

平成 21 年 5 月 12 日
水 道 局

「水道及び下水道に関するお客さま意識調査」の結果について

1 調査の目的

お客さまに水道及び下水道に対するご意見をうかがい、今後の水道事業及び下水道事業に役立て、お客さま満足度の向上を図るために実施しました。

なお、この調査は水道局が概ね 3 年毎に実施している「水道に関する市民意識調査」について、今回は水道局と環境創造局が連携して実施しました（前回：平成 18 年 2 月～3 月実施）。

2 調査の内容

次の項目について、1 項目につき 2 問から 7 問程度の質問を設定しました。（全 26 問）

- (1) 水道水の安全性と節水
- (2) 水道料金・下水道使用料
- (3) 災害時における飲料水の確保と安定的なサービスの推進
- (4) ペットボトル水等
- (5) 水道事業
- (6) 下水道事業

3 調査の方法

次のとおりの条件で調査を行いました。

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

4 回収結果

回収結果は次のとおりです。

- (1) 有効回収数 1,836（前回平成 17 年度調査 2,250）
- (2) 回収率 45.9%（前回平成 17 年度調査 56.3%）

5 主な調査結果

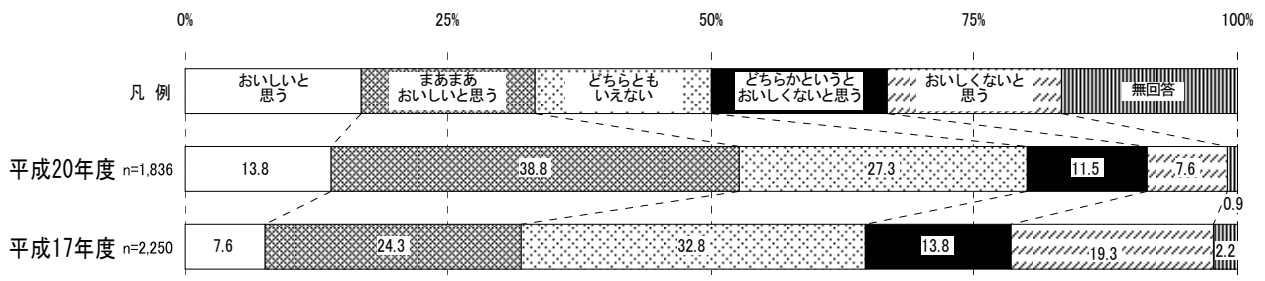
(1) 「水道水のおいしさ」の認識

「おいしいと思う」(13.8%)、「まあまあおいしいと思う」(39.8%)をあわせると、5割以上の方が水道水をおいしいと感じています。

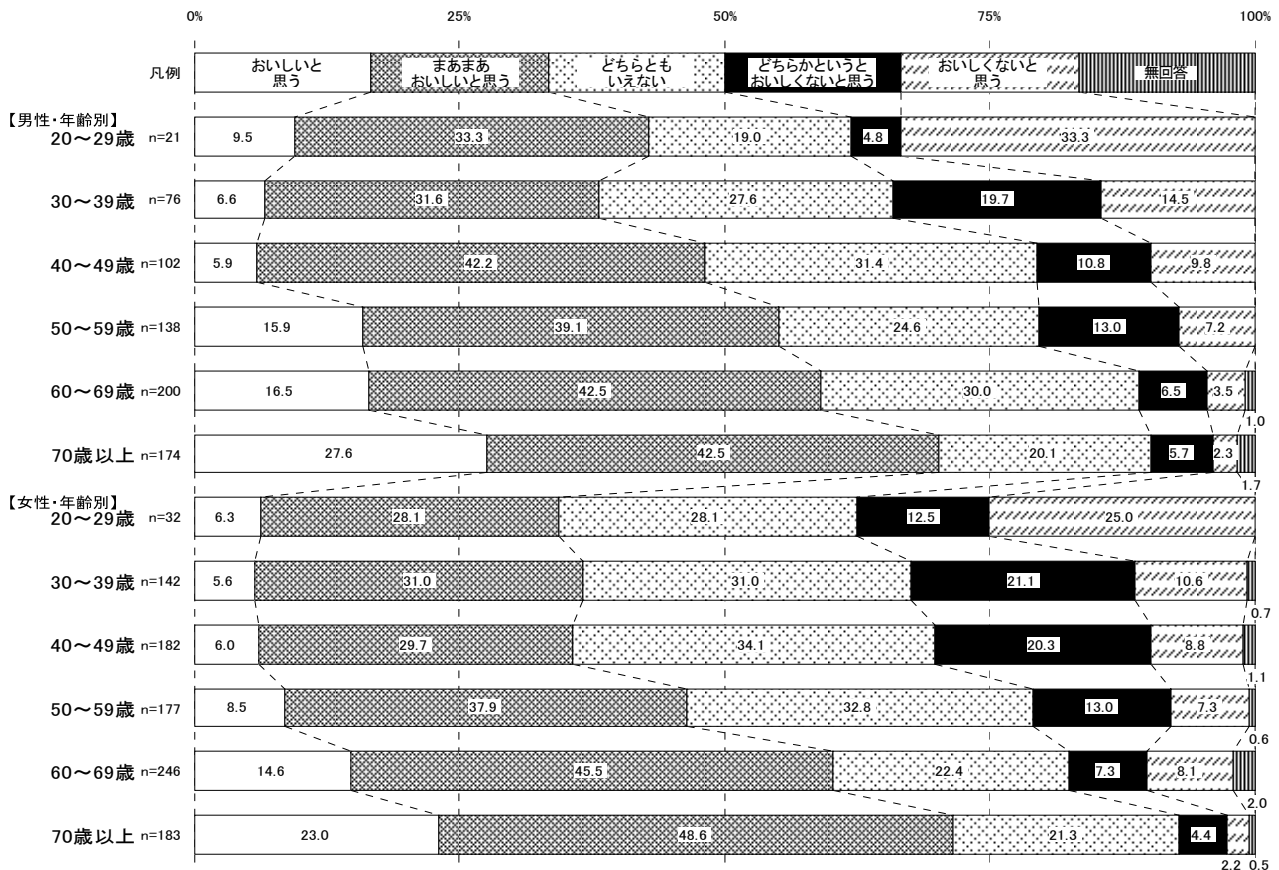
前回調査と比較すると、「おいしいと思う」(前回：7.6%)、「まあまあおいしいと思う」(前回：24.3%)があわせて約3割であったのに対し、今回の調査では2割以上増加しています。

年齢別では、「おいしい」、「まあまあおいしい」の割合が、男女ともに年齢が高くなるにしたがって徐々に高まり、70歳以上の男女はともに7割を超えています。

【おいしさの認識】



【性別・年齢別】



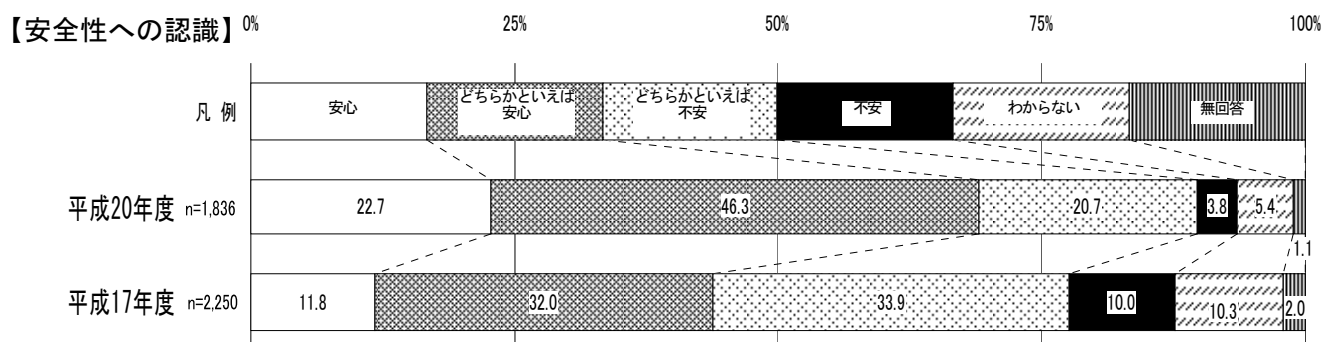
※19歳以下は回答数が0のため、グラフには表示しない

(2) 「水道水の安全性」への認識と不安と思う理由

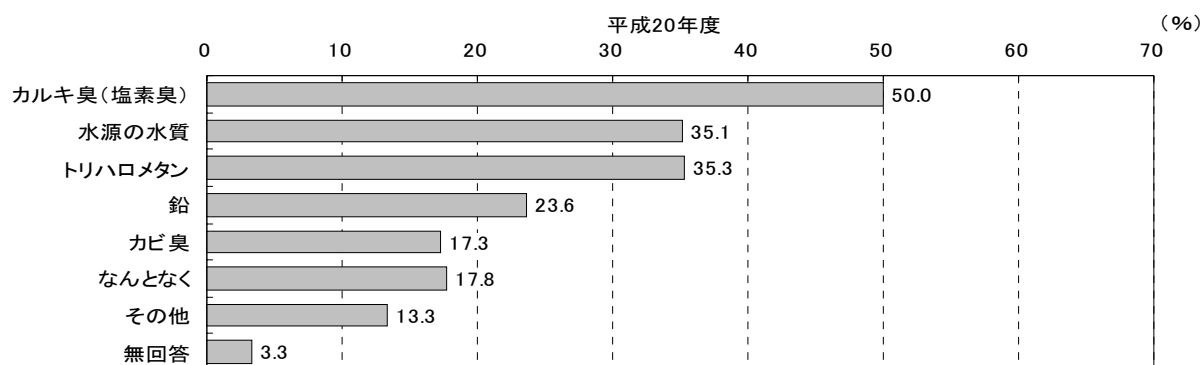
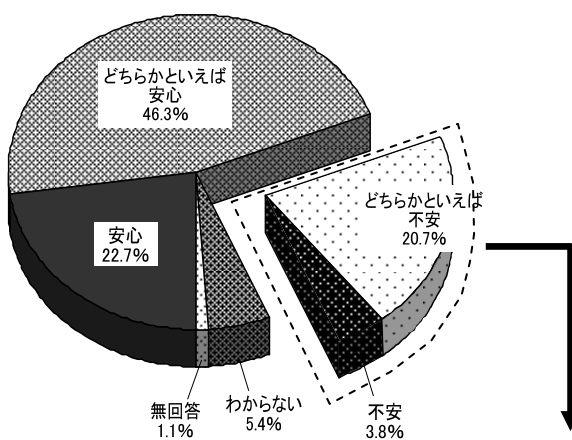
水道水の安全性については、「安心」(22.7%)、「どちらかといえば安心」(46.3%)をあわせると、約7割となっています。

前回調査と比較すると、「安心」(前回:11.8%)、「どちらかといえば安心」(前回:32.0%)とする方が、2割以上増加しています。

また、「不安」「どちらかといえば不安」と答えた方(24.5%)に、不安と思う理由をたずねたところ〔複数回答〕、「カルキ臭」を挙げる人が最も多く50.0%、次に「トリハロメタン」(35.3%)、「水源の水質」(35.1%)となっています。



【不安と思う理由】〔複数回答〕



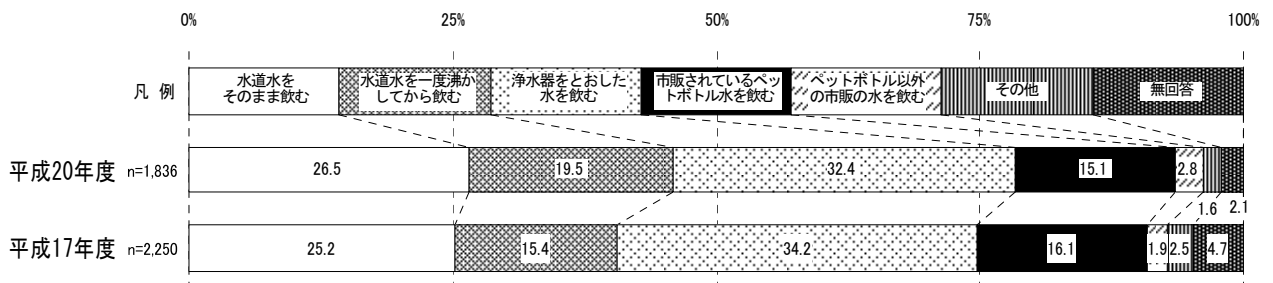
(3) 家庭で主に飲んでいる水

「浄水器をとおした水を飲む」(32.4%)が最も多く、次いで、「水道水をそのまま飲む」(26.5%)、「水道水を一度沸かしてから飲む」(19.5%)となっています。

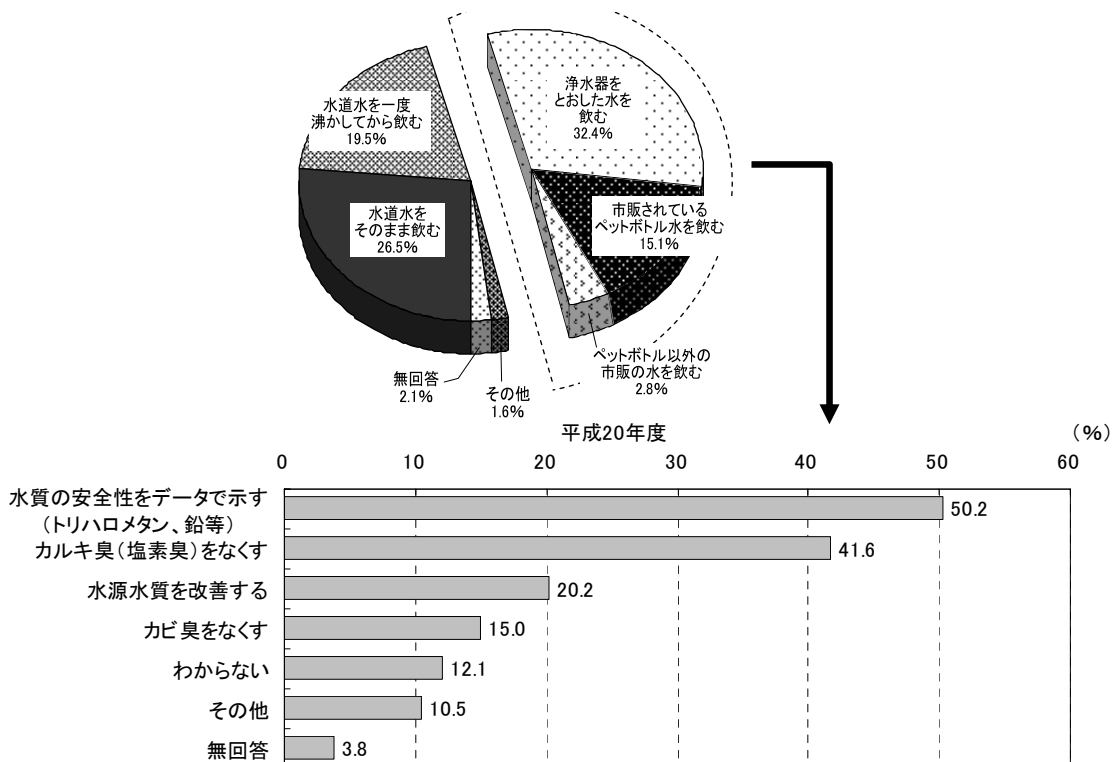
前回調査と比較すると、「水道水をそのまま飲む」(前回：25.2%)や「水道水を一度沸かしてから飲む」(前回：15.4%)が増加しており、「浄水器をとおした水を飲む」(前回：34.2%)は減少となっています。

また、浄水器をとおした水、ペットボトル水やペットボトル水以外の市販の水を飲むと答えた方(50.3%)に、「水道水を直接蛇口から飲むための改善策」を聞いたところ、「水質の安全性をデータで示す」が50.2%、「カルキ臭をなくす」が41.6%と高い割合となっています。

【家庭で主に飲んでいる水】



【水道水を直接蛇口から飲むための改善策】〔複数回答〕



(4) ペットボトル水の利用と「はまっ子どうし」の認知

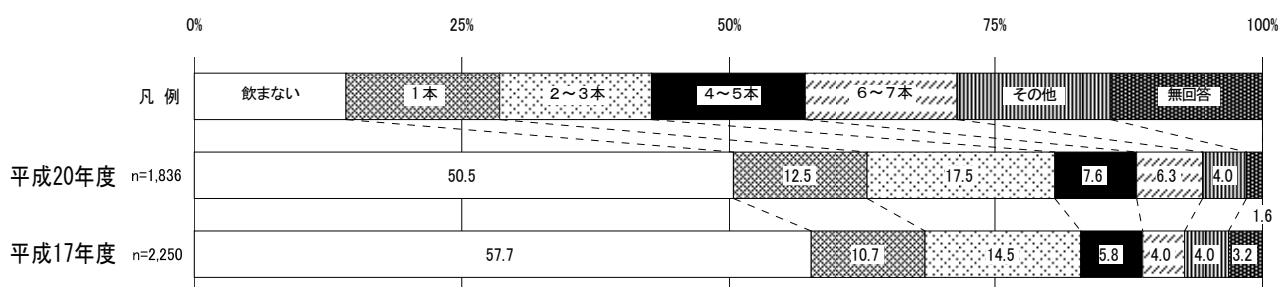
ペットボトル水の利用では、「飲まない」(50.5%)とする方が半数を占めています。飲む人の購入量は、週に「2～3本」(17.5%)が最も多く、次に「1本」(12.5%)となっています。

前回調査と比較すると「飲まない」(前回：57.7%)とする方が7.2%減少し、本数別ではそれぞれ微増しています。

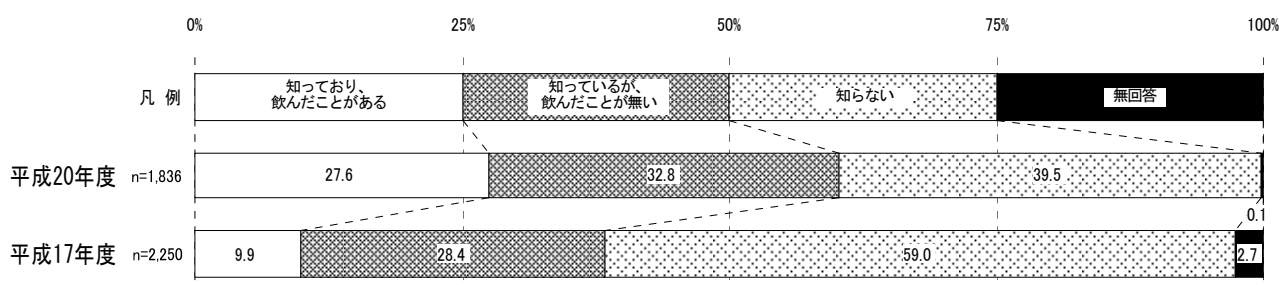
また、「はまっ子どうし」については、「知っている」が6割となっています。

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

【ペットボトル水の購入本数（週）】



【はまっ子どうしの認知】

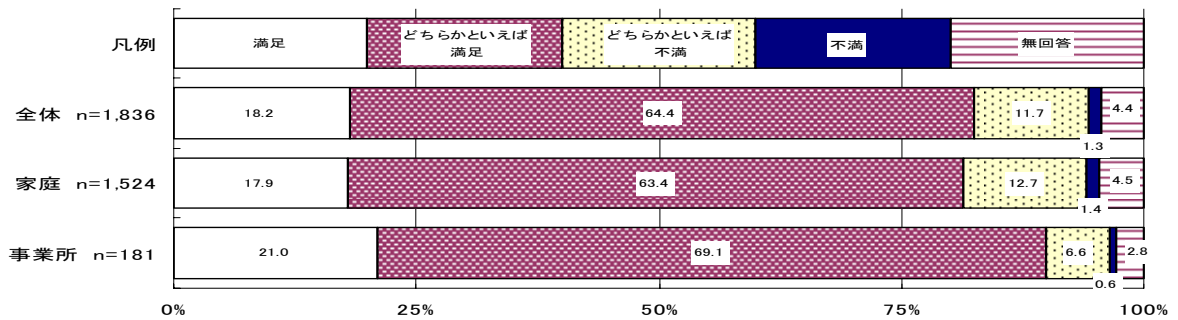


(5) 水道サービスの満足度（今回の調査で新たにお尋ねした項目）

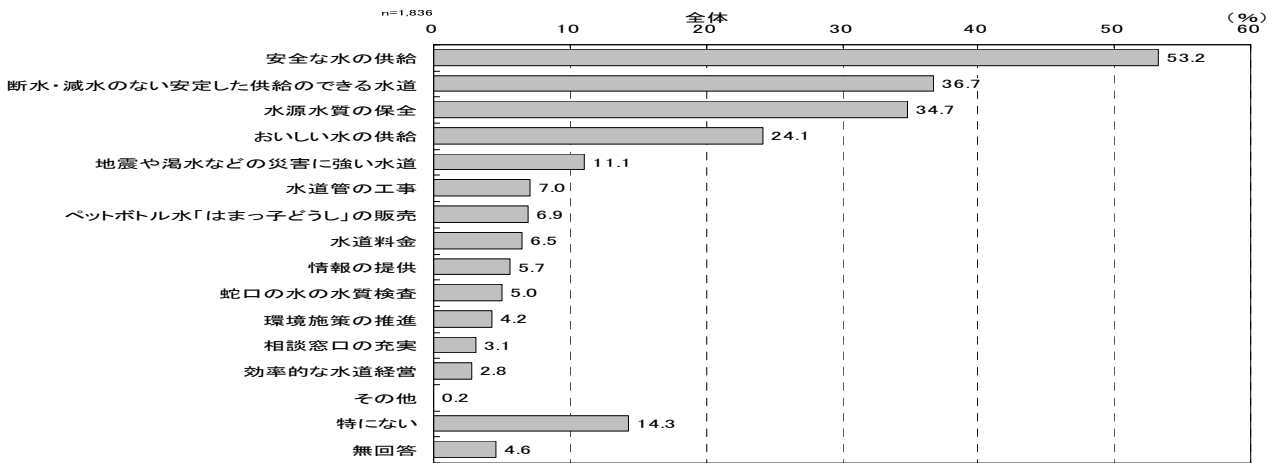
「満足」（18.2%）、「どちらかといえば満足」（64.4%）をあわせると、8割以上の方が水道サービス全般に満足しています。

水道サービスについて満足している点は、「安全な水の供給」（53.2%）が最も多く、続いて、「断水・減水のない安定した供給のできる水道」（36.7%）や、「水源水質の保全」（34.7%）が多くなっています。また、水道サービスについて不満な点では、「特にない」（36.4%）が最も多くなっており、次いで「水道料金」（27.6%）となっています。

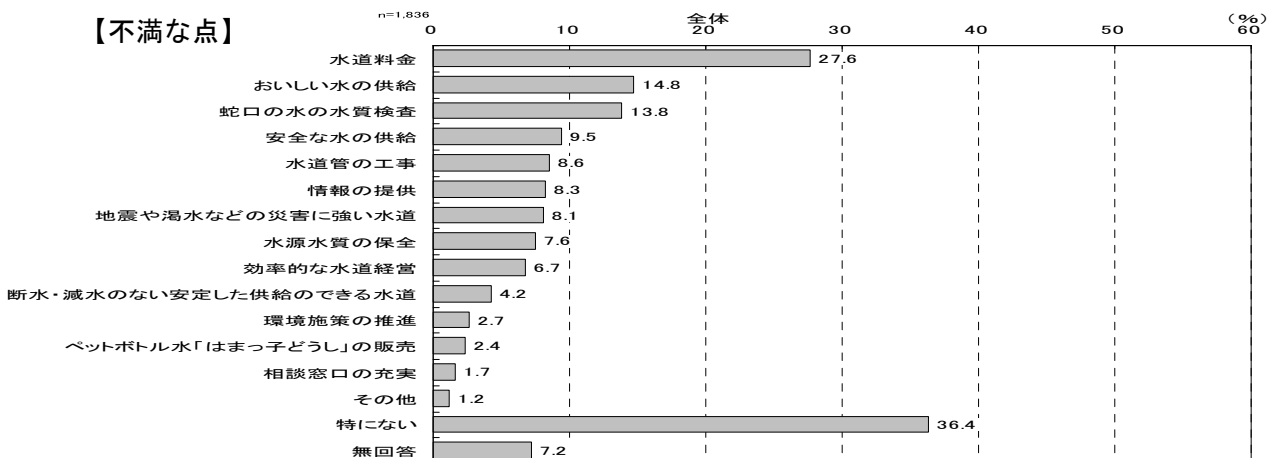
【水道サービスの満足度】



【満足している点】



【不満な点】



(6) 災害時の飲料水確保場所の認知

身近にある応急給水拠点については、「具体的な場所を知っている」(18.7%)、「聞いたことはあるが、具体的場所は知らない」(31.2%)をあわせると、ほぼ半数の方が認知しています。

一方、身近にある応急給水拠点を「知らない」(49.7%)もほぼ半数となっています。

前回調査と比較すると、認知度は3.4%増加しているものの、応急給水拠点の認知度はまだ低いといえます。

【応急給水拠点の認知】

