

## 平成 23 年度「水道及び下水道に関するお客さま意識調査」の結果について

### 1 調査の目的

「水道及び下水道に関するお客さま意識調査」は、水道及び下水道事業に対する市民の皆様のご意見をうかがい、事業経営の参考とするため、3年程度の間隔で実施しています。今回水道局では、特集項目として震災に関するテーマを盛り込み、ご家庭（家事用）と事業所（業務用）に対してそれぞれ調査を行いました。

### 2 調査の概要

家事用／業務用		
(1) 調査地域	横浜市全域	
(2) 調査方法	郵送法（郵送配布・郵送回収）	
(3) 調査期間	平成 23 年 7 月 28 日（木）～ 8 月 10 日（水）	
	家事用	業務用 ※
(4) 調査対象	市内に居住する 20 歳以上の方 4,000 人	市内の水道使用者（事業所）1,000 件
(5) 調査項目	水道事業及び下水道事業に関する 34 問 （うち水道事業 25 問、下水道事業 9 問）	水道事業に関する 19 問
(6) 抽出方法	住民基本台帳からの無作為抽出、外国人登録原票からの無作為抽出	水道料金事務オンラインシステムから無作為抽出
(7) 有効回収数	1,655 / 4,000（回収率 41.4%）	331 / 1,000（回収率 33.1%）

※ 業務用は水道事業に関する質問のみ。

### 3 調査結果の特徴

#### ① 飲料水の備蓄

災害に備えて飲料水を備蓄している方は、74.4%（前回調査より 21.7 ポイント増加）

#### ② 応急給水拠点の認知度

災害時に飲料水が手に入る「応急給水拠点」を知らない方は 66.6%

#### ③ 水道水の安全性への意識

70.1%の方が水道水は安心と回答。一方で、放射性物質や水源の水質を心配する声も

#### ④ 水道サービス全般の満足度

8割以上の方が水道サービス全般に満足

#### ⑤ 今後力を入れるよう求められている事項

今後力を入れることが求められている事項は、「大地震など災害に強い水道づくり」と「安全でおいしい水の提供」

家事用

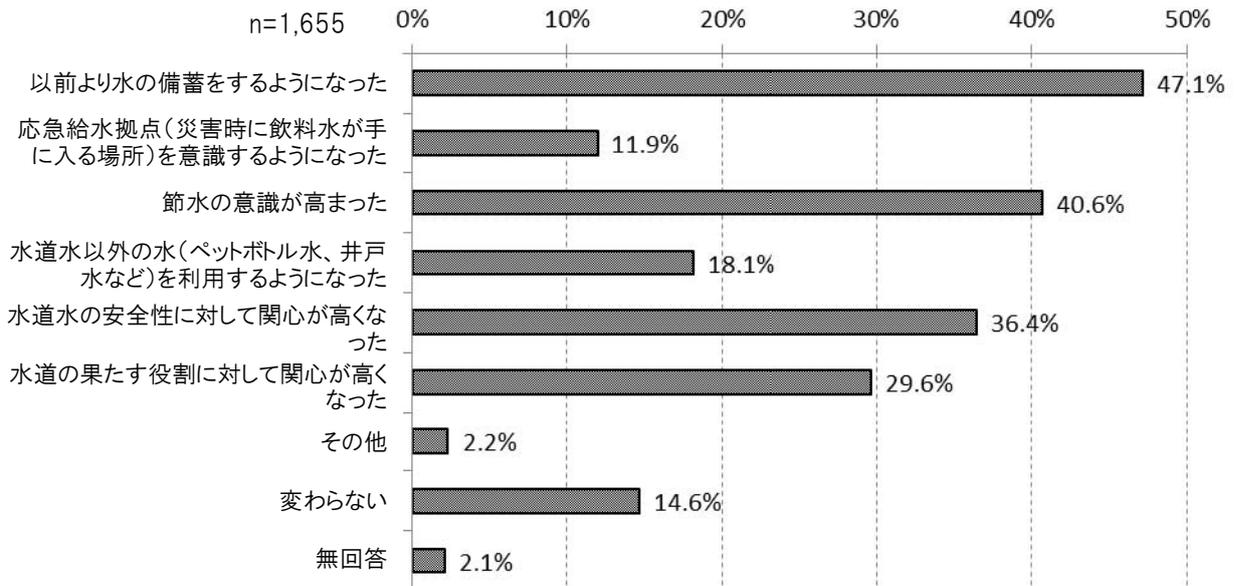
\*\*\*\*\* 震災・災害に関する質問 \*\*\*\*\*

(1) 東日本大震災後の水への意識変化 (複数選択)

…報告書 2-(3)

■ 震災後の意識変化で最も多かったのは「以前より備蓄をするようになった」47.1%

東日本大震災後の「水」に対する意識変化で最も多かったのは「以前より水の備蓄をするようになった」(47.1%)、次いで、「節水の意識が高まった」(40.6%)、「水道水の安全性に対して関心が高くなった」(36.4%)となっています。

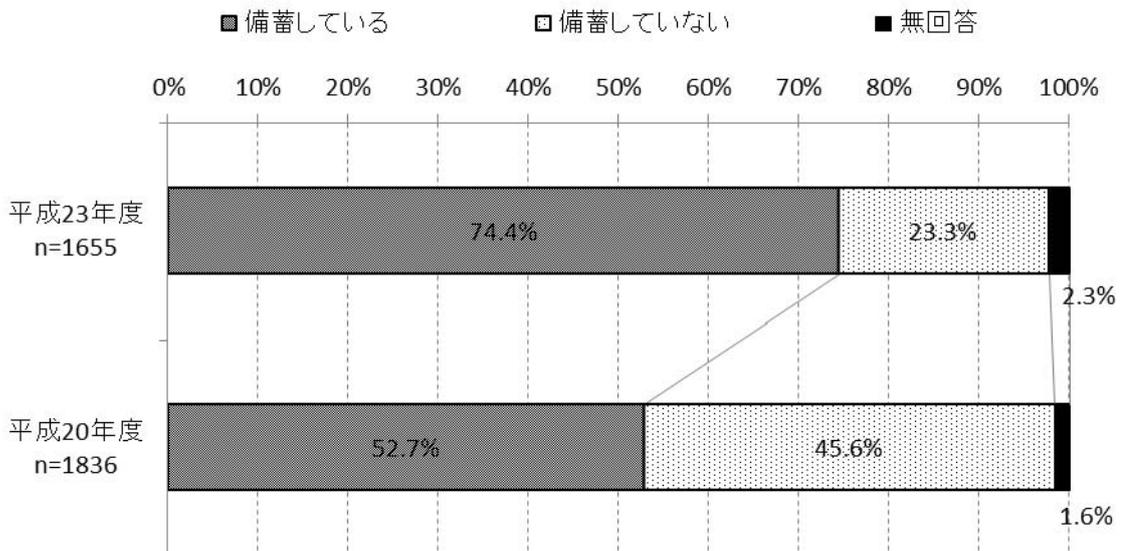


(2) 災害時の飲料水の備蓄

…報告書 2-(1)

■ 災害に備えて飲料水を備蓄している人が、前回調査から21.7ポイント増加

「備蓄している」人の割合は74.4%で、前回調査と比較すると21.7ポイント増加しています。



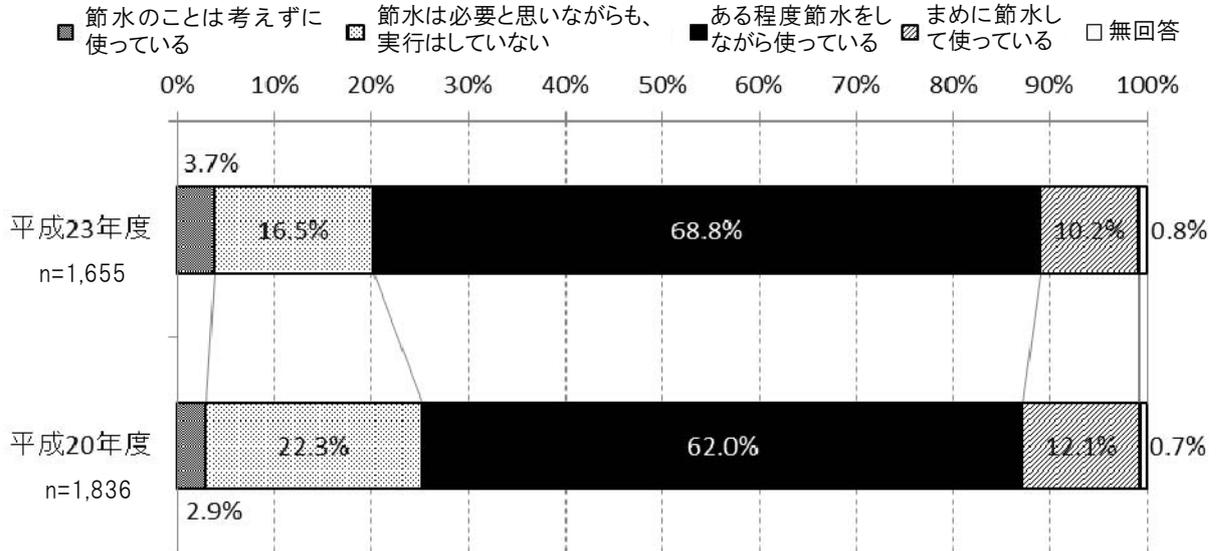
※「備蓄している」は、調査数から「備蓄していない」、「無回答」を除いたもの。

(3) 「節水」意識（単一選択）

…報告書 1-(4)

■ 約8割の人が、日頃から節水を意識

「ある程度節水をしながら使っている」(68.8%)、「まめに節水して使っている」(10.2%)をあわせると約8割の方が節水をしており、前回調査と比較しても、節水意識の高まりが伺えます。

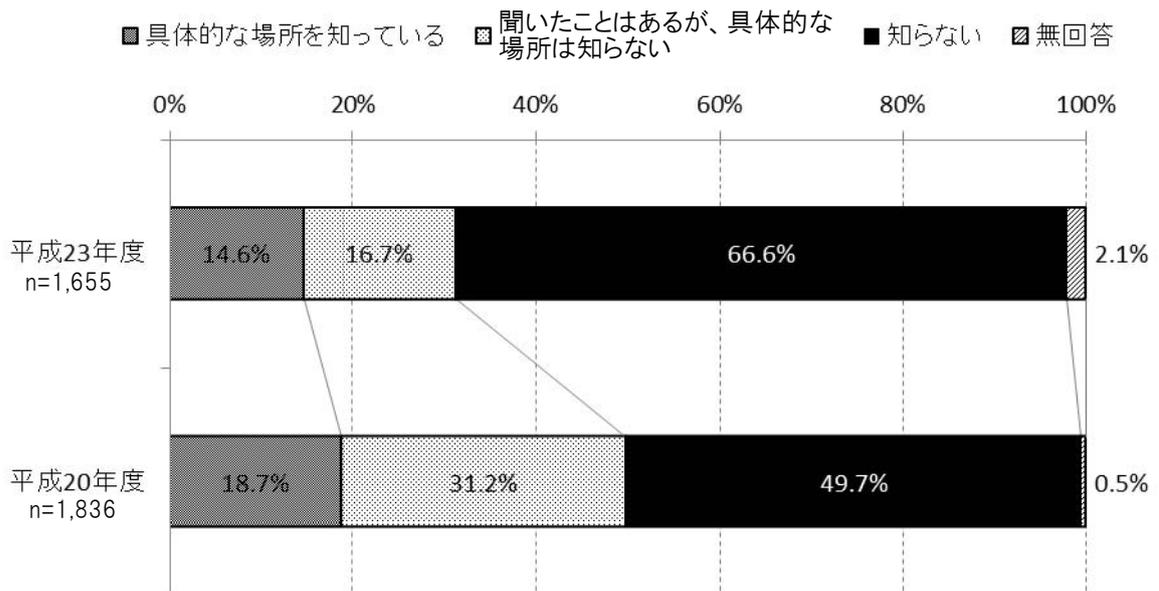


(4) 応急給水拠点の認知（単一選択）

…報告書 2-(2)-1

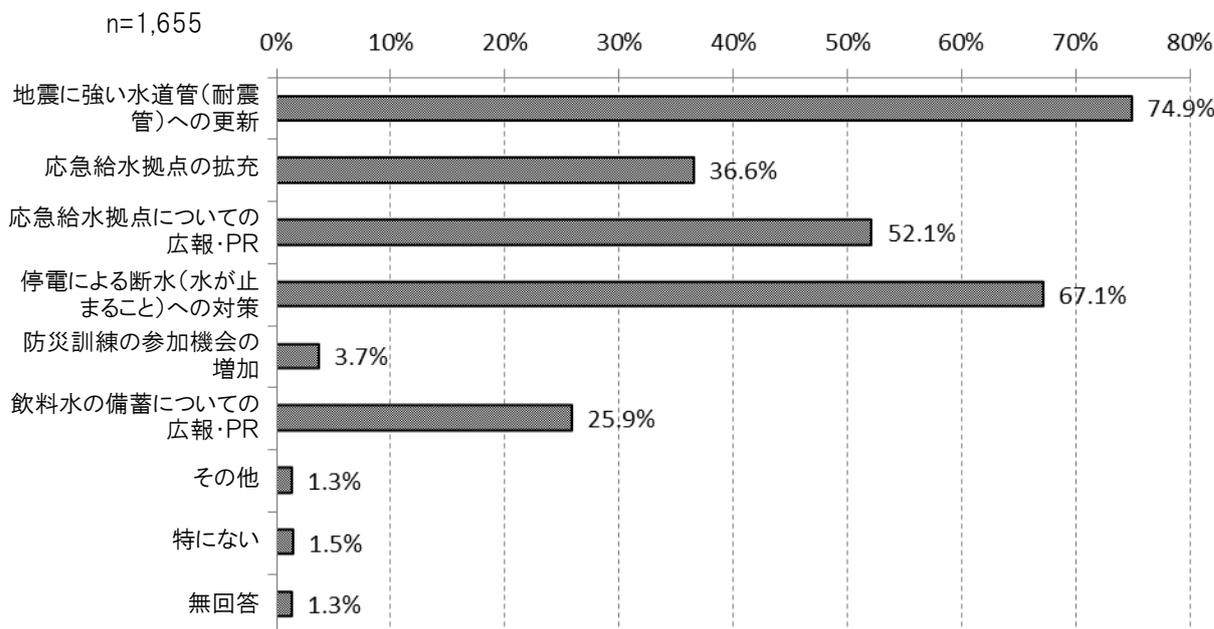
■ 66.6%の人が応急給水拠点を「知らない」と回答

「知らない」が最も多く66.6%で、前回よりも16.9ポイント増となっています。



■ 「地震に強い水道管（耐震管）への更新」が要望のトップに

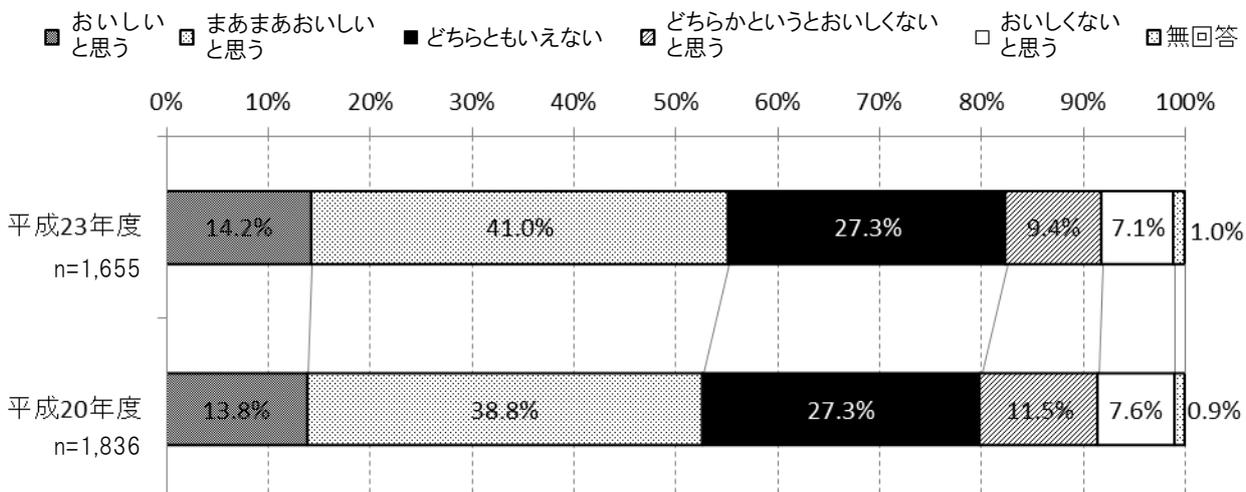
大規模な震災対策として、水道局が力を入れるべきと思う事項としては、「地震に強い水道管（耐震管）への更新」(74.9%)が最も多く、次いで、「停電による断水(水が止まること)への対策」(67.1%)、「応急給水拠点についての広報・PR」(52.1%)となっています。



\*\*\*\*\* 水道水・水道事業に関する質問 \*\*\*\*\*

■ 水道水を「おいしい」と感じている人は55%以上

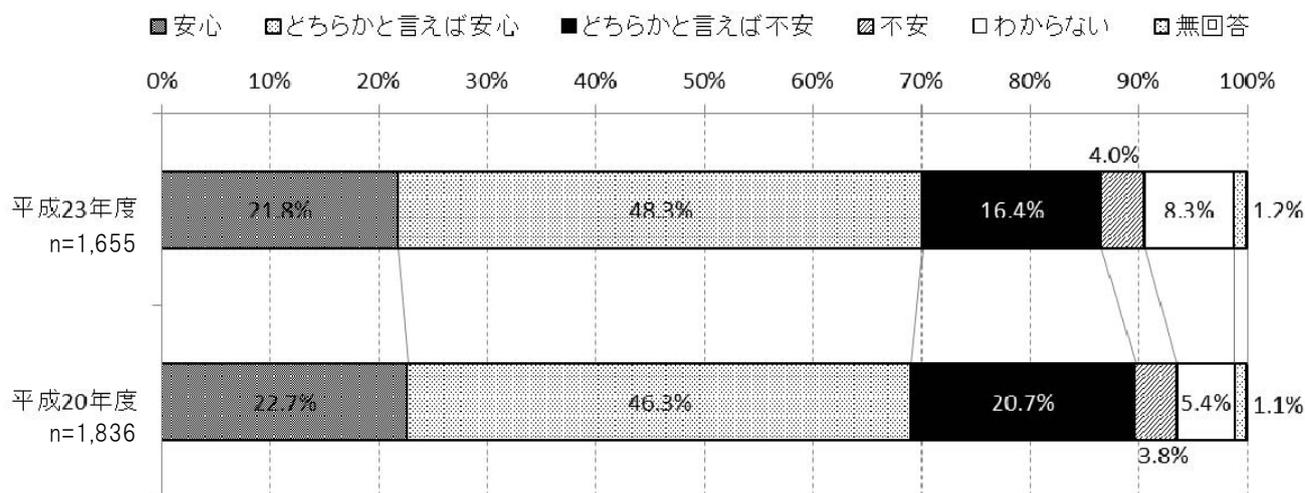
水道水を「おいしいと思う」(14.2%)、「まあまあおいしいと思う」(41.0%)をあわせると、55%以上の方が水道水をおいしいと感じています（前回評価より2.6ポイント増）。



(7) 水道水の安全性について(単一選択)／水道水の不安要素(複数選択) … 報告書 1-(3)

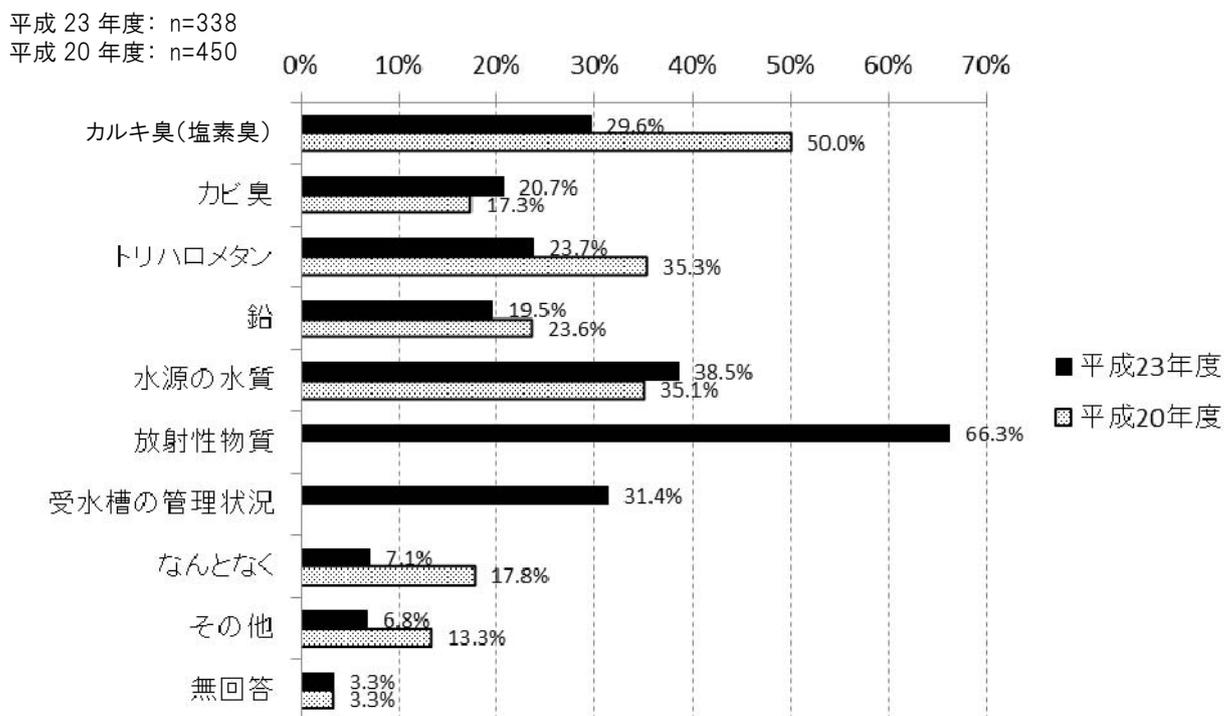
■ 約7割の人が水道水は安心と回答

「安心」(21.8%)、「どちらかといえば安心」(48.3%)をあわせると、約70%の方が水道水を安心と感じています(前回評価より1.1ポイント増)。



■ 水道水の不安要素として、放射性物質や水源の水質を心配する声も

上記設問のうち、「どちらかといえば不安」(16.4%)、「不安」(4.0%)とした方(338人)がその理由としてあげたものとして、「放射性物質」(66.3%)が最も多く、次いで「水源の水質」(38.5%)となっています。

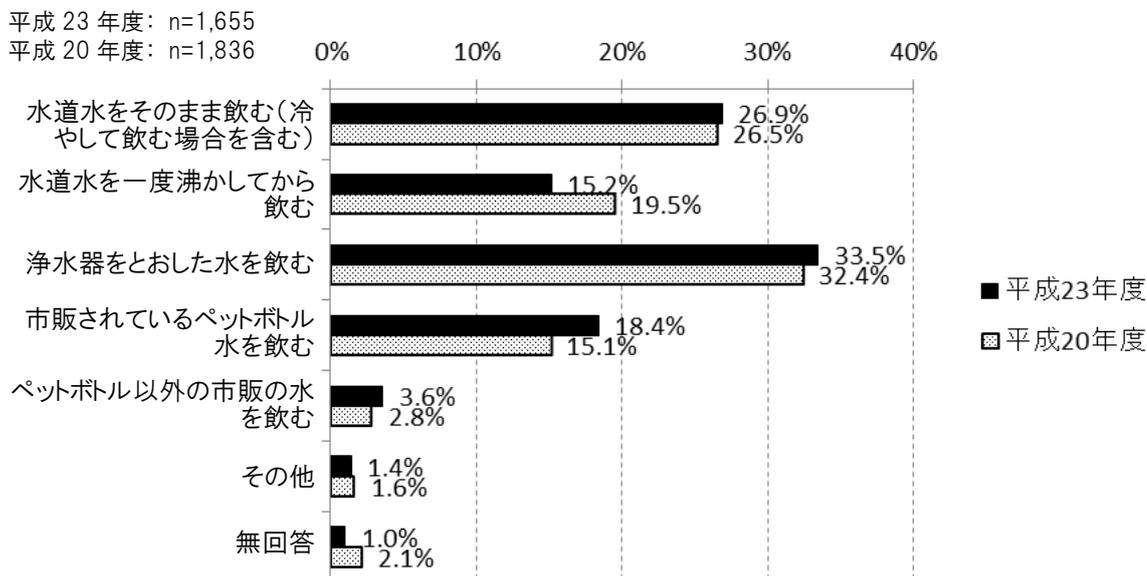


(8) 家庭で主に飲んでいる水（単一選択）

…報告書 1-(2)-1

■ 「水道水をそのまま飲む」人の割合は 26.9%

「浄水器をとおした水を飲む」(33.5%) が最も多く、次いで、「水道水をそのまま飲む」(26.9%)、「ペットボトル水を飲む」(18.4%) となっています。

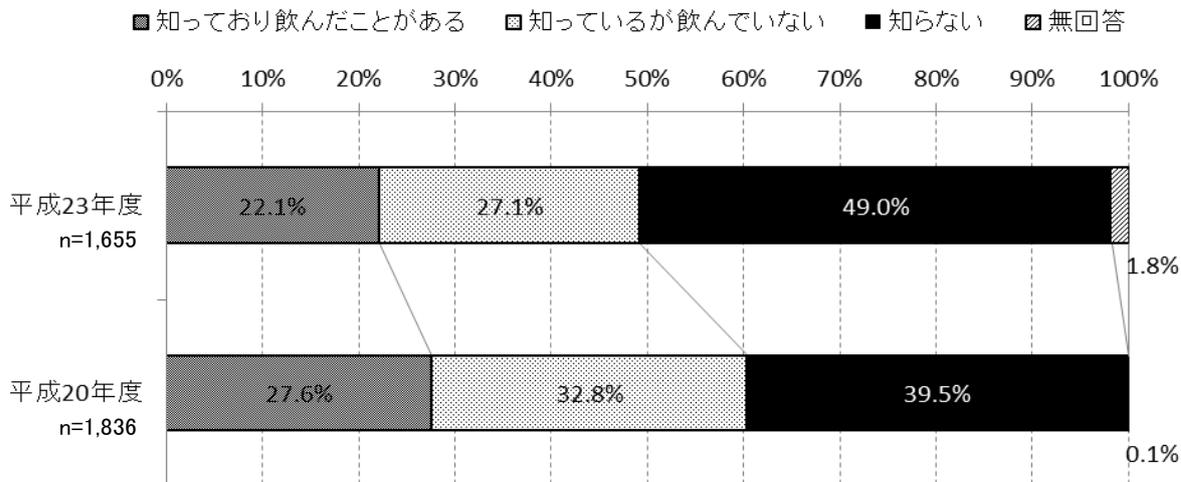


(9) ペットボトル水「はまっ子どうし」の認知度（単一選択）

…報告書 3-(4)-1

■ ペットボトル水「はまっ子どうし」の認知度は 49.2%

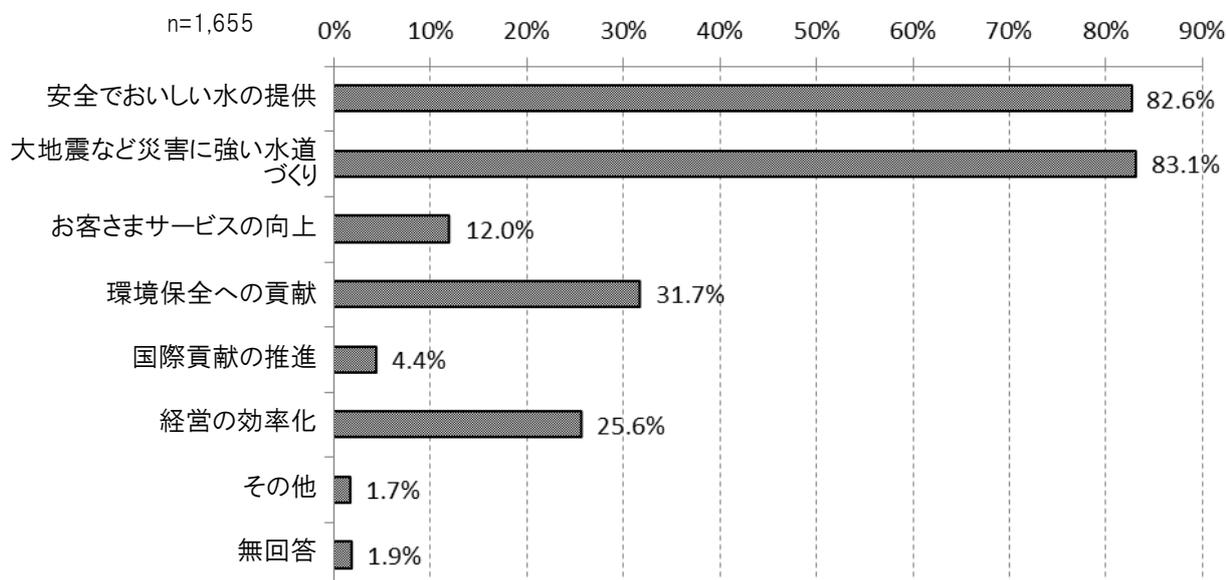
「はまっ子どうし」については、「知っており、飲んだことがある」が 22.1%で、「知っているが、飲んだことがない」が 27.1%、両者を合わせると 49.2%の人が知っています。



(10) 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(3つまで選択)・・・報告書 3-(8)

■ 「大地震など災害に強い水道づくり」と「安全でおいしい水の提供」が最重要取組

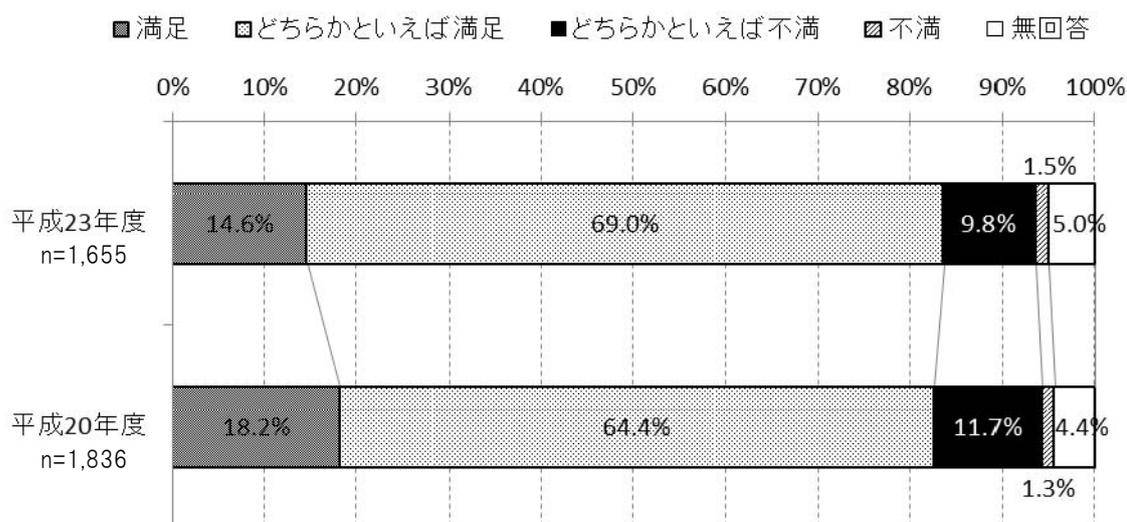
水道局の取り組みのうち、今後特に力を入れるべきと思う事項としては、「大地震など災害に強い水道づくり」(83.1%)が最も多く、次いで、「安全でおいしい水の提供」(82.6%)となっています。



(11) 水道事業に対する満足度(単一選択)・・・報告書 3-(5)

■ 8割以上の方が水道サービス全般に満足

「満足」(14.6%)、「どちらかといえば満足」(69.0%)をあわせると、83.6%の方が水道サービス全般に満足しています。



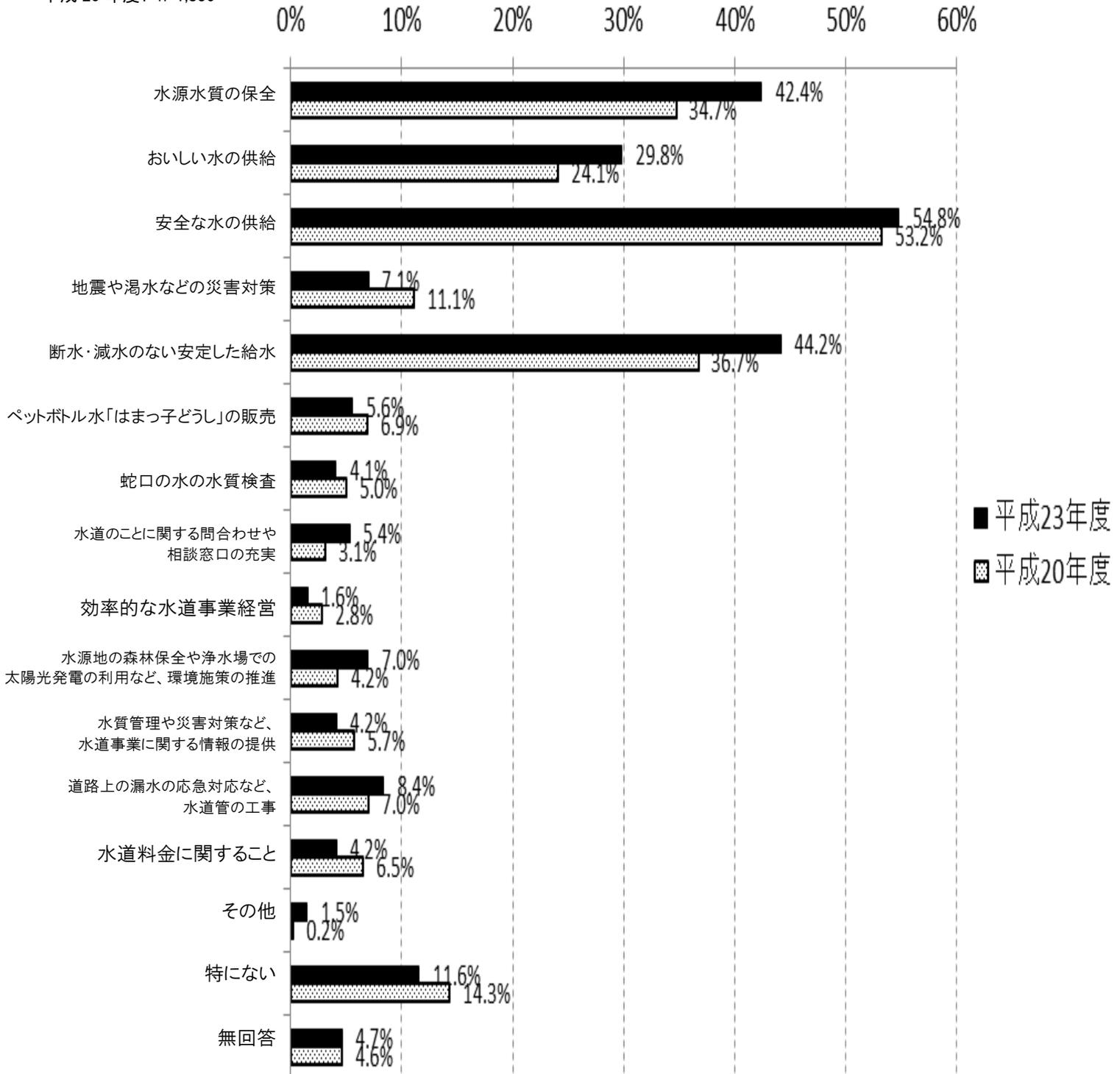
(12) 水道事業について満足している点(複数選択)

■ 水道事業で最も満足している点は「安全な水の供給」で 54.8%

「満足している点は、「安全な水の供給」が 54.8%と最も高く、次いで、「安定した供給のできる水道」が 44.2%、「水源水質の保全」が 42.4%、「おいしい水の供給」が 29.8%となっています。

平成 23 年度: n=1,655

平成 20 年度: n=1,836



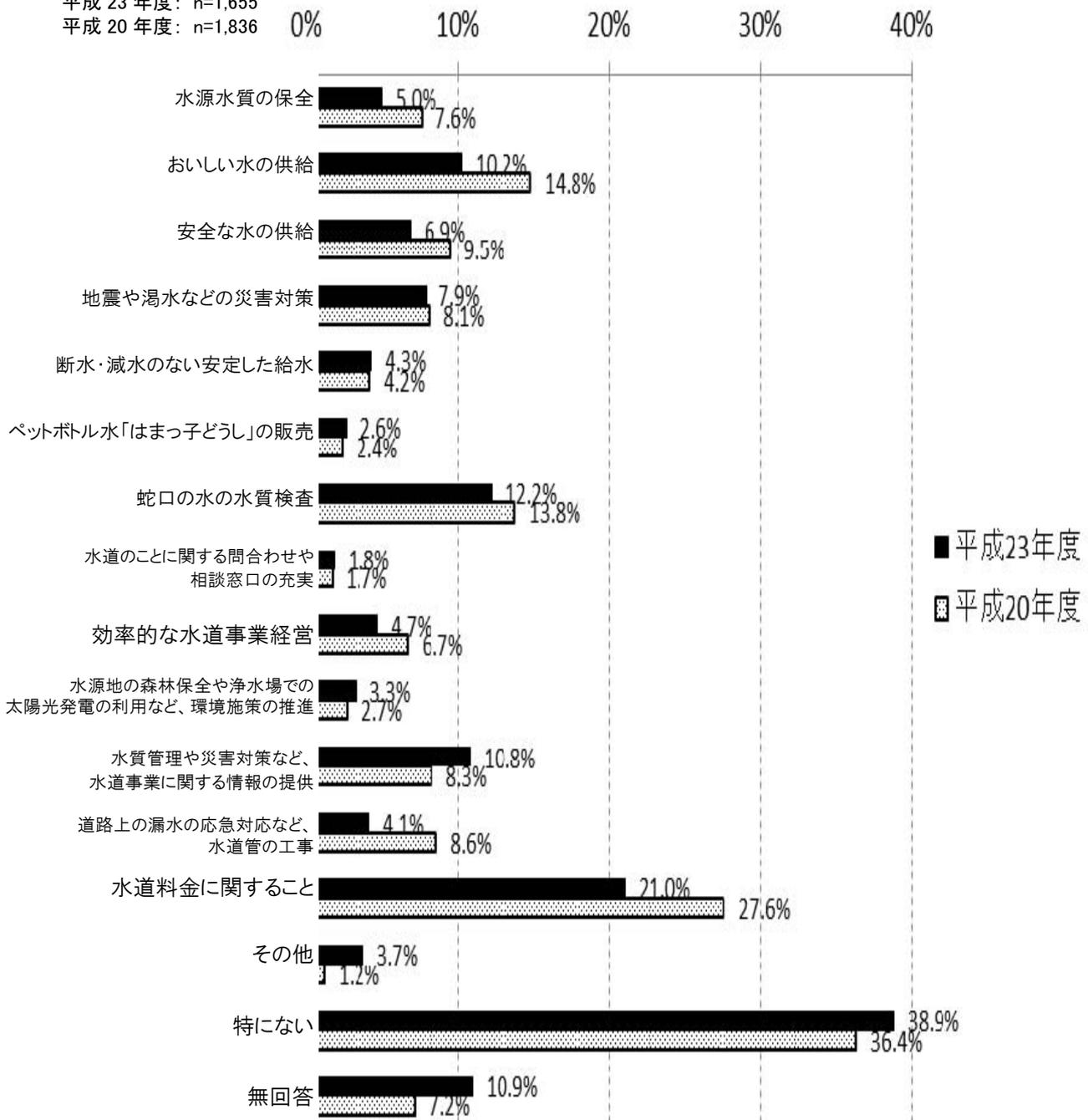
(13) 水道事業について不満な点（複数選択）

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

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

平成23年度: n=1,655

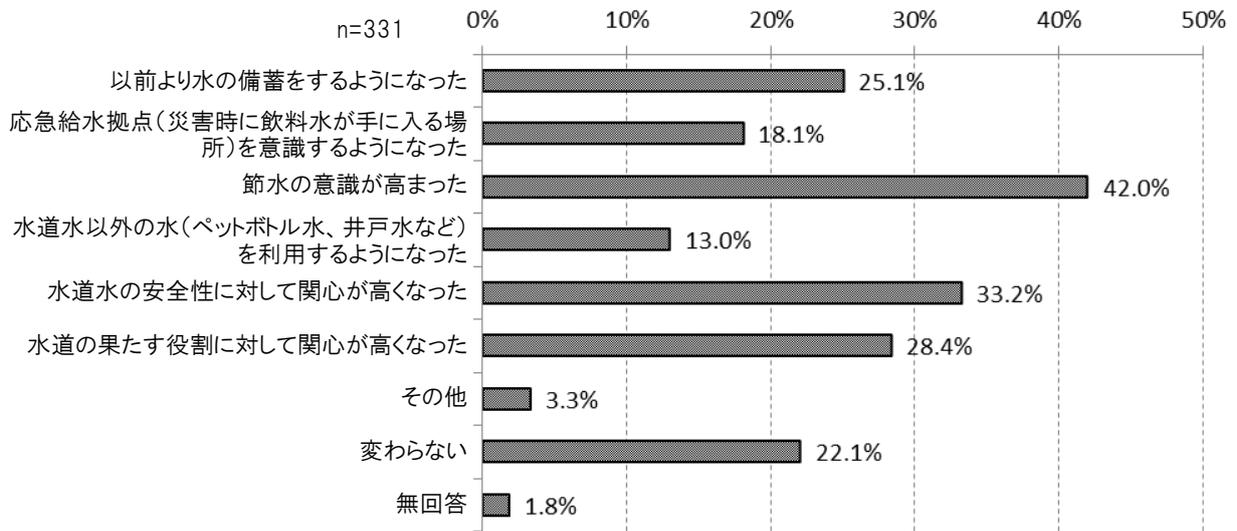
平成20年度: n=1,836



(1) 東日本大震災後の水への意識変化（複数選択）

…報告書 1-(2)

■震災後「節水の意識が高まった」事業所は 42.0%

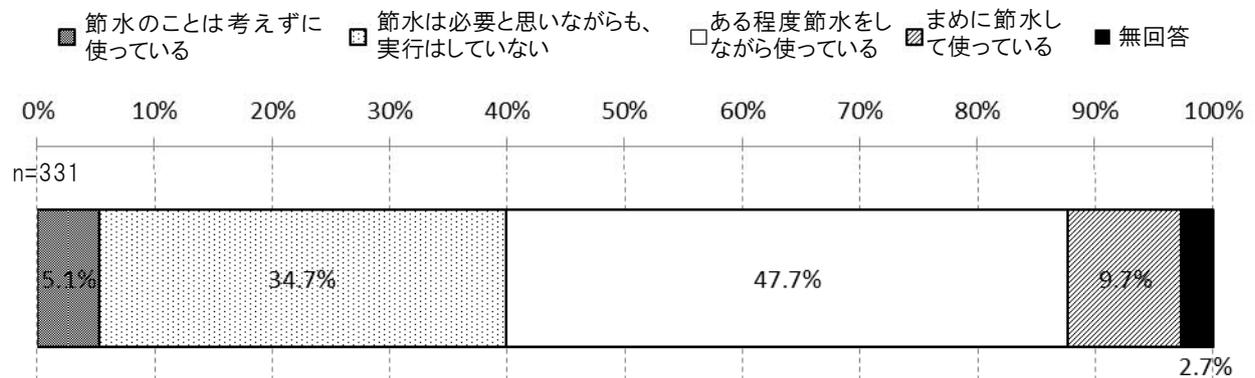


(2) 「節水」意識（単一選択）

…報告書 2-(1)-1

■約 6 割の事業所が、日頃から節水を実行

「まめに節水して使っている」（9.7%）、「ある程度節水をしながら使っている」（47.7%）をあわせると、約 6 割の事業所が節水を実行しています。



(3) 水道事業に対する満足度（単一選択）

…報告書 3-(3)

■ 8 割以上の方が水道事業について満足

「満足」（29.3%）、「どちらかといえば満足」（56.8%）をあわせると、86.1%の方が水道事業に満足しています。

