

4 ペットボトル水等について

(1)ー1 ペットボトル水の利用

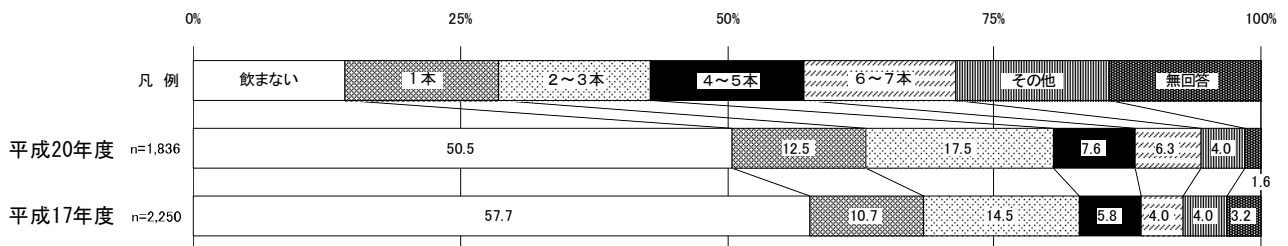
◇「飲まない」が半数、1本～3本飲む人が3割

問14-1 平均すると、1週間に「ペットボトル水」（ミネラルウォーターなど）を何本くらいお飲みになりますか（500ミリリットル換算でお答えください。ジュース、コーヒー、お茶などを除く）。（○は1つだけ）

- | | |
|--------|--------|
| 1 飲まない | 4 4～5本 |
| 2 1本 | 5 6～7本 |
| 3 2～3本 | 6 ()本 |

ペットボトル水については、「飲まない」（50.5%）が半数を占める。ペットボトル水を「飲む」人の購入量は、週に「1本」（12.5%）と「2～3本」（17.5%）が多く、あわせると3割となる。前回調査と比較すると、「飲まない」が7.2%減少し、本数別ではそれぞれ微増している。（図43）

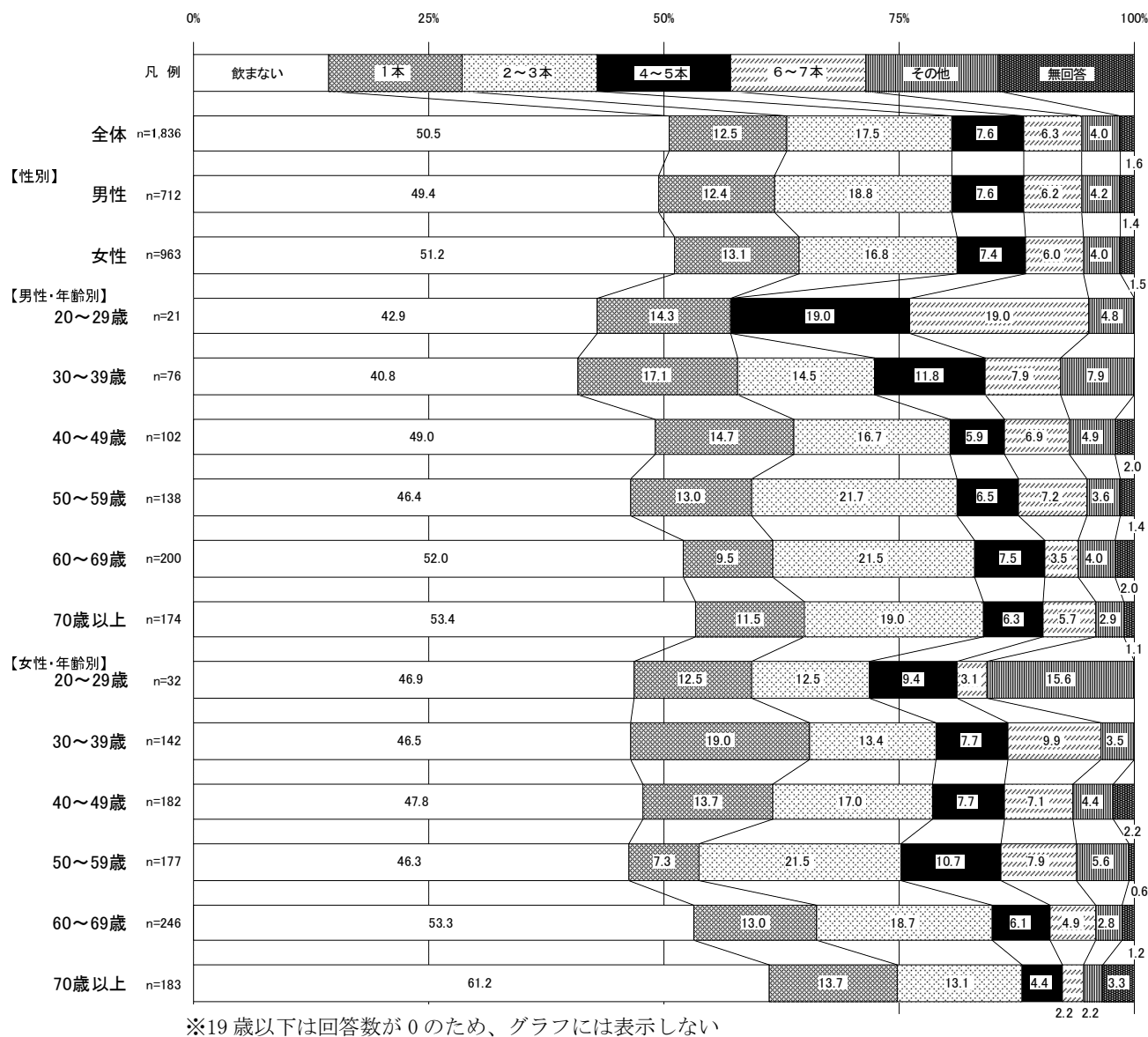
<図43> 前回調査との比較



性別でみると、男性、女性の違いはほとんどない。

年齢別では、「飲まない」の割合が、年齢が高くなるにつれ徐々に増加する傾向がみられる。特に70歳以上の女性では6割以上の人が「飲まない」と回答している。(図4 4)

<図 4 4> 全体／性別／性別・年齢別



(1)ー2 ペットボトル水を飲む理由

◇「安全だと思うから」が5割、「おいしいから」が4割半ば

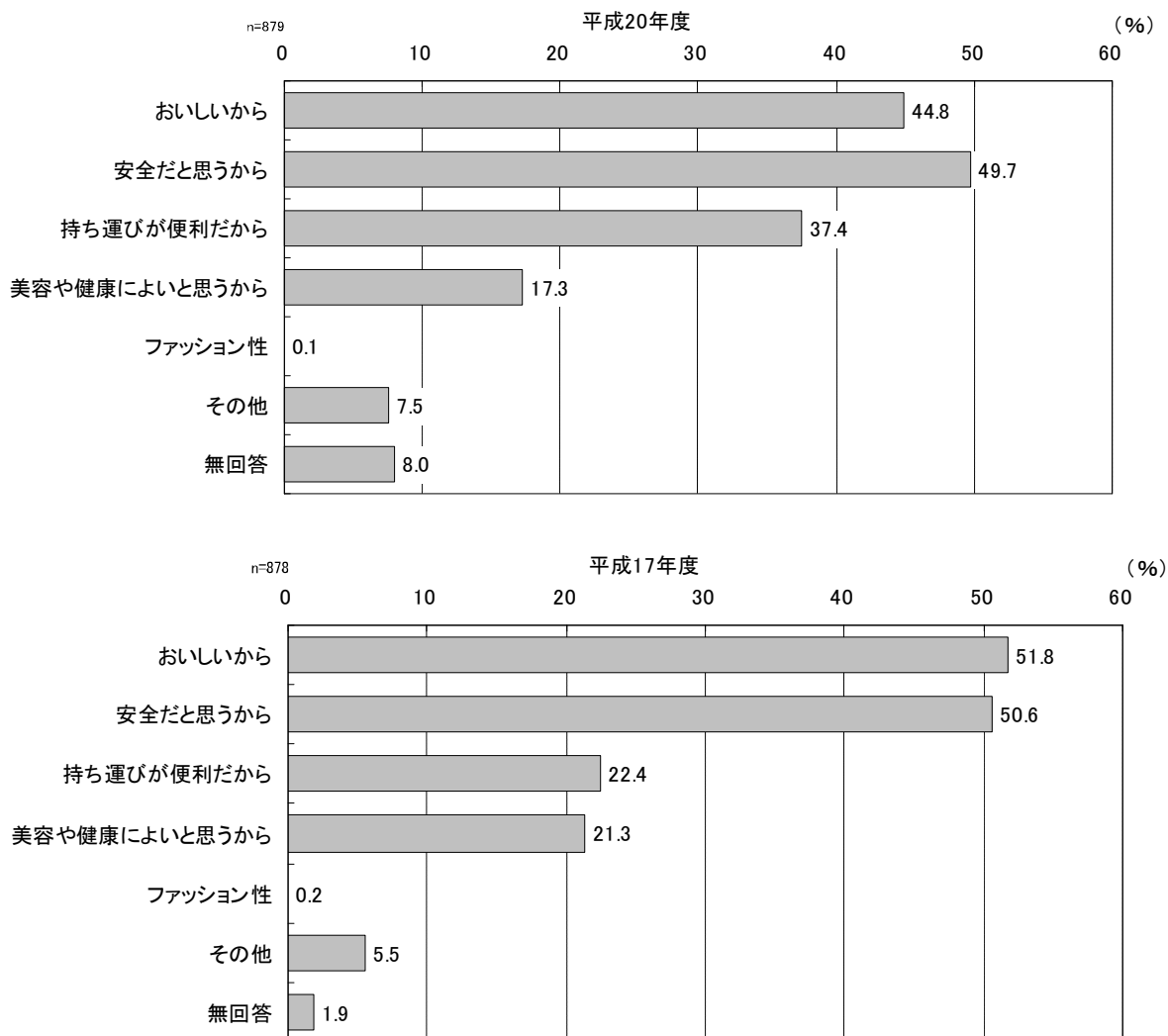
問14-2 問14-1で「2」～「6」とお答えになった方におうかがいします。 n=879
 「ペットボトル水」をお飲みになる理由は何ですか。(〇はいくつでも)

1 おいしいから	4 安全だと思うから
2 持ち運びが便利だから	5 美容や健康によいと思うから
3 ファッション性	6 その他 ()

ペットボトル水を買う理由としては、「安全だと思うから」(49.7%)は5割弱、「おいしいから」(44.8%)は4割半ば、「持ち運びが便利だから」(37.4%)は4割弱と高く、次いで「美容や健康によいと思うから」が2割弱となっている。「ファッション性」(0.1%)は極端に少ない。

前回調査との比較をすると、「おいしいから」は7.0%、「美容や健康によいと思うから」は4.0%、それぞれ減少している。「持ち運びが便利だから」が15.0%増加している。(図45)

<図45> 前回調査との比較



(2) 「はまっ子どうし」の認知と利用

◇認知の割合は前回調査から大きく増加、「飲んだことがある」は3割弱

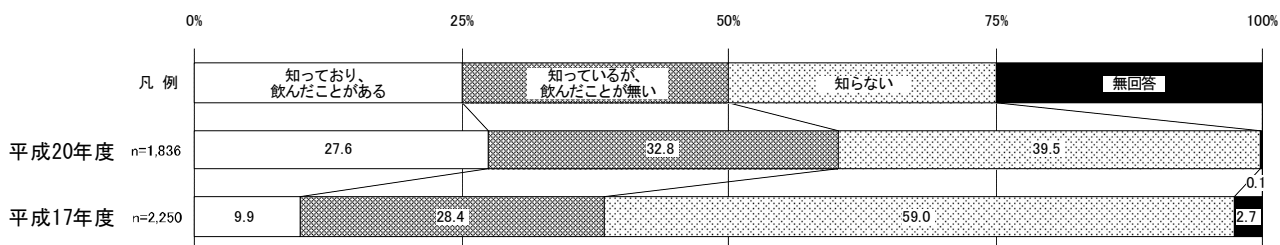
問15 水道局で製造・販売している、ペットボトル水「はまっ子どうし」を知っていますか。また、飲んだことがありますか。(○は1つだけ)

1 知っており、飲んだことがある 3 知らない
 2 知っているが、飲んだことがない

「はまっ子どうし」については、「知っており、飲んだことがある」(27.6%)が3割弱で、「知っているが、飲んだことがない」(32.8%)の3割強をあわせれば、6割の人が認知していることになる。

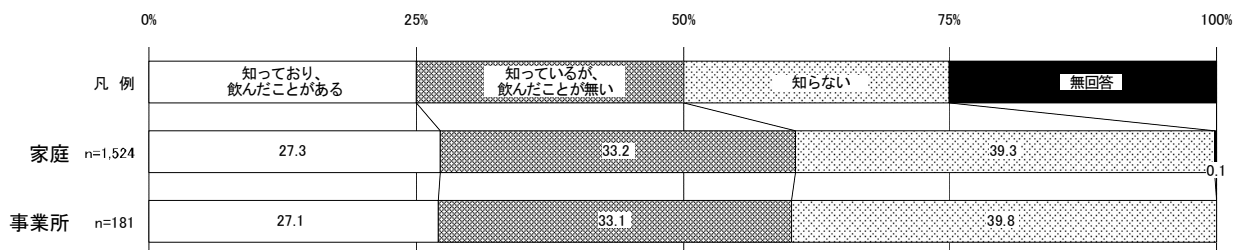
前回調査と比較すると、「知っており、飲んだことがある」は17.7%、「知っているが、飲んだことがない」は4.4%、それぞれ増加しており、「はまっ子どうし」の認知の割合は大きく上がったといえる。(図46)

<図46> 前回調査との比較 全体



利用者種別では、家庭と事業所の差異はほとんどみられない。(図47)

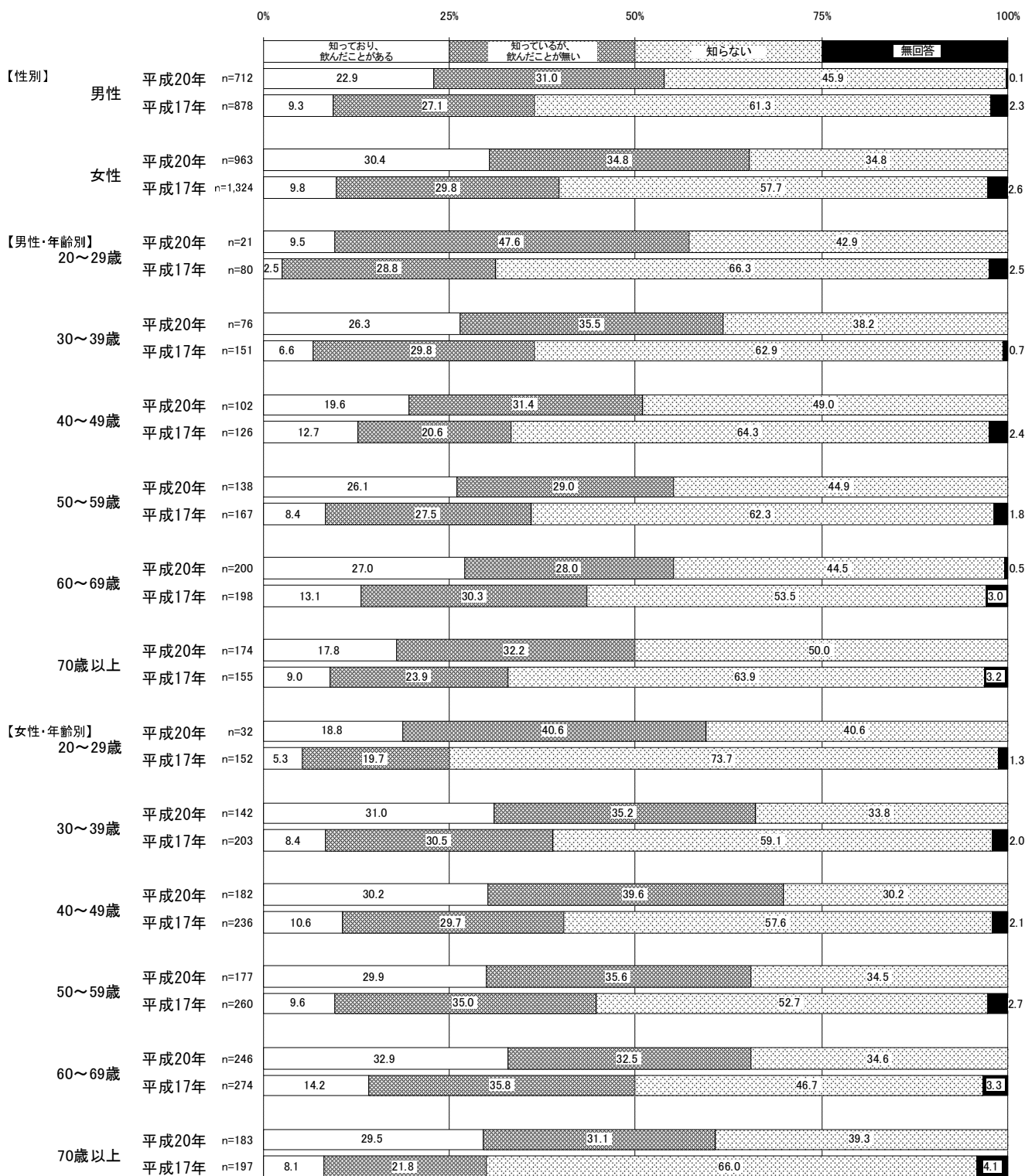
<図47> 利用者種別



性別では、認知の割合は女性のほうが 11.3%高い。前回調査と比較すると、認知の割合は男性で 17.5%、女性で 25.6%、それぞれ増加している。

年齢別では、認知の割合が最も高いのは 40 歳代女性で 7 割弱、逆に 70 歳代男性は「知らない」が半数を占めている。前回調査との比較をすると、認知の割合が最も上がったのは、20 歳代女性で 34.4% 増加している。(図 4 8)

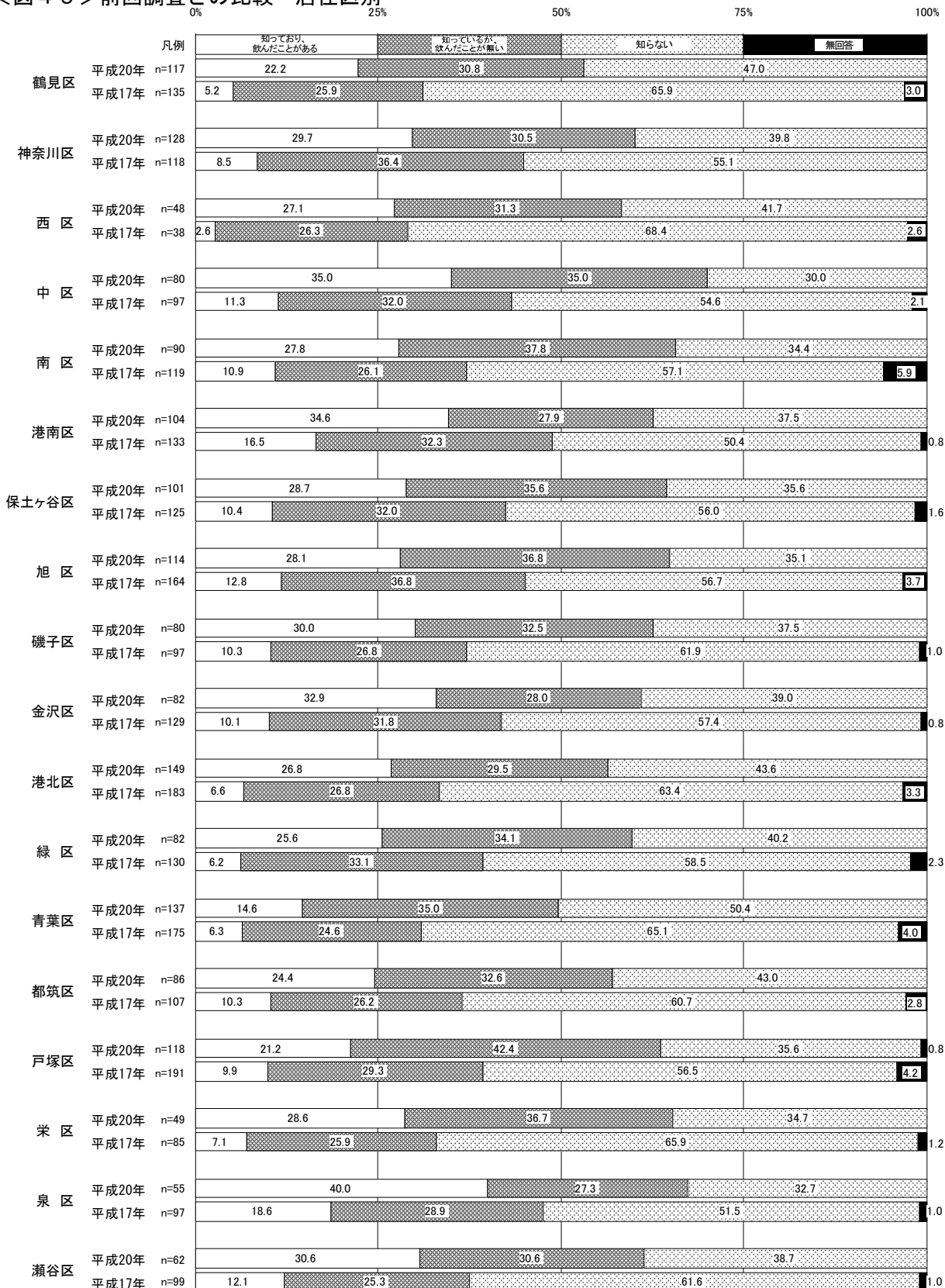
<図 4 8> 前回調査との比較 性別／性別・年齢別



※19 歳以下は回答数が 0 のため、グラフには表示しない

居住区別では、「知っており、飲んだことがある」は泉区の4割が最も高くなっている。認知の割合でみると、中区では7割と最も高く、南区と栄区では6割半ばを超えている。逆に「知らない」が一番多かったのは青葉区で、5割強の人が認知していない。前回調査と比較をすると、「知っており、飲んだことがある」が最も増えたのは西区で、24.5%増加している。認知の割合でみても西区が最も増えており、29.5%増加している。(図49)

＜図49＞前回調査との比較 居住区別



5 水道事業について

(1)ー1 お客さまサービスセンターの認知

◇認知の割合は前回調査から大きく増加、「知っている」が4割半ば

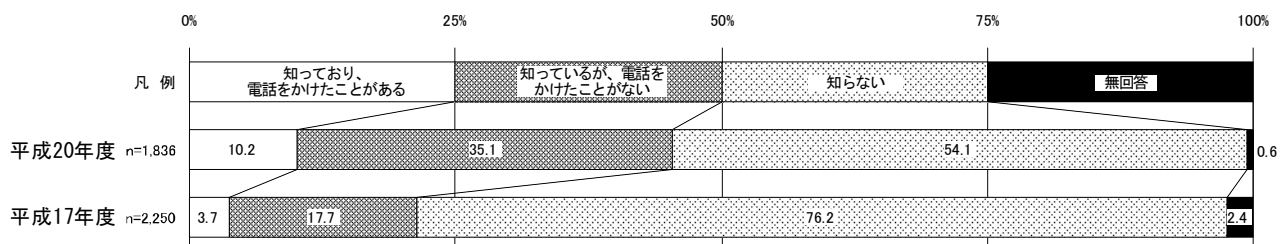
問16-1 水道局お客さまサービスセンター（045-847-6262）は、水道に関するお問合せ・お手続きを24時間・365日電話受付しています。水道局お客さまサービスセンターをご存知ですか。また電話をかけたことがありますか。（○は1つだけ）

- | | |
|----------------------|--------|
| 1 知っており、電話をかけたことがある | 3 知らない |
| 2 知っているが、電話をかけたことがない | |

お客さまサービスセンターの認知については、「知っており、電話をかけたことがある」（10.2%）と「知っているが、電話をかけたことがない」（35.1%）をあわせた4割半ばが知っていることになる。逆に、「知らない」が5割半ばを占めている。

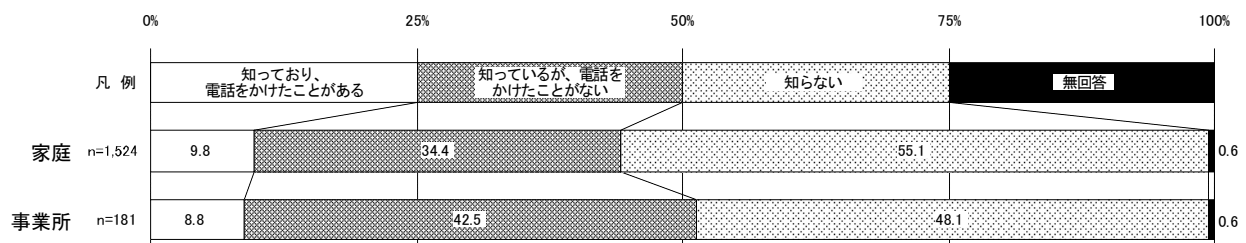
前回調査と比較をすると、「知っており、電話をかけたことがある」は6.5%、「知っているが、電話をかけたことがない」は17.4%、それぞれ増加している。逆に、「知らない」は22.1%減少している。（図50）

<図50> 前回調査との比較



利用者種別では、認知の割合は事業所が家庭よりも7.1%上回っている。（図51）

<図51> 利用者種別

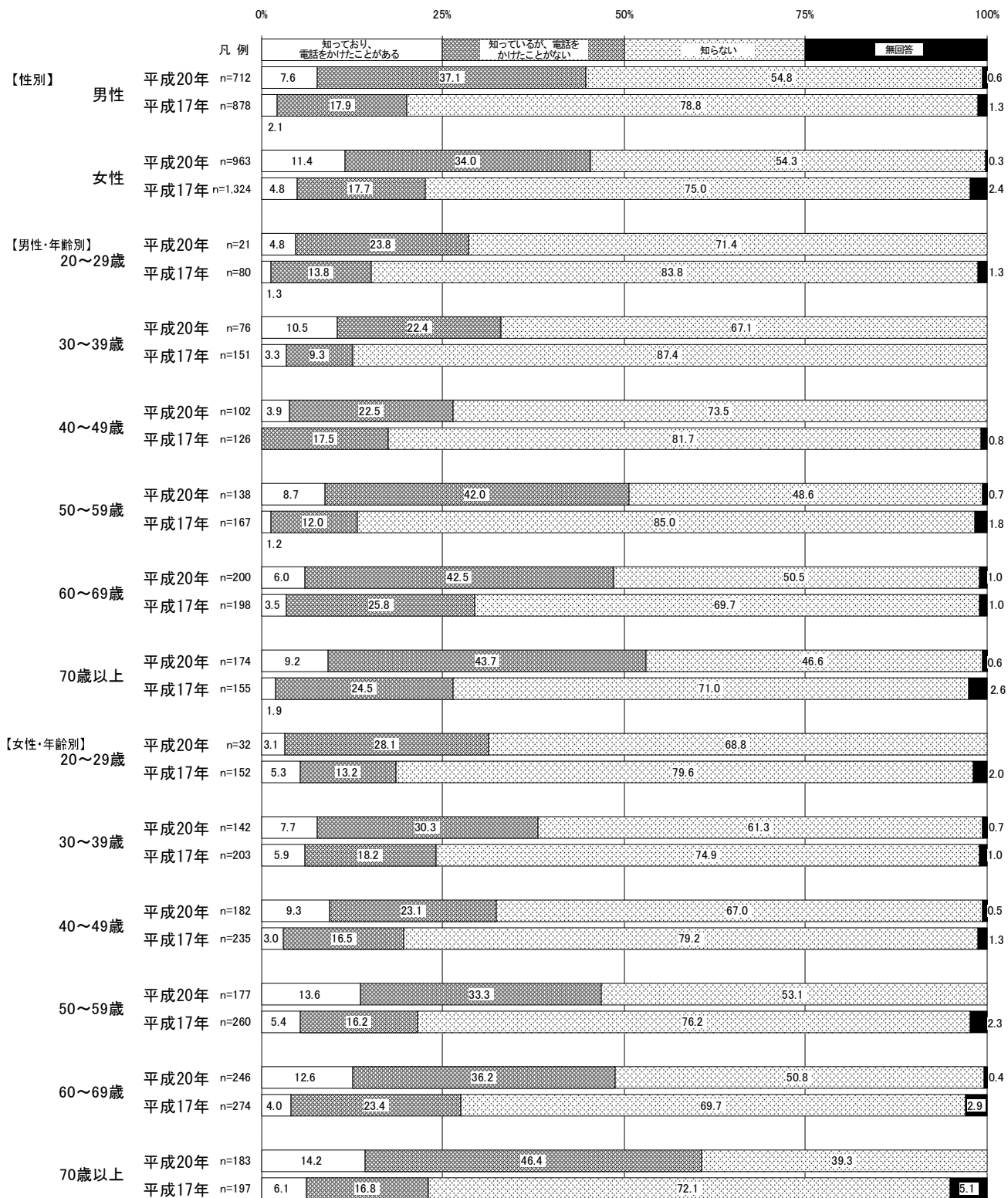


性別でみると、「知っており、電話をかけたことがある」は女性のほうが3.8%上回っているが、認知の割合では男性、女性の差はほとんどみられない。

年齢別では、70歳以上女性の認知の割合が6割を占め最も高くなっている。

前回調査と比較しても、認知の割合の増加率が最も高いのは70歳以上の女性で、37.7%増となっている。(図5 2)

<図5 2> 前回調査との比較 性別／性別・年齢別



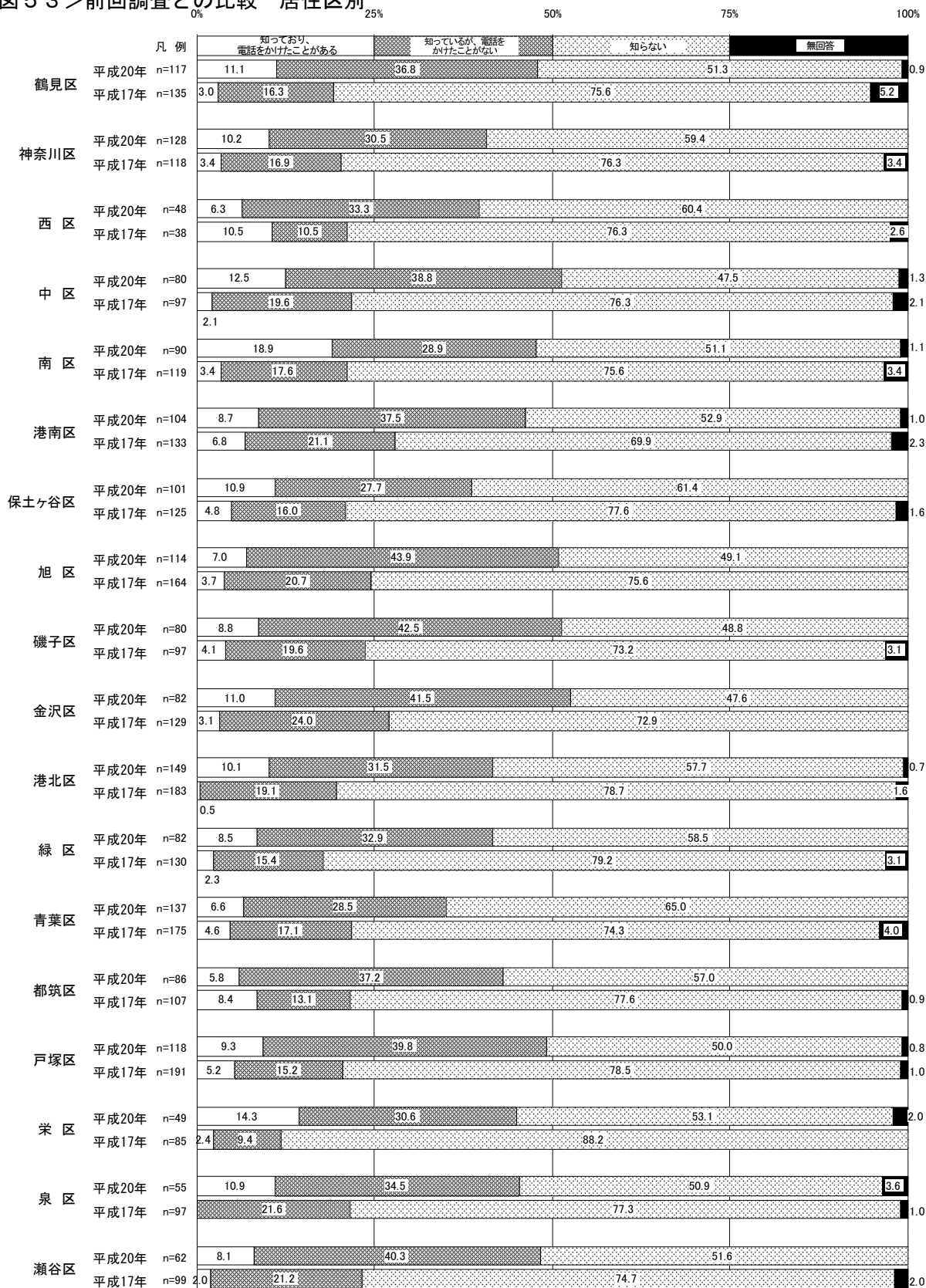
※19歳以下は回答数が0のため、グラフには表示しない

居住区別で見ると、中区、旭区、磯子区、金沢区で認知の割合が5割を超えている。一方、「知らない」が最も多かったのは青葉区で、6割半が認知していない。

前回調査と比較をすると、認知の割合は栄区で最も増加率が高く、33.1%増となっている。

(図53)

<図53> 前回調査との比較 居住区別



(1)ー2 電話担当者の対応の感想

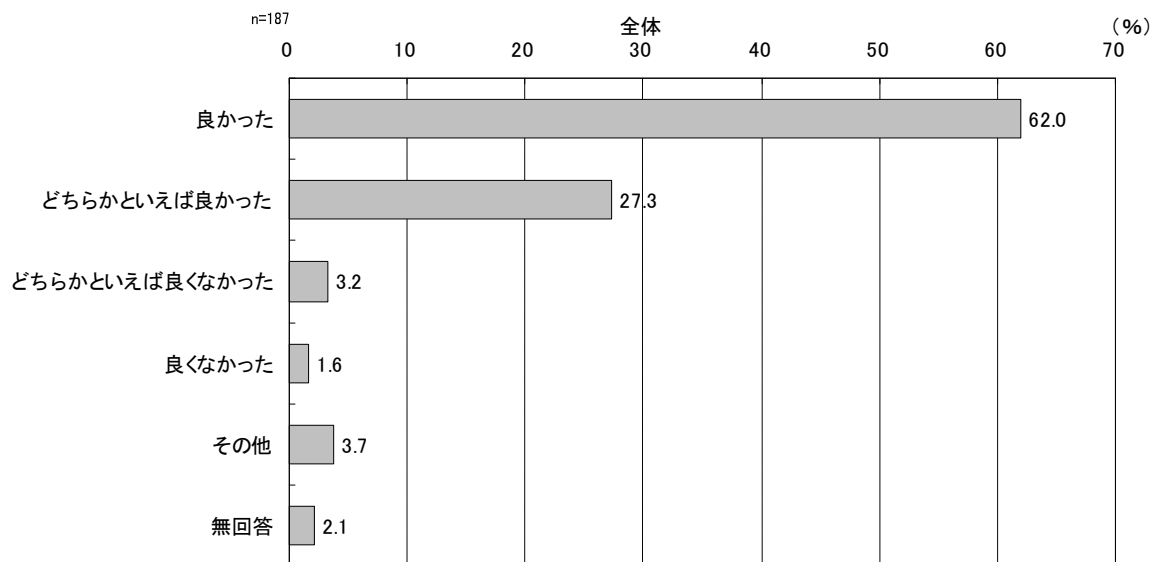
◇「良かった」が6割以上で「どちらかといえば良かった」とあわせるとほぼ9割

問16-2 問16-1で「1」とお答えになった方におうかがいします。 n=187
 その時の電話担当者の対応はいかがでしたか。(○は1つだけ)

1 良かった	4 良くなかった
2 どちらかといえば良かった	5 その他
3 どちらかといえば良くなかった	

電話対応の感想は、「良かった」(62.0%)が6割以上で、「どちらかといえば良かった」(27.3%)の3割弱をあわせた9割弱が『良かった』となっている。「どちらかといえば良くなかった」(3.2%)、「良くなかった」(1.6%)はあわせても1割に満たない。(図54)

<図54>全体



(2) 環境施策の取組の認知

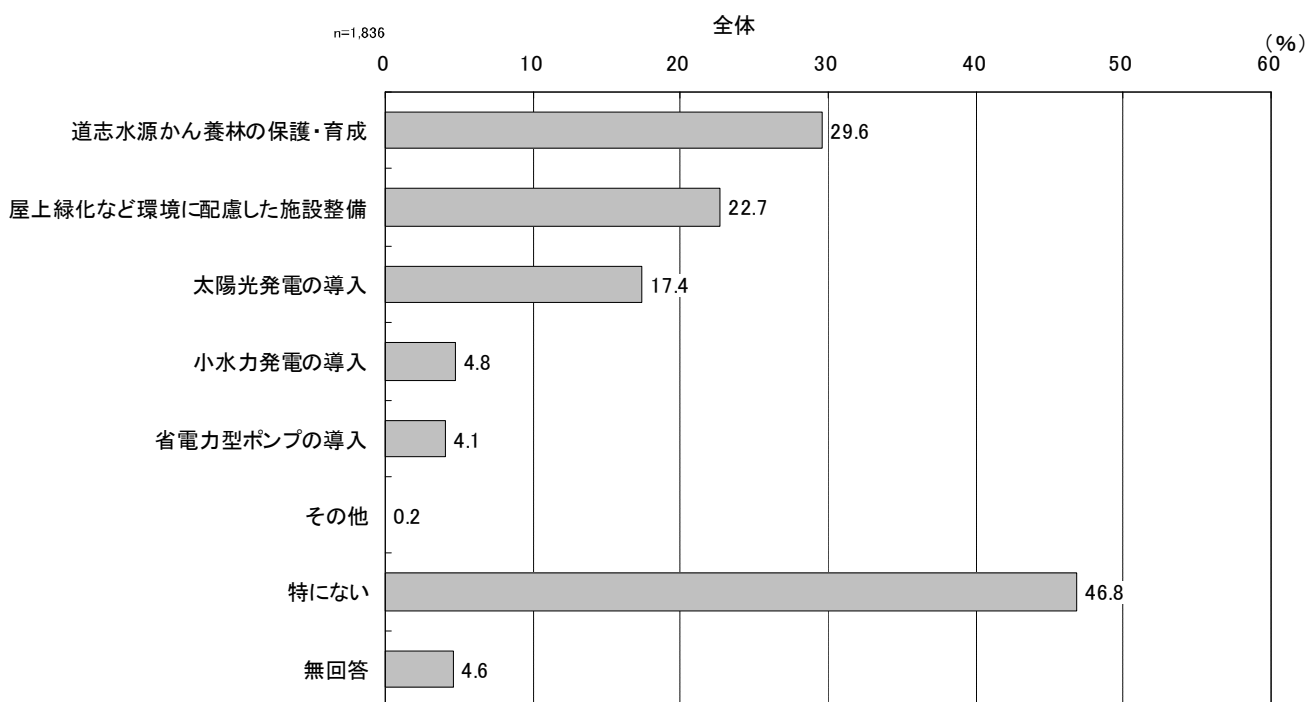
◇「道志水源かん養林の保護・育成」が3割弱

問17 水道局では、環境負荷低減のため、省エネルギーの取組や、自然エネルギーの利用など様々な環境施策に取り組んでいます。次のうち水道事業での環境への取組としてご存知のものがありませんか。(〇はいくつでも)

1 小水力発電の導入	5 屋上緑化など環境に配慮した施設整備
2 太陽光発電の導入	6 その他 ()
3 省電力型ポンプの導入	7 特にない
4 道志水源かん養林の保護・育成	

環境施策の取組の認知については、「特にない」(46.8%)が最も多いが、知っている内容としては、「道志水源かん養林の保護・育成」(29.6%)が3割弱で高く、「屋上緑化など環境に配慮した施設整備」(22.7%)が2割強、「太陽光発電の導入」(17.4%)2割弱となっており、「小水力発電の導入」(4.8)と「省電力型ポンプの導入」(4.1%)は1割に満たない。(図55)

<図55>全体



(3) PRの認知

◇「よこはまの水」が5割以上、「水道使用水量のお知らせ」が4割弱

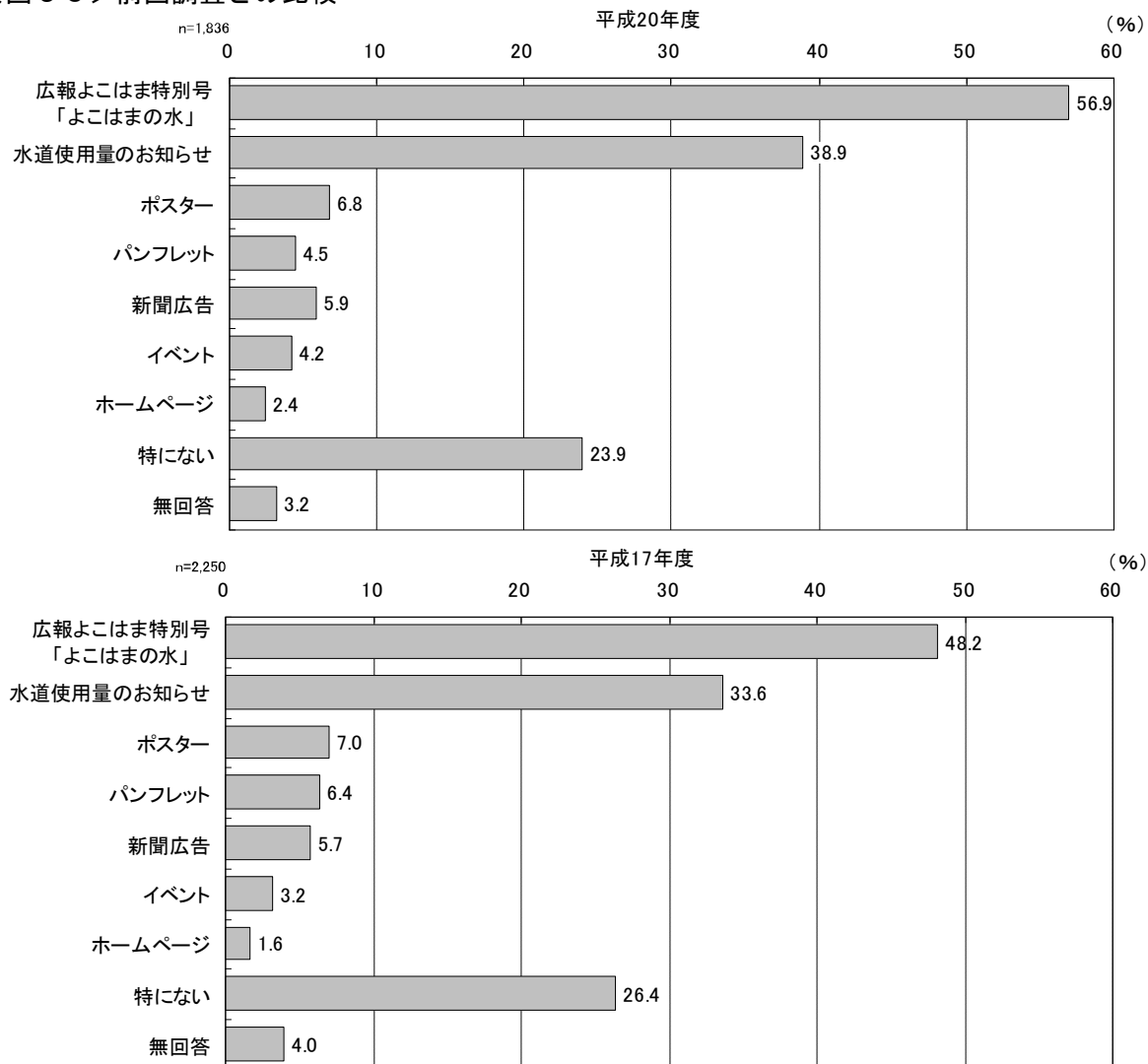
問18 水道局では新聞広告やパンフレットなどで水道事業のPRを行っていますが、次のうちご存知のものがありますか。(〇はいくつでも)

- | | |
|---------------------|----------|
| 1 広報よこはま特別号「よこはまの水」 | 5 パンフレット |
| 2 ポスター | 6 イベント |
| 3 新聞広告 | 7 ホームページ |
| 4 水道使用水量のお知らせ(裏面) | 8 特にな |

水道事業のPRの媒体として、最も認知されているのは「よこはまの水」(56.9%)で、5割以上を占めている。次いで、「水道使用水量のお知らせ(裏面)」(38.9%)が4割弱と多いが、この両者の媒体のほかは、1割未満となっている。また、「特にな」(23.9%)は2割強と比較的高くなっている。

前回調査と比較すると、「よこはまの水」が8.7%、「水道使用水量のお知らせ(裏面)」は5.3%、それぞれ増加している。(図56)

<図56> 前回調査との比較



(4) 水道について知りたいこと

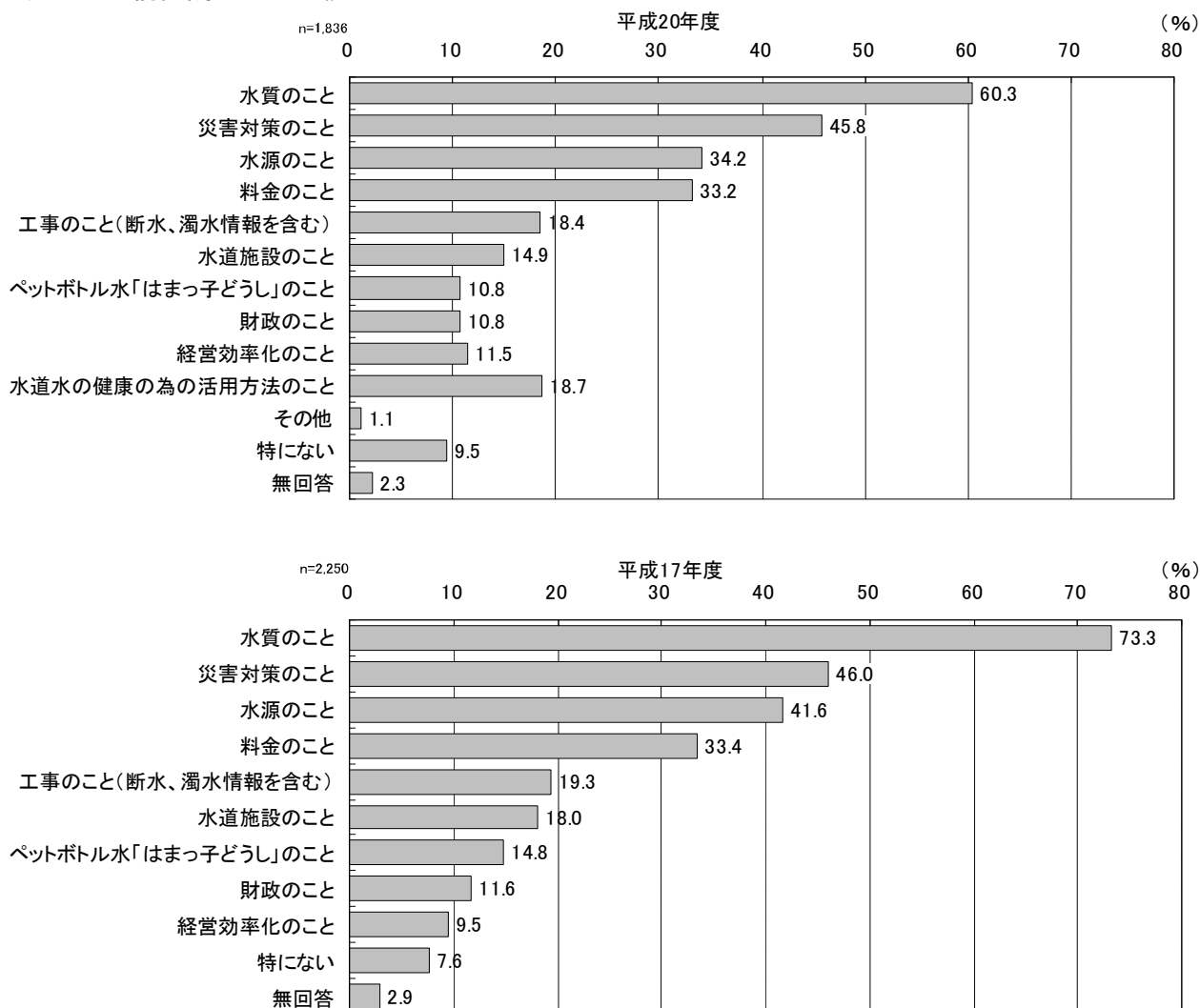
◇最も関心が高いのは「水質のこと」で6割

問19 次のうち水道についてお知りになりたいことはどれですか。(〇はいくつでも)	
1 水源のこと	7 経営の効率化のこと
2 水質のこと	8 料金のこと
3 水道施設のこと	9 ペットボトル水「はまっ子どうし」のこと
4 災害対策のこと	10 水道水の健康のための活用方法のこと
5 工事のこと(断水、濁水情報を含む)	11 その他
6 財政のこと	12 特にない

水道についての関心は、「水質のこと」(60.3%)が最も高く、6割を上回る。次いで、「災害対策のこと」(45.8%)の4割半ば、「水源のこと」(34.2%)、「料金のこと」(33.2%)の3割強と、これらの4項目が他より大きな比率となっている。

前回調査と比較をすると、「水質のこと」が13.0%、「水源のこと」が7.4%、それぞれ減少している。(図57)

<図57> 前回調査との比較



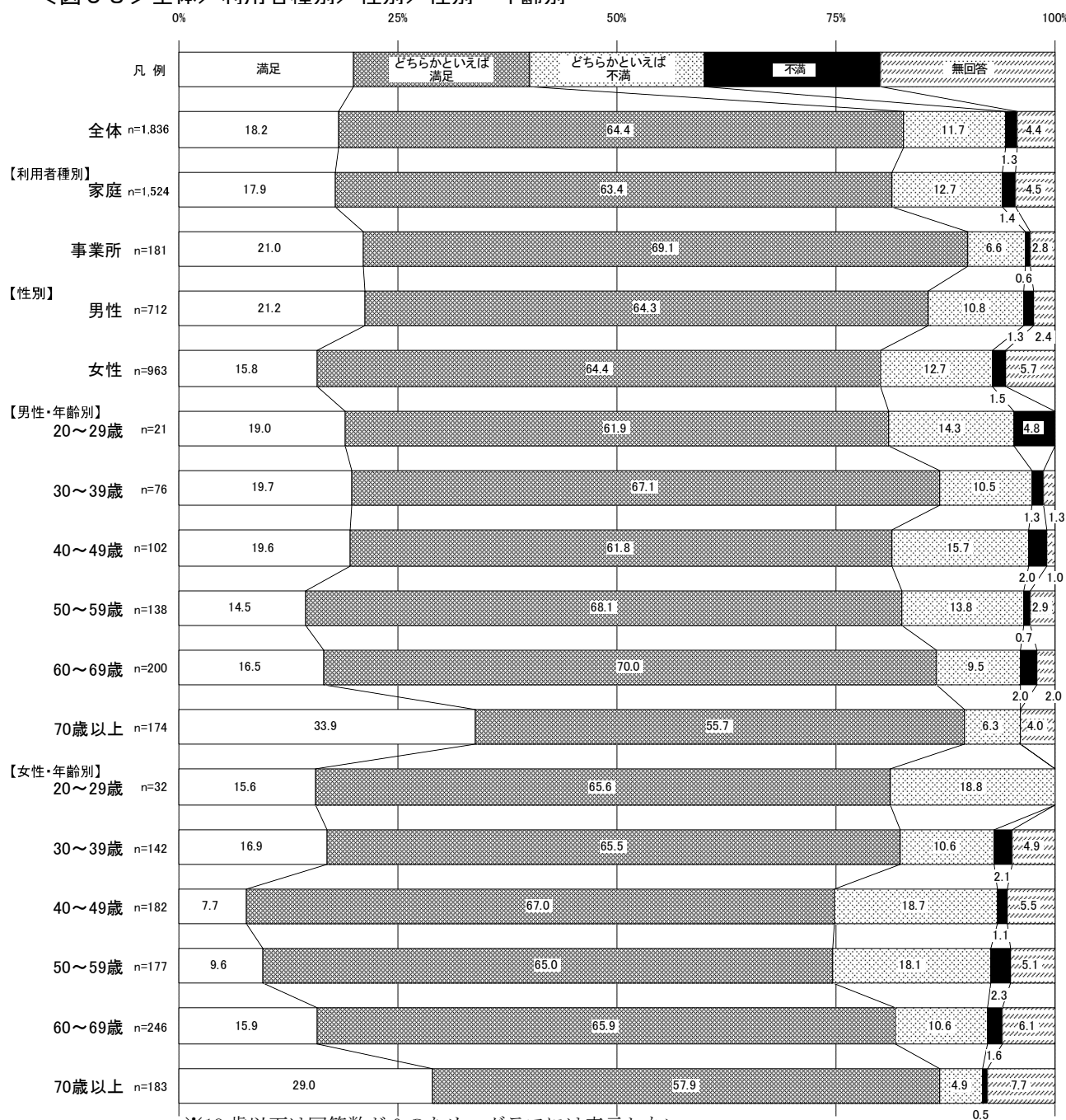
(5) 水道サービス全般に対する満足度

◇ 8割以上が水道サービス全般に満足

問 20 水道サービス全般について満足していますか。(○は1つだけ)			
1 満足		3 どちらかといえば不満	
2 どちらかといえば満足		4 不満	

サービスの満足度については、「満足」(18.2%)が2割弱で、「どちらかといえば満足」(64.4%)の6割半ばをあわせると、8割以上が水道サービス全般に『満足』しているといえる。一方、「不満」(1.3%)と「どちらかといえば不満」(11.7%)をあわせた1割強が『不満』だと感じている。(図58)

<図58> 全体/利用者種別/性別/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

利用者種別では、「満足」は家庭より事業所のほうが3.1%高くなっており、「どちらかといえば満足」をあわせると家庭より事業所のほうが8.8%上回っている。

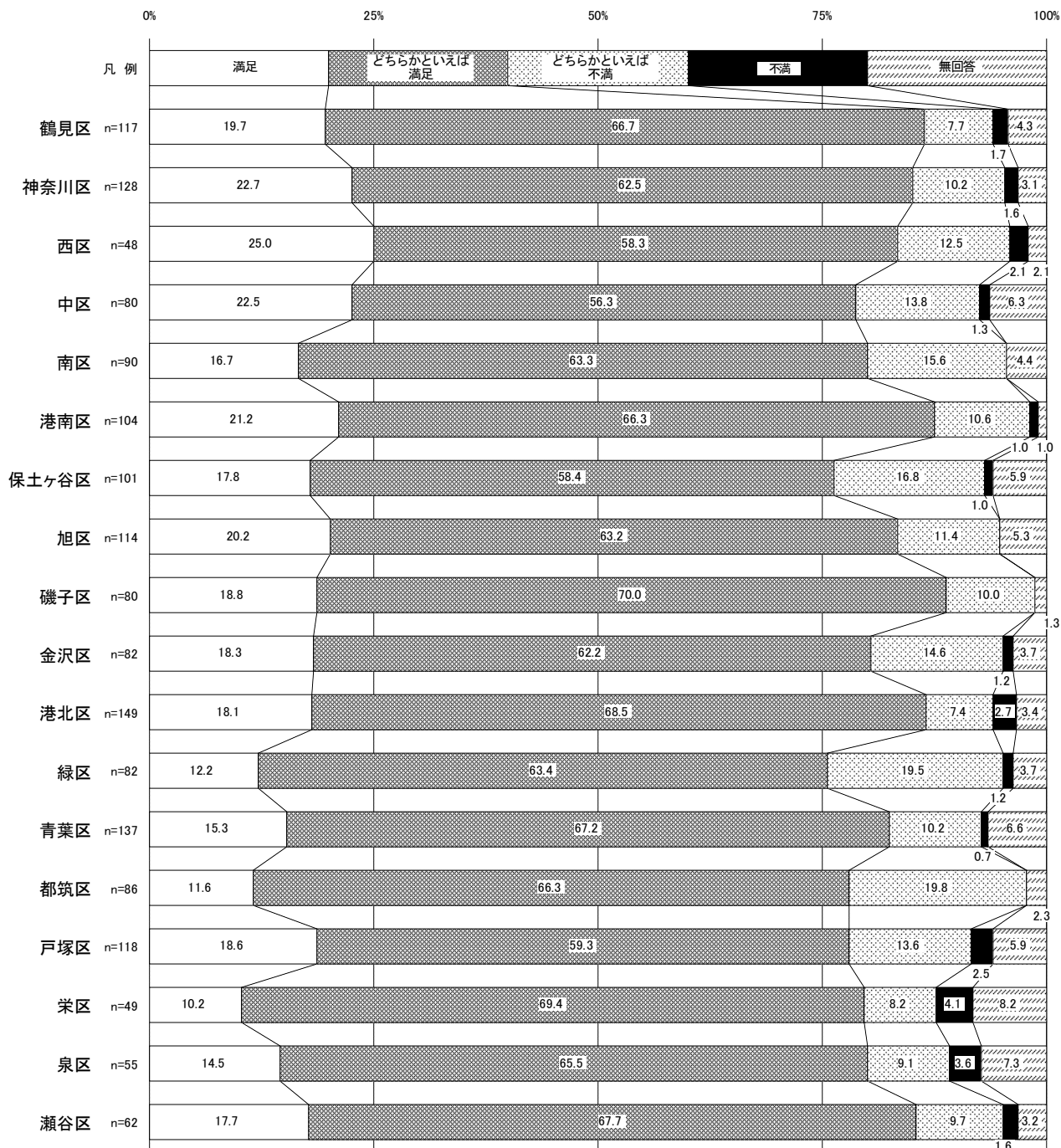
性別では、「満足」は男性のほうが5.4%高くなっている。

年齢別では、「満足」が男性、女性とも70歳以上が、他と比べて高い割合となっている。(図58)

居住区別でみると、「満足」は西区で2割半と高い。一方、「不満」は栄区の4.1%が最も高い。

(図59)

<図59>居住区別



(6) 水道サービスについて満足している点

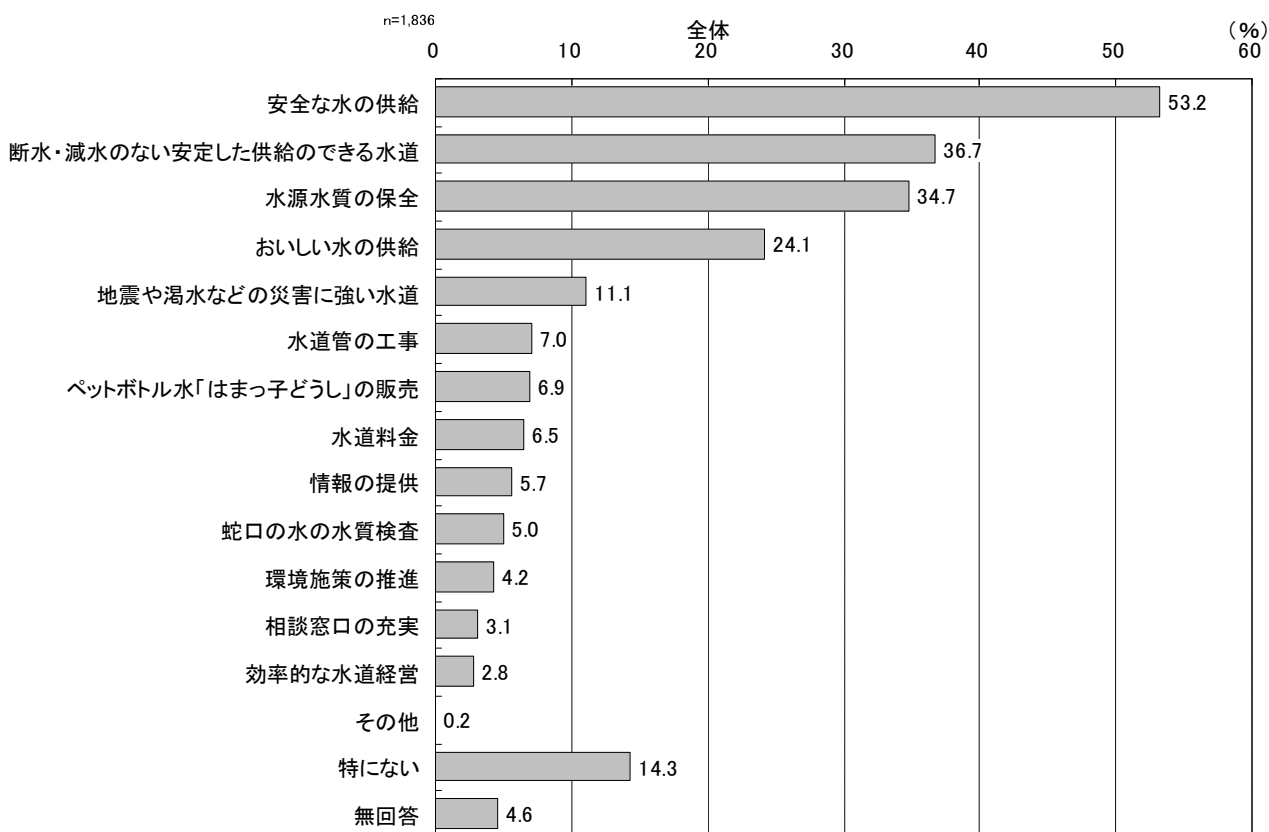
◇最も満足している点は「安全な水の供給」で5割強

問21 水道サービスについて、満足していただいている点はどんなことですか。
(〇はいくつでも)

- | | |
|------------------------|------------|
| 1 水源水質の保全 | 9 効率的な水道経営 |
| 2 おいしい水の供給 | 10 環境施策の推進 |
| 3 安全な水の供給 | 11 情報の提供 |
| 4 地震や漏水などの災害に強い水道 | 12 水道管の工事 |
| 5 断水・減水のない安定した給水のできる水道 | 13 水道料金 |
| 6 ペットボトル水「はまっ子どうし」の販売 | 14 その他 () |
| 7 蛇口の水の水質検査 | 15 特にな |
| 8 相談窓口の充実 | |

満足している点では、「安全な水の供給」(53.2%)が最も多く半数を超えており、次いで、「安定した給水のできる水道」(36.7%)、「水源水質の保全」(34.7%)、「おいしい水の供給」(24.1%)となっている。(図60)

<図60>全体



(7) 水道サービスについて不満な点

◇不満な点は「特にない」が3割半ば、「水道料金」が2割半ば

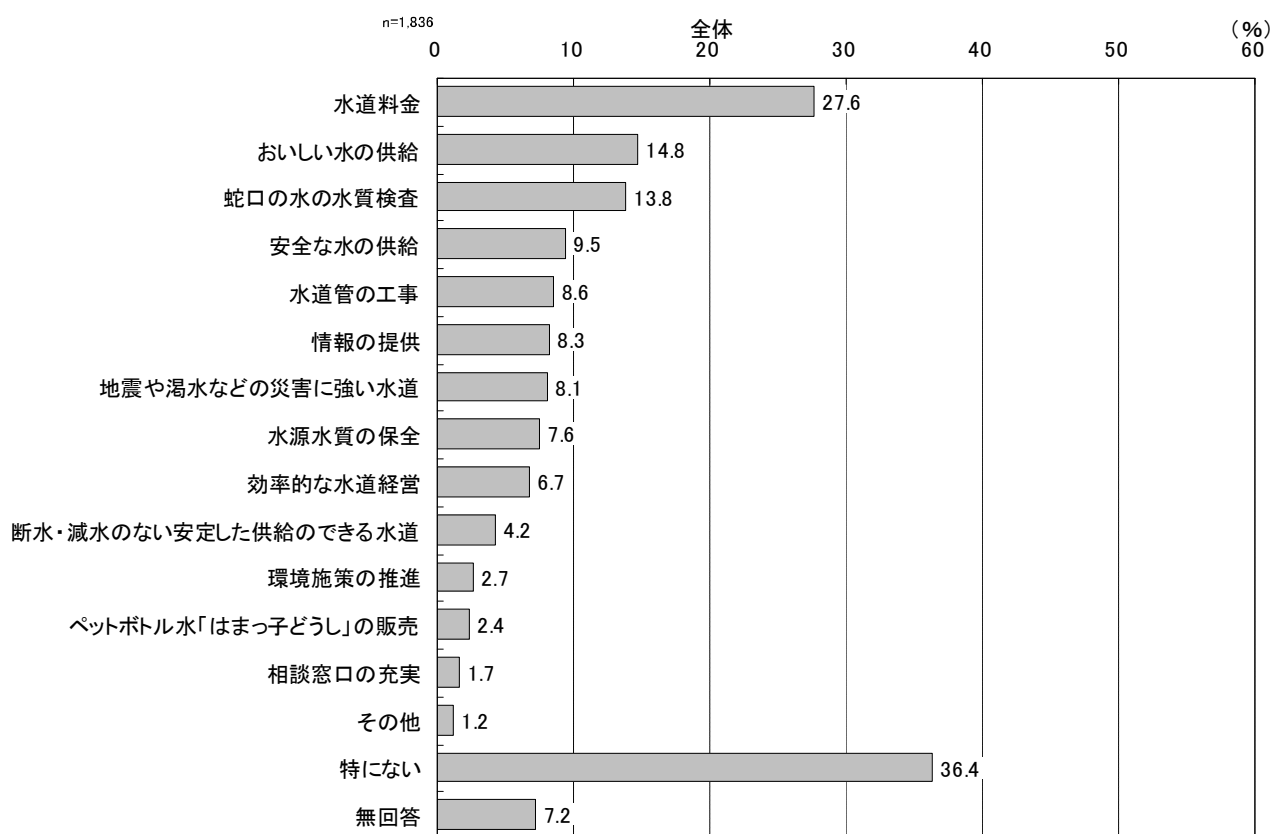
問22 水道サービスについて、ご不満な点はどんなことですか。
(○はいくつでも)

1 水源水質の保全	9 効率的な水道経営
2 おいしい水の供給	10 環境施策の推進
3 安全な水の供給	11 情報の提供
4 地震や渇水などの災害に強い水道	12 水道管の工事
5 断水・減水のない安定した給水のできる水道	13 水道料金
6 ペットボトル水「はまっ子どうし」の販売	14 その他 ()
7 蛇口の水の水質検査	15 特にない
8 相談窓口の充実	

水道サービスについての不満としては、「特にない」(36.4%)が最も多く、3割半ばとなっている。次いで「水道料金」27.6%が2割半ばで、他に「おいしい水の供給」(14.8%)、「蛇口の水の水質検査」(13.8%)などが1割を超えている。他の項目はすべて1割未満であった。

(図61)

<図61>全体



6 下水道事業について

(1) 下水道事業の認知

◇汚水処理は使用料、雨水処理は税金であることを「知っている」が5割以上

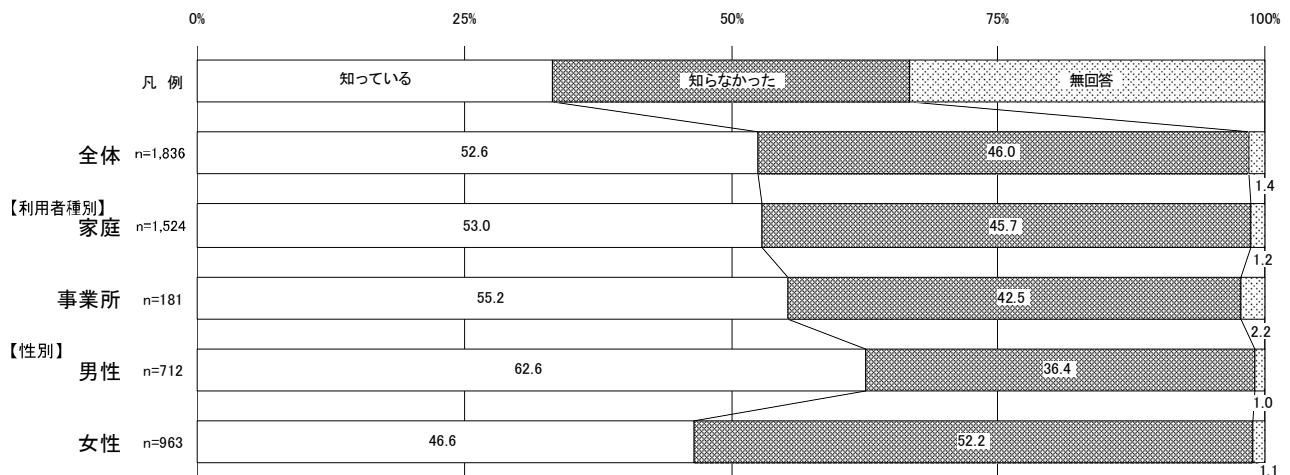
問 2 3 下水道の役割は、汚れた水を処理して川や海をきれいにする事、大雨による浸水からまちを守ることなどがあります。この役割を果たすため、汚水の処理はみなさまの使用料で、雨水の処理は税金でまかなわれていることをご存知でしたか。
(○は1つだけ)

1 知っている

2 知らなかった

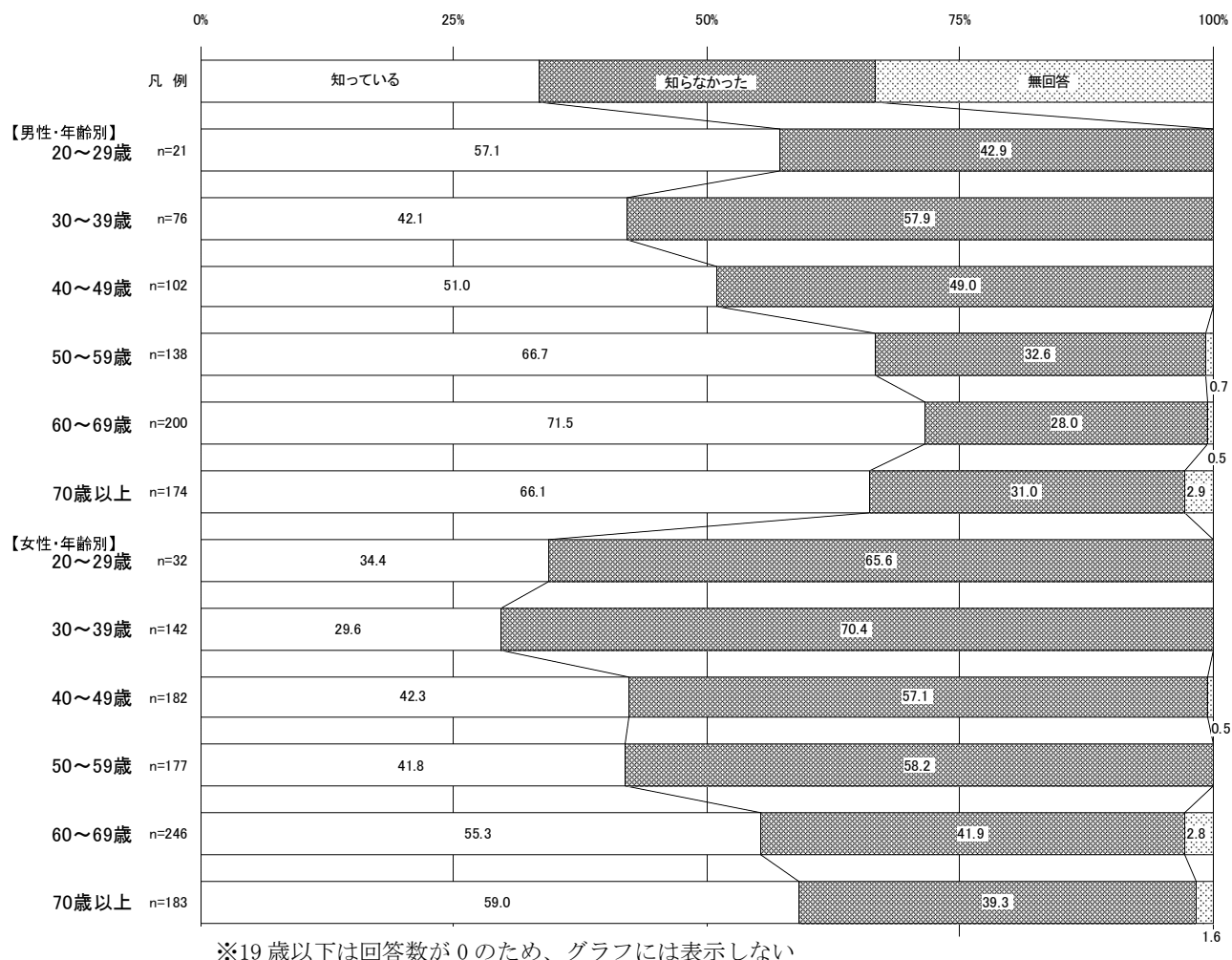
「知っている」(52.6%)が、「知らなかった」(46.0%)を上回っている。
家庭と事業所では、やや事業所が「知っている」の割合が高いが、ほぼ同様の比率である。
性別では、「知っている」が男性(62.6%)で6割強、女性(46.6%)で4割強であった。(図6 2)

<図6 2>全体／利用者種別／性別



性別・年齢別では、男性、女性ともに30歳代の認知の割合が最も低く、40歳代以降は「知っている」の割合が年齢が高まるにしたがって徐々に増加している。男性は、30歳代を除き「知っている」の割合が5割を超えている。(図63)

<図63>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) 汚水・雨水処理の認知

◇汚水、雨水の流れていく先は、「水再生センターのほか一部は川や海に行く」が約4割

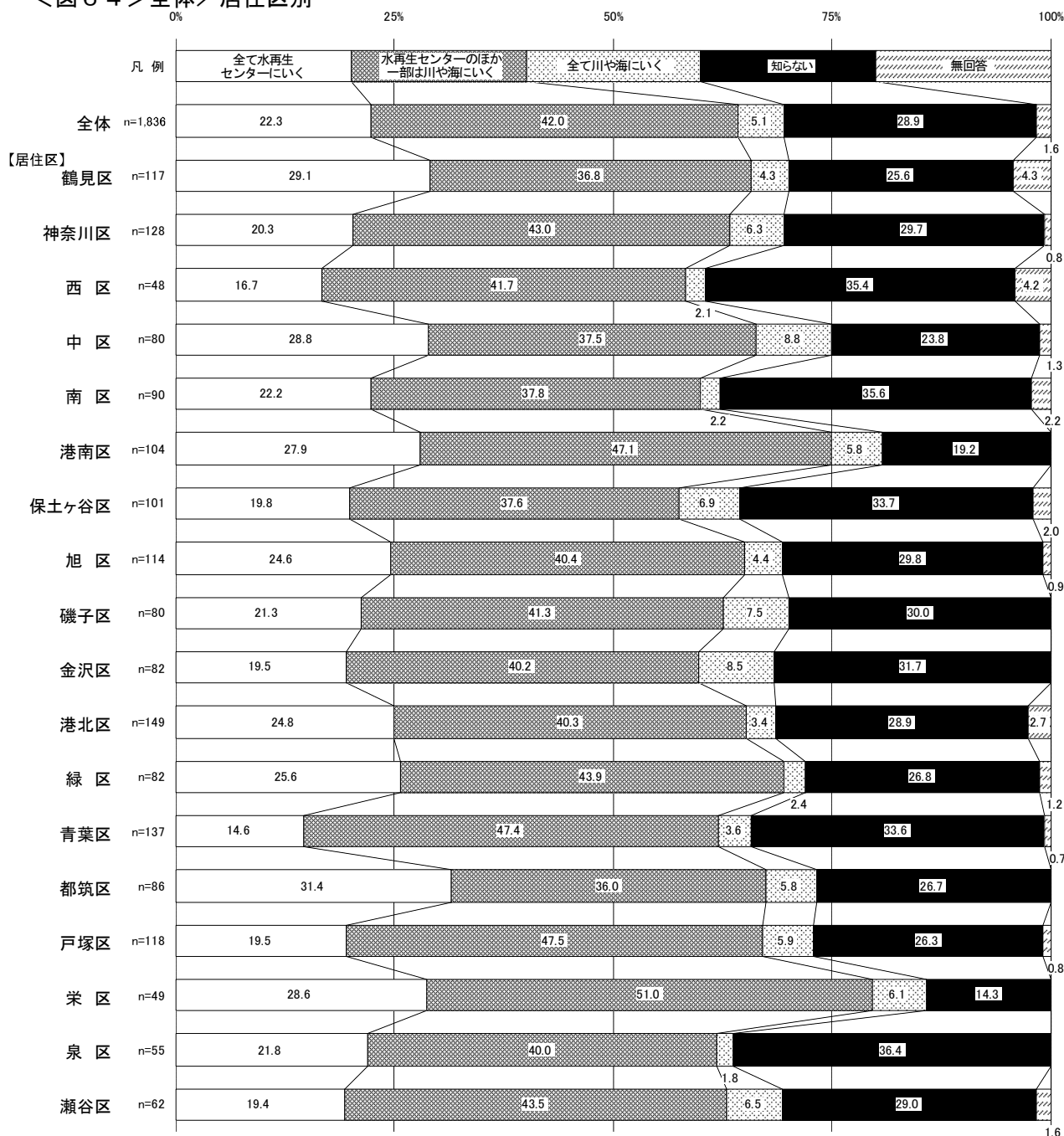
問24 台所やお風呂で使った汚れた水や、雨水はどこに流れていくかご存知ですか。
(○は1つだけ)

1 全て水再生センターに行く	3 全て川や海に行く
2 水再生センターのほか一部は川や海に行く	4 知らない

「水再生センターのほか一部は川や海に行く」(42.0%)、「全て水再生センターに行く」(22.3%)があわせて6割を超えており、「全て川や海に行く」(5.1%)と回答した比率は低い。

居住区別では、特に大きな違いはないが、「知らない」との回答が35.0%を超えたのは、泉区(36.4%)、南区(35.6%)、西区(35.4%)となっている。(図64)

<図64>全体／居住区別



(3) 環境を意識して行っている取組

◇家庭でできるちょっとした心がけでは、「細かなごみも排水管に流さない」が約8割

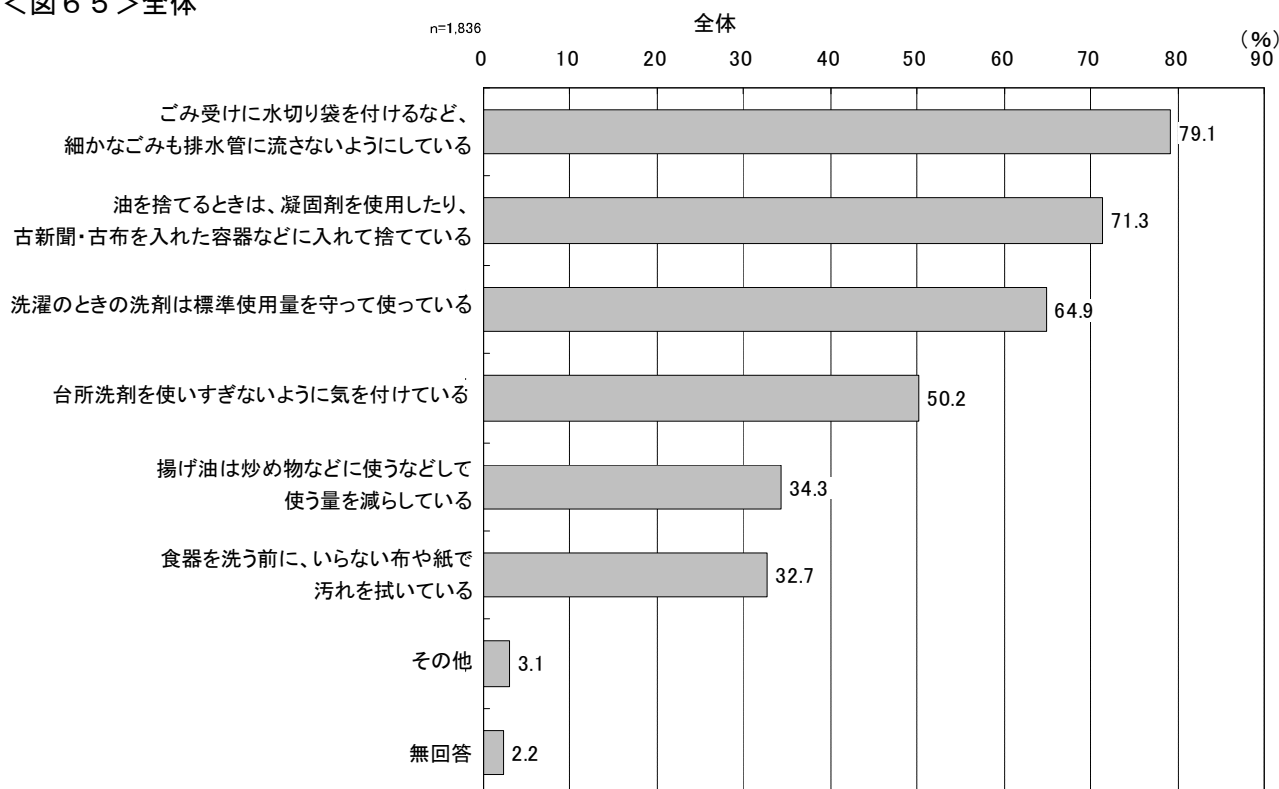
問25 下水道の使用に関して環境を意識したご家庭でできるちょっとした心がけとして、以下の中で日常的に実施しているものはありますか。(〇はいくつでも)

- 1 ごみ受けに水切り袋を付けるなど、細かなごみも排水管に流さないようにしている
- 2 台所洗剤を使いすぎないように気を付けている
- 3 揚げ油は炒め物などに使うなどして使う量を減らしている
- 4 油を捨てる時は、凝固剤を使用したり、古新聞・古布を入れた容器などに入れて捨てている
- 5 食器を洗う前に、いらぬ布や紙で汚れを拭いている
- 6 洗濯のときの洗剤は標準使用量を守って使っている
- 7 その他

「細かなごみも排水管に流さない」(79.1%)が最も多く、「油を捨てる時に、凝固剤の使用や古新聞・古布の利用」(71.3%)など環境に対する意識が高いことがうかがえる。また、「洗濯洗剤の標準使用量の順守」(64.9%)、「台所洗剤の使いすぎの注意」(50.2%)などが5割を超えている。

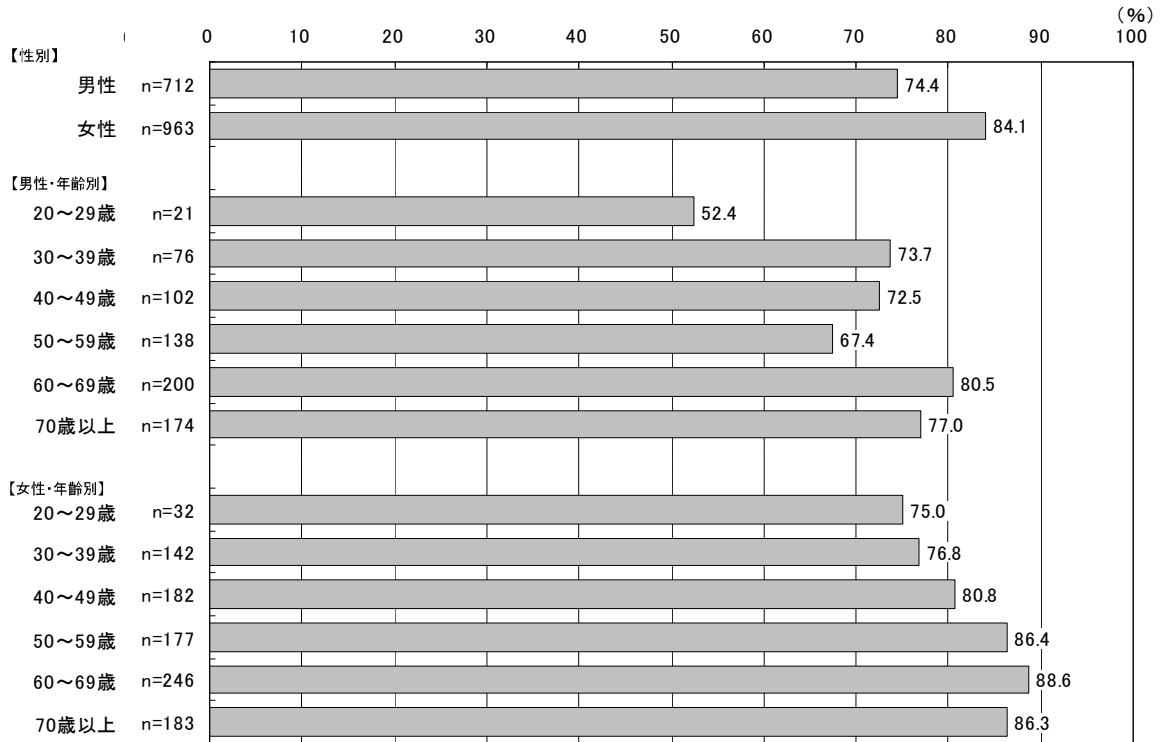
(図65)

<図65>全体



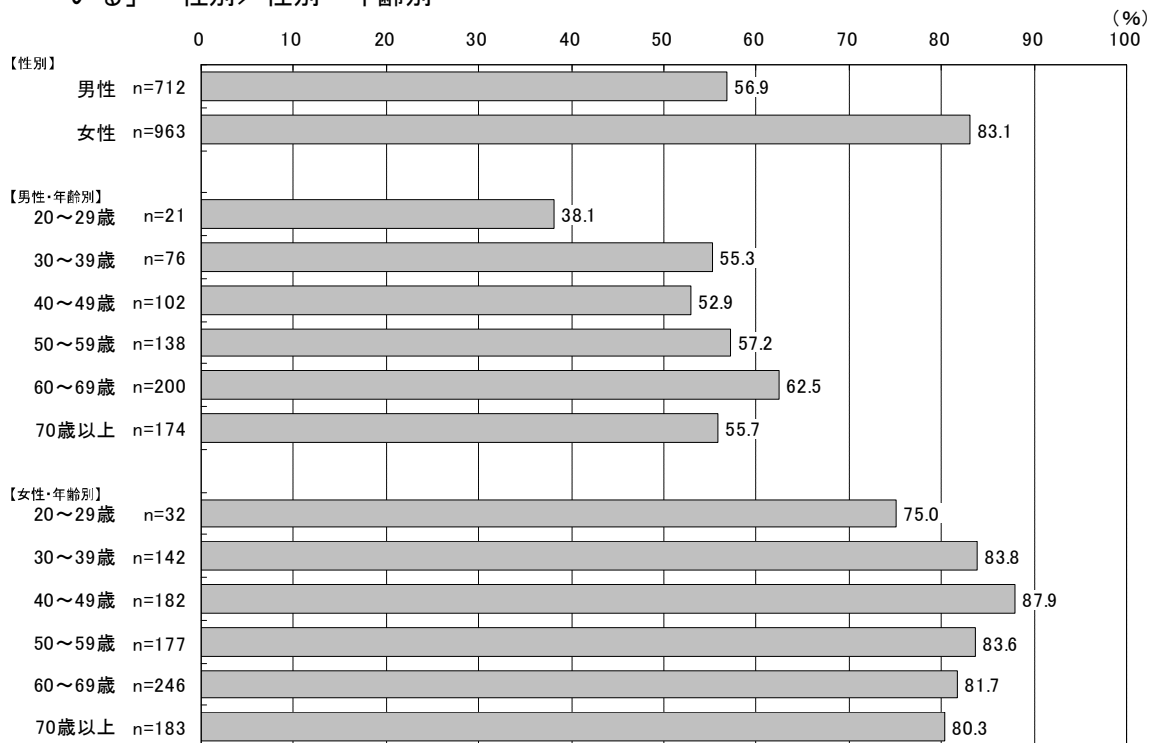
上位2つの項目について、性別・年齢別でみると、いずれも女性の方が意識は高いが、年齢別では20歳代が最も意識が低い。(図66、67)

＜図66＞「ごみ受けに水切り袋を付けるなど、細かなごみも排水管に流さないようにしている」
性別／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

＜図67＞「油を捨てるときは、凝固剤を使用したり、古新聞・古布を入れた容器などに入れて捨てている」
性別／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

(4) 下水道について知りたいこと

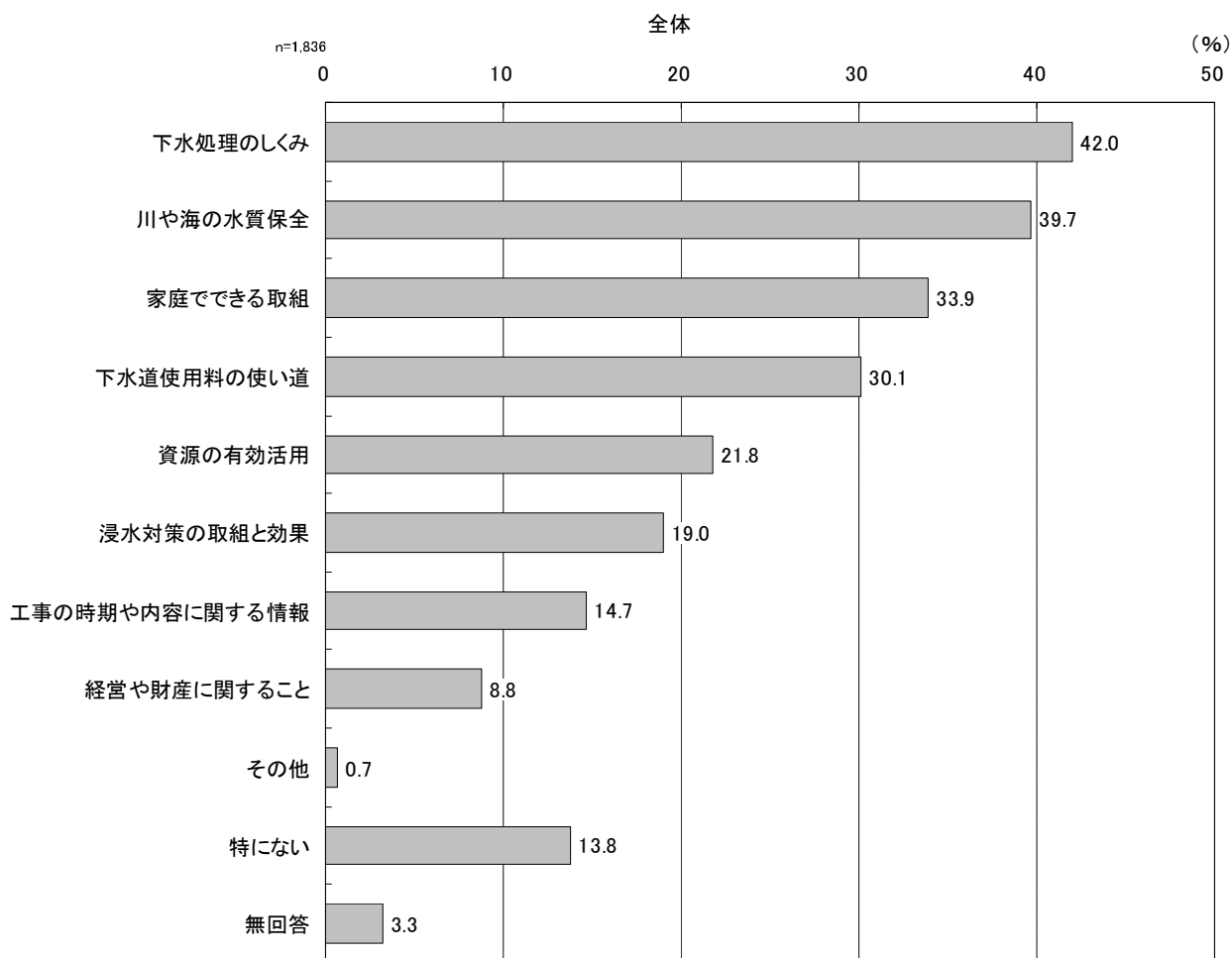
◇最も関心が高いのは「下水処理のしくみ」で4割、次いで「川や海の水質保全」

問26 下水道に関することについて、次の項目のうちどのようなことを知りたいと思えますか。(〇はいくつでも)

- | | |
|------------------|---------------|
| 1 下水処理のしくみ | 6 経営や財産に関すること |
| 2 浸水対策の取組と効果 | 7 下水道使用料の使い道 |
| 3 川や海の水質保全 | 8 家庭でできる取組 |
| 4 資源の有効活用 | 9 その他 () |
| 5 工事の時期や内容に関する情報 | 10 特にない |

下水道についての関心は、「下水処理のしくみ」(42.0%)、「川や海の水質保全」(39.7%)が比較的高い割合を示している。次いで、「家庭でできる取組」(33.9%)、「下水道使用料の使い道」(30.1%)となっている。(図68)

<図68>全体



Ⅲ 調査票

水道及び下水道に関するお客さま意識調査への協力をお願い

日ごろから水道事業及び下水道事業にご協力いただきありがとうございます。

さて、このたび、横浜市水道局及び環境創造局が共同で、「水道及び下水道に関するお客さま意識調査」を実施させていただくこととなりました。

この調査は、日ごろみなさまが、水道及び下水道をどのようにご利用されているかをおたずねし、より質の高い水道・下水道サービスを提供するための基礎資料とするものです。

この調査は、横浜市内で水道・下水道を利用されているご家庭 3,600 世帯、事業所 400 事業所を無作為に抽出して、お願いしております。

調査結果は、全て統計的に処理した上で、調査目的のみに活用させていただきます。

ご多忙のところ誠に恐れ入りますが、この調査の趣旨をご理解いただきまして、何卒ご協力くださいますようお願いいたします。

平成 21 年 1 月

横浜市水道局
横浜市環境創造局

この調査票は、ご家庭の場合は世帯主又はその配偶者の方など、また、オフィスや商店、工場等の事業所の場合は庶務のご担当者など、水道及び下水道の使用状況をご存知の方がご記入くださいますようお願いいたします。

- ご家庭で受け取られた場合(封筒のあて名シールのお名前の下に【A】とある方)は、
問 1～問 26 について、ご家庭でお使いの水道及び下水道についてお答えください。
- 事業所で受け取られた場合(封筒のあて名シールのお名前の下に【B】とある方)は、
問 1～問 26 について、事業所でお使いの水道及び下水道についてお答えください。

誠に勝手ながら、回答いただいた調査票は、同封した返信用の封筒(切手は不要です)に入れ 1 月 30 日(金)までにご返送いただければ幸いです。

この調査についてのお問い合わせは、次のところをお願いいたします。

(水道について) 横浜市水道局経営企画課 調査担当	電話 045-671-3067
〒231-0017 横浜市中区港町 1 丁目 1 番地	
(下水道について) 横浜市環境創造局経理課 下水道経営担当	電話 045-671-2892
〒231-0017 横浜市中区港町 1 丁目 1 番地	

1 水道水の安全性と節水についておうかがいします

問1 水道局では、より安全でおいしい水を蛇口までお届けするために、水源の保全や消毒用塩素剤の低減化、管路の更新など、様々な取組を行っていますが、今の水道水はおいしいと思いますか。(〇は1つだけ)

- | | |
|---------------|---------------------|
| 1 おいしいと思う | 4 どちらかというとおいしくないと思う |
| 2 まあまあおいしいと思う | 5 おいしくないと思う |
| 3 どちらともいえない | |

問2-1 水道水の水質の安全性についてどうお考えですか。(〇は1つだけ)

- 1 安心
- 2 どちらかといえば安心
- 3 どちらかといえば不安
- 4 不安
- 5 わからない

(問2-2へお進みください)

問2-2 問2-1で「3」又は「4」とお答えになった方におうかがいします。
水道水が安全だと思えない理由は何ですか。(〇はいくつでも)

- | | |
|--------------|---------|
| 1 カルキ臭 (塩素臭) | 5 水源の水質 |
| 2 カビ臭 | 6 なんとなく |
| 3 トリハロメタン | 7 その他 |
| 4 鉛 | () |

(注)カルキ臭: 消毒用の塩素が原因となるプールの水のような臭い
カビ臭: 水源地の湖に繁殖した藻などが出すカビのような臭い
トリハロメタン: 水道水を作る過程で水中の有機物と消毒用の塩素が反応してできる物質

問3-1 主にどのような水を飲んでいきますか。(〇は1つだけ)

- 1 水道水をそのまま飲む (冷蔵庫で冷やして飲む、を含む)
- 2 水道水を一度沸してから飲む
- 3 浄水器をとおした水を飲む
- 4 市販されているペットボトル水を飲む
- 5 ペットボトル以外の市販の水を飲む
- 6 その他 ()

(問3-2へお進みください)

次ページへ

前ページより

問3-2 問3-1で「3」～「5」とお答えになった方におうかがいします。

今後、蛇口の水を直接飲んでいただくためには、水道水の何を改善したらよいと思いますか。(〇はいくつでも)

- 1 カルキ臭(塩素臭)をなくす
- 2 カビ臭をなくす
- 3 水質の安全性をデータで示す(トリハロメタン、鉛等)
- 4 水源水質を改善する
- 5 わからない
- 6 その他()

問4 日ごろ、水をどのように使っていますか。(〇は1つだけ)

- 1 節水のことは考えずに使っている。
- 2 節水は必要と思いつつも、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5 次のうち現在お使いになっている機器がありますか。(〇はいくつでも)

- | | |
|-----------|----------------------|
| 1 全自動洗濯機 | 4 風呂の残り湯を洗濯機に注入するポンプ |
| 2 自動食器洗い機 | (洗濯機についているものを含む) |
| 3 節水型トイレ | 5 ない |

問6-1 水道水の他に利用しているものがありますか。(〇はいくつでも)

- 1 雨水
- 2 地下水(井戸水)
- 3 再生水
- 4 川の水
- 5 海水
- 6 工業用水(※)
- 7 その他()
- 8 ない

(問6-2へお進みください)

(※) 「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、洗浄用水などに使用される水。

問6-2 問6-1で「1」～「7」とお答えになった方におうかがいします。

どのくらい前からお使いになられていますか。(〇は1つだけ)

- | | |
|-----------|-----------|
| 1 1～3年前から | 3 7～8年前から |
| 2 4～6年前から | 4 それ以上前から |

問 11 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リットル程度を目安として、飲料水の備蓄をお願いしています。災害に備えて飲料水はどのくらい備蓄していますか。数量をご記入ください。(〇はいくつでも)

1	ペットボトル (ミリリットル	×	本)
2	水の缶詰 (350ミリリットル	×	本)
3	ポリタンク (リットル	×	個)
4	その他の備蓄 (で		リットル)
5	備蓄していない			

問 12 水道事業及び下水道事業においては、過去に整備した水道管及び下水道管の老朽化により、今後の更新が課題となっていることをご存知でしたか。(〇は1つだけ)

1	知っている
2	聞いたことがある
3	知らなかった

問 13 安定的なサービスを提供するため、水道管及び下水道管の老朽化の対応として、今後の更新が課題となっていることをどう思いますか。(〇は1つだけ)

1	深刻な課題だと思う
2	深刻な課題だとは思わない
3	わからない

4 ペットボトル水等についておうかがいします

問 14-1 平均すると、1週間に「ペットボトル水」(ミネラルウォーターなど)を何本くらいお飲みになりますか(500ミリリットル換算でお答えください。ジュース、コーヒー、お茶などを除く。)(〇は1つだけ)

1	飲まない
2	1本
3	2~3本
4	4~5本
5	6~7本
6	()本

(問 14-2へお進みください)

問 14-2 「問 14-1」で「2」~「6」とお答えになった方におうかがいします。

「ペットボトル水」をお飲みになる理由は何ですか。(〇はいくつでも)

1	おいしいから	4	安全だと思うから
2	持ち運びが便利だから	5	美容や健康によいと思うから
3	ファッション性	6	その他 ()

問 15 水道局で製造・販売している、ペットボトル水「はまっ子どうし」を知っていますか。また、飲んだことがありますか。(○は1つだけ)

- 1 知っており、飲んだことがある
- 2 知っているが、飲んだことがない
- 3 知らない

(注) 「はまっ子どうし」は、横浜市の水源地の一つである山梨県道志村の森の奥からこんこんと湧き出た清流で、横浜市のオフィシャルウォーターになっています。
 「はまっ子どうし」の売り上げの一部は「水のふるさと道志の森基金」を通して道志村の水源地を守る「道志水源林ボランティア事業」の活動資金に活用されています。また、平成 20 年 6 月に開催された「第 4 回アフリカ開発会議」をきっかけに、JICA(独立行政法人国際協力機構)を通してアフリカにおける安全な水の確保などの支援のために売り上げの一部を寄付しています。

5 水道事業についておうかがいします

問 16-1 水道局お客さまサービスセンター(045-847-6262)は、水道に関するお問合せ・お手続きを 24 時間・365 日電話受付しています。水道局お客さまサービスセンターをご存知ですか。また電話をかけたことがありますか。(○は1つだけ)

- 1 知っており、電話をかけたことがある
- 2 知っているが、電話をかけたことがない
- 3 知らない

(問 16-2 へお進みください)

問 16-2 「問 16-1」で「1」とお答えになった方におうかがいします。
 その時の電話担当者の対応はいかがでしたか。(○は1つだけ)

- | | |
|------------------|----------|
| 1 良かった | 4 良くなかった |
| 2 どちらかといえば良かった | 5 その他 |
| 3 どちらかといえば良くなかった | () |

問 17 水道局では、環境負荷低減のため、省エネルギーの取組や、自然エネルギーの利用など様々な環境施策に取り組んでいますが、次のうち水道事業での環境への取組としてご存知のものはありますか。(○はいくつでも)

- | | |
|------------------|---------------------|
| 1 小水力発電の導入 | 5 屋上緑化など環境に配慮した施設整備 |
| 2 太陽光発電の導入 | 6 その他 () |
| 3 省電力型ポンプの導入 | 7 特にない |
| 4 道志水源かん養林の保護・育成 | |

問 18 水道局では新聞広告やパンフレットなどで水道事業のPRを行っています、次のうちご存知のものがありますか。(○はいくつでも)

- | | |
|---------------------|----------|
| 1 広報よこはま特別号「よこはまの水」 | 5 パンフレット |
| 2 ポスター | 6 イベント |
| 3 新聞広告 | 7 ホームページ |
| 4 水道使用水量のお知らせ(裏面) | 8 特にない |

問 19 次のうち水道についてお知りになりたいことはどれですか。(○はいくつでも)

- | | |
|---------------------|-----------------------|
| 1 水源のこと | 7 経営の効率化のこと |
| 2 水質のこと | 8 料金のこと |
| 3 水道施設のこと | 9 ペットボトル水「はまっ子どうし」のこと |
| 4 災害対策のこと | 10 水道水の健康のための活用方法のこと |
| 5 工事のこと(断水、濁水情報を含む) | 11 その他() |
| 6 財政のこと | 12 特にない |

問 20 水道サービス全般について満足していますか。(○は1つだけ)

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

問 21 水道サービスについて、満足していただいている点はどんなことですか。(○はいくつでも)

- | | |
|------------------------|------------|
| 1 水源水質の保全 | 9 効率的な水道経営 |
| 2 おいしい水の供給 | 10 環境施策の推進 |
| 3 安全な水の供給 | 11 情報の提供 |
| 4 地震や濁水などの災害に強い水道 | 12 水道管の工事 |
| 5 断水・減水のない安定した給水のできる水道 | 13 水道料金 |
| 6 ペットボトル水「はまっ子どうし」の販売 | 14 その他() |
| 7 蛇口の水の水質検査 | 15 特にない |
| 8 相談窓口の充実 | |

問 22 水道サービスについて、ご不満な点はどんなことですか。(○はいくつでも)

- | | |
|------------------------|------------|
| 1 水源水質の保全 | 9 効率的な水道経営 |
| 2 おいしい水の供給 | 10 環境施策の推進 |
| 3 安全な水の供給 | 11 情報の提供 |
| 4 地震や濁水などの災害に強い水道 | 12 水道管の工事 |
| 5 断水・減水のない安定した給水のできる水道 | 13 水道料金 |
| 6 ペットボトル水「はまっ子どうし」の販売 | 14 その他() |
| 7 蛇口の水の水質検査 | 15 特にない |
| 8 相談窓口の充実 | |

6 下水道事業についておうかがいします

問 23 下水道の役割は、汚れた水を処理して川や海をきれいにする、大雨による浸水からまちを守ることなどがあります。この役割を果たすため、汚水の処理はみなさまの使用料で、雨水の処理は税金でまかなわれていることをご存知でしたか。

(○は1つだけ)

1 知っている

2 知らなかった

問 24 台所やお風呂で使った汚れた水や、雨水はどこに流れていくかご存知ですか。

(○は1つだけ)

1 全て水再生センターに行く

2 水再生センターのほか一部は川や海に行く

3 全て川や海に行く

4 知らない

問 25 下水道の使用に関して環境を意識したご家庭でできるちょっとした心がけとして、以下の中で日常的に実施しているものはありますか。(○はいくつでも)

1 ごみ受けに水切り袋を付けるなど、細かなごみも排水管に流さないようにしている

2 台所洗剤を使いすぎないように気を付けている

3 揚げ油は炒め物などに使うなどして使う量を減らしている

4 油を捨てるときは、凝固剤を使用したり、古新聞・古布を入れた容器などに入れて捨てている

5 食器を洗う前に、いらぬ布や紙で汚れを拭いている

6 洗濯のときの洗剤は標準使用量を守って使っている

7 その他 ()

問 26 下水道に関することについて、次の項目のうちどのようなことを知りたいと思いますか。(○はいくつでも)

1 下水処理のしくみ

2 浸水対策の取組と効果

3 川や海の水質保全

4 資源の有効活用

5 工事の時期や内容に関する情報

6 経営や財産に関すること

7 下水道使用料の使い道

8 家庭でできる取組

9 その他 ()

10 特になし

□最後に、統計的に処理するために、あなたやあなたのご家庭又は事業所の水道のことについておうかがいします。

問 27 こちらはご家庭ですか、それとも事業所ですか。(○は1つだけ)

- 1 ご家庭(封筒のあて名シールのお名前の下に【A】とある方)
- 2 事業所(封筒のあて名シールのお名前の下に【B】とある方)⇒(次ページの間 29 へお進みください。)

A ご家庭 《上の問 27 で「1 ご家庭」とお答えの方は、こちらにご記入ください。》

問 28-1 あなた(回答いただいた方)は、どちらにお住まいですか。

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

問 28-2 あなた(回答いただいた方)の性別

- | | |
|------|------|
| 1 男性 | 2 女性 |
|------|------|

問 28-3 あなた(回答いただいた方)の年齢

- | | | | |
|----------|----------|----------|---------|
| 1 19歳以下 | 3 30～39歳 | 5 50～59歳 | 7 70歳以上 |
| 2 20～29歳 | 4 40～49歳 | 6 60～69歳 | |

問 28-4 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 |
|------|------|------|------|------|--------|

問 28-5 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) |
|--------|-----------------------------|

問 28-6 直近2か月間の水道使用水量は次のうちどれですか。(検針票は2か月分で記載されています。できるだけご記入いただきますようお願いいたします。)

- | | | |
|------------------------|--------------------------|-------------------------|
| 1 16 m ³ 以下 | 4 41～60 m ³ | 7 201 m ³ 以上 |
| 2 17～20 m ³ | 5 61～100 m ³ | |
| 3 21～40 m ³ | 6 101～200 m ³ | |

問 28-7 ご意見を自由にご記入ください。

設問は以上です。ご協力いただきまして誠にありがとうございました。

B 事業所 ≪前ページの問 27 で「2 事業所」とお答えの方は、こちらにご記入ください。≫

問 29-1 あなた（回答いただいた方）の事業所の所在地は、どちらですか。

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

問 29-2 あなた（回答いただいた方）の性別

- | | |
|------|------|
| 1 男性 | 2 女性 |
|------|------|

問 29-3 あなた（回答いただいた方）の年齢

- | | | | |
|-----------|-----------|-----------|----------|
| 1 19 歳以下 | 3 30～39 歳 | 5 50～59 歳 | 7 70 歳以上 |
| 2 20～29 歳 | 4 40～49 歳 | 6 60～69 歳 | |

問 29-4 あなたの事業所等での水道の主な使用用途

- | | |
|-------|-----------|
| 1 事務所 | 4 病院・診療所等 |
| 2 店舗 | 5 工場 |
| 3 学校 | 6 その他（ ） |

問 29-5 直近 2 か月間の水道使用水量は次のうちどれですか。（できるだけご記入いただきますようお願いいたします。）

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

問 29-6 ご意見を自由にご記入ください。

--

設問は以上です。ご協力いただきまして誠にありがとうございました。

水道及び下水道に関するお客さま意識調査
報告書

平成 21 年 3 月

発行者

横浜市水道局経営企画部経営企画課
〒231-0017 横浜市中区港町 1 丁目 1 番地
電話 045-671-3067

横浜市環境創造局総務部経理課
〒231-0017 横浜市中区港町 1 丁目 1 番地
電話 045-671-2892

調査委託：株式会社 都市・建築環境研究所