

水道及び下水道に関するお客さま意識調査

報告書

平成 21 年 3 月

横浜市水道局
横浜市環境創造局

目 次

I 調査の概要

1	調査の目的	概要 1
2	調査の内容	概要 1
3	調査の仕様	概要 1
4	回収結果	概要 1
5	報告書の見方	概要 1
6	回答者の属性	概要 2
7	標本誤差	概要 5

II 調査結果

1	水道水の安全性と節水	1
	(1)「水道水のおいしさ」の認識	1
	(2)-1「水道水の安全性」への認識	4
	(2)-2 不安と思う理由	7
	(3)-1 家庭で主に飲んでいる水	8
	(3)-2 水道水を直接蛇口から飲むための改善	11
	(4)「節水」意識	12
	(5)使用している節水機器	16
	(6)-1 水道水以外の利用の状況	18
	(6)-2 利用を始めた時期	19
2	水道料金・下水道使用料について	20
	(1)下水道使用料が水道料金と一緒に徴収されていることの認知	20
	(2)現在の支払方法	21
	(3)今後の支払方法	23
3	災害時における飲料水の確保と安定的なサービスの推進について	27
	(1)災害時の飲料水確保場所の認知	27
	(2)災害に備えた飲料水の備蓄	30
	(3)水道管及び下水道管の老朽化による更新課題の認知	34
	(4)水道管及び下水道管の老朽化による更新課題への意識	37
4	ペットボトル水等について	38
	(1)-1 ペットボトル水の利用	38
	(1)-2 ペットボトル水を飲む理由	40
	(2)「はまっ子どうし」の認知と利用	41

5	水道事業について	44
(1)-1	お客さまサービスセンターの認知	44
(1)-2	電話担当者の対応の感想	47
(2)	環境施策の取組の認知	48
(3)	P R の認知	49
(4)	水道について知りたいこと	50
(5)	水道サービス全般に対する満足度	51
(6)	水道サービスについて満足している点	53
(7)	水道サービスについて不満な点	54
6	下水道事業について	55
(1)	下水道事業の認知	55
(2)	汚水・雨水処理の認知	57
(3)	環境を意識して行っている取組	58
(4)	下水道について知りたいこと	60

Ⅲ. 調査票

水道及び下水道に関するお客さま意識調査への協力のお願い	61
-----------------------------	----

I 調査の概要

1 調査の目的

この調査は、水道及び下水道を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) 水道料金・下水道使用料について
- (3) 災害時における飲料水の確保と安定的なサービスの推進について
- (4) ペットボトル水等について
- (5) 水道事業について
- (6) 下水道事業について

3 調査の仕様

- (1) 調査地域・・・・・・・・横浜市全域
- (2) 調査対象・・・・・・・・市内の水道・下水道利用者
- (3) 標本数・・・・・・・・4,000 標本（家庭用：3,600、事業所用：400）
- (4) 標本抽出方法・・・・・・・・横浜市水道局料金事務オンラインシステムのお客さま情報データから無作為抽出
- (5) 調査方法・・・・・・・・郵送法（郵送配布・郵送回収）
- (6) 調査期間・・・・・・・・平成 21 年 1 月 20 日（火）～1 月 30 日（金）

4 回収結果

有効回収数	1,836（家庭用 1,523、事業用 181、不明 132）
回収率	45.9%

5 報告書の見方

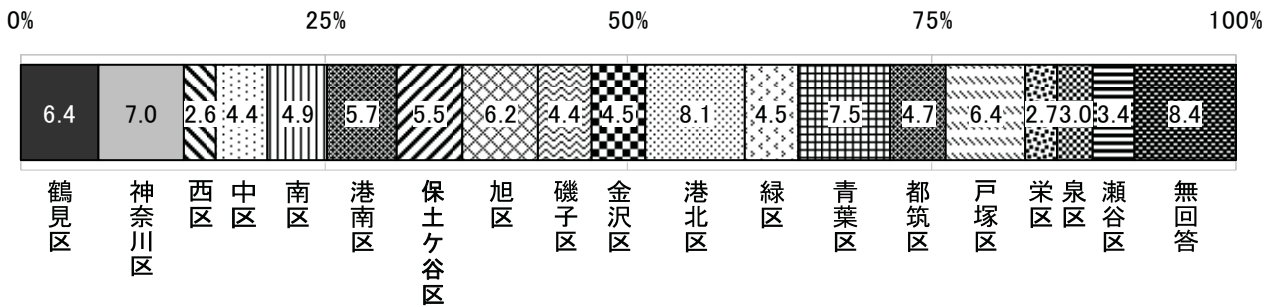
- (1) 図表中の「n」とは、その質問での回答者総数のことである。
- (2) 回答は、回答者総数を 100%として算出し、小数点第 2 位を四捨五入している。このため、回答率の合計が、100.0%にならない場合がある。
- (3) 複数回答の質問では、回収率の合計が 100.0%を超える場合がある。
- (4) 本文や図表中の選択肢表記は、場合によっては語句を短縮・簡略化している場合がある。
- (5) 「n」が 10 未満の場合は、標本誤差（後述）が大きくなるので、分析対象から除外している場合がある。

6 回答者の属性

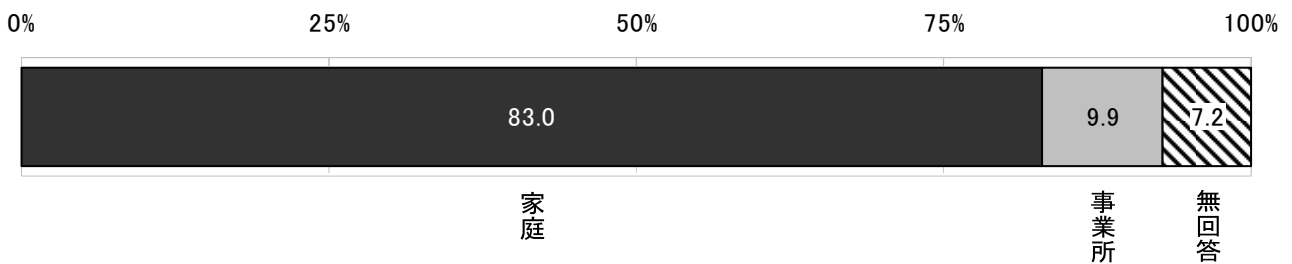
<居住区> n=1,836

鶴見区	神奈川区	西区	中区	南区	港南区	保土ヶ谷区	旭区	磯子区	金沢区	港北区	緑区	青葉区	都筑区	戸塚区	栄区	泉区	瀬谷区	無回答
6.4	7.0	2.6	4.4	4.9	5.7	5.5	6.2	4.4	4.5	8.1	4.5	7.5	4.7	6.4	2.7	3.0	3.4	8.4
117	128	48	80	90	104	101	114	80	82	149	82	137	86	118	49	55	62	154

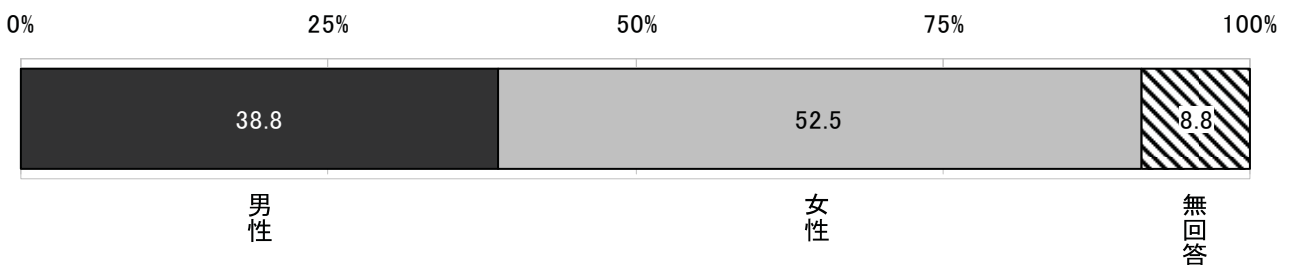
※上段は構成比(%), 下段は基数



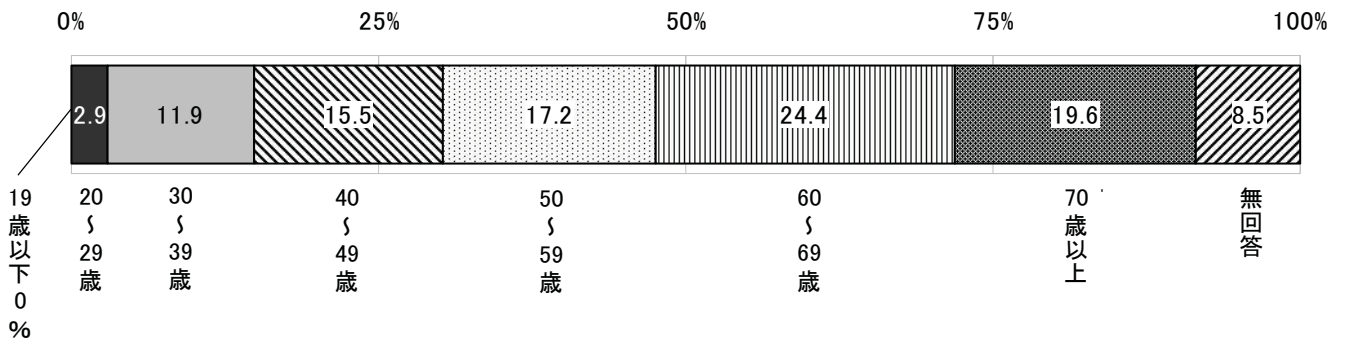
<利用者種別> n=1,836



<性別> n=1,836



<年齢> n=1,836

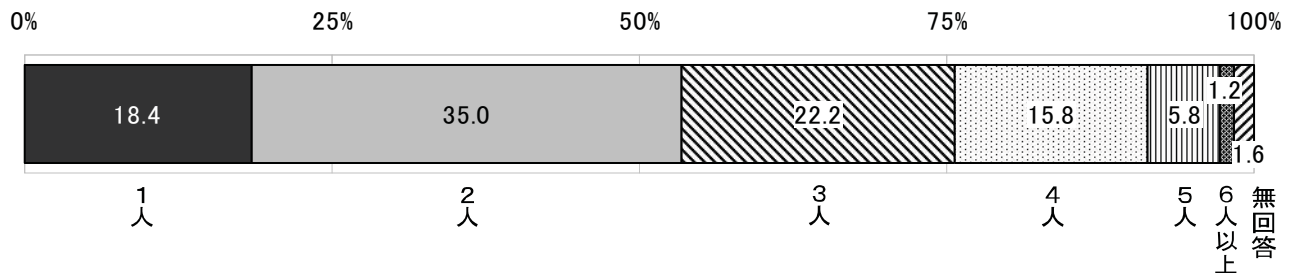


(性別×年齢別)

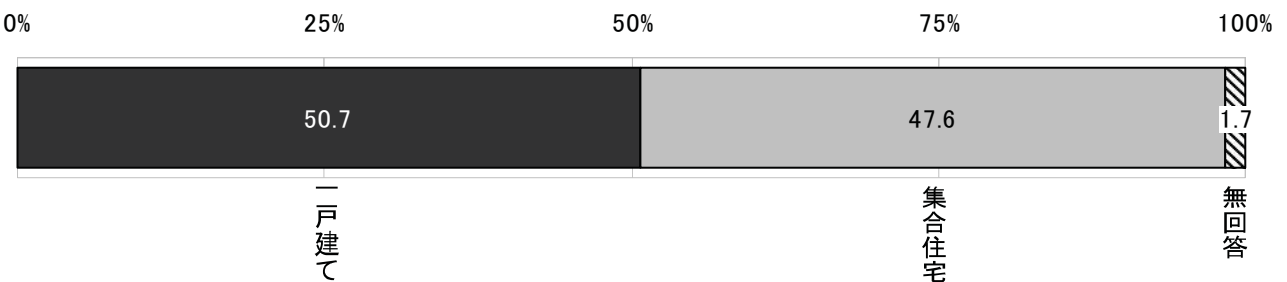
	全体		男性		女性	
	基数	構成比	基数	構成比	基数	構成比
19歳以下	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
20～29歳	53	2.9%	21	2.9%	32	3.3%
30～39歳	219	11.9%	76	10.7%	142	14.7%
40～49歳	284	15.5%	102	14.3%	182	18.9%
50～59歳	316	17.2%	138	19.4%	177	18.4%
60～69歳	448	24.4%	200	28.1%	246	25.5%
70歳以上	360	19.6%	174	24.4%	183	19.0%
無回答	156	8.5%	1	0.1%	1	0.1%
合計	1,836	100.0%	712	100.0%	963	100.0%

【ご家庭】 n=1,523

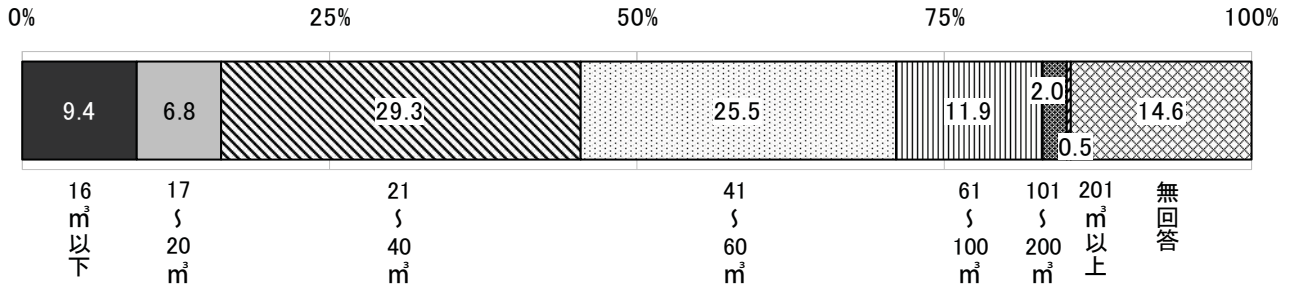
<家族人数> n=1,523



<住居形態> n=1,523

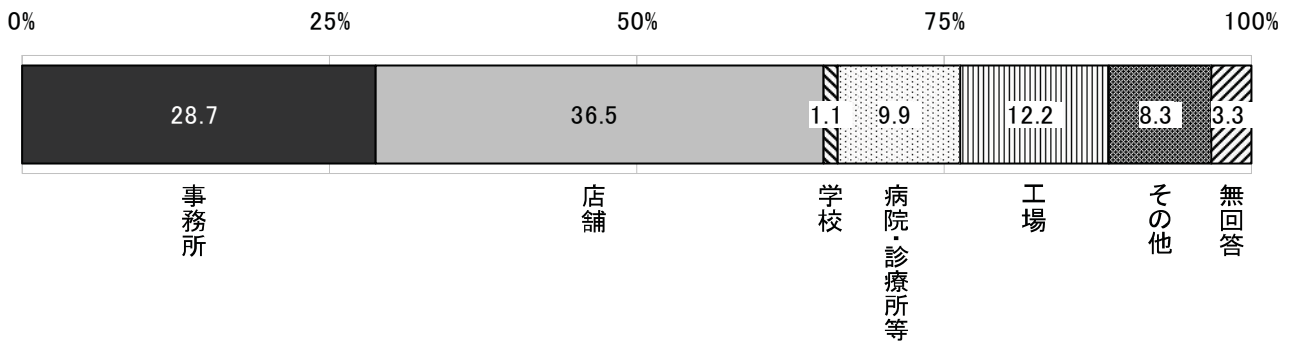


<水道使用水量> n=1,523

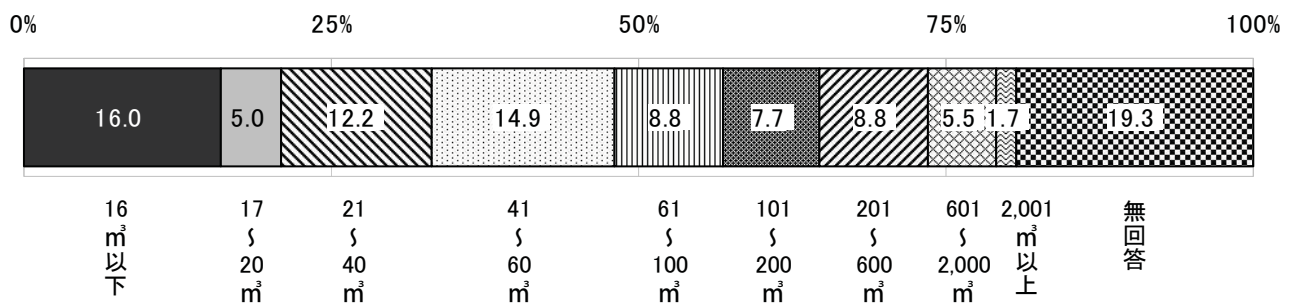


【事業所】

<使用用途> n=181



<水道使用水量> n=181



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・下水道利用者）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。

＜標本誤差＞

$$b = 2 \sqrt{\frac{N-n}{N-1} \times \frac{P(1-P)}{n}}$$

b=標本誤差
N=母集団
n=回答者数
P=回答の比率 (0 ≤ P ≤ 1)

＜早見表＞

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
1,836	±1.40	±1.87	±2.14	±2.29	±2.33
1,523	±1.54	±2.05	±2.35	±2.51	±2.56
1,000	±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
181	±4.46	±5.95	±6.81	±7.28	±7.43
150	±4.90	±6.53	±7.48	±8.00	±8.16

注) (N-n) / (N-1) ≒ 1 として算出した。

例えば、問13の「安定的なサービスを提供するため、水道管及び下水道管の老朽化の対応として、今後の更新が課題となっていることをどう思いますか」という質問に対して、「深刻な課題だ」と答えた人は、79.8%であった。回答者数が1,836人、回答率80%前後のときの標本誤差は、＜早見表＞では±1.87%であるから、「深刻な課題だ」と考える人は、市内在住の水道利用者（母集団）の81.7%から77.9%の間であると推定できる。

II 調査結果

1 水道水の安全性と節水

(1)「水道水のおいしさ」の認識

◇「おいしい」、「まあまあおいしい」が5割、「おいしくない」「どちらかという」とが2割

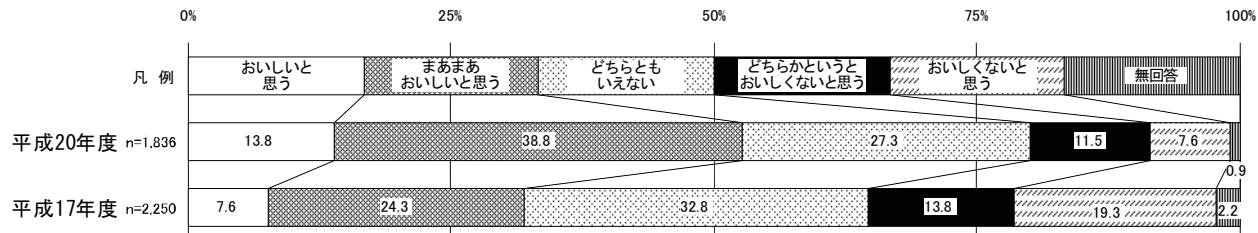
問1 水道局では、より安全でおいしい水を蛇口までお届けするために、水源の保全や消毒用塩素剤の低減化、管路の更新など、様々な取組を行っていますが、今の水道水はおいしいと思いますか。(○は1つだけ)

1 おいしいと思う	4 どちらかというとおいしくないと思う
2 まあまあおいしいと思う	5 おいしくないと思う
3 どちらともいえない	

「おいしいと思う」(13.8%)、「まあまあおいしいと思う」(39.8%)を合わせた5割強の利用者が、水道水をおいしいと感じているといえる。

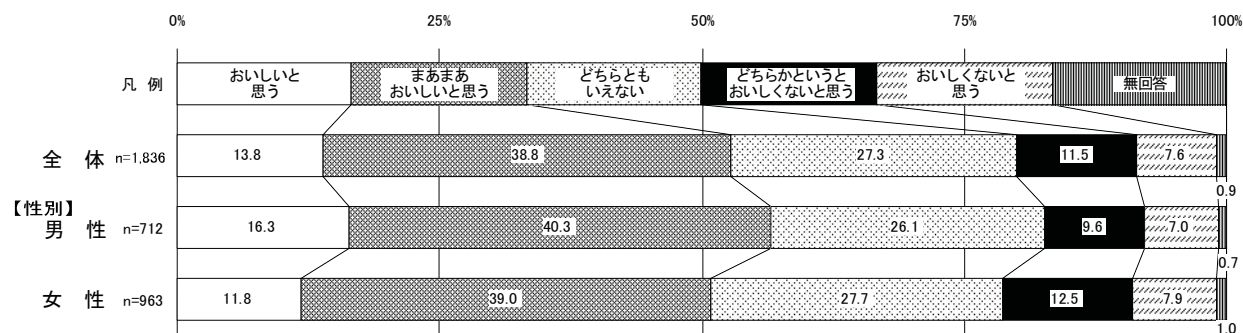
前回調査(平成17年度実施)と比較すると、「おいしいと思う」、「まあまあおいしいと思う」が前回の調査では約3割であったのに対し、今回の調査では5割強に増加している。逆に、「おいしくないと思う」、「どちらかというとおいしくないと思う」が合わせて14.0%減少している。(図1)

<図1> 前回調査との比較



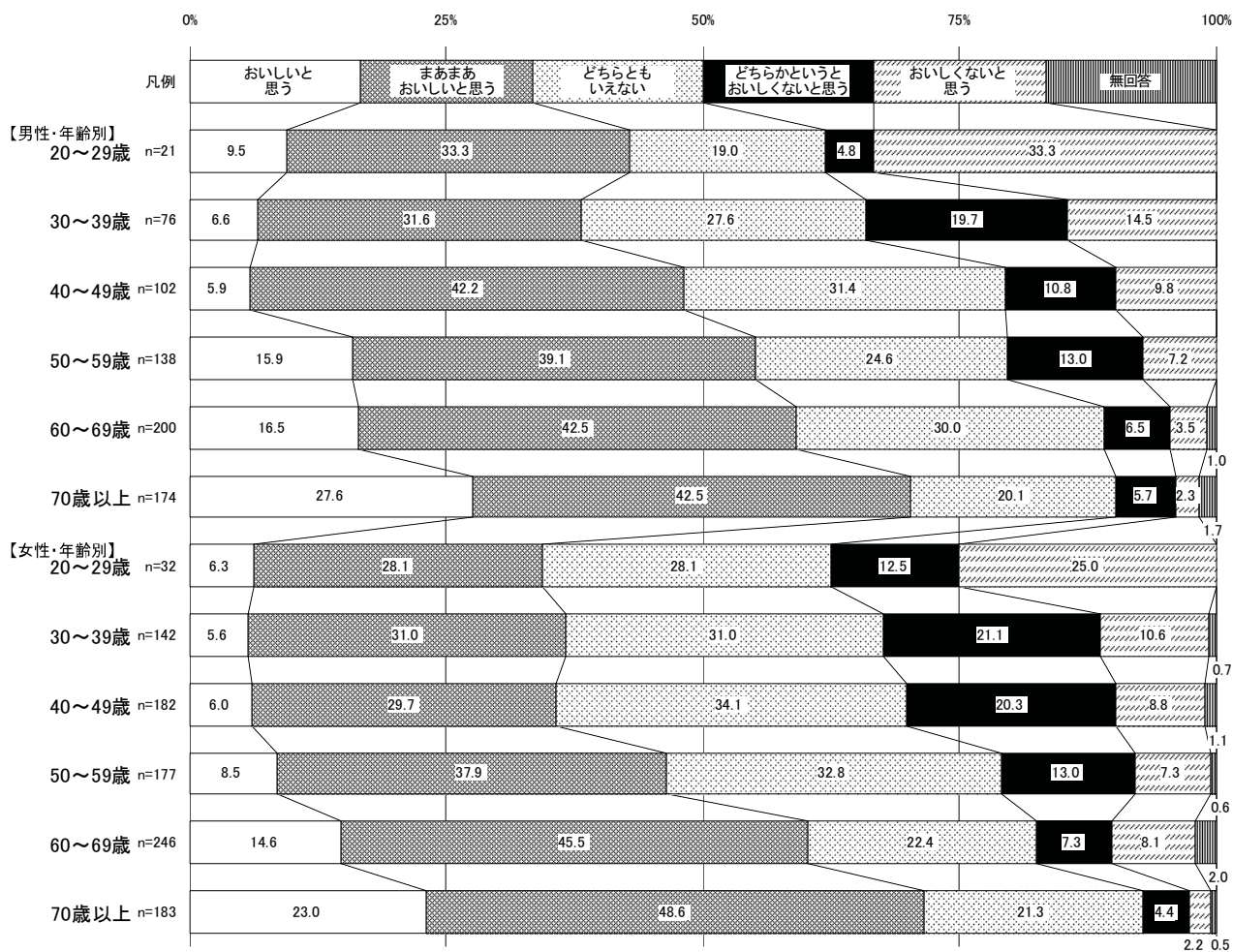
性別でみると、男性のほうがおいしいと感じている割合が高く、女性より5.8%上回っている(図2)

<図2> 全体/性別



年齢別では、「おいしい」、「まあまあおいしい」の割合が、男女ともに年齢が高くなるにしたがって徐々に高まり、70歳以上の男女はともに7割を超えている。「おいしい」が最も高いのは70歳以上の男性でほぼ3割となっている。「おいしくない」が最も高いのは20歳代男性で、3割を超えている。
(図3)

<図3> 性別・年齢別

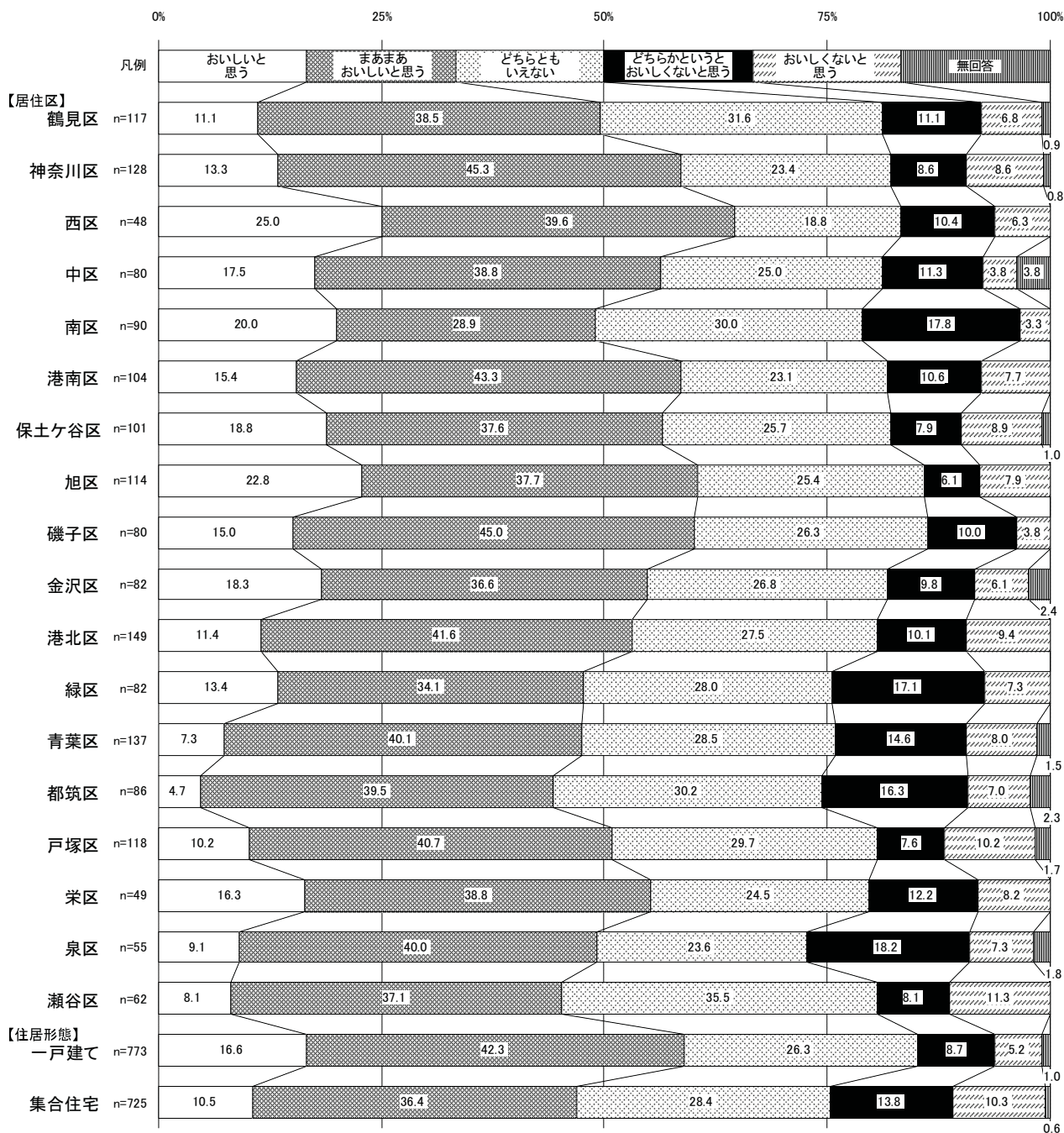


※19歳以下は回答数が0のため、グラフには表示しない

居住区別では、「おいしい」の割合が最も高いのは西区で、「まあまあおいしい」をあわせたおいしいと感じている割合も6割半ばであり、最も高い。逆に「おいしくない」、「どちらかというとおいしくない」をあわせた割合が高いのは泉区で、2割半ばとなっている。

住居形態別では、一戸建てでは「おいしい」、「まあまあおいしい」があわせてほぼ6割であり、集合住宅を12.0%上回っている。(図4)

<図4> 居住区別／住居形態別



(2)ー1 「水道水の安全性」への認識

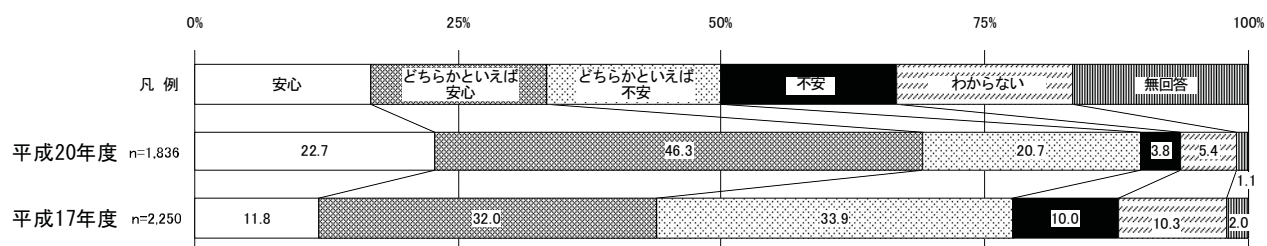
◇「安心」「どちらかといえば安心」をあわせると約7割

問2-1 水道水の水質の安全性についてどうお考えですか。(○は1つだけ)				
1 安心	3 どちらかといえば不安	5 わからない		
2 どちらかといえば安心	4 不安			

水道水の安全性については、「安心」(22.7%)と、「どちらかといえば安心」(46.3%)をあわせると7割弱となっている。逆に、「不安」(3.8%)、「どちらかといえば不安」(20.7%)は2割半ばになっている。

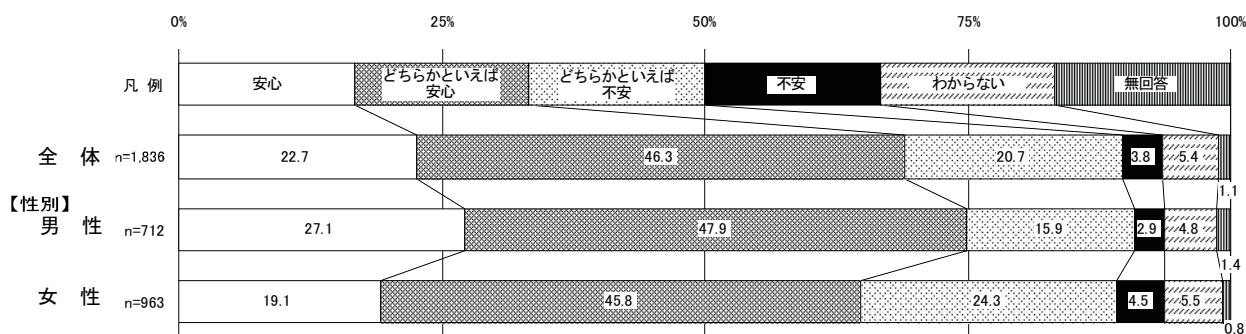
前回調査と比較すると、「安心」「どちらかといえば安心」が、25.2%増加している。逆に、「不安」「どちらかといえば不安」が、19.4%減少している。(図5)

<図5> 前回調査との比較



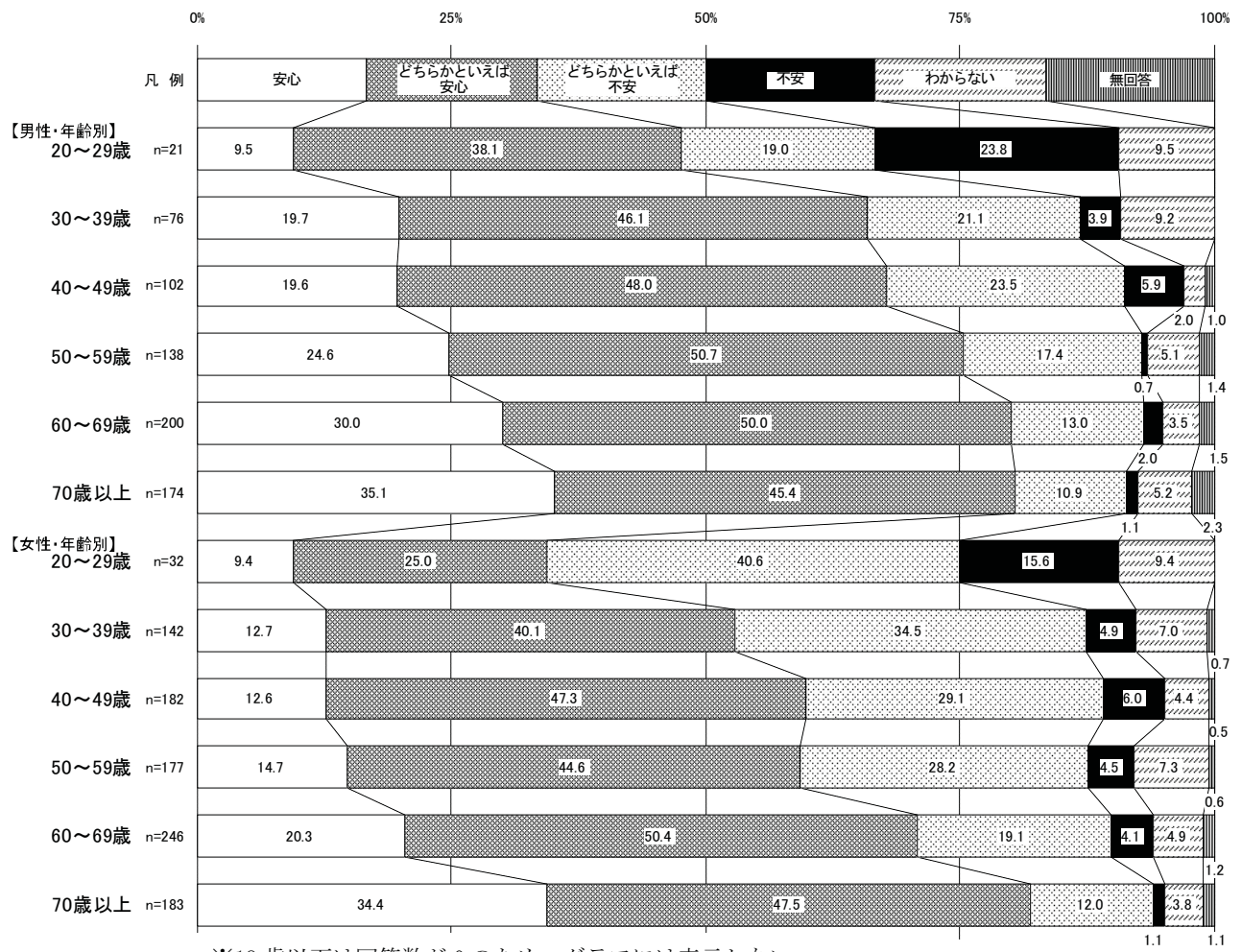
性別で見ると、男性の「安心」「どちらかといえば安心」が75.0%で、女性の64.9%よりも10.1%上回っている。逆に、「不安」「どちらかといえば不安」は、女性のほうが10.0%高くなっている。(図6)

<図6> 全体/性別



年齢別では、年齢が高くなるにしたがって「安心」が増加し、若年齢層ほど「不安」が高い。「安心」、「どちらかといえば安心」が最も高いのは70歳以上の女性で8割を超えており、「不安」、「どちらかといえば不安」が最も高いのは20歳代の女性で5割半ばとなっている。(図7)

<図7>性別・年齢別

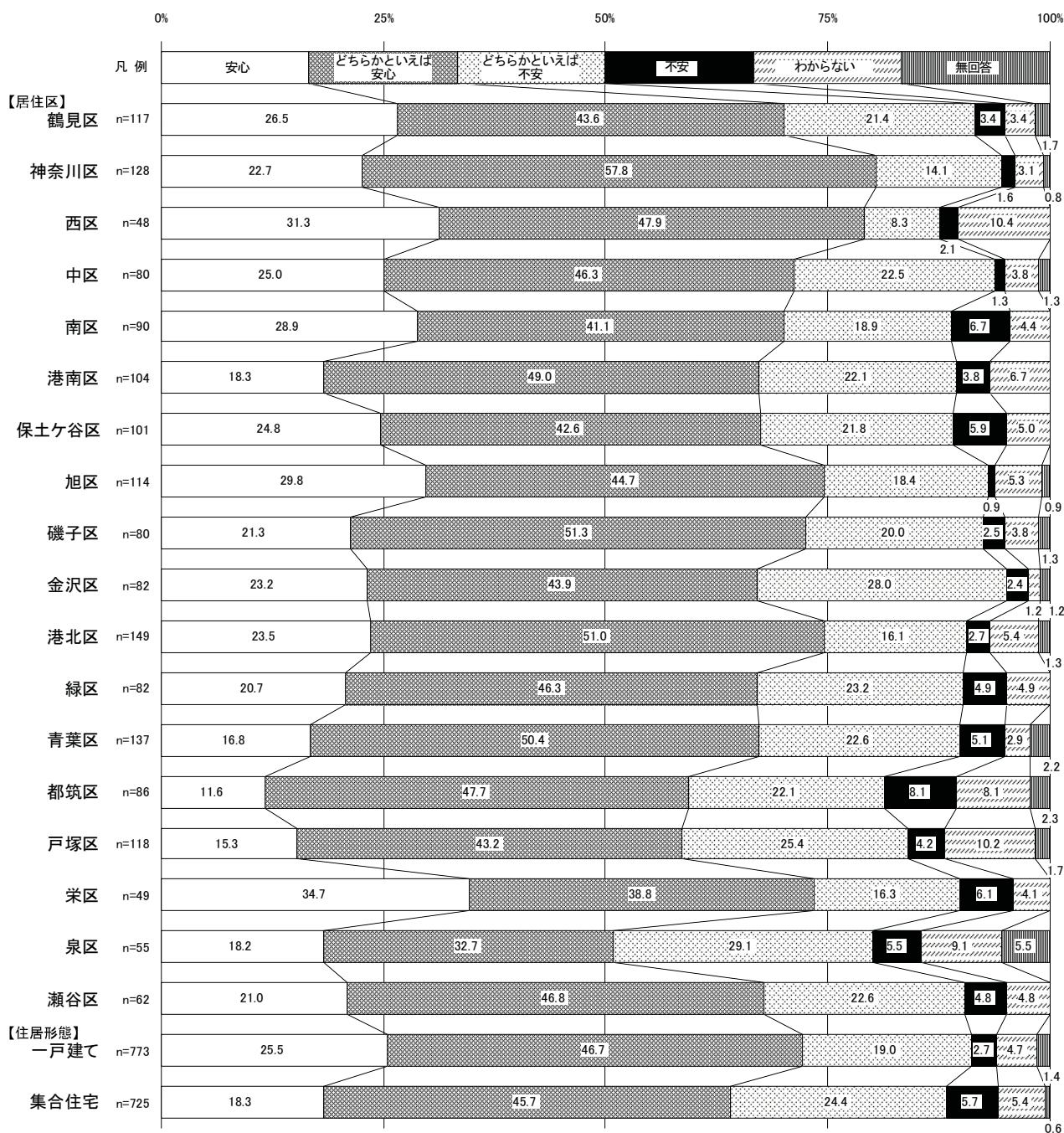


※19歳以下は回答数が0のため、グラフには表示しない

居住区別では、すべての地域で「安心」、「どちらかといえば安心」が5割を超えている。「安心」、「どちらかといえば安心」が最も高いのは神奈川区で全体の8割を占めており、「不安」、「どちらかといえば不安」が最も高いのは泉区で3割半ばとなっている。

住居形態別では、「安心」、「どちらかといえば安心」は一戸建てのほうが集合住宅を8.2%上回っている。(図8)

＜図8＞居住区別／住居形態別



(2)ー2 不安と思う理由

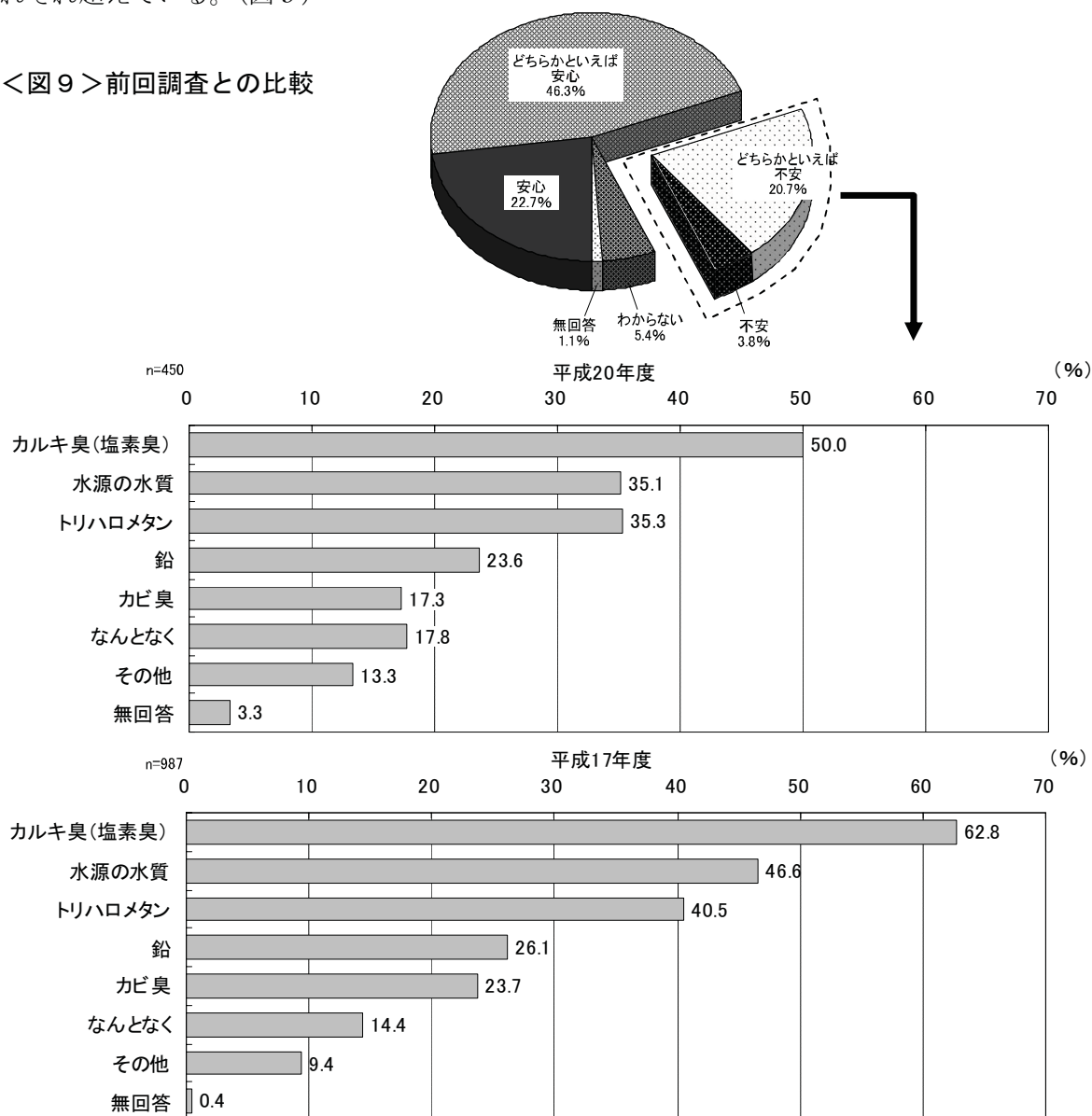
◇「不安」「どちらかといえば不安」とした24.5%の人の5割が「カルキ臭（塩素臭）」を選択

問2ー2 問2ー1で「3」又は「4」とお答えになった方におうかがいします。 n=450
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 カルキ臭（塩素臭）	4 鉛	7 その他
2 カビ臭	5 水源の水質	
3 トリハロメタン	6 なんとなく	

問2ー1で「不安」「どちらかといえば不安」とした人（450人、24.5%）がその理由としてあげたものは、「カルキ臭（塩素臭）」（50.0%）で最も高く、5割を占めている。次に「トリハロメタン」（35.3%）、「水源の水質」（35.1%）が3割を超え、「鉛」（23.6%）が2割、「カビ臭」（17.3%）が1割を、それぞれ超えている。（図9）

<図9> 前回調査との比較



前回調査と比較すると、ほとんど項目において不安と思う理由の割合が減少している。「カルキ臭（塩素臭）」は12.8%、「水源の水質」は11.5%、「カビ臭」は6.4%、「トリハロメタン」は5.2%、「鉛」2.5%、それぞれ減少している。（図9）

(3)ー1 家庭で主に飲んでいる水

◇「浄水器をとおした水を飲む」が3割強、「水道水をそのまま飲む」が2割強

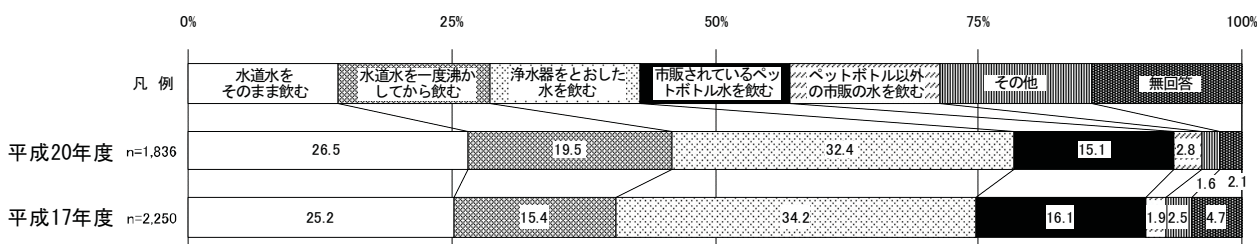
問3-1 主にどのような水を飲んでますか。(○は1つだけ)

- | | |
|----------------------------------|---------------------|
| 1 水道水をそのまま飲む
(冷蔵庫で冷やして飲む、を含む) | 4 市販されているペットボトル水を飲む |
| 2 水道水を一度沸してから飲む | 5 ペットボトル以外の市販の水を飲む |
| 3 浄水器をとおした水を飲む | 6 その他 |

家庭で主に飲んでいる水は、「浄水器をとおした水を飲む」(32.4%)が最も多く、次いで「水道水をそのまま飲む」(26.5%)となっている。「市販されているペットボトル水を飲む」(15.1%)、「ペットボトル以外の市販の水を飲む」(2.8%)をあわせた2割弱が、市販の水を飲んでいる。

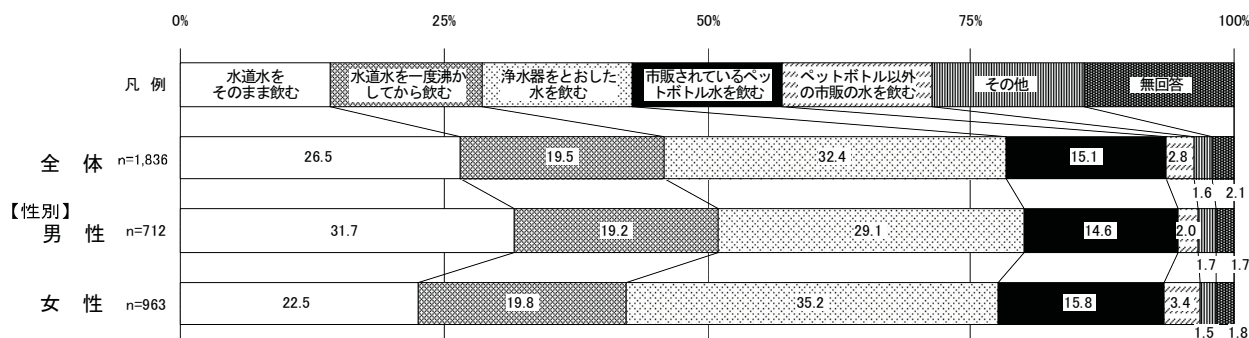
前回調査と比較すると、「水道水をそのまま飲む」が1.3%、「水道水を一度沸かしてから飲む」が、4.1%増加している。それ以外の項目については微減となっている。(図10)

<図10> 前回調査との比較



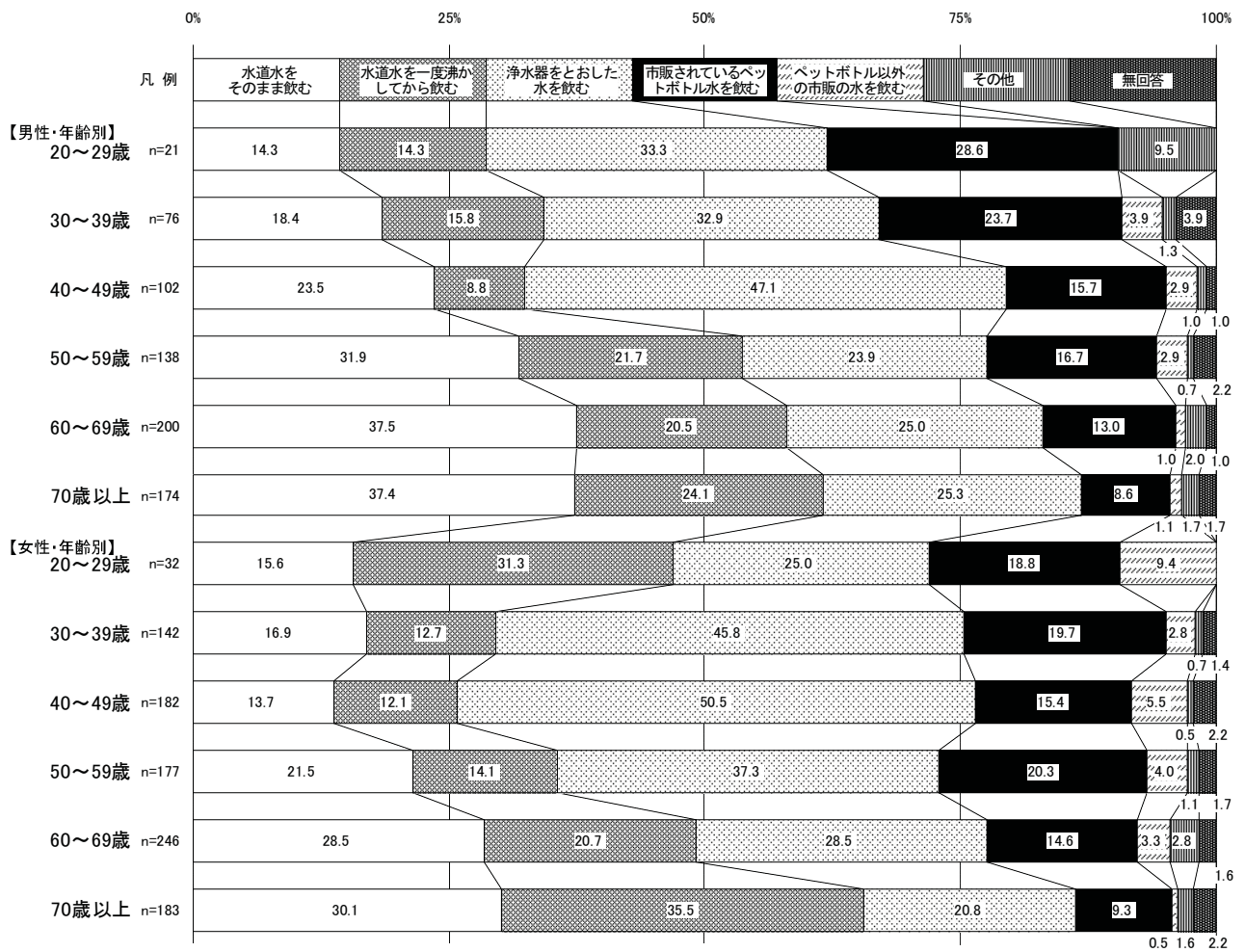
性別では、「水道水をそのまま飲む」は男性が女性より9.2%高く、逆に「浄水器をとおした水を飲む」は女性のほうが6.1%高くなっている。(図11)

<図11> 全体/性別



年齢別では、「水道水をそのまま飲む」、「水道水を一度沸かしてから飲む」は、年齢が高くなるにしたがって徐々に増加する傾向がみられる。逆に「ペットボトル水を飲む」は若年齢層ほど高くなり、「浄水器をとおした水を飲む」は中年年齢層に多い。(図12)

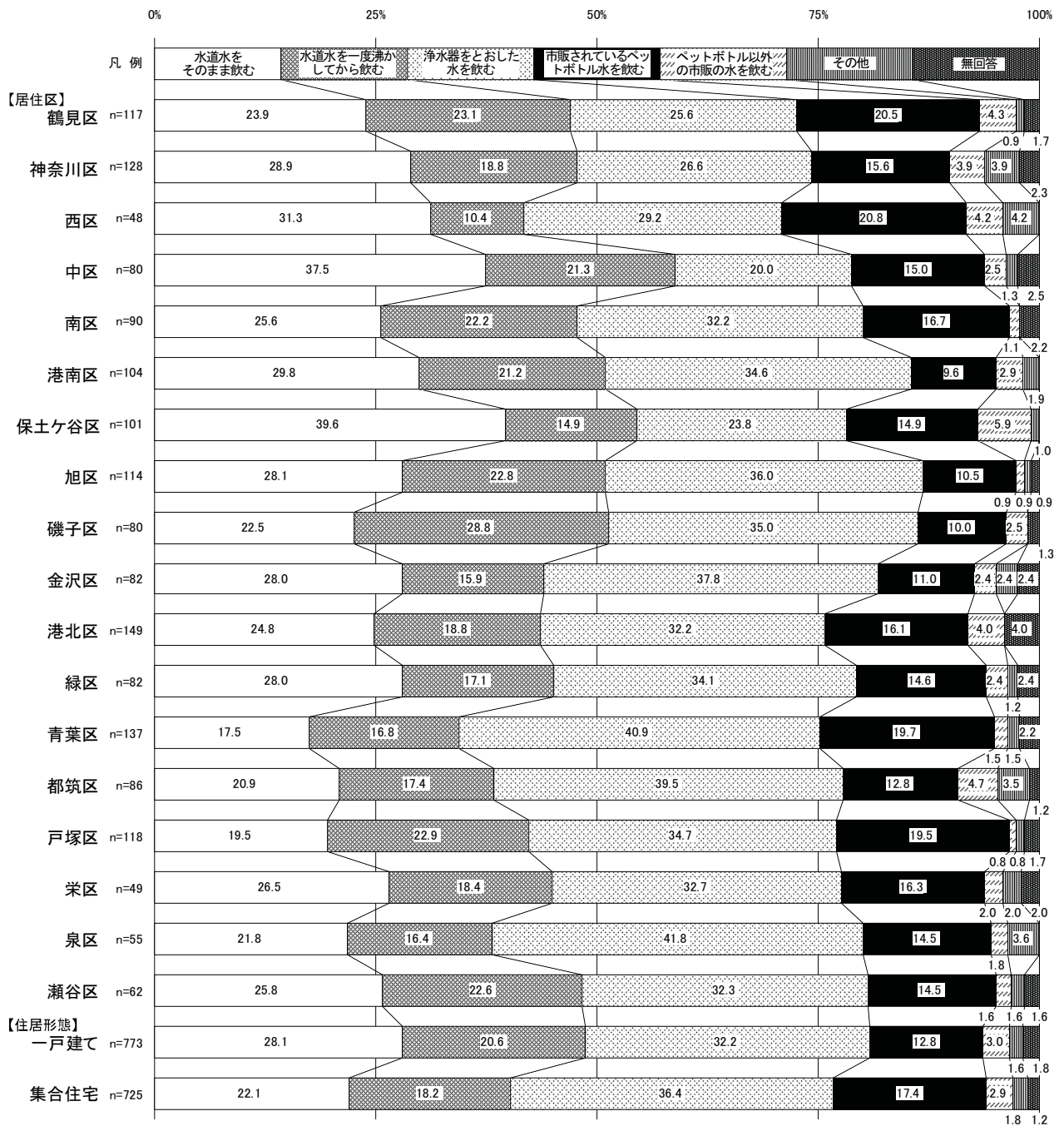
<図12>性別・年齢別



※19歳以下は回答数が0のため、グラフには表示しない

居住区別では、「浄水器をとおした水を飲む」は青葉区で4割を超えている。「水道水をそのまま飲む」は保土ヶ谷区が4割弱で最も高く、西区、中区で3割を超える。「水道水を一度沸かしてから飲む」は磯子区が3割弱で最も高い。また、「市販されているペットボトル水を飲む」は、鶴見区、西区で2割を超えている。(図13)

<図13>居住区別／住居形態別



(3)ー2 水道水を直接蛇口から飲むための改善

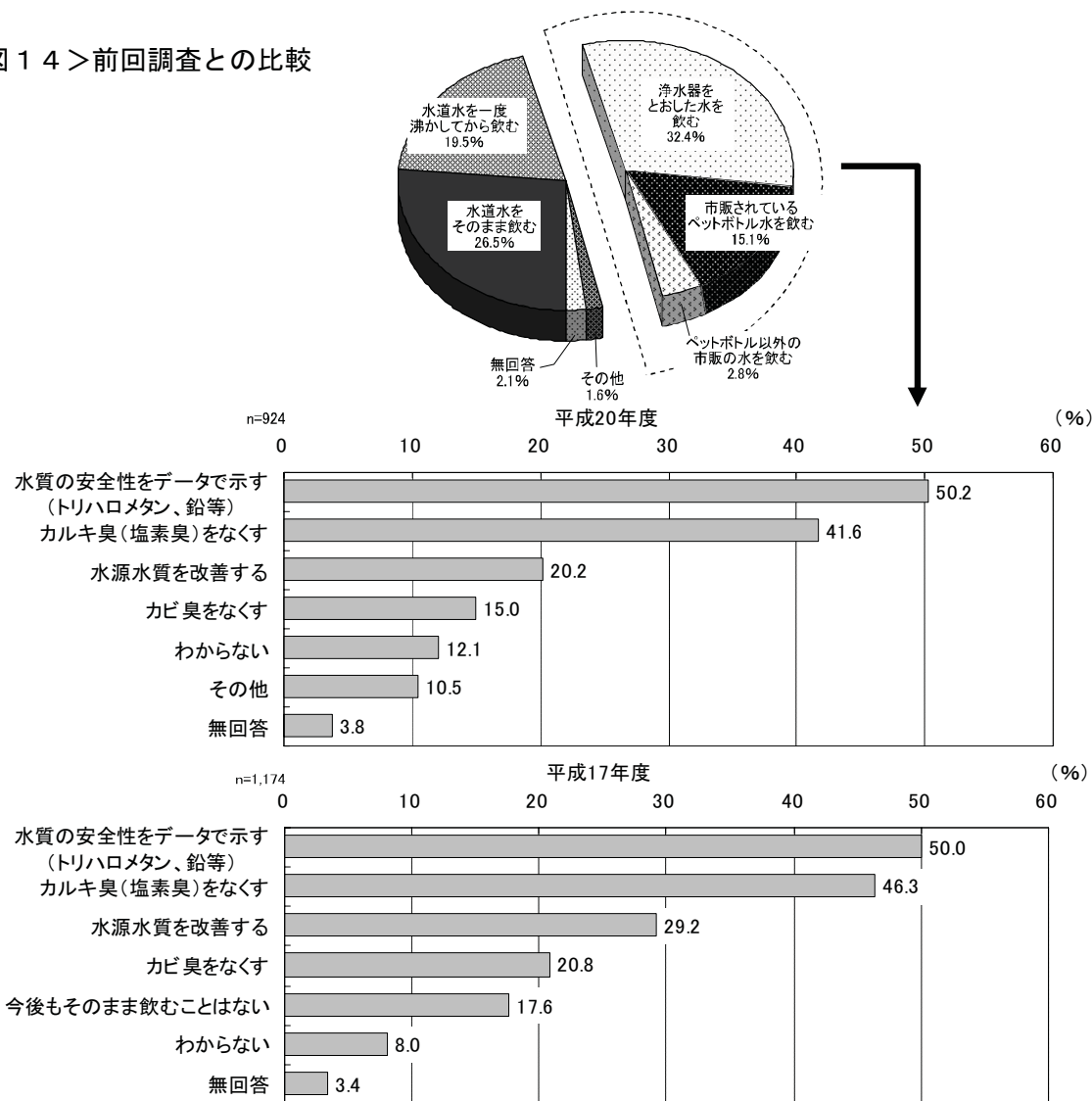
◇水道水以外を飲むとした人の5割が、「水質の安全性をデータで示す」を選択

問3-2 問3-1で「3」～「5」とお答えになった方におうかがいします。 n=924
 今後、蛇口の水を直接飲んでいただくためには、水道水の何を改善したらよいと思いますか。(〇はいくつでも)

1 カルキ臭(塩素臭)をなくす	4 水源水質を改善する
2 カビ臭をなくす	5 わからない
3 水質の安全性をデータで示す (トリハロメタン、鉛等)	6 その他

問3-1で「浄水器をとおした水」「市販されているペットボトル水」「ペットボトル以外の市販の水」と答えた人(924人、50.3%)が選択した改善の内容は、「水質の安全性をデータで示す」(50.2%)、「カルキ臭(塩素臭)をなくす」(41.6%)が、他の項目と比べて高い割合となっている。次いで、「水源水質を改善する」(20.2%)は2割、「カビ臭をなくす」(15.0%)は1割半となっている。(図14)

<図14> 前回調査との比較



前回調査との比較をみると、「水質水源を改善する」は9.0%、「カビ臭をなくす」は5.8%、「カルキ臭(塩素臭)をなくす」は4.7%、それぞれ減少している。(図14)

(4)「節水」意識

◇「ある程度節水をしながら使っている」が6割

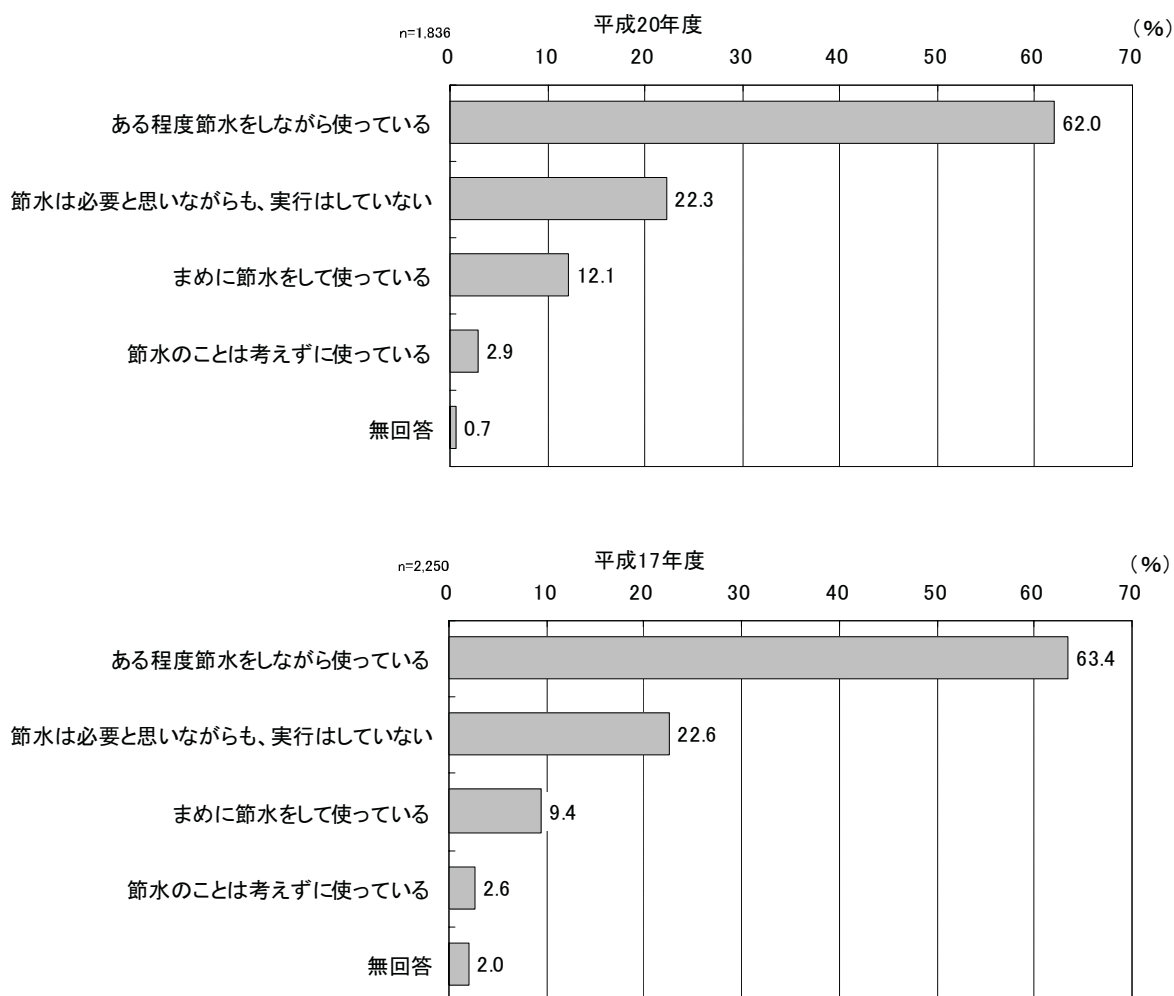
問4 日ごろ、水をどのように使っていますか。(○は1つだけ)

- 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

普段の生活での水の使い方については、「ある程度節水をしながら使っている」(62.0%)が6割と最も高く、次いで「節水は必要と思いつながら、実行はしていない」(22.3%)が2割、「まめに節水をして使っている」(12.1%)は1割となっている。

また、前回調査と比較すると、ほぼ同様の結果となっている。(図15)

<図15> 前回調査との比較



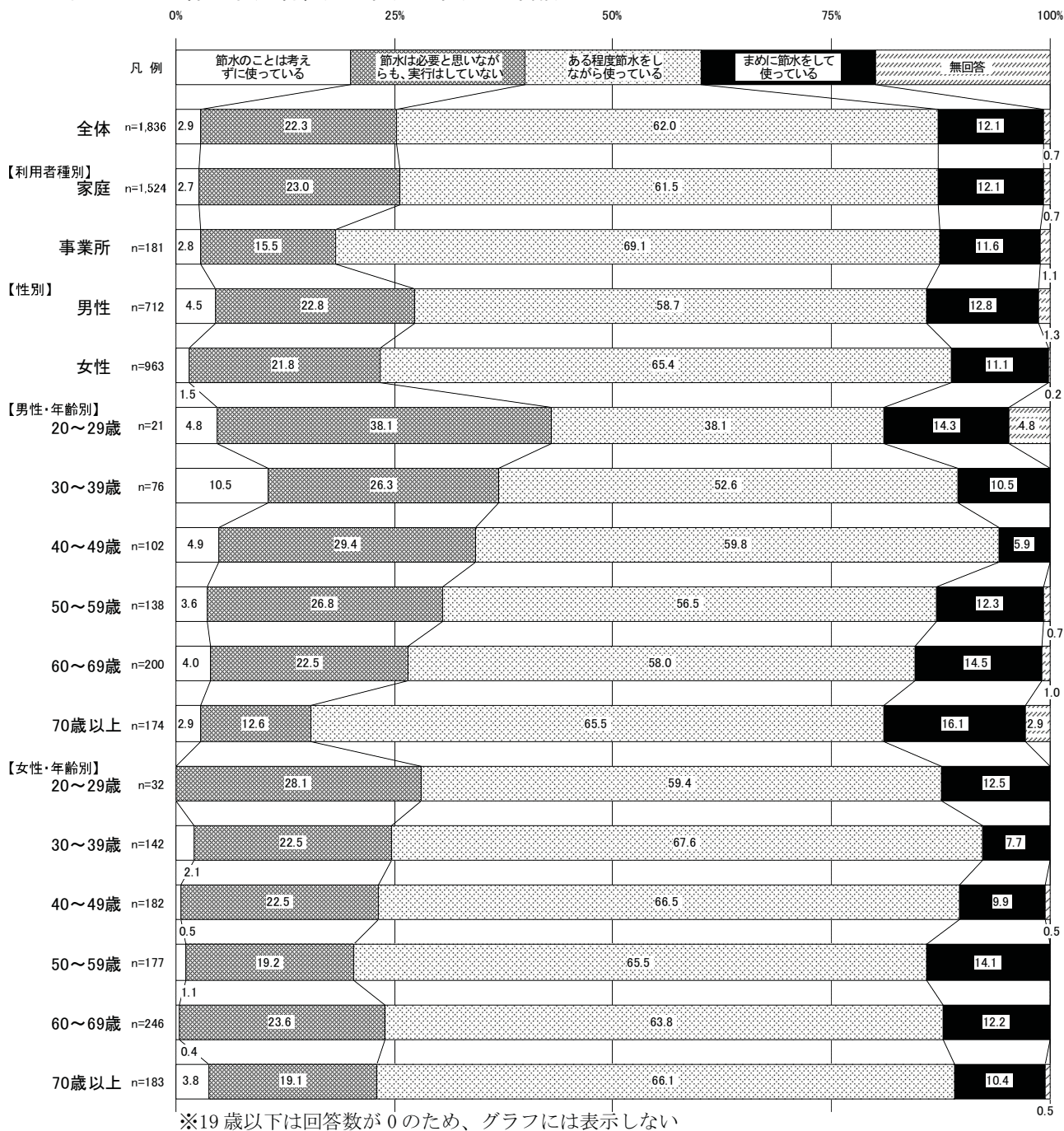
利用者種別では、「ある程度節水をしながら使っている」は事業所が家庭よりも7.6%高く、「節水は必要と思いつながら実行はしていない」は家庭が事業所よりも7.5%高くなっている。

性別では、「ある程度節水をしながら使っている」で女性が男性よりも6.7%高く、「節水のことは考えずに使っている」は男性が女性を3.0%上回っている。

年齢別では、「ある程度節水をしながら使っている」が、20歳代男性を除くすべての世代で5割を超えている。「節水は必要と思いつながら実行はしていない」は20歳代男性が38.1%と高い。

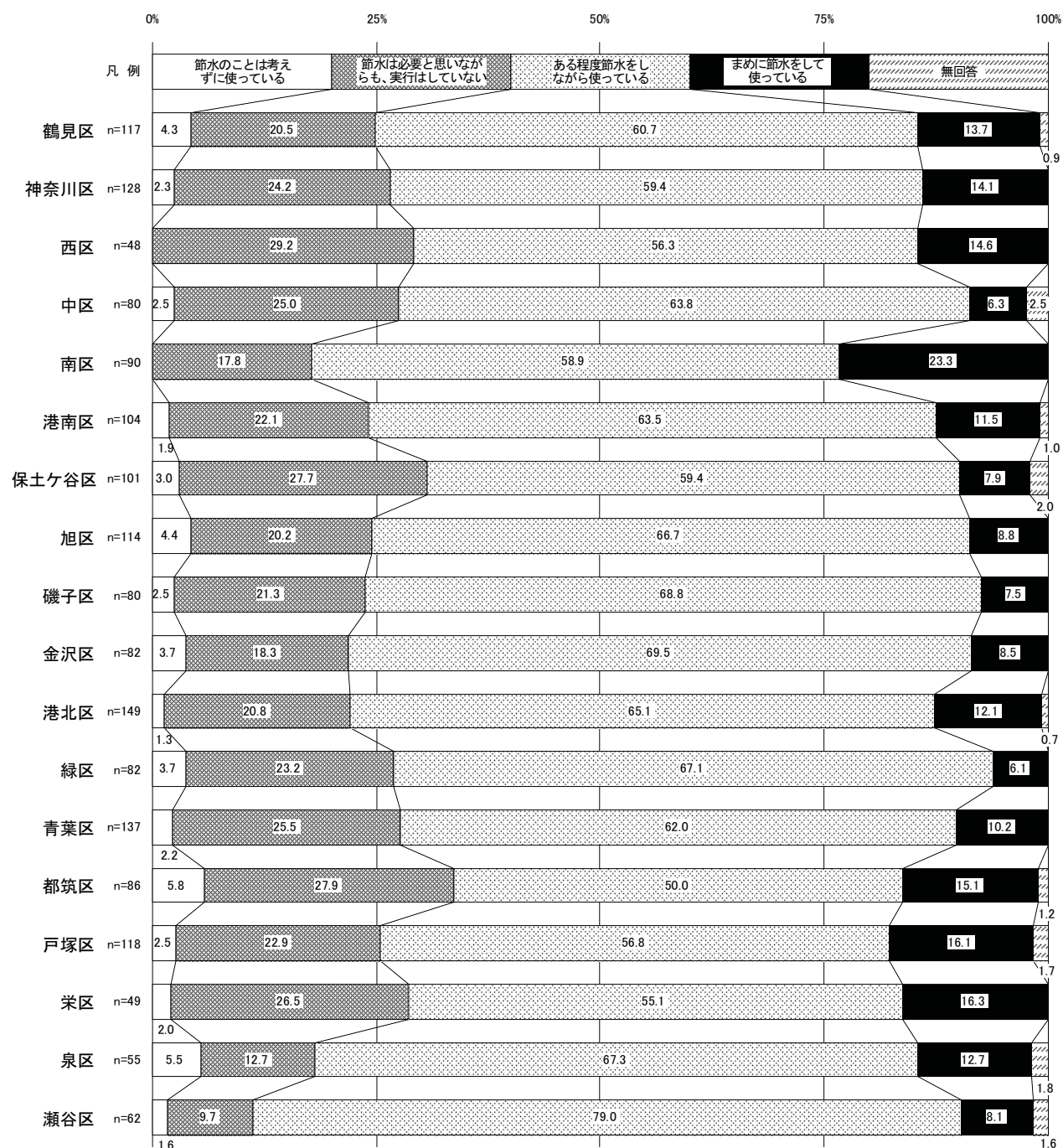
(図16)

<図16>全体／利用者種別／性別／性別・年齢別



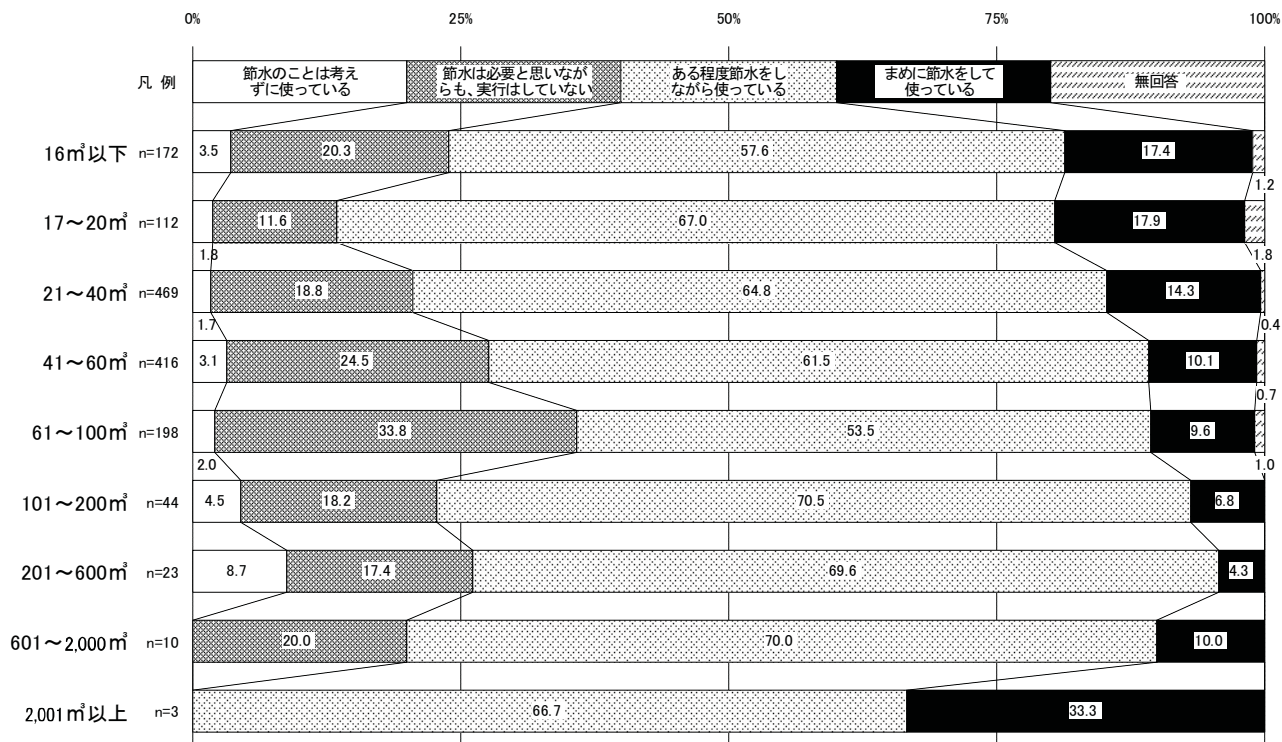
居住区別では、「ある程度節水をしながら使っている」が瀬谷区では8割弱を占め、最も高い。「まめに節水をして使っている」では南区で2割を超えており、他の地区に比べて高くなっている。
(図17)

<図17>居住区別



使用水量別では、「ある程度節水をしながら使っている」は 101～200 m³と 601～2,000 m³で7割を超え高い。「節水は必要と思いつながら、実行はしていない」は 61～100 m³で3割強と高くなっている。(図18)

<図18>使用水量別



(5) 使用している節水機器

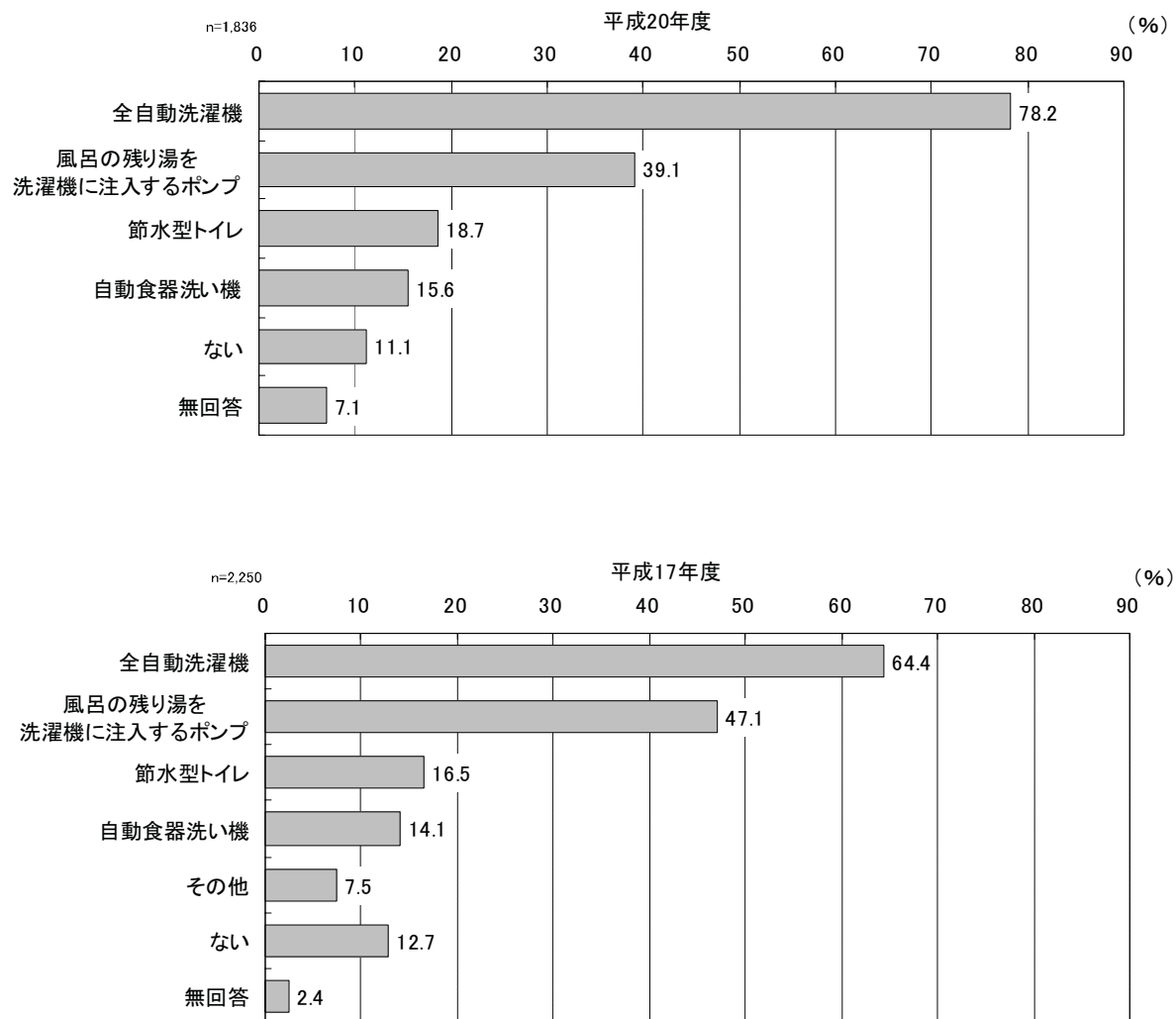
◇「全自動洗濯機」は8割弱、「風呂の残り湯を洗濯機に」は4割弱

問5 次のうち現在お使いになっている機器がありますか。(〇はいくつでも)	
1 全自動洗濯機	4 風呂の残り湯を洗濯機に注入するポンプ (洗濯機についているものを含む)
2 自動食器洗い機	5 ない
3 節水型トイレ	

使用している節水機器としては、「全自動洗濯機」(78.2%)が最も多く、次いで、「風呂の残り湯を洗濯機に注入するポンプ」(39.1%)が高くなっている。他では、「節水型トイレ」(18.7%)と「自動食器洗い機」(15.6%)が1割台となっている。

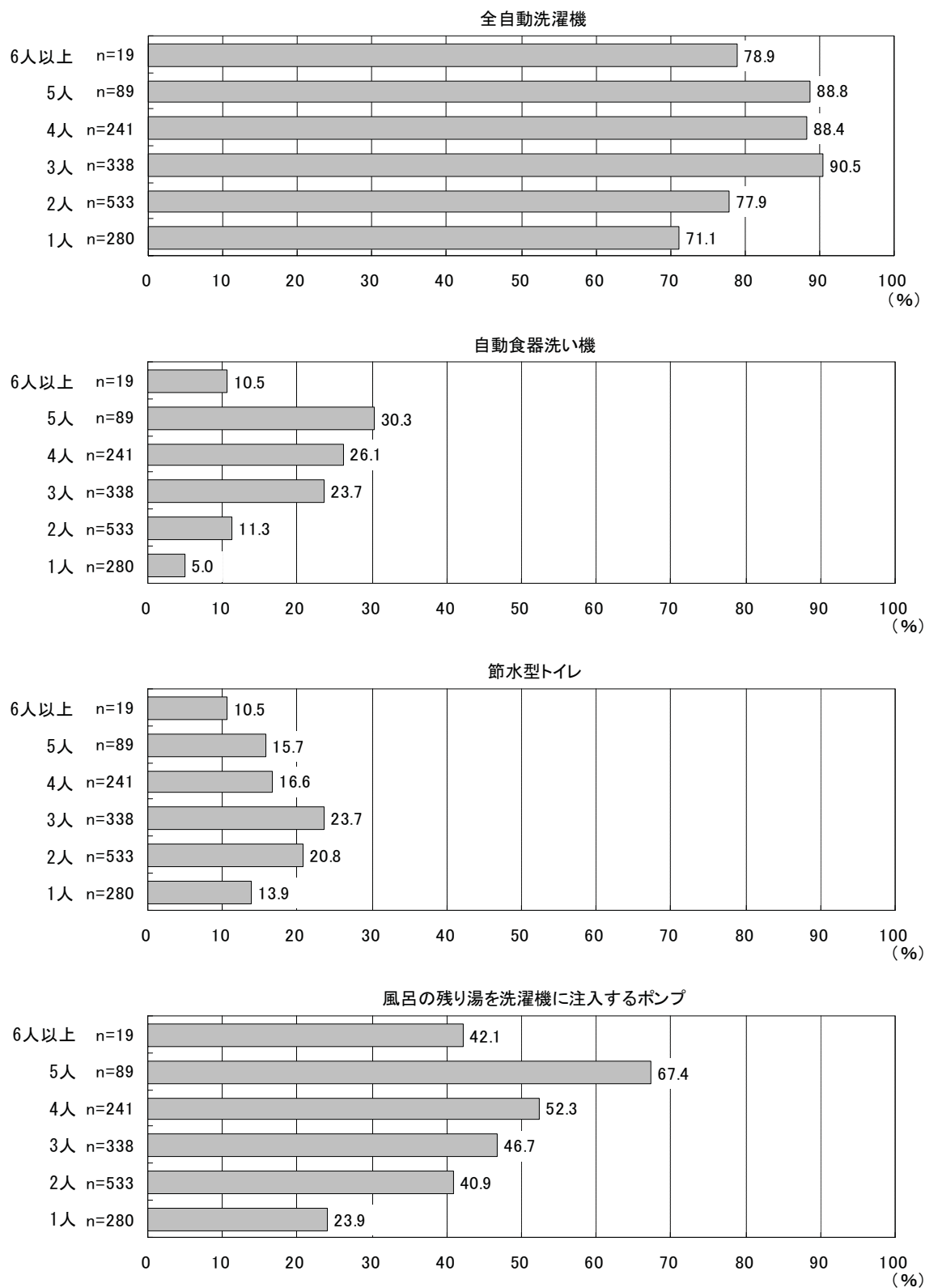
また、前回調査と比較すると、「全自動洗濯機」が13.8%、「節水型トイレ」は2.2%、「自動食器洗い機」は1.5%、それぞれ増加している。「風呂の残り湯を洗濯機に注入するポンプ」は前回より8.0%減少している。(図19)

<図19> 前回調査との比較



使用機器ごとの家族人数についてみると、「全自動洗濯機」、「自動食器洗い機」は3～5人の世帯で、「風呂の残り湯を洗濯機に注入するポンプ」は4～5人の世帯で、それぞれ高くなっている。
 (図20)

<図20>使用機器ごとの家族人数別



(6)－1 水道水以外の利用の状況

◇「ない」が8割強

問6－1 水道水の他に利用しているものがありますか。(〇はいくつでも)	
1 雨水	5 海水
2 地下水(井戸水)	6 工業用水
3 再生水	7 その他
4 川の水	8 ない

水道水以外での利用は、「ない」が全体の8割以上を占めている。利用しているものについては、「雨水」が4.6%、「地下水(井戸水)」が2.2%、「再生水」が0.2%、「工業用水」が0.1%となっている。

利用者種別では、「雨水」の利用について、家庭が事業所よりもわずかに高く、「地下水(井戸水)」は事業所が家庭よりもわずかに上回っている。(表1)

<表1>全体／利用者種別

		調査数	雨水	(地下水(井戸水))	再生水	川の水	海水	工業用水	その他	ない	無回答
全体		1,836 100.0%	85 4.6%	40 2.2%	4 0.2%	0 0.0%	0 0.0%	1 0.1%	25 1.4%	1,508 82.1%	179 9.7%
利用者種別	家庭	1,524 100.0%	71 4.7%	30 2.0%	4 0.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	20 1.3%	1,253 82.2%	151 9.9%
	事業所	181 100.0%	6 3.3%	6 3.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 0.6%	2 1.1%	153 84.5%	14 7.7%

(6) - 2 利用を始めた時期

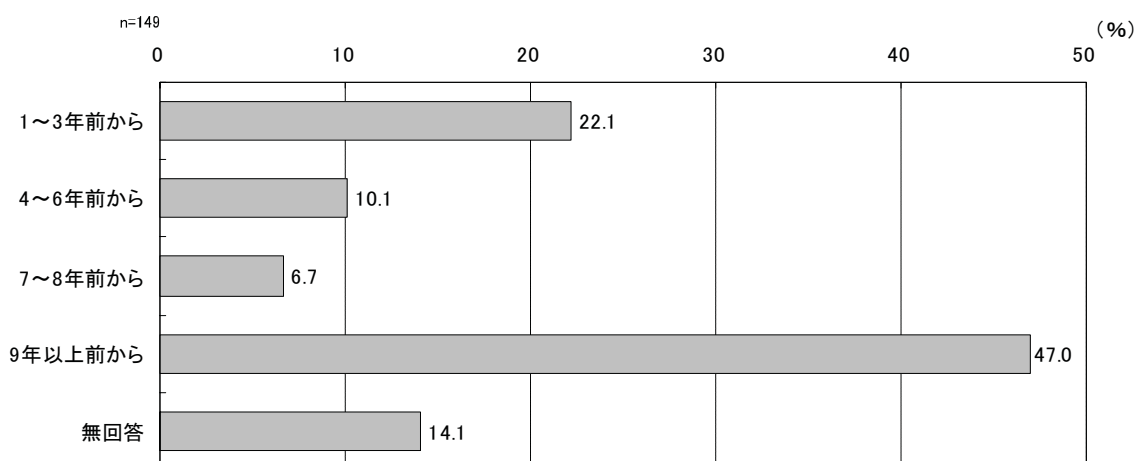
◇9年以上前からの利用が5割弱

問6-2 問6-1で「1」～「7」とお答えになった方におうかがいします。 n=149
どのくらい前からお使いになられていますか。(〇は1つだけ)

1	1～3年前から	3	7～8年前から
2	4～6年前から	4	それ以上前から

利用を始めた時期については、「それ以上(9年以上)前から」(47.0%)は5割弱と最も高く、「1～3年前から」(22.1%)は2割強、「4～6年前から」(10.1%)は1割、「7～8年前から」は1割未満となっている。(図21)

<図21>全体



(2) 現在の支払方法

◇「銀行等の口座振替（自動振替）」が8割強

問8 水道料金・下水道使用料のお支払い方法についておうかがいします。現在ご利用されている方法は次のうちどれですか。（○は1つだけ）

- 1 銀行等の口座振替（自動振替）
- 2 クレジットカード
- 3 銀行等の窓口での納入通知書による支払
- 4 コンビニエンスストアでの納入通知書による支払

現在の支払方法は「銀行等の口座振替（自動振替）」(83.3%)は8割以上で圧倒的に多い。「コンビニエンスストアでの納入通知書による支払」(8.6%)、「クレジットカード」(5.4%)、「銀行等の窓口での納入通知書による支払」(2.2%)となっている。

利用者種別では、「銀行等の口座振替（自動振替）」は家庭の方が事業所よりも3.2%高く、逆に、「コンビニエンスストアでの納入通知書による支払」は事業所が3.3%上回っている。

性別では、ほとんど差異はみられない。(図24)

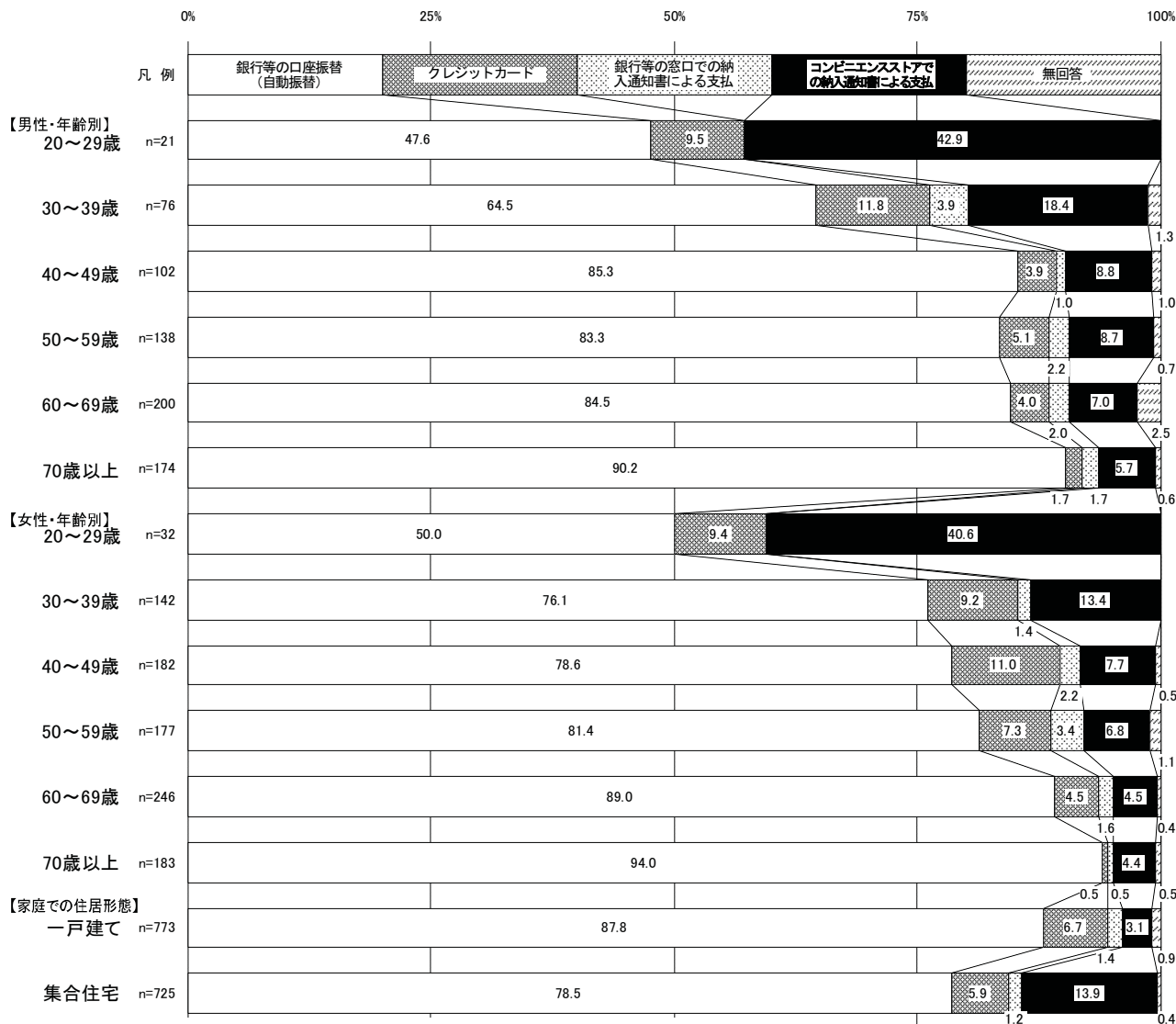
<図24>全体／利用者種別／性別／性・年齢別



年齢別では、「銀行等の口座振替（自動振替）」は20歳代の男女ともに5割程度と低い。「コンビニエンスストアでの納入通知書による支払」は、20歳代の男女ともに4割を超えている。

住居形態では、「銀行等の口座振替（自動振替）」は、一戸建ての方が集合住宅よりも9.3%上回っている。（図25）

＜図25＞性別・年齢別／住居形態別



※19歳以下は回答数が0のため、グラフには表示しない

(3) 今後の支払方法

◇「現在の方法と変えるつもりはない」が8割半ば

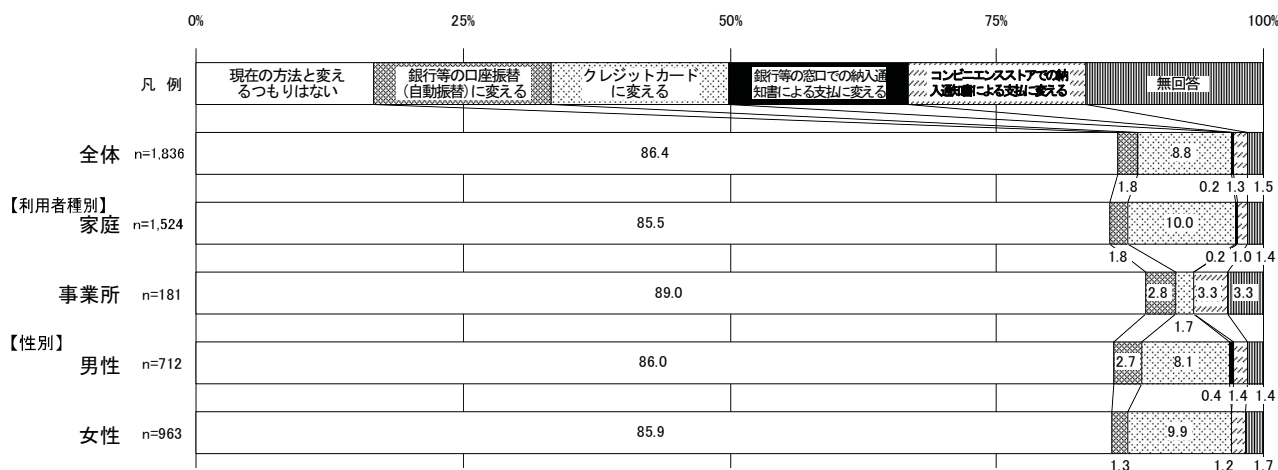
問9 水道料金・下水道使用料のお支払い方法として、今後、ご利用を予定されている、もしくは検討されている方法は、次のうちどれですか。(〇は1つだけ)

- 1 現在の方法と変えるつもりはない
- 2 銀行等の口座振替(自動振替)に変える
- 3 クレジットカードに変える
- 4 銀行等の窓口での納入通知書による支払に変える
- 5 コンビニエンスストアでの納入通知書による支払に変える

今後の支払い方法は、「現在の方法と変えるつもりはない」(86.4%)が8割半ばを超えており、圧倒的に多い。「クレジットカードに変える」(8.8%)は1割未満にとどまっている。

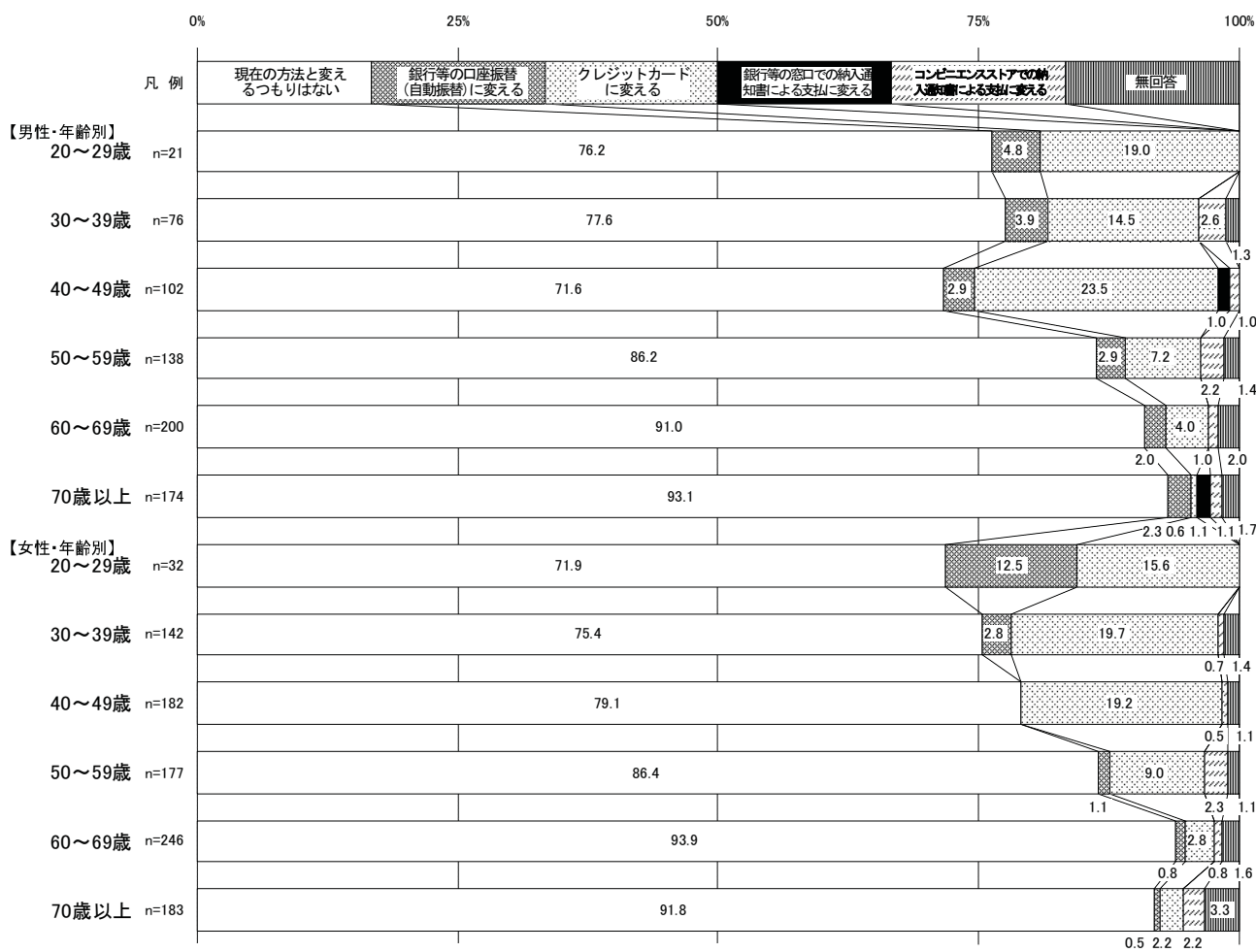
利用者種別では、「現在の方法と変えるつもりはない」は事業所が家庭よりも3.5%上回っている。性別では、ほとんど差異はみられない。(図26)

<図26>全体/利用者種別/性別



年齢別では、「クレジットカードに変える」が20～40歳代で男女ともに高くなっている。「現在の方法と変えるつもりはない」は50～70歳以上が男女ともに8割以上を占めている。(図27)

<図27>性別・年齢別



※19歳以下は回答数が0のため、グラフには表示しない

居住区別では、「現在の方法と変えるつもりはない」が、全ての地区で8割以上を占めている。
 (図28)

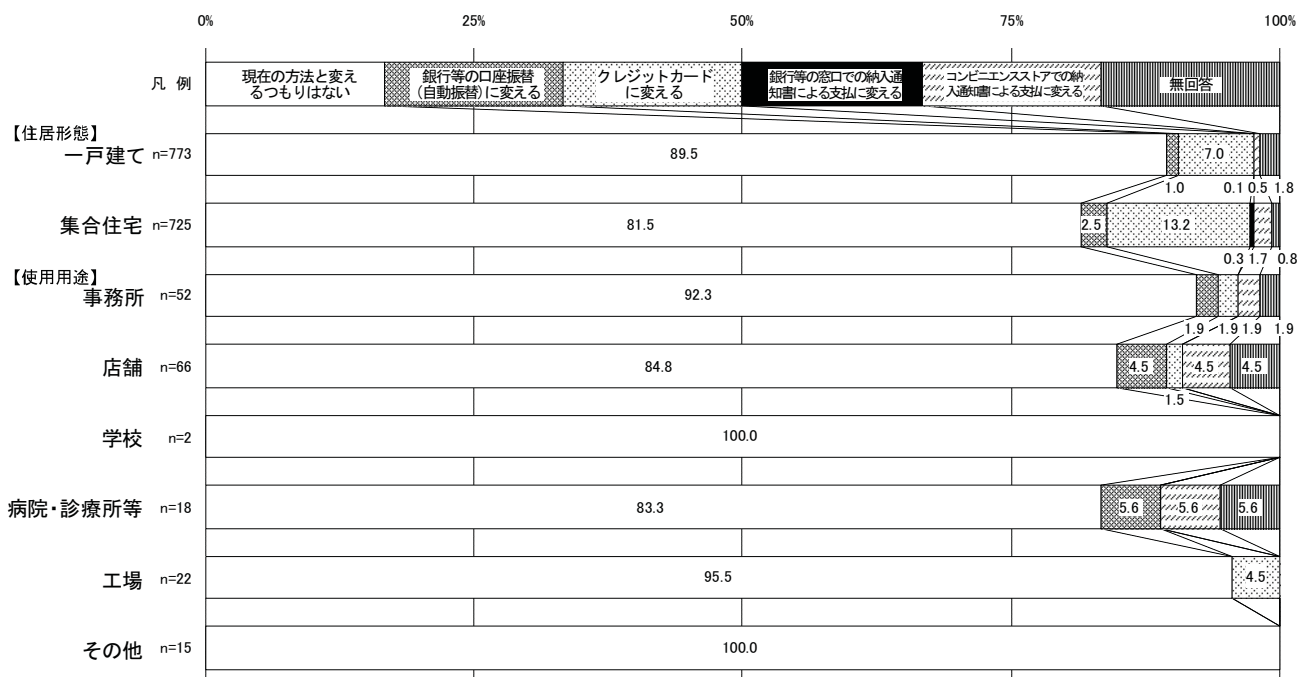
<図28>居住区別



住居形態別では、「現在の方法と変えるつもりはない」は、一戸建てが集合住宅よりも 8.0%上回っている。

使用用途別では、事務所、学校、工場の 9 割以上が「現在の方法と変えるつもりはない」と答えている。(図 2 9)

＜図 2 9＞住居形態別／使用用途別



3 災害時における飲料水の確保と安定的なサービスの推進について

(1) 災害時の飲料水確保場所の認知

◇認知しているのは2人に1人

問10 水道局は地震等災害時の飲料水の確保対策として、応急給水拠点を整備しています。身近にある応急給水拠点をご存知ですか。(〇は1つだけ)

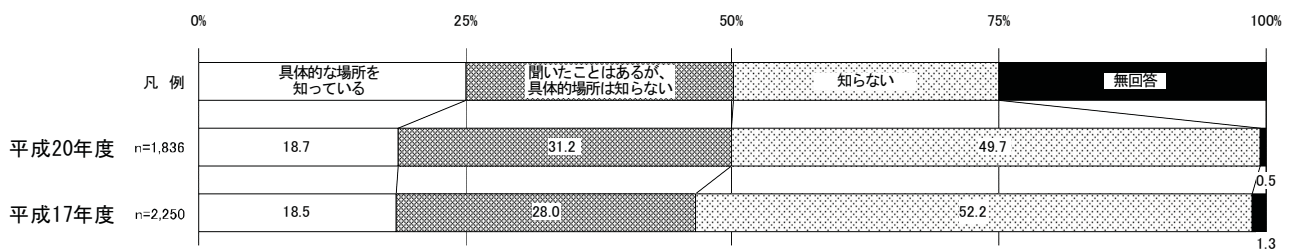
- 1 具体的な場所を知っている
- 2 聞いたことはあるが、具体的場所は知らない
- 3 知らない

応急給水拠点は、「具体的な場所を知っている」(18.7%)は2割弱で、「聞いたことはあるが、具体的場所は知らない」(31.2%)の3割強をあわせれば、ほぼ半数は認知していることになる。一方、「知らない」(49.7%)もほぼ半数である。

前回調査と比較すると、認知度は3.4%増加している。逆に「知らない」は2.5%減少している。

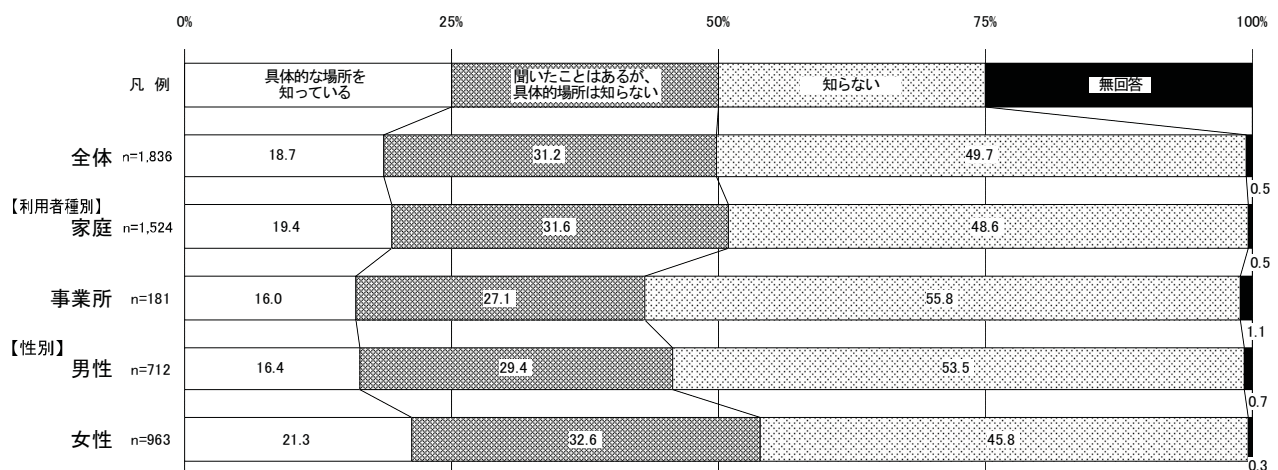
(図30)

<図30> 前回調査との比較



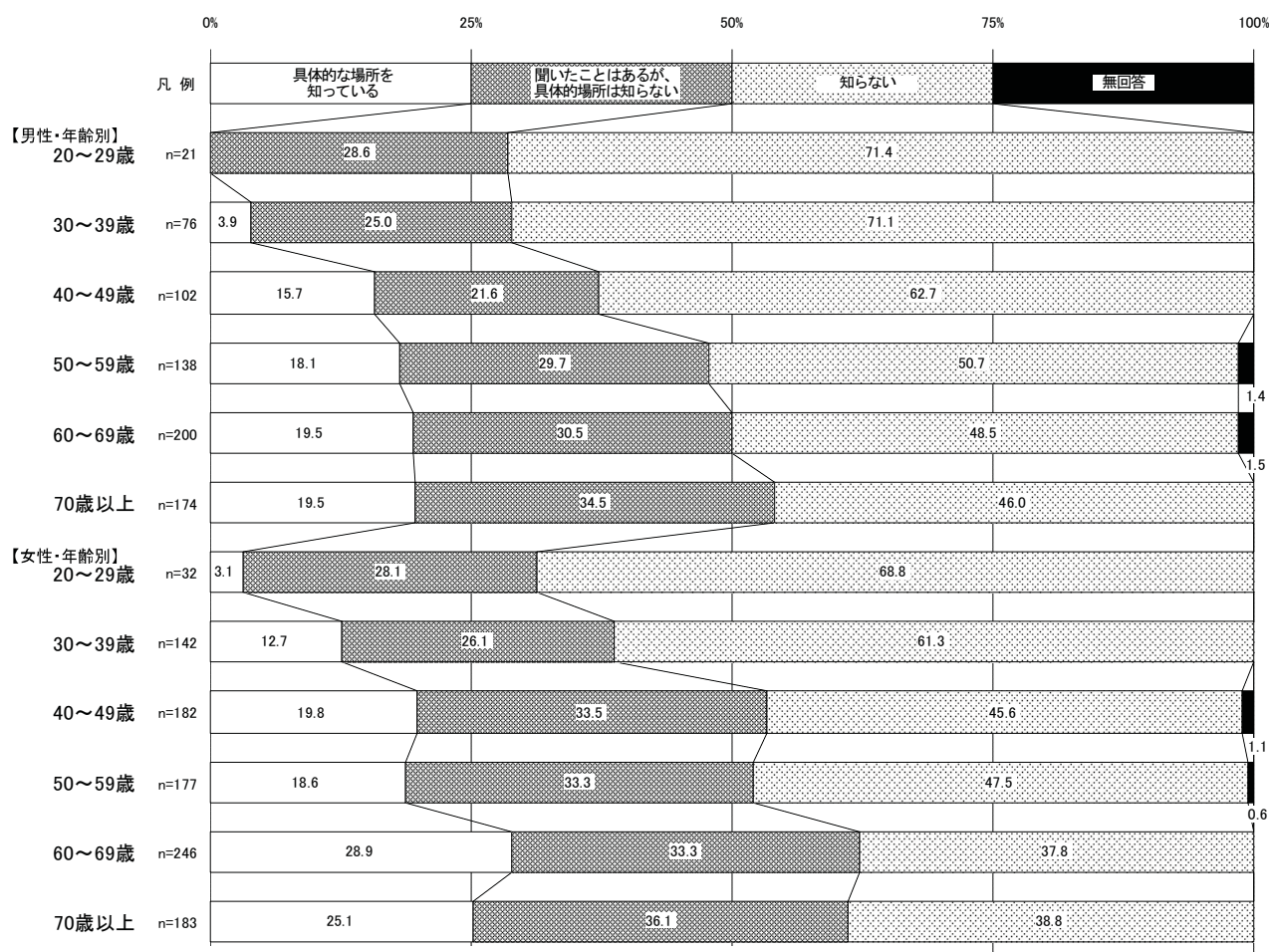
認知している人は、利用者種別において、家庭が事業所より7.9%高く、性別では、女性が男性よりも8.1%上回っている。(図31)

<図31> 全体/利用者種別/性別



年齢別では、認知している人は年齢が高くなるにしたがって、徐々に増加する傾向がみられる。特に60歳代女性では「具体的な場所を知っている」が3割弱で、「聞いたことはある、具体的な場所は知らない」とあわせると、60歳代以上は男女ともに5割を超えている。(図32)

<図32>性別・年齢別



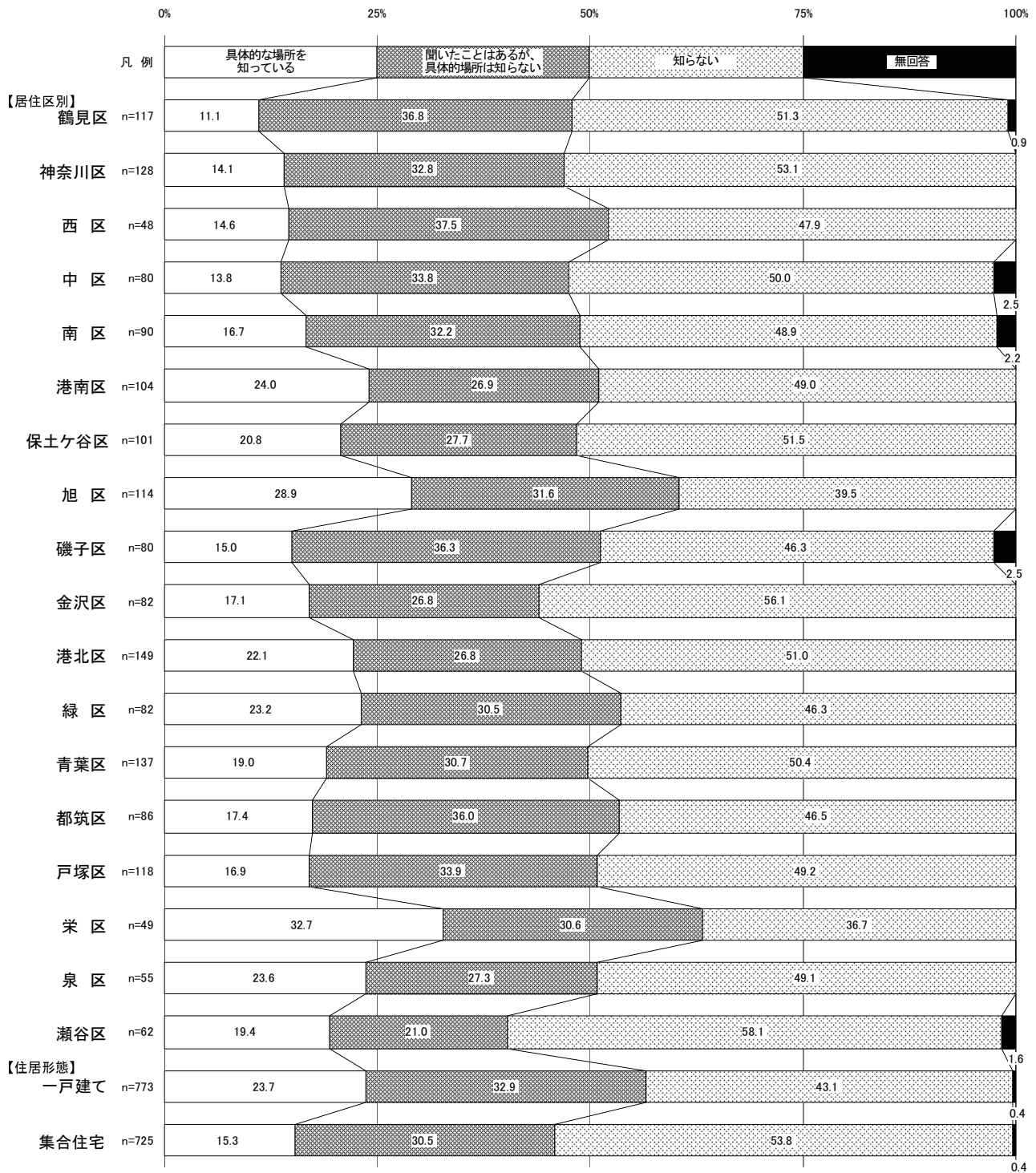
※19歳以下は回答数が0のため、グラフには表示しない

居住区別では、「具体的な場所を知っている」は、栄区では3割を超えており、他の地区よりも高く、認知している人は6割を超え最も高い。

住居形態別では、「具体的な場所を知っている」は一戸建てが集合住宅より8.4%上回っている。

(図33)

<図33>居住区別／住居形態別



(2) 災害に備えた飲料水の備蓄

◇「備蓄していない」は4割半ば、備蓄方法は「ペットボトル」が4割半ば

問11 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リットル程度を目安として、飲料水の備蓄をお願いしています。災害に備えて飲料水はどのくらい備蓄していますか。数量をご記入ください。(〇はいくつでも)

1 ペットボトル (ミリリットル × 本)

2 水の缶詰 (350ミリリットル × 本)

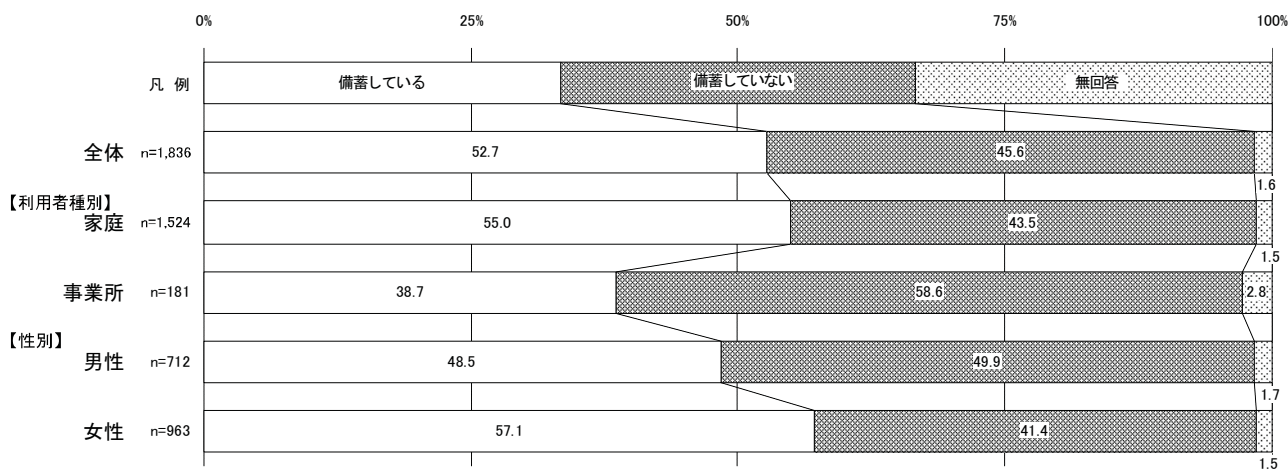
3 ポリタンク (リットル × 個)

4 その他の備蓄 (で リットル)

5 備蓄していない

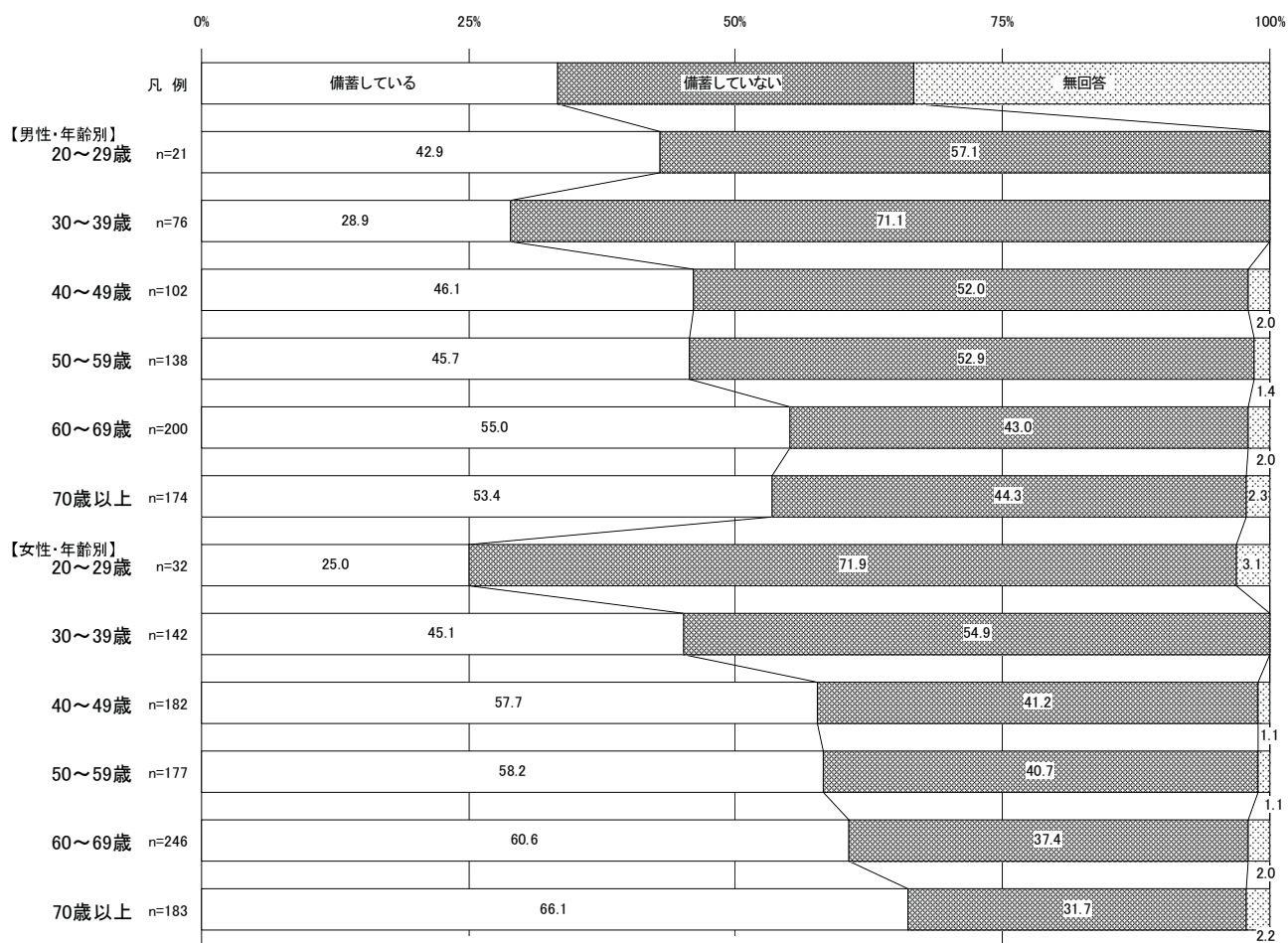
飲料水の備蓄は、「備蓄していない」が4割半ばとなっている。
 利用者種別では家庭が事業所より16.3%上回っている。
 性別では女性のほうが男性より8.6%高い。(図34)

<図34> 備蓄の有無 全体/利用者種別/性別



年齢別で見ると、女性は「備蓄している」は年齢層が高くなるにしたがって徐々に増加している。
 男性は30歳代で3割弱と一番少なくなっている。(図35)

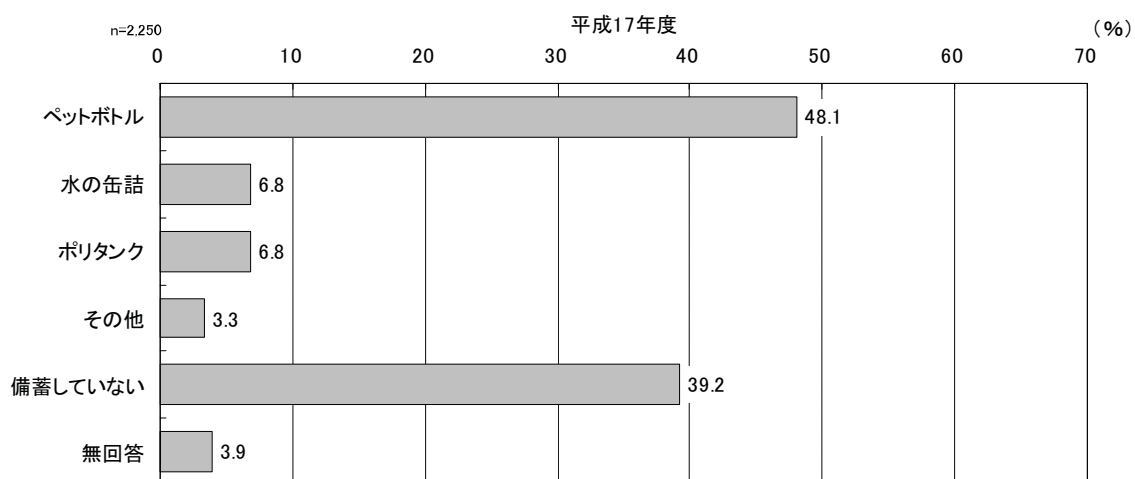
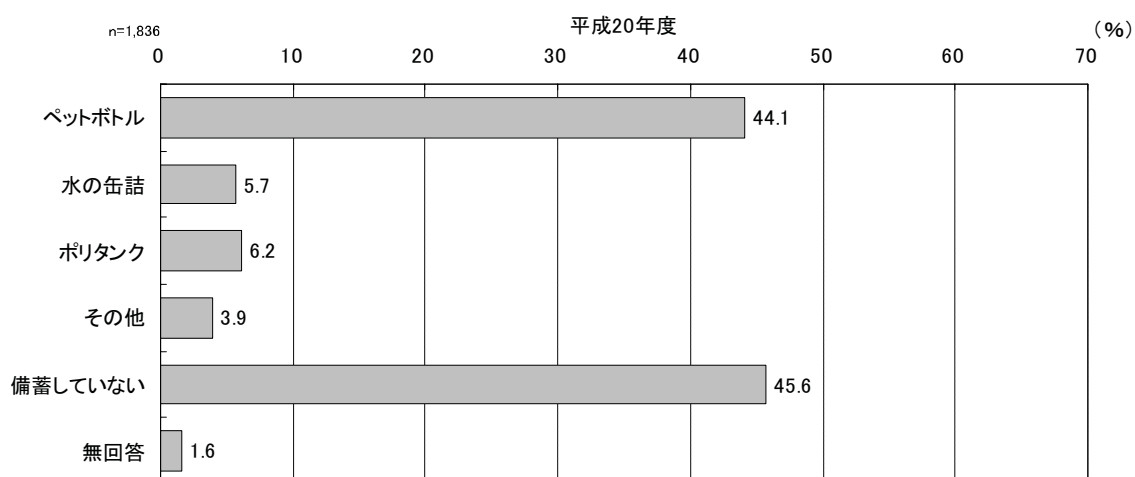
＜図35＞備蓄の有無 性別・年齢別



※19歳以下は回答数が0のため、グラフには表示しない

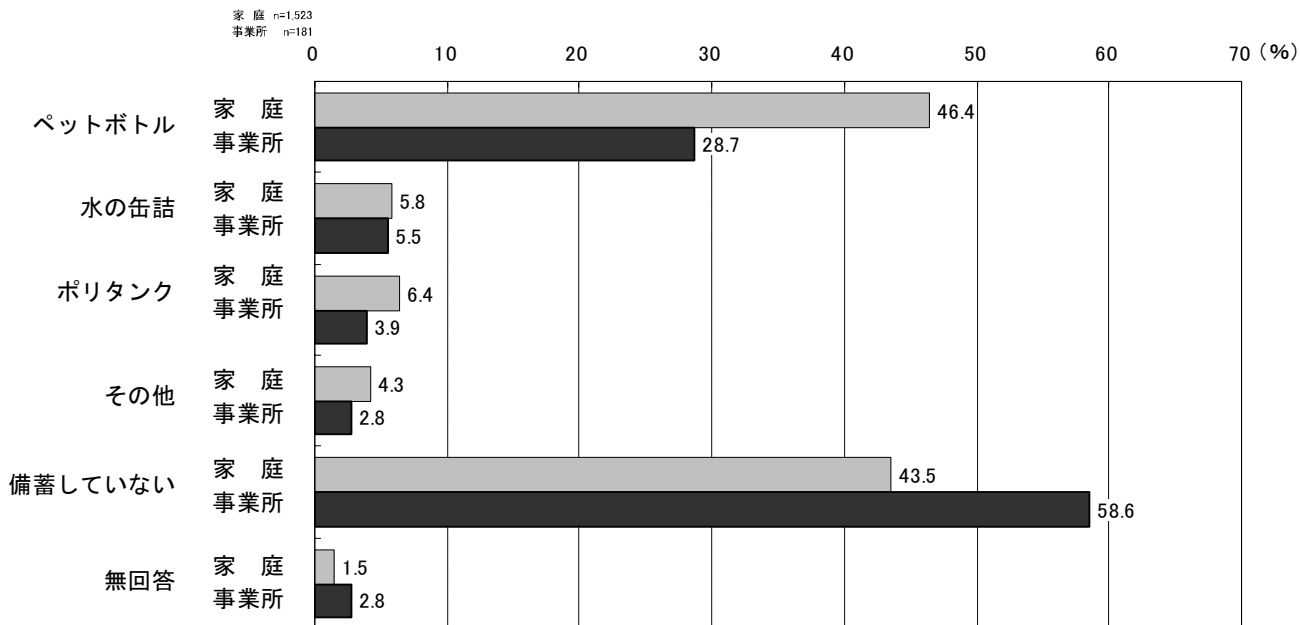
備蓄方法別で前回調査と比較すると、「ペットボトル」が4.0%減少しているが、他の方法ではほぼ横ばいとなっている。一方、「備蓄していない」が6.4%増加している。(図36)

<図36> 備蓄方法別 前回調査との比較



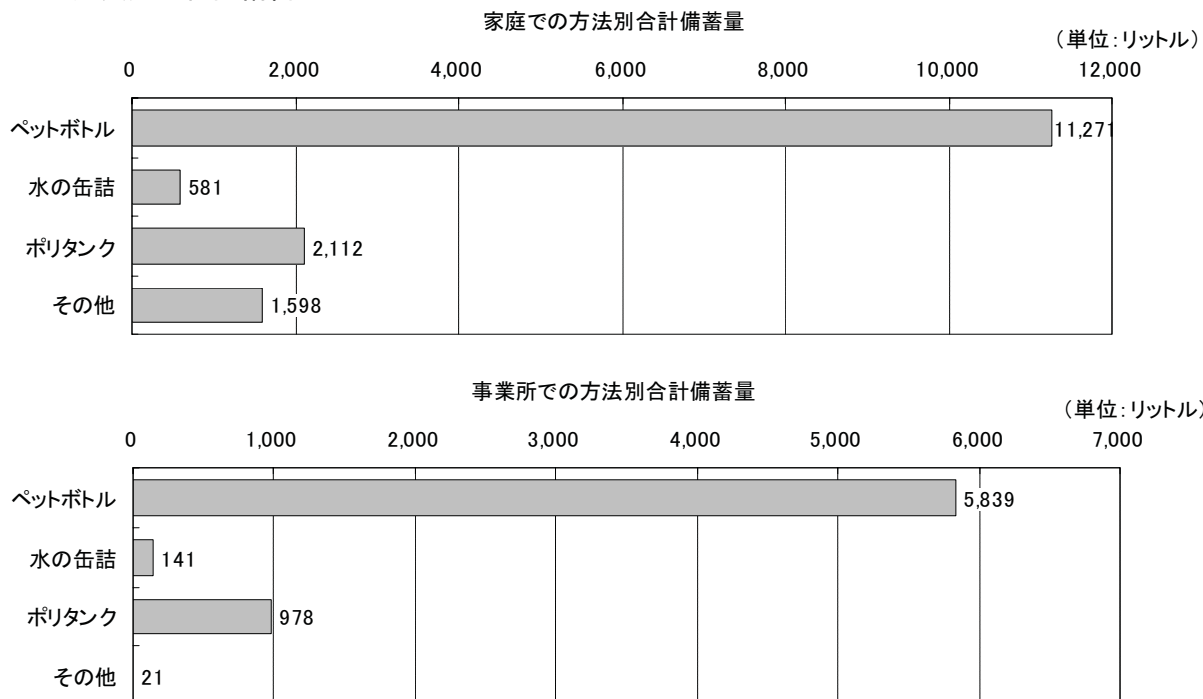
方法別では、家庭、事業所ともに「ペットボトル」が最も高く、家庭では46.4%になっている。また、「備蓄していない」は、事業所が家庭よりも15.1%上回っている。(図37)

＜図37＞方法別の備蓄量



方法別の合計備蓄量は、家庭での合計備蓄量は「ペットボトル」で11,271リットル、事業所では「ペットボトル」で5,839リットルが最も多くなっており、他の方法での備蓄量とは大きな差がある。(図38)

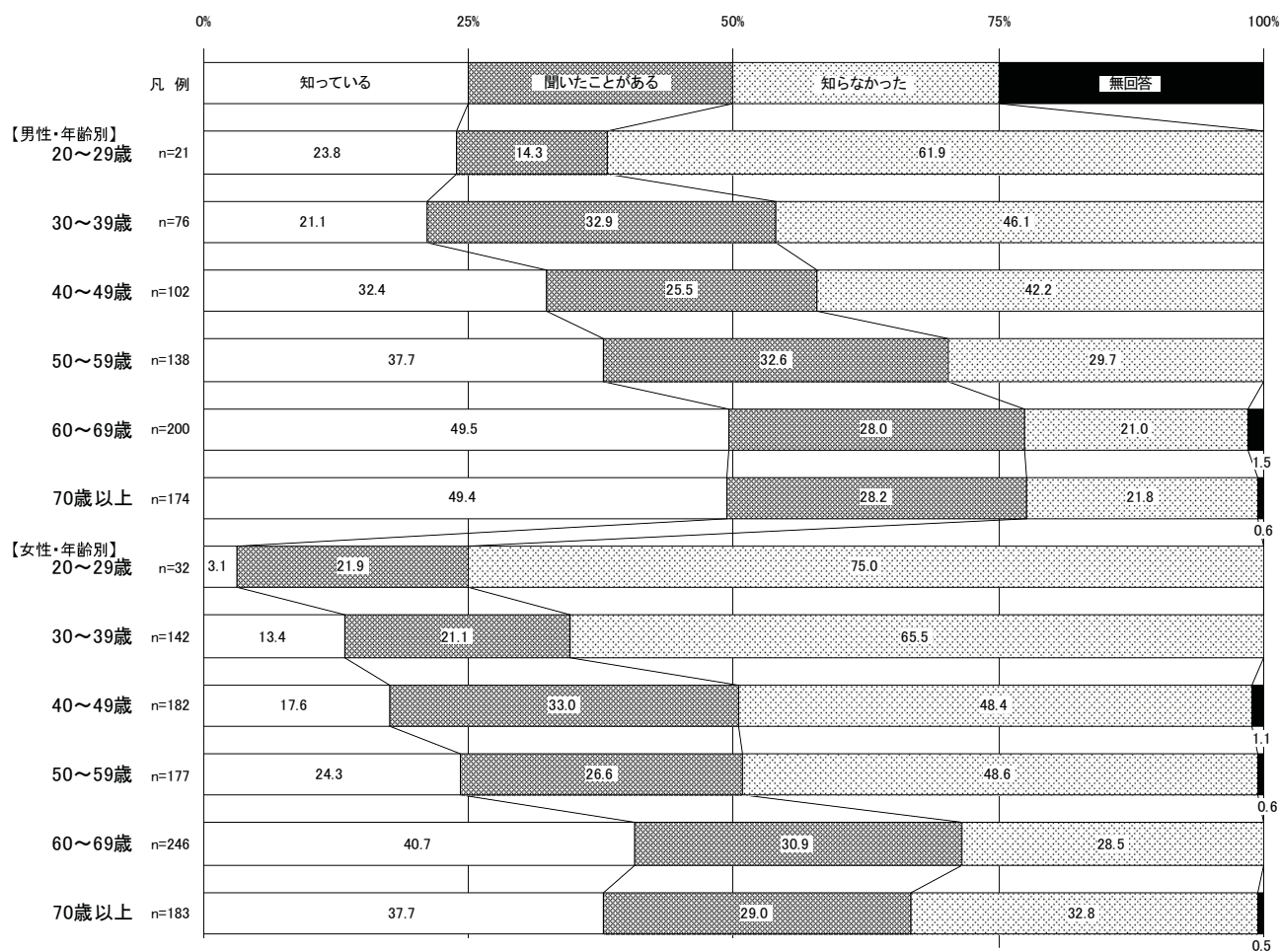
＜図38＞方法別の合計備蓄量



※循環式地下貯水槽の回答があったが、ここでは除外した。

年齢別では、認知している人は年齢が高くなるにしたがって徐々に増加する傾向がみられ、特に60歳以上の男性は8割弱と高い割合になっている。「知らなかった」は20歳代女性が7割半ばで最も高い。(図40)

<図40>性別・年齢別

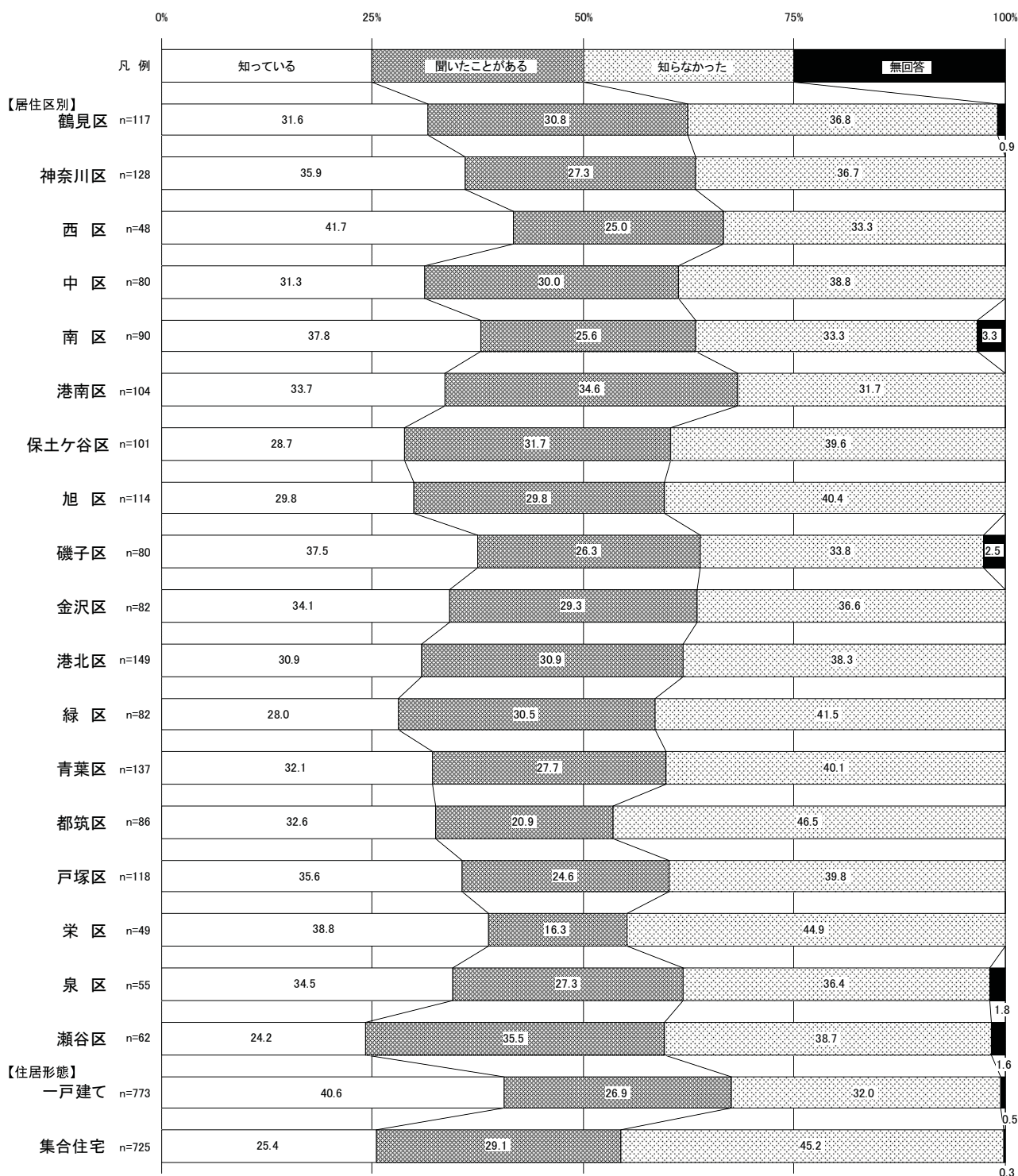


※19歳以下は回答数が0のため、グラフには表示しない

居住区別では、「知っている」は西区が4割強で最も高く、認知している人は港南区が7割弱で最も多くなっている。

住居形態別では、「知っている」は一戸建てが集合住宅よりも15.2%高く、認知している人でも13.0%上回っている。(図41)

<図41>居住区別／住居形態別



(4) 水道管及び下水道管の老朽化による更新課題への意識

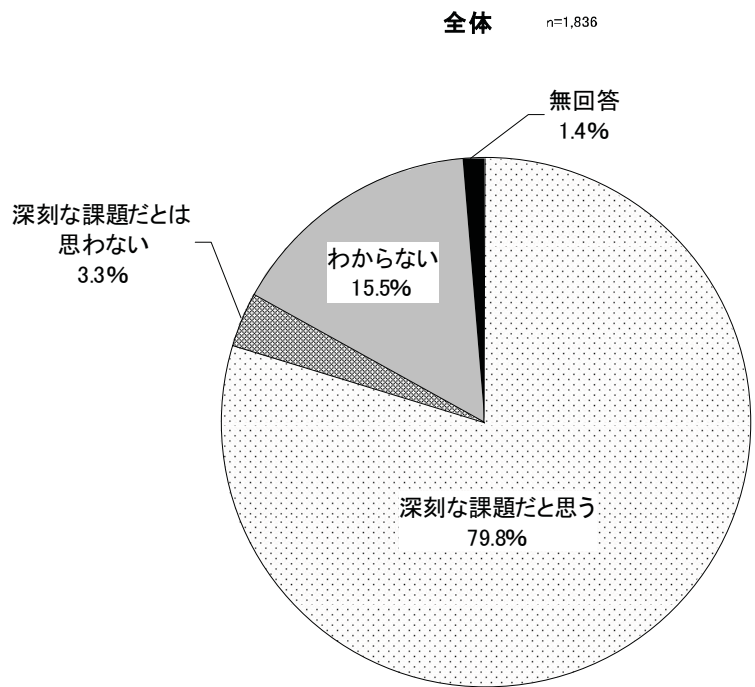
◇「深刻な課題だと思ふ」が8割弱

問13 安定的なサービスを提供するため、水道管及び下水道管の老朽化の対応として、今後の更新が課題となっていることをどう思いますか。(○は1つだけ)

1 深刻な課題だと思ふ	3 わからない
2 深刻な課題だとは思わない	

水道管及び下水道管の老朽化による更新課題の意識は、「深刻な課題だと思ふ」(79.8%)が8割弱を占めている。(図42)

<図42>全体



4 ペットボトル水等について

(1)ー1 ペットボトル水の利用

◇「飲まない」が半数、1本～3本飲む人が3割

問14-1 平均すると、1週間に「ペットボトル水」(ミネラルウォーターなど)を何本くらいお飲みになりますか(500ミリリットル換算でお答えください。ジュース、コーヒー、お茶などを除く)。(○は1つだけ)

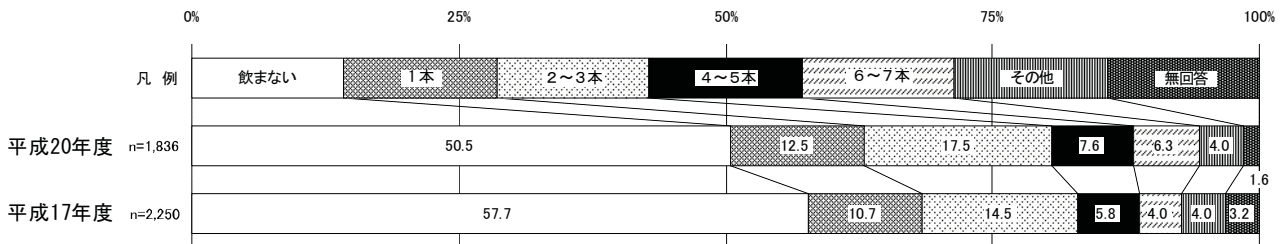
- | | |
|--------|--------|
| 1 飲まない | 4 4～5本 |
| 2 1本 | 5 6～7本 |
| 3 2～3本 | 6 ()本 |

ペットボトル水については、「飲まない」(50.5%)が半数を占める。ペットボトル水を「飲む」人の購入量は、週に「1本」(12.5%)と「2～3本」(17.5%)が多く、あわせると3割となる。

前回調査と比較すると、「飲まない」が7.2%減少し、本数別ではそれぞれ微増している。

(図43)

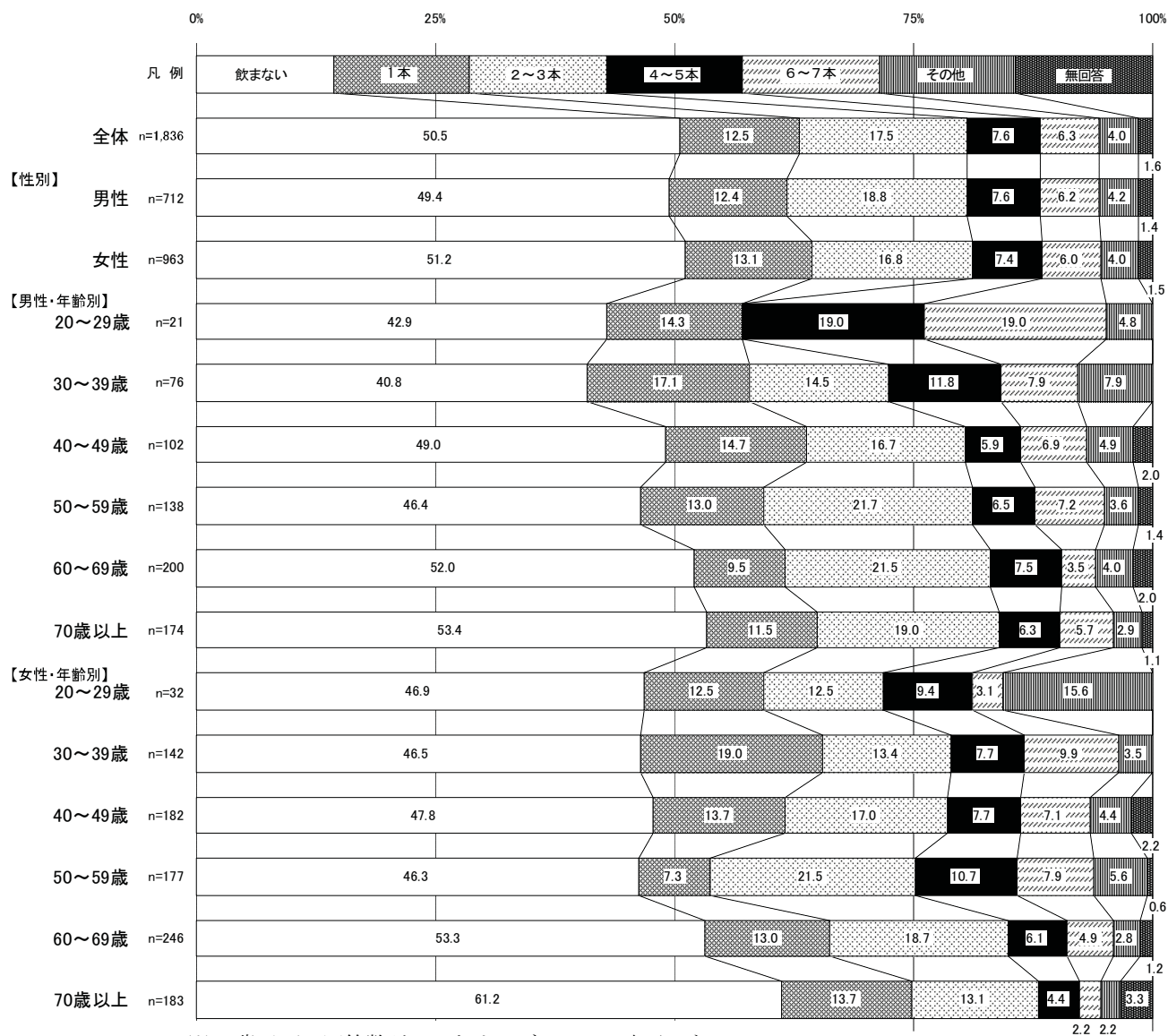
<図43> 前回調査との比較



性別で見ると、男性、女性の違いはほとんどない。

年齢別では、「飲まない」の割合が、年齢が高くなるにつれ徐々に増加する傾向がみられる。特に70歳以上の女性では6割以上の人が「飲まない」と回答している。(図4 4)

<図 4 4> 全体／性別／性別・年齢別



※19歳以下は回答数が0のため、グラフには表示しない

(1)ー2 ペットボトル水を飲む理由

◇「安全だと思うから」が5割、「おいしいから」が4割半ば

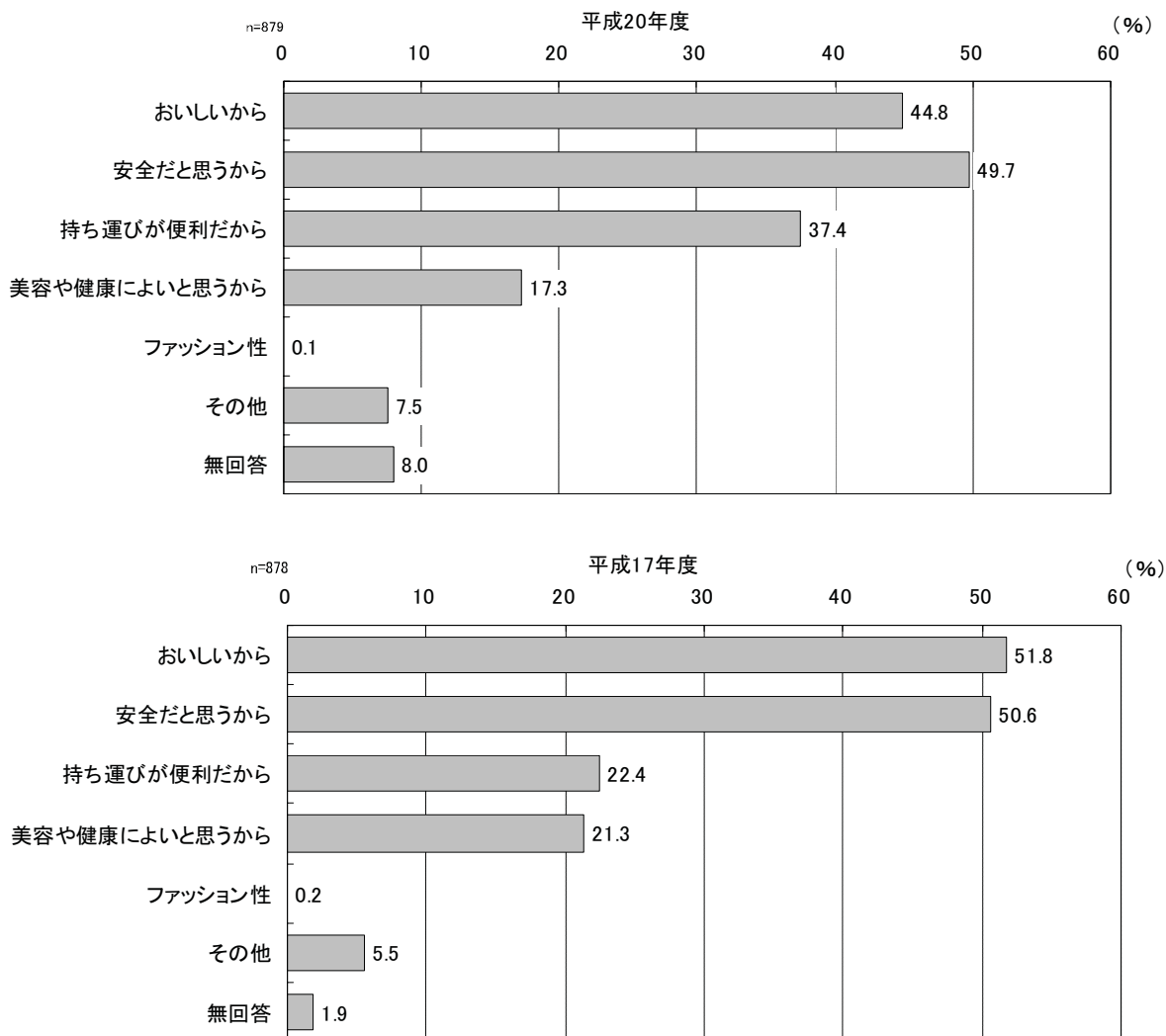
問14-2 問14-1で「2」～「6」とお答えになった方におうかがいします。 n=879
 「ペットボトル水」をお飲みになる理由は何ですか。(〇はいくつでも)

1 おいしいから	4 安全だと思うから
2 持ち運びが便利だから	5 美容や健康によいと思うから
3 ファッション性	6 その他 ()

ペットボトル水を買う理由としては、「安全だと思うから」(49.7%)は5割弱、「おいしいから」(44.8%)は4割半ば、「持ち運びが便利だから」(37.4%)は4割弱と高く、次いで「美容や健康によいと思うから」が2割弱となっている。「ファッション性」(0.1%)は極端に少ない。

前回調査との比較をすると、「おいしいから」は7.0%、「美容や健康によいと思うから」は4.0%、それぞれ減少している。「持ち運びが便利だから」が15.0%増加している。(図45)

<図45> 前回調査との比較



(2) 「はまっ子どうし」の認知と利用

◇認知の割合は前回調査から大きく増加、「飲んだことがある」は3割弱

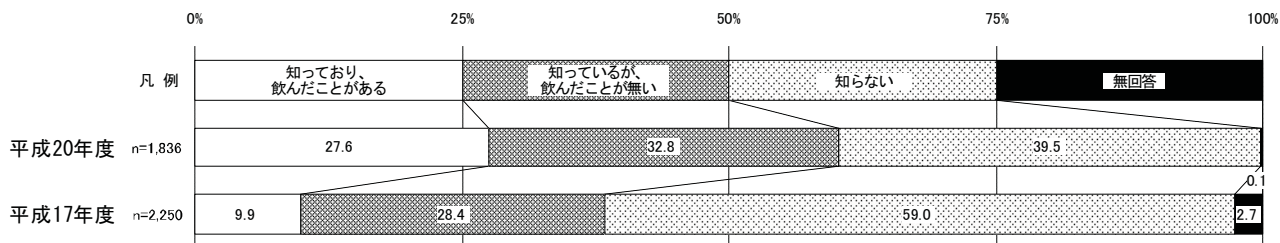
問15 水道局で製造・販売している、ペットボトル水「はまっ子どうし」を知っていますか。また、飲んだことがありますか。(○は1つだけ)

1 知っており、飲んだことがある 3 知らない
 2 知っているが、飲んだことがない

「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」(27.6%)が3割弱で、「知っているが、飲んだことがない」(32.8%)の3割強をあわせれば、6割の人が認知していることになる。

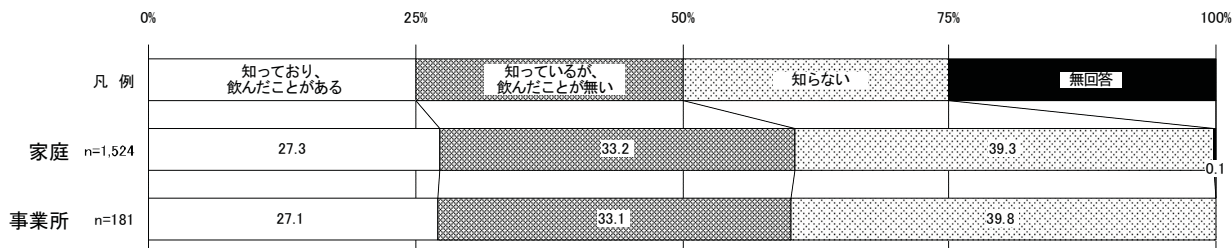
前回調査と比較すると、「知っており、飲んだことがある」は17.7%、「知っているが、飲んだことがない」は4.4%、それぞれ増加しており、「はまっ子どうし」の認知の割合は大きく上がったといえる。(図46)

<図46> 前回調査との比較 全体



利用者種別では、家庭と事業所の差異はほとんどみられない。(図47)

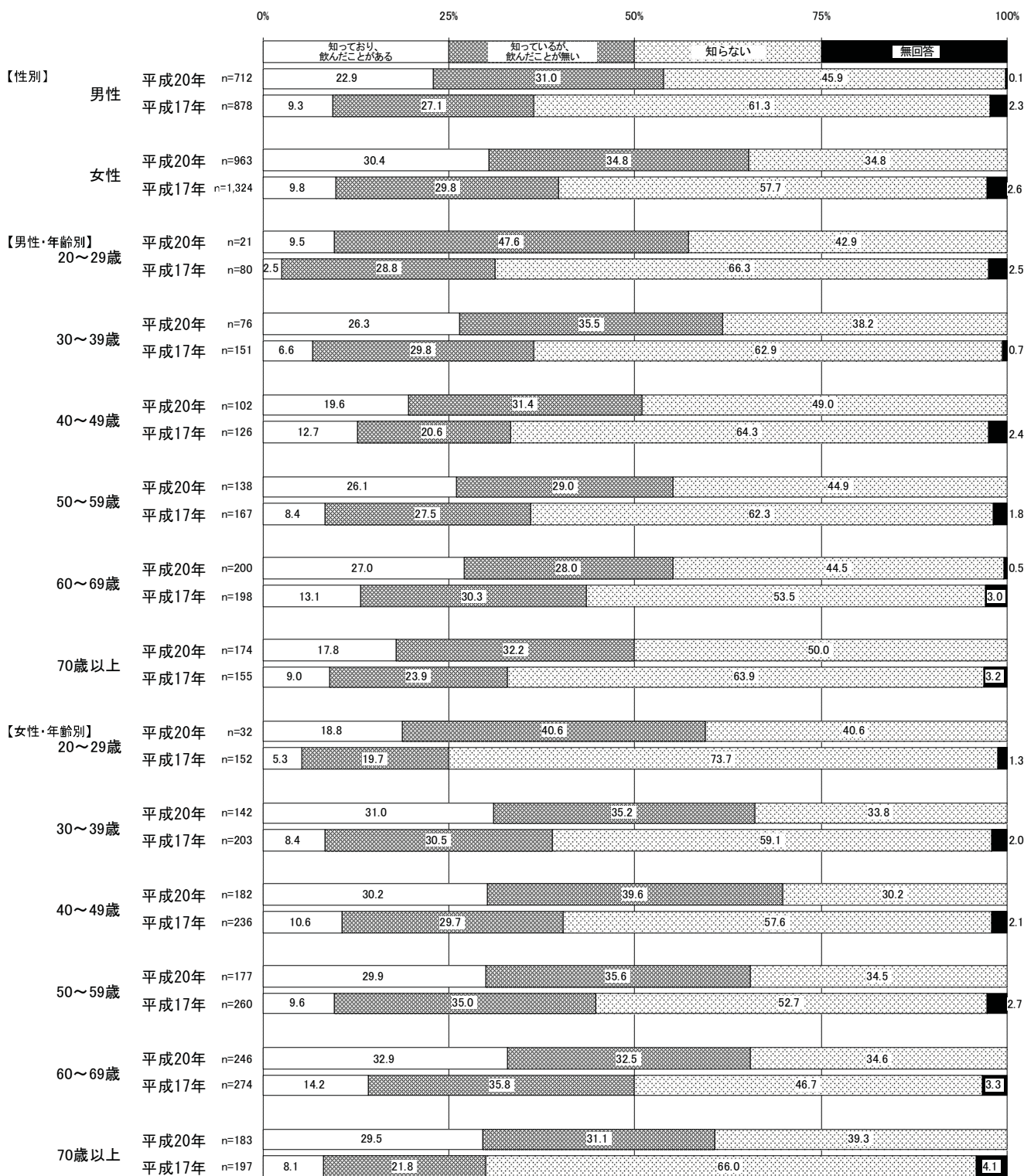
<図47> 利用者種別



性別では、認知の割合は女性のほうが 11.3%高い。前回調査と比較すると、認知の割合は男性で 17.5%、女性で 25.6%、それぞれ増加している。

年齢別では、認知の割合が最も高いのは 40 歳代女性で 7 割弱、逆に 70 歳代男性は「知らない」が半数を占めている。前回調査との比較をすると、認知の割合が最も上がったのは、20 歳代女性で 34.4% 増加している。(図 4 8)

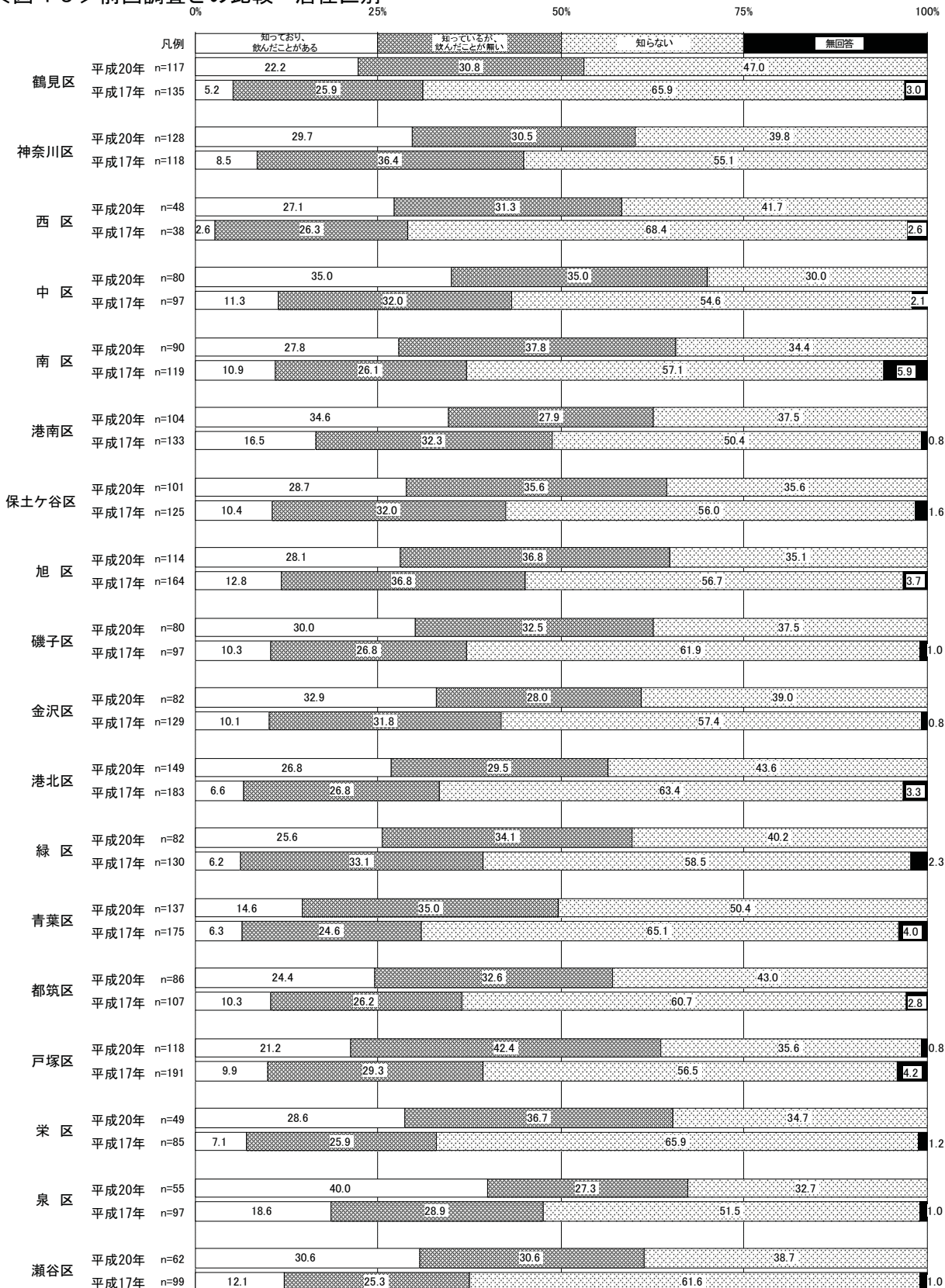
<図 4 8> 前回調査との比較 性別／性別・年齢別



※19 歳以下は回答数が 0 のため、グラフには表示しない

居住区別では、「知っており、飲んだことがある」は泉区の4割が最も高くなっている。認知の割合でみると、中区では7割と最も高く、南区と栄区では6割半ばを超えている。逆に「知らない」が一番多かったのは青葉区で、5割強の人が認知していない。前回調査と比較をすると、「知っており、飲んだことがある」が最も増えたのは西区で、24.5%増加している。認知の割合でみても西区が最も増えており、29.5%増加している。(図49)

<図49> 前回調査との比較 居住区別



5 水道事業について

(1)ー1 お客さまサービスセンターの認知

◇認知の割合は前回調査から大きく増加、「知っている」が4割半ば

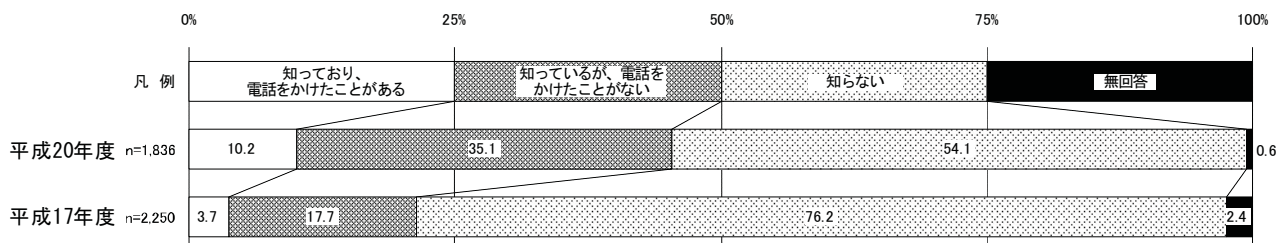
問16-1 水道局お客さまサービスセンター（045-847-6262）は、水道に関するお問合せ・お手続きを24時間・365日電話受付しています。水道局お客さまサービスセンターをご存知ですか。また電話をかけたことがありますか。（○は1つだけ）

- | | |
|----------------------|--------|
| 1 知っており、電話をかけたことがある | 3 知らない |
| 2 知っているが、電話をかけたことがない | |

お客さまサービスセンターの認知については、「知っており、電話をかけたことがある」（10.2%）と「知っているが、電話をかけたことがない」（35.1%）をあわせた4割半ばが知っていることになる。逆に、「知らない」が5割半ばを占めている。

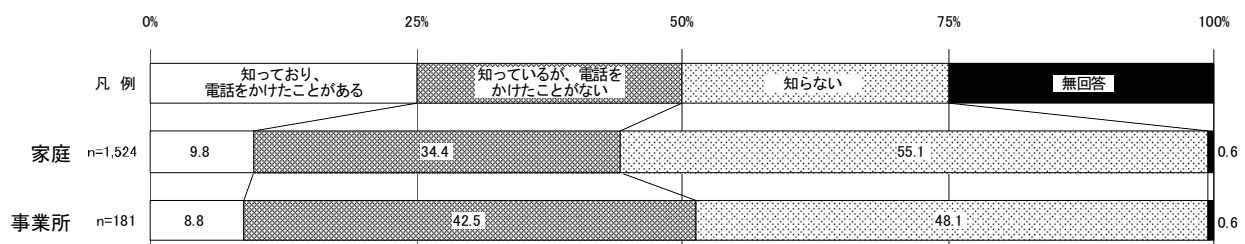
前回調査と比較をすると、「知っており、電話をかけたことがある」は6.5%、「知っているが、電話をかけたことがない」は17.4%、それぞれ増加している。逆に、「知らない」は22.1%減少している。（図50）

<図50> 前回調査との比較



利用者種別では、認知の割合は事業所が家庭よりも7.1%上回っている。（図51）

<図51> 利用者種別

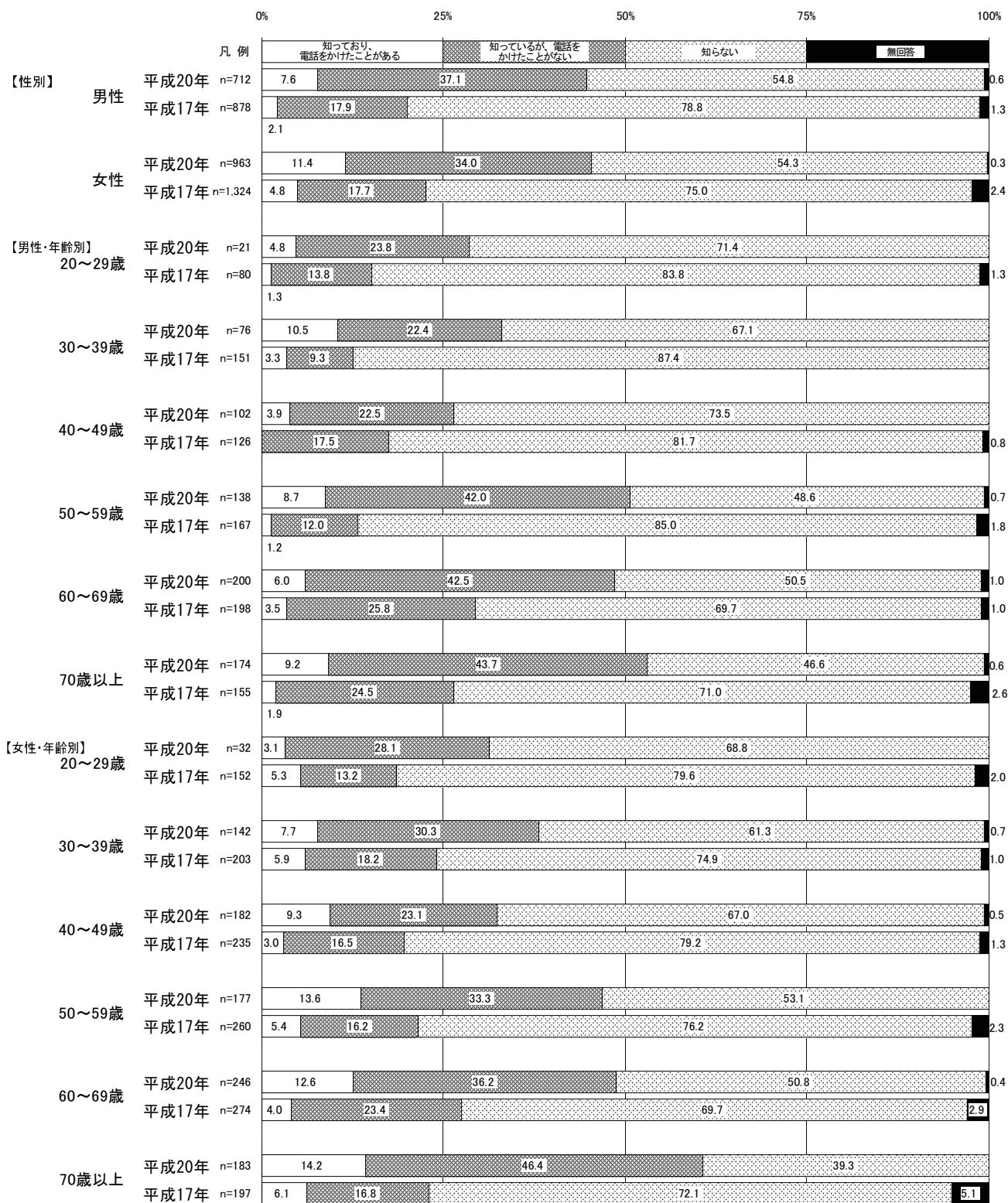


性別で見ると、「知っており、電話をかけたことがある」は女性のほうが3.8%上回っているが、認知の割合では男性、女性の差はほとんどみられない。

年齢別では、70歳以上女性の認知の割合が6割を占め最も高くなっている。

前回調査と比較しても、認知の割合の増加率が最も高いのは70歳以上の女性で、37.7%増となっている。(図5 2)

<図5 2> 前回調査との比較 性別／性別・年齢別



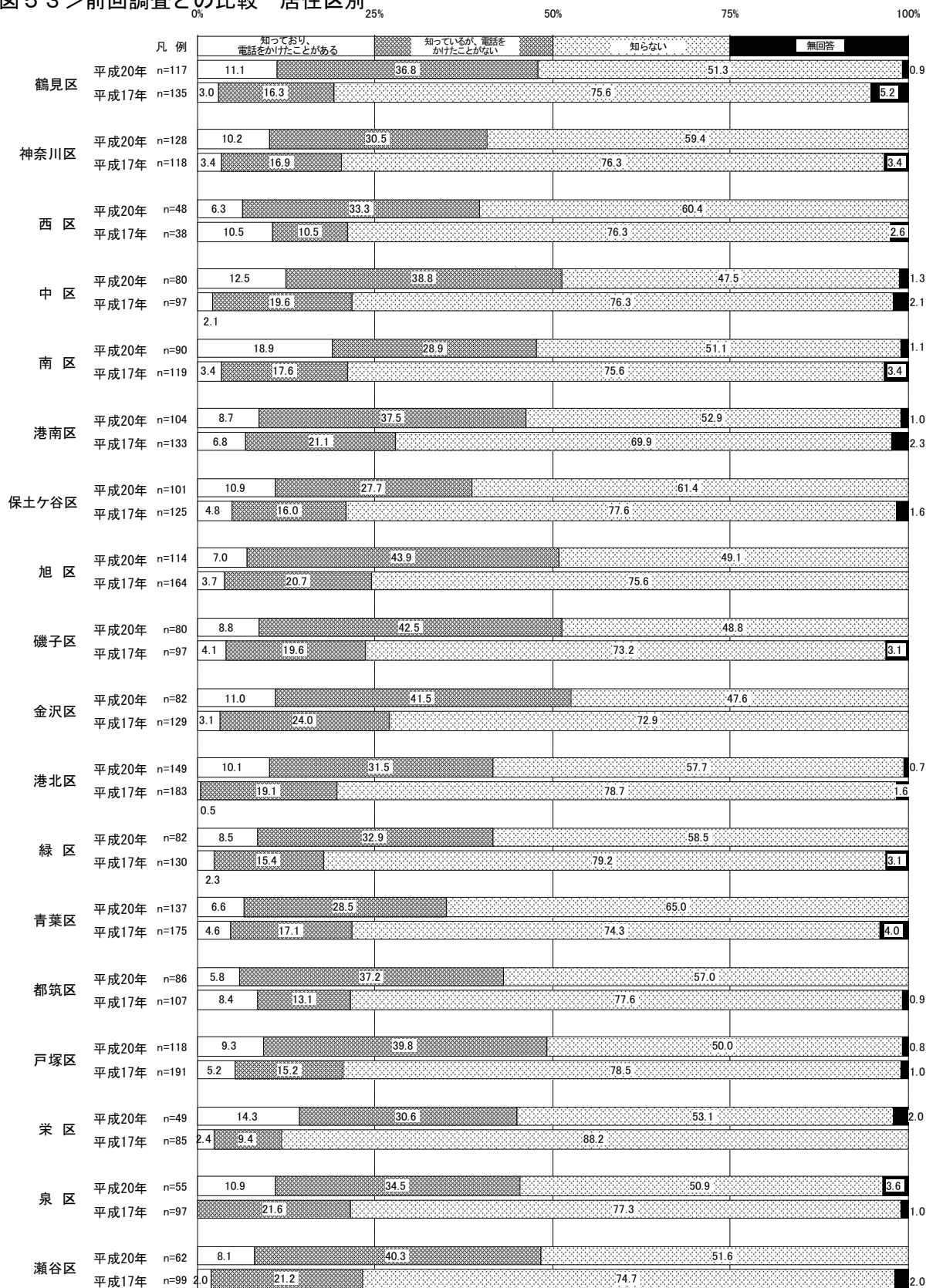
※19歳以下は回答数が0のため、グラフには表示しない

居住区別で見ると、中区、旭区、磯子区、金沢区で認知の割合が5割を超えている。一方、「知らない」が最も多かったのは青葉区で、6割半が認知していない。

前回調査と比較をすると、認知の割合は栄区で最も増加率が高く、33.1%増となっている。

(図53)

<図53> 前回調査との比較 居住区別



(1)ー2 電話担当者の対応の感想

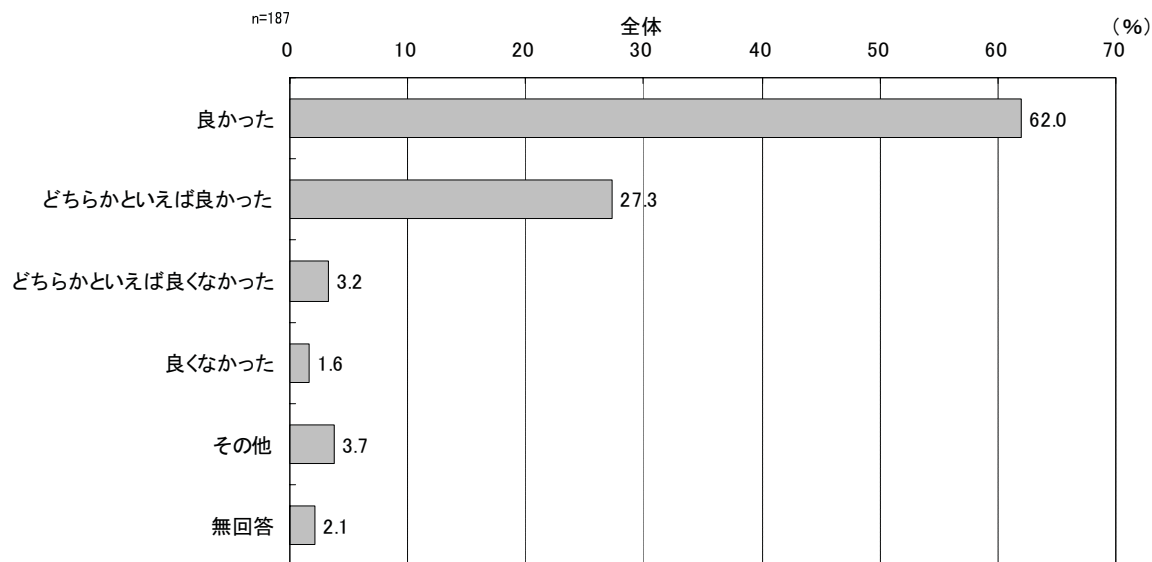
◇「良かった」が6割以上で「どちらかといえば良かった」とあわせるとほぼ9割

問16-2 問16-1で「1」とお答えになった方におうかがいします。 n=187
その時の電話担当者の対応はいかがでしたか。(○は1つだけ)

1 良かった	4 良くなかった
2 どちらかといえば良かった	5 その他
3 どちらかといえば良くなかった	

電話対応の感想は、「良かった」(62.0%)が6割以上で、「どちらかといえば良かった」(27.3%)の3割弱をあわせた9割弱が『良かった』となっている。「どちらかといえば良くなかった」(3.2%)、「良くなかった」(1.6%)はあわせても1割に満たない。(図54)

<図54>全体



(2) 環境施策の取組の認知

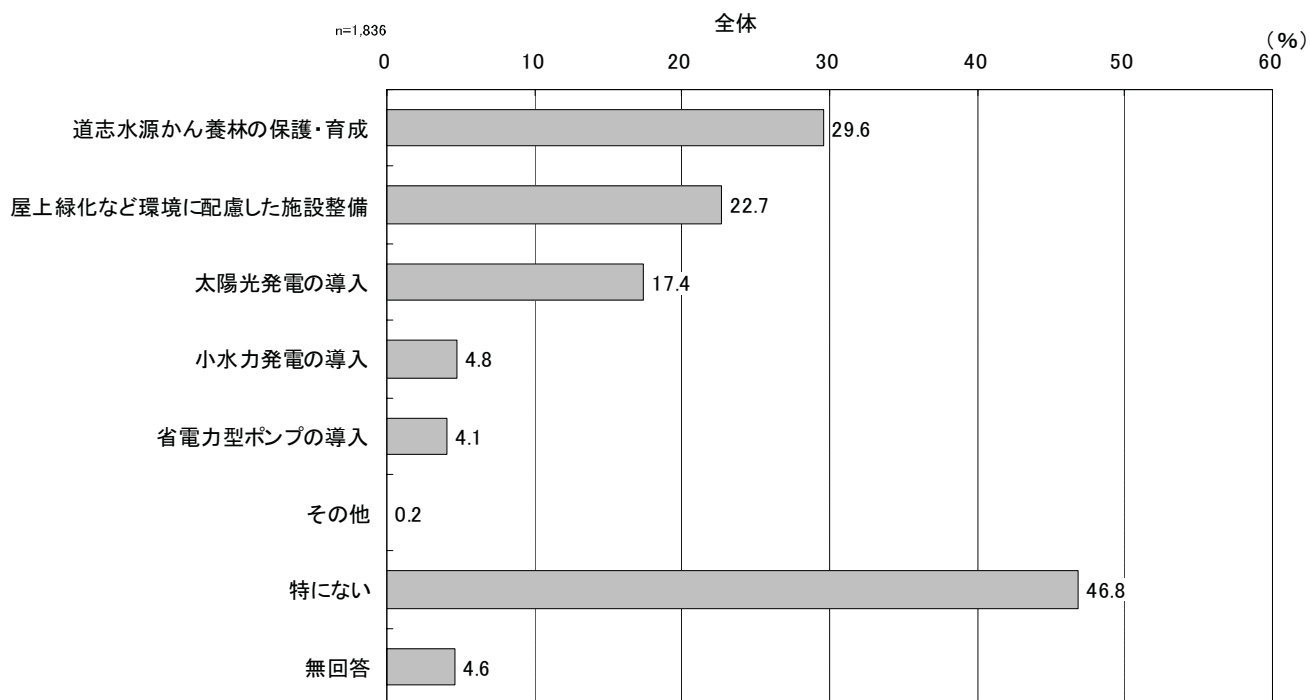
◇「道志水源かん養林の保護・育成」が3割弱

問17 水道局では、環境負荷低減のため、省エネルギーの取組や、自然エネルギーの利用など様々な環境施策に取り組んでいます。次のうち水道事業での環境への取組としてご存知のものがありますか。(〇はいくつでも)

1 小水力発電の導入	5 屋上緑化など環境に配慮した施設整備
2 太陽光発電の導入	6 その他 ()
3 省電力型ポンプの導入	7 特にない
4 道志水源かん養林の保護・育成	

環境施策の取組の認知については、「特にない」(46.8%)が最も多いが、知っている内容としては、「道志水源かん養林の保護・育成」(29.6%)が3割弱で高く、「屋上緑化など環境に配慮した施設整備」(22.7%)が2割強、「太陽光発電の導入」(17.4%)2割弱となっており、「小水力発電の導入」(4.8)と「省電力型ポンプの導入」(4.1%)は1割に満たない。(図55)

<図55>全体



(3) PRの認知

◇「よこはまの水」が5割以上、「水道使用水量のお知らせ」が4割弱

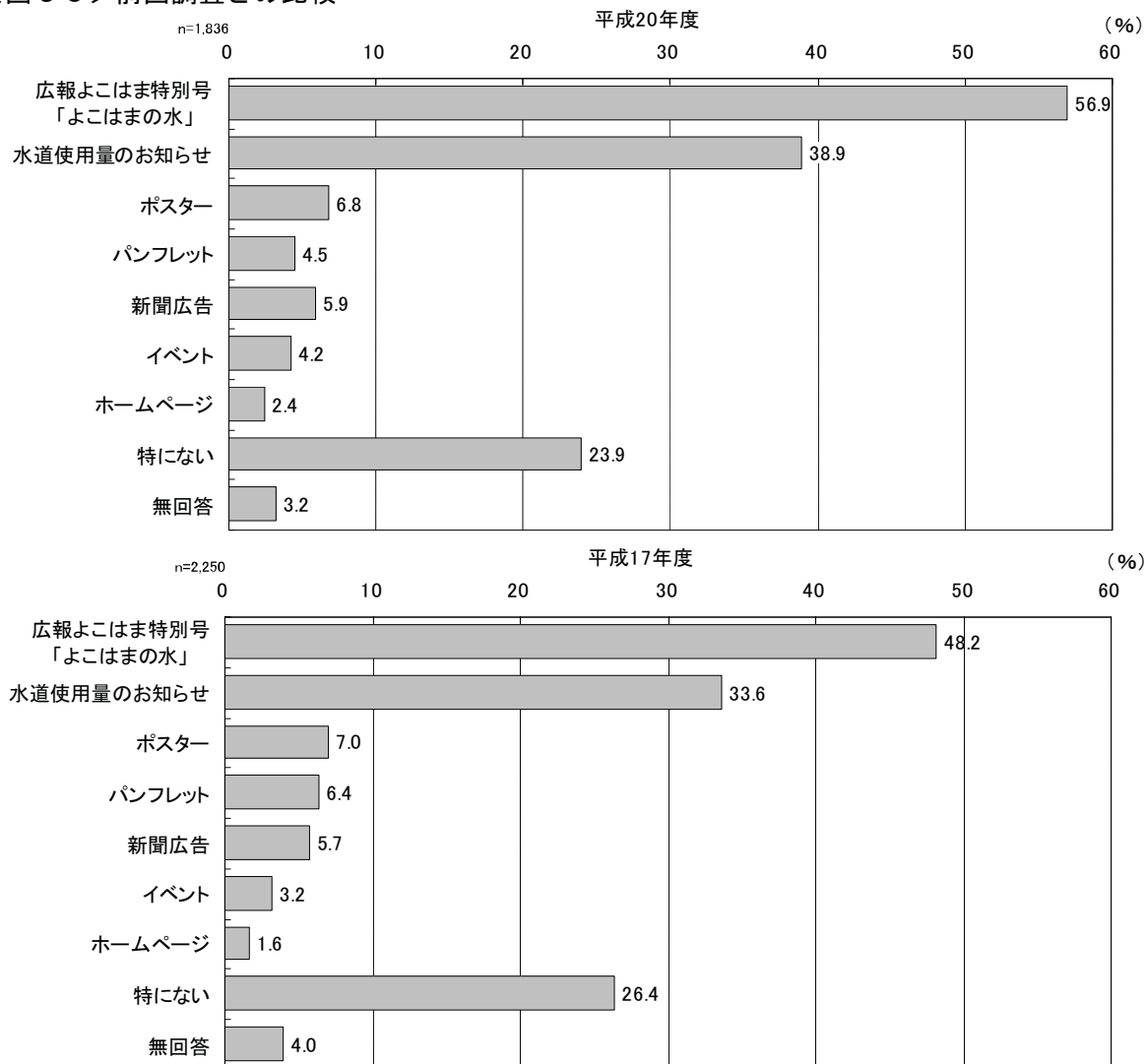
問18 水道局では新聞広告やパンフレットなどで水道事業のPRを行っていますが、次のうちご存知のものがありますか。(〇はいくつでも)

- | | |
|---------------------|----------|
| 1 広報よこはま特別号「よこはまの水」 | 5 パンフレット |
| 2 ポスター | 6 イベント |
| 3 新聞広告 | 7 ホームページ |
| 4 水道使用水量のお知らせ(裏面) | 8 特にない |

水道事業のPRの媒体として、最も認知されているのは「よこはまの水」(56.9%)で、5割以上を占めている。次いで、「水道使用水量のお知らせ(裏面)」(38.9%)が4割弱と多いが、この両者の媒体のほかは、1割未満となっている。また、「特にない」(23.9%)は2割強と比較的高くなっている。

前回調査と比較すると、「よこはまの水」が8.7%、「水道使用量のお知らせ(裏面)」は5.3%、それぞれ増加している。(図56)

<図56> 前回調査との比較



(4) 水道について知りたいこと

◇最も関心が高いのは「水質のこと」で6割

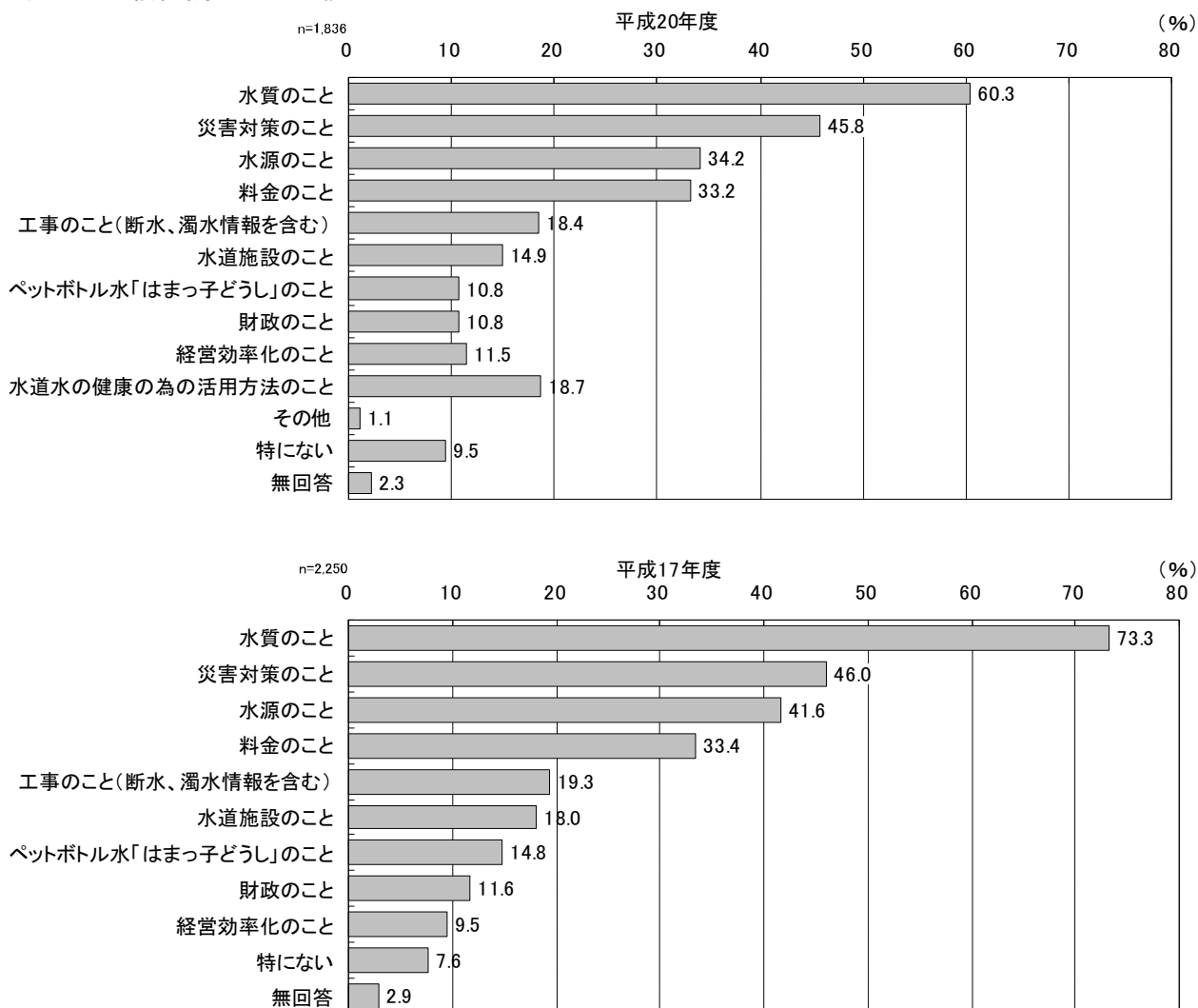
問19 次のうち水道についてお知りになりたいことはどれですか。(〇はいくつでも)

1 水源のこと	7 経営の効率化のこと
2 水質のこと	8 料金のこと
3 水道施設のこと	9 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	10 水道水の健康のための活用方法のこと
5 工事のこと(断水、濁水情報を含む)	11 その他
6 財政のこと	12 特にない

水道についての関心は、「水質のこと」(60.3%)が最も高く、6割を上回る。次いで、「災害対策のこと」(45.8%)の4割半ば、「水源のこと」(34.2%)、「料金のこと」(33.2%)の3割強と、これらの4項目が他より大きな比率となっている。

前回調査と比較をすると、「水質のこと」が13.0%、「水源のこと」が7.4%、それぞれ減少している。(図57)

<図57> 前回調査との比較



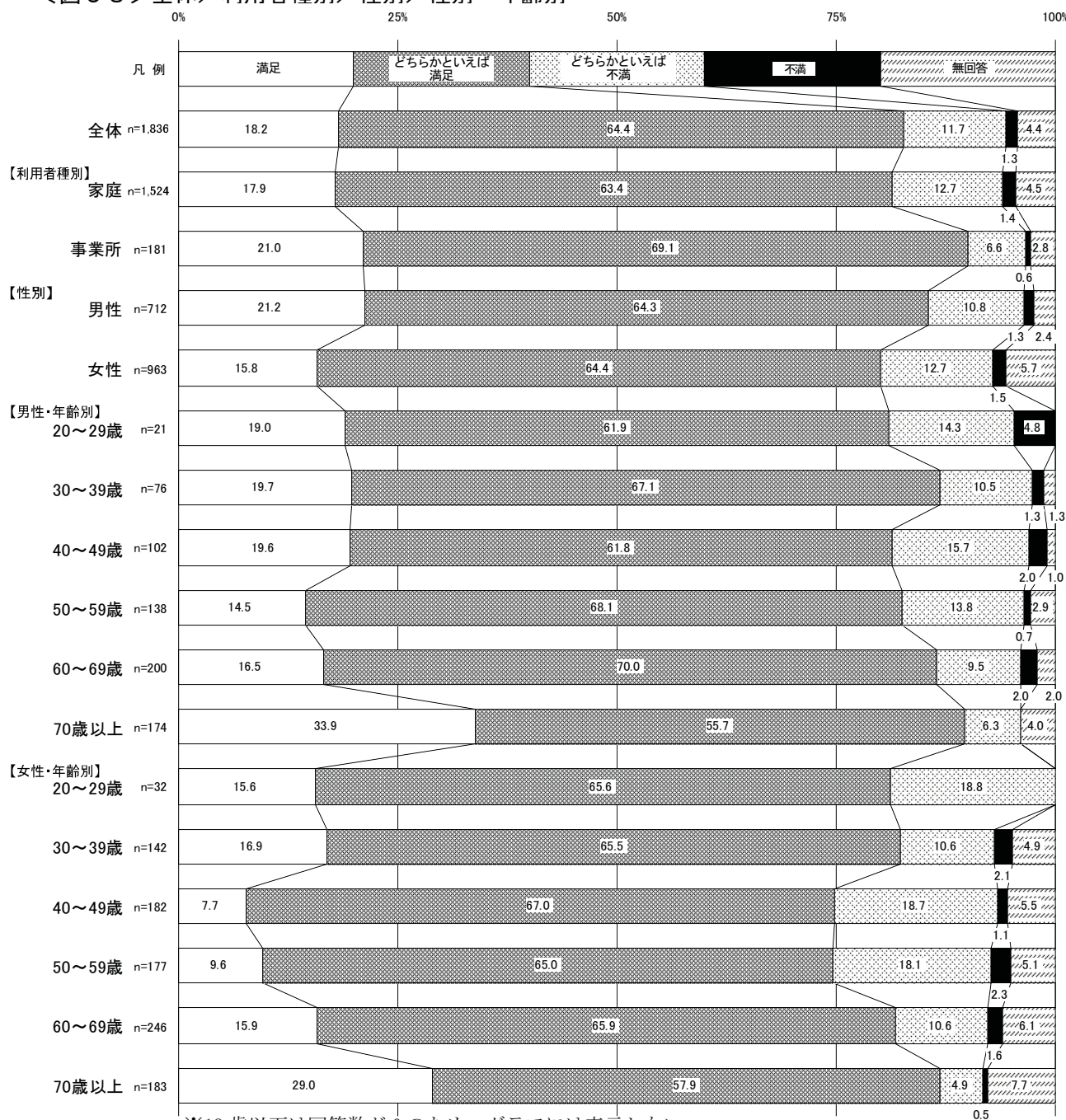
(5) 水道サービス全般に対する満足度

◇ 8割以上が水道サービス全般に満足

問 20 水道サービス全般について満足していますか。(○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	

サービスの満足度については、「満足」(18.2%)が2割弱で、「どちらかといえば満足」(64.4%)の6割半ばをあわせると、8割以上が水道サービス全般に『満足』しているといえる。一方、「不満」(1.3%)と「どちらかといえば不満」(11.7%)をあわせた1割強が『不満』だと感じている。(図58)

<図58> 全体/利用者種別/性別/性別・年齢別



※19歳以下は回答数が0のため、グラフには表示しない

利用者種別では、「満足」は家庭より事業所のほうが3.1%高くなっており、「どちらかといえば満足」をあわせると家庭より事業所のほうが8.8%上回っている。

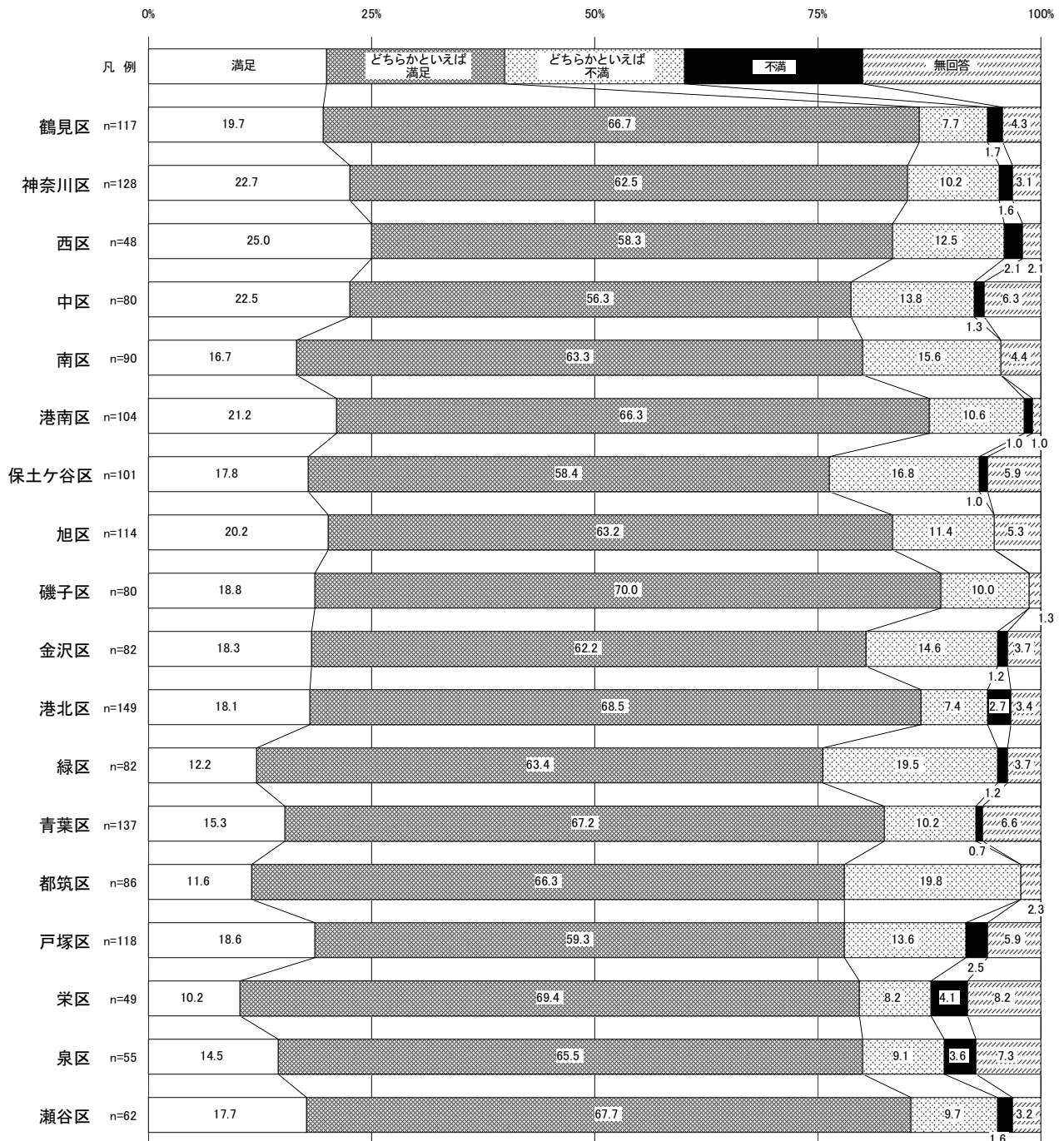
性別では、「満足」は男性のほうが5.4%高くなっている。

年齢別では、「満足」が男性、女性とも70歳以上が、他と比べて高い割合となっている。(図58)

居住区別でみると、「満足」は西区で2割半と高い。一方、「不満」は栄区の4.1%が最も高い。

(図59)

<図59>居住区別



(6) 水道サービスについて満足している点

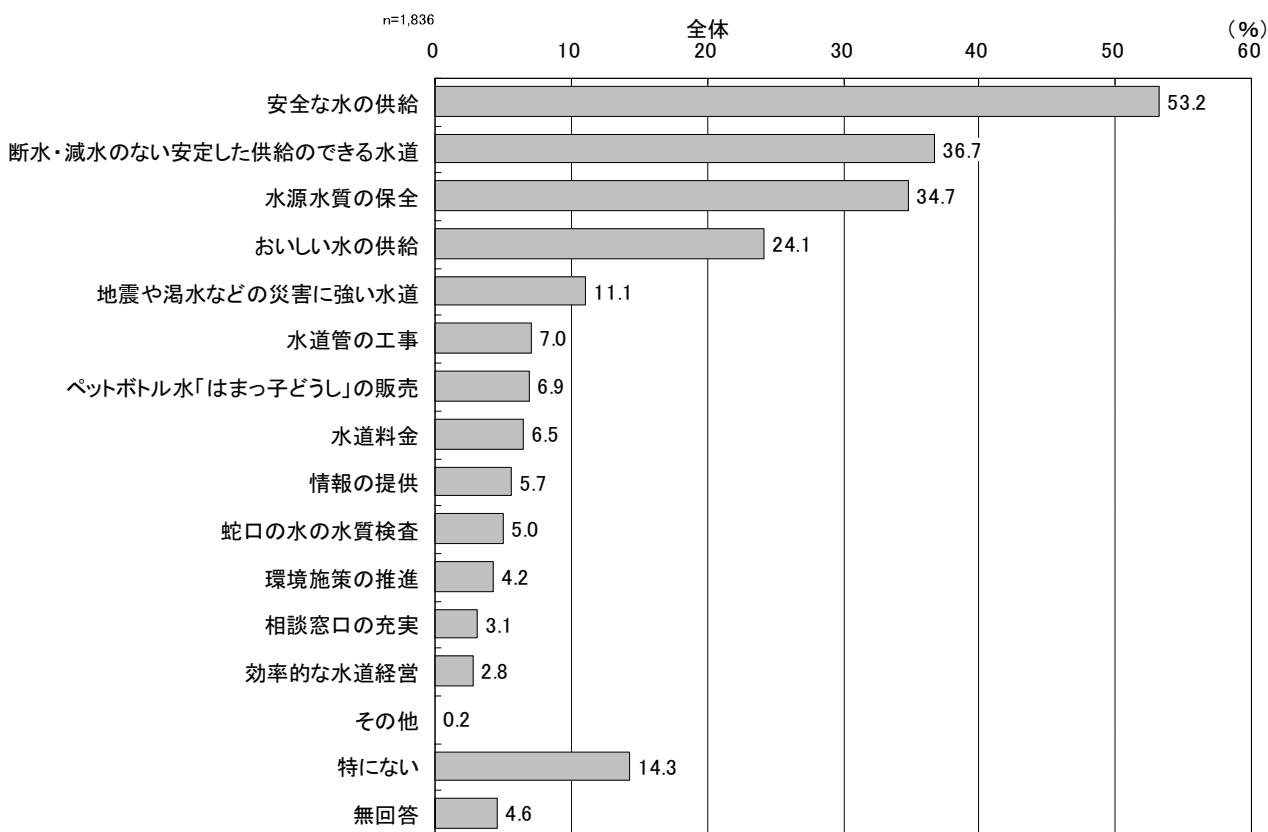
◇最も満足している点は「安全な水の供給」で5割強

問21 水道サービスについて、満足していただいている点はどんなことですか。
(〇はいくつでも)

- | | |
|------------------------|------------|
| 1 水源水質の保全 | 9 効率的な水道経営 |
| 2 おいしい水の供給 | 10 環境施策の推進 |
| 3 安全な水の供給 | 11 情報の提供 |
| 4 地震や渇水などの災害に強い水道 | 12 水道管の工事 |
| 5 断水・減水のない安定した給水のできる水道 | 13 水道料金 |
| 6 ペットボトル水「はまっ子どうし」の販売 | 14 その他 () |
| 7 蛇口の水の水質検査 | 15 特にない |
| 8 相談窓口の充実 | |

満足している点では、「安全な水の供給」(53.2%)が最も多く半数を超えており、次いで、「安定した給水のできる水道」(36.7%)、「水源水質の保全」(34.7%)、「おいしい水の供給」(24.1%)となっている。(図60)

<図60>全体



(7) 水道サービスについて不満な点

◇不満な点は「特にない」が3割半ば、「水道料金」が2割半ば

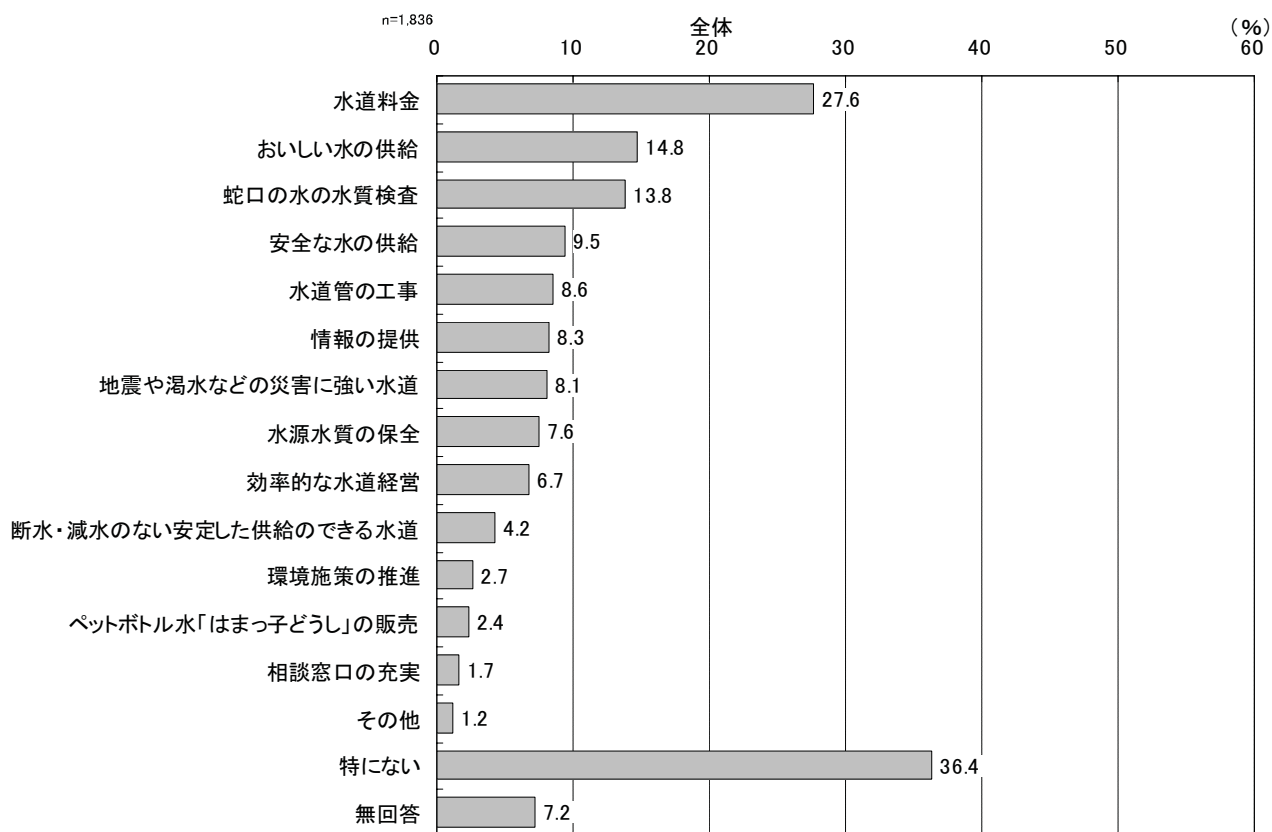
問22 水道サービスについて、ご不満な点はどんなことですか。
(○はいくつでも)

1 水源水質の保全	9 効率的な水道経営
2 おいしい水の供給	10 環境施策の推進
3 安全な水の供給	11 情報の提供
4 地震や渇水などの災害に強い水道	12 水道管の工事
5 断水・減水のない安定した給水のできる水道	13 水道料金
6 ペットボトル水「はまっ子どうし」の販売	14 その他 ()
7 蛇口の水の水質検査	15 特にない
8 相談窓口の充実	

水道サービスについての不満としては、「特にない」(36.4%)が最も多く、3割半ばとなっている。次いで「水道料金」27.6%が2割半ばで、他に「おいしい水の供給」(14.8%)、「蛇口の水の水質検査」(13.8%)などが1割を超えている。他の項目はすべて1割未満であった。

(図61)

<図61>全体



6 下水道事業について

(1) 下水道事業の認知

◇汚水処理は使用料、雨水処理は税金であることを「知っている」が5割以上

問 2 3 下水道の役割は、汚れた水を処理して川や海をきれいにする事、大雨による浸水からまちを守ることなどがあります。この役割を果たすため、汚水の処理はみなさまの使用料で、雨水の処理は税金でまかなわれていることをご存知でしたか。

(○は1つだけ)

1 知っている

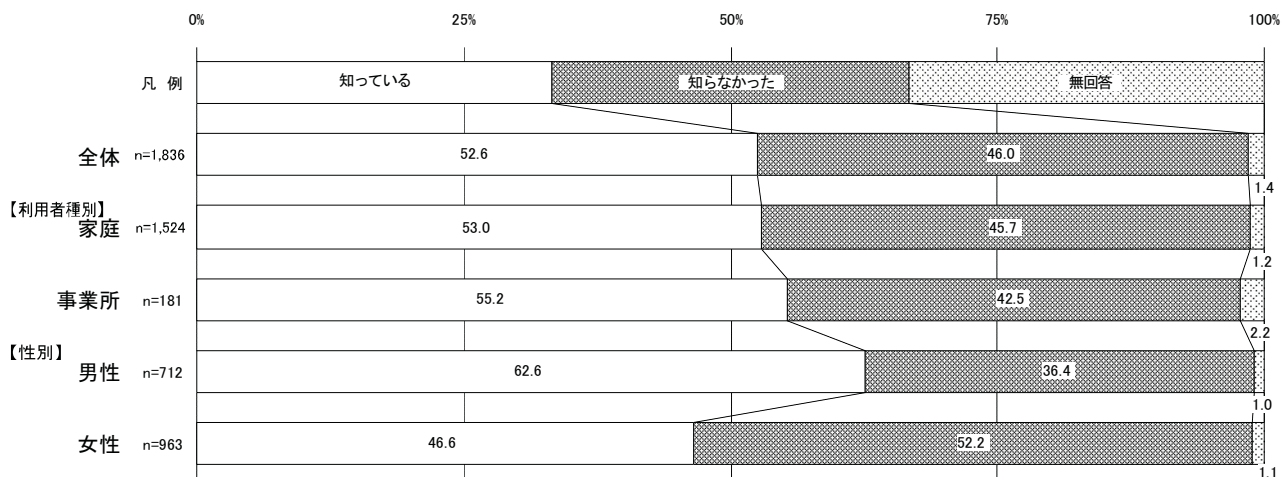
2 知らなかった

「知っている」(52.6%)が、「知らなかった」(46.0%)を上回っている。

家庭と事業所では、やや事業所が「知っている」の割合が高いが、ほぼ同様の比率である。

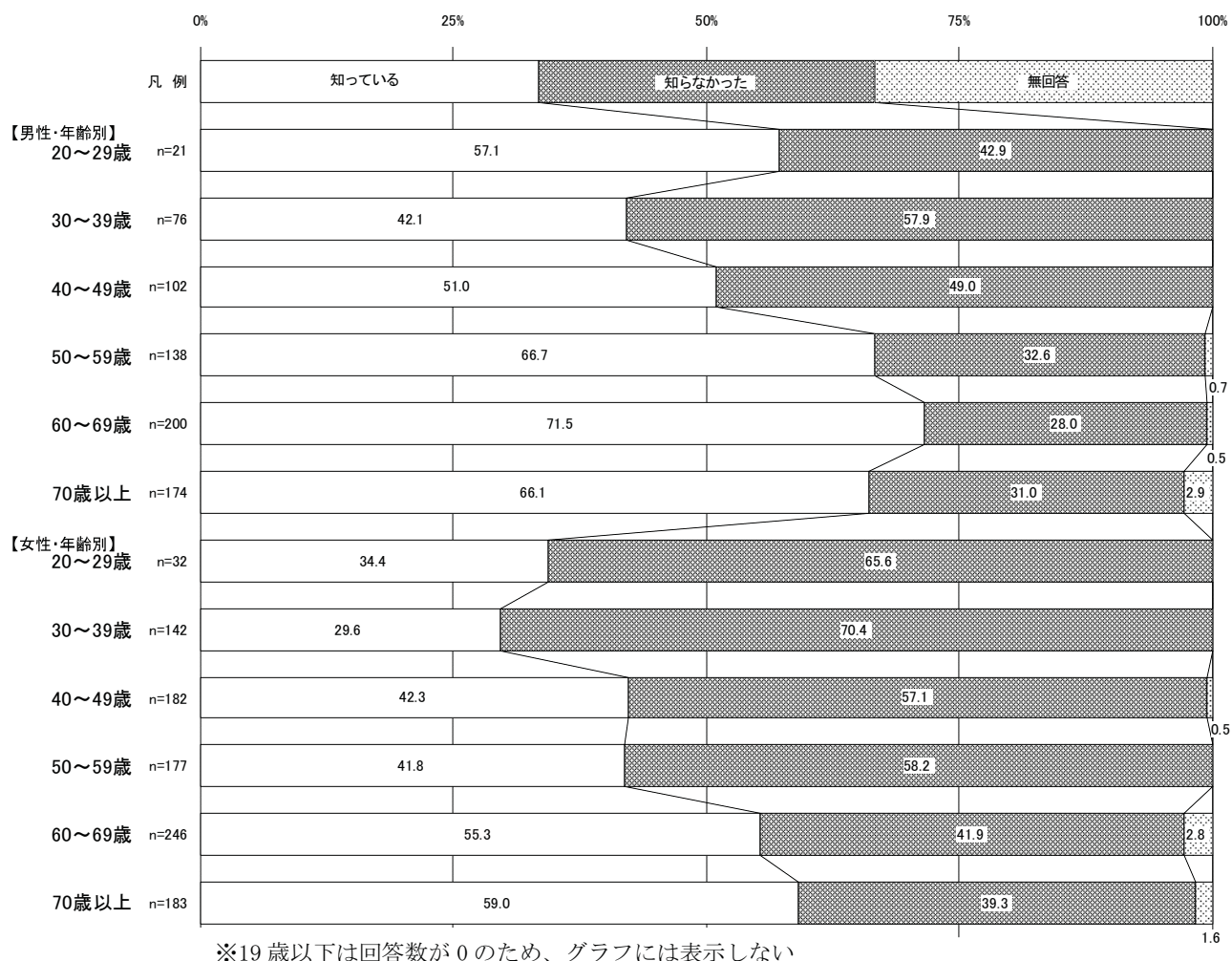
性別では、「知っている」が男性(62.6%)で6割強、女性(46.6%)で4割強であった。(図6 2)

<図 6 2> 全体／利用者種別／性別



性別・年齢別では、男性、女性ともに30歳代の認知の割合が最も低く、40歳代以降は「知っている」の割合が年齢が高まるにしたがって徐々に増加している。男性は、30歳代を除き「知っている」の割合が5割を超えている。(図63)

<図63>性別・年齢別



※19歳以下は回答数が0のため、グラフには表示しない

(2) 汚水・雨水処理の認知

◇汚水、雨水の流れていく先は、「水再生センターのほか一部は川や海に行く」が約4割

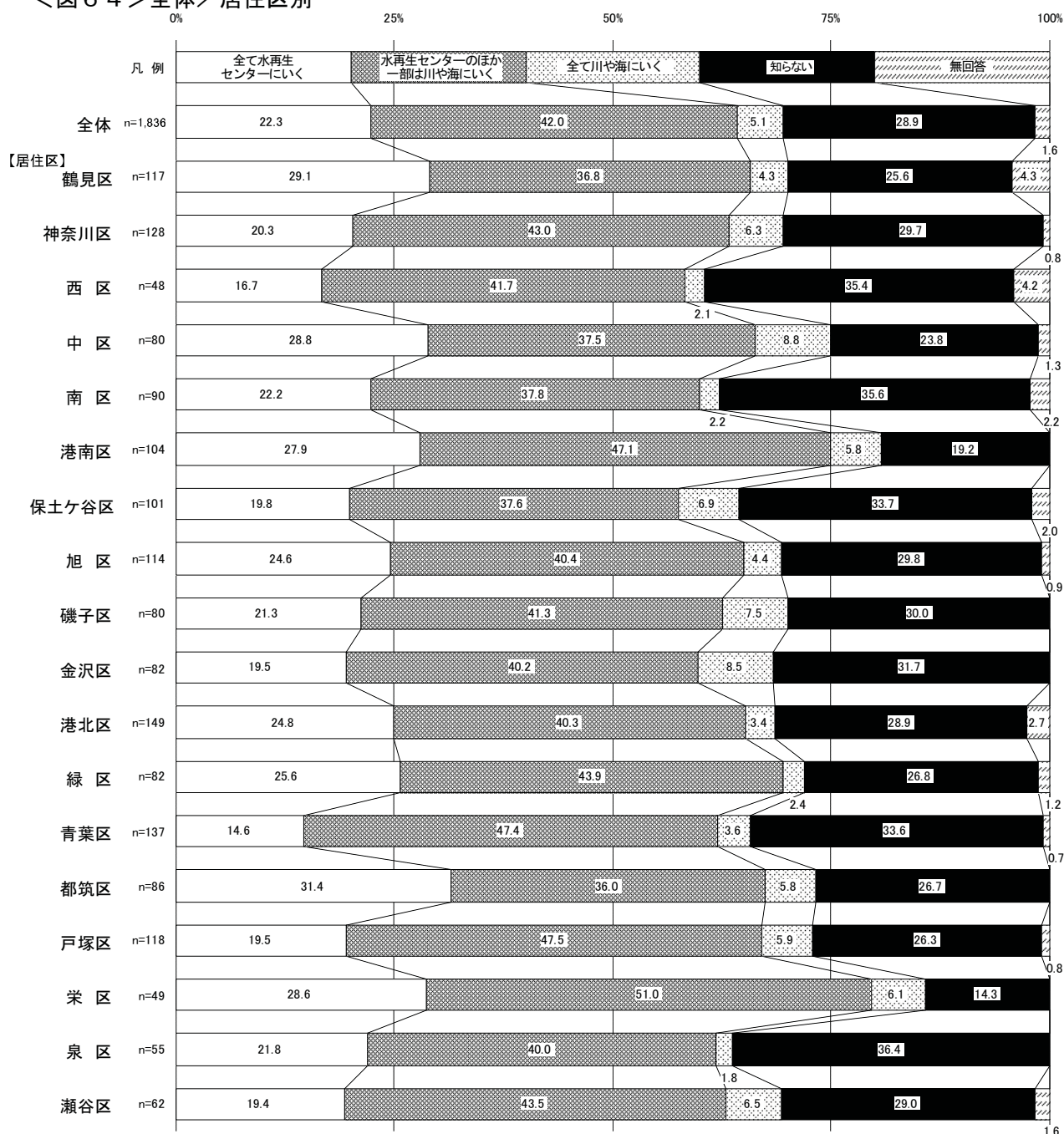
問24 台所やお風呂で使った汚れた水や、雨水はどこに流れていくかご存知ですか。
(○は1つだけ)

- | | |
|-----------------------|------------|
| 1 全て水再生センターに行く | 3 全て川や海に行く |
| 2 水再生センターのほか一部は川や海に行く | 4 知らない |

「水再生センターのほか一部は川や海に行く」(42.0%)、「全て水再生センターに行く」(22.3%)があわせて6割を超えており、「全て川や海に行く」(5.1%)と回答した比率は低い。

居住区別では、特に大きな違いはないが、「知らない」との回答が35.0%を超えたのは、泉区(36.4%)、南区(35.6%)、西区(35.4%)となっている。(図64)

<図64>全体/居住区別



(3) 環境を意識して行っている取組

◇家庭でできるちょっとした心がけでは、「細かなごみも排水管に流さない」が約8割

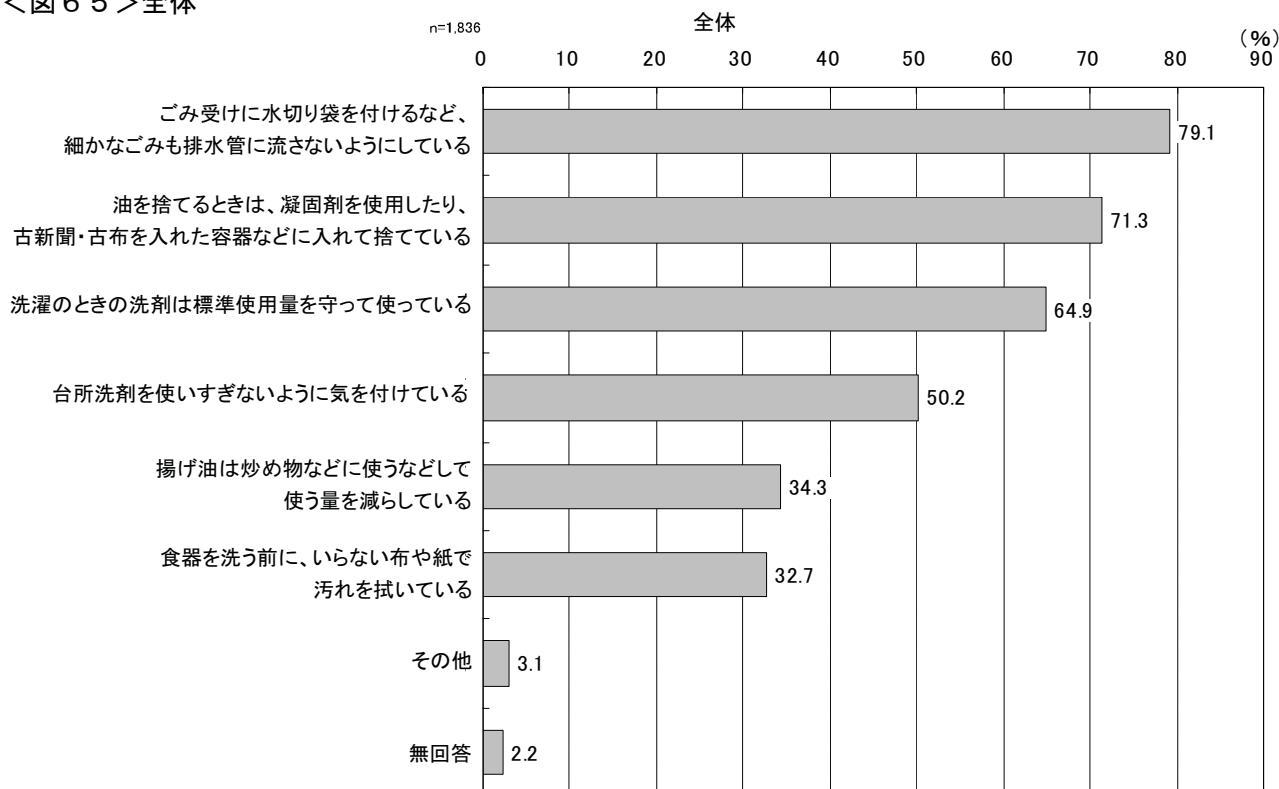
問 2 5 下水道の使用に関して環境を意識したご家庭でできるちょっとした心がけとして、以下の中で日常的に実施しているものはありますか。(〇はいくつでも)

- 1 ごみ受けに水切り袋を付けるなど、細かなごみも排水管に流さないようにしている
- 2 台所洗剤を使いすぎないように気を付けている
- 3 揚げ油は炒め物などに使うなどして使う量を減らしている
- 4 油を捨てるときは、凝固剤を使用したり、古新聞・古布を入れた容器などに入れて捨てている
- 5 食器を洗う前に、いらぬ布や紙で汚れを拭いている
- 6 洗濯のときの洗剤は標準使用量を守って使っている
- 7 その他

「細かなごみも排水管に流さない」(79.1%)が最も多く、「油を捨てるときに、凝固剤の使用や古新聞・古布の利用」(71.3%)など環境に対する意識が高いことがうかがえる。また、「洗濯洗剤の標準使用量の順守」(64.9%)、「台所洗剤の使いすぎの注意」(50.2%)などが5割を超えている。

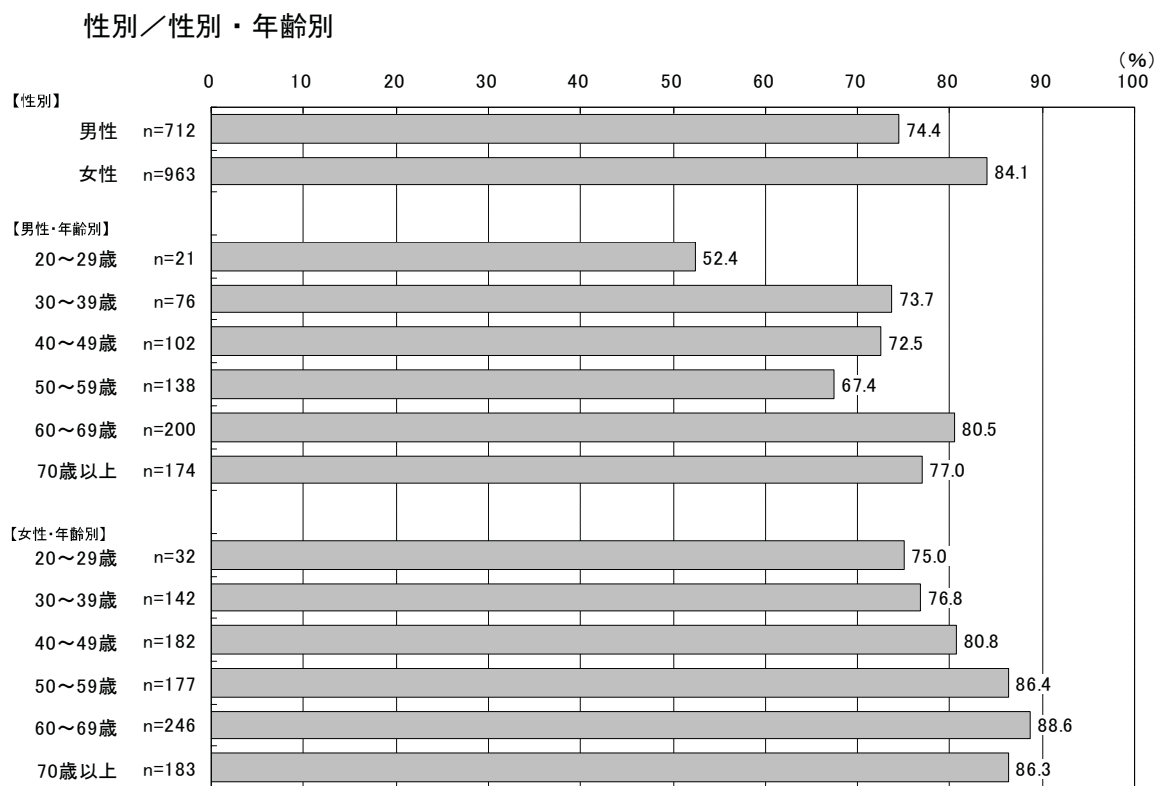
(図 6 5)

<図 6 5>全体



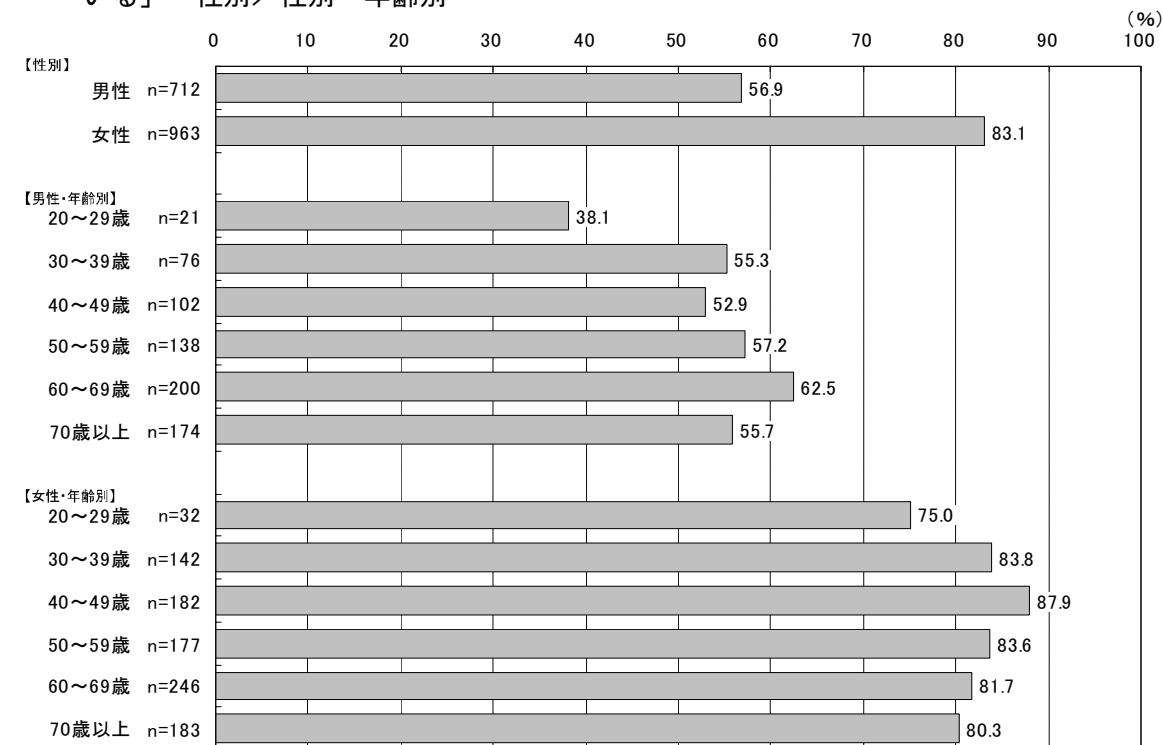
上位2つの項目について、性別・年齢別でみると、いずれも女性の方が意識は高いが、年齢別では20歳代が最も意識が低い。(図66、67)

＜図66＞「ごみ受けに水切り袋を付けるなど、細かなごみも排水管に流さないようにしている」



※19歳以下は回答数が0のため、グラフには表示しない

＜図67＞「油を捨てるときは、凝固剤を使用したり、古新聞・古布を入れた容器などに入れて捨てている」 性別／性別・年齢別



※19歳以下は回答数が0のため、グラフには表示しない

(4) 下水道について知りたいこと

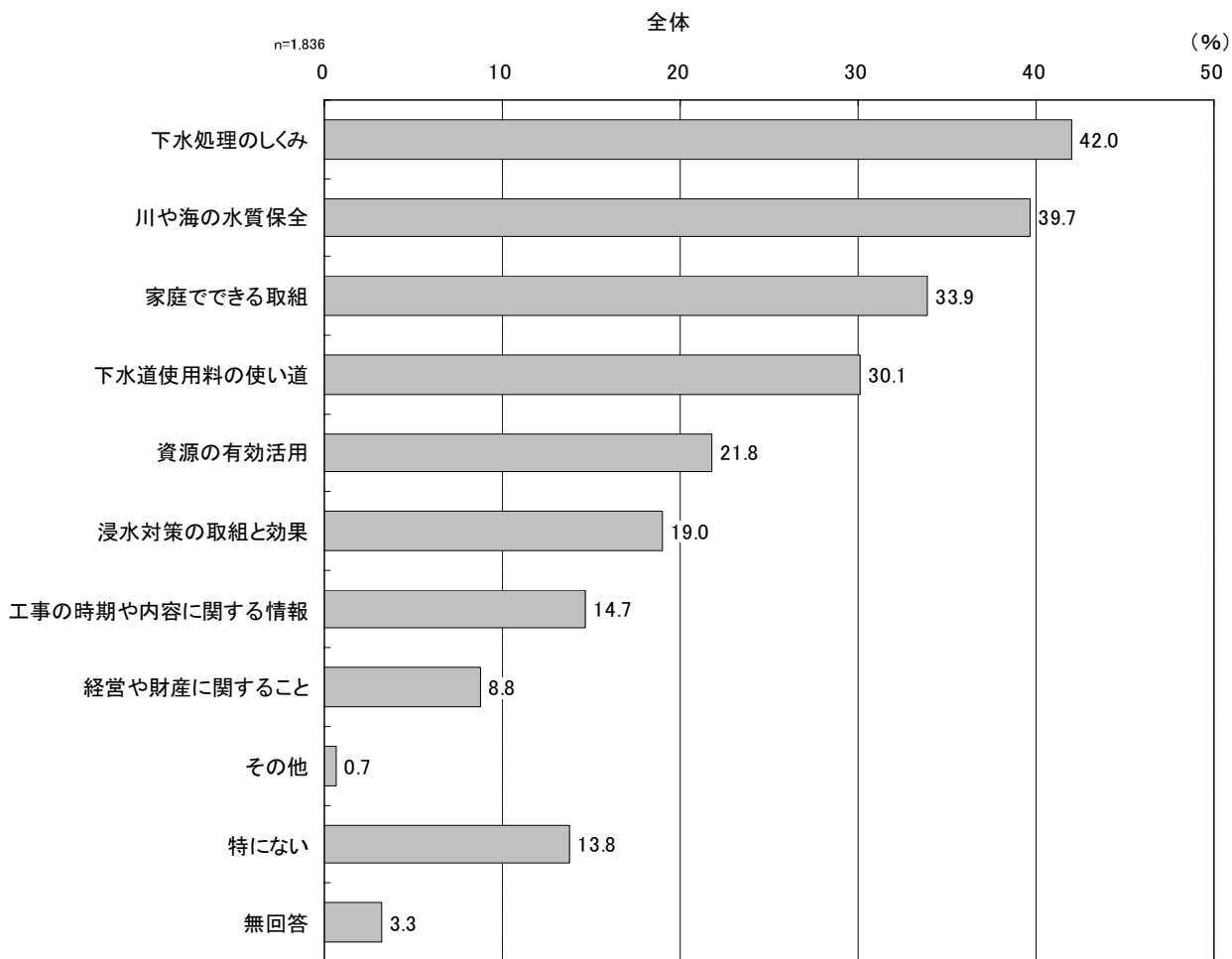
◇最も関心が高いのは「下水処理のしくみ」で4割、次いで「川や海の水質保全」

問26 下水道に関することについて、次の項目のうちどのようなことを知りたいと思いませんか。(〇はいくつでも)

1 下水処理のしくみ	6 経営や財産に関すること
2 浸水対策の取組と効果	7 下水道使用料の使い道
3 川や海の水質保全	8 家庭でできる取組
4 資源の有効活用	9 その他 ()
5 工事の時期や内容に関する情報	10 特にない

下水道についての関心は、「下水処理のしくみ」(42.0%)、「川や海の水質保全」(39.7%)が比較的高い割合を示している。次いで、「家庭でできる取組」(33.9%)、「下水道使用料の使い道」(30.1%)となっている。(図68)

<図68>全体



Ⅲ 調査票

水道及び下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及び下水道事業にご協力いただきありがとうございます。

さて、このたび、横浜市水道局及び環境創造局が共同で、「水道及び下水道に関するお客さま意識調査」を実施させていただくこととなりました。

この調査は、日ごろみなさまが、水道及び下水道をどのようにご利用されているかをおたずねし、より質の高い水道・下水道サービスを提供するための基礎資料とするものです。

この調査は、横浜市内で水道・下水道を利用されているご家庭 3,600 世帯、事業所 400 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させていただきます。

ご多忙のところ誠に恐れ入りますが、この調査の趣旨をご理解いただきまして、何卒ご協力くださいますようお願いいたします。

平成 21 年 1 月

横浜市水道局
横浜市環境創造局

この調査票は、ご家庭の場合は世帯主又はその配偶者の方など、また、オフィスや商店、工場等の事業所の場合は庶務のご担当者など、水道及び下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。

- ご家庭で受け取られた場合(封筒のあて名シールのお名前の下に【A】とある方)は、
問 1～問 26 について、ご家庭でお使いの水道及び下水道についてお答えください。
- 事業所で受け取られた場合(封筒のあて名シールのお名前の下に【B】とある方)は、
問 1～問 26 について、事業所でお使いの水道及び下水道についてお答えください。

誠に勝手ながら、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 1 月 30 日(金)までにご返送いただければ幸いです。

この調査についてのお問い合わせは、次のところをお願いいたします。

(水道について) 横浜市水道局経営企画課 調査担当	電話 045-671-3067
〒231-0017 横浜市中区港町 1 丁目 1 番地	
(下水道について) 横浜市環境創造局経理課 下水道経営担当	電話 045-671-2892
〒231-0017 横浜市中区港町 1 丁目 1 番地	

1 水道水の安全性と節水についておうかがいします

問1 水道局では、より安全でおいしい水を蛇口までお届けするために、水源の保全や消毒用塩素剤の低減化、管路の更新など、様々な取組を行っていますが、今の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 どちらかというとおいしくないと思う |
| 2 まあまあおいしいと思う | 5 おいしくないと思う |
| 3 どちらともいえない | |

問2-1 水道水の水質の安全性についてどうお考えですか。(○は1つだけ)

- 1 安心
- 2 どちらかといえば安心
- 3 どちらかといえば不安
- 4 不安
- 5 わからない

(問2-2へお進みください)

問2-2 問2-1で「3」又は「4」とお答えになった方におうかがいします。
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 カルキ臭 (塩素臭) | 5 水源の水質 |
| 2 カビ臭 | 6 なんとなく |
| 3 トリハロメタン | 7 その他 |
| 4 鉛 | () |

(注)カルキ臭: 消毒用の塩素が原因となるプールの水のような臭い
カビ臭: 水源地の湖に繁殖した藻などが出すカビのような臭い
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

問3-1 主にどのような水を飲んでいきますか。(○は1つだけ)

- 1 水道水をそのまま飲む (冷蔵庫で冷やして飲む、を含む)
- 2 水道水を一度沸してから飲む
- 3 浄水器をとおした水を飲む
- 4 市販されているペットボトル水を飲む
- 5 ペットボトル以外の市販の水を飲む
- 6 その他 ()

(問3-2へお進みください)

次ページへ

前ページより

問3-2 問3-1で「3」～「5」とお答えになった方におうかがいします。

今後、蛇口の水を直接飲んでいただくためには、水道水の何を改善したらよいと思いますか。(〇はいくつでも)

- 1 カルキ臭(塩素臭)をなくす
- 2 カビ臭をなくす
- 3 水質の安全性をデータで示す(トリハロメタン、鉛等)
- 4 水源水質を改善する
- 5 わからない
- 6 その他()

問4 日ごろ、水をどのように使っていますか。(〇は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 次のうち現在お使いになっている機器がありますか。(〇はいくつでも)

- | | |
|-----------|----------------------|
| 1 全自動洗濯機 | 4 風呂の残り湯を洗濯機に注入するポンプ |
| 2 自動食器洗い機 | (洗濯機についているものを含む) |
| 3 節水型トイレ | 5 ない |

問6-1 水道水の他に利用しているものがありますか。(〇はいくつでも)

- 1 雨水
- 2 地下水(井戸水)
- 3 再生水
- 4 川の水
- 5 海水
- 6 工業用水(※)
- 7 その他()
- 8 ない

(問6-2へお進みください)

(※) 「工業用水」とは、工業用水道事業法及び横浜市工業用水道条例等に基づき、工場などにおいて、冷却用水、ボイラー用水、製品処理用水、洗浄用水などに使用される水。

問6-2 問6-1で「1」～「7」とお答えになった方におうかがいします。

どのくらい前からお使いになられていますか。(〇は1つだけ)

- | | |
|-----------|-----------|
| 1 1～3年前から | 3 7～8年前から |
| 2 4～6年前から | 4 それ以上前から |

問 11 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リットル程度を目安として、飲料水の備蓄をお願いしています。災害に備えて飲料水はどのくらい備蓄していますか。数量をご記入ください。(〇はいくつでも)

1	ペットボトル (ミリリットル	×	本)
2	水の缶詰 (350ミリリットル	×	本)
3	ポリタンク (リットル	×	個)
4	その他の備蓄 (で		リットル)
5	備蓄していない			

問 12 水道事業及び下水道事業においては、過去に整備した水道管及び下水道管の老朽化により、今後の更新が課題となっていることをご存知でしたか。(〇は1つだけ)

1	知っている
2	聞いたことがある
3	知らなかった

問 13 安定的なサービスを提供するため、水道管及び下水道管の老朽化の対応として、今後の更新が課題となっていることをどう思いますか。(〇は1つだけ)

1	深刻な課題だと思う
2	深刻な課題だとは思わない
3	わからない

4 ペットボトル水等についておうかがいします

問 14-1 平均すると、1週間に「ペットボトル水」(ミネラルウォーターなど)を何本くらいお飲みになりますか(500ミリリットル換算でお答えください。ジュース、コーヒー、お茶などを除く。)(〇は1つだけ)

1	飲まない
2	1本
3	2~3本
4	4~5本
5	6~7本
6	()本

(問 14-2へお進みください)

問 14-2 「問 14-1」で「2」~「6」とお答えになった方におうかがいします。

「ペットボトル水」をお飲みになる理由は何ですか。(〇はいくつでも)

1	おいしいから	4	安全だと思うから
2	持ち運びが便利だから	5	美容や健康によいと思うから
3	ファッション性	6	その他 ()

問 15 水道局で製造・販売している、ペットボトル水「はまっ子どうし」を知っていますか。また、飲んだことがありますか。(○は1つだけ)

- 1 知っており、飲んだことがある
- 2 知っているが、飲んだことがない
- 3 知らない

(注) 「はまっ子どうし」は、横浜市の水源地の一つである山梨県道志村の森の奥からこんこんと湧き出した清流で、横浜市のオフィシャルウォーターになっています。
 「はまっ子どうし」の売り上げの一部は「水のふるさと道志の森基金」を通して道志村の水源地を守る「道志水源林ボランティア事業」の活動資金に活用されています。また、平成 20 年 6 月に開催された「第 4 回アフリカ開発会議」をきっかけに、JICA(独立行政法人国際協力機構)を通してアフリカにおける安全な水の確保などの支援のために売り上げの一部を寄付しています。

5 水道事業についておうかがいします

問 16-1 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。水道局お客さまサービスセンターをご存知ですか。また電話をかけたことがありますか。(○は1つだけ)

- 1 知っており、電話をかけたことがある
- 2 知っているが、電話をかけたことがない
- 3 知らない

(問 16-2 へお進みください)

問 16-2 「問 16-1」で「1」とお答えになった方におうかがいします。
 その時の電話担当者の対応はいかがでしたか。(○は1つだけ)

- | | |
|------------------|----------|
| 1 良かった | 4 良くなかった |
| 2 どちらかといえば良かった | 5 その他 |
| 3 どちらかといえば良くなかった | () |

問 17 水道局では、環境負荷低減のため、省エネルギーの取組や、自然エネルギーの利用など様々な環境施策に取り組んでいますが、次のうち水道事業での環境への取組としてご存知のものはありますか。(○はいくつでも)

- | | |
|------------------|---------------------|
| 1 小水力発電の導入 | 5 屋上緑化など環境に配慮した施設整備 |
| 2 太陽光発電の導入 | 6 その他 () |
| 3 省電力型ポンプの導入 | 7 特にない |
| 4 道志水源かん養林の保護・育成 | |

問 18 水道局では新聞広告やパンフレットなどで水道事業のPRを行っています、次のうちご存知のものがありますか。(○はいくつでも)

- | | |
|---------------------|----------|
| 1 広報よこはま特別号「よこはまの水」 | 5 パンフレット |
| 2 ポスター | 6 イベント |
| 3 新聞広告 | 7 ホームページ |
| 4 水道使用水量のお知らせ(裏面) | 8 特にな |

問 19 次のうち水道についてお知りになりたいことはどれですか。(○はいくつでも)

- | | |
|---------------------|-----------------------|
| 1 水源のこと | 7 経営の効率化のこと |
| 2 水質のこと | 8 料金のこと |
| 3 水道施設のこと | 9 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 | 10 水道水の健康のための活用方法のこと |
| 5 工事のこと(断水、濁水情報を含む) | 11 その他() |
| 6 財政のこと | 12 特にな |

問 20 水道サービス全般について満足していますか。(○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 水道サービスについて、満足していただいている点はどんなことですか。(○はいくつでも)

- | | |
|------------------------|------------|
| 1 水源水質の保全 | 9 効率的な水道経営 |
| 2 おいしい水の供給 | 10 環境施策の推進 |
| 3 安全な水の供給 | 11 情報の提供 |
| 4 地震や濁水などの災害に強い水道 | 12 水道管の工事 |
| 5 断水・減水のない安定した給水のできる水道 | 13 水道料金 |
| 6 ペットボトル水「はまっ子どうし」の販売 | 14 その他() |
| 7 蛇口の水の水質検査 | 15 特にな |
| 8 相談窓口の充実 | |

問 22 水道サービスについて、ご不満な点はどんなことですか。(○はいくつでも)

- | | |
|------------------------|------------|
| 1 水源水質の保全 | 9 効率的な水道経営 |
| 2 おいしい水の供給 | 10 環境施策の推進 |
| 3 安全な水の供給 | 11 情報の提供 |
| 4 地震や濁水などの災害に強い水道 | 12 水道管の工事 |
| 5 断水・減水のない安定した給水のできる水道 | 13 水道料金 |
| 6 ペットボトル水「はまっ子どうし」の販売 | 14 その他() |
| 7 蛇口の水の水質検査 | 15 特にな |
| 8 相談窓口の充実 | |

6 下水道事業についておうかがいします

問 23 下水道の役割は、汚れた水を処理して川や海をきれいにする、大雨による浸水からまちを守ることなどがあります。この役割を果たすため、汚水の処理はみなさまの使用料で、雨水の処理は税金でまかなわれていることをご存知でしたか。

(○は1つだけ)

1 知っている

2 知らなかった

問 24 台所やお風呂で使った汚れた水や、雨水はどこに流れていくかご存知ですか。

(○は1つだけ)

1 全て水再生センターに行く

2 水再生センターのほか一部は川や海に行く

3 全て川や海に行く

4 知らない

問 25 下水道の使用に関して環境を意識したご家庭でできるちょっとした心がけとして、以下の中で日常的に実施しているものはありますか。(○はいくつでも)

1 ごみ受けに水切り袋を付けるなど、細かなごみも排水管に流さないようにしている

2 台所洗剤を使いすぎないように気を付けている

3 揚げ油は炒め物などに使うなどして使う量を減らしている

4 油を捨てるときは、凝固剤を使用したり、古新聞・古布を入れた容器などに入れて捨てている

5 食器を洗う前に、いらぬ布や紙で汚れを拭いている

6 洗濯のときの洗剤は標準使用量を守って使っている

7 その他 ()

問 26 下水道に関することについて、次の項目のうちどのようなことを知りたいと思いますか。(○はいくつでも)

1 下水処理のしくみ

2 浸水対策の取組と効果

3 川や海の水質保全

4 資源の有効活用

5 工事の時期や内容に関する情報

6 経営や財産に関すること

7 下水道使用料の使い道

8 家庭でできる取組

9 その他 ()

10 特になし

□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又は事業所の水道のことについておうかがいします。

問 27 こちらはご家庭ですか、それとも事業所ですか。(○は1つだけ)

- 1 ご家庭(封筒のあて名シールのお名前の下に【A】とある方)
- 2 事業所(封筒のあて名シールのお名前の下に【B】とある方)⇒(次ページの問 29 へお進みください。)

A ご家庭 《上の問 27 で「1 ご家庭」とお答えの方は、こちらにご記入ください。》

問 28-1 あなた(回答いただいた方)は、どちらにお住まいですか。

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

問 28-2 あなた(回答いただいた方)の性別

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

問 28-3 あなた(回答いただいた方)の年齢

- | | | | |
|----------|----------|----------|---------|
| 1 19歳以下 | 3 30～39歳 | 5 50～59歳 | 7 70歳以上 |
| 2 20～29歳 | 4 40～49歳 | 6 60～69歳 | |

問 28-4 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 |
|------|------|------|------|------|--------|

問 28-5 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) |
|--------|-----------------------------|

問 28-6 直近2か月間の水道使用水量は次のうちどれですか。(検針票は2か月分で記載されています。できるだけご記入いただきますようお願いいたします。)

- | | | |
|------------------------|--------------------------|-------------------------|
| 1 16 m ³ 以下 | 4 41～60 m ³ | 7 201 m ³ 以上 |
| 2 17～20 m ³ | 5 61～100 m ³ | |
| 3 21～40 m ³ | 6 101～200 m ³ | |

問 28-7 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。

B 事業所 《前ページの問 27 で「2 事業所」とお答えの方は、こちらにご記入ください。》

問 29-1 あなた（回答いただいた方）の事業所の所在地は、どちらですか。

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

問 29-2 あなた（回答いただいた方）の性別

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

問 29-3 あなた（回答いただいた方）の年齢

- | | | | |
|-----------|-----------|-----------|----------|
| 1 19 歳以下 | 3 30～39 歳 | 5 50～59 歳 | 7 70 歳以上 |
| 2 20～29 歳 | 4 40～49 歳 | 6 60～69 歳 | |

問 29-4 あなたの事業所等での水道の主な使用用途

- | | |
|-------|-----------|
| 1 事務所 | 4 病院・診療所等 |
| 2 店舗 | 5 工場 |
| 3 学校 | 6 その他（ ） |

問 29-5 直近 2 か月間の水道使用水量は次のうちどれですか。（できるだけご記入いただきますようお願いいたします。）

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

問 29-6 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。

水道及び下水道に関するお客さま意識調査
報告書

平成 21 年 3 月

発行者

横浜市水道局経営企画部経営企画課
〒231-0017 横浜市中区港町 1 丁目 1 番地
電話 045-671-3067

横浜市環境創造局総務部経理課
〒231-0017 横浜市中区港町 1 丁目 1 番地
電話 045-671-2892

調査委託：株式会社 都市・建築環境研究所