

### III 資料編



## 1. 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、18 事業所から 21 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、括弧内の件数は延べ件数となる。

(代表的な意見のみ記載)

### (1) 安全で良質な水 (6 件)

- このアンケートで、日ごろから料金以外で水道のことを考えていないと気づきました。それというのも、安心安全な水がいつも当たり前手にできているからこそだと思います。ありがとうございます。
- 災害対策や異常気象対応など難しい経営かと思いますが、引き続き良質な水道水の安定供給を継続していただきたいです。
- 安心して飲めるのがよい。世界一おいしい水道だと思う。今後もよろしく。

### (2) 災害に強い水道 (1 件)

- 10年以上利用していても、断水は工事以外では無くて、安心して利用できることに感謝しています。災害時に断水になっても、早めの復旧対応してもらえること期待しています。

### (3) 水道料金 (3 件)

- 学校関係の水道料金の割引
- 物価高騰なので、できれば一定期間でも水道代を安くしてほしい。

### (4) 民営化 (1 件)

- 水道民営化になどならない様に、水道局さんにいつまでも宜しくお願ひしたい。

### (5) 激励・感想 (3 件)

- 満足しております。これからもよろしくお願ひいたします。
- いつもご苦労様です。

### (6) アンケート (12 件)

- この調査結果を何にどう使うか、もっと具体的かつ明確に示してもらいたい。
- アンケートを取るなら結果を公表してほしい。
- 手紙が届いてから回答期限が 2 週間もないので、もっと長めに期間を設定してほしい。

## (7) その他(5件)

- はまっ子どうしThe Waterは、終了して正解。儲かるならよいが、広報目的で水を売ることはない。

## 2. 調査票

業務用

### 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。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、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。

令和4年11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さまなど、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。
- ・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。（10分程度でご回答いただけます。）
- ・各間のご回答は、当てはまる項目の番号等に○印をつけてください。  
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/gyoumu>

ログインID

パスワード

「ログインID」と「パスワード」は、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。事業所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場合は使用しません。



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

### < お問い合わせ・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 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 水道水の使用についてうかがいます

### <節水について>

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

- 1 節水のことは考えずに使っている
- 2 節水は必要と思いつつも、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2、3へお進みください)

以下の質問は、問1で「3」、「4」とお答えになった事業所にうかがいます。

→問2 あなたの事業所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 ( )

→問3 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 ( )

### <新型コロナウイルス感染症の影響について>

問4 新型コロナウイルス感染症の影響(事業活動の縮小、在宅勤務の増加、洗浄や手洗いの増加など)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

次ページに続く

<水道料金改定の影響について>

問5 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

<水道水とそれ以外の水の利用状況について>

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

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・業 務 等	D. 空調 等の設備 用	E. 農業 用	F. 散水 用	G. その他 ( )
1 水道水	a	b	c	d	e	f	g
2 雨水	a	b	c	d	e	f	g
3 地下水 (井戸水)	a	b	c	d	e	f	g
4 再生水	a	b	c	d	e	f	g
5 工業用水	a	b	c	d	e	f	g
6 その他 ( ) ※ 循環利用等	a	b	c	d	e	f	g



## 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<sup>びちく</sup>備蓄について>

問7 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、従業員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8へお進みください）

問8 問7で「2」、「3」とお答えになった事業所にうかがいます。  
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

### 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9 水道メーターの検針時、紙の「水道・下水道使用量等のお知らせ」（検針票）をお届けしています。将来的な検針票のお届け方法についてどのようにお考えですか。（○は1つだけ）

1 今までどおり、紙の検針票が良い

（問10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11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9で「1」とお答えになった事業所にうかがいます。

→ 問10 紙の検針票が良い理由は何ですか。（○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9で「2」とお答えになった事業所にうかがいます。

→ 問11 電子化が良い理由は何ですか。（○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（ )

#### 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 12 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
- 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<sup>だんすい</sup>や濁水<sup>だくすい</sup>（にぎり水）の情報
- 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 13 問 12 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。

(〇はいくつでも)

- 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（ )

<満足度について>

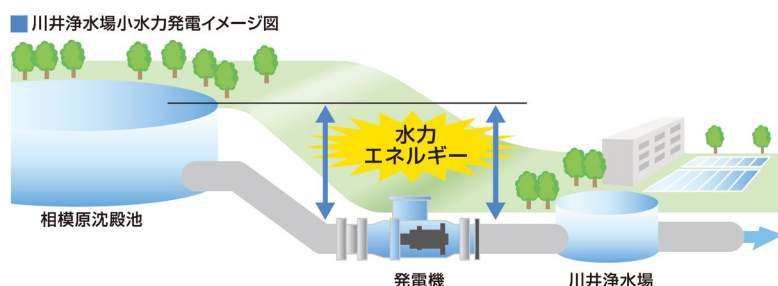
問 14 横浜市の水道事業についての満足度を教えてください。(○は1つだけ)

- 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 15 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・渴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しょうすいりょく発電(※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 道路上の漏水ろうすいの応急対応など、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、管路に発電機をかんろ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 16 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・渴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 17 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・渴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、あなたの事業所の水道のことについて  
うかがいます。

① あなたの事業所の所在地は、どちらになりますか。

- |        |        |        |          |
|--------|--------|--------|----------|
| 1 青葉区  | 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 事業所の主たる業種は次のどれに該当しますか。

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

③ 事業所の従業員数は何人ですか。

- |            |           |
|------------|-----------|
| 1 0～4人     | 2 5～9人    |
| 3 10～50人   | 4 51～100人 |
| 5 101～300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か月の使用量が記載されています。

※ 1か月検針の場合は、直近2か月の合計でお答えください。

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

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

⑥ 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。