

横浜の水道に関する意識調査  
【事業所】  
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) 所在区.....	4
(2) 業種.....	4
(3) 従業員数.....	4
(4) 水道使用水量(2か月の使用量).....	5
(5) 業種ごとの使用水量.....	5
(6) 従業員ごとの使用水量.....	6
7. 標本誤差.....	7
(1) 算出式.....	7
(2) 早見表.....	7
II 集計結果.....	9
1. 満足度について.....	11
(1) 横浜市水道事業の満足度.....	11
(2) 横浜市水道局の取組の満足度.....	14
2. 水道水の使用について.....	16
(1) 飲用水としての水道水について.....	16
(2) 水道水の水質について.....	19
(3) 節水について.....	26
(4) 水道水以外の水の使用状況について.....	31
3. 災害への対応について.....	32
(1) 水の備蓄について.....	32
(2) 災害時給水所について.....	38
(3) 水への意識について.....	45
(4) 給水管の管理について.....	48
4. 水道事業について.....	49
(1) 横浜市水道局の広報・PRについて.....	49
(2) 水道料金について.....	54
(3) 検針票の電子化について.....	57
(4) 国際貢献事業について.....	60
(5) 脱炭素化への取組について.....	63
(6) 更新・耐震化のペースについて.....	66
(7) 水道料金への考えについて.....	69
(8) 横浜市水道局の今後の取組について.....	72
III 設問間クロス集計.....	75
1. 満足度について.....	77
(1) 横浜市の水道事業への満足度.....	77

2. 水道水の使用について.....	78
(1) 飲用水としての水道水について.....	78
3. 災害への対応について.....	80
(1) 水の備蓄量について.....	80
(2) 災害時給水所について.....	82
(3) 水への意識について.....	83
4. 水道事業について.....	85
(1) 検針票の電子化について.....	85
(2) 脱炭素化への取組について.....	86
(3) 更新・耐震化のペースについて.....	87
(4) 水道料金への考えについて.....	88
(5) 横浜市水道局の今後の取組について.....	89
<b>IV資料編 .....</b>	<b>91</b>
1. 自由記述.....	93
(1) 感謝(6件).....	93
(2) 水質(4件).....	93
(3) 水道料金(2件).....	93
(4) アンケート(2件).....	93
(5) 検針票・支払い(2件).....	93
(6) その他(6件).....	93
2. 調査票.....	94

# 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問は事業所のための調査項目)
- 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 給水サービス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 230 標本(回収率 23.0%)

## 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。
- 図表中の回答者数の合計は、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の集計結果。
- 経年比較: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

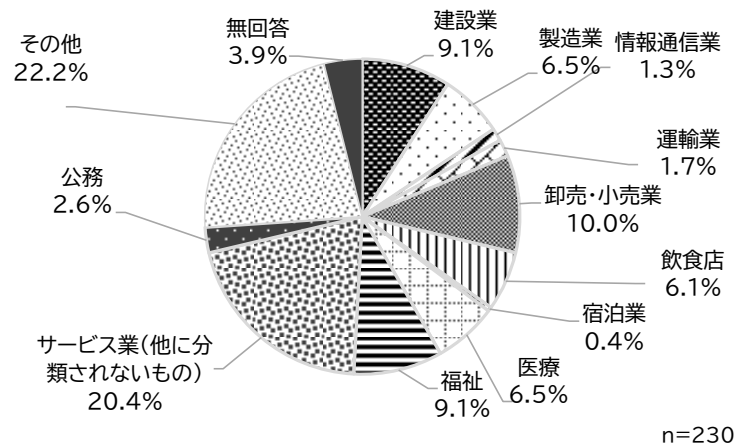
### (1) 所在区

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
230	11	10	5	4	30	9	9	17	3	6	13	15	7	32	20	8	4	20	7
100.0	4.8	4.3	2.2	1.7	13.0	3.9	3.9	7.4	1.3	2.6	5.7	6.5	3.0	13.9	8.7	3.5	1.7	8.7	3.0

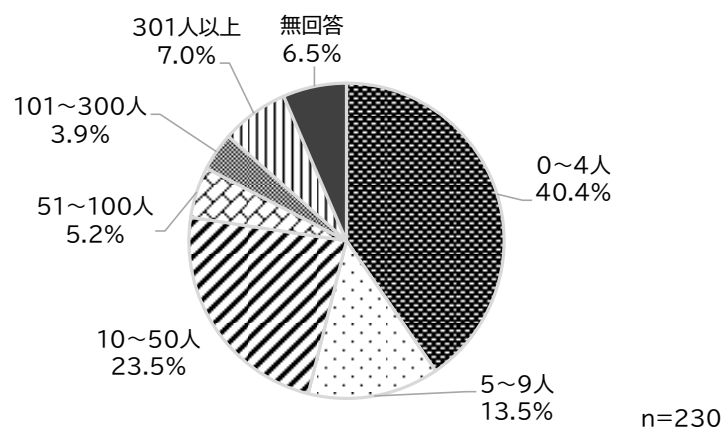
### (2) 業種

図表 2 業種



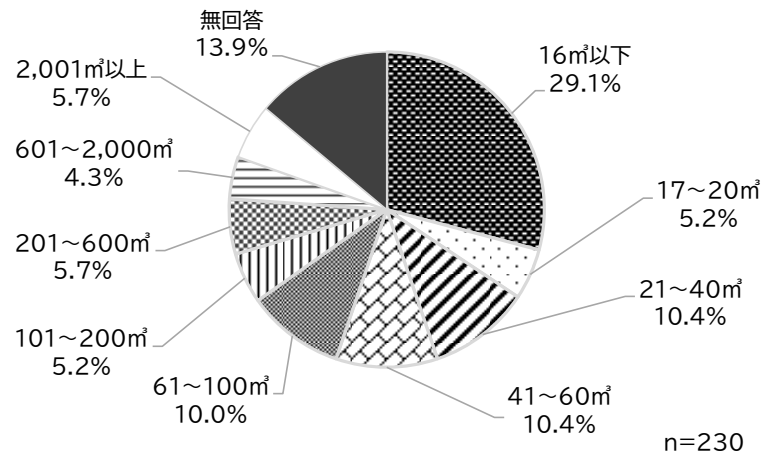
### (3) 従業員数

図表 3 従業員数



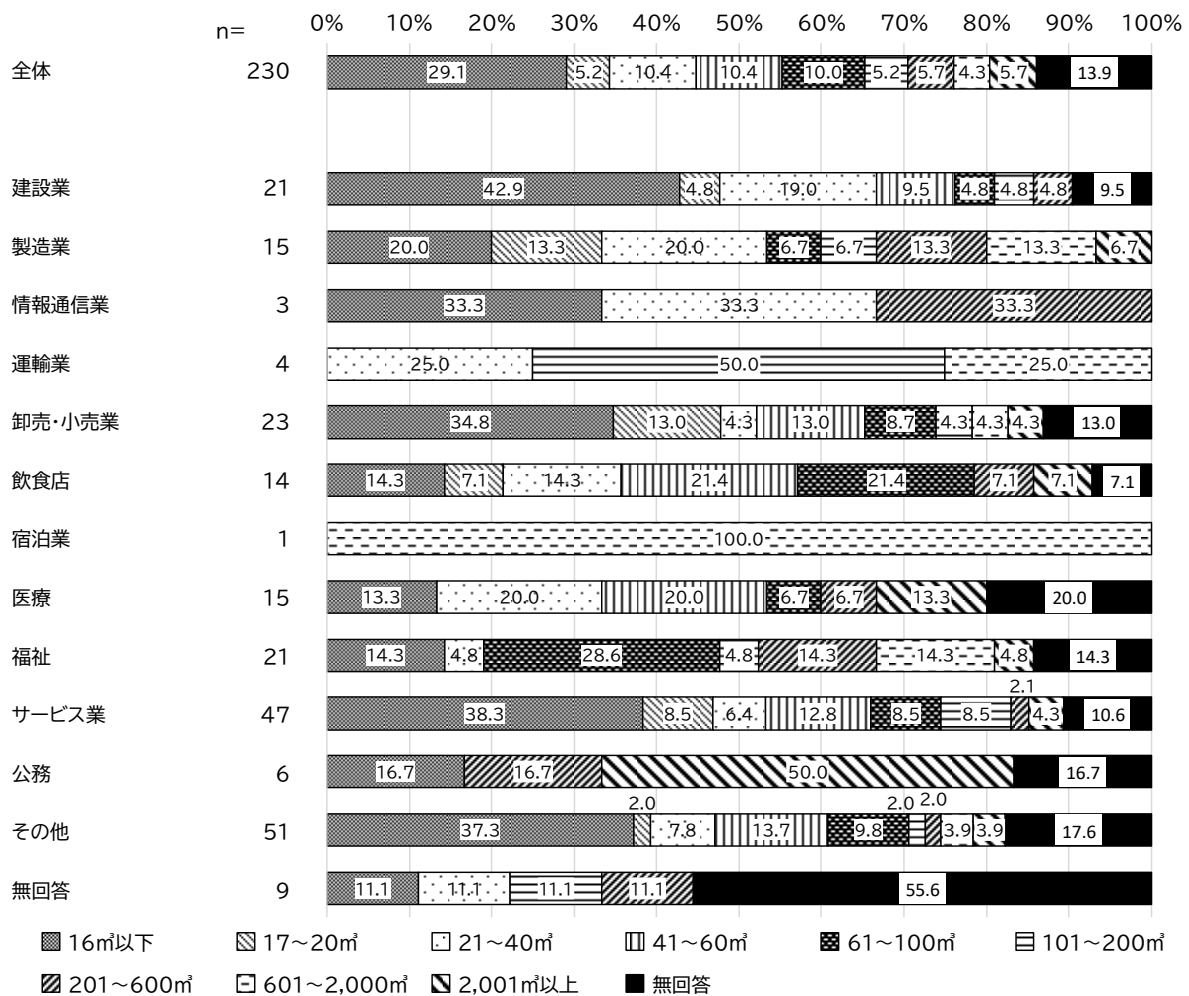
#### (4) 水道使用水量(2か月の使用量)

図表 4 水道使用水量 (2か月の使用量)



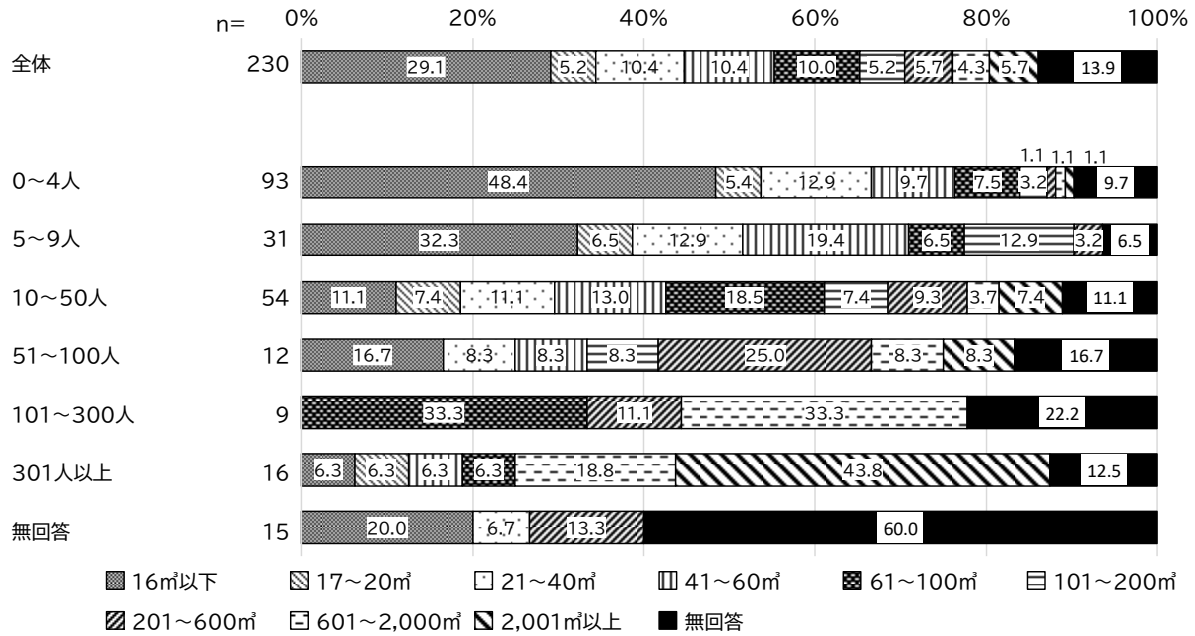
#### (5) 業種ごとの使用水量

図表 5 事業所の主たる業種と直近 2 か月の水道使用量の関係



## (6) 従業員ごとの使用水量

図表 6 事業所の従業員数と直近 2 か月の水道使用量の関係



## 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 7 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
230	±3.88	±5.17	±5.92	±6.33	±6.46
150	±4.80	±6.40	±7.33	±7.84	±8.00
100	±5.88	±7.84	±8.98	±9.60	±9.8
50	±8.32	±11.09	±12.70	±13.58	±13.86
30	±10.74	±14.31	±16.40	±17.53	±17.89

※(N-n)/(N-1)≒1として算出

例えば、問6の「日頃、節水についてどのように取り組んでいますか。」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」と答えた事業所は、46.1%であった。

回答者数が230、回答率50%前後の時の標本誤差は<早見表>では±6.46%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、市内の水道使用事業者(母集団)の52.56%から39.64%の間であると推定できる。



## II 集計結果



# 1. 満足度について

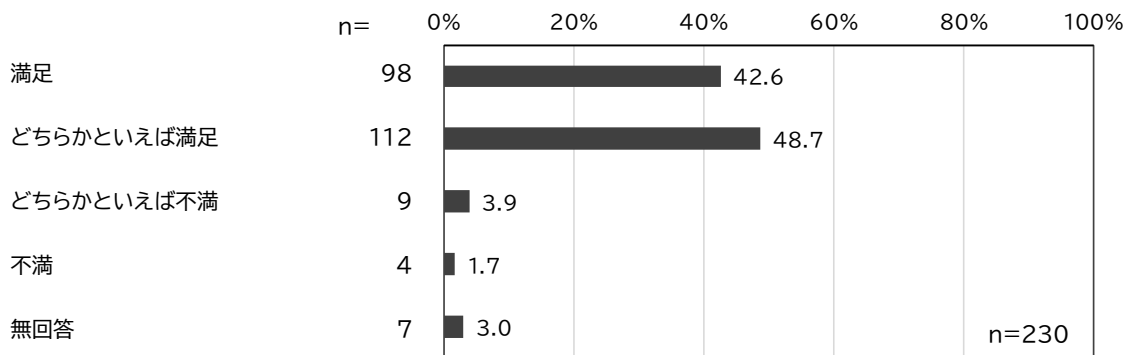
## (1) 横浜市水道事業の満足度

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

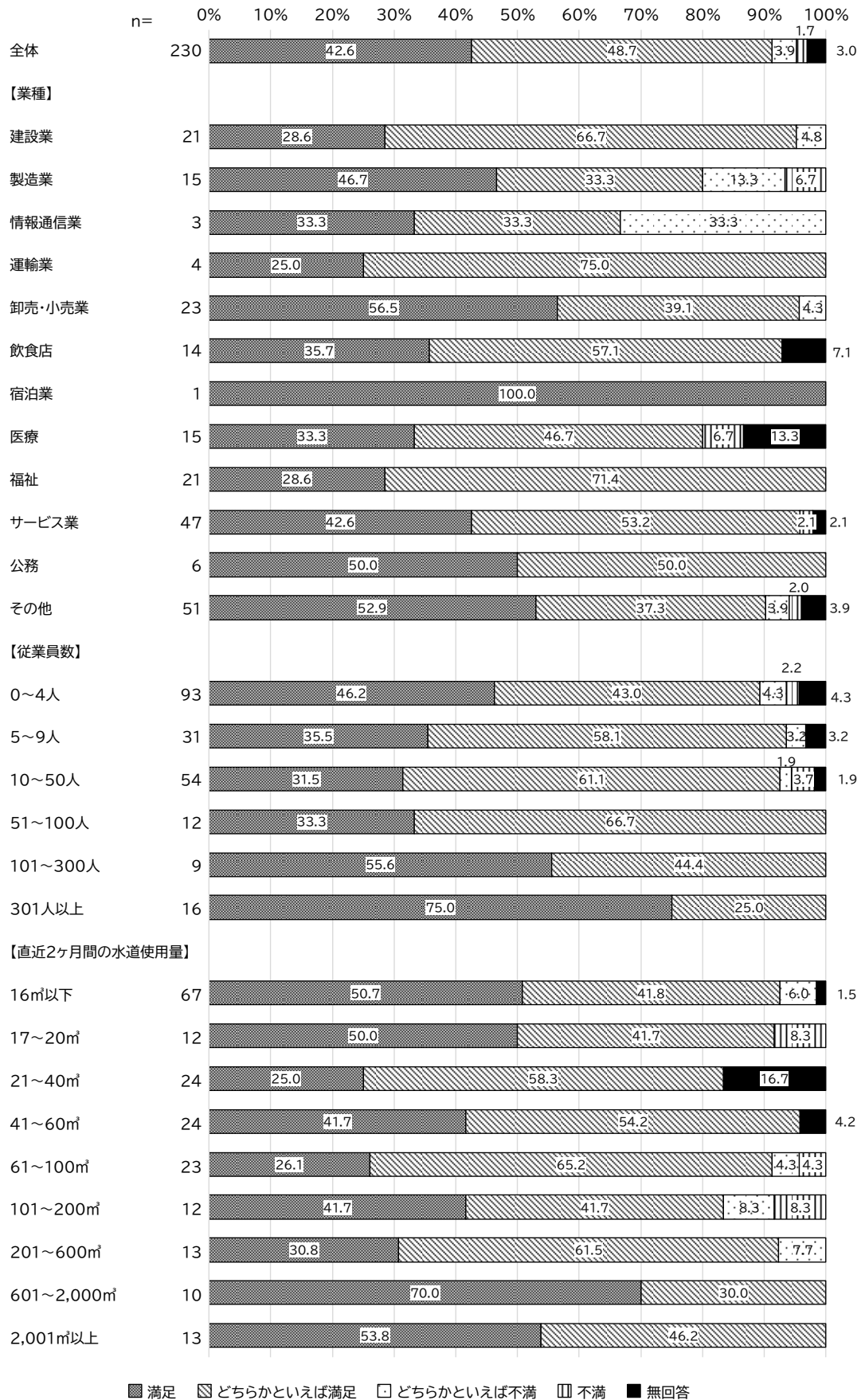
図表 8 全体



水道事業の満足度については、「満足」42.6%、「どちらかといえば満足」48.7%を合わせた割合は、91.3%となっている。

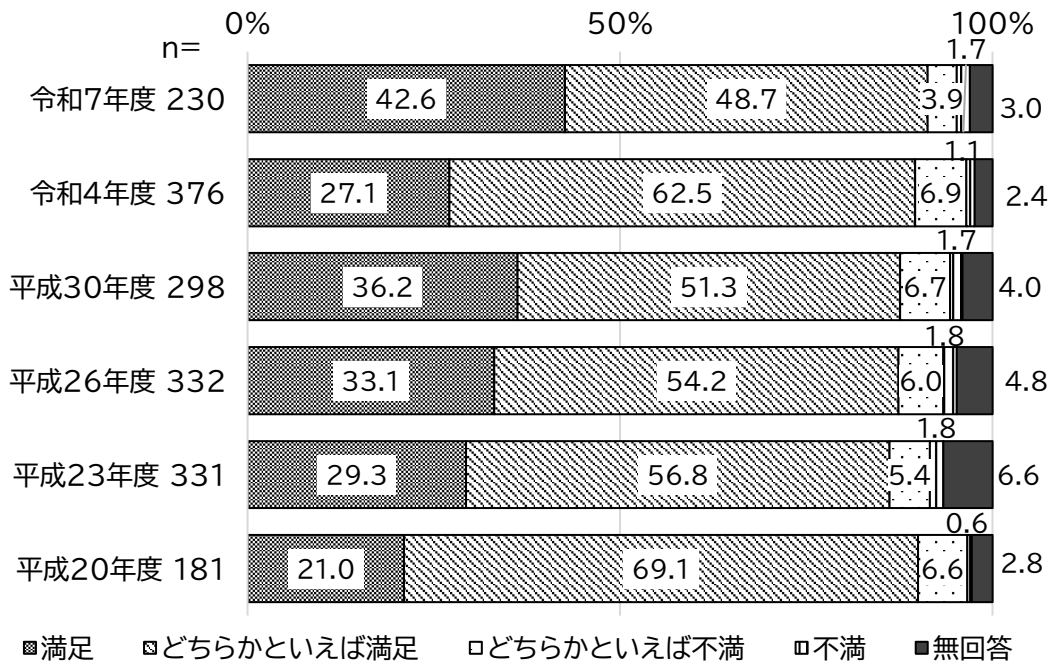
## ②属性別集計

図表 9 全体、業種別、従業員数別、水道使用量別



### ③経年比較

図表 10 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91.3%となっており、前回調査の89.6%から1.7ポイント増加している。

「満足」については令和7年度が42.6%で、前回調査より15.5ポイント増加している。平成23年度以降、「満足」「どちらかといえば満足」を合わせた割合は、増加している。

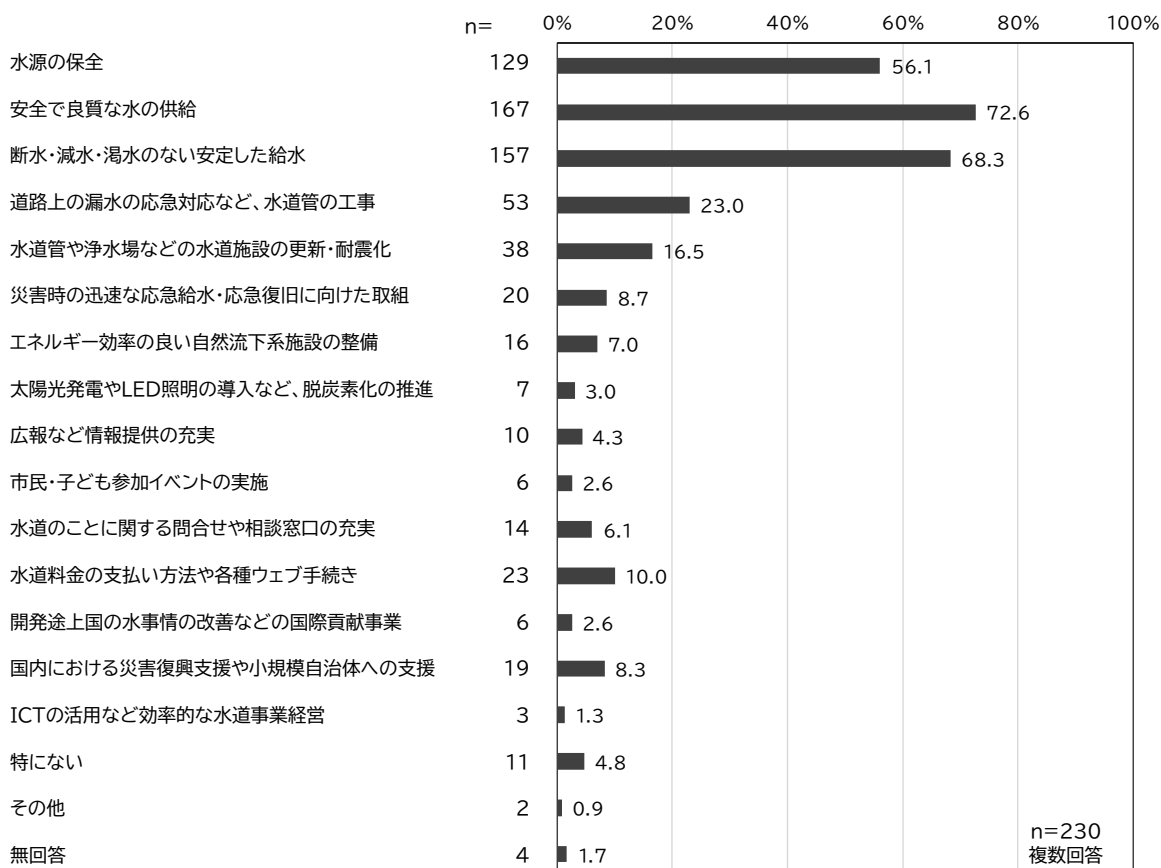
## (2) 横浜市水道局の取組の満足度

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 11 全体



<選択肢 17: その他の内訳(意見 2件)>

不便に感じることはない	1
分からない・知らない	1

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」72.6%、「断水・減水・濁水のない安定した給水」68.3%、「水源の保全」56.1%の順に割合が高くなっている。

## 2. 水道水の使用について

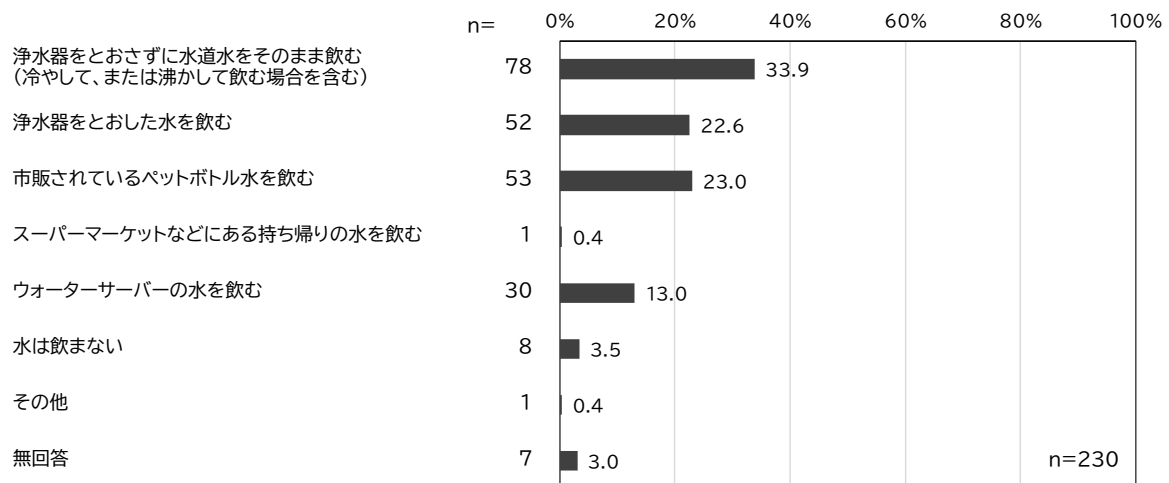
### (1) 飲用水としての水道水について

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 12 全体



<選択肢7: その他の内訳(意見 1件)>

水道水は飲まない	1
----------	---

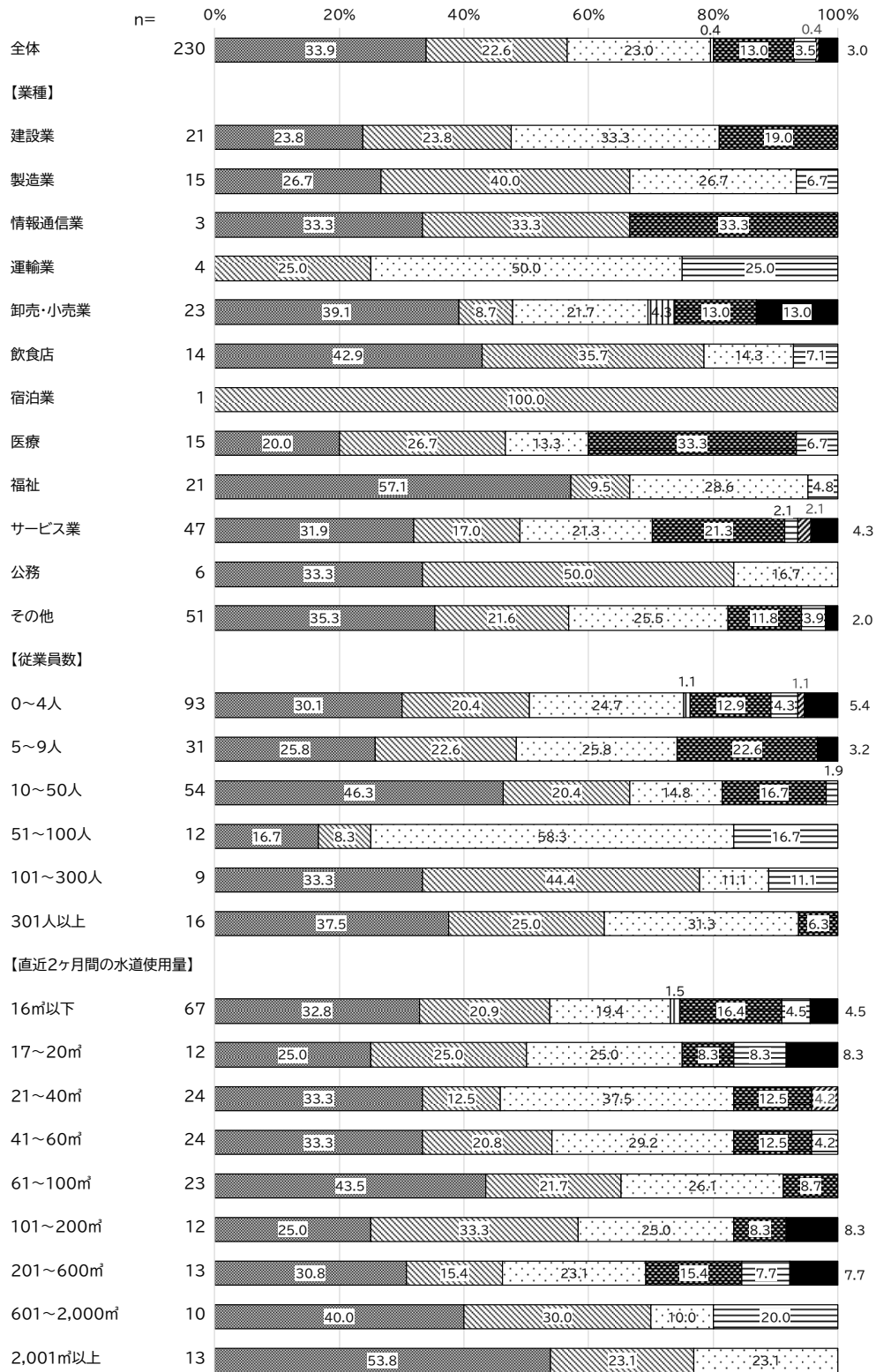
飲んでいる水の種類は、「浄水器をとおさずに水道水をそのまま飲む」33.9%、「浄水器をとおした水を飲む」22.6%を合わせると、水道水を飲んでいる割合は56.5%となっている。

また、「市販されているペットボトル水を飲む」23.0%、「スーパーマーケットなどにある持ち帰りの水を飲む」0.4%、「ウォーターサーバーの水を飲む」13.0%を合わせた水道水以外の水を飲んでいる割合は36.4%となっている。

一方、「水は飲まない」割合は3.5%である。

## ②属性別集計

図表 13 全体業種別、従業員数別、水道使用量別



- 浄水器をとおさず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

○ 水道使用量別

概ね「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、例外として 21～40 m<sup>3</sup>では「市販されているペットボトル水を飲む」、101～200 m<sup>3</sup>では浄水器を通した水を飲む」が属性内1位となっている。

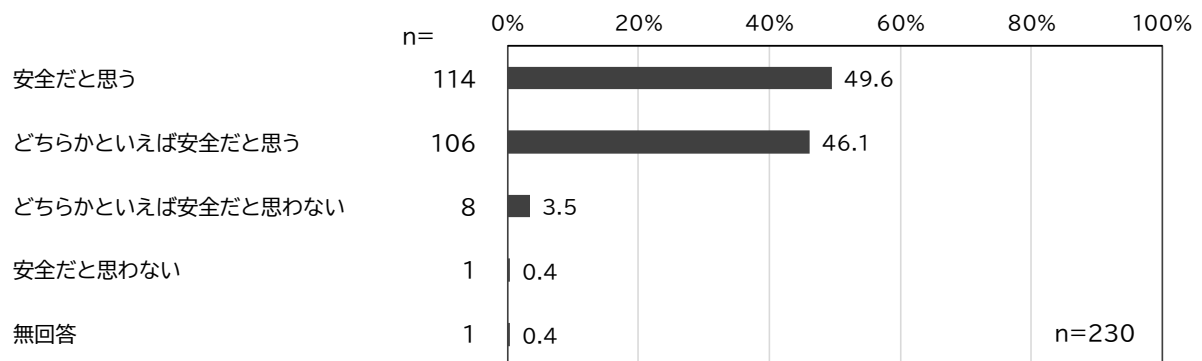
## (2) 水道水の水質について

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

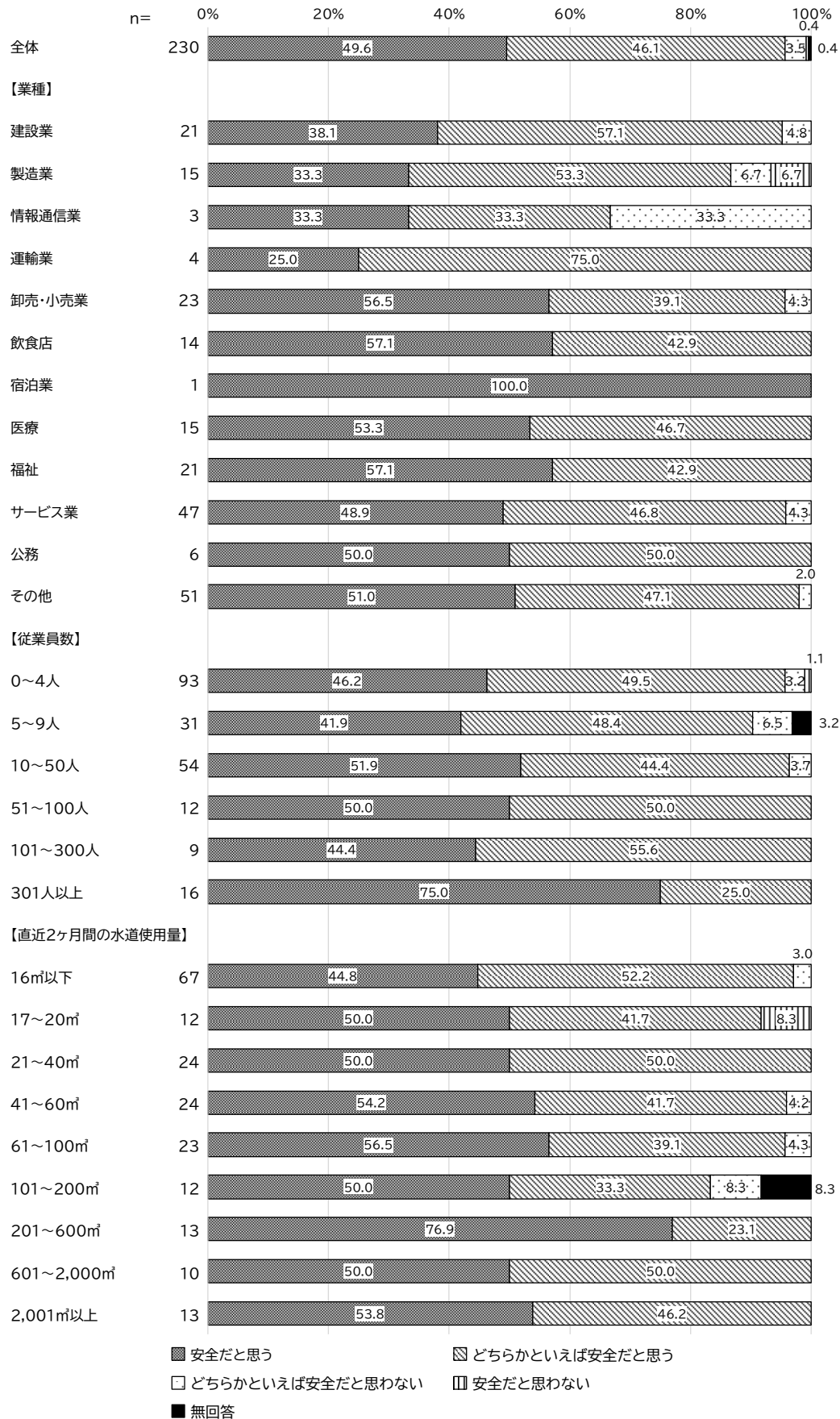
図表 14 全体



水道水の安全性について、「安全だと思う」49.6%、「どちらかといえば安全だと思う」46.1%を合わせた割合は、95.7%となっている。

## ②属性別集計

図表 15 全体、業種別、従業員数別、水道使用量別



○ 水道使用量別

概ね「安全だと思う」が属性内で1位となっており、例外として 16 m<sup>3</sup>以下では「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。21~40 m<sup>3</sup>、601~2,000 m<sup>3</sup>では「安全だと思う」「どちらかといえば安全だと思う」が同率1位となっている。

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

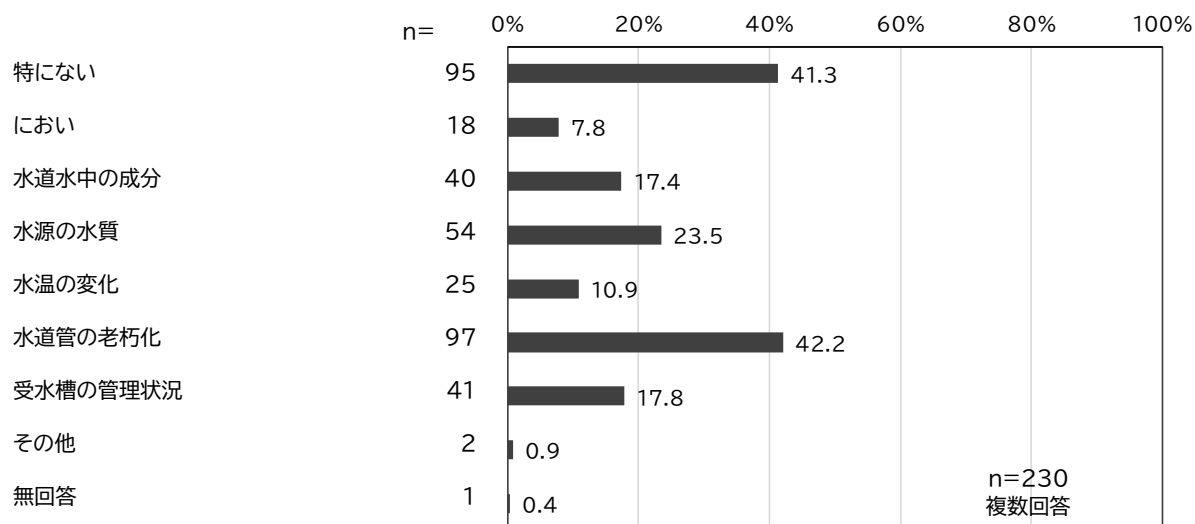
6 水道管の老朽化

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 16 全体



<選択肢 2: 不安となる具体的なにおい(意見 14 件)>

塩素臭・カルキ	4
薬臭い	3
匂う	1
金属	1
今はない	2
上手く伝えられない	3

<選択肢 3: 不安となる具体的な成分(意見 15 件)>

有機フッ素化合物	7
残留農薬	2
水のごり	2
塩素・カルキ臭	1
消毒薬	1
発がん性物質	1
その他	1

<選択肢 8: その他の内訳(意見 2件)>

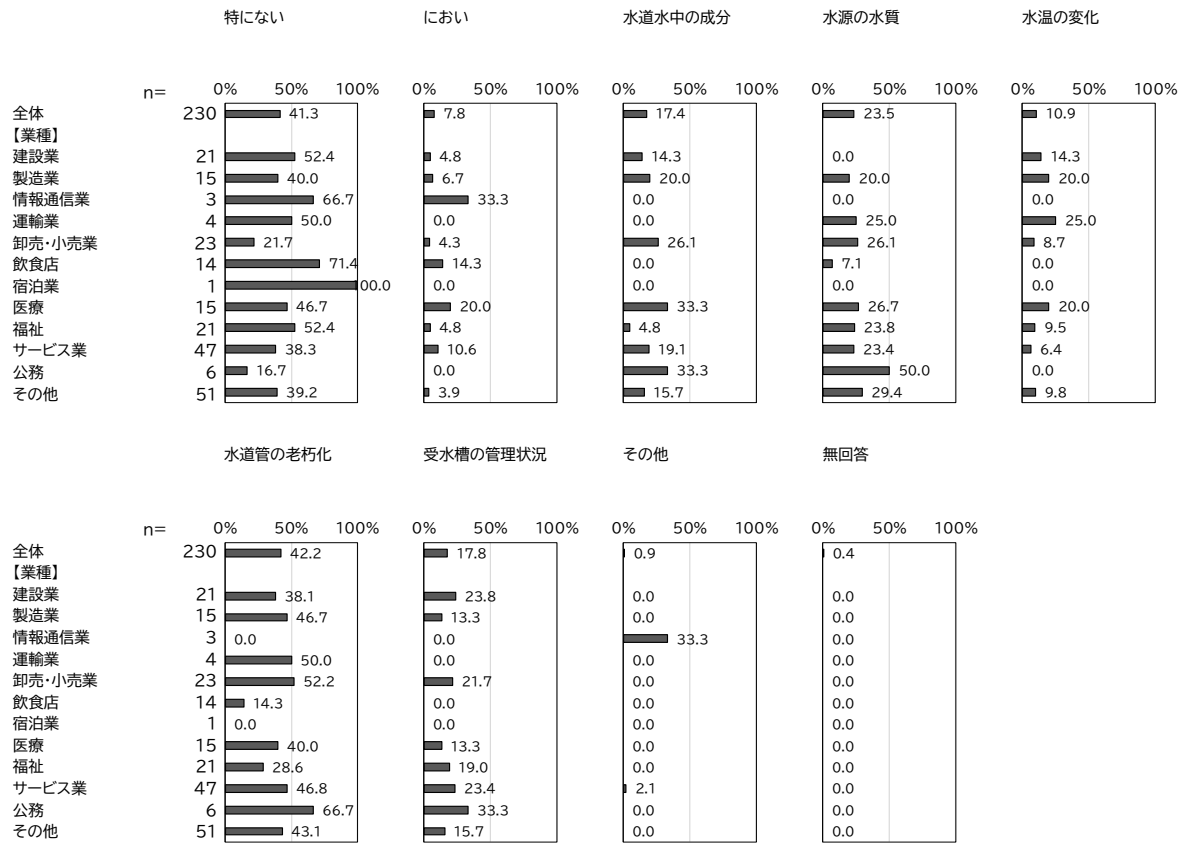
排水管	1
ぬるい	1

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」42.2%、「水源の水質」23.5%、「受水槽の管理状況」17.8%の順に割合が高い。

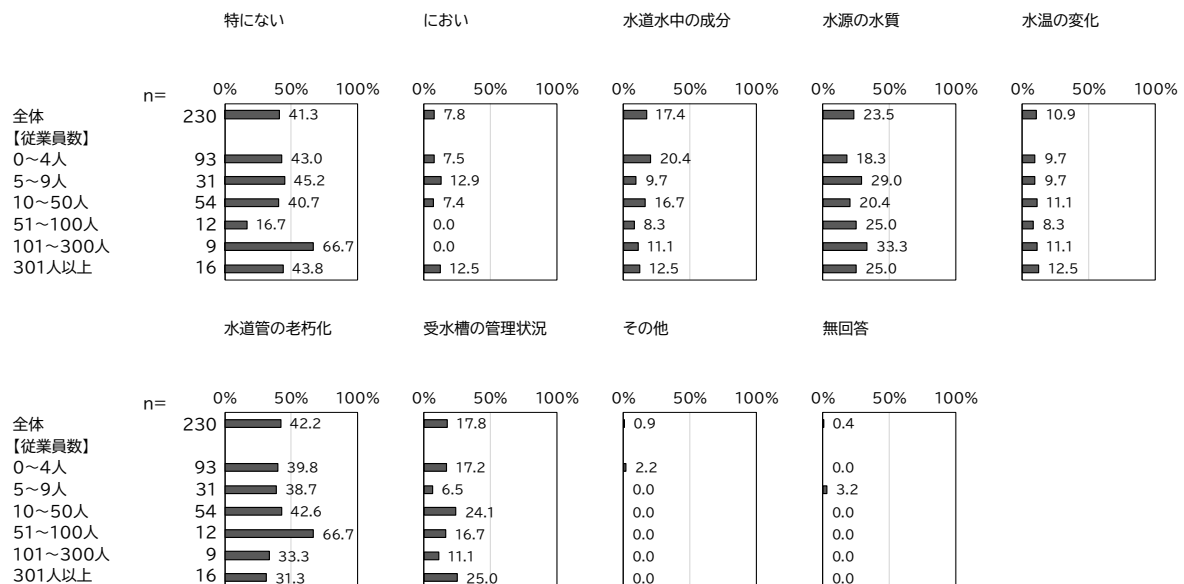
一方、「特にない」は 41.3%である。

## ②属性別集計

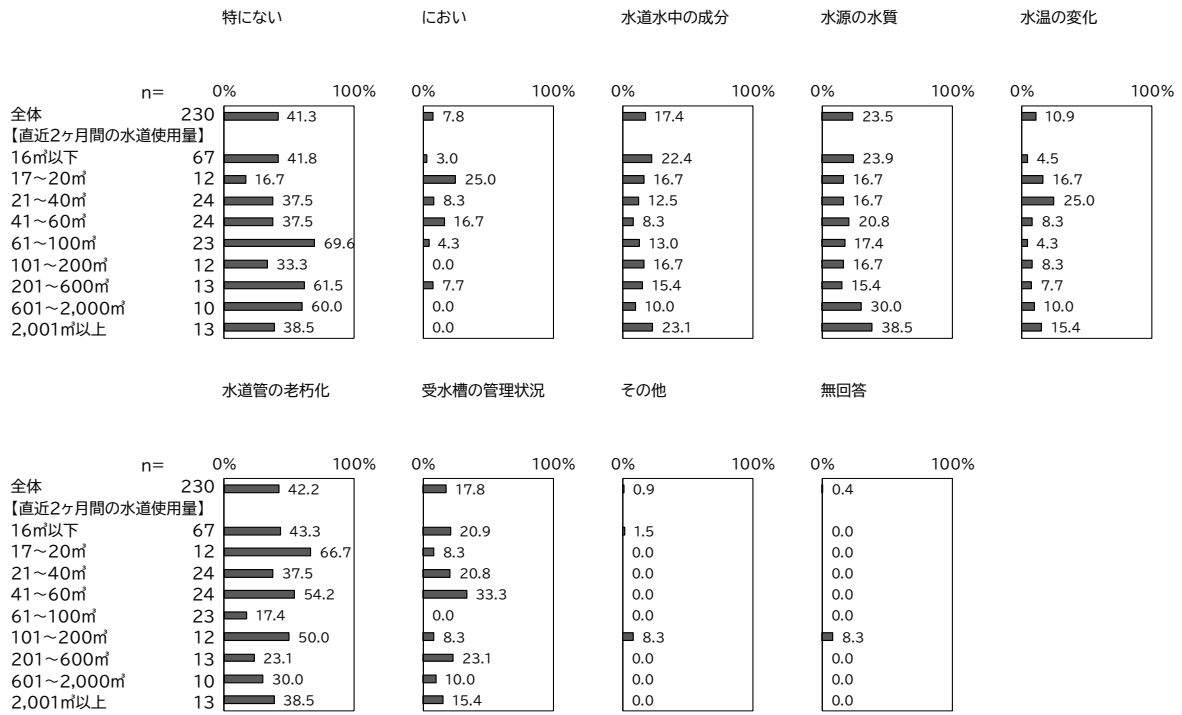
### 図表 17 全体、業種別



### 図表 18 全体、従業員数別



図表 19 全体、水道使用量別



○ 水道使用量別

61~100 m³を除く 200 m³以下では「水道管の老朽化」、201 m³以上では「特にない」が属性内1位である。

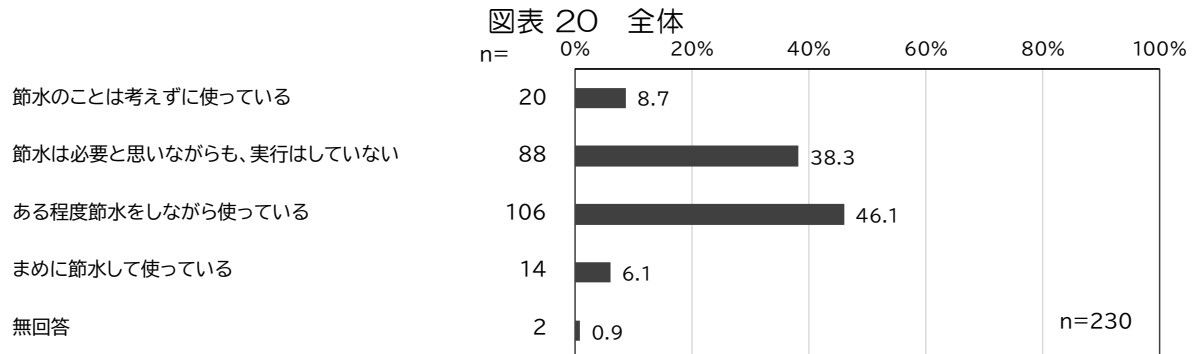
21~40 m³の「特にない」「水道管の老朽化」、2,001 m³以上の「特にない」「水道管の老朽化」が、同率1位となっている。

### (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



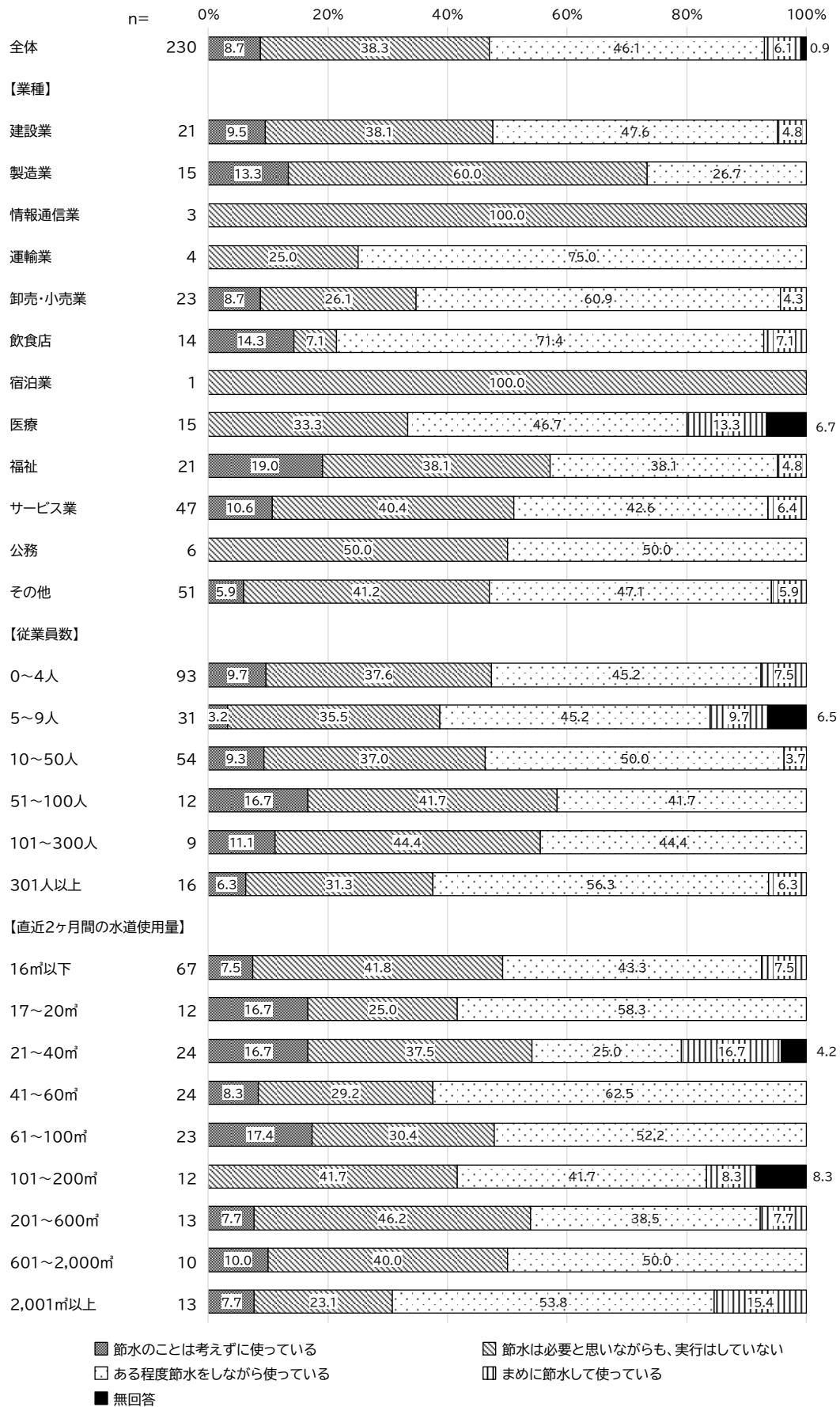
日頃の節水について、「ある程度節水をしながら使っている」が 46.1%、次いで「節水は必要と思いつながら、実行はしていない」が 38.3%である。

また、「ある程度節水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 52.2%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 47.0%となっている。

## ②属性別集計

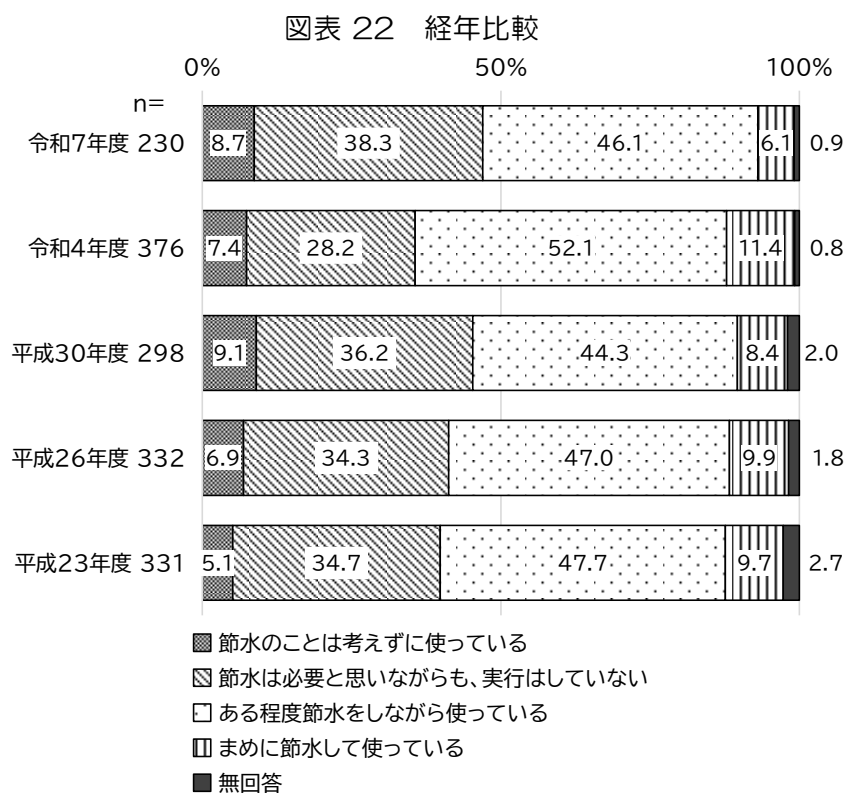
図表 21 全体、業種別、従業員数別、水道使用量別



○ 水道使用量別

概ね「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。例外として、21～40 m<sup>3</sup>、201～600 m<sup>3</sup>では「節水は必要と思いつながら、実行はしていない」が属性内1位、101～200 m<sup>3</sup>では「節水は必要と思いつながら、実行はしていない」「ある程度節水をしながら使っている」が同率1位となっている。

③経年比較

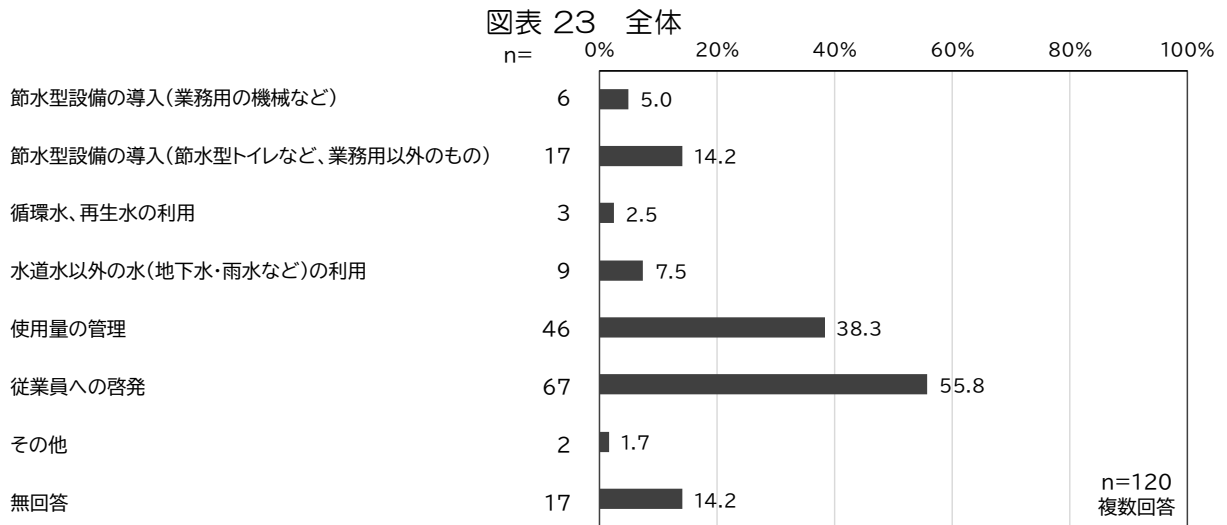


「まめに節水して使っている」「ある程度節水をしながら使っている」を合わせた割合は、令和 7年度は 52.2%となっており、前回調査の 63.5%から 11.3 ポイント減少している。

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。(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 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( )

### ①単純集計



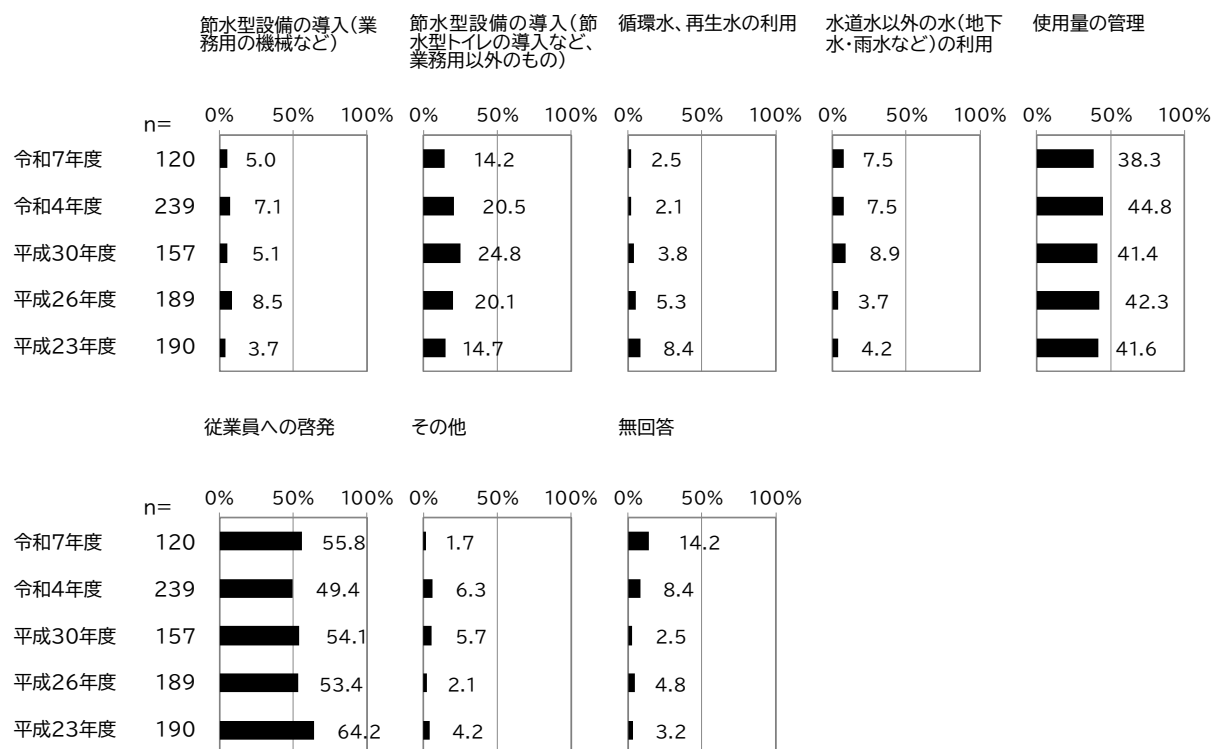
<選択肢7: その他の内訳(意見 1件)>

トイレだけなので特にない	1
--------------	---

事業所において取り組んでいる節水対策は、「従業員への啓発」55.8%、次いで「使用量の管理」38.3%の割合が高くなっている。

## ②経年比較

図表 24 経年比較



注 1:令和7年度の「循環水、再生水の利用」は、令和4年度以前の「水の循環利用」から表記変更している。  
令和7年度の「水道水以外の水(地下水・雨水など)の利用」は、令和4年度以前の「水道水以外の水(地下水・雨水など)の転換」から表記変更している。

注 2: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」の割合が高く、概ね同程度の割合で推移している。

また、「節水型設備の導入(節水型トイレなど、業務用以外のもの)」については、平成 23 年度から平成 30 年度にかけて増加し、令和4年度から令和 7 年度にかけて減少している。

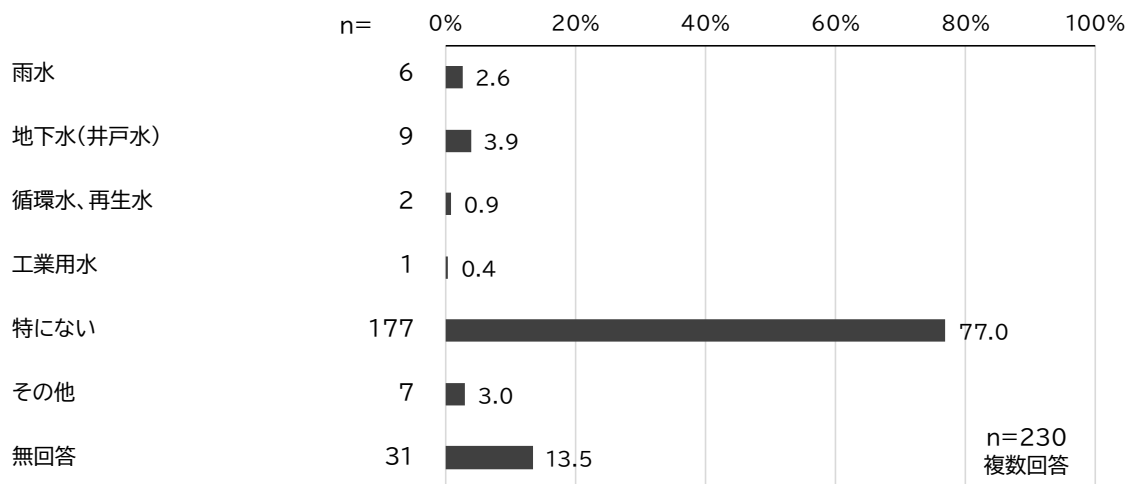
#### (4) 水道水以外の水の使用状況について

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。(〇はいくつでも)

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

##### ①単純集計

図表 25 全体



<選択肢6: その他の内訳(意見 5件)>

ウォーターサーバー	4
利用していない。	1

水道水の他に利用しているものは「特にない」が77.0%で突出して高くなっている。

### 3. 災害への対応について

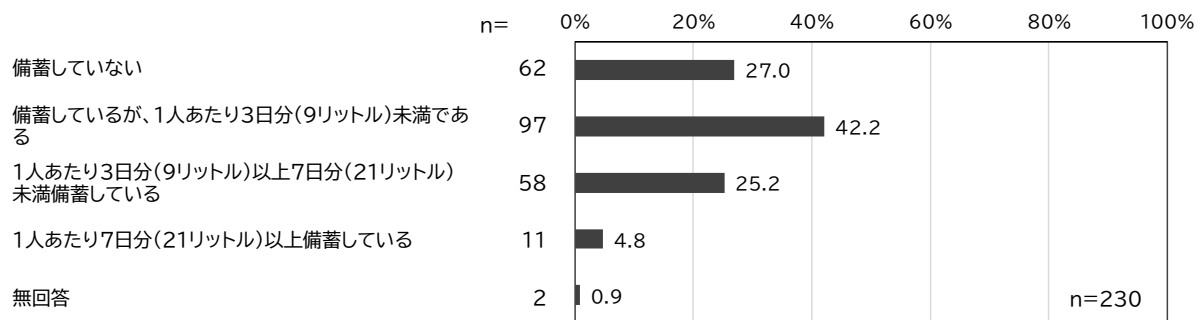
#### (1) 水の備蓄について

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

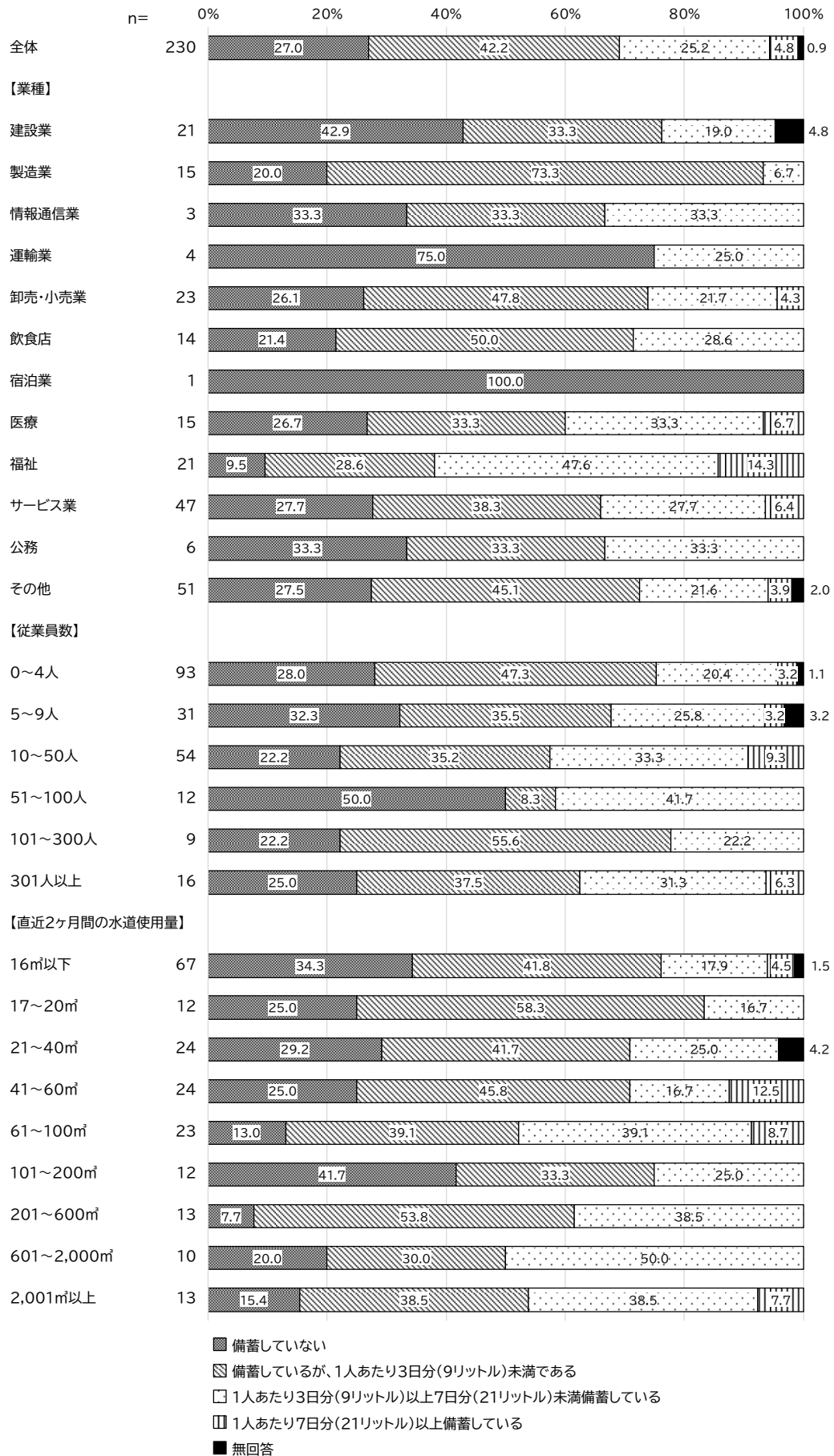
図表 26 全体



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」42.2%、「備蓄していない」27.0%、「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」25.2%の順に割合が高い。

## ②属性別集計

図表 27 全体、業種別、従業員数別、水道使用量別



○ 業種別

概ね、製造業、卸売・小売業、飲食店、サービス業では「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」が、属性内で1位となっている。

また、福祉では「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」が、属性内1位となっている。

情報通信業、公務では「備蓄していない」「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」「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」が、同率1位となっている。

医療では「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」「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」が、属性内で同率1位となっている。

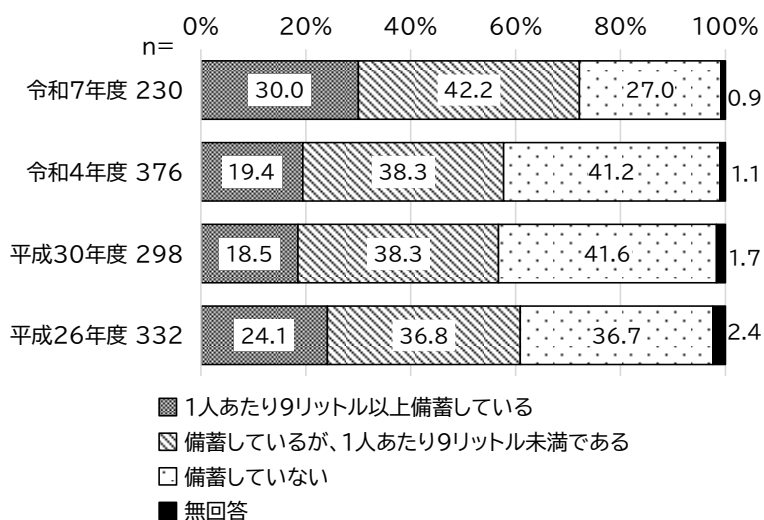
一方、建設業、運輸業、宿泊業では「備蓄していない」が、属性内1位となっている。

○ 従業員数別

概ね「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1位となっており、例外として51~100人の事業所は「備蓄していない」が、属性内1位である。

### ③経年比較

図表 28 経年比較



注 1:「1人あたり9リットル以上備蓄している」は、令和7年度では「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。

注 2: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 3: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。

「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 30.0%となっており、前回調査の 19.4%より 10.6 ポイント増加している。

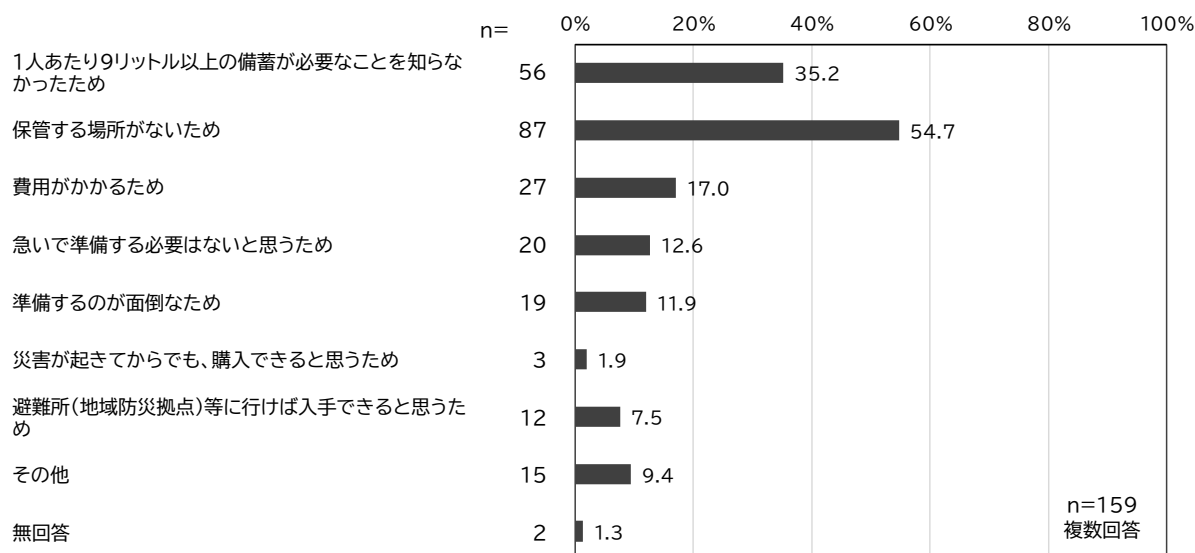
「1人あたり9リットル以上備蓄している」「備蓄しているが、1人あたり9リットル未満である」を合わせた割合は、令和7年度は 72.2%となっており、前回調査の 57.7%から 14.5 ポイント増加している。平成30年度以降、「1人あたり9リットル以上備蓄している」「備蓄しているが、1人あたり9リットル未満である」を合わせた割合は、増加している。

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 29 全体



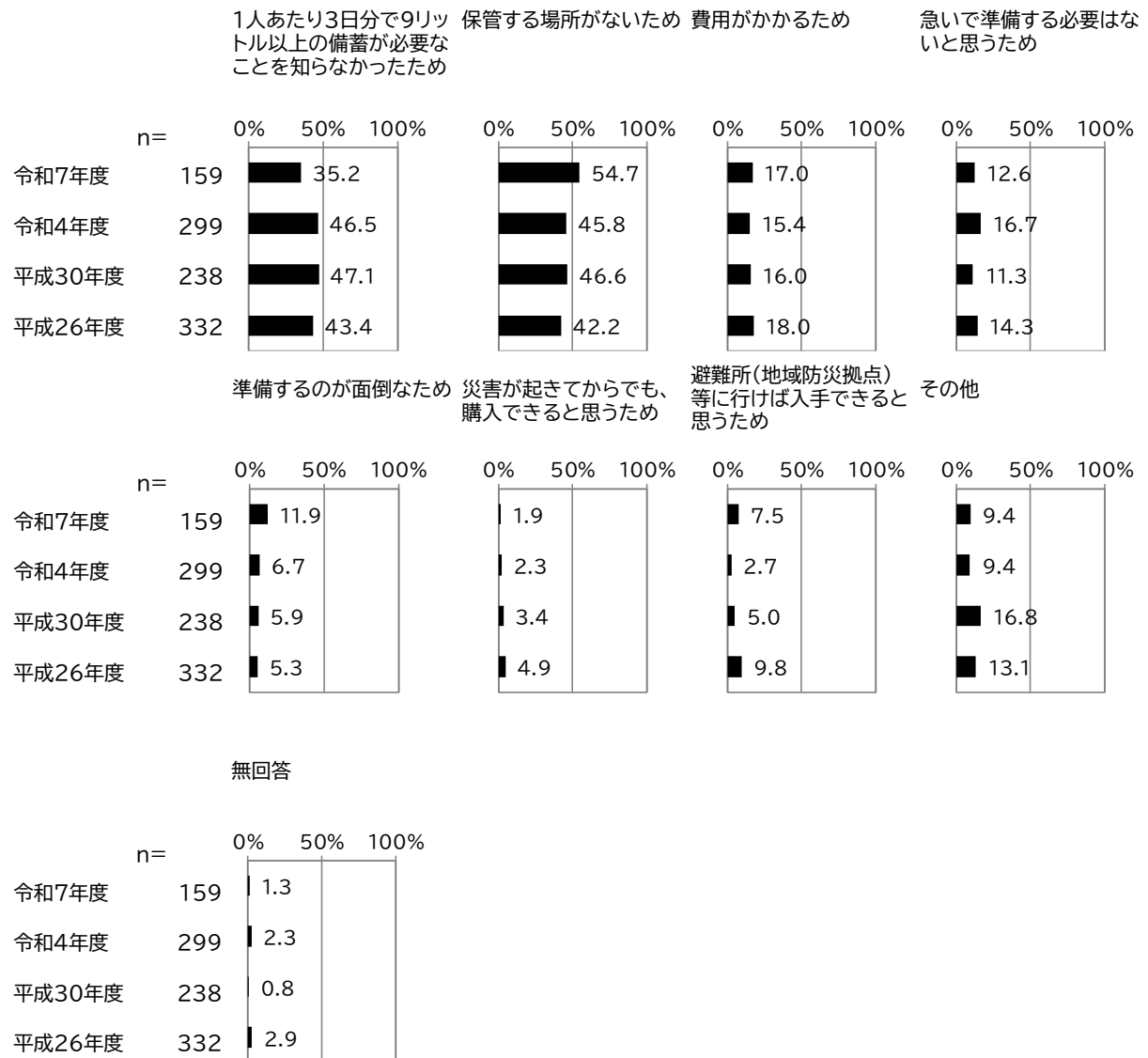
#### <選択肢8: その他の内訳(意見 14件)>

個人で準備	2
賞味期限の問題	1
気にしていない	1
地域住民全部に用意できない	1
帰宅できない従業員分を備蓄	1
従業員の滞在時間が短い	1
毎週取り寄せている	1
必要と思いながら出来ていない	1
人がほとんどいない	1
会社として考えていない	1
ウォーターサーバー利用	1
今後用意する	1
その他	1

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」54.7%、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」35.2%の順に割合が高い。

## ②経年比較

図表 30 経年比較



注 1: 令和7年度の「避難所(地域防災拠点)等に行けば入手できると思うため」は、令和4年度以前の「行政が準備していると思うため」から表記変更している。

注 2: 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。

「1人あたり3日分で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」は、平成30年度以降減少傾向にあり、令和7年度は35.2%で、令和4年度の46.5%より11.3ポイント減少している。

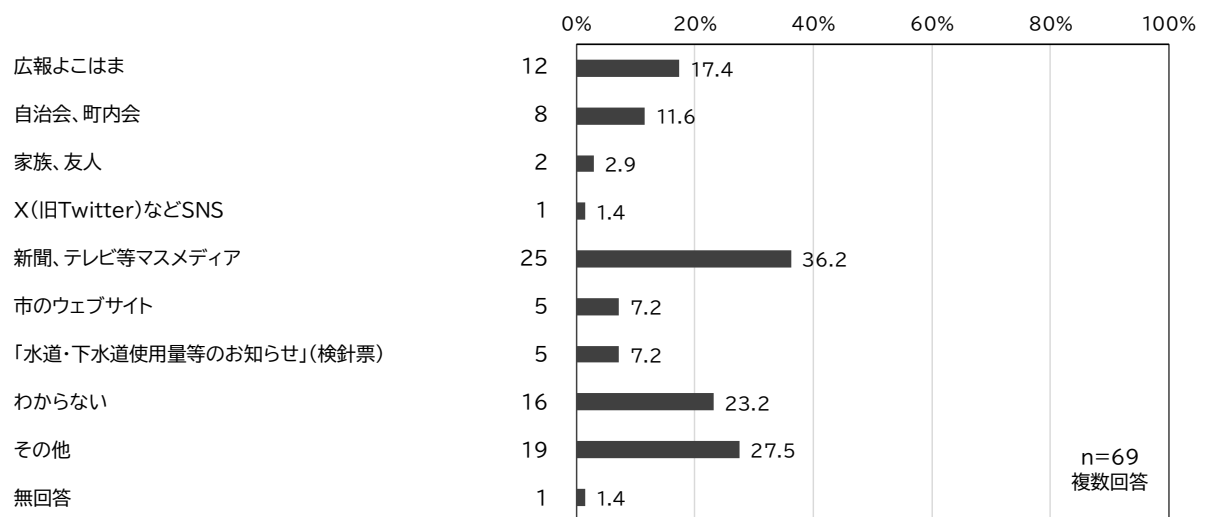
「準備するのが面倒なため」が増加傾向、「災害が起きてからでも、購入できると思うため」は減少傾向にある。

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 31 全体



<選択肢9: その他の内訳(意見 17件)>

行政からの指示	6
会社の規定・指示	5
知らなかった	2
自身で判断	1
WEBサイト	1
防災用品販売業者	1
上部機関からの指示	1

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」36.2%、「その他」27.5%、「広報よこはま」17.4%の順に割合が高い。  
 一方、「わからない」は23.2%である。

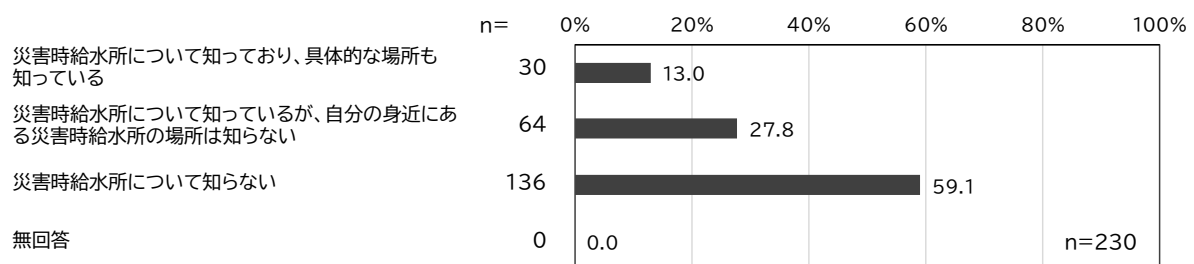
## (2) 災害時給水所について

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続き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。(○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

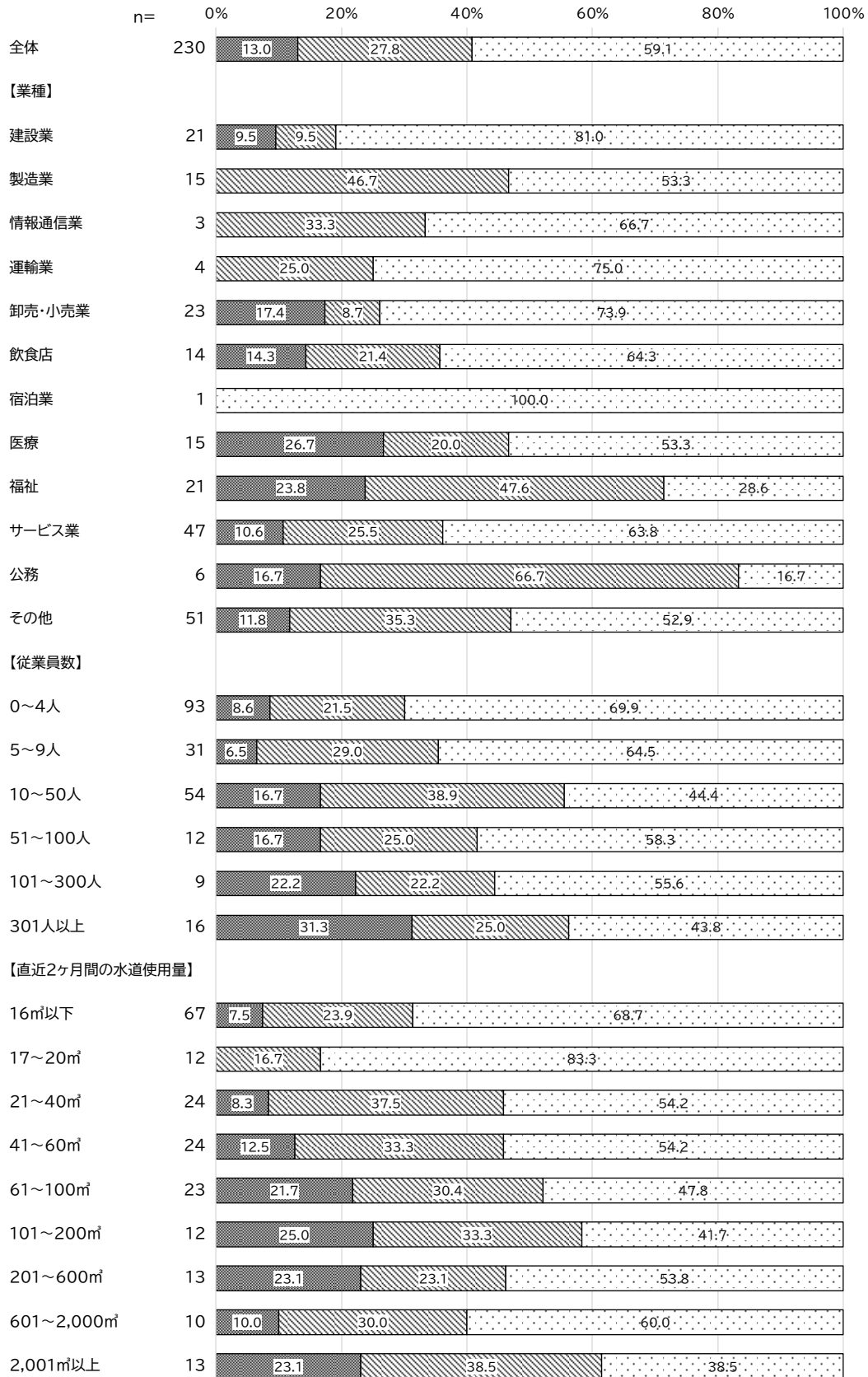
図表 32 全体



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」59.1%、「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」27.8%、「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」13.0%の順で割合が高い。

## ②属性別集計

図表 33 全体、業種別、従業員数別、水道使用量別



- 無回答
- 災害時給水所について知らない
- ▨ 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
- 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

○ 業種別

概ね「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、例外として福祉、公務では「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」が属性内で1位となっている。

○ 従業員数別

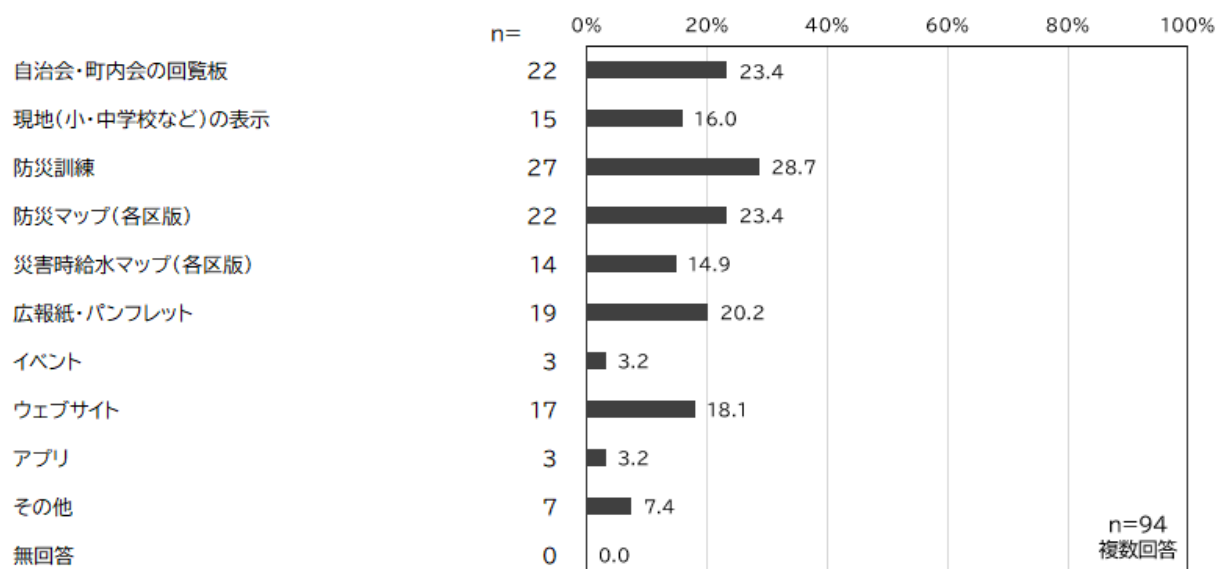
概ね従業員数が多くなるほど、「災害時給水所について知っており、具体的な場所も知っている」の割合が高くなる傾向がある。

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 34 全体



<選択肢 10: その他の内訳(意見 6件)>

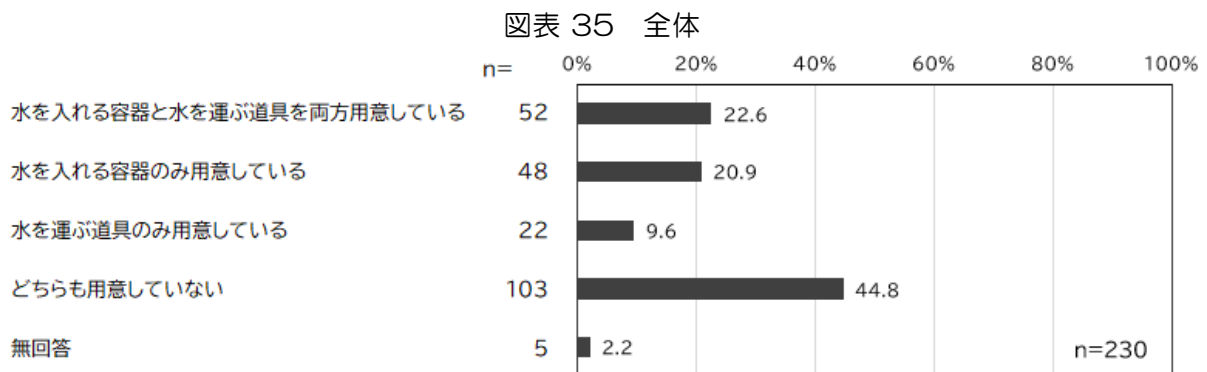
テレビ	2
看板・標識	1
ビル管理会社	1
なんとなく	1
口づたえ	1

災害時給水所を知った手段は、「防災訓練」28.7%、「自治会・町内会の回覧板」「防災マップ(各区版)」ともに 23.4%、「広報紙・パンフレット」20.2%の順で割合が高い。

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

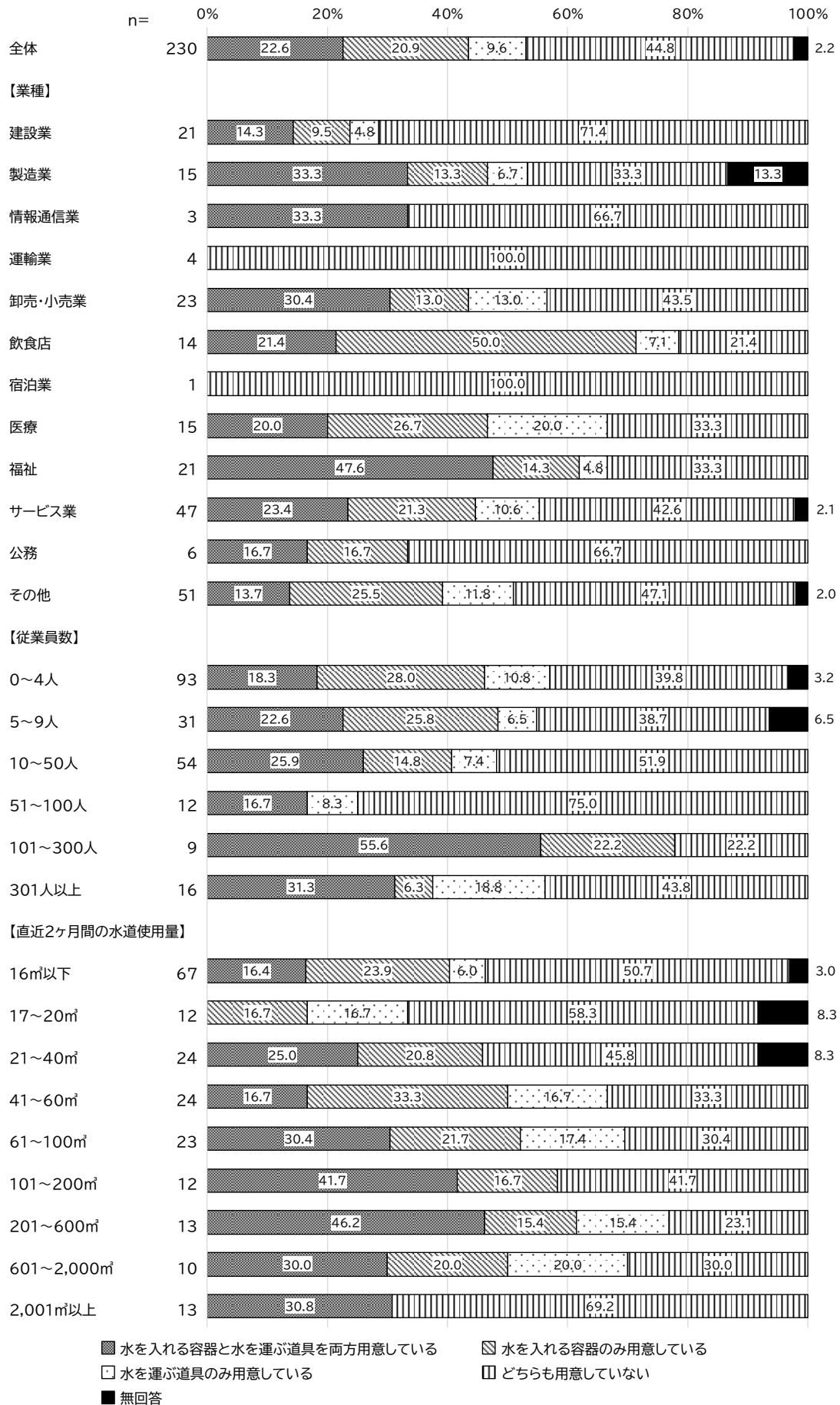
### ①単純集計



水を入れる容器と運ぶ道具は、「どちらも用意していない」44.8%、「水を入れる容器と水を運ぶ道具を両方用意している」22.6%、「水を入れる容器のみ用意している」20.9%の順で割合が高い。

## ②属性別集計

図表 36 全体、業種別、従業員数別、水道使用量別



○ 業種別

概ね「どちらも用意していない」が属性内1位となっており、製造業では「水を入れる容器と水を運ぶ道具を両方用意している」「どちらも用意していない」が、同率1位である。例外として飲食店では「水を入れる容器のみ用意している」が、福祉では「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。

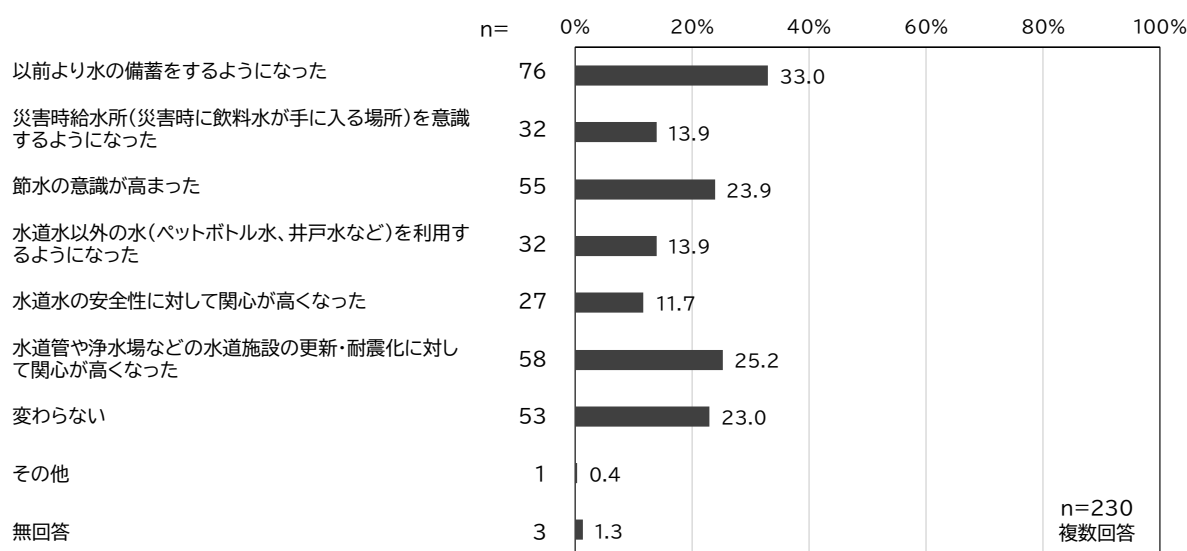
### (3) 水への意識について

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 37 全体

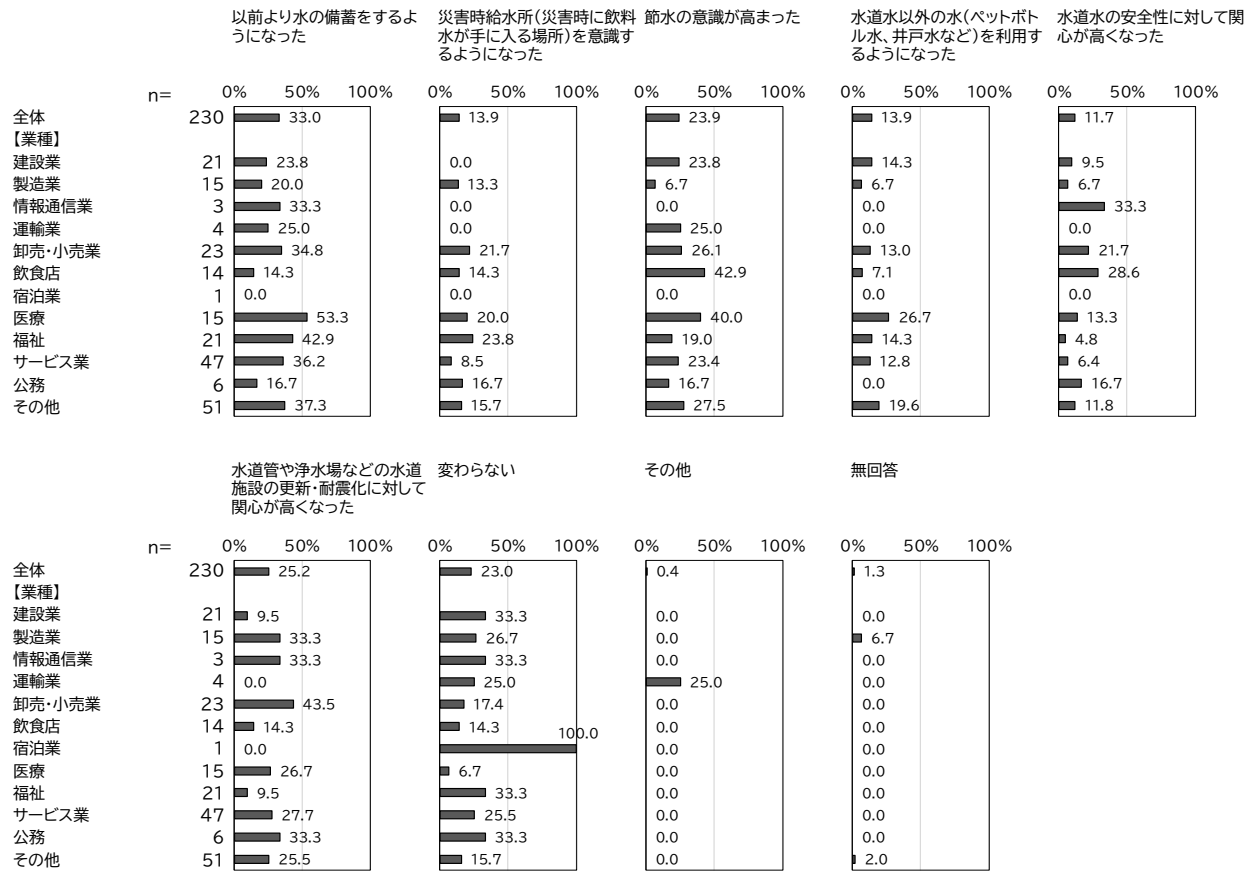


大規模災害発生を踏まえての水に対する行動や考え方の変化は、「以前より水の備蓄をするようになった」33.0%、「水道管や浄水場などの水道施設の更新・耐震化に対して関心が高くなった」25.2%、「節水の意識が高まった」23.9%の順に割合が高い。

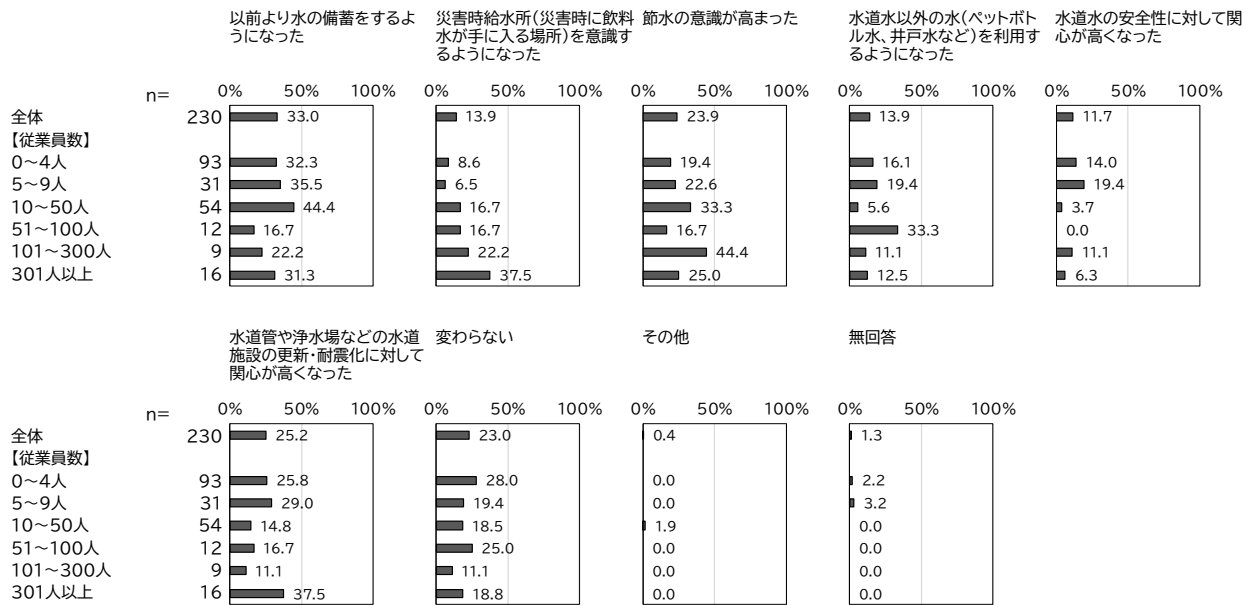
一方、「変わらない」は23.0%となっている。

## ②属性別集計

図表 38 全体、業種別



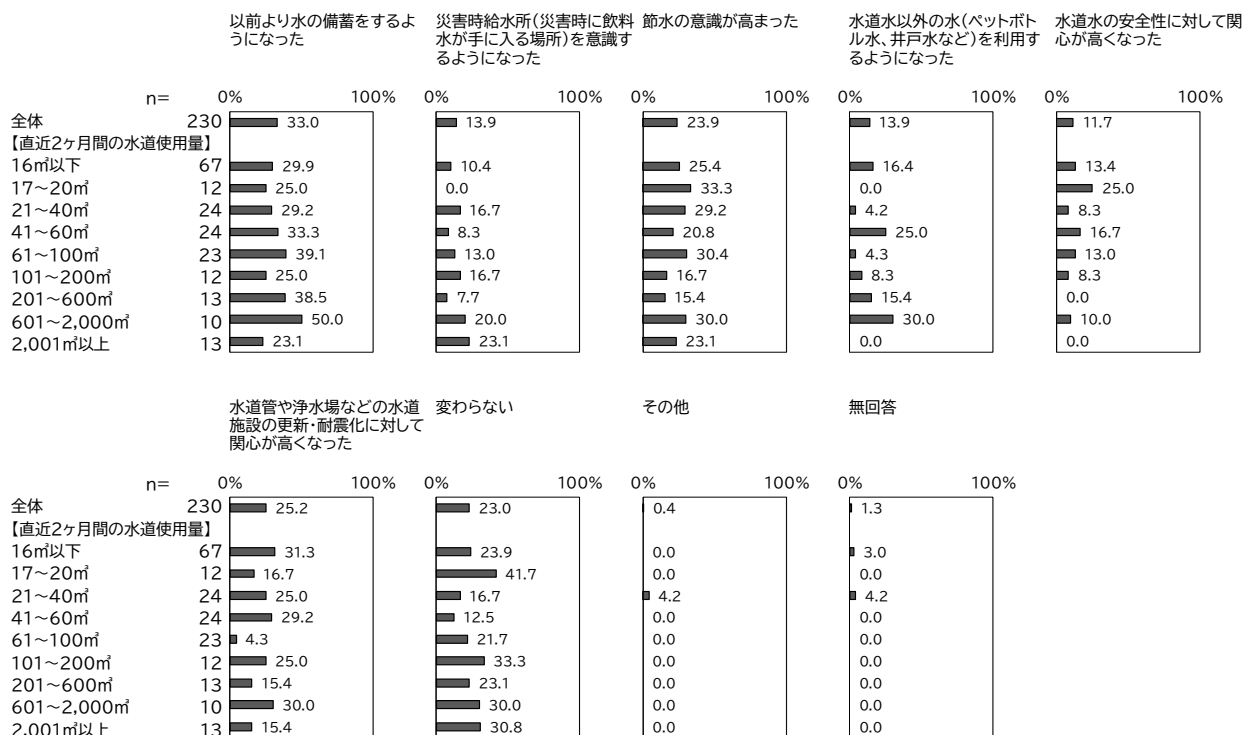
図表 39 全体、従業員数別



○ 従業員数別

10~50人の「以前より水の備蓄をするようになった」、301人以上の「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」、101~300人の「節水の意識が高まった」、51~100人の「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」、301人以上の「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」の割合が全体値を10ポイント以上上回っている。

図表 40 全体、水道使用量別



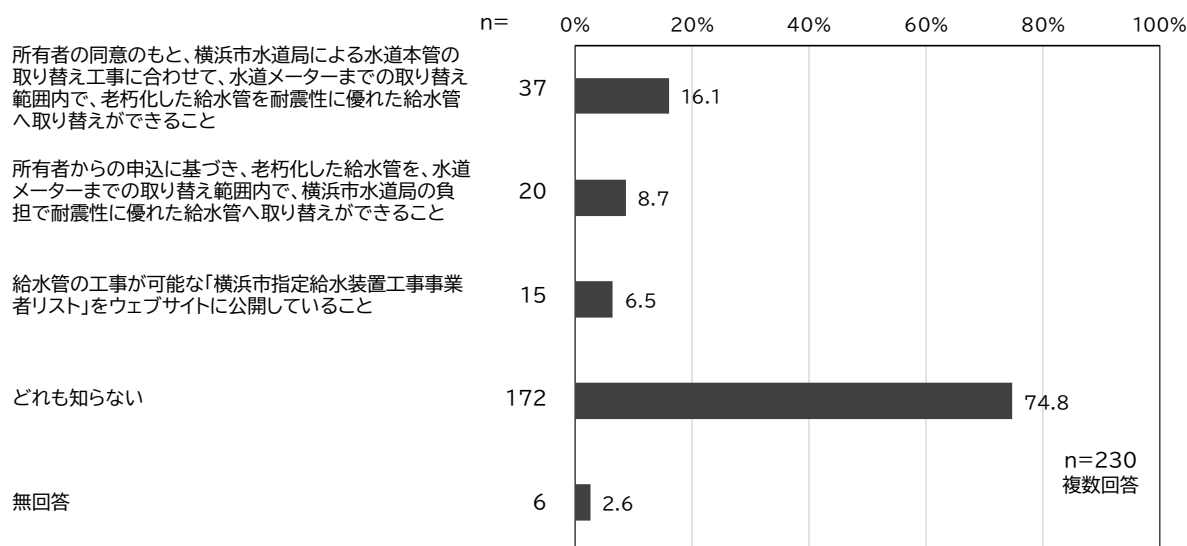
#### (4) 給水管の管理について

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」をウェブサイト公開していること
- 4 どれも知らない

#### ①単純集計

図表 41 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、74.8%となっている。

## 4. 水道事業について

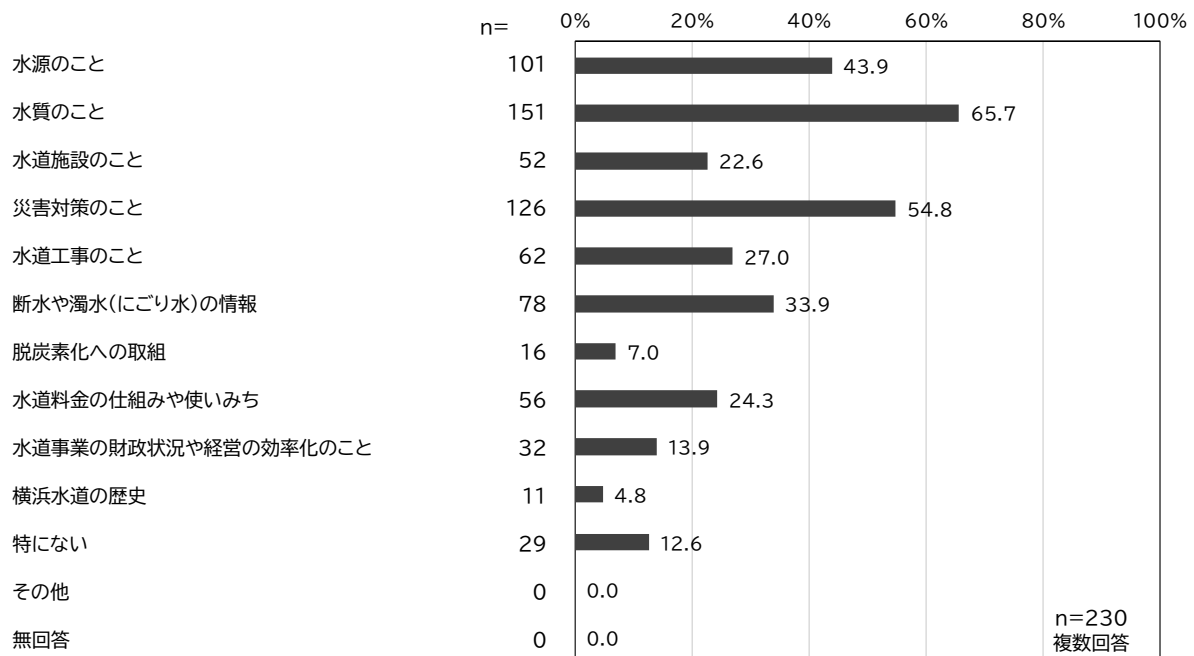
### (1) 横浜市水道局の広報・PRについて

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

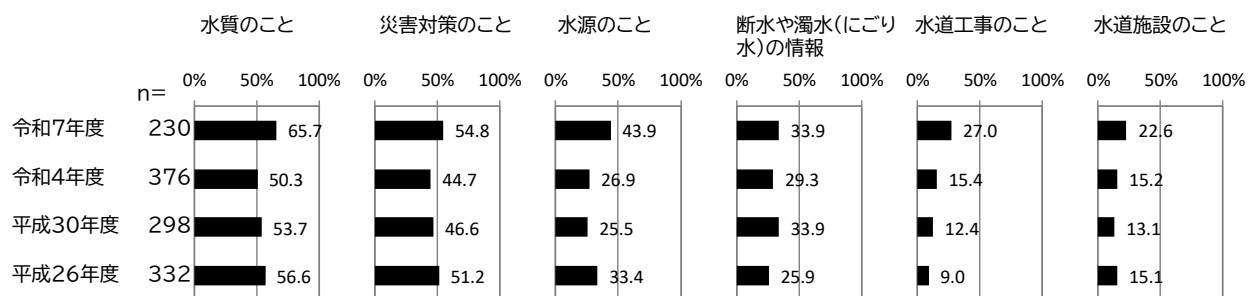
図表 42 全体



水道事業について知りたい項目は、「水質のこと」65.7%、「災害対策のこと」54.8%、「水源のこと」43.9%、「断水や濁水の情報」33.9%「水道工事のこと」27.0%、「水道料金の仕組みや使いみち」24.3%の順で割合が高い。

## ②経年比較

図表 43 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、「水質のこと」「災害対策のこと」は、平成 26 年度から令和 4 年度にかけて減少し、令和 7 年度に増加した。

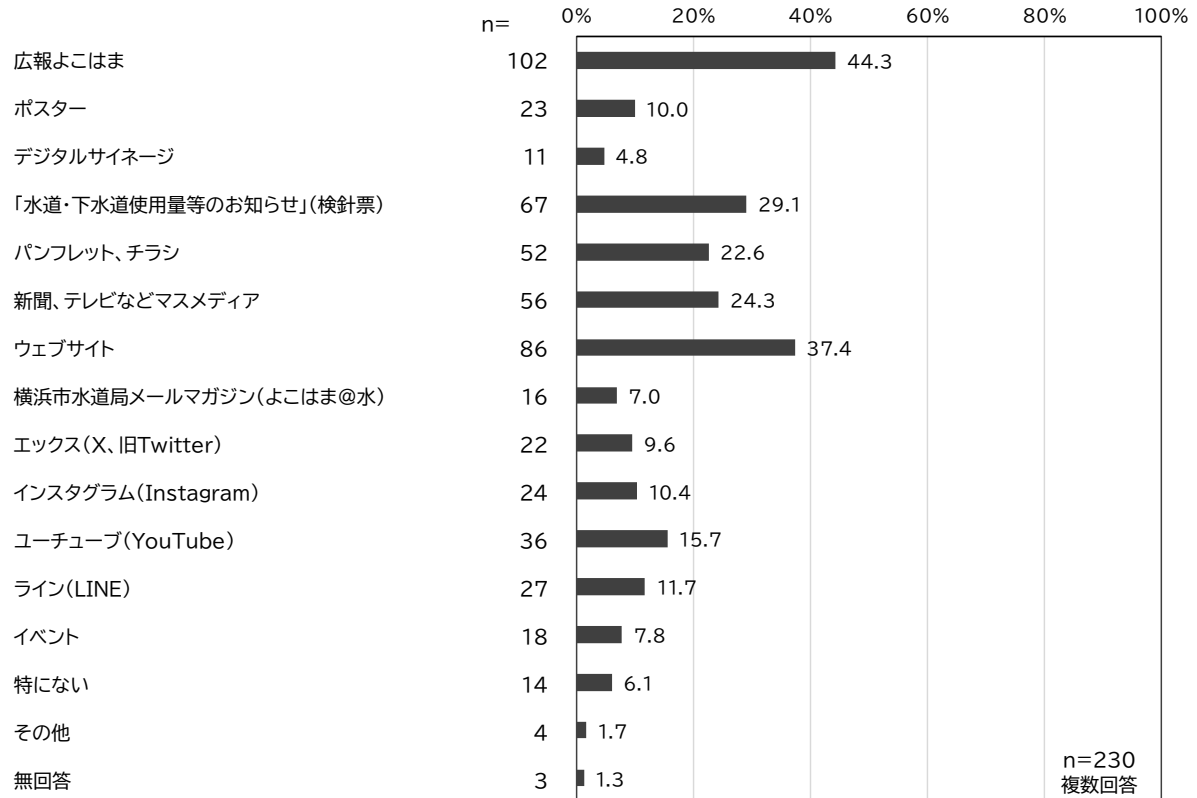
また、「水道工事のこと」は、増加傾向にある。

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 44 全体



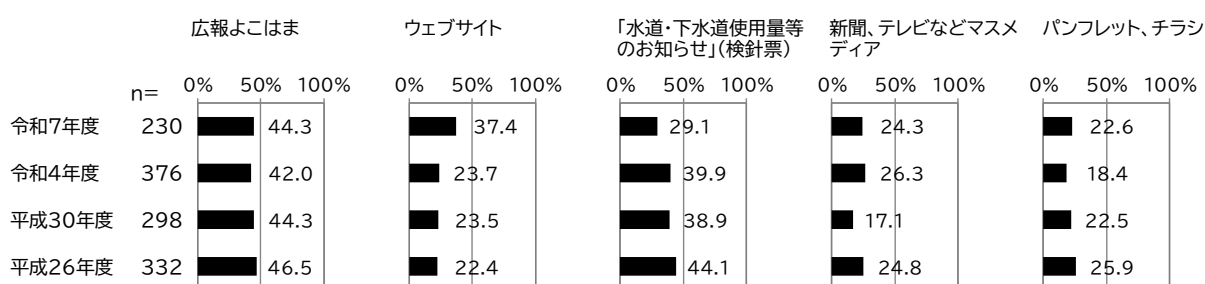
< 選択肢 15: その他の内訳(意見 3件) >

横浜市の防災関連の研修や勉強会で、最新の災害対策について知ることが多い	1
福祉事業所向けのチラシやポスター	1
小冊子のような形	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」44.3%、「ウェブサイト」37.4%、「水道・下水道使用量等のお知らせ(検針票)」29.1%、「新聞・テレビなどマスメディア」24.3%、「パンフレット、チラシ」22.6%の順に割合が高い。

## ②経年比較

図表 45 経年比較



注 1: 「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 年度以降の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。

注 2: 「新聞、テレビなどマスメディア」は、令和 4 年度では「新聞」「テレビ」「ラジオ」を合算、平成 26 年度、平成 30 年度は「新聞広告」「ラジオ放送」の合算で、テレビという選択肢はない。

水道について知りたいと思う項目を知るため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、「水道・下水道使用量等のお知らせ(検針票)」は概ね減少傾向にある。

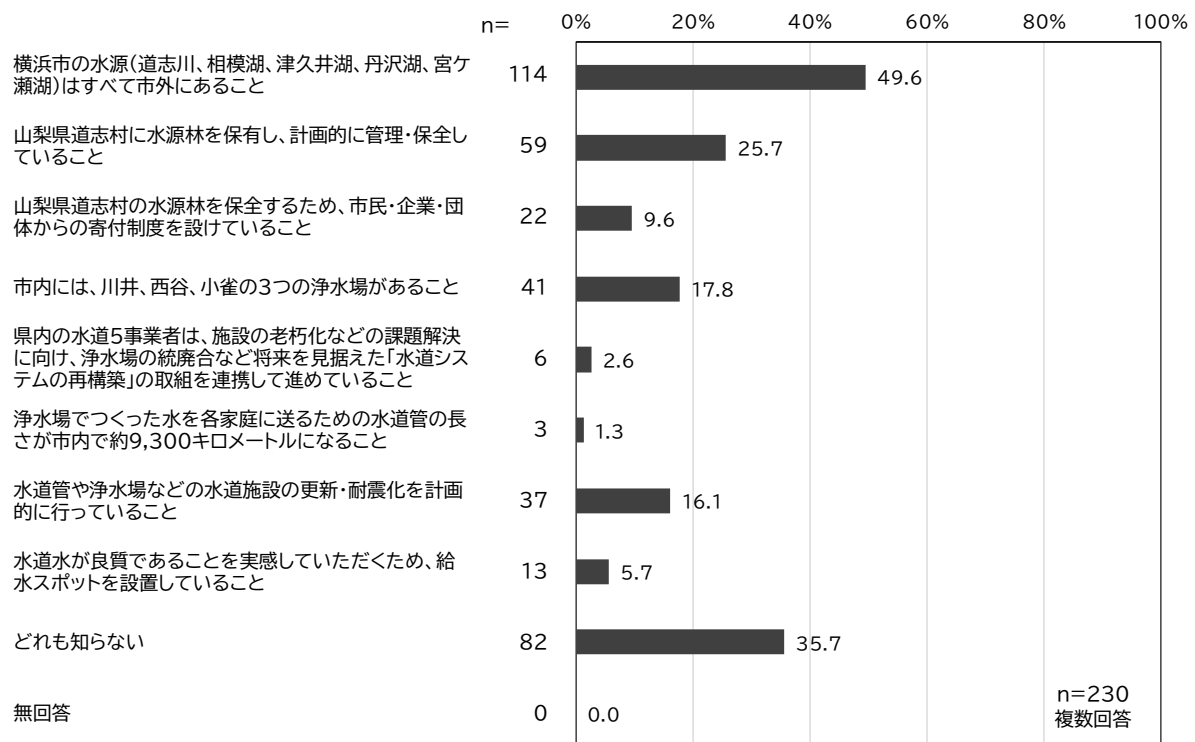
平成 26 年度以降、一貫して「広報よこはま」の割合が最も高い。

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 46 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」49.6%、「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」25.7%の順に割合が高い。

一方、「どれも知らない」は 35.7%である。

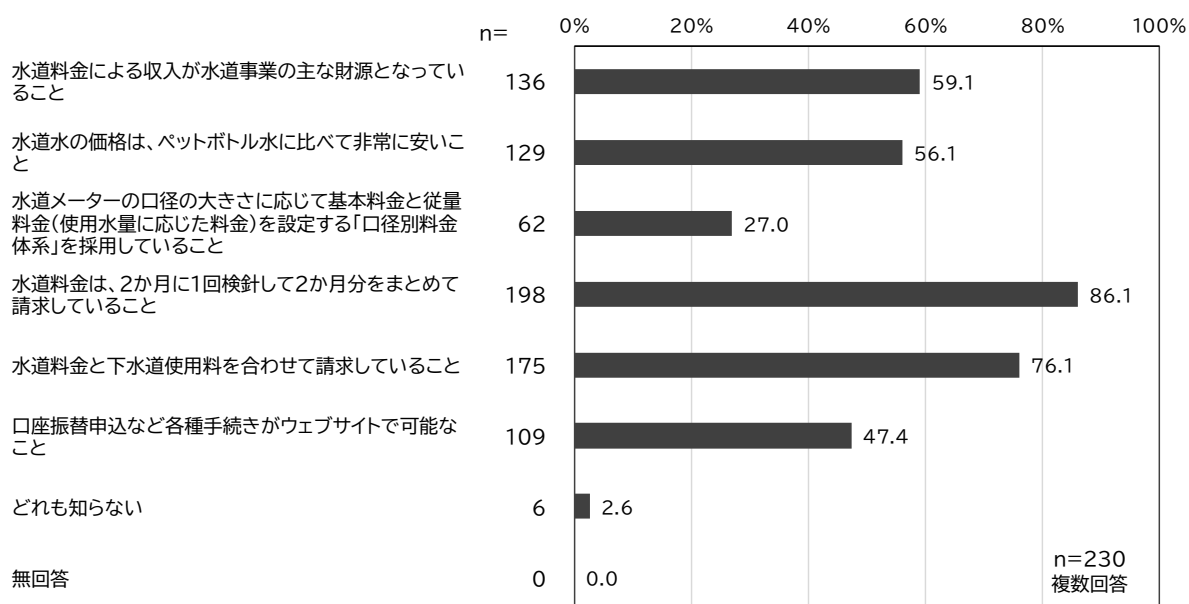
## (2) 水道料金について

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

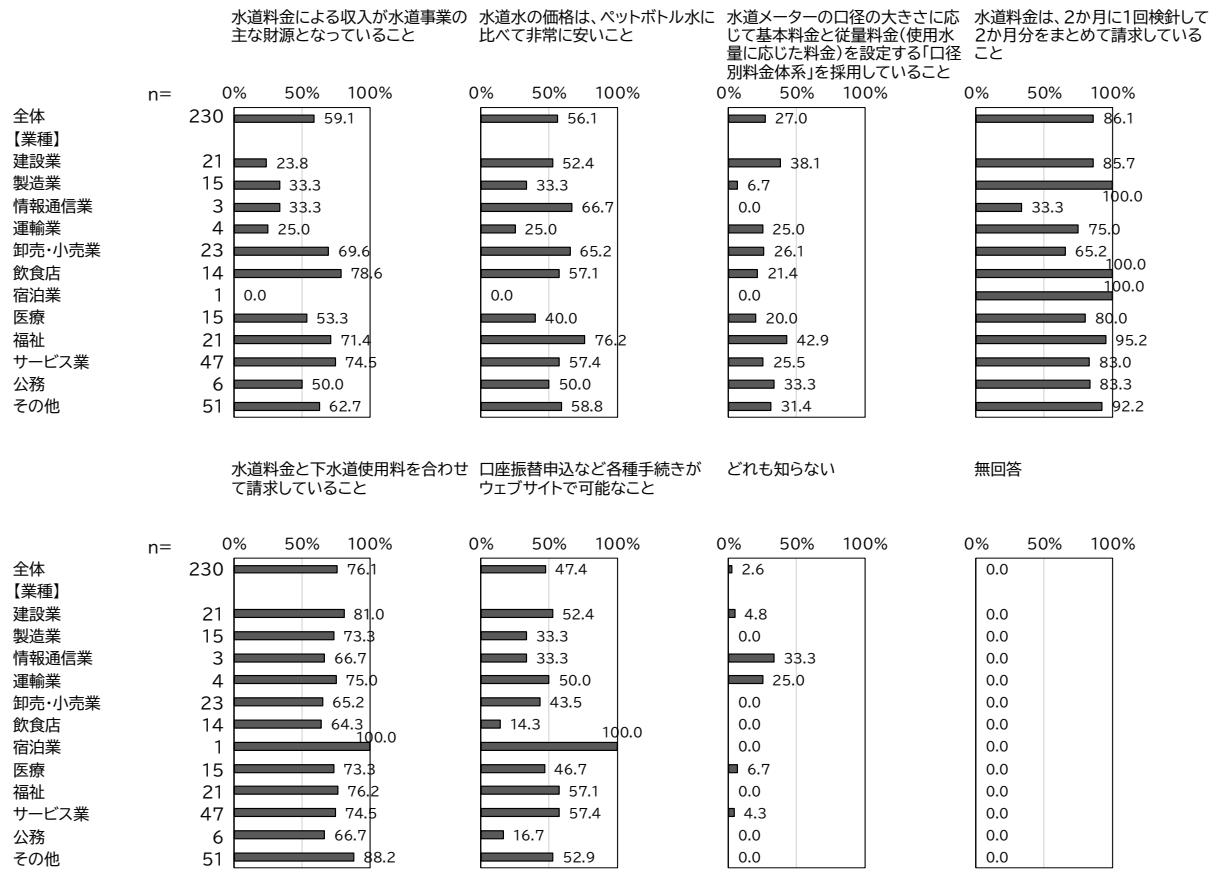
図表 47 全体



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」86.1%、「水道料金と下水道使用料を合わせて請求していること」76.1%、「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」59.1%、「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」56.1%の順に割合が高い。

## ②属性別集計

図表 48 全体、業種別

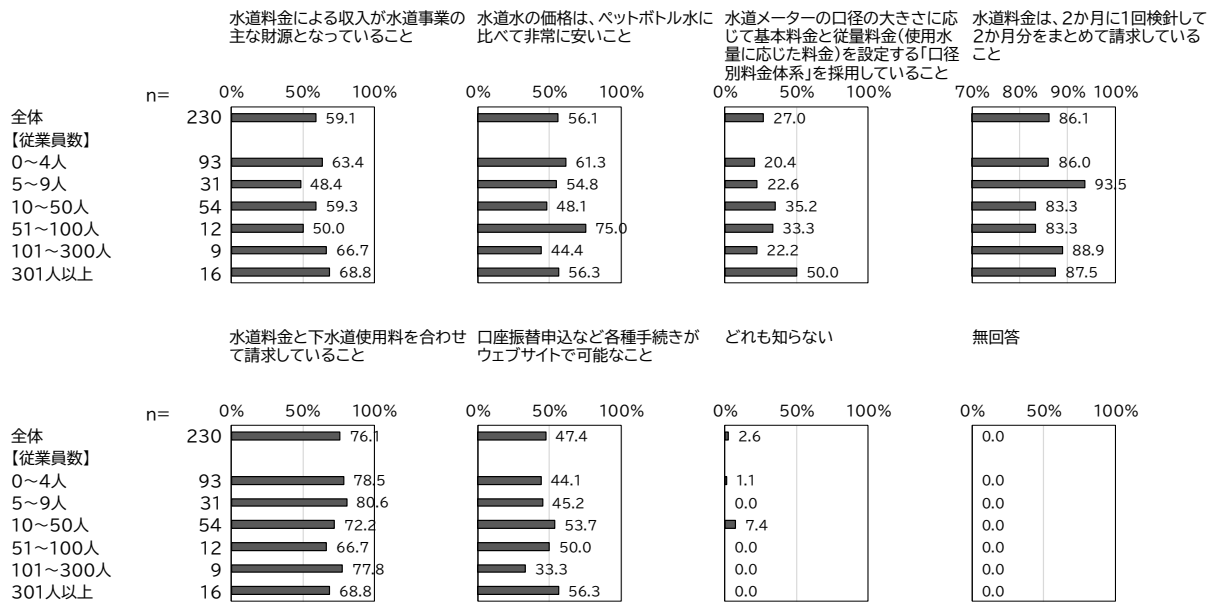


### ○ 業種別

情報通信業、卸売・小売業を除き「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。

運輸業は「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」と「水道料金と下水道使用料を合わせて請求していること」、宿泊業は「水道料金と下水道使用料を合わせて請求していること」と「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」が、同率1位である。

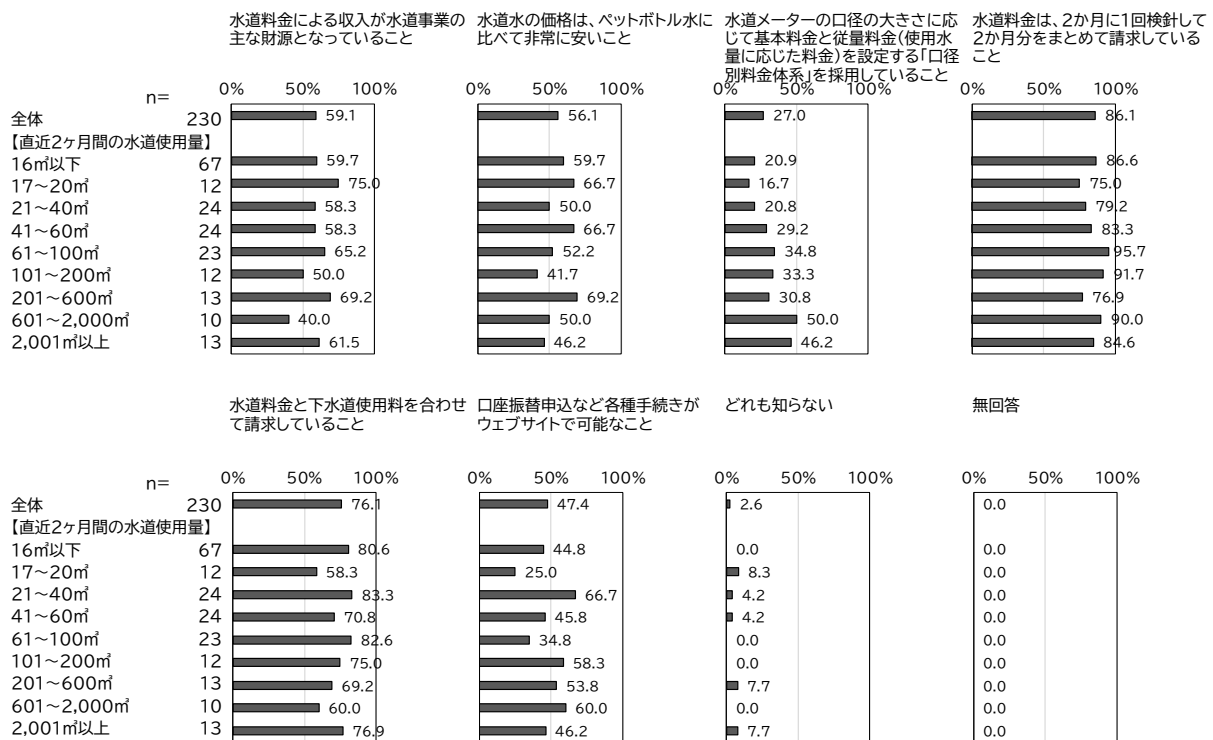
図表 49 全体、従業員数別



○ 従業員数別

従業員数に関わらず「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。

図表 50 全体、水道使用量別



○ 水道使用量別

「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、概ね属性内で1位となっている。

17~20 m<sup>3</sup>では、「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」と「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、同率1位となっている。

例外として、21~40 m<sup>3</sup>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」が、属性内1位となっている。

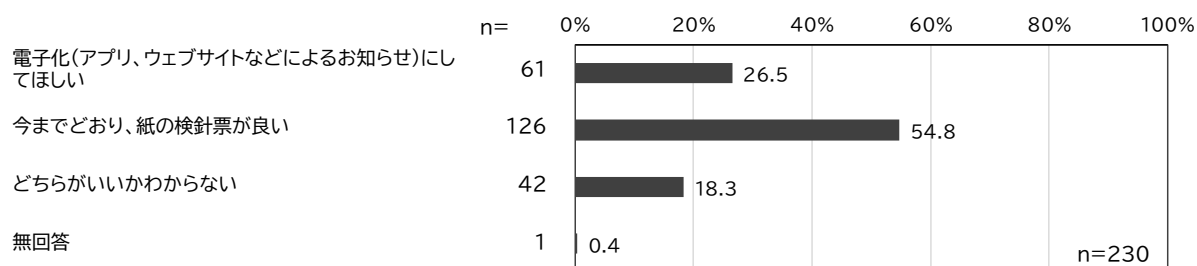
### (3) 検針票の電子化について

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。(○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

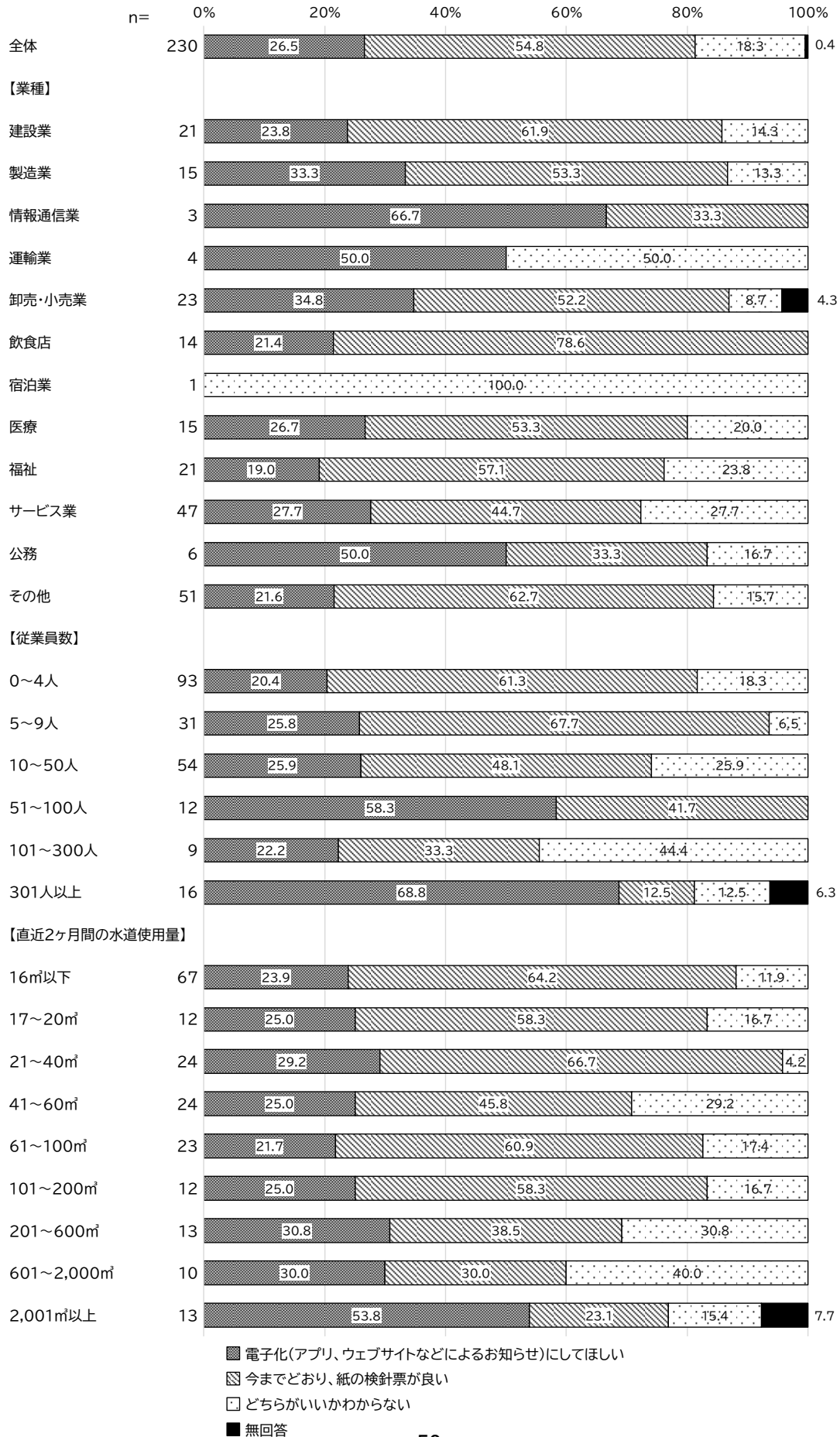
図表 51 全体



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 54.8%であり、「電子化にしてほしい」の 26.5%より 28.3 ポイント高い。

## ②属性別集計

図表 52 全体、業種別、従業員数別、水道使用量別



- 業種別  
情報通信業、宿泊業、公務を除き「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。  
運輸業は、「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」と「どちらがいいかわからない」が、同率1位となっている。
- 従業員数別  
従業員数 51~100 人、301 人以上では、「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」の割合が、全体値を 10 ポイント以上上回っている。
- 水道使用量別  
201~600 m<sup>3</sup>までは「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。  
一方、2,001 m<sup>3</sup>以上の「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」は、全体値を 10 ポイント以上上回っている。

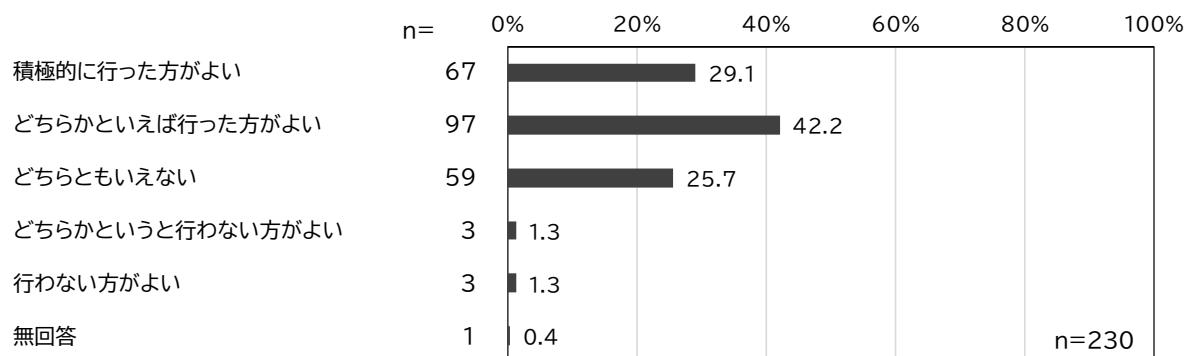
#### (4) 国際貢献事業について

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。(〇は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

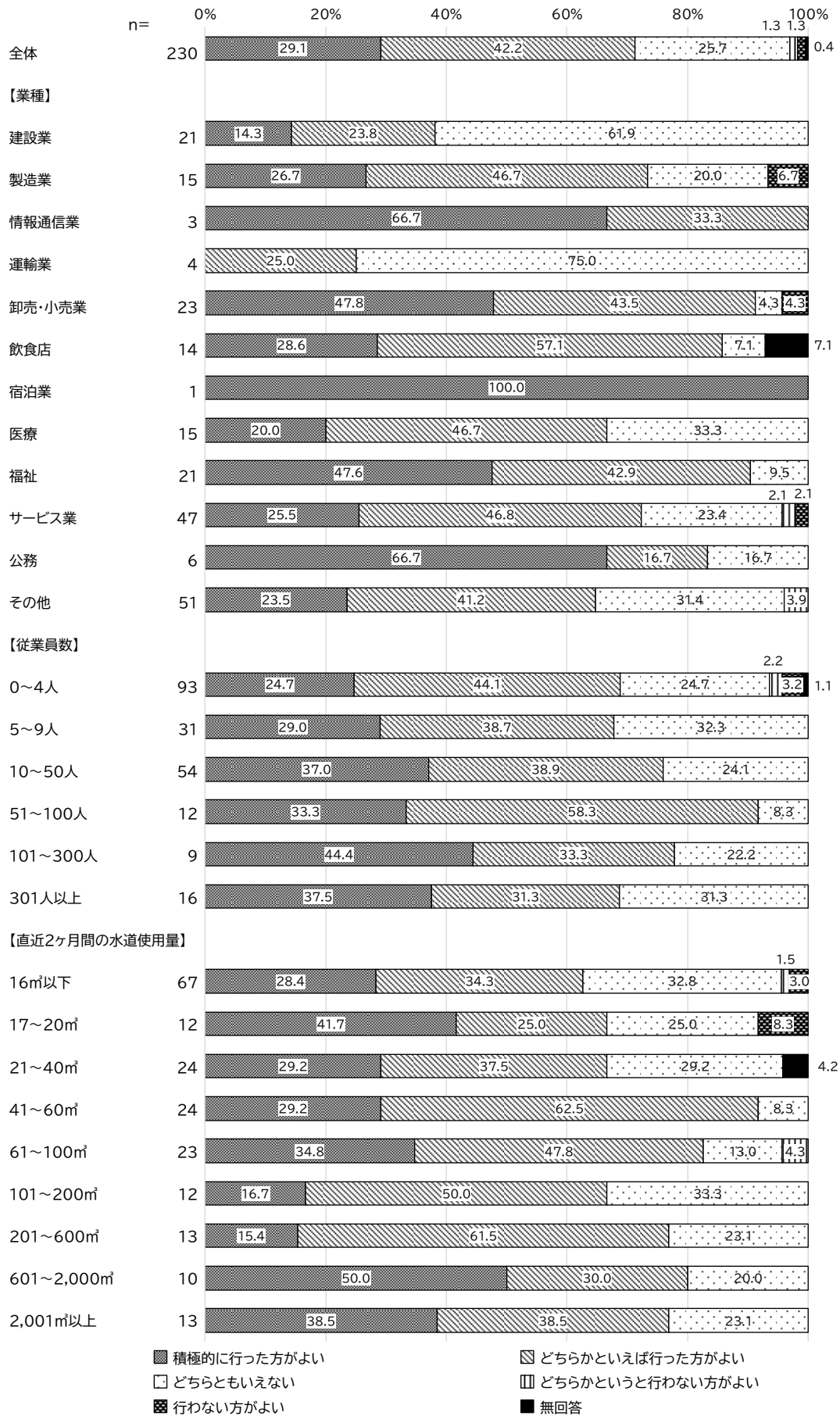
図表 53 全体



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」42.2%、「積極的に行った方がよい」29.1%の順で割合が高くなっている。

## ②属性別集計

図表 54 全体、業種別、従業員数別、水道使用量別



- 業種別  
情報通信業、卸売・小売業、宿泊業、福祉、公務は「積極的にいった方がよい」が、属性内1位となっている。  
一方、製造業、飲食業、医療、サービス業、その他では「どちらかといえばいった方がよい」が、属性内1位となっている。
- 従業員数別  
従業員数 101～300 人、301 人以上では「積極的にいった方がよい」が、属性内1位となっている。  
一方、0～4人、5～9人、10～50人、51～100人では「どちらかといえばいった方がよい」が、属性内で1位となっている。
- 水道使用量別  
17～20 m<sup>3</sup>、601～2,000 m<sup>3</sup>では「積極的にいった方がよい」が、属性内1位となっている。  
一方、16 m<sup>3</sup>以下、21～40 m<sup>3</sup>、41～60 m<sup>3</sup>、61～100 m<sup>3</sup>、101～200 m<sup>3</sup>、201～600 m<sup>3</sup>では「どちらかといえばいった方がよい」が、属性内で1位となっている。  
また、2,001 m<sup>3</sup>以上は、「積極的にいった方がよい」と「どちらかといえばいった方がよい」が、同率1位となっている。

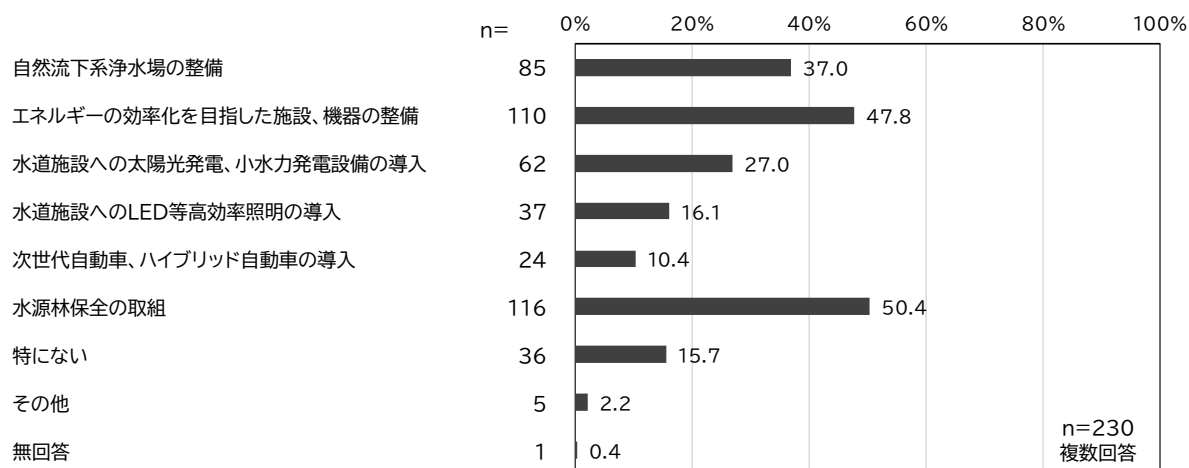
## (5) 脱炭素化への取組について

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、小水力発電設備しょうすいりょくはつでんの導入
- 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 55 全体



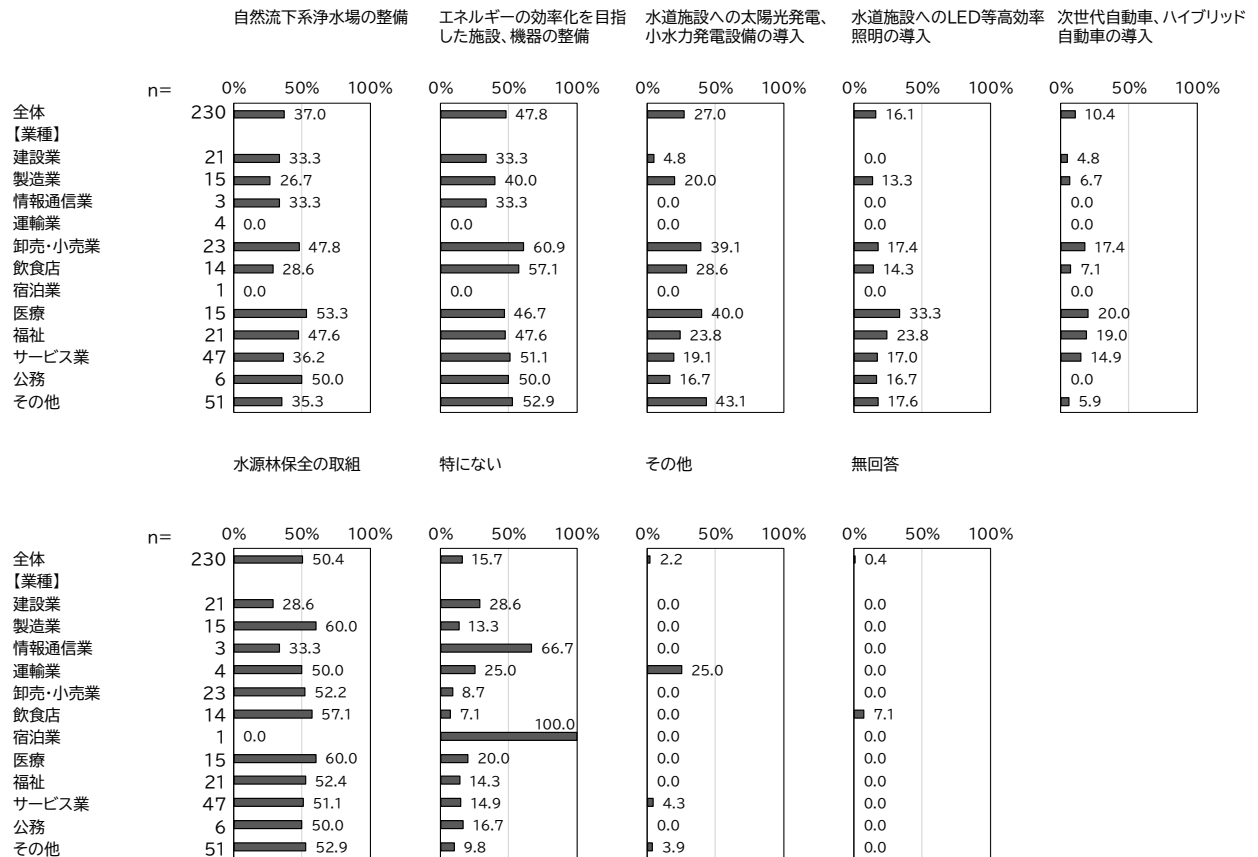
<その他の内訳(意見 4件)>

わからない	4
-------	---

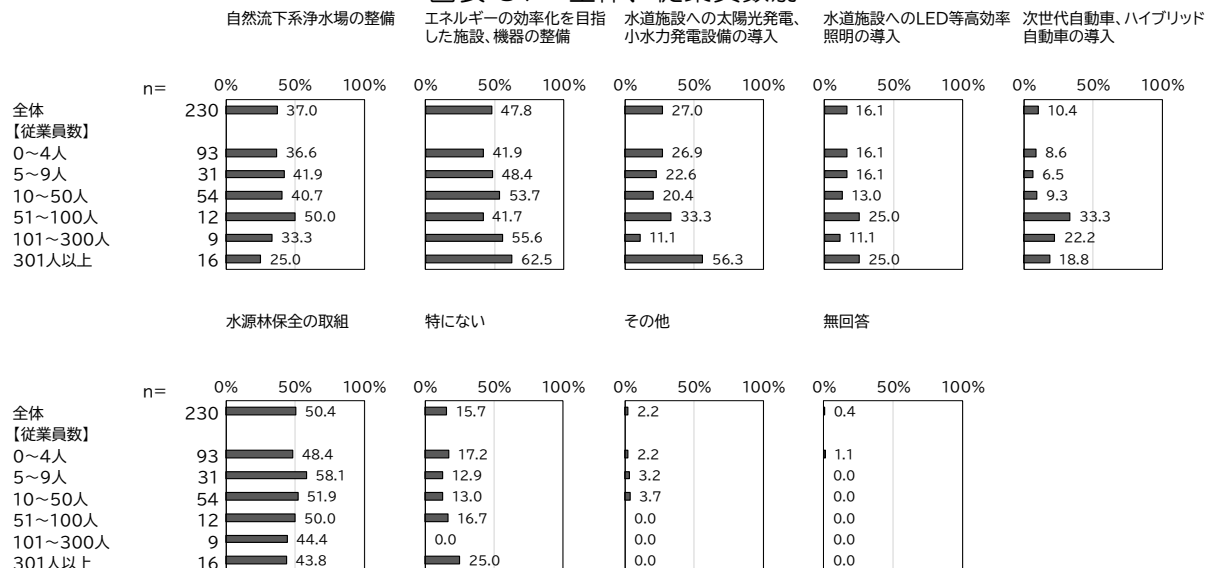
脱炭素化の取組の中で、特に力を入れるべきと考えるものは、「水源林保全の取組」50.4%、「エネルギーの効率化を目指した施設、機器の整備」47.8%、「自然流下系浄水場の整備」37.0%の順に割合が高い。

## ②属性別集計

図表 56 全体、業種別



図表 57 全体、従業員数別



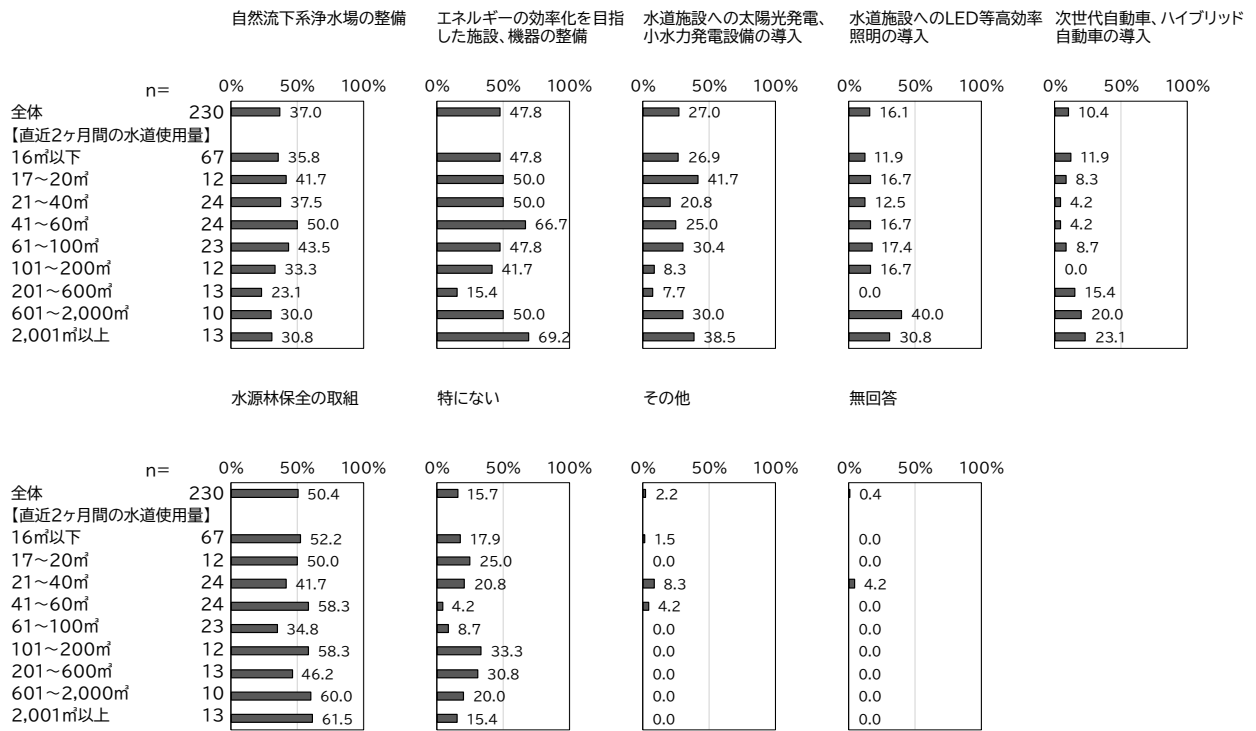
### ○ 従業員数別

従業員数0~4人、5~9人では「水源林保全の取組」が、属性内1位となっている。

10~50人、101~300人、301人以上では「エネルギーの効率化を目指した施設、機器の整備」が属性内で1位となっており、概ね従業員数が多くなるほど割合が高い傾向がある。

また、51~100人では、「自然流下系浄水場の整備」と「水源林保全の取組」が、同率1位となっている。

図表 58 全体、水道使用量別



○ 水道使用量別

16 m<sup>3</sup>以下、101~200 m<sup>3</sup>、201~600 m<sup>3</sup>、601~2,000 m<sup>3</sup>では「水源林保全の取組」が属性内1位となっている。

21~40 m<sup>3</sup>、41~60 m<sup>3</sup>、61~100 m<sup>3</sup>、2,001 m<sup>3</sup>以上では「エネルギー効率化を目指した施設、機器の整備」が属性内1位となっている。

また、17~20 m<sup>3</sup>では、「エネルギー効率化を目指した施設、機器の整備」と「水源林保全の取組」が、同率1位となっている。

## (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(注)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。

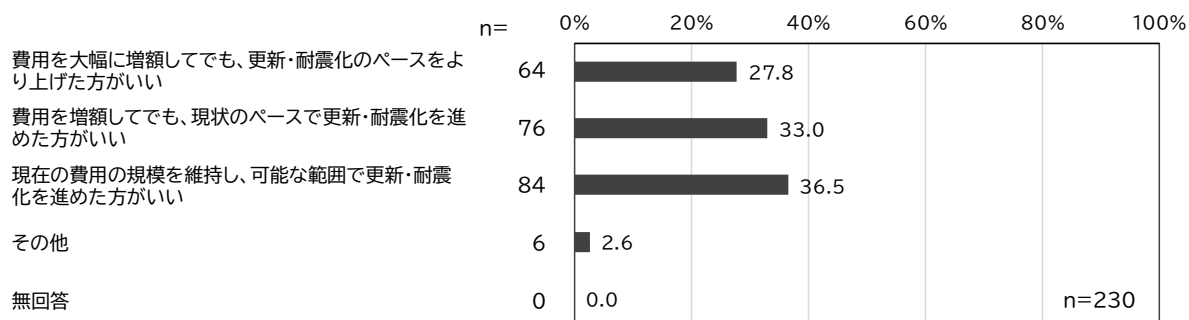
これらの費用は水道料金によってまかなわれていますが、水需要の減少により水道料金収入が減収していくことが見込まれています。

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 59 全体



<その他の内訳(意見 5件)>

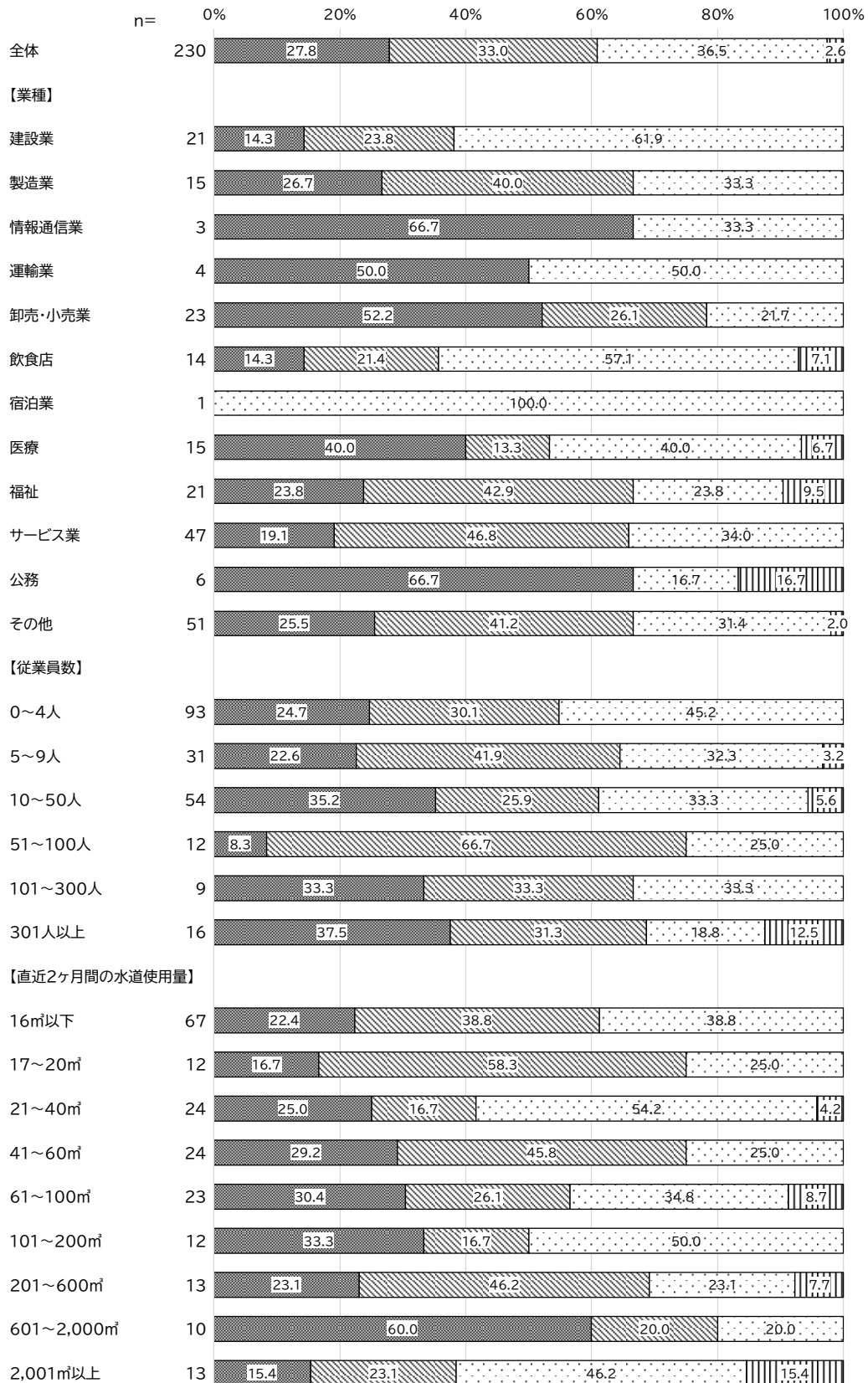
国等の費用負担増額	3
わからない・回答できない	2

「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、60.8%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36.5%となっている。

## ②属性別集計

図表 60 全体、業種別、従業員数別、水道使用量別



- 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
- 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
- ▤ その他
- 無回答

○ 業種別

情報通信業、運輸業、卸売・小売業、医療、公務では「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1位となっている。運輸業、医療では「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」と「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位である。

製造業、福祉、サービス業、その他では「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。

建設業、飲食店、宿泊業では「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1位となっている。

○ 従業員数別

従業員数 10～50 人、101～300 人、301 人以上では「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1位となっている。

101～300 人は「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」「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位である。

また、5～9 人、51～100 人では「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。

さらに、0～4 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1位となっている。

○ 水道使用量別

16 m<sup>3</sup>以下では「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」と「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、属性内で同率1位となっている。

601～2,000 m<sup>3</sup>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1位となっている。

また、17～20 m<sup>3</sup>、41～60 m<sup>3</sup>、201～600 m<sup>3</sup>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。

さらに、21～40 m<sup>3</sup>、61～100 m<sup>3</sup>、101～200 m<sup>3</sup>、2,001 m<sup>3</sup>以上では、「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1位となっている。

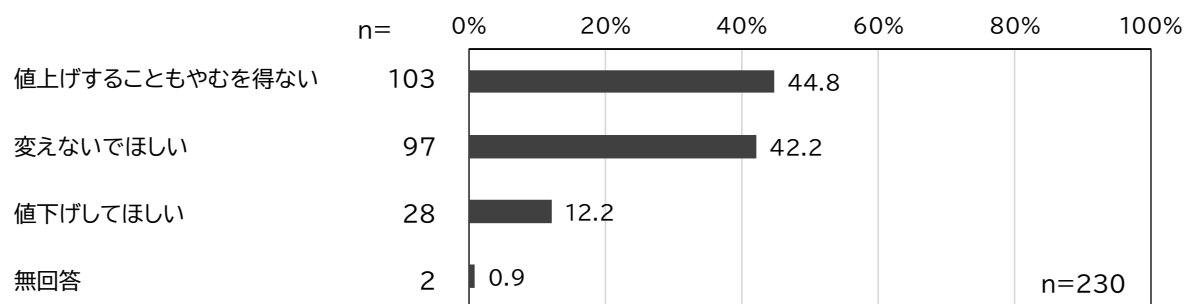
## (7) 水道料金への考えについて

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

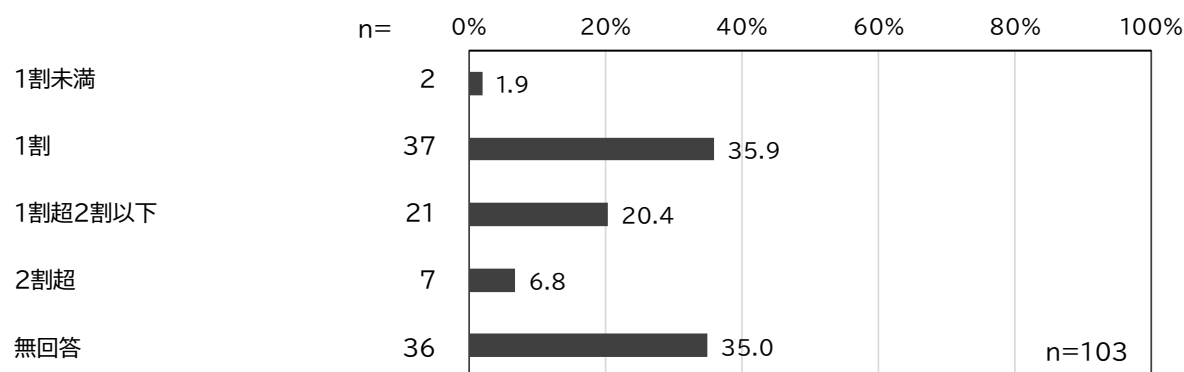
### ①単純集計

図表 61 全体



「値上げすることもやむを得ない」44.8%、「変えないでほしい」42.2%、「値下げしてほしい」12.2%の順で割合が高くなっている。

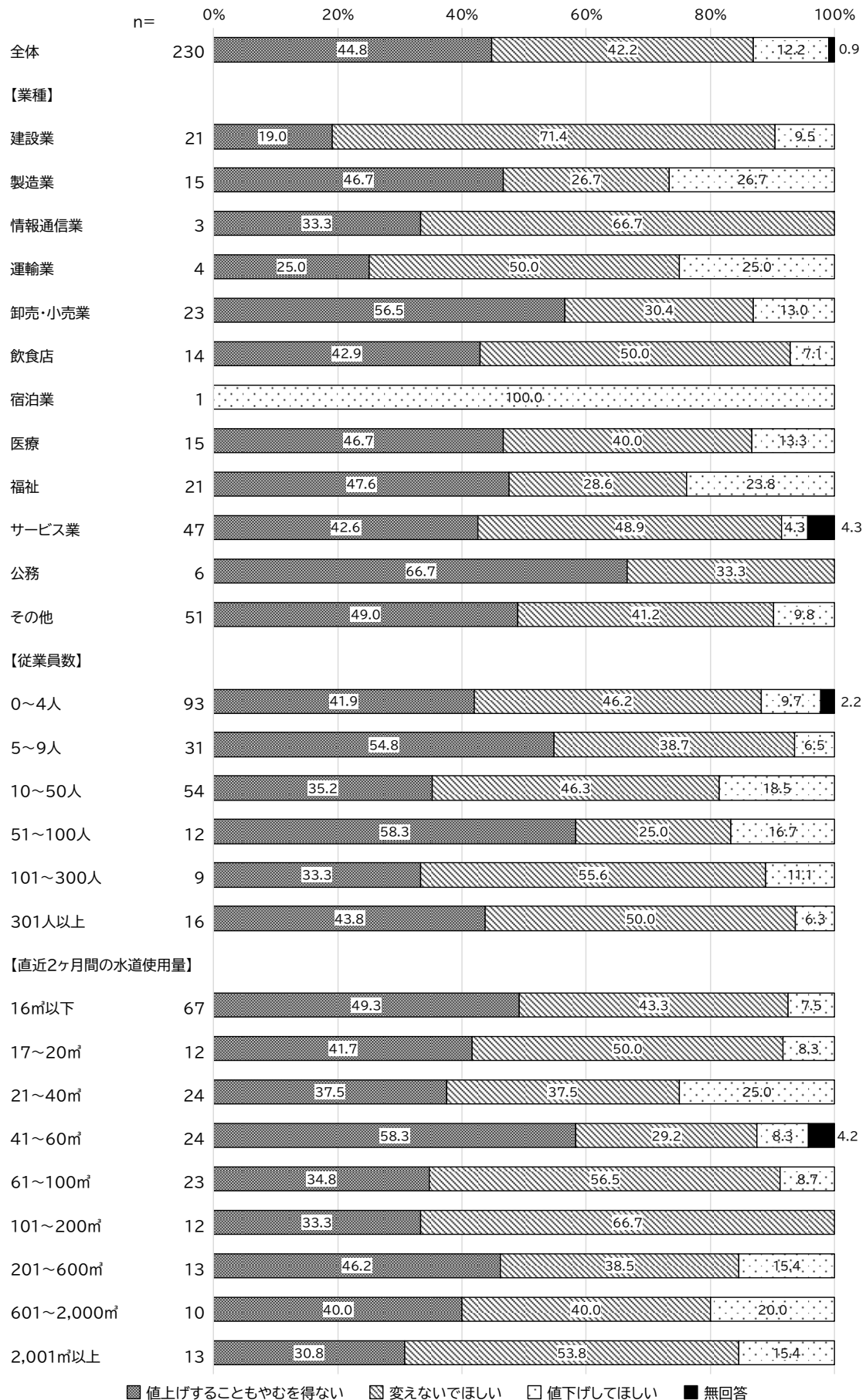
図表 62 値上げした場合の水道料金の値上げ程度



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」35.9%、「1割超2割以下」20.4%、「2割超」6.8%の順に割合が高くなっている。

## ②属性別集計

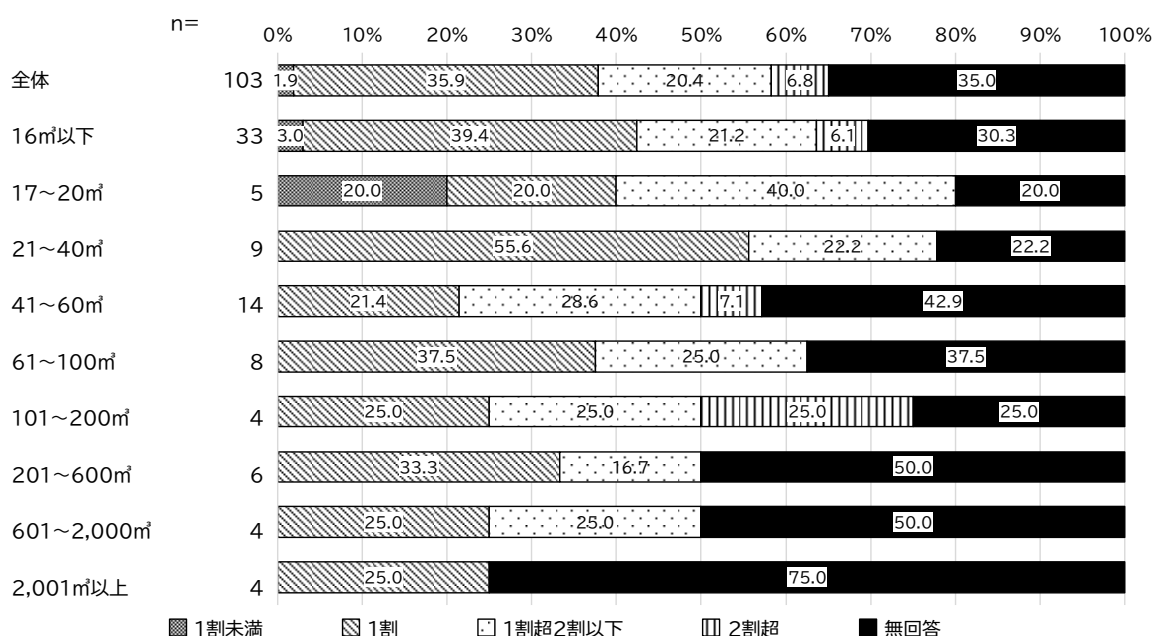
図表 63 全体、業種別、従業員数別、水道使用量別



■ 値上げすることやむを得ない   ■ 変えないでほしい   □ 値下げしてほしい   ■ 無回答

- 業種別  
 製造業、卸売・小売業、医療、福祉、公務、その他では「値上げすることもやむを得ない」が、属性内1位となっている。  
 また、建設業、情報通信業、運輸業、飲食店、サービス業では「変えないでほしい」が、属性内1位となっている。  
 さらに、宿泊業では「値下げしてほしい」が、属性内1位となっている。
- 従業員数別  
 従業員数 5～9 人、51～100 人では「値上げすることもやむを得ない」が、属性内1位となっている。  
 また、0～4 人、10～50 人、101～300 人、301 人以上では「変えないでほしい」が、属性内1位となっている。  
 さらに、従業員数 10 人以上において、従業員数が多くなるほど「値下げしてほしい」の割合が、低くなっている。
- 水道使用量別  
 16 m<sup>3</sup>以下、21～40 m<sup>3</sup>、41～60 m<sup>3</sup>、201～600 m<sup>3</sup>、601～2,000 m<sup>3</sup>では「値上げすることもやむを得ない」が、属性内1位となっている。21～40 m<sup>3</sup>、601～2,000 m<sup>3</sup>では「値上げすることもやむを得ない」と「変えないでほしい」が、同率1位となっている。  
 また、17～20 m<sup>3</sup>、61～100 m<sup>3</sup>、101～200 m<sup>3</sup>、2,001 m<sup>3</sup>以上では「変えないでほしい」が、属性内1位となっている。

図表 64 全体、水道使用量別（値上げした場合の水道料金の値上げ程度）



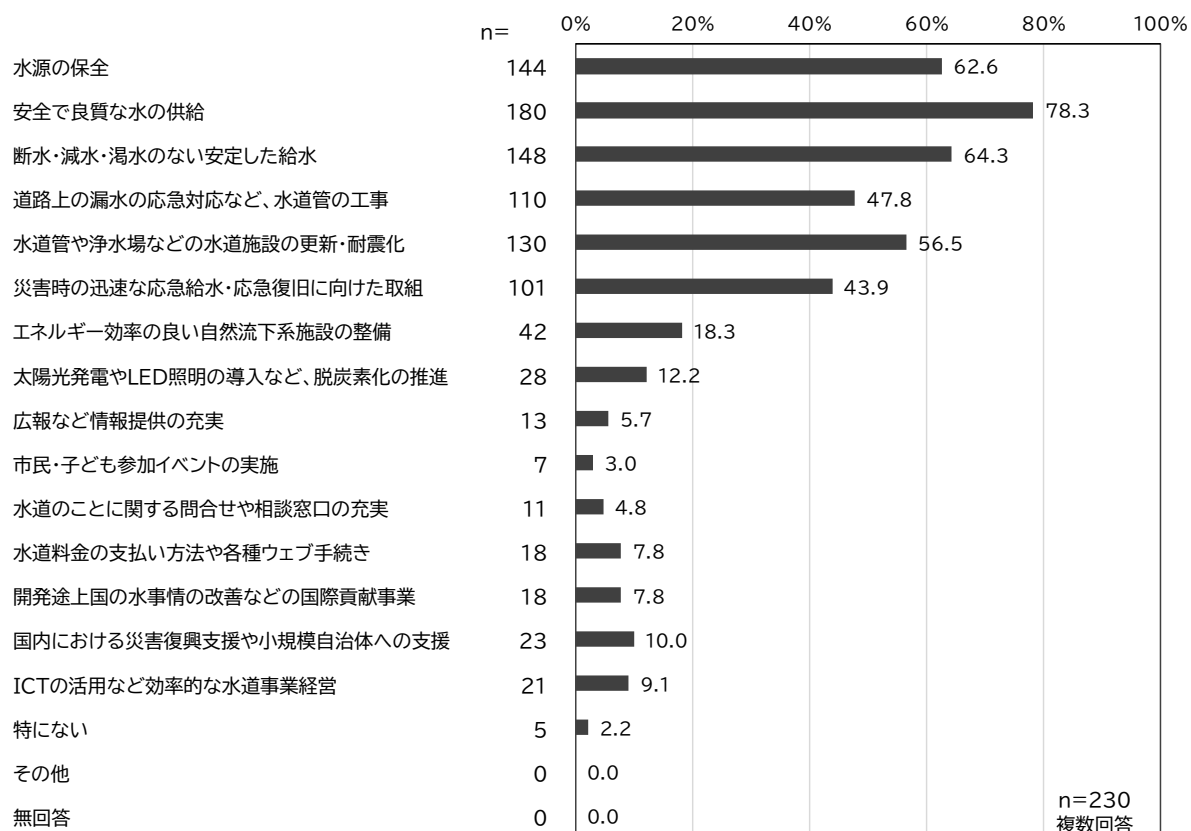
## (8) 横浜市水道局の今後の取組について

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(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( )

### ①単純集計

図表 65 全体



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」78.3%、「断水・減水・濁水のない安定した給水」64.3%、「水源の保全」62.6%、「水道管や浄水場などの水道施設の更新・耐震化」56.5%、「道路上の漏水の応急対応など、水道管の工事」47.8%、「災害時の迅速な応急給水・応急復旧に向けた取組」43.9%の順に割合が高くなっている。



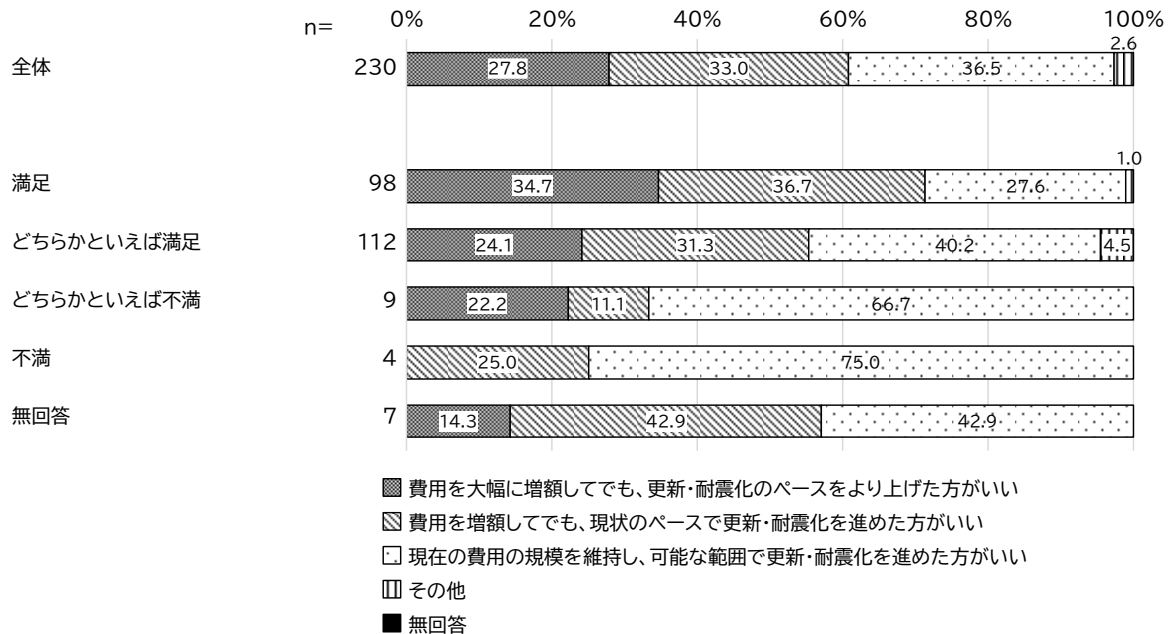
## Ⅲ設問間クロス集計



# 1. 満足度について

## (1) 横浜市の水道事業への満足度

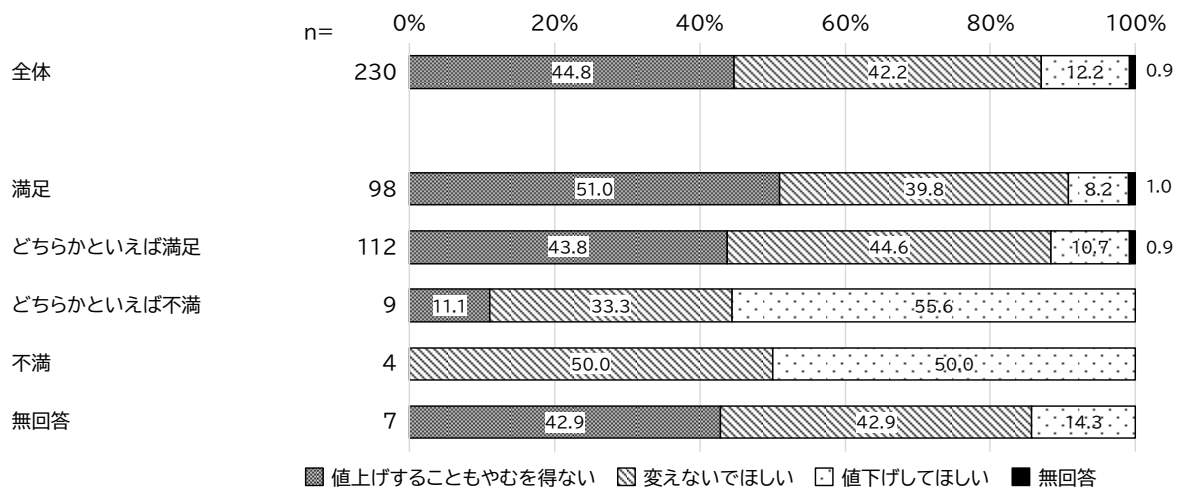
図表 66 水道事業への満足度（問1）と更新・耐震化のペース（問24）の関係



「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」、「どちらかといえば満足」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位である。

満足度が高い事業所ほど、「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」と「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 67 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



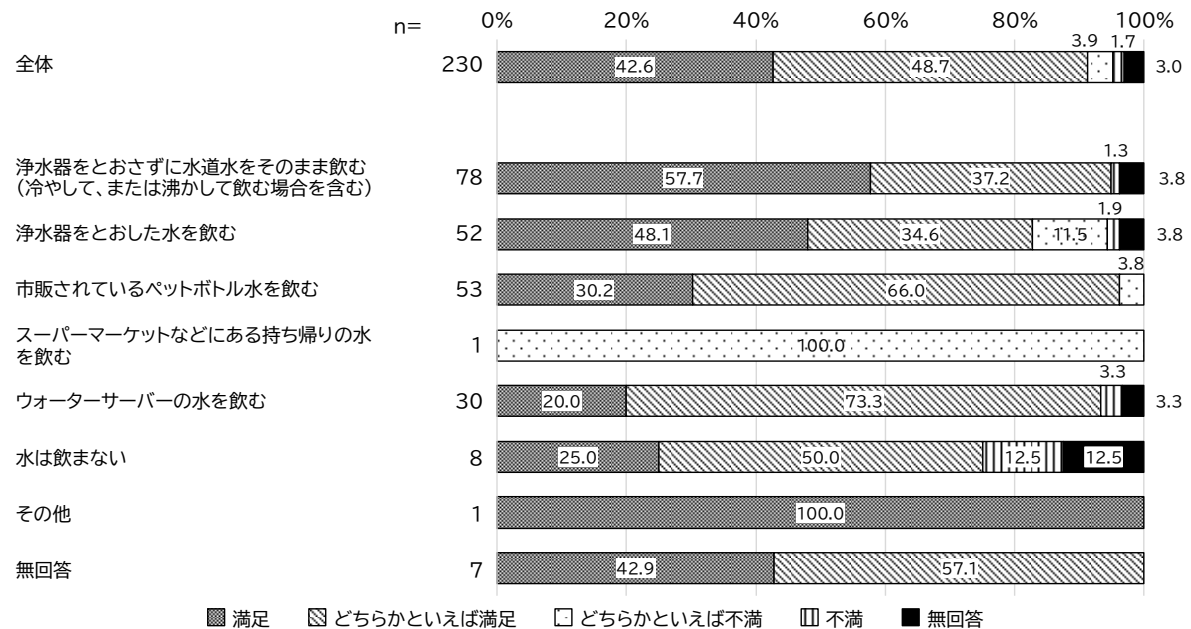
「満足」では「値上げすることもやむを得ない」、「どちらかといえば満足」では「変えないでほしい」が、属性内で1位である。

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. 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

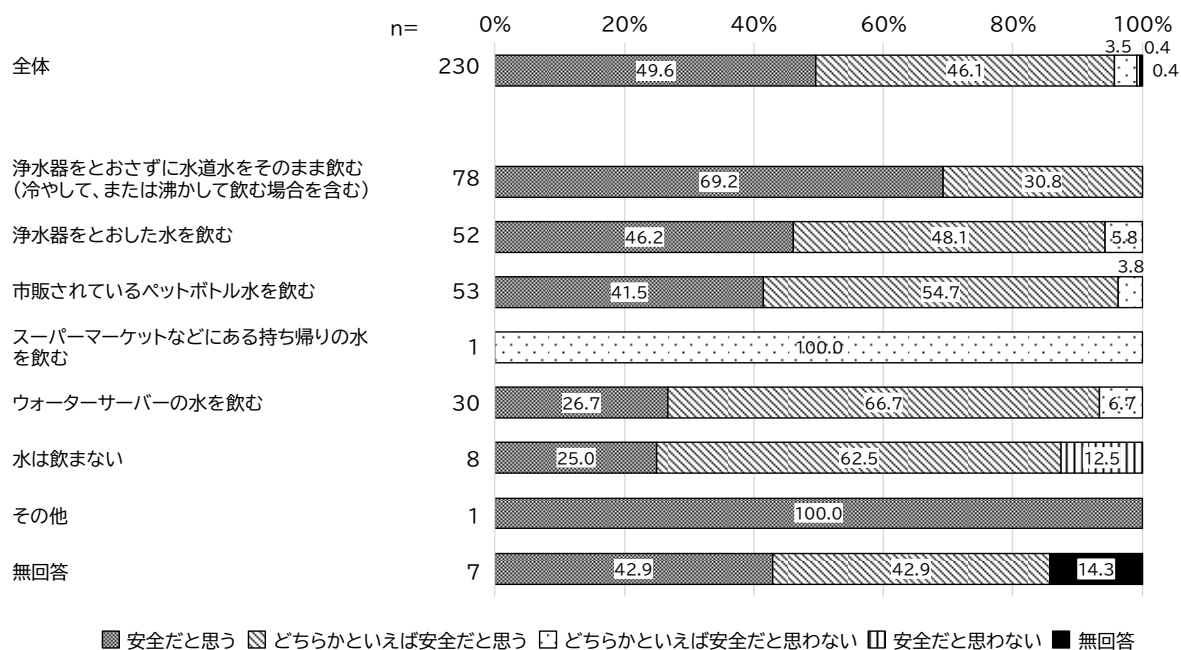
図表 68 飲んでいる水の種類（問3）と水道事業への満足度（問1）の関係



「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」では「満足」、「市販されているペットボトル水を飲む」「ウォーターサーバーの水を飲む」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。

また、「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)」では「満足」、「市販されているペットボトル水を飲む」「ウォーターサーバーの水を飲む」では「どちらかといえば満足」、「水は飲まない」では「どちらかといえば安全」の割合が、全体値を10ポイント以上上回っている。

図表 69 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」では「安全だと思う」、「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」「ウォーターサーバーの水を飲む」では「どちらかといえば安全だと思う」が、属性内で1位となっている。

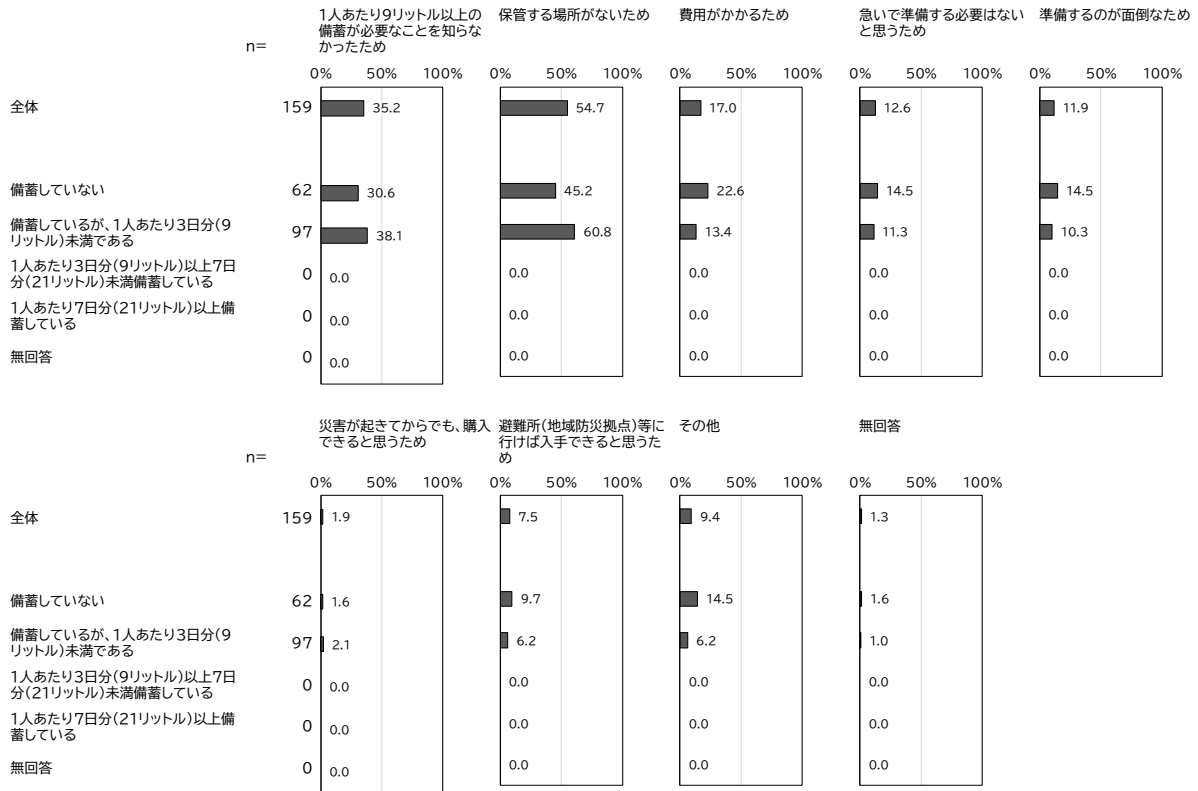
また、「浄水器をとおさずに水道水をそのまま飲む」では「安全だと思う」、「ウォーターサーバーの水を飲む」では「どちらかといえば安全だと思う」の割合が、全体値を10ポイント以上上回っている。

「浄水器をとおさずに水道水をそのまま飲む」では、「安全だと思う」と「どちらかといえば安全だと思う」を合わせた割合が100%となっている。

### 3. 災害への対応について

#### (1) 水の備蓄量について

図表 70 水の備蓄量（問9）と備蓄をしていない理由（問10）の関係

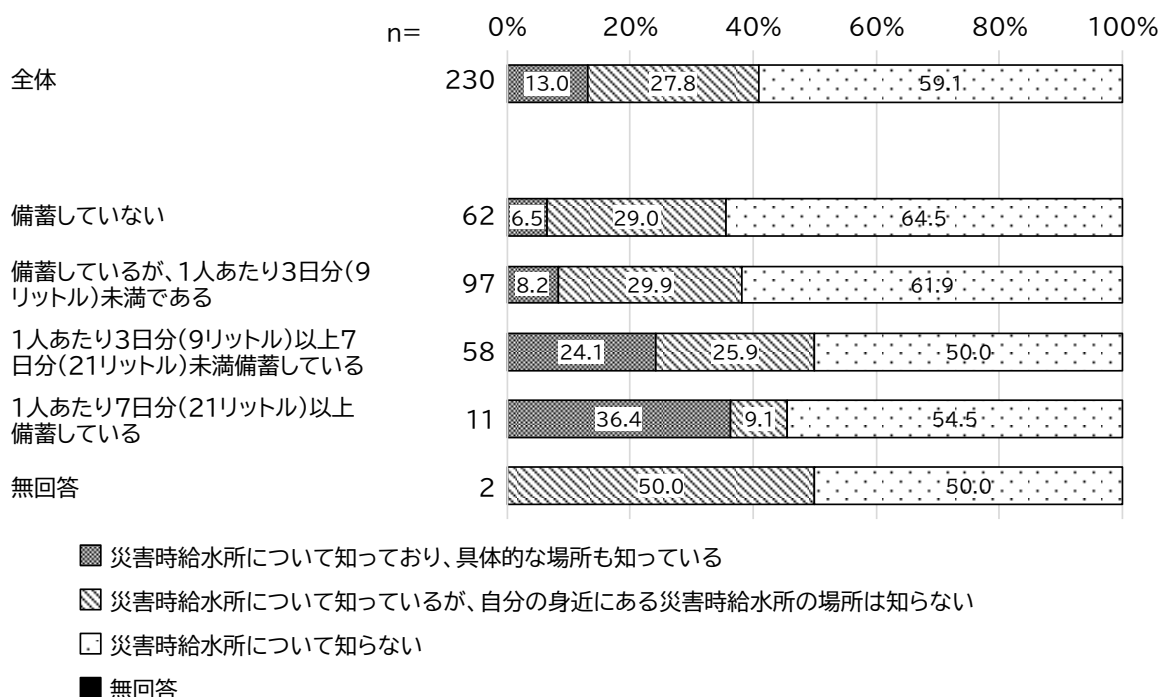


「備蓄していない」「備蓄しているが、1人あたり3日分(9リットル)未満である」では、ともに「保管する場所がないため」が、属性内で1位となっている。

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」「避難所(地域防災拠点)等に行けば入手できると思うため」「その他」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、「備蓄していない」と回答した割合が高くなっている。

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」「災害が起きてからでも、購入できると思うため」では、「備蓄していない」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」と回答した割合が高くなっている。

図表 71 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位となっている。

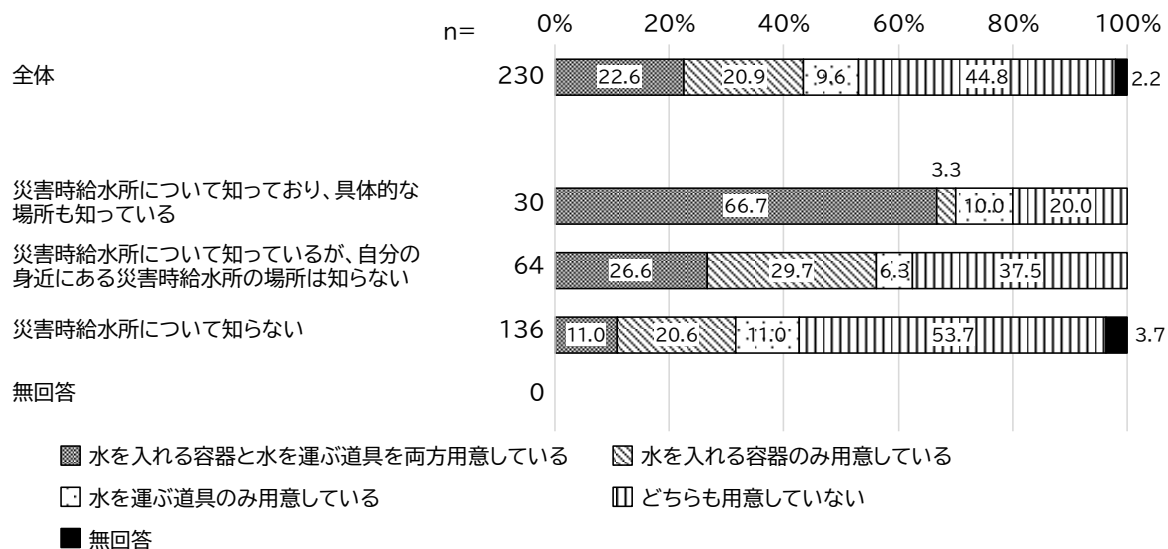
また、「1人あたり3日分(9リットル)以上7日分(21リットル)未満備蓄している」「1人あたり7日分(21リットル)以上備蓄している」では「災害時給水所について知っており、具体的な場所も知っている」が、全体値を10ポイント以上上回っている。

備蓄している量が多いほど「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、概ね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 72 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



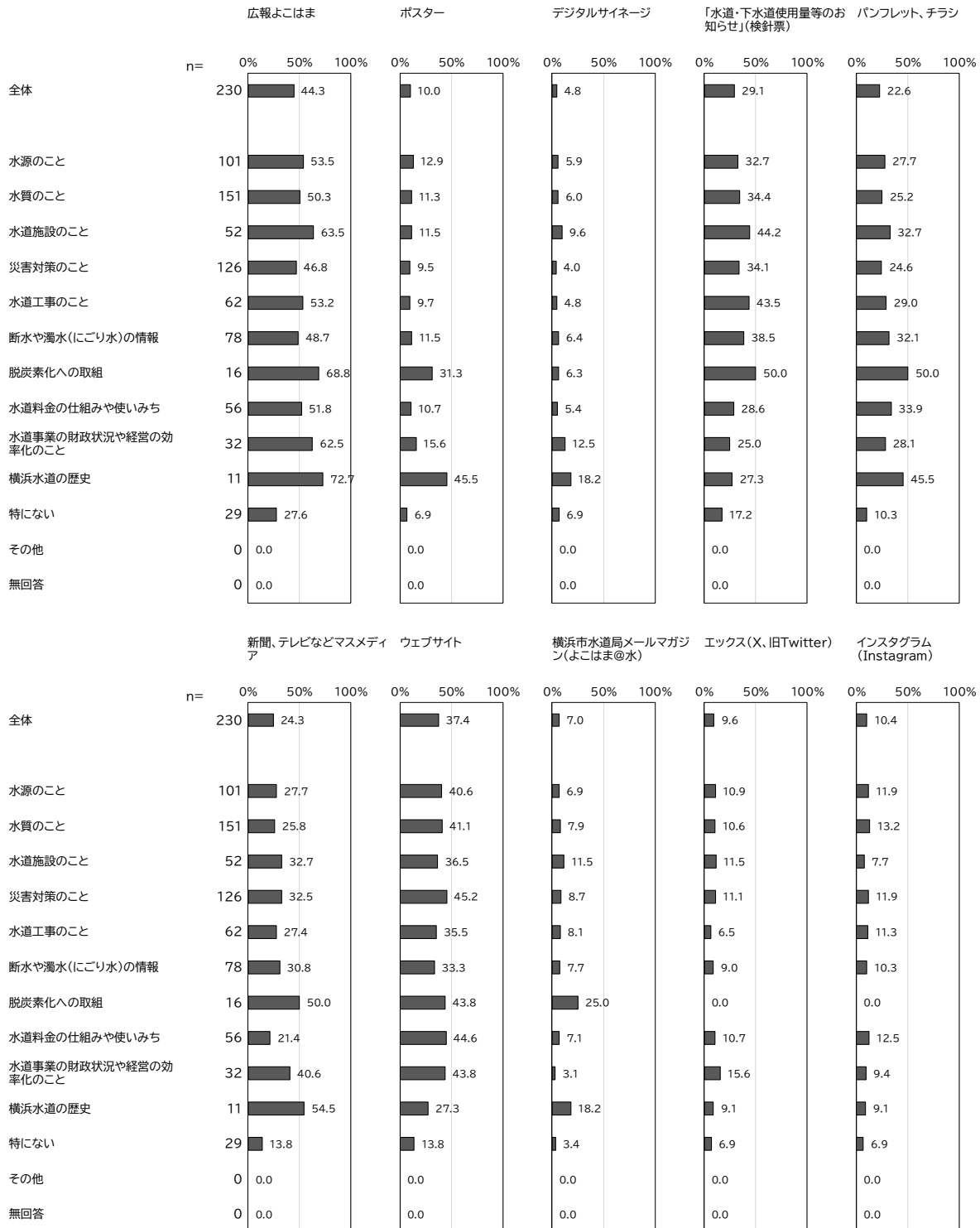
「災害時給水所について知っており、具体的な場所も知っている」では「水を入れる容器と水を運ぶ道具を両方用意している」が属性内で1位となっており、割合も全体値を 10 ポイント以上上回っている。

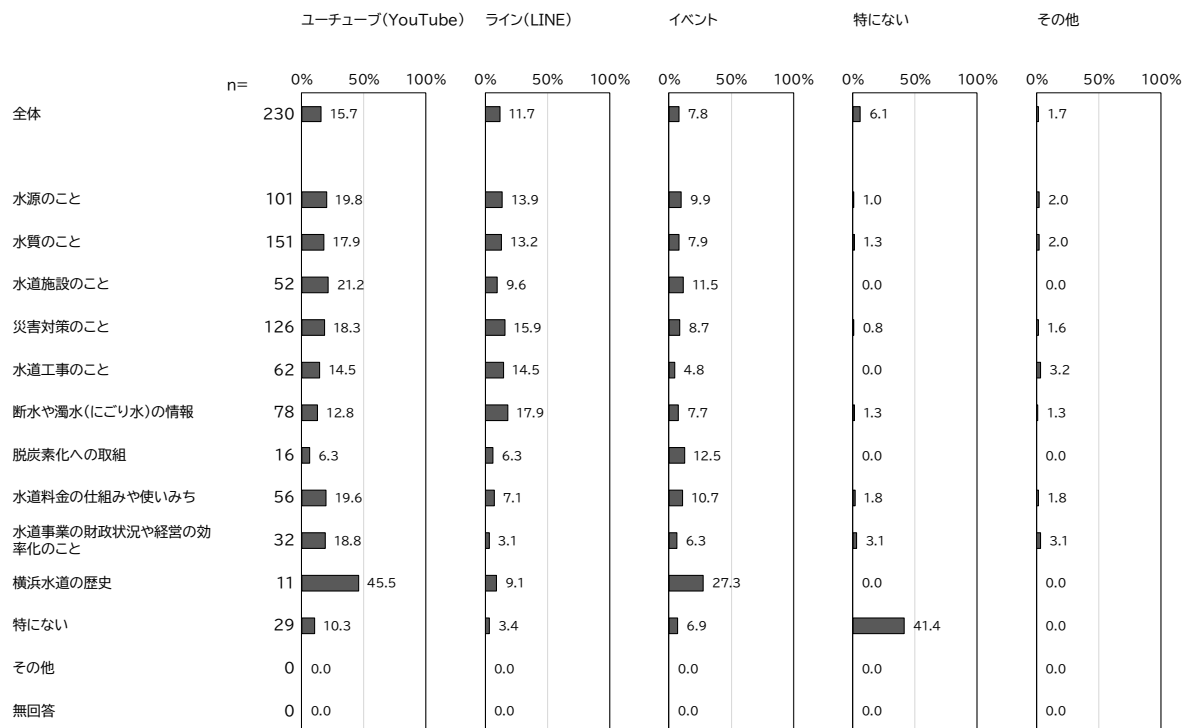
また、「災害時給水所について知っているが、自分の身近にある災害時給水所の場所は知らない」「災害時給水所について知らない」では「どちらも用意していない」が、属性内1位となっている。

さらに、災害時給水所について知っている事業所ほど、「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。

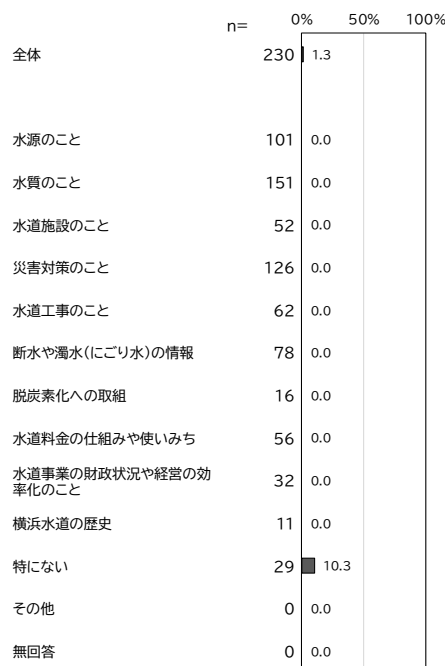
### (3) 水への意識について

図表 73 水道について知りたい項目（問 17）と広報手段（問 18）の関係





無回答



知りたい項目が「特にない」場合は、よいと思う広報手段も「特にない」が属性内で1位となっており、割合も全体値と比べて特に高い。それ以外では「広報よこはま」が、属性内で1位である。

また、知りたい項目が「水道施設のこと」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)「パンフレット、チラシ」が全体値を10ポイント以上上回っている。

「水道工事のこと」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。

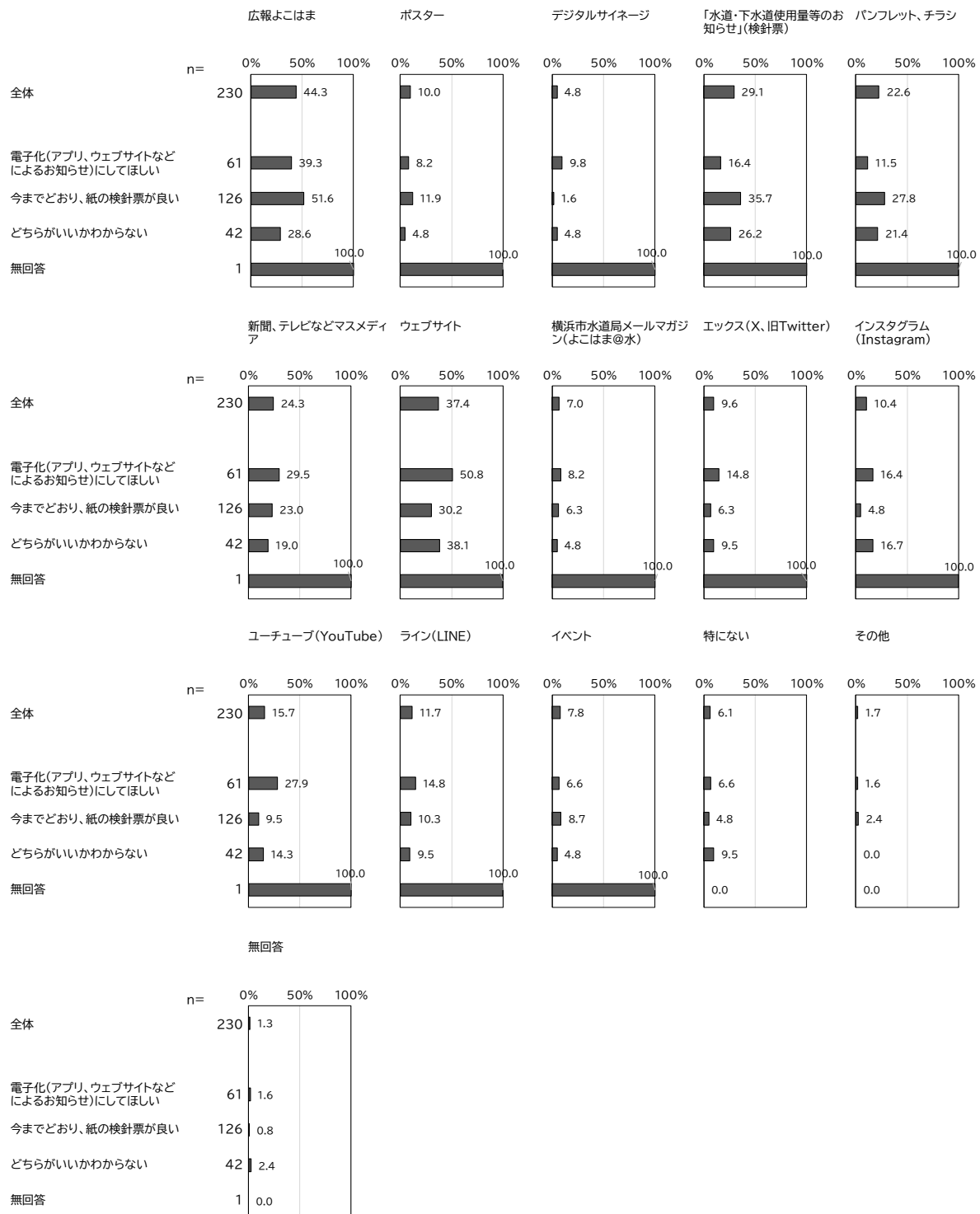
「水道料金の仕組みや使いみち」では「パンフレット、チラシ」が全体値を10ポイント以上上回っている。

「水道事業の財政状況や経営の効率化のこと」では「広報よこはま」「新聞、テレビなどマスメディア」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) 検針票の電子化について

図表 74 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



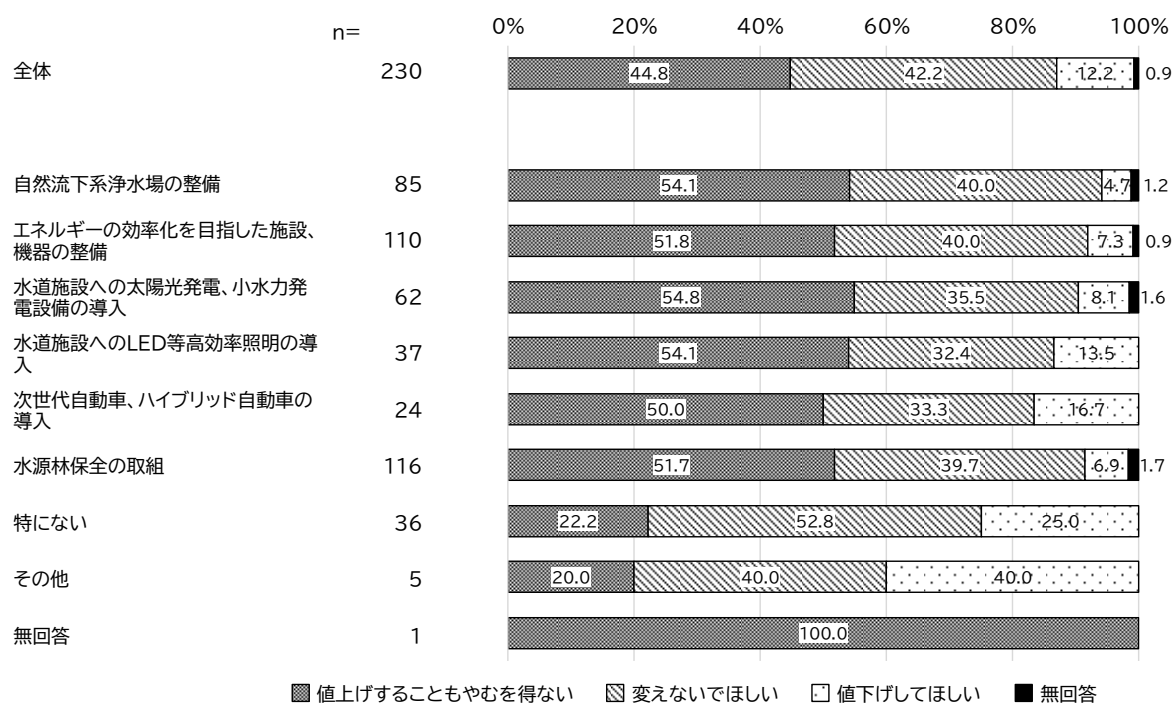
「電子化(アプリ、ウェブサイトなどによるお知らせ)にしてほしい」では、「ウェブサイト」と「ユーチューブ(YouTube)」の割合が全体値を10ポイント以上上回っている。

「今までどおり、紙の検針票が良い」では「広報よこはま」が、「どちらがいいかわからない」では「ウェブサイト」が、属性内で1位となっている。

紙の検針票が良い事業所は、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 75 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

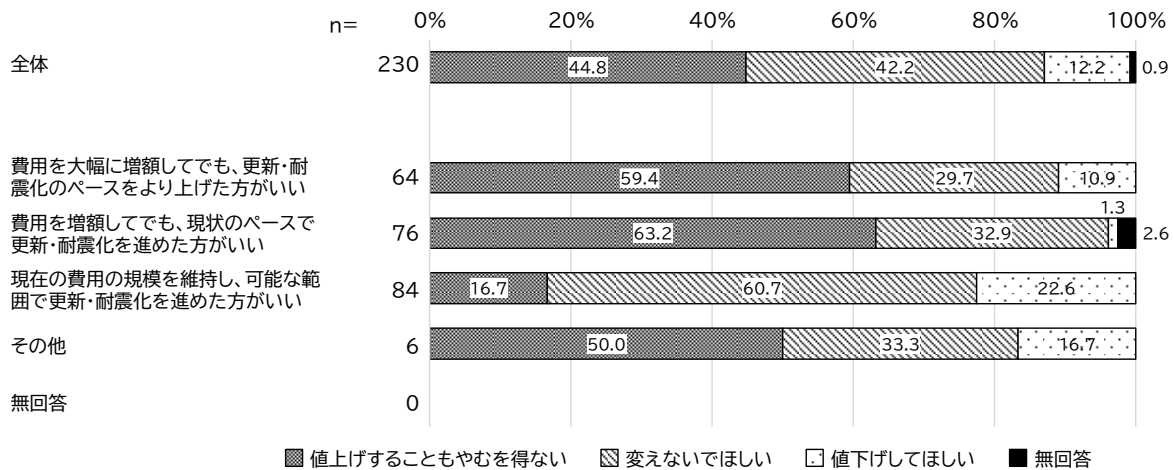


特に力を入れるべき取り組みは「特にない」とした場合のみ「変えないでほしい」、それ以外では「値上げすることもやむを得ない」が、属性内で1位となっている。

また、「水道施設への太陽光発電、小水力発電設備の導入」では「値上げすることもやむを得ない」、「特にない」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 76 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

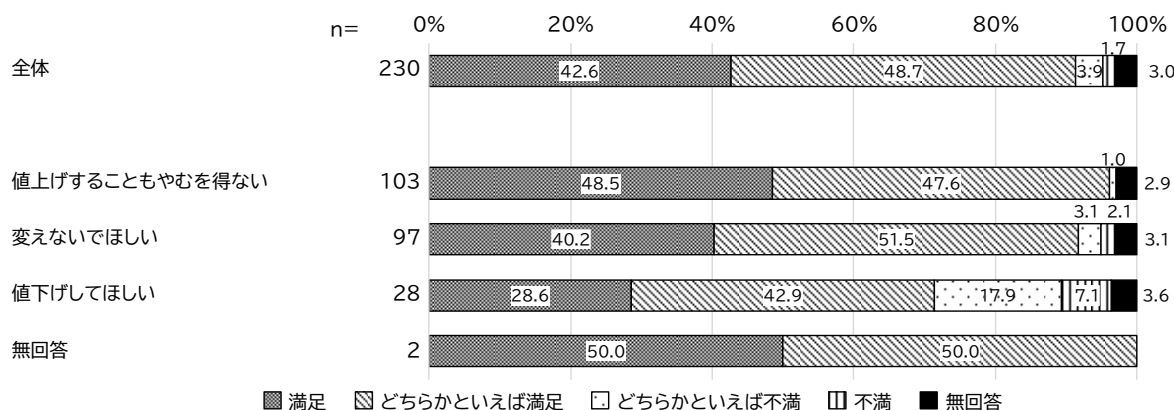


「費用を大幅に増額してでも、更新・耐震化のペースをより上げた方がいい」「費用を増額してでも、現状のペースで更新・耐震化を進めた方がいい」では「値上げすることもやむを得ない」が属性内1位となっており、割合も全体値を 10 ポイント以上上回っている。

「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」場合は、「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 77 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

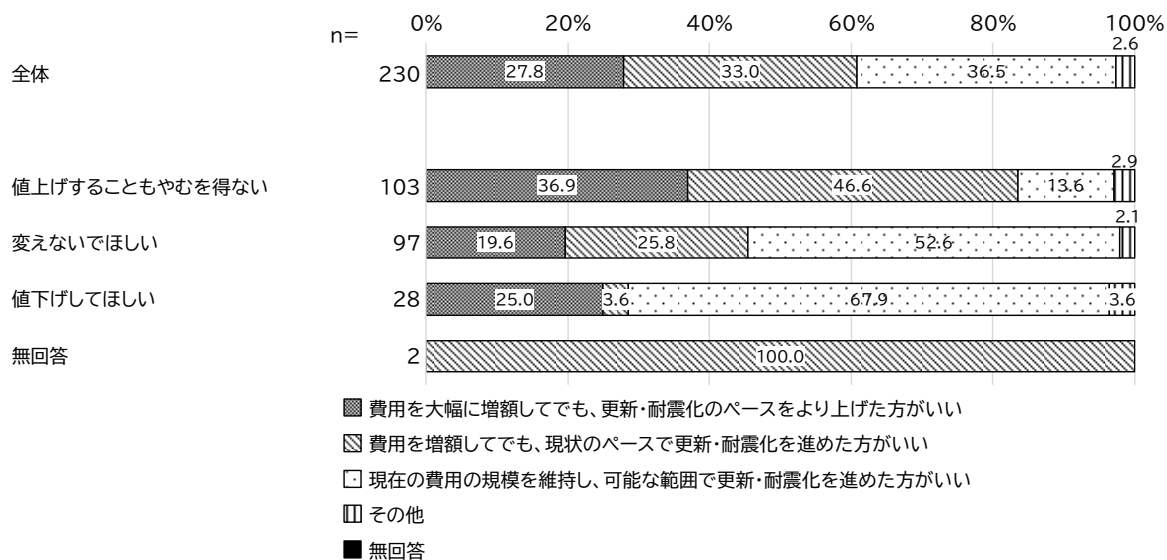


今後の水道料金を「値上げすることもやむを得ない」場合は「満足」、「変えないでほしい」「値下げしてほしい」場合は「どちらかといえば満足」が、属性内で1位となっている。

「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 78 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

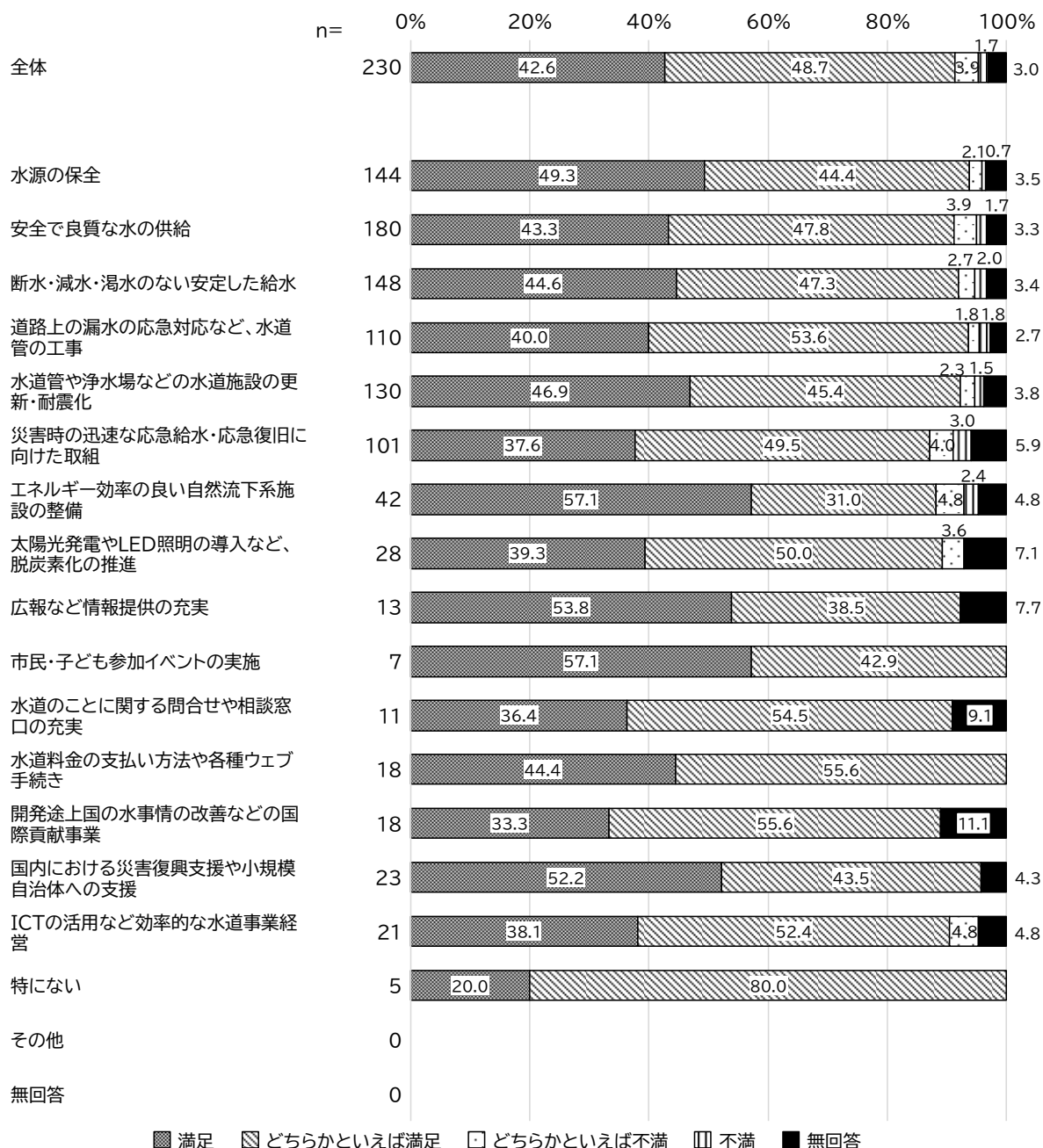


今後の水道料金を「値上げすることもやむを得ない」場合は「費用を増額しても、現状のペースで更新・耐震化を進めた方がいい」「変えないでほしい」「値下げしてほしい」場合は「現在の費用の規模を維持し、可能な範囲で更新・耐震化を進めた方がいい」が属性内で1位となっており、割合も全体値を 10 ポイント以上上回っている。

「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」と「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 79 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



今後特に力を入れるべき項目について、「水源の保全」「水道管や浄水場などの水道施設の更新・耐震化」「エネルギー効率の良い自然流下系施設の整備」「広報など情報提供の充実」「市民・子ども参加イベントの実施」「国内における災害復興支援や小規模自治体への支援」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位となっている。



## IV 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、22 件の回答をいただき、以下の項目に分類できる。  
1 事業所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 (6件)

- 良質な水に感謝
- 現状維持で頑張してほしい
- 横浜の水道水は美味しい
- 使用量に制限が無い恵まれた環境

### (2) 水質 (4件)

- 水道水良質保全の維持
- 飲料水を美味しくしてほしい
- 安心して飲むことができる水の確保

### (3) 水道料金 (2件)

- 値上げはやむを得ない

### (4) アンケート (2件)

- 災害時給水所について初めて知った

### (5) 検針票・支払い (2件)

- マイナポータルで履歴を見れるように

### (6) その他 (6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

のいずれかをお願いいたします。



水道局キャラクター  
「はまビョン」

・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〇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、（〇は1つだけ）や（〇はいくつでも）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・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 ( )

(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、<sup>すいげんち</sup>水源<sup>ち</sup>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 受水槽<sup>じゅすいそう</sup>(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つも、実行はしていない
- 3 ある程度節水をしながら使っている
- 4 まめに節水して使っている

問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 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。  
（○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（ )

＜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入れできる災害時給水所（注）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）

（注） 災害時給水所とは、災害時に飲料水が得られるように横浜市水道局が整備している施設の総称です。

【災害時給水所】

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/torikumi/saigai/oukyu-kyusui.html>



災害時給水所（耐震給水栓）

標識

のぼり

- 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

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（注1）
- 7 イベント
- 8 ウェブサイト（注2）
- 9 アプリ（注3）
- 10 その他（ ）

（注1） 広報紙の例：「広報よこはま」、

パンフレットの例：「横浜市水道局の災害対策」、「横浜の水道」

（注2） ウェブサイトの例：市ウェブサイト、横浜市行政地図情報提供システム「はまピョンマップ」

（注3） アプリの例：「横浜市避難ナビ」、「ロケスマ」

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）

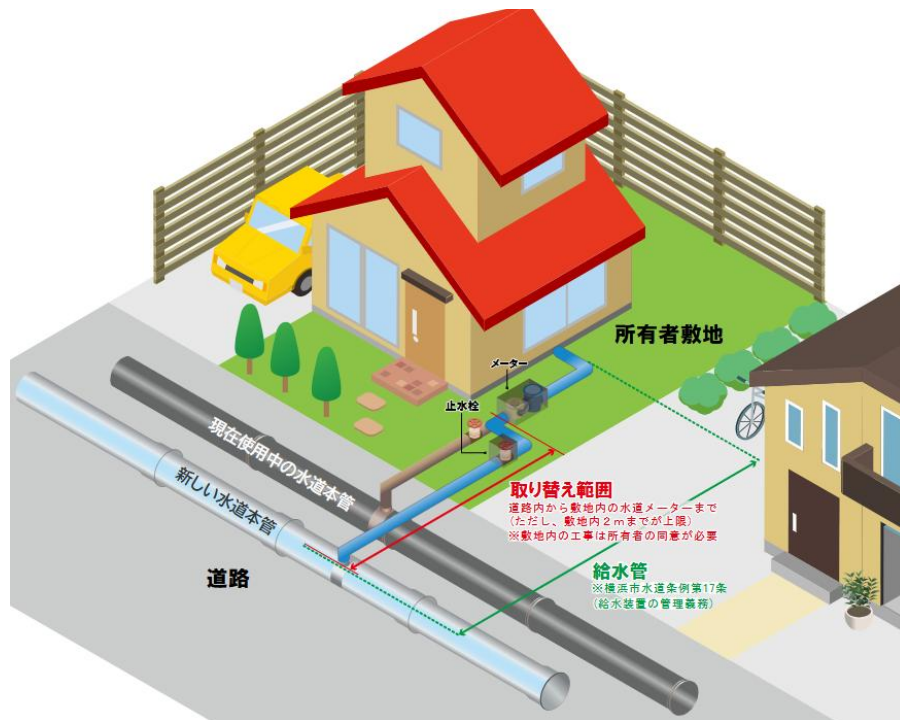


令和6年能登半島地震での応急給水の様子

- 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。  
(○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/koshin/kyuusukannkairyou.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/bunyabetsu/suido/kyuusui-souchi/tetsuzuki/shiteikojijigyosha.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子

【国際貢献の取り組み】

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/torikumi/ken/kokusai-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 ( )

### <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（注）を進めていますが、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になります。

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）



水道管の更新・耐震化の工事の様子

（注） 水道管の耐震化率は34%（令和6年度）です。全ての管路を耐震化するには、現在のペースだと60年以上かかります。

- 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（ ）

### <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。（○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

<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（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（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 <sup>3</sup> 以下   | 2 17～20 m <sup>3</sup>     | 3 21～40 m <sup>3</sup>    |
| 4 41～60 m <sup>3</sup>   | 5 61～100 m <sup>3</sup>    | 6 101～200 m <sup>3</sup>  |
| 7 201～600 m <sup>3</sup> | 8 601～2,000 m <sup>3</sup> | 9 2,001 m <sup>3</sup> 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 <sup>3</sup> 以下   | 2 17～20 m <sup>3</sup>     | 3 21～40 m <sup>3</sup>    |
| 4 41～60 m <sup>3</sup>   | 5 61～100 m <sup>3</sup>    | 6 101～200 m <sup>3</sup>  |
| 7 201～600 m <sup>3</sup> | 8 601～2,000 m <sup>3</sup> | 9 2,001 m <sup>3</sup> 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