お客様向けアンケートについて

１．目的

　包括委託開始後、箱根地区水道事業の水道使用者が、当該水道事業に対してどのような意識を持っているかについて、アンケートにより把握を行った。これまで使用者アンケートを実施していなかったことから、主として、包括委託が使用者にどれだけ認知されているかを確認するとともに、包括委託及び水道事業そのものに対する意向を把握することで、次期の箱根地区水道事業運営のより良いあり方を検討する資料とする。

２．実施内容

対象者：県営箱根地区水道事業の給水エリアにおける全使用者

配布数：3,593件（郵送3,900件のうち未達307件）

実施方法：郵送によるアンケートの配布、回収

期間：平成28年7月15日～平成28年8月5日

回収数：1,161件

回収率：29.8%（1,161/3,900）

※一般的に有意な結果を得るにあたっては、3割程度の回収率が目安とされる。

３．調査結果

(1)水道の主な用途について

お客様が箱根町の県営水道給水区域で使用される水道の主な用途は、次のうち、どれにあてはまりますか。（○は一つ）

図表1-1　水道の主な用途

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 選択肢 | 回答数（件） | 割合（%） |
| 一般のお宅 | 629  | 54.2 |
| 別荘 | 235  | 20.2 |
| 旅館、保養所、温泉施設等 | 120  | 10.3 |
| 飲食店 | 31  | 2.7 |
| 事務所等 | 75  | 6.5 |
| その他 | 63  | 5.4 |
| 無回答 | 8  | 0.7 |
| 合計 | 1,161  | 100.0  |

図表1-2　水道の主な用途（割合）



(2)包括委託の認知度について

お客さまがご使用中の水道に関する仕事は、平成26年4月より神奈川県企業庁から包括委託を受けて、箱根水道パートナーズ（株）が行っていることを知っていましたか。（○は一つ）

図表2-1　包括委託の認知度

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 選択肢 | 回答数（件） | 割合（%） |
| はい | 454  | 39.1 |
| いいえ | 704  | 60.6 |
| 無回答 | 3  | 0.3 |
| 合計 | 1,161  | 100.0  |

図表2-2　包括委託の認知度（割合）



(3)包括委託の認知機会について

水道の仕事を包括委託することについて、どのように知りましたか。（○は一つ）

図表3-1　包括委託の認知機会

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 選択肢 | 回答数（件） | 割合（%） |
| 神奈川県営水道からのお知らせ | 264  | 58.1  |
| 平成26年2、3月の使用量のお知らせ（検針票） | 35  | 7.7  |
| 広報紙「さがみの水」 | 34  | 7.5  |
| イベント（宮城野・木賀地区夏祭りなどの催し） | 19  | 4.2  |
| 県営水道のホームページ | 11  | 2.4  |
| その他 | 42  | 9.3  |
| 無回答 | 49  | 10.8  |
| 合計 | 454 | 100.0 |

図表3-2　包括委託の認知機会（割合）



(4)包括委託開始前後での変化について

これまでと変わらない水道料金で、安全な水をお届けしていますが、包括委託開始後に、何か変わったと感じることはありますか。（○は一つ）

図表4-1　包括委託前後での変化について

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 選択肢 | 回答数（件） | 割合（%） |
| ある | 18  | 1.6 |
| ない | 1,064  | 91.6 |
| その他 | 20 | 1.7 |
| 無回答 | 59  | 5.1 |
| 合計 | 1,161  | 100.0  |

図表4-2　包括委託前後での変化について（割合）



(5)包括委託に対する意見

このような水道事業の包括委託の取組みについてどう思いますか。（あてはまるもの全てに○）

図表5-1　包括委託に対する意見

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 選択肢 | 回答数（件） | 割合（%） |
| 将来に渡り、水道水が安全・安心に届けられるなら良い | 974  | 83.9  |
| これまでどおり水道料金が変わらないなら良い | 629  | 54.2  |
| これまでどおりのサービスが受けられるなら良い | 555  | 47.8  |
| 包括委託はしない方が良い | 32  | 2.8  |
| 特にない | 34  | 2.9  |
| 無回答 | 24  | 2.1  |
| 全体 | 1,161  | 100.0  |

図表5-2　包括委託に対する意見（分布）



※複数回答のため、回答の合計は回答者数と一致しない。