



神奈川県企業庁
水道部経営課

令和4年度
神奈川県営水道についての
お客さま意識調査報告書

目次

第1章 調査の概要.....	1
1 調査実施の目的	3
2 調査の概要.....	3
3 調査結果を見る上での注意事項.....	3
4 標本誤差	4
5 結果概要	5
(1) 水道事業の現状について	5
(2) 今後の水道事業の進め方について.....	5
(3) 属性別の主な分析結果.....	5
6 回答者の基本属性.....	6
(1) 回答者年齢	6
(2) 回答者居住地	6
(3) 同居人有無.....	7
(4) 家族人数（単身の場合は1人）	7
(5) 住居形態.....	8
第2章 集計結果.....	9
1 県営水道について.....	11
(1) 県営水道のイメージ	11
2 水道水について	18
(1) 水道水への満足度	18
(2) 水道水について大切なこと.....	25
3 水道水の使用について	27
(1) 使用水量.....	27
(2) 家庭で使用する水の種別	30
(3) 入浴の頻度	36
(4) 入浴方法.....	39
(5) 浴槽の湯を入れ替える頻度.....	43
(6) 調理の頻度	46
(7) 洗濯の頻度	51
4 節水について.....	54
(1) 節水のための行動	54
(2) 節水型機器の使用状況.....	57
5 県営水道の事業について.....	67
(1) 災害対策の進め方について.....	67
(2) 災害に備えた飲料水の備蓄.....	73
(3) 飲料水を備蓄しない理由	77
(4) 水道管の更新の取組について.....	81

(5) 今後の水道施設の更新及び維持管理について	84
6 県営水道の上水道料金について	86
(1) 上水道料金について	86
(2) 上水道料金についての知識	89
(3) 基本料金についての意識	93
(4) 基本水量についての意識	97
(5) 従量料金についての意識	101
(6) 料金体系のあり方	105
7 県営水道の広報活動等について	108
(1) 県営水道について知りたい情報	108
(2) 県営水道に関する情報を知る手段	112
(3) 県営水道の事業について	116
8 自由意見	120
第3章 設問間分析	123
1 家庭で使用する水の種別ごとの満足度等の違いについて	125
(1) 水道水への満足度（問2）と家庭で使用する水の種別（問5）の関係	125
(2) 上水道料金について（問15）と家庭で使用する水の種別（問5）の関係	129
2 水の使用実態ごとの上水道料金についての意識の差について	131
(1) 上水道料金について（問15）と入浴の頻度（問6）の関係	131
(2) 上水道料金（問15）と入浴方法（問6-1）の関係	131
(3) 上水道料金について（問15）と浴槽の湯を入れ替える頻度（問6-2）の関係	132
(4) 上水道料金について（問15）と調理の頻度（平日）（問7）の関係	132
(5) 上水道料金について（問15）と調理の頻度（休日）（問7）の関係	133
(6) 上水道料金について（問15）と洗濯の頻度（問8）の関係	133
3 使用水量ごとの節水行動の傾向について	134
(1) 使用水量（問4）と節水のための行動（問9）の関係	134
4 水道施設の整備について	135
(1) 災害に備えた飲料水の確保（問12）と災害対策の進め方について（問11）との関係	135
(2) 上水道料金について（問15）と災害対策の進め方についての意識（問11）の関係	136
(3) 県営水道についてのイメージ（問1）と災害対策の進め方についての意識（問11）の関係	136
(4) 災害に備えた飲料水の確保（問12）と今後の水道施設の更新及び維持管理について（問14）の関係	137
(5) 上水道料金について（問15）と今後の水道施設の更新及び維持管理について（問14）の関係	137
(6) 県営水道についてのイメージ（問1）と今後の水道施設の更新及び維持管理について（問14）の関係	138
5 上水道料金等について	139
(1) 上水道料金について	139

(2) 基本水量について	143
(3) 料金体系のあり方について.....	146
6 県営水道に肯定的なイメージを持つ回答者の分析について	147
(1) 広報に関する質問の分析	147
(2) 事業の重要度との関係.....	152
第4章 調査票	155
参考資料	173
参考資料 お客さま意識調査と事業所調査の比較.....	175

第1章 調査の概要

第1章 調査の概要

1 調査実施の目的

県営水道では、お客さまの水使用の動向や意識、ご意見やご要望を把握して、今後の事業運営の基礎資料として活用するために、個人と事業所等のお客さまを対象に標記調査を実施した。

2 調査の概要

項目	お客さま意識調査
調査対象	県営水道給水区域内在住 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）
調査方法	調査票を郵送で配布、 インターネット又は郵送で回答
調査期間 (調査期間延長後)	令和4年7月1日～7月15日 (令和4年7月1日～7月29日)
回収結果	有効回収数 2,294 件（有効回収率 45.9%）
調査内容	水道水等の使用状況、節水状況、県営水道が取り組むべき事業、水道料金の支払方法や仕組みへの意見、水道事業に関する知りたい情報等
質問数	31 問（枝問3問、フェイス項目5問含む）

3 調査結果を見る上での注意事項

- ・本文、表、グラフなどに使われる「n」は、各設問に対する回答者数である。
- ・百分率（%）の計算は、小数第2位を四捨五入し、小数第1位まで表示した。したがって、単数回答（1つだけ選ぶ問）においても、四捨五入の影響で、%を足し合わせて100%にならない場合がある。
- ・複数回答（2つ以上選んでよい問）においては、%の合計が100%を超える場合がある。
- ・本文、表、グラフは、表示の都合上、調査票の選択肢等の文言を一部簡略化している場合がある。
- ・クロス集計の項目に無回答がある場合、これを表示していない。よって全体の数値と各項目の和が一致しない場合がある。
- ・回答者数が30未満の場合、比率が上下しやすいため、傾向を見るにとどめ、本文中では触れていない場合がある。
- ・経年比較においては、過去調査とは使用した調査票の設問および選択肢が異なる場合があるため、参考程度とする必要がある。

4 標本誤差

標本誤差は次式で得られ、①比率算出の基数 (n)、②回答の比率 (p) によって誤差幅が異なる。

$$\text{標本誤差} = \pm 2 \sqrt{2 \times \frac{N-n}{N-1} \times \frac{p(1-p)}{n}}$$

N = 母集団数 (20歳以上人口)
 n = 比率算出の基数 (回答者数)
 p = 回答の比率 (%)

今回の調査結果の標本誤差は下記のようなになる。

回答比率 (p) \ n	90%または 10%程度	80%または 20%程度	70%または 30%程度	60%または 40%程度	50%程度
2500	±1.70%	±2.26%	±2.59%	±2.77%	±2.83%
2294	±1.77%	±2.36%	±2.71%	±2.89%	±2.95%
2000	±1.90%	±2.53%	±2.90%	±3.10%	±3.16%
1500	±2.19%	±2.92%	±3.35%	±3.58%	±3.65%
1000	±2.68%	±3.58%	±4.10%	±4.38%	±4.47%
500	±3.79%	±5.06%	±5.80%	±6.20%	±6.32%

※上表は $\frac{N-n}{N-1} \approx 1$ として算出している。なお、この表の計算式の信頼度は95%である。

注/この表の見方

標本誤差とは、今回のように全体（母集団）の中から一部を抽出して行う標本調査では、全体を対象に行った調査と比べ、調査結果に差が生じることがあり、その誤差のことをいう。この誤差は、標本の抽出方法や標本数によって異なるが、その誤差を数学的に計算することが可能である。その計算式を今回の調査に当てはめて算出したのが、上記の表である。見方としては、例えば、「ある設問の回答者数が2,500人であり、その設問中の選択肢の回答比率が60%であった場合、その回答比率の誤差の範囲は最高でも「±2.77%以内 (57.23~62.77%)」である」とみることができる。

5 結果概要

(1) 水道事業の現状について

- ・約7割が「安全・安心な水を届けている」と回答し、「県営水道を身近に感じる」「県営水道の仕事ぶりは丁寧である」についても肯定的な回答が多い。
- ・約5割が現在の料金について適正と回答。

(2) 今後の水道事業の進め方について

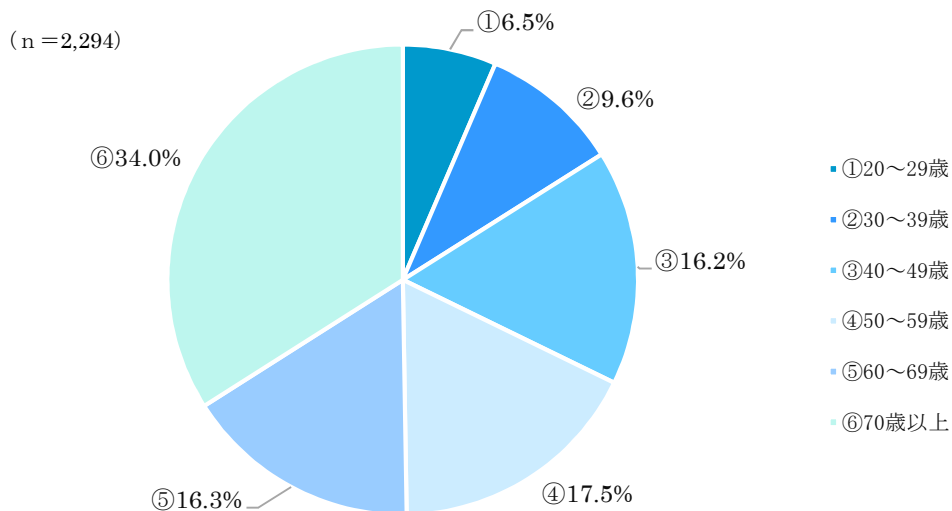
- ・「今よりも災害対策を強化して取組を進める」と回答した割合が約5割と最も高い。
- ・「漏水の頻度が多い管や経過年数の古い管から更新する」との回答が5割以上と最も高く、次に「重要施設への給水を優先して更新する」との回答が約3割と高い。
- ・「今の水道料金の範囲での更新・維持管理を行う」との回答が約5割と最も高く、次いで、3割以上が、「水道料金が上がっても必要な更新・維持管理は行う」と回答。

(3) 属性別の主な分析結果

- ・水道水の安全性について、「満足している」と「どちらかというと満足している」の合計が全体では9割となっている中で、30代が他の年代と比べてやや低い結果となっている。
- ・さらに、「満足している」と「どちらかというと満足している」の合計は9割となっており、地域による差はみられない。
- ・災害対策について、「今よりも災害対策を強化して取組を進める」は、いずれの年代においても4割以上と全体的に高くなっている中で、60代が約5割と最も高い結果となっている。
- ・また、「今よりも災害対策を強化して取組を進める」は、横須賀三浦地域、湘南地域で高い結果となり、相模原地域、県央地域との間で意識の差がみられる。

6 回答者の基本属性

(1) 回答者年齢



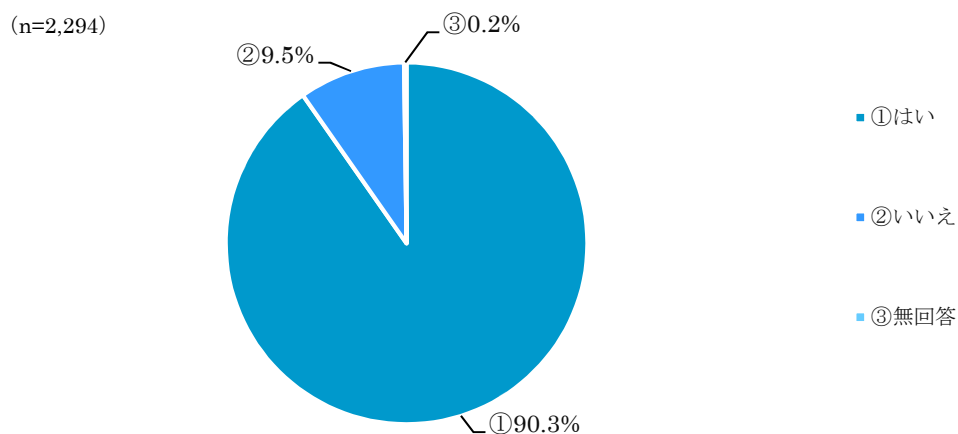
図表1 回答者年齢【単数回答】

(2) 回答者居住地

居住地	回答数	構成比
1 愛川町	10	0.4%
2 厚木市	175	7.6%
3 綾瀬市	70	3.1%
4 伊勢原市	82	3.6%
5 海老名市	130	5.7%
6 大磯町	26	1.1%
7 小田原市	9	0.4%
8 鎌倉市	151	6.6%
9 相模原市中央区	210	9.2%
10 相模原市南区	226	9.9%
11 相模原市緑区	145	6.3%
12 寒川町	43	1.9%
13 逗子市	51	2.2%
14 茅ヶ崎市	184	8.0%
15 二宮町	22	1.0%
16 箱根町	6	0.3%
17 葉山町	23	1.0%
18 平塚市	214	9.3%
19 藤沢市	335	14.6%
20 大和市	182	7.9%
合計	2294	100.0%

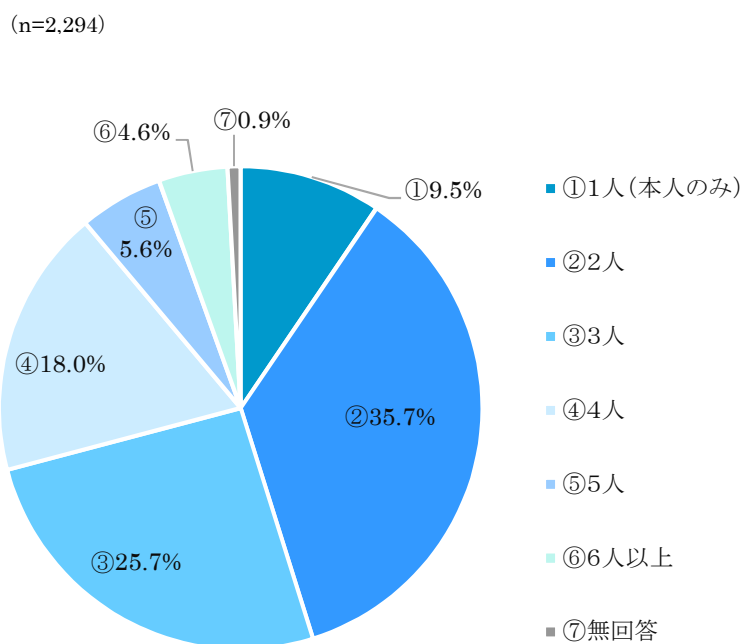
図表2 回答者居住地【単数回答】

(3) 同居人有無



図表3 同居人有無【単数回答】

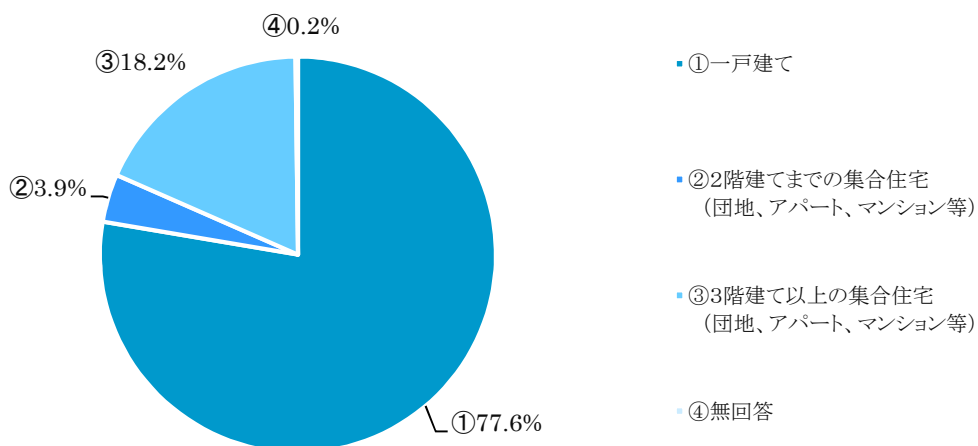
(4) 家族人数（単身の場合は1人）



図表4 家族人数（単身の場合は1人）【単数回答】

(5) 住居形態

(n=2,294)



図表5 住居形態【単数回答】