

令和6年度第20回ヨコハマeアンケート 水道局の広報に関するアンケート

実施期間 令和6年12月6日（金）から12月16日（月）

事業所管課 水道局 広報課

回答者数 1,005人（回答率21.2%）

【参考】eアンケートメンバー数 4,741人（12月6日時点）

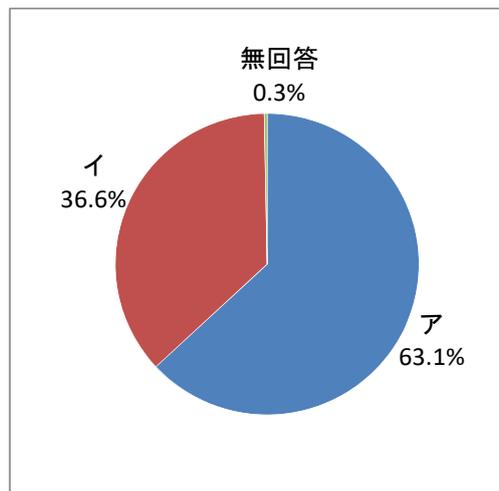
年代別、横浜市内在住・在勤・在学別の回答者構成比

	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	計
横浜市内在住	0 (0.0%)	9 (0.9%)	48 (4.8%)	129 (12.8%)	307 (30.5%)	283 (28.2%)	227 (22.6%)	1,003 (99.8%)
横浜市内在勤	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.1%)	0 (0.0%)	1 (0.1%)	0 (0.0%)	2 (0.2%)
横浜市内在学	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
計	0 (0.0%)	9 (0.9%)	48 (4.8%)	130 (12.9%)	307 (30.5%)	284 (28.3%)	227 (22.6%)	1,005 (100.0%)

Q1 横浜市水道局では、水道の仕組みや水道料金の使いみち、災害対策、老朽施設の更新の必要性、近代水道の歴史などについて、広報しています。あなたは、水道局が広報活動を行っていることを知っていますか。
(単一選択)

n = 1,005

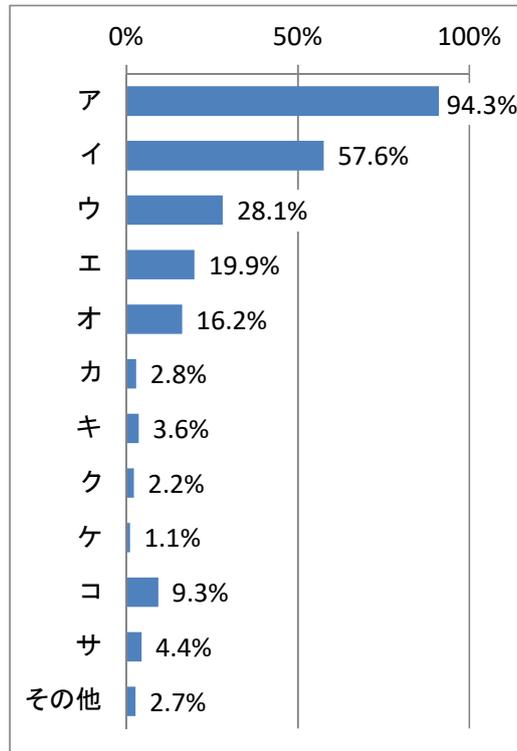
ア	知っていた (Q2へ)	63.1%	634
イ	知らなかった(Q3へ)	36.6%	368
無回答		0.3%	3
		100.0%	1,005



Q2 Q1で「ア 知っていた」を選択した方にお聞きします。水道局が行っている広報について、見たこと(読んだこと)があるものはどれですか。
 【参考】横浜市水道局の広報について
<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/torikumi/PR/>
 (複数選択可)

n = 634

ア	広報よこはま(水道に関する記事)	94.3%	598
イ	水道・下水道使用水量等のお知らせ(検針票)の裏面	57.6%	365
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)	28.1%	178
エ	リーフレット・チラシ(横浜水道の歩み・道志水源林ボランティア募集チラシ など)	19.9%	126
オ	ウェブサイト(水道局に関するページ)	16.2%	103
カ	動画(近代水道創設の道のり・子ども向け学習動画 など)	2.8%	18
キ	水道局メールマガジン(よこはま@水)	3.6%	23
ク	水道局X(旧Twitter(ツイッター))	2.2%	14
ケ	水道局Instagram(インスタグラム)	1.1%	7
コ	対面イベント(水道週間イベント・はまっ子水道まつり など)	9.3%	59
サ	神奈川新聞 地域面「市民の広場」(水道に関する記事)	4.4%	28
その他		2.7%	17



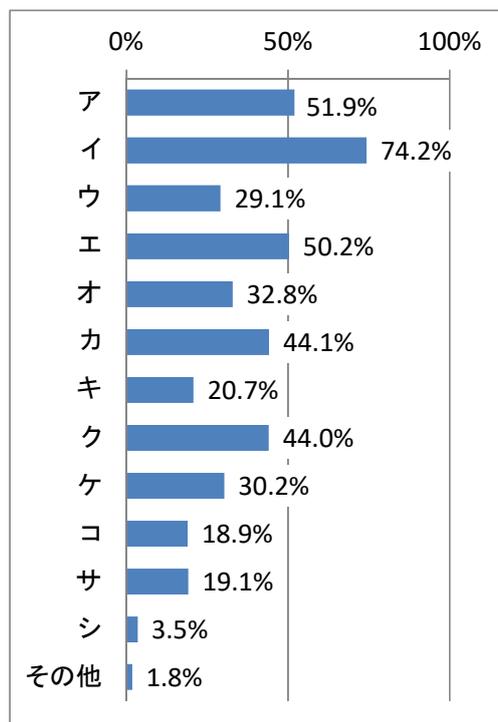
その他(抜粋)

市立図書館での展示
防災訓練時に町内会に入っている水道局職員から知った
横浜市や神奈川区で行っている祭りなどの子ども向けイベント

Q3 全員にお聞きします。
 水道について、知りたいと思う項目はどれですか。
 ※「シ 特にない」を選択した場合、他の回答は選択しないでください。
 ※ ア、イを選択しなかった場合はQ6へ進んでください。
 (複数選択可)

n = 1,005

ア	水源 (Q4へ)	51.9%	522
イ	水質 (Q5へ)	74.2%	746
ウ	水道施設	29.1%	292
エ	災害対策	50.2%	505
オ	水道工事	32.8%	330
カ	断水や濁水の情報	44.1%	443
キ	環境への取組	20.7%	208
ク	水道料金の仕組みや使いみち	44.0%	442
ケ	財政状況や経営の効率化	30.2%	304
コ	横浜水道の歴史	18.9%	190
サ	水道水の健康のための活用方法	19.1%	192
シ	特にない	3.5%	35
その他		1.8%	18



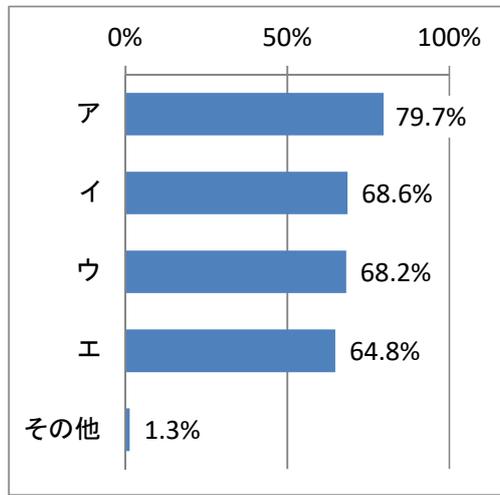
その他(抜粋)

水道水の安全性の検査結果 水道管の設置からの年数 水道管の交換予定
耐震化工事の進展状況
PFOS・PFOA等有機フッ素系化合物の定期的な水質検査とその結果の公表

Q4 Q3で「ア 水源」を選択した方にお聞きします。水源について、知りたいと思う項目はどれですか。
(複数選択可)

n = 522

ア	水源地の場所・取水地点	79.7%	416
イ	水源地での環境保全の取組	68.6%	358
ウ	水源地の水のきれいさ	68.2%	356
エ	水源地から横浜までのルート	64.8%	338
その他		1.3%	7



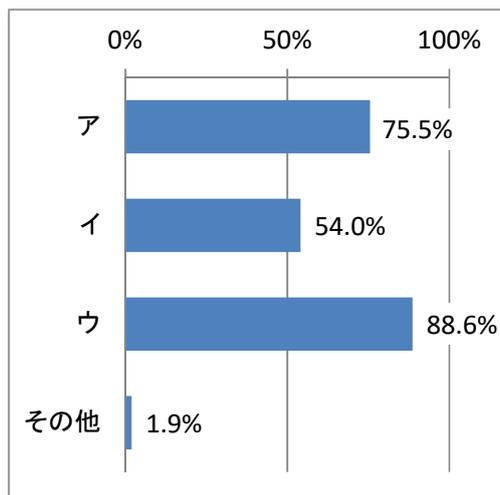
その他(抜粋)

水源地に行ってみたくなるような内容

Q5 Q3で「イ 水質」を選択した方にお聞きします。水質について、知りたいと思う項目はどれですか。
(複数選択可)

n = 746

ア	水道水の水質の基準	75.5%	563
イ	水道水の水質の検査方法	54.0%	403
ウ	水道水の水質の検査結果	88.6%	661
その他		1.9%	14



その他(抜粋)

水質確保のための取組

安全な水を守るための対策。横浜市の水質基準が厳しいというのがPFASなどへの不安がある。

Q6

全員にお聞きします。

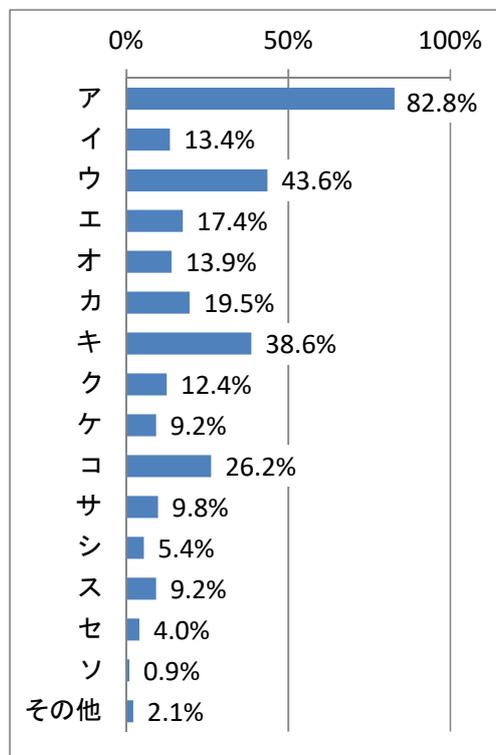
Q3～Q5で知りたいと思う項目をお知らせする場合、どのような広報手段が良いですか。

※「セ 特にない」を選択した場合、他の回答は選択しないでください。

(複数選択可)

n = 1,005

ア	広報よこはま	82.8%	832
イ	ポスター(駅・公共施設)	13.4%	135
ウ	水道・下水道使用水量等のお知らせ(検針票)の裏面	43.6%	438
エ	パンフレット・リーフレット・チラシ	17.4%	175
オ	新聞	13.9%	140
カ	タウン誌	19.5%	196
キ	横浜市ウェブサイト	38.6%	388
ク	X(旧Twitter(ツイッター))	12.4%	125
ケ	Instagram(インスタグラム)	9.2%	92
コ	LINE【横浜市公式アカウントによるLINE】	26.2%	263
サ	YouTube(ユーチューブ)	9.8%	98
シ	対面イベント	5.4%	54
ス	テレビ	9.2%	92
セ	ラジオ	4.0%	40
ソ	特にない	0.9%	9
その他		2.1%	21



その他(抜粋)

どれか単一ではなく、上記の複合が望ましいと思っています。

例えば、検針票の裏面やXなどでは情報の量に制限がありますが、多くの人の目に触れることができます。これらを情報源の入り口とし、具体的な情報は人によって情報の取得に得手不得手があるのでパンフレット(紙媒体)、ウェブサイト(オンライン・絵、文字や数字の情報)、Youtube(オンライン・画像や音声情報)などで行うことが考えられると思います。

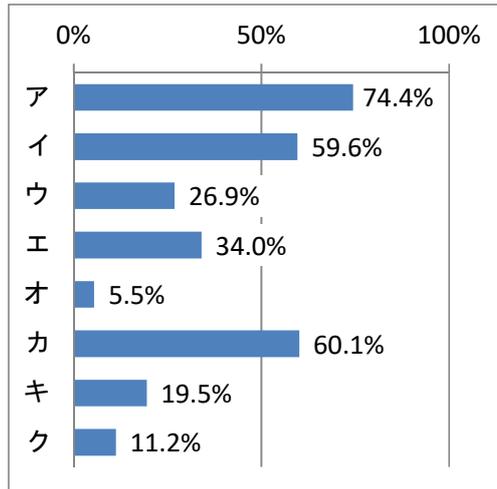
このような記事に関しては、紙面媒体のほうが意外に気づきやすいと思います。二次元コードを載せ、スマートフォン等で詳しく読めるようにしていただくとよいと思います。

地下鉄やバスの車内広告

Q7 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。
 ※「ク どれも知らない」を選択した場合、他の回答は選択しないでください。
 (複数選択可)

n = 1,005

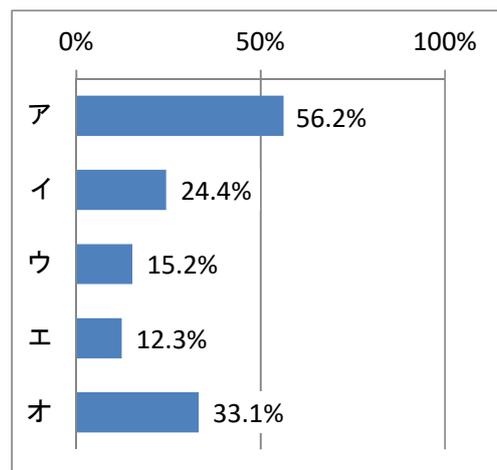
ア	水源(道志川・相模湖・津久井湖・丹沢湖・宮ヶ瀬湖)が全て市外にあること	74.4%	748
イ	山梨県道志村に水源林を保有し、計画的に管理・保全していること	59.6%	599
ウ	山梨県道志村の水源林を保全するため、市民・企業・団体向けの寄附制度があること	26.9%	270
エ	市内には川井・西谷・小雀の3つの浄水場があること	34.0%	342
オ	市内の水道管の長さが約9,300キロメートルになること	5.5%	55
カ	古くなった水道管や浄水場の更新・耐震化を計画的に行っていること	60.1%	604
キ	計画的に漏水調査を行っていること	19.5%	196
ク	どれも知らない	11.2%	113



Q8 水質管理について、知っていることはどれですか。
 ※「オ どれも知らない」を選択した場合、他の回答は選択しないでください。
 (複数選択可)

n = 1,005

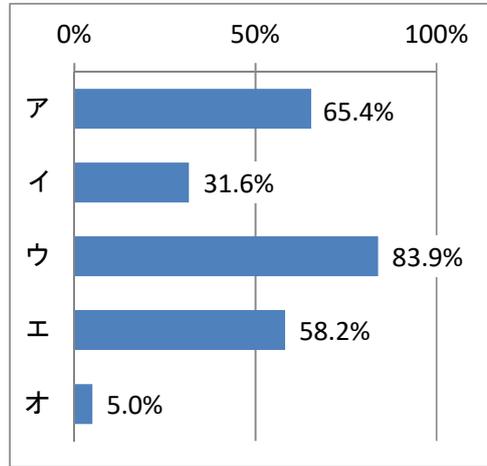
ア	水道水の安全性などに関する「水質基準」を国が定めている	56.2%	565
イ	横浜市は国の定める「水質基準」よりも厳しい「水質管理値」を独自に設定し、管理している	24.4%	245
ウ	横浜市は法令で義務付けられている以上に、市内各地で定期的な水質検査をしている	15.2%	153
エ	市内の全ての浄水場で国際規格の認証を取得し、高レベルな品質管理を行っている	12.3%	124
オ	どれも知らない	33.1%	333



Q9 水道料金について、知っていることはどれですか。
 ※「オ どれも知らない」を選択した場合、他の回答は選択しないでください。
 (複数選択可)

n = 1,005

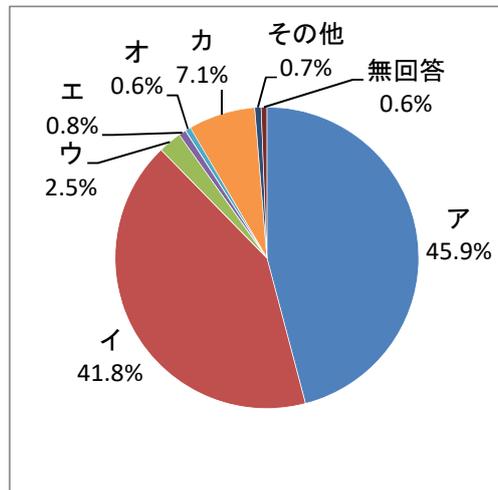
ア	水道料金による収入が、水道事業の主な財源となっていること	65.4%	657
イ	水道メーターに口径の大きさに応じて基本料金と従量料金を設定する「口径別料金体系」を採用していること	31.6%	318
ウ	水道料金は、2か月に1回検針して2か月分まとめて請求していること	83.9%	843
エ	水道水の価格は、ペットボトル水に比べて非常に安いこと	58.2%	585
オ	どれも知らない	5.0%	50



Q10 横浜市水道局では、横浜水道中期経営計画(令和6年度～9年度)で、6つの施策目標を掲げ、事業を進めています。これらの事業の中で、特に力を入れて欲しいと思うものはどれですか？
 ※施策目標の詳細はこちらをご覧ください。
 「横浜水道中期経営計画(令和6年度～9年度)概要版」<PDF形式>
https://www.city.yokohama.lg.jp/city-info/yokohamashi/org/suido/sonota/keikaku/tyuukikeieikeikaku2.files/0243_20240328.pdf
 (単一選択)

n = 1,005

ア	安全で良質な水(水源林の保全、水質管理)	45.9%	461
イ	災害に強い水道(水道施設の更新・耐震化、災害対応力の強化)	41.8%	420
ウ	環境にやさしい水道(脱炭素化に向けた取組)	2.5%	25
エ	充実した情報とサービス(市民ニーズを踏まえた情報発信やサービスの提供)	0.8%	8
オ	国内外における社会貢献(国内・海外の水道事業への支援)	0.6%	6
カ	持続可能な経営基盤(施設の保全・維持管理の強化、ICT活用・DX推進)	7.1%	72
その他		0.7%	7
無回答		0.6%	6
		100.0%	1,005



その他(抜粋)

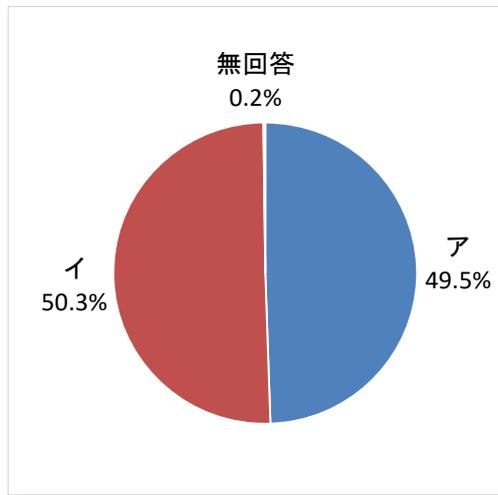
水道管の早期交換・更新

選択肢ア、イ、カ、ともに共通する、首都直下型や南海トラフ地震、富士山噴火など想定される災害で、水源と浄水場までの経路と浄水場の強化が急がれると思います。

**Q11 Instagram(インスタグラム)を使ったことがありますか？
(単一選択)**

n = 1,005

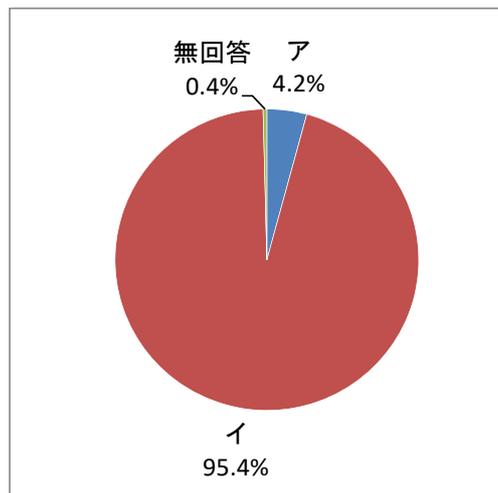
ア	使ったことがある (Q12へ)	49.5%	497
イ	使ったことがない (Q14へ)	50.3%	506
無回答		0.2%	2
		100.0%	1,005



**Q12 Q11で「ア 使ったことがある」を選択した方にお聞きます。
水道局のアカウント「@yokohama_suido_official」を見たことはありますか？
<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/suido-gesui/suido/torikumi/PR/koho/instagram.html>
(単一選択)**

n = 497

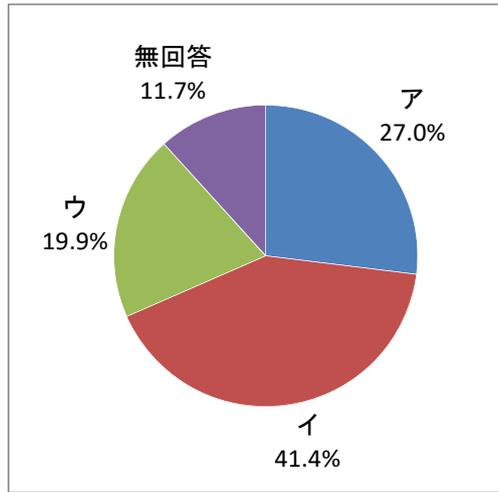
ア	見たことがある	4.2%	21
イ	見たことがない	95.4%	474
無回答		0.4%	2
		100.0%	497



Q13 Q11で「ア 使ったことがある」を選択した方にお聞きします。
 水道局のInstagram(インスタグラム)の投稿で、最も見たいと思うものはどれですか？
 (単一選択)

n = 497

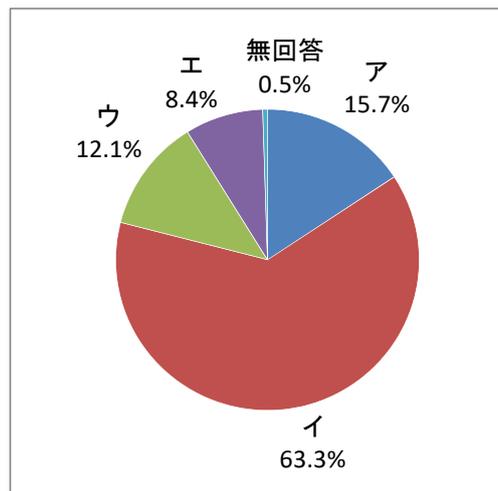
ア	きれいな写真(ダム、川、橋、噴水 など)	27.0%	134
イ	横浜市水道局の取組について(水道の仕組み、水源地の保全活動 など)	41.4%	206
ウ	横浜市水道局からのイベント情報などのお知らせ	19.9%	99
無回答		11.7%	58
		100.0%	497



Q14 全員にお聞きします。
 横浜市水道局の今後の広報活動について、あなたの意見に最も近いものはどれですか。
 (単一選択)

n = 1,005

ア	お金をかけて、もっと広報活動を行うべき	15.7%	158
イ	今のままでよい	63.3%	636
ウ	あまり必要性を感じない	12.1%	122
エ	分からない	8.4%	84
無回答		0.5%	5
		100.0%	1,005



**Q15 本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)

安定した水道事業のおかげで安心して生活できていることに大変感謝しています。しかしその活動に対してより多くの広報が必要だとは思いません。

今後の広報活動について お金をかけて、とは思いませんが、今行っている広報活動を、もっと宣伝した方がいいと思います。

水道というと、水道管の老朽化や経営維持のための水道料金のことなど、マイナス面がクローズアップがされがちですが、一方で、横浜の水は美味しいですし、厳しい品質管理のもと、届けられているというプラス面もたくさんあることを知っています。ただ、あまり多くの人に知られていないことも事実です。ぜひ多くの人にプラス面が伝わるように広報に力を入れていただき、水道料金を納得した上で支払ってもらえるようになればよいと思います。

安全で安心した水道水を供給し続けることができるよう、水道管の更新もしっかり進めてほしいです。そのために費用がかかるなら、少しの値上げはやむを得ないです。

横浜市の上水道では問題ないと思いますが、いま話題に上がっているPFASに着目して、どのような水質管理を行ない、それを維持しているか、あらゆる手段を通じて市民に知らせていただきたいと思っています。

能登半島地震による長期断水や、PFAS汚染など、今年は水道の話題が多く、あらためて安全・安心な水道の重要性を認識しました。特に、検査結果の公開は大切だと思いました。

広告の予算を増やさず、効率的にいろいろな媒体を使って広報をしてほしいです。環境保全など様々な取組しているならPRしないともったいない気がします。特に検針票は確実に目にするので良い手段だと思います。