

**水道に関するお客さま意識調査
【事業所（業務用）】
報告書**

**令和5年2月
横浜市水道局**

《 目 次 》

I 調査の概要	- 1 -
1. 調査の目的	- 3 -
2. 調査の内容	- 3 -
3. 調査の概要	- 3 -
4. 報告書の見方	- 3 -
5. 分析方針	- 3 -
(1) 集計結果	- 3 -
(2) 設問間クロス分析	- 3 -
(3) 満足度分析	- 3 -
6. 回答者の属性	- 4 -
(1) 所在区	- 4 -
(2) 業種	- 4 -
(3) 従業員数	- 5 -
(4) 水道使用水量(2か月の使用量)	- 5 -
(5) 事業所の延べ床面積	- 5 -
7. 標本誤差	- 6 -
(1) 算出式	- 6 -
(2) 早見表	- 6 -
II 調査結果の分析	- 7 -
1. 水道水の使用について	- 9 -
(1) 節水について	- 9 -
(2) 新型コロナウイルス感染症の影響について	- 16 -
(3) 水道料金改定の影響について	- 18 -
(4) 水道水とそれ以外の水の利用状況について	- 19 -
2. 災害時における飲料水の確保について	- 25 -
(1) 災害時の水の備蓄について	- 25 -
(2) 設問間クロス集計	- 30 -
3. 水道料金について	- 31 -
(1) 検針票の電子化について	- 31 -
4. 水道事業について	- 35 -
(1) 水道局の広報・PRについて	- 35 -
5. 満足度分析	- 39 -
(1) 満足度について	- 39 -
(2) 水道局の今後の取組について	- 44 -
(3) 設問間クロス集計	- 45 -
III 資料編	- 49 -
1. 自由記述	- 51 -
(1) 安全で良質な水(6件)	- 51 -
(2) 災害に強い水道(1件)	- 51 -
(3) 水道料金(3件)	- 51 -
(4) 民営化(1件)	- 51 -
(5) 激励・感想(3件)	- 51 -
(6) アンケート(12件)	- 51 -
(7) その他(5件)	- 52 -
2. 調査票	- 53 -

I 調査の概要

1. 調査の目的

この調査は、水道をご利用いただいているお客さまの水の使用状況や水道事業に関するお考えなどをうかがい、より質の高い水道サービスの提供を検討するために実施しました。

2. 調査の内容

- (1) 水道水の使用について
- (2) 災害時における飲料水の確保について
- (3) 水道料金について
- (4) 水道事業について

3. 調査の概要

- 調査項目 水道事業に関する 17 問
- 調査地域 横浜市全域
- 調査対象 横浜市内の水道利用者 1,000 事業所
- 抽出方法 水道料金事務オンラインシステムからの無作為抽出
- 調査方法 郵送配布、郵送又はインターネット回答
- 調査期間 令和 4 年 11 月 11 日(金)～11 月 25 日(金)
- 有効回答数 376 標本(回収率 37.6%)

4. 報告書の見方

- 図表中の「n」とは、その質問での回答者総数のことである。
- 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%にならないことがある。
- 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。
- 所在区の図表に関して、上段は実数、下段はパーセンテージである。
- 設問間クロス分析においては、「n」が 10 未満の場合は、標本誤差(後述)が大きくなるため、分析対象から除外している場合がある。
- <その他の内訳(〇件)>の件数表記は、記述欄の記載内容を分類集計した意見数のため、必ずしも「その他」の回答者数(n)とは一致しない。
- 図表中の回答数の合計は、無回答があるため必ずしも回答者総数とは一致しない。

5. 分析方針

(1) 集計結果

集計結果では、次の項目について結果を記載した。

- 単純集計・属性別集計結果:単純集計、設問の性質に応じた属性ごとの集計結果。
- 経年比較:平成 14 年度、平成 17 年度、平成 20 年度、平成 23 年度、平成 26 年度、平成 30 年度の各調査において類似の設問・選択肢がある場合には、経年による比較を行った。

(2) 設問間クロス分析

設問間クロス分析では、現在水道局が実施している事業をより効果的に行うことを目的に、関連性のある設問を組み合わせ、より詳細な分析を行った。

(3) 満足度分析

満足度分析では、次の項目について分析を行った。

- 総合満足度に影響を与える要因の分析:更なる総合満足度の向上を図るため、分析を行った。

- 満足／不満足項目の具体化:水道事業に対して満足や不満足を感じている回答者が、それぞれ具体的にどのような項目について満足や不満足を感じているのかを明らかにするため、分析を行った。
- 満足／不満足項目の選択と主要事業への考え方の違い:特定の事業に満足／不満足を感じている人は、その事業についてどのように考えているかを明らかにするため、分析を行った。
- 総合満足度と今後の取組への考え方の違い:水道事業に対して満足や不満足を感じている回答者が、水道局に対してそれぞれ今後どのような取組を期待しているかを明らかにするため、分析を行った。

6. 回答者の属性

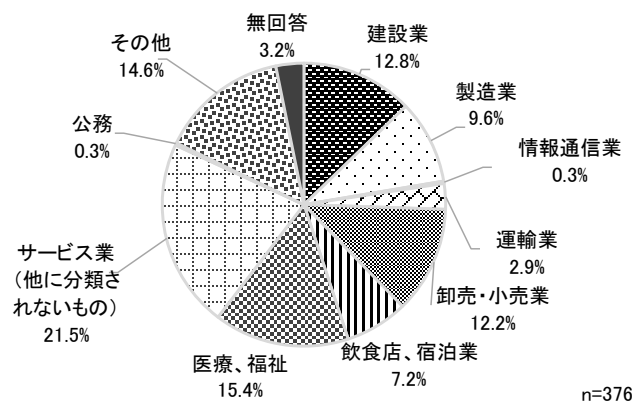
(1) 所在区

図表 1 所在区

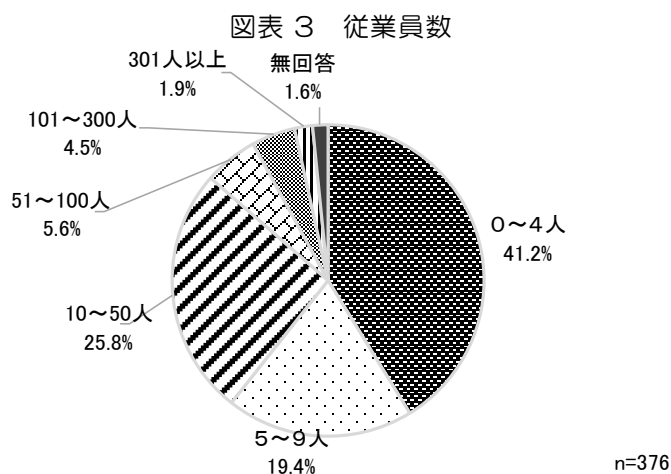
全体	青葉区	旭区	磯子区	泉区	神奈川区	金沢区	港南区	港北区	栄区	瀬谷区	都筑区	鶴見区	戸塚区	中区	西区	保土ヶ谷区	緑区	南区	無回答
376	24	21	11	15	26	19	19	41	12	11	27	34	19	38	10	18	10	10	11
100.0	6.4	5.6	2.9	4.0	6.9	5.1	5.1	10.9	3.2	2.9	7.2	9.0	5.1	10.1	2.7	4.8	2.7	2.7	2.9

(2) 業種

図表 2 業種

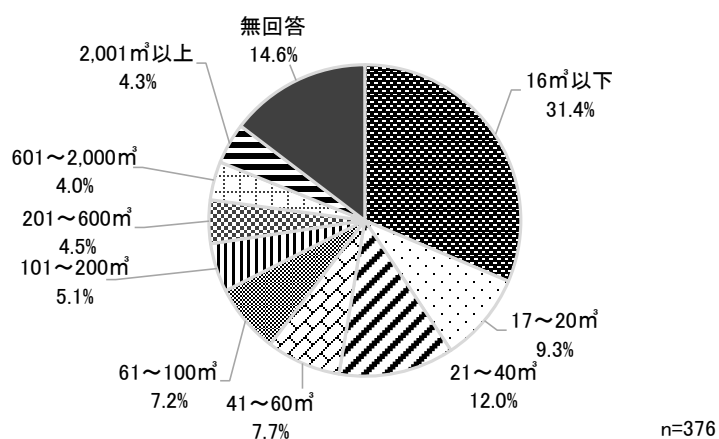


(3) 従業員数



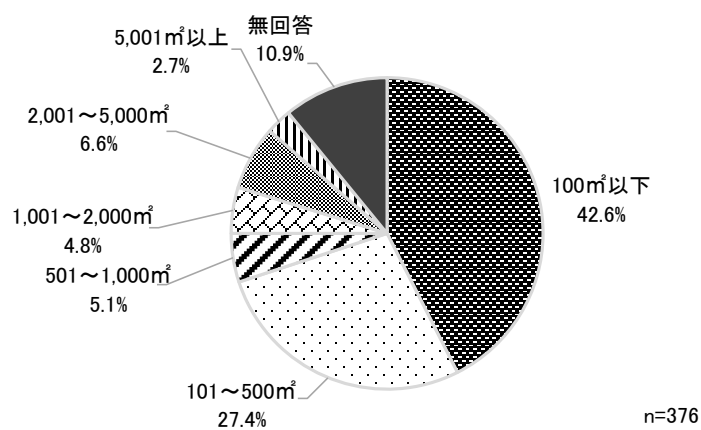
(4) 水道使用水量（2か月の使用量）

図表 4 水道使用水量（2か月の使用量）



(5) 事業所の延べ床面積

図表 5 事業所の延べ床面積



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。

(1) 算出式

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

b = 標本誤差

N = 母集団 横浜市事業者数総数

n = 回答者数 376

P = 回答の比率 (0 ≤ P ≤ 1)

(2) 早見表

図表 6 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
376	±3.09	±4.12	±4.72	±5.04	±5.15
300	±3.46	±4.61	±5.28	±5.65	±5.77
200	±4.24	±5.65	±6.48	±6.92	±7.06
150	±4.90	±6.53	±7.48	±7.99	±8.16
100	±6.00	±8.00	±9.16	±9.79	±10.00
50	±8.48	±16.00	±18.33	±19.59	±20.00
30	±10.95	±20.65	±23.66	±25.30	±25.82

※(N-n)/(N-1) ≒ 1として算出

例えば、問1の「日ごろ、あなたの事業所では水をどのように使っていますか。」という質問に対して、「ある程度節水をしながら使っている」と答えた人は、52.1%であった。

回答者数が376、回答率50%前後の時の標本誤差は<早見表>では±5.15%であるから、「ある程度節水をしながら使っている」事業所は、市内の水道使用者（母集団）の57.25%から46.95%の間であると推定できる。

II 調査結果の分析

1. 水道水の使用について

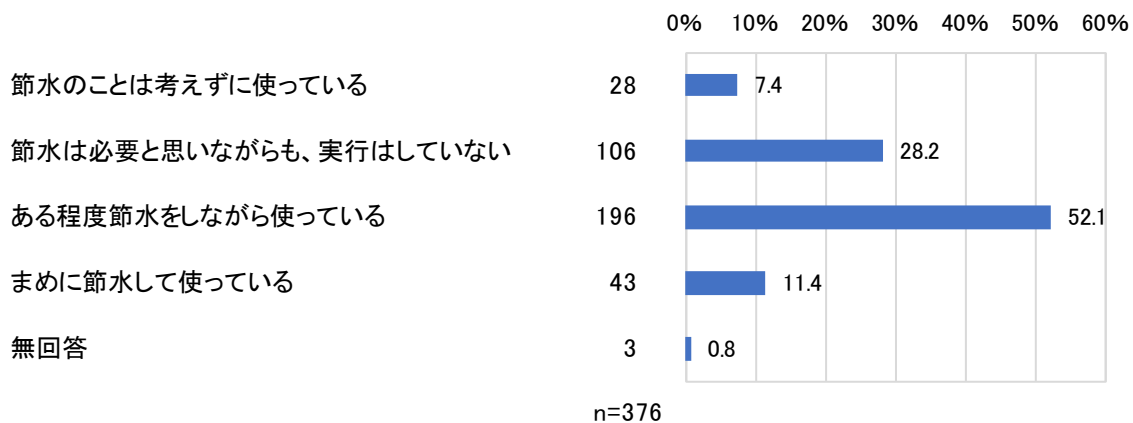
(1) 節水について

問1 日ごろ、あなたの事業所では水をどのように使っていますか。(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

① 単純集計

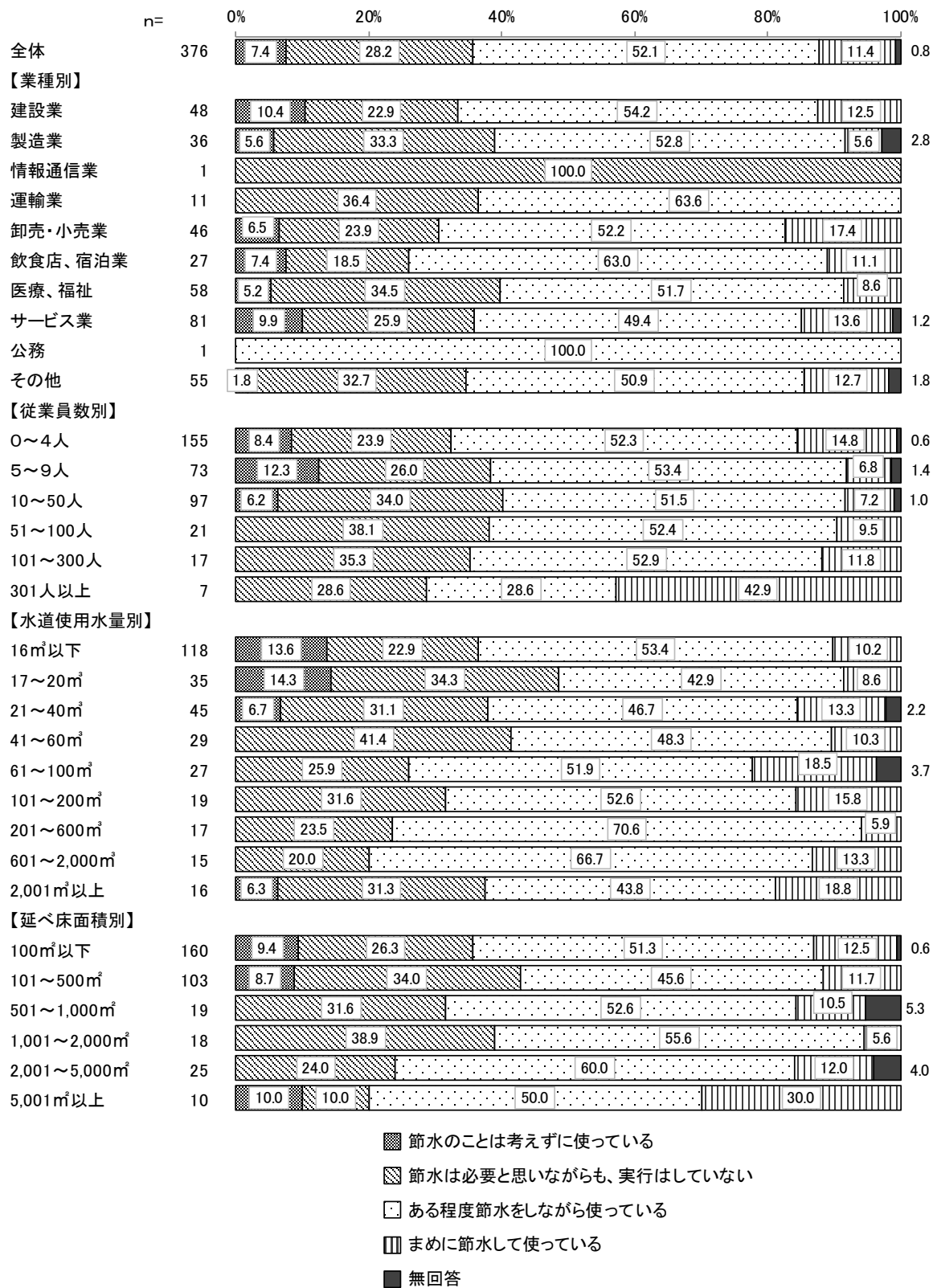
図表 7 全体



節水意識について、「ある程度節水をしながら使っている」52.1%、「節水は必要と思いつながら、実行はしていない」28.2%、「まめに節水して使っている」11.4%、「節水のことは考えずに使っている」7.4%の順に割合が高い。

② 属性別集計

図表 8 全体、業種別、従業員数別、水道使用水量別、延べ床面積別



○ 業種別

「ある程度節水を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、飲食店、宿泊業、卸売・小売業、建設業が高い。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、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、医療、福祉、製造業が高い。

○ 従業員数別

節水に取り組んでいる割合は、概ね従業員数が多いほど高くなる傾向がある。例外的に、0人～4人の場合、節水に取り組んでいる割合が高い。

○ 水道使用水量別

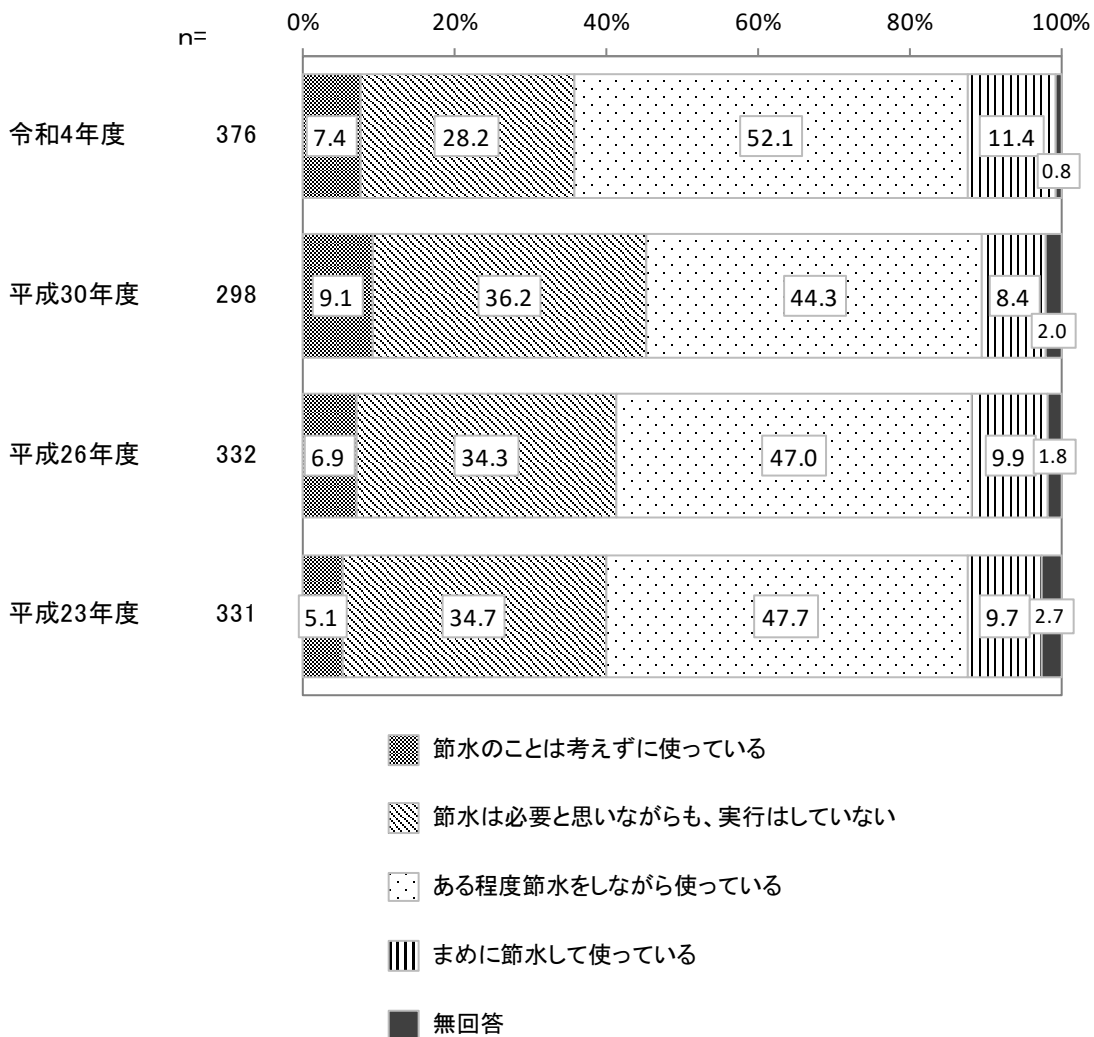
節水に取り組んでいる割合は、概ね水道使用水量が多いほど高くなる傾向がある。

○ 延べ床面積別

節水に取り組んでいる割合は、概ね延べ床面積が大きいほど高くなる傾向がある。

③ 経年比較

図表 9 経年比較



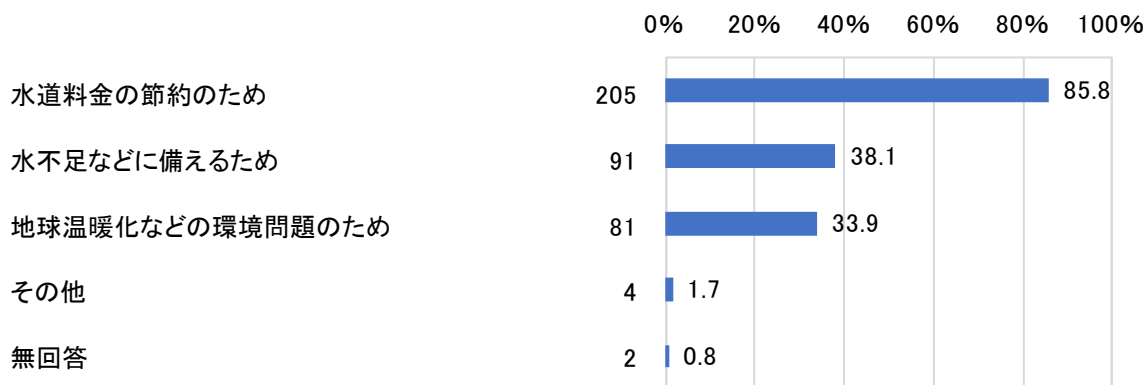
「ある程度節水をしながら使っている」「まめに節水して使っている」を合わせた節水に取り組んでいる割合は平成23年度から平成30年度まで減少傾向にあったが、令和4年度は過去4回の調査で最も高い。

問2 問1で「3」、「4」とお答えになった事業所におうかがいします。
 あなたの事業所が節水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 10 全体



(複数回答)n= 239

<その他の内訳 (4件) >

従業員へのコスト意識向上	1	使用する者が二人の為	1
無駄に水を使いたくない	1	雨水を特に利用している	1

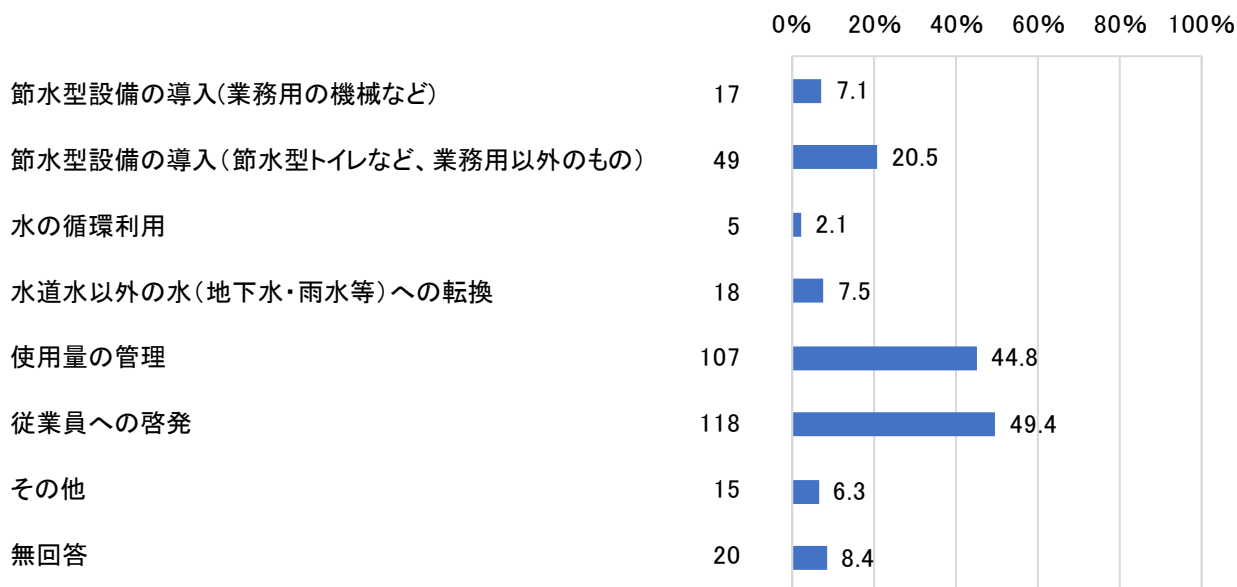
「水道料金の節約のため」85.8%、「水不足などに備えるため」38.1%、「地球温暖化などの環境問題のため」33.9%の順に割合が高い。

問3 問1で「3」、「4」とお答えになった事業所にうかがいます。
 次のうち現在取り組んでいる節水対策はありますか。(〇はいくつでも)

- 1 節水型設備の導入(業務用の機械など)
- 2 節水型設備の導入(節水型トイレなど、業務用以外のもの)
- 3 水の循環利用
- 4 水道水以外の水(地下水・雨水等)への転換
- 5 使用量の管理
- 6 従業員への啓発
- 7 その他()

① 単純集計

図表 11 全体



(複数回答) n= 239

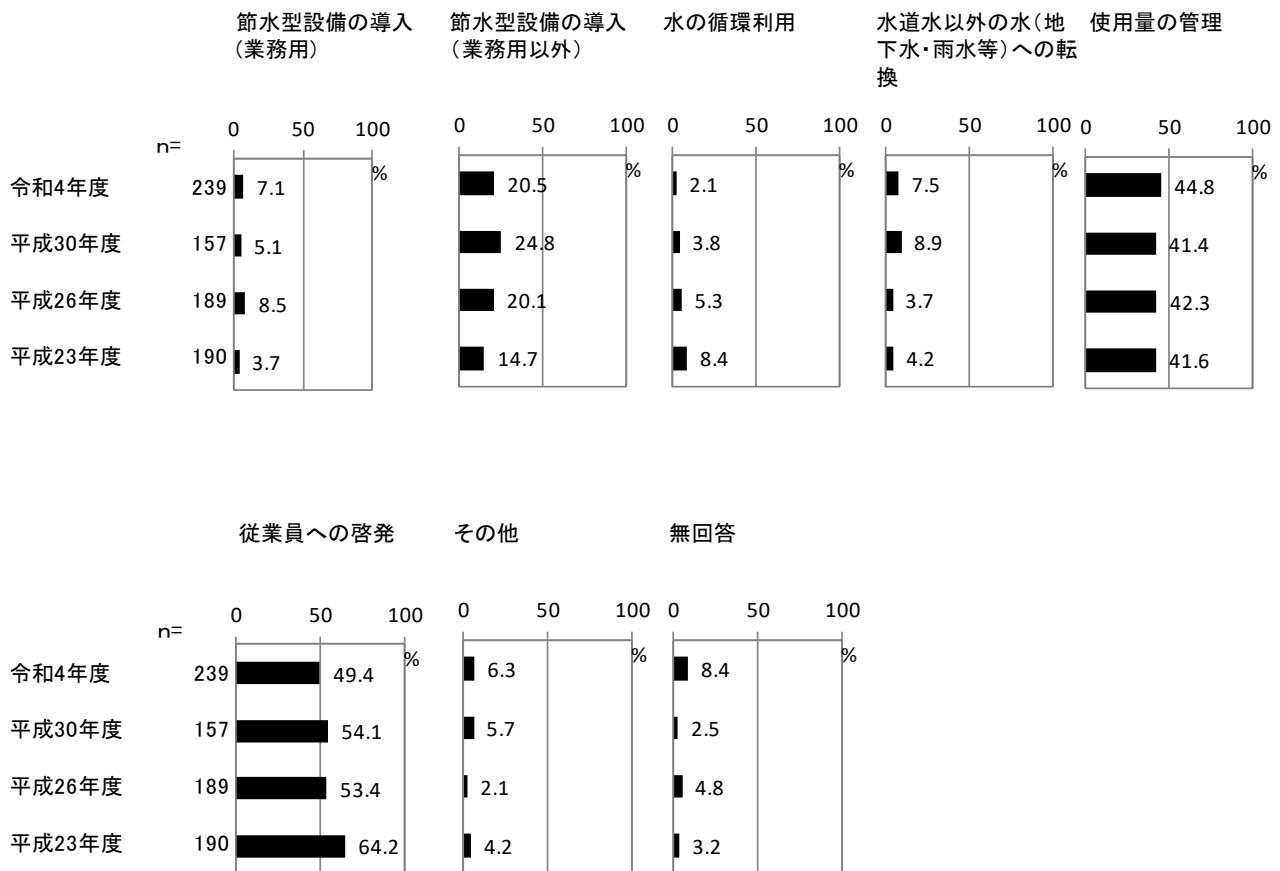
<その他の内訳 (15件)>

節水を意識して行動	5	その他	4
節水機器の導入	3	地下水利用、飲料用を別にしている、普通の生活の量だから分からない 等	
利用者等への周知・啓発	3		

「従業員への啓発」49.4%、「使用量の管理」44.8%、「節水型設備の導入(業務用以外)」20.5%の順に割合が高い。

② 経年比較

図表 12 経年比較



注:平成 26 年度の「地下水への転換」「雨水への転換」、平成 23 年度の「地下水・雨水への転換」については、「水道水以外の水(地下水・雨水等)への転換」に含めて集計している。また、平成 26 年度の「ない」については、「その他」に含めて集計している。

平成 23 年度以降、「使用量の管理」と「従業員への啓発」の割合が高い。「従業員への啓発」「水の循環利用」の割合が減少傾向となっている。

(2) 新型コロナウイルス感染症の影響について

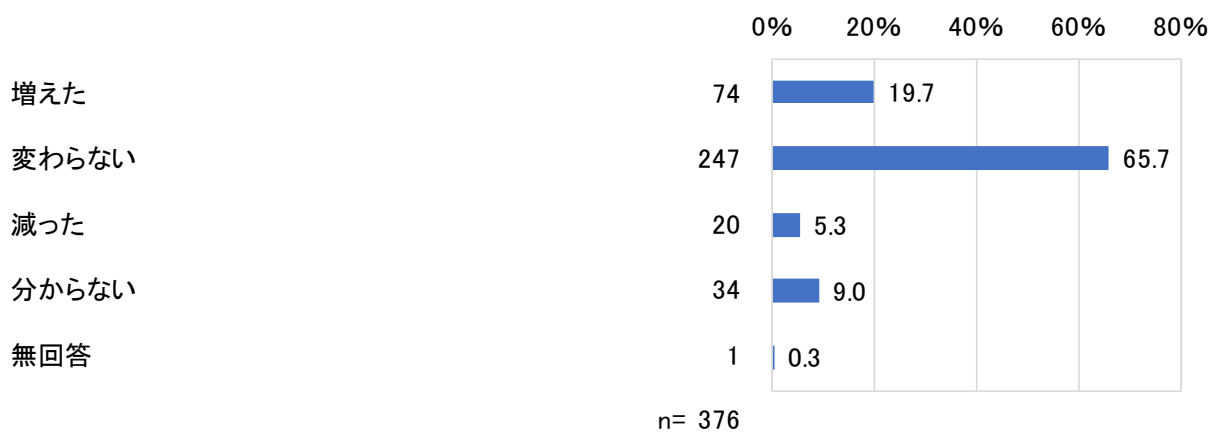
問4 新型コロナウイルス感染症の影響(事業活動の縮小、在宅勤務の増加、洗浄や手洗いの増加など)により、水道水の使用量に変化はありましたか。

(○は1つだけ)

- 1 増えた
- 2 変わらない
- 3 減った
- 4 分からない

① 単純集計

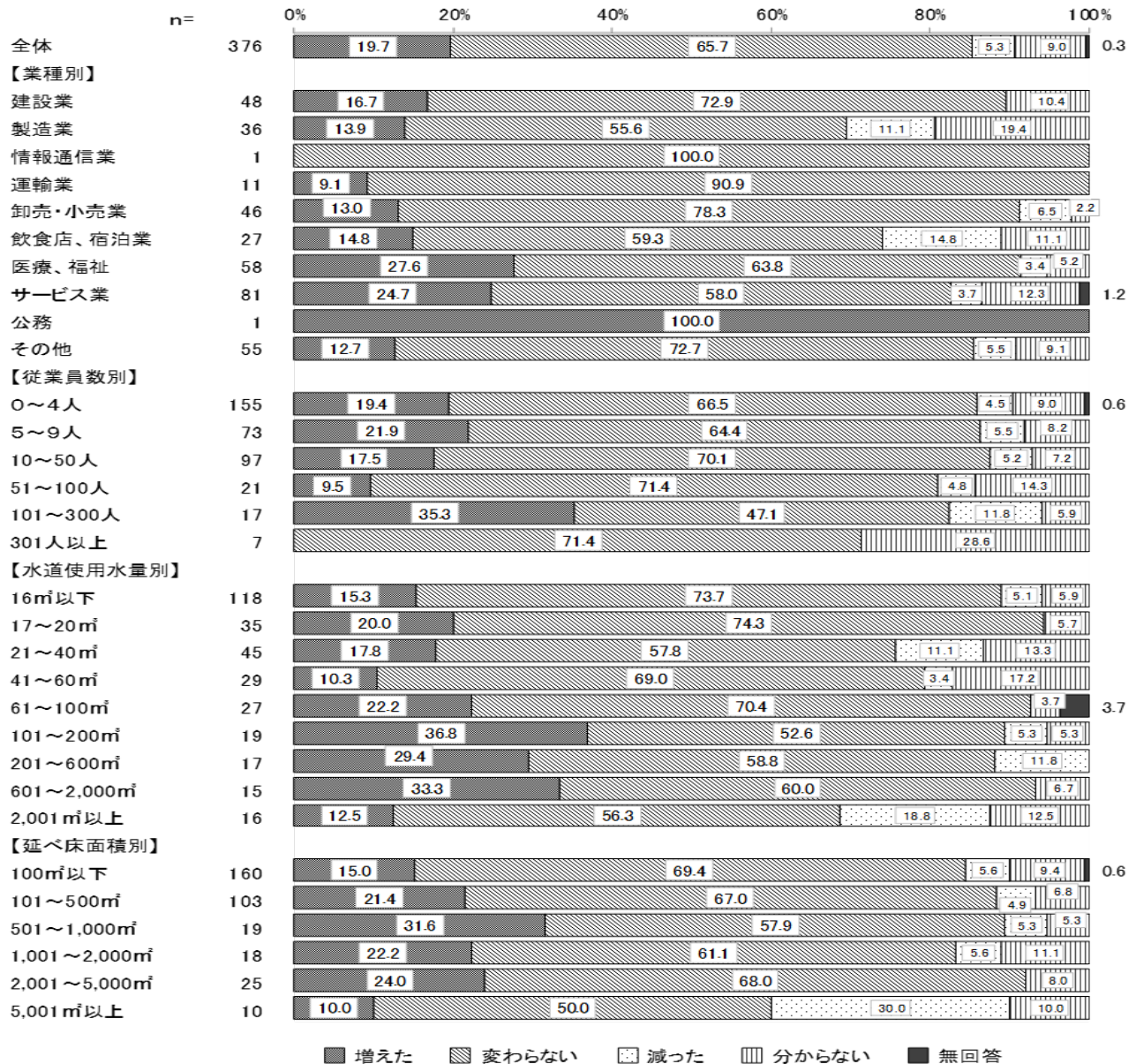
図表 13 全体



新型コロナウイルス感染症の影響による水道水の使用量について、「変わらない」65.7%が最も高く、「増えた」19.7%が「減った」5.3%よりも14.4ポイント高い。

② 属性別集計

図表 14 全体、業種別、従業員数別、水道使用水量別、延べ床面積別



○ 業種別

「増えた」割合は、医療、福祉、サービス業で高く、「変わらない」割合は、運輸業、卸売・小売業で高くなっている。一方、「減った」割合は、飲食業、宿泊業、製造業で高い。

○ 従業員数別

「増えた」割合は101人~300人が最も高く、301人以上が最も低い。

○ 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にあるが、2,001㎡以上では「増えた」割合が低く、「減った」割合が高い。

○ 延べ床面積別

5,000㎡まではほぼ同程度で推移しているが、5,001㎡以上では「増えた」割合が低く、「減った」割合が高い。

(3) 水道料金改定の影響について

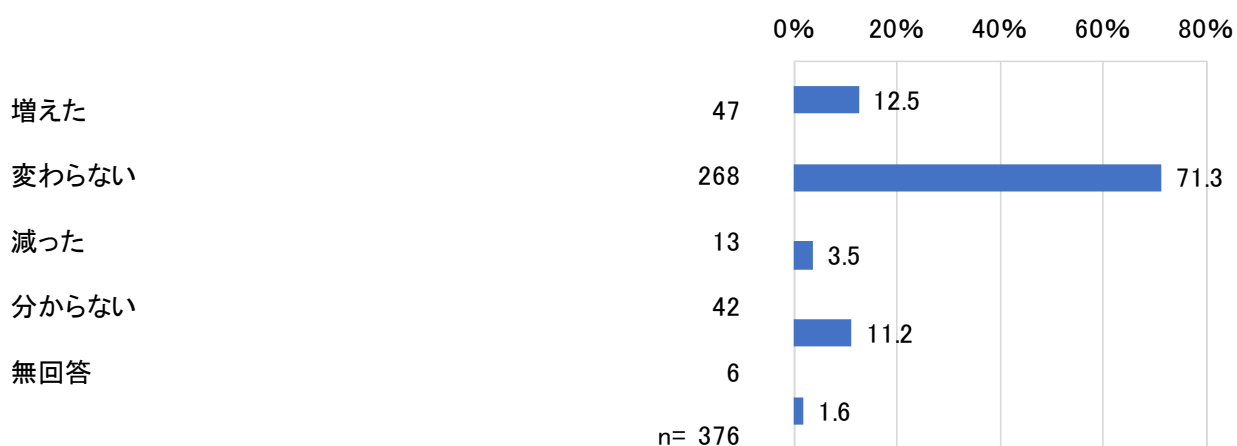
問5 令和3年7月に水道料金改定(平均で12%引き上げ)を実施させていただきました。料金改定の影響により水道水の使用量に変化はありましたか。

(○は1つだけ)

- 1 増えた
- 2 変わらない
- 3 減った
- 4 分からない

① 単純集計

図表 15 全体



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」71.3%が最も高く、「増えた」12.5%が「減った」3.5%より9.0ポイント高い。

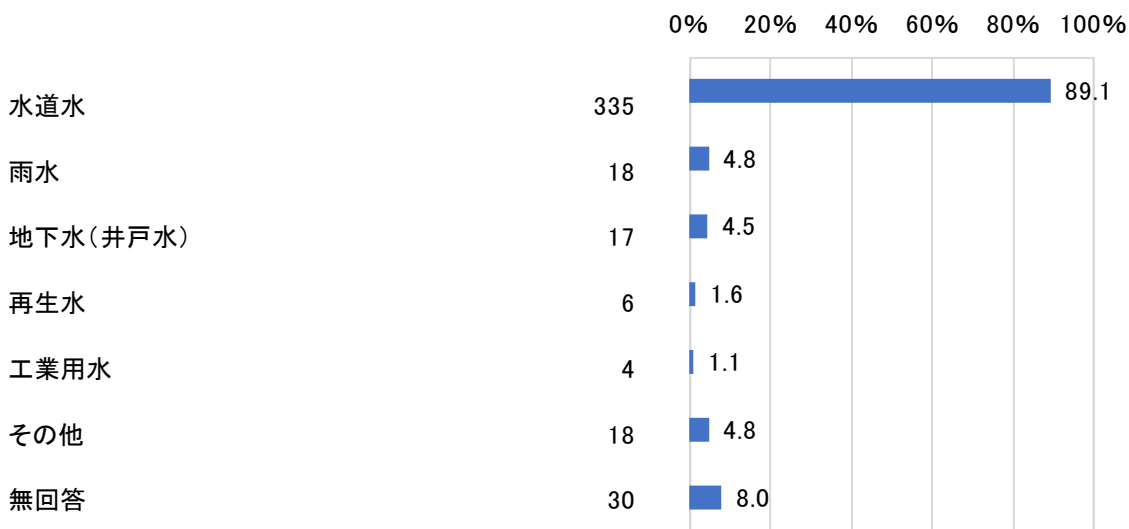
(4) 水道水とそれ以外の水の利用状況について

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

用途 利用している 水の種類	A. 飲用	B. 飲用 以外の生 活用水 (トイレ 等)	C. 製造・ 加工・業 務等	D. 空調 等の設備 用	E. 農業 用	F. 散水 用	G. その他 ()
1 水道水	a	b	c	d	e	f	g
2 雨水	a	b	c	d	e	f	g
3 地下水 (井戸水)	a	b	c	d	e	f	g
4 再生水	a	b	c	d	e	f	g
5 工業用水	a	b	c	d	e	f	g
6 その他 () ※ 循環利用等	a	b	c	d	e	f	g

① 単純集計 (利用している水の種類)

図表 16 利用している水の種類



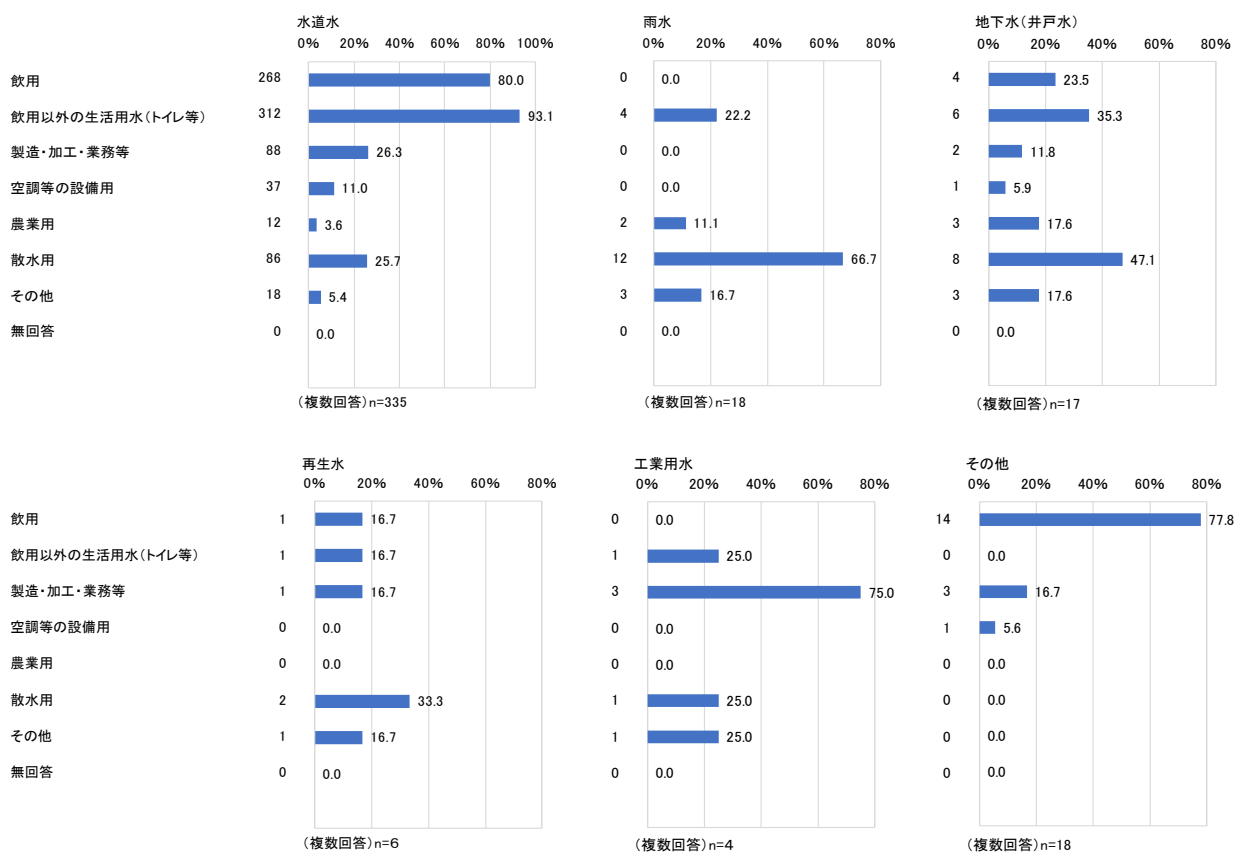
(複数回答)n= 376

<その他の内訳 (18件) >

ウォーターサーバー	5	スーパーでもらえる水	1
ミネラルウォーター	3	ドレン回収	1
ペットボトル	3	循環工水	1
水道水	2	その他	2

利用している水の用途は、「水道水」89.1%、「雨水」4.8%、「地下水(井戸水)」4.5%の順に割合が高い。

図表 17 水の用途別使用状況



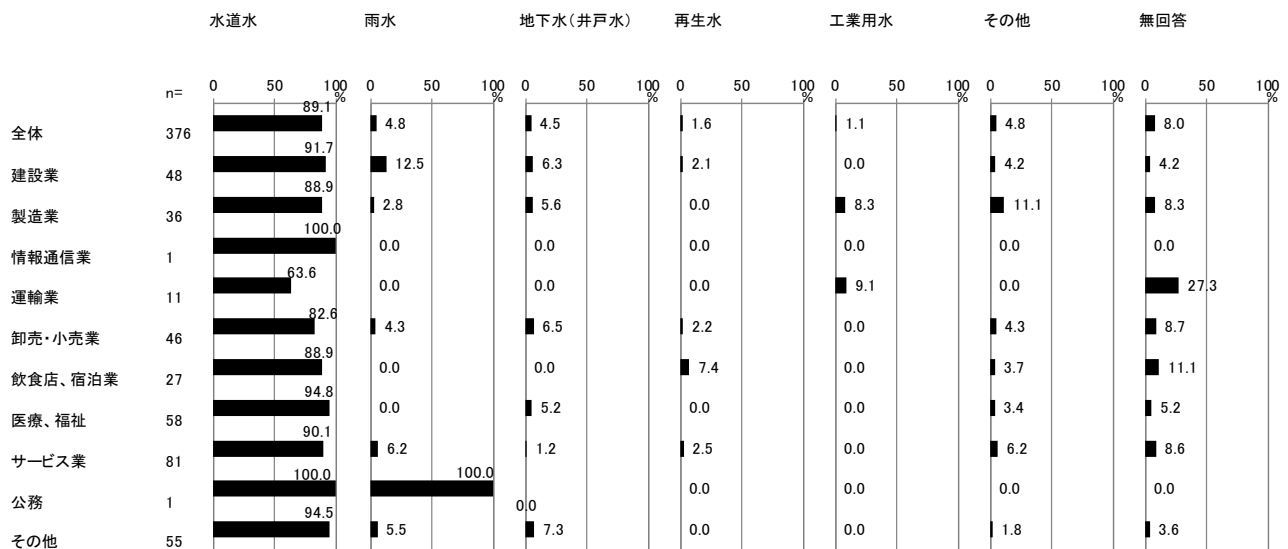
<その他の内訳 (26 件) >

1 水道水		2 雨水		3 地下水 (井戸水)		4 再生水		5 工業用水		6 その他	
18 件		3 件		3 件		1 件		1 件		0 件	
洗車	4	園芸	1	その他	3	洗浄	1	その他	1		
園芸	3	洗浄	1								
洗浄	2	池	1								
清掃	2										
その他	7										

利用している水の用途については、「水道水」は「飲用以外の生活用水」93.1%、「飲用」80.0%、「製造・加工・業務等」26.3%、「雨水」は「散水用」66.7%「飲用以外の生活用水」22.2%、「地下水」は「散水用」47.1%、「飲用以外の生活用水」35.3%、「飲用」23.5%、「再生水」は「散水用」33.3%、「工業用水」は「製造・加工・業務等」75.0%となっている。

② 属性別集計（利用している水の種類）

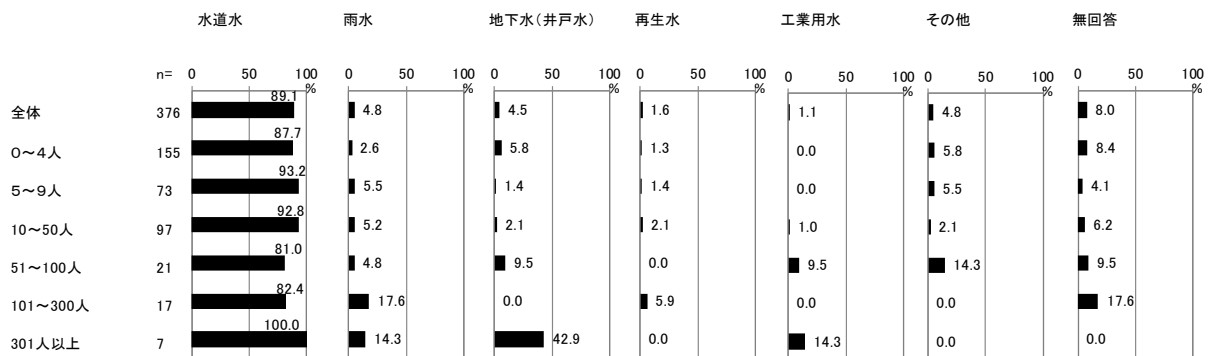
図表 18 業種別



○ 業種別

いずれの категорияでも「水道水」の割合が高い。また、「雨水」は建設業で、「地下水」は建設業、卸売・小売業で、「再生水」は飲食店、宿泊業で、「工業用水」は製造業、運輸業で、それぞれ割合が高い。

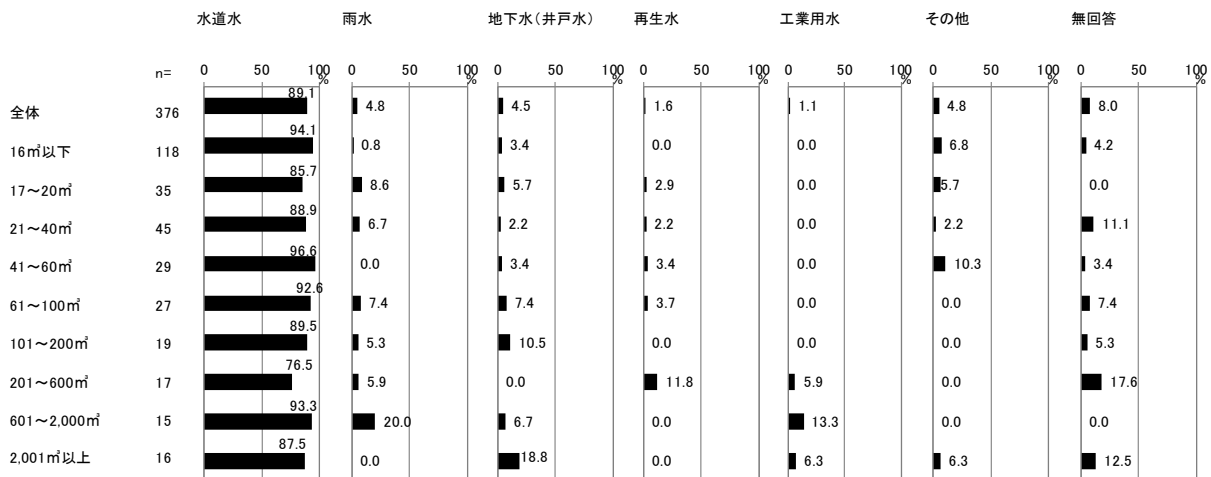
図表 19 従業員数別



○ 従業員数別

いずれの категорияでも「水道水」の割合が高い。また、「雨水」は101~300人、301人以上で、「地下水」は301人以上で、「再生水」は101~300人、「工業用水」は51~100人、301人以上で、それぞれ割合が高い。

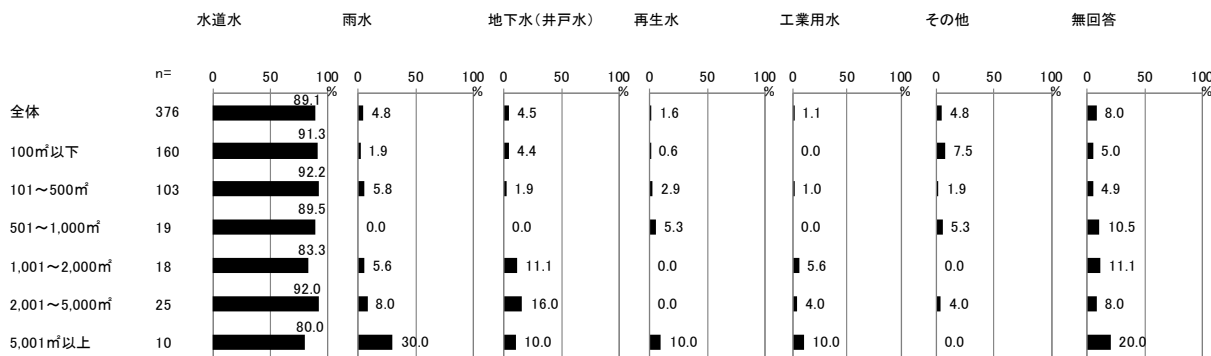
図表 20 水道使用水量別



○ 水道使用水量別

いずれの категорияでも「水道水」の割合が高い。また、「雨水」は 601~2,000 m³で、「地下水」は 2,001 m³以上で、「再生水」は 201~600 m³で、「工業用水」は 601~2000 m³で、それぞれ割合が高い。

図表 21 延べ床面積別

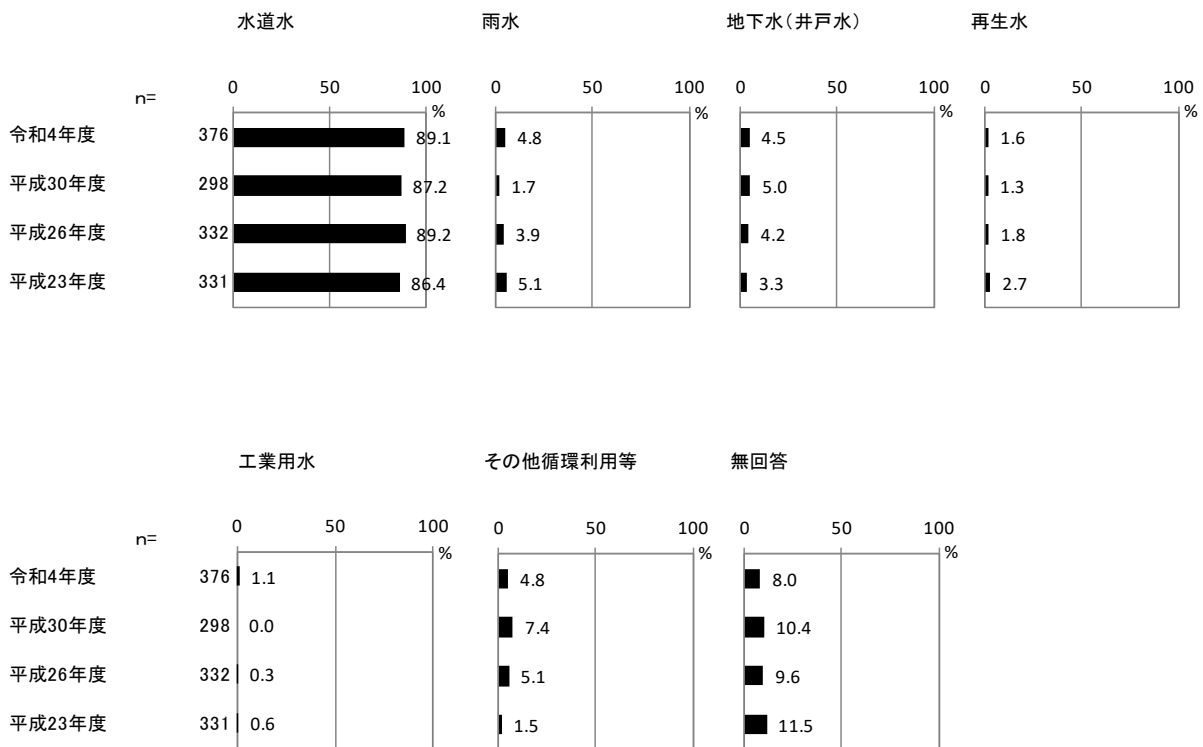


○ 延べ床面積別

いずれの категорияでも「水道水」の割合が高い。また、「雨水」は 5,001 m²以上で、「地下水」は 1,001 m²以上で、「再生水」は 5,001 m²以上で、「工業用水」は 5,001 m²以上で、それぞれ割合が高い。

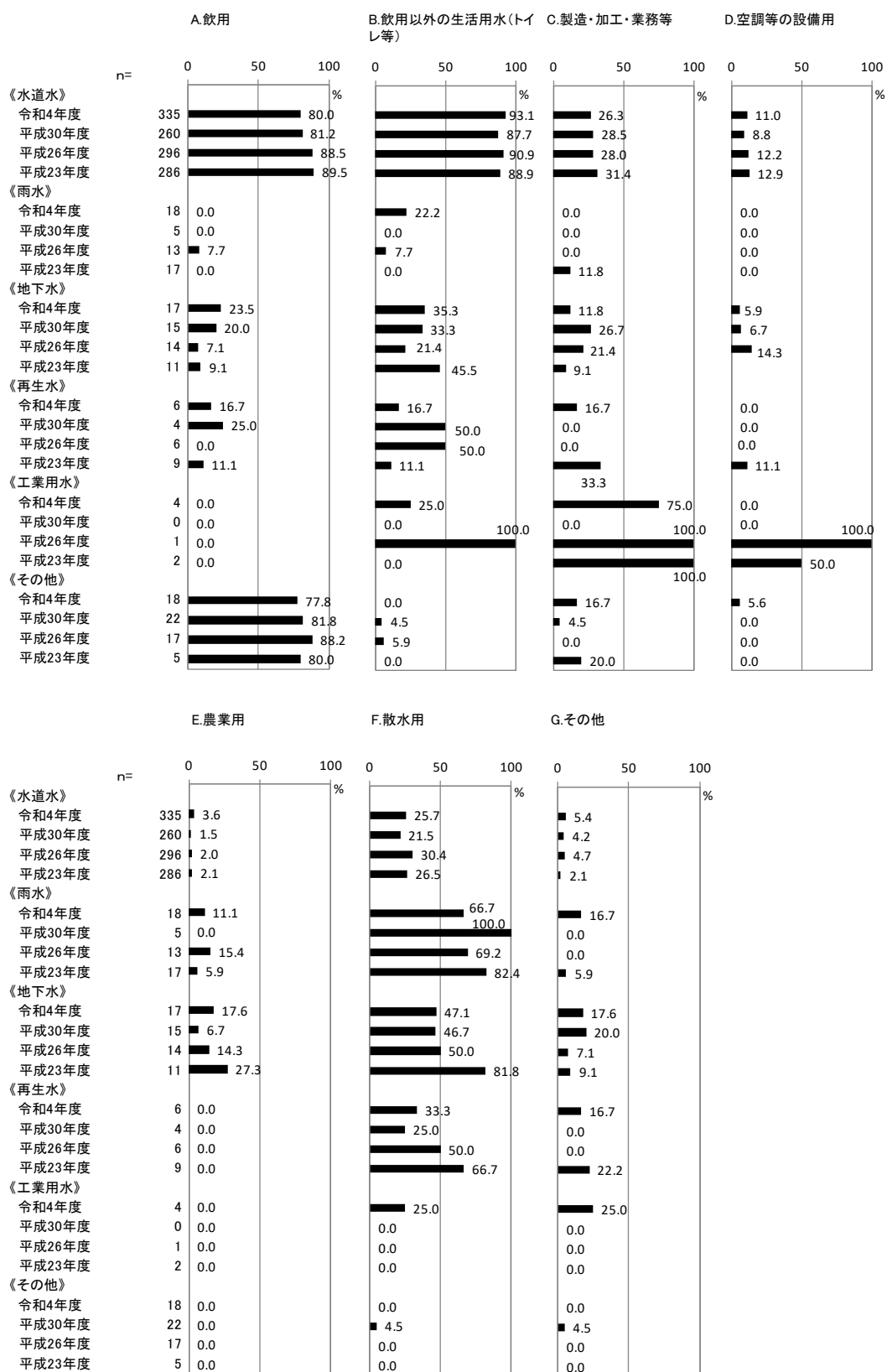
③ 経年比較

図表 22 経年比較（利用している水の種類）



平成 23 年度～平成 30 年度まで割合が減少傾向だった「雨水」と「再生水」は、令和 4 年度は増加に転じている。

図表 23 経年比較（利用用途）



「水道水」では飲用と農業用が増加、製造・加工・業務用等が減少、「雨水」では飲用以外の生活用水が増加、「地下水」では農業用が増加、製造・加工・業務用等が減少している。

2. 災害時における飲料水の確保について

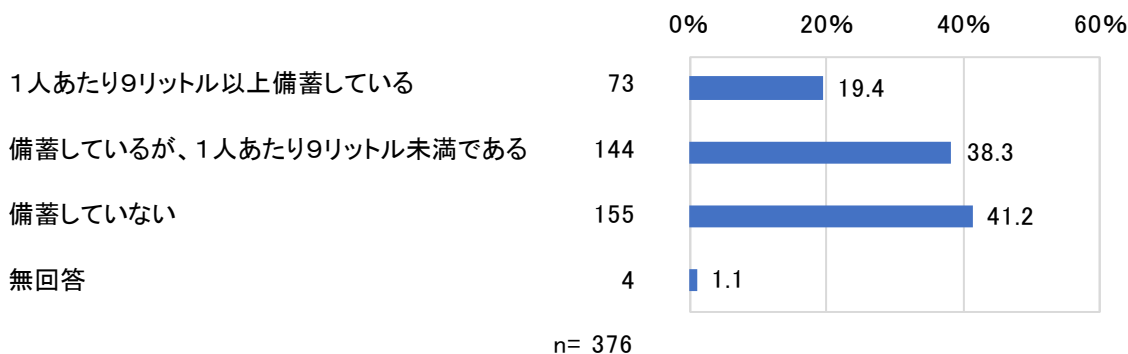
(1) 災害時の水の備蓄について

問7 横浜市では、災害に備え、1人1日あたり3リットル、3日分で9リットル以上の飲料水の備蓄をお願いしています。あなたの事業所では、従業員1人あたり、どのくらいの量の飲料水を備蓄していますか。(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

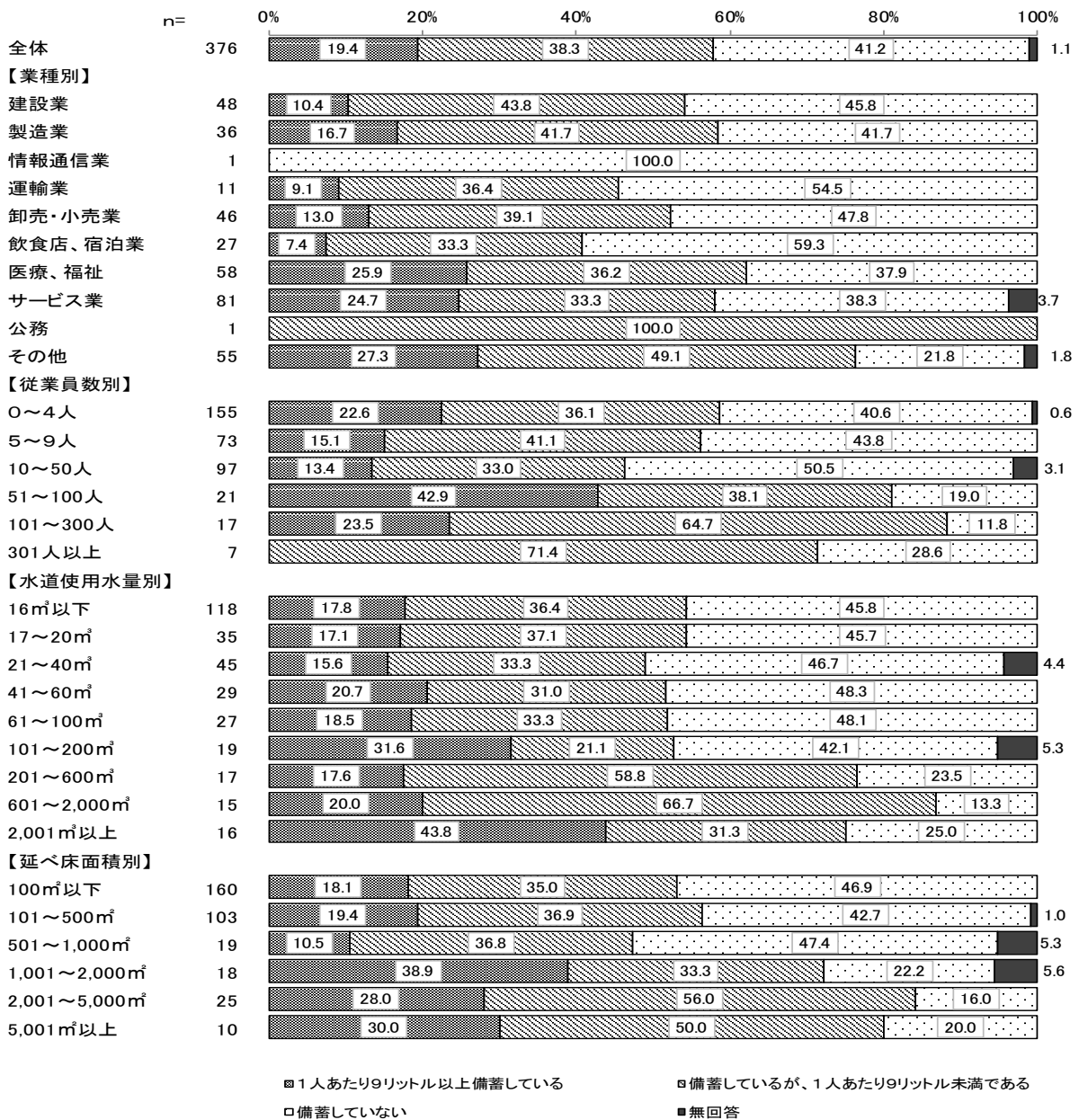
図表 24 全体



飲用水の備蓄量は、「備蓄していない」41.2%、「9リットル未満」38.3%、「9リットル以上」19.4%の順に割合が高い。

② 属性別集計

図表 25 全体、業種別、従業員数別、水道使用水量別、延べ床面積別



○ 業種別

「9リットル以上」の割合は、医療・福祉、サービス業で高い。一方、「備蓄していない」割合は、飲食店・宿泊業、運輸業、卸売・小売業で高い。

○ 従業員数別

「9リットル以上」の割合は51～100人が最も高い。一方、「備蓄していない」割合は、50人以下が高く、51人以上が低い。

○ 水道使用水量別

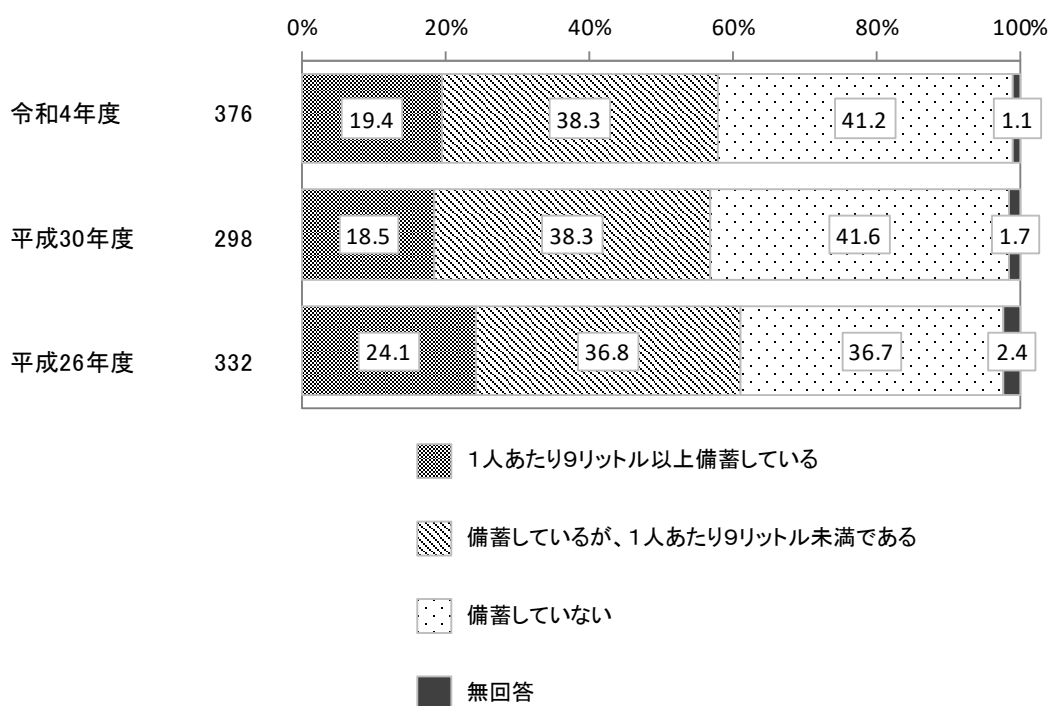
「備蓄していない」割合は、200 m³以下で高い。

○ 延べ床面積別

「備蓄していない」割合は、1,000 m²以下で高い。

経年比較

図表 26 経年比較



注1: 平成30年度と令和4年度の設問は「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ます。」、平成26年度の設問は「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ます。」となっている。

注2: 平成30年度と令和4年度の選択肢は「備蓄しているが、1人あたり9リットル未満である」としているが、平成26年度の選択肢は「6～8リットル程度」「3～5リットル程度」「3リットル未満」としていたため、これらを「備蓄しているが、1人あたり9リットル未満である」に含めて集計している。

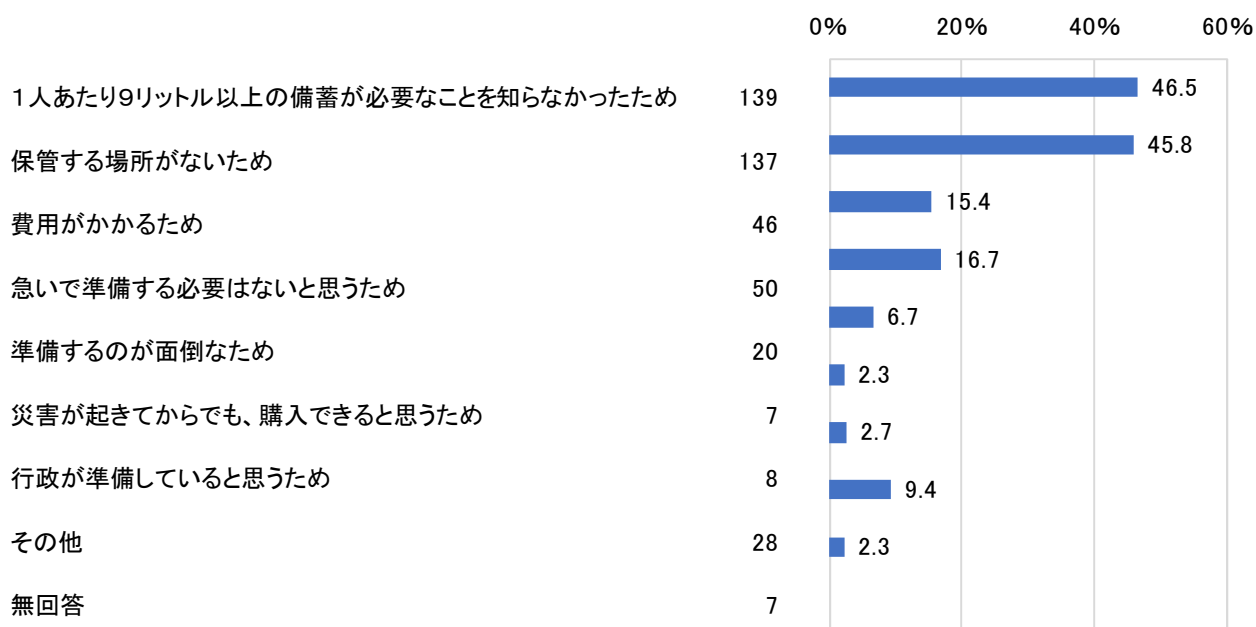
平成26年度と平成30年度を比較すると、「9リットル以上」は減少し、「9リットル未満」と「備蓄していない」は増加したが、平成30年度と令和4年度を比較すると、いずれもほとんど変わらない。

問8 問7で「2」、「3」とお答えになった事業所にうかがいます。
1人9リットル以上の備蓄をしていない理由は何ですか。(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 27 全体



(複数回答)n= 299

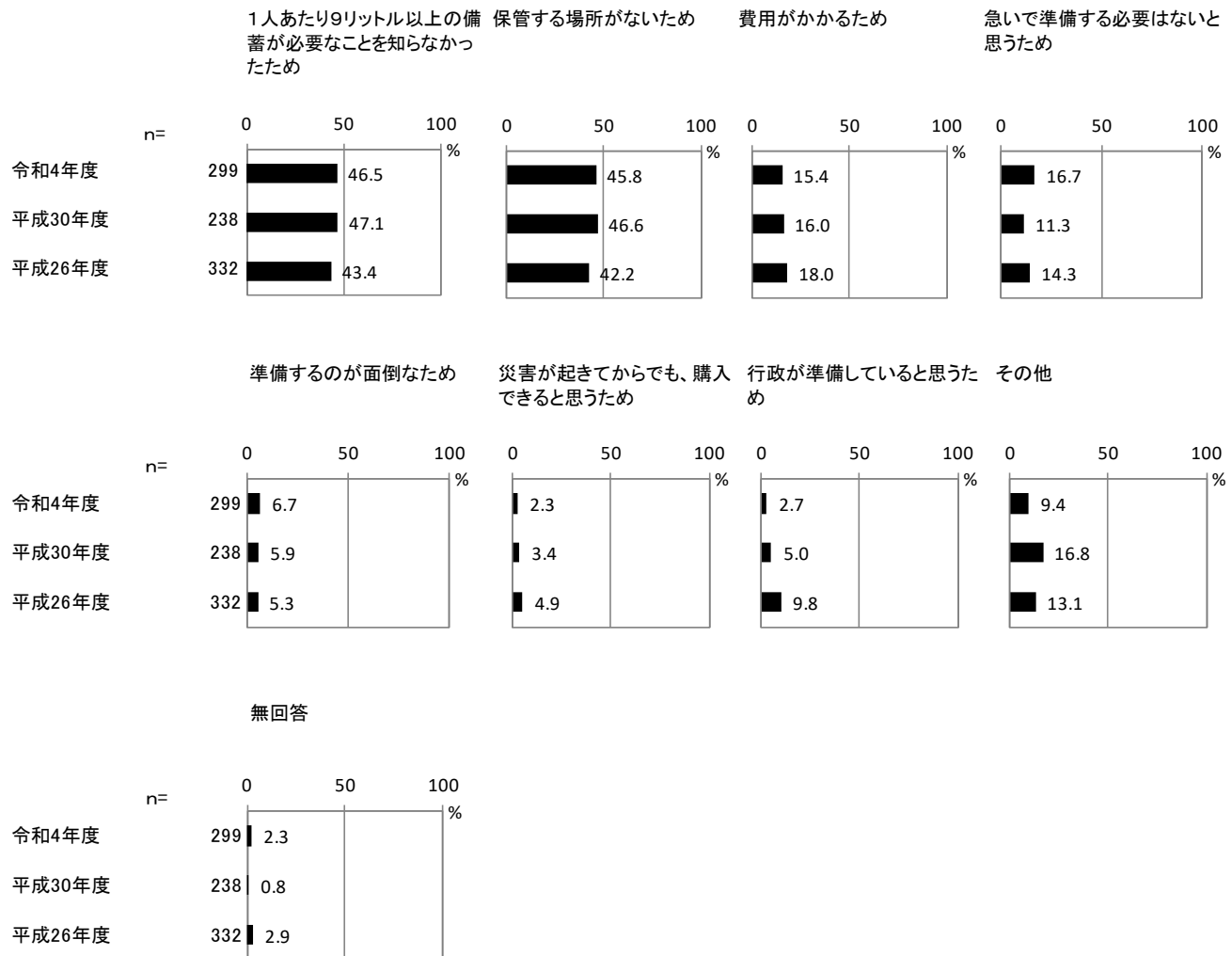
<その他の内訳 (28件) >

後回しになっている、危機意識がない	7	その他 各自で持っている、管理が難しい、受水槽がある、上司の指示がない 等	6
ほかの手段で代用	7		
従業員数が少ない、常駐していない	4		
ある程度備蓄している	2		
自宅に備蓄している	2		

9リットル以上の備蓄をしていない理由は、「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」46.5%、「保管する場所がないため」45.8%、「急いで準備する必要はないと思うため」16.7%、「費用がかかるため」15.4%の順に割合が高い。

② 経年比較

図表 28 経年比較

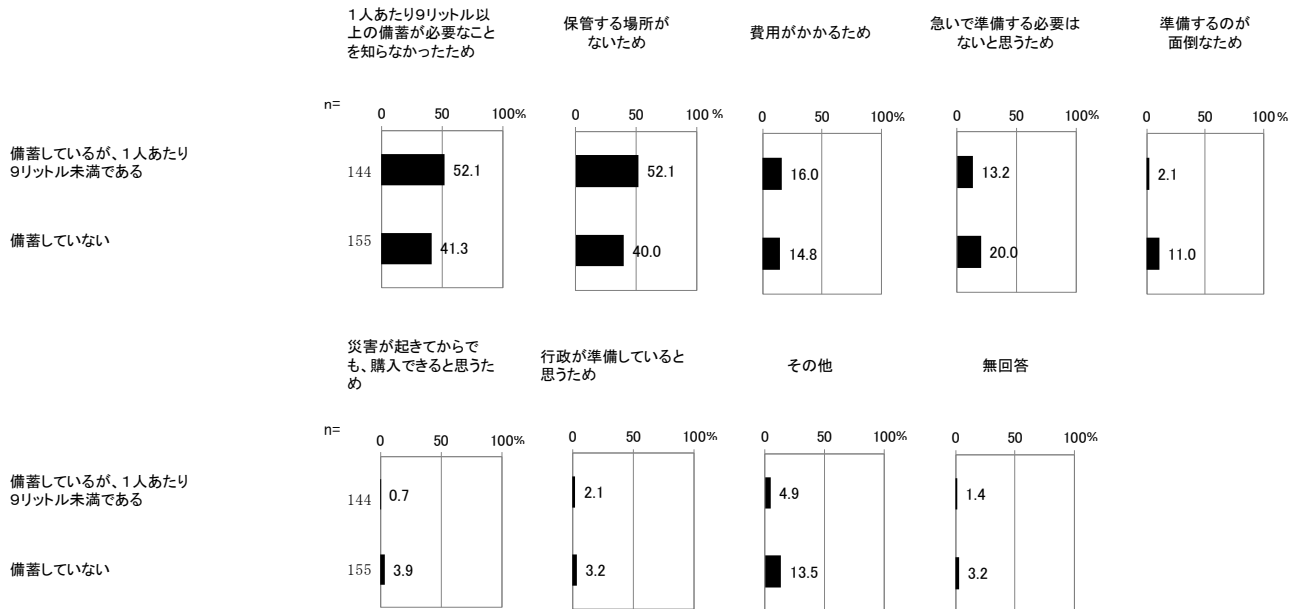


注:平成26年度の設問は「前問で「2」から「5」とお答えになった事業所におうかがいします。9リットル以上の備蓄をしていない理由は何ですか。」、平成30年度と令和4年度は「前問で「2」、「3」とお答えになった事業所におうかがいします。1人9リットル以上の備蓄をしていない理由は何ですか。」となっている。

平成26年度と平成30年度と今回の令和4年度を比較すると、「災害が起きてからでも、購入できると思うため」と「行政が準備していると思うため」は減少傾向、「急いで準備する必要はないと思うため」が平成26年度から平成30年度で3.0ポイントの減少だったのが、平成30年度から令和4年度で5.4ポイントの増加に転じている。

(2) 設問間クロス集計

図表 29 飲料水の備蓄（問7）×備蓄をしていない理由（問8）



「備蓄をしているが9リットル未満」の事業所は、「備蓄をしていない」事業所に比べ、「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、「備蓄をしていない」事業所は「備蓄をしているが9リットル未満」の事業所に比べ、「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。

3. 水道料金について

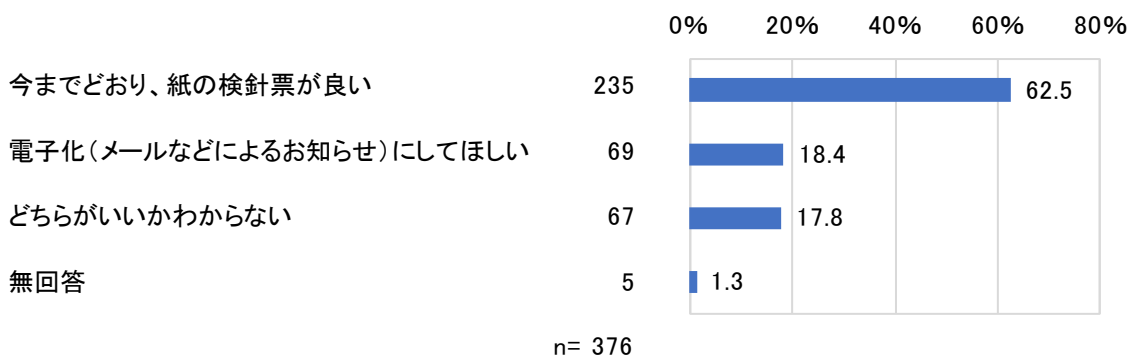
(1) 検針票の電子化について

問9 水道メーターの検針時、紙の「水道・下水道使用量等のお知らせ」(検針票)をお届けしています。将来的な検針票のお届け方法についてどのようにお考えですか。(〇は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

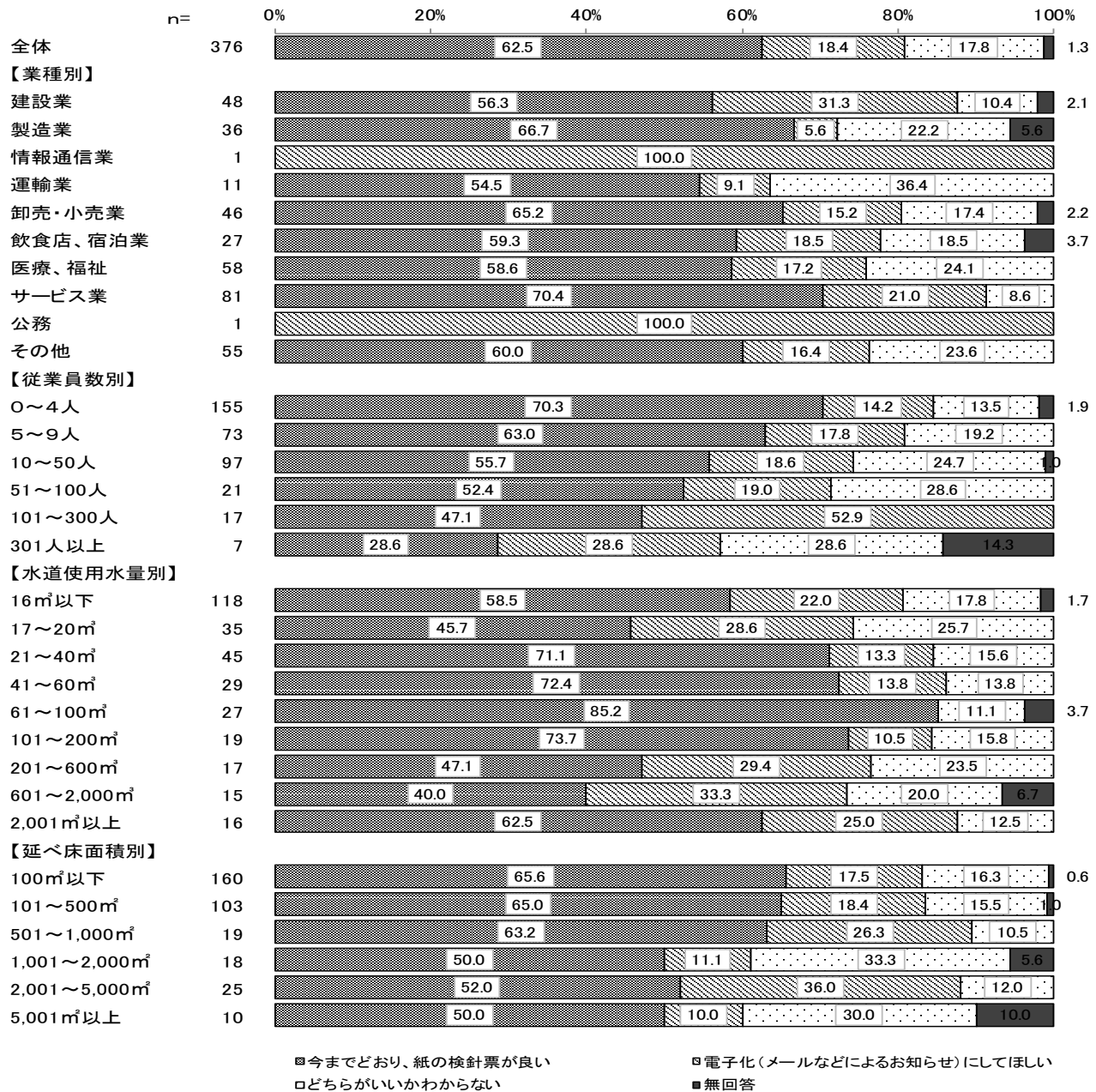
図表 30 全体



将来的な検針票のお届け方法について、「今までどおり、紙の検針票が良い」62.5%が「電子化にしてほしい」18.4%より44.1ポイント高い。

② 属性別集計

図表 31 全体、業種別、従業員数別、水道使用水量別、延べ床面積別



○ 業種別

「今までどおり、紙の検針票が良い」割合は、サービス業、製造業、卸売・小売業で高い。一方、「電子化してほしい」割合は、建設業で高い。

○ 従業員数別

「今までどおり、紙の検針票が良い」割合は、従業員数が少ないほど高く、「電子化してほしい」割合は、概ね従業員数が多いほど高くなる傾向がある。

○ 水道使用水量別

「電子化してほしい」割合は20 m³以下と201 m³以上で高い。

○ 延べ床面積別

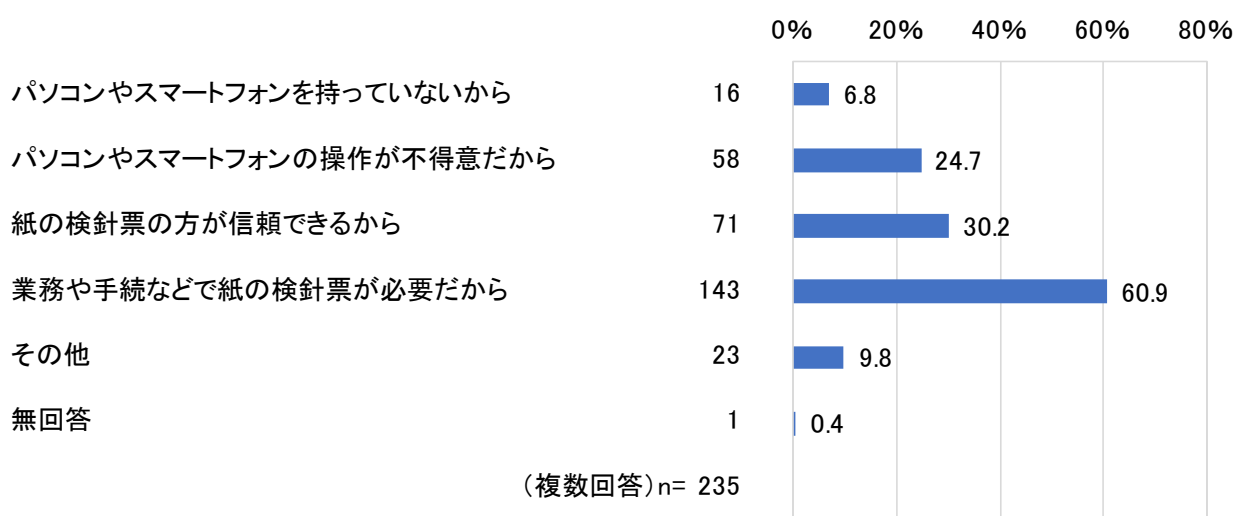
「今までどおり、紙の検針票が良い」割合は、1,000 m²以下で高い。

**問 10 問9で「1」とお答えになった事業所にうかがいます。
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 32 全体



<その他の内訳 (23件) >

紙の方が確認しやすい	7	その他	7
今まで通りで問題無い	4	検針員が水漏れを教えてくれる、紙の方が意識が高まる、保管しやすい 等	
業務や手続などで紙の検針票が必要	3		
ネットの不具合やパソコンの故障などが心配	2		

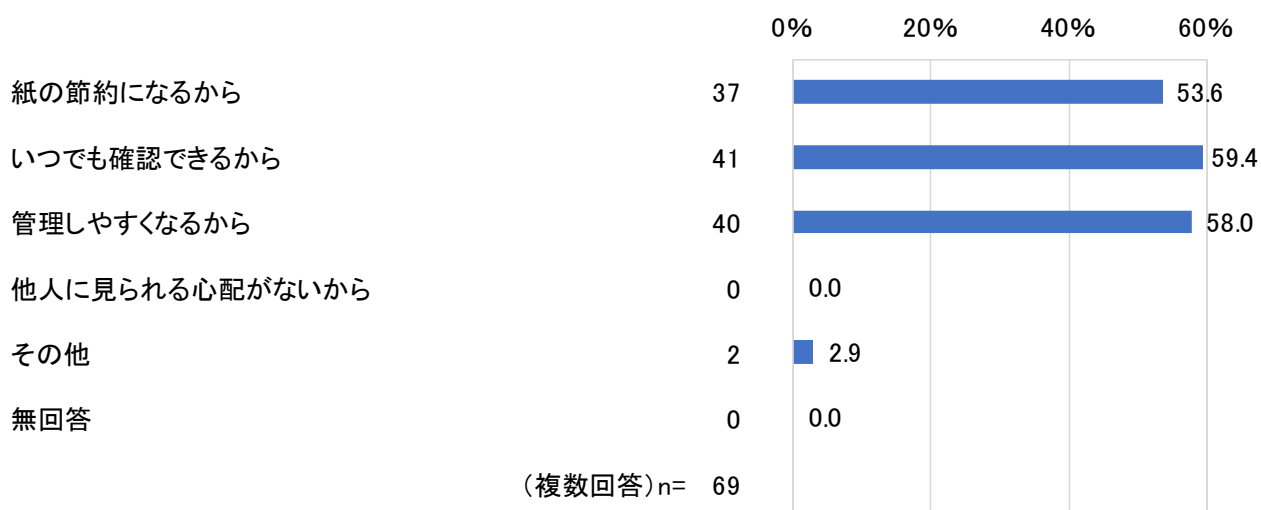
紙の検針票が良い理由について、「業務や手続などで紙の検針票が必要だから」60.9%、「紙の検針票の方が信頼できるから」30.2%、「パソコンやスマートフォンの操作が不得意だから」24.7%、「パソコンやスマートフォンを持っていないから」6.8%の順に割合が高い。

問 11 問9で「2」とお答えになった事業所にうかがいます。
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 33 全体



<その他の内訳 (2件) >

電子帳簿保存法改正に対応するため	1	コスト削減	1
------------------	---	-------	---

電子化が良い理由について、「いつでも確認できるから」59.4%、「管理しやすくなるから」58.0%、「紙の節約になるから」53.6%の割合が、ほぼ同程度である。

4. 水道事業について

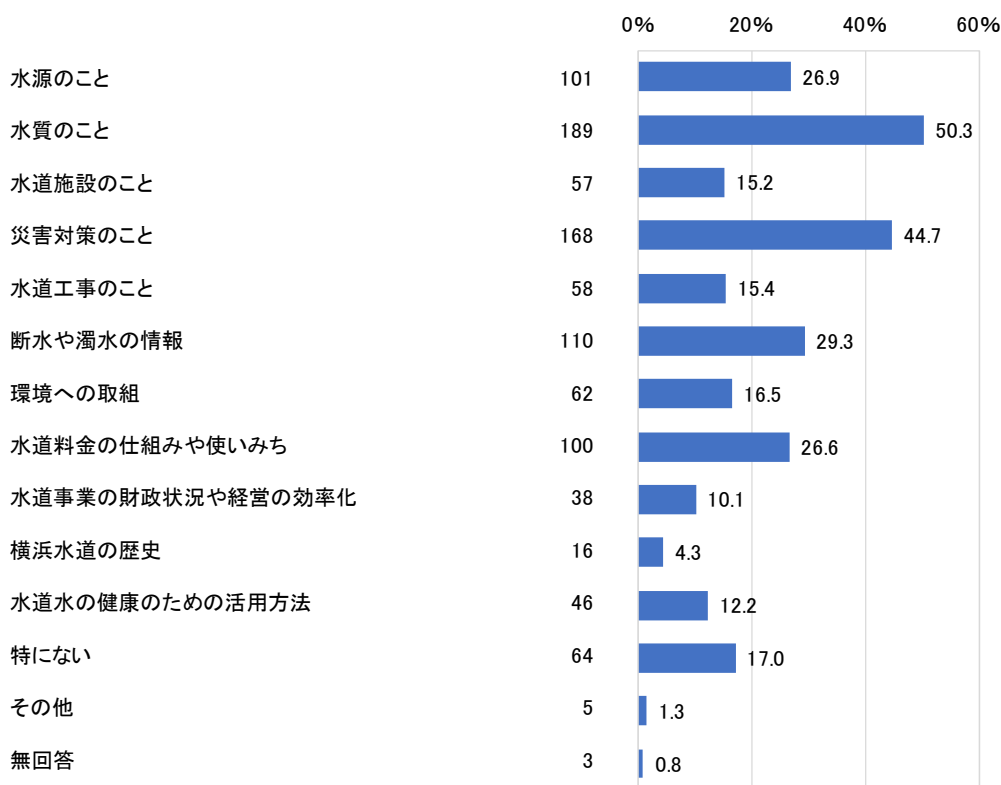
(1) 水道局の広報・PRについて

問 12 次のうち水道について知りたいと思う項目はどれですか。(〇はいくつでも)

- | | |
|------------|-----------------------|
| 1 水源のこと | 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

図表 34 全体



(複数回答)n= 376

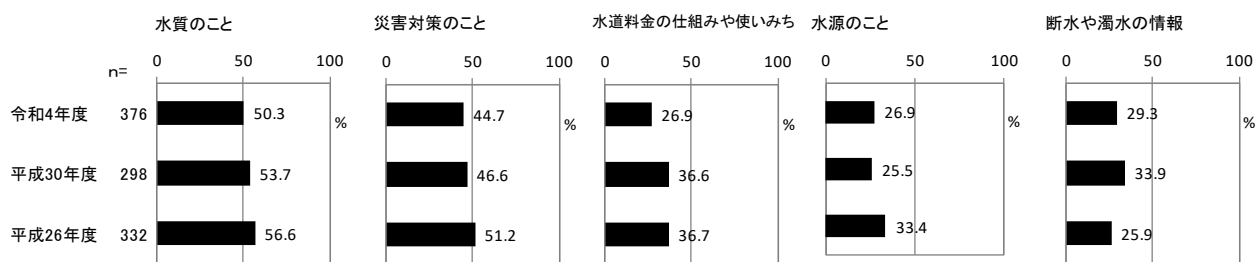
<その他の内訳 (5件) >

節水の具体的な方法	1	放射能等の濃度	1
水道水の安全性	1	水道局で何をしているのか分からない	1

水道について知りたいと思う項目は、「水質のこと」50.3%、「災害対策のこと」44.7%、「断水や濁水の情報」29.3%の順に割合が高い。

② 経年比較

図表 35 経年比較



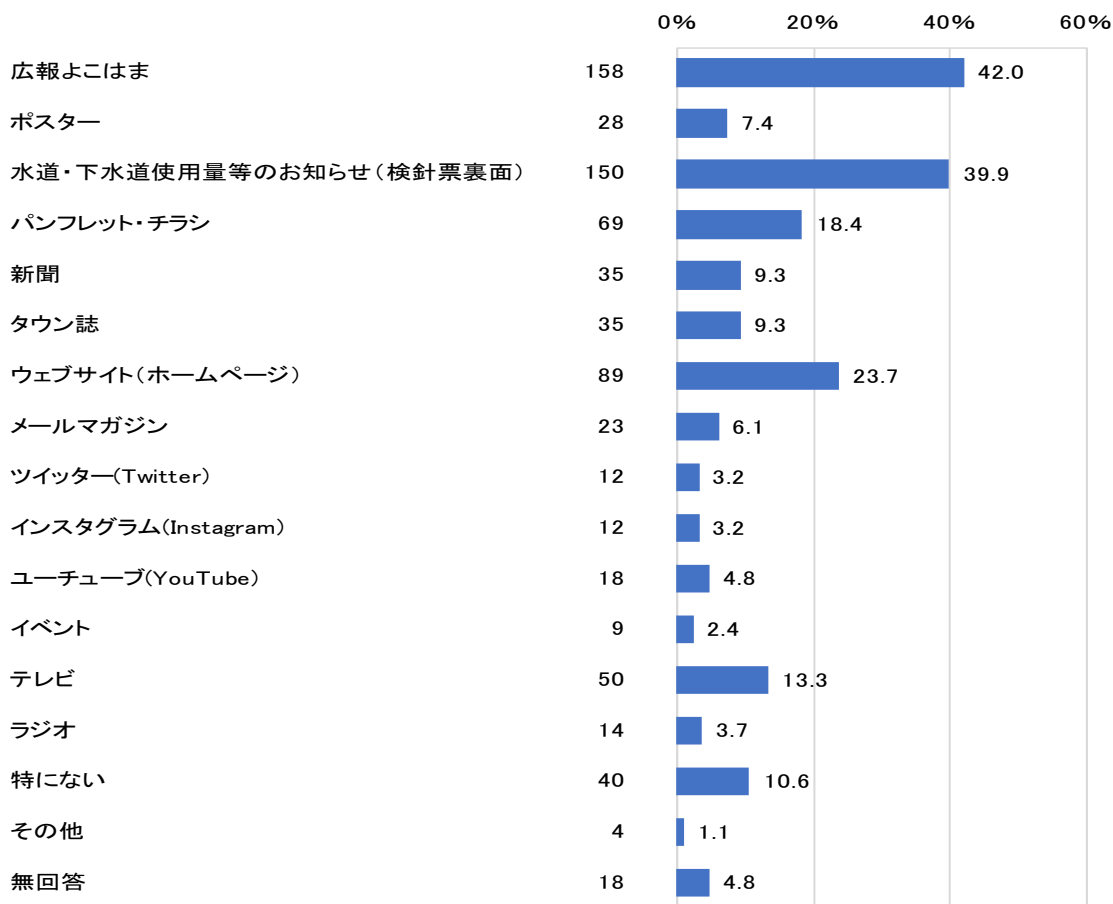
水道について知りたいと思う項目のうち上位5項目について、「水質のこと」、「災害対策のこと」、「水道料金の仕組みや使いみち」が減少傾向にある。

問 13 問 12 で知りたいと思う項目を知るためにはどのような広報手段がいいですか。
(〇はいくつでも)

- 1 広報よこはま
- 2 ポスター
- 3 水道・下水道使用量等のお知らせ(裏面)
- 4 パンフレット・チラシ
- 5 新聞
- 6 タウン誌
- 7 ウェブサイト(ホームページ)
- 8 メールマガジン
- 9 ツイッター(Twitter)
- 10 インスタグラム(Instagram)
- 11 ユーチューブ(YouTube)
- 12 イベント
- 13 テレビ
- 14 ラジオ
- 15 その他()
- 16 特にない

① 単純集計

図表 36 全体



(複数回答)n= 376

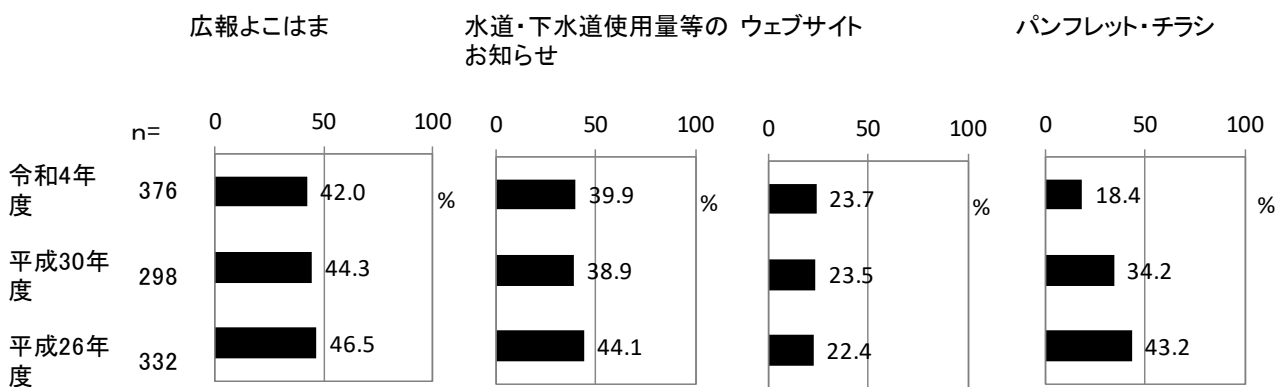
<その他の内訳（4件）>

検針時のチラシ等(検針票裏面はわかりづらい)	1	浄水場での展示	1
あまりお金をかける広報はよくない	1	必要のある時に事業所への適宜連絡	1

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」42.0%、「水道・下水道使用量等のお知らせ」39.9%、「ウェブサイト」23.7%の順に割合が高い。

② 経年比較

図表 37 経年比較



注：平成26年度と平成30年度の選択肢では「パンフレット」と「チラシ」が分かれていたが、令和4年度を選択肢では一つにまとめて「パンフレット・チラシ」と変更したため、「パンフレット」と「チラシ」を合わせて「パンフレット・チラシ」として集計している。

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の上位4項目について、「広報よこはま」、「パンフレット・チラシ」が減少傾向である。一方、「水道・下水道使用量等のお知らせ」、「ウェブサイト」は横ばいである。

5. 満足度分析

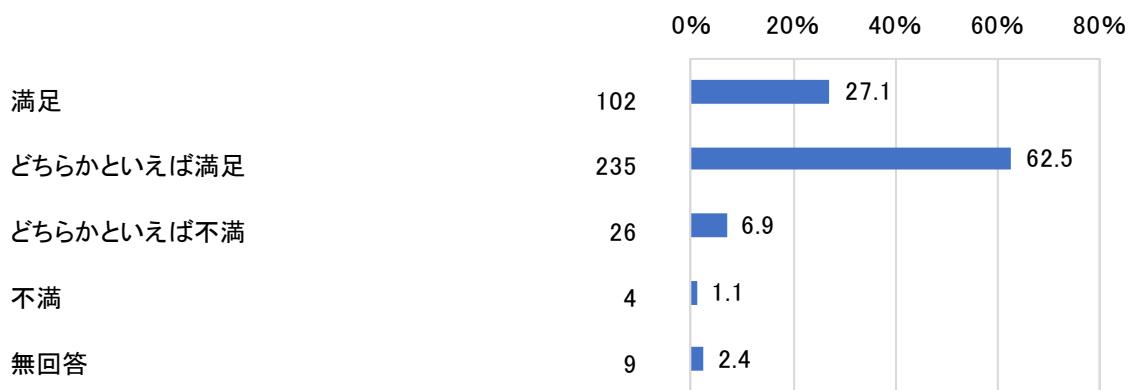
(1) 満足度について

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

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

① 単純集計

図表 38 全体

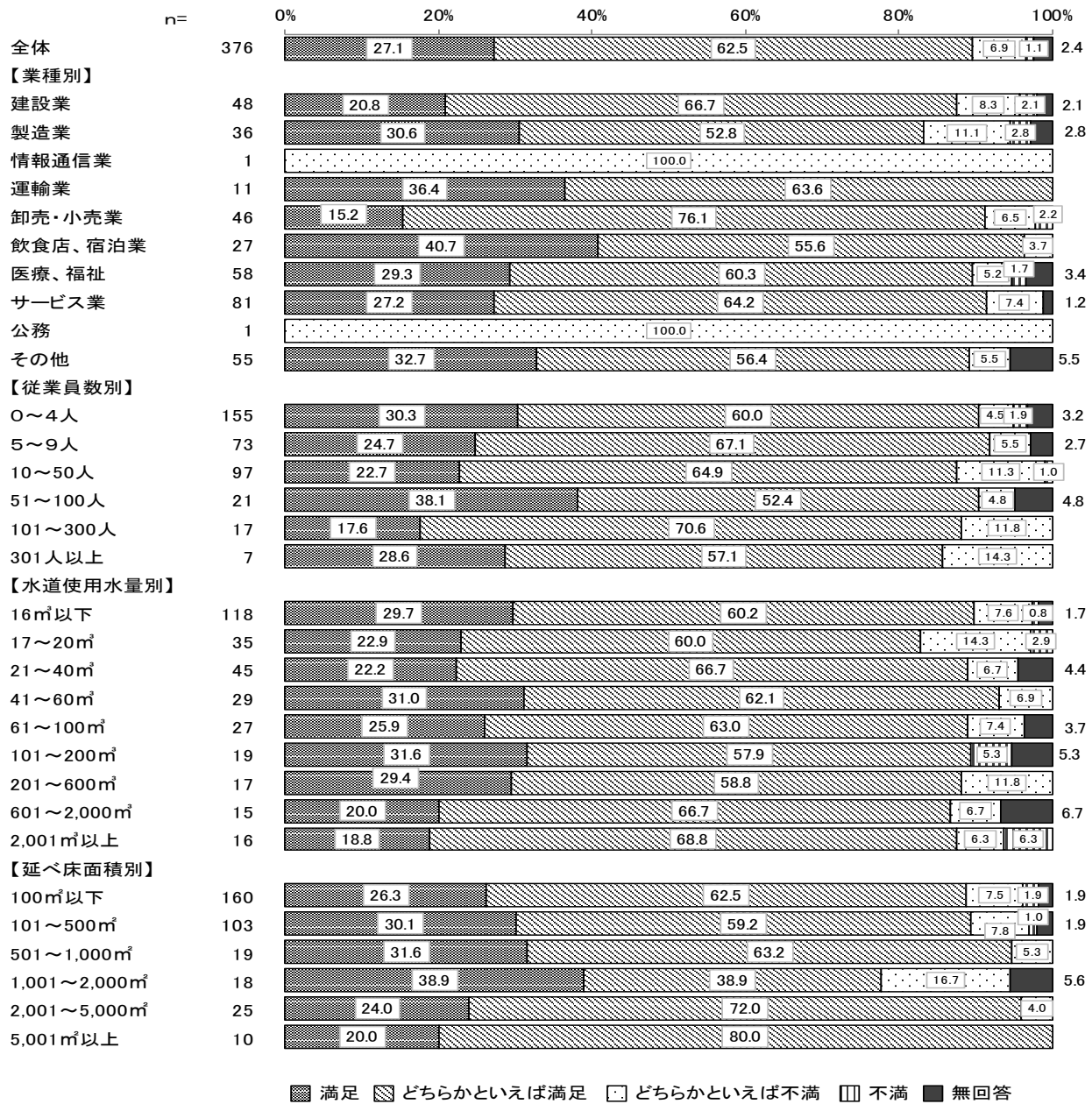


n= 376

横浜市の水道事業について、「満足」27.1%、「どちらかといえば満足」62.5%を合わせた割合は89.6%となっている。

② 属性別集計

図表 39 全体、業種別、従業員数別、水道使用水量別、延べ床面積別



○ 業種別

「満足」の割合は、飲食店、宿泊業、運輸業、製造業で高い。

○ 従業員数別

「満足」「どちらかといえば満足」を合わせた割合は、概ね従業員数が少ないほど高くなる傾向がある。

○ 水道使用水量別

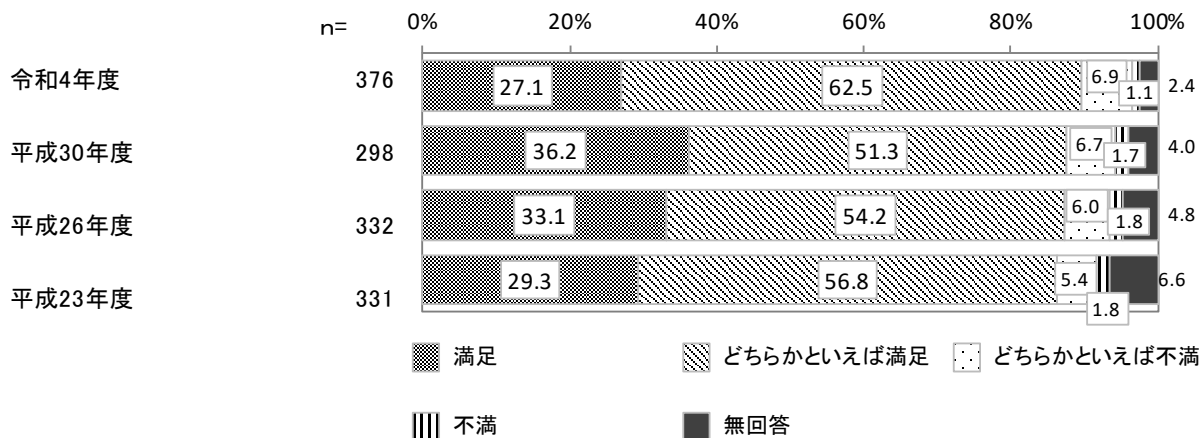
「満足」の割合は、601㎡以上で低いが、600㎡以下では明確な傾向が見られない。

○ 延べ床面積別

「満足」の割合は、2,001㎡以上で低いが、2,000㎡以下では使用水量が多いほど高くなる傾向がある。

③ 経年比較

図表 40 経年比較



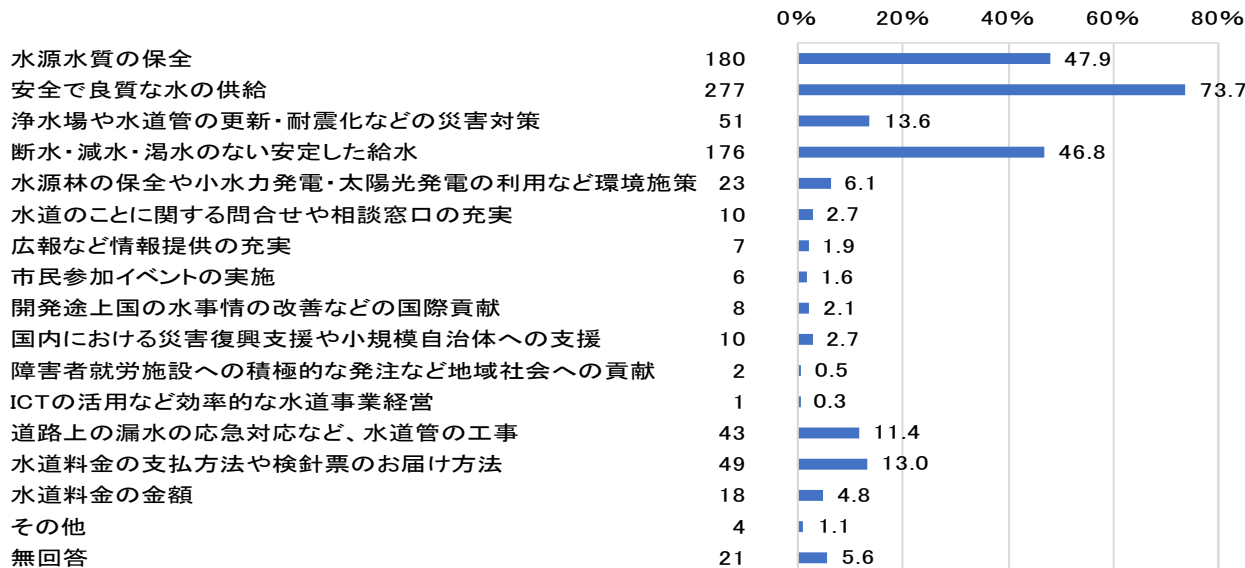
「満足」「どちらかといえば満足」を合わせた割合は、増加傾向にあるものの、「満足」の割合は、令和4年度が最も低い。

問 15 横浜市の水道事業について、満足していただいている点はどのようなことですか。(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 41 全体



(複数回答)n= 376

<その他の内訳 (4件) >

横浜市の水道・下水道のウェブサイト	1	満足と言うか不満を感じた事が無い	1
このようなアンケート調査を行っていること	1	分からない	1

満足項目は、「安全で良質な水の供給」73.7%、「水源水質の保全」47.9%、「断水・減水・濁水のない安定した給水」46.8%の順に割合が高い。

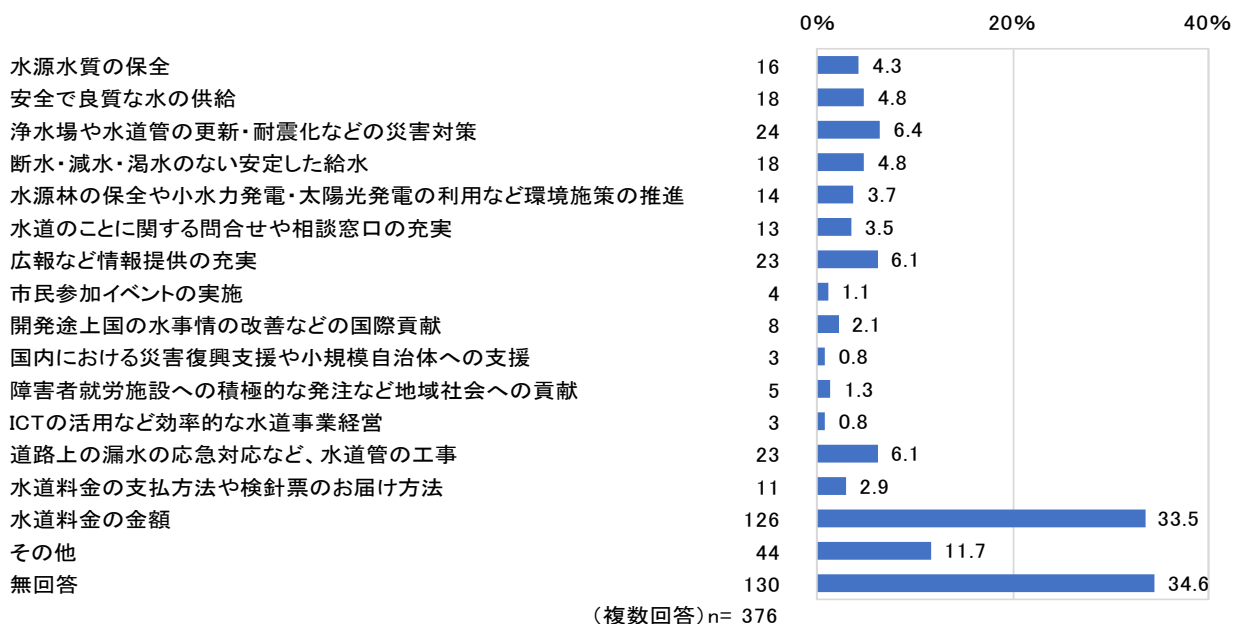
問 16 横浜市の水道事業について、ご不満な点はどのようなことですか。

(○はいくつでも)

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

① 単純集計

図表 42 全体



<その他の内訳 (44 件) >

特になし	27	その他	9
分からない	4	毎月払いの方が金額が小さく支払いやすい、計画的な水道管の更新工事、水道事業というものが身近ではない 等	
水道料金が高い	2		
水道水がおいしくない、塩素の味が強い	2		

水道事業に対する不満足項目では、「水道料金の金額」の割合が 33.5%で突出して高い。

(2) 水道局の今後の取組について

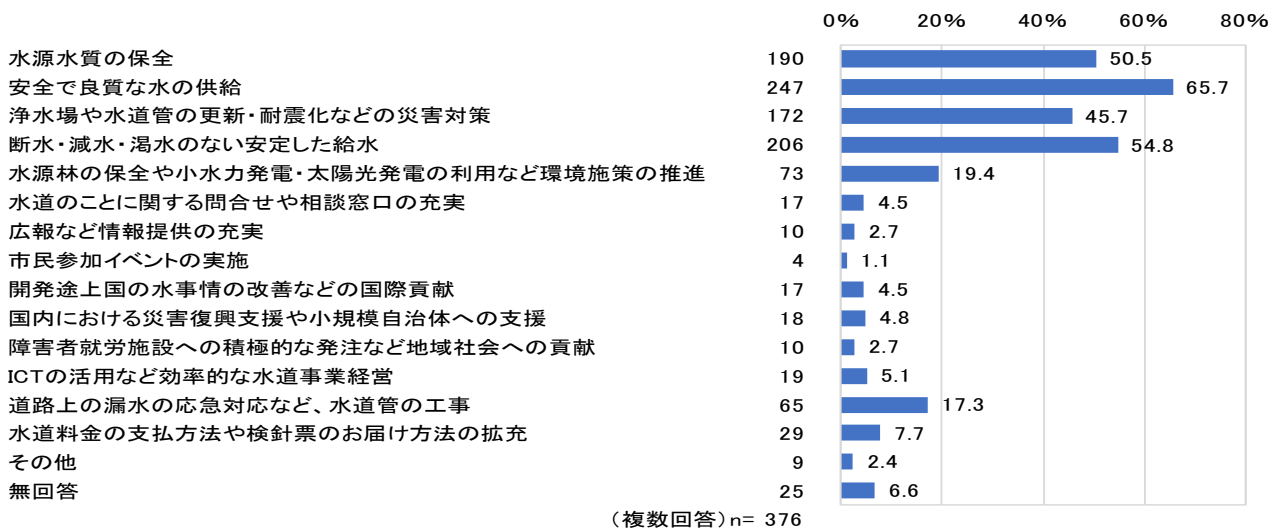
問 17 水道局の経営は、水道料金収入によってまかなわれています。水道局の取組のうち、今後、特に力を入れるべきと思う事項はどれですか。

(○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の拡充
- 15 その他()

① 単純集計

図表 43 全体



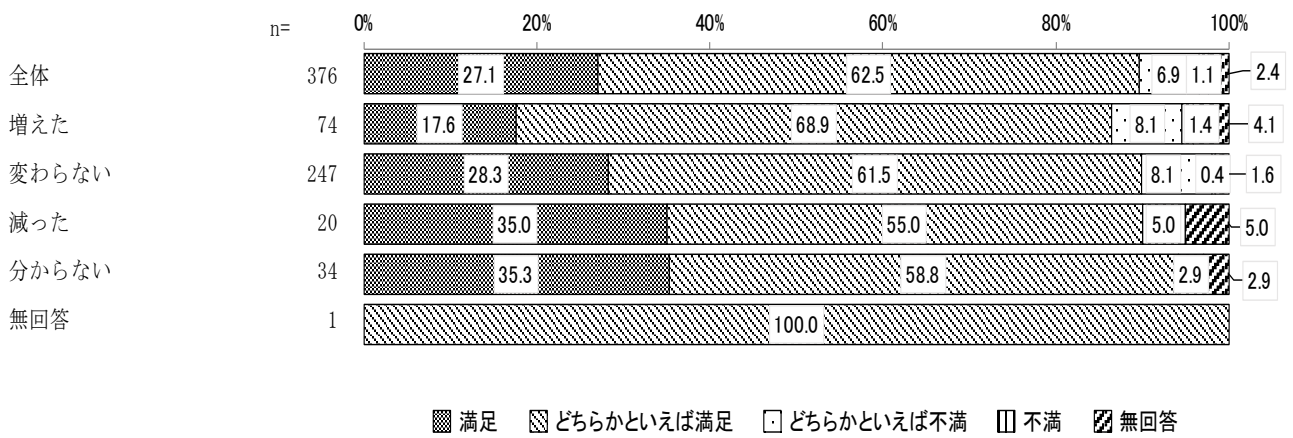
<その他の内訳 (9件) >

水道料金の値下げ	4	満足している	1
分からない	2	コスト削減	1

特に力を入れるべき事項は、「安全で良質な水の供給」65.7%、「断水・減水・濁水のない安定した給水」54.8%、「水源水質の保全」50.5%、「浄水場や水道管の更新・耐震化などの災害対策」45.7%の順に割合が高い。

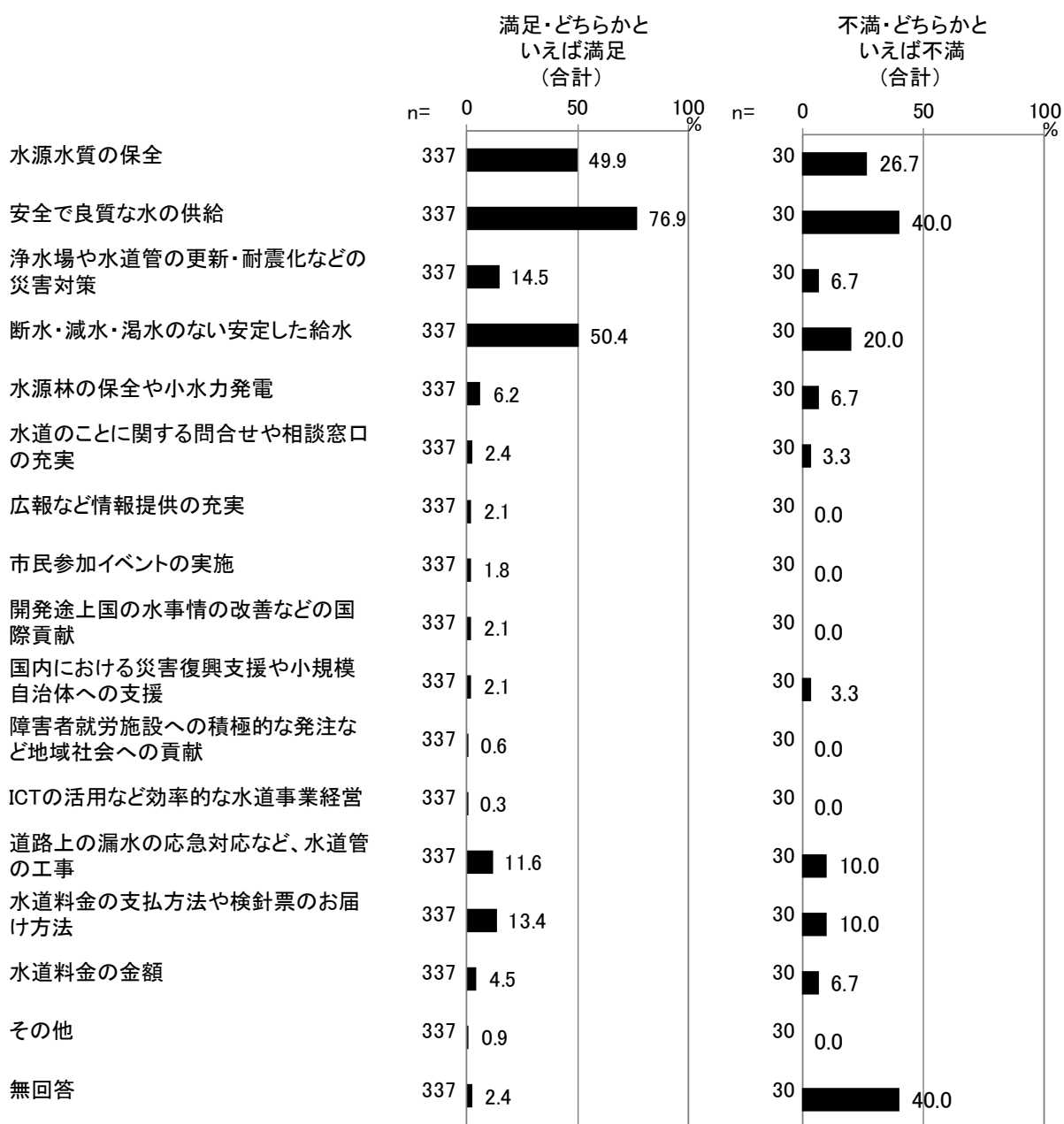
(3) 設問間クロス集計

図表 44 新型コロナウイルス感染症の影響（問4）×満足度（問14）



「満足」の割合は、使用水量が増えた事業所ほど低くなる傾向がある。

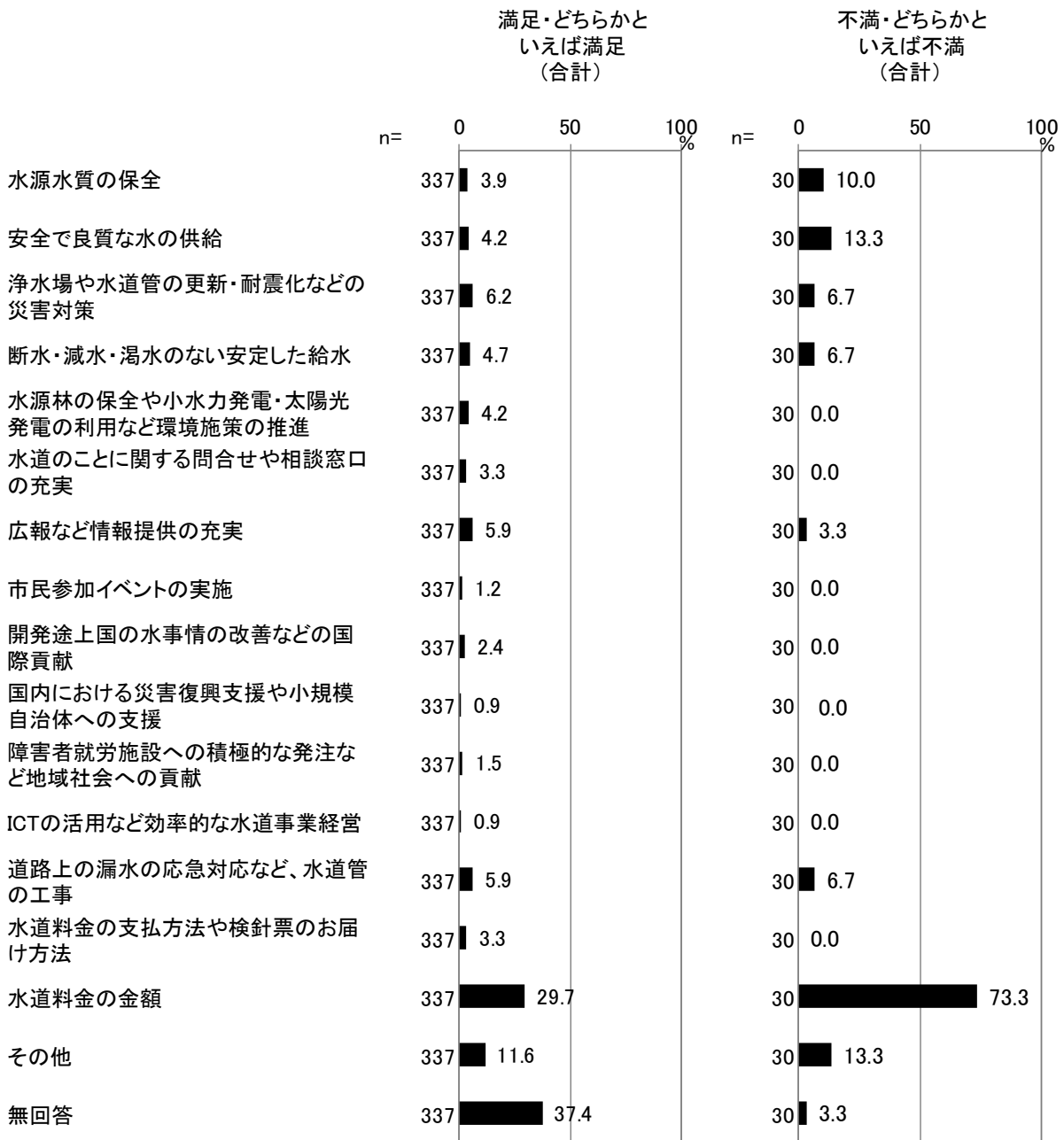
図表 45 満足度（問 14）×満足項目（問 15）



「満足」「どちらかといえば満足」と回答した事業所の満足項目は、「安全で良質な水の供給」76.9%、「断水・減水・渇水のない安定した給水」50.4%、「水源水質の保全」49.9%の順で割合が高い。

一方、「不満」「どちらかといえば不満」と回答した事業所の満足項目は、「安全で良質な水の供給」40.0%、「水源水質の保全」26.7%、「断水・減水・渇水のない安定した給水」20.0%の順で割合が高い。

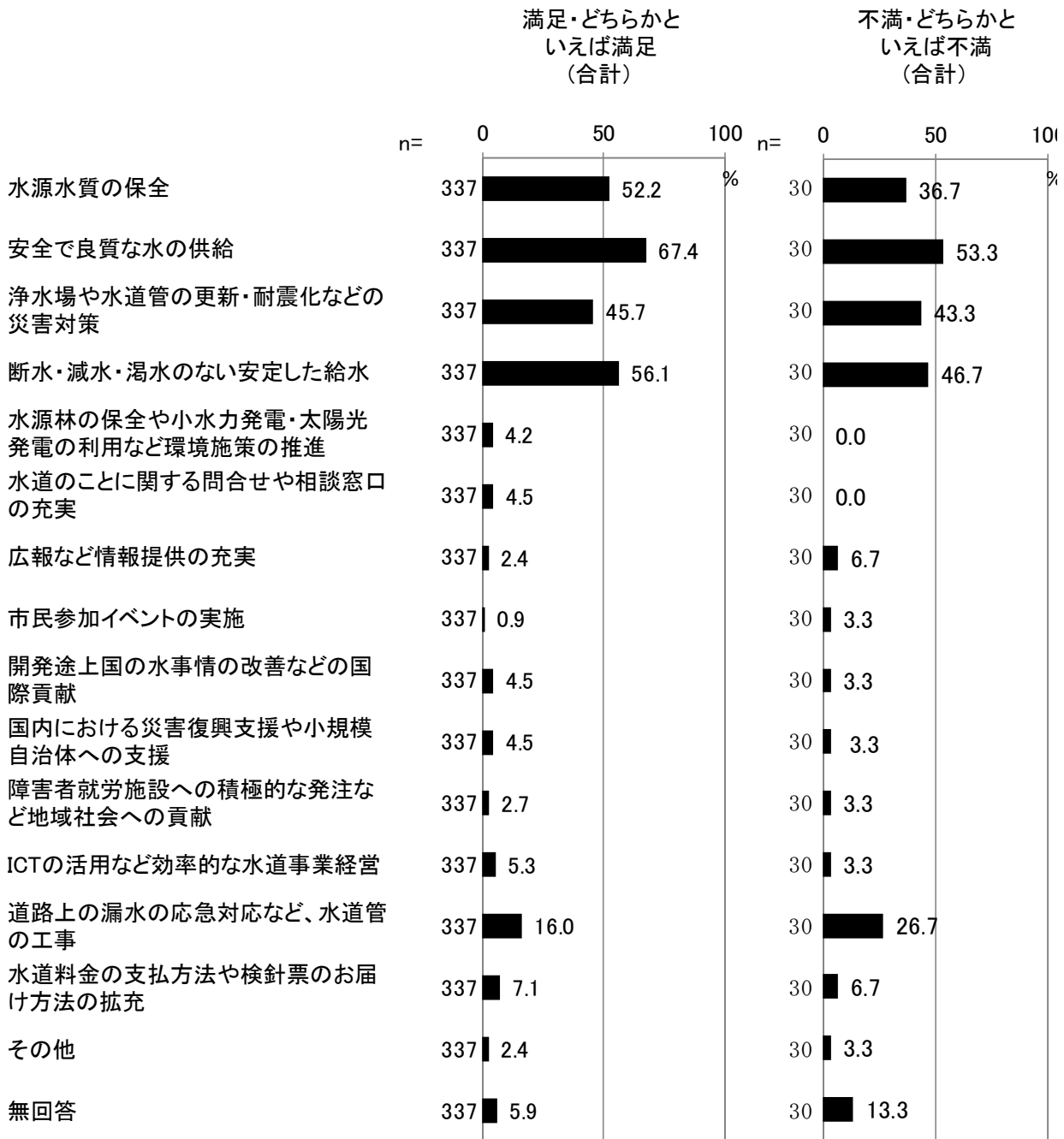
図表 46 満足度（問 14）×不満足項目（問 16）



「満足」「どちらかといえば満足」と回答した事業所の不満足項目は、「水道料金の金額」が29.7%と最も高い。

一方、「不満」「どちらかといえば不満」と回答した事業所の不満足項目は、「水道料金の金額」73.3%、「安全で良質な水の供給」13.3%、「水源水質の保全」10.0%の順で割合が高い。

図表 47 満足度（問 14）×特に力を入れるべき事項（問 17）



「満足」「どちらかといえば満足」と回答した事業所、「不満」「どちらかといえば不満」と回答した事業所ともに、「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・漏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」と回答した事業所は、「広報など情報提供の充実」の割合がやや高い。

III 資料編

1. 自由記述

ご意見を自由にご記入ください。

水道についてのご意見は、18事業所から21件の意見があり、以下の項目に分類できる。また、1事業者の回答者が複数の内容について記述している場合もあったため、括弧内の件数は延べ件数となる。

(代表的な意見のみ記載)

(1) 安全で良質な水 (6件)

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

(2) 災害に強い水道 (1件)

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

(3) 水道料金 (3件)

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

(4) 民営化 (1件)

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

(5) 激励・感想 (3件)

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

(6) アンケート (12件)

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

(7) その他(5件)

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

2. 調査票

業務用

水道に関するお客さま意識調査へのご協力をお願い

日ごろから水道事業にご理解、ご協力いただきありがとうございます。

このたび、横浜市水道局では、より質の高い水道サービスの提供を検討するため、アンケート調査を実施することといたしました。

この調査は、お客さまの水の使用状況や水道事業に関するお考えなどをおうかがいするものです。横浜市内で水道を利用されている事業所 1,000 事業所を無作為に抽出し、調査票をお送りしています。

調査結果は、全て統計的に処理した上、調査目的のみに活用いたします。

お忙しいところ誠にとおそれ入りますが、この調査の趣旨をご理解いただき、ご協力くださいますようお願いいたします。

令和4年11月

横浜市水道局

<ご記入にあたって>

- ・ご回答は、オフィスや商店、工場等の事業所の庶務のご担当者さまなど、水道の使用状況をご存知の方がご記入くださいますようお願いいたします。
- ・調査票は水道料金等の請求先にお送りしています。横浜市外の事業所で受け取られた場合は、横浜市内でご使用の水道の状況についてご回答ください。
- ・回答は、郵送による回答、インターネットによる回答のいずれかによりお願いいたします。（10分程度でご回答いただけます。）
- ・各間のご回答は、当てはまる項目の番号等に○印をつけてください。
インターネット回答の場合は当てはまる項目の番号を選択してください。
- ・質問によって、**（○は1つだけ）（○はいくつでも）**という回答数の指定がありますので、ご注意ください。
- ・ご回答が「その他」に当てはまる場合は、（ ）内に具体的な内容をご記入ください。

回答期限：令和4年11月25日（金）

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

インターネット回答用ページ

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

ログインID

パスワード

「ログインID」と「パスワード」は、郵送による回答を含め、重複して回答することを避けるためのものです。事業所を特定するためのものではありません。

「ログインID」と「パスワード」は、郵送によりご回答いただく場合は使用しません。



回答用ページの
二次元コード

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

[水道に関するお客さま意識調査のページ]

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



横浜市ウェブサイトの
二次元コード

< お問い合わせ・回答先 >

株式会社アクス（受託会社）

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

電 話 0120-037-306（フリーダイヤル）

※ 対応時間は平日 10：00～17：30 です。

電子メール s-fujita@jig.co.jp

ファックス 045-473-2699

※ お問い合わせ内容により、後日、横浜市水道局の担当から回答させていただく場合があります。

< 調 査 主 体 >

横浜市水道局 経営企画課

住 所 〒231-0005 横浜市中区本町 6 丁目 50 番地の 10

電 話 045-671-3127（平日 8：45～17：15）

電子メール su-keieikikaku@city.yokohama.jp

ファックス 045-212-1157

<水道料金改定の影響について>

問5 令和3年7月に水道料金改定（平均で12%引き上げ）を実施させていただきました。料金改定の影響により水道水の使用量に変化はありましたか。（○は1つだけ）

1 増えた
2 変わらない
3 減った
4 分からない

<水道水とそれ以外の水の利用状況について>

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

用途 利用している 水の種類	A. 飲用	B. 飲用 以外の生 活用水 (トイレ 等)	C. 製 造・業 務 等	D. 空調 等の設備 用	E. 農業 用	F. 散水 用	G. その他 ()
1 水道水	a	b	c	d	e	f	g
2 雨水	a	b	c	d	e	f	g
3 地下水 (井戸水)	a	b	c	d	e	f	g
4 再生水	a	b	c	d	e	f	g
5 工業用水	a	b	c	d	e	f	g
6 その他 () ※ 循環利用等	a	b	c	d	e	f	g

2 災害時における飲料水の確保についてうかがいます

<災害時の水の^{びちく}備蓄について>

問7 横浜市では、災害に備え、1人1日あたり3リットル、3日分で9リットル以上の飲料水の備蓄をお願いしています。あなたの事業所では、従業員1人あたり、どのくらいの量の飲料水を備蓄していますか。（○は1つだけ）

- 1 1人あたり9リットル以上備蓄している
- 2 備蓄しているが、1人あたり9リットル未満である
- 3 備蓄していない

（問8へお進みください）

問8 問7で「2」、「3」とお答えになった事業所にうかがいます。
1人9リットル以上の備蓄をしていない理由は何ですか。（○はいくつでも）

- 1 1人あたり9リットル以上の備蓄が必要なことを知らなかったため
- 2 保管する場所がないため
- 3 費用がかかるため
- 4 急いで準備する必要はないと思うため
- 5 準備するのが面倒なため
- 6 災害が起きてからでも、購入できると思うため
- 7 行政が準備していると思うため
- 8 その他（)

次ページに続く

3 水道料金についてうかがいます

<検針票の電子化について>

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

1 今までどおり、紙の検針票が良い

（問10へお進みください）

2 電子化（メールなどによるお知らせ）にしてほしい

（問11へお進みください）

3 どちらがいいかわからない

以下の質問は、問9で「1」とお答えになった事業所にうかがいます。

→ 問10 紙の検針票が良い理由は何ですか。（○はいくつでも）

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

以下の質問は、問9で「2」とお答えになった事業所にうかがいます。

→ 問11 電子化が良い理由は何ですか。（○はいくつでも）

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

4 水道事業についてうかがいます

<水道局の広報・PRについて>

問 12 次のうち、水道について知りたいと思う項目はどれですか。(〇はいくつでも)

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

問 13 問 12 で知りたいと思う項目を知るためにはどのような広報手段が良いですか。

(〇はいくつでも)

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

<満足度について>

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

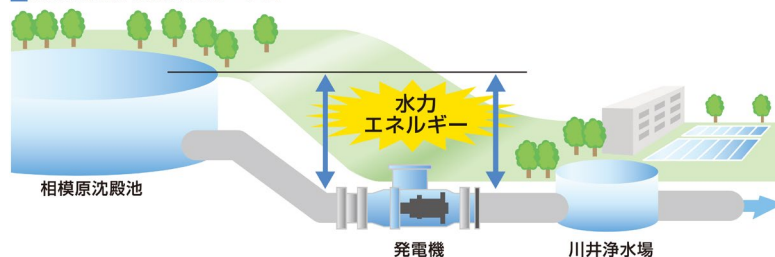
- 1 満足
- 2 どちらかといえば満足
- 3 どちらかといえば不満
- 4 不満

問 15 横浜市の水道事業について、満足していただいている点はどのようなことですか。
(○はいくつでも)

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

※1 小水力発電とは、水道管内を流れる水の力を利用した発電方法で、管路に発電機をかんろ設置することにより、高低差による水力エネルギー(水圧)を利用して、水車を回し発電します。

■川井浄水場小水力発電イメージ図



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

問 16 横浜市の水道事業について、ご不満な点はどのようなことですか。（〇はいくつでも）

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

<水道局の今後の取組について>

問 17 水道局の経営は、水道料金収入によってまかなわれています。水道局の取組のうち、今後、特に力を入れるべきと思う事項はどれですか。（〇はいくつでも）

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

最後に、統計的に処理するために、あなたの事業所の水道のことについて
うかがいます。

① あなたの事業所の所在地は、どちらになりますか。

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

② 事業所の主たる業種は次のどれに該当しますか。

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

③ 事業所の従業員数は何人ですか。

- | | |
|------------|-----------|
| 1 0～4人 | 2 5～9人 |
| 3 10～50人 | 4 51～100人 |
| 5 101～300人 | 6 301人以上 |

④ 直近2か月間の水道使用水量は次のうちどれですか。

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

※ 1か月検針の場合は、直近2か月の合計でお答えください。

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

⑤ 事業所の延べ床面積はどのくらいですか。

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

⑥ ご意見などがございましたら、ご記入ください。

--

設問は以上です。ご協力いただきまして誠にありがとうございました。

水道に関するお客さま意識調査
報 告 書

令和5年2月

発行者

横浜市水道局経営部経営企画課

〒231-0005 横浜市中区本町6丁目50番地の10

電話 045-671-3127

調査委託：株式会社アクス

