

水道に関するお客さま意識調査へのご協力をお願い

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、お客さまの水の使用状況や水道事業に関するお考えなどをおうかがいするものです。市内にお住まいの18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ありがとうございます。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。

令和4年11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さまにお願いいたします。
- ・回答は、郵送による回答、インターネットによる回答のいずれかによりお願いいたします。(15分程度でご回答いただけます。)
- ・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。
インターネット回答の場合は当てはまる項目の番号を選択してください。
- ・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ください。

回答期限：令和4年11月25日(金)

- 郵送による回答の場合は同封した返信用の封筒に入れ、期限までにポストに投かんしてください。(切手は不要です。)
- インターネット回答の場合は11月25日(金)の23時59分までにご回答ください。

インターネット回答用ページ

<https://suidoishiki.city.yokohama.lg.jp/form/pub/4580/kaji>

ログインID

sui●●●●

パスワード

●●●●●●

「ログインID」と「パスワード」は、一人の方が郵送による回答を含め、重複して回答することを避けるためのものです。個人を特定するためのものではありません。
「ログインID」と「パスワード」は、郵送によりご回答いただく方は使用しません。



回答用ページの
二次元コード

横浜市ウェブサイト内のリンクからも回答用ページにアクセスすることができます。

[水道に関するお客さま意識調査のページ]

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/torikumi/yoriyoi/r4ishikicyosa.html>



横浜市ウェブサイトの
二次元コード

<お問合せ・回答先>

株式会社アクス（受託会社）

住 所 〒222-0033 横浜市港北区新横浜 2-13-13 TPR 新横浜ビル 7F

電 話 0120-037-306（フリーダイヤル）

※ 対応時間は平日 10：00～17：30です。

電子メール s-fujita@jig.co.jp

ファックス 045-473-2699

※ お問合せ内容により、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。

<調査主体>

横浜市水道局 経営企画課

住 所 〒231-0005 横浜市中区本町 6 丁目 50 番地の 10

電 話 045-671-3127（平日 8：45～17：15）

電子メール su-keieikikaku@city.yokohama.jp

ファックス 045-212-1157

1 水道水の安全と使用についてうかがいます

<飲用水としての水道水について>

問1 日ごろ、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 水は飲まない
- 7 その他 ()

<水道水の水質について>

問2 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、すいげんち水源地の保全、じょうすいじょう浄水場での水質検査、古くなった水道管の取りかえなど、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3へお進みください)

問3 問2で「3」、「4」とお答えになった方にうかがいます。

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 においに不安があるから
※ 不安となる具体的なにおいがある場合は () 内にご記入ください。
()
- 2 水道水中の成分に不安があるから
※ 不安となる具体的な成分がある場合は () 内にご記入ください。
()
- 3 水源の水質に不安があるから
- 4 じゅすいそう受水槽の管理状況に不安があるから
- 5 なんとなく
- 6 その他 ()

次ページに続く

<節水について>

問4 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5へお進みください)

問5 問4で「3」、「4」とお答えになった方にうかがいます。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()

<コロナ禍における生活様式の変化の影響について>

問6 コロナ禍における生活様式の変化(外出自粛^{じしゅく}やテレワーク等による在宅時間の増加、手洗いの増加など)により、全体の水道水の使用量に変化はありましたか。(○は1つだけ)

- 1 増えた
- 2 変わらない
- 3 減った
- 4 分からない

問7 コロナ禍における生活様式の変化により、下記の用途について水道水の使用量に変化はありましたか。それぞれについてお答えください。(それぞれ○は1つだけ)

- ・手洗い、うがい (増えた・変わらない・減った・分からない)
- ・入浴、シャワー (増えた・変わらない・減った・分からない)
- ・洗濯 (増えた・変わらない・減った・分からない)
- ・炊事 (増えた・変わらない・減った・分からない)
- ・トイレ (増えた・変わらない・減った・分からない)
- ・その他増減したものがあればお書きください () (増えた・減った)

<水道料金改定の影響について>

問8 令和3年7月に水道料金改定(平均で12%引き上げ)を実施させていただきました。料金改定の影響により水道水の使用量に変化はありましたか。(○は1つだけ)

- 1 増えた
- 2 変わらない
- 3 減った
- 4 分からない

2 災害時における飲料水の確保についてうかがいます

<災害時の水の備蓄^{びちく}について>

問9 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

(問10へお進みください)

問10 問9で「2」、「3」とお答えになった方にうかがいます。

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。(○はいくつでも)

- 1 1人あたり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 ()

次ページに続く

<災害時給水所について>

問 11 水道局では、地震等の災害時に地域の皆さまが飲料水を入手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）

※ 災害時給水所とは、災害時に飲料水が得られるように横浜市水道局が整備している施設の総称です。「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）、「緊急給水栓」（358 か所）、「耐震給水栓」（30 か所）などがあります。

- | | |
|-------------------------|-------------------|
| 1 具体的な場所を知っている | → (問 12 へお進みください) |
| 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 12 問 11 で「1」、「2」とお答えになった方にうかがいます。何により災害時給水所について知りましたか。（○はいくつでも）

- | | |
|-----------------|------------------|
| 1 自治会・町内会の回覧板 | 2 現地（小・中学校など）の表示 |
| 3 防災訓練 | 4 防災マップ（各区版） |
| 5 災害時給水マップ（各区版） | 6 広報誌・パンフレット（※1） |
| 7 イベント | 8 ウェブサイト（※2） |
| 9 アプリ（※3） | 10 その他（ ） |

※1 広報誌の例：「広報よこはま」

パンフレットの例：「防災よこはま」、「横浜市水道局の災害対策」、「横浜の水道」

※2 ウェブサイトの例：水道局のホームページ、横浜市行政地図情報提供システム「はまピョンマップ」

※3 アプリの例：「ロケスマ」、「全国避難所ガイド」

問 13 災害時給水所には、水を入れる容器はありません。また、水は重く、持ち帰るのはとても大変です。そのため、水道局では、ポリ容器などの水を入れる容器と、リュックや台車などの水を運ぶ道具の用意を呼び掛けています。

あなたは水を入れる容器と水を運ぶ道具を用意していますか。（○は1つだけ）

- | |
|----------------------------|
| 1 水を入れる容器と水を運ぶ道具を両方用意している。 |
| 2 水を入れる容器のみ用意している。 |
| 3 水を運ぶ道具のみ用意している。 |
| 4 どちらも用意していない。 |

<防災訓練について>

問 14 水道局では、地域の皆さまと地域防災拠点などで、災害用地下給水タンクや緊急給水栓などから、災害時に飲料水を給水することを想定した訓練を行っています。

あなたは訓練に参加したことがありますか。（○は1つだけ）

- | |
|------|
| 1 ある |
| 2 ない |

3 水道料金についてうかがいます

<検針票の電子化について>

問 15 水道メーターの検針時、紙の「水道・下水道使用料等のお知らせ」（検針票）を現地にお届けしています。将来的な検針票のお届け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）

1 今までどおり、紙の検針票が良い

（問 16 へお進みください）

2 電子化（メールなどによるお知らせ）にしてほしい

（問 17 へお進みください）

3 どちらがいいかわからない

以下の質問は、問 15 で「1」とお答えになった方にうかがいます。

→ 問 16 紙の検針票が良い理由は何ですか。（〇はいくつでも）

- 1 パソコンやスマートフォンを持っていないから
- 2 パソコンやスマートフォンの操作が不得意だから
- 3 紙の検針票の方が信頼できるから
- 4 業務や手続などで紙の検針票が必要だから
- 5 その他（ ）

以下の質問は、問 15 で「2」とお答えになった方にうかがいます。

→ 問 17 電子化が良い理由は何ですか。（〇はいくつでも）

- 1 紙の節約になるから
- 2 いつでも確認できるから
- 3 管理しやすくなるから
- 4 他人に見られる心配がないから
- 5 その他（ ）

<水道料金の支払い方法について>

問 18 現在、水道料金等のお支払いは、口座振替払い、クレジットカード払い、納入通知書払い（スマートフォン決済を含む）の各方法があります。

今後、あなたはどの支払方法を選択したいですか。（〇はいくつでも）

1 口座振替払い

2 クレジットカード払い

3 金融機関の窓口でのお支払い（納入通知書払い）

4 コンビニエンスストアでのお支払い（納入通知書払い）

5 スマートフォン決済でのお支払い（納入通知書払い）

6 その他（ ）

4 水道事業についてうかがいます

<水道局の広報・PRについて>

問 19 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 水道工事のこと
- 6 断水や濁水（にぎり水）の情報
だんすい だくすい
- 7 環境への取組
- 8 水道料金の仕組みや使いみち
- 9 水道事業の財政状況や経営の効率化のこと
- 10 横浜水道の歴史
- 11 水道水の健康のための活用方法
- 12 特にない
- 13 その他（)

問 20 問 19 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良いですか。
（○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（検針票裏面）
- 4 パンフレット・チラシ
- 5 新聞
- 6 タウン誌
- 7 ウェブサイト（ホームページ）
- 8 メールマガジン
- 9 ツイッター（Twitter）
- 10 インスタグラム（Instagram）
- 11 ユーチューブ（YouTube）
- 12 イベント
- 13 テレビ
- 14 ラジオ
- 15 特にない
- 16 その他（)

<水道局の取組や水道に関することについて>

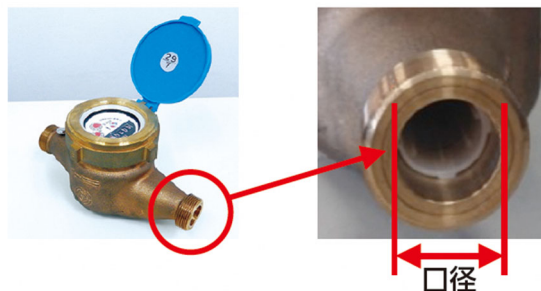
問 21 安全で良質な水を安定してお届けするための水道局の施設や取組について、知っていることはどれですか。(〇はいくつでも)

- 1 横浜市の水源地(道志川、相模湖、津久井湖、丹沢湖、宮ヶ瀬湖)はすべて市外にあること
- 2 山梨県道志村に水源林を保有し、計画的に管理・保全していること
- 3 山梨県道志村の水源地を保全するため、市民の皆さまや企業・団体からの寄付制度を設けていること
- 4 市内には、川井、西谷、小雀の3つの浄水場があること
- 5 浄水場でつくった水を各家庭に送るための水道管の長さが市内で約9,300キロメートルになること
- 6 古くなっ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
- 7 どれも知らない

問 22 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 水道料金による収入が水道事業の主な財源となっていること
- 2 水道メーターの口径(※)の大きさに応じて基本料金と従量料金(使用水量に応じた料金)を設定する「口径別料金体系」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か月分をまとめて請求していること
- 4 水道料金と下水道使用料を合わせて請求していること
- 5 水道水の価格は、ペットボトル水に比べて非常に安いこと
- 6 どれも知らない

※ 水道メーターの口径とは、メーターの接続部分の内径を表しています。



次ページに続く

<満足度について>

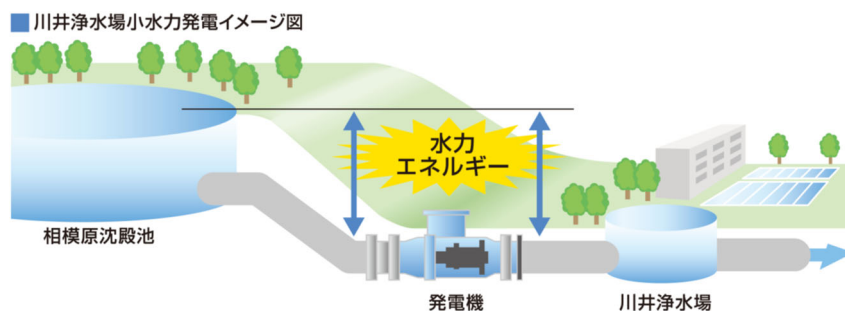
問 23 横浜市の水道事業についての満足度を教えてください。(○は1つだけ)

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

問 24 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 浄水場じょうすいじょうや水道管の更新・耐震化などの災害対策
- 4 断水だんすい・減水げんすい・濁水かつすいのない安定した給水
- 5 水源林すいげんりんの保全や小水力発電しょうすいりょく(※1)・太陽光発電の利用など環境施策の推進
- 6 水道のことにに関する問合せや相談窓口の充実
- 7 広報など情報提供の充実
- 8 市民参加イベントの実施
- 9 開発途上国の水事情の改善などの国際貢献
- 10 国内における災害復興支援や小規模自治体への支援
- 11 障害者就労施設への積極的な発注など地域社会への貢献
- 12 ICT(※2)の活用など効率的な水道事業経営
- 13 道路上ろうすいの漏水の応急対応など、水道管の工事
- 14 水道料金の支払方法や検針票のお届け方法
- 15 水道料金の金額
- 16 その他 ()

※1 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、管路かんろ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。



※2 Information and Communication Technology (情報通信技術)

問 25 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 浄水場や水道管の更新・耐震化などの災害対策
- 4 断水・減水・濁水のない安定した給水
- 5 水源林の保全や小水力発電・太陽光発電の利用など環境施策の推進
- 6 水道のことに関する問合せや相談窓口の充実
- 7 広報など情報提供の充実
- 8 市民参加イベントの実施
- 9 開発途上国の水事情の改善などの国際貢献
- 10 国内における災害復興支援や小規模自治体への支援
- 11 障害者就労施設への積極的な発注など地域社会への貢献
- 12 ICT の活用など効率的な水道事業経営
- 13 道路上の漏水の応急対応など、水道管の工事
- 14 水道料金の支払方法や検針票のお届け方法
- 15 水道料金の金額
- 16 その他 ()

<水道局の今後の取組について>

問 26 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 水源水質の保全
- 2 安全で良質な水の供給
- 3 浄水場や水道管の更新・耐震化などの災害対策
- 4 断水・減水・濁水のない安定した給水
- 5 水源林の保全や小水力発電・太陽光発電の利用など環境施策の推進
- 6 水道のことに関する問合せや相談窓口の充実
- 7 広報など情報提供の充実
- 8 市民参加イベントの実施
- 9 開発途上国の水事情の改善などの国際貢献
- 10 国内における災害復興支援や小規模自治体への支援
- 11 障害者就労施設への積極的な発注など地域社会への貢献
- 12 ICT の活用など効率的な水道事業経営
- 13 道路上の漏水の応急対応など、水道管の工事
- 14 水道料金の支払方法や検針票のお届け方法の拡充
- 15 その他 ()

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
うかがいます

① あなたは、どちらにお住まいですか。

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

② あなたの性別をお答えください。※ 選択することに違和感がある場合は、回答不要です。

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

③ あなたの年齢を教えてください。

- | | | |
|-----------|-----------|-----------|
| 1 18～29 歳 | 2 30～39 歳 | 3 40～49 歳 |
| 4 50～59 歳 | 5 60～69 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>じゅすいそうしき</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。

※ ご家庭にお届けしている「水道・下水道使用量等のお知らせ」（検針票）に、2か月分の使用量が記載されています。

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

⑧ ご意見などがございましたら、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。