

II 調査結果の概要

1. 水道水の安全と使用について

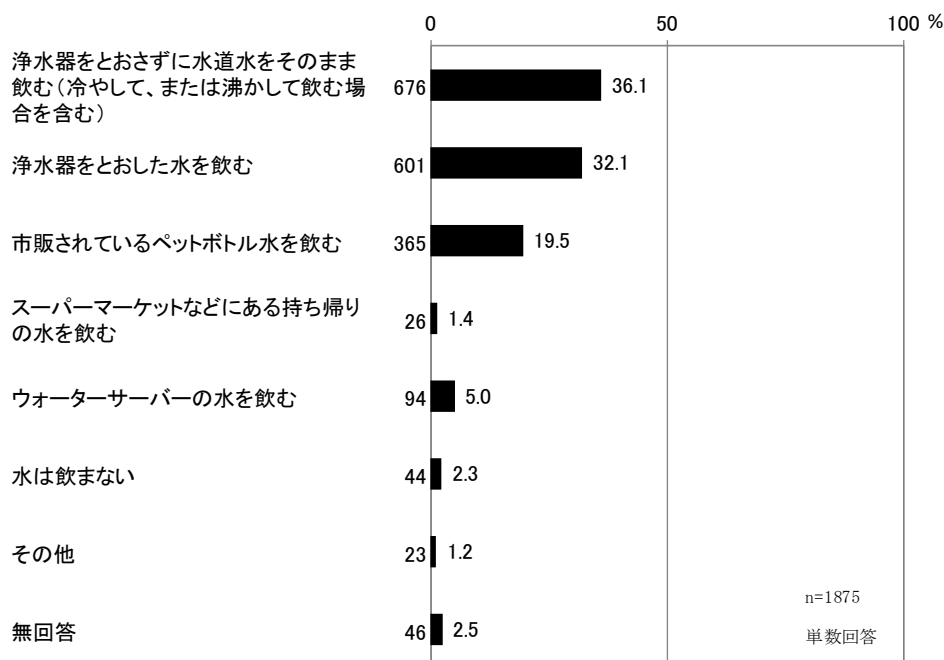
(1) 飲用水としての水道水について

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 水は飲まない
- 7 その他()

①単純集計

図表 12 全体



<その他の内訳 (23件)>

水道水・浄水器・ペットボトル等併用	4	炭酸水	2
整水器・軟水器・浄水器使用	4	コーヒー・お茶	2
沸かして冷やす	3	その他	3
地下水	3	蛇口からそのまま飲む、ペットボトル、ほとんど飲まない	
浄水器を使用して沸かす	2		

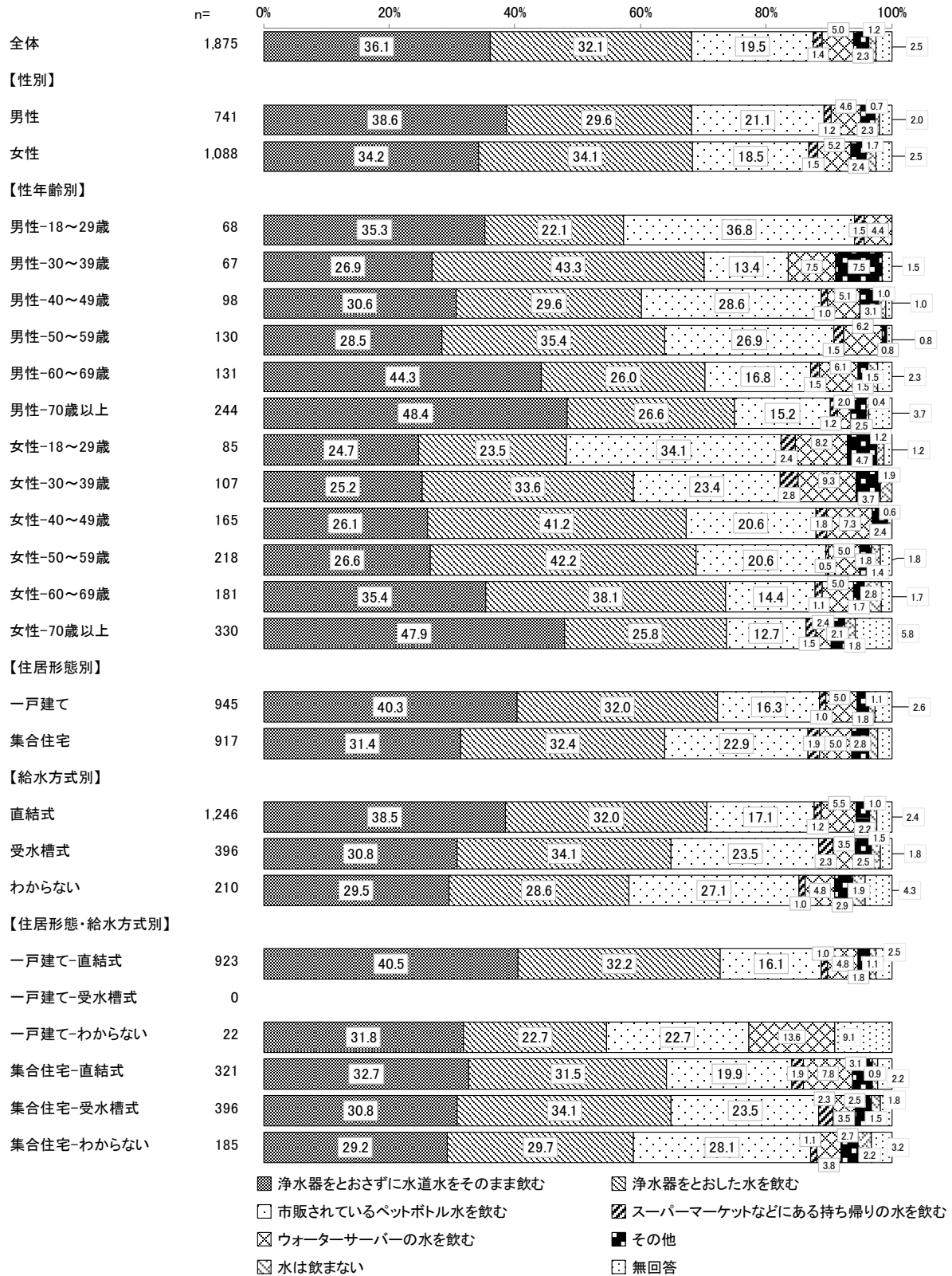
飲んでいる水の種類は、「浄水器をとおさずに水道水をそのまま飲む」36.1%、「浄水器をとおした水を飲む」32.1%を合わせた水道水を飲んでいる割合は68.2%となっている。

また、「市販されているペットボトル水を飲む」19.5%、「スーパーマーケットなどにある持ち帰りの水を飲む」1.4%、「ウォーターサーバーの水を飲む」5.0%を合わせた水道水以外の水を飲んでいる割合は25.9%となっている。

一方、「水は飲まない」割合は2.3%である。

②属性別集計

図表 13 全体、性別、性・年齢別、住居形態別、給水方式別、住居形態・給水方式別



○ 性別

「浄水器をおさずに水道水をそのまま飲む」割合は、男性が 38.6%、女性が 34.2%となっており、男性の方が 4.4 ポイント高い。「市販されているペットボトル水を飲む」割合は、前回調査では女性の方が高かったが、今回調査では男性の方が高く、2.6 ポイント上回った。

一方、女性は男性に比べて「浄水器をおした水を飲む」「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」割合が高い。

○ 性・年齢別

「浄水器をおさずに水道水をそのまま飲む」割合は、男性 60～69 歳で 44.3%、70 歳以上で 48.4%、女性 60～69 歳で 35.4%、70 歳以上で 47.9%となっており、60 歳以上が高い。

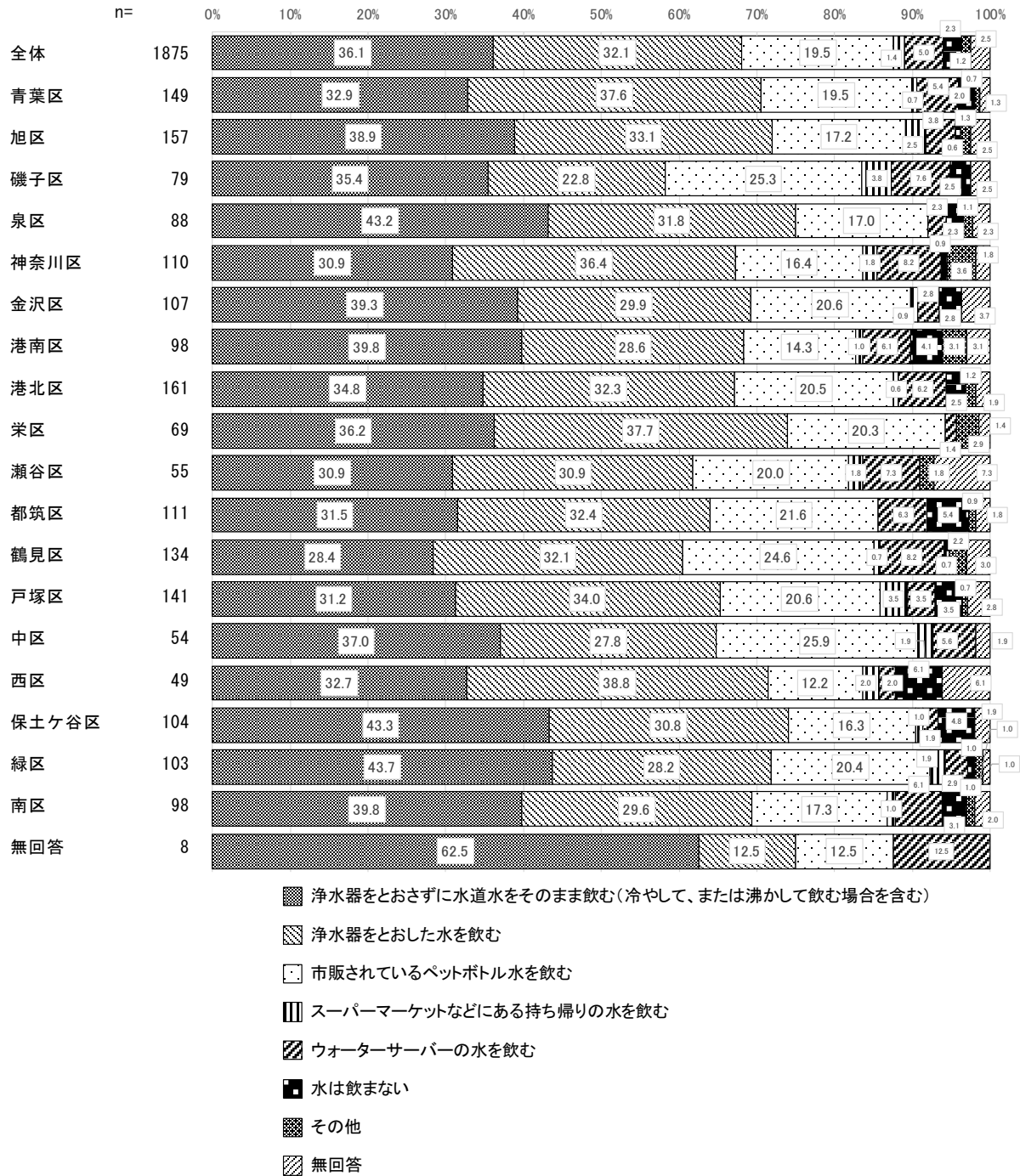
また、「浄水器をおさずに水道水をそのまま飲む」と「浄水器をおした水を飲む」を合わせた水道水を飲んでいる割合は、男性は 70 歳以上が 75.0%、女性は 70 歳以上が 73.7%と最も高く、例外的に男性 30～39 歳が 70.2%と 2 番目に高いが、男女ともに概ね年齢層が上がるほど高くなる傾向がある。

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」割合は男女ともに概ね年齢層が下がるほど高くなる傾向がある。

○ 住居形態・給水方式別

「浄水器をおさずに水道水をそのまま飲む」割合は一戸建て・直結式が最も高く 40.5%となっており、それ以外の層ではほとんど変わらない。

図表 14 全体、居住区別



○ 居住区別

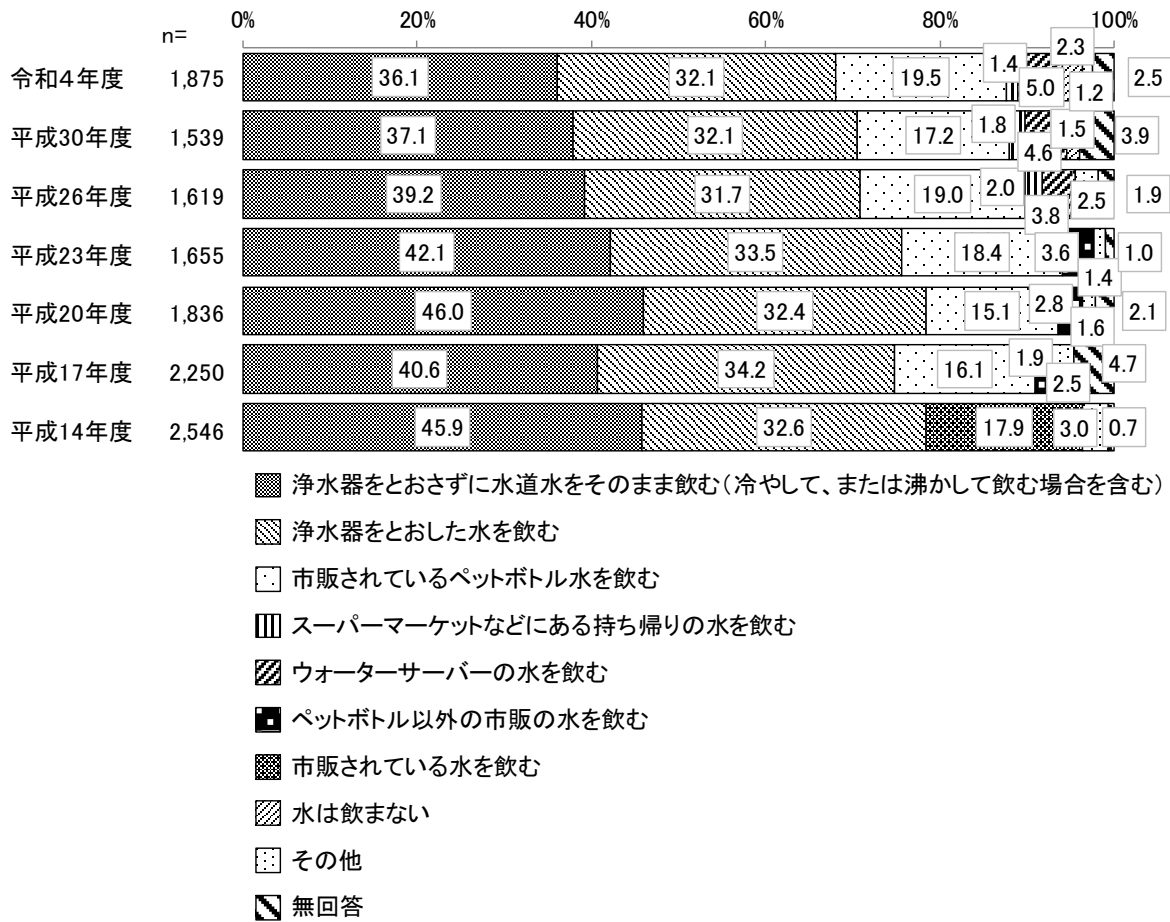
「浄水器をとおさずに水道水をそのまま飲む」割合は、緑区で 43.7%と最も高く、鶴見区で 28.4%と最も低い。

また、「浄水器をとおさずに水道水をそのまま飲む」「浄水器をとおした水を飲む」を合わせた水道水を飲んでいる割合は、泉区で 75.0%と最も高く、磯子区で 58.2%と最も低い。

一方、水道水以外の水を飲んでいる割合は磯子区が 36.7%で最も高い。

③ 経年比較

図表 15 経年比較



- 注1:「浄水器をとわ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 年度以降の選択肢である。

「浄水器をとわずに水道水をそのまま飲む」割合は、平成 20 年度が 46.0%で最も高く、それ以降減少傾向になっており、令和 4 年度は 36.1%になっている。

また、「浄水器をとわずに水道水をそのまま飲む」「浄水器をとおした水を飲む」を合わせた水道水を飲んでいる割合は、平成 20 年度が 78.4%で最も高く、それ以降は減少傾向にあり、令和 4 年度は 68.2%となっている。

一方、「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」を合わせた水道水以外の水を飲んでいる割合は、平成 20 年度以降概ね増加傾向になっており、令和 4 年度は 25.9%である。

(2) 水道水の水質について

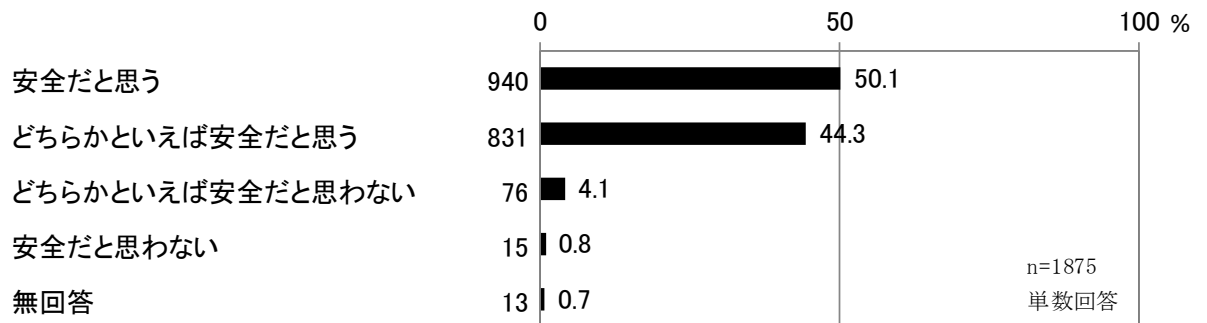
問2 水道局では、安全で良質な水を蛇口までお届けするために、水源地の保全、浄水場での水質検査、古くなった水道管の取りかえなど、様々な取組を行っています。

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きますか。
(○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

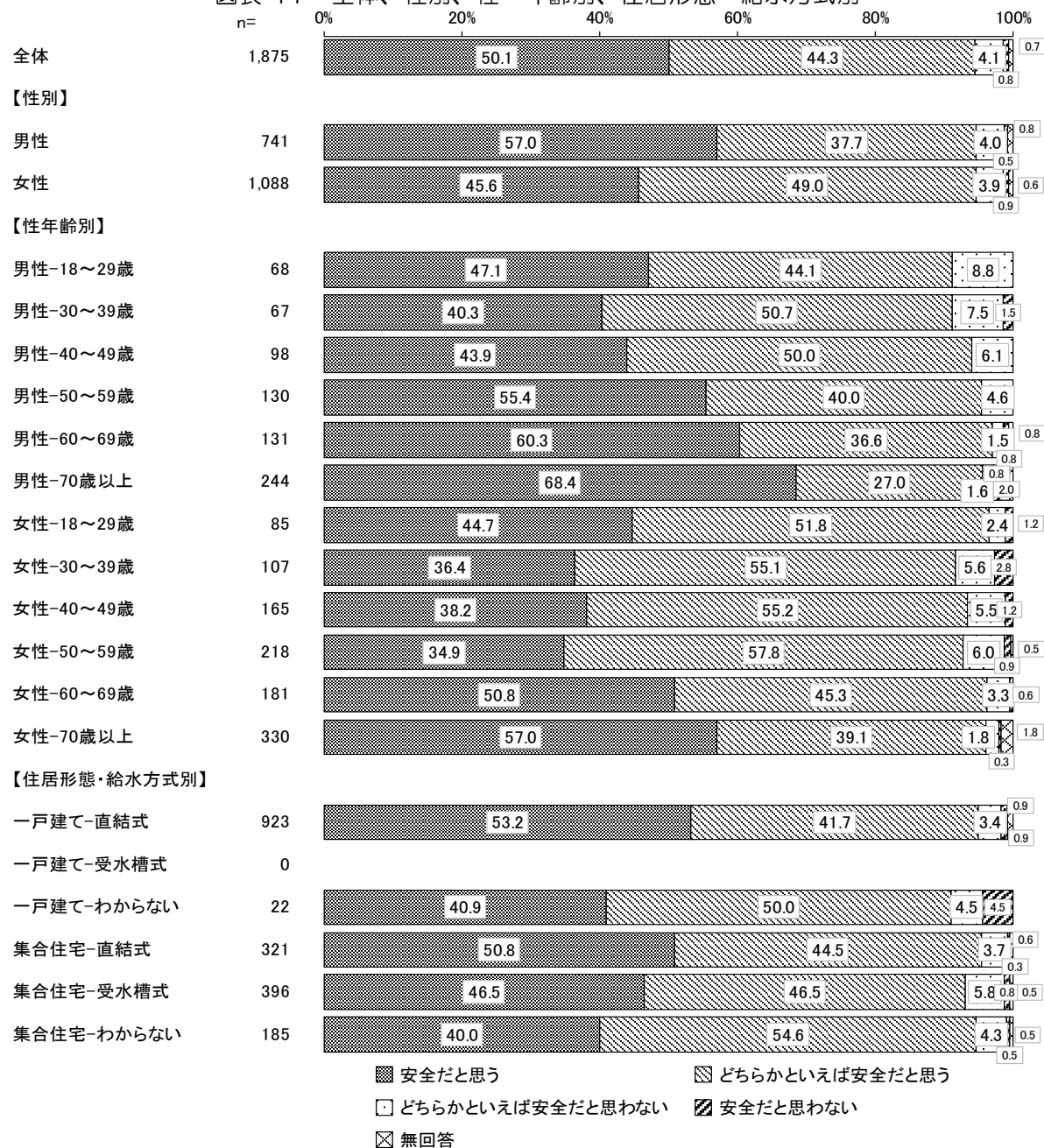
図表 16 全体



水道水の安全性について、「安全だと思う」50.1%、「どちらかといえば安全だと思う」44.3%を合わせた水道水を安全と感じている割合は、利用者全体の94.4%を占めている。

② 属性別集計

図表 17 全体、性別、性・年齢別、住居形態・給水方式別



○ 性・年齢別

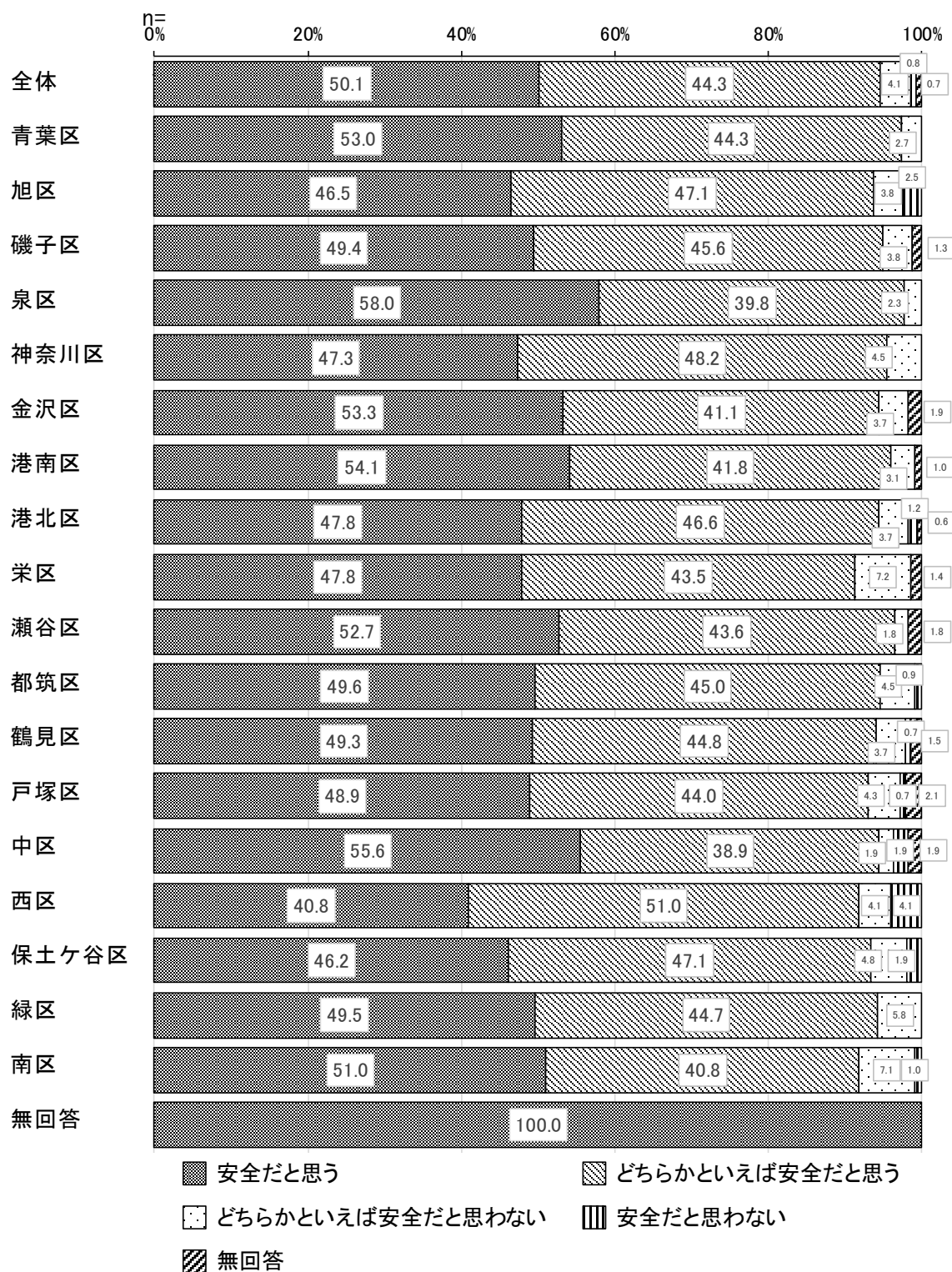
「安全だと思う」割合は、男性では70歳以上が68.4%と最も高く、女性では70歳以上が57.0%と最も高い。男女ともに概ね年齢層が上がるほど高くなる傾向がある。例外的に男女ともに18~29歳で割合が高い。

また、「安全だと思う」「どちらかといえば安全だと思う」を合わせた水道水を安全と感じている割合は、男性では60~69歳が96.9%と最も高く、30~39歳が91.0%と最も低い。女性では、60~69歳及び70歳以上が96.1%と最も高く、30~39歳が91.5%と最も低い。男女ともに概ね年齢層が上がるほど高くなる傾向がある。

○ 住居形態・給水方式別

水道水を安全と感じている割合は、一戸建てでは直結式が94.9%、集合住宅では直結式が95.3%と最も高く、住居形態に関わらず給水方式が直結式の場合に割合が高い。

図表 18 全体、居住区別

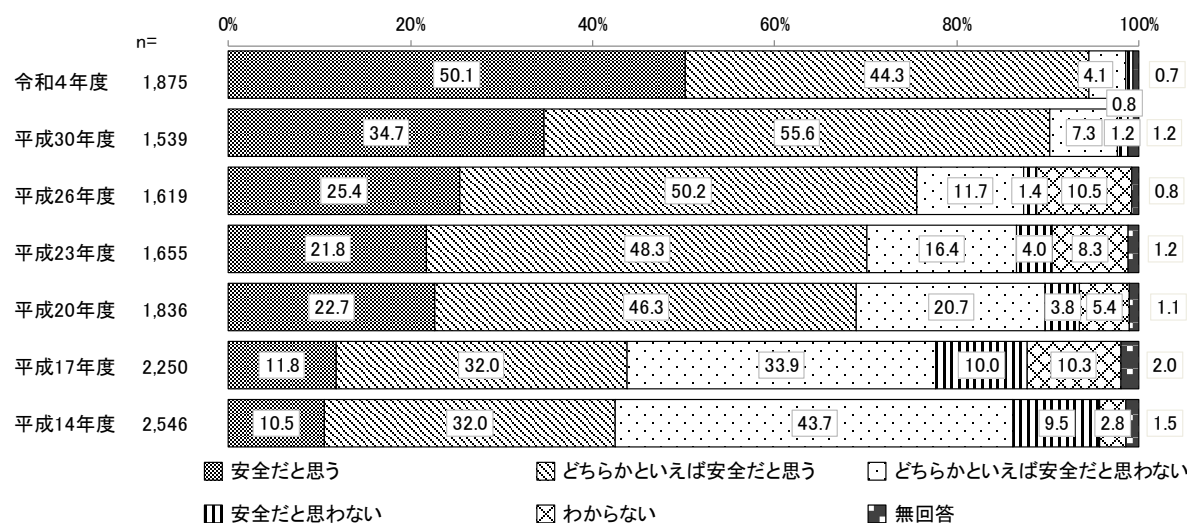


○ 居住区別

水道水を安全と感じている割合は、泉区が97.8%と最も高く、栄区が91.3%と最も低い。

③ 経年比較

図表 19 経年比較



注1:本表において、「安全だと思う」「どちらかといえば安全だと思う」の選択肢は、令和4年度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」の選択肢であったが、同義として取り扱っている。また、「安全だと思わない」「どちらかといえば安全だと思わない」は平成30年度では、それぞれ「不安」「どちらかといえば不安」の選択肢であったが、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。

令和4年度は「安全だと思う」割合が50.1%で前回より15.4ポイント増加した。

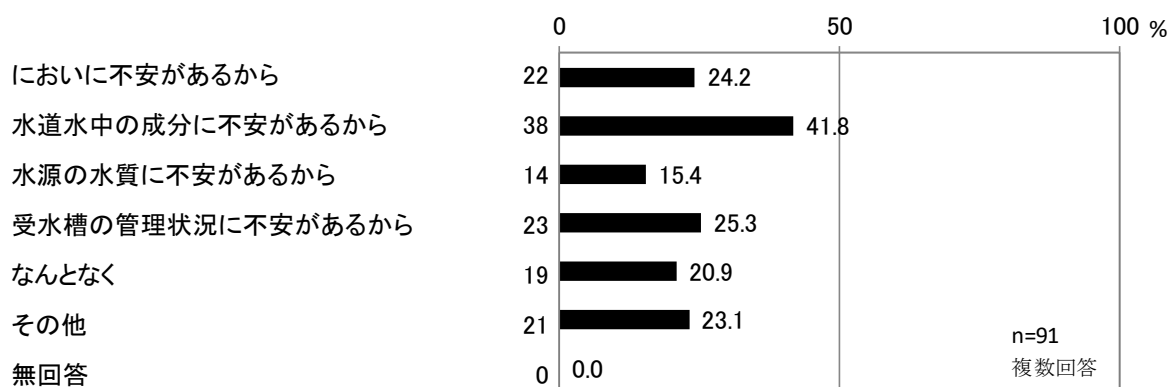
また、「安全だと思う」「どちらかといえば安全だと思う」を合わせた水道水を安全と感じている割合は、平成14年度以降増加しており、令和4年度は94.4%となっている。

**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。(〇はいくつでも)**

- 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 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()

① 単純集計

図表 20 全体



<選択肢1：不安となる具体的なにおい (18件)>

カルキ (塩素) 臭	10	その他	5
鉄	2	美味しくない、たまに変な臭いがする、あまり気にならない、不安はない 等	
下水臭	1		

<選択肢2：不安となる具体的な成分 (19件)>

カルキ (塩素)	6	その他	7
塩素と鉛、水銀	2	白い石灰質、カルキ以外の物質、受水槽に入れる薬品 等	
フッ素・フッ素化合物	2		
美味しくない	1		
下水臭	1		

<その他の内訳 (21件)>

水道管の劣化	8	その他	8
色水・濁り水が出る	3	清潔でない、塩素が強い、目が痛くなる、貯水タンクが不安、外国による水源地買収 等	
味が気になる	2		

水道水が安全だと思えない理由として、「水道水中の成分に不安があるから」41.8%、「受水槽の管理状況に不安があるから」25.3%、「においに不安があるから」24.2%の順に割合が高い。

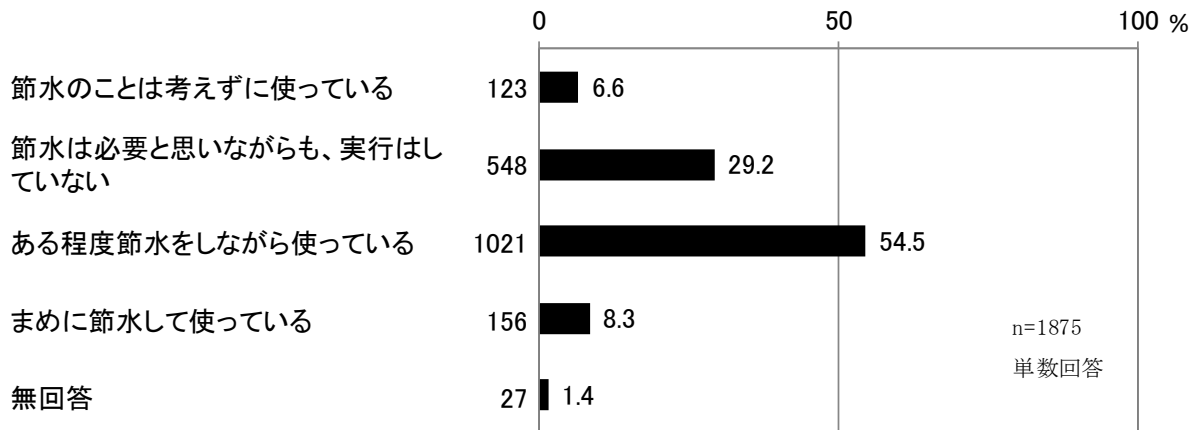
(3) 節水について

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ながらも、実行はしていない
- 3 ある程度節水をしながら使っている
- 4 まめに節水して使っている

① 単純集計

図表 21 全体

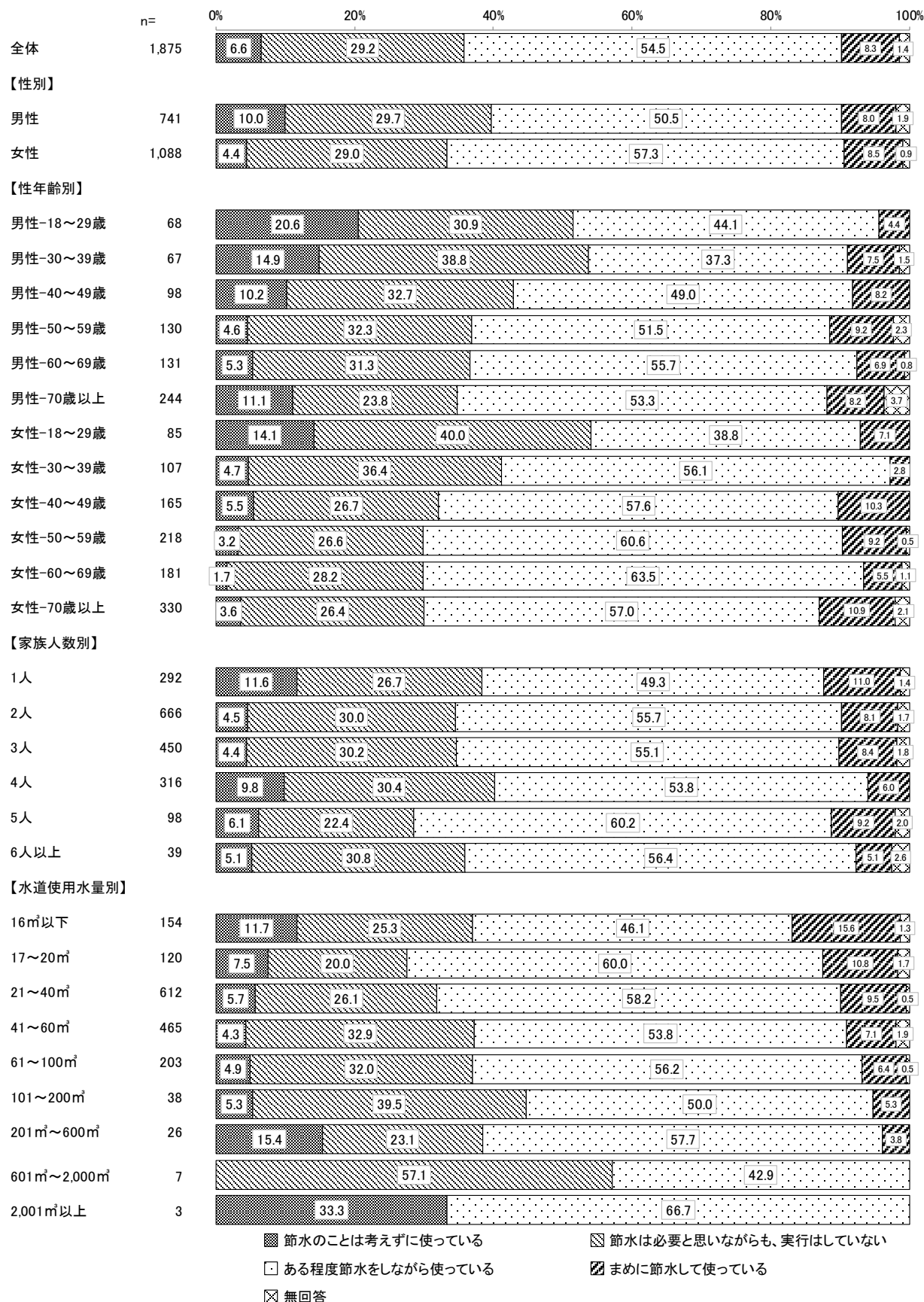


日ごろの水の使い方について、「ある程度節水をしながら使っている」54.5%、「節水は必要と思いつながらも、実行はしていない」29.2%、「まめに節水して使っている」8.3%の順に割合が高い。

また、「ある程度節水しながら使っている」「まめに節水して使っている」を合わせた節水に取り組んでいる割合は62.8%となっている。

② 属性別集計

図表 22 全体、性別、性・年齢別、家族人数別、水道使用水量別



○ 性別

「ある程度節水しながら使っている」「まめに節水して使っている」を合わせた節水に取り組んでいる割合は、女性が 65.8%、男性が 58.5%となっており、女性の方が 7.3 ポイント高い。

○ 性・年齢別

節水に取り組んでいる割合は、男性が 60～69 歳で 62.6%、女性が 50～59 歳で 69.8%と最も高く、男女ともに概ね年齢層が上がるほど節水の意識が高くなる傾向がある。

一方、「節水のことは考えずに使っている」「節水は必要と思いつながらも、実行はしていない」を合わせた節水に取り組んでいない割合は、男性が 30～39 歳で 53.7%、女性が 18～29 歳で 54.1%と最も高く、男女ともに概ね年齢層が下がるほど節水の意識が低くなる傾向がある。

○ 家族人数別

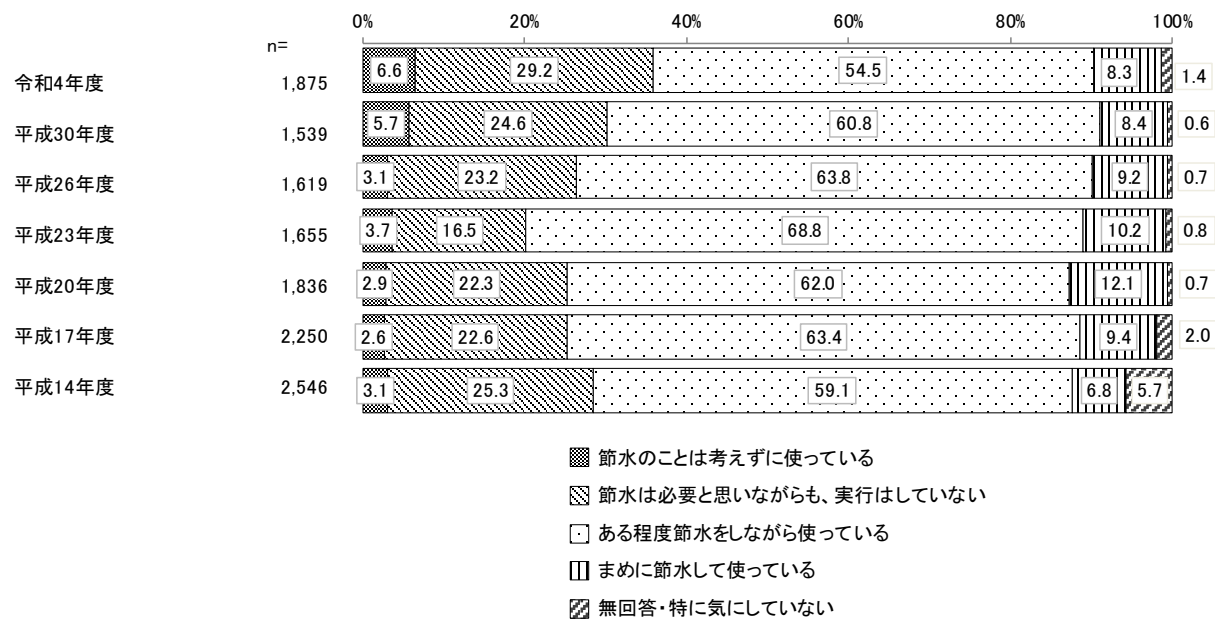
節水に取り組んでいる割合は、家族人数が 5 人の場合に 69.4%と最も高く、節水に取り組んでいない割合は、4 人の場合に 40.2%で最も高い。家族人数別では節水意識の明確な傾向が見られなかった。

○ 水道使用水量別

節水に取り組んでいる割合は回答数が少ない 2,001 m³以上を除けば、17～20 m³が 70.8%、21～40 m³が 67.7%、61～100 m³が 62.6%の順で高い。16 m³以下がやや低くなっているが、概ね水道使用水量が少ないほど節水意識が高くなる傾向がある。

③ 経年比較

図表 23 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。

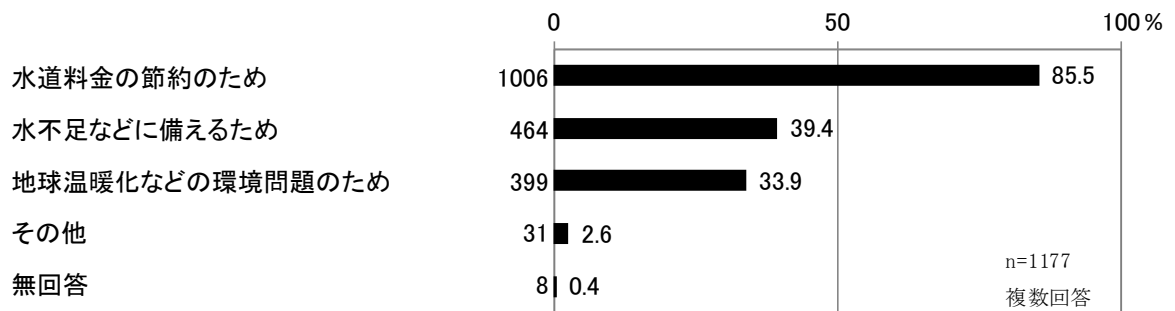
平成 23 年度以降、節水意識は徐々に低下しており、令和 4 年度は「まめに節水して使っている」「ある程度節水をしながら使っている」を合わせた節水に取り組んでいる割合が 62.8%で、前回より 6.4 ポイント低い。

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。(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

図表 24 全体



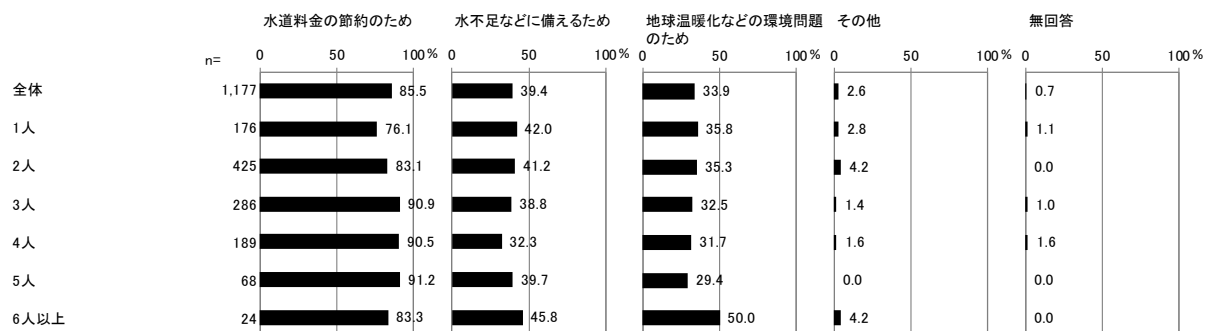
<その他の内訳 (31件)>

水資源・環境の保全	9	その他	12
もったいない	6	節電につながる、水道料金の節約、下水処理の負荷	
習慣	3	軽減、水不足の異国の人に申し訳ない、戦時中に亡	
教育のため	1	くなった軍人、民間人のことが忘れられない 等	

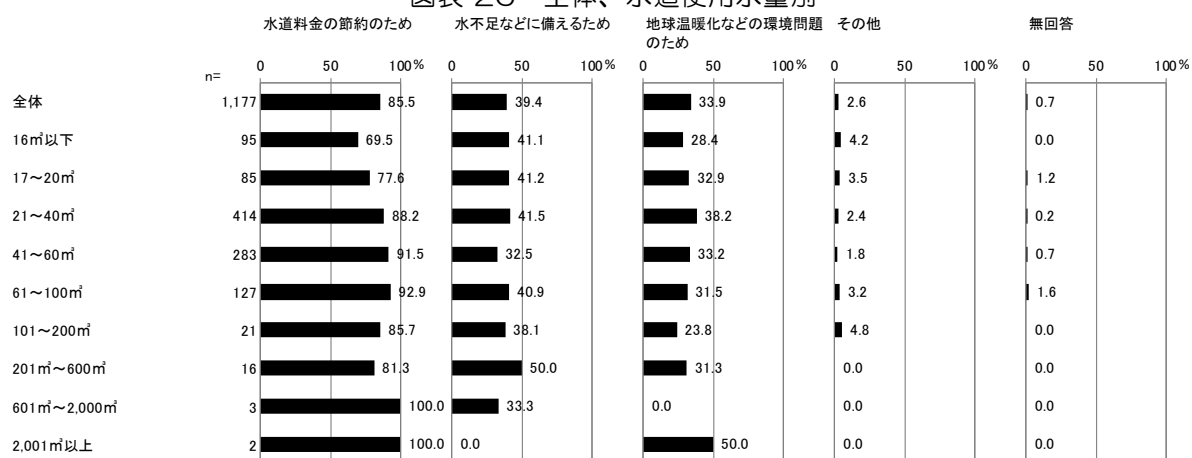
節水する理由は、「水道料金の節約のため」85.5%、「水不足などに備えるため」39.4%、「地球温暖化などの環境問題のため」33.9%の順で割合が高い。

② 属性別集計

図表 25 全体、家族人数別



図表 26 全体、水道使用水量別



○ 家族人数別

家族人数が6人以上の場合を除き、概ね家族人数が多いほど「水道料金の節約のため」の割合が高くなる傾向がある。

○ 水道使用水量別

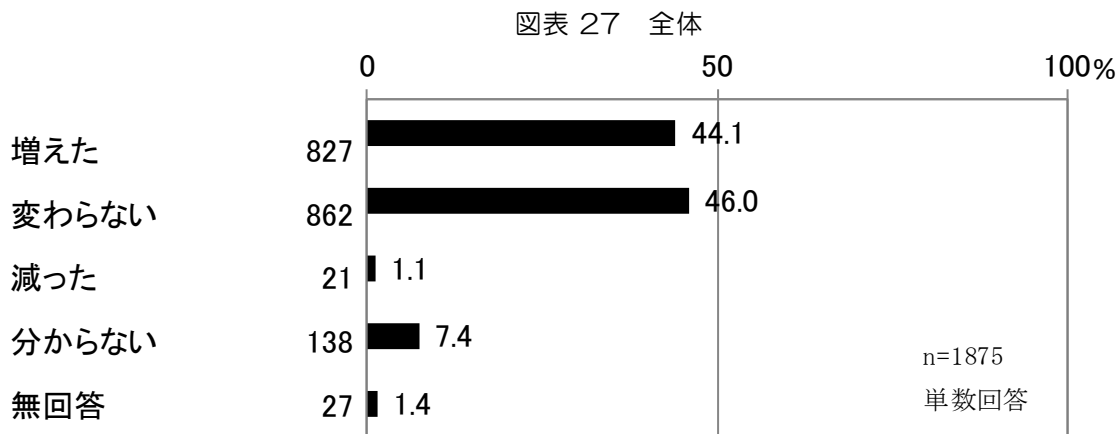
水道使用水量 100 ㎡以下では、概ね水道使用水量が多いほど「水道料金の節約のため」の割合が高くなる傾向がある。

(4) 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

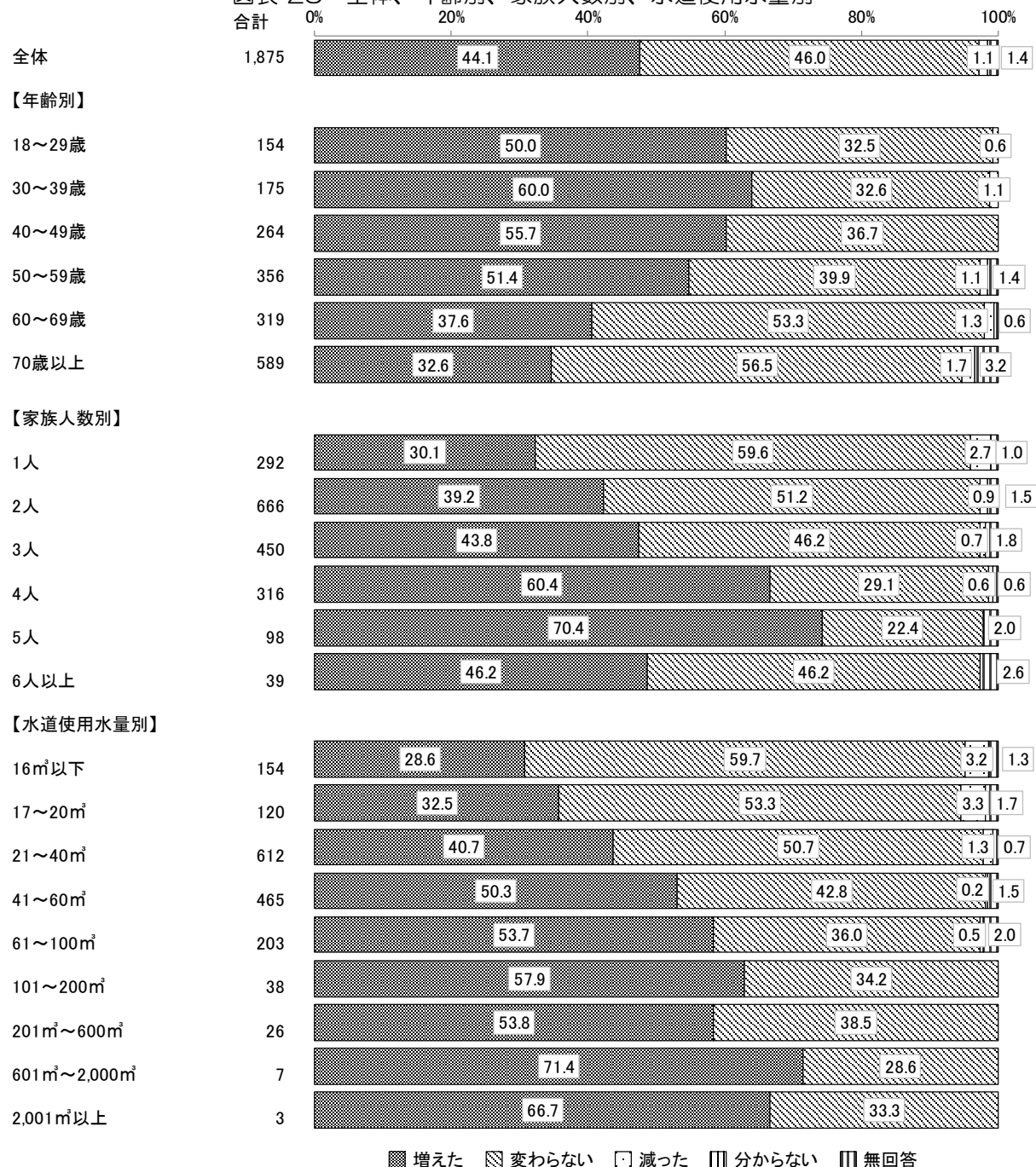
① 単純集計



コロナ禍における生活様式の変化による水道水の使用量について、「変わらない」46.0%が最も高く、「増えた」44.1%が「減った」1.1%より43.0ポイント高い

② 属性別集計

図表 28 全体、年齢別、家族人数別、水道使用水量別



○ 年齢別

「増えた」割合は18～59歳の年齢層で高く、60歳以上の年齢層で低い。

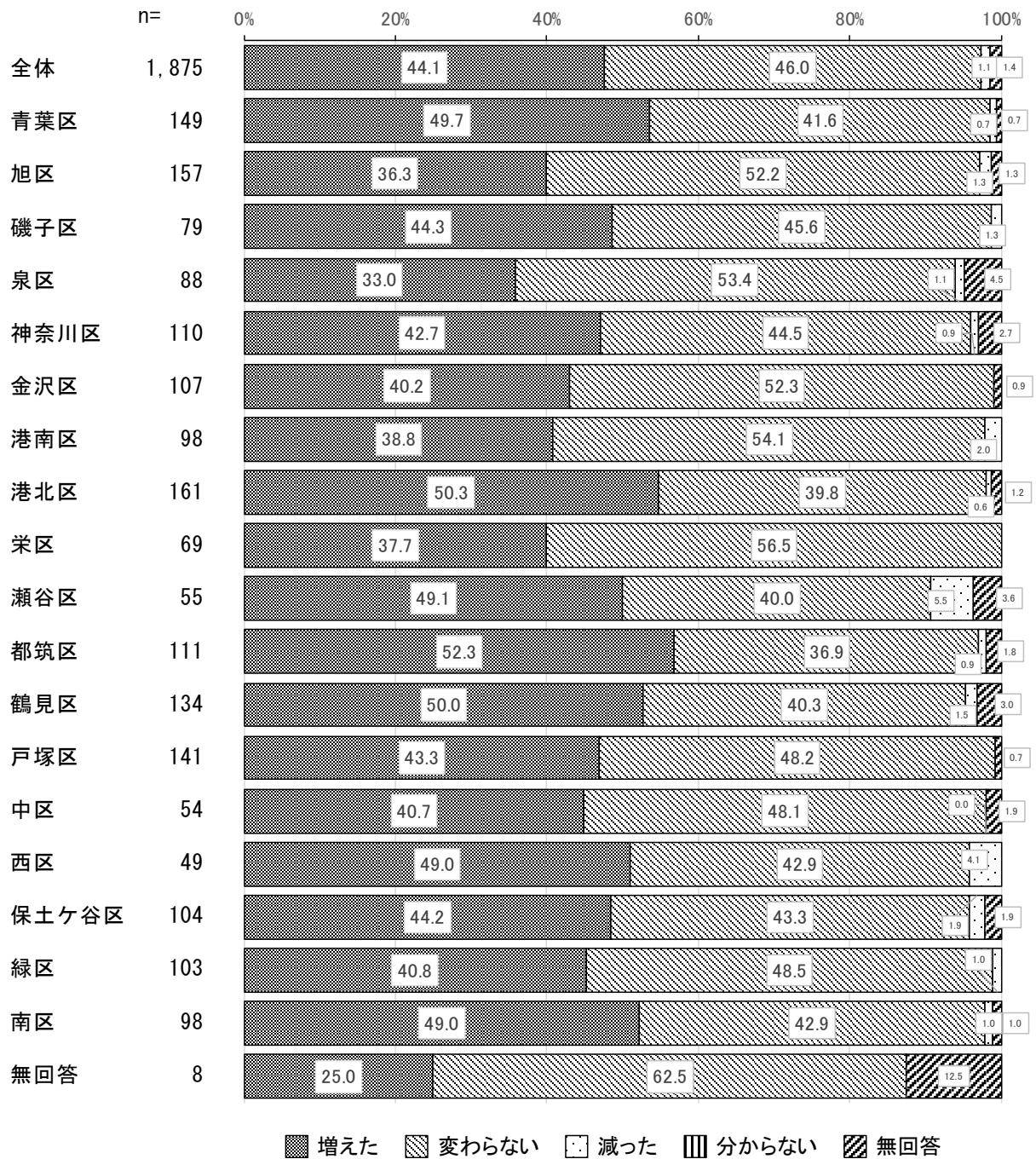
○ 家族人数別

「増えた」割合が最も高いのは5人家族で、70.4%となっている。回答数が少ない家族人数が6人以上の場合を除くと、家族人数が多いほど「増えた」割合が高くなる傾向がある。

○ 水道使用水量別

概ね水道使用水量が多いほど「増えた」割合が高くなる傾向がある。

図表 29 全体、居住区別



○ 居住区別

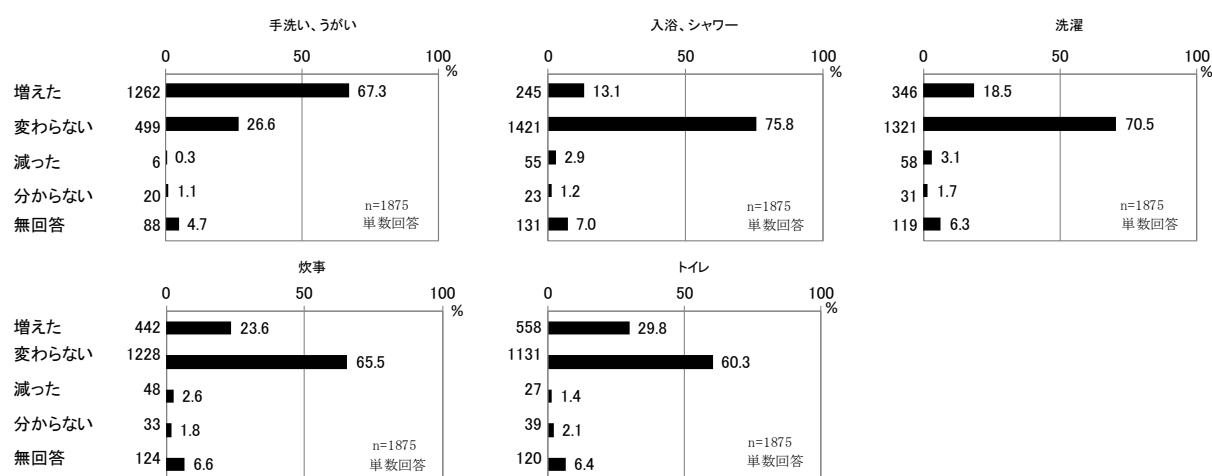
「増えた」割合は都筑区が52.3%で最も高く、次いで港北区が50.3%となっている。一方、泉区が33.0%で最も低く、次いで旭区が36.3%となっている。

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。(それぞれ〇は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)

① 単純集計

図表 30 全体



<その他の内訳 (81件)>

庭、植木等への散水、水やり (増)	21	家族人数の減少 (減)	2
庭、植木等への散水、水やり (減)	7	入浴 (減)	2
特になし	10	洗車 (増)	2
掃除 (増)	5	洗車 (減)	2
飲用 (増)	4	洗顔、うがい	2
節水機器導入 (減)	3	その他	18
家族人数の増加 (増)	3	洗濯 (増)、食洗器の使用 (増)、アロマ機の使用 (増)、家庭用プール (増) 等	

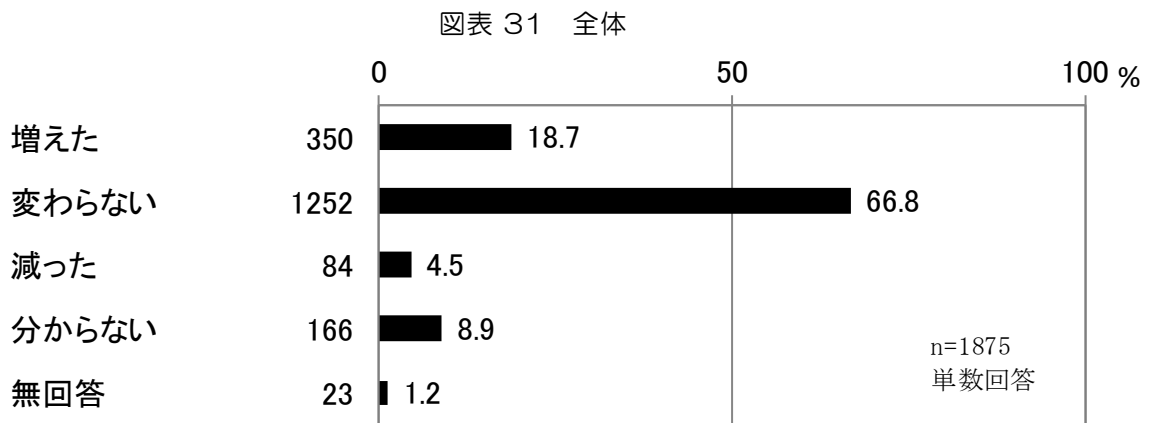
「増えた」割合は、「手洗い・うがい」67.3%、「トイレ」29.8%、「炊事」23.6%、「洗濯」18.5%、「入浴、シャワー」13.1%の順に高い。

(5) 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。(〇は1つだけ)

- 1 増えた
- 2 変わらない
- 3 減った
- 4 分からない

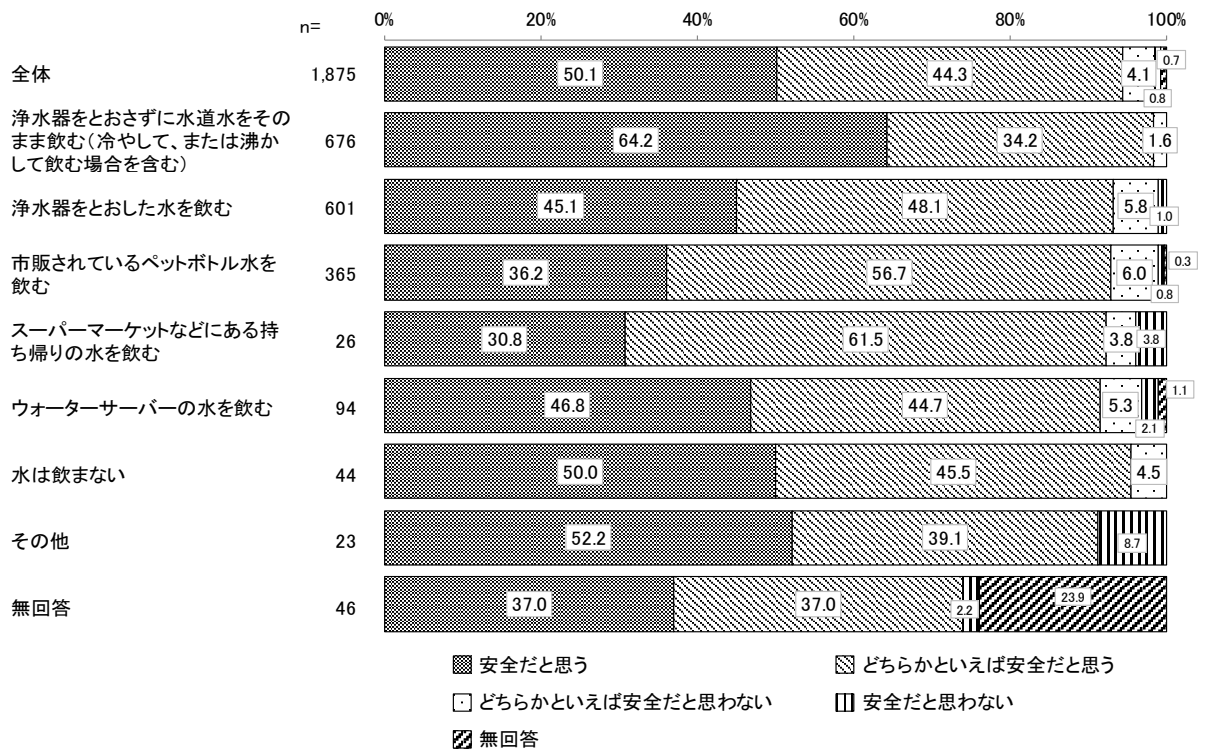
① 単純集計



水道料金改定の影響による水道水の使用量の変化について、「変わらない」66.8%が最も高く、「増えた」18.7%が「減った」4.5%より14.2ポイント高い。

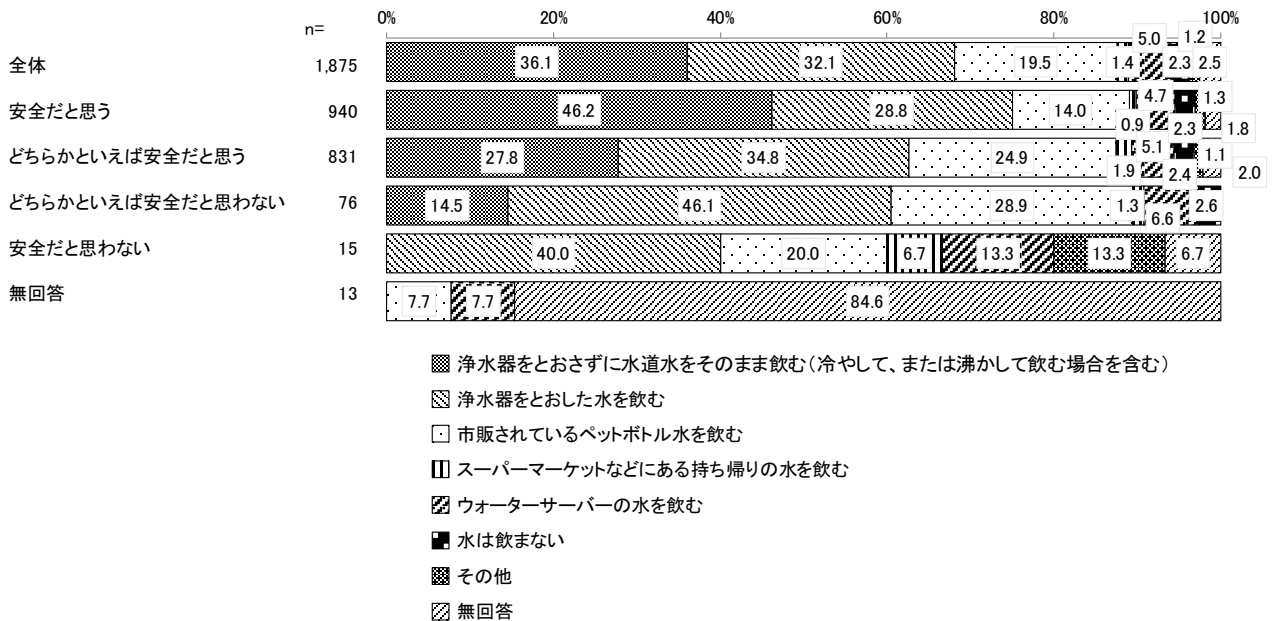
(6) 設問間クロス集計

図表 32 飲んでいる水の種類（問 1）×水道水の安全性（問 2）



飲んでいる水の種類と水道水の安全性の関係をみると、水道水を飲んでいる人ほど、水質を安全だと感じている割合が高くなる傾向がある。

図表 33 水道水の安全性（問 2）×飲んでいる水の種類（問 1）



水道水の安全性と飲んでいる水の種類の関係をみると、水道水を安全だと感じている人ほど「水道水をそのまま飲む」割合が高い傾向がある。一方、概ね水道水を安全だと感じていない人ほど、「浄水器をとおした水を飲む」と水道水以外の水を飲んでいる人を合わせた割合が高い。

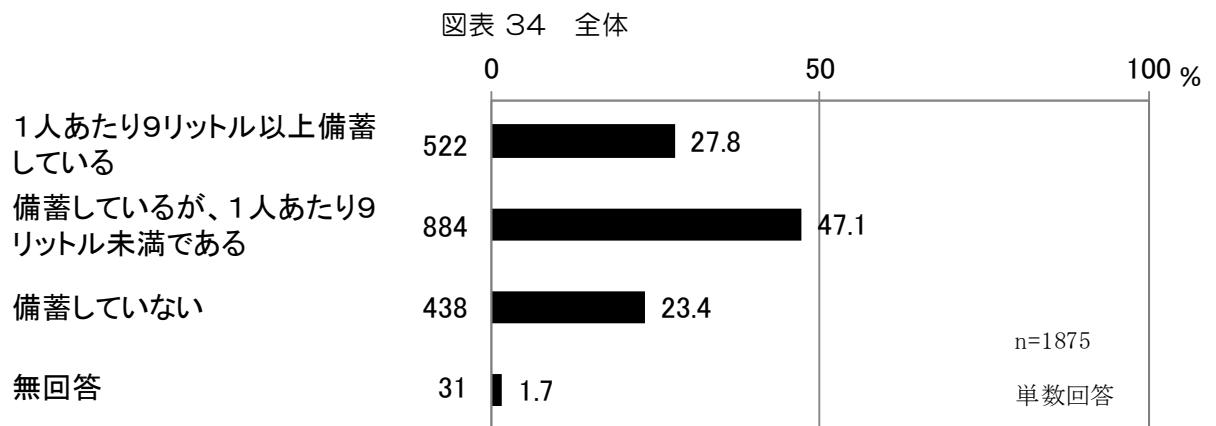
2. 災害時における飲料水の確保について

(1) 災害時の水の備蓄について

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。(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

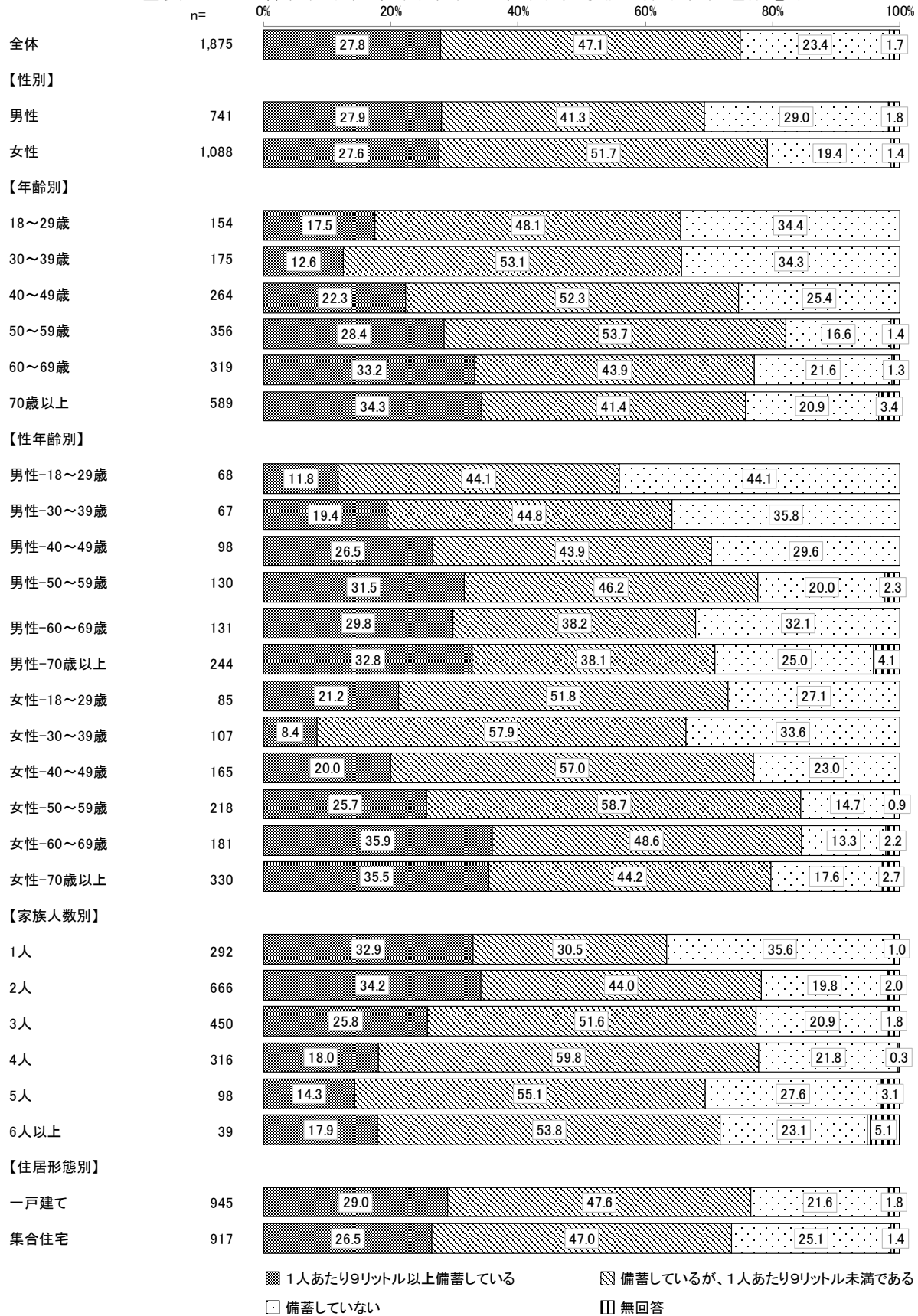
① 単純集計



飲料水の備蓄量は、「9リットル未満」47.1%、「9リットル以上」27.8%、「備蓄していない」23.4%の順に割合が高い。

② 属性別集計

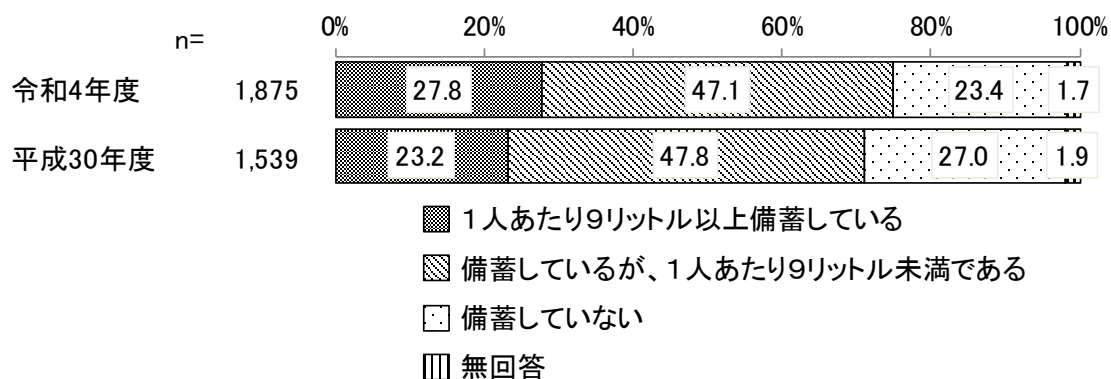
図表 35 全体、性別、年齢別、性・年齢別、家族人数別、住居形態別



- **性別**
「9リットル以上」「9リットル未満」を合わせた少なくとも備蓄をしている割合は女性が79.3%、男性が69.2%となっており、女性の方が10.1ポイント高い。
- **年齢別**
「9リットル以上」の割合は70歳以上が最も高く、34.3%となっており、30～39歳が最も低く、12.6%となっている。概ね年齢層が上がるほど備蓄している割合が高くなる傾向がある。
- **性・年齢別**
男性では18～29歳が「9リットル以上」の割合が11.8%で最も低く、「備蓄していない」割合が44.1%で最も高い。女性では30～39歳が「9リットル以上」の割合が8.4%で最も低く、「備蓄していない」割合が33.6%で最も高い。男女ともに概ね年齢層が上がるほど備蓄している割合が高くなる傾向がある。
- **家族人数別**
「9リットル以上」の割合は、家族人数が2人の場合に34.2%で最も高く、5人の場合に14.3%で最も低くなっており、概ね家族人数が多いほど割合が低くなる傾向がある。
- **住居形態別**
「一戸建て」の方が「集合住宅」より備蓄している割合がやや高い。

③ 経年比較

図表 36 経年比較



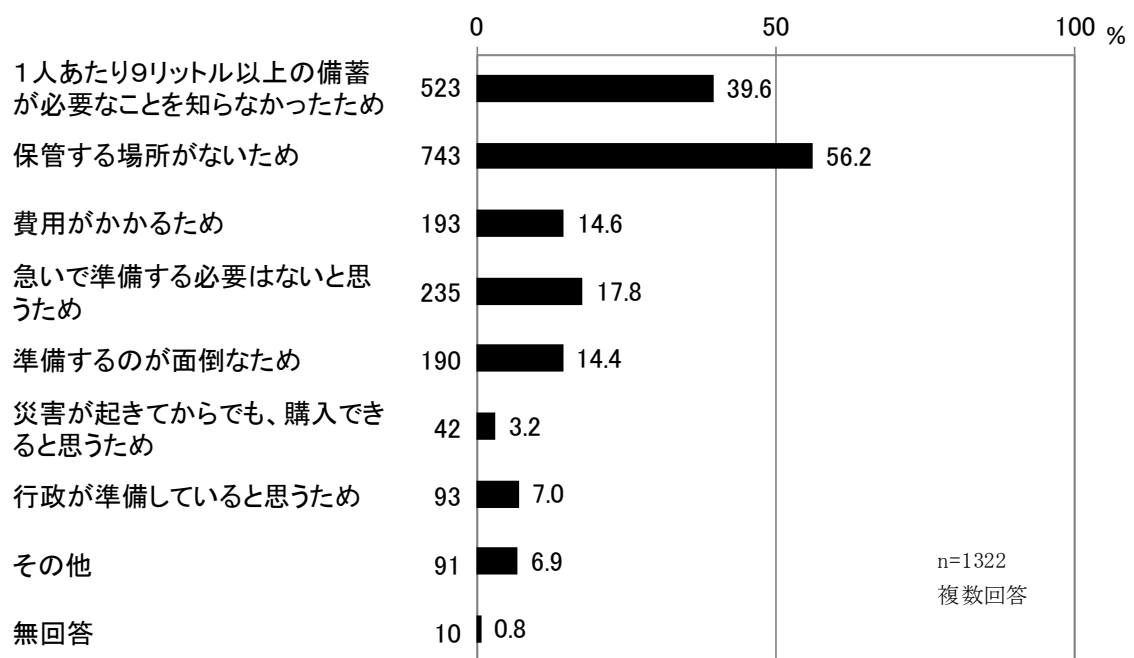
「9リットル以上」の割合は令和4年度が27.8%で、前回より4.6ポイント高い。「9リットル以上」「9リットル未満」を合わせた少なくとも備蓄をしている割合は令和4年度が74.9%で、前回より3.9ポイント高い。

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。(〇はいくつでも)

- 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()

① 単純集計

図表 37 全体



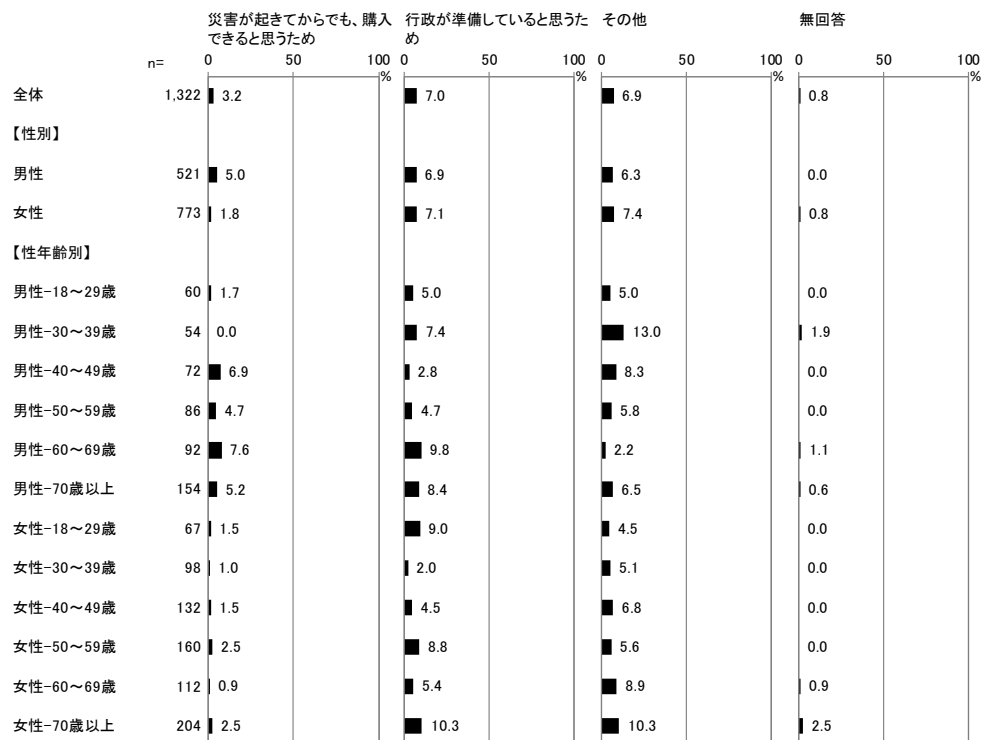
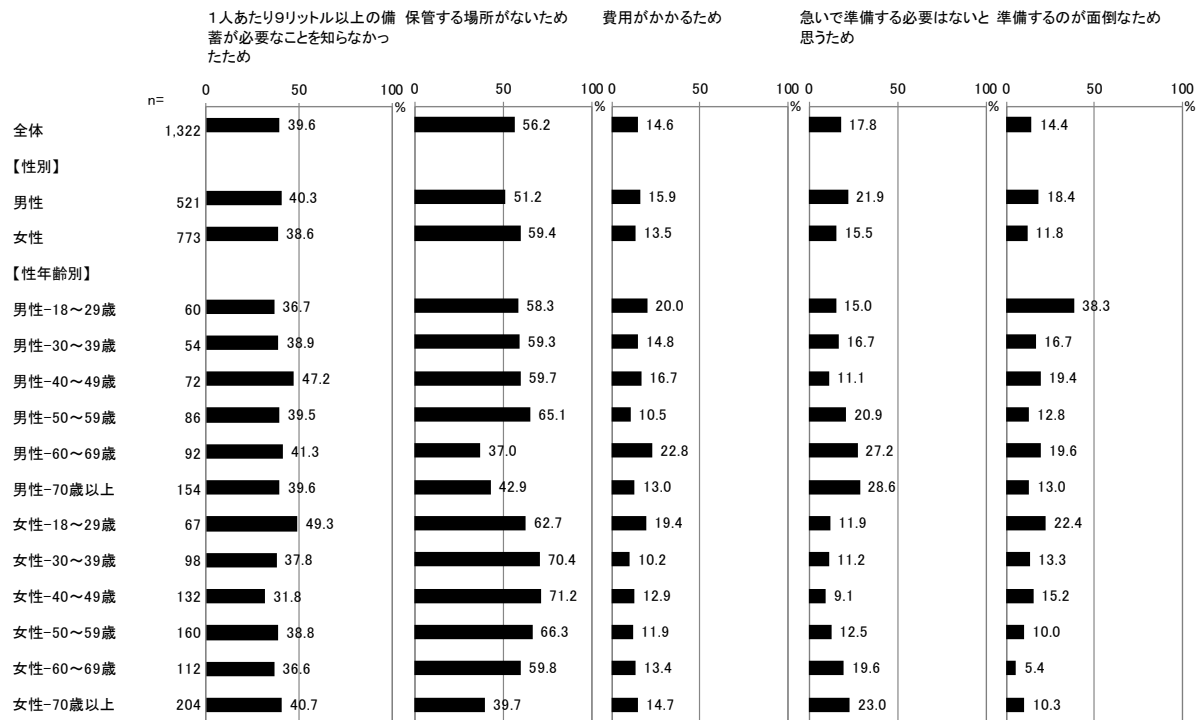
<その他の内訳 (91件) >

賞味期限や在庫などの管理が難しい	30	自治会、集合住宅で備蓄している	4
後回しになっている、危機意識がない	13	その他	12
ほかの手段で代用できる	11	9リットル以上の認識がなかった、金銭的余裕がない、家族に反対されている、災害時には一時的に備蓄している、行政が配るべき等	
重い、持ち運びできない	9		
近くに水源がある	7		
ある程度備蓄している	5		

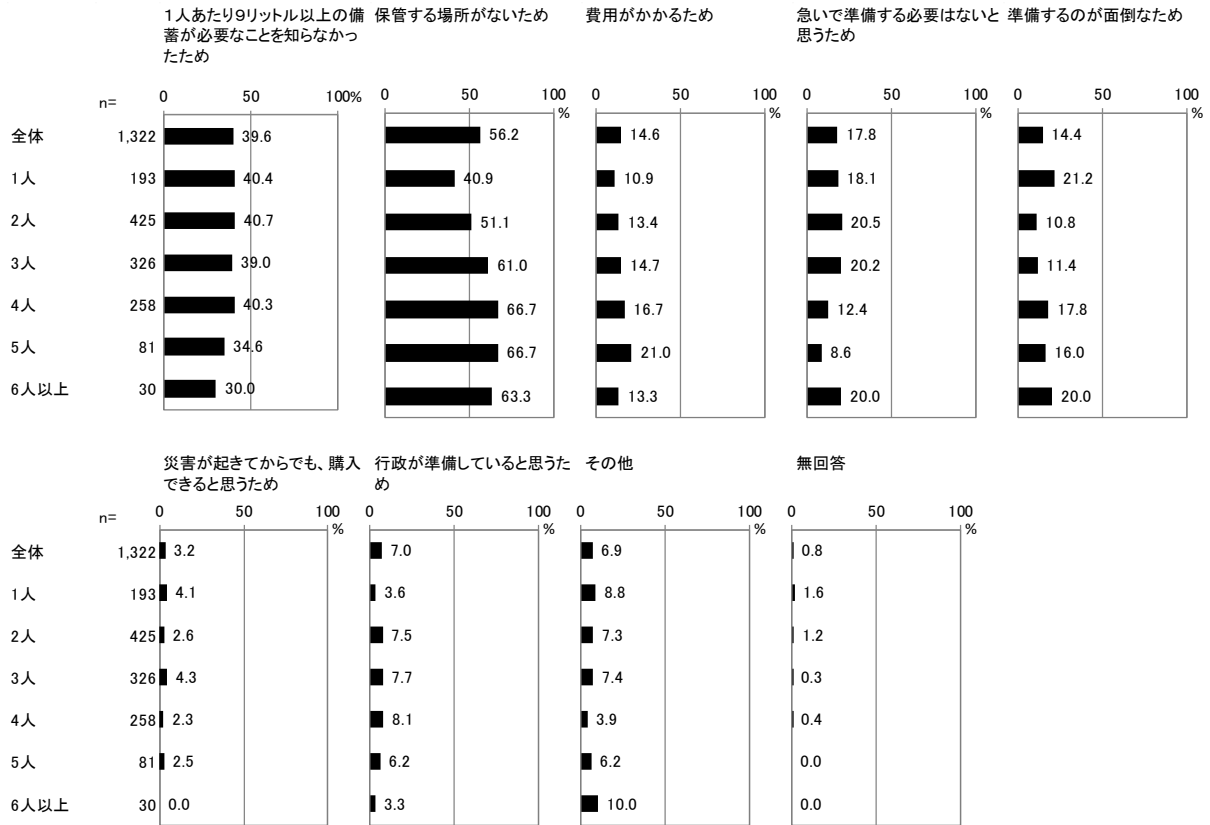
1人あたり9リットル以上の備蓄をしていない理由としては、「保管する場所がないため」56.2%、「1人あたり9リットル以上の備蓄が必要なことを知らなかったため」39.6%、「急いで準備する必要はないと思うため」17.8%の順に割合が高い。

② 属性別集計

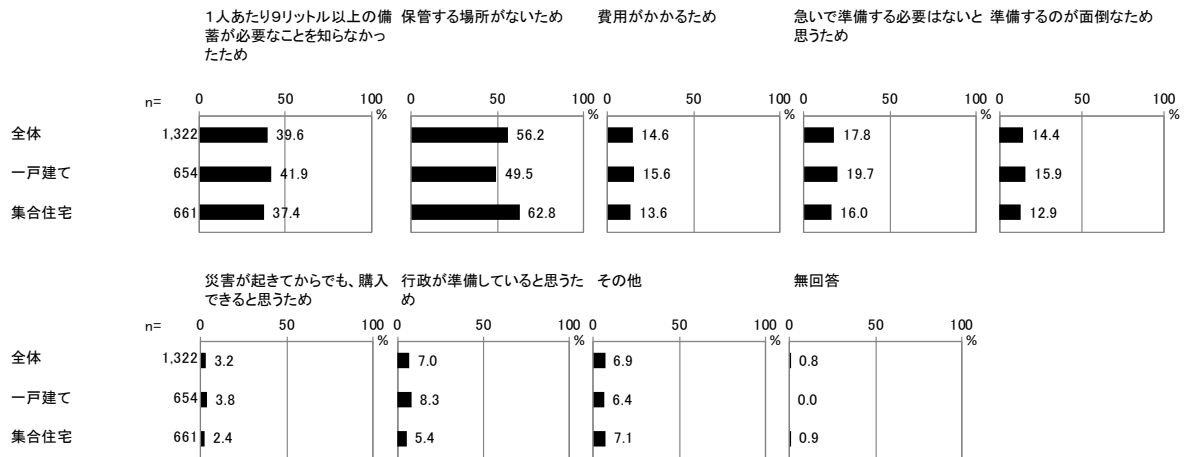
図表 38 全体、性別、性・年齢別



図表 39 全体、家族人数別



図表 40 全体、住居形態別



○ **性別**

「保管する場所がないため」の割合は、女性の方が 8.2 ポイント高い。一方、「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」の割合は男性の方が 1.7 ポイント、「急いで準備する必要はないと思うため」の割合は男性の方が 6.4 ポイント、「準備するのが面倒なため」の割合は男性の方が 6.6 ポイント高い。

○ **性・年齢別**

「保管する場所がないため」は、男女ともに60歳以上の年齢層になると割合が低い。「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」の割合は、年齢層による明確な傾向は見られない。「急いで準備する必要はないと思うため」は、男女ともに50歳以上の年齢層で割合が高い。「準備するのが面倒なため」は、男女ともに18～29歳で割合が高い。

○ **家族人数別**

「保管する場所がないため」の割合は、概ね家族人数が多いほど高くなる傾向がある。

○ **住居形態別**

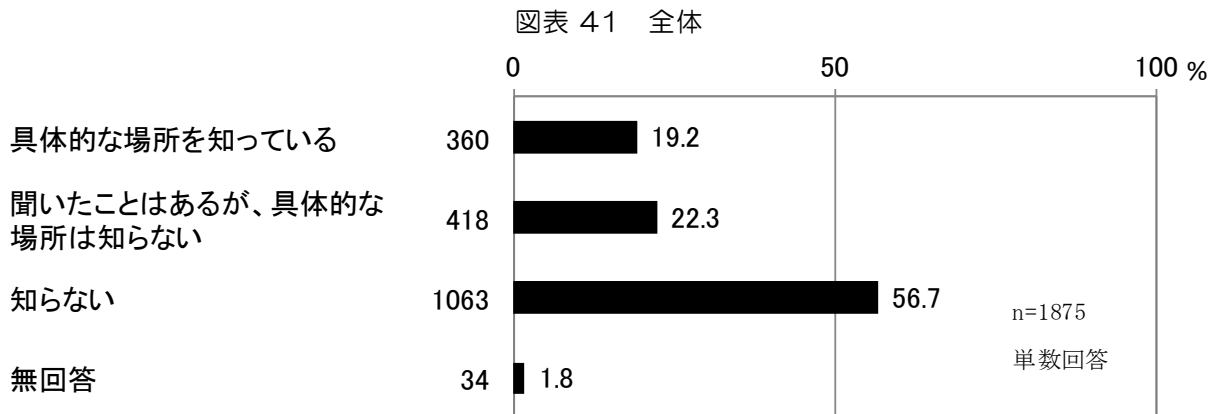
「保管する場所がないため」の割合は、集合住宅が 62.8%、一戸建てが 49.5%となっており、集合住宅の方が 13.3 ポイント高い。

(2) 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

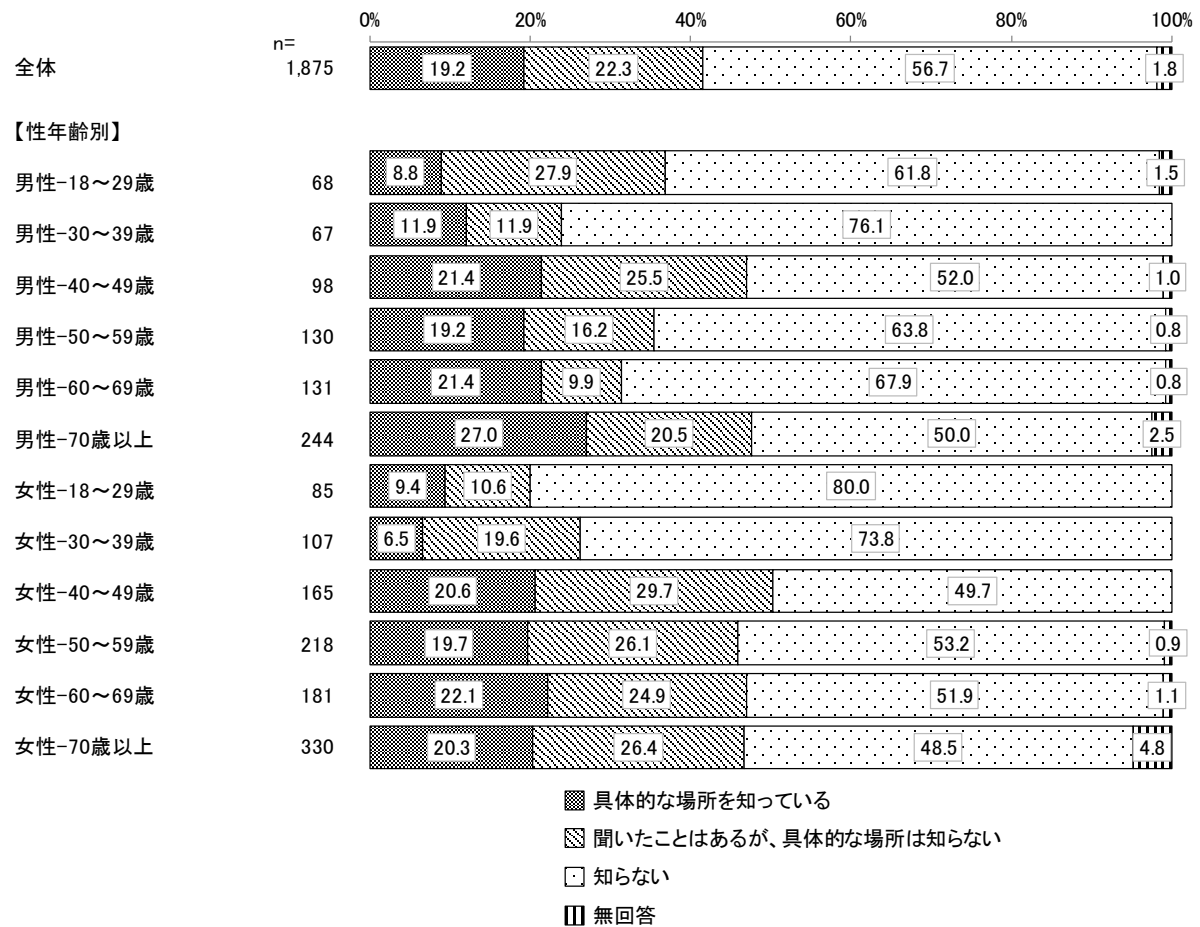
① 単純集計



災害時給水所の認知度は、「知らない」56.7%、「聞いたことはあるが、具体的な場所は知らない」22.3%、「具体的な場所を知っている」19.2%の順で高い。

② 属性別集計

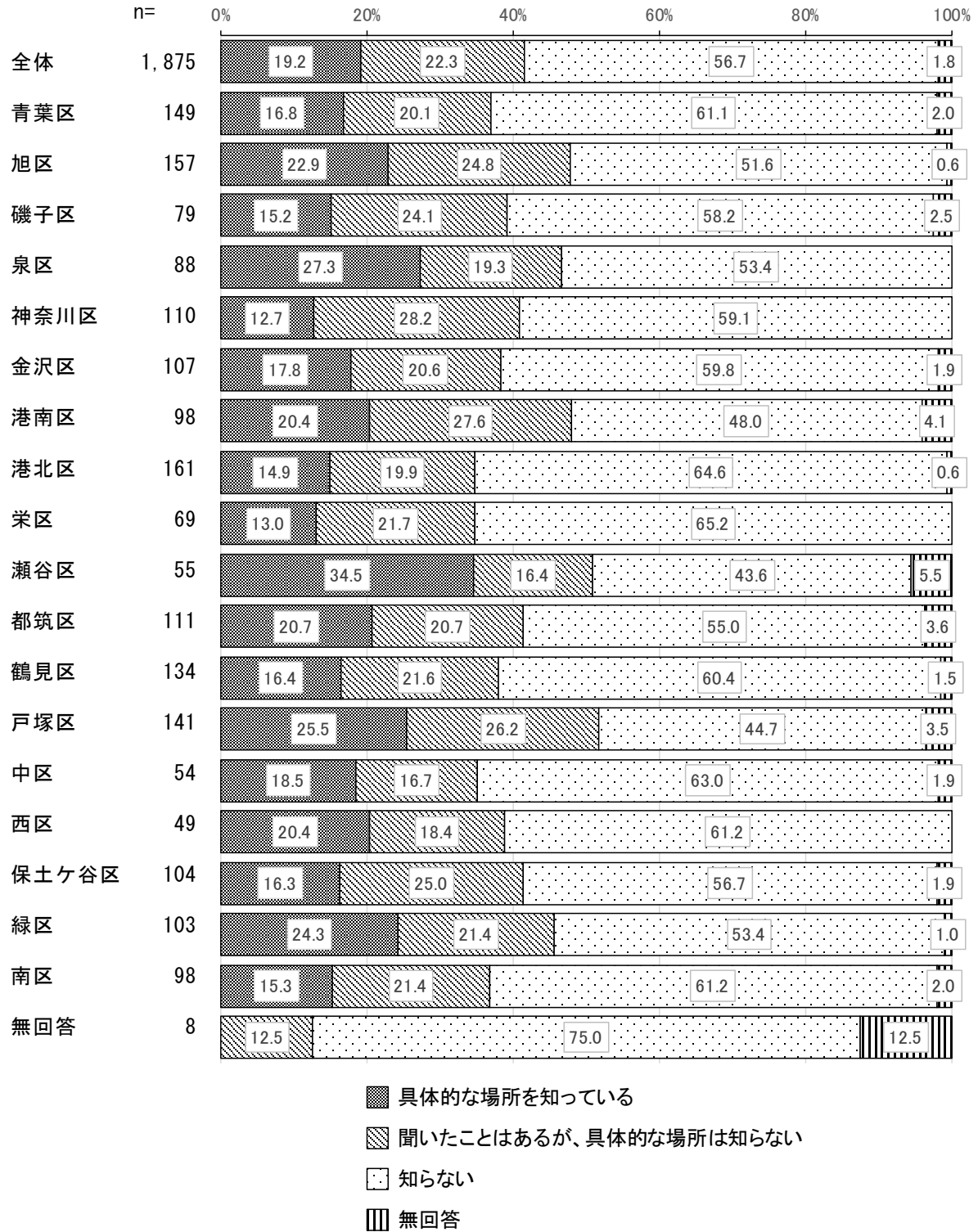
図表 42 全体、性・年齢別



○ 性・年齢別

「具体的な場所を知っている」割合は、男女ともに 39 歳以下の年齢層で低く、男性は 18~29 歳が 8.8%、女性は 30~39 歳が 6.5%で最も低い。

図表 43 全体、居住区別

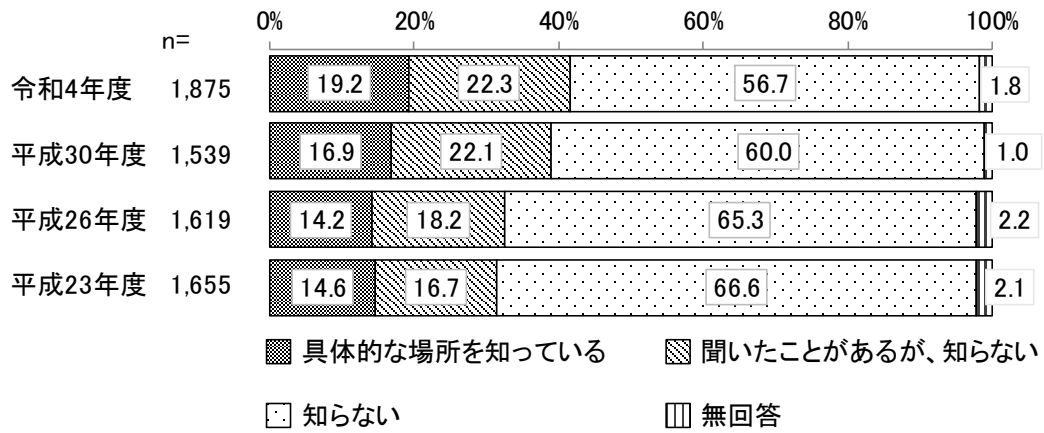


○ 居住区別

「具体的な場所を知っている」割合は、瀬谷区が 34.5%で最も高い。「知らない」割合は、栄区が 65.2%で最も高い。

③ 経年比較

図表 44 経年比較



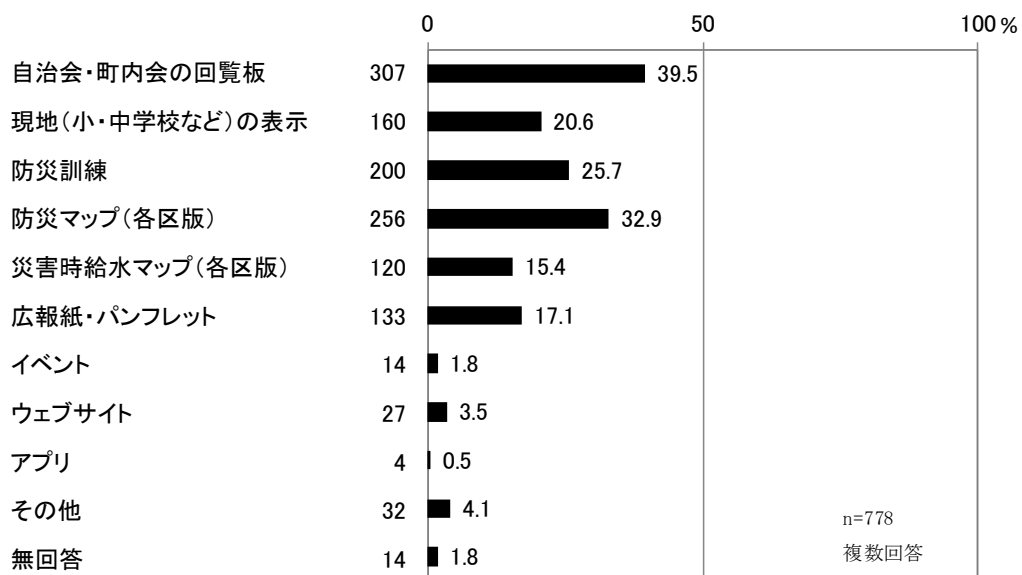
「具体的な場所を知っている」割合は平成26年度以降増加傾向になっており、「知らない」割合は平成23年度以降減少傾向になっている。

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ったり聞いたりしましたか。(〇はいくつでも)

- 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 広報紙・パンフレット
- 7 イベント
- 8 ウェブサイト
- 9 アプリ
- 10 その他

① 単純集計

図表 45 全体



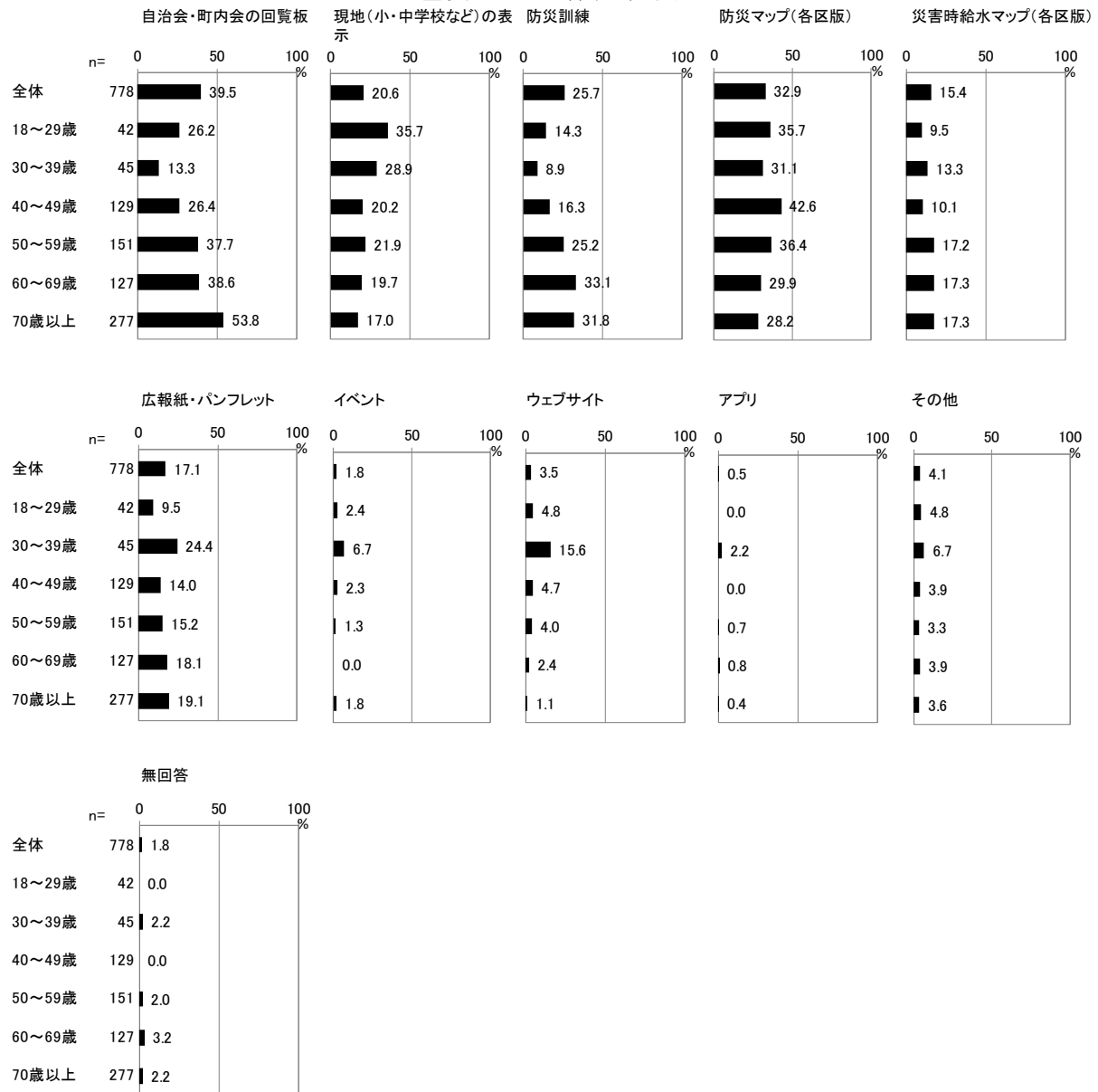
<その他の内訳 (32件)>

テレビ、ニュース	6	その他	11
教えてもらった(家族、知人、学校等)	6	町内会防災マップ、防災タウンページ、検針票の裏面、水道モニターのアンケート、給水車を見た 等	
なんとなく	4		
仕事上で知った	3		
現地の表示	2		

災害時給水所を認知した手段は、「自治会・町内会の回覧板」39.5%、「防災マップ(各区版)」32.9%、「防災訓練」25.7%の順で割合が高い。

② 属性別集計

図表 46 全体、年齢別



○ 年齢別

各年齢層で最も認知された手段は、49歳以下の層では「防災マップ(各区版)」となっており、18~29歳は「現地(小・中学校など)の表示」も同じ割合で最も認知された手段となっている。50歳以上の層では、「自治会・町内会の回覧版」となっている。

「自治会・町内会の回覧」「防災訓練」「災害時給水マップ(各区版)」の割合は、概ね年齢層が上がるほど高くなる傾向がある。一方、「現地(小・中学校など)の表示」の割合は、概ね年齢層が下がるほど高くなる傾向がある。

また、30~39歳は他の年齢層に比べて、「広報紙・パンフレット」24.4%、「ウェブサイト」15.6%、「イベント」6.7%の割合が高い。

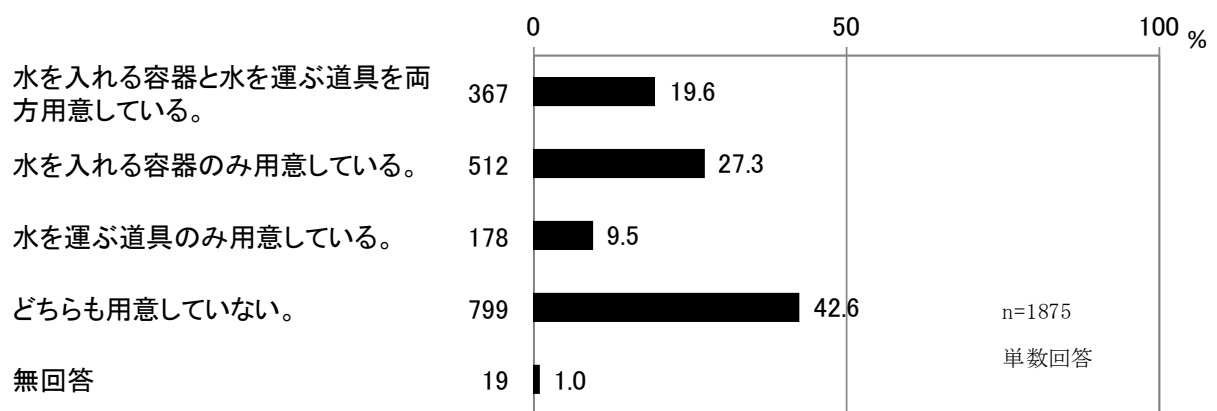
問 13 災害時給水所には、水を入れる容器はありません。また、水は重く、持ち帰るのはとても大変です。そのため、水道局では、ポリ容器などの水を入れる容器と、リュックや台車などの水を運ぶ道具の用意を呼び掛けています。

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。

① 単純集計

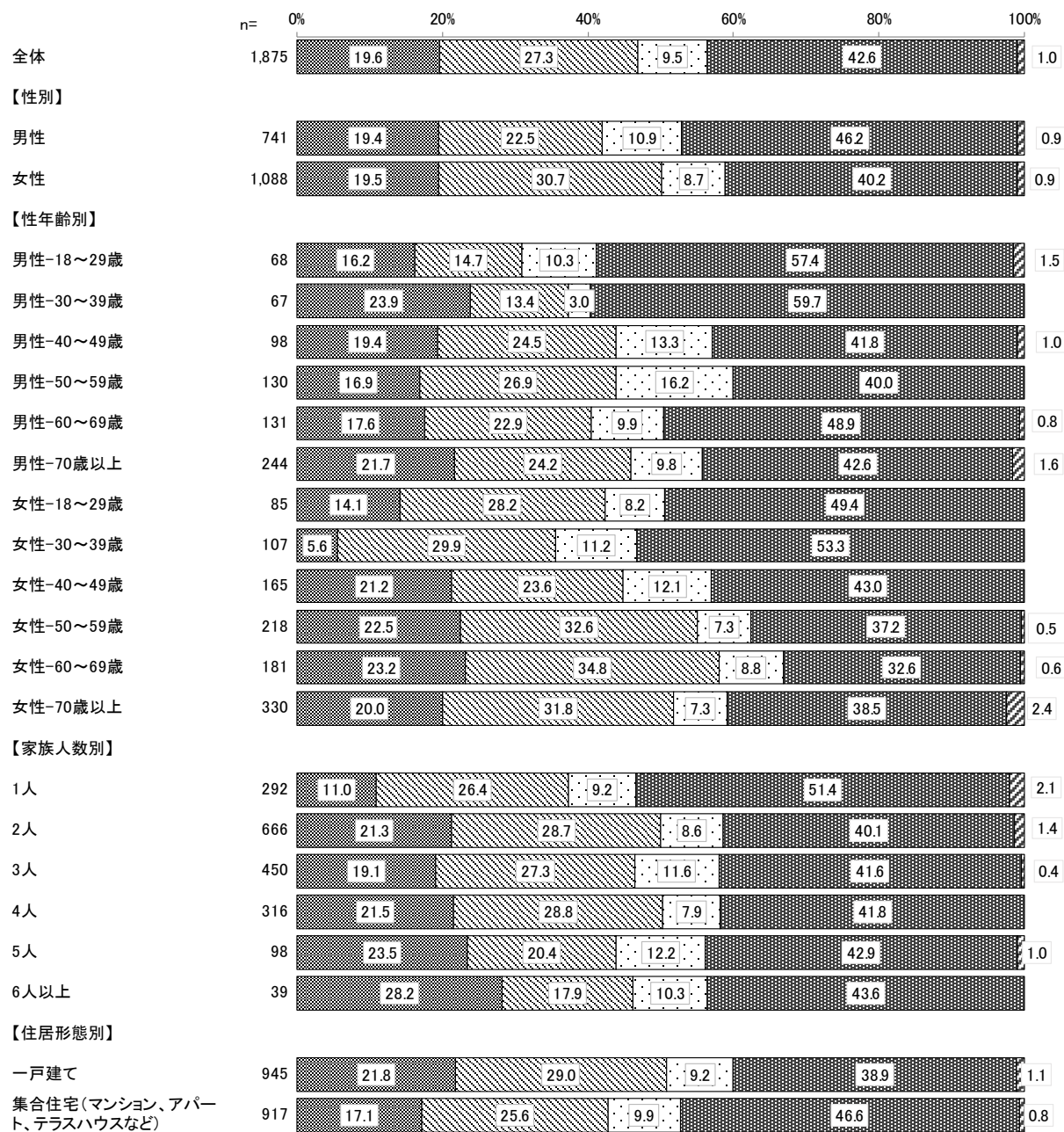
図表 47 全体



水を入れる容器と運ぶ道具は、「どちらも用意していない」42.6%、「水を入れる容器のみ用意している」27.3%、「水を入れる容器と水を運ぶ道具を両方用意している」19.6%、「水を運ぶ道具のみ用意している」9.5%の順に割合が高い。

② 属性別集計

図表 48 全体、性別、性・年齢別、家族人数別、住居形態別



■ 水を入れる容器と水を運ぶ道具を両方用意している。

▨ 水を入れる容器のみ用意している。

□ 水を運ぶ道具のみ用意している。

■ どちらも用意していない。

▨ 無回答

- **性別**
「両方用意している」割合は男女でほとんど変わらない。一方、「どちらも用意していない」割合は、男性が46.2%、女性が40.2%となっており、男性の方が6.0ポイント高い。
- **性・年齢別**
「両方用意している」割合は、男性30～39歳が23.9%で最も高く、女性30～39歳が5.6%で最も低い。
一方、「どちらも用意していない」割合は、男女ともに39歳以下の年齢層で高い。
- **家族人数別**
「両方用意している」割合は、家族人数が6人以上の場合で28.2%と最も高く、概ね家族人数が多いほど割合が高くなる傾向がある。
一方、「どちらも用意していない」割合は、概ね家族人数の違いによる明確な傾向が見られないが、例外的に家族人数が1人の場合に51.4%と割合が高くなっている。
- **住居形態別**
「両方用意している」割合は、一戸建てが集合住宅より4.7ポイント高く、「どちらも用意していない」割合は7.7ポイント低い。

(3) 防災訓練について

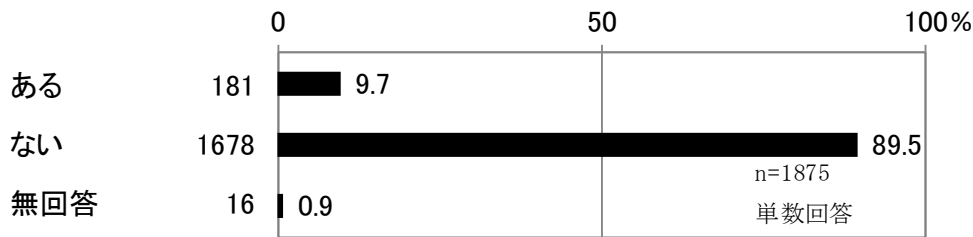
問 14 水道局では、地域の皆さまと地域防災拠点などで、災害用地下給水タンクや緊急給水栓などから、災害時に飲料水を給水することを想定した訓練を行っています。

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

① 単純集計

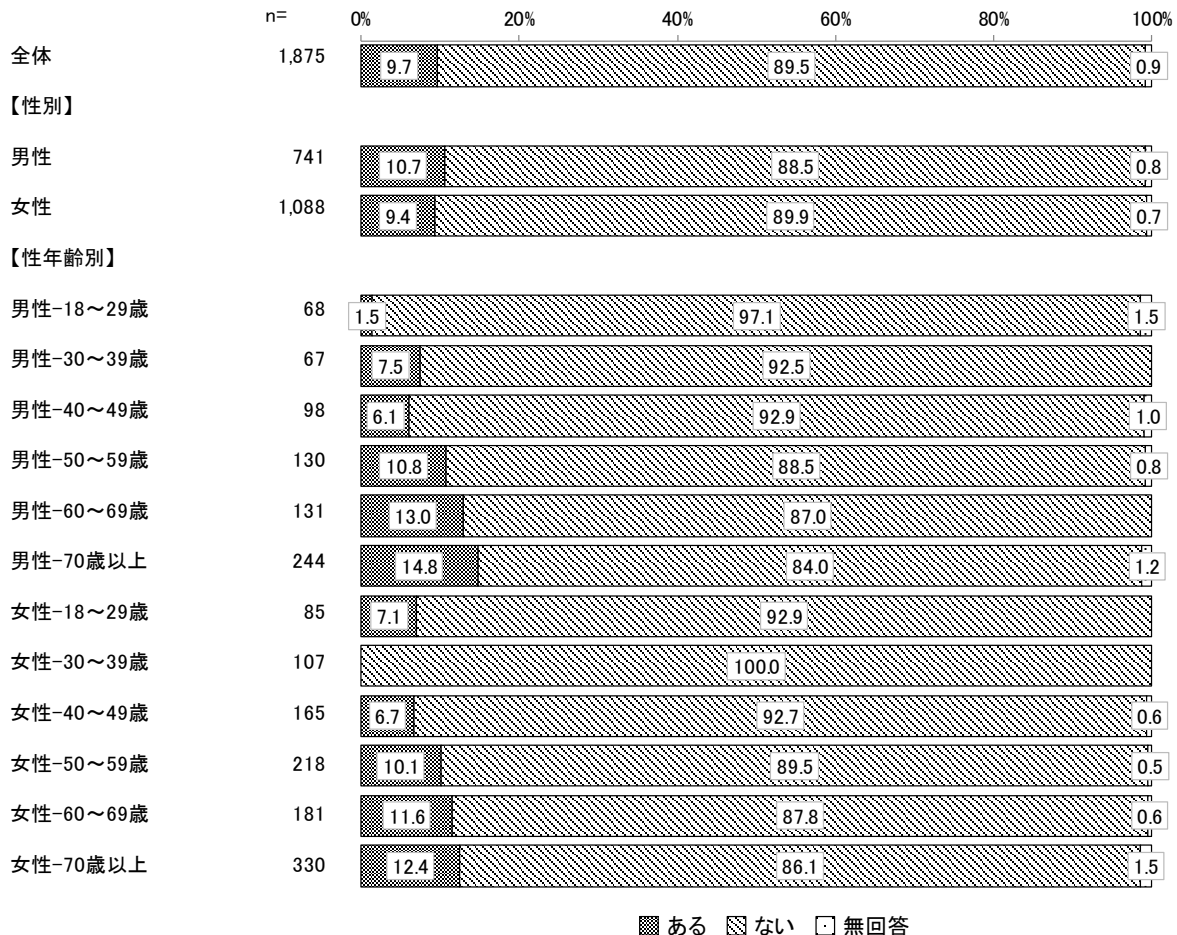
図表 49 全体



「参加したことがある」割合が 9.7%、「参加したことがない」割合が 89.5%となっている。

② 属性別集計

図表 50 全体、性別、性・年齢別



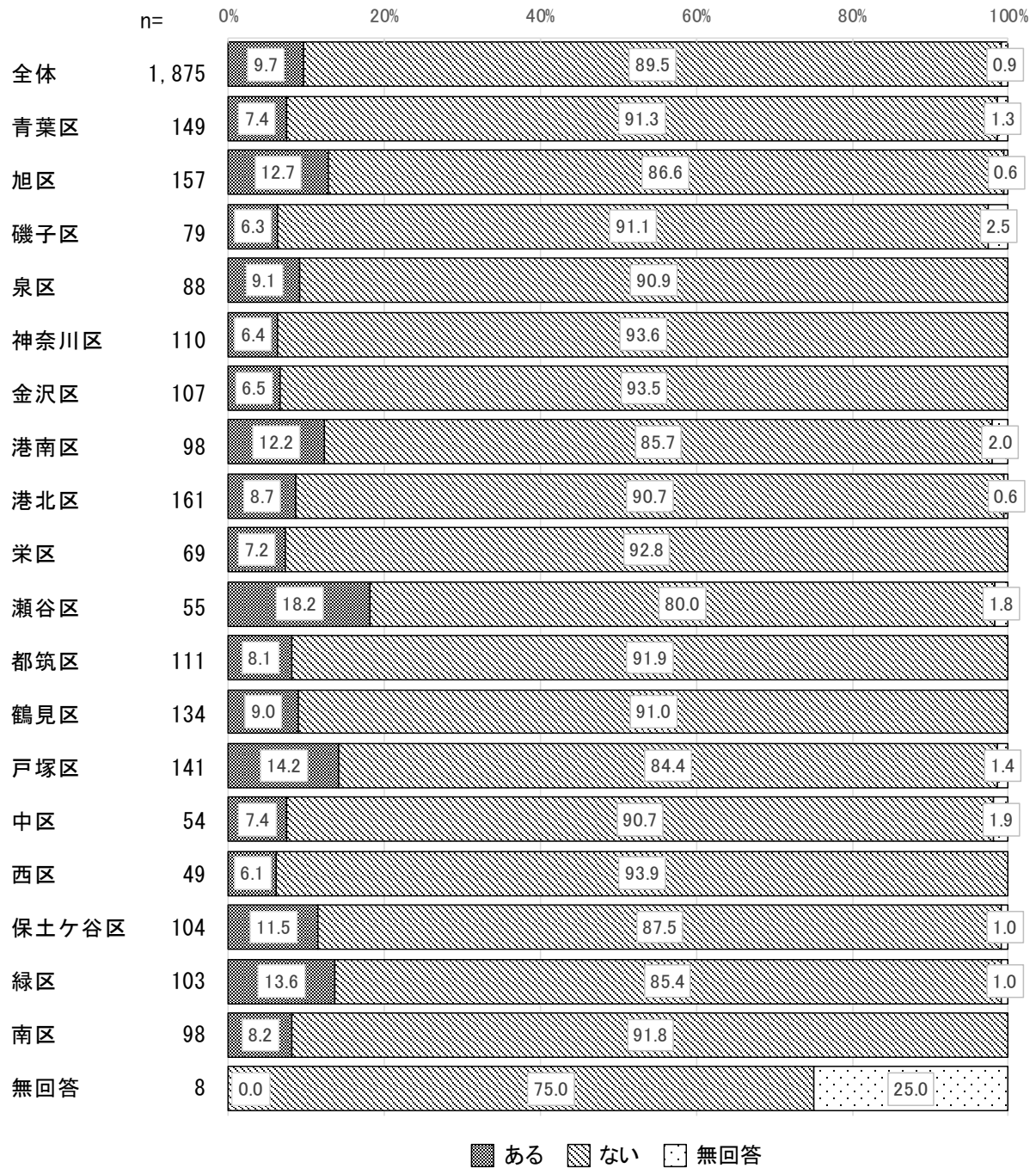
○ 性別

性別による明確な差は見られない。

○ 性・年齢別

「参加したことがある」割合は、男性では70歳以上が14.8%、女性では70歳以上が12.4%と最も高く、概ね年齢層が上がるほど割合が高くなる傾向がある。例外的に女性 30～39歳が0.0%で低くなっている。

図表 51 全体、居住区別

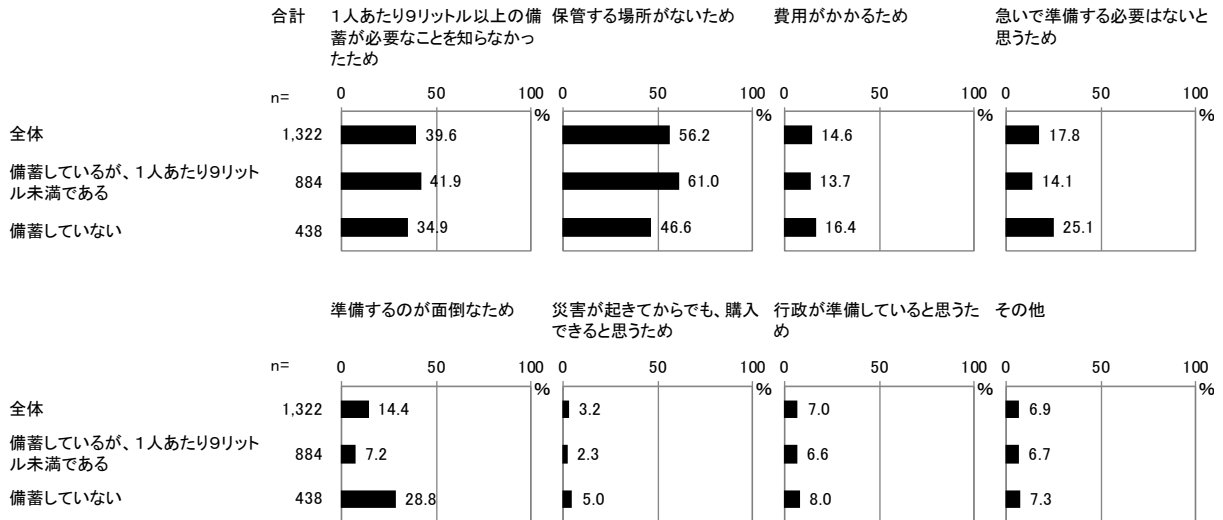


○ 居住区別

瀬谷区が18.2%で最も高く、西区が6.1%で最も低い。

(4) 設問間クロス集計

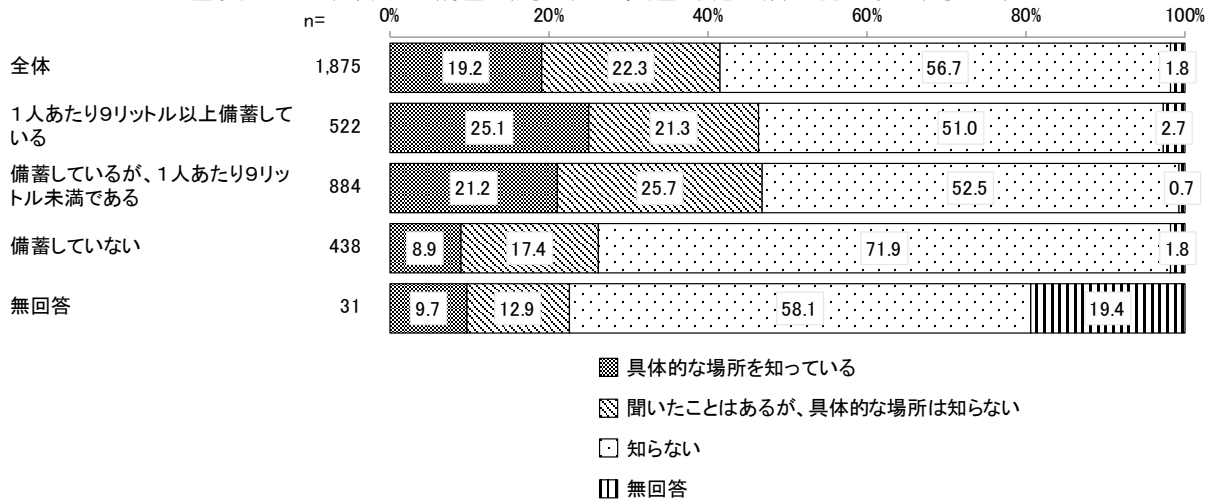
図表 52 飲料水の備蓄（問 9）×備蓄をしていない理由（問 10）



「備蓄をしているが9リットル未満」の人は「備蓄していない」人に比べ、「9リットル以上の備蓄が必要なことを知らなかった」「保管する場所がない」の割合が高い。

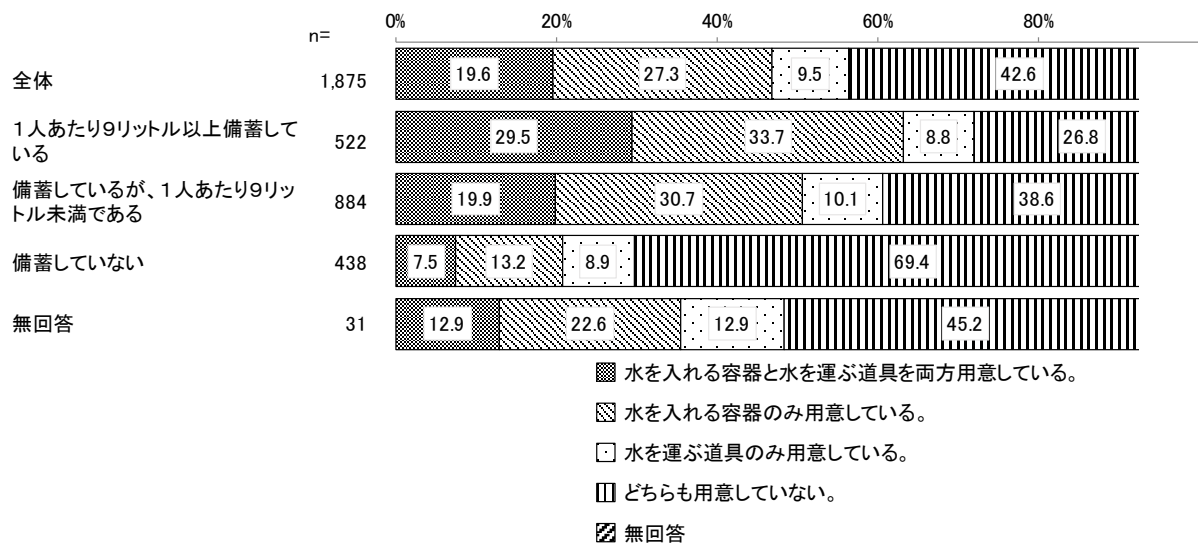
一方、「備蓄していない」人は「備蓄をしているが9リットル未満」の人に比べ、「急いで準備する必要はない」「準備するのが面倒」の割合が高い。

図表 53 飲料水の備蓄（問 9）×災害時給水所の認知度（問 11）



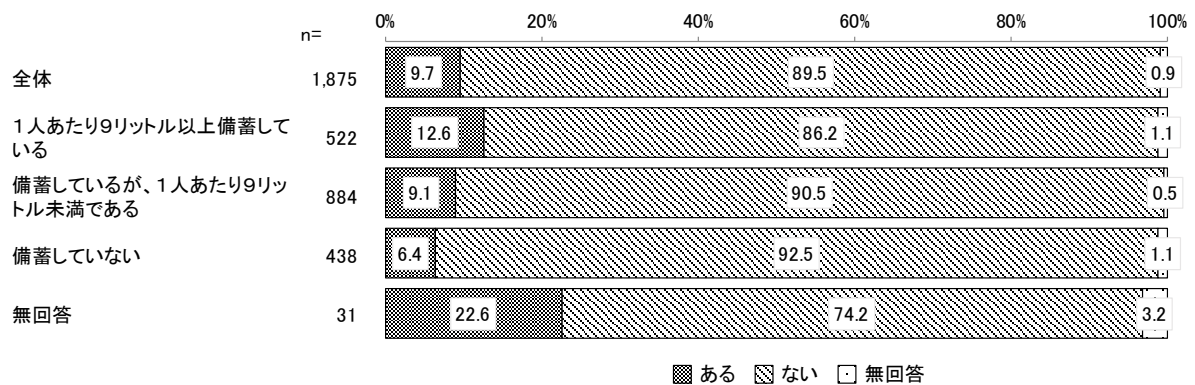
「備蓄している」「備蓄しているが9リットル未満」の人は、「備蓄していない」人に比べ、「具体的な場所を知っている」割合が高く、「知らない」割合が低い。

図表 54 飲料水の備蓄（問 9）×水を入れる容器と運ぶ道具（問 13）



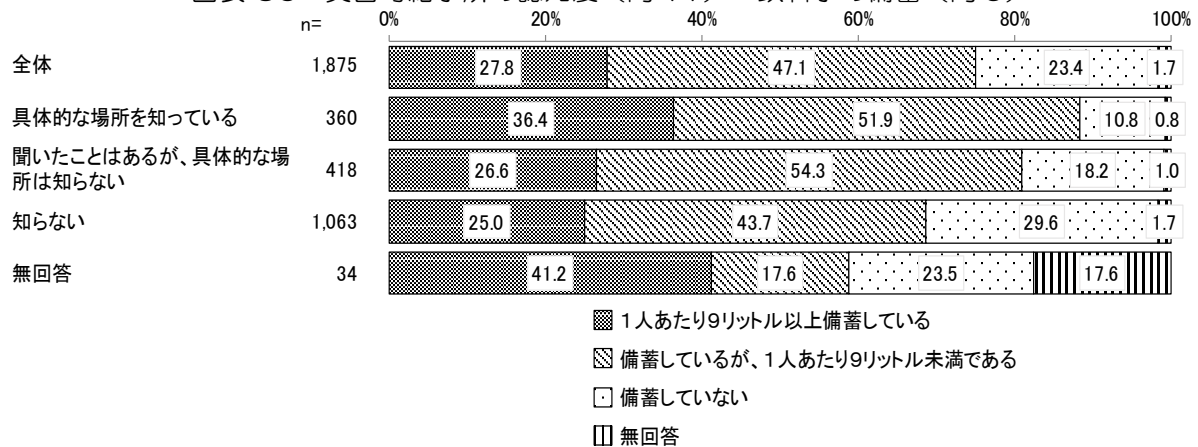
飲料水の備蓄量が多い人ほど、水を入れる容器と運ぶ道具を用意している傾向がある。

図表 55 飲料水の備蓄（問 9）×訓練への参加（問 14）



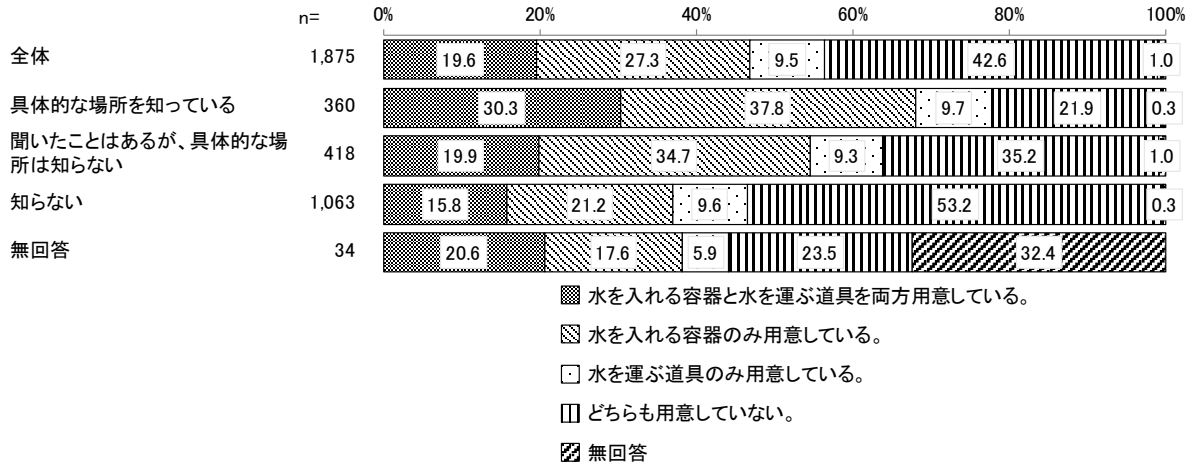
飲料水の備蓄量が多い人ほど、訓練に参加している傾向がある。

図表 56 災害時給水所の認知度（問 11）×飲料水の備蓄（問 9）



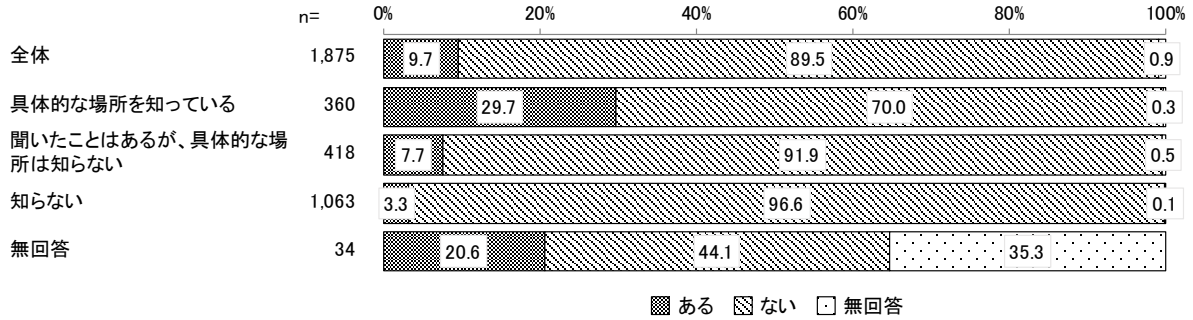
災害時給水所の認知度が高い人ほど、飲料水の備蓄量が多い傾向がある。

図表 57 災害時給水所の認知度（問 11）×水を入れる容器と運ぶ道具（問 13）



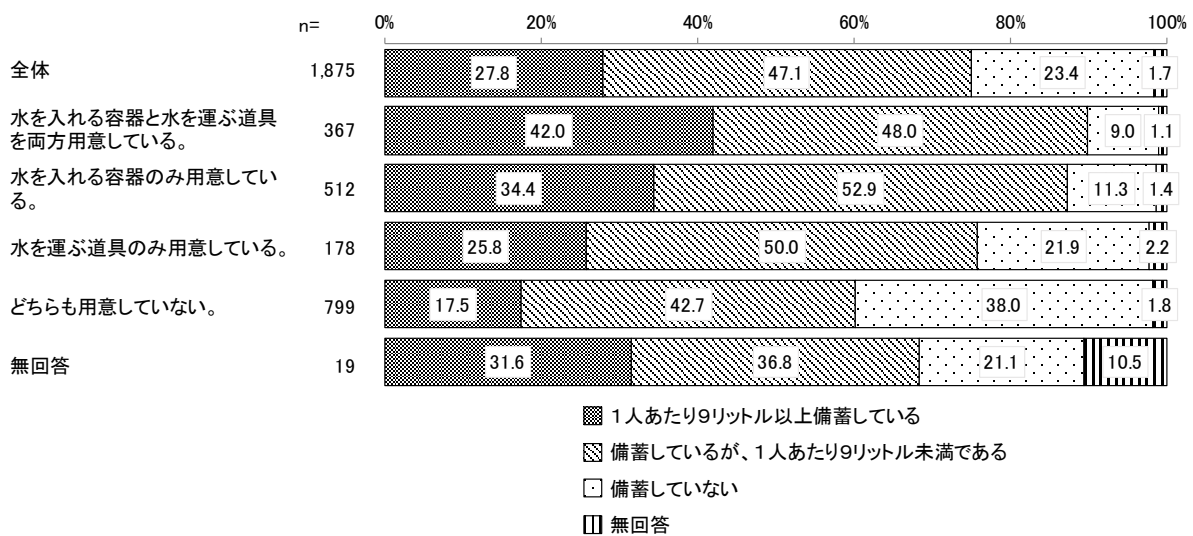
災害時給水所の認知度が高い人ほど、水を入れる容器と運ぶ道具を用意している傾向がある。

図表 58 災害時給水所の認知度（問 11）×訓練への参加（問 14）



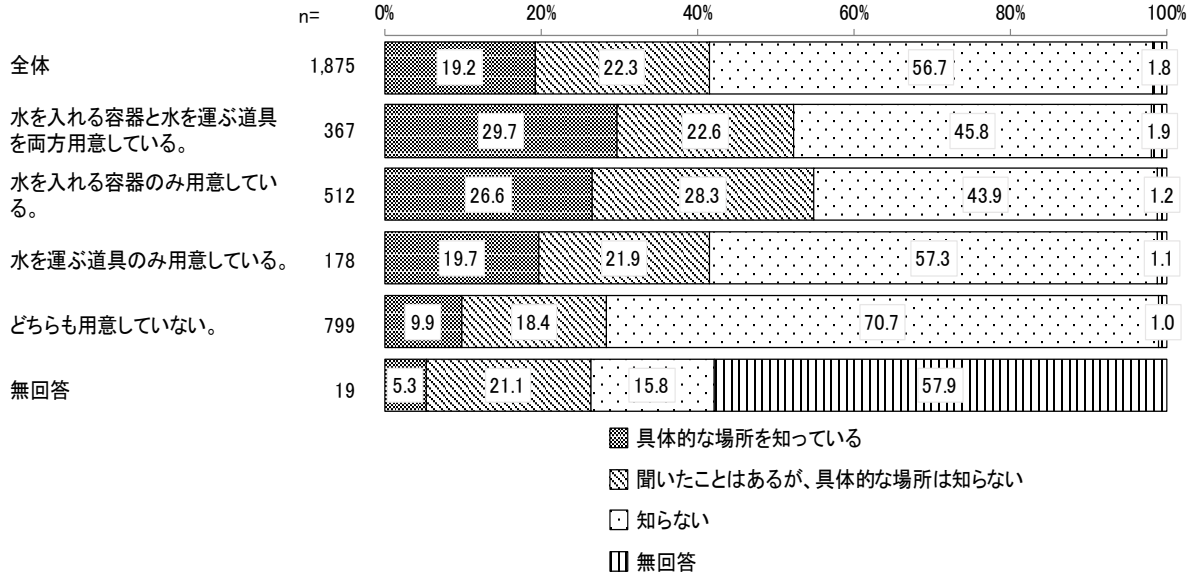
災害時給水所の認知度が高い人ほど、訓練に参加している傾向がある。

図表 59 水を入れる容器と運ぶ道具（問 13）×飲料水の備蓄（問 9）



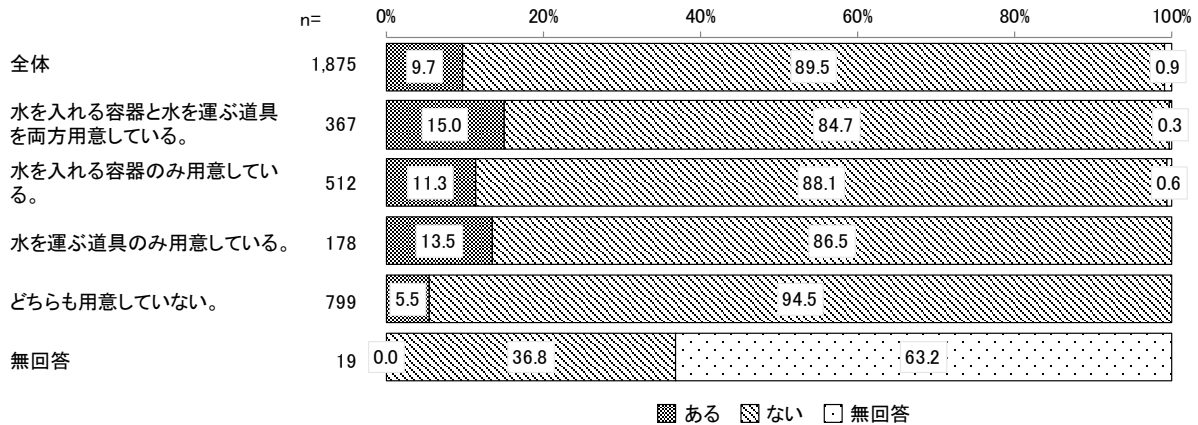
水を入れる容器と運ぶ道具を用意している人ほど、飲料水の備蓄量が多い傾向がある。

図表 60 水を入れる容器と運ぶ道具（問 13）×災害時給水所の認知度（問 11）



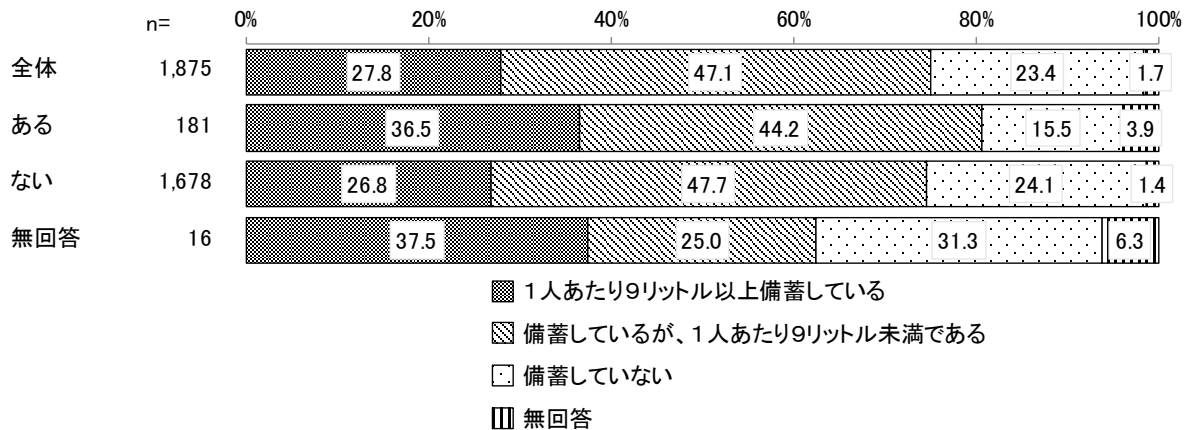
水を入れる容器と運ぶ道具を用意している人ほど、災害時給水所の具体的な場所の認知度が高い傾向がある。

図表 61 水を入れる容器と運ぶ道具（問 13）×訓練への参加（問 14）



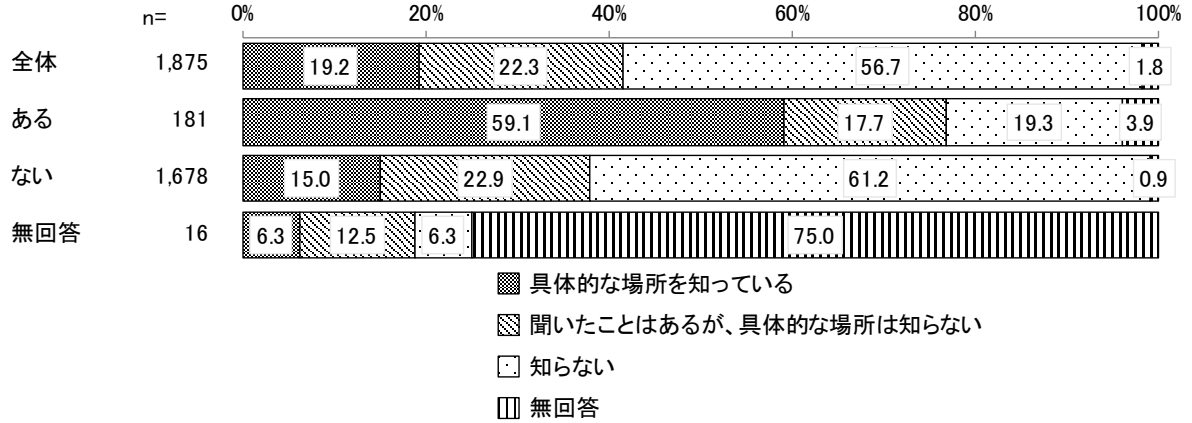
水を入れる容器と運ぶ道具を用意している人ほど、訓練に参加している傾向がみられる。

図表 62 訓練への参加（問 14）×飲料水の備蓄（問 9）



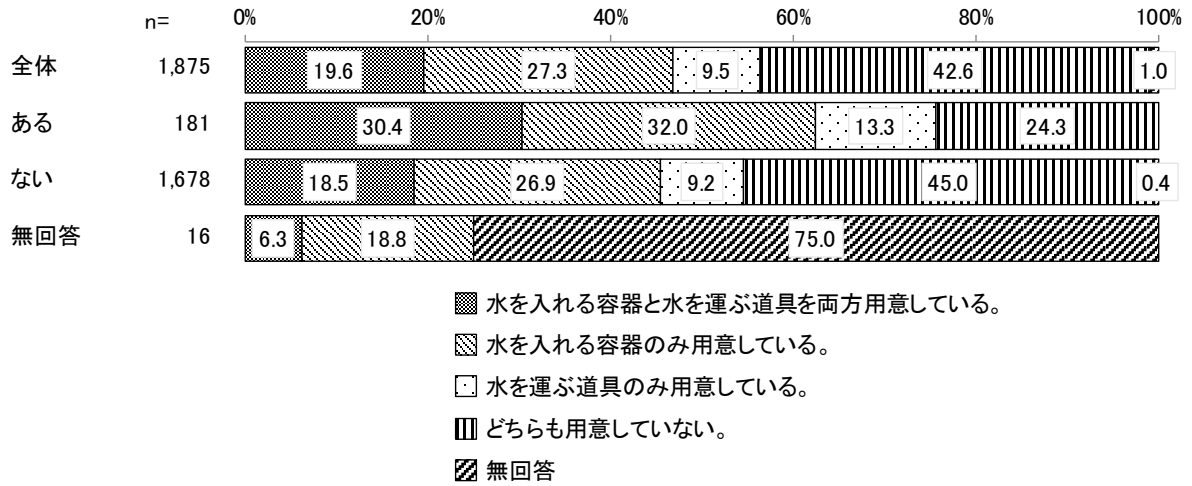
訓練に参加したことがある人の方が飲料水の備蓄量が多い。

図表 63 訓練への参加（問 14）×災害給水所の認知度（問 11）



訓練に参加したことがある人の方が災害時給水所の具体的な場所を知っている割合が高い。

図表 64 訓練への参加（問 14）×水を入れる容器と運ぶ道具（問 13）



訓練に参加したことがある人の方が水を入れる容器と運ぶ道具を用意している割合が高い。

3. 水道料金について

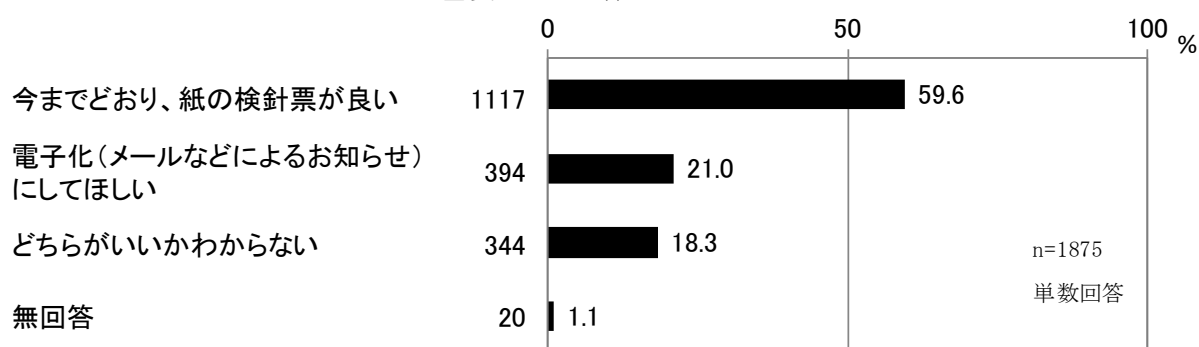
(1) 検針票の電子化について

問 15 水道メーターの検針時、紙の「水道・下水道使用量等のお知らせ」(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。(○は1つだけ)

- 1 今までどおり、紙の検針票が良い
- 2 電子化(メールなどによるお知らせ)にしてほしい
- 3 どちらがいいかわからない

① 単純集計

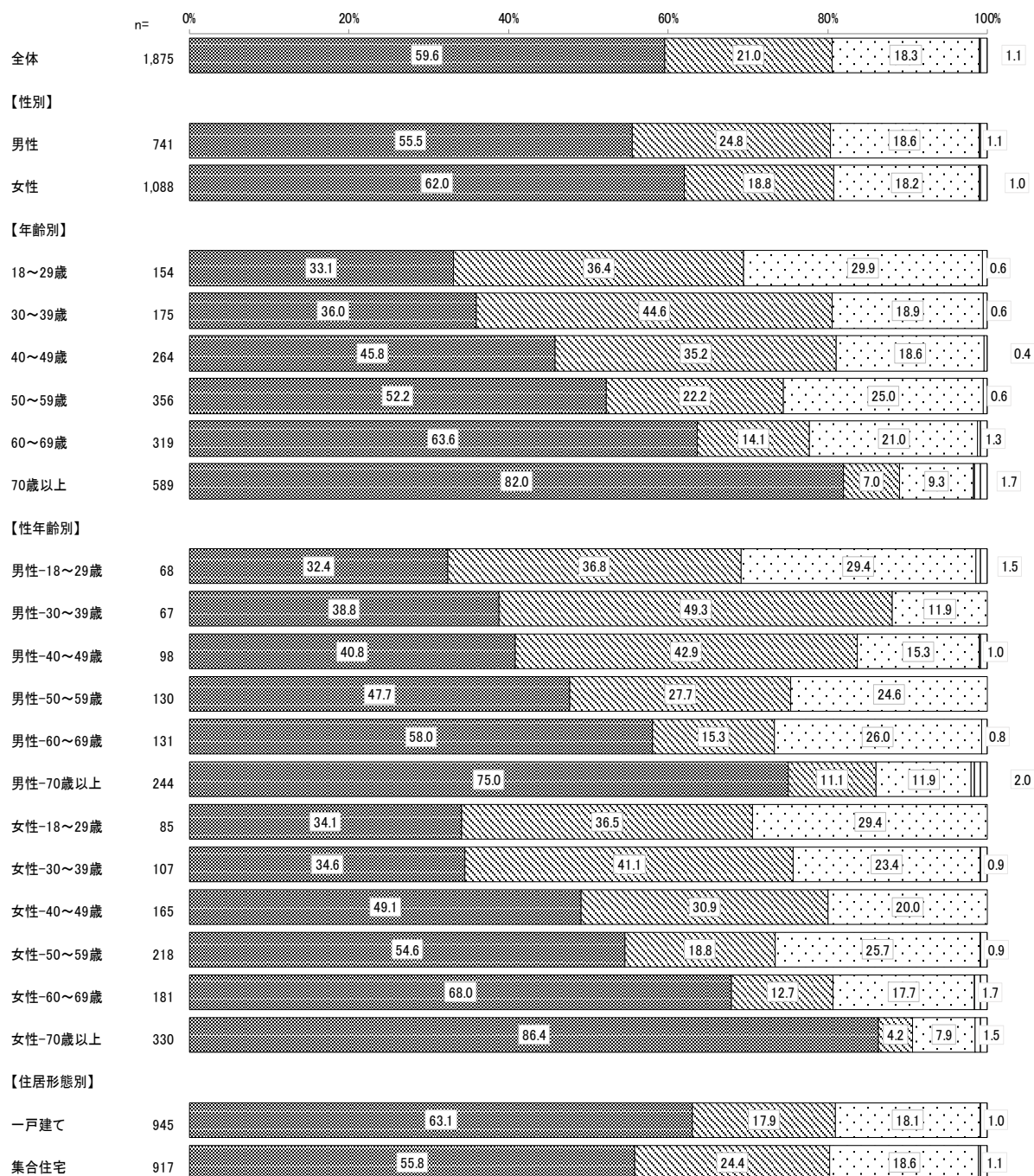
図表 65 全体



将来的な検針票のお届け方法は、「今までどおり、紙の検針票が良い」59.6%が「電子化にしてほしい」21.0%より38.6ポイント高い。

② 属性別集計

図表 66 全体、性別、年齢別、性・年齢別、住居形態別



今までどおり、紙の検針票が良い

 電子化(メールなどによるお知らせ)にしてほしい

 どちらがいいかわからない

 無回答

○ 性別

「今までどおり、紙の検針票が良い」割合は、男性が55.5%、女性が62.0%となっており、女性の方が6.5ポイント高い。

一方、「電子化にしてほしい」割合は、男性が24.8%、女性が18.8%となっており、男性の方が6.0ポイント高い。

○ 年齢別

「今までどおり、紙の検針票が良い」割合は、概ね年齢層が上がるほど高くなる傾向がある。一方、「電子化にしてほしい」割合は、概ね年齢層が下がるほど高くなる傾向がある。

○ 性・年齢別

「今までどおり、紙の検針票が良い」割合は、男女ともに年齢層が上がるほど高くなる傾向がある。

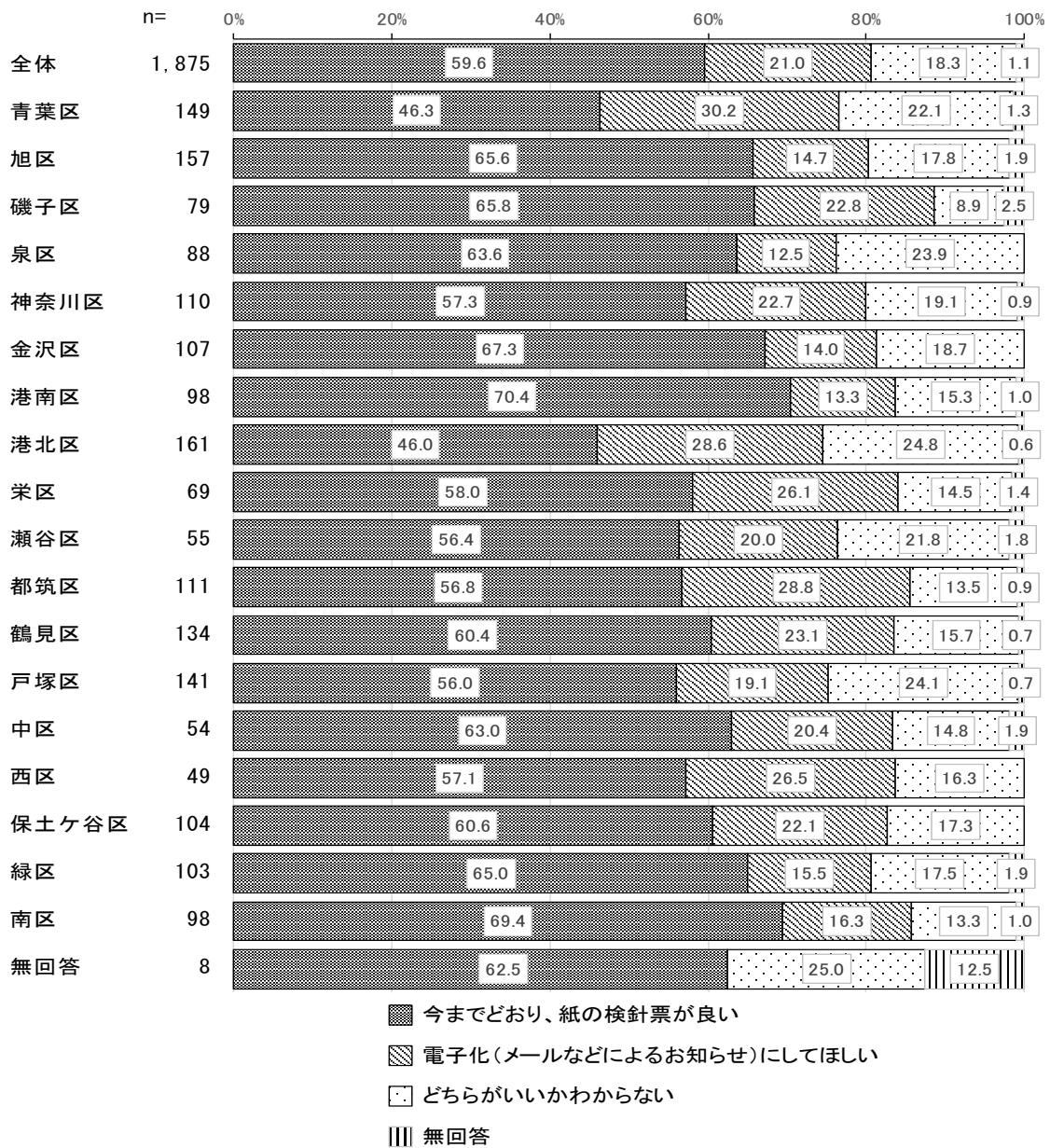
また、「電子化にしてほしい」割合は、男女ともに概ね年齢層が下がるほど高くなる傾向にあるが、男女ともに30～39歳が最も高く、男性が49.3%、女性が41.1%となっている。

○ 住居形態別

「今までどおり、紙の検針票が良い」割合は、一戸建てが63.1%となっており、一戸建ての方が7.3ポイント高い。

また、「電子化にしてほしい」割合は、集合住宅が24.4%となっており、集合住宅の方が6.5ポイント高い。

図表 67 全体、居住区別



○ 居住区別

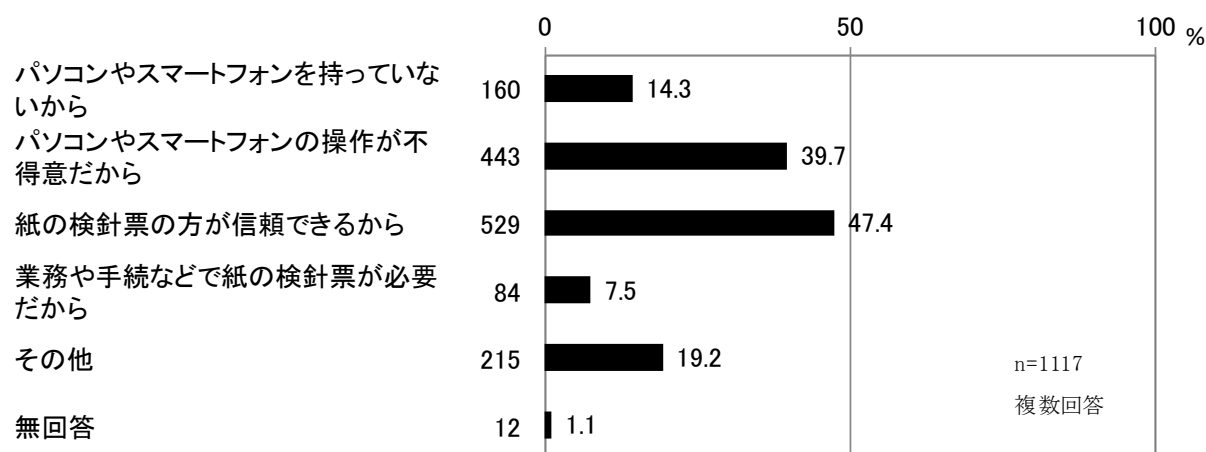
「今までどおり、紙の検針票が良い」割合は、港南区が70.4%で最も高く、次いで南区が69.9%となっている。一方、「電子化にしてほしい」割合は、青葉区が30.2%と最も高く、次いで都筑区が28.8%となっている。

問 16 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。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()

① 単純集計

図表 68 全体



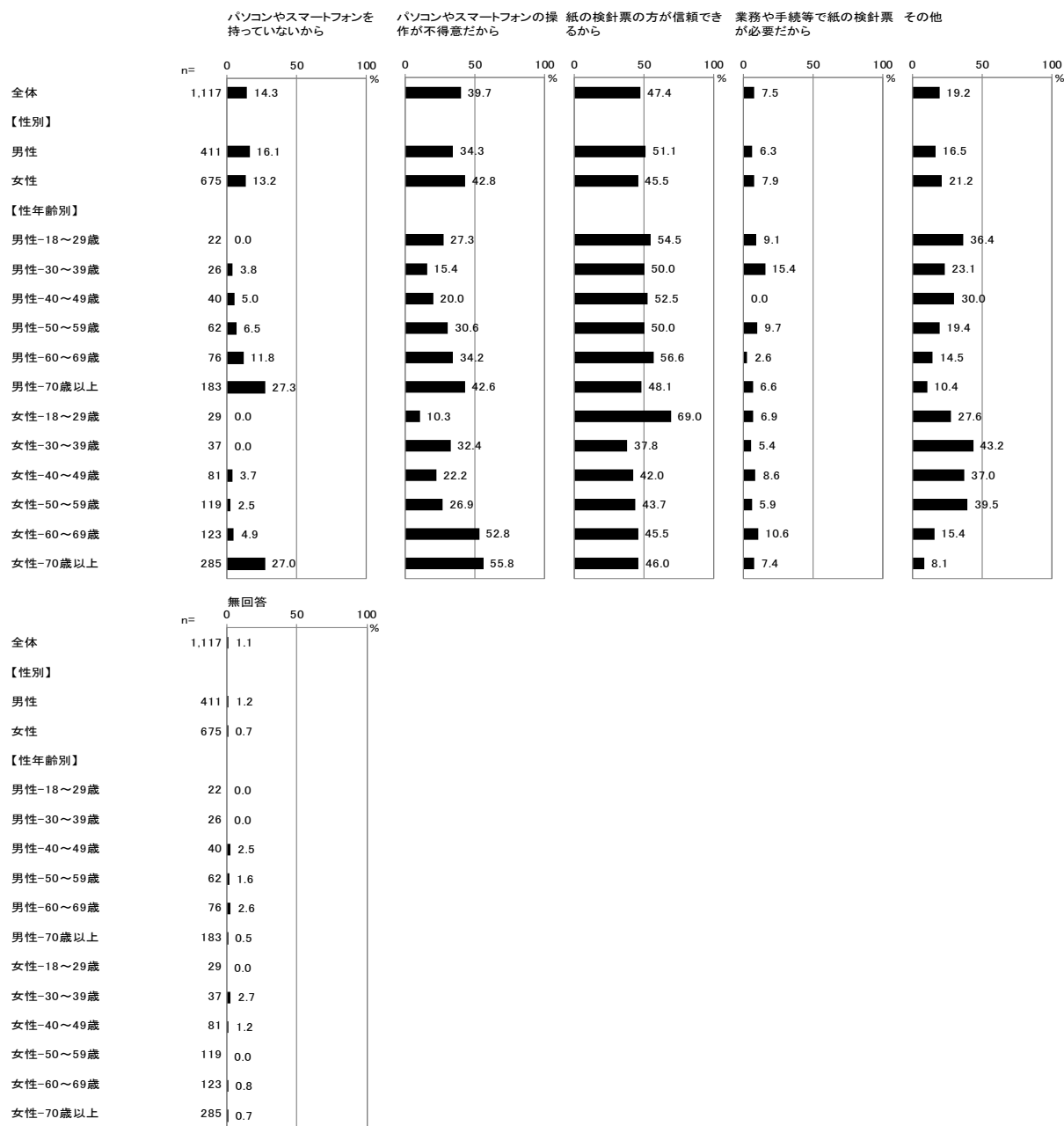
<その他の内訳 (215 件) >

電子化すると確認が面倒だから	38	慣れていないから	2
見やすいから	34	検針員の雇用を守るため	2
電子化すると見落とすから	19	高齢者への配慮	2
比較しやすいから	17	電磁波の被害受けるから	2
すぐ見られるから	16	その他	22
紙なら必ず見るから	16	引き落とされるまで金額が分からないため、検針員により漏水が判明しないため、スマートフォンに頼りたくないから、眼の保護のため、水道料金は重視していないため紙が良い、通信障害等の際に確認できないから、電子化すると他人に見られる心配があるから等	
見るきっかけになるから	13		
家族で共有できるから	11		
管理しやすいから	11		
登録作業等が面倒だから	5		
個人情報の流出が不安だから	3		
メールの受信数を増やしたくないから	2		

紙の検針票が良い理由は、「紙の検針票の方が信頼できるから」47.4%、「パソコンやスマートフォンの操作が不得意だから」39.7%、「パソコンやスマートフォンを所有していない」14.3%、「業務や手続きなどで紙の検針票が必要だから」7.5%の順に割合が高い。

② 属性別集計

図表 69 全体、性別、性・年齢別



○ 性別

「紙の検針票の方が信頼できるから」が、男女ともに最も高く、男性が 51.1%、女性が 45.5%となっている。

また、「パソコンやスマートフォンの操作が不得意だから」は、男性が 34.3%、女性が 42.8%となっており、女性の方が 8.5 ポイント高く、男女のポイント差が最大となっている。

○ 性・年齢別

「紙の検針票の方が信頼できるから」は、男性は 70 歳以上を除く全ての年齢層で 50%以上となっており、女性は 18~29 歳を除く全ての年齢層で 50%を下回っている。

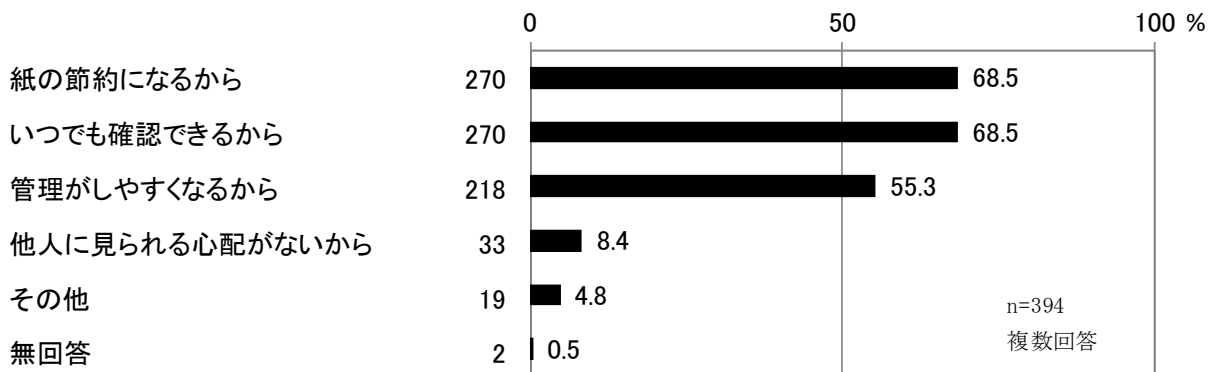
また、「パソコンやスマートフォンを持っていない」「パソコンやスマートフォンの操作が不得意」は、概ね年齢層が上がるほど割合が高くなる傾向があるが、例外的に後者では、男性 18~29 歳が 27.3%、女性 30~39 歳が 32.4%で割合が高い。

問 17 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。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 管理がしやすくなるから
- 4 他人に見られる心配がないから
- 5 その他()

① 単純集計

図表 70 全体



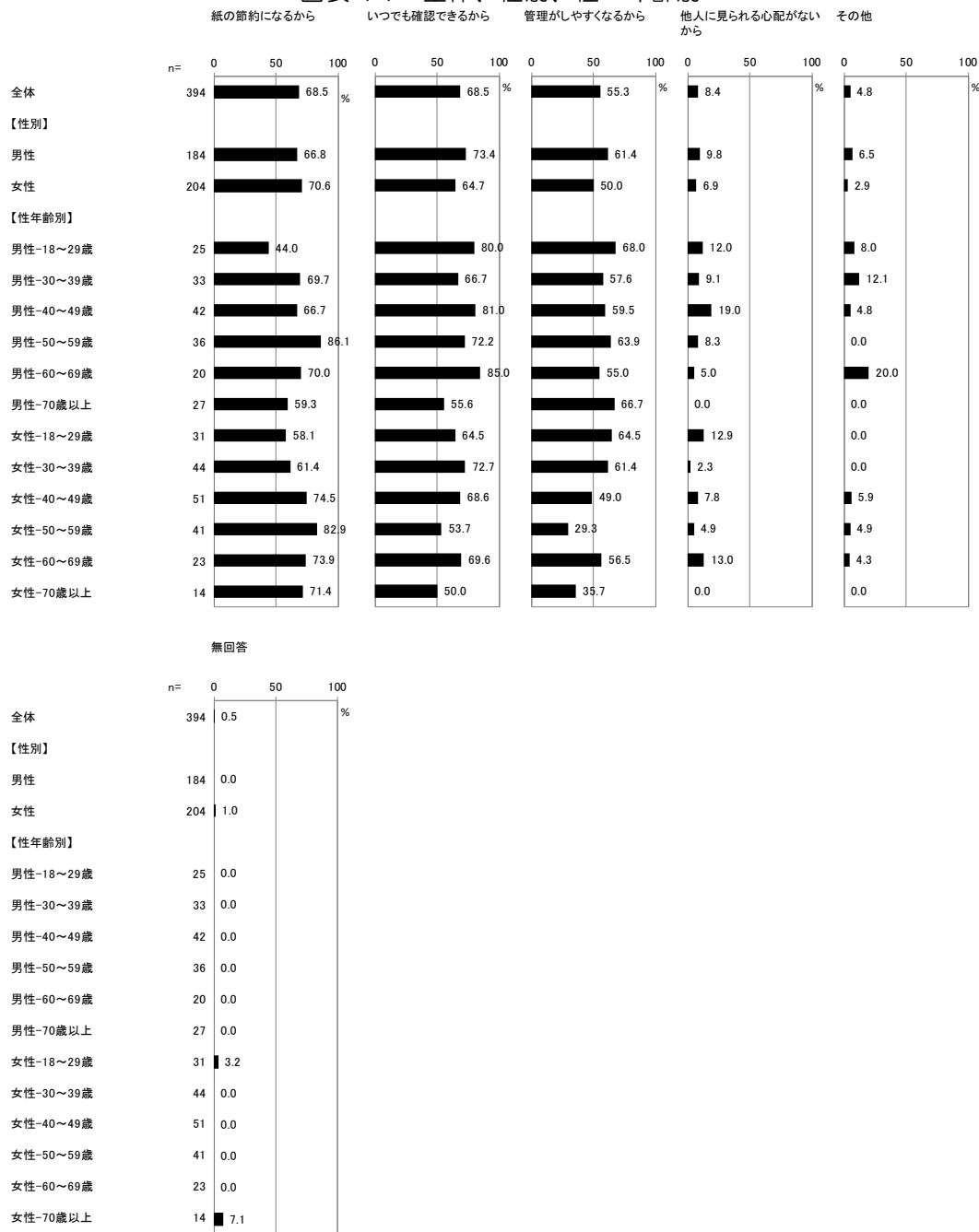
<その他の内訳 (19件) >

管理しやすくなるから	4	その他	4
検針業務の効率化	4	いつでも確認できるから、紙の節約になるから、清潔だから、質問の意味が分からない	
比較しやすいから	4		
経費節減	3		

電子化が良い理由は、「紙の節約になるから」68.5%、「いつでも確認できるから」68.5%、「管理がしやすくなるから」55.3%、「他人に見られる心配がないから」8.4%の順に割合が高い。

② 属性別集計

図表 71 全体、性別、性・年齢別



○ 性別

「紙の節約になるから」の割合は、女性の方が 3.8 ポイント高い。
 一方、「いつでも確認できるから」「管理がしやすくなるから」「他人に見られる心配がないから」の割合は、男性の方がそれぞれ 8.7 ポイント、11.4 ポイント、2.9 ポイント高い。

○ 性・年齢別

「紙の節約になるから」の割合は、男女ともに 50~59 歳で最も高く、18~29 歳で最も低い。「いつでも確認できるから」の割合は、男女ともにすべての年齢層で高く、特に男性で高い傾向にある。「管理がしやすくなるから」の割合は、男性のすべての年齢層で高いが、女性の 50~59 歳、70 歳以上で低い。

(2) 水道料金の支払い方法について

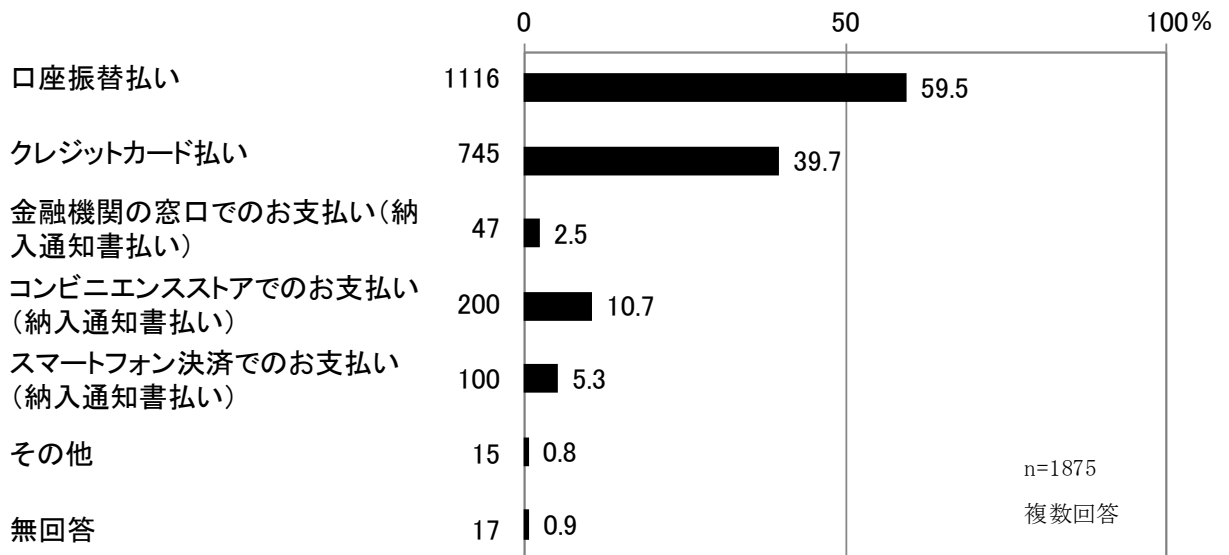
問 18 現在、水道料金等のお支払いは、口座振替払い、クレジットカード払い、納入通知書払い(スマートフォン決済を含む)の各方法があります。

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()

① 単純集計

図表 72 全体



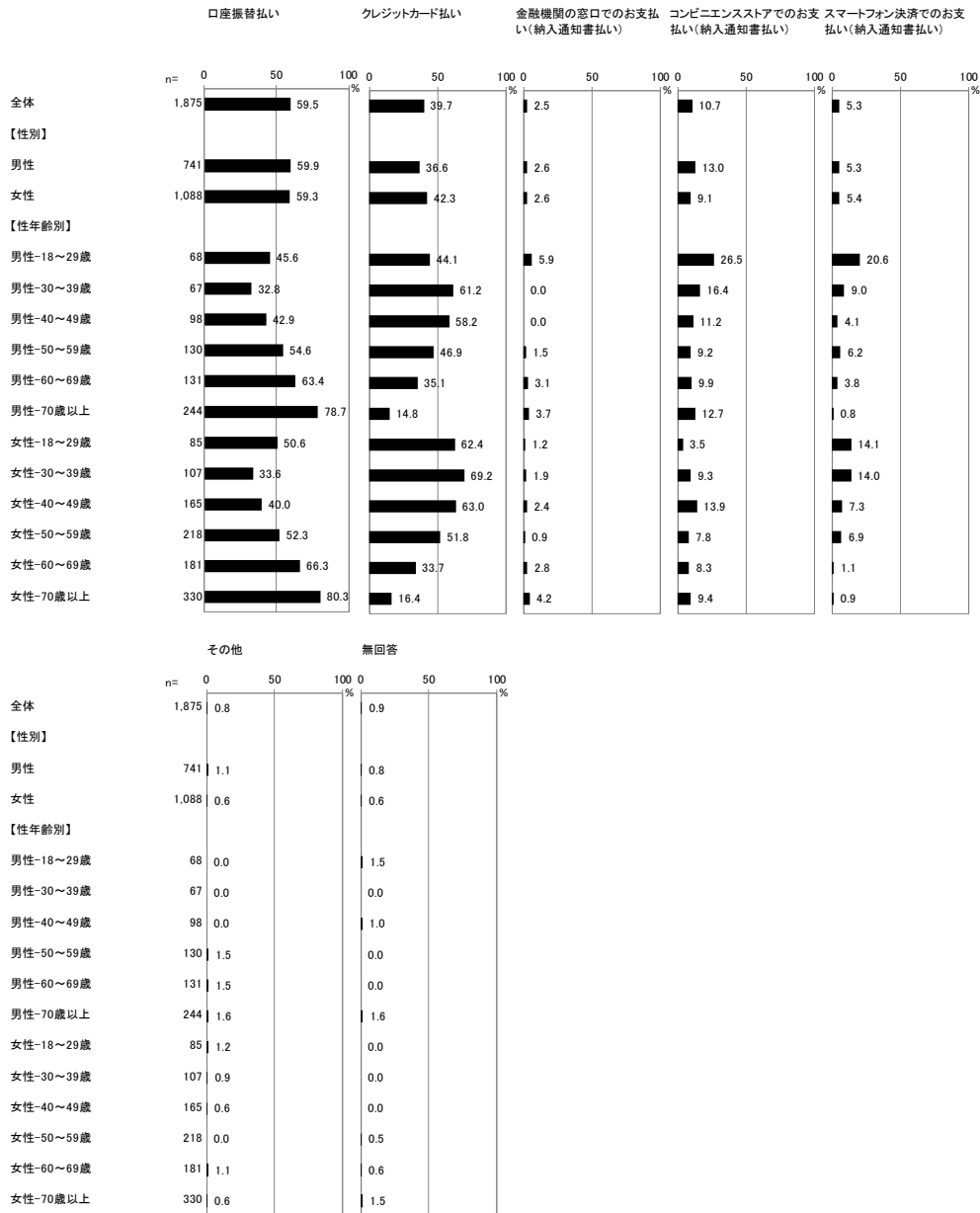
<その他の内訳 (12件) >

間接的な支払い方法 (マンション管理組合など)	3	その他	2
分からない	3	手数料が無料になればクレジットカード払い、歩いてコンビニに行けるから	
口座振替払い	2		
特になし	2		

今後選択したい水道料金等の支払い方法は、「口座振替払い」59.5%、「クレジットカード払い」39.7%、「納入通知書払い(3~5の合計)」18.5%の順で割合が高い。

② 属性別集計

図表 73 全体、性別、性・年齢別



○ 性別

「クレジットカード払い」の割合は、女性が42.3%となっており、女性の方が5.7ポイント高い。「コンビニエンスストアでのお支払い」の割合は、男性が13.0%となっており、男性の方が3.9ポイント高い。

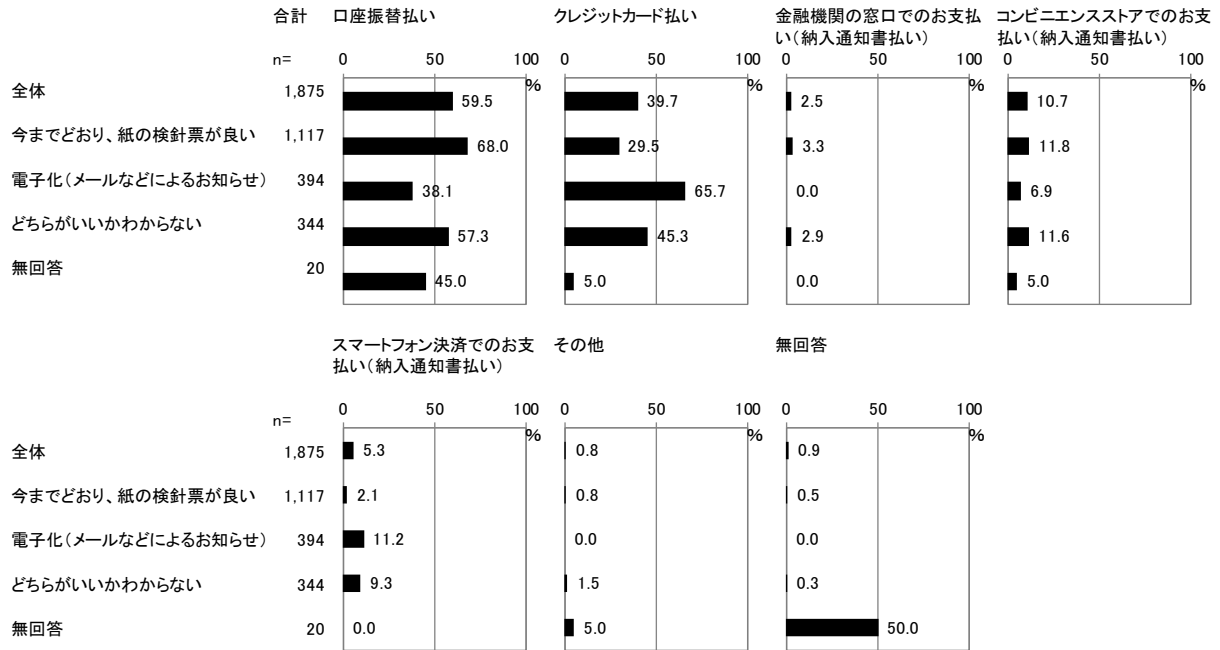
○ 性・年齢別

「口座振替払い」の割合は、年齢層が上がるほど高くなる傾向があるが、例外的に男女ともに18~29歳でやや高い。「クレジットカード払い」の割合は、年齢層が下がるほど高くなる傾向がある。例外的に18~29歳では男女ともにやや低く、男性44.1%、女性62.4%となっており、女性の方が18.3ポイント低い。

「スマートフォン決済でのお支払い」は男女とも概ね年齢層が下がるほど高くなる傾向がある。

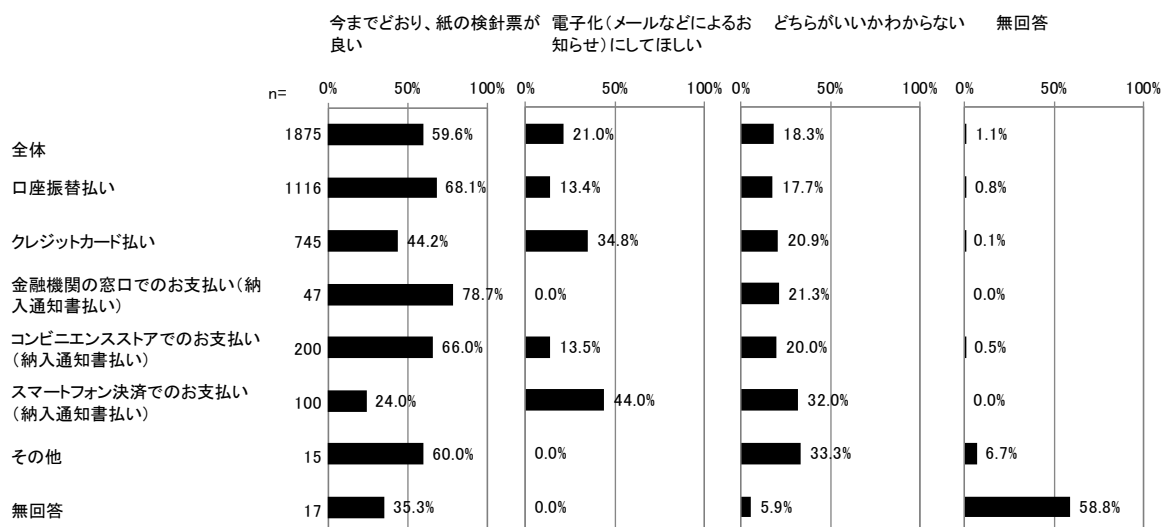
(3) 設問間クロス集計

図表 74 検針票のお届け方法（問 15）×水道料金の支払い方法（問 18）



「今までどおり、紙の検針票が良い」人が選択したい支払い方法は、「口座振替払い」の割合が最も高く 68.0%となっている。一方、「電子化にしてほしい」人が選択したい支払い方法は、「クレジットカード払い」の割合が最も高く 65.7%となっている。

図表 75 水道料金の支払い方法（問 18）×検針票のお届け方法（問 15）



「口座振替払い」を選択する人は「今までどおり、紙の検針票が良い」を選択する割合が最も高く 68.1%となっている。

「クレジットカード払い」を選択する人は「今までどおり、紙の検針票が良い」を選択する割合が 44.2%で最も高く、「電子化にしてほしい」も 34.8%と割合が高い。

「金融機関の窓口でのお支払い」を選択する人は「今までどおり、紙の検針票が良い」を選択する割合が最も高く 78.7%となっている。

「コンビニエンスストアでのお支払い」を選択する人は「今までどおり、紙の検針票が良い」を選択する割合が最も高く 66.0%となっている。

「スマートフォン決済でのお支払い」を選択する人は「電子化にしてほしい」を選択する割合が最も高く 44.0%となっている。

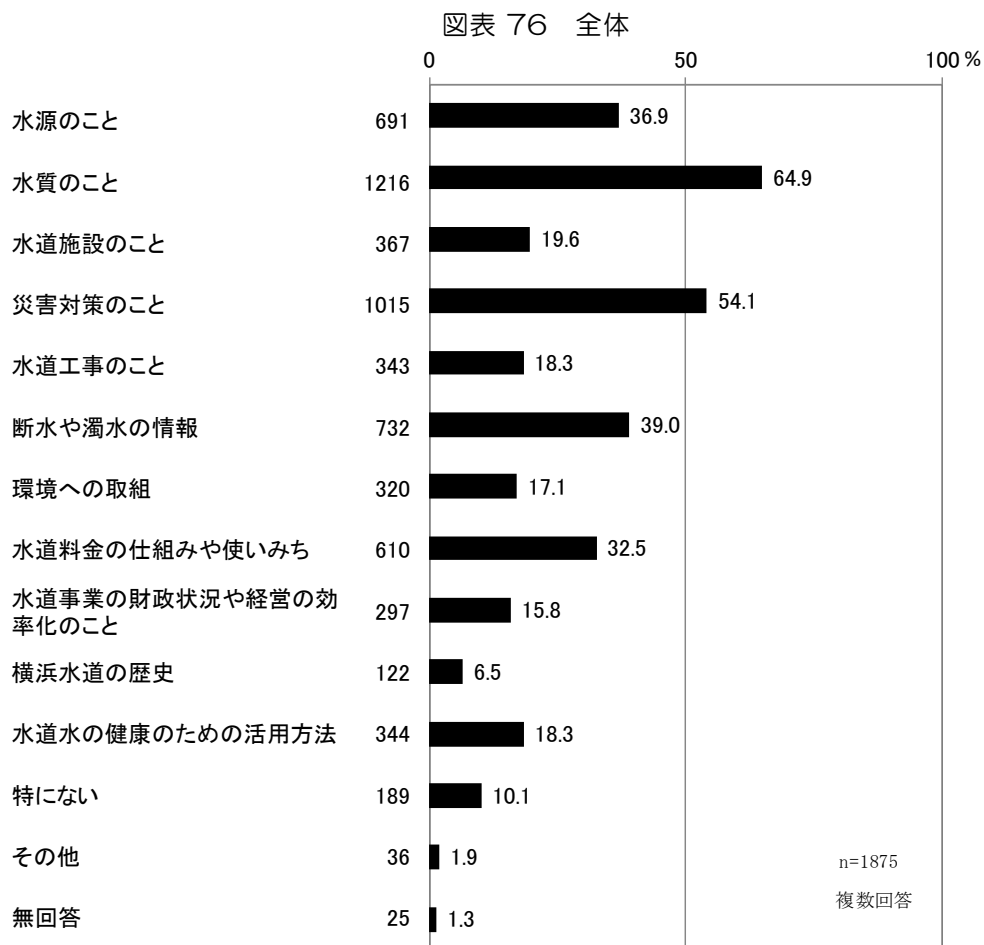
4. 水道事業について

(1) 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。(〇はいくつでも)

- | | |
|------------|-----------------------|
| 1 水源のこと | 8 水道料金の仕組みや使いみち |
| 2 水質のこと | 9 水道事業の財政状況や経営の効率化のこと |
| 3 水道施設のこと | 10 横浜水道の歴史 |
| 4 災害対策のこと | 11 水道水の健康のための活用方法 |
| 5 水道工事のこと | 12 特にない |
| 6 断水や濁水の情報 | 13 その他() |
| 7 環境への取組 | |

① 単純集計・属性別集計



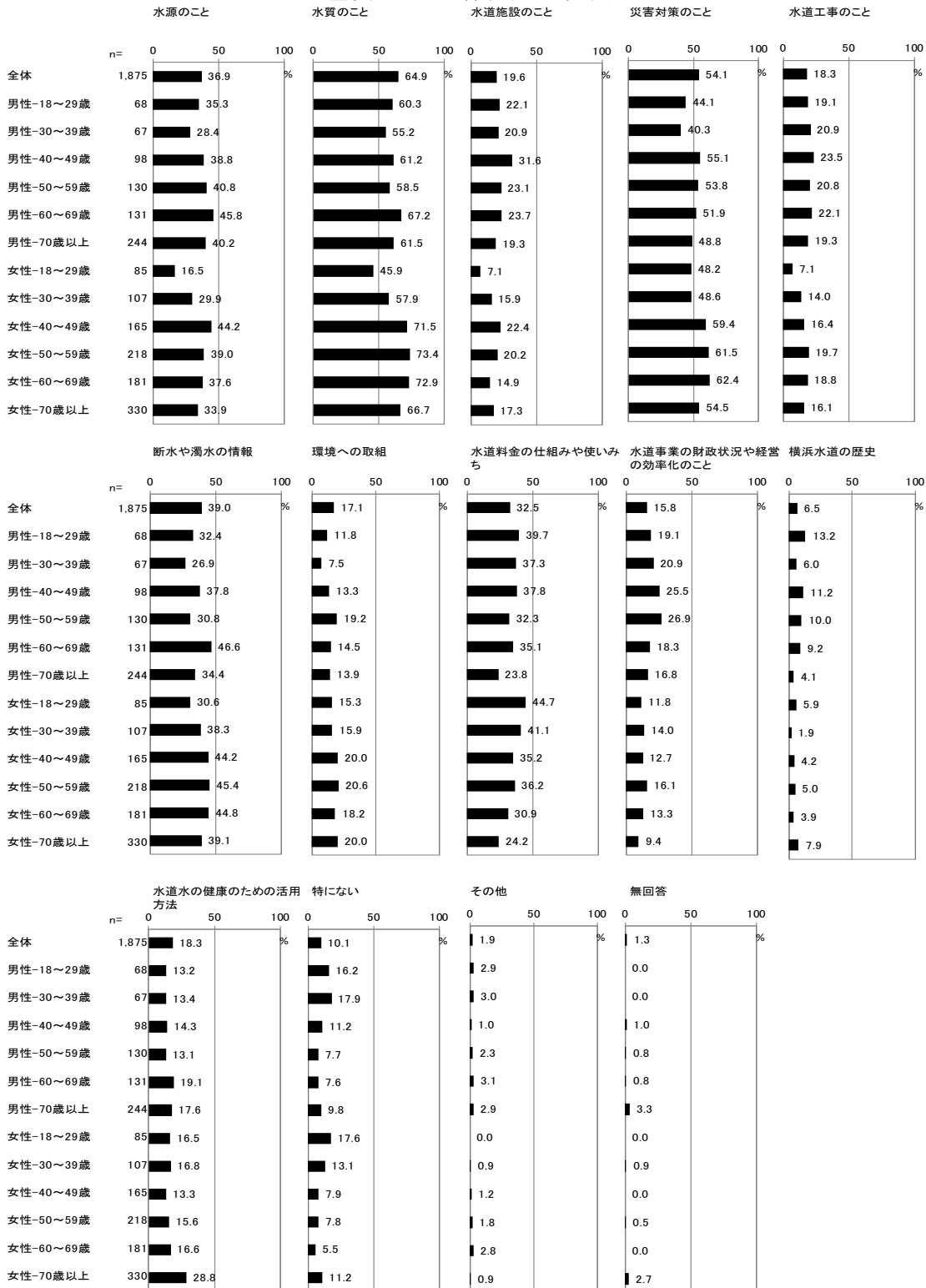
<その他の内訳（36件）>

災害時の対応方法	3	民営化	2
水の硬度	3	老朽管の更新	2
特になし	3	水道施設の安全・テロ対策	2
下水道	3	その他	14
外国資本による水源地買収	2	はまピョン、河川の水質、管路情報、工事業 者、国際貢献の取組、漏水時の対応方法、水 道事業の財政状況や経営の効率化のこと、水 道水の備蓄 等	
水道料金の仕組みや使いみち	2		
災害時の対応方法	3		
水の硬度	3		

水道事業について知りたい項目は、「水質のこと」64.9%、「災害対策のこと」54.1%、「断水や濁水の情報」39.0%、「水源のこと」36.9%、「水道料金の仕組みや使いみち」32.5%の順で割合が高い。

② 属性別集計

図表 77 全体、性・年齢別



○ 性・年齢別

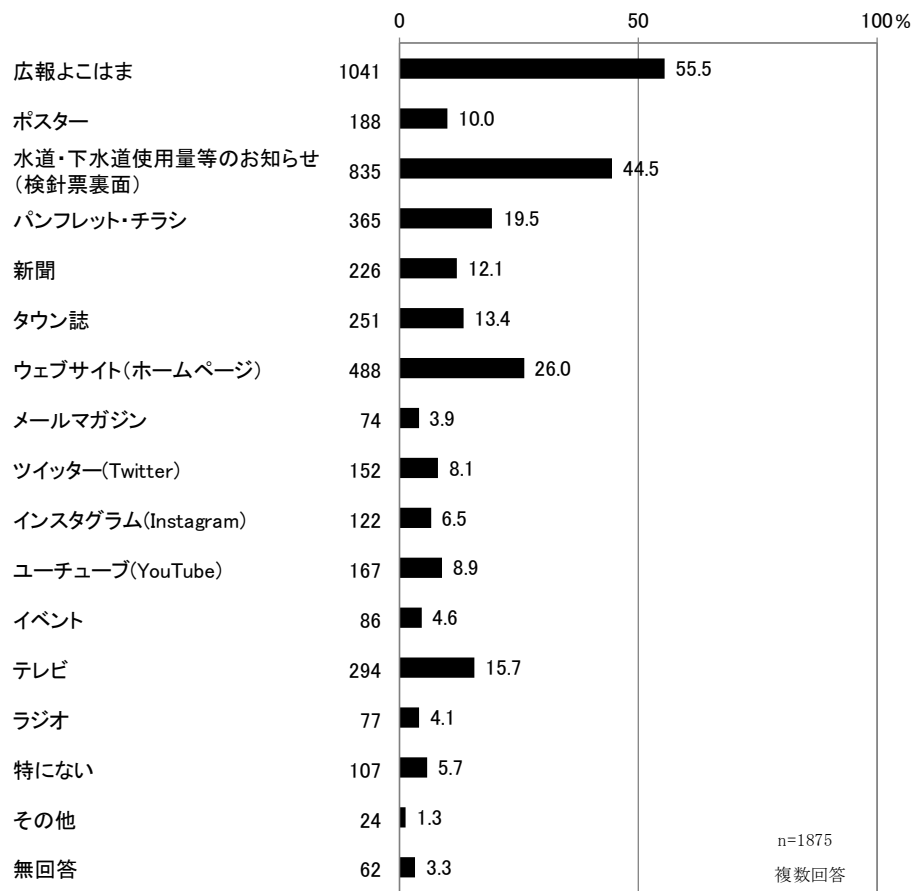
「水源のこと」「水質のこと」の割合は、男女ともに概ねすべての年齢層で高いが、女性18~29歳は低くなっている。一方、「水道料金の仕組みや使いみち」の割合は、女性18~29歳が44.7%で最も高い。また、「災害対策のこと」は男女ともに40歳以上の年齢層で割合が高い。

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。
(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 インスタグラム(Instagram) |
| 3 水道・下水道使用量等のお知らせ(検針票裏面) | 11 ユーチューブ(YouTube) |
| 4 パンフレット・チラシ | 12 イベント |
| 5 新聞 | 13 テレビ |
| 6 タウン誌 | 14 ラジオ |
| 7 ウェブサイト(ホームページ) | 15 特にない |
| 8 メールマガジン | 16 その他() |

①単純集計

図表 78 全体



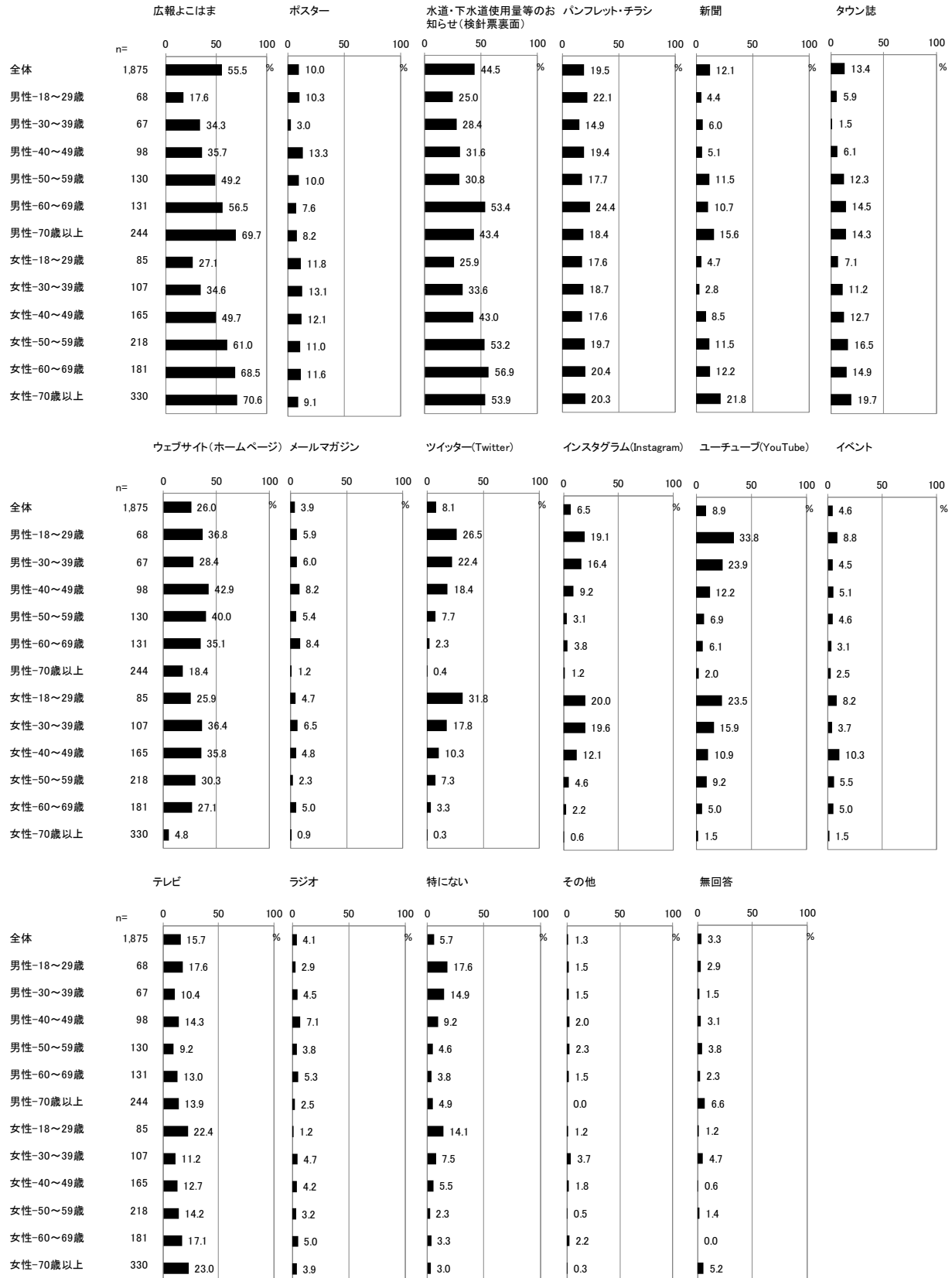
<その他の内訳 (24件) >

LINE	5	その他	9
不要	3	全て、ウェブ広告、ポッドキャスト、外国人向け広報、戸別広報(自治会未加入)、手紙、対面窓口、電車中吊り広告 等	
水道施設の見学	3		
自治会からの情報	2		
学校、PTA、カルチャースクール等	2		

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良いものは、「広報よこはま」55.5%、「水道・下水道使用量等のお知らせ」44.5%、「ウェブサイト」26.0%の順に割合が高い。

②属性別集計

図表 79 全体、性・年齢別



○ 性・年齢別

「広報よこはま」「水道・下水道使用量等のお知らせ」は概ね年齢層が上がるほど割合が高くなる傾向がある。

「ウェブサイト（ホームページ）」は、70歳以上を除くすべての年齢層で割合が25.0%以上となっている。

「ツイッター」「インスタグラム」「ユーチューブ」は年齢層が下がるほど割合が高くなる傾向がある。

また、紙媒体は概ね女性の割合が高く、電子媒体は概ね男性の割合が高い。

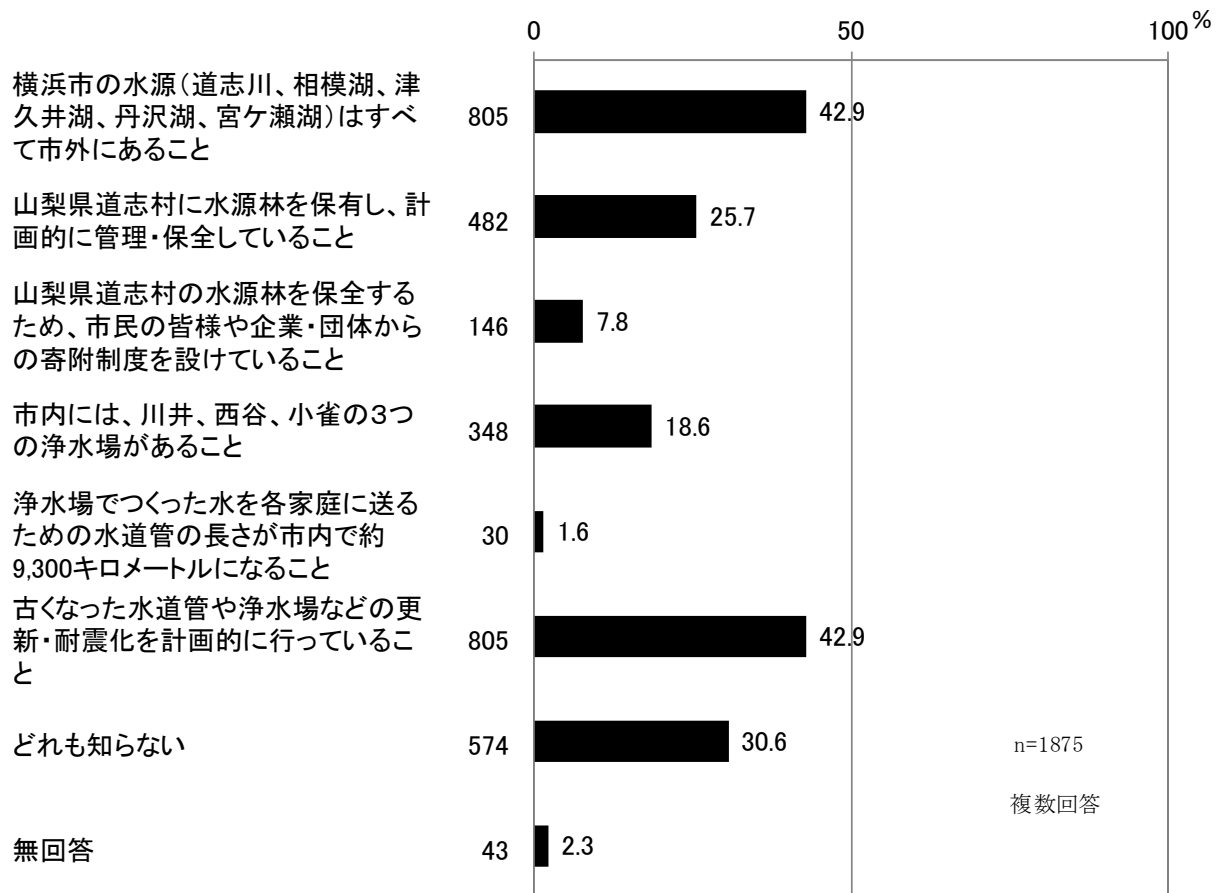
(2) 水道局の取組や水道に関することについて

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(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林を保全するため、市民の皆さまや企業・団体からの寄附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

① 単純集計

図表 80 全体

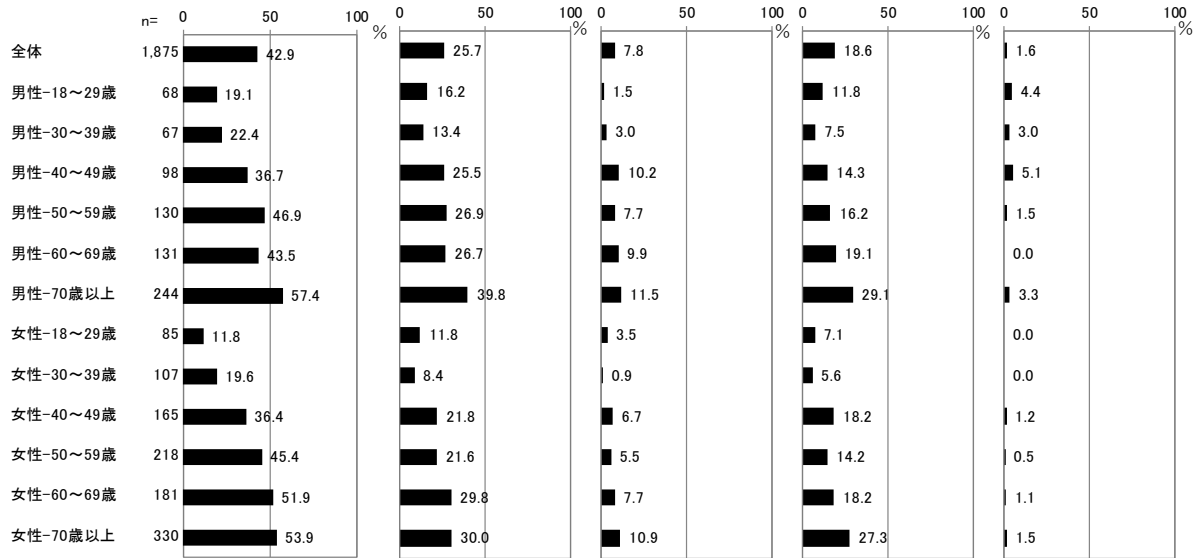


水道局の施設や取組に関する認知度は、「横浜市の水源はすべて市外にあること」42.9%、「古くなった水道管や浄水場などの更新・耐震化を計画的に行っていること」42.9%、「どれも知らない」30.6%の順に割合が高い。

② 属性別集計

図表 81 全体、性・年齢別

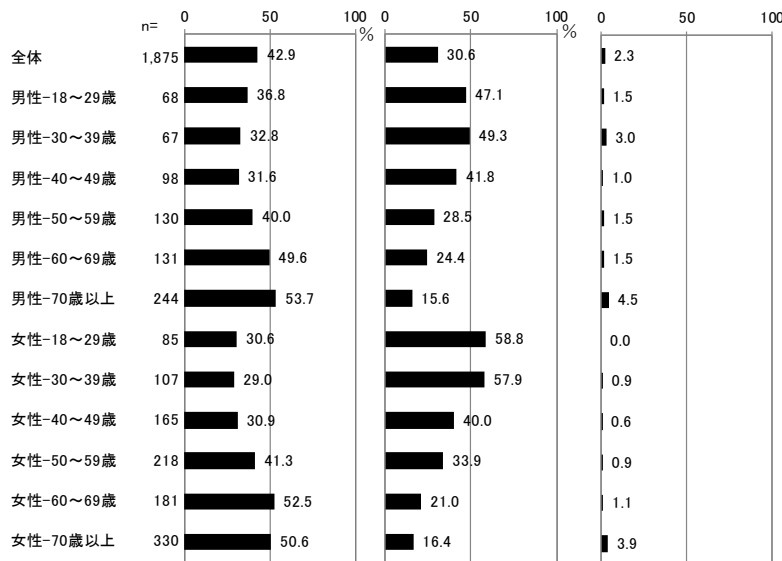
横浜市の水源地(道志川、相模湖、津久井湖、丹沢湖、宮ヶ瀬湖)はすべて市外にあること
 山梨県道志村に水源林を保全し、計画的に管理・保全していること
 山梨県道志村の水源林を保全するため、市民の皆様や企業・団体からの寄附制度を設けていること
 市内には、川井、西谷、小雀の3つの浄水場があること
 浄水場でつくった水を各家庭に送るための水道管の長さが市内で約9,300キロメートルになること



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

どれも知らない

無回答



○ 性・年齢別

「どれも知らない」を除くすべての選択肢で、男女ともに概ね年齢層が上がるほど割合が高くなる傾向がある。

また、「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」はすべての年齢層で割合が高く、最も低い女性18~29歳でも29.0%となっている。

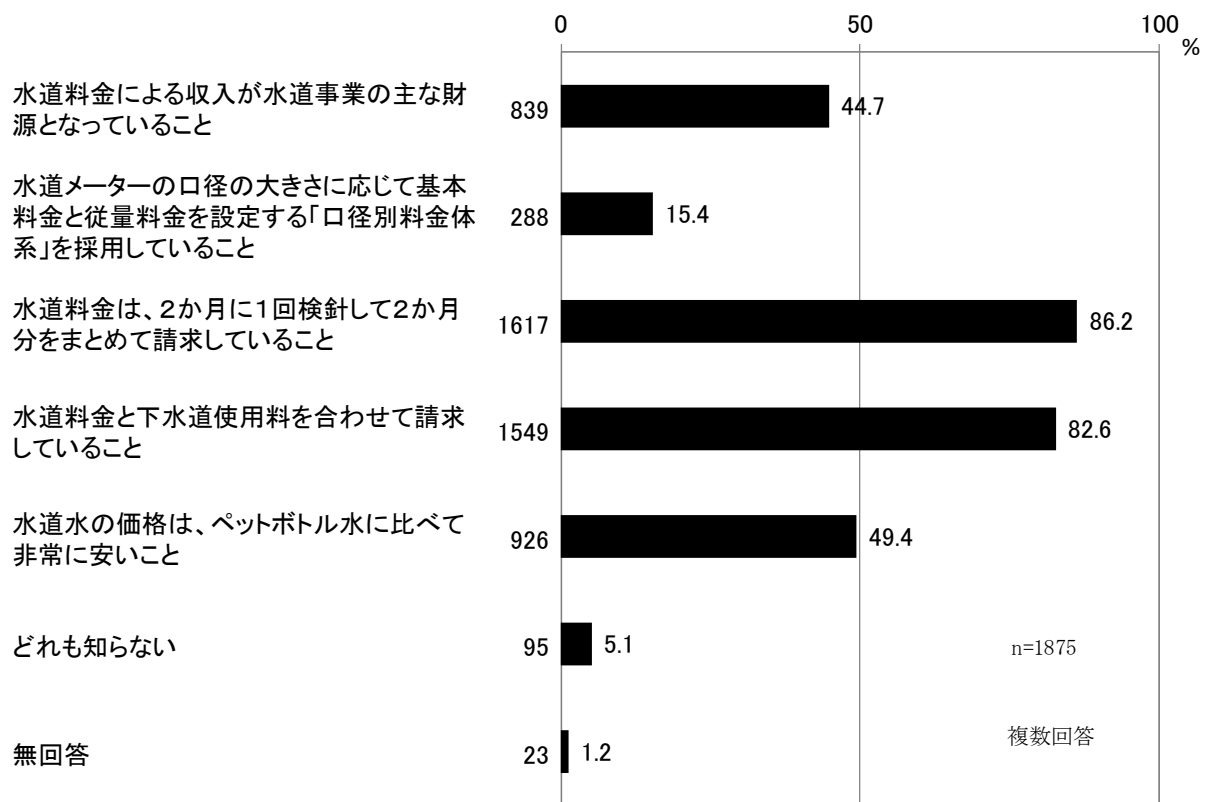
一方、「どれも知らない」は、男女ともに年齢層が下がるほど割合が高くなる傾向があり、特に39歳以下の年齢層で明確に高い。

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

① 単純集計

図表 82 全体



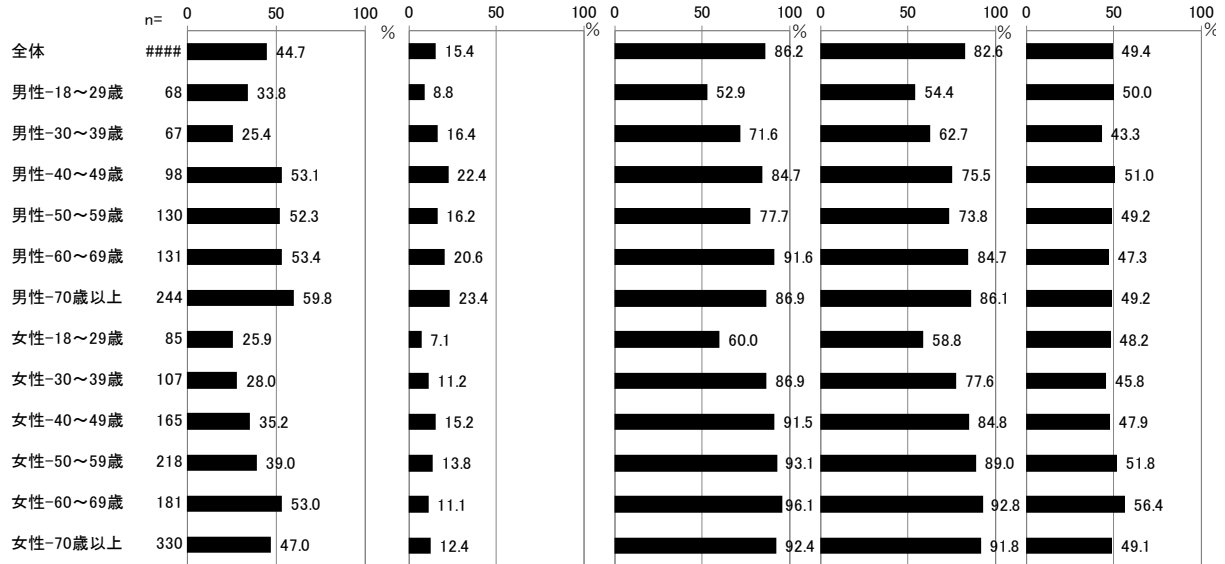
水道料金に関する認知度は、「水道料金は、2か月に1回検針して2か月分をまとめて請求していること」86.2%、「水道料金と下水道使用料を合わせて請求していること」82.6%の割合が明確に高い。

一方、「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を設定する「口径別料金体系」を採用していること」割合が15.4%となっており、明確に低い。

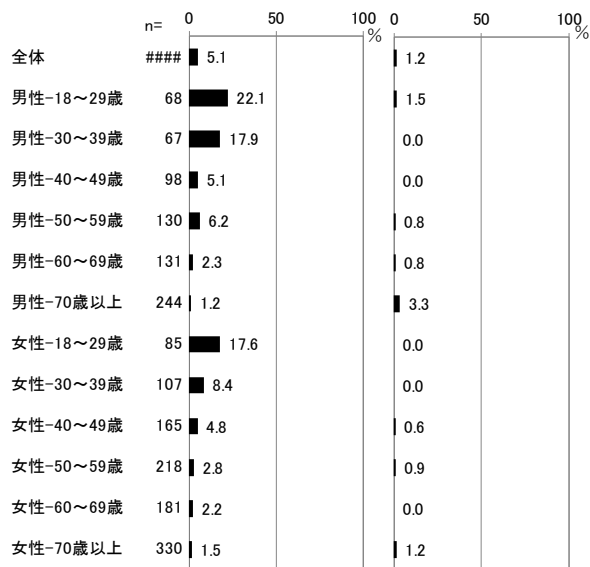
② 属性別集計

図表 83 全体、性・年齢別

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
 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を設定する「口径別料金体系」を採用していること
 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
 水道料金と下水道使用料を合わせて請求していること
 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



どれも知らない 無回答



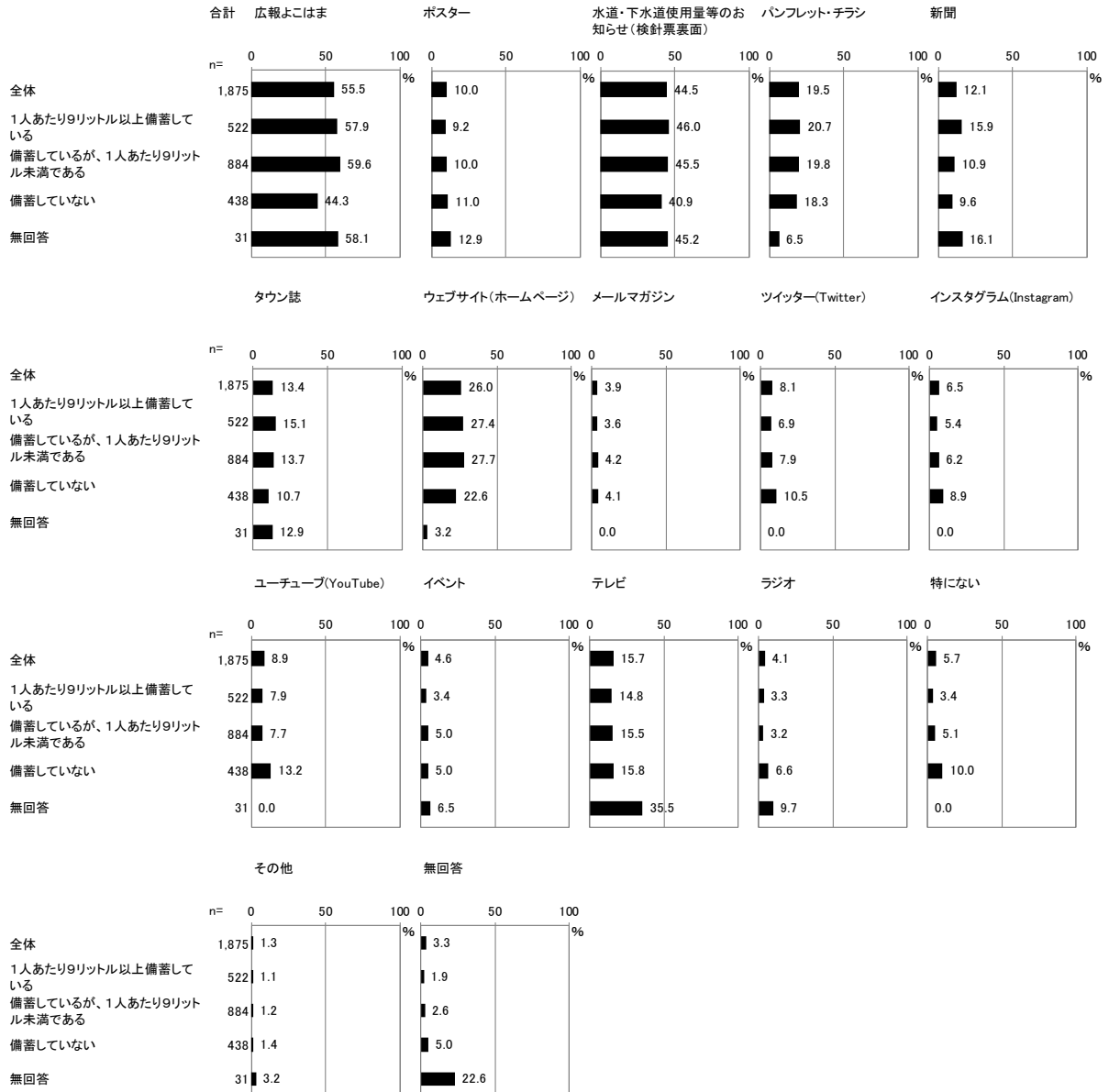
○ 性・年齢別

「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」「水道料金と下水道使用料を合わせて請求していること」は、男女ともに概ね年齢層が下がるほど割合が低くなる傾向があるが、特に18~29歳で低く、最も高い60~69歳と30ポイント以上の差がある。

一方、「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」の割合は、男女ともにすべての年齢層で50%前後となっており、認知度が同程度である。

(3) 設問間クロス集計

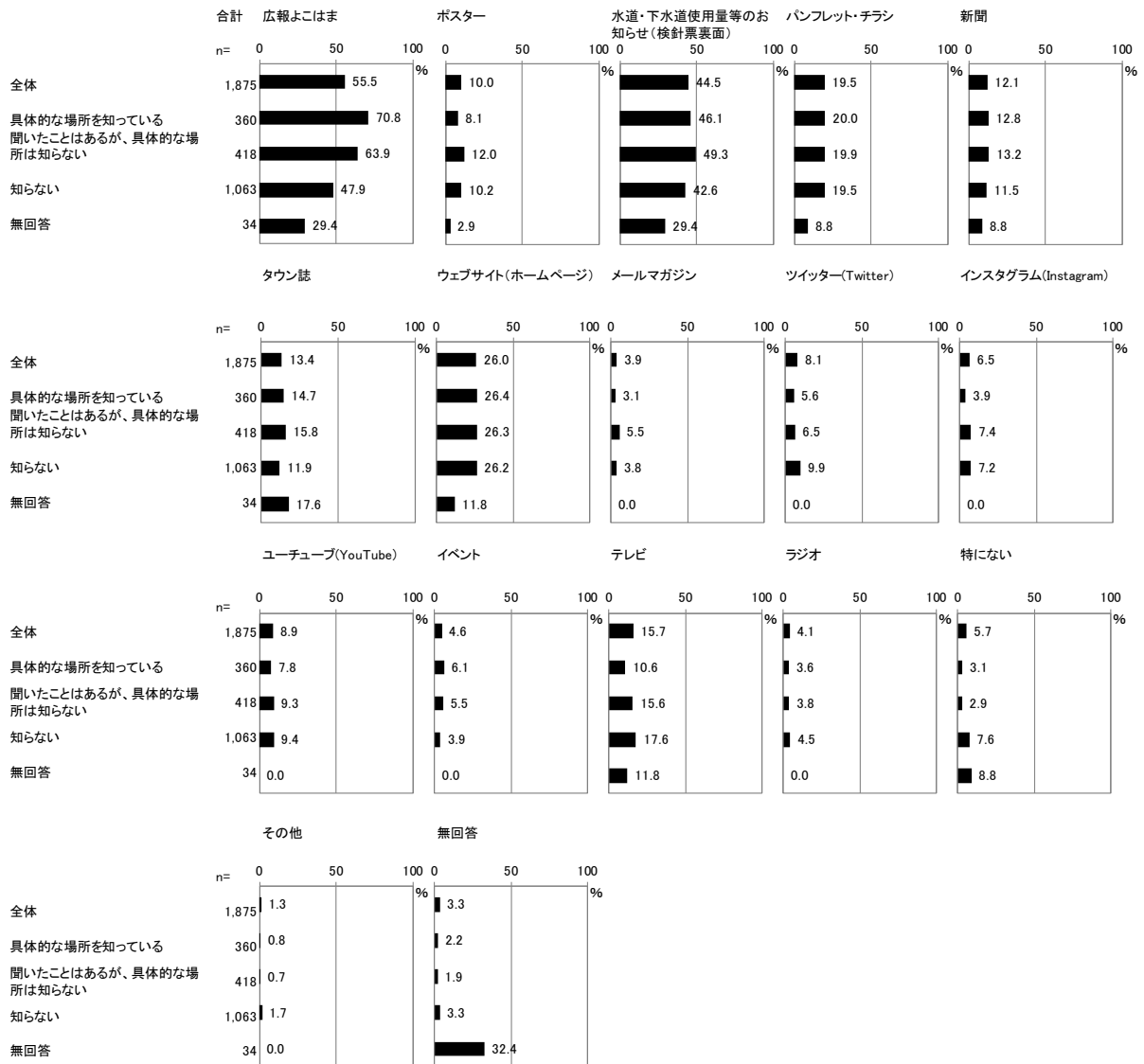
図表 84 飲料水の備蓄（問9）×広報手段（問20）



「9リットル以上」「9リットル未満」を合わせた少なくとも備蓄している人は、「備蓄していない」人と比較して、「広報よこはま」を選択する割合が高い。

一方、「備蓄していない」人は、「9リットル以上」「9リットル未満」を合わせた少なくとも備蓄している人と比較して、「ツイッター」「インスタグラム」「ユーチューブ」「ラジオ」を選択する割合が高い。

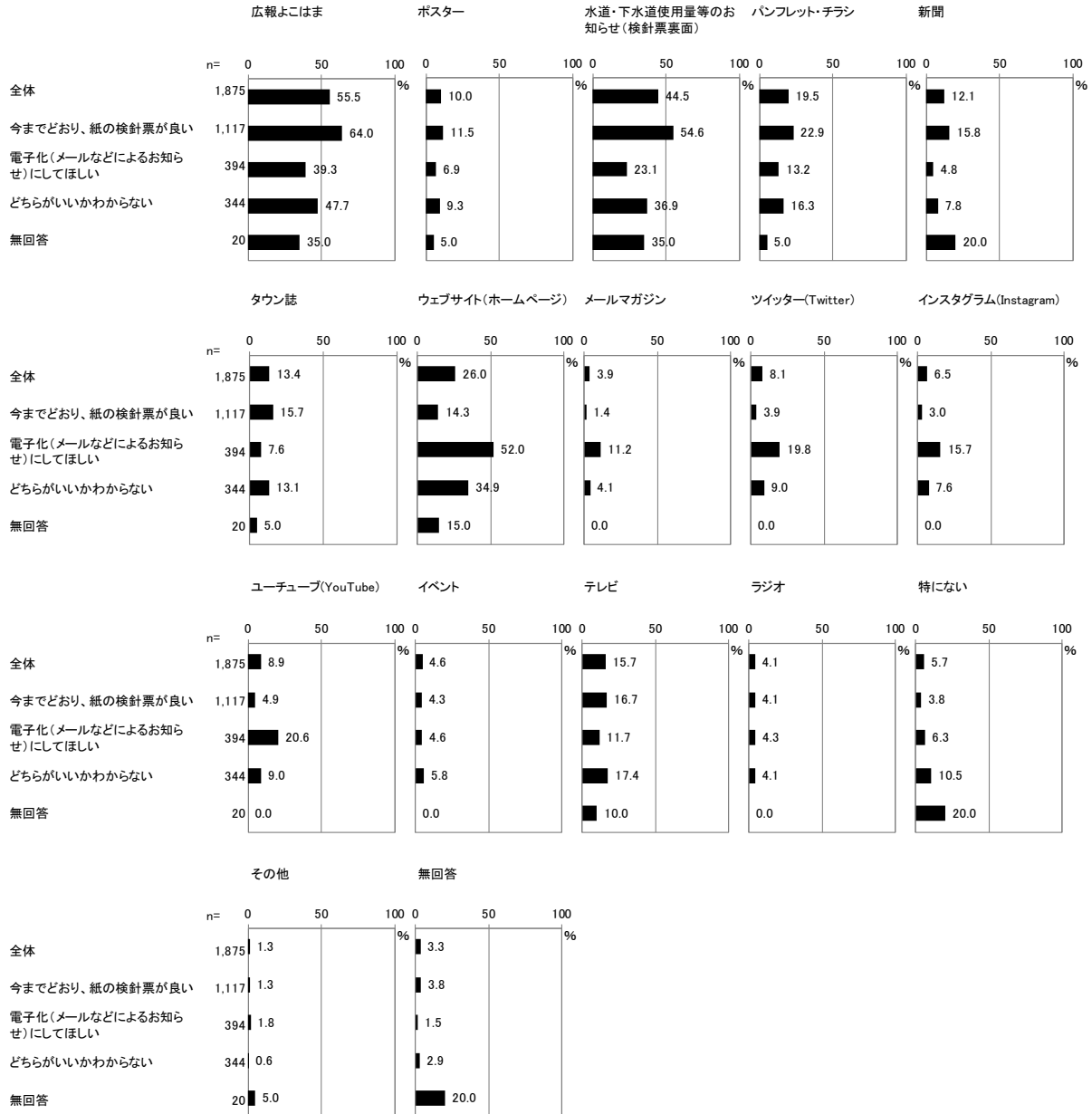
図表 85 災害給水所の認知度（問 11）×広報手段（問 20）



災害時給水所を認知している人は、災害時給水所を「知らない」人と比較して、「広報よこはま」「水道・下水道使用量等のお知らせ」「タウン誌」を選択する割合が高い。

一方、災害時給水所を「知らない」人は、災害時給水所を認知している人と比較して「ツイッター」を選択する割合が高い。

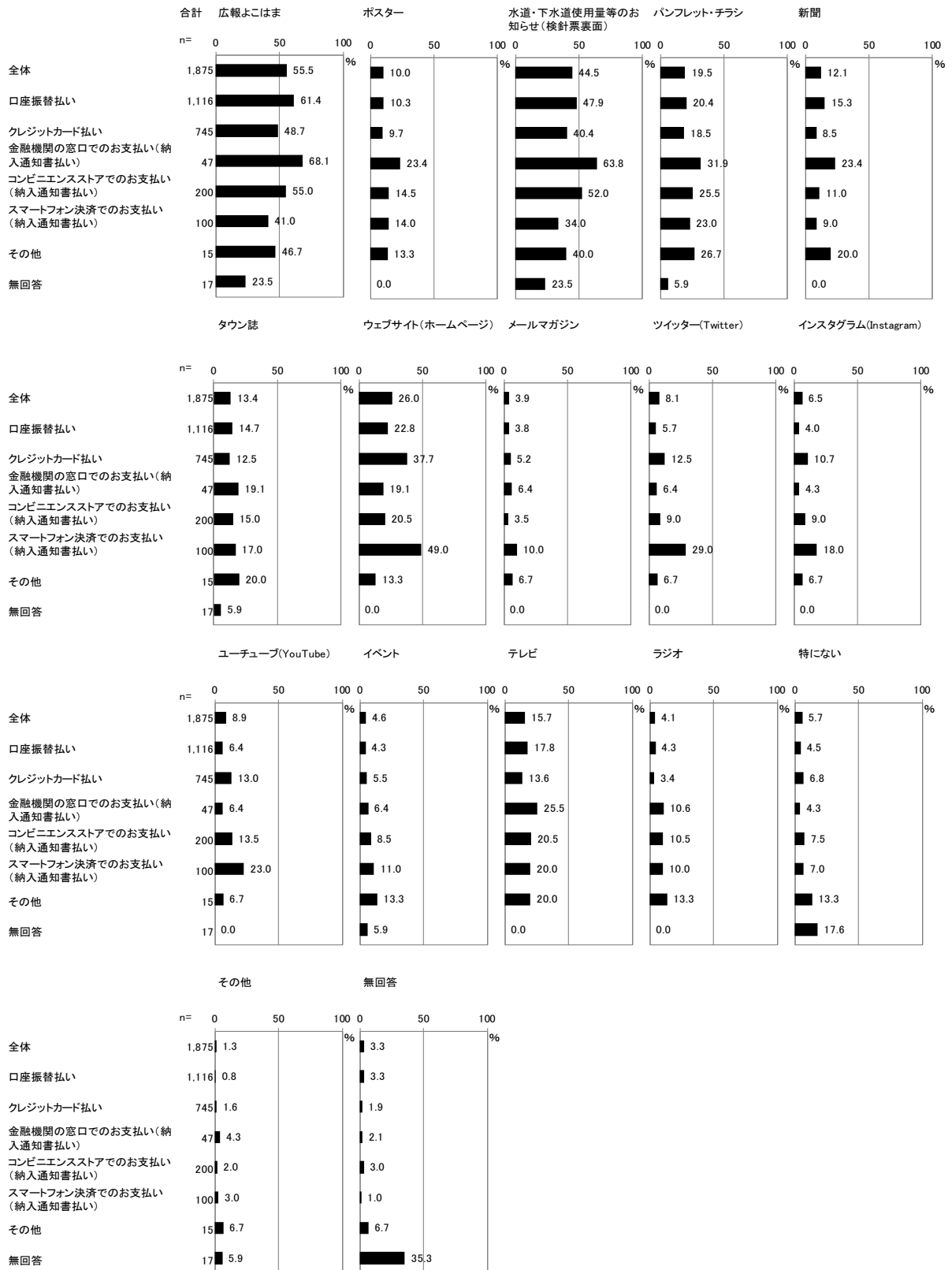
図表 86 検針票のお届け方法（問 15）×広報手段（問 20）



「今までどおり、紙の検針票が良い」人は、「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・チラシ」「新聞」「タウン誌」を選択する割合が高い。

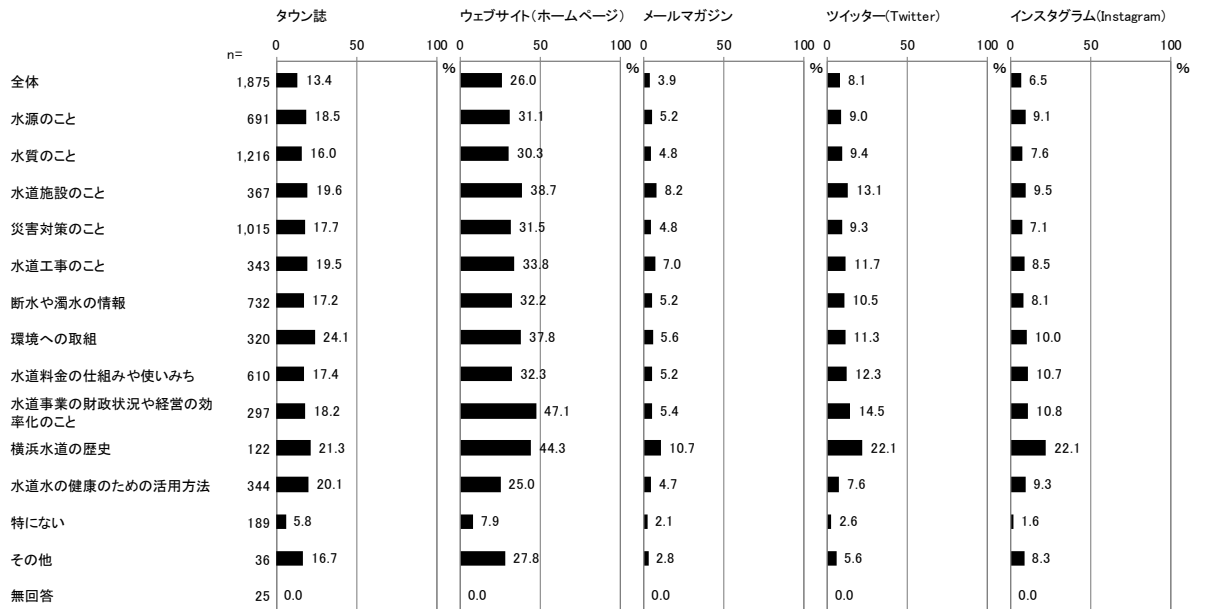
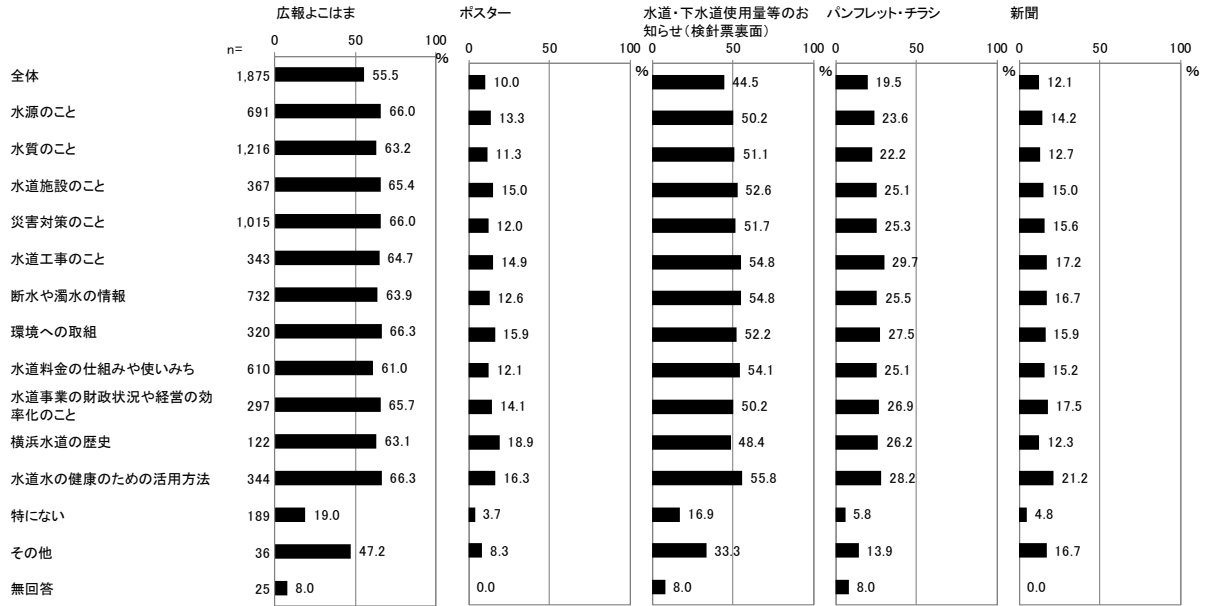
一方、「電子化にしてほしい」人は、「ウェブサイト」「メールマガジン」「ツイッター」「インスタグラム」「ユーチューブ」を選択する割合が高い。

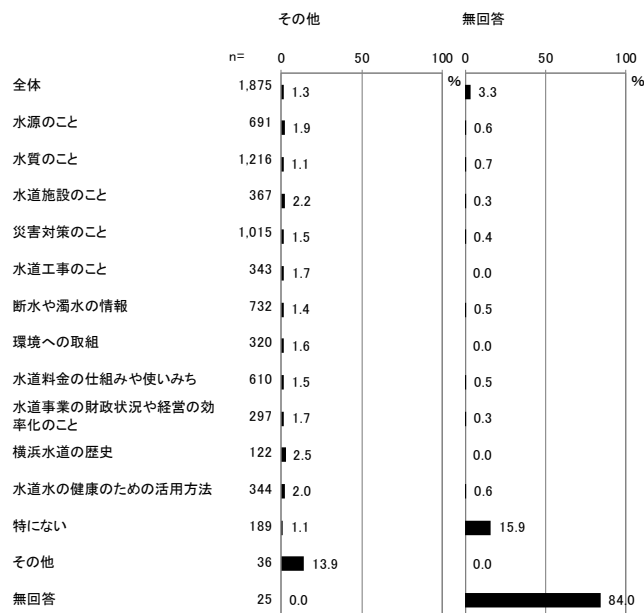
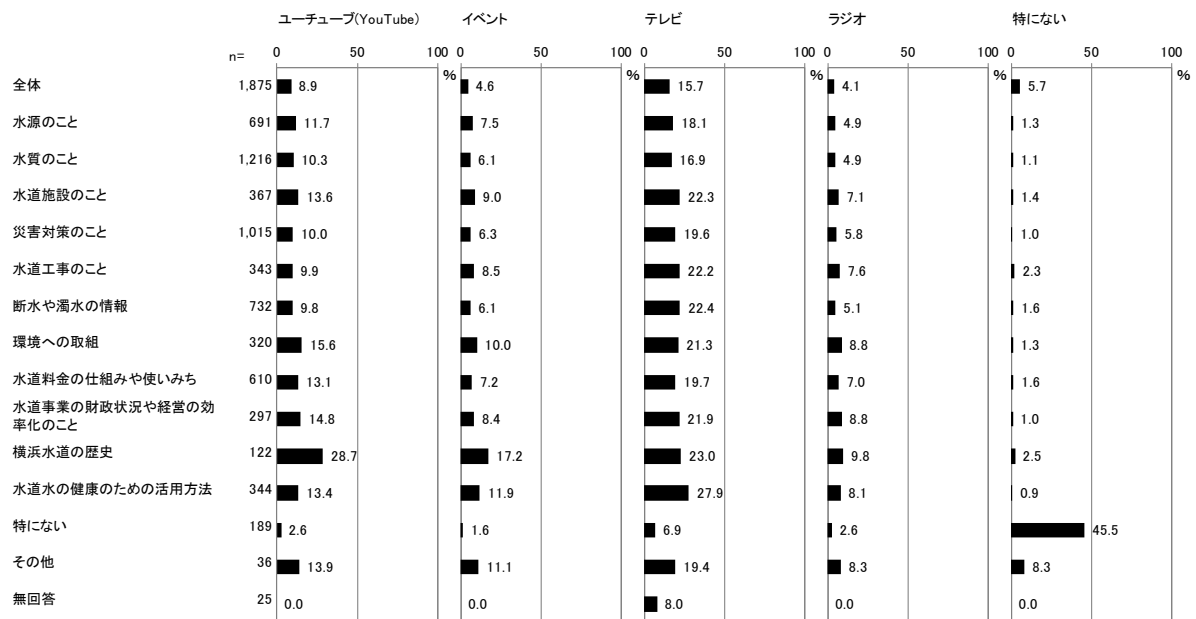
図表 87 水道料金の支払方法（問 18）×広報手段（問 20）



「口座振替払い」「金融機関の窓口でのお支払い」を選択した人は、「広報よこはま」「新聞」を選択する割合が高い。
 一方、「クレジットカード払い」「スマートフォン決済でのお支払い」を選択した人は、「ウェブサイト」「ツイッター」「インスタグラム」「ユーチューブ」を選択する割合が高い。

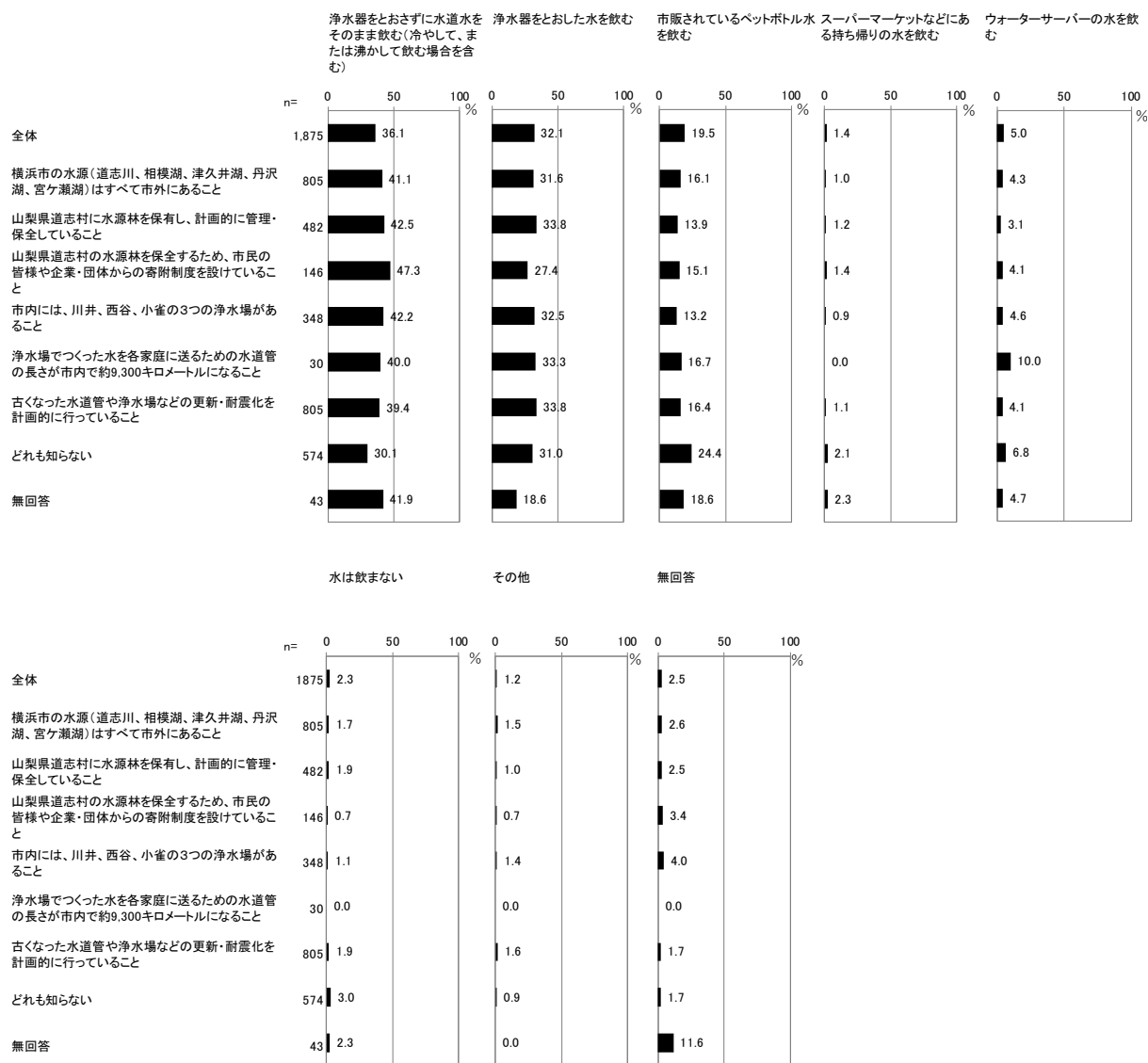
図表 88 水道について知りたいこと（問 19）×広報手段（問 20）





「水道事業の財政状況や経営の効率化」を選択した人は「ウェブサイト」を、「横浜水道の歴史」を選択した人は「ウェブサイト」「ツイッター」「インスタグラム」「ユーチューブ」「イベント」を選択する割合が高い。

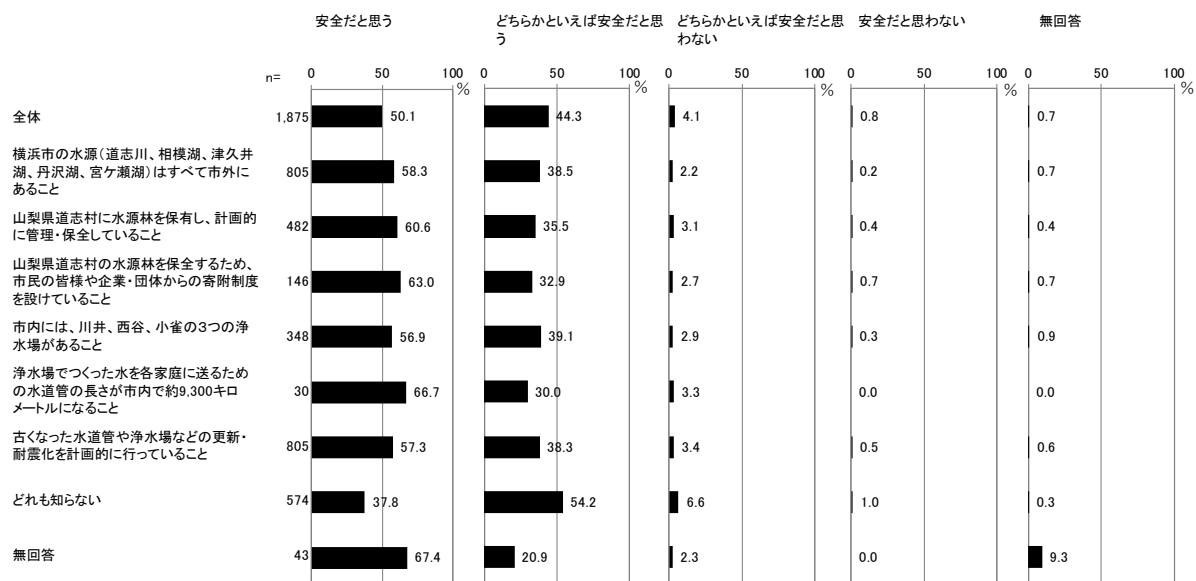
図表 89 水道局の施設や取組について知っていること（問 21）×飲んでいる水の種類（問 1）



水道局の取組を知っている人は、「どれも知らない」と回答した人と比較して、「浄水器をおさずに水道水をそのまま飲む」割合が高い。

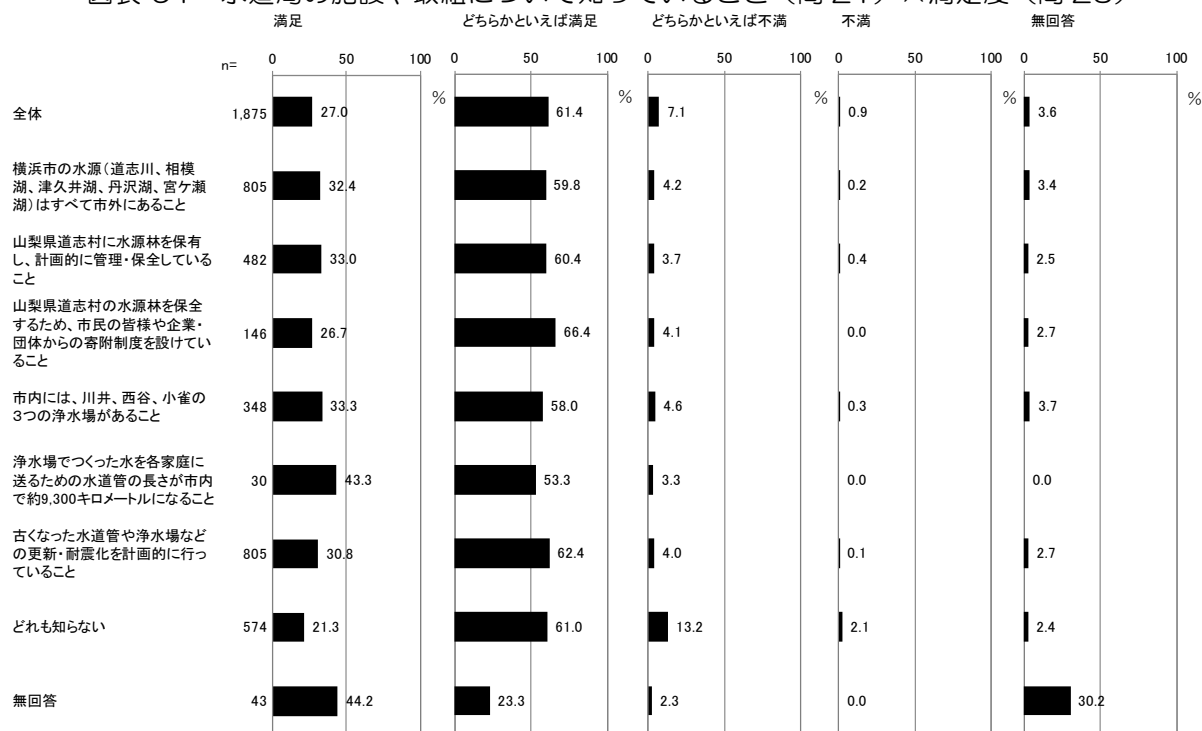
一方、「どれも知らない」と回答した人は、「市販されているペットボトル水を飲む」割合が高い。

図表 90 水道局の施設や取組について知っていること（問 21）×水道水の安全性（問 2）



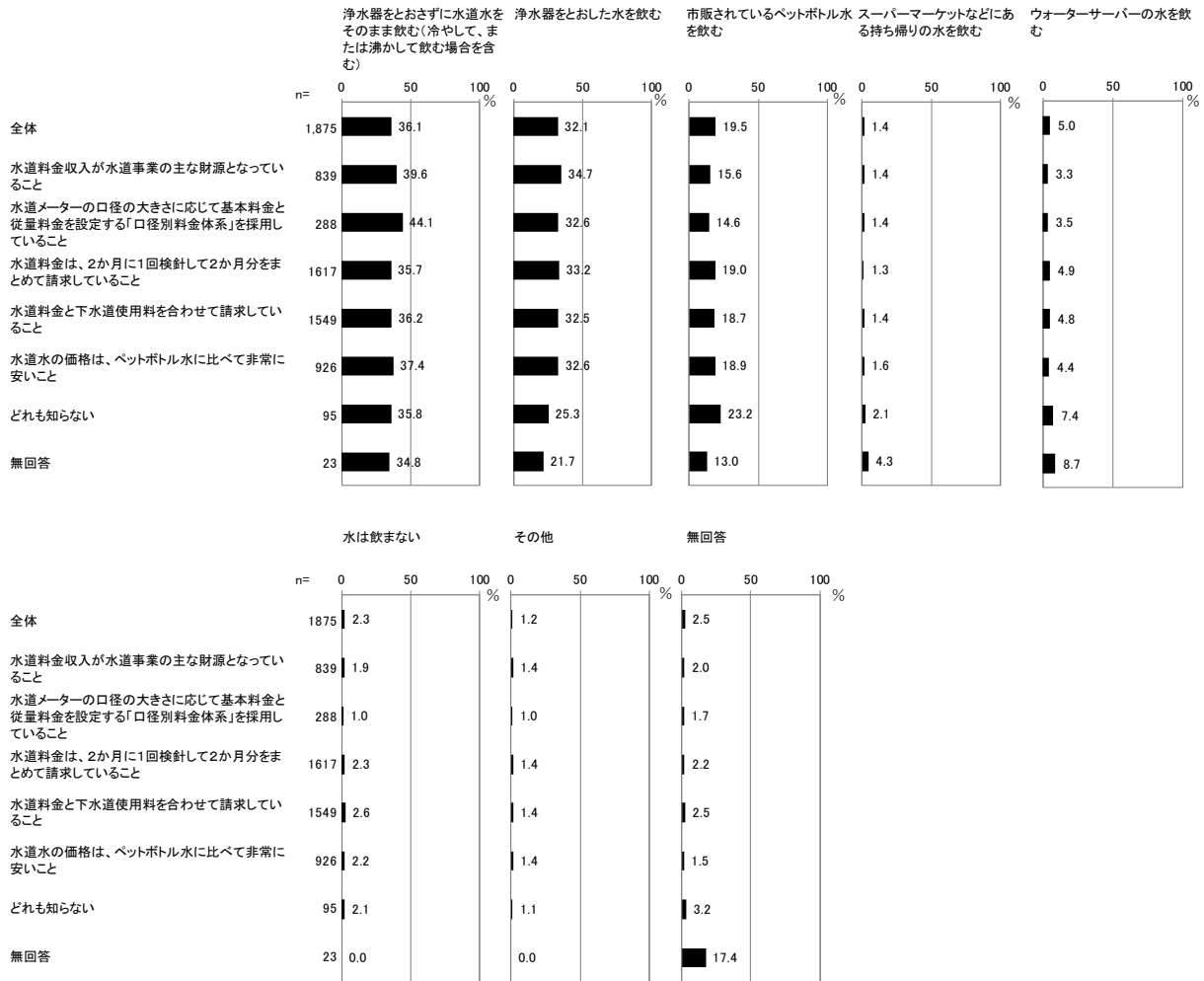
水道局の取組を知っている人は、「どれも知らない」と回答した人と比較して、「安全だと思う」割合が高い。

図表 91 水道局の施設や取組について知っていること（問 21）×満足度（問 23）



水道局の取組を知っている人は、「どれも知らない」と回答した人と比較して、「満足」の割合が高い。

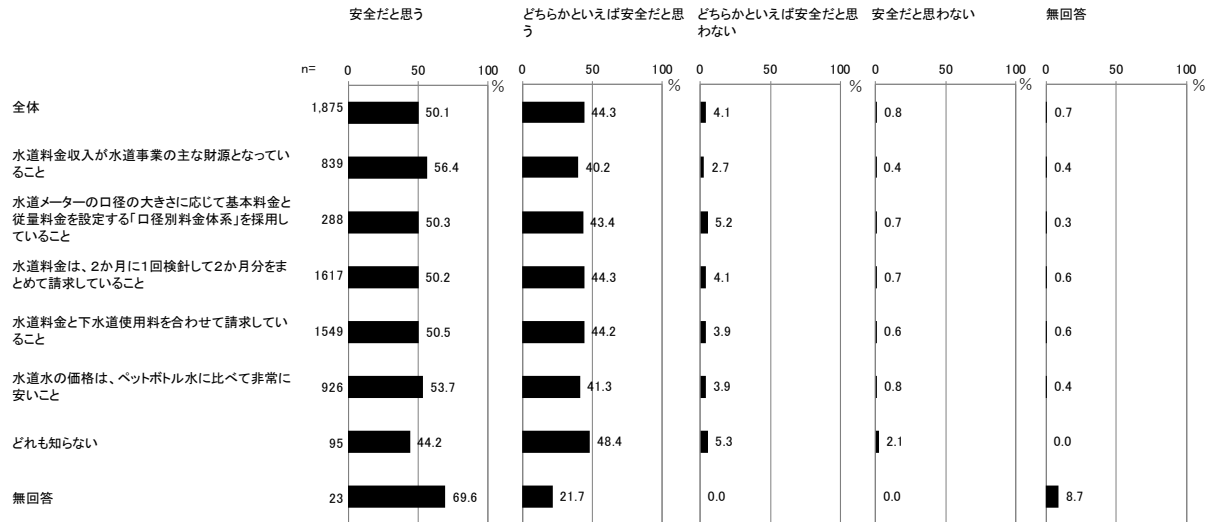
図表 92 水道料金について知っていること（問 22）×飲んでいる水の種類（問 1）



水道料金について知っている人は、「どれも知らない」と回答した人と比較して、「浄水器をおさずに水道水をそのまま飲む」「浄水器をおした水を飲む」を合わせた水道水を飲んでいる割合が高い。

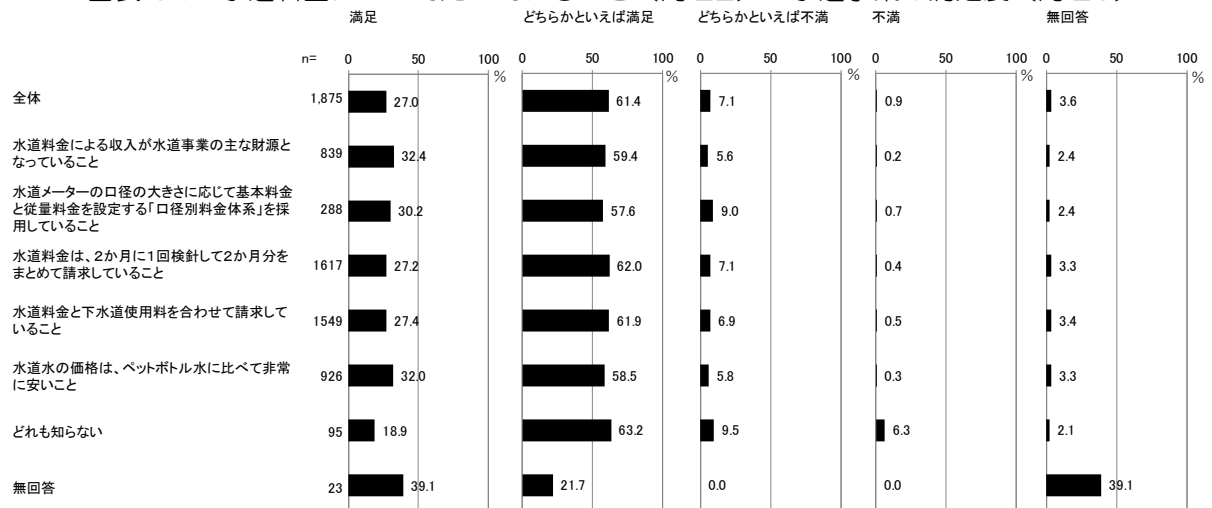
一方、「どれも知らない」と回答した人は、「市販されているペットボトル水を飲む」「スーパーマーケットなどにある持ち帰りの水を飲む」「ウォーターサーバーの水を飲む」を合わせた水道水以外の水を飲んでいる割合が高い。

図表 93 水道料金について知っていること（問 22）×水道水の安全性（問 2）



水道料金について知っている人は、「どれも知らない」と回答した人と比較して、「安全だと思う」割合が高い。

図表 94 水道料金について知っていること（問 22）×水道事業の満足度（問 23）



水道料金について知っている人は、「どれも知らない」と回答した人と比較して、「満足」の割合が高い。

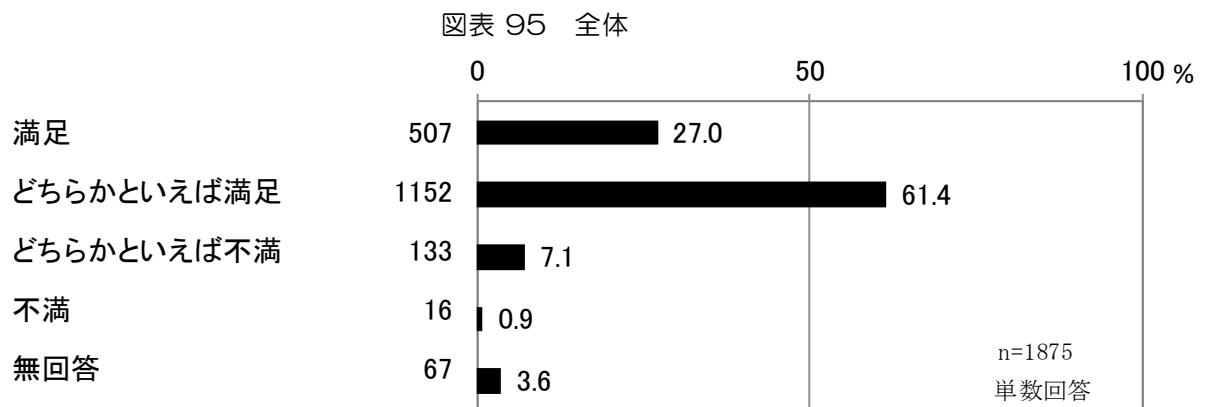
5. 満足度分析

(1) 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

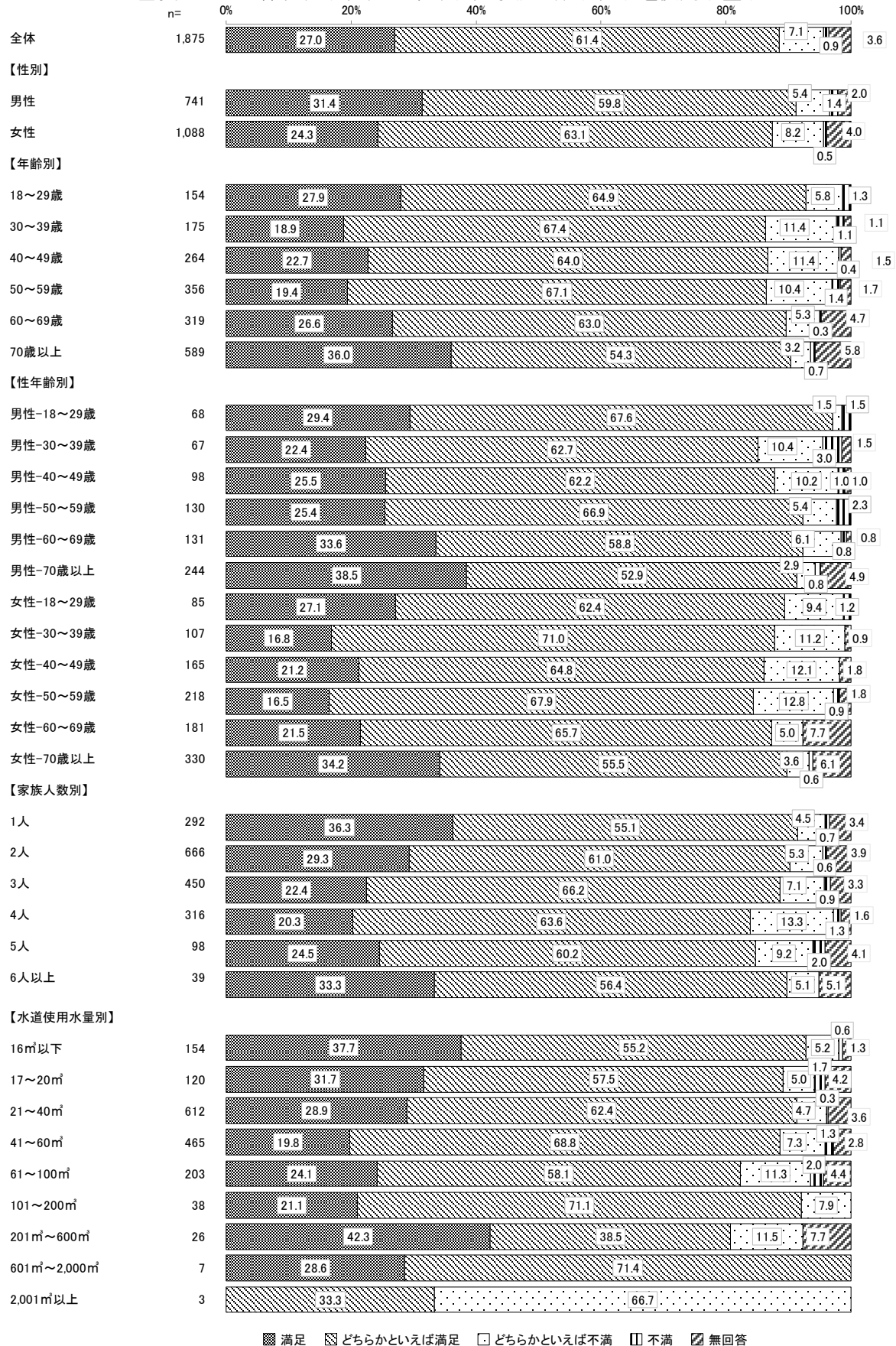
① 単純集計



横浜市の水道事業については、「満足」27.0%、「どちらかといえば満足」61.4%を合わせた割合は88.4%となっている。

② 属性別集計

図表 96 全体、性別、性・年齢別、家族人数別、水道使用水量別



■ 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

- **性別**

「満足」の割合は男性が31.4%、女性が24.3%となっており、男性の方が7.1ポイント高い。

また、「満足」「どちらかといえば満足」を合わせた割合は、男性が91.2%、女性が87.4%となっており、男性の方が3.8ポイント高い。
- **年齢別**

「満足」の割合と「満足」「どちらかといえば満足」を合わせた割合は、いずれも30～59歳の年齢層で低い。
- **性・年齢別**

「満足」の割合は、すべての年齢層で女性より男性の方が高い。

また、「満足」「どちらかといえば満足」を合わせた割合は、概ねすべての年齢層で女性より男性の方が高くなっており、男性18～29歳が97.0%と最も高く、女性50～59歳が84.4%と最も低い。
- **家族人数別**

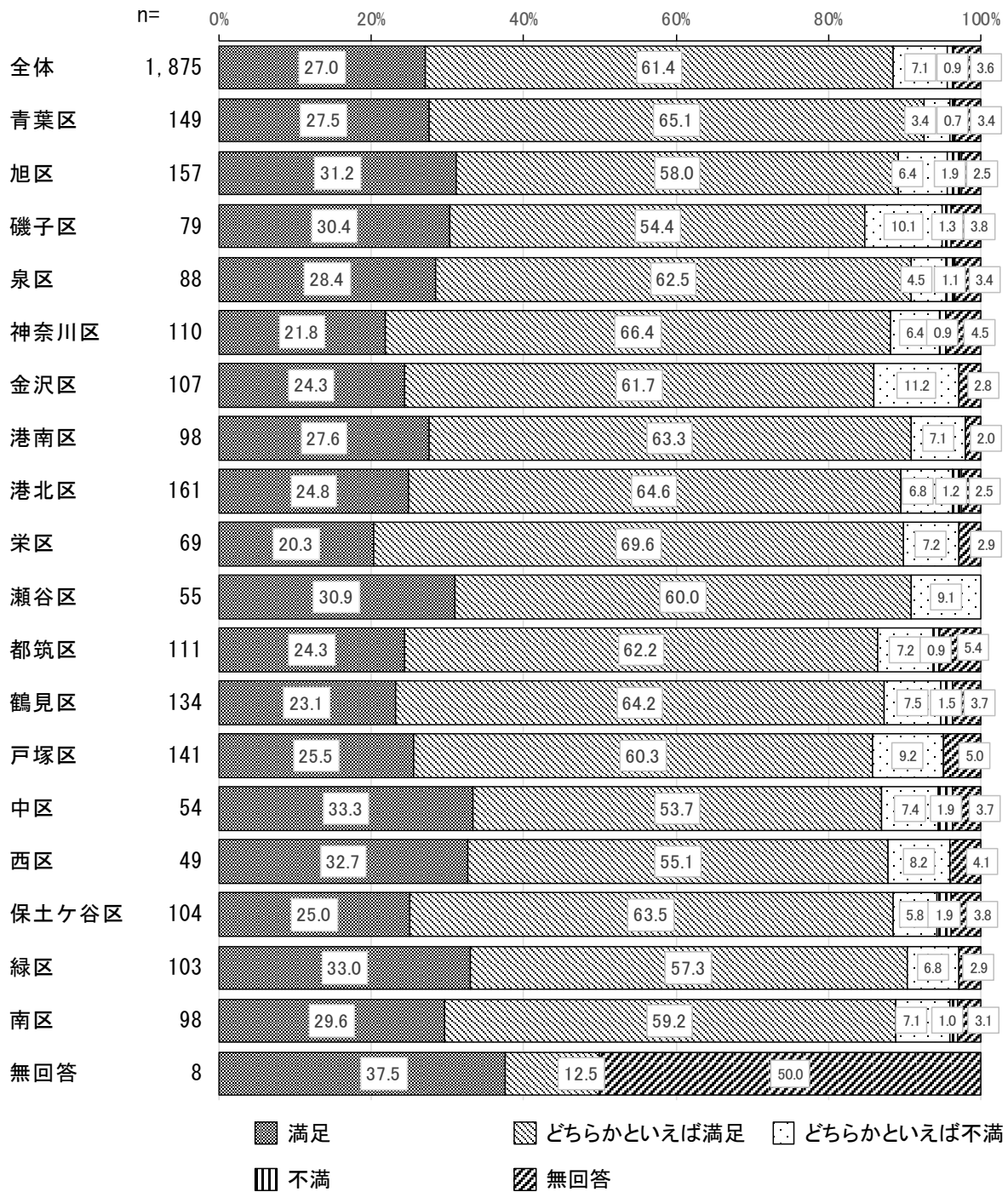
「満足」の割合は、家族人数が3～5人の場合に低い。

また、「満足」「どちらかといえば満足」を合わせた割合は、概ね家族人数が少ないほど高くなる傾向があるが、例外的に6人以上の場合では高い。
- **水道使用水量別**

「満足」の割合は、200 m³以下では概ね使用水量が少なくなるほど高くなる傾向がある。

また、「満足」「どちらかといえば満足」を合わせた割合も、概ね使用水量が少なくなるほど高くなる傾向がある。

図表 97 全体、居住区別



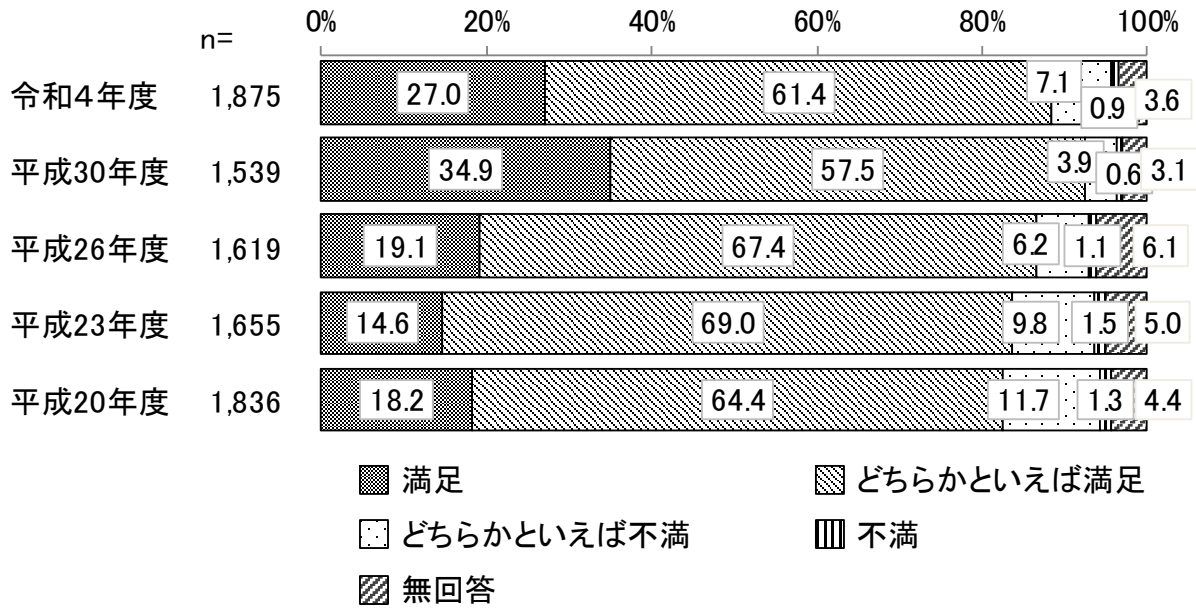
○ 居住区別

「満足」の割合は、中区が33.3%で最も高く、次いで緑区が33.0%となっている。一方、栄区が20.3%で最も低く、次いで神奈川区が21.8%と低い。

「満足」「どちらかといえば満足」を合わせた割合は、青葉区が92.6%で最も高く、次いで泉区、港南区、瀬谷区が90.9%となっている。一方、磯子区が84.8%で最も低く、次いで戸塚区が85.8%となっている。

③ 経年比較

図表 98 経年比較



「満足」の割合は、令和4年度が27.0%となっており、平成30年度の34.9%から7.9ポイント減少しているものの平成26年度以前より高い。

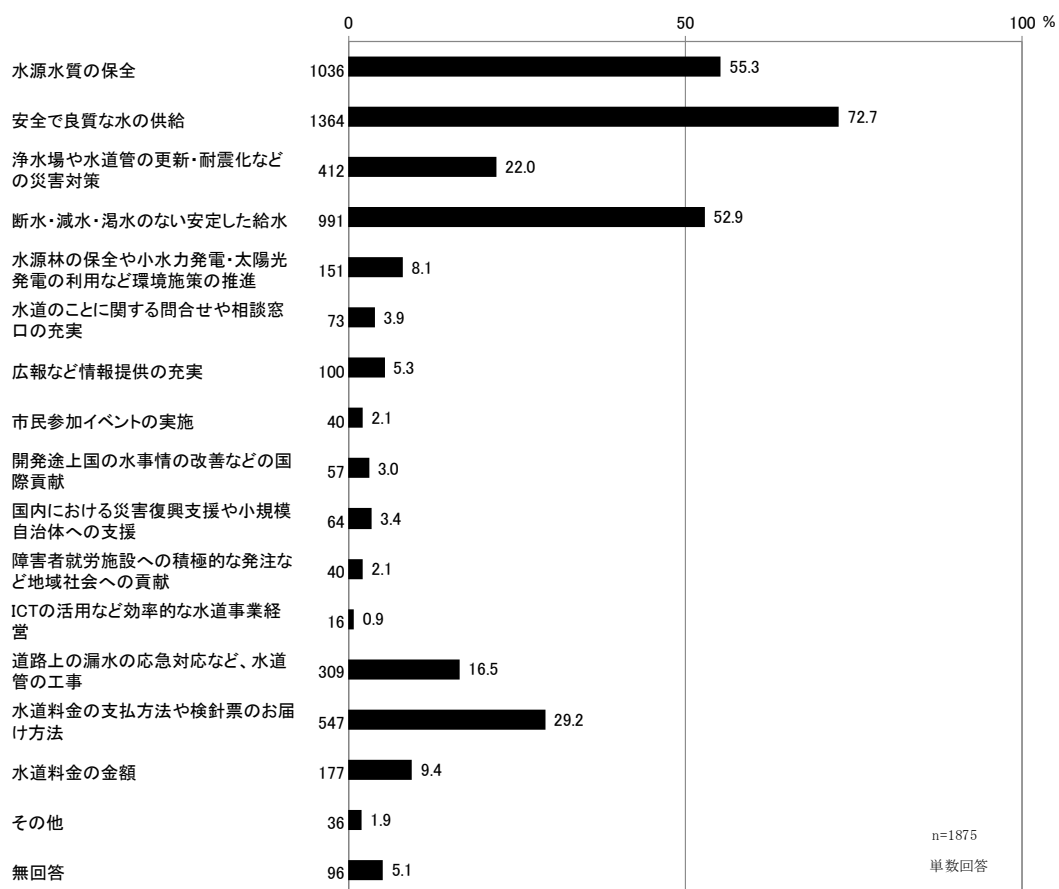
また、「満足」「どちらかといえば満足」を合わせた割合は、令和4年度が88.4%となっており、平成30年度の92.4%から4.0ポイント減少しているものの平成26年度以前より高い。

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。(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()

① 単純集計

図表 99 全体



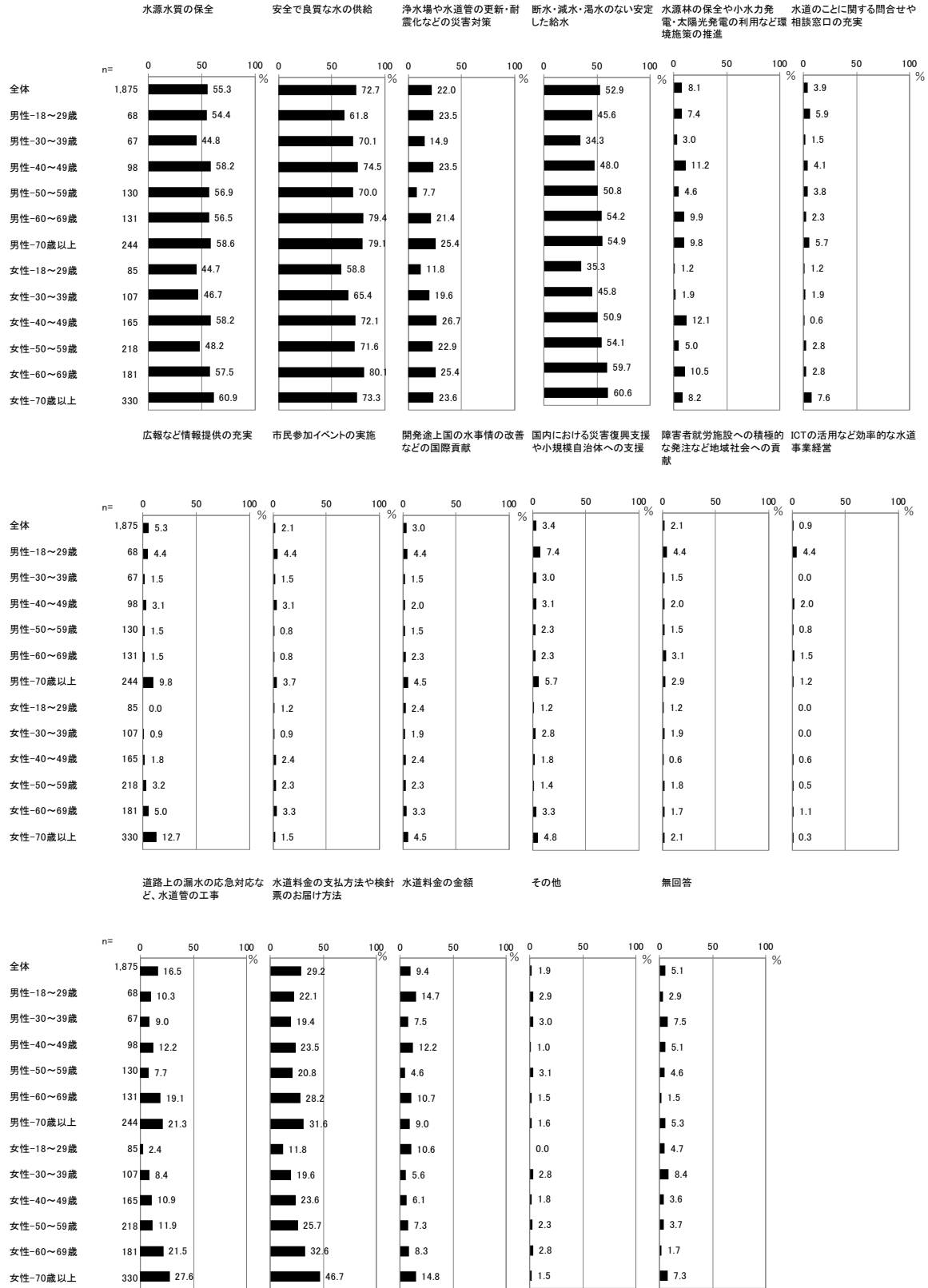
<その他の内訳 (35件) >

特になし	8	その他	11
分からない	7	公営であること、指定給水工事事業者の質、蛇口から出た水を飲めること、臭いがしないこと、連絡後短時間で来てくれること 等	
全て満足	4		
検針員の対応	3		
おいしさ	2		

満足項目は、「安全で良質な水の供給」72.7%、「水源水質の保全」55.3%、「断水・減水・濁水のない安定した給水」52.9%の順に割合が高くなっている。

② 属性別集計

図表 100 全体、性・年齢別



○ 性・年齢別

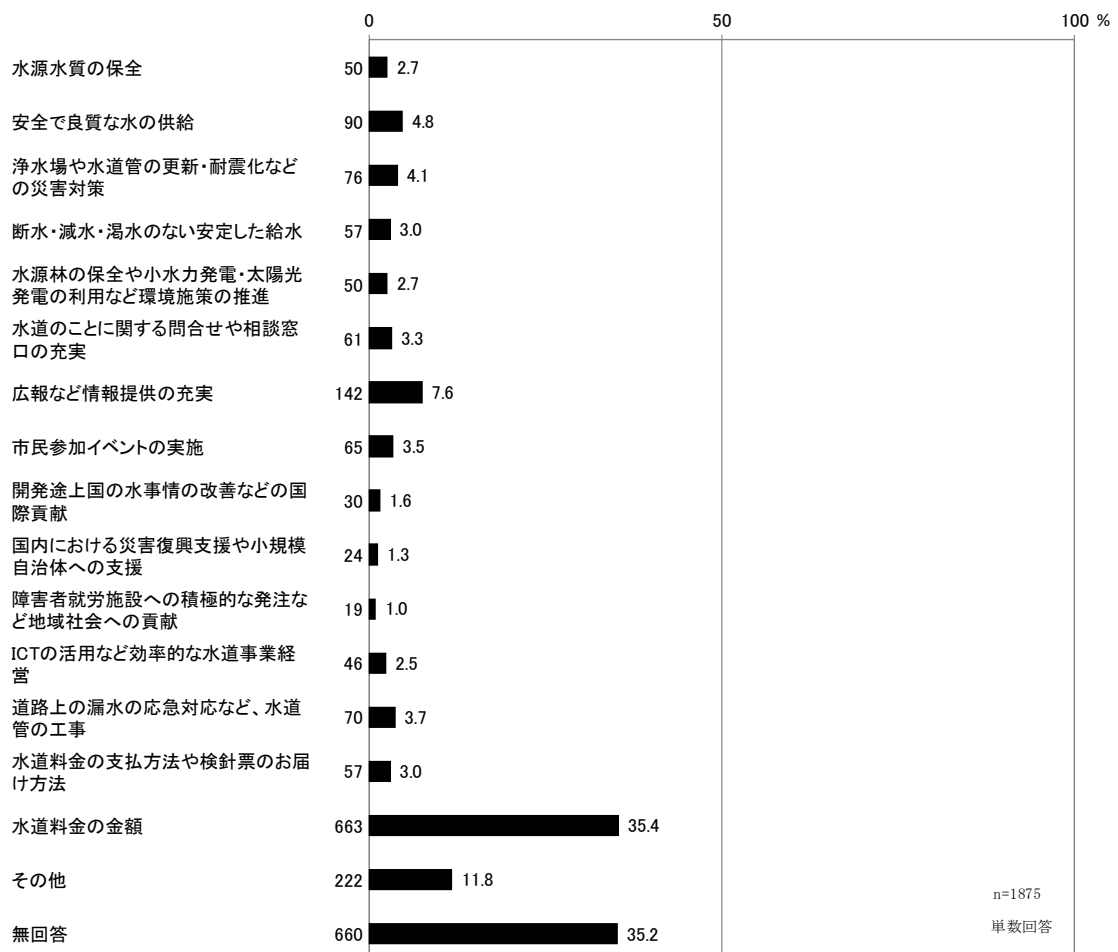
男女ともに概ね年齢層が上がるほど割合が高くなる傾向がある。

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()

① 単純集計

図表 101 全体



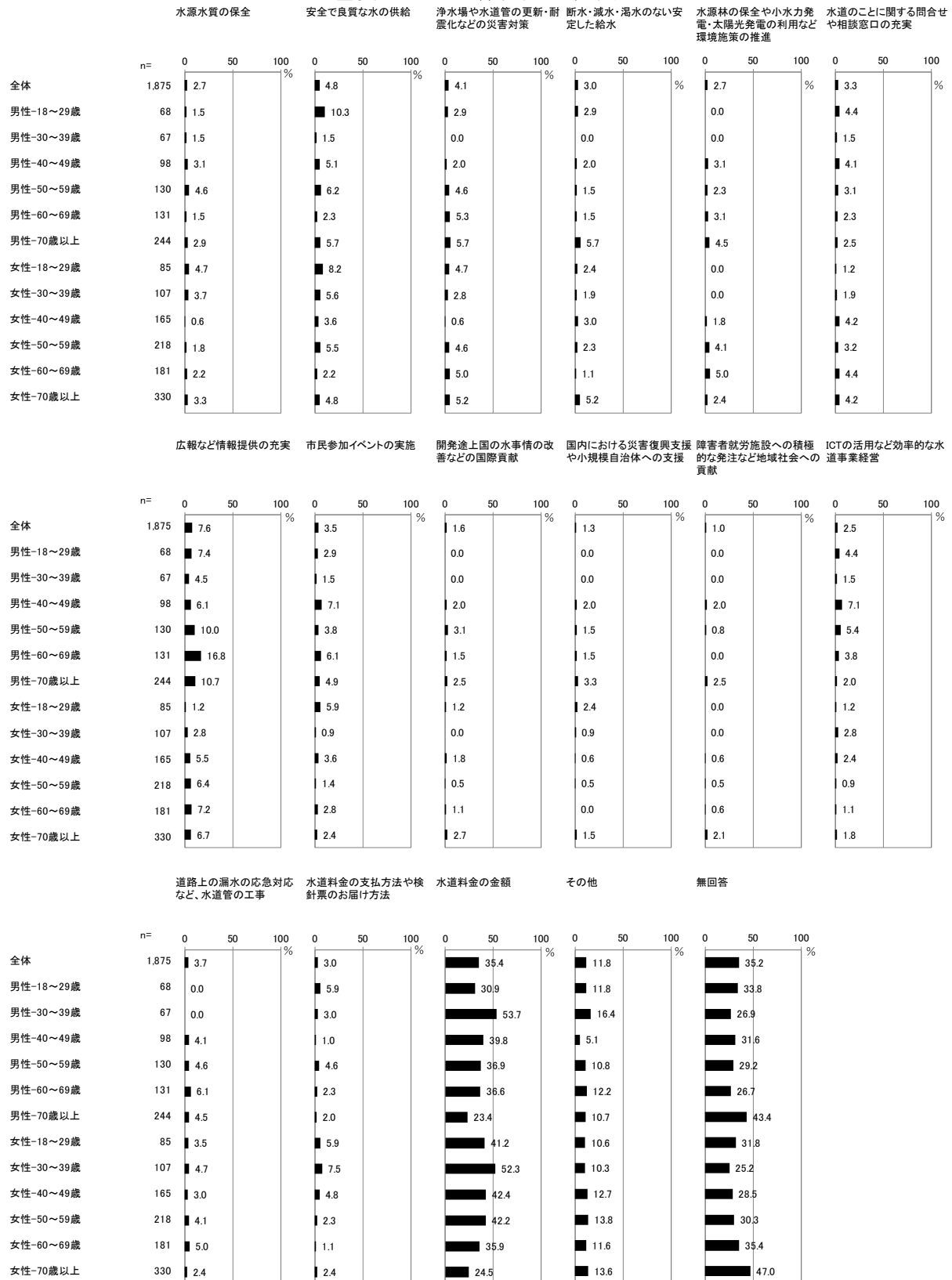
<その他の内訳 (222 件) >

特になし	166	安全でおいしい水	2
分からない	10	その他	24
情報提供の充実（水道管の更新計画、工事情報、国際貢献活動、災害時、給水装置の衛生管理、水道事業、水道料金制度、水道料金の使いみちなど）	10	全て不満、テロ対策、検針員が来ること。公園の飲用水が少ない、指定給水工事事業者の質と料金、施設見学ができない、水缶の販売中止、水道工事後の道路舗装の不備、水道行政（業務執行、組織等）の改革、水道料金、民営化すべき、名義変更等の方法が不便、漏水時に免除ではなく減額となること 等	
不味い	4		
臭い	2		
水道料金	2		
下水道	2		

不満足項目の割合は、「水道料金の金額」が 35.4%と最も高く、次いで「広報など情報提供の充実」が 7.6%となっている。

② 属性別集計

図表 102 全体、性・年齢別



○ 性・年齢別

「水道料金の金額」の割合は、男女ともに年齢層が下がるほど高くなる傾向があり、例外的に18~29歳は低い。

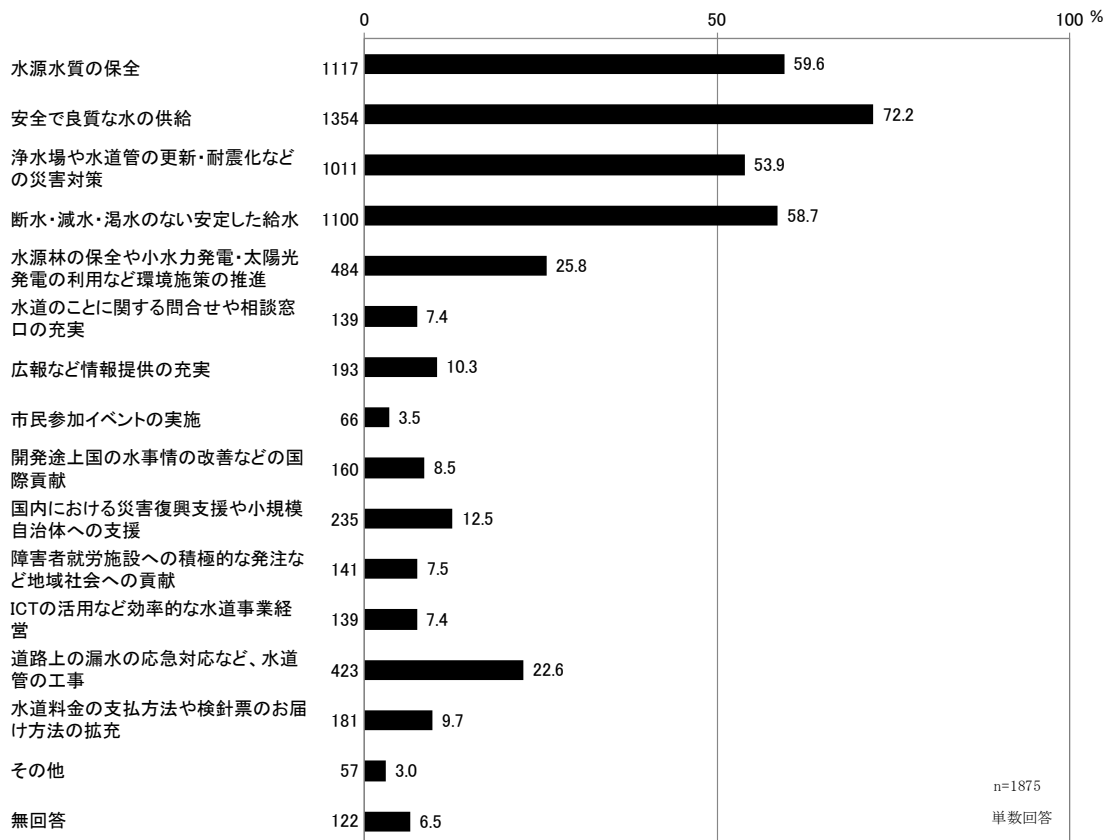
(2) 水道局の今後の取組について

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()

① 単純集計

図表 103 全体



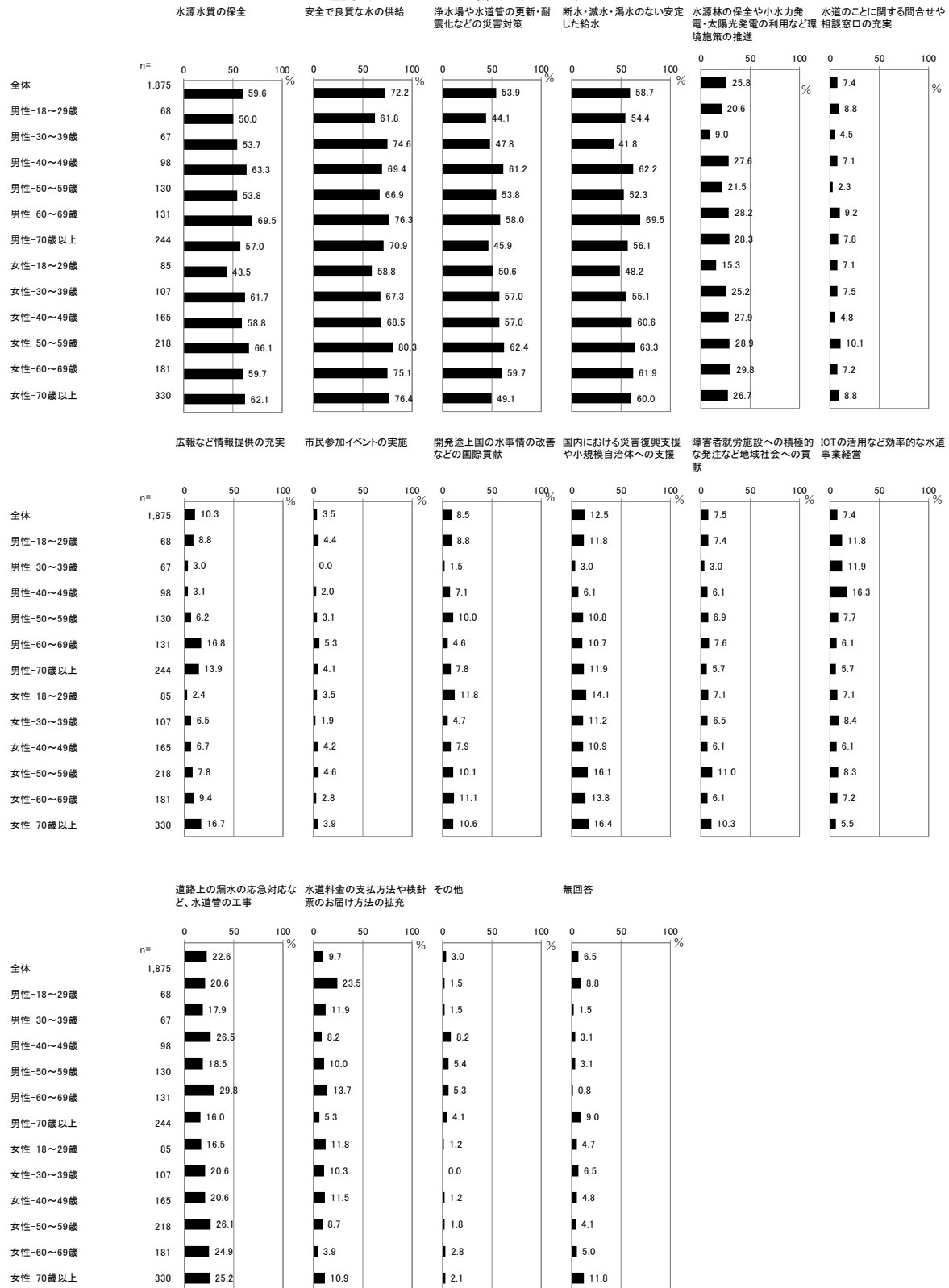
<その他の内訳 (57件) >

水道料金の値下げ	16	その他	13
特になし	9	テロ対策、はまピヨンの幼稚園・保育園への進出、塩素の除去、横浜市外に対する貢献活動の水道料金への反映、経営を外資にしないこと、検針の自動化、支払方法別の割引制度の導入、新築時のメーターの設置位置の指導、水道に関する教育の充実、途上国への水道事業のインフラ輸出、名義変更等の手続きのオンライン化 等	
公営の維持	4		
分からない	4		
水道管の更新	3		
すべて	2		
海外から水源を守ること	2		
経営の効率化	2		
水道料金の維持	2		

特に力を入れるべき事項は、「安全で良質な水の供給」72.2%、「水源水質の保全」59.6%、「断水・減水・濁水のない安定した給水」58.7%、「浄水場や水道管の更新・耐震化などの災害対策」53.9%の順に割合が高い。

② 属性別集計

図表 104 全体、性・年齢別

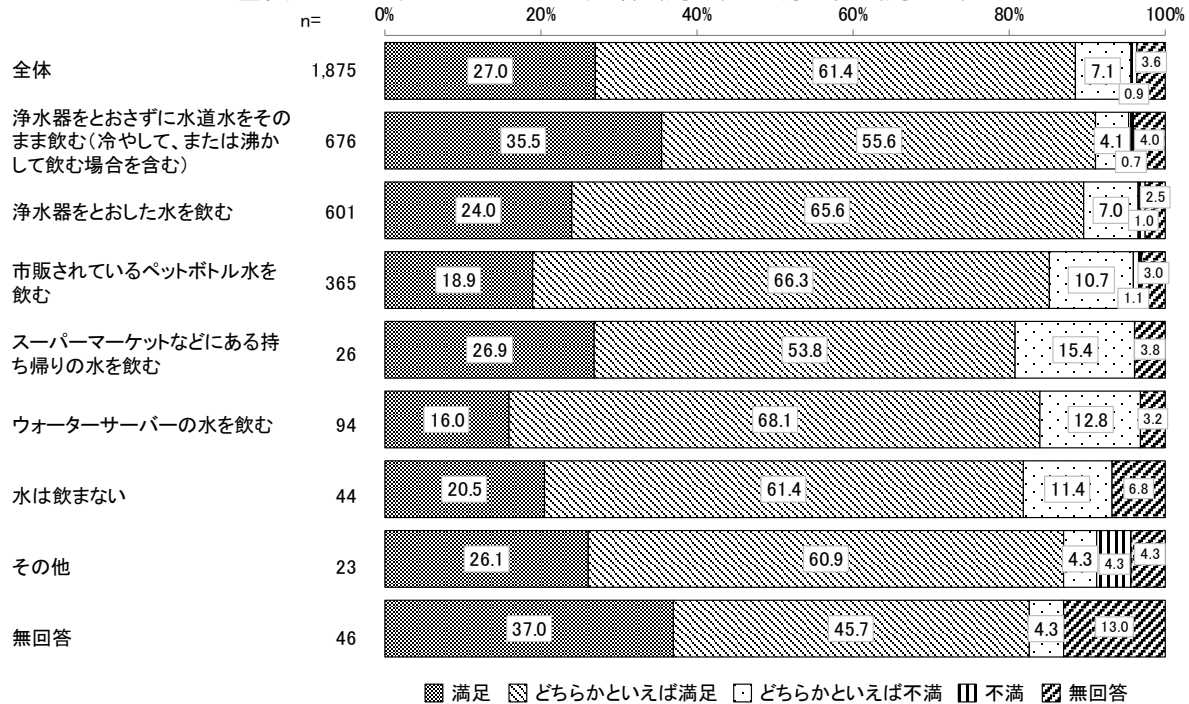


○ 性・年齢別

「水源水質の保全」「安全で良質な水の供給」の割合は全体的に高いが、男女ともに18~29歳で比較的低くなっている。

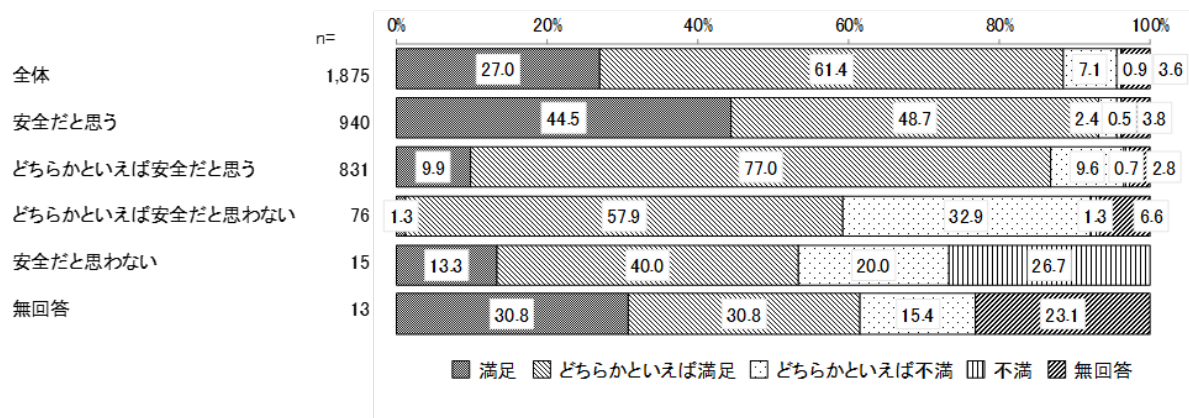
(3) 設問間クロス集計

図表 105 飲んでいる水の種類（問 1）×満足度（問 23）



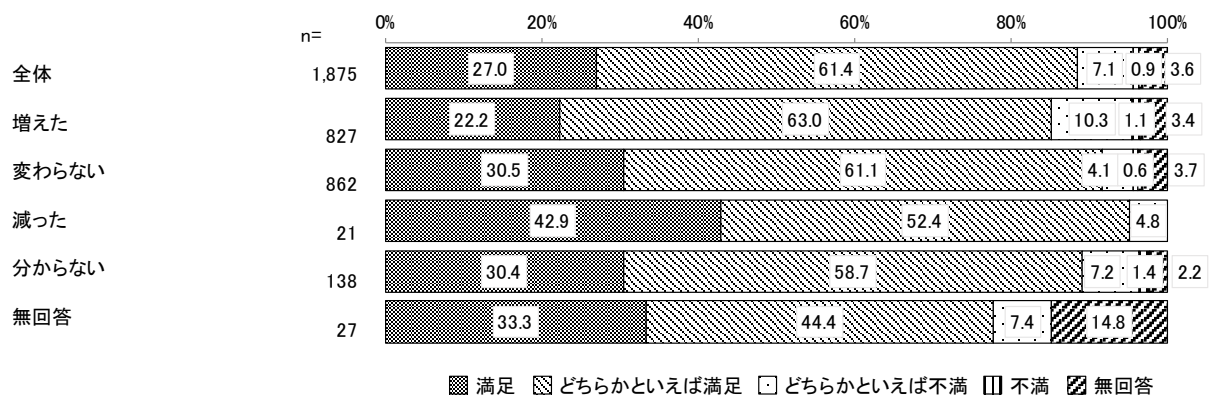
「浄水器をとおさずに水道水をそのまま飲む」「浄水器をとおした水を飲む」を選択した水道水を飲んでいる人は、「市販されているペットボトルを飲む」「スーパーマーケットなどにある持ち帰りの水を飲む」「ウォーターサーバーの水を飲む」を選択した水道水を飲んでいない人に比べ、「満足」「どちらかといえば満足」を合わせた割合が高い。

図表 106 水道水の安全性（問 2）×満足度（問 23）



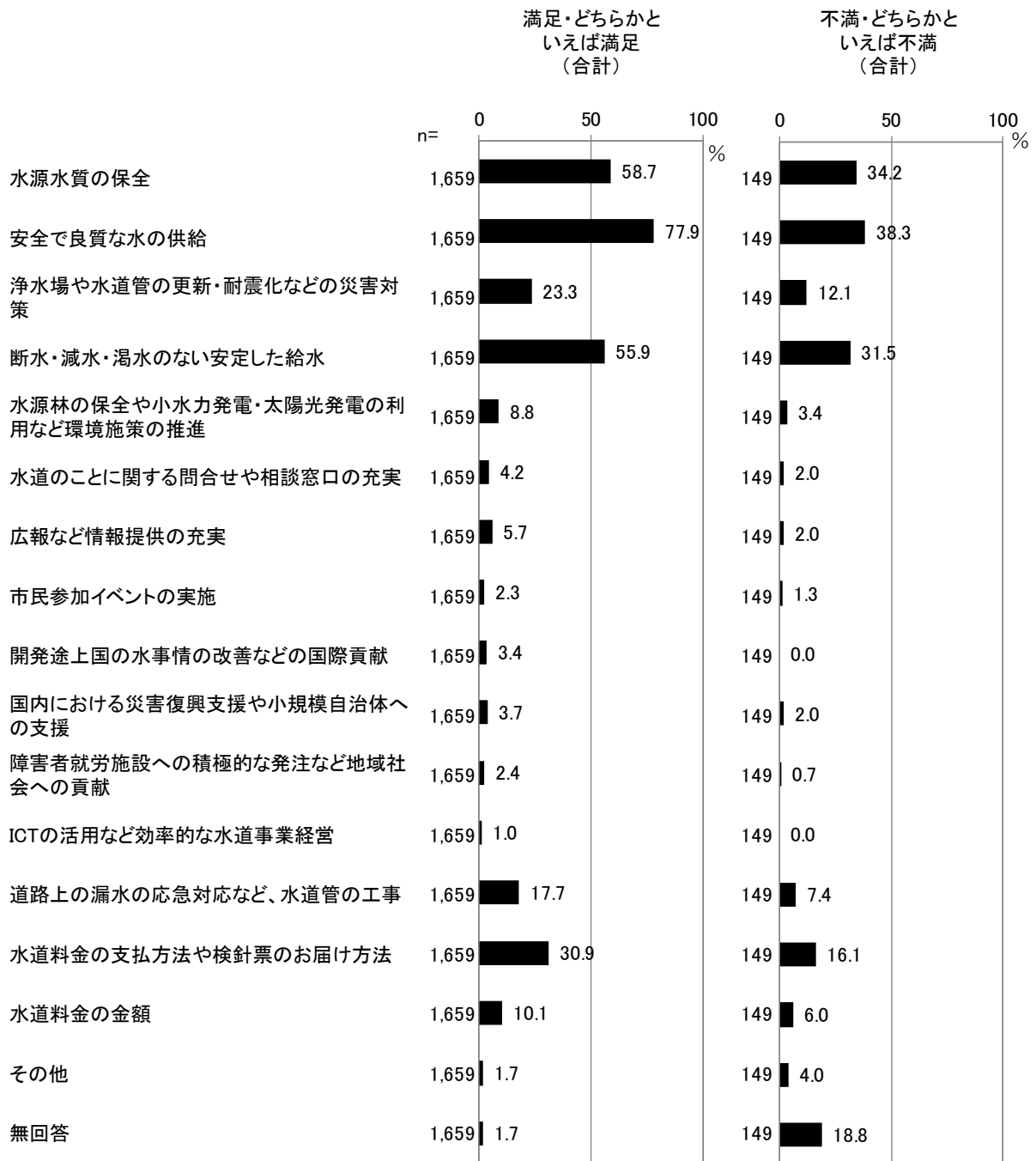
「安全だと思う人」の「満足」の割合は44.5%で、全体と比べ17.5ポイント高い。
また、水道水を安全と感じている人ほど、「満足」「どちらかといえば満足」を合わせた割合が高くなる傾向がある。

図表 107 コロナ禍における水道水の使用量の変化（問 6）×満足度（問 23）



「満足」の割合は、使用水量が増えた人ほど低くなる傾向がある。

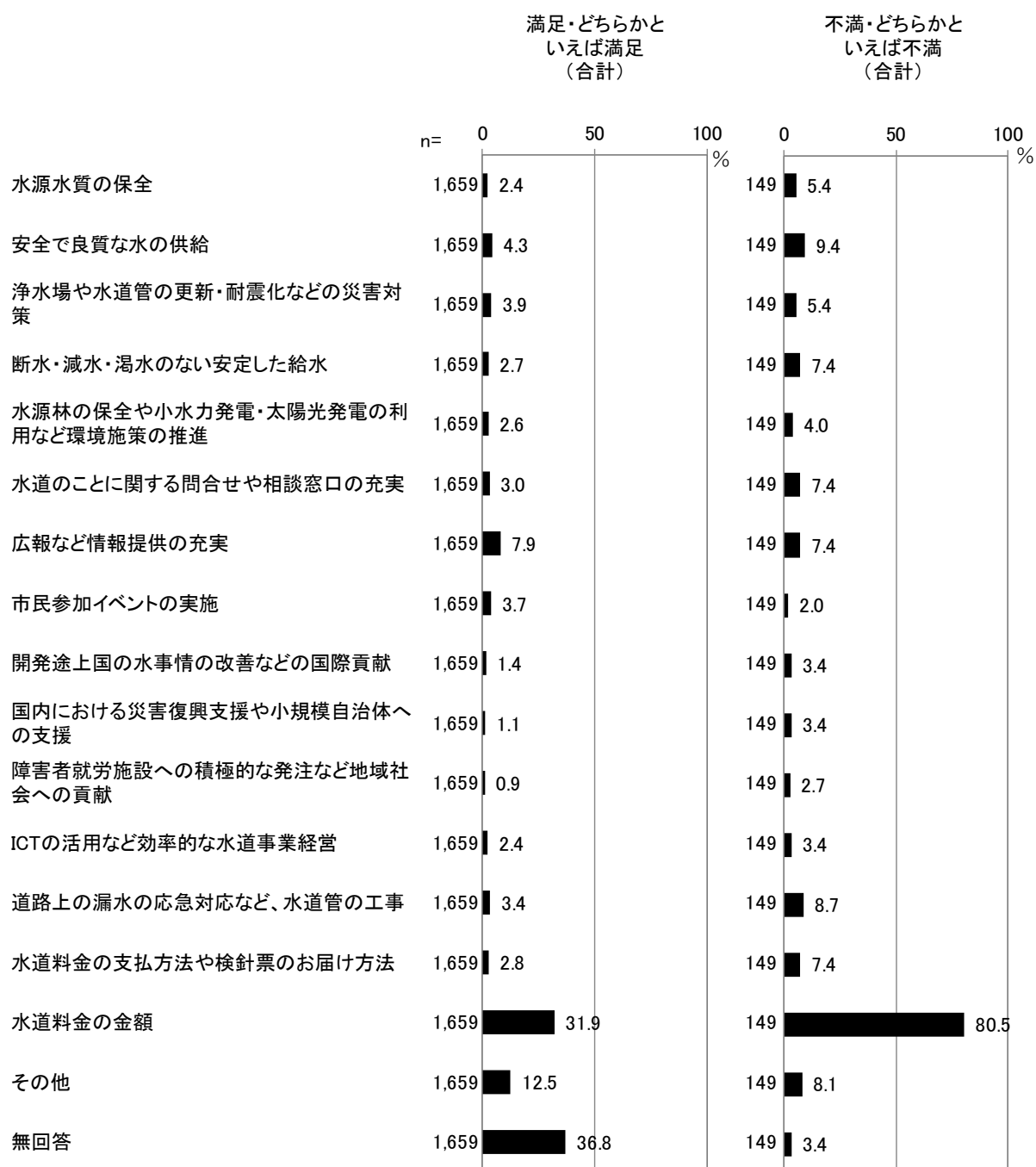
図表 108 満足項目（問 24）×満足度（問 23）



「満足」「どちらかといえば満足」と回答した人の満足項目は、「安全で良質な水の供給」77.9%、「水源水質の保全」58.7%、「断水・減水・渇水のない安定した給水」55.9%の順に割合が高い。

一方、「不満」「どちらかといえば不満」と回答した人の満足項目も、「安全で良質な水の供給」38.3%、「水源水質の保全」34.2%、「断水・減水・渇水のない安定した給水」31.5%の順に割合が高い。

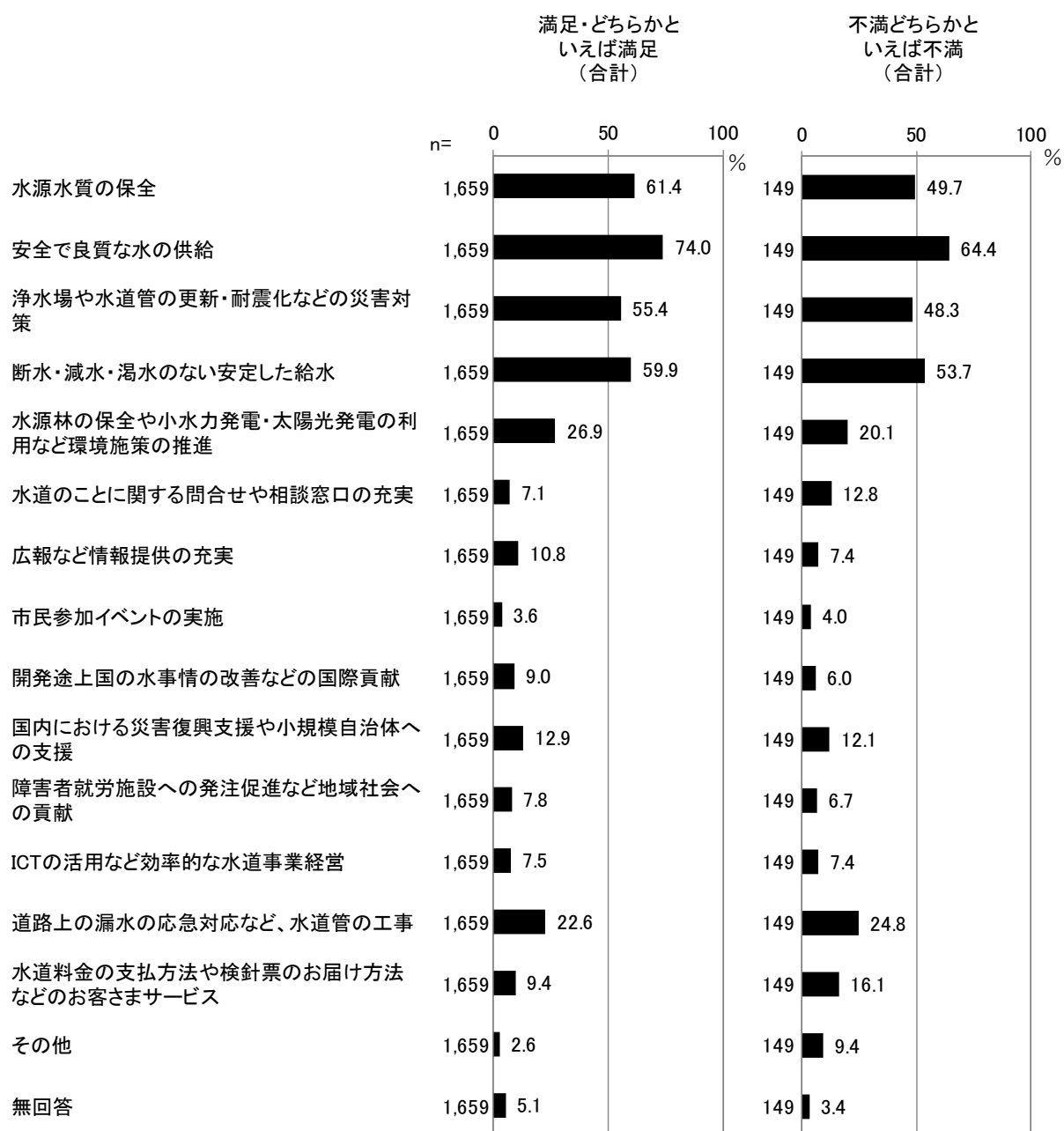
図表 109 不満足項目（問 25）×満足度（問 23）



「満足」「どちらかといえば満足」と回答した人の不満足項目は、「水道料金の金額」が31.9%で最も高い。

一方、「不満」「どちらかといえば不満」と回答した人の不満足項目も、「水道料金の金額」が80.5%で最も高い。

図表 110 特に力を入れるべき事項（問 26）×満足度（問 23）



「満足」「どちらかといえば満足」と回答した人、「不満」「どちらかといえば不満」と回答した人のどちらも「水源水質の保全」「安全で良質な水の供給」「浄水場や水道管の更新・耐震化などの災害対策」「断水・減水・濁水のない安定した給水」の割合が高い。

また、「不満」「どちらかといえば不満」と回答した人は、「水道のことにに関する問合せや相談窓口の充実」や「水道料金の支払方法や検針票のお届け方法」の割合がやや高い。