

「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」の結果（速報）

【調査の概要】

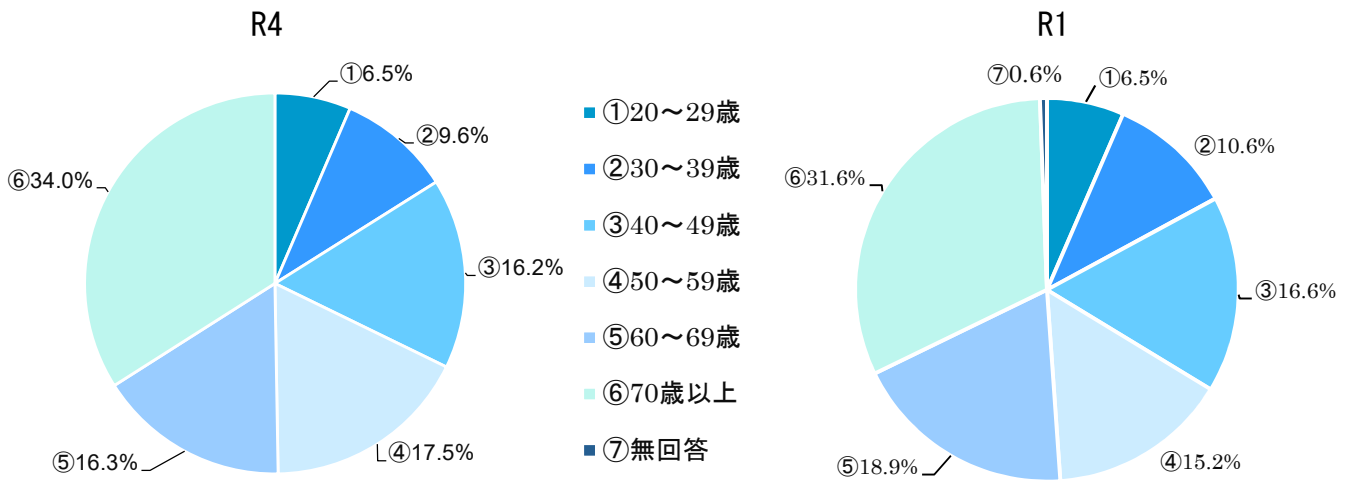
・調査対象・期間等

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（延長後）	令和4年7月1日～7月15日（7月29日）
有効回答数 (有効回答率)	2,294 (45.9%)

・回答者の属性

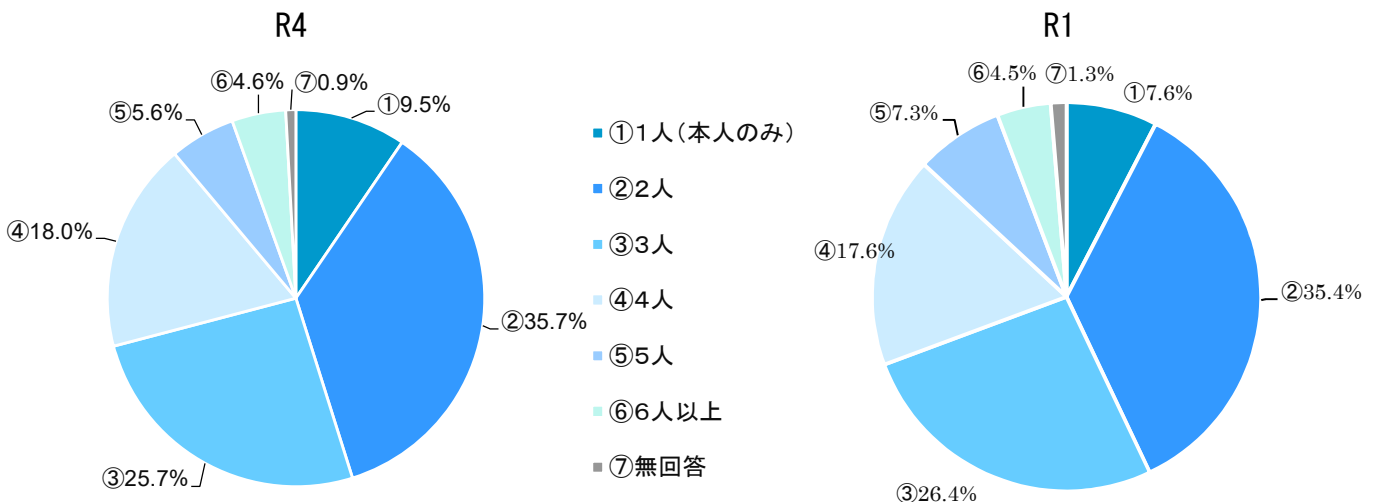
年齢層

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、R1の調査時より70歳以上の年齢層が2.4ポイント増加した。



家族の人数

家族数2人の割合が全体の三分の一を占め、約7割が家族数3人以下である。また、R1の調査時より単身者の割合が1.9ポイント増加した。

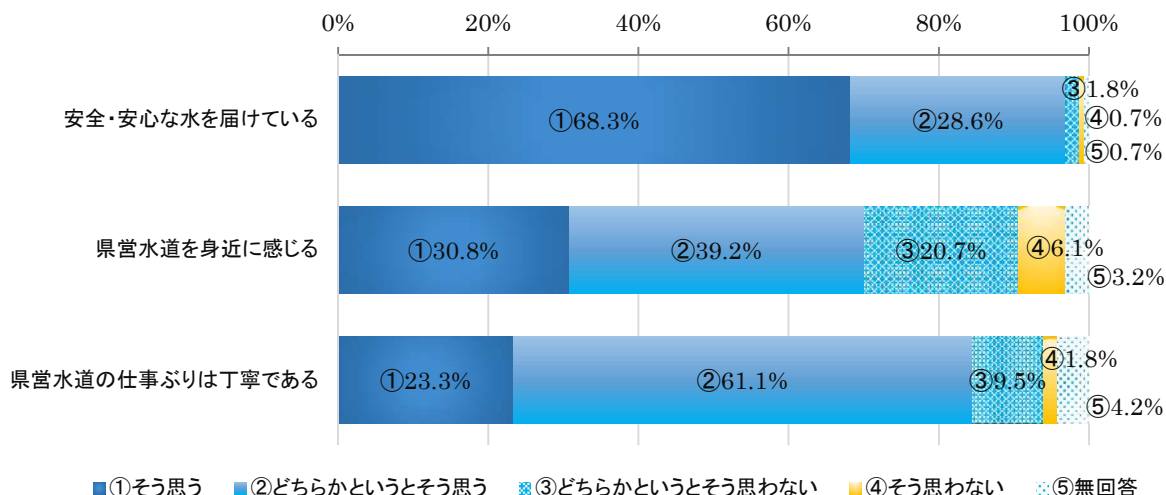


I. 県営水道について

(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。

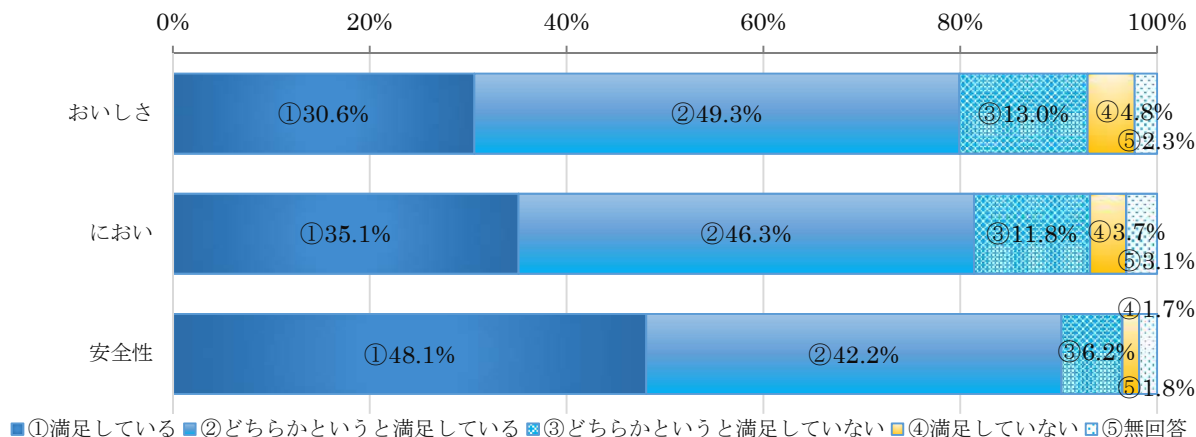


II. 水道水の水質について

(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」のすべての項目で比較的満足している（「満足している」「どちらかという満足している」）と回答している。特に、90.3%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。

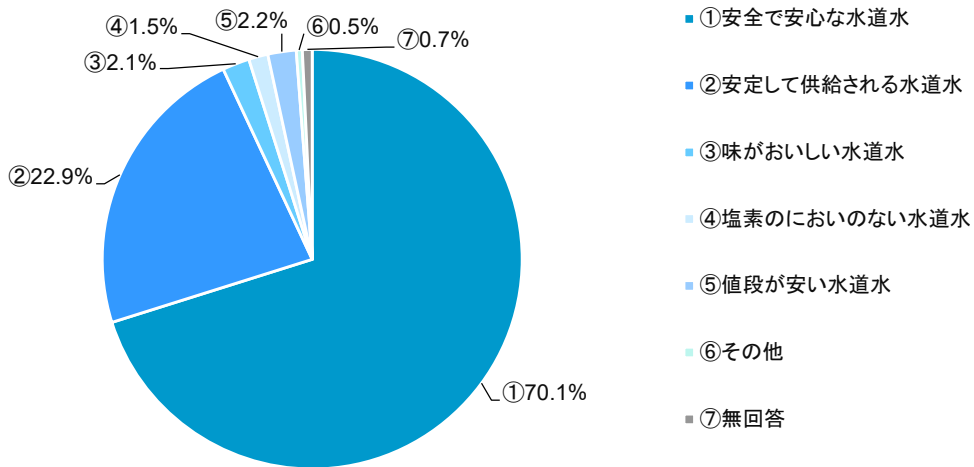
設問 あなたはご家庭の水道水について満足していますか。



(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。

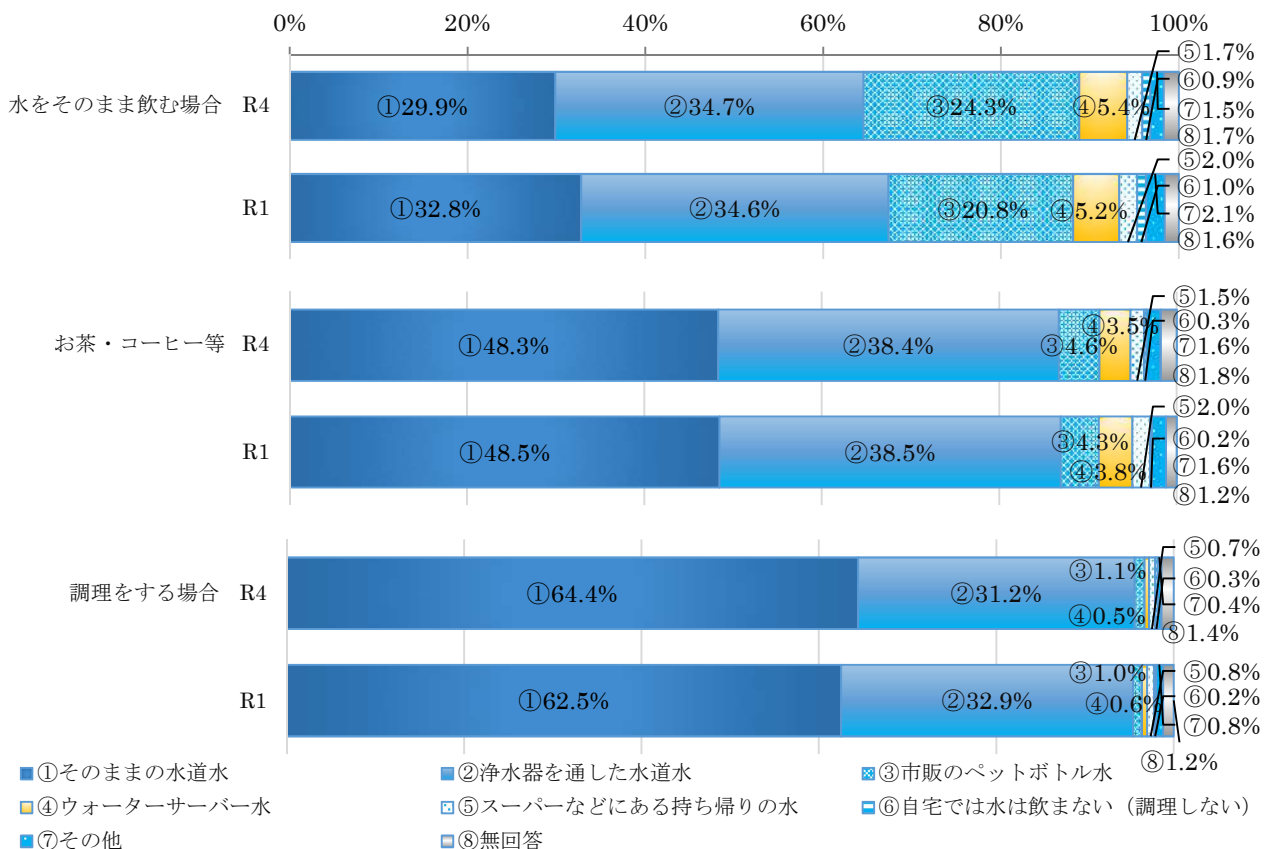


III. 水道水の使用について

(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」にそのままの水道水を使うと回答しており、R1の調査時より1.9ポイント増加した。また、「水をそのまま飲む場合」にペットボトルの水を飲むと回答した割合が3.5ポイント増加した。

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。

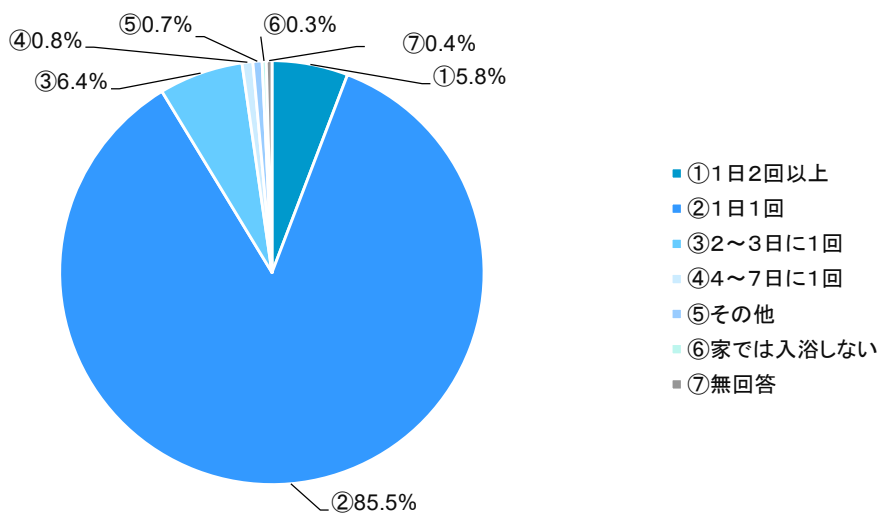


(2) 入浴について

ア 1日あたりの入浴回数（シャワーのみを含む）

お客さまの約8割が1日1回入浴すると回答している。

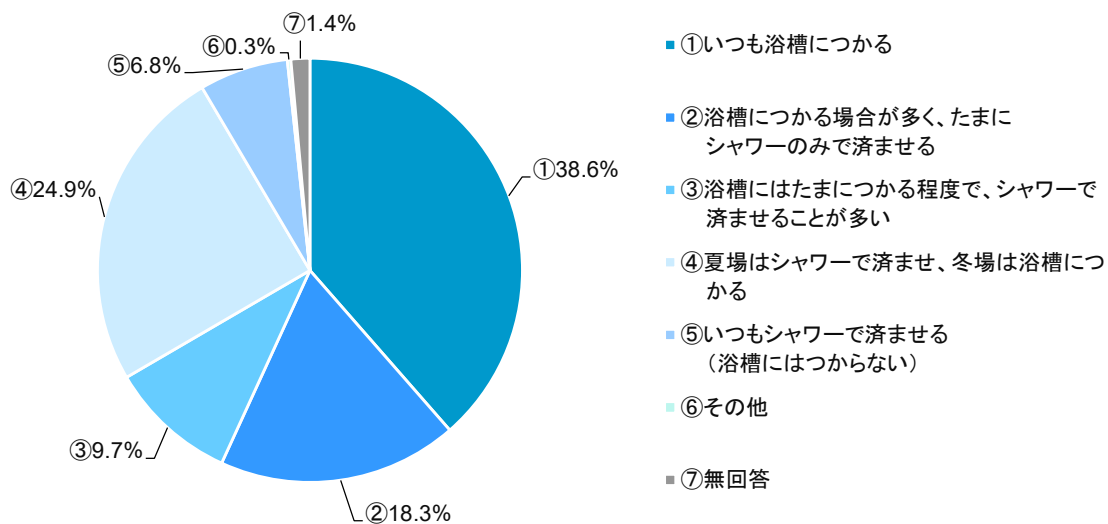
設問 あなたは、1日あたり何回くらい入浴（シャワーのみを含む）しますか。（夏と冬で回数が異なる方は、年間の平均回数でお答えください。）



イ 入浴方法（(2)アで①～⑤と回答した者）

お客さまの約4割が「いつも浴槽につかる」と回答している。

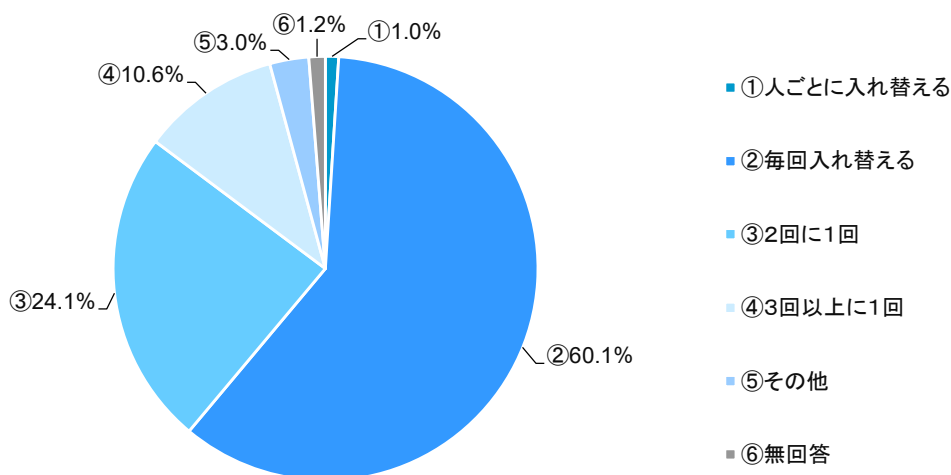
設問 あなたは、どのように入浴していますか。



ウ 浴槽のお湯の入れ替え頻度 ((2)イで①～④と回答した者)

お客さまの約6割が浴槽のお湯を「毎回入れ替える」と回答している。

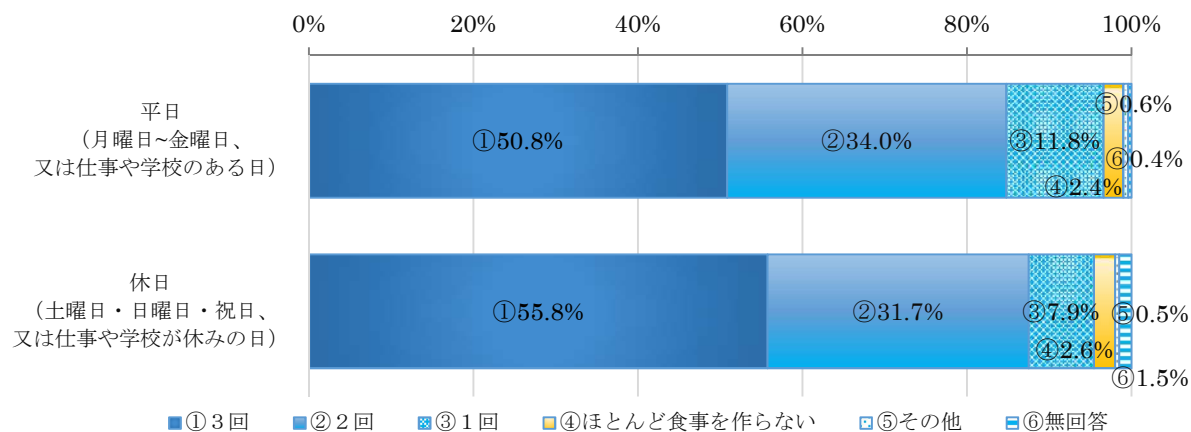
設問 あなたのご家庭では、どれくらいの頻度で浴槽のお湯を入れ替えますか。



(3) 食事について

各家庭における調理回数は、平日（月曜日～金曜日、又は仕事や学校のある日）及び休日（土曜日・日曜日・祝日、又は仕事や学校が休みの日）とも1日3回が多い。

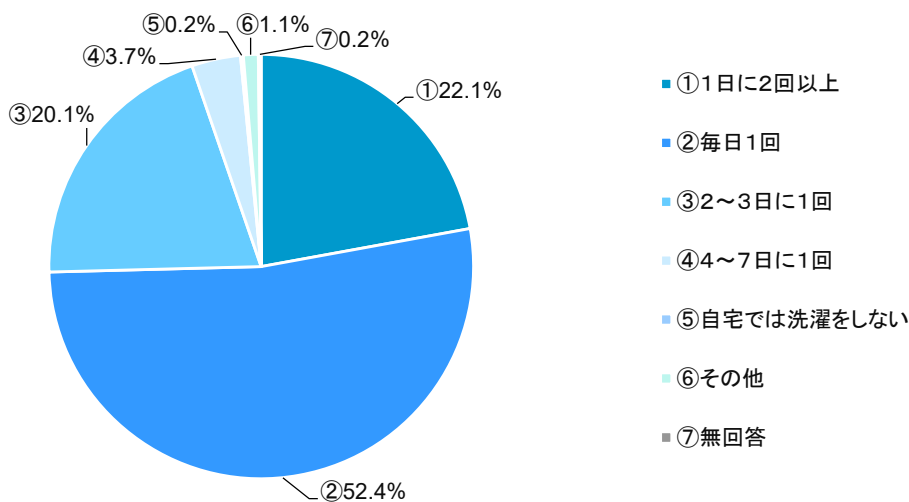
設問 あなたのご家庭では、1日あたり何回食事を作りますか。（あなた以外の一緒に暮らしている方が作る場合も含む）



(4) 洗濯について

各家庭における洗濯頻度は、「毎日1回」が最も多く、約7割が毎日1回以上洗濯をしている。

設問 あなたのご家庭では、どれくらいの頻度で洗濯をしますか。（あなた以外の一緒に暮らしている方が洗濯をする場合も含む）

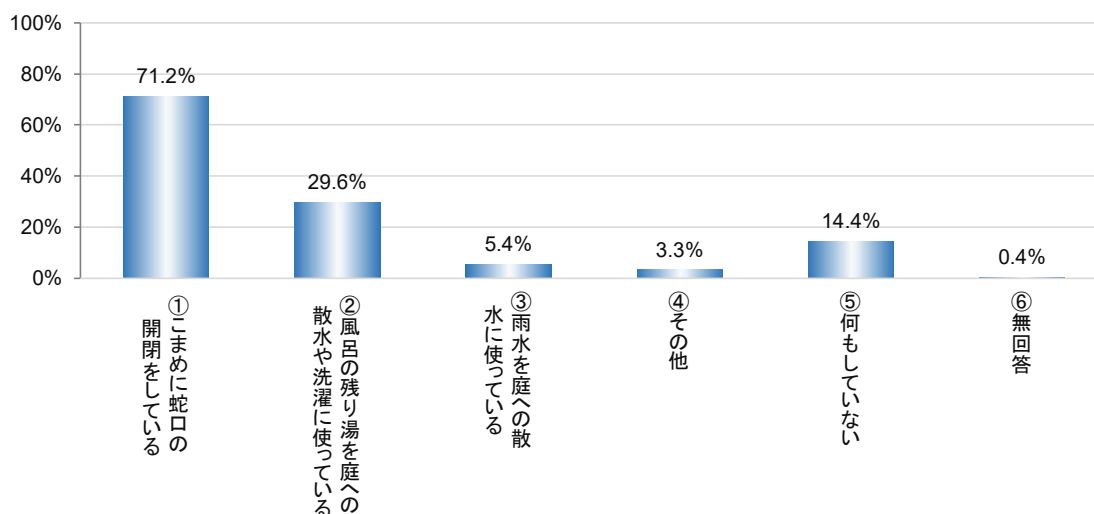


IV. 節水について

(1) 節水のための行動

お客さまの約7割が「こまめな蛇口の開閉」を行っている。

設問 あなたが行っている節水のための行動とはどれですか。（節水型機器の使用以外の行動についてお答えください）（複数回答）



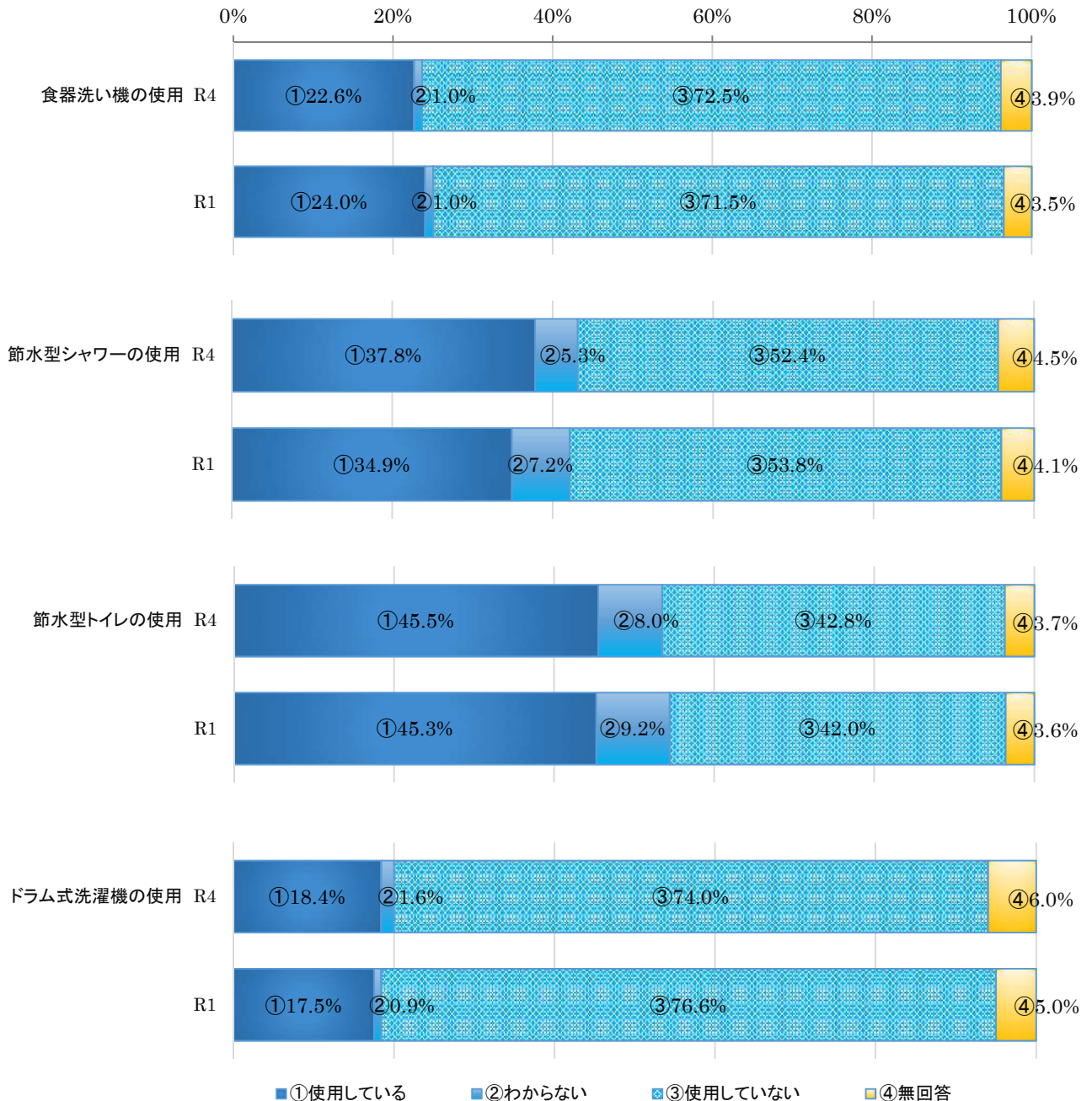
(2) 節水型機器の使用状況

お客さまの約4割が「節水型トイレ」を使用している。R1の調査時より「節水型シャワー」を使用する割合が2.9ポイント増加した。

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



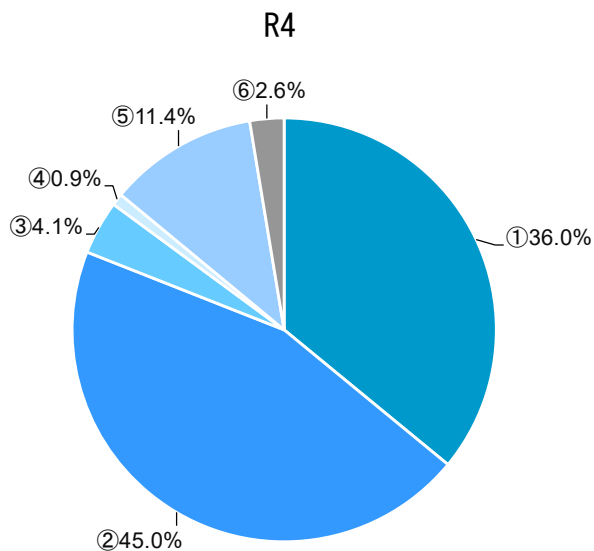
上記4つのほかに使用している節水型機器として自由回答欄を設けたところ、縦型洗濯機など合計39件の回答があった。

V. 県営水道の事業について

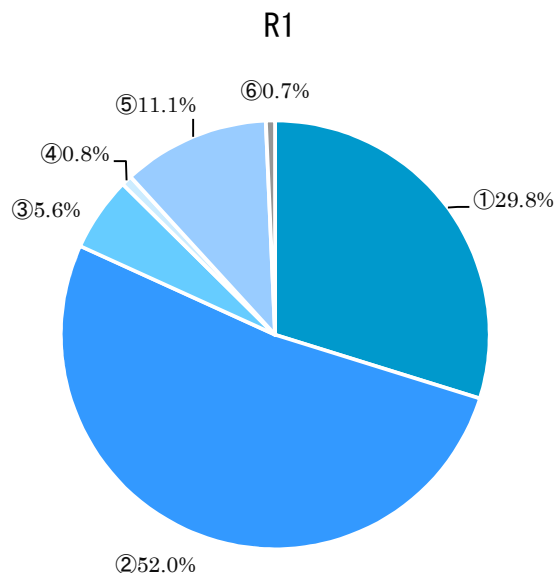
(1) 災害対策の進め方についての意識

R1 の調査時よりも割合は減少したが、お客さまの約4割が「今よりも災害対策を強化して取組を進める」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。



- ①今の災害対策のペース(2019～2023年度と同じペース)で取組を進める
- ②今よりも災害対策を強化して取組を進める
- ③災害で被害があったところを修復する
- ④その他
- ⑤わからない
- ⑥無回答



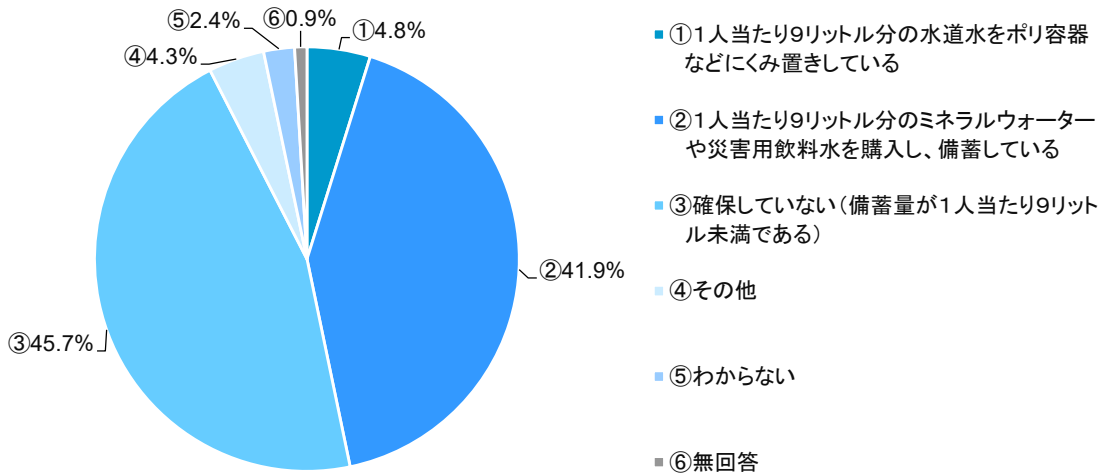
- ①災害対策は今と同じ水準で進める
- ②災害対策は今を超える水準で進める
- ③災害で被害があったところを修復する
- ④その他
- ⑤わからない
- ⑥無回答

(2) 災害に備えた飲料水の確保

ア 飲料水の確保について

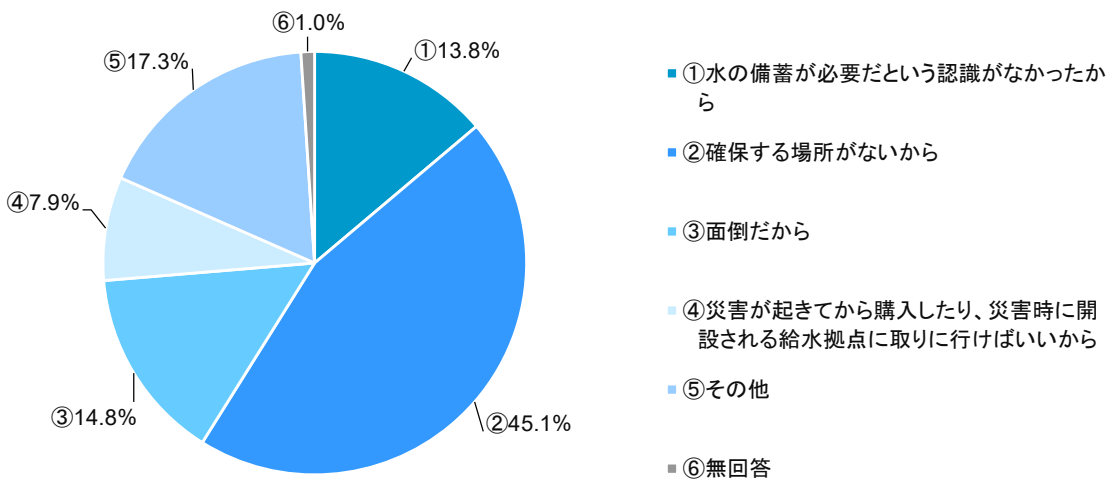
お客さまの約4割が「1人当たり9リットル分の水を備蓄している」と回答しているが、「確保していない（備蓄量は1人当たり9リットル未満である）」と回答している割合も同じくらい多い。

設問 あなたのご家庭では、日頃から地震災害等に備えて「飲料水」をどのような方法で確保していますか。



イ 飲料水を確保していない理由 ((2)アで「確保していない」と回答した者)
約4割が「確保する場所がない」と回答している。

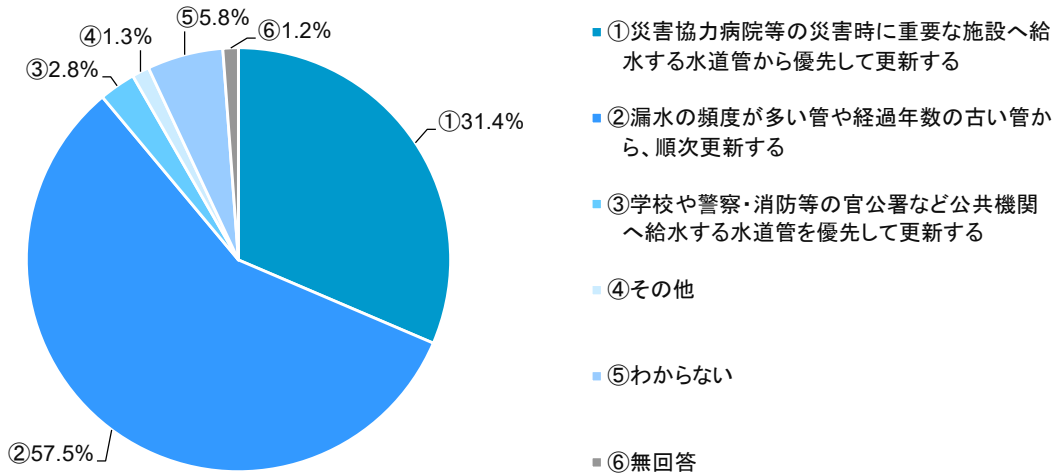
設問 「飲料水」を確保していない理由はなぜですか。



(3) 水道管の更新の取組についての意識

お客さまの約6割が「漏水の頻度が多い管や経過年数の古い管から、順次更新する」と回答しており、約3割が「災害協力病院等の災害時に重要な施設へ給水する水道管から優先して更新する」と回答している。

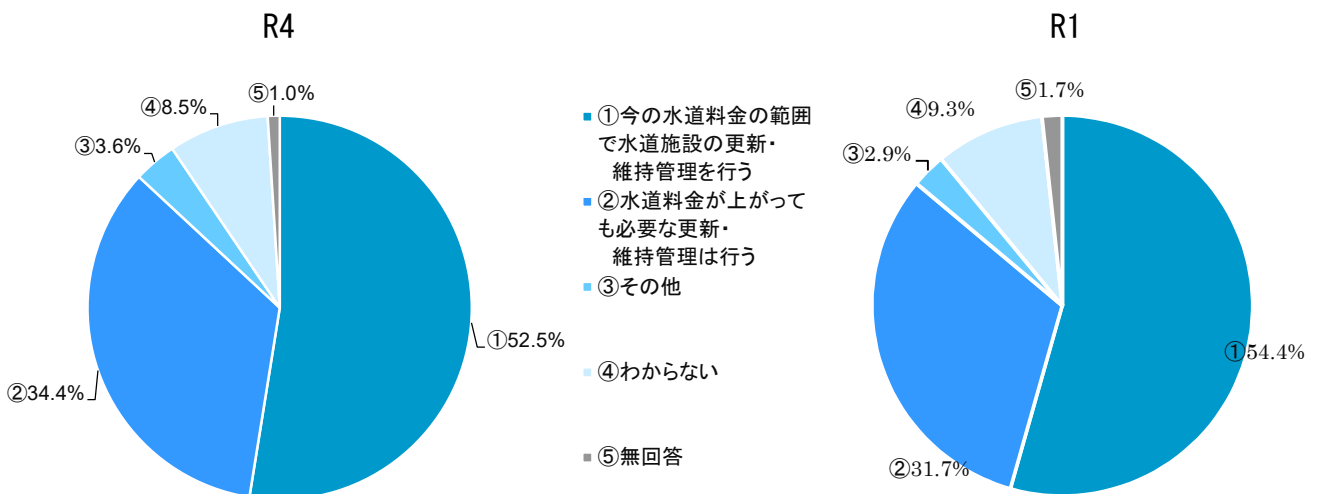
設問 管路更新の優先順位についてどう思いますか。



(4) 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。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・維持管理は行う」と回答しており、R1の調査時より2.7ポイント上昇した。

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。

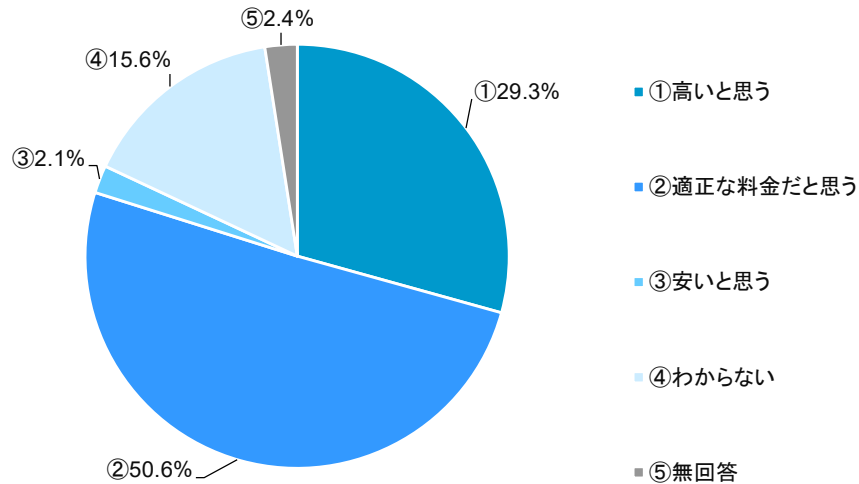


VI. 県営水道の上水道料金について

(1) 上水道料金について

お客さまの約5割が適正な料金と回答している。

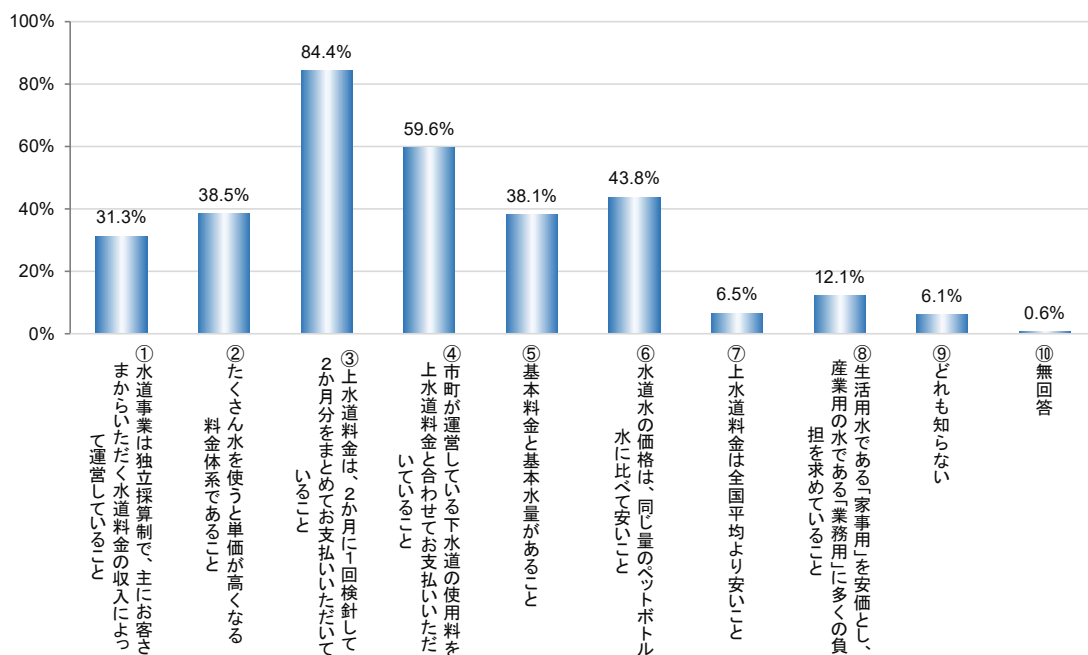
設問 現在お支払いいただいている上水道料金について、どう思いますか。



(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「水道料金は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して回答し、約6割が「下水道使用料も併せた料金である」ことを知っているとして回答している。それ以外の項目を知っているお客さまは4割以下である。

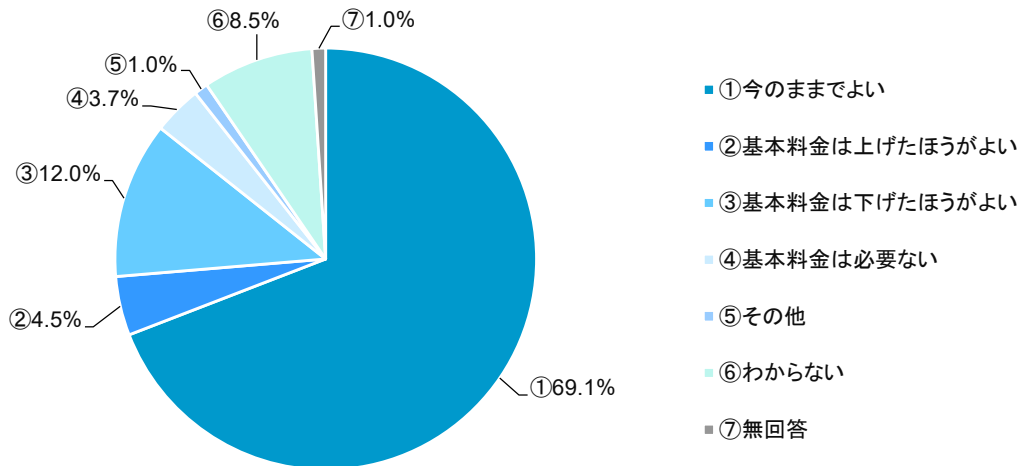
設問 上水道料金について、あなたが知っていることはどれですか。



(3) 基本料金についての意識

お客さまの約7割が「今のままでよい」と回答している。

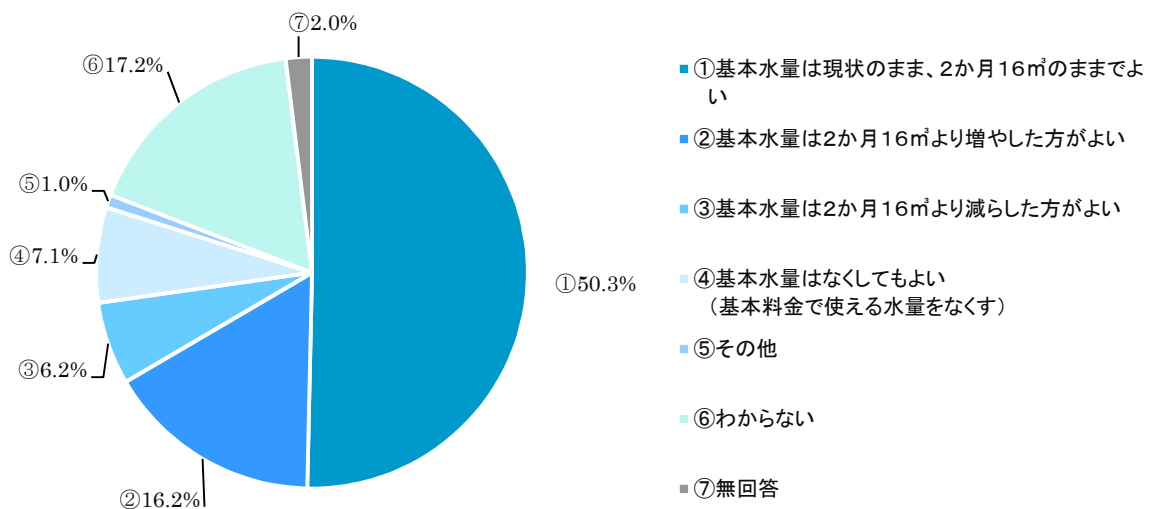
設問 県営水道では、水道をお使いいただくための必要な費用をまかなうために、使用量に関係なく基本料金として2か月分で一律1,420円(税抜き)をお支払いいただいています。この基本料金についてどう思いますか。



(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。

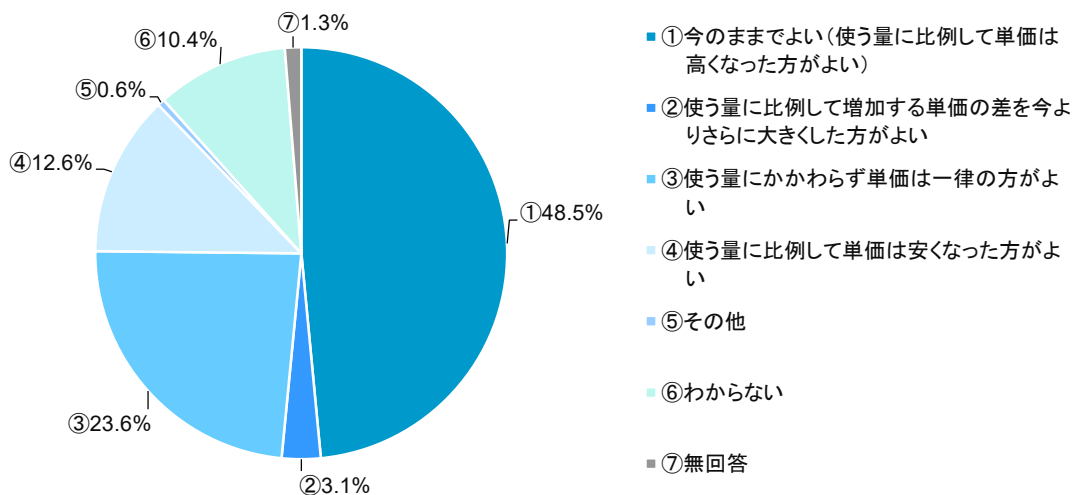
設問 県営水道では、水道使用量が2か月で16㎡以下であれば、水道料金が変わらないですが、この基本水量についてどう思いますか。



(5) 従量料金についての意識

お客さまの約5割が「今のままでよい」と回答しており、次に多い回答は「使う量にかかわらず単価は一律に」であり約2割となっている。

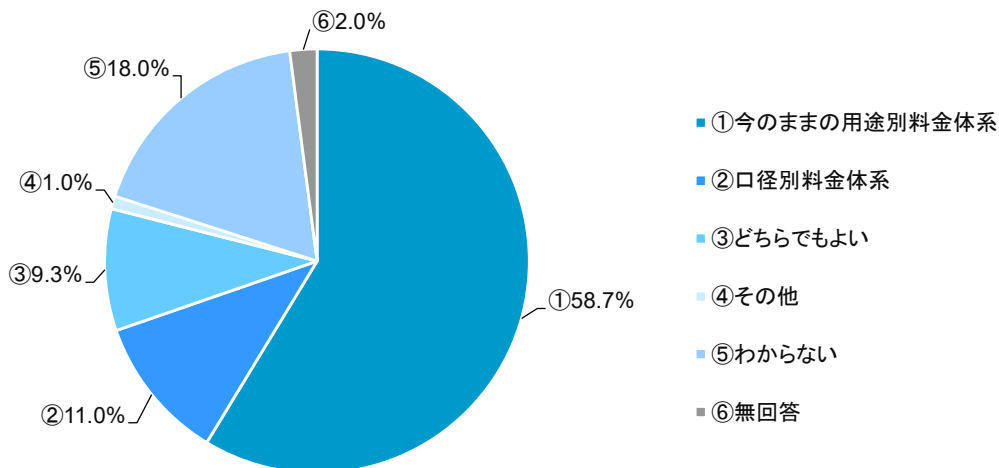
設問 基本水量の2か月16^mを超えると、1^mごとに料金(従量料金)が加算されます。また、使用する量が多くなるほど1^mあたりの単価が高くなります。この従量料金についてどう思いますか。



(6) 料金体系のあり方

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、11%が「口径別料金体系がよい」と回答している。

設問 現在、神奈川県営水道事業審議会において、水の供給により受けるサービスの量と、そのサービス提供に見合う費用負担の観点から、料金体系のあり方を議論しています。料金体系についてどう思いますか。

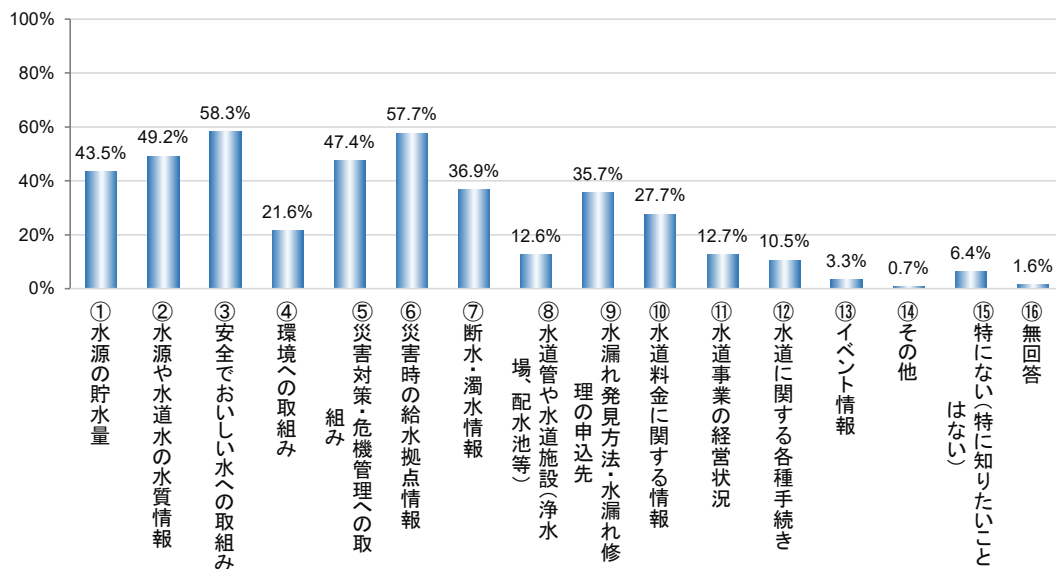


VII. 県営水道の広報活動等について

(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と回答している。

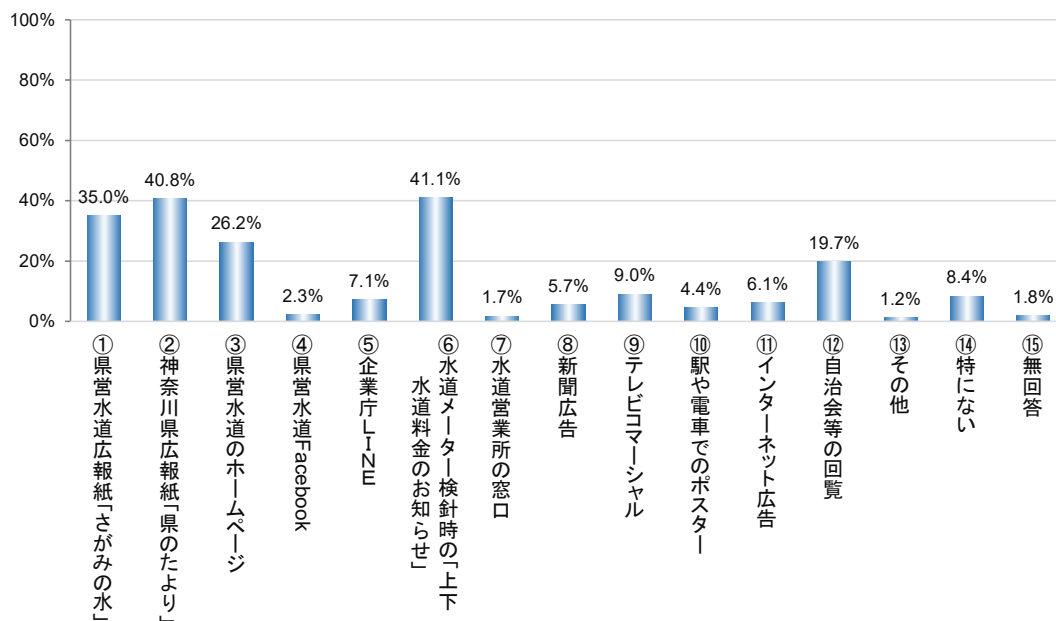
設問 あなたが県営水道に関して知りたい情報は次のどれですか。



(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」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。

そのうち9割以上が「災害に強い水道づくり」「老朽化した水道管の更新」「安全でおいしい水づくり」が重要であると回答している。

設問 県営水道が行っている事業等についてどう思いますか。

