



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
事業所調査報告書

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
6 基本属性.....	5
(1) 事業所の所在地.....	5
(2) 事業所の業種.....	6
(3) 事業所の従業員数.....	6
第2章 集計結果.....	7
1 水の使用状況について.....	9
(1) 水道水等の使用状況及び今後の動向.....	9
(2) 水道水以外の使用割合.....	12
(3) 水道水以外を使用している理由.....	14
(4) 水を使用するにあたり一番考慮すること.....	18
2 今後の水使用の見込み.....	19
(1) 今後の水道水の使用量.....	19
(2) 水道水使用量が増える見込みの理由.....	21
(3) 水道水使用量が減る見込みの理由.....	22
3 県営水道の事業について.....	23
(1) 災害対策の進め方について.....	23
(2) 水道管の更新の取組について.....	27
(3) 今後の水道施設の更新及び維持管理についての意識.....	29
4 県営水道の上水道料金について.....	32
(1) 上水道料金について.....	32
(2) 上水道料金についての知識.....	35
(3) 基本料金についての意識.....	39
(4) 基本水量についての意識.....	43
(5) 従量料金についての意識.....	46
(6) 料金体系のあり方.....	49
5 県営水道の広報活動等について.....	51
(1) 県営水道についての知りたい情報.....	51
(2) 県営水道に関する情報を知る手段.....	54
(3) 県営水道の事業について.....	57
6 自由意見.....	61

第3章 設問間分析	63
1 水道施設の整備について	65
2 上水道料金等について	69
(1) 上水道料金について	69
(2) 水道料金についての認知度	71
(3) 基本料金について	73
(4) 基本水量についての意識について	75
(5) 従量料金について	77
(6) 料金体系へのあり方について	79
第4章 調査票	83
参考資料	99
参考資料 お客さま意識調査と事業所調査の比較	101

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ました。

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に所在し、業務用料金を適用している、年間使用水量又は下水道排水量が 10,000 m ³ 以上の全事業所（854 事業所）
調査方法	調査票を郵送で配布及び回収
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 577 件（有効回収率 67.6%）
調査内容	水道水等の使用状況、県営水道が取り組むべき事業、水道料金の仕組みへの意見、水道事業に関する知りたい情報等
質問数	22 問（枝問4問、フェイス項目3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つだけ選ぶ間）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つ以上選んでよい間）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
600	±3.46%	±4.62%	±5.29%	±5.66%	±5.77%
577	±3.53%	±4.71%	±5.40%	±5.77%	±5.89%
500	±3.79%	±5.06%	±5.80%	±6.20%	±6.32%
400	±4.24%	±5.66%	±6.48%	±6.93%	±7.07%
200	±6.00%	±8.00%	±9.17%	±9.80%	±10.00%
100	±8.49%	±11.31%	±12.96%	±13.86%	±14.14%

※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 660 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「±5.66%以内 (54.34~65.66%) 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

- ・「今のペースで取組を進める」と回答した割合が約4割で最も高く、次に約3割が「今よりも災害対策を強化して進める」と回答。
- ・「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3割以上と高い。
- ・「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

- ・水道管の更新の優先順位について、「災害協力病院等の災害時に重要な施設から優先」を選択した業種は「医療・福祉」が約5割、「漏水の頻度が多い管や経過年数の古い管を優先」を選択した業種は「製造業」が約6割と高くなった。

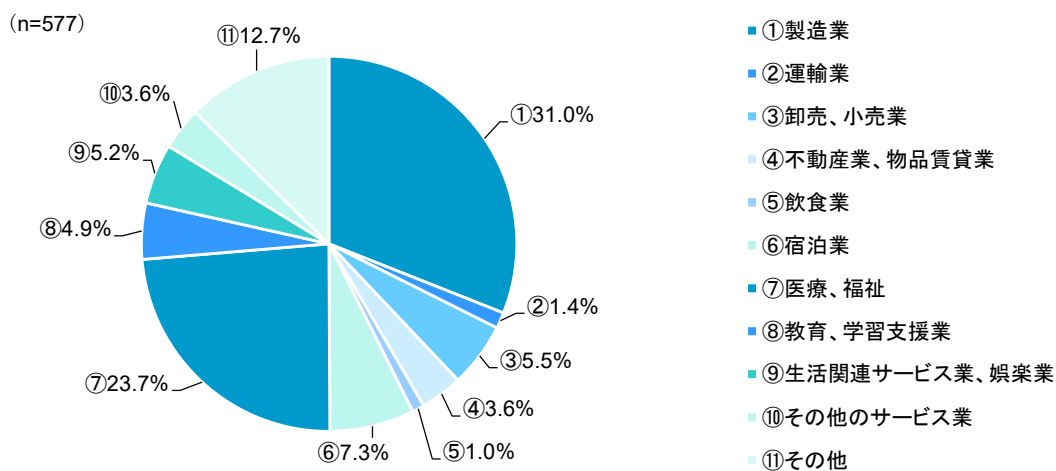
6 基本属性

(1) 事業所の所在地

居住地		回答数	構成比
1	愛川町	6	1.0%
2	厚木市	63	10.9%
3	綾瀬市	17	2.9%
4	伊勢原市	26	4.5%
5	海老名市	31	5.4%
6	大磯町	3	0.5%
7	小田原市	2	0.3%
8	鎌倉市	36	6.2%
9	相模原市中央区	50	8.7%
10	相模原市南区	40	6.9%
11	相模原市緑区	30	5.2%
12	寒川町	17	2.9%
13	逗子市	3	0.5%
14	茅ヶ崎市	34	5.9%
15	二宮町	1	0.2%
16	箱根町	29	5.0%
17	葉山町	3	0.5%
18	平塚市	71	12.3%
19	藤沢市	76	13.2%
20	大和市	39	6.8%
合計		577	100.0%

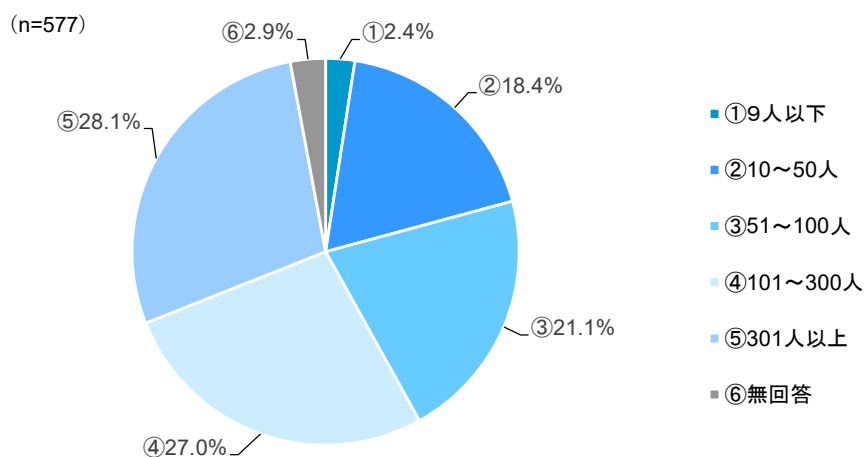
図表1 事業所の所在地【単数回答】

(2) 事業所の業種



図表2 事業所の業種【単数回答】

(3) 事業所の従業員数



図表3 事業所の従業員数【単数回答】