

水道及び下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 23 年 11 月

横浜市水道局
横浜市環境創造局

目 次

I 調査の概要

1	調査の目的	概要 1
2	調査の内容	概要 1
3	調査の概要	概要 1
4	報告書の見方	概要 1
5	回答者の属性	概要 2
6	標本誤差	概要 5

II 調査結果

1	水道水の安全性と節水について	1
	(1)「水道水のおいしさ」の認識	1
	(2)-1 家庭で主に飲んでいる水	4
	(2)-2 水道水をそのまま飲むための改善策	9
	(3)-1「水道水の安全性」について	10
	(3)-2 安全と思えない理由	14
	(4)「節水」意識	16
	(5)使用している節水機器	20
	(6)水道水以外の利用の状況	21
	(7)水道管の管理について	22
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	25
	(1)災害に備えた飲料水の備蓄	25
	(2)-1 応急給水拠点	30
	(2)-2 応急給水拠点を知った方法	34
	(3)東日本大震災後の水への意識変化	37
	(4)水道局が注力すべき震災対策	39
	(5)震災時に知りたい情報	40
3	水道事業について	41
	(1)-1 お客さまサービスセンターについて	41
	(1)-2 電話担当者の対応	44
	(2)知っているPR	45
	(3)水道について知りたいこと	46
	(4)-1「はまっ子どうし」について	47
	(4)-2「はまっ子どうし」を飲んだ理由	49
	(4)-3「はまっ子どうし」を飲んだことがない理由	52
	(5)水道事業に対する満足度	55
	(6)水道事業について満足している点	58

(7) 水道事業について不満な点	62
(8) 水道局が今後注力すべき事項	66
4 下水道事業について	67
(1) 下水道事業の費用負担についての認知	67
(2)-1 合流式下水道と分流式下水道の存在の認知について	69
(2)-2 合流式下水道の仕組みに関する認知	70
(2)-3 分流式下水道の仕組みに関する認知	71
(3) 環境を意識して行っている取組	72
(4) 良好な水環境をつくるための施策の認知	75
(5) 今後注力すべき施策	76
(6) 下水道について知りたいこと	77

Ⅲ. 調査票

水道及び下水道に関するお客さま意識調査への協力をお願い	80
-----------------------------	----

I 調査の概要

1 調査の目的

この調査は、水道及び下水道を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
- (4) 下水道事業について

3 調査の概要

- | | |
|-----------|-----------------------------------|
| (1) 調査項目 | 水道事業及び下水道事業に関する 34 問 |
| (2) 調査地域 | 横浜市全域 |
| (3) 調査対象 | 横浜市内に居住する 20 歳以上の方 4,000 人（外国人含む） |
| (4) 抽出方法 | 住民基本台帳からの無作為抽出、外国人登録原票からの無作為抽出 |
| (5) 調査方法 | 郵送法（郵送配布・郵送回収） |
| (6) 調査期間 | 平成 23 年 7 月 28 日（木）～8 月 10 日（水） |
| (7) 有効回収数 | 1,655（回収率 41.4%） |

4 報告書の見方

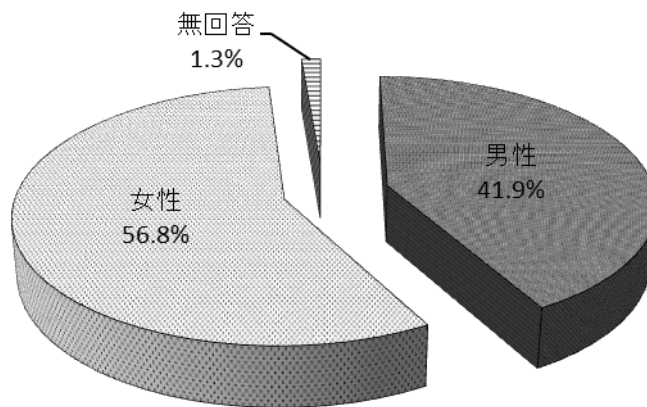
- (1) 図表中の「n」とは、その質問での回答者総数のことである。
- (2) 回答は、回答者総数を 100%として算出し、小数点第 2 位を四捨五入している。このため、回答率の合計が、100.0%にならない場合がある。
- (3) 複数回答の質問では、回収率の合計が 100.0%を超える場合がある。
- (4) 本文や図表中の選択肢表記は、場合によっては語句を短縮・簡略化している場合がある。
- (5) 「n」が 10 未満の場合は、標本誤差（後述）が大きくなるので、分析対象から除外している場合がある。

5 回答者の属性

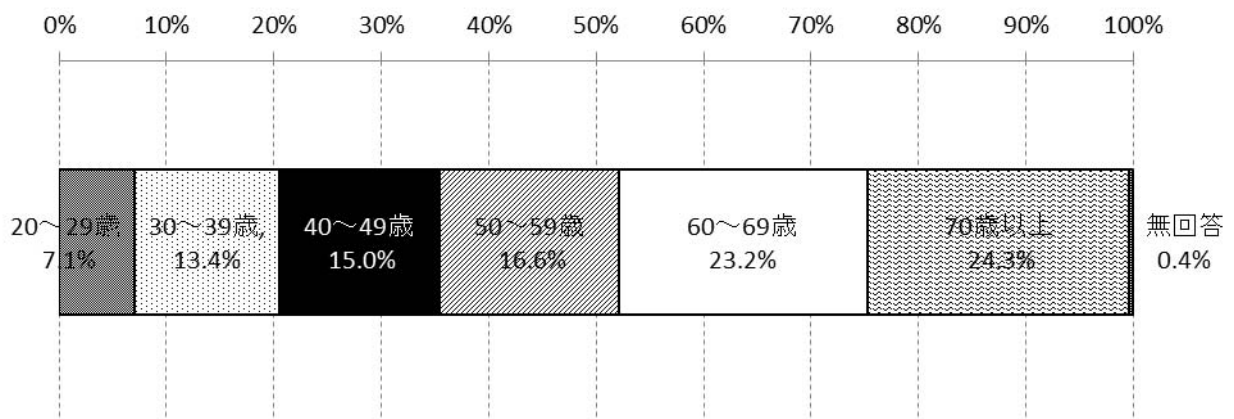
<居住区> n=1,655

鶴見区	神奈川区	西区	中区	南区	港南区	保土ヶ谷区	旭区	磯子区	金沢区	港北区	緑区	青葉区	都筑区	戸塚区	栄区	泉区	瀬谷区	無回答
93	98	45	56	74	118	99	107	72	92	152	77	124	97	143	67	76	59	6
5.6%	5.9%	2.7%	3.4%	4.5%	7.1%	6.0%	6.5%	4.4%	5.6%	9.2%	4.7%	7.5%	5.9%	8.6%	4.0%	4.6%	3.6%	0.4%

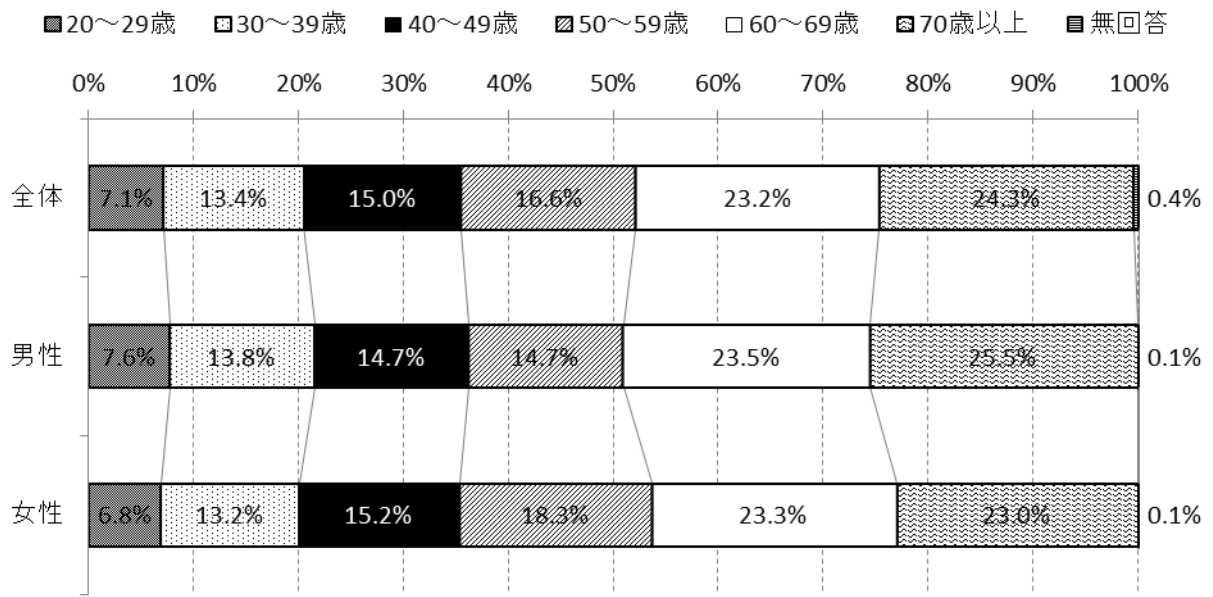
<性別> n=1,655



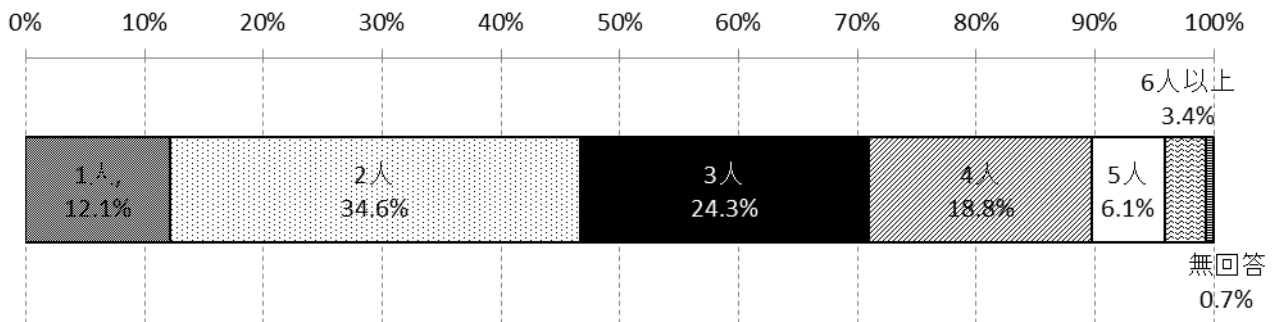
<年齢> n=1,655



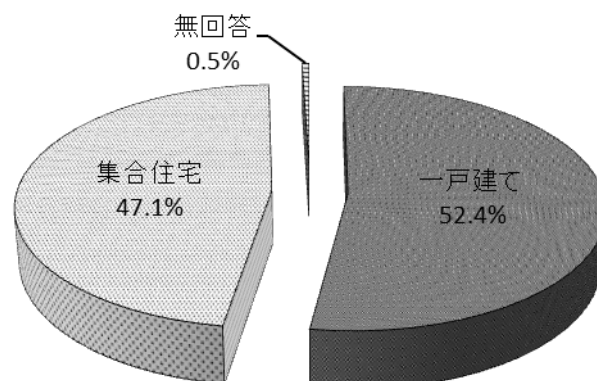
<性別×年齢別>



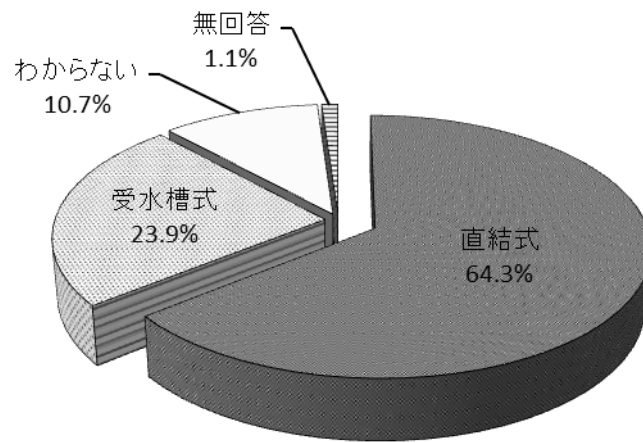
<家族人数> n=1,655



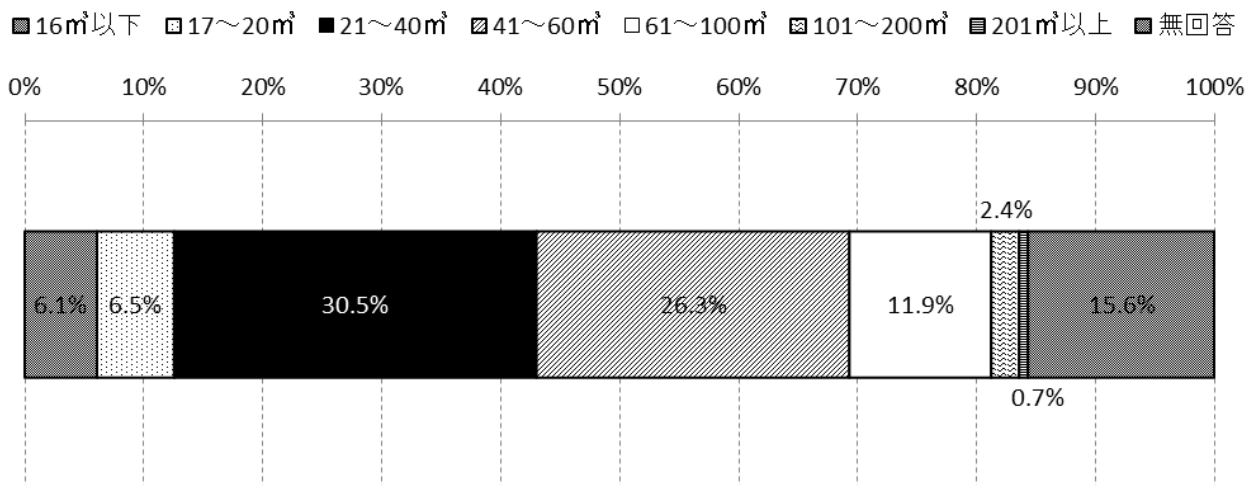
<住居形態> n=1,655



<給水方法> n=1,655



<水道使用水量> n=1,655



6 標本誤差

今回の調査の回答結果から、母集団（市内の水道・下水道利用者）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。

＜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)

＜早見表＞

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
1655	± 1.47%	± 1.97%	± 2.25%	± 2.41%	± 2.46%
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%	± 5.79%	± 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3-1の「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、48.3%であった。

回答者数が1,655人、回答率50%前後のときの標本誤差は、＜早見表＞では±2.46%であるから、「どちらかといえば安心」と考える人は、市内在住の水道利用者（母集団）の50.8%から45.8%の間であると推定できる。

Ⅱ 調査結果

1 水道水の安全性と節水について

(1) 「水道水のおいしさ」の認識

◇ 「おいしい」、「まあまあおいしい」が 55.2%、「おいしくない」「どちらかというとおいしくない」は 16.5%

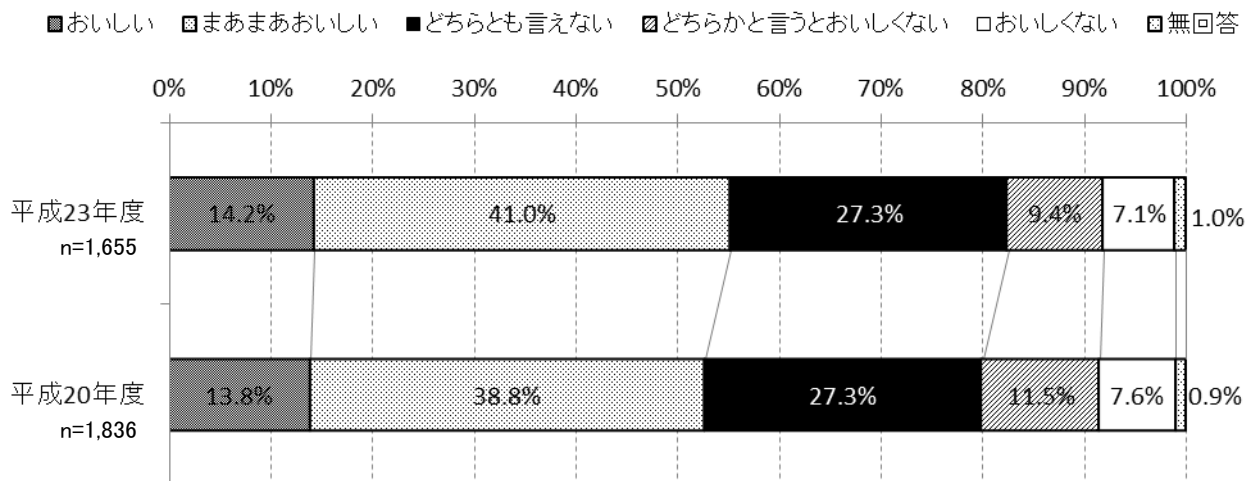
問1 横浜市水道局では、より安全でおいしい水を蛇口までお届けするために、水源の保全や消毒用塩素剤の低減化、管路の更新など、様々な取組を行っていますが、今の水道水はおいしいと思いますか。(○は1つだけ)

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	

「おいしいと思う」(14.2%)、「まあまあおいしいと思う」(41.0%)を合わせた 55.2%の利用者が、水道水をおいしいと感じている(図1)。

前回調査(平成20年度実施)と比較すると、「おいしいと思う」、「まあまあおいしいと思う」が前回の調査では 52.6%であったのに対し、今回の調査では 55.2%に増加している。逆に、「おいしくないと思う」、「どちらかというとおいしくないと思う」は合わせて、前回の 19.1%から今回は 16.5%へと減少している(図1)。

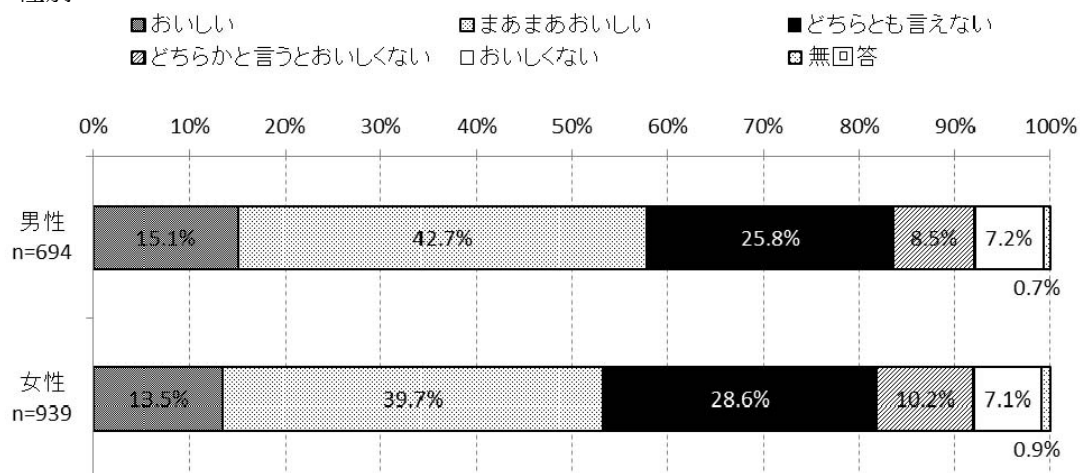
<図1> 前回調査との比較



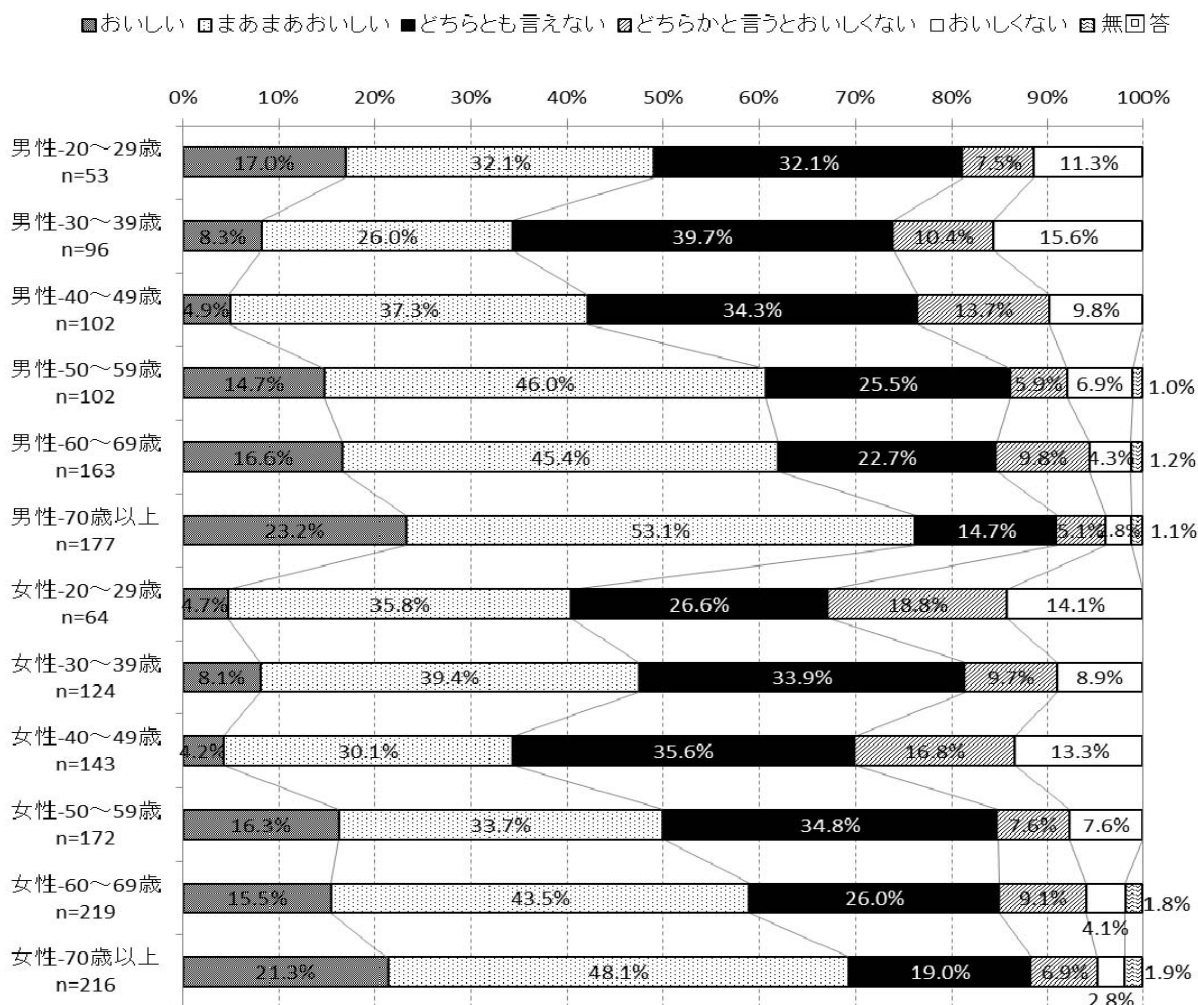
性別で見ると、男性でおいしいと感じている割合は 57.8%で、女性の 53.2%を 4.6 ポイント上回っている（図 2）。

性別・年齢別では、「おいしいと思う」、「まあまあおいしいと思う」の割合は、男女ともに年齢が高くなるに従って徐々に高まり、70 歳以上の男女はともに 70%前後に達している。「おいしいと思う」が最も高いのは 70 歳以上の男性で 23.2%となっている。また、「おいしくないと思う」が最も高いのは 30 歳代男性で、15.6%となっている（図 3）。

<図 2> 性別

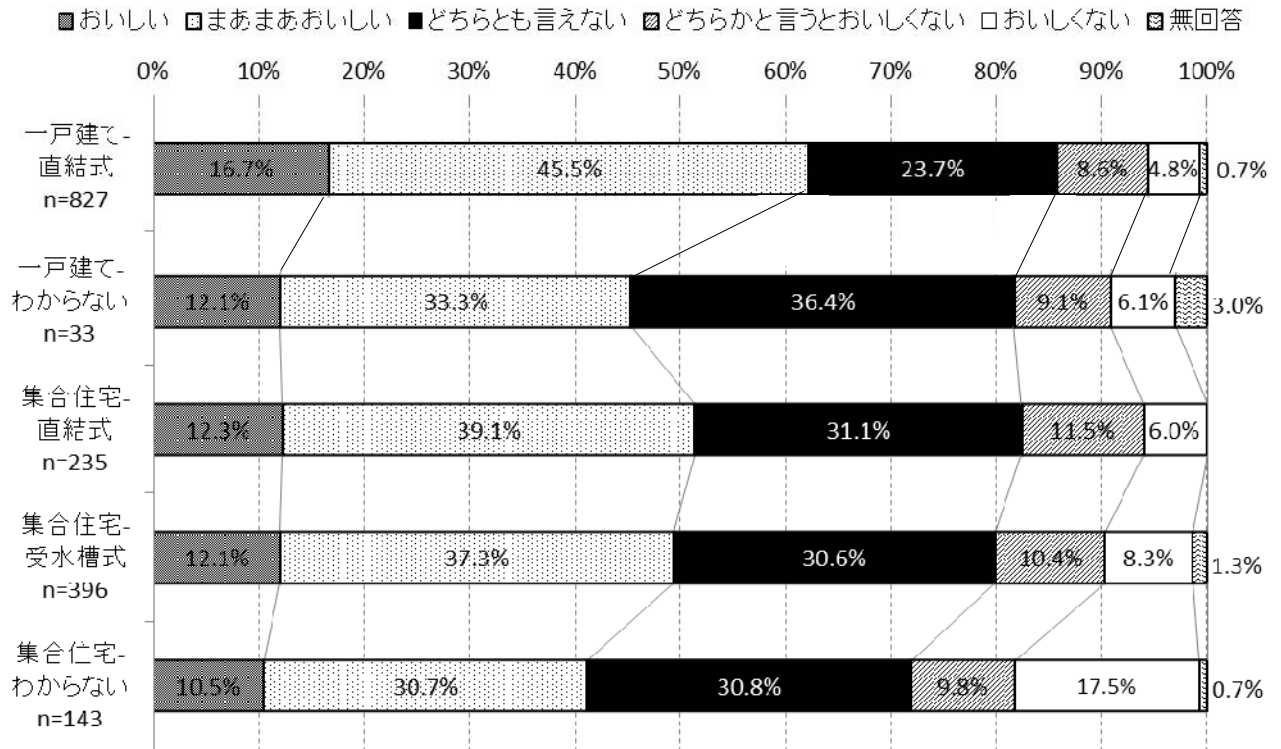


<図 3> 性別・年齢別



住居形態別・給水方法別では、最も評価の高かった一戸建て・直結式では「おいしいと思う」、「まあまあおいしいと思う」が合わせて62.2%であり、集合住宅・直結式の51.4%を10.8ポイント、集合住宅・受水槽式の49.4%を12.8ポイント上回っている（図4）。

<図4>住居形態別・給水方法別



(2) - 1 家庭で主に飲んでいる水

◇ もっとも多いのは「浄水器をとおした水を飲む」が33.5%、次いで「水道水をそのまま飲む」が26.9%

問2-1 主にどのような水を飲んでいきますか。(○は1つだけ)

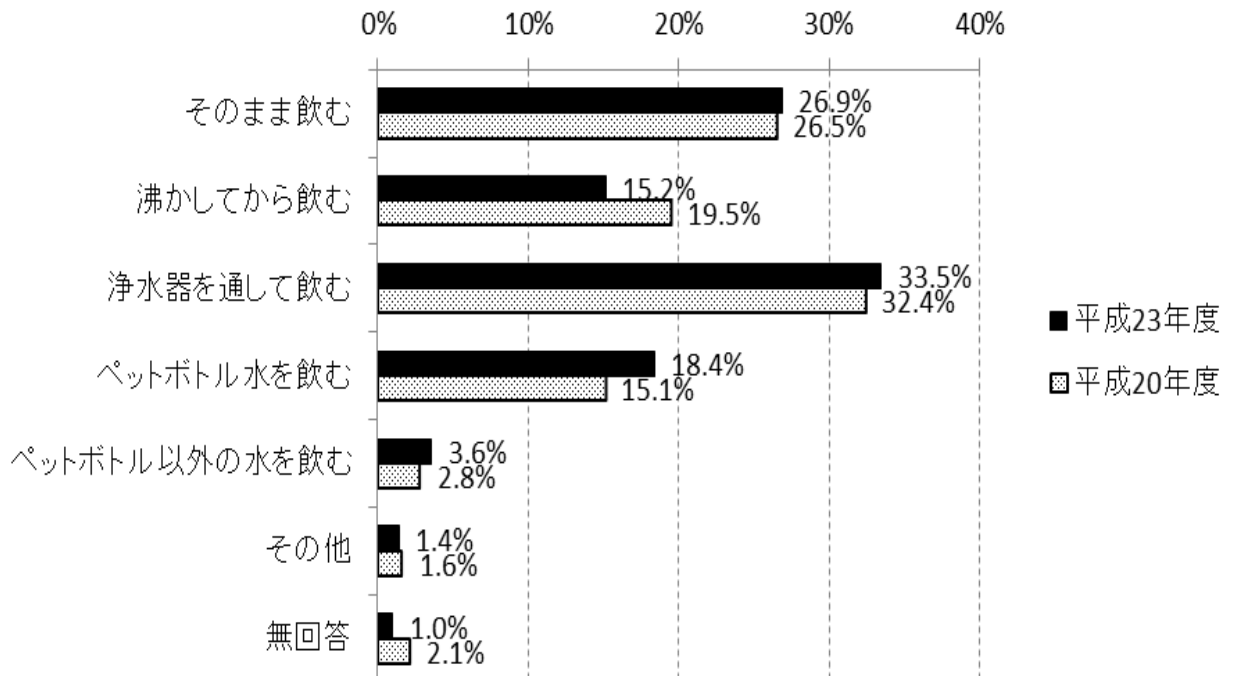
- | | |
|-------------------------------|---------------------|
| 1 水道水をそのまま飲む
(冷やして飲む場合を含む) | 4 市販されているペットボトル水を飲む |
| 2 水道水を一度沸かしてから飲む | 5 ペットボトル以外の市販の水を飲む |
| 3 浄水器をとおした水を飲む | 6 その他 |

家庭で主に飲んでいる水は、「浄水器をとおした水を飲む」(33.5%)が最も多く、次いで「水道水をそのまま飲む」(26.9%)となっている。「市販されているペットボトル水を飲む」(18.4%)、「ペットボトル以外の市販の水を飲む」(3.6%)をあわせた22.0%が、市販の水を飲んでいる(図5)。

前回調査と比較すると、「水道水を一度沸かしてから飲む」が4.3ポイント減少し、「市販されているペットボトル水を飲む」が3.3ポイント増加している。その他の項目は微増している(図5)。

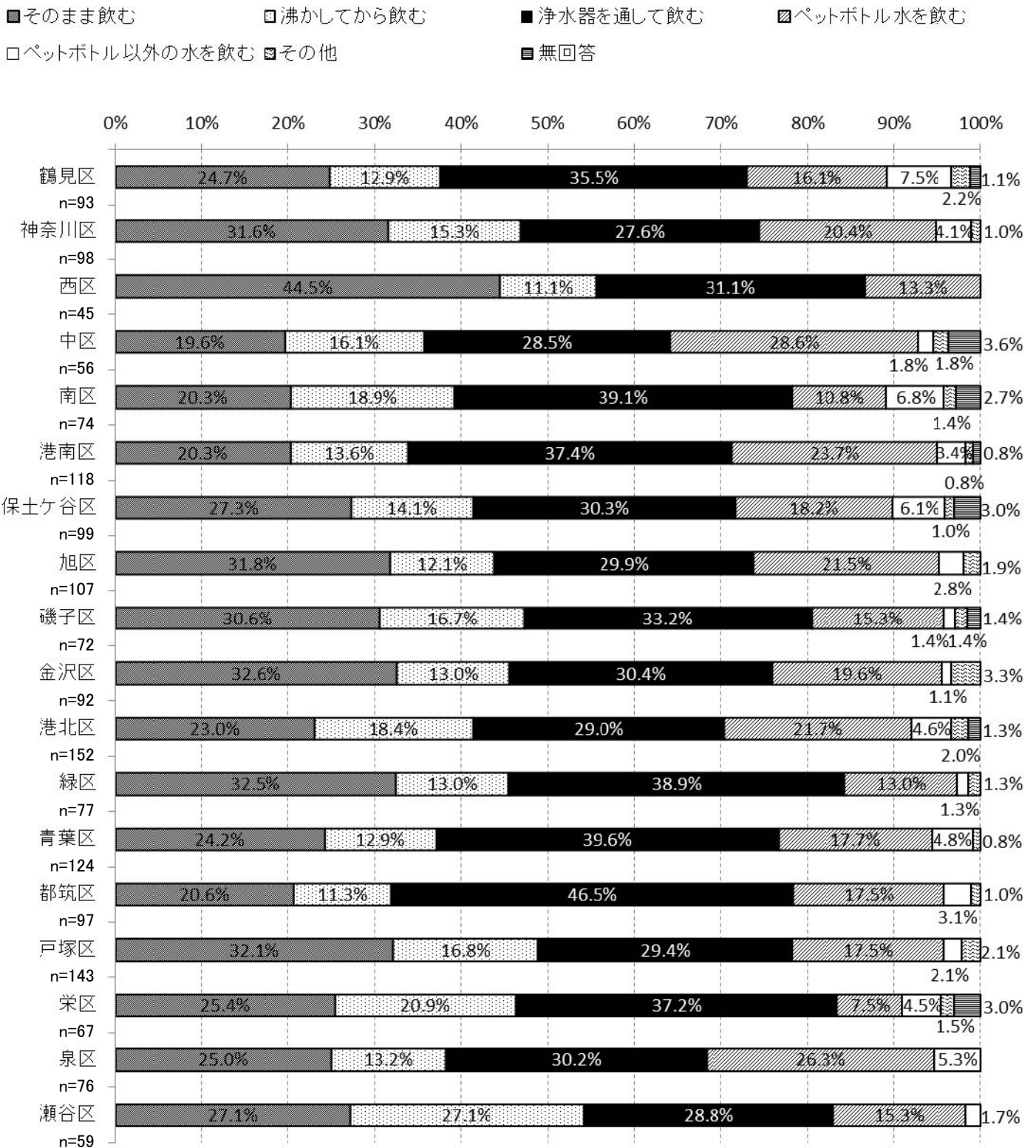
<図5> 前回調査との比較

平成23年度: n=1,655
平成20年度: n=1,836



居住区別では、「浄水器をとおした水を飲む」は都筑区で46.5%に達している。「水道水をそのまま飲む」は西区が44.5%で最も高く、神奈川区、旭区、磯子区、金沢区、緑区、戸塚区で30%を超える。「水道水を一度沸かして飲む」は瀬谷区が27.1%で最も高い。また、「市販されているペットボトル水を飲む」は、神奈川区、中区、港南区、旭区、港北区、泉区で20%を超えている（図6）。

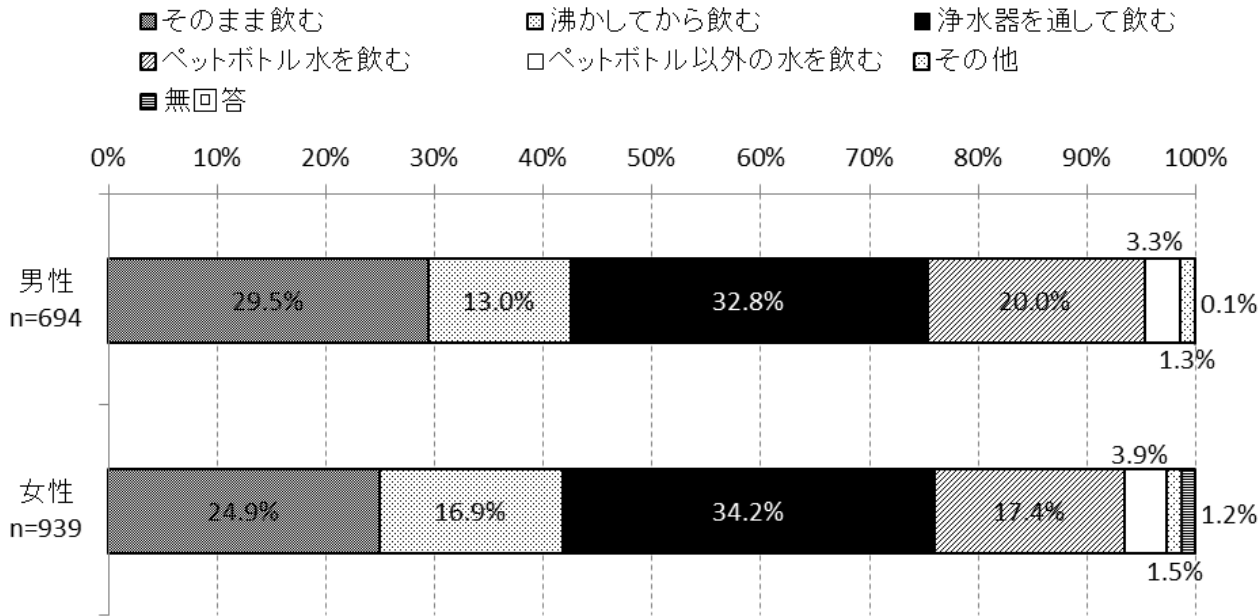
<図6> 居住区別



性別で見ると、「水道水をそのまま飲む」は男性が 29.5%で、女性の 24.9%より 4.6 ポイント高く、逆に「水道水を一度沸かして飲む」、「浄水器をとおした水を飲む」は女性の方がそれぞれ 3.9 ポイント、1.4 ポイント高くなっている（図 7）。

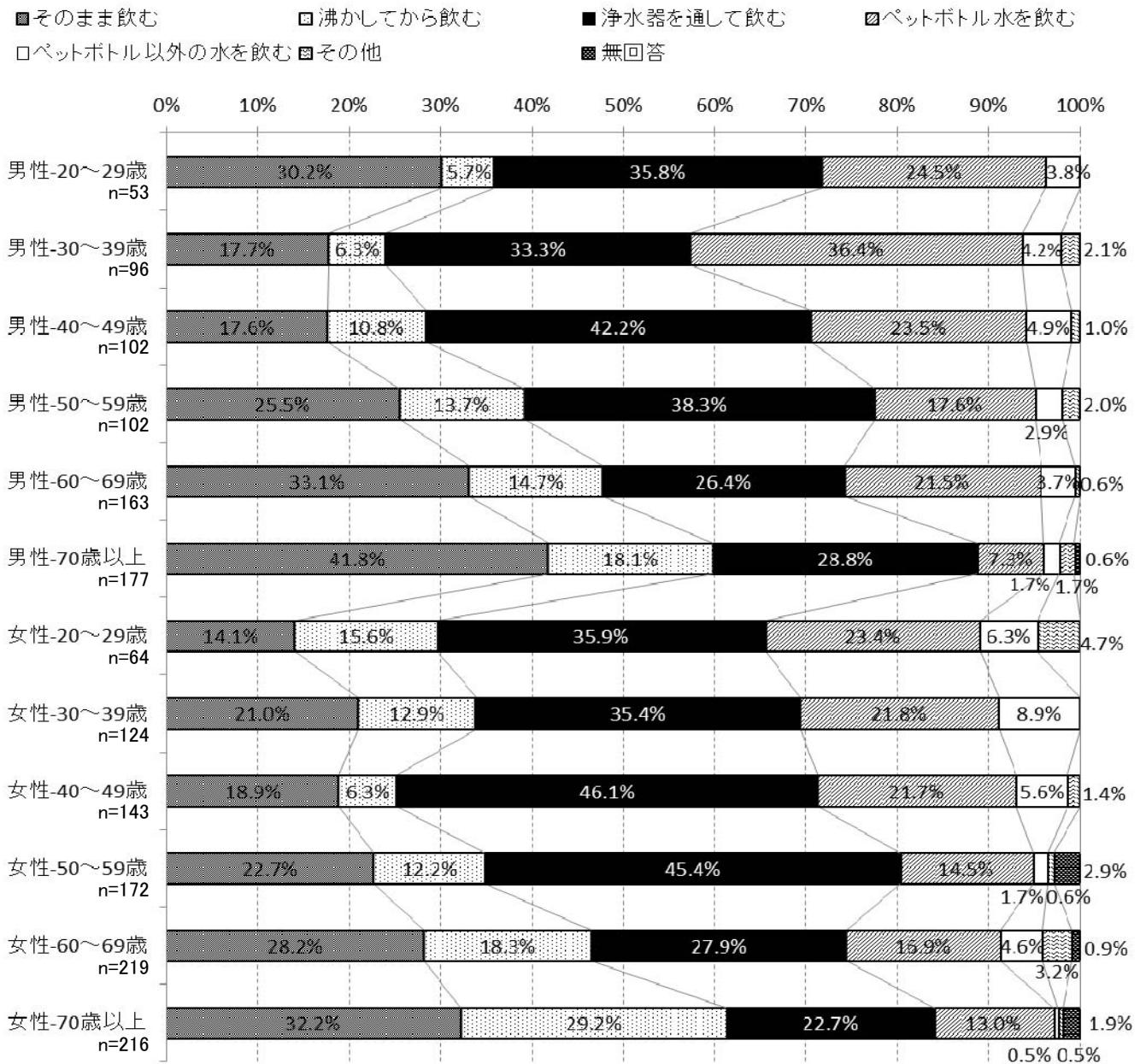
また、「市販されているペットボトル水を飲む」は男性が 20.0%で、女性の 17.4%より 2.6 ポイント高くなっている（図 7）。

<図 7> 性別



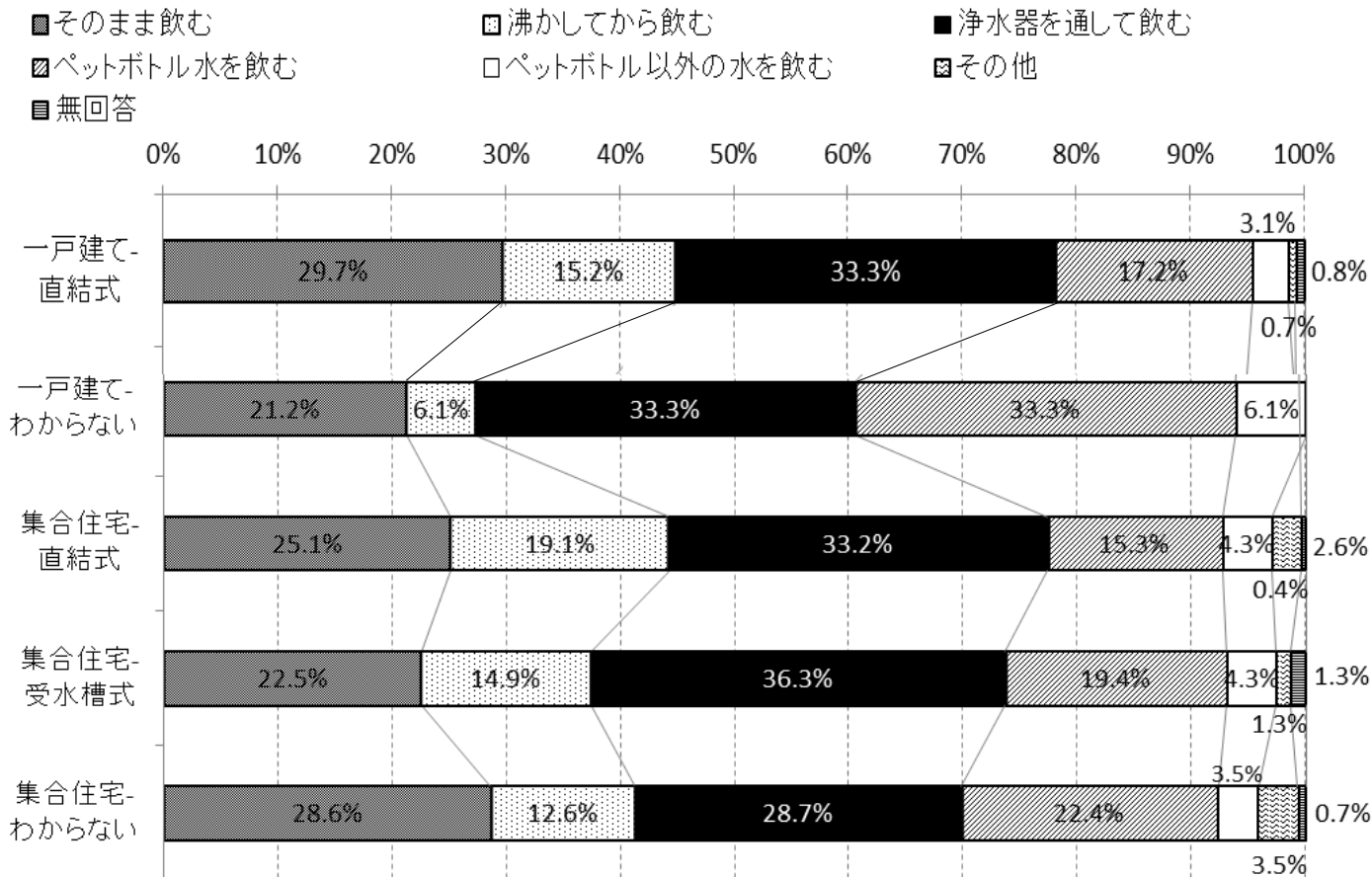
性別・年齢別では、「水道水をそのまま飲む」、「水道水を一度沸かしてから飲む」は、年齢が高くなるにしたがって徐々に増加する傾向がみられる。逆に「市販されているペットボトル水を飲む」は若年齢層ほど高く、最も高いのは30歳代男性で36.4%となっている。「浄水器をとおした水を飲む」は男女とも40・50歳代で多い（図8）。

<図8> 性別・年齢別



住居形態別・給水方法別でみると、「水道水をそのまま飲む」割合は、一戸建て・直結式が 29.7% であるのに対し、集合住宅・直結式が 25.1%、集合住宅・受水槽式は 22.5%となっている。逆に、集合住宅・受水槽式は、「浄水器を通して飲む」(36.3%)と「ペットボトル水を飲む」(19.4%)の割合が一戸建て・直結式、集合住宅・直結式よりも高くなっている(図9)。

<図9> 住居形態別・給水方法別



(2) - 2 水道水をそのまま飲むための改善策

◇ 水道水以外を飲むとした人の 57.4%が、「水質の安全性をデータで示す」を選択

問2-2 問2-1で「3」～「5」とお答えになった方におうかがいします。
 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)

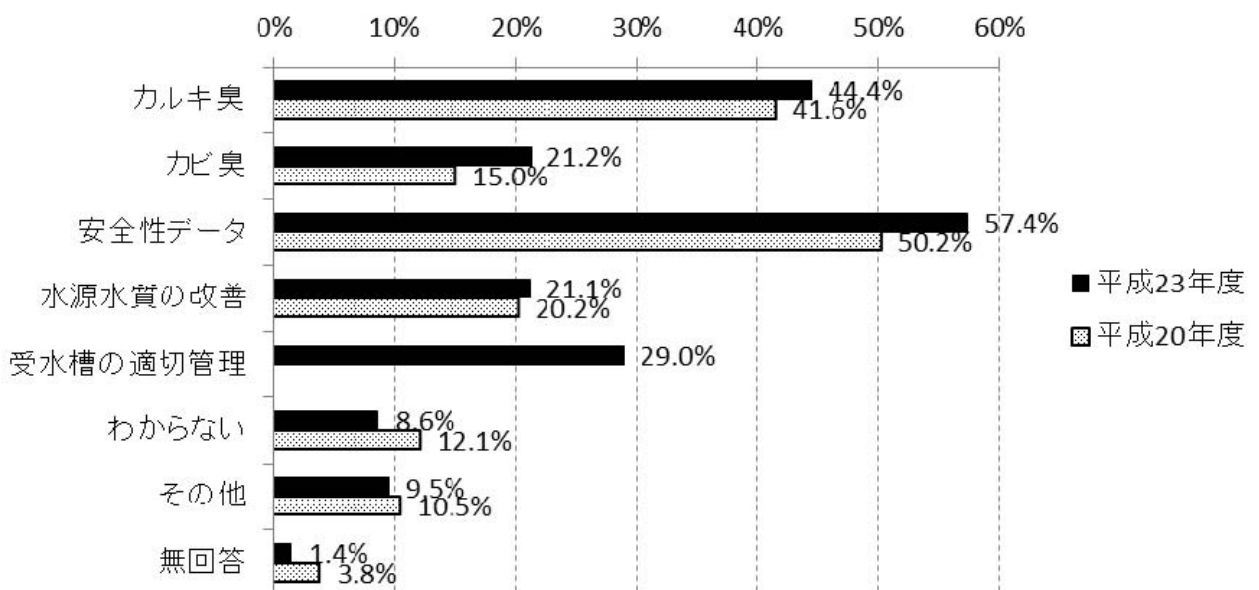
1 カルキ臭（塩素臭）をなくす	4 水源水質を改善する
2 カビ臭をなくす	5 受水槽の適切な管理
3 水質の安全性をデータで示す (トリハロメタン、鉛、放射性物質等)	6 わからない
	7 その他

問2-1で、家庭で主に「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」「ペットボトル以外の市販の水を飲む」と答えた人(918人、55.5%)が選択した改善策は、「水質の安全性をデータで示す」(57.4%)、「カルキ臭(塩素臭)をなくす」(44.4%)が、他と比べて高い割合となっている。次いで、「受水槽の適切な管理」(29.0%)、「カビ臭をなくす」(21.2%)、「水源水質を改善する」(21.1%)となっている(図10)。

前回調査と比較すると、「水質の安全性をデータで示す」が7.2ポイント、「カルキ臭(塩素臭)をなくす」が2.8ポイント、「カビ臭をなくす」が6.2ポイント、「水源水質を改善する」は0.9ポイント、それぞれ増えている。なお「受水槽の適切な管理」は、今回新たに設けた選択肢である(図10)。

<図10> 前回調査との比較

平成23年度: n=918
 平成20年度: n=924



(3) - 1 「水道水の安全性」について

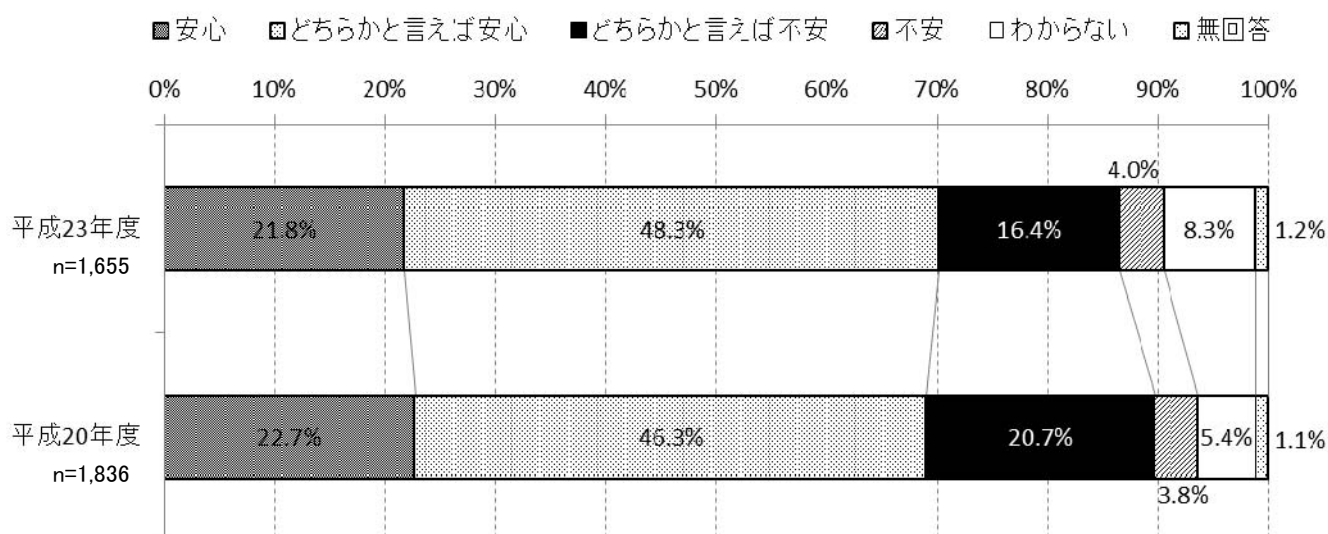
◇「安心」「どちらかといえば安心」をあわせると 70.1%

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

水道水の安全性については、「安心」(21.8%)と、「どちらかといえば安心」(48.3%)を合わせると70.1%となっている。逆に、「不安」(4.0%)、「どちらかといえば不安」(16.4%)は合わせて20.4%となっている(図11)。

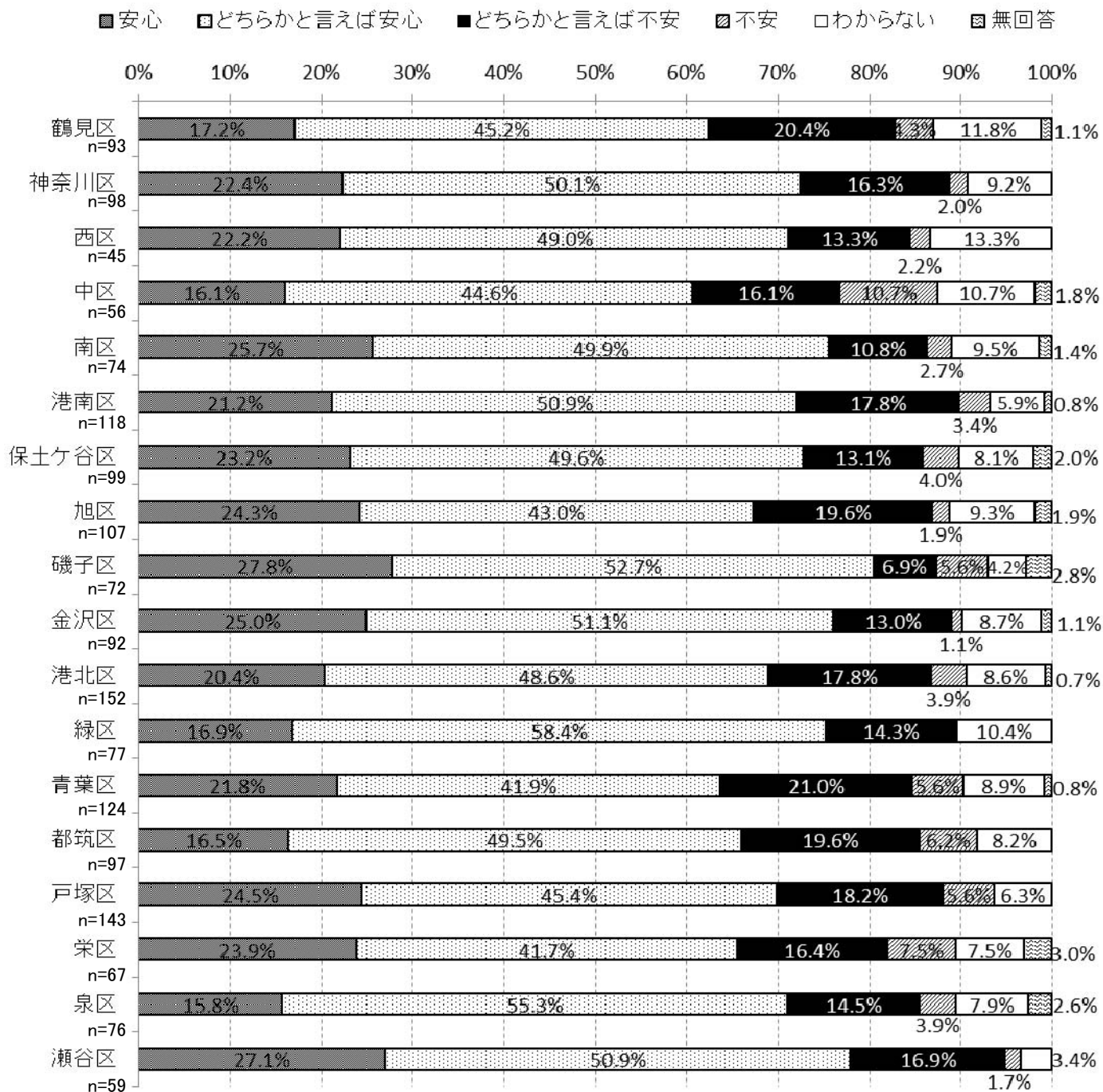
前回調査と比較すると、「安心」、「どちらかといえば安心」が、1.1ポイント増加している。逆に、「不安」、「どちらかといえば不安」が、4.1ポイント減少している(図11)。

<図11> 前回調査との比較



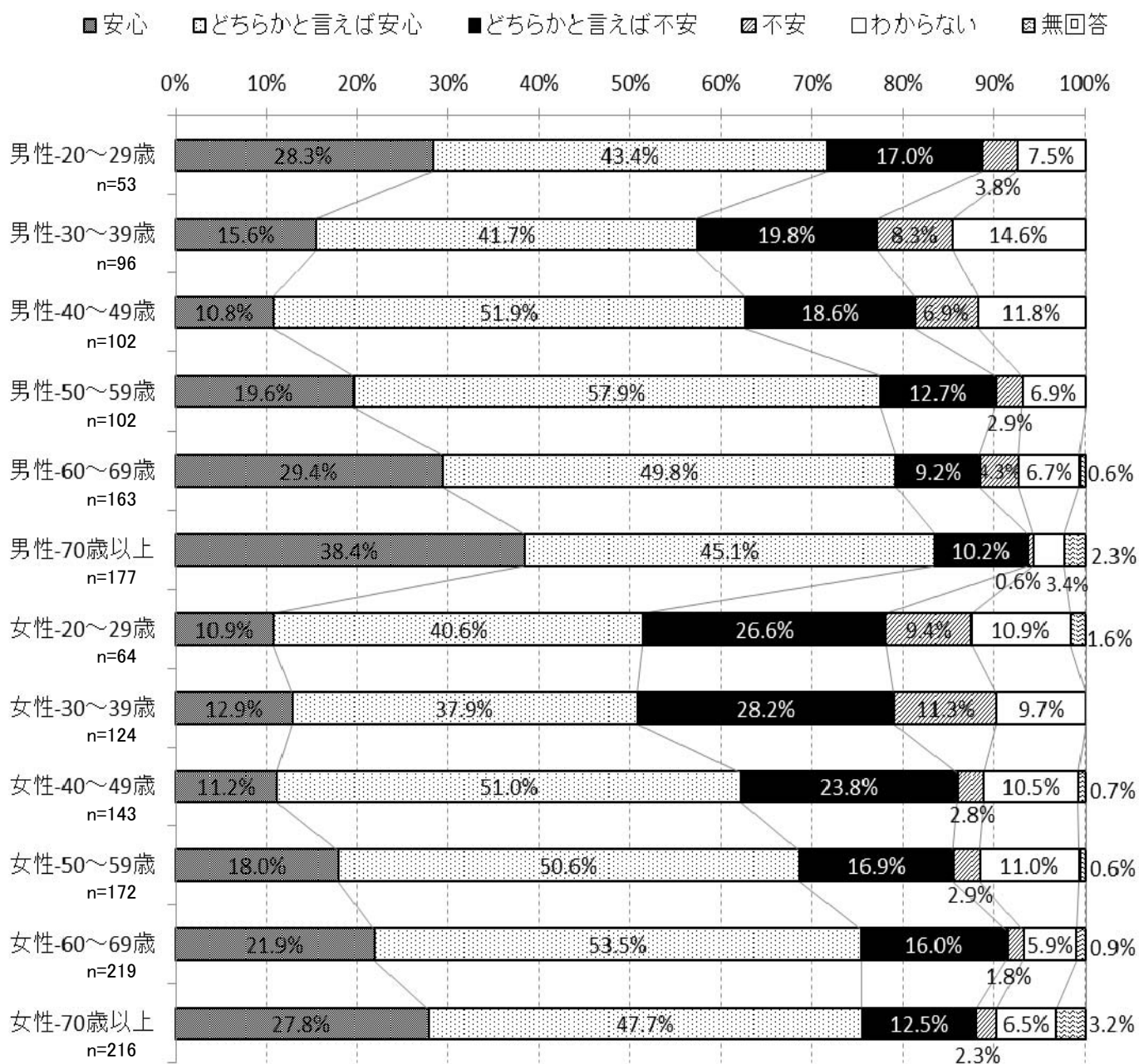
居住区別では、すべての地域で「安心」、「どちらかといえば安心」の合計が60%を超えている。「安心」、「どちらかといえば安心」の合計が最も高いのは磯子区で80.5%を占めている。「不安」、「どちらかといえば不安」の合計が最も高いのは中区で26.8%となっている（図12）。

<図12> 居住区別



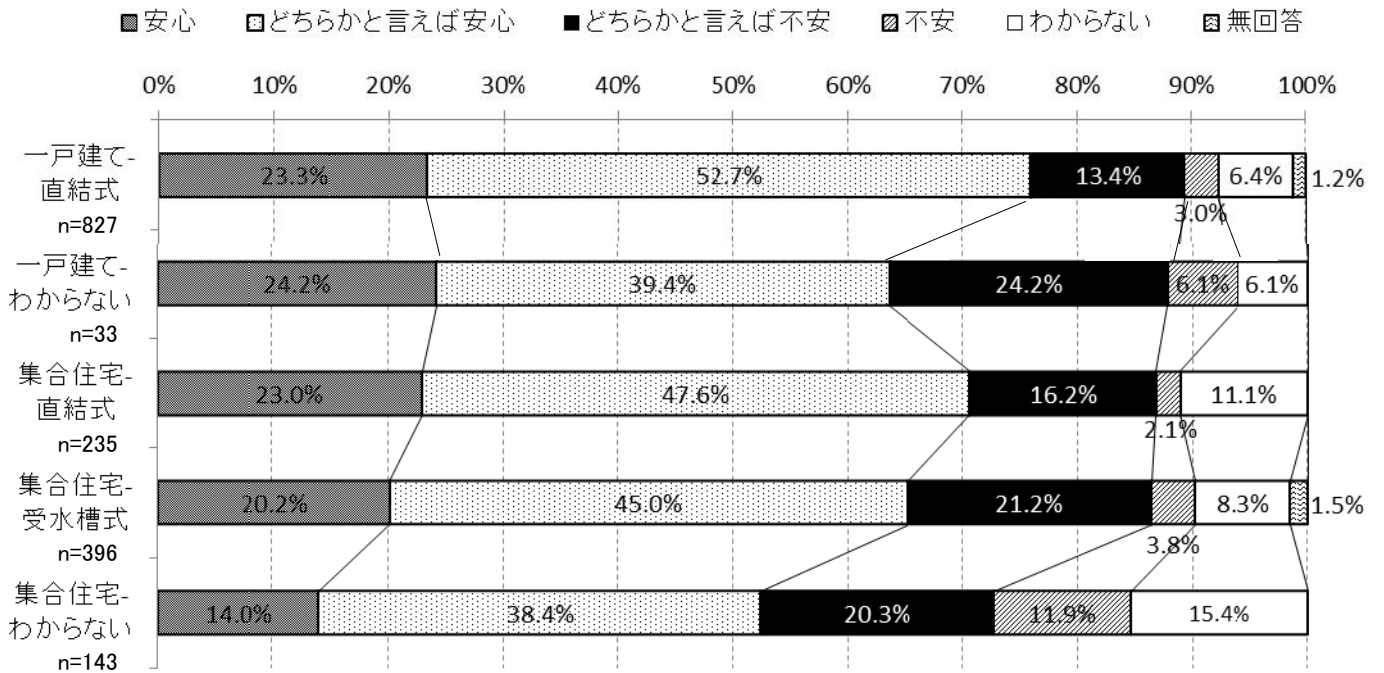
性別・年齢別では、年齢が高くなるにしたがって「安心」が増加し、若年齢層ほど「不安」が高い。「安心」、「どちらかといえば安心」の合計が最も高いのは70歳以上の男性で83.5%に達している。「不安」、「どちらかといえば不安」の合計が最も高いのは30歳代の女性で39.5%となっている(図13)。

<図13> 性別・年齢別



住居形態別・給水方法別では、一戸建て・直結式が「安心」、「どちらかといえば安心」を合わせて76.0%となっており、集合住宅・直結式の70.6%より5.4ポイント、集合住宅・受水槽式の65.2%より10.8ポイント上回っている（図14）。

<図14>住居形態別・給水方法別



(3) - 2 安全と思えない理由

◇「不安」「どちらかといえば不安」とした人の66.3%が「放射性物質」を選択

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

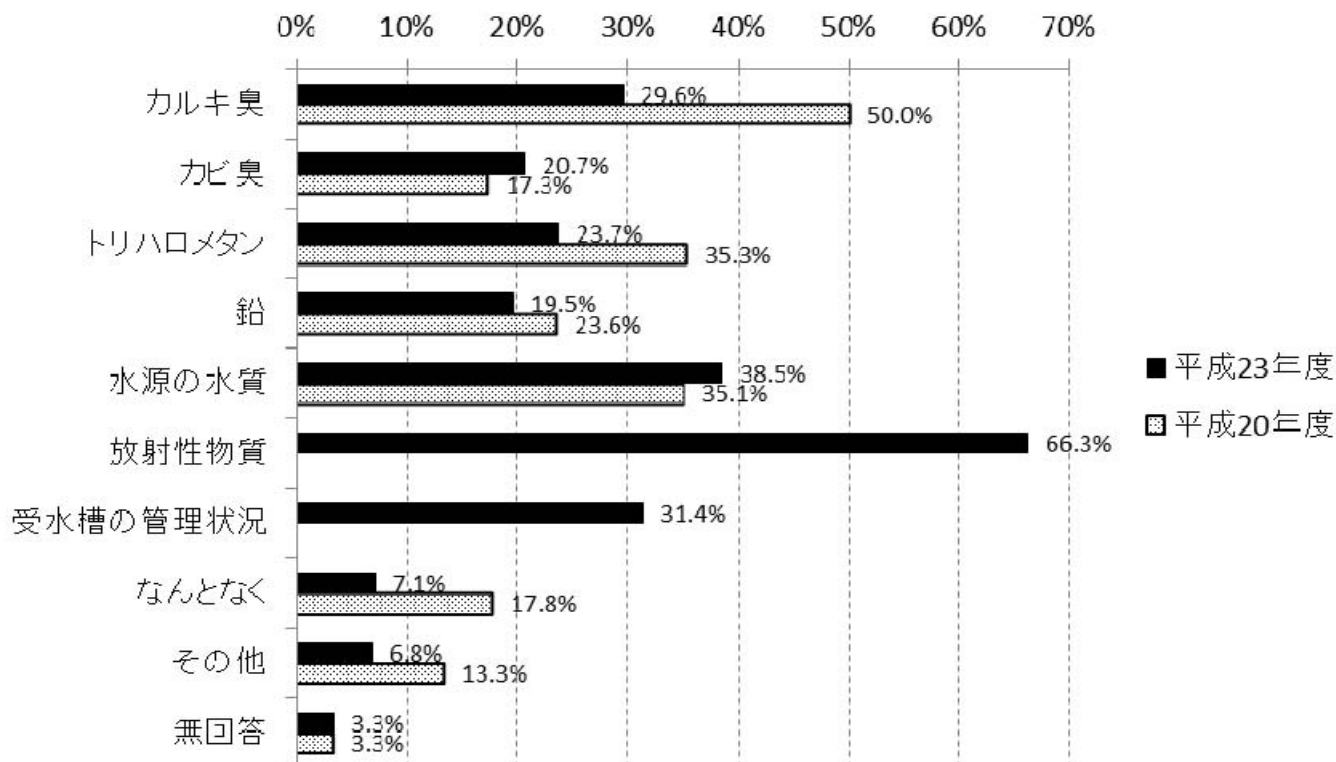
問3-1で「不安」「どちらかといえば不安」を選択した人(338人、20.4%)がその理由としてあげたものは、「放射性物質」(66.3%)が最も高く、次いで「水源の水質」(38.5%)、「受水槽の管理状況」(31.4%)と続く。(図15)。

前回調査と比べると、「カルキ臭」は20.1ポイント、「トリハロメタン」は11.6ポイント、「なんとなく」は10.4ポイント減少し、「カビ臭」と「水源の水質」は3.4ポイントそれぞれ増加している(図15)。

<図15> 前回調査との比較

平成23年度: n=338

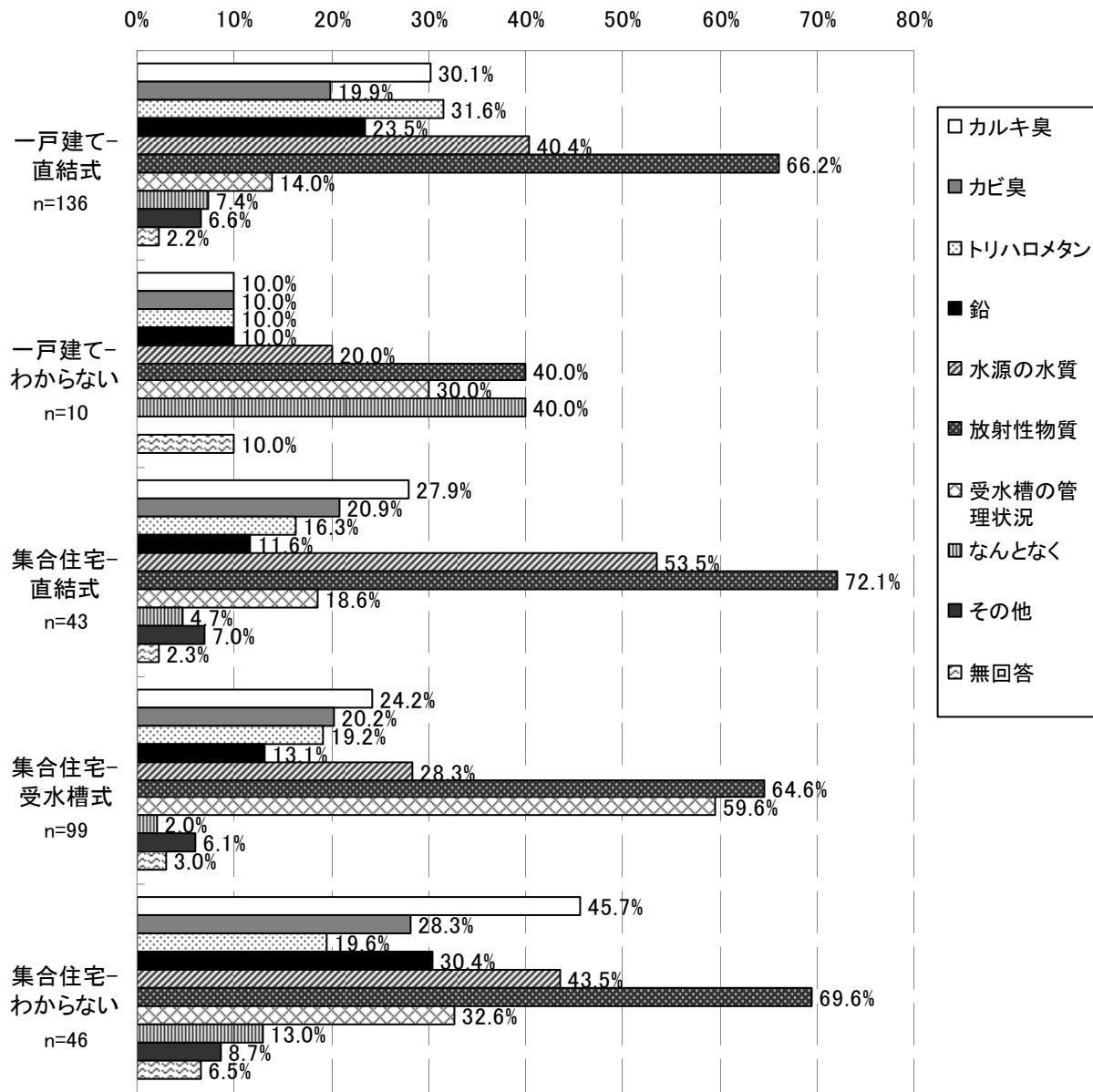
平成20年度: n=450



また、住居形態別・給水方法別でみると、「不安」、「どちらかといえば不安」の理由として、各居住形態・給水方法とも「放射性物質」を第1位に挙げている（一戸建て・直結式 66.2%、集合住宅・直結式 72.1%、集合住宅・受水槽式 64.6%）。

また、一戸建て・直結式と集合住宅・直結式の第2位は「水源の水質」で、それぞれ 40.4%、53.5% であり、集合住宅・受水槽式の第2位は「受水槽の管理状況」で 59.6% である（図 1 6）。

< 図 1 6 > 住居形態別・給水方法別



(4) 「節水」意識

◇ 最も多いのは「ある程度節水をしながら使っている」で 68.8%

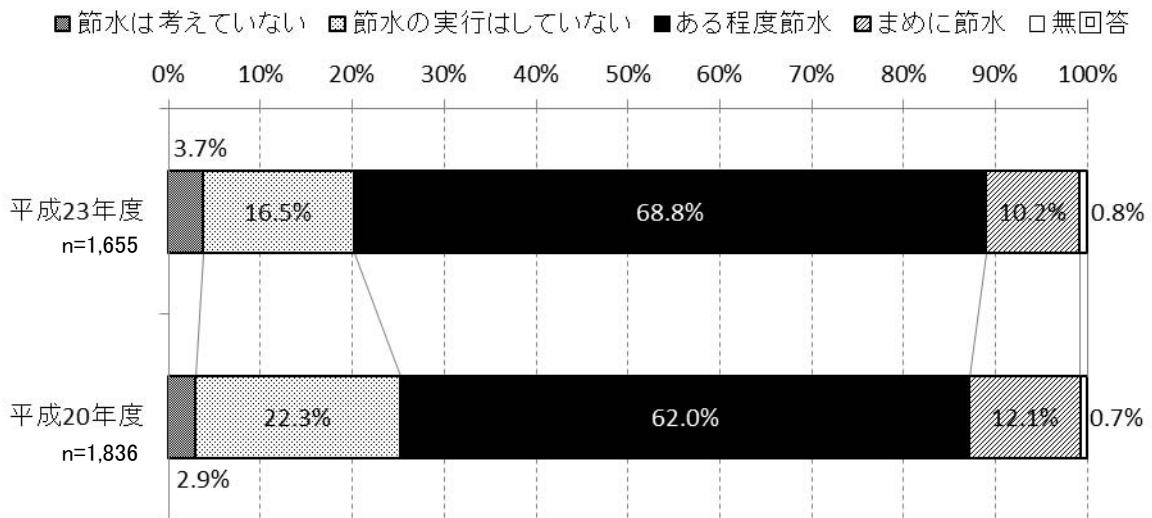
問4 日ごろ、水をどのように使っていますか。(○は1つだけ)

- 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、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

普段の生活での水の使い方については、「ある程度節水をしながら使っている」が 68.8%と最も高く、次いで「節水は必要と思いつながら、実行はしていない」が 16.5%、「まめに節水をして使っている」が 10.2%、「節水のことは考えずに使っている」が 3.7%となっている(図17)。

また、前回調査と比較すると、「節水は必要と思いつながら、実行はしていない」が 22.3%から 16.5%へ 5.8ポイント減少し、「ある程度節水をしながら使っている」は 62.0%から 68.8%へ 6.8ポイント増加している(図17)。

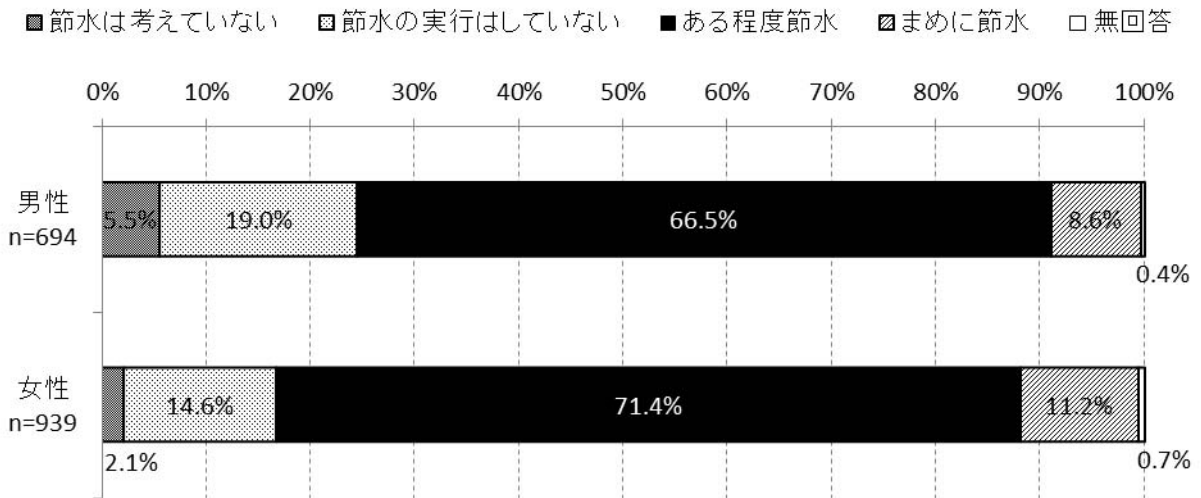
<図17> 前回調査との比較



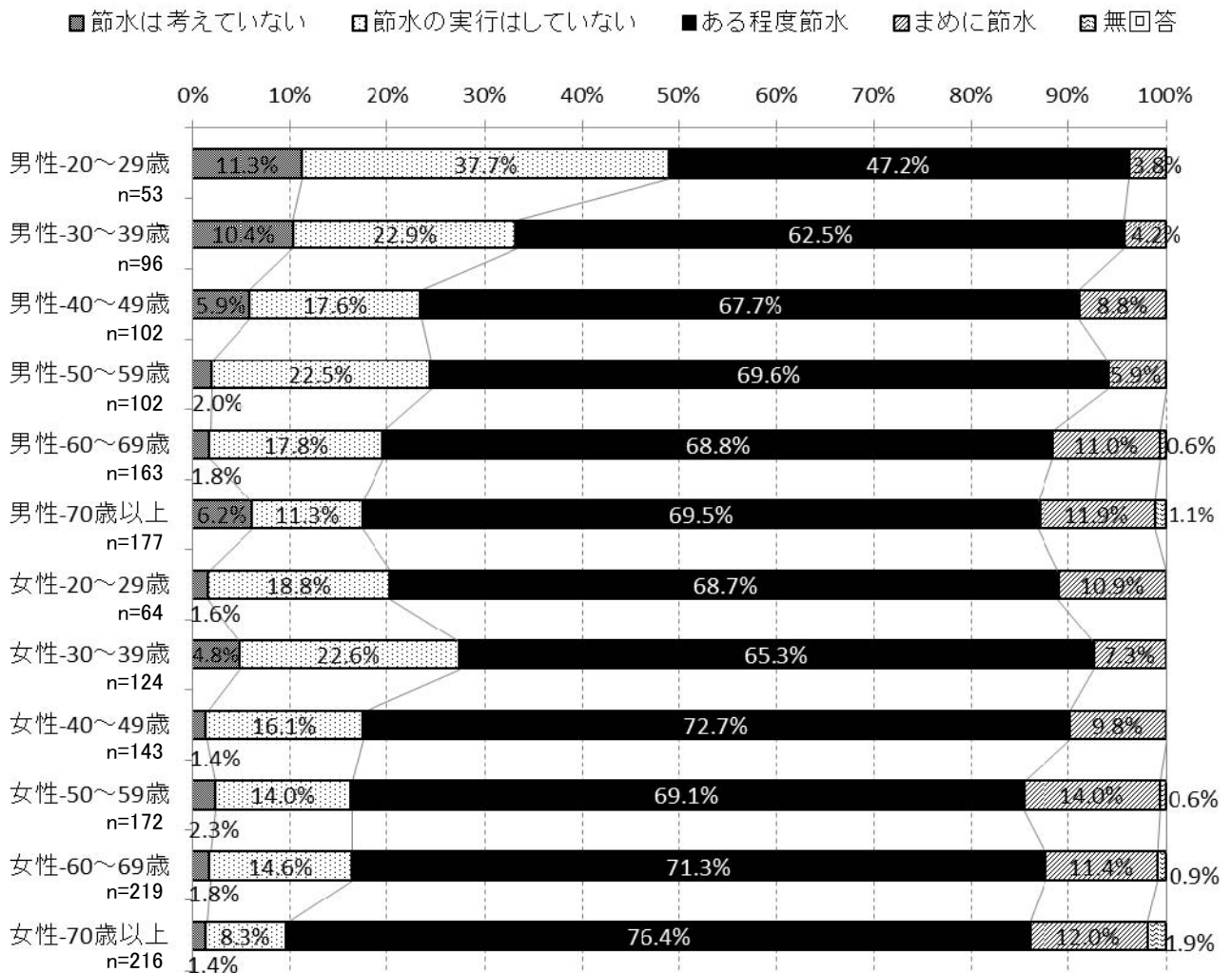
性別で見ると、「ある程度節水をしながら使っている」は女性が 71.4%で、男性 66.5%よりも 4.9ポイント高く、「節水のことは考えずに使っている」は男性が 5.5%で、女性 2.1%を 3.4ポイント上回っている(図18)。

性別・年齢別では、「ある程度節水をしながら使っている」が、20歳代男性(47.2%)を除く全ての世代で 60%を超えている。「節水は必要と思いつながら、実行はしていない」は 20歳代男性が 37.7%と他よりも高くなっている(図19)。

<図18> 性別



<図19> 性別・年齢別

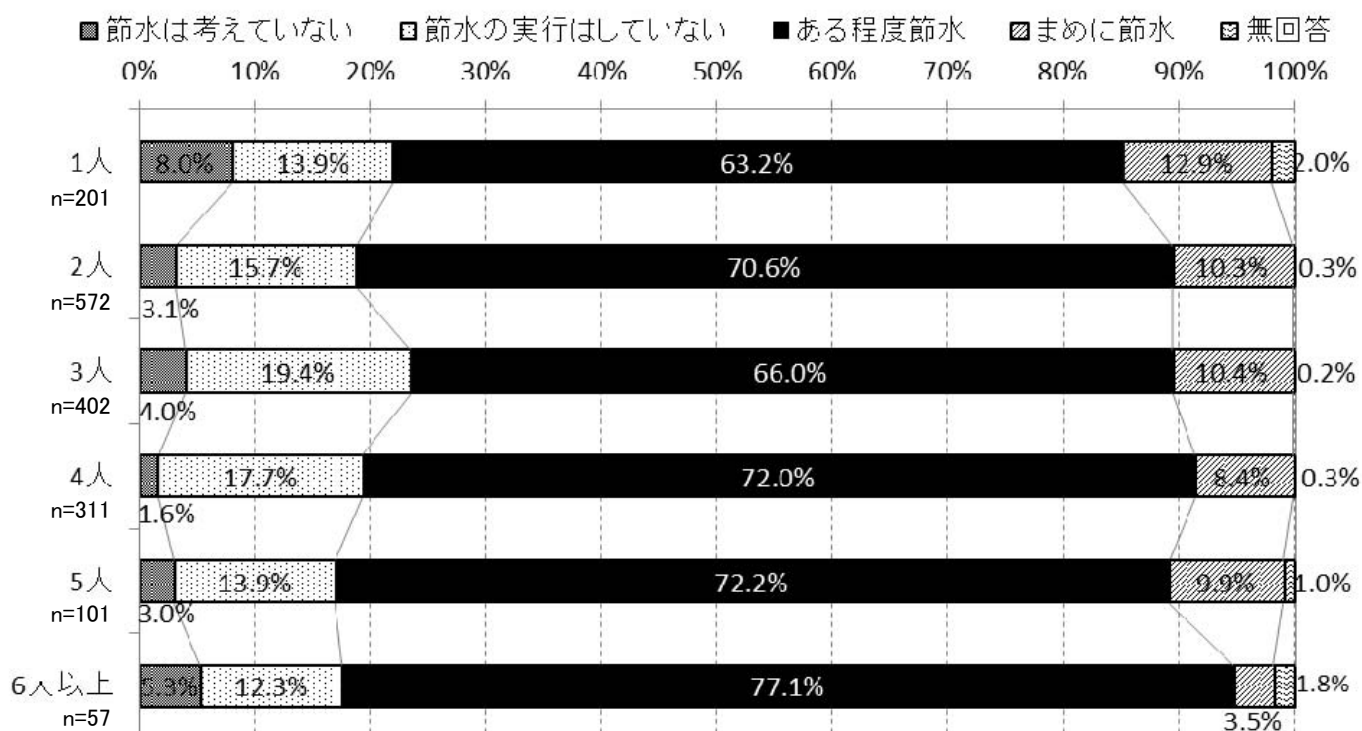


家族人数別でみると、「家族数1人」と「家族数3人」で「ある程度節水をしながら使っている」が全体の68.8%を下回っているが、その他は70%を超えており、最も多いのは「家族数6人以上」の77.1%となっている。

また、「家族数1人」は他の家族に比べ、「節水のことを考えずに使っている」が8.0%と最も多いのと同時に、「まめに節水して使っている」も12.9%で最も多くなっている。

「節水のことは必要と思いつながら、実行はしていない」が最も多いのは「家族数3人」で19.4%だった(図20)。

<図20> 家族人数別

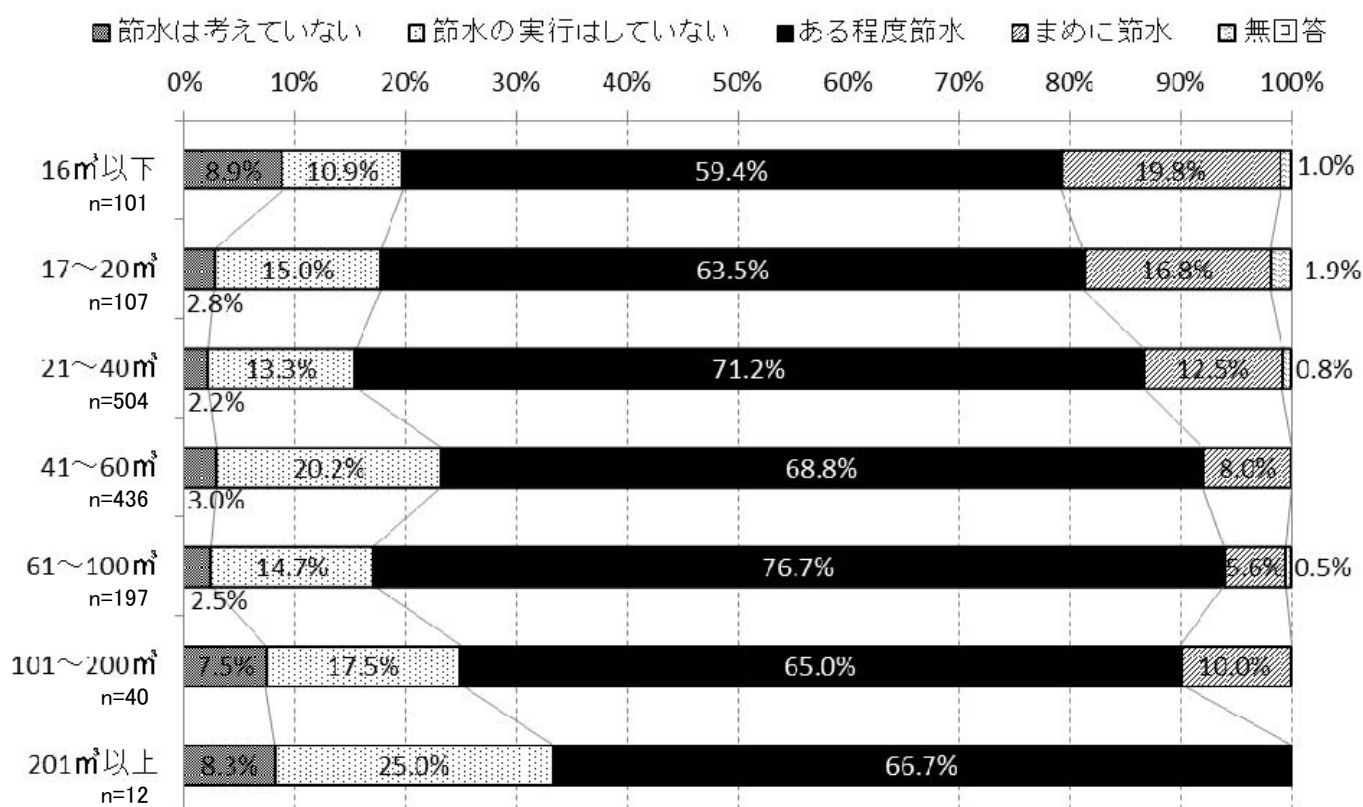


使用水量別でみると、「ある程度節水をしながら使っている」は61～100 m³が76.7%と最も高い。「節水は必要と思いつながらも、実行はしていない」は201 m³以上が25.0%と一番高く、次いで41～60 m³の20.2%となっている。

また、16 m³以下の「節水のことは考えずに使っている」8.9%と、「まめに節水して使っている」19.8%は、それぞれ他と比べると一番高い割合となっている。

(図21)。

<図21> 使用水量別



(5) 使用している節水機器

◇ 最も多いのは「風呂の残り湯を洗濯機に注入するポンプ」で45.6%、次いで「特にない」28.6%

問5 次のうち現在お使いになっている節水機器がありますか。(〇はいくつでも)

- | | |
|-----------|----------------------|
| 1 節水型洗濯機 | 4 風呂の残り湯を洗濯機に注入するポンプ |
| 2 自動食器洗い機 | 5 その他(節水型シャワーヘッドなど) |
| 3 節水型トイレ | 6 特にない |

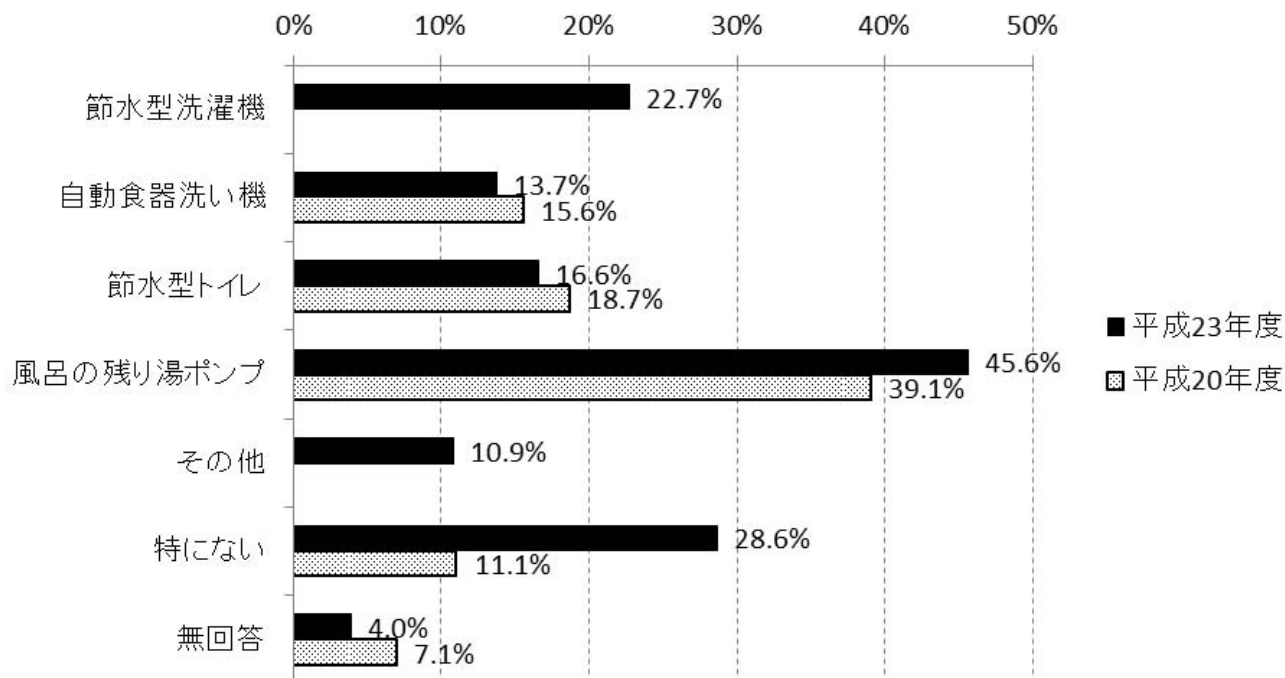
使用している節水機器としては、「風呂の残り湯を洗濯機に注入するポンプ」が45.6%と最も高く、次いで、「特にない」が28.6%、「節水型洗濯機」が22.7%、「節水型トイレ」が16.6%、「自動食器洗い機」が13.7%となっている(図2.2)。

また、前回調査と比較すると、「特にない」が17.5ポイント、「風呂の残り湯を洗濯機に注入するポンプ」が6.5ポイント増加しているが、他は減少している(図2.2)。

<図2.2> 前回調査との比較

平成23年度: n=1,655

平成20年度: n=1,836



(6) 水道水以外の利用の状況

◇ 最も多いのは「ない」で 87.4%

問6 横浜市の水道水の他に利用しているものがありますか。(ペットボトル等の市販の水を除く)(〇はいくつでも)

- | | |
|------------|-------|
| 1 雨水 | 3 その他 |
| 2 地下水(井戸水) | 4 ない |

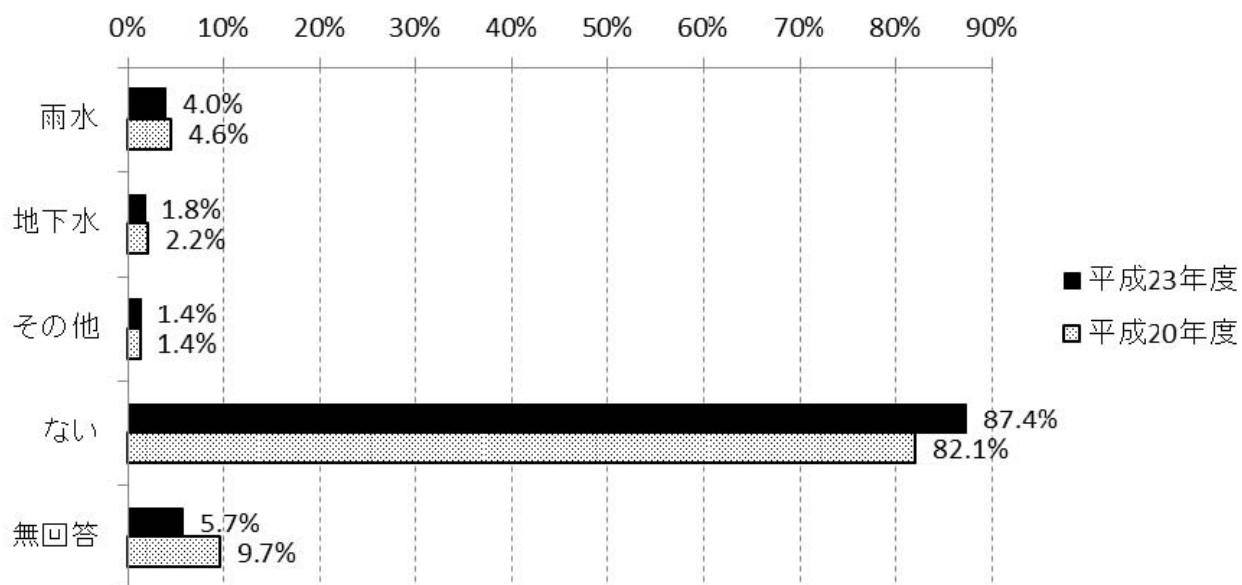
水道水以外での利用は、「ない」が 87.4%を占めている。利用しているものについては、「雨水」が 4.0%、「地下水(井戸水)」が 1.8%となっている(図23)。

前回調査と比較すると、「ない」が 5.3ポイント増加し、「雨水」「地下水(井戸水)」は何れも減少している(図23)。

<図23> 前回調査との比較

平成23年度: n=1,655

平成20年度: n=1,836

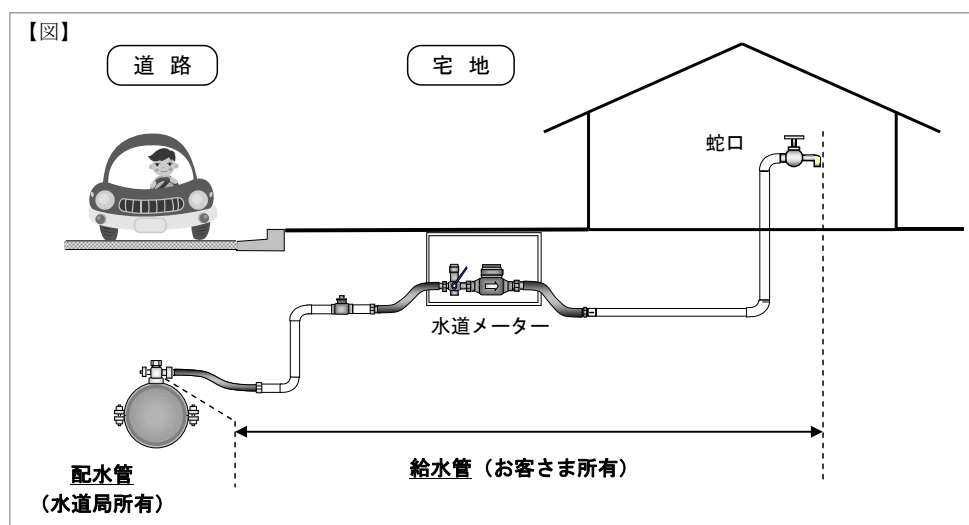


(7) 水道管の管理について

◇ 「内容まで詳しく知っている」、「だいたい知っている」合わせて46.0%

問7 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

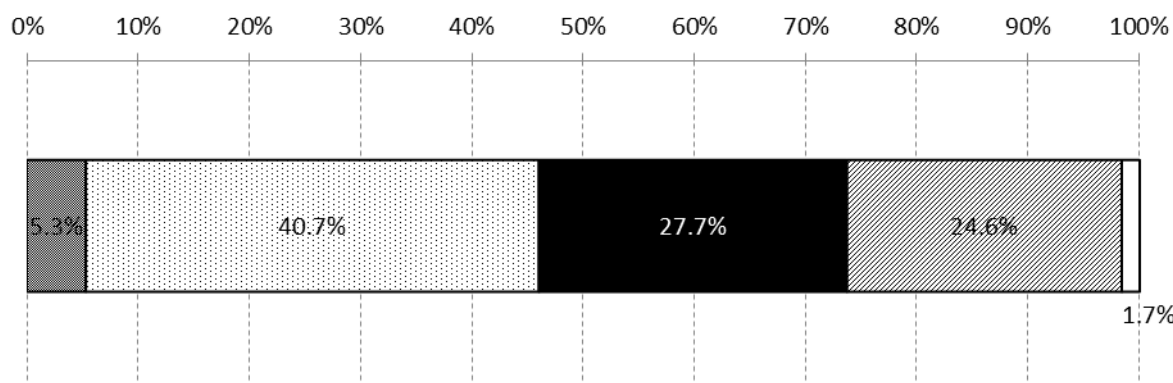


水道管の管理については、「内容まで詳しく知っている」が5.3%、「だいたい知っている」が40.7%で、知っている人は合わせて46.0%となっている。
また、「全く知らない」は24.6%だった(図24)。

<図24> 全体

n=1,655

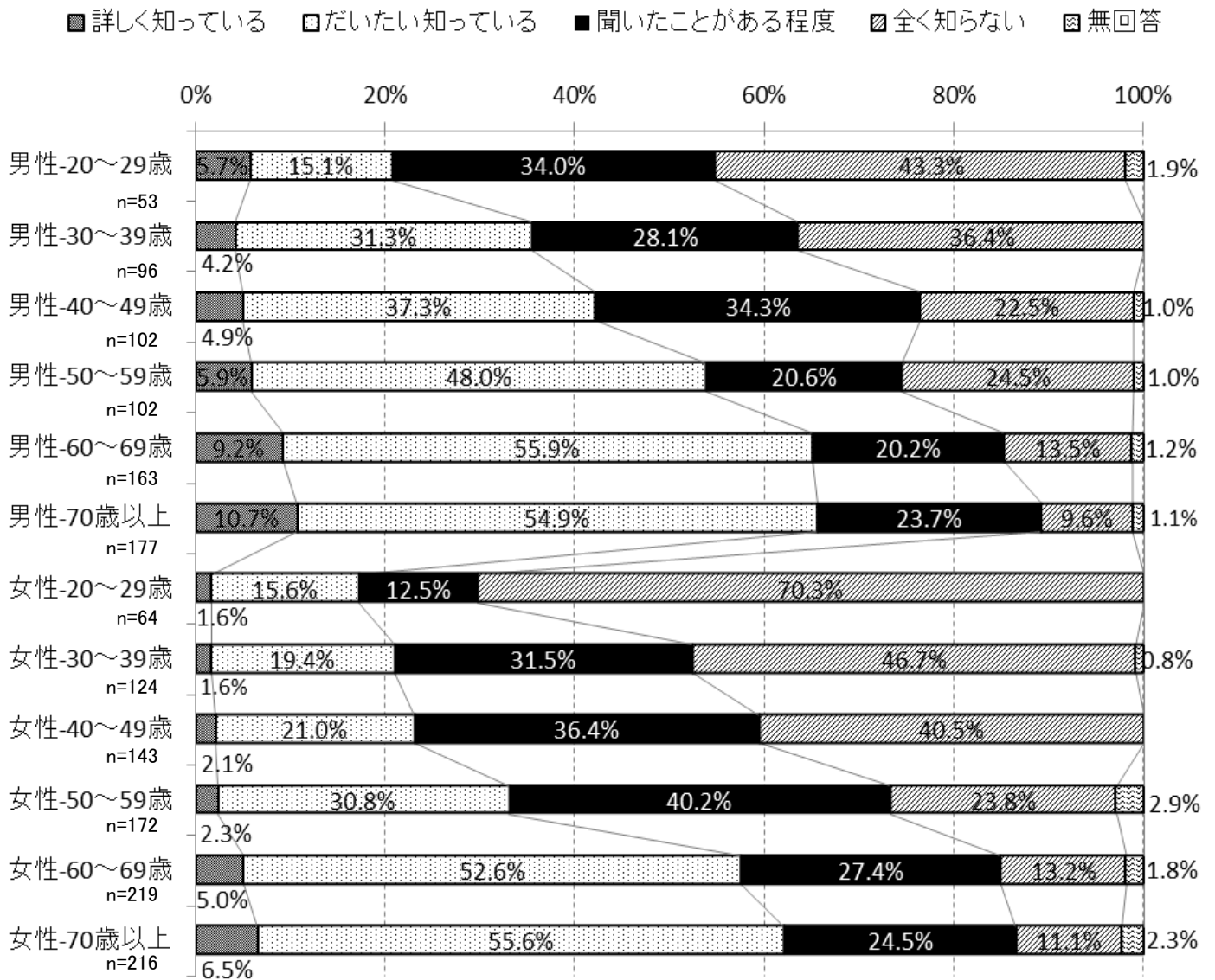
■ 詳しく知っている ■ だいたい知っている ■ 聞いたことがある程度 ■ 全く知らない □ 無回答



性別・年齢別にみると、年齢が高くなるにしたがって、「内容まで詳しく知っている」と「だいたい知っている」を合わせた割合が高くなる傾向にあり、最も高いのは70歳以上の男性で65.6%、最も低いのは20歳代女性で17.2%となっている（図25）。

また、「まったく知らない」が最も高かったのは20歳代女性で70.3%、ついで30歳代女性の46.7%、20歳代男性の43.3%となっている。

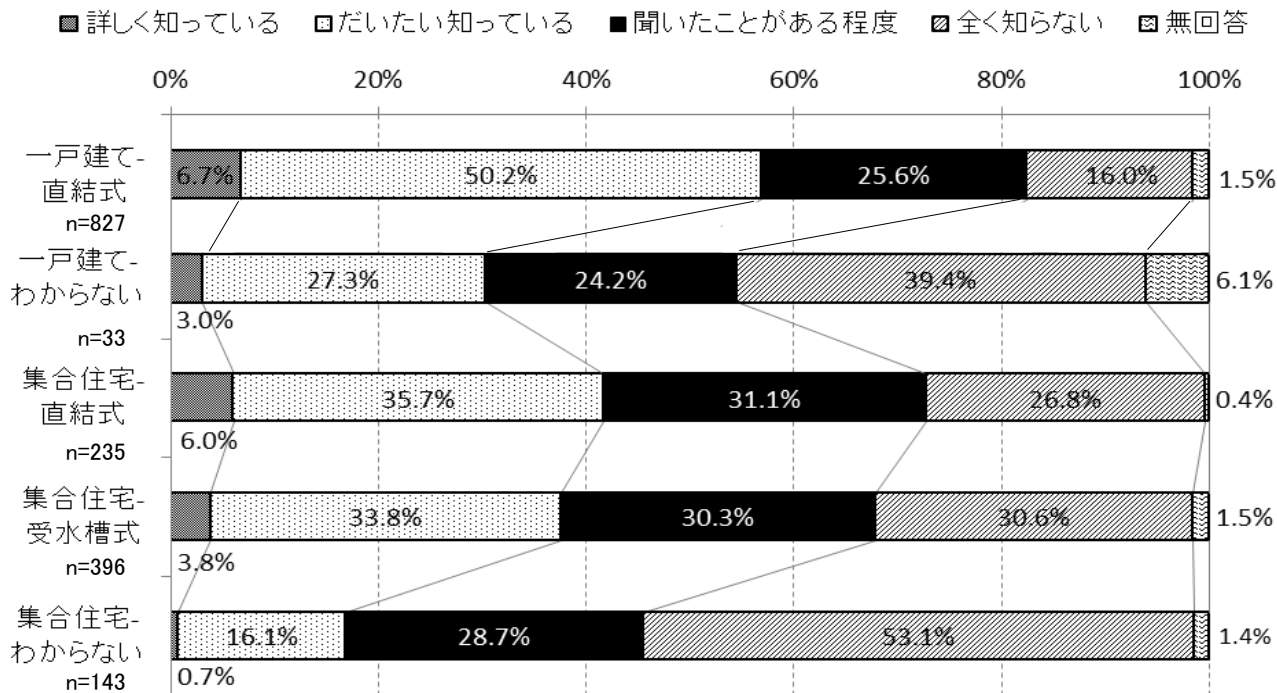
<図25> 性別・年齢別



住居形態別・給水方法別で見ると、「内容まで詳しく知っている」、「だいたい知っている」の合計は、一戸建て直結式で56.9%、集合住宅・直結式で41.7%、集合住宅・受水槽式で37.6%となっている。

また一戸建て・給水方法不明(30.3%)および集合住宅・給水方法不明(16.8%)は知っている割合が低くなり、逆に「全く知らない」がそれぞれ39.4%、53.1%と他と比べて高くなっている(図26)。

<図26> 住居形態別・給水方法別



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) 災害に備えた飲料水の備蓄

◇「備蓄していない」は23.3%、備蓄方法は「ペットボトル」が66.8%

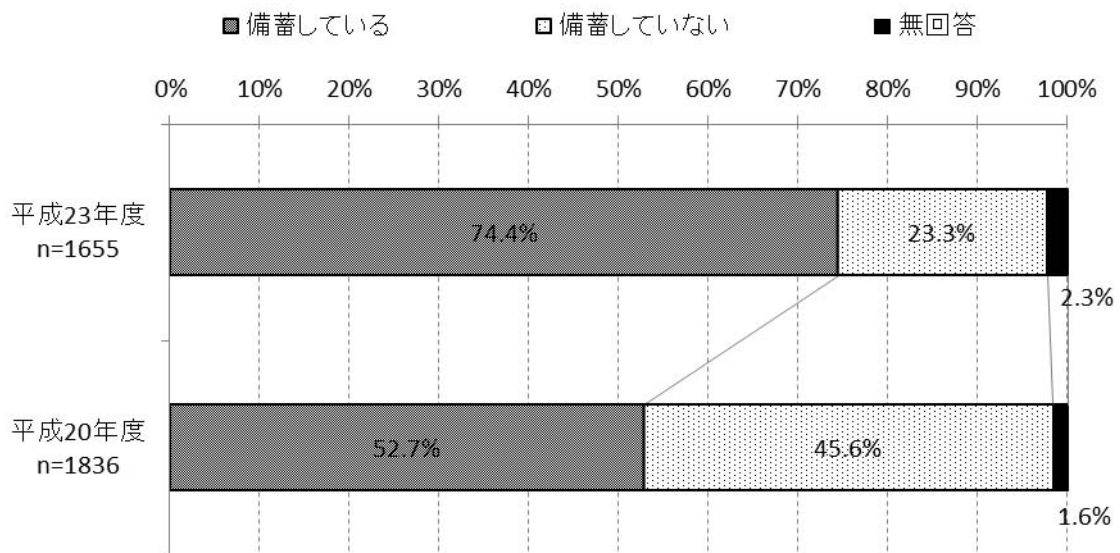
問8 横浜市では、災害に備え、1人1日あたり3リットル、3日分で9リットル程度を目安として、飲料水の備蓄をお願いしています。あなたのご家庭では、災害に備えて飲料水をどのくらい備蓄していますか。数量をご記入ください。(〇はいくつでも)

- 1 ペットボトル (ミリリットル × 本)
- 2 水の缶詰 (350ミリリットル × 本)
- 3 ポリタンク (リットル × 個)
- 4 その他の備蓄 (で リットル)
- 5 備蓄していない

飲料水の備蓄は、「備蓄している」が74.4%、「備蓄していない」が23.3%になっている(図27)。

また、前回調査との比較では、「備蓄している」が52.7%から21.7ポイント増加し、「備蓄していない」は45.6%から22.3ポイント減少した(図27)。

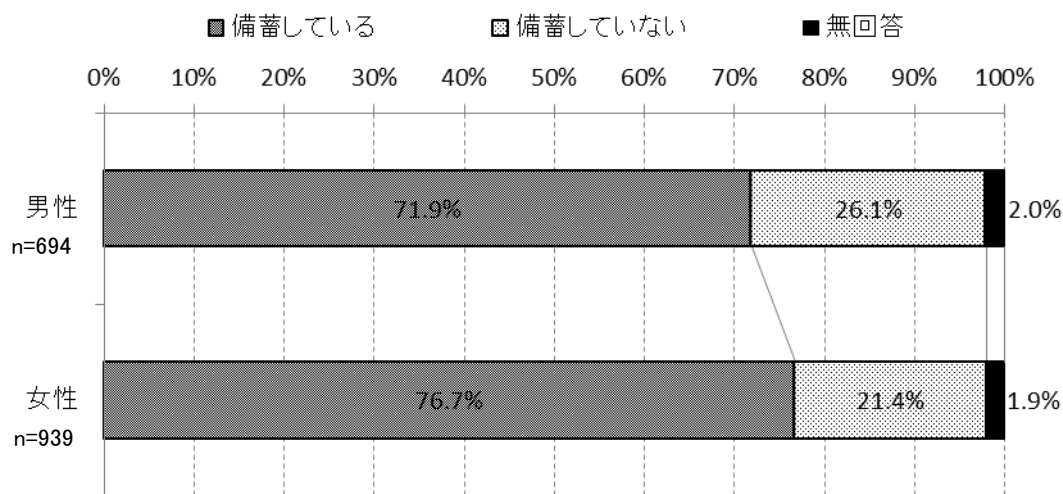
<図27> 前回調査との比較(備蓄の有無)



※「備蓄している」は、調査数から「備蓄していない」、「無回答」を除いたものである。

性別でみると、「備蓄している」は女性が76.7%で、男性の71.9%より4.8ポイント高くなっている（図28）。

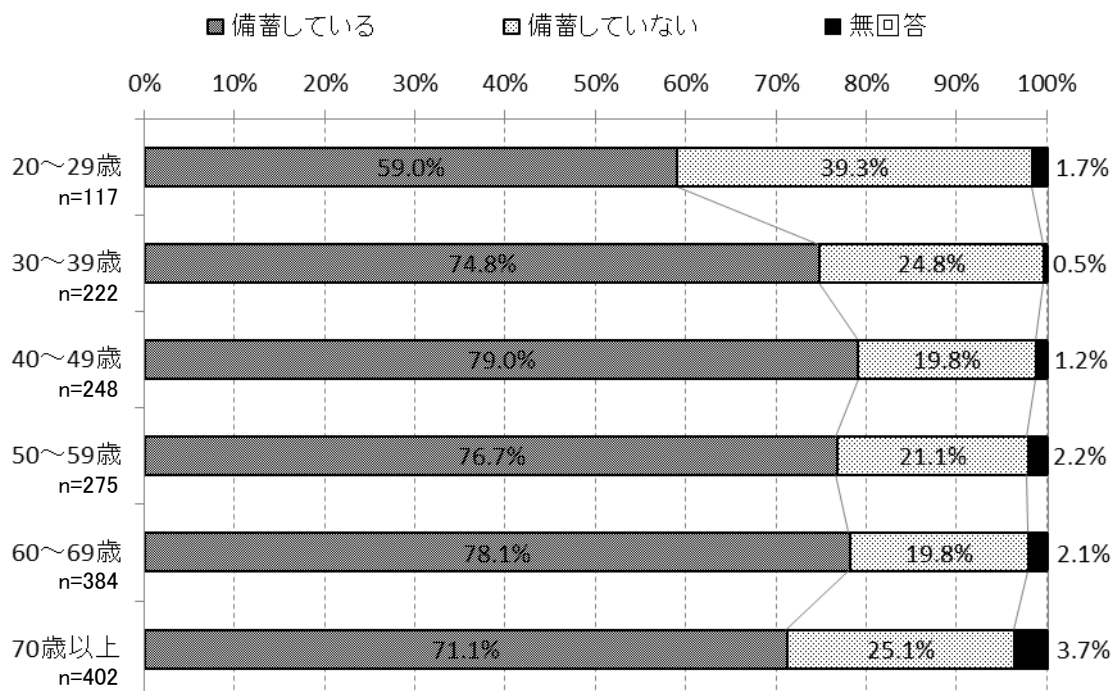
<図28> 性別



※「備蓄している」は、調査数から「備蓄していない」、「無回答」を除いたものである。

年齢別にみると、「備蓄している」は20歳代と70歳代以上を除き全体の74.4%を上回っている。最も「備蓄している」が高いのは40歳代で79.0%、最も低いのは20歳代で59.0%だった（図29）。

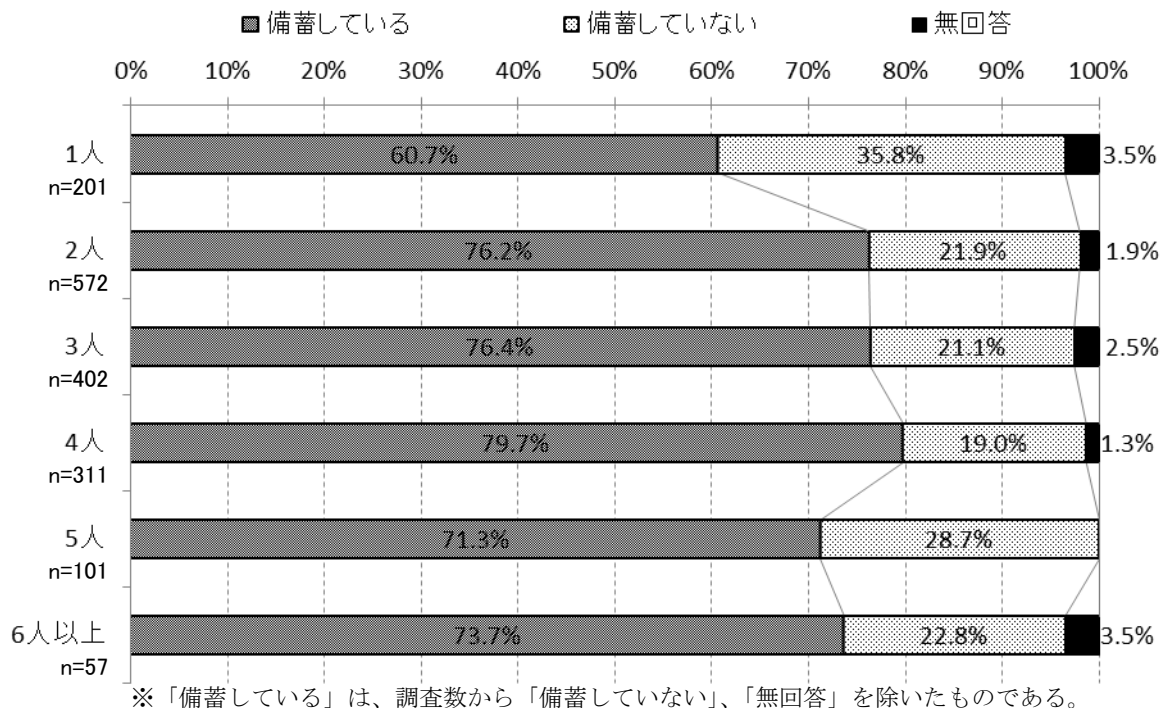
<図29> 年齢別



※「備蓄している」は、調査数から「備蓄していない」、「無回答」を除いたものである。

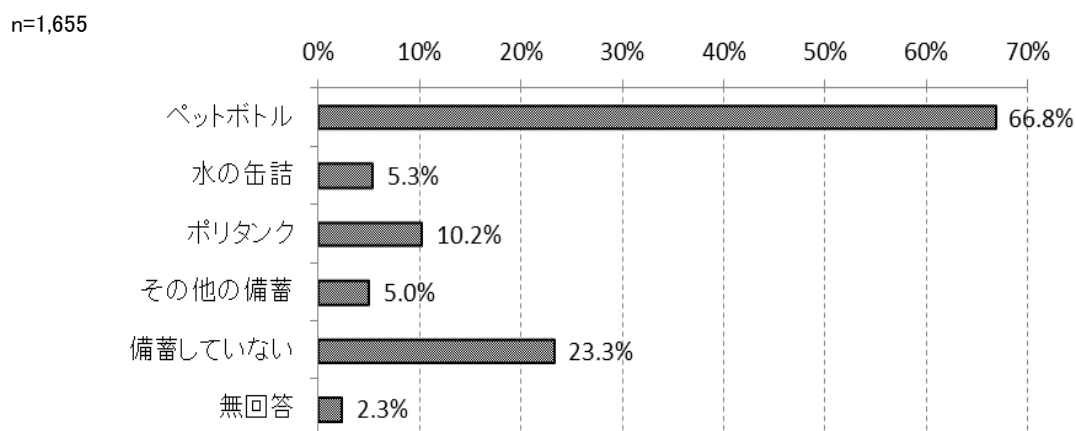
家族人数別でみると、「家族数 1 人」から「家族数 4 人」までは家族数が多くなるにしたがい備蓄の割合は増加しており、「家族数 4 人」が 79.7%と最も高く、次いで「家族数 3 人」の 76.4%だった。一方、「備蓄していない」は、「家族数 1 人」で 35.8%と最も高く、次いで「家族数 5 人」28.7%、「家族数 6 人」22.8%となっている（図 3 0）。

<図 3 0> 家族人数別



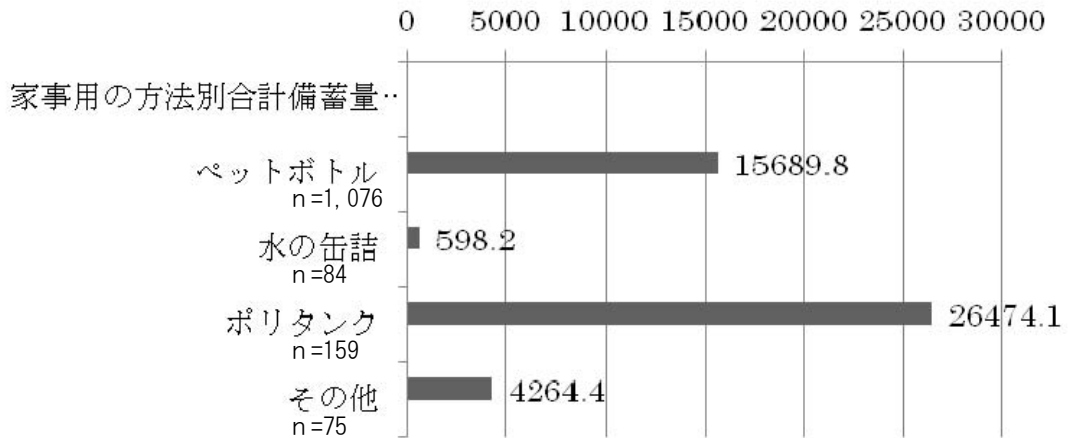
備蓄方法別にみると、「ペットボトル」が 66.8%で一番多く、次いで「ポリタンク」10.2%、「水の缶詰」5.3%となっている（図 3 1）。

<図 3 1> 全体



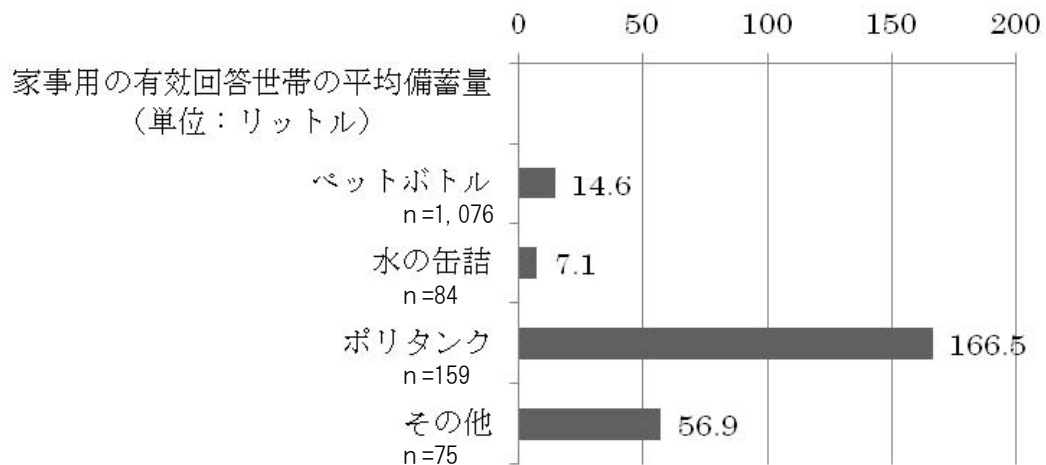
一方、備蓄をしていると回答があった1,270世帯のうち、有効回答世帯（判読不可能等の無効回答を除いたもの(n=1,204)）における備蓄方法別の合計備蓄量は、「ポリタンク」が26,474.1リットルで最も多く、次いで「ペットボトル」が15,689.8リットルとなっている（図32）。

<図32> 方法別の合計備蓄量 n=1,204



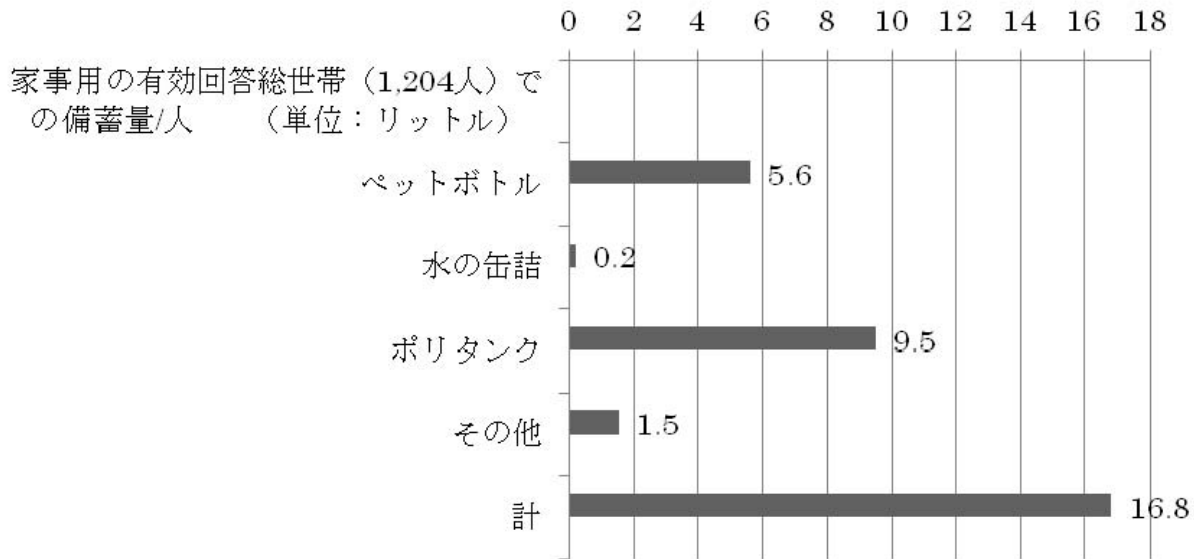
また、有効回答世帯の平均備蓄量は「ポリタンク」が166.5リットルで最も多く、次いで「ペットボトル」が14.6リットルとなっている（図33）。

<図33> 有効回答世帯の平均備蓄量 n=1,204



有効回答世帯での1人当たりの平均備蓄量は「ポリタンク」が9.5リットルで最も多く、次いで「ペットボトル」が5.6リットルとなっている。1人当たりの平均合計備蓄量は16.8リットルで、これは横浜市の備蓄の目安である「1人1日あたり3リットル、3日分で9リットル程度」をかなり上回っている（図34）。なお世帯当たりの人数は、横浜市の10月1日の人口統計2.32人/世帯を使っている。

<図34> 有効回答世帯総数（n=1,204）での1人当たり平均備蓄量



(2) - 1 応急給水拠点の認知

◇「具体的な場所を知っている」「聞いたことはあるが、具体的場所は知らない」合わせて 31.3%

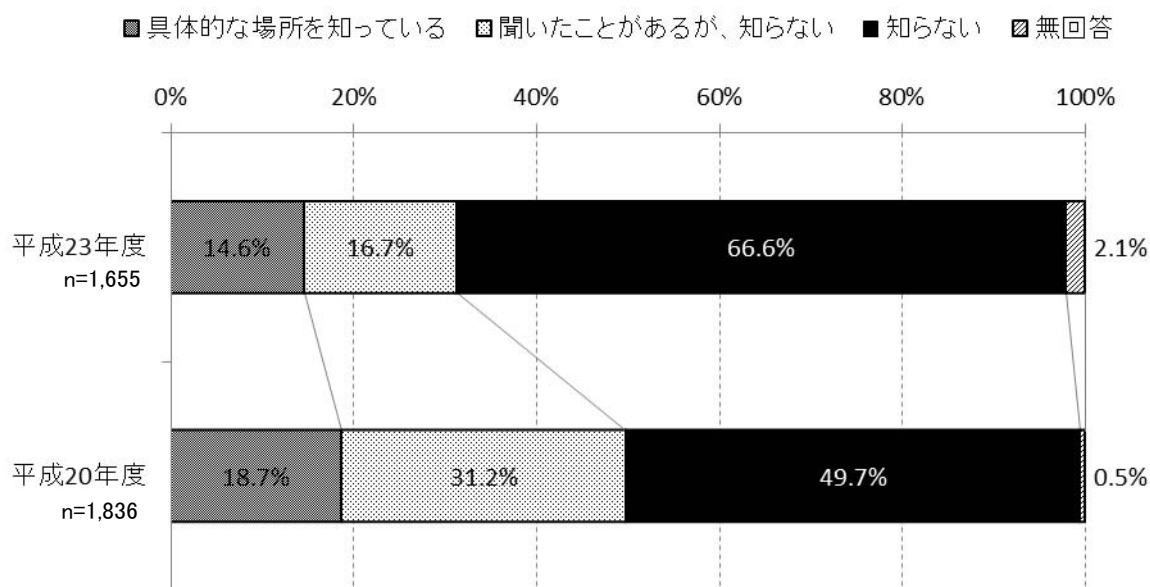
問 9 - 1 横浜市水道局は地震等災害時の飲料水の確保対策として、応急給水拠点を整備しています。あなたの身近にある応急給水拠点を知っていますか。(○は1つだけ)

- 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

応急給水拠点については、「具体的な場所を知っている」が 14.6%、「聞いたことはあるが、具体的場所は知らない」が 16.7%で、合わせると 31.3%となっている。一方、「知らない」は 66.6%である(図 3 5)。

前回調査と比較すると、「具体的な場所を知っている」と「聞いたことはあるが、具体的場所は知らない」とを合わせた認知度は 49.9%から 31.3%へ 18.6ポイント減少している。逆に「知らない」が 16.9ポイント増加している(図 3 5)。

<図 3 5> 前回調査との比較

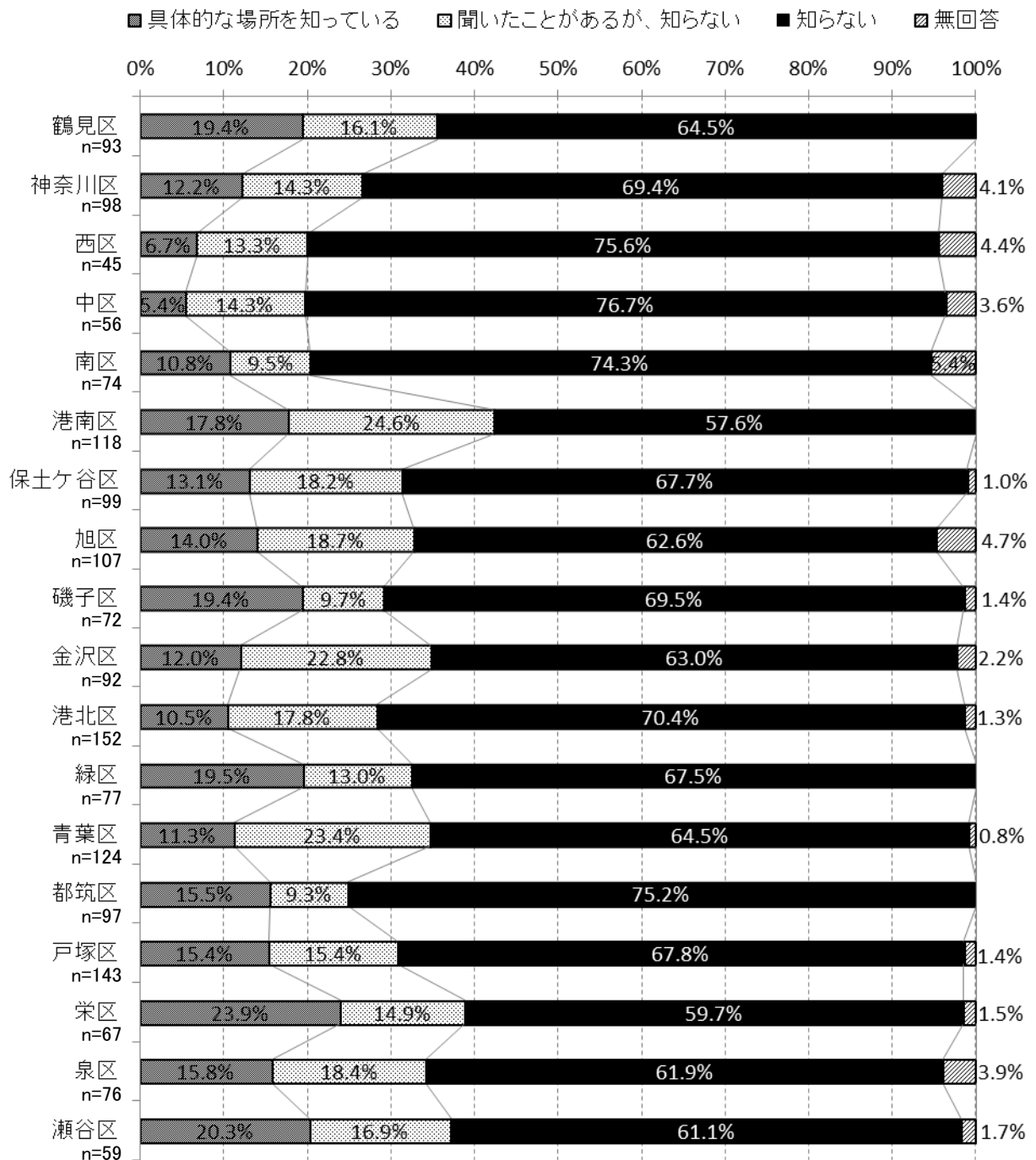


居住区別では、「具体的な場所を知っている」は、栄区が 23.9%と最も高く、次いで、瀬谷区が 20.3%、緑区が 19.5%、鶴見区と磯子区が 19.4%となっている。

「具体的な場所を知っている」と「聞いたことがあるが、具体的な場所は知らない」を合わせると、42.4%で港南区が一番高く、栄区の 38.8%、瀬谷区の 37.2%がこれに続いている。

また、「知らない」が最も高いのは中区の 76.7%で、次いで西区 75.6%、都筑区 75.2%となっている。
(図 3 6)。

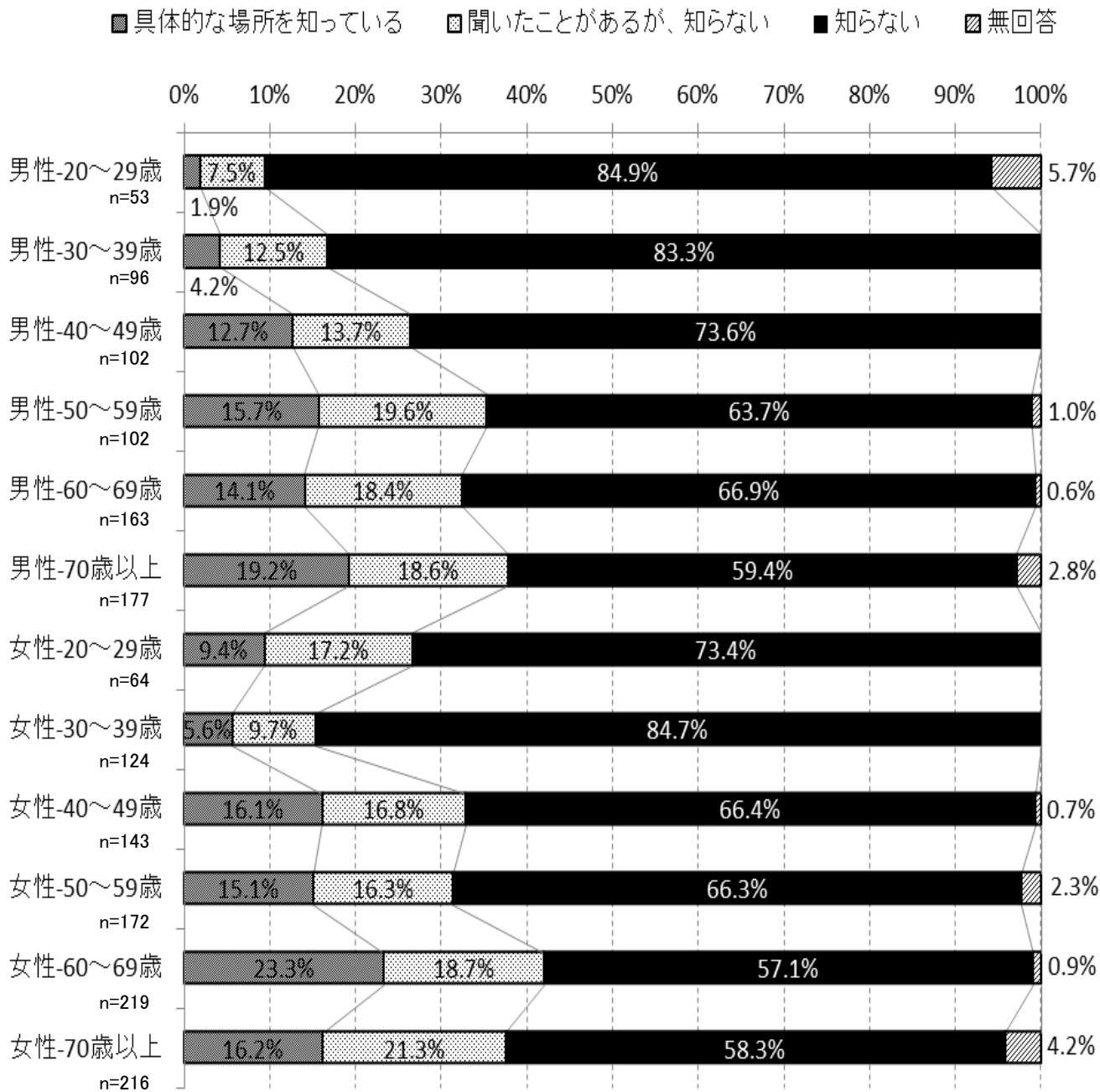
<図 3 6> 居住区別



性別・年齢別では、「具体的な場所を知っている」は、60歳代女性の23.3%が最も高くなっている。逆に、20歳代男性および30歳代の男性・女性は、「知らない」が8割を超えている（図37）。

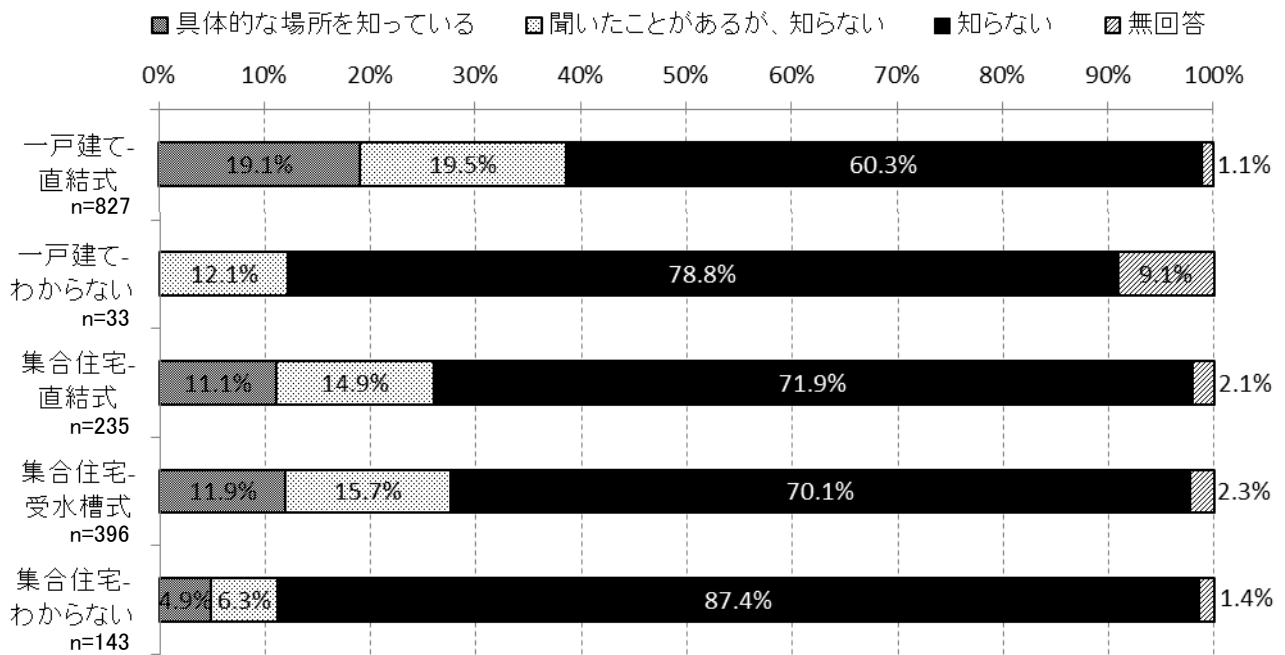
また、「具体的な場所を知っている」と「聞いたことがあるが、具体的な場所は知らない」の合計でみると、男性の50歳代以上と、女性の40歳代以上で全体の31.3%を超えている。

<図37>性別・年齢別



住居形態別・給水方法別では、「具体的な場所を知っている」は一戸建て・直結式が 19.1%で、集合住宅・直結式の 11.1%および集合住宅・受水槽式 11.9%を 8.0 ポイントから 7.2 ポイント上回っている（図 3 8）。

<図 3 8> 住居形態別・給水方法別



(2) - 2 応急給水拠点を知った方法

◇ 最も多いのは「自治会・町内会の回覧板」で 45.8%

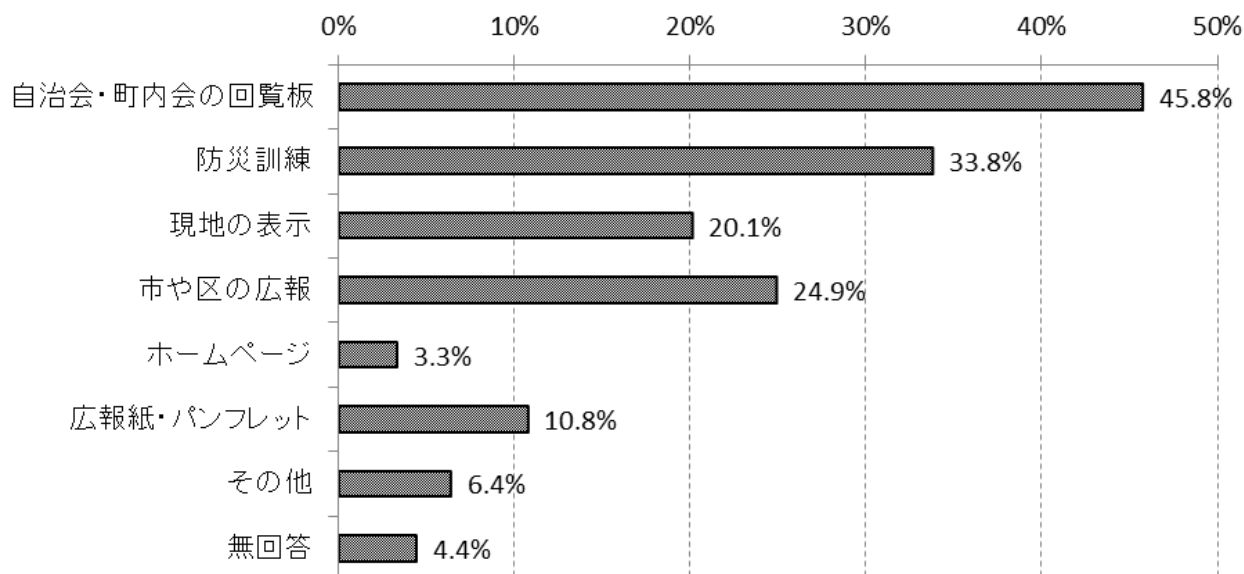
問9-2 問9-1で「1」「2」とお答えになった方におうかがいします。
何により応急給水拠点について知りましたか。(〇はいくつでも)

- | | |
|------------------|---------------------|
| 1 自治会・町内会の回覧板 | 5 横浜市水道局のホームページ |
| 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 その他 |
| 4 横浜市や区の広報 | |

問9-1で「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」と答えた人（518人、31.3%）に応急給水拠点を知った方法を尋ねたところ、「自治会・町内会の回覧板」が45.8%と最も高く、次いで「防災訓練」が33.8%、「横浜市や区の広報」が24.9%と続いている。「現地（小・中学校など）の表示」は20.1%だった（図39）。

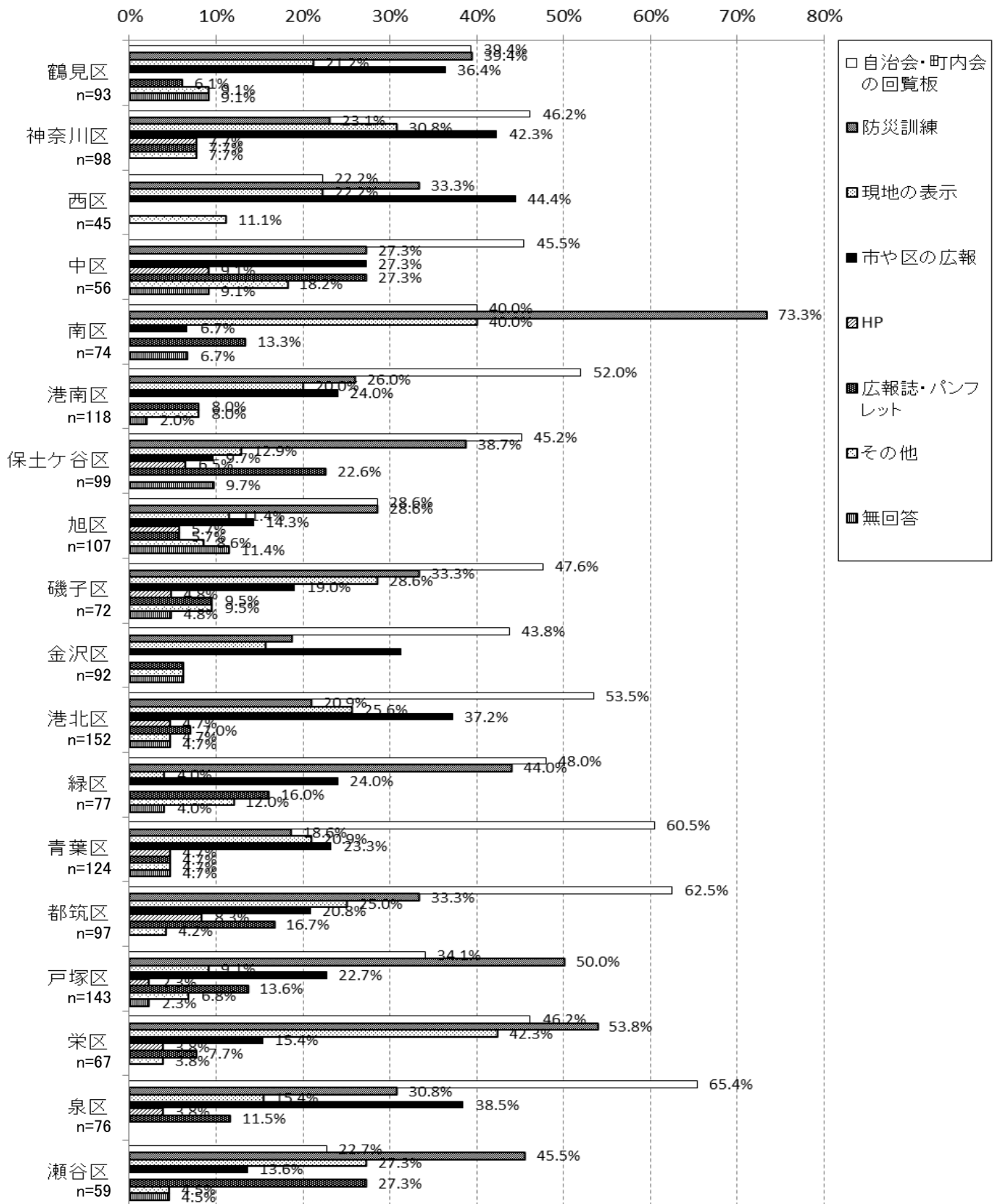
<図39> 全体

n=518



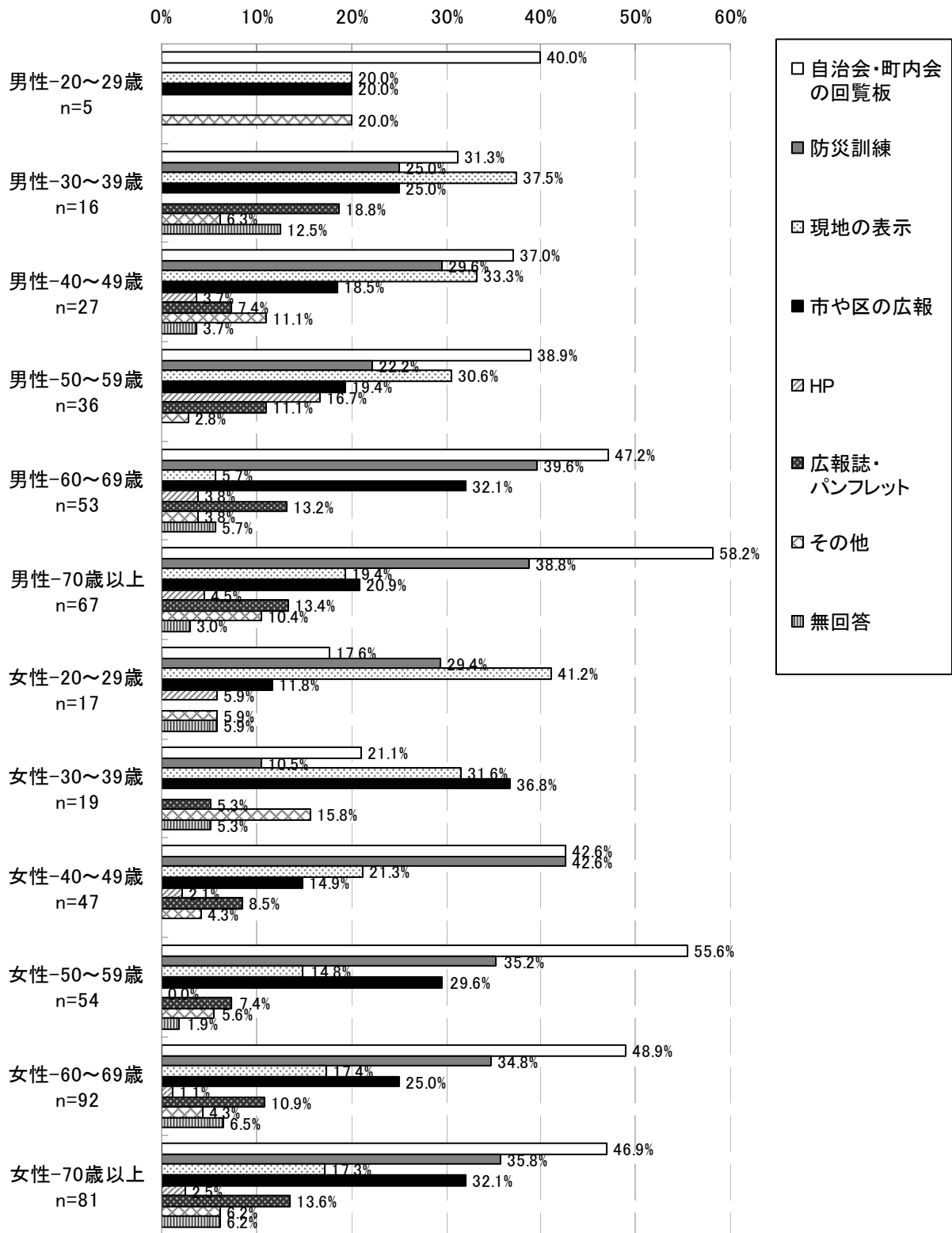
居住区別でみると、南区、戸塚区、栄区、瀬谷区では「防災訓練」が1位、鶴見区、旭区では「自治会・町内会の回覧板」と「防災訓練」が同率1位、西区では「市や区の広報」が1位になっている。（図40）。その他の区では、「自治会・町内会の回覧板」が1位になっている。

<図40>居住区別



性別・年齢別でみると、男女とも「現地の表示」は若年層ほど高い傾向にある。「自治会・町内会の回覧板」は、男性では30歳代から70歳以上にかけて高くなる傾向にあり、女性では20歳代から50歳代にかけて高くなり、50歳代で最も高い55.6%となっている。(図4-1)。

<図4-1>性別・年齢別



(3) 東日本大震災後の水への意識変化

◇ 最も多いのは「備蓄するようになった」で47.1%、次いで「節水の意識が高まった」40.6%

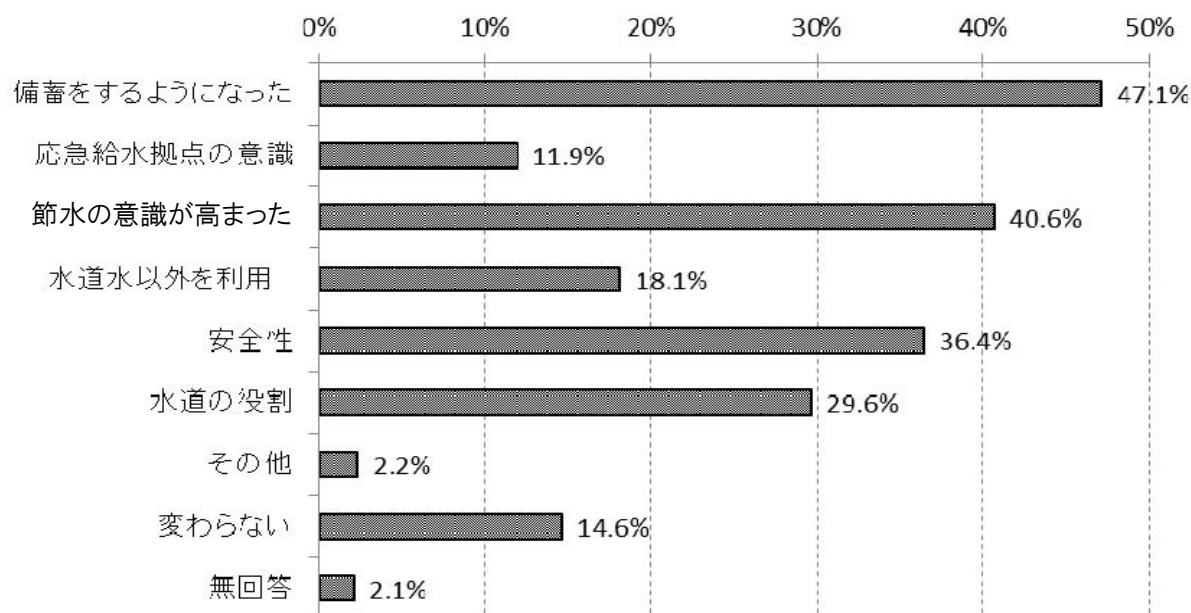
問10 平成23年3月11日の東日本大震災発生以降、あなたの水に対する考え方は変化しましたか。(〇はいくつでも)

- 1 以前より水の備蓄をするようになった
- 2 応急給水拠点（災害時に飲料水が手に入る場所）を意識するようになった
- 3 節水の意識が高まった
- 4 水道水以外の水（ペットボトル水、井戸水など）を利用するようになった
- 5 水道水の安全性に対して関心が高くなった
- 6 水道の果たす役割に対して関心が高くなった
- 7 その他
- 8 変わらない

大震災以降の水に対する考え方の変化については、「以前より水の備蓄をするようになった」が47.1%と最も高く、次いで「節水の意識が高まった」が40.6%、「水道水の安全性に対して関心が高くなった」が36.4%と続き、「水道の果たす役割に対して関心が高くなった」は29.6%となっている(図42)。

<図42> 全体

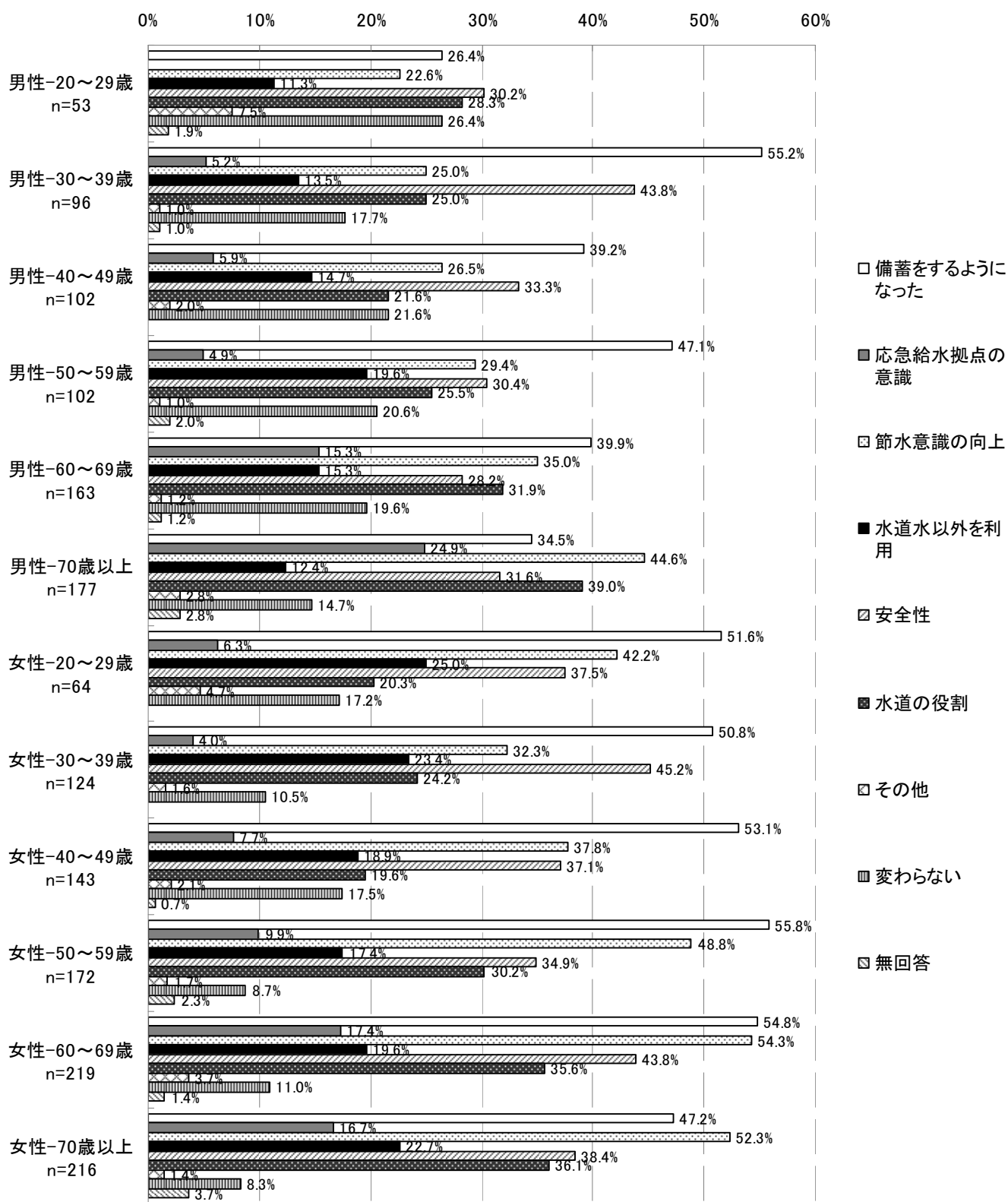
n=1,655



性別・年齢別でみると、男性の30歳代から60歳代と、女性の20歳代から60歳代では、「以前より水の備蓄をするようになった」が最も高くなっており、20歳代男性では「水道水の安全性に対して関心が高くなった」、70歳代の男女では「節水の意識が高まった」が1位となっている。

また、男性の30歳代から50歳代と、女性の30歳代では「水道水の安全性に対して関心が高くなった」が第2位に、男性の60歳代と女性の20歳代、女性の40歳代から60歳代では「節水の意識が高まった」が第2位となっている。さらに、「水道の果たす役割に対して関心が高くなった」は、男女とも40歳代から70歳代以上にかけて高くなっている（図4.3）。

<図4.3> 性別・年齢別



(4) 水道局が注力すべき震災対策

◇ 最も多いのは「耐震管への更新」で 74.9%、次いで「停電による断水への対策」の 67.1%

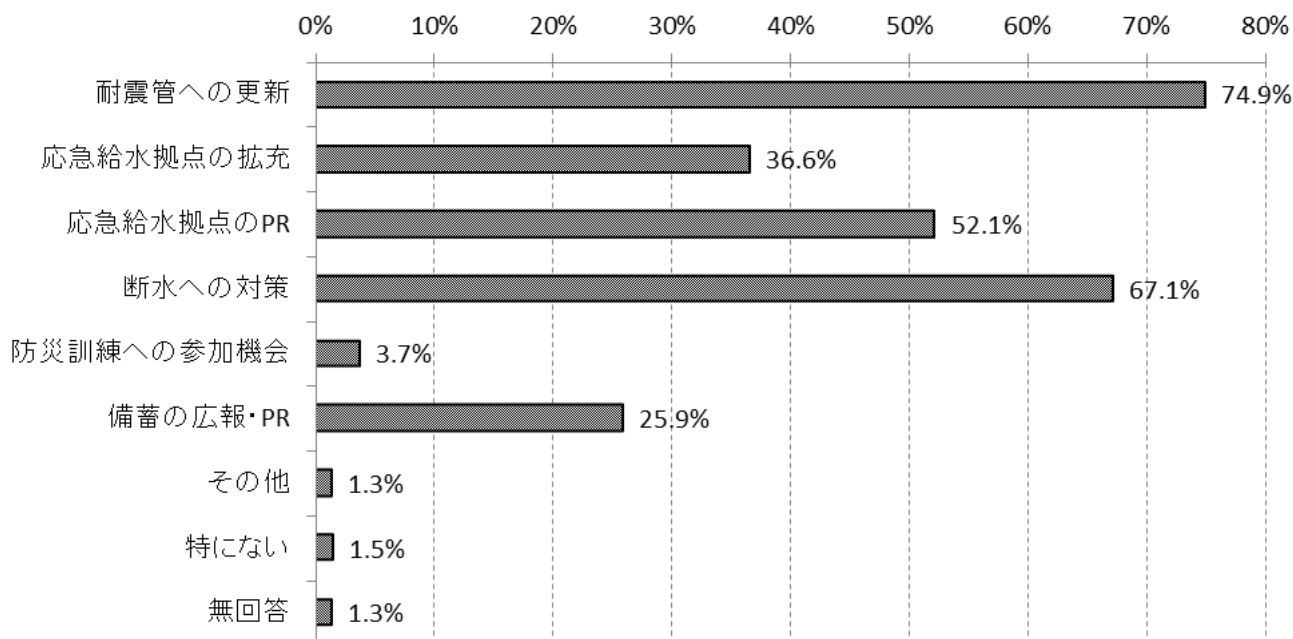
問 11 大規模な震災対策として、横浜市水道局が特に力を入れるべきと思う事項はどれですか。(〇はいくつでも)

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

大規模な震災対策として取り組むべき事項としては、「地震に強い水道管（耐震管）への更新」が 74.9%で最も高く、次いで「停電による断水への対策」が 67.1%、「応急給水拠点についての広報・PR」が 52.1%と続いており、上位 3 位が半数を超える結果となった（図 4 4）。

<図 4 4> 全体

n=1,655



(5) 震災時に知りたい情報

◇「応急給水をしている場所、日時」は92.8%、「水道の復旧見込み」は86.9%

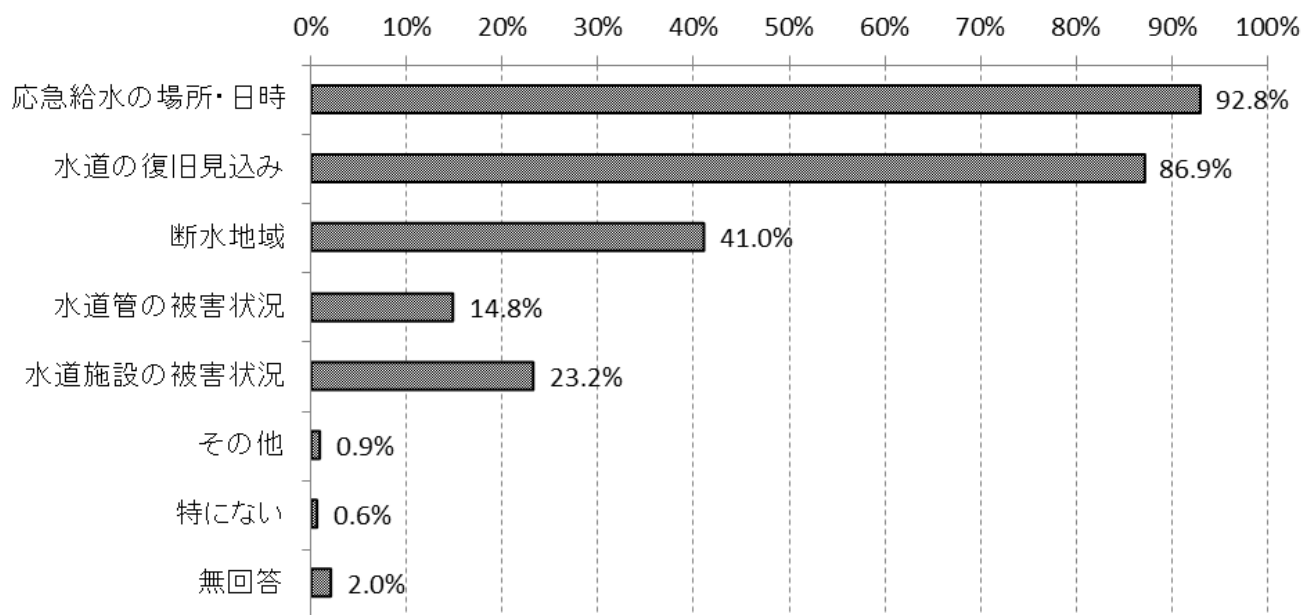
問12 大規模な震災が発生した場合、あなたは水についてどのような情報を知りたいですか。(〇は3つまで)

- | | |
|-------------------------------------|------------------|
| 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) | 4 市内全体の水道管の被害状況 |
| 2 水道の復旧見込み | 5 浄水場など水道施設の被害状況 |
| 3 断水(水が止まっている)地域 | 6 その他 |
| | 7 特にない |

大規模な地震が発生した時に知りたい情報で最も多いのは「応急給水をしている場所、日時」で92.8%、次いで「水道の復旧見込み」が86.9%であり、どちらも9割程度の人が回答している。続いて、「断水地域」が41.0%、「浄水場など水道施設の被害状況」が23.2%、「市内全体の水道管の被害状況」が14.8%となっている(図45)。

<図45> 全体

n=1,655



3 水道事業について

(1) - 1 お客さまサービスセンターについて

◇「知っている」は 34.4%

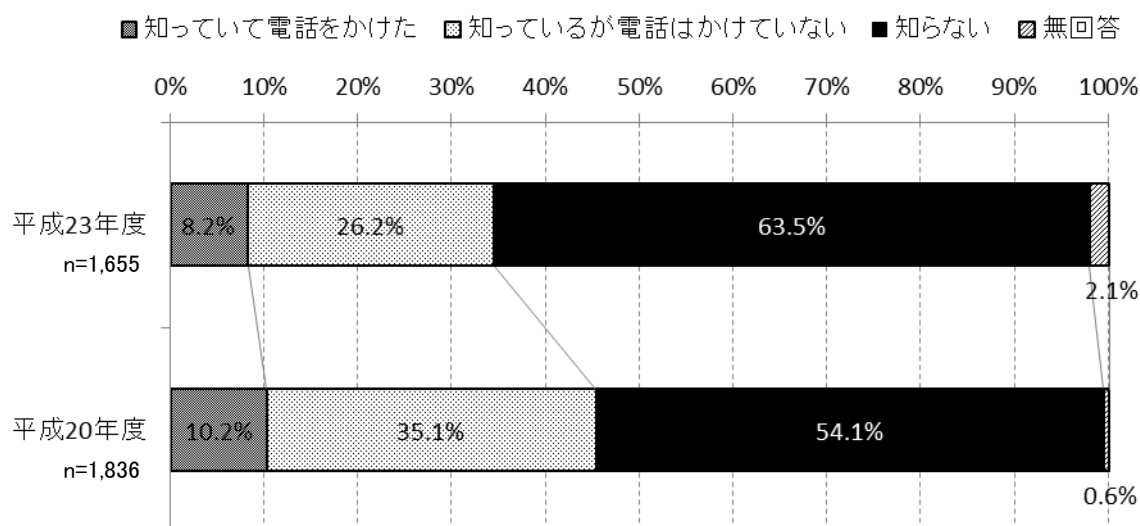
問 13-1 横浜市水道局お客さまサービスセンター（☎045 - 847 - 6262）は、水道に関するお問合せ・お手続きを 24 時間・365 日電話受付しています。あなたは横浜市水道局お客さまサービスセンターを知っていますか。また電話をかけたことがありますか。
（○は 1 つだけ）

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

お客さまサービスセンターについて、「知っていて、電話をかけたことがある」（8.2%）と「知っているが、電話をかけたことがない」（26.2%）を合わせた 34.4%が知っていると回答した。逆に、「知らない」と答えたのは 63.5%であった（図 4 6）。

前回調査と比較をすると、「知っていて、電話をかけたことがある」は 2 ポイント、「知っているが、電話をかけたことがない」は 8.9 ポイント、それぞれ減少している。逆に、「知らない」は 9.4 ポイント増加している（図 4 6）。

< 図 4 6 > 前回調査との比較



居住区別で見ると、鶴見区、南区、港南区、磯子区、栄区、泉区で「知っている、電話をかけたことがある」と「知っているが、電話をかけたことがない」の合計が40%を超えている。他方、「知らない」が70%を超えている地域は、金沢区、都筑区、瀬谷区となっている（図47）。

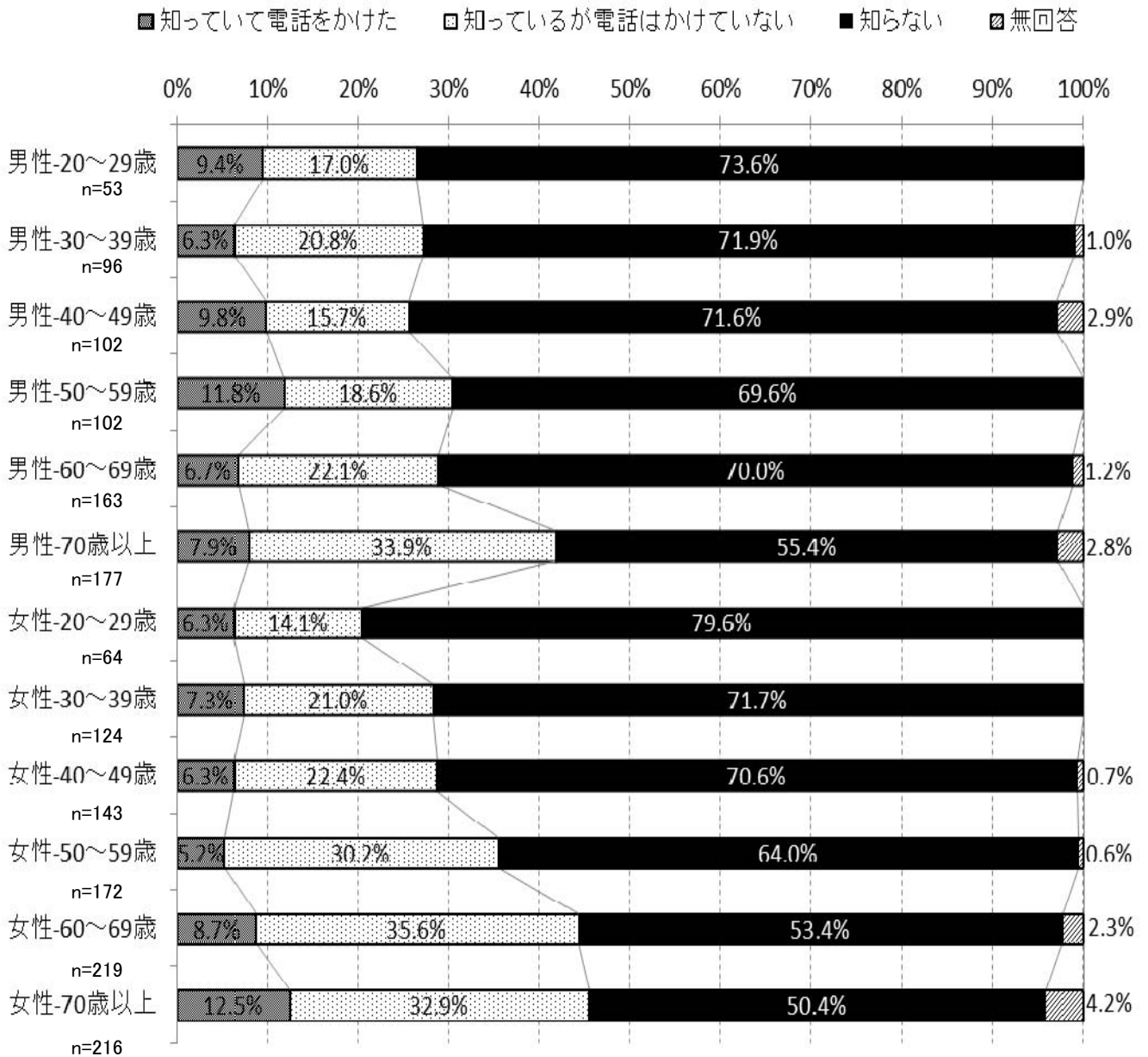
<図47> 居住区別



性別・年齢別でみると、「知っている、電話をかけたことがある」は男性では50歳代、女性では70歳代が最も高くなっている。「知っている、電話をかけたことがある」と「知っているが、電話をかけたことがない」の合計が、男性の70歳以上と女性の60歳代以上で40%を超えており、特に、70歳以上女性が最も高く45.4%となった。

また、「知らない」は男女とも20歳代で最も高くなっている（図48）。

<図48>性別・年齢別



(1) - 2 電話担当者の対応

◇「良かった」が50.0%、「どちらかといえば良かった」と合わせると75.0%

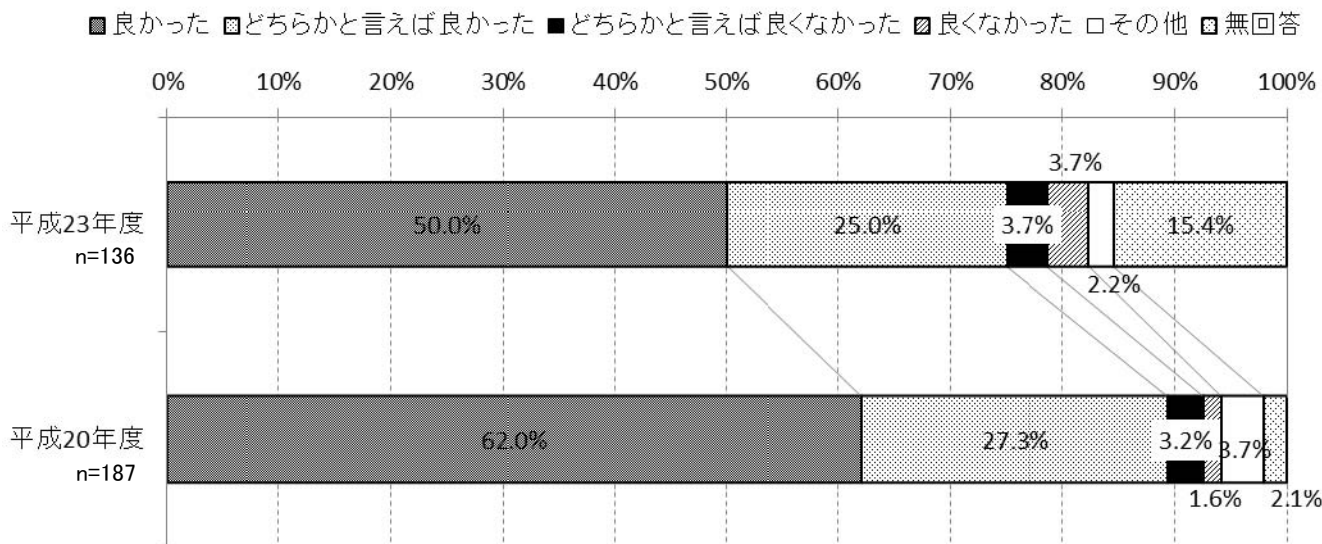
問13-2 問13-1で「1」とお答えになった方におうかがいします。
 その時の電話担当者の対応はいかがでしたか。(○は1つだけ)

1 良かった	4 良くなかった
2 どちらかといえば良かった	5 その他
3 どちらかといえば良くなかった	

問13-1で、お客さまサービスセンターについて「知っていて、電話をかけたことがある」と答えた人(136人、8.2%)の電話対応の感想は、「良かった」が50.0%で、「どちらかといえば良かった」が25.0%で、合わせた75%が「良かった」となっている。「どちらかといえば良くなかった」(3.7%)、「良くなかった」(3.7%)は合わせて7.4%となっている(図49)。

前回調査と比較すると、今回は無回答が13.3ポイント増加し、「良かった」は12ポイント減少している。また、「良くなかった」および「どちらかといえば良くなかった」の合計は7.4%で、前回(4.8%)から2.6ポイント増加した(図49)。

<図49> 前回調査との比較



(2) 知っているPR

◇ 最も多いのは「よこはまの水」で50.5%、次いで「使用水量等のお知らせ(裏面)」が38.3%

問14 横浜市水道局では新聞広告やパンフレットなどで水道事業の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 広報よこはま特別号「よこはまの水」 | 6 イベント |
| 2 ポスター | 7 ホームページ |
| 3 新聞広告 | 8 ラジオ放送 |
| 4 水道・下水道使用量等のお知らせ(裏面) | 9 タウン誌 |
| 5 パンフレット | 10 特にない |

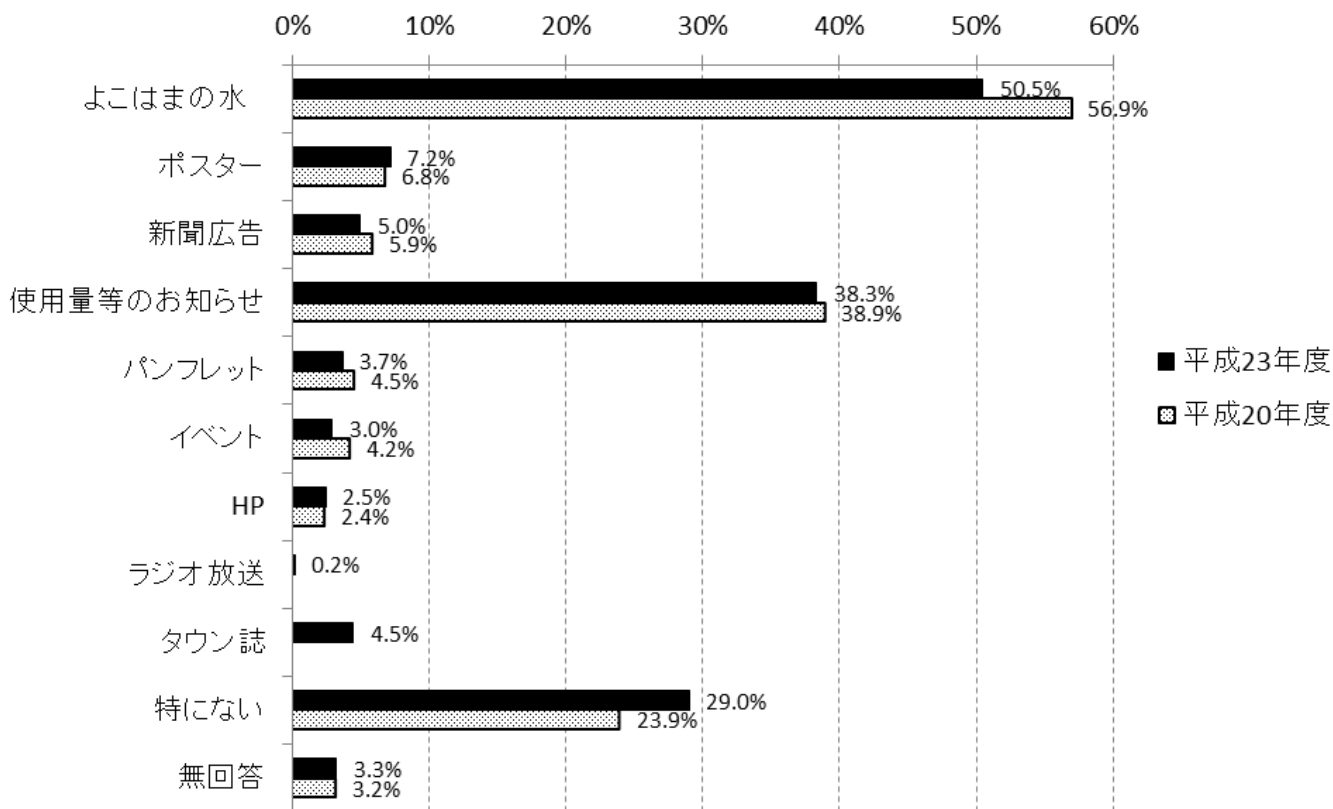
水道事業のPR媒体として知られているものは「よこはまの水」が50.5%で最も高く、次いで「水道使用水量のお知らせ(裏面)」(38.3%)が続いている。また、「特にない」は29.0%だった(図50)。

前回調査と比較すると、「特にない」が5.1ポイント増加し、「よこはまの水」が6.4ポイント減少している(図50)。

<図50> 前回調査との比較

平成23年度: n=1,655

平成20年度: n=1,836



(3) 水道について知りたいこと

◇ 最も関心が高いのは「水質のこと」で 75.9%

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 | 7 経営の効率化のこと |
| 2 水質のこと | 8 料金のこと |
| 3 水道施設のこと | 9 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 | 10 水道水の健康のための活用方法のこと |
| 5 工事のこと(断水、濁水情報を含む) | 11 その他 |
| 6 財政のこと | 12 特にない |

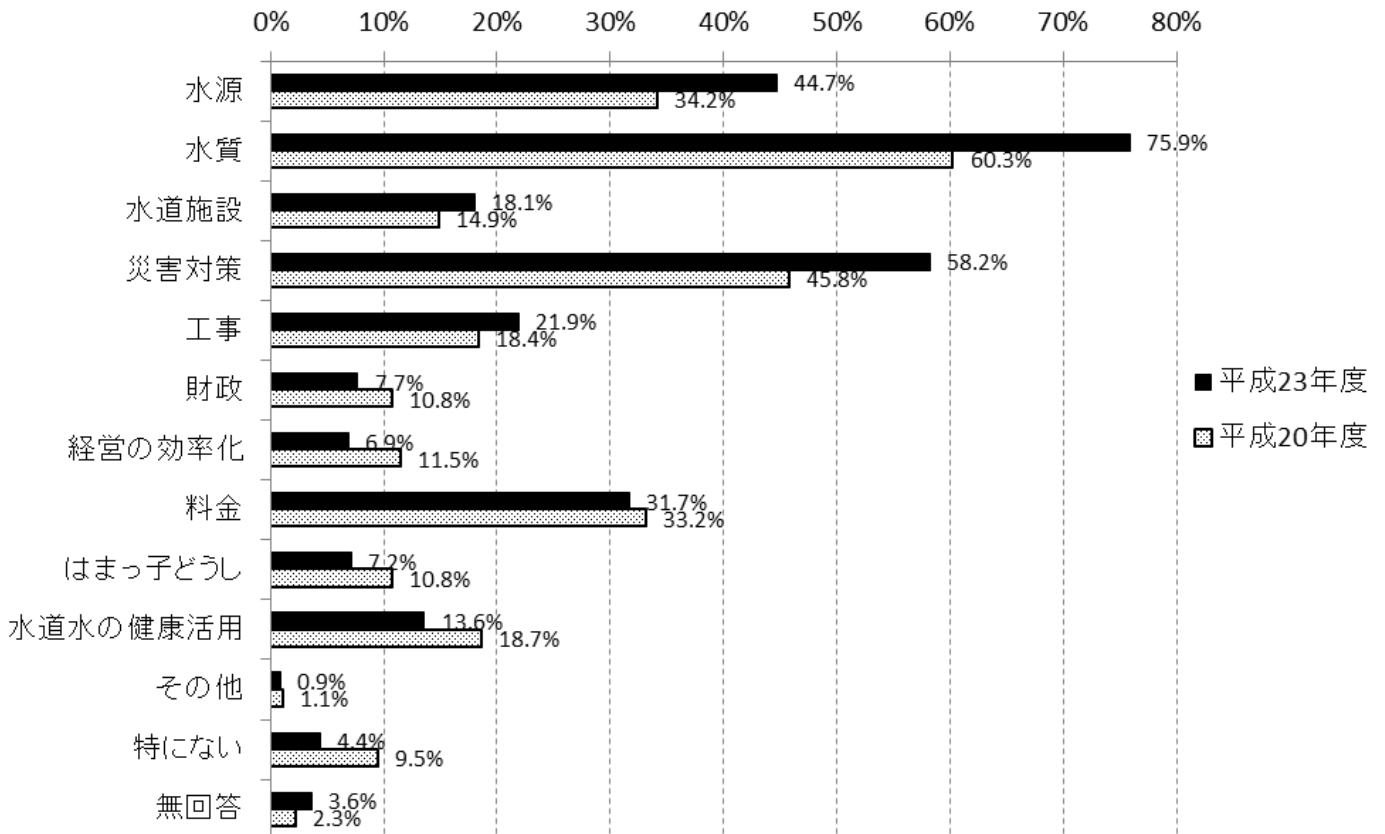
水道についての関心は、「水質のこと」が 75.9%と最も高く、次いで、「災害対策のこと」が 58.2%、「水源のこと」が 44.7%、「料金のこと」が 31.7%とつづいている(図 5 1)。

前回調査と比較すると、上位 4 項目の順位は変わらないものの、「水質のこと」が 15.6 ポイント、「災害対策のこと」が 12.4 ポイント、「水源のこと」が 10.5 ポイントそれぞれ増加している。

また、「水道水の健康のための活用方法のこと」は 5.1 ポイント、「経営の効率化」は 4.6 ポイント、「料金のこと」は 1.5 ポイントそれぞれ減少している(図 5 1)。

<図 5 1> 前回調査との比較

平成 23 年度: n=1,655
平成 20 年度: n=1,836



(4) - 1 「はまっ子どうし」について

◇「飲んだことがある」は22.1%

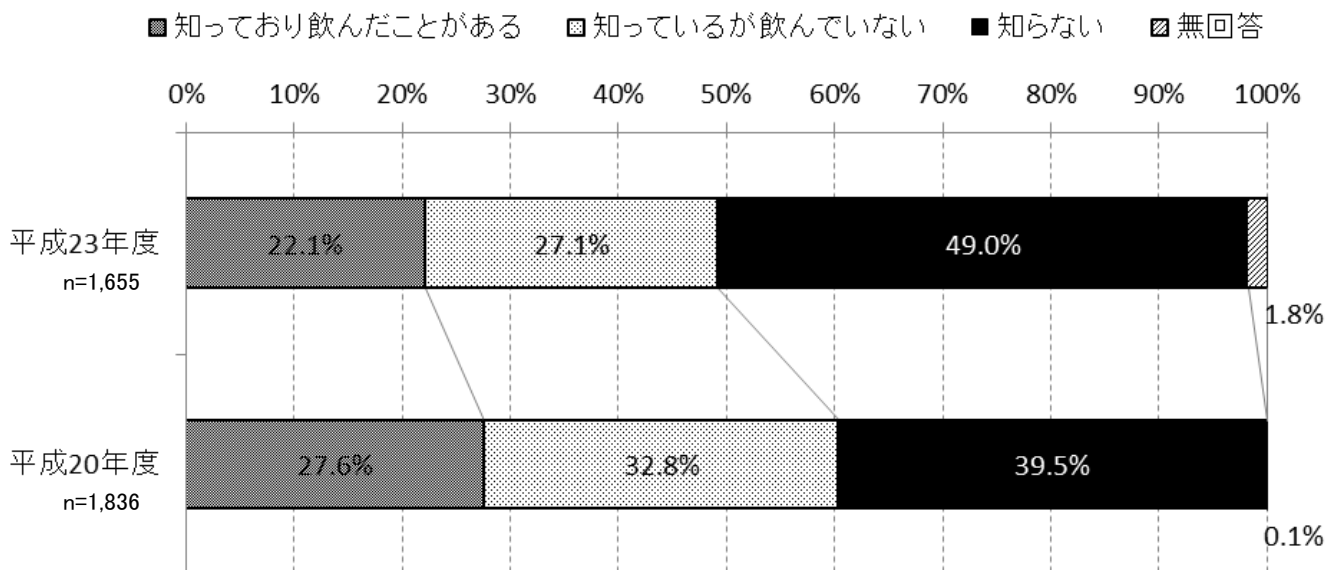
問16-1 横浜市水道局で製造・販売している、ペットボトル水「はまっ子どうし」を知っていますか。また、飲んだことがありますか。(〇は1つだけ)

- 1 知っており、飲んだことがある
- 2 知っているが、飲んだことがない
- 3 知らない

「はまっ子どうし」については、「知っており、飲んだことがある」が22.1%で、「知っているが、飲んだことがない」が27.1%、両者を合わせると49.2%の人が知っていることになる(図5 2)。

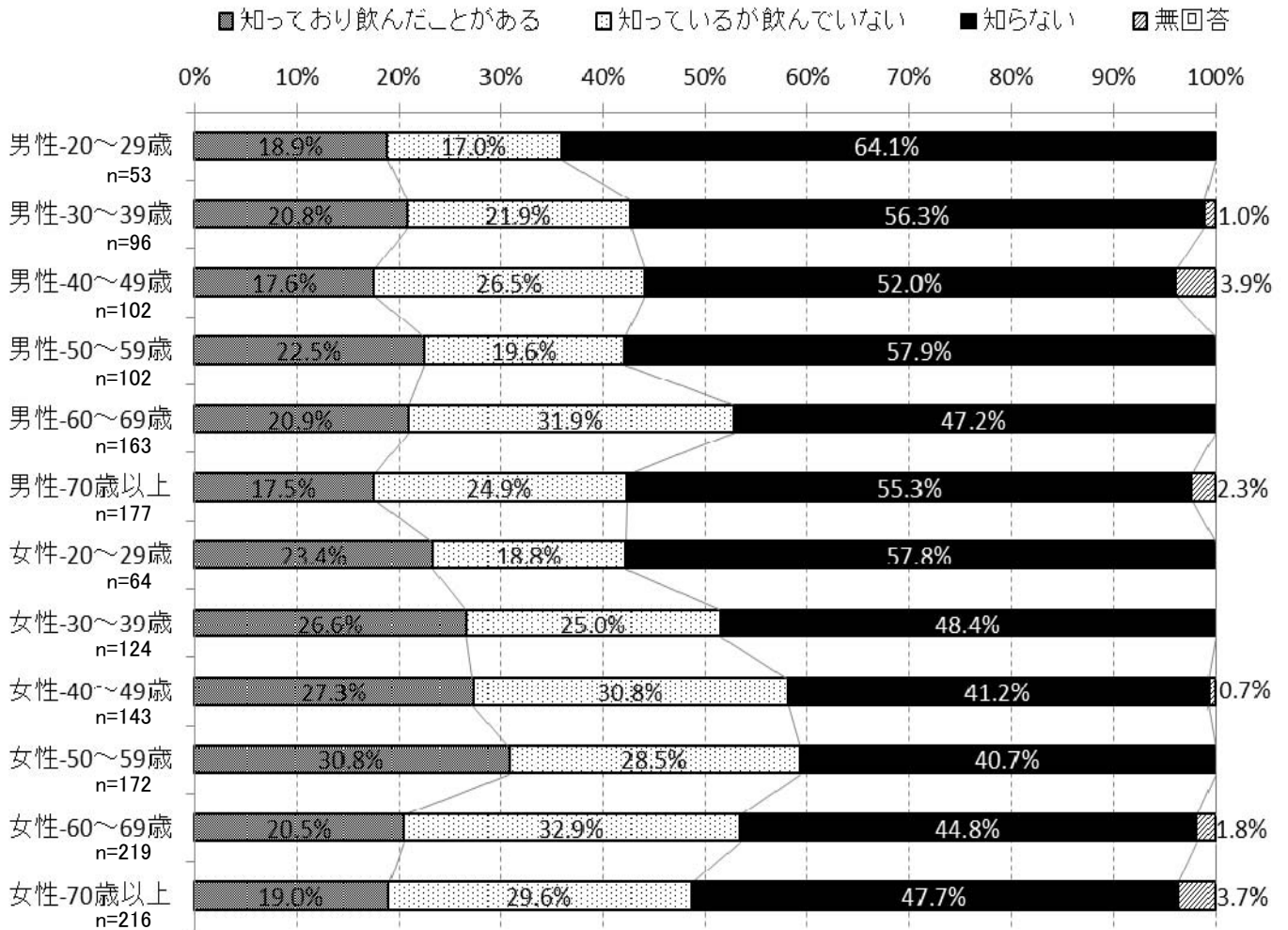
前回調査と比較すると、「知っており、飲んだことがある」は5.5ポイント、「知っているが、飲んだことがない」は5.7ポイント、それぞれ減少している(図5 2)。

<図5 2> 前回調査との比較



性別・年齢別では、「知っており、飲んだことがある」と「知っているが、飲んだことがない」を合わせた認知の割合が最も高いのは50歳代女性で59.3%、次いで40歳代女性が58.1%となっている。逆に、「知らない」が最も多いのは20歳代男性の64.1%である（図53）。

<図53> 性別・年齢別



(4) - 2 「はまっ子どうし」を飲んだ理由

◇「なんとなく」が20.5%、次いで「値段が手ごろだから」が18.3%

問16-2 問16-1で「1」とお答えになった方におうかがいします。

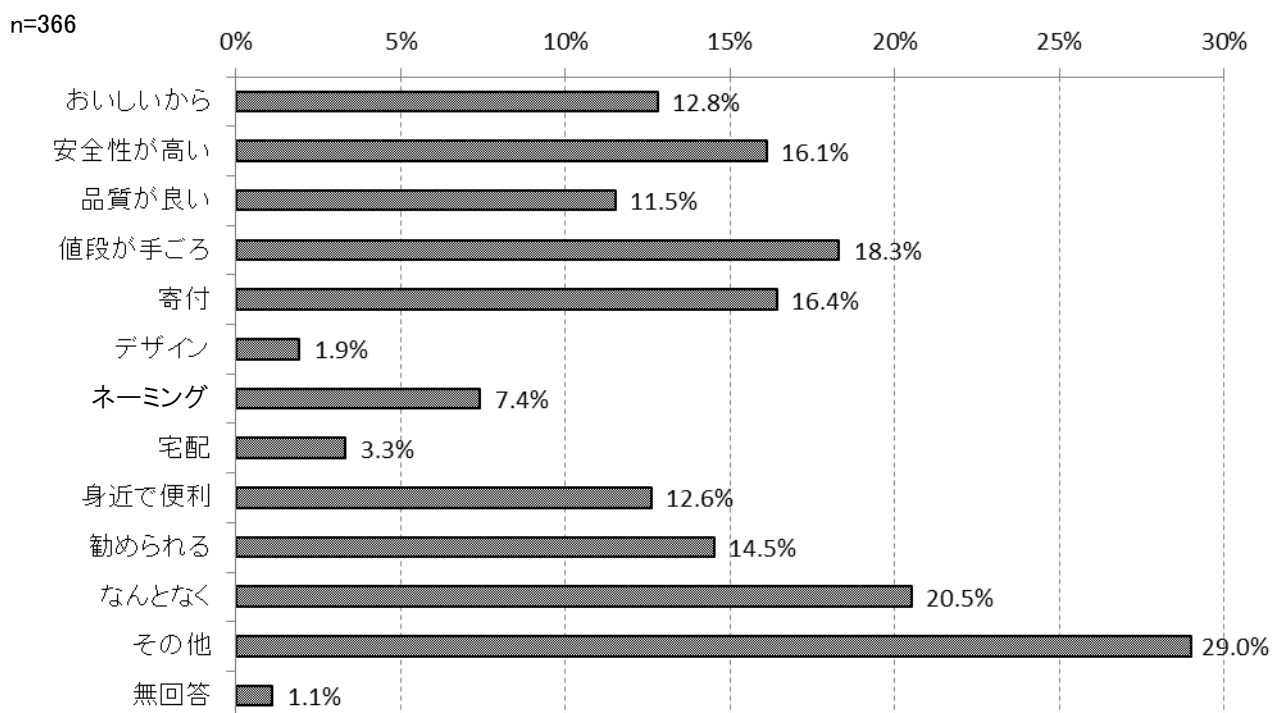
お飲みになった理由を教えてください。(〇はいくつでも)

- | | |
|--|----------------|
| 1 おいしいから | 6 デザインがよいから |
| 2 安全性が高いから | 7 ネーミングがよいから |
| 3 品質が良いから | 8 宅配してくれるから |
| 4 値段が手ごろだから | 9 身近なところで買えるから |
| 5 売上金の一部がボランティアによる
水源林保全活動やアフリカ支援に寄付
されているから | 10 人から勧められたから |
| | 11 なんとなく |
| | 12 その他 |

問16-1で、ペットボトル水「はまっ子どうし」を「知っており、飲んだことがある」と答えた人(366人、22.1%)が「はまっ子どうし」を飲んだ理由は、「その他」以外では「なんとなく」が20.5%で最も高く、次いで「値段が手ごろだから」が18.3%、「売上金の一部がボランティアによる水源林保全活動やアフリカ支援に寄付されているから」が16.4%、「安全性が高いから」が16.1%と続いている。(図54)。

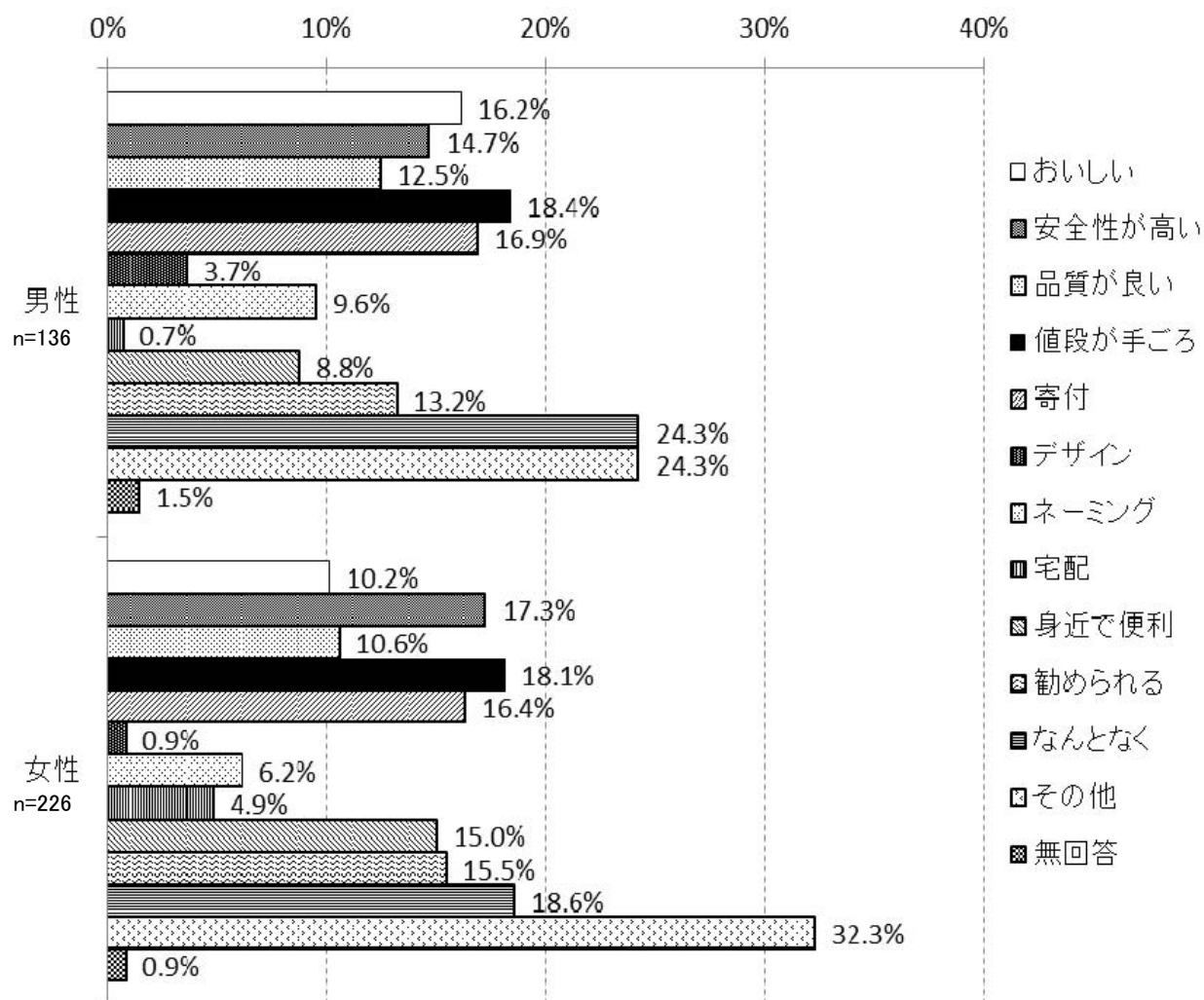
また、「その他」の意見としては、「イベントで配布されたから」「イベントで購入したから」「防災訓練で配布されたから」「人からもらったから」「横浜市民だから」などの回答があった。

<図54> 全体



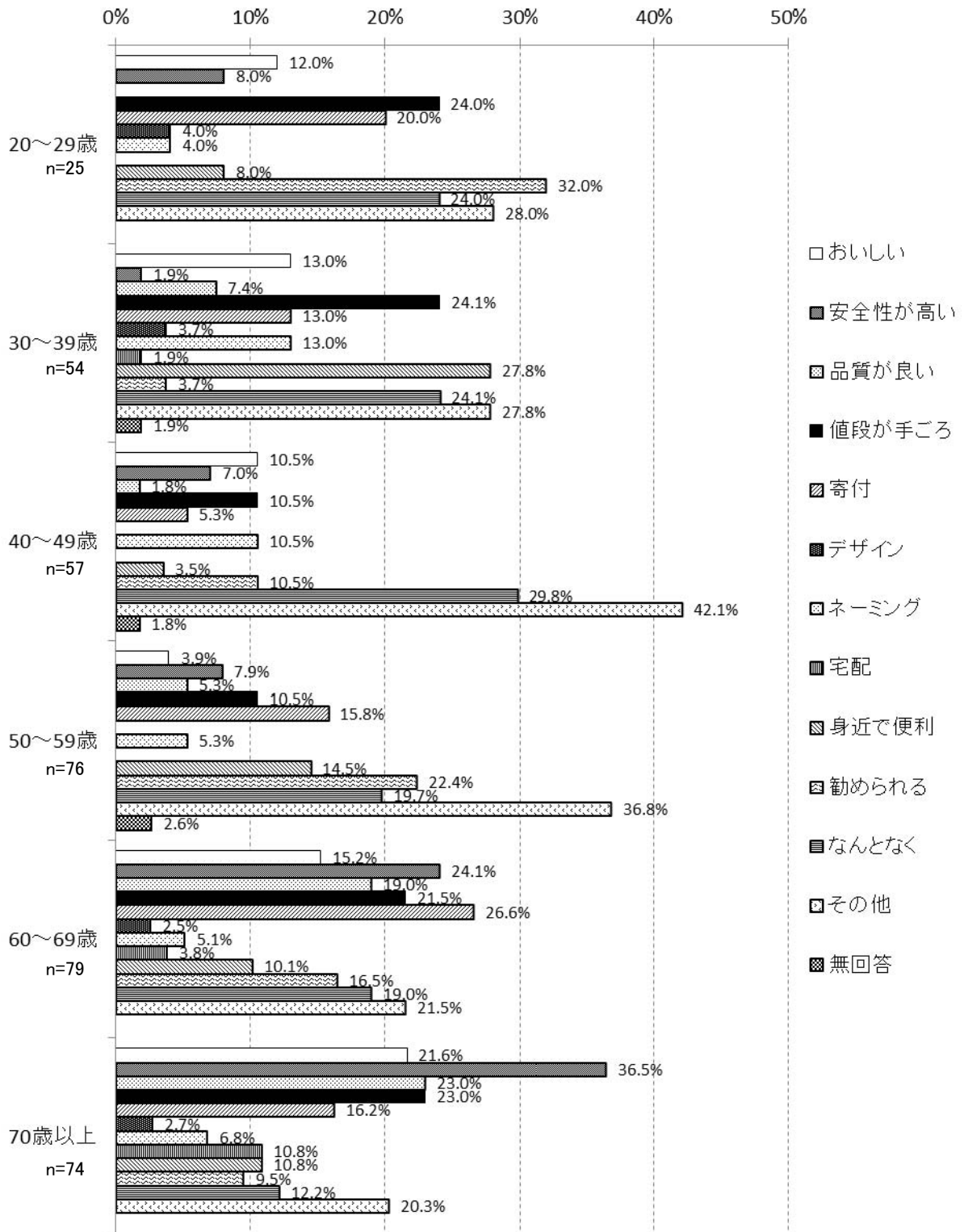
性別でみると、飲んだ理由は「その他」を除くと、男女とも「なんとなく」が最も多く（男性 24.3%、女性 18.6%）、次いで、値段が手ごろ（男性 18.4%、女性 18.1%）となっている。それ以降は、男性の3位は「売上金の一部がボランティアによる水源林保全活動やアフリカ支援に寄付されているから」で16.9%、4位は「おいしいから」で16.2%、女性の3位は「安全性が高いから」で17.3%、4位は「売上金の一部がボランティアによる水源林保全活動やアフリカ支援に寄付されているから」で16.4%となっている（図55）。

<図55> 性別



年齢別でみると、飲んだ理由は、20歳代は「人から勧められたから」(32.0%)、30歳代は「身近なところで買えるから」(27.8%)、40歳代は「なんとなく」(29.8%)、50歳代は「人から勧められたから」(22.4%)となっており、60歳代は「売上金の一部がボランティアによる水源林保全活動やアフリカ支援に寄付されているから」(26.6%)、70歳以上は「安全性が高いから」(36.5%)と判断して飲んでいるものと思われる(図56)。

<図56> 年齢別



(4) - 3 「はまっ子どうし」を飲んだことがない理由

◇ 最も多いのは「きっかけがなかったから」が45.7%、次いで「身近なところで買えないから」が40.3%

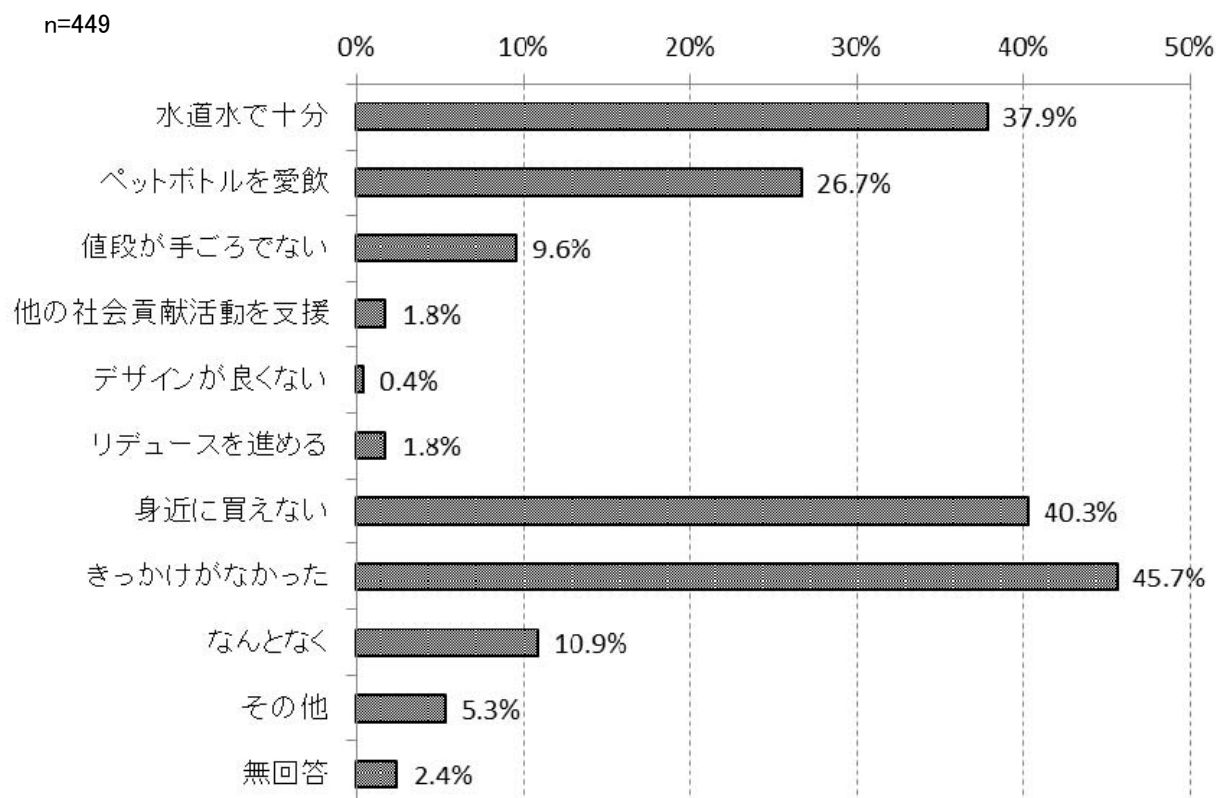
問16-3 問16-1で「2」とお答えになった方におうかがいします。

お飲みになったことがない理由を教えてください。(〇はいくつでも)

- | | |
|------------------------------|-------------------------|
| 1 水道水で十分だから | 6 リデュース（ごみの発生抑制）を進めたいから |
| 2 他のペットボトル水を愛飲しているから | 7 身近なところで買えないから |
| 3 値段が手ごろでないから | 8 きっかけがなかったから |
| 4 他のペットボトル水等の社会貢献活動を支援しているから | 9 なんとなく |
| 5 デザインがよくないから | 10 その他 |

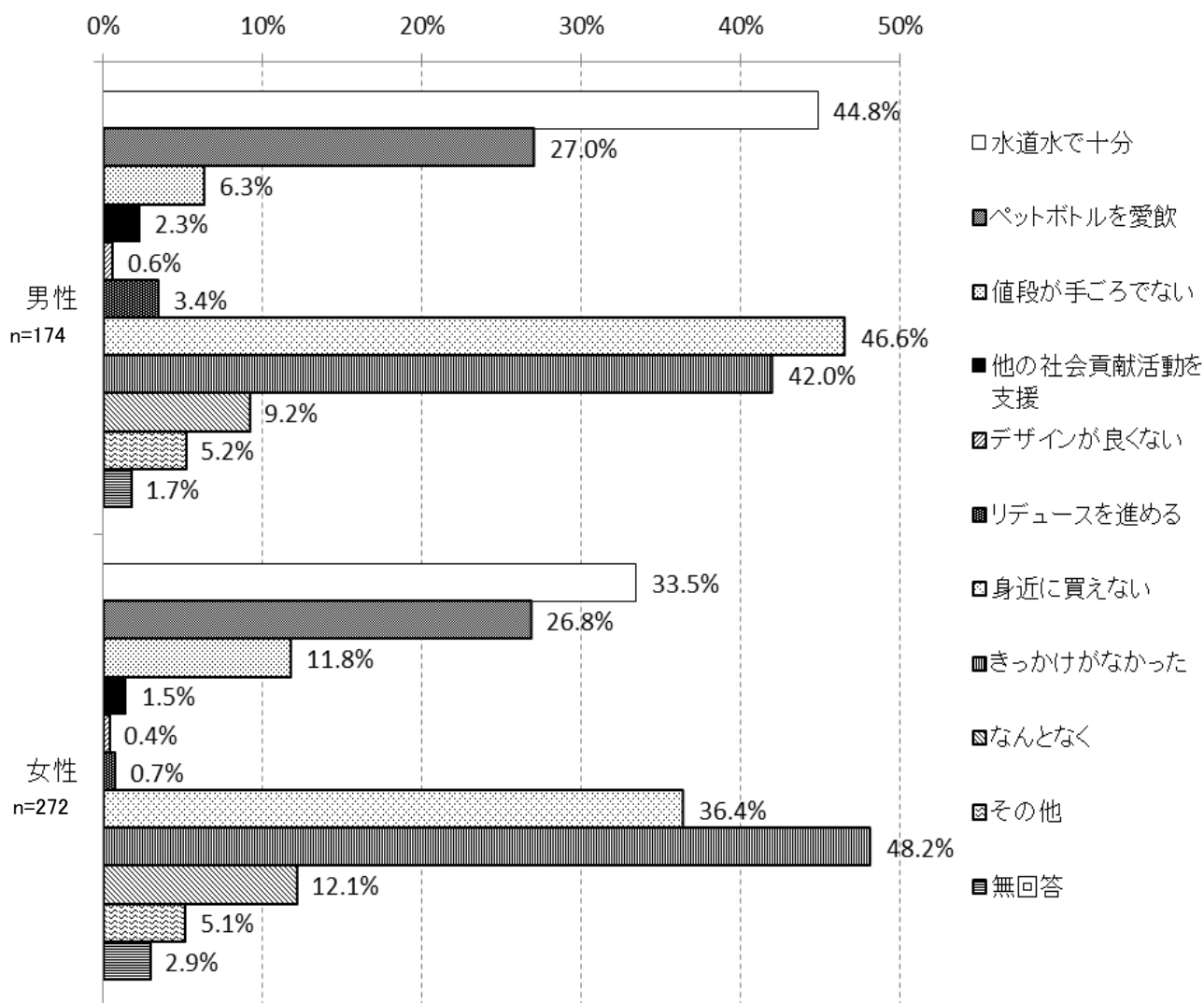
問16-1で、ペットボトル水「はまっ子どうし」を「知っているが、飲んだことがない」と答えた人（449人、27.1%）が「はまっ子どうし」を飲んだことがない理由は、「きっかけがなかったから」が45.7%と最も多く、次いで、「身近なところで買えないから」が40.3%、「水道水で十分だから」が37.9%、「他のペットボトル水を愛飲しているから」が26.7%と続いている（図57）。

<図57> 全体



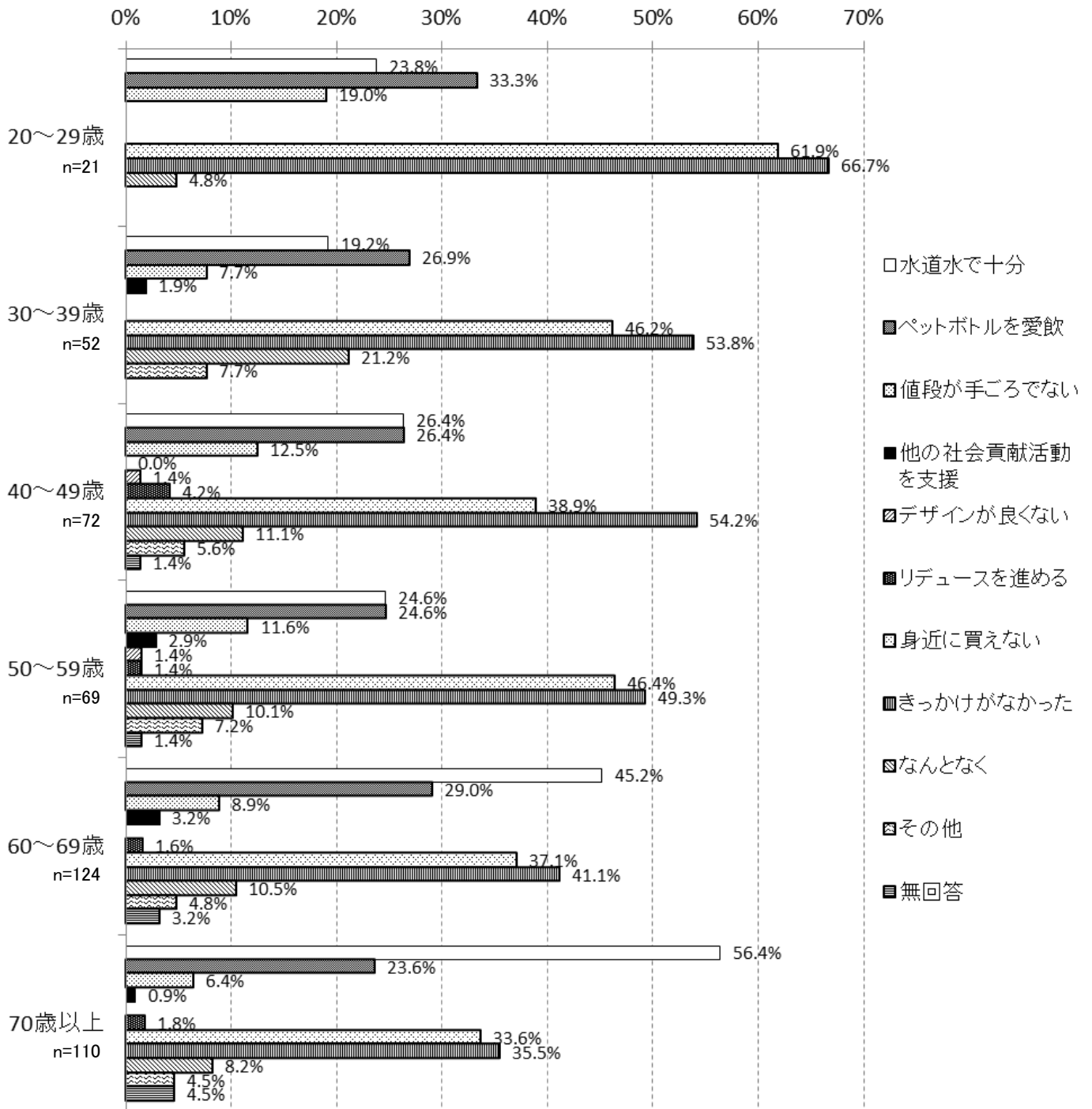
性別で見ると、飲んだことがない理由としては、男性は「身近なところで買えないから」が46.6%、「水道水で十分だから」が44.8%、「きっかけがなかったから」が42.0%となっている。女性は「きっかけがなかったから」が48.2%、「身近なところで買えないから」が36.4%、「水道水で十分だから」が33.5%となっている（図58）。

<図58> 性別



年齢別でみると、飲んでいない理由は、20歳代から50歳代のいずれも「きっかけがなかったから」が最も多く、次いで「身近なところで買えないから」となっている。一方、60歳代と70歳以上は「水道水で十分だから」と回答した人が最も多い（60歳代45.2%、70歳以上56.4%）（図59）。

<図59> 年齢別



(5) 水道事業に対する満足度

◇「満足」および「どちらかといえば満足」を合わせると 83.6%

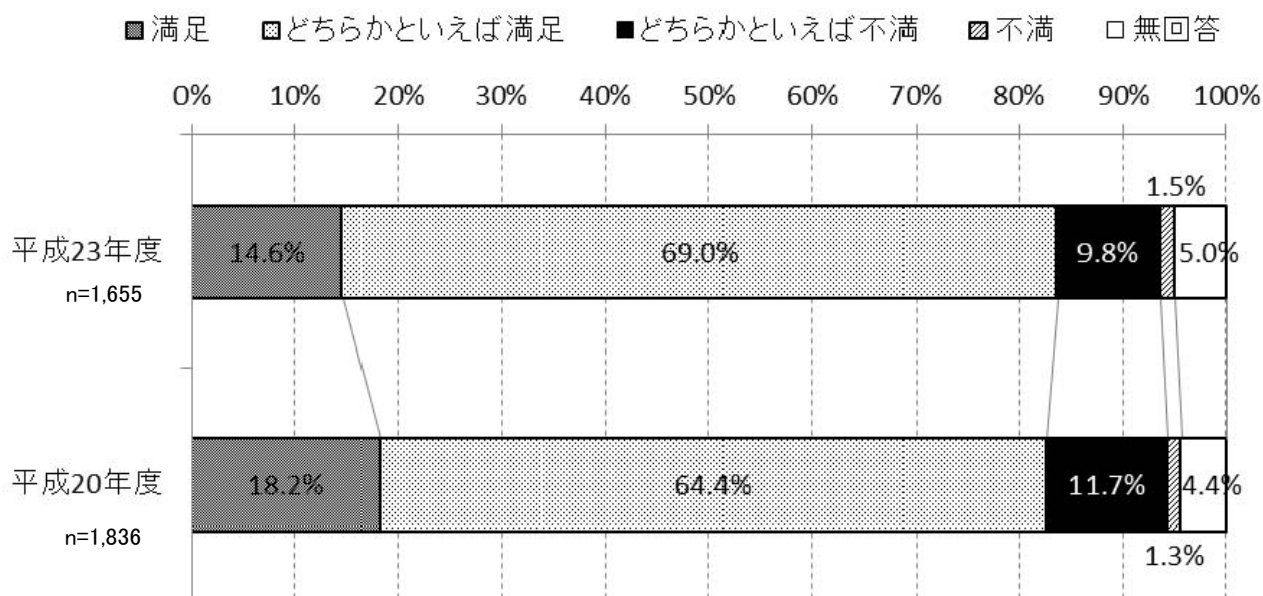
問 17 横浜市の水道事業についての満足度を教えてください。(○は1つだけ)

- | | |
|--------------|--------------|
| 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 |

水道事業についての満足度は、「満足」が 14.6%、「どちらかといえば満足」が 69.0%で、両者を合わせると 8 割以上が満足しているといえる。一方、「不満」が 1.5%、「どちらかといえば不満」が 9.8%で、両者を合わせた 1 割程度が不満だと感じている (図 6 0)。

前回調査との比較では、満足が 82.6%から 83.6%へと 1 ポイント上昇し、不満は 13.0%から 11.3%へと 1.7 ポイント減少している (図 6 0)。

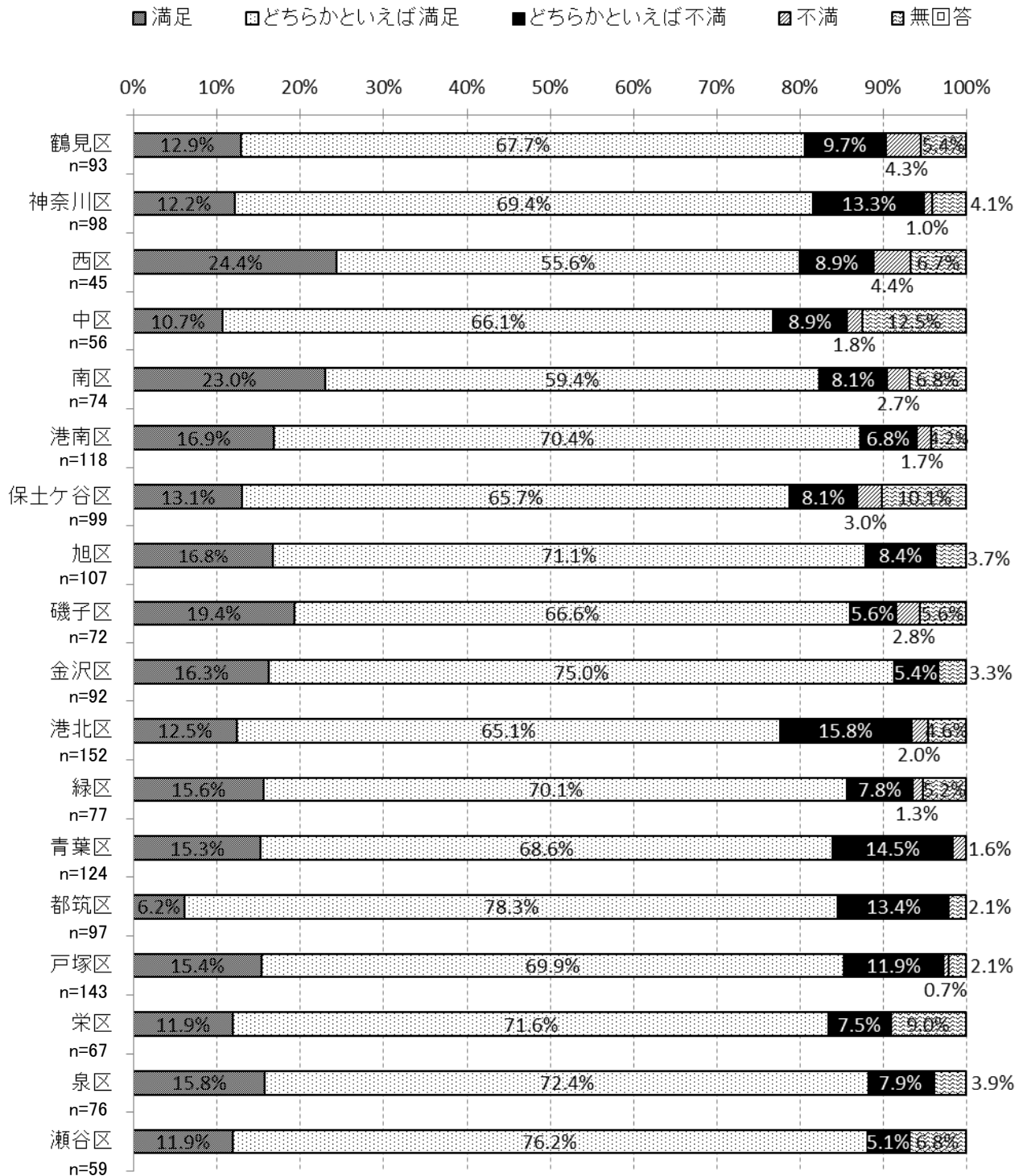
<図 6 0> 前回調査との比較



居住区別でみると、「満足」は西区が24.4%と最も高く、次いで南区が23.0%となっている。また、「満足」と「どちらかといえば満足」を合わせた満足度は金沢区が最も高く（91.3%）、旭区がそれに次いでいる（87.9%）。

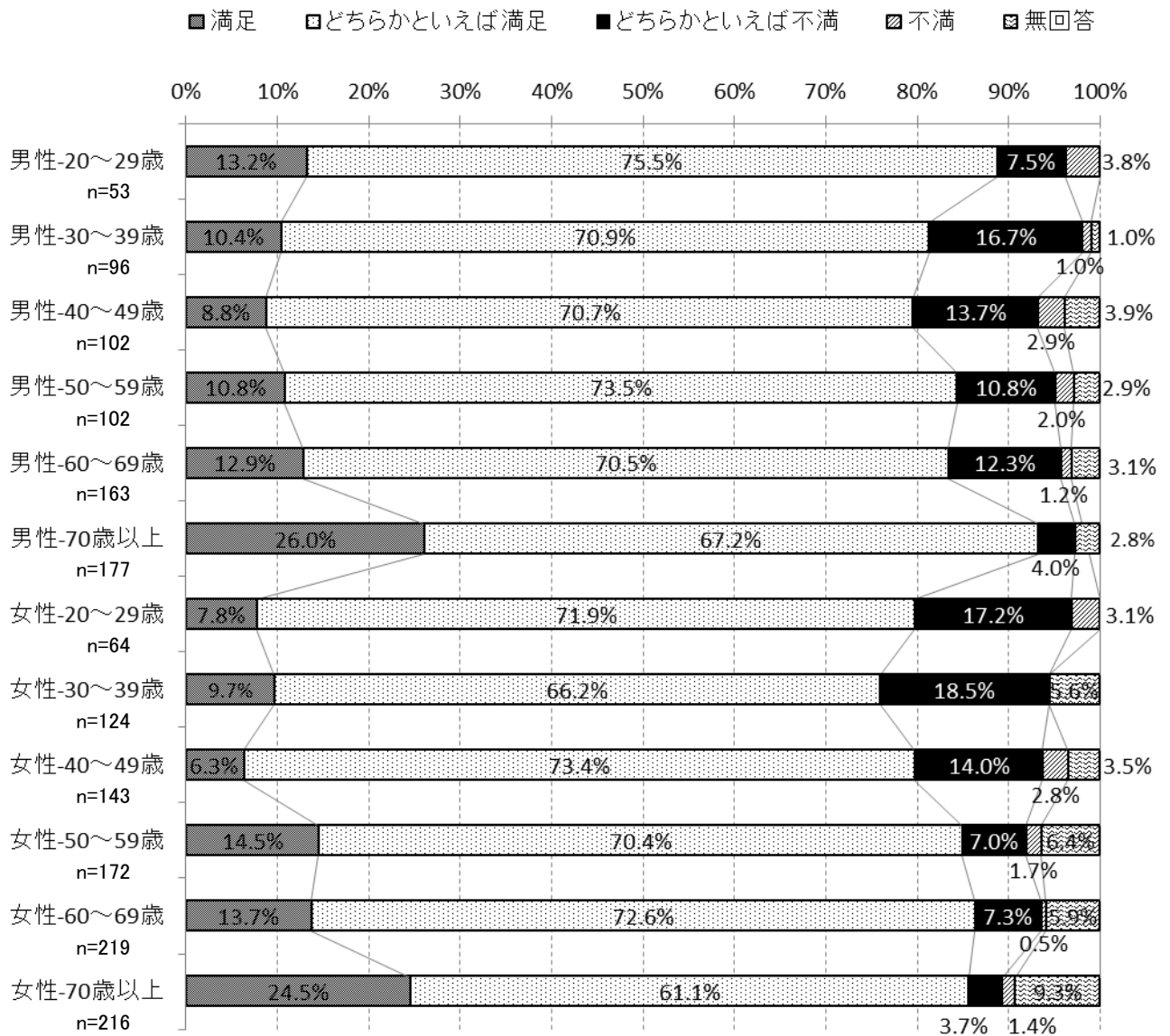
一方、「不満」と「どちらかといえば不満」を合わせた不満足度は港北区の23.6%が最も高く、次いで青葉区の16.1%となっている（図61）。

<図61> 居住区別



性別・年齢別でみると、「満足」が最も高くなっているのは、男性が70歳以上で26.0%、女性も70歳以上で24.5%となっている。他方、「不満」は20歳代の男性が3.8%で最も高く、「どちらかといえば不満」は男女とも30歳代で最も高くなっている（図62）。

<図62> 性別・年齢別



(6) 水道事業について満足している点

◇ 最も満足している点は「安全な水の供給」で 54.8%

問 18 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浄水場での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 その他
- 15 特にない

満足している点は、「安全な水の供給」が 54.8%と最も高く、次いで、「断水・減水のない安定した給水」が 44.2%、「水源水質の保全」が 42.4%、「おいしい水の供給」が 29.8%となっている(図 6 3)。

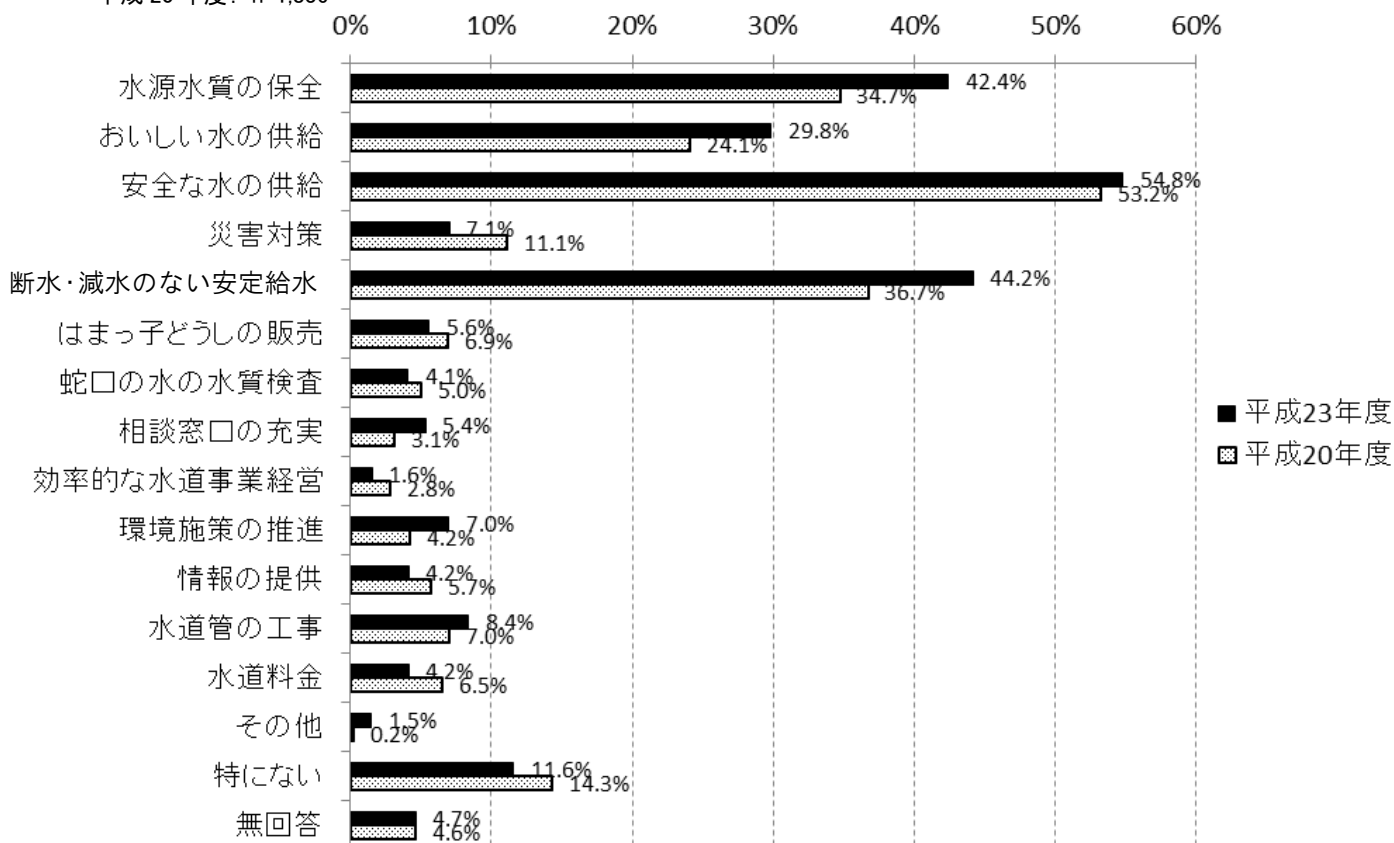
前回調査との比較では、「水源水質の保全」が 7.7 ポイント、「断水・減水のない安定した給水」が 7.5 ポイント、「おいしい水の供給」が 5.7 ポイント、それぞれ増加している。

また、「地震や濁水などの災害対策」は 4 ポイント減少し、7.1%となった(図 6 3)。

<図 6 3> 前回調査との比較

平成 23 年度: n=1,655

平成 20 年度: n=1,836



居住区別でみると、満足している点の第1位は、戸塚区を除き、各区とも「安全な水の供給」である。戸塚区は「断水・減水のない安定した給水」が第1位で、「安全な水の供給」は第3位だった。

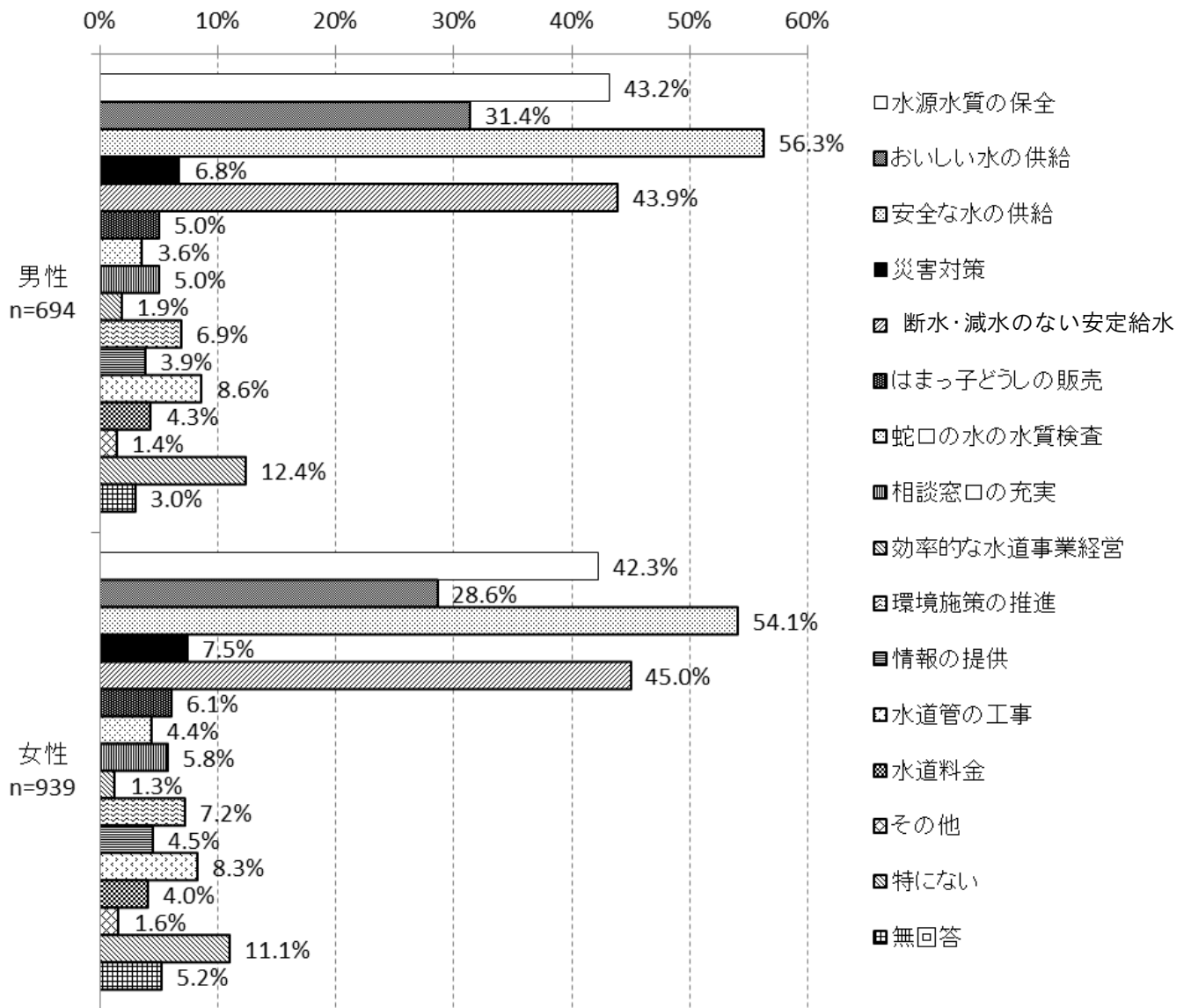
また、各区とも第4位までに「安全な水の供給」、「断水・減水のない安定した給水」、「水源水質の保全」、「おいしい水の供給」が入っている（表1）。

<表1> 居住区別（上位5位）

	1位	2位	3位	4位	5位
全体	安全な水の供給 54.8%	安定供給 44.2%	水源水質の保全 42.4%	おいしい水の供給 29.8%	特にない 11.6%
鶴見区 n=93	安全な水の供給 53.8%	安定供給 46.2%	水源水質の保全 34.4%	おいしい水の供給 28.0%	特にない 2.2%
神奈川区 n=98	安全な水の供給 52.0%	水源水質の保全 35.7%	おいしい水の供給 34.7%	安定供給 33.7%	特にない 9.2%
西区 n=45	安全な水の供給 53.3%	水源水質の保全 53.3%	安定供給 46.7%	おいしい水の供給 24.4%	特にない 6.7%
中区 n=56	安全な水の供給 53.6%	水源水質の保全 53.6%	安定供給 48.2%	おいしい水の供給 33.9%	災害対策 16.1%
南区 n=74	安全な水の供給 55.4%	水源水質の保全 47.3%	安定供給 47.3%	おいしい水の供給 24.3%	水道管の工事 14.9%
港南区 n=118	安全な水の供給 52.5%	水源水質の保全 45.8%	安定供給 45.8%	おいしい水の供給 37.3%	水道管の工事 16.9%
保土ヶ谷区 n=99	安全な水の供給 52.5%	水源水質の保全 38.4%	安定供給 37.4%	おいしい水の供給 27.3%	特にない 8.1%
旭区 n=107	安全な水の供給 59.8%	水源水質の保全 39.3%	安定供給 38.3%	おいしい水の供給 27.1%	特にない 4.7%
磯子区 n=72	安全な水の供給 75.0%	水源水質の保全 56.9%	安定供給 38.9%	おいしい水の供給 36.1%	水道管の工事 9.7%
金沢区 n=92	安全な水の供給 58.7%	安定供給 56.5%	水源水質の保全 42.4%	おいしい水の供給 31.5%	水道管の工事 12.0%
港北区 n=152	安全な水の供給 53.9%	安定供給 43.4%	水源水質の保全 37.5%	おいしい水の供給 27.6%	特にない 3.3%
緑区 n=77	安全な水の供給 51.9%	安定供給 45.5%	水源水質の保全 42.9%	おいしい水の供給 36.4%	特にない 3.9%
青葉区 n=124	安全な水の供給 46.8%	安定供給 41.9%	水源水質の保全 33.9%	おいしい水の供給 32.3%	特にない 3.2%
都筑区 n=97	安全な水の供給 55.7%	安定供給 37.1%	水源水質の保全 34.0%	おいしい水の供給 20.6%	特にない 4.1%
戸塚区 n=143	安定供給 50.3%	水源水質の保全 49.7%	安全な水の供給 48.3%	おいしい水の供給 28.7%	特にない 4.2%
栄区 n=67	安全な水の供給 58.2%	安定供給 52.2%	水源水質の保全 46.3%	おいしい水の供給 25.4%	水道管の工事 17.9%
泉区 n=76	安全な水の供給 57.9%	安定供給 44.7%	水源水質の保全 43.4%	おいしい水の供給 25.0%	環境施策の推進 11.8%
瀬谷区 n=59	安全な水の供給 64.4%	水源水質の保全 54.2%	安定供給 50.8%	おいしい水の供給 40.7%	蛇口の水の水質検査 13.6%

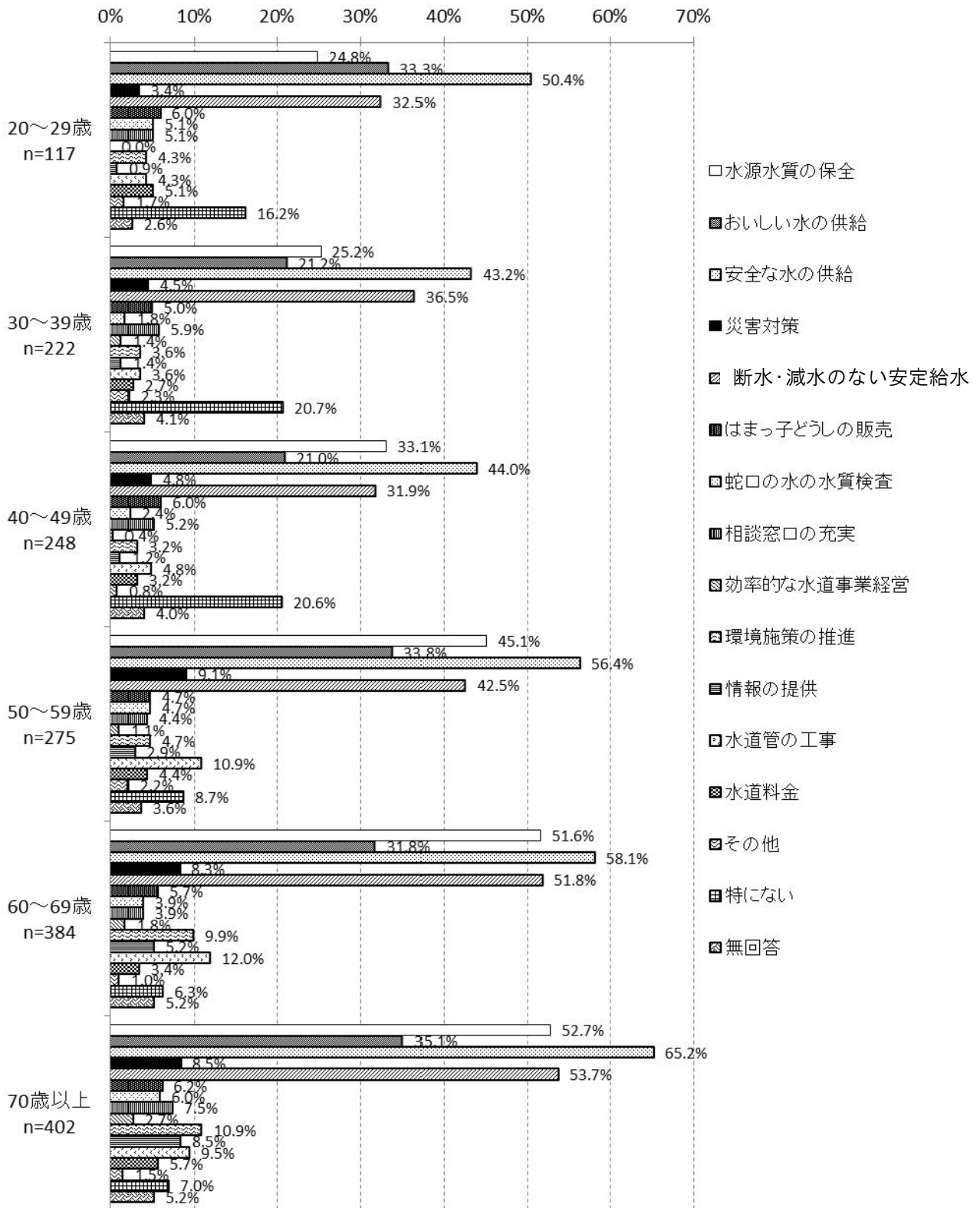
性別でみると、男女とも、第1位は「安全な水の供給」、第2位は「断水・減水のない安定した給水」、第3位は「水源水質の保全」となっている（図64）。

<図64>性別



年齢別で見ると、各年代とも第1位は「安全な水の供給」で、30歳代以上は「断水・減水のない安定した給水」および「水源水質の保全」がそれに続いている。20歳代では「おいしい水の供給」と「断水・減水のない安定した給水」となっている（図65）。

<図65> 年齢別



(7) 水道事業について不満な点

◇ 不満な点は「特にない」が38.9%で最も多く、次いで「水道料金に関すること」が21.0%

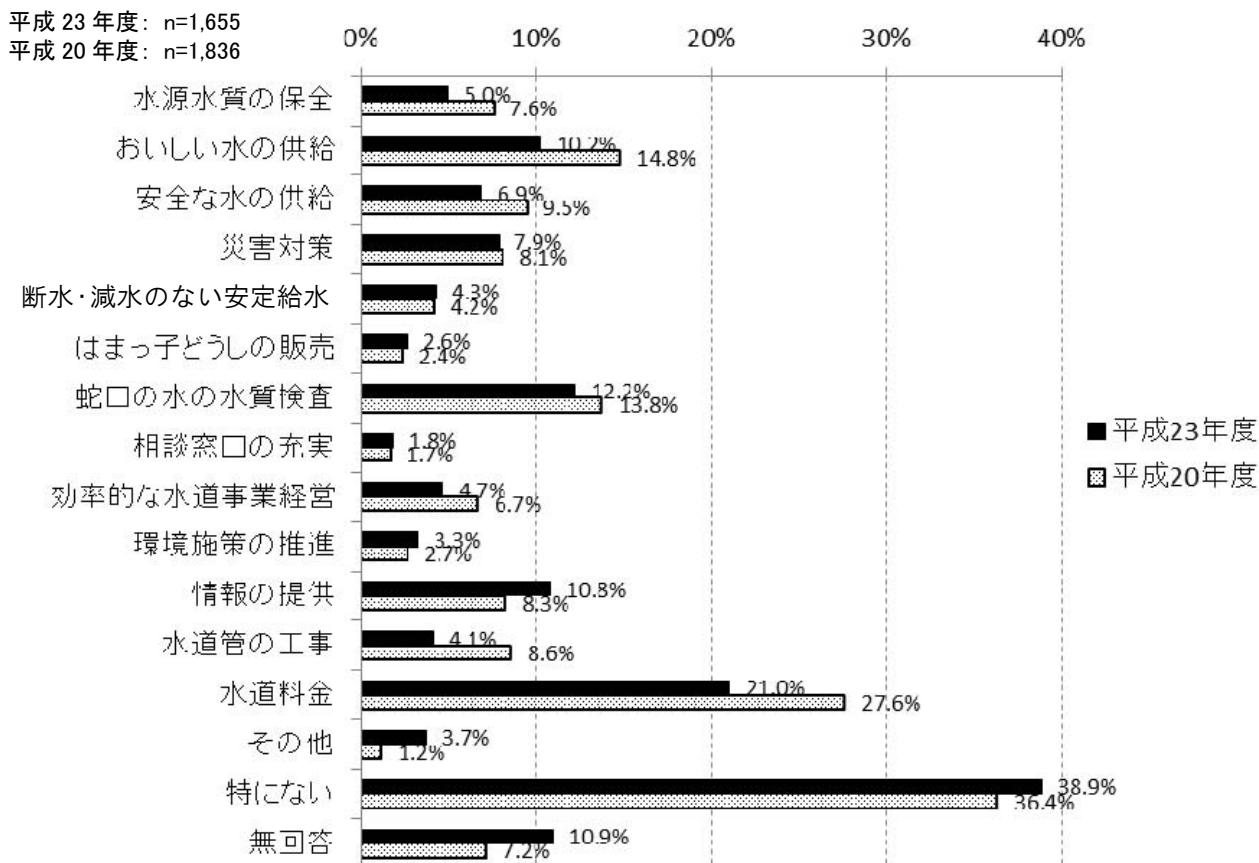
問19 横浜市の水道事業について、ご不満な点はどのようなことですか。(〇はいくつでも)

- 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浄水場での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 その他 15 特にない

水道事業についての不満は、「特にない」が38.9%と最も多く、次いで「水道料金に関すること」が21.0%、「蛇口の水の水質検査」が12.2%、「水質管理や災害対策など、水道事業に関する情報の提供」が10.8%、「おいしい水の供給」が10.2%となっている。他は全て10%未満である。

また、前回との比較では、「特にない」が2.5ポイント増加し、「水道料金に関すること」は6.6ポイント、「おいしい水の供給」は4.6ポイント、「道路上の漏水の応急対応など、水道管の工事」は4.5ポイントそれぞれ減少している(図6.6)。

<図6.6> 前回調査との比較



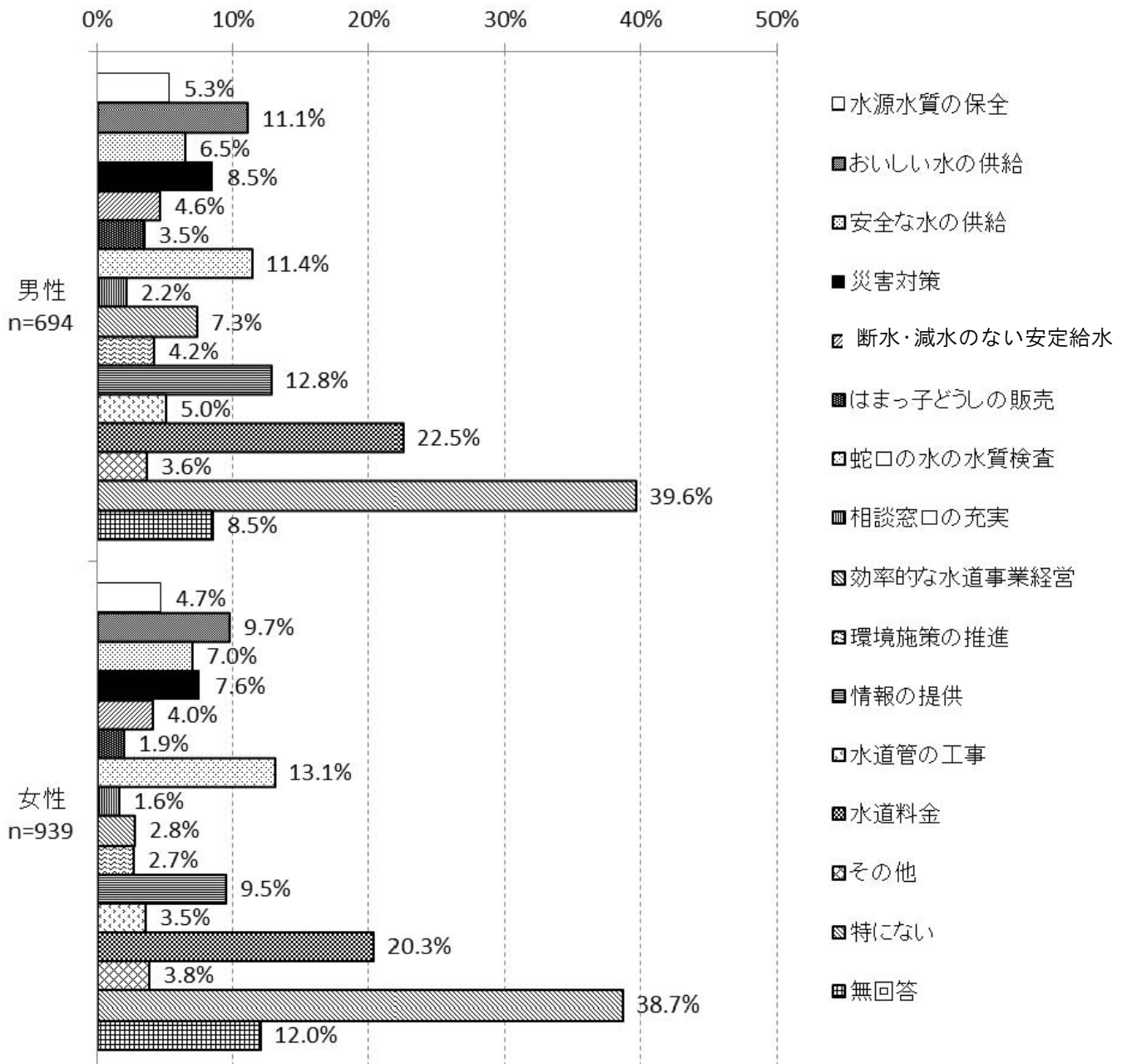
居住区別でみると、各区とも、不満な点は「特にない」が第1位である。西区、栄区、泉区を除く区では第2位が「水道料金に関すること」となっており、第3位は「蛇口の水の水質検査」が18区中7区となっている。これら以外では、「おいしい水の供給」、「安全な水の供給」、「水質管理や災害対策など、水道事業に関する情報の提供」があげられている（表2）。

<表2> 居住区別（上位5位）

	1位	2位	3位	4位	5位
全体	特にない 38.9%	水道料金 21.0%	蛇口の水の水質検査 12.2%	無回答 10.9%	情報の提供 10.8%
鶴見区 n=93	特にない 36.6%	水道料金 23.7%	蛇口の水の水質検査 14.0%	おいしい水の供給 11.8%	無回答 8.6%
神奈川区 n=98	特にない 33.7%	水道料金 25.5%	蛇口の水の水質検査 13.3%	情報の提供 11.2%	おいしい水の供給 10.2%
西区 n=45	特にない 48.9%	無回答 15.6%	水道料金 13.3%	おいしい水の供給 8.9%	蛇口の水の水質検査 8.9%
中区 n=56	特にない 32.1%	水道料金 25.0%	おいしい水の供給 17.9%	安全な水の供給 14.3%	災害対策 情報の提供 14.3%
南区 n=74	特にない 28.4%	水道料金 27.0%	無回答 16.2%	情報の提供 10.8%	環境施策の推進 9.5%
港南区 n=118	特にない 33.9%	水道料金 23.7%	情報の提供 15.3%	蛇口の水の水質検査 11.9%	おいしい水の供給 10.2%
保土ヶ谷区 n=99	特にない 36.4%	水道料金 23.2%	無回答 14.1%	おいしい水の供給 11.1%	蛇口の水の水質検査 情報の提供 11.1%
旭区 n=107	特にない 37.4%	水道料金 17.8%	無回答 15.0%	情報の提供 13.1%	蛇口の水の水質検査 12.1%
磯子区 n=72	特にない 40.3%	水道料金 18.1%	蛇口の水の水質検査 12.5%	無回答 12.5%	おいしい水の供給 11.1%
金沢区 n=92	特にない 47.8%	水道料金 17.4%	情報の提供 12.0%	無回答 10.9%	蛇口の水の水質検査 9.8%
港北区 n=152	特にない 38.8%	水道料金 19.7%	蛇口の水の水質検査 15.1%	無回答 11.8%	おいしい水の供給 11.2%
緑区 n=77	特にない 46.8%	水道料金 19.5%	蛇口の水の水質検査 13.0%	無回答 11.7%	情報の提供 7.8%
青葉区 n=124	特にない 46.8%	水道料金 20.2%	おいしい水の供給 12.9%	蛇口の水の水質検査 8.1%	情報の提供 8.1%
都筑区 n=97	特にない 36.1%	水道料金 32.0%	蛇口の水の水質検査 12.4%	おいしい水の供給 11.3%	安全な水の供給 11.3%
戸塚区 n=143	特にない 40.6%	水道料金 20.3%	蛇口の水の水質検査 14.0%	おいしい水の供給 13.3%	情報の提供 12.6%
栄区 n=67	特にない 29.9%	蛇口の水の水質検査 17.9%	水道料金 17.9%	情報の提供 16.4%	無回答 14.9%
泉区 n=76	特にない 39.5%	情報の提供 17.1%	安全な水の供給 14.5%	水道料金 14.5%	おいしい水の供給 蛇口の水の水質検査 無回答 13.2%
瀬谷区 n=59	特にない 50.8%	水道料金 13.6%	情報の提供 10.2%	無回答 10.2%	蛇口の水の水質検査 8.5%

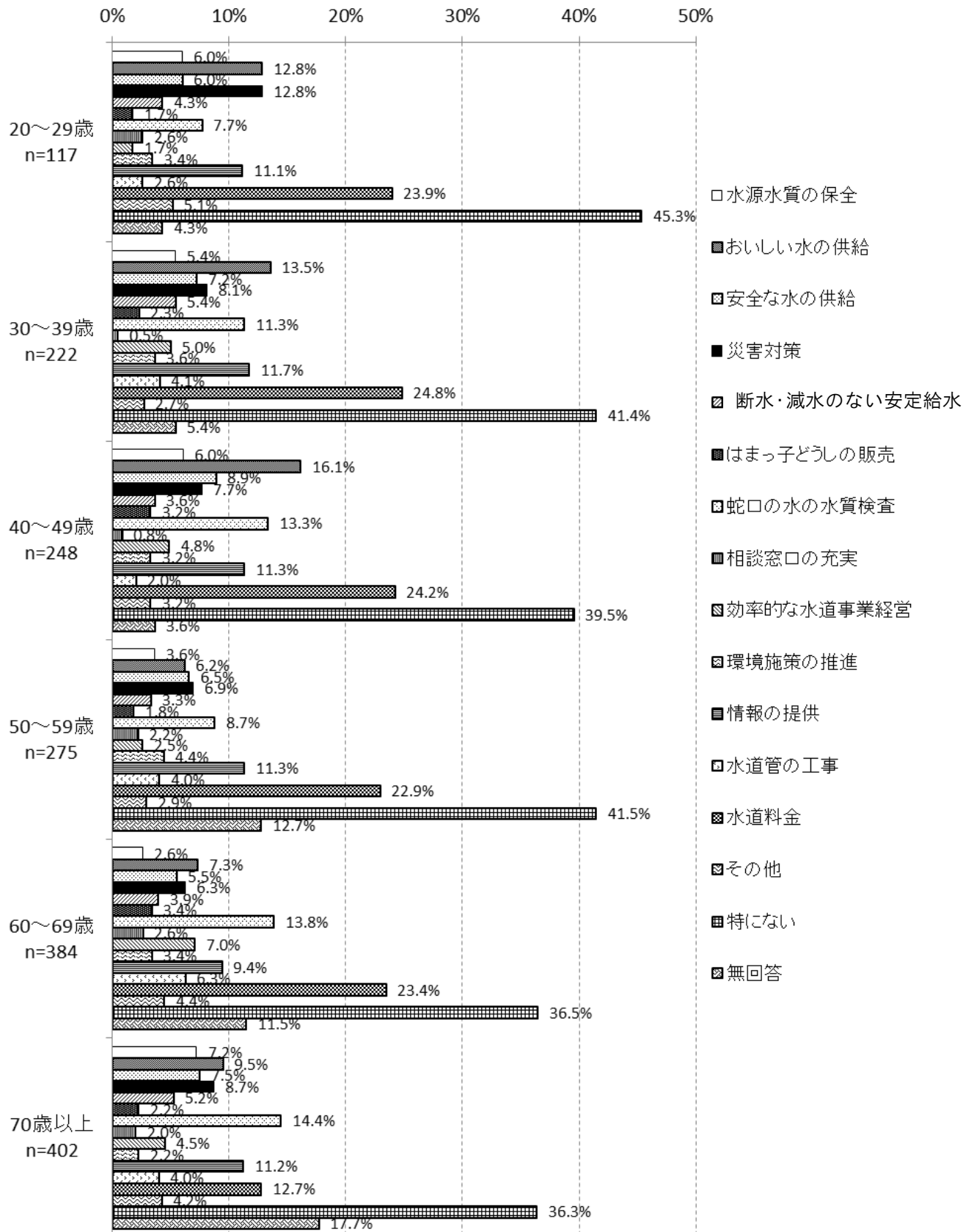
性別で見ると、男女とも不満の第1位は「特にない」、第2位は「水道料金に関すること」であるが、第3位は男性が「水質管理や災害対策など、水道事業に関する情報の提供」であるのに対し、女性は「蛇口のの水の水質検査」となっている（図67）。

<図67> 性別



年齢別では、各年代とも第1位は「特にない」であるが、第2位は70歳以上を除き「水道料金に関すること」となっており、70歳以上の第2位は「無回答」である（図68）。

<図68> 年齢別



(8) 水道局が今後注力すべき取組

◇ 最も多いのは「災害に強い水道づくり」で 83.1%、次いで「安全でおいしい水の提供」が 82.6%

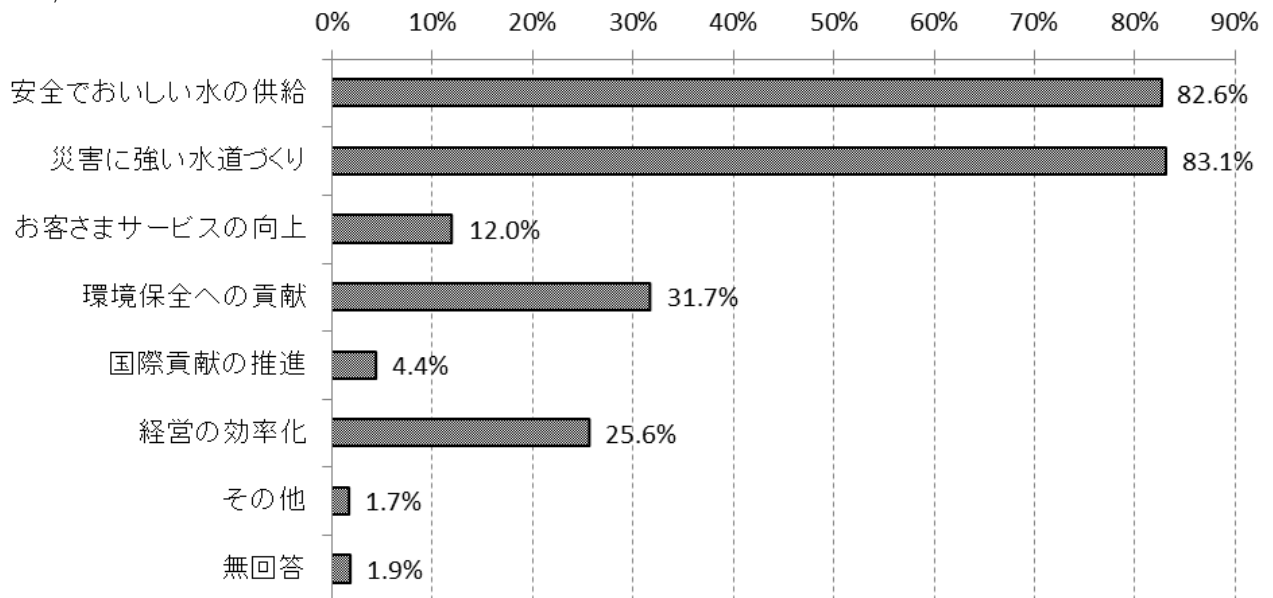
問 20 横浜市水道局の経営は、お客さまがお支払いになる水道料金収入によってまかなわれています。横浜市水道局の次の取組のうち、今後、特に力を入れるべきと思う事項はどれですか。(〇は3つまで)

- 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
 - ・太陽光発電・小水力発電など自然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

水道局が今後、特に力を入れるべき取組としては、「大地震など災害に強い水道づくり」が 83.1%と最も多く、次いで「安全でおいしい水の提供」が 82.6%で、他の項目と 50 ポイント以上の差がある。以降、「環境保全への貢献」が 31.7%、「経営の効率化」が 25.6%、「お客さまサービスの向上」が 12.0%と続いている (図 6 9)。

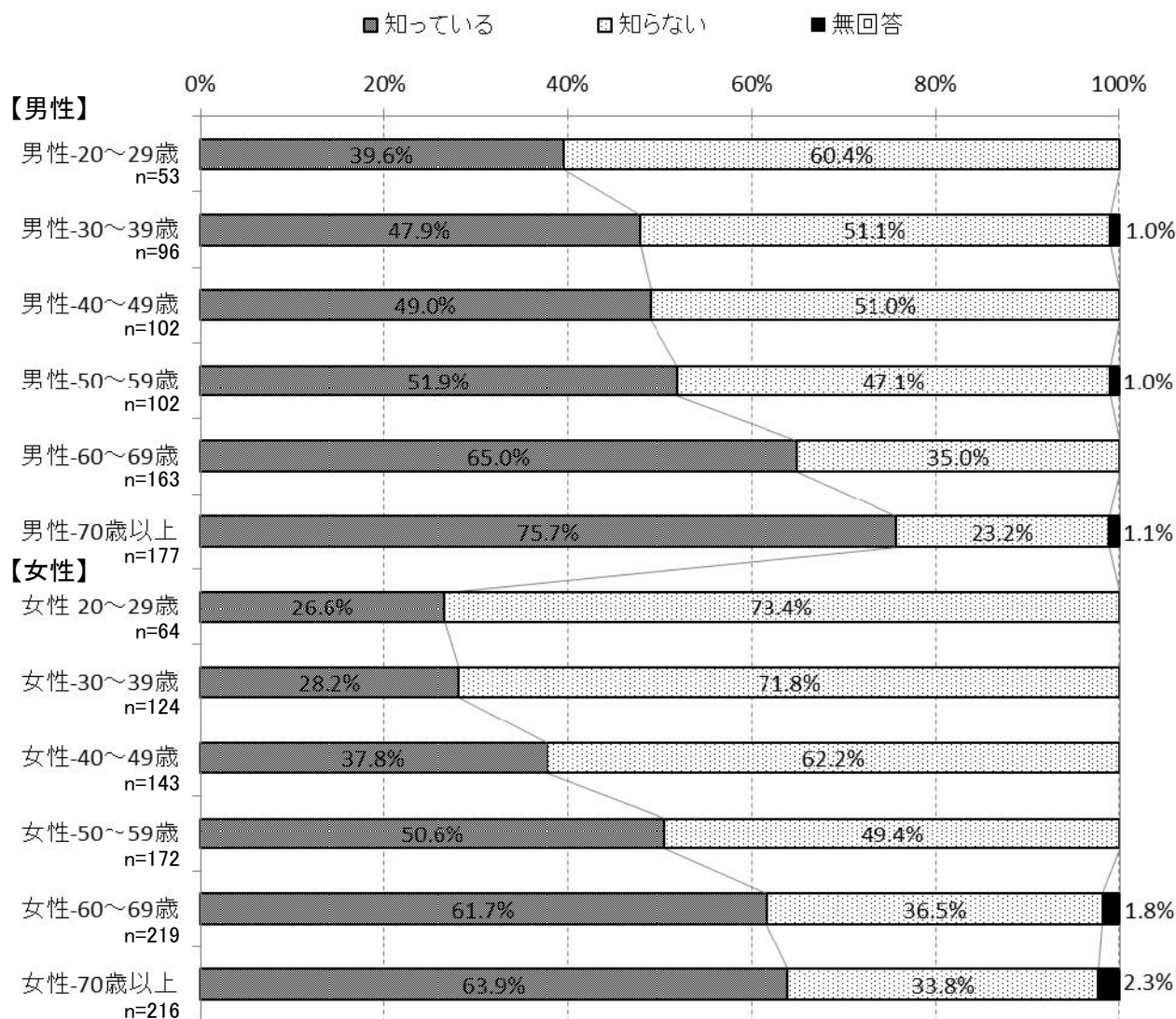
<図 6 9> 全体

n=1,655



性別・年齢別でみると、「知っている」割合は年齢が高まるにしたがい増加している。「知っている」割合が最も高いのは、男性が70歳以上で75.7%、女性が70歳以上で63.9%となっている。他方「知っている」割合が最も低いのは、男性が20歳代で39.6%、女性が20歳代で26.6%となっている。(図72)。

<図72> 性別・年齢別



(2) - 1 合流式下水道と分流式下水道の存在の認知について

◇ 合流式、分流式があることを「知らない」が58.4%

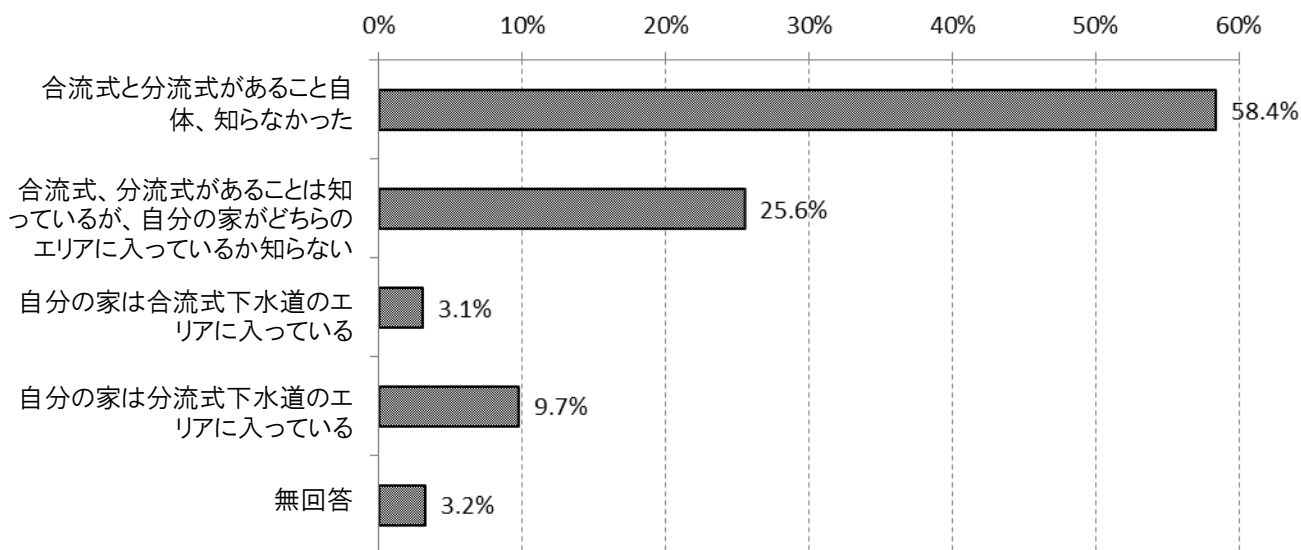
問 22-1 下水を流す方法として、汚水と雨水を1本の管で一緒に流す「合流式下水道」と、汚水と雨水を別々に流す「分流式下水道」があることを知っていますか。また、あなたのご家庭の下水道が、合流式下水道のエリアか分流式下水道のエリアかを知っていますか。(〇は1つだけ)

- 1 合流式と分流式があること自体、知らなかった
- 2 合流式と分流式があることは知っているが、自分の家が合流式または分流式のどちらのエリアに入っているか知らない
- 3 自分の家は合流式下水道のエリアに入っている
- 4 自分の家は分流式下水道のエリアに入っている

合流式、分流式があることを「知らない」が58.4%、「自宅がどちらか知らない」が25.6%となっている(図73)。

<図73> 全体

n=1,655



(2) - 2 合流式下水道の仕組みに関する認知

◇ 合流式下水道エリアでは下水を放流することを「知っている」が 37.3%

問 22-2 問 22-1 で「3」とお答えになった方におうかがいします。 n=51

合流式下水道のエリアでは、一定量の降雨があった場合、下水を直接、河川などの水域に放流することがあることを知っていますか。(○は1つだけ)

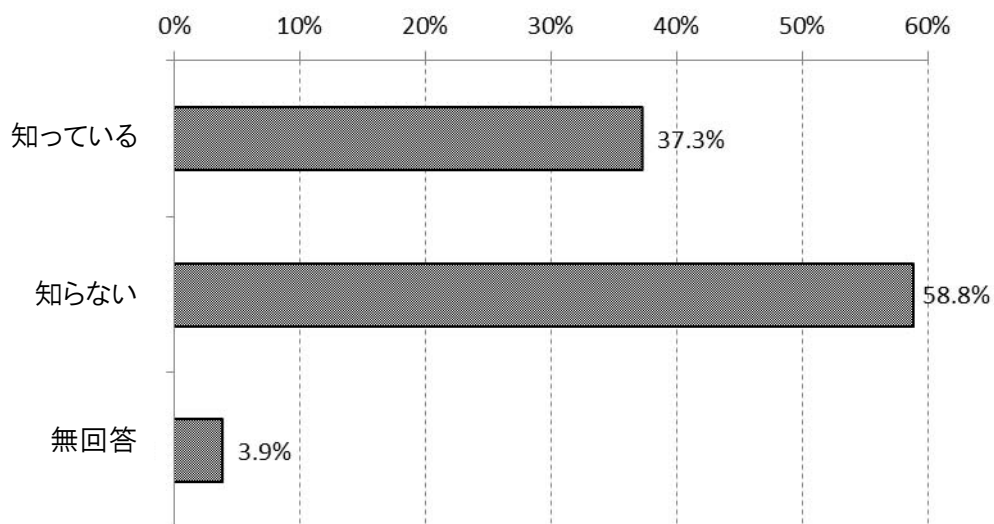
1 知っている

2 知らない

合流式下水道のエリアでは、一定量の降雨があった場合に下水を直接放流することがあることを「知っている」が 37.3%、「知らない」が 58.8%となっている(図 7 4)。

<図 7 4> 全体

n=51



(2) - 3 分流式下水道の仕組みに関する認知

◇ 雨水ますにゴミなどを流すと海や川を汚すことを「知っている」が 80.1%

問 22-3 問 22-1 で「4」とお答えになった方におうかがいします。 n=161

分流式下水道のエリアでは、雨水は雨水管を通して直接、海や川に流れます。道路わきの雨水ますなどにゴミなどを流すことで、海や川を汚すことになることを知っていますか。(○は1つだけ)

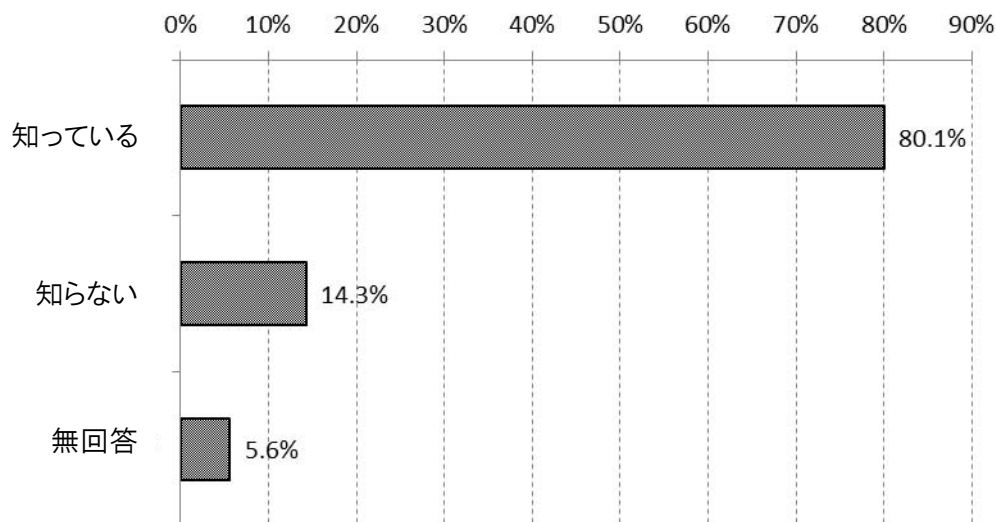
1 知っている

2 知らない

道路わきの雨水ますなどにゴミなどを流すことで、海や川を汚すことになることを「知っている」が 80.1%、「知らない」が 14.3%となっている(図 7 5)。

<図 7 5> 全体

n=161



(3) 環境を意識して行っている取組

◇ 家庭でできるちょっとした心がけでは、「細かなごみも排水管に流さない」が81.3%

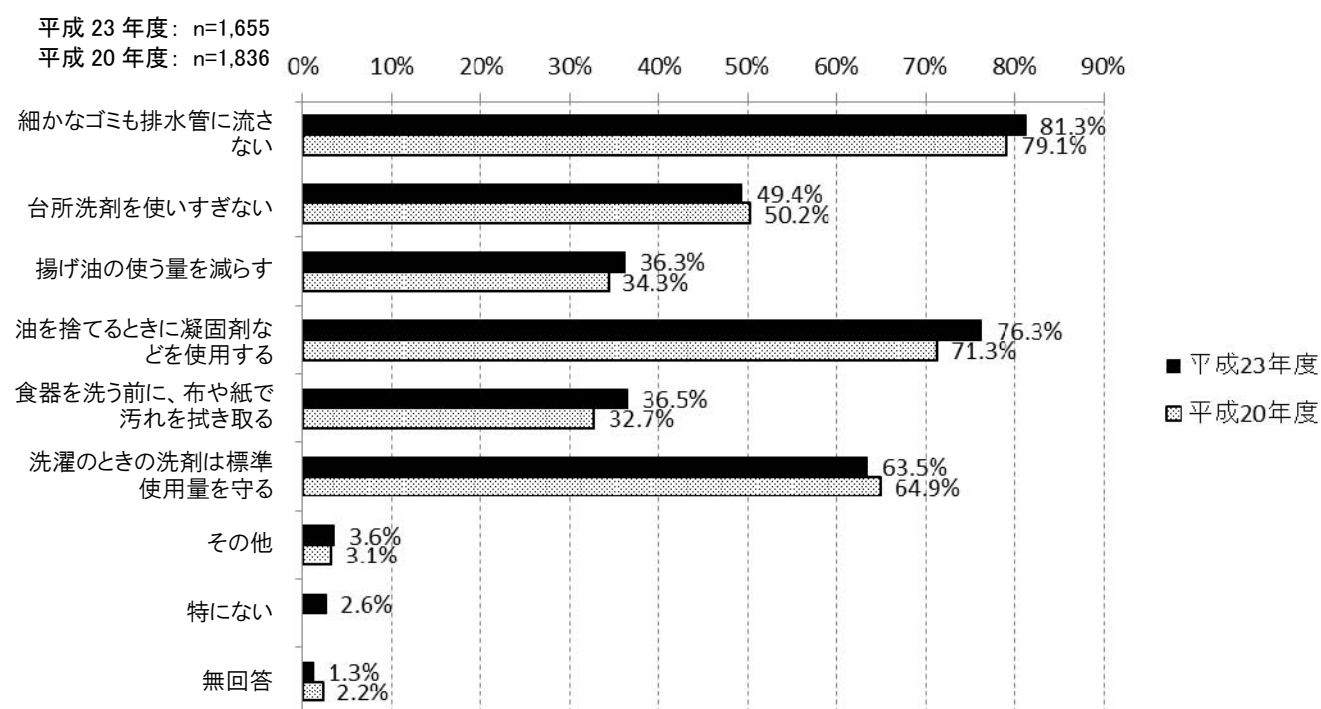
問 23 ご家庭でできる環境を意識した下水道の使い方があります。次のうち、あなたのご家庭で日常的に行っているものはありますか。(〇はいくつでも)

- 1 ごみ受けに水切り袋を付けるなど、細かなごみも排水管に流さないようにしている
- 2 台所洗剤を使いすぎないように気を付けている
- 3 揚げ油は炒め物に使うなどして使う量を減らしている
- 4 油を捨てるときは、凝固剤を使用したり、古新聞・古布を入れた容器などに入れて捨てる
- 5 食器を洗う前に、いらぬ布や紙で汚れを拭いている
- 6 洗濯のときの洗剤は標準使用量を守って使っている
- 7 その他
- 8 特になし

家庭で日常的に行っている環境対策としては、「細かなごみも排水管に流さない」が81.3%と最も多く、次いで「油を捨てるときは、凝固剤の使用や古新聞・古布を使用している」が76.3%、「洗剤は標準使用量を守って使っている」が63.5%、「台所洗剤を使いすぎないように気を付けている」が49.4%などで、環境に対する意識の高いことがうかがえる。また、「食器を洗う前に、いらぬ布や紙で汚れを拭いている」は36.5%、「揚げ油は炒め物に使うなどして使う量を減らしている」は36.3%となっている(図76)。

前回調査との比較では、総じて今回は増加しているが、洗剤に関する項目(「台所洗剤を使いすぎないように気を付けている」「洗濯のときの洗剤は標準使用量を守って使っている」)は、僅かながら減少している。

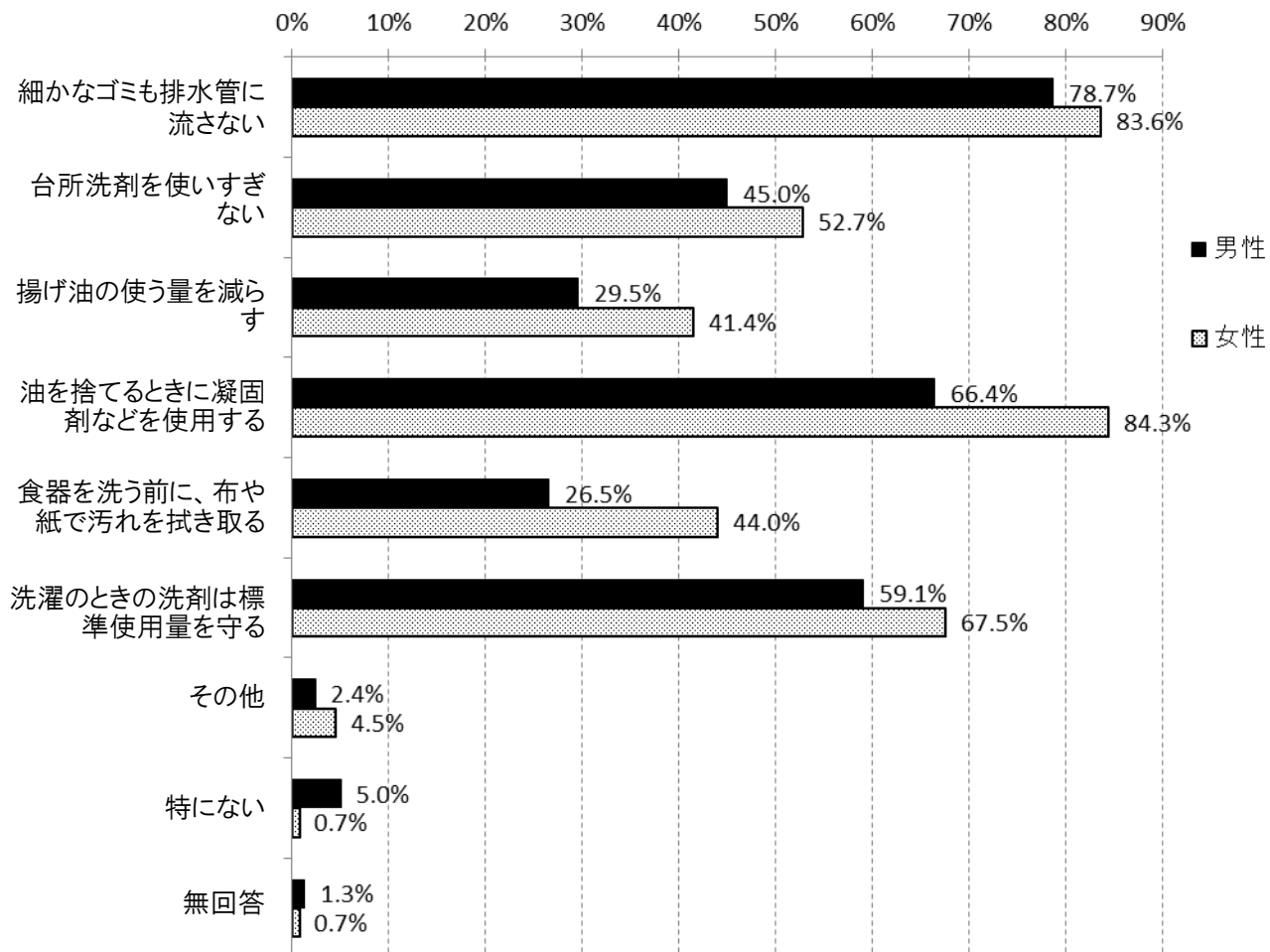
<図76> 前回調査との比較



性別でみると、男女間で大きな違いはないが、各項目とも女性の方が上回っており、環境への取り組み意識が、より高いものと思われる（図77）。

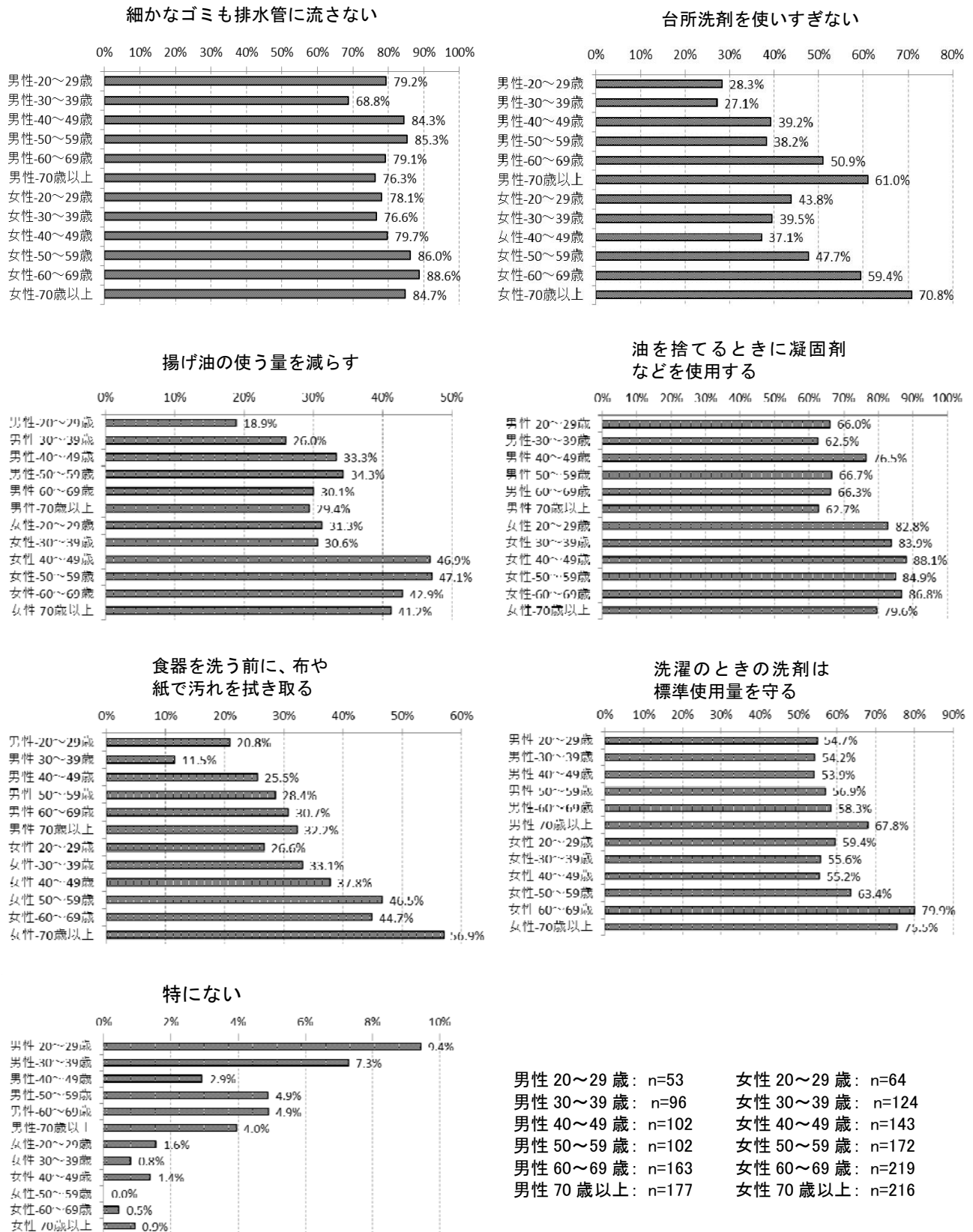
<図77> 性別

男性: n=694
女性: n=939



性別・年齢別でみると、各項目とも総じて年齢が高まるにつれ取り組みの割合は高くなる傾向にある（図78）。

＜図78＞ 性別・年齢別



(4) 良好な水環境をつくるための施策の認知

◇「知っている取組はない」が74.8%

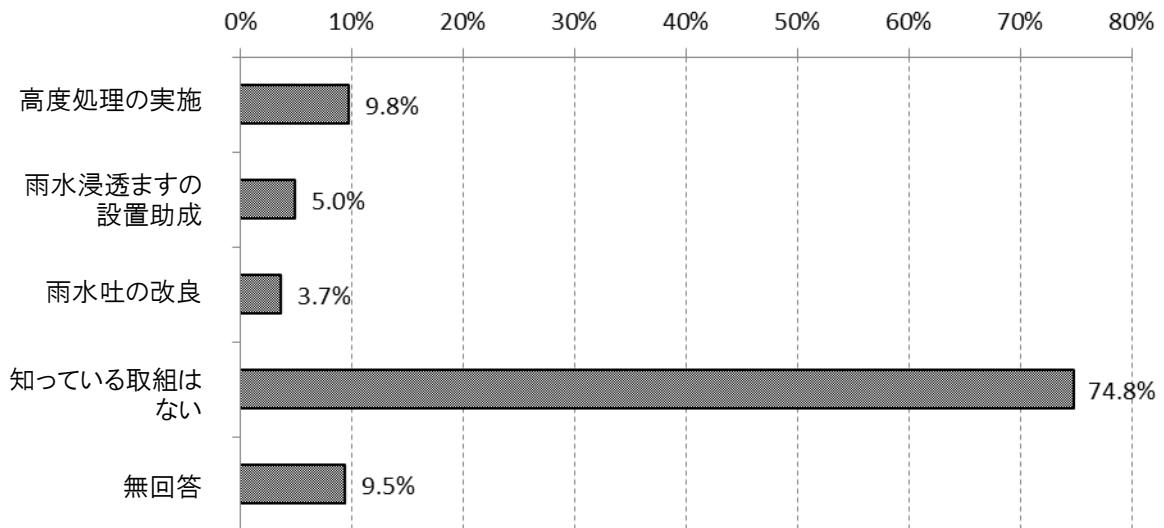
問 24 良好な水環境をつくるため、下水道事業として様々な取組を行っています。次のうち、知っているものがありますか。(〇はいくつでも)

- 1 赤潮対策として、下水の処理過程で窒素(ちっそ)やリンの除去率を高める高度処理を実施していること
- 2 水循環を再生するため、宅内での雨水浸透ますの設置助成を行っていること
- 3 合流式下水道に設けられている雨水吐(うすいばき)を改良することで、雨天時に下水を河川などに放流する回数を減らす取組を行っていること
- 4 知っている取組はない

良好な水環境をつくるための下水道事業の取組について、「知っている取組はない」が74.8%と最も多く、次いで「高度処理の実施」が9.8%、「雨水浸透ますの設置助成」が5.0%、「雨水吐の改良」が3.7%となっている(図79)。

<図79> 全体

n=1,655



(5) 今後注力すべき施策

◇今後、特に力を入れるべき下水道事業の施策としては、「地震対策」が78.6%

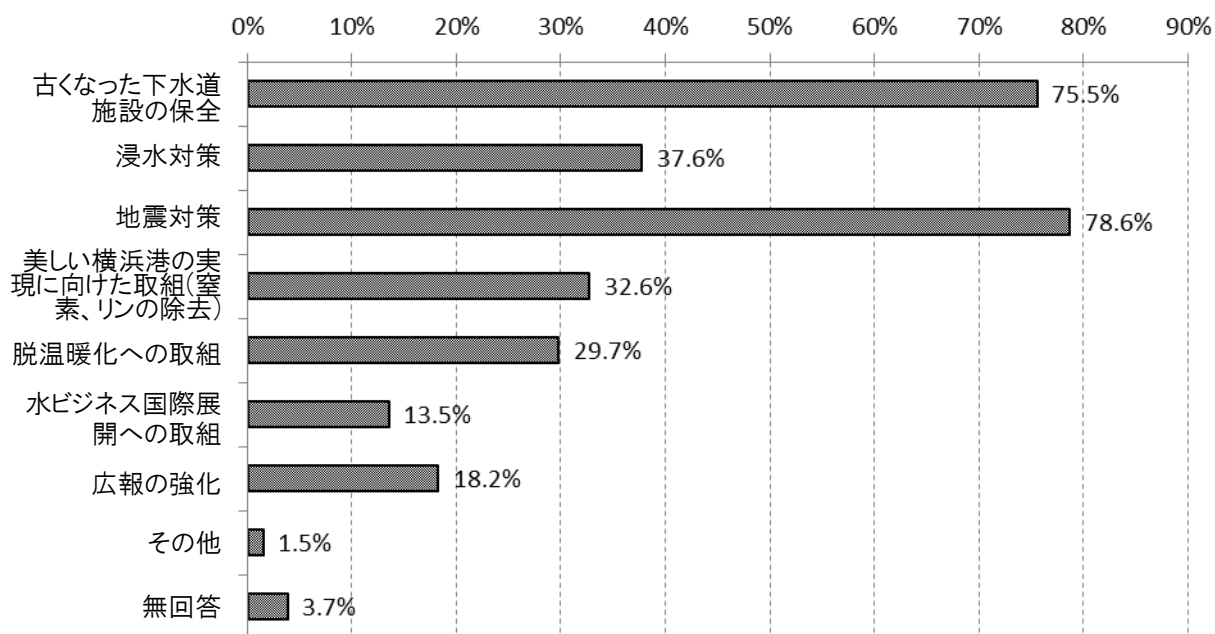
問 25 横浜市の下水道事業の施策のうち、今後、特に力を入れるべきと思う事項はどれですか。
(〇はいくつでも)

- 1 古くなった下水道施設の保全（修繕・更新）
- 2 浸水対策（雨水排水施設の整備、過去に浸水被害のあった場所を示すハザードマップの作成など）
- 3 地震対策（下水道施設の耐震化、地域防災拠点（避難所）の仮設トイレ整備など）
- 4 美しい横浜港の実現に向けた取組（窒素(ちっそ)・リンの除去による赤潮対策)
- 5 脱温暖化への取組（下水処理過程から発生するガスや汚泥(おでい)の有効利用など)
- 6 水ビジネス国際展開の推進（水関連の先端技術を持つ市内企業をはじめとする日本企業と、運営ノウハウを有する横浜市が連携し、海外の上下水道整備の需要を取り込むこと）
- 7 下水道に関する広報の強化
- 8 その他

今後、特に力を入れるべき施策としては、「地震対策」が78.6%と最も多く、次いで「古くなった下水道施設の保全」が75.5%、「浸水対策」が37.6%、「美しい横浜港の実現に向けた取組」が32.6%、「脱温暖化への取組」が29.7%となっている。「広報の強化」は18.2%、「水ビジネスの国際展開の推進」は13.5%である（図80）。

<図80> 全体

n=1,655



(6) 下水道について知りたいこと

◇最も関心が高いのは「川や海の水質保全」で 43.3%、次いで「下水処理のしくみ」が 41.0%

問 26 次のうち下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)

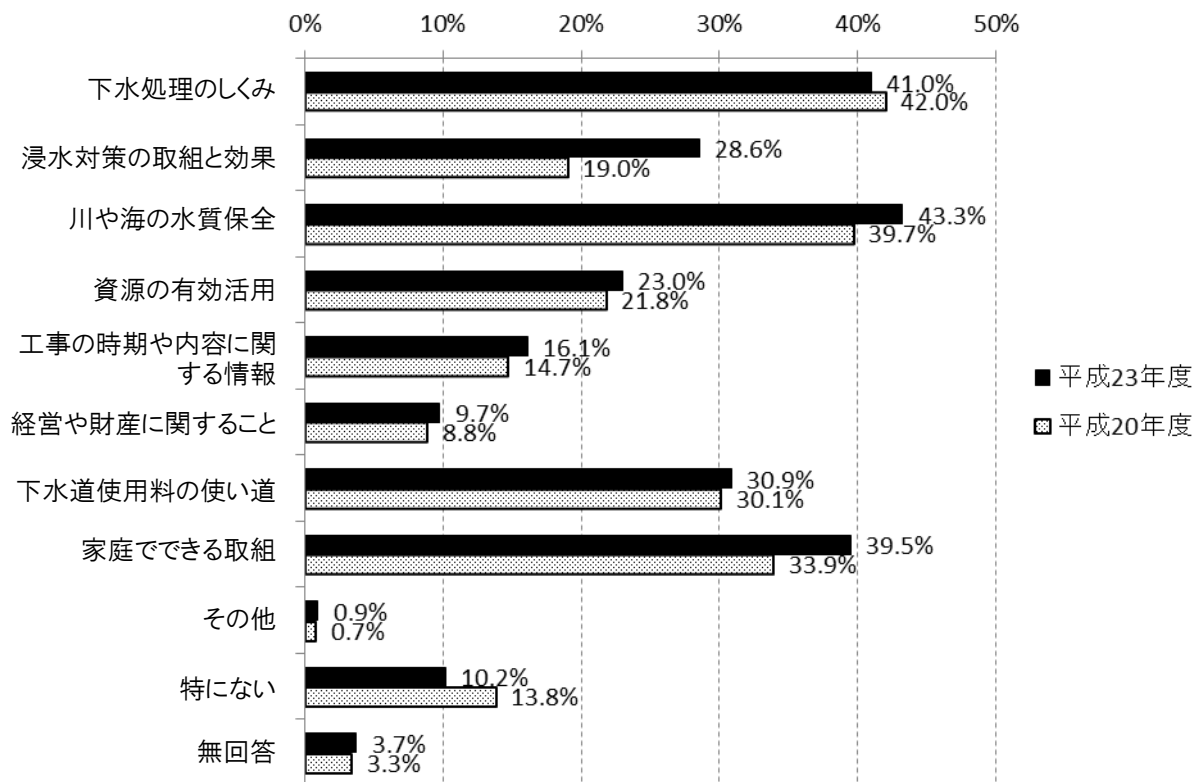
1 下水処理のしくみ	6 経営や財産に関すること
2 浸水対策の取組と効果	7 下水道使用料の使い道
3 川や海の水質保全	8 家庭でできる取組
4 資源の有効活用	9 その他
5 工事の時期や内容に関する情報	10 特にな

関心が高い項目としては、「川や海の水質保全」が 43.3%と最も多く、次いで「下水処理のしくみ」が 41.0%、「家庭でできる取組」が 39.5%、「下水道使用料の使い道」が 30.9%、「浸水対策の取組と効果」が 28.6%となっている(図 8 1)。

前回調査との比較でみると、ほぼ各項目とも数字を伸ばしており、関心が高まっていることを示している。中でも浸水対策が前回の 19.0%から 28.6%へと大きく増加している(図 8 1)。

<図 8 1> 前回調査との比較

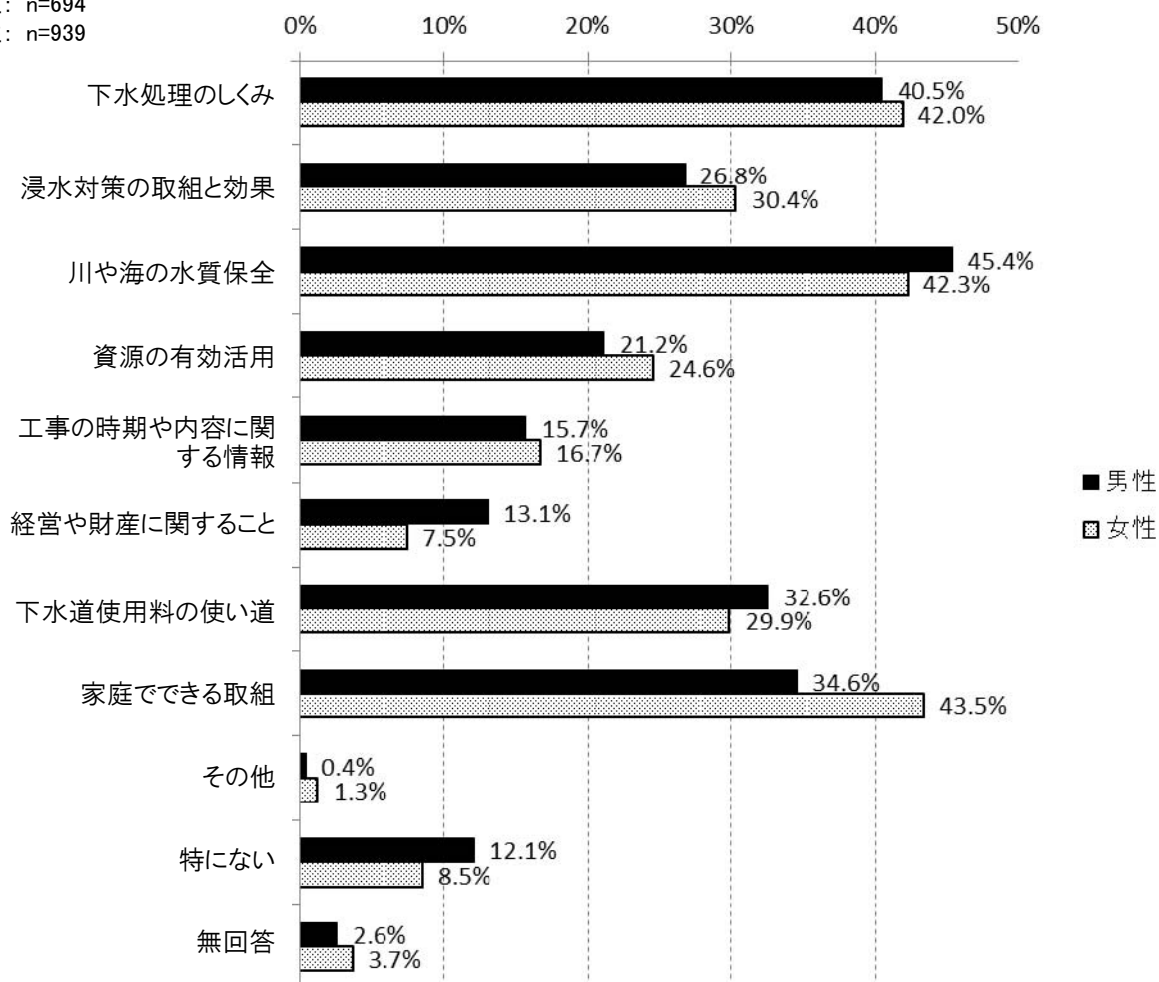
平成 23 年度: n=1,655
平成 20 年度: n=1,836



性別でみると、男女で関心の対象に大きな違いはないが、男性は「川や海の水質保全」(45.4%)、「下水道使用料の使い道」(32.6%)、「経営や財産に関すること」(13.1%)が多く、女性は「家庭でできる取組」(43.5%)、「下水処理のしくみ」(42.0%)、「浸水対策の取組と効果」(30.4%)、「浸水対策の取組と効果」(30.4%)、「資源の有効活用」(24.6%)などが多い(図82)。

<図82> 性別

男性: n=694
女性: n=939

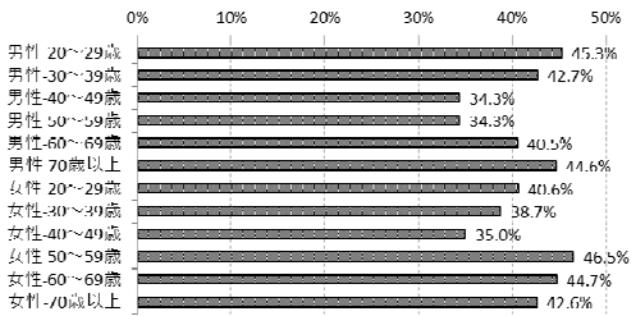


性別・年齢別でみると、各年齢層の関心は、20歳代男性が「使用料の使い道」(45.3%)や「下水処理の仕組み」(45.3%)に、20歳代女性は「水質保全」(56.3%)、「家庭でできる取組」(53.1%)にあり、30歳代男性が「水質保全」(50.0%)、「下水処理の仕組み」(42.7%)に、30歳代女性は「家庭でできる取組」(49.2%)、「水質保全」(41.1%)に向けられている(図83)。

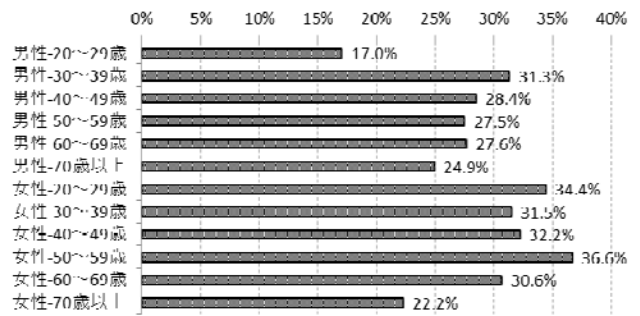
40歳代男性の関心は「水質保全」(41.2%)、「下水処理の仕組み」(34.3%)に、40歳代女性は「水質保全」(49.7%)、「家庭でできる取組」(44.1%)にあり、50歳代男性は「水質保全」(48.0%)、「家庭でできる取組」(35.3%)に、50歳代女性は「下水処理の仕組み」(46.5%)、「水質保全」(45.9%)に向けられている。60歳代男性は「水質保全」(50.3%)、「下水処理の仕組み」(40.5%)に、60歳代女性は「家庭でできる取組」(45.6%)、「下水処理の仕組み」(44.7%)にあり、70歳以上の男性は「下水処理の仕組み」(44.6%)、「水質保全」(41.8%)に、70歳以上の女性は「下水処理の仕組み」(42.6%)、「家庭でできる取組」(35.2%)に関心がある。

<図 8 3> 性別・年齢別

下水処理のしくみ



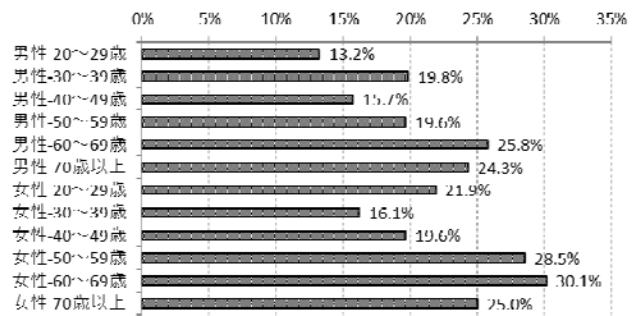
浸水対策の取組と効果



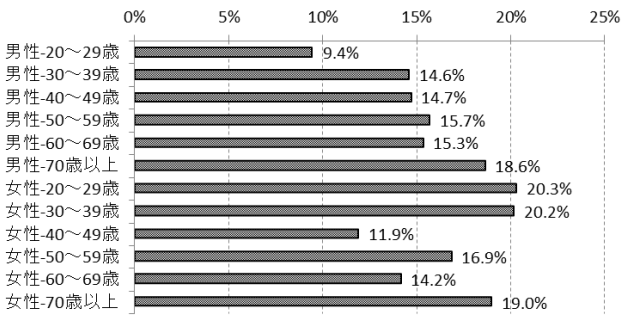
川や海の水質保全



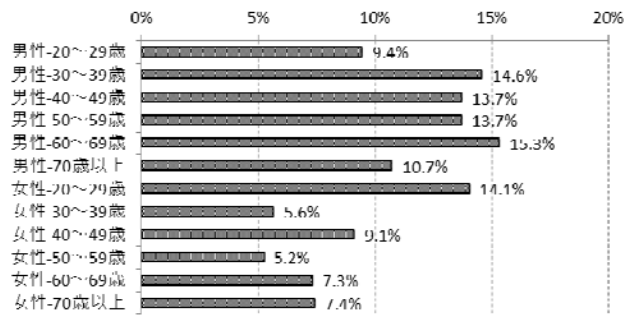
資源の有効活用



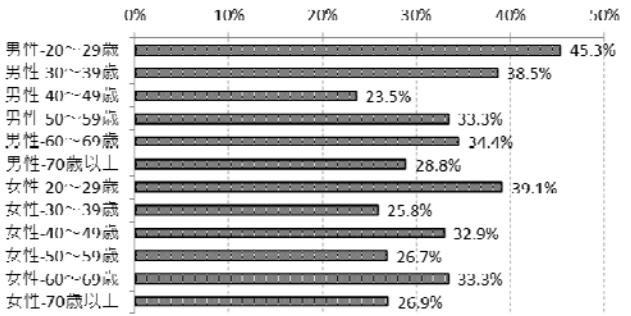
工事の時期や内容に関する情報



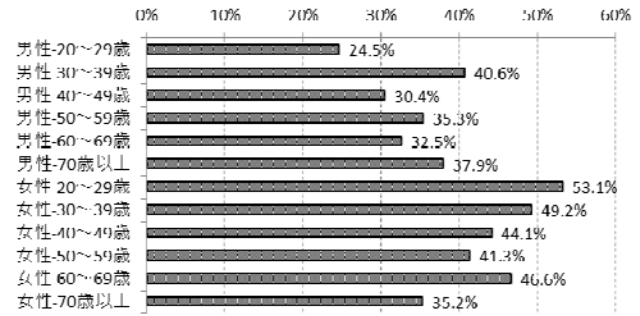
経営や財産に関すること



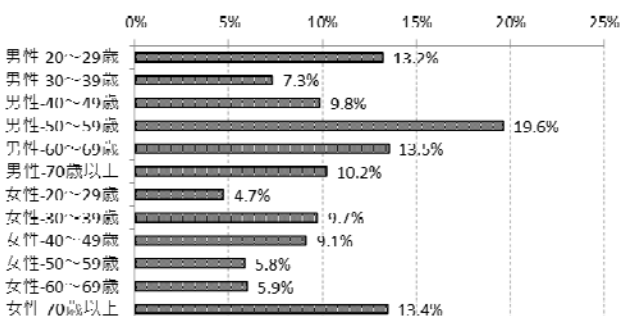
下水道使用料の使い道



家庭でできる取組



特にない



男性 20~29歳: n=53
 男性 30~39歳: n=96
 男性 40~49歳: n=102
 男性 50~59歳: n=102
 男性 60~69歳: n=163
 男性 70歳以上: n=177

女性 20~29歳: n=64
 女性 30~39歳: n=124
 女性 40~49歳: n=143
 女性 50~59歳: n=172
 女性 60~69歳: n=219
 女性 70歳以上: n=216

Ⅲ 調査票

水道及び下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及び下水道事業にご理解、ご協力いただきありがとうございます。
さて、このたび、横浜市水道局及び環境創造局では、より質の高い水道・下水道サービスの提供を検討する基礎資料とするため、共同で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、水道及び下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恐れ入りますが、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23年7月

横浜市水道局
横浜市環境創造局

<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にお願いいたします。
- ・ 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、8月10日(水)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。

(水道について) 横浜市水道局 経営企画課 改革改善担当
〒231-0017 横浜市中区港町1丁目1番地
電 話 045-671-3067 (平日8:30~17:15※)
(下水道について) 横浜市環境創造局 下水道事業推進課
〒231-0017 横浜市中区港町1丁目1番地
電 話 045-671-2941 (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 はちよんなな 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/>
横浜市環境創造局ウェブページ <http://www.city.yokohama.lg.jp/kankyo/>

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。(〇は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 | |

問2-1 主にどのような水を飲んでいきますか。(〇は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 ペットボトル以外の市販の水を飲む |
| 6 その他() |

(問2-2へお進みください)

問2-2 問2-1で「3」～「5」とお答えになった方におうかがいします。

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、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 |
| 6 わからない |
| 7 その他() |

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
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
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
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

次頁に続く

<水道水の安全性について>

問3-1 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

(問3-2へお進みください)

問3-2 問3-1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。(○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4 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5 次のうち現在お使いになっている節水機器がありますか。(○はいくつでも)

- | | |
|---------------------------------------|----------------------|
| 1 節水型洗濯機 | 5 その他 (節水型シャワーヘッドなど) |
| 2 自動食器洗い機 | () |
| 3 節水型トイレ | 6 特になし |
| 4 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) | |

<水道水以外の利用について>

問6 横浜市の水道水の他に利用しているものがありますか。(ペットボトル等の市販の水を除く)
(○はいくつでも)

- 1 雨水
- 2 地下水 (井戸水)
- 3 その他 ()
- 4 ない

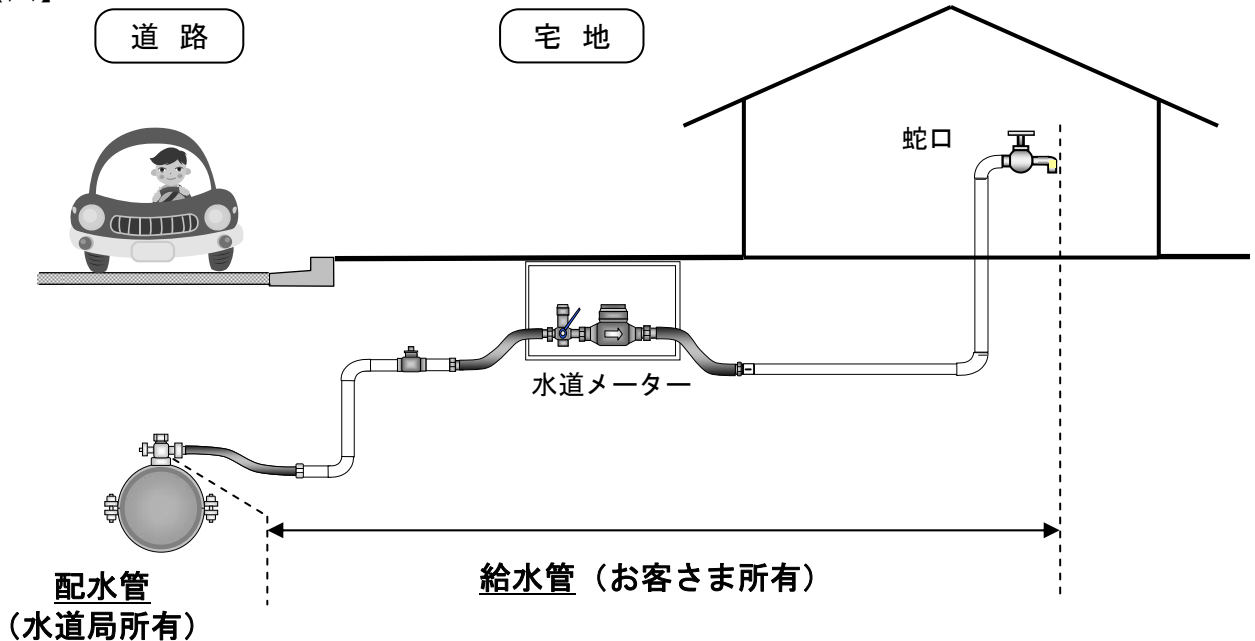
次頁に続く

<水道管について>

問7 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。

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8 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、災害に備えて飲料水をどのくらい備蓄していますか。数量をご記入ください。（○はいくつでも）

- | | | | | | | | |
|---|---------|---|-----|--------|---|--|-------|
| 1 | ペットボトル | (| | ミリリットル | × | | 本) |
| 2 | 水の缶詰 | (| 350 | ミリリットル | × | | 本) |
| 3 | ポリタンク | (| | リットル | × | | 個) |
| 4 | その他の備蓄 | (| | で | | | リットル) |
| 5 | 備蓄していない | | | | | | |

次頁に続く

<震災時に知りたい情報について>

問 12 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 13-1 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

(問 13-2 へお進みください)

問 13-2 問 13-1 で「1」とお答えになった方におうかがいします。
その時の電話担当者の対応はいかがでしたか。(○は1つだけ)

- | | |
|------------------|----------|
| 1 良かった | 4 良くなかった |
| 2 どちらかといえば良かった | 5 その他 |
| 3 どちらかといえば良くなかった | () |

<水道局の広報・PRについて>

問 14 横浜市水道局では新聞広告やパンフレットなどで水道事業の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 広報よこはま特別号「よこはまの水」 | 6 イベント |
| 2 ポスター | 7 ホームページ |
| 3 新聞広告 | 8 ラジオ放送 |
| 4 水道・下水道使用量等のお知らせ (裏面) | 9 タウン誌 |
| 5 パンフレット | 10 特にない |

次頁に続く

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 | 7 経営の効率化のこと |
| 2 水質のこと | 8 料金のこと |
| 3 水道施設のこと | 9 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 | 10 水道水の健康のための活用方法のこと |
| 5 工事のこと(断水、濁水情報を含む) | 11 その他() |
| 6 財政のこと | 12 特にない |

<「はまっ子どうし」について>

問 16-1 横浜市水道局で製造・販売している、ペットボトル水「はまっ子どうし」を知っていますか。また、飲んだことがありますか。(〇は1つだけ)

- | | |
|-------------------|-------------------|
| 1 知っており、飲んだことがある | (問 16-2 へお進みください) |
| 2 知っているが、飲んだことがない | (問 16-3 へお進みください) |
| 3 知らない | |

問 16-2 問 16-1 で「1」とお答えになった方におうかがいします。
お飲みになった理由を教えてください。(〇はいくつでも)

- | | |
|--|----------------|
| 1 おいしいから | 7 ネーミングがよいから |
| 2 安全性が高いから | 8 宅配してくれるから |
| 3 品質が良いから | 9 身近なところで買えるから |
| 4 値段が手ごろだから | 10 人から勧められたから |
| 5 売上金の一部がボランティアによる
水源林保全活動やアフリカ支援に寄付
されているから | 11 なんとなく |
| 6 デザインがよいから | 12 その他() |

問 16-3 問 16-1 で「2」とお答えになった方におうかがいします。
お飲みになったことがない理由を教えてください。(〇はいくつでも)

- | | |
|----------------------------------|-----------------------------|
| 1 水道水で十分だから | 6 リデュース(ごみの発生抑制)を
進めたいから |
| 2 他のペットボトル水を愛飲して
いるから | 7 身近なところで買えないから |
| 3 値段が手ごろでないから | 8 きっかけがなかったから |
| 4 他のペットボトル水等の社会貢献
活動を支援しているから | 9 なんとなく |
| 5 デザインがよくないから | 10 その他() |

次頁に続く

＜満足度＞

問 17 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 18 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浄水場での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 その他 () |
| 15 特にない |

問 19 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浄水場での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 その他 () |
| 15 特にない |

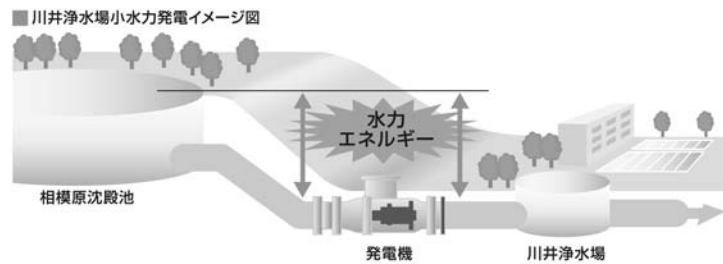
次頁に続く

<水道局の今後の取組について>

問 20 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
 - ・太陽光発電・小水力発電(※)など自然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
()

※ 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。



4 下水道事業についておうかがいします

問 21 下水道の役割は、汚れた水を処理して川や海をきれいにすること、大雨による浸水からまちを守ることなどがあります。この役割のため、生活排水などの汚水の処理はお客さまからの使用料で、雨水の処理は税金でまかなわれていることを知っていますか。(〇は1つだけ)

- 1 知っている
- 2 知らない

次頁に続く

問 22-1 下水を流す方法として、汚水と雨水を1本の管で一緒に流す「合流式下水道」と、汚水と雨水を別々に流す「分流式下水道」があることを知っていますか。また、あなたのご家庭の下水道が、合流式下水道のエリアか分流式下水道のエリアかを知っていますか。
(○は1つだけ)

- | | |
|---|---------------------|
| 1 合流式と分流式があること自体、知らなかった | |
| 2 合流式と分流式があることは知っているが、自分の家が合流式または分流式のどちらのエリアに入っているか知らない | |
| 3 自分の家は合流式下水道のエリアに入っている | → (問 22-2 へお進みください) |
| 4 自分の家は分流式下水道のエリアに入っている | → (問 22-3 へお進みください) |

問 22-2 問 22-1 で「3」とお答えになった方におうかがいします。

合流式下水道のエリアでは、一定量の降雨があった場合、下水を直接、河川などの水域に放流することがあることを知っていますか。(○は1つだけ)

- | | |
|---------|--------|
| 1 知っている | 2 知らない |
|---------|--------|

問 22-3 問 22-1 で「4」とお答えになった方におうかがいします。

分流式下水道のエリアでは、雨水は雨水管を通して直接、海や川に流れます。道路わきの雨水ますなどにゴミなどを流すことで、海や川を汚すことになることを知っていますか。(○は1つだけ)

- | | |
|---------|--------|
| 1 知っている | 2 知らない |
|---------|--------|

問 23 ご家庭でできる環境を意識した下水道の使い方があります。次のうち、あなたのご家庭で日常的に行っているものはありますか。(○はいくつでも)

- | | |
|---|--|
| 1 | ごみ受けに水切り袋を付けるなど、細かなごみも排水管に流さないようにしている |
| 2 | 台所洗剤を使いすぎないように気を付けている |
| 3 | 揚げ油は炒め物に使うなどして使う量を減らしている |
| 4 | 油を捨てる時は、凝固剤を使用したり、古新聞・古布を入れた容器などに入れて捨ている |
| 5 | 食器を洗う前に、いらぬ布や紙で汚れを拭いている |
| 6 | 洗濯のときの洗剤は標準使用量を守って使っている |
| 7 | その他 () |
| 8 | 特になし |

次頁に続く

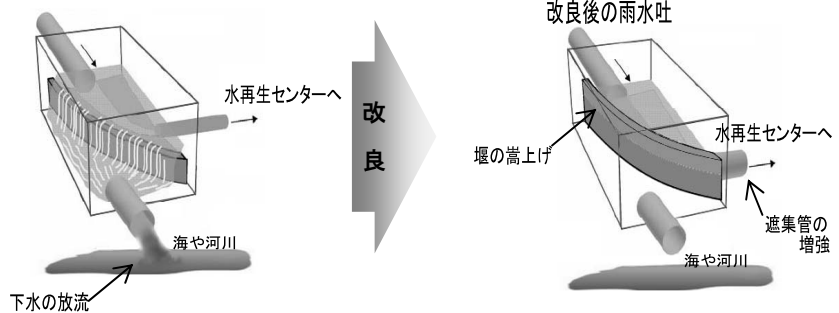
問24 良好な水環境をつくるため、下水道事業として様々な取組を行っています。次のうち、知っているものがありますか。(〇はいくつでも)

- 1 赤潮対策として、下水の処理過程で窒素やリンの除去率を高める高度処理を実施していること
- 2 水循環を再生するため、宅内での雨水浸透ます(※1)の設置助成を行っていること
- 3 合流式下水道に設けられている雨水吐(※2)を改良することで、雨天時に下水を河川などに放流する回数を減らす取組を行っていること
- 4 知っている取組はない

※1 雨水浸透ますは、住宅地などに降った雨水を地面へ浸透させるための装置です。

※2 雨水吐(うすいばき)とは、一定量の降雨があった場合に、下水を直接、河川などの水域に放流する施設です。この雨水吐内の堰(せき)を高くすることで、雨天時に下水を河川や海に放流する回数を減らします。

雨水吐の改良(汚濁物質流出対策)



問25 横浜市下水道事業の施策のうち、今後、特に力を入れるべきと思う事項はどれですか。(〇はいくつでも)

- 1 古くなった下水道施設の保全(修繕・更新)
- 2 浸水対策(雨水排水施設の整備、過去に浸水被害のあった場所を示すハザードマップの作成など)
- 3 地震対策(下水道施設の耐震化、地域防災拠点(避難所)の仮設トイレ整備など)
- 4 美しい横浜港の実現に向けた取組(窒素・リンの除去による赤潮対策)
- 5 脱温暖化への取組(下水処理過程から発生するガスや汚泥の有効利用など)
- 6 水ビジネス国際展開の推進(水関連の先端技術を持つ市内企業をはじめとする日本企業と、運営ノウハウを有する横浜市が連携し、海外の上下水道整備の需要を取り込むこと)
- 7 下水道に関する広報の強化
- 8 その他()

問26 次のうち下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 下水処理のしくみ | 6 経営や財産に関すること |
| 2 浸水対策の取組と効果 | 7 下水道使用料の使い道 |
| 3 川や海の水質保全 | 8 家庭でできる取組 |
| 4 資源の有効活用 | 9 その他() |
| 5 工事の時期や内容に関する情報 | 10 特にない |

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

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か月分で記載されています。）

- | | | |
|------------------------|--------------------------|-------------------------|
| 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
【事業所（業務用）】

報告書

平成 23 年 11 月

横浜市水道局

目 次

I 調査の概要

1	調査の目的	概要 1
2	調査の内容	概要 1
3	調査の概要	概要 1
4	報告書の見方	概要 1
5	回答者の属性	概要 2
6	標本誤差	概要 4

II 調査結果

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
	(1) 災害に備えた飲料水の備蓄	1
	(2) 東日本大震災後の水への意識変化	4
	(3) 水道局が注力すべき震災対策	6
	(4) 震災時に知りたい情報	7
2	水道水の利用について	8
	(1)-1 「節水」意識	8
	(1)-2 取り組んでいる節水対策	12
	(1)-3 節水の目標値	13
	(2) 今後取り組みたい節水対策	14
	(3)-1 水道水とそれ以外の水の利用状況	15
	(3)-2 水道水の他に利用したいと考えている水	17
	(4)-1 地下水の利用開始時期	21
	(4)-2 地下水の使用量	22
	(4)-3 地下水の導入理由	23
3	水道事業について	24
	(1) PRの認知	24
	(2) 水道について知りたいこと	25
	(3) 水道事業に対する満足度	26
	(4) 水道事業について満足している点	27
	(5) 水道事業について不満な点	28
	(6) 今後注力すべき取組	29

III. 調査票

水道に関するお客さま意識調査への協力のお願い	30
------------------------	----

I 調査の概要

1 調査の目的

この調査は、水道を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横浜市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

- | | |
|-----------|---------------------------------|
| (1) 調査項目 | 水道事業に関する 19 問 |
| (2) 調査地域 | 横浜市全域 |
| (3) 調査対象 | 横浜市内の水道使用者（事業所）1,000 件 |
| (4) 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 |
| (5) 調査方法 | 郵送法（郵送配布・郵送回収） |
| (6) 調査期間 | 平成 23 年 7 月 28 日（木）～8 月 10 日（水） |
| (7) 有効回収集 | 331（回収率 33.1%） |

4 報告書の見方

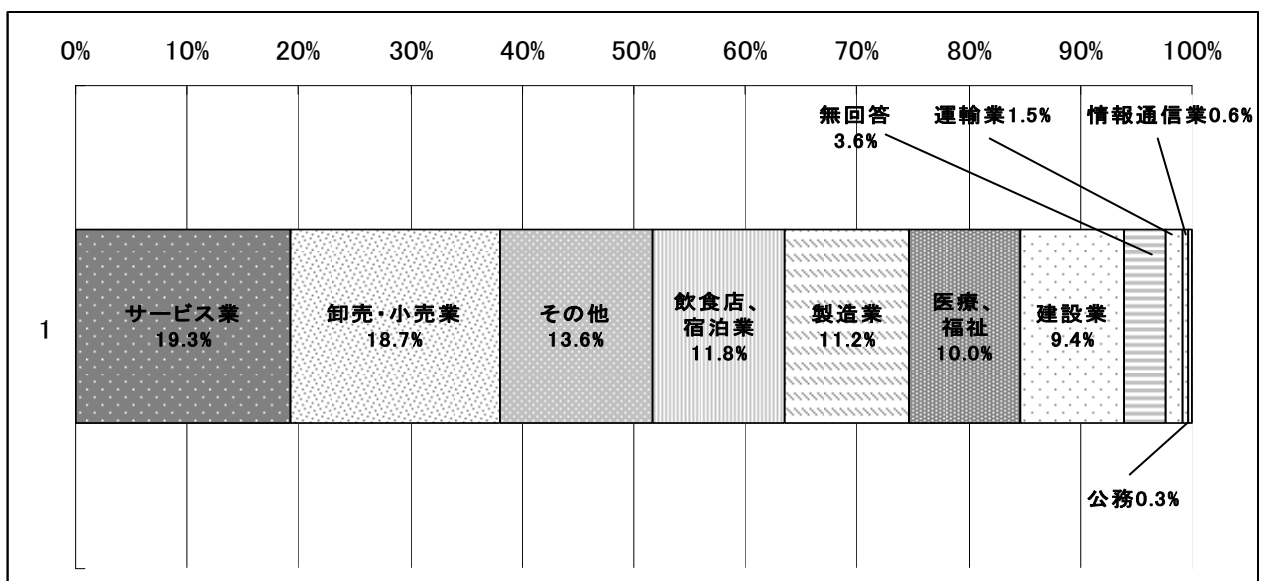
- (1) 図表中の「n」とは、その質問での回答者総数のことである。
- (2) 回答は、回答者総数を 100%として算出し、小数点第 2 位を四捨五入している。このため、回答率の合計が、100.0%にならない場合がある。
- (3) 複数回答の質問では、回収率の合計が 100.0%を超える場合がある。
- (4) 本文や図表中の選択肢表記は、場合によっては語句を短縮・簡略化している場合がある。
- (5) 「n」が 10 未満の場合は、標本誤差（後述）が大きくなるので、分析対象から除外している場合がある。

5 回答者の属性

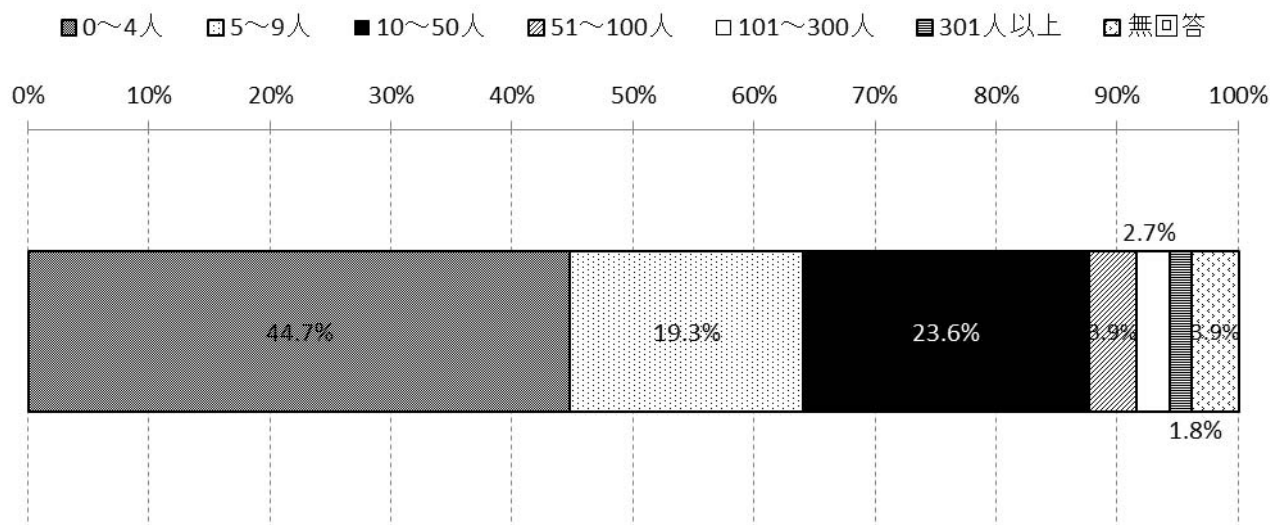
<所在地> n=331

鶴見区	神奈川区	西区	中区	南区	港南区	保土ヶ谷区	旭区	磯子区	金沢区	港北区	緑区	青葉区	都筑区	戸塚区	栄区	泉区	瀬谷区	無回答
23	32	21	37	17	13	20	11	18	11	29	9	19	27	9	9	9	7	10
6.9%	9.7%	6.3%	11.2%	5.1%	3.9%	6.0%	3.3%	5.4%	3.3%	8.8%	2.7%	5.7%	8.2%	2.7%	2.7%	2.7%	2.1%	3.0%

<業種> n=331

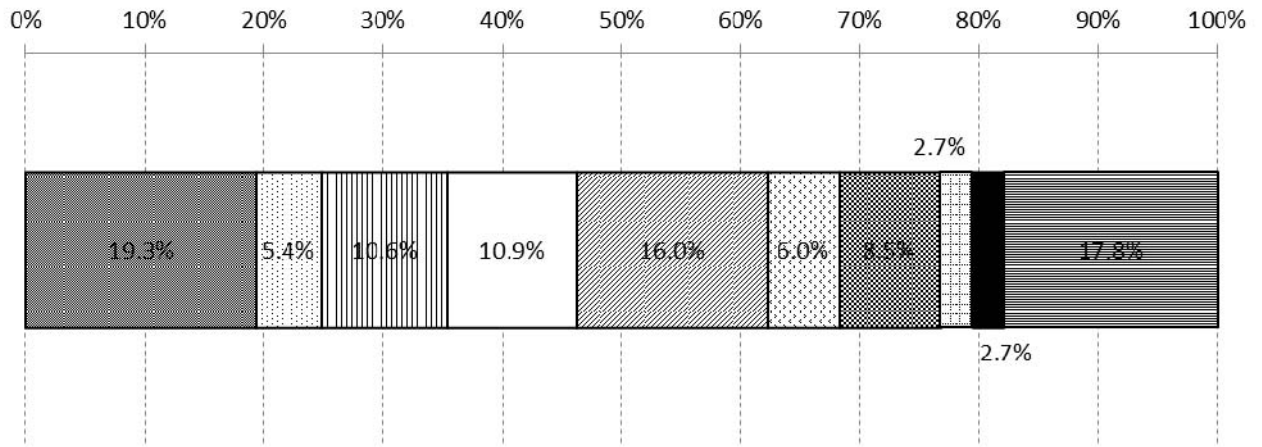


<従業員数> n=331



<水道使用量> n=331

- 16m³以下
- ▨ 17~20m³
- ▩ 21~40m³
- 41~60m³
- ▤ 61~100m³
- ▧ 101~200m³
- ▦ 201~600m³
- ▨ 601~2000m³
- 2001m³以上
- 無回答



6 標本誤差

今回の調査の回答結果から、母集団（市内の水道・下水道利用者）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。

〈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)

〈早見表〉

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
331	± 3.30%	± 4.40%	± 5.04%	± 5.39%	± 5.50%
300	± 3.46%	± 4.62%	± 5.29%	± 5.79%	± 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%

※(N-n)/(N-1) ≒ 1として算出

例えば、問5-1の「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。」という質問に対して、「ある程度節水をしながら使っている」と答えた人は、47.7%であった。

回答者数が311、回答率50%前後のときの標本誤差は、〈早見表〉では±5.50%であるから、「ある程度節水をしながら使っている」事業所は、市内の水道利用者（母集団）の53.2%から42.2%の間であると推定できる。

II 調査結果

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) 災害に備えた飲料水の備蓄

◇「備蓄している」は49.9%、備蓄は「ペットボトル」が40.2%

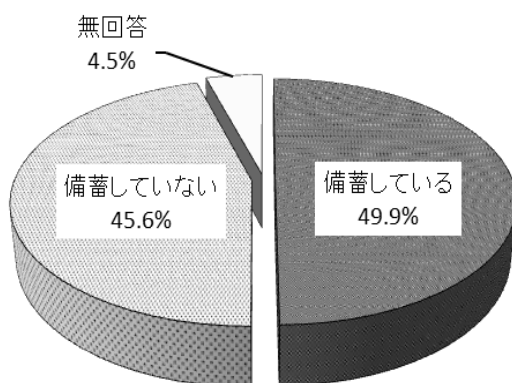
問1 横浜市では、災害に備え、1人1日あたり3リットル、3日分で9リットル程度を目安として、飲料水の備蓄をお願いしています。あなたの事業所では、災害に備えて飲料水をどのくらい備蓄していますか。数量をご記入ください。(〇はいくつでも)

1 ペットボトル (ミリリットル × 本)
 2 水の缶詰 (350ミリリットル × 本)
 3 ポリタンク (リットル × 個)
 4 その他の備蓄 (で リットル)
 5 備蓄していない

飲料水の備蓄は、「備蓄している」が49.9%、「備蓄していない」が45.6%となっている(図1)。

<図1> 全体

n=331

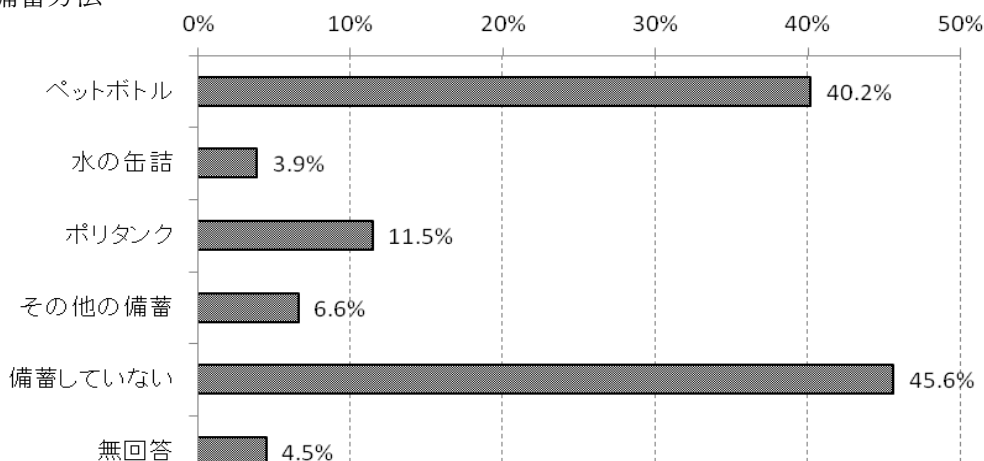


※「備蓄している」は、調査数から「備蓄していない」、「無回答」を除いたものであ

備蓄は「ペットボトル」(40.2%)、「ポリタンク」(11.5%)、「その他の備蓄」(6.6%)、「水の缶詰」(3.9%)の順となっている(図2)。

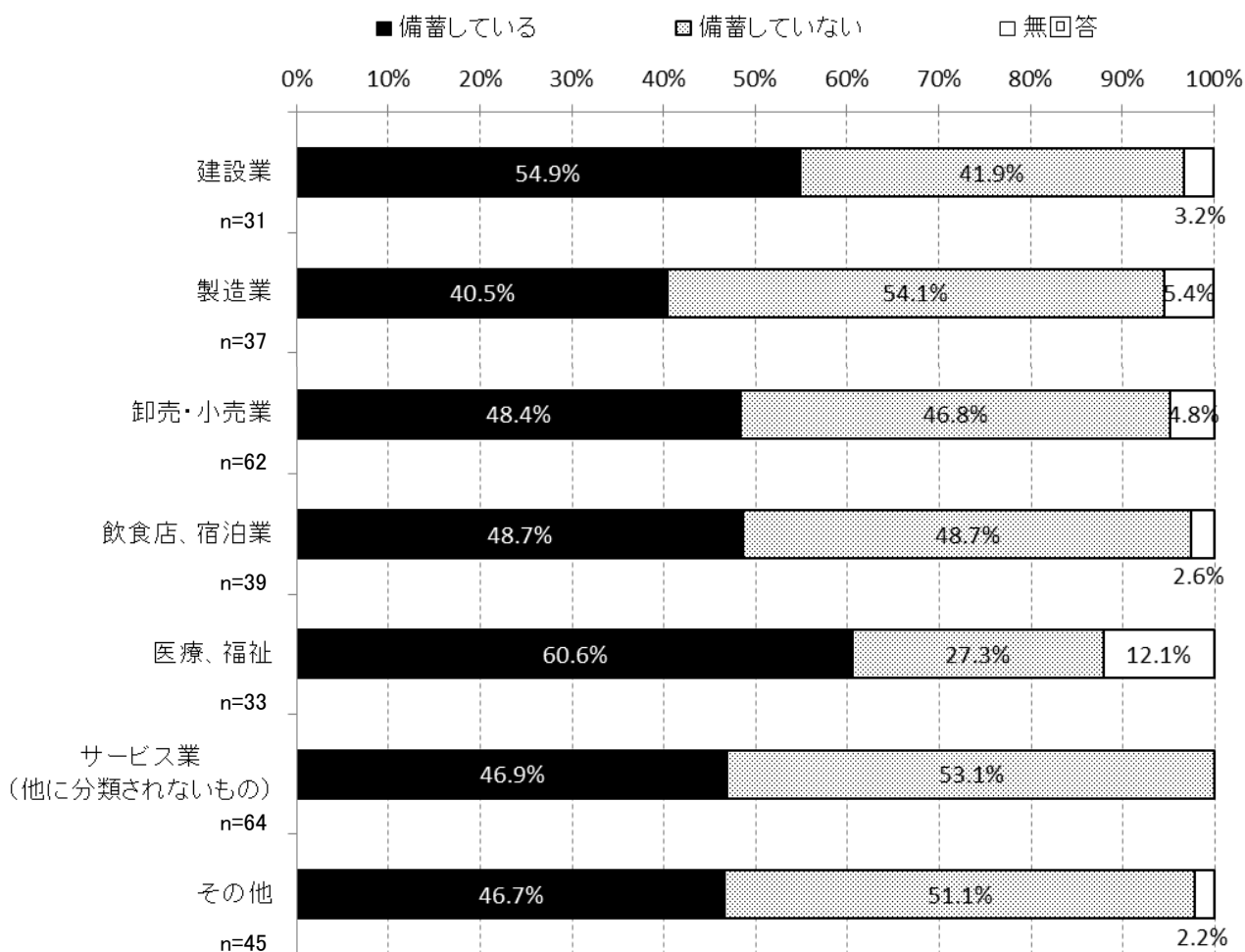
<図2> 備蓄方法

n=331



業種別にみると、備蓄率が高いのは医療、福祉(60.6%)、建設業(54.9%)で、いずれも50%を超えている。「備蓄していない」は、製造業(54.1%)、サービス業(他に分類されないもの)(53.1%)、その他(51.1%)が50%を超えている(図3)。

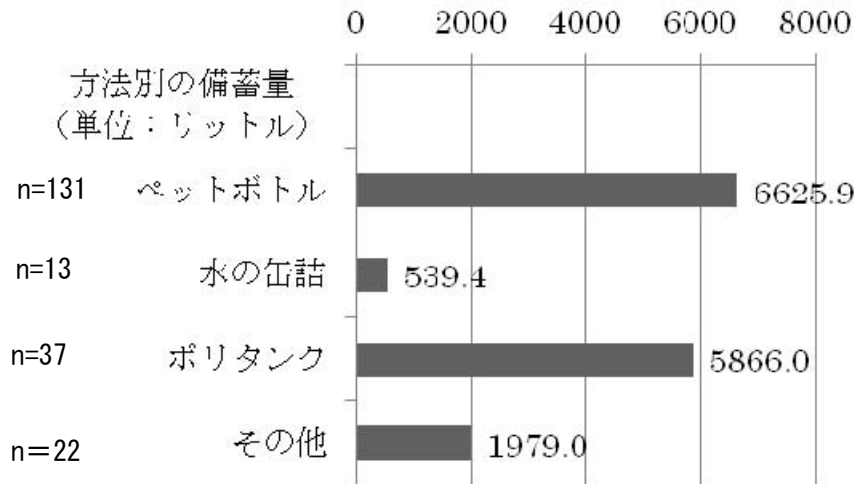
<図3> 業種別 (n数が少ない情報通信業、運輸業、公務は除く)



※「備蓄している」は、調査数から「備蓄していない」、「無回答」を除いたものである。

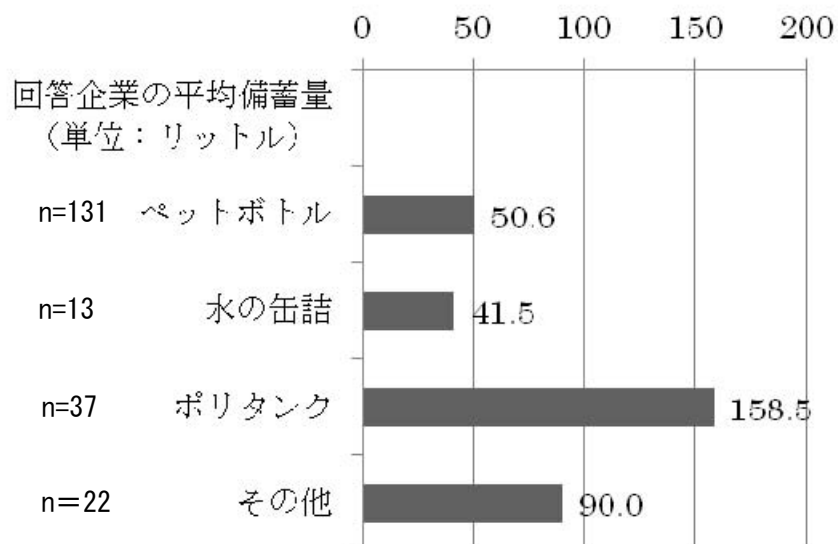
方法別の合計備蓄量（有効回答）は「ペットボトル」が6,625.9リットルで最も多く、次いで「ポリタンク」が5,866.0リットルとなっている（図4）。

<図4> 方法別の合計備蓄量



有効回答事業所の平均備蓄量は「ポリタンク」が158.5リットルで最も多く、次いで「ペットボトル」が50.6リットル、「水の缶詰」が41.5リットルとなっている（図5）。

<図5> 有効回答事業所の平均備蓄量



(2) 東日本大震災後の水への意識変化

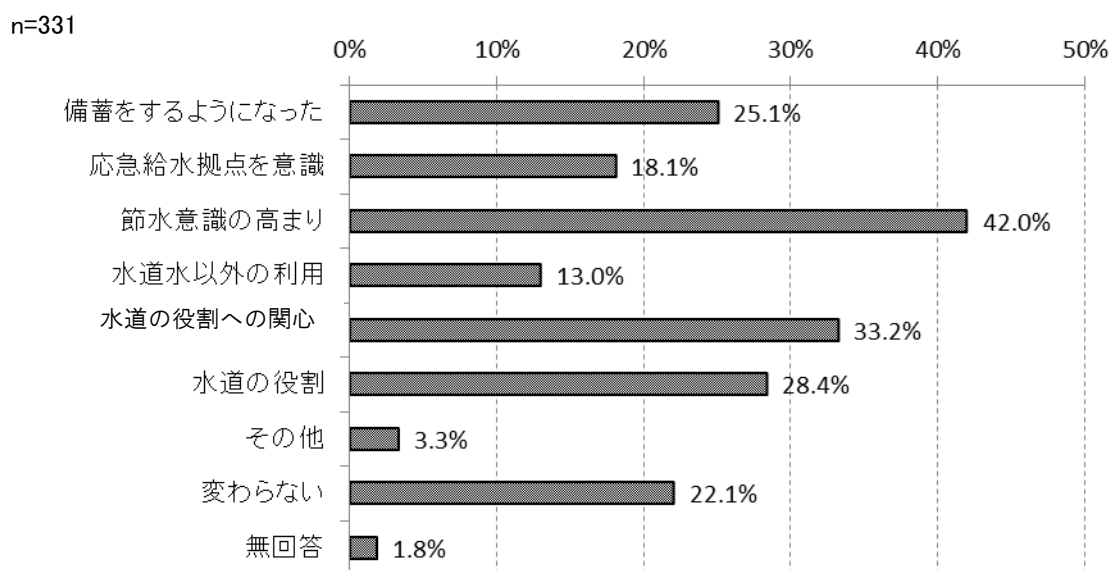
◇節水意識の高まり(42.0%)、安全性への関心(33.2%)、水道の役割への関心(28.4%)

問2 平成23年3月11日の東日本大震災発生以降、あなたの事業所では水に対する考え方は変化しましたか。(〇はいくつでも)

- 1 以前より水の備蓄をするようになった
- 2 応急給水拠点(災害時に飲料水が手に入る場所)を意識するようになった
- 3 節水の意識が高まった
- 4 水道水以外の水(ペットボトル水、井戸水など)を利用するようになった
- 5 水道水の安全性に対して関心が高くなった
- 6 水道の果たす役割に対して関心が高くなった
- 7 その他
- 8 変わらない

震災後の水に対する意識の変化については、「節水の意識が高まった」(42.0%)、「水道水の安全性に対して関心が高くなった」(33.2%)、「水道の果たす役割に対して関心が高くなった」(28.4%)、「以前より水の備蓄をするようになった」(25.1%)となっている。「変わらない」は22.1%である(図6)。

<図6> 全体(〇はいくつでも)



業種別にみると、意識の変化には違いがある（図7）。

節水意識の高まり・・・卸売・小売業（53.2%）が高くなっている。

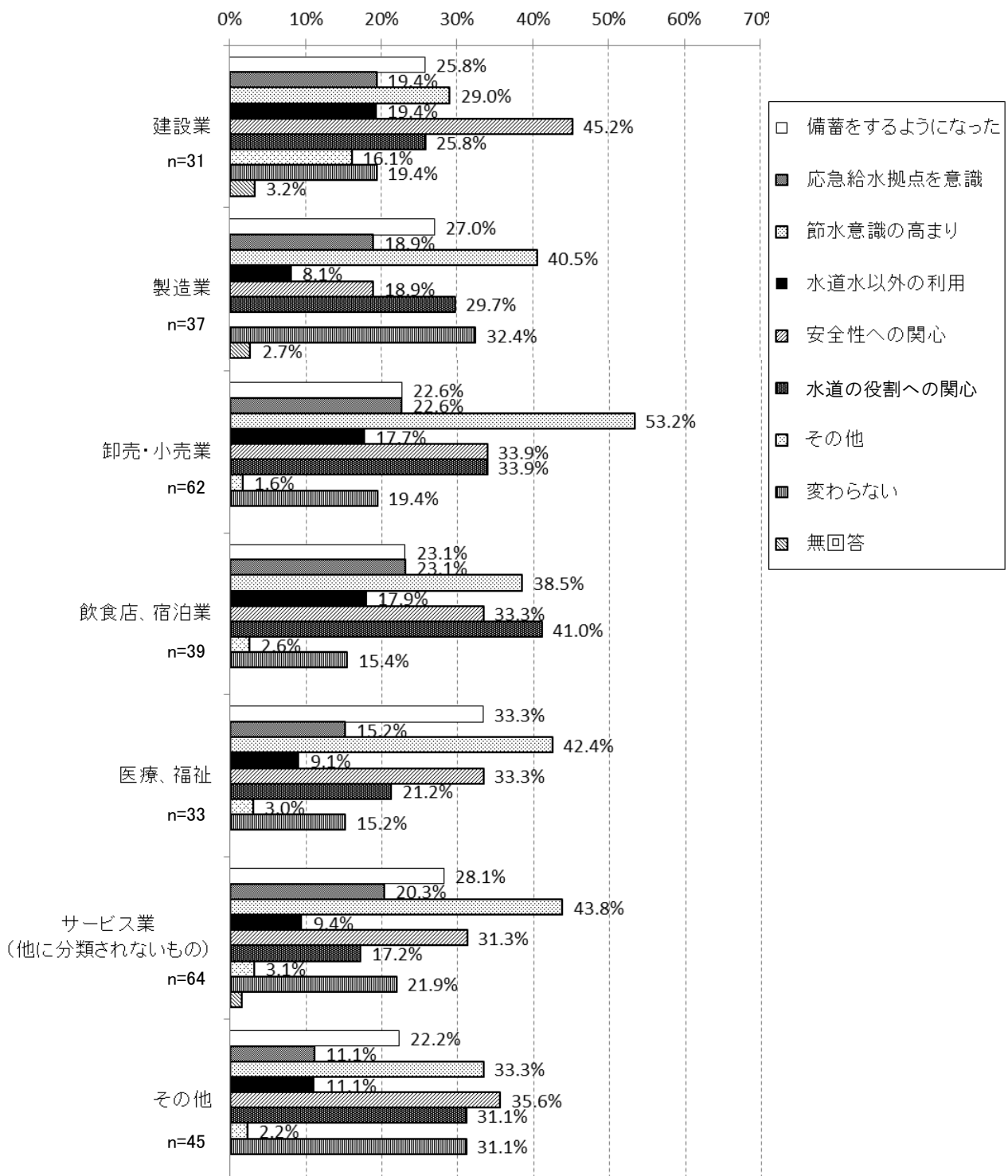
安全性への関心が高い・・・建設業（45.2%）が高い。

水道の役割への関心が高い・・・飲食店・宿泊業（41.0%）が高い。

備蓄をするようになった・・・医療・福祉（33.3%）、サービス業（28.1%）などが高い。

変わらない・・・製造業（32.4%）が高い。

<図7> 業種別（n数が少ない情報通信業、運輸業、公務は除く）



(3) 水道局が注力すべき震災対策

◇「耐震管への更新」が68.3%、「断水対策」が61.0%

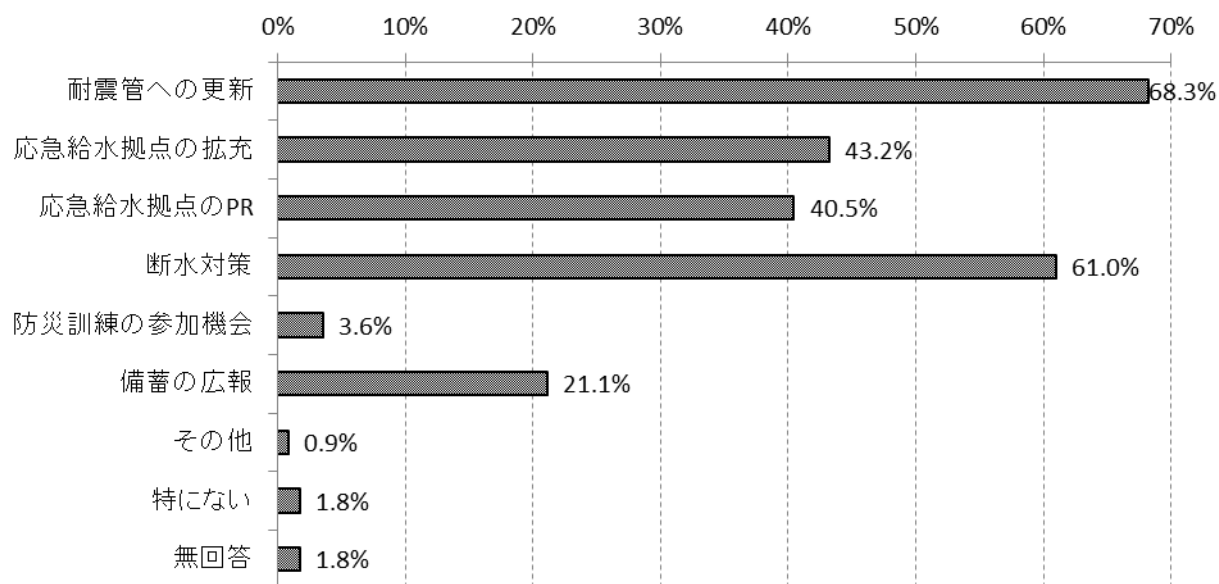
問3 大規模な震災対策として、横浜市水道局が特に力を入れるべきと思う事項はどれですか。(〇は3つまで)

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

水道局が力を入れるべき震災対策としては、「地震に強い水道管(耐震管)への更新」(68.3%)が最も多く、次いで、「停電による断水(水が止まること)への対策」(61.0%)が高くなっている。他では、「応急給水拠点の拡充」(43.2%)と「応急給水拠点についての広報・PR」(40.5%)が続き、「飲料水の備蓄についての広報・PR」は21.1%となっている(図8)。

<図8> 全体 (〇は3つまで)

n=331



(4) 震災時に知りたい情報

◇「応急給水の日時、場所」が86.7%、「水道の復旧見込み」が83.1%

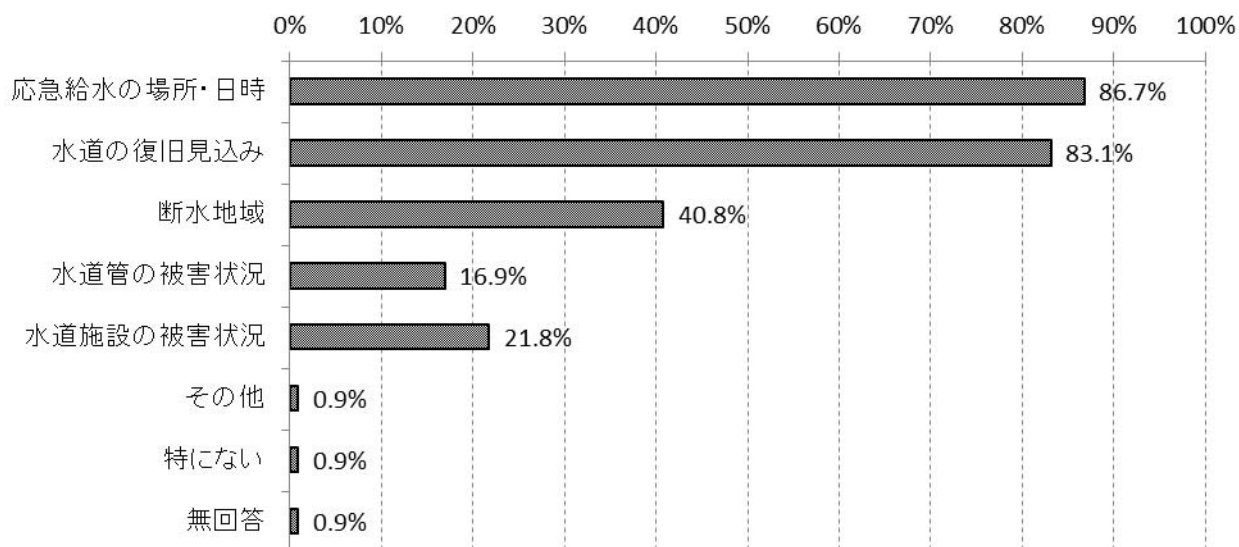
問4 大規模な震災が発生した場合、あなたの事業所では水についてどのような情報を知りたいですか。(〇は3つまで)

- 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

震災発生時に知りたい情報としては、「応急給水をしている場所、日時」(86.7%)、「水道の復旧見込み」(83.1%)など給水に関する情報ニーズが高く、「断水地域」(40.8%)、「浄水場など水道施設の被害状況」(21.8%)、「市内全体の水道管の被害状況」(16.9%)などはやや低くなっている(図9)。

<図9> 全体

n=331



2 水道水の利用について

(1) - 1 「節水」意識

◇「まめに節水している」と「ある程度節水をしながら使っている」が合わせて57.4%

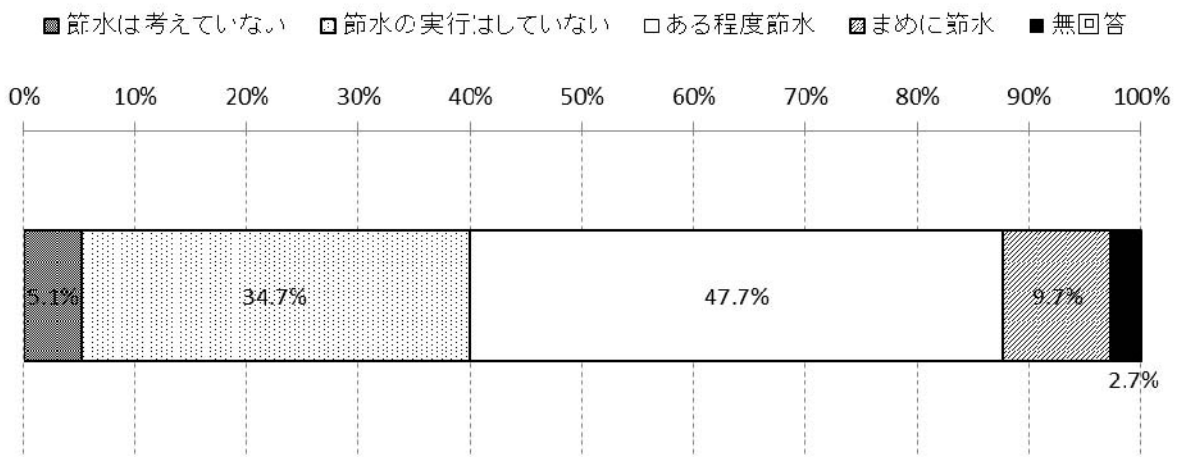
問5-1 日ごろ、あなたの事業所では水をどのように使っていますか。(○は1つだけ)

- 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

普段の水の使い方については、「ある程度節水をしながら使っている」(47.7%)が最も高く、次いで「節水は必要と思いつながら、実行はしていない」(34.7%)、「まめに節水をして使っている」(9.7%)の順となっている。「節水は考えていない」は5.1%であった(図10)。

<図10> 全体

n=331



業種別に、「まめに節水している」と「ある程度節水をしながら使っている」を合わせて高い順にみると、

- 1) 飲食店、宿泊業が 74.3%
- 2) 製造業が 64.9%
- 3) 卸売・小売業 61.3%

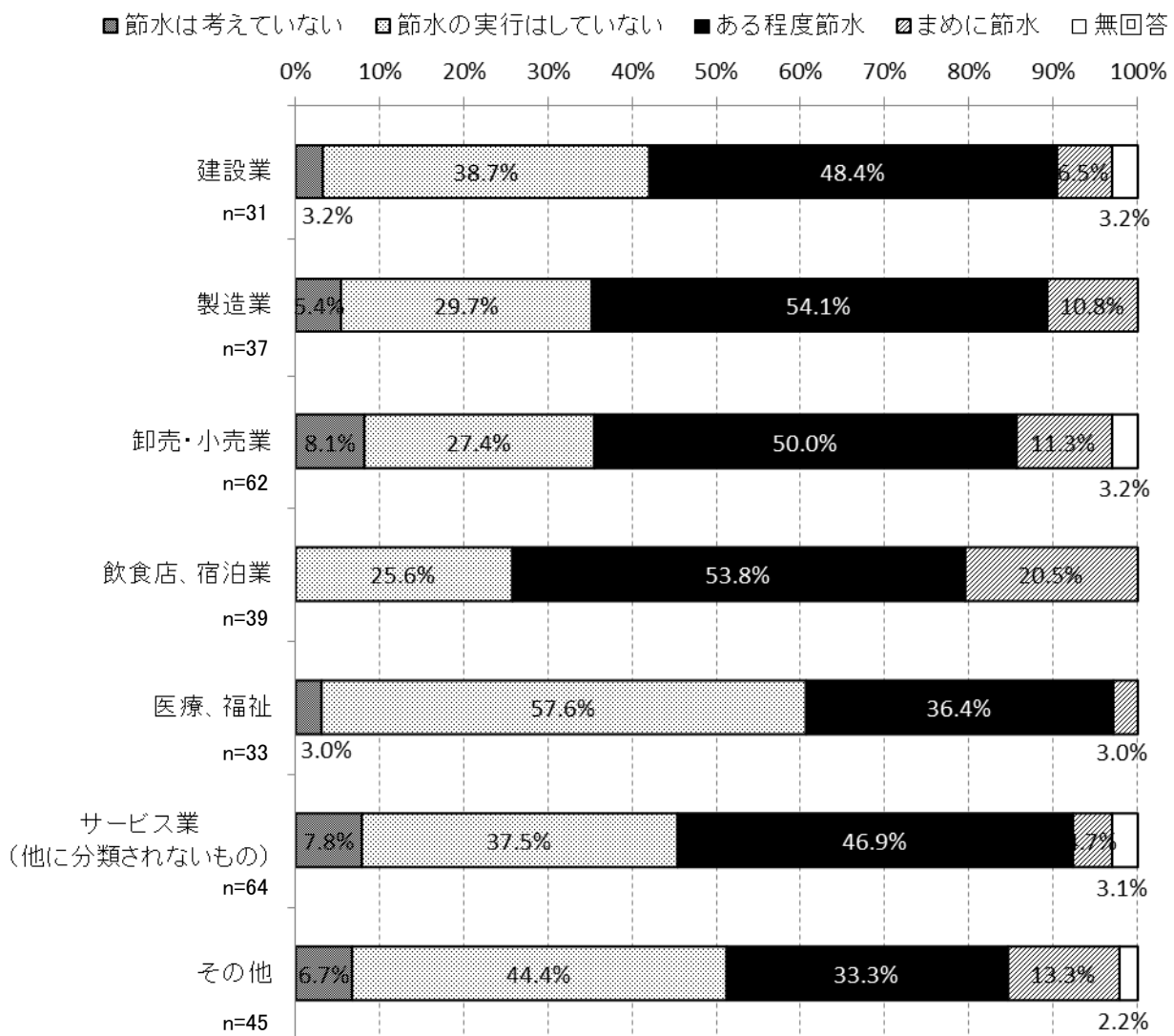
となっている（図 11）。

逆に「節水は考えていない」と「節水は必要と思いつながら、実行はしていない」を合わせて高い順にみると、

- 1) 医療、福祉が 60.6%
- 2) その他が 51.1%
- 3) サービス業（他に分類されないもの）が 45.3%

となっている（図 11）。

<図 11> 業種別グラフ（n 数が少ない情報通信業、運輸業、公務は除く）



従業員数別に各回答選択肢のピークをみると、

「節水は考えていない」・・・従業員数 0～4 人で 8.1%

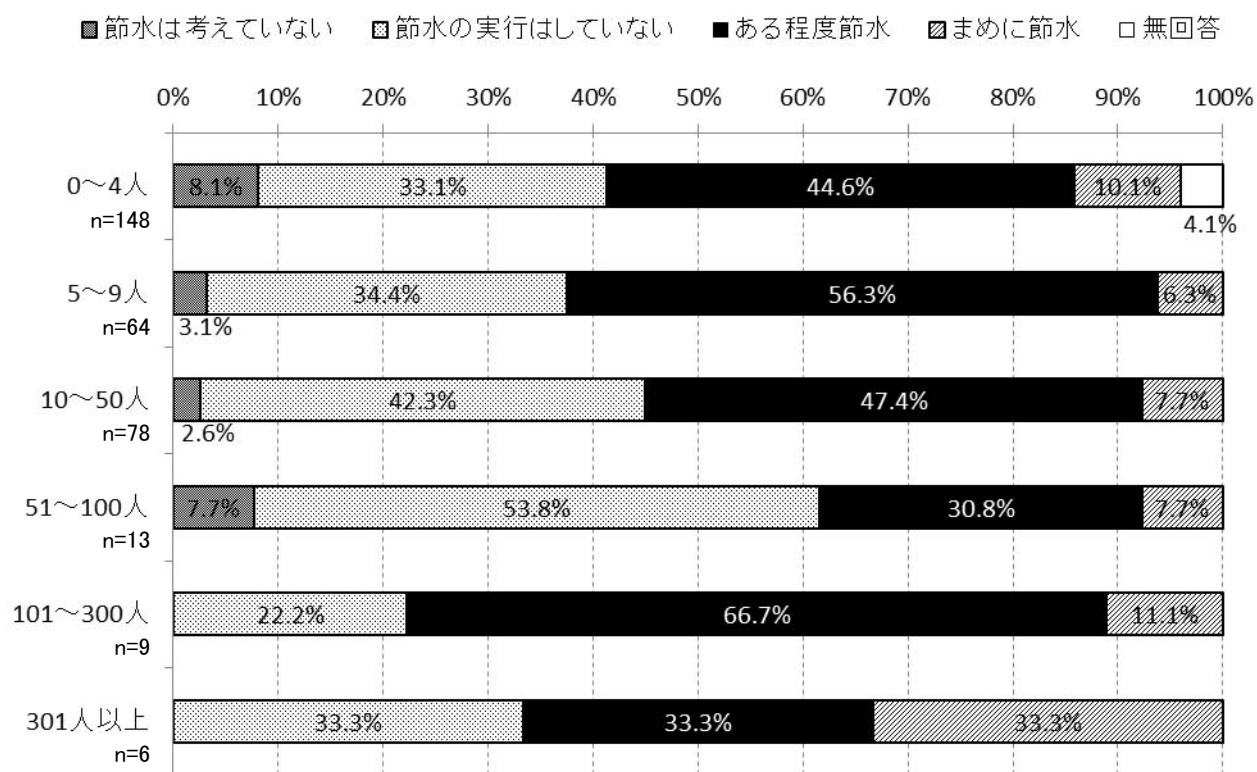
「節水は必要と思いつながら、実行はしていない」・・・同 51～100 人で 53.8%

「ある程度節水をしなごら使っている」・・・同 101～300 人で 66.7%

「まめに節水をして使っている」・・・同 301 人以上で 33.3%

となっている（図 12）。

<図 12> 従業員数別



使用水量別に各回答選択肢のピークをみると、

「節水は考えていない」・・・使用水量 17～20 m³及び 601～2000 m³で 11.1%

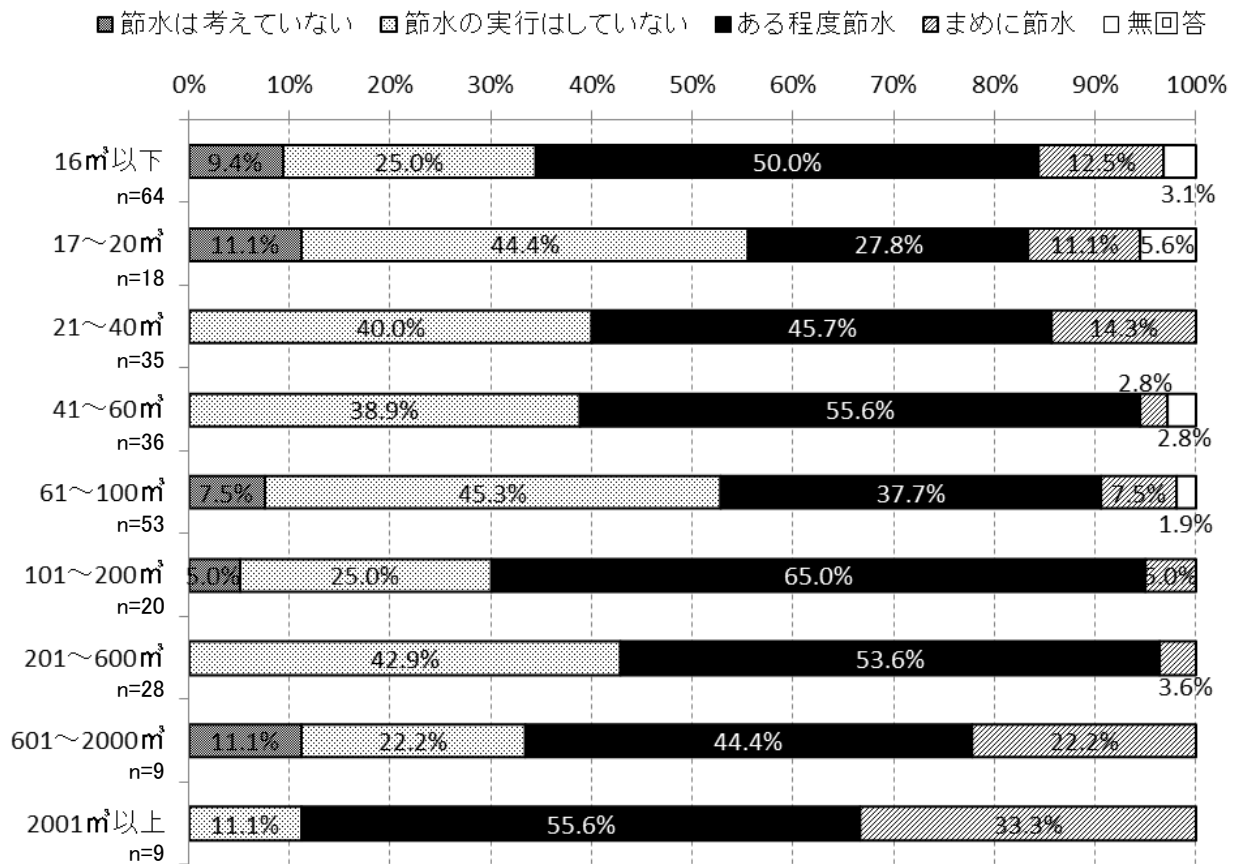
「節水は必要と思いつながら、実行はしていない」・・・同 61～100 m³で 45.3%

「ある程度節水をしつながら使っている」・・・同 101～200 m³で 65.0%

「まめに節水をして使っている」・・・同 2001 m³以上で 33.3%

となっている（図 13）。

<図 13> 使用水量別



(1) - 2 取り組んでいる節水対策

◇ 従業員への啓発が 64.2%、使用量の管理が 41.6%

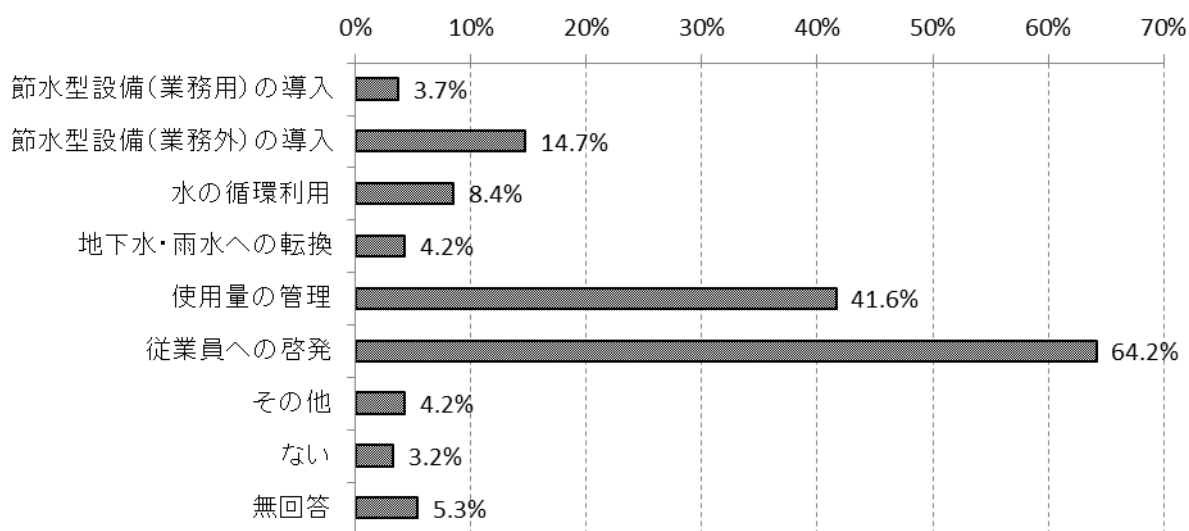
問5-2 問5-1で「3」「4」とお答えになった事業所におうかがいします。 n=190
次のうち現在取り組んでいる節水対策はありますか。(〇はいくつでも)

- 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・雨水への転換
- 5 使用量の管理
- 6 従業員への啓発
- 7 その他
- 8 ない

現在取り組んでいる節水対策は、「従業員への啓発」が 64.2%と最も高く、「使用量の管理」が 41.6%と続いている。「節水型設備の導入(業務用以外のもの)」が 14.7%、「水の循環利用」は 8.4%である(図 14)。

<図 14> 全体

n=190



(1) - 3 節水の目標値

◇「目標値はない」が 53.2%、「前年度に比べて 5%程度の節水」が 18.4%

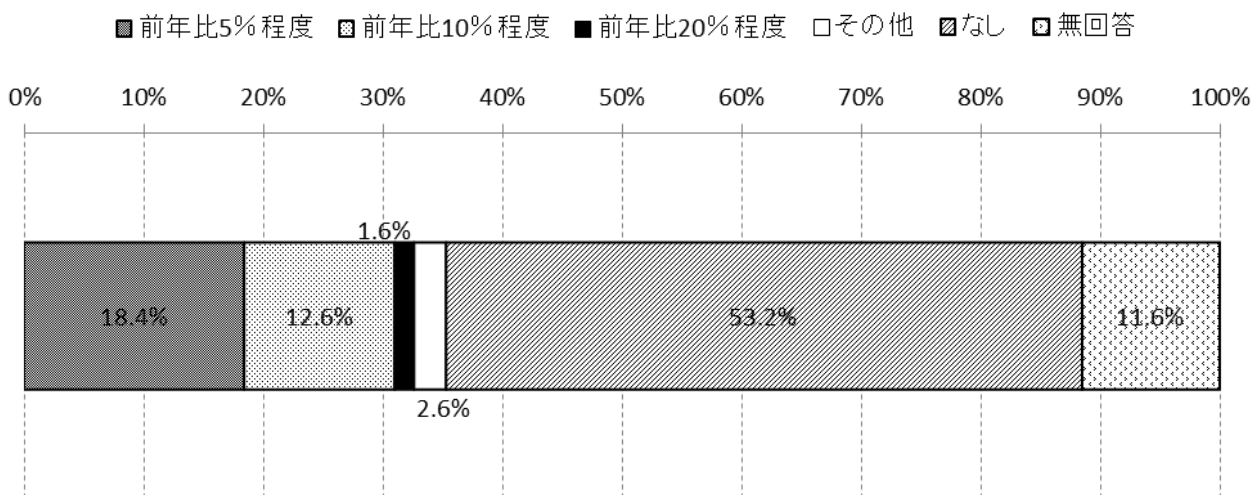
問5-3 問5-1で「3」「4」とお答えになった事業所におうかがいします。 n=190
節水の目標値はありますか。(○は1つだけ)

- 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

節水の目標値については、「目標値はない」53.2%が最も高く、過半数を占めている。次いで「前年度に比べて 5 %程度の節水」(18.4%)、「前年度に比べて 10%程度の節水」(12.6%)、「前年度に比べて 20%程度の節水」(1.6%)となっている。「前年度に比べて 20%を超える節水」はなかった(図 15)。

<図 15> 全体

n=190



(2) 今後取り組みたい節水対策

◇「使用量の管理」が36.3%、「従業員への啓発」が35.3%

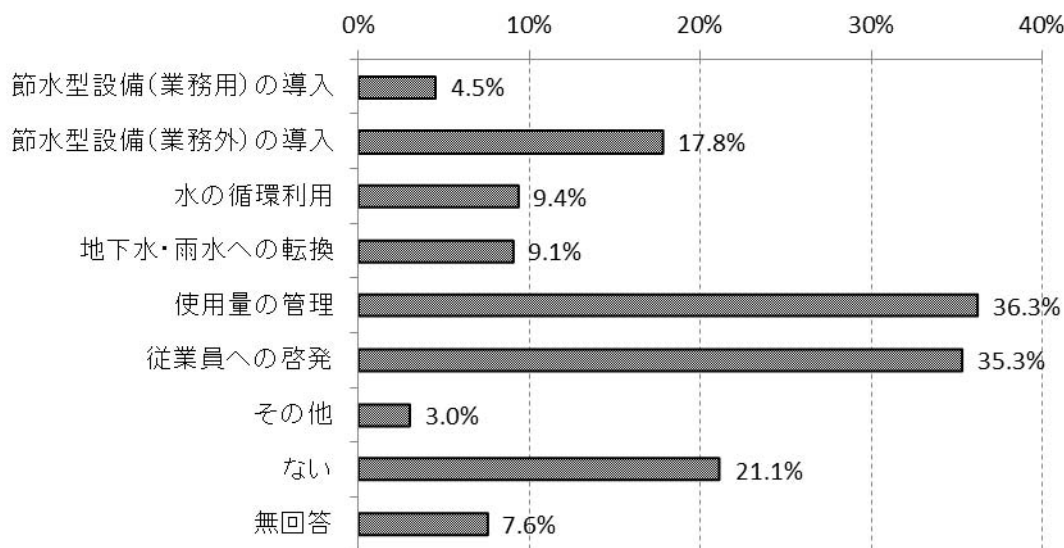
問6 次のうち、今後取り組みたいと思っている節水対策はありますか。
(〇はいくつでも)

- 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・雨水への転換
- 5 使用量の管理
- 6 従業員への啓発
- 7 その他
- 8 ない

今後取り組みたい節水対策は、「使用量の管理」が36.3%と最も多く、次いで「従業員への啓発」が35.3%、「ない」が21.1%、「節水型設備の導入（節水型トイレなど、業務用以外のもの）」が17.8%となっている（図16）。

<図16> 全体

n=331



(3) - 1 水道水とそれ以外の水の利用状況

◇ 水の種類は「水道水」が86.4%、「雨水」が5.1%

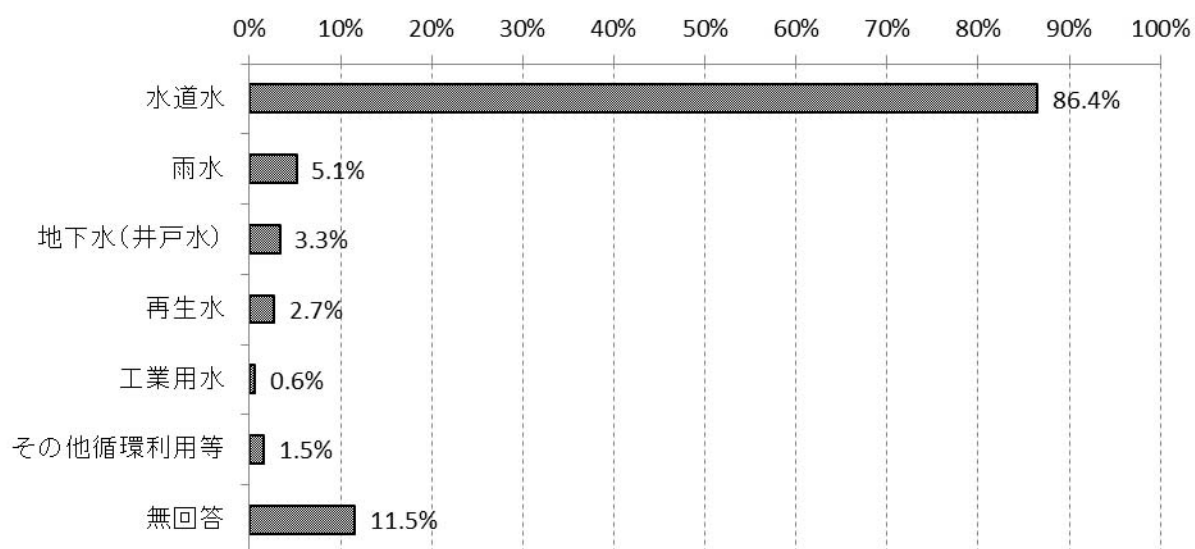
問7-1 水道水の他に利用しているものがありますか。また、水道水及びそれぞれの水は、どのような用途にお使いですか。(利用している水の種類(1~6)およびその用途(a~g)に○を付けてください。)(○はいくつでも)

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

利用している水の種類は、「水道水」が86.4%を占めている。次に「雨水」が5.1%、「地下水(井戸水)」が3.3%、「再生水」が2.7%、「工業用水」が0.6%となっている(図17)。

<図17> 全体/利用している水の種類

n=331



利用している水の用途については、

- 1) 水道水は「飲用」が 89.5%、「飲用以外の生活用水(トイレ等)」が 88.9%、「製造・加工・業務等」が 31.4%、
- 2) 雨水は「散水用」が 82.4%、「製造・加工・業務等」が 11.8%、
- 3) 地下水(井戸水)は「散水用」が 81.8%、「飲用以外の生活用水(トイレ等)」が 45.5%、「農業用」が 27.3%、
- 4) 再生水は「散水用」が 66.7%、「製造・加工・業務等」が 33.3%、
- 5) 工業用水は「製造・加工・業務等」が 100%、「空調等の設備用」が 50%、
- 6) 循環利用水は「飲用」が 80%、「製造・加工・業務等」が 20%、

となっている(表1)。

<表1> 全体/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=286	89.5%	88.9%	31.4%	12.9%	2.1%	26.5%	2.1%
2 雨水 n=17	0.0%	0.0%	11.8%	0.0%	5.9%	82.4%	5.9%
3 地下水 (井戸水) n=11	9.1%	45.5%	9.1%	0.0%	27.3%	81.8%	9.1%
4 再生水 n=9	11.1%	11.1%	33.3%	11.1%	0.0%	66.7%	22.2%
5 工業用水 n=2	0.0%	0.0%	100.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
6 その他 ※ 循環利用等 n=5	80.0%	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

(3) - 2 水道水の他に利用したいと考えている水

◇「ない」が54.1%、雨水が21.1%

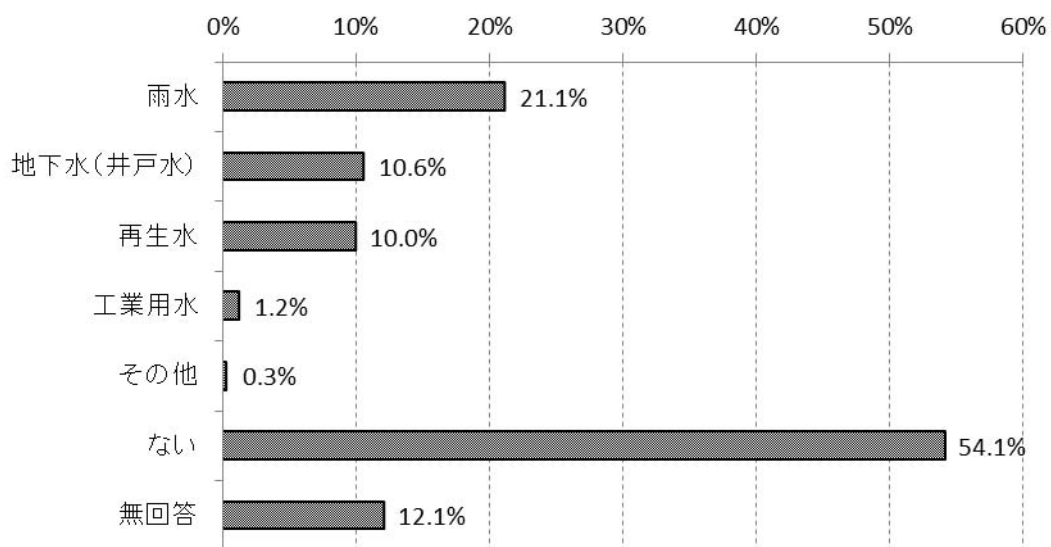
問7-2 今後、水道水の他に利用したいと考えているものがありますか。
(〇はいくつでも)

- | | |
|------------|--------|
| 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 |

水道水の他に利用したいと考えている水については、「ない」が54.1%を占めている。次いで、「雨水」が21.1%、「地下水(井戸水)」が10.6%、「再生水」が10.0%、「工業用水」が1.2%となっている(図18)。

<図18> 全体

n=331



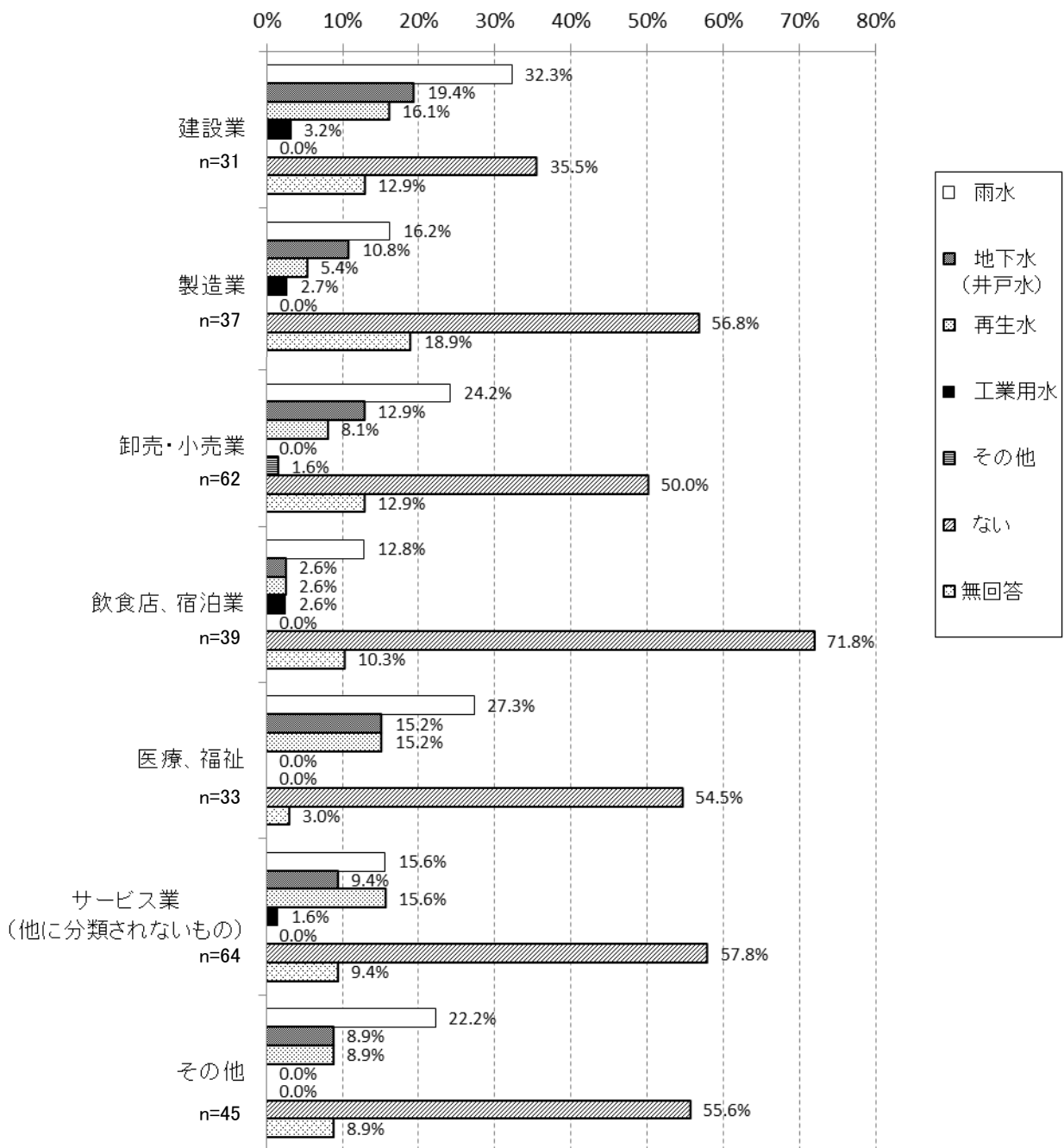
業種別にみると、各業種とも「ない」が第1位である。「雨水」の利用については建設業（32.3%）、医療、福祉（27.3%）、卸売・小売業（24.2%）、その他（22.2%）が20%を超えている。

地下水については建設業（19.4%）、医療、福祉（15.2%）、卸売・小売業（12.9%）、製造業（10.8%）が10%を超えている。

再生水については建設業（16.1%）、サービス業（他に分類されないもの）（15.6%）、医療、福祉（15.2%）が10%を超えている。

他は無回答を除き、いずれも10%以下である（図19）。

<図19>業種別（n数が少ない情報通信業、運輸業、公務は除く）



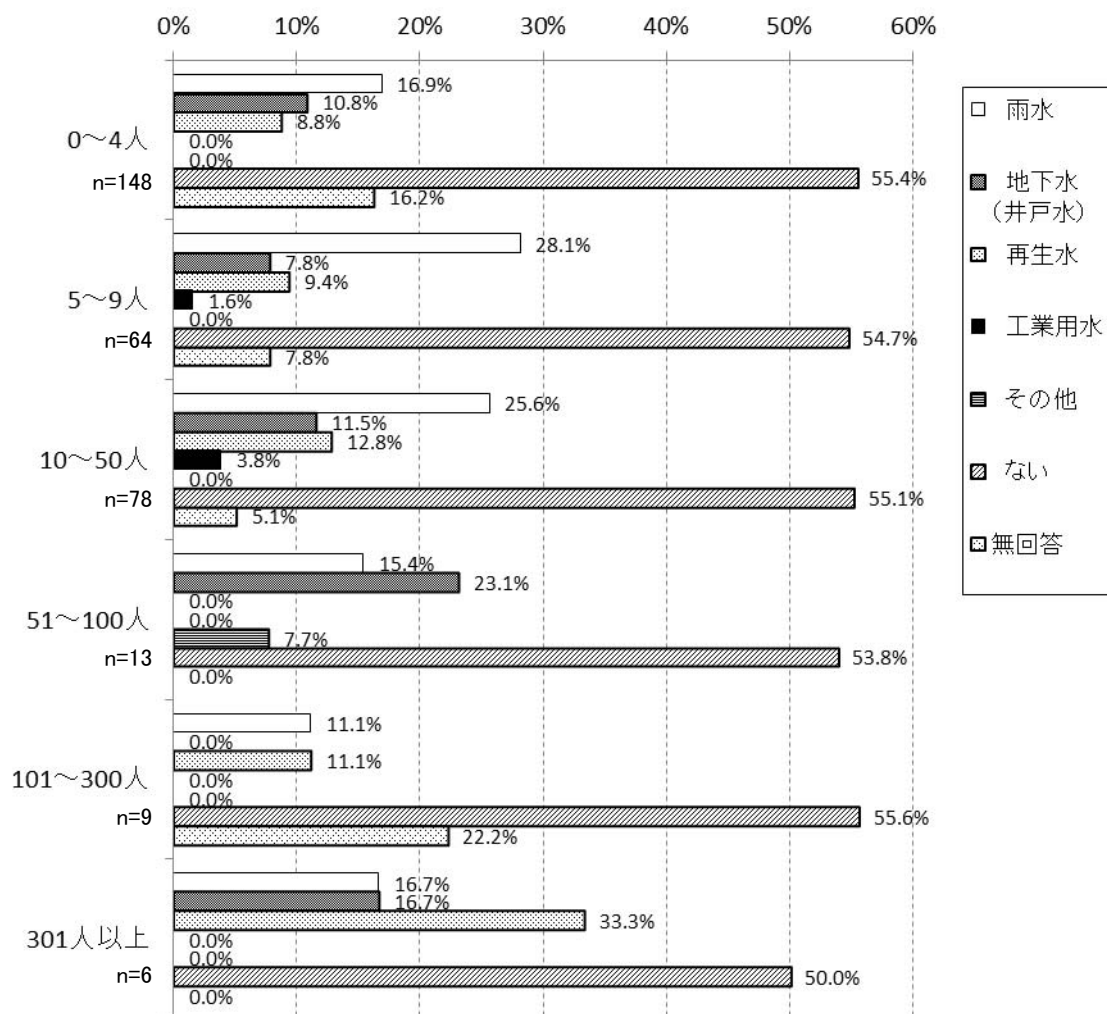
従業員数別にみると、「ない」がいずれも第1位である。

「雨水」は従業員数5～9人（28.1%）、同10～50人（25.6%）で20%を超えている。

「地下水」は同51～100人（23.1%）で20%を超えている。その他では、「再生水」が同301人以上（33.3%）で20%を超えている。（図20）

<図20>従業員数別

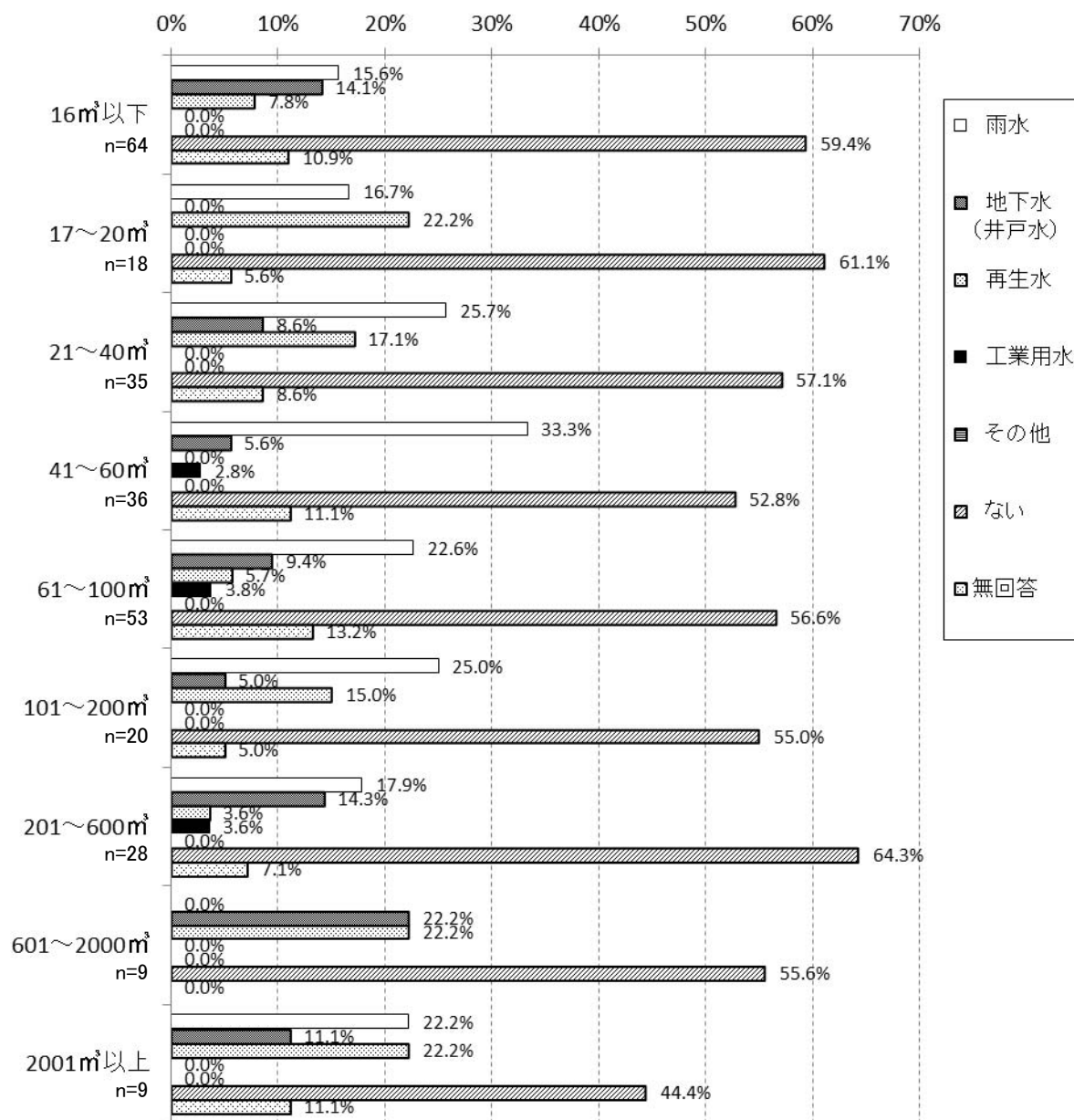
n=331



使用水量別にみると、「ない」がいずれも第1位である。「雨水」、「地下水」、「再生水」のいずれかが20%を超えて登場しないのは16 m³と201~600 m³のみである（図21）。

<図21>使用水量別

n=331



(4) - 1 地下水の利用開始時期

◇ 平成12年以前からの利用が63.6%

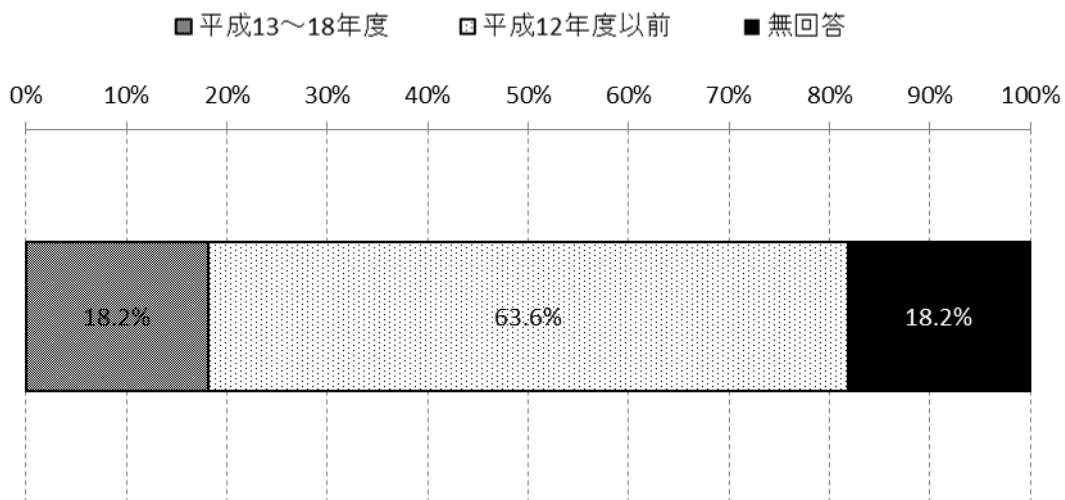
問8-1 問7-1で「3地下水」に○をつけた事業所におうかがいします。 n=11
いつから地下水を使われていますか。(○は1つだけ)

- 1 平成19～23年度 2 平成13～18年度 3 平成12年度以前

地下水の利用を開始した時期については、「平成12年度以前」が63.6%、「平成13～18年度」が18.2%、無回答が18.2%であった(図22)。なお、「平成19～23年度」は0%であった。

<図22> 全体

n=11



(4) - 2 地下水の使用量

◇ 平均で 27 m³/月

問 8 - 2 問 7 - 1 で「3 地下水」に○をつけた事業所におうかがいします。 n=11

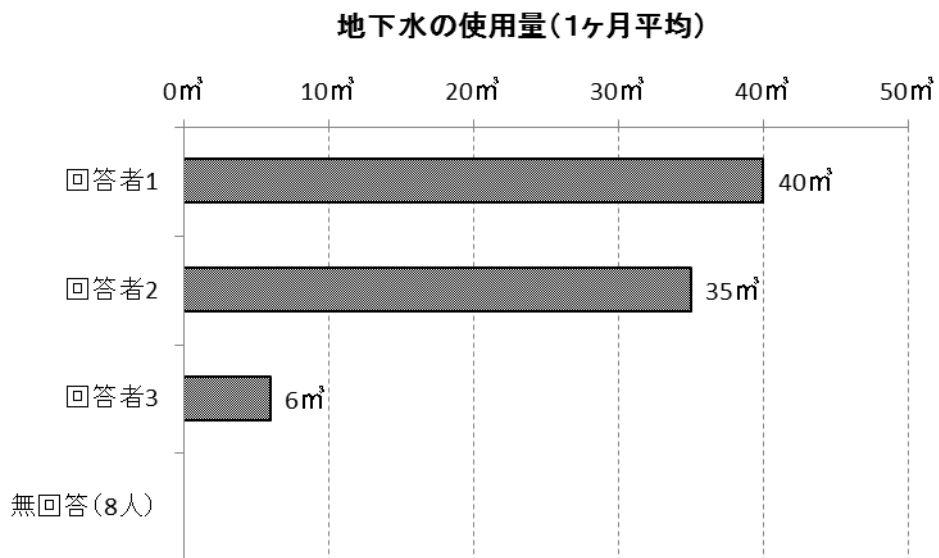
地下水の使用量は 1 か月平均でどのくらいですか。

1 か月 () m³

地下水の使用量については、利用者数が 11 (3.3%) と少なく、うち使用量の回答者数は 3 であった。1 か月の使用量は平均が 27 m³、最大値が 40 m³、最小値が 6 m³となっている (図 23)。

<図 23> 全体

n=11



(4) - 3 地下水の導入理由

◇「コスト削減のため」が45.5%

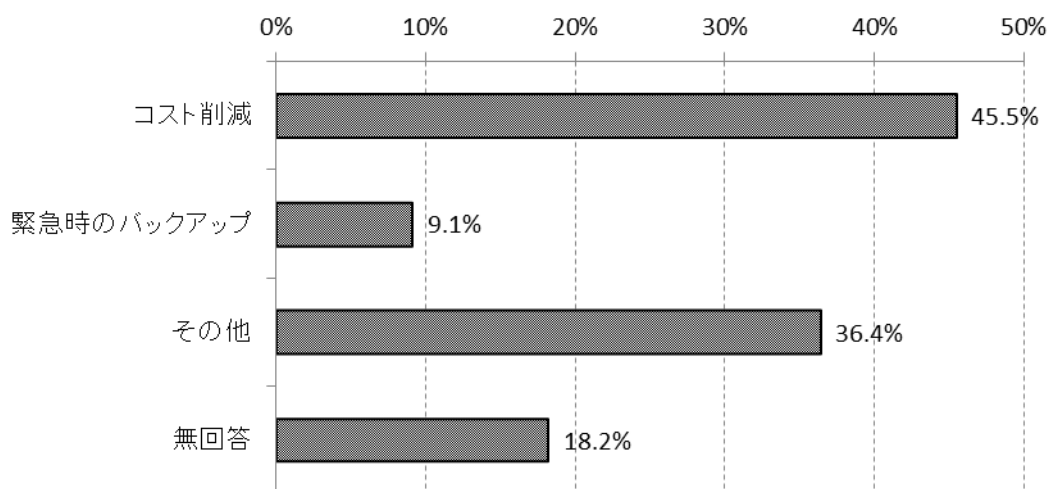
問8-3 問7-1で「3地下水（井戸水）」に○をつけた事業所におうかがいします。n=11
地下水を導入した理由は何ですか。（○はいくつでも）

- 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

地下水の導入理由については、利用者数が11(3.3%)と少ないが、「コスト削減のため」が45.5%、「災害など緊急時のバックアップのため」が9.1%、「その他」が36.4%、無回答が18.2%となっている（図24）。

<図24> 全体

n=11



3 水道事業について

(1) PRの認知

◇「よこはまの水」が45.0%、「水道使用量等のお知らせ」が41.7%

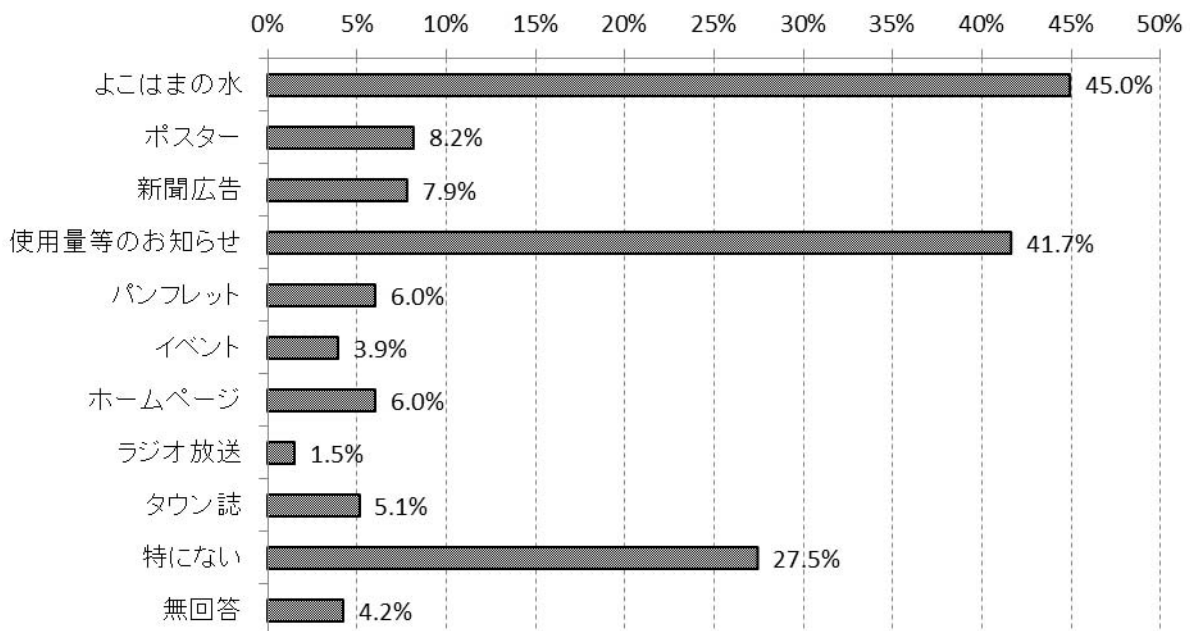
問9 横浜市水道局では新聞広告やパンフレットなどで水道事業のPRを行っています。次のうちあなたが知っているものがありますか。(〇はいくつでも)

- | | |
|-----------------------|----------|
| 1 広報よこはま特別号「よこはまの水」 | 6 イベント |
| 2 ポスター | 7 ホームページ |
| 3 新聞広告 | 8 ラジオ放送 |
| 4 水道・下水道使用量等のお知らせ(裏面) | 9 タウン誌 |
| 5 パンフレット | 10 特にない |

水道事業のPRの媒体として、最も認知されているのは「よこはまの水」で45.0%を占めている。次いで、「水道使用量等のお知らせ(裏面)」が41.7%と高いが、この両者のほかは10%未満となっている。また、「特にない」は27.5%と比較的高い(図25)。

<図25> 全体

n=331



(2) 水道について知りたいこと

◇最も関心が高いのは「水質のこと」で64.0%

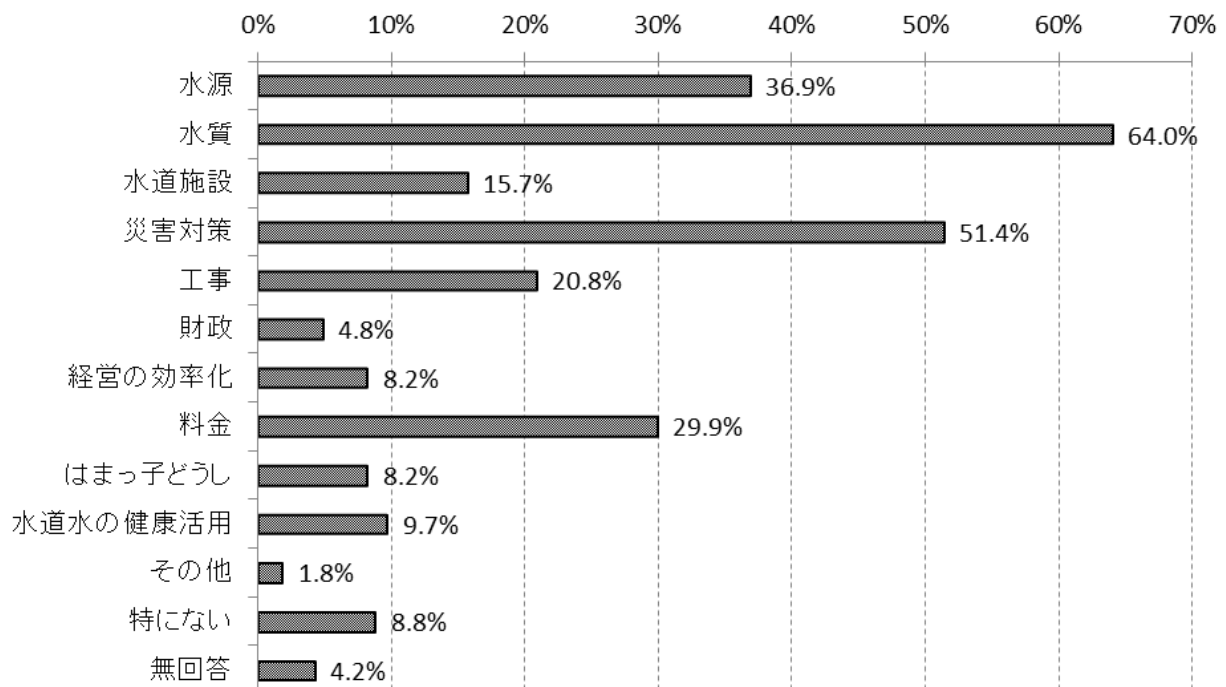
問10 次のうち水道について知りたいと思う項目はどれですか。(〇はいくつでも)

- | | |
|---------------------|-----------------------|
| 1 水源のこと | 7 経営の効率化のこと |
| 2 水質のこと | 8 料金のこと |
| 3 水道施設のこと | 9 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 | 10 水道水の健康のための活用方法のこと |
| 5 工事のこと(断水、濁水情報を含む) | 11 その他 |
| 6 財政のこと | 12 特にない |

水道についての関心は、「水質のこと」が64.0%と最も高く、次いで、「災害対策のこと」が51.4%、「水源のこと」が36.9%、「料金のこと」が29.9%、「工事のこと(断水、濁水情報を含む)」が20.8%で、これら5項目が大きな数字となっている(図26)。

<図26> 全体

n=331



(3) 水道事業に対する満足度

◇水道事業に満足は 86.1%

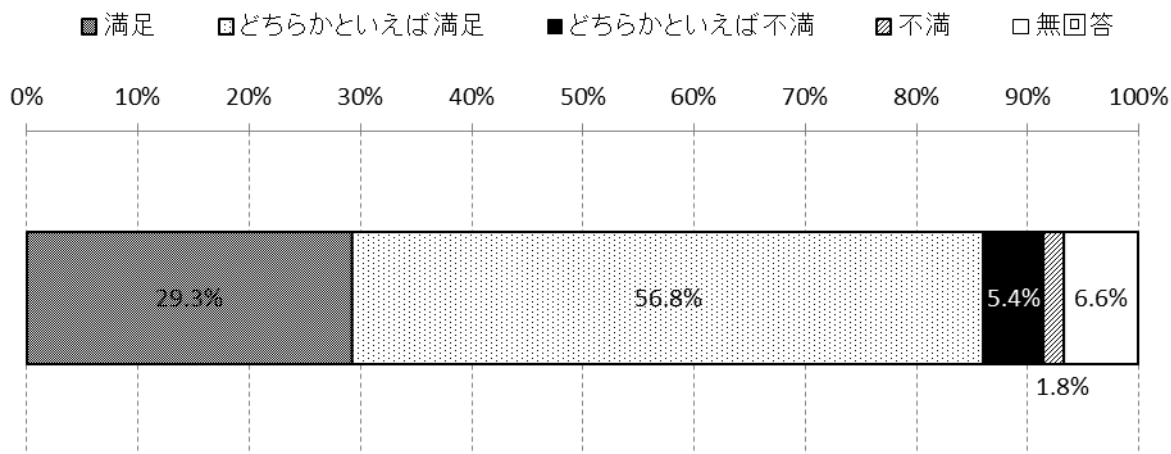
問 11 横浜市の水道事業についての満足度を教えてください。(○は1つだけ)

- | | |
|--------------|--------------|
| 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 |

水道事業への満足度については、「満足」が 29.3%、「どちらかといえば満足」が 56.8%で両者を合わせると、86.1%が水道事業に満足しているといえる。一方、「不満」が 1.8%、「どちらかといえば不満」が 5.4%で、両者をあわせた 7.2%が不満と感じている (図 27)。

<図 27> 全体

n=331



(4) 水道事業について満足している点

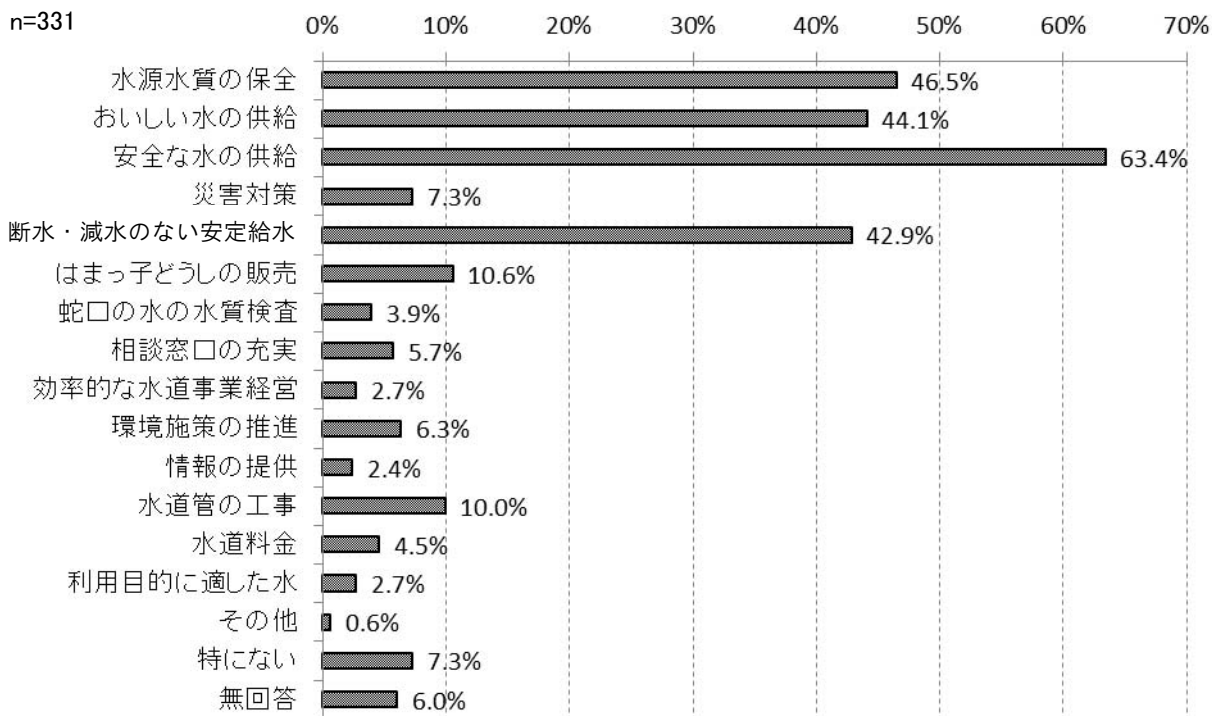
◇最も満足している点は「安全な水の供給」で 63.4%

問 12 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。
(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浄水場での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 その他
- 16 特にない

満足している点では、「安全な水の供給」(63.4%)が最も多く、次いで、「水源水質の保全」(46.5%)、「おいしい水の供給」(44.1%)、「断水・減水のない安定した給水」(42.9%)となっている(図 28)。

<図 28> 全体



(5) 水道事業について不満な点

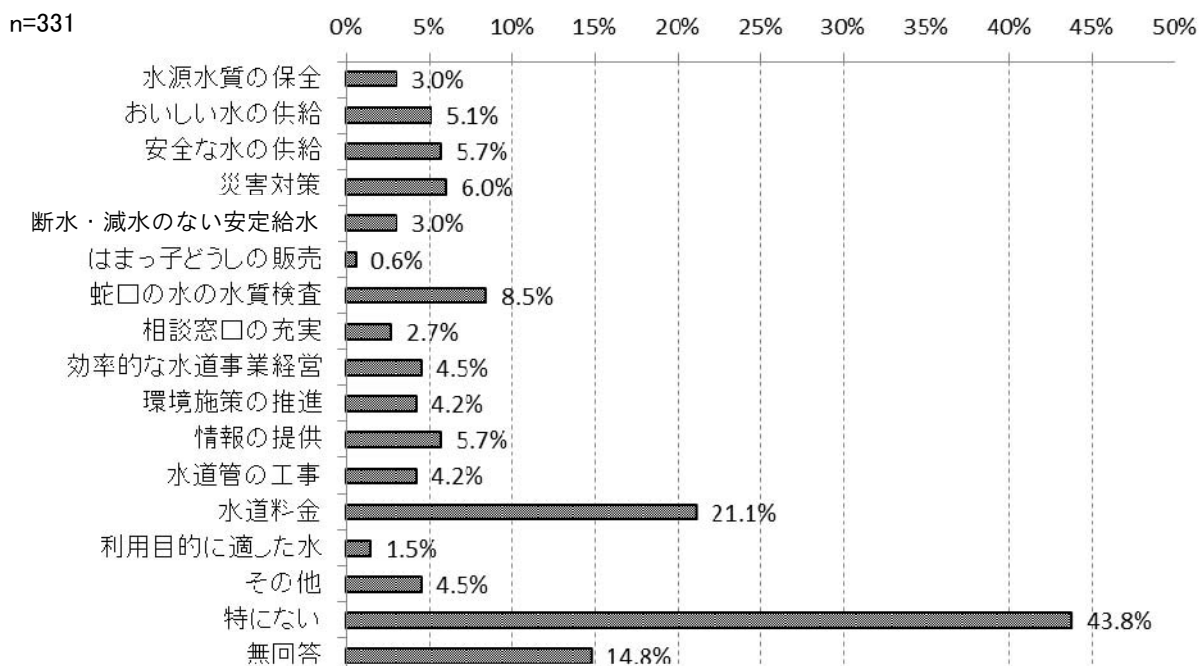
◇ 不満な点は「特にない」が43.8%、「水道料金」が21.1%

問13 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浄水場での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 その他
- 16 特にない

ご不満な点は、「特にない」が43.8%と最も多く、次いで、「水道料金に関すること」が21.1%と続いている。震災の影響か「蛇口の水の水質検査」が8.5%、「地震や渇水などの災害対策」が6.0%、「安全な水の供給」が5.7%となっている（図29）。

<図29> 全体



(6) 今後注力すべき取組

◇力を入れるべき事項は「大地震など災害に強い水道づくり」が79.2%

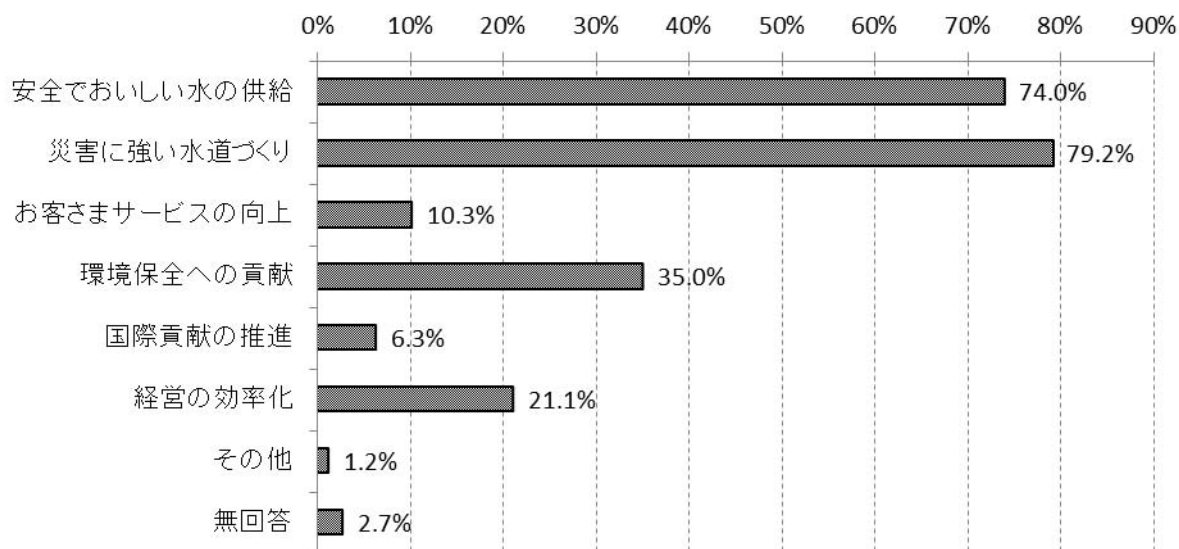
問14 横浜市水道局の経営は、お客さまがお支払いになる水道料金収入によってまかなわれています。横浜市水道局の次の取組のうち、今後、特に力を入れるべきと思う事項はどれですか。(〇は3つまで)

- 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
 - ・太陽光発電・小水力発電しょうすいりょくなど自然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

水道局が今後、特に力を入れるべき事項としては、「大地震など災害に強い水道づくり」が79.2%で最も多く、次いで、「安全でおいしい水の提供」が74.0%となっている。「環境保全への貢献」は35.0%、「経営の効率化」が21.1%、「お客さまサービスの向上」は10.3%である(図30)。

<図30> 全体

n=331



以上

Ⅲ 調査票

水道に関するお客さま意識調査への協力のお願い

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。

さて、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基礎資料とするため、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恐れ入りますが、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 23 年 7 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。
- ・ 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8月10日（水）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。

(水道について) 横浜市水道局 経営企画課 改革改善担当
〒231-0017 横浜市中区港町1丁目1番地
電 話 045-671-3067 (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、災害に備えて飲料水をどのくらい備蓄していますか。数量をご記入ください。(〇はいくつでも)

- | | | | | |
|---|----------|-----------|---|-------|
| 1 | ペットボトル (| ミリリットル | × | 本) |
| 2 | 水の缶詰 (| 350ミリリットル | × | 本) |
| 3 | ポリタンク (| リットル | × | 個) |
| 4 | その他の備蓄 (| で | | リットル) |
| 5 | 備蓄していない | | | |

<東日本大震災後の水への意識について>

問2 平成23年3月11日の東日本大震災発生以降、あなたの事業所では水に対する考え方は変化しましたか。(〇はいくつでも)

- | | |
|---|--------------------------------------|
| 1 | 以前より水の備蓄をするようになった |
| 2 | 応急給水拠点(災害時に飲料水が手に入る場所)(※)を意識するようになった |
| 3 | 節水の意識が高まった |
| 4 | 水道水以外の水(ペットボトル水、井戸水など)を利用するようになった |
| 5 | 水道水の安全性に対して関心が高くなった |
| 6 | 水道の果たす役割に対して関心が高くなった |
| 7 | その他 () |
| 8 | 変わらない |

※ 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「災害用地下水給水タンク」(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。

<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 | 応急給水拠点の拡充 |
| 3 | 応急給水拠点についての広報・PR |
| 4 | 停電による断水(水が止まること)への対策 |
| 5 | 防災訓練の参加機会の増加 |
| 6 | 飲料水の備蓄についての広報・PR |
| 7 | その他 () |
| 8 | 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。(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

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5-1 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。(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。

(問5-2, 5-3へお進みください)

→ 問5-2 問5-1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・雨水への転換
- 5 使用量の管理
- 6 従業員への啓発
- 7 その他
- 8 ない

→ 問5-3 問5-1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。(〇は一つだけ)

- 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6 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・雨水への転換
5 使用量の管理
6 従業員への啓発
7 その他 ()
8 ない

<水道水とそれ以外の水の利用状況について>

問7-1 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)に〇を付けてください。)(〇はいくつでも)

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

問7-2 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。(〇はいくつでも)

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

<満足度>

問 11 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 12 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浄水場での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 その他 () |
| 16 特にない |

問 13 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)

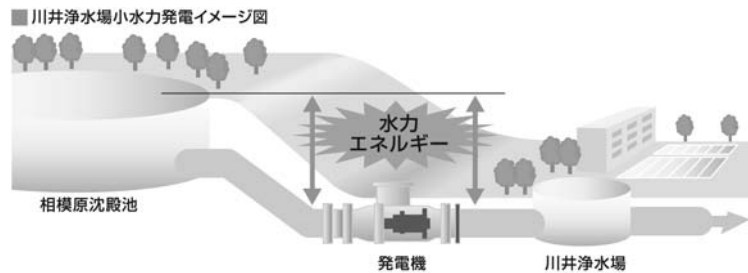
- | |
|-------------------------------------|
| 1 水源水質の保全 |
| 2 おいしい水の供給 |
| 3 安全な水の供給 |
| 4 地震や渇水などの災害対策 |
| 5 断水・減水のない安定した給水 |
| 6 ペットボトル水「はまっ子どうし」の販売 |
| 7 蛇口の水の水質検査 |
| 8 水道のことにに関する問合せや相談の窓口の充実 |
| 9 効率的な水道事業経営 |
| 10 水源地の森林保全や浄水場での太陽光発電の利用など、環境施策の推進 |
| 11 水質管理や災害対策など、水道事業に関する情報の提供 |
| 12 道路上の漏水の応急対応など、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 その他 () |
| 16 特にない |

<水道局の今後の取組について>

問 14 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
 - ・太陽光発電・しょうすいりょく小水力発電(※)など自然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
()

※ 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

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

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ヶ月検針の場合は、直近2ヶ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。