

令和3年度第8回ヨコハマeアンケート 横浜市水道局の広報に関するアンケート

実施期間 令和3年9月3日（金）から9月17日（金）

事業所管課 水道局 総務課

年代別・性別のメンバー数／構成比

	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	計
男性	13 (0.4%)	60 (1.7%)	194 (5.5%)	419 (11.9%)	433 (12.3%)	424 (12.1%)	255 (7.3%)	1 (0.0%)	1,799 (51.2%)
女性	9 (0.3%)	102 (2.9%)	481 (13.7%)	543 (15.5%)	384 (10.9%)	132 (3.8%)	41 (1.2%)	0 (0.0%)	1,692 (48.2%)
不明	1 (0.0%)	3 (0.1%)	3 (0.1%)	6 (0.2%)	4 (0.1%)	4 (0.1%)	1 (0.0%)	0 (0.0%)	22 (0.6%)
計	23 (0.7%)	165 (4.7%)	678 (19.3%)	968 (27.6%)	821 (23.4%)	560 (15.9%)	297 (8.5%)	1 (0.0%)	3,513 (100.0%)

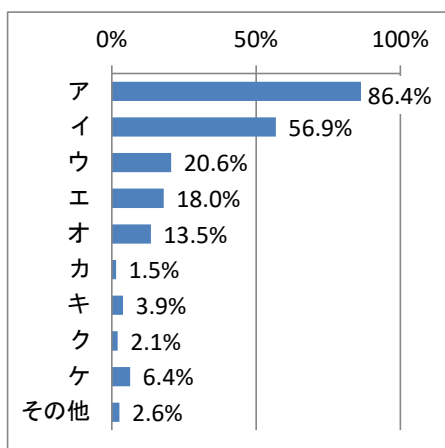
年代別・性別の回答者数／回答率

	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	計
男性	0 (0.0%)	12 (20.0%)	58 (29.9%)	189 (45.1%)	202 (46.7%)	230 (54.2%)	133 (52.2%)	1 (100.0%)	825 (45.9%)
女性	1 (11.1%)	13 (12.7%)	105 (21.8%)	194 (35.7%)	139 (36.2%)	60 (45.5%)	17 (41.5%)	0 (0.0%)	529 (31.3%)
不明	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (50.0%)	2 (50.0%)	1 (25.0%)	1 (100.0%)	0 (0.0%)	7 (31.8%)
計	1 (4.3%)	25 (15.2%)	163 (24.0%)	386 (39.9%)	343 (41.8%)	291 (52.0%)	151 (50.8%)	1 (100.0%)	1,361 (38.7%)

Q1 横浜市水道局で行っている広報について、見たこと(読んだこと)があるものを選択してください。
(複数選択可)

n = 1,361

ア	広報よこはま(水道局に関する記事)	86.4%	1,176
イ	「水道・下水道使用水量等のお知らせ」の裏面	56.9%	774
ウ	パンフレット(「横浜の水道」・「横浜水道ガイド」・「はまピョン 水の旅」など)	20.6%	280
エ	事業などの紹介リーフレット(「道志水源林」・「水道料金改定のお知らせ」など)	18.0%	245
オ	ウェブサイト(横浜市水道局に関するページ)	13.5%	184
カ	動画(水道料金料改定に関する動画「これからの水道のために」、横浜市水道局の災害対策「災害時の飲料水について」など)	1.5%	20
キ	横浜市水道局メールマガジン「よこはま@水」	3.9%	53
ク	横浜市水道局Twitter(ツイッター)「@yokohama_suidou」	2.1%	28
ケ	イベント(水道週間イベント など)	6.4%	87
その他		2.6%	36



その他(抜粋)

横浜水道130年史

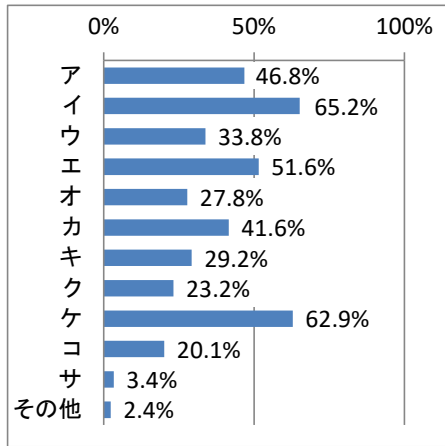
掲示されたポスター

見たことがない

**Q2 横浜市水道局に関する次の選択項目について、知りたいと思う項目を選択してください。
(複数選択可)**

n = 1,361

ア	水源	46.8%	637
イ	水質	65.2%	887
ウ	水道施設	33.8%	460
エ	災害対策	51.6%	702
オ	水道工事	27.8%	378
カ	断水や濁水の情報	41.6%	566
キ	財政状況	29.2%	398
ク	経営の効率化	23.2%	316
ケ	水道料金	62.9%	856
コ	横浜水道の歴史	20.1%	274
サ	特にない	3.4%	46
その他		2.4%	32



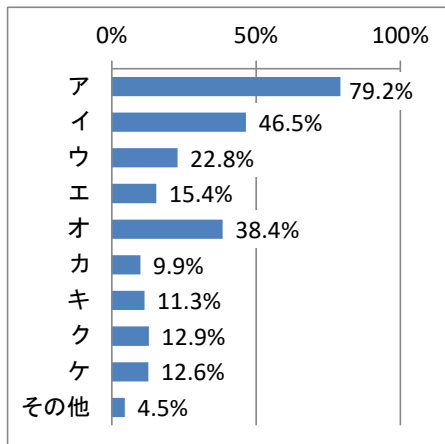
その他(抜粋)

老朽化した水道管の更新計画。
はまっどうし
水道料金がどのように活用されているのか、何にいくら使われているのか、割合が知りたい。

**Q3 Q2で選択した項目を知るためには、どのような広報手段を活用するのが良いと思いますか。
(複数選択可)**

n = 1,361

ア	広報よこはま(水道局に関する記事)	79.2%	1,078
イ	「水道・下水道使用水量等のお知らせ」の裏面	46.5%	633
ウ	パンフレット(「横浜の水道」・「横浜水道ガイド」・「はまピョン 水の旅」など)	22.8%	310
エ	事業などの紹介リーフレット(「道志水源林」・「水道料金改定のお知らせ」など)	15.4%	210
オ	ウェブサイト(横浜市水道局に関するページ)	38.4%	523
カ	動画(水道料金料改定に関する動画「これからの水道のために」、横浜市水道局の災害対策「災害時の飲料水について」など)	9.9%	135
キ	横浜市水道局メールマガジン「よこはま@水」	11.3%	154
ク	横浜市水道局Twitter(ツイッター)「@yokohama_suidou」	12.9%	175
ケ	イベント(水道週間イベント など)	12.6%	172
その他		4.5%	61



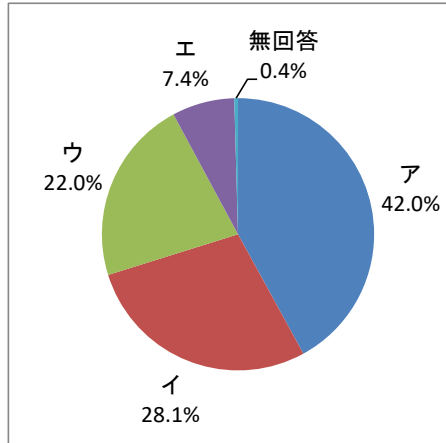
その他(抜粋)

わかりやすい媒体にYouTubeのリンクを貼る
電車内の広告、モニター。駅や公共施設にポスターを掲示するなど。
横浜市のLINE

Q4 Q4～7については、下記URLに記載の「広報よこはま2021年2月号(3ページ抜粋)(PDF:911KB)」をご覧ください。
<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/torikumi/PR/koho/dl/kouyoko-sui.html>
 横浜市水道局は令和3年7月1日に水道料金を改定しました。今回の改定内容を掲載している「広報よこはま市版2021年2月号(3ページ)」の記事はお読みになりましたか。
 (単一選択)

n = 1,361

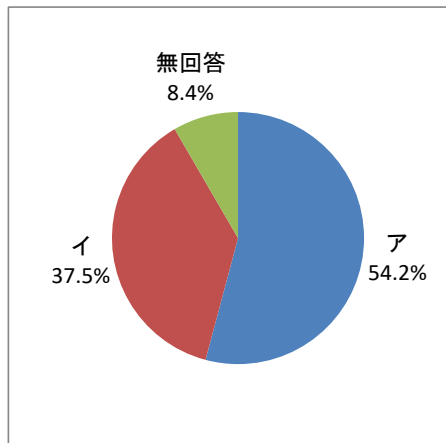
ア	読んだ	42.0%	572
イ	読んだが内容はよく覚えていない	28.1%	383
ウ	読んでいない	22.0%	299
エ	覚えていない	7.4%	101
無回答		0.4%	6
		100.0%	1,361



Q5 水道料金改定に関する記事の掲載内容はどうでしたか。
 (単一選択)

n = 1,361

ア	分かりやすかった (⇒Q6)	54.2%	737
イ	分かりにくかった (⇒Q7)	37.5%	510
無回答		8.4%	114
		100.0%	1,361



Q6 Q5で「ア 分かりやすかった」と回答した方にお聞きます。
 分かりやすかった点を教えてください。
 (例:文章の書き方、レイアウトが工夫されていた、表があり見やすかった など)
 (自由意見)

(抜粋)

表にメーターの口径と基本料金が掲載されているので、我が家にどれほど影響があるかすぐに分かって良いと思った。
「平均的な使用水量における1か月の増加額」の表が分かりやすい。(もっと大きく、紙面上部に掲載すると良い。)
情報量がちょうど良かった。多すぎると読まなくなるので、表や写真があるとすぐ目に入って良かった。
水道料金の仕組みから始まり、水道料金の今後までについて順序立てて記載されており、分かりやすかったです。また、文字ばかりだと読み進みにくい面もありますが、イラストが全体のアクセントとなっているように感じました。
新しい料金の表組が分かりやすいことに加え、実際自分の家の水道料金がどうなるのかを把握するための計算ツールへの誘導が記載されていること、「水道・下水道使用水量等のお知らせ」のどの部分の数字を使って計算するのかを分かりやすく明示しているところが良かったです。
水道料金の改定だけでなく、事細かに変更点を書いてあり、書き方も見やすかった。WEBでダウンロードできるのも良かった。
市民が最も関心が有るのは、水道料金の値上がりがいくらになるのか金額の部分だと思う。その部分が丁寧に記載されていたと思う。
専門的言葉が少なく、一般的な言葉使いで記載されていたため、比較的理解しやすかった。
水道料金簡易計算ツールがQRコードから飛べること。計算ツールも使いやすい。「水道・下水道使用水量等のお知らせ」の見方、の図解も分かりやすい。

Q7 Q5で「イ 分かりにくかった」と回答した方にお聞きます。
 分かりにくかった点を教えてください。
 (例:文章中の説明が難しい、文章の量が多い、読む順序が分かりにくい など)
 (自由意見)

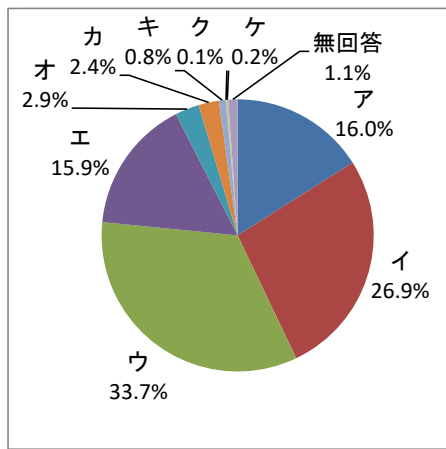
(抜粋)

自分の家庭の水道料金がどこに当てはまるのか、分かりにくかった。
説明が難しい。簡潔に現在の水道・下水道使用水量等のお知らせの記載事項と読み解きができるが良い。また現在の使用量をどこまで削減するのが良いか分かる説明があると良い。
改定後の料金表を載せるだけでなく、改定前と改定後の料金表をきちんと並置し、どこがどう変わったのか、一目で比較できるようにまとめるべきです。その上で、文章による説明や、複数のモデルケース(具体例)を列記するのが妥当だと思います。
文字が小さい
水道料金表が1か月単位、税別で表記されているが、実際の「水道・下水道使用水量等のお知らせ」は2か月合算、税込みなので、計算が必要。計算は単純だが、めんどくさい。
詰め込みすぎで、パッと見て読む気が失せる。もう少しスペースをとってゆとりのあるレイアウトにした方が良いと思う。
読む順序が分かりにくく、内容が頭に入りません。無理に1枚に収めようとしてませんか。文章も読む側の立場になって作成していないように思います。
料金改定の周知なのか、料金表の見方なのか、水道管やメーターの説明なのか、水道料金の使い道の広報活動なのか、まとまりがなく伝わらない。

Q8 Q8～Q10では、横浜市水道局で制作している動画の視聴についてお伺いします。
 横浜市水道局では、水道の仕組みや事業について紹介する動画をYouTube公式チャンネル「City Of Yokohama」で配信しています。
 ※【参考】「広報映像(水道局)一覧」ウェブページ
<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/torikumi/PR/koho/eizoutiran.html#ryoukin>
 水道事業に関する動画を視聴する際、動画の所要時間はどのくらいが適切だと思いますか。
 (単一選択)

n = 1,361

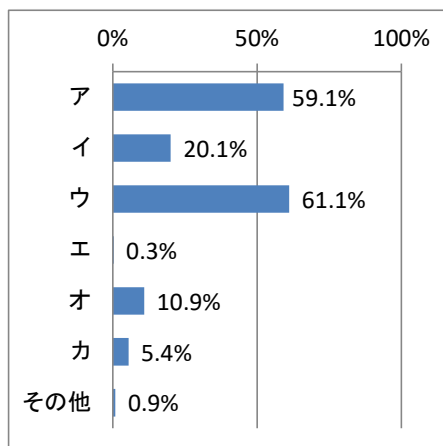
ア	30秒以内	16.0%	218
イ	30秒～1分	26.9%	366
ウ	1分～3分	33.7%	458
エ	3分～5分	15.9%	217
オ	5分～7分	2.9%	39
カ	7分～10分	2.4%	33
キ	10分～15分	0.8%	11
ク	15分～20分	0.1%	1
ケ	20分以上	0.2%	3
無回答		1.1%	15
		100.0%	1,361



Q9 YouTubeなどで動画を視聴する際、どのような端末を使用していますか。
 (複数選択可)

n = 1,361

ア	スマートフォン	59.1%	805
イ	タブレット端末	20.1%	273
ウ	パソコン	61.1%	832
エ	ポータブルゲーム機	0.3%	4
オ	テレビ	10.9%	148
カ	動画は見ない	5.4%	74
その他		0.9%	12

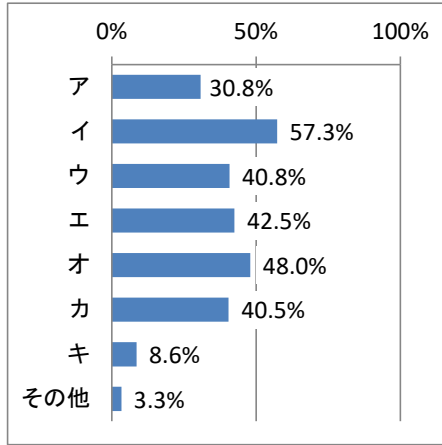


その他(抜粋)
 プロジェクター
 スマートディスプレイ

Q10 次のうち、水道に関する動画の中で視聴したいと思うものはありますか。
(複数選択可)

n = 1,361

ア	横浜の水道の歴史(水道の誕生から現在まで)	30.8%	419
イ	災害時の飲料水の確保などの災害対策	57.3%	780
ウ	水道料金の仕組み	40.8%	555
エ	水道水ができるまでの処理過程	42.5%	578
オ	水質の管理方法	48.0%	653
カ	水源について	40.5%	551
キ	どれも見たいと思わない	8.6%	117
その他		3.3%	45



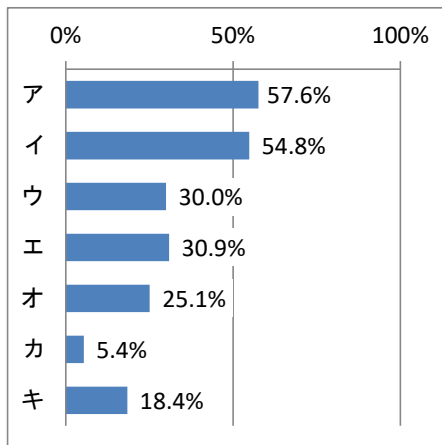
その他(抜粋)

横浜に導入した最新技術。海外の例。進んでいる地方の例。
子供の教育向けに作られたものが、もう少しあると良いと思います。
水道管など設備のメンテナンスについて。

Q11 Q11～Q13では、蛇口に水道水が届くまでの仕組みなどについてお伺います。
水道水がご家庭の蛇口に届くまでには、市内外の様々な施設などを経由しています。水源から水道水がご家庭に届くまでのことについて、知っていることを選択してください。
(複数選択可)

n = 1,361

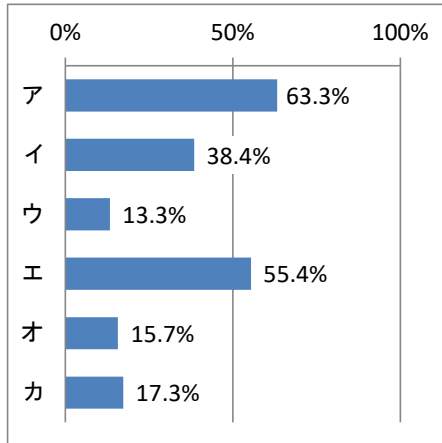
ア	横浜市の水源地はすべて市外にある	57.6%	784
イ	横浜市の水源地は・道志川・相模湖・津久井湖・丹沢湖・宮ヶ瀬湖の5つある	54.8%	746
ウ	市内には「川井」「西谷」「小雀」の3つの浄水場がある	30.0%	408
エ	起伏の多い土地に一定の水圧で水を送るため市内にたくさんのポンプ場がある	30.9%	420
オ	水道水の使用量に応じて水量を調整し貯めておくため市内にたくさんの配水池がある	25.1%	341
カ	市内の水道管の長さは約9,300キロメートルになる	5.4%	73
キ	どれも知らない	18.4%	250



Q12 安全で良質な水を安定してお届けするために、水道局で行っている取組について知っていることを選択してください。
(複数選択可)

n = 1,361

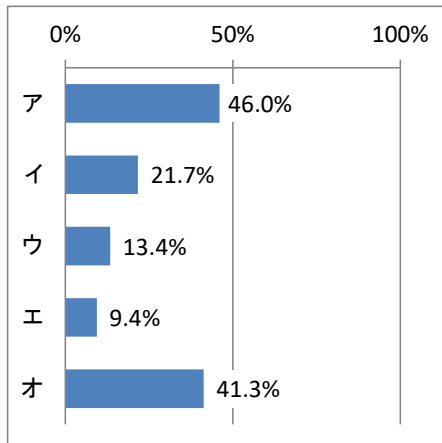
ア	山梨県道志村に水源林を保有し計画的に管理・保全している	63.3%	861
イ	浄水場では施設の運転や監視を24時間体制で行っている	38.4%	523
ウ	横浜市は起伏の多い土地であるため市内を複数の給水区域に分割した「配水ブロックシステム」により安定給水している	13.3%	181
エ	老朽化した水道管や浄水場などの更新・耐震化を計画的に行っている	55.4%	754
オ	市内全域を対象に日々計画的に漏水調査を行っている	15.7%	214
カ	どれも知らない	17.3%	235



Q13 水道水の水質管理について知っていることを選択してください。
(複数選択可)

n = 1,361

ア	水道水の安全性と快適性などに関する項目である「水質基準」を国が定めている	46.0%	626
イ	横浜市は国の定める「水質基準」よりも厳しい「水質管理値」を独自に設定し管理している	21.7%	295
ウ	横浜市は法令で義務付けられている以上に市内各地で定期的な水質検査をしている	13.4%	182
エ	市内のすべての浄水場で国際規格の認証を取得し高レベルな品質管理を行っている	9.4%	128
オ	どれも知らない	41.3%	562



Q14 横浜市の水道事業について、ご意見がありましたらご記入ください。
(自由意見)

(抜粋)

夏祭り等のイベントで子どもと一緒に水道局のブースに必ず立ち寄り、掲示や水に親しむクイズなどに参加してきた事が懐かしいです。イベント等がなかなか行えない今、アプリや動画でも水道事業について学習できるともっと啓発が進むと思います。
はまピョンをもっと前面にして水道事業の広報を行っても良いと思う。
水道施設の更新費用に関して、今後、負担がとて重くなることを、いろいろな報道で聞いています。そのあたりの実態を、市民にも見えるように情報発信してほしいと思います。
小学校の4年生の子供が学校で水道についての授業があり、水道局の方が来てくださったそうです。色々教えてくださったことを家で子供が話してくれました。水道局の方が学校を通じて教えてくださることで、子供たちの心にも印象深く残ると思うので、今後もお願いしたいです。
水源や水質管理の取り組みについて、もっと知る為のキッカケ(イベント・キャンペーン等)がほしいと思います。
SDGsに絡めて水道事業をもっとアピールする機会を増やすと良いのでは?貴重な水資源を日々当たり前前に利用できていることをもっと理解する必要があると感じる。市民としてもっと気軽に日常的に知る機会が増えるとありがたい。かと言ってわざわざ情報を取りに行くこともハードルが高いので、毎回の利用料金表に動画のQRコードを記載したり、裏面に豆知識的な内容を連載する等はいかがでしょうか。
災害時における「給水所」の場所等を意外と知らない人が多いと感じます。今後の課題として、一人でも多くの人に知ってもらえる様、工夫が必要だと思います。
電気と同じ様にリモートで検針が出来たら便利だと思います。もしくは自宅で個々に数値を入力出来る様なシステムがあれば留守中に検針訪問するリスクがなくなると思います。
講演会で、横浜港に寄港した外国船が横浜の水を搭載し、赤道を通過しても変質しないという事例を拝聴しました。水源に恵まれていることは言うまでもありませんが、横浜市の管理システム(TQC)が優れていると考えられます。今後も末永く継承してください。
水道事業の先行きを考えると、料金体系の見直しと値上げもやむを得ないとは思いますが、ただ、過去に上げた利益の使い途をもっと明らかにして、地震など災害に強い水道について、早めに議論し、対処していただきたいと思っています。
安全・安心な水を市民に届けるために様々な取り組みをされていることを、より情報発信していただけるといいなと思います。それによって、私達、市民一人ひとりも、水道について、もっと考え、水を大切に使えるようになると思います。