

**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 30 年 8 月  
横浜市水道局**



# 《 目 次 》

<b>I 調査の概要</b> .....	<b>- 1 -</b>
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.....	- 7 -
7. 標本誤差.....	- 8 -
(1) 算出式.....	- 8 -
(2) 早見表.....	- 8 -
<b>II 集計結果</b> .....	<b>- 9 -</b>
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.....	- 35 -
(3) 水道管の管理について.....	- 46 -
2. 災害時における飲料水の確保と水道局の対策について.....	- 49 -
(1) 災害時の水の備蓄について.....	- 49 -
(2) 災害時給水所について.....	- 55 -
(3) 水道施設の耐震化について.....	- 64 -
(4) 震災時に知りたい情報について.....	- 67 -
3. 水道料金の在り方について.....	- 70 -
(1) 水道料金について.....	- 70 -
(2) 料金体系について.....	- 74 -
4. 水道事業について.....	- 80 -
(1) 水道局の広報・PRについて.....	- 80 -
(2) 水道局の取組や水道に関することについて.....	- 85 -
(3) お客さまサービスセンターについて.....	- 90 -
(4) 水道の検針について.....	- 91 -
(5) 国際協力事業や海外水ビジネス展開支援について.....	- 94 -
(6) 満足度について.....	- 95 -
(7) 水道局の今後の取組について.....	- 108 -
5. 自由記述.....	- 111 -
(1) 安全でおいしい水(73件).....	- 111 -
(2) 災害対策(10件).....	- 111 -
(3) 環境(1件).....	- 111 -

(4) 広報(31件) .....	- 111 -
(5) 料金(40件) .....	- 111 -
(6) 業務改善(17件) .....	- 112 -
(7) 国際協力・水ビジネス(3件) .....	- 112 -
(8) 激励(43件) .....	- 112 -
(9) アンケートについて(70件) .....	- 112 -
(10) その他(64件) .....	- 112 -

### 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1) .....	- 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) 節水意識による使用中の節水機器の違いについて(問8) .....	- 118 -
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 .....	- 119 -
(1) 備蓄している人の特性について(問12) .....	- 119 -
(2) 備蓄をしていない理由について(問13) .....	- 121 -
(3) 災害時給水所を認知している人の特性について(問14) .....	- 122 -
(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19) .....	- 123 -
3. 水道料金について .....	- 126 -
(1) 水道料金に関して知っていることについて(問21) .....	- 126 -
(2) 今後の水道料金についての認識について(問22) .....	- 128 -
(3) 基本水量制について(問23) .....	- 131 -
(4) 逡増型料金体系について(問24) .....	- 133 -
4. 水道局の広報・PRについて .....	- 134 -
(1) 水道事業に関して知りたいこと(問25) .....	- 134 -
5. お客様の特性による国際協力・海外展開への認識の違いについて(問35) .....	- 135 -

### IV 満足度分析 ..... - 137 -

1. 総合満足度に影響を与える要因の分析 .....	- 139 -
(1) 水道の飲み方(問1)からみる総合満足度の違い(問36) .....	- 139 -
(2) 水道のおいしさ(問2)による総合満足度の違い(問36) .....	- 139 -
(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36) .....	- 140 -
2. 水道事業に対する総合満足度の具体化(問36) .....	- 141 -
(1) 水道事業に対する満足項目(問37) .....	- 141 -
(2) 水道事業に対する不満足項目(問38) .....	- 142 -
(3) 水道事業に対する不満足項目と水道料金値上げの認識(問22) .....	- 143 -
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(問37)(問38) .....	- 144 -
(1) 主に飲んでいる水の種類(問1) .....	- 144 -
(2) 水道水の水質の安全性(問5) .....	- 145 -
(3) 管路耐震化スピードアップについての考え(問19) .....	- 146 -
(4) 国際協力・海外水ビジネスの取組への賛否(問35) .....	- 147 -
4. 総合満足度と今後の取組への考え方の違い(問39) .....	- 148 -

### V 調査票 ..... - 149 -

# 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水道局の対策について
- (3) 水道料金の在り方について
- (4) 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 39 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 郵送配布、郵送回収
- 調査期間 平成 30 年 5 月 14 日(月)～5 月 28 日(月)
- 有効回答数 1,539 標本(回収率 38.5%)

## 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。
- <その他>の件数表記は、記述欄の記載内容を分類集計した意見数のため、必ずしも「その他」の回答者数(n)とは一致しない。

## 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 14 年度、平成 17 年度、平成 20 年度、平成 23 年度、平成 26 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

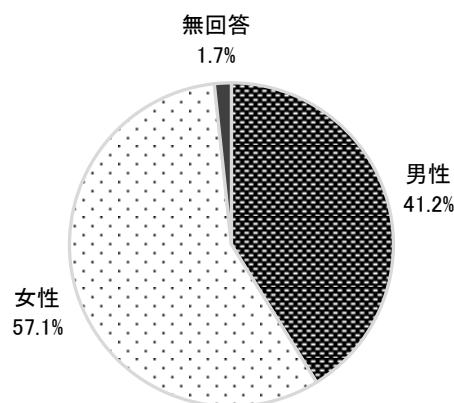
### (1) 居住区

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
1,539	108	96	58	74	100	100	94	130	50	50	86	119	134	41	31	87	84	78	19
100.0	7.0	6.2	3.8	4.8	6.5	6.5	6.1	8.4	3.2	3.2	5.6	7.7	8.7	2.7	2.0	5.7	5.5	5.1	1.2

### (2) 性別

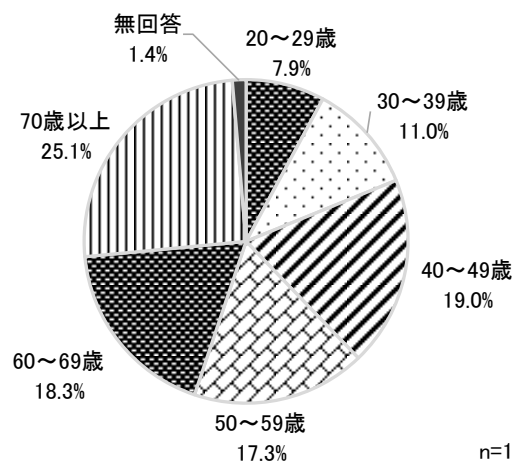
図表 2 性別



n=1,539

### (3) 年齢

図表 3 年齢

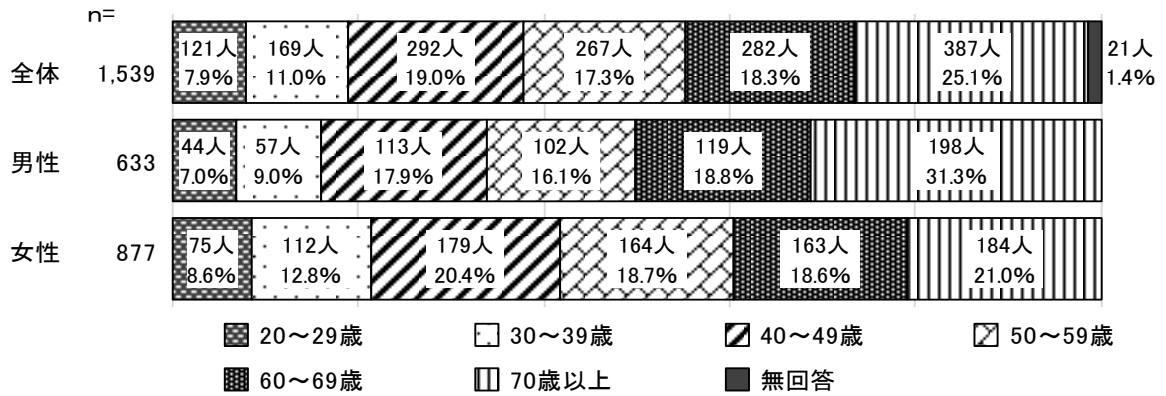


n=1,539



#### (4) 性・年齢

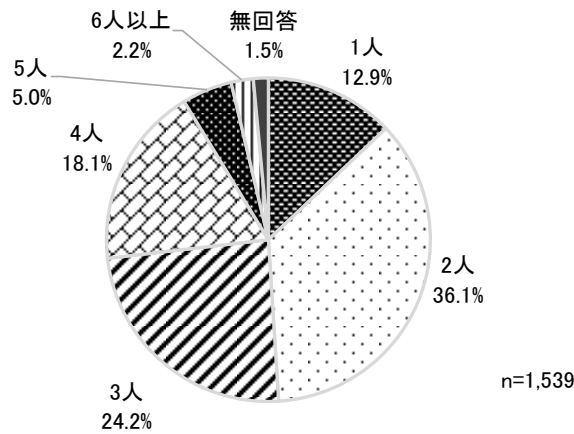
図表 4 性・年齢



※ 20代、50代、70代については、性別に無回答があるため、男性と女性の合計は全体とは一致しない。

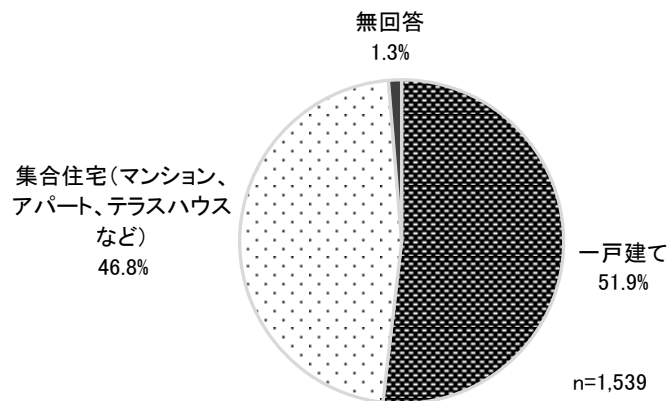
#### (5) 家族人数

図表 5 家族人数



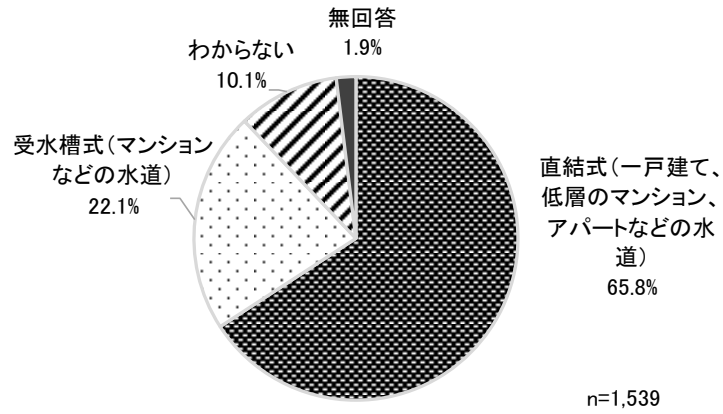
#### (6) 住居形態の別

図表 6 住居形態の別



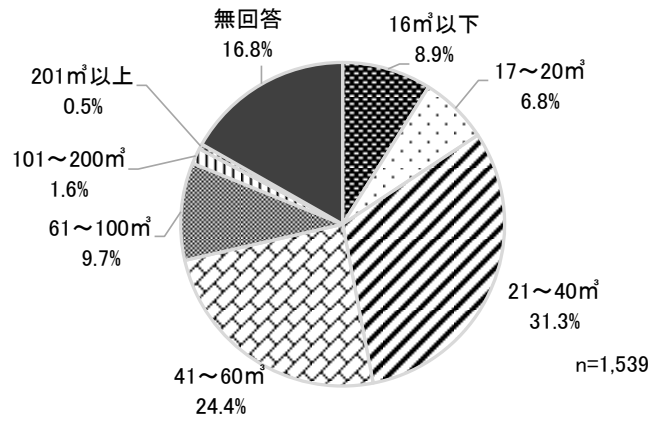
## (7) 給水方式

図表 7 給水方式



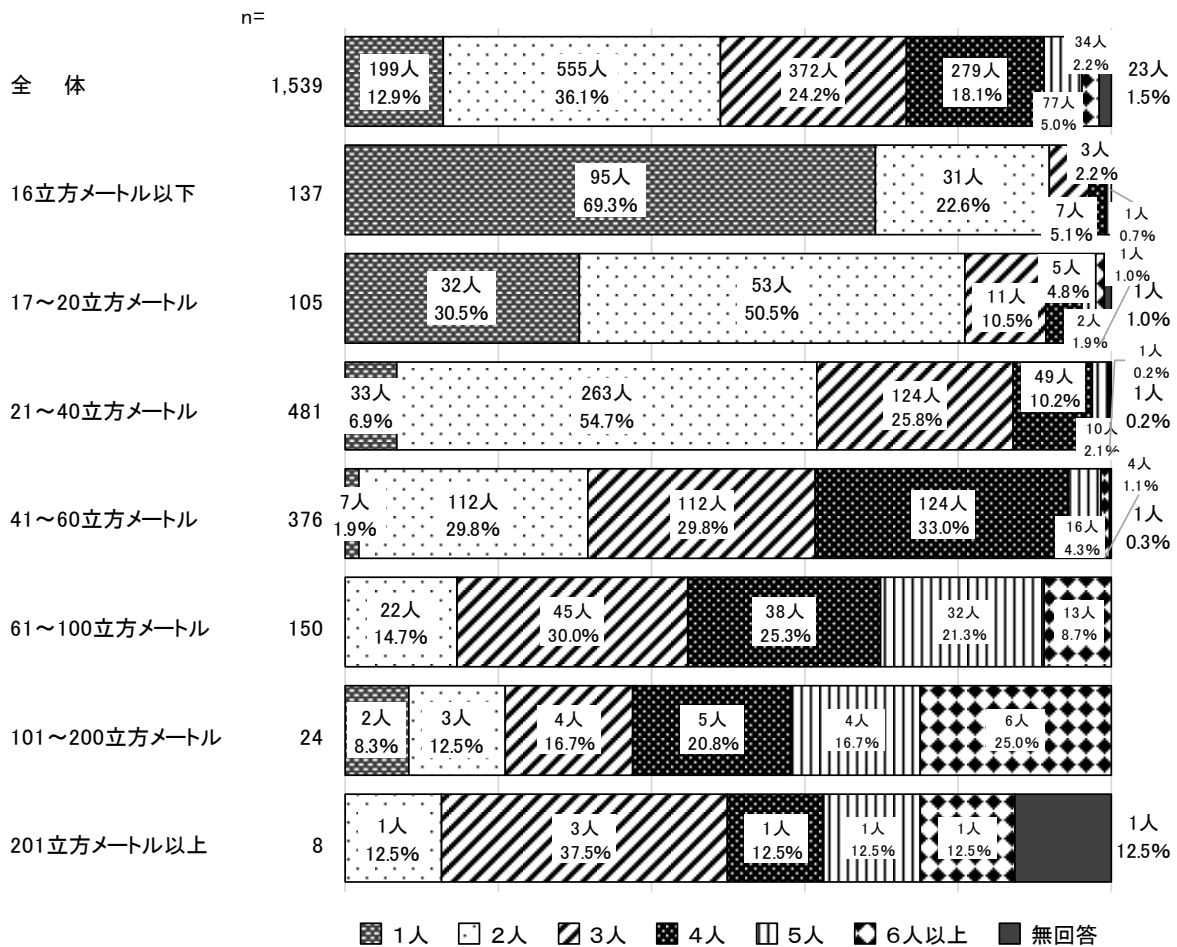
## (8) 水道使用水量(2か月の使用量)

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



※ 各世帯人数については、水道使用水量に無回答があるため、水道使用水量の合計は全体とは一致しない。

## 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（ $0 \leq P \leq 1$ ）

### (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
1539	±1.53	±2.04	±2.34	±2.50	±2.55
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

※ $(N-n)/(N-1) \cong 1$ 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、どのようにお感じになっていますか。」という質問に対して、「どちらかといえば安全」と答えた人は、55.6%であった。

回答者数が1,539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±2.55%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58.15%から53.05%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 主にどのような種類の水を飲んでいきますか。(○は1つだけ)

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

#### ① 単純集計・属性別

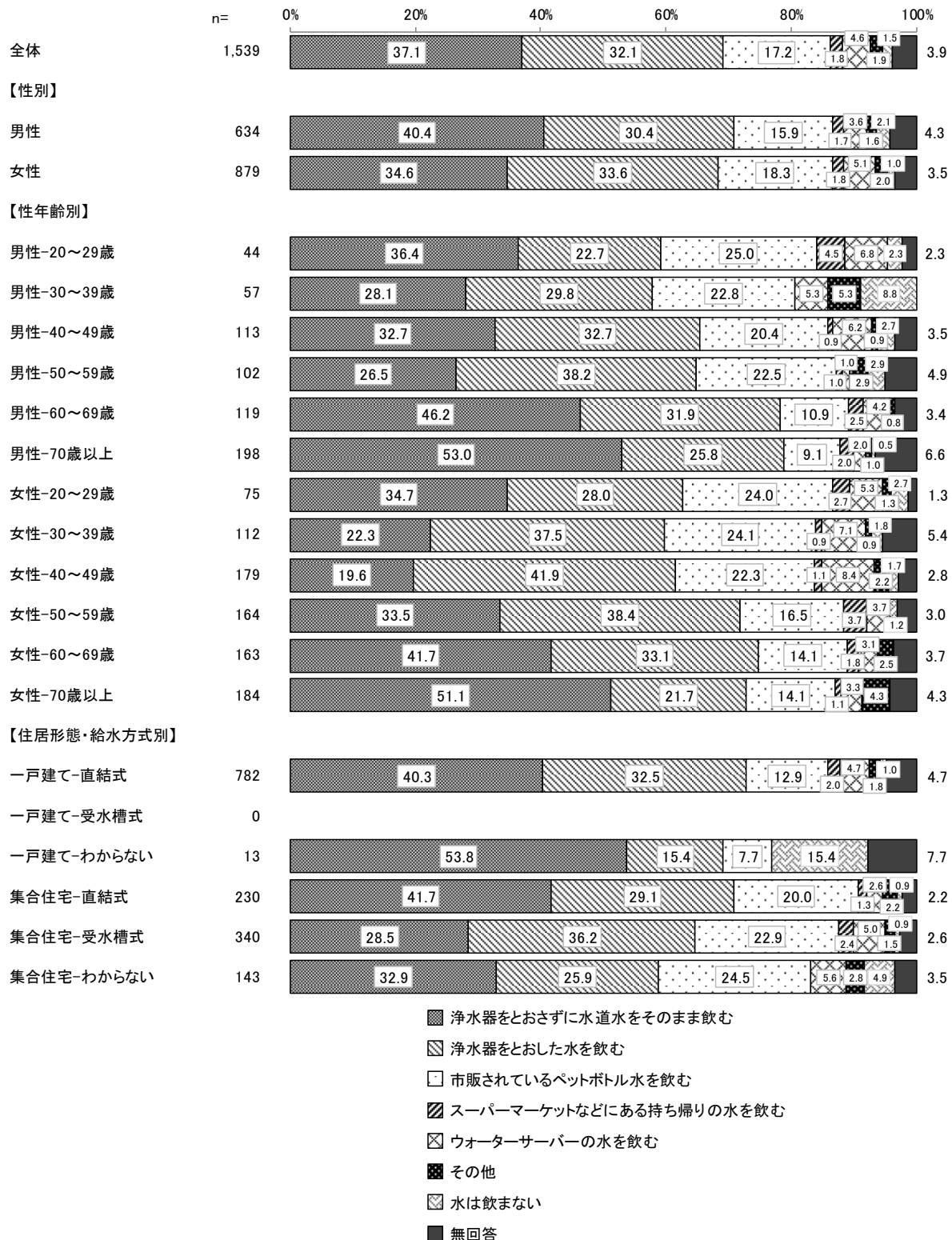
飲んでいる水の種類は、全体で「浄水器をとおさずに水道水をそのまま飲む」37.1%、「浄水器をとおした水を飲む」32.1%の順に選択される割合が高くなっている。また、「市販されているペットボトル水を飲む」17.2%、「スーパーマーケットなどにある持ち帰りの水を飲む」1.8%、「ウォーターサーバーの水を飲む」4.6%をあわせると23.5%が市販の水を飲んでいる。一方、「水はのまない」は1.5%である。

性別では、「浄水器をとおさずに水道水をそのまま飲む」は男性が40.4%で女性の34.6%より5.8ポイント高い。また、男性は女性に比べて「浄水器をとおさずに水道水をそのまま飲む」の割合が高く、女性は男性に比べて「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」「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」の割合が高い。

性別、年齢別では、「浄水器をとおさずに水道水をそのまま飲む」は男女とも60歳以上の高い年齢で4割以上と高い傾向があり、「浄水器をとおした水を飲む」は30歳から60歳の中年層で高い傾向がある。一方、「市販されているペットボトル水を飲む」「ウォーターサーバーの水を飲む」は男女ともに年齢層が下がるほど増加する傾向がみられる。「水は飲まない」は30歳代男性が8.8%と他より高くなっている。

住居形態・給水方式別では、「浄水器をとおさずに水道水をそのまま飲む」割合は一戸建て、集合住宅ともに直結式で、それぞれ40.3%、41.7%と高い割合であるのに比べ、集合住宅・受水槽式で28.5%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36.2%と、一戸建て・直結式の32.5%、集合住宅・直結式の29.1%に比べ高くなっている。

図表 11 全体、性別、性・年齢別、住居形態・給水方式別



<その他>30件

浄水器・水道水などそのときどきで併用	8	その他	9
お茶などにして飲む	5	温泉水、アルカリイオン水、湧き水、炭を入れて一晩おいて飲む、毎月、防災用兼ねて 100×2 を定期購入して飲み水として飲む 等	
定期的に購入	5		
水素水	3		



居住区別では、「浄水器をとおさずに水道水をそのまま飲む」割合は栄区で 48.0%と最も高く、都筑区で 26.7%と最も低くなっている。また、「浄水器をとおした水を飲む」割合は都筑区で 38.4%と最も高く、中区で 24.4%と最も低く、「市販されているペットボトル水を飲む」割合は鶴見区で 28.6%と最も高く、瀬谷区で 8.0%と最も低くなっている。

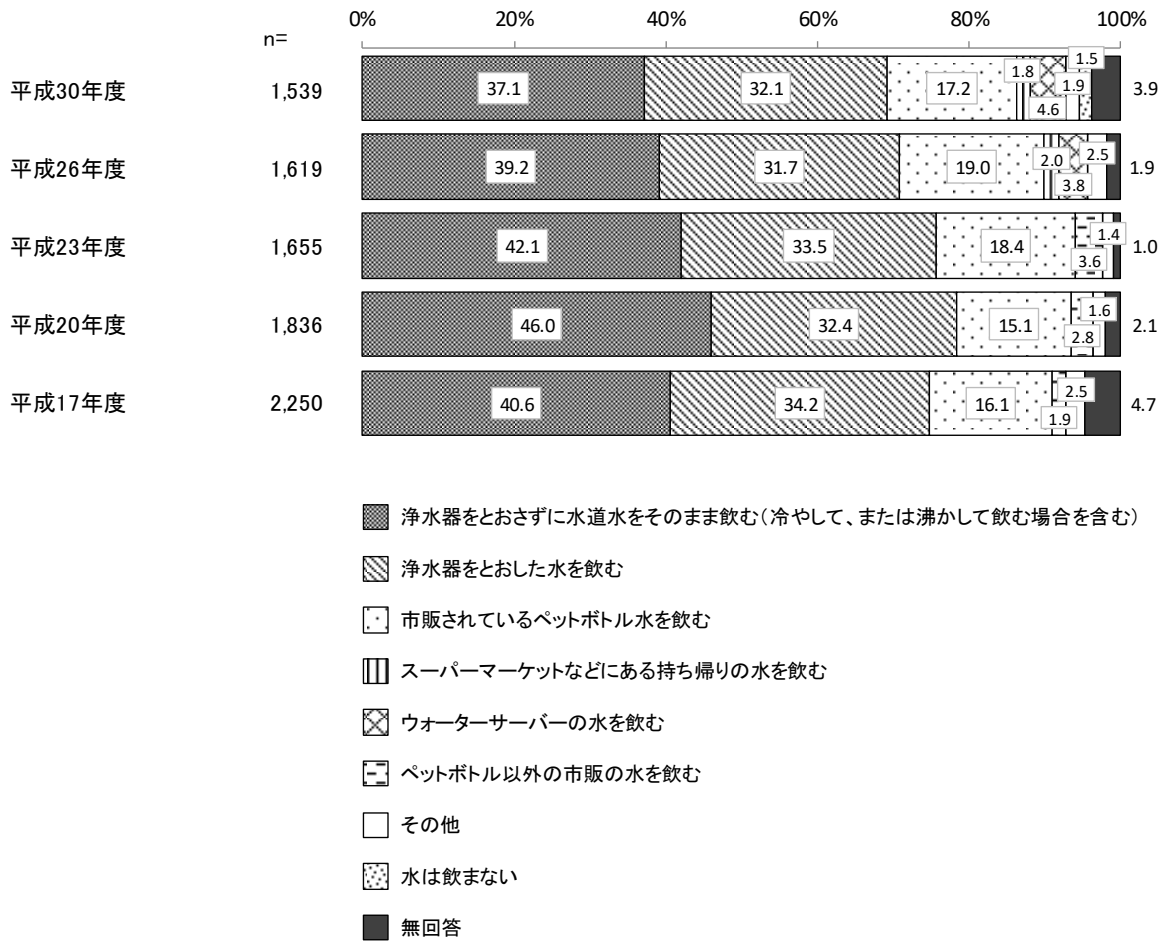
図表 12 居住区別

	全 体	浄水器をと おさずに水 道水を 飲む（含 む）	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	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	その他	水は飲ま ない	無 回 答
全 体	1539 100.0	571 37.1	494 32.1	264 17.2	27 1.8	71 4.6	29 1.9	23 1.5	60 3.9
青葉区	108 100.0	32 29.6	39 36.1	16 14.8	3 2.8	3 2.8	5 4.6	1 0.9	9 8.3
旭区	96 100.0	34 35.4	28 29.2	19 19.8	1 1.0	5 5.2	1 1.0	0 0.0	8 8.3
磯子区	58 100.0	27 46.6	19 32.8	6 10.3	1 1.7	2 3.4	0 0.0	1 1.7	2 3.4
泉区	74 100.0	22 29.7	28 37.8	14 18.9	3 4.1	2 2.7	1 1.4	1 1.4	3 4.1
神奈川区	100 100.0	40 40.0	30 30.0	21 21.0	0 0.0	4 4.0	1 1.0	2 2.0	2 2.0
金沢区	100 100.0	44 44.0	25 25.0	17 17.0	3 3.0	1 1.0	3 3.0	2 2.0	5 5.0
港南区	94 100.0	40 42.6	32 34.0	14 14.9	1 1.1	1 1.1	3 3.2	1 1.1	2 2.1
港北区	130 100.0	43 33.1	45 34.6	27 20.8	1 0.8	5 3.8	3 2.3	2 1.5	4 3.1
栄区	50 100.0	24 48.0	14 28.0	7 14.0	0 0.0	3 6.0	1 2.0	0 0.0	1 2.0
瀬谷区	50 100.0	22 44.0	18 36.0	4 8.0	1 2.0	1 2.0	1 2.0	2 4.0	1 2.0
都筑区	86 100.0	23 26.7	33 38.4	14 16.3	3 3.5	10 11.6	1 1.2	1 1.2	1 1.2
鶴見区	119 100.0	37 31.1	35 29.4	34 28.6	0 0.0	8 6.7	1 0.8	1 0.8	3 2.5
戸塚区	134 100.0	52 38.8	47 35.1	18 13.4	3 2.2	7 5.2	1 0.7	1 0.7	5 3.7
中区	41 100.0	18 43.9	10 24.4	7 17.1	0 0.0	4 9.8	0 0.0	1 2.4	1 2.4
西区	31 100.0	13 41.9	10 32.3	5 16.1	0 0.0	2 6.5	0 0.0	0 0.0	1 3.2
保土ヶ谷区	87 100.0	34 39.1	25 28.7	15 17.2	2 2.3	6 6.9	1 1.1	3 3.4	1 1.1
緑区	84 100.0	30 35.7	28 33.3	12 14.3	3 3.6	4 4.8	3 3.6	1 1.2	3 3.6
南区	78 100.0	30 38.5	22 28.2	13 16.7	2 2.6	1 1.3	2 2.6	2 2.6	6 7.7
無回答	19 100.0	6 31.6	6 31.6	1 5.3	0 0.0	2 10.5	1 5.3	1 5.3	2 10.5

## 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20年度が最も高く、それ以降減少傾向にあり、平成30年度は37.1%になっている。それに対して、「浄水器をとおした水を飲む」は平成17年度以降、約30~35%で推移している。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17年度以降概ね増加傾向にあり、今回（平成30年度）は23.6%（「市販されているペットボトル水」「スーパーマーケットなどにある持ち帰りの水」「ウォーターサーバーの水」の合計）である。

図表13 経年比較



注1「浄水器をとおさずに水道水をそのまま飲む(冷やして、または沸かして飲む場合を含む)」には、平成17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)」の選択肢と「水道水を一度沸かしてから飲む」の選択肢が含まれている。

注2:「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年度以降の選択肢である。

注3:「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4:「水は飲まない」は平成30年度のみでの選択肢である。

**問2 問1で「1」とお答えになった方に伺います。**

**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 どちらかといえばおいしくない |
| 2 どちらかといえばおいしい | 5 おいしくない         |
| 3 どちらともいえない    |                  |

**① 単純集計・属性別集計**

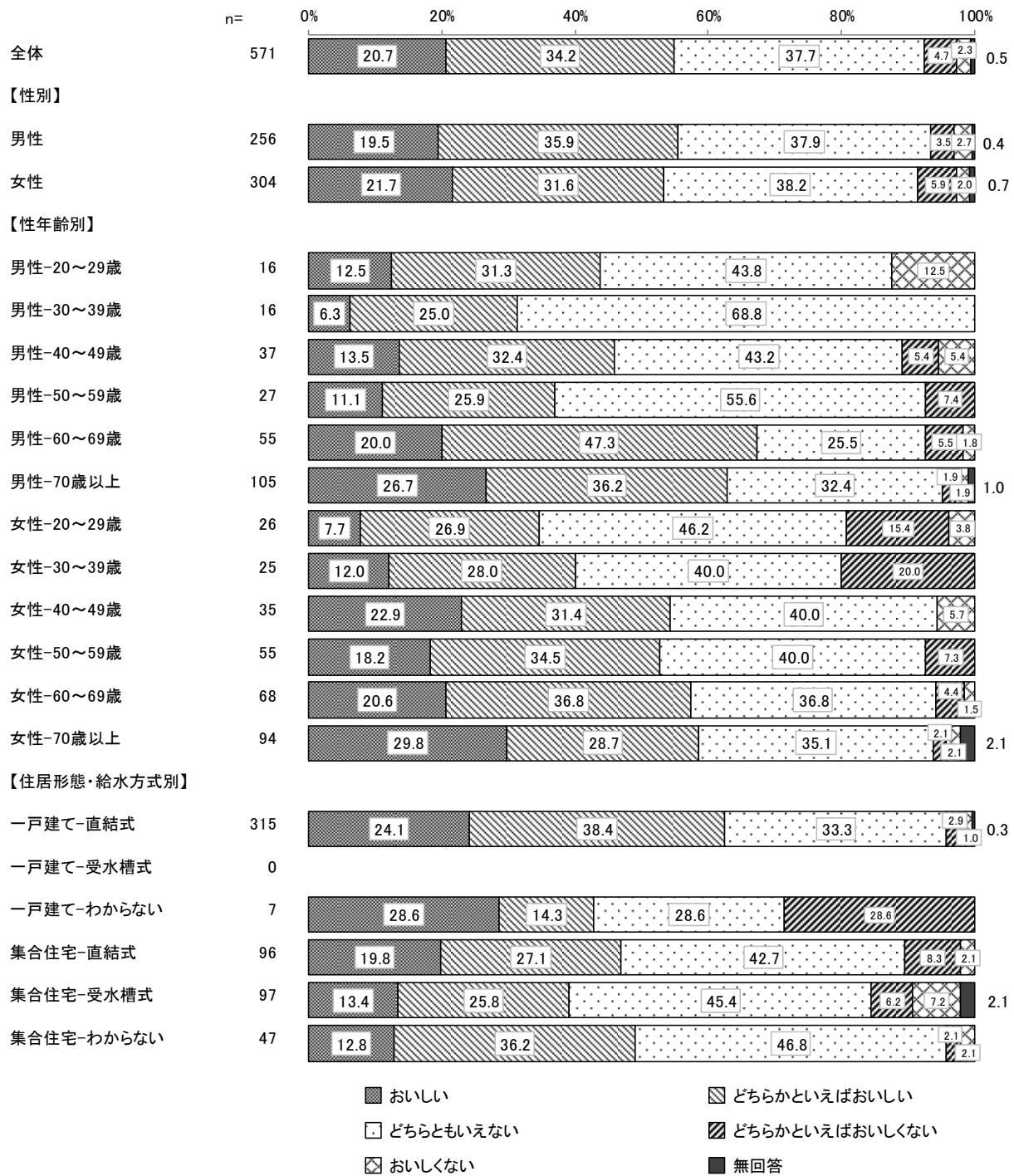
「おいしいと思う」20.7%、「どちらかといえばおいしい」34.2%をあわせた、水道水をおいしいと感じている割合は、利用者全体の54.9%を占めている。

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55.4%、女性は53.3%となっている。

性・年齢別では、水道水をおいしいと感じている割合が最も高かったのは、男性60～69歳で67.3%、一方、水道水をおいしいと感じている割合が最も低かったのは、男性30～39歳で31.3%となっている。

住居形態・給水方式別では、おいしいと感じている割合が最も高いのは一戸建て・直結式で62.5%となっている。一方、集合住宅・受水槽式では39.2%にとどまっており、23.3ポイントの差がある。

図表 14 全体、性別、性・年齢別、住居形態・給水方式別



居住区別では、おいしいと感じている割合が最も高いのは緑区で 70.0%となっている。一方、おいしいと感じている割合が最も低いのは西区で 38.5%となっている。

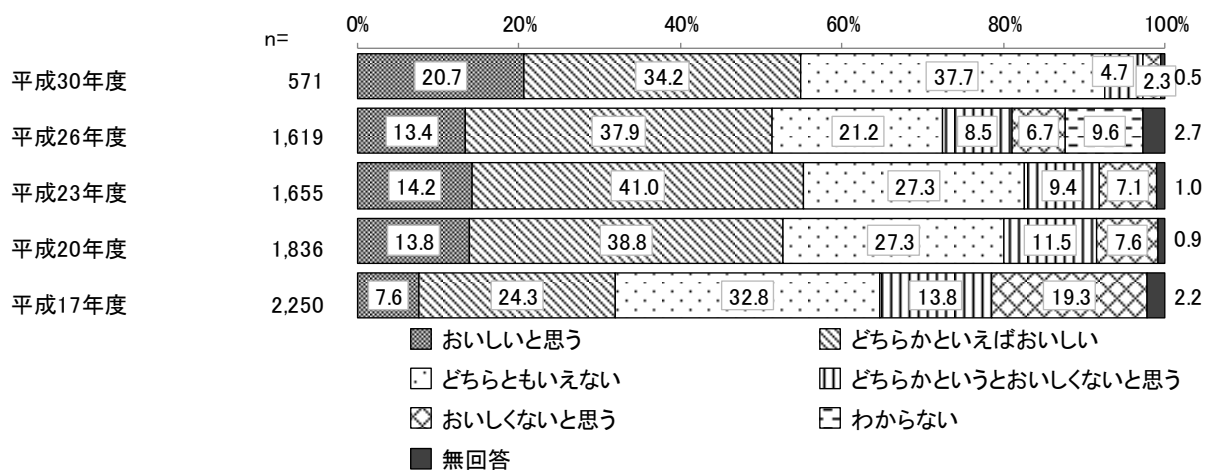
図表 15 居住区別

	全 体	お い し い	ど ち ら か と い え ば お い し い	ど ち ら と も い え な い	な い ど ち ら か と い え ば お い し く	お い し く な い	無 回 答
全 体	571 100.0	118 20.7	195 34.2	215 37.7	27 4.7	13 2.3	3 0.5
青葉区	32 100.0	8 25.0	13 40.6	10 31.3	1 3.1	0 0.0	0 0.0
旭区	34 100.0	7 20.6	11 32.4	12 35.3	2 5.9	1 2.9	1 2.9
磯子区	27 100.0	4 14.8	9 33.3	13 48.1	0 0.0	1 3.7	0 0.0
泉区	22 100.0	2 9.1	12 54.5	8 36.4	0 0.0	0 0.0	0 0.0
神奈川区	40 100.0	6 15.0	13 32.5	16 40.0	5 12.5	0 0.0	0 0.0
金沢区	44 100.0	7 15.9	17 38.6	18 40.9	2 4.5	0 0.0	0 0.0
港南区	40 100.0	13 32.5	13 32.5	11 27.5	1 2.5	2 5.0	0 0.0
港北区	43 100.0	11 25.6	6 14.0	22 51.2	2 4.7	2 4.7	0 0.0
栄区	24 100.0	4 16.7	7 29.2	11 45.8	0 0.0	2 8.3	0 0.0
瀬谷区	22 100.0	2 9.1	9 40.9	7 31.8	0 0.0	3 13.6	1 4.5
都筑区	23 100.0	2 8.7	9 39.1	10 43.5	1 4.3	1 4.3	0 0.0
鶴見区	37 100.0	7 18.9	13 35.1	13 35.1	3 8.1	1 2.7	0 0.0
戸塚区	52 100.0	11 21.2	21 40.4	16 30.8	4 7.7	0 0.0	0 0.0
中区	18 100.0	5 27.8	2 11.1	9 50.0	2 11.1	0 0.0	0 0.0
西区	13 100.0	1 7.7	4 30.8	7 53.8	1 7.7	0 0.0	0 0.0
保土ヶ谷区	34 100.0	6 17.6	13 38.2	12 35.3	2 5.9	0 0.0	1 2.9
緑区	30 100.0	9 30.0	12 40.0	8 26.7	1 3.3	0 0.0	0 0.0
南区	30 100.0	11 36.7	7 23.3	12 40.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
無回答	6 100.0	2 33.3	4 66.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0

## ② 経年比較

水道水をおいしいと感じている割合（「おいしいと思う」と「どちらかといえばおいしい」（平成 26 年度以前においては「まあまあおいしいと思う」と表記していた）をあわせた割合を示す）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 30 年度）は 54.9%であった。一方、水道水をおいしくないと感じている割合（「どちらかというとおいしくないと思う」と「おいしくないと思う」をあわせた割合）が平成 17 年度には 33.1%あったのに対して、概ね減少傾向にあり、平成 30 年度には 7.0%である。

図表 16 経年比較



注1：平成 30 年度は問1で「浄水器をとおさずに水道水をそのまま飲む（冷やして、または沸かして飲む場合を含む）」を選択した場合にのみ回答する項目であったのに対して、平成 26 年度以前は全回答者を対象とした項目であったため、平成 30 年度と平成 26 年度以前では n 数が大幅に異なる。

注2：平成 30 年度の「どちらかといえばおいしい」には、平成 26 年以前の「まあまあおいしいと思う」とした選択肢が同義として含まれている。

注3：「わからない」は平成 26 年度のみを選択肢である。

問3 問1で「2」～「6」とお答えになった方に伺います。

水道水をそのまま(冷やして、または沸かして飲む場合も含む)飲まない理由をお聞かせください。(〇はいくつでも)

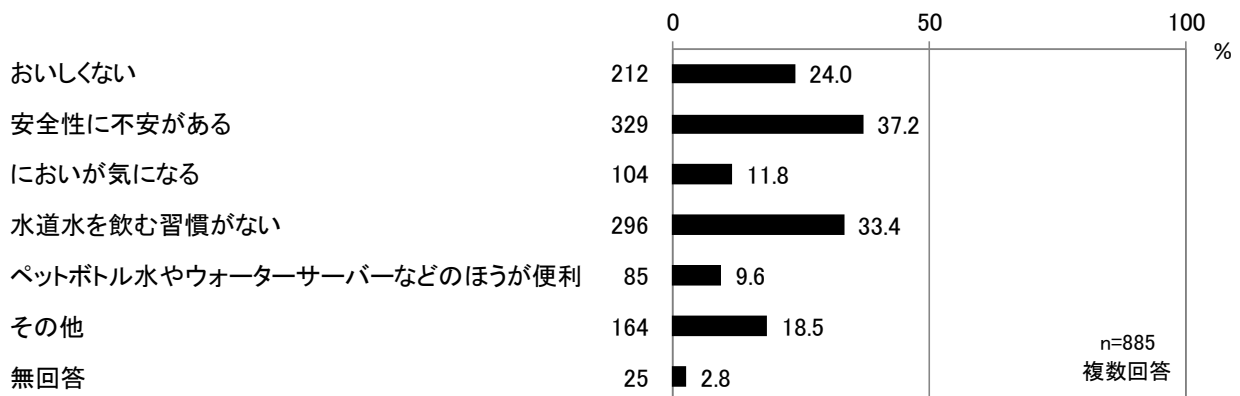
- 1 おいしくない
- 2 安全性に不安がある
- 3 においが気になる(どのようなにおいを感じますか )
- 4 水道水を飲む習慣がない
- 5 ペットボトル水やウォーターサーバーなどのほうが便利
- 6 その他( )

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」が 37.2%、「水道水を飲む習慣がない」33.4%、「おいしくない」24.0%の順に高くなっている。「においが気になる」場合、「どのようなにおいを感じるか」については、「塩素臭」、「カルキ臭」等が複数挙げられている。

その他の理由としては、「浄水器があるから」、「給水管のサビ、劣化が気になる」等の意見が複数あった。

図表 17 全体



<においが気になる場合、どのようなにおいを感じるか>85件

塩素臭	25	浄水器をとおしたのと違う臭い味	2
カルキ臭	23	なんとなく	2
さびくさい	7	その他	9
薬のにおい	5	口をつけた瞬間に感じるちょっとツンとしたニオイ、最初に口にした瞬間、ウォーターサーバーにはないにおい、好きじゃないにおい、ドブ臭い、泥くさい、何とも言い難いが塩素ではない、にがい、何かわからない 等	
カビ臭	3		
金属が混ざったようなにおい	3		
くさい	3		
生くさい	3		

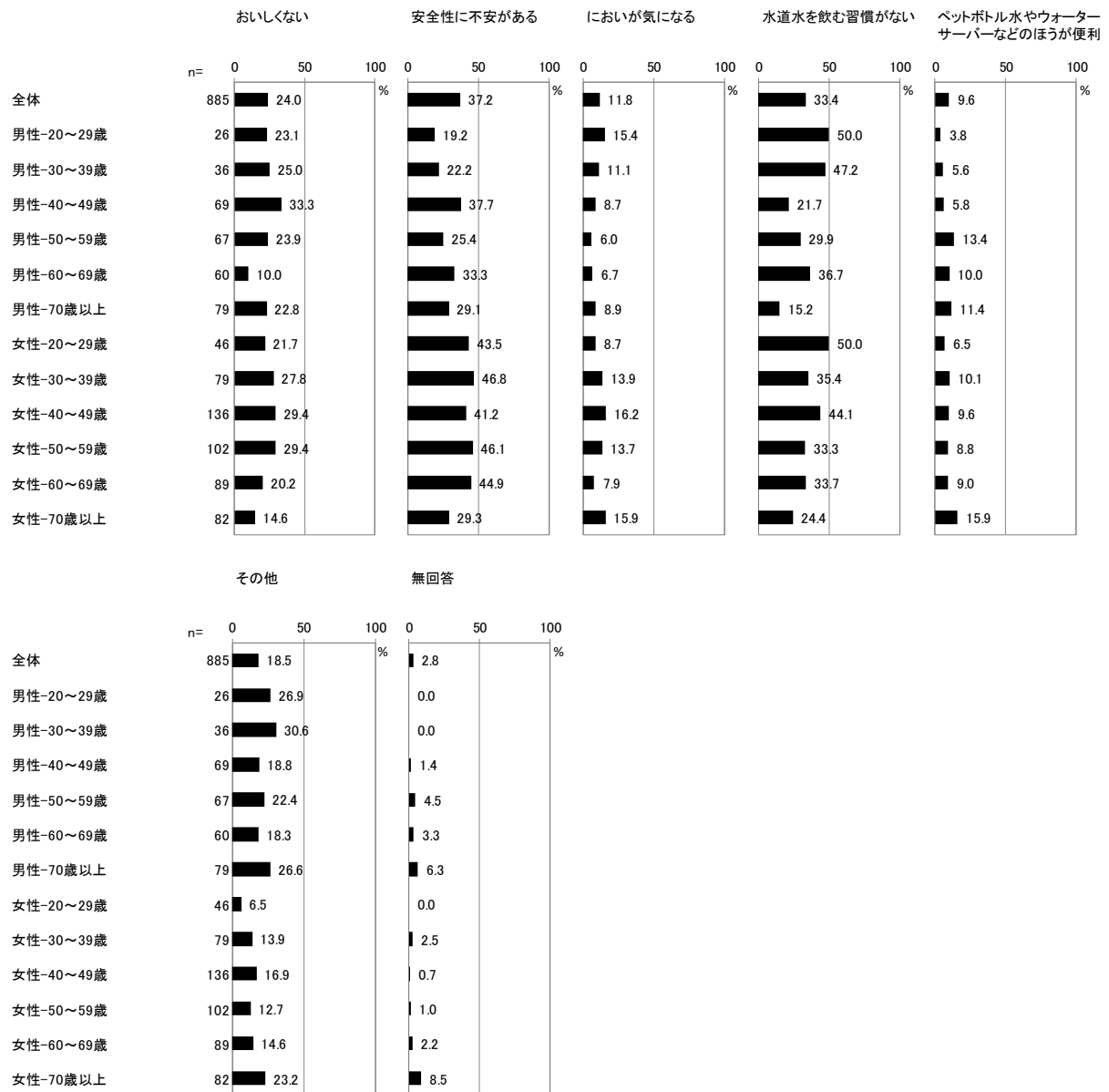
<その他>160件

浄水器があるから	43	アルカリイオン水を常用している	4
給水管のサビ、劣化が気になる	16	健康のため	4
なんとなく	12	習慣	4
水道水を飲むときもある	12	おいしくない、美味しい水を飲みたい	2
集合住宅だから、受水槽が気になるから	9	その他	22
ペットボトルの方が美味しい	8	公園では蛇口からそのまま飲みます、災害時の備蓄用の役目も兼ねているから、じゃ口が遠い存在となった。過去にはじゃ口から直接飲んでいて、浄水器に汚れ・微小なゴミの蓄積が認められる等	
塩素が気になる、強い	7		
沸かして飲むと安心、美味しい	6		
カルキが気になる	6		
ウォーターサーバーがあるから	5		



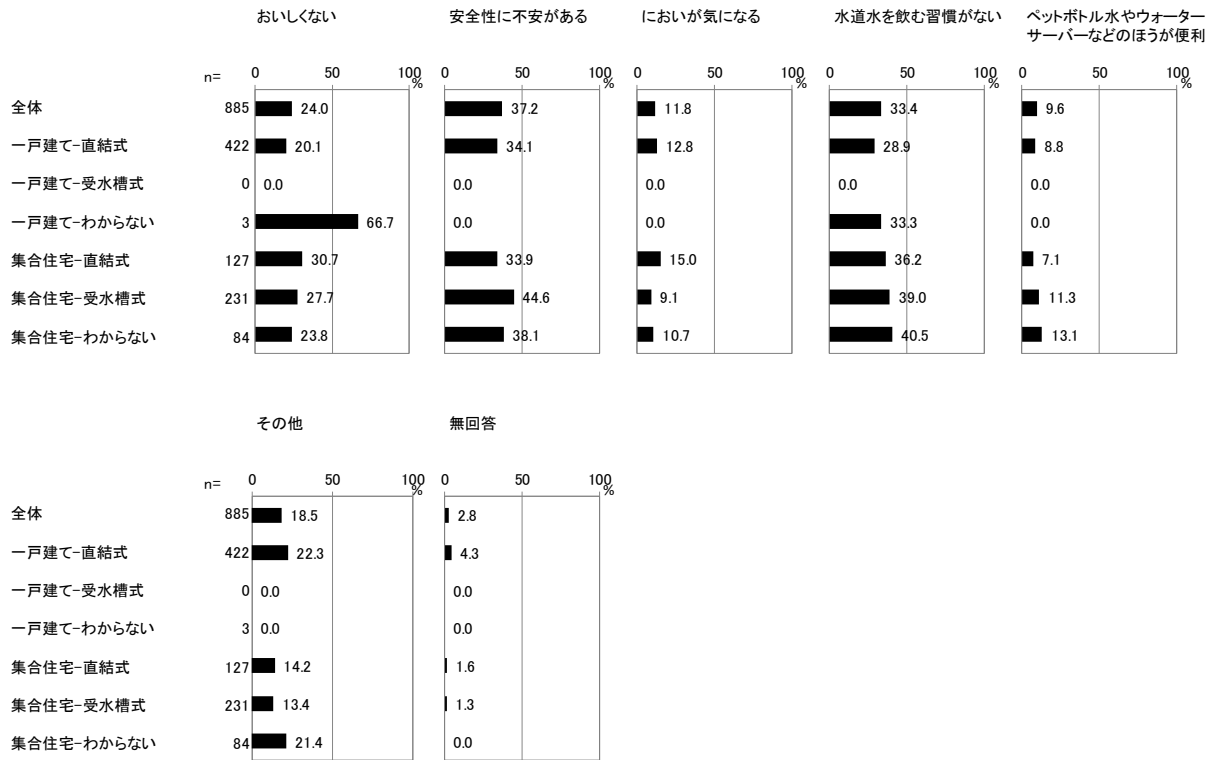
性・年齢別では、水道水を直接飲まない理由を「安全性に不安がある」とするのは、同年代を比較すると女性の方が男性よりも高くなっている（例えば、20～29歳では、男性の方が19.2%であるのに対して、女性は43.5%となっている）。「水道水を飲む習慣がない」は男性、女性ともに20～29歳で最も高くなっている。「おいしくない」は男性では40～49歳（33.3%）、女性では40～49歳（29.4%）及び50～59歳（29.4%）で最も高くなっており、男性では60～69歳（10.0%）、女性では70歳以上（14.6%）で最も低くなっている。

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」は集合住宅・受水槽式で 44.6%、「水道水を飲む習慣がない」は集合住宅・わからないで 40.5%とそれぞれ最も高くなっている。

図表 19 住居形態・給水方式別



居住区別では、水道水を直接飲まない理由について、「安全性に不安がある」が最も高い理由とならなかった居住区は、港南区、栄区、都筑区、中区、緑区で、そのうち港南区、栄区、都筑区、緑区では「水道水を飲む習慣がない」が最も高く（35.3%、48.0%、47.5%、44.0%）、中区では「ペットボトル水やウォーターサーバーなどのほうが便利」28.6%が最も高くなっている。

図表 20 居住区別

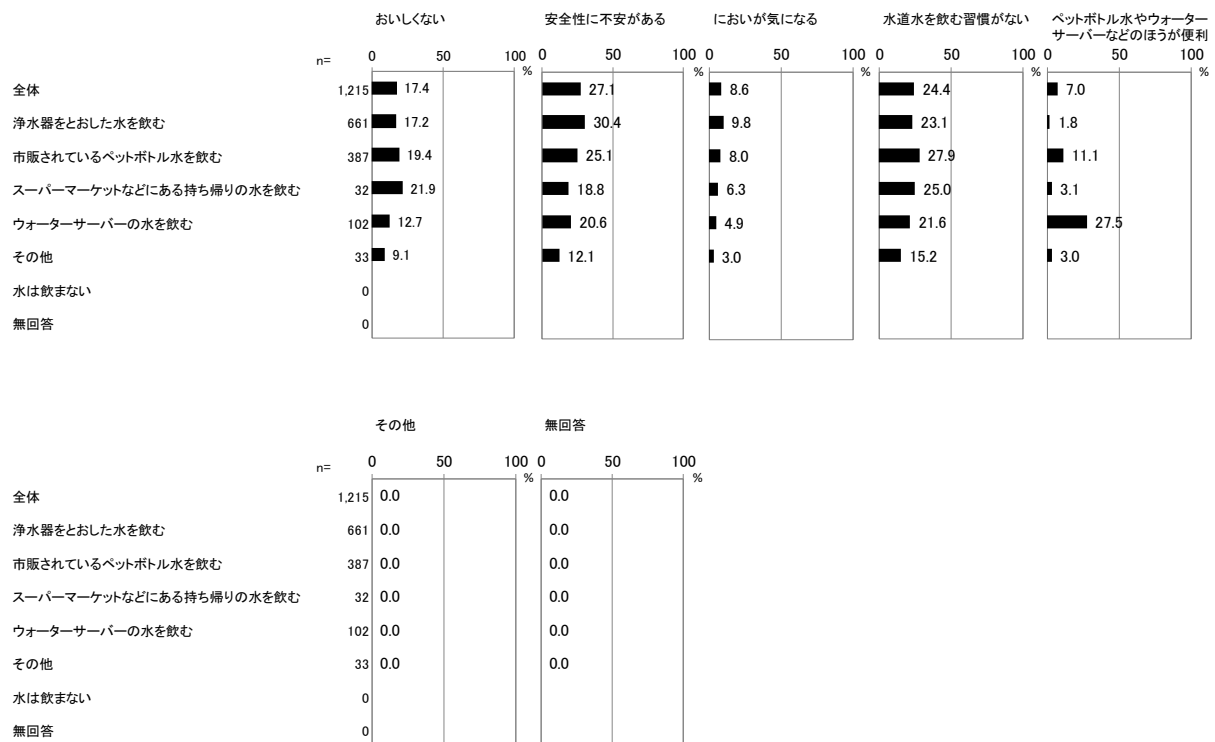
	全 体	お い し く な い	安 全 性 に 不 安 が あ る	に お い が 気 に な る	水 道 水 を 飲 む 習 慣 が な い	便 利 な ペ ット ボ トル 水 や ウ ォ ー タ ー サ ー バ ー な ど の ほ う が	そ の 他	無 回 答
全 体	885 100.0	212 24.0	329 37.2	104 11.8	296 33.4	85 9.6	164 18.5	25 2.8
青葉区	66 100.0	12 18.2	29 43.9	7 10.6	21 31.8	6 9.1	12 18.2	2 3.0
旭区	54 100.0	8 14.8	18 33.3	7 13.0	14 25.9	4 7.4	15 27.8	1 1.9
磯子区	28 100.0	6 21.4	11 39.3	3 10.7	9 32.1	1 3.6	8 28.6	0 0.0
泉区	48 100.0	13 27.1	19 39.6	5 10.4	14 29.2	4 8.3	8 16.7	2 4.2
神奈川区	56 100.0	14 25.0	17 30.4	4 7.1	17 30.4	5 8.9	9 16.1	1 1.8
金沢区	49 100.0	10 20.4	25 51.0	6 12.2	14 28.6	2 4.1	10 20.4	2 4.1
港南区	51 100.0	9 17.6	17 33.3	3 5.9	18 35.3	3 5.9	14 27.5	1 2.0
港北区	81 100.0	20 24.7	30 37.0	12 14.8	30 37.0	7 8.6	15 18.5	1 1.2
栄区	25 100.0	3 12.0	6 24.0	2 8.0	12 48.0	2 8.0	7 28.0	1 4.0
瀬谷区	25 100.0	9 36.0	10 40.0	2 8.0	8 32.0	5 20.0	4 16.0	1 4.0
都筑区	61 100.0	12 19.7	23 37.7	8 13.1	29 47.5	4 6.6	8 13.1	2 3.3
鶴見区	78 100.0	24 30.8	28 35.9	11 14.1	28 35.9	14 17.9	12 15.4	3 3.8
戸塚区	76 100.0	20 26.3	26 34.2	12 15.8	21 27.6	5 6.6	14 18.4	3 3.9
中区	21 100.0	4 19.0	5 23.8	2 9.5	5 23.8	6 28.6	3 14.3	0 0.0
西区	17 100.0	8 47.1	9 52.9	0 0.0	5 29.4	3 17.6	3 17.6	0 0.0
保土ヶ谷区	49 100.0	14 28.6	16 32.7	6 12.2	13 26.5	8 16.3	7 14.3	1 2.0
緑区	50 100.0	17 34.0	19 38.0	8 16.0	22 44.0	3 6.0	5 10.0	1 2.0
南区	40 100.0	9 22.5	17 42.5	5 12.5	14 35.0	3 7.5	8 20.0	2 5.0
無回答	10 100.0	0 0.0	4 40.0	1 10.0	2 20.0	0 0.0	2 20.0	1 10.0

## ② その他集計「問1 飲んでいる水の種類」による理由の違い

「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」「ウォーターサーバーの水を飲む」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」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、「安全性に不安があるから」「飲む習慣がないから」より「ペットボトル水やウォーターサーバーなどのほうが便利」を選択する割合が高くなっている。

図表 21 飲んでいる水の種類別（問1）



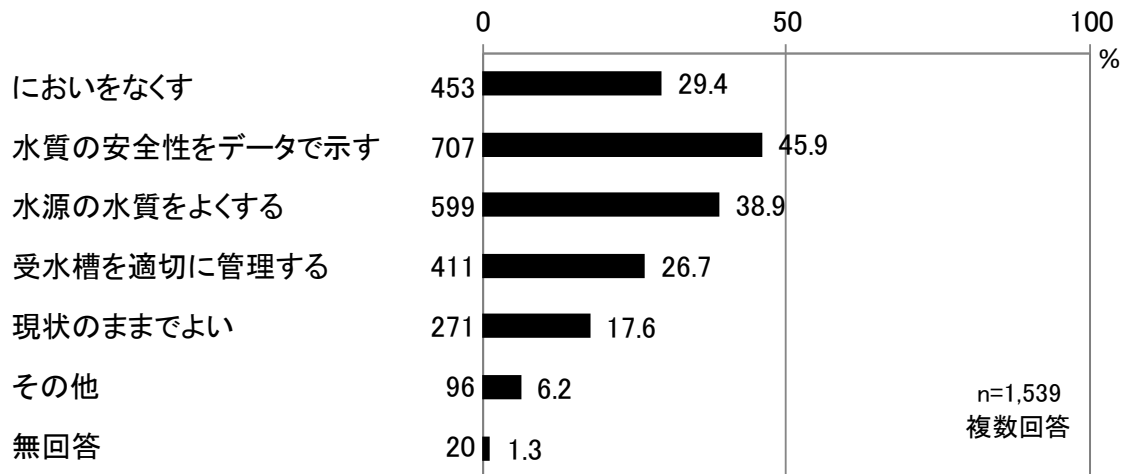
**問4 水道水をそのまま飲んでいただくために、何をしたらよいと思いますか。(〇はいくつでも)**

- 1 においをなくす
- 2 水質の安全性をデータで示す
- 3 水源の水質をよくする
- 4 受水槽(※)を適切に管理する
- 5 現状のままでよい
- 6 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」45.9%、「水源の水質をよくする」38.9%、「においをなくす」29.4%の順に高くなっている。

図表 22 全体

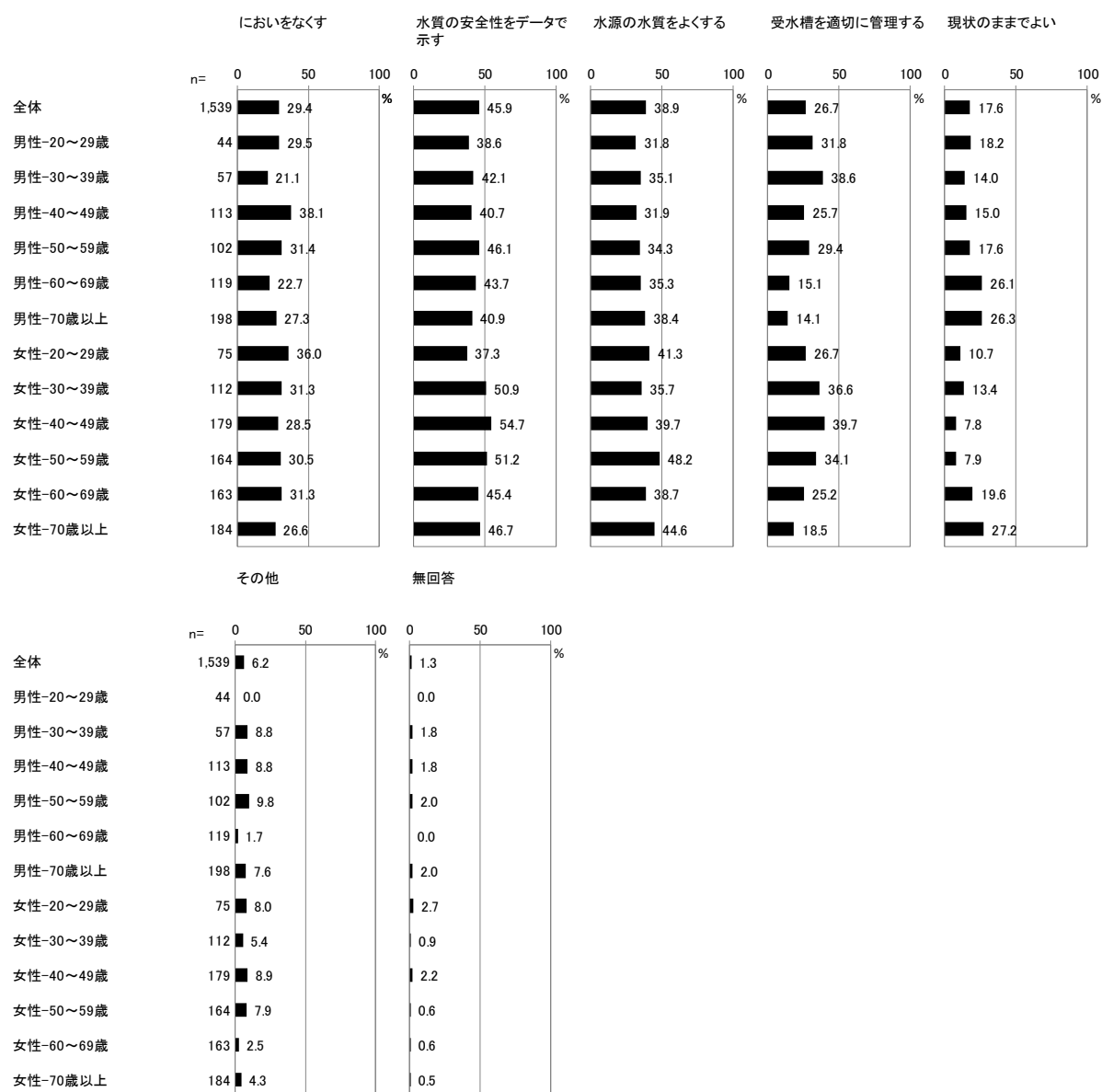


<その他>96件

給水管(家庭の水道管も含む)の交換、改善、情報公開など	30	各家庭に浄水器を設置	2
		このままでよし	2
広報活動の充実、イメージアップを図る	15	その他	22
味の改善、美味しくする	12	特にまずいと思っていない、何しても無駄、不安、必要以上に(コストをかけ過ぎず)水質を改善する必要はなし、ブランド化する 等	
塩素、カルキの改善	6		
冷たくする	4		
直結式にする(受水槽をなくす)	3		

性・年齢別では、「水質の安全性をデータで示す」について同年代を比較すると、20～29歳を除いたすべての年代で男性よりも女性の方が水道水の改善点として高い割合を示している（例えば、30～39歳の男女を比較すると、男性では42.1%に対して女性では50.9%となっており、女性の方が8.8ポイント高くなっている。）。また、「水源の水質をよくする」については、同年代を比較すると、すべての年代で男性よりも女性の方が水道水の改善点として高い割合を示している（例えば、50～59歳の男女を比較すると、男性では34.3%に対して女性では48.2%となっており、女性の方が13.9ポイント高くなっている。）。「においをなくす」については、男性40～49歳で38.1%と最も高くなっている。

図表 23 性・年齢別



問5 水道局では、安全で良質な水を蛇口までお届けするために、水源地の保全、浄水場での水質検査、古くなった水道管の取替など、様々な取組を行っています。横浜市の水道水の安全性について、どのようにお感じになっていますか。（○は1つだけ）

- 1 安全だと思う
- 2 どちらかといえば安全だと思う
- 3 どちらかといえば安全だと思わない
- 4 安全だと思わない

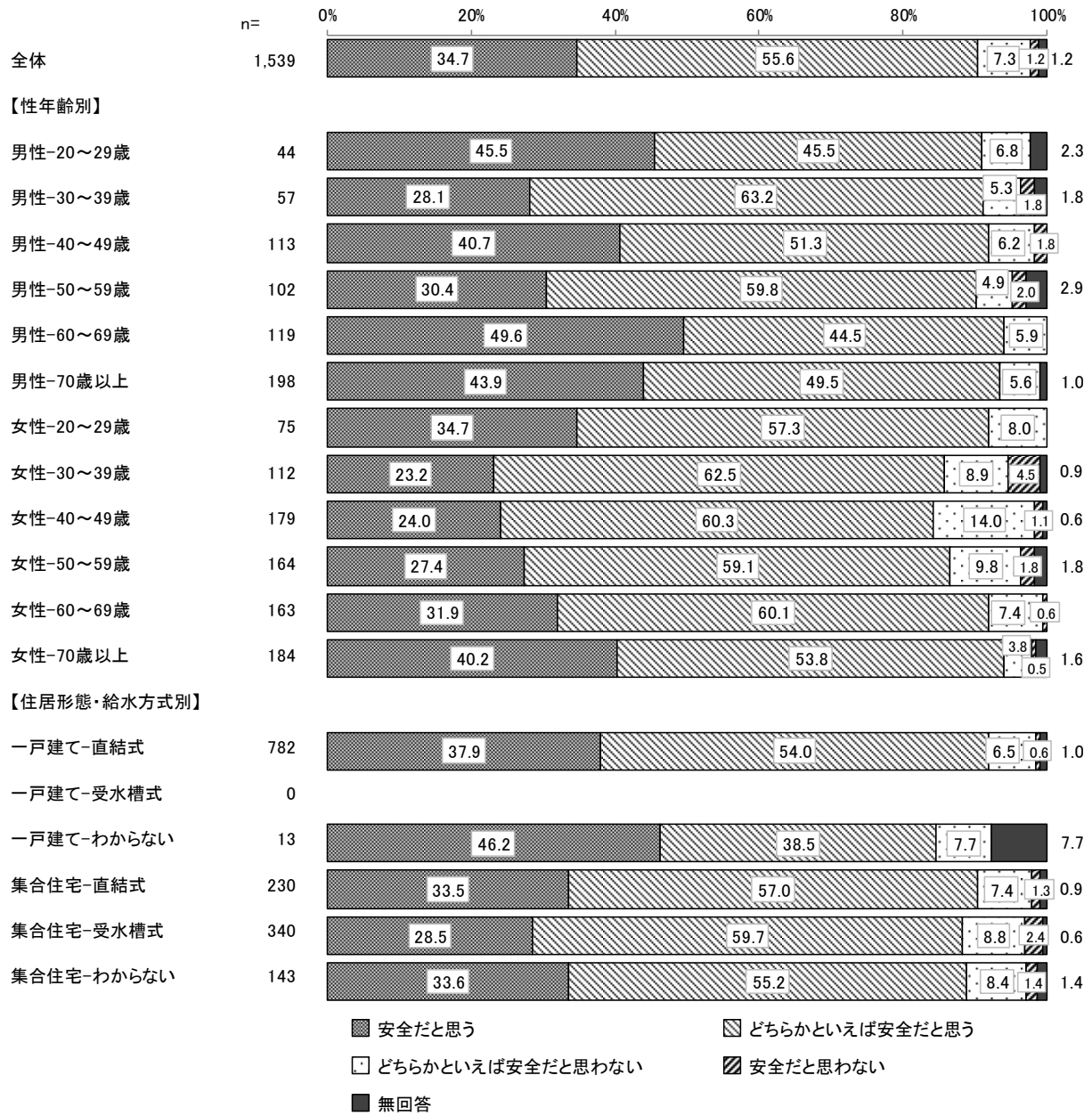
#### ① 単純集計・属性別集計

「安全」34.7%、「どちらかといえば安全」55.6%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90.3%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60～69歳で94.1%と最も高くなっており、一方女性40～49歳で84.3%と最も低い。

住居形態・給水方式別で水質を安全と感じている割合をみると、一戸建て・直結式で91.9%と最も高い。

図表 24 全体、性・年齢別、住居形態・給水方式別





居住区別で水質を安全と感じている割合をみると、泉区が 97.3%と最も高く、神奈川区が 85.0%と最も低い。

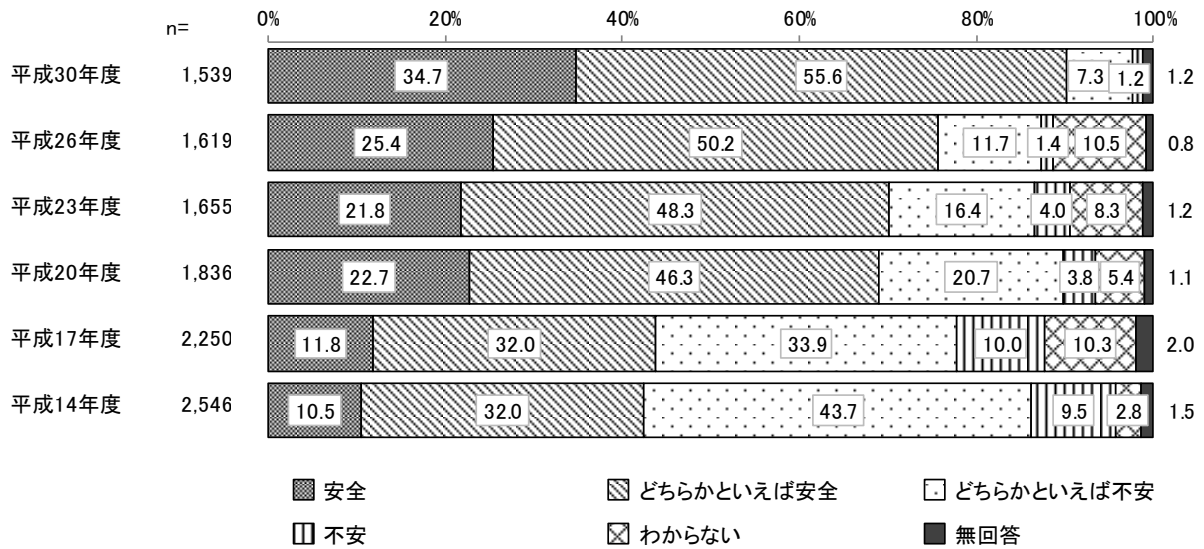
図表 25 居住区別

	全 体	安全 だと思 う	ど ち ら か と い え ば 安 全 だ と 思 う	ど ち ら か と い え ば 安 全 だ と 思 わ ない	安 全 だ と 思 わ ない	無 回 答
全 体	1539 100.0	534 34.7	855 55.6	113 7.3	18 1.2	19 1.2
青葉区	108 100.0	33 30.6	69 63.9	5 4.6	1 0.9	0 0.0
旭区	96 100.0	31 32.3	54 56.3	9 9.4	1 1.0	1 1.0
磯子区	58 100.0	23 39.7	30 51.7	4 6.9	1 1.7	0 0.0
泉区	74 100.0	30 40.5	42 56.8	1 1.4	1 1.4	0 0.0
神奈川区	100 100.0	35 35.0	50 50.0	13 13.0	1 1.0	1 1.0
金沢区	100 100.0	35 35.0	52 52.0	8 8.0	2 2.0	3 3.0
港南区	94 100.0	39 41.5	49 52.1	5 5.3	0 0.0	1 1.1
港北区	130 100.0	40 30.8	75 57.7	9 6.9	2 1.5	4 3.1
栄区	50 100.0	13 26.0	32 64.0	5 10.0	0 0.0	0 0.0
瀬谷区	50 100.0	20 40.0	26 52.0	4 8.0	0 0.0	0 0.0
都筑区	86 100.0	26 30.2	52 60.5	7 8.1	1 1.2	0 0.0
鶴見区	119 100.0	44 37.0	63 52.9	8 6.7	4 3.4	0 0.0
戸塚区	134 100.0	41 30.6	78 58.2	10 7.5	2 1.5	3 2.2
中区	41 100.0	14 34.1	21 51.2	6 14.6	0 0.0	0 0.0
西区	31 100.0	7 22.6	20 64.5	2 6.5	1 3.2	1 3.2
保土ヶ谷区	87 100.0	31 35.6	48 55.2	6 6.9	0 0.0	2 2.3
緑区	84 100.0	31 36.9	47 56.0	6 7.1	0 0.0	0 0.0
南区	78 100.0	34 43.6	39 50.0	3 3.8	1 1.3	1 1.3
無回答	19 100.0	7 36.8	8 42.1	2 10.5	0 0.0	2 10.5

## ② 経年比較

水質を安全と感じている割合は、平成 14 年度以降増加しており、今回（平成 30 年度）は 90.3%であった。

図表 26 経年比較



注1:本表において、「安全」「どちらかといえば安全」との項目は、平成 30 年度の記載にあわせたものであり、平成 26 年度以前は「安心」「どちらと言えば安心」との記載であったが、同義として取り扱っている。

注2:「わからない」は平成 30 年度にはない。

問6 問5で「3」、「4」とお答えになった方に伺います。

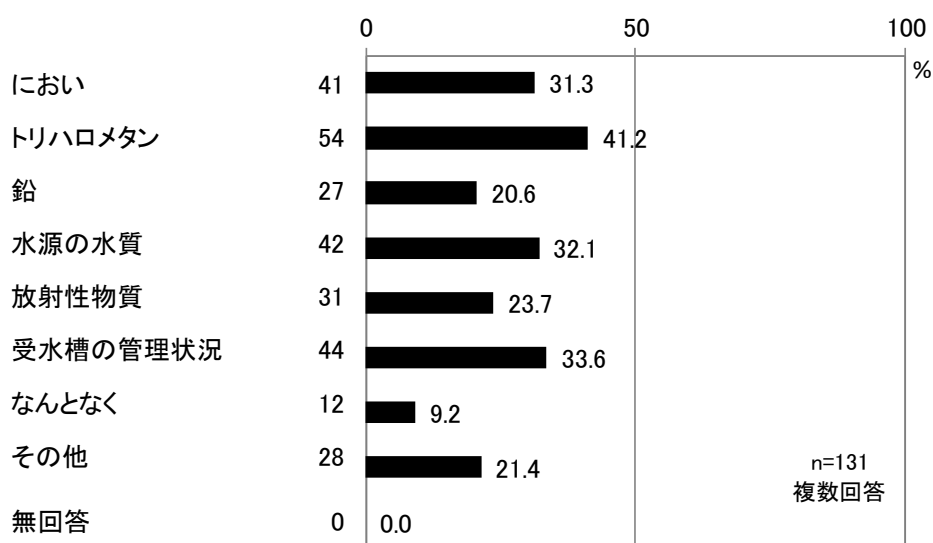
水道水が安全だと思えない理由は何ですか。(〇はいくつでも)

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

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、「トリハロメタン」41.2%、「受水槽の管理状況」33.6%、「水源の水質」32.1%の順に高くなっている。

図表 27 全体

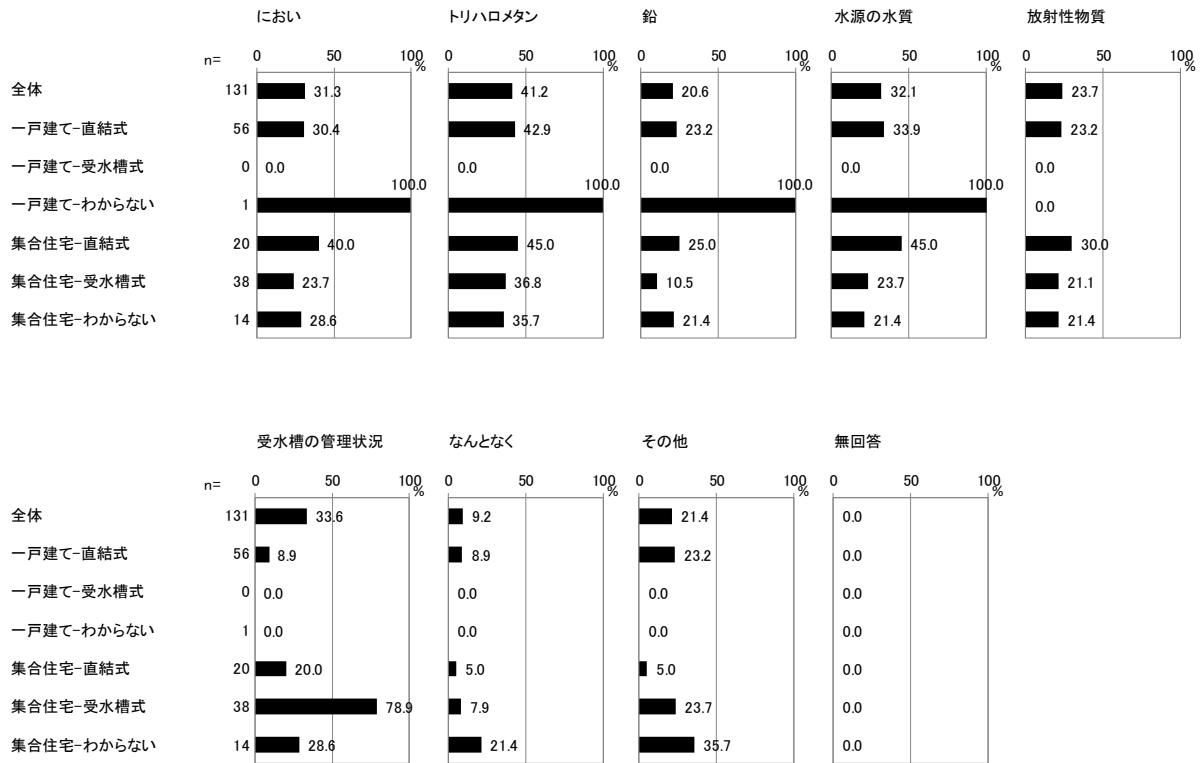


<その他の意見>28件

水あか、サビ、異物等の発生	7	水源、環境悪化	2
情報不足	4	その他	4
美味しくないから	3	安全性のデータそのものの信頼性、流しと洗面所が別になっているみたい、浄水場に屋根がなく毒がなげこまれたりしないか心配、水質が完全に良いとはいえないから 等	
イメージ、固定概念	3		
建物、水道管の老朽化を懸念して	3		
目に見えない	2		

住居形態・給水方式別では、回答数が 0 或いは 1 であった一戸建て・受水槽式、一戸建て・わからないを除くと、「トリハロメタン」が集合住宅・直結式で 45.0%、「受水槽の管理状況」が集合住宅・受水槽式で 78.9%、「水源の水質」が集合住宅・直結式で 45.0%とそれぞれ高くなっている。

図表 28 住居形態・給水方式別



居住区別では、「トリハロメタン」が旭区で 70.0%、「受水槽の管理状況」が西区で 66.7%、「水源の水質」が青葉区と西区で 66.7%とそれぞれ高くなっている。

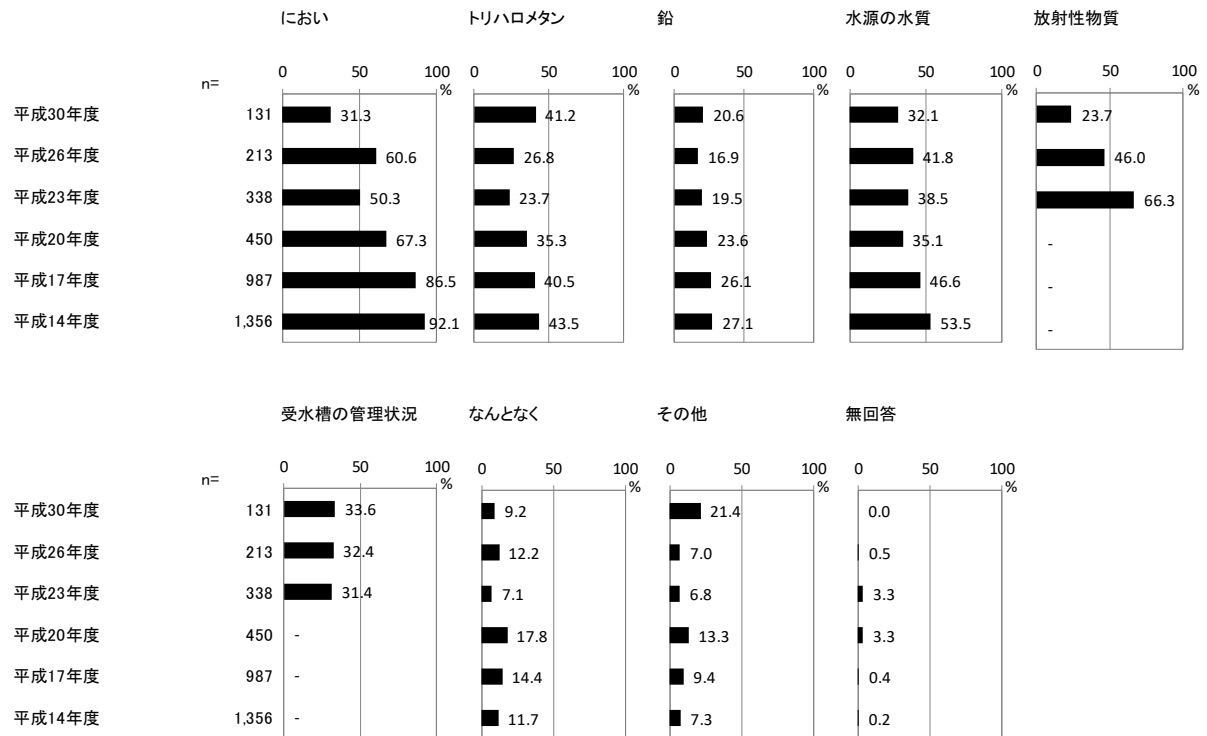
図表 29 居住区別

	全 体	に お い	ト リ ハ ロ メ タ ン	鉛	水 源 の 水 質	放 射 性 物 質	受 水 槽 の 管 理 状 況	な ん と な く	そ の 他	無 回 答
全 体	131 100.0	41 31.3	54 41.2	27 20.6	42 32.1	31 23.7	44 33.6	12 9.2	28 21.4	0 0.0
青葉区	6 100.0	2 33.3	2 33.3	0 0.0	4 66.7	3 50.0	1 16.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0
旭区	10 100.0	4 40.0	7 70.0	3 30.0	3 30.0	2 20.0	4 40.0	1 10.0	0 0.0	0 0.0
磯子区	5 100.0	2 40.0	2 40.0	0 0.0	2 40.0	0 0.0	2 40.0	0 0.0	1 20.0	0 0.0
泉区	2 100.0	0 0.0	1 50.0	1 50.0	1 50.0	1 50.0	1 50.0	0 0.0	1 50.0	0 0.0
神奈川区	14 100.0	3 21.4	3 21.4	1 7.1	6 42.9	4 28.6	4 28.6	0 0.0	6 42.9	0 0.0
金沢区	10 100.0	3 30.0	5 50.0	2 20.0	3 30.0	3 30.0	5 50.0	1 10.0	0 0.0	0 0.0
港南区	5 100.0	2 40.0	3 60.0	2 40.0	2 40.0	1 20.0	2 40.0	1 20.0	0 0.0	0 0.0
港北区	11 100.0	4 36.4	7 63.6	3 27.3	1 9.1	2 18.2	4 36.4	1 9.1	5 45.5	0 0.0
栄区	5 100.0	0 0.0	1 20.0	2 40.0	0 0.0	0 0.0	2 40.0	2 40.0	3 60.0	0 0.0
瀬谷区	4 100.0	1 25.0	1 25.0	0 0.0	2 50.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0	2 50.0	0 0.0
都筑区	8 100.0	1 12.5	0 0.0	0 0.0	2 25.0	0 0.0	4 50.0	1 12.5	2 25.0	0 0.0
鶴見区	12 100.0	6 50.0	6 50.0	1 8.3	5 41.7	3 25.0	3 25.0	1 8.3	2 16.7	0 0.0
戸塚区	12 100.0	6 50.0	2 16.7	0 0.0	2 16.7	5 41.7	5 41.7	0 0.0	3 25.0	0 0.0
中区	6 100.0	1 16.7	4 66.7	2 33.3	1 16.7	1 16.7	2 33.3	2 33.3	1 16.7	0 0.0
西区	3 100.0	1 33.3	1 33.3	2 66.7	2 66.7	1 33.3	2 66.7	0 0.0	1 33.3	0 0.0
保土ヶ谷区	6 100.0	2 33.3	4 66.7	4 66.7	2 33.3	1 16.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
緑区	6 100.0	0 0.0	3 50.0	3 50.0	3 50.0	2 33.3	2 33.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0
南区	4 100.0	2 50.0	2 50.0	1 25.0	1 25.0	1 25.0	1 25.0	1 25.0	1 25.0	0 0.0
無回答	2 100.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0

## ② 経年比較

「におい」については、平成 26 年度調査を除いて、平成 14 年度以降、選択される割合は概ね減少傾向にある。また、「放射性物質」については、選択肢として追加された平成 23 年以降、選択される割合は減少傾向にある。

図表 30 経年比較



注1：平成 30 年度は、「カルキ臭」「カビ臭」を統合して「におい」として調査を行ったため、平成 26 年度以前の「におい」は「カルキ臭」と「カビ臭」をあわせた値となっている。

注2：「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、節水についてどのように取り組んでいますか。(○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

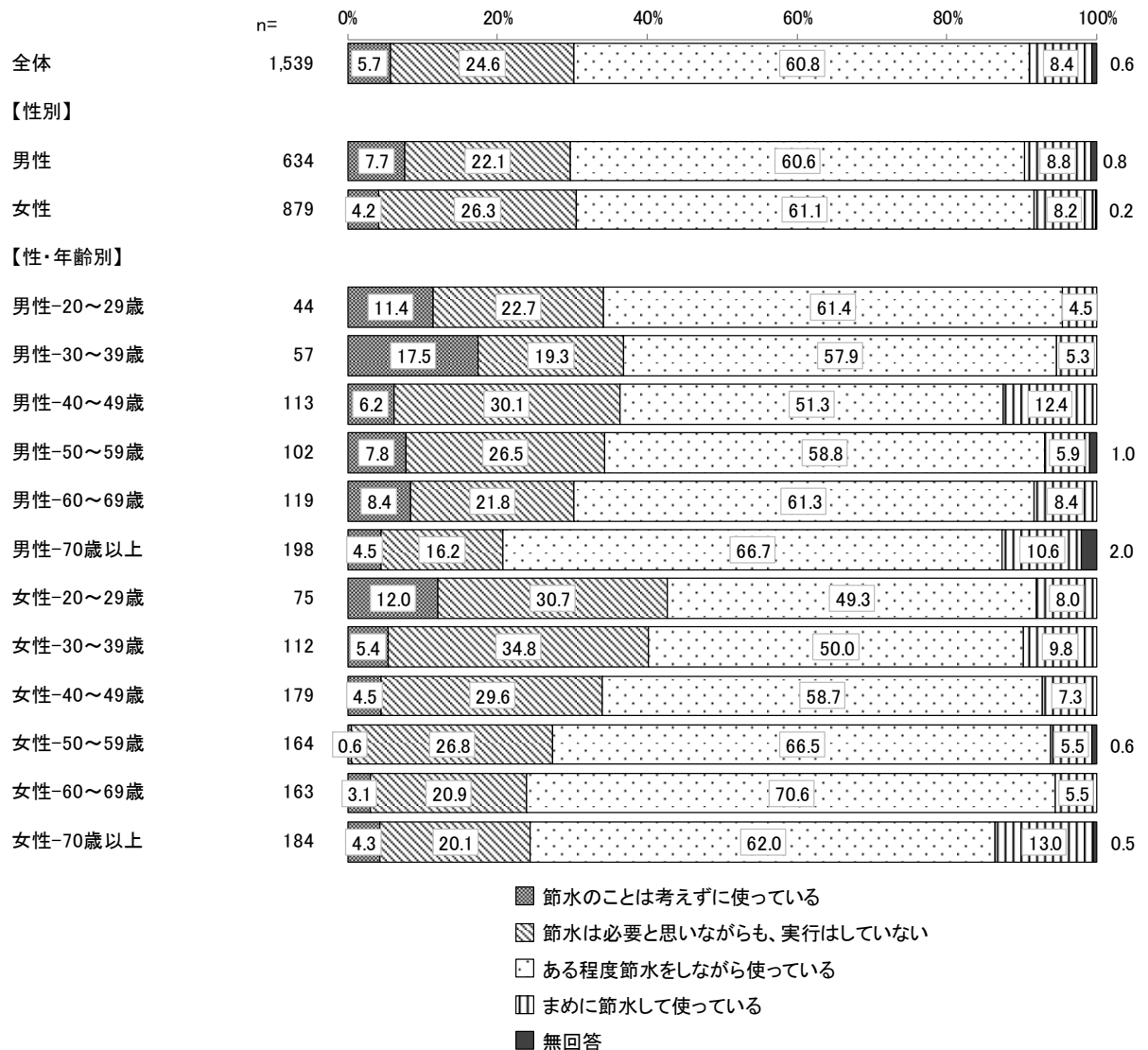
### ① 単純集計・属性別集計

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 60.8%と半数以上を占めている。

性別では、男性 60.6%、女性 61.1%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 70 歳以上、女性 60～69 歳、女性 70 歳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」割合が高いのは、女性 20～29 歳、女性 30～39 歳で 4 割を超えている。

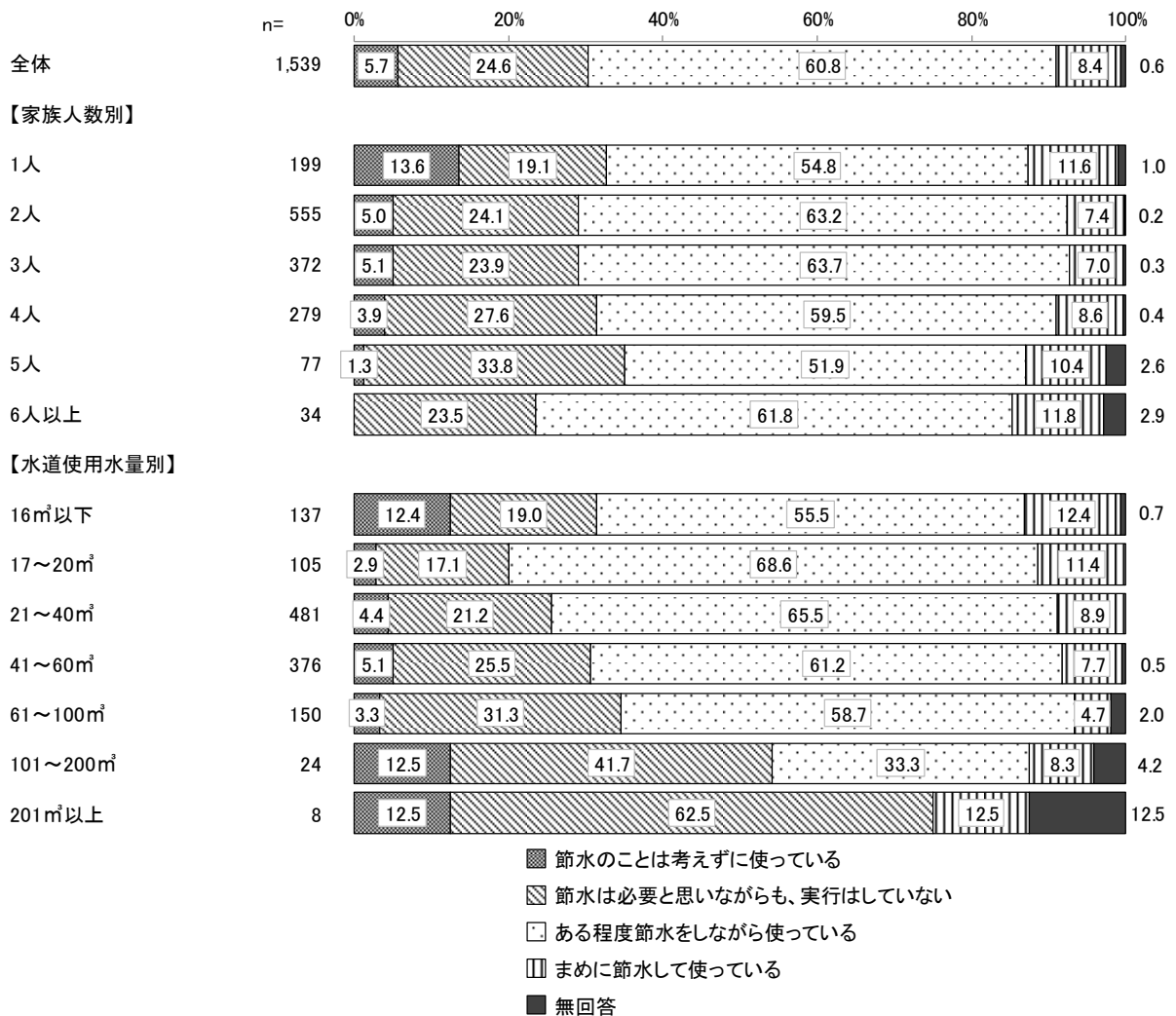
図表 31 全体、性別、性・年齢別



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、6人以上で73.6%と最も高くなっている。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5人で35.1%と最も高くなっている。

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80.0%と最も高くなっている。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75.0%と最も高くなっている。

図表 32 家族人数別、水道使用水量別

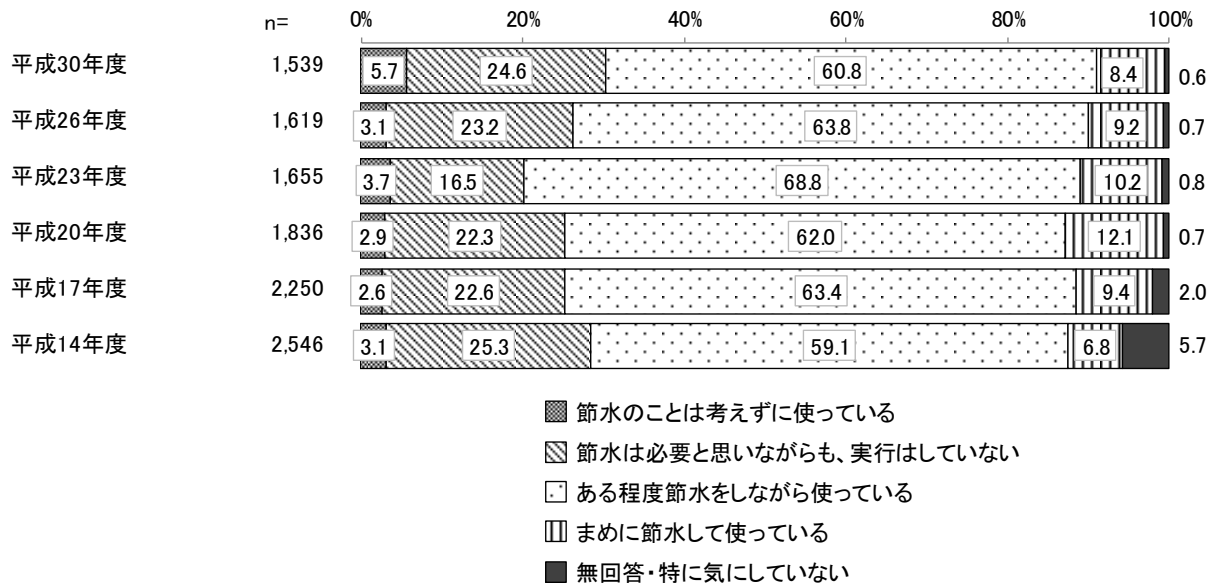




## ② 経年比較

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 33 経年比較



注:平成 14 年度のみ「特に気にしていない」が含まれる。

**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)**

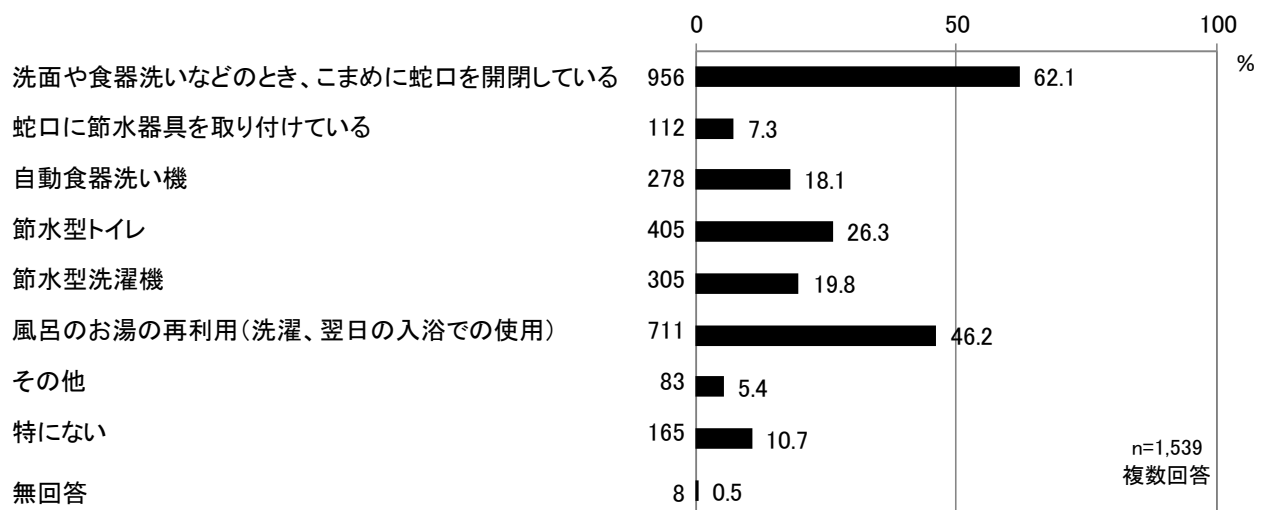
か。(〇はいくつでも)

- 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 自動食器洗い機
- 4 節水型(※)トイレ
- 5 節水型(※)洗濯機
- 6 風呂のお湯の再利用(洗濯、翌日の入浴での使用)
- 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」62.1%、「風呂のお湯の再利用」46.2%、「節水型トイレ」26.3%の順に高くなっている。

図表 34 全体

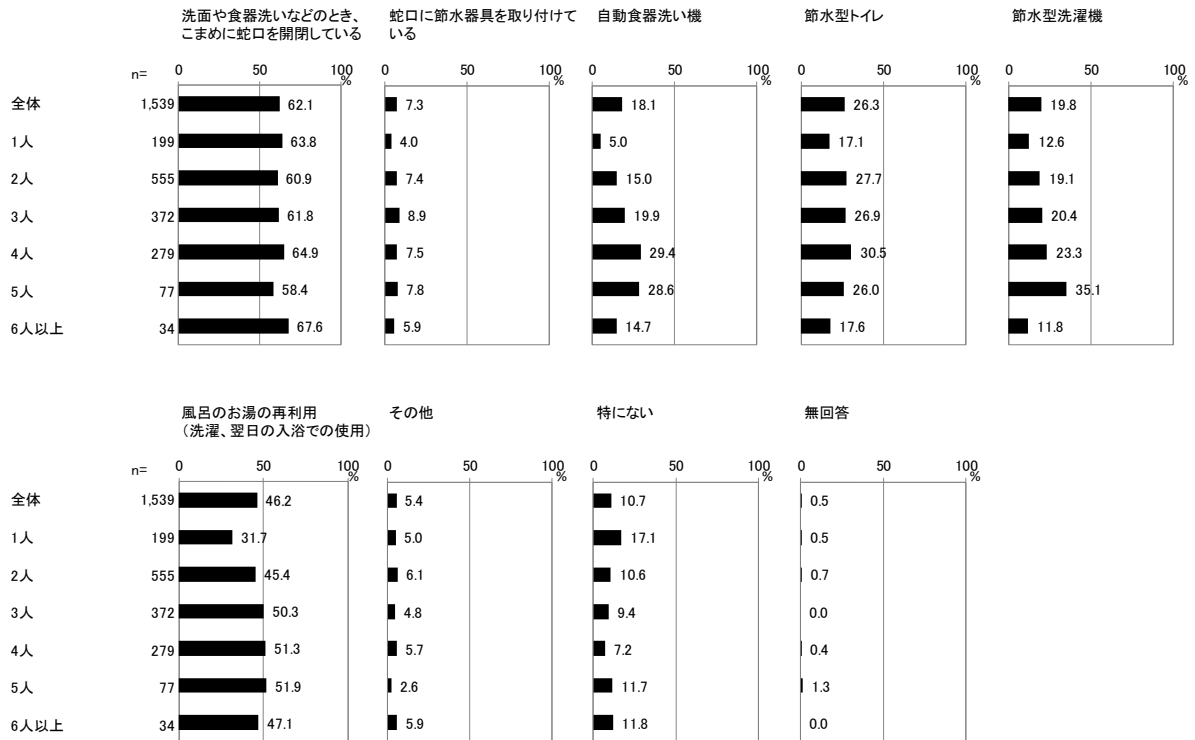


<その他>84件

節水型シャワー	20	水道の元栓を少し閉めて節水	3
洗濯機で節水(まとめ洗い、すすぎ一回など)	9	食器洗い時に節水	3
雨水利用	9	エコキュートの使用量チェック、制限	2
野菜洗い等の残り水の利用	8	その他	11
蛇口を細く	5	防災用として、次の風呂まで水を入れている、洗車はG.S、スーパーで水を60汲みに行けた時はそれを使っている、蛇口をシャワーにする、ジムで風呂には入る 等	
お風呂の水量調節機能	4		
シャワーの節約	4		
24時間風呂	3		
まめな節水	3		

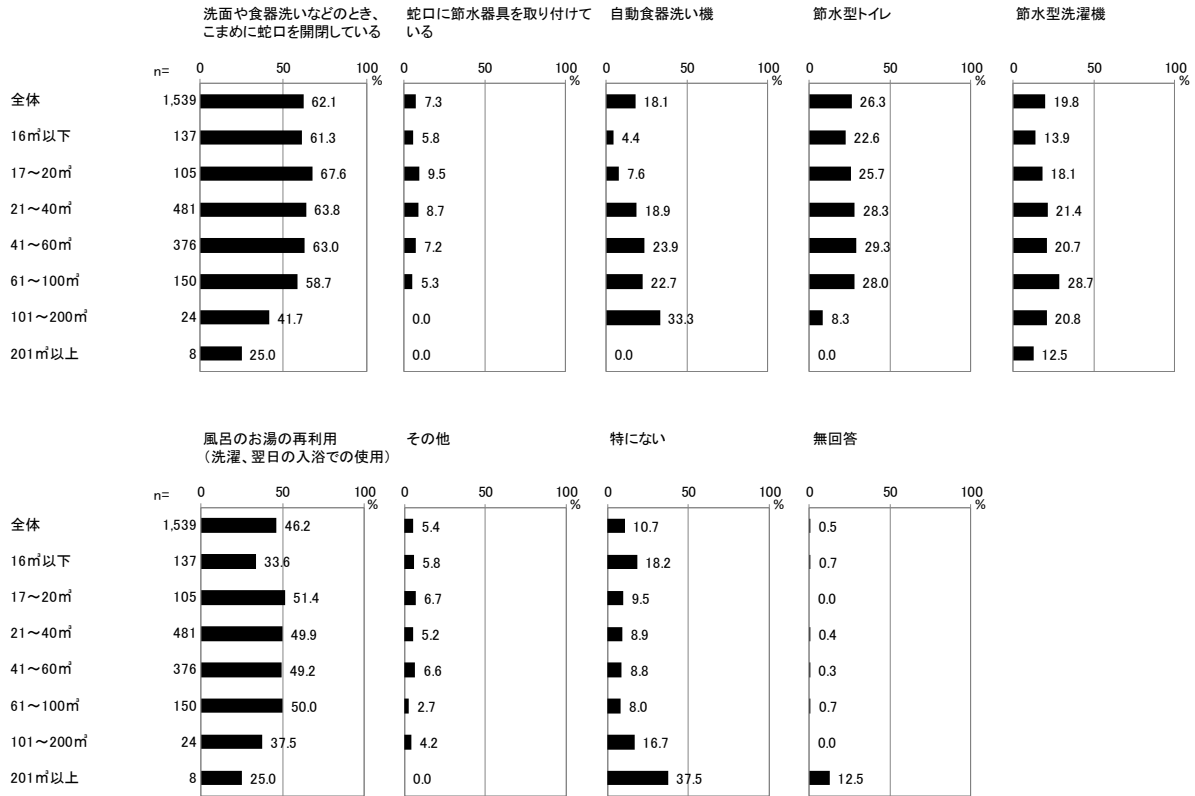
家族人数別では、いずれの категорияにおいても「こまめに蛇口を開閉している」「風呂のお湯の再利用（洗濯、翌日の入浴での使用）」の選択される割合が高くなっている。また、「節水型洗濯機」「自動食器洗い機」「風呂のお湯の再利用（洗濯、翌日の入浴での使用）」については、概ね家族人数が多くなるほど選択される割合が高くなる傾向が見られた。一方で、「蛇口に節水器具を取り付けている」については、いずれの categoriaにおいても、1割以下と低くなっている。

図表 35 家族人数別



水道使用水量別では、201 m<sup>3</sup> 以上を除いたほとんどのカテゴリーにおいて「こまめに蛇口を開閉している」を選択する割合が最も高くなっている。次いで、「風呂のお湯の再利用（洗濯、翌日の入浴での使用）」が選択される割合が高い。101 m<sup>3</sup> を超えると「特にない」を選択される割合が最も高くなっている。

図表 36 水道使用水量別



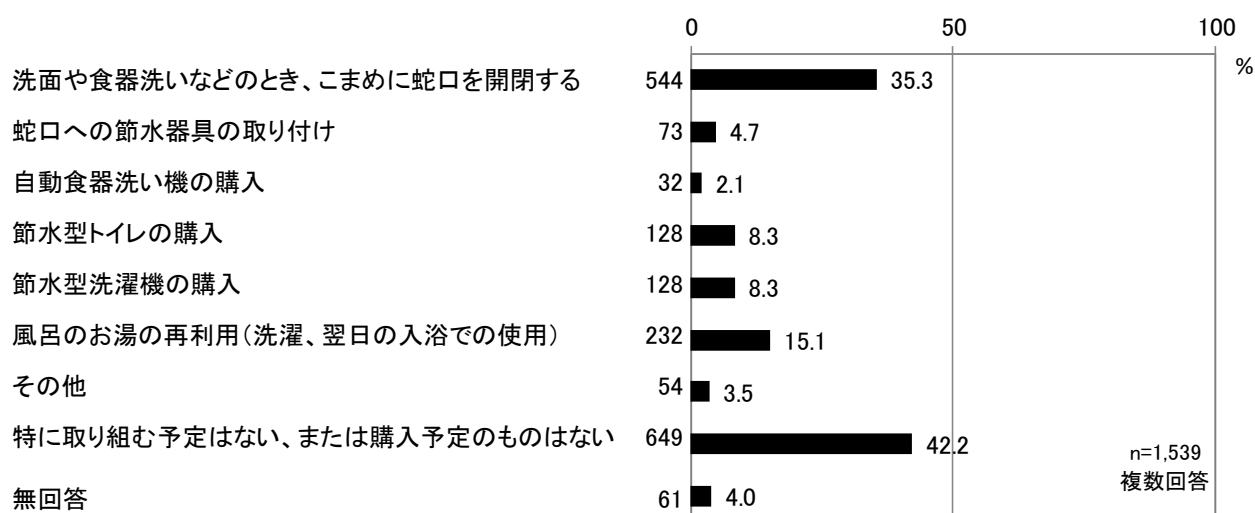
**問9 今後、新たに節水に取り組む予定はありますか。(〇はいくつでも)**

- 1 洗面や食器洗いなどのとき、こまめに蛇口を開閉する
- 2 蛇口への節水器具の取り付け
- 3 自動食器洗い機の購入
- 4 節水型トイレの購入
- 5 節水型洗濯機の購入
- 6 風呂のお湯の再利用(洗濯、翌日の入浴での使用)
- 7 その他( )
- 8 特に取り組む予定はない、または購入予定のものはない

**① 単純集計・属性別集計**

今後の節水予定について、「特に取り組む予定はない」42.2%、「こまめに蛇口を開閉する」35.3%、「風呂のお湯の再利用(洗濯、よくいつの入浴での使用)」15.1%の順に高くなっている。

図表 37 全体

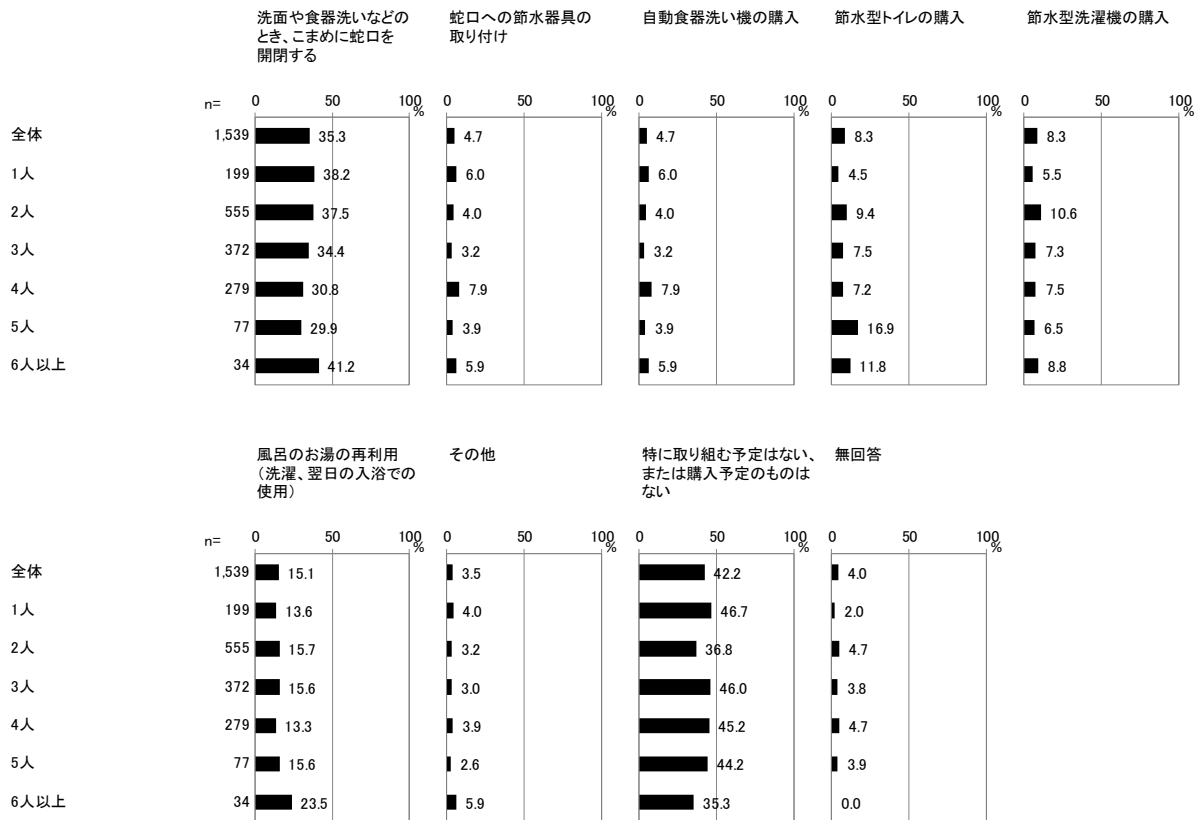


<その他>53件

今までと変わらない	10	不明、どうすればいいかわからない	2
こまめに節水	10	洗車を工夫	2
植木の水あげ	7	その他	9
洗濯時の工夫	5	賃貸マンションのため容易に設置したいができない、汗をかかない日は入浴しない、トイレタンクにペットボトル、家が古いので建替時に取り込みたい、24時間風呂等	
シャワーノズルの交換	3		
雨水利用	3		
水道元栓をしぼる	2		

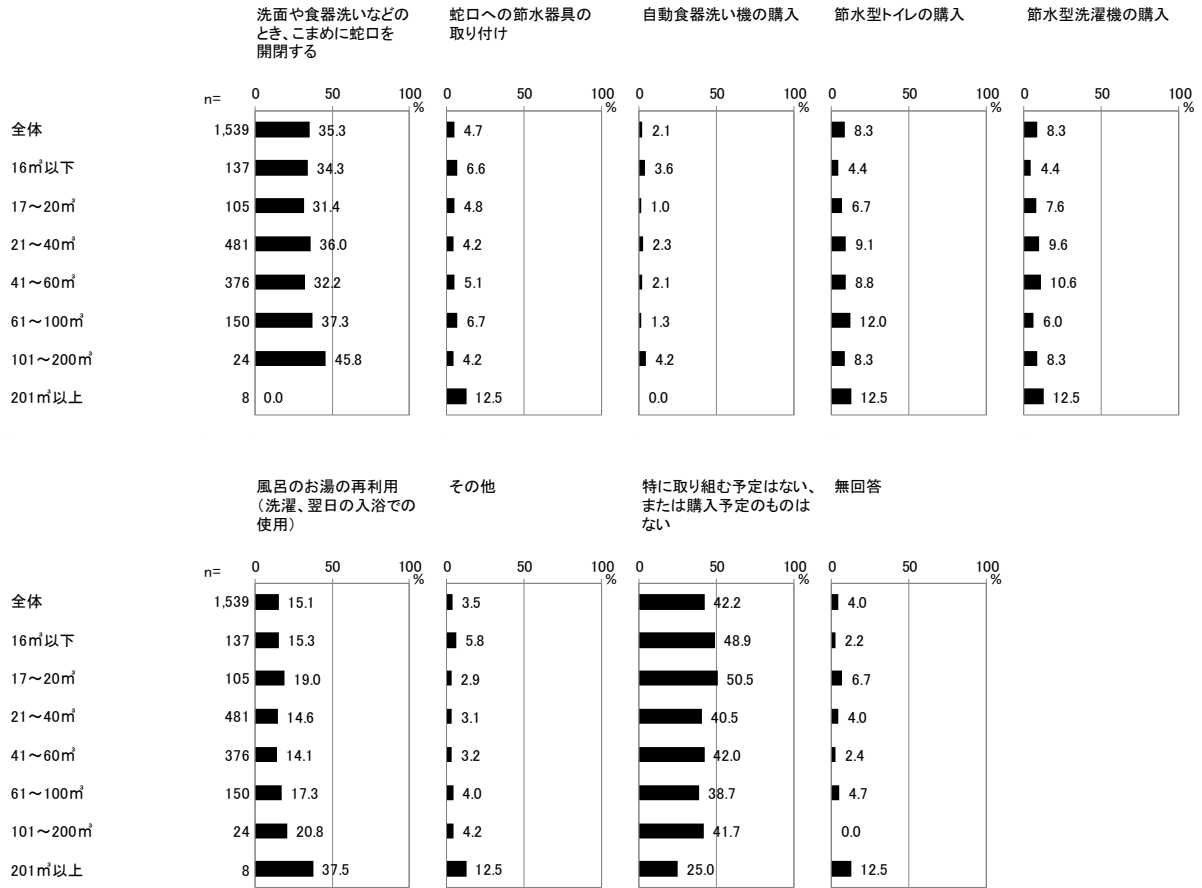
家族人数別では、いずれの категорияにおいても「特に取り組む予定はない」「こまめに蛇口を開閉する」の選択される割合が高くなっている。なお、「風呂のお湯の再利用（洗濯、翌日の入浴での使用）」は6人以上の世帯で割合が高くなっている。

図表 38 家族人数別



水道使用水量別では、201 m<sup>3</sup> 以上を除いたほとんどのカテゴリーにおいて「特に取り組む予定はない」「こまめに蛇口を開閉する」を選択する割合が高くなっている。なお、「風呂のお湯の再利用」は概ね水道使用水量が多いほど、選択される割合が高くなっている。

図表 39 水道使用水量別



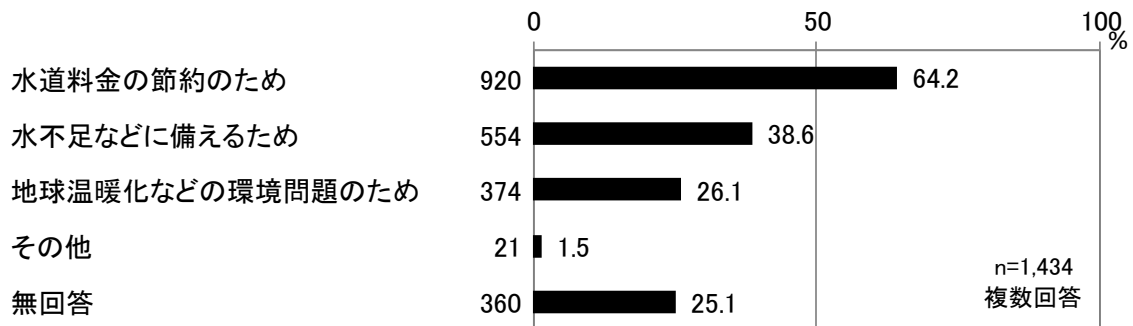
問 10 節水に取り組んでいる、または今後取り組む予定のある方に伺います(問8・問9でともに「8」とお答えになった方は回答不要です)。次のうち、あなたが節水をする理由はどれですか。(〇はいくつでも)

- 1 水道料金の節約のため
- 2 水不足などに備えるため
- 3 地球温暖化などの環境問題のため
- 4 その他( )

① 単純集計・属性別集計

節水の理由について、「水道料金の節約のため」64.2%、「水不足などに備えるため」38.6%、「地球温暖化などの環境問題のため」26.1%の順に高くなっている。

図表 40 全体



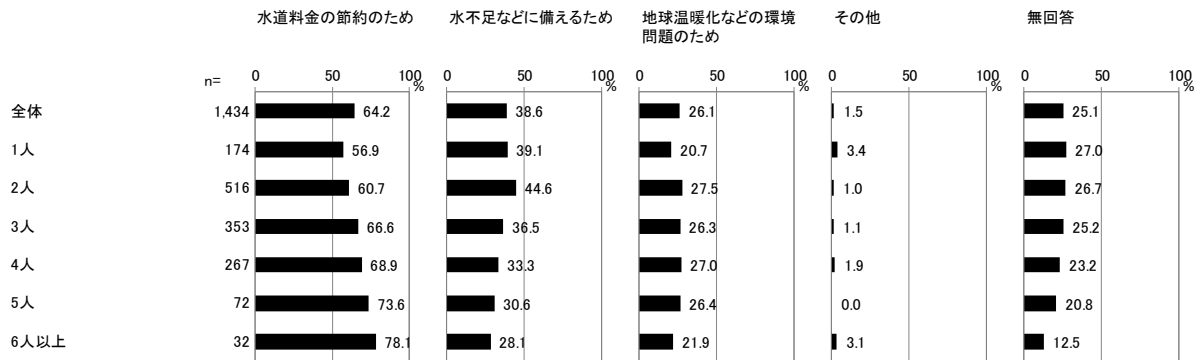
<その他>20件

理由	件数	その他	件数
無駄を省くため	4	その他	5
もったいない	3	家事の効率化、水の大切さを子どもに教えるため、ただ大事にと思う、いざという時に対応できるため水が欲しくてもなかなか手に入らない人もいることを考えるとムダをしてはいけないなど感じる等	
習慣	3		
水資源の保全	3		
消防のため	2		



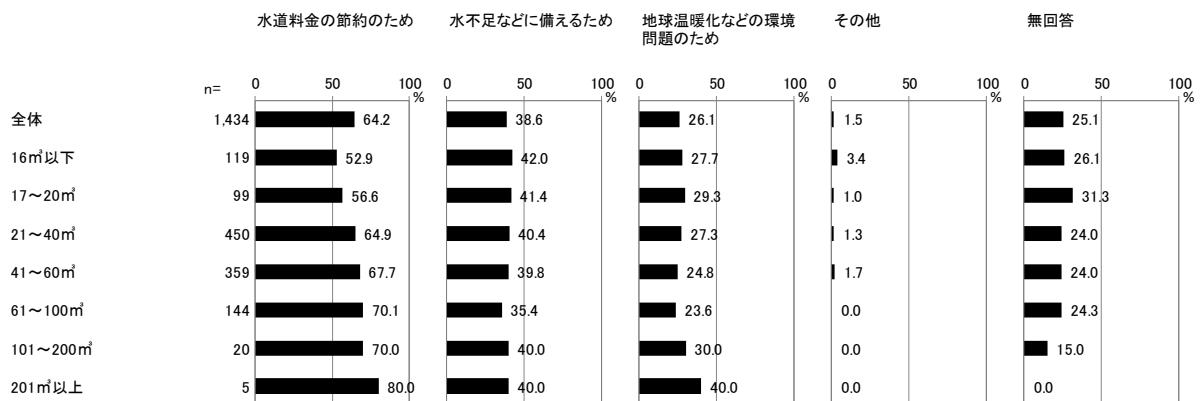
家族人数別では、いずれの категорияにおいても「水道料金の節約のため」の選択される割合が最も高く、更に家族数が増えるほどにその傾向が高くなっている。一方で、「水不足などに備えるため」「地球温暖化などの環境問題のため」を節約の理由として選択する割合は、家族数が増えるほど低くなる傾向がある。

図表 41 家族人数別



水道使用水量別では、いずれの категорияにおいても「水道料金の節約のため」の選択される割合が最も高く、更に水道使用水量が増えるほどにその傾向が高くなっている。「地球温暖化などの環境問題のため」についても、水道使用水量が101~200 m<sup>3</sup>、201 m<sup>3</sup>以上と増えるほど、節約の理由として選択する割合が高くなっている。一方で、「水不足などに備えるため」については、いずれの categoriaにおいてもほとんど差はない。

図表 42 水道使用水量別



### (3) 水道管の管理について

問11 水道管は、漏水等の防止や水道水の安全性に大きな影響を及ぼすため、管理が重要です。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に管理していただく財産であるため、修繕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

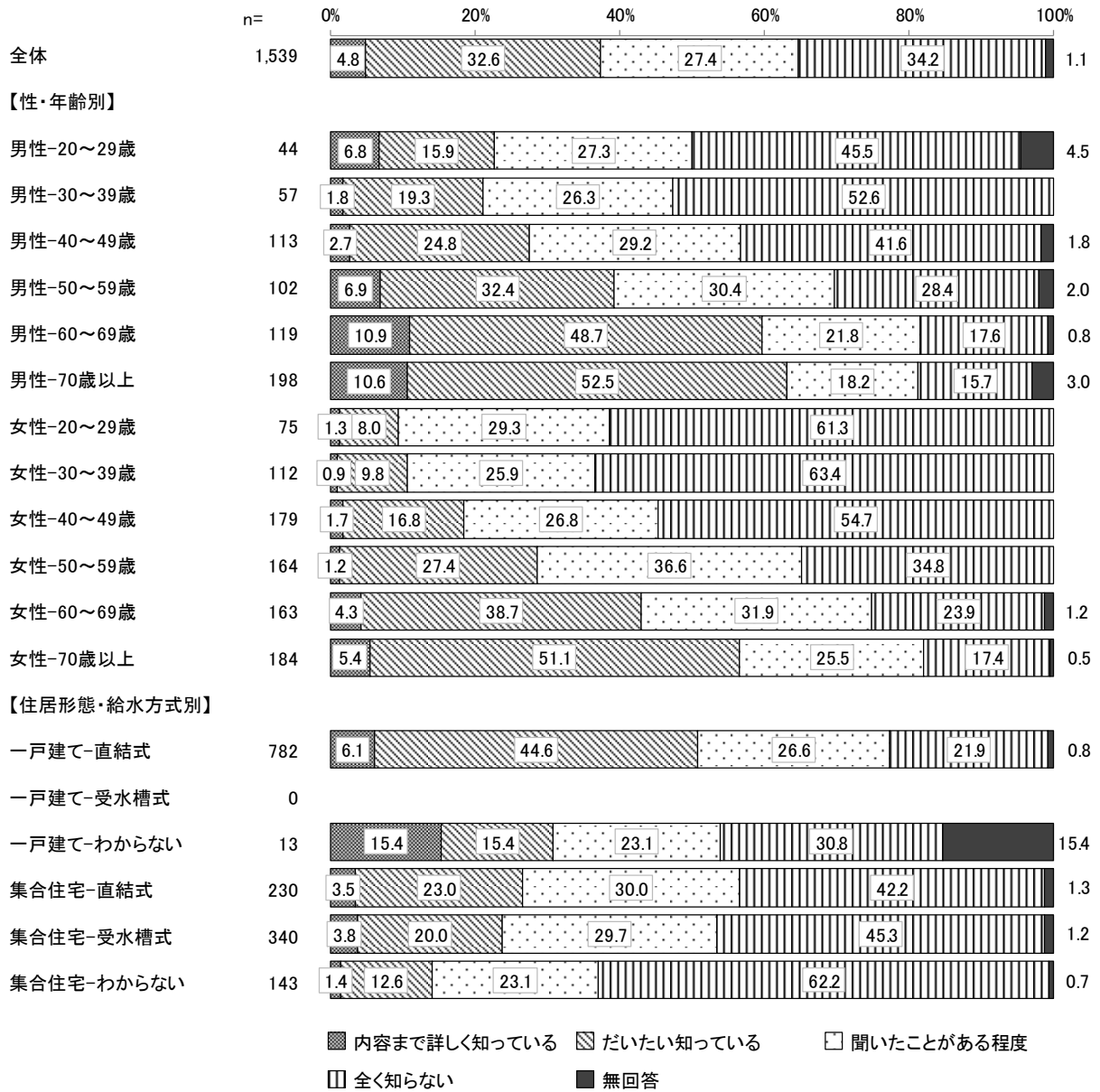
#### ① 単純集計・属性別集計

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」4.8%、「だいたい知っている」32.6%をあわせると、37.4%となっている。一方、「聞いたことがある程度」27.4%、「まったく知らない」34.2%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。

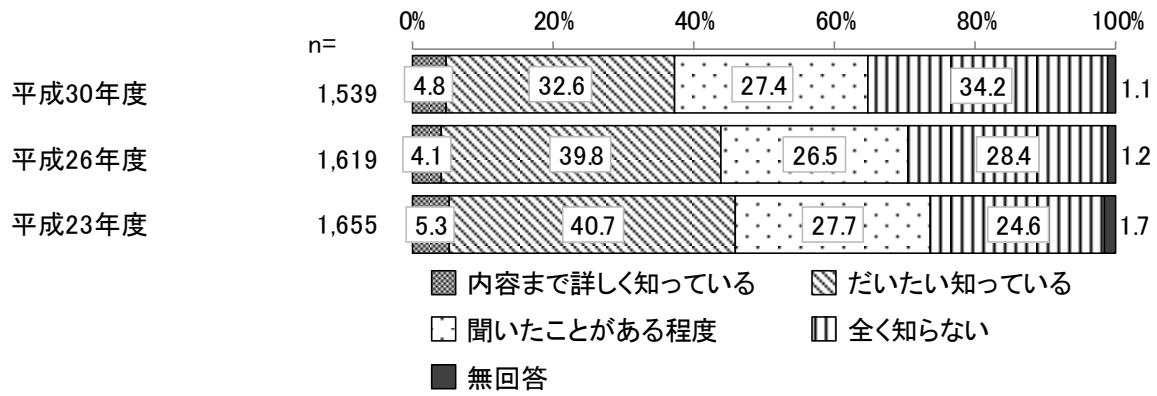
図表 43 全体、性・年齢別、住居形態・給水方式別



## ② 経年比較

平成 23 年度以降、「だいたい知っている」の割合が減少傾向にあり、「全く知らない」の割合が増加している。

図表 44 経年比較



## 2. 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 12 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リットル以上の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 1人あたり9リットル以上備蓄している
  - 2 備蓄しているが、1人あたり9リットル未満である
  - 3 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リットル未満」47.8%、「備蓄していない」27.0%、「9リットル以上」23.2%の順に高くなっている。

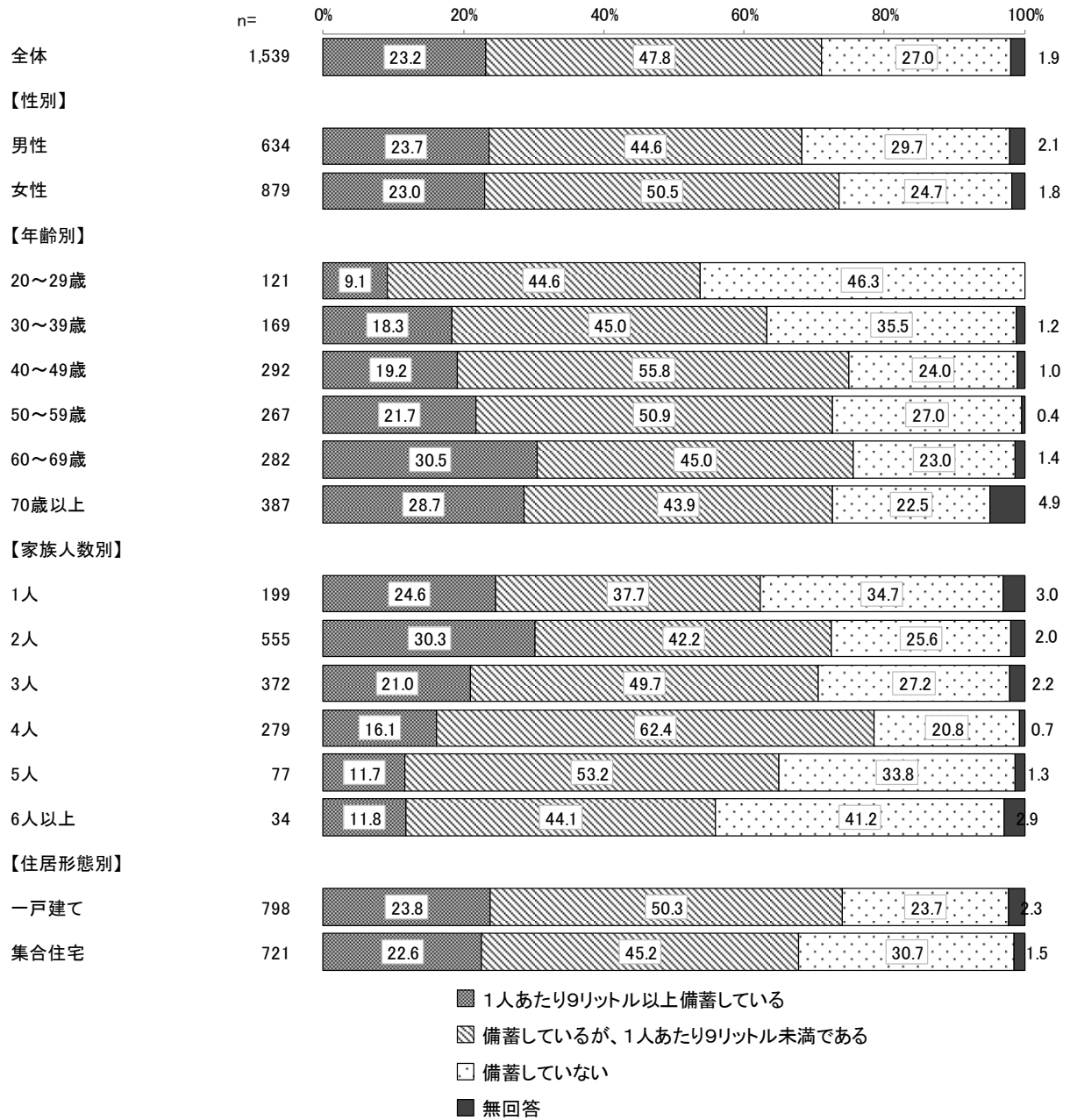
性別では、女性のほうが男性よりも備蓄している傾向にある。

年齢別では、20～29歳で「備蓄していない」割合が46.3%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、一戸建ては量にかかわらず集合住宅より「備蓄している」割合が高くなっている。

図表 45 全体、性別、年齢別、家族人数別、住居形態別



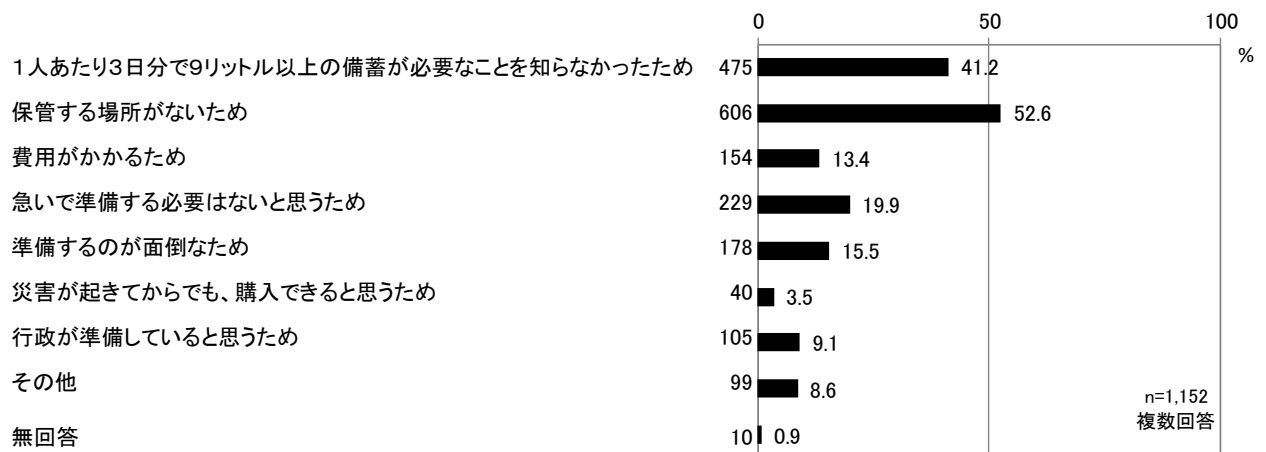
問 13 問 12 で「2」、「3」とお答えになった方に伺います。1人9リットル以上の備蓄をしていない理由は何ですか。(〇はいくつでも)

- 1 1人あたり3日分で9リットル以上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」52.6%、「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」41.2%、「急いで準備する必要はないと思うため」19.9%の順に高くなっている。

図表 46 全体

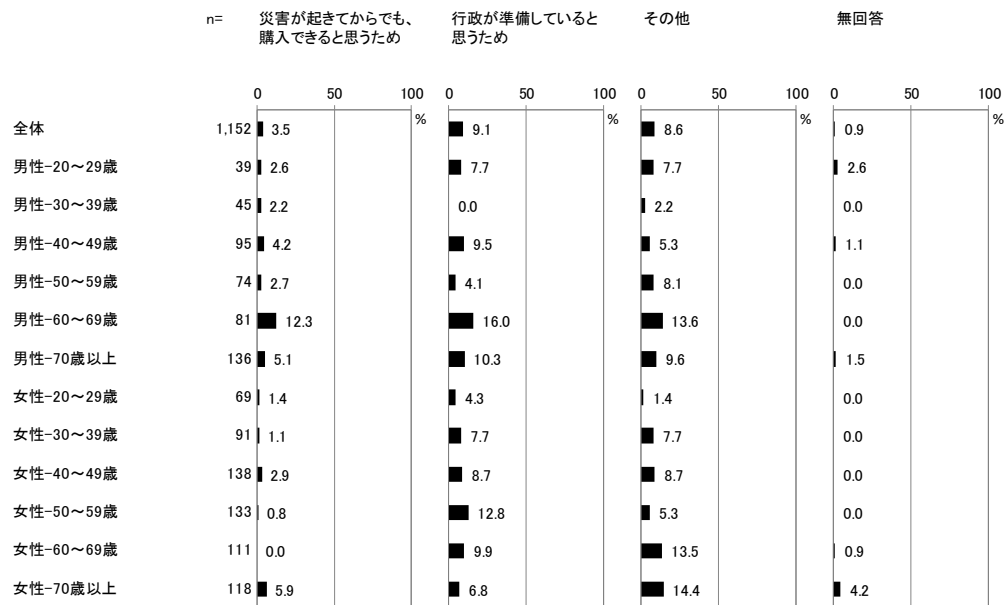
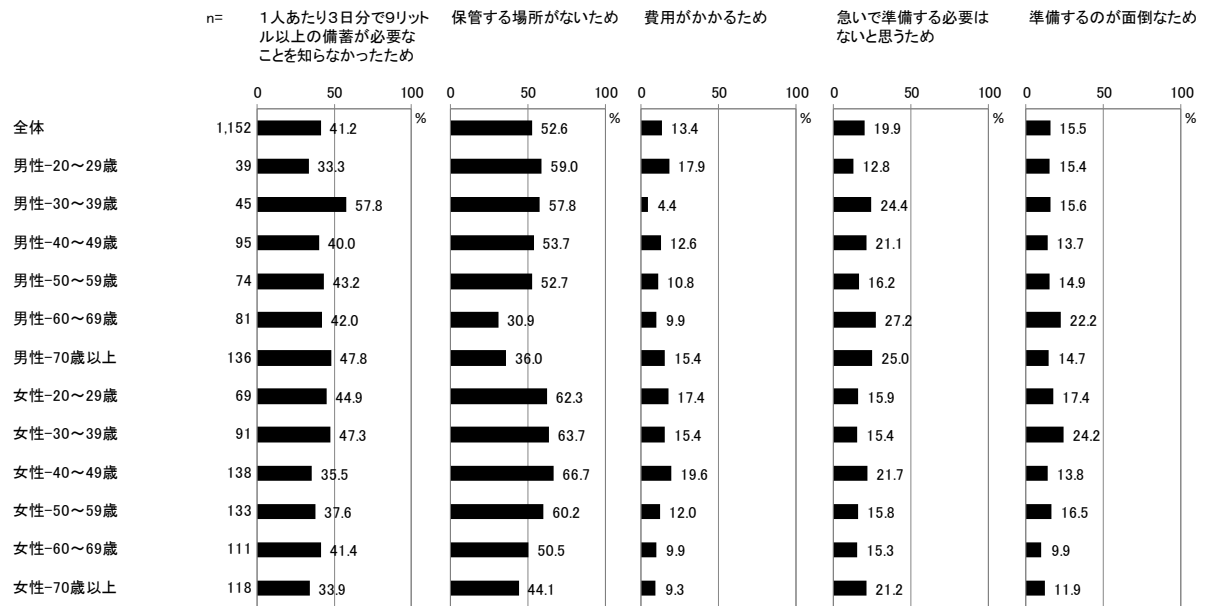


<その他>93件

以前は用意していたが、無駄になる事があったため(あるものも賞味期限切れになっている等)	26	ウォーターサーバーがあるから	2
		災害時に持ち出せないかもしれないから	2
後回しになっている(危機意識の欠如等も含む)。	21	その他	9
ある程度はしている。	17	必ずしも家にいる時に災害があるわけではないので、市指定災害時井戸水提供所、すぐにでも増やします、引越するかもしれないから、1人あたり9ℓは必要ないと思うから、容器がない、どこで購入できるかわからない等	
自治会や集合住宅で備蓄がある	7		
備蓄量が多いため、重い	6		
他の物で代用する予定(風呂水、トイレタンクの水の浄化転用、)	3		

性・年齢別でも、いずれのカテゴリーにおいても「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。ただし、「保管する場所がないため」を選択する割合は、男性 60～69 歳及び 70 歳以上、女性 70 歳以上では 5 割を下回っている。また、男性 30～39 歳で「費用がかかる」を選択する割合が低く、男性 60～69 歳で「災害が起きてからでも、購入できると思うため」を選択する割合が高くなっている。

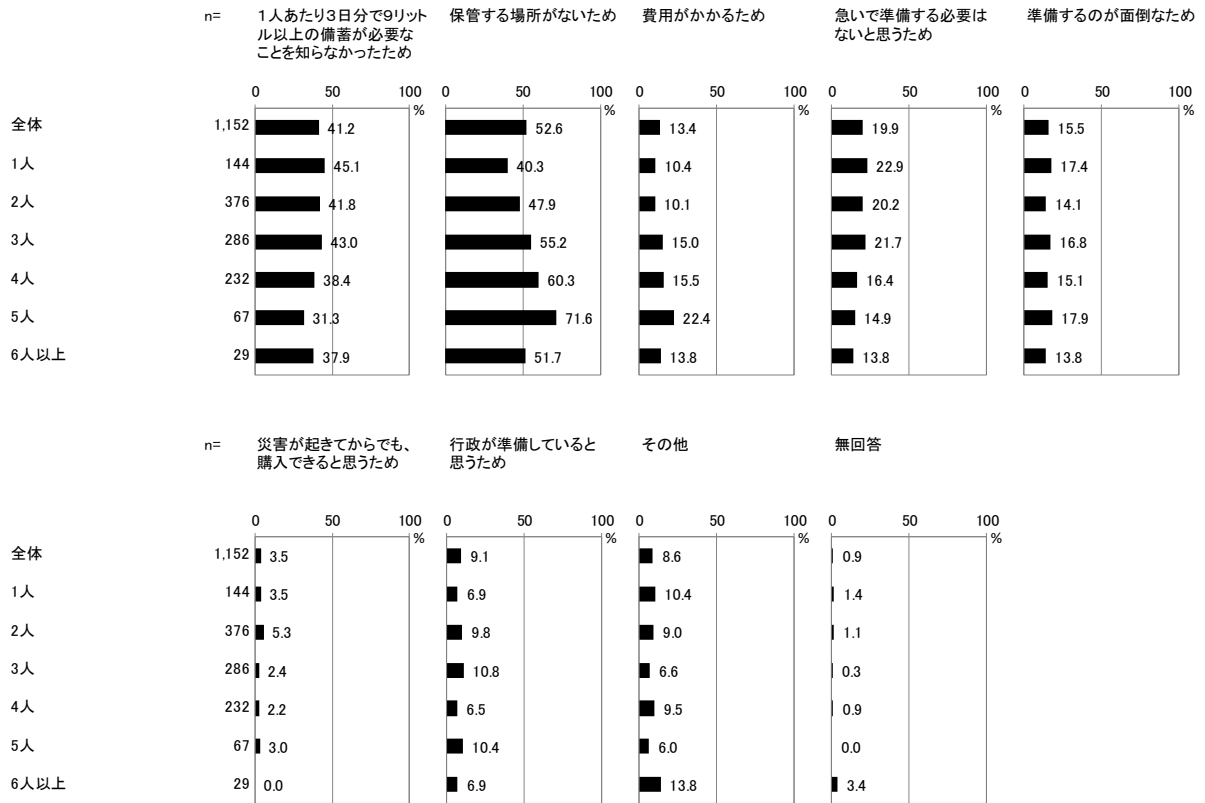
図表 47 性・年齢別





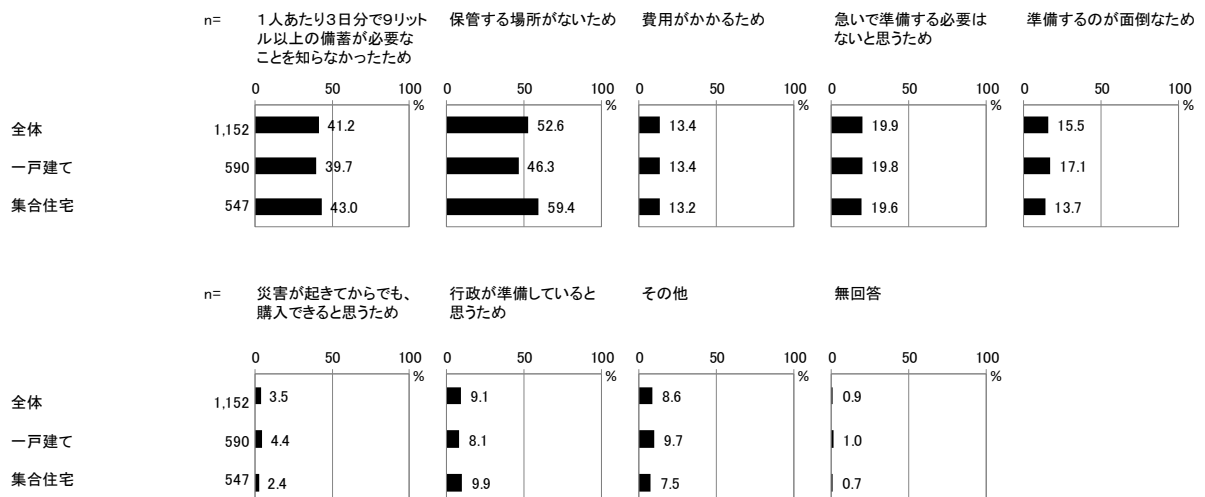
家族人数別でも、いずれの категорияにおいても「保管する場所がないため」「9リットル以上の備蓄が必要なことを知らなかったため」の選択される割合が高くなっている。

図表 48 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13.1ポイント高くなっている。

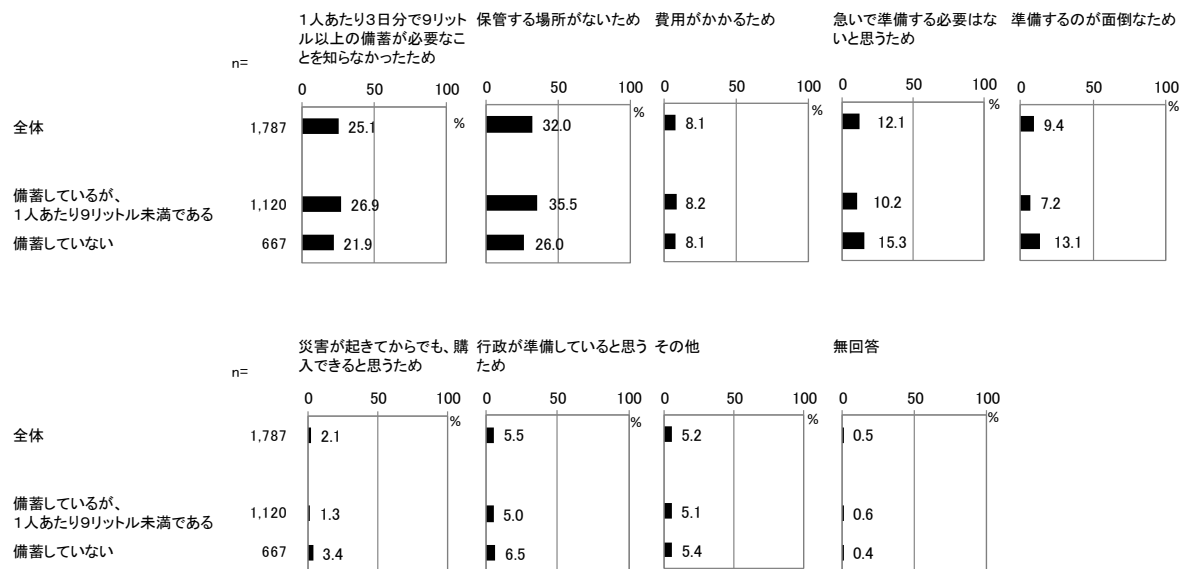
図表 49 住居形態別



## ② その他集計「問 12 災害に備えた飲料水の備蓄量」による理由の違い

「1人あたり9リットルに満たない」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 50 災害に備えた水の備蓄量別（問 12）



## (2) 災害時給水所について

問 14 水道局では地震等の災害時に地域の皆さまが飲料水を手入れできる災害時給水所(※)を整備しています。あなたの身近にある災害時給水所を知っていますか。(○は1つだけ)

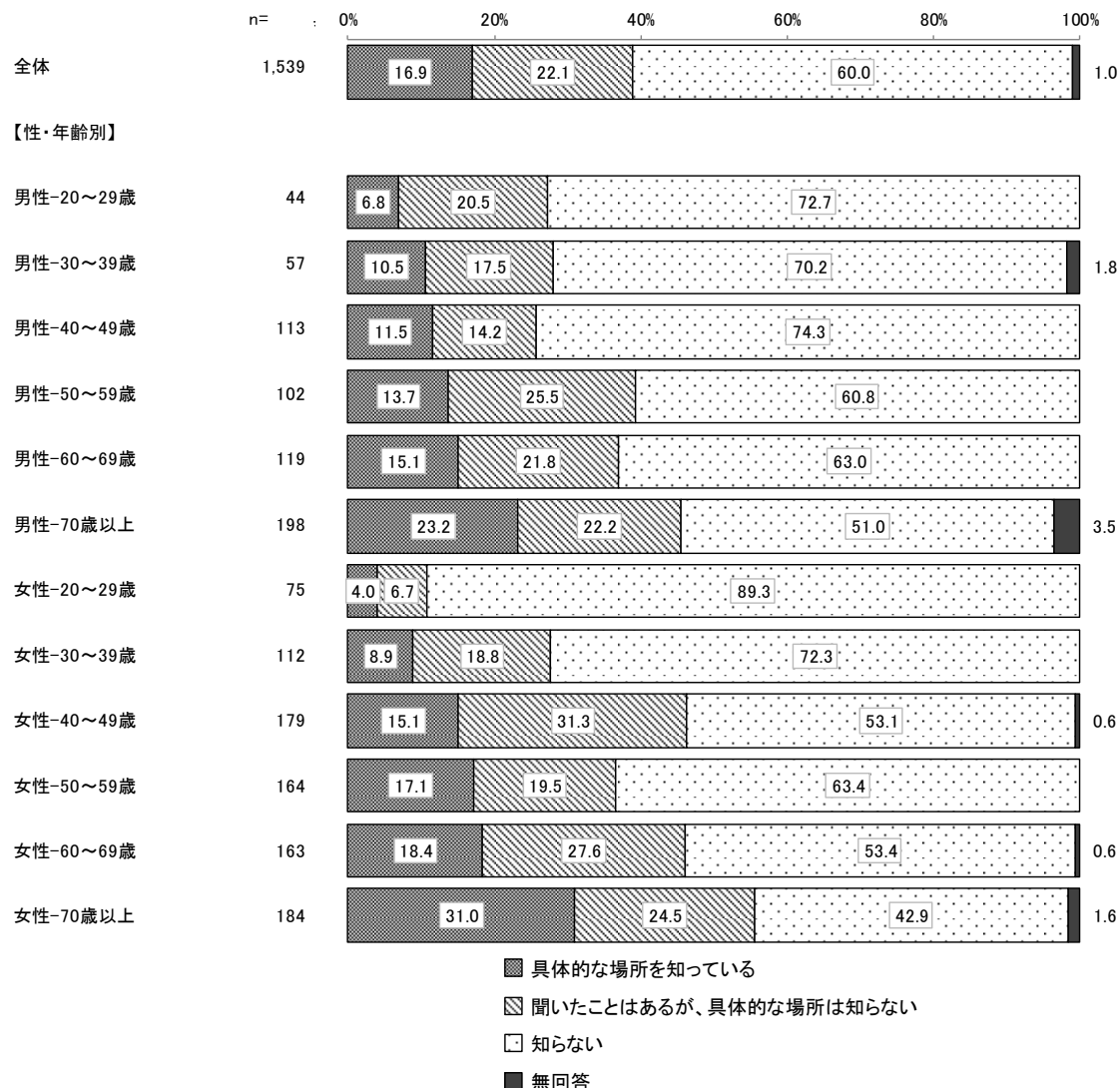
- 1 具体的な場所を知っている
- 2 聞いたことはあるが、具体的な場所は知らない
- 3 知らない

### ① 単純集計・属性別集計

災害時給水所の認識については、「知らない」60.0%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16.9%となっている。

性・年齢別では、男女ともに、年齢が上がるほど「具体的な場所を知っている」割合は高くなっている。また、年齢が上がるほど「知らない」とする割合が低くなる傾向にある。

図表 51 全体、性・年齢別、住居形態・給水方式別



居住区別では、西区で「知らない」とする割合が高くなっている。一方、磯子区、港南区では「知らない」とする割合が低くなっている。

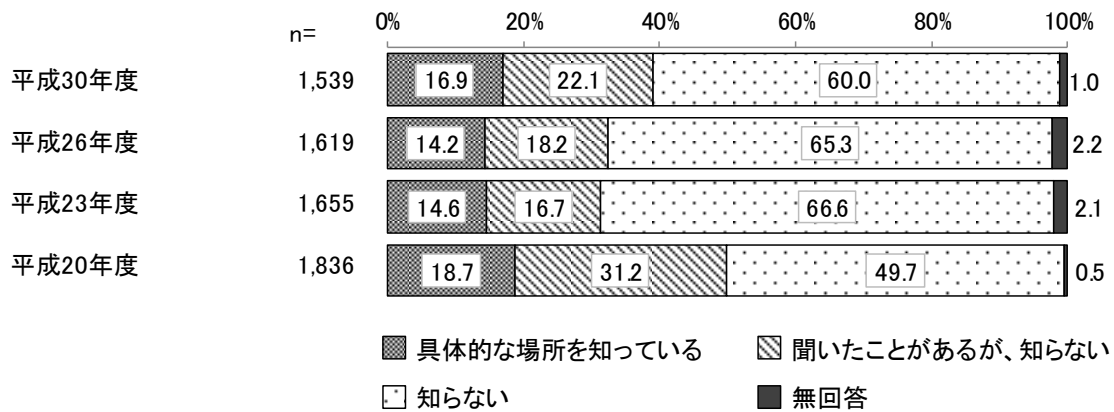
図表 52 居住区別

	全 体	具 体 的 な 場 所 を 知 っ て い る	場 所 は 知 ら な い が、 具 体 的 な こ と は あ る が、	知 ら な い	無 回 答
全 体	1539 100.0	260 16.9	340 22.1	923 60.0	16 1.0
青葉区	108 100.0	20 18.5	23 21.3	65 60.2	0 0.0
旭区	96 100.0	17 17.7	25 26.0	54 56.3	0 0.0
磯子区	58 100.0	13 22.4	13 22.4	32 55.2	0 0.0
泉区	74 100.0	14 18.9	14 18.9	46 62.2	0 0.0
神奈川区	100 100.0	17 17.0	20 20.0	63 63.0	0 0.0
金沢区	100 100.0	13 13.0	28 28.0	58 58.0	1 1.0
港南区	94 100.0	19 20.2	24 25.5	51 54.3	0 0.0
港北区	130 100.0	15 11.5	27 20.8	86 66.2	2 1.5
栄区	50 100.0	9 18.0	13 26.0	28 56.0	0 0.0
瀬谷区	50 100.0	8 16.0	11 22.0	31 62.0	0 0.0
都筑区	86 100.0	15 17.4	20 23.3	51 59.3	0 0.0
鶴見区	119 100.0	23 19.3	23 19.3	73 61.3	0 0.0
戸塚区	134 100.0	29 21.6	27 20.1	77 57.5	1 0.7
中区	41 100.0	6 14.6	8 19.5	27 65.9	0 0.0
西区	31 100.0	3 9.7	6 19.4	21 67.7	1 3.2
保土ヶ谷区	87 100.0	12 13.8	20 23.0	50 57.5	5 5.7
緑区	84 100.0	13 15.5	15 17.9	53 63.1	3 3.6
南区	78 100.0	12 15.4	21 26.9	44 56.4	1 1.3
無回答	19 100.0	2 10.5	2 10.5	13 68.4	2 10.5

## ② 経年比較

前回（平成 26 年度）と比較すると、今回（平成 30 年度）は「具体的な場所を知っている」「聞いたことがあるが、知らない」の割合がわずかに増加し、「知らない」割合がわずかに減少している。

図表 53 経年比較



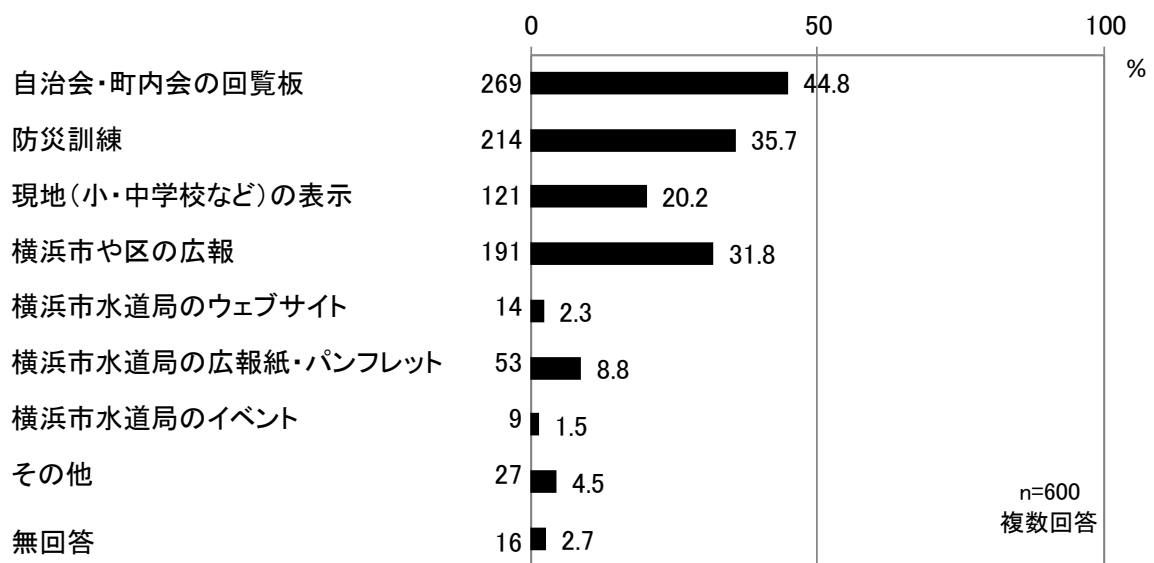
問 15 問 14 で「1」、「2」とお答えになった方に伺います。何により災害時給水所について知りましたか。(〇はいくつでも)

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

災害時給水所の知識を得た手段として、「自治会・町内会の回覧板」44.8%、「防災訓練」35.7%、「横浜市や区の広報」31.8%の順に高くなっている。

図表 54 全体

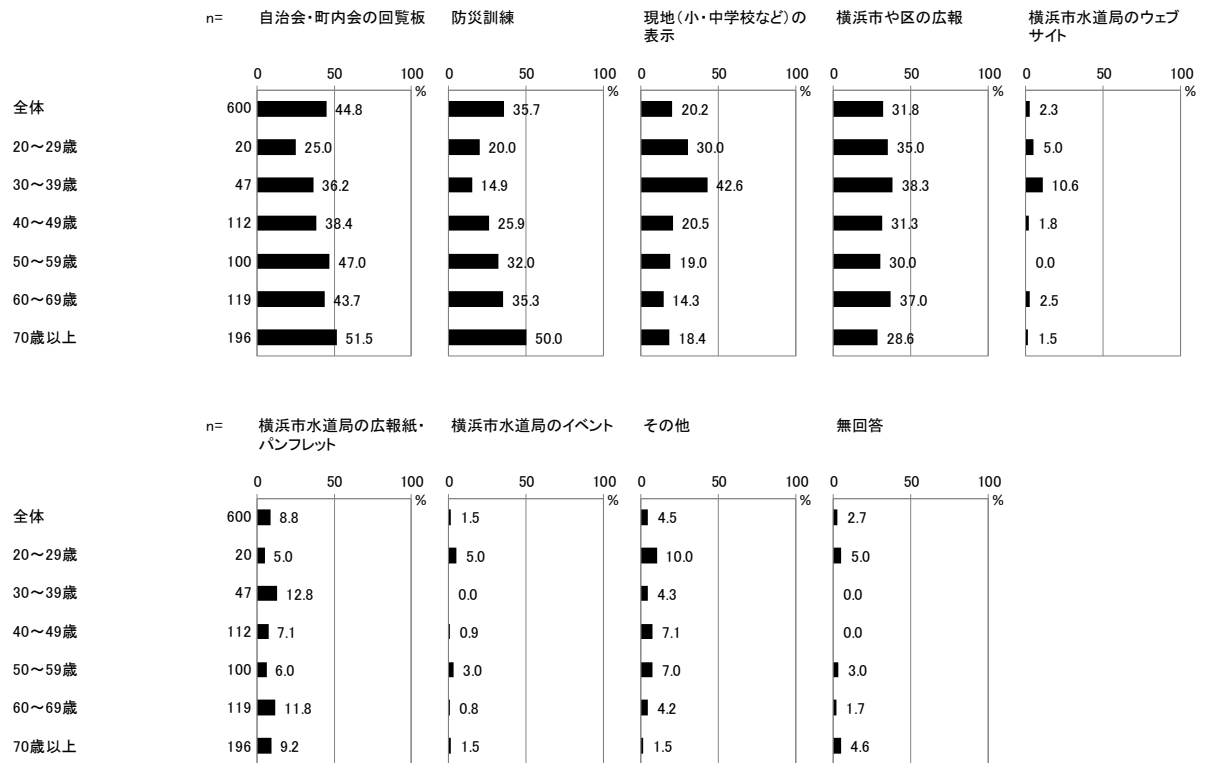


<その他>29件

テレビ、新聞、スマホ等のメディア	6	その他	9
防災マップ	4	自治会の担当の時に知った、実際の工事を確認、事務所移転のお知らせの紙、転居し間もないので良く分からない、はっきりした表示や地図があればと思います、横浜市防災ライセンス取得、3.11、覚えていない 等	
教えてもらった(知人、学校等)	4		
防災マップ	4		
歩いていたら	2		

年齢別では、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。

図表 55 年齢別



問 16 水道局では、災害時に、災害時給水所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。あなたの家の近くで、どこに災害用地下給水タンクがあるか知っていますか。(〇は1つだけ)

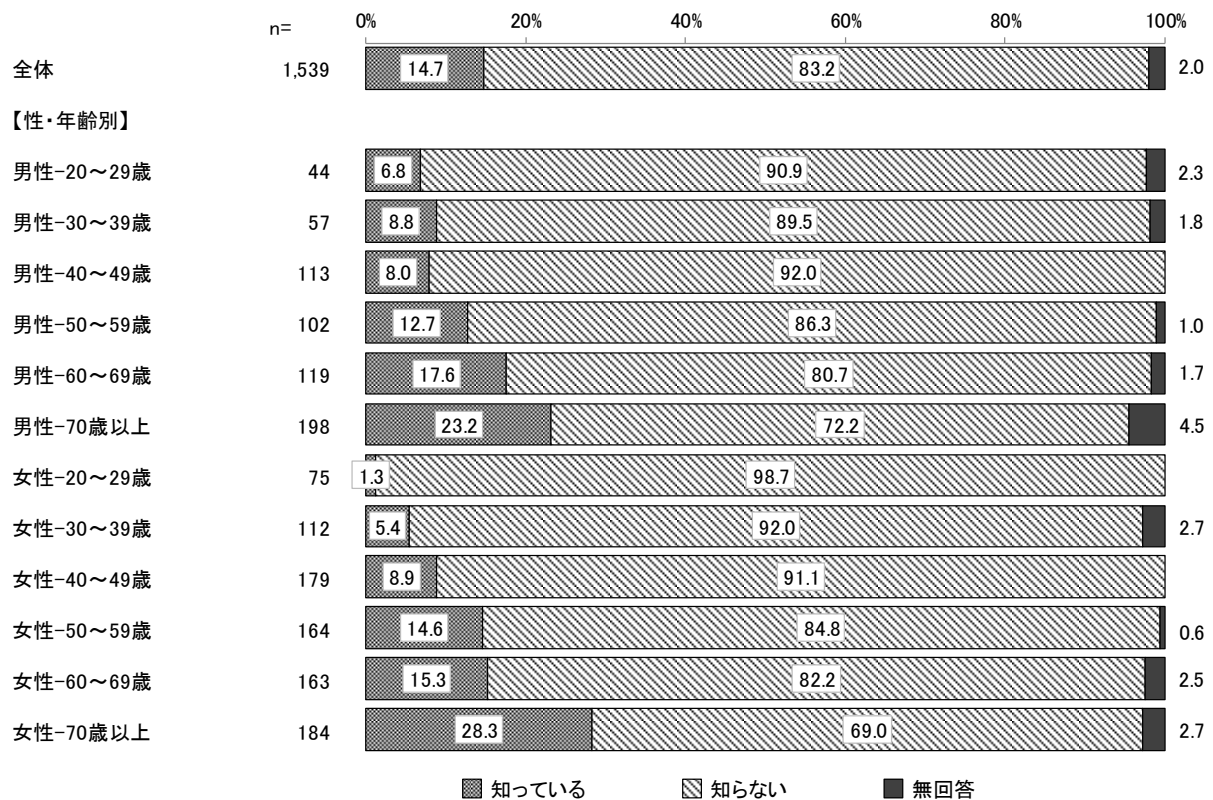
- 1 知っている
- 2 知らない

① 単純集計・属性別集計

災害時給水所の災害時地下給水タンクについては、「知っている」が 14.7%と選択される割合が低いのに対し、「知らない」83.2%と圧倒的に高くなっている。

性・年齢別では、年齢が上がるほど「知っている」の割合が高くなる傾向（つまり、男女ともに若い世代ほど認知度が低い傾向にある）にあり、男性では 20～29 歳と 70 歳以上では 16.4 ポイント、女性では 20～29 歳と 70 歳以上では 27.0 ポイントも差がある。

図表 56 全体、性・年齢別





居住区別では、「知っている」の割合は戸塚区で20.9%、泉区で20.3%、「知らない」の割合は西区で93.5%、中区で90.2%とそれぞれ高くなっている。

図表 57 居住区別

	全 体	知 っ て い る	知 ら な い	無 回 答
全 体	1539 100.0	227 14.7	1281 83.2	31 2.0
青葉区	108 100.0	15 13.9	91 84.3	2 1.9
旭区	96 100.0	17 17.7	77 80.2	2 2.1
磯子区	58 100.0	10 17.2	48 82.8	0 0.0
泉区	74 100.0	15 20.3	59 79.7	0 0.0
神奈川区	100 100.0	17 17.0	81 81.0	2 2.0
金沢区	100 100.0	10 10.0	88 88.0	2 2.0
港南区	94 100.0	15 16.0	76 80.9	3 3.2
港北区	130 100.0	13 10.0	115 88.5	2 1.5
栄区	50 100.0	10 20.0	38 76.0	2 4.0
瀬谷区	50 100.0	10 20.0	39 78.0	1 2.0
都筑区	86 100.0	9 10.5	75 87.2	2 2.3
鶴見区	119 100.0	15 12.6	103 86.6	1 0.8
戸塚区	134 100.0	28 20.9	105 78.4	1 0.7
中区	41 100.0	3 7.3	37 90.2	1 2.4
西区	31 100.0	1 3.2	29 93.5	1 3.2
保土ヶ谷区	87 100.0	14 16.1	68 78.2	5 5.7
緑区	84 100.0	7 8.3	75 89.3	2 2.4
南区	78 100.0	14 17.9	64 82.1	0 0.0
無回答	19 100.0	4 21.1	13 68.4	2 10.5

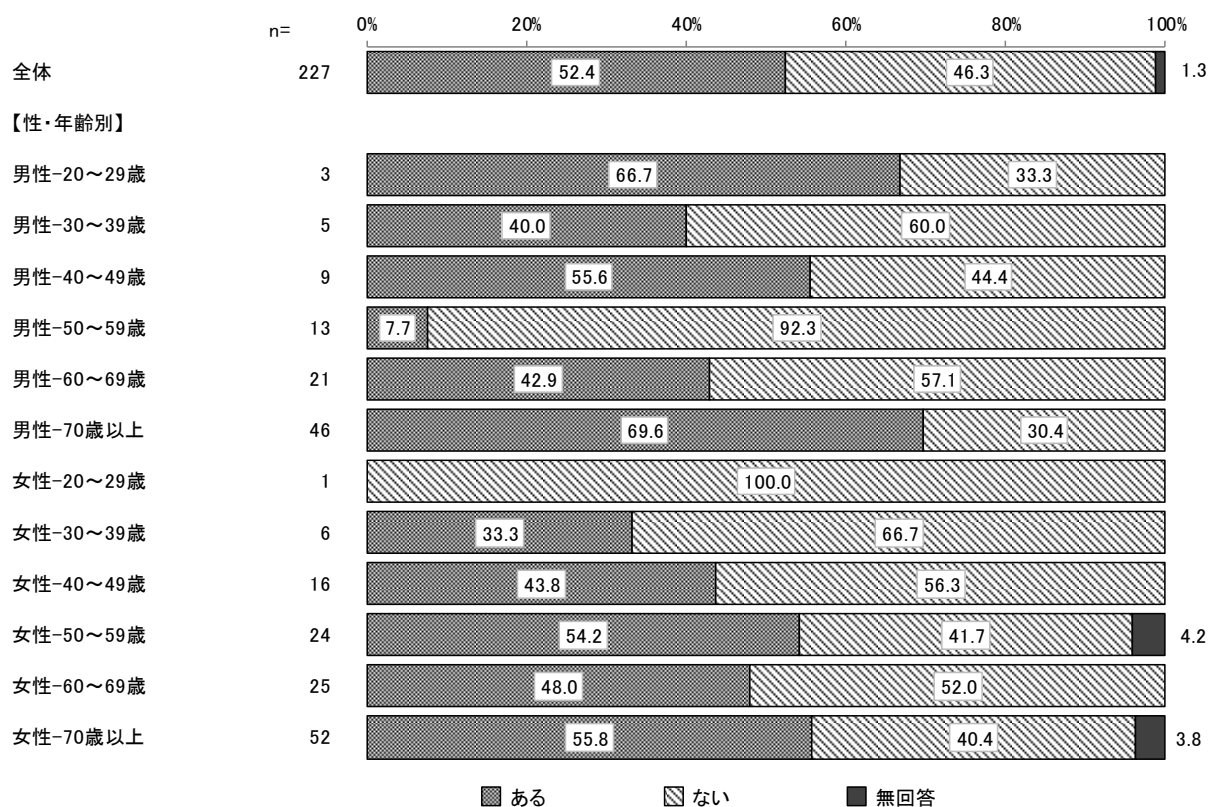
問 17 問 16 で「1」とお答えになった方に伺います。災害用地下給水タンクでは、水道局と地域の皆さまで訓練を行っています。あなたは訓練に参加したことがありますか。(〇は1つだけ)

- 1 ある
- 2 ない

① 単純集計

災害用地下給水タンクにおける訓練参加経験については、「参加したことがある」が 52.4%、「参加したことはない」が 46.3%となっており、参加経験のある方がない方を 6.1 ポイント上回っている。

図表 58 全体



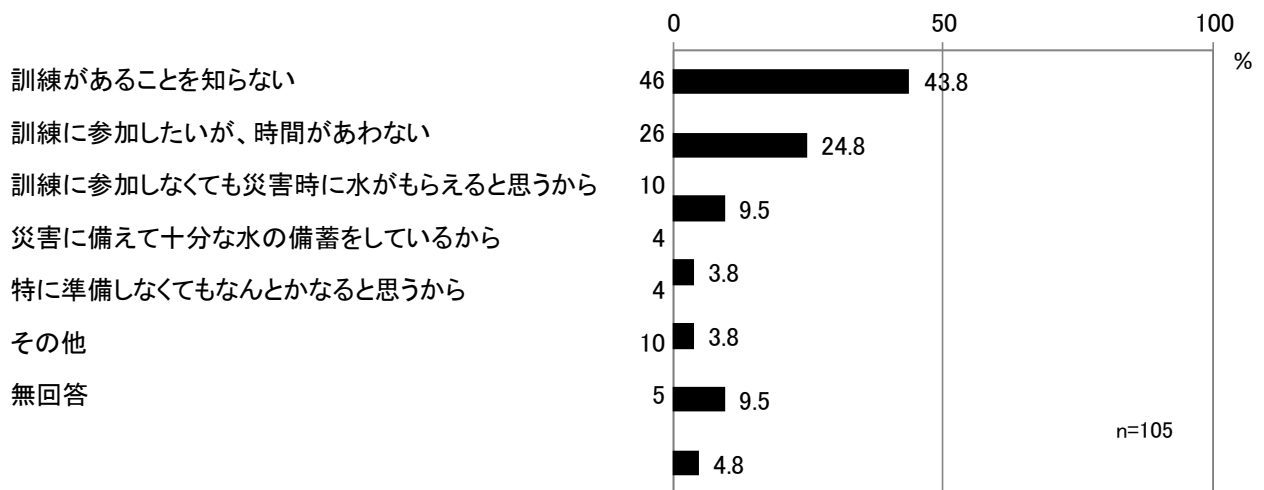
問 18 問 17 で「2」とお答えになった方に伺います。訓練に参加しない理由は何ですか。(〇は1つだけ)

- 1 訓練があることを知らない
- 2 訓練に参加したいが、時間があわない
- 3 訓練に参加しなくても災害時に水がもらえると思うから
- 4 災害に備えて十分な水の備蓄をしているから
- 5 特に準備しなくてもなんとかなると思うから
- 6 その他( )

### ① 単純集計

災害用地下給水タンクにおける訓練に参加しない理由としては、「訓練があることを知らない」43.8%、「訓練に参加したいが、時間があわない」24.8%、「訓練に参加しなくても災害時に水がもらえると思うから」「その他」9.5%の順に高くなっている。

図表 59 全体



<その他>11件

体調がよくないため	4	家族の他の者が参加しているため	2
高齢のため参加不可	3	用事がある、忙しい	2

### (3) 水道施設の耐震化について

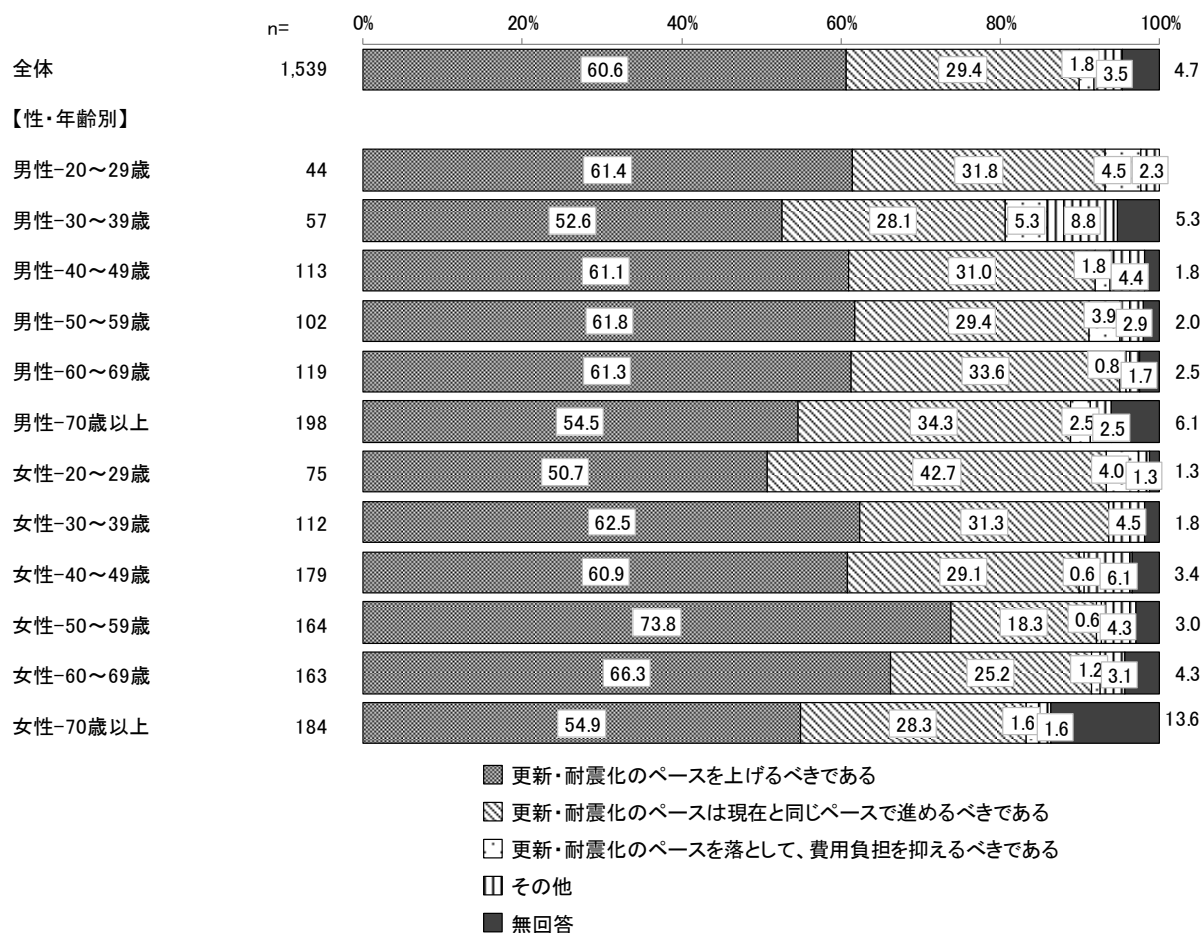
- 問 19 水道管や浄水場などの多くは、高度経済成長期につくられたため、老朽化が進んでいます。漏水や震災時における断水を防ぐため、更新・耐震化(※)を進めています。これらの費用は水道料金によってまかなわれており、更新・耐震化のペースを維持、あるいはスピードアップするためには、これまで以上に費用がかかることとなります。このことを踏まえて、更新・耐震化のペースについて、あなたの考え方に最も近いものをお聞かせください。(○は1つだけ)※ 水道管の耐震化率は24%(28年度末)です。全ての管路を耐震化するには、現在のペースだと60年以上かかります。
- 1 更新・耐震化のペースを上げるべきである
  - 2 更新・耐震化のペースは現在と同じペースで進めるべきである
  - 3 更新・耐震化のペースを落として、費用負担を抑えるべきである
  - 4 その他( )

#### ① 単純集計・属性別集計

水道施設の耐震化スピードアップについての考えについては、「更新・耐震化のペースを上げるべきである」60.6%と最も高くなっている。

性・年齢別では女性50～59歳で「更新・耐震化のペースを上げるべきである」と回答する割合が最も高くなっている。男性、女性ともに50～59歳をピークに、年齢が上がるとともに「更新・耐震化のペースを上げるべきである」と回答する割合は減少する傾向がある。

図表 60 全体、性・年齢別



<その他>53件

コメント	件数	その他
情報が少なく判断が出来ない、あまり知らない、わからない、	14	自然災害に絶対はない、器具類はほどほどの物を度々交換がよい、当集合住宅では現在の給水塔の建て替えを推進している、ペースを上げるべきとは言えないが必要なら致し方ない、任せます、もっと宣伝して寄付を募るのはどうでしょう、更新もだが定期的なメンテナンスをしっかりと欲しい、現状の水道水普及にかかった時間からすると現在のペースでも良い 等
スピードアップはしてほしいが、負担増大は厳しい	10	
優先すべき点、技術等の再検討及び、効率化	9	
水道料金以外の支出に期待(国、自治体に負担してもらう等)	6	
他のインフラ等と共同、合理化すべき	3	

居住区別では、「更新・耐震化のペースを上げるべきである」の割合は青葉区で 69.4%、港北区で 68.5%、緑区 67.9%の順で高くなっている。

図表 61 居住区別

	全 体	更 新 ・ 耐 震 化 の ペ ー ス を 上 げ る べ き で あ る	同 更 新 ・ 耐 震 化 の ペ ー ス は 現 在 と 進 め る べ き で あ る	更 新 ・ 耐 震 化 の ペ ー ス を 落 と し て 、 費 用 負 担 を 抑 え る べ き で あ る	そ の 他	無 回 答
全 体	1539 100.0	932 60.6	453 29.4	28 1.8	54 3.5	72 4.7
青葉区	108 100.0	75 69.4	23 21.3	3 2.8	5 4.6	2 1.9
旭区	96 100.0	53 55.2	34 35.4	1 1.0	2 2.1	6 6.3
磯子区	58 100.0	29 50.0	19 32.8	3 5.2	2 3.4	5 8.6
泉区	74 100.0	43 58.1	25 33.8	1 1.4	3 4.1	2 2.7
神奈川区	100 100.0	57 57.0	30 30.0	0 0.0	6 6.0	7 7.0
金沢区	100 100.0	52 52.0	36 36.0	2 2.0	4 4.0	6 6.0
港南区	94 100.0	61 64.9	22 23.4	4 4.3	1 1.1	6 6.4
港北区	130 100.0	89 68.5	34 26.2	1 0.8	2 1.5	4 3.1
栄区	50 100.0	30 60.0	14 28.0	1 2.0	2 4.0	3 6.0
瀬谷区	50 100.0	25 50.0	21 42.0	1 2.0	1 2.0	2 4.0
都筑区	86 100.0	55 64.0	22 25.6	1 1.2	5 5.8	3 3.5
鶴見区	119 100.0	76 63.9	33 27.7	4 3.4	4 3.4	2 1.7
戸塚区	134 100.0	85 63.4	38 28.4	3 2.2	2 1.5	6 4.5
中区	41 100.0	23 56.1	11 26.8	1 2.4	3 7.3	3 7.3
西区	31 100.0	14 45.2	12 38.7	0 0.0	4 12.9	1 3.2
保土ヶ谷区	87 100.0	50 57.5	29 33.3	1 1.1	1 1.1	6 6.9
緑区	84 100.0	57 67.9	21 25.0	1 1.2	2 2.4	3 3.6
南区	78 100.0	47 60.3	25 32.1	0 0.0	5 6.4	1 1.3
無回答	19 100.0	11 57.9	4 21.1	0 0.0	0 0.0	4 21.1

#### (4) 震災時に知りたい情報について

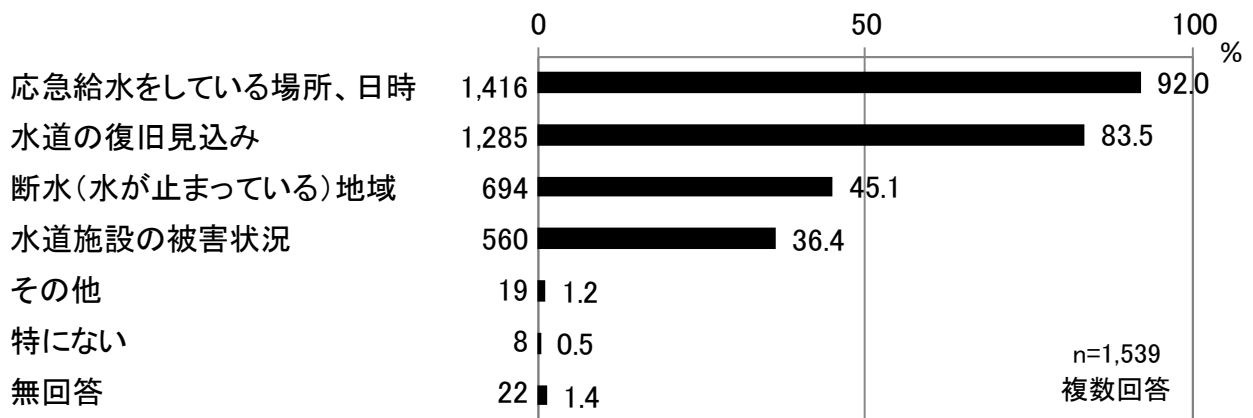
問 20 大規模な震災が発生した場合、あなたは水についてどのような情報を知りたいですか。(〇はいくつでも)

- 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 水道施設の被害状況
- 5 その他( )
- 6 特にない

##### ① 単純集計・属性別集計

震災時に知りたい情報として、「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)」92.0%、「水道の復旧見込み」83.5%、「断水(水が止まっている)地域」45.1%の順に選択される割合が高くなっている。

図表 62 全体

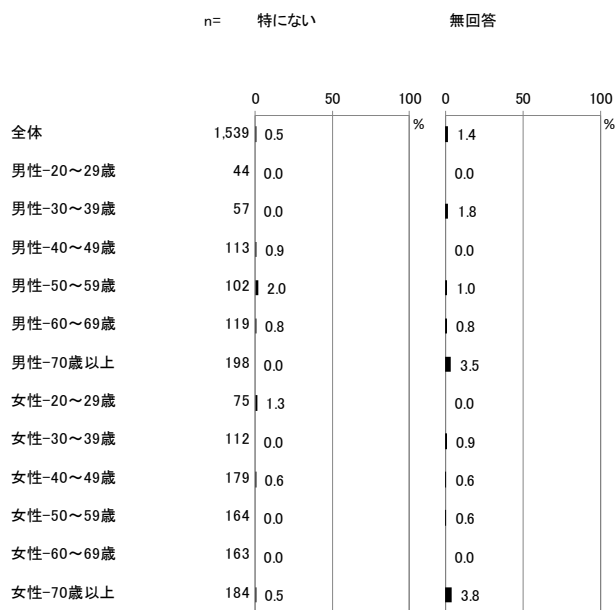
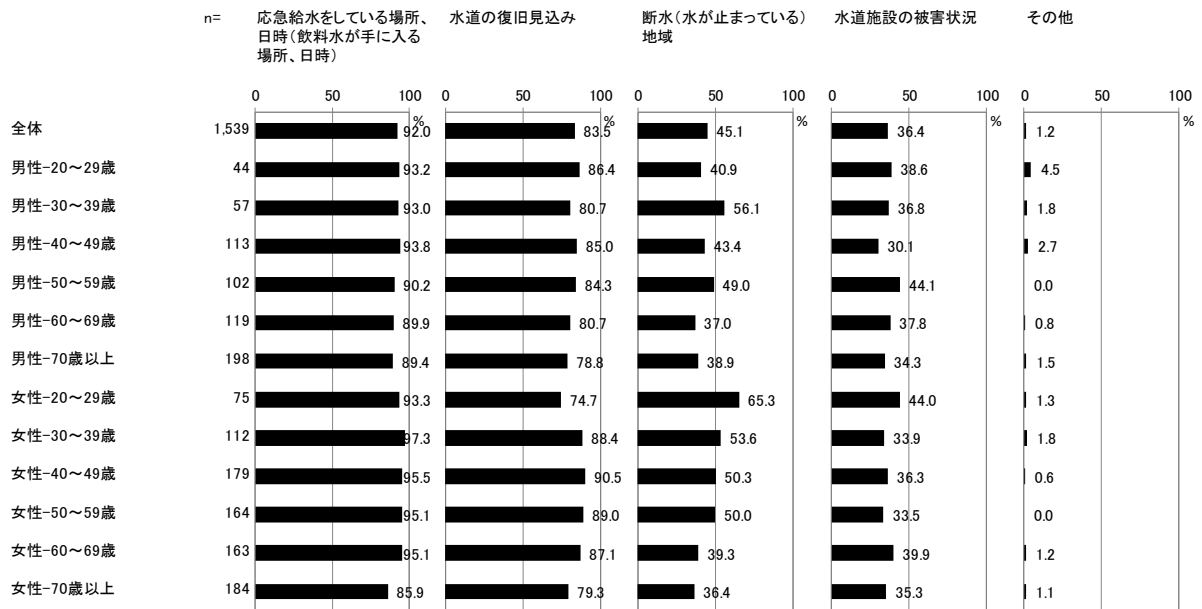


<その他>21件

水の安全性	6	その他	11
井戸水のある場所	2	飲料水はもとよりトイレの場所、給水場所が知っても自分で持参出来るか心配、交通網の破断状況、地盤の安定性 等	
一日に使用できる水量等の情報	2		

性・年齢別では、いずれの категорияにおいても「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）」「水道の復旧見込み」「断水（水が止まっている）地域」が選択される割合が高くなっている。

図表 63 全体、性・年齢別

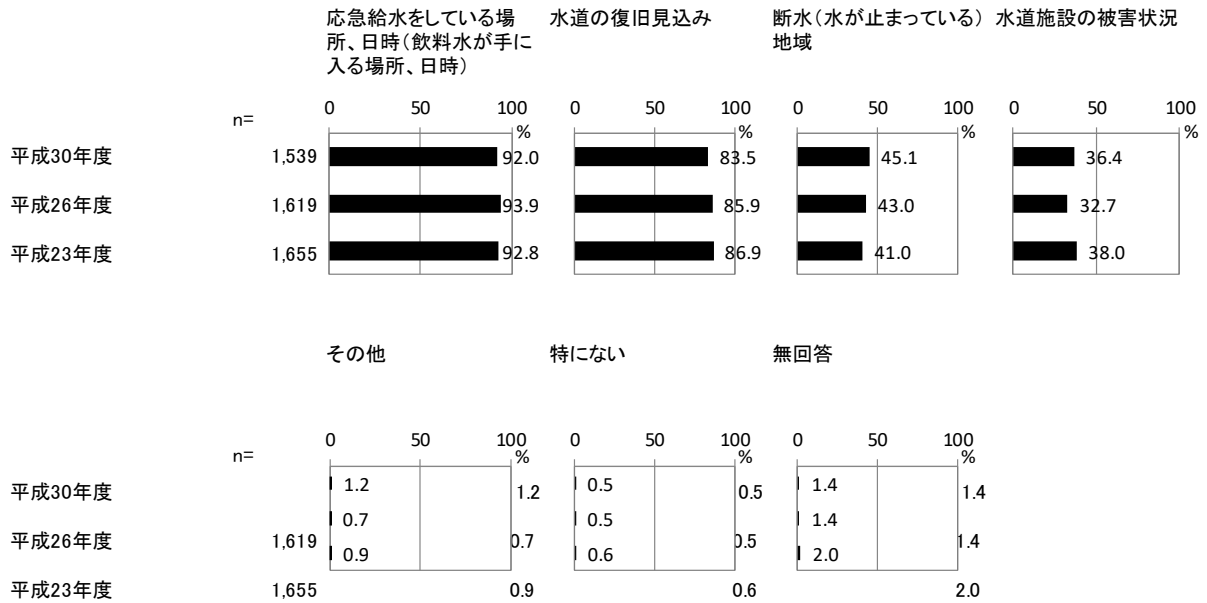




## ② 経年比較

前回（平成 26 年度）と今回（平成 30 年）を比較すると、「断水（水が止まっている）地域」と「水道施設の被害状況」については割合が増加し、他の項目は微減している。

図表 64 経年比較



### 3. 水道料金の在り方について

#### (1) 水道料金について

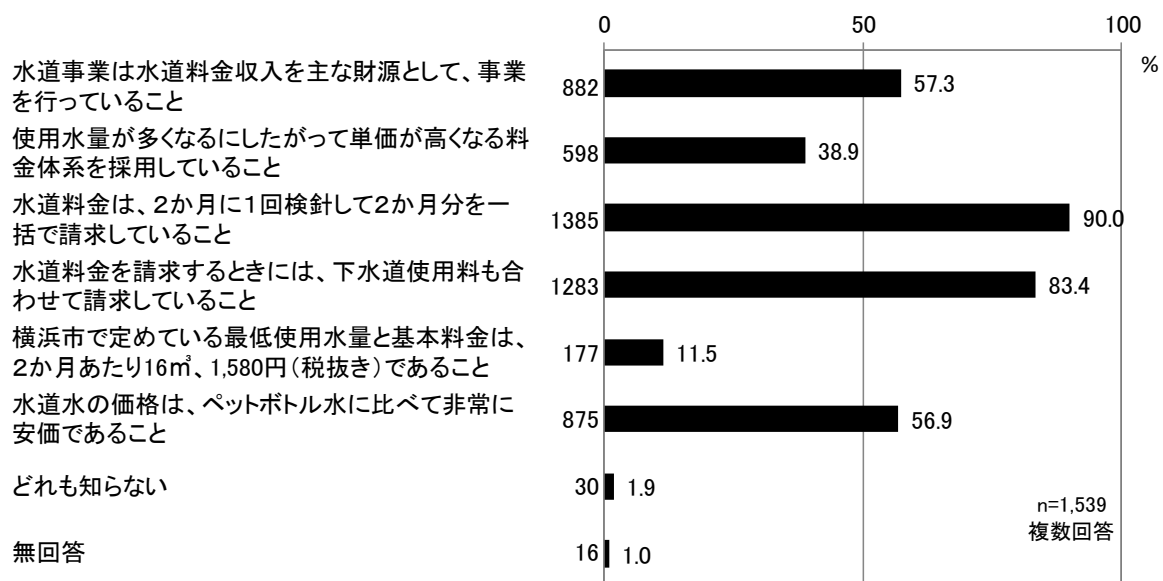
問 21 水道料金について、次のうち、知っていることはどれですか。(〇はいくつでも)

- 1 水道事業は水道料金収入を主な財源として、事業を行っていること
- 2 使用水量が多くなるにしたがって単価が高くなる料金体系を採用していること
- 3 水道料金は、2か月に1回検針して2か月分を一括で請求していること
- 4 水道料金を請求するときには、下水道使用料も合わせて請求していること
- 5 横浜市で定めている最低使用水量と基本料金は、2か月あたり 16 m<sup>3</sup>、1,580円(税抜き)であること
- 6 水道水の価格は、ペットボトル水に比べて非常に安価であること
- 7 どれも知らない

#### ① 単純集計・属性別集計

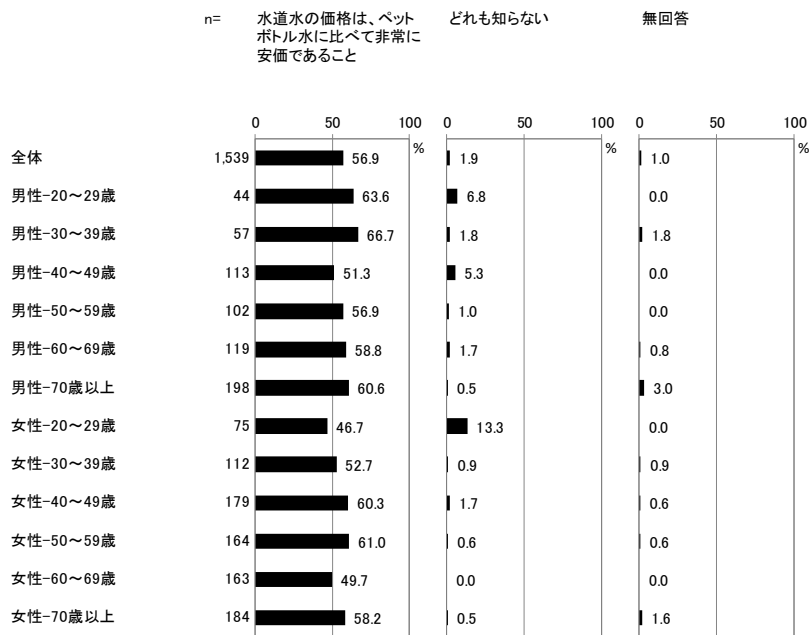
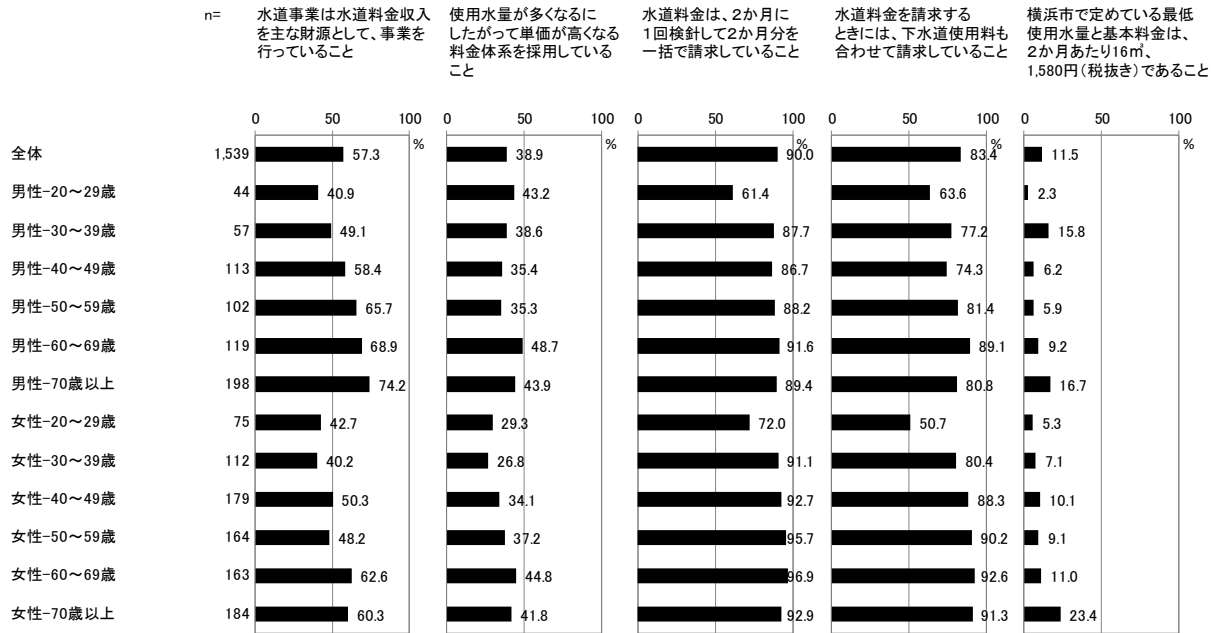
水道料金について知っていることとしては、「水道料金は、2か月に1回検針して2か月分を一括で請求していること」90.0%、「水道料金を請求するときには、下水道使用料も合わせて請求していること」83.4%、「水道事業は水道料金収入を主な財源として、事業を行っていること」57.3%の順になっている。

図表 65 全体



性・年齢別では、「水道料金は、2か月に1回検針して2か月分を一括で請求していること」「水道料金を請求するときには、下水道使用料も合わせて請求していること」については、男性、女性ともに20～29歳において認知度が低い傾向にある。「水道事業は水道料金収入を主な財源として、事業を行っていること」については、男性、女性ともに、年齢が高くなるにつれて知っている割合が高くなり認知度が上がる傾向がある。その他、「横浜市で定めている最低使用水量と基本料金は、2か月あたり16m<sup>3</sup>、1,580円（税抜き）」については、男女ともに70歳以上の認知度が高い傾向にある。

図表 66 全体、性・年齢別



問 22 水道局では、水道料金を財源として、24 時間・365 日、蛇口をひねればいつでも、安心して、安全な水をお使いいただけるよう、老朽化した施設の更新・耐震化や維持管理を行っています。しかし、人口減少社会の到来により水道料金収入が益々減少すると、現在の状況を維持することが難しくなってくると予想されます。このことを踏まえて、あなたは今後の水道料金について、どう思いますか。(○は1つだけ)

※ 参考：世帯人数3人の1か月の水道料金はおおよそ 2,750 円です。

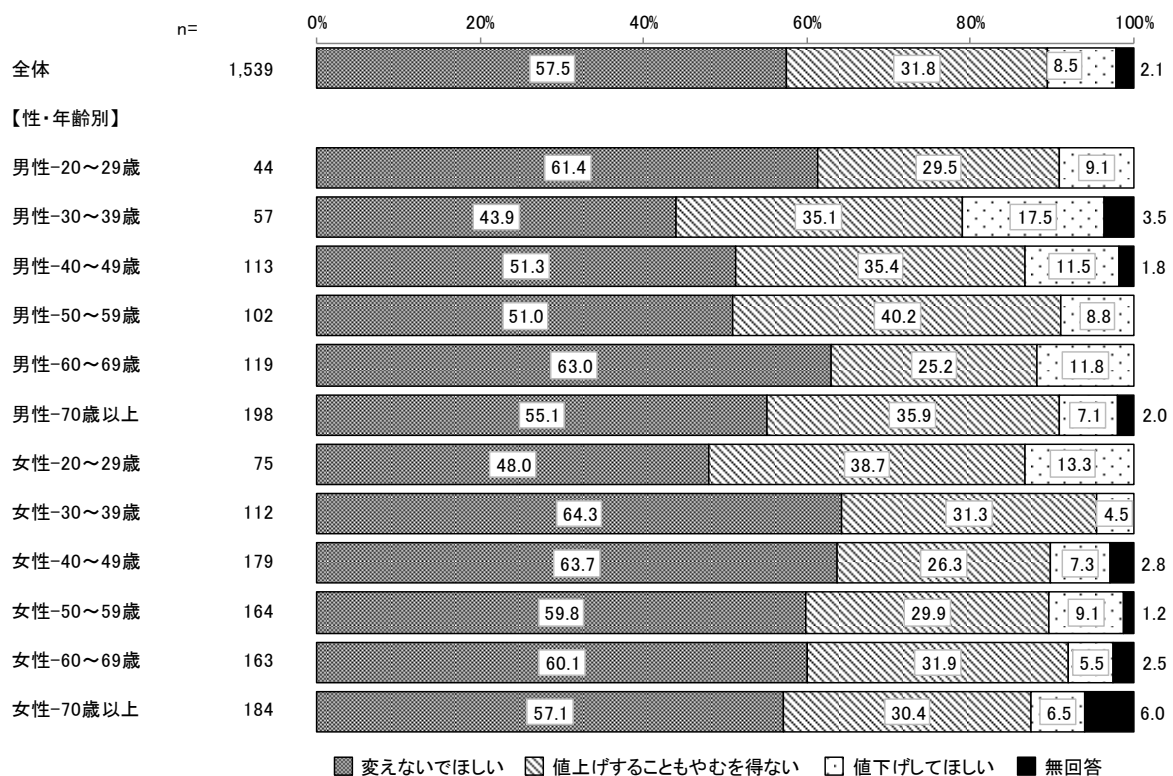
- 1 変えないでほしい
- 2 値上げすることもやむを得ない  
(現在の水道料金の( )割増し程度)
- 3 値下げしてほしい

### ① 単純集計・属性別集計

今後の水道料金については、「変えないでほしい」57.5%、「値上げすることもやむを得ない」31.8%、「値下げしてほしい」8.5%の順に選択される割合が高くなっている。

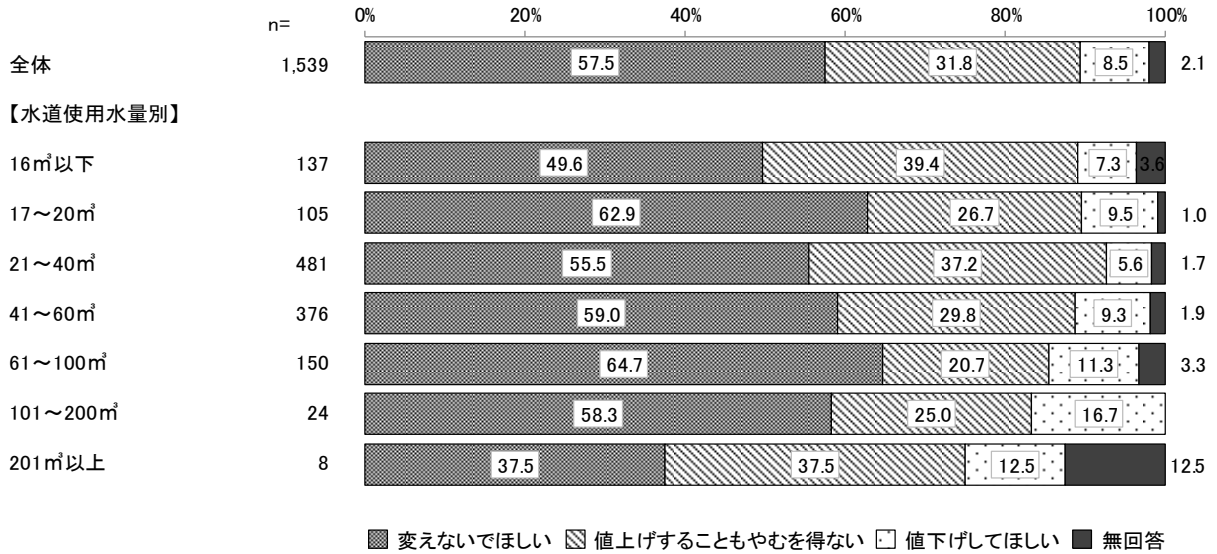
性・年齢別では、「変えないでほしい」では女性 30～39 歳で 64.3%、「値上げすることもやむを得ない」では男性 50～59 歳で 40.2%、「値下げしてほしい」では男性 30～39 歳が 17.5%と最も高くなっている。

図表 67 全体、性・年齢別



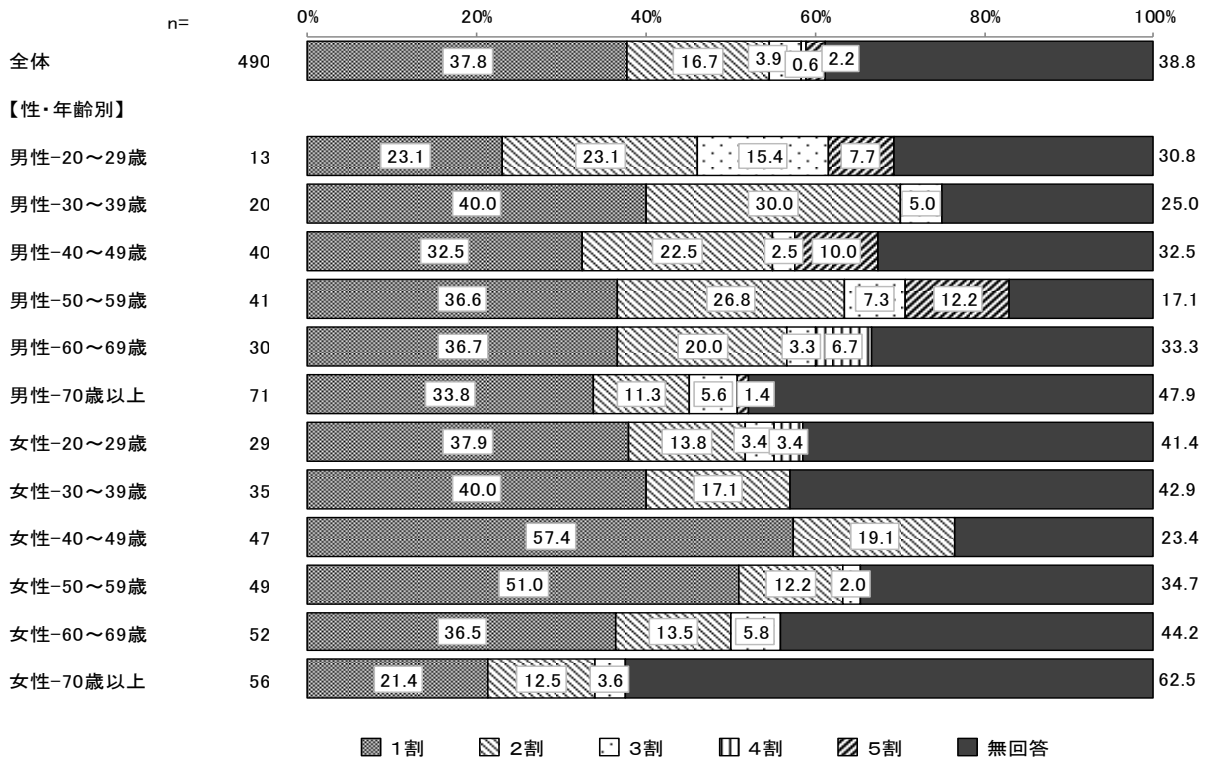
水道使用水量別では、「変えないでほしい」では61～100 m<sup>3</sup>で64.7%、「値上げすることやむを得ない」では16 m<sup>3</sup>以下で39.4%、「値下げしてほしい」では101～200 m<sup>3</sup>が16.7%と最も高くなっている。

図表 68 水道使用水量別



値上げした場合の水道料金の値上げ程度については、「1割」37.8%、「2割」16.7%、「3割」3.9%の順に選択される割合が高くなっている。

図表 69 全体（値上げした場合の水道料金の値上げ程度について）



注：値上げした場合の水道料金の値上げ程度の数値については、1割未満を切り上げ、それ以外は切り捨てとした。

## (2) 料金体系について

問 23 横浜市水道局では、1か月の基本水量を8<sup>m</sup>と定め、8<sup>m</sup>以下のご使用の場合は一律で790円(基本料金)お支払いいただき、8<sup>m</sup>を超えたご使用の場合には、基本料金に加えて使用量に応じた料金(従量料金)をお支払いいただく制度となっております。この基本水量8<sup>m</sup>について、あなたのお考えをお聞かせください。(○は1つだけ)

- 1 現状のままの基本水量8<sup>m</sup>が付いた基本料金で良い(9<sup>m</sup>以上の使用から従量料金が加算)
- 2 基本水量以内で使用している方の平均使用水量である5<sup>m</sup>の基本水量が付いた基本料金で良い(6<sup>m</sup>以上の使用から従量料金が加算)
- 3 基本水量を廃止し、定額の基本料金とする(1<sup>m</sup>から従量料金が加算)
- 4 その他( )
- 5 わからない

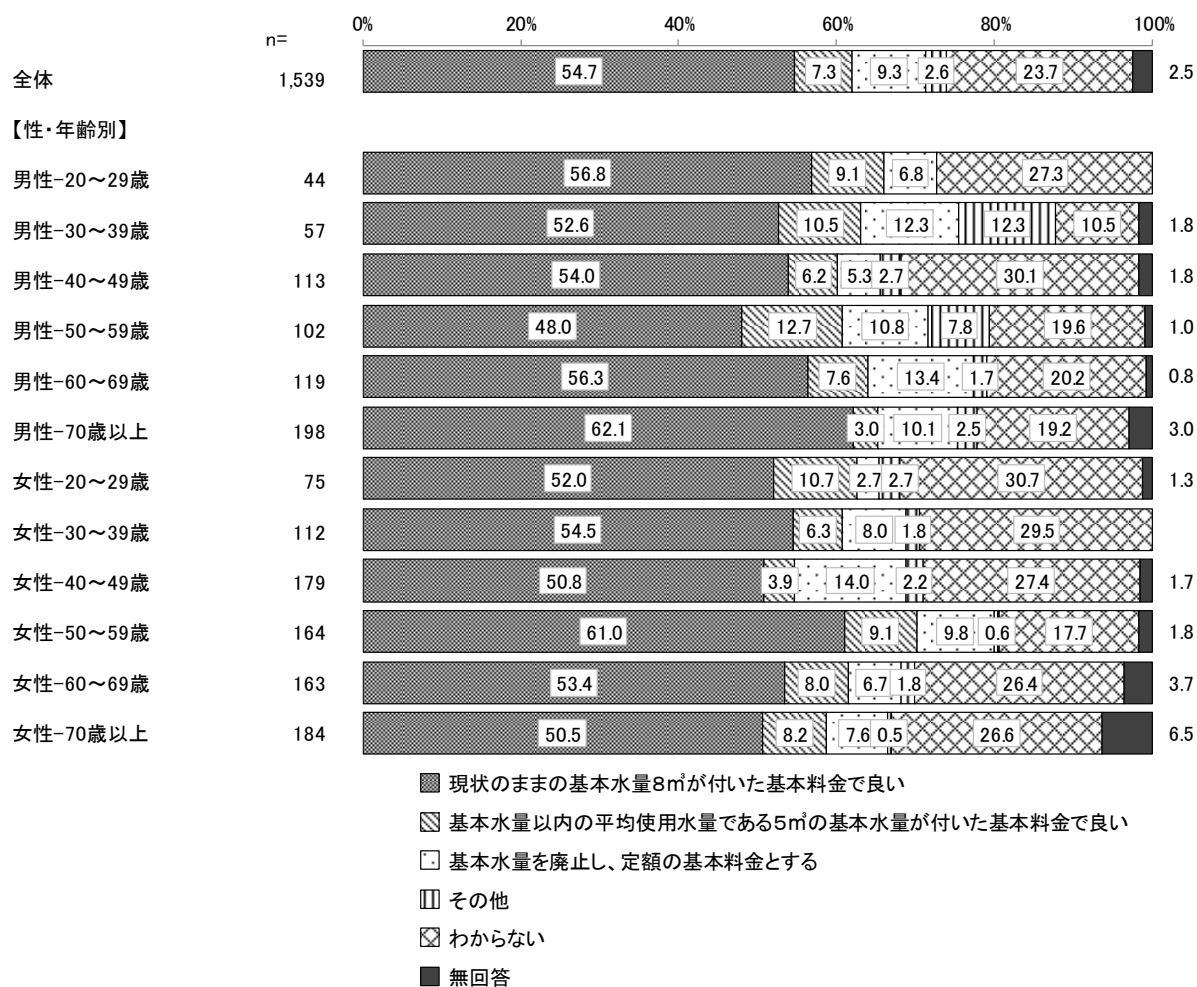
### ① 単純集計・属性別集計

料金体系については、「現状の料金体系でよい」54.7%、「わからない」23.7%、「基本水量を廃止し、定額の基本料金とする」9.3%の順に選択される割合が高くなっている。

性・年齢別では、「現状の料金体系でよい」を多く選択していたのは、男性 70 歳以上 62.1%、女性 50～59 歳 61.0%、男性 20～29 歳 56.8%の順で高くなっている。「わからない」を選択していたのは、女性 20～29 歳 30.7%、男性 40～49 歳 30.1%、女性 30～39 歳 29.5%の順で高くなっている。

水道使用水量別では、水道使用水量が 16 <sup>m</sup>以下のカテゴリーを除いては、水道使用水量が多くなるほど、「現状の料金体系でよい」を選択する割合は低くなる傾向があり、逆に「基本水量を廃止し、定額の基本料金とする」を選択する割合が高くなる傾向がある。16 <sup>m</sup>以下においては、「基本水量以内で使用している方の平均使用水量である 5 <sup>m</sup>の基本水量が付いた基本料金で良い」と回答した人の割合が他と比べて高くなっている。

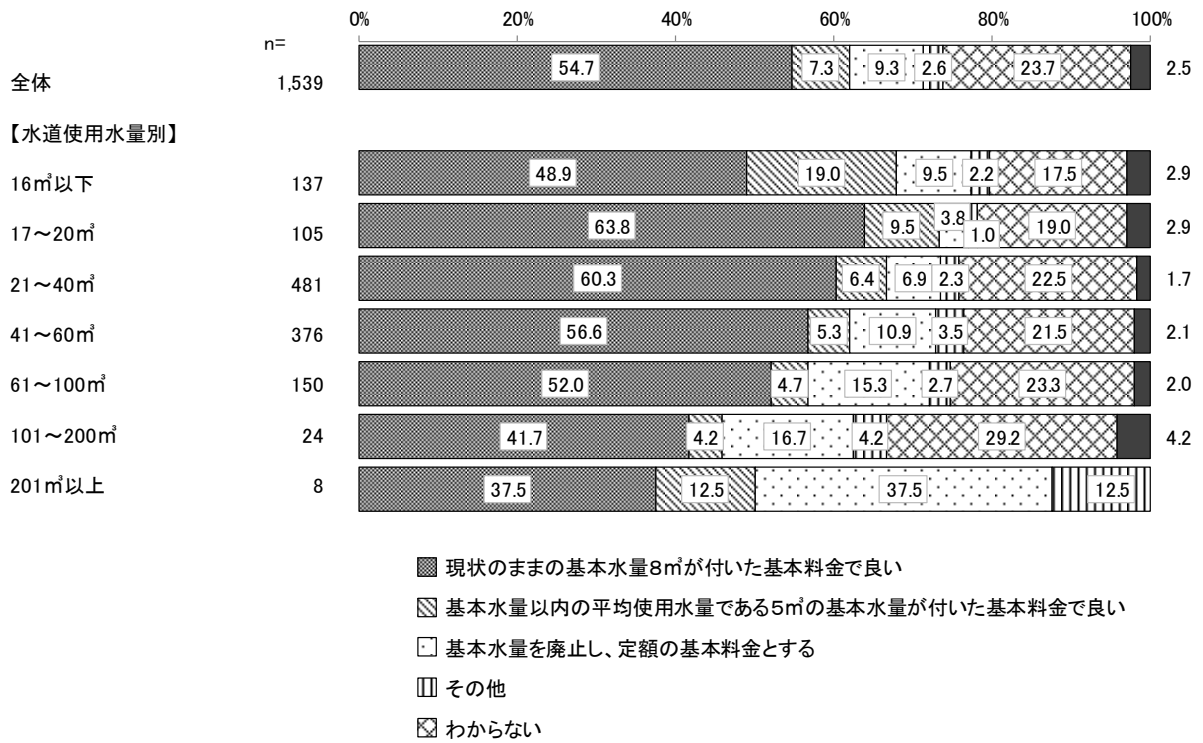
図表 70 全体、性・年齢別



<その他>40件

基本水量を上げてほしい(10 m <sup>3</sup> にしてほしい等)	10	下水道使用料が高い、安くしてほしい	2
料金プランが欲しい(選択制)	6	子育て世帯に配慮してほしい	2
根拠が分からない	5	その他	7
8 m <sup>3</sup> が想像つかない	2	海外基準はどうか、いつも高すぎる気がする、基本水量は絶対に超えるのでどういう設定でもよい、全体の収支が解らない、東京はもう少し基本水量高かったと思います、とにかく値下げ、判断する立場にない 等	
基本料金の値上げ、従量料金の値下げ	2		
基本料金の廃止	2		
たくさん使用する人ほど安価に、あまり使わない人ほど高くする	2		

図表 71 水道使用水量別





**問 24 使用量に応じて段階的に単価が高くなることについて、あなたのお考えをお聞かせください。(○は1つだけ)**

- 1 現行程度の単価の差のままでよい
- 2 現行の単価の差より小さくしてほしい
- 3 現行の単価の差より大きくしてほしい
- 4 同一商品であるため、使用量による単価の差をなくしてほしい
- 5 その他( )
- 6 わからない

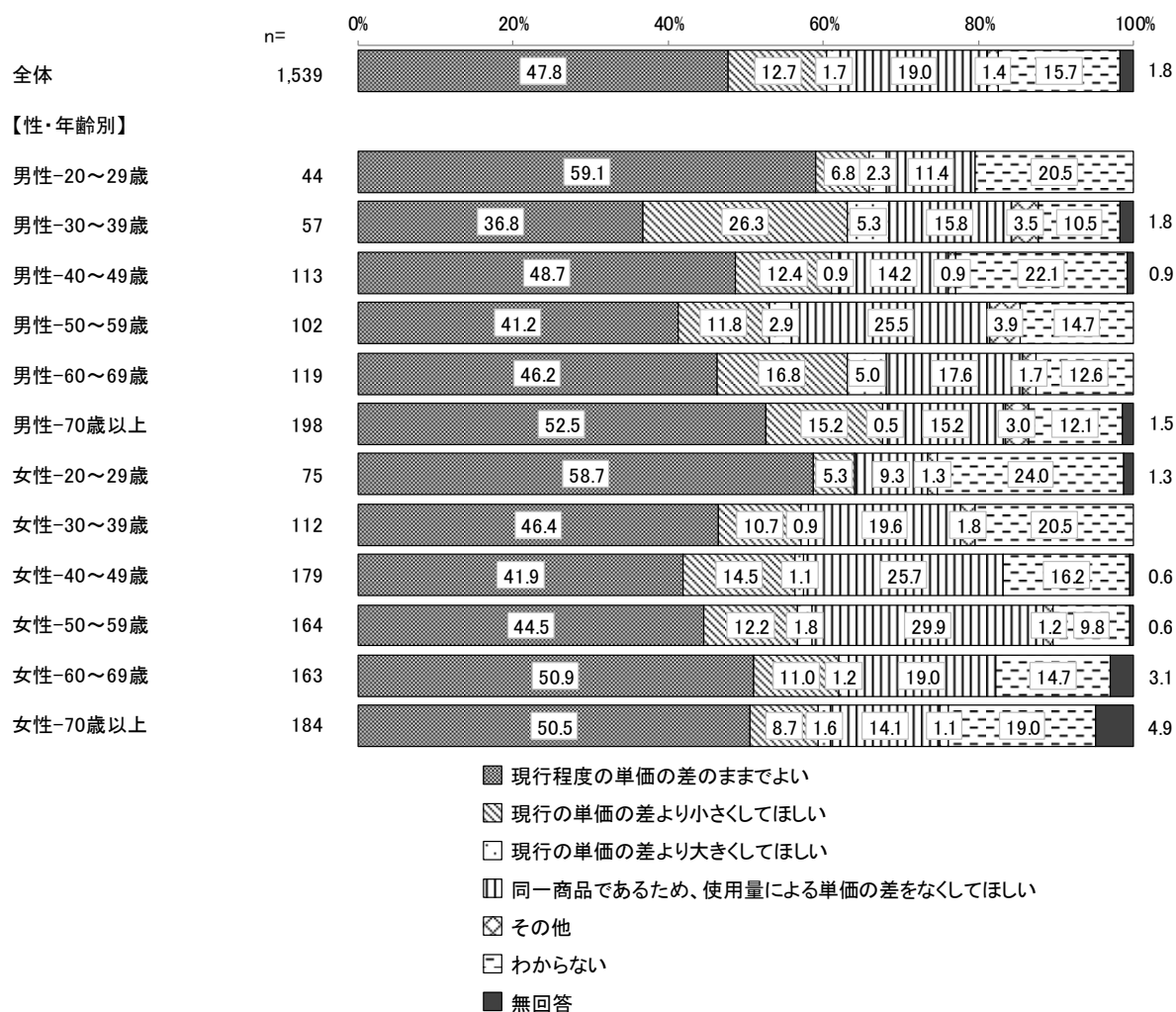
### ① 単純集計・属性別集計

料金体系が使用量に応じて段階的に単価が高くなることについては、「現行程度の単価の差のままでよい」47.8%、「同一商品であるため、使用量による単価の差をなくしてほしい」19.0%、「わからない」15.7%の順に選択される割合が高くなっている。

性・年齢別では、男性、女性ともに、20～29歳の категорияにおいて「現行程度の単価の差のままでよい」を選択する割合が、59.1%、58.7%と他の категорияと比較して最も高く、30～39歳の categoriaで「現行程度の単価の差のままでよい」を選択する割合が36.8%、46.4%と低くなるものの、更に年齢が高くなればなるほど、選択する割合が高くなっていく傾向がある。

水道使用水量別においては、水道使用水量が201 m<sup>3</sup>以上の categoriaを除いて、水道使用水量が多くなればなるほど、「現行程度の単価の差のままでよい」を選択する割合は低くなる傾向があり、逆に「同一商品であるため、使用量による単価の差をなくしてほしい」を選択する割合が高くなる傾向がある。

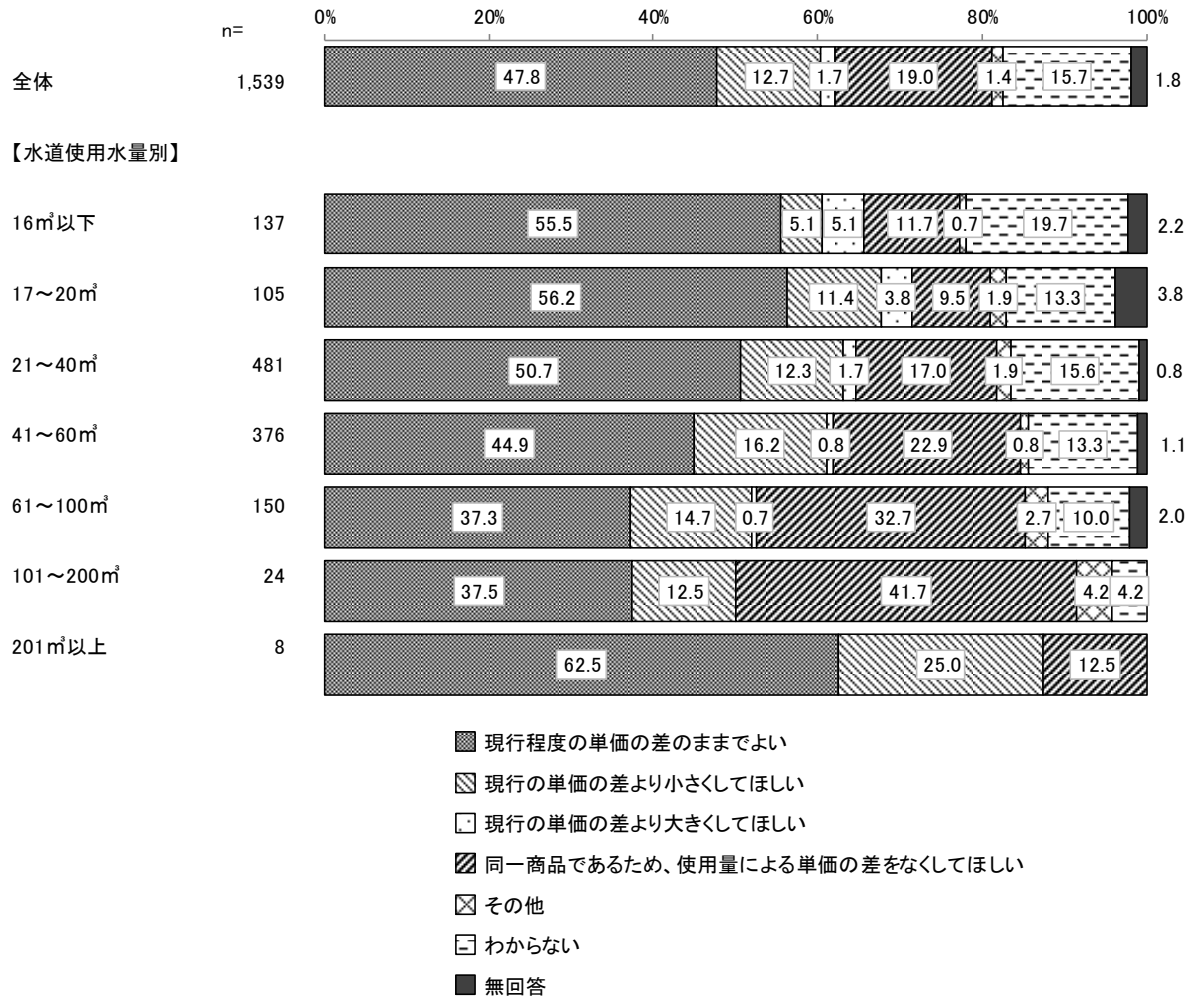
図表 72 全体、性・年齢別



<その他>22件

差はある程度以上の使用量で大きくしてほしい	4	その他	11
料金プランが複数ほしい(選択制)	3	個別の家庭から巻き上げるような体系は良くない、基本水量・基本料金の変更にあわせて従量料金やその量区分も変更する、使用料金アップの話だけで全体の収支が不明 等	
基本料金の値上げ、従量料金の値下げ	2		
使用量に応じて単価を安くすべき	2		

図表 73 水道使用水量別



## 4. 水道事業について

### (1) 水道局の広報・PRについて

問 25 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)

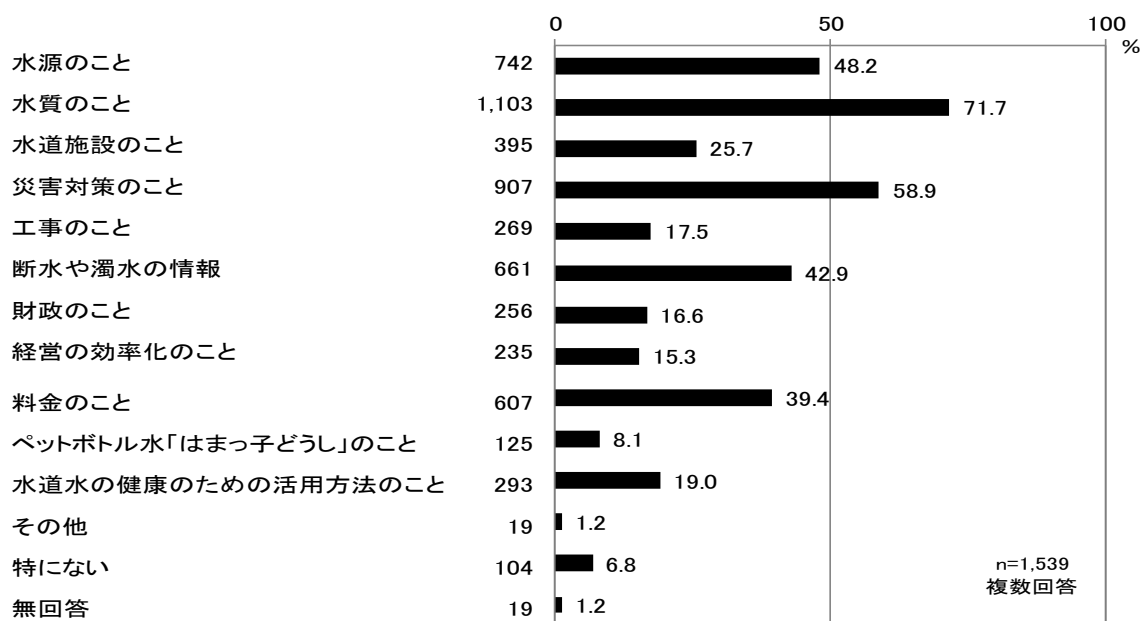
- |            |                        |
|------------|------------------------|
| 1 水源のこと    | 8 経営の効率化のこと            |
| 2 水質のこと    | 9 料金のこと                |
| 3 水道施設のこと  | 10 ペットボトル水「はまっ子どうし」のこと |
| 4 災害対策のこと  | 11 水道水の健康のための活用方法のこと   |
| 5 工事のこと    | 12 その他( )              |
| 6 断水や濁水の情報 | 13 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

#### 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」71.7%、「災害対策のこと」58.9%、「水源のこと」48.2%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。その中でも、「水源のこと」については、男性女性ともに、20～29歳のcategoryにおいて、他の年齢層よりも選択される割合が低く、30%台となっている。その他の項目については、「料金のこと」については、女性において、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。

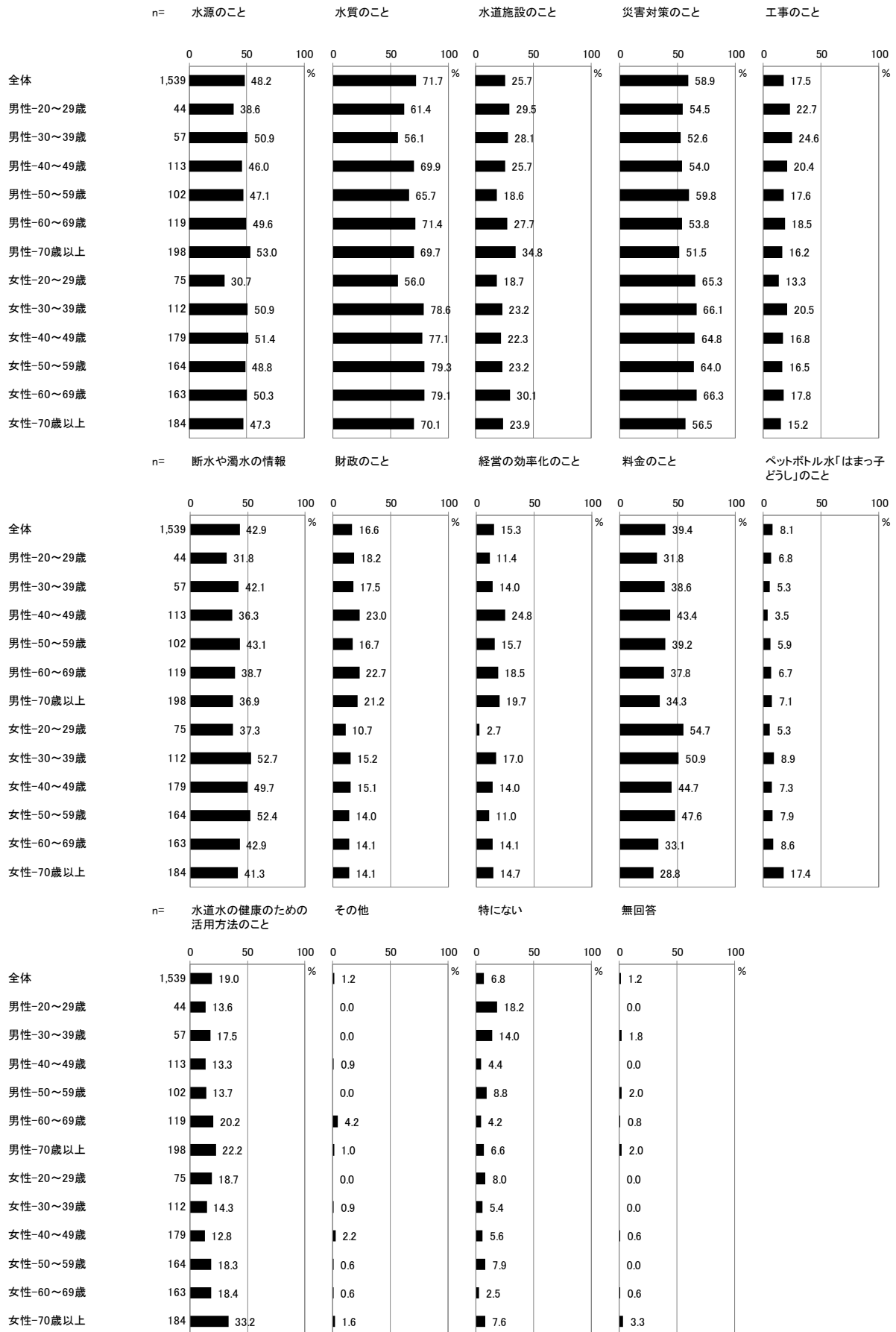
図表 74 全体



<その他>19件

項目	件数	その他	件数
事業方針、事業計画、等	6	その他	4
節約術、水道水の有効利用について	3	水栓金具のフィルターに金属カスがたまる。どこか工事した時に水道管に入って流れて来たのだと思うが不要である、マンションの受水槽のこと、なんでまずいのか、下水使用料金について知りたい。水道使用量にほぼ等しい料金が納得できない 等	
水道水についての情報提供をもっとしてほしい	3		
カルキ、水質基準、安全性について	3		

図表 75 性・年齢別



**問 26 問 25 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)**

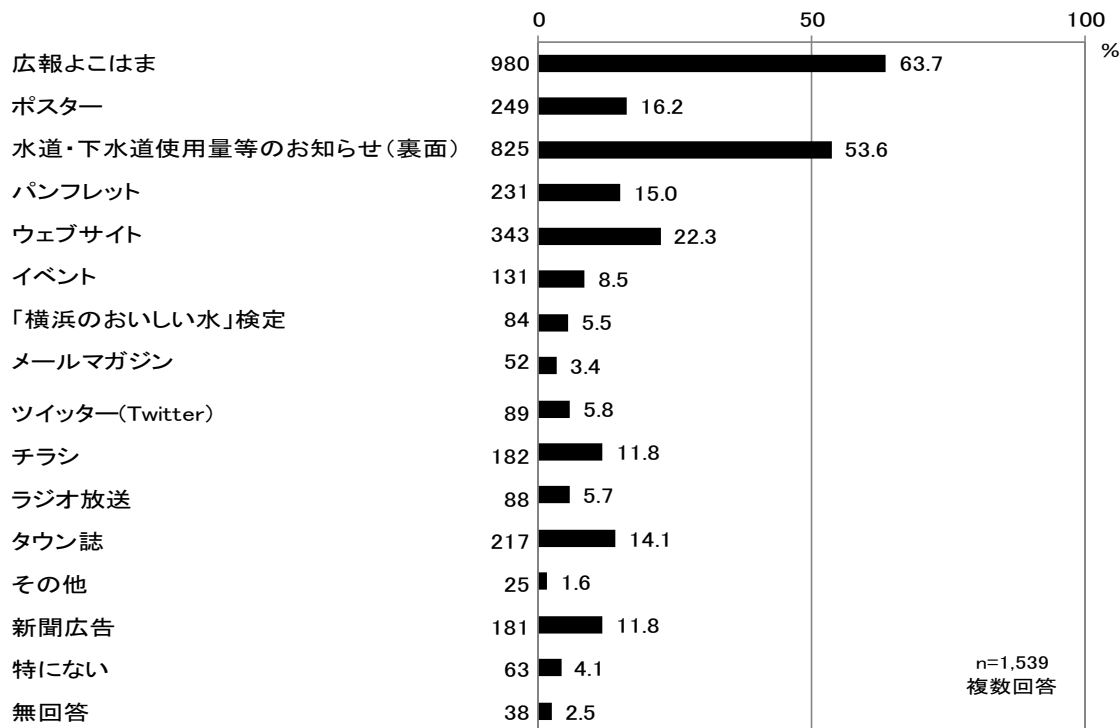
- |                       |                  |
|-----------------------|------------------|
| 1 広報よこはま              | 9 ツイッター(Twitter) |
| 2 ポスター                | 10 チラシ           |
| 3 水道・下水道使用量等のお知らせ(裏面) | 11 ラジオ放送         |
| 4 パンフレット              | 12 タウン誌          |
| 5 ウェブサイト              | 13 その他( )        |
| 6 イベント                | 14 新聞広告          |
| 7 「横浜のおいしい水」検定        | 15 特にない          |
| 8 メールマガジン             |                  |

**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」63.7%、「水道・下水道使用量等のお知らせ(裏面)」53.6%、「ウェブサイト」22.3%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」「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 76 全体

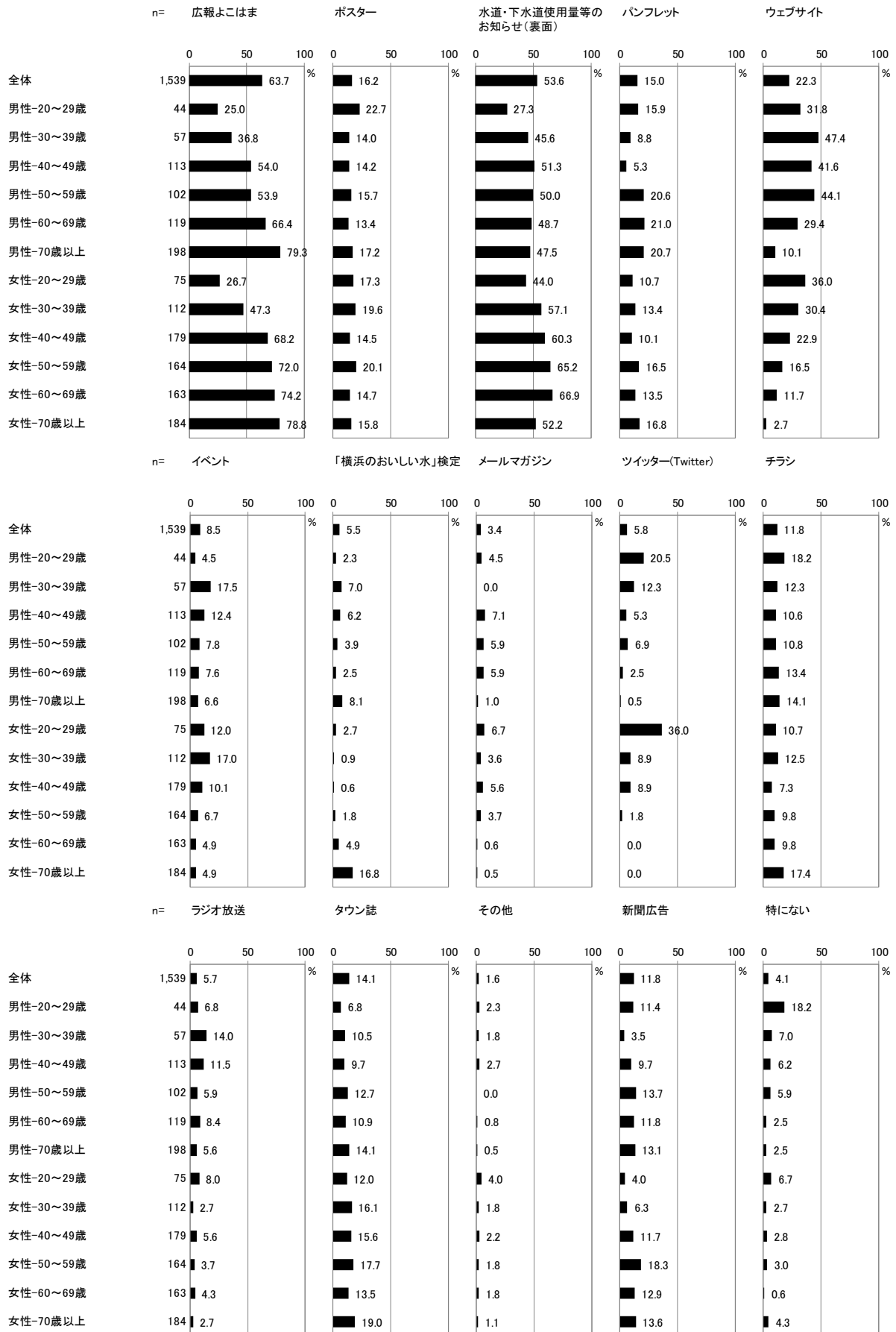


<その他> 25 件

テレビ、CMなどのメディア	9	電車やバスの広告	3
SNS	4		
その他			9

広報にお金を使うぐらいなら水道料金の値下げをしてほしい、youtube、横浜市転入者へのお知らせ内や子供(小学校中学校)の教材(英語の例題、ヒアリング)に入れる、町内会の回覧板、このアンケート用紙のように①～順に説明回答がほしい、請求書に同封、広報よこはまでも水道水特集のように目立つ情報提供をして欲しい、水道水について、水道事業についてまとめた冊子を配布 等

図表 77 性・年齢別

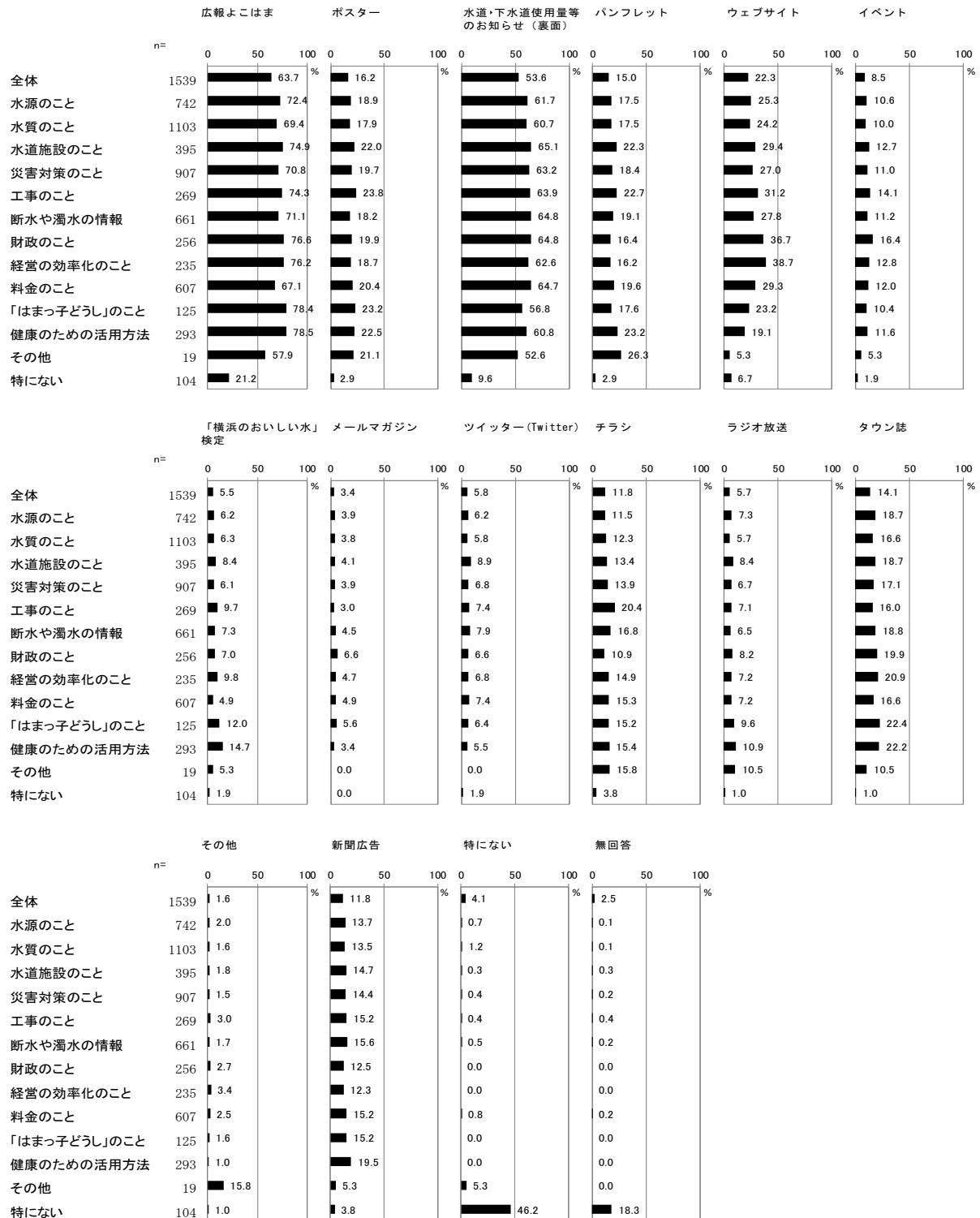


## ② その他集計「問 25 水道事業に関して知りたいこと」による広報手段の違い

いずれの項目についても「広報よこはま」が選択される割合が最も高く、次いで「水道・下水道使用量等のお知らせ（裏面）」が高くなっている。

また、「財政のこと」「経営の効率化のこと」では「ウェブサイト」、「はまっ子どうし」「水道水の健康のための活用方法のこと」では「タウン誌」、「工事のこと」では「チラシ」が広報手段として選択されている割合が他に比べて高い傾向にあった。

図表 78 水道事業に関して知りたいこと別 広報手段の違い





## (2) 水道局の取組や水道に関することについて

問 27 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。(〇はいくつでも)

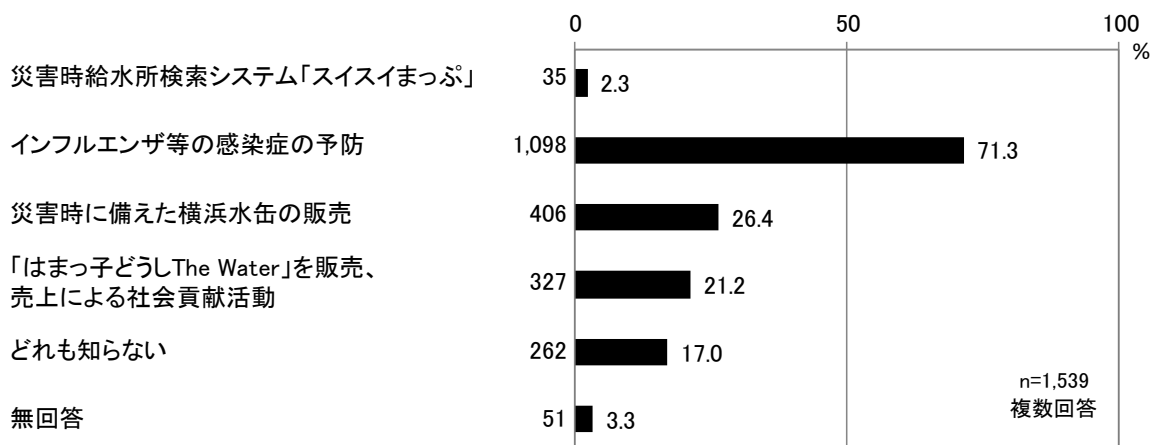
- 1 お客さまの住所を入力すると、お近くの災害時給水所を検索できるシステム「スイスイまっぷ」(※)を、水道局ウェブサイト上で公開している
- 2 インフルエンザ等の感染症の予防には手洗いとうがいは効果的であり、水道水の流水で手を洗うことで感染症の予防になる
- 3 家庭や企業などに災害時に備えた水の備蓄を呼びかける目的で、横浜水缶を販売している
- 4 水源保全の大切さや、水源地である道志村との繋がりをPRするため、ペットボトル水「はまっ子ども The Water」を販売しており、売上の一部を環境貢献や国際支援のために寄付する等、環境にやさしい社会づくりに貢献している
- 5 どれも知らない

### ① 単純集計・属性別集計

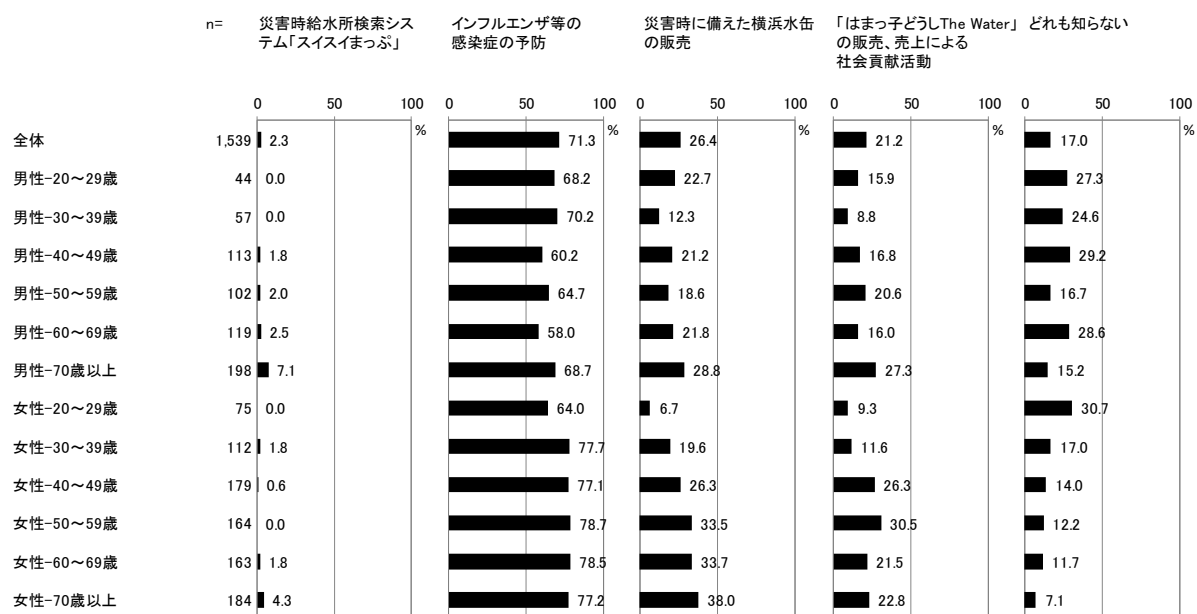
横浜市水道局の取組、水道に関する知識の認知度については、「インフルエンザ等の感染症の予防」71.3%「災害時に備えた横浜水缶の販売」26.4%「「はまっ子ども The Water」の販売、売上による社会貢献活動」21.2%の順に選択される割合が高くなっている。一方、「スイスイまっぷ」2.3%、「水道水の価格」6.4%は割合が低くなっている。

性・年齢別では、いずれの категорияについても「インフルエンザ等の感染症の予防」「災害時に備えた横浜水缶の販売」「「はまっ子ども The Water」の販売、売上による社会貢献活動」について選択される割合が高くなっている。その中でも、「災害時に備えた横浜水缶の販売」については、男性女性ともに、概ね年齢が上がるほど選択される割合が高い。その他、「どれも知らない」については、女性において概ね年齢が上がるほど選択される割合が低くなる傾向にある。

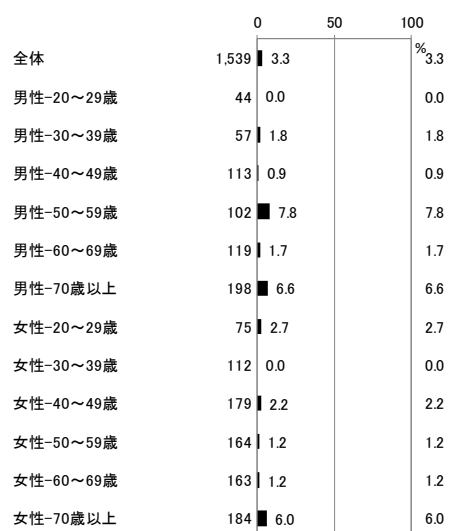
図表 79 全体



図表 80 全体、性・年齢別



n= 無回答



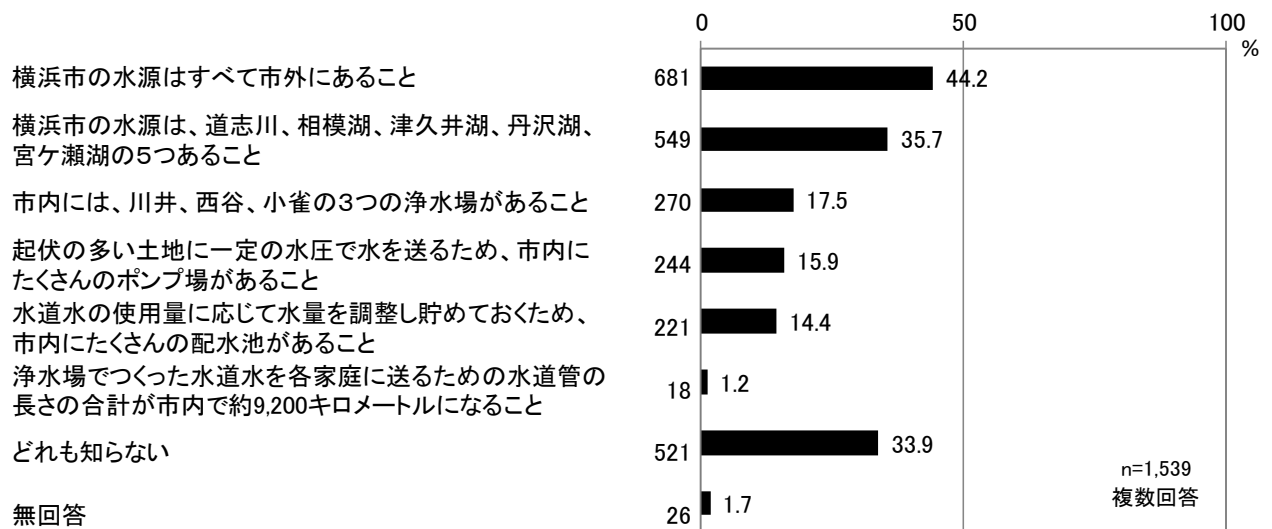
**問 28 水道水がご家庭の蛇口に届くまでには、市内外に様々な施設があります。次のうち、知っていることはどれですか。(〇はいくつでも)**

- 1 横浜市の水源はすべて市外にあること
- 2 横浜市の水源は、道志川、相模湖、津久井湖、丹沢湖、宮ヶ瀬湖の5つあること
- 3 市内には、川井、西谷、小雀の3つの浄水場があること
- 4 起伏の多い土地に一定の水圧で水を送るため、市内にたくさんのポンプ場があること
- 5 水道水の使用量に応じて水量を調整し貯めておくため、市内にたくさんの配水池があること
- 6 浄水場でつくった水道水を各家庭に送るための水道管の長さの合計が市内で約9,200キロメートルになること
- 7 どれも知らない

**① 単純集計**

横浜市内外の水道局関連施設に関する認知度については、「横浜市の水源はすべて市外にあること」44.2%、「横浜市の水源は、道志川、相模湖、津久井湖、丹沢湖、宮ヶ瀬湖の5つあること」35.7%、「どれも知らない」33.9%の順に選択される割合が高くなっている。

図表 81 全体



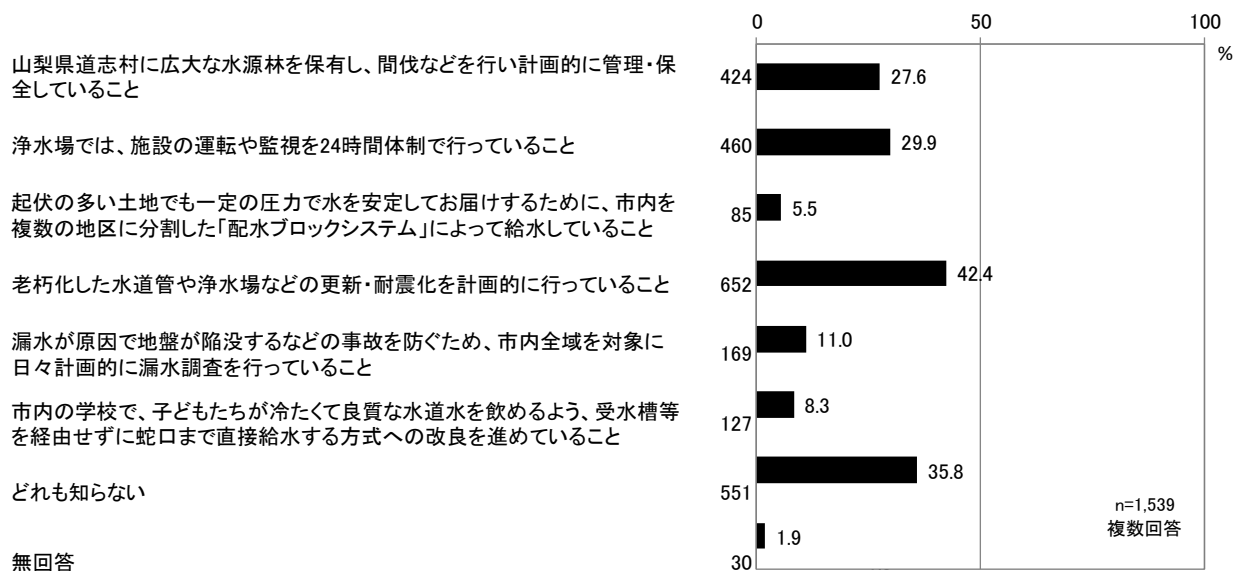
**問 29 安全で良質な水を安定してお届けするために水道局で行っていることについて伺います。次のうち、知っていることはどれですか。(〇はいくつでも)**

- 1 山梨県道志村に広大な水源林を保有し、間伐などを行い計画的に管理・保全していること
- 2 浄水場では、施設の運転や監視を24時間体制で行っていること
- 3 起伏の多い土地でも一定の圧力で水を安定してお届けするために、市内を複数の地区に分割した「配水ブロックシステム」によって給水していること
- 4 老朽化した水道管や浄水場などの更新・耐震化を計画的に行っていること
- 5 漏水が原因で地盤が陥没するなどの事故を防ぐため、市内全域を対象に日々計画的に漏水調査を行っていること
- 6 市内の学校で、子どもたちが冷たくて良質な水道水を飲めるよう、受水槽等を経由せずに蛇口まで直接給水する方式への改良を進めていること
- 7 どれも知らない

**① 単純集計**

横浜市水道局の安全且つ安定的な水供給のための取組に関する認知度については、「老朽化した水道管や浄水場などの更新・耐震化を計画的に行っていること」42.4%、「どれも知らない」35.8%、「浄水場では、施設の運転や監視を24時間体制で行っていること」29.9%の順に選択される割合が高くなっている。

図表 82 全体



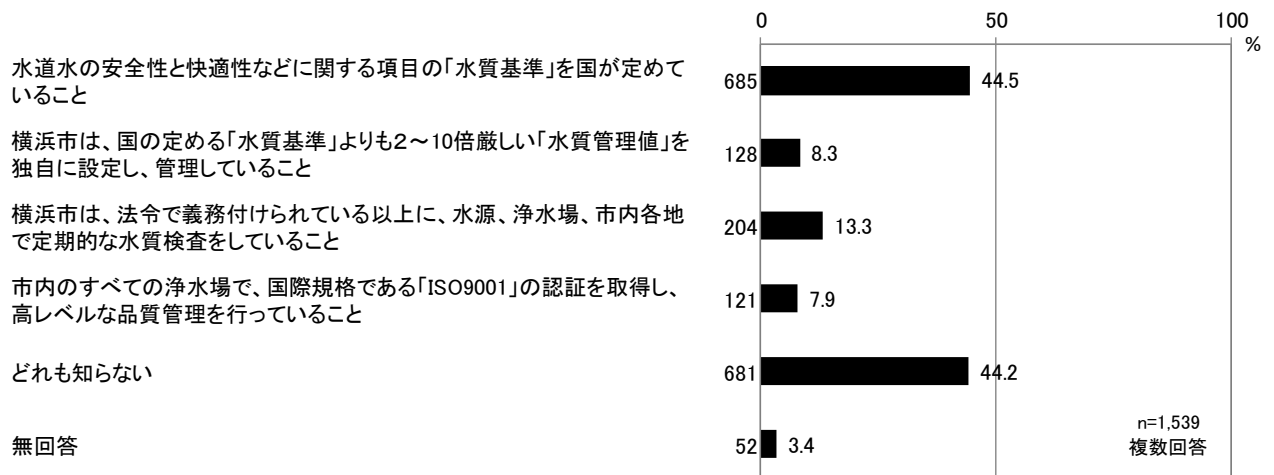
**問 30 水道水の水質管理について伺います。次のうち、知っていることはどれですか。(〇はいくつでも)**

- 1 水道水の安全性と快適性などに関する項目の「水質基準」を国が定めていること
- 2 横浜市は、国の定める「水質基準」よりも2～10倍厳しい「水質管理値」を独自に設定し、管理していること
- 3 横浜市は、法令で義務付けられている以上に、水源、浄水場、市内各地で定期的な水質検査をしていること
- 4 市内のすべての浄水場で、国際規格である「ISO9001」の認証を取得し、高レベルな品質管理を行っていること
- 5 どれも知らない

**① 単純集計**

横浜市水道局の水質管理に関する認知度については、「水道水の安全性と快適性などに関する項目の「水質基準」を国が定めていること」44.5%、「どれも知らない」44.2%、「横浜市は、法令で義務付けられている以上に、水源、浄水場、市内各地で定期的な水質検査をしていること」13.3%の順に選択される割合が高くなっている。

図表 83 全体



### (3) お客様サービスセンターについて

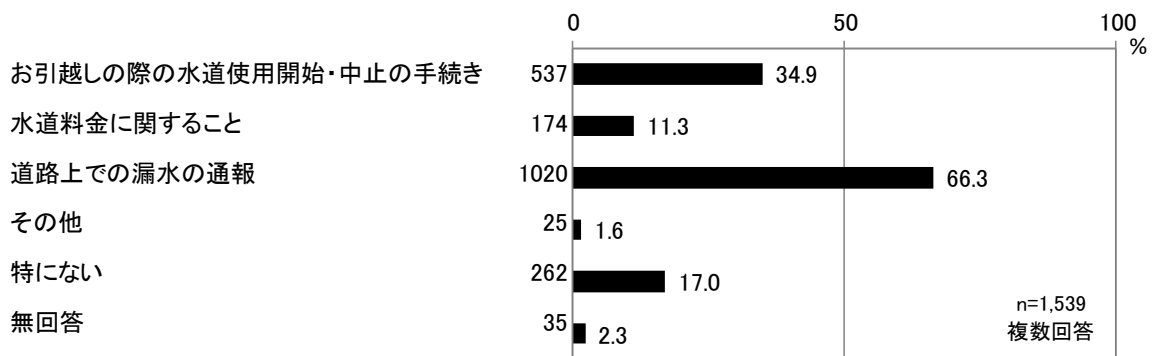
問 31 横浜市水道局お客様サービスセンター(☎045-847-6262)は、水道に関するお問合せ・お手続きを24時間・365日電話受付しています。あなたは、次の事項について、夜間・休日でも受付対応すべきだと思いますか。(〇はいくつでも)

- 1 お引越しの際の水道使用開始・中止の手続き
- 2 水道料金に関すること
- 3 道路上での漏水の通報
- 4 その他( )
- 5 特にない

#### ① 単純集計

横浜市水道局お客様サービスセンターにおける夜間・休日での受付対応については、「道路上での漏水の通報」66.3%「お引越しの際の水道使用開始・中止の手続き」34.9%の順に選択される割合が高くなっている。

図表 84 全体



<その他>25件

内容	件数	その他	件数
24時間、或いは夜間の受付対応は必要なし	7	その他	8
家の中の漏水	4	効果を知りたい、断水、24時間対応するべき、お客様センターの受付の方の水道に関する知識を高めてほしい、冬にお湯が出なくなった時、はまっ子どうしの配達受付 等	
トラブル時	4		
水道水の異常	2		

## (4) 水道の検針について

問 32 水道メーターの検針は、2か月に1度、ご家庭に検針員がお伺いして行っています。現在、ICTを活用したサービスとして、自動検針(※)の検証を進めていますが、将来的な検針方法についてあなたはどのようにお考えですか。(〇は1つだけ)

※無線等を活用して水道メーターの情報を収集する検針方法

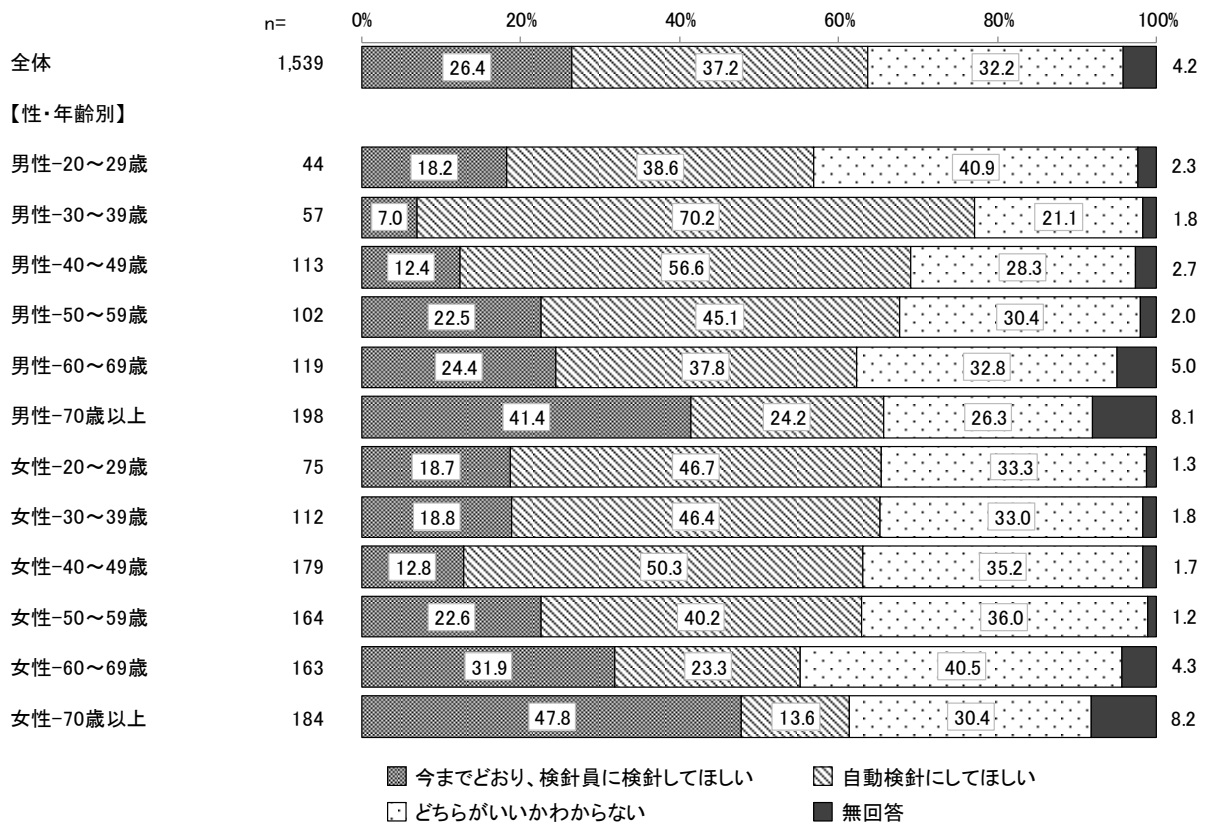
- 1 今までどおり、検針員に検針してほしい
- 2 自動検針にしてほしい
- 3 どちらがいいかわからない

### ① 単純集計・属性別集計

横浜市水道局の将来的な水道の検針方法については、「自動検針にしてほしい」37.2% 「どちらがいいかわからない」32.2% 「今までどおり、検針員に検針してほしい」26.4%の順に選択される割合が高くなっている。

性・年齢別では、男性女性ともに、概ね年齢が上がるほど「今までどおり、検針員に検針してほしい」を選択する割合が高い傾向にある。

図表 85 全体、性・年齢別



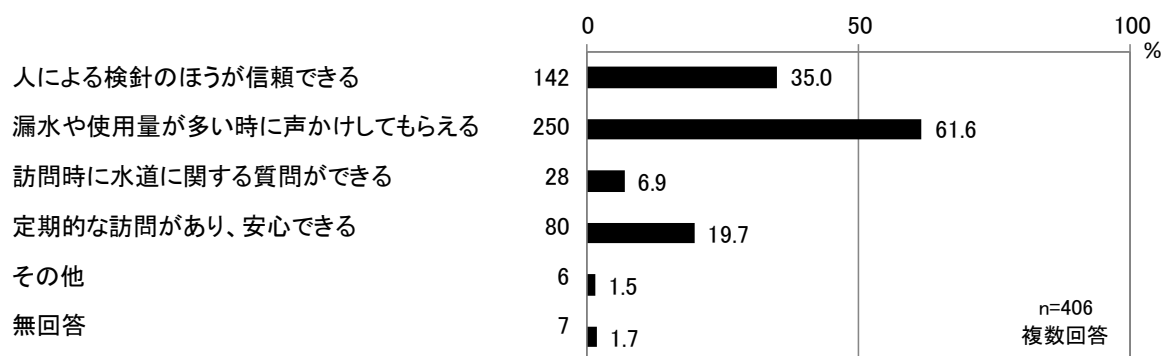
問 33 問 32 で「1」とお答えになった方に伺います。検針員による検針がよいと思う理由は何ですか。(〇は1つだけ)

- 1 人による検針のほうが信頼できる
- 2 漏水や使用量が多い時に声かけしてもらえる
- 3 訪問時に水道に関する質問ができる
- 4 定期的な訪問があり、安心できる
- 5 その他( )

### ① 単純集計

将来的な検針方法として検針員による検針がよいとした理由については、「漏水や使用量が多い時に声かけしてもらえる」61.6%「人による検針のほうが信頼できる」35.0%「定期的な訪問があり、安心できる」19.7%の順に選択される割合が高くなっている。

図表 86 全体



<その他>8件

ウェブを使わない、あるいはウェブで見るのが面倒	2	無断使用された場合、原因をつきとめてほしい	1
雇用先の確保	1	自動検針を基本とし、半年に1回ほど訪問	1
電波は人体に有害ではないか	1	してもらいような形が望ましいのではないか	
人件費削減	1	機械が壊れていたら嫌だ	1



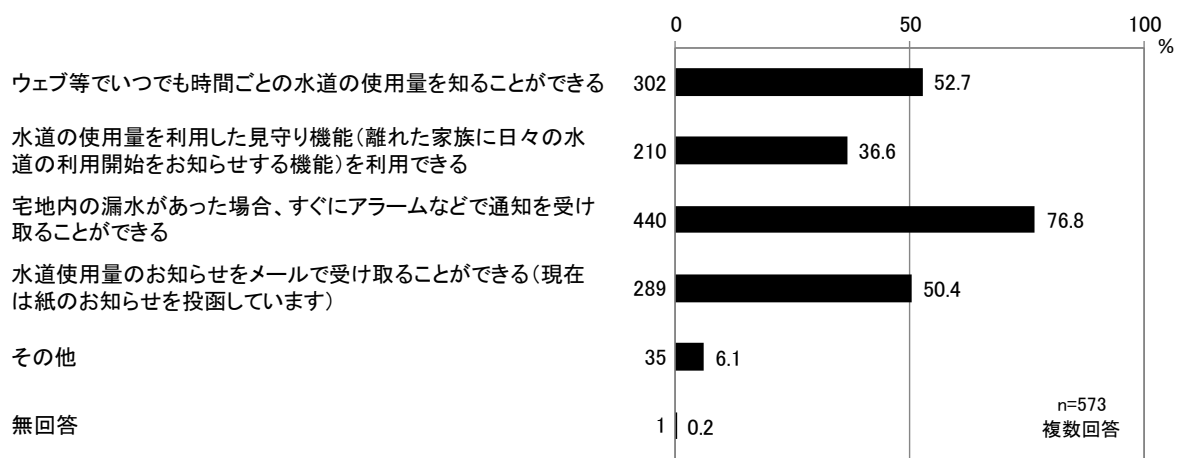
問 34 問 32 で「2」とお答えになった方に伺います。自動検針を導入することによって、時間単位の使用データを取得できるようになります。この使用データを活用したサービスを検討していますが、利用したいサービスは何ですか。(〇はいくつでも)

- 1 ウェブ等でいつでも時間ごとの水道の使用量を知ることができる
- 2 水道の使用量を利用した見守り機能(離れた家族に日々の水道の利用開始をお知らせする機能)を利用できる
- 3 宅地内の漏水があった場合、すぐにアラームなどで通知を受け取ることができる
- 4 水道使用量のお知らせをメールで受け取ることができる(現在は紙のお知らせを投函しています)
- 5 その他( )

### ① 単純集計

自動検針の導入により得られる時間単位の使用データを活用したサービスについては、「宅地内の漏水があった場合、すぐにアラームなどで通知を受け取ることができる」76.8%「ウェブ等でいつでも時間ごとの水道の使用量を知ることができる」52.7%「水道使用量のお知らせをメールで受け取ることができる(現在は紙のお知らせを投函しています)」50.4%の順に選択される割合が高くなっている。

図表 87 全体



<その他>34件

内容	件数	その他	件数
人件費削減による水道代の値下げや耐震化等の推進	14	その他 自動検針の器具の製品保障や正確性を確保してほしい、現在のように検針時の靴 ms の移動がなく なるだけでいい、電気のように係の方が遠隔で検針して伝票は紙を希望する、人なので間違うから、メールは使っていない、時間帯別の水道使用量に応じた料金設定、料金もらってもいいのではないかな 等	7
アプリの作成や活用、メールによる料金通知等	7		
節水目標、アドバイスをしてくれる	3		
現状(人による検針、紙による通知)のままがいい	3		

## (5) 国際協力事業や海外水ビジネス展開支援について

問 35 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）

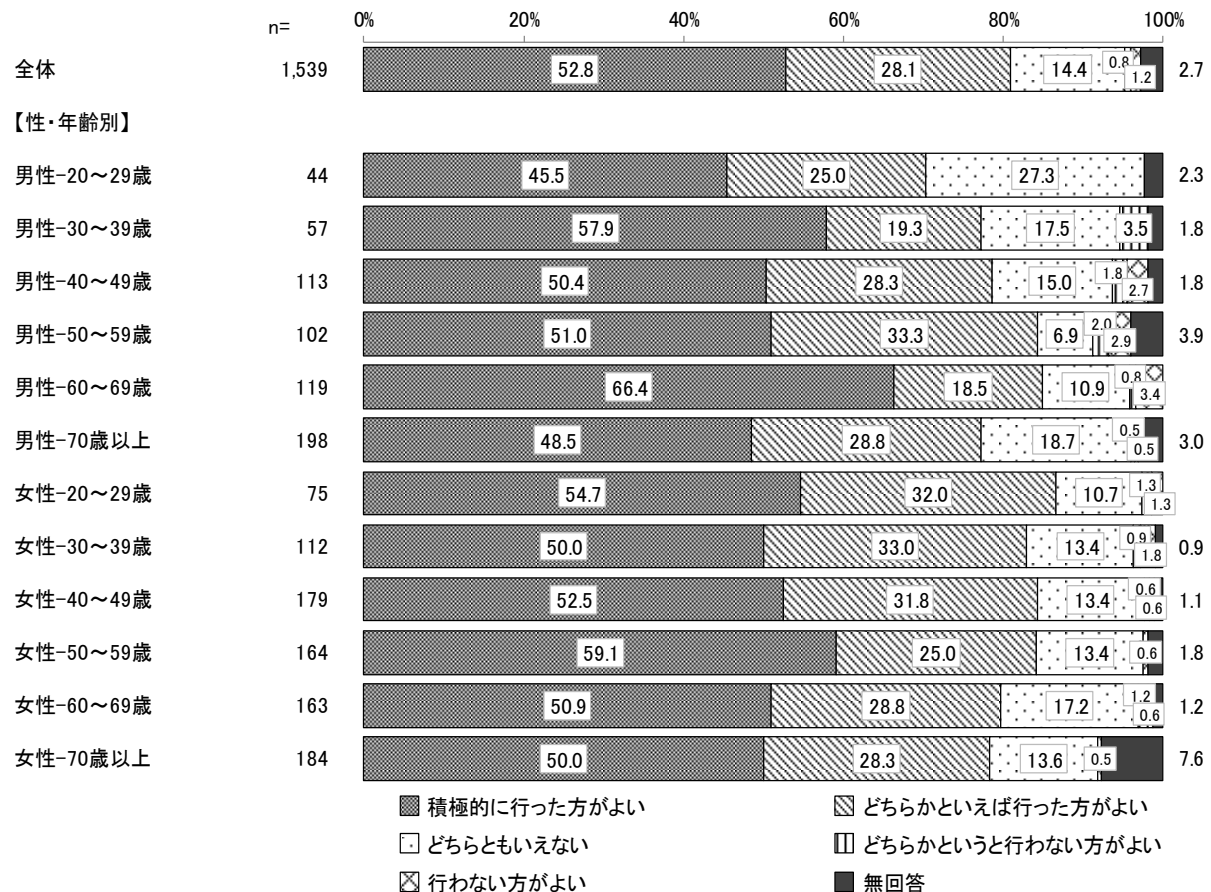
- 1 積極的に行った方がよい
- 2 どちらかといえば行った方がよい
- 3 どちらともいえない
- 4 どちらかというも行わない方がよい
- 5 行わない方がよい

### ① 単純集計・属性別集計

国際協力・海外水ビジネスの取組については、「積極的に行った方がよい」52.8%、「どちらかといえば行った方がよい」28.1%をあわせて、80.9%となっている。一方、「どちらともいえない」は14.4%、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」1.2%をあわせて、2.0%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女性20～29歳で86.7%、一方最も低いのは男性20～29歳70.5%となっている。

図表 88 全体、性・年齢別



## (6) 満足度について

問 36 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)

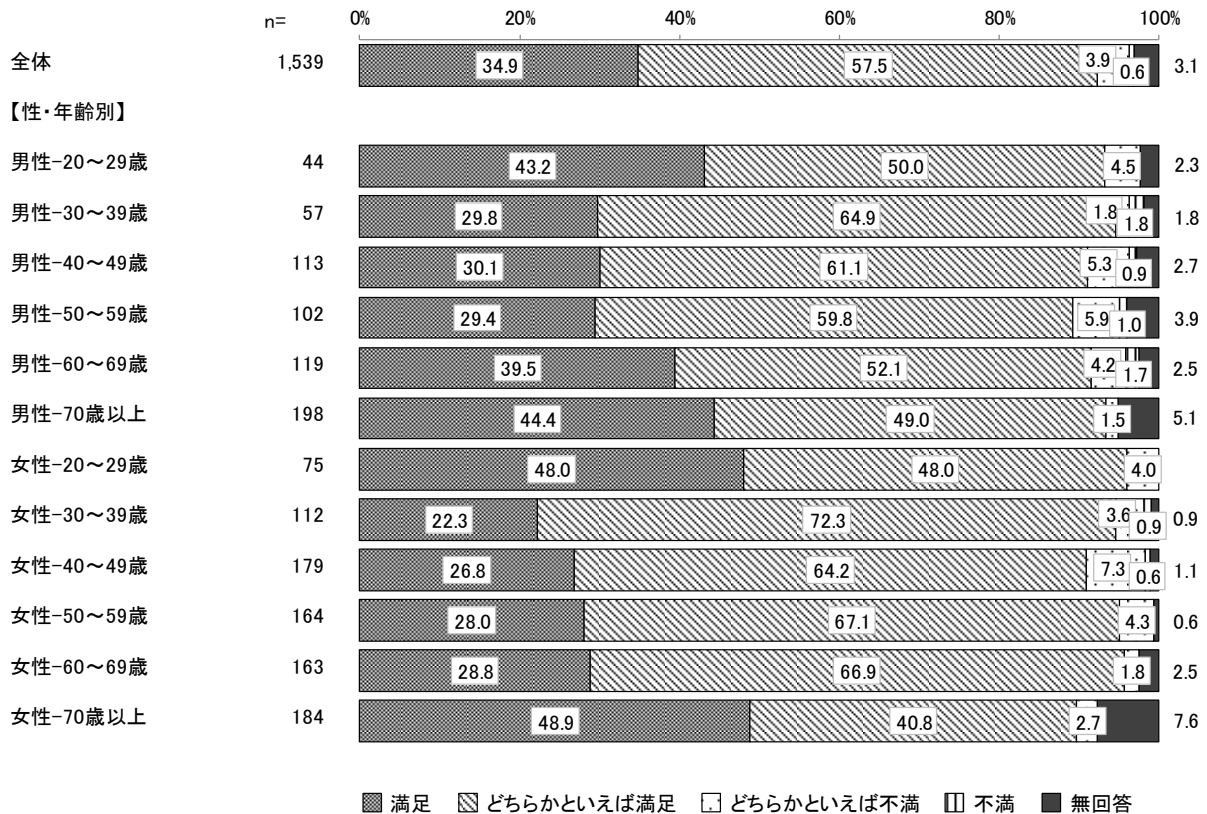
- |              |              |
|--------------|--------------|
| 1 満足         | 3 どちらかといえば不満 |
| 2 どちらかといえば満足 | 4 不満         |

### 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」34.9%、「どちらかといえば満足」57.5%をあわせて、92.4%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女性20～29歳(96.0%)、一方、最も低いのは男性50～59歳(89.2%)であった。

図表 89 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港南区で 95.7%、「不満」「どちらかといえば不満」の割合が最も高いのは磯子区で 10.3%あった。

図表 90 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	1539 100.0	537 34.9	885 57.5	60 3.9	9 0.6	48 3.1
青葉区	108 100.0	32 29.6	71 65.7	3 2.8	0 0.0	2 1.9
旭区	96 100.0	34 35.4	57 59.4	3 3.1	0 0.0	2 2.1
磯子区	58 100.0	22 37.9	28 48.3	4 6.9	2 3.4	2 3.4
泉区	74 100.0	28 37.8	42 56.8	3 4.1	1 1.4	0 0.0
神奈川区	100 100.0	40 40.0	50 50.0	5 5.0	0 0.0	5 5.0
金沢区	100 100.0	42 42.0	49 49.0	2 2.0	1 1.0	6 6.0
港南区	94 100.0	28 29.8	62 66.0	0 0.0	0 0.0	4 4.3
港北区	130 100.0	50 38.5	72 55.4	5 3.8	1 0.8	2 1.5
栄区	50 100.0	16 32.0	30 60.0	3 6.0	0 0.0	1 2.0
瀬谷区	50 100.0	14 28.0	32 64.0	2 4.0	0 0.0	2 4.0
都筑区	86 100.0	29 33.7	51 59.3	5 5.8	1 1.2	0 0.0
鶴見区	119 100.0	35 29.4	74 62.2	6 5.0	0 0.0	4 3.4
戸塚区	134 100.0	51 38.1	75 56.0	4 3.0	0 0.0	4 3.0
中区	41 100.0	16 39.0	20 48.8	3 7.3	0 0.0	2 4.9
西区	31 100.0	14 45.2	15 48.4	1 3.2	0 0.0	1 3.2
保土ヶ谷区	87 100.0	23 26.4	54 62.1	4 4.6	1 1.1	5 5.7
緑区	84 100.0	29 34.5	51 60.7	3 3.6	0 0.0	1 1.2
南区	78 100.0	27 34.6	44 56.4	4 5.1	2 2.6	1 1.3
無回答	19 100.0	7 36.8	8 42.1	0 0.0	0 0.0	4 21.1



問 37 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 安全で良質な水の供給
- 3 地震や渇水などの災害対策
- 4 断水・減水のない安定した給水
- 5 ペットボトル水「はまっ子どうし」の販売
- 6 蛇口の水の水質検査
- 7 水道のことに関する問合せや相談窓口の充実
- 8 効率的な水道事業経営
- 9 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
- 10 水道局から提供される情報(水道工事、災害対策など)の内容
- 11 道路上の漏水の応急対応など、水道管の工事
- 12 水道料金
- 13 パンフレット・イベント等の広報手段や頻度など、広報の充実
- 14 開発途上国の水事情の改善及び国内他事業体の支援
- 15 その他( )
- 16 特にない

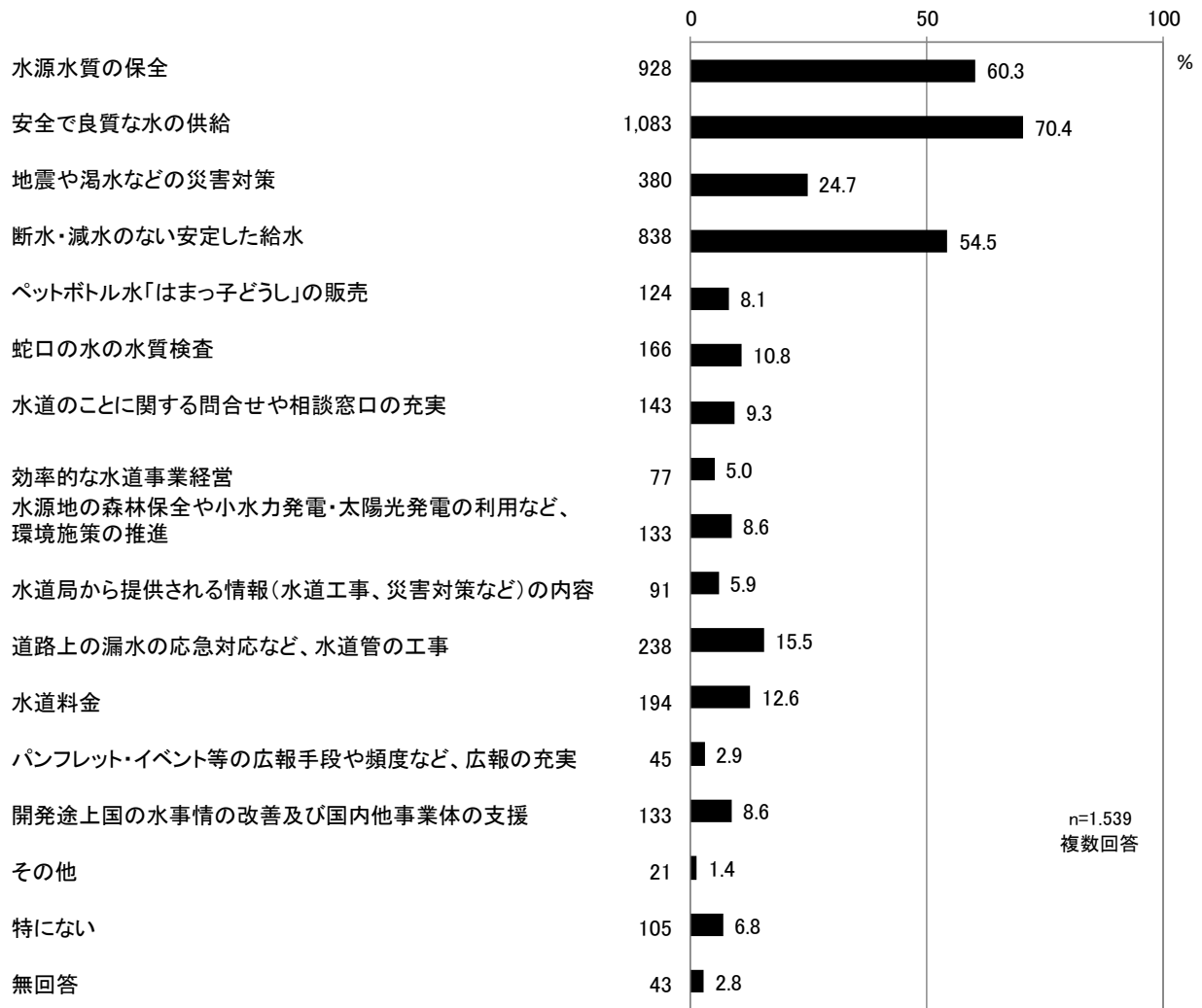
#### ① 単純集計・属性別集計

水道事業に対する満足項目では、「安全で良質な水の供給」70.4%、「水源水質の保全」60.3%、「断水・減水のない安定した給水」54.5%、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「安全で良質な水の供給」「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。

年齢別では、いずれの категорияにおいても「安全で良質な水の供給」「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。また、「安全で良質な水の供給」「断水・減水のない安定した給水」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。

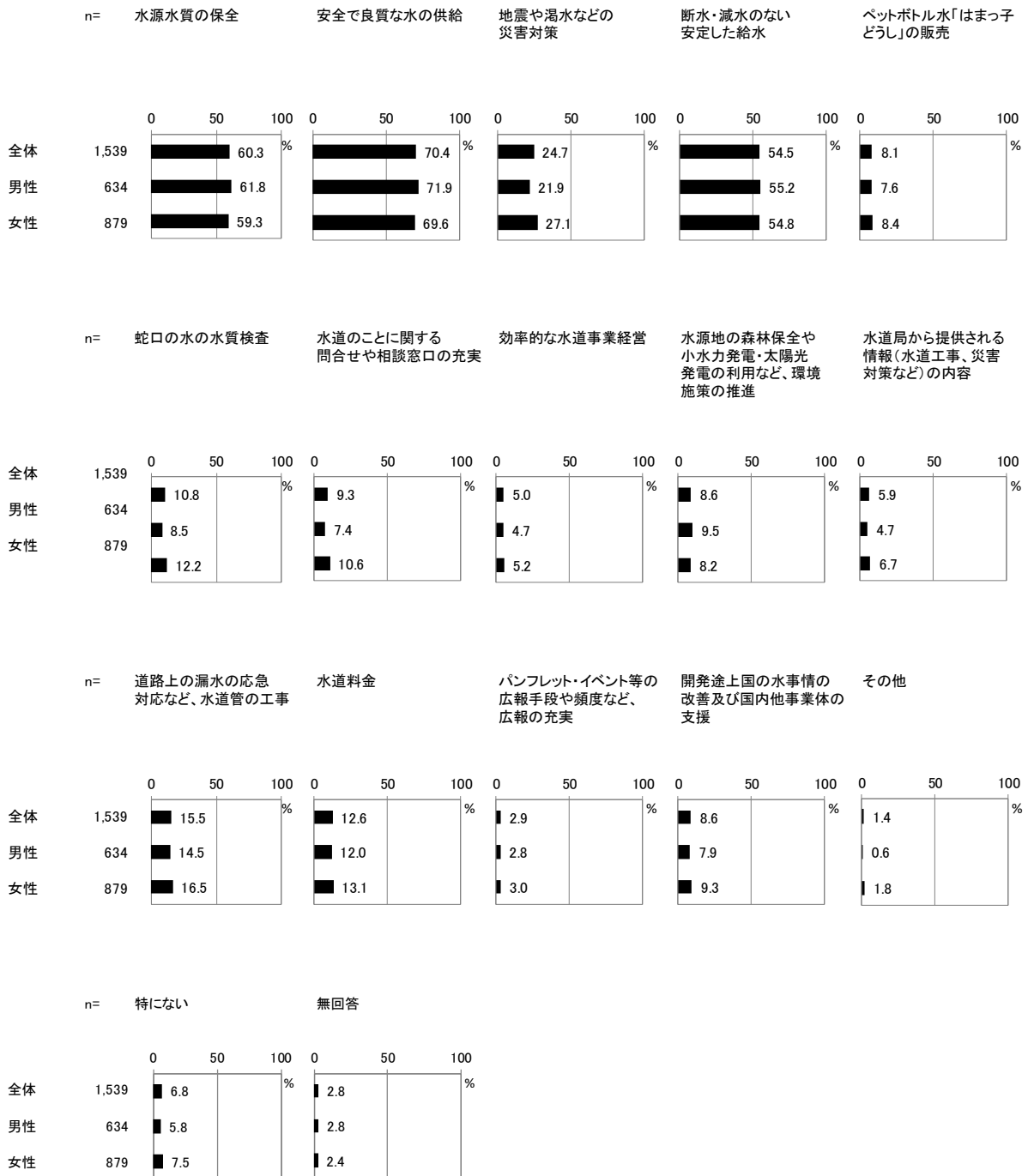
図表 92 全体



<その他>21件

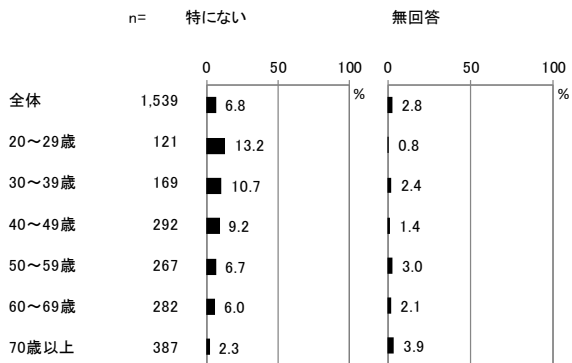
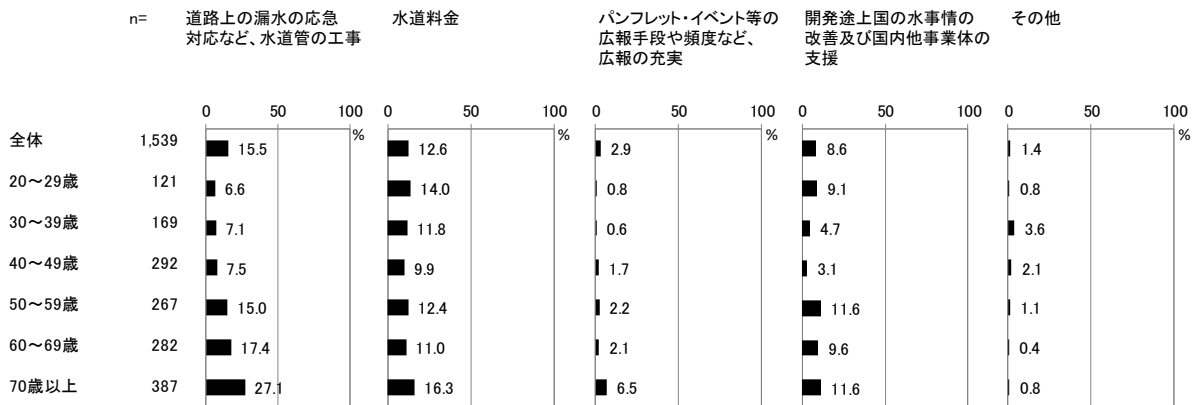
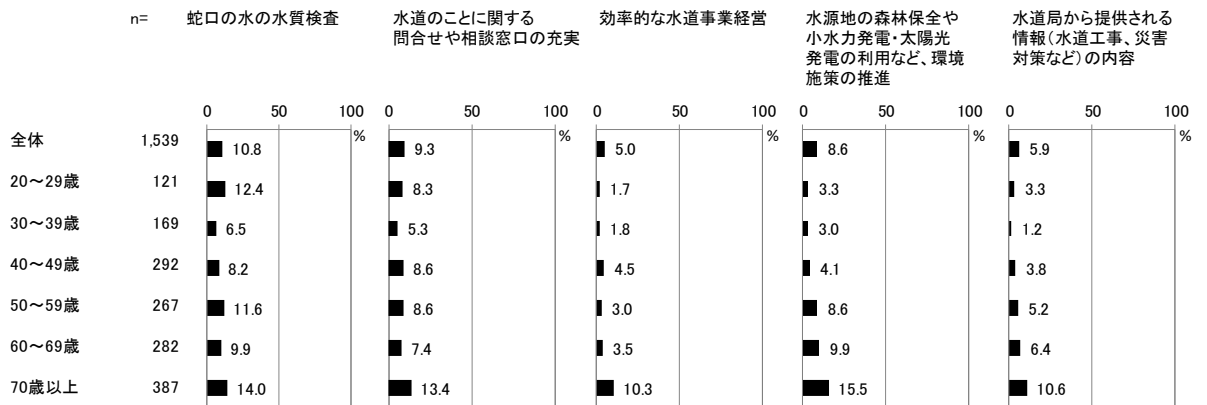
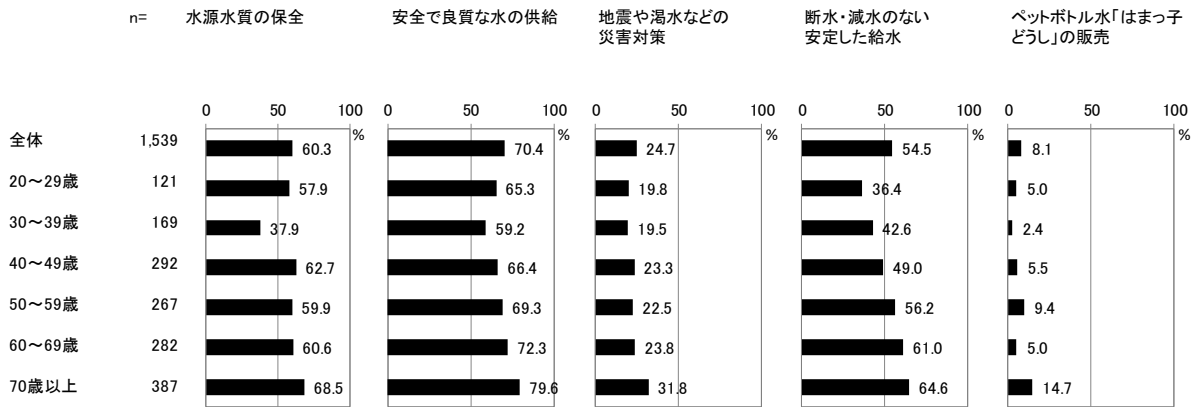
安心して利用している(不満がない)	3	その他 雨量が少ない時でも断水がない、水道事業内容のレベルの高さに充実性を誇らしく感じました、あまりよく知らない、水源の多さ、特別児童扶養手当で基本料金を免除させて頂いていること、下水料が高い、蛇口をひねると水が出るし水量や水の勢いも良い 等	7
職員の対応がよい	3		
このアンケートで知ることができたこと	2		
困ったことがない	2		
小学生への出張授業や社会科見学	2		
考えたことがなかった	2		

図表 93 性別





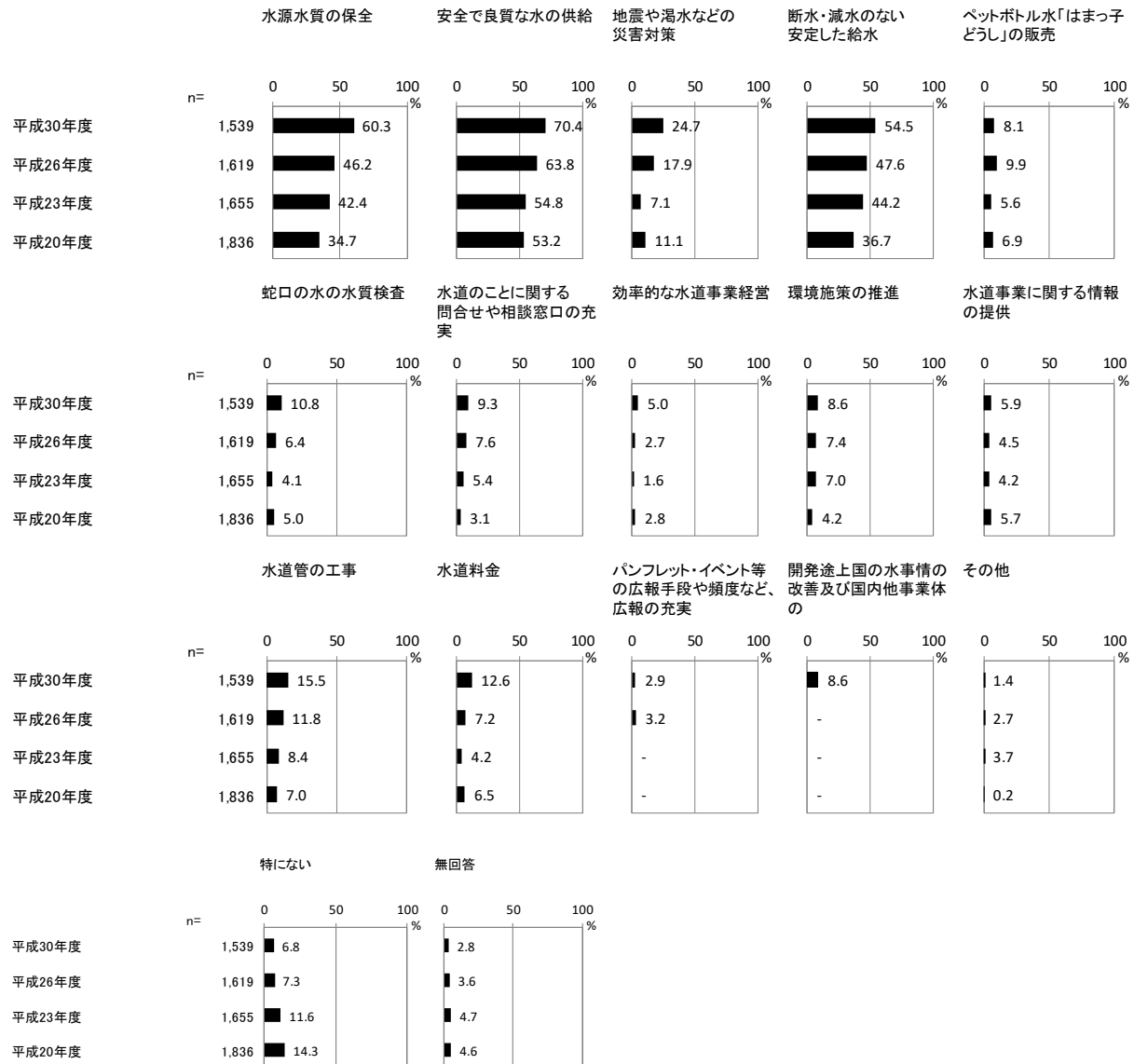
図表 94 年齢別



## 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「安全で良質な水の供給」「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 95 経年比較



注1：平成 30 年度の選択肢「安全で良質な水の供給」は、平成 26 年度以前は「安全な水の供給」

注2：平成 30 年度の選択肢「水道局から提供される情報(水道工事、災害対策など)の内容」は、平成 26 年度以前は「水質管理や災害対策など、水道事業に関する情報の提供」

注3：平成 30 年度の選択肢「水道料金」は、平成 26 年度以前は「水道料金に関すること」

注4：平成 30 年度の選択肢「パンフレット・イベント等の広報手段や頻度など、広報の充実」は、平成 26 年度は「広報の充実」

注5：「開発途上国の水事情の改善及び国内他事業体の支援」は平成 30 年度のみを選択肢である。

問 38 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 安全で良質な水の供給
- 3 地震や渇水などの災害対策
- 4 断水・減水のない安定した給水
- 5 ペットボトル水「はまっ子どうし」の販売
- 6 蛇口の水の水質検査
- 7 水道のことに関する問合せや相談窓口の充実
- 8 効率的な水道事業経営
- 9 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
- 10 水道局から提供される情報(水道工事、災害対策など)の内容
- 11 道路上の漏水の応急対応など、水道管の工事
- 12 水道料金
- 13 パンフレット・イベント等の広報手段や頻度など、広報の充実
- 14 開発途上国の水事情の改善及び国内他事業体の支援
- 15 その他( )
- 16 特にない

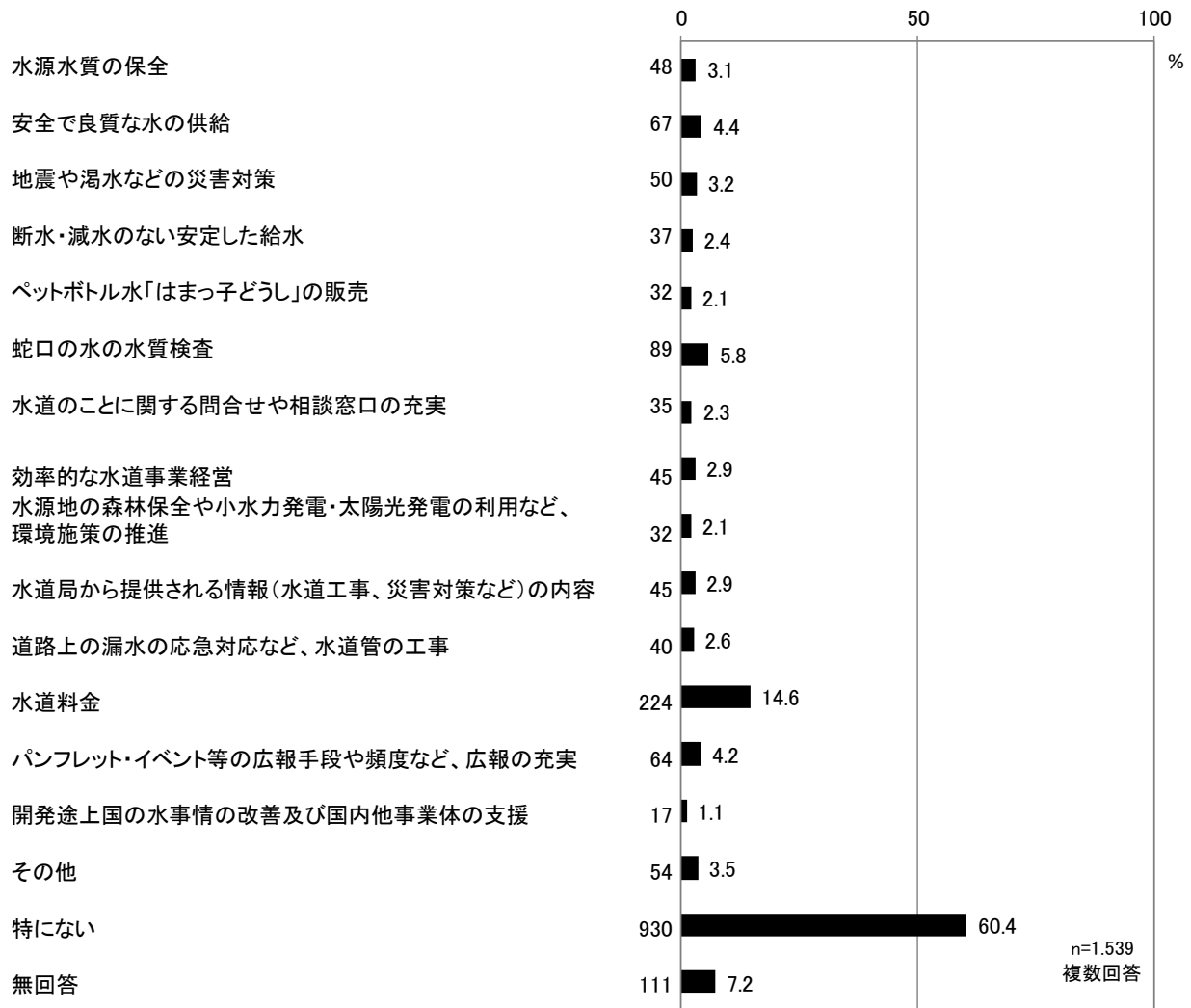
#### ① 単純集計・属性別集計

水道事業に対する不満足項目では、「特にない」60.4%、「水道料金に関すること」14.6%、「蛇口の水の水質検査」5.8%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」「蛇口の水の水質検査」が選択される割合が高くなっている。

年齢別では、いずれの категорияにおいても「特にない」「水道料金に関すること」「蛇口の水の水質検査」が選択される割合が高くなっている。その他、「水道料金に関すること」については50～59歳で選択される割合が最も高くなっている。

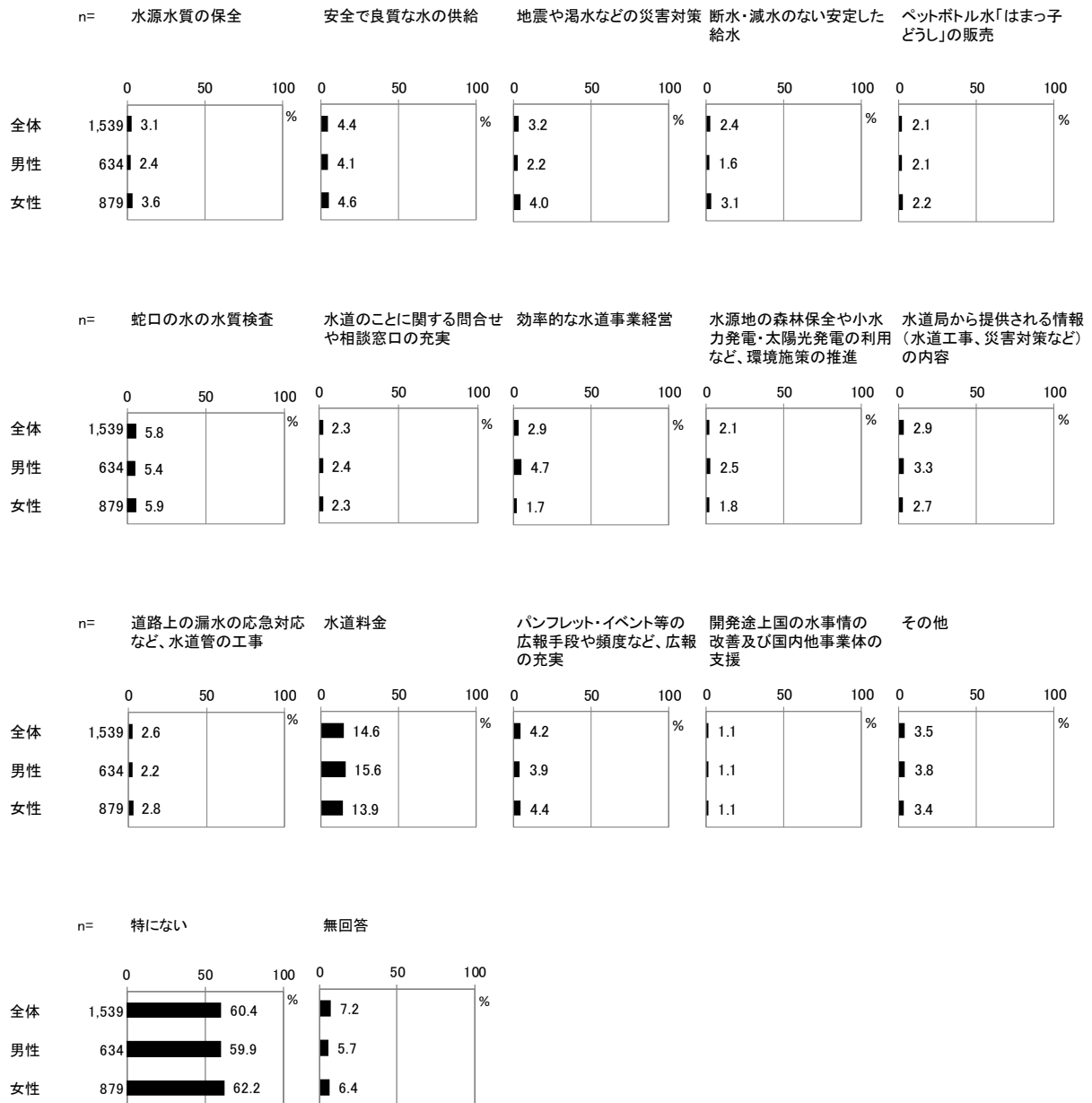
図表 96 全体



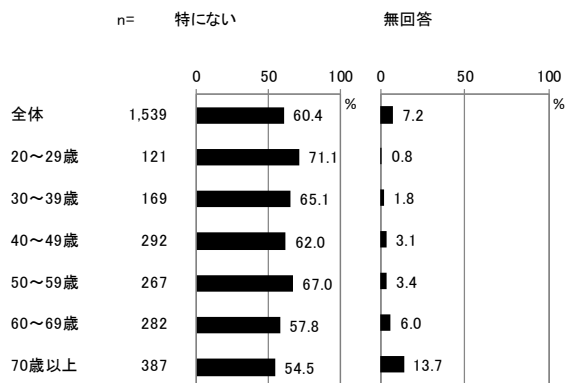
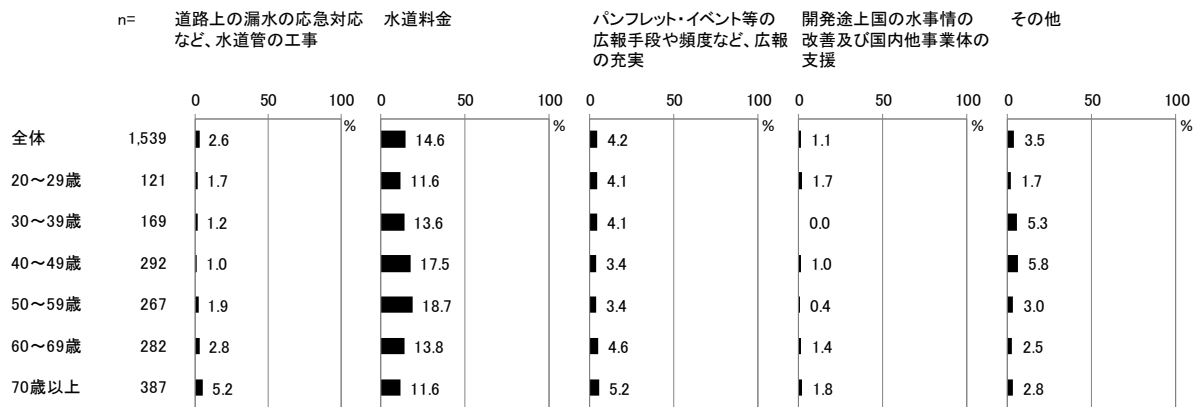
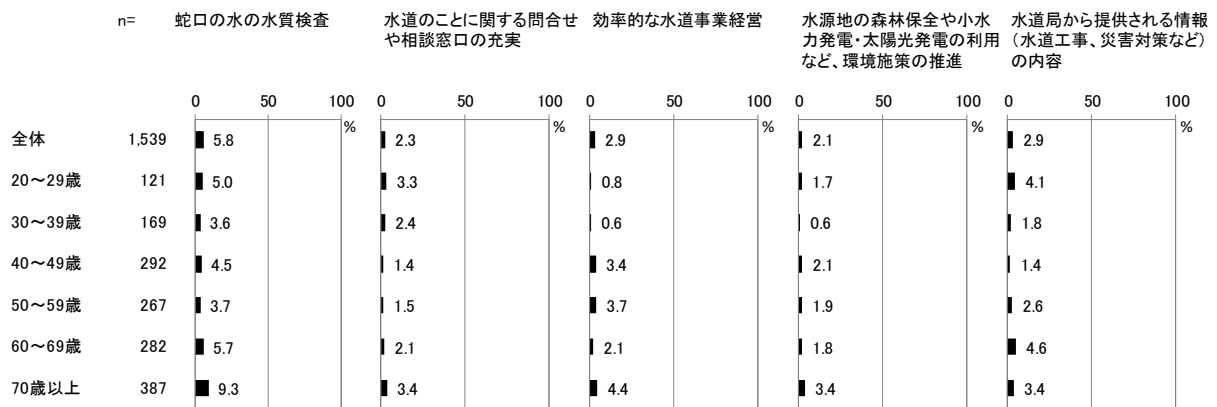
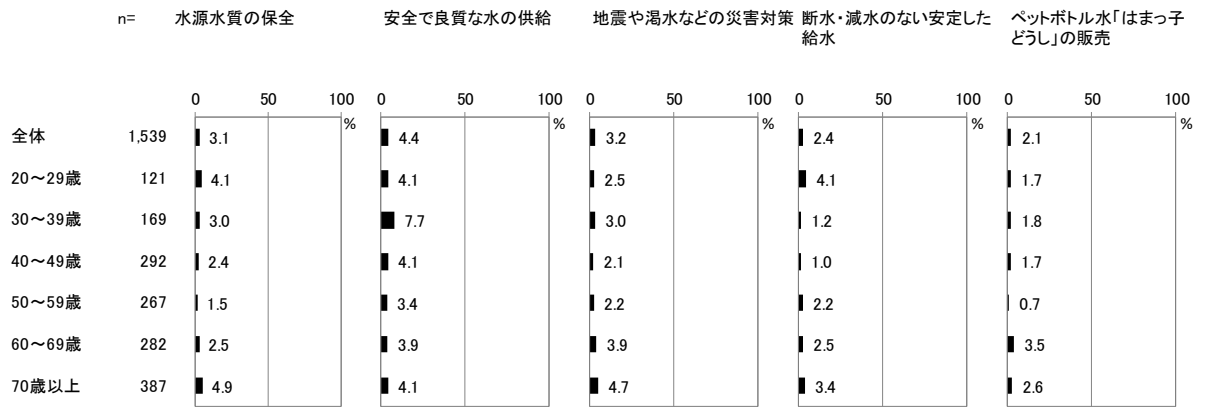
<その他>51件

内容	件数	その他	件数
情報不足(訓練等についてももっとPRしてほしい)	9	泉区の水道水の取水場所、地域デビューが必要、特に気にしていませんでした、地元の水道業者にたのむと高い、1か月に1回の請求にしてほしい、あまりよく知らない、水道料金の在り方や将来の方向性等に対しどのように考えているのかなどが不明、緑化推進散水への配慮、前月と当月の確認が一目でわかるように表示されると使用料を加減できるようになります、ICT自動検針の早急な導入、ウェブサイトを利用できない人の対応(高齢者)、クレームやトラブルの状況報告、コスト削減がどれくらいできているのか 等	16
水質に不安がある(美味しくない)	9		
下水道料金が高い	5		
道路工事期間などが長い	3		
コミュニケーション不足(チェック連絡改善を徹底してほしい)	3		
耐震工事のスピードアップ(水道管の老朽化)	2		
アンケートが大変	2		
災害対策も踏まえ、行政の支援、介入が必要	2		

図表 97 性別



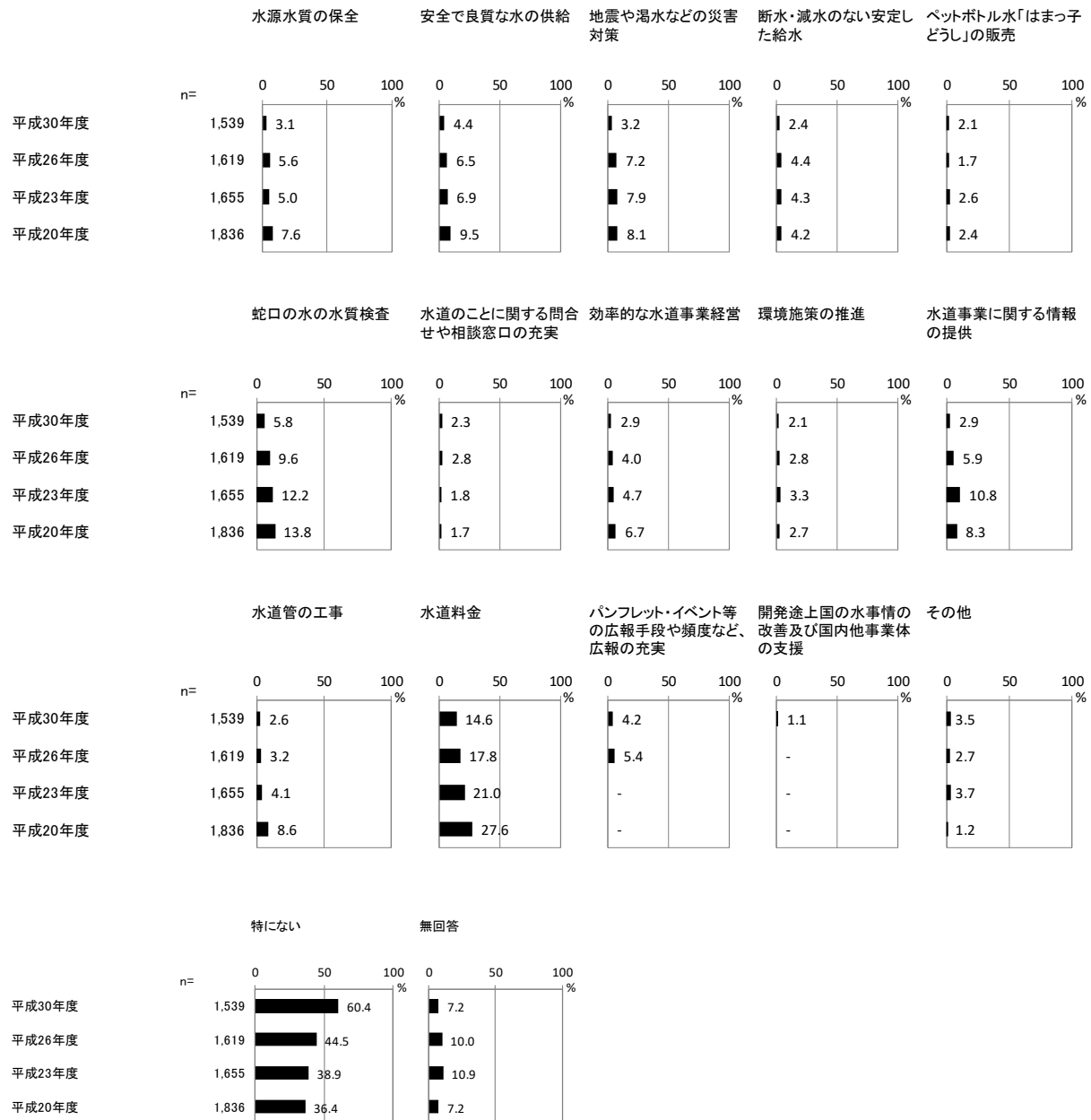
図表 98 年齢別



## 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きている。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 99 経年比較



注1：平成 30 年度の選択肢「安全で良質な水の供給」は、平成 26 年度以前は「安全な水の供給」

注2：平成 30 年度の選択肢「水道局から提供される情報(水道工事、災害対策など)の内容」は、平成 26 年度以前は「水質管理や災害対策など、水道事業に関する情報の提供」

注3：平成 30 年度の選択肢「水道料金」は、平成 26 年度以前は「水道料金に関すること」

注4：平成 30 年度の選択肢「パンフレット・イベント等の広報手段や頻度など、広報の充実」は、平成 26 年度は「広報の充実」

注5：「開発途上国の水事情の改善及び国内他事業者の支援」は平成 30 年度のみを選択肢である。

## (7) 水道局の今後の取組について

問 39 水道局の経営は、水道料金収入によってまかなわれています。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。(〇はいくつでも)

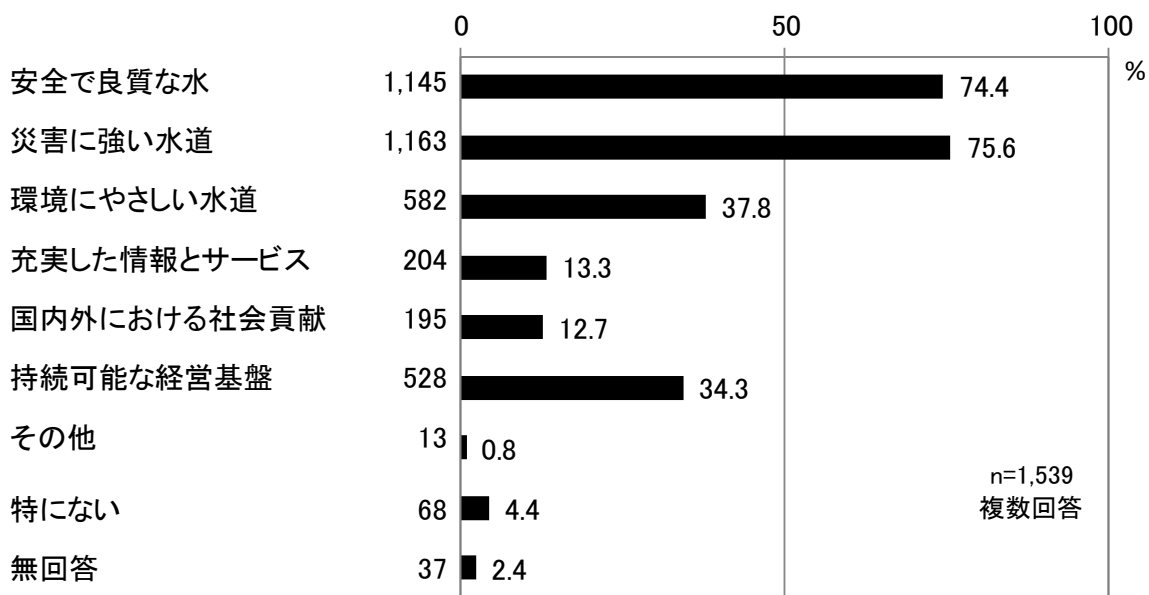
- 1 安全で良質な水
- 2 災害に強い水道
- 3 環境にやさしい水道
- 4 充実した情報とサービス
- 5 国内外における社会貢献
- 6 持続可能な経営基盤
- 7 その他( )
- 8 特にない

### ① 単純集計・属性別集計

水道局の今後の取組については、「災害に強い水道」75.6%、「安全で良質な水」74.4%が突出しており、次に「環境にやさしい水道」37.8%、「持続可能な経営基盤」34.3%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「災害に強い水道」「安全で良質な水」「環境にやさしい水道」「持続可能な経営基盤」が選択される割合が高くなっている。

図表 100 全体

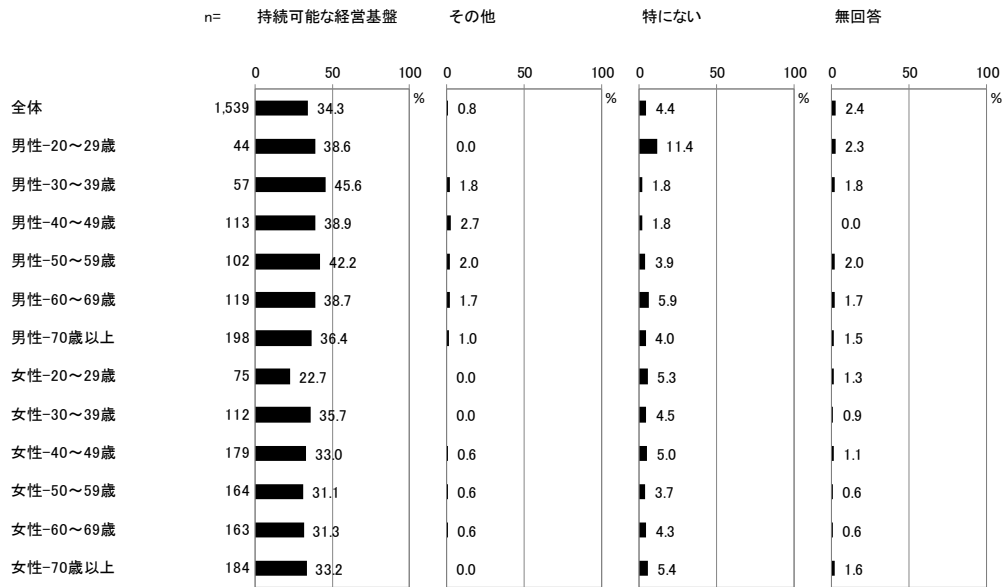
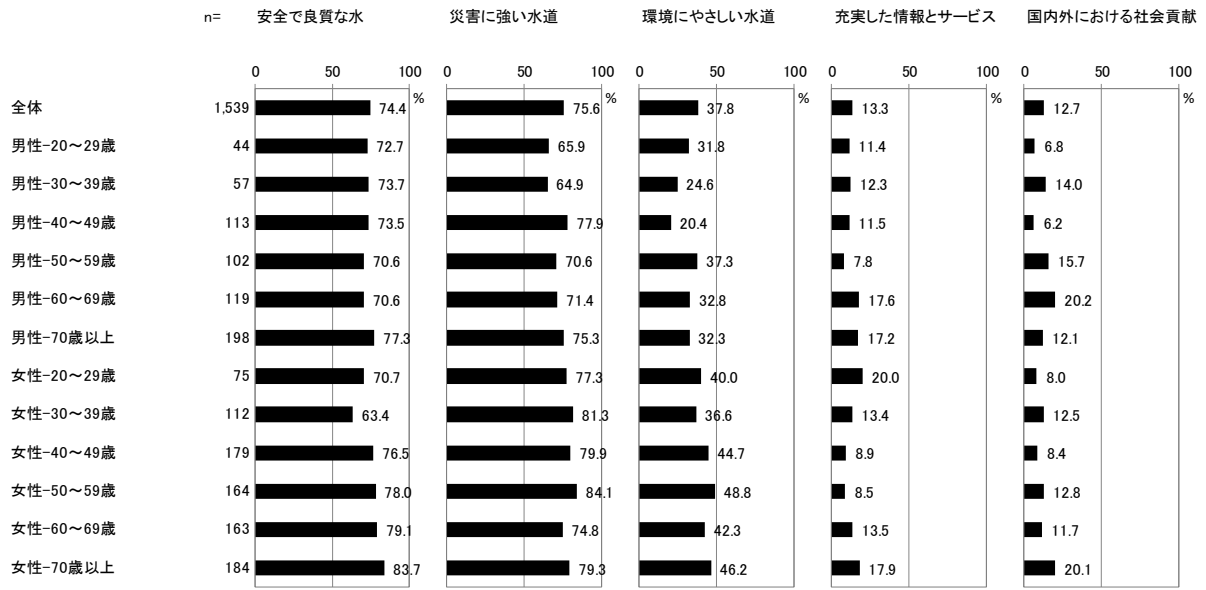


<その他>13件

安全な水の安定供給	3	その他	5
経費削減(自動検針の早期導入、人件費削減、使用量のおしらせのペーパーレス化など)	3	公共事業なので税金の導入を検討して欲しい、下水への情報、小学校への出張授業、耐震化を進めるには水道料金を増やすだけでなく、経営を見直しすべき、水を下流に流さずその水を再々利用等	
美味しい水(うまい水)	2		



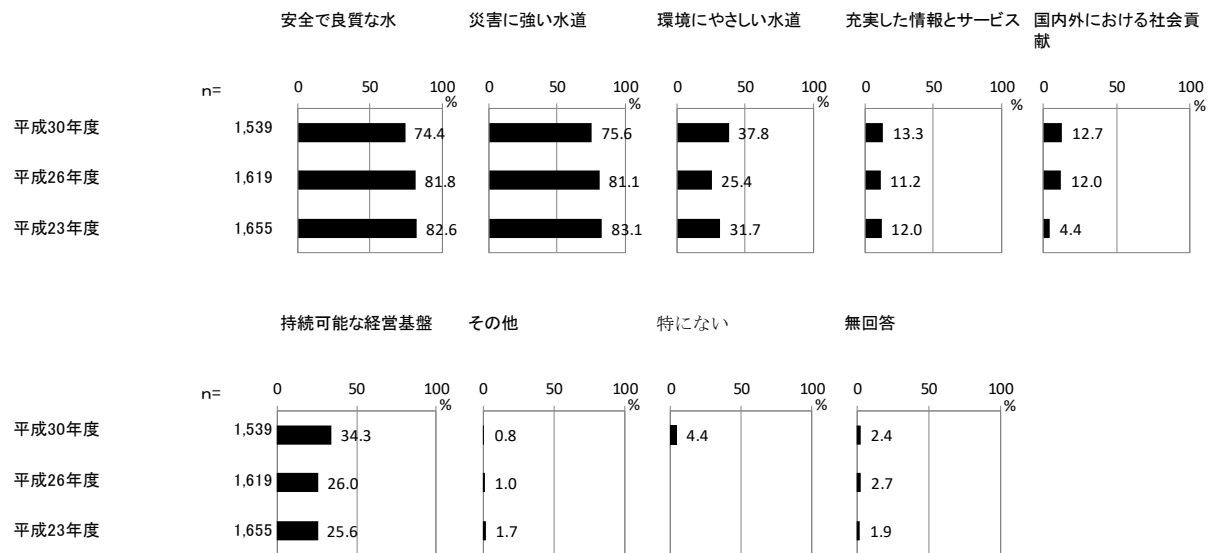
図表 101 性・年齢別



## ② 経年比較

「国内外における社会貢献」「持続可能な経営基盤」については徐々に割合が増加している一方、他の項目は変わらない、或いは、微減している。

図表 102 経年比較



注1: 平成30年度の選択肢「安全で良質な水の供給」は、平成26年度以前は「安全な水の供給」

注2: 平成30年度の選択肢「災害に強い水道」は、平成26年度以前は「大震災など災害に強い水道づくり」

注3: 平成30年度の選択肢「環境にやさしい水道」は、平成26年度以前は「環境保全への貢献」

注4: 平成30年度の選択肢「充実した情報とサービス」は、平成26年度は「お客さまサービスの向上」

注5: 平成30年度の選択肢「国内外における社会貢献」は、平成26年度は「国際貢献の推進」

注6: 平成30年度の選択肢「持続可能な経営基盤」は、平成26年度は「経営の効率化」

注7: 「特になし」は平成30年度のみを選択肢である。

## 5. 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、344人から352件の回答をいただき、以下の項目に分類できる。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。

(代表的な意見のみ記載)

### (1) 安全でおいしい水 (73件)

- 美味しい(くせのない)水道水の保全を願う。
- 横浜の水道水の安全性など高品質であることを認識しました。
- 横浜の水道水は、おいしいと思います。
- 横浜の水を誇りに思っています。
- 安全性が高く美味しい水が飲みたい。
- 私は横浜が大好きです。これからも横浜市民のために美味しい水を宜しくお願い致します。

### (2) 災害対策 (10件)

- 大地震が発生した時の断水がとても心配です。1日も早い復旧に向けての対策強化を願います。
- 水源の話、浄水場の場所などを知れる機会が増えると嬉しいです。災害時給水所についても良く知っておきたいです。
- 災害時における地下給水タンクがある事を知らなかったのですが、多く増やす事が出来たら素晴らしい事だと思いました。
- 災害時の給水対策に強く力を入れて下さい。

### (3) 環境 (1件)

- 子供の頃から水を大切に教えられて育ち、その点以外は、あまり心に止めていなかった。但し、使った水も又、水道水に戻るので合成洗剤不使用、汚れた物はなるべく捨てない。

### (4) 広報 (31件)

- 水道水と市販ペットボトル水の明確な違い、健康上問題ない事をお知らせ(使用量)裏面に詳細を明記して下さい。
- もっと下水処理について、広報活動をすべきと考えます。
- 以前、横浜市の水源地である道志川に行ったことがあり、水質の良さはわかっていました。このアンケートで横浜市水道局が取り組んでいる環境施策のことや、国内外における社会貢献のことを初めて知りました。多くの市民に知ってもらうことが大事だと思います。
- 他の自治体よりも水道事業が充実している事を知っています。その分、水道料金が高めというふうに認識しています。断水もなく、現状で満足ですが、災害時のことは、あまり知りません。今後、このあたりを広報して下さい。
- 利用者が必要であろう情報を積極的に提出して欲しい。

### (5) 料金 (40件)

- 毎月、料金払いだとよいです。
- 水道料金が高い。
- 人数が多いため水道料金が高くなる。多人数の世帯の場合は単価を下げてもらえたら経済的に助かるのですが…。又は単価を統一してほしい。

## (6) 業務改善 (17 件)

- 水道収入と節水努力はある意味反比例、公共事業としてのスキームの再構築を。
- 水道料金収入だけでは、老朽水道管の更新は、他の市町村でも難しいと聞いています。国に働きかけて、ふるさと納税を廃止して水道事業に回すよう運動していくべきです。

## (7) 国際協力・水ビジネス (3 件)

- 私は小学校の時に横浜の水は安全で美味しいので外国の船が横浜の水を持って帰ると習った。これからも森、山で飲んだ様な美味しい水を提供して欲しいし、それを海外、他の県に売れる様になると良いと思っています。
- 海外によく行きますが日本ほど安全で良質な水の供給されている国(漏水の少なさも含め)はないです。それを持続するための絶えまない努力がうかがえます。他少の値上げもしかたなく、さらには、この技術を世界のため支援していただきたく思います。

## (8) 激励 (43 件)

- いつでも安心して使用出来る水道水、有難いと思っております。今後共よろしくお願ひ致します。
- これからも頑張ってください。安全な水をよろしくお願ひします。

## (9) アンケートについて (70 件)

- 知らないことが沢山ありこのアンケートで災害のことなど、自分自身でできることを考えるきっかけになりました。イベント等があった際、行ってみたいと思いました。ありがとうございます。
- 今回のアンケートを受けて、横浜市の水道事業について、知らない事だらけだなと思いました。今後、広報よこはま等で記事があれば、しっかり読みたいと思います。いいキッカケを下さってありがとうございます。
- アンケートを通して知る事ができました。いつも安全な水をありがとうございます。
- アンケート長い。質問多い。Web アンケートも選択できるようにしてほしい。
- このアンケートから、どのような分析結果を得ることができたのか、水道局の HP 上に掲載いただけるといいね!

## (10) その他 (64 件)

- アンケートを見てこんな事やっているのだと知るものがほとんどだった。水がきれいだとでも出てくるまでの蛇口が汚いと考えたら飲めないで掃除の点検パックがあったらいいなと思った。
- 市販の浄水器を買っていますが水道局ではこれらの器具を市販より安く販売して戴けるとよいと思います。
- アメリカでは虫菌予防に水道水にフッ素を入れるということを聞きましたが、日本でもその予定はあるのでしょうか。
- 自分の家の水道代が、3 人家族の家庭の平均より、ずいぶん高い気がするので、どこか漏れたりしている事もあり得るのか?それは、どこに相談すれば良いかわからない。

### III 設問間クロス分析



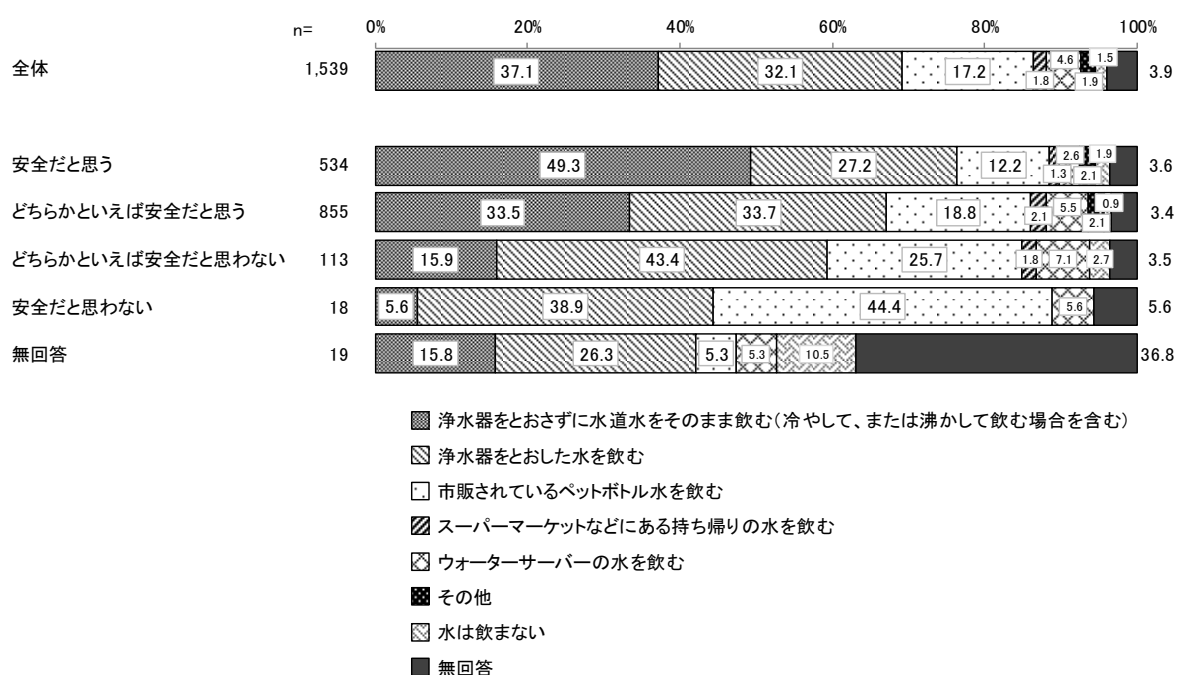
# 1. 水道水の安全性と節水について

## (1) 水道水を飲まない理由について（問1）

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る。

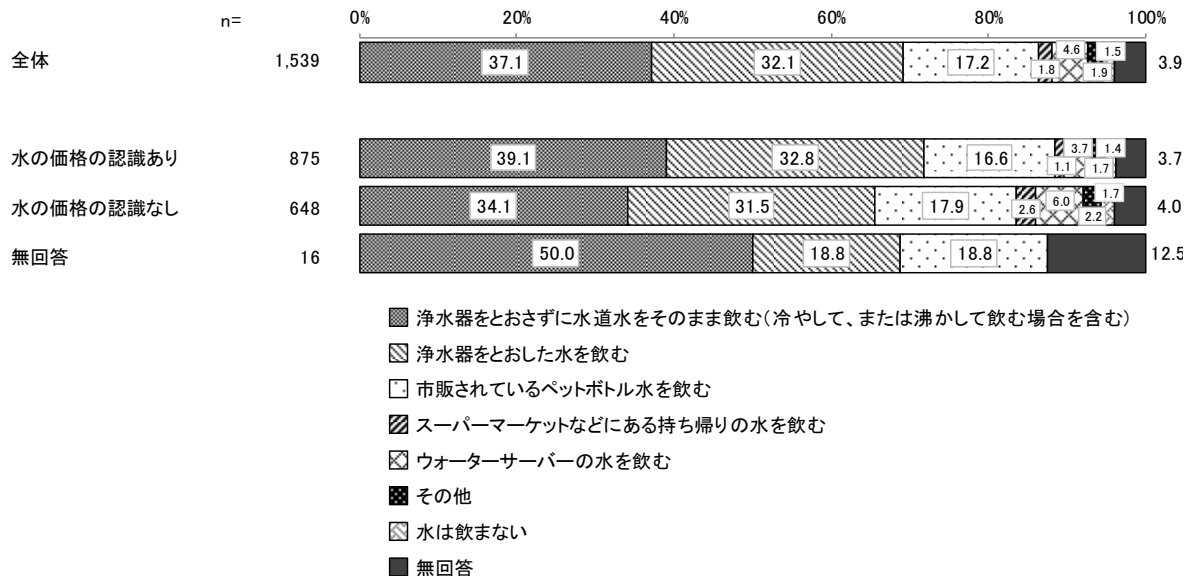
水道水の安全性と水道水の飲み方の関係では、安心と思う回答者ほど「浄水器をとおさずに水道水をそのまま飲む」割合が高い。一方、安全だと思わない回答者ほど、「市販されているペットボトル水を飲む」割合が高まる傾向にある。

図表 103 水道水の飲み方（問1）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「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。

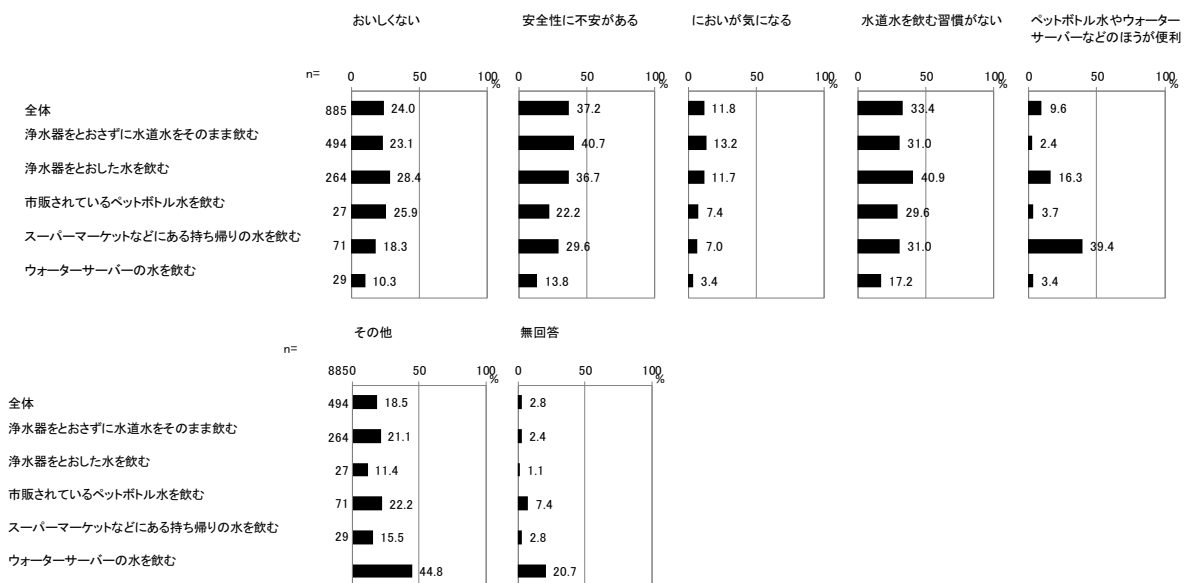
図表 104 水道水の飲み方（問1）と水道水の価格の認識（問21の選択肢6）\*の関係



\*）問21の選択肢6「水道水の価格は、ペットボトル水に比べて非常に安価であること」

「浄水器をとした水を飲む」場合は「安全性に不安がある」を選択する割合が最も高く、「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」場合は、「水道水を飲む習慣がない」を選択する割合が最も高い。また、「ウォーターサーバーの水を飲む」場合では、「ペットボトル水やウォーターサーバーなどのほうが便利」を選択する割合が最も高い。

図表 105 水道水の飲み方（問1）と水道水をそのまま飲まない理由（問3）の関係

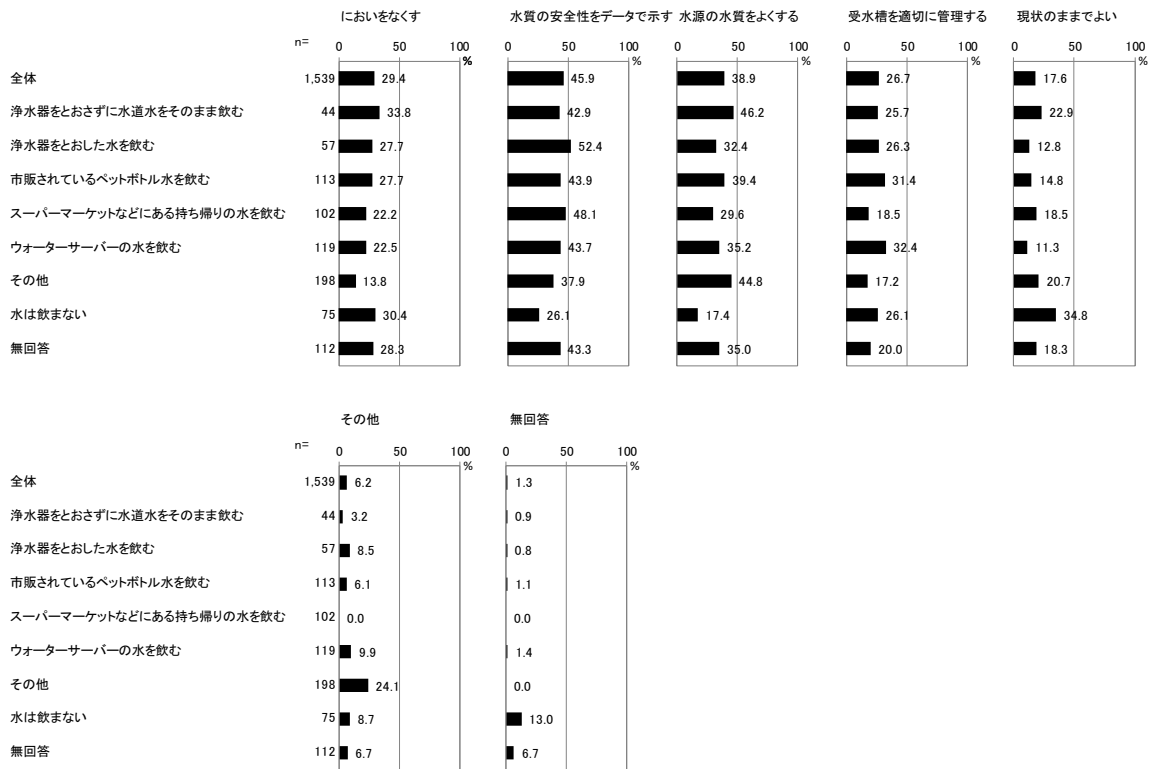




## (2) 水道水の飲み方による改善策の違いについて (問4)

「浄水器をとおした水を飲む」場合は「水源の水質をよくする」を選択する割合が高く、「浄水器をとおした水を飲む」以外の場合は「水質の安全性をデータで示す」を選択する割合が高い。

図表 106 改善策 (問4) と水道水の飲み方 (問1) との関係

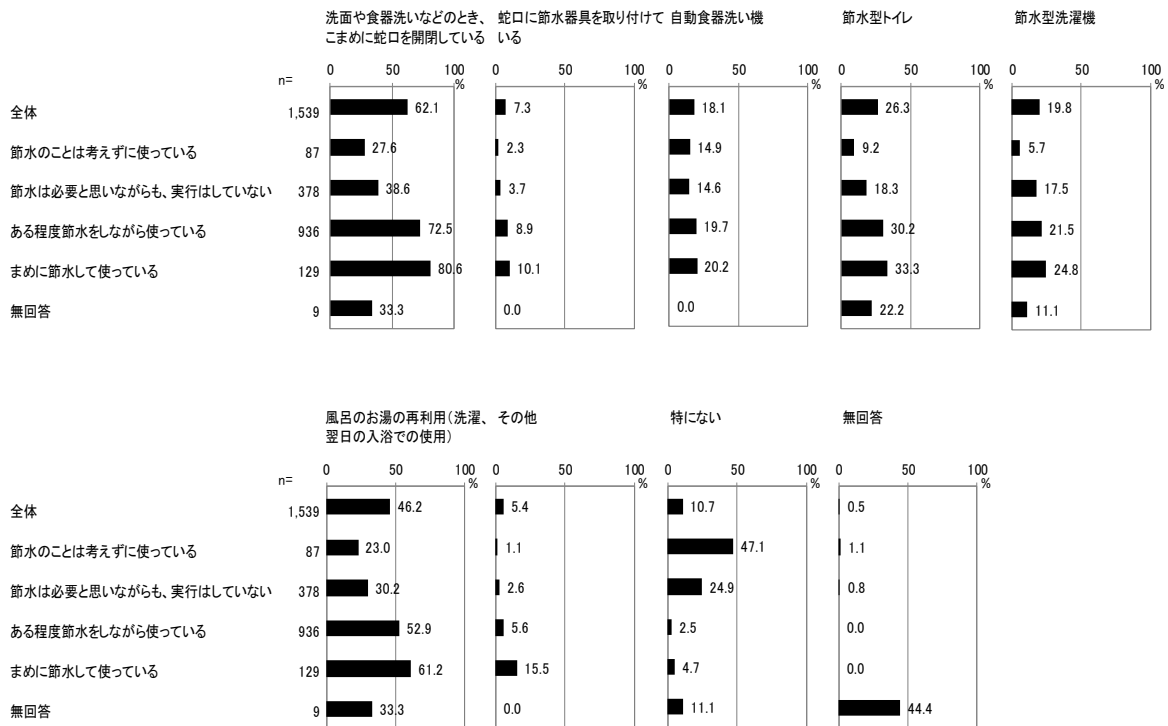


### (3) 節水意識による使用中の節水機器の違いについて（問8）

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つも、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の再利用をしており、使用中の節水機器に大きな違いはみられなかった。

いずれの節水機器も、節水意識が高いほど使用の割合が高くなっている。節水意識の低い回答者は、高い回答者に比べ、使用中の節水機器が「特になし」を選択する割合が多い傾向がみられた。

図表 107 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

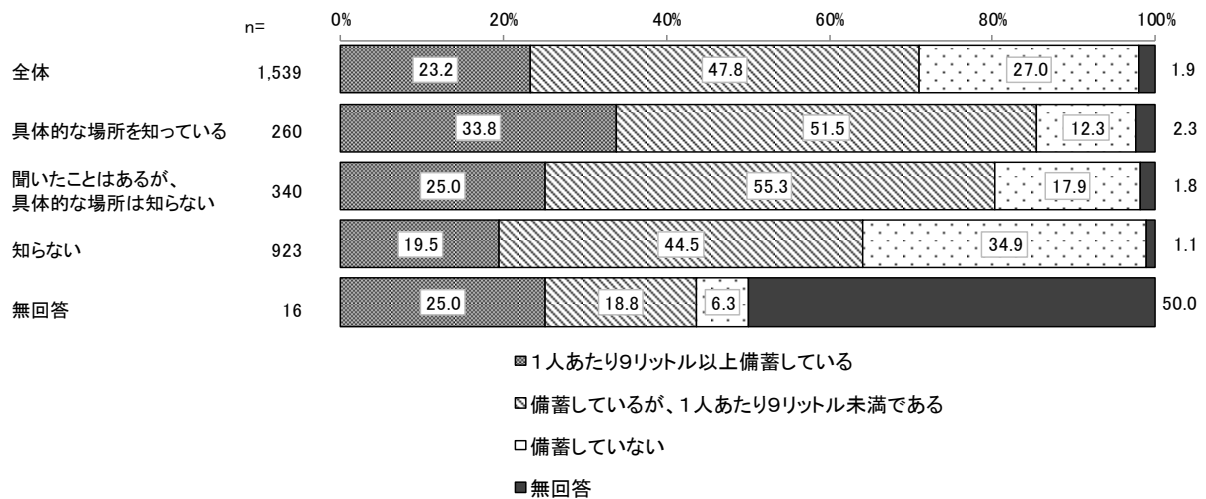
### (1) 備蓄している人の特性について（問 12）

災害時給水所の認知度の高いといった、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。

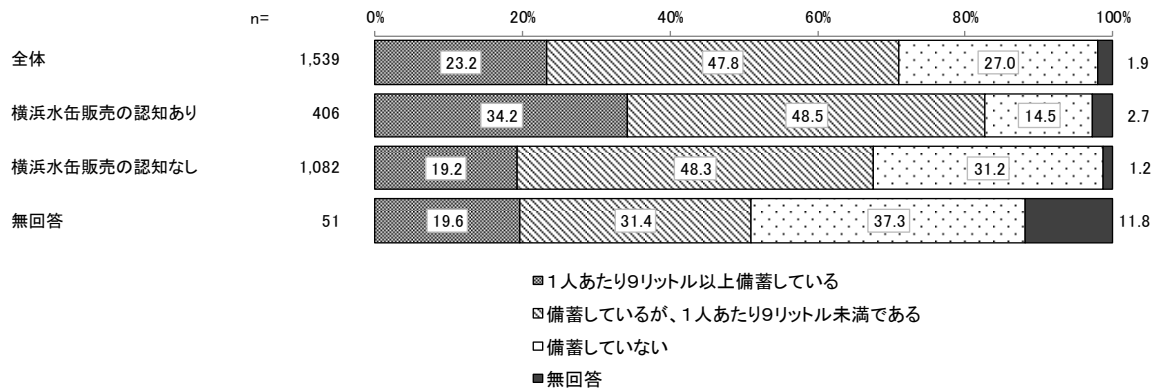
災害時給水所の認知度と水の備蓄量の関係では、「具体的な場所を知っている」「聞いたことはあるが、具体的な場所は知らない」など、災害時給水所の認知度が高い回答者ほど、より多くの水を備蓄している傾向にある。

図表 108 水の備蓄量（問 12）と災害時給水所の認知度（問 14）の関係



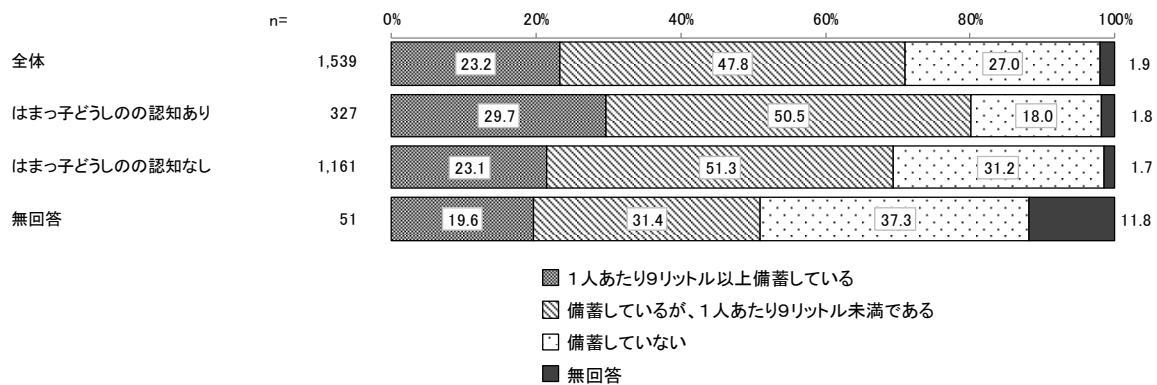
横浜水缶販売の認識と水の備蓄量の関係では、認識がある回答者の方が、認識のない回答者と比較して、より多くの水を備蓄している傾向にある。

図表 109 水の備蓄量（問 12）と横浜水缶販売の認識（問 27 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 110 水の備蓄量（問 12）とはまっ子どうしの認識（問 27 の選択肢 4）との関係

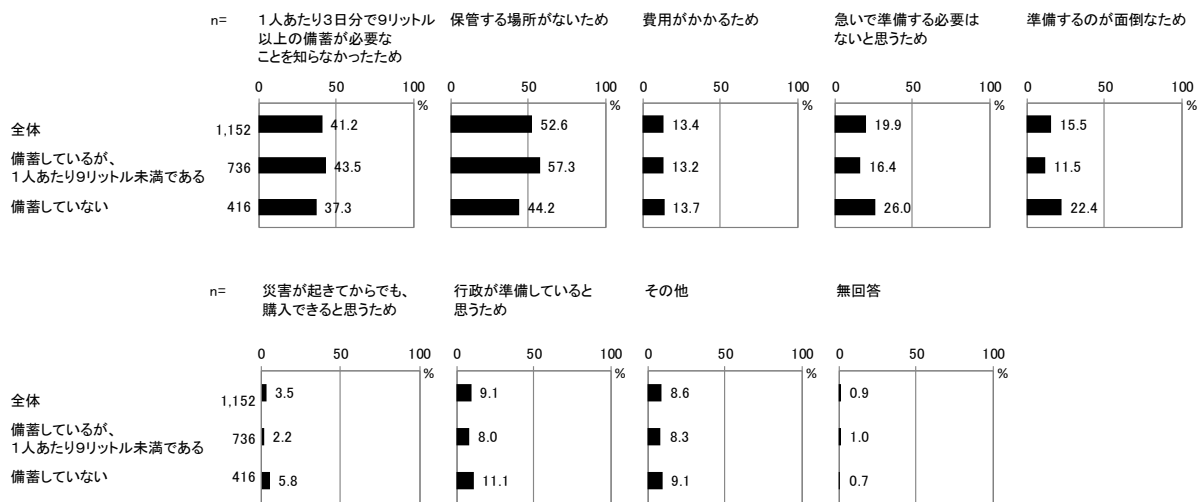


## (2) 備蓄をしていない理由について (問 13)

備蓄をしていない理由についてみると、家庭で備蓄をしていない人、災害用地下給水タンクで行う訓練に参加したことがない人は「保管する場所がないため」と回答する割合が高い傾向がみられた。

1人あたり9リットル未満の備蓄をしている人は、備蓄をしていない人に比べて、「保管する場所がない」「備蓄が必要なことを知らなかった」を選択する割合が高くなっている。一方、備蓄をしていない人は、1人あたり9リットル未満の備蓄をしている人に比べて、「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」を選択する割合がやや高くなっている。

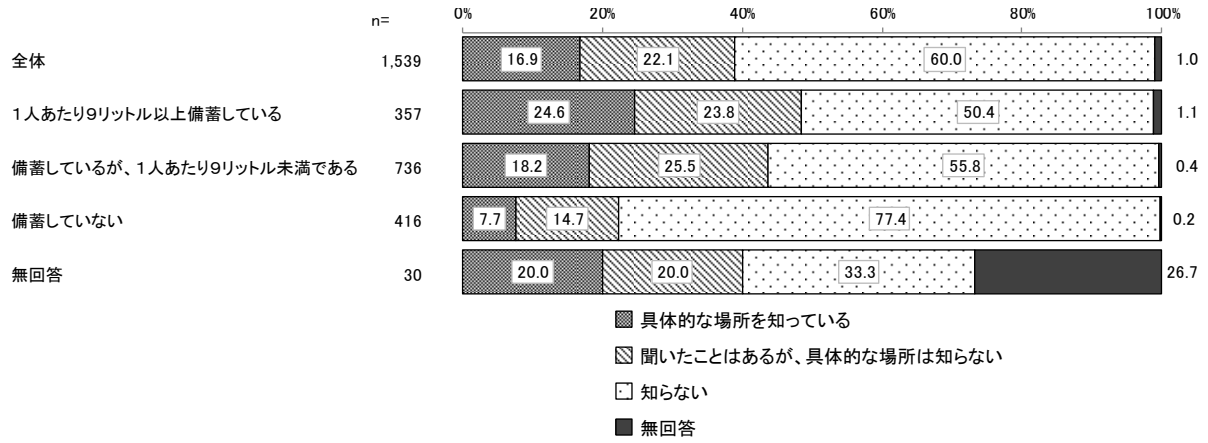
図表 111 備蓄をしていない理由 (問 13) と備蓄量 (問 12) との関係



### (3) 災害時給水所を認知している人の特性について（問 14）

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 112 災害時給水所の認知（問 14）と水の備蓄量（問 12）との関係

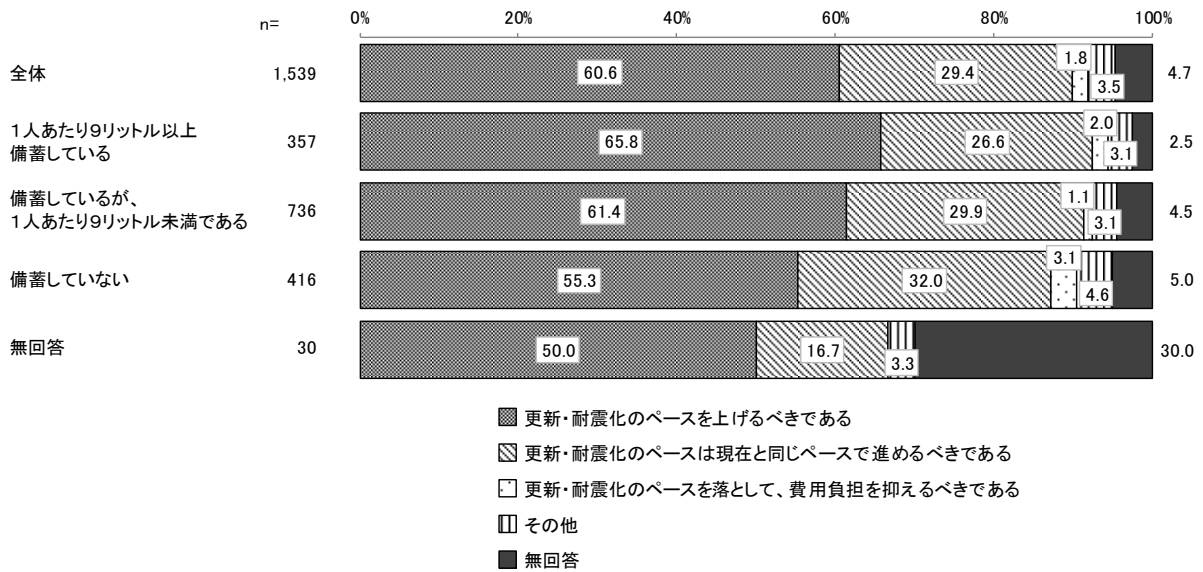


#### (4) 管路耐震化スピードアップについて理解がある人の特性について (問 19)

水の備蓄量が多い回答者、また、水道事業について不満な点に「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」「水道のことに関する問合せや相談窓口の充実」を挙げている回答者で、「更新・耐震化のペースを上げるべきである」と回答する割合が高くなっている。

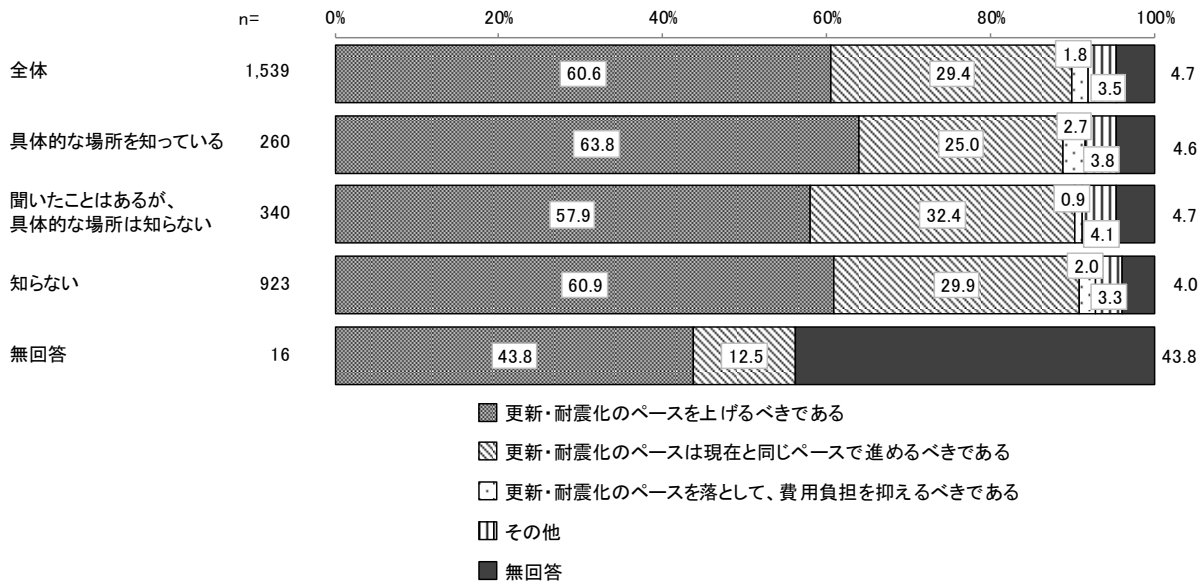
水の備蓄量が多い回答者ほど、「更新・耐震化のペースを上げるべきである」と回答する割合が高くなっている。

図表 113 管路耐震化に対する考え (問 19) と水の備蓄量 (問 12) との関係



災害時給水所の認知度に関わらず、「更新・耐震化のペースを上げるべきである」と回答する割合が高くなっている。

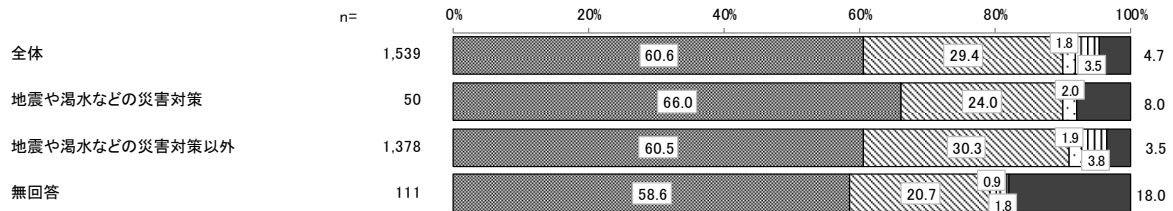
図表 114 管路耐震化に対する考え (問 19) と災害時給水所の認知度 (問 14) との関係



＜管路耐震化に対する考え（問 19）と横浜市の水道事業について不満な点（問 38）との関係＞

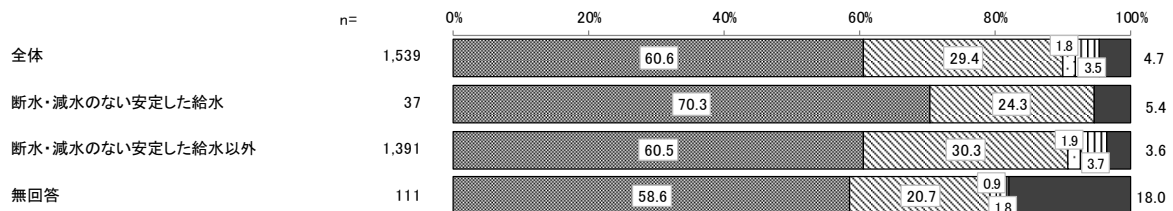
災害対策を不満足項目として選択している回答者ほど、「更新・耐震化のペースを上げるべきである」と回答する割合が高くなっている。

図表 115 地震や湧水などの災害対策への不満（問 38 の選択肢 3）との関係



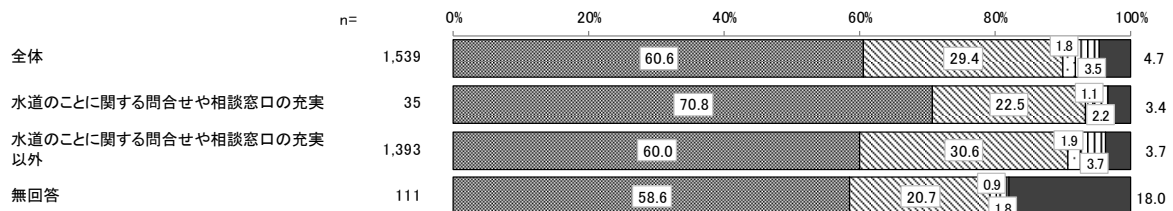
安定した給水を不満足項目として選択している回答者ほど、「更新・耐震化のペースを上げるべきである」と回答する割合が高くなっている。

図表 116 断水・減水のない安定した給水への不満（問 38 の選択肢 4）との関係



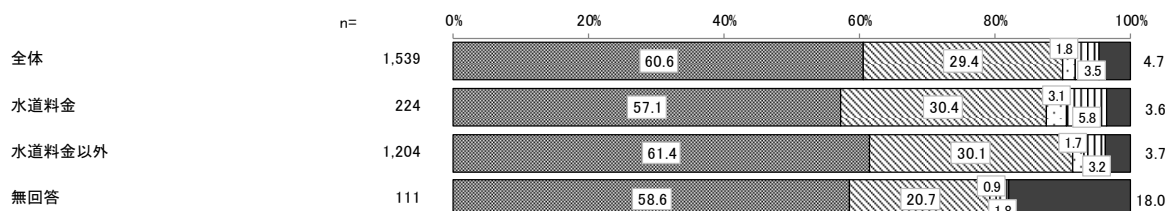
蛇口の水の水質検査を不満足項目として選択している回答者ほど、「更新・耐震化のペースを上げるべきである」と回答する割合が高くなっている。

図表 117 水道のことに関する問合せや相談窓口の充実への不満（問 38 の選択肢 7）との関係



水道料金への不満の選択によって、管路耐震化のスピードアップに対する考えに大きな違いはみられなかった。

図表 118 水道料金への不満（問 38 の選択肢 12）との関係

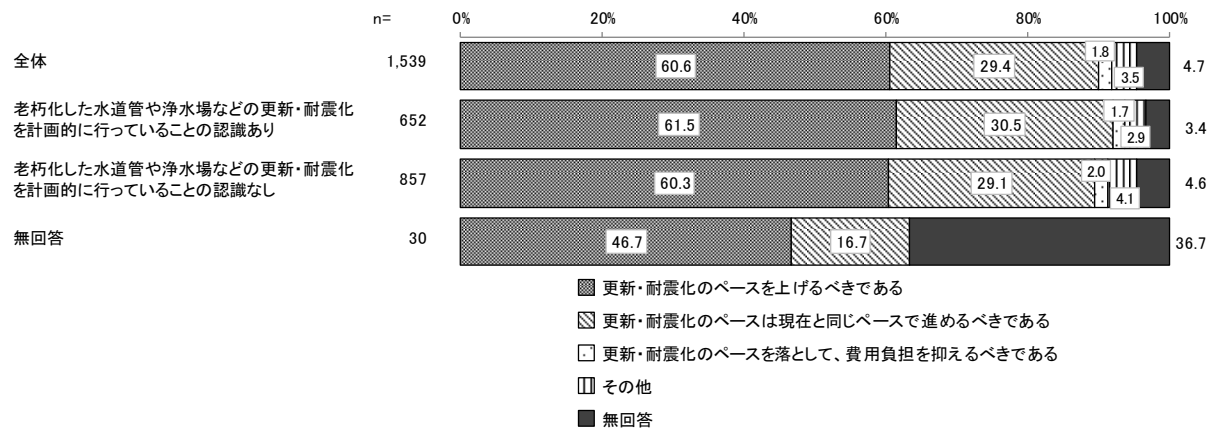


- 更新・耐震化のペースを上げるべきである
- ▨ 更新・耐震化のペースは現在と同じペースで進めるべきである
- 更新・耐震化のペースを落として、費用負担を抑えるべきである
- ▤ その他
- 無回答



老朽化した水道管や浄水場などの更新・耐震化を計画的に行っていることの認識がある回答の方が認識がない回答者より、「更新・耐震化のペースを上げるべきである」と回答する割合がわずかに高くなっているが大きな差はみられなかった。

図表 119 管路耐震化に対する考え（問 19）と老朽化した水道管や浄水場などの更新・耐震化を計画的に行っていることの認識（問 29 の選択肢 4）との関係

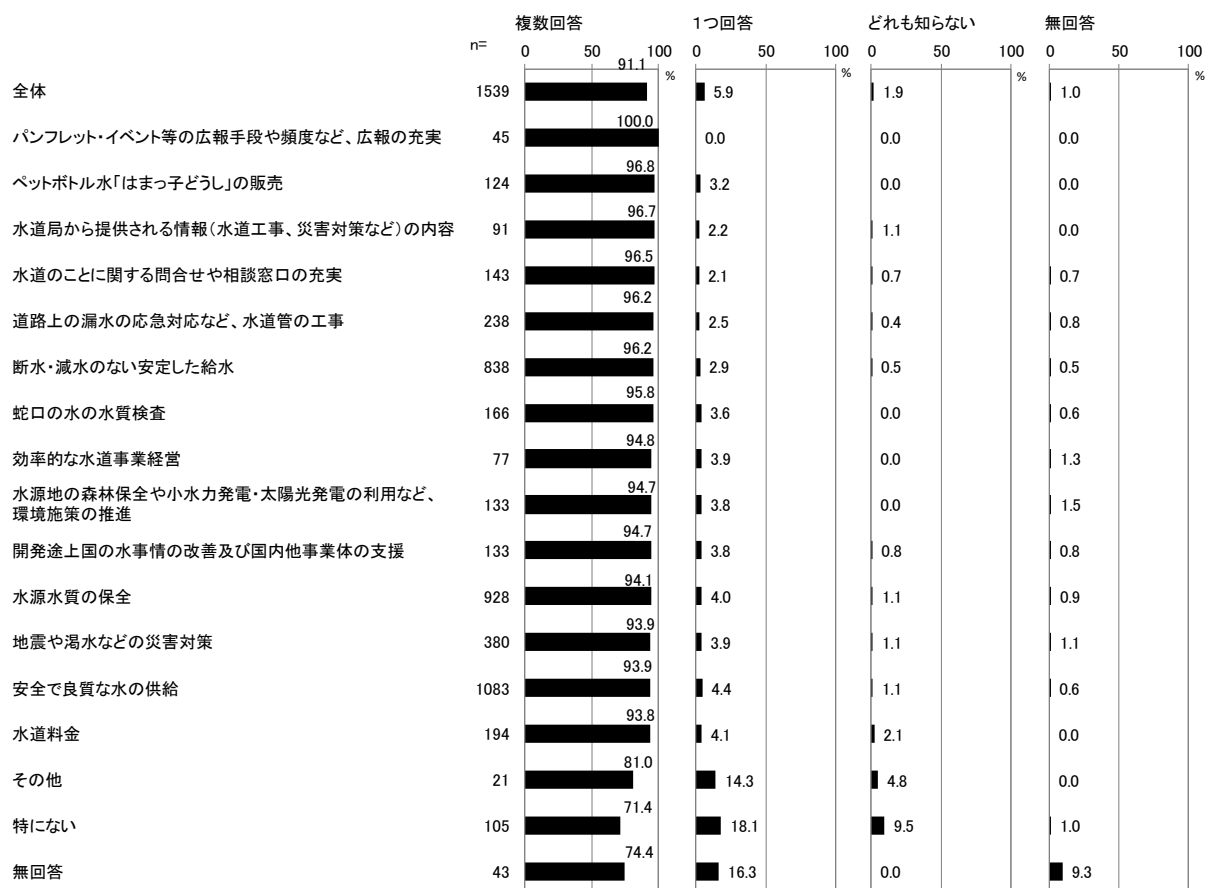


### 3. 水道料金について

#### (1) 水道料金に関して知っていることについて（問 21）

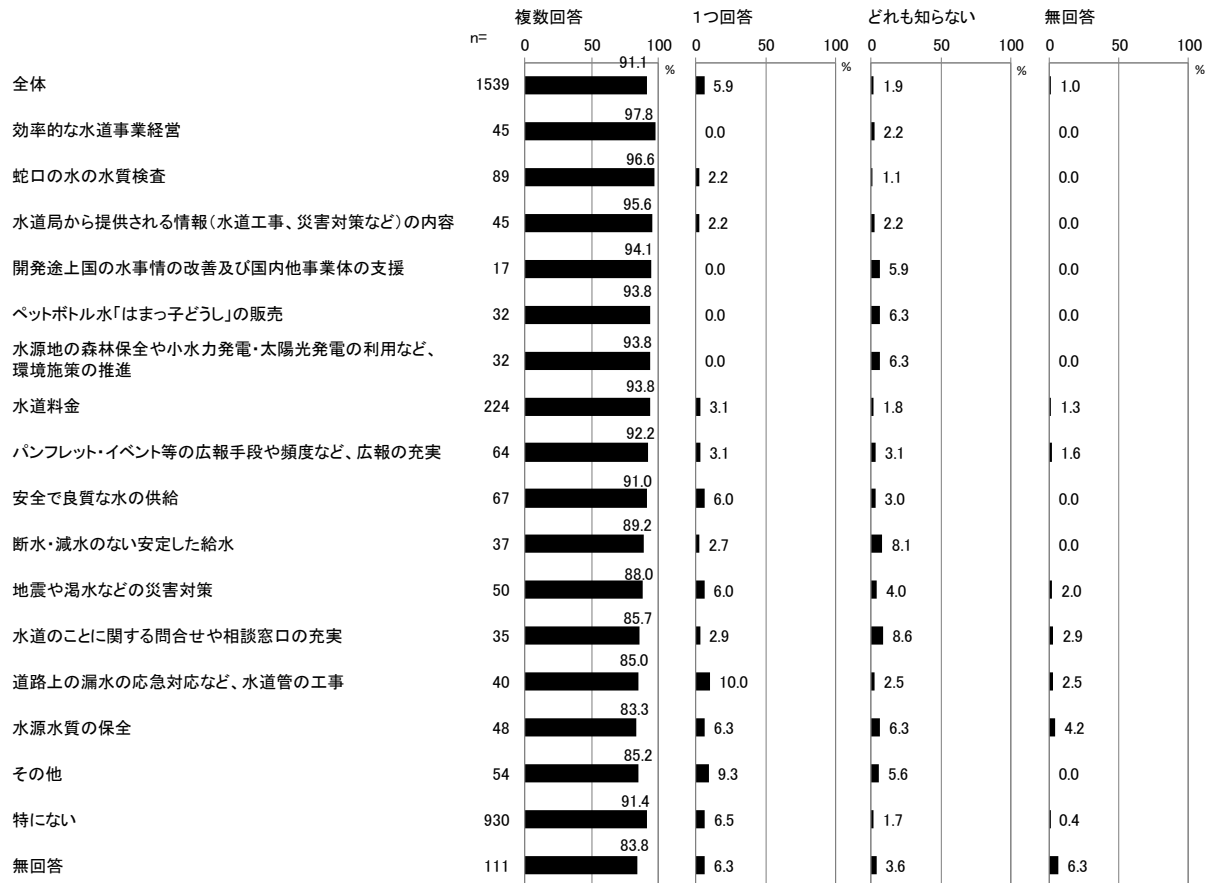
水道料金に関心が高い人（「問 21 において、選択肢 1～6 を複数選んだ人）は横浜市の水道事業のいずれの項目も満足度が高くなっている。満足度の高い上位 3 位は、「パンフレット・イベント等の広報手段や頻度など、広報の充実」「ペットボトル水「はまっ子どうし」の販売」「水道局から提供される情報（水道工事、災害対策など）の内容」である。

図表 120 水道料金に関して知っていること（問 21）と水道事業の満足な点（問 37）の関係



水道料金に関心の高い人（「問 21 において、選択肢 1～6 を複数選んだ人）の、横浜市の水道事業への不満度の高い上位 3 位は、「効率的な水道事業経営」「蛇口の水の水質検査」「水道局から提供される情報（水道工事、災害対策など）の内容」である。

図表 121 水道料金に関して知っていること（問 21）と水道事業の不満な点（問 38）の関係

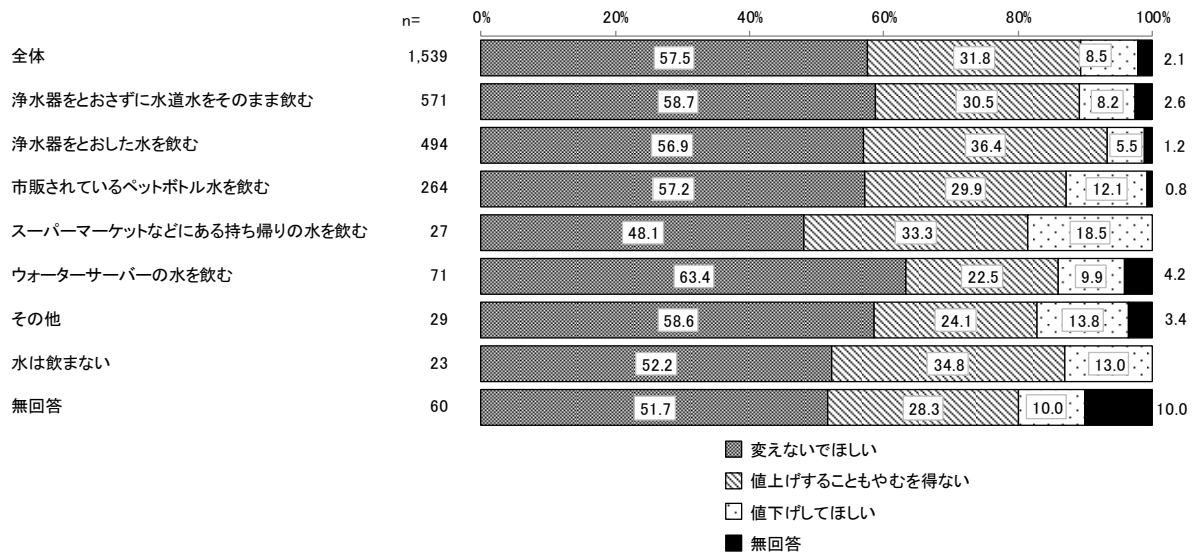


## (2) 今後の水道料金についての認識について (問 22)

「更新・耐震化のペースをあげるべきである」と考える人や、水道局の国際協力・海外展開の取組に積極的な姿勢を有する人では、「値上げすることもやむを得ない」を選択する割合が高い傾向がみられた。

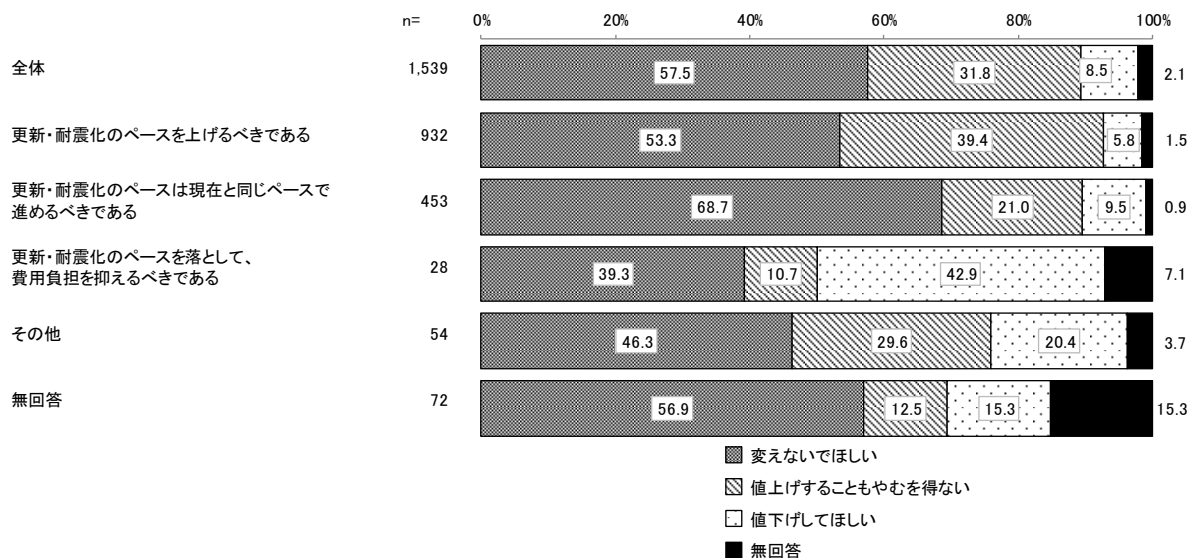
水道料金の値上げは主に飲んでいる水の種類を問わず、「変えないで欲しい」がもっとも多い。「市販されているペットボトル水を飲む」「スーパーマーケットなどにある持ち帰りの水を飲む」人では、「値下げして欲しい」を選択する割合がやや高くなっている。

図表 122 今後の水道料金について (問 22) と飲料水としての水道水 (問 1) との関係



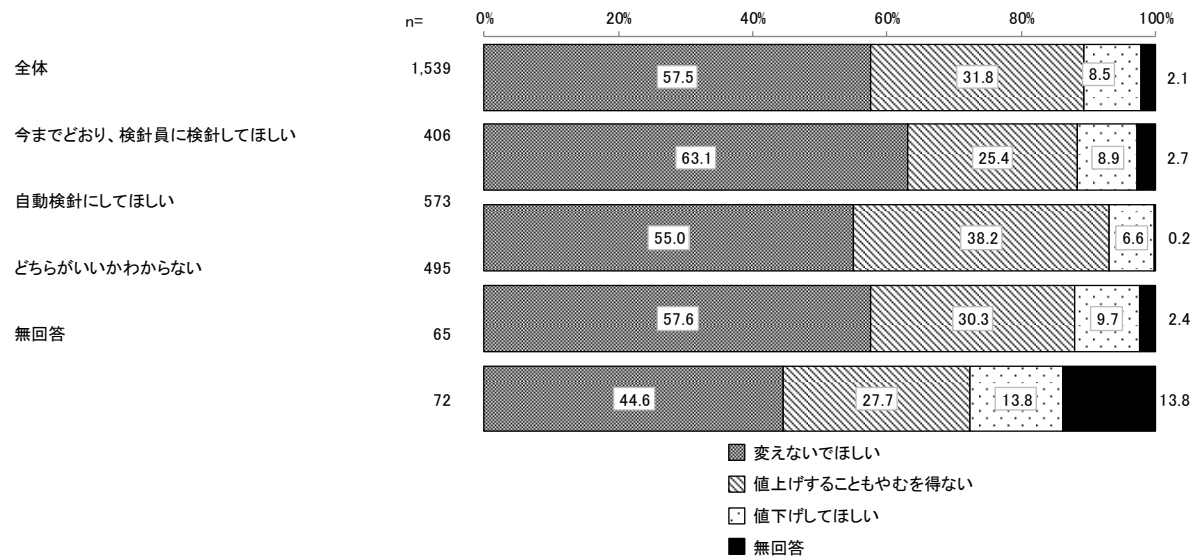
「更新・耐震化のペースをあげるべきである」と考える人ほど「値上げすることもやむを得ない」を選択する割合が高い。「更新・耐震化のペースを落として、費用負担を抑えるべきである」と考える人では「値下げしてほしい」を選択する割合が高くなっている。

図表 123 今後の水道料金について (問 22) と更新・耐震化のペースについて (問 19) との関係



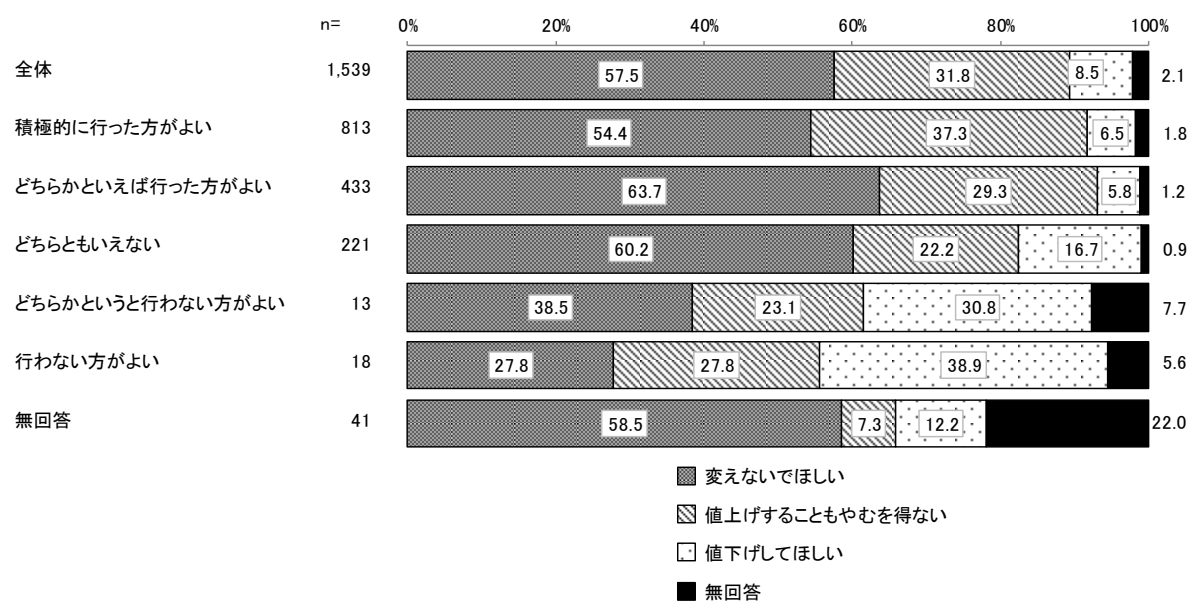
水道メーターの検針について、将来的な検針方法についての考え方の違いによる今後の水道料金についての回答には違いはみられなかった。

図表 124 今後の水道料金について（問 22）と水道メータの将来的な検針方法（問 32）との関係



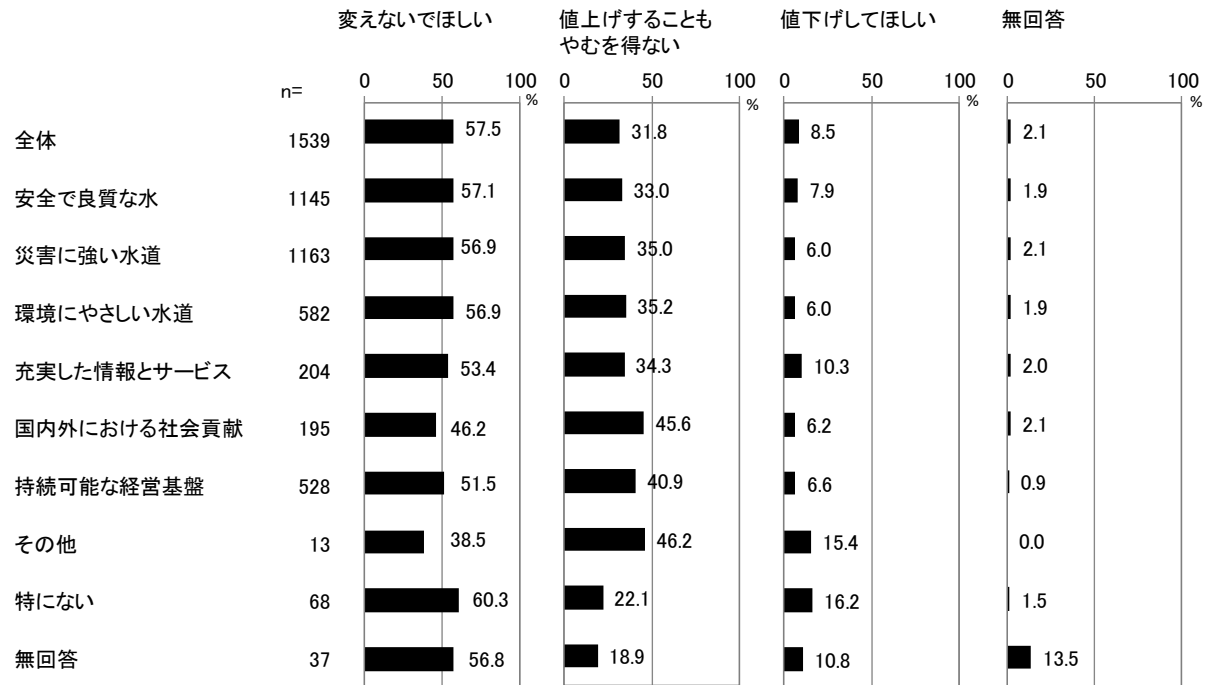
水道局の国際協力・海外展開の取組に積極的な姿勢を有する人ほど「値上げすることもやむを得ない」に回答する割合が高く、消極的な姿勢を有する人ほど「値下げしてほしい」に回答する割合が高くなっている。

図表 125 今後の水道料金について（問 22）と水道局の国際協力・海外展開の取組について（問 35）との関係



水道局の取組のうち、今後、特に力を入れるべきと思う事項別にみた今後の水道料金についての考え方に大きな違いは見られなかった。

図表 126 今後の水道料金について（問 22）と今後、特に力を入れるべき取組（問 39）との関係

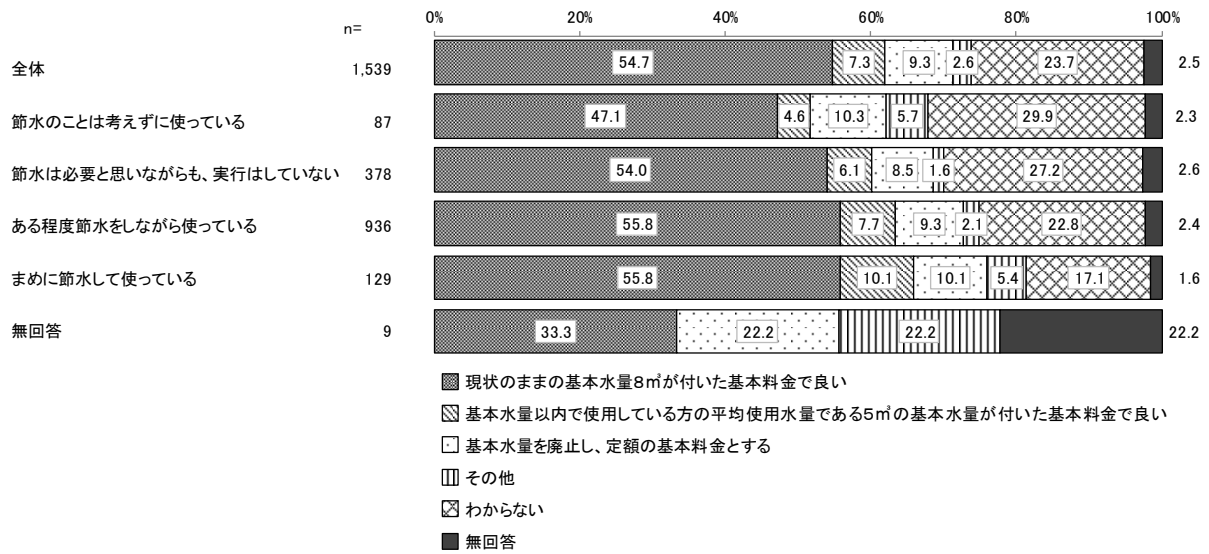


### (3) 基本水量制について（問 23）

今後の水道料金について、「変えないでほしい」「値上げすることもやむを得ない」と回答した人では「現状のままの基本水量 8 m<sup>3</sup>が付いた基本料金で良い」を選択する割合が高く、「値下げしてほしい」と回答した人では「わからない」を選択する割合が高い傾向がみられた。

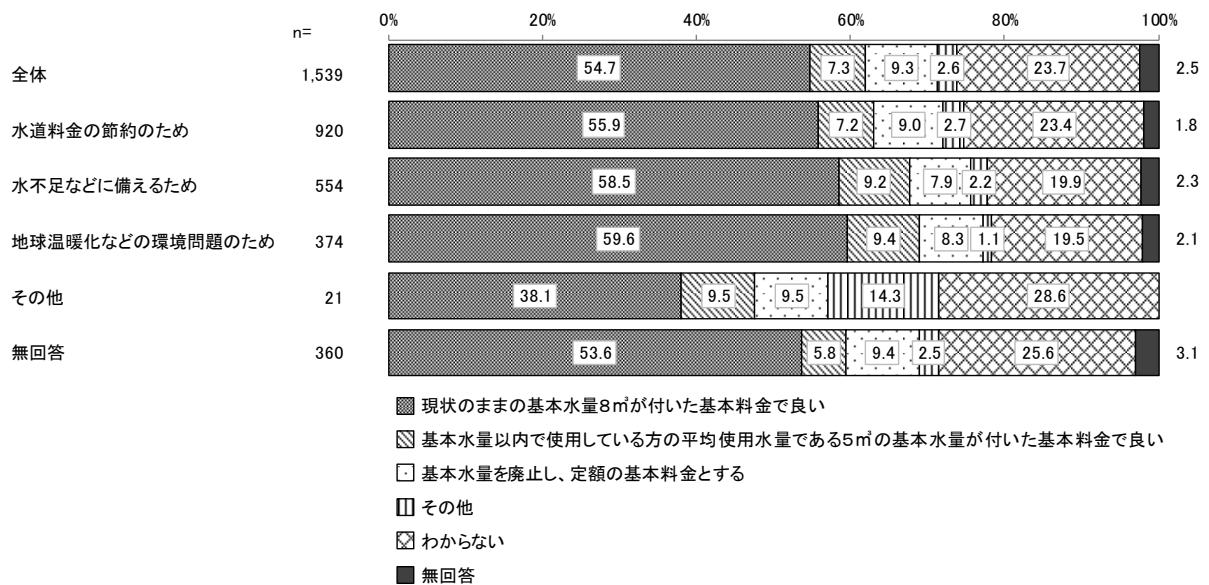
日ごろの節水への取組による基本水量 8 m<sup>3</sup>についての回答に大きな差はみられなかった。

図表 127 基本水量制について（問 23）と節水に対する意識（問 7）との関係



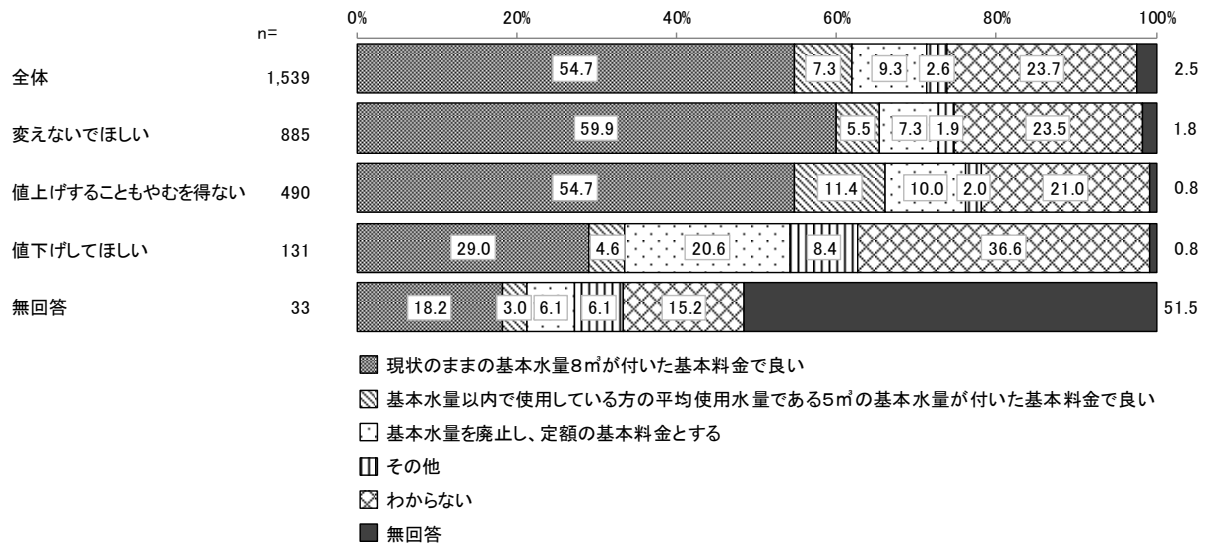
節水をする理由による基本水量 8 m<sup>3</sup>についての回答に大きな差はみられなかった。

図表 128 基本水量制について（問 23）と節水する理由（問 10）との関係



今後の水道料金について、「変えないでほしい」「値上げすることもやむを得ない」と回答した人では「現状のままの基本水量8 m<sup>3</sup>が付いた基本料金で良い」を選択する割合が高く、「値下げしてほしい」と回答した人では「わからない」を選択する割合が高くなっている。

図表 129 基本水量制について（問 23）と今後の水道料金についての認識（問 22）との関係

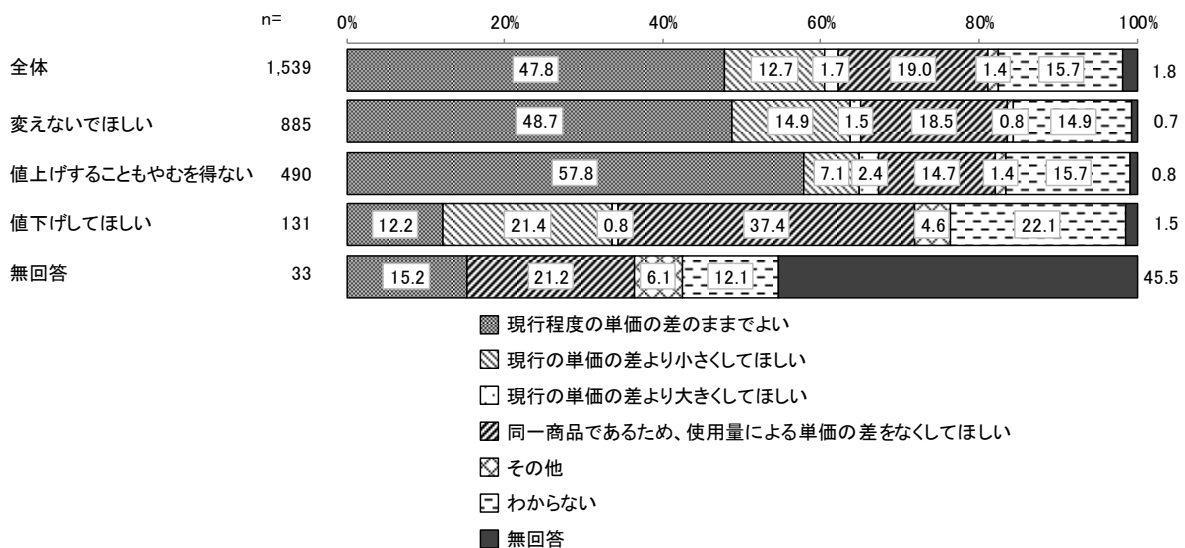




#### (4) 逦増型料金体系について (問 24)

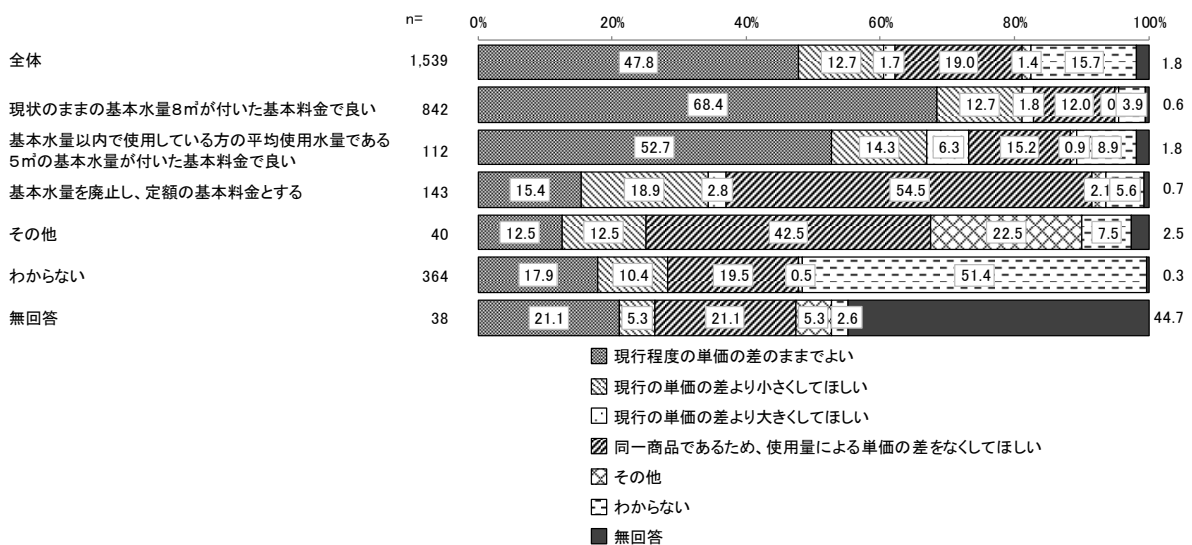
水道料金について、「変えないでほしい」「値上げすることもやむを得ない」と回答した人は、「現行程度の単価の差のままでよい」を選択する割合が高く、「値下げしてほしい」と回答した人では、「同一商品であるため、使用量による単価の差をなくしてほしい」を選択する割合が高くなっている。

図表 130 逦増型料金体系について (問 24) と今後の水道料金について (問 22) との関係



基本水量 8 m<sup>3</sup>について、「現状のままの基本水量 8 m<sup>3</sup>が付いた基本料金で良い」「基本水量以内で使用している方の平均使用水量である 5 m<sup>3</sup>の基本水量が付いた基本料金で良い」と回答した人は、「現行程度の単価の差のままでよい」を選択する割合が高く、「基本水量を廃止し、定額の基本料金とする」「その他」と回答した人では、「同一商品であるため、使用量による単価の差をなくしてほしい」を選択する割合が高くなっている。

図表 131 逦増型料金体系について (問 24) と基本水量制について (問 23) との関係



## 4. 水道局の広報・PRについて

### (1) 水道事業に関して知りたいこと(問25)

水道事業に関して知りたいことは、いずれも「広報よこはま」「水道・下水道使用量等のお知らせ(裏面)」を選択する割合が高くなっている。また、「財政のこと」「経営の効率化のこと」では「ウェブサイト」を選択する割合がやや高く、「水道施設のこと」「工事のこと」「水道水の健康のための活用方法のこと」では「ポスター」「パンフレット」を選択する割合がやや高くなっている。

図表 132 知りたい情報を知りたい人に届けるために有効な手段(問25×問26)

	合計	問26 問25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か															
		広報よこはま	ポスター	水道・下水道使用量等のお知らせ	パンフレット	ウェブサイト	イベント	「横浜のおいしい水」検定	メールマガジン	ツイッター(Twitter)	チラシ	ラジオ放送	タウン誌	新聞広告	その他	特にない	無回答
全体	1539	63.7	16.2	53.6	15.0	22.3	8.5	5.5	3.4	5.8	11.8	5.7	14.1	1.6	11.8	4.1	2.5
問25																	
水道について知りたいと思う項目																	
水源のこと	742	72.4	18.9	61.7	17.5	25.3	10.6	6.2	3.9	6.2	11.5	7.3	18.7	2.0	13.7	0.7	0.1
水質のこと	1103	69.4	17.9	60.7	17.5	24.2	10.0	6.3	3.8	5.8	12.3	5.7	16.6	1.6	13.5	1.2	0.1
水道施設のこと	395	74.9	22.0	65.1	22.3	29.4	12.7	8.4	4.1	8.9	13.4	8.4	18.7	1.8	14.7	0.3	0.3
災害対策のこと	907	70.8	19.7	63.2	18.4	27.0	11.0	6.1	3.9	6.8	13.9	6.7	17.1	1.5	14.4	0.4	0.2
工事のこと	269	74.3	23.8	63.9	22.7	31.2	14.1	9.7	3.0	7.4	20.4	7.1	16.0	3.0	15.2	0.4	0.4
断水や濁水の情報	661	71.1	18.2	64.8	19.1	27.8	11.2	7.3	4.5	7.9	16.8	6.5	18.8	1.7	15.6	0.5	0.2
財政のこと	256	76.6	19.9	64.8	16.4	36.7	16.4	7.0	6.6	6.6	10.9	8.2	19.9	2.7	12.5	0.0	0.0
経営の効率化のこと	235	76.2	18.7	62.6	16.2	38.7	12.8	9.8	4.7	6.8	14.9	7.2	20.9	3.4	12.3	0.0	0.0
料金のこと	607	67.1	20.4	64.7	19.6	29.3	12.0	4.9	4.9	7.4	15.3	7.2	16.6	2.5	15.2	0.8	0.2
ペットボトル水「はまっ子どろし」のこと	125	78.4	23.2	56.8	17.6	23.2	10.4	12.0	5.6	6.4	15.2	9.6	22.4	1.6	15.2	0.0	0.0
水道水の健康のための活用方法のこと	293	78.5	22.5	60.8	23.2	19.1	11.6	14.7	3.4	5.5	15.4	10.9	22.2	1.0	19.5	0.0	0.0
その他	19	57.9	21.1	52.6	26.3	5.3	5.3	5.3	0.0	0.0	15.8	10.5	10.5	15.8	5.3	5.3	0.0
特にない	104	21.2	2.9	9.6	2.9	6.7	1.9	1.9	0.0	1.9	3.8	1.0	1.0	1.0	3.8	46.2	18.3
無回答	19	10.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	89.5

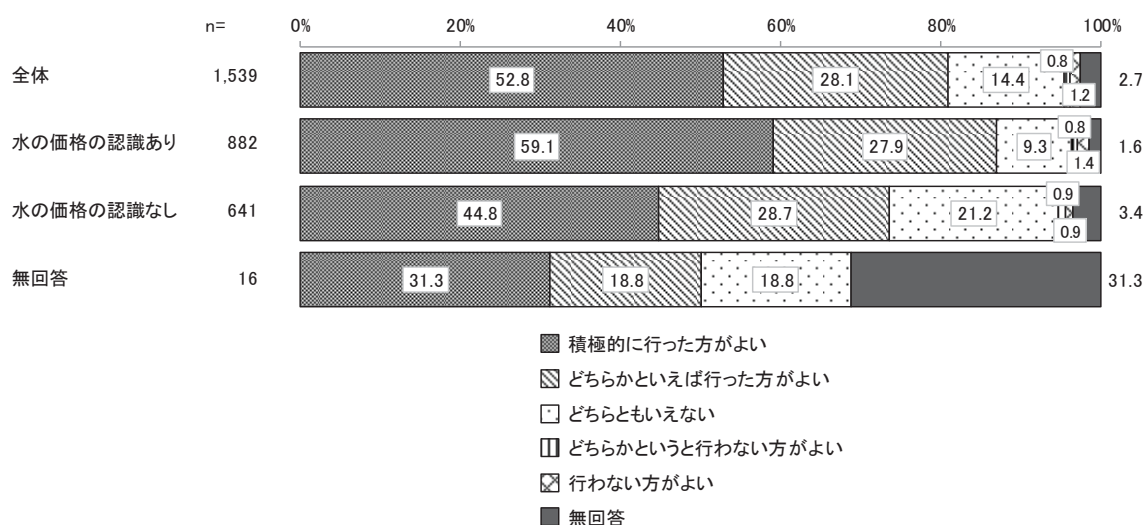
## 5. お客様の特性による国際協力・海外展開への認識の違いについて (問 35)

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「国際協力に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。

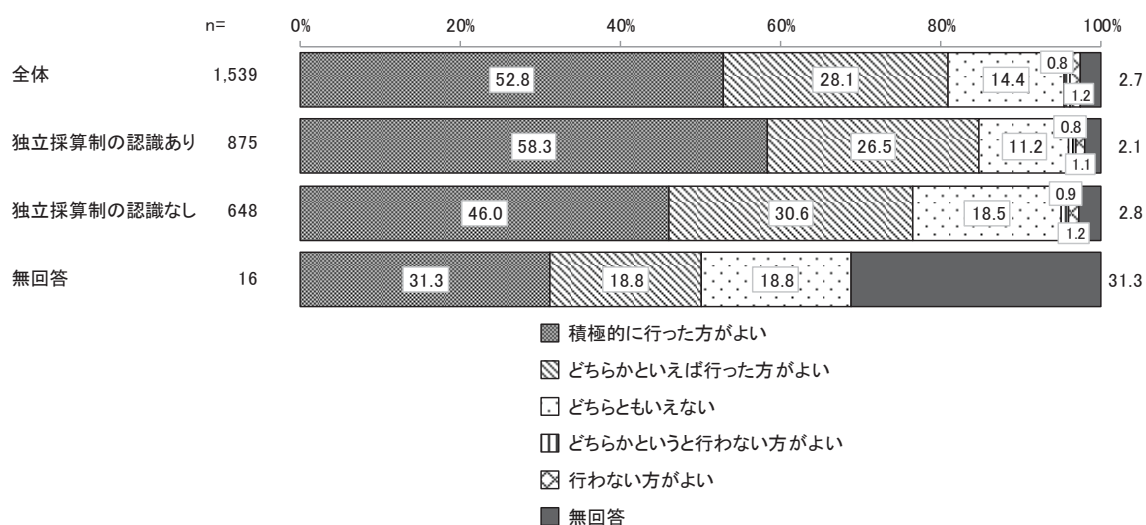
図表 133 国際協力・海外展開の取組（問 35）と水の価格の認識（問 21 の選択肢 6）の関係



注) 問 21 の選択肢 6 : 「水道水の価格は、ペットボトル水に比べて非常に安価であること」:

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、「国際協力に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。

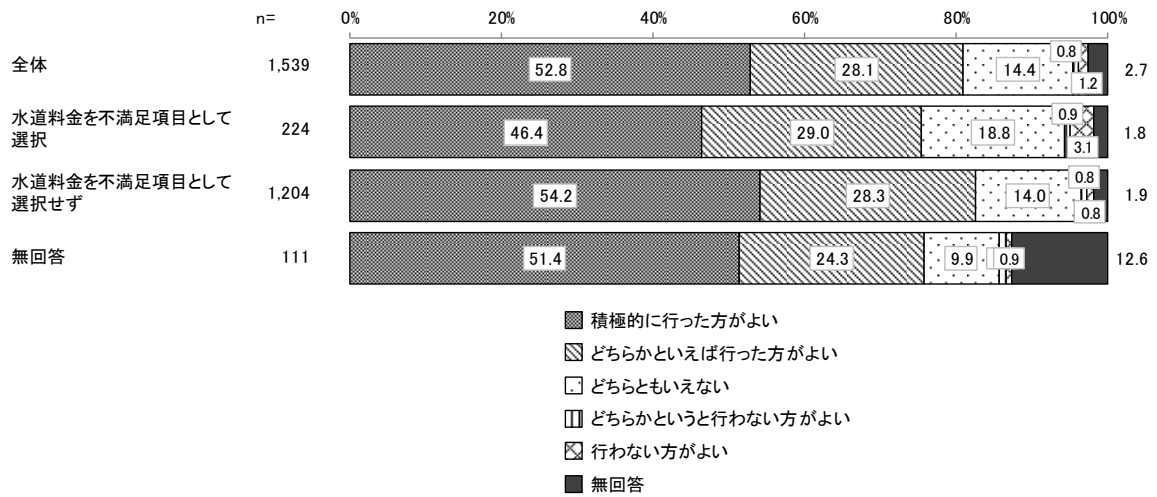
図表 134 国際協力・海外展開の取組（問 30）と独立採算制の認識（問 21 の選択肢 1）の関係



注) 問 21 の選択肢 1 : 「水道事業は水道料金収入を主な財源として、事業を行っていること」

水道料金を不満足項目として選択している回答者は、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 135 国際協力・海外展開の取組（問 35）と水道料金への不満（問 38 の選択肢 1 2）の関係



注) 問 38 の選択肢 12: 「水道料金」

## IV 満足度分析



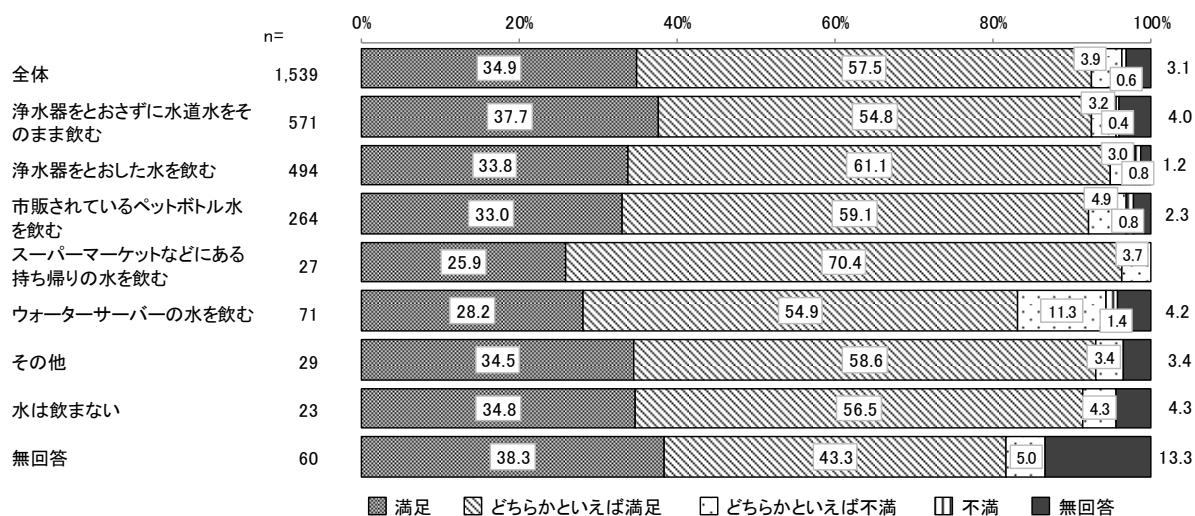
# 1. 総合満足度に影響を与える要因の分析

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 36）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) 水道の飲み方（問 1）からみる総合満足度の違い（問 36）

「ウォーターサーバーの水を飲む」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、「ウォーターサーバーの水を飲む」の回答者は他に比べ低くなっている。

図表 136 水道の飲み方と総合満足度

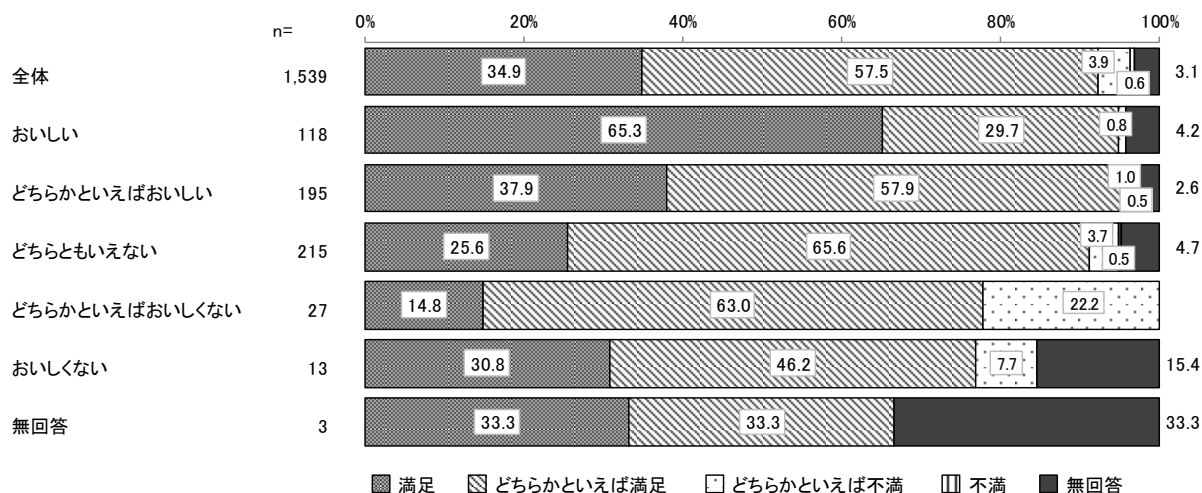


## (2) 水道のおいしさ（問 2）による総合満足度の違い（問 36）

水道のおいしさについて、「おいしい」「どちらかといえばおいしい」「どちらともいえない」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、「どちらかというとおいしくない」「おいしくない」の回答者は「満足」「どちらかといえば満足」が 80%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 137 水道のおいしさと総合満足度

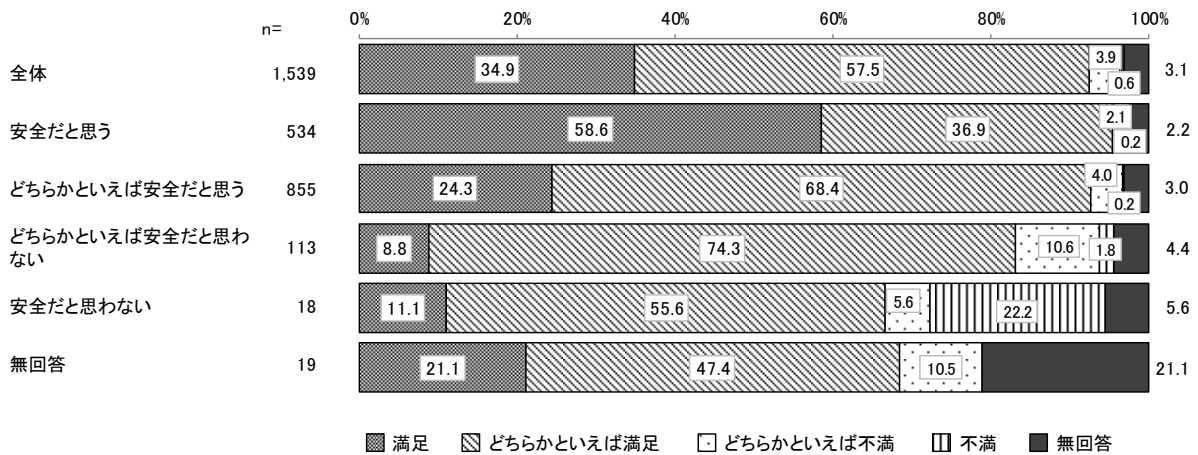


### (3) 水道水の水質の安全性（問5）からみる総合満足度の違い（問36）

水道水の水質の安全性について、「安全だと思う」「どちらかといえば安全だと思う」の回答者の90%以上が「満足」「どちらかといえば満足」のいずれかを選択している。一方、「どちらかといえば安全だと思わない」の回答者は「満足」「どちらかといえば満足」が85%程度、また「安全だと思わない」の回答者は「満足」「どちらかといえば満足」が65%程度にとどまっている。

そのため、水道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 138 水道水の水質の安全性と総合満足度





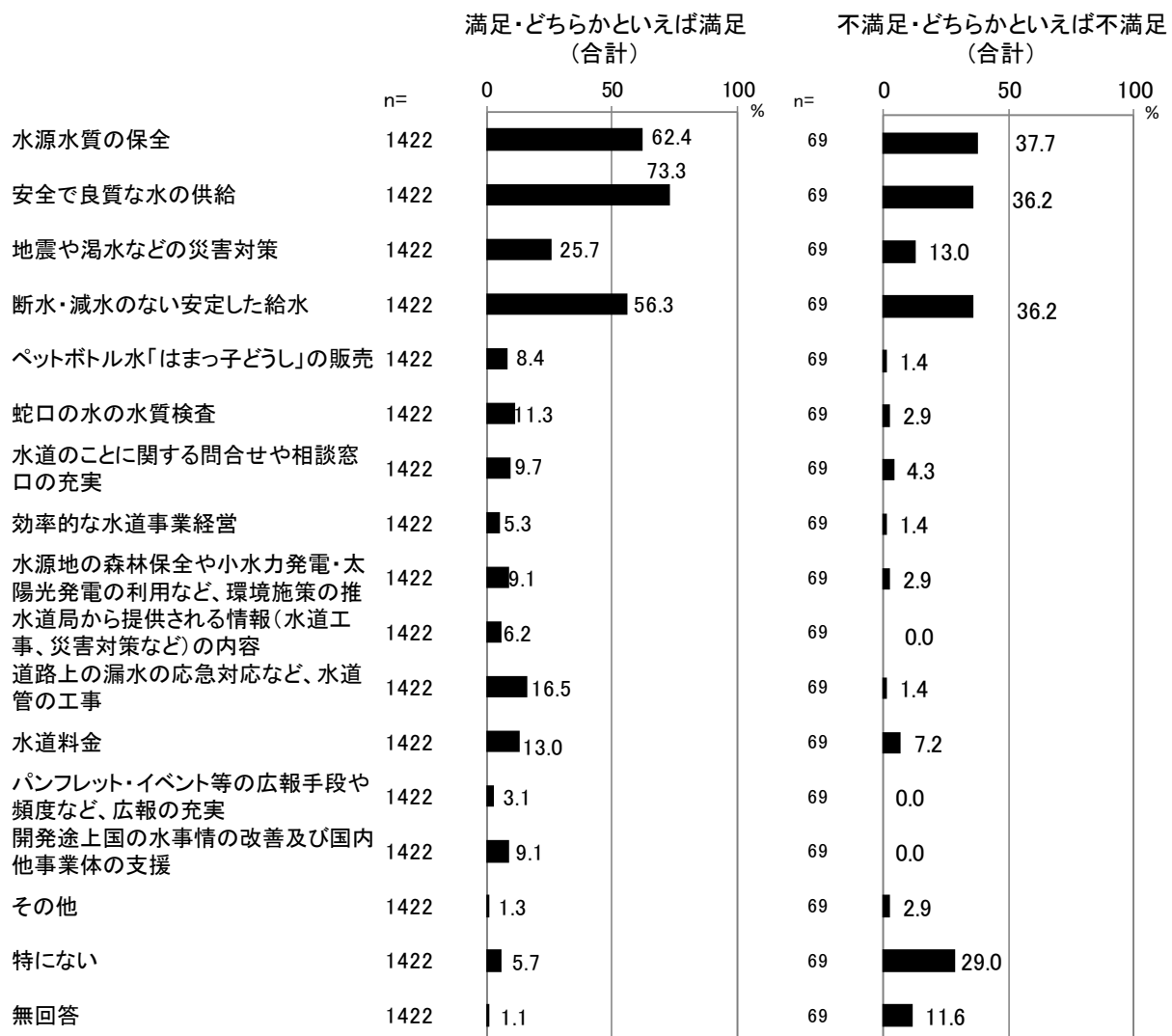
## 2. 水道事業に対する総合満足度の具体化（問 36）

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 36）と、水道事業に対する満足項目（問 37）・水道事業に対する不満足項目（問 38）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 37）

横浜市の水道事業に対する満足項目（問 37）について、横浜市の水道事業についての満足度（問 36）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、「安全で良質な水の供給」「水源水質の保全」「断水・減水のない安定した給水」の3項目を、満足項目の上位に挙げている。

図表 139 水道事業に対する満足項目（問 37）

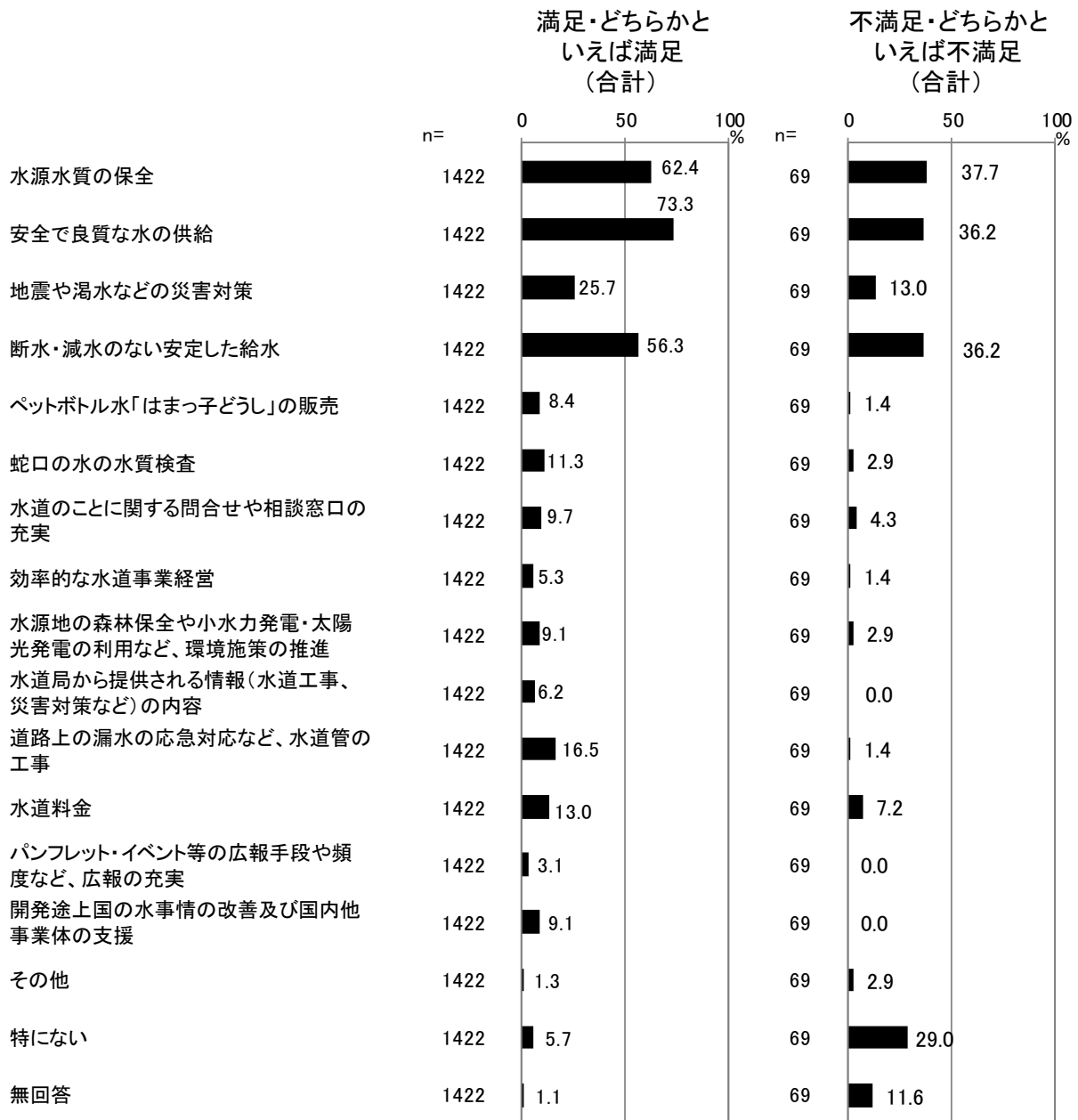


## (2) 水道事業に対する不満項目（問 38）

横浜市の水道事業に対する不満項目（問 38）について、横浜市の水道事業についての満足度（問 36）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」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、「安全で良質な水の供給」「蛇口の水の水質検査」「水源水質の保全」をそれぞれ上位に挙げている。

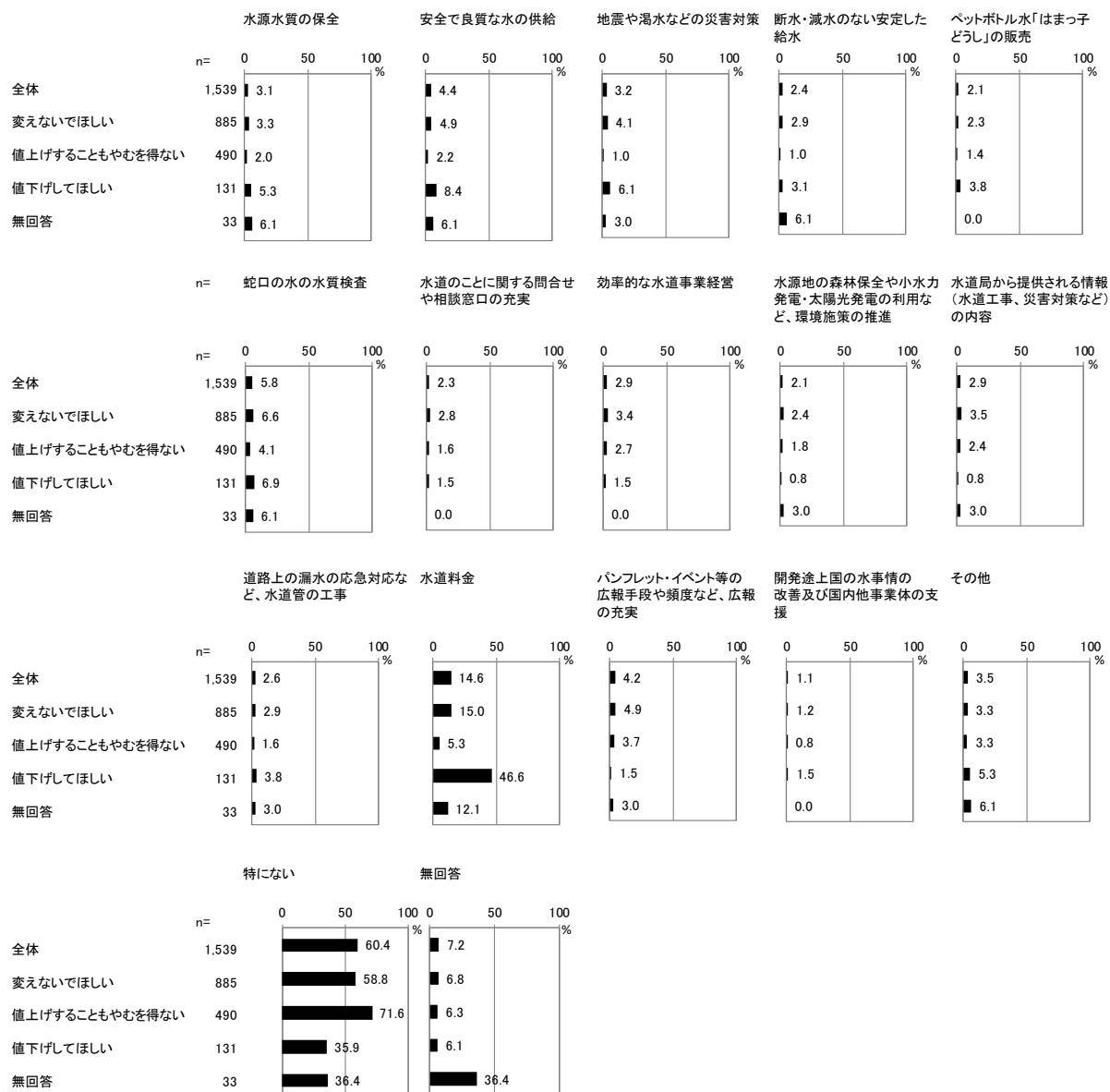
図表 140 水道事業に対する不満項目（問 38）



### (3) 水道事業に対する不満項目と水道料金値上げの認識(問22)

値下げしてほしいと回答した人は「水道料金」に不満を持っている割合が高く、「変えないでほしい」「値上げすることもやむを得ない」と回答した人の不満項目は「特になし」の割合が高くなっている。

図表 141 水道事業に対する不満項目(問38)と水道料金値上げの考え方(問22)



### 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 (問 37) (問 38)

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 37）、不満足項目として選択した回答者（問 38）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 1、5、19、35）、分析を行った。

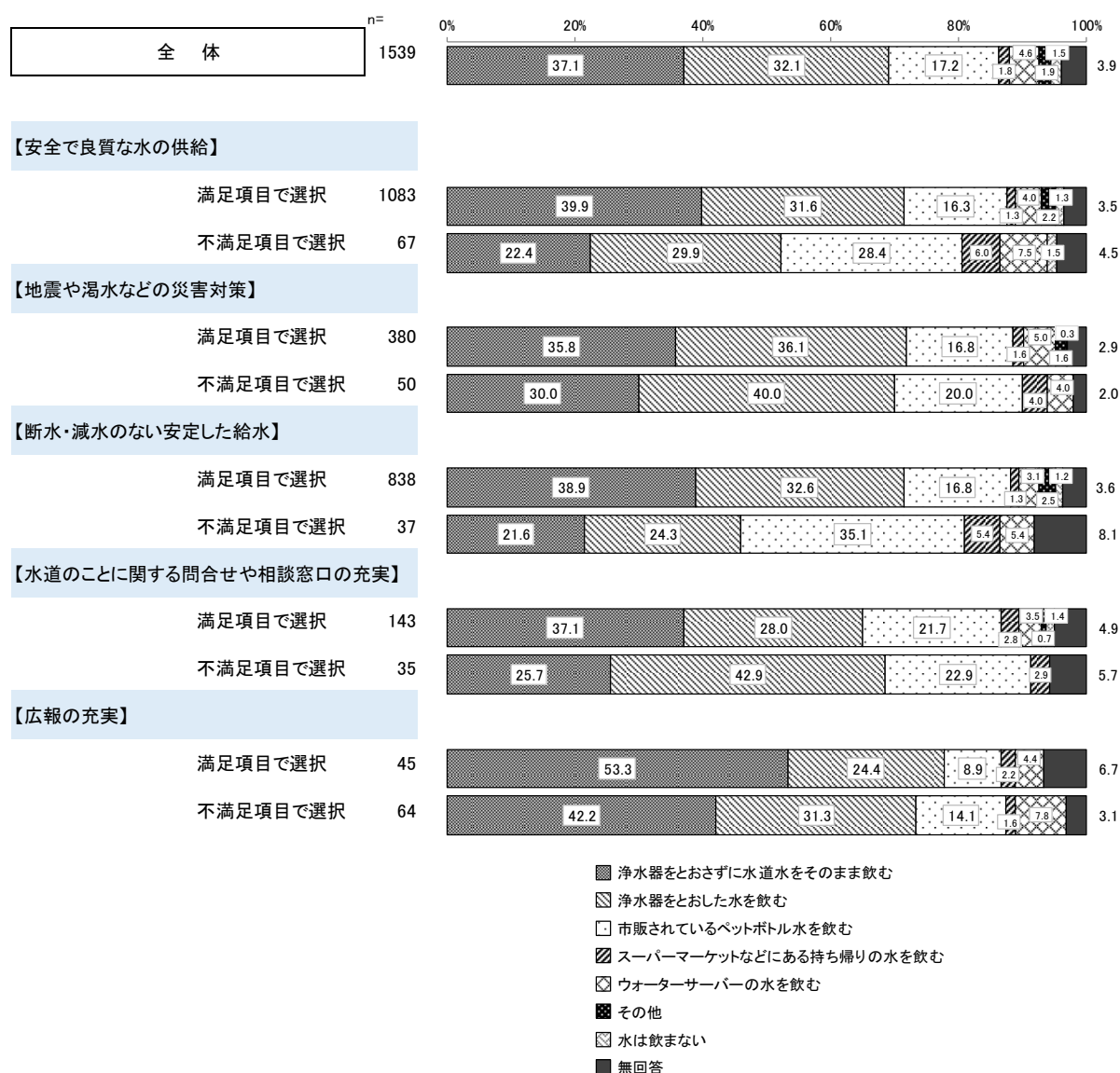
#### (1) 主に飲んでいる水の種類（問 1）

「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」割合が高くなっている。

中でも、「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」割合が高くなっている。

図表 142 満足項目・不満足項目の選択と飲んでいる水の種類（問 1）



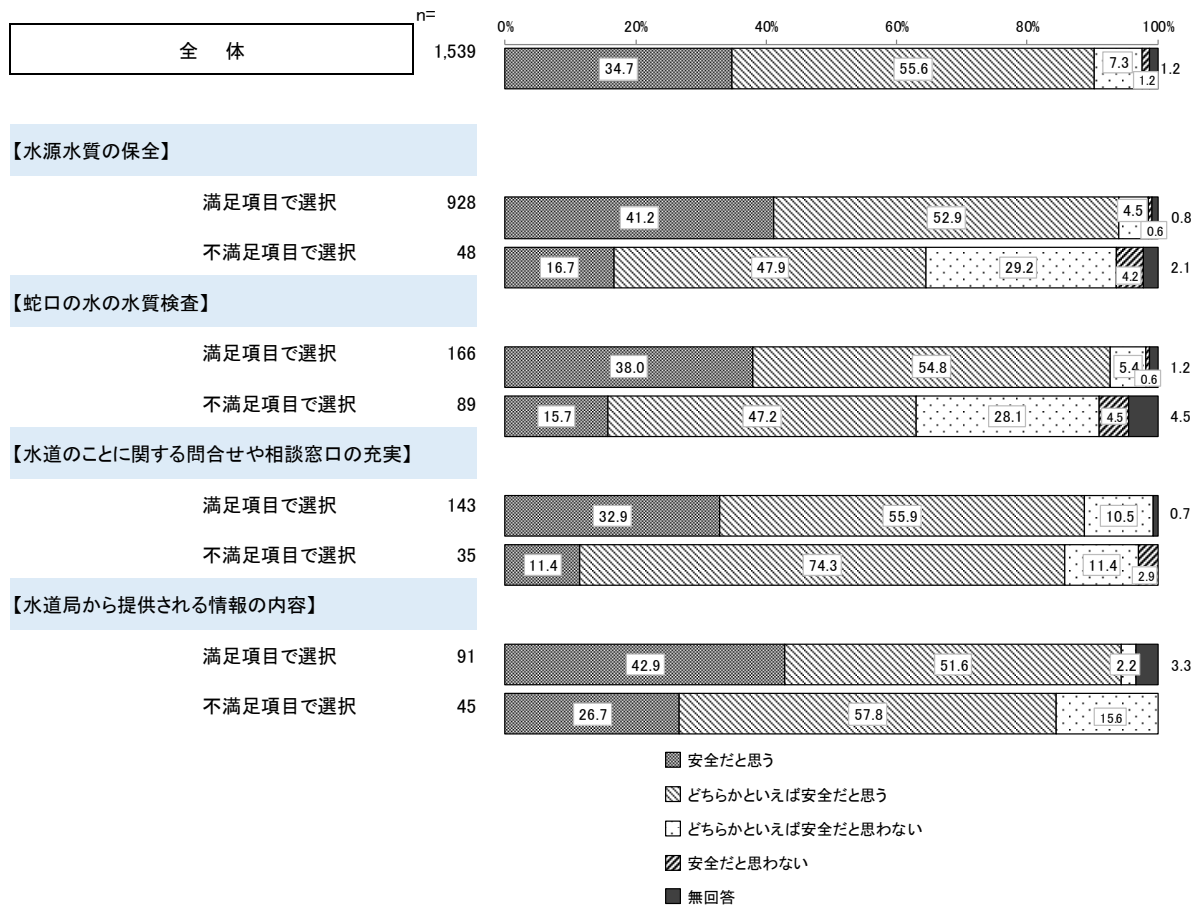
## (2) 水道水の水質の安全性 (問5)

「水源水質の保全」「蛇口の水の水質検査」に満足している回答者は、不満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、「水道局から提供される情報の内容」に満足している回答者は不満に比べ「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 143 満足項目・不満項目の選択と水質の安全性 (問5)

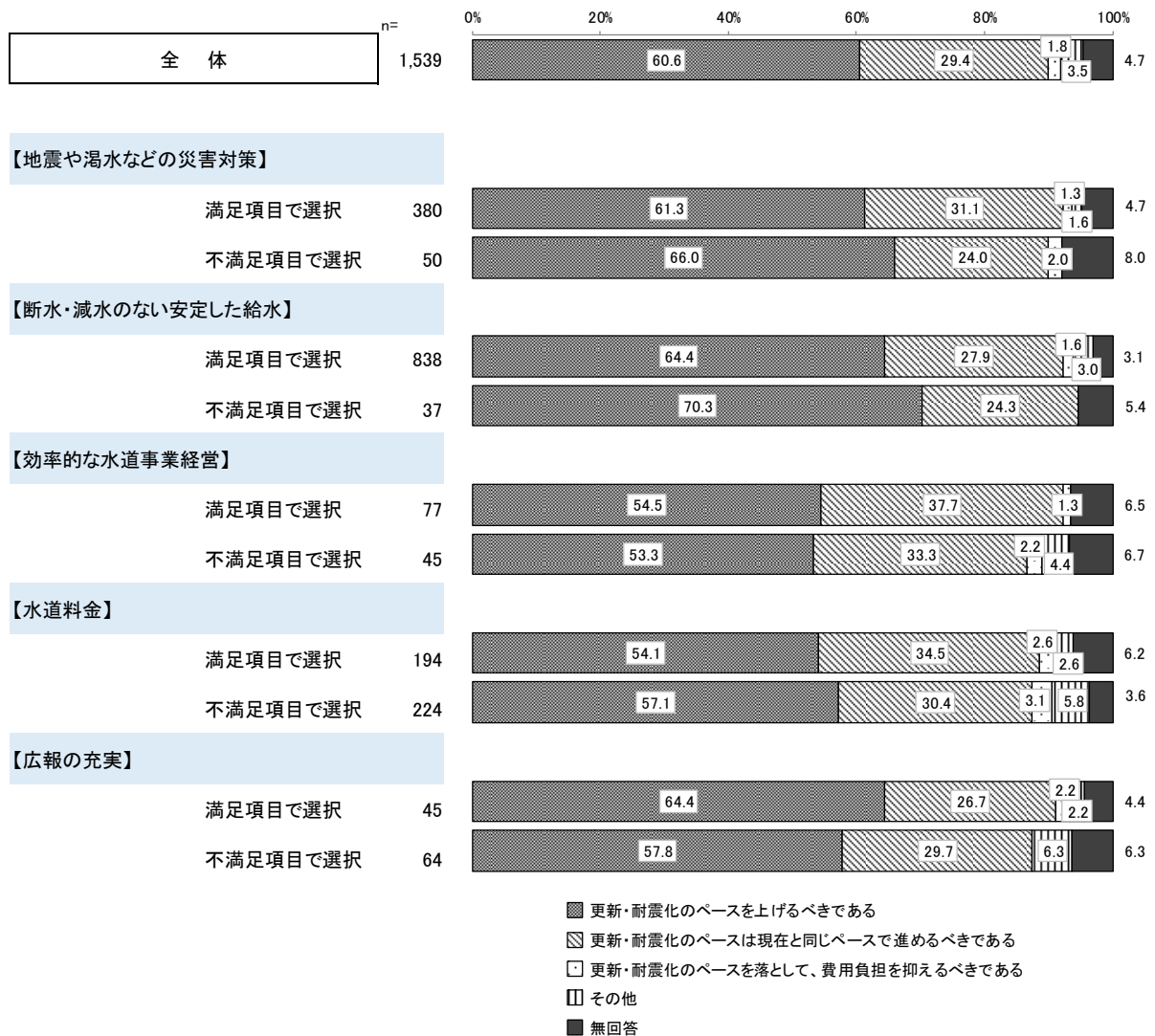


### (3) 管路耐震化スピードアップについての考え (問 19)

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50%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」「水道料金」を不満足項目とした回答者は、満足と回答した人より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 144 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 (問 19)

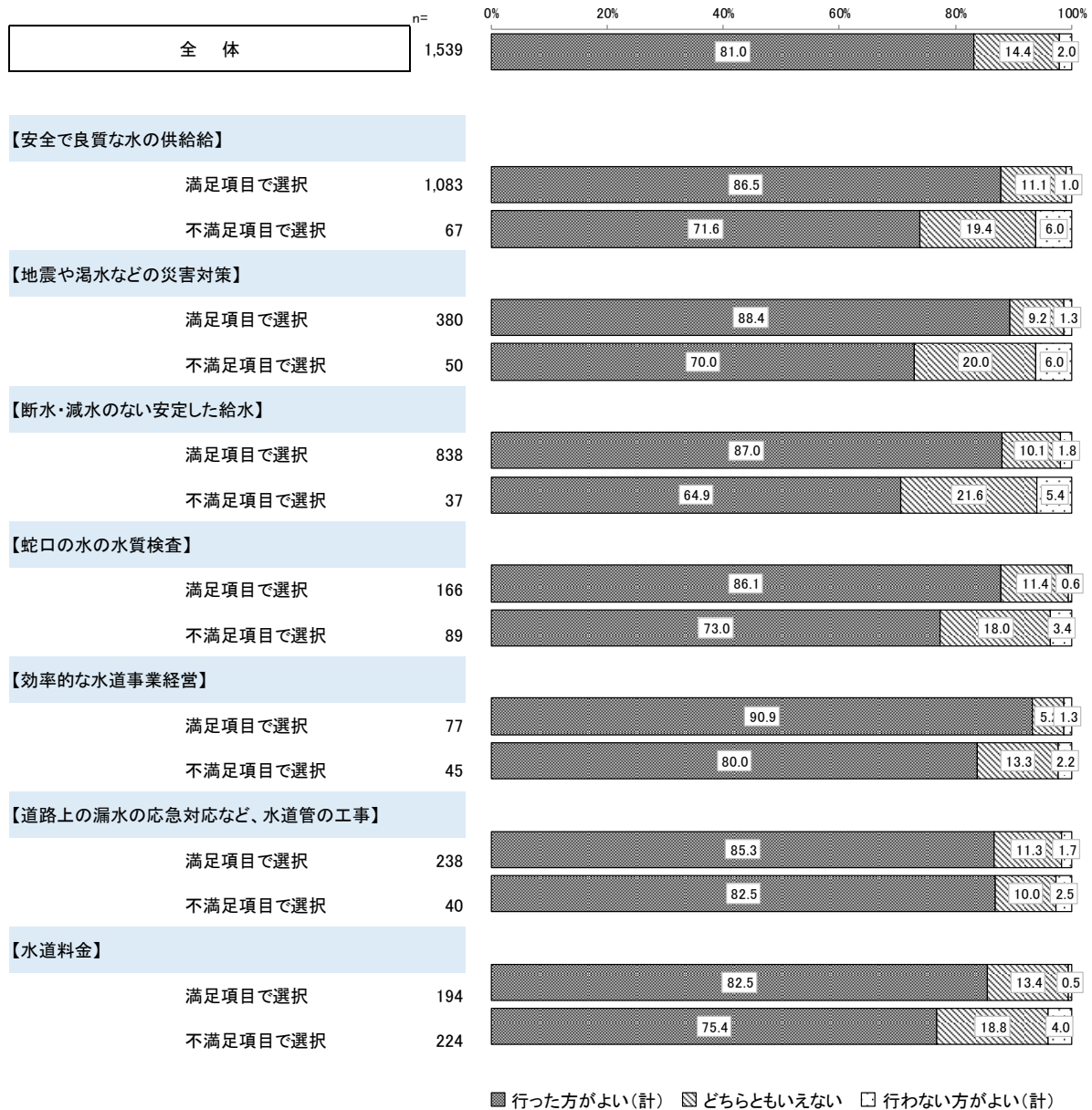


#### (4) 国際協力・海外水ビジネスの取組への賛否（問 35）

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60%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」「地震や濁水などの災害対策」「断水・減水のない安定した給水」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 145 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（問 35）

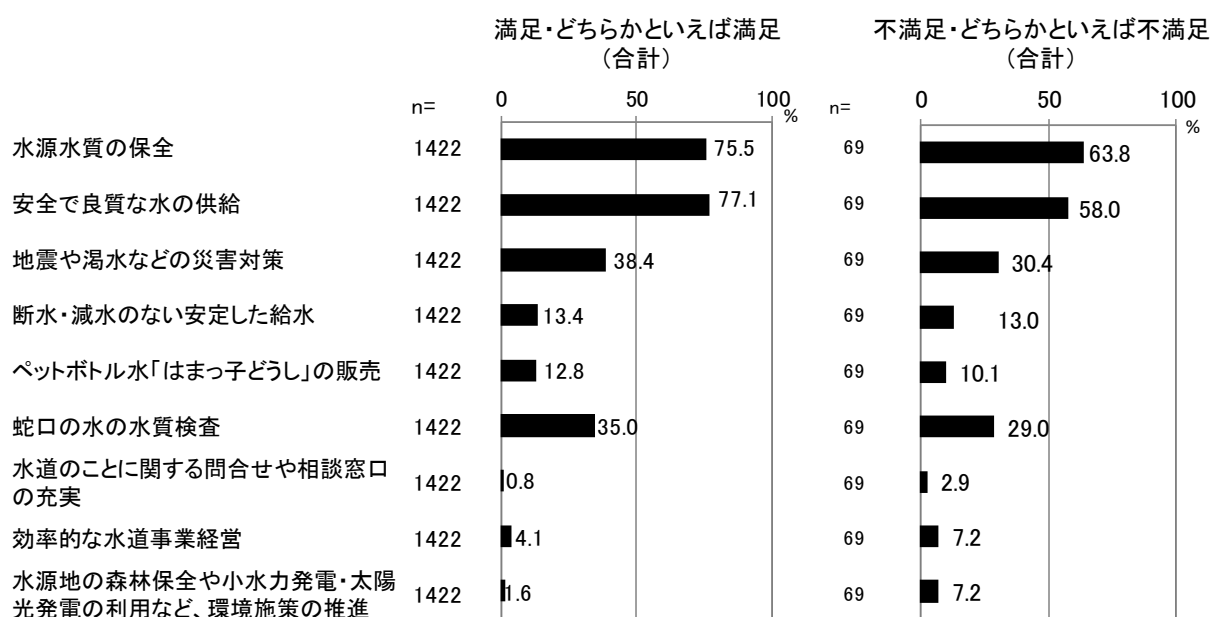


## 4. 総合満足度と今後の取組への考え方の違い（問 39）

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 36）と水道局で力を入れるべき今後の取組（問 39）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 39）について、横浜市の水道事業についての満足度（問 36）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、「水源水質の保全」「安全で良質な水の供給」「地震や渇水などの災害対策」「蛇口の水の水質検査」を、上位に挙げている。

図表 146 今後の取組で特に力を入れるべき水道事業項目





## 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30年5月

横浜市水道局

<ご記入にあたって>

- ・ ご回答は、可能な限り、この調査票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28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「横浜市水道局 お客さまサービスセンター」までお願いいたします。

横浜市水道局 お客さまサービスセンター

はちよんなな

電話 045-847-6262 (24時間365日受け付けています)

※ お問い合わせ内容により、後日、横浜市水道局の担当から回答させていただく場合があります。

調査実施主体：横浜市水道局 経営企画課 改革改善担当

住 所 〒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)

# 1 水道水の安全性と節水について伺います

## <飲用水としての水道水について>

問1 主にどのような種類の水を飲んでいますか。(○は1つだけ)

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

(問2へお進みください)

問2 問1で「1」とお答えになった方に伺います。  
水道水はおいしいと思いますか。(○は1つだけ)

- |                |                  |
|----------------|------------------|
| 1 おいしい         | 4 どちらかといえばおいしくない |
| 2 どちらかといえばおいしい | 5 おいしくない         |
| 3 どちらともいえない    |                  |

問3 問1で「2」～「6」とお答えになった方に伺います。

水道水をそのまま(冷やして、または沸かして飲む場合も含む)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
- 2 安全性に不安がある
- 3 においが気になる(どのようなにおいを感じますか \_\_\_\_\_)
- 4 水道水を飲む習慣がない
- 5 ペットボトル水やウォーターサーバーなどのほうが便利
- 6 その他( )

問4 水道水をそのまま飲んでいただくために、何をしたらよいと思いますか。(○はいくつでも)

- 1 においをなくす
- 2 水質の安全性をデータで示す
- 3 水源の水質をよくする
- 4 受水槽(※)を適切に管理する
- 5 現状のままでよい
- 6 その他( )

※ 受水槽: じゅすいそう 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。

＜水道水の水質について＞

問5 水道局では、安全で良質な水を蛇口までお届けするために、水源地の保全、浄水場での水質検査、古くなった水道管の取替など、様々な取組を行っています。横浜市の水道水の安全性について、どのようにお感じになっていますか。(○は1つだけ)

- 1 安全だと思う
- 2 どちらかといえば安全だと思う
- 3 どちらかといえば安全だと思わない
- 4 安全だと思わない

(問6へお進みください)

問6 問5で「3」、「4」とお答えになった方に伺います。  
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 におい         | 5 放射性物質    |
| 2 トリハロメタン (※) | 6 受水槽の管理状況 |
| 3 鉛           | 7 なんとなく    |
| 4 水源の水質       | 8 その他 ( )  |

〔※ 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〕

＜節水について＞

問7 日ごろ、節水についてどのように取り組んでいますか。(○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 自動食器洗い機
- 4 節水型 (※) トイレ
- 5 節水型 (※) 洗濯機
- 6 風呂のお湯の再利用 (洗濯、翌日の入浴での使用)
- 7 その他 ( )
- 8 特にない

※ 節水型とは、購入の際や取扱説明書に「節水」等の説明があったものです。

次頁に続く

問9 今後、新たに節水に取り組む予定はありますか。(○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する
- 2 蛇口への節水器具の取り付け
- 3 自動食器洗い機の購入
- 4 節水型トイレの購入
- 5 節水型洗濯機の購入
- 6 風呂のお湯の再利用(洗濯、翌日の入浴での使用)
- 7 その他( )
- 8 特に取り組む予定はない、または購入予定のものはない

問10 節水に取り組んでいる、または今後取り組む予定のある方に伺います(問8・問9でともに「8」とお答えになった方は回答不要です)。次のうち、あなたが節水をする理由はどれですか。(○はいくつでも)

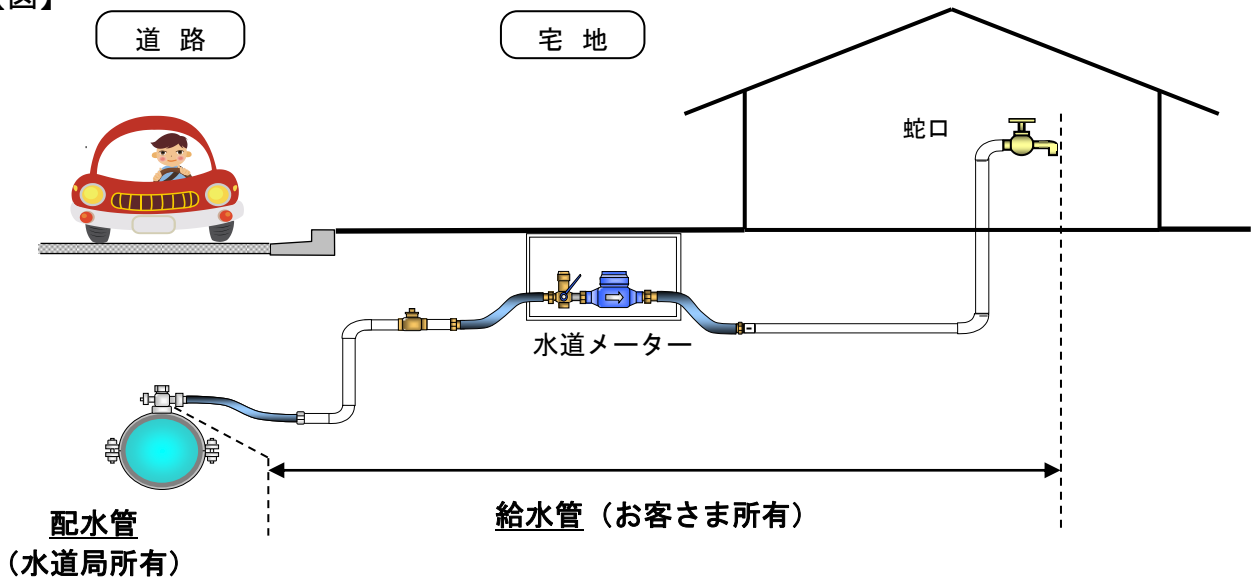
- 1 水道料金の節約のため
- 2 水不足などに備えるため
- 3 地球温暖化などの環境問題のため
- 4 その他( )

<水道管の管理について>

問11 水道管は、漏水等の防止や水道水の安全性に大きな影響を及ぼすため、管理が重要です。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に管理していただく財産であるため、修繕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水道局の対策について伺います

### <災害時の水の備蓄について>

問 12 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リットル以上の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。(〇は1つだけ)

- 1 1人あたり9リットル以上備蓄している
- 2 備蓄しているが、1人あたり9リットル未満である
- 3 備蓄していない

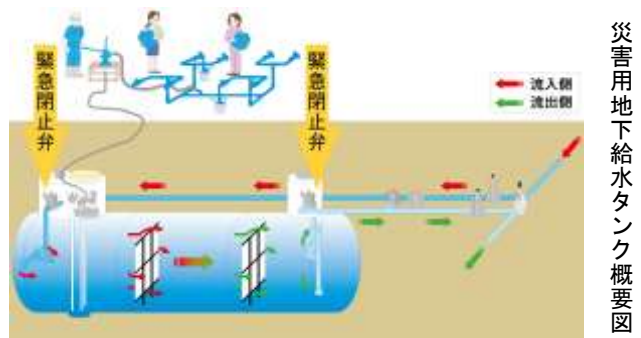
(問 13 へお進みください)

問 13 問 12 で「2」、「3」とお答えになった方に伺います。  
1人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リットル以上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 ( )

### <災害時給水所について>

問 14 水道局では地震等の災害時に地域の皆さまが飲料水を手入れできる災害時給水所(※)を整備しています。あなたの身近にある災害時給水所を知っていますか。(〇は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 15 へお進みください)

※ 災害時給水所とは、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」(22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。

次頁に続く

問 15 問 14 で「1」、「2」とお答えになった方に伺います。  
何により災害時給水所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 16 水道局では、災害時に、災害時給水所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。あなたの家の近くで、どこに災害用地下給水タンクがあるか知っていますか。  
(〇は1つだけ)



訓練の様子

- |         |                   |
|---------|-------------------|
| 1 知っている | → (問 17 へお進みください) |
| 2 知らない  |                   |

問 17 問 16 で「1」とお答えになった方に伺います。  
災害用地下給水タンクでは、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。(〇は1つだけ)

- |      |                   |
|------|-------------------|
| 1 ある | → (問 18 へお進みください) |
| 2 ない |                   |

問 18 問 17 で「2」とお答えになった方に伺います。  
訓練に参加しない理由は何ですか。(〇は1つだけ)

- |                             |   |
|-----------------------------|---|
| 1 訓練があることを知らない              | ) |
| 2 訓練に参加したいが、時間があわない         |   |
| 3 訓練に参加しなくても災害時に水がもらえると思うから |   |
| 4 災害に備えて十分な水の備蓄をしているから      |   |
| 5 特に準備しなくてもなんとかなると思うから      |   |
| 6 その他（                      |   |



<水道施設の耐震化について>

問 19 水道管や浄水場などの多くは、高度経済成長期につくられたため、老朽化が進んでいます。漏水や震災時における断水を防ぐため、更新・耐震化（※）を進めていますが、これらの費用は水道料金によってまかなわれており、更新・耐震化のペースを維持、あるいはスピードアップするためには、これまで以上に費用がかかることになります。このことを踏まえて、更新・耐震化のペースについて、あなたの考え方に最も近いものをお聞かせください。（○は1つだけ）

※ 水道管の耐震化率は24%（28年度末）です。全ての管路を耐震化するには、現在のペースだと60年以上かかります。



地震に強い管の布設の様子

- 1 更新・耐震化のペースを上げるべきである
- 2 更新・耐震化のペースは現在と同じペースで進めるべきである
- 3 更新・耐震化のペースを落として、費用負担を抑えるべきである
- 4 その他（ )

<震災時に知りたい情報について>

問 20 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。（○はいくつでも）

- 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 水道施設の被害状況
- 5 その他（ )
- 6 特にない

### 3 水道料金の在り方について伺います

<水道料金について>

問 21 水道料金について、次のうち、知っていることはどれですか。（○はいくつでも）

- 1 水道事業は水道料金収入を主な財源として、事業を行っていること
- 2 使用水量が多くなるにしたがって単価が高くなる料金体系を採用していること
- 3 水道料金は、2か月に1回検針して2か月分を一括で請求していること
- 4 水道料金を請求するときには、下水道使用料も合わせて請求していること
- 5 横浜市で定めている最低使用水量と基本料金は、2か月あたり16 m<sup>3</sup>、1,580円（税抜き）であること
- 6 水道水の価格は、ペットボトル水に比べて非常に安価であること
- 7 どれも知らない

次頁に続く

問 22 水道局では、水道料金を財源として、24 時間・365 日、蛇口をひねればいつでも、安心して、安全な水をお使いいただけるよう、老朽化した施設の更新・耐震化や維持管理を行っています。しかし、人口減少社会の到来により水道料金収入が益々減少すると、現在の状況を維持することが難しくなってくると予想されます。このことを踏まえて、あなたは今後の水道料金について、どう思いますか。(○は1つだけ)

※ 参考：世帯人数3人の1か月の水道料金はおおよそ2,750円です。

- 1 変えないでほしい
- 2 値上げすることもやむを得ない  
(現在の水道料金の( )割増し程度)
- 3 値下げしてほしい

#### <料金体系について>

横浜市水道局では、限りある水資源の適正な利用を促し、毎日使う生活水の単価を低くするという考えに基づき、一定の範囲までの使用量(基本水量)は定額とし、その範囲を超えた使用量について、使用量に応じて段階的に単価が高くなる料金体系を多くの水道事業体と同様に採用しています。このような仕組みを踏まえて、問23・問24の質問にお答えください。

問 23 横浜市水道局では、1か月の基本水量を8 m<sup>3</sup>と定め、8 m<sup>3</sup>以下のご使用の場合は一律で790円(基本料金)お支払いいただき、8 m<sup>3</sup>を超えたご使用の場合には、基本料金に加えて使用量に応じた料金(従量料金)をお支払いいただく制度となっております。この基本水量8 m<sup>3</sup>について、あなたのお考えをお聞かせください。(○は1つだけ)

- 1 現状のままの基本水量8 m<sup>3</sup>が付いた基本料金で良い(9 m<sup>3</sup>以上の使用から従量料金が加算)
- 2 基本水量以内で使用している方の平均使用水量である5 m<sup>3</sup>の基本水量が付いた基本料金で良い(6 m<sup>3</sup>以上の使用から従量料金が加算)
- 3 基本水量を廃止し、定額の基本料金とする(1 m<sup>3</sup>から従量料金が加算)
- 4 その他( )
- 5 わからない

問 24 使用量に応じて段階的に単価が高くなることについて、あなたのお考えをお聞かせください。(○は1つだけ)

※ 参考：1 m<sup>3</sup>あたりの水道料金の金額(1か月)

10 m<sup>3</sup> ⇒87.6円/m<sup>3</sup>、20 m<sup>3</sup> ⇒122.8円/m<sup>3</sup>、30 m<sup>3</sup> ⇒157.2円/m<sup>3</sup>

- 1 現行程度の単価の差のままでよい
- 2 現行の単価の差より小さくしてほしい
- 3 現行の単価の差より大きくしてほしい
- 4 同一商品であるため、使用量による単価の差をなくしてほしい
- 5 その他( )
- 6 わからない

## 4 水道事業について伺います

### <水道局の広報・PRについて>

問 25 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
- 2 水質のこと
- 3 水道施設のこと
- 4 災害対策のこと
- 5 工事のこと
- 6 断水や濁水の情報
- 7 財政のこと
- 8 経営の効率化のこと
- 9 料金のこと
- 10 ペットボトル水「はまっ子どうし」のこと
- 11 水道水の健康のための活用方法のこと
- 12 その他（ )
- 13 特にない

問 26 問 25 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
- 2 ポスター
- 3 水道・下水道使用量等のお知らせ（裏面）
- 4 パンフレット
- 5 ウェブサイト
- 6 イベント
- 7 「横浜のおいしい水」検定
- 8 メールマガジン
- 9 ツイッター(Twitter)
- 10 チラシ
- 11 ラジオ放送
- 12 タウン誌
- 13 その他（ )
- 14 新聞広告
- 15 特にない

次頁に続く

<水道局の取組や水道に関することについて>

問 27 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、お近くの災害時給水所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 どれも知らない

※「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災害時給水所をご確認ください。

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

問 28 水道水がご家庭の蛇口に届くまでには、市内外に様々な施設があります。次のうち、知っていることはどれですか。(○はいくつでも)

- 1 横浜市の水源はすべて市外にあること
- 2 横浜市の水源は、道志川、相模湖、津久井湖、丹沢湖、宮ヶ瀬湖の5つあること
- 3 市内には、川井、西谷、小雀の3つの浄水場があること
- 4 起伏の多い土地に一定の水圧で水を送るため、市内にたくさんのポンプ場があること
- 5 水道水の使用量に応じて水量を調整し貯めておくため、市内にたくさんの配水池があること
- 6 浄水場で作った水道水を各家庭に送るための水道管の長さの合計が市内で約9,200キロメートルになること
- 7 どれも知らない

問 29 安全で良質な水を安定してお届けするために水道局で行っていることについて伺います。次のうち、知っていることはどれですか。(○はいくつでも)

- 1 山梨県道志村に広大な水源林を保有し、間伐などを行い計画的に管理・保全していること
- 2 浄水場では、施設の運転や監視を24時間体制で行っていること
- 3 起伏の多い土地でも一定の圧力で水を安定してお届けするために、市内を複数の地区に分割した「配水ブロックシステム」によって給水していること
- 4 老朽化した水道管や浄水場などの更新・耐震化を計画的に行っていること
- 5 漏水が原因で地盤が陥没するなどの事故を防ぐため、市内全域を対象に日々計画的に漏水調査を行っていること
- 6 市内の学校で、子どもたちが冷たくて良質な水道水を飲めるよう、受水槽等を經由せずに蛇口まで直接給水する方式への改良を進めていること
- 7 どれも知らない

問 30 水道水の水質管理について伺います。次のうち、知っていることはどれですか。  
(〇はいくつでも)

- 1 水道水の安全性と快適性などに関する項目の「水質基準」を国が定めていること
- 2 横浜市は、国の定める「水質基準」よりも2～10倍厳しい「水質管理値」を独自に設定し、管理していること
- 3 横浜市は、法令で義務付けられている以上に、水源、浄水場、市内各地で定期的な水質検査をしていること
- 4 市内のすべての浄水場で、国際規格である「IS09001」の認証を取得し、高レベルな品質管理を行っていること
- 5 どれも知らない

＜お客さまサービスセンターについて＞

問 31 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、次の事項について、夜間・休日でも受付対応すべきだと思いますか。(〇はいくつでも)

- 1 お引越しの際の水道使用開始・中止の手続き
- 2 水道料金に関すること
- 3 道路上での漏水の通報
- 4 その他 ( )
- 5 特にない

【参考：横浜市水道局お客さまサービスセンター】

＜業務案内＞

- ・ お引越しの際の水道使用開始・中止手続き  
(市内の引っ越し手続きは、電話1回で完了のワンストップサービス！)
- ・ 使用水量・水道料金のお問い合わせ
- ・ 口座振替など、料金支払方法についてのご照会
- ・ 「はまっ子どうし」・「災害備蓄用水缶」の配達申し込み受け付け
- ・ 水質検査の申し込み
- ・ 水道施設見学の受け付け
- ・ 水源状況・水道工事・断水などのお問い合わせ
- ・ その他、水道に関するすべてのお問い合わせ

次頁に続く

<水道の検針について>

問 32 水道メーターの検針は、2か月に1度、ご家庭に検針員がお伺いして行っています。現在、ICTを活用したサービスとして、自動検針(※)の検証を進めていますが、将来的な検針方法についてあなたはどのようにお考えですか。(○は1つだけ)

※ 無線等を利用して水道メーターの情報を収集する検針方法

1 今までどおり、検針員に検針してほしい	→ (問 33 へお進みください)
2 自動検針にしてほしい	
3 どちらがいいかわからない	

(問 34 へお進みください)

問 33 問 32 で「1」とお答えになった方に伺います。検針員による検針がよいと思う理由は何ですか。(○は1つだけ)

1 人による検針のほうが信頼できる
2 漏水や使用量が多い時に声かけしてもらえる
3 訪問時に水道に関する質問ができる
4 定期的な訪問があり、安心できる
5 その他 ( )

問 34 問 32 で「2」とお答えになった方に伺います。自動検針を導入することによって、時間単位の使用データを取得できるようになります。この使用データを活用したサービスを検討していますが、利用したいサービスは何ですか。(○はいくつでも)

1 ウェブ等でいつでも時間ごとの水道の使用量を知ることができる
2 水道の使用量を利用した見守り機能(離れた家族に日々の水道の利用開始をお知らせする機能)を利用できる
3 宅地内の漏水があった場合、すぐにアラームなどで通知を受け取ることができる
4 水道使用量のお知らせをメールで受け取ることができる(現在は紙のお知らせを投函しています)
5 その他 ( )

<国際協力事業や海外水ビジネス展開支援について>

問 35 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

<満足度について>

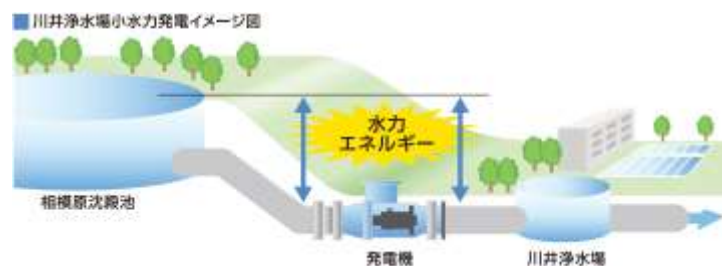
問 36 横浜市の水道事業についての満足度を教えてください。(○は1つだけ)

- |              |              |
|--------------|--------------|
| 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 37 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 安全で良質な水の供給
- 3 地震や渇水などの災害対策
- 4 断水・減水のない安定した給水
- 5 ペットボトル水「はまっ子どうし」の販売
- 6 蛇口の水の水質検査
- 7 水道のことにに関する問合せや相談窓口の充実
- 8 効率的な水道事業経営
- 9 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
- 10 水道局から提供される情報(水道工事、災害対策など)の内容
- 11 道路上の漏水の応急対応など、水道管の工事
- 12 水道料金
- 13 パンフレット・イベント等の広報手段や頻度など、広報の充実
- 14 開発途上国の水事情の改善及び国内他事業体の支援
- 15 その他 ( )
- 16 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 38 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 安全で良質な水の供給
- 3 地震や濁水などの災害対策
- 4 断水・減水のない安定した給水
- 5 ペットボトル水「はまっ子どうし」の販売
- 6 蛇口の水の水質検査
- 7 水道のことにに関する問合せや相談窓口の充実
- 8 効率的な水道事業経営
- 9 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
- 10 水道局から提供される情報（水道工事、災害対策など）の内容
- 11 道路上の漏水の応急対応など、水道管の工事
- 12 水道料金
- 13 パンフレット・イベント等の広報手段や頻度など、広報の充実
- 14 開発途上国の水事情の改善及び国内他事業体の支援
- 15 その他（ )
- 16 特にない

<水道局の今後の取組について>

問 39 水道局の経営は、水道料金収入によってまかなわれています。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。(〇はいくつでも)

- 1 安全で良質な水
  - ・水質検査体制の強化や良質な水をつくるための技術の導入など
- 2 災害に強い水道
  - ・老朽化した浄水場・配水池や水道管の更新・耐震化など
- 3 環境にやさしい水道
  - ・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
- 4 充実した情報とサービス
  - ・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
- 5 国内外における社会貢献
  - ・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及び国内他事業体の支援など
- 6 持続可能な経営基盤
  - ・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（ )
- 8 特にない



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伺いします

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、低層のマンション、アパートなどの水道） |
| 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 <sup>3</sup> 以下 | 4 41～60 m <sup>3</sup>   | 7 201 m <sup>3</sup> 以上 |
| 2 17～20 m <sup>3</sup> | 5 61～100 m <sup>3</sup>  |                         |
| 3 21～40 m <sup>3</sup> | 6 101～200 m <sup>3</sup> |                         |

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 30 年 8 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 地域環境計画

**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 30 年 8 月  
横浜市水道局**



# 《 目 次 》

<b>I 調査の概要</b> .....	<b>- 1 -</b>
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 -
(5) 事業所の延べ床面積 .....	- 5 -
7. 標本誤差 .....	- 6 -
(1) 算出式 .....	- 6 -
(2) 早見表 .....	- 6 -
<b>II 集計結果</b> .....	<b>- 7 -</b>
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) 震災時に知りたい情報について .....	- 14 -
2. 水道水の利用について .....	- 16 -
(1) 節水意識について .....	- 16 -
(2) 水道水とそれ以外の水の利用状況について .....	- 31 -
(3) 現在の地下水利用について .....	- 37 -
(4) 今後の地下水利用について .....	- 46 -
3. 水道事業について .....	- 50 -
(1) 水道局の広報・PRについて .....	- 50 -
(2) 国際協力事業や海外水ビジネス展開支援について .....	- 55 -
(3) 水道料金について .....	- 57 -
(4) 総合満足度 .....	- 59 -
(5) 水道局の今後の取組について .....	- 62 -
4. 自由記述 .....	- 64 -
(1) 安全でおいしい水(7件) .....	- 64 -
(2) 補助制度(1件) .....	- 64 -
(3) 日本の水源(1件) .....	- 64 -
(4) 料金(1件) .....	- 64 -
(5) 検針票(1件) .....	- 64 -
(6) 感謝(2件) .....	- 64 -
(7) その他(4件) .....	- 64 -
<b>III 満足度分析</b> .....	<b>- 65 -</b>
1. 水道事業に対する総合満足度の具体化 .....	- 67 -
(1) 水道事業に対する満足項目(問 21) .....	- 67 -
(2) 水道事業に対する不満足項目(問 22) .....	- 68 -
2. 総合満足度と今後の取組への考え方の違い .....	- 69 -
<b>IV 調査表</b> .....	<b>- 71 -</b>



# 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 23 問
- 調査地域 横浜市全域
- 調査対象 横浜市内で水道使用者 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 郵送配布、郵送回収
- 調査期間 平成 30 年 5 月 14 日(月)～5 月 28 日(月)
- 有効回答数 298 標本(回収率 29.8%)

## 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。
- <その他>の件数表記は、記述欄の記載内容を分類集計した意見数のため、必ずしも「その他」の回答者数(n)とは一致しない。

## 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、平成 26 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

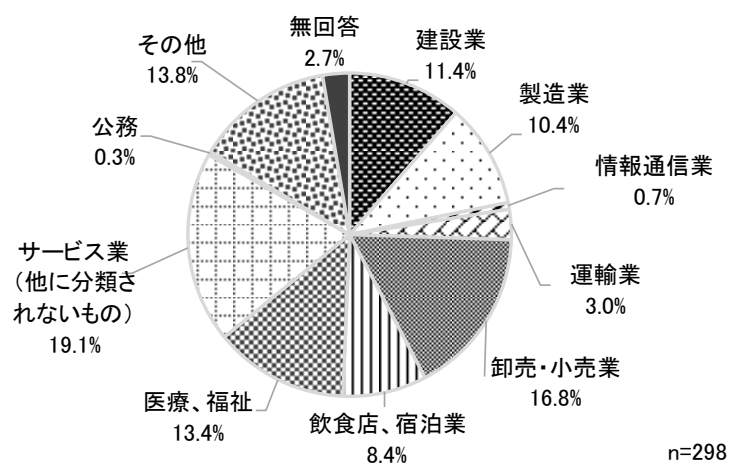
### (1) 所在区

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
298	15	11	7	10	22	17	15	25	3	8	28	31	12	33	16	7	11	22	5
100.0	5.0	3.7	2.3	3.4	7.4	5.7	5.0	8.4	1.0	2.7	9.4	10.4	4.0	11.1	5.4	2.3	3.7	7.4	1.7

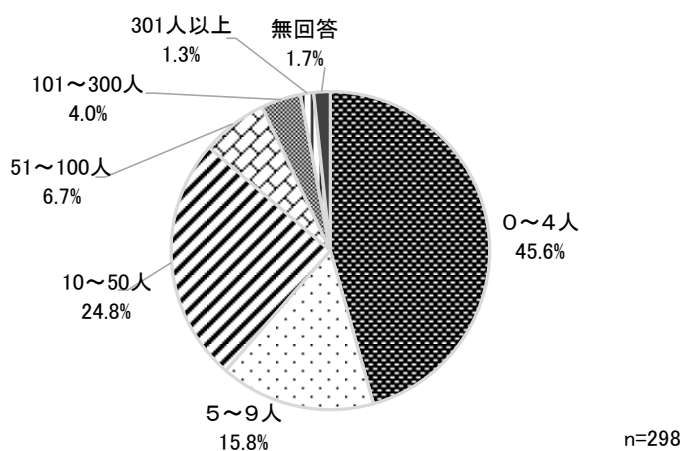
### (2) 業種

図表 2 業種



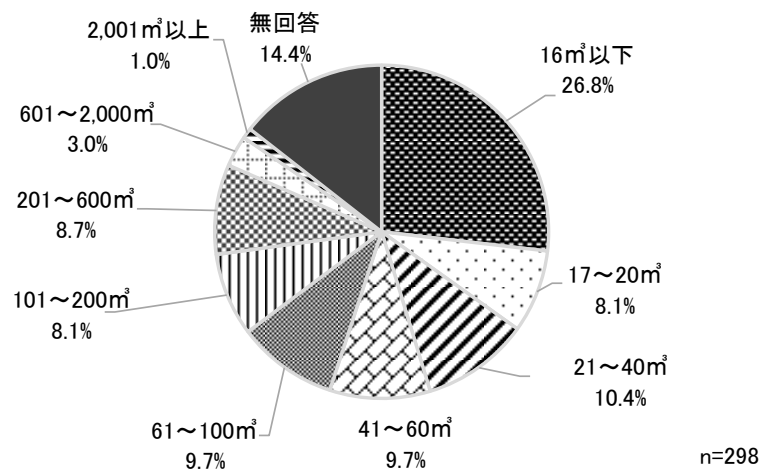
### (3) 従業員数

図表 3 従業員数



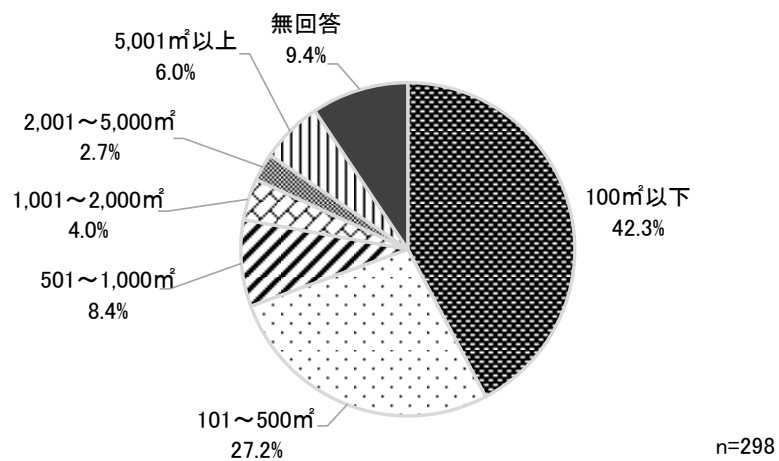
#### (4) 水道使用水量（2か月の使用量）

図表 4 水道使用水量（2か月の使用量）



#### (5) 事業所の延べ床面積

図表 5 事業所の延べ床面積



## 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 6 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
298	±3.48	±4.63	±5.31	±5.68	±5.79
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

※(N-n)/(N-1) ≒ 1として算出

例えば、問3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、47.7%であった。

回答者数が298、回答率50%前後の時の標本誤差は<早見表>では±5.79%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53.49%から41.91%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リットル以上の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 1人あたり9リットル以上備蓄している
- 2 備蓄しているが、1人あたり9リットル未満である
- 3 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」18.5%、「備蓄しているが、1人あたり9リットル未満である」38.3%、「備蓄していない」41.6%となっている。

業種別では、サービス業、医療・福祉で「備蓄していない」割合が低くなっているほか、建設業、製造業、飲食店・宿泊業で「備蓄していない」割合が高くなっている。

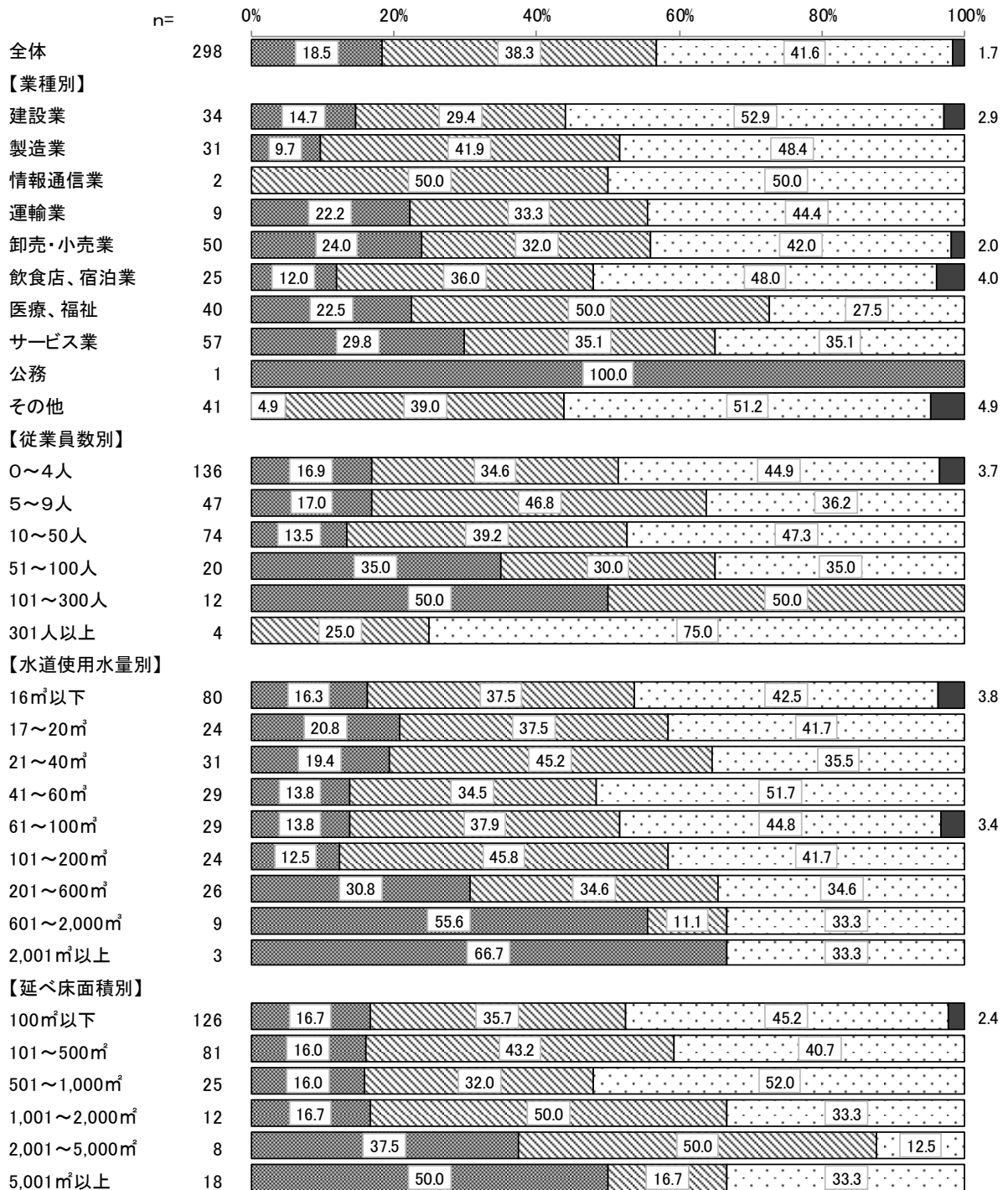
従業員数別では、51～100人、5～9人で「備蓄していない」割合が低くなっているほか、10～50人、0～4人で「備蓄していない」割合が高くなっている。

水道使用水量別では、概ね水道使用量が多いほど「備蓄していない」割合が低くなる傾向にある。

延べ床面積別では、床面積が大きいほど「備蓄していない」割合が低くなる傾向にある。



図表 7 全体、業種別、従業員数別、水道使用水量別、延べ床面積別

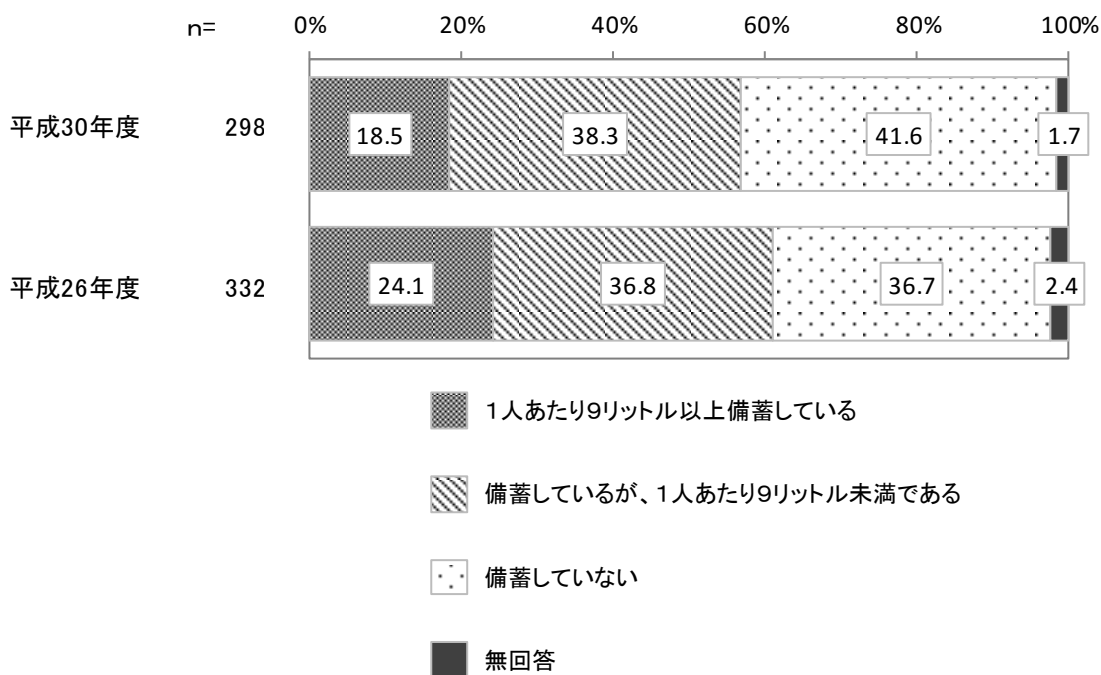


- 1人あたり9リットル以上備蓄している
- ▨ 備蓄しているが、1人あたり9リットル未満である
- 備蓄していない
- 無回答

## ② 経年比較

前回（平成 26 年度）と今回（平成 30 年度）と比較すると、「1人あたり9リットル以上備蓄している」が 5.6 ポイント減少し、「備蓄しているが、1人あたり9リットル未満である」が 1.5 ポイント、「備蓄していない」が 4.9 ポイント増加している。備蓄量にかかわらず備蓄をしている事業所は、4.1 ポイント減少した。

図表 8 経年比較



注：平成 30 年度の設問は「1人1日あたり3リットル、3日分で9リットル以上の飲料水の備蓄をお願いしています。」、平成 26 年度は「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。」となっている。

平成 30 年度の選択肢は、「1人あたり9リットル以上備蓄している」「備蓄しているが、1人あたり9リットル未満である」、平成 26 年度は、「1人あたり9リットル以上備蓄している」「6～8リットル程度」「3～5リットル程度」「3リットル未満」として聞いたため、平成 30 年度のデータに合わせて集計している。

**問2 問1で「2」、「3」とお答えになった事業所におうかがいします。**

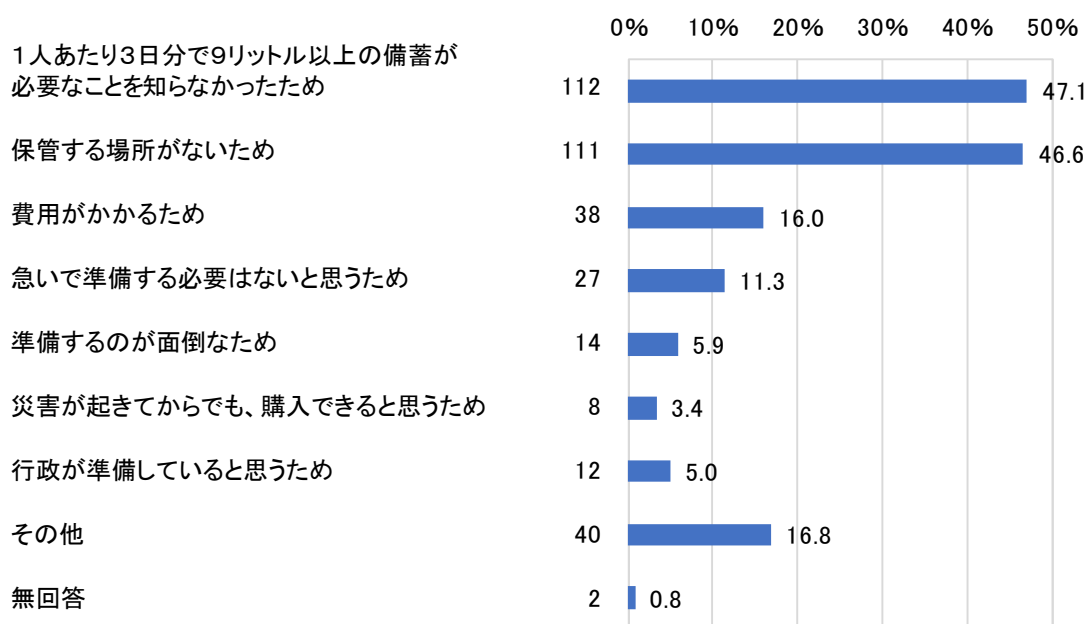
**9リットル以上の備蓄をしていない理由は何ですか。(〇はいくつでも)**

- 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、「1人あたり3日分で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」47.1%、「保管する場所がないため」46.6%、「費用がかかるため」16.0%の順に高くなっている。

図表 9 全体



(複数回答) n= 238

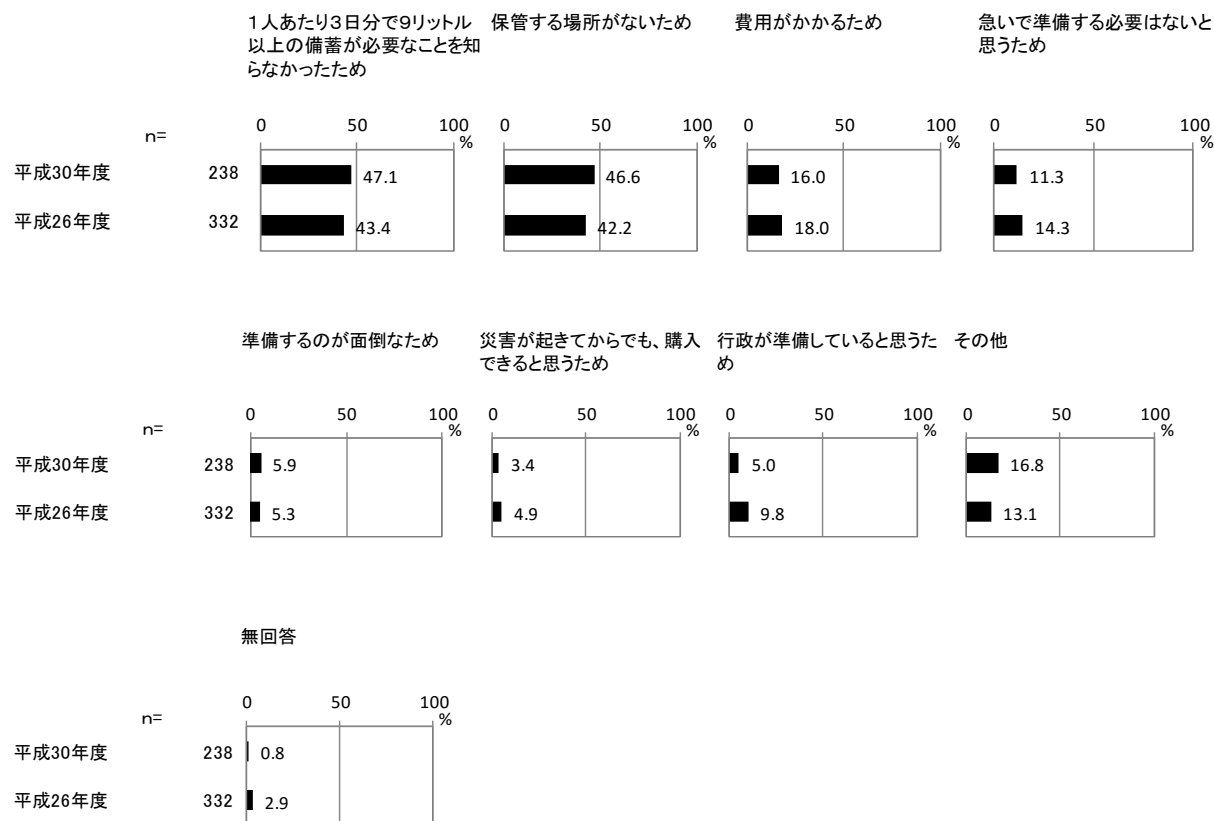
<その他>38件

社内独自の備蓄計画を採用	9	井戸がある(湧き水)	2
必要性は理解しているが準備不足	7	その他	5
普段事務所に人が不在	5	客先が備蓄している、保管期限の管理が難しい、ミネラルウォーター、花等にあげるため少しだけ置く等	
自宅が近い社員が多いため	4		
社内の自販機や店で対応	4		
個人個人で対応	2		

## ② 経年比較

前回（平成 26 年度）と今回（平成 30 年度）と比較すると、「行政が準備していると思うため」が 4.8 ポイント、「急いで準備する必要はないと思うため」が 3.0 ポイント減少し、「保管する場所がないため」が 4.4 ポイント、「1人あたり3日分で9リットル以上の備蓄が必要なことを知らなかったため」が 3.7 ポイント増加している。

図表 10 経年比較



注：平成 26 年度の設定は「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。」、平成 30 年度は「問1で「2」、「3」とお答えになった事業所に伺います。1人9リットル以上の備蓄をしていない理由は何ですか。」となっている。

## (2) 震災時に知りたい情報について

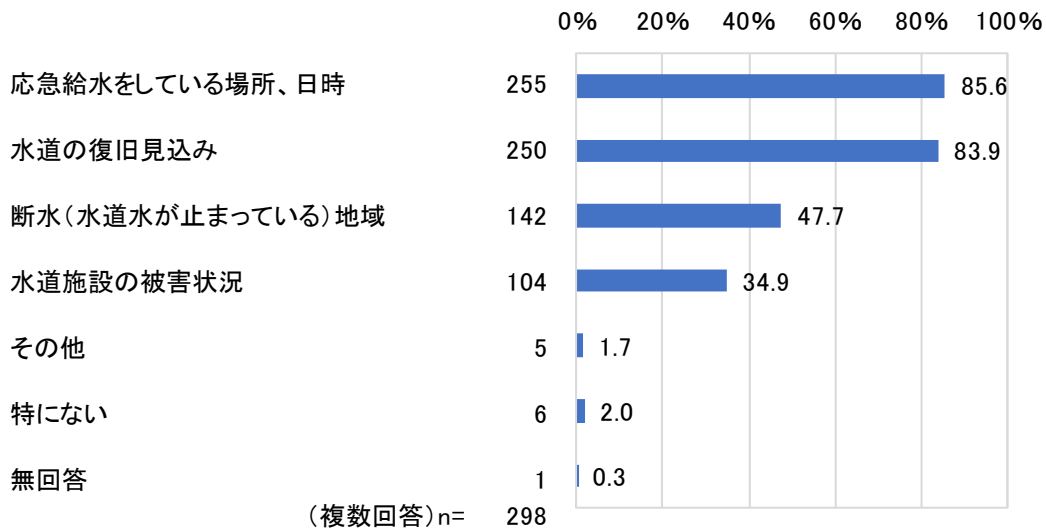
問3 大規模な震災が発生した場合、あなたの事業所では水道水についてどのような情報を知りたいですか。(〇はいくつでも)

- 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(水道水が止まっている)地域
- 4 水道施設の被害状況
- 5 その他( )
- 6 特にない

### 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」85.6%、「水道の復旧見込み」83.9%、「断水地域」47.7%の順に高くなっている。

図表 11 全体



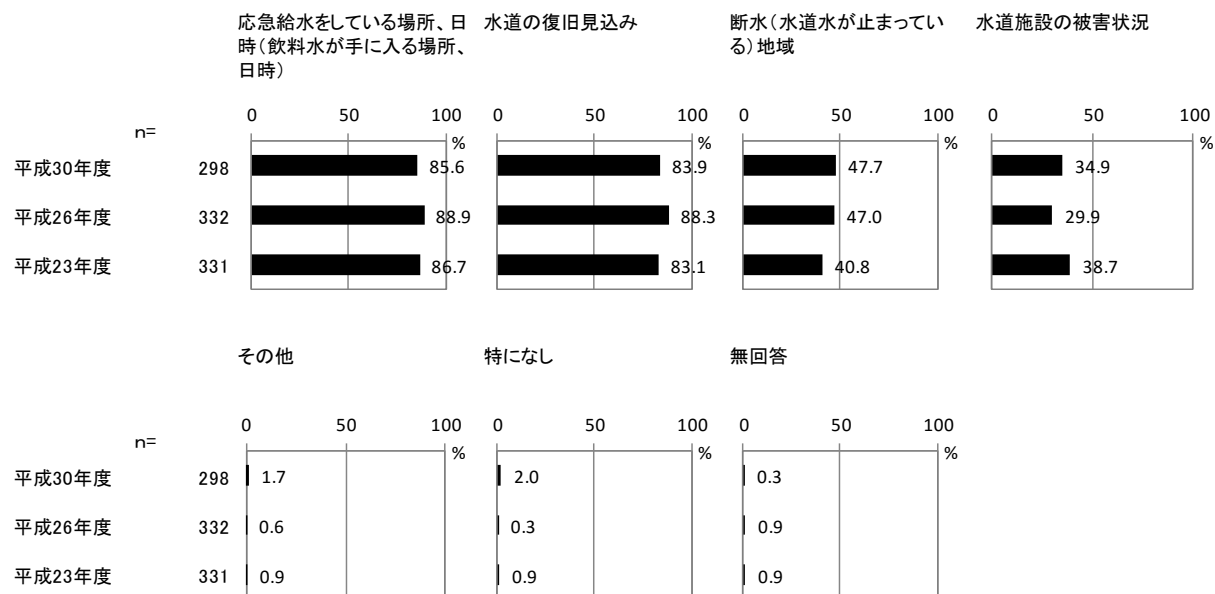
<その他>4件

汚れた水を蒸留又は使用する方法	1
ペットボトルを多量に更新しながら備蓄している	1
近所で井戸が有り飲み水は一度沸してとの事なので	1
安全性	1

## ② 経年比較

前々回（平成 23 年度）と前回（平成 26 年度）と今回（平成 30 年度）を比較すると、多少の増減は見られるが、大きな差はなかった。

図表 12 経年比較



注:平成 30 年度の設定は「あなたの事業所では水道水について」、平成 26 年度は「あなたの事業所では水について」となっている。

平成 30 年度の選択肢は、「水道施設の被害状況」、平成 26 年度は、「市内全体の水道管の被害状況」「浄水場など水道施設の被害状況」として聞いたため、平成 30 年度のデータに合わせて集計している。

## 2. 水道水の利用について

### (1) 節水意識について

問4 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」44.3%、「節水は必要と思いつながら、実行はしていない」36.2%、「節水のことは考えずに使っている」9.1%、「まめに節水して使っている」8.4%の順に高くなっている。

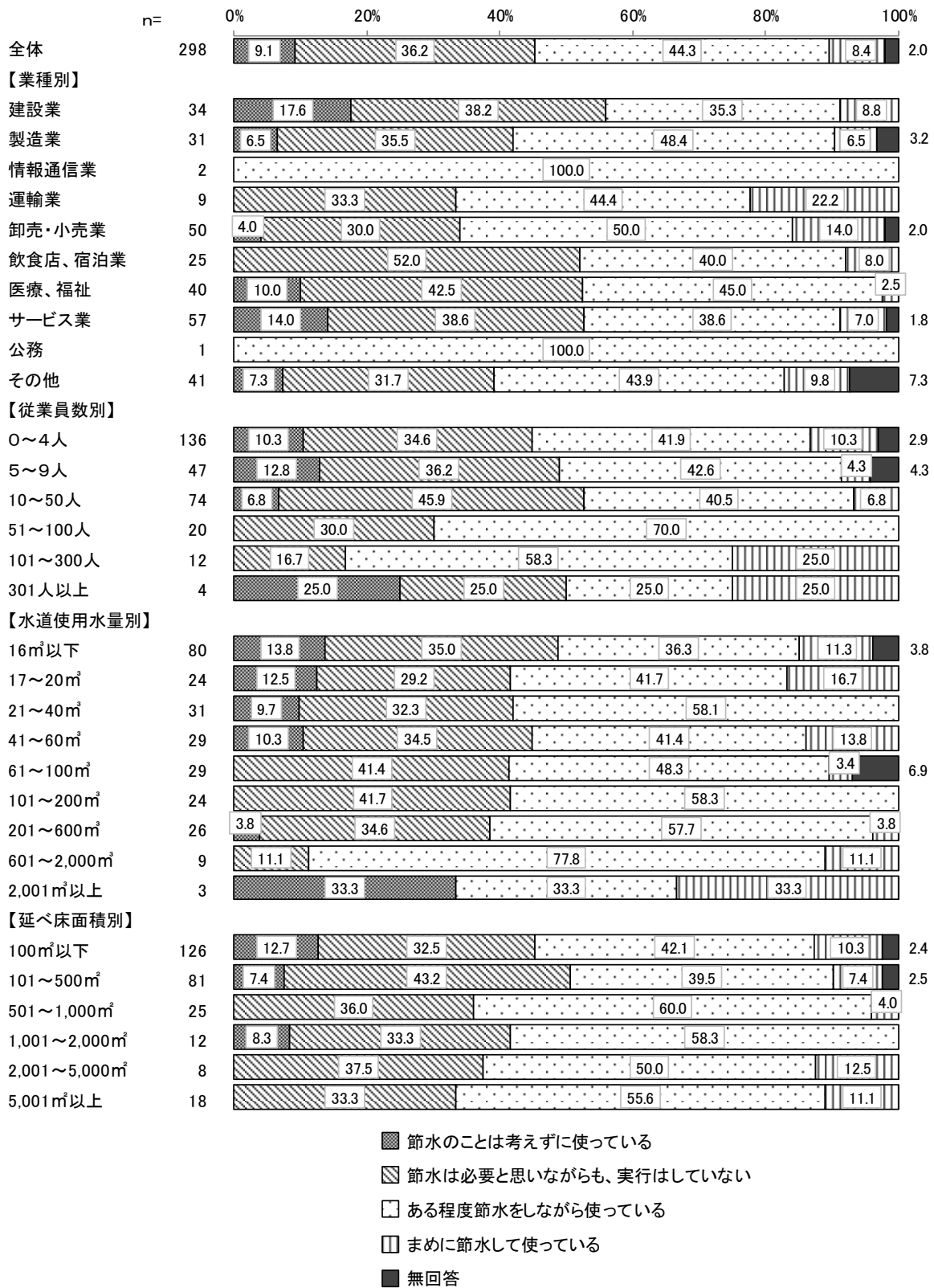
業種別では、「ある程度節水をしながら使っている」「まめに節水して使っている」割合は、卸売・小売業、製造業で高くなっている。一方、「節水のことは考えずに使っている」「節水は必要と思いつながら、実行はしていない」割合は、建設業で高くなっている。

従業員数別では、概ね従業員数が多いほど「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」の割合が高く、従業員数が少ないほど「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」の割合が高くなる傾向にある。

水道使用水量別では、水道使用水量が多いほど「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」の割合が高く、水道使用水量が少ないほど「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」の割合が高くなる傾向にある。

延べ床面積別では、延べ床面積が大きいほど「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」の割合が高く、延べ床面積が少ないほど「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」の割合が高くなる傾向にある。

図表 13 全体、業種別、従業員数別、水道使用水量別、延べ床面積別

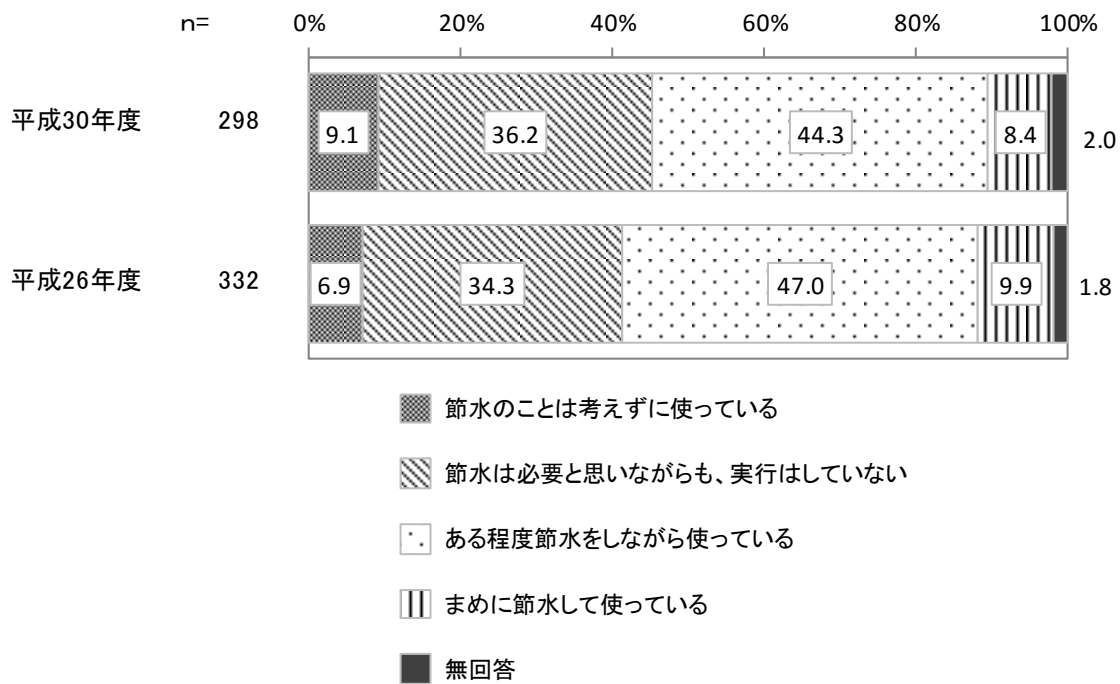




## ② 経年比較

前回（平成 26 年度）と今回（平成 30 年度）を比較すると、「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」が微増しており、「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」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 14 経年比較



問5 問4で「3」、「4」とお答えになった事業所に伺います。

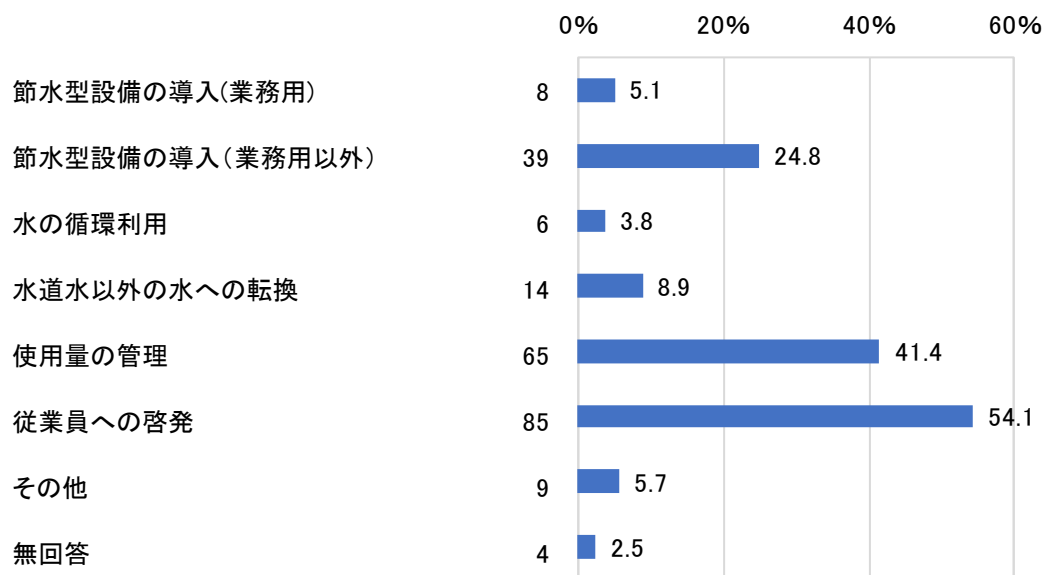
次のうち現在取り組んでいる節水対策はありますか。(〇はいくつでも)

- 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 水道水以外の水(地下水・雨水等)への転換
- 5 使用量の管理
- 6 従業員への啓発
- 7 その他( )

### 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」54.1%、「使用量の管理」41.4%、「節水型設備の導入(業務用以外)」24.8%の順に高くなっている。

図表 15 全体



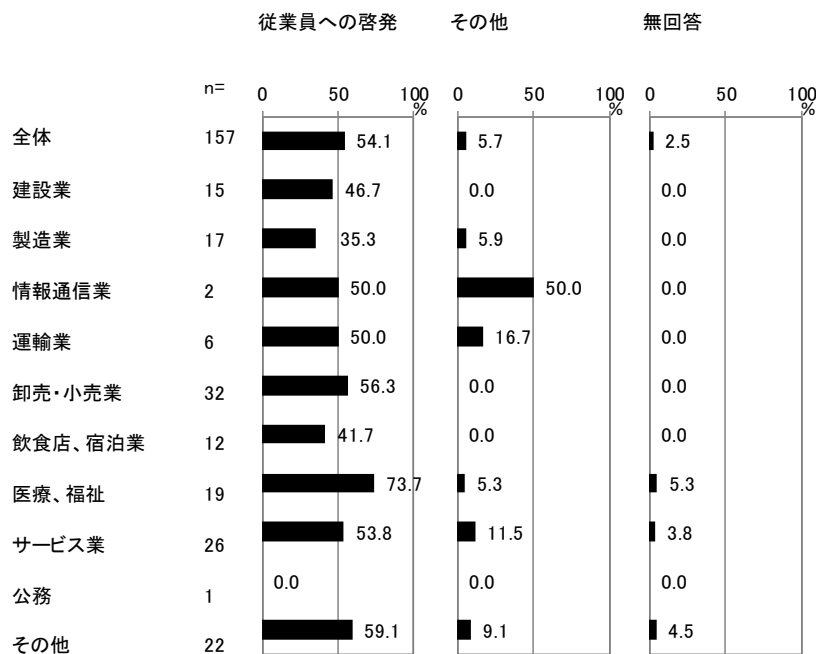
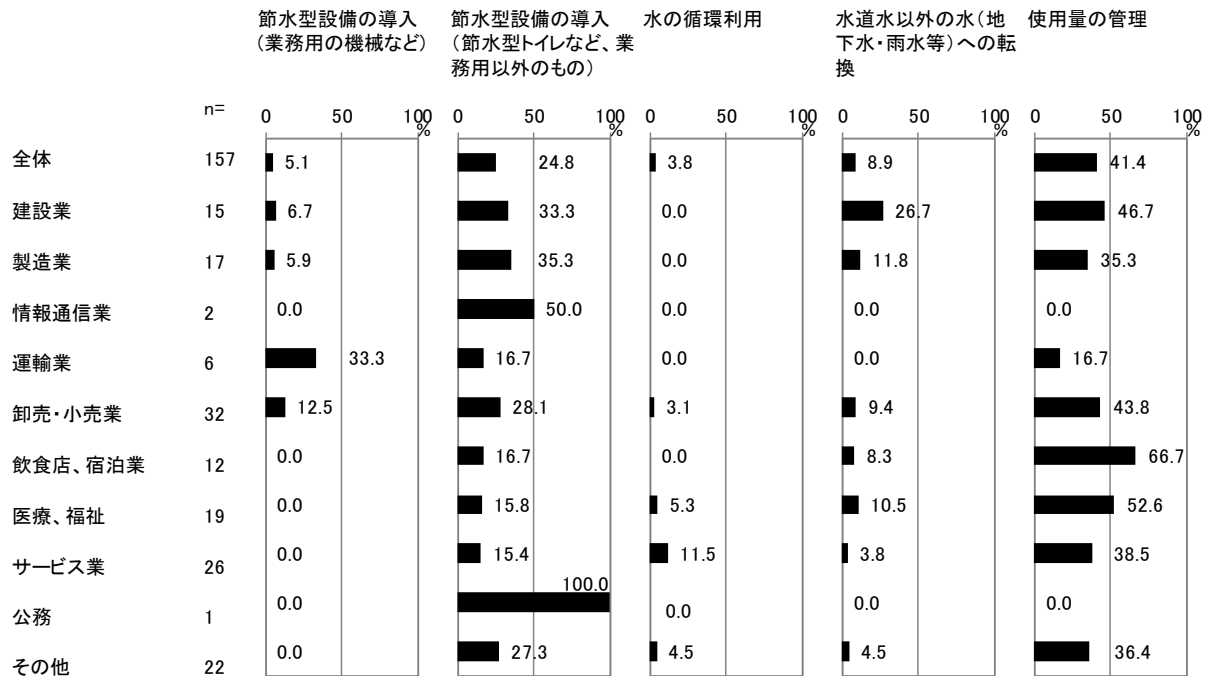
(複数回答)n= 298

<その他>8件

利用者への啓発、協力要請	2
水量を止水栓で調整	2
常に常駐しておらず、ほとんど使ってない	2
植物には、米の研ぎ汁や野菜を洗った水を利用	1
なるべく蛇口を早めに閉める用になっている	1

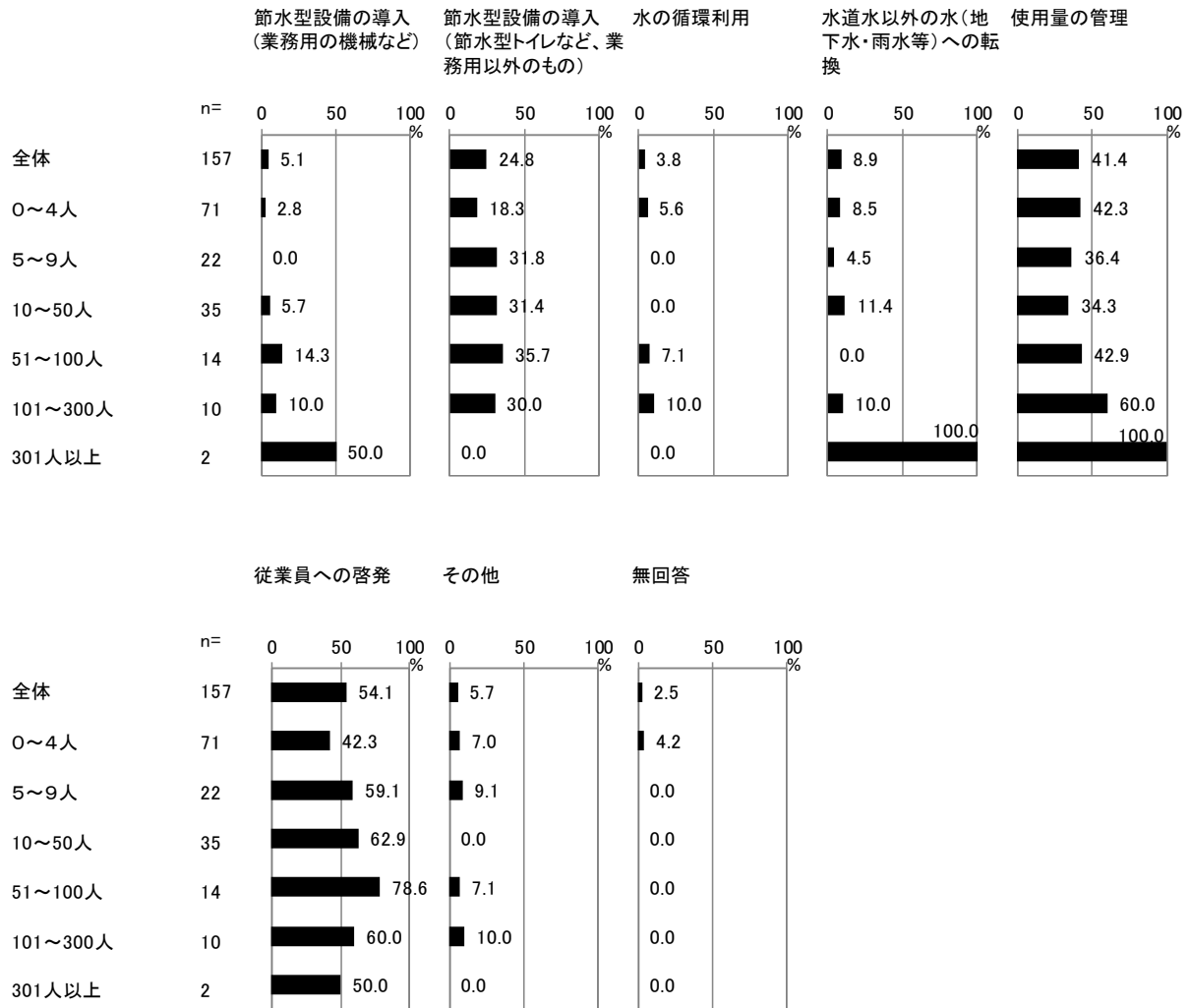
業種別では、「従業員への啓発」については医療・福祉で、「使用量の管理」については飲食店・宿泊業、医療、福祉で、「節水型設備の導入（業務用以外）」については製造業、建築業で、それぞれ選択する割合が高くなっている。

図表 16 業種別



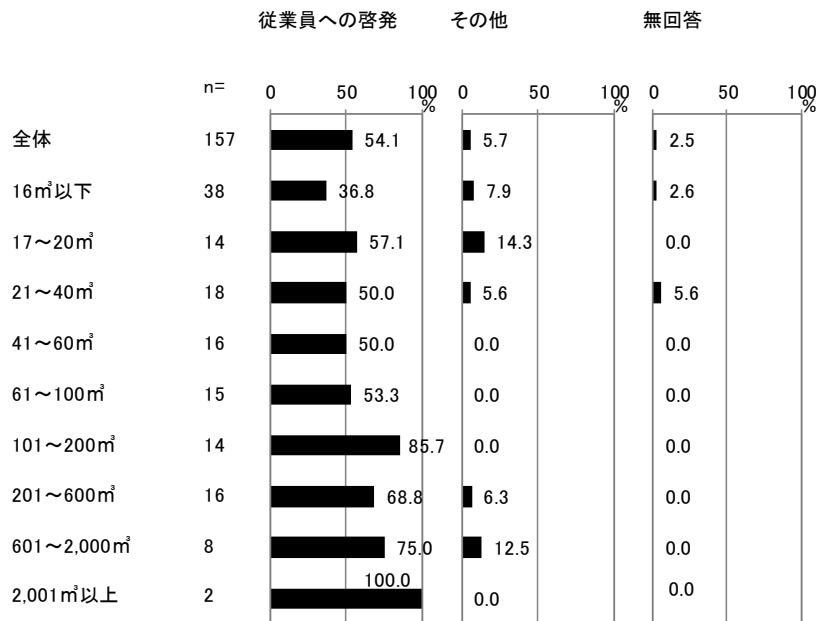
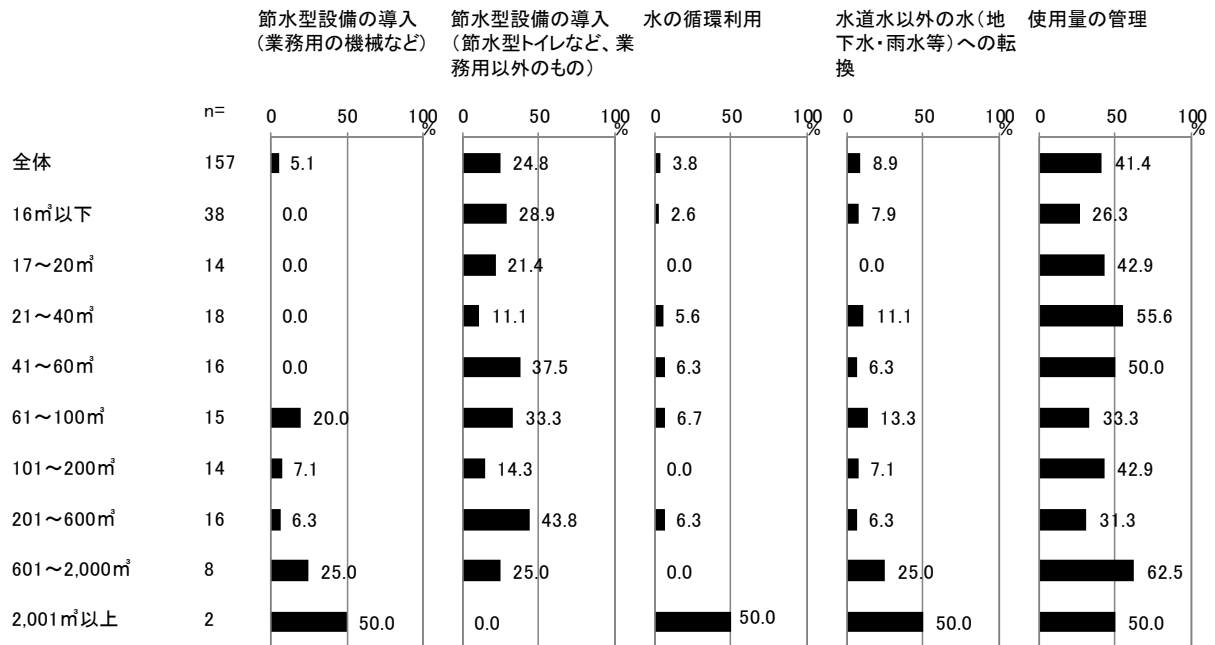
従業員数別では、「従業員への啓発」は 51～100 人で、「使用量の管理」は 101～300 人で、「節水型設備の導入（業務用以外）」は 51～100 人で、それぞれ選択する割合が高くなっている。特に、「節水型設備の導入（業務用）」「節水型設備の導入（業務用以外）」「使用量の管理」ともに比較的従業員数が多い事業者で、それぞれ選択される割合が多くなっている。

図表 17 従業員数別



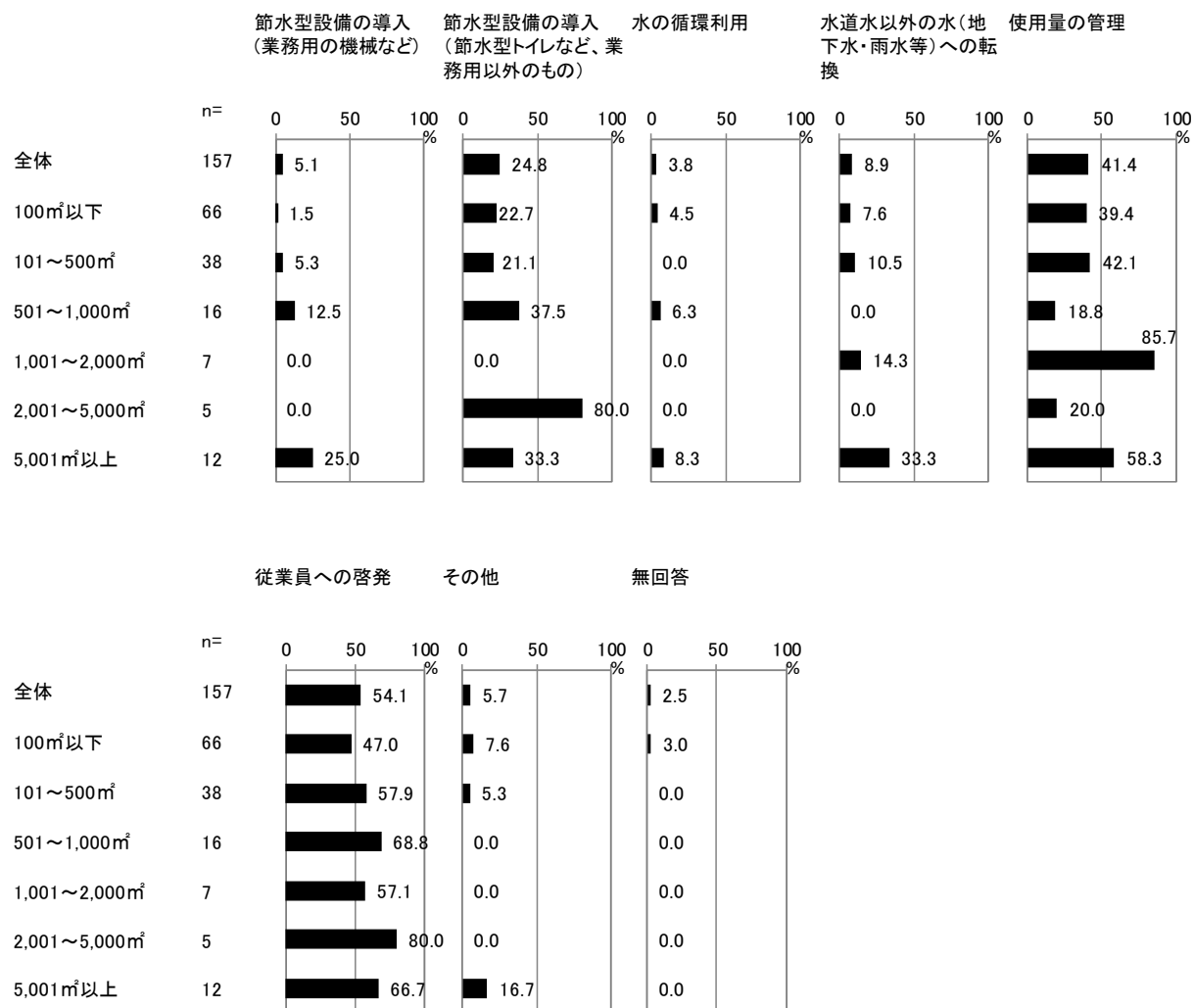
水道使用水量別では、「従業員への啓発」は101～200 m<sup>3</sup>で、選択する割合が高くなっている。

図表 18 水道使用水量別



延べ床面積別では、現在取り組んでいる節水対策の全てについて、概ね延べ床面積が大きくなるほどそれぞれ選択される割合が高くなっている。

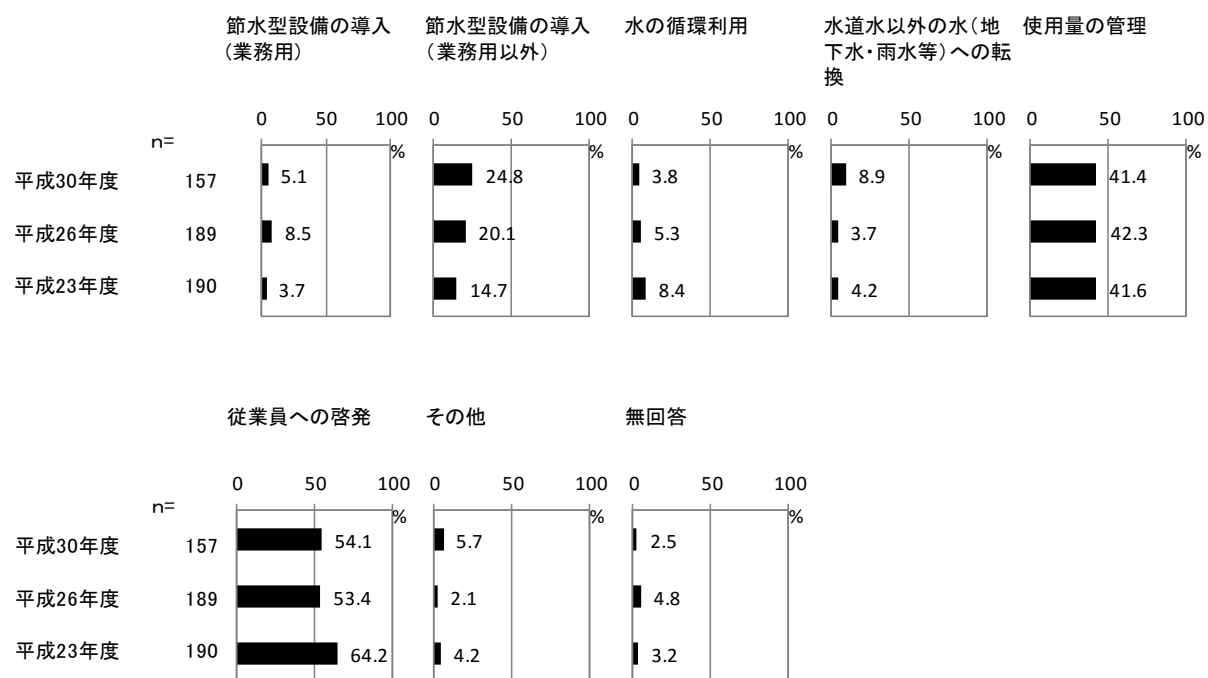
図表 19 延べ床面積別



## ② 経年比較

前々回（平成 23 年度）と前回（平成 26 年度）と今回（平成 30 年度）を比較すると、「節水型設備の導入（業務用以外）」で選択される割合が増加傾向、「水の循環利用」で減少傾向がみられる。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 20 経年比較



注: 選択肢において、平成 30 年度は「水道水以外の水（地下水・雨水等）への転換」、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 30 年度のデータに合わせ集計している。また、平成 23 年度と平成 30 年度では「ない」は聞いていないため、平成 30 年度のデータに合わせ集計している。

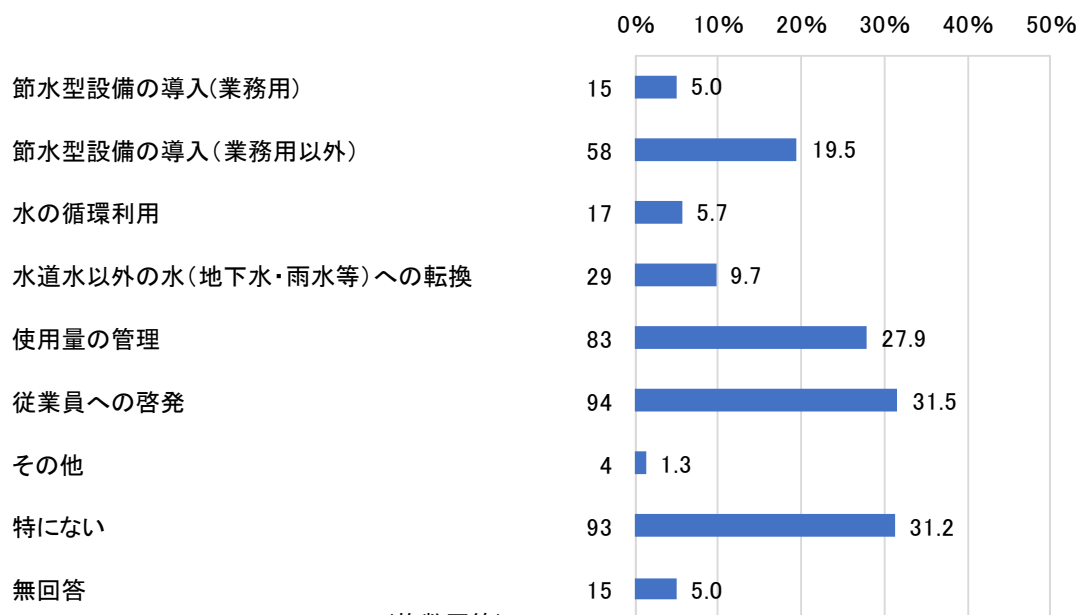
**問6 次のうち、今後取り組みたいと思っている節水対策はありますか。**  
(〇はいくつでも)

- 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 水道水以外の水(地下水・雨水等)への転換
- 5 使用量の管理
- 6 従業員への啓発
- 7 その他( )
- 8 特にない

**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」31.5%、「特にない」31.2%、「使用量の管理」27.9%、「節水型設備の導入(業務用以外)」19.5%の順に高くなっている。

図表 21 全体



(複数回答)n= 298

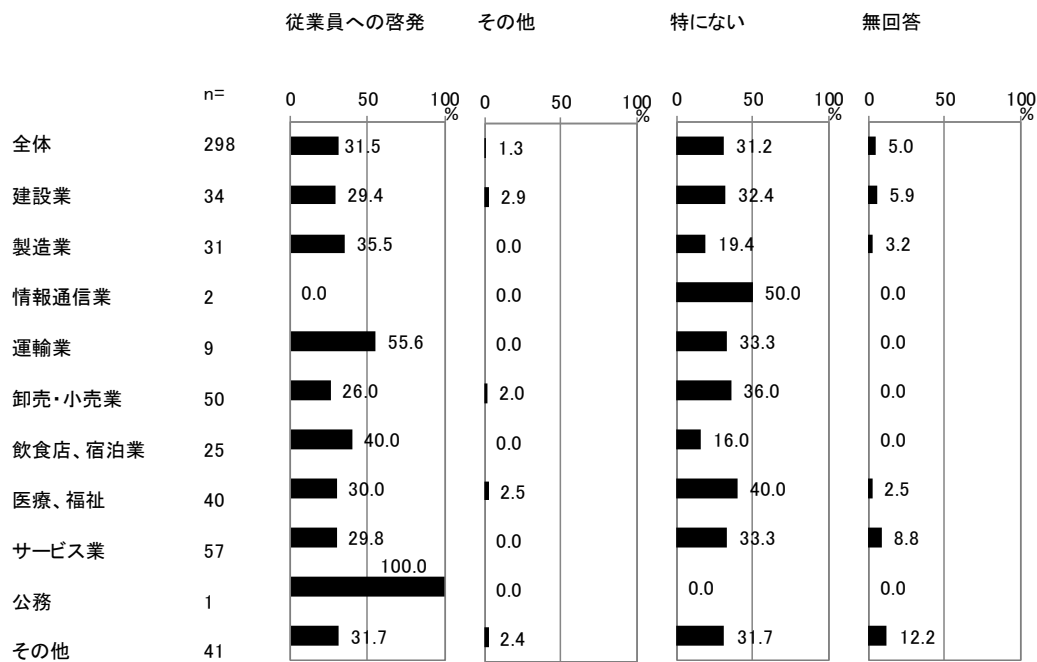
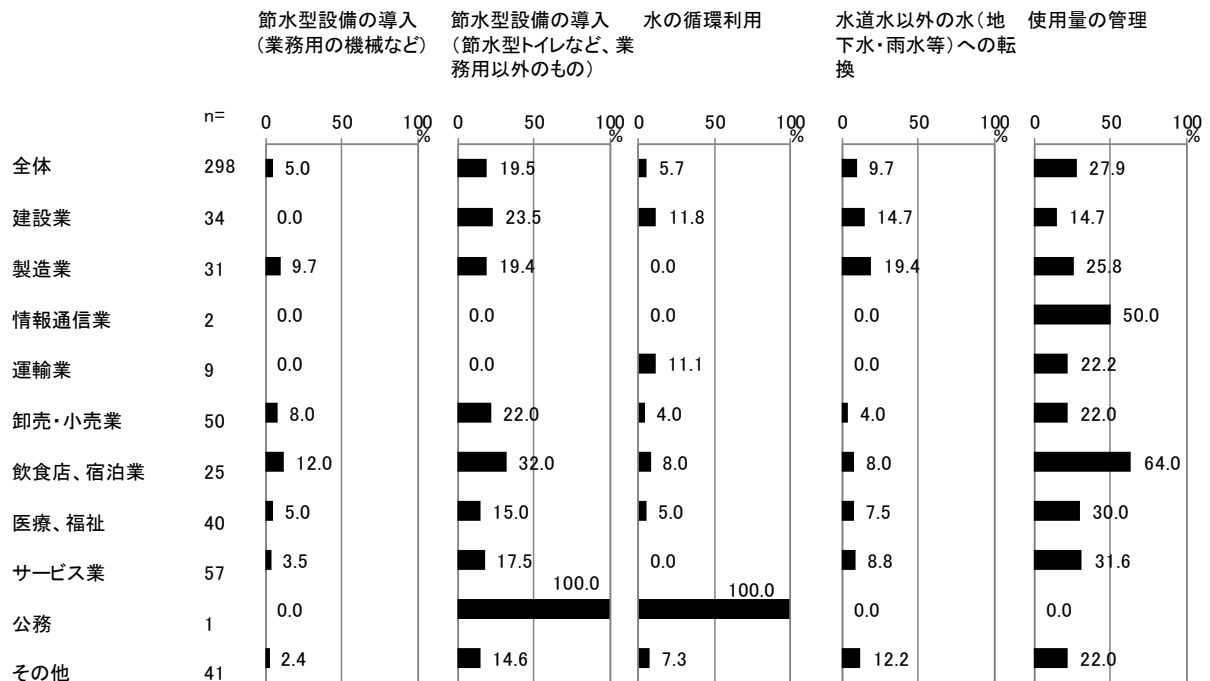
<その他>3件

節水する程の需用がない(飲料とたまに洗濯するのみ)	1
今現在、そんなに使用量が多くないので対策は考えていない	1
利用者への啓発、協力要請	1



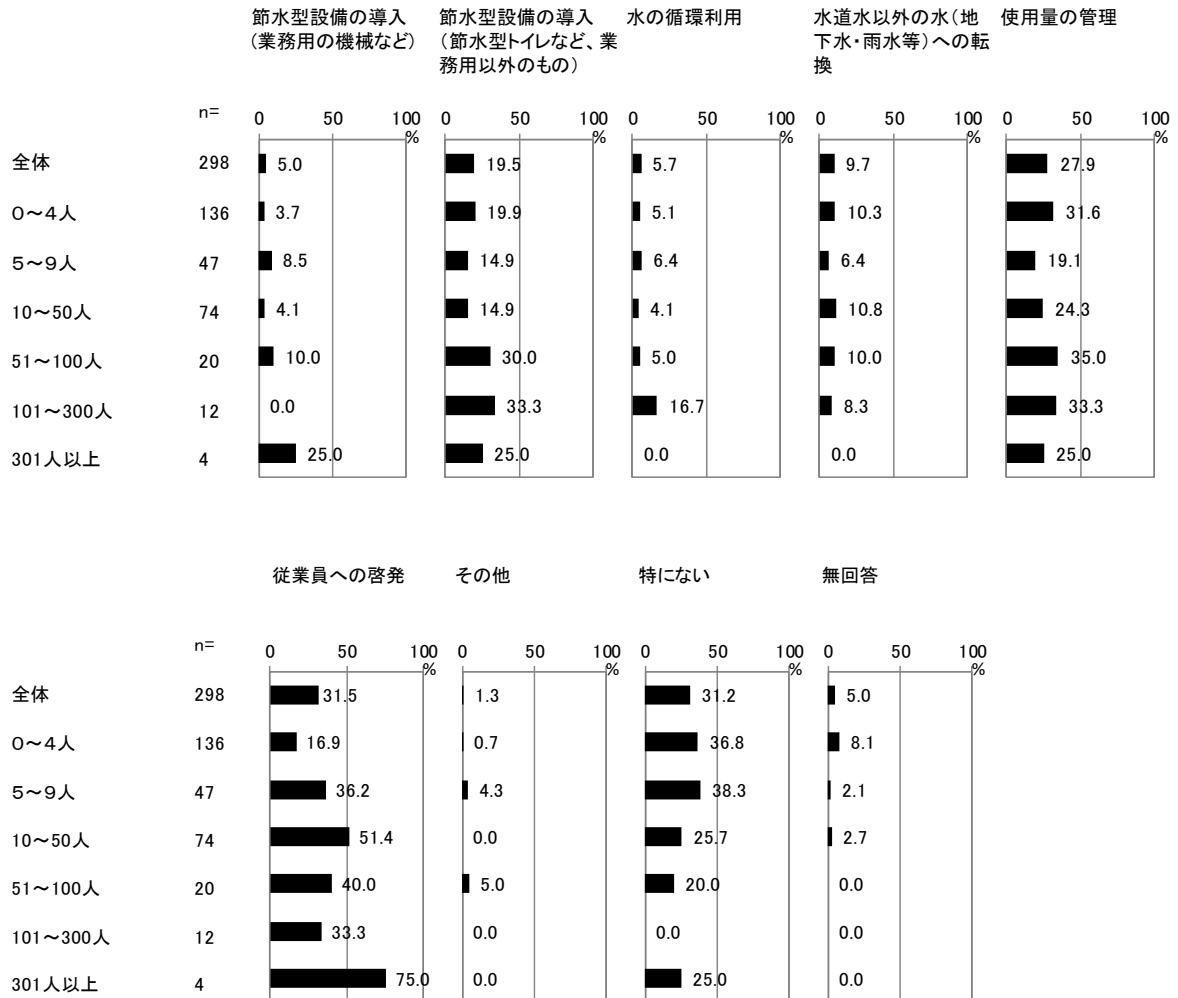
業種別では、「従業員への啓発」「使用量の管理」「節水型設備の導入（業務用以外）」ではともに飲食店、宿泊業で、選択される割合が高くなっている。

図表 22 業種別



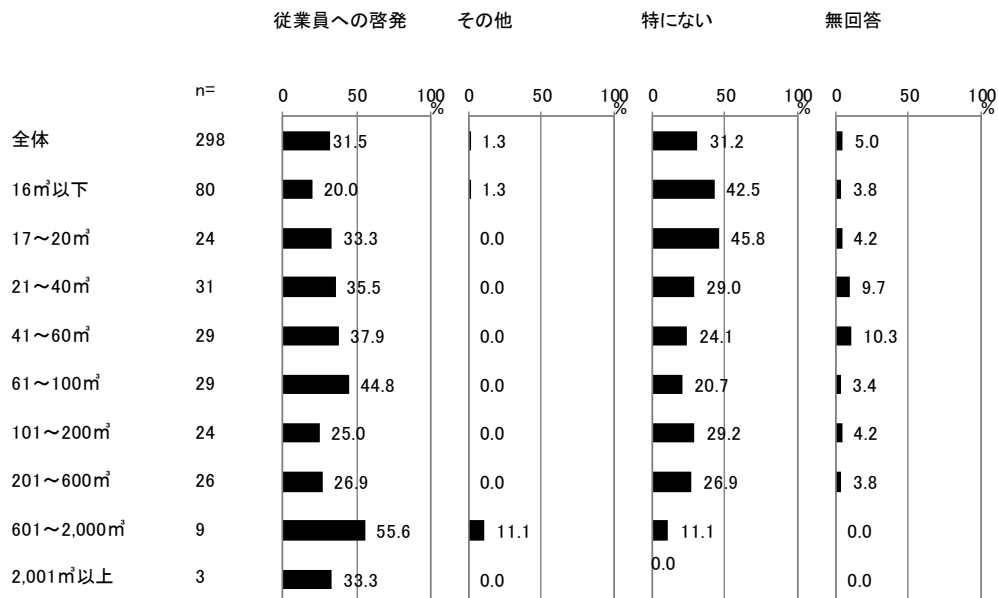
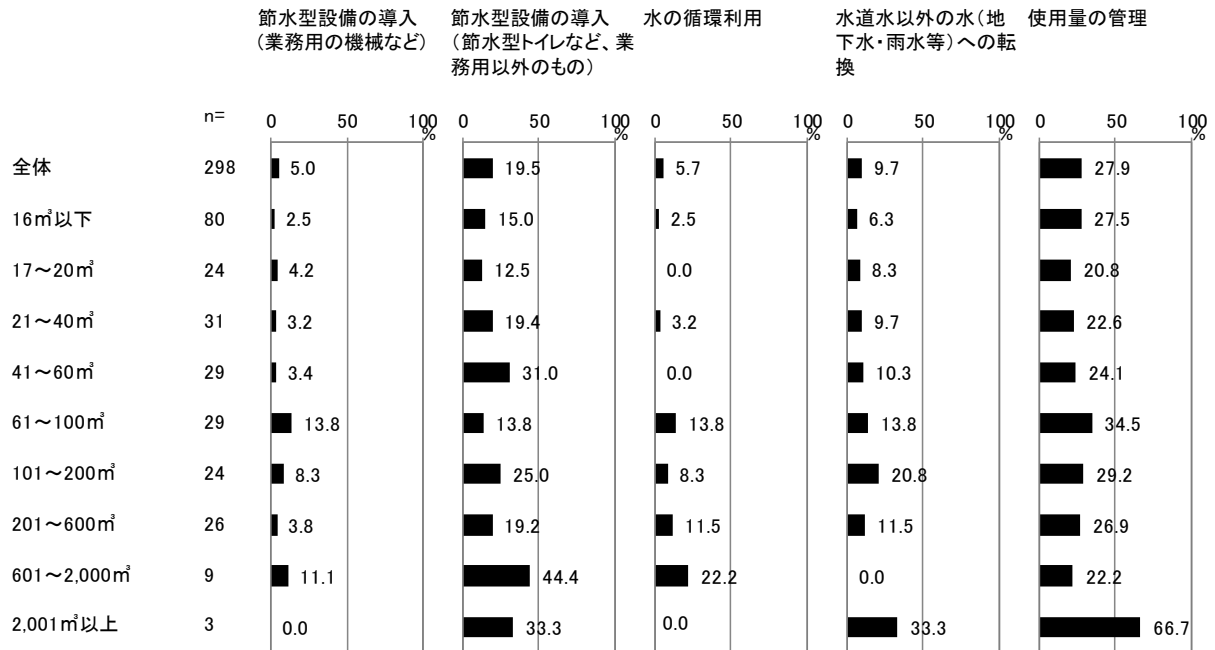
従業員数別では、「従業員への啓発」は 10～50 人で、「使用量の管理」は 51～100 人、101～300 人で、「節水型設備の導入（業務用以外）」は 51～100 人、101～300 人で、それぞれ選択される割合が高くなっている。また、今後取り組みたい節水対策が「特にない」については、比較的従業員数が少ない事業者で選択される割合が高くなっている。

図表 23 従業員数別



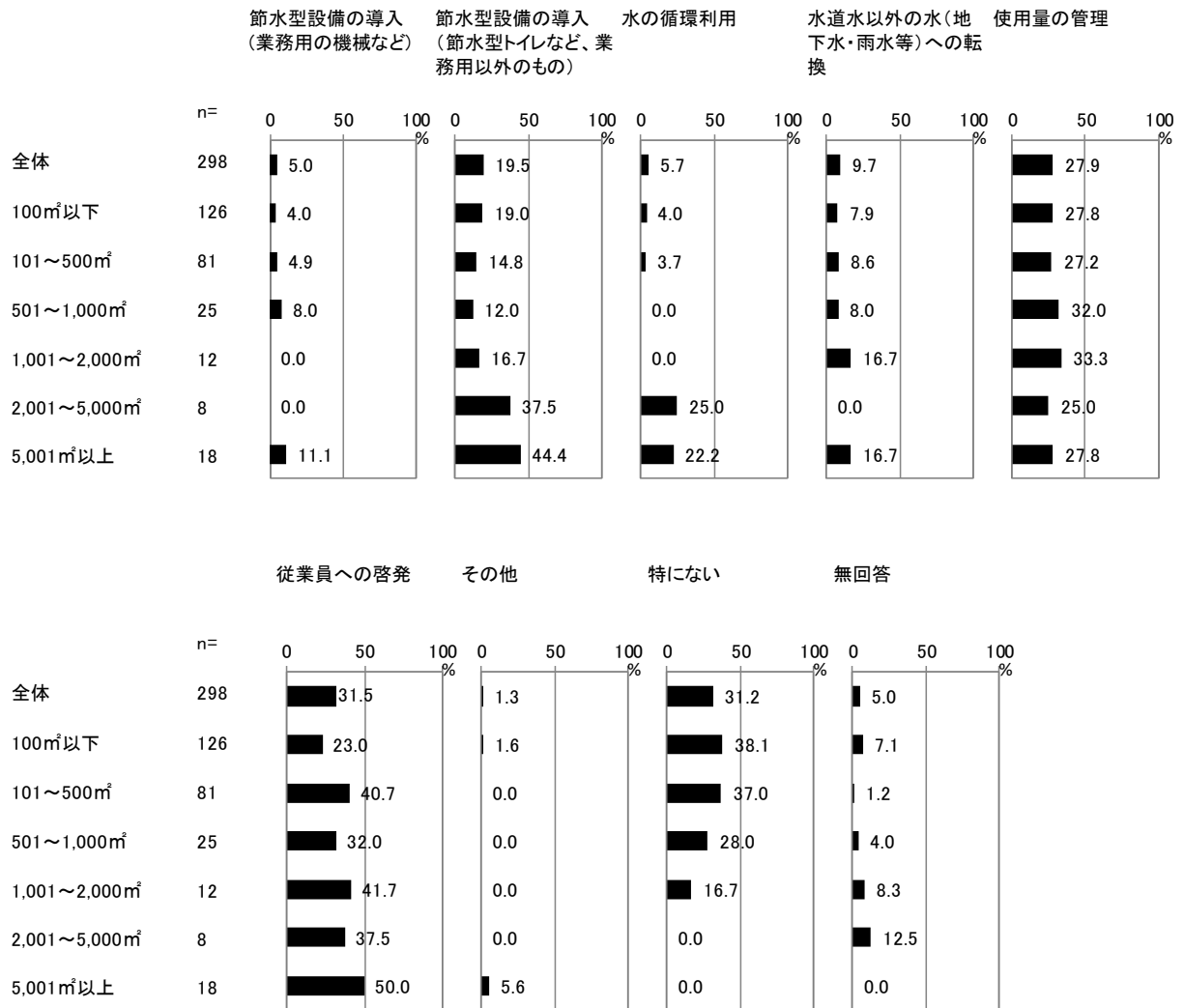
水道使用水量別では、「従業員への啓発」は 61～100 m<sup>3</sup>で、「使用量の管理」は 61～100 m<sup>3</sup>で、「節水型設備の導入（業務用以外）」は 41～60 m<sup>3</sup>で、それぞれ選択される割合が高くなっている。特に、「節水型設備の導入（業務用以外）」「水の循環利用」については、比較的水道使用水量が多い事業者で選択される割合が高くなっている。また、今後取り組みたい節水対策が「特にない」については、比較的水道使用水量が少ない事業者で選択される割合が高くなっている。

図表 24 水道使用水量別



延べ床面積別では、「従業員への啓発」「節水型設備の導入（業務用以外）」ではともに5,001 m<sup>2</sup>以上で、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（業務用以外）」「従業員への啓発」については、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「特にない」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。

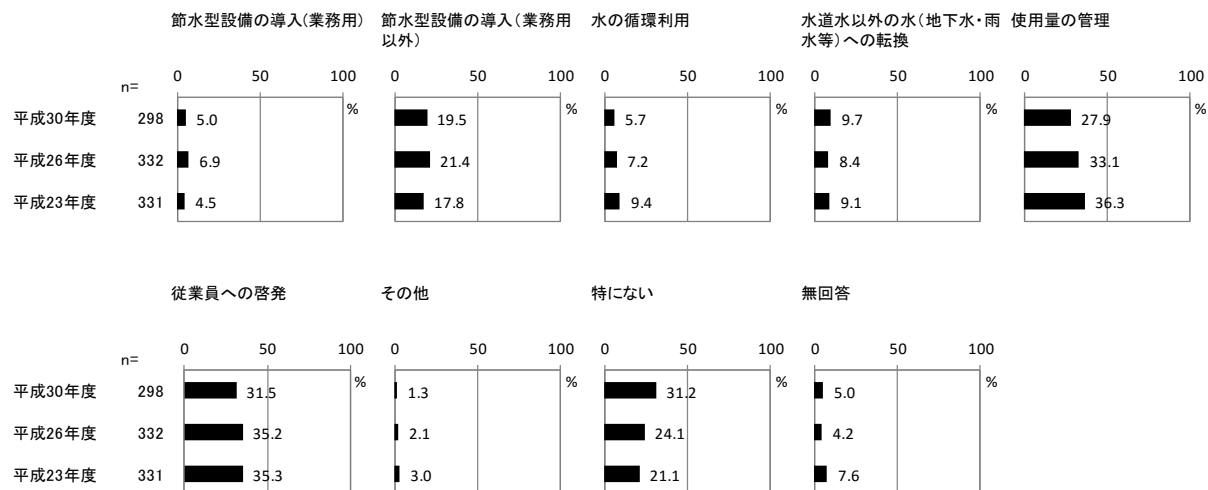
図表 25 延べ床面積別



## ② 経年比較

前々回（平成 23 年度）と前回（平成 26 年度）と今回（平成 30 年度）を比較すると、「特  
にない」の選択される割合が増加傾向、「水の循環利用」「使用量の管理」「従業員への啓  
発」で減少傾向がみられる。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 26 経年比較



注：選択肢において、平成 30 年度は「水道水以外の水（地下水・雨水等）への転換」、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 30 年度のデータに合わせ集計している。また、平成 23 年度と平成 26 年度では「ない」、平成 30 年度では「特にない」として聞いているため、平成 30 年度のデータに合わせ集計している。

## (2) 水道水とそれ以外の水の利用状況について

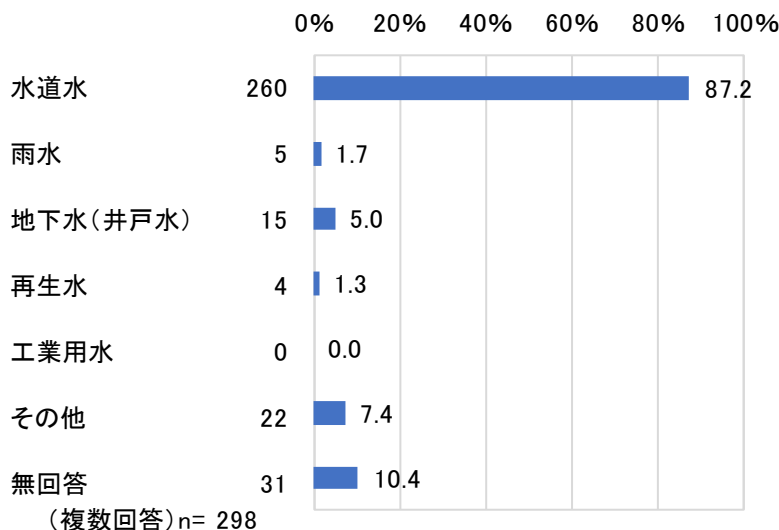
問7 水道水の他に利用している水はありますか。また、水道水及びそれぞれの水は、どのような用途にお使いですか。(利用している水の種類(1~6)およびその用途(a~g)に○を付けてください。また、用途別(a~g)の使用割合をご記入ください。)(○はいくつでも)

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 〔 〕
用途別(a~g)の使用割合(%)	( )%	( )%	( )%	( )%	( )%	( )%	( )%
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)

利用している水の用途は、「水道水」が 87.2%、「地下水(井戸水)」5.0%、「雨水」1.7%の順に選択される割合が多くなっている。

図表 27 利用している水の種類



#### <その他>21件

ウォーターサーバー	11
ミネラルウォーター	4
ペットボトル	3
わき水	1
その他	2

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」87.7%、「飲用」81.2%、「散水用」21.5%、  
 雨水は「散水用」100.0%  
 地下水は「散水用」46.7%、「飲用以外の生活用水」33.3%、「製造・加工・業務等」26.7%、  
 再生水は「飲用以外の生活用水」50%、「飲用」「散水用」25.0%、  
 となっている。

図表 28 全体（縦軸：利用している水の種類、横軸：用途別の使用割合・水の用途）

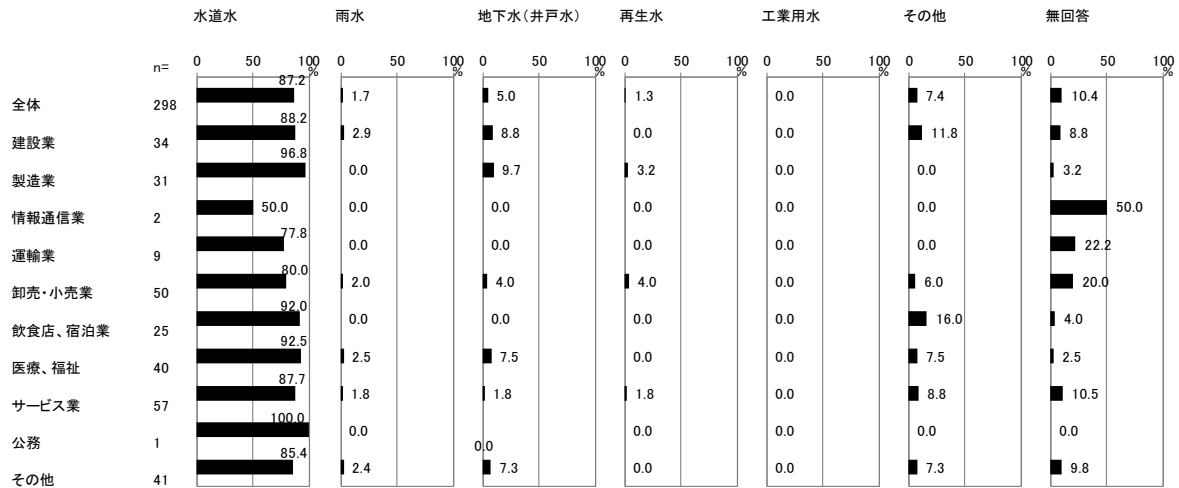
利用している水の種類	A. 飲用	B. 飲用以外の生活用水(トイレ等)	C. 製造・加工・業務等	D. 空調等の設備用	E. 農業用	F. 散水用	G.その他 ( )
用途別(a~g)の使用割合(%) (件数)	33.7% (168件)	53.3% (181件)	42.9% (69件)	16.3% (15件)	25.0% (6件)	13.7% (41件)	25.7% (10件)
1 水道水 (n=260)	211	228	74	23	4	56	11
	81.2	87.7	28.5	8.8	1.5	21.5	4.2
2 雨水 (n=5)	0	0	0	0	0	5	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
3 地下水 (井戸水) (n=15)	3	5	4	1	1	7	3
	20.0	33.3	26.7	6.7	6.7	46.7	20.0
4 再生水 (n=4)	1	2	0	0	0	1	0
	25.0	50.0	0.0	0.0	0.0	25.0	0.0
5 工業用水 (n=0)	0	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
6 その他 (n=22)	18	1	1	0	0	1	1
	81.8	4.5	4.5	0.0	0.0	4.5	4.5

<その他>

1 水道水		2 雨水		3 地下水 (井戸水)		4 再生水		5 工業用水		6 その他	
8 件		-		3 件		-		-		1 件	
洗車	4			洗い物	1					池	
プール	2			洗濯	1						
そうじ	1			池	1						
入浴	1										

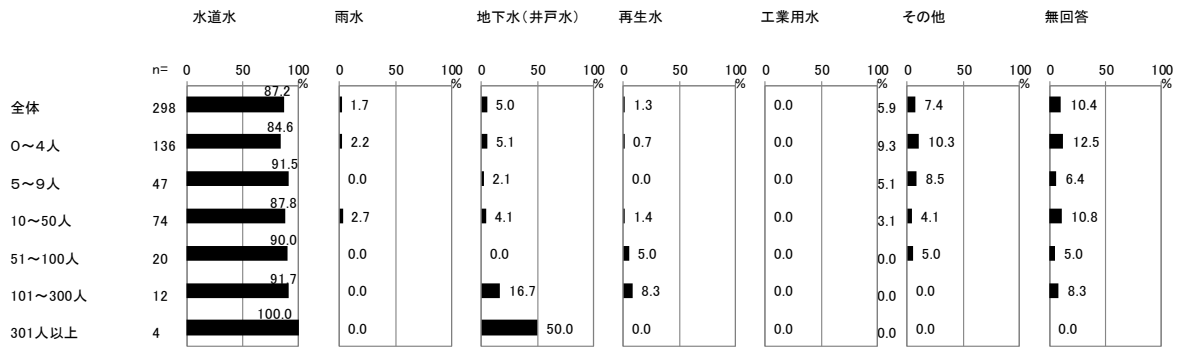
業種別では、いずれの категорияでも「水道水」が多くなっている。  
 また、雨水は医療・福祉、建設業、卸売・小売業で、地下水は製造業、建設業、医療、福祉で、再生水は卸売・小売業で、それぞれ選択される割合が多くなっている。

図表 29 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10～50人で、地下水は101～300人で、再生水は101～300人、51～100人で、それぞれ選択される割合が多くなっている。

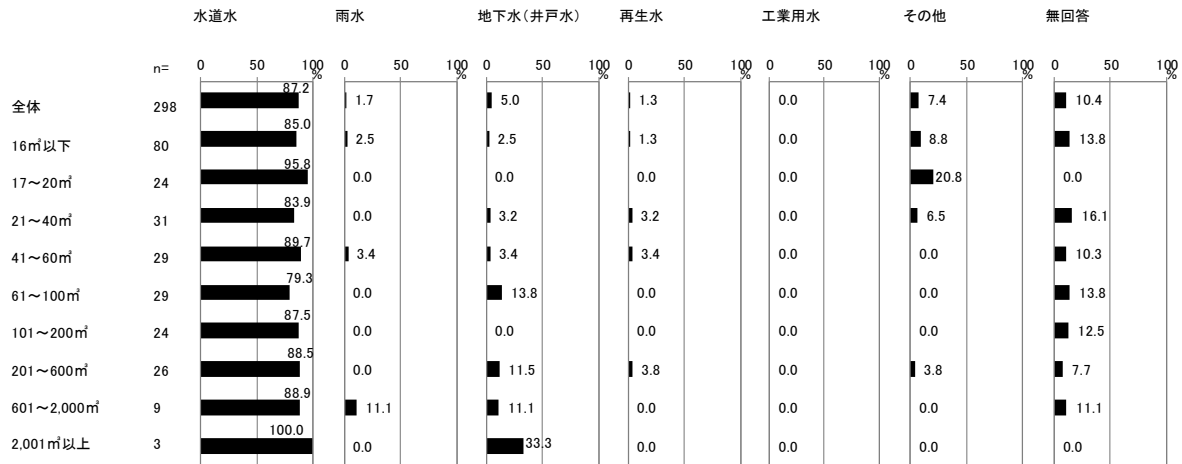
図表 30 従業員数別





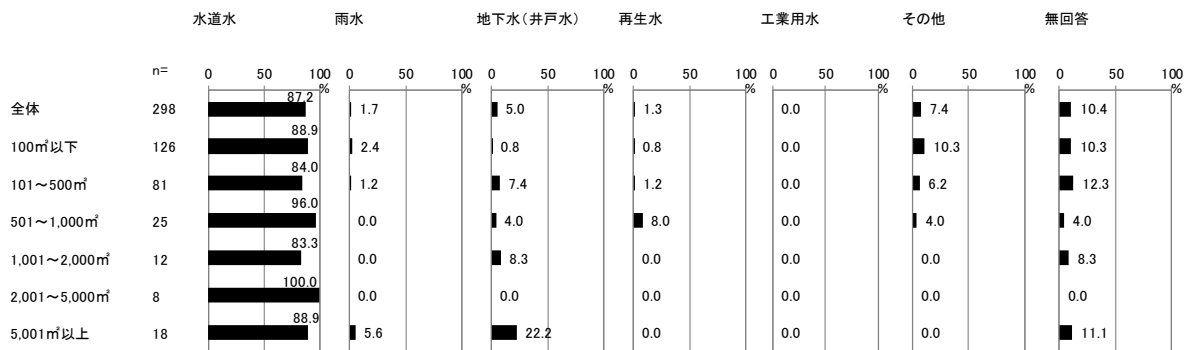
水道使用水量別では、いずれの категорияでも「水道水」が多くなっている。  
 また、雨水は 41~60 m<sup>3</sup>で、地下水は 61~100 m<sup>3</sup>で、再生水は 201~600 m<sup>3</sup>で、それぞれ選  
 択される割合が多くなっている。

図表 31 水道使用水量別



延べ床面積別では、いずれの категорияでも「水道水」が多くなっている。  
 また、雨水は 5,001 m<sup>2</sup>以上で、地下水は 5,001 m<sup>2</sup>以上、1,001~2,000 m<sup>2</sup>で、  
 再生水は 501~1,000 m<sup>2</sup>で、それぞれ選択される割合が多くなっている。

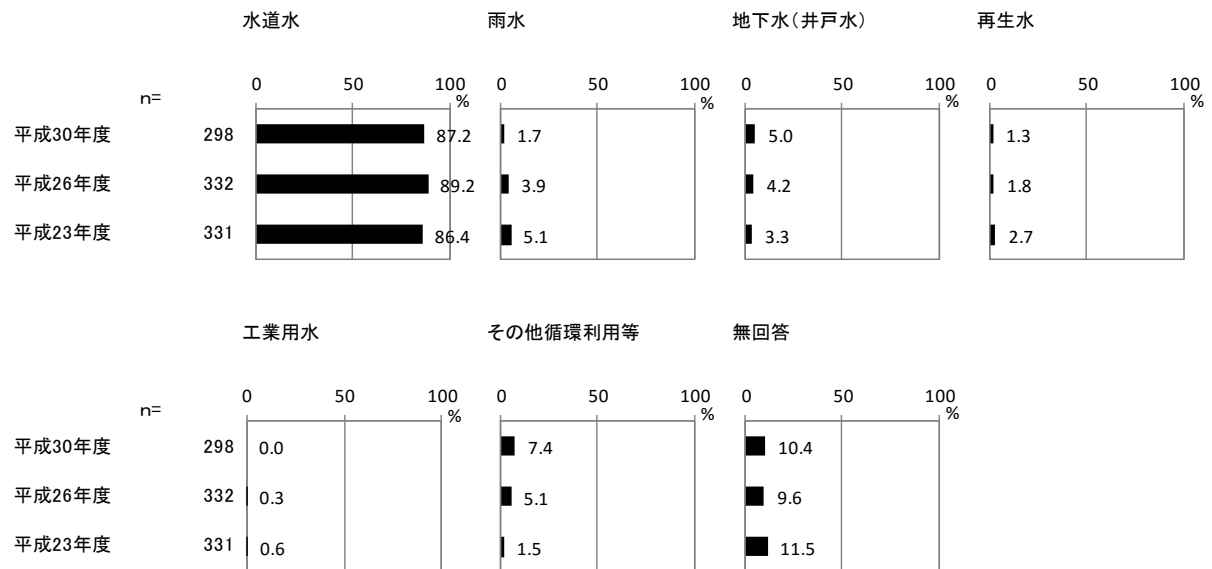
図表 32 延べ床面積別



## ② 経年比較

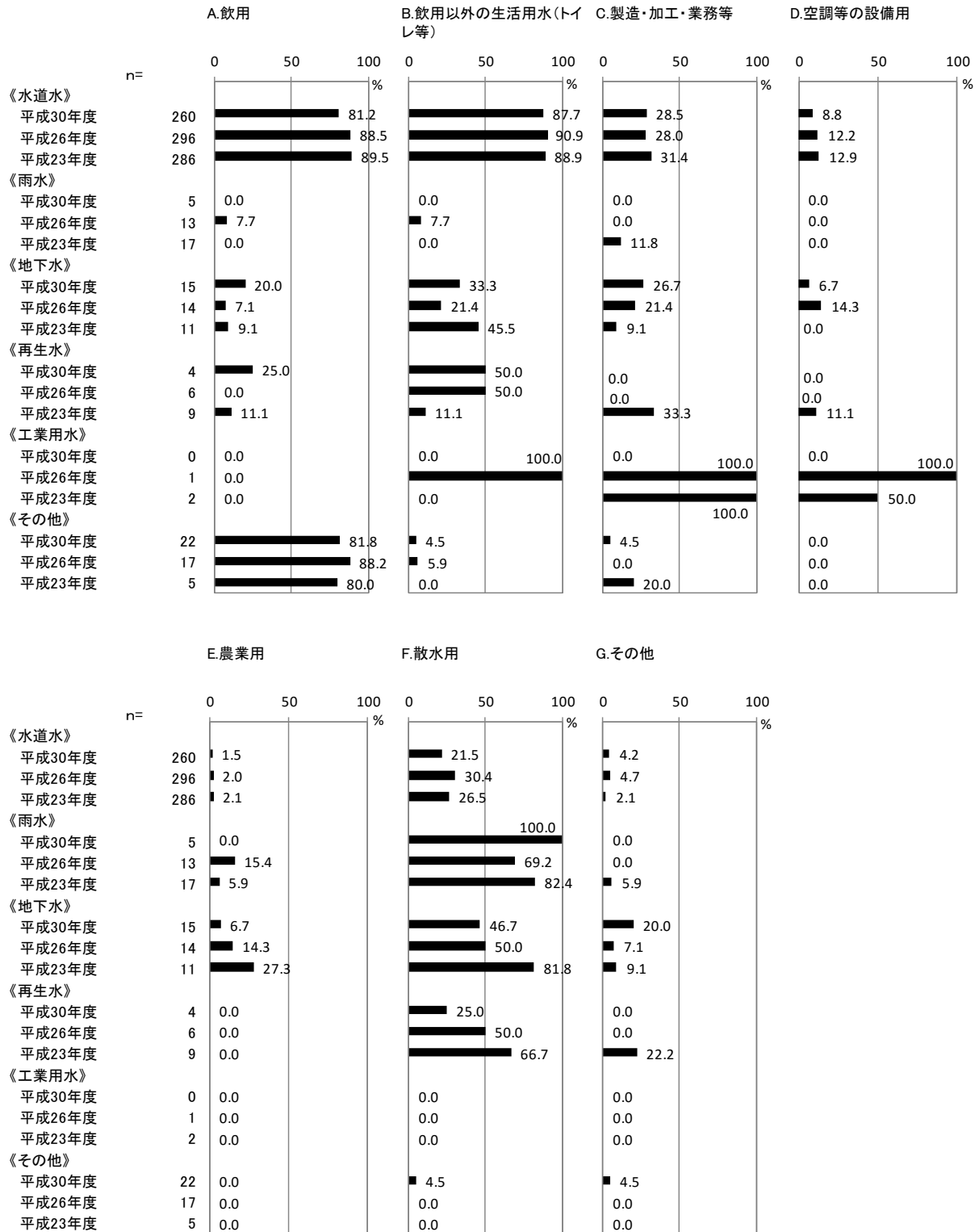
利用している水の種類について前回（平成 26 年度）と今回（平成 30 年度）を比較すると、地下水については、選択される割合が増加傾向、雨水、再生水、工業用水は減少傾向がみられる。

図表 33（利用している水の種類）



利用用途について前回（平成 26 年度）と今回（平成 30 年度）を比較すると、水道水では製造・加工・業務用等以外で減少、地下水では飲料、飲料以外の生活用水、製造・加工・業務用等で増加している。

図表 34 経年比較（利用用途）



### (3) 現在の地下水利用について

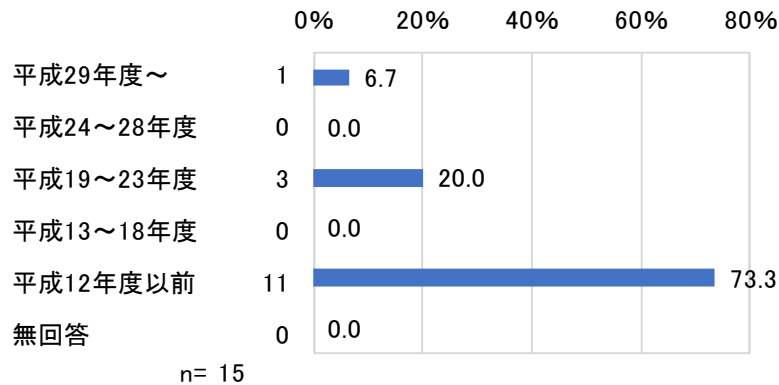
問8 問7で「3地下水(井戸水)」に○をつけた事業所に伺います。  
いつから地下水を使われていますか。(○は1つだけ)

- 1 平成 29 年度～
- 2 平成 24～28 年度
- 3 平成 19～23 年度
- 4 平成 13～18 年度
- 5 平成 12 年度以前

#### ① 単純集計

地下水利用をしている事業所数は、15 (5.0%) となっている。  
地下水利用を始めた時期は、「平成 12 年度以前」73.3%、「平成 19～23 年度」20.0%、「平成 29 年度～」6.7%となっている。

図表 35 全体



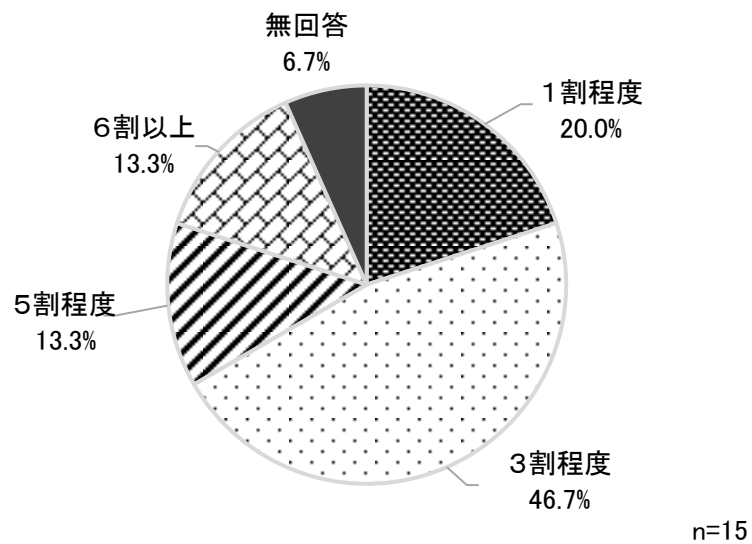
問9 問7で「3地下水(井戸水)」に○をつけた事業所に伺います。  
事業所内で使用している全水量のうち、地下水の占める量はどのくらい  
ですか。(○は1つだけ)

- 1 1割程度
- 2 3割程度
- 3 5割程度
- 4 6割以上

① 単純集計

事業所内で使用している全水量のうち、地下水の占める量は、「3割程度」46.7%、「1割程度」20.0%、「5割程度」「6割程度」がともに13.3%の順に多くなっている。

図表 36 全体



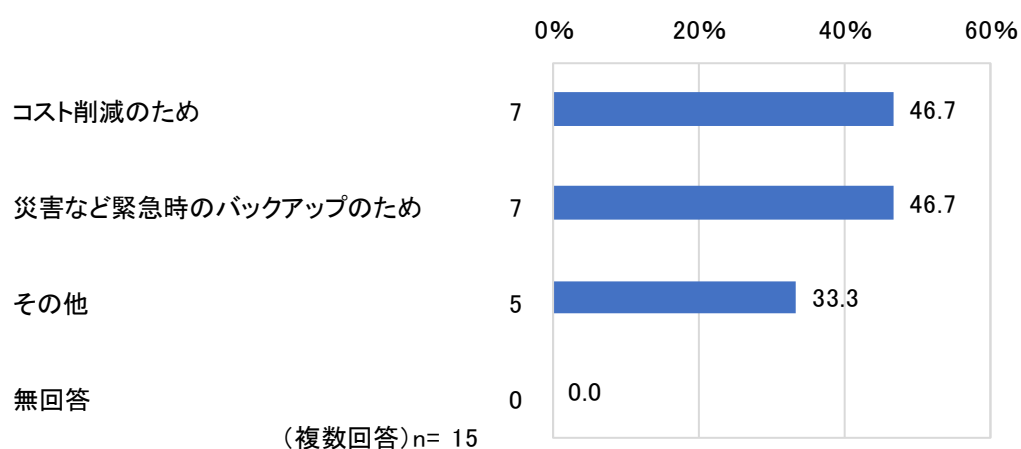
問 10 問7で「3地下水(井戸水)」に○をつけた事業所に伺います。  
地下水を導入した理由は何ですか。(○はいくつでも)

- 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( )

### ① 単純集計

地下水を導入した理由は、「コスト削減のため」、「災害など緊急時のバックアップのため」46.7%で多くなっている。

図表 37 全体



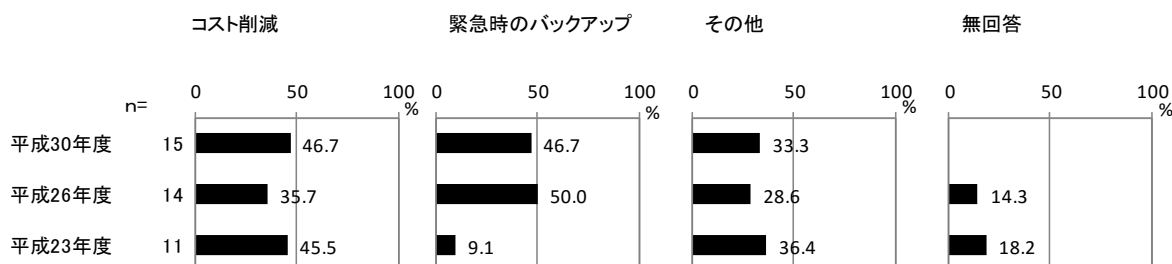
<その他>4件

水道がなかった	1	散水用	1
既存の設備であったため	1	その他	1

### ② 経年比較

前回(平成26年度)と今回(平成30年度)を比較すると、「コスト削減」の割合が増加している一方、「緊急時のバックアップ」の割合は減少している。

図表 38 経年比較



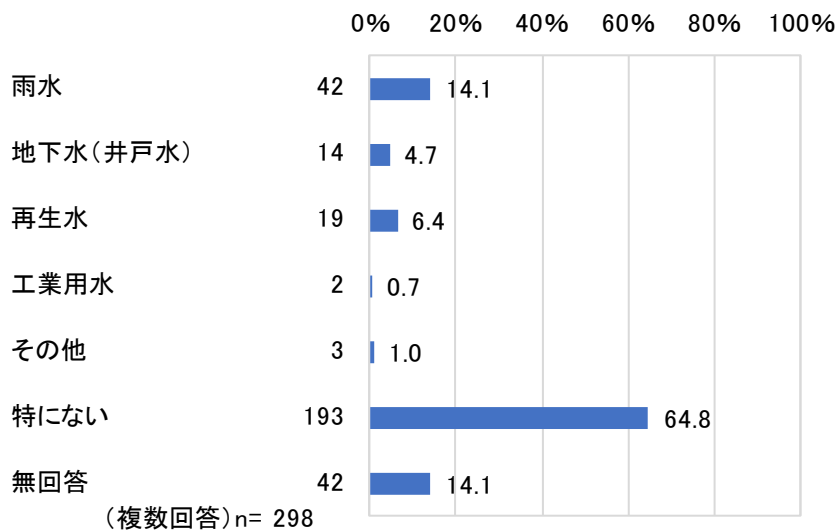
問 11 今後、水道水の他に利用したいと考えているものはありますか。  
 (既に利用されている水は除きます)(〇はいくつでも)

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

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、「特にない」64.8%、「雨水」14.1%、「再生水」6.4%、地下水(井戸水)4.7%の順に選択される割合が多くなっている。

図表 39 全体

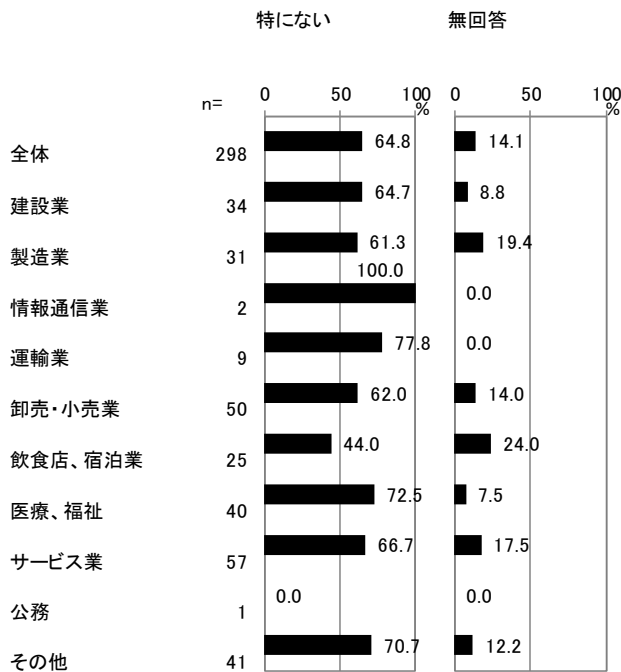
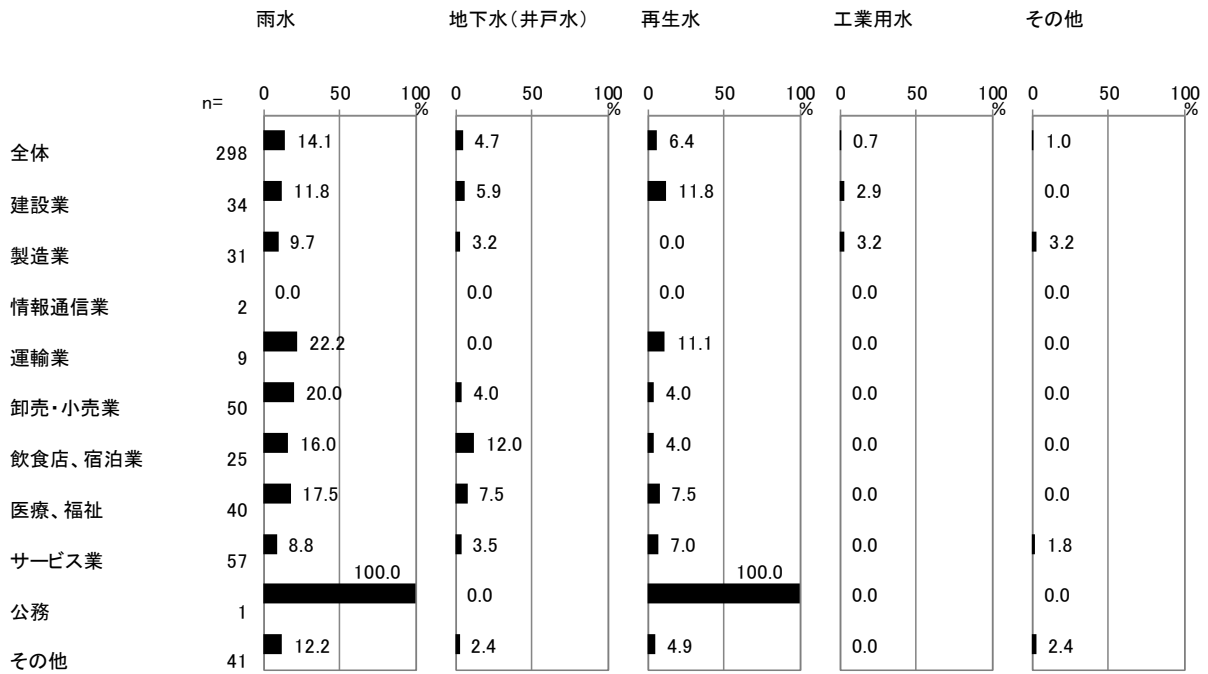


<その他>3件

建物・設備が客先のためどうすることも出来ない	1
ペットボトルを備蓄用に準備したい	1
利用してみたいが共同ビルのためできない	1

業種別では、「特にない」は医療、福祉で、「雨水」は卸売・小売業で、「再生水」は建設業で、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。

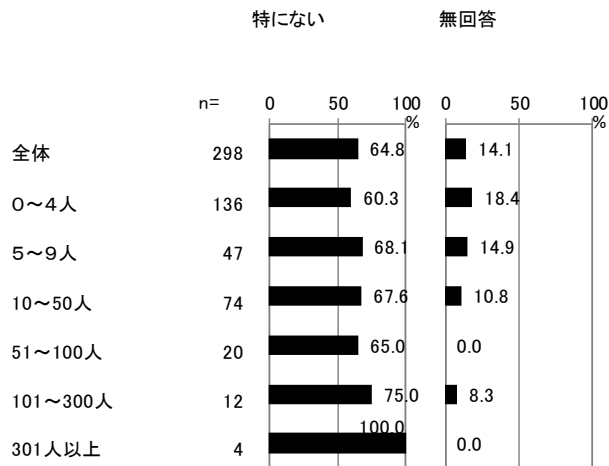
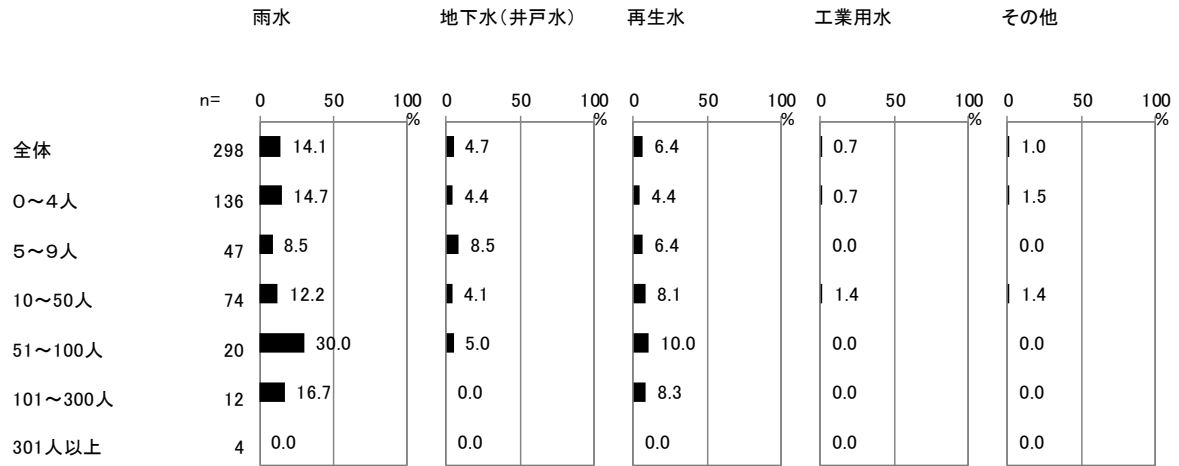
図表 40 業種別





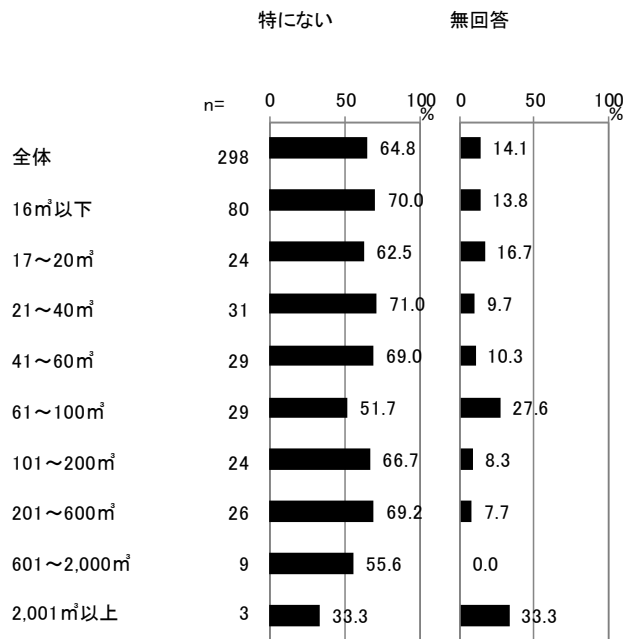
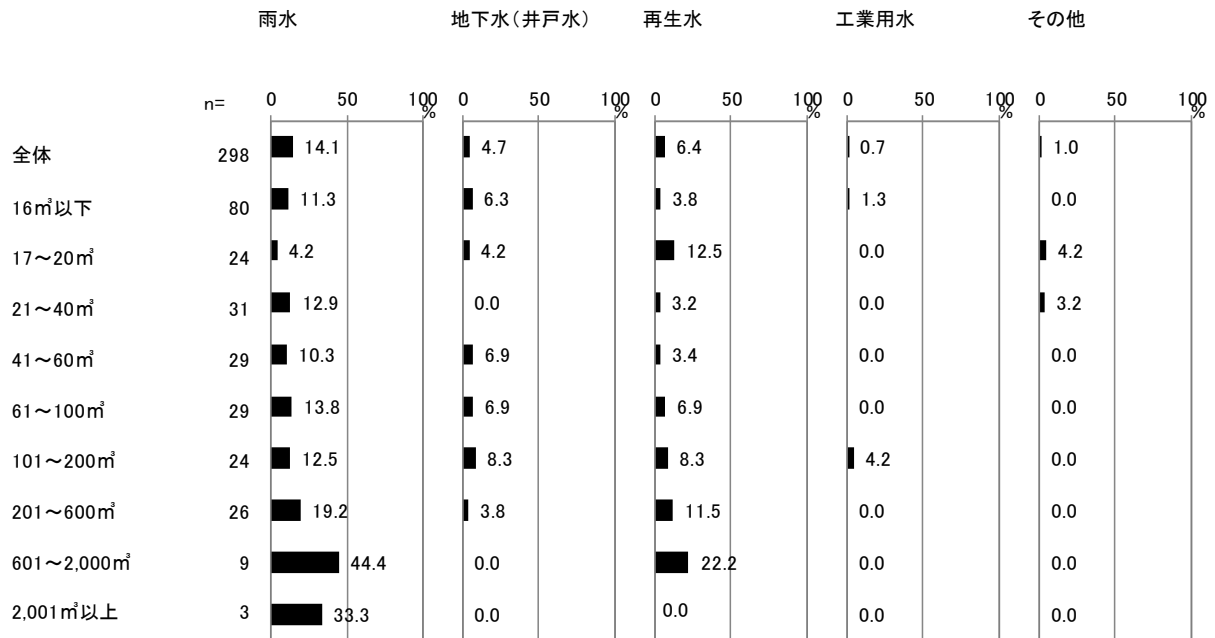
従業員数別では、「特にない」は101～300人で、「雨水」は51～100人で、「再生水」は51～100人で、それぞれ選択される割合が多くなっている。また、「雨水」「再生水」については、従業員数が多いほど選択される割合が多くなる傾向にある。

図表 41 従業員数別



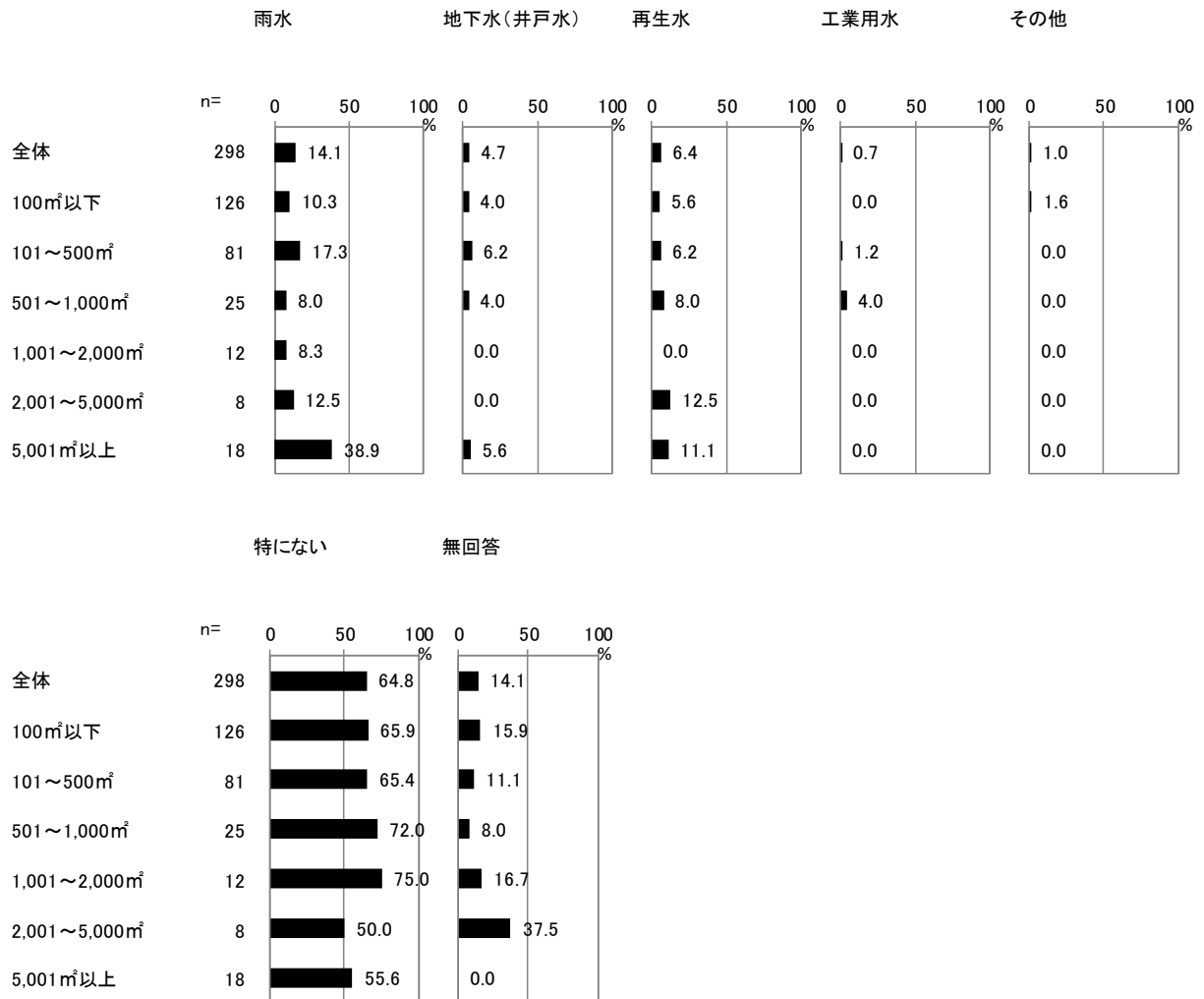
水道使用水量別では、「特にない」は21~40 m<sup>3</sup>、16 m<sup>3</sup>以下で、「雨水」は201~600 m<sup>3</sup>で、「再生水」は17~20 m<sup>3</sup>、201~600 m<sup>3</sup>で、それぞれ選択される割合が高くなっている。

図表 42 水道使用水量別



延べ床面積別では、「特にない」は1,001~2,000 m<sup>2</sup>、501~1,000 m<sup>2</sup>で、「雨水」は101~500 m<sup>2</sup>で、「再生水」は5,001 m<sup>2</sup>以上で、それぞれ選択される割合が高くなっている。

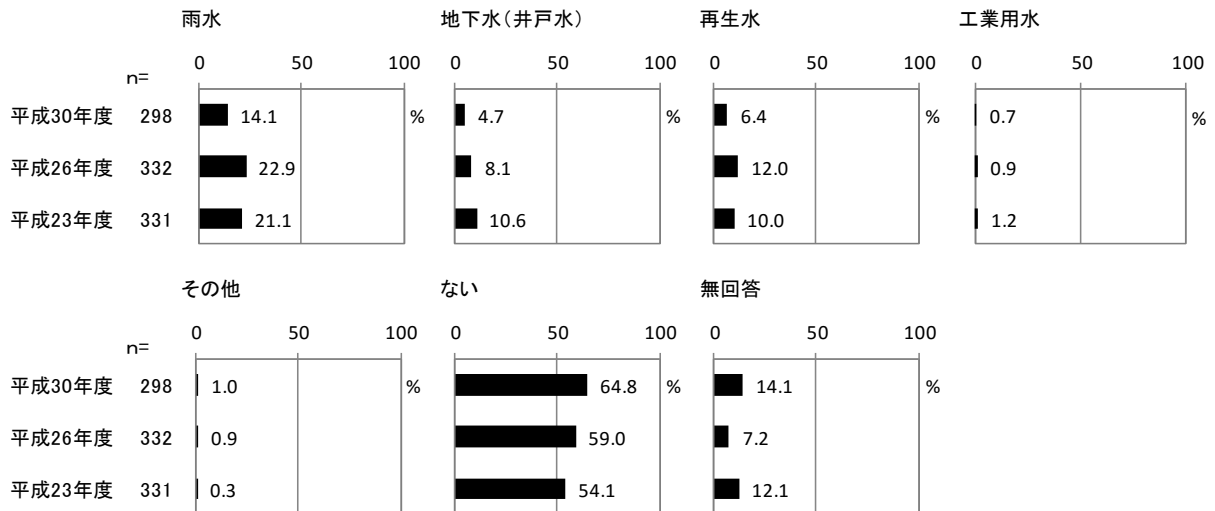
図表 43 延べ床面積別



## ② 経年比較

今後、水道水以外に利用したい水について、前回（平成 26 年度）と今回（平成 30 年度）を比較すると、「ない」で増加しており、「雨水」「地下水（井戸水）」「再生水」「工業用水」で減少傾向にある。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 44 経年比較



#### (4) 今後の地下水利用について

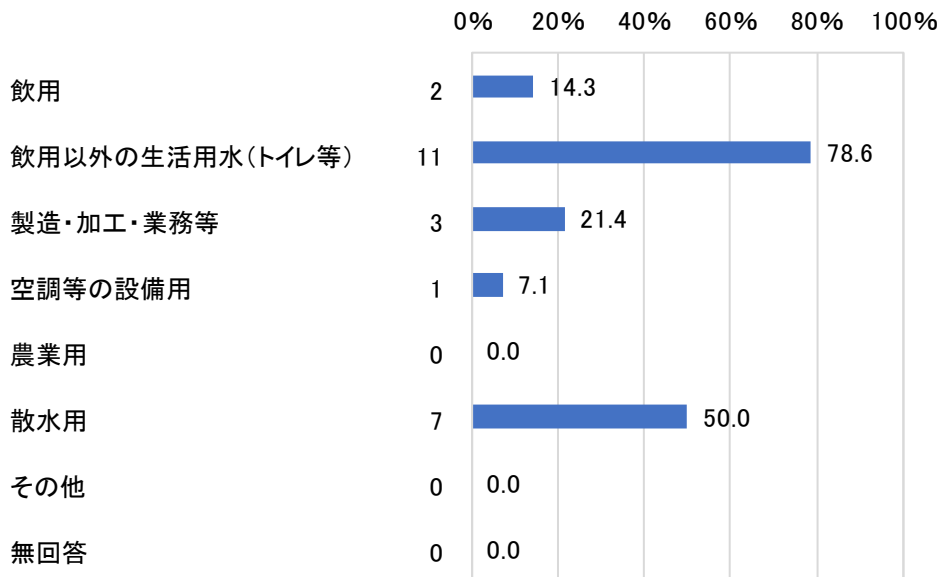
問 12 問 11 で「2地下水(井戸水)」に○をつけた事業所に伺います。  
 地下水をどのような用途にお使いになりたいとお考えですか。  
 (○はいくつでも)

- 1 飲用
- 2 飲用以外の生活用水(トイレ等)
- 3 製造・加工・業務等
- 4 空調等の設備用
- 5 農業用
- 6 散水用
- 7 その他( )

##### ① 単純集計

今後、地下水を利用したいと考えている事業所は、14 (4.70%) となっている。  
 地下水を利用したいと考えている用途は、「飲用以外の生活用水(トイレ等)」78.6%、  
 「散水用」50.0%の、「製造・加工・業務等」21.4%の順になっている。

図表 45 全体



(複数回答)n= 14

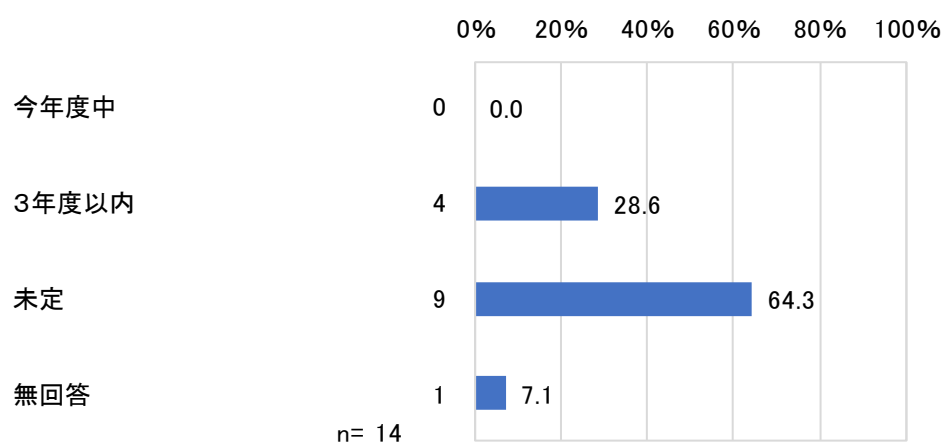
問 13 問 11 で「2地下水(井戸水)」に○をつけた事業所に伺います。  
いつから地下水を使いたいとお考えですか。(○は1つだけ)

- 1 今年度中
- 2 3年度以内
- 3 未定

① 単純集計

地下水を利用したいと考えている時期は、「未定」64.3%、「3年度以内」28.6%の順になっている。

図表 46 全体



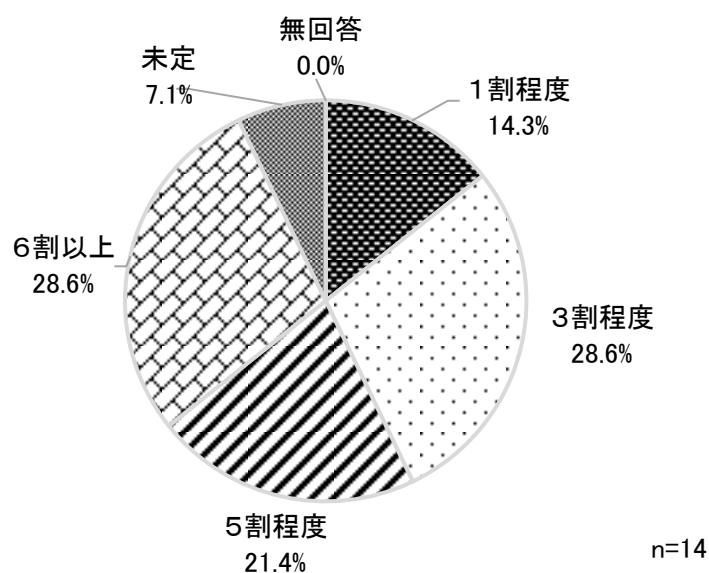
問 14 問 11 で「2地下水(井戸水)」に○をつけた事業所に伺います。  
現在、事業所内で使用している全水量のうち、今後、地下水の占める量はどの  
くらいにしたいとお考えですか。(○は1つだけ)

- 1 1割程度
- 2 3割程度
- 3 5割程度
- 4 6割以上
- 5 未定

### ① 単純集計

現在、事業所内で使用している全水量のうち、今後、地下水利用で占めたいと考える量は、「3割程度」と「6割程度」が28.6%、「5割程度」21.4%の順になっている。

図表 47 全体



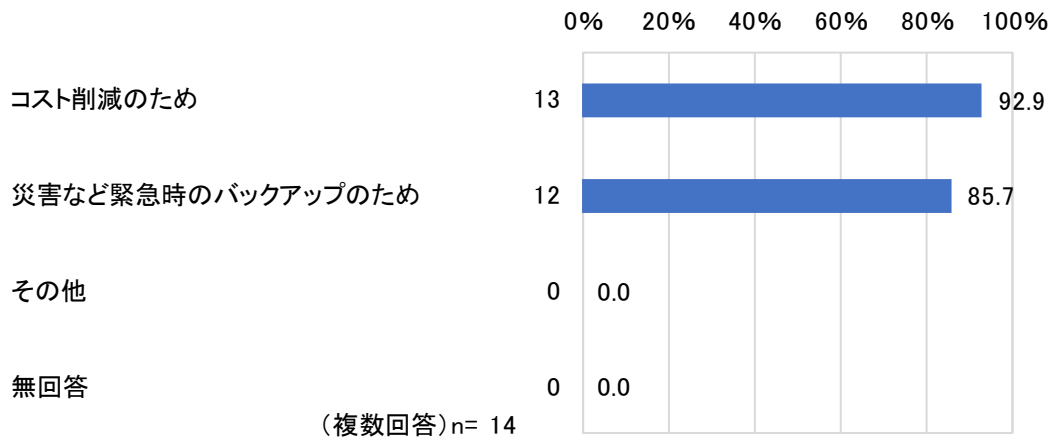
問 15 問 11 で「2地下水(井戸水)」に○をつけた事業所に伺います。  
 今後、地下水を利用したいと考えている理由は何ですか。(○はいくつでも)

- 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( )

① 単純集計

今後、地下水を利用したいと考えている理由は、「コスト削減のため」92.9%、「災害など緊急時のバックアップのため」85.7%の順に多くなっている。

図表 48 全体





### 3. 水道事業について

#### (1) 水道局の広報・PRについて

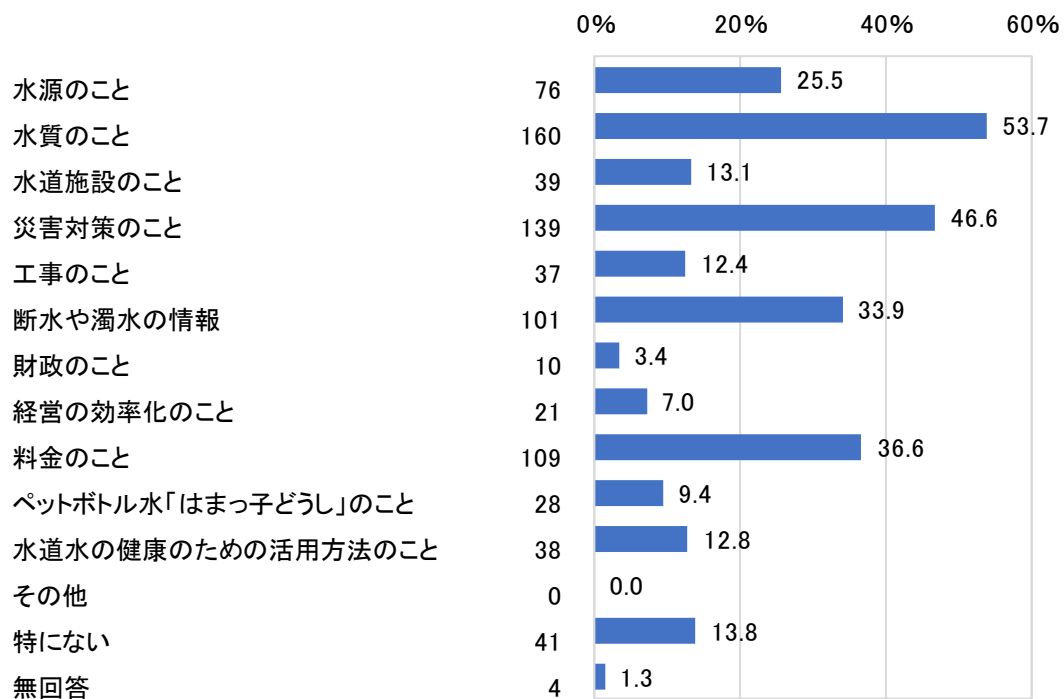
問 16 次のうち水道について知りたいと思う項目はどれですか。(〇はいくつでも)

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

#### 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」53.7%、「災害対策のこと」46.6%、「料金のこと」36.6%の順に高くなっている。

図表 49 全体

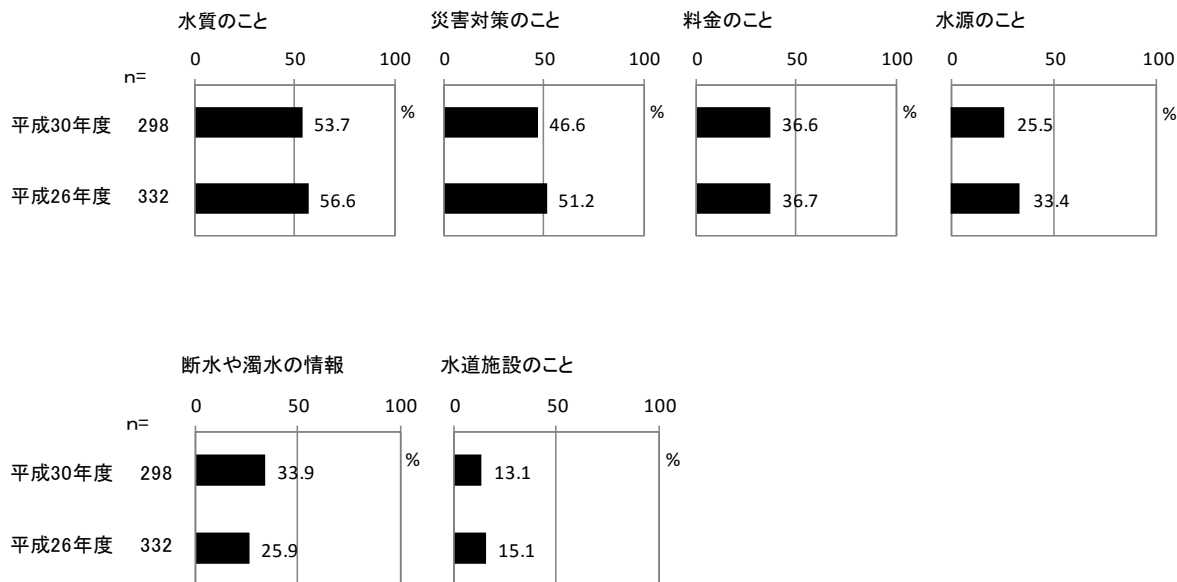


(複数回答) n= 298

## ② 経年比較

水道について知りたいと思う項目のうち上位6項目について、前回（平成26年度）と今回（平成30年度）を比較すると、「断水や濁水の情報」で8.0ポイント増加しているが、それ以外は、全ての項目で微減している。

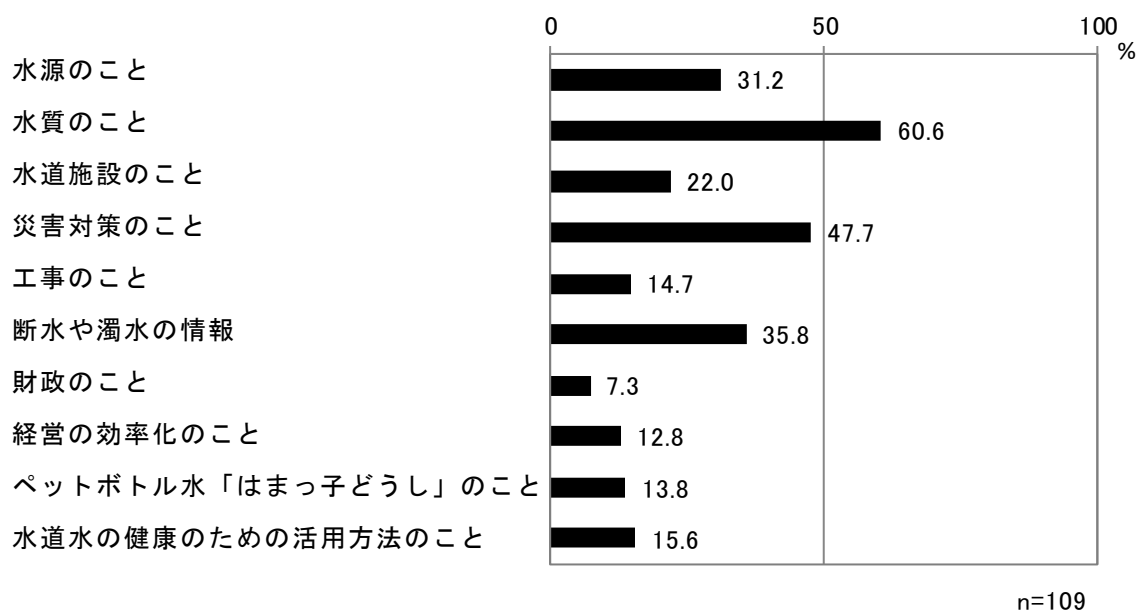
図表 50 経年比較



## ③ 「料金のこと」を知りたい事業者が他に知りたいと思う項目

「料金のこと」を選択した事業者は、「水質のこと」「災害対策のこと」を選択する割合も高くなっている。

図表 51 「料金のこと」を知りたい事業者が他に知りたいと思う項目



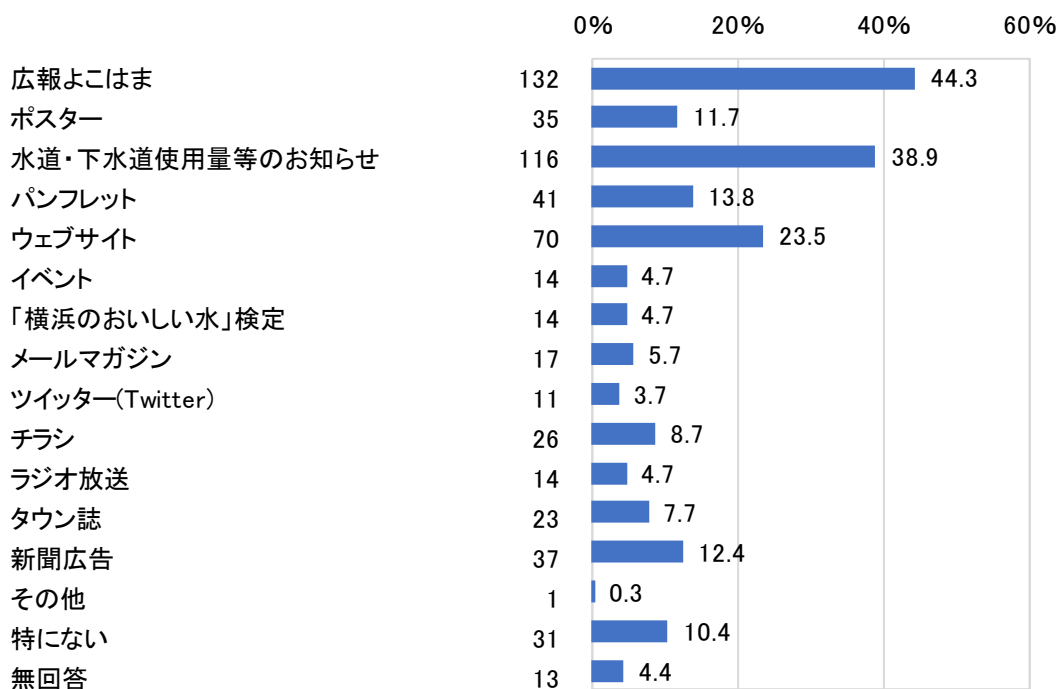
問 17 問 16 で知りたいと思う項目を知るためにはどのような広報手段がいいですか。(〇はいくつでも)

- |                       |                  |
|-----------------------|------------------|
| 1 広報よこはま              | 9 ツイッター(Twitter) |
| 2 ポスター                | 10 チラシ           |
| 3 水道・下水道使用量等のお知らせ(裏面) | 11 ラジオ放送         |
| 4 パンフレット              | 12 タウン誌          |
| 5 ウェブサイト              | 13 新聞広告          |
| 6 イベント                | 14 その他( )        |
| 7 「横浜のおいしい水」検定        | 15 特にない          |
| 8 メールマガジン             |                  |

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」44.3%、「水道・下水道使用量等のお知らせ」38.9%、「ウェブサイト」23.5%の順に高くなっている。

図表 52 全体



(複数回答)n= 298

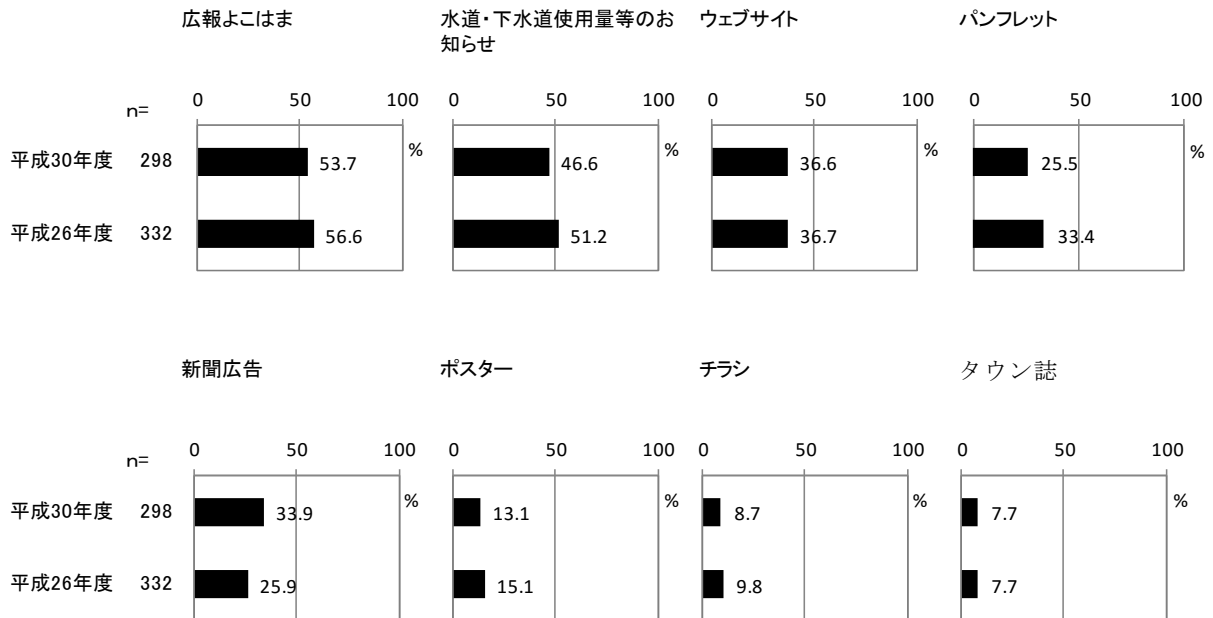
<その他>1件

園長会議	1
------	---

## ② 経年比較

水道について知りたいと思う項目を知るための広報手段として上位8項目について、前回（平成26年度）と今回（平成30年度）を比較すると、「新聞広告」で微増しているが、それ以外の全ての項目で微減している。

図表 53 経年比較



### ③ 知りたい情報を知りたい人に届けるために有効な手段

水道事業について知ってもらいたいことの広報手段には、多様な媒体が求められている。  
(それぞれ平均より 10 ポイント以上高いものを記載)

- 『水源のこと』  
「広報よこはま」「水道・下水道使用量等のお知らせ」「新聞広告」
- 『水質のこと』  
「広報よこはま」
- 『水道施設のこと』  
「広報よこはま」「水道・下水道使用量等のお知らせ」「ウェブサイト」
- 『災害対策のこと』  
「水道・下水道使用量等のお知らせ」、
- 『工事のこと』  
「水道・下水道使用量等のお知らせ」「パンフレット」「新聞広告」
- 『断水や濁水の情報』  
「水道・下水道使用量等のお知らせ」
- 『財政のこと』  
「広報よこはま」「ウェブサイト」「イベント」「メールマガジン」「タウン誌」
- 『経営の効率化のこと』  
「水道・下水道使用量等のお知らせ」「パンフレット」「ウェブサイト」
- 『料金のこと』  
「水道・下水道使用量等のお知らせ」
- 『ペットボトル水『はまっ子どうし』のこと』  
「広報よこはま」「水道・下水道使用量等のお知らせ」
- 『水道水の健康のための活用方法のこと』  
「水道・下水道使用量等のお知らせ」「「横浜のおいしい水」検定」

図表 54 知りたい情報を知りたい人に届けるために有効な手段

	合計	問17 問16で知りたいと思う項目を知るための広報手段																
		広報よこはま	ポスター	水道・下水道使用量等のお知らせ	パンフレット	ウェブサイト	イベント	「横浜のおいしい水」検定	メールマガジン	ツイッター(Twitter)	チラシ	ラジオ放送	タウン誌	新聞広告	その他	特にない	無回答	
全体	298	44.3	11.7	38.9	13.8	23.5	4.7	4.7	5.7	3.7	8.7	4.7	7.7	12.4	0.3	10.4	4.4	
問16 水道について知りたいと思う項目	水源のこと	76	56.6	17.1	50.0	18.4	27.6	9.2	9.2	7.9	6.6	9.2	9.2	10.5	23.7	0.0	1.3	1.3
	水質のこと	160	56.9	16.3	48.8	17.5	28.1	7.5	6.9	6.3	4.4	10.0	6.9	8.1	17.5	0.6	1.3	0.0
	水道施設のこと	39	64.1	17.9	51.3	17.9	41.0	10.3	10.3	10.3	5.1	10.3	10.3	7.7	17.9	0.0	0.0	0.0
	災害対策のこと	139	54.0	15.8	48.9	20.9	29.5	7.2	7.9	8.6	5.8	12.2	8.6	11.5	18.7	0.7	1.4	0.0
	工事のこと	37	48.6	21.6	51.4	29.7	29.7	8.1	5.4	13.5	5.4	16.2	8.1	10.8	27.0	0.0	2.7	0.0
	断水や濁水の情報	101	52.5	17.8	51.5	17.8	31.7	6.9	4.0	8.9	4.0	8.9	6.9	10.9	18.8	1.0	1.0	0.0
	財政のこと	10	70.0	20.0	40.0	10.0	60.0	30.0	0.0	20.0	10.0	10.0	0.0	30.0	10.0	0.0	0.0	0.0
	経営の効率化のこと	21	52.4	14.3	57.1	28.6	38.1	9.5	14.3	14.3	14.3	0.0	9.5	19.0	9.5	0.0	0.0	0.0
	料金のこと	109	45.9	17.4	51.4	17.4	29.4	8.3	6.4	9.2	5.5	9.2	4.6	11.0	11.9	0.0	0.9	1.8
	ペットボトル水「はまっ子どうし」のこと	28	75.0	17.9	53.6	17.9	17.9	7.1	3.6	3.6	0.0	7.1	0.0	10.7	10.7	0.0	7.1	0.0
	水道水の健康のための活用方法のこと	38	44.7	21.1	57.9	13.2	31.6	10.5	18.4	10.5	7.9	7.9	7.9	15.8	21.1	0.0	2.6	0.0
	その他	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	特にない	41	12.2	0.0	9.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.4	0.0	2.4	4.9	0.0	58.5	19.5
無回答	4	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	75.0	

## (2) 国際協力事業や海外水ビジネス展開支援について

問 18 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。

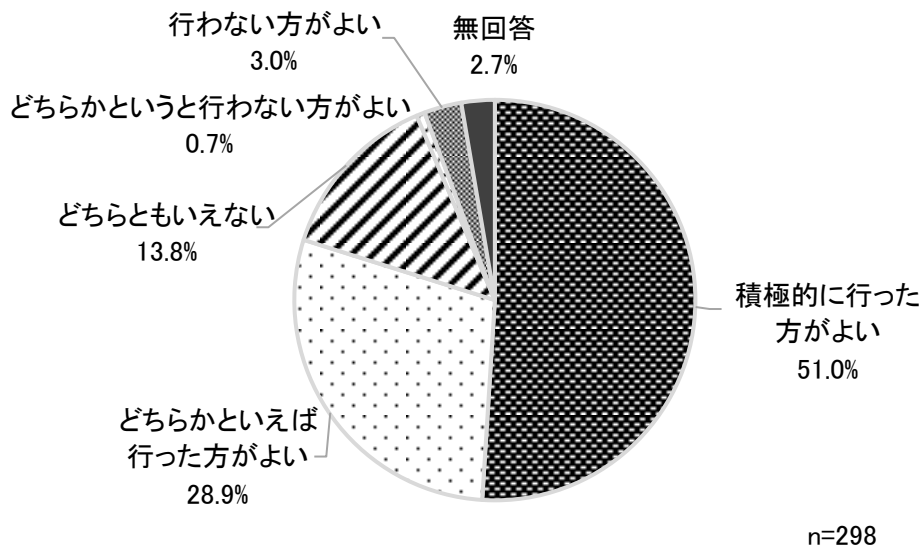
このような水道局の国際協力・海外展開の取組についてどう思いますか。  
(○は1つだけ)

- 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

国際協力・海外水ビジネスの取組については、「積極的に行った方がよい」51.0%、「どちらかといえば行った方がよい」28.9%、あわせて79.9%となっている。

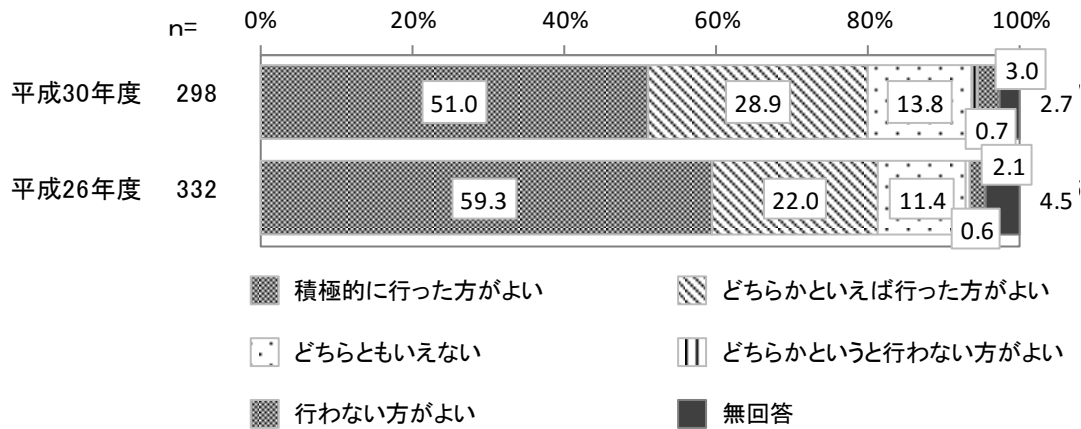
図表 55 全体



## ① 経年変化

水道局の国際協力・海外展開の取組について、前回（平成 26 年度）と今回（平成 30 年度）を比較すると、「積極的にいった方がよい」は、平成 30 年度では平成 26 年度より 8.3 ポイント減少したが、「積極的にいった方がよい」と「どちらかといえばいった方がよい」を合わせた 8 割近くがいった方がよいと考えている。

図表 56 経年変化



### (3) 水道料金について

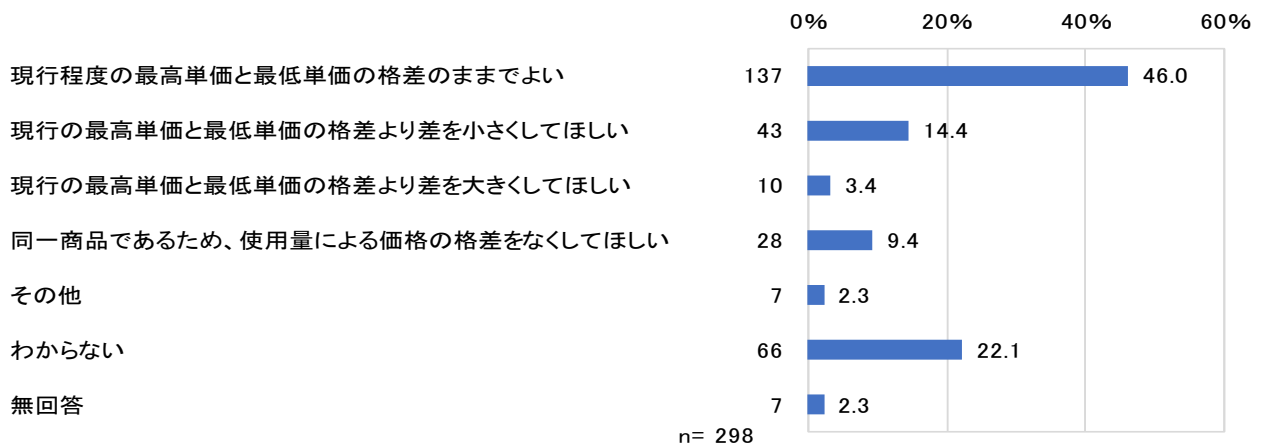
問 19 多くの水道事業者では、限りある水資源の適正な利用を促し、毎日使う生活用水の単価を低くするという考えに基づき、一定の範囲までの使用量は定額とし、その範囲を超えた使用量については、使用量に応じて段階的に単価が高くなる料金体系を採用しています。横浜市では、業務用の水道料金についても、このような家事用と同様の料金単価の設定(下記の表参照。300 m<sup>3</sup>以下は家事用と同様)を採用していますが、このことについて、どのように思いますか。  
(○は1つだけ)

- 1 現行程度の最高単価と最低単価の格差のままでよい
- 2 現行の最高単価と最低単価の格差より差を小さくしてほしい
- 3 現行の最高単価と最低単価の格差より差を大きくしてほしい
- 4 同一商品であるため、使用量による価格の格差をなくしてほしい
- 5 その他( )
- 6 わからない

#### ① 単純集計

業務用の水道料金についても家事用と同様の料金単価の設定を採用していることについては、「現行程度の最高単価と最低単価の格差のままでよい」46.0%、「わからない」22.1%、「現行の最高単価と最低単価の格差より差を小さくしてほしい」14.4%の順となっている。

図表 57 全体



#### <その他>7件

安全性を確保した上で一円でも安い方が良い	2
もう少し安い料金体系にしてほしい(固定費同然の公共料金が店の経営の大きな負担となっている)	1
業務用でも家事用でも使用量の少ないものには安く使用量の多いものには高くした方が良い	1
単価設定方法を知りたい(アピールしてほしい)	1
料金設定の基本的な考え方や精算方法、内訳妥当性等について公開すべき	1
その他	1

#### 【参考：料金体系(業務用1か月)】

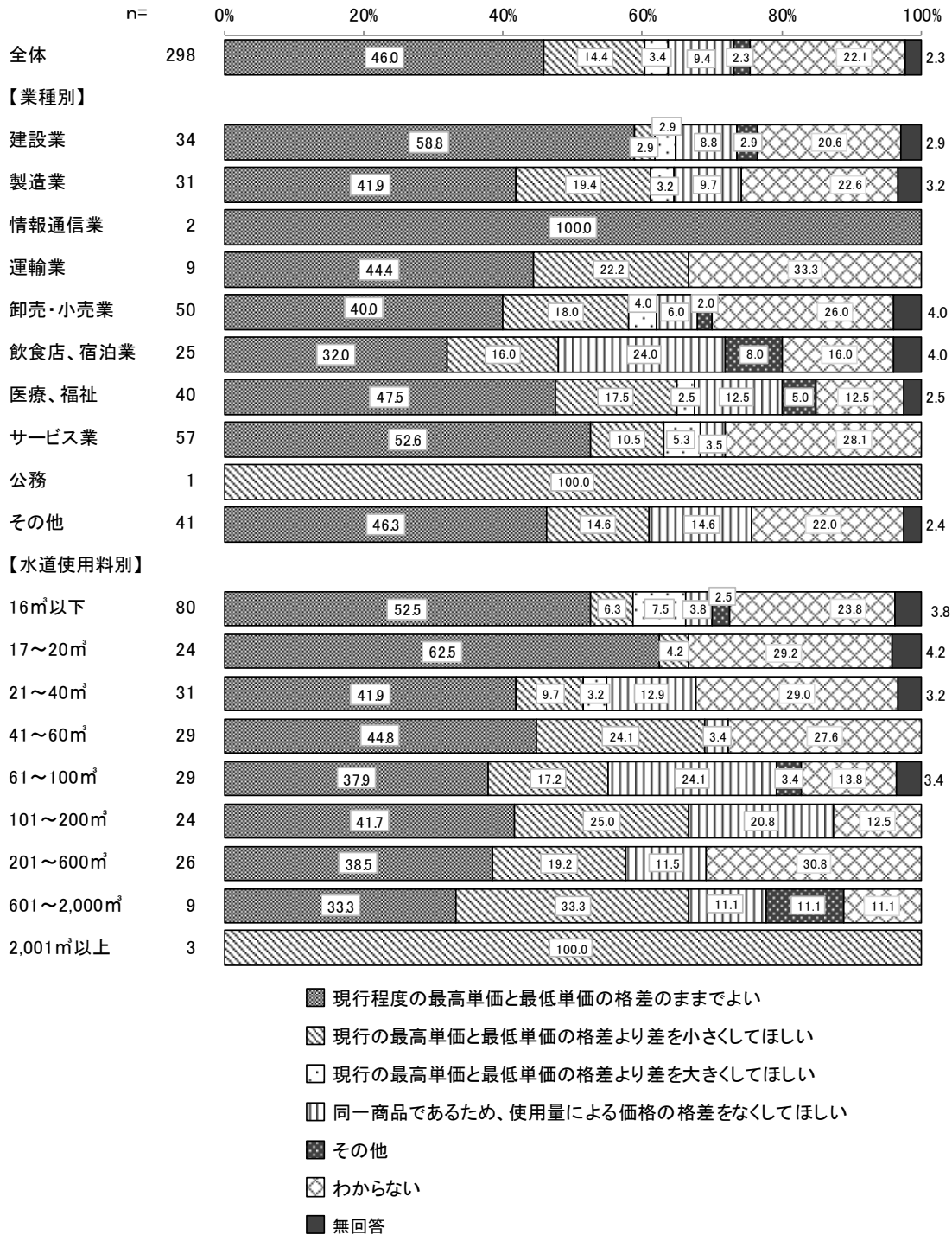
基本料金	基本水量	一律 790 円 (消費税抜き)
従量料金	0~8 m <sup>3</sup>	
	9~10 m <sup>3</sup>	43 円/m <sup>3</sup>
	11~20 m <sup>3</sup>	158 円/m <sup>3</sup>
	21~30 m <sup>3</sup>	226 円/m <sup>3</sup>
	31~50 m <sup>3</sup>	269 円/m <sup>3</sup>
	51~100 m <sup>3</sup>	293 円/m <sup>3</sup>
	101~300 m <sup>3</sup>	320 円/m <sup>3</sup>
	301~1,000 m <sup>3</sup>	369 円/m <sup>3</sup>
1,001 m <sup>3</sup> 以上	409 円/m <sup>3</sup>	



業種別では、建設業、サービス業で「現行程度の最高単価と最低単価の格差のままでよい」の割合が高くなっている。

水道使用水量別では、17～20 m<sup>3</sup>で「現行程度の最高単価と最低単価の格差のままでよい」の割合が高くなっており、概ね水道使用量が少ないほど「現行程度の最高単価と最低単価の格差のままでよい」割合が高い傾向にある。

図表 58 全体、業種別、水道使用水量別



#### (4) 総合満足度

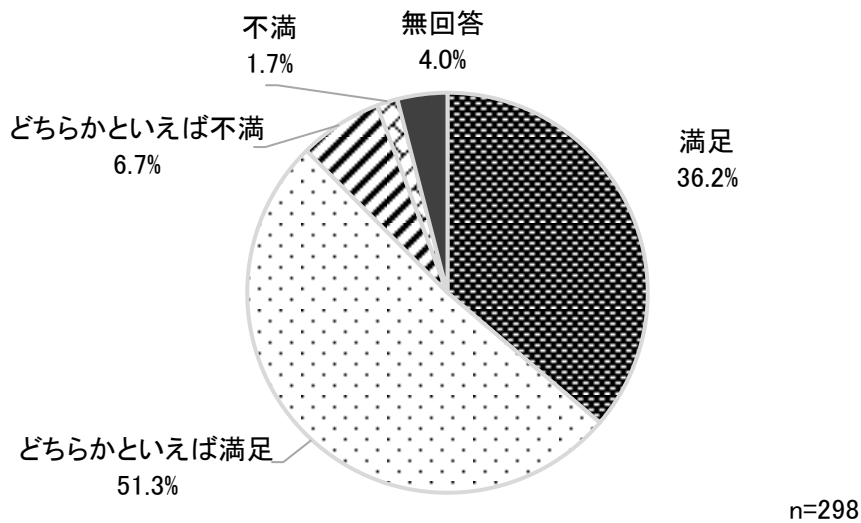
問 20 横浜市の水道事業についての満足度を教えてください。(○は1つだけ)

- |              |              |
|--------------|--------------|
| 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」36.2%、「どちらかといえば満足」51.3%、あわせて87.5%となっている。

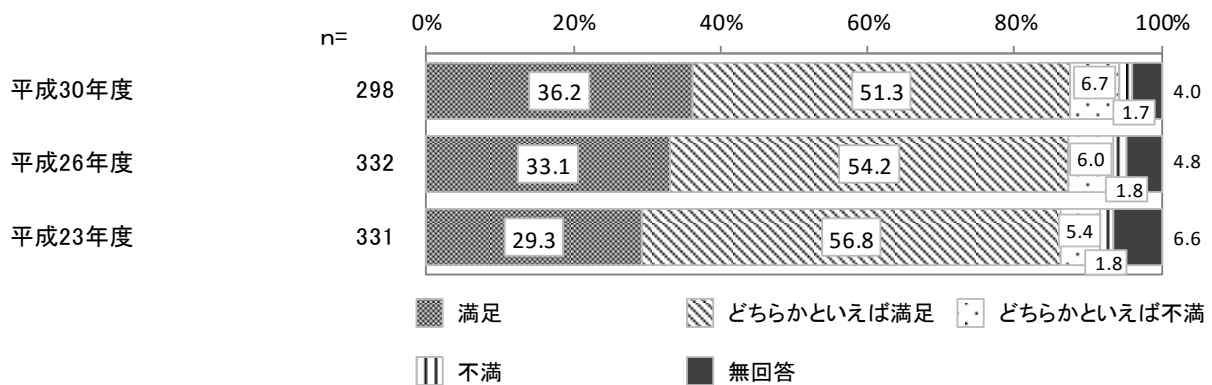
図表 59 全体



##### ② 経年比較

前々回（平成 23 年度）と前回（平成 26 年度）と今回（平成 30 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 60 経年比較



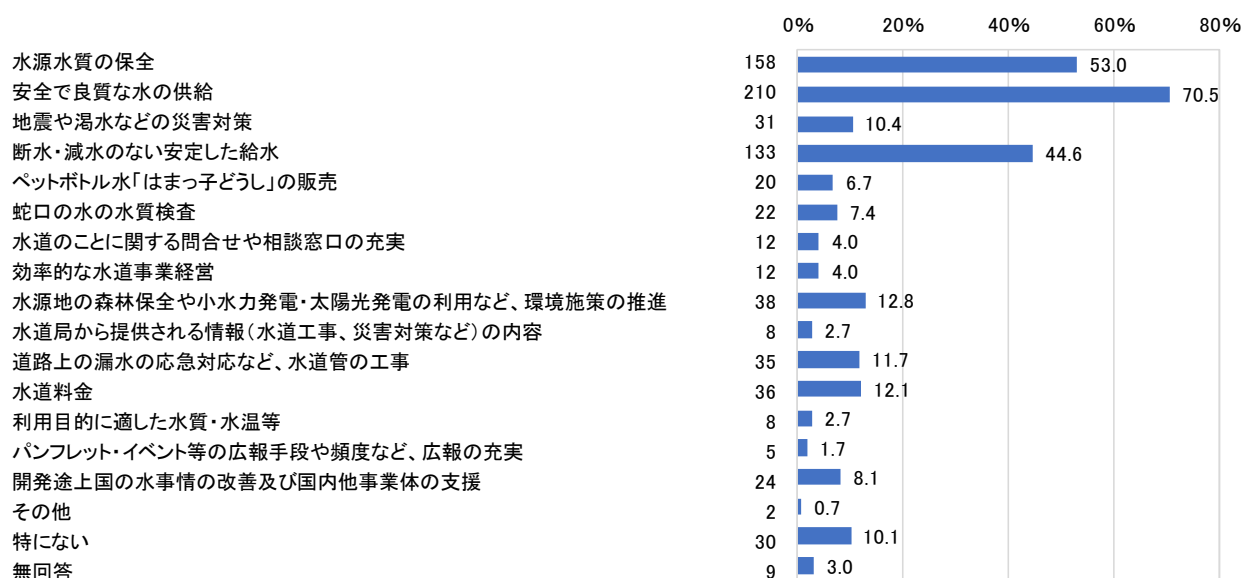
**問 21 横浜市の水道事業について、満足していただいている点はどのようなことですか。(〇はいくつでも)**

- 1 水源水質の保全
- 2 安全で良質な水の供給
- 3 地震や渇水などの災害対策
- 4 断水・減水のない安定した給水
- 5 ペットボトル水「はまっ子どうし」の販売
- 6 蛇口の水の水質検査
- 7 水道のことにに関する問合せや相談窓口の充実
- 8 効率的な水道事業経営
- 9 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
- 10 水道局から提供される情報(水道工事、災害対策など)の内容
- 11 道路上の漏水の応急対応など、水道管の工事
- 12 水道料金
- 13 利用目的に適した水質・水温等
- 14 パンフレット・イベント等の広報手段や頻度など、広報の充実
- 15 開発途上国の水事情の改善及び国内他事業体の支援
- 16 その他( )
- 17 特にない

**① 単純集計**

水道事業に対する満足項目では、「安全で良質な水の供給」70.5%、「水源水質の保全」53.0%、「断水・減水のない安定した給水」44.6%、の順に選択される割合が多くなっている。

図表 61 全体



(複数回答)n= 298

<その他>1件

水道料の異常状況をすぐに対応し工事後の減免があり大変たすかった	1
---------------------------------	---

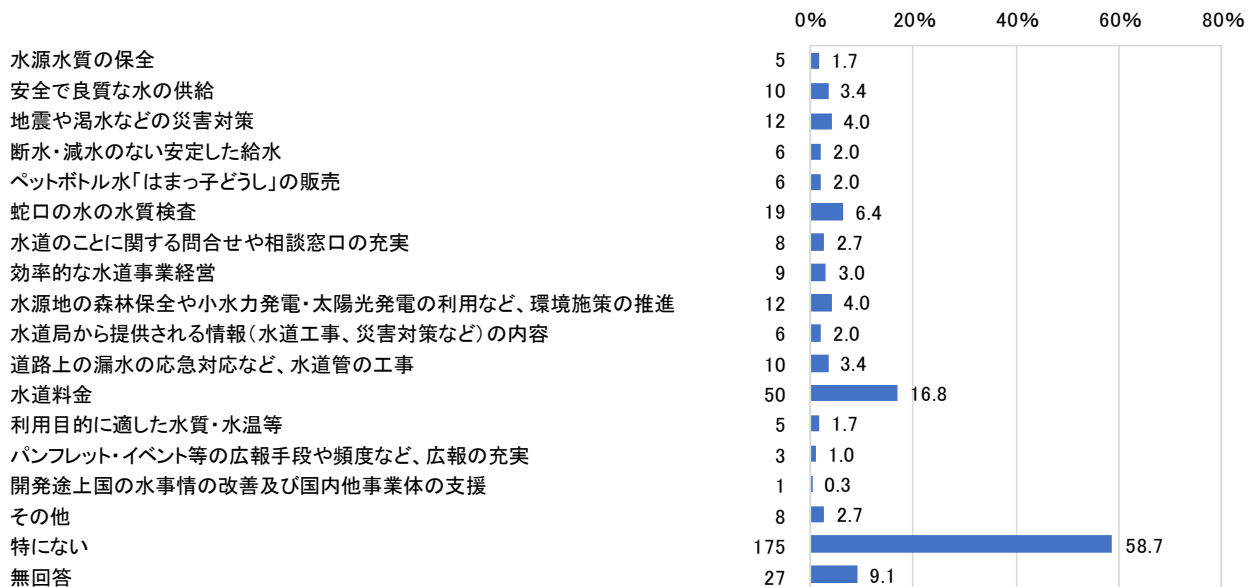
**問 22 横浜市の水道事業について、ご不満な点はどのようなことですか。(〇はいくつでも)**

- 1 水源水質の保全
- 2 安全で良質な水の供給
- 3 地震や濁水などの災害対策
- 4 断水・減水のない安定した給水
- 5 ペットボトル水「はまっ子どうし」の販売
- 6 蛇口の水の水質検査
- 7 水道のことにに関する問合せや相談窓口の充実
- 8 効率的な水道事業経営
- 9 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
- 10 水道局から提供される情報(水道工事、災害対策など)の内容
- 11 道路上の漏水の応急対応など、水道管の工事
- 12 水道料金
- 13 利用目的に適した水質・水温等
- 14 パンフレット・イベント等の広報手段や頻度など、広報の充実
- 15 開発途上国の水事情の改善及び国内他事業体の支援
- 16 その他( )
- 17 特にない

**① 単純集計**

水道事業に対する不満項目では、「特にない」58.7%、「水道料金」16.8%、「蛇口の水の水質検査」6.4%の順に選択される割合が多くなっている。

図表 62 全体



<その他>7件

節水意識の下がる基本料金の設定	2	水道局員の対応が雑	1
水道管破裂時等、困ったときに調整に入ってもらえると助かる	1	水道の水をそのまま飲むのはちょっと抵抗のある味	1
水道事業を普段身近に知るタイミングやPRがない	1	よくわからない	1

## (5) 水道局の今後の取組について

問 23 水道局の経営は、水道料金収入によってまかなわれています。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。

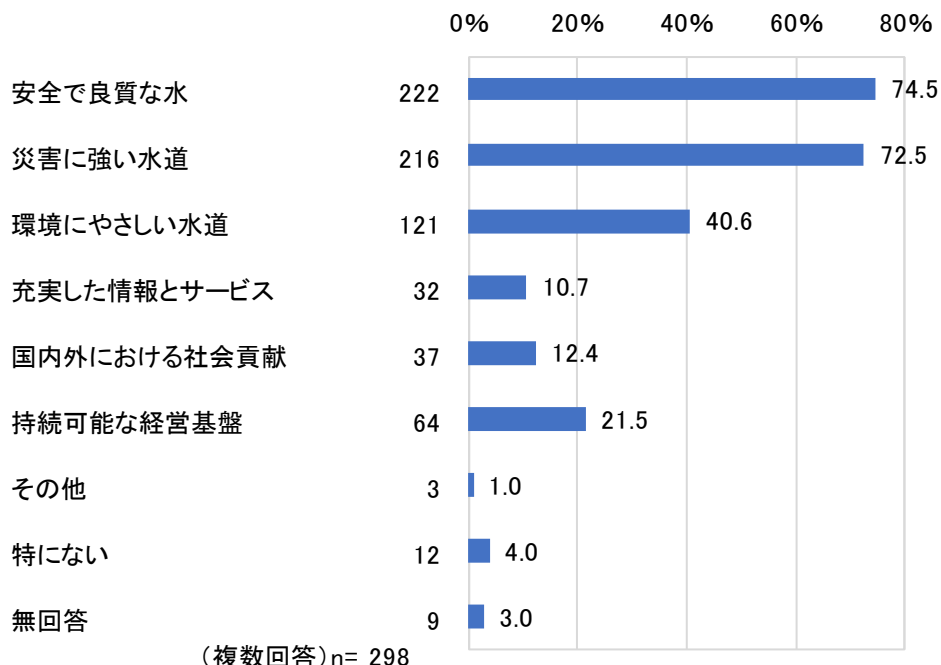
(○はいくつでも)

- 1 安全で良質な水  
・水質検査体制の強化や良質な水をつくるための技術の導入など
- 2 災害に強い水道  
・老朽化した浄水場・配水池や水道管の更新・耐震化など
- 3 環境にやさしい水道  
・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
- 4 充実した情報とサービス  
・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
- 5 国内外における社会貢献  
・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及び国内他事業体の支援など
- 6 持続可能な経営基盤  
・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( )
- 8 特にない

### ① 単純集計

水道事業の今後の取組では、「安全で良質な水」74.5%、「災害に強い水道」72.5%、「環境にやさしい水道」40.6%の順に選択される割合が多くなっている。

図表 63 全体



<その他>1件

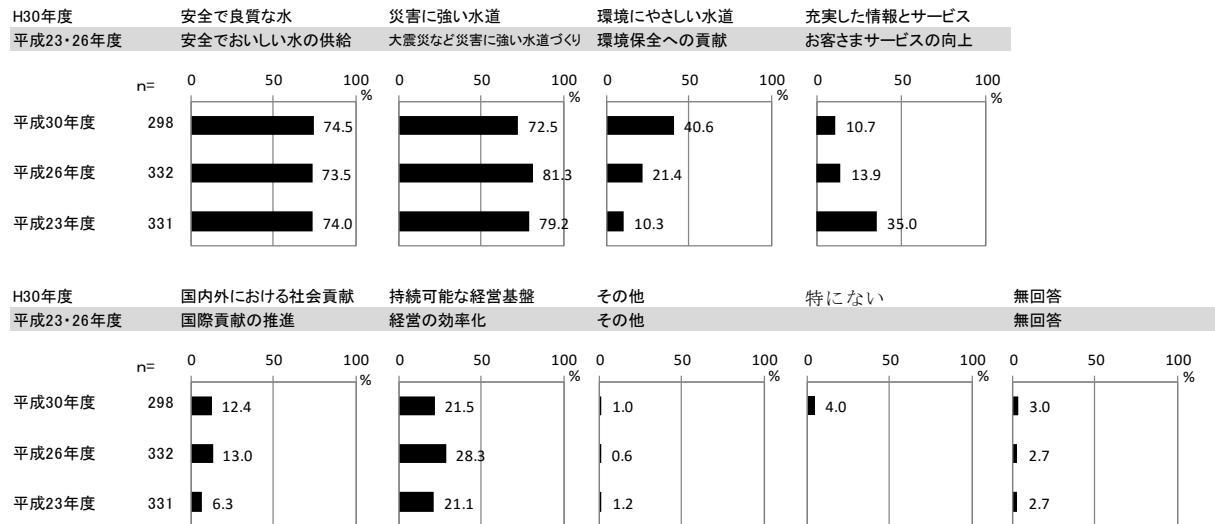
水道料金の引下げ	1
----------	---

## ② 経年比較

前々回（平成 23 年度）と前回（平成 26 年度）と今回（平成 30 年度）を比較すると、「環境にやさしい水道」については選択される割合が増加している。

ただし、「安全で良質な水」「災害に強い水道」の選択される割合が多い点は変化していない。

図表 64 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、15 事業所から 17 件の意見があり、以下の項目に分類できる。また、1 事業者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。

(代表的な意見のみ記載)

### (1) 安全でおいしい水 (7件)

- ビル内蛇口の水質検査を定期的に行ってほしい。
- 水道施設設備の老朽化耐震化対策を計画的に効率的に進めるとともに人口減の時代にあっても良質で低廉な料金で安定的な水の供給をお願いします。
- 安定した高品質の水道水の提供、維持、管理を求めます。

### (2) 補助制度 (1件)

- 貸ビルのため配管が古く水の安全性に疑問があるため、飲料にはペットボトル水を購入しており、水道月間使用量が非常にすくないが「はまっ子どもし」を 200/月とか充当する事は出来ないか。

### (3) 日本の水源 (1件)

- 横浜市水道局に限らないが、日本の水源が心配。山林を高く買いしめる外国人に対する例えば何年かしたら返してもらおう等の法律を早くたててほしい。

### (4) 料金 (1件)

- 大変厳しい経営のため、水を少しでも安く供給してほしい。

### (5) 検針票 (1件)

- 検針票が紛失しやすい為、電気料金のように葉書の形式で送ってほしい。

### (6) 感謝 (2件)

- いつもおいしい水、ありがとうございます。

### (7) その他 (4件)

- 賃貸マンション経営で各戸直給水道です。一応記入しましたがこのアンケートの趣旨に当たらないと思います。

### III 満足度分析





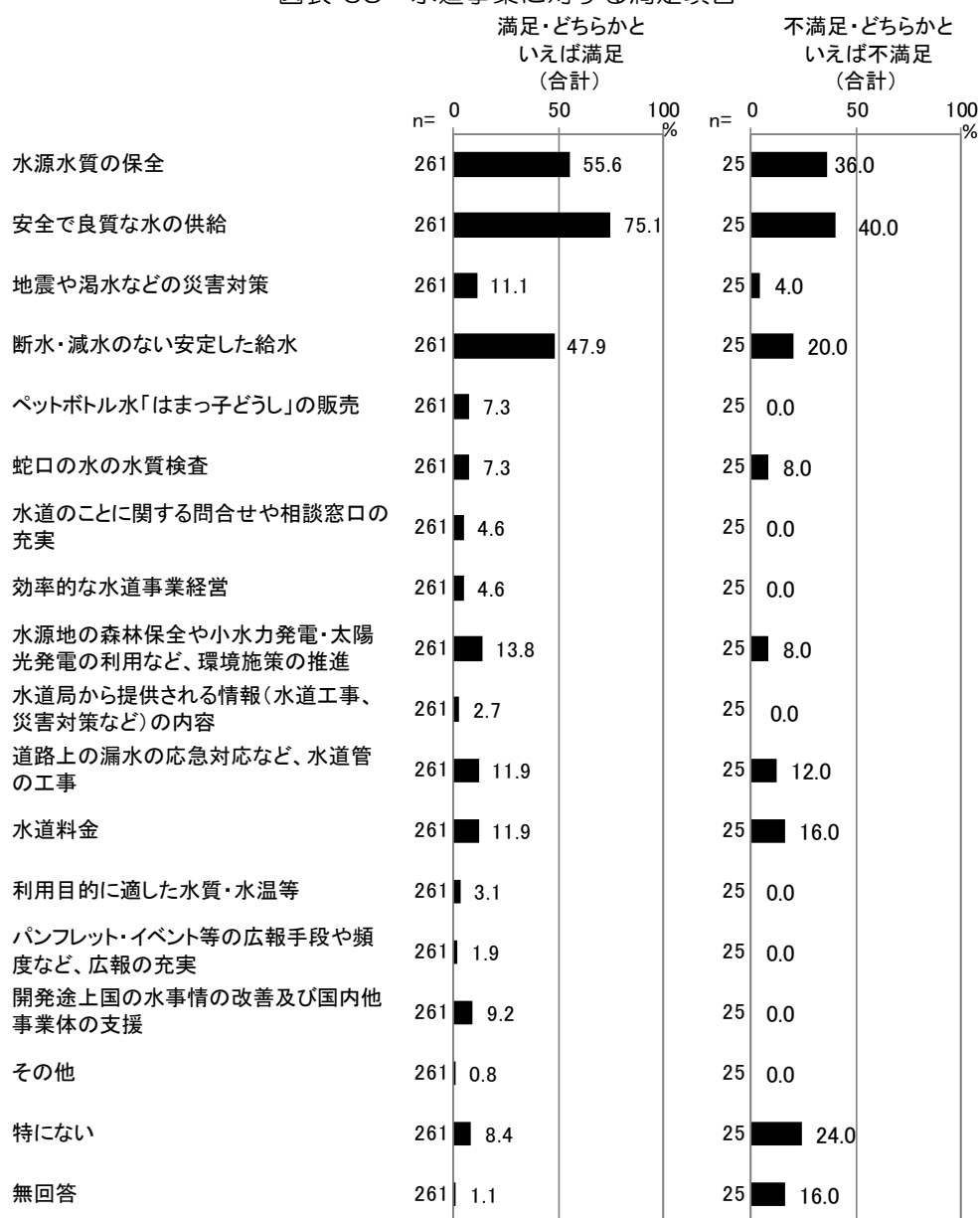
# 1. 水道事業に対する総合満足度の具体化

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を感じているのかを明らかにするため、総合満足度（問 20）と、水道事業に対する満足項目（問 21）・水道事業に対する不満項目（問 22）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 21）

横浜市の水道事業に対する満足項目（問 21）について、横浜市の水道事業についての満足度（問 20）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、どちらかといえば不満と回答した利用者（以下、「不満・どちらかといえば不満（合計）」）のいずれも、「安全で良質な水の供給」「水源水質の保全」を満足項目の上位に挙げている。次いで、「満足・どちらかといえば満足（合計）」では「断水・減水のない安定した給水」を、「不満・どちらかといえば不満（合計）」では「特にない」を挙げている。

図表 65 水道事業に対する満足項目

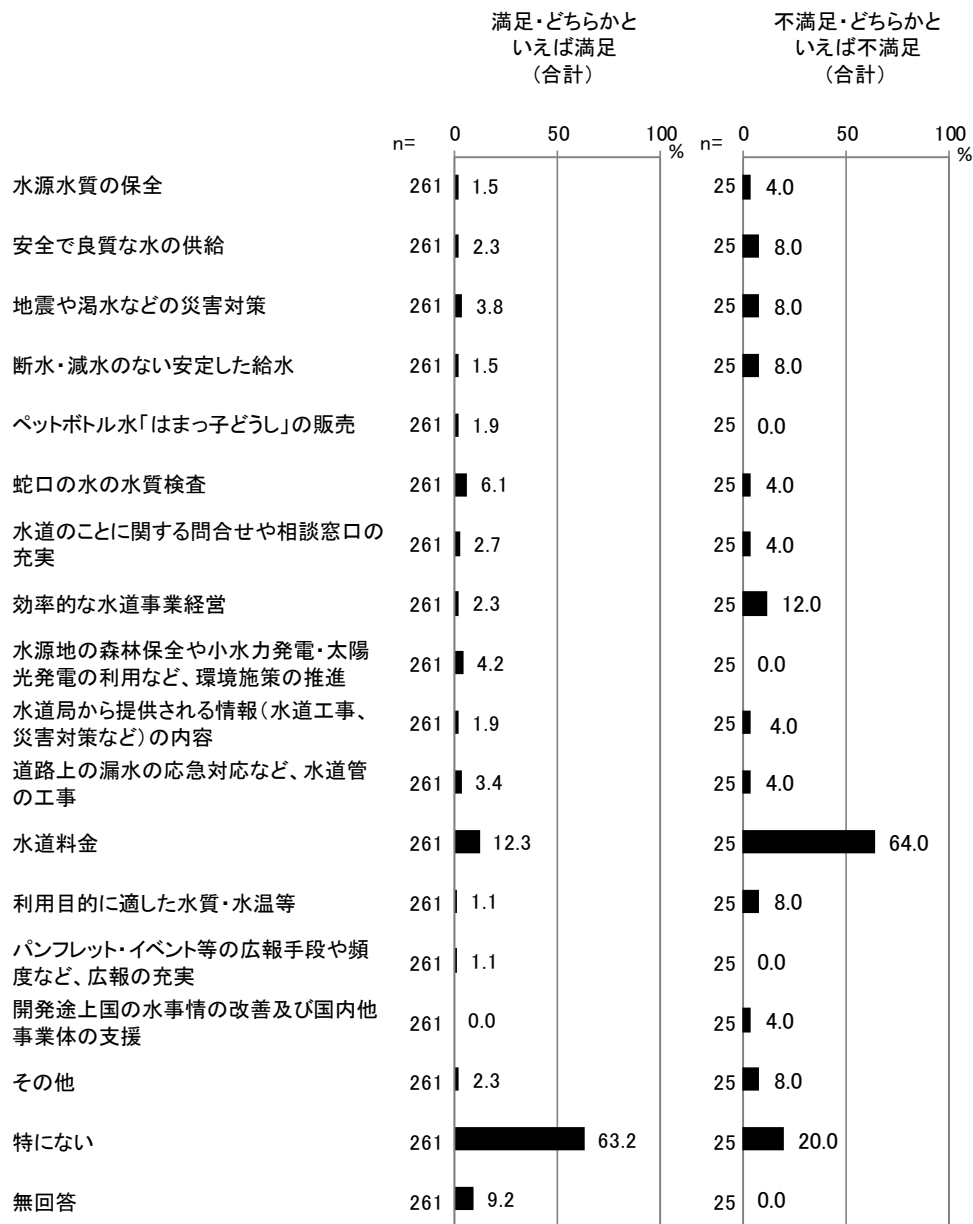


## (2) 水道事業に対する不満項目（問 22）

横浜市の水道事業に対する不満項目（問 22）について、横浜市の水道事業についての満足度（問 20）別にみると、「満足・どちらかといえば満足（合計）」では、「特にない」「水道料金」「蛇口の水の水質検査」を、「不満足・どちらかといえば不満足（合計）」では、「水道料金」「特にない」「効率的な水道事業経営」を、それぞれ不満項目の上位に挙げている。

「水道料金」についてみると、「満足・どちらかといえば満足（合計）」「不満足・どちらかといえば不満足（合計）」のどちらでも不満項目の上位に挙げているが、「不満足・どちらかといえば不満足（合計）」の利用者の方が 51.7 ポイントも割合が高くなっている。

図表 66 水道事業に対する不満項目

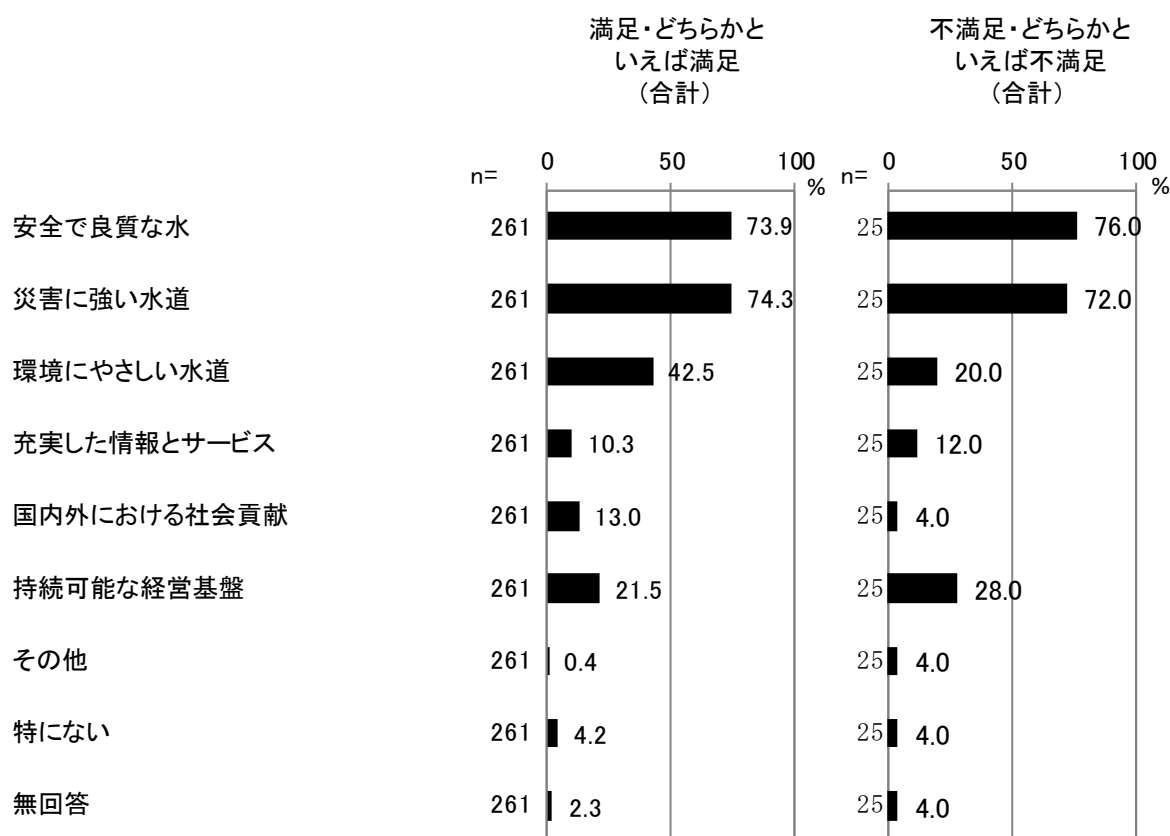


## 2. 総合満足度と今後の取組への考え方の違い

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 20）と水道局で力を入れるべき今後の取組（問 23）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 23）について、横浜市の水道事業についての満足度（問 20）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、「安全で良質な水」「災害に強い水道」を、今後、取り組むべき事業の上位に挙げている。次いで、「満足・どちらかといえば満足（合計）」では「環境にやさしい水道」を、「不満・どちらかといえば不満（合計）」では「持続可能な経営基盤」をそれぞれ挙げている。

図表 67 満足度と今後の取組への考え方の違い





## 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 30 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様など、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。
- ・ 調査票は水道料金等の請求先にお送りしています。横浜市外の事業所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28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「横浜市水道局 お客さまサービスセンター」までお願いいたします。

横浜市水道局 お客さまサービスセンター

はちよんなな

電話 045-847-6262 (24 時間 365 日受け付けています)

※ お問い合わせ内容により、後日、横浜市水道局の担当から回答させていただく場合があります。

調査実施主体: 横浜市水道局 経営企画課 改革改善担当

住 所 〒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)



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伺います

<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リットル以上の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。(〇は1つだけ)

- 1 1人あたり9リットル以上備蓄している
- 2 備蓄しているが、1人あたり9リットル未満である
- 3 備蓄していない

(問2へお進みください)

問2 問1で「2」、「3」とお答えになった事業所に伺います。  
1人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リットル以上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( )

<震災時に知りたい情報について>

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

- 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(水道水が止まっている)地域
- 4 水道施設の被害状況
- 5 その他( )
- 6 特にない

## 2 水道水の利用について伺います

### <節水意識について>

問4 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5へお進みください)

問5 問4で「3」、「4」とお答えになった事業所に伺います。

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 水道水以外の水(地下水・雨水等)への転換
- 5 使用量の管理
- 6 従業員への啓発
- 7 その他( )

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。(○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 水道水以外の水(地下水・雨水等)への転換
- 5 使用量の管理
- 6 従業員への啓発
- 7 その他( )
- 8 特にない

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7 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。また、用途別（a～g）の使用割合をご記入ください。）（○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. 製造工・業務等	D. 空調等の設備用	E. 農業用	F. 散水用	G. その他 ( )
用途別（a～g）の使用割合（%）	( )%	( )%	( )%	( )%	( )%	( )%	( )%
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8へお進みください）

<現在の地下水利用について>

以下の質問は、問7で「3地下水（井戸水）」に○をつけた事業所に伺います。

→ 問8 いつから地下水を使われていますか。（○は1つだけ）

- 1 平成29年度～
- 2 平成24～28年度
- 3 平成19～23年度
- 4 平成13～18年度
- 5 平成12年度以前

→ 問9 事業所内で使用している全水量のうち、地下水の占める量はどのくらいですか。（○は1つだけ）

- 1 1割程度
- 2 3割程度
- 3 5割程度
- 4 6割以上

→ 問10 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( )

次頁に続く

問 11 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。（既に利用されている水は除きます）（○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 特にな

(問 12 へお進みください)

<今後の地下水利用について>

以下の質問は、問 11 で「2 地下水（井戸水）」に○をつけた事業所に伺います。

→ 問 12 地下水をどのような用途にお使いになりたいとお考えですか。  
(○はいくつでも)

1 飲用
2 飲用以外の生活用水(トイレ等)
3 製造・加工・業務等
4 空調等の設備用
5 農業用
6 散水用
7 その他( )

→ 問 13 いつから地下水を使いたいとお考えですか。（○は1つだけ）

1 今年度中	2 3年度以内	3 未定
--------	---------	------

→ 問 14 現在、事業所内で使用している全水量のうち、今後、地下水の占める量はどのくらいにしたいとお考えですか。（○は1つだけ）

1 1割程度
2 3割程度
3 5割程度
4 6割以上
5 未定

→ 問 15 今後、地下水を利用したいと考えている理由は何ですか。（○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( )

### 3 水道事業について伺います

#### <水道局の広報・PRについて>

問 16 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 17 問 16 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              | 9 ツイッター(Twitter) |
| 2 ポスター                | 10 チラシ           |
| 3 水道・下水道使用量等のお知らせ(裏面) | 11 ラジオ放送         |
| 4 パンフレット              | 12 タウン誌          |
| 5 ウェブサイト              | 13 新聞広告          |
| 6 イベント                | 14 その他( )        |
| 7 「横浜のおいしい水」検定        | 15 特にない          |
| 8 メールマガジン             |                  |

#### <国際協力事業や海外水ビジネス展開支援について>

問 18 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。(〇は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         |

次頁に続く

<水道料金について>

問 19 多くの水道事業体では、限りある水資源の適正な利用を促し、毎日使う生活水の単価を低くするという考えに基づき、一定の範囲までの使用量は定額とし、その範囲を超えた使用量については、使用量に応じて段階的に単価が高くなる料金体系を採用しています。横浜市では、業務用の水道料金についても、このような家事用と同様の料金単価の設定（下記の表参照。300 m<sup>3</sup>以下は家事用と同様）を採用していますが、このことについて、どのように思いますか。（○は1つだけ）

- |                                 |
|---------------------------------|
| 1 現行程度の最高単価と最低単価の格差のままでよい       |
| 2 現行の最高単価と最低単価の格差より差を小さくしてほしい   |
| 3 現行の最高単価と最低単価の格差より差を大きくしてほしい   |
| 4 同一商品であるため、使用量による価格の格差をなくしてほしい |
| 5 その他( )                        |
| 6 わからない                         |

【参考：料金体系（業務用1か月）】

基本料金	基本水量 0～8 m <sup>3</sup>	一律 790 円（消費税抜き）
従量料金	使用水量	単価（消費税抜き）
	9～10 m <sup>3</sup>	43 円/m <sup>3</sup>
	11～20 m <sup>3</sup>	158 円/m <sup>3</sup>
	21～30 m <sup>3</sup>	226 円/m <sup>3</sup>
	31～50 m <sup>3</sup>	269 円/m <sup>3</sup>
	51～100 m <sup>3</sup>	293 円/m <sup>3</sup>
	101～300 m <sup>3</sup>	320 円/m <sup>3</sup>
	301～1,000 m <sup>3</sup>	369 円/m <sup>3</sup>
	1,001 m <sup>3</sup> 以上	409 円/m <sup>3</sup>

<満足度について>

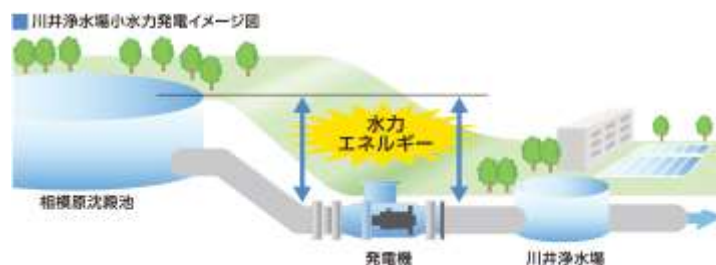
問 20 横浜市の水道事業についての満足度を教えてください。(○は1つだけ)

- |              |              |
|--------------|--------------|
| 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 21 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 安全で良質な水の供給
- 3 地震や濁水などの災害対策
- 4 断水・減水のない安定した給水
- 5 ペットボトル水「はまっ子どうし」の販売
- 6 蛇口の水の水質検査
- 7 水道のことにに関する問合せや相談窓口の充実
- 8 効率的な水道事業経営
- 9 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
- 10 水道局から提供される情報(水道工事、災害対策など)の内容
- 11 道路上の漏水の応急対応など、水道管の工事
- 12 水道料金
- 13 利用目的に適した水質・水温等
- 14 パンフレット・イベント等の広報手段や頻度など、広報の充実
- 15 開発途上国の水事情の改善及び国内他事業体の支援
- 16 その他( )
- 17 特になし

※ 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 22 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 安全で良質な水の供給
- 3 地震や濁水などの災害対策
- 4 断水・減水のない安定した給水
- 5 ペットボトル水「はまっ子どうし」の販売
- 6 蛇口の水の水質検査
- 7 水道のことにに関する問合せや相談窓口の充実
- 8 効率的な水道事業経営
- 9 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
- 10 水道局から提供される情報（水道工事、災害対策など）の内容
- 11 道路上の漏水の応急対応など、水道管の工事
- 12 水道料金
- 13 利用目的に適した水質・水温等
- 14 パンフレット・イベント等の広報手段や頻度など、広報の充実
- 15 開発途上国の水事情の改善及び国内他事業体の支援
- 16 その他（ )
- 17 特にない

<水道局の今後の取組について>

問 23 水道局の経営は、水道料金収入によってまかなわれています。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。（〇はいくつでも）

- 1 安全で良質な水
  - ・水質検査体制の強化や良質な水をつくるための技術の導入など
- 2 災害に強い水道
  - ・老朽化した浄水場・配水池や水道管の更新・耐震化など
- 3 環境にやさしい水道
  - ・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
- 4 充実した情報とサービス
  - ・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
- 5 国内外における社会貢献
  - ・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及び国内他事業体の支援など
- 6 持続可能な経営基盤
  - ・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（ )
- 8 特にない

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伺いします

① あなたの事業所の所在地は、どちらになりますか。(○は1つだけ)

- |        |        |        |          |
|--------|--------|--------|----------|
| 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 事業所の主たる業種は次のどれに該当しますか。(○は1つだけ)

- |         |                     |           |
|---------|---------------------|-----------|
| 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。(○は1つだけ)

- |          |            |
|----------|------------|
| 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。(○は1つだけ)

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

⑤ 事業所の延べ床面積はどのくらいですか。(○は1つだけ)

- |                          |                              |                              |
|--------------------------|------------------------------|------------------------------|
| 1 100 m <sup>2</sup> 以下  | 3 501~1,000 m <sup>2</sup>   | 5 2,001~5,000 m <sup>2</sup> |
| 2 101~500 m <sup>2</sup> | 4 1,001~2,000 m <sup>2</sup> | 6 5,001 m <sup>2</sup> 以上    |

⑥ 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 30 年 8 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：株式会社地域環境計画