

「令和元年度神奈川県営水道についてのお客さま意識調査」の結果（速報）

【調査の概要】

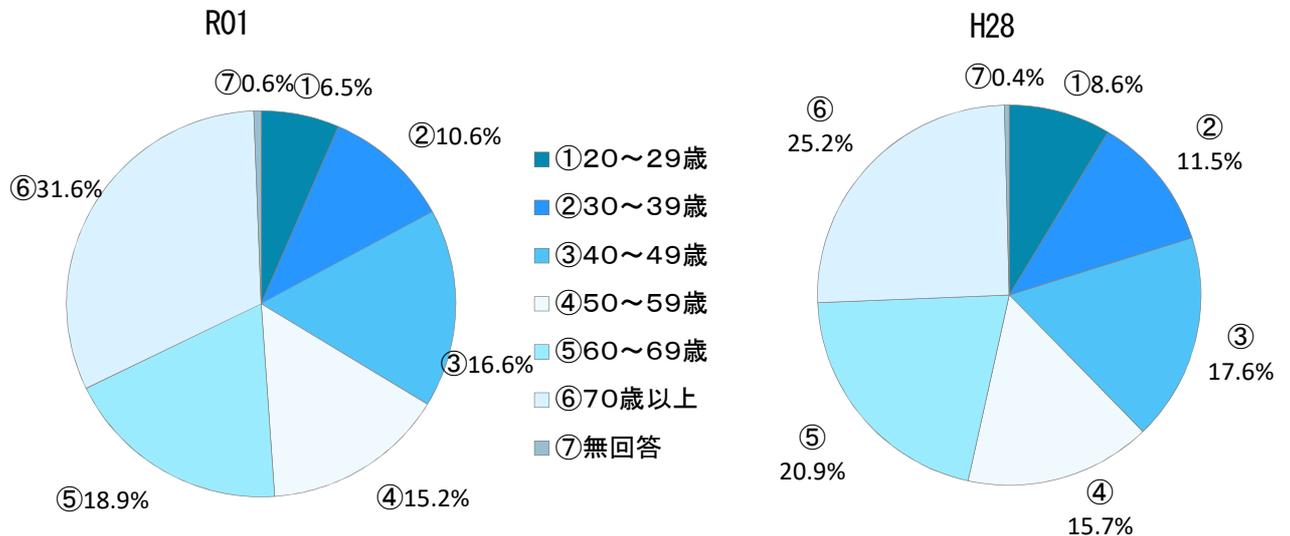
・調査対象・期間等

お客さま意識調査	
調査対象	県営水道給水区域内在住の満20歳以上の5,000人 (住民基本台帳からの層化無作為抽出)
調査期間	令和元年11月18日～12月2日
有効回答数 (有効回答率)	2,413 (48.3%)

・回答者の属性

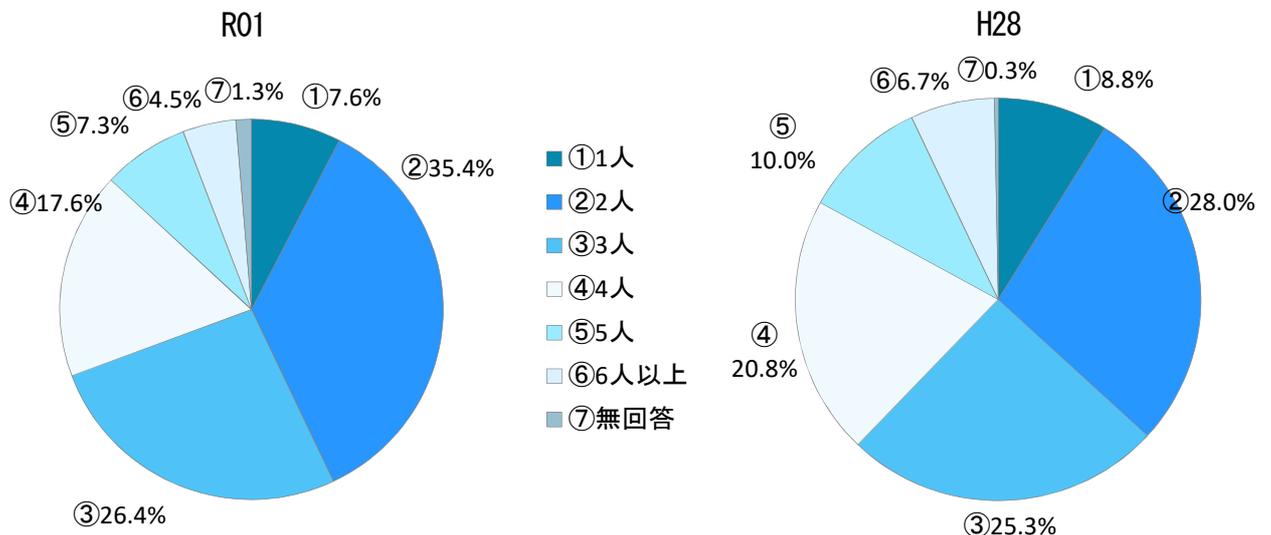
年齢層

回答者の過半数が60歳以上であり、回答者の3割以上を70歳以上が占める。また、H28の調査時より70歳以上の年齢層が6.4%増加した。



家族の人数

家族数2人の割合が全体の三分之一を占め、7割ほどが家族数3人以下である。H28の調査時より家族数2人以下の割合が7.3%増え、それ以上の家族数の割合はすべて減っている。



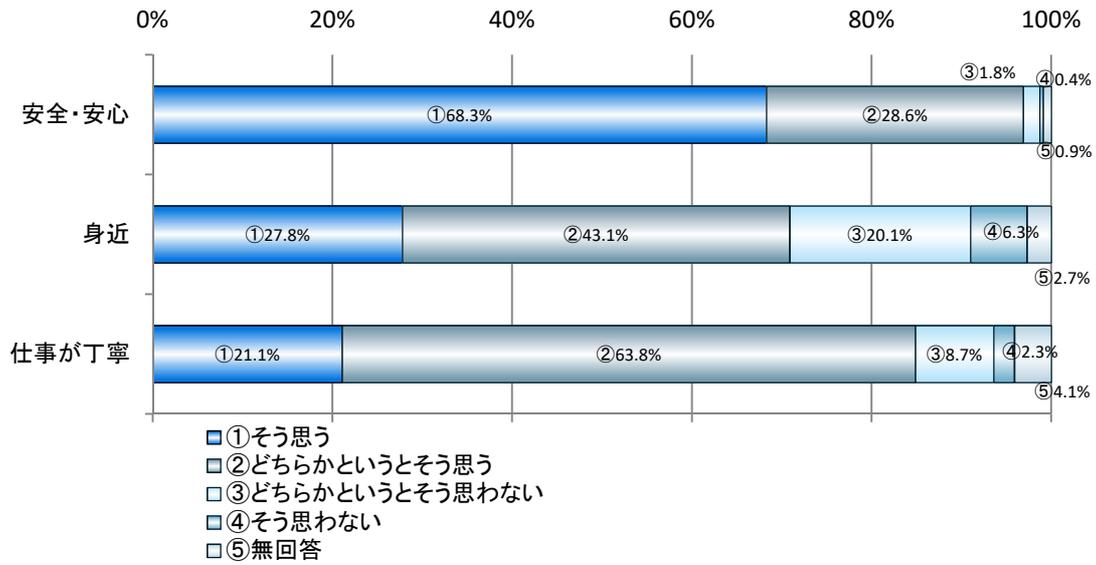
【主な調査結果】

I. 県営水道について

(1) 県営水道についてのイメージ

お客さまの8割以上が「安全・安心な水を届けている」「県営水道の仕事ぶりは丁寧である」について肯定的イメージ（「そう思う」「どちらかというと思う」）を持っている。特に、96.9%のお客さまが「安全・安心な水を届けている」と思うと回答している。

設問 あなたのご家庭の水道に水をお届けしている県営水道についてどんなイメージをお持ちですか。

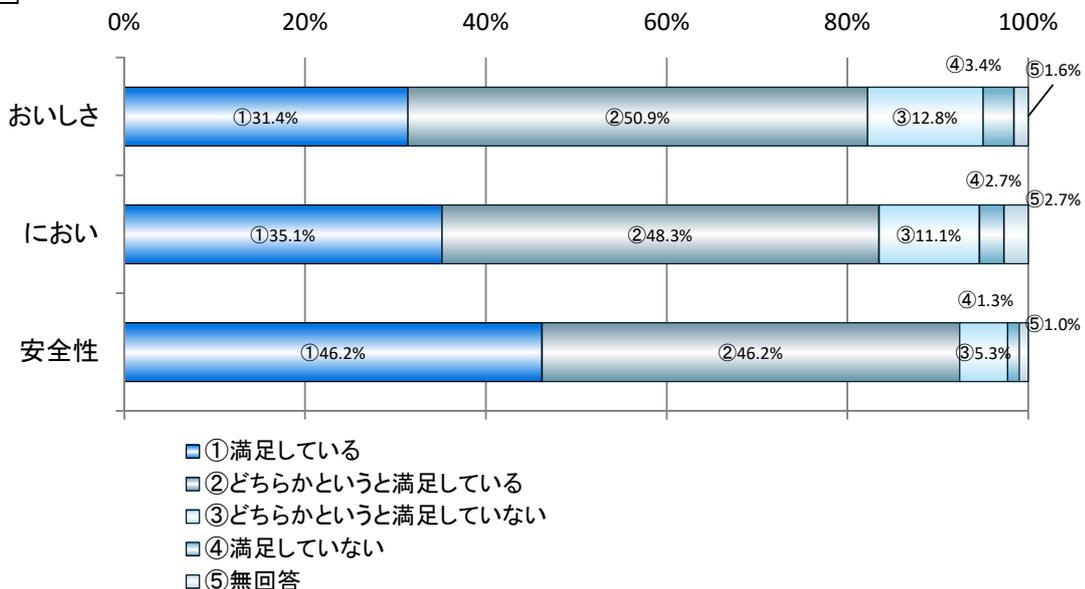


II. 水道水の水質について

(1) 水道水への満足度

お客さまの8割以上がおいしさ、におい、安全性、すべての項目で比較的満足している（「満足している」又は「どちらかという満足している」）と回答している。特に、92.4%のお客さまが水道水の安全性に比較的満足していると回答している。

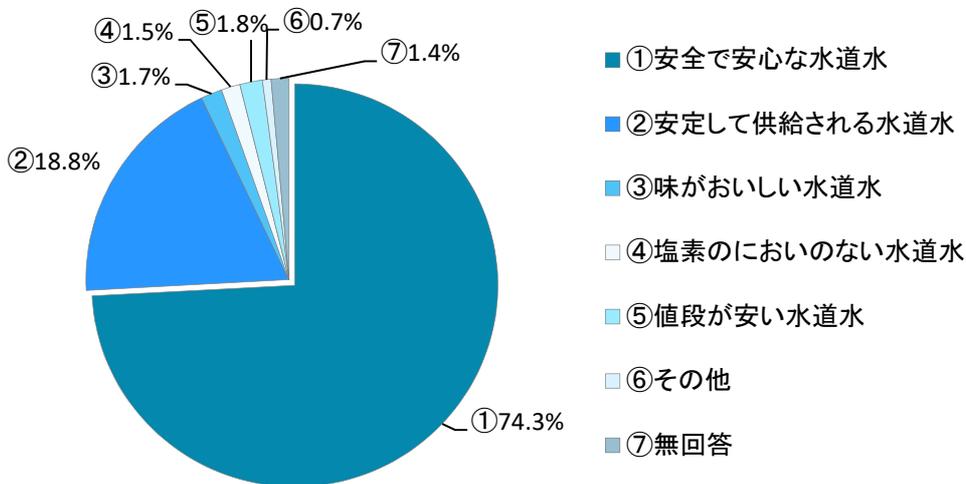
設問 あなたはご家庭の水道水について満足していますか。



(2) 水道水について大切なこと

お客さまの約7割が「安全で安心な水道水」を一番大切だと回答している。

設問 あなたは、水道水について何が一番大切だと考えますか。

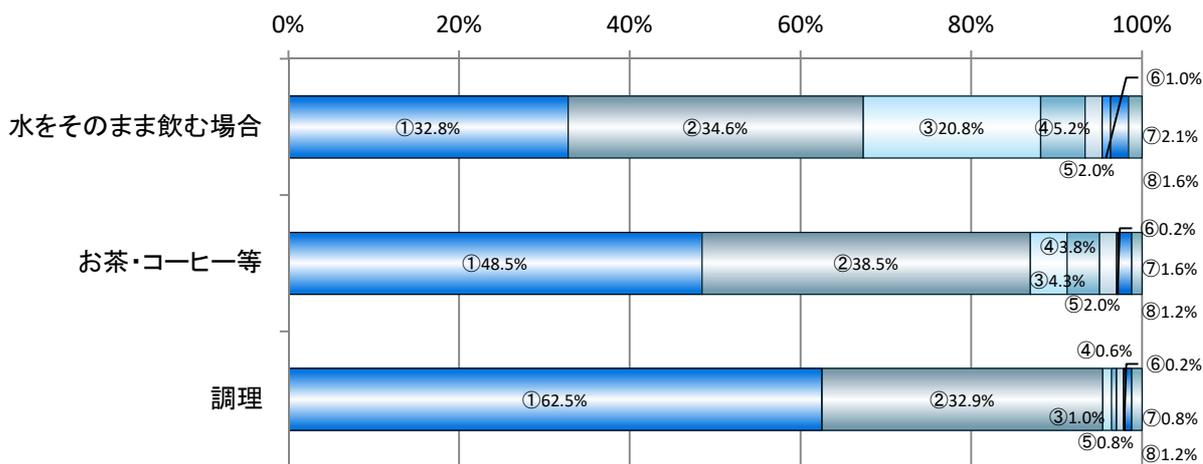


Ⅲ. 水道水の使用について

(1) 家庭で使用する水

お客さまの約6割が「調理をする場合」でそのままの水道水を使い、お客さまの約5割が「お茶・コーヒー等をいれる場合」でそのままの水道水を使っている。

設問 あなたはご家庭で、次のような場合、主にどのような水を使っていますか。



- ①そのままの水道水
- ②浄水器を通した水道水
- ③市販のペットボトル水
- ④ウォーターサーバー水
- ⑤スーパーなどにある持ち帰りの水
- ⑥自宅では水は飲まない(調理しない)
- ⑦その他
- ⑧無回答

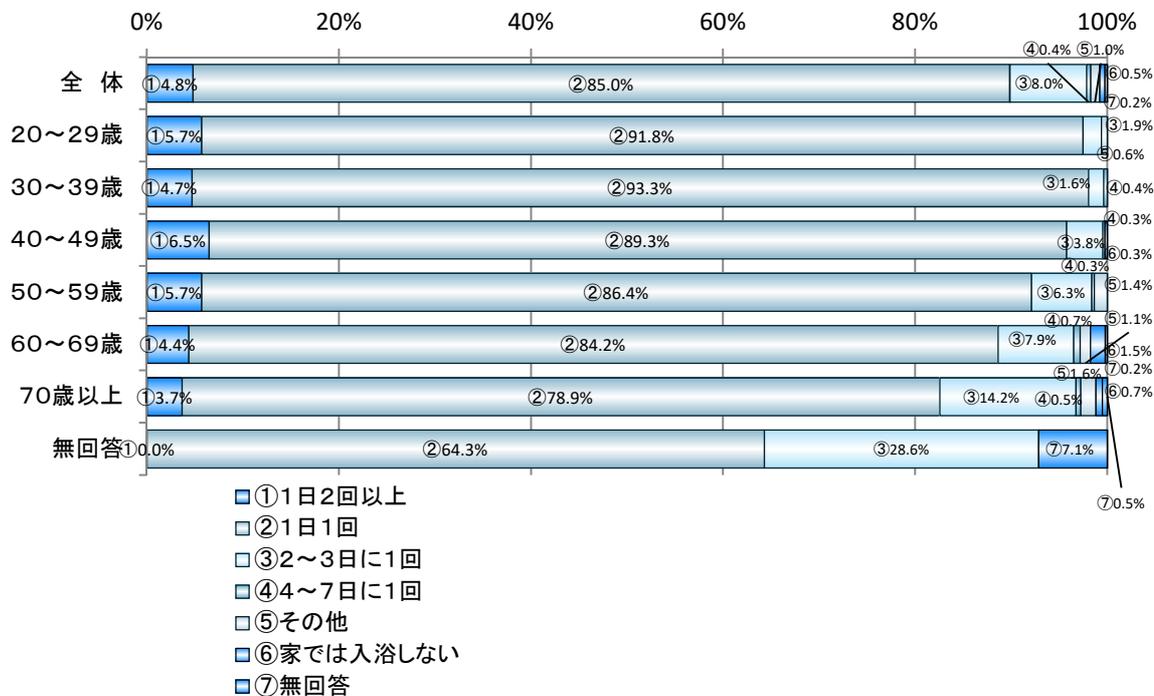
(2) 入浴について

ア 1日あたりの入浴回数（シャワーのみ含む）

お客さまの約8割が1日1回入浴すると回答している。

入浴回数は、高齢になるに従い減っている。

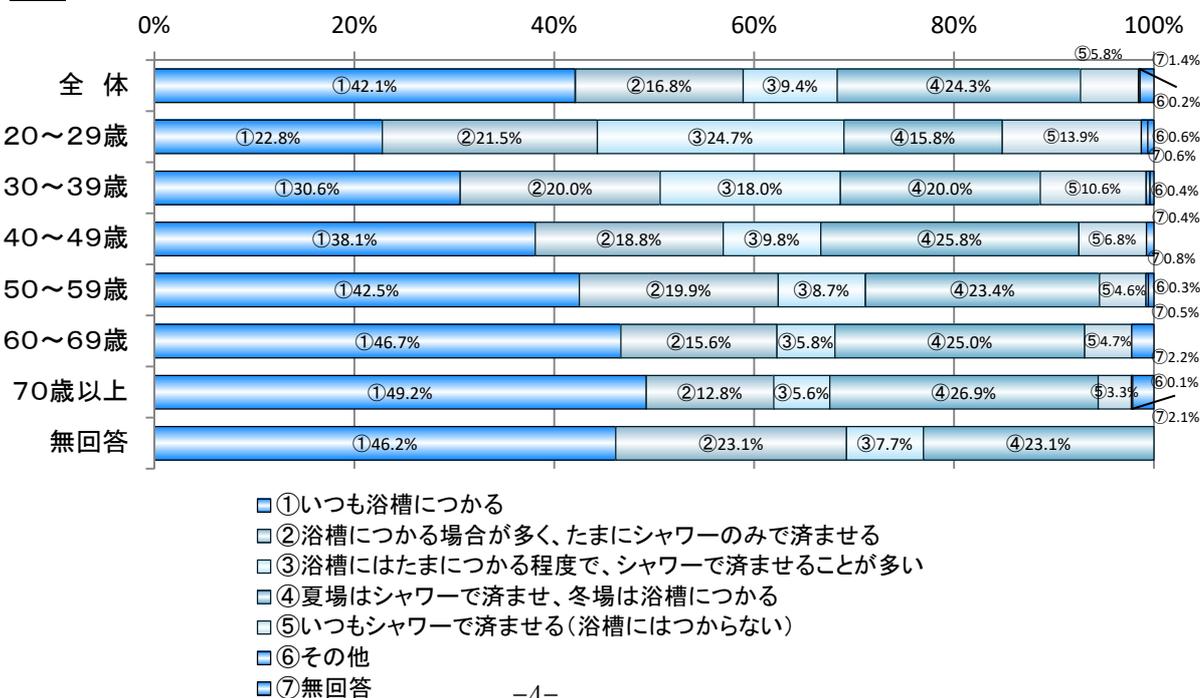
設問 あなたは、1日あたり何回くらい入浴（シャワーのみを含む）しますか。（夏と冬で回数
が異なる方は、年間の平均回数でお答えください。）



イ 入浴方法

年齢が上がると「いつも浴槽につかる」との回答が増えるが若年層になると「いつもシャワーで済ませる（浴槽にはつかからない）」との回答が増える。

設問 あなたは、どのように入浴していますか。

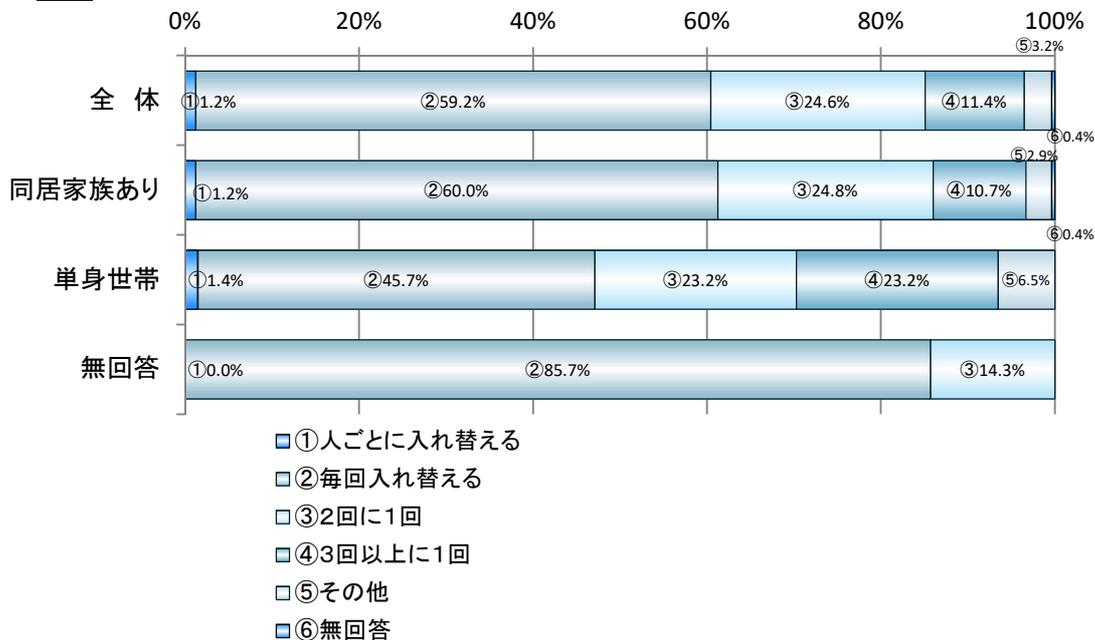


ウ 浴槽のお湯の入れ替え頻度

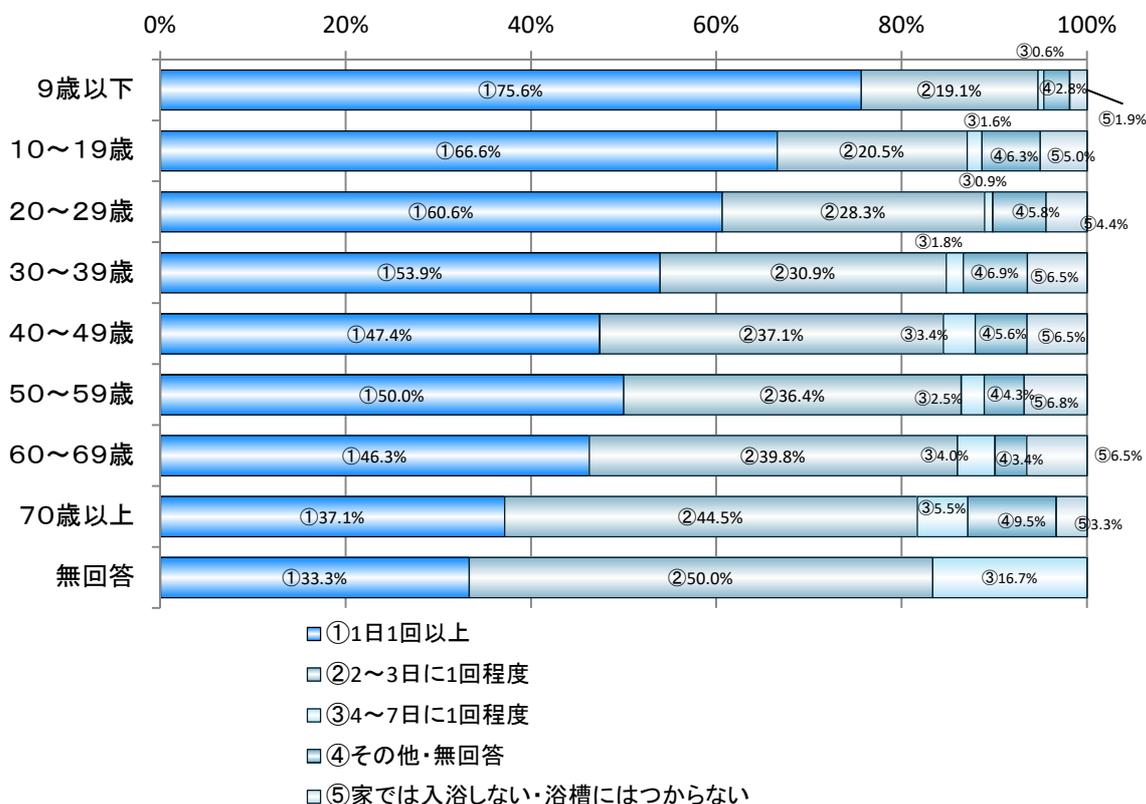
お客さまの約6割が毎回浴槽のお湯を入れ替えると回答している。

浴槽のお湯の入替頻度は、単身世帯になると減り、同居家族の年齢が若いほど増える。

設問 あなたのご家庭では、どれくらいの頻度で浴槽のお湯を入れ替えますか。



〈同居者の中で最も若い同居者の年齢別 入れ替え頻度〉



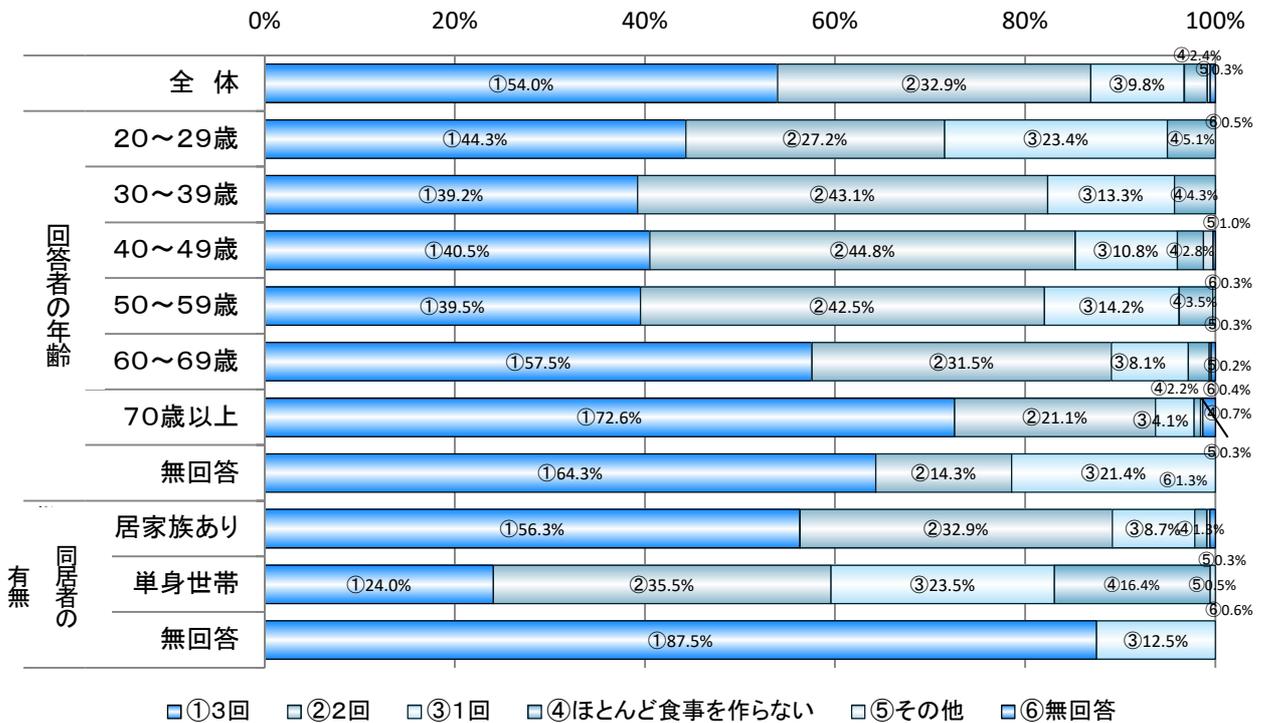
※ お湯の入れ替えは家庭ごとに行われるため、回答者の家庭（同居者）で最も若い人の年齢別に集計した。

(3) 食事について

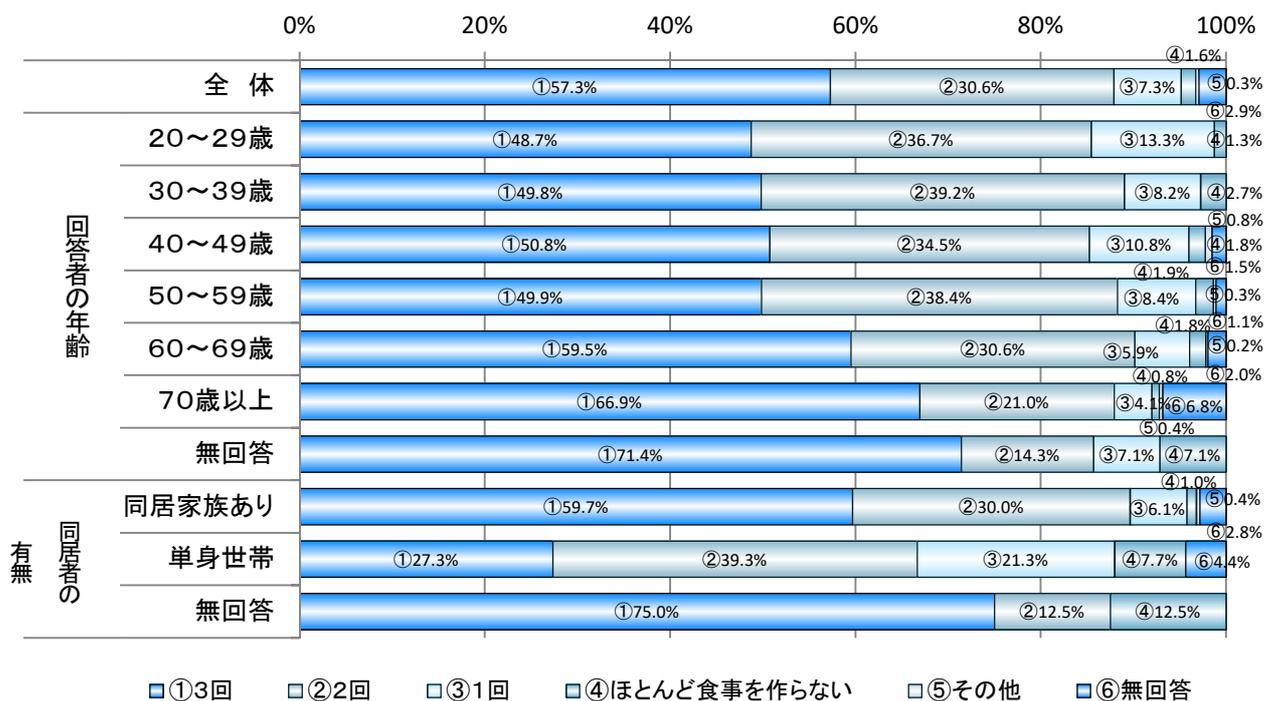
食事の回数は、月～金（又は仕事や学校の日）も、土日祝日（又は仕事や学校が休みの日）とも1日3回が多い。単身世帯になると、回数が減る。

設問 あなたのご家庭では、1日あたり何回食事を作りますか。（あなた以外と一緒に暮らしている方が作る場合も含む）

ア 月～金又は仕事や学校の日



イ 土日祝日又は仕事や学校が休みの日

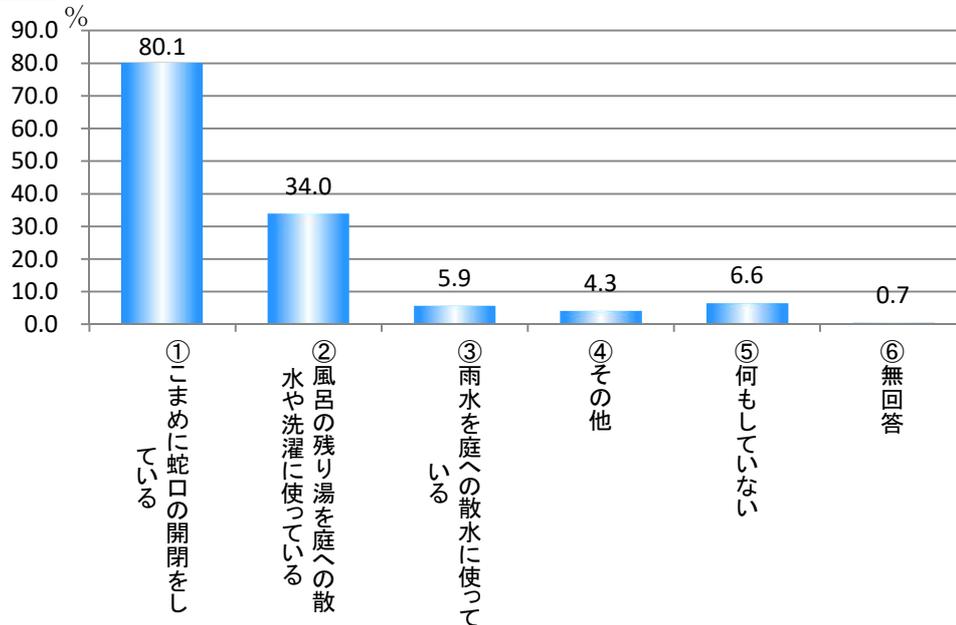


Ⅳ. 節水について

(1) 節水のための行動

お客さまの約8割が「こまめな蛇口の開閉」を行っている。

設問 あなたは、日常生活で水道を使う時に節水を意識していますか。（複数回答可）



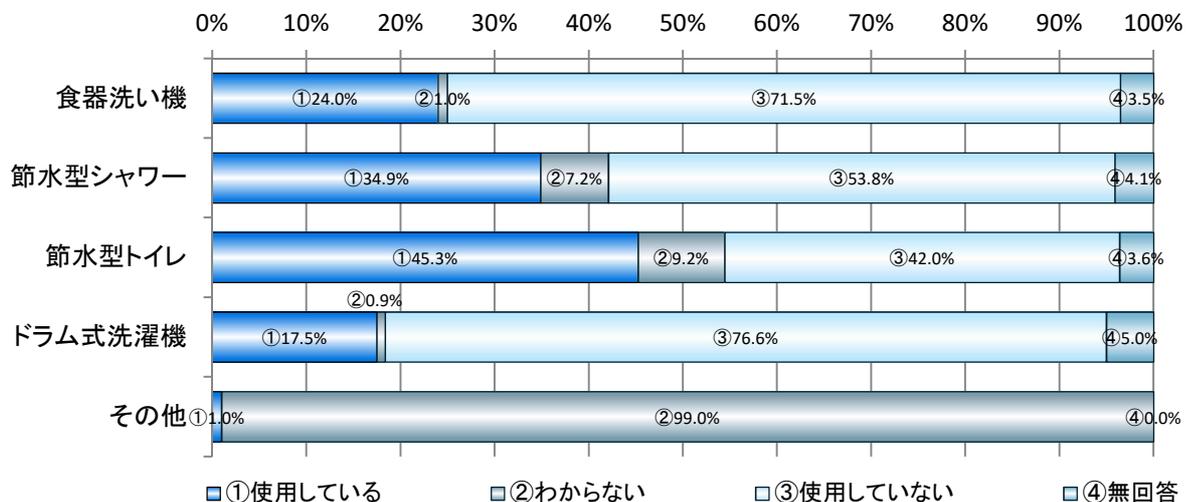
(2) 節水型機器の使用状況

お客さまの約4割で節水型トイレを使用しているが、それ以外の節水型機器は普及率が低い。

設問 あなたのご家庭では、食器洗い機、節水型シャワー※1、節水型トイレ※2、ドラム式洗濯機などの節水型機器を使用していますか。

※1 節水型シャワー：手元に止水スイッチがあったり、水が出る穴が小さくなっているものです。

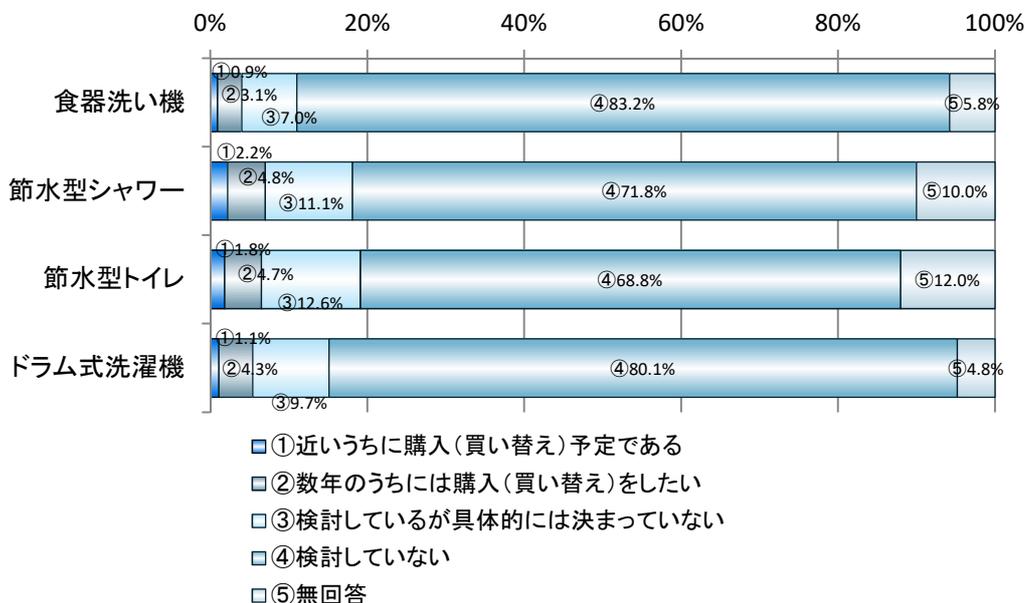
※2 節水型トイレ：2007年度以降に発売された型式は概ね節水型です



(3) 節水型機器の購入（買い替え）について

お客さまの約7割以上が購入（買い替え）を「検討していない」との回答である。

設問 あなたのご家庭では、食器洗い機、節水型シャワー、節水型トイレ、ドラム式洗濯機について購入（買い替え）を検討していますか。

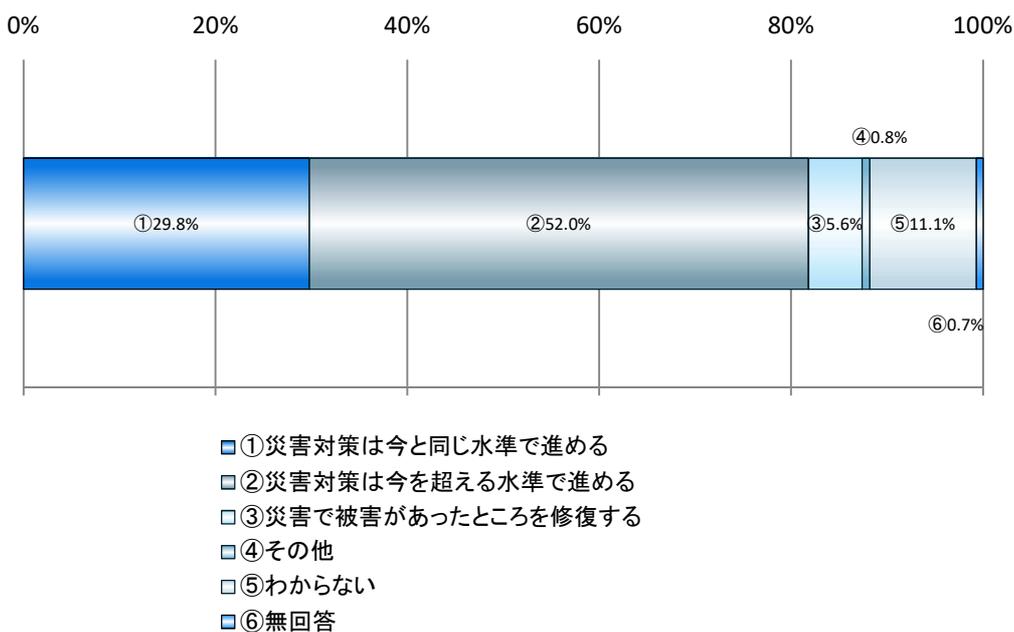


V. 県営水道の事業について

(1) 災害対策の進め方についての意識

お客さまの5割以上が「今を超える水準で進める」と回答している。

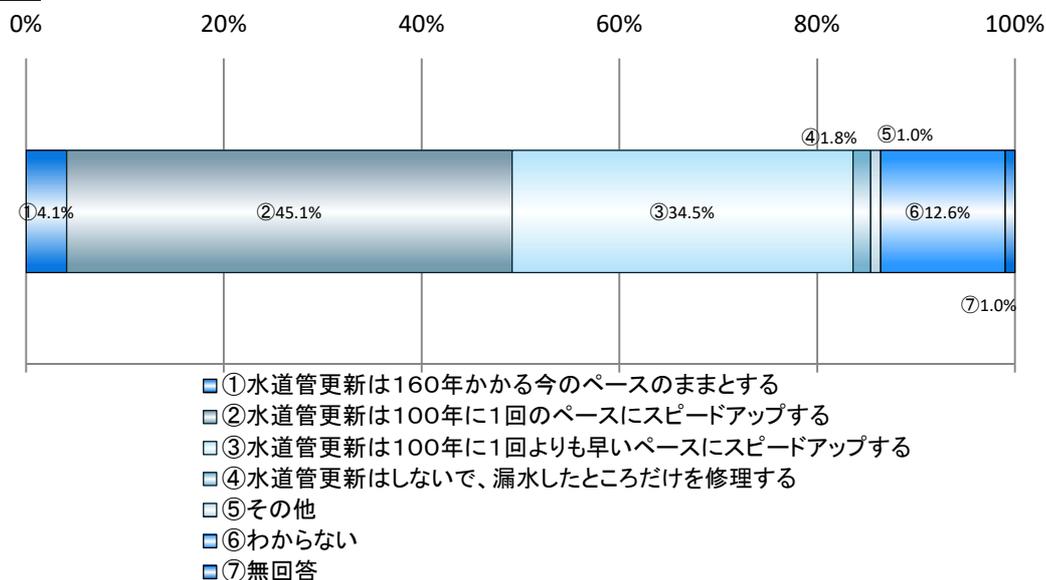
設問 今後の災害対策の進め方についてどう思いますか。



(2) 水道管の更新の取組についての意識

県営水道の水道管の年間更新率を1%以上のペースへスピードアップする取り組みを説明した中、お客さまの約8割が更新率1%年以上のペースへスピードアップと回答している。

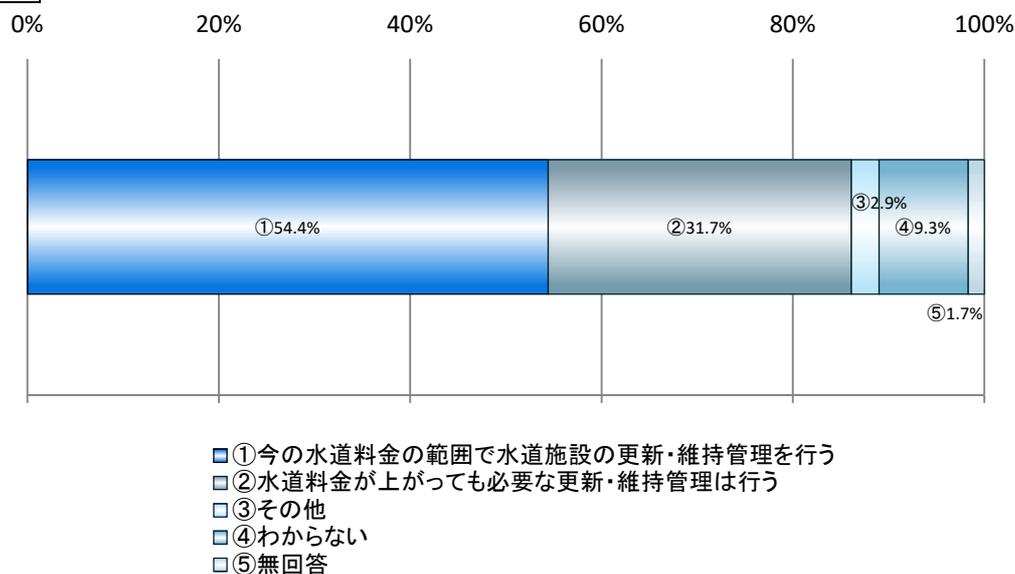
設問 水道管の更新の取組についてどう思いますか。



(3) 今後の水道施設の更新及び維持管理についての意識

お客さまの約5割が「今の水道料金の範囲で水道施設の更新・維持管理を行う」と回答しているが、一方でお客さまの約3割が「水道料金が上がっても必要な更新・維持管理を行う」と回答している。

設問 今後の県営水道の水道施設の更新及び維持管理についてどう思いますか。

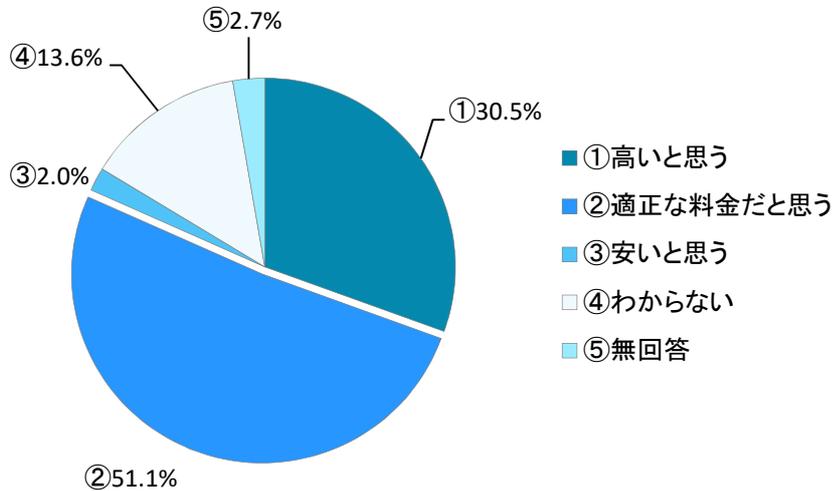


VI. 県営水道の上水道料金について

(1) 上水道料金について

お客さまの5割以上が適正な料金と回答している。

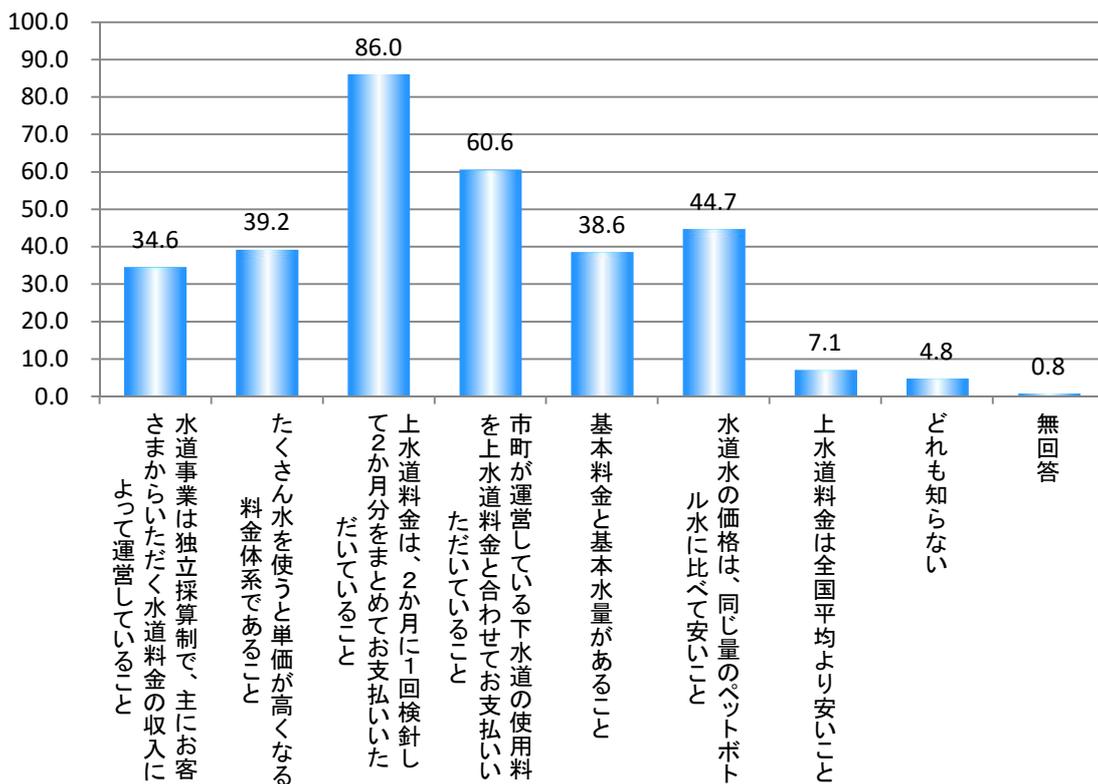
設問 現在お支払いいただいている上水道料金について、どう思いますか。



(2) 水道料金についての知識（複数回答）

お客さまの8割以上が「水道2か月分をまとめてお支払いいただく」ことを知っていると回答し、6割以上が「下水道使用料も併せた料金である」ことを知っていると回答している。それ以外の項目を知っているお客さまは5割以下である。

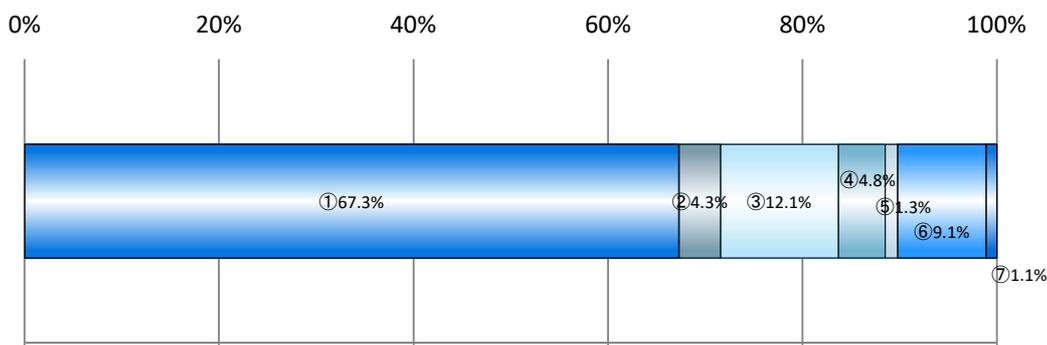
設問 上水道料金について、あなたが知っていることはどれですか。



(3) 基本料金についての意識

お客さまの約6割が「今のままでよい」と回答しているが、一方、お客さまの15%が「基本料金は上げたほうがよい」と回答している。

設問 県営水道では、水道をお使いいただくための必要な費用をまかなうために、使用量に関係なく基本料金として2か月分で一律 1,420 円（税抜き）をお支払いいただいています。この基本料金についてどう思いますか。

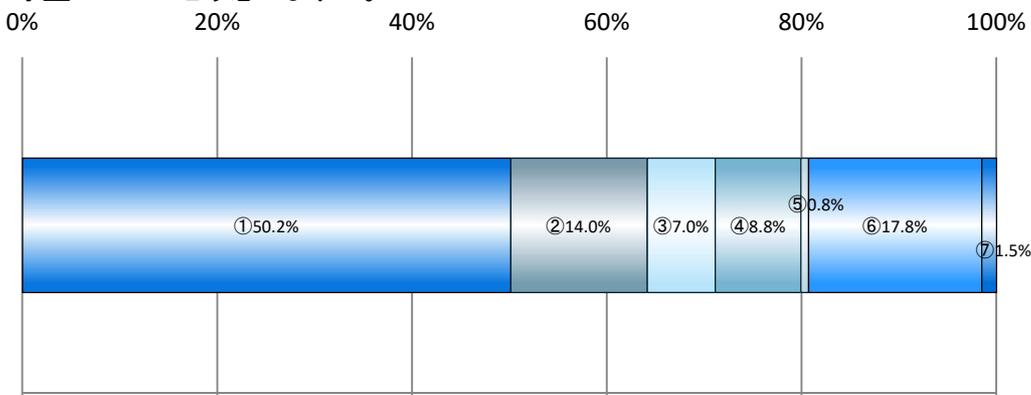


- ①今のままでよい
- ②基本料金は上げたほうがよい
- ③基本料金は下げたほうがよい
- ④基本料金は必要ない
- ⑤その他
- ⑥わからない
- ⑦無回答

(4) 基本水量についての意識

お客さまの5割が「今のままでよい」と回答しているが、約10%のお客さまが「基本水量はなくしてもよい」と回答している。

設問 県営水道では、水道使用量が2か月で16 m³以下であれば、水道料金が変わらないという基本水量についてどう思いますか。

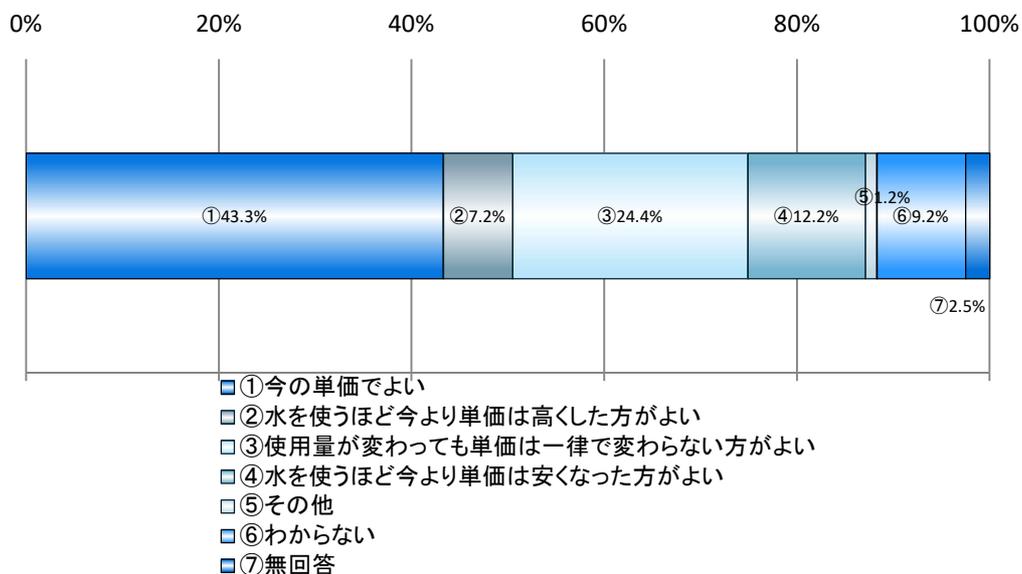


- ①基本水量は現状のまま、2か月16m³のままでよい
- ②基本水量は2か月16m³より増やした方がよい
- ③基本水量は2か月16m³より減らした方がよい
- ④基本水量はなくしてもよい(定額で使える基本水量をなくす)
- ⑤その他
- ⑥わからない
- ⑦無回答

(5) 従量料金についての意識

お客さまの約4割が「今のままでよい」と回答し、次に多い回答は「単価を一律に」であり約2割となっている。

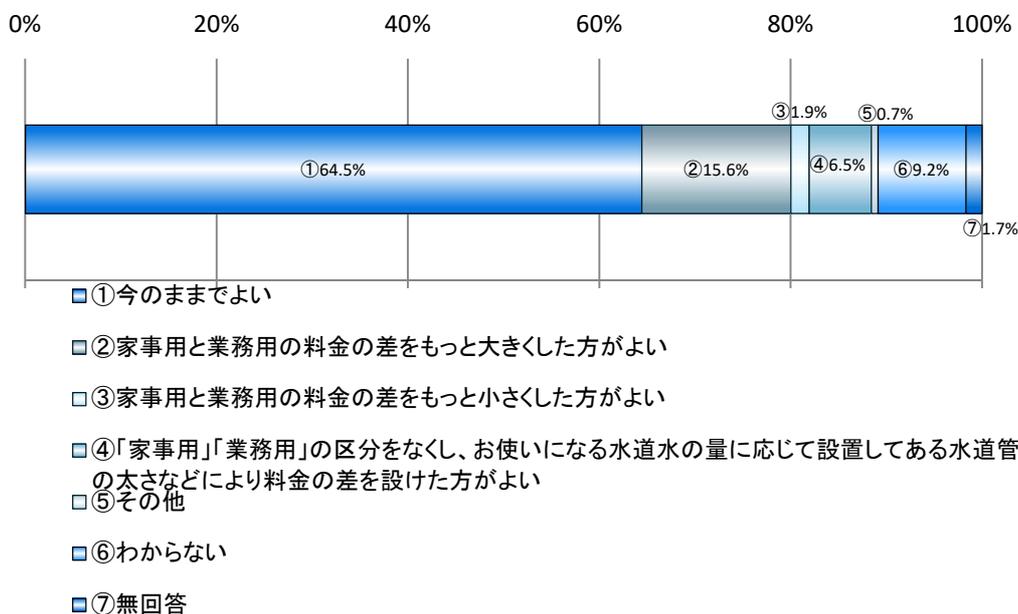
設問 基本水量の2か月16 m³を超えると、1 m³ごとに料金（従量料金）が加算されます。また、使用する量が多くなるほど1 m³あたりの単価が高くなります。この従量料金についてどう思いますか。



(6) 用途別料金についての意識

お客さまの約6割が「今のままでよい」と回答しているが、一方で6.5%が口径別料金が良いと回答している。

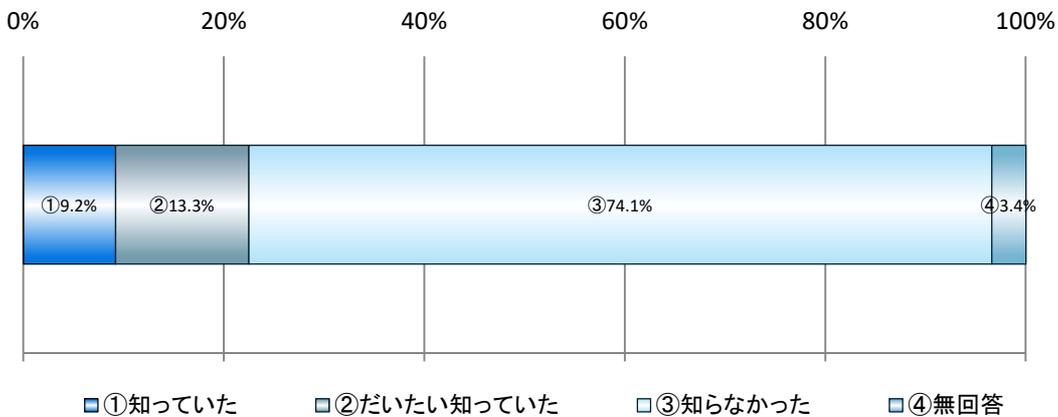
設問 県営水道の料金は、一般家庭でお使いいただく「家事用」と企業等でお使いいただく「業務用」などの用途により区分しています。上の表のとおり、家事用は業務用よりも安くなっています。用途別料金についてどう思いますか。



(7) 水道利用加入金制度についての認知度

お客さまの7割以上が「知らなかった」と回答している。

設問 この「水道利用加入金制度」についてご存知ですか。

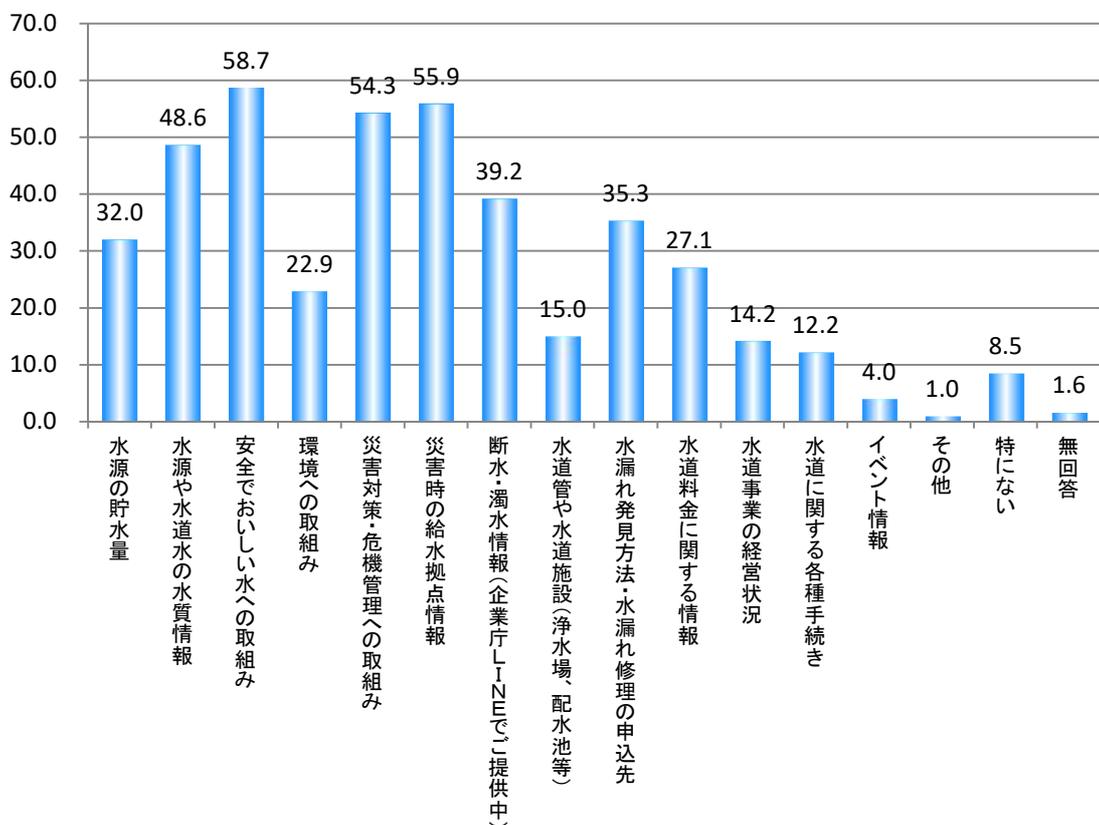


VII. 県営水道の広報活動等について

(1) 県営水道について知りたい情報（複数回答）

お客さまの約5割が、「安全でおいしい水への取組み」等の水質関係、「災害時の給水拠点情報」等の災害関係の情報を知りたい情報として回答している。

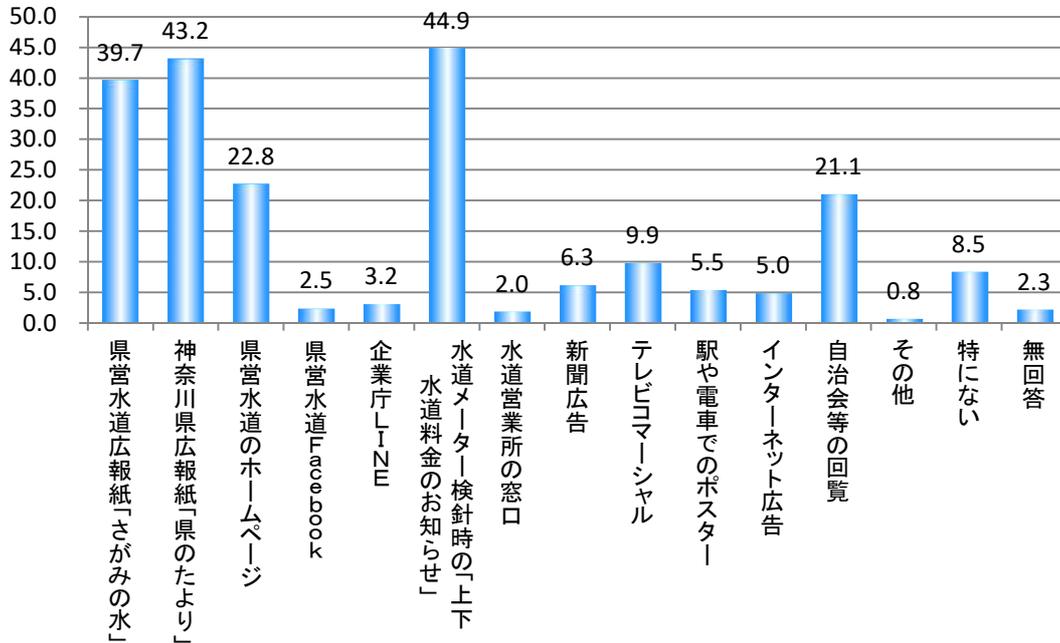
設問 あなたが県営水道に関して知りたい情報は次のどれですか。



(2) 県営水道に関する情報を知る手段（複数回答）

お客さまの約4割が情報を知る手段として「上下水道料金のお知らせ」「県のたより」「さがみの水」と回答している。

設問 あなたは県営水道に関する情報を何によって知りたいですか。



(3) 県営水道が行っている事業について（各項目につき単一回答）

お客さまの7割以上が、すべての項目について重要である（「とても重要である」「やや重要である」）と回答している。

特に、「災害に強い水道づくり」「老朽化した水道管の更新」と「安全でおいしい水づくり」について95%以上のお客さまが重要だと回答している。

設問 現在、県営水道が行っている事業等についてどう思いますか。

