参考資料

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

横 浜 市 水 道 局
横浜市環境創造局

目　　次

Ⅰ　調査の概要
1　調査の目的・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・概要 1
2　調査の内容・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・概要 1
3　調査の仕様・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・概要 1
4　回収結果・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・概要 1
5　報告書の見方・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・概要 1
6　回答者の属性・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・概要 2
7　標本誤差・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・概要 5

Ⅱ　調査結果
1　水道水の安全性と節水・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1
(1)「水道水のおいしさ」の認識・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1
(2)-1「水道水の安全性」への認識・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4
(2)-2 不安と思う理由・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 7
(3)-1 家庭で主に飲んでいる水・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 8
(3)-2 水道水を直接蛇口から飲むための改善・・・・・・・・・・・・・・・・・11
(4)「節水」意識・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・12
(5)使用している節水機器・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・16
(6)-1 水道水以外の利用の状況・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・18
(6)-2 利用を始めた時期・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・19

2　水道料金・下水道使用料について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・20
(1)下水道使用料が水道料金と一緒に徴収されていることの認知・・・・・・・・20
(2)現在の支払方法・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・21
(3)今後の支払方法・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・23

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について・・・・・・・27
(1)災害時の飲料水確保場所の認知・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・27
(2)災害に備えた飲料水の備蓄・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・30
(3)水道管及び下水道管の老朽化による更新課題の認知・・・・・・・・・・・・34
(4)水道管及び下水道管の老朽化による更新課題への意識・・・・・・・・・・・37

4　ペットボトル水等について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・38
(1)-1 ペットボトル水の利用・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・38
(1)-2 ペットボトル水を飲む理由・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・40
(2)「はまっ子どうし」の認知と利用・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・41

5　水道事業について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・44
(1)-1 お客さまサービスセンターの認知・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・44
(1)-2 電話担当者の対応の感想・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・47
(2)環境施策の取組の認知・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・48
(3)ＰＲの認知・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・49
(4)水道について知りたいこと・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・50
(5)水道サービス全般に対する満足度・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・51
(6)水道サービスについて満足している点・・・・・・・・・・・・・・・・・・・53
(7)水道サービスについて不満な点・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・54

6　下水道事業について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・55
(1)下水道事業の認知・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・55
(2)汚水・雨水処理の認知・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・57
(3)環境を意識して行っている取組　　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・58
(4)下水道について知りたいこと・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・60

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のお願い・・・・・・・・・・・61

Ⅰ　調査の概要

1　調査の目的

この調査は、水道及び下水道を利用いただいているお客さまのご意見・ご要望をうかがい、今後の事業運営及び施策の企画・立案等に役立てることを目的として実施しました。

2　調査の内容

（1）水道水の安全性と節水について
（2）水道料金・下水道使用料について
（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について
（4）ペットボトル水等について
（5）水道事業について
（6）下水道事業について

3　調査の仕様

（1）調査地域・・・・・・・横浜市全域
（2）調査対象・・・・・・・市内の水道・下水道利用者
（3）標本数・・・・・・・・4,000 標本（家庭用：3,600、事業所用：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

有効回収数	1,836（家庭用 1,523、事業用 181、不明 132）
回収率	45.9%

5　報告書の見方

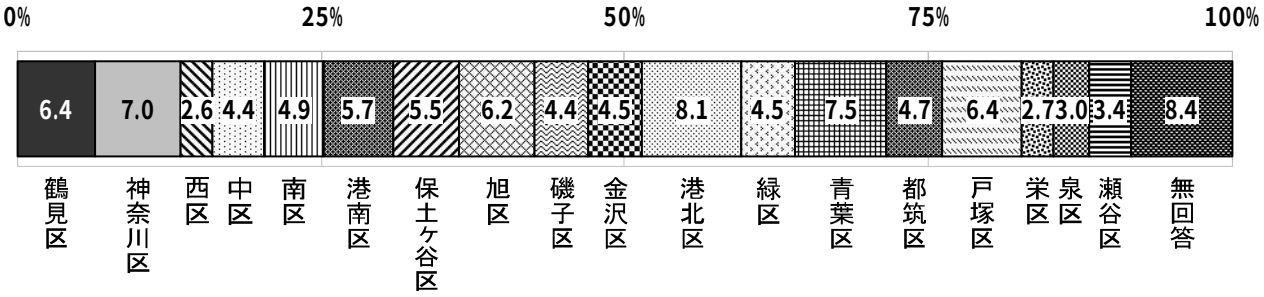
（1）図表中の「n」とは、その質問での回答者総数のことである。
（2）回答は、回答者総数を 100%として算出し、小数点第 2 位を四捨五入している。このため、回答率の合計が、100.0%にならない場合がある。
（3）複数回答の質問では、回収率の合計が 100.0%を超える場合がある。
（4）本文や図表中の選択肢表記は、場合によっては語句を短縮・簡略化している場合がある。
（5）「n」が 10 未満の場合は、標本誤差（後述）が大きくなるので、分析対象から除外している場合がある。

6　回答者の属性

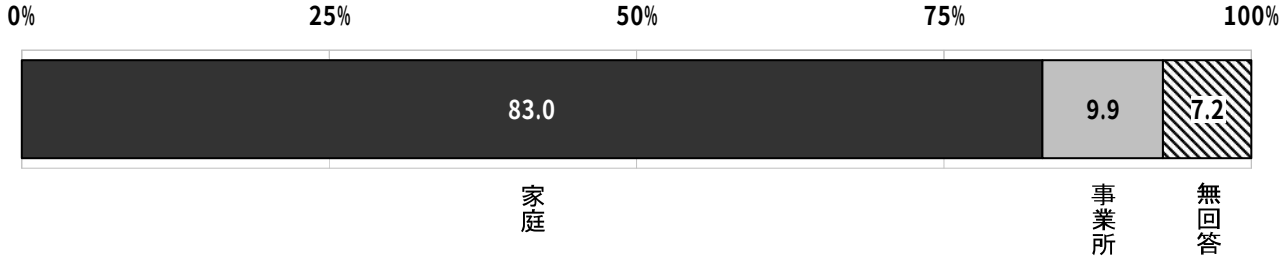
＜居住区＞　n=1,836

鶴見区	神奈川区	西区	中区	南区	港南区	保土ヶ谷区	旭区	磯子区	金沢区	港北区	緑区	青葉区	都筑区	戸塚区	栄区	泉区	瀬谷区	無回答
6.4	7.0	2.6	4.4	4.9	5.7	5.5	6.2	4.4	4.5	8.1	4.5	7.5	4.7	6.4	2.7	3.0	3.4	8.4
117	128	48	80	90	104	101	114	80	82	149	82	137	86	118	49	55	62	154

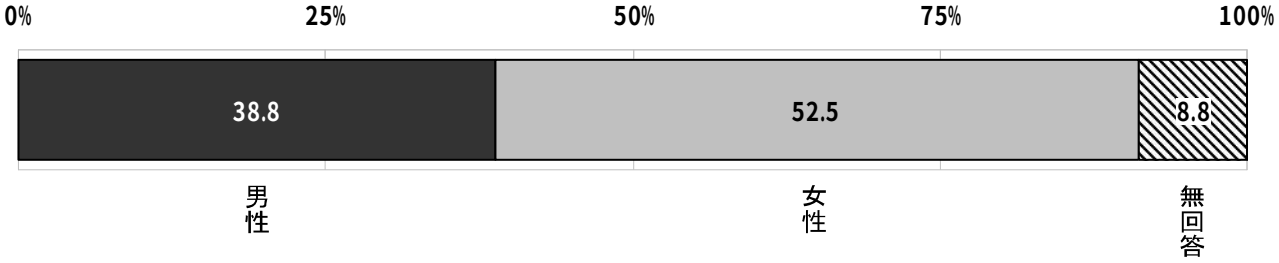
※上段は構成比(%)、下段は基数



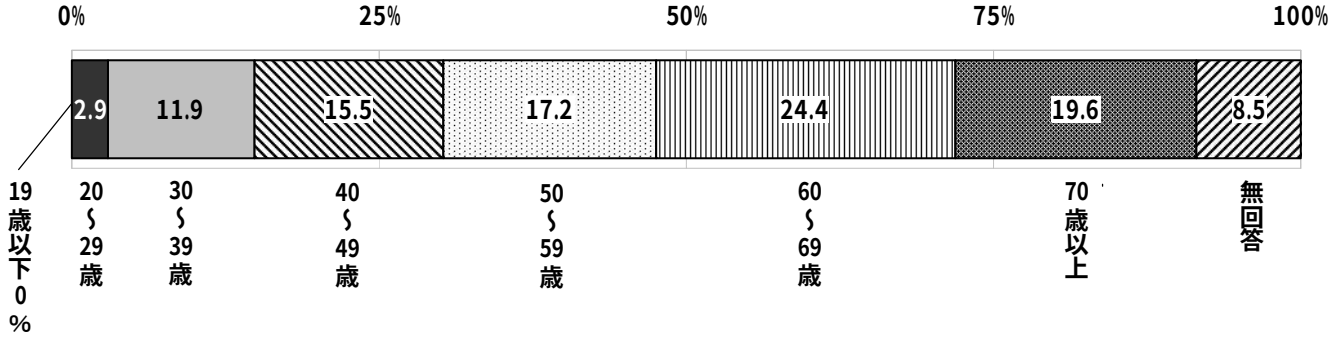
＜利用者種別＞　n=1,836



＜性別＞　n=1,836



＜年齢＞　n=1,836

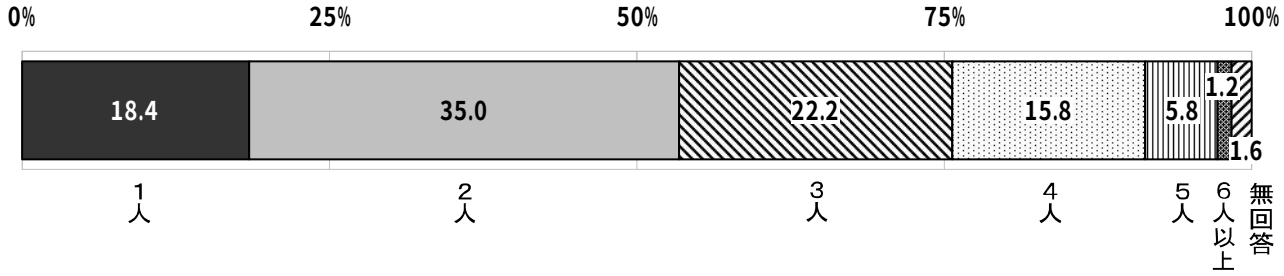


（性別×年齢別）

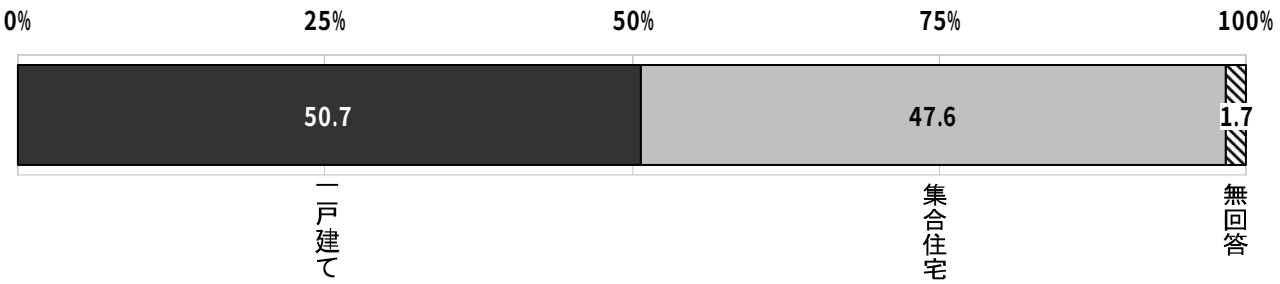
	全 体		男 性		女 性	
	基 数	構成比	基 数	構成比	基 数	構成比
19歳以下	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
20～29歳	53	2.9%	21	2.9%	32	3.3%
30～39歳	219	11.9%	76	10.7%	142	14.7%
40～49歳	284	15.5%	102	14.3%	182	18.9%
50～59歳	316	17.2%	138	19.4%	177	18.4%
60～69歳	448	24.4%	200	28.1%	246	25.5%
70歳以上	360	19.6%	174	24.4%	183	19.0%
無回答	156	8.5%	1	0.1%	1	0.1%
合 計	1,836	100.0%	712	100.0%	963	100.0%

【ご家庭】n=1,523

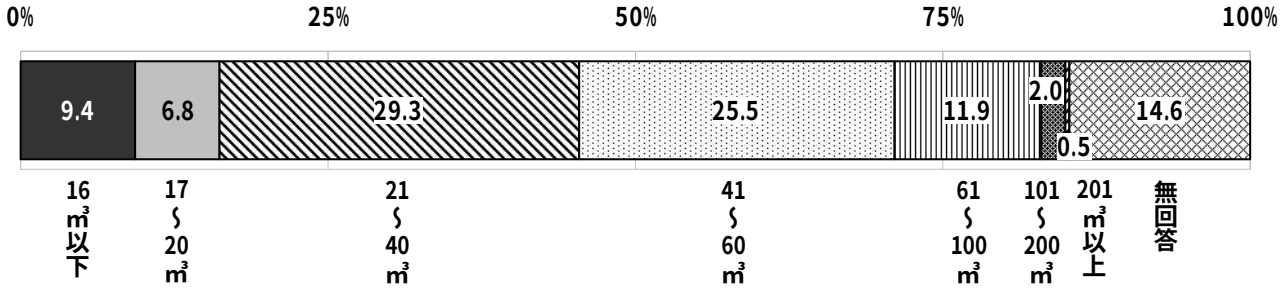
＜家族人数＞　n=1,523



＜住居形態＞　n=1,523

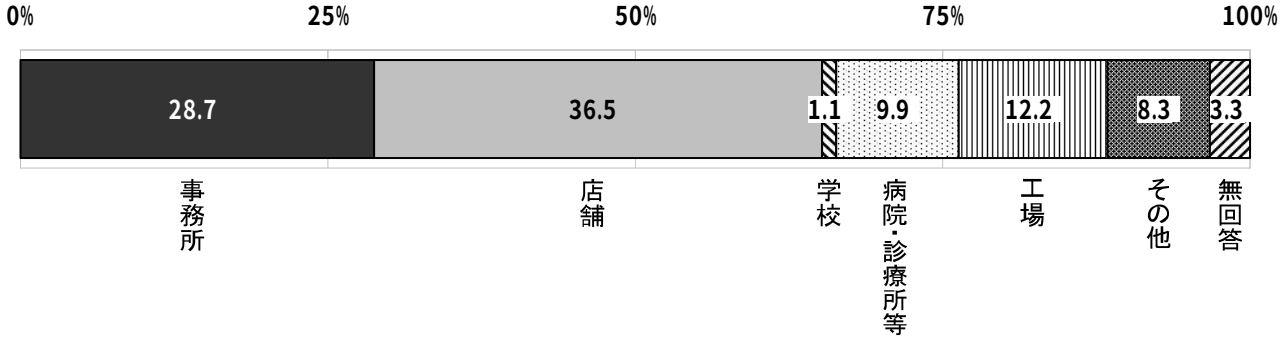


＜水道使用水量＞　n=1,523

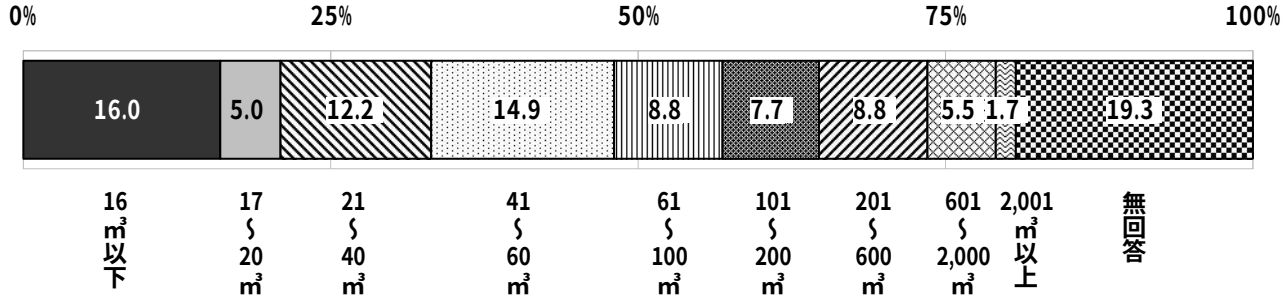


【事業所】

＜使用用途＞　n=181



＜水道使用水量＞　n=181



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・下水道利用者）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。

＜標本誤差＞

$$b = 2\sqrt{\frac{N-n}{N-1} \times \frac{P(1-P)}{n}}$$

b＝標本誤差
N＝母集団
n＝回答者数
P＝回答の比率（0≦P≦1）

＜早見表＞

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
1,836	±1.40	±1.87	±2.14	±2.29	±2.33
1,523	±1.54	±2.05	±2.35	±2.51	±2.56
1,000	±1.90	±2.53	±2.90	±3.10	±3.16
500	±2.68	±3.58	±4.10	±4.38	±4.47
300	±3.46	±4.62	±5.29	±5.66	±5.77
181	±4.46	±5.95	±6.81	±7.28	±7.43
150	±4.90	±6.53	±7.48	±8.00	±8.16

注）（N－n）/（N－1）　1として算出した。

例えば、問13の「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」という質問に対して、「深刻な課題だと思う」と答えた人は、79.8%であった。回答者数が1,836人、回答率80%前後のときの標本誤差は、＜早見表＞では±1.87%であるから、「深刻な課題だと思う」と考える人は、市内在住の水道利用者（母集団）の81.7%から77.9%の間であると推定できる。

Ⅱ　調査結果

1　水道水の安全性と節水

（１）「水道水のおいしさ」の認識

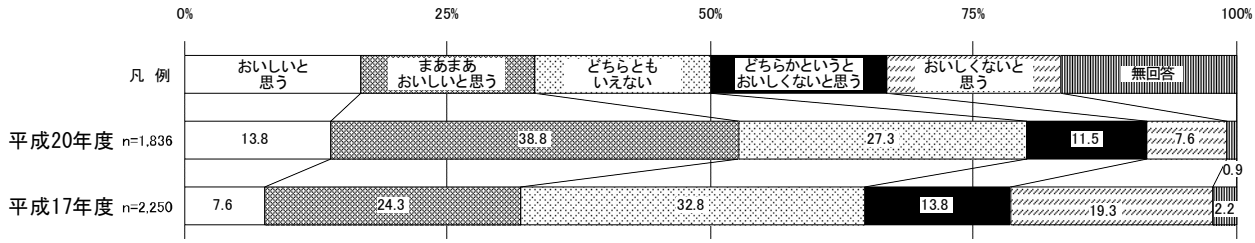
◇「おいしい」、「まあまあおいしい」が５割、「おいしくない」「どちらかというと」が２割

> 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。（○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

「おいしいと思う」(13.8%)、「まあまあおいしいと思う」(39.8%) をあわせた５割強の利用者が、水道水をおいしいと感じているといえる。

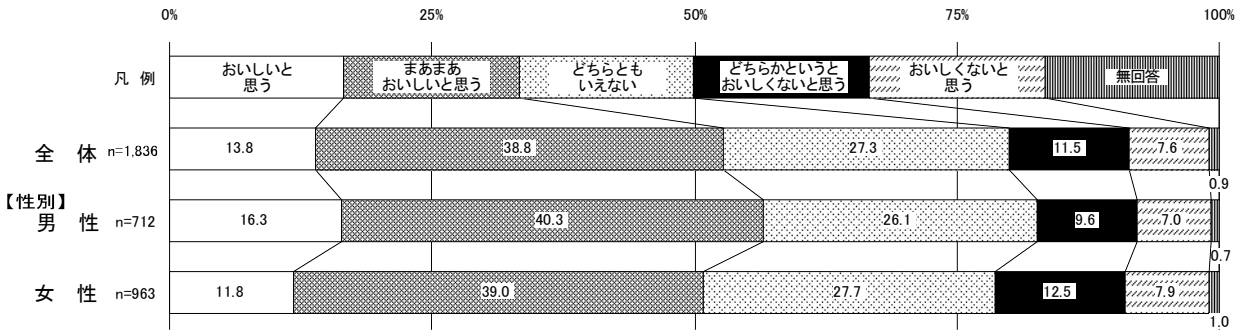
前回調査(平成 17 年度実施)と比較すると、「おいしいと思う」、「まあまあおいしいと思う」が前回の調査では約３割であったのに対し、今回の調査では５割強に増加している。逆に、「おいしくないと思う」、「どちらかというとおいしくないと思う」があわせて 14.0%減少している。（図１）

＜図１＞前回調査との比較



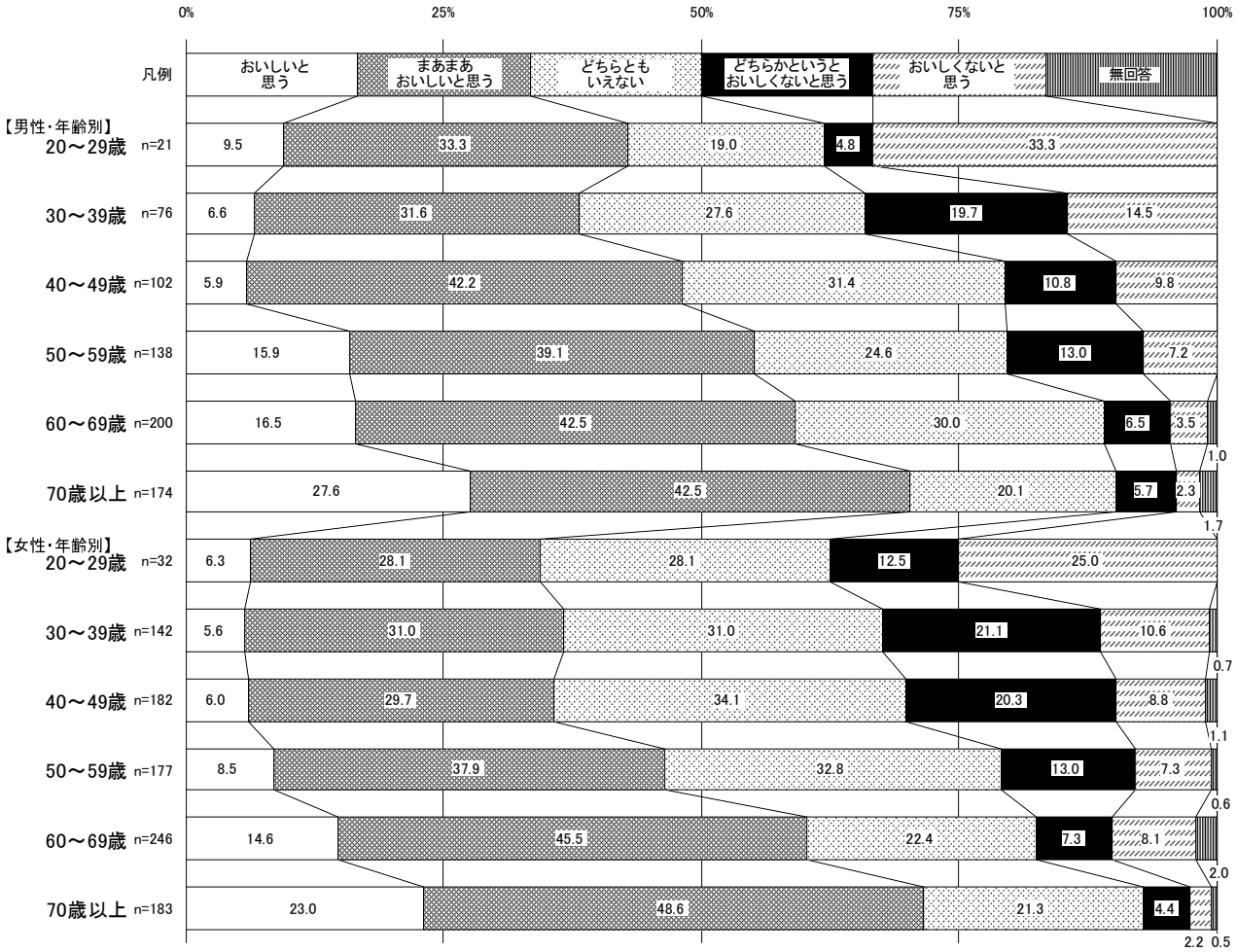
性別でみると、男性のほうがおいしいと感じている割合が高く、女性より 5.8%上回っている（図２）

＜図２＞全体／性別



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割を超えている。「おいしい」が最も高いのは 70 歳以上の男性でほぼ３割となっている。「おいしくない」が最も高いのは 20 歳代男性で、３割を超えている。（図３）

＜図３＞性別・年齢別

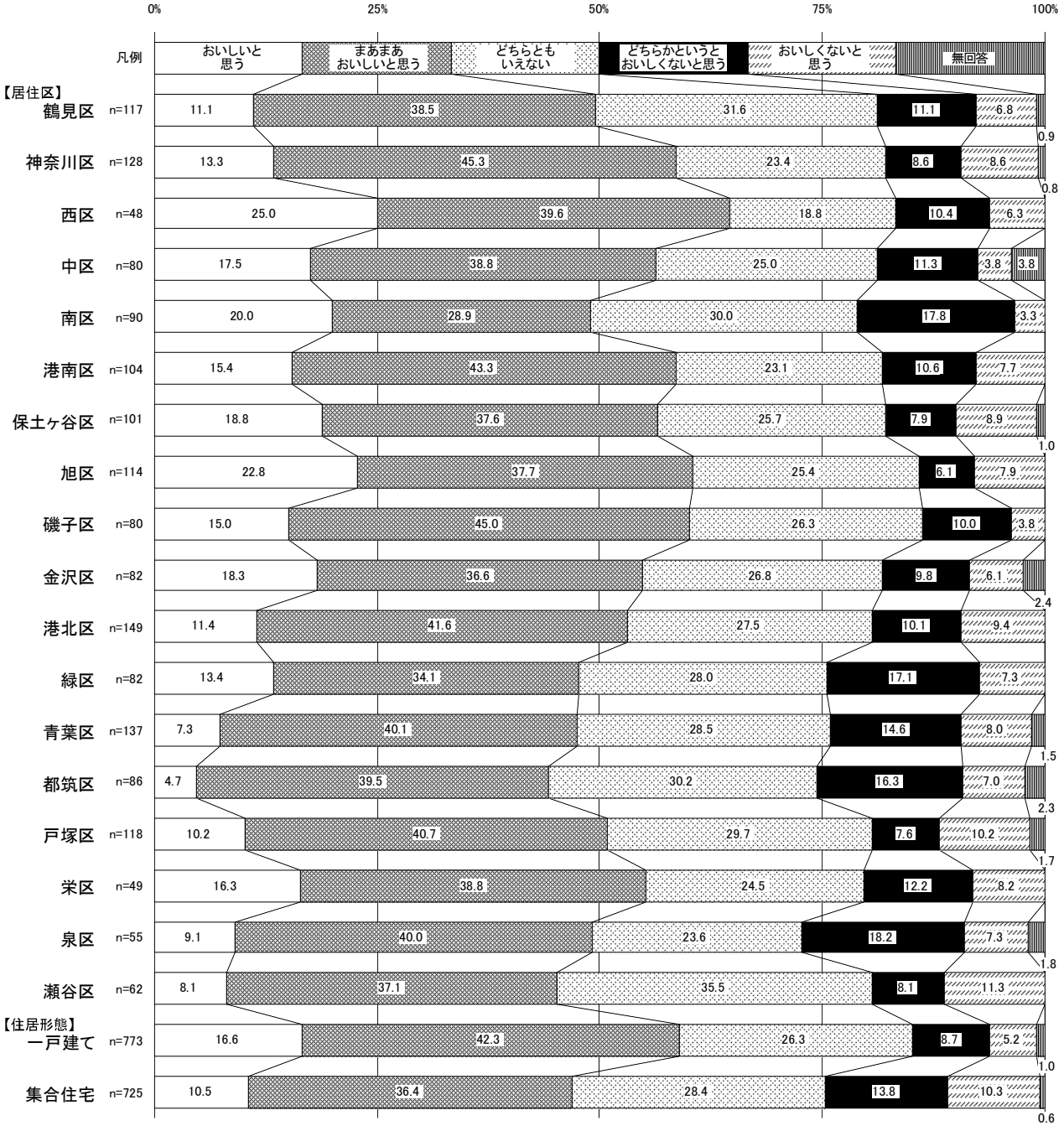


※19 歳以下は回答数が 0 のため、グラフには表示しない

居住区別では、「おいしい」の割合が最も高いのは西区で、「まあまあおいしい」をあわせたおいしいと感じている割合も６割半ばであり、最も高い。逆に「おいしくない」、「どちらかというとおいしくない」をあわせた割合が高いのは泉区で、２割半ばとなっている。

住居形態別では、一戸建てでは「おいしい」、「まあまあおいしい」があわせてほぼ６割であり、集合住宅を 12.0％上回っている。（図４）

＜図４＞居住区別／住居形態別



（２）－１　「水道水の安全性」への認識

◇「安心」「どちらかといえば安心」をあわせると約７割

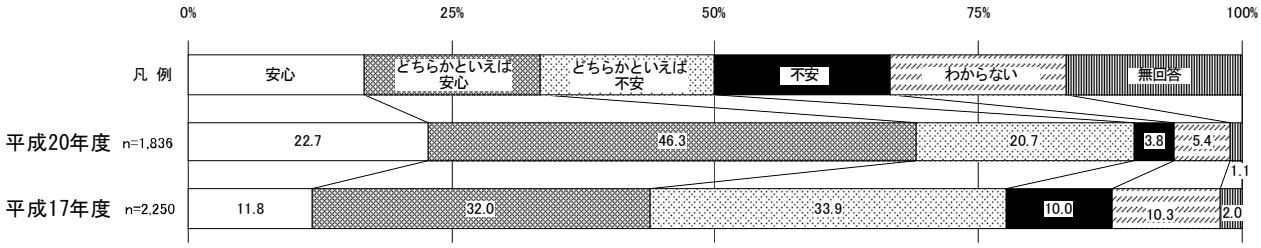
問２－１　水道水の水質の安全性についてどうお考えですか。（○は１つだけ）

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

水道水の安全性については、「安心」（22.7％）と、「どちらかといえば安心」（46.3％）をあわせると７割弱となっている。逆に、「不安」（3.8％）、「どちらかといえば不安」（20.7％）は２割半ばになっている。

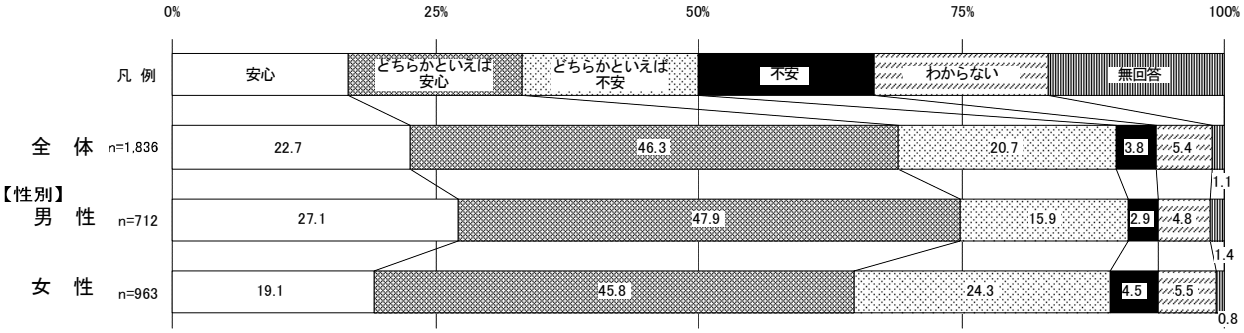
前回調査と比較すると、「安心」、「どちらかといえば安心」が、25.2％増加している。逆に、「不安」、「どちらかといえば不安」が、19.4％減少している。（図５）

＜図５＞前回調査との比較



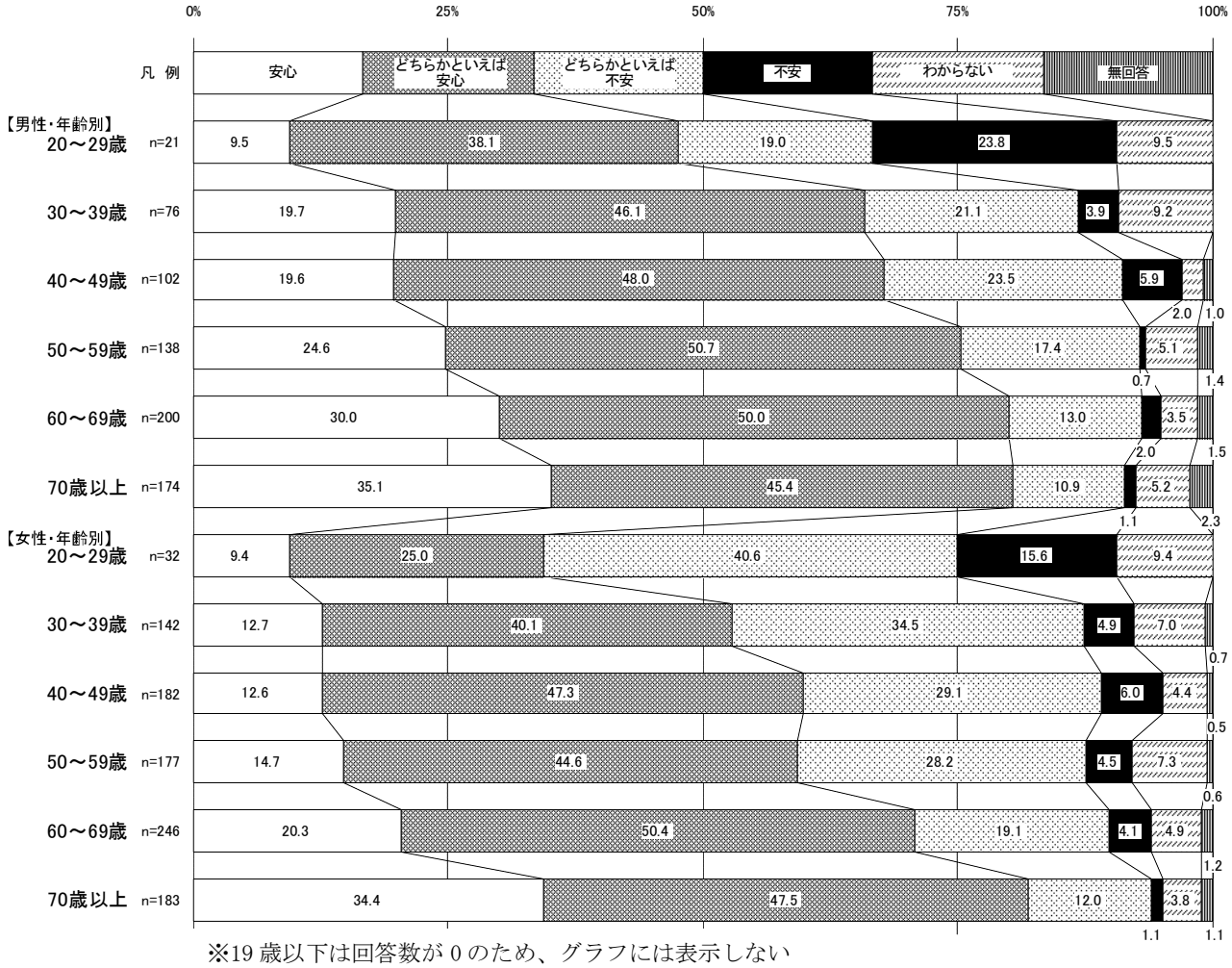
性別でみると、男性の「安心」、「どちらかといえば安心」が 75.0％で、女性の 64.9％よりも 10.1％上回っている。逆に、「不安」、「どちらかといえば不安」は、女性のほうが 10.0％高くなっている。（図６）

＜図６＞全体／性別



年齢別では、年齢が高くなるにしたがって「安心」が増加し、若年齢層ほど「不安」が高い。「安心」、「どちらかといえば安心」が最も高いのは70歳以上の女性で８割を超えており、「不安」、「どちらかといえば不安」が最も高いのは20歳代の女性で５割半ばとなっている。（図７）

＜図７＞性別・年齢別

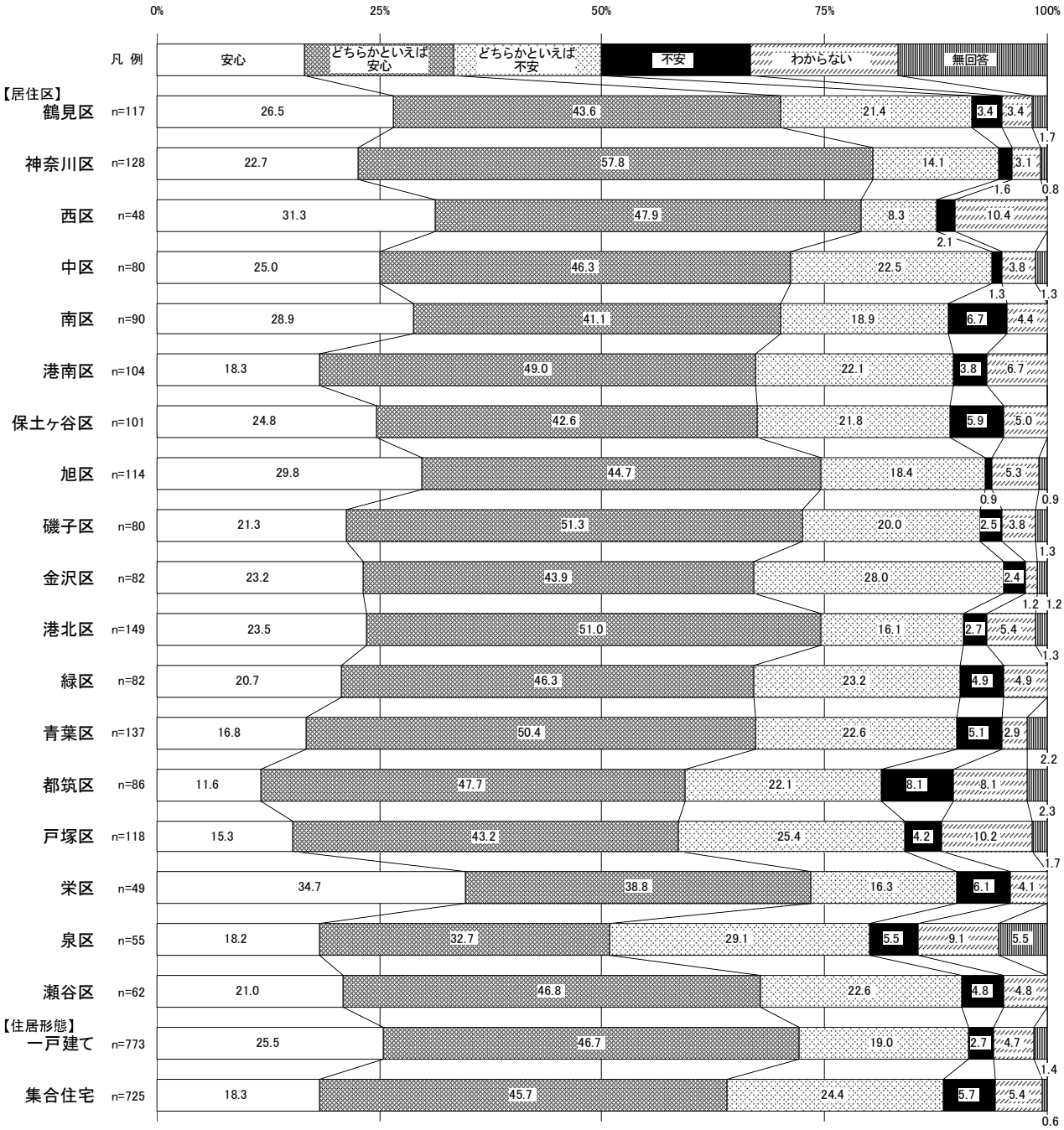


※19歳以下は回答数が０のため、グラフには表示しない

居住区別では、すべての地域で「安心」、「どちらかといえば安心」が５割を超えている。「安心」、「どちらかといえば安心」が最も高いのは神奈川区で全体の８割を占めており、「不安」、「どちらかといえば不安」が最も高いのは泉区で３割半ばとなっている。

住居形態別では、「安心」、「どちらかといえば安心」は一戸建てのほうが集合住宅を 8.2%上回っている。（図８）

＜図８＞居住区別／住居形態別



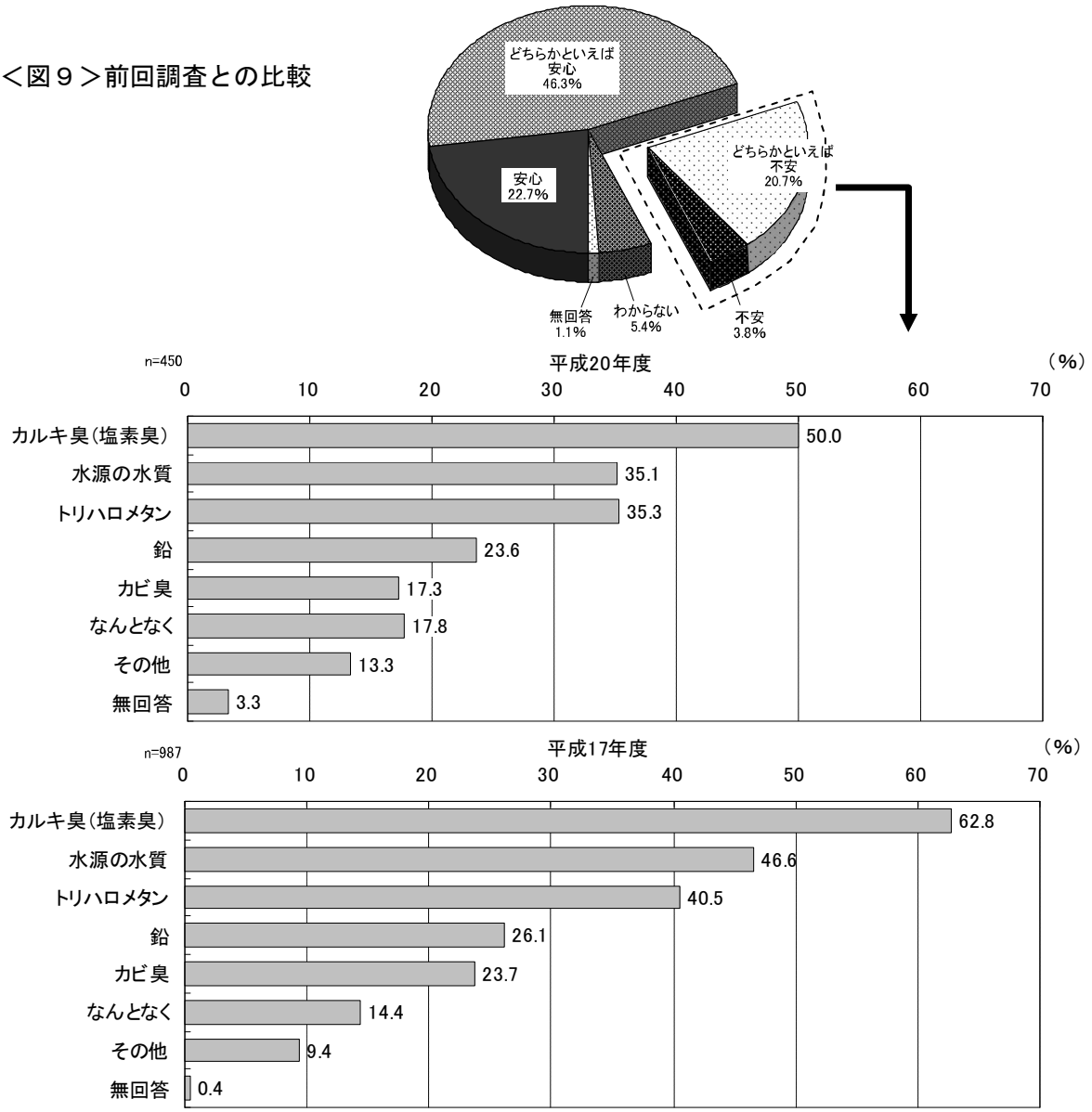
（２）－２　不安と思う理由

◇「不安」「どちらかといえば不安」とした 24.5%の人の５割が「カルキ臭（塩素臭）」を選択

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。　n=450 水道水が安全だと思えない理由は何ですか。（○はいくつでも）		
１　カルキ臭（塩素臭）	４　鉛	７　その他
２　カビ臭	５　水源の水質	
３　トリハロメタン	６　なんとなく	

問２－１で「不安」「どちらかと言えば不安」とした人（450 人、24.5%）がその理由としてあげたものは、「カルキ臭(塩素臭)」(50.0%)で最も高く、５割を占めている。次に「トリハロメタン」(35.3%)、「水源の水質」（35.1%）が３割を超え、「鉛」（23.6%）が２割、「カビ臭」（17.3%）が１割を、それぞれ超えている。（図９）

＜図９＞前回調査との比較



前回調査と比較すると、ほとんど項目において不安と思う理由の割合が減少している。「カルキ臭(塩素臭)」は 12.8%、「水源の水質」は 11.5%、「カビ臭」は 6.4%、「トリハロメタン」は 5.2%、「鉛」2.5%、それぞれ減少している。（図９）

（３）－１　家庭で主に飲んでいる水

◇「浄水器をとおした水を飲む」が３割強、「水道水をそのまま飲む」が２割強

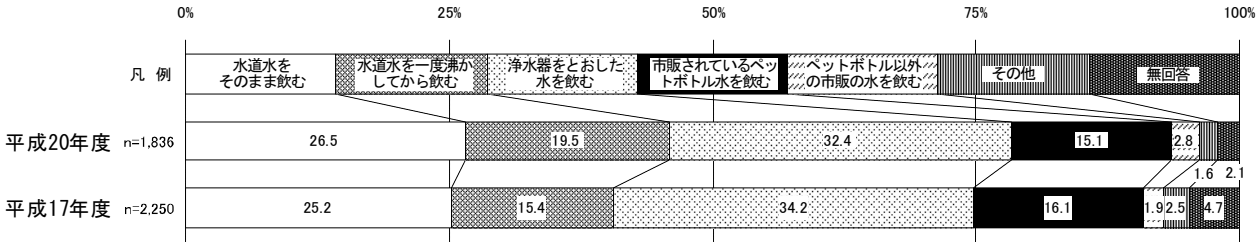
問３－１　主にどのような水を飲んでいますか。（○は１つだけ）

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

家庭で主に飲んでいる水は、「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%）となっている。「市販されているペットボトル水を飲む」（15.1%）、「ペットボトル以外の市販の水を飲む」（2.8%）をあわせた２割弱が、市販の水を飲んでいる。

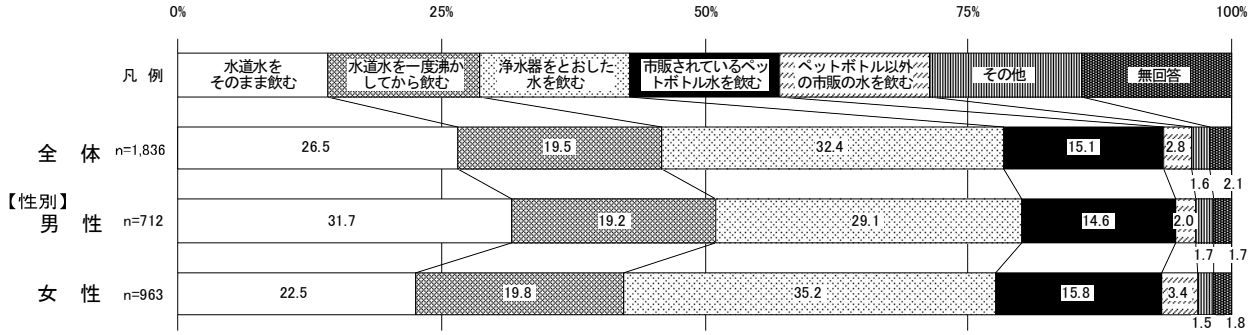
前回調査と比較すると、「水道水をそのまま飲む」が 1.3%、「水道水を一度沸かしてから飲む」が、4.1%増加している。それ以外の項目については微減となっている。（図１０）

＜図１０＞前回調査との比較



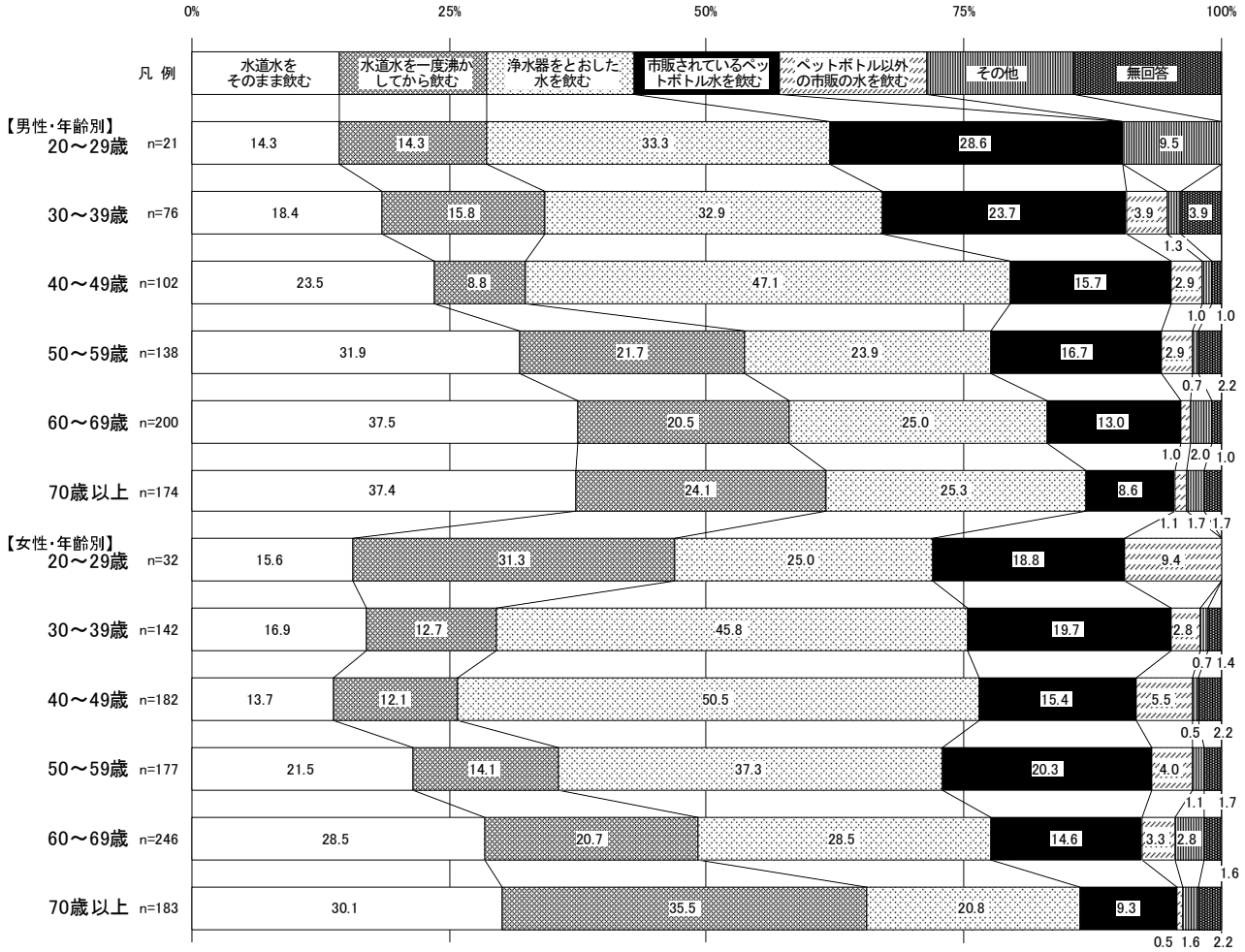
性別では、「水道水をそのまま飲む」は男性が女性より 9.2%高く、逆に「浄水器をとおした水を飲む」は女性のほうが 6.1%高くなっている。（図１１）

＜図１１＞全体／性別



年齢別では、「水道水をそのまま飲む」、「水道水を一度沸かしてから飲む」は、年齢が高くなるにしたがって徐々に増加する傾向がみられる。逆に「ペットボトル水を飲む」は若年齢層ほど高くなり、「浄水器をとおした水を飲む」は中年齢層に多い。（図１２）

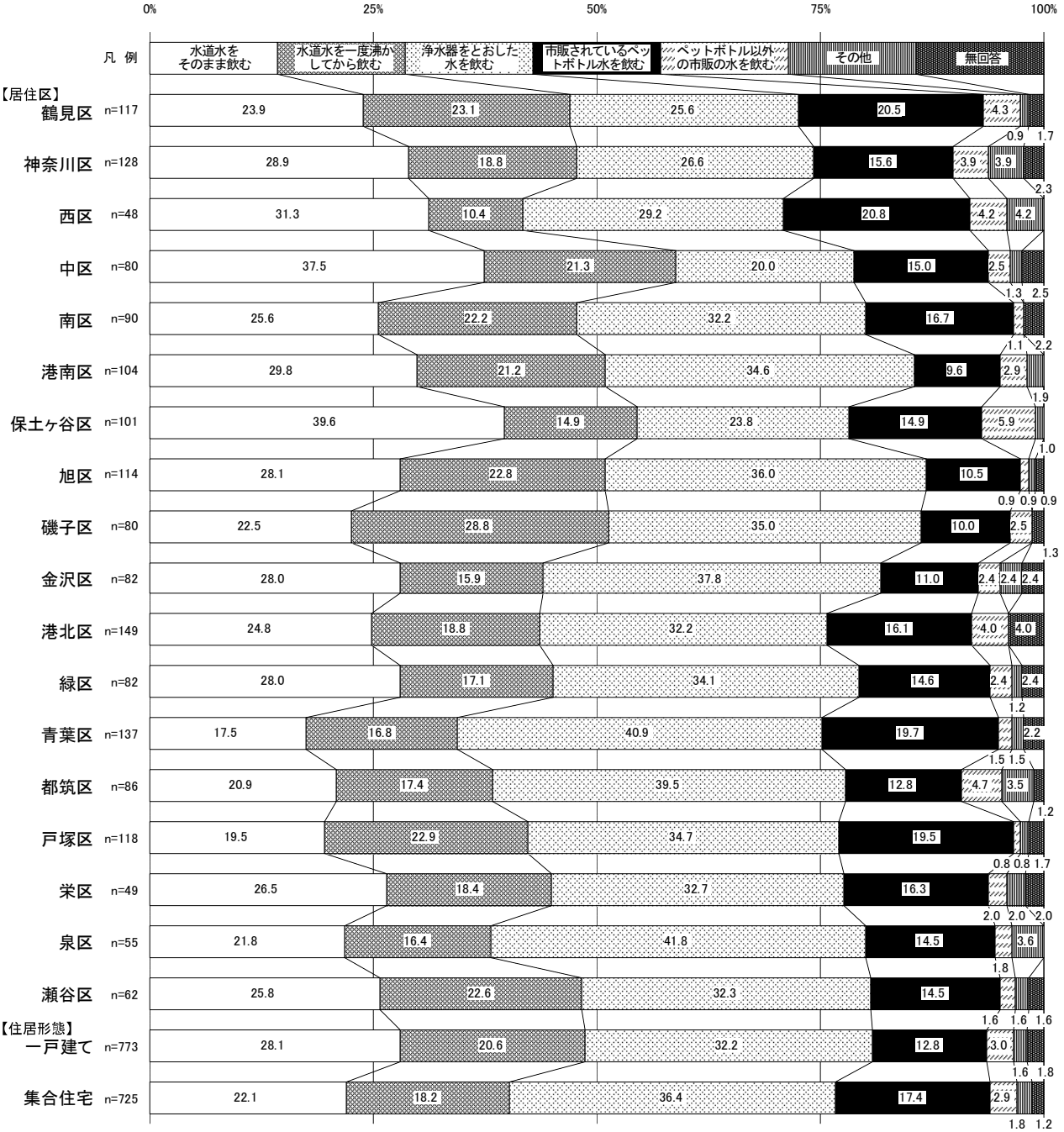
＜図１２＞性別・年齢別



※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、「浄水器をとおした水を飲む」は青葉区で４割を超えている。「水道水をそのまま飲む」は保土ヶ谷区が４割弱で最も高く、西区、中区で３割を超える。「水道水を一度沸かしてから飲む」は磯子区が３割弱で最も高い。また、「市販されているペットボトル水を飲む」は、鶴見区、西区で２割を超えている。（図１３）

＜図１３＞居住区別／住居形態別



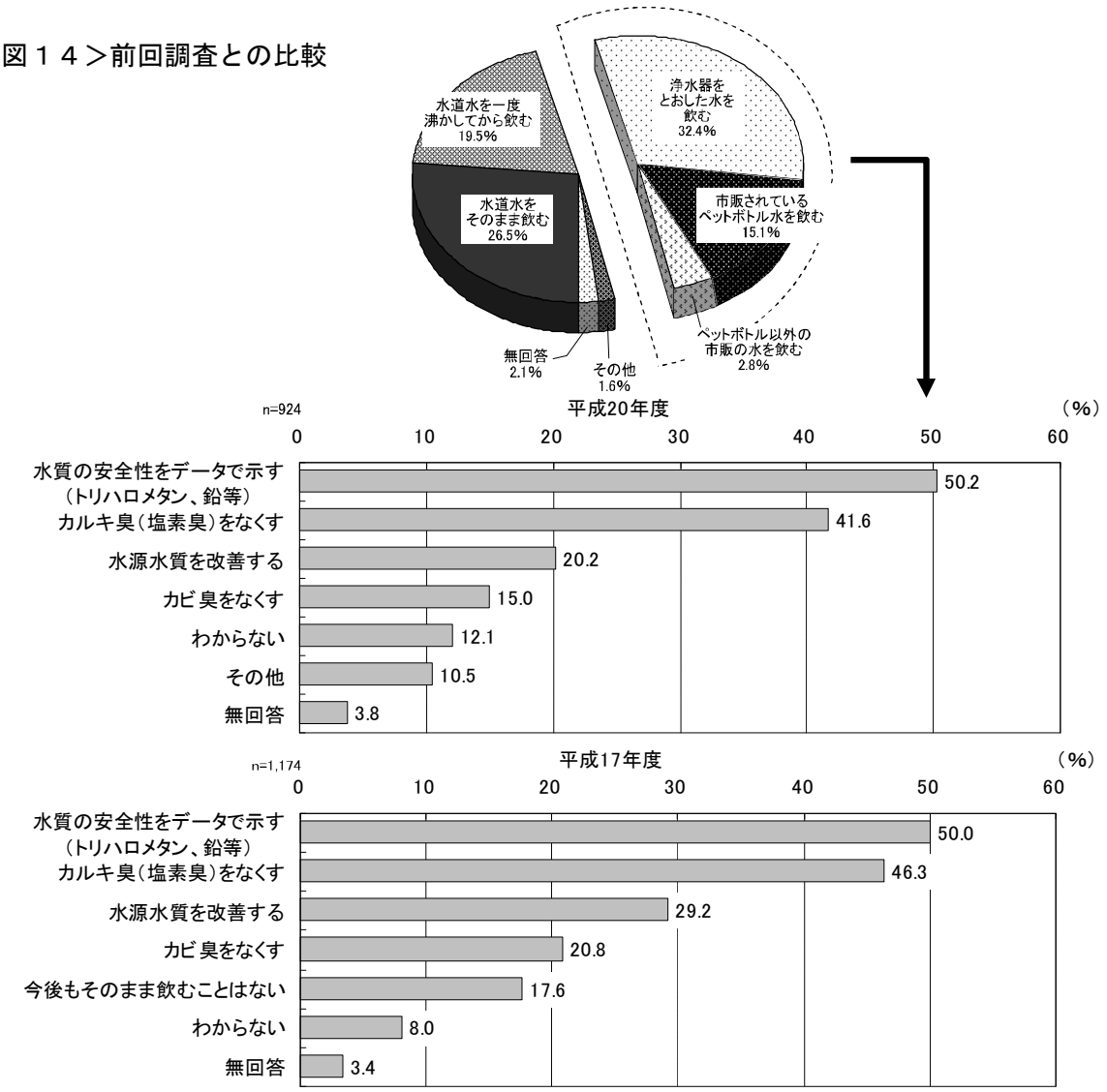
（３）－２　水道水を直接蛇口から飲むための改善

◇水道水以外を飲むとした人の５割が、「水質の安全性をデータで示す」を選択

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。　n=924
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。（○はいくつでも）
１　カルキ臭（塩素臭）をなくす　　４　水源水質を改善する
２　カビ臭をなくす　　５　わからない
３　水質の安全性をデータで示す（トリハロメタン、鉛等）　　６　その他

問３－１で「浄水器をとおした水」「市販されているペットボトル水」「ペットボトル以外の市販の水」と答えた人（924 人、50.3%）が選択した改善の内容は、「水質の安全性をデータで示す」（50.2%）、「カルキ臭（塩素臭）をなくす」（41.6%）が、他の項目と比べて高い割合となっている。次いで、「水源水質を改善する」（20.2%）は２割、「カビ臭をなくす」（15.0%）は１割半となっている。（図１４）

＜図１４＞前回調査との比較



前回調査との比較をすると、「水質水源を改善する」は 9.0%、「カビ臭をなくす」は 5.8%、「カルキ臭（塩素臭）をなくす」は 4.7%、それぞれ減少している。（図１４）

（４）「節水」意識

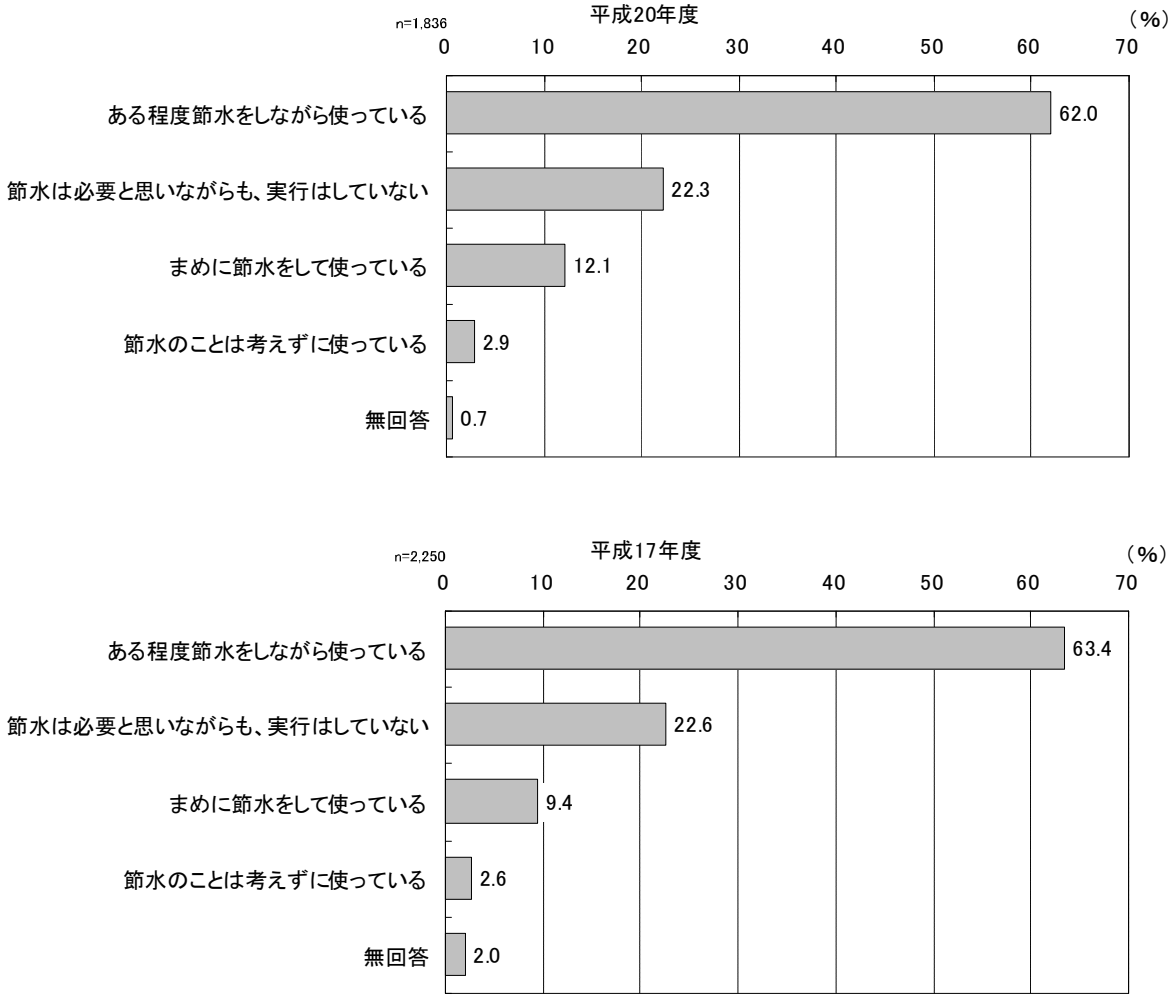
◇「ある程度節水をしながら使っている」が６割

問４　日ごろ、水をどのように使っていますか。（○は１つだけ） １　節水のことは考えずに使っている ２　節水は必要と思いながらも、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

普段の生活での水の使い方については、「ある程度節水をしながら使っている」（62.0%）が６割と最も高く、次いで「節水は必要と思いながらも、実行はしていない」（22.3%）が２割、「まめに節水をして使っている」（12.1%）は１割となっている。

また、前回調査と比較すると、ほぼ同様の結果となっている。（図１５）

＜図１５＞前回調査との比較



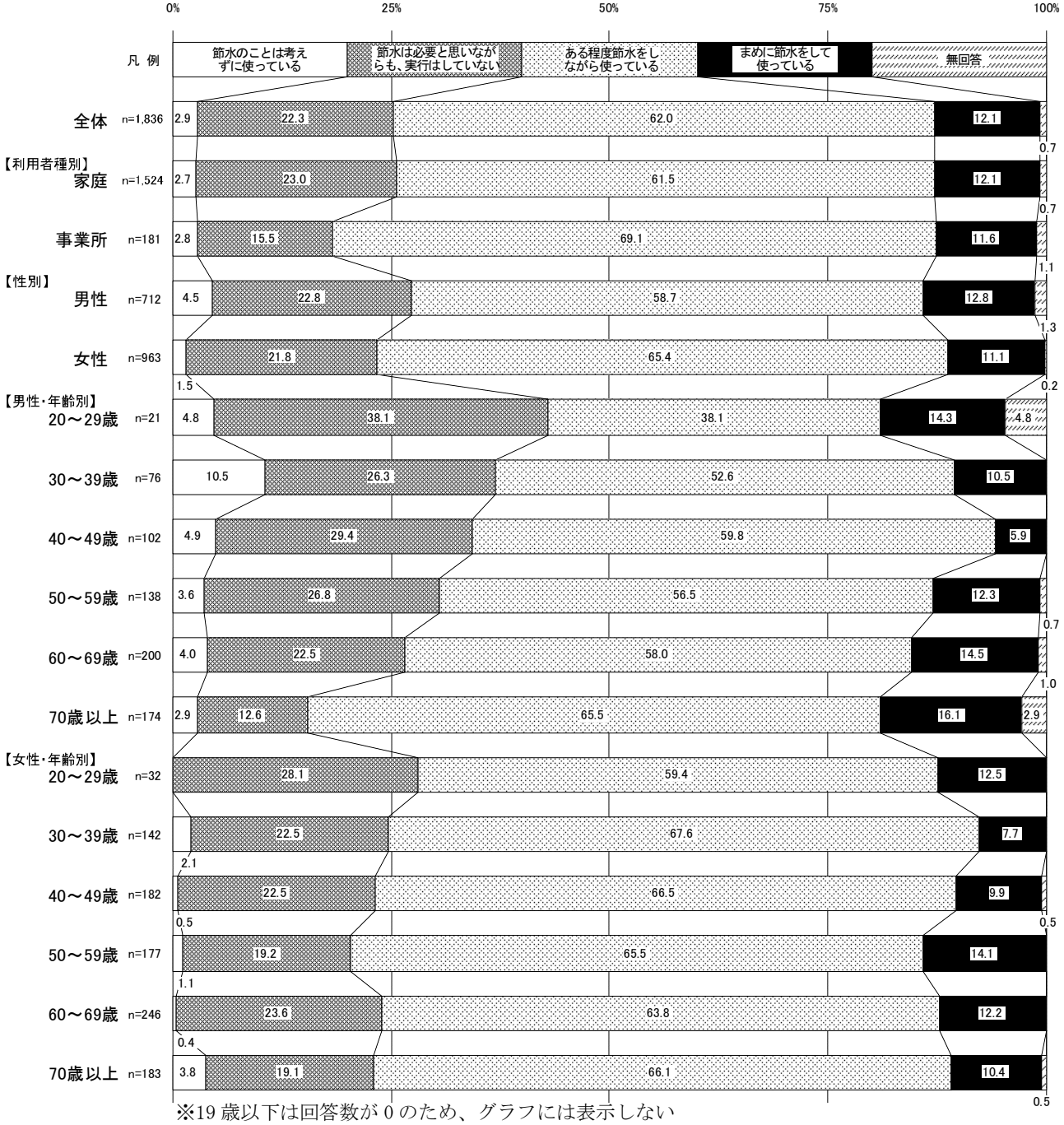
利用者種別では、「ある程度節水をしながら使っている」は事業所が家庭よりも 7.6%高く、「節水は必要と思いながらも実行はしていない」は家庭が事業所よりも 7.5%高くなっている。

性別では、「ある程度節水をしながら使っている」で女性が男性よりも 6.7%高く、「節水のことは考えずに使っている」は男性が女性を 3.0%上回っている。

年齢別では、「ある程度節水をしながら使っている」が、20 歳代男性を除くすべての世代で５割を超えている。「節水は必要と思いながらも実行はしていない」は 20 歳代男性が 38.1%と高い。

（図１６）

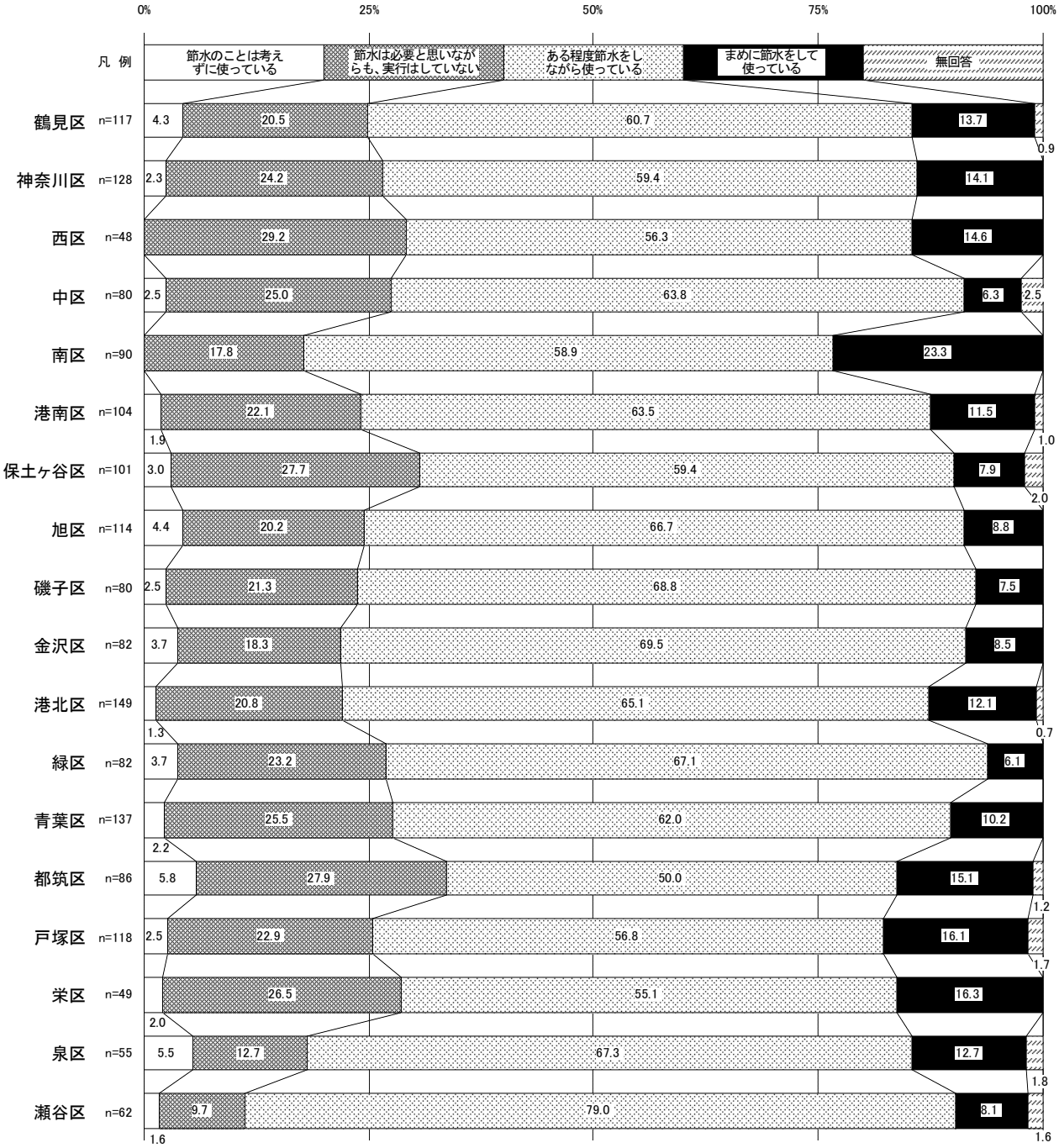
＜図１６＞全体／利用者種別／性別／性別・年齢別



※19 歳以下は回答数が 0 のため、グラフには表示しない

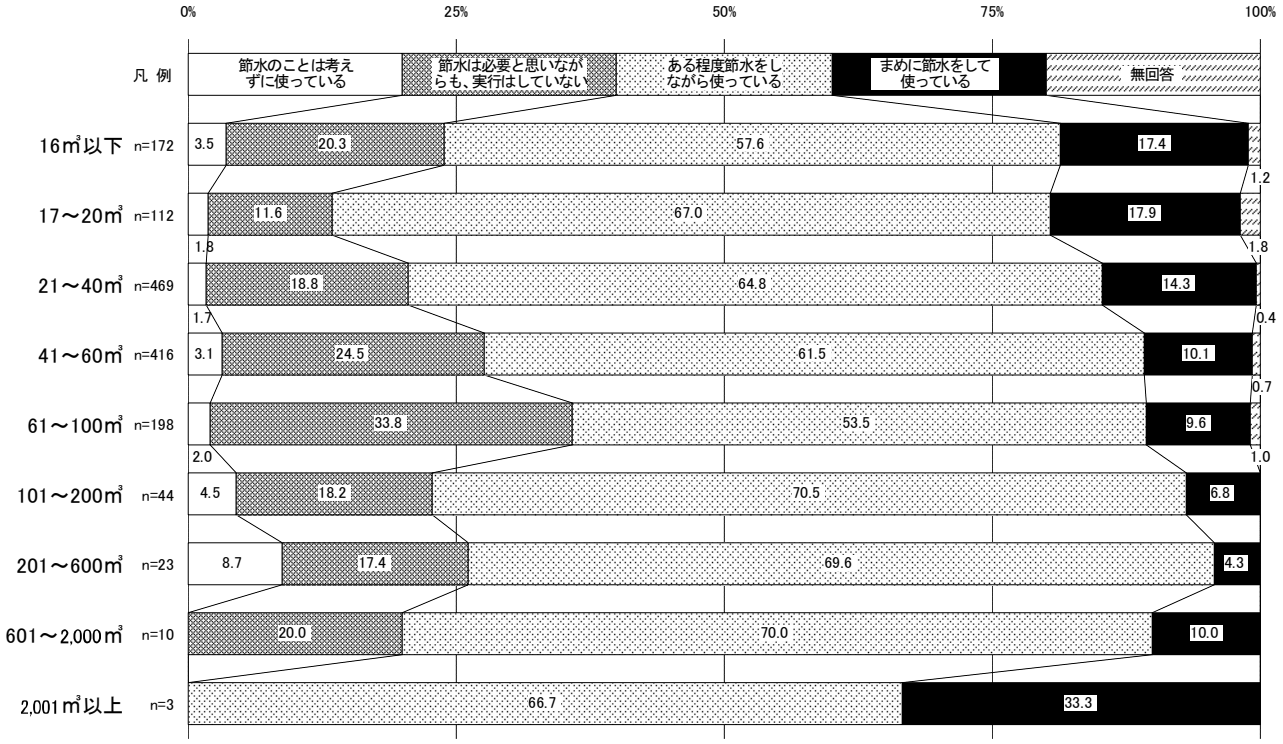
居住区別では、「ある程度節水をしながら使っている」が瀬谷区では８割弱を占め、最も高い。「まめに節水をして使っている」では南区で２割を超えており、他の地区に比べて高くなっている。（図１７）

＜図１７＞居住区別



使用水量別では、「ある程度節水をしながら使っている」は 101～200 ㎥と 601～2,000 ㎥で７割を超え高い。「節水は必要と思いながらも、実行はしていない」は 61～100 ㎥で３割強と高くなっている。（図１８）

＜図１８＞使用水量別



（５）使用している節水機器

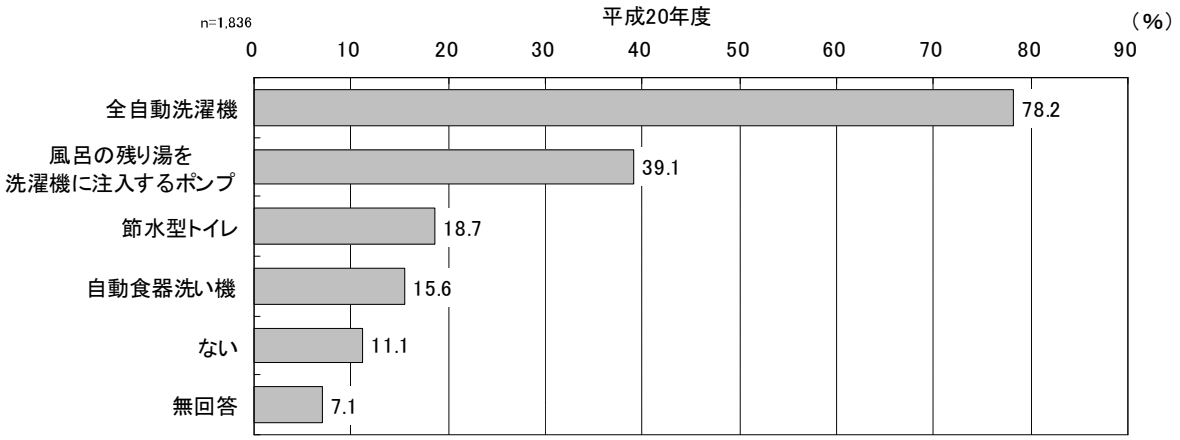
◇「全自動洗濯機」は８割弱、「風呂の残り湯を洗濯機に」は４割弱

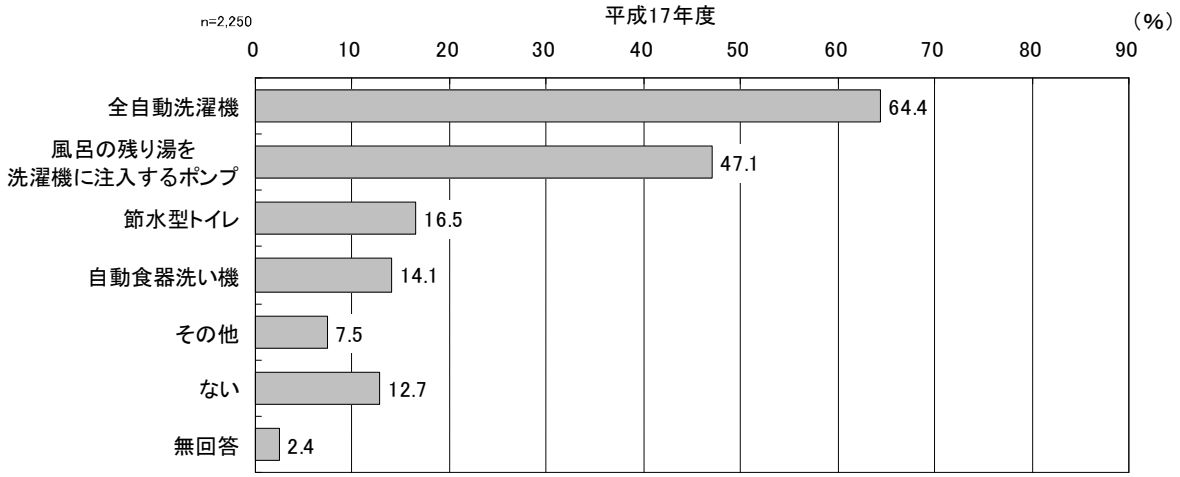
問５　次のうち現在お使いなっている機器がありますか。（○はいくつでも）	
１　全自動洗濯機	４　風呂の残り湯を洗濯機に注入するポンプ（洗濯機についているものを含む）
２　自動食器洗い機	
３　節水型トイレ	５　ない

使用している節水機器としては、「全自動洗濯機」（78.2%）が最も多く、次いで、「風呂の残り湯を洗濯機に注入するポンプ」（39.1%）が高くなっている。他では、「節水型トイレ」（18.7%）と「自動食器洗い機」（15.6%）が１割台となっている。

また、前回調査と比較すると、「全自動洗濯機」が 13.8%、「節水型トイレ」は 2.2%、「自動食器洗い機」は 1.5%、それぞれ増加している。「風呂の残り湯を洗濯機に注入するポンプ」は前回より 8.0%減少している。（図１９）

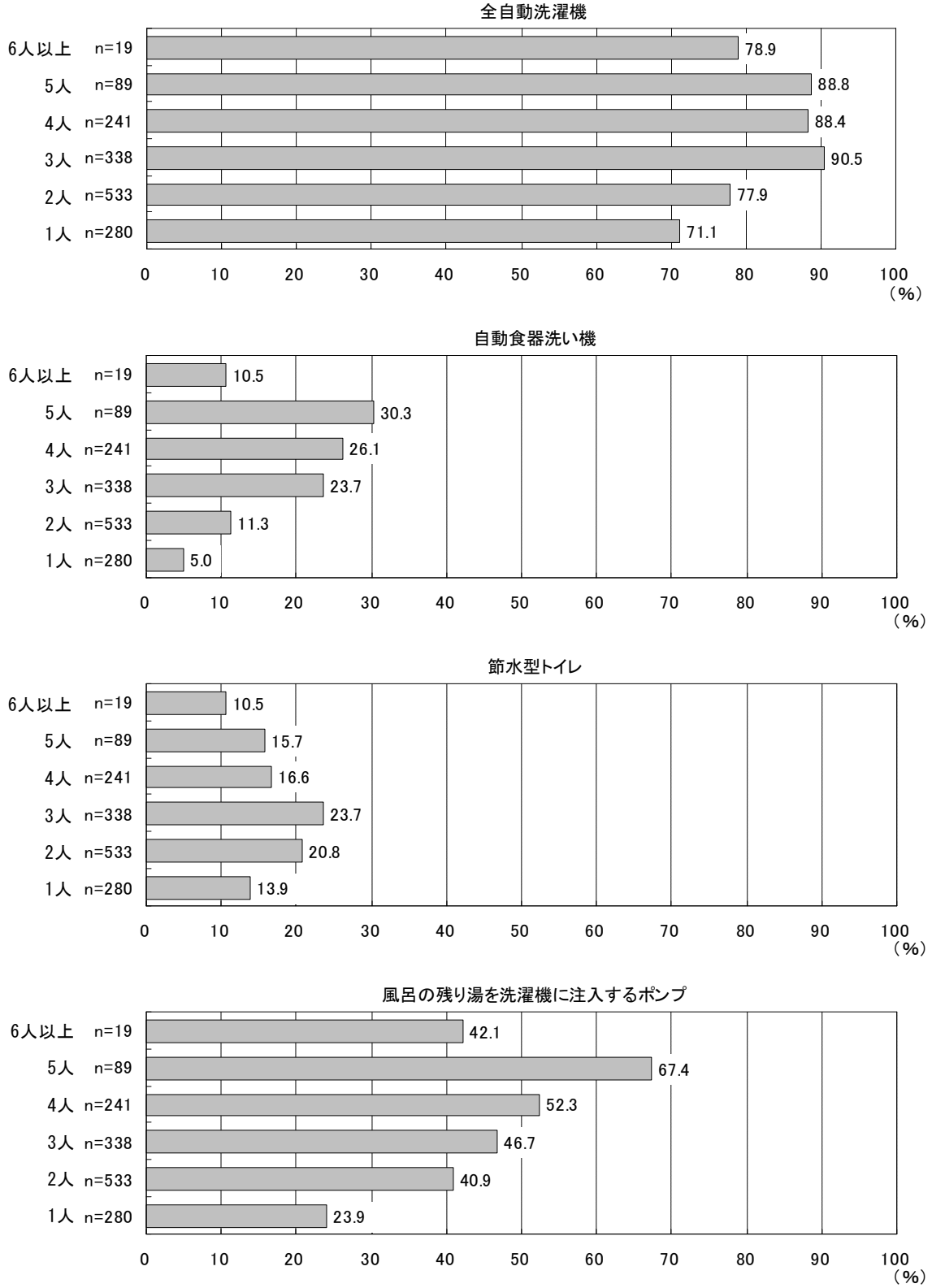
＜図１９＞前回調査との比較





使用機器ごとの家族人数についてみると、「全自動洗濯機」、「自動食器洗い機」は３～５人の世帯で、「風呂の残り湯を洗濯機に注入するポンプ」は４～５人の世帯で、それぞれ高くなっている。（図２０）

＜図２０＞使用機器ごとの家族人数別



（６）－１　水道水以外の利用の状況

◇「ない」が８割強

問６－１　水道水の他に利用しているものがありますか。（○はいくつでも）

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

水道水以外での利用は、「ない」が全体の８割以上を占めている。利用しているものについては、「雨水」が 4.6%、「地下水（井戸水）」が 2.2%、「再生水」が 0.2%、「工業用水」が 0.1%となっている。

利用者種別では、「雨水」の利用について、家庭が事業所よりもわずかに高く、「地下水（井戸水）は事業所が家庭よりもわずかに上回っている。（表１）

＜表１＞全体／利用者種別

		調査数	雨水	地下水（井戸水）	再生水	川の水	海水	工業用水	その他	ない	無回答
全体		1,836	85	40	4	0	0	1	25	1,508	179
		100.0%	4.6%	2.2%	0.2%	0.0%	0.0%	0.1%	1.4%	82.1%	9.7%
利用者種別	家庭	1,524	71	30	4	0	0	0	20	1,253	151
		100.0%	4.7%	2.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	1.3%	82.2%	9.9%
	事業所	181	6	6	0	0	0	1	2	153	14
		100.0%	3.3%	3.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.6%	1.1%	84.5%	7.7%

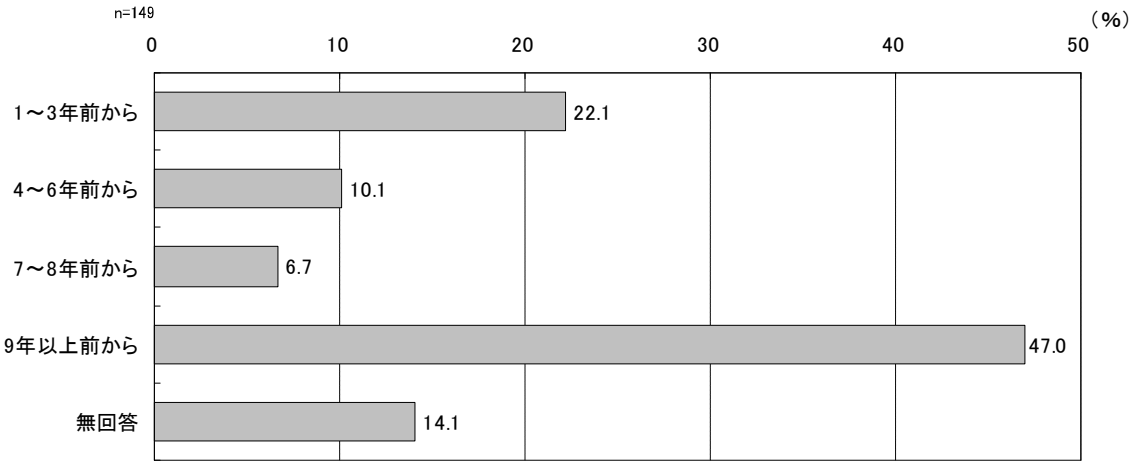
（６）　－２　利用を始めた時期

◇９年以上前からの利用が５割弱

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。　n=149 どのくらい前からお使いになられていますか。（○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

利用を始めた時期については、「それ以上（９年以上）前から」（47.0%）は５割弱と最も高く、「１～３年前から」（22.1%）は２割強、「４～６年前から」（10.1%）は１割、「７～８年前から」は１割未満となっている。（図２１）

＜図２１＞全体



２　水道料金・下水道使用料について

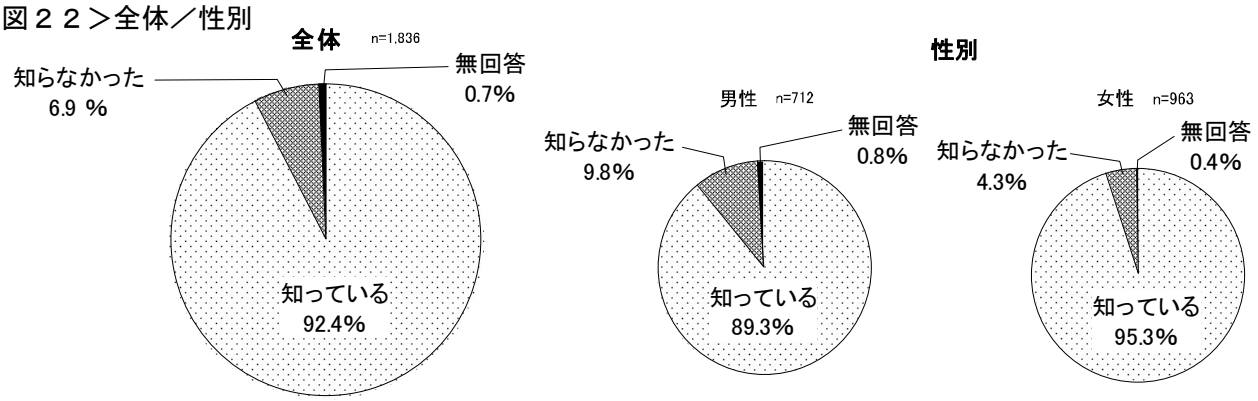
（１）下水道使用料が水道料金と一緒に徴収されていることの認知

◇「知っている」が９割強

> **問７**　水道事業は水道料金、下水道事業は下水道使用料でまかなわれていますが、下水道使用料が水道料金と一緒に徴収さ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

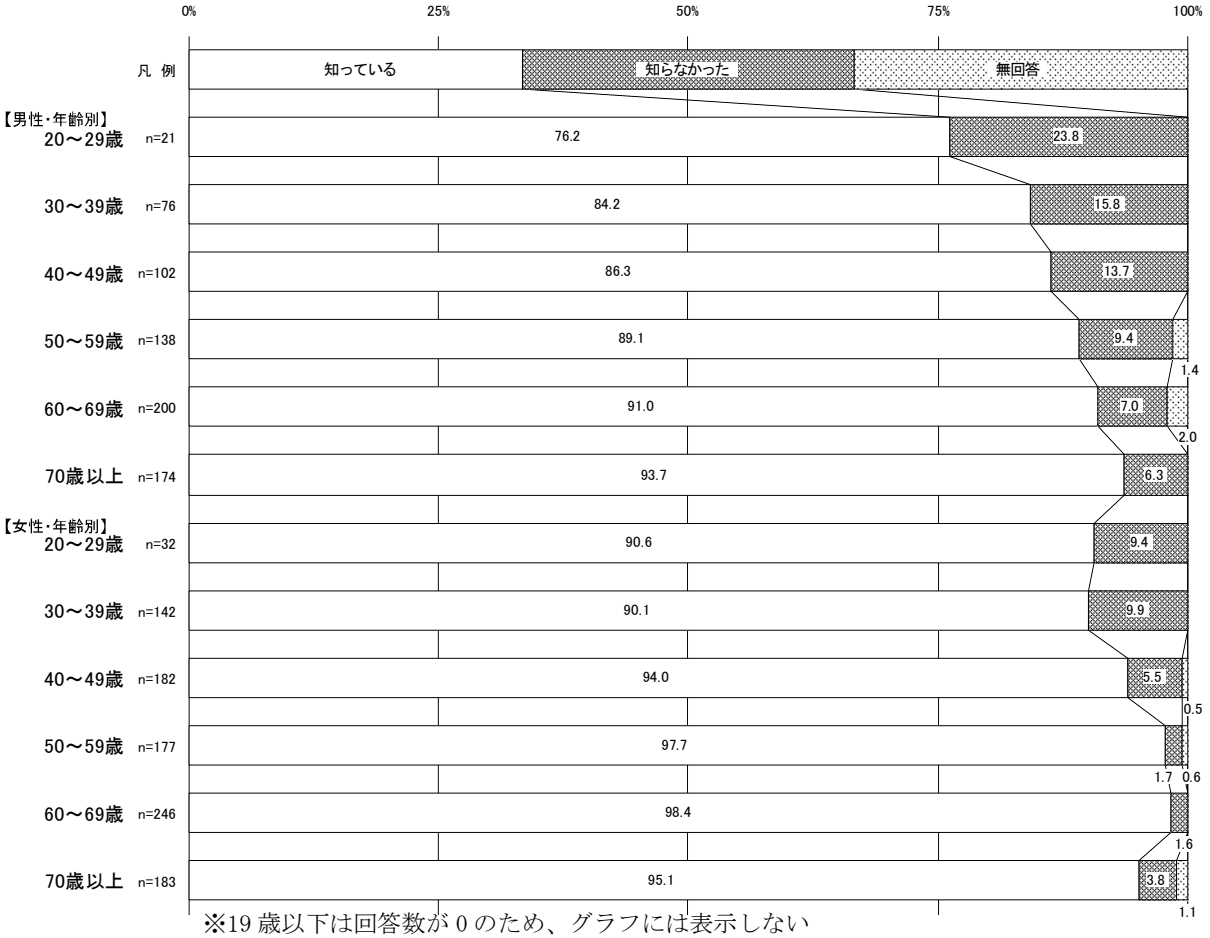
下水道使用料が水道料金と一緒に徴収されていることについて、「知っている」（92.4%）は９割以上を占める。（図２２）

＜図２２＞全体／性別



年齢別にみると、年齢が高くなるにしたがって認知の割合が高くなる傾向にある。（図２３）

＜図２３＞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）現在の支払方法

◇「銀行等の口座振替（自動振替）」が８割強

問８　水道料金・下水道使用料のお支払い方法についておうかがいします。現在ご利用されている方法は次のうちどれですか。（○は１つだけ）

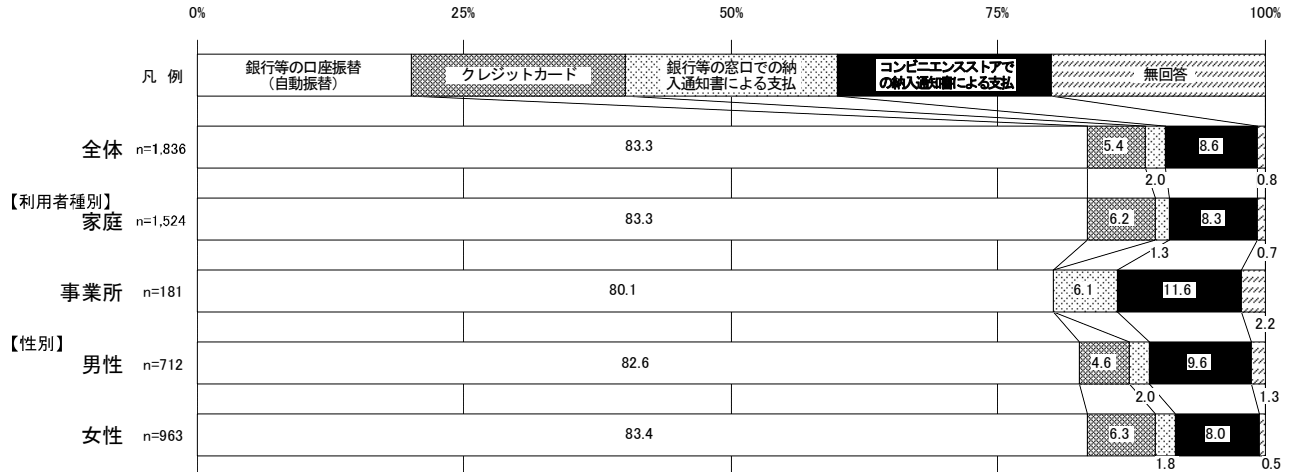
１　銀行等の口座振替（自動振替）
２　クレジットカード
３　銀行等の窓口での納入通知書による支払
４　コンビニエンスストアでの納入通知書による支払

現在の支払方法は「銀行等の口座振替（自動振替）」（83.3%）は８割以上で圧倒的に多い。「コンビニエンスストアでの納入通知書による支払」（8.6%）、「クレジットカード」（5.4%）、「銀行等の窓口での納入通知書による支払」（2.2%）となっている。

利用者種別では、「銀行等の口座振替（自動振替）」は家庭の方が事業所よりも 3.2%高く、逆に、「コンビニエンスストアでの納入通知書による支払」は事業所が 3.3%上回っている。

性別では、ほとんど差異はみられない。（図２４）

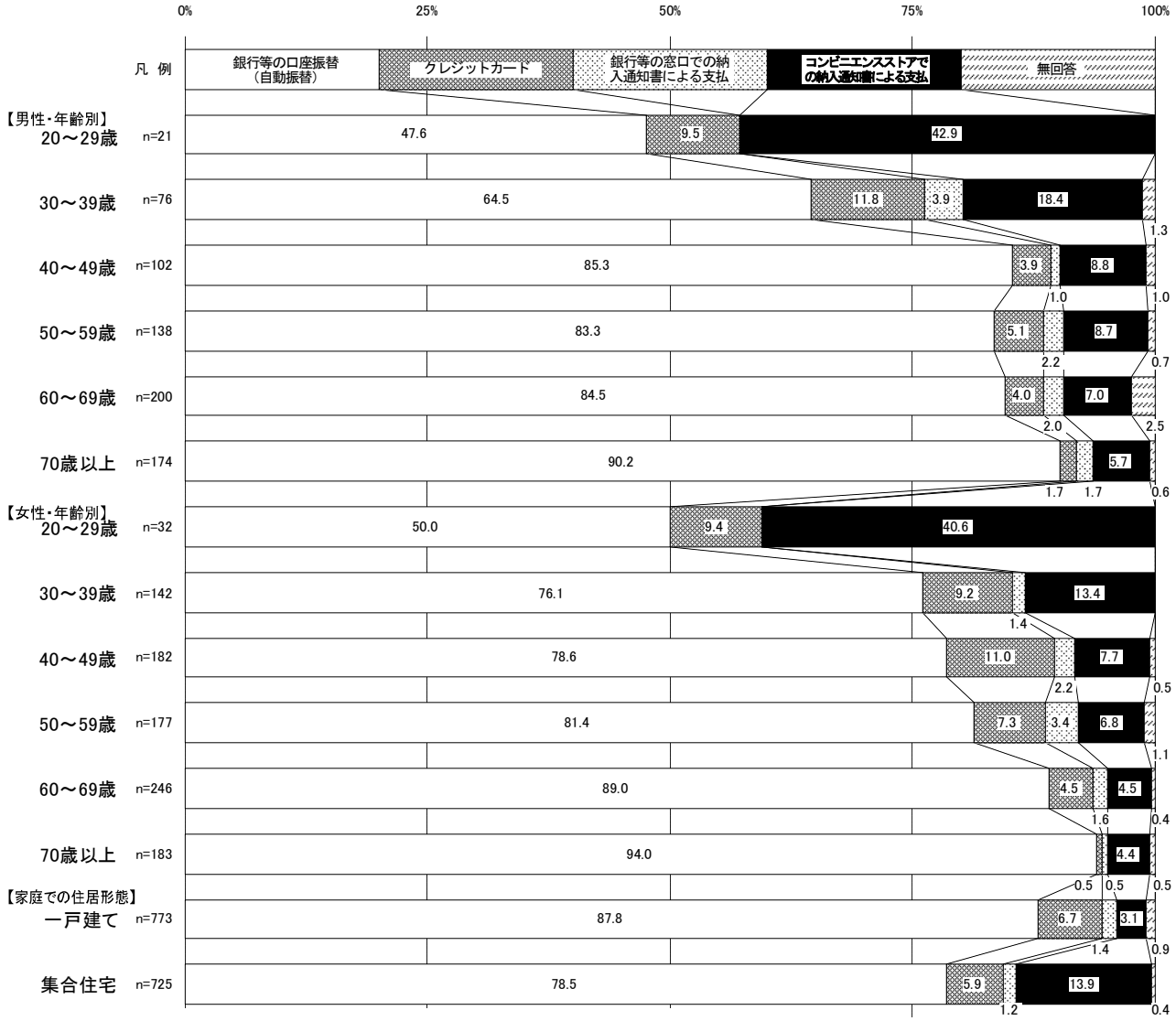
＜図２４＞全体／利用者種別／性別／性・年齢別



年齢別では、「銀行等の口座振替（自動振替）」は 20 歳代の男女ともに５割程度と低い。「コンビニエンスストアでの納入通知書による支払」は、20 歳代の男女ともに４割を超えている。

住居形態では、「銀行等の口座振替（自動振替）」は、一戸建ての方が集合住宅よりも 9.3%上回っている。（図２５）

＜図２５＞性別・年齢別／住居形態別



※19 歳以下は回答数が 0 のため、グラフには表示しない

（３）今後の支払方法

◇「現在の方法と変えるつもりはない」が８割半ば

問９　水道料金・下水道使用料のお支払い方法として、今後、ご利用を予定されている、もしくは検討されている方法は、次のうちどれですか。（○は１つだけ）

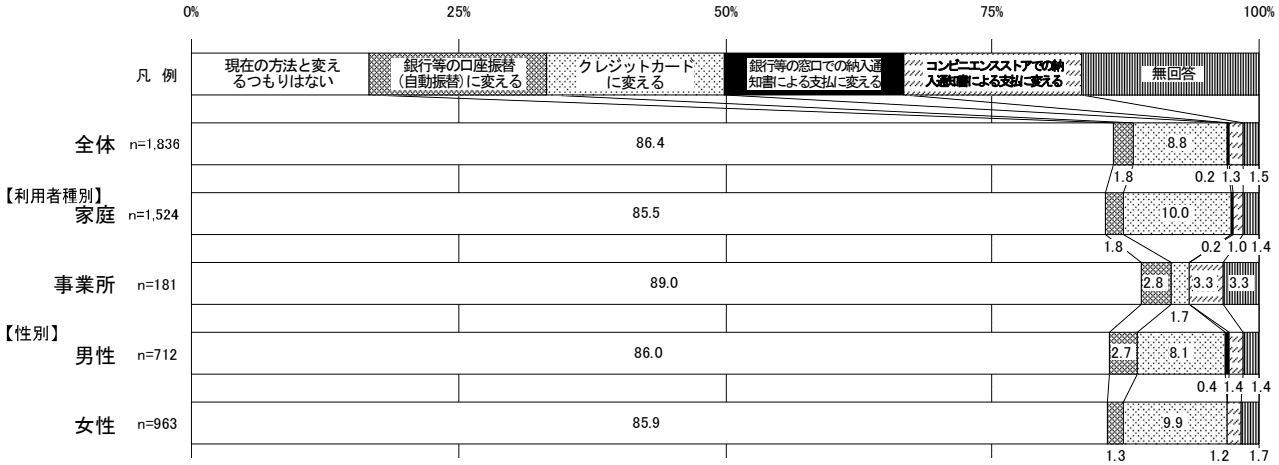
１　現在の方法と変えるつもりはない
２　銀行等の口座振替（自動振替）に変える
３　クレジットカードに変える
４　銀行等の窓口での納入通知書による支払に変える
５　コンビニエンスストアでの納入通知書による支払に変える

今後の支払い方法は、「現在の方法と変えるつもりはない」（86.4%）が８割半ばを超えており、圧倒的に多い。「クレジットカードに変える」（8.8%）は１割未満にとどまっている。

利用者種別では、「現在の方法と変えるつもりはない」は事業所が家庭よりも 3.5%上回っている。

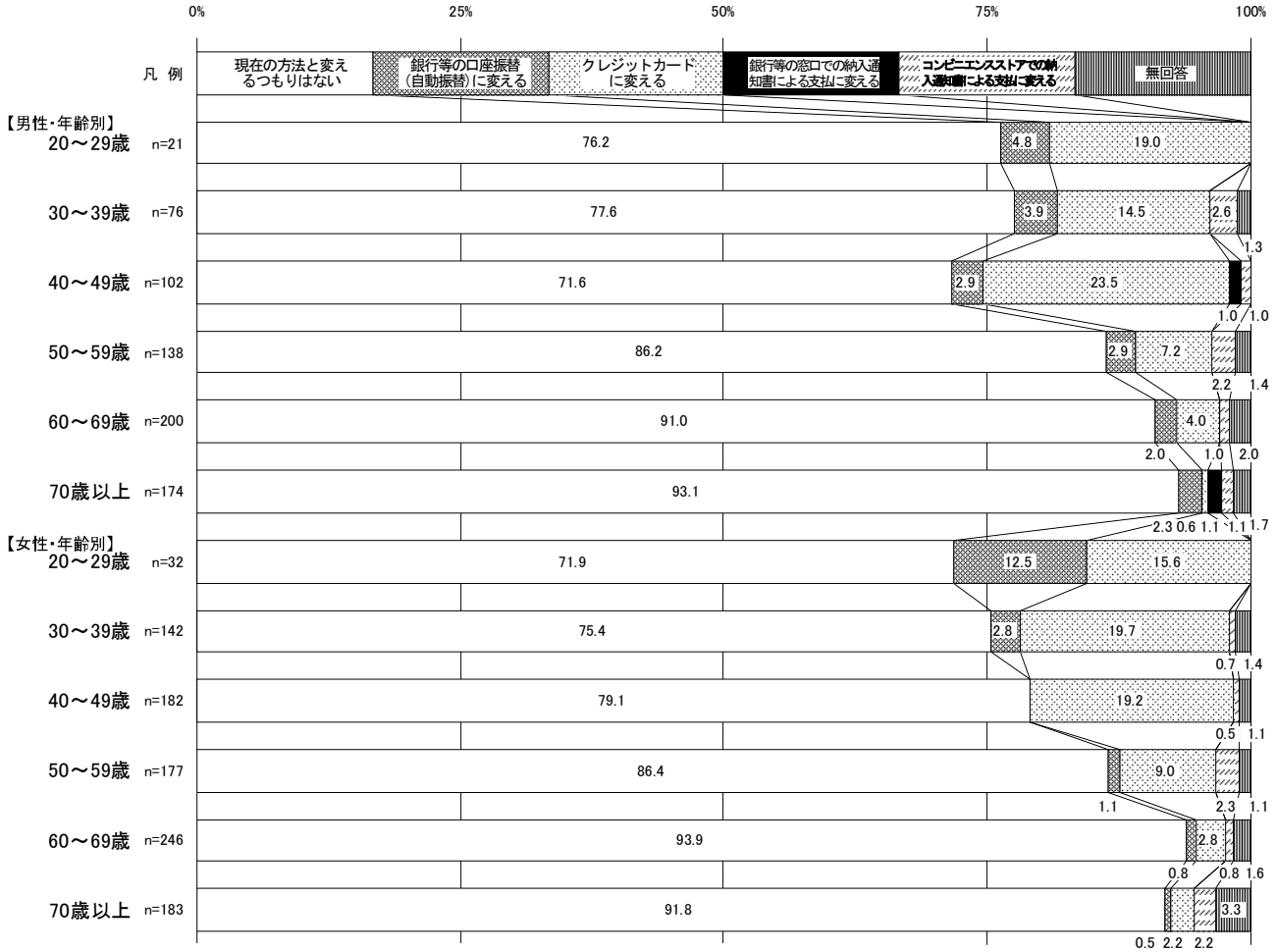
性別では、ほとんど差異はみられない。（図２６）

＜図２６＞全体／利用者種別／性別



年齢別では、「クレジットカードに変える」が 20～40 歳代で男女ともに高くなっている。「現在の方法と変えるつもりはない」は 50～70 歳以上が男女ともに８割以上を占めている。（図２７）

＜図２７＞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

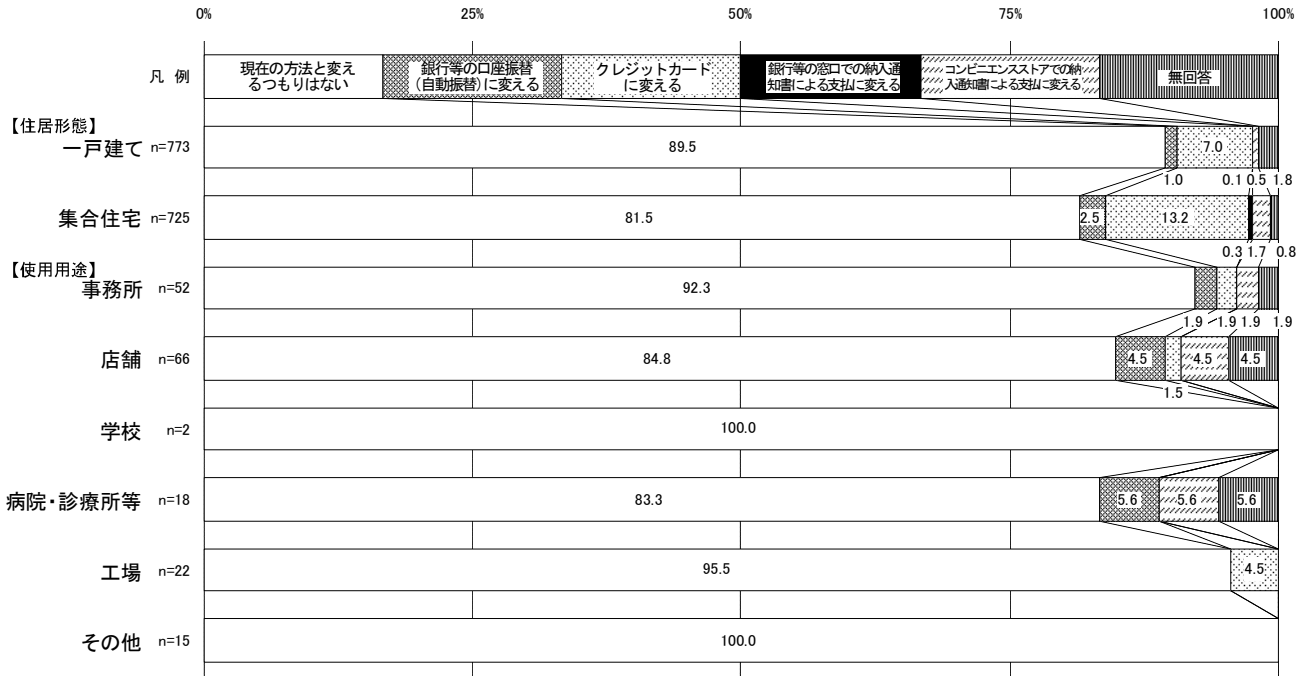
居住区別では、「現在の方法と変えるつもりはない」が、全ての地区で８割以上を占めている。（図２８）

＜図２８＞居住区別

住居形態別では、「現在の方法と変えるつもりはない」は、一戸建てが集合住宅よりも8.0%上回っている。

使用用途別では、事務所、学校、工場の９割以上が「現在の方法と変えるつもりはない」と答えている。（図２９）

＜図２９＞住居形態別／使用用途別



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について

（１）災害時の飲料水確保場所の認知

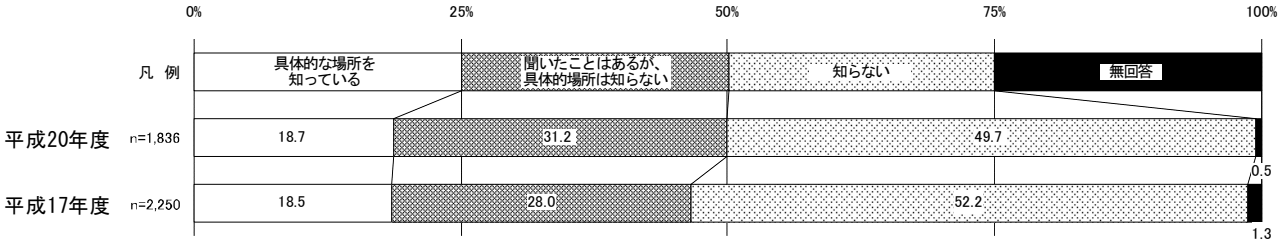
◇認知しているのは２人に１人

問１０　水道局は地震等災害時の飲料水の確保対策として、応急給水拠点を整備しています。身近にある応急給水拠点をご存知ですか。（○は１つだけ） １　具体的な場所を知っている ２　聞いたことはあるが、具体的場所は知らない ３　知らない

応急給水拠点は、「具体的な場所を知っている」（18.7%）は２割弱で、「聞いたことはあるが、具体的場所は知らない」（31.2%）の３割強をあわせれば、ほぼ半数は認知していることになる。一方、「知らない」（49.7%）もほぼ半数である。

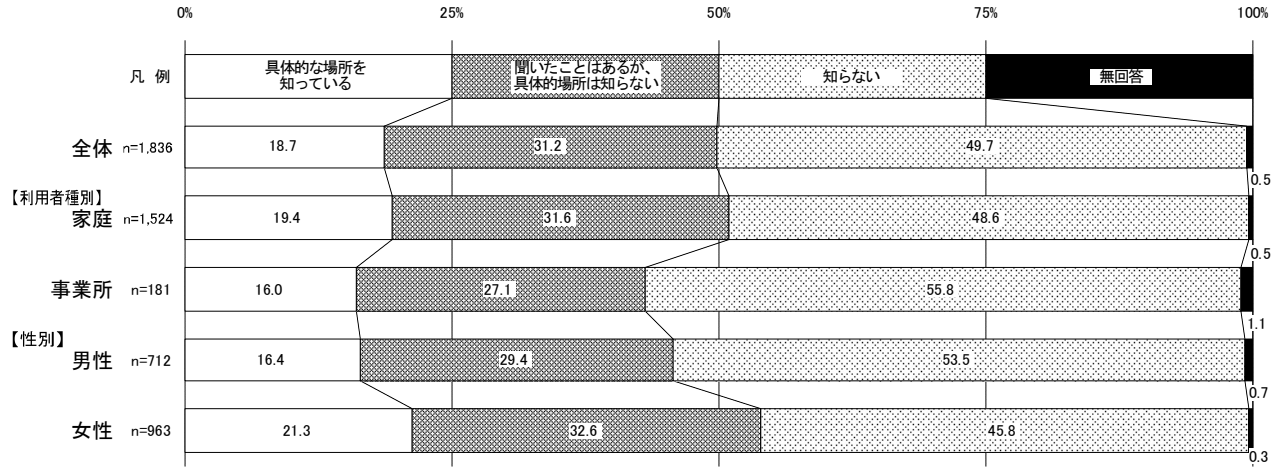
前回調査と比較すると、認知度は3.4%増加している。逆に「知らない」は2.5%減少している。（図３０）

＜図３０＞前回調査との比較



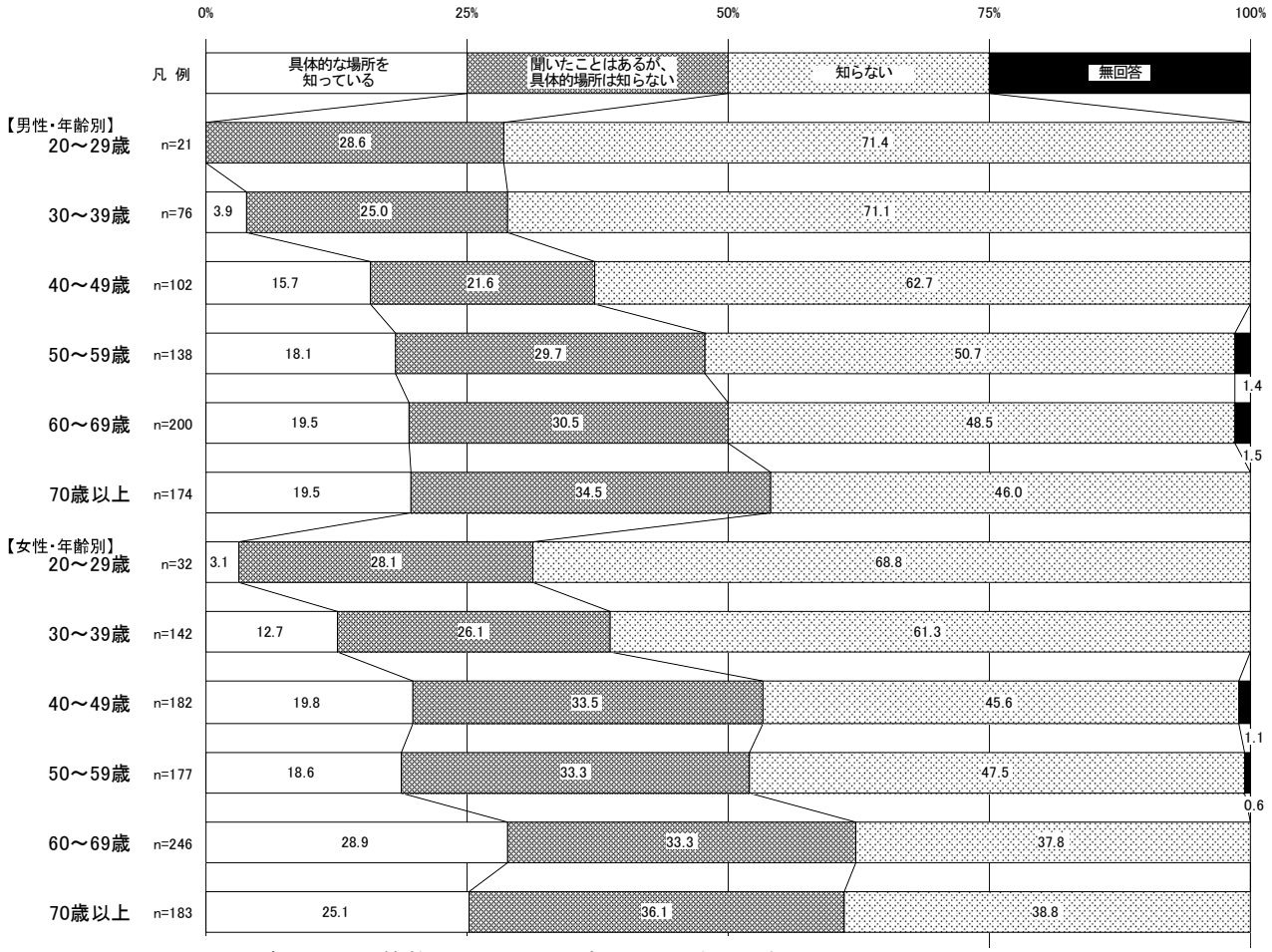
認知している人は、利用者種別において、家庭が事業所より 7.9%高く、性別では、女性が男性よりも 8.1%上回っている。（図３１）

＜図３１＞全体／利用者種別／性別



年齢別では、認知している人は年齢が高くなるにしたがって、徐々に増加する傾向がみられる。特に 60 歳代女性では「具体的な場所を知っている」が３割弱で、「聞いたことはある」とあわせると、60 歳代以上は男女ともに５割を超えている。（図３２）

＜図３２＞性別・年齢別

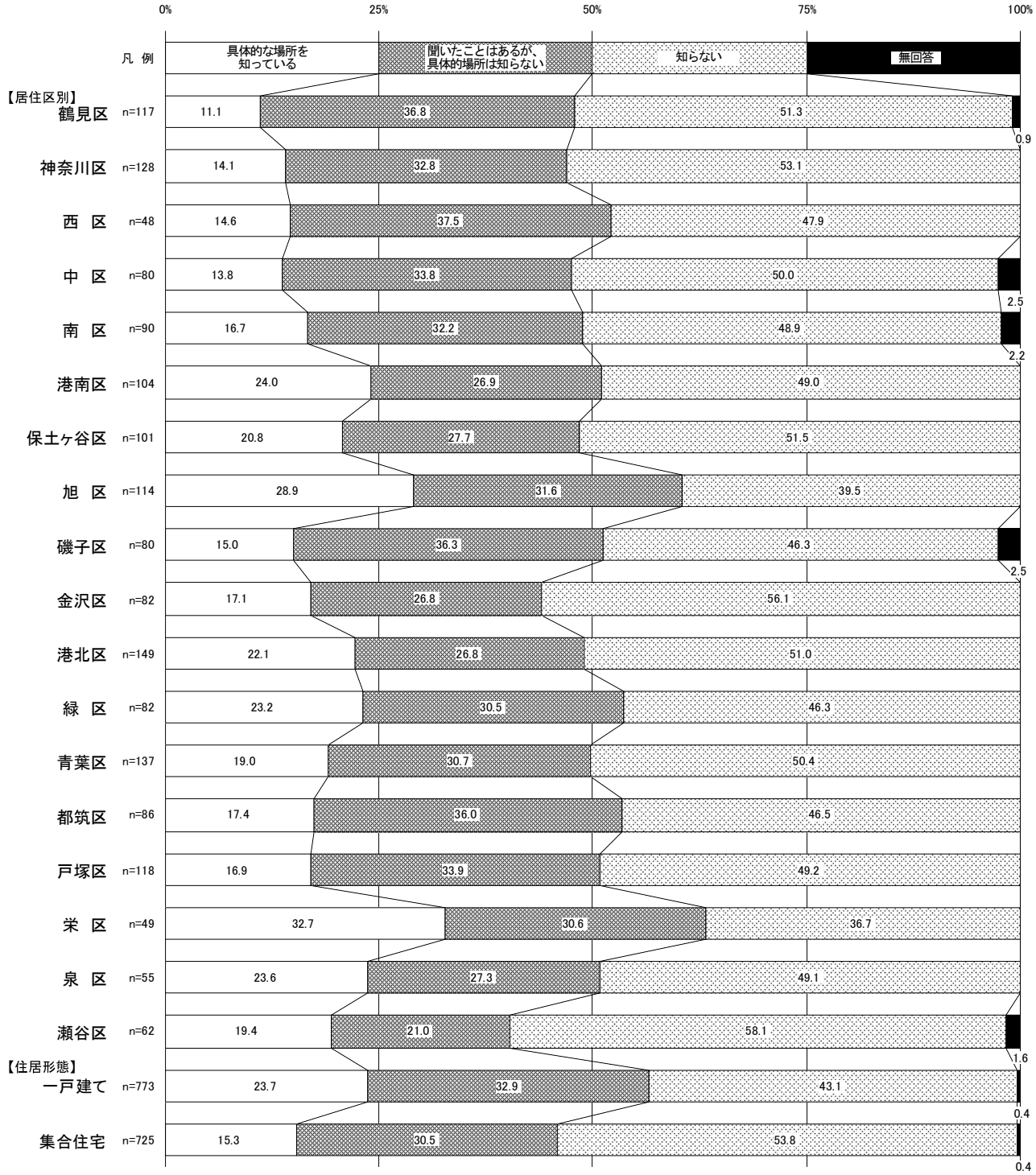


※19 歳以下は回答数が 0 のため、グラフには表示しない

居住区別では、「具体的な場所を知っている」は、栄区では３割を超えており、他の地区よりも高く、認知している人は６割を超え最も高い。

住居形態別では、「具体的な場所を知っている」は一戸建てが集合住宅より 8.4%上回っている。（図３３）

＜図３３＞居住区別／住居形態別



（２）災害に備えた飲料水の備蓄

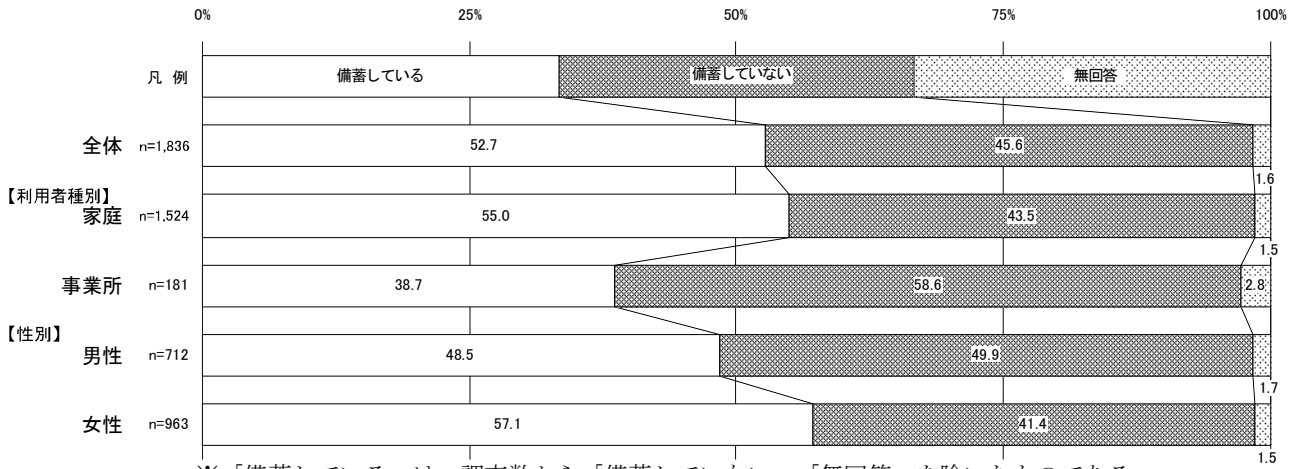
◇「備蓄していない」は４割半ば、備蓄方法は「ペットボトル」が４割半ば

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。（○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

飲料水の備蓄は、「備蓄していない」が４割半ばとなっている。
利用者種別では家庭が事業所より 16.3%上回っている。
性別では女性のほうが男性より 8.6%高い。（図３４）

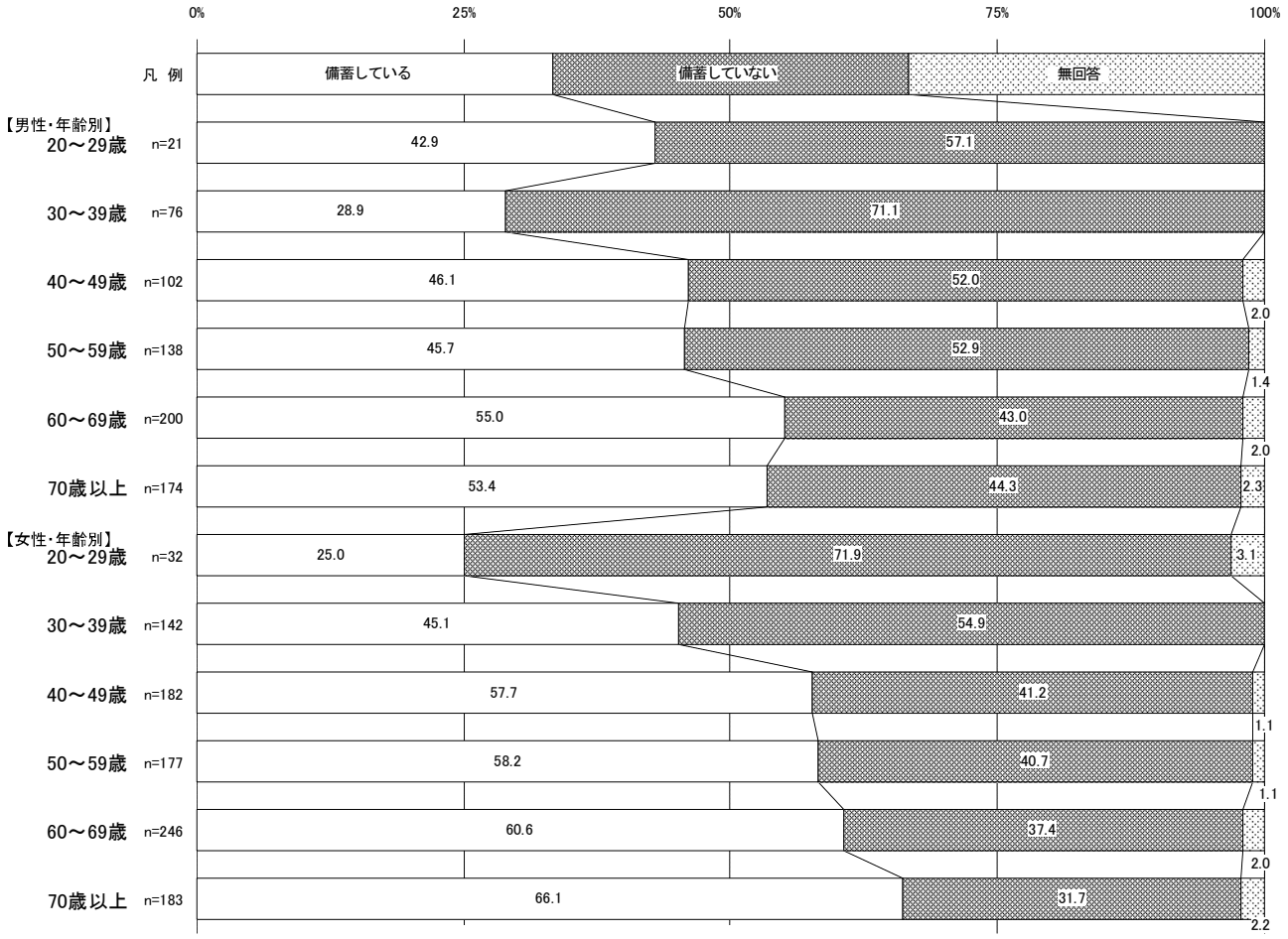
＜図３４＞備蓄の有無　全体／利用者種別／性別



※「備蓄している」は、調査数から「備蓄していない」、「無回答」を除いたものである。

年齢別でみると、女性は「備蓄している」は年齢層が高くなるにしたがって徐々に増加している。男性は 30 歳代で３割弱と一番少なくなっている。（図３５）

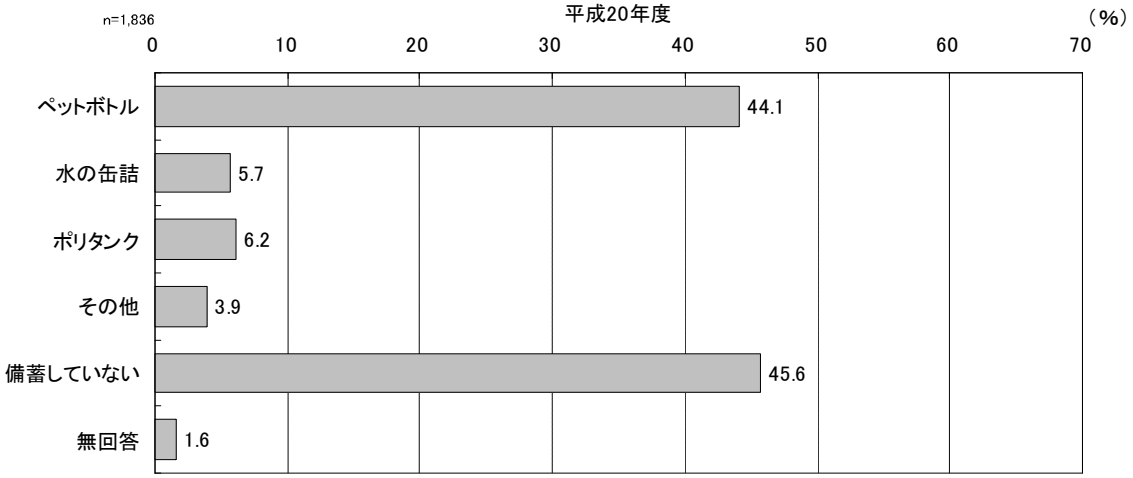
＜図３５＞備蓄の有無　性別・年齢別

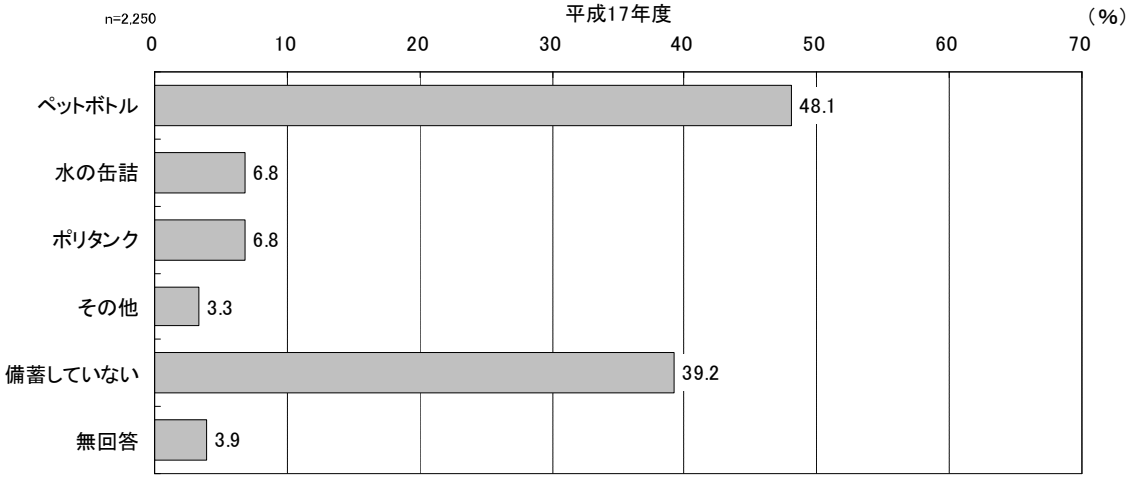


※19 歳以下は回答数が 0 のため、グラフには表示しない

備蓄方法別で前回調査と比較すると、「ペットボトル」が 4.0%減少しているが、他の方法ではほぼ横ばいとなっている。一方、「備蓄していない」が 6.4%増加している。（図３６）

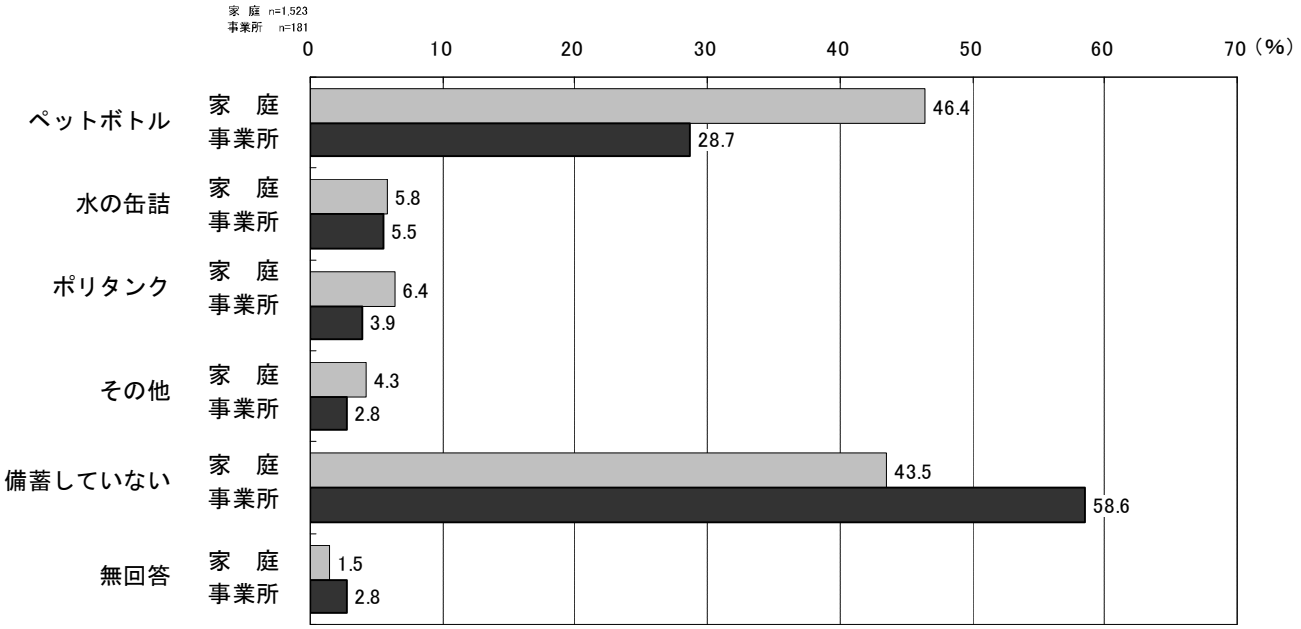
＜図３６＞備蓄方法別　前回調査との比較





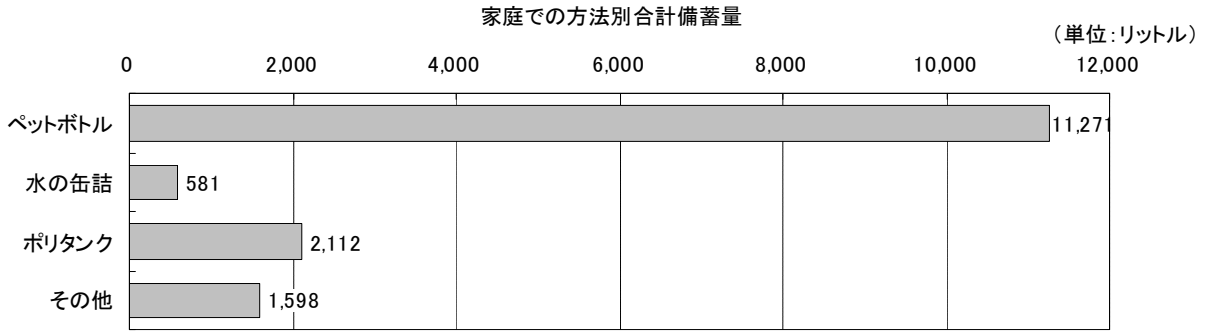
方法別では、家庭、事業所ともに「ペットボトル」が最も高く、家庭では46.4%になっている。また、「備蓄していない」は、事業所が家庭よりも15.1%上回っている。（図３７）

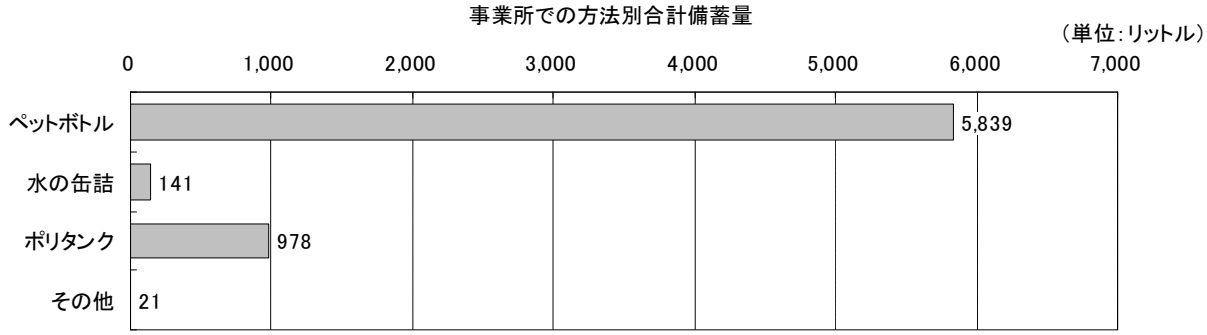
＜図３７＞方法別の備蓄量



方法別での合計備蓄量は、家庭での合計備蓄量は「ペットボトル」で 11,271 リットル、事業所では「ペットボトル」で5,839リットルが最も多くなっており、他の方法での備蓄量とは大きな差がある。（図３８）

＜図３８＞方法別の合計備蓄量





※循環式地下貯水槽の回答があったが、ここでは除外した。

（３）水道管及び下水道管の老朽化による更新課題の認知

◇認知しているのは６割、「知らなかった」は４割弱

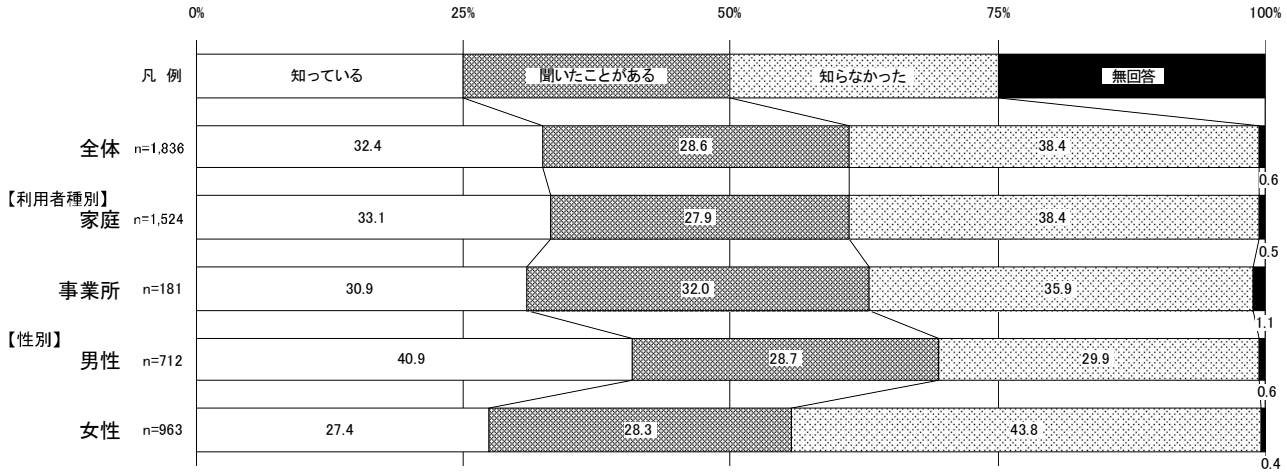
問１２　水道事業及び下水道事業においては、過去に整備した水道管及び下水道管の老朽化により、今後の更新が課題となっていることをご存知でしたか。（○は１つだけ）

１　知っている　　３　知らなかった

２　聞いたことがある

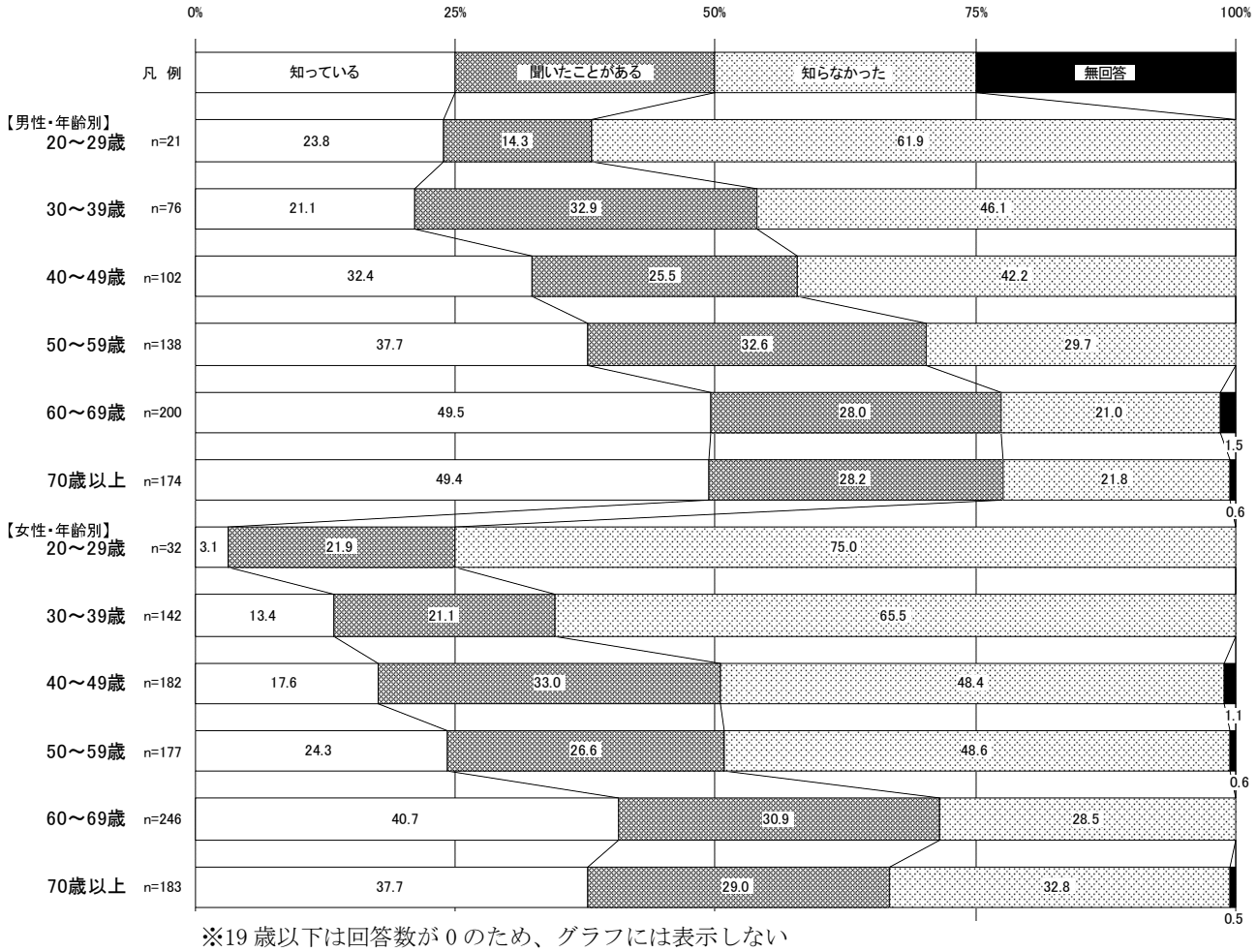
老朽化の更新課題の認知は、「知っている」（32.4%）は３割強で、「聞いたことがある」（28.6%）の３割弱をあわせると、６割が認知しているといえる。一方、「知らなかった」（38.4%）は４割弱となっている。（図３９）

＜図３９＞全体／利用者種別／性別



年齢別では、認知している人は年齢が高くなるにしたがって徐々に増加する傾向がみられ、特に 60 歳以上の男性は８割弱と高い割合になっている。「知らなかった」は 20 歳代女性が７割半ばで最も高い。（図４０）

＜図４０＞性別・年齢別

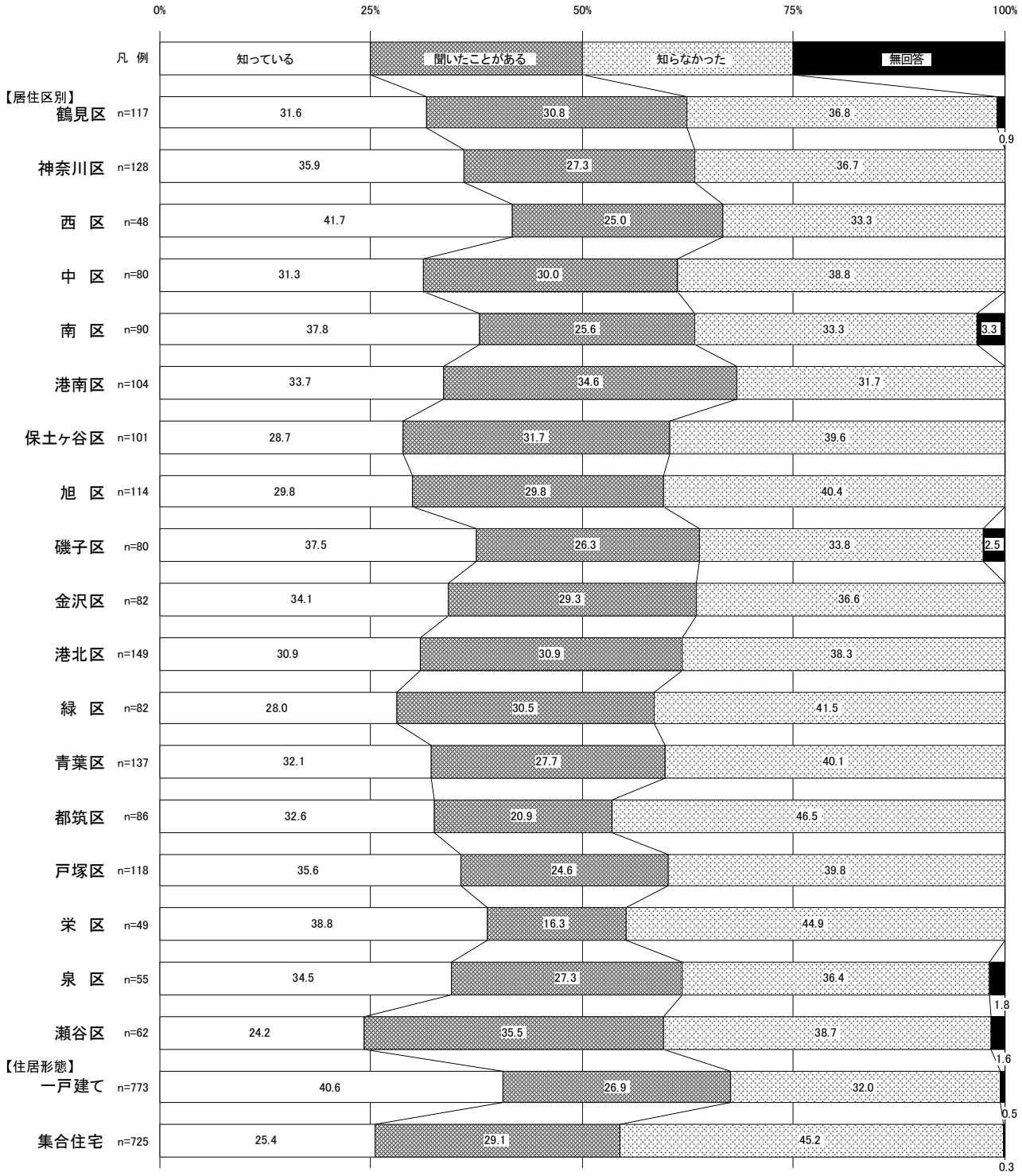


※19 歳以下は回答数が 0 のため、グラフには表示しない

居住区別では、「知っている」は西区が４割強で最も高く、認知している人は港南区が７割弱で最も多くなっている。

住居形態別では、「知っている」は一戸建てが集合住宅よりも 15.2％高く、認知している人でも 13.0％上回っている。（図４１）

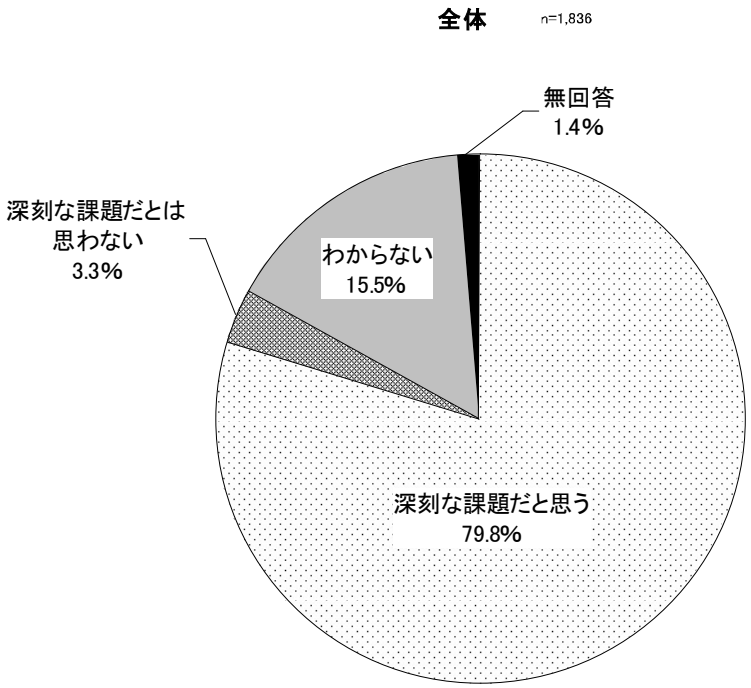
＜図４１＞居住区別／住居形態別



（４）水道管及び下水道管の老朽化による更新課題への意識

◇「深刻な課題だと思う」が８割弱

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。（○は１つだけ） １　深刻な課題だと思う　　３　わからない ２　深刻な課題だとは思わない

水道管及び下水道管の老朽化による更新課題の意識は、「深刻な課題だと思う」（79.8%）が８割弱を占めている。（図４２）

＜図４２＞全体