

平成29年度第18回ヨコハマe アンケート 災害時の飲料水の確保及び水道事業の認知度に関するアンケート

実施期間 平成30年1月12日（金）から1月26日（金）

事業所管課 水道局 総務課

年代別・性別のメンバー数／構成比

	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	計
男性	22 (0.6%)	73 (2.1%)	246 (7.1%)	464 (13.3%)	329 (9.4%)	357 (10.2%)	204 (5.9%)	2 (0.1%)	1,697 (48.7%)
女性	15 (0.4%)	159 (4.6%)	622 (17.9%)	548 (15.7%)	294 (8.4%)	110 (3.2%)	30 (0.9%)	0 (0.0%)	1,778 (51.0%)
不明	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (0.1%)	2 (0.1%)	3 (0.1%)	1 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	8 (0.2%)
計	37 (1.1%)	232 (6.7%)	870 (25.0%)	1,014 (29.1%)	626 (18.0%)	468 (13.4%)	234 (6.7%)	2 (0.1%)	3,483 (100.0%)

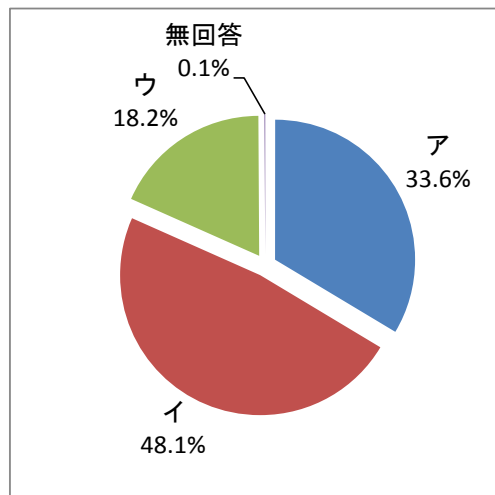
年代別・性別の回答者数／回答率

	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	計
男性	2 (9.1%)	12 (16.4%)	48 (19.5%)	139 (30.0%)	135 (41.0%)	166 (46.5%)	101 (49.5%)	1 (50.0%)	604 (35.6%)
女性	1 (6.7%)	10 (6.3%)	96 (15.4%)	133 (24.3%)	87 (29.6%)	35 (31.8%)	7 (23.3%)	0 (0.0%)	369 (20.8%)
不明	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (66.7%)	1 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (37.5%)
計	3 (8.1%)	22 (9.5%)	144 (16.6%)	272 (26.8%)	224 (35.8%)	202 (43.2%)	108 (46.2%)	1 (50.0%)	976 (28.0%)

Q1 水道局では、災害に備え、1人1日あたり3リットル、最低3日分で9リットル以上を目安として、飲料水の備蓄をお願いします。あなたのご家庭では、災害に備えてご自宅で飲料水を備蓄していますか。（自治会・町内会やマンション等での共同備蓄も含まれます。）（単一選択）

n= 976

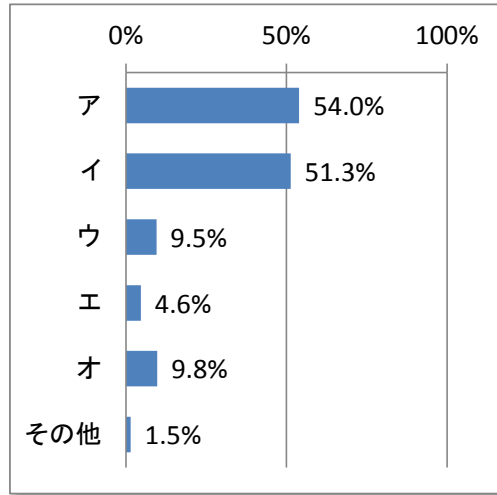
ア	1人あたり9リットル以上備蓄している	33.6%	328
イ	備蓄しているが、1人あたり9リットル未満である	48.1%	469
ウ	備蓄していない	18.2%	178
無回答		0.1%	1
		100.0%	976



Q2 Q1でア又はイとお答えいただいた方にお伺いします。飲料水をどのように備蓄していますか。(複数選択可)

n= 797

ア	備蓄用にペットボトルや水缶等を購入し期限まで保存	54.0%	430
イ	ペットボトル等を日常的に使用しながら買い出し(ローリングストック)	51.3%	409
ウ	ポリタンクなどによる水道水のくみ置き	9.5%	76
エ	ウォーターサーバー	4.6%	37
オ	自治会・町内会やマンション等での共同備蓄	9.8%	78
その他		1.5%	12



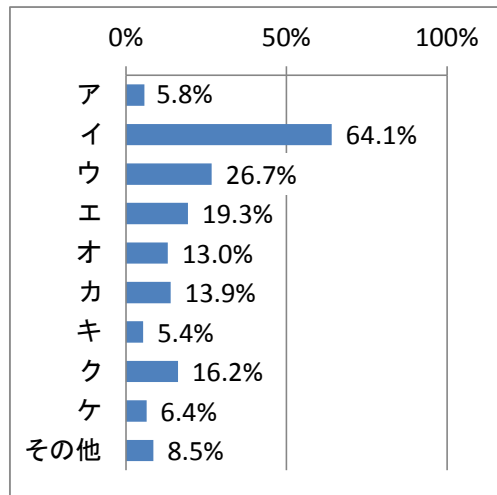
その他(抜粋)

受水槽がある。
電気温水器内の水が非常用として流用可能

Q3 Q1でア又はイとお答えいただいた方にお伺いします。備蓄をするようになったきっかけは何ですか。(複数選択可)

n= 797

ア	熊本地震を受けて	5.8%	46
イ	東日本大震災を受けて	64.1%	511
ウ	阪神・淡路大震災を受けて	26.7%	213
エ	テレビ・ラジオ・新聞等のマスメディア	19.3%	154
オ	自治会・町内会の回覧板	13.0%	104
カ	地域の防災訓練等での説明	13.9%	111
キ	横浜市のウェブサイト	5.4%	43
ク	横浜市の広報紙・パンフレット	16.2%	129
ケ	昨年までのヨコハマeアンケート	6.4%	51
その他		8.5%	68



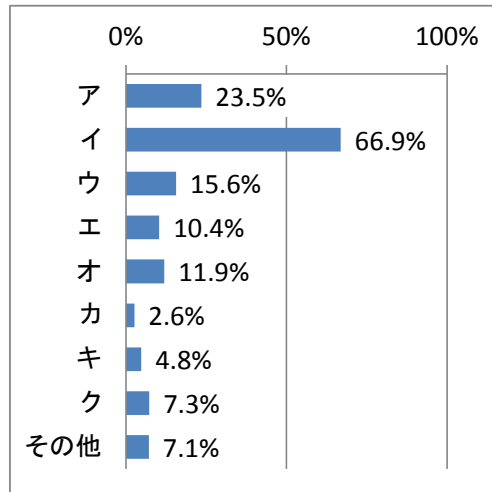
その他(抜粋)

マンションの高層階への引っ越し
地域の取組として以前から実施
子供が生まれたのをきっかけに考えた。

Q4 Q1でイ又はウとお答えいただいた方にお伺いします。1人あたり9リットル以上備蓄していない理由は何ですか。(複数選択可)

n= 647

ア	9リットル以上の備蓄が必要なことを知らなかったから	23.5%	152
イ	保管する場所がないから	66.9%	433
ウ	費用がかかるから	15.6%	101
エ	急いで準備する必要はないと思うから	10.4%	67
オ	面倒だから	11.9%	77
カ	災害が起きてからでも購入できると思うから	2.6%	17
キ	行政が準備していると思うから	4.8%	31
ク	9リットル以上も必要ないと思うから	7.3%	47
その他		7.1%	46



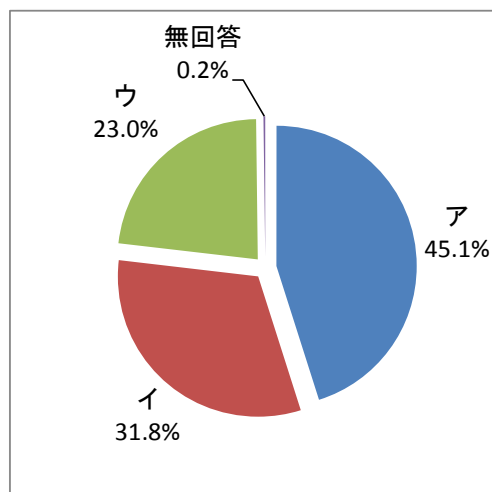
その他(抜粋)

何かあった時のリアルな想像が出来ていないかもしれません。保管場所に困るというのもある。
 以前は準備していたが、賞味期限が切れたあと補充をしてない。
 用意しても普段は使わなかった。重い買い物ができない。

Q5 全員にお聞きします。災害などで断水したときに、誰でも給水を受けられる場所が「災害時給水所」です。この災害時給水所には災害用地下給水タンク(134か所)、配水池(22か所)、緊急給水栓(358か所)があり、地域防災拠点(=震災時避難場所)等の市内の小・中学校や公園・みなとみらい地区等に設置されています。あなたは、ご自宅の近くにある災害時給水所を知っていますか。(単一選択)

n= 976

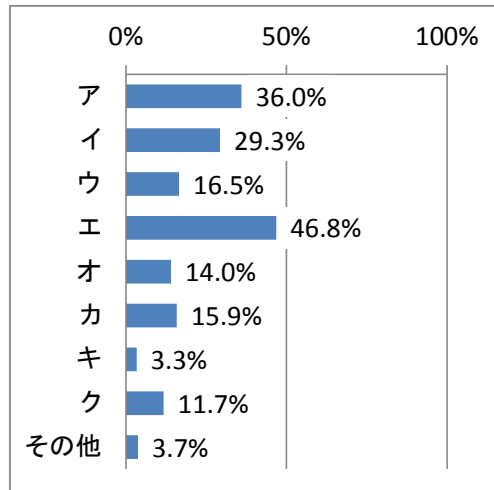
ア	具体的な場所を知っている	45.1%	440
イ	聞いたことはあるが、具体的な場所は知らない	31.8%	310
ウ	知らない	23.0%	224
無回答		0.2%	2
		100.0%	976



Q6 Q5でア又はイとお答えいただいた方にお伺いします。災害時給水所を知ったきっかけは何ですか。(複数選択可)

n= 750

ア	自治会・町内会の回覧板	36.0%	270
イ	地域の防災訓練等で説明を受けた	29.3%	220
ウ	現地(小・中学校など)の表示	16.5%	124
エ	市や区の広報紙・防災マップ	46.8%	351
オ	市水道局のウェブサイト	14.0%	105
カ	市水道局の広報紙・パンフレット	15.9%	119
キ	2か月に1度配付している「水道・下水道使用水量等のお知らせ」	3.3%	25
ク	昨年までのヨコハマeアンケート	11.7%	88
その他		3.7%	28



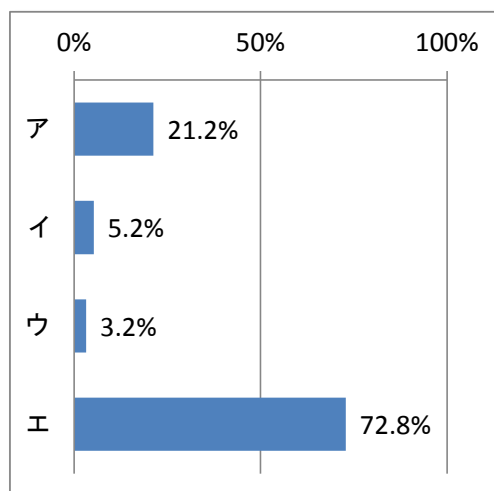
その他(抜粋)

地元の防災検討会
ツイッター等のインターネット情報
家族から聞いた。

Q7 水道局では、任意の住所を入力すると、お近くの災害時給水所を検索できるシステム「スイスイまっぷ」を、水道局ホームページ上で公開しています。また、スマートフォン用アプリ「全国避難所ガイド」と「ロケスマ」で災害時給水所の情報を公開しています。これらのシステムやアプリのうち知っているものはどれですか。(複数選択可)

n= 976

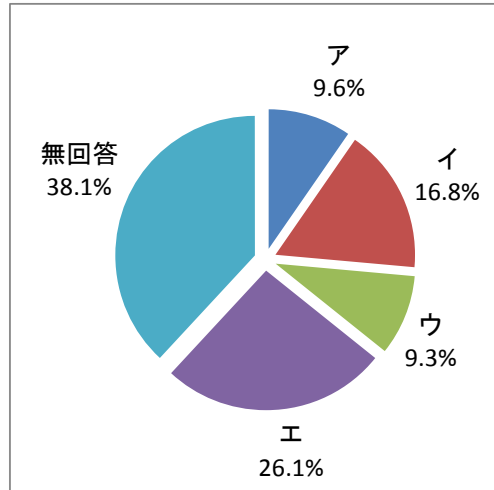
ア	災害時給水所検索システム「スイスイまっぷ」	21.2%	207
イ	スマートフォン用アプリ「全国避難所ガイド」	5.2%	51
ウ	スマートフォン用アプリ「ロケスマ」	3.2%	31
エ	どれも知らない	72.8%	711



Q8 現在、横浜市内にお勤めの方にお伺います。あなたの職場では帰宅困難者対策として、災害時に社員や職員が帰宅できない、あるいはとどまることを想定して、飲料水を備蓄していますか。(単一選択)

n= 976

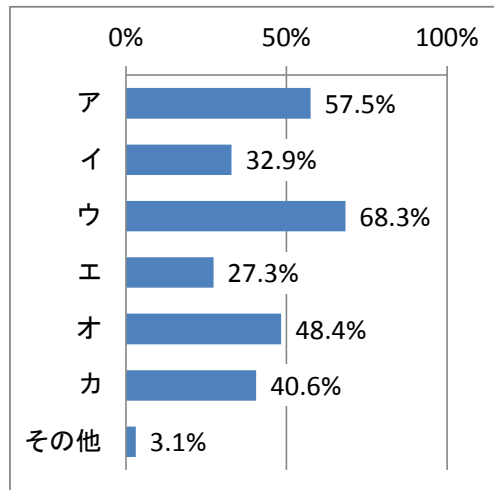
ア	1人あたり9リットル以上備蓄している	9.6%	94
イ	備蓄しているが、1人あたり9リットル未満である	16.8%	164
ウ	備蓄していない	9.3%	91
エ	わからない	26.1%	255
無回答		38.1%	372
		100.0%	976



Q9 全員にお聞きします。あなたは、飲料水の備蓄に関することや災害時給水所などの情報を知るには、どのような手段が便利だと思いますか。(複数選択可)

n= 976

ア	ホームページやスマートフォンのアプリなど、インターネットを通じた情報	57.5%	561
イ	テレビやラジオなどの広報媒体	32.9%	321
ウ	市の広報紙やチラシ等	68.3%	667
エ	市や区の行事・イベント等	27.3%	266
オ	自治会・町内会を通じた周知(回覧板等)	48.4%	472
カ	2か月に一度配付している「水道・下水道使用水量等のお知らせ」	40.6%	396
その他		3.1%	30



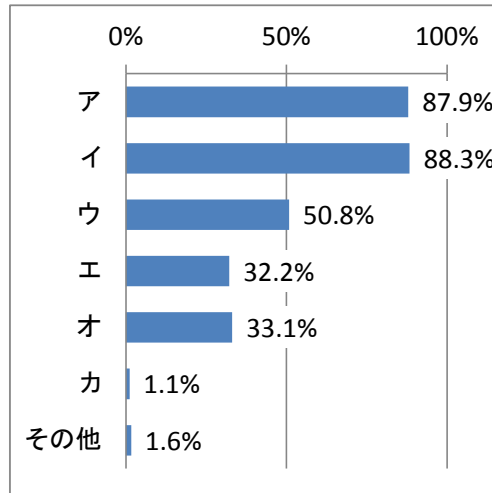
その他(抜粋)

駅やバス停、車内での掲示
近隣のスーパーやコンビニでの掲示
防災の日などにチラシを入れたりするのは意識が向きやすいと思います。

Q10 大規模な震災が発生した場合、あなたは水についてどのような情報を知りたいですか。(複数選択可)

n= 976

ア	応急給水を実施している場所(飲料水が得られる場所、日時)	87.9%	858
イ	水道の復旧見込み	88.3%	862
ウ	断水(水が止まっている)地域	50.8%	496
エ	市内全体の水道管の被害状況	32.2%	314
オ	浄水場など水道施設の被害状況	33.1%	323
カ	特にない	1.1%	11
その他		1.6%	16



その他(抜粋)

応急給水を受けるために必要な容器など、あると便利なもの。
水が出ていたとして飲んでも大丈夫かどうか。

Q11 水道局の災害対策全般について、ご意見・ご提案等がありましたらお聞かせください。(自由意見)

(抜粋)

いろいろな方法で周知いただきたい。町内会のみならず大規模マンションのイベント等にもスタッフを派遣し直接情報提供いただきたい。

何事も対策を立てた時が一番重要性を認識しているが、時の経過とともに重要性の認識は薄れていくものであり、継続的な広報が必要と考える。

災害が起こってしまったときには、とにかく早い現状の周知と、一刻も早い復旧を目指していただきたいという思いです。

災害時何処へ行けば水が手に入るかをよく知るようにしていただきたいと思います。水に対する関心を深めるように、災害時どのように行動すべきか等を学ぶ場を作っていただきたいと思います。

災害発生時に知りたいと思う情報はその時々で変わってくると思うので時期に合わせて情報発信してほしい。災害発生時はすぐに飲める水が欲しいだろうし、復旧が進めば断水がいつごろ解消される見込みなのかといったように。

昨年末、我家の水道管が破裂して、マンホール交換など工事をしたので、水道局の事を少し勉強させて頂きました。災害時における万全の取組など、日頃から感謝するばかりですが、私達も各自、被災時の対策を具体的に持つべきだと思います。

小学校などでも、教えてもらいたいです。親が言うより、学校で言われると、覚えていることも多く、また、私の知らない情報も子供が教えてくれることもあるので。

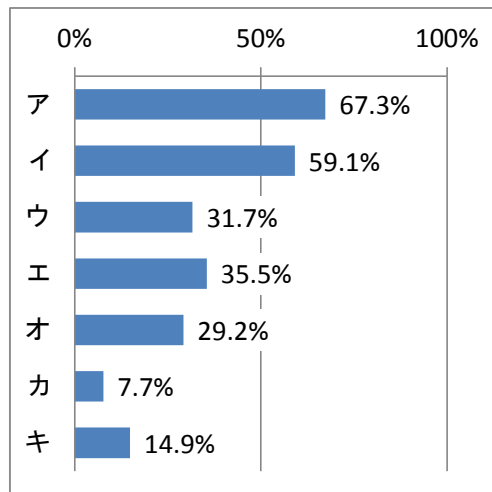
水は生活になくてはならないものです。他の地域の災害の例を見て、水の大切さを感じました。行政に頼るばかりでなく、市民一人一人が対策をしていかなければならないと思います。

水道局は対策をそれなりにしていると思う。ただ大きな災害が起きた時、すべての市民への対応は不可能だと思うので市民一人一人も、水を備蓄することの大切さを丁寧に広報していけばよい。

Q12 ここからは水道事業の認知度などについて伺います。水道水がご家庭の蛇口に届くまでには、市内外に様々な施設があります。このことに関して、次のうち知っていることはどれですか。(複数選択可)

n= 976

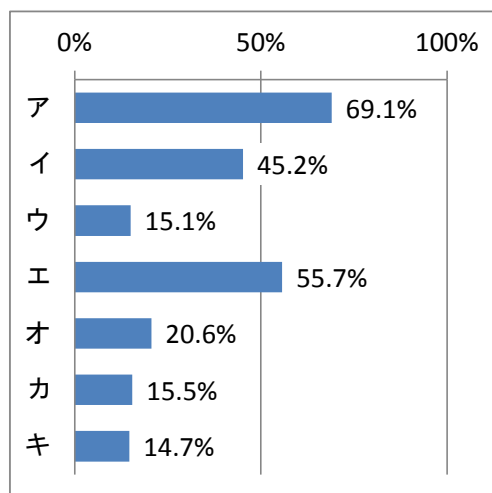
ア	横浜市の水源はすべて市外にあること	67.3%	657
イ	横浜市の水源は、道志川、相模湖、津久井湖、丹沢湖、宮ヶ瀬湖の5つあること	59.1%	577
ウ	市内には、川井、西谷、小雀の3つの浄水場があること	31.7%	309
エ	起伏の多い土地に一定の水圧で水を送るため、市内にたくさんのポンプ場があること	35.5%	346
オ	水道水の使用量に応じて水量を調整し貯めておくため、市内にたくさんの配水池があること	29.2%	285
カ	浄水場でつくった水道水を各家庭に送るための水道管の長さの合計が市内で約9,200キロメートルになること	7.7%	75
キ	どれも知らない	14.9%	145



Q13 安全で良質な水を安定してお届けするために水道局で行っていることについてお伺いします。次のうち、知っていることはどれですか。(複数選択可)

n= 976

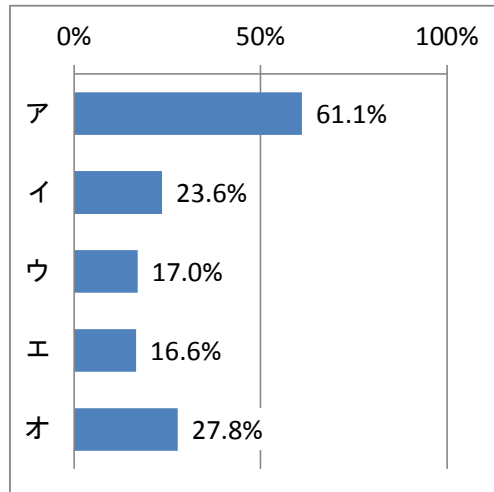
ア	山梨県道志村に広大な水源林を保有し、間伐などを行い計画的に管理・保全していること	69.1%	674
イ	浄水場では、施設の運転や監視を24時間体制で行っていること	45.2%	441
ウ	起伏の多い土地でも水を安定してお届けするために、市内を地区ごとに分ける「配水ブロックシステム」によって給水していること	15.1%	147
エ	老朽化した水道管や浄水場などの更新・耐震化を計画的に行っていること	55.7%	544
オ	漏水が原因で地盤が陥没するなどの事故を防ぐため、市内全域を対象に日々計画的に漏水調査を行っていること	20.6%	201
カ	市内の学校で、子どもたちが冷たくて良質な水道水を飲めるよう、受水槽等を経由せずに蛇口まで直接給水する方式への改良を進めていること	15.5%	151
キ	どれも知らない	14.7%	143



Q14 水道水の水質管理についてお伺いします。次のうち、知っていることはどれですか。(複数選択可)

n= 976

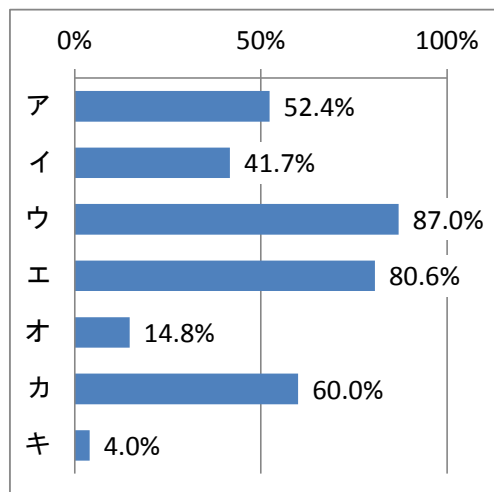
ア	水道水の安全性と快適性に関する項目の「水質基準」を国が定めていること	61.1%	596
イ	横浜市は、国の定める「水質基準」よりも2～10倍厳しい「水質管理値」を独自に設定していること	23.6%	230
ウ	横浜市は、法律で義務付けられている蛇口での検査だけでなく、水源、浄水場の入口から出口まで処理段階ごとに定期的な水質検査をしていること	17.0%	166
エ	市内のすべての浄水場で、品質管理の国際規格である「ISO9001」の認証を取得していること	16.6%	162
オ	どれも知らない	27.8%	271



Q15 水道料金についてお伺いします。次のうち、知っていることはどれですか。(複数選択可)

n= 976

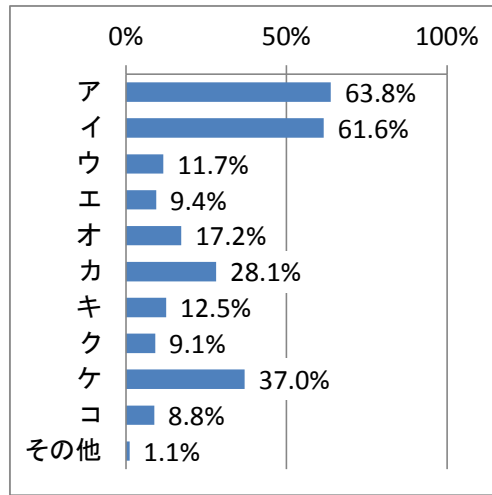
ア	水道事業は水道料金収入を主な財源として、老朽化した水道管の更新・耐震化などの事業を行っていること	52.4%	511
イ	使用水量が多くなるにしたがって単価が高くなる料金体系を採用していること	41.7%	407
ウ	水道料金は、2か月に1回検針して2か月分を一括で請求していること	87.0%	849
エ	水道料金を請求するときには、下水道使用料も合わせてお支払いいただいていること	80.6%	787
オ	横浜市で定めている最低使用水量と基本料金は、2か月あたり16立方メートル、1,580円(税抜き)であること	14.8%	144
カ	水道水の価格は、ペットボトル水に比べて非常に安価であること	60.0%	586
キ	どれも知らない	4.0%	39



Q16 水道局では様々な方法で水道事業をPRしています。次のうち知っているものはどれですか。(複数選択可)

n= 976

ア	広報よこはま特集号「よこはまの水」	63.8%	623
イ	2か月に一度配付している「水道・下水道使用水量等のお知らせ」	61.6%	601
ウ	パンフレット	11.7%	114
エ	ポスター	9.4%	92
オ	ウェブサイト	17.2%	168
カ	浄水場見学	28.1%	274
キ	地域イベント	12.5%	122
ク	バスツアー	9.1%	89
ケ	水道局キャラクター「はまピョン」	37.0%	361
コ	どれも知らない	8.8%	86
その他		1.1%	11



その他(抜粋)

横浜の美味しい水検定
水源通行手形

Q17 水道局の広報(広報紙、ウェブサイト、イベントなど)について、ご意見・ご提案等がありましたらお聞かせください。(自由意見)

(抜粋)

アンケートに答えて初めて、当たり前前の方が大変な努力の上に成り立っていることを感じさせていただきました。水道局も含め、日常の普通のサービスを提供することがどれだけ大変か、市民の皆さんにご理解いただく機会があってもよいのでしょうか。

イベントがいつ実施されるのか、かなり注意して情報収集をしなければ、わからない。自治会・町内会のイベントで出前講座を行うなど、市民への周知、広報が必要だと思う。

一度、現場見学会に参加したことがあるが、業務に無理のない範囲で曜日、時間のバランスを取りながら見学回数を増やしたら如何でしょうか。

横浜の水道の安全性を信頼しています！品質管理は大変だと思いますが、ぜひ市民にその努力をアピールして下さい！

横浜の水道水は美味しいです。安全で安心なお水だと思っています。横浜のお水は歴史もあるしもっと誇ってよいと思います。

今回のアンケートで初めて知った知識がたくさんあった。もっとSNS等も活用して広報活動に取り組んでいただきたい。とくに災害時の備えは、独り暮らしの学生などはしていないと思う。自分もSNSであれば拡散などして広報に協力できる。

蛇口を捻れば水が出てくるのが普通だと思っていました。様々な努力をしていただいた結果ということを知り、感謝しています。安心して水を飲むために水源地の森林を外資に購入されないことを望みます。

上水道見学会に昔子どもと行きました。とても勉強になったうえに、子どもと楽しい時間を過ごせたことが今も良い思い出です。また、職員の方がとても優しくったことが子どもの記憶にも残っています。小学校等でそういった手紙を配るのも効果的だと思います。

浄水場見学が一般人(学生以外)でも出来るなら行ってみたい。もっとアピールしてほしい。

水源の話や浄水場の話は時々目にしますが、水質検査や水質管理の話はあまり知りませんでした。いろいろな場所でお知らせいただけたら、もっと興味を持つ人が増えるのではないのでしょうか。

水源や浄水場などの施設を見学したい人も多いと思いますが、イベント情報を見逃してしまいがちですので、告知に力を入れていただければと思います。



ヨコハマeアンケート

平成 29 年度 第 18 回アンケートの「その後」

アンケートテーマの担当部署が、アンケート結果をどのように受け止めたのか、事業にどう活用しているのかなど、アンケートの「その後」をご紹介します。



災害時の飲料水の確保及び水道事業の認知度に関するアンケート

(平成 30 年 1 月実施) 担当 水道局 総務課

アンケートの回答を事業に反映した事例、又は反映する予定

このアンケート結果を活用して、ご家庭や企業における飲料水の備蓄促進キャンペーンや災害時給水所のPRを実施していきます。

また、「水道事業の認知度」の結果を基に、「平成 30 年度水道局広報計画」を策定し、これに基づいた広報活動を実施することで、水道事業の認知度向上を図ります。

アンケートを実施しての感想

【Q1～Q11 について】

平成 24 年度から 6 年間の結果を比較すると、ご家庭で「1 人あたり 9 リットル以上備蓄している」方の割合、災害時給水所の「具体的な場所を知っている」方の割合が、いずれも上昇傾向にあることが分かりました。

【Q12～Q16 について】

水道局の事業については、水源保全などの目に見える部分の取組については比較的認知度が高いことが分かりました。一方で、給水、配水の仕組みや水質管理体制など、目に見えない部分の取組の認知度が低いことが分かりました。

また、水道局ではバスツアーや施設見学などのイベントを開催していますが、自由意見の回答から、イベント開催の情報があまり知られていないことが分かりました。今後は、より多くの皆さまにお知らせできるよう、イベント開催の周知方法を工夫したいと思います。

担当部署から登録メンバー様へのメッセージ

アンケートにご協力いただきありがとうございました。水道局はこれからも、24 時間 365 日安全で良質な水道水を安定してお届けしていきます。

また、災害に備えた飲料水備蓄の目安は 1 人最低 3 日分で 9 リットル以上です。ぜひ、ご家庭・職場で必要量の備蓄をお願いいたします。

ヨコハマeアンケートにご協力いただき、ありがとうございました。