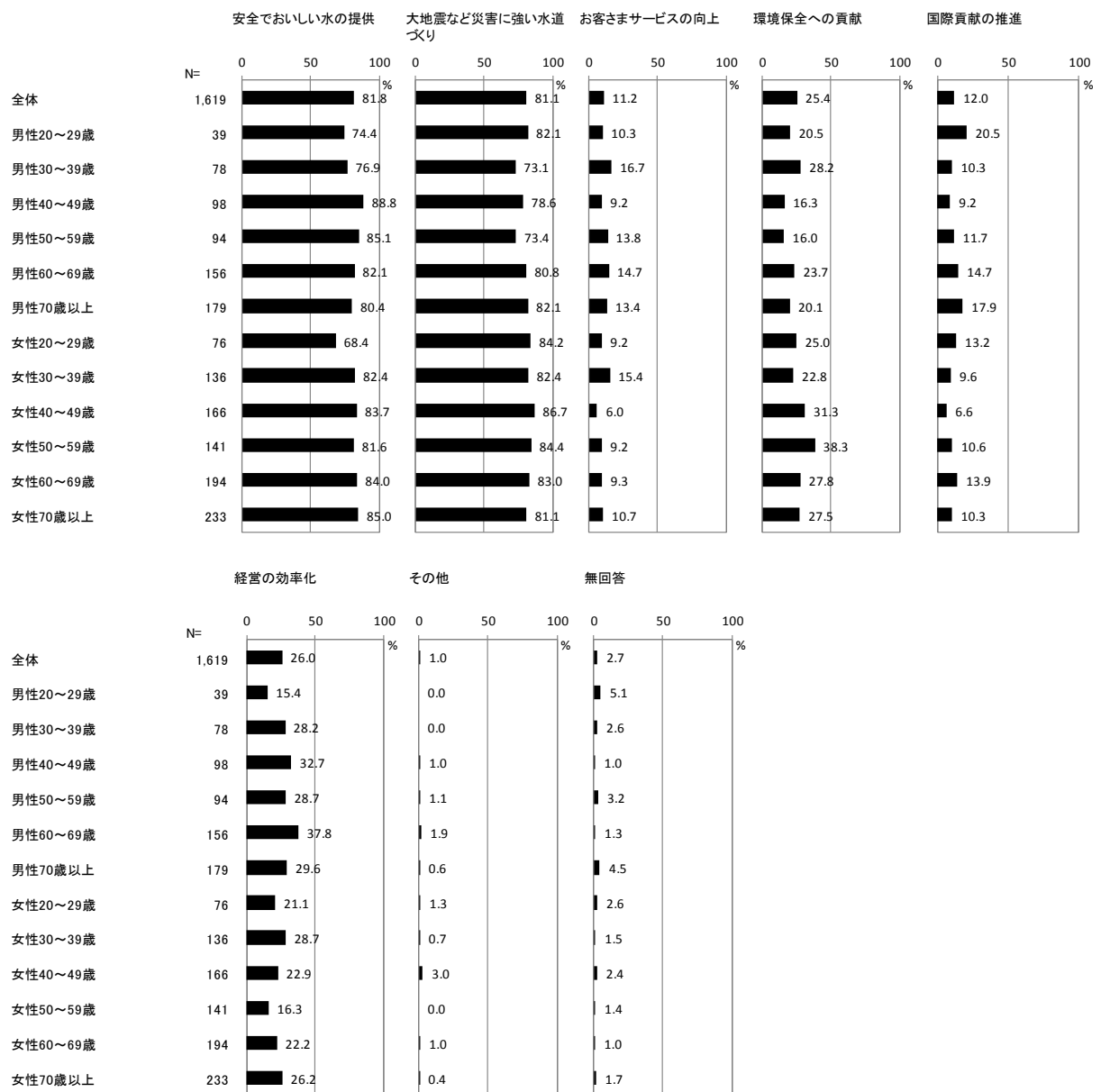
図表 99 全体



<その他>

- 人事や経営内容の透明化。ホームページを見ても“社長”にあたる人がだれでどのような人かも分からない。
- 水道料金を下げるための努力(人件費の削減など)。
- ペットボトルやウォーターサーバーの使用者も多くいると思うので、安全で、おいしい水であることのPR。
- 浄水場などで排出される汚物の資源化。

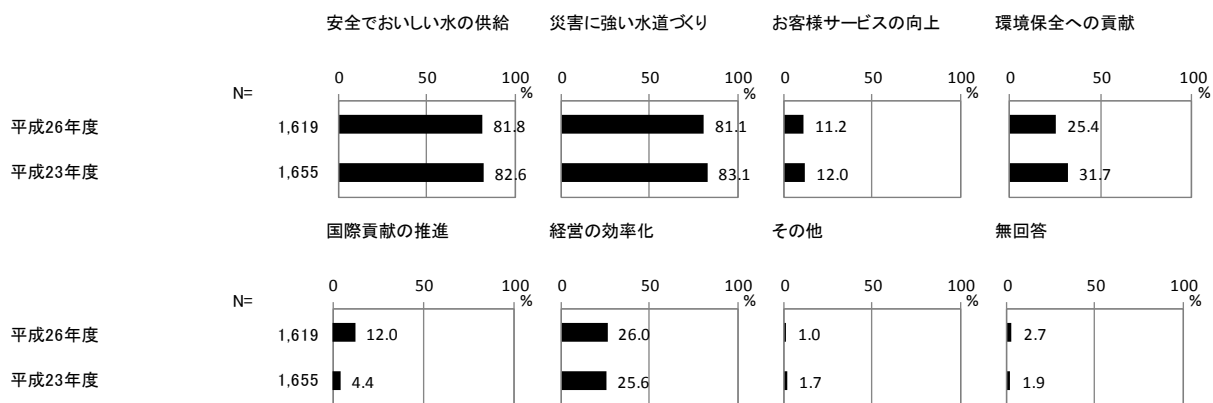
図表 100 性・年齢別



② 経年比較

前回（平成 23 年度）と今回（平成 26 年度）を比較すると、「国際貢献の推進」「経営の効率化」については割合が増加している一方、他の項目は微減している。

図表 101 経年比較



4. 自由記述

ご意見を自由にご記入ください。

水道についてのご意見は、346 人から 397 件の回答を頂いた。それらを以下の項目に分類した。また、1 人の回答者が複数の内容について記述している場合もあったため、括弧内の件数は延件数となる。

(1) 安全でおいしい水 (51 件)

- 昔に比べて、水道水はおいしくなったと思う。
- 他都市よりもおいしく感じる。
- 同じ市でも塩素臭の強さが違う。
- 不衛生なマンションなので、水質に不安がある。
- 水道水はまずい。
- 小さい子どもにも安心して飲ませられるような水を供給してほしい。
- 水源の確保に努めていただきたい。

(2) 災害対策 (22 件)

- 災害対策に力を入れてほしい。
- 災害の時こそ強い横浜の水であってほしい。
- 応急給水拠点の一層の充実をお願いしたい。
- 個人の備蓄についても広報して下さい。断水したとき、どうすれば配給を受けられるか情報が自らとれない人もいます。自治会等との協働で取組んでください。
- 老人は訓練に出たくても出られない。

(3) 環境 (1 件)

- CO2 を出さない、再生可能エネルギーである小水力発電設備を作って国産エネルギーを拡大してほしい。

(4) 広報 (39 件)

- 「市民で作り守り育てる水」の意識をもっと身近なものにするためのPRが必要である。
- PCの苦手なお年寄等には、広報誌、町内の回覧板等で知らせて欲しい。
- 広報について若い人でも興味が持てる、目にとまる方法を考えて欲しい。TVやCM Yahooのホームページなど利用して欲しい。
- 前にモニターもやりましたが、多くの人に参加出来るよう人数をふやしたらと思う。
- 現在他都市の取組み等がテレビ等で報道されることがあるが、横浜も対外広報、対外活動を活発にして市民全般の意識が変わることを望む。
- 広報活動等が多すぎる、設備・保全など本来の水道事業に水道料金を使ってほしい。
- はまピヨンのキャラクターがかわいい。

(5) 料金 (42 件)

- 水道料金がもう少し安いとよい。
- 水道料金がかなり高い。(以前の居住地に比べて)

(6) 業務改善 (5 件)

- 赤字にならない様経営改善に努力して下さい。
- 民間委託の活用について。

(7) 国際協力・水ビジネス (8 件)

- 海外へのインフラ輸出をがんばって欲しい。

- 海外に輸出し、横浜の水を評価してもらい、その結果改善すべき点など研究する工夫や財源を得てシンガポールなど水を輸入に頼っている国などへの国際協力に活かす。
- 水道システムの海外輸出は総合商社と組んだり、電力の販売、汚物の資源化などをすすめ、その利益を水道料金の低下に使ってもらいたい。
- 身の程をわきまえた国際協力をしてほしい。

(8) 激励 (86 件)

- これからもおいしい水をよろしくお願いします。
- これからも私達に安全、安心な水を提供して下さい。

(9) その他 (143 件)

- 水道事業についてあまり知らなかったことが多く反省の気持が強い。節水に心がけなければと思いました。
- 衛生的な水が飲みたいと思っていましたが、給水管が自己管理ということを知り、水道局まかせにはいけないことにおどろきました。
- 日頃、当たり前的事として使用している水道水だったが、今回のこのアンケートを解答するのに当たり改めて、市の水道局の取り組み内容などを知り、興味を持った。
- アンケートの項目が多すぎる。
- 効率的なアンケートの方法を考えるべきだ。

III 設問間クロス分析

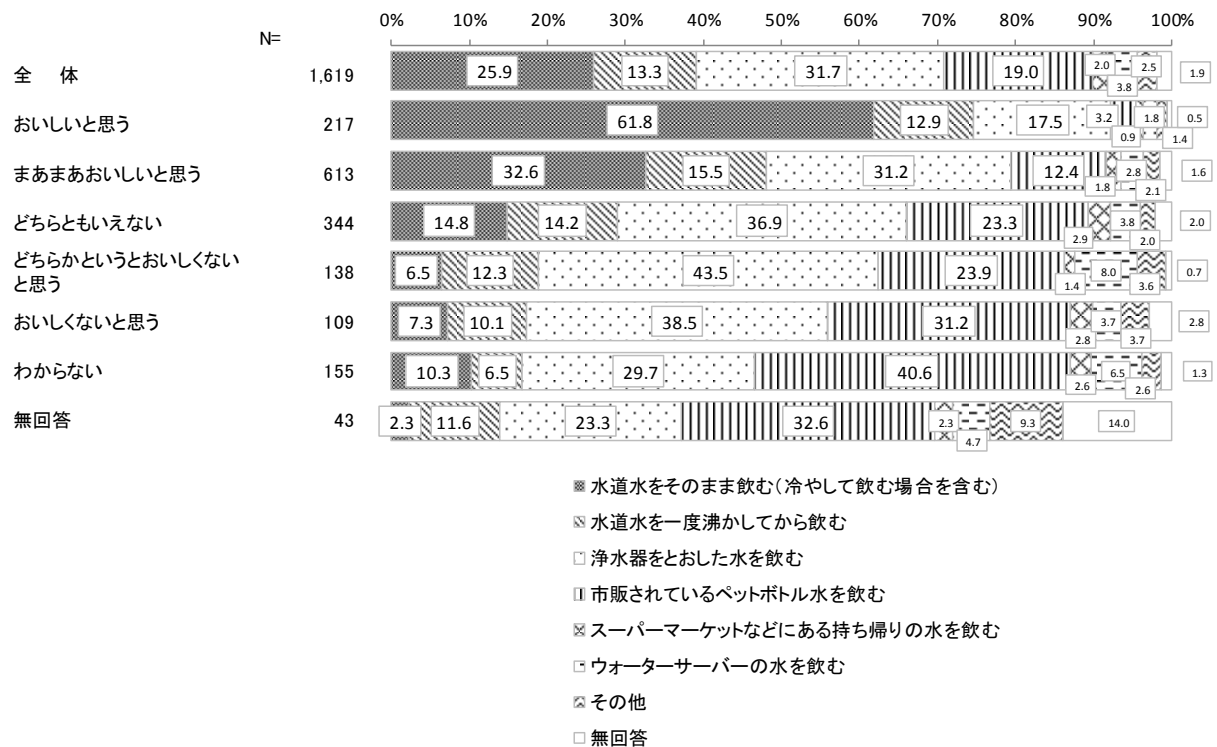
1. 水道水の安全性と節水について

(1) 水道水を飲まない理由について (問2)

水道水のおいしさ、水道水の安全性といった水道水の質や、水の価格の認識といったコストの感覚と、水道水の飲み方の関係を見ると、水道水をおいしく、安全と感じているほど、また水の価格の認識があるほど、水道水をそのまま飲むとした回答者の割合が高くなっていく。

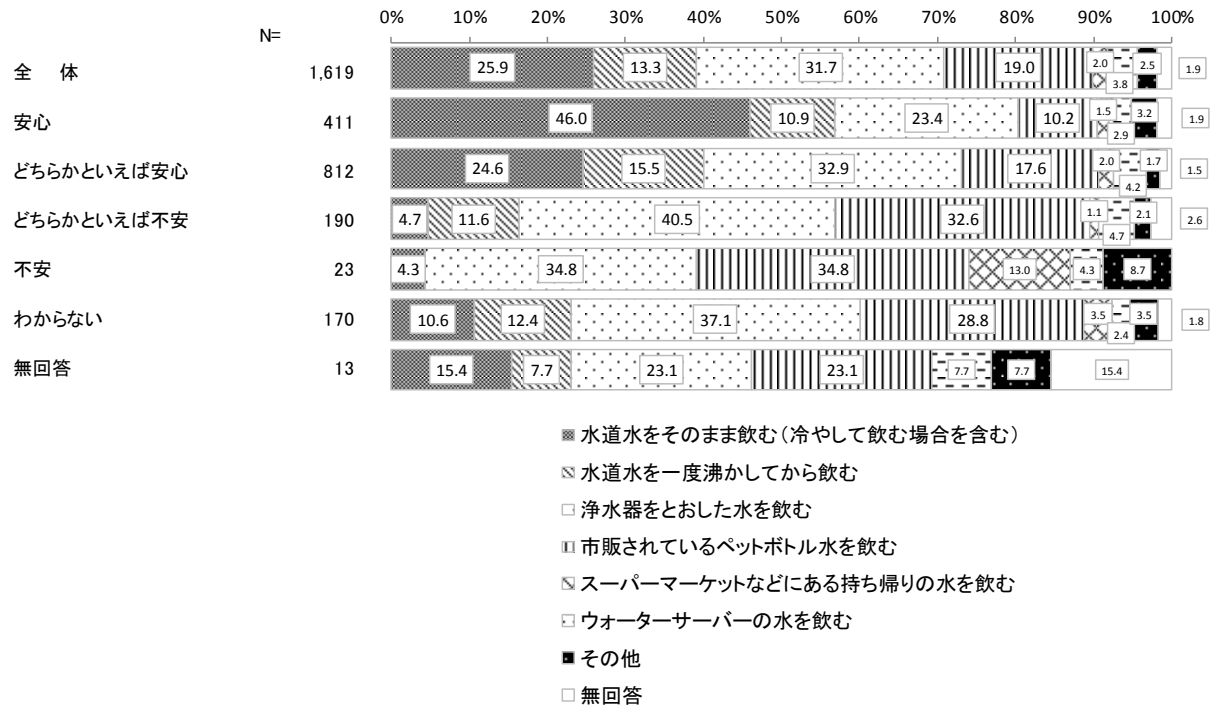
水道水のおいしさと水道水の飲み方の関係では、おいしいと思う回答者ほど「水道水をそのまま飲む」「水道水を一度沸かしてから飲む」を選択している。一方、おいしくないと思う回答者ほど、「浄水器をとおした水を飲む」「市販されているペットボトル水を飲む」を選択する割合が高まる傾向にある。

図表 102 水道水の飲み方 (問2) と水道水のおいしさ (問1) の関係



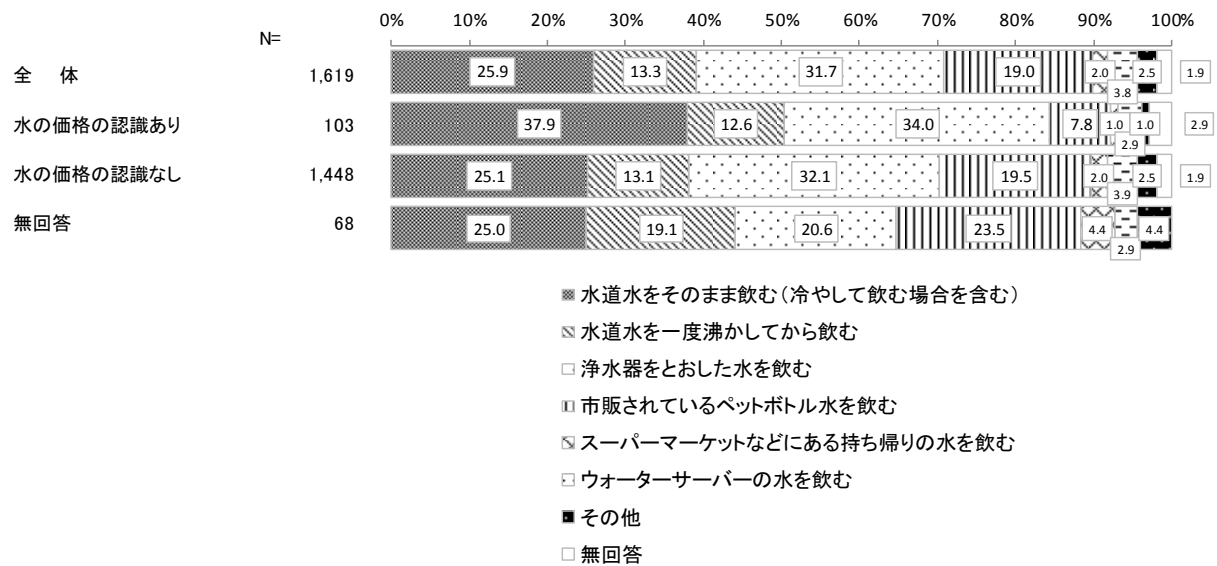
水道水の安全性と水道水の飲み方の関係では、安心と思う回答者ほど、「水道水をそのまま飲む」を選択している。一方、不安と思う回答者ほど、「浄水器をとおした水を飲む」「市販されているペットボトル水を飲む」を選択する割合が高まる傾向にある。

図表 103 水道水の飲み方（問2）と水道水の安全性（問5）の関係



水の価格の認識がある場合には、認識がない場合に比べて「水道水をそのまま飲む」割合が高くなっている。一方、水の価格の認識がない場合には、水の認識がある場合に比べて「市販されているペットボトルの水を飲む」「スーパーマーケットなどにある持ち帰りの水を飲む」「ウォーターサーバーの水を飲む」の割合が高くなっている。

図表 104 水道水の飲み方（問2）と水道水の価格の認識（問25の選択肢8）の関係

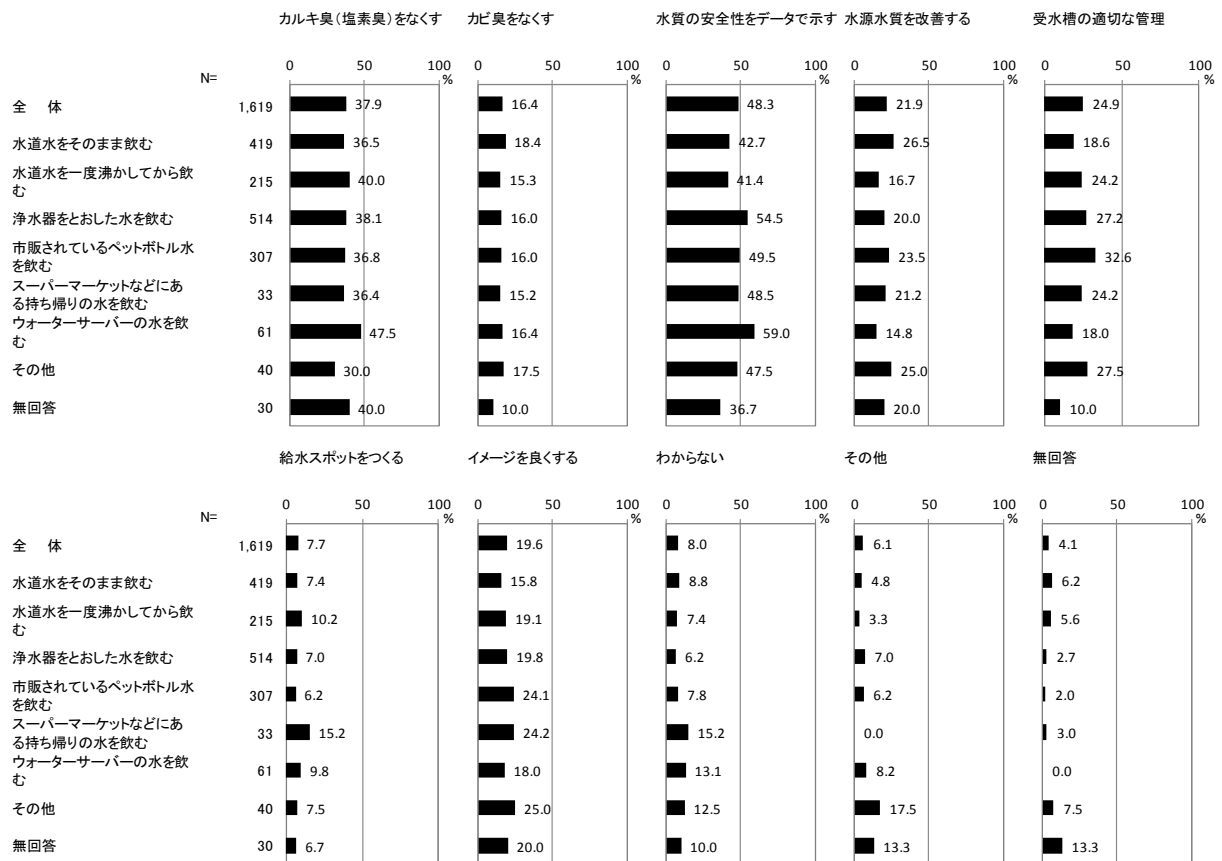


(2) 水道水の飲み方による改善策の違いについて（問4）

「水道水をそのまま飲む」場合では、「水質の安全性をデータで示す」「カルキ臭をなくす」「水源水質を改善する」を選択する割合が高くなっている。

また、「水道水を一度沸かしてから飲む」「浄水器をとおした水を飲む」のように水道水を加工して飲む場合、「市販されているペットボトル水を飲む」「スーパーマーケットなどにある持ち帰りの水を飲む」のように水道水以外の水を飲む場合のいずれの場合においても、「水質の安全性をデータで示す」「カルキ臭をなくす」「受水槽の適切な管理」を選択する割合が高くなっている。

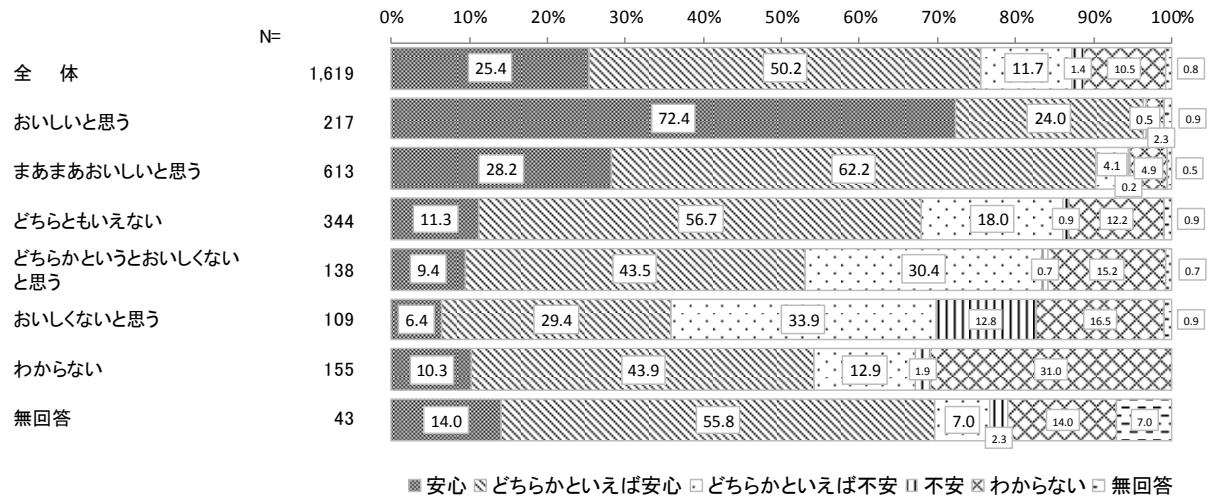
図表 105 改善策（問4）と水道水の飲み方（問2）との関係



(3) 安全性とおいしさの関係について（問5）

水道水のおいしさと水道水の安全性の関係では、おいしいと思う回答者ほど「安心」「どちらかといえば安心」を選択している。

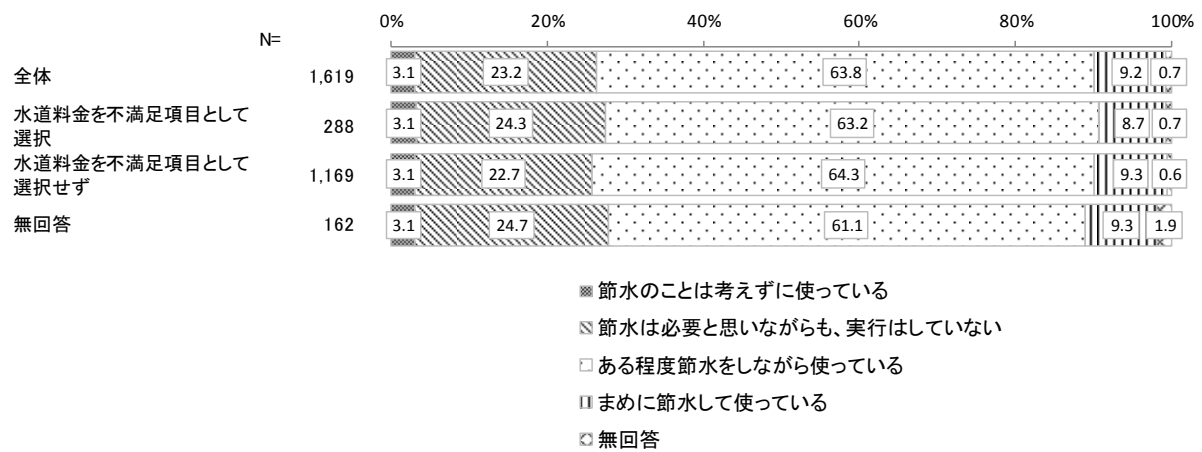
図表 106 水道水の安全性（問5）と水道水のおいしさ（問1）の関係



(4) 節水意識が高い人の特性について（問7）

水道料金への不満の選択によって、節水意識の高さに大きな違いは見られなかった。

図表 107 節水意識（問7）と水道料金への不満（問29の選択肢13）の関係

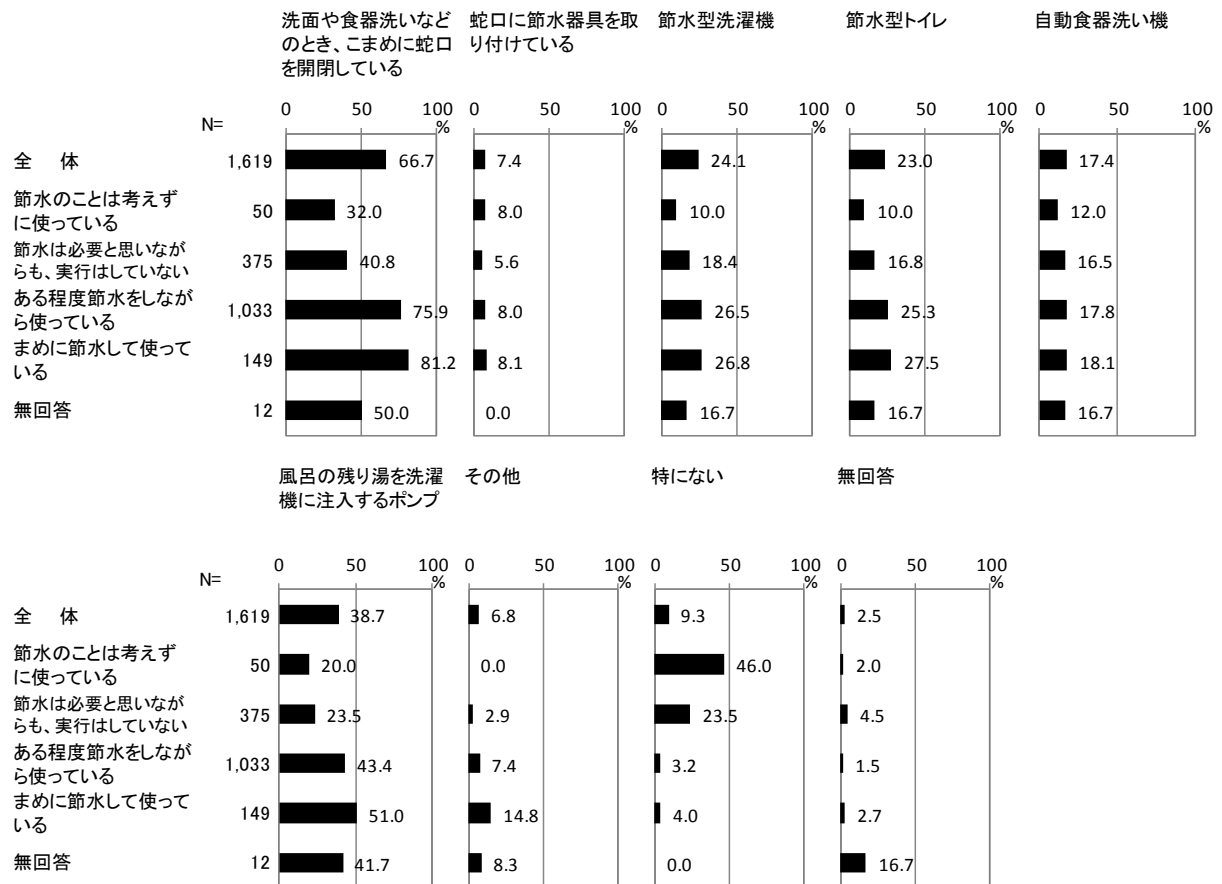


(5) 節水意識による使用中の節水機器の違いについて（問8）

使用している節水機器については、「ある程度節水をしながら使っている」「まめに節水して使っている」ような節水意識の高い回答者も、「節水のことは考えずに使っている」「節水は必要と思いつながら、実行はしていない」ような節水意識の低い回答者も、こまめな蛇口の開閉や風呂の残り湯を洗濯後に注入しているポンプを使用しており、使用中の節水機器に大きな違いは見られなかった。

しかし、節水意識の低い回答者については、節水意識の高い回答者に比べて、使用中の節水機器が「特にない」を選択する割合が高く、また、使用している節水機器の選択割合が低いという違いが見られた。

図表 108 使用中の節水機器（問8）と節水意識（問7）の関係



2. 災害時における飲料水の確保と横浜市水道局の対策について

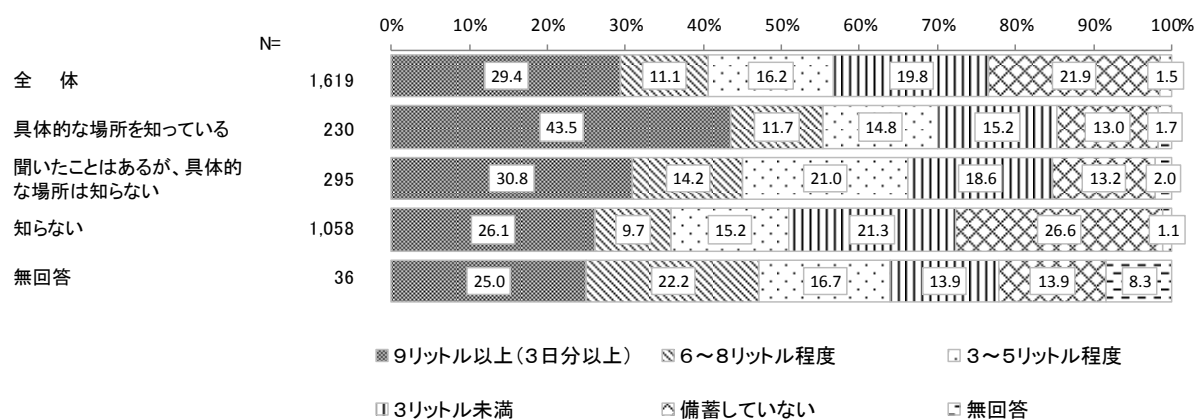
(1) 備蓄している人の特性について（問 10）

応急給水拠点の認知度の高い、また応急給水拠点の災害用地下給水タンクの使用訓練への参加経験・意向が高いといった、災害時における飲料水の確保に対する意識が高い回答者ほど、より多くの水を備蓄している傾向にある。

また、横浜水缶やはまっ子どもどうしを認知している回答者ほど、より多くの水を備蓄している傾向にある。

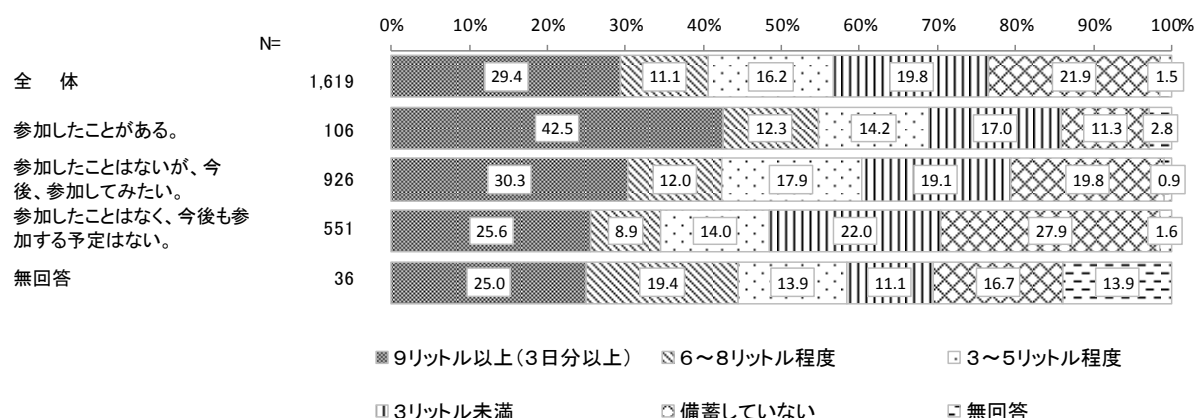
応急給水拠点の認知度と水の備蓄量の関係では、「具体的な場所を知っている」「聞いたことはあるが、具体的な場所は知らない」など、応急給水拠点の認知度が高い回答者ほど、より多くの水を備蓄している傾向にある。

図表 109 水の備蓄量（問 10）と応急給水拠点の認知度（問 12）の関係



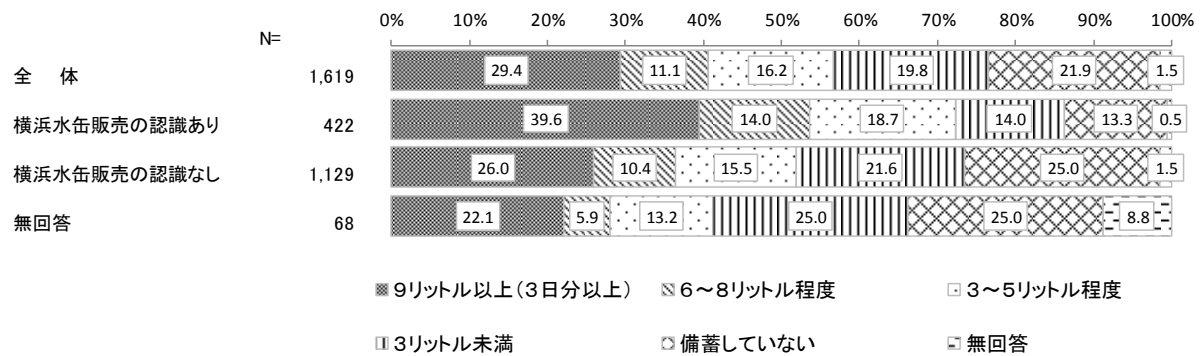
訓練参加経験・意向と水の備蓄量の関係では、「参加したことがある。」「参加したことはないが、今後、参加してみたい。」など、訓練参加経験・意向が高い回答者ほど、より多くの水を備蓄している傾向にある。

図表 110 水の備蓄量（問 10）と訓練参加経験・意向（問 14）との関係



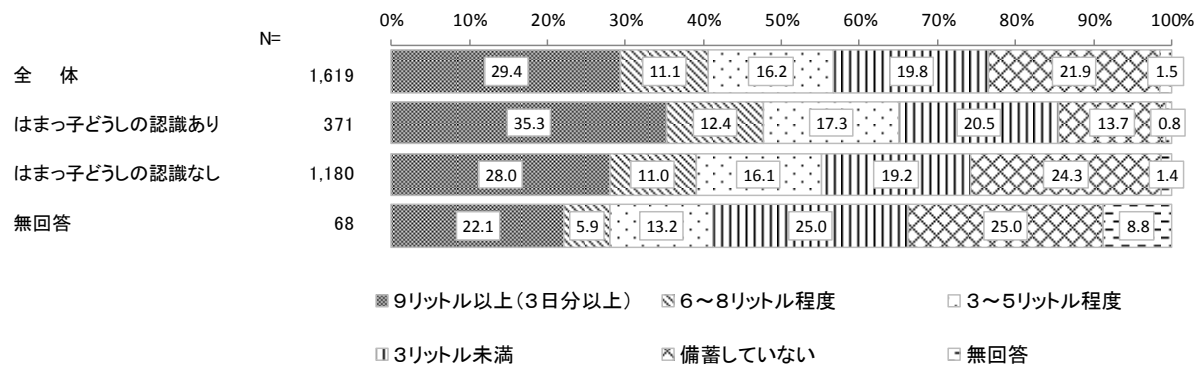
横浜水缶販売の認識と水の備蓄量の関係では、認識がある回答者の方が、認識のない回答者と比較して、より多くの水を備蓄している傾向にある。

図表 111 水の備蓄量（問 10）と横浜水缶販売の認識（問 25 の選択肢 3）との関係



はまっ子どうしの認識と水の備蓄量の関係では、認識がある回答者の方が、認識のない回答者と比較して、より多くの水を備蓄している傾向にある。

図表 112 水の備蓄量（問 10）とはまっ子どうしの認識（問 25 の選択肢 4）との関係

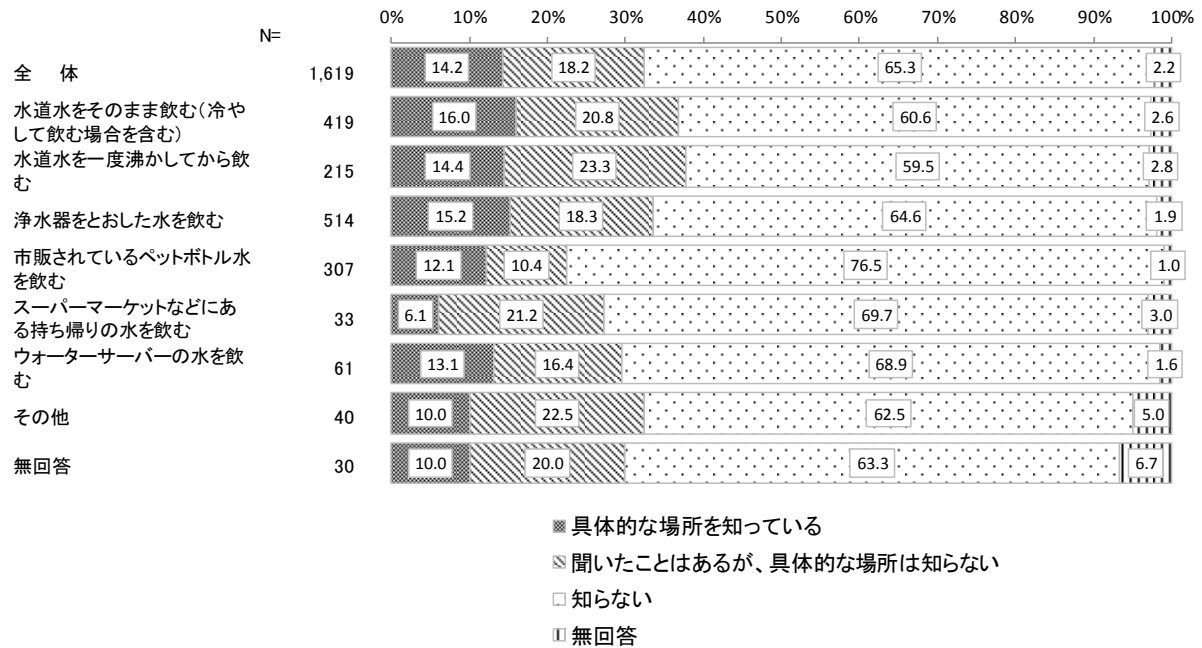


(2) 応急給水拠点を認知している人の特性について (問 12)

飲んでいる水の種類でみると、「市販されているペットボトル水を飲む」「スーパーマーケットなどにある持ち帰りの水を飲む」といった水道水以外の水を飲んでいる回答者は、応急給水拠点について「知らない」割合が高くなっている。

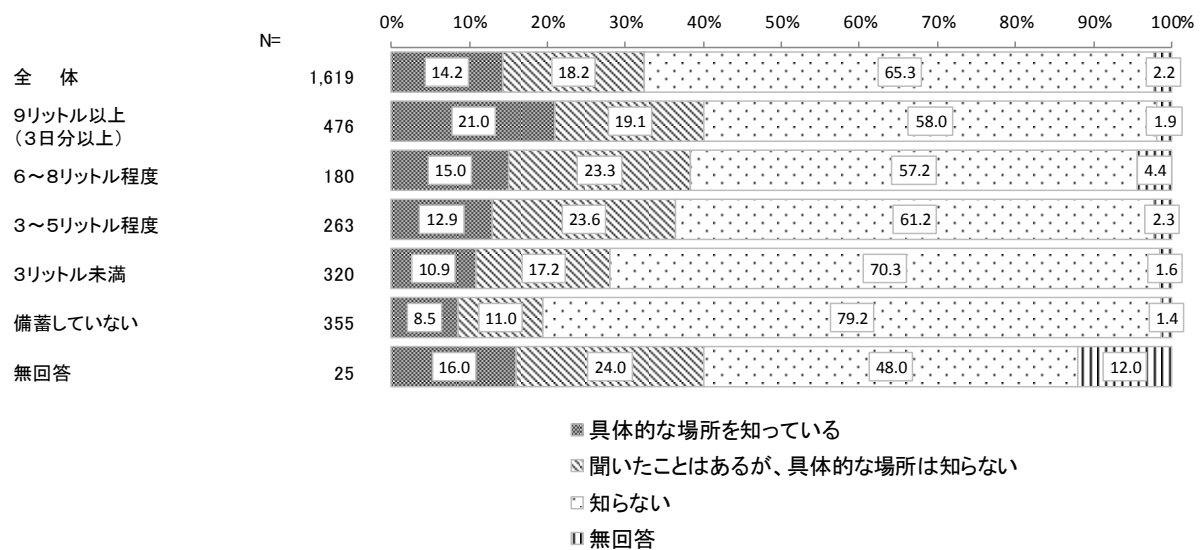
「市販されているペットボトル水を飲む」「スーパーマーケットなどにある持ち帰りの水を飲む」回答者は、応急給水拠点について「知らない」割合が高くなっている。また、「スーパーマーケットなどにある持ち帰りの水を飲む」回答者はそれ以外の回答者に比べて、応急給水拠点の「具体的な場所を知っている」割合が最も低くなっている。

図表 113 応急給水拠点の認知 (問 12) と水の種類 (問 2) との関係



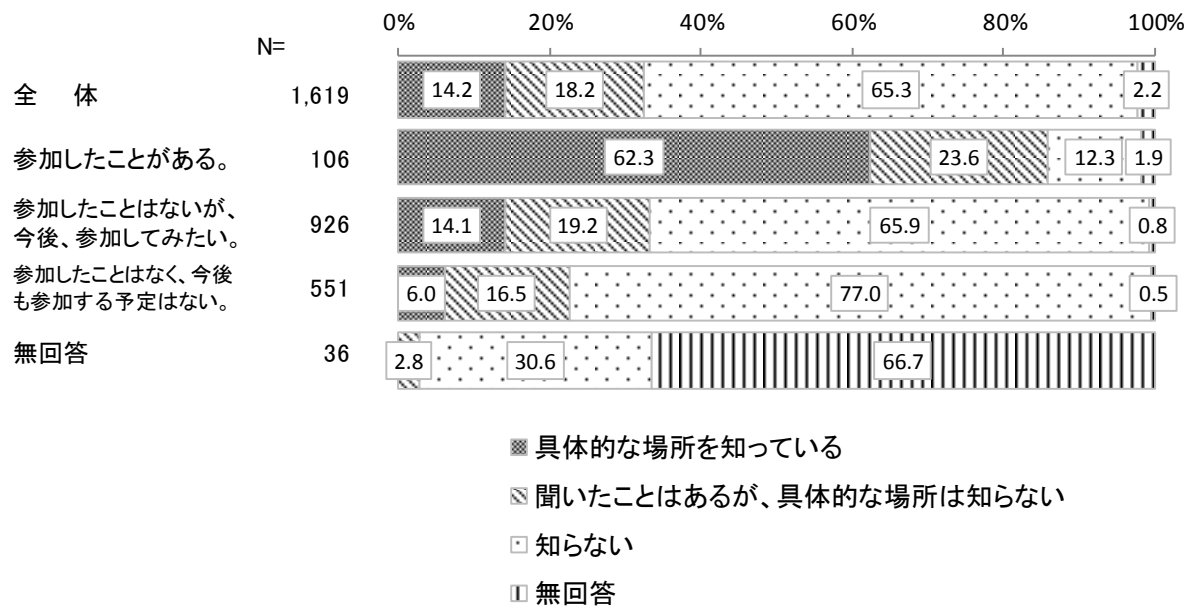
水の備蓄量が多い回答者ほど、応急給水拠点の「具体的な場所を知っている」割合が高くなっている。

図表 114 応急給水拠点の認知 (問 12) と水の備蓄量 (問 10) との関係



訓練への参加経験・意向のある回答者ほど、応急給水拠点の「具体的な場所を知っている」割合が高くなっている。

図表 115 応急給水拠点の認知（問 12）と訓練参加経験・意向（問 14）との関係

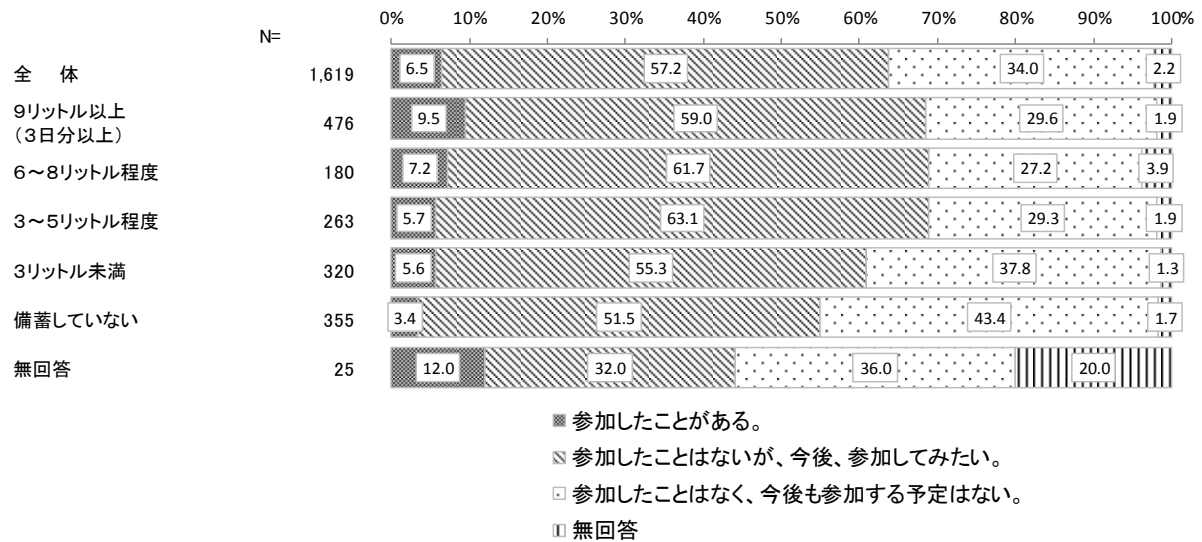


(3) 地域防災拠点の訓練に参加している人の特性について（問 14）

水の備蓄量が多く、応急給水拠点の認知が進んでいる、災害対策に関心のある回答者ほど、地域防災拠点の訓練への参加経験・意向が高くなっている。

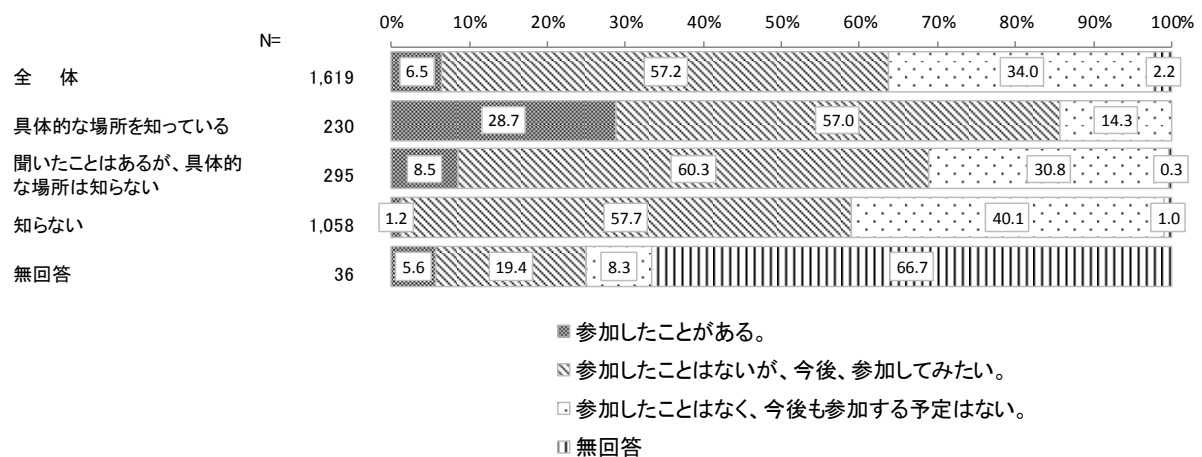
水の備蓄量が多いほど、地域防災拠点の訓練に「参加したことがある。」「参加したことはないが、今後、参加してみたい。」といった項目を選択する割合が高くなっている。

図表 116 訓練参加経験・意向（問 14）と水の備蓄量（問 10）との関係



応急給水拠点の認知が進んでいる回答者ほど、地域防災拠点の訓練に「参加したことがある。」「参加したことはないが、今後、参加してみたい。」といった項目を選択する割合が高くなっている。

図表 117 訓練参加経験・意向（問 14）と応急給水拠点の認知（問 12）との関係

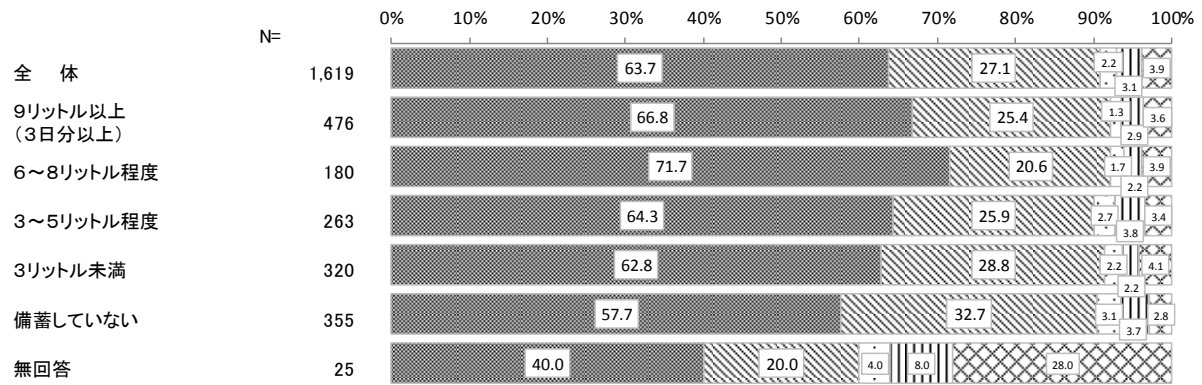


(4) 管路耐震化スピードアップについて理解がある人の特性について (問 16)

水の備蓄量が多い回答者、また、災害対策や安定した給水について不満を感じている回答者ほど、「現行計画よりも耐震化をスピードアップしたほうがよい。」と回答する割合が高くなっている。

9リットル以上の回答者を除いて、水の備蓄量が多い回答者ほど、「現行計画よりも耐震化をスピードアップしたほうがよい。」と回答する割合が高い傾向にある。

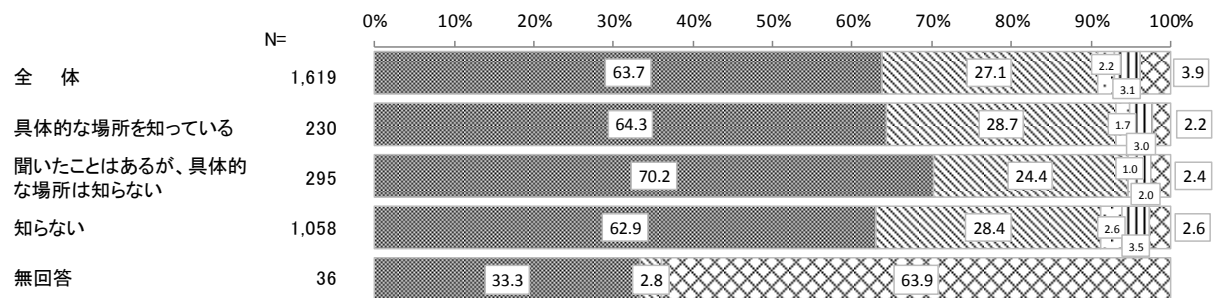
図表 118 管路耐震化に対する考え (問 16) と水の備蓄量 (問 10) との関係



- 現行計画よりも耐震化をスピードアップしたほうがよい。
- ▨ 現行計画のままでよい。
- 水道管の耐震化より他の事業を優先した方がよい。
- ▤ その他
- ⊠ 無回答

応急給水拠点を認知している回答者、応急給水拠点を認知していない回答者のいずれにおいても、「現行計画よりも耐震化をスピードアップしたほうがよい。」と回答する割合が高くなっている。

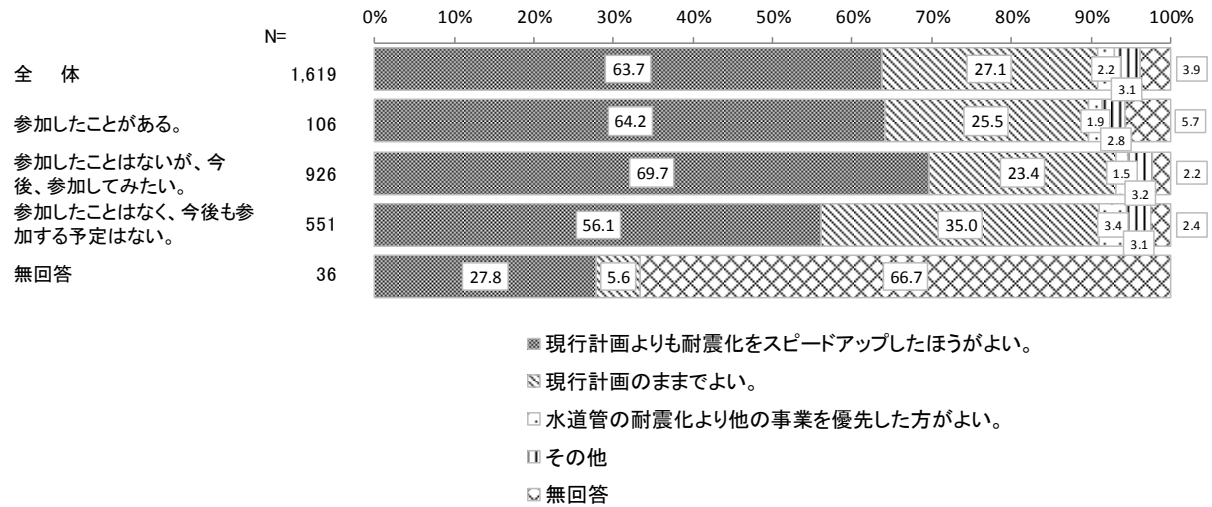
図表 119 管路耐震化に対する考え (問 16) と応急給水拠点の認知度 (問 12) との関係



- 現行計画よりも耐震化をスピードアップしたほうがよい。
- ▨ 現行計画のままでよい。
- 水道管の耐震化より他の事業を優先した方がよい。
- ▤ その他
- ⊠ 無回答

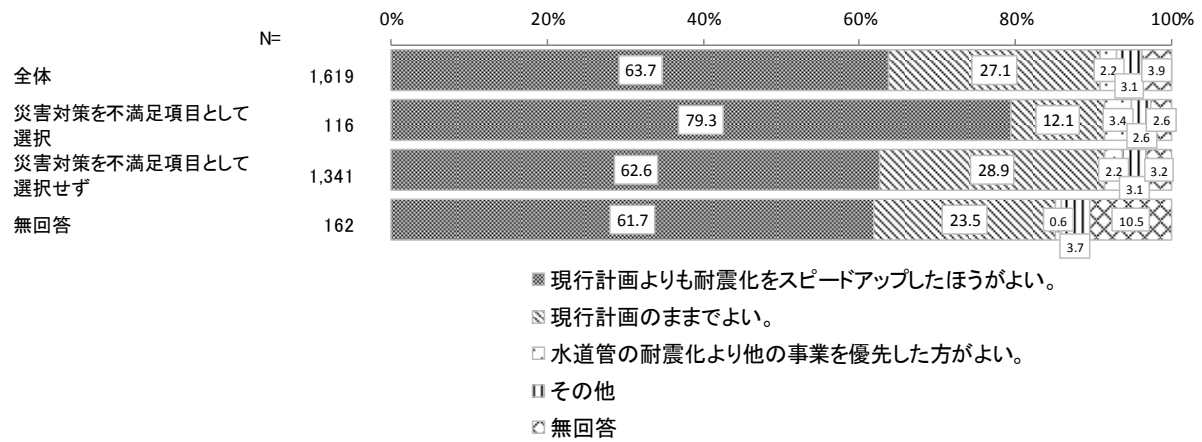
訓練参加経験のある回答者は、訓練参加経験がなく参加意向もない回答者よりも「現行計画よりも耐震化をスピードアップしたほうがよい。」と回答する割合が高くなっている。

図表 120 管路耐震化に対する考え（問 16）と訓練参加経験・意向（問 14）との関係



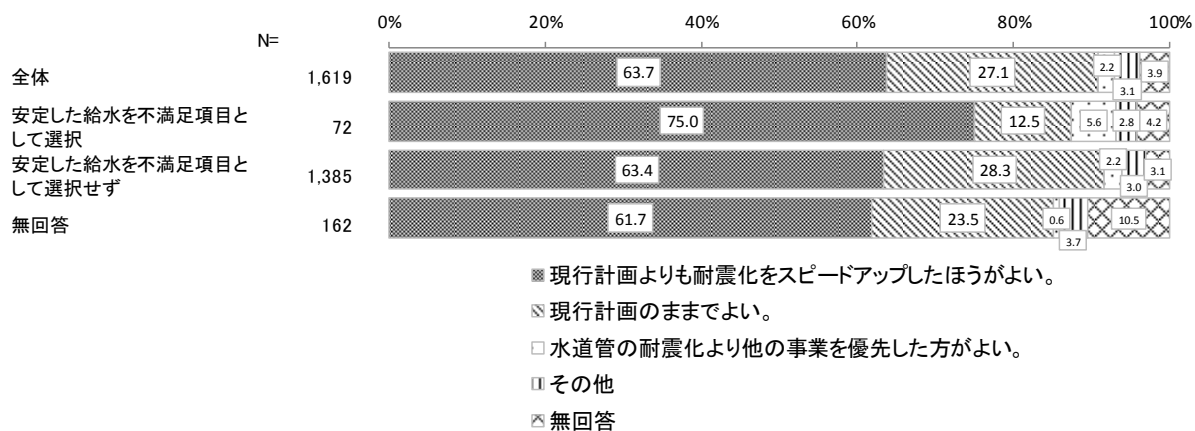
災害対策を不満足項目として選択している回答者ほど、「現行計画よりも耐震化をスピードアップしたほうがよい。」と回答する割合が高くなっている。

図表 121 管路耐震化に対する考え（問 16）と災害対策への不満（問 29 の選択肢 4）との関係



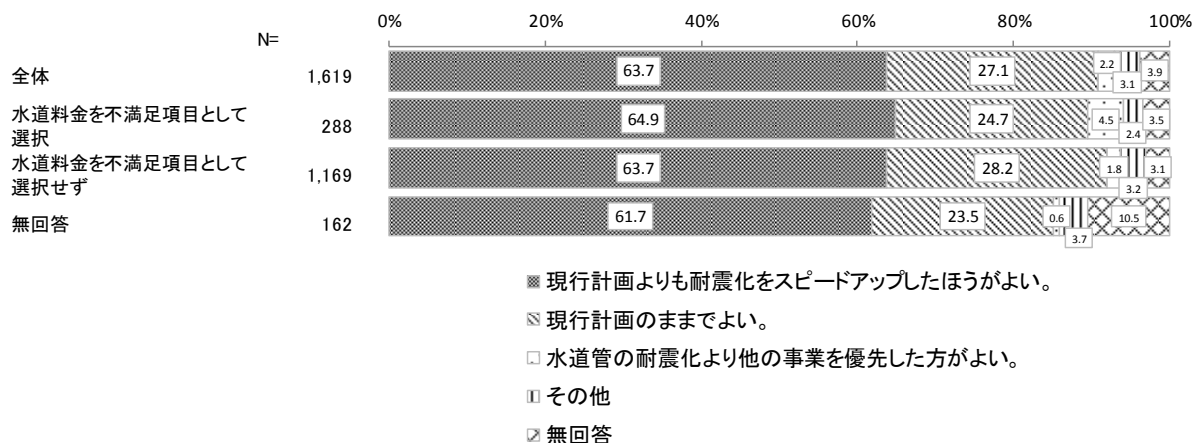
安定した給水を不満足項目として選択している回答者ほど、「現行計画よりも耐震化をスピードアップしたほうがよい。」と回答する割合が高くなっている。

図表 122 管路耐震化に対する考え（問 16）と安定した給水への不満（問 29 の選択肢 5）との関係



水道料金への不満の選択によって、管路耐震化に対する考えに大きな違いは見られなかった。

図表 123 管路耐震化に対する考え（問 16）と水道料金への不満（問 29 の選択肢 13）との関係

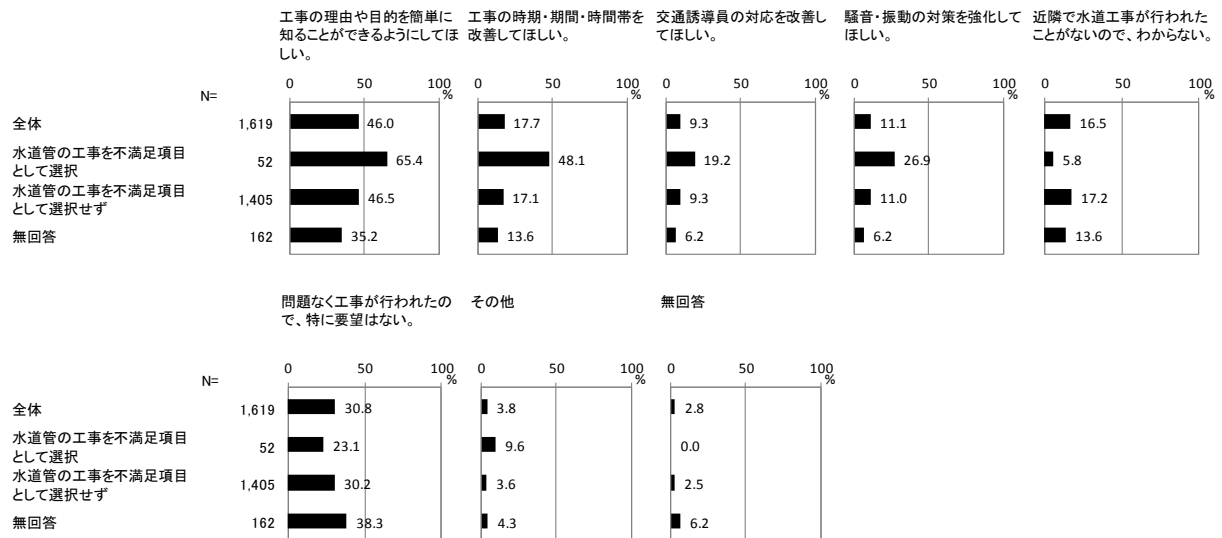


(5) 水道工事についての要望の違いについて (問 17)

水道管の工事への不満がない回答者は、「工事の理由や目的を簡単に知ることができるようにしてほしい」の次に「特に要望はない」が選択される割合が高くなっている。

一方、水道管の工事への不満がある回答者は、「工事の理由や目的を簡単に知ることができるようにしてほしい」「工事の時期・期間・時間帯等を改善してほしい」「騒音・振動の対策を強化してほしい」の順に選択しており、また選択される割合も不満がない回答者に比べて2～3倍ほど高くなっていることから、水道工事について強い要望を持っていることがわかる。

図表 124 水道工事についての要望 (問 17) と水道工事への不満 (問 29 の選択肢 12) との関係



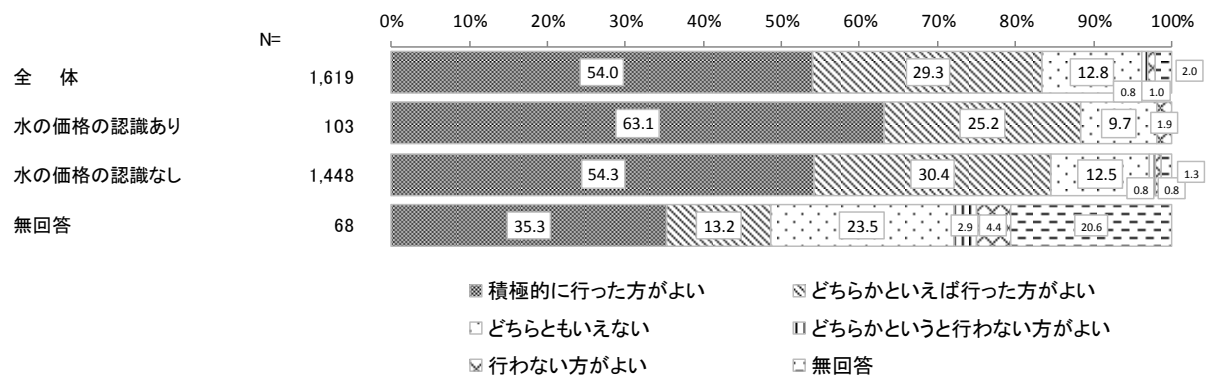
(6) お客様の特性による国際協力・海外水ビジネスへの認識の違いについて (問 24)

水の価格の認識や独立採算制の認識がある回答者ほど、国際協力・海外水ビジネスに対して積極的に行ったほうがよいと考えている。

一方、水道料金を不満足項目として選択している回答者は、国際協力・海外水ビジネスに対して積極的に行ったほうがよいとの割合が低くなっている。

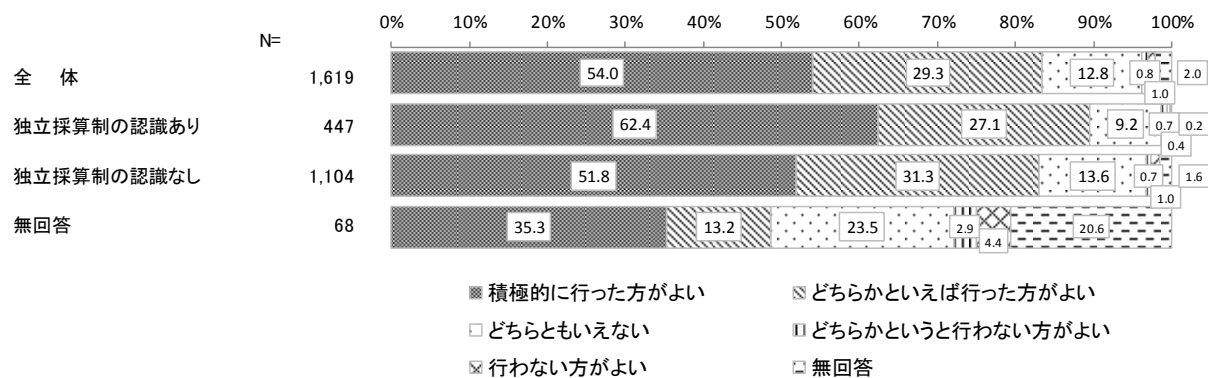
水の価格の認識がある回答者は、認識がない回答者よりも「積極的に行った方がよい」を選択する割合が高くなっている。

図表 125 国際協力・海外水ビジネスに対する考え (問 24) と水の価格の認識 (問 25 の選択肢 8) との関係



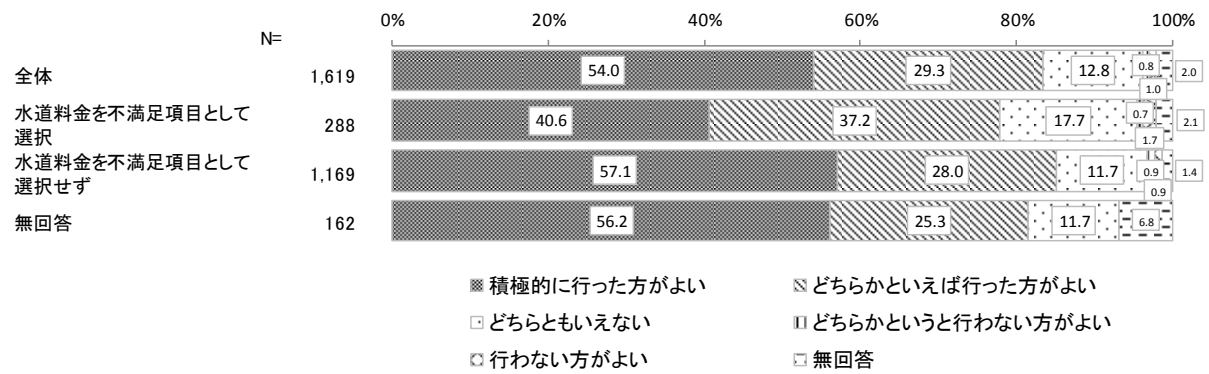
独立採算制の認識がある回答者は、認識がない回答者よりも「積極的に行った方がよい」を選択する割合が高くなっている。

図表 126 国際協力・海外水ビジネスに対する考え (問 24) と独立採算制の認識 (問 25 の選択肢 5) との関係



水道料金を不満足項目として選択している回答者は、不満足項目として選択していない回答者よりも「積極的に行った方がよい」を選択する割合が低くなっている。

図表 127 国際協力・海外水ビジネスに対する考え（問 24）と水道料金への不満（問 29 の 13）との関係

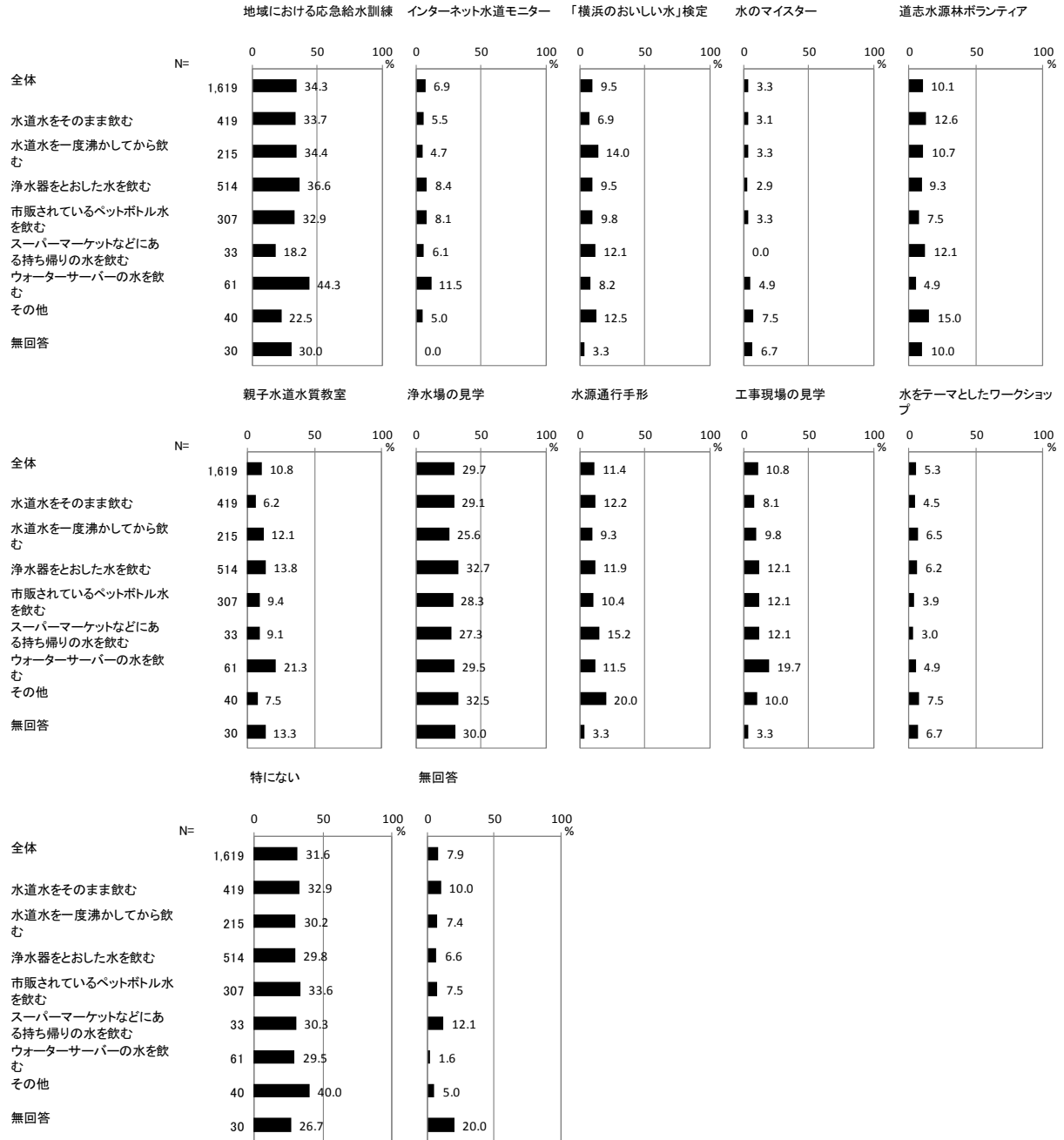


(7) 水道水を直接飲まない人に PR する方法 (問 26)

水道水を直接飲んでいる回答者、水道水を加工して飲んでいる回答者、水道水以外の水を飲んでいる回答者のいずれの場合であっても、「地域における応急給水訓練」「浄水場の見学」「特にない」の選択される割合が高くなっている。水道水の飲み方に関わらず、水道局の取組の参加意向をもっており、水道局の取組に参加してもらうことによって水道水を PR できると考えられる。

ただ、「ウォーターサーバーの水を飲む」回答者については、「地域における応急給水訓練」や「親子水道水質教室」について選択する割合が高く、他の回答者と異なる傾向が見られる。

図表 128 水道局の取組で参加したいもの (問 26) と水道水の飲み方 (問 2) との関係



IV 満足度分析

1. 総合満足度に影響を与える要因の分析

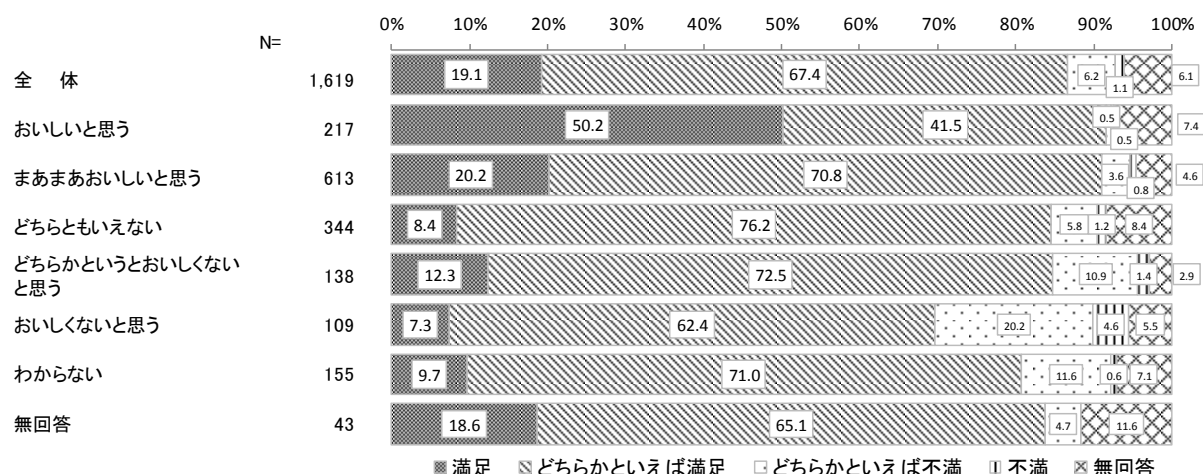
分析目的・方法：更なる総合満足度の向上を図るため、総合満足度（問 27）と、総合満足度に影響を与えると考えられる設問（問 1、2、5）とのクロス分析を行った。

(1) 水道のおいしさ（問 1）による総合満足度の違い（問 27）

水道のおいしさについて、「おいしいと思う」「まあまあおいしいと思う」の回答者の 90%以上が、「満足」「どちらかといえば満足」のいずれかに回答している。一方、「どちらともいえない」「どちらかというとおいしくないと思う」の回答者は「満足」「どちらかといえば満足」が 85%程度、また「おいしくないと思う」の回答者は「満足」「どちらかといえば満足」が 70%程度にとどまっている。

そのため、水道のおいしさが総合満足度に影響を与えていることが考えられる。

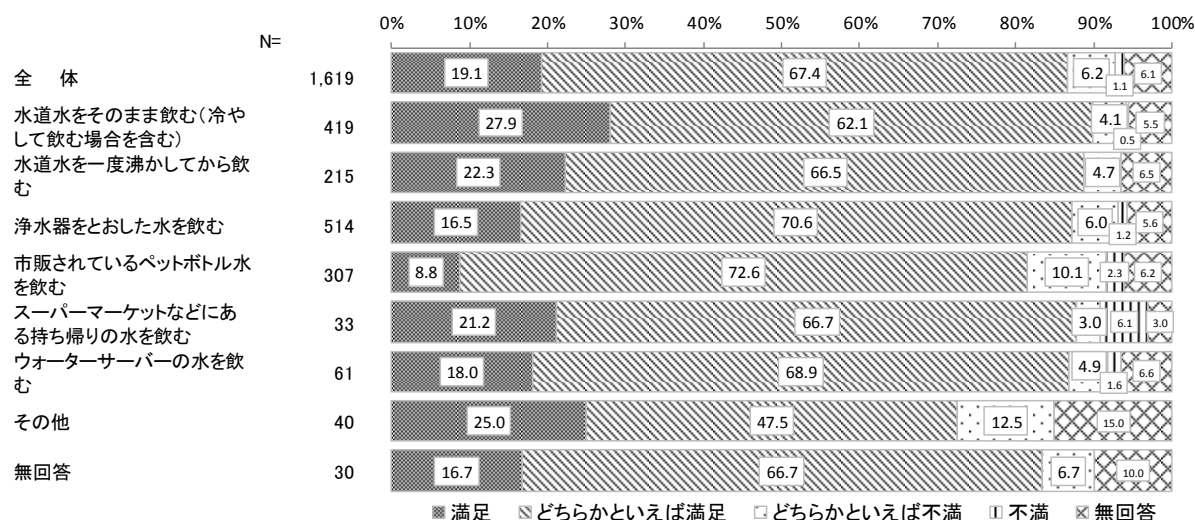
図表 129 水道のおいしさと総合満足度



(2) 水道の飲み方（問 2）からみる総合満足度の違い（問 27）

「市販されているペットボトル水を飲む」以外の回答者は、「満足」「どちらかといえば満足」の合計が 85%以上となっているが、「市販されているペットボトル水を飲む」の回答者は他に比べ低くなっている。

図表 130 水道の飲み方と総合満足度

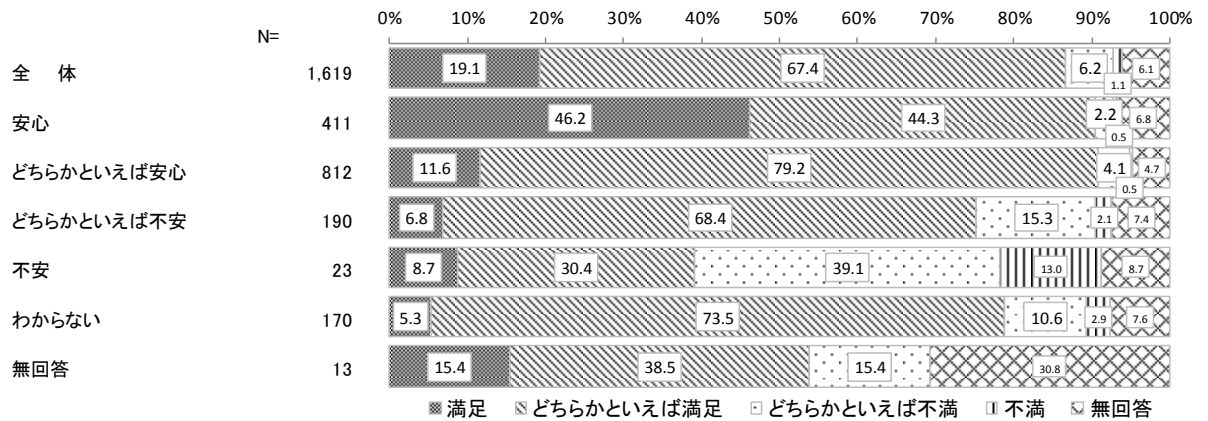


(3) 水道水の水質の安全性（問5）からみる総合満足度の違い（問27）

水道水の水質の安全性について、「安心」「どちらかといえば安心」の回答者の90%以上が、「満足」「どちらかといえば満足」のいずれかに回答している。一方、「どちらかといえば不安」の回答者は「満足」「どちらかといえば満足」が75%程度、また「不安」の回答者は「満足」「どちらかといえば満足」が40%程度にとどまっている。

そのため、水道水の水質の安全性が総合満足度に影響を与えていることが考えられる。

図表 131 水道水の水質の安全性と総合満足度



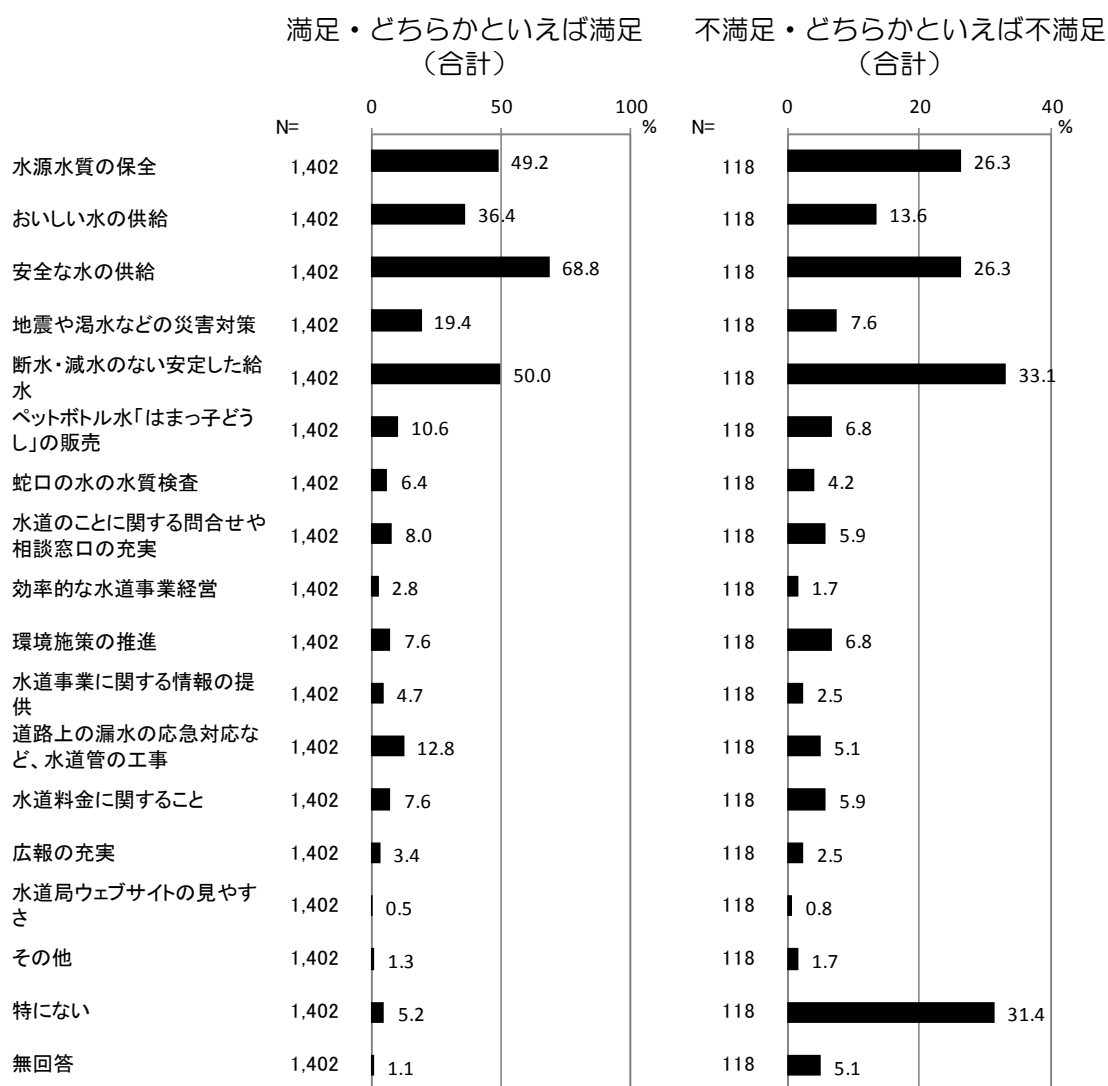
2. 水道事業に対する総合満足度の具体化

分析目的・方法：水道事業に対して満足や不満足を感じている回答者が、それぞれ具体的にどのような項目について満足や不満足を感じているのかを明らかにするため、総合満足度（問 27）と、水道事業に対する満足項目（問 28）・水道事業に対する不満足項目（問 29）とのクロス分析を行った。

（1） 水道事業に対する満足項目（問 28）

横浜市の水道事業に対する満足項目（問 28）について、横浜市の水道事業についての満足度（問 27）別にみると、満足、どちらかといえば満足とした回答者（以下、「満足・どちらかといえば満足（合計）」）、また、不満足、どちらかといえば不満足とした回答者（以下、「不満足・どちらかといえば不満足（合計）」）のいずれも、「安全な水の供給」「断水・減水のない安定した給水」「水源水質の保全」の3項目を、満足項目の上位に挙げている。

図表 132 水道事業に対する満足項目

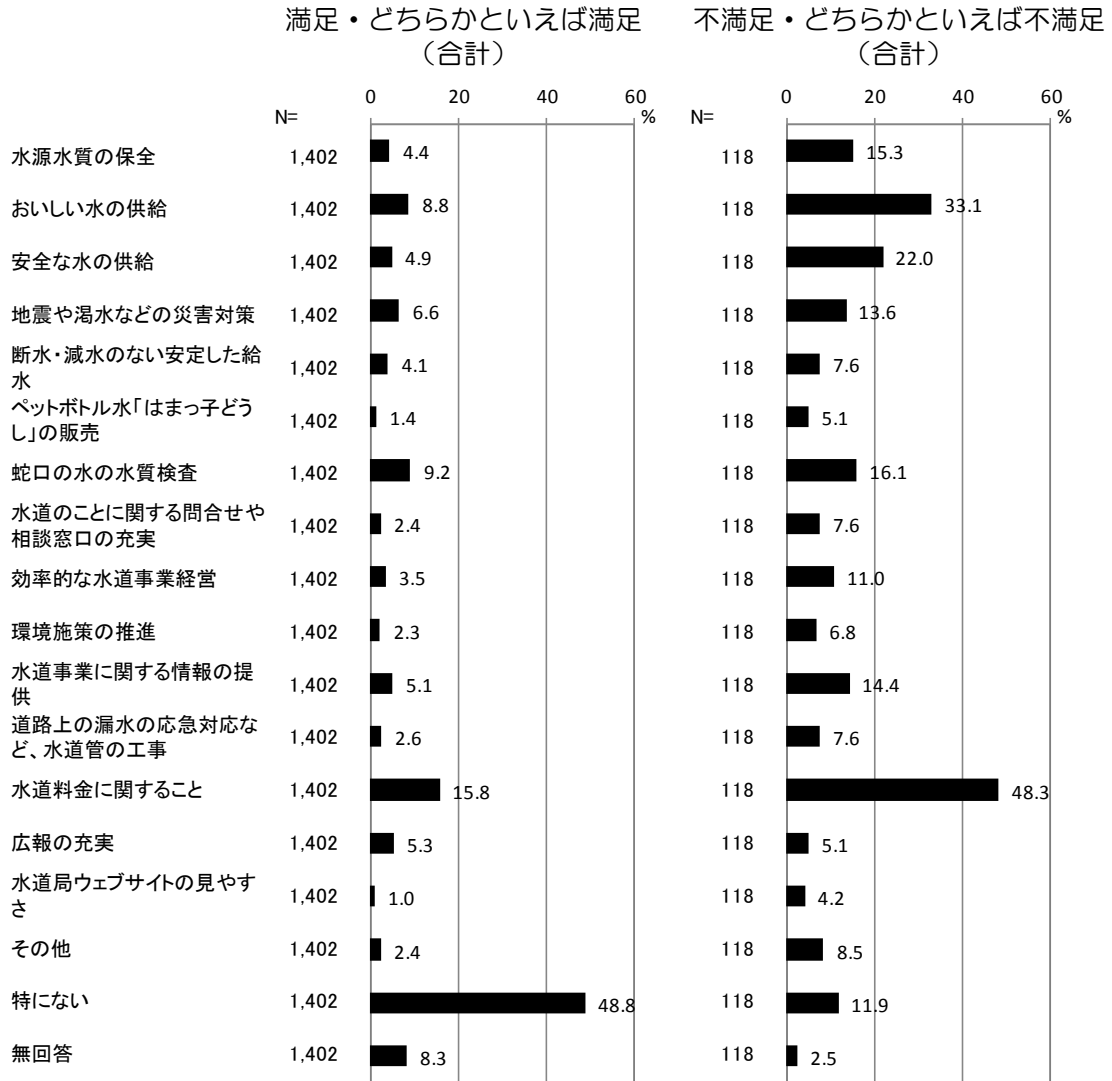


(2) 水道事業に対する不満項目（問 29）

横浜市の水道事業に対する不満項目（問 29）について、横浜市の水道事業についての満足度（問 27）別にみると、満足・どちらかといえば満足（合計）の回答者、また、不満・どちらかといえば不満（合計）の回答者は共通して、「水道料金に関すること」を、不満項目の上位に挙げている。

その他、満足・どちらかといえば満足（合計）では「特にない」「蛇口の水の水質検査」を、不満・どちらかといえば不満（合計）では、「おいしい水の供給」「安全な水の供給」をそれぞれ上位に挙げている。

図表 133 水道事業に対する不満項目



3. 満足／不満足項目の選択と主要事業についての考え方の違い

分析目的・方法：個別項目の満足度と主要事業についての関連をみるため、個別項目を満足項目として選択した回答者（問 28）、不満足項目として選択した回答者（問 29）のそれぞれが、主要事業の実施に対してどのような考えを持っているか（問 2、5、16、24）、分析を行った。

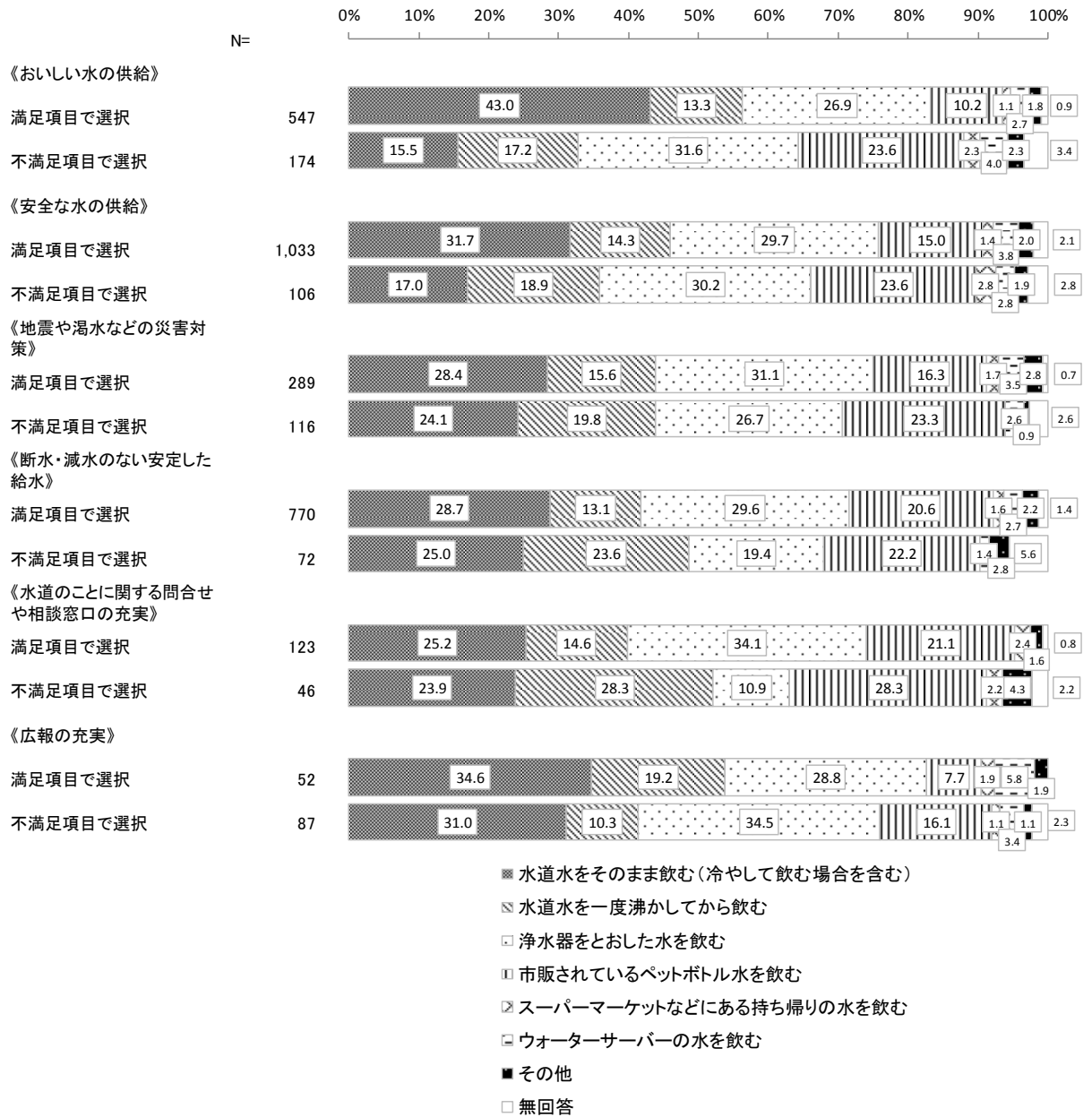
（1） 主に飲んでいる水の種類（問2）

おいしい水の供給、安全な水の供給、地震や渇水などの災害対策、断水・減水のない安定した給水といった水道の技術に関する項目に満足している回答者は、不満足と回答した回答者よりも、「水道水をそのまま飲む」「水道水を一度沸かしてから飲む」「浄水器を通した水を飲む」のように、水道水を飲む割合が高くなっている。

中でも、おいしい水の供給、安全な水の供給に満足している回答者は、「水道水をそのまま飲む」割合が高くなっている。

また、水道のことに関する問合せや相談窓口の充実、広報の充実といった、お客様対応に満足している回答者も、「水道水をそのまま飲む」「水道水を一度沸かしてから飲む」「浄水器を通した水を飲む」のように、水道水を飲む割合が高くなっている。

図表 134 満足項目・不満足項目の選択と飲んでいる水の種類

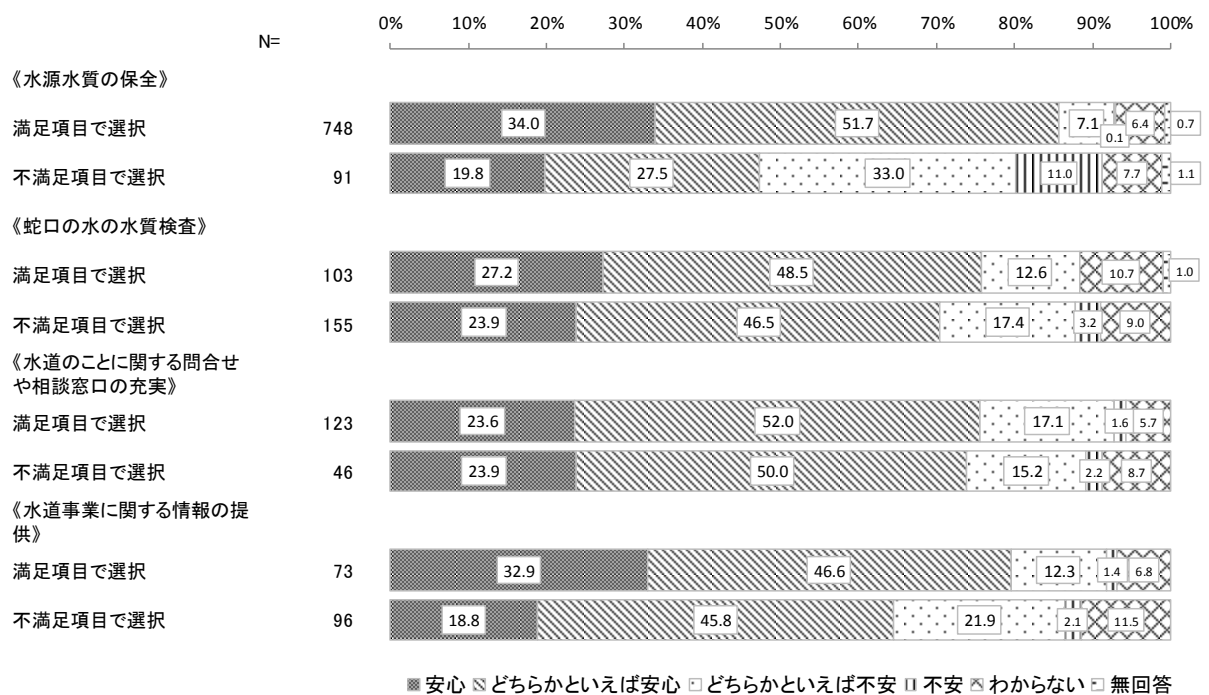


(2) 水道水の水質の安全性 (問5)

水源水質の保全や蛇口の水の水質検査に満足している回答者は、不満足と回答した回答者に比べて、水質の安全性に「安心」「どちらかといえば安心」と回答する割合が高くなっている。そのため、水質の安全性を維持するには、これらの項目を充実させる必要があると考えられる。

また、水道のことにに関する問合せや相談窓口の充実に満足している回答者も、不満足と回答した回答者に比べて、水質の安全性に「安心」「どちらかといえば安心」と回答する割合が高くなっている。さらに、水道事業に関する情報の提供に満足している回答者は不満足に比べ「安心」「どちらかといえば安心」の割合が高くなっている。利用者の相談や問合せへの回答や、十分な情報を発信できる体制を作っておくことが、利用者の安心につながると考えられる。

図表 135 満足項目・不満足項目の選択と水質の安全性

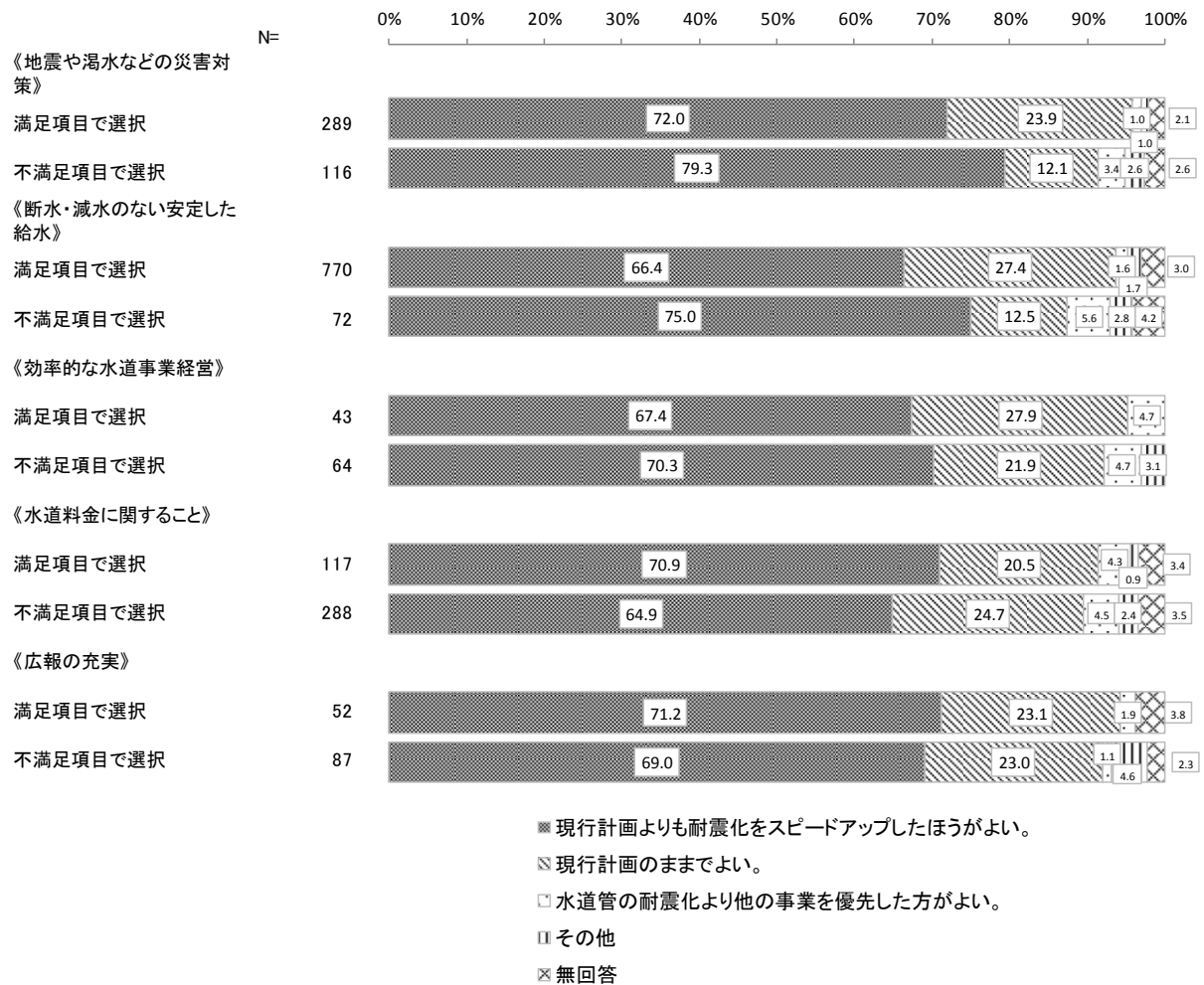


(3) 管路耐震化スピードアップについての考え (問 16)

管路耐震化スピードアップについての考えでは、満足項目・不満足項目の選択に関わらず、約70%の回答者が「現行計画よりも耐震化をスピードアップしたほうがよい」としている。

「地震や渇水などの災害対策」「断水・減水のない安定した給水」を不満足項目とした回答者は現行計画よりも耐震化をスピードアップしたほうがよいと考えており、安定給水への不満を感じているほど、耐震化スピードアップの必要性を感じているといえる。

図表 136 満足項目・不満足項目の選択と管路耐震化スピードアップについての考え

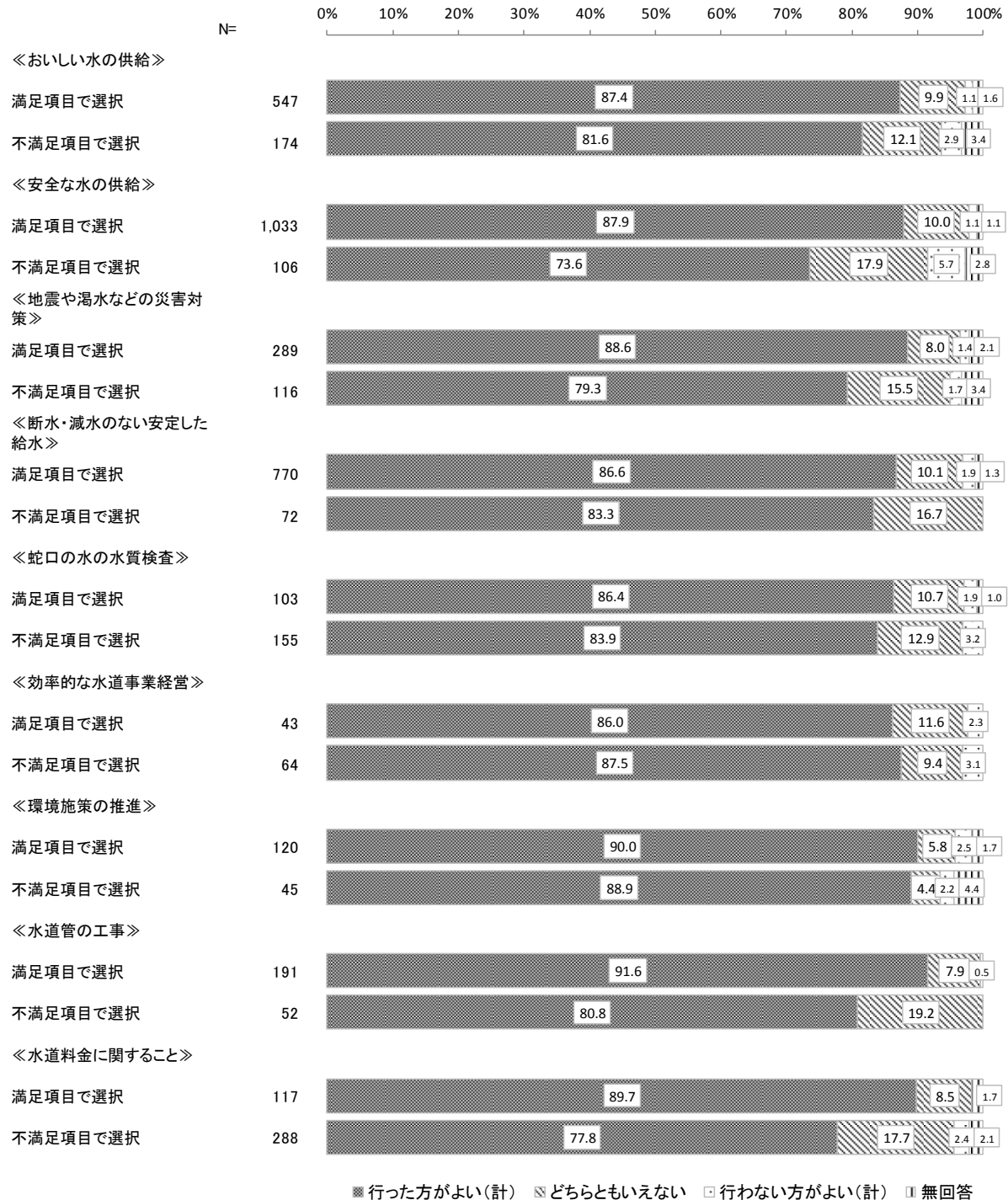


(4) 国際協力・海外水ビジネスの取組への賛否（問 24）

国際協力・海外水ビジネスの取組については、満足項目・不満足項目の選択に関わらず、約70%以上の回答者が「行ったほうがよい（計）」としている。

一方、水道事業の不満足項目として「安全な水の供給」「地震や渇水などの災害対策」「水道料金に関すること」を挙げた回答者では、「行ったほうがよい（計）」が低めになっている。

図表 137 満足項目・不満足項目の選択と国際協力・海外水ビジネスへの賛否

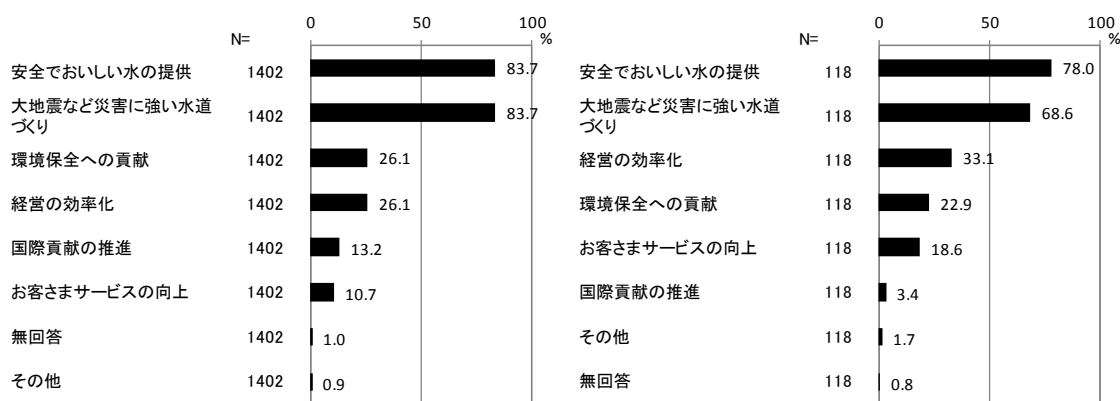


4. 総合満足度と今後の取組への考え方の違い

分析目的・方法：水道事業に対して満足や不満足を感じている回答者が、水道局に対してそれぞれ今後どのような取組を期待しているかを明らかにするため、総合満足度（問 27）と水道局で力を入れるべき今後の取組（問 30）とのクロス分析を行った。

水道局で力を入れるべき今後の取組（問 30）について、横浜市の水道事業についての満足度（問 27）別にみると、満足・どちらかといえば満足（合計）の回答者、また、不満足・どちらかといえば不満足（合計）の回答者は共通して、「安全でおいしい水の提供」「大地震など災害に強い水道づくり」「環境保全への貢献」「経営の効率化」を、上位に挙げている。

図表 138 満足・どちらかといえば満足（合計） 図表 139 不満足・どちらかといえば不満足（合計）



V 調査票

水道に関するお客さま意識調査への協力をお願い

日ごろから水道事業にご理解、ご協力いただきありがとうございます。

このたび、横浜市水道局では、より質の高い水道サービスの提供を検討するため、アンケート調査を実施することといたしました。

この調査は、日ごろ皆さまが、水道をどのようにご利用されているかをおたずねするものです。市内にお住まいの20歳以上の方4,000人を無作為に抽出し、調査票をお送りしています。

調査結果は、全て統計的に処理した上、調査目的のみに活用いたします。

お忙しいところ誠にとおそれ入りますが、この調査の趣旨をご理解いただき、ご協力くださいますようお願いいたします。

平成26年5月

横浜市水道局

<ご記入にあたって>

- ・ ご回答は、これを送付させていただいたあて名のご本人様をお願いいたします。
- ・ 各問のご回答は、当てはまる項目の番号に○印をつけてください。
- ・ 質問によって、(○は1つだけ) (○は3つまで) (○はいくつでも) という回答数の指定がありますので、ご注意ください。
- ・ ご回答が「その他」に当てはまる場合は、()内に具体的な内容をご記入下さい。

誠に勝手ながら、ご回答いただいた調査票は、同封した返信用の封筒（切手は不要です）に入れ、**5月26日（月）までにご投函くださいますようお願いいたします。**

この調査についてのお問い合わせは、下記までお願いいたします。

横浜市水道局 経営企画課 改革改善担当
〒231-0023 横浜市中区山下町23番地 日土地山下町ビル
電話 045-633-0144(平日 8:30~17:15※)

※ 上記の時間以外のお問合せは、水道局お客さまサービスセンター(電話 045-847-6262、24時間) はちよんななで受付いたしますが、内容により、後日担当から回答させていただく場合があります。

横浜市水道局ウェブページ

<http://www.city.yokohama.lg.jp/suidou/>

1 水道水の安全性と節水についておうかがいします

<飲用水としての水道水について>

問1 横浜市水道局では、より安全でおいしい水を蛇口までお届けするために、水源の保全や消毒用塩素剤の低減化、管路の更新など、様々な取組を行っていますが、今の水道水はおいしいと思いますか。※水道水を直接飲む場合についてうかがいます。(○は1つだけ)

- | | |
|---------------|---------------------|
| 1 おいしいと思う | 4 どちらかというとおいしくないと思う |
| 2 まあまあおいしいと思う | 5 おいしくないと思う |
| 3 どちらともいえない | 6 わからない |

問2 主にどのような水を飲んでいきますか。(○は1つだけ)

- | |
|---------------------------|
| 1 水道水をそのまま飲む(冷やして飲む場合を含む) |
| 2 水道水を一度沸かしてから飲む |
| 3 浄水器をとおした水を飲む |
| 4 市販されているペットボトル水を飲む |
| 5 スーパーマーケットなどにある持ち帰りの水を飲む |
| 6 ウォーターサーバーの水を飲む |
| 7 その他() |

(問3へお進みください)

問3 問2で「2」～「7」とお答えになった方におうかがいします。

水道水を直接飲まない理由をお聞かせください。(○はいくつでも)

- | |
|-----------------------------------|
| 1 おいしくないから |
| 2 安全性に不安があるから |
| 3 カルキ臭(塩素臭)(※1)などの臭いがするから |
| 4 カビ臭(※2)などの臭いがするから |
| 5 飲む習慣がないから |
| 6 なんとなく |
| 7 水道水以外の水には付加価値があるから(携帯性、冷温水機能など) |
| 8 その他() |

※1 カルキ臭: 消毒用の塩素が原因となるプールの水のような臭い
※2 カビ臭: 水源地の湖に繁殖した藻などが出すカビのような臭い

次頁に続く

問4 今後、蛇口の水を直接飲んでいただくためには、水道水の何を改善したらよいと思いますか。
(〇はいくつでも)

- 1 カルキ臭(塩素臭)をなくす
- 2 カビ臭をなくす
- 3 水質の安全性をデータで示す(トリハロメタン(※1)、鉛、放射性物質等)
- 4 水源水質を改善する
- 5 受水槽の適切な管理(※2)
- 6 水道水を水筒などに入れることができる給水スポットをつくる
- 7 イメージを良くする
- 8 わからない
- 9 その他()

※1 トリハロメタン: 水道水を作る過程で水中の有機物と消毒用の塩素が反応してできる物質

※2 受水槽: マンションなどの高い建物等で、屋上などにある水槽。建物の所有者や設置者が管理することになっています。

問5 横浜市の水道水の水質の安全性についてどうお考えですか。(〇は1つだけ)

- 1 安心
- 2 どちらかといえば安心
- 3 どちらかといえば不安
- 4 不安
- 5 わからない

(問6へお進みください)

問6 問5で「3」又は「4」とお答えになった方におうかがいします。
水道水が安全だと思えない理由は何ですか。(〇はいくつでも)

- | | |
|-------------|------------|
| 1 カルキ臭(塩素臭) | 6 放射性物質 |
| 2 カビ臭 | 7 受水槽の管理状況 |
| 3 トリハロメタン | 8 なんとなく |
| 4 鉛 | 9 その他() |
| 5 水源の水質 | |

<節水について>

問7 日ごろ、水をどのように使っていますか。(〇は1つだけ)

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

次頁に続く

問8 次のうち、ご家庭で行っている節水の取組や使っている節水機器がありますか。
(○はいくつでも)

- 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
- 2 蛇口に節水器具を取り付けている
- 3 節水型(※)洗濯機
- 4 節水型(※)トイレ
- 5 自動食器洗い機
- 6 風呂の残り湯を洗濯機に注入するポンプ(洗濯機についているものを含む)
- 7 その他()
- 8 特にない

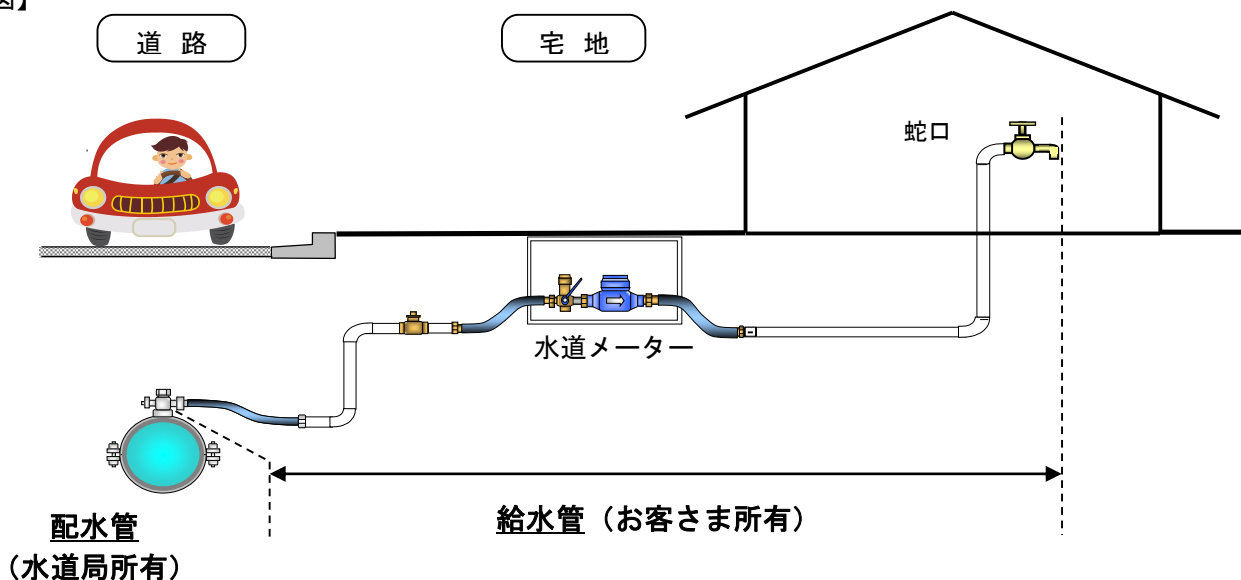
※節水型とは、購入の際に「節水」等の説明があったものとしてお答え下さい。

<水道管について>

問9 水道水のおいしさや水質は、水道管の状態に大きな影響を受けます。下の図のように、配水管から蛇口までの給水管はお客さまの財産である(お客さまが管理すること、また、修理等はお客さまが水道工事店に依頼して行っていただくことを知っていますか。(○は1つだけ)

- 1 内容まで詳しく知っている
- 2 だいたい知っている
- 3 聞いたことがある程度
- 4 全く知らない

【図】



※ 水道メーターから道路側など、給水管の一部は、横浜市水道局が修理することもあります。

次頁に続く

2 災害時における飲料水の確保と横浜市水道局の対策についておうかがいします

<災害時の水の備蓄について>

問 10 横浜市では、災害に備え、1人1日あたり3リットル、3日分で9リットル程度を目安として、飲料水の備蓄をお願いしています。あなたのご家庭では、1人あたり、どのくらいの量の飲料水を備蓄していますか？（○は1つだけ）

1 9リットル以上（3日分以上）

2 6～8リットル程度

3 3～5リットル程度

4 3リットル未満

5 備蓄していない

（問 11 へお進みください）

問 11 問 10 で「2」から「5」とお答えになった方におうかがいします。
9リットル以上の備蓄をしていない理由は何ですか。（○はいくつでも）

1 1人あたり3日分で9リットル程度の備蓄が必要なことを知らなかったため

2 保管する場所がないため

3 費用がかかるため

4 急いで準備する必要はないと思うため

5 準備するのが面倒なため

6 災害が起きてからでも、購入できると思うため

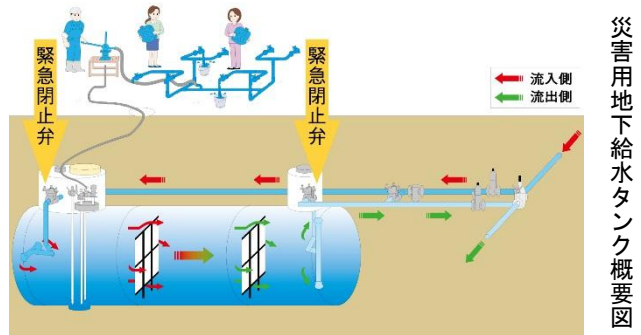
7 行政が準備していると思うため

8 その他()

次頁に続く

<応急給水拠点について>

問 12 横浜市水道局は地震等災害時の飲料水の確保対策として、応急給水拠点(※)を整備しています。あなたの身近にある応急給水拠点を知っていますか。
(○は1つだけ)



- 1 具体的な場所を知っている
- 2 聞いたことはあるが、具体的な場所は知らない
- 3 知らない

(問 13 へお進みください)

※ 応急給水拠点とは、災害時に横浜市民の約1週間分の飲料水を確保する「配水池」(23か所)に加え、市内の小・中学校等に設置した「災害用地下給水タンク」(134か所)および「緊急給水栓」(358か所)のことで、横浜市水道局では、災害時に、おおむね500メートル圏内(中学校区程度)で飲料水が得られるよう整備しています。

問 13 問 12 で「1」「2」とお答えになった方におうかがいします。
何により応急給水拠点について知りましたか。(○はいくつでも)

- | | |
|------------------|---------------------|
| 1 自治会・町内会の回覧板 | 5 横浜市水道局のウェブサイト |
| 2 防災訓練 | 6 横浜市水道局の広報紙・パンフレット |
| 3 現地(小・中学校など)の表示 | 7 横浜市水道局のイベント |
| 4 横浜市や区の広報 | 8 その他() |

問 14 災害発生時には、応急給水拠点の災害用地下給水タンクで、地域の皆さまが蛇口を設置し、使用していただくこととしています。そのため、水道局と地域の皆さまで訓練を行っています。あなたは訓練に参加したことがありますか。(○は1つだけ)



訓練の様子

- 1 参加したことがある。
- 2 参加したことはないが、今後、参加してみたい。
- 3 参加したことはなく、今後も参加する予定はない。

次頁に続く

＜水道管の耐震化について＞

水道局では、古くなった水道管を取り替える際に、同じ性能の水道管ではなく、すべて地震に強い管に取り替える水道管の耐震化を進めています。計画では、市内の水道管 9100km を年間 110km のペースで耐震化していき、平成 24 年度末に 19%だった地震に強い管の割合を 27 年度までに 22%とする予定です。

このような水道管の耐震化の取組について問 15、問 16 の質問にお答えください。



地震に強い管の布設の様子

問 15 水道管の耐震化の取組について、広く市民の皆さまに知っていただきたいと考えていますが、次のうち、どの方法でお知らせするのが有効だと思いますか。

(○はいくつでも)

- 1 横浜市水道局のウェブページ
- 2 工事前に配布されている工事のお知らせ文
- 3 工事を行う際の案内看板
- 4 防災訓練にあわせてPRする
- 5 横浜市水道局の広報紙・パンフレット
- 6 その他()

問 16 耐震化をスピードアップするためには、今よりも費用が必要になりますが、地震に強い管の割合や東日本大震災の経験を踏まえて、あなたの考えに近いものをお聞かせください。(○は1つだけ)

- 1 現行計画よりも耐震化をスピードアップしたほうがよい。
- 2 現行計画のままよい。
- 3 水道管の耐震化より他の事業を優先した方がよい。
- 4 その他()

問 17 水道局が行っている水道工事について、ご要望はありますか。(○はいくつでも)

- 1 工事の理由や目的を簡単に知ることができるようにしてほしい。
- 2 工事の時期・期間・時間帯を改善してほしい。
- 3 交通誘導員の対応を改善してほしい。
- 4 騒音・振動の対策を強化してほしい。
- 5 近隣で水道工事が行われたことがないので、わからない。
- 6 問題なく工事が行われたので、特に要望はない。
- 7 その他()



<震災に対する水道局の対策について>

問 18 大規模な震災対策として、横浜市水道局が特に力を入れるべきと思う事項はどれですか。(○は3つまで)

- 1 地震に強い水道管(耐震管)への更新
- 2 応急給水拠点についての広報・PR
- 3 停電による断水(水が止まること)への対策
- 4 防災訓練の参加機会の増加
- 5 飲料水の備蓄についての広報・PR
- 6 その他()
- 7 特にない

<震災時に知りたい情報について>

問 19 大規模な震災が発生した場合、あなたは水についてどのような情報を知りたいですか。(○は3つまで)

- 1 応急給水をしている場所、日時(飲料水が手に入る場所、日時)
- 2 水道の復旧見込み
- 3 断水(水が止まっている)地域
- 4 市内全体の水道管の被害状況
- 5 浄水場など水道施設の被害状況
- 6 その他()
- 7 特にない

3 水道事業についておうかがいします

<お客さまサービスセンターについて>

問 20 横浜市水道局お客さまサービスセンター(☎045 - 847 - 6262)は、水道に関するお問合せ・お手続きを24時間・365日電話受付しています。あなたは横浜市水道局お客さまサービスセンターを知っていますか。また電話をかけたことがありますか。(○は1つだけ)

- 1 知っていて、電話をかけたことがある
- 2 知っているが、電話をかけたことがない
- 3 知らない

次頁に続く

<水道局の広報・PRについて>

問 21 横浜市水道局では様々な媒体で水道事業のPRを行っています。次のうちあなたが知っているものがありますか。(〇はいくつでも)

- | | |
|-----------------------|------------------|
| 1 広報よこはま特集ページ「よこはまの水」 | 8 メールマガジン |
| 2 ポスター | 9 ツイッター(Twitter) |
| 3 水道・下水道使用量等のお知らせ(裏面) | 10 チラシ |
| 4 パンフレット | 11 ラジオ放送 |
| 5 ウェブサイト | 12 タウン誌 |
| 6 イベント | 13 特にない |
| 7 「横浜のおいしい水」検定 | |

問 22 次のうち水道について知りたいと思う項目はどれですか。(〇はいくつでも)

- | | |
|------------|------------------------|
| 1 水源のこと | 8 経営の効率化のこと |
| 2 水質のこと | 9 料金のこと |
| 3 水道施設のこと | 10 ペットボトル水「はまっ子どうし」のこと |
| 4 災害対策のこと | 11 水道水の健康のための活用方法のこと |
| 5 工事のこと | 12 その他() |
| 6 断水や濁水の情報 | 13 特にない |
| 7 財政のこと | |

問 23 問 22 で知りたいと思う項目を知るためにはどのような広報手段がいいですか。(〇はいくつでも)

- | | |
|-----------------------|------------------|
| 1 広報よこはま特集ページ「よこはまの水」 | 8 メールマガジン |
| 2 ポスター | 9 ツイッター(Twitter) |
| 3 水道・下水道使用量等のお知らせ(裏面) | 10 チラシ |
| 4 パンフレット | 11 ラジオ放送 |
| 5 ウェブサイト | 12 タウン誌 |
| 6 イベント | 13 特にない |
| 7 「横浜のおいしい水」検定 | |

次頁に続く

<国際協力事業や海外水ビジネス展開支援について>

問 24 水道局では、安全な水の確保に課題を抱える途上国に貢献するため、JICA(独立行政法人国際協力機構)等と連携して、これまで蓄積してきた知識・技術を活用して国際協力事業を展開しています。

職員の派遣や海外からの研修生受入による技術協力を行うとともに、市内企業にも技術をPRする機会を提供するなど、海外水ビジネス展開を支援しています。

このような水道局の国際協力・海外展開の取組についてどう思いますか。

(○は1つだけ)

- 1 積極的に行った方がよい
- 2 どちらかといえば行った方がよい
- 3 どちらともいえない
- 4 どちらかというも行わない方がよい
- 5 行わない方がよい

<水道局の取組や水道に関することについて>

問 25 横浜市水道局の取組や水道に関することで、あなたが知っていることは次のうちどれですか。

(○はいくつでも)

- 1 お客さまの住所を入力すると、お近くの応急給水拠点を検索できるシステム「スイスイまっぷ」(※1)を、水道局ウェブサイト上で公開している。
- 2 インフルエンザ等の感染症の予防には手洗いとうがいは効果的であり、水道水の流水で手を洗うことで感染症の予防になる。
- 3 家庭や企業などに災害時に備えた水の備蓄を呼びかける目的で、横浜水缶を販売している。
- 4 水源保全の大切さや、水源地である道志村との繋がりを PR するため、ペットボトル水「はまっ子どうし The Water」を販売しており、売上の一部を環境貢献や国際支援のために寄付する等、環境にやさしい社会づくりに貢献している。
- 5 一般の行政サービスが税金によってまかなわれているのに対し、水道は税金ではなく、水道料金の収入によって経営している。
- 6 横浜市では、水道メーターを2か月に1回検針して使用水量を確認しており、水道料金は、2か月分を一括で支払っている。
- 7 水道局からの請求金額の中に水道料金だけではなく、下水道使用料も含まれている。
- 8 ペットボトル水の価格は 0.5L(500mL)で 100 円程度、水道水は 1000L あたり 100 円程度(※2)であり、水道水の価格は、ペットボトル水の 2000 分の 1 程度である。

※1 「スイスイまっぷ」…まだご利用でない方は、この機会にぜひお近くの応急給水拠点をご確認ください。

<http://www.city.yokohama.lg.jp/suidou/kyoku/torikumi/anshin-oishi/saigai/kyotenmap.html>

※2 横浜市の1人あたりの平均使用水量(2か月で 15 m³)で計算しています。15 m³を使用した場合、2か月の水道料金が 1,580 円(税抜き)となることから、100 円程度としています。

次頁に続く

問 26 横浜市水道局では水道事業をより知っていただくため、お客さまに直接参加していただく取組を行っています。次の取組のうち、参加したいものはありますか。(〇はいくつでも)

- 1 地域における応急給水訓練
震災に備えて、災害用地下給水タンク、緊急給水栓等で水道局が市民の皆さまと一緒に実施している訓練で、応急給水拠点の場所や仮設の蛇口の取り付け方法を御確認いただいています。
- 2 インターネット水道モニター
お客さまのパソコンや携帯電話から登録していただき、インターネットを利用してアンケート調査を行います。お客さまのご意見を事業運営の参考としています。
- 3 「横浜のおいしい水」検定
水や水道全般に関することや横浜の水道水の「安全性・おいしさ」を知っていただくことを目的として、3級から1級の検定を実施しています。
- 4 水のマイスター
水や水道に関心がある方に登録していただき、講習会などを開催しています。また、イベントなどで、お客さまの視点から、水と水道についてメッセージを発信していただいています。
- 5 道志水源林ボランティア
横浜市の水源である道志村の民有林の中には、人手不足等で管理が行き届かない森が増えているため、市民ボランティアで民有林を整備する事業を行っています。
- 6 親子水道水質教室
浄水場の見学や水をきれいにする実験・水の検査など安全な水道水ができるまでを親子で楽しく学ぶことができます。
- 7 浄水場の見学
安全で良質な水道水がどんな工程を経てつくられるのかを、実際に見学することができます。
- 8 水源通行手形
お客さまが水源地の提携観光施設で水源通行手形を提示することにより、施設利用料、宿泊料の割引やプレゼントなどの優待を受けることができます。
- 9 工事現場の見学
健全な水道施設の維持や耐震化のために実施している工事の様子について見学します。
- 10 水をテーマとしたワークショップ
水をテーマとして、専門家の講演や水道局の取組を紹介した上で、意見交換などを行います。
- 11 特になし

次頁に続く

<満足度>

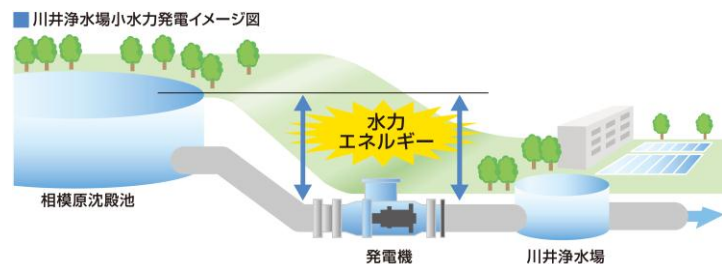
問 27 横浜市の水道事業についての満足度を教えてください。(○は1つだけ)

- | | |
|--------------|--------------|
| 1 満足 | 3 どちらかといえば不満 |
| 2 どちらかといえば満足 | 4 不満 |

問 28 横浜市の水道事業について、満足していただいている点はどのようなことですか。
(○はいくつでも)

- 1 水源水質の保全
- 2 おいしい水の供給
- 3 安全な水の供給
- 4 地震や濁水などの災害対策
- 5 断水・減水のない安定した給水
- 6 ペットボトル水「はまっ子どうし」の販売
- 7 蛇口の水の水質検査
- 8 水道のことに関する問合せや相談窓口の充実
- 9 効率的な水道事業経営
- 10 水源地の森林保全や小水力発電(※)・太陽光発電の利用など、環境施策の推進
- 11 水質管理や災害対策など、水道事業に関する情報の提供
- 12 道路上の漏水の応急対応など、水道管の工事
- 13 水道料金に関すること
- 14 広報の充実
- 15 水道局ウェブサイトの見やすさ
- 16 その他()
- 17 特にない

※ 小水力発電とは、水道管内を流れる水の力を利用した発電方法で、管路に発電機を設置することにより、高低差による水力エネルギー(水圧)を利用して、水車を回し発電します。



次頁に続く

問 29 横浜市の水道事業について、ご不満な点はどのようなことですか。(〇はいくつでも)

- 1 水源水質の保全
- 2 おいしい水の供給
- 3 安全な水の供給
- 4 地震や濁水などの災害対策
- 5 断水・減水のない安定した給水
- 6 ペットボトル水「はまっ子どうし」の販売
- 7 蛇口の水の水質検査
- 8 水道のことに係る問合せや相談の窓口の充実
- 9 効率的な水道事業経営
- 10 水源地の森林保全や小水力発電・太陽光発電の利用など、環境施策の推進
- 11 水質管理や災害対策など、水道事業に関する情報の提供
- 12 道路上の漏水の応急対応など、水道管の工事
- 13 水道料金に関すること
- 14 広報の充実
- 15 水道局ウェブサイトの見やすさ
- 16 その他()
- 17 特になし

<水道局の今後の取組について>

問 30 横浜市水道局の経営は、お客さまがお支払いになる水道料金収入によってまかなわれています。横浜市水道局の次の取組のうち、今後、特に力を入れるべきと思う事項はどれですか。(〇は3つまで)

- 1 安全でおいしい水の提供
 - ・水質検査体制の強化やおいしい水をつくるための技術の導入など
- 2 大地震など災害に強い水道づくり
 - ・老朽化した浄水場・配水池や水道管の更新・耐震化など
- 3 お客さまサービスの向上
 - ・広報など情報提供の充実や市民参加イベントの実施など
- 4 環境保全への貢献
 - ・小水力発電、太陽光発電など再生可能エネルギーの活用や省エネルギーの推進など
- 5 国際貢献の推進
 - ・国際関係機関との連携などによる開発途上国の水事情の改善など
- 6 経営の効率化
 - ・支出の削減や新たな収入の確保による経営基盤の強化など
- 7 その他()

次頁に続く

□最後に、統計的に処理するために、あなたやあなたのご家庭の水道のことについておうかがいします。

① あなたは、どちらにお住まいですか。

- | | | | |
|--------|--------|--------|----------|
| 1 青葉区 | 6 金沢区 | 11 都筑区 | 16 保土ヶ谷区 |
| 2 旭区 | 7 港南区 | 12 鶴見区 | 17 緑区 |
| 3 磯子区 | 8 港北区 | 13 戸塚区 | 18 南区 |
| 4 泉区 | 9 栄区 | 14 中区 | |
| 5 神奈川区 | 10 瀬谷区 | 15 西区 | |

② あなたの性別をお答えください。

- | | |
|------|------|
| 1 男性 | 2 女性 |
|------|------|

③ あなたの年齢を教えてください。

- | | | |
|-----------|-----------|-----------|
| 1 20～29 歳 | 3 40～49 歳 | 5 60～69 歳 |
| 2 30～39 歳 | 4 50～59 歳 | 6 70 歳以上 |

④ 現在、一緒に住んで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。

- | | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|---------|
| 1 1 人 | 2 2 人 | 3 3 人 | 4 4 人 | 5 5 人 | 6 6 人以上 |
|-------|-------|-------|-------|-------|---------|

⑤ あなたのお住まいはどれにあたりますか。

- | | |
|--------|-----------------------------|
| 1 一戸建て | 2 集合住宅(マンション、アパート、テラスハウスなど) |
|--------|-----------------------------|

⑥ あなたのお住まいの給水方法はどれにあたりますか。

- | |
|--|
| 1 直結式 <small>(ちよっけつしき)</small> (一戸建て、低層のアパート、マンションなどの水道) |
| 2 受水槽式 <small>(じゆすいそうしき)</small> (※)(マンションなどの水道) |
| 3 わからない |

(※) マンションなどの高い建物等で、屋上などにある受水槽にいったん水を貯めてから給水する方法。

⑦ 直近2か月間の水道使用水量は次のうちどれですか。(ご家庭に投函される「水道・下水道使用量等のお知らせ」に、2か月分の使用量が記載されています。)

- | | | |
|------------------------|--------------------------|-------------------------|
| 1 16 m ³ 以下 | 4 41～60 m ³ | 7 201 m ³ 以上 |
| 2 17～20 m ³ | 5 61～100 m ³ | |
| 3 21～40 m ³ | 6 101～200 m ³ | |

⑧ ご意見を自由にご記入ください。

--

設問は以上です。ご協力いただきまして誠にありがとうございました。

水道に関するお客さま意識調査
報 告 書

平成 26 年 9 月

発行者

横浜市水道局経営部経営企画課
〒231-0023 横浜市中区山下町 2 3 番地（日土地山下町ビル）
電話 045-633-0143

調査委託：株式会社浜銀総合研究所

**水道に関するお客さま意識調査
【事業所（業務用）】
報告書**

**平成 26 年 9 月
横浜市水道局**

《 目 次 》

I 調査の概要	- 1 -
1. 調査の目的.....	- 3 -
2. 調査の内容.....	- 3 -
3. 調査の概要.....	- 3 -
4. 報告書の見方.....	- 3 -
5. 分析方針.....	- 3 -
(1) 集計結果.....	- 3 -
(2) 満足度分析.....	- 3 -
6. 回答者の属性.....	- 4 -
(1) 所在区.....	- 4 -
(2) 業種.....	- 4 -
(3) 従業員数.....	- 4 -
(4) 水道使用水量(2か月の使用量).....	- 5 -
7. 標本誤差.....	- 6 -
(1) 算出式.....	- 6 -
(2) 早見表.....	- 6 -
II 集計結果	- 7 -
1. 災害時における飲料水の確保と水道局の対策について.....	- 9 -
(1) 災害時の水の備蓄について.....	- 9 -
(2) 震災に対する水道局の対策について.....	- 12 -
(3) 震災時に知りたい情報について.....	- 13 -
2. 水道水の利用について.....	- 15 -
(1) 節水意識について.....	- 15 -
(2) 水道水とそれ以外の水の利用状況について.....	- 31 -
(3) 地下水利用について.....	- 42 -
3. 水道事業について.....	- 45 -
(1) 水道局の広報・PRについて.....	- 45 -
(2) 国際協力事業や海外水ビジネス展開支援について.....	- 48 -
(3) 総合満足度.....	- 49 -
(4) 水道局の今後の取組について.....	- 54 -
4. 自由記述.....	- 56 -
(1) 安全でおいしい水(2件).....	- 56 -
(2) 災害対策(1件).....	- 56 -
(3) 広報(3件).....	- 56 -
(4) 料金(5件).....	- 56 -
(5) 業務改善(1件).....	- 56 -
(6) 国際協力・水ビジネス(1件).....	- 56 -
(7) 激励(5件).....	- 56 -
(8) その他(15件).....	- 56 -
III 満足度分析	- 57 -
1. 水道事業に対する総合満足度の具体化.....	- 59 -
(1) 水道事業に対する満足項目(問19).....	- 59 -
(2) 水道事業に対する不満足項目(問20).....	- 60 -
2. 総合満足度と今後の取組への考え方の違い.....	- 61 -
IV 調査表	- 63 -

I 調査の概要

1. 調査の目的

この調査は、水道をご利用いただいているお客さまのご意見・ご要望をうかがい、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ました。

2. 調査の内容

- (1) 災害時における飲料水の確保と水道局の対策について
- (2) 水道水の利用について
- (3) 水道事業について

3. 調査の概要

- 調査項目 水道事業に関する 21 問
- 調査地域 横浜市全域
- 調査対象 横浜市内で水道利用者 1,000 事業所
- 抽出方法 水道料金事務オンラインシステムからの無作為抽出
- 調査方法 メール便配布、郵送回収
- 調査期間 平成 26 年 5 月 12 日(月)～5 月 26 日(月)
- 有効回答数 332 標本(回収率 33.2%)

4. 報告書の見方

- 図表中の「n」とは、その質問での回答者総数のことである。
- 回答は、回答者総数を 100%として算出し、小数点第2位を四捨五入している。このため、回答率の合計が、100%にならないことがある。
- 本文や図表中の選択肢表記は、場合によっては語句を短縮・簡略化している場合がある。
- 所在区の図表に関して、上段は実数、下段はパーセンテージである。
- 設問間クロス分析においては、「n」が 10 未満の場合は、標本誤差(後述)が大きくなるため、分析対象から除外している場合がある。

5. 分析方針

(1) 集計結果

集計結果では、次の項目について結果を記載した。

- 単純集計・属性別集計: 単純集計、設問の性質に応じた属性ごとの集計結果。
- 経年比較: 平成 23 年度の調査において類似の設問・選択肢がある場合には、経年による比較を行った。

(2) 満足度分析

満足度分析では、次の項目について分析を行った。

- 満足／不満足項目の具体化: 水道事業に対して満足や不満足を感じている回答者が、それぞれ具体的にどのような項目について満足や不満足を感じているのかを明らかにするため、分析を行った。
- 満足／不満足項目の選択と主要事業への考え方の違い: 特定の事業に満足／不満足を感じている人は、その事業についてどのように考えているかを明らかにするため、分析を行った。
- 総合満足度と今後の取組への考え方の違い: 水道事業に対して満足や不満足を感じている回答者が、水道局に対してそれぞれ今後どのような取組を期待しているかを明らかにするため、分析を行った。

6. 回答者の属性

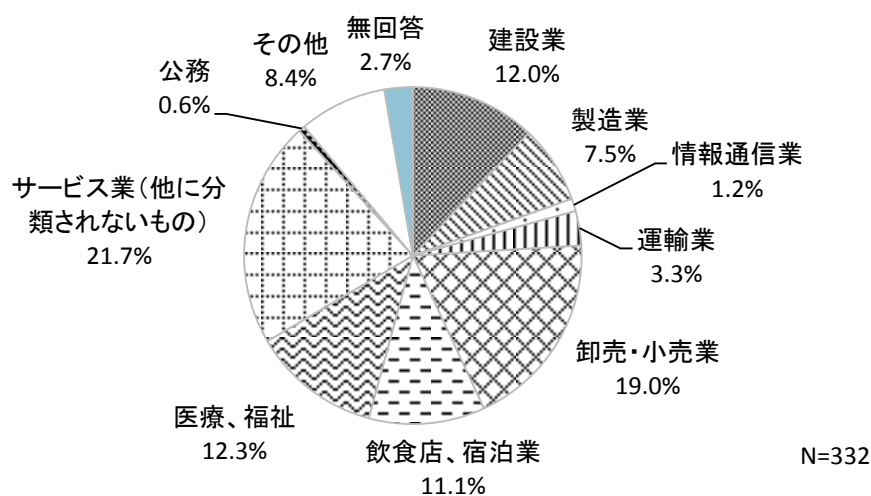
(1) 所在区

図表 1 所在区

全 体	青 葉 区	旭 区	磯 子 区	泉 区	神 奈 川 区	金 沢 区	港 南 区	港 北 区	栄 区	瀬 谷 区	都 筑 区	鶴 見 区	戸 塚 区	中 区	西 区	保 土 ヶ 谷 区	緑 区	南 区	無 回 答
332	10	10	12	8	29	17	12	24	8	12	26	37	6	54	13	18	9	21	6
100.0	3.0	3.0	3.6	2.4	8.7	5.1	3.6	7.2	2.4	3.6	7.8	11.1	1.8	16.3	3.9	5.4	2.7	6.3	1.8

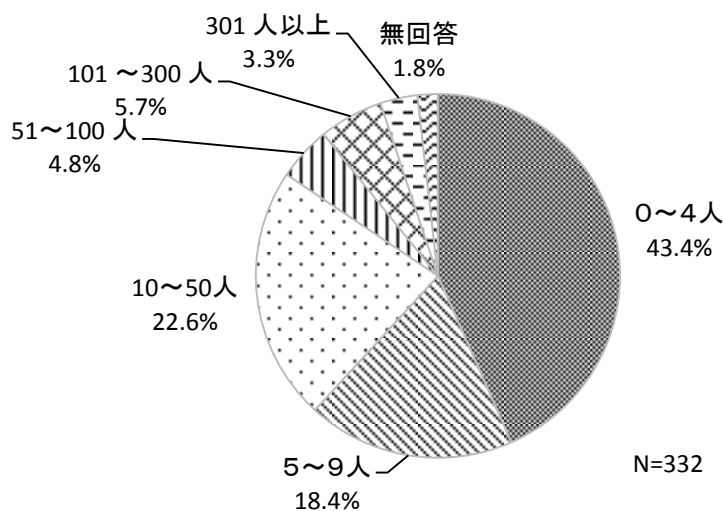
(2) 業種

図表 2 業種



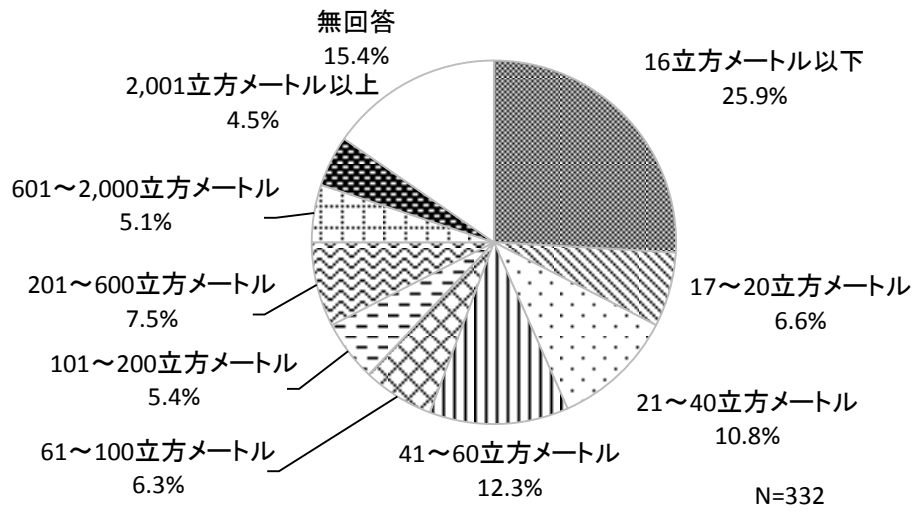
(3) 従業員数

図表 3 従業員数



(4) 水道使用水量（2か月の使用量）

図表 4 水道使用水量（2か月の使用量）



7. 標本誤差

今回の調査の回答結果から、母集団（市内の水道利用者）全体の比率を推定するために、単純無作為抽出法の場合の標本誤差の算出式と早見表を次に示す。

(1) 算出式

$$b = 2 \sqrt{\frac{N-n}{N-1} \times \frac{P(1-P)}{n}}$$

b = 標本誤差

N = 母集団

n = 回答者数

P = 回答の比率 (0 ≤ P ≤ 1)

(2) 早見表

図表 5 標本誤差早見表

回答比率(P) 基数	10%または 90%前後	20%または 80%前後	30%または 70%前後	40%または 60%前後	50%前後
332	±3.29	±4.39	±5.03	±5.38	±5.49
300	±3.46	±4.62	±5.29	±5.66	±5.77
200	±4.24	±5.66	±6.48	±6.93	±7.07
150	±4.90	±6.53	±7.48	±8.00	±8.16
100	±6.00	±8.00	±9.17	±9.80	±10.00
50	±8.49	±11.31	±12.96	±13.86	±14.14
30	±10.95	±14.61	±16.73	±17.89	±18.26

例えば、問4の「震災時に知りたい情報について」という質問に対して、「断水（水が止まっている地域）」と答えた人は、47.0%であった。

回答者数が332、回答率50%前後の時の標本誤差は<早見表>では±5.49%であるから、「断水（水が止まっている地域）」事業所は、市内の水道使用者（母集団）の52.49%から41.51%の間であると推定できる。

II 集計結果

1. 災害時における飲料水の確保と水道局の対策について

(1) 災害時の水の備蓄について

問1 横浜市では、災害に備え、1人1日あたり3リットル、3日分で9リットル程度を目安として、飲料水の備蓄をお願いしています。あなたの事業所では、1人あたり、どのくらいの量の飲料水を備蓄していますか？(○は1つだけ)

- 1 9リットル以上(3日分以上)
- 2 6～8リットル程度
- 3 3～5リットル程度
- 4 3リットル未満
- 5 備蓄していない

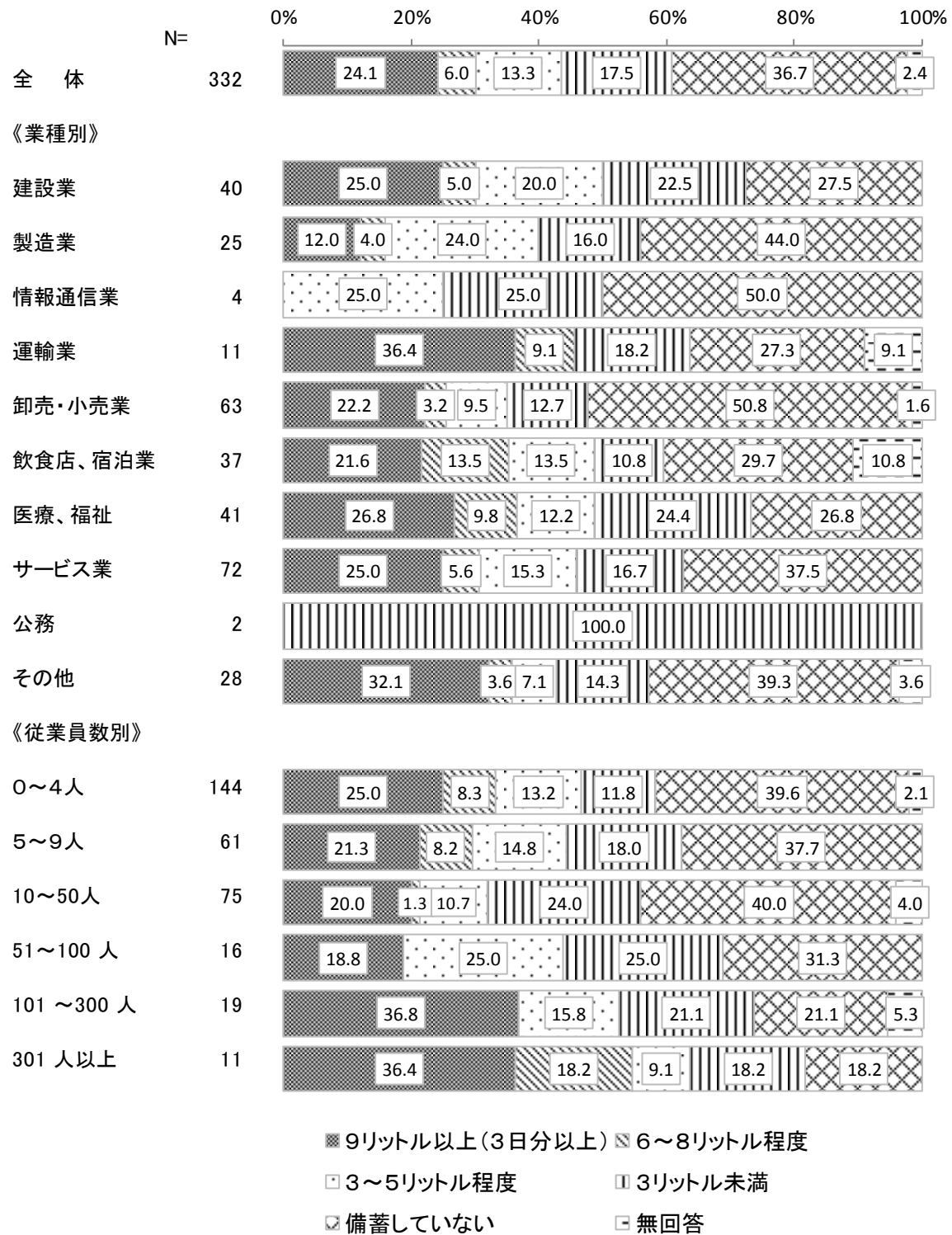
① 単純集計・属性別集計

飲料水の備蓄量は、「9リットル以上」24.1%、「6～8リットル程度」6.0%、「3～5リットル程度」13.3%、「3リットル未満」17.5%、「備蓄していない」36.7%となっている。

業種別では、運輸業や医療、福祉で「備蓄していない」割合が低くなっているほか、卸売・小売業や製造業で「備蓄していない」割合が高くなっている。

従業員数別では、301人以上、101～300人で「備蓄していない」割合が低くなっているほか、10～50人、0～4人で「備蓄していない」割合が高くなっている。また、概ね従業員数が少ないほど「備蓄していない」割合が高くなる傾向にある。

図表 6 全体、業種別、従業員数別



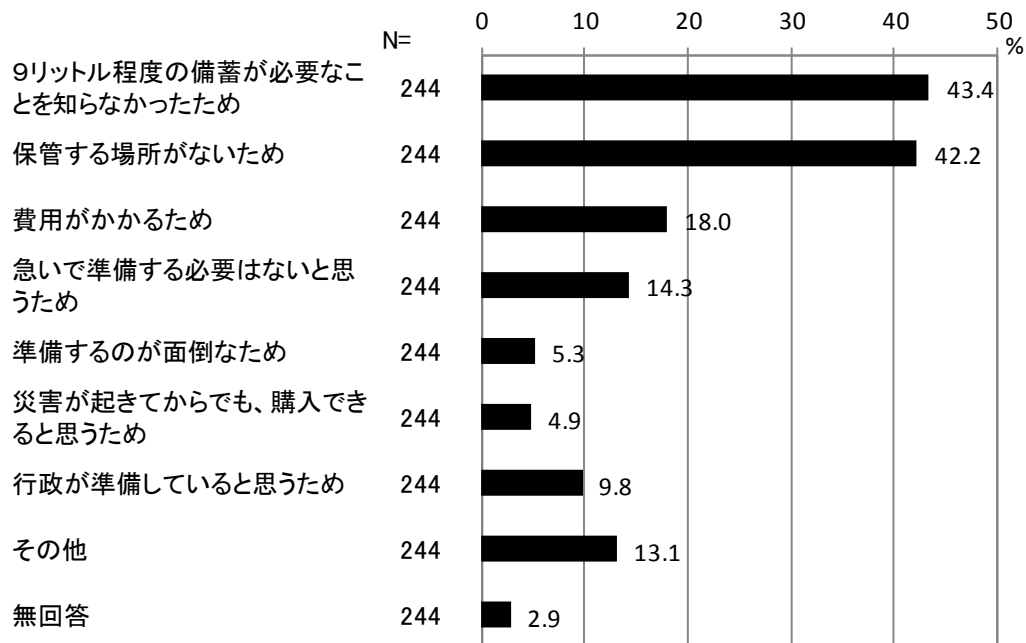
問2 問1で「2」から「5」とお答えになった事業所におうかがいします。
9リットル以上の備蓄をしていない理由は何ですか。(〇はいくつでも)

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

① 単純集計

9リットル以上の備蓄をしていない理由は、「9リットル程度の備蓄が必要なことを知らなかったため」43.4%、「保管する場所がないため」42.2%、「費用がかかるため」18.0%の順に高くなっている。

図表 7 全体



<その他>

- 受水槽がある為、非常時は受水槽より給水予定。
- 備蓄していても賞味期限がすぐに来るため。
- 井戸を使用しているため。
- 自宅が近い社員が多いため。
- 近隣に防災拠点があるため。
- 店頭販売分の在庫があるため。
- 備蓄を特に意識していないため。

(2) 震災に対する水道局の対策について

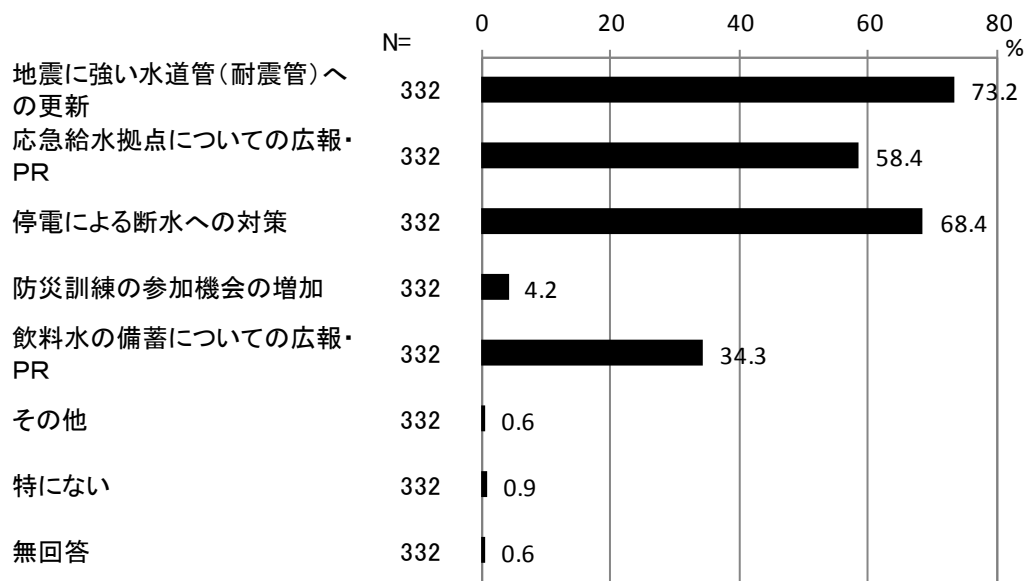
問3 大規模な震災対策として、横浜市水道局が特に力を入れるべきと思う事項はどれですか。(〇は3つまで)

- 1 地震に強い水道管(耐震管(たいしんかん))への更新
- 2 応急給水拠点についての広報・PR
- 3 停電による断水(水が止まること)への対策
- 4 防災訓練の参加機会の増加
- 5 飲料水の備蓄についての広報・PR
- 6 その他()
- 7 特にない

① 単純集計

災害対策として水道局に求めるものとして、「地震に強い水道管への更新」73.2%、「停電による断水への対策」68.4%、「応急給水拠点についての広報・PR」58.4%の順に高くなっている。

図表 8 全体



<その他>

- 災害時用の井戸の整備。
- 飲料水だけでなく、下水道も確保してほしい。

(3) 震災時に知りたい情報について

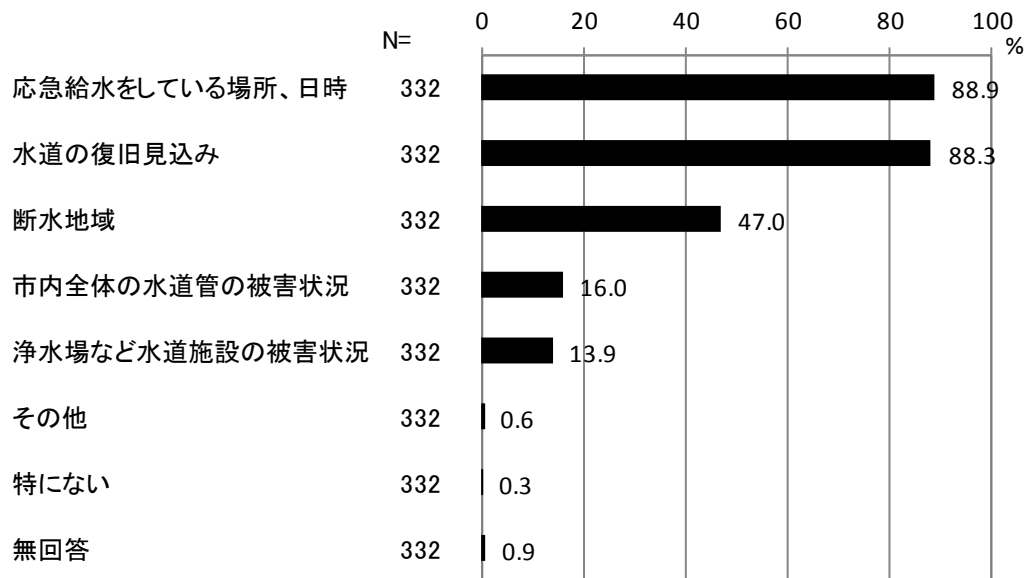
問4 大規模な震災が発生した場合、あなたの事業所では水についてどのような情報を知りたいですか。(○は3つまで)

- 1 応急給水をしている場所、日時(飲料水が手に入る場所、日時)
- 2 水道の復旧見込み
- 3 断水(水が止まっている)地域
- 4 市内全体の水道管の被害状況
- 5 浄水場など水道施設の被害状況
- 6 その他()
- 7 特になし

① 単純集計

震災時に知りたい情報について、「応急給水をしている場所、日時」88.9%、「水道の復旧見込み」88.3%、「断水地域」47.0%の順に高くなっている。

図表9 全体



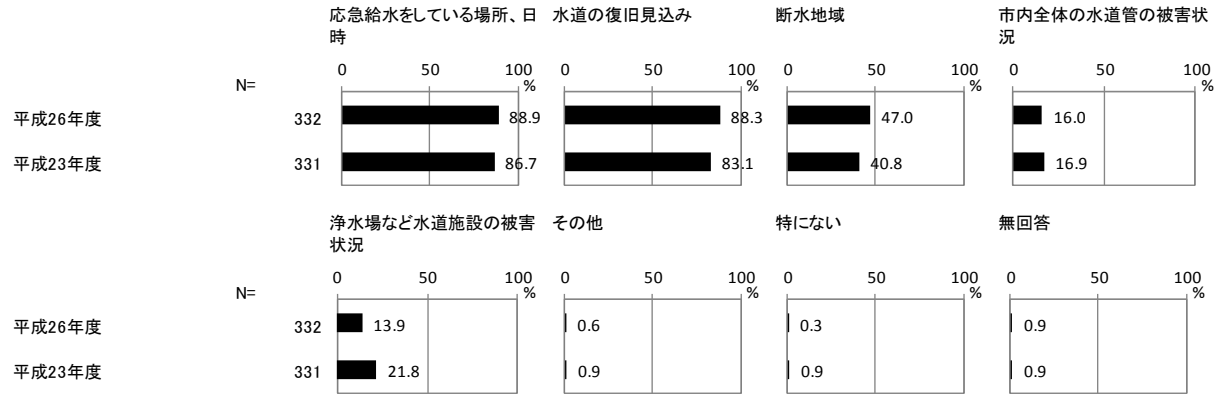
<その他>

- 地域の消火栓の設置場所。
- 福祉施設への給水の有無。

② 経年比較

前回（平成 23 年度）と今回（平成 26 年度）を比較すると、「応急給水の場所・日時」「水道水の復旧見込み」「断水地域」のいずれの項目も選択される割合が増加している。

図表 10 経年比較



2. 水道水の利用について

(1) 節水意識について

問5 日ごろ、あなたの事業所では水をどのように使っていますか。(○は1つだけ)

- 1 節水のことは考えずに使っている。
- 2 節水は必要と思いつながら、実行はしていない。
- 3 ある程度節水をしながら使っている。
- 4 まめに節水して使っている。

① 単純集計・属性別集計

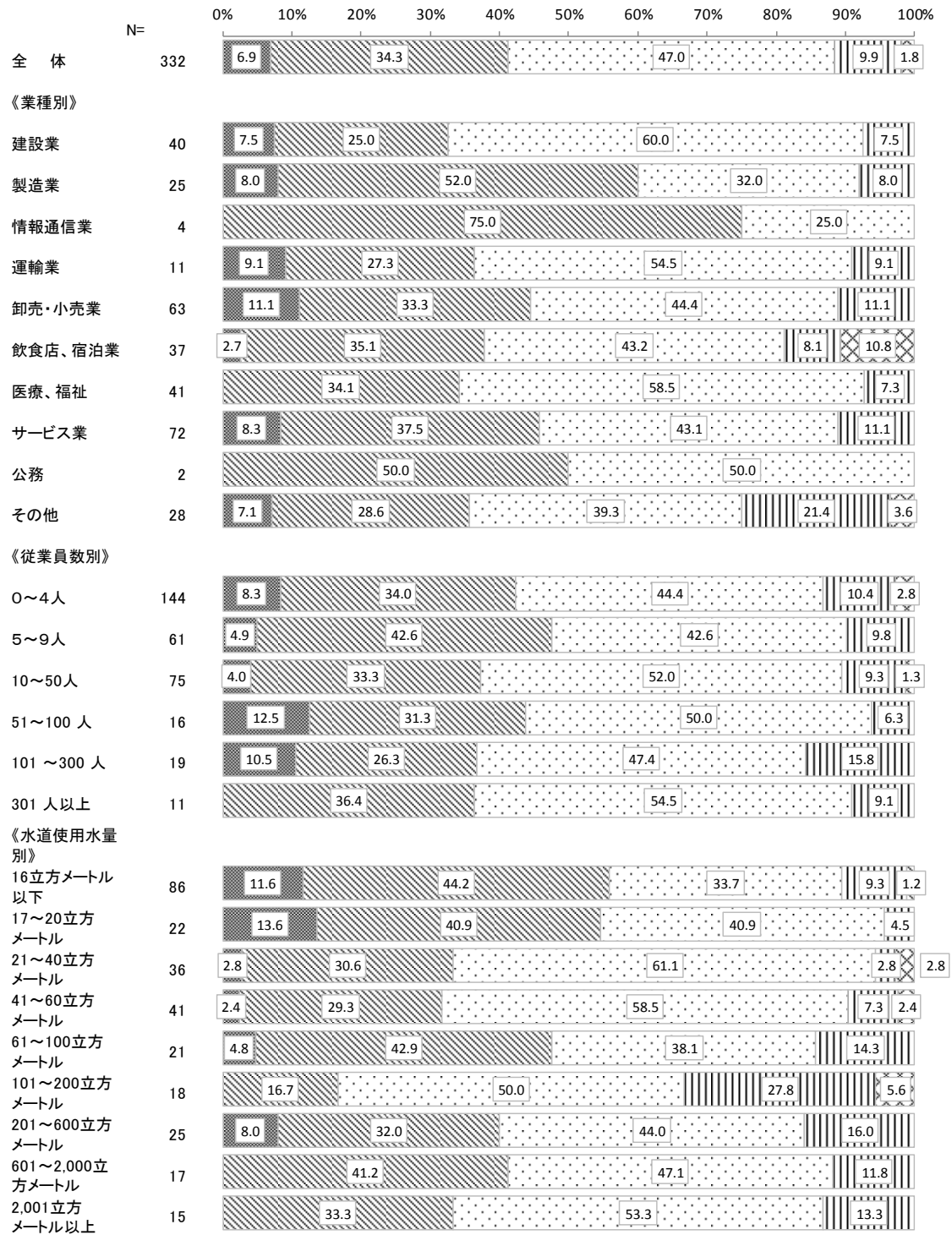
節水意識について、「ある程度節水をしながら使っている」47.0%、「節水は必要と思いつながら、実行はしていない」34.3%、「まめに節水しながら使っている」9.9%の順に高くなっている。

業種別では、「ある程度節水をしながら使っている」「まめに節水して使っている」割合は、建設業や医療、福祉で高くなっている。一方、「節水のことは考えずに使っている」「節水は必要と思いつながら、実行はしていない」割合は、製造業やサービス業で高くなっている。

従業員数別では、「ある程度節水をしながら使っている」「まめに節水して使っている」割合は、101～300人、301人以上で高くなっている。一方、「節水のことは考えずに使っている」「節水は必要と思いつながら、実行はしていない」割合は、5～9人、51人～100人で高くなっている。

水道使用水量別では、「ある程度節水をしながら使っている」「まめに節水して使っている」割合は、101～200立方メートルで高くなっている。一方、「節水のことは考えずに使っている」「節水は必要と思いつながら、実行はしていない」割合は、16立方メートル以下、17～20立方メートルで高くなっている。

図表 11 全体、業種別、従業員数別、水道使用水量別

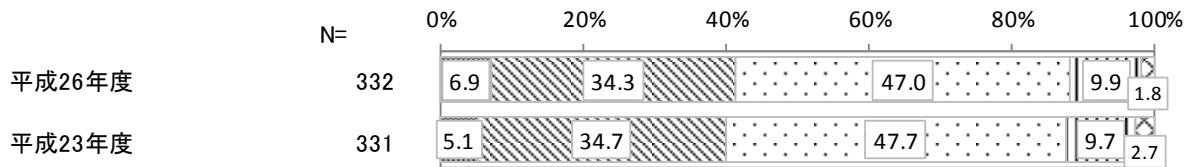


- 节水のことは考えずに使っている。
- ▨ 节水は必要と思いつつも、実行はしていない。
- ある程度節水をしながら使っている。
- ▤ まめに节水して使っている。
- ⊠ 無回答

② 経年比較

前回（平成 23 年度）と今回（平成 26 年度）を比較すると、「節水のことは考えずに使っている。」「まめに節水して使っている。」が微増しており、その他の項目については微減している。しかし、「ある程度節水をしながら使っている。」「まめに節水して使っている。」があわせて半数以上である点に変化はなかった。

図表 12 経年比較



- ※ 節水のことは考えずに使っている。
- ※ 節水は必要と思いつつも、実行はしていない。
- ある程度節水をしながら使っている。
- ▣ まめに節水して使っている。
- ☒ 無回答

問6 問5で「3」「4」とお答えになった事業所におうかがいします。
次のうち現在取り組んでいる節水対策はありますか。(〇はいくつでも)

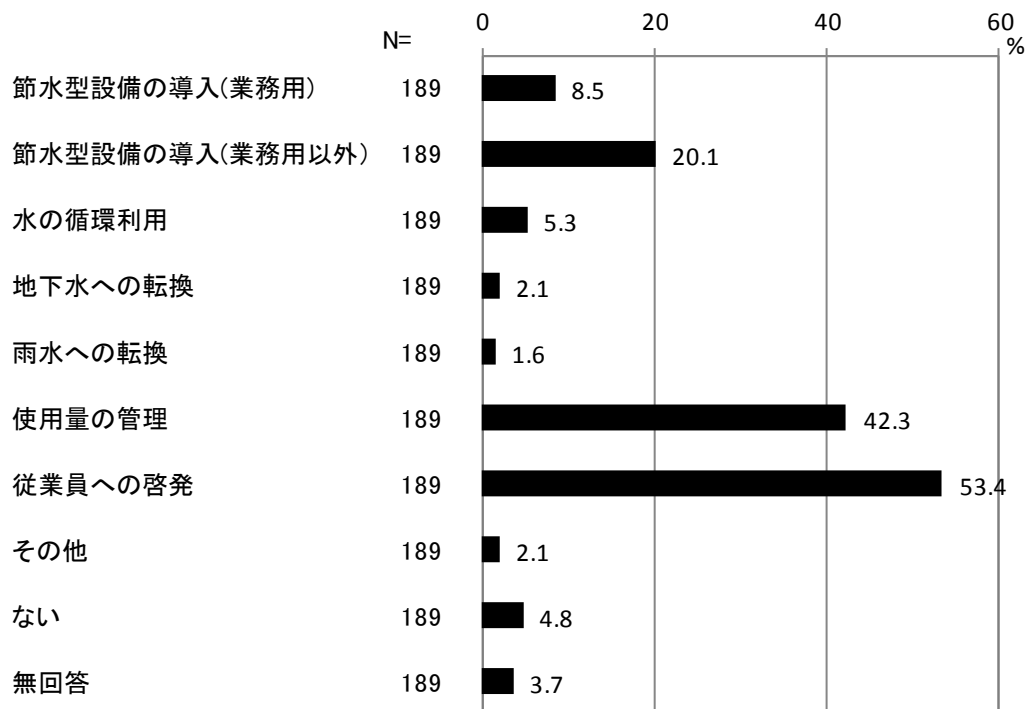
- 1 節水型設備の導入(業務用の機械など)
- 2 節水型設備の導入(節水型トイレなど、業務用以外のもの)
- 3 水の循環利用
- 4 地下水への転換
- 5 雨水への転換
- 6 使用量の管理
- 7 従業員への啓発
- 8 その他
- 9 ない

① 単純集計・属性別集計

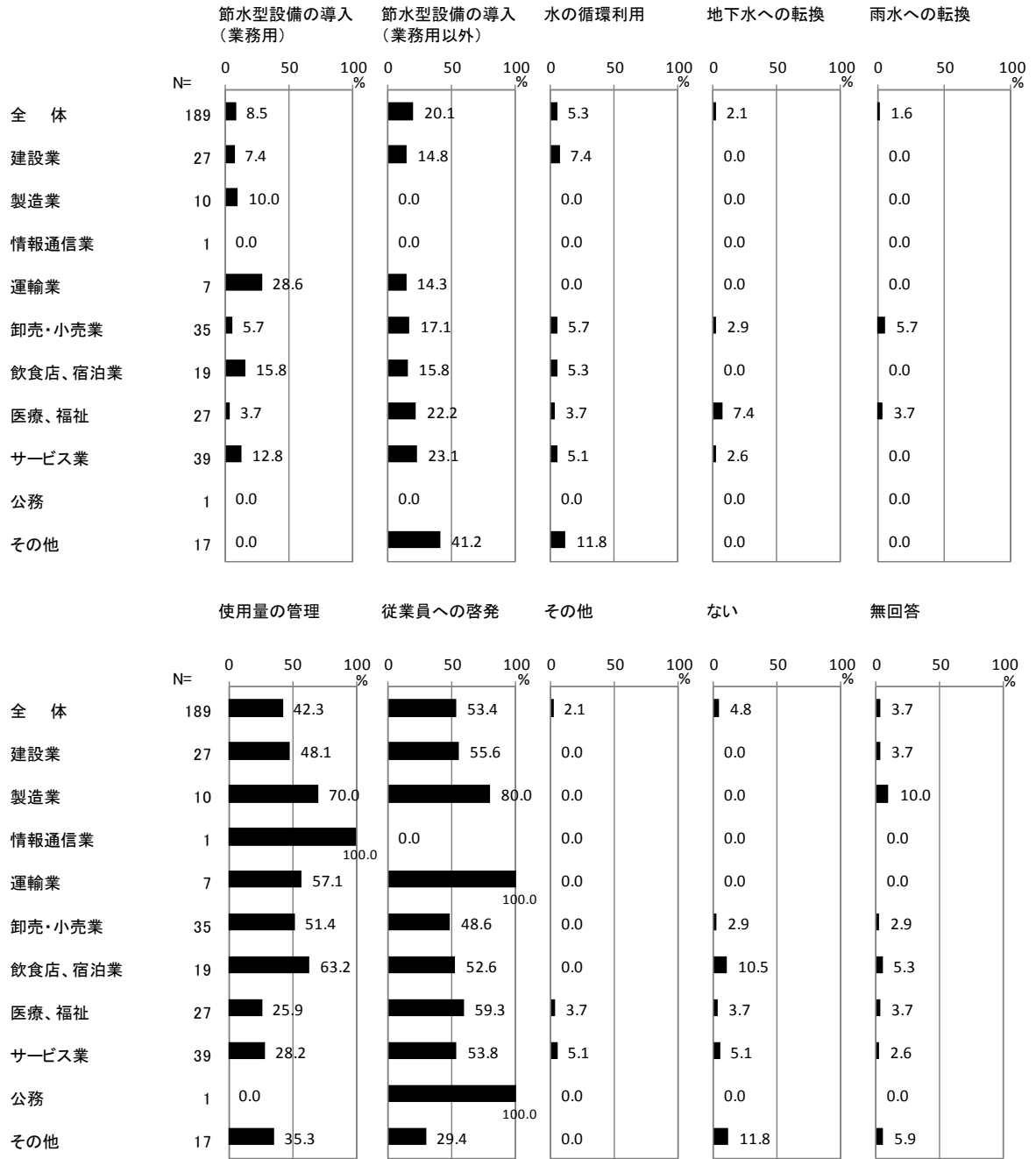
現在取り組んでいる節水対策について、「従業員への啓発」53.4%、「使用量の管理」42.3%、「節水型設備の導入(業務用以外)」20.1%の順に高くなっている。

業種別では、「従業員への啓発」、「使用量の管理」については製造業で、「節水型設備の導入(業務用以外)」についてはサービス業や医療、福祉で、それぞれ選択する割合が高くなっている。

図表 13 全体

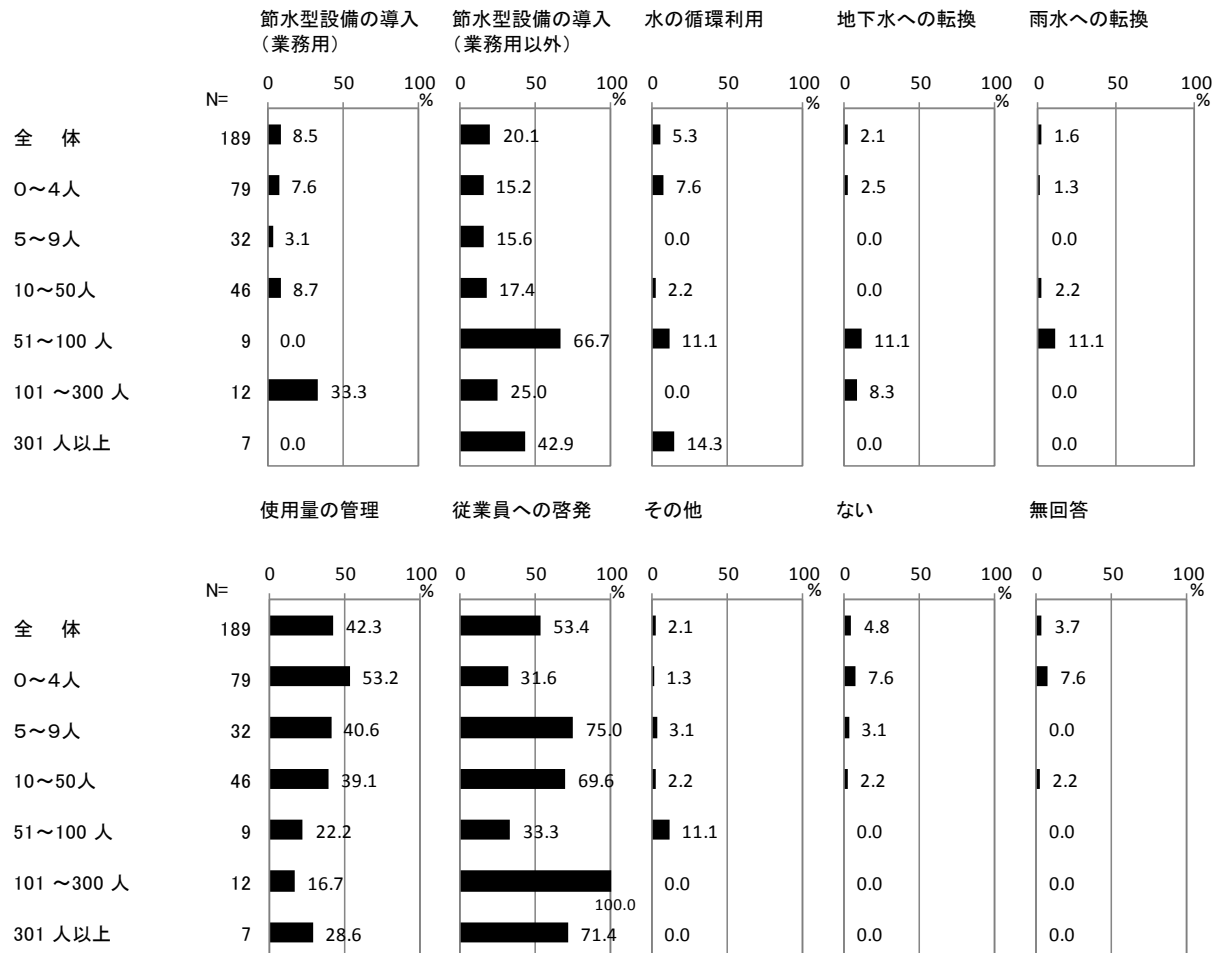


図表 14 業種別



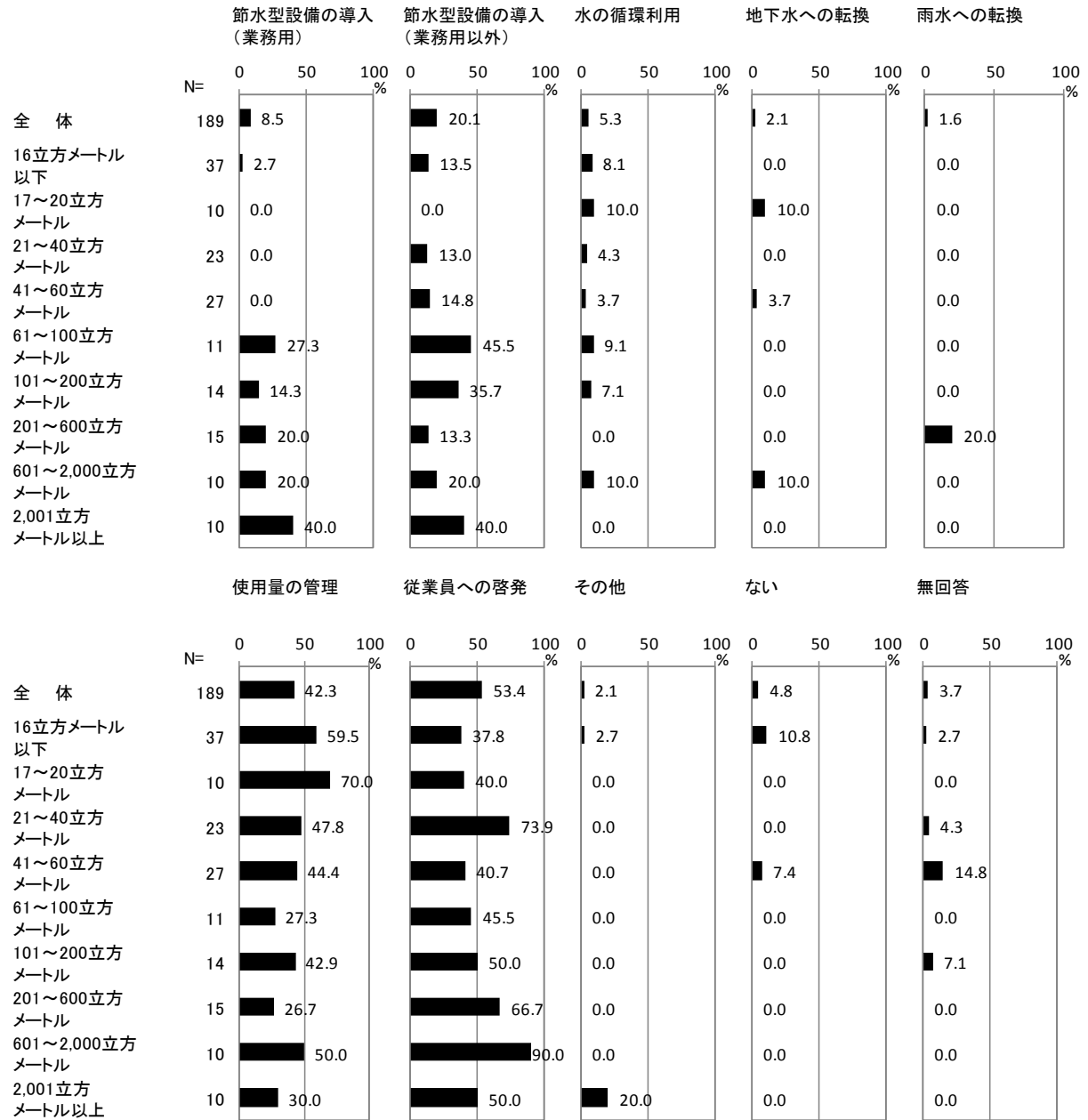
従業員数別では、「従業員への啓発」は101～300人で、「使用量の管理」は0～4人で、「節水型設備の導入（業務用以外）」は101～300人で、それぞれ選択する割合が高くなっている。特に、「節水型設備の導入（業務用）」「節水型設備の導入（業務用以外）」は従業員数50人以上の比較的従業員数が多い事業者で、「使用量の管理」は比較的従業員数が少ない事業者で、それぞれ選択される割合が多くなっている。

図表 15 従業員数別



水道使用水量別では、「従業員への啓発」は 601～2,000 立方メートルで、「使用量の管理」は 17～20 立方メートルで、「節水型設備の導入（業務用以外）」は 61～100 立方メートルで、それぞれ選択する割合が高くなっている。特に、「節水型設備の導入（業務用）」「節水型設備の導入（業務用以外）」は 61～100 立方メートル以上の比較的水道使用水量が多い事業者でそれぞれ選択される割合が多くなっている。

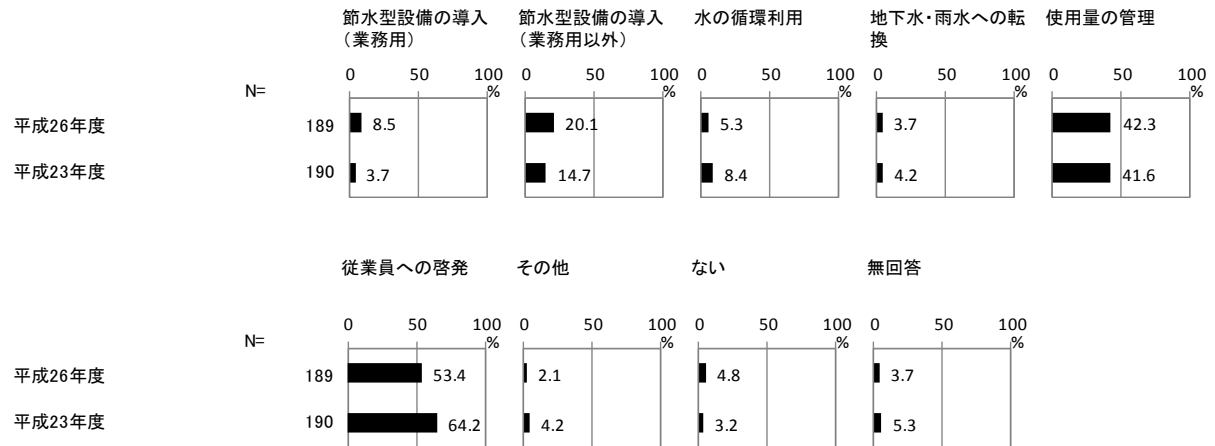
図表 16 水道使用水量別



② 経年比較

前回（平成 23 年度）と今回（平成 26 年度）を比較すると、「節水型設備の導入（業務用）」「節水型設備の導入（業務用以外）」「使用量の管理」「ない」の項目で選択される割合が増加している。しかし、「使用量の管理」「従業員への啓発」の選択される割合が多い点は変化していない。

図表 17 経年比較



注：平成 26 年度は「地下水への転換」「雨水への転換」、平成 23 年度は「地下水・雨水への転換」として聞いていたため、平成 26 年度のデータを平成 23 年度のデータに合わせ集計している。

問7 問5で「3」「4」とお答えになった事業所におうかがいします。

節水の数値はありますか。(○は一つだけ)

- 1 前年度に比べて5%程度の節水
- 2 前年度に比べて10%程度の節水
- 3 前年度に比べて20%程度の節水
- 4 前年度に比べて20%を超える節水
- 5 その他()
- 6 数値はない

① 単純集計・属性別集計

節水の数値について、「数値はない」58.2%、「前年度に比べて5%程度の節水」11.1%、「前年度に比べて10%程度の節水」1.6%の順に選択される割合が多くなっている。

業種別では、「数値はない」は医療、福祉や卸売・小売業で、「前年度に比べて5%程度の節水」は製造業や飲食店、宿泊業で、「前年度に比べて10%程度の節水」は飲食店、宿泊業で、それぞれ選択される割合が高くなっている。

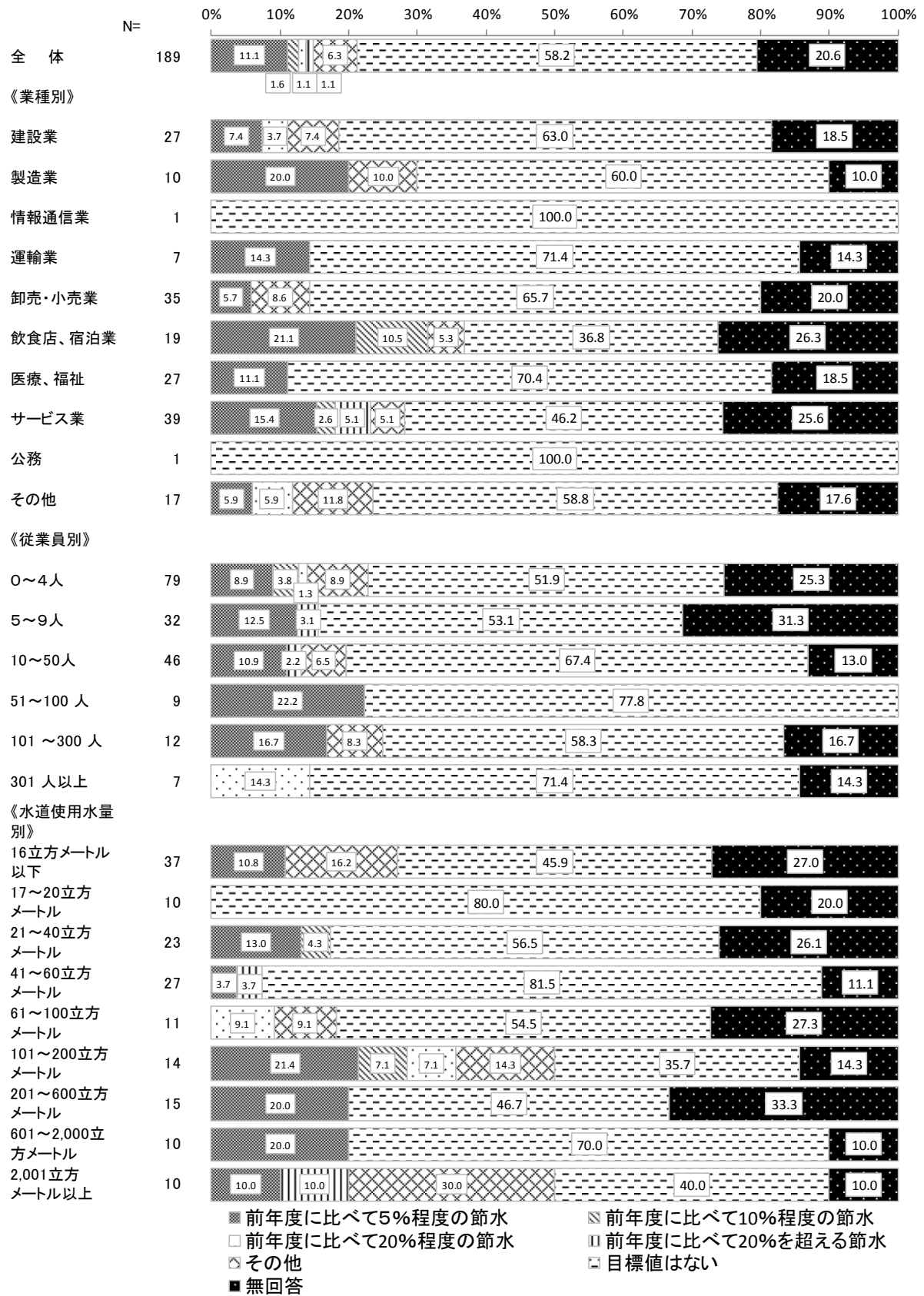
従業員別では、「数値はない」は10～50人で、「前年度に比べて5%程度の節水」は101～300人で、「前年度に比べて10%程度の節水」は5～9人以上で、それぞれ選択される割合が高くなっている。

水道使用水量別では、「数値はない」は17～20立方メートルで、「前年度に比べて5%程度の節水」は101～200立方メートルで、「前年度に比べて10%程度の節水」は61～100立方メートルで、それぞれ選択される割合が高くなっている。

<その他>

- 使用量が少ないため、前年度と同じ節水の数値である。
- 毎日の使用量をチェックして来年決定する予定である。
- できる限り節水している。

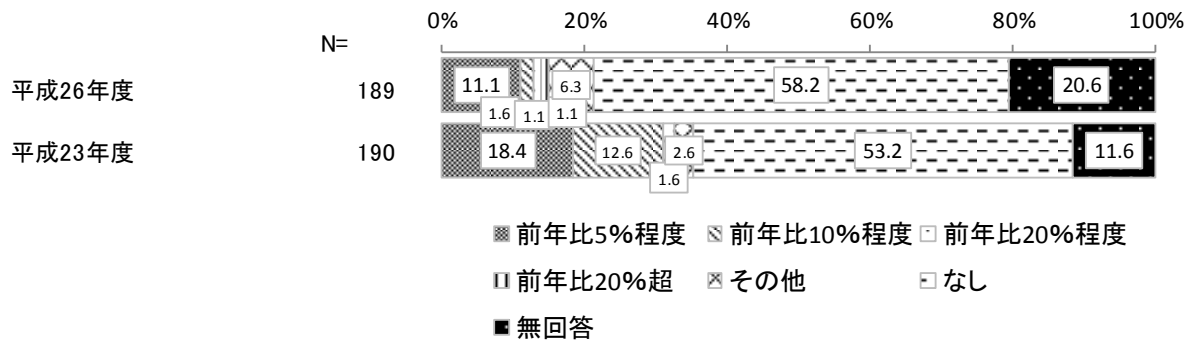
図表 18 全体、業種別、従業員数別、水道使用水量別



② 経年比較

前回（平成 23 年度）と今回（平成 26 年度）を比較すると、節水の目標値「なし」の割合が増加している。

図表 19 経年比較



問8 次のうち、今後取り組みたいと思っている節水対策はありますか。(〇はいくつでも)

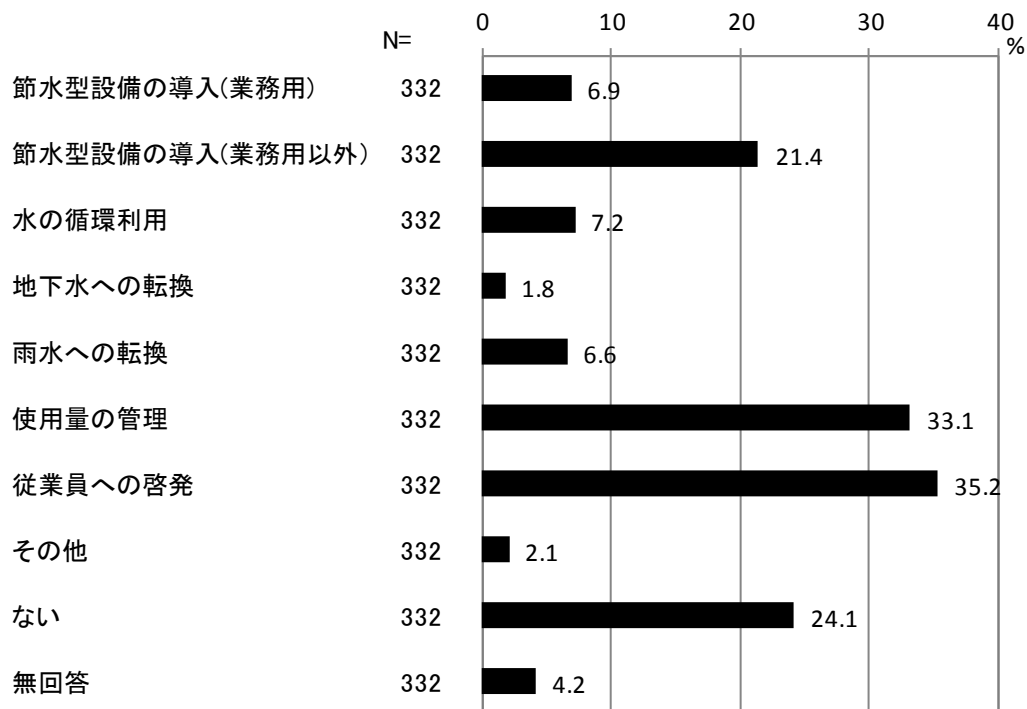
- 1 節水型設備の導入(業務用の機械など)
- 2 節水型設備の導入(節水型トイレなど、業務用以外のもの)
- 3 水の循環利用
- 4 地下水への転換
- 5 雨水への転換
- 6 使用量の管理
- 7 従業員への啓発
- 8 その他
- 9 ない

① 単純集計・属性別集計

今後取り組みたいと思っている節水対策は、「従業員への啓発」35.2%、「使用量の管理」33.1%、「節水型設備の導入(業務用以外)」21.4%の順に高くなっている。

業種別では、「従業員への啓発」は医療、福祉で、「使用量の管理」は運輸業で、「節水型設備の導入(業務用以外)」は運輸業や飲食店、宿泊業で、それぞれ選択される割合が高くなっている。

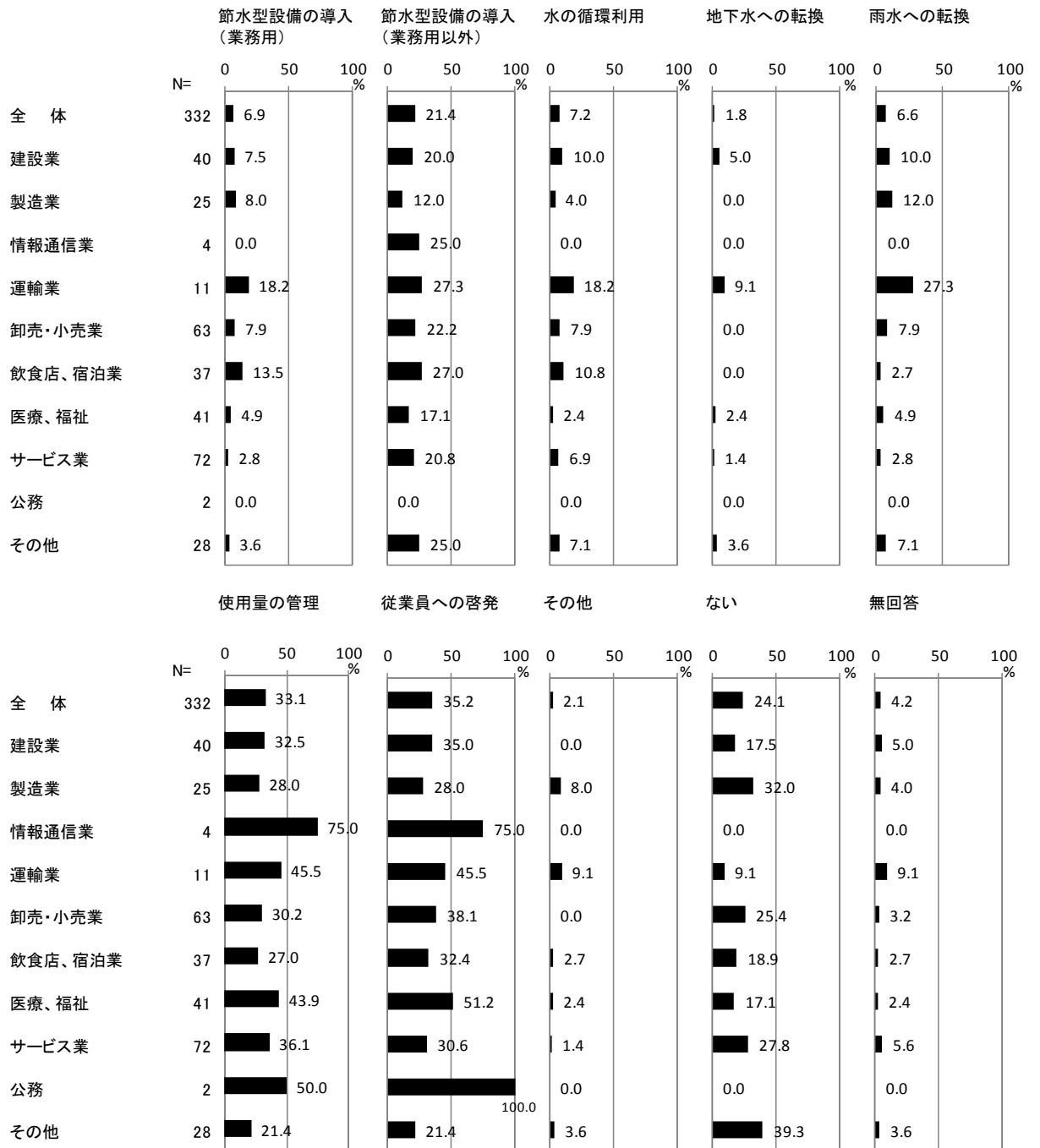
図表 20 全体



<その他>

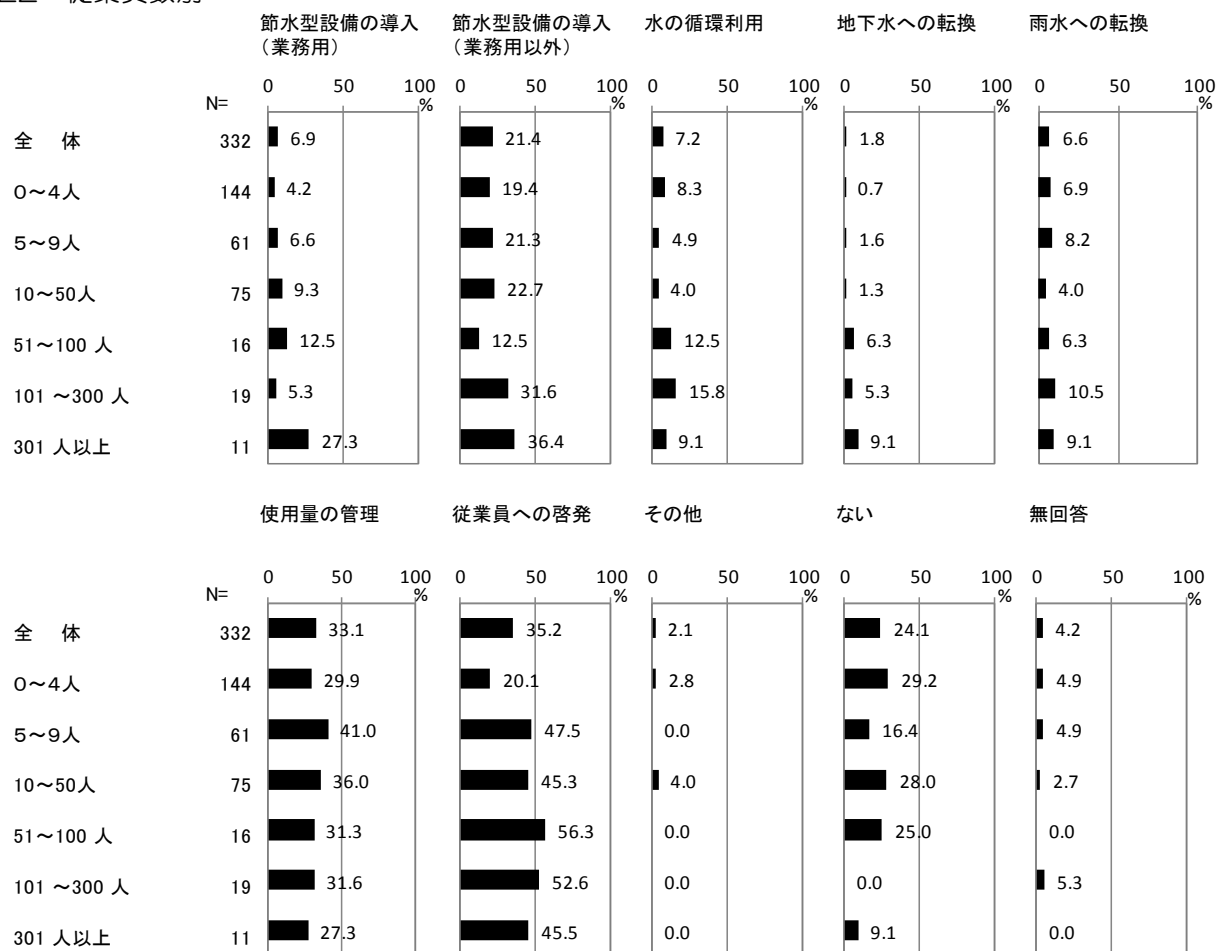
- 雨水の貯蓄、利用。
- 子どもの施設なので、水を大切にしている指導をしている。

図表 21 業種別



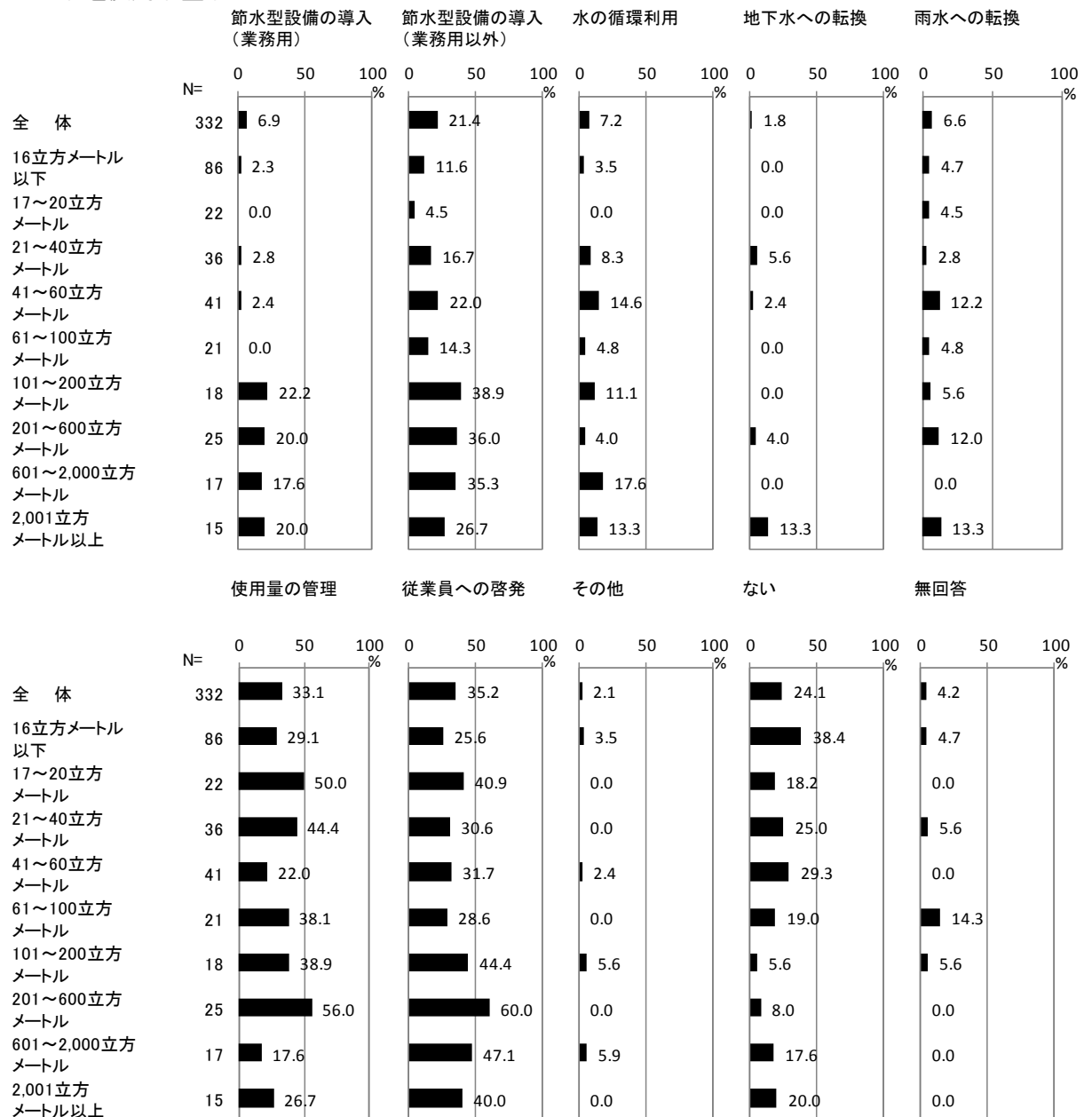
従業員数別では、「従業員への啓発」は 51～100 人、101～300 人で、「使用量の管理」は 5～9 人で、「節水型設備の導入（業務用以外）」は 301 人以上、101～300 人で、それぞれ選択される割合が高くなっている。特に、「節水型設備の導入（業務用）」「節水型設備の導入（業務用以外）」「水の循環利用」「地下水への転換」「雨水への転換」については、従業員数 51 人以上の比較的従業員数が多い事業者で選択される割合が高くなっている。また、今後取り組みたい節水対策が「ない」については、比較的従業員数が少ない事業者で選択される割合が高くなっている。

図表 22 従業員数別



水道使用水量別では、「従業員への啓発」は 201～600 立方メートルで、「使用量の管理」は 201～600 立方メートルで、「節水型設備の導入（業務用以外）」は 101～200 立方メートルで、それぞれ選択される割合が高くなっている。特に、「節水型設備の導入（業務用）」「節水型設備の導入（業務用以外）」については、水道使用水量 101 立方メートル以上の比較的水道使用水量が多い事業者で選択される割合が高くなっている。また、今後取り組みたい節水対策が「ない」については、比較的水道使用水量が少ない事業者で選択される割合が高くなっている。

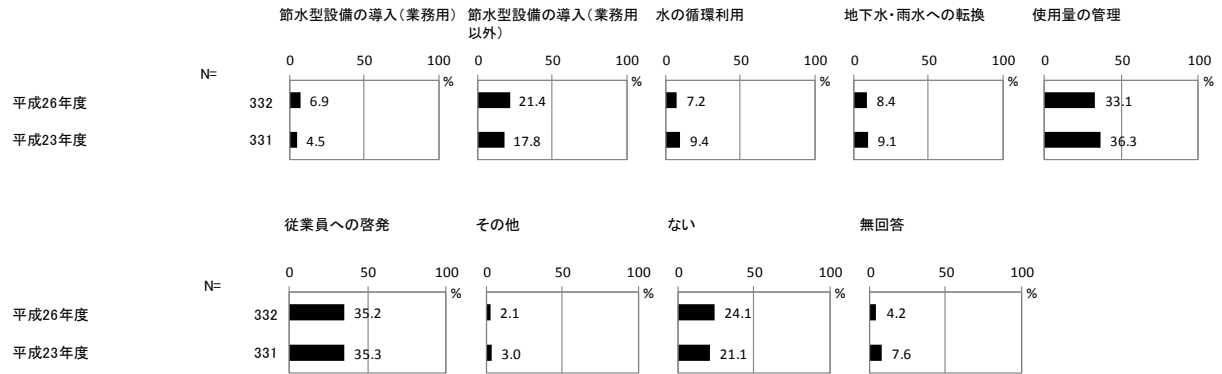
図表 23 水道使用水量別



② 経年比較

前回（平成 23 年度）と今回（平成 26 年度）を比較すると、「節水型設備の導入（業務用）」「節水型設備の導入（業務用以外）」「ない」の選択される割合が増加している。ただし、全体として「使用量の管理」「従業員への啓発」の選択される割合が多い点は変化していない。

図表 24 経年比較



(2) 水道水とそれ以外の水の利用状況について

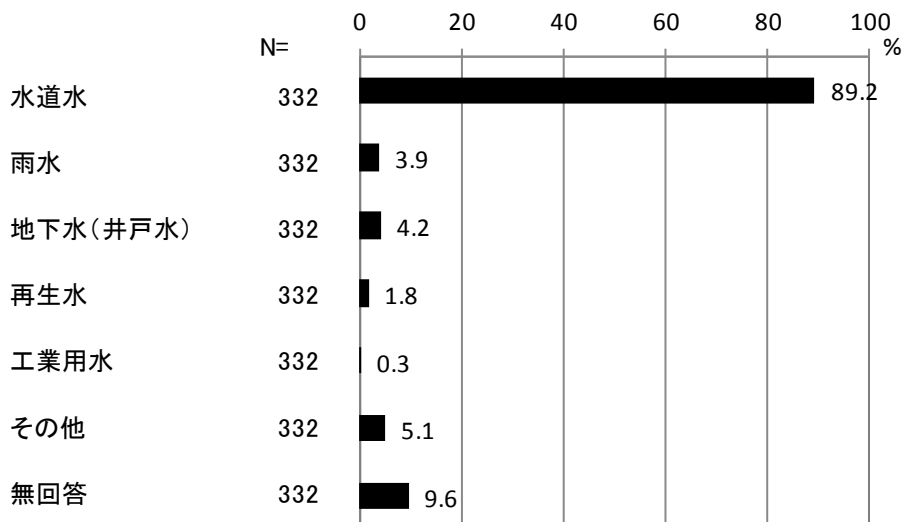
問9 水道水の他に利用している水はありますか。また、水道水及びそれぞれの水は、どのような用途にお使いですか。(利用している水の種類(1~6)およびその用途(a~g)に○を付けてください。)(○はいくつでも)

利用している水の種類	A. 飲用	B. 飲用以外の生活用水(トイレ等)	C. 製造・加工・業務等	D. 空調等の設備用	E. 農業用	F. 散水用	G.その他 〔 〕
1 水道水	a	b	c	d	e	f	g
2 雨水	a	b	c	d	e	f	g
3 地下水(井戸水)	a	b	c	d	e	f	g
4 再生水	a	b	c	d	e	f	g
5 工業用水	a	b	c	d	e	f	g
6 その他 〔 〕 ※ 循環利用等	a	b	c	d	e	f	g

① 単純集計・属性別集計(利用している水の種類)

利用している水の種類は、「水道水」が 89.2%、「地下水(井戸水)」4.2%、「雨水」3.9%の順に選択される割合が多くなっている。

図表 25 利用している水の種類



利用している水の用途については、
 水道水は「飲用以外の生活用水」90.9%、「飲用」88.5%、「散水用」30.4%、
 雨水は「散水用」69.2%、「農業用」15.4%、「飲用」「飲用以外の生活用水」7.7%、
 地下水は「散水用」50.0%、「飲用以外の生活用水」「製造・加工・業務等」21.4%、
 再生水は「飲用以外の生活用水」「散水用」50.0%、
 工業用水は「飲用以外の生活用水」「製造・加工・業務等」「空調等の設備用」100.0%、
 となっている。

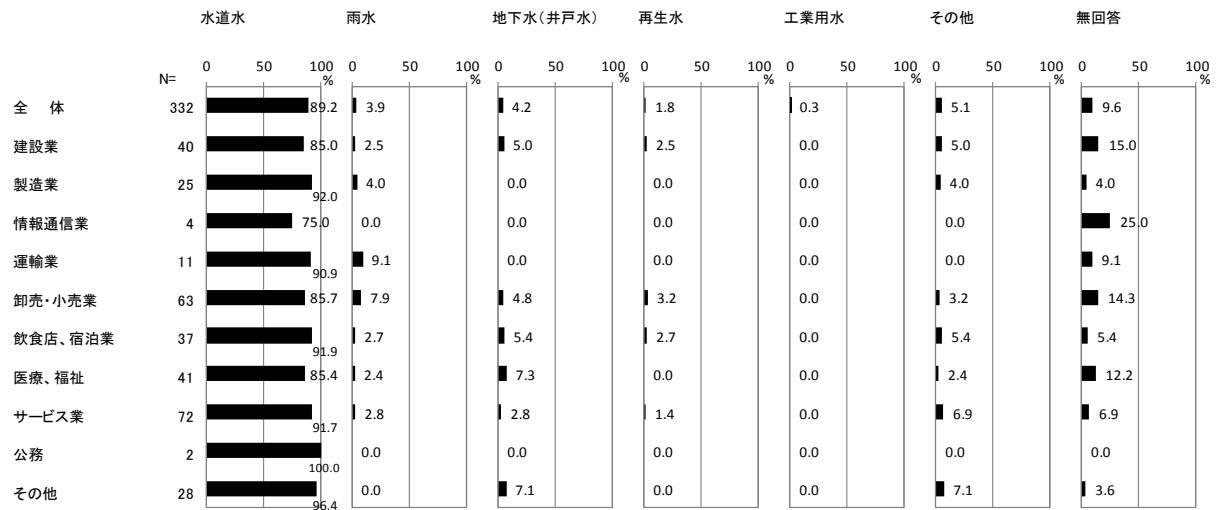
図表 26 全体（縦軸：利用している水の種類、横軸：水の用途）

利用している 水の種類	A. 飲用	B. 飲用 以外の生 活用水(ト イレ等)	C. 製造・ 加工・業 務等	D. 空調 等の設 備用	E. 農業用	F. 散水用	G.その他 〔 〕
1 水道水 (n=296)	262	269	83	36	6	90	14
	88.5	90.9	28.0	12.2	2.0	30.4	4.7
2 雨水 (n=13)	1	1	0	0	2	9	0
	7.7	7.7	0.0	0.0	15.4	69.2	0.0
3 地下水 (井戸水) (n=14)	1	3	3	2	2	7	1
	7.1	21.4	21.4	14.3	14.3	50.0	7.1
4 再生水 (n=6)	0	3	0	0	0	3	0
	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0
5 工業用水 (n=1)	0	1	1	1	0	0	0
	0.0	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0
6 その他 (n=17)	15	1	0	0	0	0	0
	88.2	5.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

業種別では、いずれの категорияでも「水道水」が多くなっている。

また、雨水は運輸業や卸売・小売業で、地下水は医療、福祉や飲食店、宿泊業のほか、建設業で、再生水は飲食店、宿泊業や卸売・小売業で、それぞれ選択される割合が多くなっている。

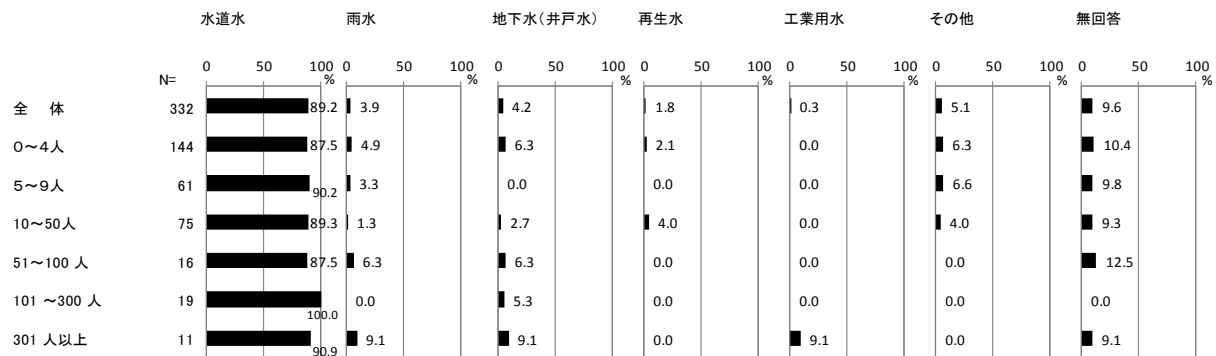
図表 27 業種別



従業員数別では、いずれの категорияでも「水道水」が多くなっている。

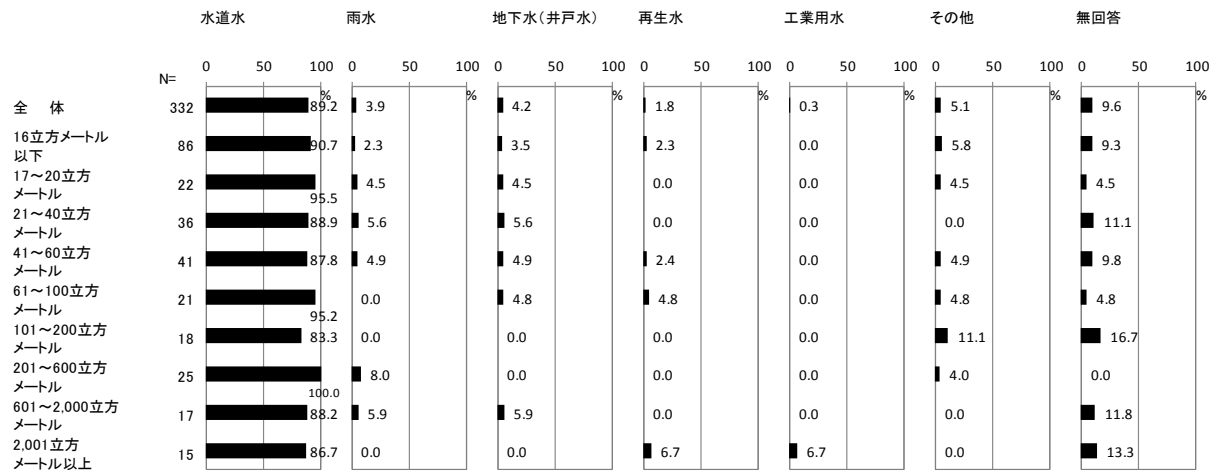
また、雨水は 301 人以上、51~100 人、0~4 人で、地下水は 301 人以上、0~4 人、51~100 人で、再生水は 10~50 人で、それぞれ選択される割合が多くなっている。

図表 28 従業員数別



水道使用水量別では、いずれの категорияでも「水道水」が多くなっている。
 また、雨水は 201~600 立方メートルで、地下水は 601~2,000 立方メートル、21~40 立方メートルで、再生水は 2,001 立方メートル以上で、それぞれ選択される割合が多くなっている。

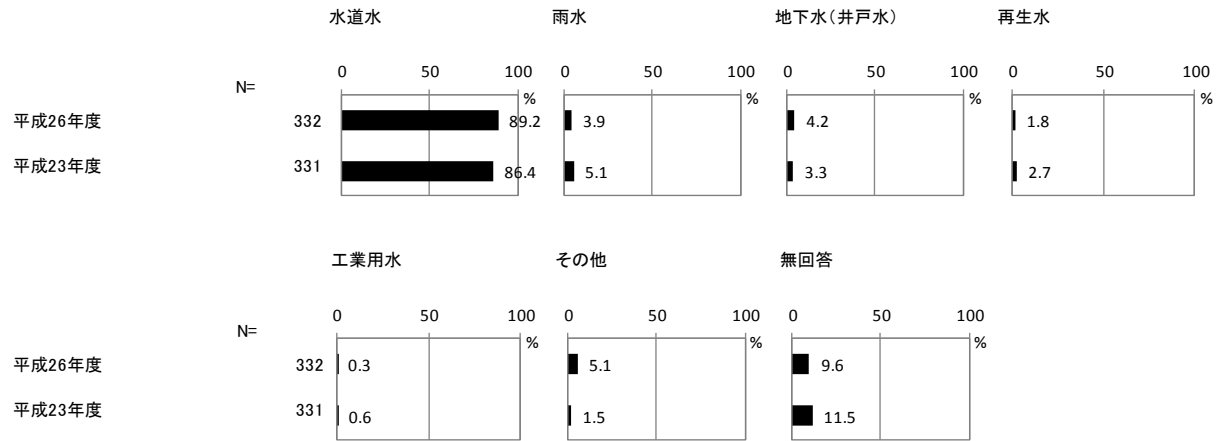
図表 29 水道使用水量別



② 経年比較

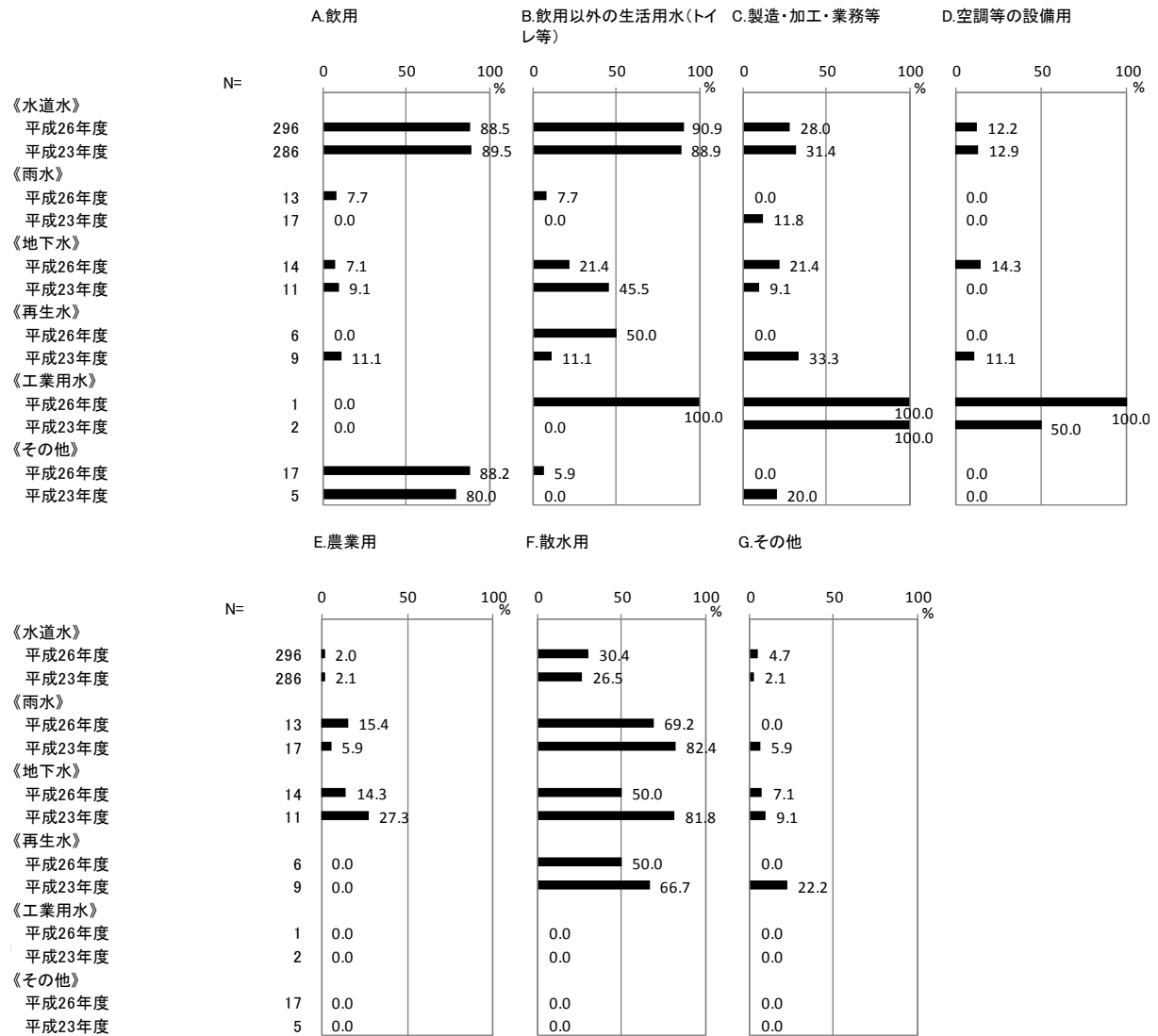
利用している水の種類について前回（平成 23 年度）と今回（平成 26 年度）を比較すると、水道水、地下水については、選択される割合が増加している。

図表 30 経年比較（利用している水の種類）



利用用途について前回（平成 23 年度）と今回（平成 26 年度）を比較すると、雨水では飲用、飲用以外の生活用水、農業用について、地下水では製造・加工・業務用等、空調等の設備用について、それぞれ利用用途の割合が増加している。

図表 31 経年比較（利用用途）



問 10 今後、水道水の他に利用したいと考えているものはありますか。
 (○はいくつでも)

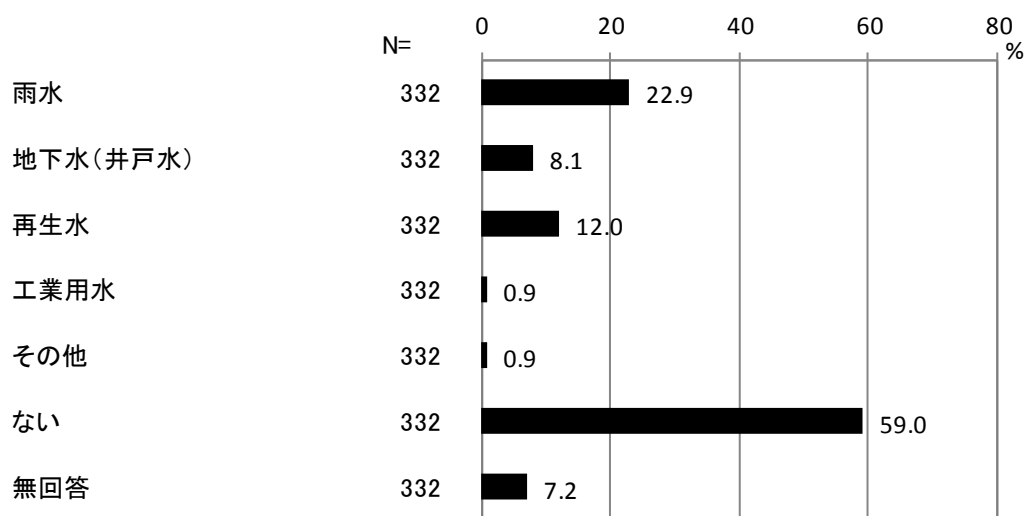
- | | |
|------------|----------|
| 1 雨水 | 4 工業用水 |
| 2 地下水(井戸水) | 5 その他() |
| 3 再生水 | 6 ない |

① 単純集計・属性別集計

水道水の他に利用したいものとして、「ない」59.0%、「雨水」22.9%、「再生水」12.0%、の順に選択される割合が多くなっている。

業種別では、「ない」はサービス業や製造業で、「雨水」は運輸業で、「再生水」は医療、福祉で、地下水は飲食店、宿泊業で、それぞれ選択される割合が多くなっている。

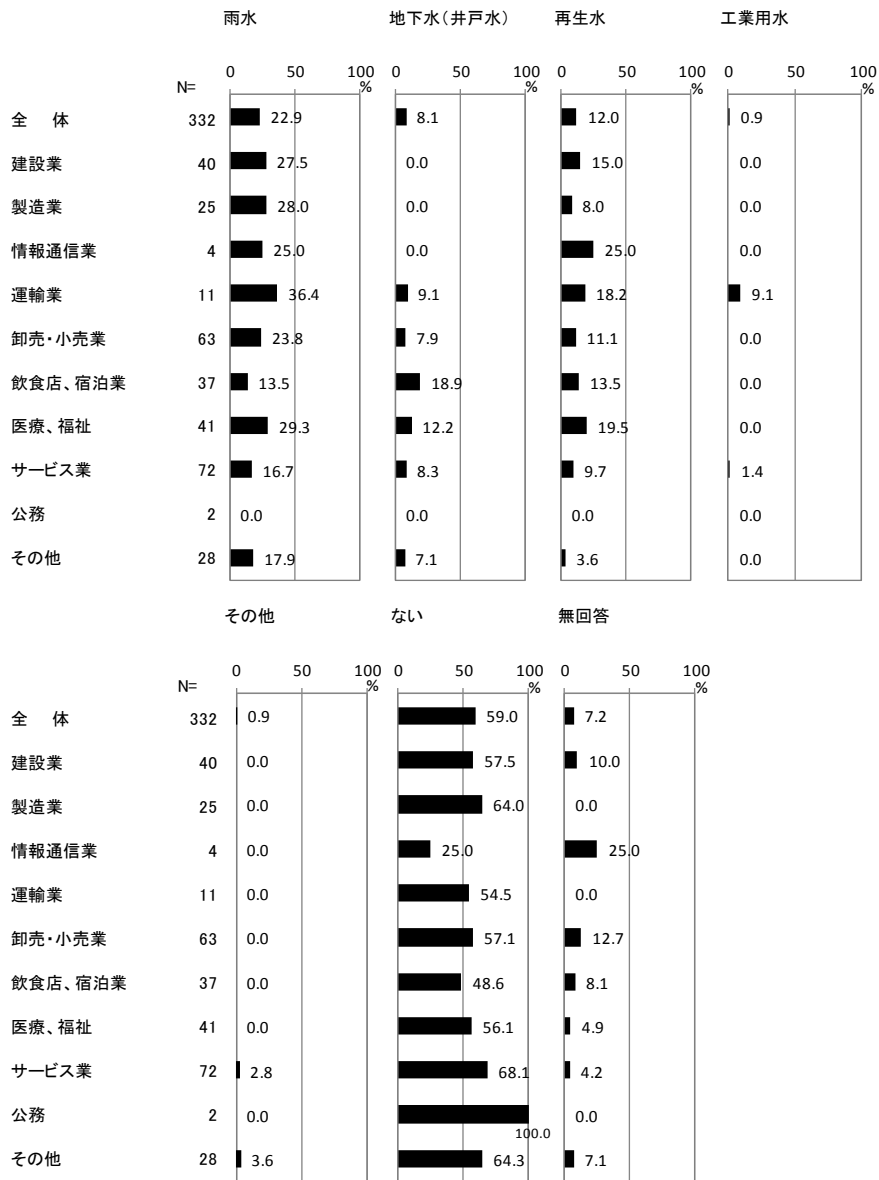
図表 32 全体



<その他>

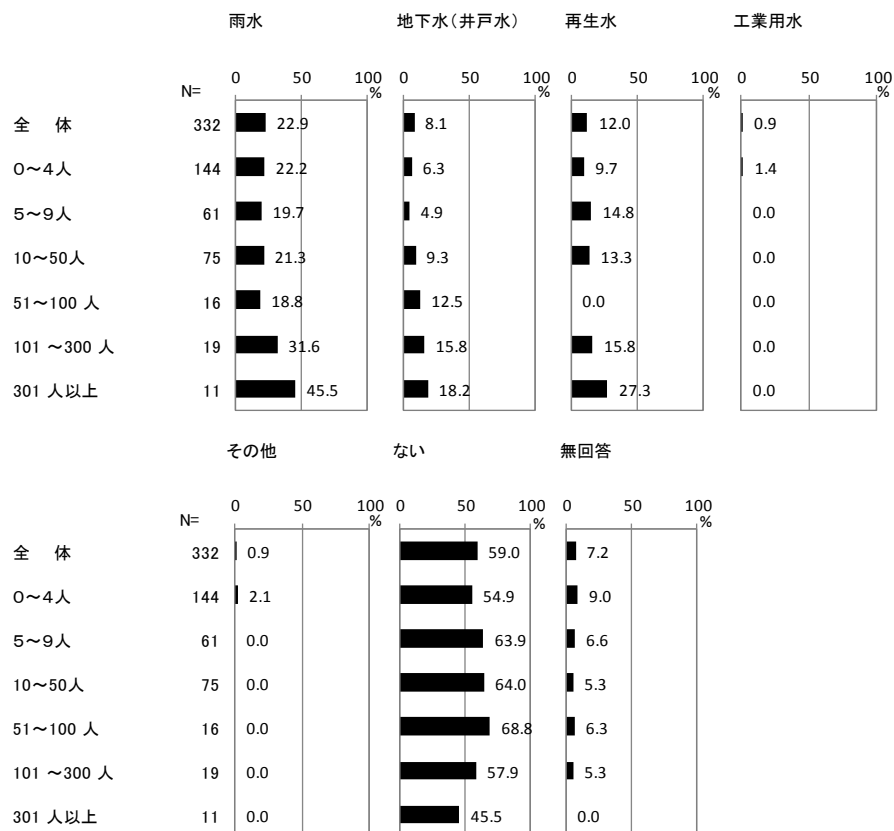
- ミネラルウォーター
- 山の水

図表 33 業種別



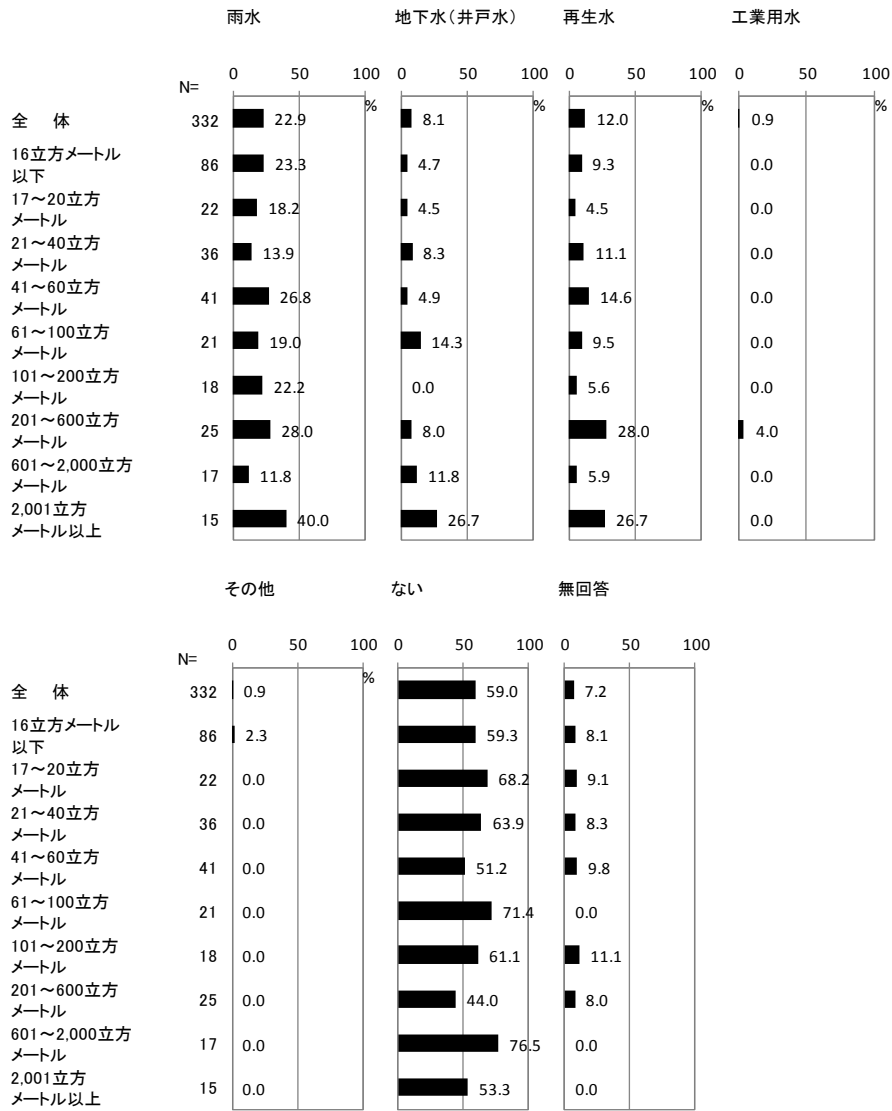
従業員数別では、「ない」は 51～100 人で、「雨水」は 301 人以上で、「再生水」は 301 人以上で、それぞれ選択される割合が多くなっている。また、「雨水」「地下水」については、従業員数が多いほど選択される割合が多くなる傾向にある。

図表 34 従業員数別



水道使用水量別では、「ない」は 601～2,000 立方メートルで、「雨水」は 2,001 立方メートルで、「再生水」は 201～600 立方メートル、2,001 立方メートルで、それぞれ選択される割合が高くなっている。

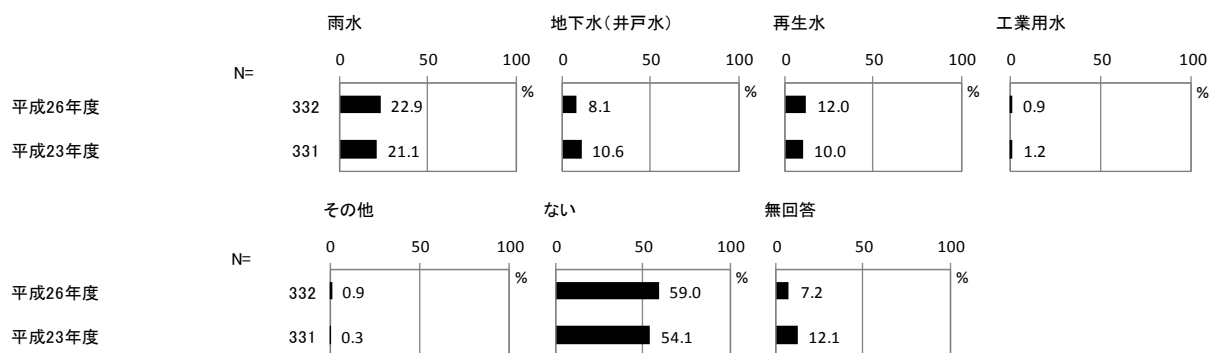
図表 35 水道使用水量別



② 経年比較

前回（平成 23 年度）と今回（平成 26 年度）を比較すると、「雨水」「再生水」「ない」について選択される割合が高くなっている。ただし、「ない」の選択される割合が多い点は変化していない。

図表 36 経年比較



(3) 地下水利用について

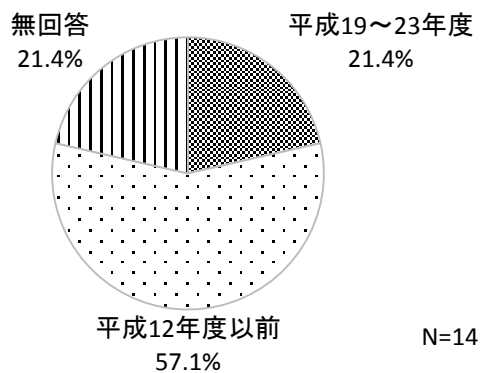
問 11 いつから地下水を使われていますか。(○は1つだけ)

- 1 平成 19～23 年度 2 平成 13～18 年度 3 平成 12 年度以前

① 単純集計

地下水利用の開始時期は、「平成 12 年度以前」57.1%、「平成 19～23 年度」21.4%の順になっている。

図表 37 全体



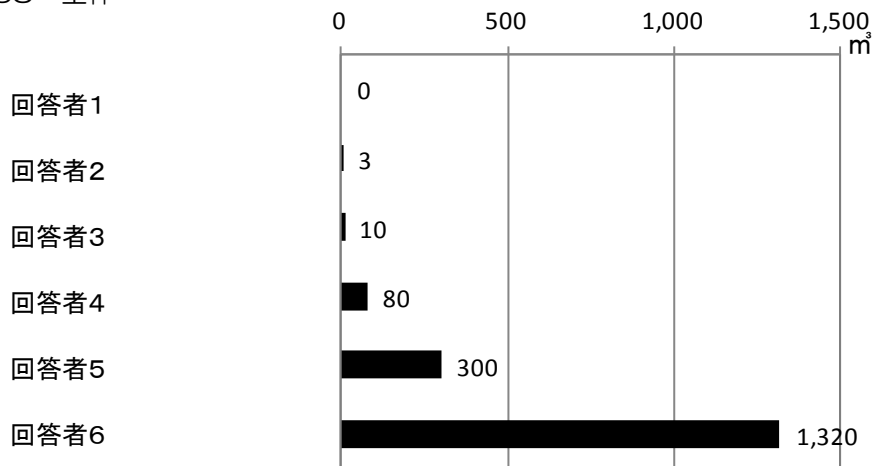
問 12 地下水の使用量は1か月平均でどのくらいですか。

1か月() m³

① 単純集計

地下水の使用量については、利用者数が 14 (4.2%) と少なく、うち使用量の回答者数は 6 であった。各回答者の地下水の使用量は以下の通りである。1 か月の使用量は最大値が 1,320 m³、最小値が 0 m³となっている。

図表 38 全体



注：利用者数 14 名のうち、無回答 8 名であった。

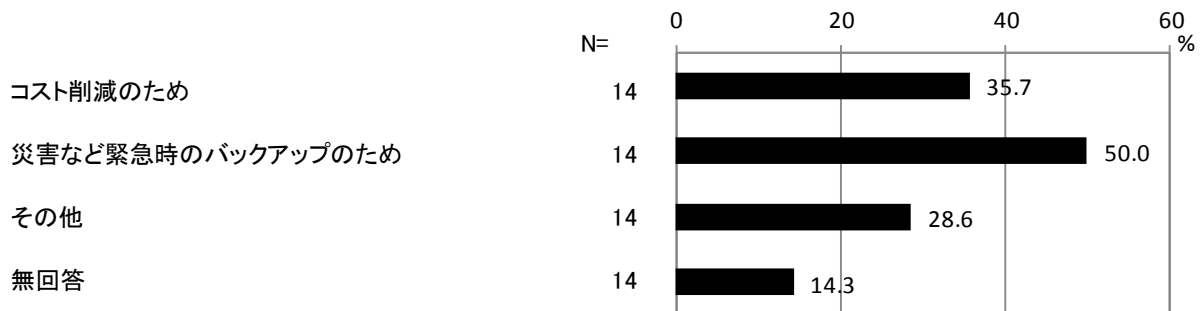
問 13 地下水を導入した理由は何ですか。(〇はいくつでも)

- 1 コスト削減のため
- 2 災害など緊急時のバックアップのため
- 3 その他()

① 単純集計

地下水を導入した理由は、「災害など緊急時のバックアップのため」50.0%、「コスト削減のため」35.7%の順に多くなっている。

図表 39 全体



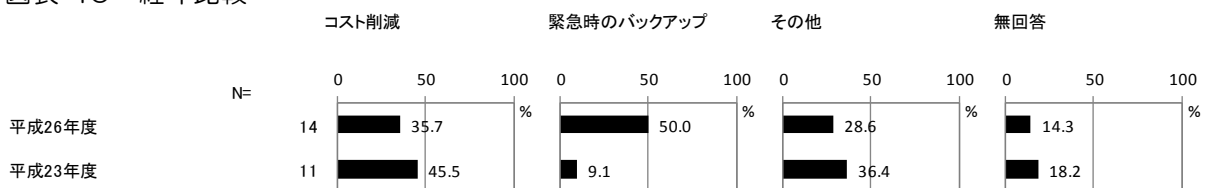
<その他>

- 井戸がもともとあったため。

② 経年比較

前回（平成 23 年度）と今回（平成 26 年度）を比較すると、「コスト削減」の割合は減少している一方、「緊急時のバックアップ」の割合は増加している。

図表 40 経年比較



3. 水道事業について

(1) 水道局の広報・PRについて

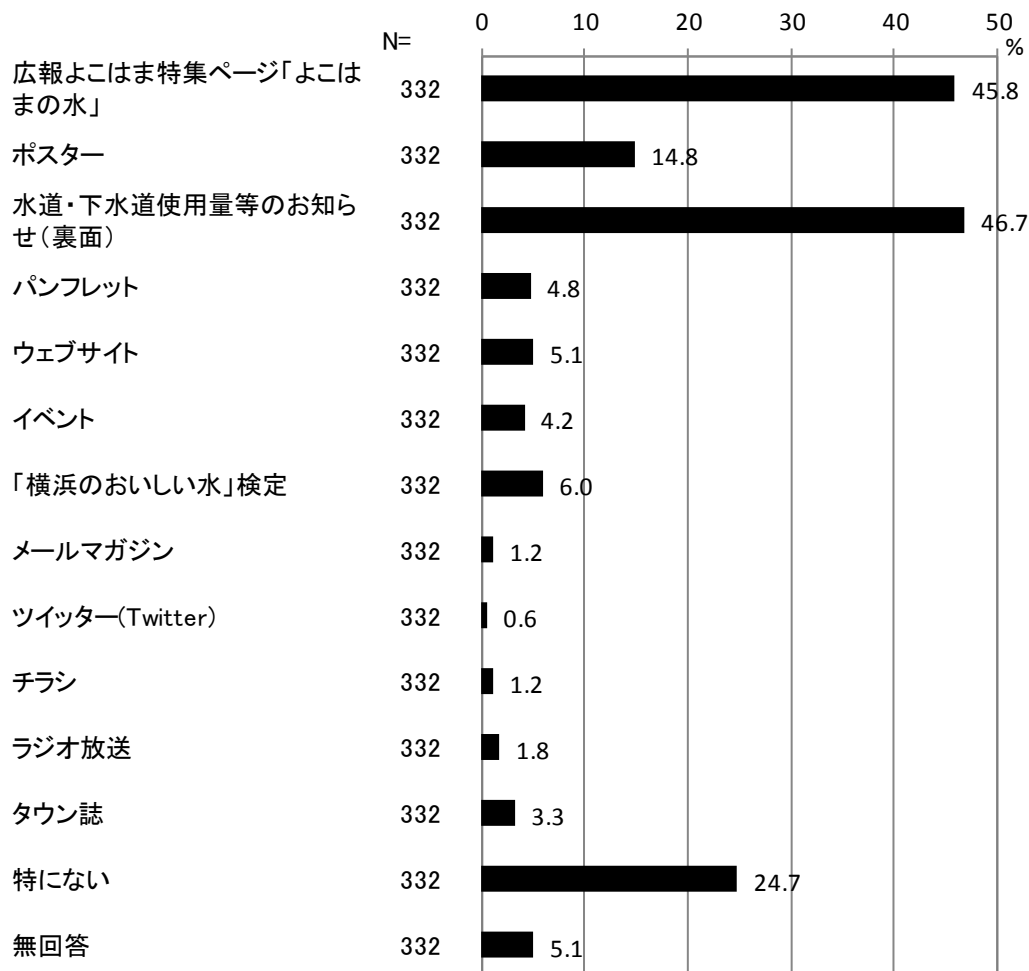
問 14 横浜市水道局では様々な媒体で水道事業のPRを行っています。次のうちあなたが知っているものがありますか。(○はいくつでも)

- | | |
|-----------------------|------------------|
| 1 広報よこはま特集ページ「よこはまの水」 | 8 メールマガジン |
| 2 ポスター | 9 ツイッター(Twitter) |
| 3 水道・下水道使用量等のお知らせ(裏面) | 10 チラシ |
| 4 パンフレット | 11 ラジオ放送 |
| 5 ウェブサイト | 12 タウン誌 |
| 6 イベント | 13 特にない |
| 7 「横浜のおいしい水」検定 | |

① 単純集計

横浜市水道局の広報・PR 媒体の認知度は、「水道、下水道使用量等のお知らせ(裏面)」46.7%、「広報よこはま特集ページ「よこはまの水)」45.8%、「特にない」24.7%の順に高くなっている。

図表 41 全体



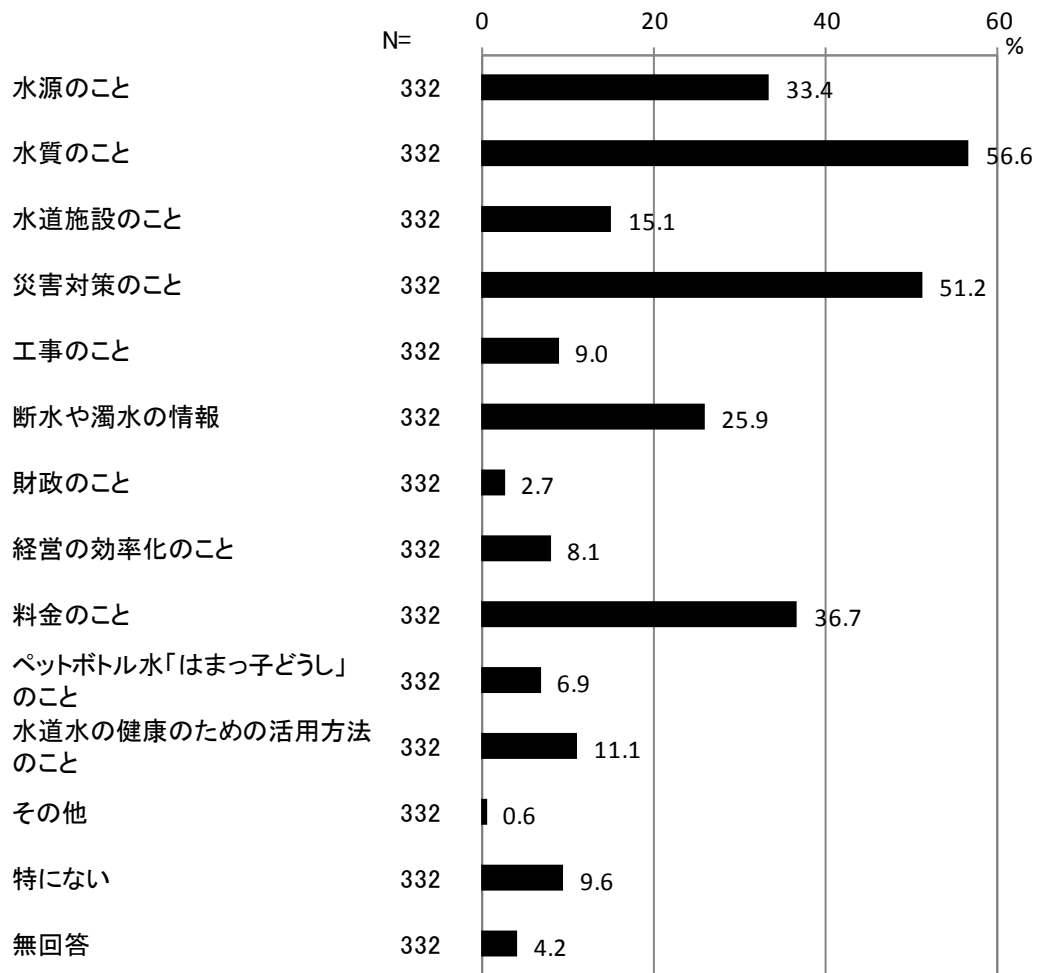
問 15 次のうち水道について知りたいと思う項目はどれですか。(○はいくつでも)

- | | |
|------------|------------------------|
| 1 水源のこと | 8 経営の効率化のこと |
| 2 水質のこと | 9 料金のこと |
| 3 水道施設のこと | 10 ペットボトル水「はまっ子どうし」のこと |
| 4 災害対策のこと | 11 水道水の健康のための活用方法のこと |
| 5 工事のこと | 12 その他() |
| 6 断水や濁水の情報 | 13 特にな |
| 7 財政のこと | |

① 単純集計

水道について知りたいと思う項目は、「水質のこと」56.6%、「災害対策のこと」51.2%、「料金のこと」36.7%の順に高くなっている。

図表 42 全体



<その他>

- 水道水に含まれる放射性物質について
- 使用料の電子化、見える化、PC等でリアルタイムに分かる節水状況

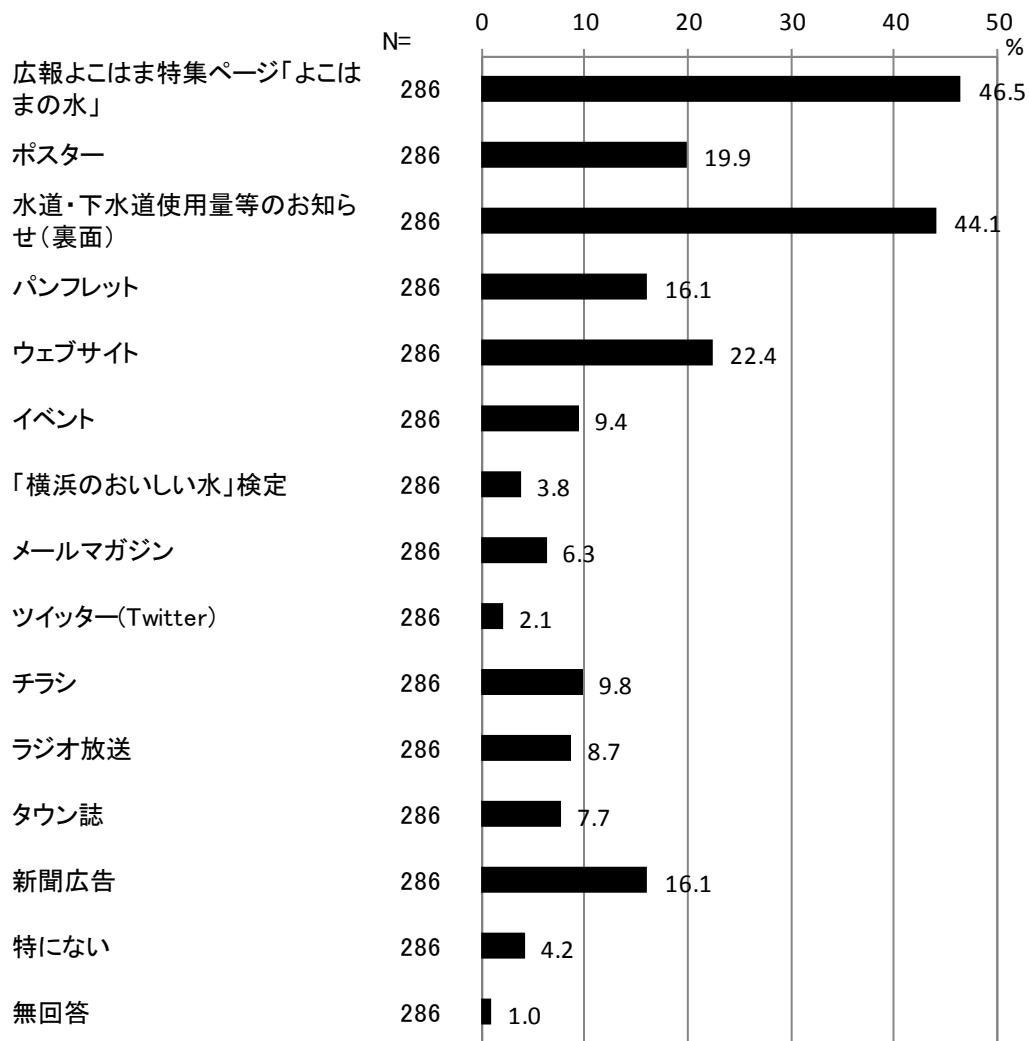
問 16 問 15 で知りたいと思う項目を知るためにはどのような広報手段がいいですか。(〇はいくつでも)

- | | |
|-----------------------|------------------|
| 1 広報よこはま特集ページ「よこはまの水」 | 8 メールマガジン |
| 2 ポスター | 9 ツイッター(Twitter) |
| 3 水道・下水道使用量等のお知らせ(裏面) | 10 チラシ |
| 4 パンフレット | 11 ラジオ放送 |
| 5 ウェブサイト | 12 タウン誌 |
| 6 イベント | 13 新聞広告 |
| 7 「横浜のおいしい水」検定 | 14 特にない |

① 単純集計

知りたいと思う項目のための広報手段は、「広報よこはま特集ページ「よこはまの水」」46.5%、「水道・下水道使用量等のお知らせ(裏面)」44.1%、「ウェブサイト」22.4%の順に高くなっている。

図表 43 全体



(2) 国際協力事業や海外水ビジネス展開支援について

問 17 水道局では、安全な水の確保に課題を抱える途上国に貢献するため、JICA（独立行政法人国際協力機構）等と連携して、これまで蓄積してきた知識・技術を活用して国際協力事業を展開しています。

職員の派遣や海外からの研修生受入による技術協力を行うとともに、市内企業にも技術をPRする機会を提供するなど、海外水ビジネス展開を支援しています。

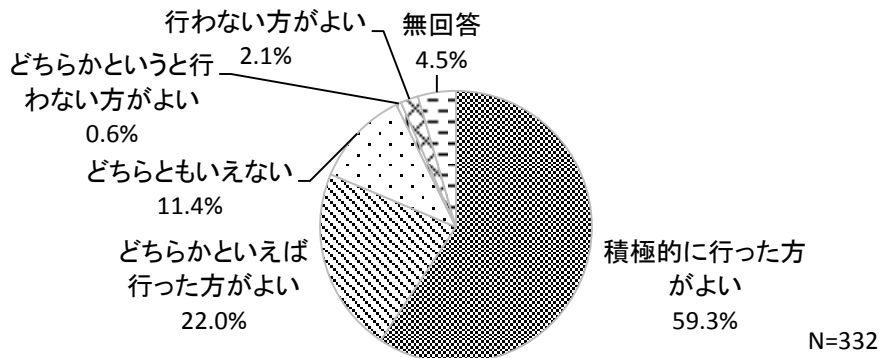
このような水道局の国際協力・海外展開の取組についてどう思いますか。（○は1つだけ）

- 1 積極的に行った方がよい
- 2 どちらかといえば行った方がよい
- 3 どちらともいえない
- 4 どちらかというに行わない方がよい
- 5 行わない方がよい

① 単純集計

国際協力・海外水ビジネスの取組への賛否については、「積極的に行った方がよい」59.3%、「どちらかといえば行った方がよい」22.0%、あわせて81.3%となっている。

図表 44 全体



(3) 総合満足度

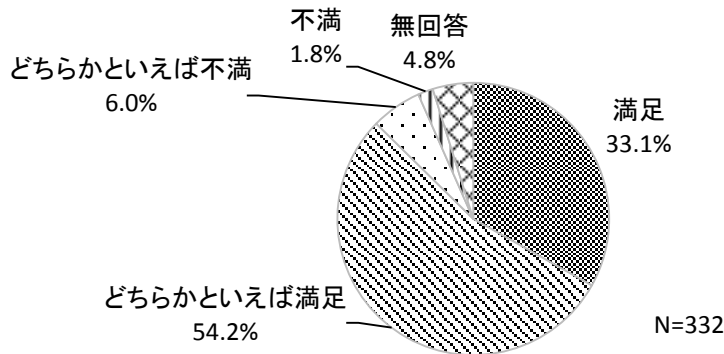
問 18 横浜市の水道事業についての満足度を教えてください。(○は1つだけ)

- | | |
|--------------|--------------|
| 1 満足 | 3 どちらかといえば不満 |
| 2 どちらかといえば満足 | 4 不満 |

① 単純集計

水道事業についての満足度については、「満足」33.1%、「どちらかといえば満足」54.2%、あわせて87.3%となっている。

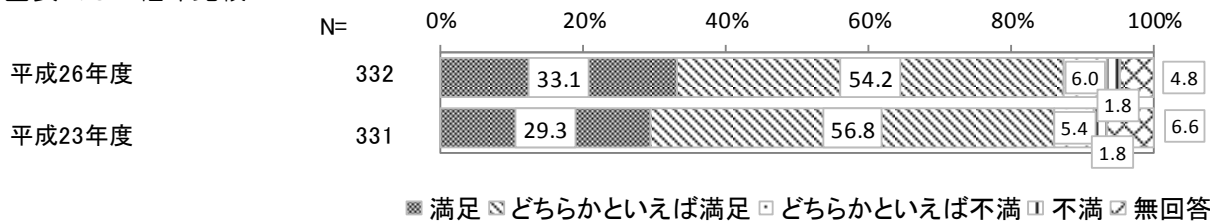
図表 45 全体



② 経年比較

前回（平成 23 年度）と今回（平成 26 年度）を比較すると、「満足」「どちらかといえば不満」が増加しているものの、「満足」「どちらかといえば満足」の合計が 85%以上である点は変化していない。

図表 46 経年比較



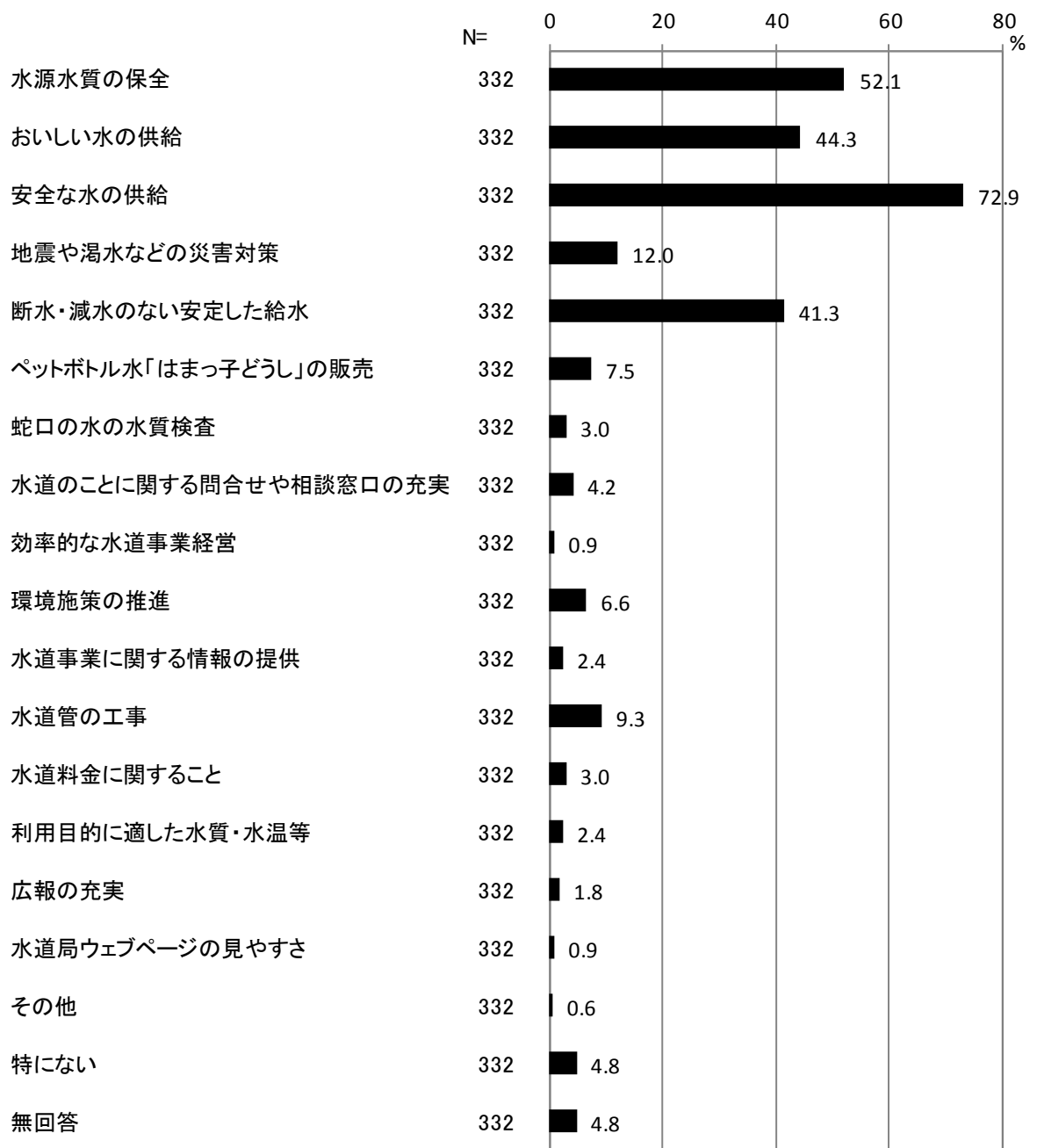
問 19 横浜市の水道事業について、満足していただいている点はどのようなことですか。(○はいくつでも)

- 1 水源水質の保全
- 2 おいしい水の供給
- 3 安全な水の供給
- 4 地震や濁水などの災害対策
- 5 断水・減水のない安定した給水
- 6 ペットボトル水「はまっ子どうし」の販売
- 7 蛇口の水の水質検査
- 8 水道のことに関する問合せや相談窓口の充実
- 9 効率的な水道事業経営
- 10 水源地の森林保全や小水力(しょうすいりょく)発電(※)・太陽光発電の利用など、環境施策の推進
- 11 水質管理や災害対策など、水道事業に関する情報の提供
- 12 道路上の漏水の応急対応など、水道管の工事
- 13 水道料金に関すること
- 14 利用目的に適した水質・水温等
- 15 広報の充実
- 16 水道局ウェブページの見やすさ
- 17 その他()
- 18 特にない

① 単純集計

水道事業に対する満足項目では、「安全な水の供給」72.9%、「水源水質の保全」52.1%、「おいしい水の供給」44.3%、の順に選択される割合が多くなっている。

図表 47 全体



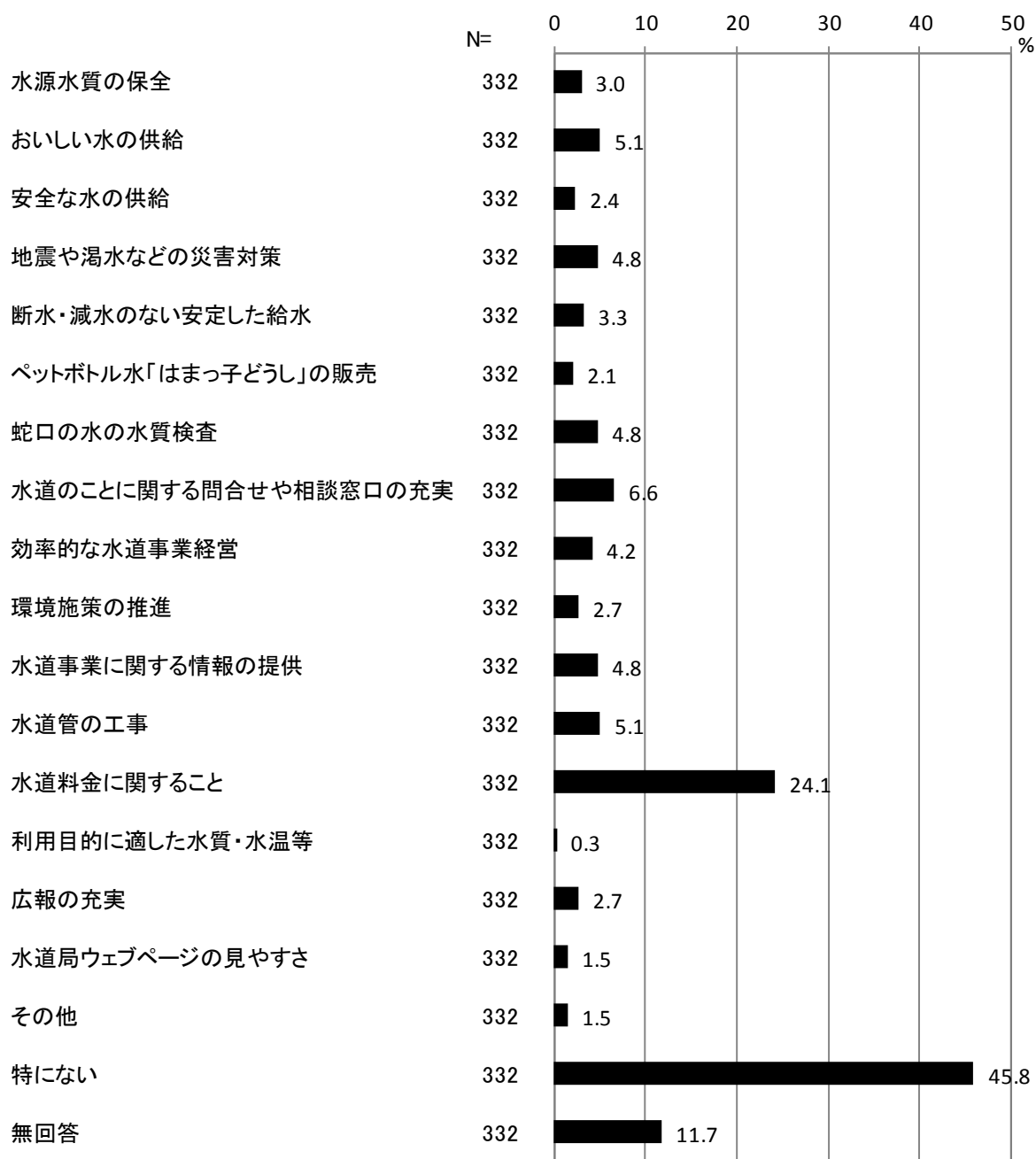
問 20 横浜市の水道事業について、ご不満な点はどのようなことですか。(〇はいくつでも)

- 1 水源水質の保全
- 2 おいしい水の供給
- 3 安全な水の供給
- 4 地震や濁水などの災害対策
- 5 断水・減水のない安定した給水
- 6 ペットボトル水「はまっ子どうし」の販売
- 7 蛇口の水の水質検査
- 8 水道のことに関する問合せや相談窓口の充実
- 9 効率的な水道事業経営
- 10 水源地の森林保全や小水力(しょうすいりょく)発電(※)・太陽光発電の利用など、環境施策の推進
- 11 水質管理や災害対策など、水道事業に関する情報の提供
- 12 道路上の漏水の応急対応など、水道管の工事
- 13 水道料金に関すること
- 14 利用目的に適した水質・水温等
- 15 広報の充実
- 16 水道局ウェブページの見やすさ
- 17 その他()
- 18 特にない

① 単純集計

水道事業に対する不満足項目では、「特にない」45.8%、「水道料金に関すること」24.1%、「水道のことに関する問合せや相談窓口の充実」6.6%の順に選択される割合が多くなっている。

図表 48 全体



<その他>

- 都筑区で起こった水道破裂。
- 業務委託とサービス水準について。
- 断水工事後のにごり水。
- 水不足・ダム水量情報不足。

(4) 水道局の今後の取組について

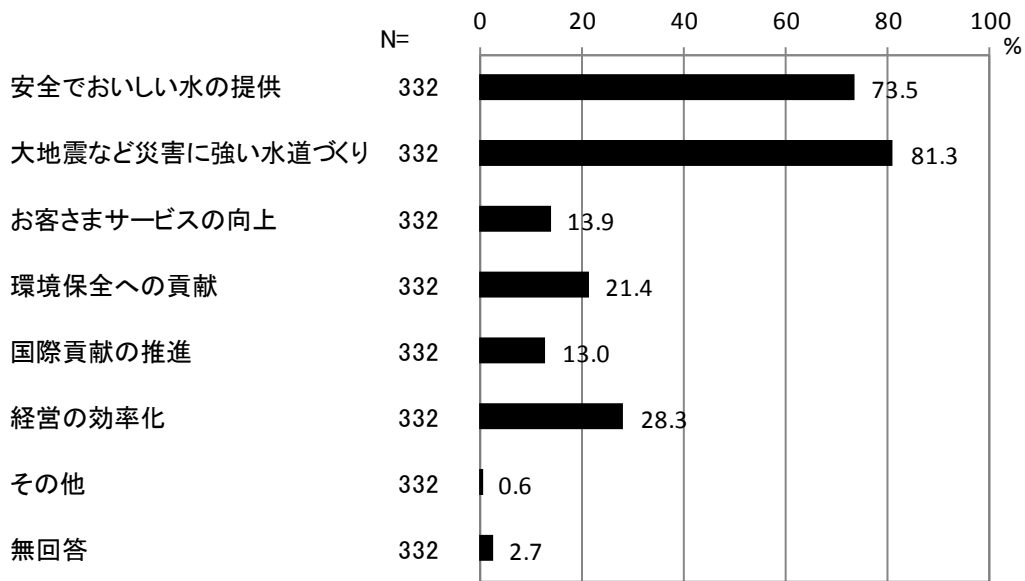
問 21 横浜市水道局の経営は、お客さまがお支払いになる水道料金収入によってまかなわれています。横浜市水道局の次の取組のうち、今後、特に力を入れるべきと思う事項はどれですか。(〇は3つまで)

- 1 安全でおいしい水の提供
 - ・水質検査体制の強化やおいしい水をつくるための技術の導入など
- 2 大地震など災害に強い水道づくり
 - ・老朽化した浄水場・配水池や水道管の更新・耐震化など
- 3 お客さまサービスの向上
 - ・広報など情報提供の充実や市民参加イベントの実施など
- 4 環境保全への貢献
 - ・小水力発電・太陽光発電など再生可能エネルギーの活用や省エネルギーの推進など
- 5 国際貢献の推進
 - ・国際関係機関との連携などによる開発途上国の水事情の改善など
- 6 経営の効率化
 - ・支出の削減や新たな収入の確保による経営基盤の強化など
- 7 その他

① 単純集計

水道事業の今後の取組では、「大地震など災害に強い水道づくり」81.3%、「安全でおいしい水の提供」73.5%、「経営の効率化」28.3%の順に選択される割合が多くなっている。

図表 49 全体



<その他>

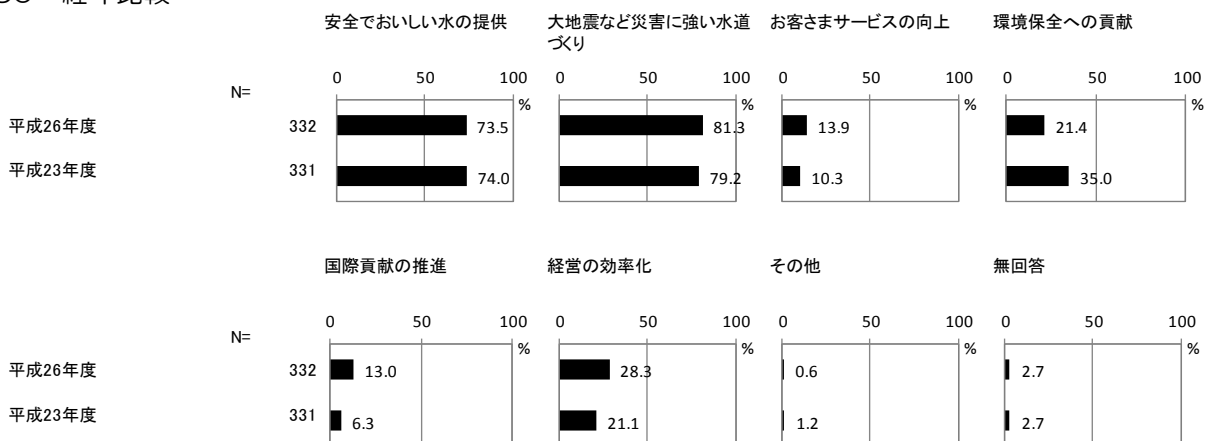
- 全部当たり前にするのが普通である。
- 横浜の水はおいしいと良く聞いている。

② 経年比較

前回（平成 23 年度）と今回（平成 26 年度）を比較すると、「災害に強い水道づくり」「お客さまサービスの向上」「国際貢献の推進」「経営の効率化」については選択される割合が増加している。

ただし、「安全でおいしい水の供給」「災害に強い水道づくり」の選択される割合が多い点は変化していない。

図表 50 経年比較



4. 自由記述

ご意見を自由にご記入ください。

水道についてのご意見は、32 事業所から 33 件の回答を頂いた。それらを以下の項目に分類した。また、1 人の回答者が複数の内容について記述している場合もあったため、括弧内の件数は延件数となる。

(1) 安全でおいしい水 (2件)

- 水の安全にはいつでも力を注いでほしい。
- 水源地の外国人土地所有問題を聞いたことがあるが、どうなのか。

(2) 災害対策 (1件)

- 災害対策として無料でペットボトルを配布すべきではないか。

(3) 広報 (3件)

- 水不足のダム情報(貯水率)の提供について。
- 検針時に点検等の指導をしてほしい。
- サービスセンターの回答がわかりにくい。

(4) 料金 (5件)

- 料金を安くしてほしい。
- 更なる効率化を図り、料金を安くしてほしい。

(5) 業務改善 (1件)

- 業務委託先の選定について。

(6) 国際協力・水ビジネス (1件)

- 日本の水道事情を海外に PR してほしい。

(7) 激励 (5件)

- 安全安心の水道水確保に感謝している。

(8) その他 (15件)

- 使用量の多い先にアンケートをすべきではないか。

III 満足度分析

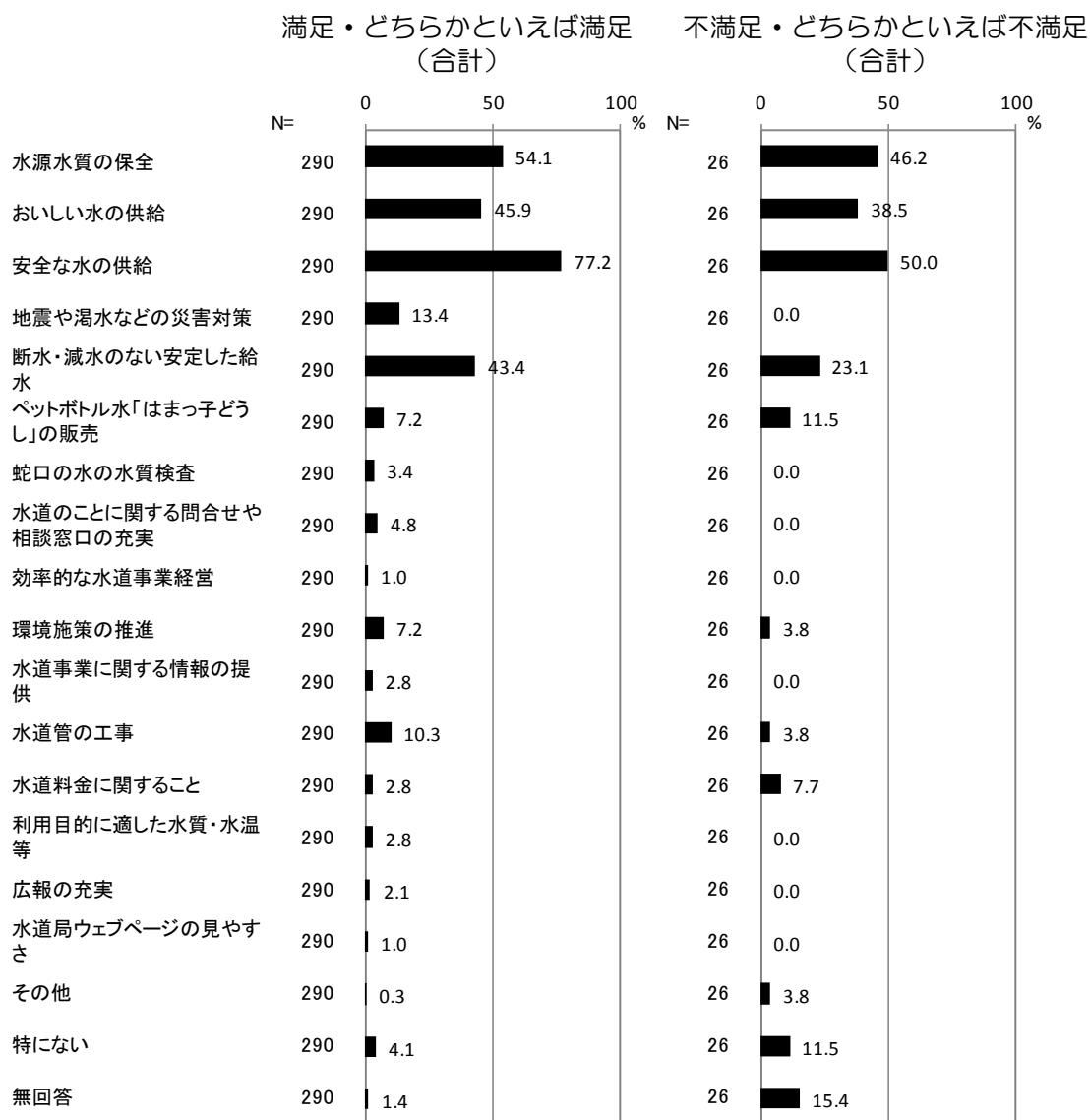
1. 水道事業に対する総合満足度の具体化

分析目的・方法：水道事業に対して満足や不満足を感じている回答者が、それぞれ具体的にどのような項目について満足や不満足を感じているのかを明らかにするため、総合満足度（問 18）と、水道事業に対する満足項目（問 19）・水道事業に対する不満足項目（問 20）とのクロス分析を行った。

（1） 水道事業に対する満足項目（問 19）

横浜市の水道事業に対する満足項目（問 19）について、横浜市の水道事業についての満足度（問 18）別にみると、満足、どちらかといえば満足と回答した利用者（以下、「満足・どちらかといえば満足（合計）」）、また、不満足、どちらかといえば不満足と回答した利用者（以下、「不満足・どちらかといえば不満足（合計）」）のいずれも、「安全な水の供給」「水源水質の保全」「おいしい水の供給」の3項目を、満足項目の上位に挙げている。

図表 51 水道事業に対する満足項目

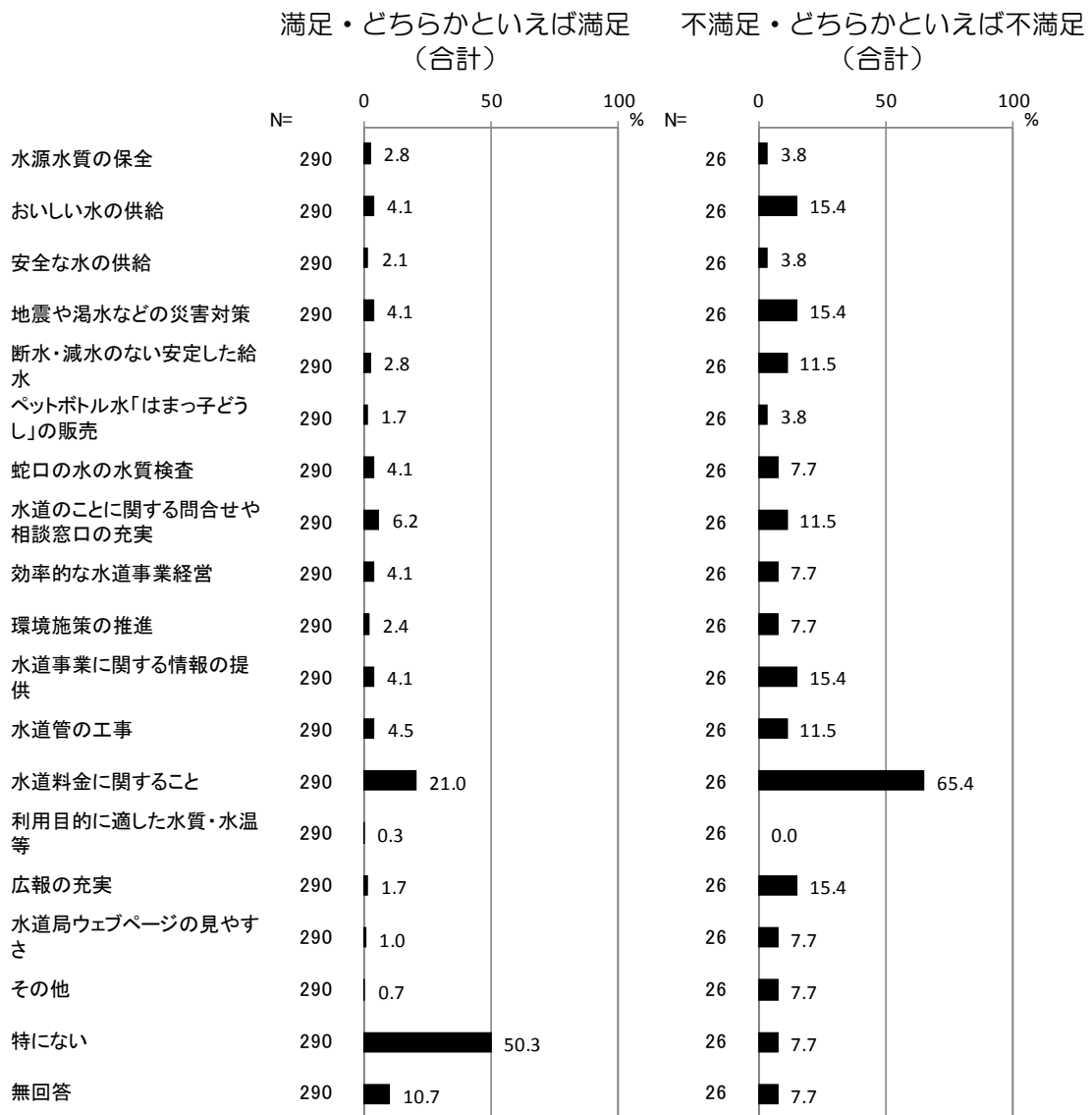


(2) 水道事業に対する不満項目（問 20）

横浜市の水道事業に対する不満項目（問 20）について、横浜市の水道事業についての満足度（問 18）別にみると、満足・どちらかといえば満足（合計）の利用者、また、不満・どちらかといえば不満（合計）の利用者は共通して、「水道料金に関すること」を、不満項目の上位に挙げている。

その他、満足・どちらかといえば満足（合計）では「特にない」「水道料金のことに関する問合せや相談の窓口の充実」を、不満・どちらかといえば不満（合計）では、「おいしい水の供給」「地震や渇水などの災害対策」「水質管理や災害対策など、水道事業に関する情報の提供」「広報の充実」をそれぞれ上位に挙げている。

図表 52 水道事業に対する不満項目

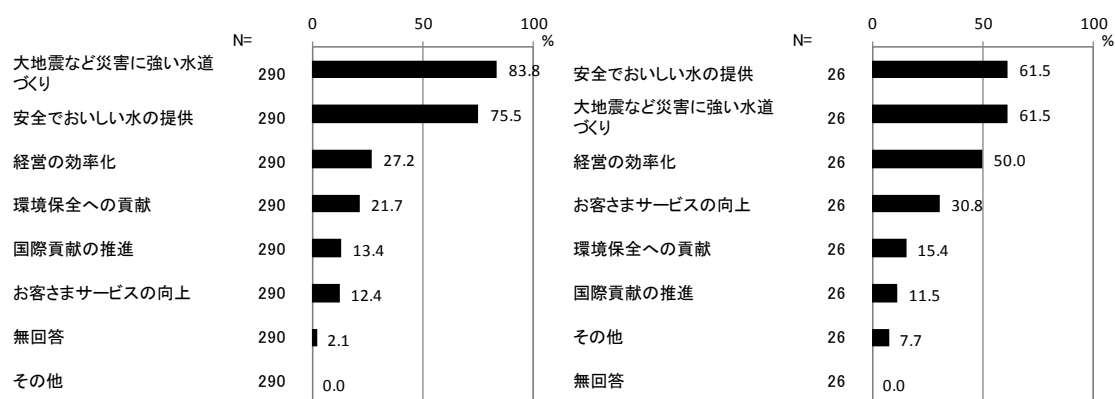


2. 総合満足度と今後の取組への考え方の違い

分析目的・方法：水道事業に対して満足や不満足を感じている回答者が、水道局に対してそれぞれ今後どのような取組を期待しているかを明らかにするため、総合満足度（問 18）と水道局で力を入れるべき今後の取組（問 21）とのクロス分析を行った。

水道局で力を入れるべき今後の取組（問 21）について、横浜市の水道事業についての満足度（問 18）別にみると、満足・どちらかといえば満足（合計）の利用者、また、不満足・どちらかといえば不満足（合計）の利用者は共通して、「安全でおいしい水の提供」「大地震など災害に強い水道づくり」「経営の効率化」を、上位に挙げている。

図表 53 満足・どちらかといえば満足（合計） 図表 54 不満足・どちらかといえば不満足（合計）



IV 調査表

水道に関するお客さま意識調査への協力をお願い

日ごろから水道事業にご理解、ご協力いただきありがとうございます。

このたび、横浜市水道局では、より質の高い水道サービスの提供を検討するため、アンケート調査を実施することといたしました。

この調査は、日ごろ皆さまが、水道をどのようにご利用されているかをおたずねするものです。横浜市内で水道を利用されている事業所 1,000 事業所を無作為に抽出して、お願いしております。

調査結果は、全て統計的に処理した上で、調査目的のみに活用いたします。

お忙しいところ誠にとおそれ入りますが、この調査の趣旨をご理解いただき、ご協力くださいますようお願いいたします。

平成 26 年 5 月

横浜市水道局

<ご記入にあたって>

- ・ ご回答は、オフィスや商店、工場等の事業所の庶務のご担当者など、水道の使用状況をご存知の方がご記入くださいますようお願いいたします。
- ・ 調査票は水道使用料請求の送付先にお送りしています。横浜市内で受け取られた場合は、横浜市内でご使用の水道の状況についてご回答ください。
- ・ 各問のご回答は、当てはまる項目の番号等に○印をつけてください。
- ・ 質問によって、**(○は1つだけ)** **(○は3つまで)** **(○はいくつでも)** という回答数の指定がありますので、ご注意ください。
- ・ ご回答が「その他」に当てはまる場合は、() 内に具体的な内容をご記入下さい。

誠に勝手ながら、ご回答いただいた調査票は、**同封した返信用の封筒（切手は不要です）に入れ5月26日（月）までにご投函くださいますようお願いいたします。**

この調査についてのお問い合わせは、下記までお願いいたします。

横浜市水道局 経営企画課 改革改善担当
〒231-0023 横浜市中区山下町 23 番地
電 話 045-633-0144 (平日 8:30~17:15※)

※ 上記の時間以外のお問合せは、水道局お客さまサービスセンター（電話 045-847-6262、24時間）で受付いたしますが、内容により、後日担当から回答させていただく場合があります。

横浜市水道局ウェブページ

<http://www.city.yokohama.lg.jp/suidou/>

1 災害時における飲料水の確保と水道局の対策についておうかがいします

<災害時の水の備蓄について>

問1 横浜市では、災害に備え、1人1日あたり3リットル、3日分で9リットル程度を目安として、飲料水の備蓄をお願いしています。あなたの事業所では、1人あたり、どのくらいの量の飲料水を備蓄していますか？（○は1つだけ）

- 1 9リットル以上（3日以上）
- 2 6～8リットル程度
- 3 3～5リットル程度
- 4 3リットル未満
- 5 備蓄していない

（問2へお進みください）

問2 問1で「2」から「5」とお答えになった事業所におうかがいします。9リットル以上の備蓄をしていない理由は何ですか。（○はいくつでも）

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

<震災に対する水道局の対策について>

問3 大規模な震災対策として、横浜市水道局が特に力を入れるべきと思う事項はどれですか。（○は3つまで）

- 1 地震に強い水道管（耐震管）への更新
- 2 応急給水拠点についての広報・PR
- 3 停電による断水（水が止まること）への対策
- 4 防災訓練の参加機会の増加
- 5 飲料水の備蓄についての広報・PR
- 6 その他（)
- 7 特にない

次頁に続く

＜震災時に知りたい情報について＞

問4 大規模な震災が発生した場合、あなたの事業所では水についてどのような情報を知りたいですか。（○は3つまで）

- | | |
|---|---|
| 1 | 応急給水をしている場所、日時（飲料水が手に入る場所、日時） |
| 2 | 水道の復旧見込み |
| 3 | 断水（水が止まっている）地域 |
| 4 | 市内全体の水道管の被害状況 |
| 5 | 浄水場など水道施設の被害状況 |
| 6 | その他（ ） |
| 7 | 特にない |

2 水道水の利用についておうかがいします

<節水意識について>

問5 日ごろ、あなたの事業所では水をどのように使っていますか。(○は1つだけ)

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

→ (問6, 7へお進みください)

→ 問6 問5で「3」「4」とお答えになった事業所におうかがいします。
次のうち現在取り組んでいる節水対策はありますか。(○はいくつでも)

- 1 節水型設備の導入(業務用の機械など)
- 2 節水型設備の導入(節水型トイレなど、業務用以外のもの)
- 3 水の循環利用
- 4 地下水への転換
- 5 雨水への転換
- 6 使用量の管理
- 7 従業員への啓発
- 8 その他
- 9 ない

→ 問7 問5で「3」「4」とお答えになった事業所におうかがいします。
節水の目標値はありますか。(○は一つだけ)

- 1 前年度に比べて5%程度の節水
- 2 前年度に比べて10%程度の節水
- 3 前年度に比べて20%程度の節水
- 4 前年度に比べて20%を超える節水
- 5 その他 ()
- 6 目標値はない

問8 次のうち、今後取り組みたいと思っている節水対策はありますか。(○はいくつでも)

- 1 節水型設備の導入(業務用の機械など)
- 2 節水型設備の導入(節水型トイレなど、業務用以外のもの)
- 3 水の循環利用
- 4 地下水への転換
- 5 雨水への転換
- 6 使用量の管理
- 7 従業員への啓発
- 8 その他 ()
- 9 ない

次頁に続く

<水道水とそれ以外の水の利用状況について>

問9 水道水の他に利用している水はありますか。また、水道水及びそれぞれの水は、どのような用途にお使いですか。（利用している水の種類(1~6)およびその用途(a~g)に○を付けてください。）（○はいくつでも）

利用している水の種類	A. 飲用	B. 飲用以外の生活用水 (トイレ等)	C. 製造・加工・業務 工事等	D. 空調等の設備用	E. 農業用	F. 散水用	G. その他 ()
1 水道水	a	b	c	d	e	f	g
2 雨水	a	b	c	d	e	f	g
3 地下水 (井戸水)	a	b	c	d	e	f	g
4 再生水	a	b	c	d	e	f	g
5 工業用水	a	b	c	d	e	f	g
6 その他 () ※ 循環利用等	a	b	c	d	e	f	g

問10 今後、水道水の他に利用したいと考えているものはありますか。
(○はいくつでも)

1 雨水	4 工業用水
2 地下水 (井戸水)	5 その他 ()
3 再生水	6 ない

次頁に続く

3 水道事業についておうかがいします

<水道局の広報・PRについて>

問 14 横浜市水道局では様々な媒体で水道事業のPRを行っています。次のうちあなたが知っているものがありますか。(〇はいくつでも)

- | | |
|-----------------------|------------------|
| 1 広報よこはま特集ページ「よこはまの水」 | 8 メールマガジン |
| 2 ポスター | 9 ツイッター(Twitter) |
| 3 水道・下水道使用量等のお知らせ(裏面) | 10 チラシ |
| 4 パンフレット | 11 ラジオ放送 |
| 5 ウェブサイト | 12 タウン誌 |
| 6 イベント | 13 特にない |
| 7 「横浜のおいしい水」検定 | |

問 15 次のうち水道について知りたいと思う項目はどれですか。(〇はいくつでも)

- | | |
|------------|------------------------|
| 1 水源のこと | 8 経営の効率化のこと |
| 2 水質のこと | 9 料金のこと |
| 3 水道施設のこと | 10 ペットボトル水「はまっ子どうし」のこと |
| 4 災害対策のこと | 11 水道水の健康のための活用方法のこと |
| 5 工事のこと | 12 その他() |
| 6 断水や濁水の情報 | 13 特にない |
| 7 財政のこと | |

問 16 問 15 で知りたいと思う項目を知るためにはどのような広報手段がいいですか。(〇はいくつでも)

- | | |
|-----------------------|------------------|
| 1 広報よこはま特集ページ「よこはまの水」 | 8 メールマガジン |
| 2 ポスター | 9 ツイッター(Twitter) |
| 3 水道・下水道使用量等のお知らせ(裏面) | 10 チラシ |
| 4 パンフレット | 11 ラジオ放送 |
| 5 ウェブサイト | 12 タウン誌 |
| 6 イベント | 13 新聞広告 |
| 7 「横浜のおいしい水」検定 | 14 特にない |

次頁に続く

＜国際協力事業や海外水ビジネス展開支援について＞

問 17 水道局では、安全な水の確保に課題を抱える途上国に貢献するため、JICA（独立行政法人国際協力機構）等と連携して、これまで蓄積してきた知識・技術を活用して国際協力事業を展開しています。

職員の派遣や海外からの研修生受入による技術協力を行うとともに、市内企業にも技術をPRする機会を提供するなど、海外水ビジネス展開を支援しています。

このような水道局の国際協力・海外展開の取組についてどう思いますか。

（○は1つだけ）

- 1 積極的に行った方がよい
- 2 どちらかといえば行った方がよい
- 3 どちらともいえない
- 4 どちらかというも行わない方がよい
- 5 行わない方がよい

<満足度>

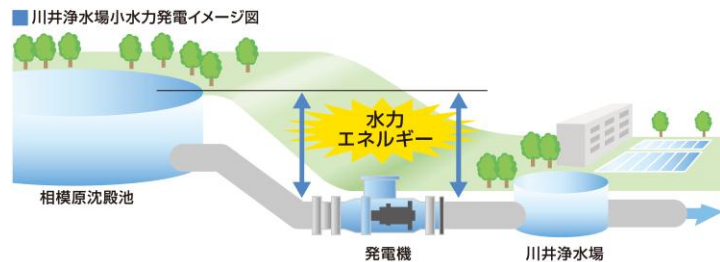
問 18 横浜市の水道事業についての満足度を教えてください。(○は1つだけ)

1 満足	3 どちらかといえば不満
2 どちらかといえば満足	4 不満

問 19 横浜市の水道事業について、満足していただいている点はどのようなことですか。(○はいくつでも)

- 1 水源水質の保全
- 2 おいしい水の供給
- 3 安全な水の供給
- 4 地震や濁水などの災害対策
- 5 断水・減水のない安定した給水
- 6 ペットボトル水「はまっ子どうし」の販売
- 7 蛇口の水の水質検査
- 8 水道のことに関する問合せや相談窓口の充実
- 9 効率的な水道事業経営
- 10 水源地の森林保全や小水力発電(※)・太陽光発電の利用など、環境施策の推進
- 11 水質管理や災害対策など、水道事業に関する情報の提供
- 12 道路上の漏水の応急対応など、水道管の工事
- 13 水道料金に関すること
- 14 利用目的に適した水質・水温等
- 15 広報の充実
- 16 水道局ウェブページの見やすさ
- 17 その他 ()
- 18 特にない

※ 小水力発電とは、水道管内を流れる水の力を利用した発電方法で、管路に発電機を設置することにより、高低差による水力エネルギー(水圧)を利用して、水車を回し発電します。



問 20 横浜市の水道事業について、ご不満な点はどのようなことですか。（〇はいくつでも）

- 1 水源水質の保全
- 2 おいしい水の供給
- 3 安全な水の供給
- 4 地震や濁水などの災害対策
- 5 断水・減水のない安定した給水
- 6 ペットボトル水「はまっ子どうし」の販売
- 7 蛇口の水の水質検査
- 8 水道のことに係る問合せや相談の窓口の充実
- 9 効率的な水道事業経営
- 10 水源地の森林保全や小水力発電・太陽光発電の利用など、環境施策の推進
- 11 水質管理や災害対策など、水道事業に関する情報の提供
- 12 道路上の漏水の応急対応など、水道管の工事
- 13 水道料金に関すること
- 14 利用目的に適した水質・水温等
- 15 広報の充実
- 16 水道局ウェブページの見やすさ
- 17 その他（)
- 18 特になし

<水道局の今後の取組について>

問 21 横浜市水道局の経営は、お客さまがお支払いになる水道料金収入によってまかなわれています。横浜市水道局の次の取組のうち、今後、特に力を入れるべきと思う事項はどれですか。（〇は3つまで）

- 1 安全でおいしい水の提供
 - ・水質検査体制の強化やおいしい水をつくるための技術の導入など
- 2 大地震など災害に強い水道づくり
 - ・老朽化した浄水場・配水池や水道管の更新・耐震化など
- 3 お客さまサービスの向上
 - ・広報など情報提供の充実や市民参加イベントの実施など
- 4 環境保全への貢献
 - ・小水力発電・太陽光発電など再生可能エネルギーの活用や省エネルギーの推進など
- 5 国際貢献の推進
 - ・国際関係機関との連携などによる開発途上国の水事情の改善など
- 6 経営の効率化
 - ・支出の削減や新たな収入の確保による経営基盤の強化など
- 7 その他
()

次頁に続く

□最後に、統計的に処理するために、あなたの事業所の水道のことについておうかがいします。

① あなたの事業所の所在地は、どちらになりますか。

- | | | | |
|--------|--------|--------|----------|
| 1 青葉区 | 6 金沢区 | 11 都筑区 | 16 保土ヶ谷区 |
| 2 旭区 | 7 港南区 | 12 鶴見区 | 17 緑区 |
| 3 磯子区 | 8 港北区 | 13 戸塚区 | 18 南区 |
| 4 泉区 | 9 栄区 | 14 中区 | |
| 5 神奈川区 | 10 瀬谷区 | 15 西区 | |

② 事業所の業種は次のどれに該当しますか。

- | | | |
|---------|----------------------|------------|
| 1 建設業 | 5 卸売・小売業 | 9 公務 |
| 2 製造業 | 6 飲食店、宿泊業 | 10 その他 () |
| 3 情報通信業 | 7 医療、福祉 | |
| 4 運輸業 | 8 サービス業 (他に分類されないもの) | |

③ 事業所の従業員数は何人ですか。

- | | |
|----------|------------|
| 1 0～4人 | 4 51～100人 |
| 2 5～9人 | 5 101～300人 |
| 3 10～50人 | 6 301人以上 |

④ 直近2か月間の水道使用水量は次のうちどれですか。(事業所に投函される「水道・下水道使用量等のお知らせ」に、2か月分で記載されています。) ※1か月検針の場合は、直近2か月の合計でお答えください。

- | | | |
|------------------------|--------------------------|----------------------------|
| 1 16 m ³ 以下 | 4 41～60 m ³ | 7 201～600 m ³ |
| 2 17～20 m ³ | 5 61～100 m ³ | 8 601～2,000 m ³ |
| 3 21～40 m ³ | 6 101～200 m ³ | 9 2,001 m ³ 以上 |

⑤ ご意見を自由にご記入ください。

--

設問は以上です。 ご協力いただきまして誠にありがとうございました。

水道に関するお客さま意識調査
報 告 書

平成 26 年 9 月

発行者

横浜市水道局経営部経営企画課

〒231-0023 横浜市中区山下町 2 3 番地（日土地山下町ビル）

電話 045-633-0143

調査委託：株式会社浜銀総合研究所