

横浜の水道に関する意識調査
【市 民】
報告書

令和 8 年 3 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
6. 回答者の属性.....	4
(1) 居住区.....	4
(2) 性別.....	4
(3) 年齢.....	4
(4) 性・年齢.....	5
(5) 同居家族人数.....	5
(6) 同居家族人数(18歳未満).....	5
(7) 同居家族人数(65歳以上).....	6
(8) 住居形態の別.....	6
(9) 給水方式.....	6
(10) 水道使用水量(2か月の使用量).....	7
(11-1) 水道使用水量(2か月の使用量)ごとの同居家族人数.....	8
(11-2) 同居家族人数ごとの水道使用水量(2か月の使用量).....	9
(11-3) 18歳未満の同居家族人数ごとの水道使用水量(2か月の使用量).....	9
(11-4) 65歳以上の同居家族人数ごとの水道使用水量(2か月の使用量).....	10
(12) 回収方法別の回収標本分析.....	10
7. 標本誤差.....	11
(1) 算出式.....	11
(2) 早見表.....	11
II 集計結果.....	13
1. 満足度について.....	15
(1) 横浜市水道事業の満足度.....	15
(2) 横浜市水道局の取組の満足度.....	22
2. 水道水の使用について.....	26
(1) 飲用水としての水道水について.....	26
(2) 水道水の水质について.....	31
(3) 節水について.....	41
3. 災害への対応について.....	45
(1) 水の備蓄について.....	45
(2) 災害時給水所について.....	58
(3) 水への意識について.....	68
(4) 給水管の管理について.....	71
4. 水道事業について.....	73
(1) 横浜市水道局の広報・PRについて.....	73
(2) 水道料金について.....	85
(3) 検針票の電子化について.....	87
(4) 国際貢献事業について.....	90
(5) 脱炭素化への取組について.....	92
(6) 更新・耐震化のペースについて.....	94

(7) 水道料金への考えについて.....	99
(8) 横浜市水道局の今後の取組について.....	106
Ⅲ 設問間クロス集計	111
1. 満足度について.....	113
(1) 横浜市の水道事業への満足度.....	113
(2) 横浜市の水道事業で満足している点.....	119
2. 水道水の使用について.....	120
(1) 飲用水としての水道水について.....	120
(2) 水道水の水質について.....	122
3. 災害への対応について.....	127
(1) 水の備蓄について.....	127
(2) 災害時給水所について.....	129
(3) 水への意識について.....	130
4. 水道事業について.....	132
(1) 検針票の電子化について.....	132
(2) 脱炭素化への取組について.....	133
(3) 更新・耐震化のペースについて.....	134
(4) 水道料金への考えについて.....	135
(5) 横浜市水道局の今後の取組について.....	137
Ⅳ 資料編	139
1. 自由記述.....	141
(1) 感謝(73件).....	141
(2) 上下水道料金(35件).....	141
(3) アンケート(35件).....	141
(4) 施設・設備改修(25件).....	141
(5) 外資・民営化(22件).....	141
(6) 水質(11件).....	141
(7) 情報公開・広報活動(12件).....	141
(8) 事業のあり方(10件).....	142
(9) 検針・支払(8件).....	142
(10) IT化(8件).....	142
(11) 自身の対応(6件).....	142
(12) 災害・事故対応(4件).....	142
(13) 脱炭素化・温暖化(3件).....	142
(14) 水源・森林保全(3件).....	142
(15) 国際貢献(3件).....	142
(16) 財源(3件).....	142
(17) その他(25件).....	142
2. 調査票.....	143

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方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に検討するために実施しました。

2. 調査の内容

- (1) 満足度について
- (2) 水道水の使用について
- (3) 災害への対応について
- (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 26 問(うち2問は事業所のみ)の調査項目)
- 調査地域 横浜市全域
- 調査対象 横浜市内に居住する18歳以上の方 4,000 人
- 抽出方法 住民基本台帳からの無作為抽出
- 調査方法 郵送配布、郵送回答又はインターネット回答によるアンケート方式
- 調査期間 令和7年9月1日(月)～9月16日(火)
- 有効回答数 1,550標本(回収率 38.8%)

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。
- <その他>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。
- 図表中の「無回答」、及び回答数が 30 件以下の項目については、「n」が回答者割合から判断して極端に少ないと標本誤差(後述)が大きくなるため、分析の対象外とし、コメントから除外している場合がある。

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:単純集計、設問の性質に応じた属性ごと(属性間のクロス分析含む)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、令和4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。

6. 回答者の属性

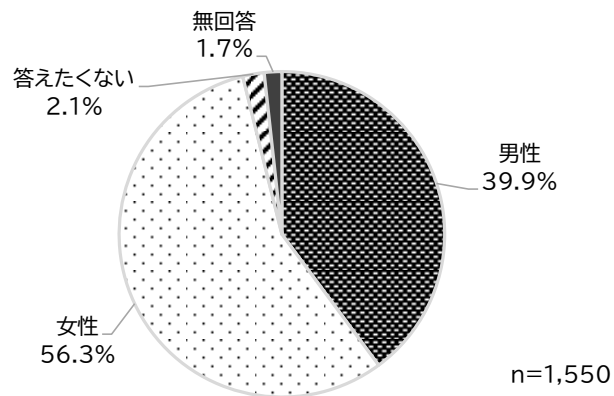
(1) 居住区

図表1 居住区

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
1,550	150	111	65	76	66	103	92	134	64	46	87	117	120	58	37	90	63	64	7
100.0	9.7	7.2	4.2	4.9	4.3	6.6	5.9	8.6	4.1	3.0	5.6	7.5	7.7	3.7	2.4	5.8	4.1	4.1	0.5

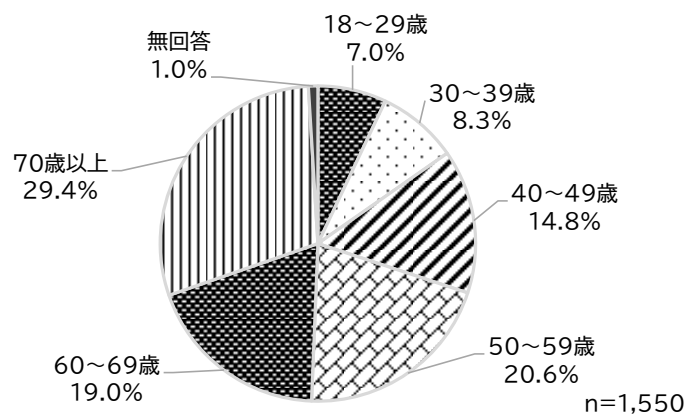
(2) 性別

図表2 性別



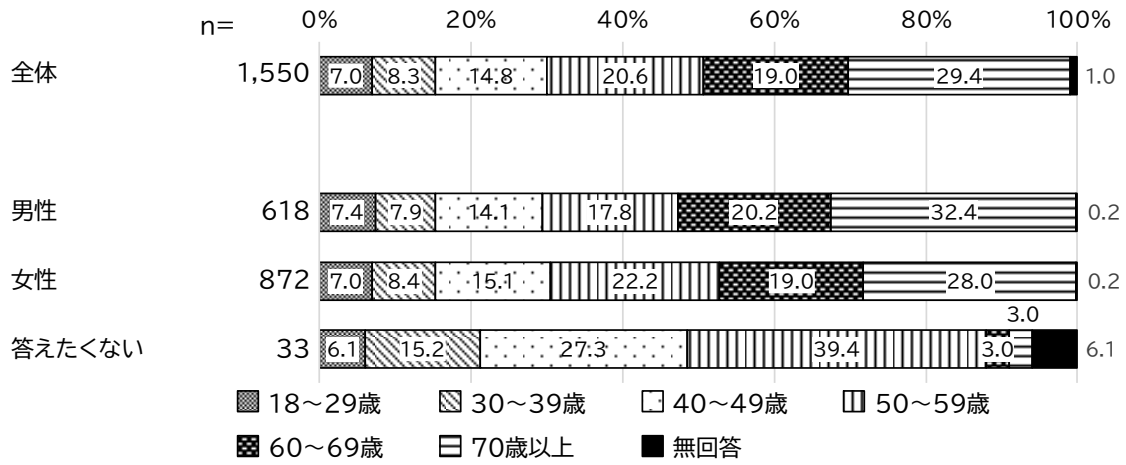
(3) 年齢

図表3 年齢



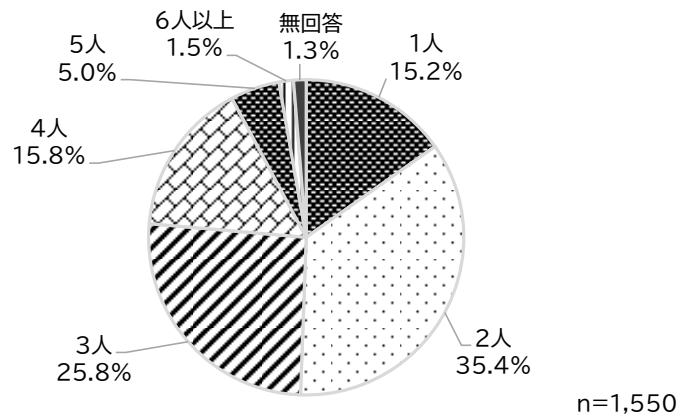
(4) 性・年齢

図表4 性・年齢



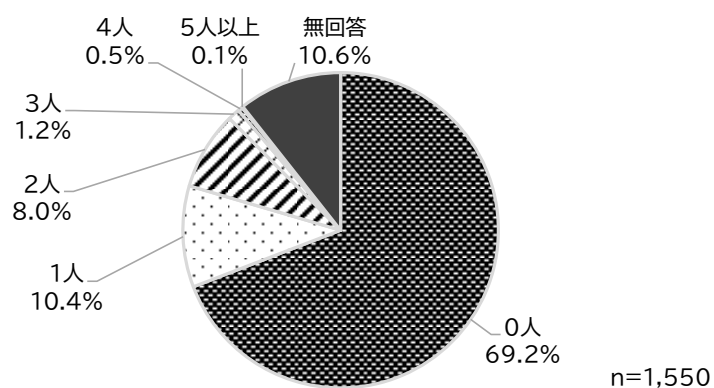
(5) 同居家族人数

図表5 同居家族人数



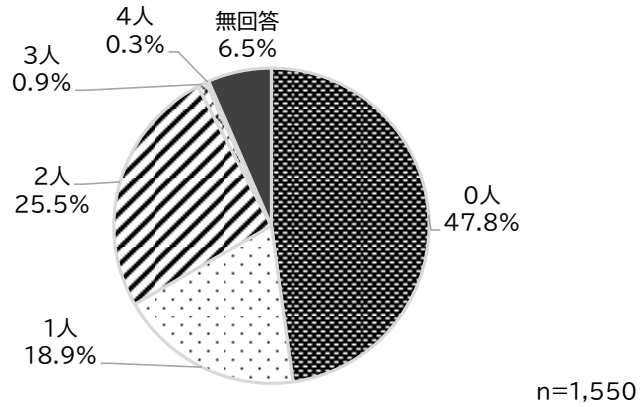
(6) 同居家族人数(18歳未満)

図表6 18歳未満の同居家族人数



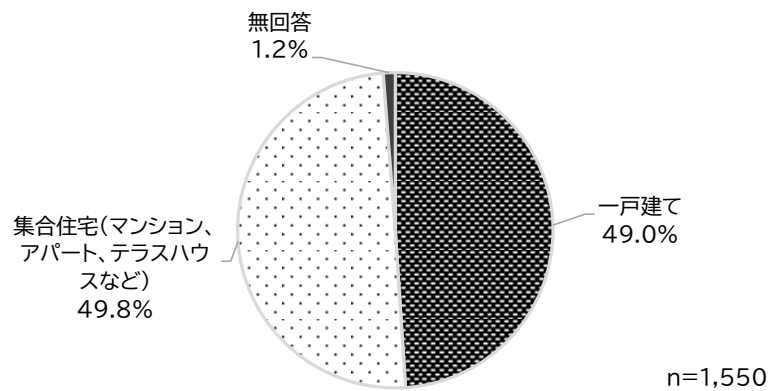
(7) 同居家族人数(65歳以上)

図表7 65歳以上の同居家族人数



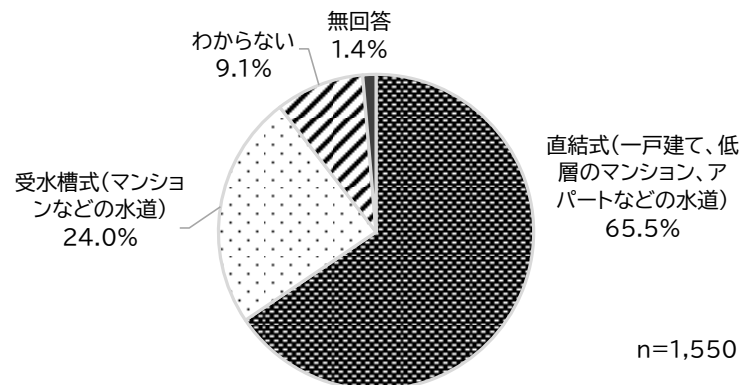
(8) 住居形態の別

図表8 住居形態の別

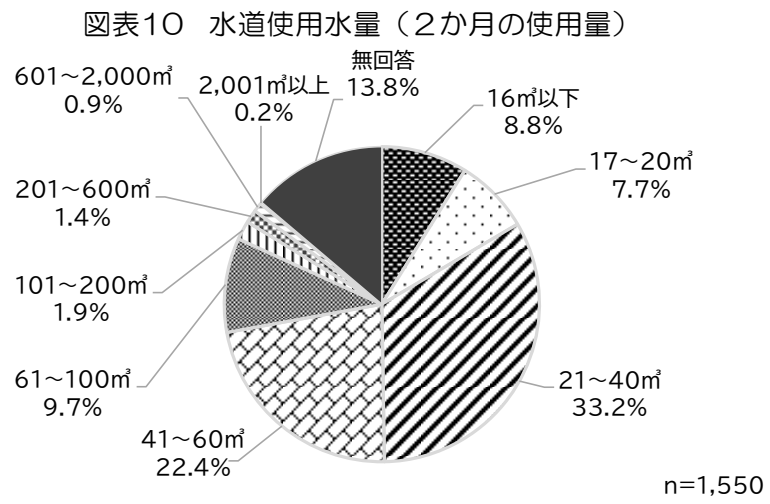


(9) 給水方式

図表9 給水方式

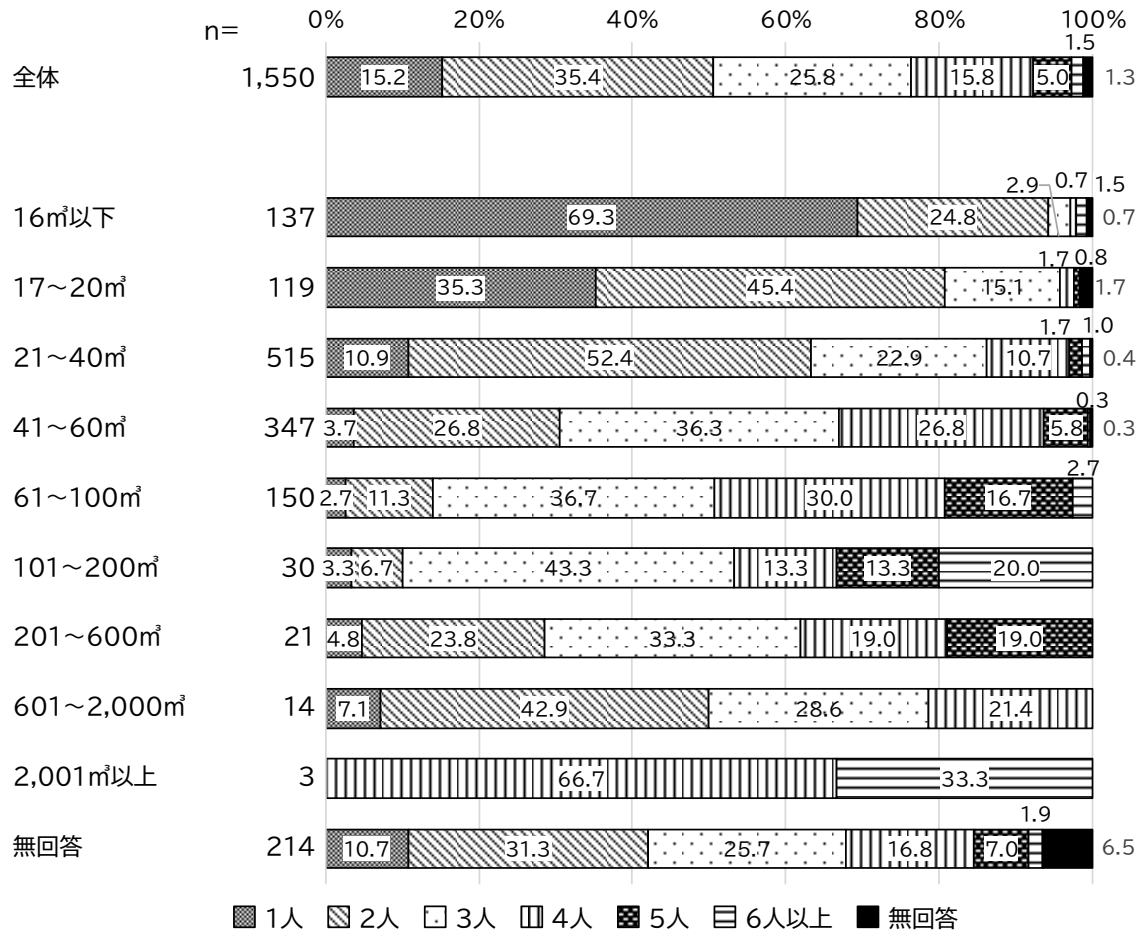


(10) 水道使用水量(2か月の使用量)



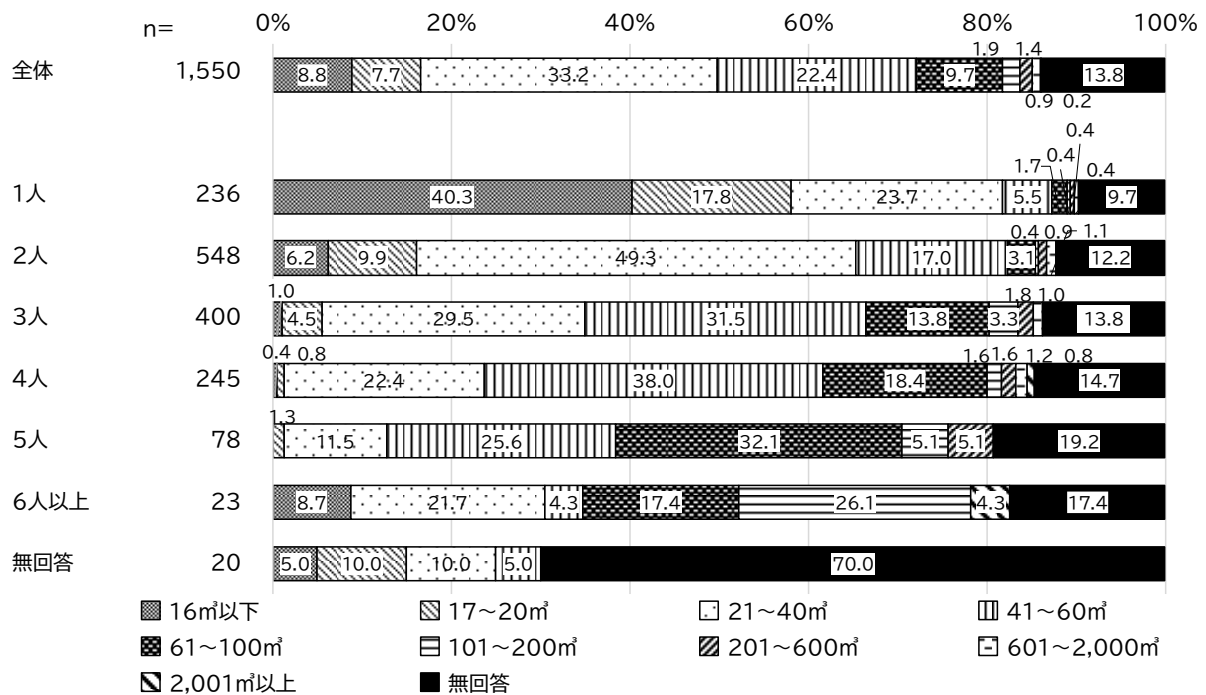
(11-1) 水道使用水量(2か月の使用量)ごとの同居家族人数

図表11 水道使用水量（2か月の使用量）ごとの同居家族人数



(11-2) 同居家族人数ごとの水道使用水量(2か月の使用量)

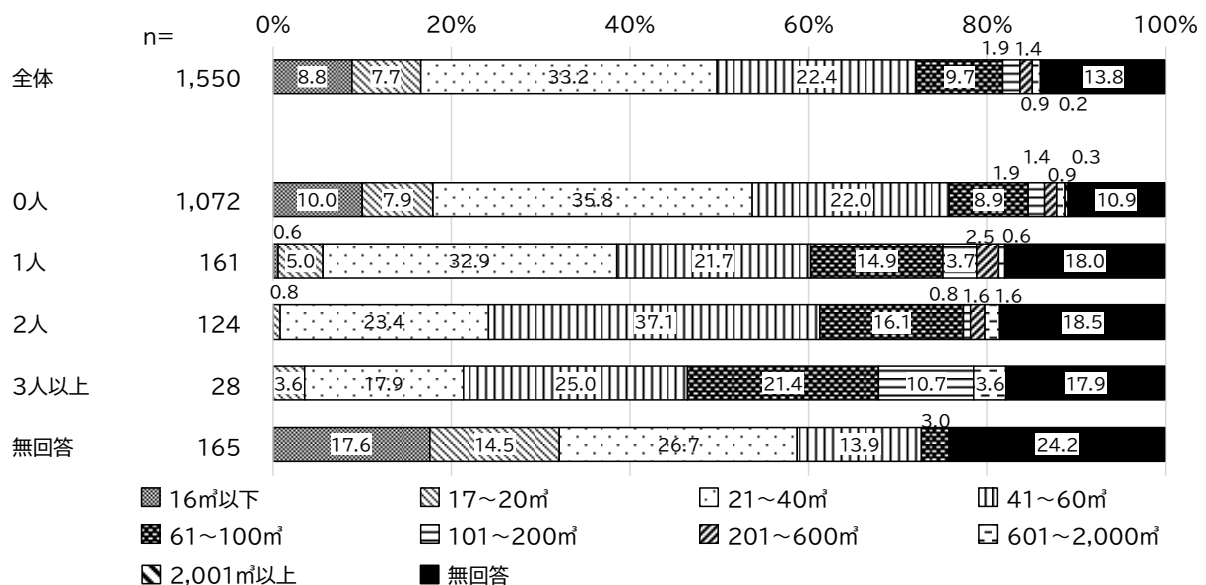
図表12 同居家族人数と直近2か月の水道使用量の関係



同居家族の数が1人の場合、「16 m³以下」、2人では「21~40 m³」、3人、4人では「41~60 m³」、5人では「61~100 m³」がそれぞれ属性内で1位であり、同居家族の数が多いほど水道使用量も多くなっている。

(11-3) 18歳未満の同居家族人数ごとの水道使用水量(2か月の使用量)

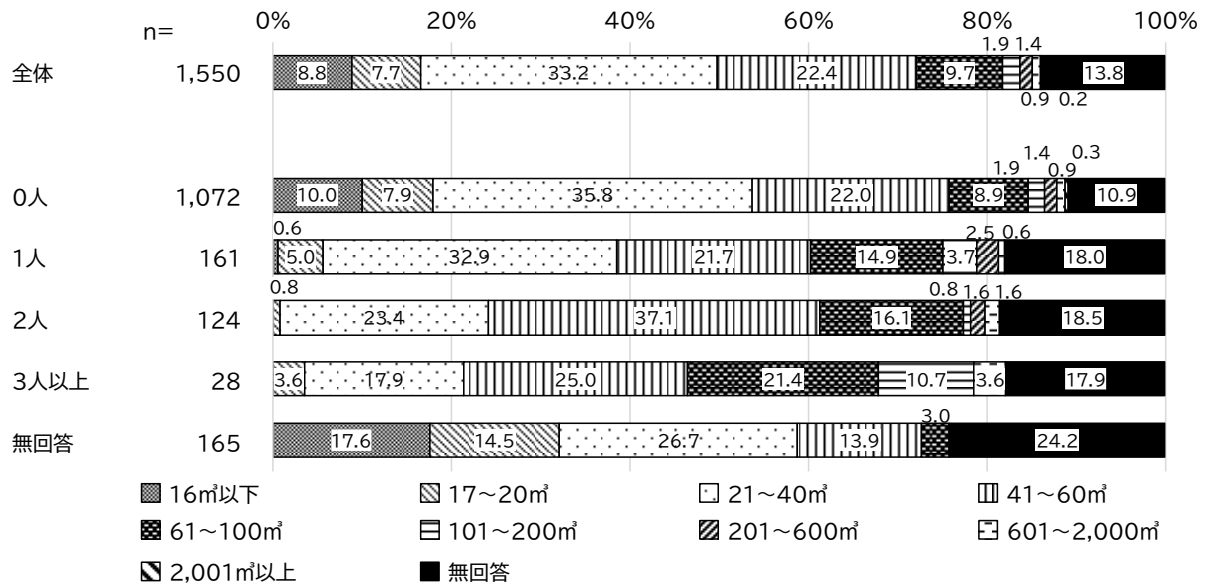
図表13 同居家族(18歳未満)の人数と直近2か月の水道使用量の関係



18歳未満の同居家族がない場合と1人の場合では「21~40 m³」、2人以上の場合では「41~60 m³」が属性内で1位となっている。

(11-4) 65歳以上の同居家族人数ごとの水道使用水量(2か月の使用量)

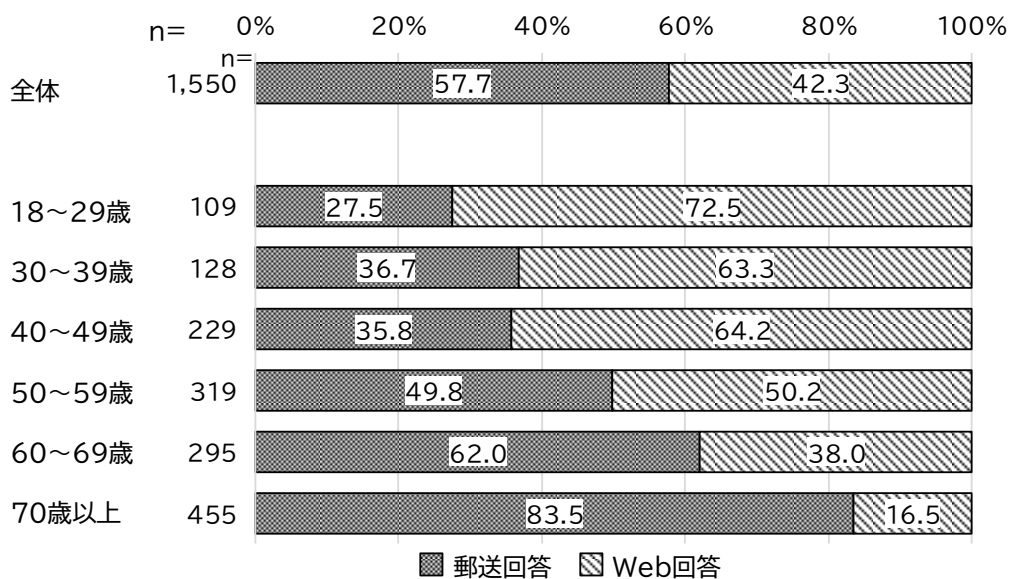
図表14 同居家族（65歳以上）の人数と直近2か月の水道使用量の関係



65歳以上の同居家族が2人以下の場合は「21~40 m³」、3人以上では「61~100 m³」が属性内で1位となっている。

(12) 回収方法別の回収標本分析

図表15 回収方法別の回収標本



18~29歳では「Web 回答」の割合が7割を超え、最も高くなっている。また、年齢が高くなるほど「郵送回答」の割合が高くなり、70歳以上では83.5%となっている。

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

$$b = 1.96 \sqrt{\frac{N-n}{N-1} \times \frac{P(1-P)}{n}}$$

b=標本誤差

N=母集団

n=回答者数

P=回答の比率(0≤P≤1)

(2) 早見表

図表16 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
1550	±1.49	±1.99	±2.28	±2.44	±2.49
1300	±1.63	±2.17	±2.49	±2.66	±2.72
1000	±1.86	±2.48	±2.84	±3.04	±3.10
500	±2.63	±3.51	±4.02	±4.29	±4.38
300	±3.39	±4.53	±5.19	±5.54	±5.66
150	±4.80	±6.40	±7.33	±7.84	±8.00
100	±5.88	±7.84	±8.98	±9.60	±9.80

※(N-n)/(N-1)≒1として算出

例えば、問4「横浜市の水道水の安全性について、どのように感じていますか。」という質問に対して、「どちらかといえば安全」と答えた人は、49.8%であった。

回答者数が1,550人、回答率50%前後のときの標本誤差は、標本誤差早見表では±2.49%であるから、「どちらかといえば安全」と考える人は、市内在住の水道利用者(母集団)の47.51%から52.49%の間であると推定できる。

II 集計結果

1. 満足度について

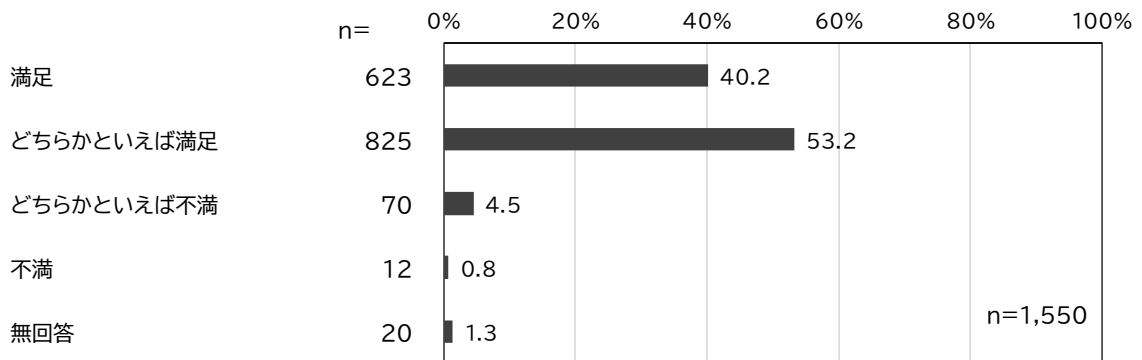
(1) 横浜市水道事業の満足度

問1 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

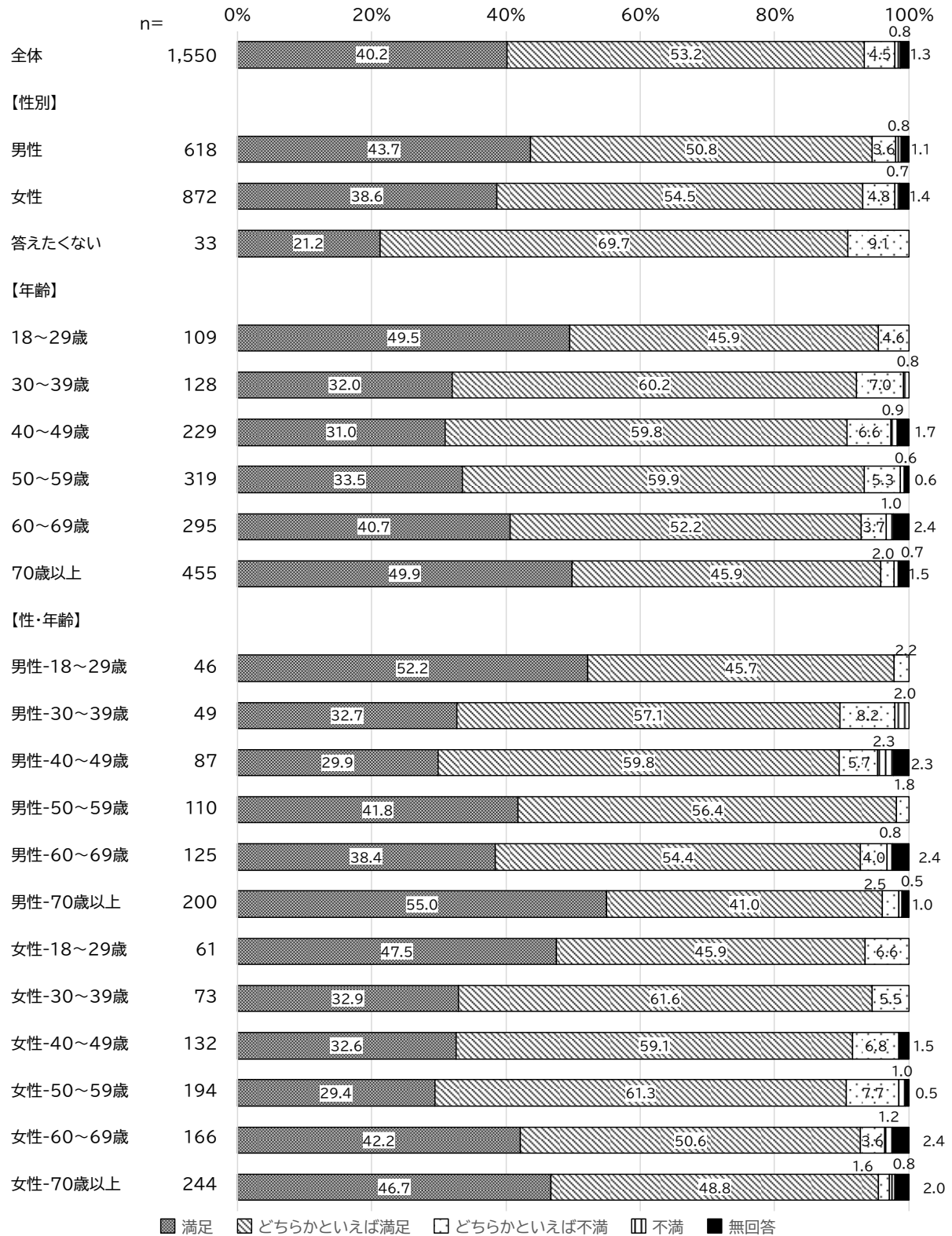
図表17 全体



水道事業の満足度については、「満足」40.2%、「どちらかといえば満足」53.2%を合わせた割合は、93.4%となっている。

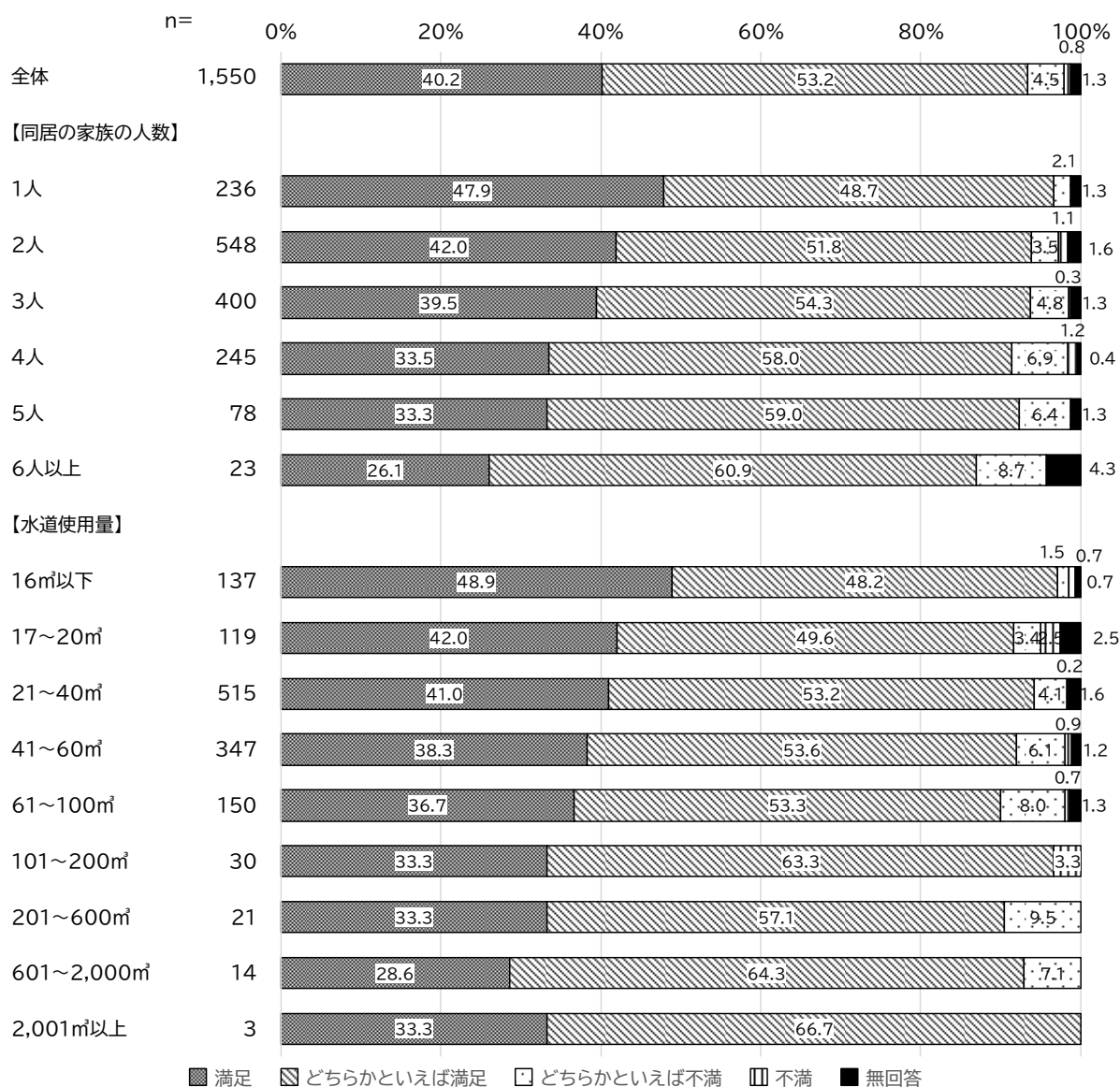
②属性別集計

図表18 全体、性別、年齢別、性・年齢別



- 性別
男性、女性、性別を答えたくない人のいずれも「どちらかといえば満足」が属性内で1位となっている。
「満足」の割合をみると、男性が 43.7%、女性が 38.6%となっており、男性の方が 5.1 ポイント高い。
また、「満足」「どちらかといえば満足」を合わせた割合は、男性が 94.5%、女性が 93.1%となっており、男性の方が 1.4 ポイント高い。
- 年齢別
18～29 歳と 70 歳以上では、「どちらかといえば満足」より「満足」の割合が高い。
「満足」「どちらかといえば満足」を合わせた割合が最も高いのは 70歳以上である。
- 性・年齢別
男性は 18～29 歳と 70 歳以上で、「満足」が多く、30～69 歳では「どちらかといえば満足」が多い。
女性は 18～29 歳を除き、すべての年齢層で「どちらかといえば満足」が最も多い。

図表19 全体、同居家族人数別、水道使用量別



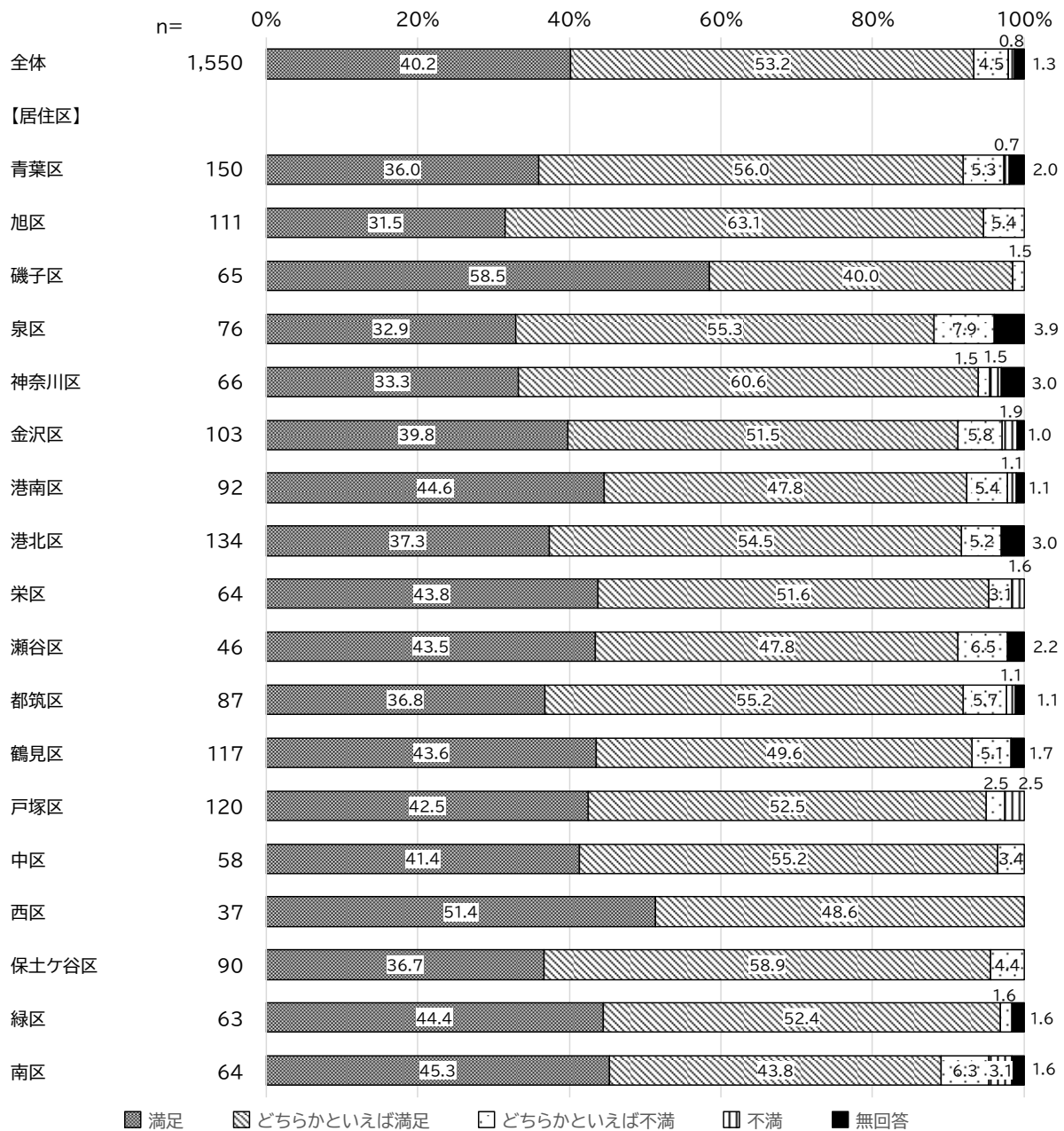
○ 同居家族人数別

「満足」の割合は、同居家族人数が少ないほど高い。
 また、「満足」「どちらかといえば満足」を合わせた割合も、同居家族人数5人の場合を除き、概ね同居家族人数が少ないほど高くなる傾向にあり、最も高いのは同居家族人数が1人の場合で96.6%、最も低いのは6人以上の87.0%である。

○ 水道使用水量別

「満足」の割合は、使用水量が少なくなるほど概ね高い傾向にあり、16㎡以下では「どちらかといえば満足」を上回っている。「どちらかといえば満足」の割合は使用水量が多くなるほど概ね高くなる傾向がある。

図表20 全体、居住区別



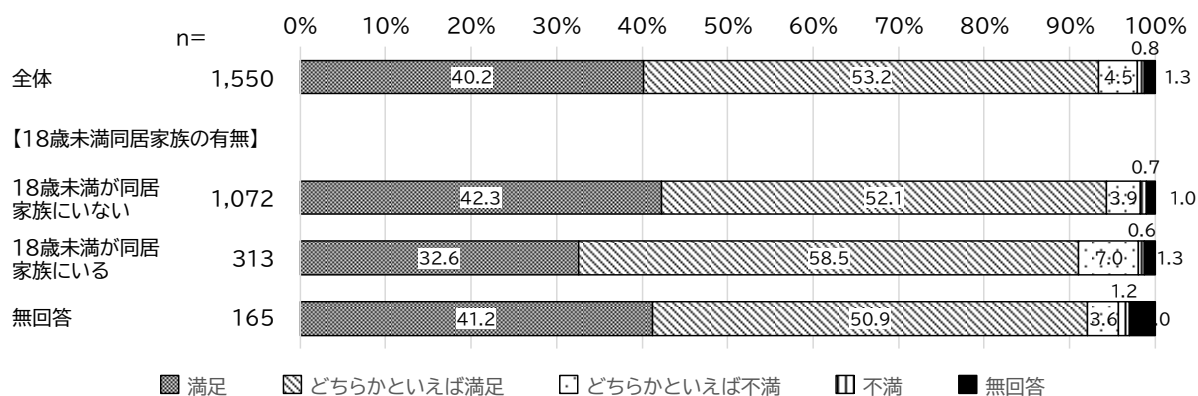
○ 居住区別

磯子区、西区、南区では「満足」の割合が「どちらかといえば満足」より高く、磯子区と西区では全体値を10ポイント以上上回っている。

「満足」「どちらかといえば満足」を合わせた割合は、西区が最も高く、次いで磯子区、緑区となっている。一方、最も低いのは、泉区、次いで南区となっている。

「不満」「どちらかといえば不満」を合わせた割合が最も高いのは南区、次いで泉区となっている。

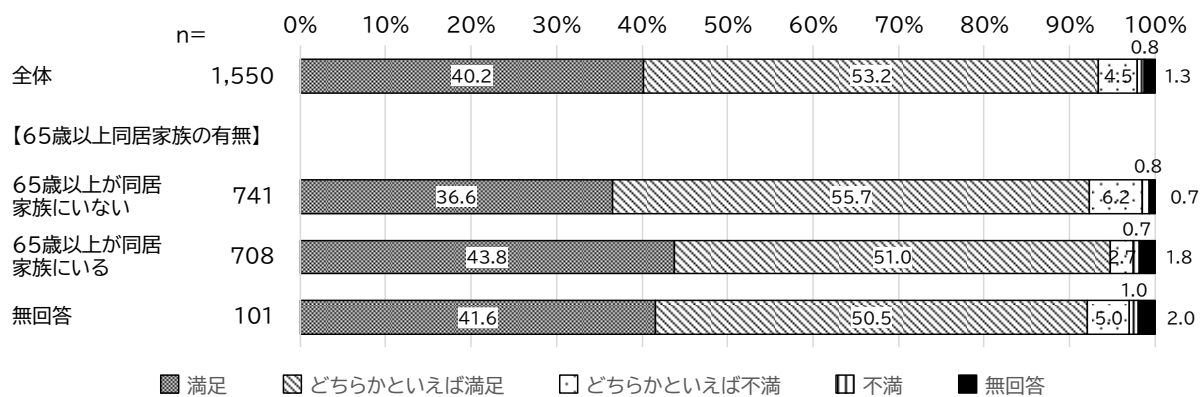
図表21 全体、18歳未満の同居家族の有無別



○ 18歳未満の同居家族の有無別

18歳未満の同居家族がいない人の方が、「満足」の割合が9.7ポイント高い。

図表22 全体、65歳以上の同居家族の有無別

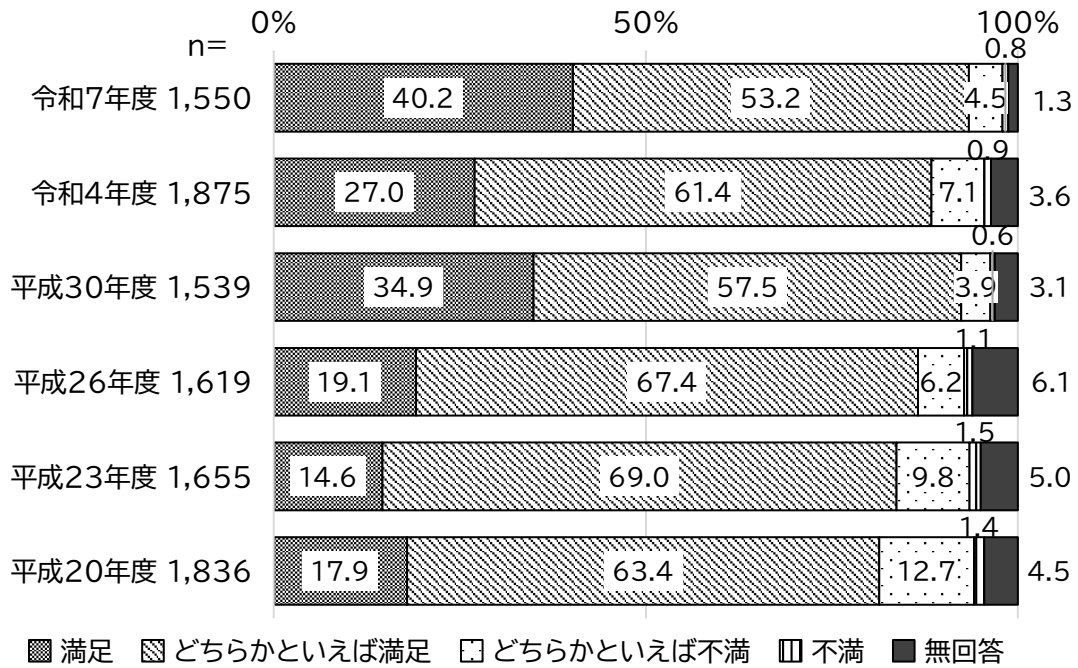


○ 65歳以上の同居家族の有無別

65歳未満の同居家族がいる人の方が、「満足」の割合が7.2ポイント高い。

③経年比較

図表23 経年比較



「満足」「どちらかといえば満足」を合わせた割合は、令和7年度は93.4%となっており、前回調査（令和4年度）の88.4%から5.0ポイント増加している。

「満足」については令和7年度が40.2%で、前回調査より13.2ポイント増加している。

平成20年度以降、「満足」「どちらかといえば満足」を合わせた割合は、概ね増加傾向にある。

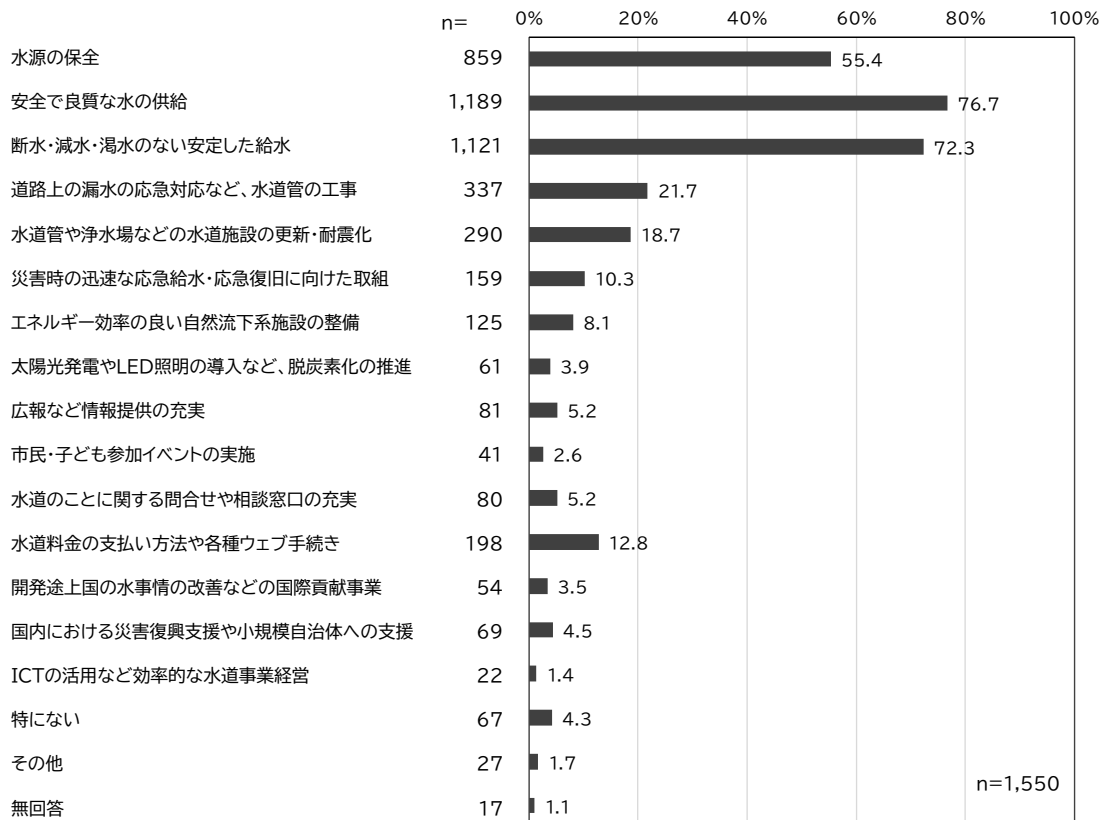
(2) 横浜市水道局の取組の満足度

問2 【共通】横浜市水道局の取組について、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 水源の保全
- 2 安全で良質な水の供給
- 3 断水・減水・濁水のない安定した給水
- 4 道路上の漏水の応急対応など、水道管の工事
- 5 水道管や浄水場などの水道施設の更新・耐震化
- 6 災害時の迅速な応急給水・応急復旧に向けた取組
- 7 エネルギー効率の良い自然流下系施設の整備
- 8 太陽光発電やLED照明の導入など、脱炭素化の推進
- 9 広報など情報提供の充実
- 10 市民・子ども参加イベントの実施
- 11 水道のことにに関する問合せや相談窓口の充実
- 12 水道料金の支払い方法や各種ウェブ手続き
- 13 開発途上国の水事情の改善などの国際貢献事業
- 14 国内における災害復興支援や小規模自治体への支援
- 15 ICTの活用など効率的な水道事業経営
- 16 特にない
- 17 その他()

①単純集計

図表24 全体



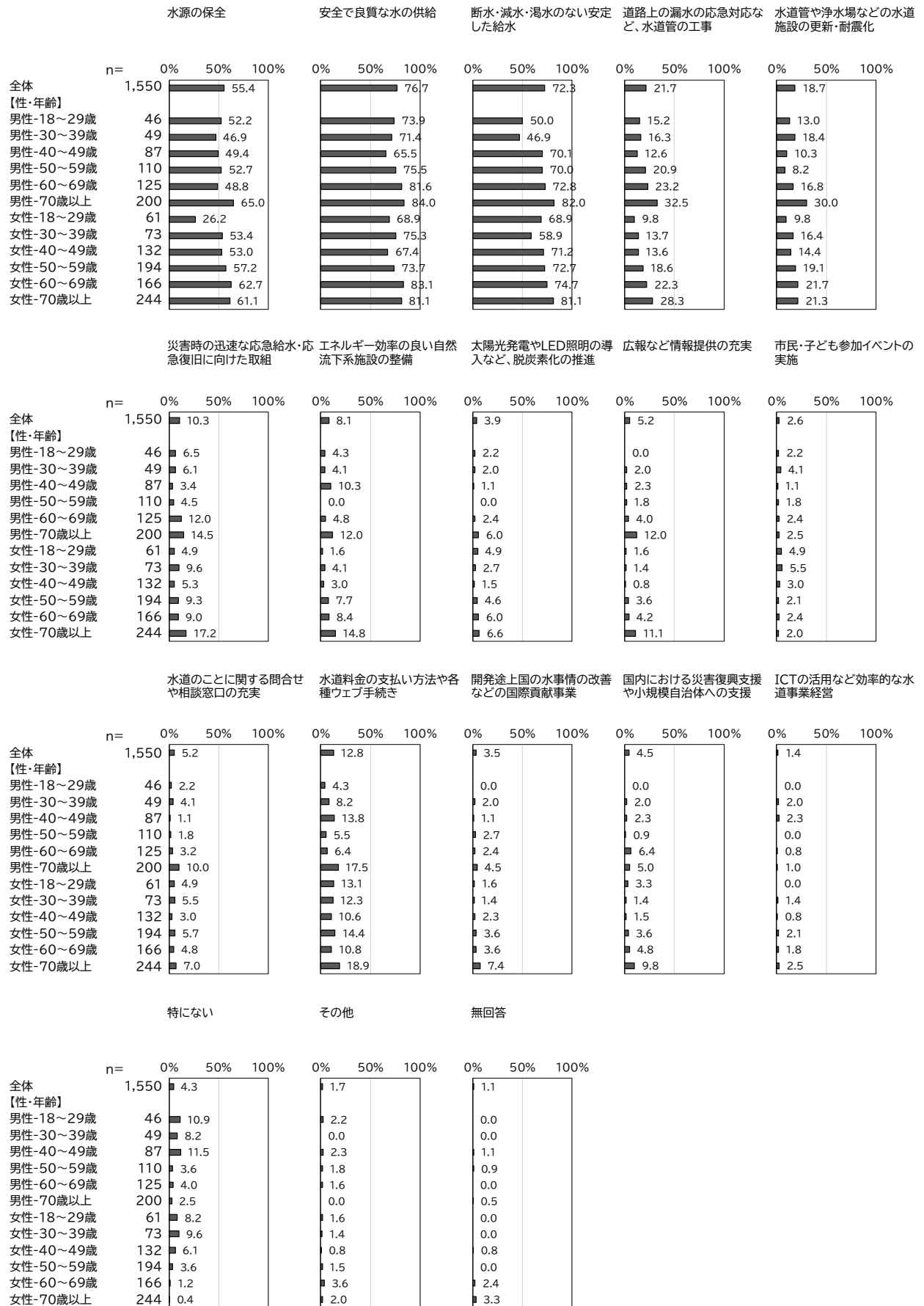
<選択肢 17:その他の内訳(意見 24 件)>

水道トラブルへの対応	4
事業改善の意識が高い	1
キャラクターが可愛い	1
東京の水より美味しい	1
はま巡りん	1
価格	1
私有地の漏水についての相談、助言が冷たい	1
水質汚染が気になる	1
東京に比べて匂いが気になる	1
水道料金	1
分からない・知らない	11

横浜市水道局の取組について、満足していただいている点として、「安全で良質な水の供給」76.7%、「断水・減水・濁水のない安定した給水」72.3%、「水源の保全」55.4%の順に割合が高くなっている。

②属性別集計

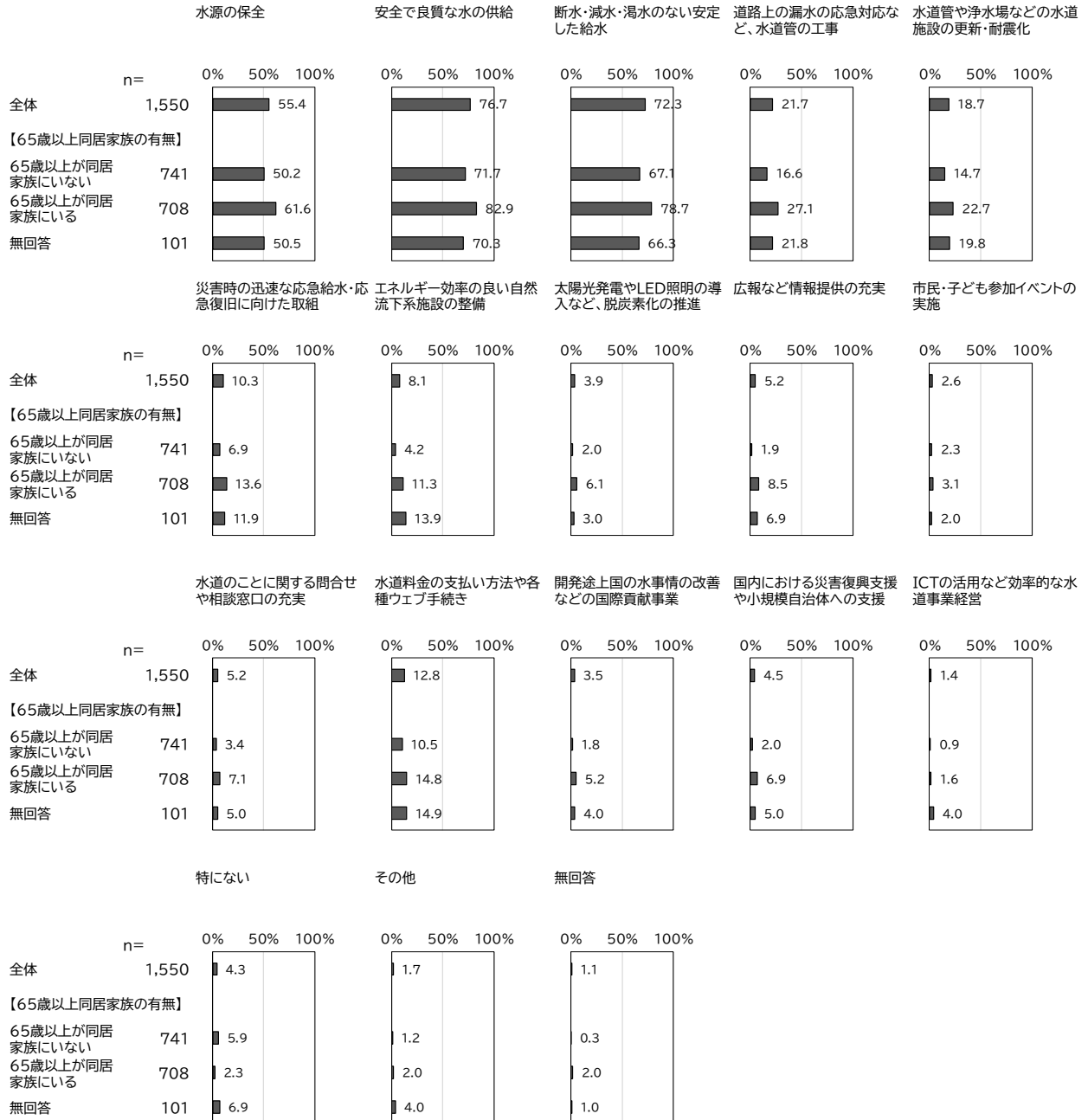
図表25 全体、性・年齢別



○ 性・年齢別

男女とも 40～49 歳では「断水・減水・濁水のない安定した給水」、それ以外では「安全で良質な水の供給」が、属性内で1位となっている。女性の 18～29 歳と 70 歳以上では「断水・減水・濁水のない安定した給水」「安全で良質な水の供給」が同率1位である。また、男性-70 歳以上では「道路上の漏水の応急対応など、水道管の工事」「水道管や浄水場などの水道施設の更新・耐震化」の割合が全体値を 10 ポイント以上上回っている。

図表26 全体、65 歳以上の同居家族の有無別



○ 65 歳以上の同居家族の有無別

65 歳以上の同居家族の有無にかかわらず「安全で良質な水の供給」が属性内で1位となっているが、65 歳以上の同居家族がいる人の方が、「断水・減水・濁水のない安定した給水」で 11.6 ポイント、「水源の保全」で 11.4 ポイント、「安全で良質な水の供給」で 11.2 ポイント、「道路上の漏水の応急対応など、水道管の工事」で 10.5 ポイント高くなっている。

2. 水道水の使用について

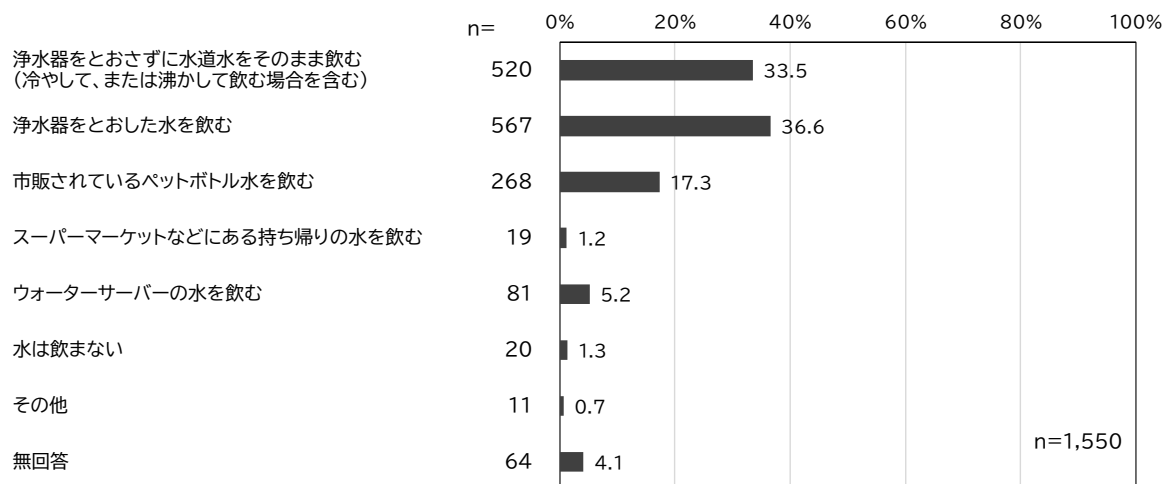
(1) 飲用水としての水道水について

問3 【共通】日頃、主にどのような種類の水を飲んでいきますか。(○は1つだけ)

- 1 浄水器をとおさずに水道水をそのまま飲む(冷やして、または沸かして飲む場合を含む)
- 2 浄水器をとおした水を飲む
- 3 市販されているペットボトル水を飲む
- 4 スーパーマーケットなどにある持ち帰りの水を飲む
- 5 ウォーターサーバーの水を飲む
- 6 水は飲まない
- 7 その他()

①単純集計

図表27 全体



<選択肢7: その他の内訳(意見 14 件)>

クリンスイ(浄水器)	3
水道水を沸かして飲む	3
ペットボトル	3
sparkling water	1
サーバー	1
水道水は飲まない	1
温泉水	1
帰水	1

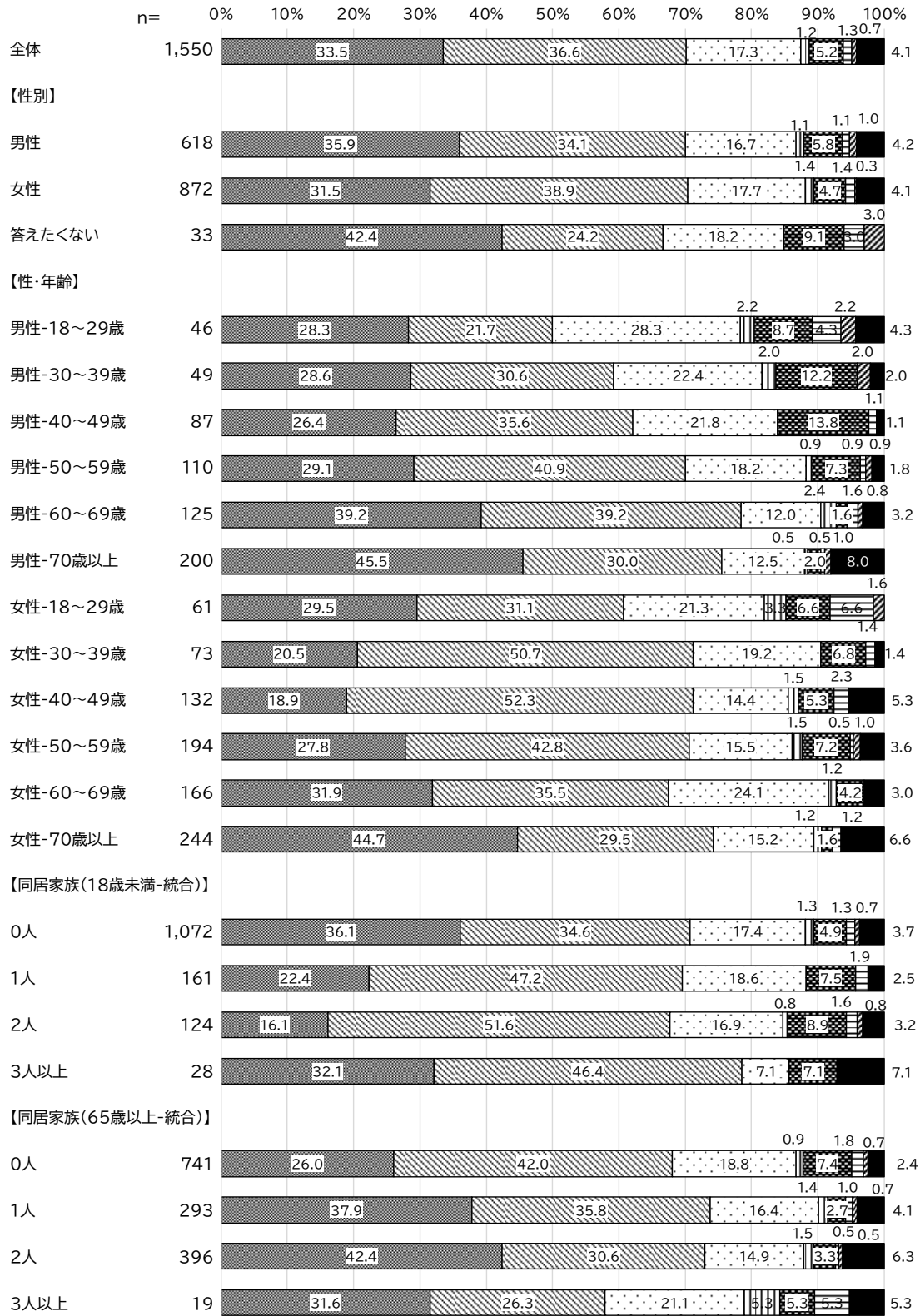
飲んでいる水の種類は、「浄水器をとおした水を飲む」36.6%、「浄水器をとおさずに水道水をそのまま飲む(冷やして、または沸かして飲む場合を含む)」33.5%を合わせると、水道水を飲んでいる割合は70.1%となっている。

また、「市販されているペットボトル水を飲む」17.3%、「スーパーマーケットなどにある持ち帰りの水を飲む」1.2%、「ウォーターサーバーの水を飲む」5.2%を合わせた水道水以外の水を飲んでいる割合は23.7%となっている。

一方、「水は飲まない」割合は1.3%である。

②属性別集計

図表28 全体、性別、性・年齢別、同居家族（18歳未満、65歳以上）別



- 浄水器をとわずに水道水をそのまま飲む(冷やして、または沸かして飲む場合を含む)
- ▨ 浄水器をとおした水を飲む
- 市販されているペットボトル水を飲む
- ▤ スーパーマーケットなどにある持ち帰りの水を飲む
- ▥ ウォーターサーバーの水を飲む
- 水は飲まない
- ▧ その他
- 無回答

○ 性別

男性と性別を答えたくない人では「浄水器をとおさずに水道水をそのまま飲む(冷やして、または沸かして飲む場合を含む)」、女性は「浄水器をとおした水を飲む」が属性内で1位となっている。

「浄水器をとおさずに水道水をそのまま飲む(冷やして、または沸かして飲む場合を含む)」は男性が女性より 4.4 ポイント、「浄水器をとおした水を飲む」は女性が男性より 4.8 ポイント高くなっている。

○ 性・年齢別

「浄水器をとおさずに水道水をそのまま飲む(冷やして、または沸かして飲む場合を含む)」が属性内で1位なのは男性-18～29 歳と 70 歳以上の男女である(男性 18～29 歳は「市販されているペットボトル水を飲む」が同率)。それ以外の世代では「浄水器をとおした水を飲む」が属性内で1位(60～69 歳男性は同率)となっている。

また、男女とも 70 歳以上で「浄水器をとおさずに水道水をそのまま飲む(冷やして、または沸かして飲む場合を含む)」、女性の 30～39 歳、40～49 歳で「浄水器をとおした水を飲む」、男性-18～29 歳で「市販されているペットボトル水を飲む」の割合が、全体値を 10 ポイント以上上回っている。

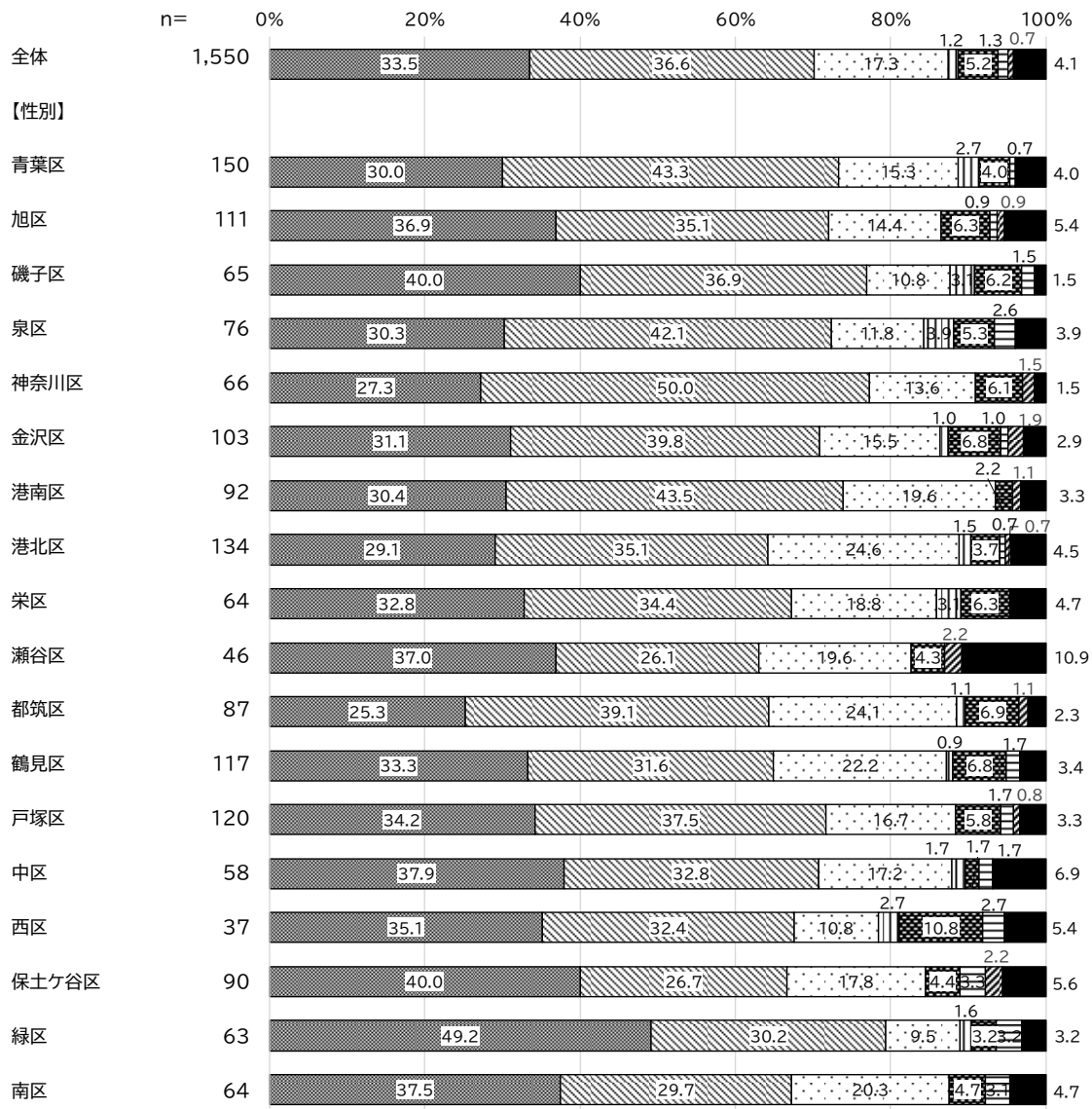
○ 18 歳未満の同居家族の有無別

18 歳未満の同居家族がない場合は「浄水器をとおさずに水道水をそのまま飲む(冷やして、または沸かして飲む場合を含む)」、それ以外では「浄水器をとおした水を飲む」が属性内で1位となっている。また、18 歳未満の同居家族が1人と2人の「浄水器をとおした水を飲む」の割合が、全体値を 10 ポイント以上上回っている。

○ 65 歳以上の同居家族の有無別

65 歳以上の同居家族がない場合は「浄水器をとおした水を飲む」、それ以外では「浄水器をとおさずに水道水をそのまま飲む(冷やして、または沸かして飲む場合を含む)」が属性内で1位となっている。

図表29 全体、居住区別



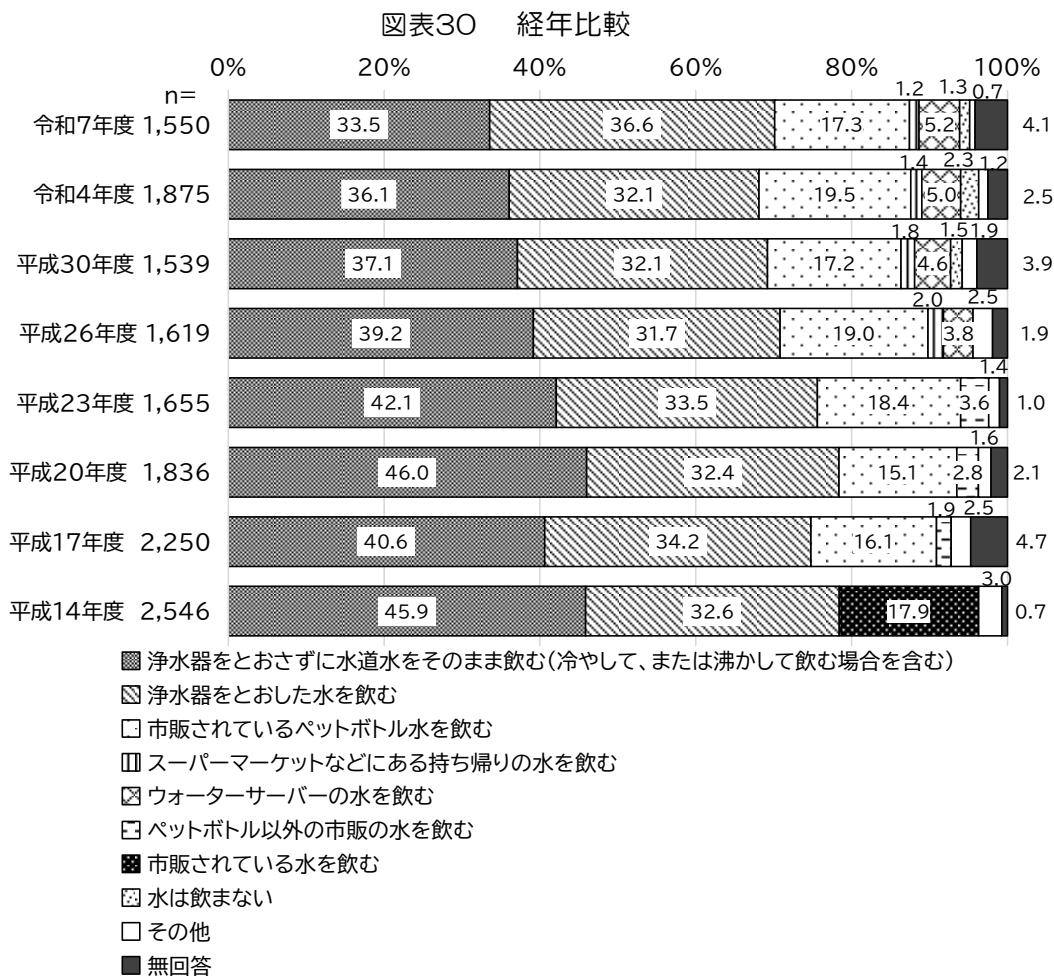
- 浄水器をとわずに水道水をそのまま飲む(冷やして、または沸かして飲む場合を含む)
- ▨ 浄水器をとおした水を飲む
- 市販されているペットボトル水を飲む
- ▤ スーパーマーケットなどにある持ち帰りの水を飲む
- ▥ ウォーターサーバーの水を飲む
- 水は飲まない
- ▧ その他
- 無回答

○ 居住区別

「浄水器をとわずに水道水をそのまま飲む(冷やして、または沸かして飲む場合を含む)」が属性内で1位なのは、旭区、磯子区、瀬谷区、鶴見区、中区、西区、保土ヶ谷区、緑区、南区である。また、緑区では割合が全体値を10ポイント以上上回っている。

「浄水器をとおした水を飲む」が属性内で1位なのは、泉区、神奈川区、金沢区、港南区、港北区、栄区、都筑区、戸塚区である。また、神奈川区では割合が全体値を10ポイント以上上回っている。

③経年比較



注 1:「浄水器をとおさずに水道水をそのまま飲む(冷やして、または沸かして飲む場合を含む)」には、平成 17 年度以降の「水道水をそのまま飲む(冷やして飲む場合も含む)」の選択肢と「水道水を一度沸かしてから飲む」の選択肢が含まれている。

注 2:「スーパーマーケットなどにある持ち帰りの水を飲む」「ウォーターサーバーの水を飲む」は平成 26 年度以降の選択肢である。

注 3:「ペットボトル以外の市販の水を飲む」は平成 17、20、23 年度の選択肢である。

注 4:「市販の水を飲む」は平成 14年度の選択肢である。

注 5:「水は飲まない」は平成 30 年度以降の選択肢である。

「浄水器をとおさずに水道水をそのまま飲む(冷やして、または沸かして飲む場合を含む)」「浄水器をとおした水を飲む」を合わせた割合は、令和 7 年度は 70.1%となっており、前回調査の 68.2%から 1.9 ポイント増加している。

令和 4 年度までは「浄水器をとおさずに水道水をそのまま飲む(冷やして、または沸かして飲む場合を含む)」と回答した割合が最も高くなっていたが、令和 7 年度では「浄水器をとおした水を飲む」と回答した割合が最も高くなっている。

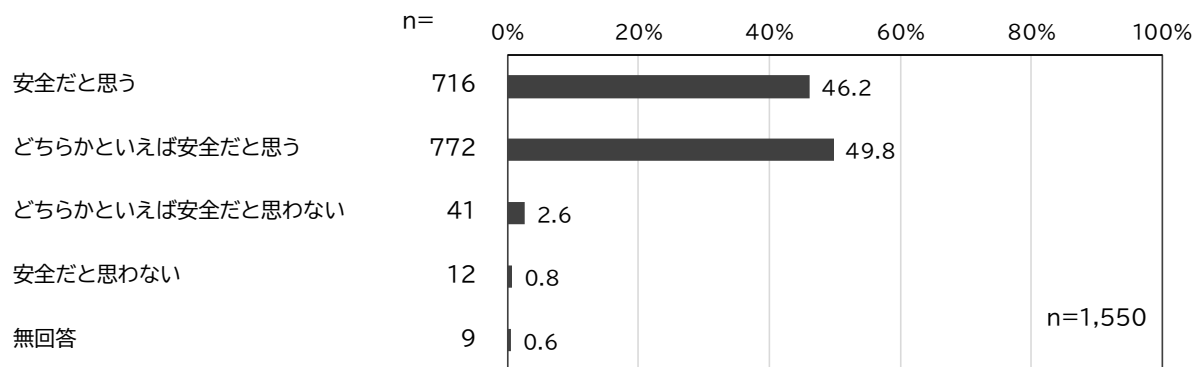
(2) 水道水の水質について

問4 【共通】横浜市水道局では、安全で良質な水を蛇口までお届けするために、
 水源地^{すいげんち}の保全、浄水場での水質検査、古くなった水道管の取りかえなど、
 様々な取組を行っています。横浜市の水道水の安全性について、どのように
 感じていますか。(〇は1つだけ)

- 1 安全だと思う
- 2 どちらかといえば安全だと思う
- 3 どちらかといえば安全だと思わない
- 4 安全だと思わない

①単純集計

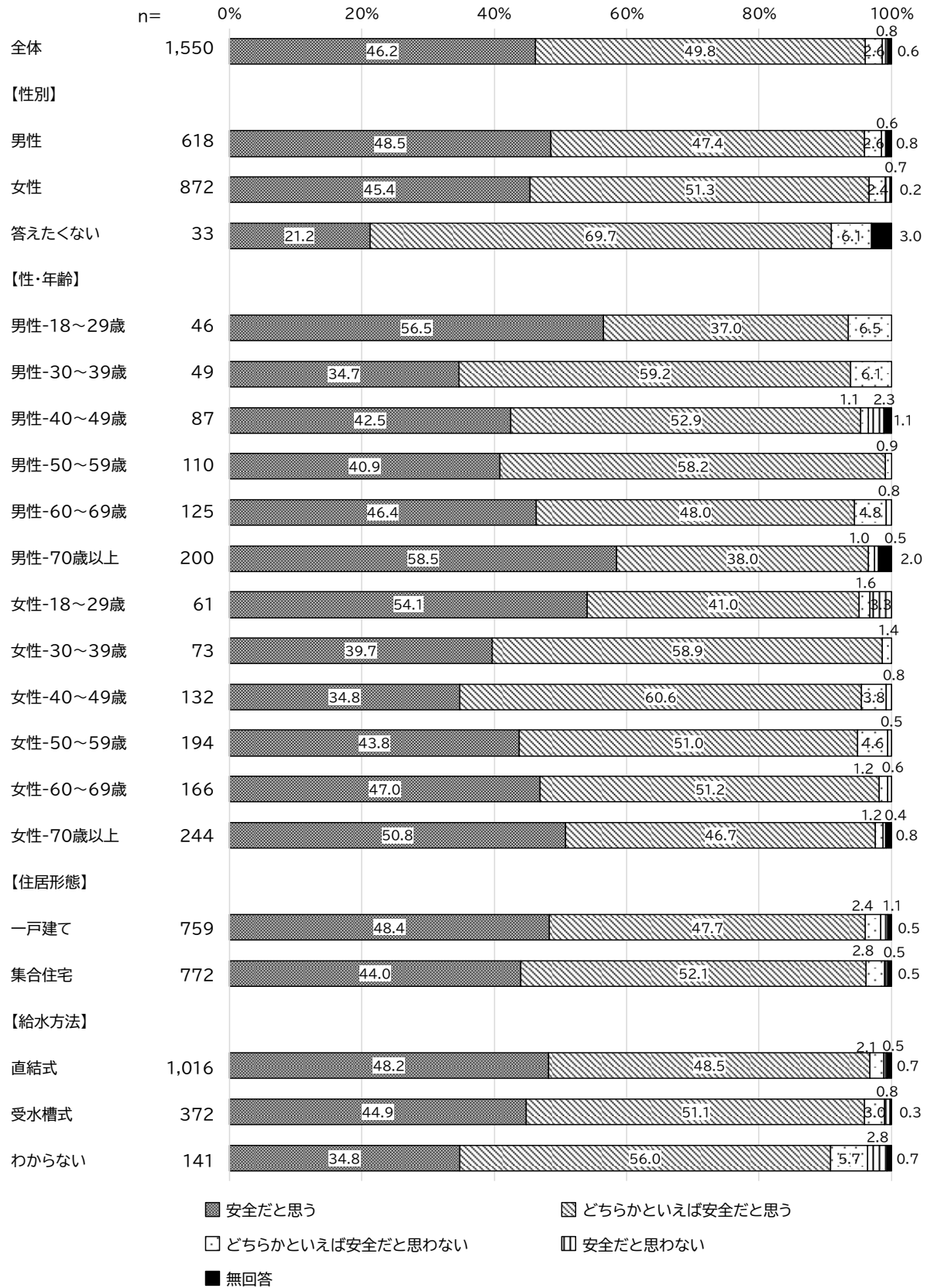
図表31 全体



水道水の安全性について、「安全だと思う」46.2%、「どちらかといえば安全だと思う」49.8%を合わせた割合は、96.0%となっている。

②属性別集計

図表32 全体、性別、性・年齢別、住居形態・給水方式別



○ 性別

男性は「安全だと思う」が属性内で1位、女性と性別を答えたくない人では「どちらかといえば安全だと思う」が、属性内1位となっている。

また、「安全だと思う」の割合は男性が48.5%、女性が45.4%で、男性の方が3.1ポイント高い。

ただし、「安全だと思う」「どちらかといえば安全だと思う」を合わせた割合は、男性が95.9%、女性が96.7%で、女性の方が0.8ポイント高い。

○ 性・年齢別

男女とも18～29歳と70歳以上では「安全だと思う」、それ以外では「どちらかといえば安全だと思う」が属性内1位となっている。

また、男性の18～29歳と70歳以上で「安全だと思う」、女性-40～49歳では「どちらかといえば安全だと思う」の割合が、全体値を10ポイント以上上回っている。

「安全だと思う」「どちらかといえば安全だと思う」を合わせた割合は、男性-50～59歳で最も高く99.1%、次いで女性-30～39歳が98.6%となっている。

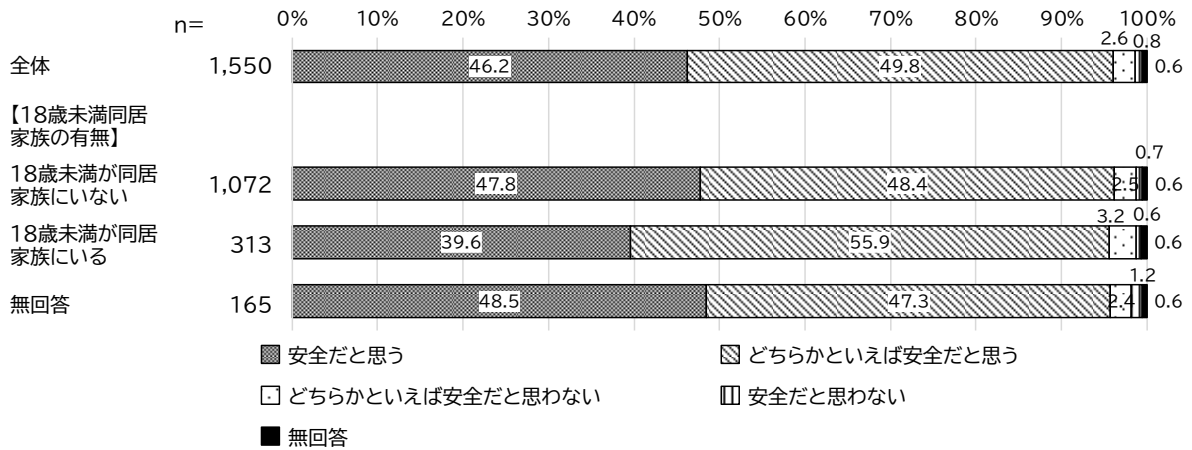
○ 住居形態・給水方式別

住居形態では、一戸建てでは「安全だと思う」、集合住宅では「どちらかといえば安全だと思う」が、属性内1位となっている。

給水方式では、直結式・受水槽式ともに「どちらかといえば安全だと思う」が属性内1位となっている。

「安全だと思う」「どちらかといえば安全だと思う」を合わせた割合は、96.0%～96.7%で大きな差は見られなかった。

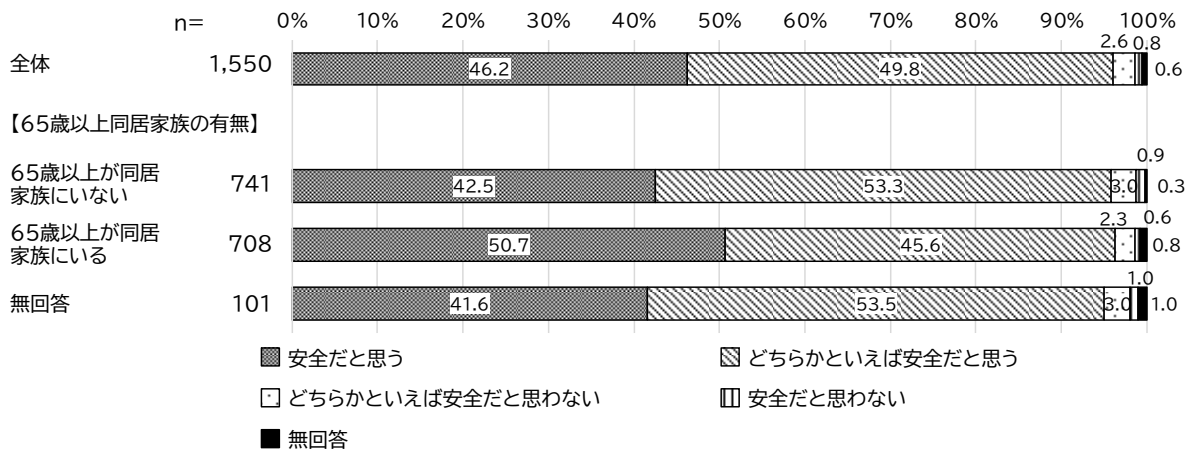
図表33 全体、18歳未満の同居家族の有無別



○ 18歳未満の同居家族の有無別

18歳未満の同居家族がいない方が、「安全だと思う」の割合が8.2ポイント高い。

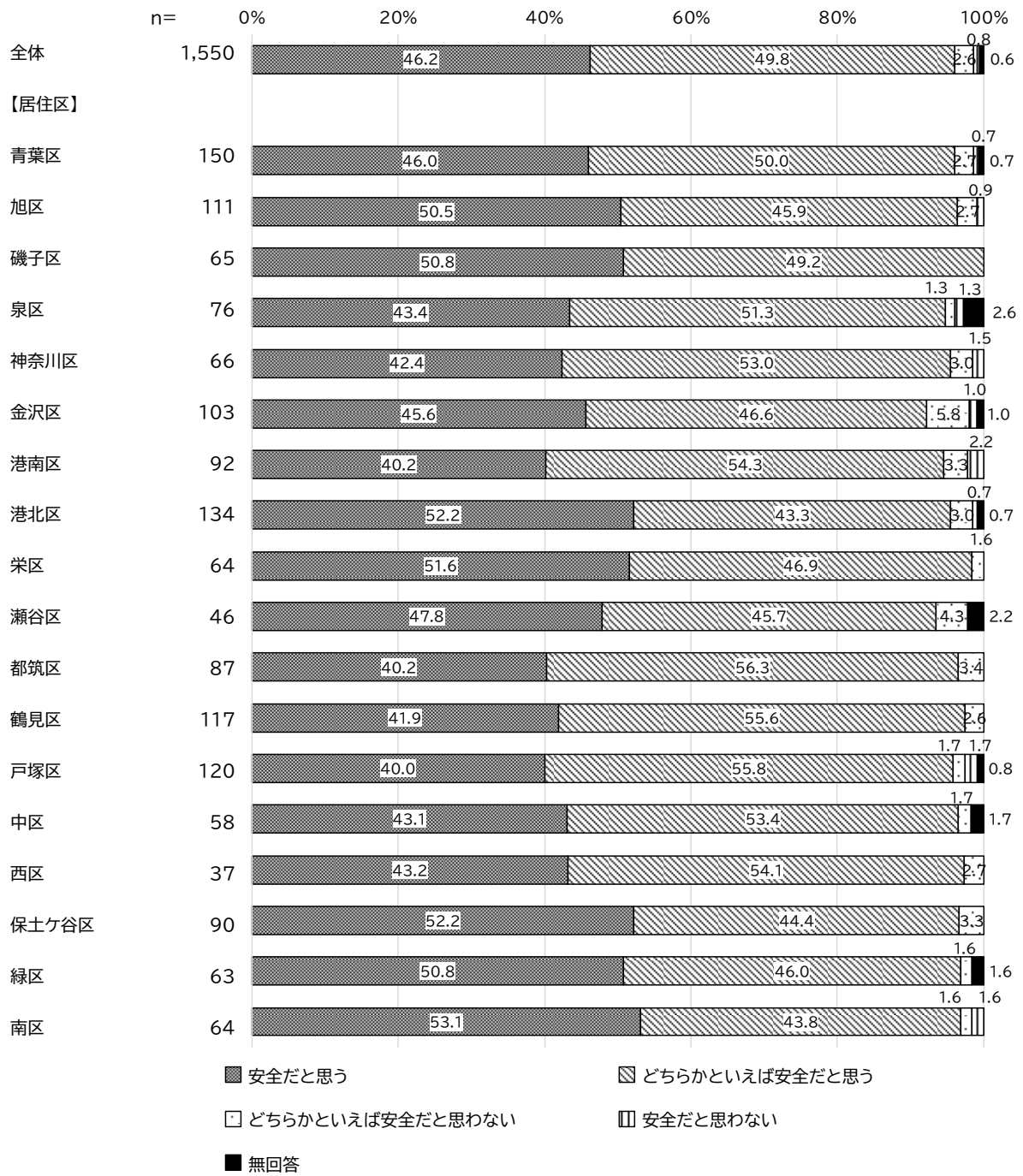
図表34 全体、65歳以上の同居家族の有無別



○ 65歳以上の同居家族の有無別

65歳以上の同居家族がいる方が、「安全だと思う」の割合が8.2ポイント高い。

図表35 居住区



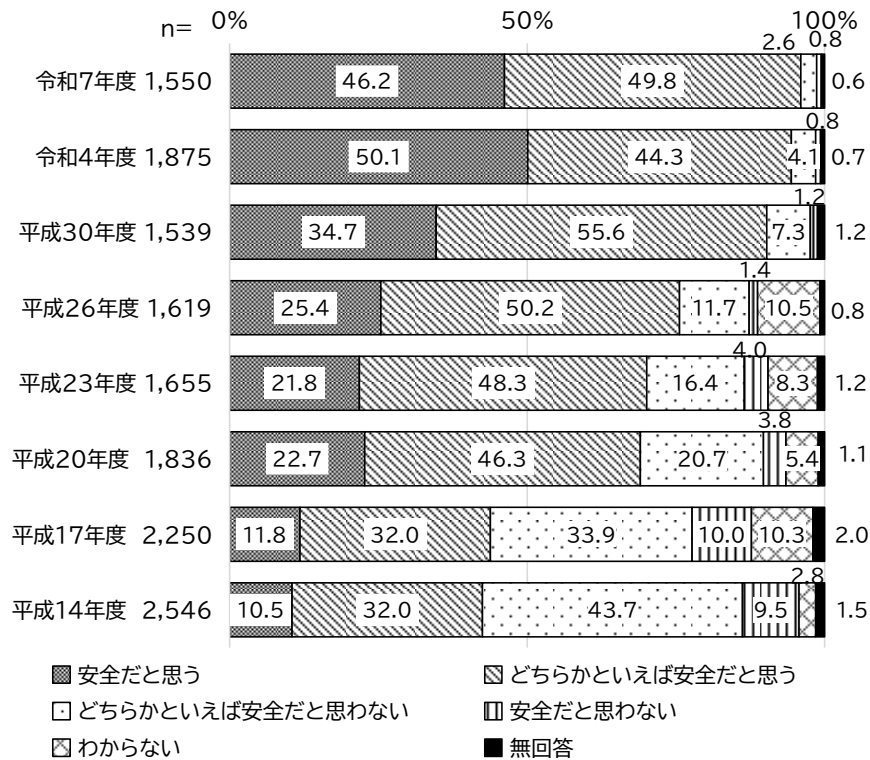
○ 居住区別

「安全だと思う」が属性内で1位となっているのは、旭区、磯子区、港北区、栄区、瀬谷区、保土ヶ谷区、緑区、南区である。「どちらかといえば安全だと思う」が属性内で1位となっているのは、青葉区、泉区、神奈川区、金沢区、港南区、都筑区、鶴見区、戸塚区、中区、西区である。

「安全だと思う」「どちらかといえば安全だと思う」を合わせた割合は、磯子区が 100.0%で最も高く、金沢区が 92.2%で最も低い。

③経年比較

図表36 経年比較



注1:本表において、「安全だと思う」「どちらかといえば安全だと思う」の選択肢は、令和4年度にあわせたものであり、平成26年度以前は「安心」「どちらと言えは安心」の選択肢であったが、同義として取り扱っている。また、「安全だと思わない」「どちらかといえば安全だと思わない」は平成30年度では、それぞれ「不安」「どちらかといえば不安」の選択肢であったが、同義として取り扱っている。

注2:「わからない」は平成30年度以降にはない。

「安全だと思う」「どちらかといえば安全だと思う」を合わせた割合は、令和7年度は96.0%となっており、前回調査の94.4%より1.6ポイント増加している。

平成14年度以降、「安全だと思う」「どちらかといえば安全だと思う」を合わせた割合は、増加している。

問5 【共通】水道水を飲むにあたって気になる点がありますか。(〇はいくつでも)

1 特にない

2 におい

どのようなにおいがするか()内にご記入ください。

()

3 水道水中の成分

具体的に気になる成分がある場合は()内にご記入ください。

()

4 水源の水質

5 水温の変化

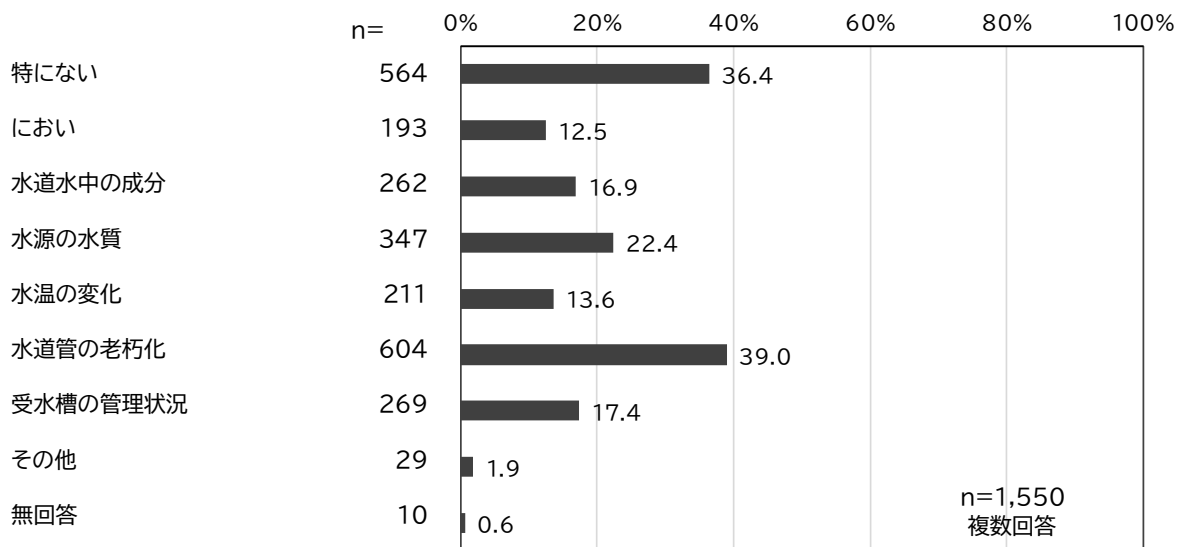
6 水道管の老朽化

7 受水槽じゅすいそうの管理状況

8 その他()

①単純集計

図表37 全体



<選択肢2 :不安となる具体的なにおい(意見 144 件)>

塩素臭・カルキ	67
薬臭い	9
消毒臭い	8
匂う	7
サビやカビの匂い	7
鉄の匂い	7
生臭い	7
土の匂い	5
どぶ臭い	4
金属	2
水道管の匂い	2
硫黄のような匂い	1
古い感じの匂い	1
アンモニア	1
墨汁のような匂い	1
沼の水のような匂い	1
古くさい匂い	1
絵の具のような匂い	1
水臭い	1
水道水独特の匂い	1
藻みみたいな匂い	1
上手く伝えられない	5
今はない	3
飲めない	1

<選択肢3 :不安となる具体的な成分(意見 95 件)>

塩素・カルキ臭	34
有機フッ素化合物	21
サビ・鉄分	7
身体に害がある物質等	5
トリハロメタン	4
残留農薬	2
マイクロプラスチック	2
ピーファス	2
消毒薬	2
水の色の変化	2
配管が古い	2
水の味覚が美味しいと感じない	2
カドミウム、リチウム	1
病原菌	1
ダイオキシン	1
重金属	1
環境ホルモン	1
壁が白くなる	1
汚れが気になる	1
漠然とした不安や疑問	1
その他	2

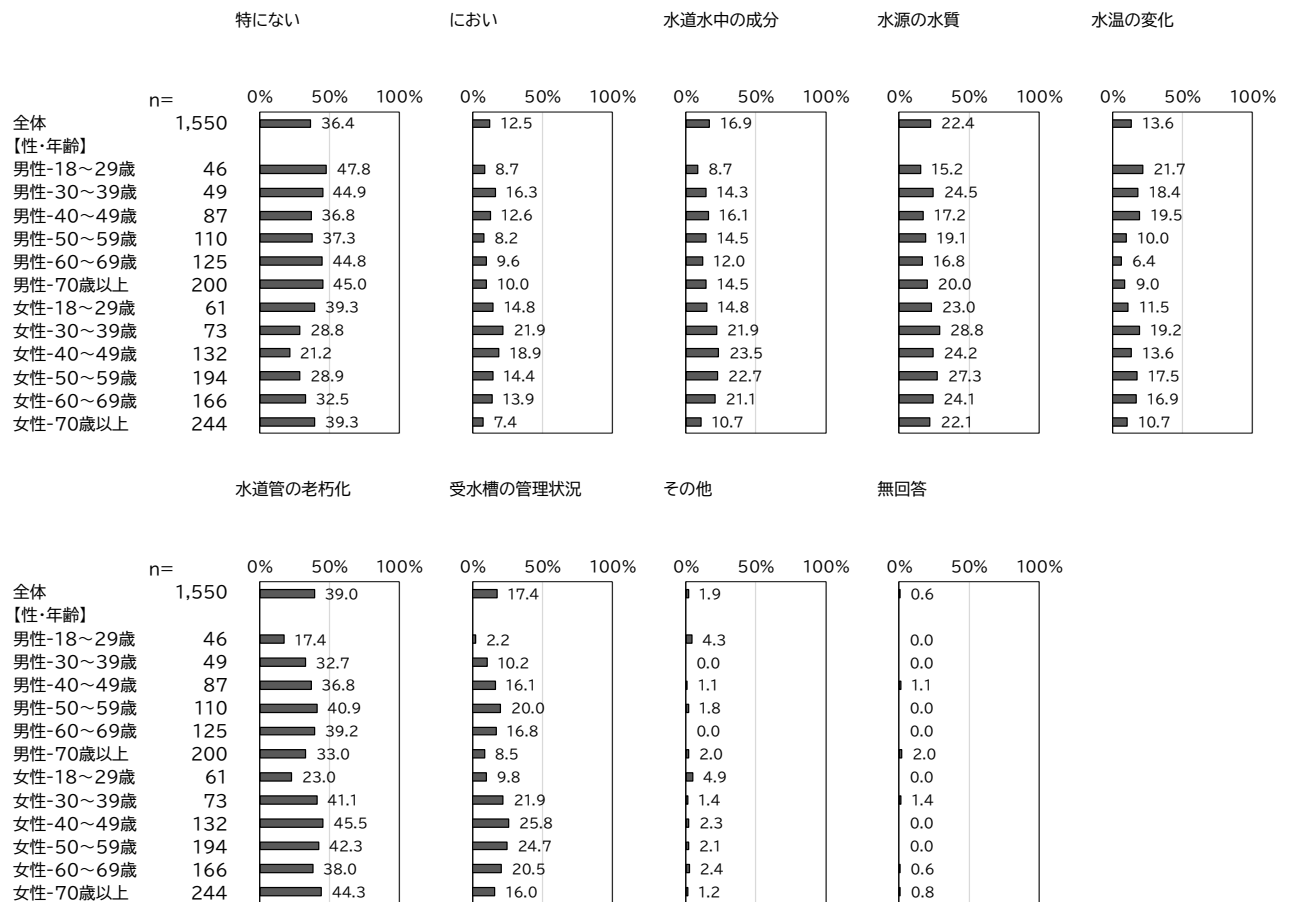
<選択肢8 :その他の内訳(意見 27 件)>

味・まずい	4
有機フッ素化合物	2
塩素	2
異物混入	2
にごりが出る	1
鉄分の味がする	1
給水管の汚れ	1
カビの味がする	1
安全性に不安	1
赤サビ	1
水道水は飲まない	7
水道管の種類・寿命がわからない	2
気にならない	1
直結になり快適	1

水道水を飲むにあたって気になる点として、「水道管の老朽化」39.0%、「水源の水質」22.4%、「受水槽の管理状況」17.4%の順に割合が高い。
一方、「特にない」は 36.4%である。

②属性別集計

図表38 全体、性・年齢別



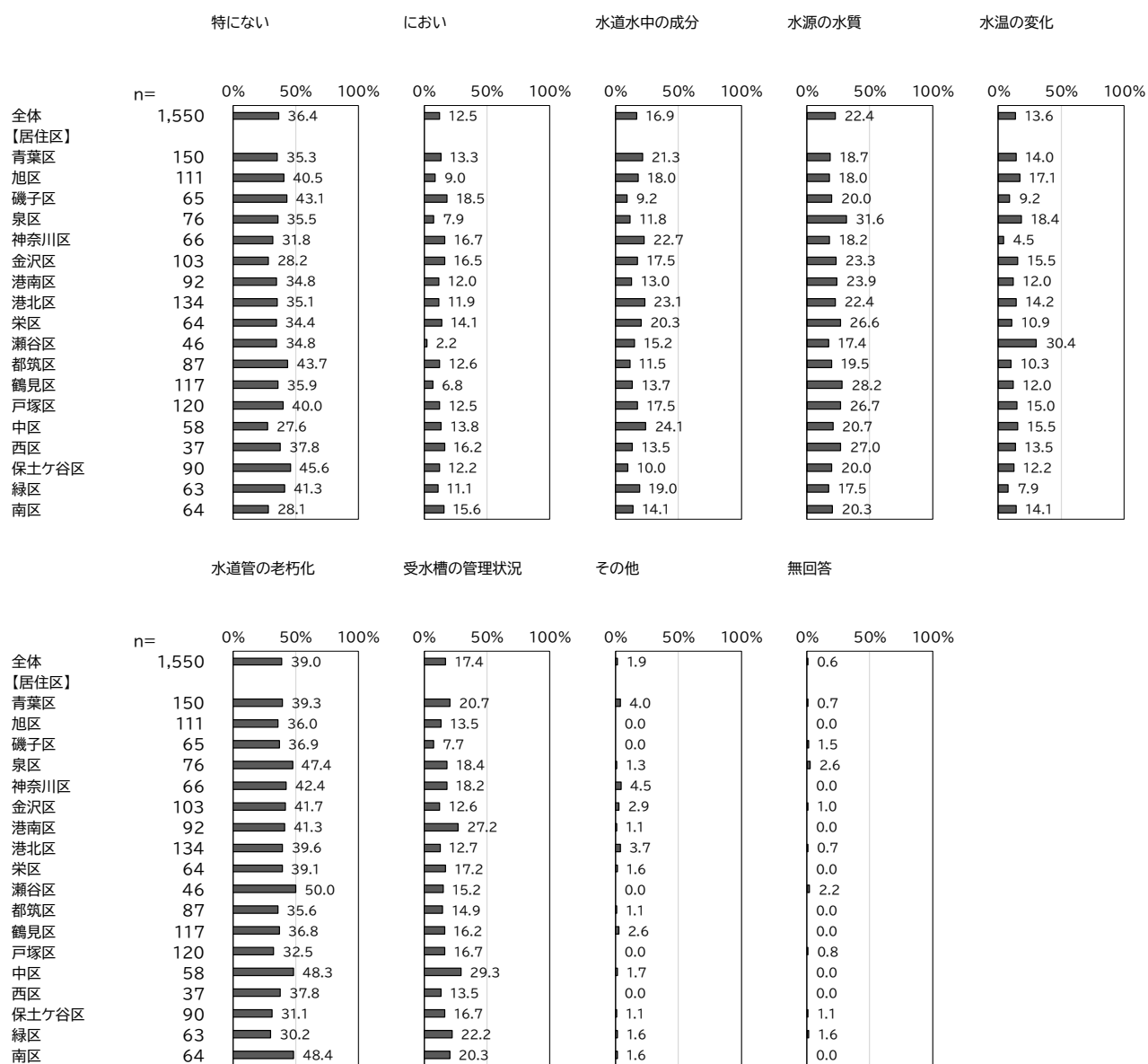
○ 性・年齢別

「水道管の老朽化」が属性内で1位となっているのは、男性50~59歳と30歳以上の女性で、男性40~49歳では「特にない」と「水道管の老朽化」が属性内で同率1位となっている。

また男性-18~29歳では「特にない」の割合が全体値を10ポイント以上上回っている。

一方、「特にない」が属性内で1位になっているのは、50~59歳を除いた男性と18~29歳の女性である。

図表39 全体、居住区別



○ 居住区別

「特にない」が属性内で1位となっているのは、旭区、磯子区、都筑区、戸塚区、西区、保土ヶ谷区、緑区、「水道管の老朽化」が1位となっているのは、青葉区、泉区、神奈川区、金沢区、港南区、港北区、栄区、瀬谷区、鶴見区、中区、西区、南区である(西区は同率1位)。

また、瀬谷区では「水温の変化」「水道管の老朽化」、中区では「受水槽の管理状況」の割合が全体値を10ポイント以上上回っている。

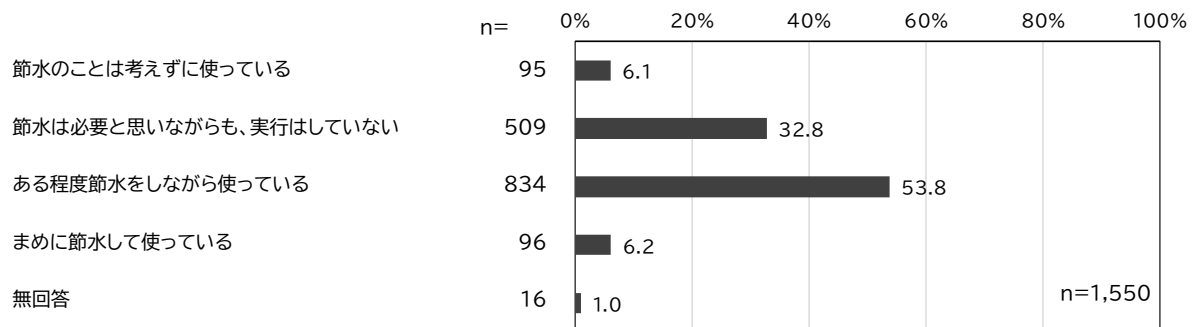
(3) 節水について

問6 【共通】日頃、節水についてどのように取り組んでいますか。(○は1つだけ)

- 1 節水のことは考えずに使っている
- 2 節水は必要と思いつながら、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40 全体



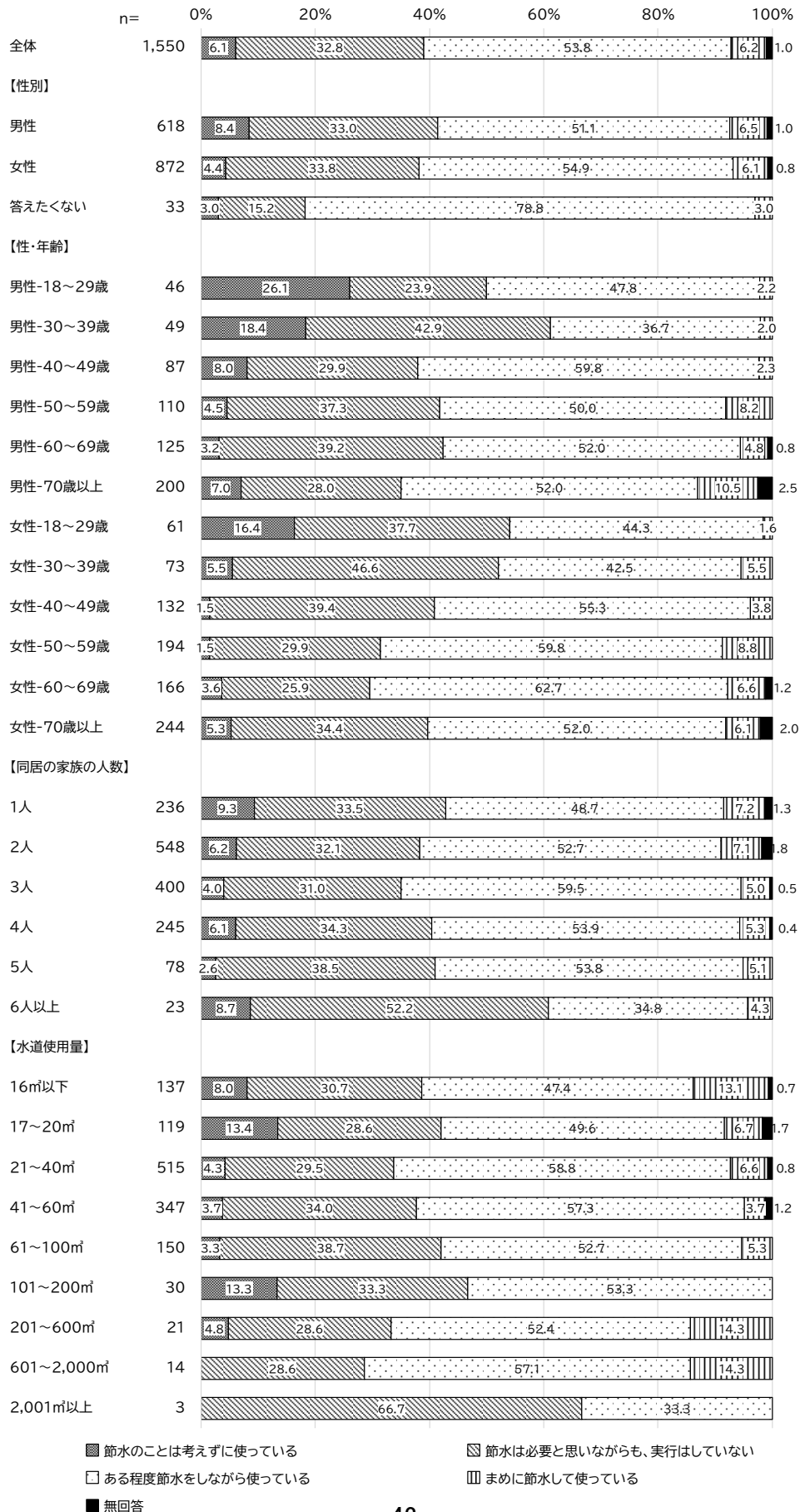
日頃の節水について、「ある程度節水をしながら使っている」が 53.8%、次いで「節水は必要と思いつながら、実行はしていない」が 32.8%である。

また、「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」を合わせた割合は 60.0%となっている。

一方、「節水のことは考えずに使っている」「節水は必要と思いつながら、実行はしていない」を合わせた割合は 38.9%となっている。

②属性別集計

図表4-1 全体、性別、性・年齢別、同居家族人数別、水道使用量別



○ 性別

男性、女性、性別を答えたくない人のいずれも「ある程度節水をしながら使っている」が1位となっている。

また、「節水のことは考えずに使っている」は男性が女性より4.0ポイント高くなっている。

「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」を合わせた割合は、女性が61.0%、男性が57.6%となっており、女性の方が3.4ポイント高い。

「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」を合わせた割合は男性41.4%、女性38.2%で、男性の方が3.2ポイント高い。

○ 性・年齢別

30～39歳の男女で「節水は必要と思いつながら、実行はしていない」、それ以外は「ある程度節水をしながら使っている」が、属性内で1位となっている。

また、30～39歳の男女で「節水は必要と思いつながら、実行はしていない」、男性-30～39歳で「節水のことは考えずに使っている」が、全体値を10ポイント以上上回っている。

「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」を合わせた割合が高いのは、女性-60～69歳で69.3%、次いで女性-50～59歳が68.6%となっている。

一方、「節水のことは考えずに使っている」「節水は必要と思いつながら、実行はしていない」を合わせた割合は、男性-18～29歳で50.0%、男性-30～39歳で61.3%、女性-18～29歳で54.1%、女性-30～39歳で52.1%と、男女ともに年齢が若いほど高くなっている。

○ 同居家族人数別

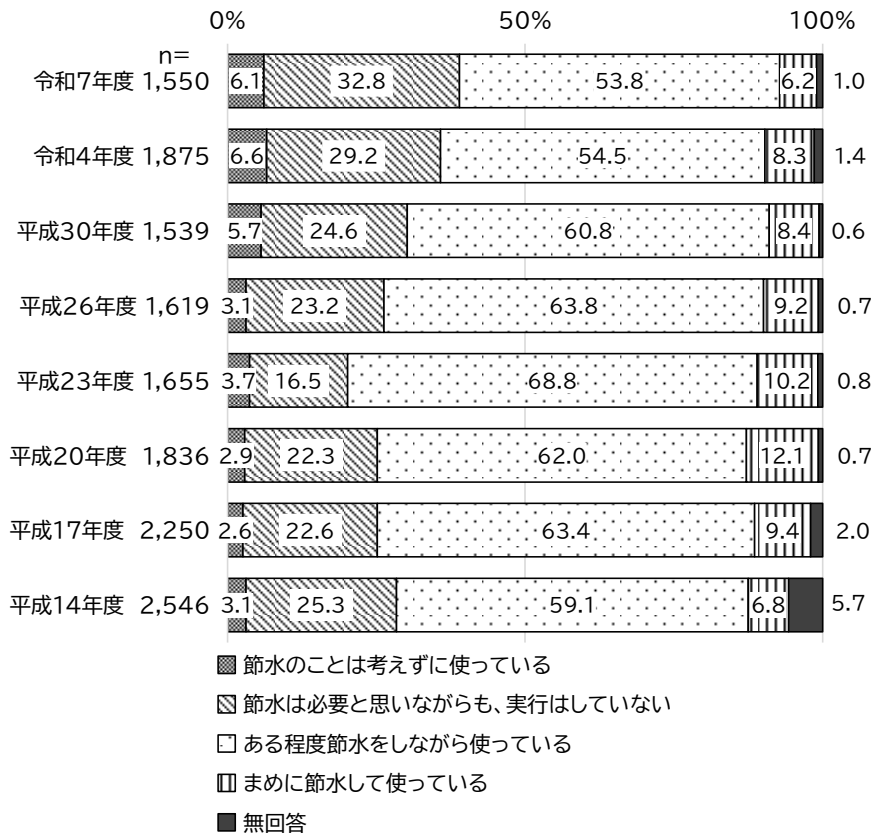
「ある程度節水をしながら使っている」「まめに節水して使っている」を合わせた割合は、同居家族の人数が3人の場合が64.5%で最も高い。

○ 水道使用量別

「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」を合わせた割合は、201㎡以上を除けば、21～40㎡が65.4%、次いで41～60㎡が61.0%となっている。

③経年比較

図表42 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」を合わせた割合は、令和7年度は60.0%となっており、前回調査の62.8%から2.8ポイント減少している。

平成23年度以降、「まめに節水して使っている」「ある程度節水をしながら使っている」を合わせた割合は減少している。

3.災害への対応について

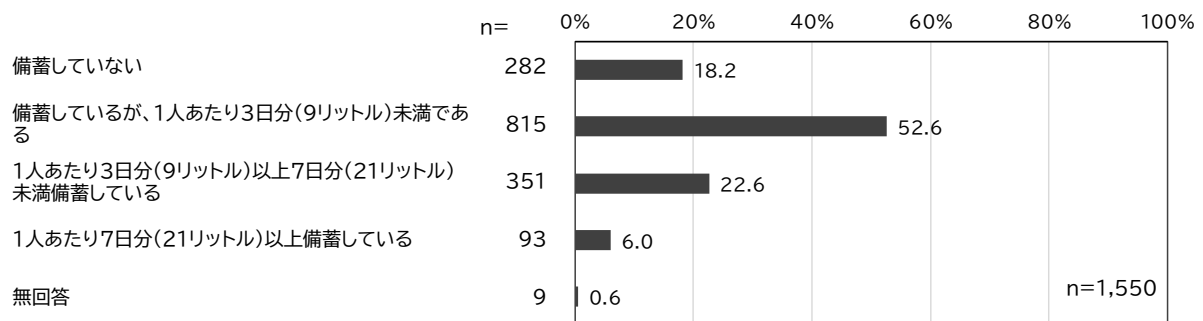
(1) 水の備蓄について

問9 【共通】横浜市では、災害に備え、1人1日あたり3リットル、3日分で9リットル以上の飲料水の備蓄をお願いしています。あなたのご家庭または事業所では、1人あたり、どのくらいの量の飲料水を備蓄していますか。(〇は1つだけ)

- 1 備蓄していない
- 2 備蓄しているが、1人あたり3日分(9リットル)未満である
- 3 1人あたり3日分(9リットル)以上7日分(21リットル)未満備蓄している
- 4 1人あたり7日分(21リットル)以上備蓄している

①単純集計

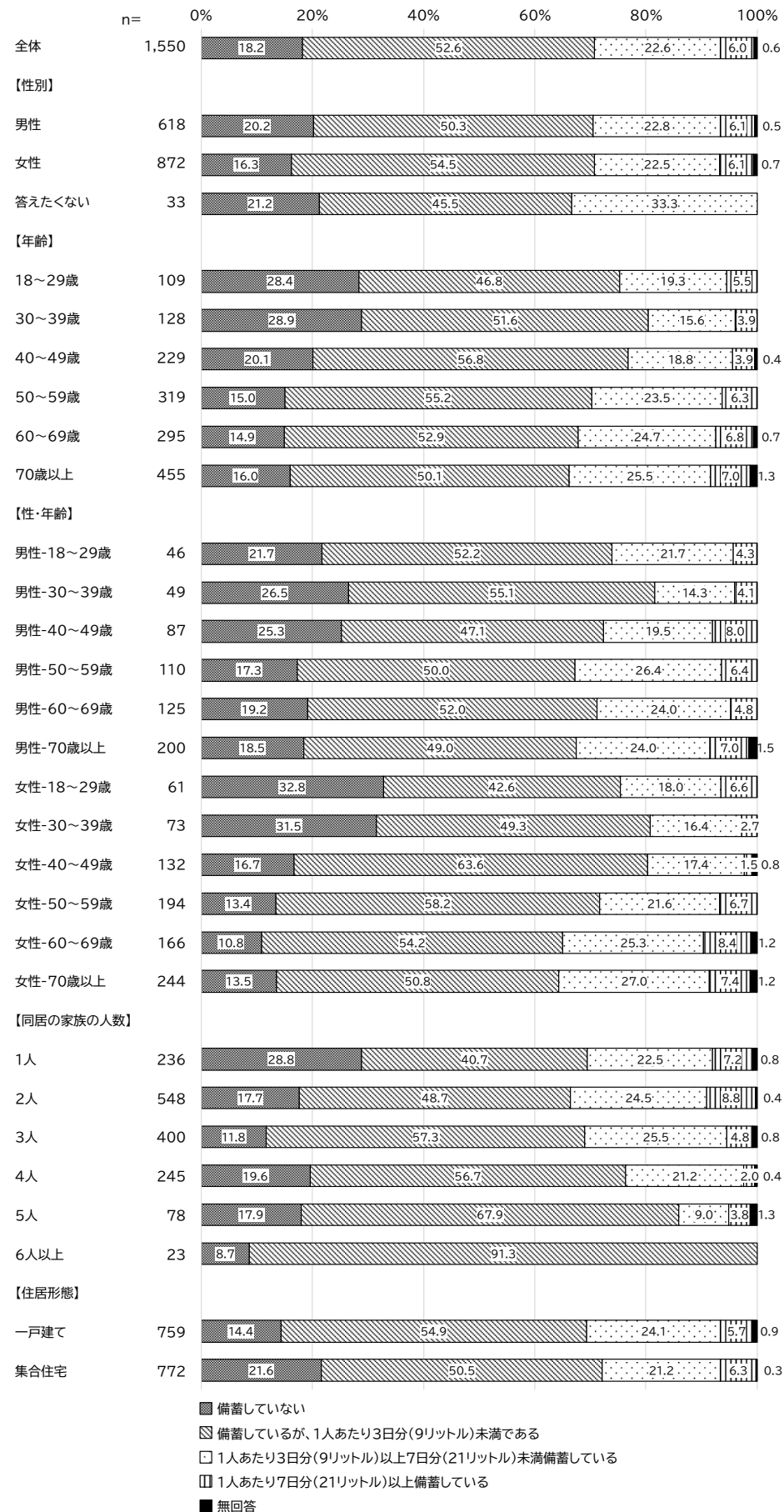
図表43 全体



飲料水の備蓄量は、「備蓄しているが、1人あたり3日分(9リットル)未満である」52.6%、「1人あたり3日分(9リットル)以上7日分(21リットル)未満備蓄している」22.6%、「備蓄していない」18.2%の順に割合が高い。

②属性別集計

図表44 全体、性別、年齢別、性・年齢別、同居家族人数別、住居形態別



- 性別

いずれも「備蓄しているが、1人あたり3日分(9リットル)未満である」が、属性内で1位となっている。

「備蓄しているが、1人あたり3日分(9リットル)未満である」「1人あたり3日分(9リットル)以上7日分(21リットル)未満備蓄している」「1人あたり7日分(21リットル)以上備蓄している」を合わせた割合は、女性が83.1%、男性が79.2%となっており、女性の方が3.9ポイント高い。
- 年齢別

いずれも「備蓄しているが、1人あたり3日分(9リットル)未満である」が属性内で1位となっている。

「備蓄していない」の割合は、18～29歳が28.4%、30～39歳で28.9%と、全体値を10ポイント以上上回っており、若い世代で高くなっている。
- 性・年齢別

いずれも「備蓄しているが、1人あたり3日分(9リットル)未満である」が、属性内で1位となっている。また、女性-40～49歳では「備蓄しているが、1人あたり3日分(9リットル)未満である」、女性-18～29歳と女性-30～39歳では「備蓄していない」の割合が全体値を10ポイント以上上回っている。

「備蓄しているが、1人あたり3日分(9リットル)未満である」「1人あたり3日分(9リットル)以上7日分(21リットル)未満備蓄している」「1人あたり7日分(21リットル)以上備蓄している」を合わせた割合は、女性-60～69歳が最も高く87.9%、次いで女性-50～59歳が86.5%、女性-70歳以上が85.2%である。

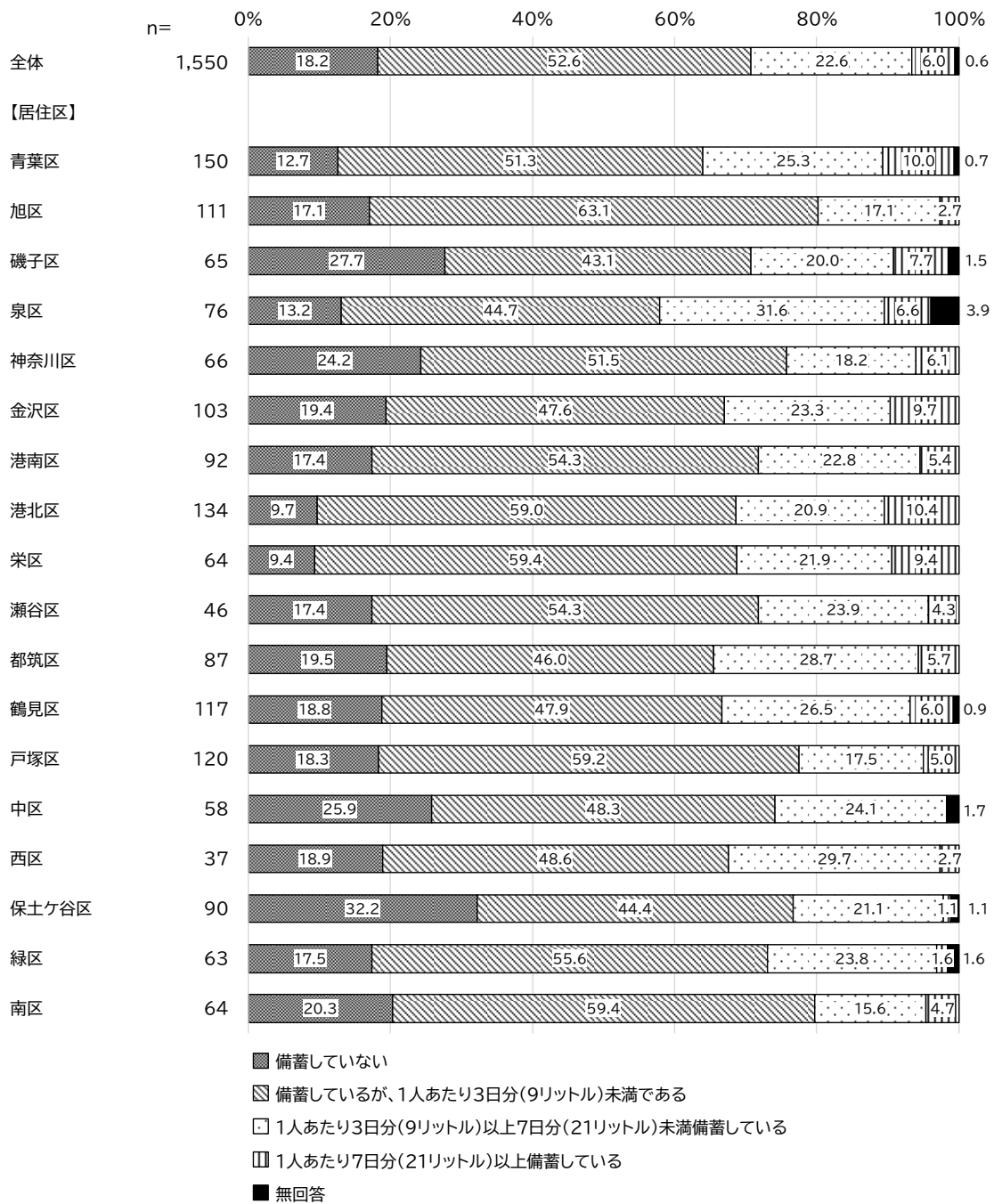
一方、「備蓄していない」割合は女性-18～29歳が32.8%と最も高く、次いで女性-30～39歳31.5%で、全体値を10ポイント以上上回っている。

女性においては、概ね年齢層が上がるほど備蓄している割合が高い傾向にある。
- 同居家族人数別

いずれも「備蓄しているが、1人あたり3日分(9リットル)未満である」が属性内で1位となっており、同居家族人数が1人の場合、「備蓄していない」の割合が全体値を10ポイント以上上回っている。
- 住居形態別

いずれも「備蓄しているが、1人あたり3日分(9リットル)未満である」が、属性内で1位となっている。「1人あたり3日分(9リットル)以上7日分(21リットル)未満備蓄している」「1人あたり7日分(21リットル)以上備蓄している」を合わせた割合は、一戸建てが29.8%、集合住宅が27.5%で、一戸建ての方が2.3ポイント高い。

図表45 全体、居住区別

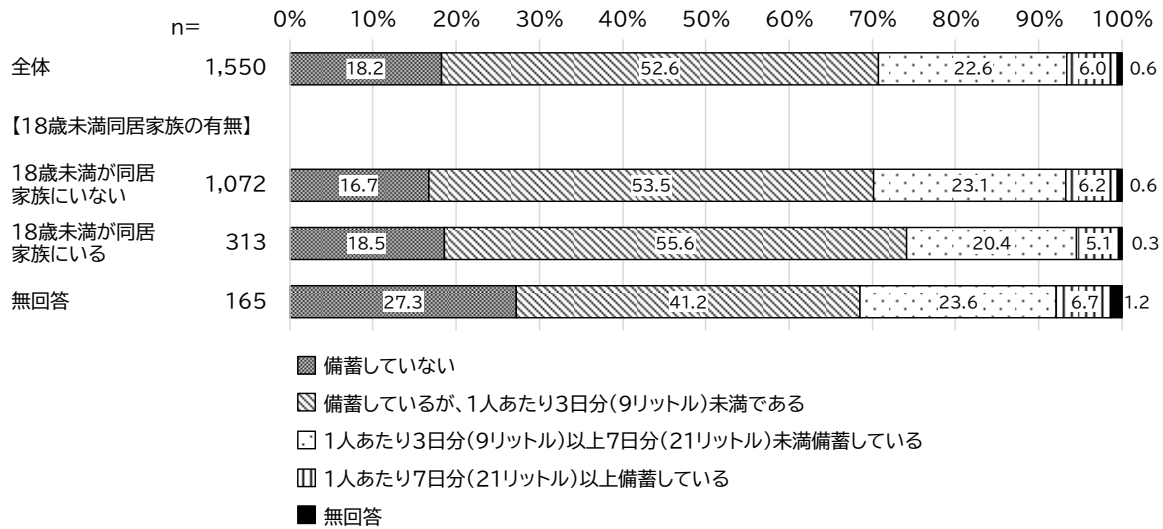


○ 居住区別

いずれも「備蓄しているが、1人あたり3日分(9リットル)未満である」が属性内で1位となっており、旭区では全体値を10ポイント以上上回っている。一方、保土ヶ谷区では「備蓄していない」の割合が全体値を10ポイント以上上回っている。

また、「1人あたり3日分(9リットル)以上7日(21リットル)未満備蓄している」、「1人あたり7日分(21リットル)以上備蓄している」を合わせた割合は、泉区が最も高く38.2%、次いで都筑区が34.4%である。

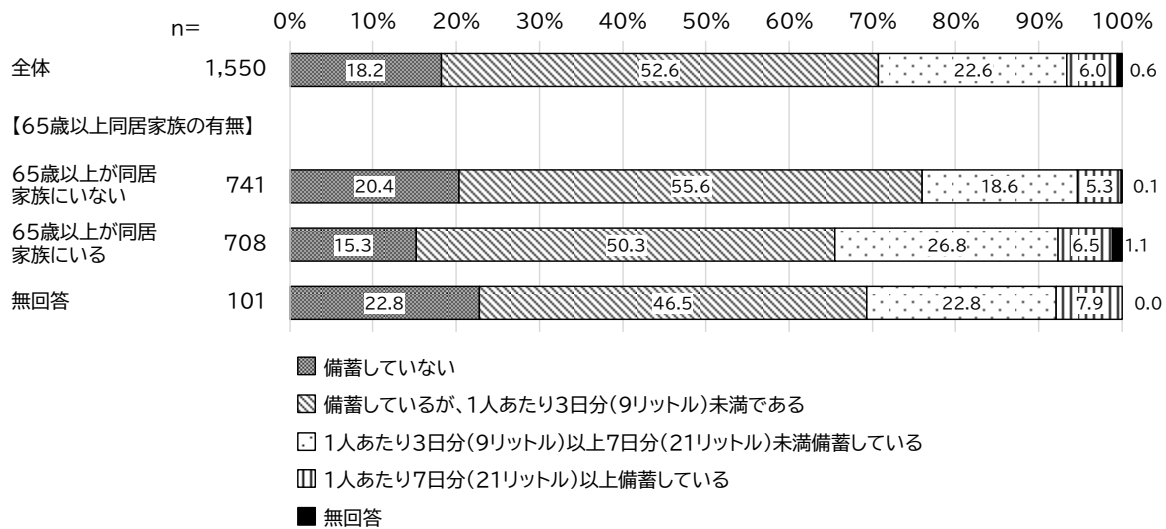
図表46 全体、18歳未満の同居家族の有無別



○ 18歳未満の同居家族の有無別

18歳未満の同居家族がいる人の方が、「備蓄していない」の割合が1.8ポイント高い。

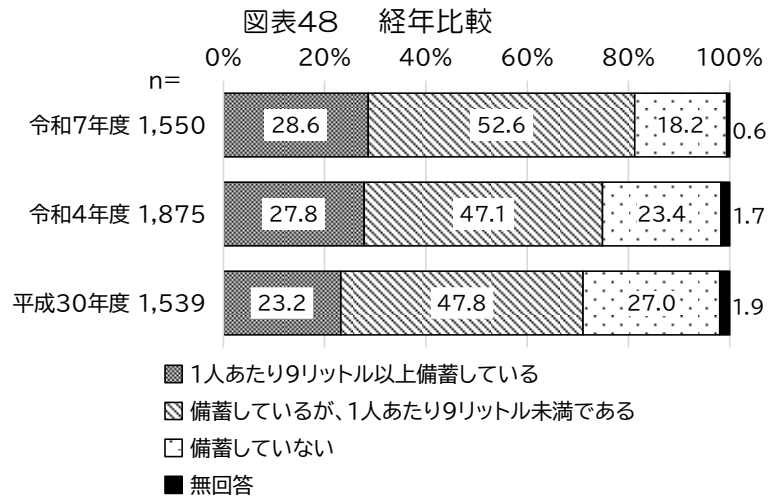
図表47 全体、65歳以上のみの有無別



○ 65歳以上の同居家族の有無別

65歳以上の同居家族がいない方が、「備蓄していない」の割合が5.1ポイント高い。

③経年比較



注1:令和7年度における「1人あたり9リットル以上備蓄している」は、「1人あたり3日分(9リットル)以上7日分(21リットル)未満備蓄している」「1人あたり7日分(21リットル)以上備蓄している」を合算したものである。

「1人あたり9リットル以上備蓄している」割合は、令和7年度は28.6%となっており、前回調査の27.8%より0.8ポイント増加している。

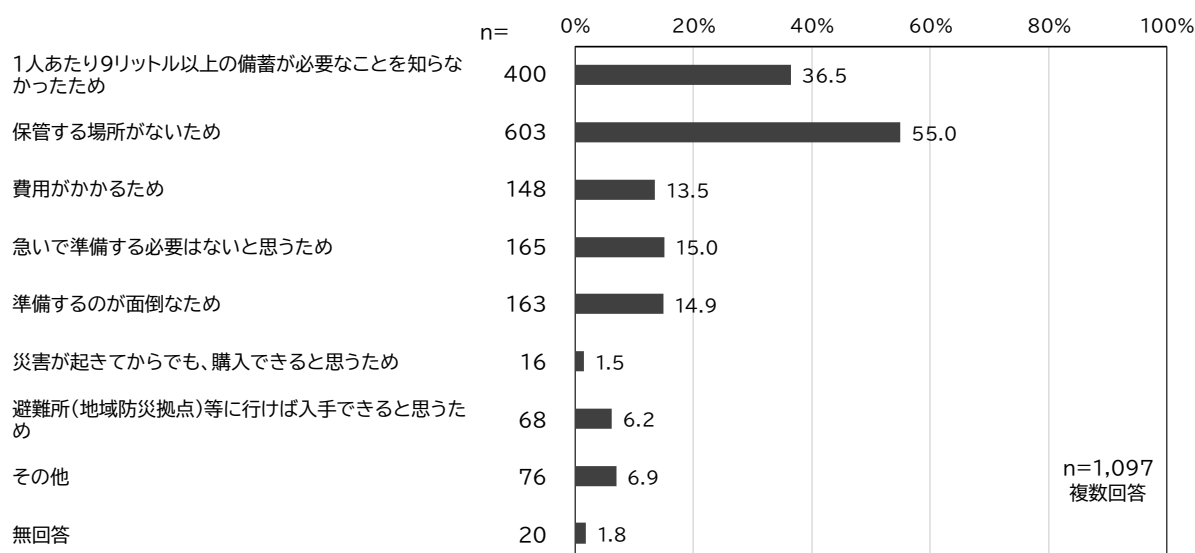
「1人あたり9リットル以上備蓄している」「備蓄しているが、1人あたり9リットル未満である」を合わせた割合は、令和7年度は81.2%となっており、前回調査の74.9%から6.3ポイント増加している。平成30年度以降、合わせた割合は、増加している。

問 10 【共通】問9で「1」、「2」とお答えになった方にうかがいます。1人9リットル以上の備蓄をしていない理由は何ですか。(〇はいくつでも)

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

①単純集計

図表49 全体



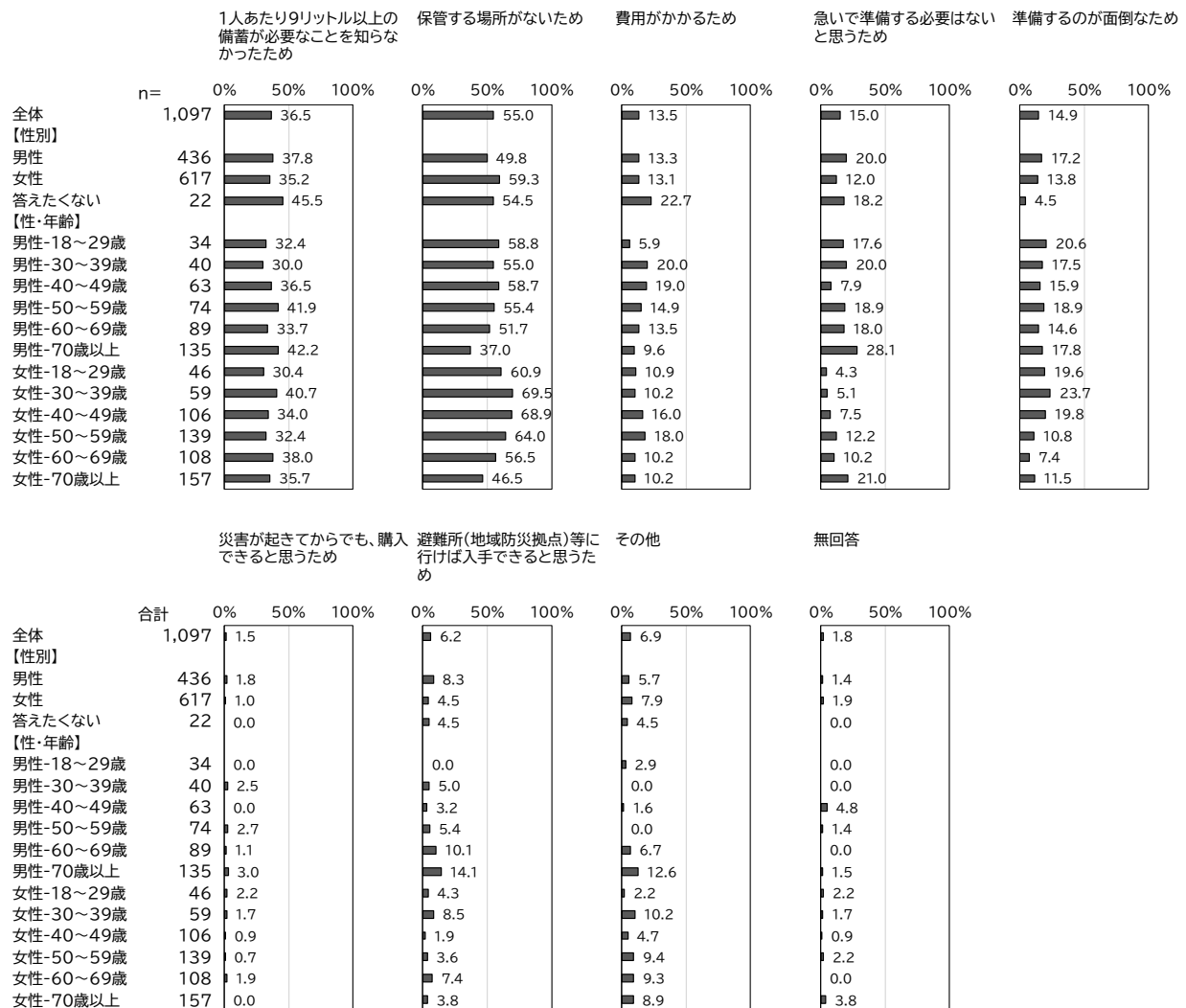
<選択肢8: その他の内訳(意見 72 件)>

水以外の用意がある	7
賞味期限の問題	6
重くて運べない	5
備蓄用を使ってしまう	5
少しあれば良い	3
買い足している	3
ペットボトルに水道水を入れかえている	3
井戸水を利用	3
管理の煩雑さ	2
買い忘れ	2
自治会・マンションで貯蔵	2
ローリングストックがうまく出来ない	2
ウォーターサーバー利用	2
今後用意する	2
容器が無い	1
歩行困難で準備できない	1
使用しながら足している	1
仕事先で備蓄	1
一人三リットルでよいと思っている	1
災害時にタンクを用意	1
用意する予定	1
古くなった水の処理に困る	1
横浜市を信頼している	1
やり方が分からない	1
水は腐食する	1
古くなって捨てた	1
保管しても飲んでしまう人がいる	1
何となく買ってない	1
長期保存した水を飲みたくない	1
たまたま	1
面倒くさい	1
時間が無い	1
受水槽を利用	1
長期保存水を利用	1
別に備蓄している	1
入れ替えて利用	1
その他	3

1人あたり9リットル以上の備蓄をしていない理由としては、「保管する場所がないため」55.0%、次いで「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」36.5%の順に割合が高い。

②属性別集計

図表50 全体、性別、性・年齢別



○ 性別

いずれも「保管する場所がないため」が属性内で1位となっており、女性の方が男性より9.5ポイント高い。

「急いで準備する必要はないと思うため」の割合は男性の方が8.0ポイント高い。

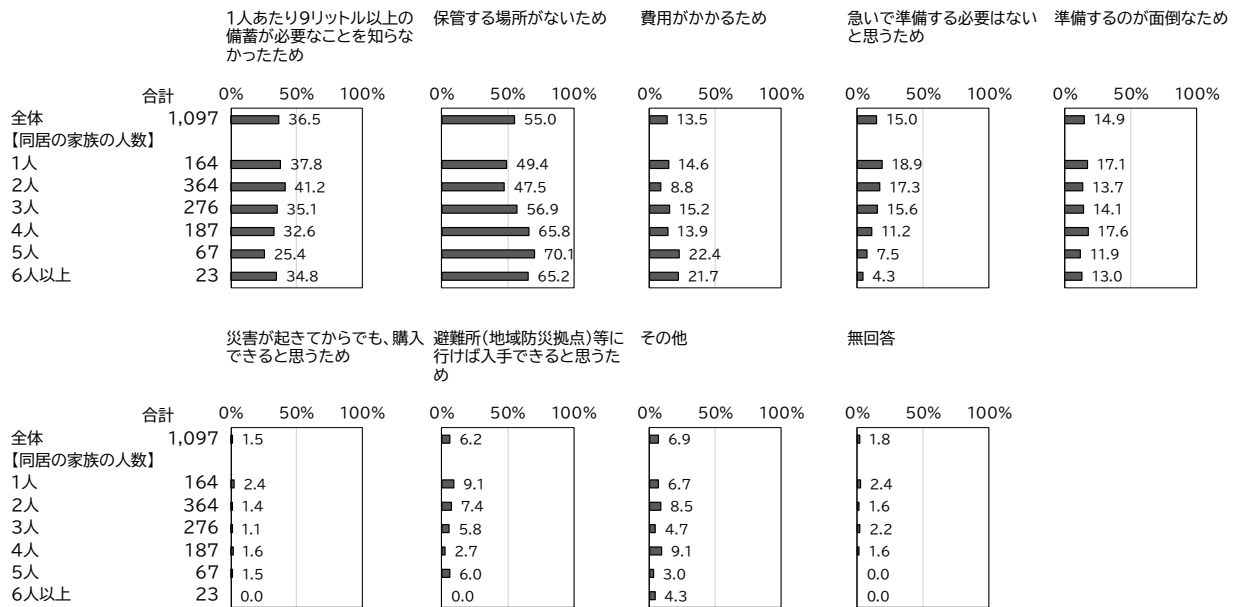
○ 性・年齢別

男性-70歳以上では「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」、それ以外では「保管する場所がないため」が属性内で1位となっている。

「保管する場所がないため」は女性-30~39歳が最も高く69.5%、次いで女性-40~49歳が68.9%で、全体値を10ポイント以上上回っている。

男性-70歳以上では「急いで準備する必要はないと思うため」が28.1%と全体値を10ポイント以上上回っている。

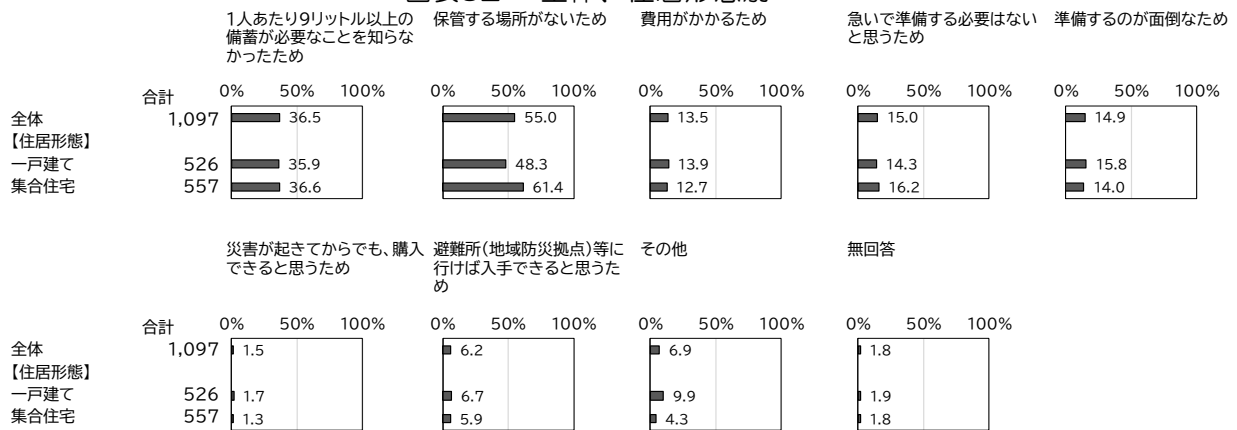
図表51 全体、同居家族人数別



○ 同居家族人数別

いずれも「保管する場所がないため」が属性内で1位となっている。また、「保管する場所がないため」の割合は、同居家族人数が4人、5人、6人以上では全体値を10ポイント以上上回っており、概ね同居家族人数が多いほど高くなる傾向がある。

図表52 全体、住居形態別



○ 住居形態別

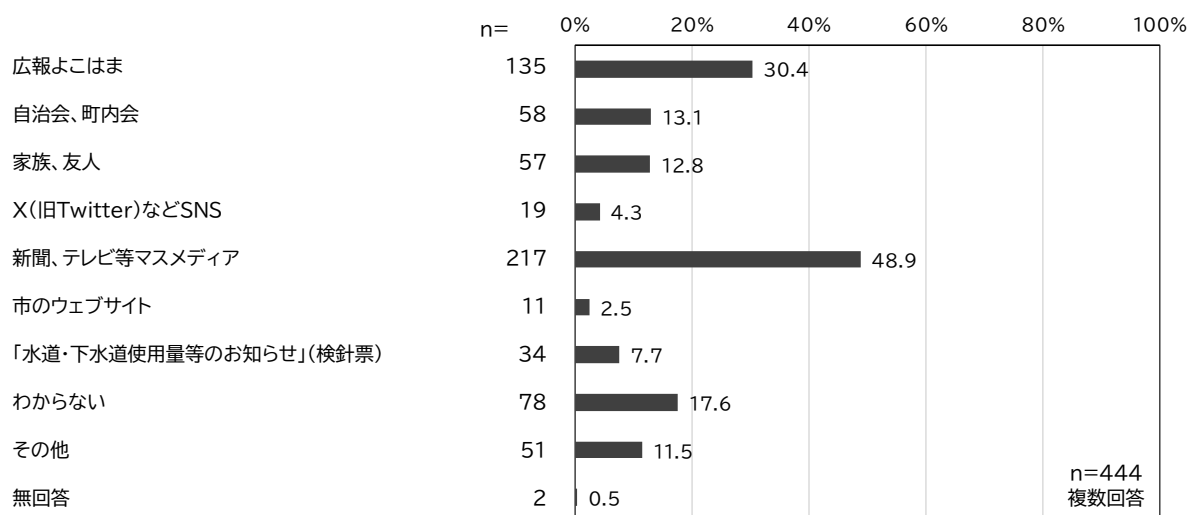
いずれも「保管する場所がないため」が属性内で1位となっている。「保管する場所がないため」の割合は、集合住宅が61.4%、一戸建てが48.3%となっており、集合住宅の方が13.1ポイント高くなっている。

問 11 【共通】問9で「3」、「4」とお答えになった方にうかがいます。
 1人9リットル以上の備蓄をお願いしていることを何により知りましたか。
 (〇はいくつでも)

- 1 広報よこはま
- 2 自治会、町内会
- 3 家族、友人
- 4 X(旧 Twitter)などSNS
- 5 新聞、テレビ等マスメディア
- 6 市のウェブサイト
- 7 「水道・下水道使用量等のお知らせ」(検針票)
- 8 わからない
- 9 その他()

①単純集計

図表53 全体



<選択肢9：その他の内訳(意見 40 件)>

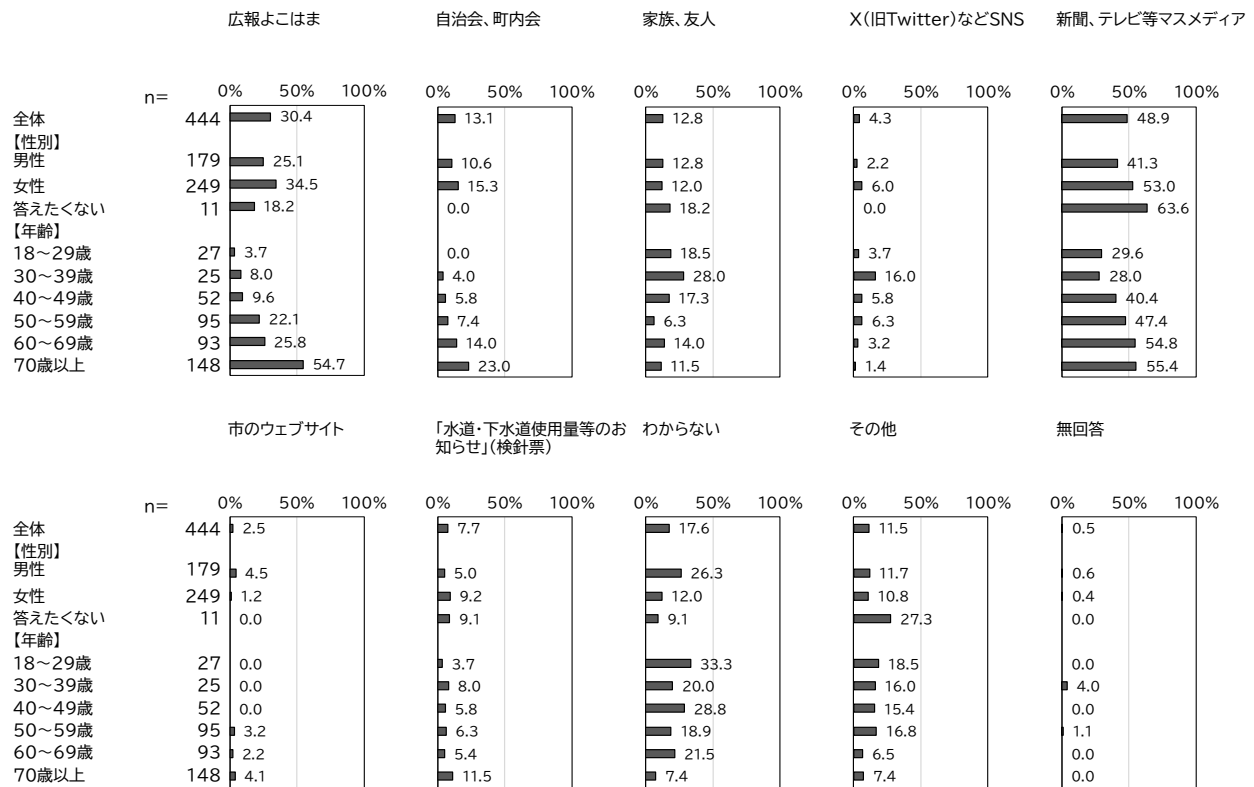
知らなかった	14
自身で判断	5
Youtube	3
このアンケート	2
スーパーのチラシ	2
電車内のCM	1
区の冊子	1
会社	1
ニュース	1
消防団	1
施設	1
ゴミ収集車のアナウンス	1
WEBサイト	1
セット販売	1
その他	5

1人あたり9リットル以上の備蓄が求められていることを知った媒体は、「新聞、テレビ等マスメディア」48.9%、「広報よこはま」30.4%の順に割合が高い。

一方、「わからない」は17.6%である。

②属性別集計

図表54 全体、性別、年齢別



○ 性別

いずれも「新聞、テレビ等マスメディア」が属性内で1位となっており、女性の方が男性より11.7ポイント高い。また、「広報よこはま」が女性は男性より9.4ポイント高い。

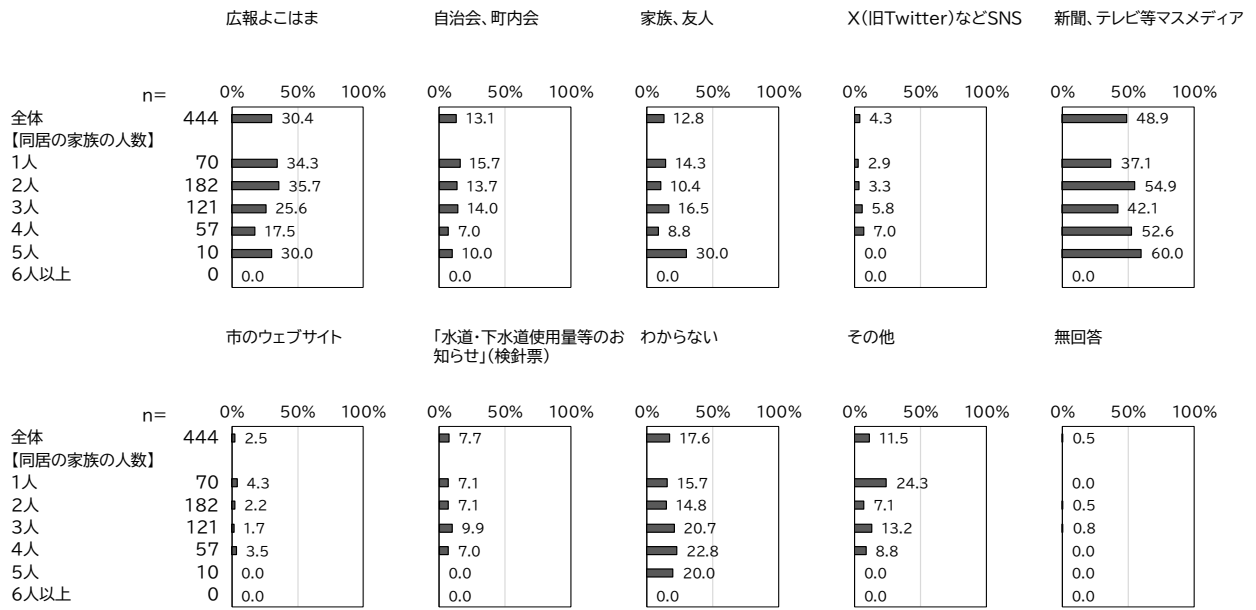
○ 年齢別

概ね「新聞、テレビ等マスメディア」が、属性内で1位となっている。

また、70歳以上では「広報よこはま」、18~29歳、40~49歳では「わからない」の割合が全体値を10ポイント以上上回っている。

「広報よこはま」「自治会・町内会」「新聞、テレビ等マスメディア」は概ね年齢が上がるほど割合が高くなる傾向にある。

図表55 全体、同居家族人数別



○ 同居家族人数別

「新聞、テレビ等マスメディア」が属性内で1位となっており、同居家族人数1人では「その他」の割合が全体値を10ポイント以上上回っている。

また、同居家族人数5人以上の場合を除き、「広報よこはま」「自治会・町内会」の割合は、概ね同居家族人数が少ないほど高い傾向がある。

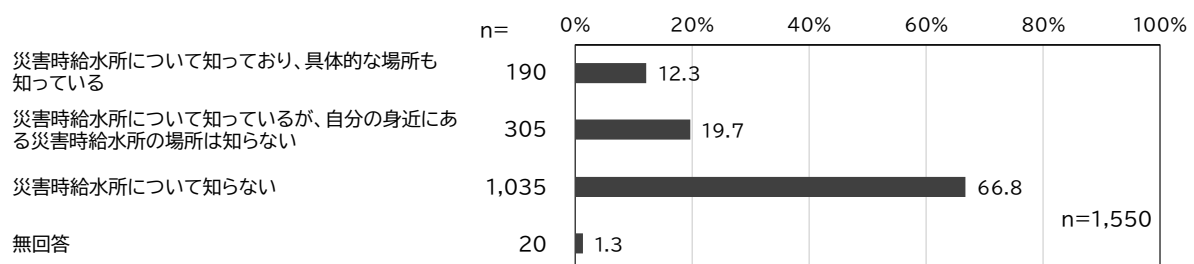
(2) 災害時給水所について

問 12 【共通】横浜市水道局では、地震等の災害時に地域の皆さまが飲料水を手
できる災害時給水所を整備しています。このことについて、どの程度ご存じで
すか。(〇は1つだけ)

- 1 災害時給水所について知っており、具体的な場所も知っている
- 2 災害時給水所について知っているが、自分の身近にある災害時給水所の場所は知らない
- 3 災害時給水所について知らない

①単純集計

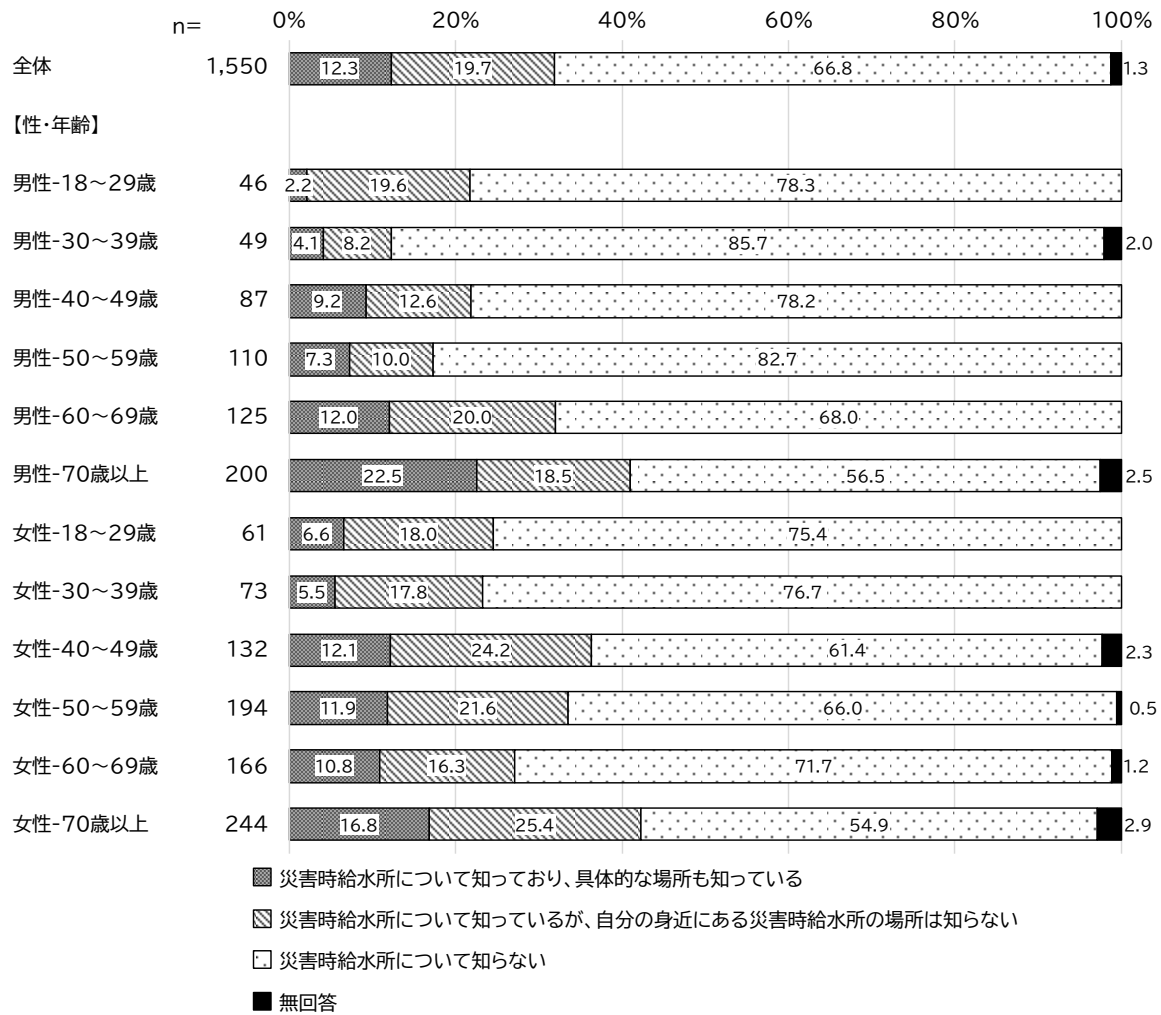
図表56 全体



災害時給水所の認知度は、「災害時給水所について知らない」66.8%、「災害時給水所について知っているが、自分の身近にある災害時給水所の場所は知らない」19.7%、「災害時給水所について知っており、具体的な場所も知っている」12.3%の順で割合が高い。

②属性別集計

図表57 全体、性・年齢別

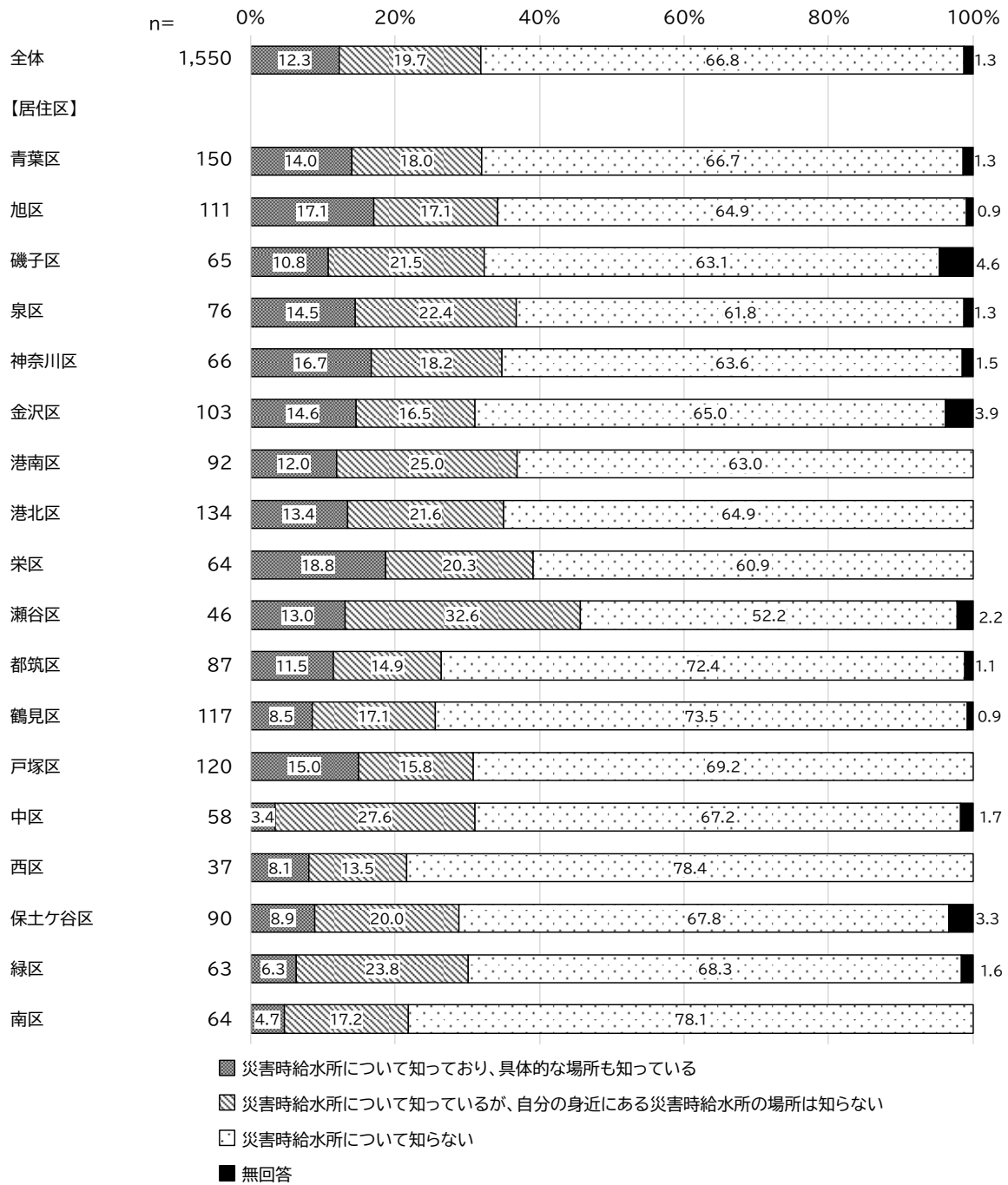


○ 性・年齢別

いずれも「災害時給水所について知らない」が属性内で1位となっており、特に59歳以下の男性では全体値を10ポイント以上上回っている。

一方、「災害時給水所について知っており、具体的な場所も知っている」割合は、男性-70歳以上で22.5%と全体値を10ポイント以上上回っている。

図表58 全体、居住区別



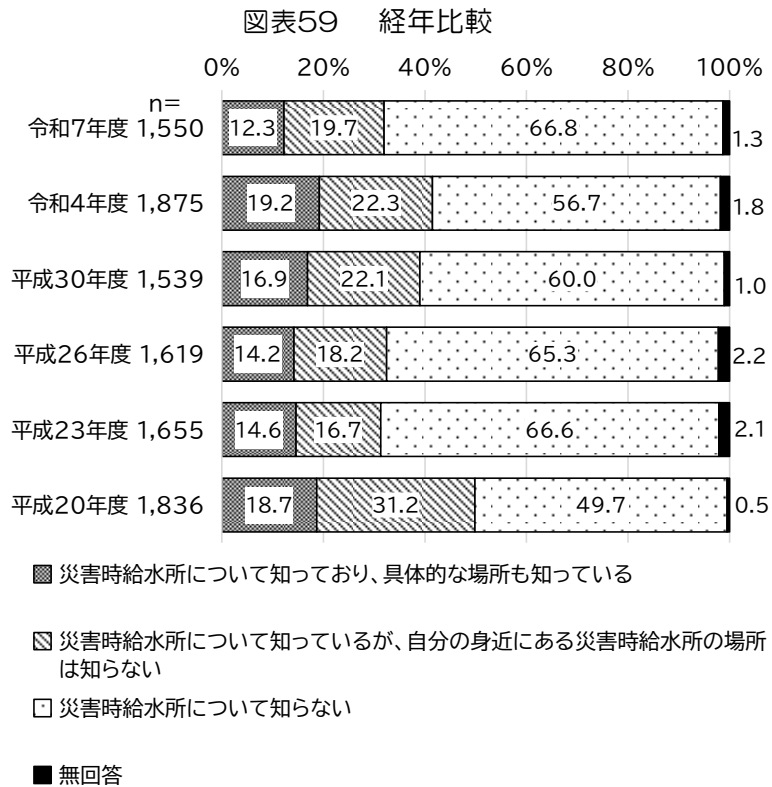
○ 居住区別

いずれも「災害時給水所について知らない」が属性内で1位となっており、西区と南区では全体値を10ポイント以上上回っている。

また、瀬谷区では「災害時給水所について知っているが、自分の身近にある災害時給水所の場所は知らない」の割合が全体値を10ポイント以上上回っている。

「災害時給水所について知っており、具体的な場所も知っている」割合が最も高いのは栄区の18.8%、最も低いのは中区の3.4%である。

③経年比較



注1:平成4年度以前の設問は「水道局では、地震等の災害時に地域の皆さまが飲料水を手入れできる災害時給水所を整備しています。あなたの身近にある災害時給水所を知っていますか。(○は1つだけ)」、選択肢は「具体的な場所を知っている」「聞いたことがあるが、具体的な場所は知らない」「知らない」の3つとなっている。

「災害時給水所について知っており、具体的な場所も知っている」割合は、令和7年度は12.3%となっており、前回調査の19.2%から6.9ポイント減少している。

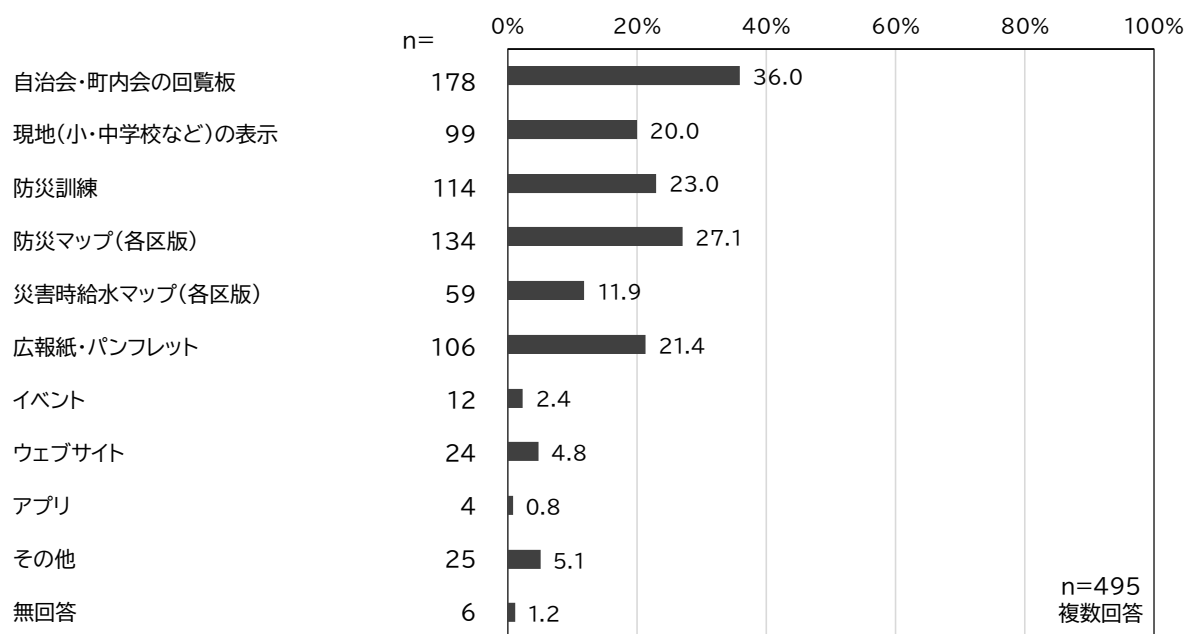
平成23年度から令和4年度までは、「災害時給水所について知っており、具体的な場所も知っている」割合は概ね増加していたが、令和7年度では減少に転じている。

問 13 【共通】問 12 で「1」、「2」とお答えになった方にうかがいます。何により災害時給水所について知りましたか。(〇はいくつでも)

- 1 自治会・町内会の回覧板
- 2 現地(小・中学校など)の表示
- 3 防災訓練
- 4 防災マップ(各区版)
- 5 災害時給水マップ(各区版)
- 6 広報紙・パンフレット
- 7 イベント
- 8 ウェブサイト
- 9 アプリ
- 10 その他()

①単純集計

図表60 全体



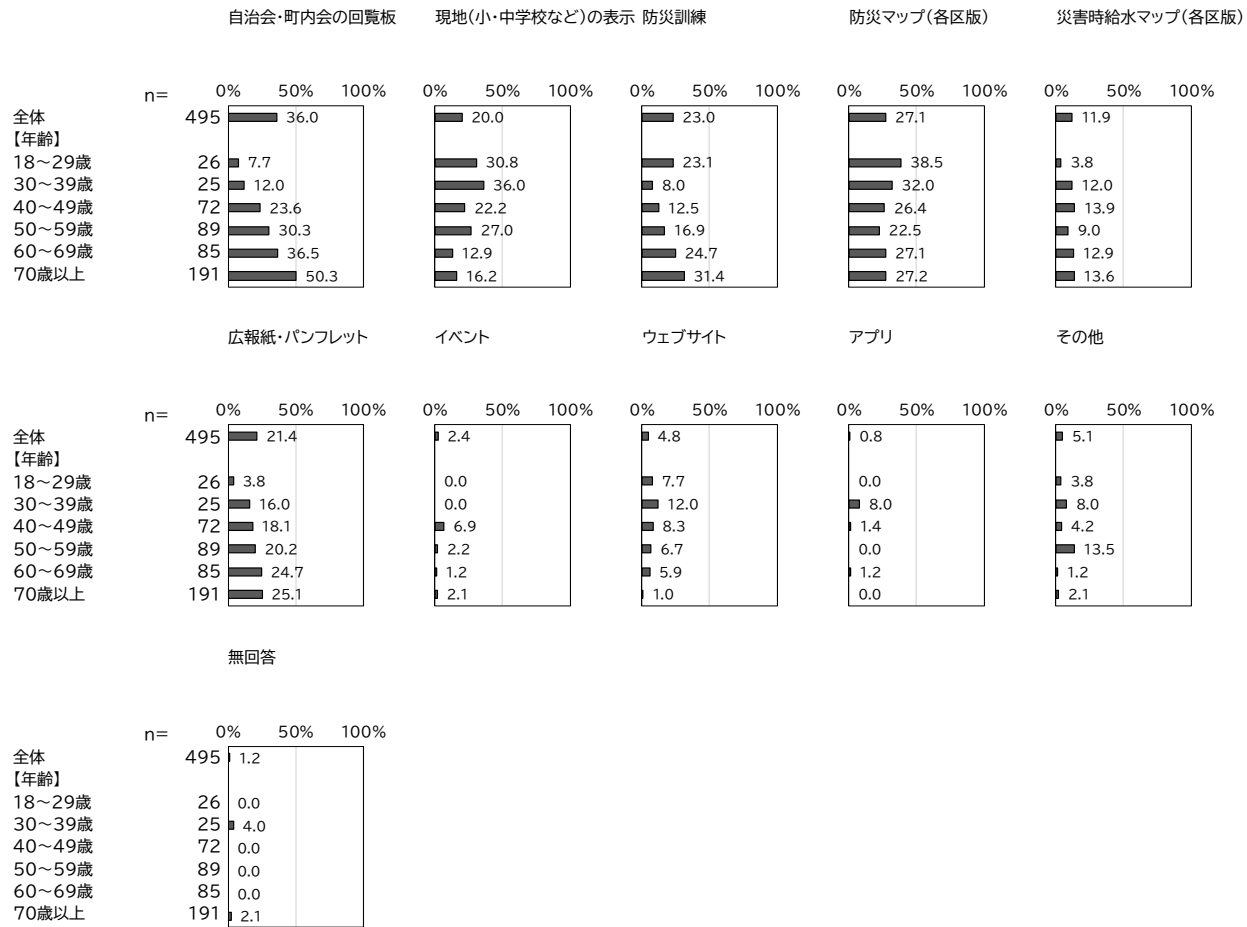
<選択肢 10: その他の内訳(意見 21 件)>

テレビ	5
みかけた	3
看板・標識	2
このアンケート	2
知らない	2
友人	1
子どもの社会科の参考書	1
一般知識	1
マスメディア	1
仕事先	1
その他	2

災害時給水所を知った手段は、「自治会・町内会の回覧板」36.0%、「防災マップ(各区版)」27.1%、「防災訓練」23.0%の順で割合が高い。

②属性別集計

図表61 全体、年齢別



○ 年齢別

18～29歳と40～49歳では「防災マップ(各区版)」、30～39歳では「現地(小・中学校など)の表示」、50歳以上では、「自治会・町内会の回覧版」が、属性内で1位となっている。

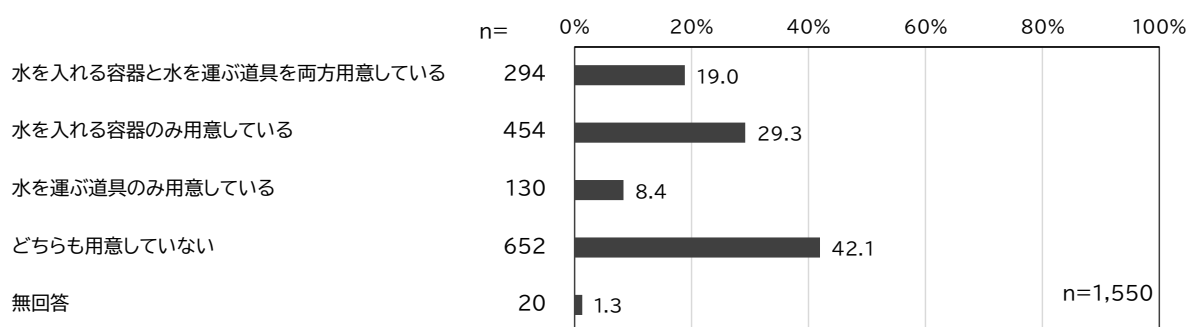
「自治会・町内会の回覧版」「広報紙・パンフレット」の割合は年齢層が高いほど割合が高く、70歳以上では「自治会・町内会の回覧版」の割合が全体値を10ポイント以上上回っている。「現地(小・中学校など)の表示」「防災マップ(各区版)」は概ね年齢が若いほど高い傾向にある。

問 14 【共通】災害時給水所には、水を入れる容器がないため、横浜市水道局では、ポリ容器などの水を入れる容器と、リュックや台車などの水を運ぶ道具の用意を呼び掛けています。あなたのご家庭または事業所では、水を入れる容器と水を運ぶ道具を用意していますか。(〇は1つだけ)

- 1 水を入れる容器と水を運ぶ道具を両方用意している
- 2 水を入れる容器のみ用意している
- 3 水を運ぶ道具のみ用意している
- 4 どちらも用意していない

①単純集計

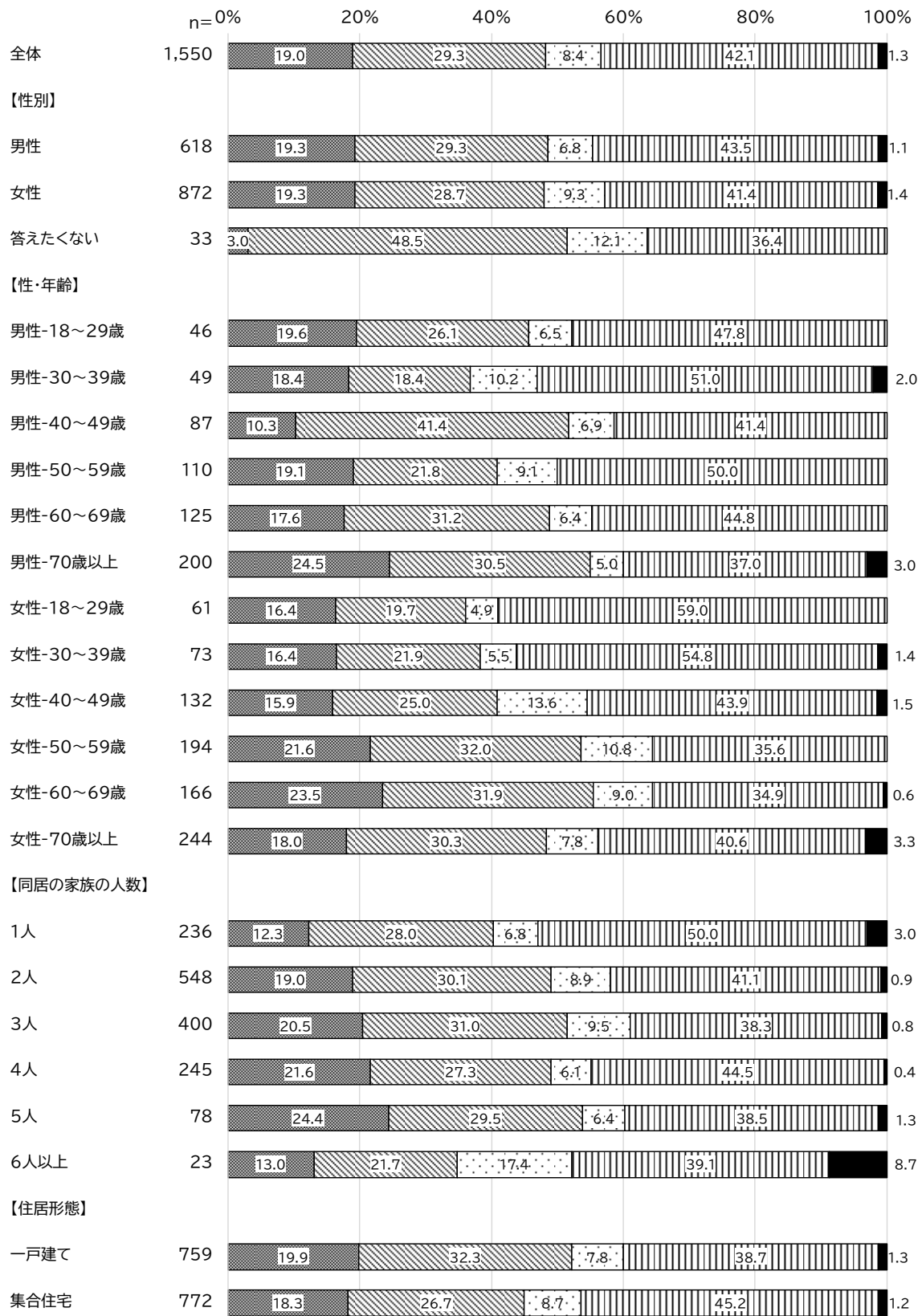
図表62 全体



水を入れる容器と運ぶ道具は、「どちらも用意していない」42.1%、「水を入れる容器のみ用意している」29.3%、「水を入れる容器と水を運ぶ道具を両方用意している」19.0%の順で割合が高い。

②属性別集計

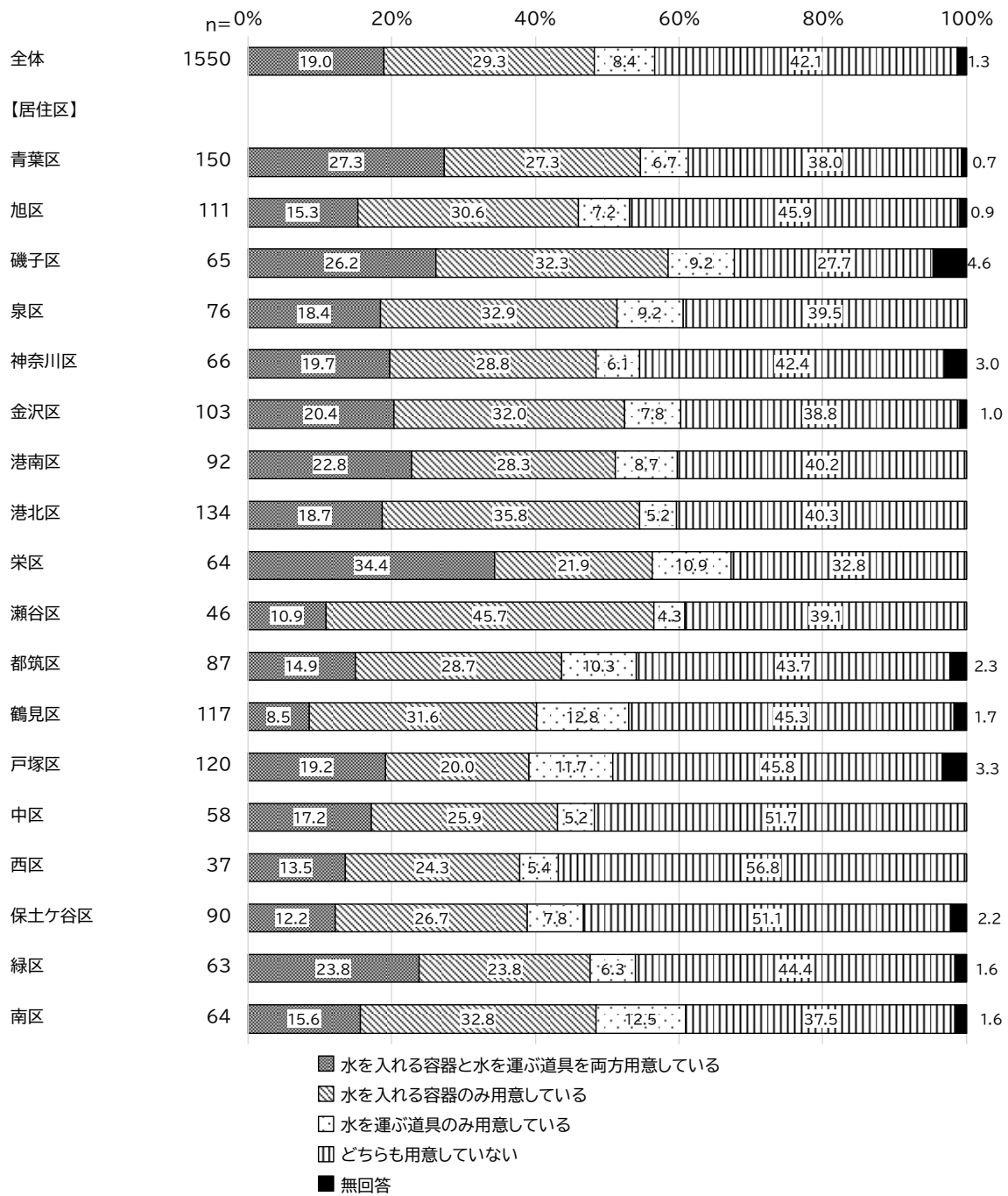
図表63 全体、性別、性・年齢別、同居家族人数別、住居形態別



- 水をを入れる容器と水を運ぶ道具を両方用意している
- ▨ 水をを入れる容器のみ用意している
- ▤ 水を運ぶ道具のみ用意している
- ▧ どちらも用意していない
- 無回答

- 性別
性別による顕著な差異は見られないが、「水を運ぶ道具のみ用意している」では女性の方が2.5ポイント、「どちらも用意していない」では男性の方が2.1ポイント高くなっている。
- 性・年齢別
いずれも「どちらも用意していない」が属性内で1位となっており、女性-18～29歳、女性-30～39歳では全体値を10ポイント以上上回っている。
男性-40～49歳で同率1位となっている「水を入れる容器のみ用意している」は、全体値を10ポイント以上上回っている。
- 同居家族人数別
いずれも「どちらも用意していない」が、属性内で1位となっている。「水を入れる容器と水を運ぶ道具を両方用意している」は、サンプル数の少ない6人以上を除き、年齢が高いほど割合も高くなっている。
- 住居形態別
いずれも「どちらも用意していない」が属性内で1位となっており、集合住宅は一戸建てより6.5ポイント割合が高くなっている。
また、一戸建てでは「水を入れる容器のみ用意している」割合が集合住宅より5.6ポイント高くなっている。

図表64 全体、居住区別



○ 居住区別

栄区では「水を入れる容器と水を運ぶ道具を両方用意している」、磯子区と瀬谷区では「水を入れる容器のみ用意している」、それ以外では「どちらも用意していない」が属性内で1位となり、西区では全体値を10ポイント以上上回っている。

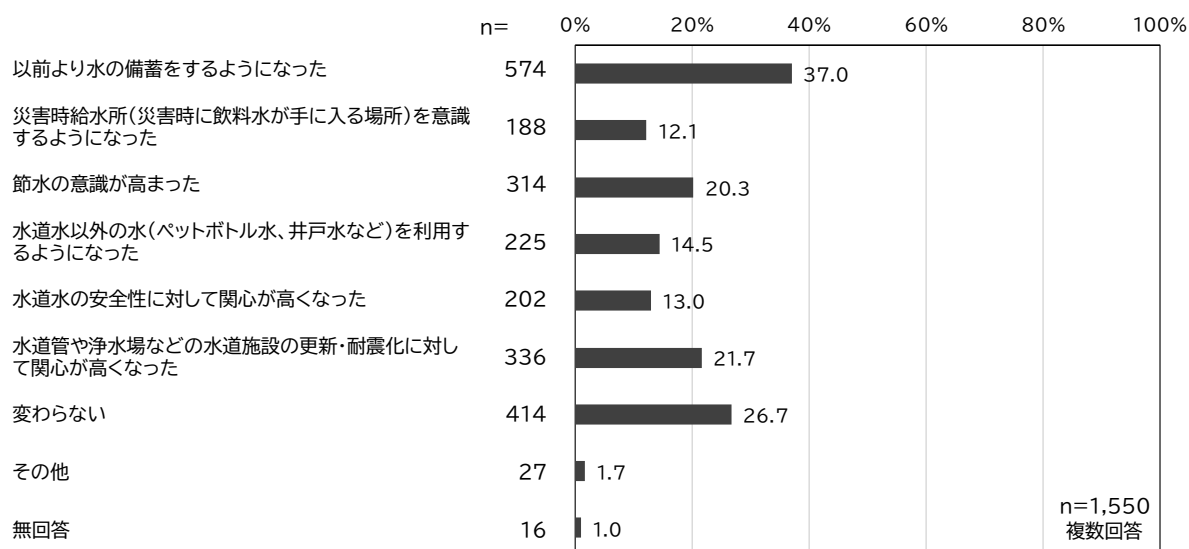
(3) 水への意識について

問 15 【共通】能登半島地震をはじめとして、各地で大規模災害が発生していますが、こうした状況を踏まえ、水に対する行動や考え方はどのように変化しましたか。(〇はいくつでも)

- 1 以前より水の備蓄をするようになった
- 2 災害時給水所(災害時に飲料水が手に入る場所)を意識するようになった
- 3 節水の意識が高まった
- 4 水道水以外の水(ペットボトル水、井戸水など)を利用するようになった
- 5 水道水の安全性に対して関心が高くなった
- 6 水道管や浄水場などの水道施設の更新・耐震化に対して関心が高くなった
- 7 変わらない
- 8 その他()

①単純集計

図表65 全体



<選択肢8: その他の内訳(意見 25 件)>

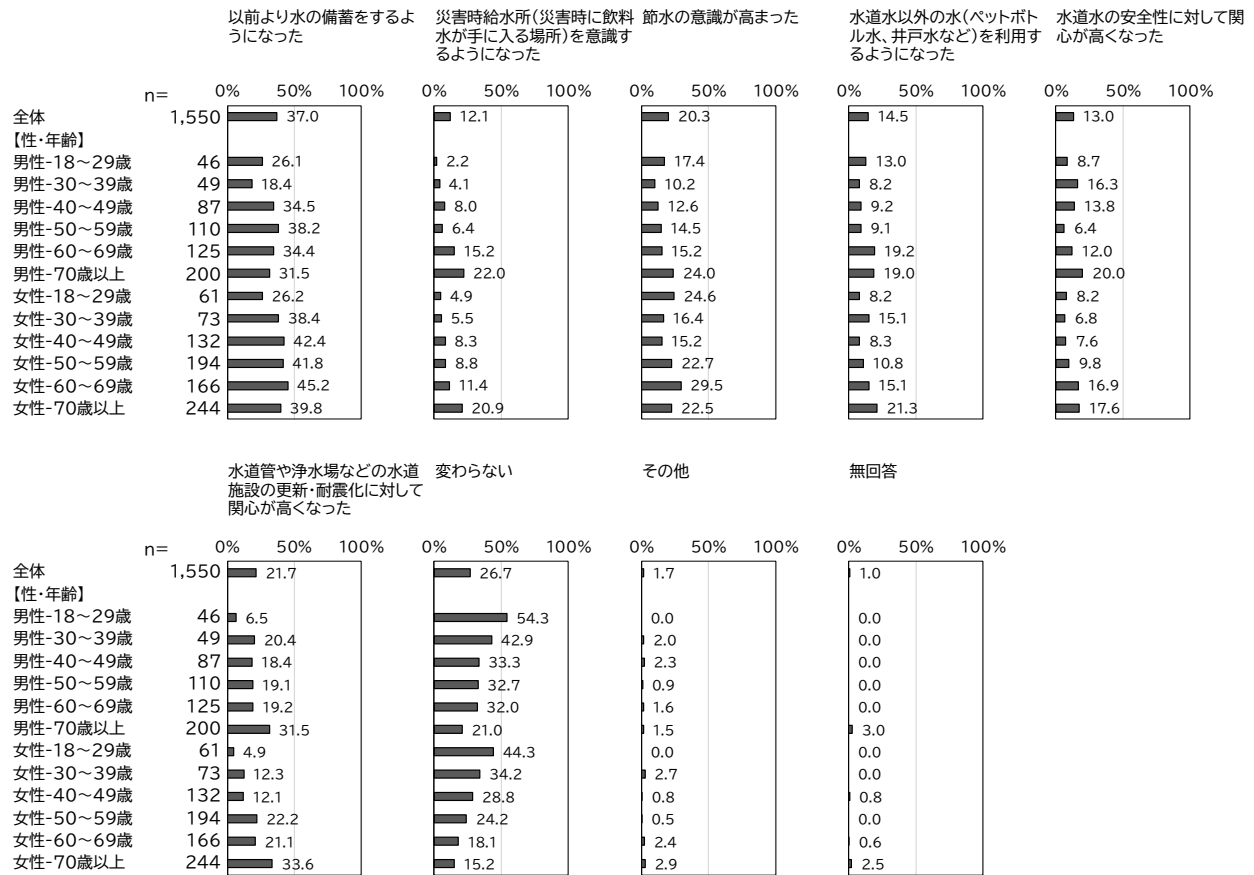
水は大切だと思った	3
飲料水・生活用水の備蓄	3
行動に移せていない	3
ローリングストックを心がけるようになった	2
風呂の水の利用	2
水をストックしている	1
雨水タンクを設置した	1
怖さを感じる	1
水を入れる容器を用意した	1
防災グッズの必要性を感じた	1
災害発生で命があるかどうか分からない	1
気をとめるようになった	1
どうすればよいか分からない	1
備蓄量が足りないことに気がついた	1
あまり切迫感はない	1
知らなかった	1
時間とともに意識が薄れる	1

大規模災害発生を踏まえての水に対する行動や考え方の変化は、「以前より水の備蓄をするようになった」37.0%、「水道管や浄水場などの水道施設の更新・耐震化に対して関心が高くなった」21.7%の順に割合が高い。

一方、「変わらない」は 26.7%となっている。

②属性別集計

図表66 全体、性・年齢別



○ 性・年齢別

男性-18~29歳、男性-30~39歳、女性-18~29歳では「変わらない」、それ以外では「以前より水の備蓄をするようになった」が属性内で1位となっており、男性-70歳以上では「水道管や浄水場などの水道施設の更新・耐震化に対して関心が高くなった」も同率1位である。

男性-18~29歳、男性-30~39歳、女性-18~29歳の「変わらない」の割合は全体値を10ポイント以上上回っており、男女ともに年齢が若いほど割合が高くなっている。

また、「水道管や浄水場などの水道施設の更新・耐震化に対して関心が高くなった」は70歳以上の男女で全体値を10ポイント前後上回っている。

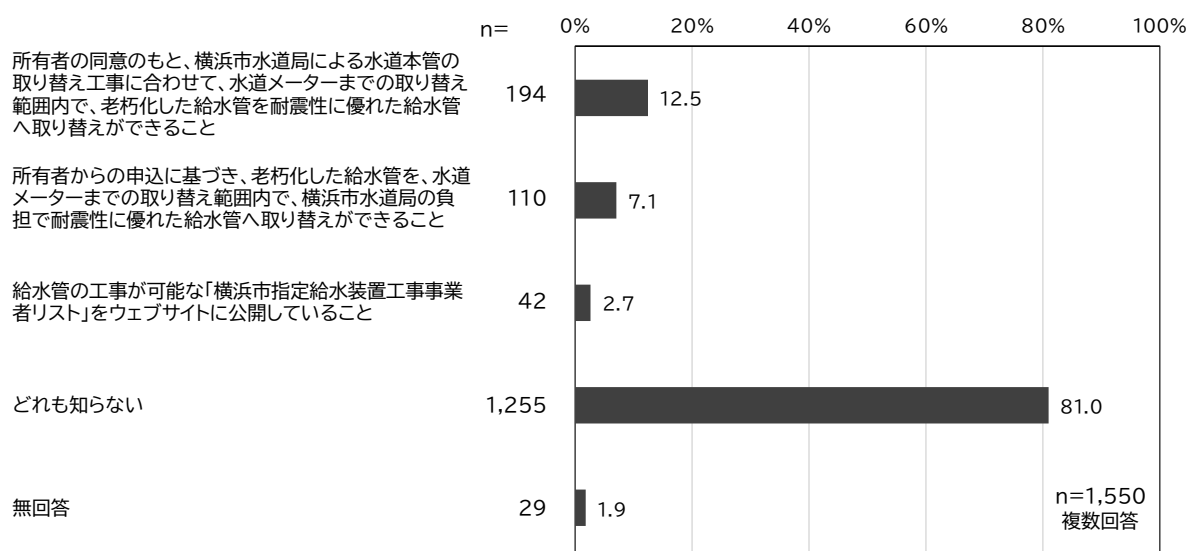
(4) 給水管の管理について

問 16 【共通】能登半島地震で断水が長期化した要因の一つとして、給水管の漏水が多く発生したことが挙げられます。給水管は私有の財産であり、修繕や取り替えなどの管理は所有者自身で行っていただく必要があります。給水管を適切に管理していただけるように横浜市水道局が行っている次の取組のうち、知っていることはありますか。(〇はいくつでも)

- 1 所有者の同意のもと、横浜市水道局による水道本管の取り替え工事に合わせて、水道メーターまでの取り替え範囲内で、老朽化した給水管を耐震性に優れた給水管へ取り替えができること
- 2 所有者からの申込に基づき、老朽化した給水管を、水道メーターまでの取り替え範囲内で、横浜市水道局の負担で耐震性に優れた給水管へ取り替えができること
- 3 給水管の工事が可能な「横浜市指定給水装置工事事業者リスト」をウェブサイトに公開していること
- 4 どれも知らない

①単純集計

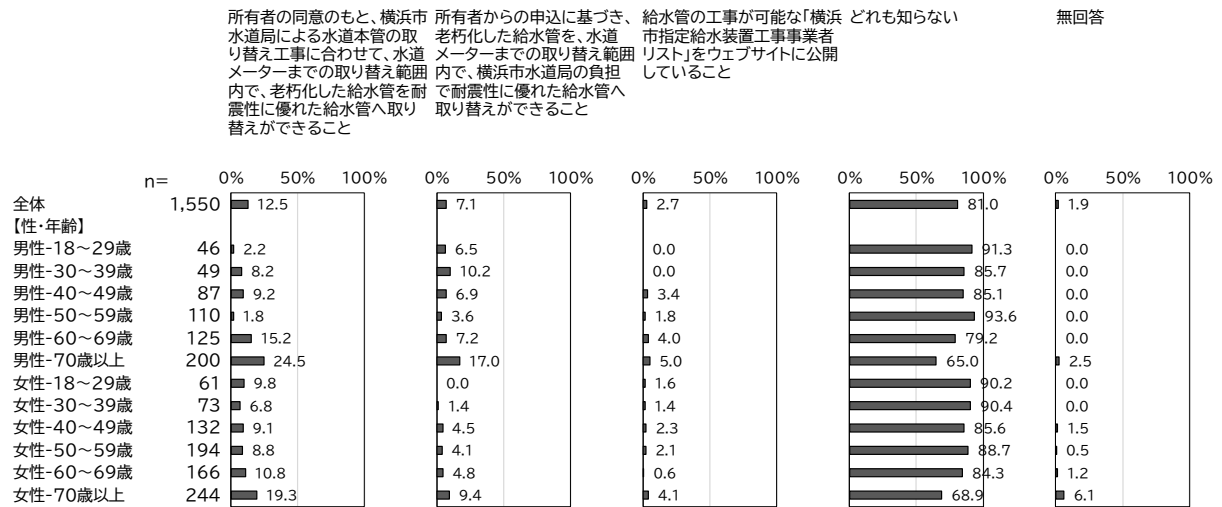
図表67 全体



給水管の管理についての横浜市水道局による取り組みの認知度は、「どれも知らない」が最も高く、81.0%となっている。

②属性別集計

図表68 全体、性・年齢別



○ 性・年齢別

「どれも知らない」が、いずれも属性内で1位となっている。

また、男性-18~29歳、男性-50~59歳では「どれも知らない」、男性-70歳以上では「所有者の同意のもと、横浜市水道局による水道本管の取り替え工事に合わせて、水道メーターまでの取り替え範囲内で、老朽化した給水管を耐震性に優れた給水管へ取り替えができること」の割合が全体値を10ポイント以上上回っている。

4. 水道事業について

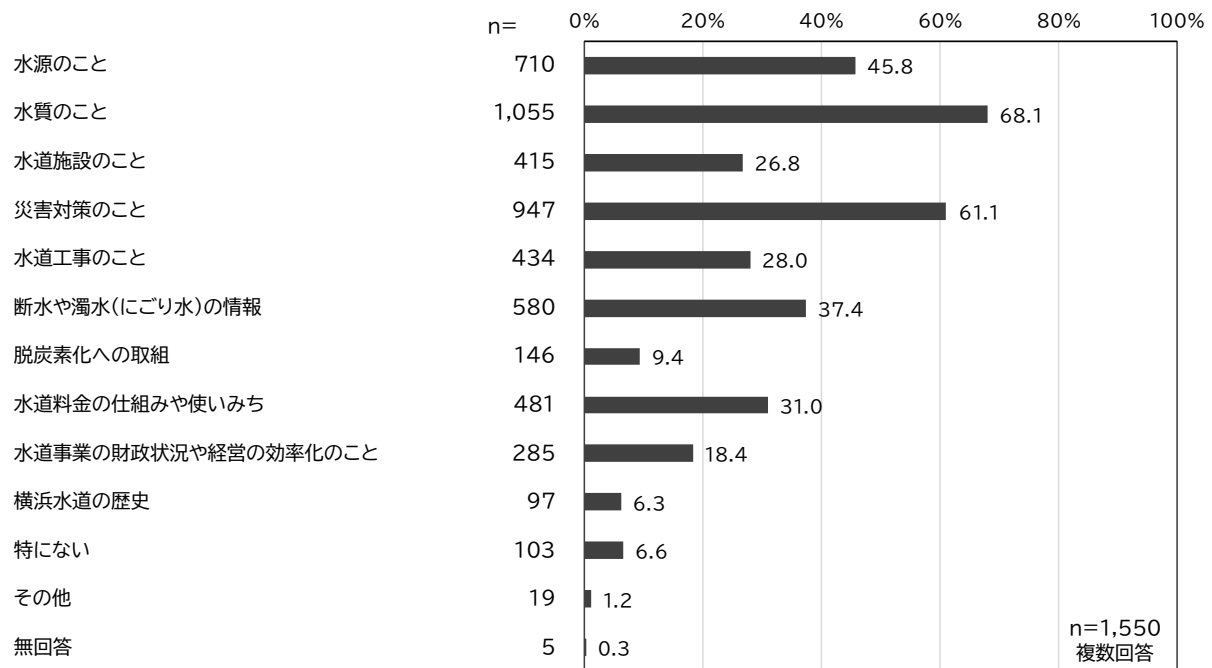
(1) 横浜市水道局の広報・PRについて

問 17 【共通】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 断水や濁水(にごり水)の情報
- 7 脱炭素化への取組
- 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 特にない
- 12 その他()

①単純集計

図表69 全体



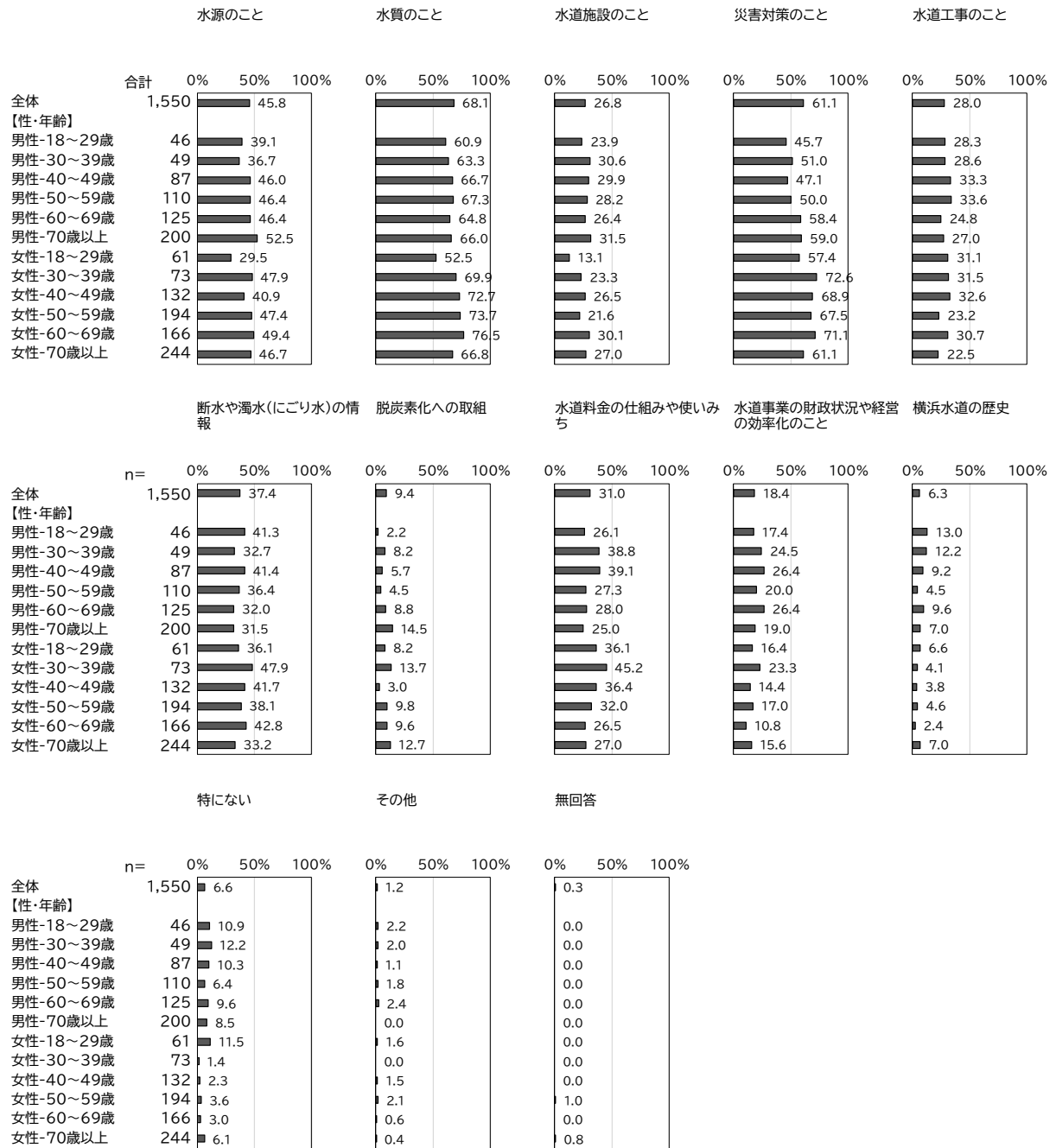
< 選択肢 12: その他の内訳(意見 19 件) >

PFASについて	3
水道事業をベオリアに売り渡すな	2
水道管の老朽化	2
敷地内の水道の保全	1
意味のないことにコストをかけてほしくない	1
陥没	1
街中の飲用水の給水場所	1
下水道料金の仕組みを知りたい	1
汚水を排水した後がどのようになっているのか	1
横浜市の水道施設のセキュリティ	1
富士山噴火に関しての対策	1
節水	1
交換が必要な上下水道管の総距離	1
漏水	1
持続性のこと	1

水道事業について知りたい項目は、「水質のこと」68.1%、「災害対策のこと」61.1%、「水源のこと」45.8%、「断水や濁水の情報」37.4%、「水道料金の仕組みや使いみち」31.0%、「水道工事のこと」28.0%の順で割合が高くなっている。

②属性別集計

図表70 全体、性・年齢別



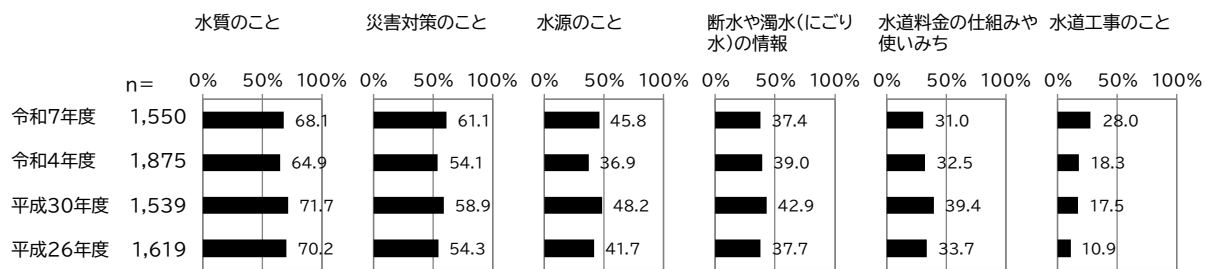
○ 性・年齢別

女性-18~29歳、女性-30~39歳では「災害対策のこと」、それ以外では「水質のこと」が属性内で1位となっている。

また、女性-30~39歳では「災害対策のこと」「断水や濁水(にごり水)の情報」「水道料金の仕組みや使いみち」、女性-60~69歳では「災害対策のこと」の割合が全体値を10ポイント以上上回っている。

③経年比較

図表71 経年比較



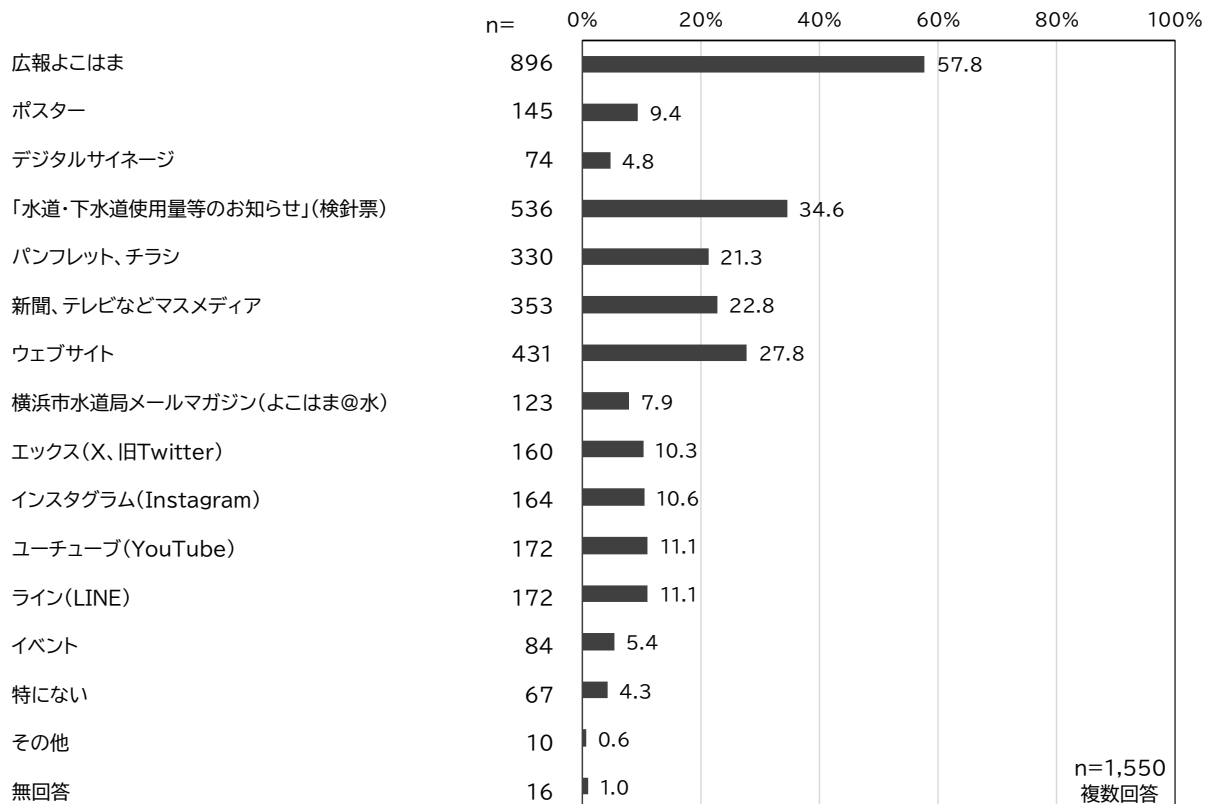
水道について知りたいと思う項目のうち上位6項目についてみると、「水道工事のこと」は、平成 26年度以降増加している。

問 18 【共通】問 17 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 デジタルサイネージ
- 4 「水道・下水道使用量等のお知らせ」(検針票)
- 5 パンフレット、チラシ
- 6 新聞、テレビなどマスメディア
- 7 ウェブサイト
- 8 横浜市水道局メールマガジン(よこはま@水)
- 9 エックス(X、旧 Twitter)
- 10 インスタグラム(Instagram)
- 11 ユーチューブ(YouTube)
- 12 ライン(LINE)
- 13 イベント
- 14 特にない
- 15 その他()

①単純集計

図表72 全体



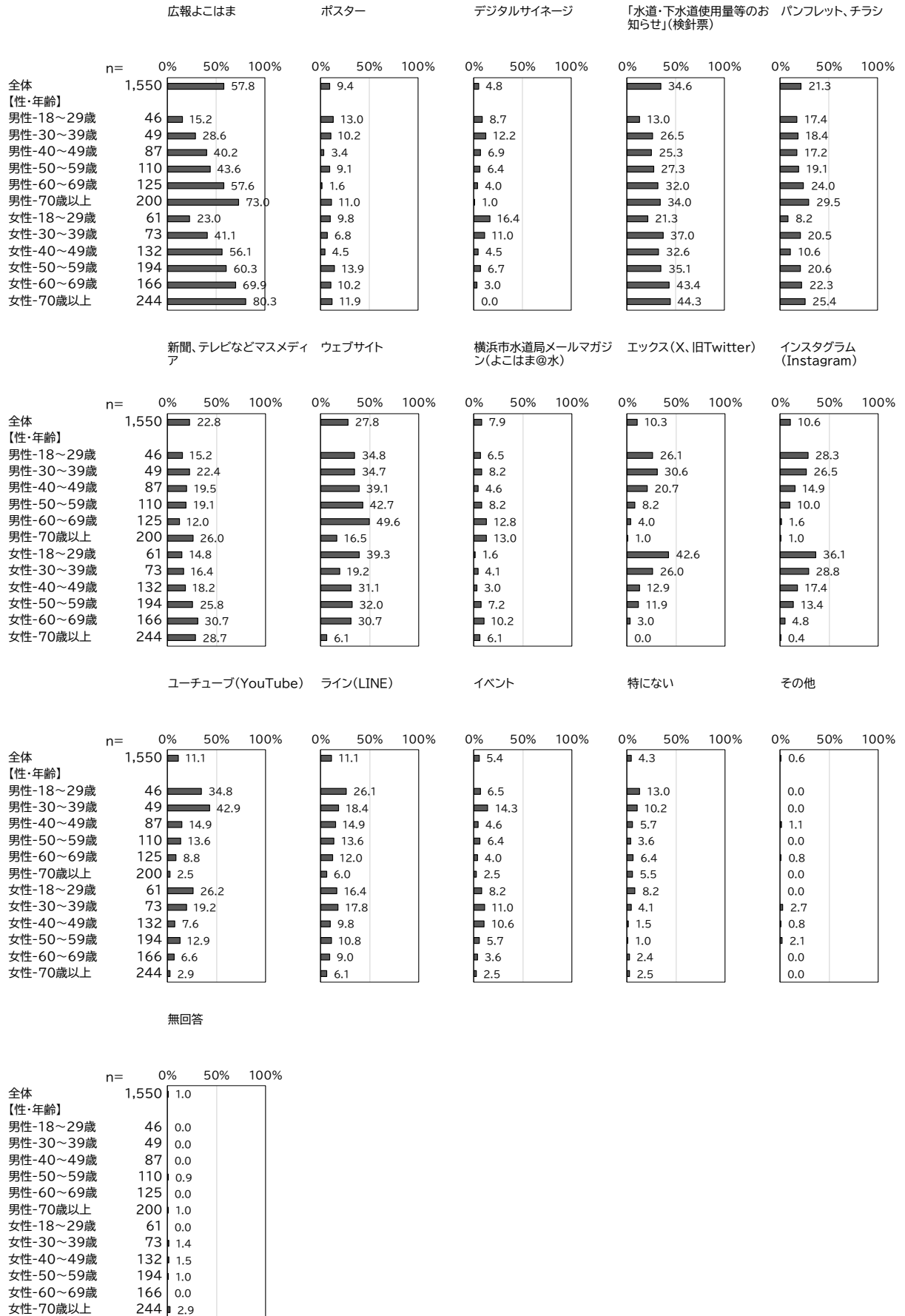
<選択肢 15: その他の内訳(意見 10 件)>

電車の広告	1
店のはり紙	1
プラスメッセージ	1
はまかぜ(エリア情報誌)	1
ネットで周知する	1
水道局のSNSなんて見ないと思う。結局手元の紙媒体が良い	1
水道記念館開館	1
かいらんばん	1
インターネットを使いこなせないので	1
SNS内の広告	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」57.8%、「水道・下水道使用量等のお知らせ(検針票)」34.6%、「ウェブサイト」27.8%、「新聞・テレビなどマスメディア」22.8%、「パンフレット、チラシ」21.3%の順に割合が高い。

②属性別集計

図表73 全体、性・年齢別



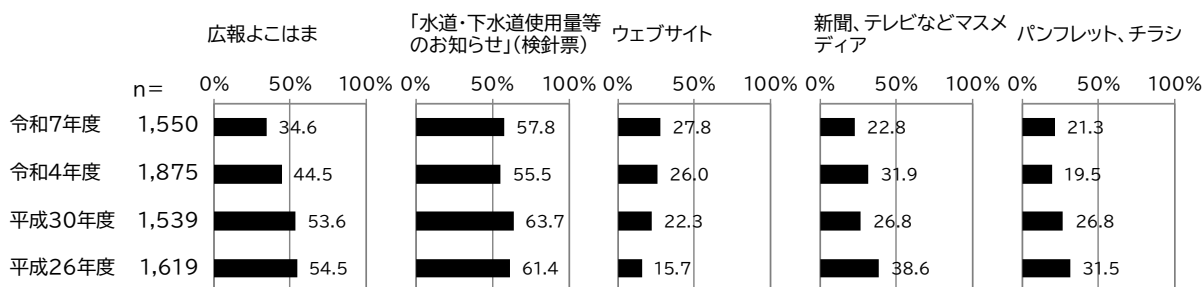
○ 性・年齢別

男性-18～29 歳では「ウェブサイト」と「ユーチューブ(YouTube)」、男性-30～39 歳では「ユーチューブ(YouTube)」、女性-18～29 歳では「エックス(X、旧 Twitter)」、それ以外では「広報よこはま」が、属性内で1位となっている。

「広報よこはま」は、男女ともに年齢が上がるほど割合が高くなっている。一方、「エックス(X、旧ツイッター)」「インスタグラム(Instagram)」「ユーチューブ(YouTube)」「ライン(LINE)」は、概ね男女とも年齢が若くなるほど割合が高い傾向がある。

③経年比較

図表74 経年比較



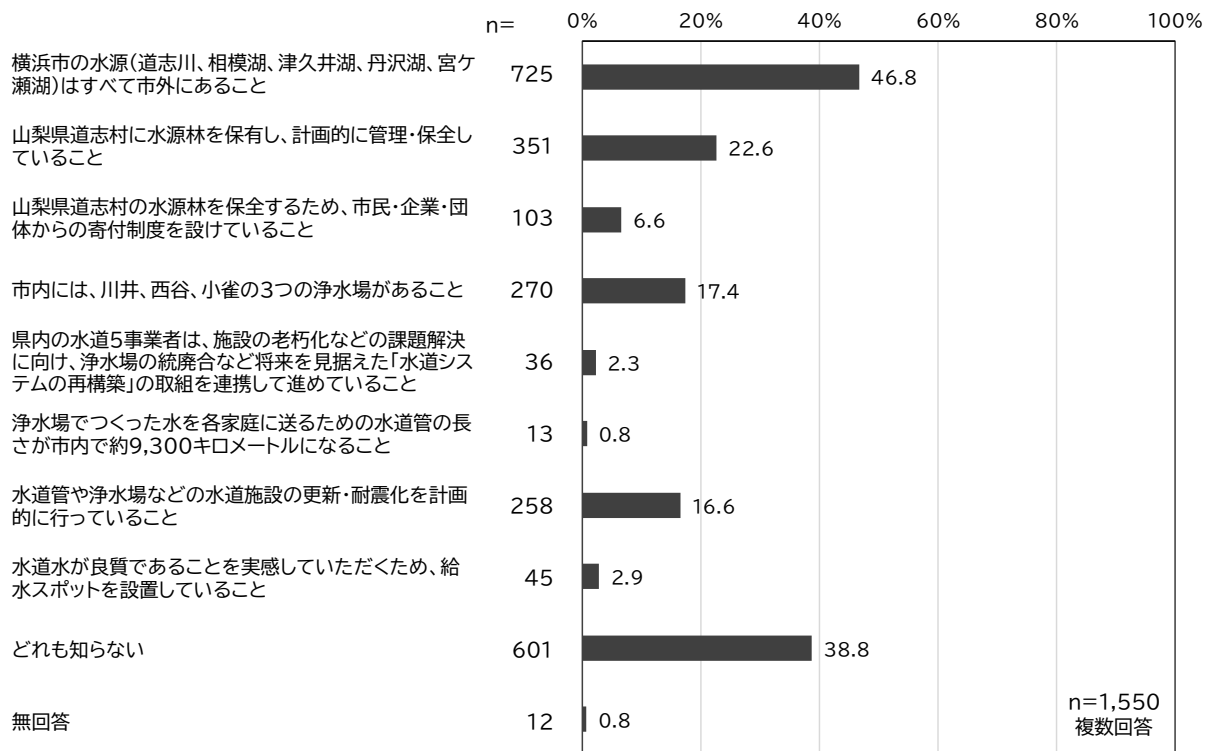
水道について知りたいと思う項目を知るための広報手段のうち上位5項目についてみると、「ウェブサイト」が増加傾向にある以外は減少傾向で、「広報よこはま」は平成 26 年度以降一貫して減少している。

問 19 【共通】安全で良質な水を安定してお届けするための横浜市水道局の施設や取組について、知っていることはどれですか。(〇はいくつでも)

- 1 横浜市の水源(道志川、相模湖、津久井湖、丹沢湖、宮ヶ瀬湖)はすべて市外にあること
- 2 山梨県道志村に水源林を保有し、計画的に管理・保全していること
- 3 山梨県道志村の水源林を保全するため、市民・企業・団体からの寄付制度を設けていること
- 4 市内には、川井、西谷、小雀の3つの浄水場があること
- 5 県内の水道5事業者は、施設の老朽化などの課題解決に向け、浄水場の統廃合など将来を見据えた「水道システムの再構築」の取組を連携して進めていること
- 6 浄水場でつくった水を各家庭に送るための水道管の長さが市内で約 9,300 キロメートルになること
- 7 水道管や浄水場などの水道施設の更新・耐震化を計画的に行っていること
- 8 水道水が良質であることを実感していただくため、給水スポットを設置していること
- 9 どれも知らない

①単純集計

図表75 全体

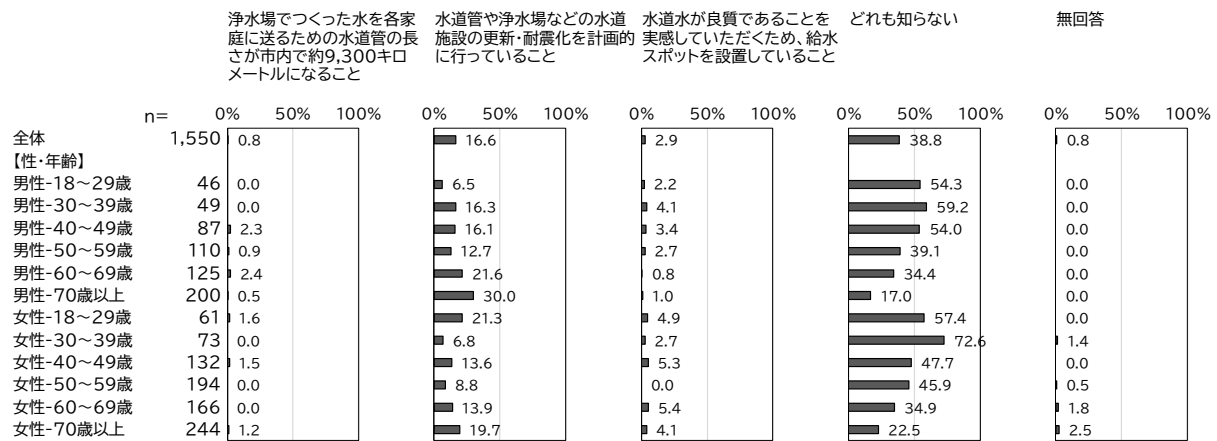
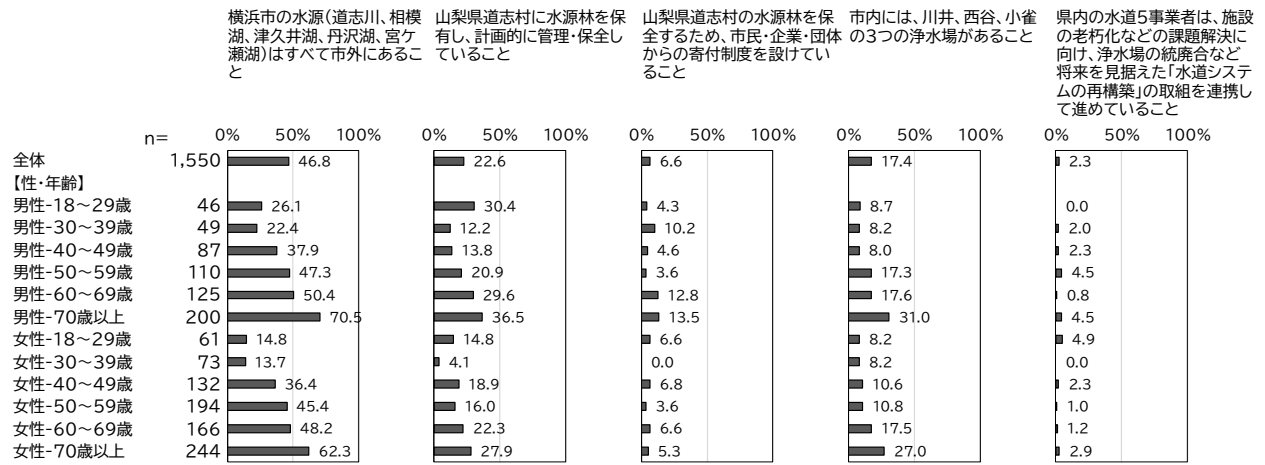


水道局の施設や取組について知っていることとして、「横浜市の水源(道志川、相模湖、津久井湖、丹沢湖、宮ヶ瀬湖)はすべて市外にあること」46.8%、「山梨県道志村に水源林を保有し、計画的に管理・保全していること」22.6%の順に割合が高い。

一方、「どれも知らない」は 38.8%である。

②属性別集計

図表76 全体、性・年齢別



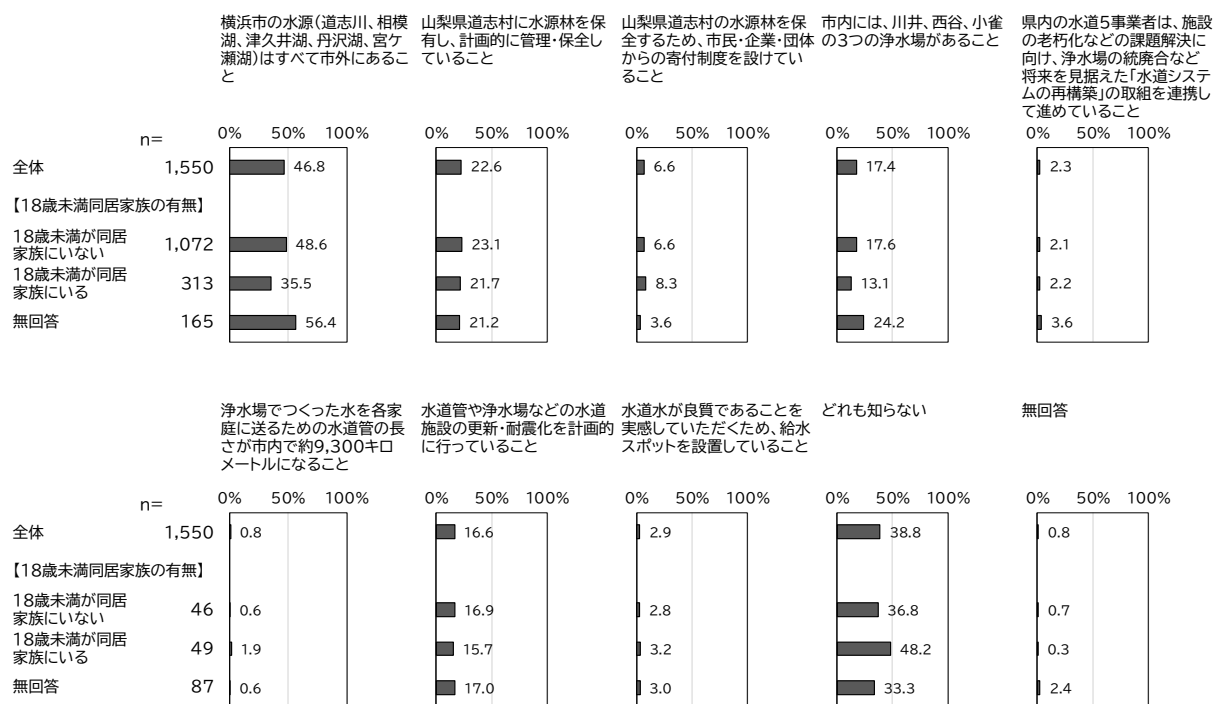
○ 性・年齢別

男性の50歳以上、女性の60歳以上では「横浜市の水源地(道志川、相模湖、津久井湖、丹沢湖、宮ヶ瀬湖)はすべて市外にあること」、男性の49歳以下と女性の59歳以下では「どれも知らない」が、属性内で1位となっている。

また、男性の49歳以下と女性の39歳以下で「どれも知らない」、男女とも70歳以上で「横浜市の水源地(道志川、相模湖、津久井湖、丹沢湖、宮ヶ瀬湖)はすべて市外にあること」、男性70歳以上では「山梨県道志村に水源林を保有し、計画的に管理・保全していること」「市内には、川井、西谷、小雀の3つの浄水場があること」「水道管や浄水場などの水道施設の更新・耐震化を計画的に行っていること」の割合も全体値を10ポイント以上上回っている。

男女とも概ね年齢が上がるほど横浜市水道局の施設や取組についての認知度が高く、特に70歳以上の男性では知っている項目が多い傾向がある。

図表77 全体、18歳未満の同居家族の有無別

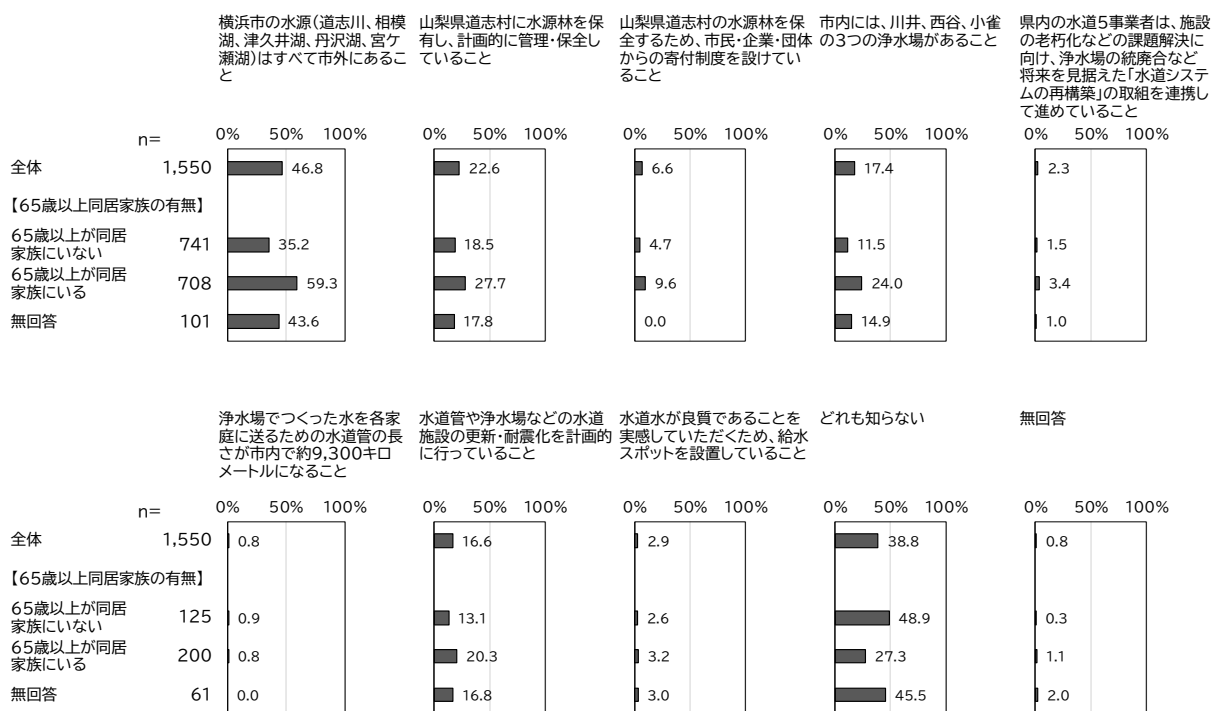


○ 18歳未満の同居家族の有無別

18歳未満の同居家族がいない場合は、「横濱市の水源(道志川、相模湖、津久井湖、丹沢湖、宮ヶ瀬湖)はすべて市外にあること」が属性内で1位となっており、18歳未満の同居家族がいる場合に比べて13.1ポイント高くなっている。

18歳未満の同居家族がいる場合では、「どれも知らない」が属性内で1位となっており、いない場合に比べて11.4ポイント高くなっている。

図表78 全体、65歳以上の同居家族の有無別



○ 65歳以上の同居家族の有無別

65歳以上の同居家族がいない場合は、「どれも知らない」が属性内で1位となっており、65歳以上の同居家族がいる場合に比べて 21.6 ポイント高く、全体値を 10 ポイント以上上回っている。

65歳以上の同居家族がいる場合では、「横浜市の水源地(道志川、相模湖、津久井湖、丹沢湖、宮ヶ瀬湖)はすべて市外にあること」が属性内で1位となっており、65歳以上の同居家族がいない場合に比べて 24.1 ポイント高く、全体値を 10 ポイント以上上回っている。

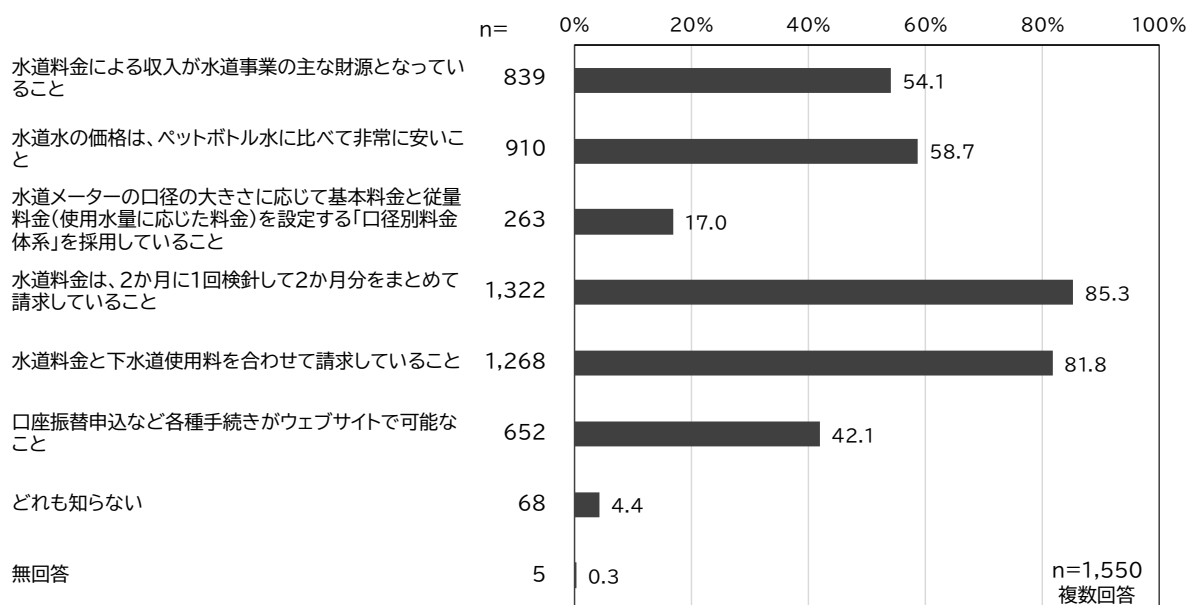
(2) 水道料金について

問 20 【共通】水道料金について、知っていることはどれですか。(〇はいくつでも)

- 1 水道料金による収入が水道事業の主な財源となっていること
- 2 水道水の価格は、ペットボトル水に比べて非常に安いこと
- 3 水道メーターの口径の大きさに応じて基本料金と従量料金(使用水量に応じた料金)を設定する「口径別料金体系」を採用していること
- 4 水道料金は、2か月に1回検針して2か月分をまとめて請求していること
- 5 水道料金と下水道使用料を合わせて請求していること
- 6 口座振替申込など各種手続きがウェブサイトで可能なこと
- 7 どれも知らない

①単純集計

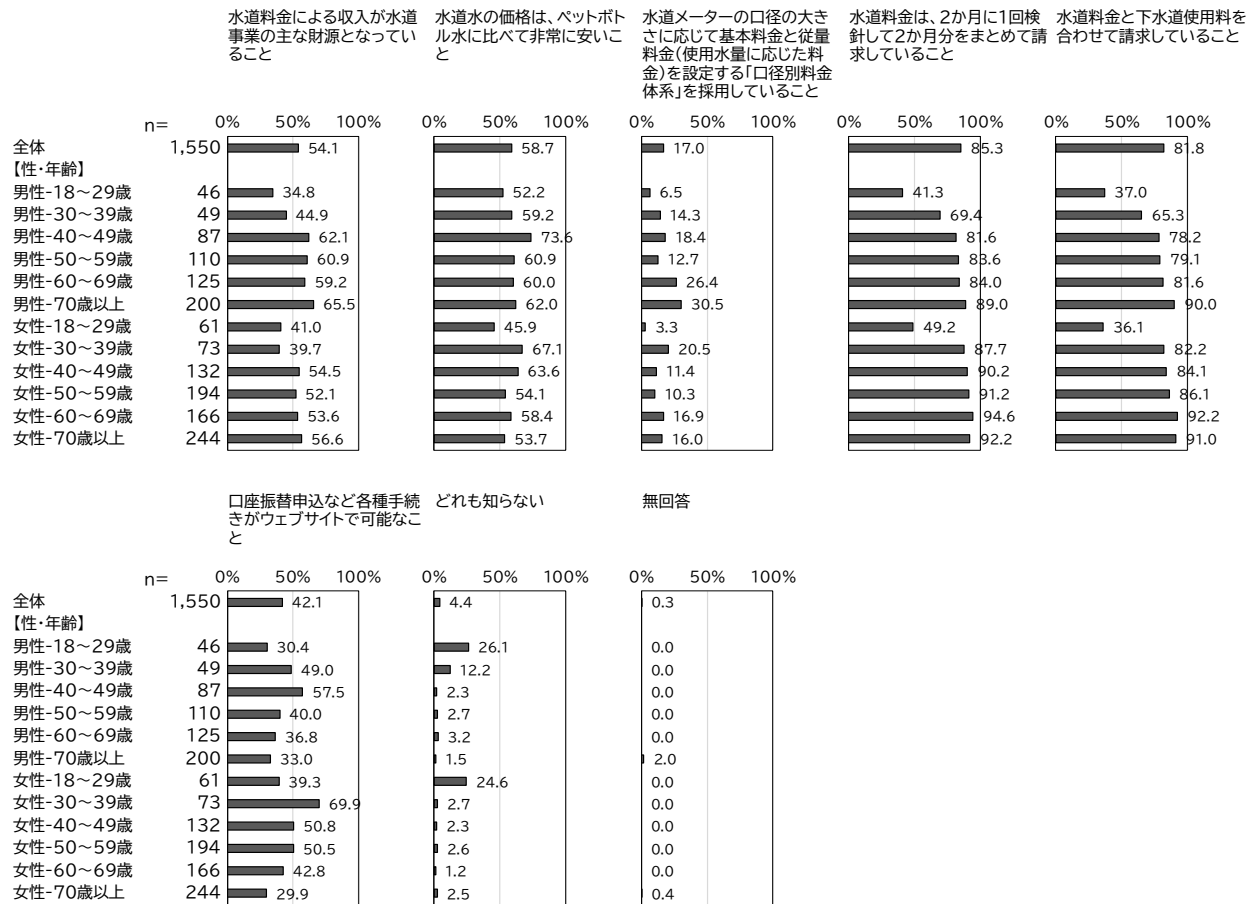
図表79 全体



水道料金に関する認知度は、「水道料金は、2か月に1回検針して2か月分をまとめて請求していること」85.3%、「水道料金と下水道使用料を合わせて請求していること」81.8%の割合が特に高くなっている。

②属性別集計

図表80 全体、性・年齢別



○ 性・年齢別

男性-18~29歳では「水道水の価格は、ペットボトル水に比べて非常に安いこと」、男性-70歳以上では「水道料金と下水道使用料を合わせて請求していること」、それ以外では「水道料金は、2か月に1回検針して2か月分をまとめて請求していること」が属性内で1位となっている。

男女ともに18~29歳では、「どれも知らない」の割合が高く、男性-70歳以上において、「水道メーターの口径の大きさに応じて基本料金と従量料金(使用水量に応じた料金)を設定する『口径別料金体系』を採用していること」の割合が高い傾向がある。

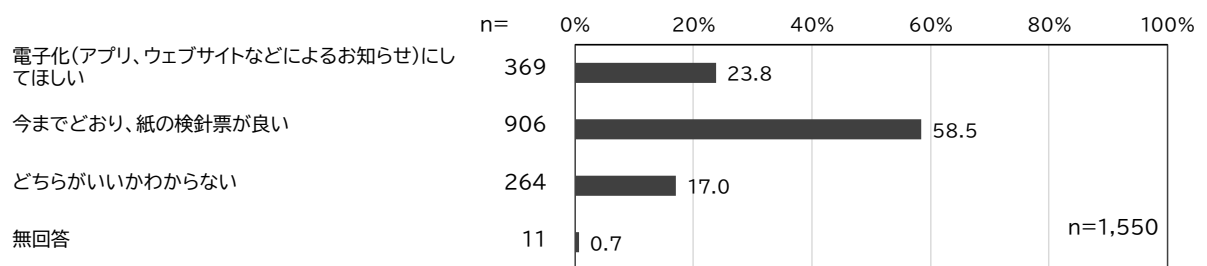
(3) 検針票の電子化について

問 21 【共通】水道メーターの検針時、紙の「水道・下水道使用料等のお知らせ」(検針票)を現地にお届けしています。将来的な検針票のお届け方法についてどのようにお考えですか。(〇は1つだけ)

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

①単純集計

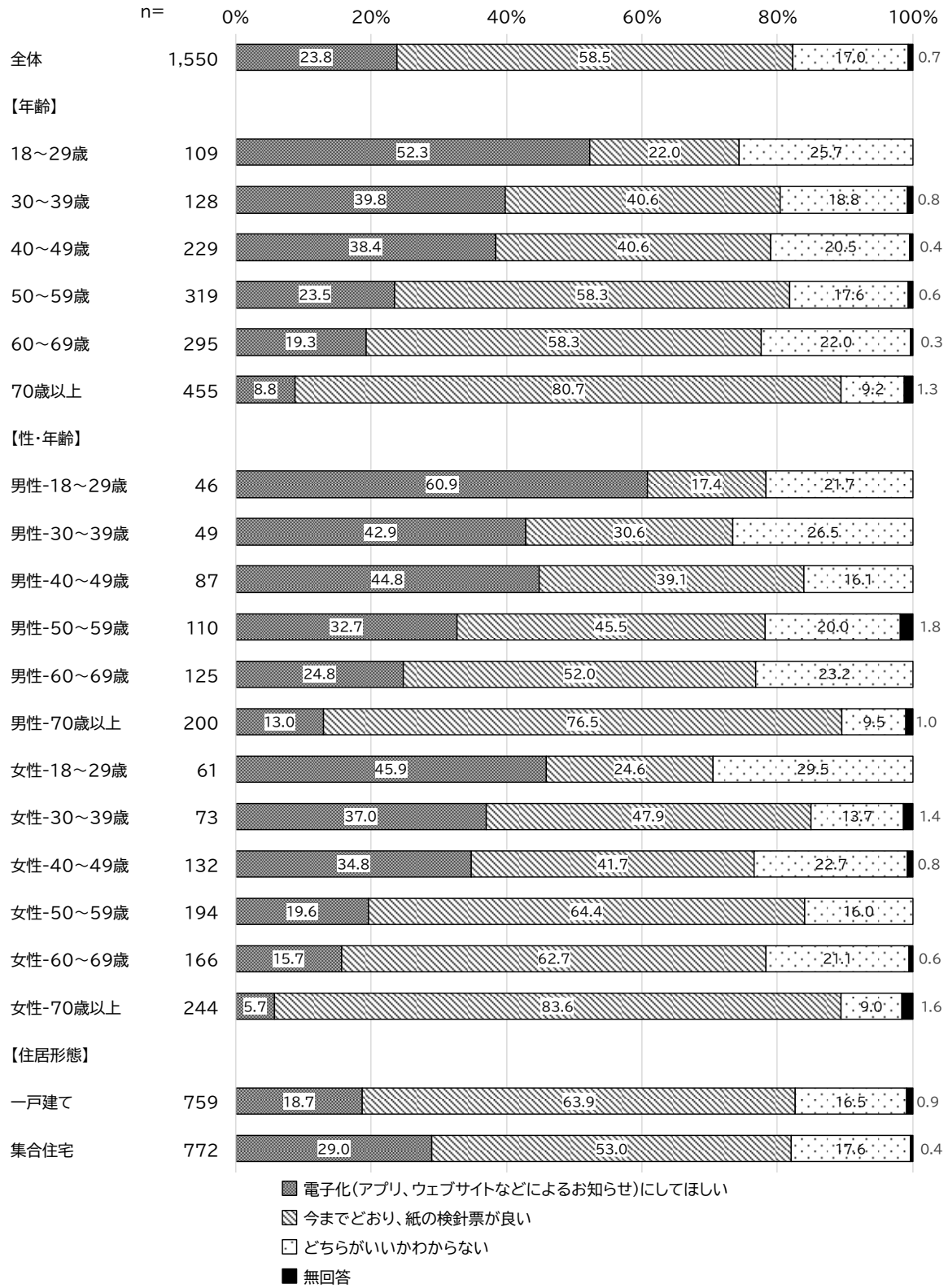
図表81 全体



将来的な検針票のお届け方法は、「今までどおり、紙の検針票が良い」の割合が 58.5%であり、「電子化にしてほしい」の 23.8%より 34.7 ポイント高い。

②属性別集計

図表82 全体、性別、年齢別、性・年齢別、住居形態別



○ 年齢別

18～29 歳では「電子化(アプリ、ウェブサイトなどによるお知らせ)にしてほしい」、30 歳以上では「今までどおり、紙の検針票が良い」が、属性内で1位となっている。

また、49 歳以下では「電子化(アプリ、ウェブサイトなどによるお知らせ)にしてほしい」、70 歳以上では「今までどおり、紙の検針票が良い」の割合が全体値を 10 ポイント以上上回っている。

○ 性・年齢別

男性の 49 歳以下と女性-18～29 歳では「電子化(アプリ、ウェブサイトなどによるお知らせ)にしてほしい」、50 歳以上の男性と 30 歳以上の女性では「今までどおり、紙の検針票が良い」が、属性内で1位となっている。

また、男女とも 49 歳以下で「電子化(アプリ、ウェブサイトなどによるお知らせ)にしてほしい」、男女とも 70 歳以上で「今までどおり、紙の検針票が良い」、女性-18～29 歳で「どちらがいいかわからない」の割合が、全体値を 10 ポイント以上上回っている。

○ 住居形態別

一戸建て・集合住宅とも「今までどおり、紙の検針票が良い」が、属性内で1位となっている。

また、一戸建ては集合住宅より「今までどおり、紙の検針票が良い」が 10.9 ポイント高く、集合住宅は一戸建てより「電子化(アプリ、ウェブサイトなどによるお知らせ)にしてほしい」が 10.3 ポイント高くなっている。

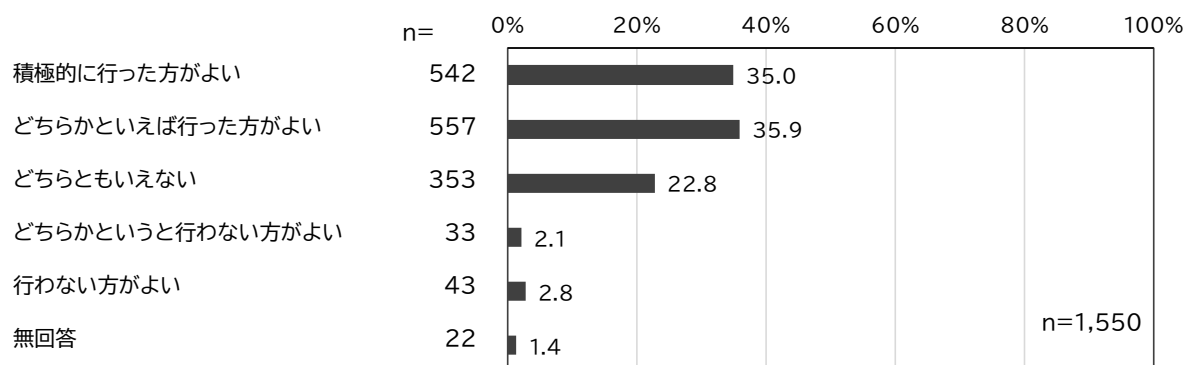
(4) 国際貢献事業について

問 22 【共通】横浜市水道局は、100%出資の横浜ウォーター株式会社や JICA（独立行政法人国際協力機構）などと連携し、知識や技術を活用して国際貢献事業を展開するとともに、市内企業の水ビジネスに関する海外事業を支援しています。横浜市水道局のこのような取組について、考え方に最も近いものをお聞かせください。（○は1つだけ）

- 1 積極的に行った方がよい
- 2 どちらかといえば行った方がよい
- 3 どちらともいえない
- 4 どちらかというも行わない方がよい
- 5 行わない方がよい

①単純集計

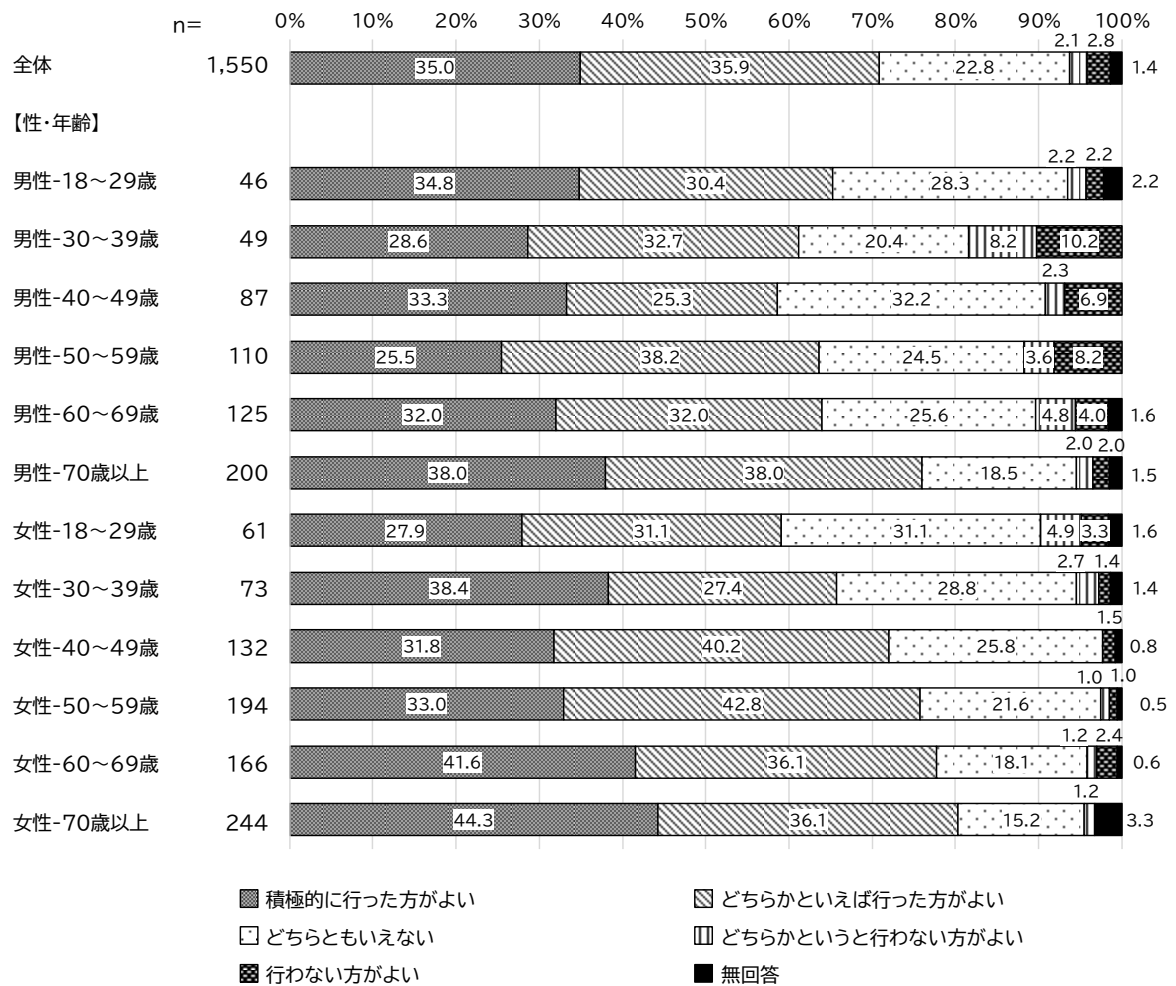
図表83 全体



国際貢献事業や海外事業の支援について、「どちらかといえば行った方がよい」35.9%、「積極的に行った方がよい」35.0%の順で割合が高くなっている。

②属性別集計

図表84 全体、性・年齢別



○ 性・年齢別

「積極的に行った方がよい」「どちらかといえば行った方がよい」を合わせた割合が最も高いのは女性-70歳以上の80.4%である。

また、「行わない方がよい」「どちらかというも行わない方がよい」を合わせた割合が最も高いのは男性-30~39歳の18.4%で、全体値を10ポイント以上上回っている。

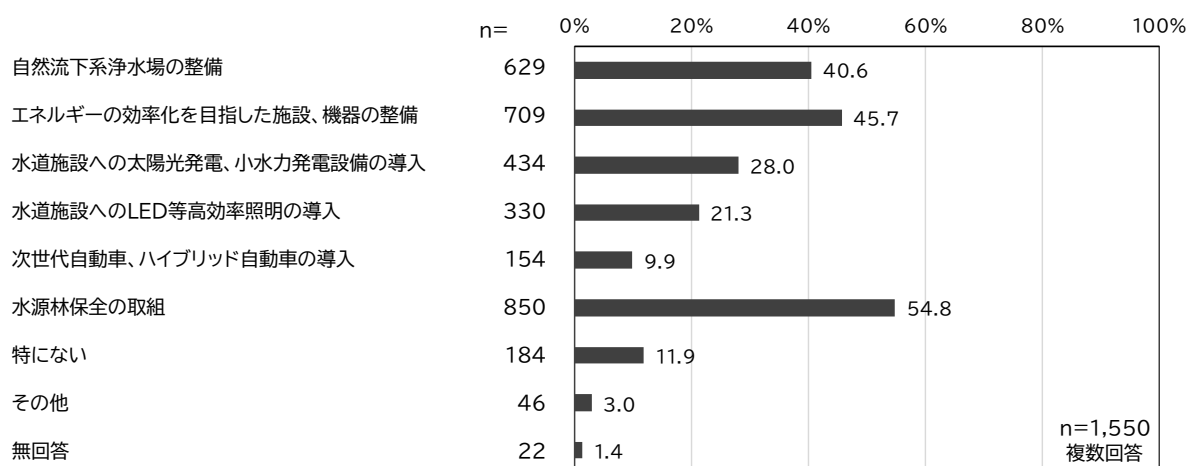
(5) 脱炭素化への取組について

問 23 【共通】横浜市水道局では、横浜市の脱炭素化「Zero Carbon Yokohama」の実現に向けて、温室効果ガス削減目標として、2030 年度までに2013 年度比で54%削減を掲げています。脱炭素化の取組の中で、特に力を入れるべきと考えるものはどれですか。(〇はいくつでも)

- 1 自然流下系浄水場の整備
- 2 エネルギーの効率化を目指した施設、機器の整備
- 3 水道施設への太陽光発電、小水力発電設備の導入
- 4 水道施設へのLED等高効率照明の導入
- 5 次世代自動車、ハイブリッド自動車の導入
- 6 水源林保全の取組
- 7 特にない
- 8 その他()

①単純集計

図表85 全体



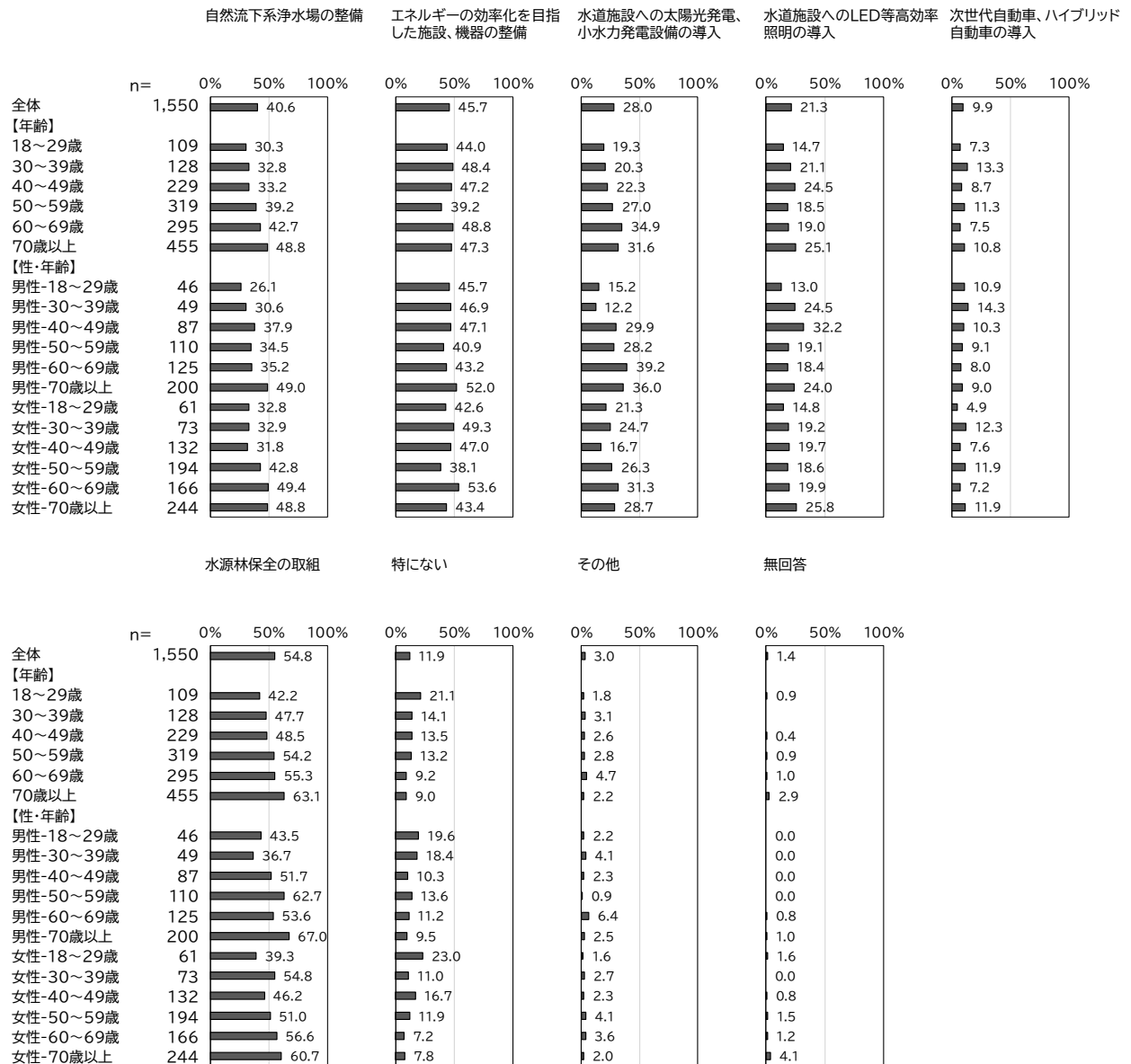
<選択肢8: その他の内訳(意見 43 件)>

わからない	30
脱炭素化に疑問	3
排水管ネットワークにマイクロ水力発電ユニットを配置	1
節電等で設備運用コスト自体が下がる	1
安易な自然エネルギー導入は要検討	1
濁水、大雨等の自然災害への対応	1
温室効果ガス削減目標は重要	1
余計なことをすべきではない	1
ハイブリッド車は日本車	1
脱炭素化をすすめる	1
脱プラ、再利用	1
新たな発電システムの構築	1

脱炭素化の取組の中で、特に力を入れるべきと考えるものは、「水源林保全の取組」54.8%、「エネルギーの効率化を目指した施設、機器の整備」45.7%、「自然流下系浄水場の整備」40.6%の順に割合が高い。

②属性別集計

図表86 全体、年齢別、性・年齢別



○ 年齢別

39歳以下では「エネルギーの効率化を目指した施設、機器の整備」、40歳以上の世代では「水源林保全の取組」が、属性内で1位となっている。

○ 性・年齢別

男性-18~29歳、男性-30~39歳、女性-18~29歳、女性-40~49歳では「エネルギーの効率化を目指した施設、機器の整備」、それ以外では「水源林保全の取組」が、属性内で1位となっている。

また、男性-60~69歳で「水道施設への太陽光発電、小水力発電設備の導入」、男性-40~49歳で「水道施設へのLED等高効率照明の導入」、男性-70歳以上で「水源林保全の取組」、女性-18~29歳で「特にない」の割合が、それぞれ全体値を10ポイント以上上回っている。

(6) 更新・耐震化のペースについて

問 24 【共通】水道管や浄水場などの水道施設の多くは、高度経済成長期につくられたため、老朽化が進んでいます。漏水や震災時における断水を防ぐため、更新・耐震化を進めています。物価の上昇等により、更新・耐震化のペースを維持、あるいはスピードアップするためには、これまで以上に費用がかかることとなります。

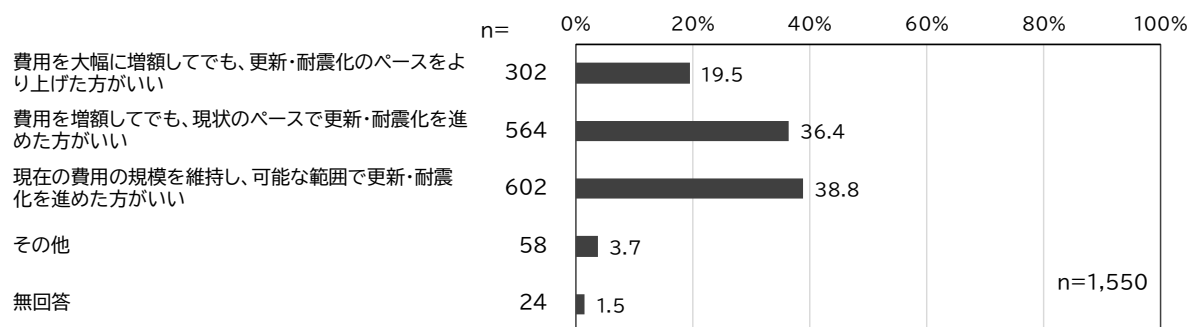
これらの費用は水道料金によってまかなわれていますが、水需要の減少により水道料金収入が減収していくことが見込まれています。

このことを踏まえて、更新・耐震化のペースについて、考え方に最も近いものをお聞かせください。(○は1つだけ)

- 1 費用を大幅に増額してでも、更新・耐震化のペースをより上げた方がいい
- 2 費用を増額してでも、現状のペースで更新・耐震化を進めた方がいい
- 3 現在の費用の規模を維持し、可能な範囲で更新・耐震化を進めた方がいい
- 4 その他()

①単純集計

図表87 全体



<選択肢4：その他の内訳(意見 50件)>

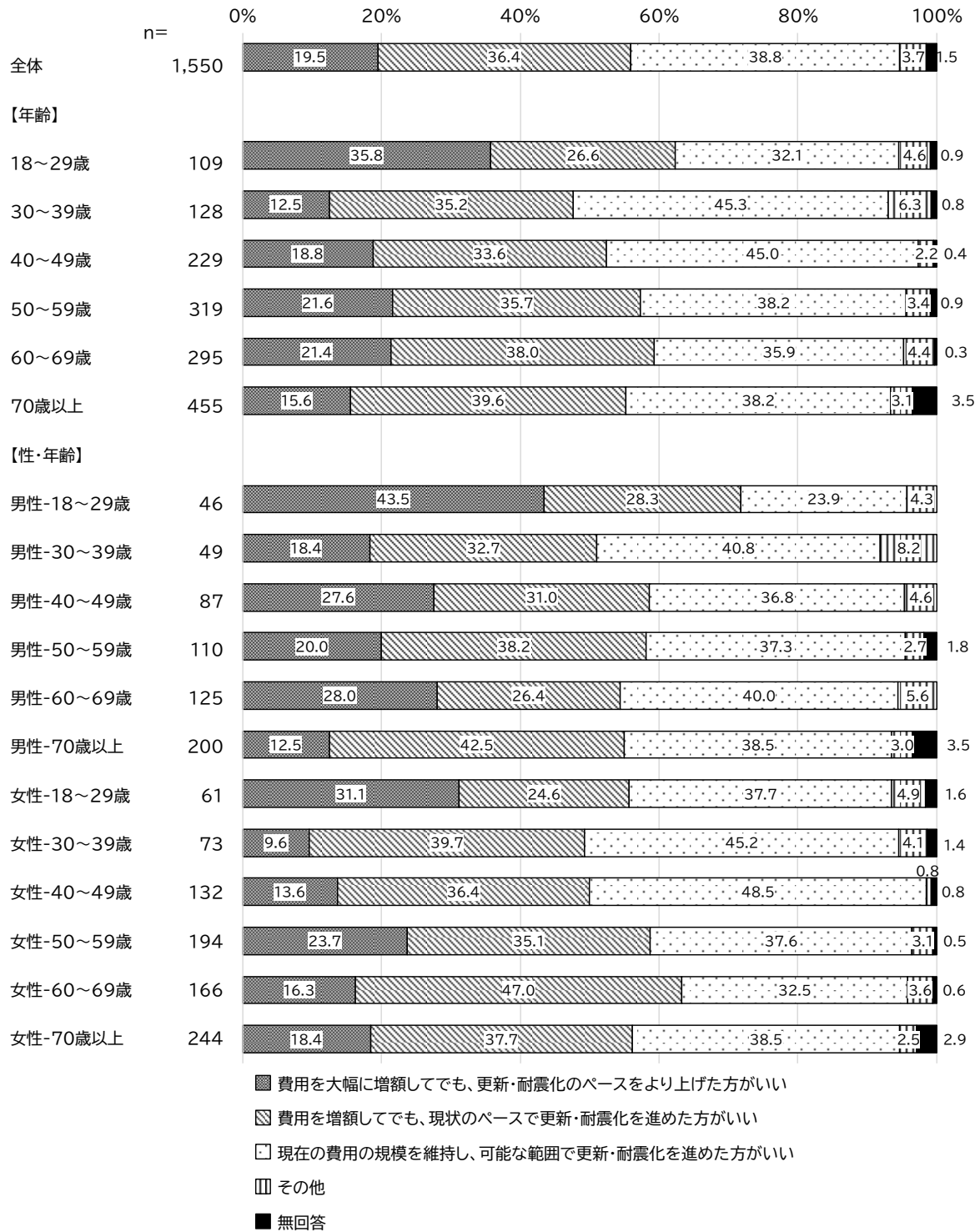
税金投入も必要	10
国等の費用負担増額	8
水道料金以外の収入・予算確保	8
わからない・回答できない	6
業務効率化などでコストを押さえる	4
水道料金の増額反対	4
費用の増額は必要に応じるのならしかたがない	2
増額がどれくらいによる	1
情報が無いので判断できない	1
金銭的対策を講じていないことが問題	1
現在の費用の規模を減額	1
市役所売却でのお金の調達	1
事故がないようにするのが先	1
居住エリアの集約	1
水道料金の増額だけで対応出来るとは思えない	1

「費用を大幅に増額してでも、更新・耐震化のペースをより上げた方がいい」「費用を増額してでも現状のペースで更新・耐震化を進めた方がいい」を合わせた割合は、55.9%となっている。

「現在の費用の規模を維持し、可能な範囲で更新・耐震化を進めた方がいい」は38.8%となっている。

②属性別集計

図表88 全体、年齢別、性・年齢別



○ 年齢別

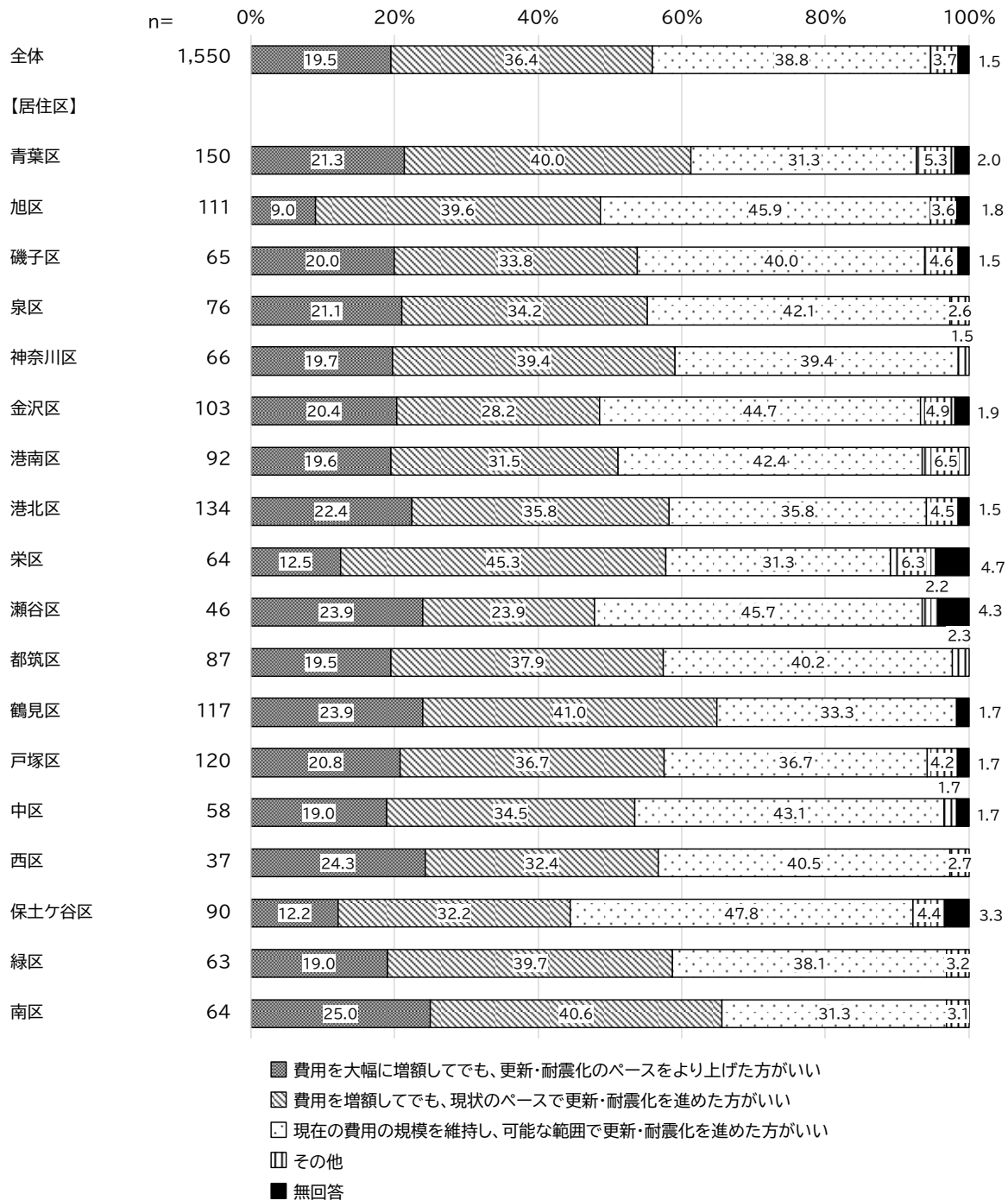
18～29 歳では「費用を大幅に増額してでも、更新・耐震化のペースをより上げた方がいい」が属性内で1位となっており、割合も全体値を 10 ポイント以上上回っている。30 歳から 59 歳の世代では「現在の費用の規模を維持し、可能な範囲で更新・耐震化を進めた方がいい」、60～69 歳以上の世代では「費用を増額してでも、現状のペースで更新・耐震化を進めた方がいい」が属性内で1位となっており、世代で傾向が分かれた。

○ 性・年齢別

男性-18～29 歳では「費用を大幅に増額してでも、更新・耐震化のペースをより上げた方がいい」、男性-50～59 歳、男性-70 歳以上、女性-60～69 歳では「費用を増額してでも、現状のペースで更新・耐震化を進めた方がいい」、それ以外では「現在の費用の規模を維持し、可能な範囲で更新・耐震化を進めた方がいい」が、属性内で1位となっている。

また、男女ともに 18～29 歳で「費用を大幅に増額してでも、更新・耐震化のペースをより上げた方がいい」、女性-60～69 歳で「費用を増額してでも、現状のペースで更新・耐震化を進めた方がいい」の割合が全体値を 10 ポイント以上上回っている。

図表89 全体、居住区別



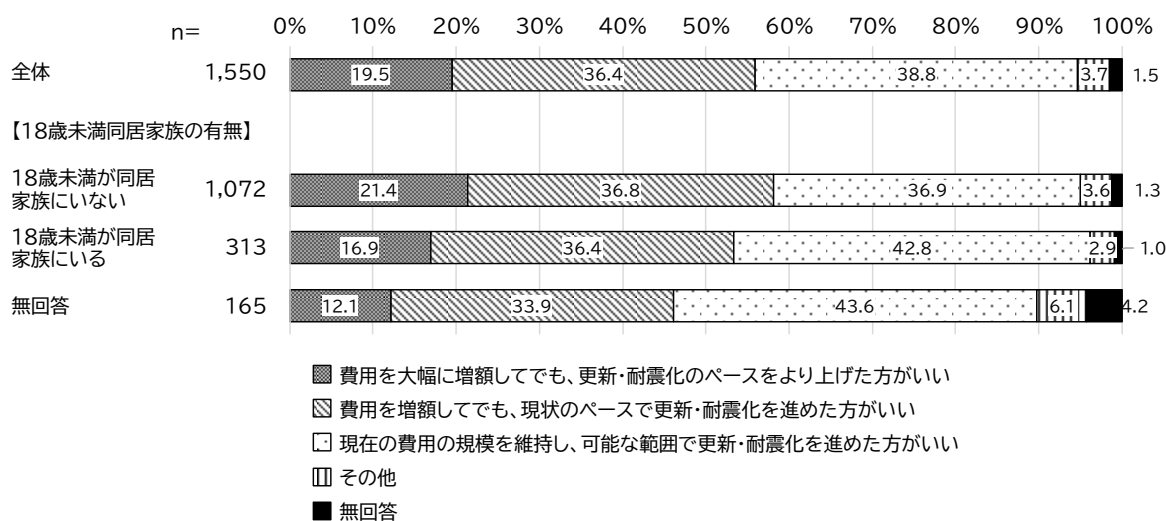
○ 居住区別

青葉区、栄区、鶴見区、緑区、南区では「費用を増額してでも、現状のペースで更新・耐震化を進めた方がいい」が、属性内1位となっている。

また、旭区、磯子区、泉区、金沢区、港南区、瀬谷区、都筑区、中区、西区、保土ヶ谷区では「現在の費用の規模を維持し、可能な範囲で更新・耐震化を進めた方がいい」が、属性内で1位となっている。

さらに、神奈川区、港北区、戸塚区では「費用を増額してでも、現状のペースで更新・耐震化を進めた方がいい」「現在の費用の規模を維持し、可能な範囲で更新・耐震化を進めた方がいい」が、同率1位となっている。

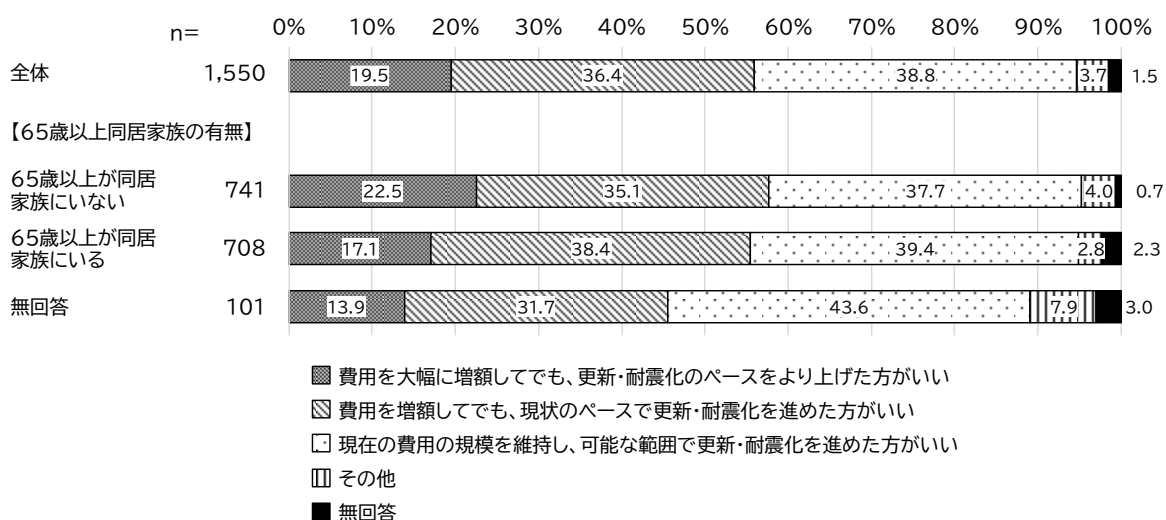
図表90 全体、18歳未満の同居家族の有無別



○ 18歳未満の同居家族の有無別

18歳未満の同居家族がいない人の方が、「費用を大幅に増額してでも、更新・耐震化のペースをより上げた方がいい」の割合が4.5ポイント高い。

図表91 全体、65歳以上の同居家族の有無別



○ 65歳以上の同居家族の有無別

65歳以上の同居家族がいない人の方が、「費用を大幅に増額してでも、更新・耐震化のペースをより上げた方がいい」の割合が5.4ポイント高い。

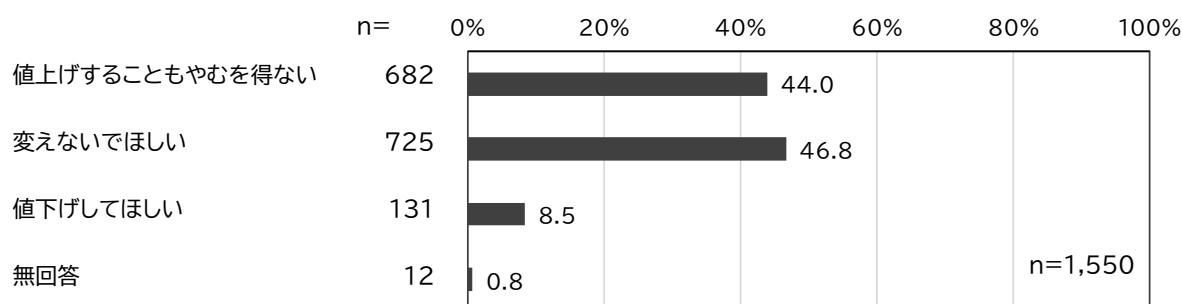
(7) 水道料金への考えについて

問 25 【共通】横浜市水道局では、水道料金を財源として、24 時間・365 日、蛇口をひねればいつでも、安心して、安全な水をお使いいただけるよう、老朽化した施設の更新・耐震化や維持管理を行っています。
 しかし、人口減少社会の到来により水道料金収入が減少すると、現在の状況を維持することが難しくなってくると予想されます。このことを踏まえて、考え方に最も近いものをお聞かせください。(〇は 1 つだけ)

- 1 値上げすることもやむを得ない
 (現在の水道料金の()割増し程度)
- 2 変えないでほしい
- 3 値下げしてほしい

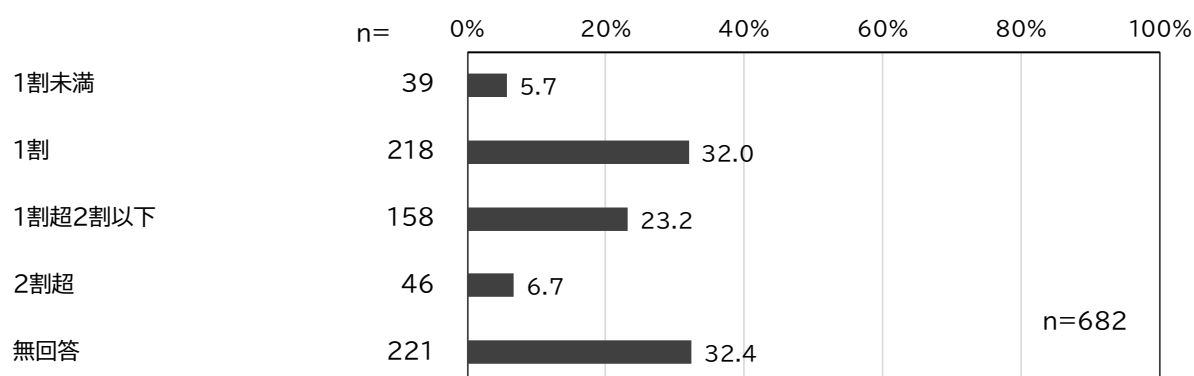
①単純集計

図表92 全体



今後の水道料金に関する考え方について、「変えないでほしい」46.8%、「値上げすることもやむを得ない」44.0%の順で割合が高い。

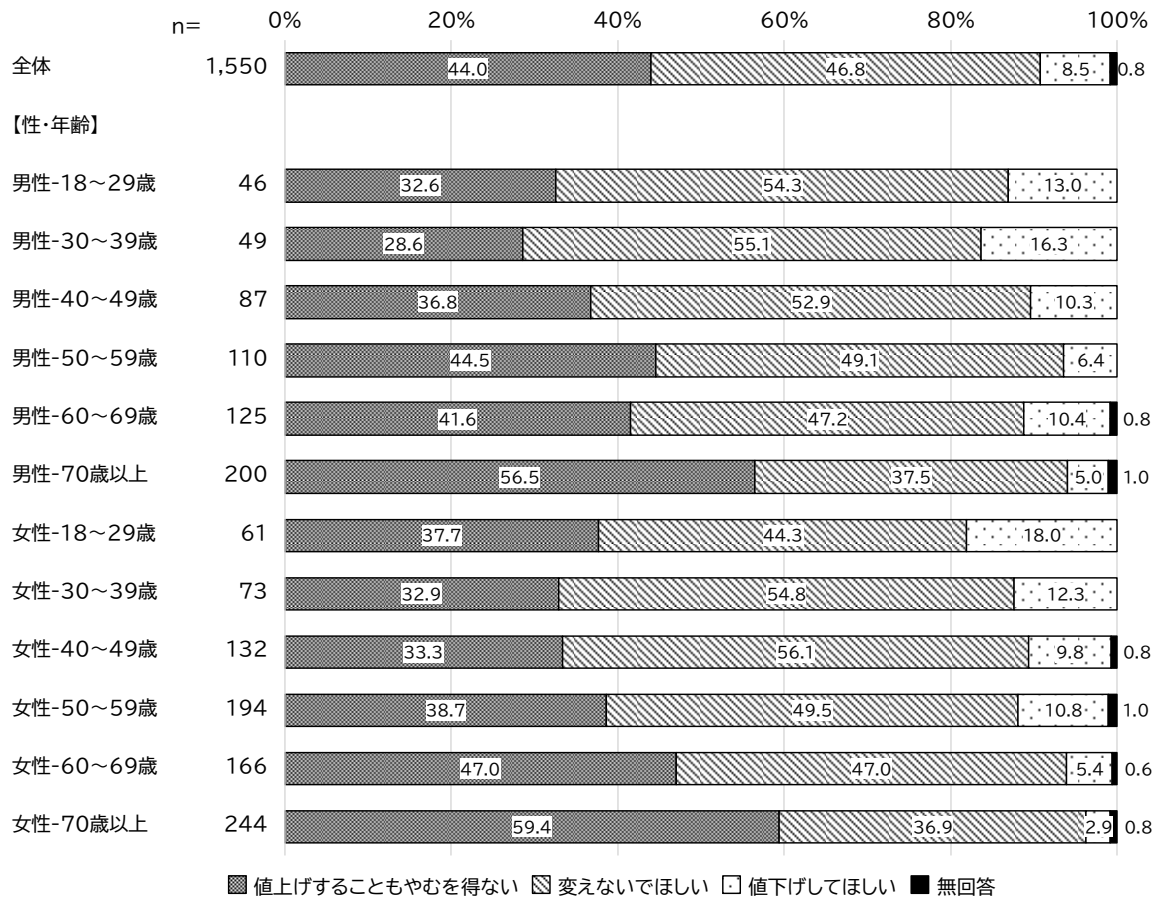
図表93 値上げした場合の水道料金の値上げ程度



値上げした場合の水道料金の値上げ程度については、「1割」32.0%、「1割超2割以下」23.2%、「2割超」6.7%、「1割未満」5.7%の順に選択される割合が高くなっている。
 なお、問 25 で「1」を選択した人の中で、32.4%は値上げ程度については無回答だった。

②属性別集計

図表94 全体、性・年齢別

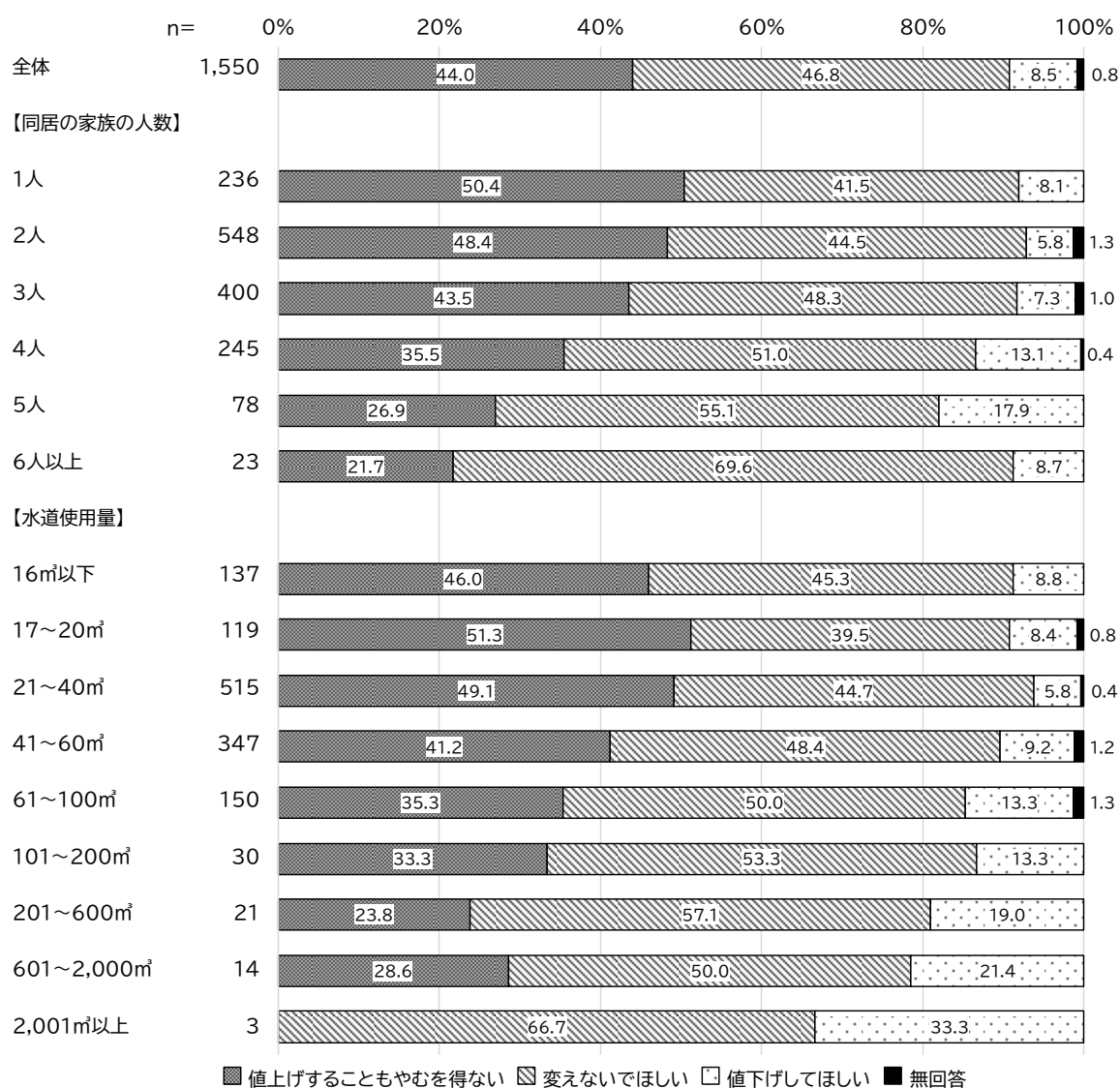


○ 性・年齢別

男女とも 70 歳以上では「値上げすることもやむを得ない」が属性内で1位となっており、割合も全体値を 10 ポイント以上上回っている。それ以外では「変えないでほしい」が属性内1位で、女性-60~69 歳では「値上げすることもやむを得ない」「変えないでほしい」が同率1位となっている。

概ね男女とも年齢が上がるほど「値上げすることもやむを得ない」の割合が高くなる傾向にある。

図表95 全体、同居人数別、水道使用量別



○ 同居家族人数別

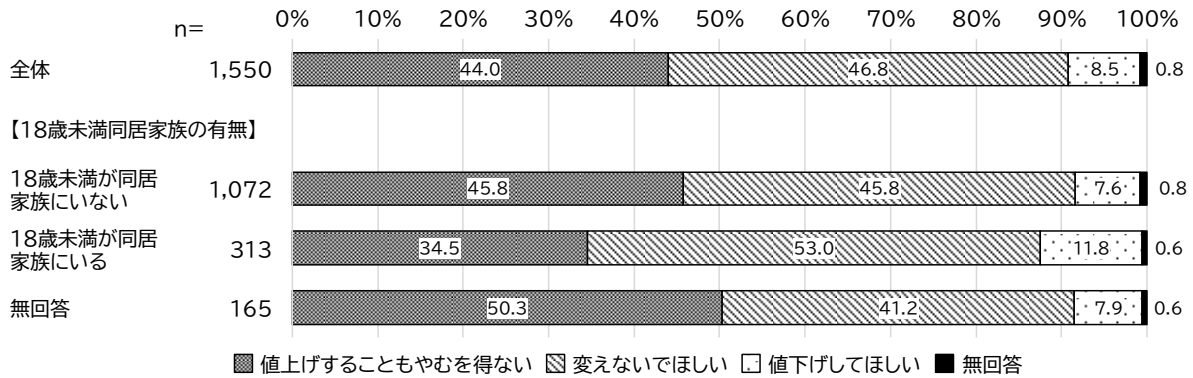
同居家族人数が1人と2人の場合「値上げすることもやむを得ない」、3人以上では「変えないでほしい」が属性内で1位となっており、同居人数が多いほど「変えないでほしい」の割合が高い傾向にある。

○ 水道使用量別

水道使用量が 40 ㎡以下の場合「値上げすることもやむを得ない」、41 ㎡以上では「変えないでほしい」が属性内で1位となっており、41~60 ㎡を境に傾向が分かれた。

概ね使用水量が少ないほど「値上げすることもやむを得ない」の割合が高く、使用水量が多いほど「値下げしてほしい」の割合が高くなる傾向がある。

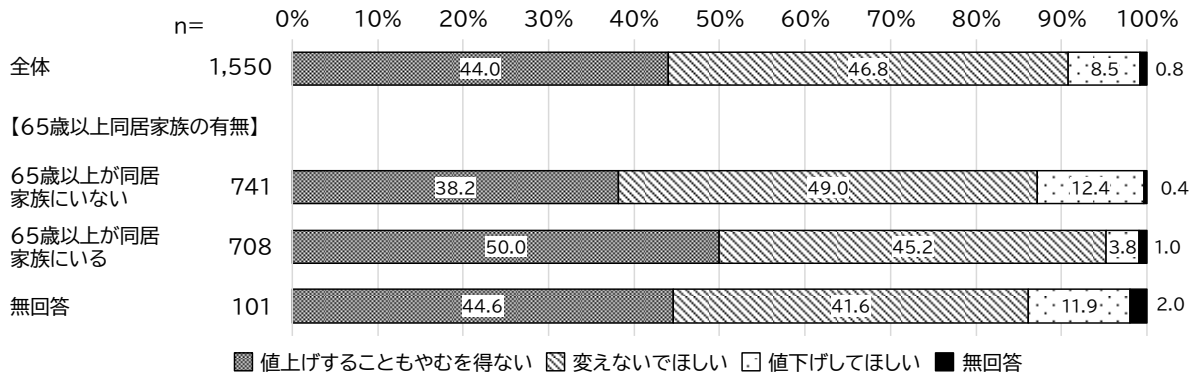
図表96 全体、18歳未満の同居家族の有無別



○ 18歳未満の同居家族の有無別

18歳未満が同居家族にいる人より18歳未満の同居家族がいない人の方が、「値上げすることもやむを得ない」の割合が11.3ポイント高い。

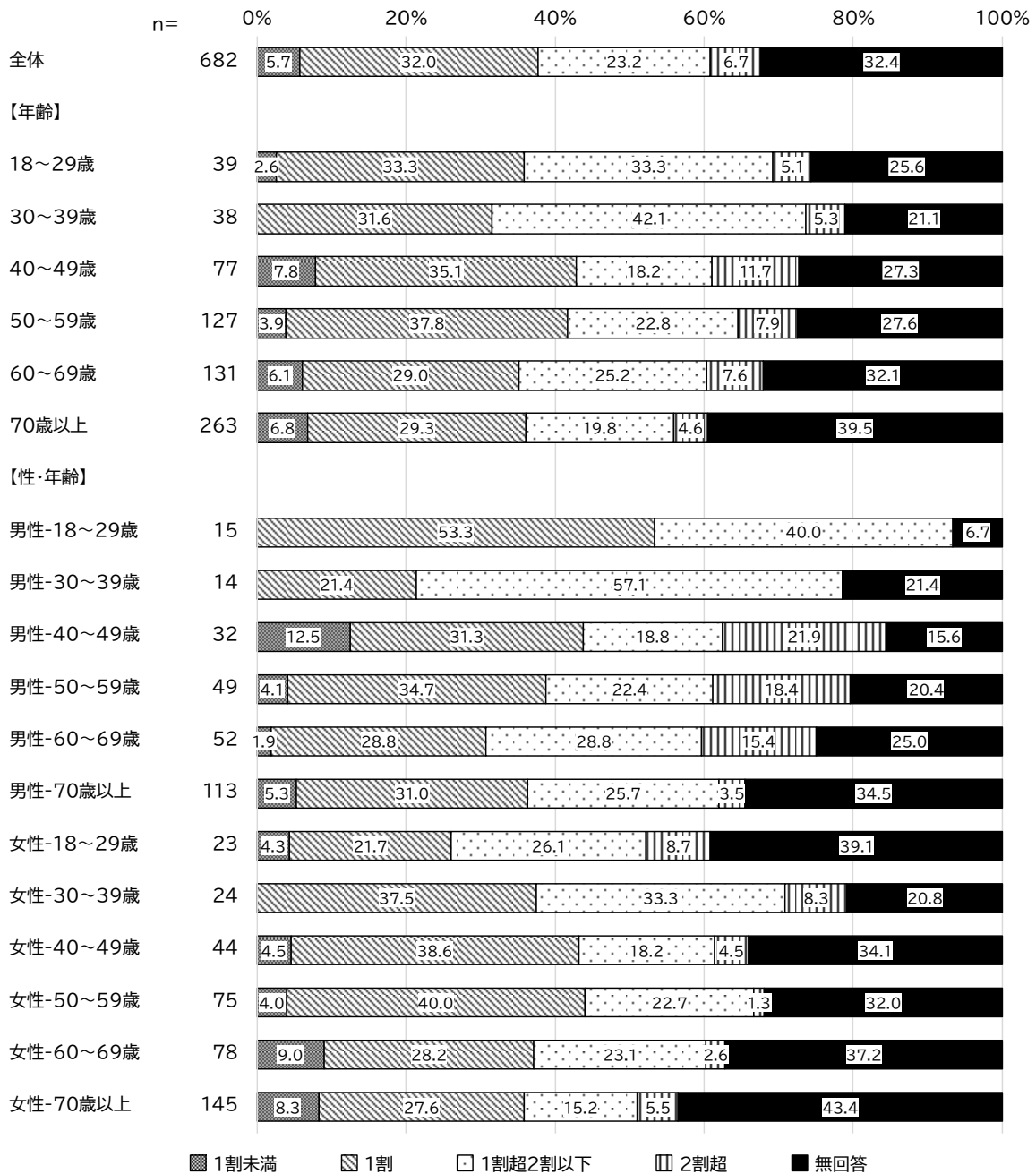
図表97 全体、65歳以上の同居家族の有無別



○ 65歳以上の同居家族の有無別

65歳以上が同居家族にいない人より65歳以上の同居家族がいる人の方が、「値上げすることもやむを得ない」の割合が11.8ポイント高い。

図表98 全体、性・年齢別（値上げした場合の水道料金の値上げ程度）



○ 年齢別

40歳以上の世代では「1割」が属性内1位となっており、18～29歳では「1割」「1割超2割以下」が同率1位となっている。

30～39歳では「1割超2割以下」が属性内1位となっている。

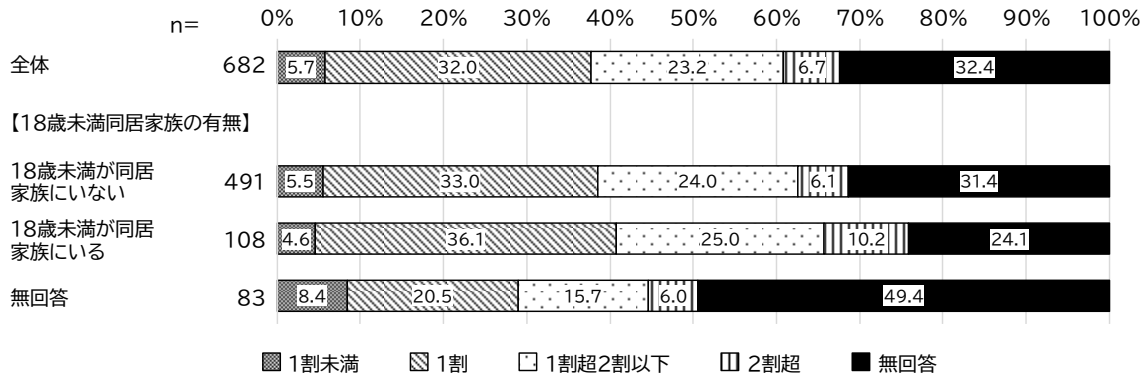
また、18～29歳、30～39歳では「1割超2割以下」の割合が全体値を10ポイント以上上回っている。

○ 性・年齢別

概ね「1割」が属性内で1位となっており、男性-60～69歳では「1割」「1割超2割以下」が同率1位である。例外として男性30～39歳、女性18～29歳では「1割超2割以下」が属性内1位となっている。

また、男性-40～49歳、男性-50～59歳では「2割超」の割合が全体値を10ポイント以上上回っている。

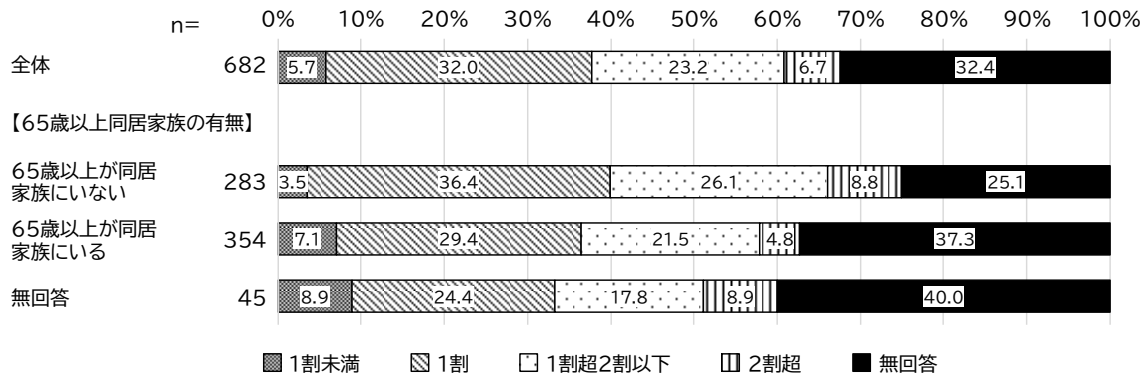
図表99 全体、18歳未満の同居家族の有無別
 (値上げした場合の水道料金の値上げ程度)



○ 18歳未満の同居家族の有無別

いずれも「1割」が属性内1位となっている。18歳未満の同居家族がいる人の方が「2割超」の割合が4.1ポイント高い。

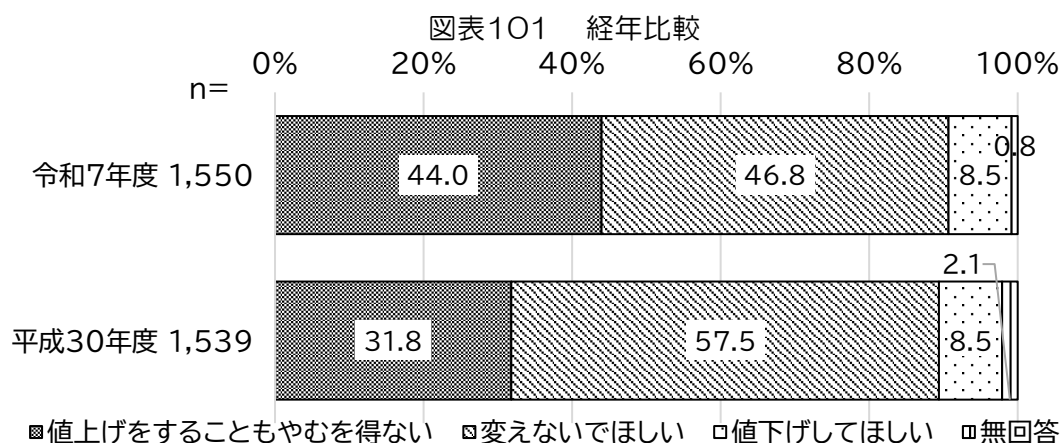
図表100 全体、65歳以上の同居家族の有無別
 (値上げした場合の水道料金の値上げ程度)



○ 65歳以上の同居家族の有無別

いずれも「1割」が属性内で1位となっている。65歳以上の同居家族がいない人の方が、「1割」の割合が7ポイント、「1割超2割以下」が4.6ポイント、「2割超」が4ポイント高い。

③経年比較



「変えないでほしい」は、令和7年度で46.8%となっており、平成30年度調査の57.5%より10.7ポイント減少している。

「値上げすることもやむを得ない」は、令和7年度で44.0%となっており、平成30年度調査の31.8%より12.2ポイント増加している。

「値下げしてほしい」は、令和7年度で8.5%となっており、平成30年度調査と同じ8.5%となっている。

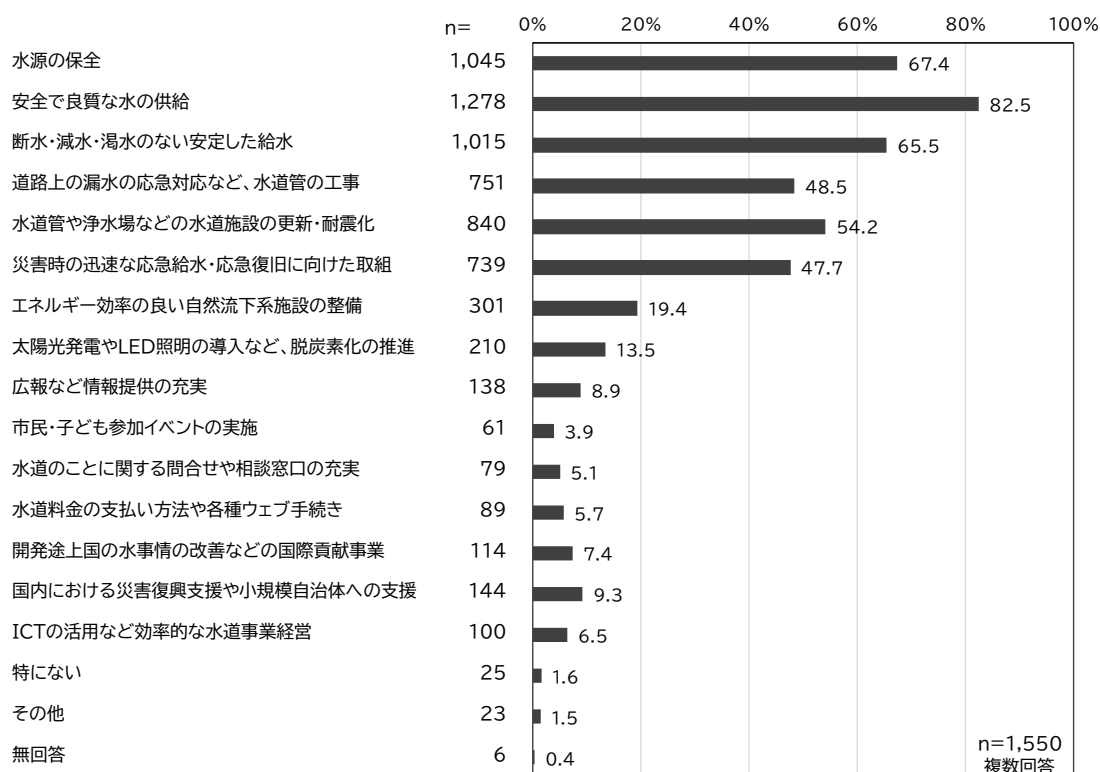
(8) 横浜市水道局の今後の取組について

問 26 【共通】横浜市水道局の経営は、お支払いいただいている水道料金収入によってまかなわれています。横浜市水道局の次の取組のうち、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 水源の保全
- 2 安全で良質な水の供給
- 3 断水・減水・濁水のない安定した給水
- 4 道路上の漏水の応急対応など、水道管の工事
- 5 水道管や浄水場などの水道施設の更新・耐震化
- 6 災害時の迅速な応急給水・応急復旧に向けた取組
- 7 エネルギー効率の良い自然流下系施設の整備
- 8 太陽光発電やLED照明の導入など、脱炭素化の推進
- 9 広報など情報提供の充実
- 10 市民・子ども参加イベントの実施
- 11 水道のことにに関する問合せや相談窓口の充実
- 12 水道料金の支払い方法や各種ウェブ手続き
- 13 開発途上国の水事情の改善などの国際貢献事業
- 14 国内における災害復興支援や小規模自治体への支援
- 15 ICTの活用など効率的な水道事業経営
- 16 特にない
- 17 その他()

①単純集計

図表102 全体



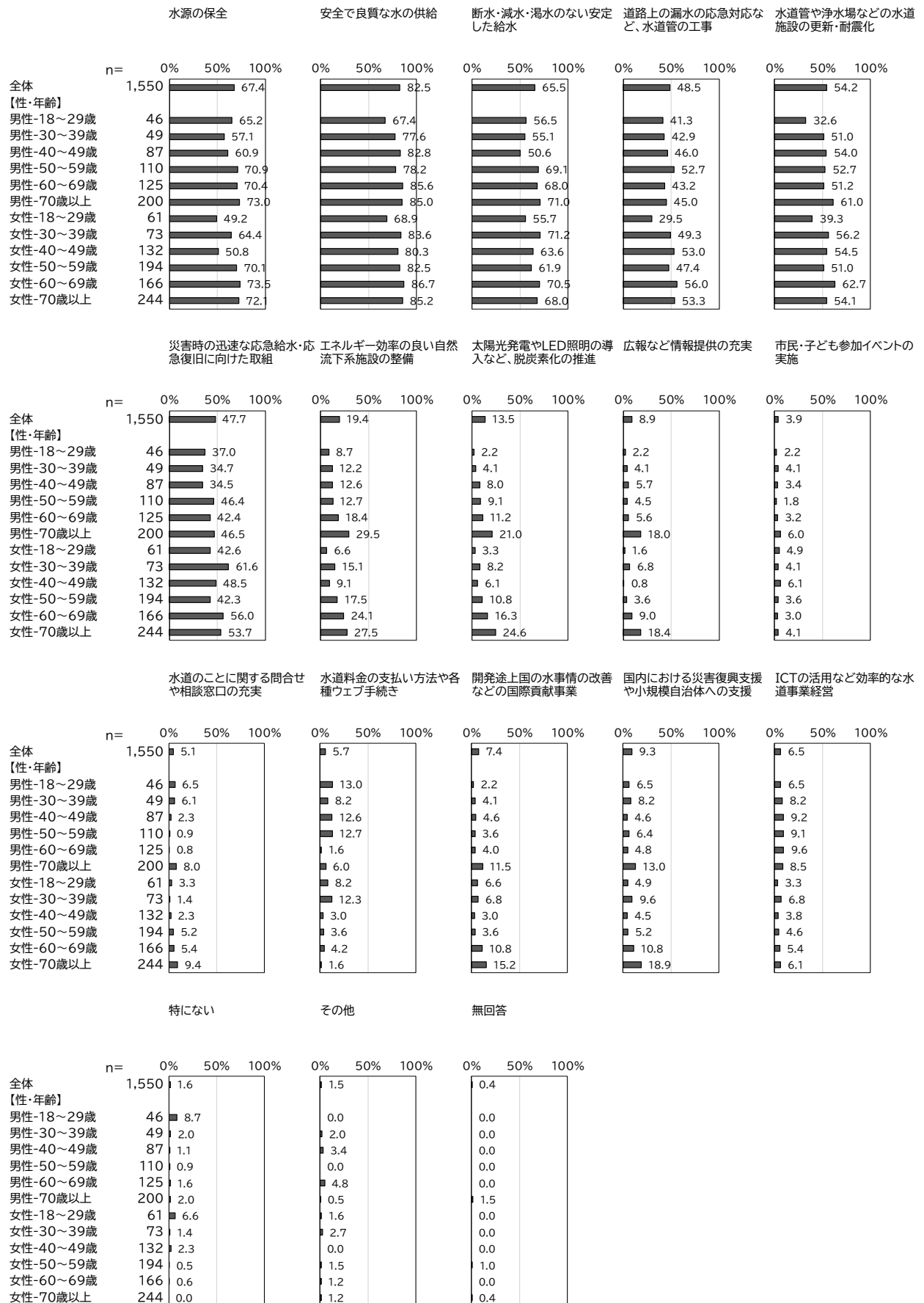
< 選択肢 17: その他の内訳(意見 25 件) >

給水スポット増設	2
事業体系の見直し	1
水道料金の維持	1
水源を他国に売るな	1
民営化しない	1
紙の検針票廃止	1
予算の重点配分	1
川崎市水道局との合併	1
他の公共団体への売り込み	1
インフラ全体を行き渡らせる地域の集中と選択	1
ムダな予算を精査	1
天下りをなくす	1
水道局の事業をもっと知ってもらう	1
値下げ	1
水害、雪害の水の再利用	1
水道料金の減額者が多い	1
別の収入源確保	1
水源地の保有	1
事務の効率化	1
経営の合理化	1
国際貢献事業の推進	1
夏期においても冷えた水道水の供給	1
PFAS、PFOS を水道施設から除く	1
必要なことをやる	1

横浜市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、「安全で良質な水の供給」82.5%、「水源の保全」67.4%、「断水・減水・濁水のない安定した給水」65.5%、「水道管や浄水場などの水道施設の更新・耐震化」54.2%、「道路上の漏水の応急対応など、水道管の工事」48.5%、「災害時の迅速な応急給水・応急復旧に向けた取組」47.7%の順に割合が高くなっている。

②属性別集計

図表103 全体、性・年齢別

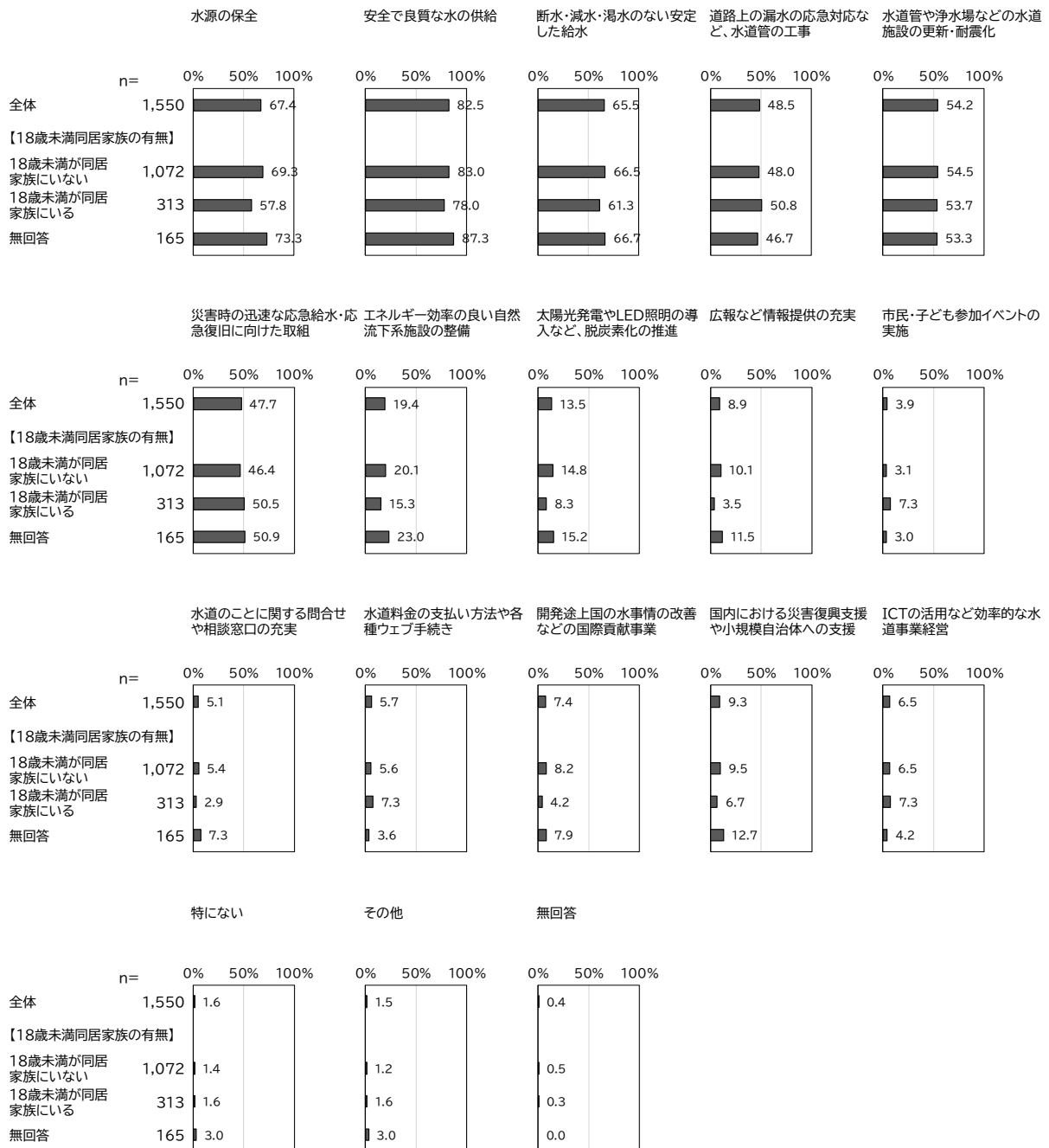


○ 性・年齢別

いずれも「安全で良質な水の供給」が、属性内で1位となっている。また、男性-70歳以上で「エネルギー効率の良い自然流下系施設の整備」、女性-30~39歳で「災害時の迅速な応急給水・応急復旧に向けた取組」、女性-70歳以上で「太陽光発電やLED照明の導入など、脱炭素化の推進」の割合が、それぞれ全体値を10ポイント以上上回っている。

また、男女ともに18~29歳で「特にない」が高くなっている。

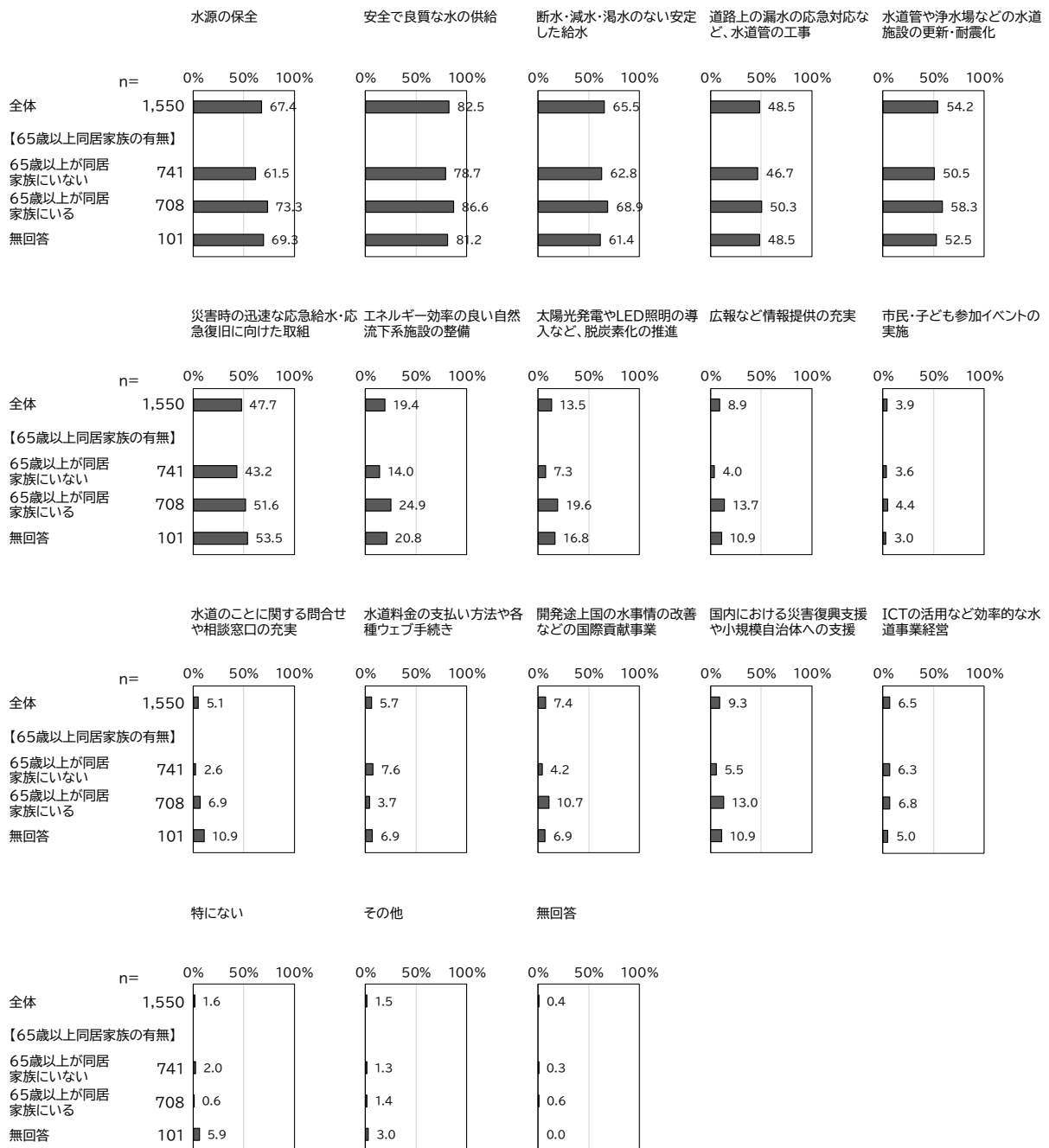
図表104 全体、18歳未満の同居家族の有無別



○ 18歳未満の同居家族の有無別

18歳未満の同居家族がいない人の方が、「水源の保全」の割合が11.5ポイント高い。

図表105 全体、65歳以上の同居家族の有無別



○ 65歳以上の同居家族の有無別

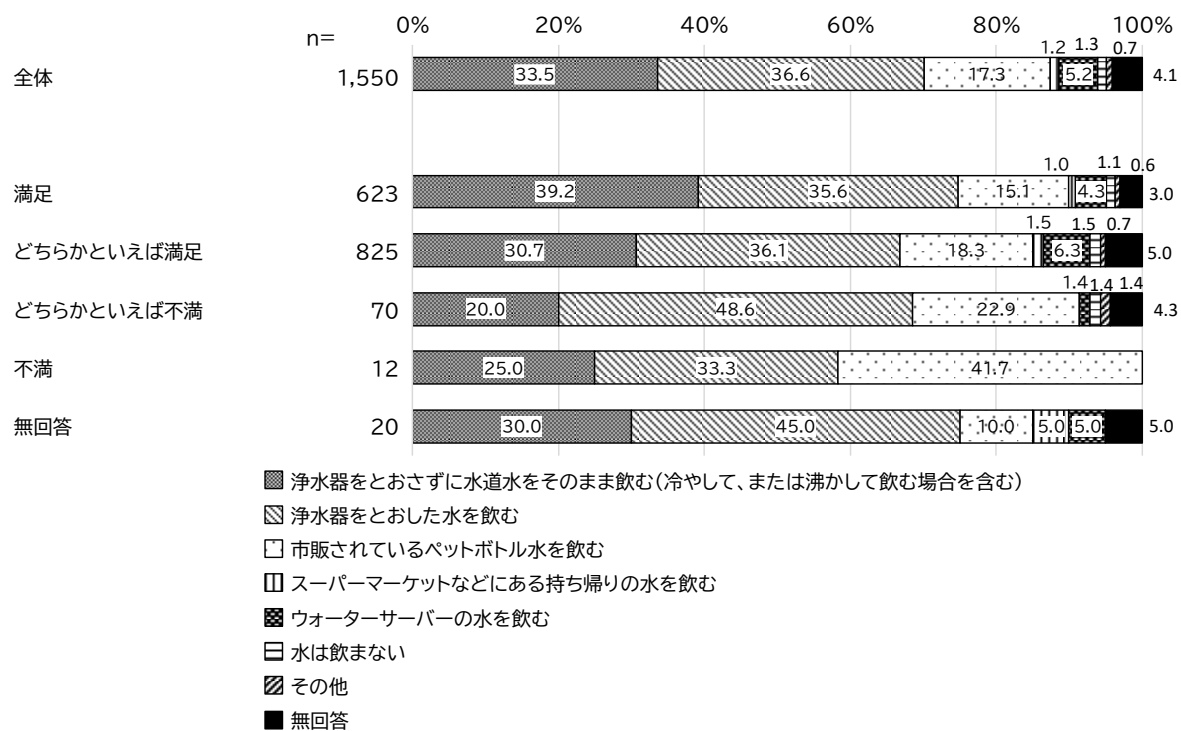
65歳以上の同居家族がいる人の方が、「太陽光発電やLED照明の導入など、脱炭素化の推進」が12.3ポイント、「水源の保全」が11.8ポイント、「エネルギー効率の良い自然流下系施設の整備」が10.9ポイント高い。

Ⅲ 設問間クロス集計

1. 満足度について

(1) 横浜市の水道事業への満足度

図表106 水道事業への満足度（問1）と飲んでいる水の種類（問3）の関係

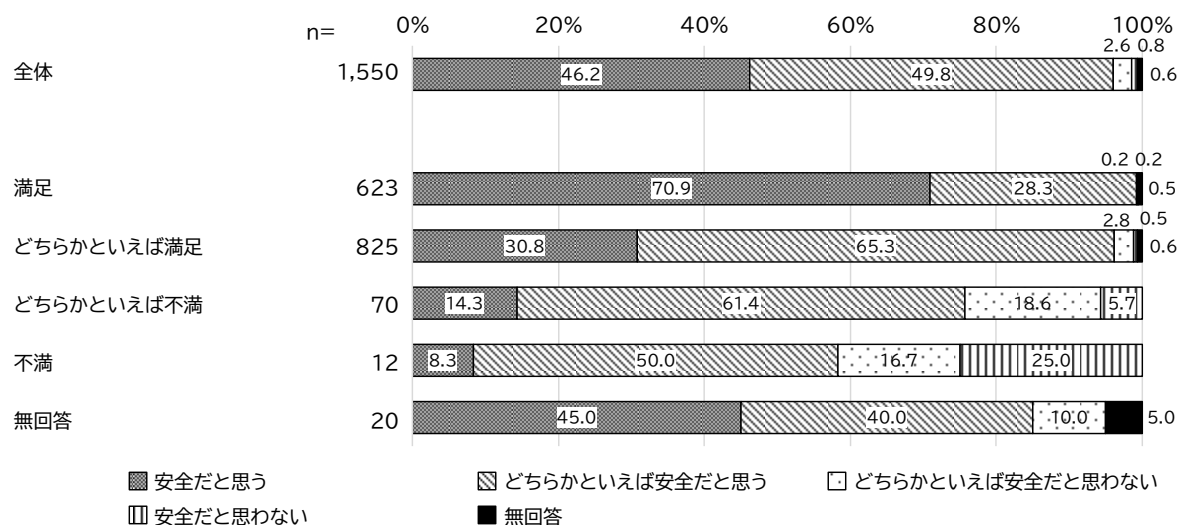


「満足」では「浄水器をとわずに水道水をそのまま飲む(冷やして、または沸かして飲む場合を含む)」、「どちらかといえば満足」「どちらかといえば不満」では「浄水器をとおした水を飲む」、「不満」では「市販されているペットボトル水を飲む」が、属性内で1位となっている。

概ね「満足」な人ほど「浄水器をとわずに水道水をそのまま飲む(冷やして、または沸かして飲む場合を含む)」の割合が高くなる傾向がある。

一方、「不満」な人ほど「市販されているペットボトル水を飲む」の割合が高くなっている。

図表107 水道事業への満足度（問1）と水道水の安全性（問4）の関係



「満足」では「安全だと思う」が属性内で1位となっており、全体値を10ポイント以上上回っている。

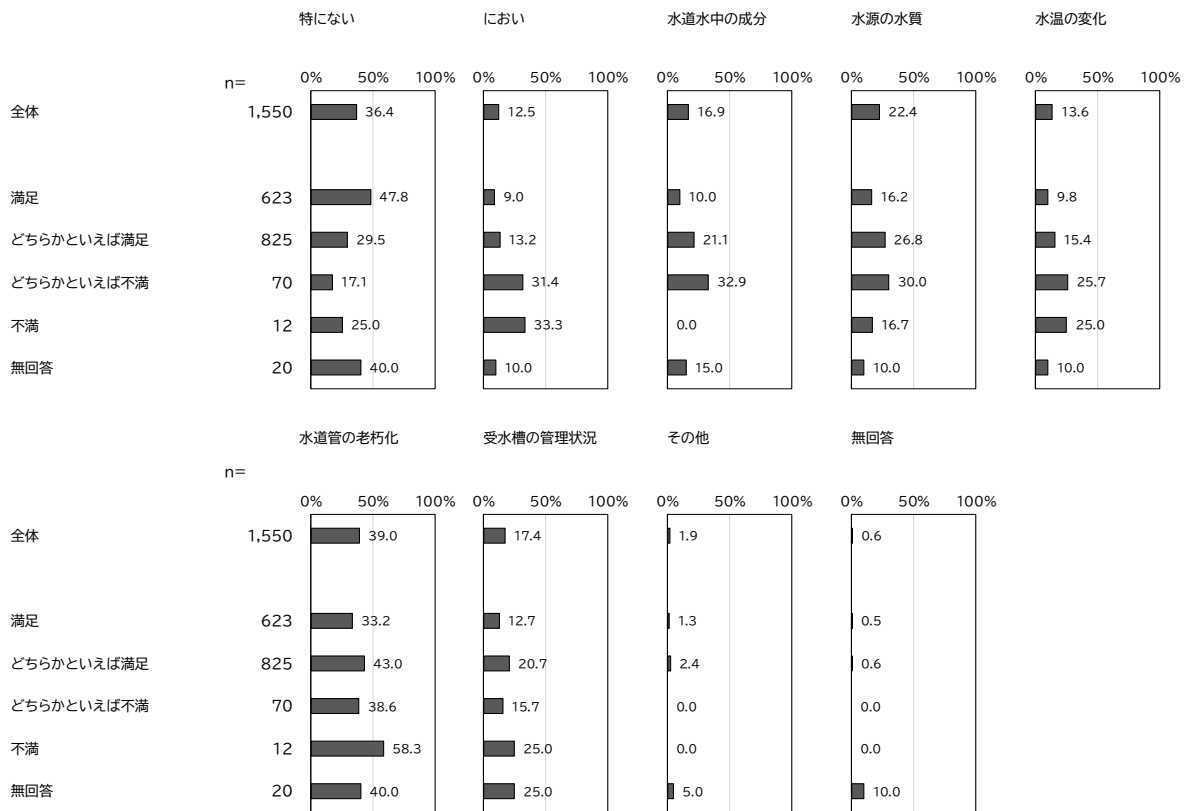
「どちらかといえば満足」「どちらかといえば不満」「不満」では「どちらかといえば安全だと思う」が属性内で1位となっており、「どちらかといえば満足」「どちらかといえば不満」では、全体値を10ポイント以上上回っている。

「どちらかといえば不満」では「どちらかといえば安全だと思わない」が属性内で2位となっており、全体値を10ポイント以上上回っている。

「不満」では「安全だと思わない」が属性内2位、「どちらかといえば安全だと思わない」が属性で3位となっており、いずれも全体値を10ポイント以上上回っている。

満足度が高いほど水道水を安全だと思う割合が高くなっている。

図表108 水道事業への満足度（問1）と水道水について気になる点（問5）の関係



「満足」では「特にない」が属性内で1位となっており、全体値と比べても10ポイント以上上回っている。

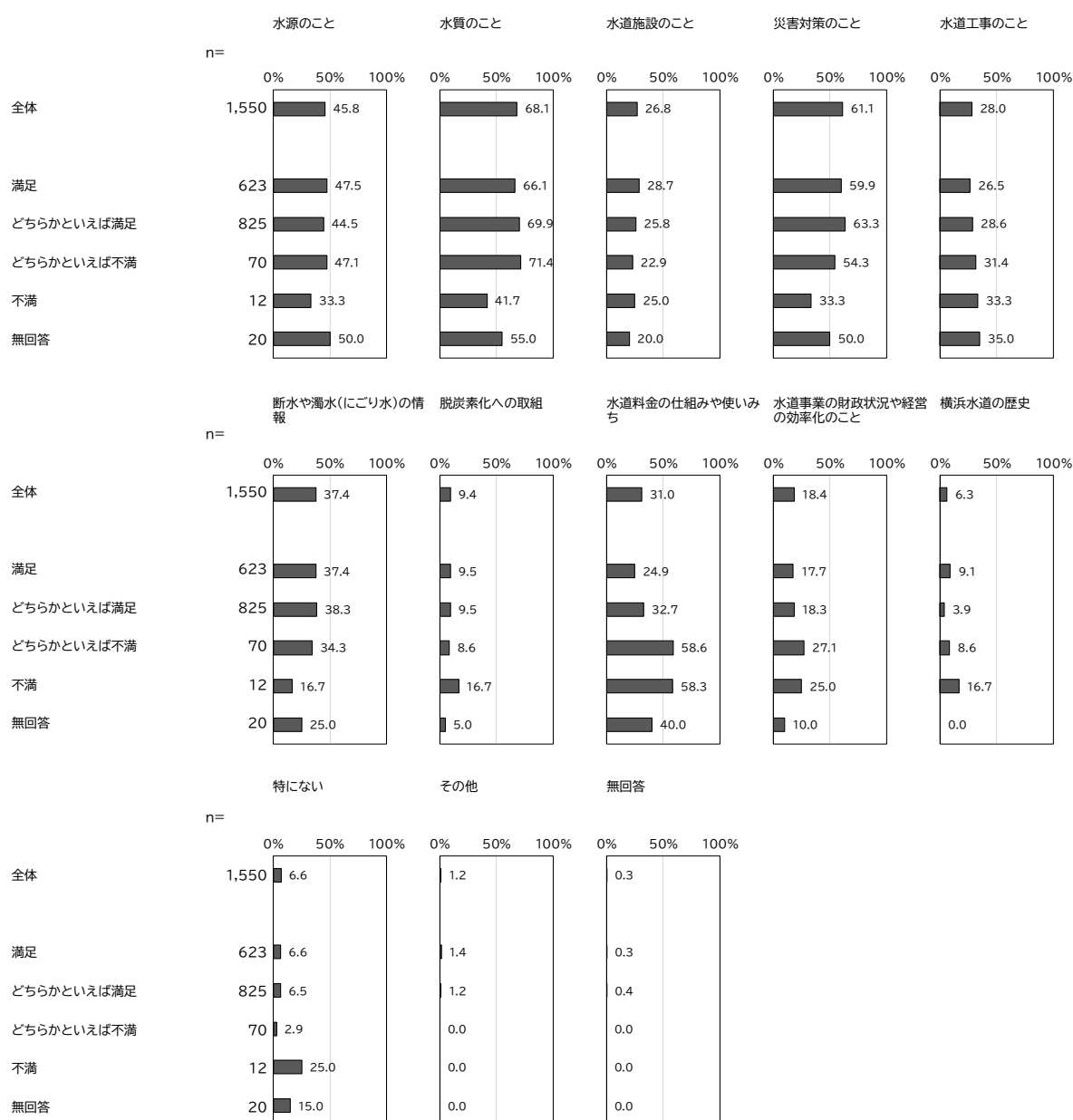
「どちらかといえば満足」「どちらかといえば不満」「不満」では「水道管の老朽化」が属性内で1位となっている。

また、「どちらかといえば不満」では「におい」「水道水中の成分」「水温の変化」で全体値と比べて10ポイント以上上回っている。

満足度の高い人ほど「特にない」の割合が高い傾向にある。

「水道水中の成分」「水源の水質」「水道管の老朽化」においては、「どちらかといえば満足」が「満足」を概ね10ポイント以上上回っている。

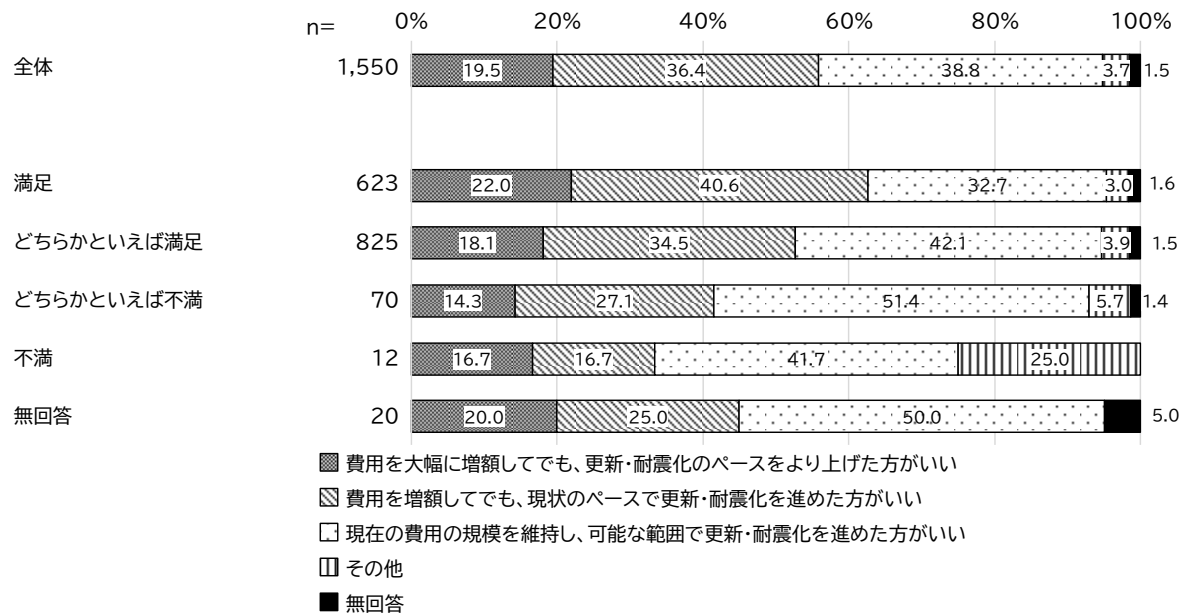
図表109 水道事業への満足度（問1）と水道について知りたい項目（問17）の関係



「満足」「どちらかといえば満足」「どちらかといえば不満」では「水質のこと」、「不満」では「水道料金の仕組みや使いみち」が属性内で1位となっている。

また、「どちらかといえば不満」では「水道料金の仕組みや使いみち」の割合も全体値を10ポイント以上上回っており、「どちらかといえば不満」「不満」において、「水道料金の仕組みや使いみち」に関心が高い傾向がある。

図表110 水道事業への満足度（問1）と更新・耐震化のペース（問24）の関係

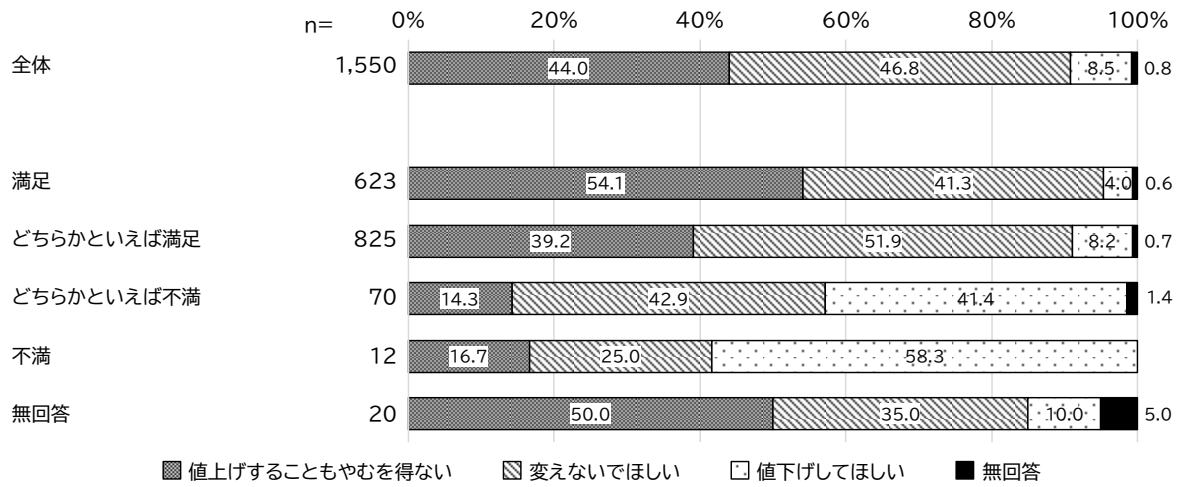


「満足」では「費用を増額してでも、現状のペースで更新・耐震化を進めた方がいい」が、属性内で1位となっている。

「どちらかといえば満足」「どちらかといえば不満」「不満」では「現在の費用の規模を維持し、可能な範囲で更新・耐震化を進めた方がいい」が属性内で1位となっており、「どちらかといえば不満」では割合が全体値を10ポイント以上回っている。

満足度が高い人ほど、「費用を大幅に増額してでも、更新・耐震化のペースをより上げた方がいい」「費用を増額してでも、現状のペースで更新・耐震化を進めた方がいい」を合わせた割合が高くなっている。

図表111 水道事業への満足度（問1）と今後の水道料金について（問25）の関係



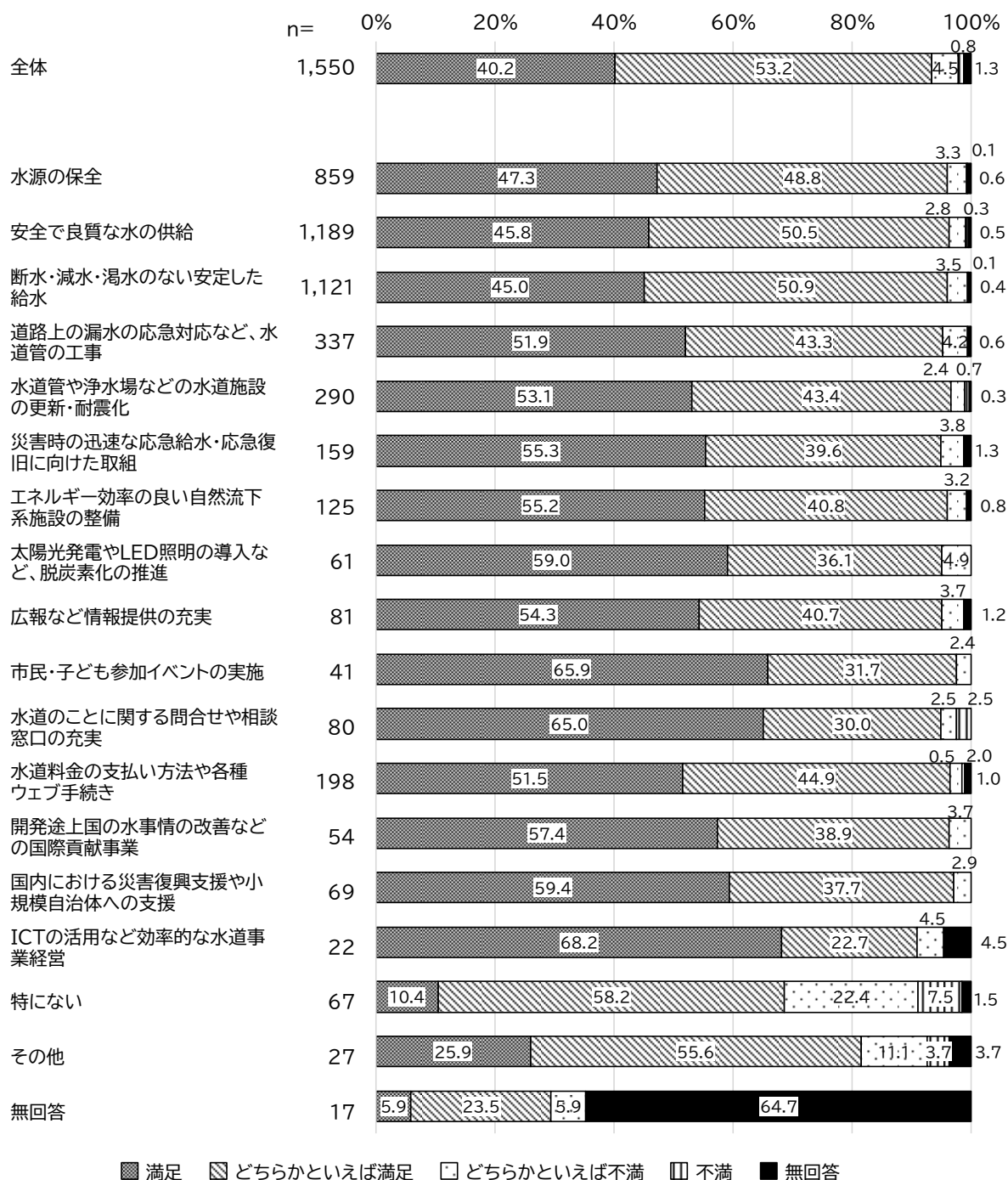
「満足」では「値上げすることもやむを得ない」が属性内で1位となっており、全体値を 10 ポイント以上上回っている。

「どちらかといえば満足」「どちらかといえば不満」では「変えないでほしい」、「不満」では「値下げしてほしい」が属性内で1位となっている。

「どちらかといえば不満」では「値下げしてほしい」が全体値を 10 ポイント以上上回っている。概ね満足度が高いほど、「値上げすることもやむを得ない」の割合が高くなっている。

(2) 横浜市の水道事業で満足している点

図表112 水道事業で満足している点（問2）と水道事業への満足度（問1）の関係



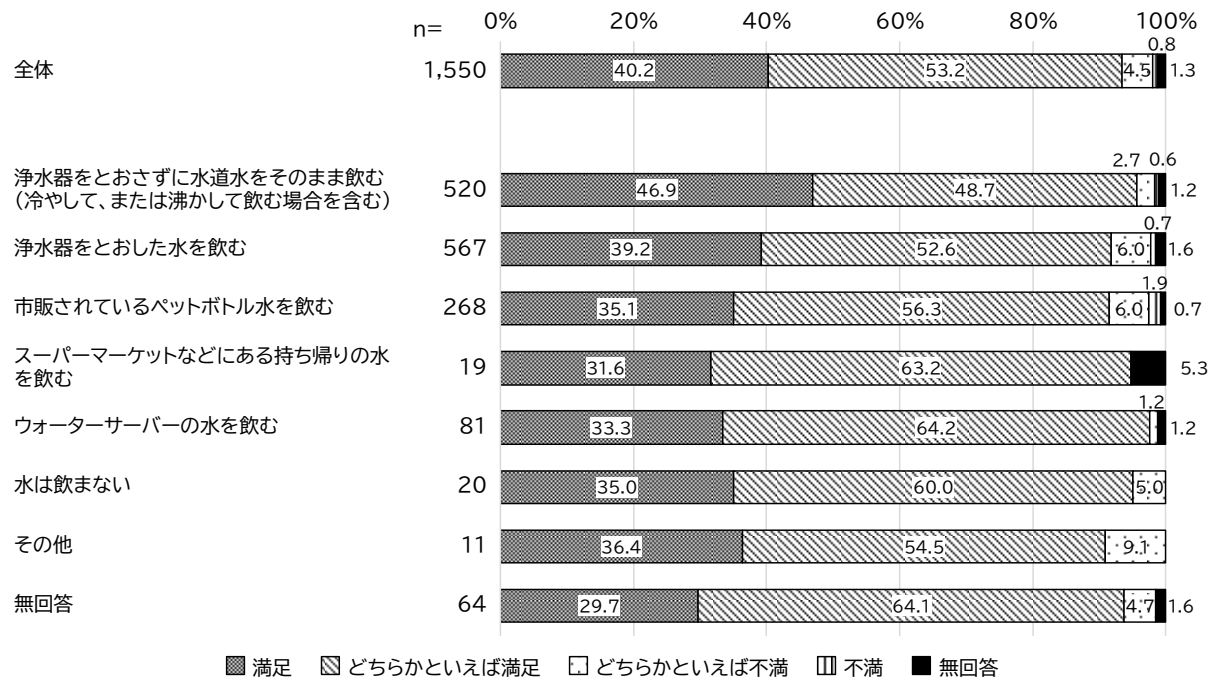
概ね全属性内で「満足」が属性内1位となっており、例外として「水源の保全」「安全で良質な水の供給」「断水・減水・漏水のない安定した給水」「特にない」「その他」を挙げた人では「どちらかといえば満足」が属性内で1位となっている。

なお、「特にない」では、「どちらかといえば不満」の割合が全体値を10ポイント以上上回っている。

2. 水道水の使用について

(1) 飲用水としての水道水について

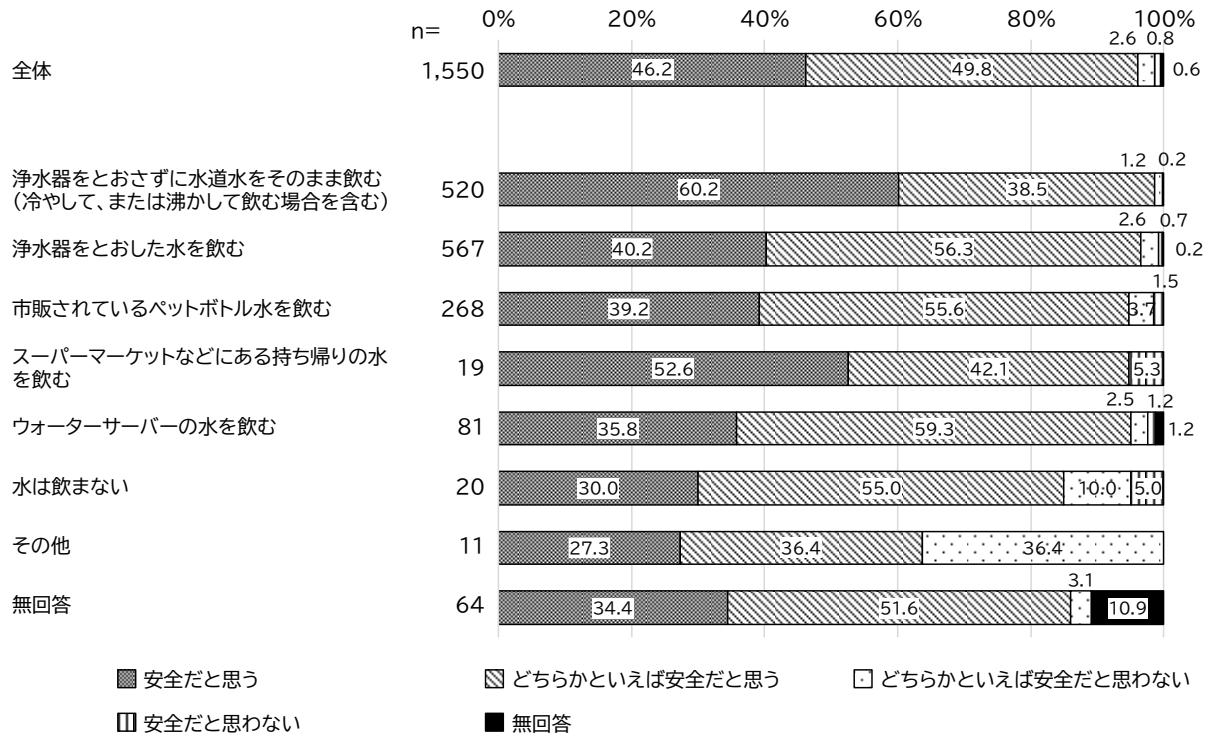
図表113 飲んでいる水の種類（問3）と水道事業への満足度（問1）の関係



いずれも「どちらかといえば満足」が属性内で1位となっており、「ウォーターサーバーの水を飲む」「スーパーマーケットなどにある持ち帰りの水を飲む」では全体値を10ポイント以上上回っている。水道水を飲んでいる人が「満足」の割合が高い傾向にある。

また、「満足」「どちらかといえば満足」を合わせた割合が最も高いのは「ウォーターサーバーの水を飲む」、次いで「浄水器をとおさずに水道水をそのまま飲む(冷やして、または沸かして飲む場合を含む)」となっている。

図表114 飲んでいる水の種類（問3）×水道水の安全性（問4）

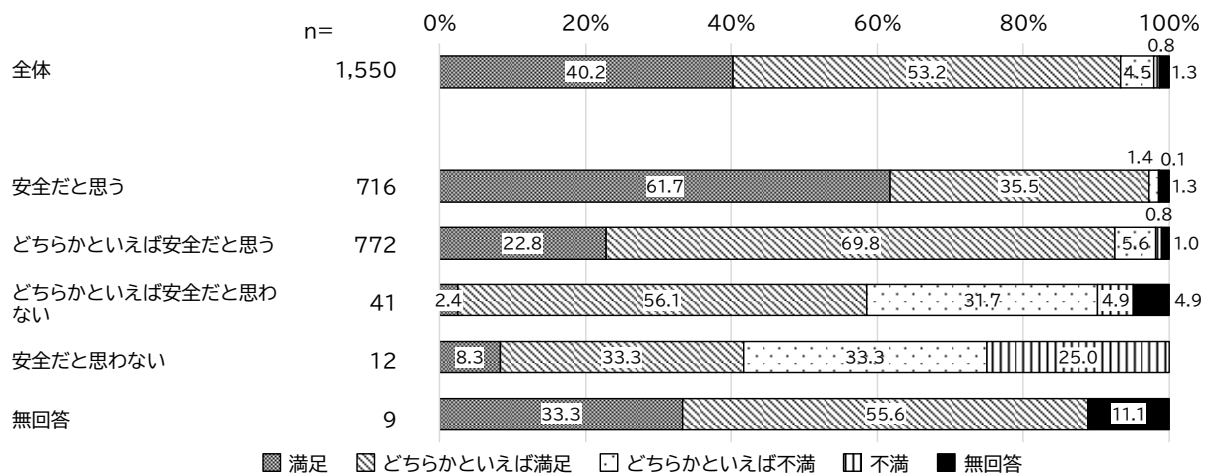


「浄水器をとおさずに水道水をそのまま飲む」「スーパーマーケットなどにある持ち帰りの水を飲む」では「安全だと思う」が属性内で1位となっており、「浄水器をとおさずに水道水をそのまま飲む」では全体値を 10 ポイント以上上回っている。それ以外では「どちらかといえば安全だと思う」が属性内で1位となっており、「その他」では「どちらかといえば安全だと思わない」も同率 1 位となっている。

また、「安全だと思う」「どちらかといえば安全だと思う」を合わせた割合が最も高いのは「浄水器をとおさずに水道水をそのまま飲む」98.7%、次いで「浄水器をとおした水を飲む」96.5%となっている。

(2) 水道水の水質について

図表115 水道水の安全性（問4）と水道事業への満足度（問1）の関係

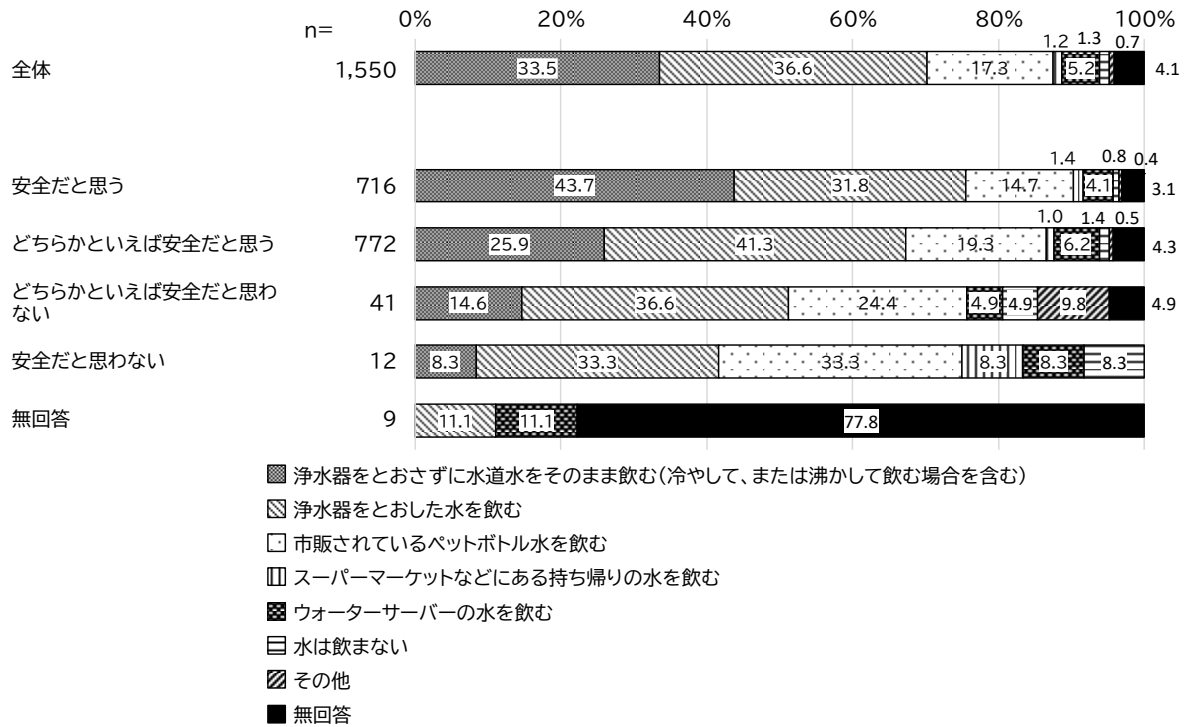


「安全だと思う」では「満足」、それ以外では「どちらかといえば満足」が属性内で1位となっており、「安全だと思わない」では「どちらかといえば不満」も同率1位となっている。

「安全だと思う」で「満足」、「どちらかといえば安全だと思う」で「どちらかといえば満足」、「どちらかといえば安全だと思わない」では「どちらかといえば不満」の割合がそれぞれ全体値を10ポイント以上上回っている。

「安全だと思う」では「満足」「どちらかといえば満足」を合わせた割合が97.2%、「どちらかといえば安全だと思う」では「満足」「どちらかといえば満足」を合わせた割合が92.6%となっており、安全だと思う人ほど「満足」「どちらかといえば満足」を合わせた割合が高くなっている。

図表116 水道水の安全性（問4）と飲んでいる水の種類（問3）の関係

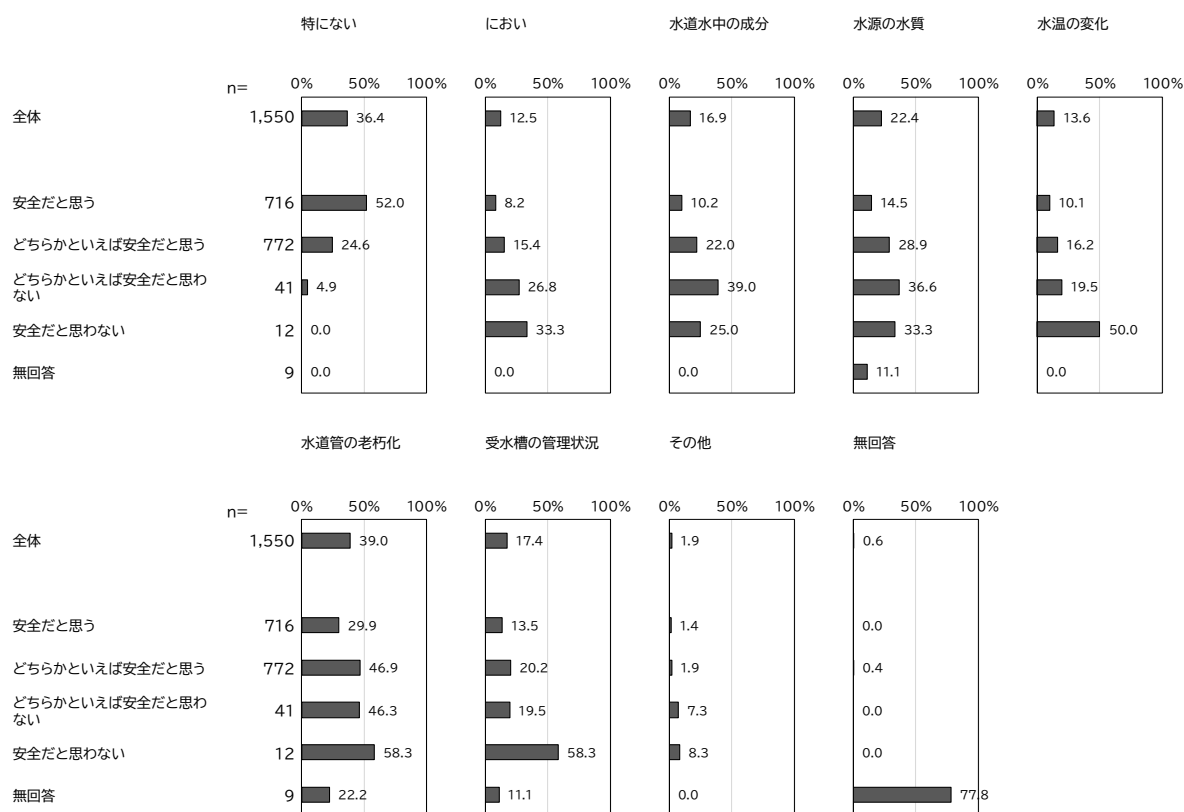


「安全だと思う」では「浄水器をとおさずに水道水をそのまま飲む(冷やして、または沸かして飲む場合を含む)」が属性内で1位となっており、全体値を10ポイント以上上回っている。

それ以外では「浄水器をとおした水を飲む」が属性内で1位となっており、「安全だと思わない」では「市販されているペットボトル水を飲む」も同率1位となっている。

安全だと思う人ほど「浄水器をとおさずに水道水をそのまま飲む(冷やして、または沸かして飲む場合を含む)」と「浄水器をとおした水を飲む」を合わせた割合が高くなっている。

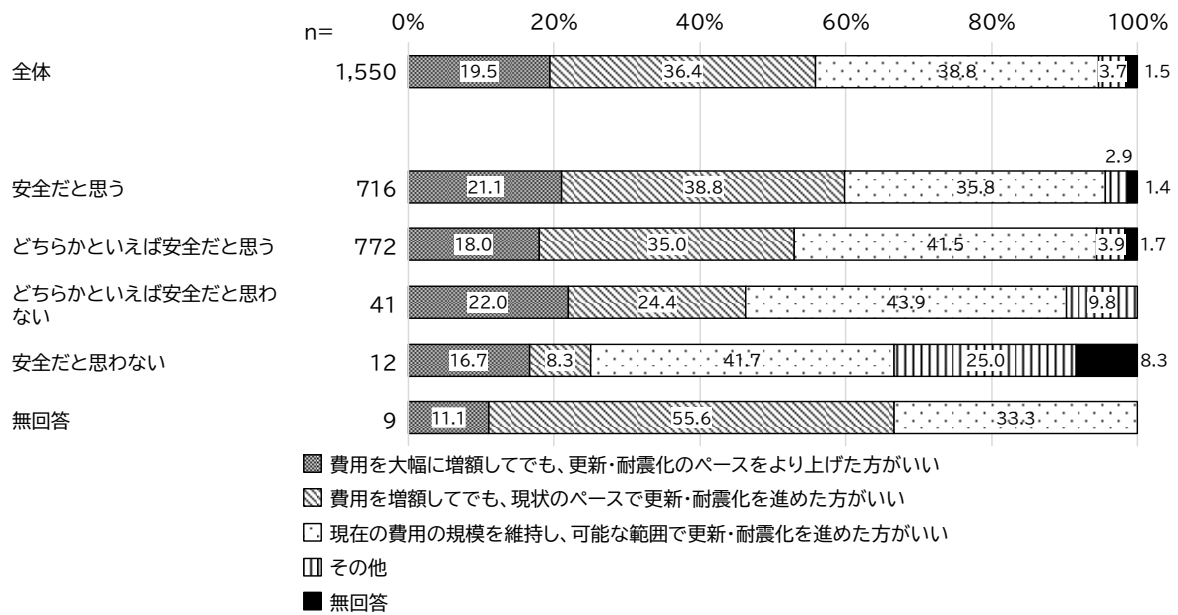
図表117 水道水の安全性（問4）と水道水について気になる点（問5）の関係



「安全だと思う」では「特にない」、それ以外では「水道管の老朽化」が、属性内で1位となっている。

一方、「安全だと思わない」では「受水槽の管理状況」も同率1位である。安全だと思う人ほど、「におい」「水温の変化」の割合が低くなっている。

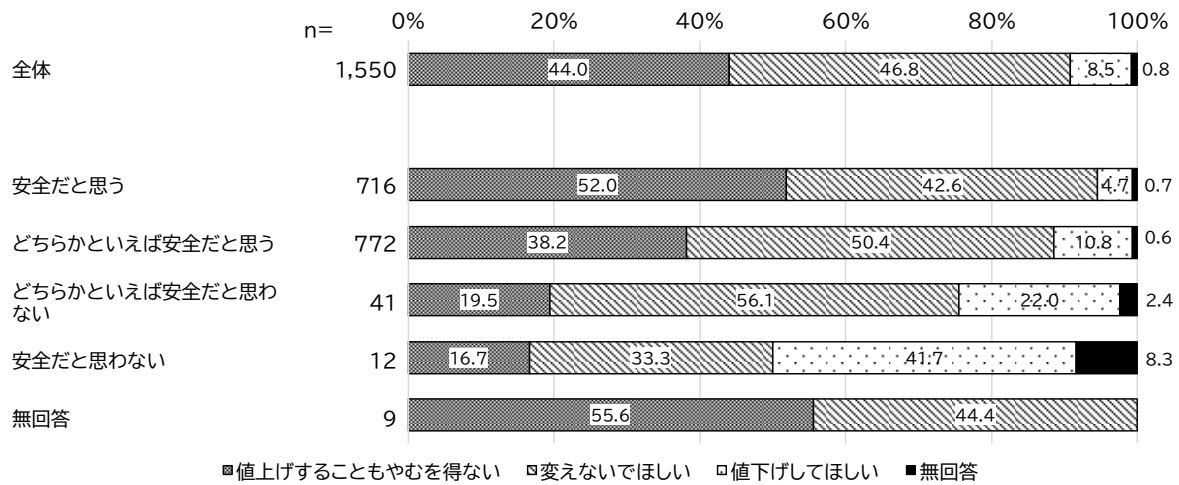
図表118 水道水の安全性（問4）と更新・耐震化のペース（問24）の関係



「安全だと思う」では「費用を増額してでも、現状のペースで更新・耐震化を進めた方がいい」、それ以外では「現在の費用の規模を維持し、可能な範囲で更新・耐震化を進めた方がいい」が属性内で1位となっている。

安全だと思う人ほど「費用を大幅に増額してでも、更新・耐震化のペースをより上げた方がいい」「費用を増額してでも、現状のペースで更新・耐震化を進めた方がいい」を合わせた割合が高くなっている。

図表119 水道水の安全性（問4）と今後の水道料金について（問25）の関係



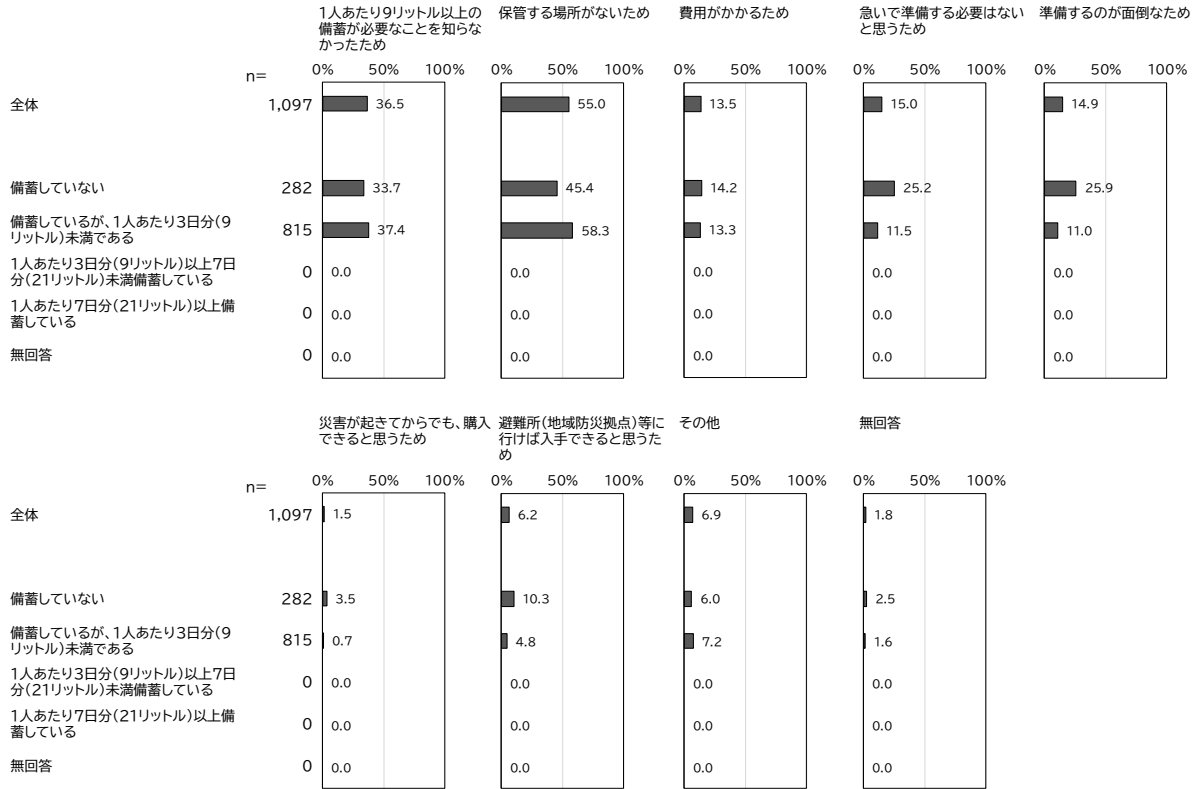
「安全だと思う」では「値上げすることもやむを得ない」、「どちらかといえば安全だと思う」「どちらかといえば安全だと思わない」では「変えないでほしい」、「安全だと思わない」では「値下げしてほしい」が、属性内で1位となっている。

安全だと思う人ほど「値上げすることもやむを得ない」の割合が高くなっている。

3.災害への対応について

(1) 水の備蓄について

図表120 水の備蓄量（問9）と備蓄をしていない理由（問10）の関係



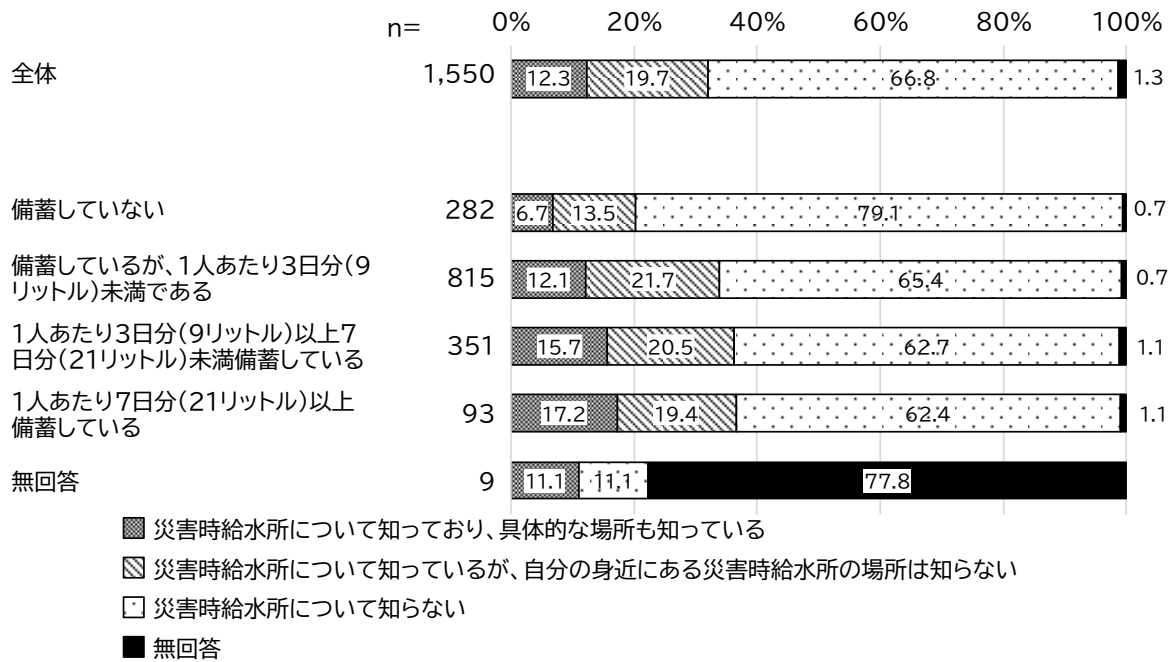
「備蓄をしていない」「備蓄しているが、1人あたり3日分(9リットル)未満である」と答えた人では、ともに「保管する場所がないため」が、属性内で1位となっている。

「備蓄をしていない」人では「急いで準備する必要はないと思うため」「準備するのが面倒なため」が全体値を10ポイント以上上回っている。

また、「費用がかかるため」「急いで準備する必要はないと思うため」「準備するのが面倒なため」「災害が起きてからでも、購入できると思うため」「避難所(地域防災拠点)等に行けば入手できると思うため」については、「備蓄しているが、1人あたり3日分(9リットル)未満である」よりも、「備蓄をしていない」で回答の割合が高い。

さらに、「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」「保管する場所がないため」「その他」については、「備蓄をしていない」よりも、「備蓄しているが、1人あたり3日分(9リットル)未満である」で回答の割合が高い。

図表121 水の備蓄量（問9）と災害時給水所の認知度（問12）の関係



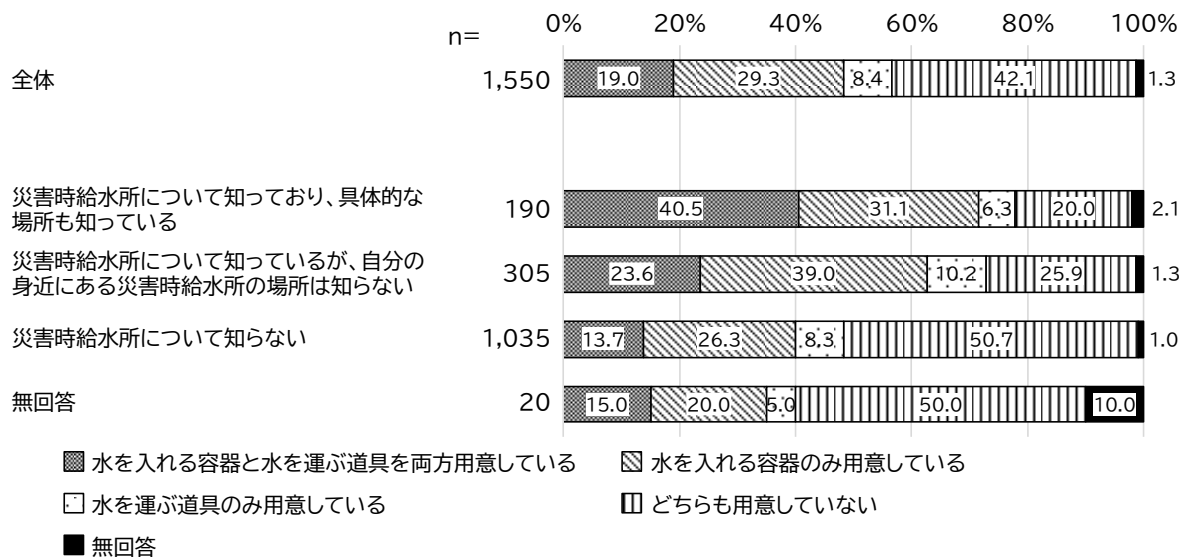
いずれも「災害時給水所について知らない」が属性内で1位となっており、「備蓄していない」では全体値を10ポイント以上上回っている。

飲料水の備蓄量が多いほど、「災害時給水所について知っており、具体的な場所も知っている」の割合が高くなっている。

一方、飲料水の備蓄が少ないほど「災害時給水所について知らない」割合が高くなっている。

(2) 災害時給水所について

図表122 災害時給水所の認知度（問 12）と水を入れる容器等の準備（問 14）の関係



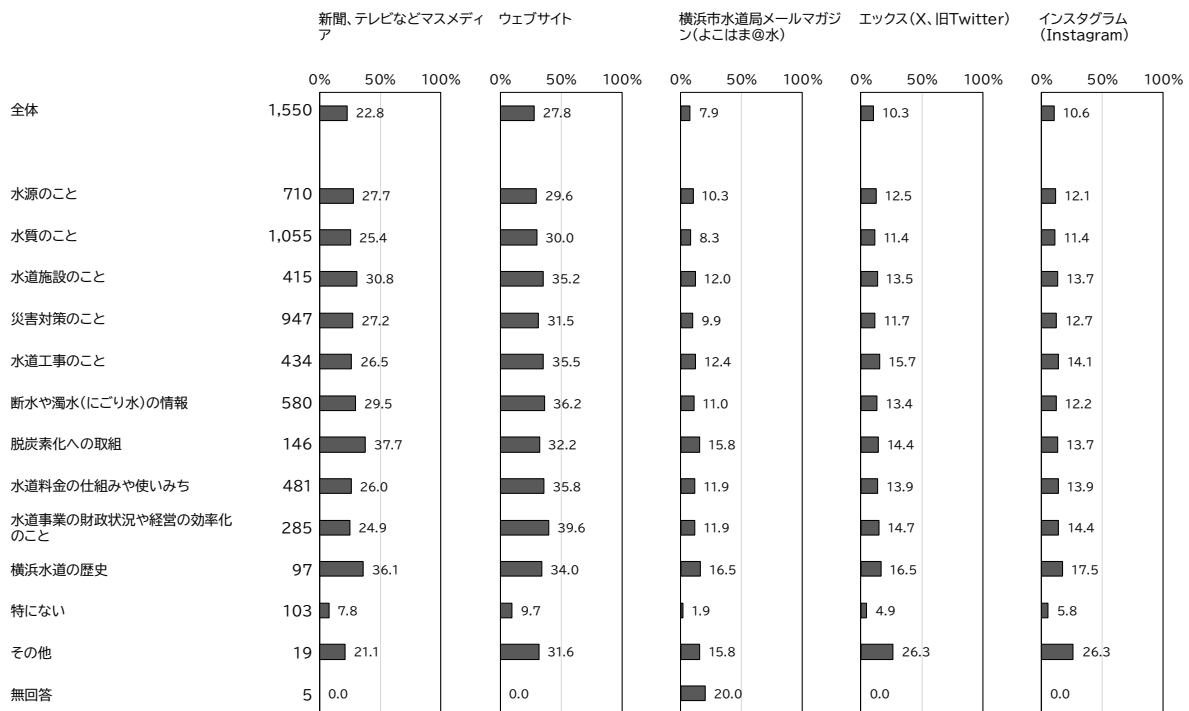
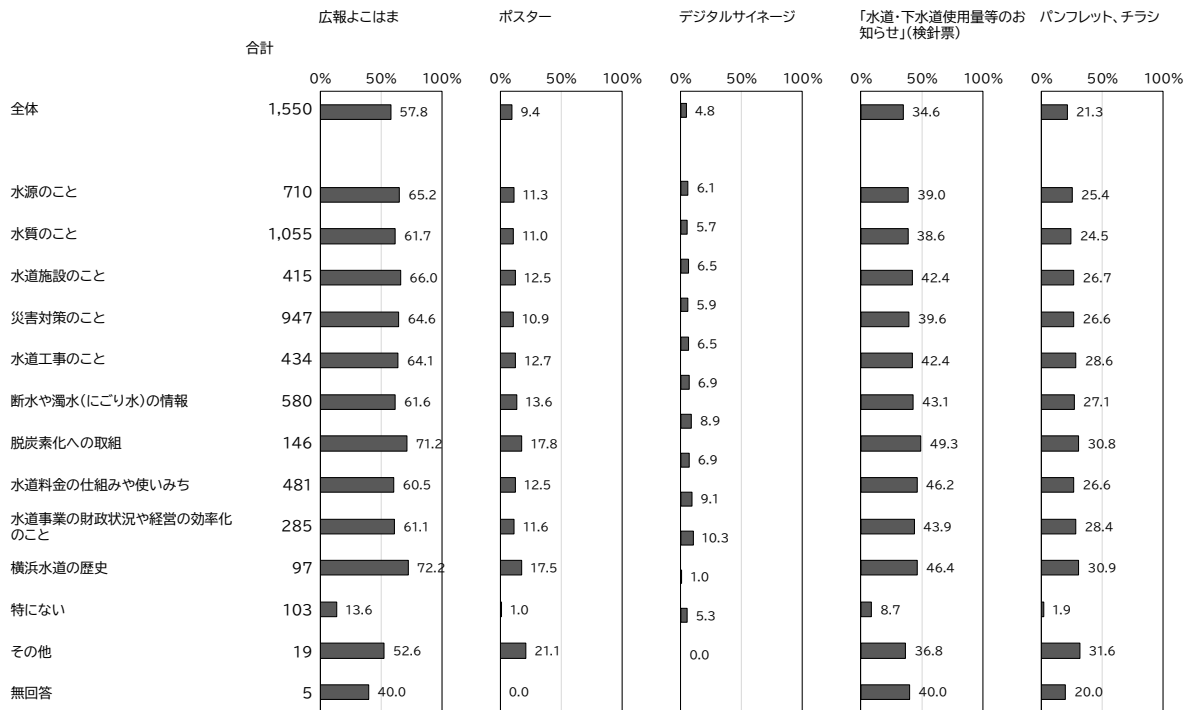
「災害時給水所について知っており、具体的な場所も知っている」と答えた人では「水を入れる容器と水を運ぶ道具を両方用意している」が属性内で1位となっており、割合も全体値を10ポイント以上上回っている。

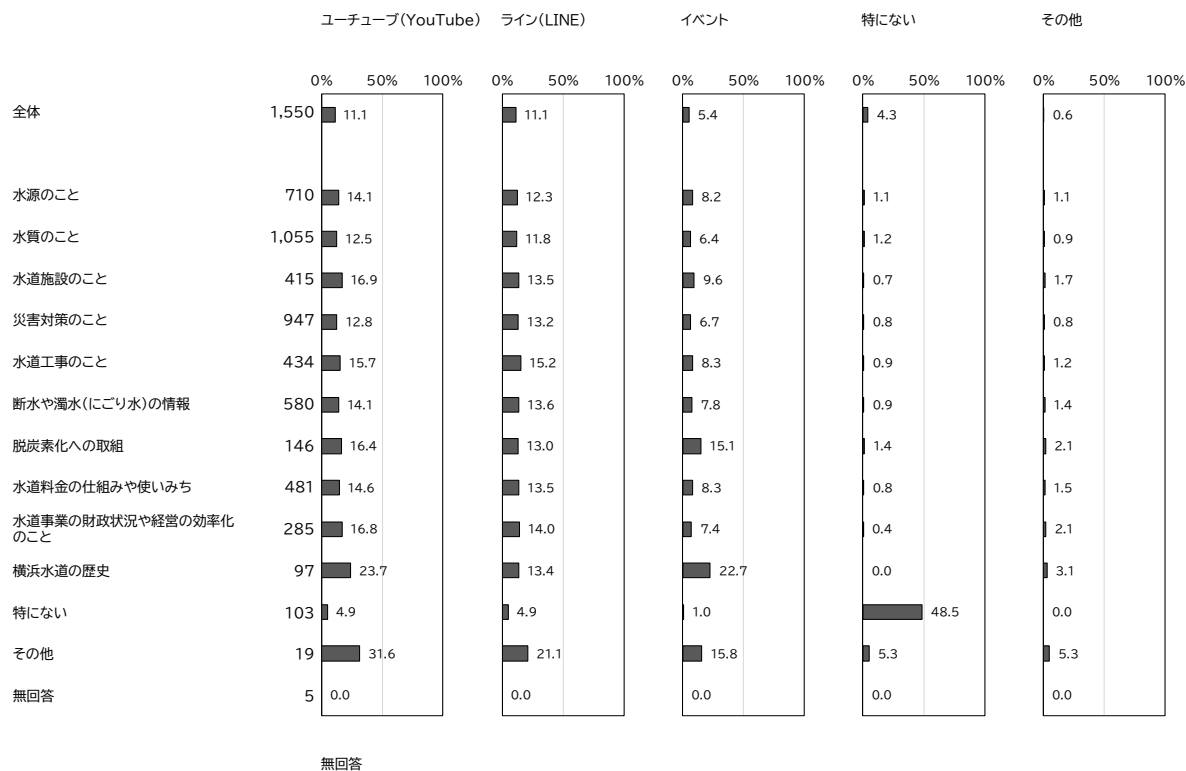
また、「災害時給水所について知っているが、自分の身近にある災害時給水所の場所は知らない」では「水を入れる容器のみ用意している」、「災害時給水所について知らない」では「どちらも用意していない」が、属性内1位となっている。

さらに、災害時給水所について知っている人ほど、「水を入れる容器と水を運ぶ道具を両方用意している」の割合が高くなっている。

(3) 水への意識について

図表123 水道について知りたい項目（問17）と広報手段（問18）の関係





概ね「広報よこはま」が、属性内1位となっている。例外として、知りたい項目が「特にな」ではよいと思う広報手段も「特にな」が属性内で1位となっており、全体値を 10 ポイント以上上回っている。

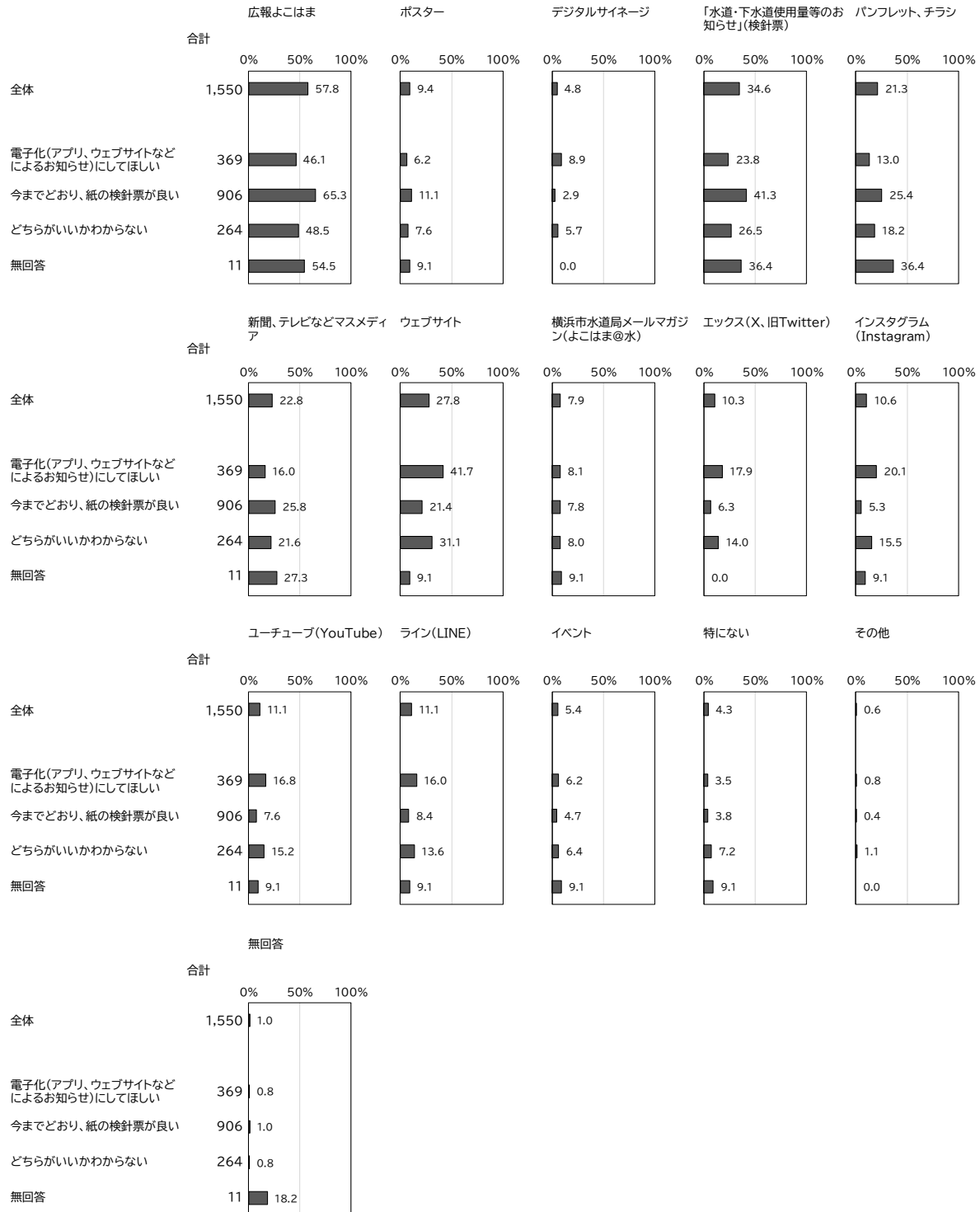
「水道料金の仕組みや使いみち」の場合では、「水道・下水道使用量等のお知らせ」(検針票)が全体値を10ポイント以上上回っている。

「水道事業の財政状況や経営の効率化のこと」の場合では、「ウェブサイト」が全体値を10ポイント以上上回っている。「横浜水道の歴史」の場合では「広報よこはま」「水道・下水道使用量等のお知らせ」(検針票)「新聞、テレビなどマスメディア」「ユーチューブ(YouTube)」「イベント」の割合が、それぞれ全体値を 10 ポイント以上上回っている。

4. 水道事業について

(1) 検針票の電子化について

図表124 将来的な検針票のお届け方法（問21）と広報手段（問18）の関係



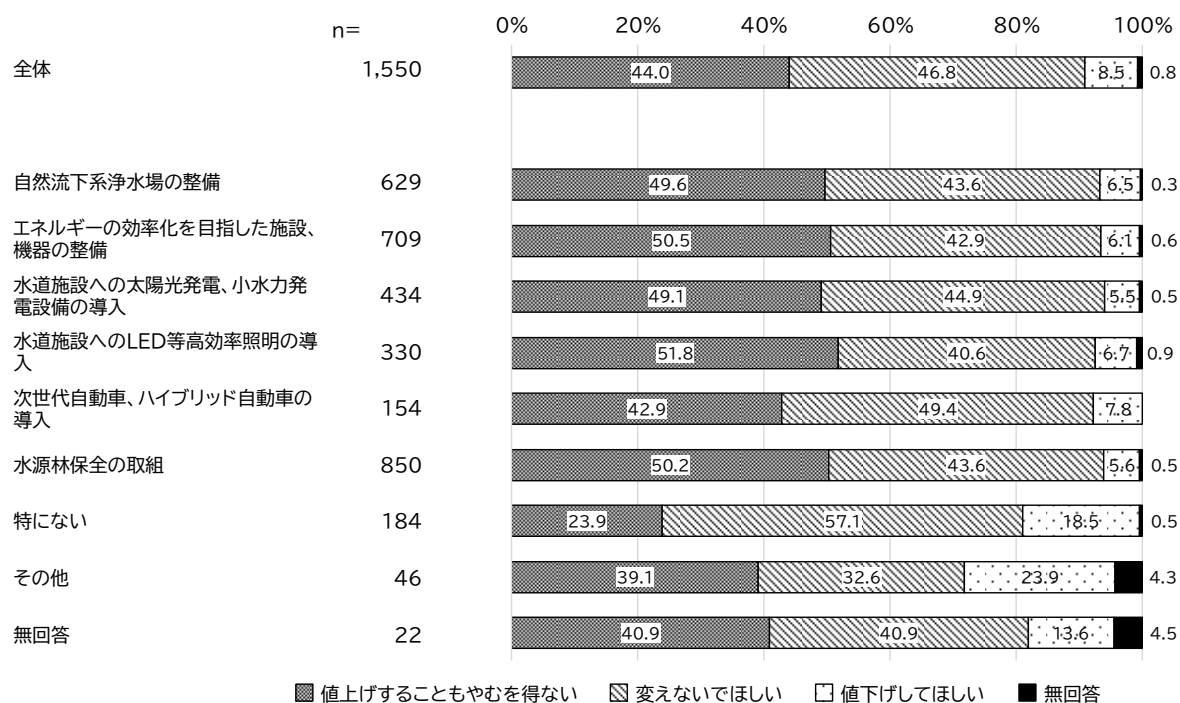
いずれも「広報よこはま」が、属性内で1位となっている。

また、「電子化(アプリ、ウェブサイトなどによるお知らせ)にしてほしい」では「ウェブサイト」の割合が全体値を10ポイント以上上回っている。

紙の検針票が良い人は、概ね紙媒体の広報手段を選択する傾向がある。

(2) 脱炭素化への取組について

図表125 脱炭素化への取組（問23）と今後の水道料金について（問25）の関係

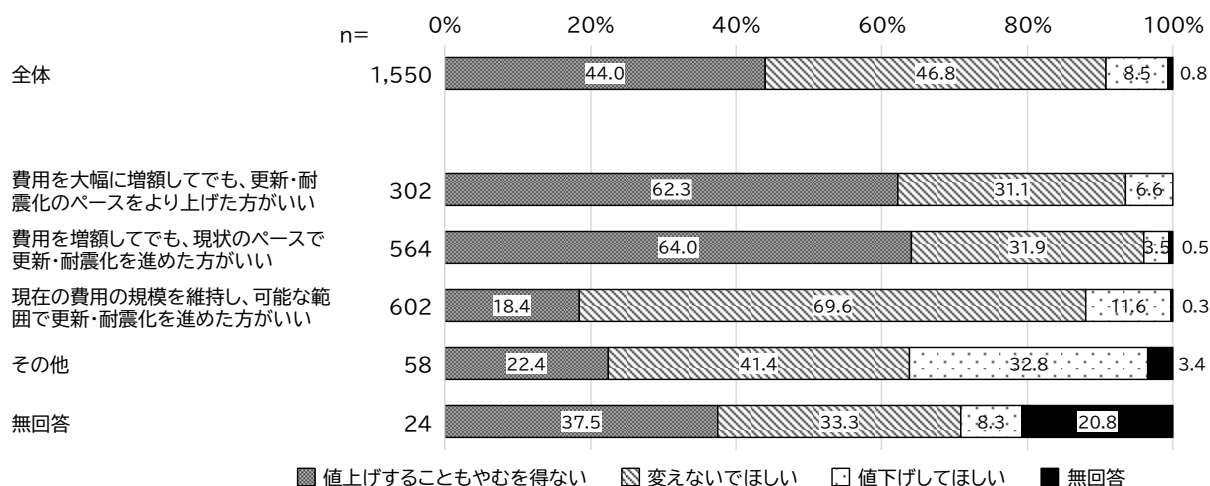


概ね「値上げすることもやむを得ない」が属性内で1位となっており、例外として「次世代自動車、ハイブリッド自動車の導入」「特にない」のみ「変えないでほしい」が、属性内1位となっている。

また、「特にない」人では「変えないでほしい」「値下げしてほしい」の割合が全体値を10ポイント以上上回っている。

(3) 更新・耐震化のペースについて

図表126 更新・耐震化のペース（問24）と今後の水道料金について（問25）の関係

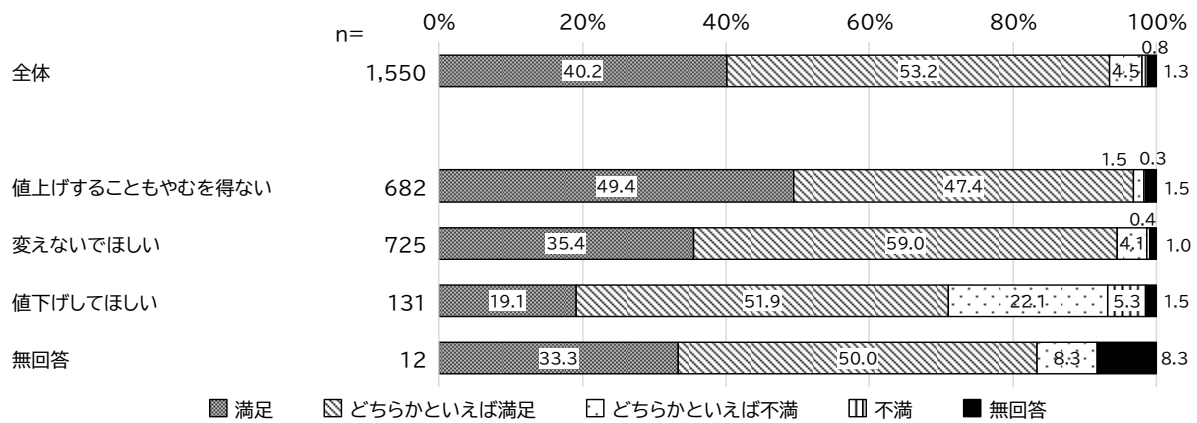


耐震化のペースについて「費用を大幅に増額してでも、更新・耐震化のペースをより上げた方がいい」「費用を増額してでも、現状のペースで更新・耐震化を進めた方がいい」とした人では、「値上げすることもやむを得ない」が属性内1位となっており、割合も全体値を10ポイント以上上回っている。

「現在の費用の規模を維持し、可能な範囲で更新・耐震化を進めた方がいい」とした人では、「変えないでほしい」が属性内1位で、割合も全体値を10ポイント以上上回っている。

(4) 水道料金への考えについて

図表127 今後の水道料金について（問25）と水道事業への満足度（問1）の関係

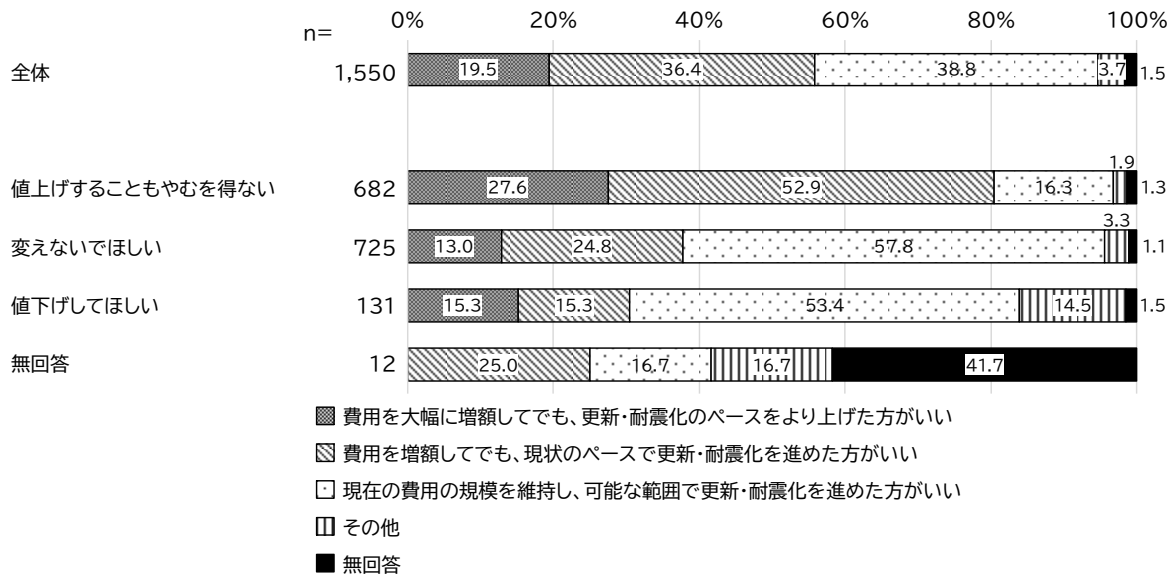


今後の水道料金を「値上げすることもやむを得ない」場合は「満足」、「変えないでほしい」「値下げしてほしい」場合は「どちらかといえば満足」が、属性内で1位となっている。

「値下げしてほしい」では「どちらかといえば不満」の割合が全体値を10ポイント以上上回っている。

「満足」「どちらかといえば満足」を合わせた割合は、「値上げすることもやむを得ない」「変えないでほしい」「値下げしてほしい」の順に高くなっている。

図表128 今後の水道料金について（問 25）と更新・耐震化のペース（問 24）の関係

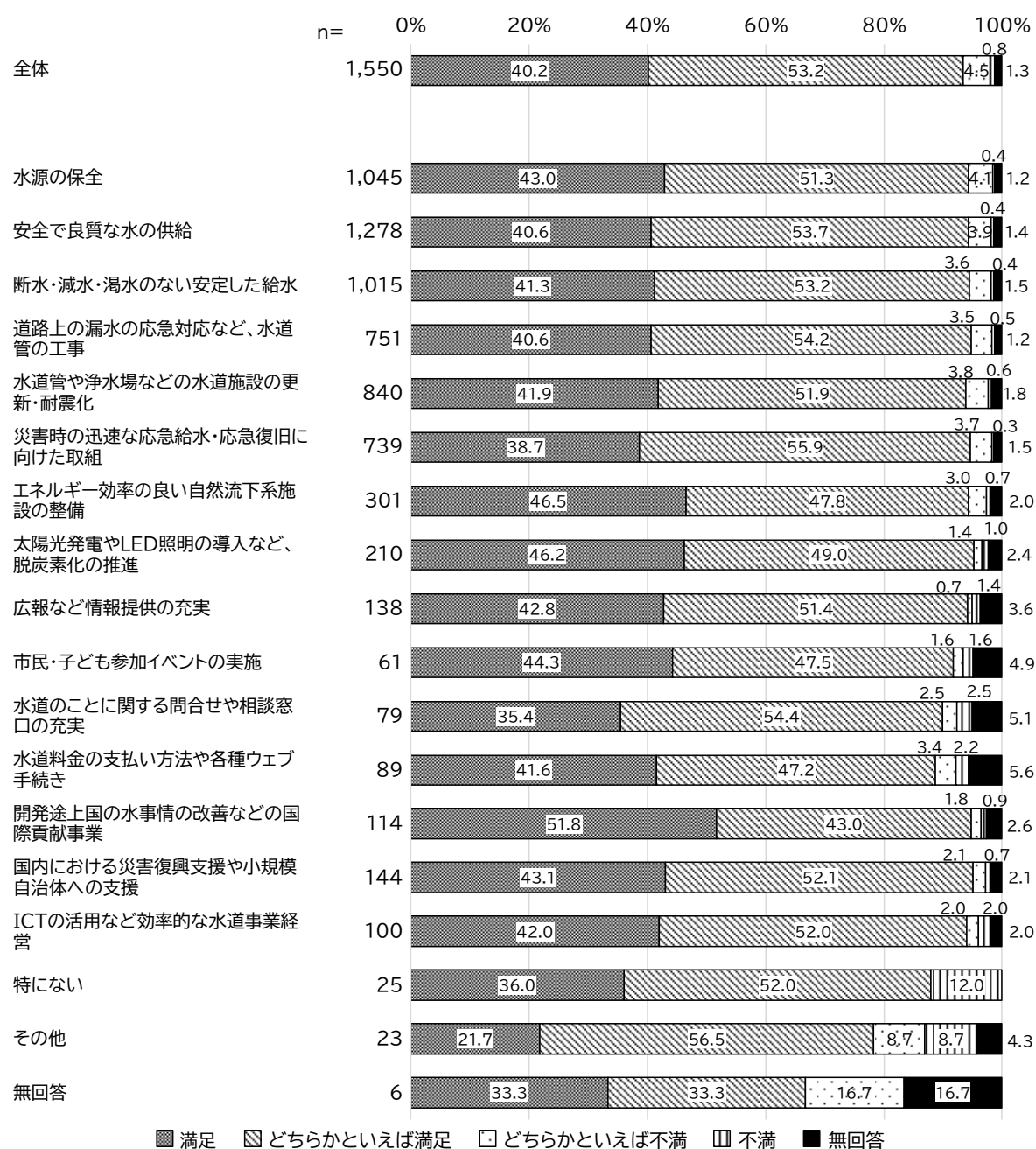


今後の水道料金について「値上げすることもやむを得ない」とした人では「費用を増額しても、現状のペースで更新・耐震化を進めた方がいい」、「変えないでほしい」「値下げしてほしい」とした人では、「現在の費用の規模を維持し、可能な範囲で更新・耐震化を進めた方がいい」が属性内で1位となっており、割合も全体値を10ポイント以上上回っている。

「費用を大幅に増額しても、更新・耐震化のペースをより上げた方がいい」「費用を増額しても、現状のペースで更新・耐震化を進めた方がいい」を合わせた割合は、「値上げすることもやむを得ない」「変えないでほしい」「値下げしてほしい」の順に高くなっている。

(5) 横浜市水道局の今後の取組について

図表129 今後特に力を入れるべきと思う事項（問26）と水道事業への満足度（問1）の関係



概ね「どちらかといえば満足」が属性内で1位となっており、例外として「開発途上国の水事情の改善などの国際貢献事業」では「満足」が属性内で1位となっており、割合も全体値を10ポイント以上上回っている。

「満足」「どちらかといえば満足」を合わせた割合が最も高いのは、「太陽光発電やLED照明の導入など、脱炭素化の推進」「国内における災害復興支援や小規模自治体への支援」が同率1位となっている。

IV 資料編

1. 自由記述

ご意見などがございましたら、記入ください。

水道についてのご意見は、286 件の回答をいただき、以下の項目に分類できる。

1 人の回答が複数の内容について記述している場合もあったため、括弧内の件数は延件数となる。(代表的な意見のみ記載)

(1) 感謝 (73 件)

- 良質な水の供給に感謝
- 頑張ってください・日々感謝
- 水の心配をしないで暮らせることに感謝

(2) 上下水道料金 (35 件)

- 水道料金値上げもやむを得ない
- 水道料金値上げ反対
- 水道料金が高い
- 水道料金の値下げ・無料化

(3) アンケート (35 件)

- いろいろ知る機会になった

(4) 施設・設備改修 (25 件)

- 給水管の老朽化対策
- 設備改修

(5) 外資・民営化 (22 件)

- 外資による買収反対
- 税金の投入
- 国の援助等収入対策

(6) 水質 (11 件)

- PFAS 対策
- 味が悪い
- カルキ臭い、異臭対策

(7) 情報公開・広報活動 (12 件)

- 事業内容の情報公開・広報活動
- 災害時給水所が知りたい

(8) 事業のあり方 (10 件)

- 上下水道配備すべき地域の選定
- 自分たちの生活を第一に守り、維持すること
- 市民の立場に立った行政

(9) 検針・支払 (8 件)

- 紙の検針票の方が分かりやすい

(10) IT化 (8 件)

- 使用水量検針のスマート化・IT化

(11) 自身の対応 (6 件)

- 災害に備えて給水所などの場所も確認する
- 井戸水やペットボトルを使用

(12) 災害・事故対応 (4 件)

- 災害に負けない対応

(13) 脱炭素化・温暖化 (3 件)

- 脱炭素化による温暖化防止は効果があるのか疑問
- 資源循環の取り組みは進めて欲しい

(14) 水源・森林保全 (3 件)

- 水源を守る・自然林の保全

(15) 国際貢献 (3 件)

- 国際貢献は国に任せれば良い

(16) 財源 (3 件)

- 水道予算の確保
- 資金運用

(17) その他 (25 件)

2. 調査票

横浜の水道に関する意識調査へのご協力をお願い

日頃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、水道をご利用いただいている方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、アンケートを実施することといたしました。

調査にあたり、市内にお住まいの18歳以上の方4,000人及び市内で水道を使用されている1,000事業所を無作為に抽出し、本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こそれ入りますが、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7年9月

横浜市水道局

回答期限：令和7年9月16日(火)まで
～調査にご協力をお願いいたします～

・ご回答は、

①インターネット（日本語版のみ）による回答、

②日本語版調査票（本調査票）による郵送回答、

③英語版調査票による郵送回答

のいずれかでお願いいたします。



・ご回答は、ご家庭におかれましてはこの調査票を送付させていただいたあて名のご本人さまに、事業所におかれましては庶務のご担当者さまなど、水道の使用状況をご存じの方をお願いいたします。

【調査主体】 横浜市水道局経営企画課	【受託者】 株式会社 地域環境計画
電話：045-671-3127	電話：0120-501-966 フリーダイヤル(平日 10:00～17:00)
FAX：045-212-1157	FAX：045-314-6720
電子メール：su-keieikikaku@city.yokohama.lg.jp	電子メール：info@irp-yokohama.com

<①インターネットで回答される場合>

- ・ 回答用ページにアクセスし、下記の I D を入力してください。

【令和7年度 横浜の水道に関する意識調査】

<https://shinsei.city.yokohama.lg.jp/cu/141003/ea/residents/procedures/apply/70252af7-211e-4866-8e98-53489029f586/start>



※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できます。

【横浜の水道に関する意識調査】

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



横浜の水道に関する意識調査

検索

- ・ インターネット回答は日本語版のみです。ご注意ください。
- ・ 各問の当てはまる項目を選択し、9月16日(火)までに回答してください。

<②日本語版調査票又は③英語版調査票で回答される場合>

- ・ 日本語版調査票（本調査票）又は英語版調査票の各問の当てはまる項目の番号に○印をつけてください。
- ・ 記入済の調査票を、同封した「返信用封筒」に入れ、9月16日(火)までにポストに投かんしてください。（切手は不要です。）

I D

※一人の方が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あり、個人を特定するためのものではありません。

<ご記入にあたって>

- ・ I Dが「10」から始まる方は、【共通】と標記のある問にお答えください。
 - ・ I Dが「20」から始まる方は、【共通】及び【事業所のみ】と標記のある問にお答えください。
-
- ・ 質問によって、**（○は1つだけ）**や**（○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。

1 満足度についてうかがいます。

<満足度について>

問1 【共通】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2 【共通】横浜市水道局の取組について、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 水源の保全
- 2 安全で良質な水の供給
- 3 断水・減水・漏水のない安定した給水
- 4 道路上の漏水の応急対応など、水道管の工事
- 5 水道管や浄水場などの水道施設の更新・耐震化
- 6 災害時の迅速な応急給水・応急復旧に向けた取組
- 7 エネルギー効率の良い自然流下系施設(注)の整備
- 8 太陽光発電やLED照明の導入など、脱炭素化の推進
- 9 広報など情報提供の充実
- 10 市民・子ども参加イベントの実施
- 11 水道のことにに関する問合せや相談窓口の充実
- 12 水道料金の支払い方法や各種ウェブ手続き
- 13 開発途上国の水事情の改善などの国際貢献事業
- 14 国内における災害復興支援や小規模自治体への支援
- 15 ICTの活用など効率的な水道事業経営
- 16 特にない
- 17 その他 ()

(注) 自然流下系とは、水が高い場所から低い場所へと流れる性質を利用して流す方式です。ポンプを使用しないため、電力を使用せずに水源から水を送ることができます。

2 水道水の使用についてうかがいます。

<飲用水としての水道水について>

問3 【共通】日頃、主にどのような種類の水を飲んでいきますか。(○は1つだけ)

- 1 浄水器をとおさずに水道水をそのまま飲む(冷やして、または沸かして飲む場合を含む)
- 2 浄水器をとおした水を飲む
- 3 市販されているペットボトル水を飲む
- 4 スーパーマーケットなどにある持ち帰りの水を飲む
- 5 ウォーターサーバーの水を飲む
- 6 水は飲まない
- 7 その他 ()

<水道水の水質について>

問4 【共通】横浜市水道局では、安全で良質な水を蛇口までお届けするために、^{すいげんち}水源^ち地の保全、浄水場での水質検査、古くなった水道管の取りかえなど、様々な取組を行っています。横浜市の水道水の安全性について、どのように感じていますか。(○は1つだけ)

- 1 安全だと思う
- 2 どちらかといえば安全だと思う
- 3 どちらかといえば安全だと思わない
- 4 安全だと思わない

問5 【共通】水道水を飲むにあたって気になる点がありますか。(○はいくつでも)

- 1 特にない
- 2 におい
どのようなにおいがするか () 内にご記入ください。
()
- 3 水道水中の成分
具体的に気になる成分がある場合は () 内にご記入ください。
()
- 4 水源の水質
- 5 水温の変化
- 6 水道管の老朽化
- 7 ^{じゅすいそう}受水槽(注)の管理状況
- 8 その他 ()

(注) 受水槽とは、マンション等の高い建物で、一旦水道水を貯め、給水するための設備で、地下や屋上などに設置されています。

<節水について>

問6 【共通】日頃、節水についてどのように取り組んでいますか。(○は1つだけ)

- 1 節水のことは考えずに使っている
- 2 節水は必要と思いつながら、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7 【事業所のみ】

問6で「3」、「4」とお答えになった事業所の方のみにかがいます。

次のうち現在取り組んでいる節水対策はありますか。(○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 循環水、再生水の利用
- 4 水道水以外の水(地下水・雨水など)の利用
- 5 使用量の管理
- 6 従業員への啓発
- 7 その他 ()

<水道水以外の水の使用状況について>

問8 【事業所のみ】

事業所の方のみにかがいます。

水道水の他に利用しているものはありますか。(○はいくつでも)

- 1 雨水
- 2 地下水(井戸水)
- 3 循環水、再生水
- 4 工業用水(注)
- 5 特にない
- 6 その他 ()

(注) 「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、洗浄用水などに利用される水です。

3 災害への対応についてうかがいます。

<水の備蓄について>

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

- 1 備蓄していない
- 2 備蓄しているが、1人あたり3日分(9リットル)未満である
- 3 1人あたり3日分(9リットル)以上7日分(21リットル)未満備蓄している
- 4 1人あたり7日分(21リットル)以上備蓄している

問10 【共通】問9で「1」、「2」とお答えになった方うかがいます。
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 避難所(地域防災拠点)等に行けば入手できると思うため
- 8 その他()

問11 【共通】問9で「3」、「4」とお答えになった方うかがいます。
1人9リットル以上の備蓄をお願いしていることを何により知りましたか。
(○はいくつでも)

- 1 広報よこはま
- 2 自治会、町内会
- 3 家族、友人
- 4 X(旧Twitter)などSNS
- 5 新聞、テレビ等マスメディア
- 6 市のウェブサイト
- 7 「水道・下水道使用量等のお知らせ」(検針票)
- 8 わからない
- 9 その他()

問 14 【共通】災害時給水所には、水を入れる容器がないため、横浜市水道局では、ポリ容器などの水を入れる容器と、リュックや台車などの水を運ぶ道具の用意を呼び掛けています。あなたのご家庭または事業所では、水を入れる容器と水を運ぶ道具を用意していますか。（○は1つだけ）

- 1 水を入れる容器と水を運ぶ道具を両方用意している
- 2 水を入れる容器のみ用意している
- 3 水を運ぶ道具のみ用意している
- 4 どちらも用意していない

<水への意識について>

問 15 【共通】能登半島地震をはじめとして、各地で大規模災害が発生していますが、こうした状況を踏まえ、水に対する行動や考え方はどのように変化しましたか。（○はいくつでも）

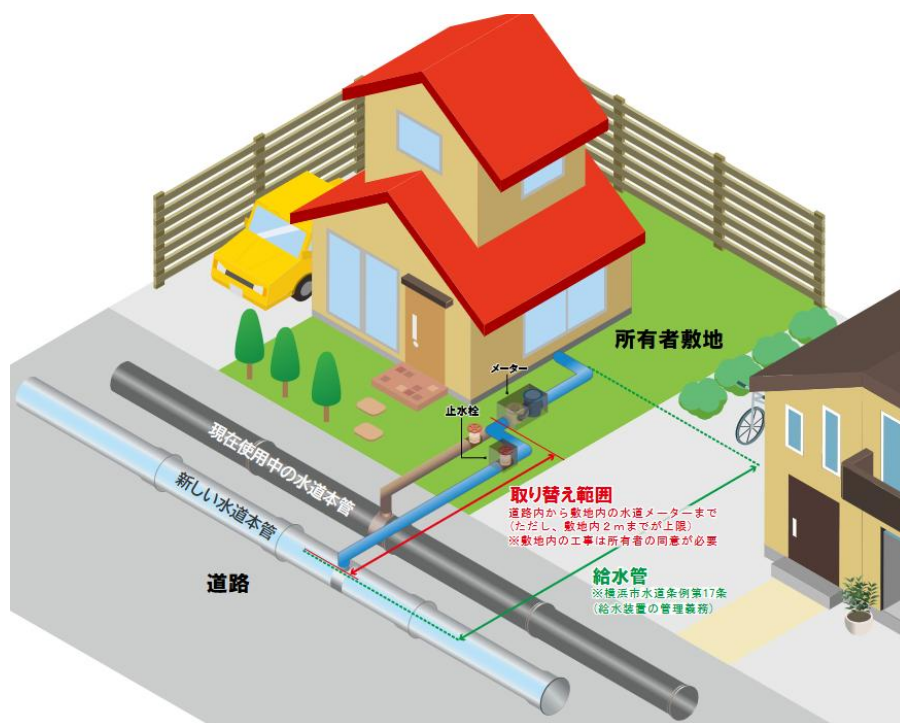


令和6年能登半島地震での応急給水の様子

- 1 以前より水の備蓄をするようになった
- 2 災害時給水所（災害時に飲料水が手に入る場所）を意識するようになった
- 3 節水の意識が高まった
- 4 水道水以外の水（ペットボトル水、井戸水など）を利用するようになった
- 5 水道水の安全性に対して関心が高くなった
- 6 水道管や浄水場などの水道施設の更新・耐震化に対して関心が高くなった
- 7 変わらない
- 8 その他（)

<給水管の管理について>

問 16 【共通】能登半島地震で断水が長期化した要因の一つとして、給水管の漏水が多く発生したことが挙げられます。給水管は私有の財産であり、修繕や取り替えなどの管理は所有者自身で行っていただく必要があります。給水管を適切に管理していただけるように横浜市水道局が行っている次の取組のうち、知っていることはありますか。
(〇はいくつでも)



- 1 所有者の同意のもと、横浜市水道局による水道本管の取り替え工事に合わせて、水道メーターまでの取り替え範囲内で、老朽化した給水管を耐震性に優れた給水管へ取り替えができること
- 2 所有者からの申込に基づき、老朽化した給水管を、水道メーターまでの取り替え範囲内で、横浜市水道局の負担で耐震性に優れた給水管へ取り替えができること
- 3 給水管の工事が可能な「横浜市指定給水装置工事事業者リスト」をウェブサイトに公開していること
- 4 どれも知らない

【水道本管工事に伴う給水管改良】

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/torikumi/oshin/kyuusui-kannkai-ryoujishin.html>



【老朽給水管改良促進事業】

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



【指定給水装置工事事業者リスト】

<https://www.city.yokohama.lg.jp/business/bunyakusai/suido/kyuusui-souchi/tetsuzuki/shitei-kojijigyosha.html>



4 水道事業についてうかがいます。

<横浜市水道局の広報・PRについて>

問17 【共通】 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。
(○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 断水や濁水（にごり水）の情報
- 7 脱炭素化への取組
- 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 特にない
- 12 その他（)

問18 【共通】 問17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。(○はいくつでも)

- 1 広報よこはま
- 2 ポスター
- 3 デジタルサイネージ
- 4 「水道・下水道使用量等のお知らせ」(検針票)
- 5 パンフレット、チラシ
- 6 新聞、テレビなどマスメディア
- 7 ウェブサイト
- 8 横浜市水道局メールマガジン(よこはま@水)
- 9 エックス(X、旧Twitter)
- 10 インスタグラム(Instagram)
- 11 ユーチューブ(YouTube)
- 12 ライン(LINE)
- 13 イベント
- 14 特にない
- 15 その他()

問 19 【共通】安全で良質な水を安定してお届けするための横浜市水道局の施設や取組について、知っていることはどれですか。（〇はいくつでも）

- 1 横浜市の水源（道志川、相模湖、津久井湖、丹沢湖、宮ヶ瀬湖）はすべて市外にあること
- 2 山梨県道志村に水源林を保有し、計画的に管理・保全していること
- 3 山梨県道志村の水源林を保全するため、市民・企業・団体からの寄付制度を設けていること
- 4 市内には、川井、西谷、小雀の3つの浄水場があること
- 5 県内の水道5事業者（注）は、施設の老朽化などの課題解決に向け、浄水場の統廃合など将来を見据えた「水道システムの再構築」の取組を連携して進めていること
- 6 浄水場でつくった水を各家庭に送るための水道管の長さが市内で約9,300キロメートルになること
- 7 水道管や浄水場などの水道施設の更新・耐震化を計画的に行っていること
- 8 水道水が良質であることを実感していただくため、給水スポットを設置していること
- 9 どれも知らない

（注） 水道5事業者とは、神奈川県企業庁、横浜市水道局、川崎市上下水道局、横須賀市上下水道局、神奈川県内広域水道企業団を指します。



給水スポットを使用して水道水をマイボトルに入れる様子（野毛山動物園）



市民ボランティアによる水源林の間伐の様子

<水道料金について>

問 20 【共通】水道料金について、知っていることはどれですか。（〇はいくつでも）

- 1 水道料金による収入が水道事業の主な財源となっていること
- 2 水道水の価格は、ペットボトル水に比べて非常に安いこと
- 3 水道メーターの口径（注）の大きさに応じて基本料金と従量料金（使用水量に応じた料金）を設定する「口径別料金体系」を採用していること
- 4 水道料金は、2か月に1回検針して2か月分をまとめて請求していること
- 5 水道料金と下水道使用料を合わせて請求していること
- 6 口座振替申込など各種手続きがウェブサイトで可能なこと
- 7 どれも知らない

（注） 水道メーターの口径とは、メーターの接続部分の内径を表しています。



<検針票の電子化について>

問 21 【共通】水道メーターの検針時、紙の「水道・下水道使用料等のお知らせ」（検針票）を現地にお届けしています。将来的な検針票のお届け方法についてどのようにお考えですか。（〇は1つだけ）

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

<国際貢献事業について>

問 22 【共通】横浜市水道局は、100%出資の横浜ウォーター株式会社や JICA（独立行政法人国際協力機構）などと連携し、知識や技術を活用して国際貢献事業を展開するとともに、市内企業の水ビジネスに関する海外事業を支援しています。横浜市水道局のこのような取組について、考え方に最も近いものをお聞かせください。

(○は1つだけ)



横浜市水道局の知識・技術を研修で伝える様

【国際貢献の取り組み】

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suidogesui/suido/torikumi/kenkokusai-kyoryoku.html>



- 1 積極的に行った方がよい
- 2 どちらかといえば行った方がよい
- 3 どちらともいえない
- 4 どちらかというも行わない方がよい
- 5 行わない方がよい

<脱炭素化への取組について>

問 23 【共通】横浜市水道局では、横浜市の脱炭素化「Zero Carbon Yokohama」の実現に向けて、温室効果ガス削減目標として、2030年度までに2013年度比で54%削減を掲げています。脱炭素化の取組の中で、特に力を入れるべきと考えるものはどれですか。

(○はいくつでも)

- 1 自然流下系浄水場の整備
- 2 エネルギーの効率化を目指した施設、機器の整備
- 3 水道施設への太陽光発電、しょうすいりょくはつでん小水力発電設備の導入
- 4 水道施設へのLED等高効率照明の導入
- 5 次世代自動車、ハイブリッド自動車の導入
- 6 水源林保全の取組
- 7 特にない
- 8 その他 ()

<横浜市水道局の今後の取組について>

問 26 【共通】横浜市水道局の経営は、お支払いいただいている水道料金収入によってまかなわれています。横浜市水道局の次の取組のうち、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 水源の保全
- 2 安全で良質な水の供給
- 3 断水・減水・濁水のない安定した給水
- 4 道路上の漏水の応急対応など、水道管の工事
- 5 水道管や浄水場などの水道施設の更新・耐震化
- 6 災害時の迅速な応急給水・応急復旧に向けた取組
- 7 エネルギー効率の良い自然流下系施設（注）の整備
- 8 太陽光発電やLED照明の導入など、脱炭素化の推進
- 9 広報など情報提供の充実
- 10 市民・子ども参加イベントの実施
- 11 水道のことに関する問合せや相談窓口の充実
- 12 水道料金の支払い方法や各種ウェブ手続き
- 13 開発途上国の水事情の改善などの国際貢献事業
- 14 国内における災害復興支援や小規模自治体への支援
- 15 ICTの活用など効率的な水道事業経営
- 16 特にない
- 17 その他（)

次ページに続く

最後に、統計的に処理するために、あなたのご家庭または事業所の水道のことについてうかがいます。

問 2 ページ目に記載の I D はどちらから始まりますか。(○は1つだけ)

1 10

2 20

(18 ページへお進みください)

→ I D が「10」から始まる方は、こちらにご記入ください。

① あなたは、どちらにお住まいですか。

- | | | | |
|--------|--------|--------|----------|
| 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 あなたの性別をお答えください。

(選択することに違和感のある場合は、回答不要です。)

1 男性

2 女性

3 答えたくない

③ あなたの年齢を教えてください。

1 18～29 歳

2 30～39 歳

3 40～49 歳

4 50～59 歳

5 60～69 歳

6 70 歳以上

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

⑤ 現在、一緒に住んでいるご家族のうち、18 歳未満の方は何人ですか。

() 人

⑥ 現在、一緒に住んでいるご家族のうち、65 歳以上の方は何人ですか。あなたも含めてお答えください。

() 人

⑦ 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)

⑧ あなたのお住まいの給水方法はどれにあたりますか。

- 1 直結式ちよくつしき（一戸建て、低層のマンション、アパートなどの水道）
- 2 受水槽式じゅすいそうしき（注）（マンションなどの水道）
- 3 わからない

（注） 受水槽式とは、マンション等の高い建物で、地下や屋上などに設置されている受水槽に、一旦水道水を貯めてから給水する方法です。

⑨ 直近2か月間の水道使用水量は次のうちどれですか。
（ご家庭にお届けしている「水道・下水道使用水量等のお知らせ」（検針票）に、
2か月間の使用量が記載されています。）

- | | | |
|--------------------------|----------------------------|---------------------------|
| 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 |

⑩ ご意見などがございましたら、ご記入ください。

ＩＤが「10」から始まる方への設問は以上です。
ご協力いただきまして誠にありがとうございました。

【事業所のみ】

I Dが「20」から始まる方は、こちらにご記入ください。

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 | 7 宿泊業 | 8 医療 |
| 9 福祉 | 10 サービス業（他に分類されないもの） | | |
| 11 公務 | 12 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・下水道使用水量等のお知らせ」（検針票）に、2か月間の使用量が記載されています。なお、1か月検針の場合は、直近2か月間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 ご意見などがございましたら、ご記入ください。

I Dが「20」から始まる方への設問は以上です。
ご協力いただきまして誠にありがとうございました。

令和7年度 横浜の水道に関する意識調査
報 告 書

令和8年3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:株式会社地域環境計画