



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。

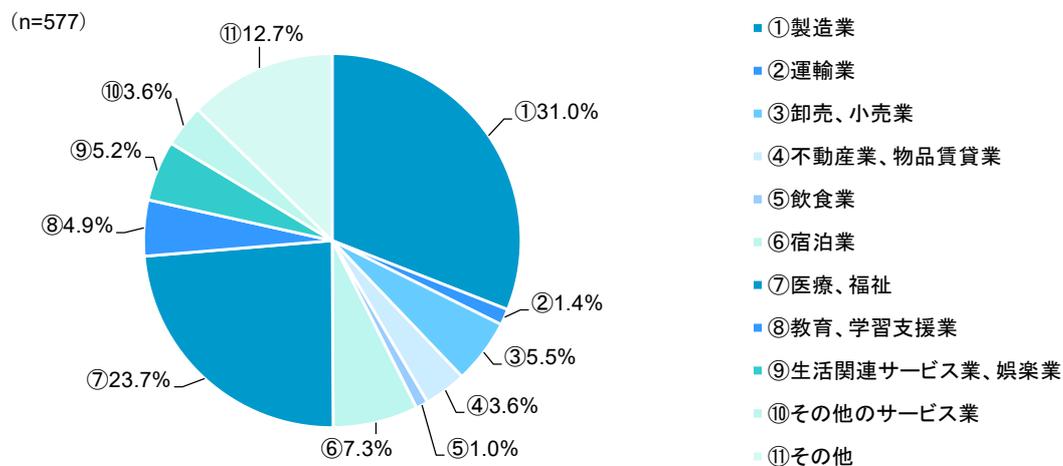
6 基本属性

(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%

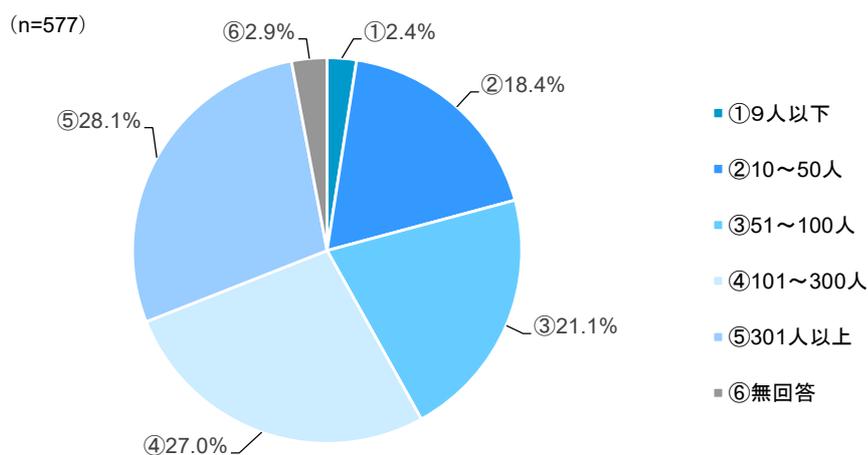
図表1 事業所の所在地【単数回答】

(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】

第 2 章 集計結果

第2章 集計結果

1 水の使用状況について

(1) 水道水等の使用状況及び今後の動向

【問1】あなたの事業所では、水道水や水道水以外の水（地下水、再生水等）を使用していますか。（それぞれ1つだけ選び、○をつけてください）

1. 水道水 2. 水道水以外（地下水、再生水等）

- ・使用している
- ・使用していない（新たに使用したい）
- ・使用していない（使用する予定はない）

① 単純集計・属性別集計

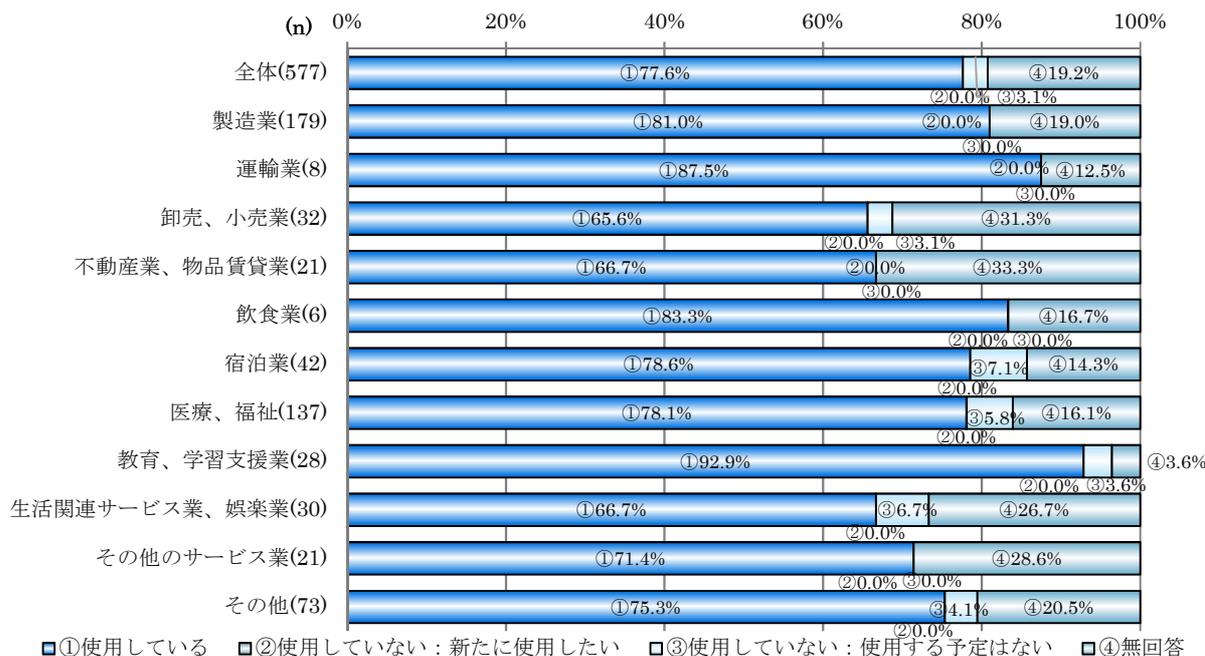


図表4 水道水等の使用状況【単数回答】

「水道水」は、「使用している」の割合が77.6%、「使用していない：使用する予定はない」の割合は3.1%となった。

また「水道水以外（地下水、再生水等）」では、「使用している」の割合が51.6%、「使用していない：使用する予定はない」の割合は30.5%となった。

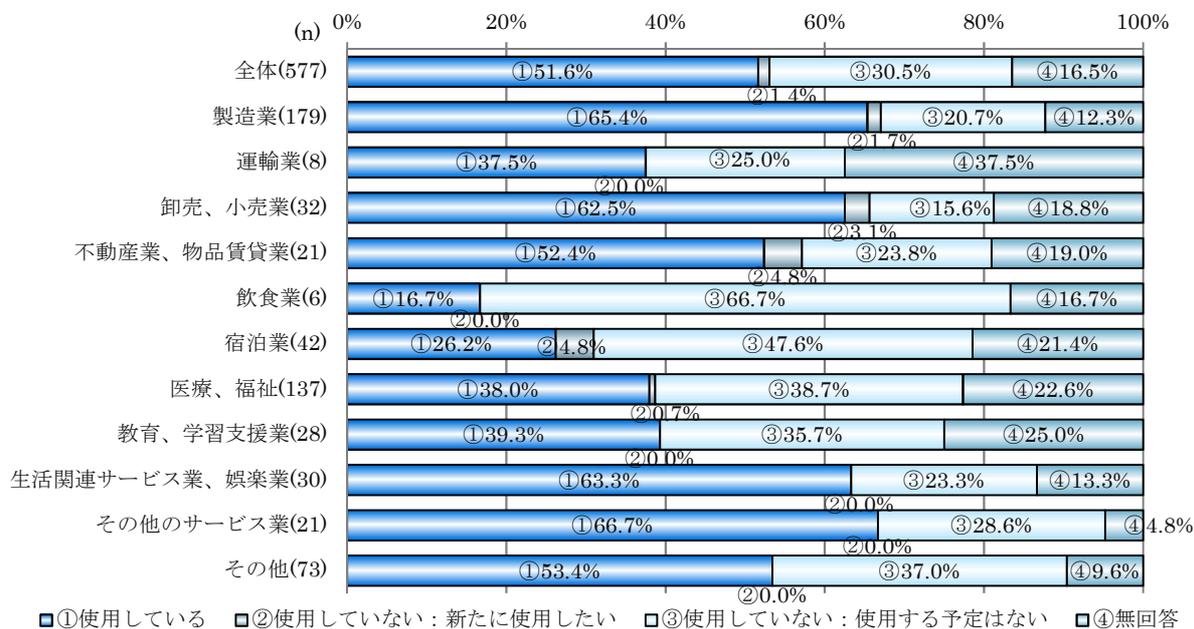
図表5 水道水等の使用状況【水道水：業種別】



図表5 水道水等の使用状況【水道水：業種別】

業種別にみると、水道水を使用している割合が高いのは、「製造業」(81.0%)「宿泊業」(78.6%)「医療、福祉」(78.1%)などである。

一方で、割合が低いのは「卸売、小売業」(65.6%)「生活関連サービス業、娯楽業」(66.7%)などである。

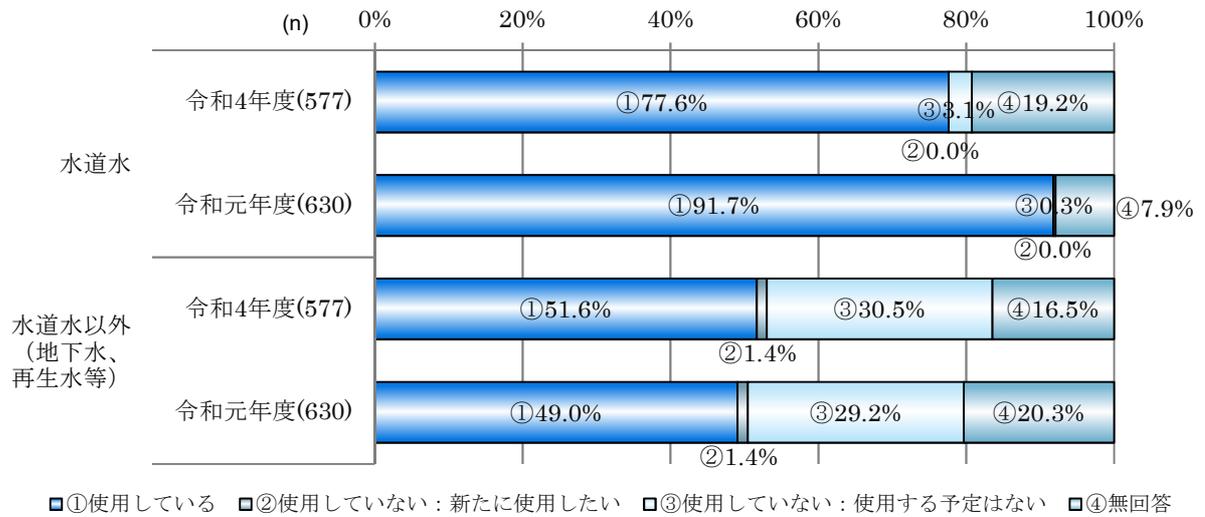


図表6 水道水等の使用状況【水道水以外：業種別】

業種別にみると、水道水以外を使用している割合が高いのは、「製造業」(65.4%)「卸売、小売業」(62.5%)「生活関連サービス業、娯楽業」(63.3%)などである。

一方で、水道水以外を使用している割合が低いのは「宿泊業」(26.2%)「医療、福祉」(38.0%)などである。

② 経年比較



図表7 水道水等の使用状況【経年比較】

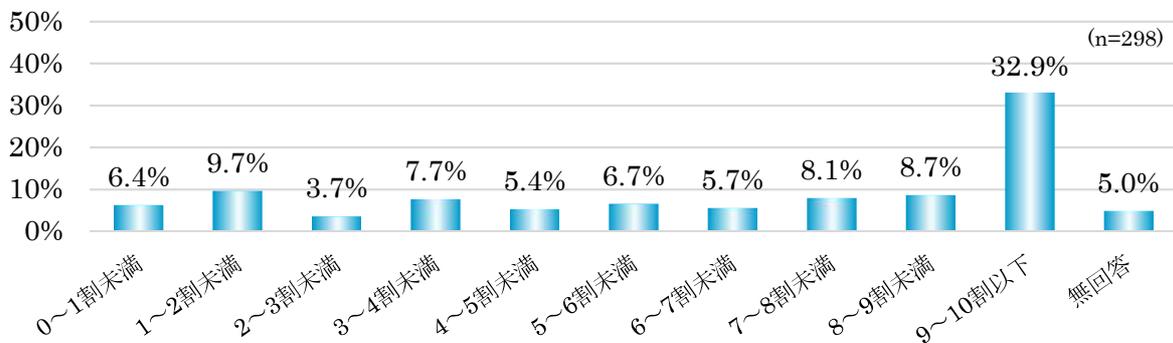
「水道水」を使用している割合は、令和元年度から令和4年度で、14.1ポイント減少した。一方、「水道水以外（地下水、再生水等）」を使用している割合は、令和元年度から令和4年度で、2.6ポイント増加した。

図表8 水道水以外の使用割合【数値回答をカテゴリ化】

(2) 水道水以外の使用割合

【問1-1】この1年間の全使用水量のうち、水道水以外の使用水量は全体の何割くらいですか。(数字を記入してください)

① 単純集計・属性別集計



図表8 水道水以外の使用割合【数値回答をカテゴリ化】

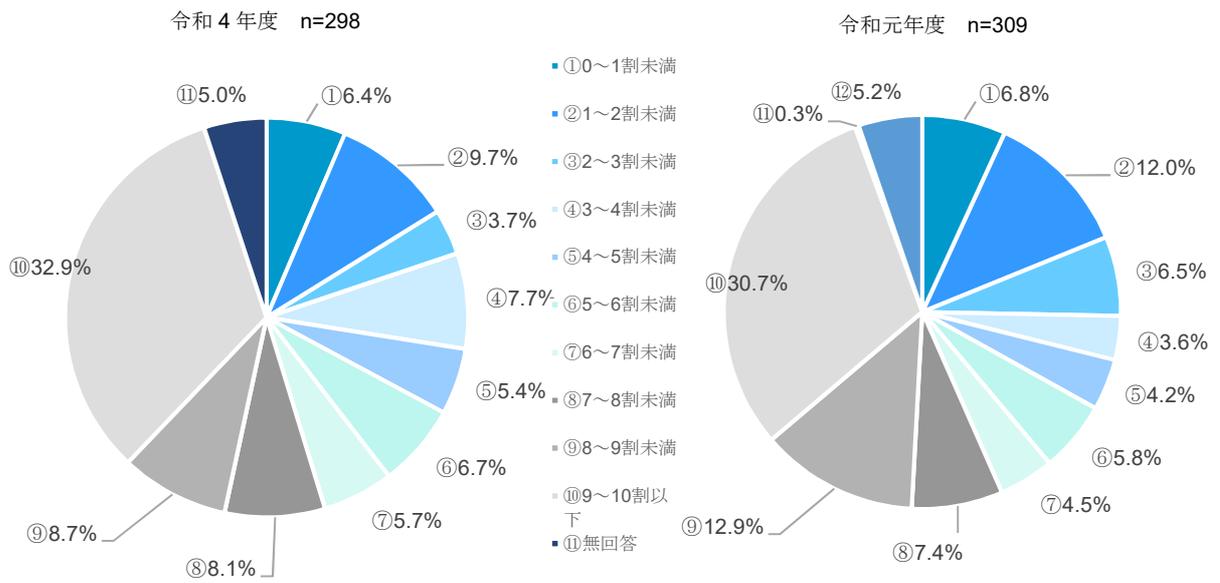
1年間の全使用水量に占める水道水以外の使用水量は、「9~10割以下」が32.9%と最も高い。

	全体	0~1割未満	1~2割未満	2~3割未満	3~4割未満	4~5割未満	5~6割未満	6~7割未満	7~8割未満	8~9割未満	9~10割以下	無回答	平均
全体	298 100.0%	19 6.4%	29 9.7%	11 3.7%	23 7.7%	16 5.4%	20 6.7%	17 5.7%	24 8.1%	26 8.7%	98 32.9%	15 5.0%	5.9
製造業	117 100.0%	5 4.3%	9 7.7%	2 1.7%	7 6.0%	6 5.1%	12 10.3%	9 7.7%	18 15.4%	12 10.3%	35 29.9%	2 1.7%	6.3
運輸業	3 100.0%	0 0.0%	1 33.3%	0 0.0%	1 33.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 33.3%	0 0.0%	4.7
卸売、小売業	20 100.0%	2 10.0%	3 15.0%	0 0.0%	3 15.0%	1 5.0%	0 0.0%	2 10.0%	0 0.0%	1 5.0%	8 40.0%	0 0.0%	5.5
不動産業、物品賃貸業	11 100.0%	0 0.0%	1 9.1%	0 0.0%	2 18.2%	0 0.0%	1 9.1%	0 0.0%	0 0.0%	2 18.2%	5 45.5%	0 0.0%	6.6
飲食業	1 100.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0.1
宿泊業	11 100.0%	1 9.1%	1 9.1%	2 18.2%	1 9.1%	0 0.0%	1 9.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 36.4%	1 9.1%	5.2
医療、福祉	52 100.0%	4 7.7%	4 7.7%	3 5.8%	4 7.7%	2 3.8%	3 5.8%	3 5.8%	2 3.8%	3 5.8%	20 38.5%	4 7.7%	6.0
教育、学習支援業	11 100.0%	0 0.0%	3 27.3%	1 9.1%	2 18.2%	1 9.1%	0 0.0%	0 0.0%	1 9.1%	1 9.1%	2 18.2%	0 0.0%	4.4
生活関連サービス業、娯楽業	19 100.0%	0 0.0%	1 5.3%	1 5.3%	0 0.0%	1 5.3%	0 0.0%	1 5.3%	0 0.0%	3 15.8%	8 42.1%	4 21.1%	7.3
その他のサービス業	14 100.0%	3 21.4%	2 14.3%	0 0.0%	2 14.3%	1 7.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 7.1%	4 28.6%	1 7.1%	4.4
その他	39 100.0%	3 7.7%	4 10.3%	2 5.1%	1 2.6%	4 10.3%	3 7.7%	2 5.1%	3 7.7%	3 7.7%	11 28.2%	3 7.7%	5.6

図表9 水道水以外の使用割合【業種別】

業種別にみると、「医療、福祉」での水道水以外の使用水量は、「9~10割以下」が38.5%と高い。

② 経年比較



図表10 水道水以外の使用割合【経年比較】

「9～10割以下」の割合は、令和元年度から令和4年度で、2.2ポイント増加した。

(3) 水道水以外を使用している理由

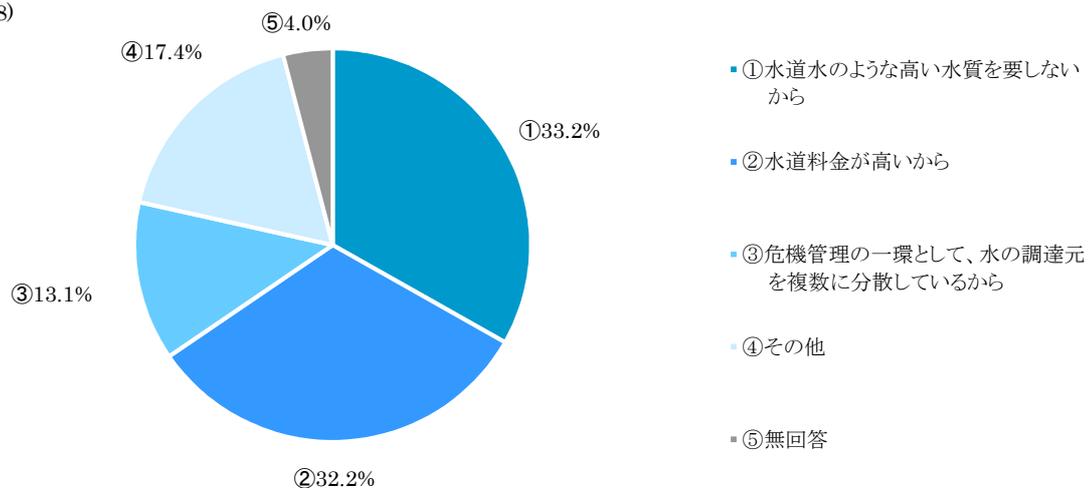
【問 1-2】 水道水以外の水を使用しているのはどうしてですか。

(1つだけ選び、○をつけてください。)

1. 水道水のような高い水質を要しないから
2. 水道料金が高いから
3. 危機管理の一環として、水の調達元を複数に分散しているから
4. その他

① 単純集計・属性別集計

(n=298)



図表11 水道水以外を使用している理由【単数回答】

「水道水のような高い水質を要しないから」が 33.2%、「水道料金が高いから」が 32.2%である。「危機管理の一環として、水の調達元を複数に分散しているから」という意見も 13.1%である。

図表 12 水道水以外を使用している理由【所在地別】

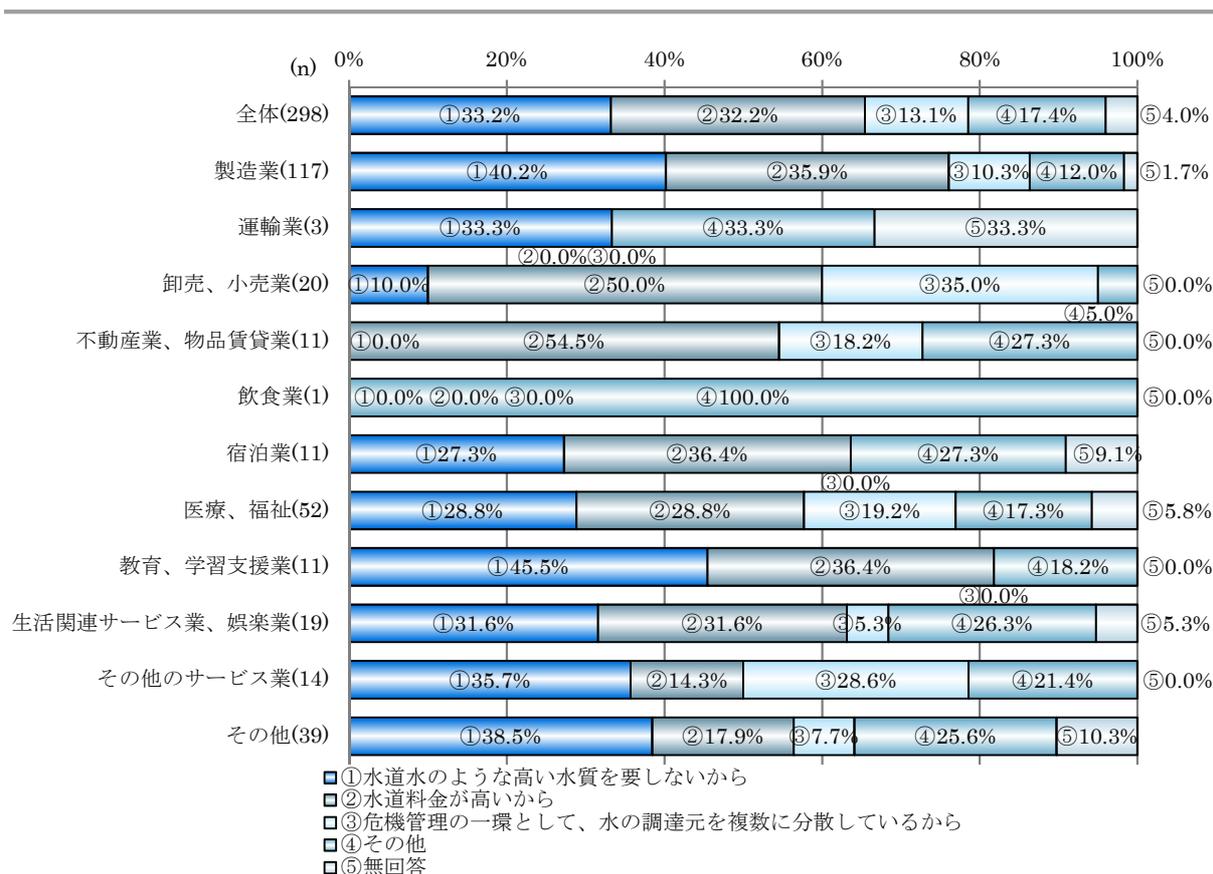
		全体	水道水のような高い水質を要しないから	水道料金が高いから	危機管理の一環として、水の調達元を複数に分散しているから	その他	無回答
全体		298 100.0%	99 33.2%	96 32.2%	39 13.1%	52 17.4%	12 4.0%
相模 原 地 域	相模原市中央区	27 100.0%	11 40.7%	9 33.3%	5 18.5%	2 7.4%	0 0.0%
	相模原市南区	24 100.0%	4 16.7%	7 29.2%	5 20.8%	7 29.2%	1 4.2%
	相模原市緑区	18 100.0%	6 33.3%	6 33.3%	3 16.7%	1 5.6%	2 11.1%
三 浦 地 域	鎌倉市	12 100.0%	5 41.7%	3 25.0%	2 16.7%	2 16.7%	0 0.0%
	逗子市	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	葉山町	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
県 央 地 域	厚木市	36 100.0%	7 19.4%	15 41.7%	5 13.9%	8 22.2%	1 2.8%
	大和市	28 100.0%	8 28.6%	13 46.4%	2 7.1%	4 14.3%	1 3.6%
	海老名市	18 100.0%	1 5.6%	11 61.1%	0 0.0%	5 27.8%	1 5.6%
	綾瀬市	10 100.0%	3 30.0%	5 50.0%	1 10.0%	0 0.0%	1 10.0%
	愛川町	2 100.0%	0 0.0%	1 50.0%	0 0.0%	1 50.0%	0 0.0%
湘 南 地 域	平塚市	34 100.0%	19 55.9%	6 17.6%	3 8.8%	5 14.7%	1 2.9%
	藤沢市	34 100.0%	17 50.0%	5 14.7%	4 11.8%	6 17.6%	2 5.9%
	茅ヶ崎市	21 100.0%	8 38.1%	6 28.6%	2 9.5%	5 23.8%	0 0.0%
	伊勢原市	11 100.0%	3 27.3%	3 27.3%	3 27.3%	1 9.1%	1 9.1%
	寒川町	11 100.0%	5 45.5%	3 27.3%	3 27.3%	0 0.0%	0 0.0%
	大磯町	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	二宮町	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%
県 西 地 域	小田原市	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	箱根町	11 100.0%	2 18.2%	3 27.3%	1 9.1%	4 36.4%	1 9.1%

図表12 水道水以外を使用している理由【所在地別】

所在地別にみると、「水道水のような高い水質を要しないから」は平塚市（55.9%）、藤沢市（50.0%）で高い。「水道料金が低いから」は厚木市（41.7%）で高い。

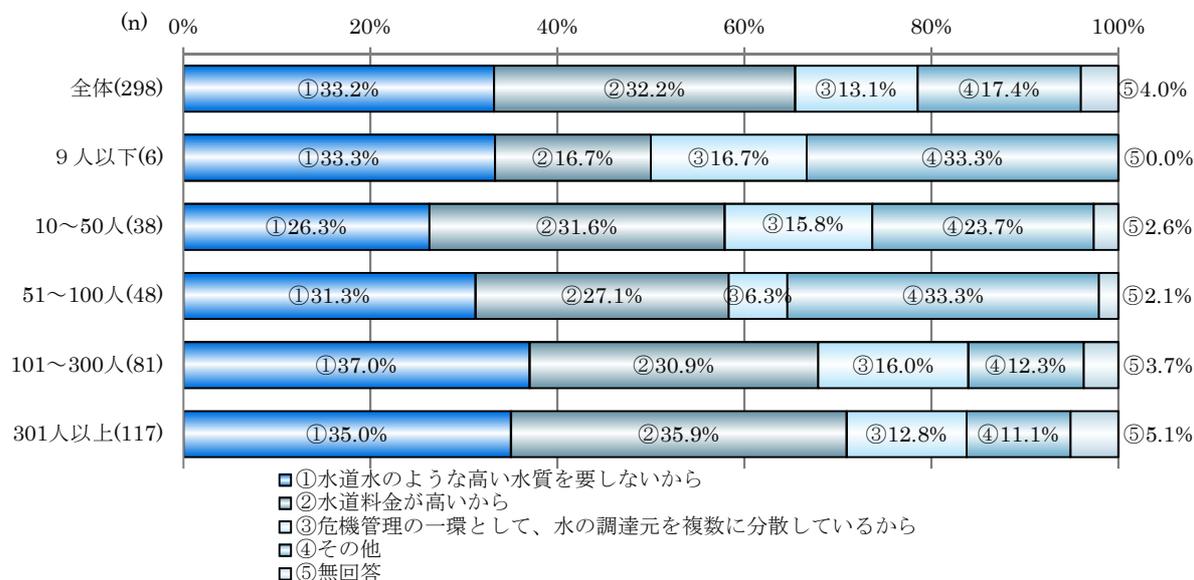
第2章 1 水の使用状況について

図表 13 水道水以外を使用している理由【業種別】



図表13 水道水以外を使用している理由【業種別】

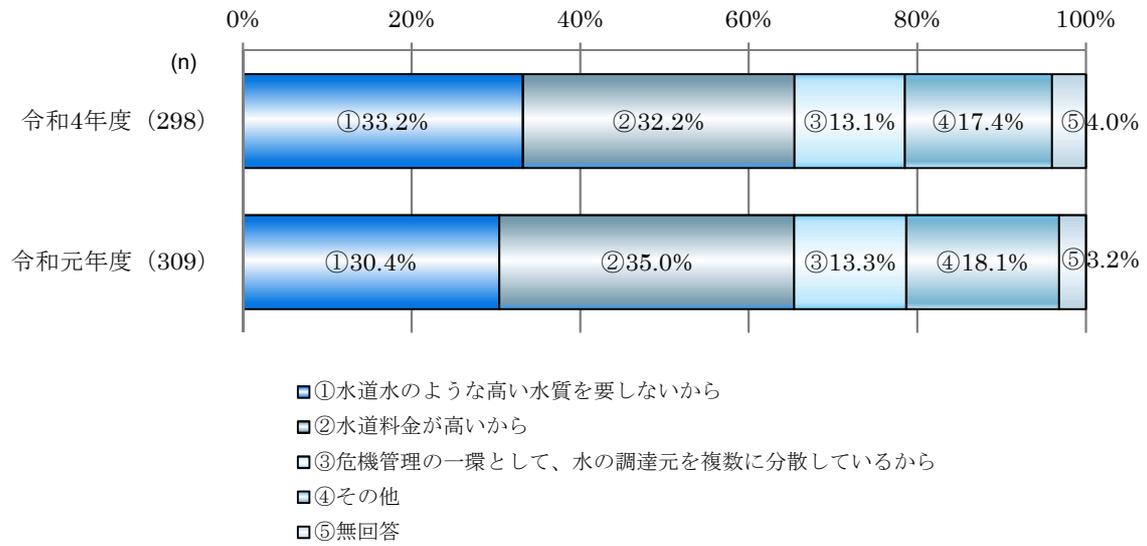
業種別にみると、「水道水のような高い水質を要しないから」は「製造業」(40.2%)で高い。



図表14 水道水以外を使用している理由【従業員数別】

従業員数別にみると、51人以上の規模の事業所では、「水道水のような高い水質を要しないから」の割合が3割以上となった。

② 経年比較



図表15 水道水以外を使用している理由【経年比較】

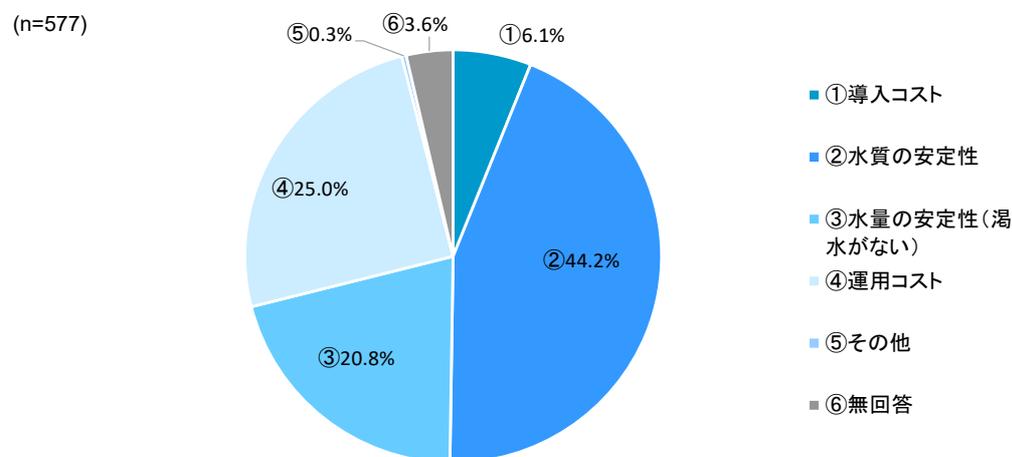
「水道水のような高い水質を要しないから」の割合は、令和元年度から令和4年度で、2.8ポイント増加した。

(4) 水を使用するにあたり一番考慮すること

【問2】 水を使用するにあたり、一番考慮することは何ですか。
 (1つだけ選び、○をつけてください。)

1. 導入コスト
2. 水質の安定性
3. 水量の安定性 (湧水がない)
4. 運用コスト
5. その他

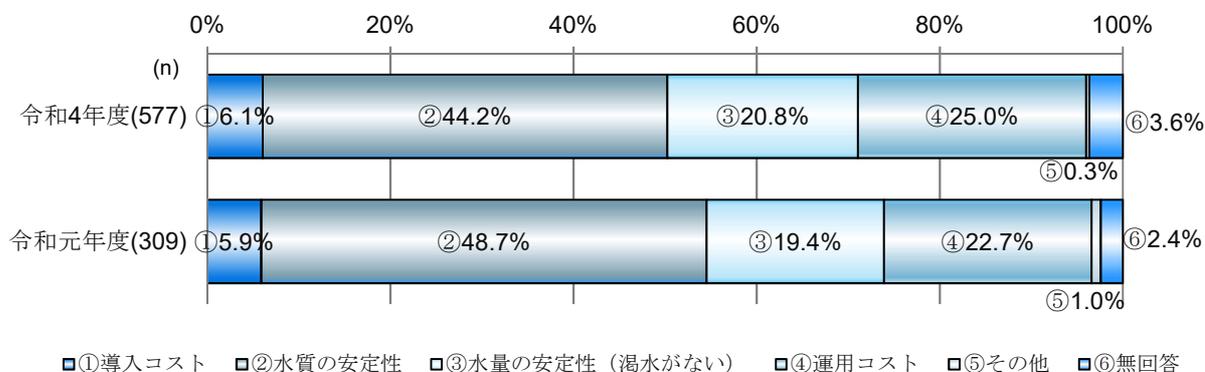
① 単純集計・属性別集計



図表16 水使用で一番考慮すること【単数回答】

「水質の安定性」の割合が 44.2%と最も高い。次いで「運用コスト」(25.0%)「水量の安定性 (湧水がない)」(20.8%)と続く。

② 経年比較



図表17 水使用で一番考慮すること【経年比較】

「水質の安定性」は、令和元年度から令和4年度で、4.5ポイント減少した。

2 今後の水使用の見込み

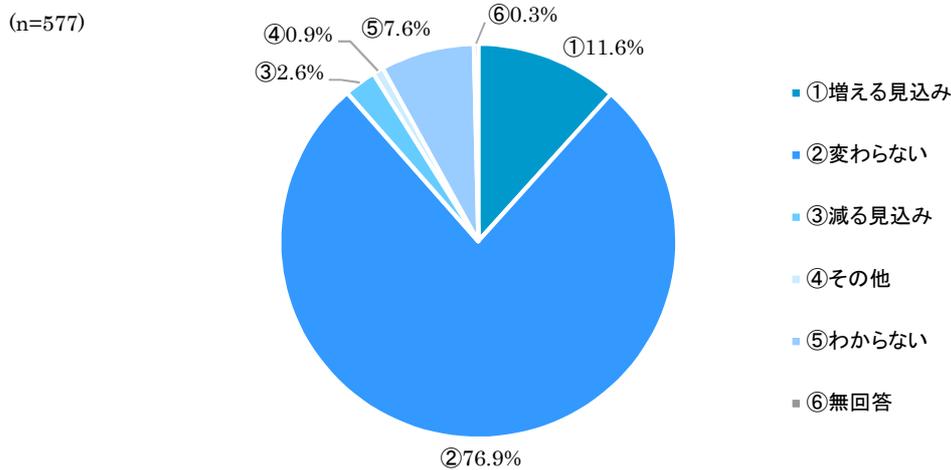
(1) 今後の水道水の使用量

【問3】 今後、水道水の使用量の変化について、どのように見込んでいますか。

(1つだけ選び、○をつけてください。)

1. 増える見込み
2. 変わらない
3. 減る見込み
4. その他
5. わからない

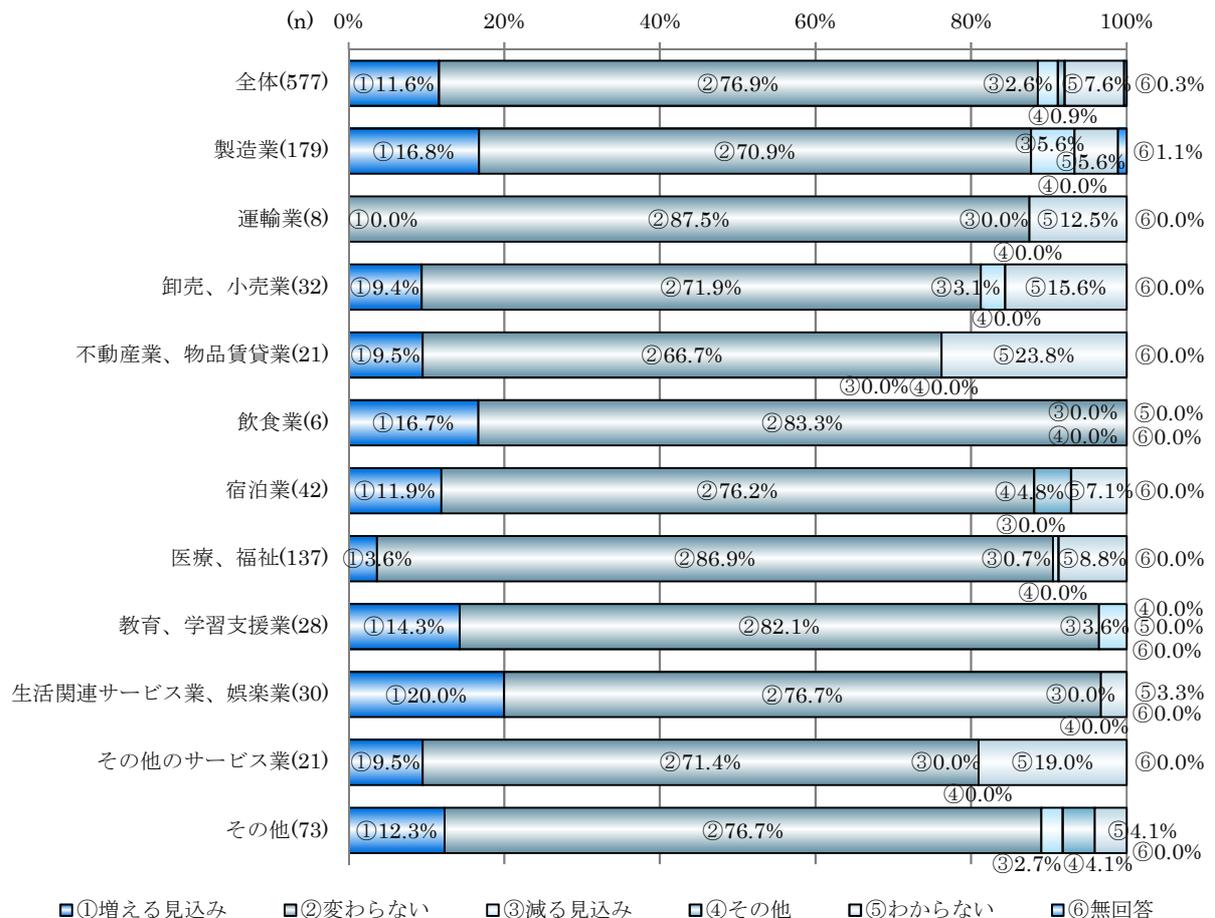
① 単純集計・属性別集計



図表18 今後の水道水の使用量【単数回答】

全体の76.9%が「変わらない」と回答している。「増える見込み」は11.6%、「減る見込み」は2.6%である。

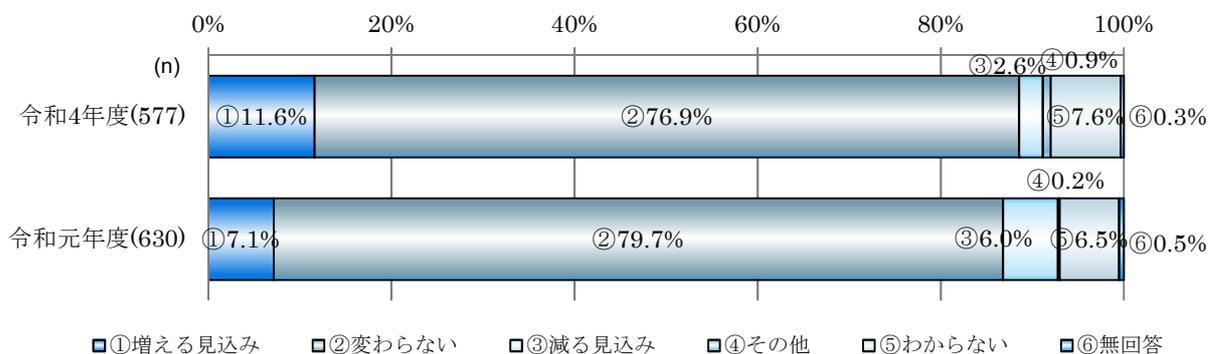
図表 19 今後の水道水の使用量【業種別】



図表19 今後の水道水の使用量【業種別】

業種別にみると、「製造業」(16.8%)「生活関連サービス業、娯楽業」(20.0%)などで「増える見込み」が高い。

② 経年比較



図表20 今後の水道水の使用量【経年比較】

「増える見込み」は、令和元年度から令和4年度で、4.5ポイント増加した。

図表 21 水道水使用量が増える見込みの理由【業種別】

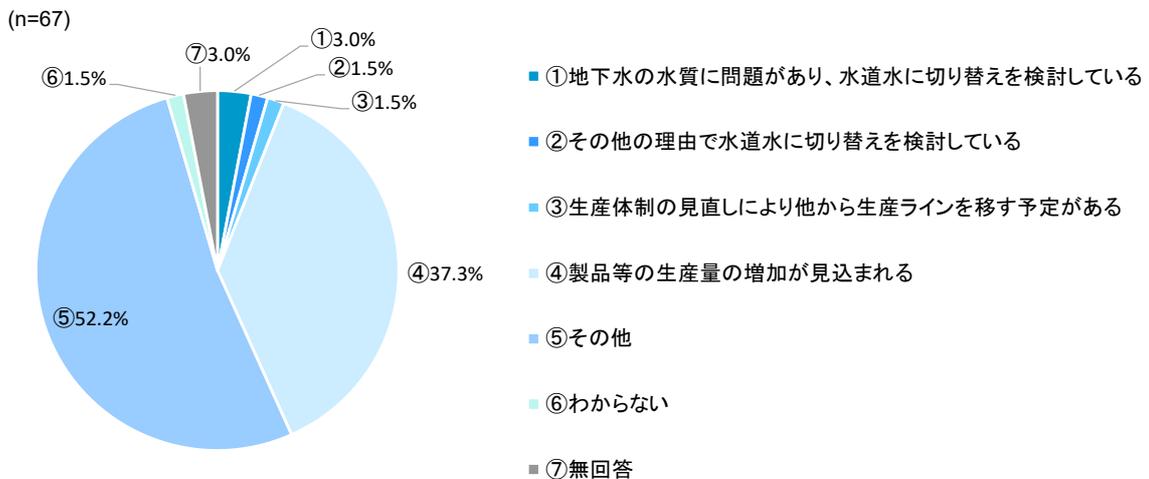
(2) 水道水使用量が増える見込みの理由

【問 3 - 1】その理由についてあてはまるものはどれですか。

(1 つだけ選び、○をつけてください。)

1. 地下水の水質に問題があり、水道水に切り替えを検討している
2. その他の理由で水道水に切り替えを検討している
3. 生産体制の見直しにより他から生産ラインを移す予定がある
4. 製品等の生産量の増加が見込まれる
5. その他
6. わからない

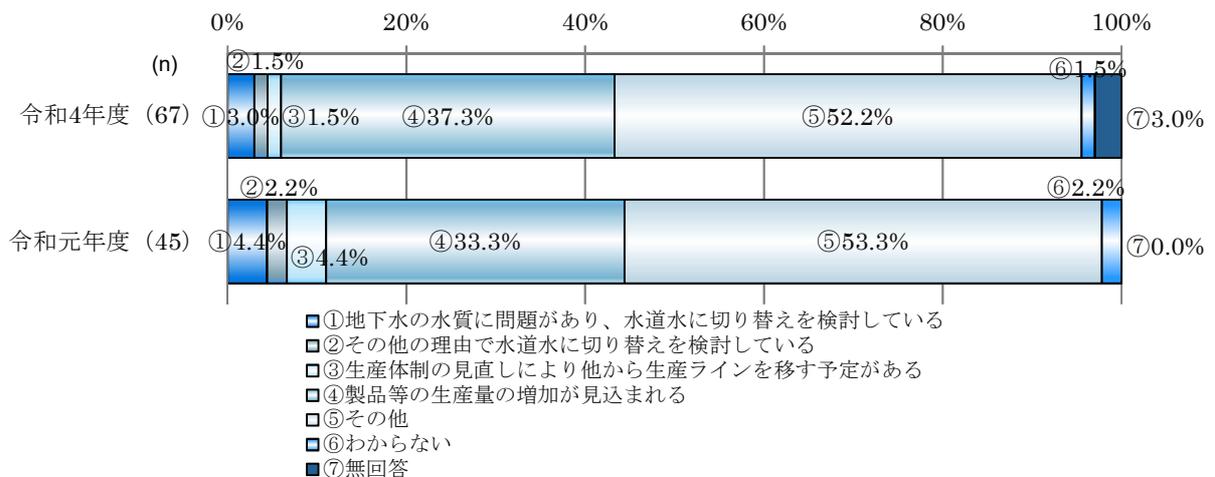
① 単純集計・属性別集計



図表21 水道水使用量が増える見込みの理由【業種別】

「製品等の生産量の増加が見込まれる」が最も高く 37.3%となった。

② 経年比較



図表22 水道水使用量が増える見込みの理由【経年比較】

「製品等の生産量の増加が見込まれる」は、令和元年度から令和4年度で、4ポイント増加した。

(3) 水道水使用量が減る見込みの理由

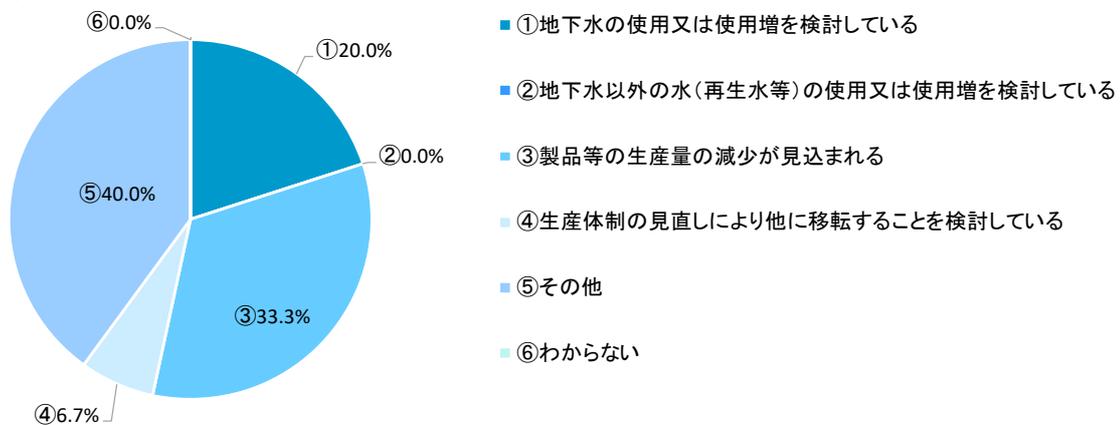
【問 3 - 2】その理由についてあてはまるものはどれですか。

(1 つだけ選び、○をつけてください。)

1. 地下水の使用又は使用増を検討している
2. 地下水以外の水（再生水等）の使用又は使用増を検討している
3. 製品等の生産量の減少が見込まれる
4. 生産体制の見直しにより他に移転することを検討している
5. その他
6. わからない

① 単純集計・属性別集計

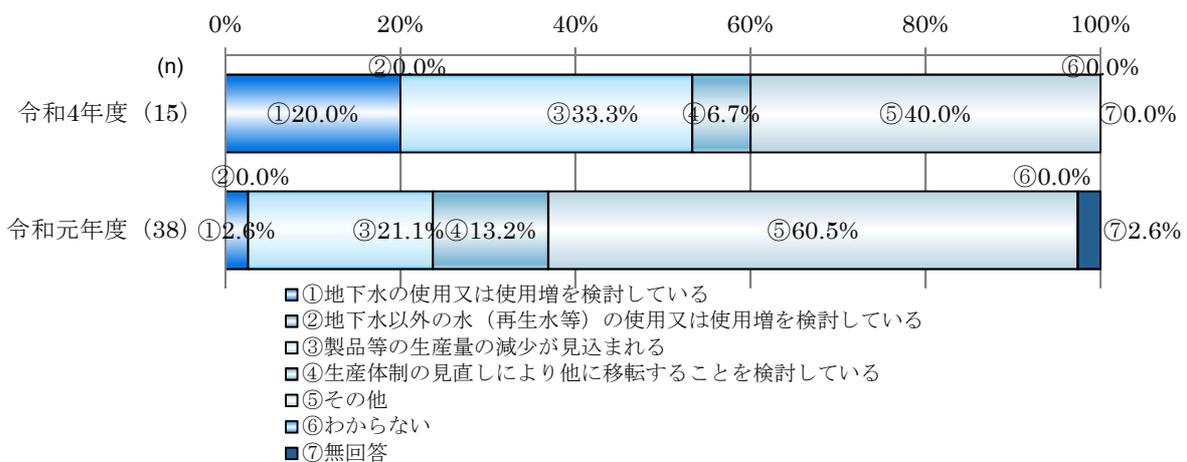
(n=15)



図表23 水道水使用量が減る見込みの理由【業種別】

「製品等の生産量の減少が見込まれる」の割合が最も高く 33.3%となった。

② 経年比較



図表24 水道水使用量が減る見込みの理由【経年比較】

「地下水の使用又は使用増を検討している」は、令和元年度から令和4年度で、17.4ポイント増えた。

3 県営水道の事業について

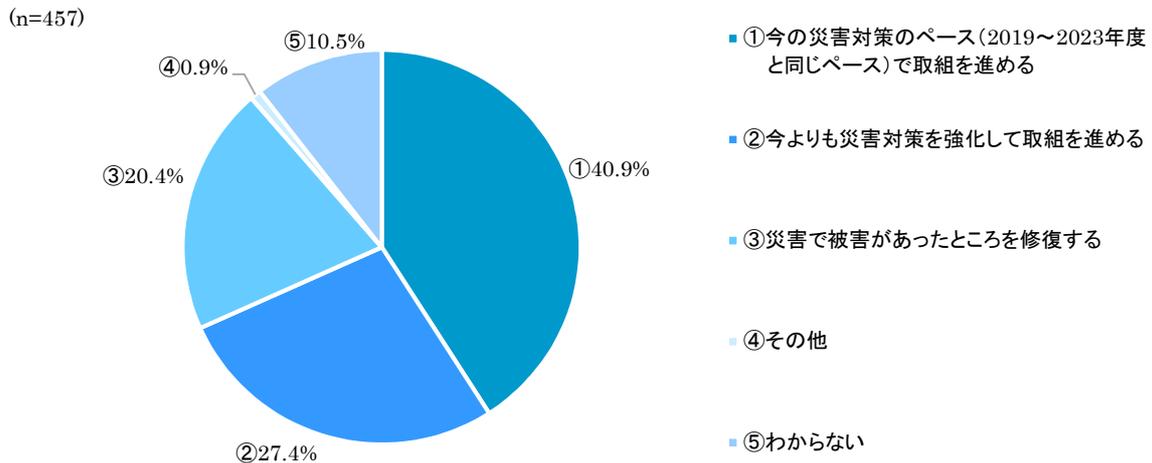
(1) 災害対策の進め方について

【問4】災害対策についてお聞きします。あなたの事業所では、今後の災害対策の進め方についてどのように進めたらよいと思いますか。

(事業所としてのお考えに近いものを1つだけ選び、○をつけてください。)

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

① 単純集計・属性別集計



図表25 災害対策の進め方について【単数回答】

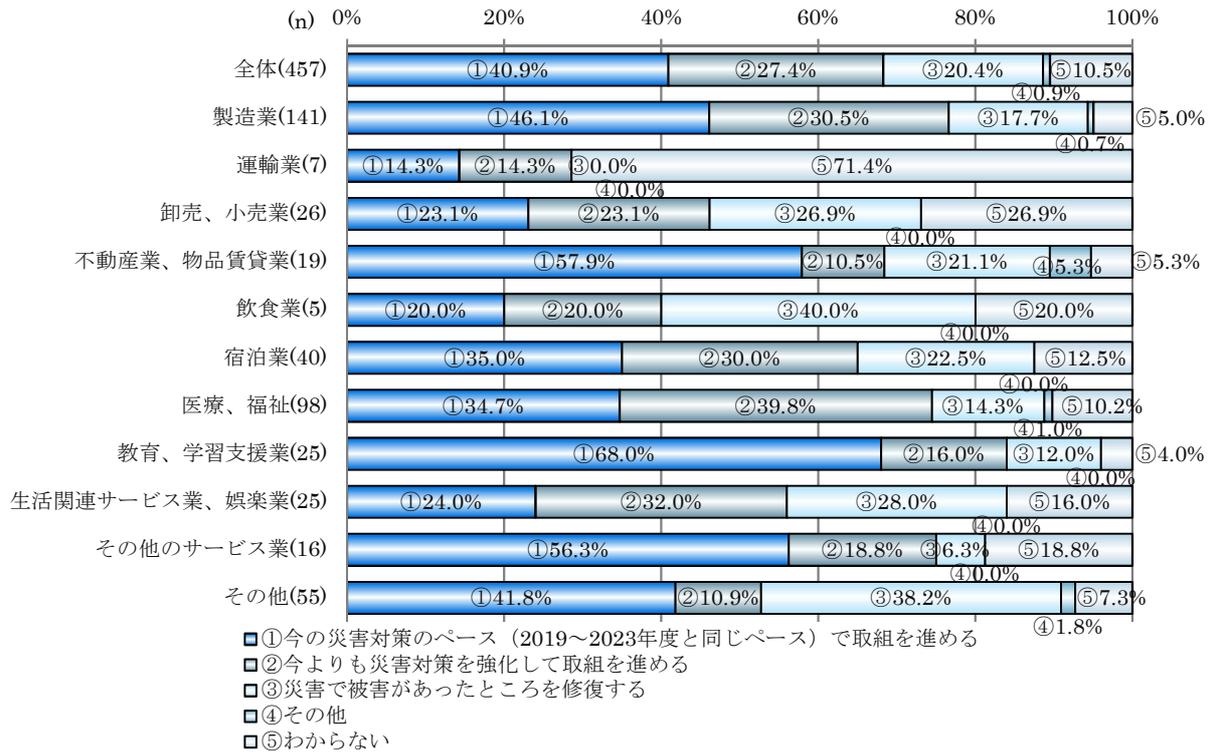
「今の災害対策のペース（2019～2023年度と同じペース）で取組を進める」が40.9%で最も高い。次いで「今よりも災害対策を強化して取組を進める」が27.4%、「災害で被害があったところを修復する」が20.4%で続く。

(設問の指示に誤りがあったため回答数が少なくなっています。)

		全体	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	今よりも災害対策を強化して取組を進める	災害で被害があったところを修復する	その他	わからない
全体		457 100.0%	187 40.9%	125 27.4%	93 20.4%	4 0.9%	48 10.5%
相模原地域	相模原市中央区	37 100.0%	21 56.8%	7 18.9%	7 18.9%	0 0.0%	2 5.4%
	相模原市南区	32 100.0%	12 37.5%	9 28.1%	8 25.0%	0 0.0%	3 9.4%
	相模原市緑区	22 100.0%	9 40.9%	5 22.7%	5 22.7%	1 4.5%	2 9.1%
三浦横須賀地域	鎌倉市	30 100.0%	11 36.7%	9 30.0%	8 26.7%	0 0.0%	2 6.7%
	逗子市	3 100.0%	1 33.3%	0 0.0%	2 66.7%	0 0.0%	0 0.0%
	葉山町	2 100.0%	0 0.0%	2 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
県央地域	厚木市	50 100.0%	14 28.0%	20 40.0%	11 22.0%	1 2.0%	4 8.0%
	大和市	32 100.0%	10 31.3%	8 25.0%	6 18.8%	0 0.0%	8 25.0%
	海老名市	26 100.0%	12 46.2%	3 11.5%	6 23.1%	0 0.0%	5 19.2%
	綾瀬市	12 100.0%	5 41.7%	4 33.3%	2 16.7%	0 0.0%	1 8.3%
	愛川町	5 100.0%	2 40.0%	2 40.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 20.0%
湘南地域	平塚市	53 100.0%	25 47.2%	11 20.8%	13 24.5%	0 0.0%	4 7.5%
	藤沢市	64 100.0%	30 46.9%	17 26.6%	8 12.5%	1 1.6%	8 12.5%
	茅ヶ崎市	28 100.0%	13 46.4%	6 21.4%	6 21.4%	0 0.0%	3 10.7%
	伊勢原市	21 100.0%	5 23.8%	9 42.9%	3 14.3%	1 4.8%	3 14.3%
	寒川町	11 100.0%	4 36.4%	5 45.5%	1 9.1%	0 0.0%	1 9.1%
	大磯町	2 100.0%	2 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	二宮町	1 100.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
県西地域	小田原市	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
	箱根町	26 100.0%	10 38.5%	8 30.8%	7 26.9%	0 0.0%	1 3.8%

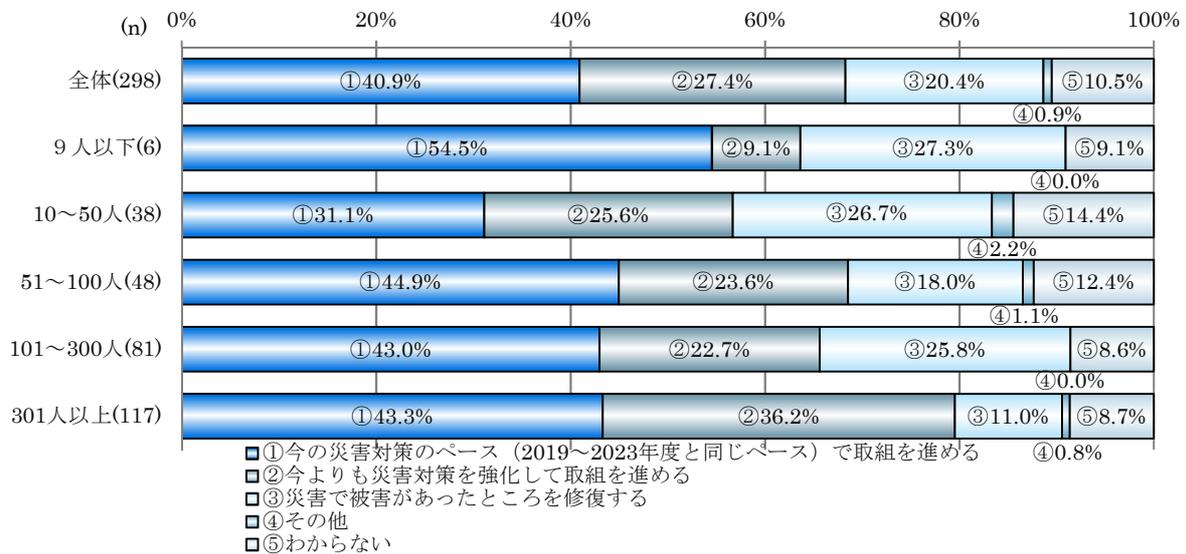
図表26 災害対策の進め方について【所在地別】

所在地別にみると、相模原市中央区（56.8%）、平塚市（47.2%）、藤沢市（46.9%）で「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」が高い。厚木市（40.0%）では「今よりも災害対策を強化して取組を進める」が高い。



図表27 災害対策の進め方について【業種別】

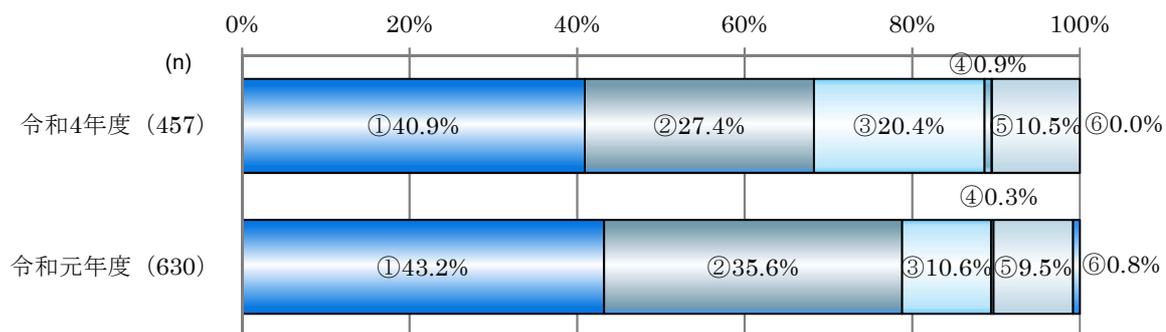
業種別にみると、「製造業」では「今の災害対策のペース（2019～2023年度と同じペース）で取組を進める」が46.1%と高い。「医療、福祉」では「今よりも災害対策を強化して取組を進める」が39.8%と高い。



図表28 災害対策の進め方について【従業員数別】

従業員数別にみると、51人以上の事業所では「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」が高くなる。301人以上の事業所では「今よりも災害対策を強化して取組を進める」も他の年代と比べ、高い傾向がみられる。

② 経年比較



- 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

図表29 災害対策の進め方について【経年比較】

「今よりも災害対策を強化して取組を進める」は、令和元年度から令和4年度で、8.2ポイント減少した。

一方、「災害で被害があったところを修復する」は9.8ポイント増加した。

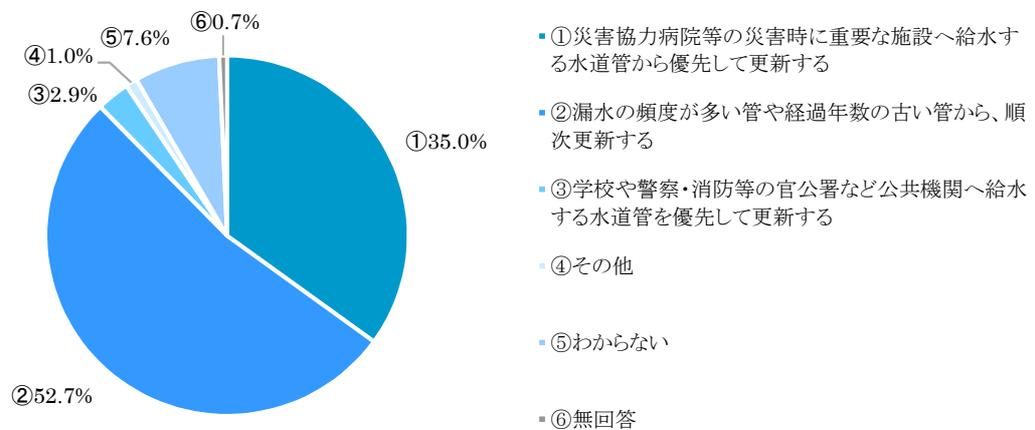
(2) 水道管の更新の取組について

【問5】 水道管の更新についてお聞きします。管路更新の優先順位についてどう思いますか。（事業所としてのお考えに近いものを1つだけ選び、○をつけてください。）

1. 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
2. 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
3. 学校や警察・消防等の官公署など公共機関へ給水する水道管を優先して更新する
4. その他
5. わからない

① 単純集計・属性別集計

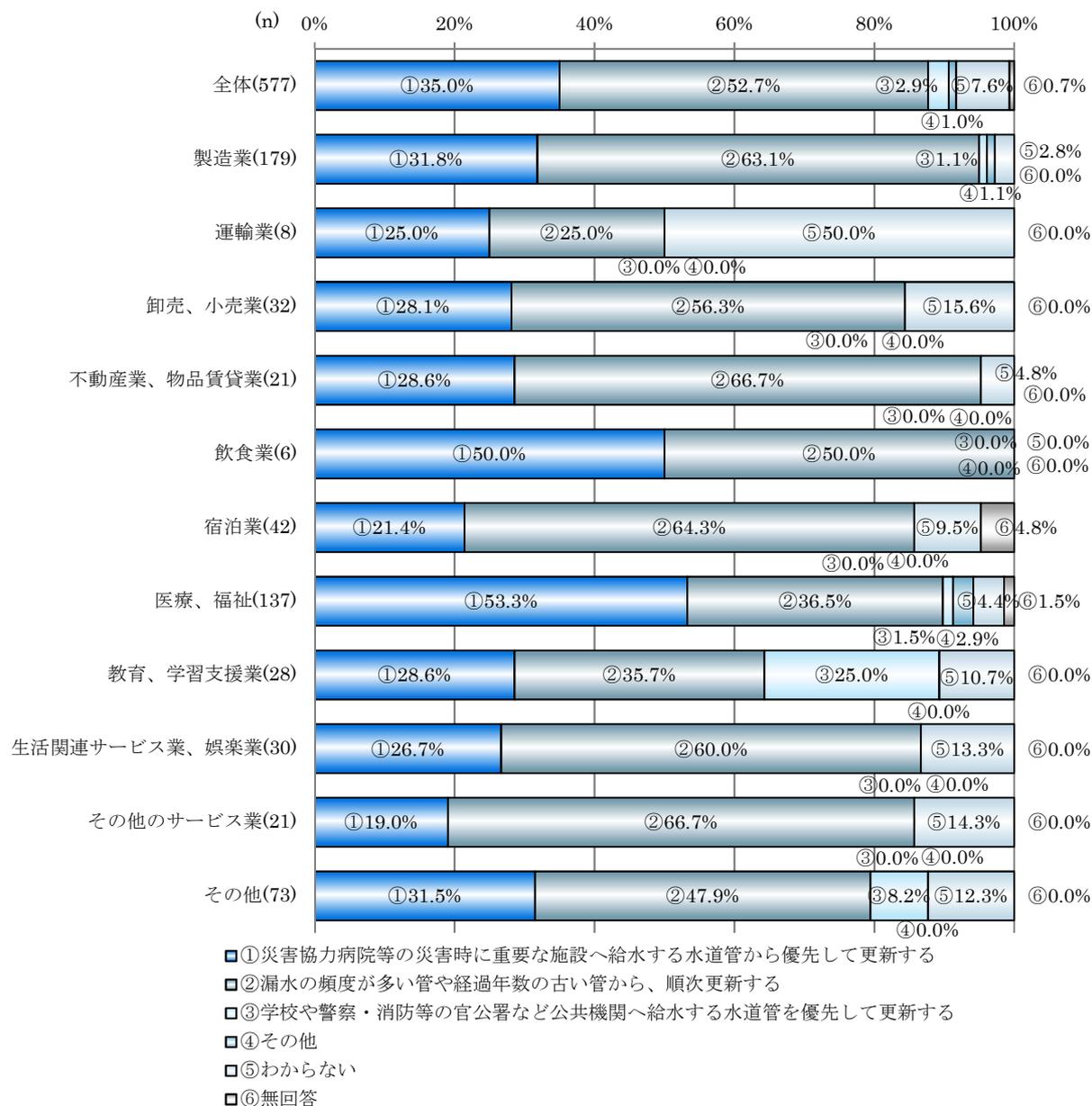
(n=577)



図表30 管路更新の優先順位【単数回答】

「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」の割合が52.7%となる。次いで「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」が35.0%、「学校や警察・消防等の官公署など公共機関へ給水する水道管を優先して更新する」が2.9%と続く。

第2章 3 県営水道の事業について
 図表 31 管路更新の優先順位【業種別】



図表31 管路更新の優先順位【業種別】

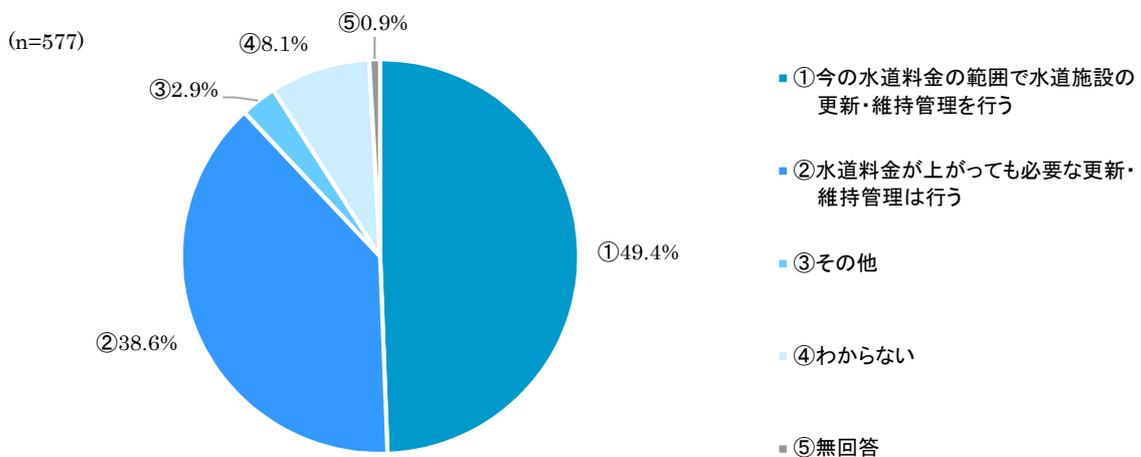
業種別にみると、「医療、福祉」では「災害協力病院等の災害時に重要な施設へ給水する水道管から優先して更新する」が53.3%と高い。「製造業」では「漏水の頻度が多い管や経過年数の古い管から、順次更新する」が63.1%と高い。

(3) 今後の水道施設の更新及び維持管理についての意識

【問 6】 これからの水道施設の更新及び維持管理に必要な水道料金についてお聞きします。
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。（1つだけ選び、○をつけてください。）

1. 今の水道料金の範囲で水道施設の更新・維持管理を行う
2. 水道料金が上がっても必要な更新・維持管理は行う
3. その他
4. わからない

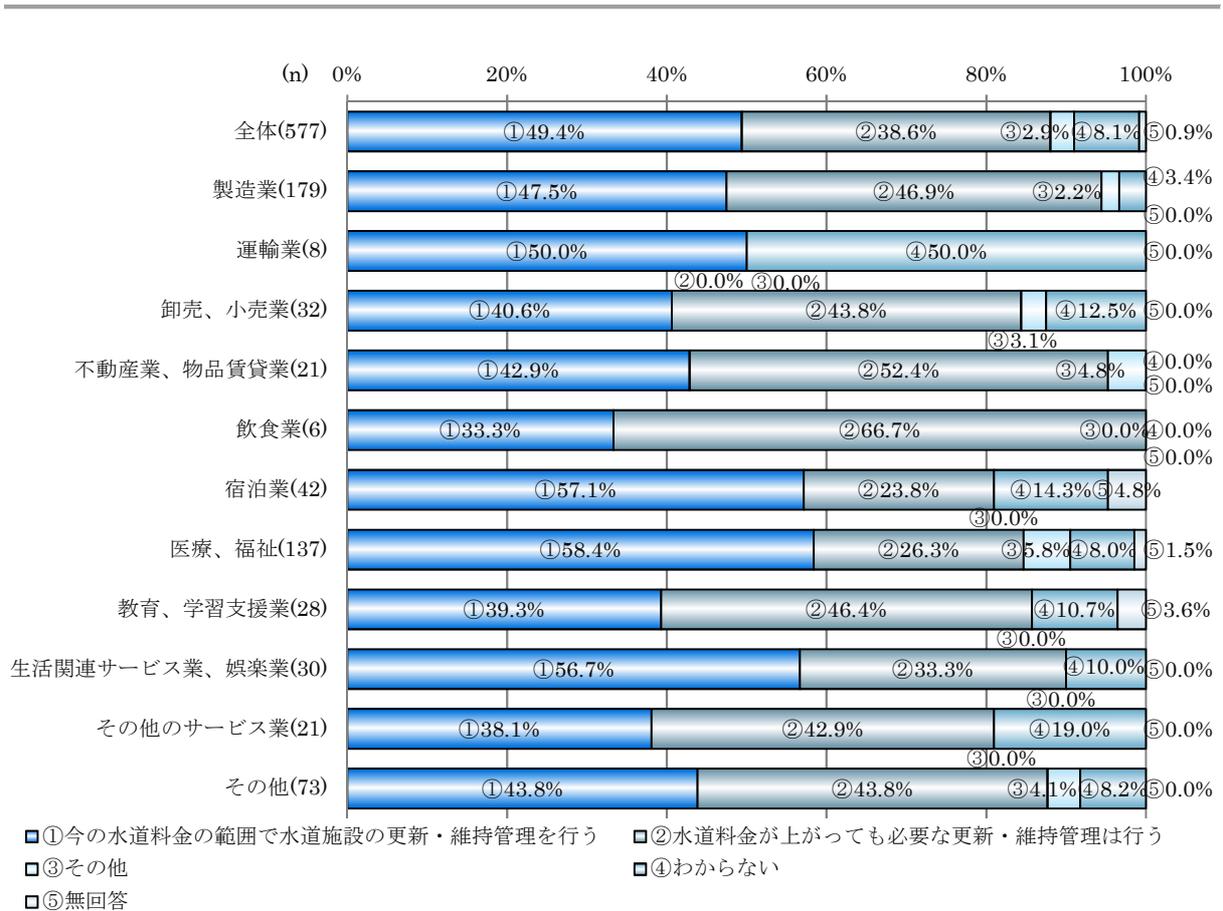
① 単純集計・属性別集計



図表32 更新・維持管理についての意識【単数回答】

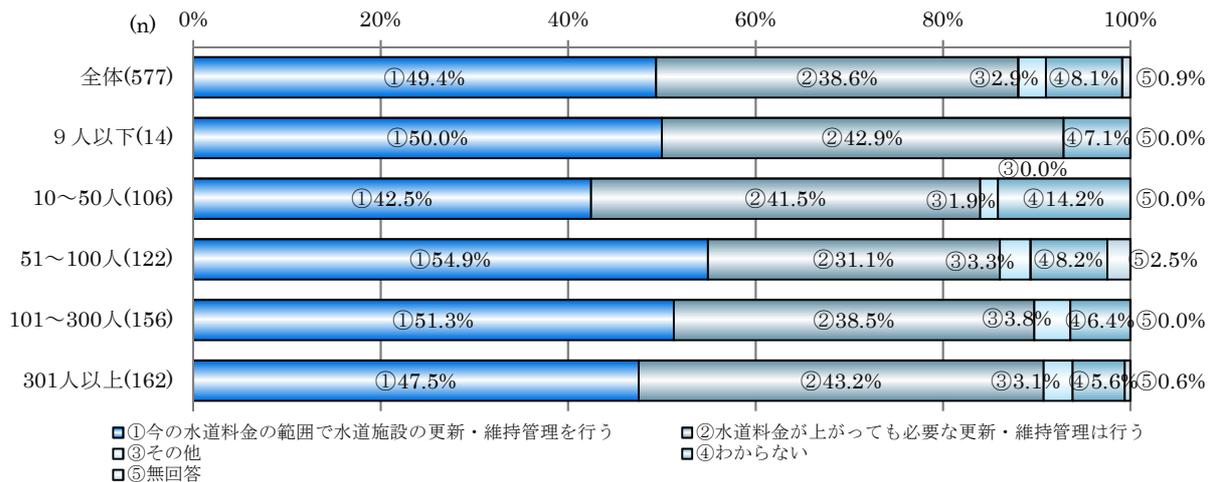
「今の水道料金の範囲で水道施設の更新・維持管理を行う」が 49.4%である。次いで「水道料金が上がっても必要な更新・維持管理は行う」は 38.6%となる。

図表 33 更新・維持管理についての意識【業種別】



図表33 更新・維持管理についての意識【業種別】

業種別にみると、「製造業」「卸売、小売業」では「水道料金が上がっても必要な更新・維持管理は行う」が高い。「宿泊業」では「今の水道料金の範囲で水道施設の更新・維持管理を行う」が高くなっている。

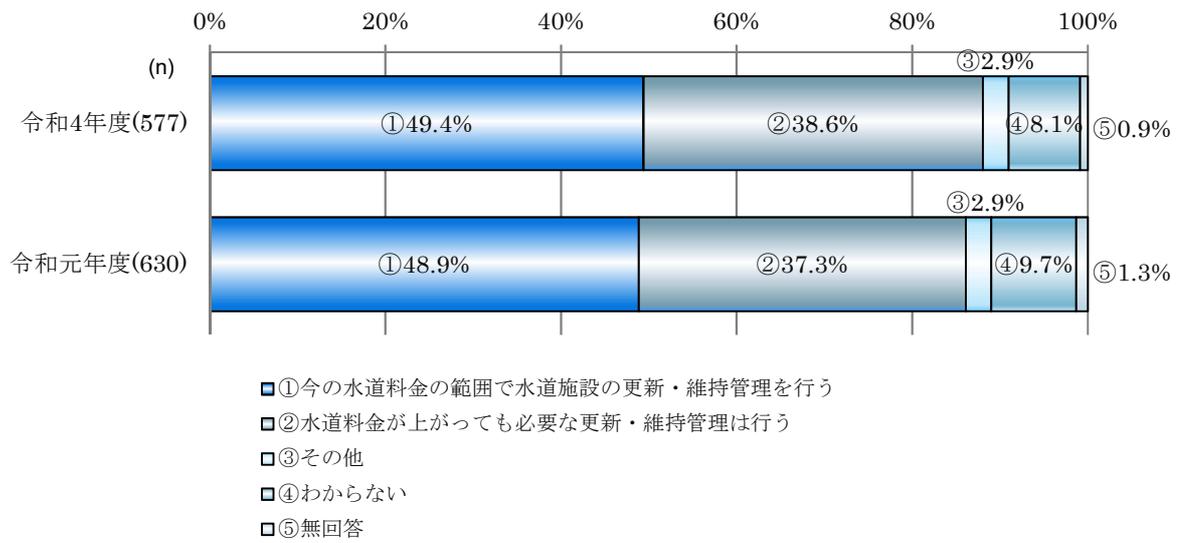


図表34 更新・維持管理についての意識【従業員数別】

従業員数別にみると、51～100人の事業所では「今の水道料金の範囲で水道施設の更新・維持管理を行う」が54.9%と高い。301人以上の事業所では「水道料金が上がっても必要な更新・維持管理は行う」が43.2%と高くなっている。

図表 35 更新・維持管理についての意識【経年比較】

② 経年比較



図表35 更新・維持管理についての意識【経年比較】

「水道料金が上がっても必要な更新・維持管理は行う」は、令和元年度から令和4年度で、1.3ポイント増加した。

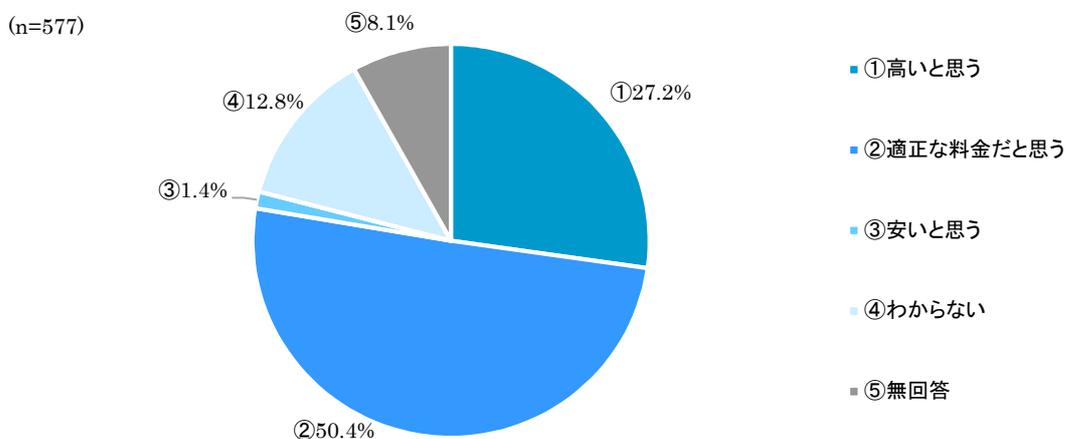
4 県営水道の上水道料金について

(1) 上水道料金について

【問7】 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。
(事業所としての考えに最も近いものを1つだけ選び、○をつけてください。)

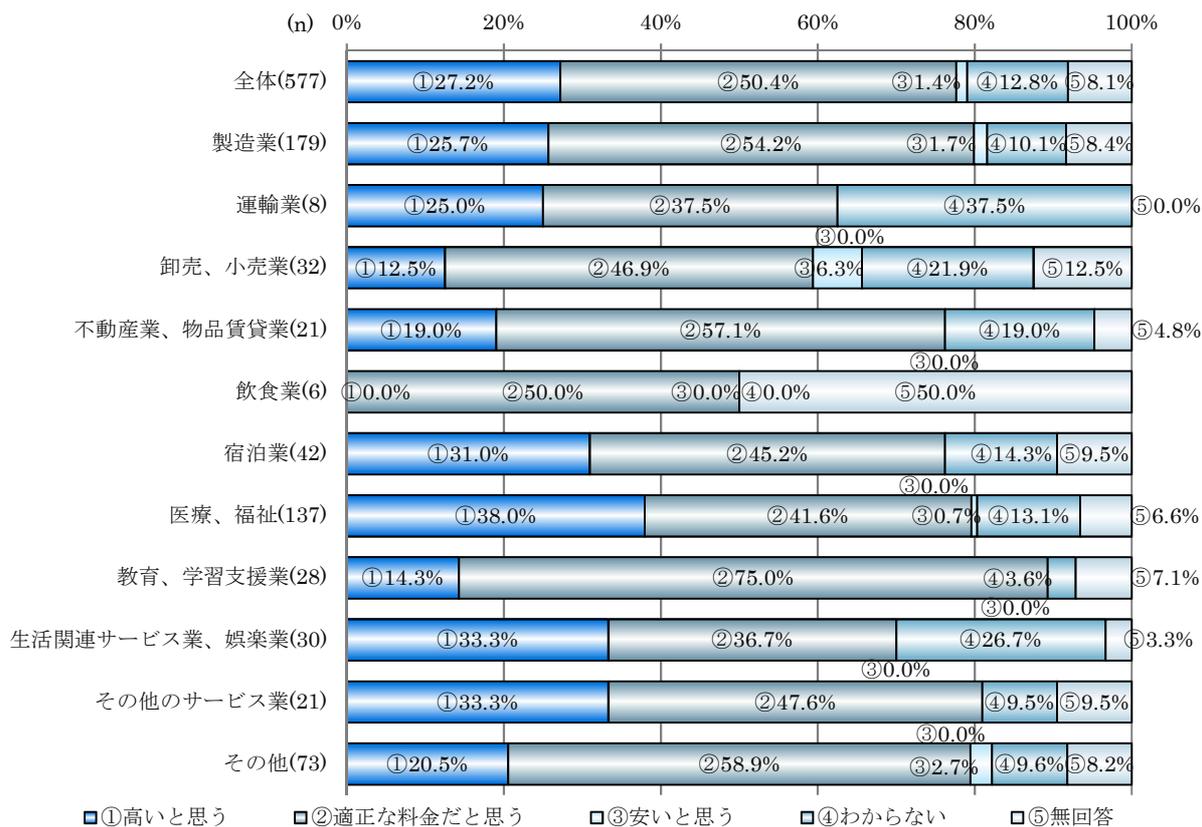
1. 高いと思う
2. 適正な料金だと思う
3. 安いと思う
4. わからない

① 単純集計・属性別集計



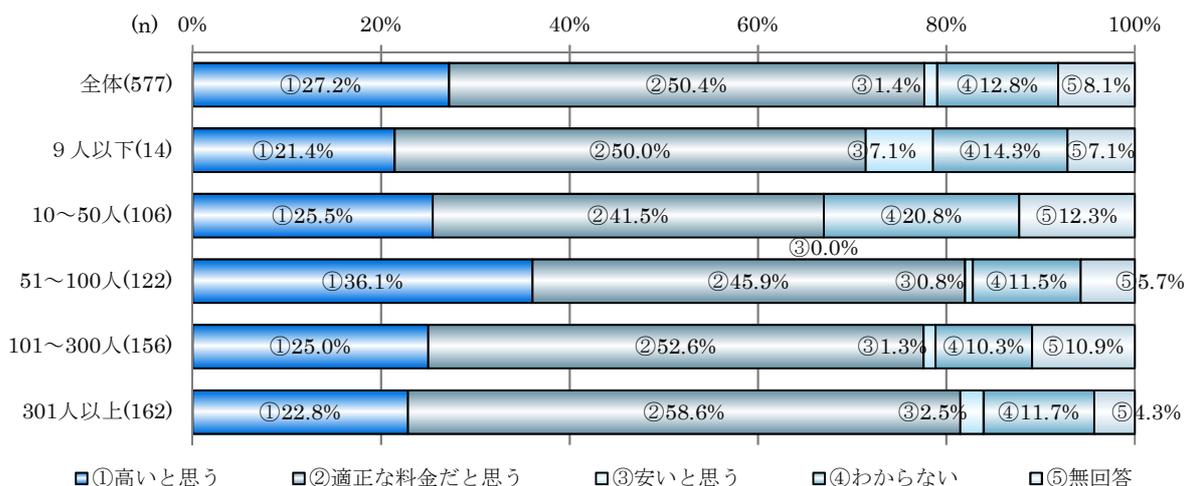
図表36 上水道料金について【単数回答】

「適正な料金だと思う」が 50.4%である。「高いと思う」は 27.2%、「安いと思う」は 1.4%となった。



図表37 上水道料金について【業種別】

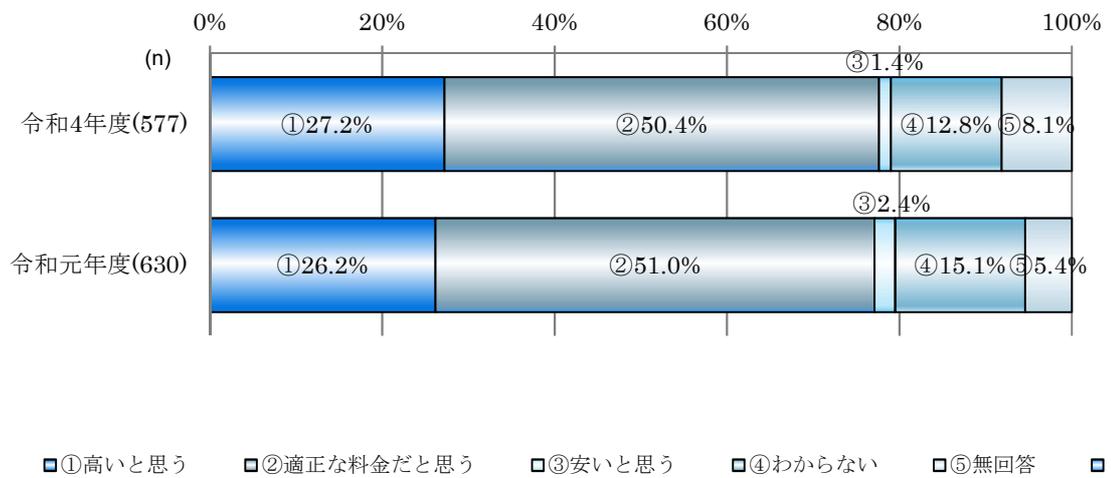
業種別にみると、「製造業」では「適正な料金だと思う」が54.2%と高い。「宿泊業」「医療、福祉」「生活関連サービス業、娯楽業」では、他の業種と比べ、「高いと思う」という意見が高くなっている。



図表38 上水道料金について【従業員数別】

従業員数別にみると、51～100人の規模の事業所では「高いと思う」の割合が36.1%と最も高い。101人以上の事業所では「適正な料金だと思う」が半数以上となっている。

② 経年比較



図表39 上水道料金について【経年比較】

「適正な料金だと思う」は、令和元年度から令和4年度で、0.6ポイント減少した。

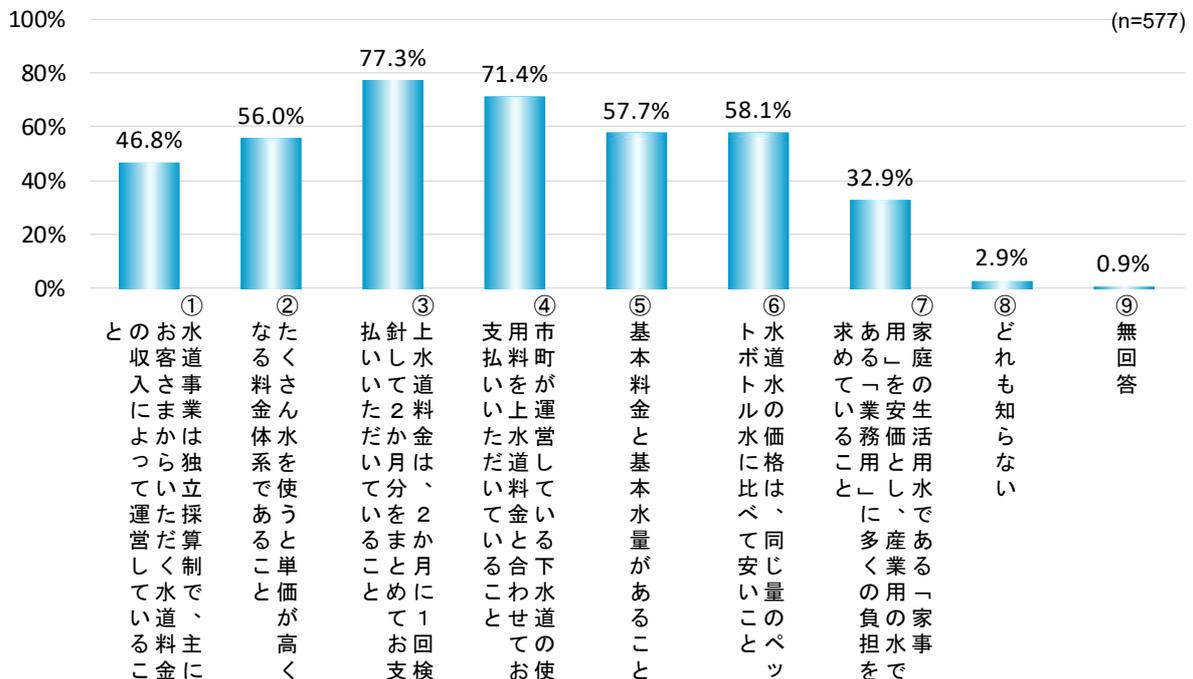
(2) 上水道料金についての知識

【問 8】 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。

(いくつでも選び、○をつけてください。)

1. 水道事業は独立採算制で、主にお客さまからいただく水道料金の収入によって運営していること
2. たくさん水を使うと単価が高くなる料金体系であること
3. 上水道料金は、2か月に1回検針して2か月分をまとめてお支払いいただいていること
4. 市町が運営している下水道の使用料を上水道料金と合わせてお支払いいただいていること
5. 基本料金と基本水量があること
6. 水道水の価格は、同じ量のペットボトル水に比べて安いこと
7. 家庭の生活用水である「家事用」を安価とし、産業用の水である「業務用」に多くの負担を求めていること
8. どれも知らない

① 単純集計・属性別集計



図表40 上水道料金についての知識【単数回答】

「上水道料金は、2か月に1回検針して2か月分をまとめてお支払いいただいていること」が最も高く 77.3%の認知度となった。次いで「市町が運営している下水道の使用料を上水道料金と合わせてお支払いいただいていること」(71.4%) が拮抗している。

第2章 4 県営水道の上水道料金について
 図表 41 上水道料金についての知識【業種別】

	水道事業は独立採算制で、主にお客さまからいただく水道料金の収入によって運営していること	たくさん水を使うと単価が高くなる料金体系であること	上水道料金は、2か月に1回検針して2か月分をまとめてお支払いいただいていること	市町が運営している下水道の使用料を上水道料金と合わせてお支払いいただいていること	基本料金と基本水量があること	水道水の価格は、同じ量のペットボトル水に比べて安いこと	家庭の生活用水である「家事用」を安価とし、産業用の水である「業務用」に多くの負担を求めていること	どれも知らない	無回答	
全体	577 100.0%	270 46.8%	323 56.0%	446 77.3%	412 71.4%	333 57.7%	335 58.1%	190 32.9%	17 2.9%	5 0.9%
製造業	179 100.0%	81 45.3%	112 62.6%	134 74.9%	131 73.2%	102 57.0%	114 63.7%	62 34.6%	5 2.8%	0 0.0%
運輸業	8 100.0%	5 62.5%	3 37.5%	4 50.0%	4 50.0%	3 37.5%	5 62.5%	1 12.5%	0 0.0%	0 0.0%
卸売、小売業	32 100.0%	16 50.0%	22 68.8%	25 78.1%	22 68.8%	22 68.8%	19 59.4%	12 37.5%	0 0.0%	0 0.0%
不動産業、物品賃貸業	21 100.0%	16 76.2%	12 57.1%	18 85.7%	19 90.5%	14 66.7%	11 52.4%	8 38.1%	1 4.8%	0 0.0%
飲食業	6 100.0%	3 50.0%	1 16.7%	5 83.3%	5 83.3%	2 33.3%	3 50.0%	2 33.3%	1 16.7%	0 0.0%
宿泊業	42 100.0%	16 38.1%	16 38.1%	32 76.2%	27 64.3%	21 50.0%	25 59.5%	13 31.0%	2 4.8%	2 4.8%
医療、福祉	137 100.0%	54 39.4%	65 47.4%	111 81.0%	86 62.8%	71 51.8%	68 49.6%	31 22.6%	5 3.6%	3 2.2%
教育、学習支援業	28 100.0%	18 64.3%	19 67.9%	22 78.6%	21 75.0%	17 60.7%	20 71.4%	13 46.4%	0 0.0%	0 0.0%
生活関連サービス業、娯楽業	30 100.0%	10 33.3%	15 50.0%	26 86.7%	25 83.3%	18 60.0%	17 56.7%	10 33.3%	0 0.0%	0 0.0%
その他のサービス業	21 100.0%	9 42.9%	10 47.6%	18 85.7%	14 66.7%	14 66.7%	12 57.1%	7 33.3%	2 9.5%	0 0.0%
その他	73 100.0%	42 57.5%	48 65.8%	51 69.9%	58 79.5%	49 67.1%	41 56.2%	31 42.5%	1 1.4%	0 0.0%

図表41 上水道料金についての知識【業種別】

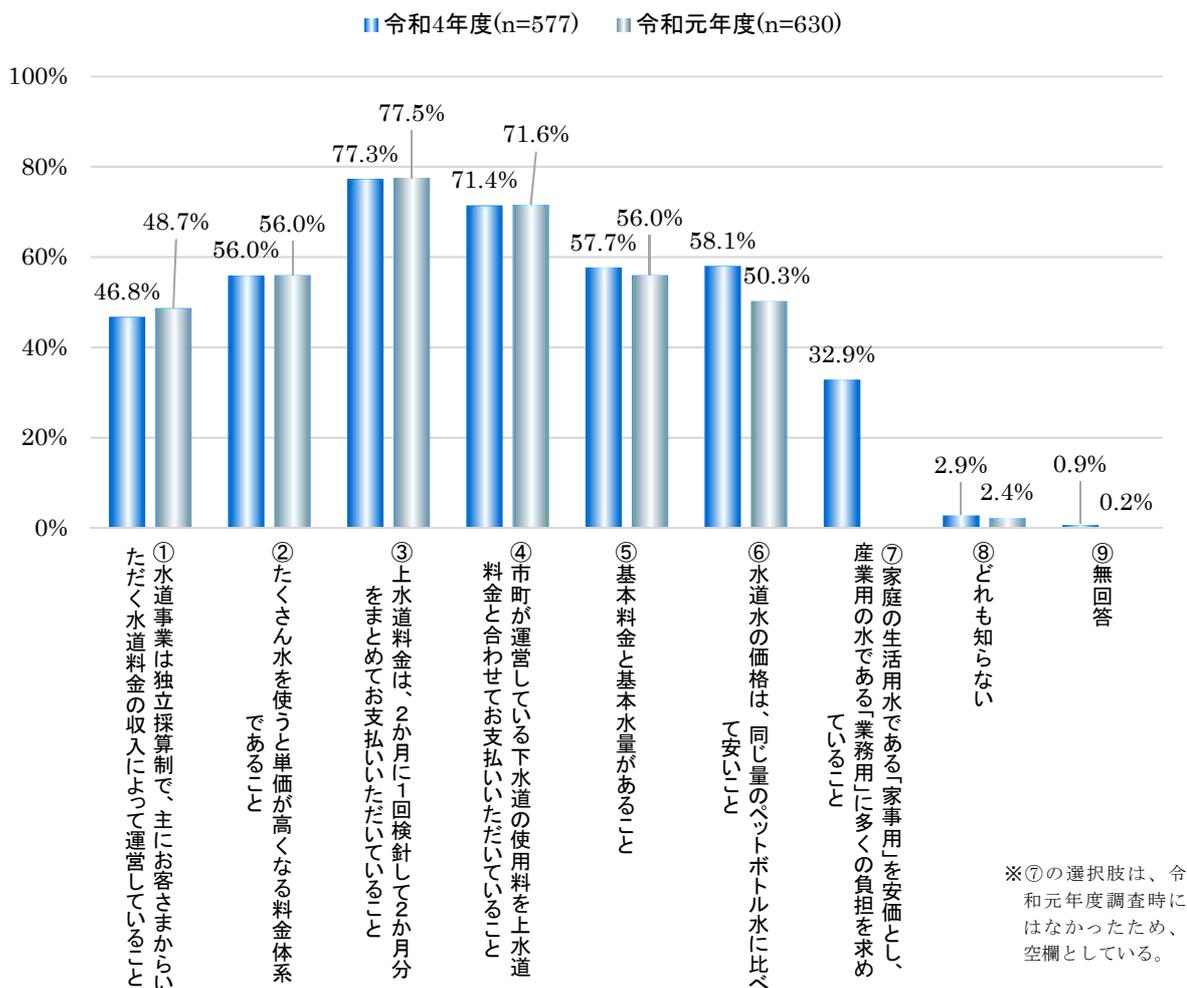
業種別にみると、「上水道料金は、2か月に1回検針して2か月分をまとめてお支払いいただいていること」は「医療、福祉」（81.0%）「生活関連サービス業、娯楽業」（86.7%）などで高い。

	水道事業は独立採算制で、主にお客さまからいただく水道料金の収入によって運営していること	たくさん水を使うと単価が高くなる料金体系であること	上水道料金は、2か月に1回検針して2か月分をまとめてお支払いいただいていること	市町が運営している下水道の使用料を上水道料金と合わせてお支払いいただいていること	基本料金と基本水量があること	水道水の価格は、同じ量のペットボトル水に比べて安いこと	家庭の生活用水である「家事用」を安価とし、産業用の水である「業務用」に多くの負担を求めていること	どれも知らない	無回答	
全体	577 100.0%	270 46.8%	323 56.0%	446 77.3%	412 71.4%	333 57.7%	335 58.1%	190 32.9%	17 2.9%	5 0.9%
9人以下	14 100.0%	8 57.1%	9 64.3%	11 78.6%	11 78.6%	8 57.1%	6 42.9%	6 42.9%	1 7.1%	0 0.0%
10～50人	106 100.0%	45 42.5%	57 53.8%	84 79.2%	76 71.7%	56 52.8%	61 57.5%	45 42.5%	4 3.8%	1 0.9%
51～100人	122 100.0%	54 44.3%	62 50.8%	97 79.5%	89 73.0%	70 57.4%	70 57.4%	40 32.8%	4 3.3%	2 1.6%
101～300人	156 100.0%	67 42.9%	84 53.8%	119 76.3%	93 59.6%	78 50.0%	88 56.4%	42 26.9%	4 2.6%	1 0.6%
301人以上	162 100.0%	84 51.9%	99 61.1%	121 74.7%	129 79.6%	111 68.5%	102 63.0%	50 30.9%	4 2.5%	0 0.0%

図表42 上水道料金についての知識【従業員数別】

従業員数別にみると、301人以上の事業所では「水道事業は独立採算制で、主にお客さまからいただく水道料金の収入によって運営していること」（51.9%）「たくさん水を使うと単価が高くなる料金体系であること」（61.1%）「基本料金と基本水量があること」（68.5%）などの認知度が高い。

② 経年比較



図表43 上水道料金についての知識【経年比較】

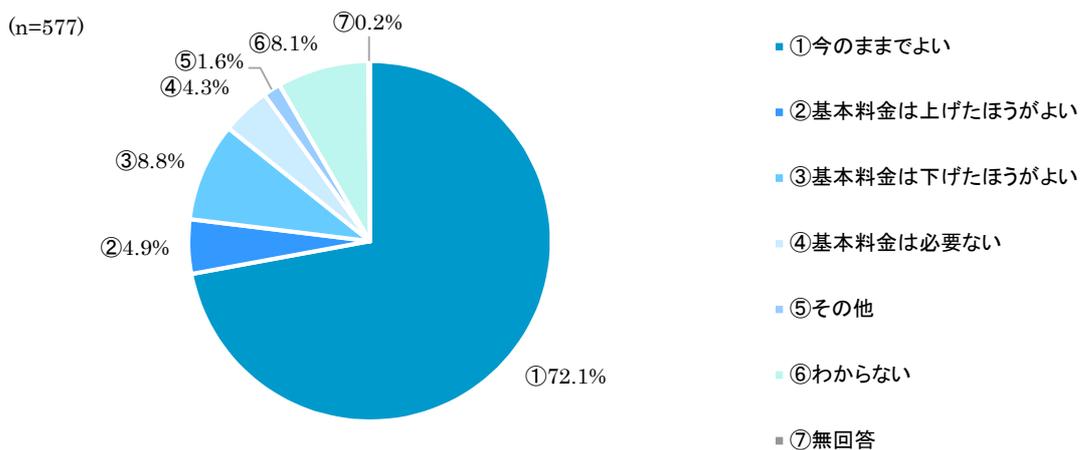
「基本料金と基本水量があること」は、令和元年度から令和4年度で、1.7ポイント増加した。

(3) 基本料金についての意識

【問 9】 基本料金についてお聞きします。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つだけ選び、○をつけてください。)

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

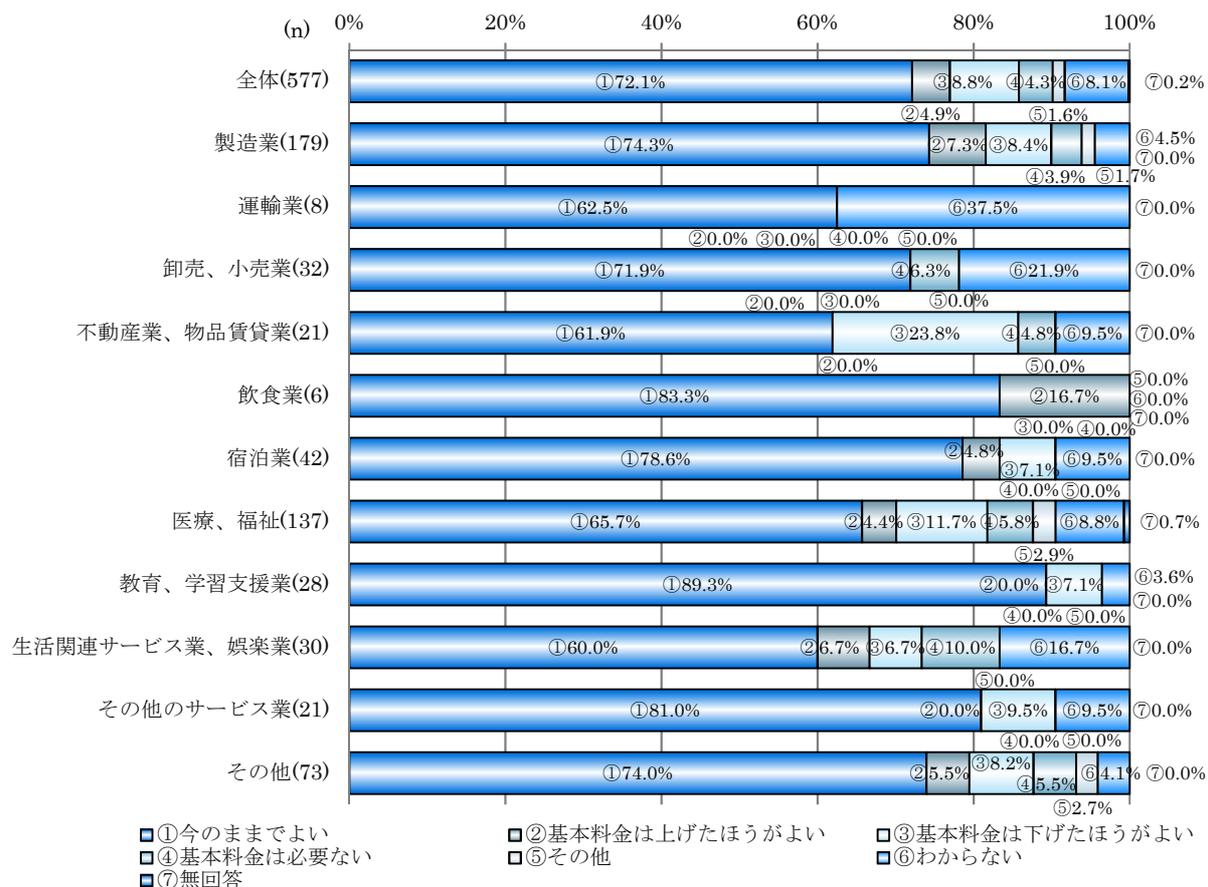
① 単純集計・属性別集計



図表44 基本料金についての意識【単数回答】

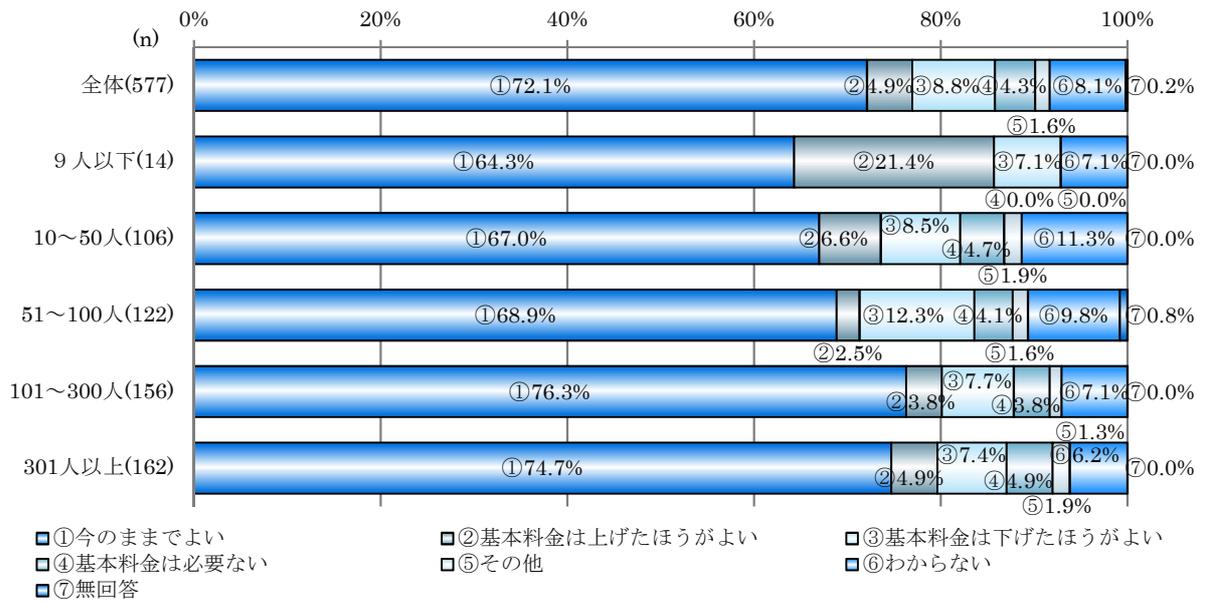
「今のままでよい」が72.1%と最も高い。「基本料金は上げたほうがよい」は4.9%、「基本料金は下げたほうがよい」は8.8%、「基本料金は必要ない」は4.3%となった。

第2章 4 県営水道の上水道料金について
 図表 45 基本料金についての意識【業種別】



図表45 基本料金についての意識【業種別】

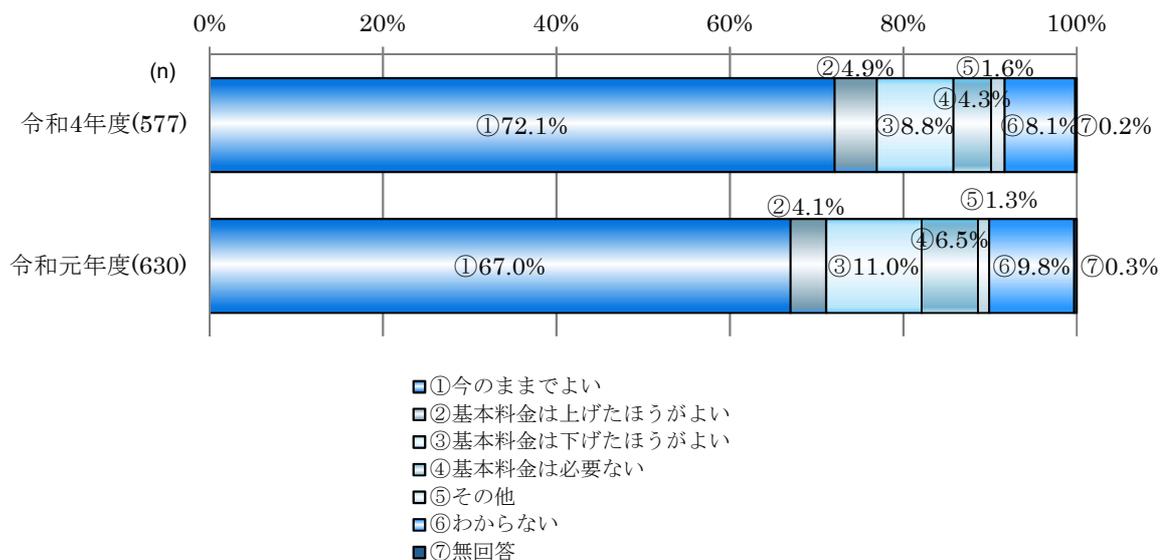
業種別にみると、「宿泊業」などで「今のままでよい」が高くなっている。



図表46 基本料金についての意識【従業員数別】

従業員数別にみると、規模が大きくなるにつれて「今のままでよい」という意見が高くなる傾向がみられる。

② 経年比較



図表47 基本料金についての意識【経年比較】

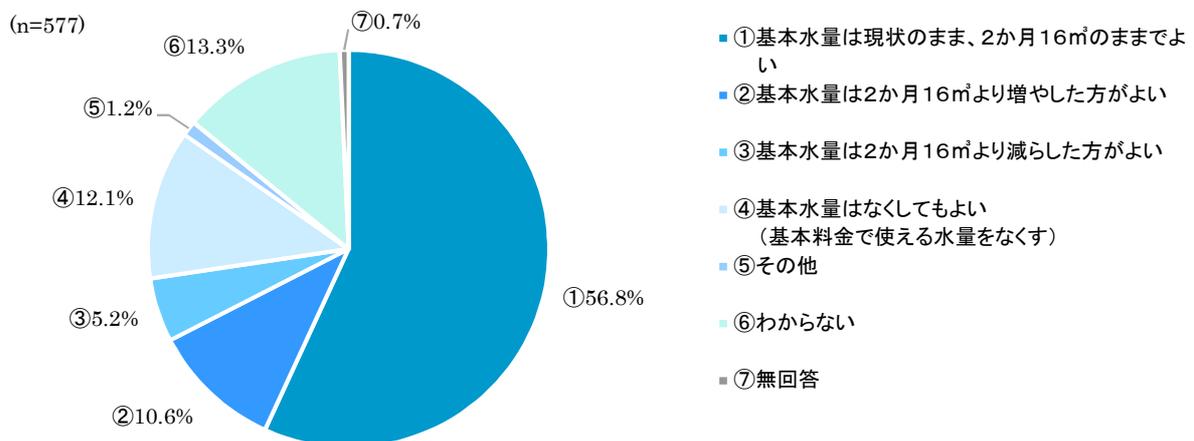
「今のままでよい」は、令和元年度と令和4年度で、5.1ポイント増加した。

(4) 基本水量についての意識

【問10】 基本水量についてお聞きします。県営水道では、水道使用量が2か月で16m³以下であれば、基本料金のみで負担で使用できます。この2か月16m³を基本水量と呼びます。基本水量についてどう思いますか。（1つだけ選び、○をつけてください。）

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（基本料金で使える水量をなくす）
5. その他
6. わからない

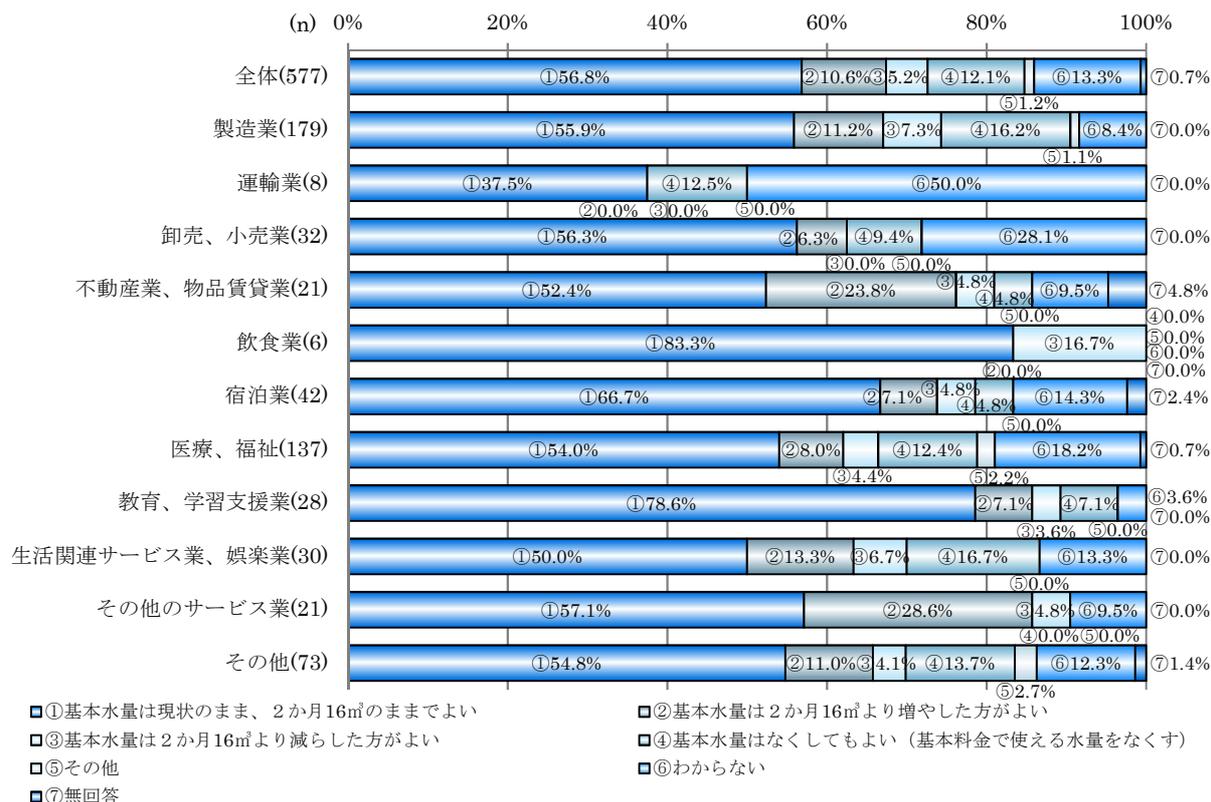
① 単純集計・属性別集計



図表48 基本水量についての意識【単数回答】

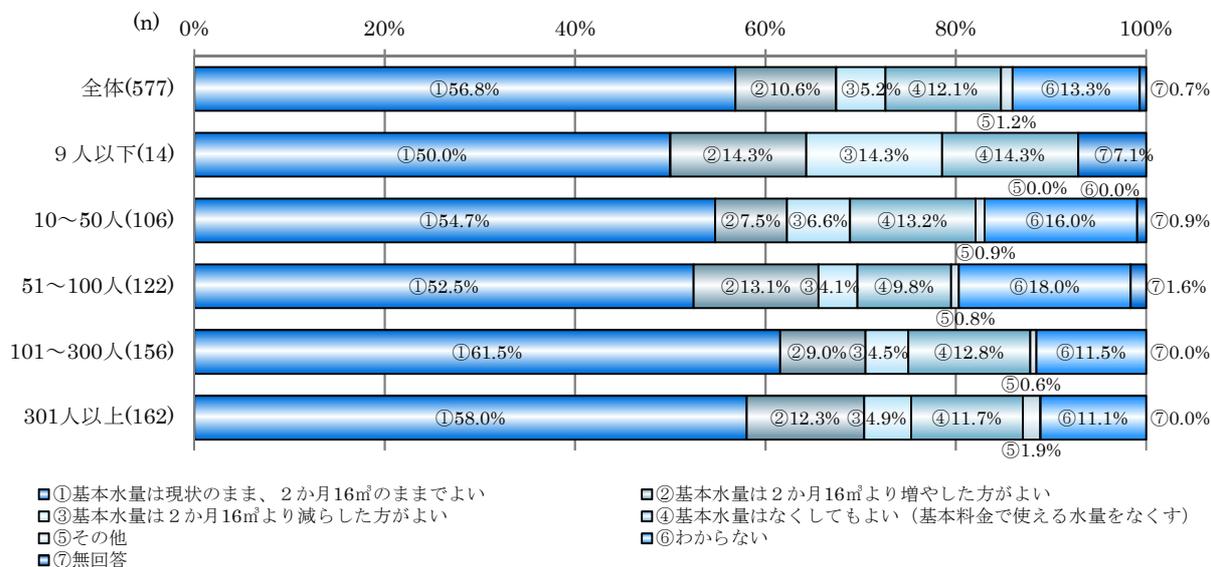
「基本水量は現状のまま、2か月16m³のままでよい」が56.8%と最も高い。「基本水量は2か月16m³より増やした方がよい」は10.6%、「基本水量は2か月16m³より減らした方がよい」は5.2%、「基本水量はなくしてもよい（基本料金で使える水量をなくす）」は12.1%となった。

第2章 4 県営水道の上水道料金について
 図表 49 基本水量についての意識【業種別】



図表49 基本水量についての意識【業種別】

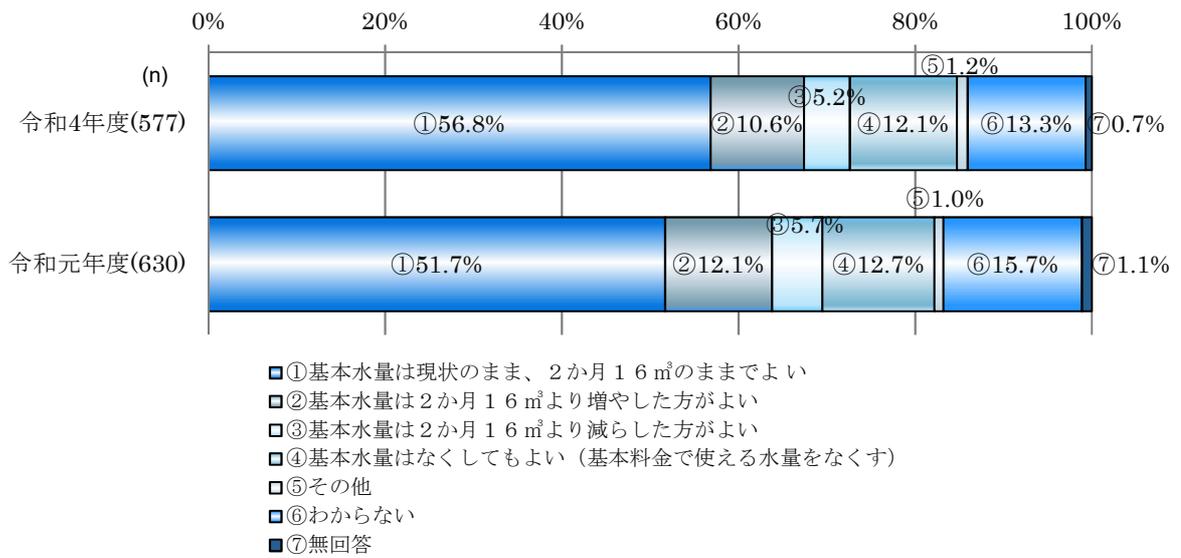
業種別にみると、「宿泊業」で「基本水量は現状のまま、2か月16㎡のままでよい」が66.7%と高い。「生活関連サービス業、娯楽業」では「基本水量は現状のまま、2か月16㎡のままでよい」は50.0%と低い。



図表50 基本水量についての意識【従業員数別】

従業員数別にみると、「101～300人」で「基本水量は現状のまま、2か月16㎡のままでよい」が61.5%と高い。

② 経年比較



図表51 基本水量についての意識【経年比較】

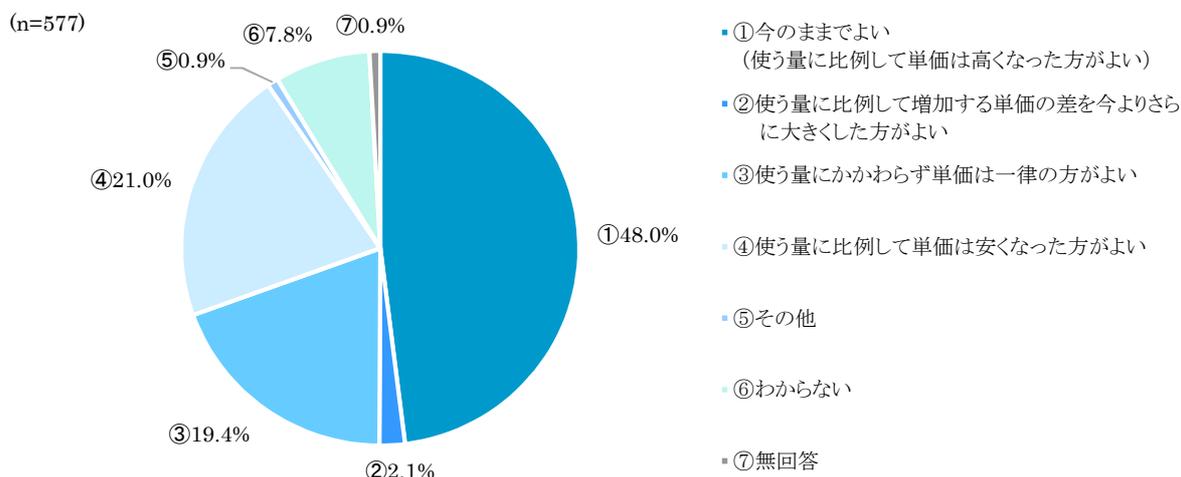
「基本水量は現状のまま、2か月16m³のままでよい」は、令和元年度から令和4年度で、5.1ポイント増加した。

(5) 従量料金についての意識

【問 1 1】 従量料金についてお聞きします。基本水量の2か月 16m³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。（1つだけ選び、○をつけてください。）

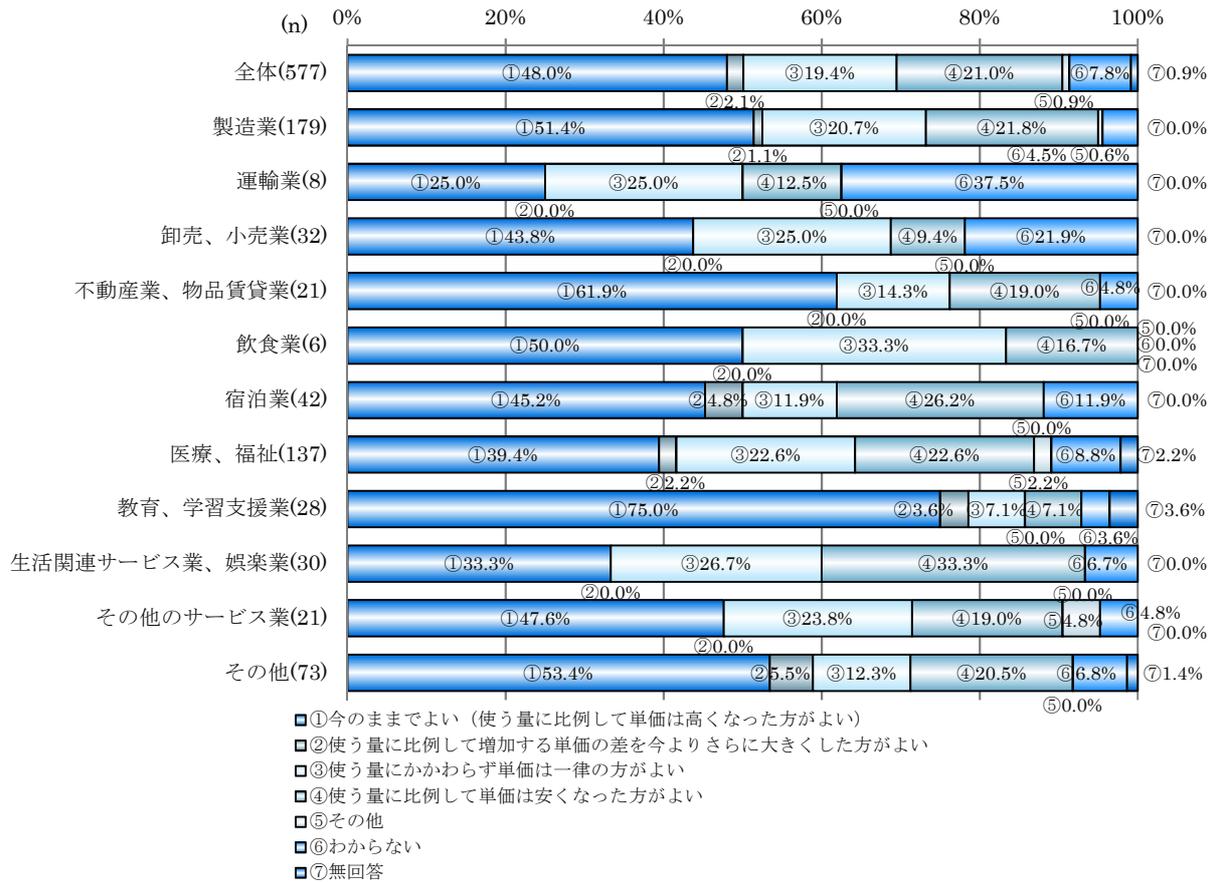
1. 今のままでよい（使う量に比例して単価は高くなった方がよい）
2. 使う量に比例して増加する単価の差を今よりさらに大きくした方がよい
3. 使う量にかかわらず単価は一律の方がよい
4. 使う量に比例して単価は安くなった方がよい
5. その他
6. わからない

① 単純集計・属性別集計



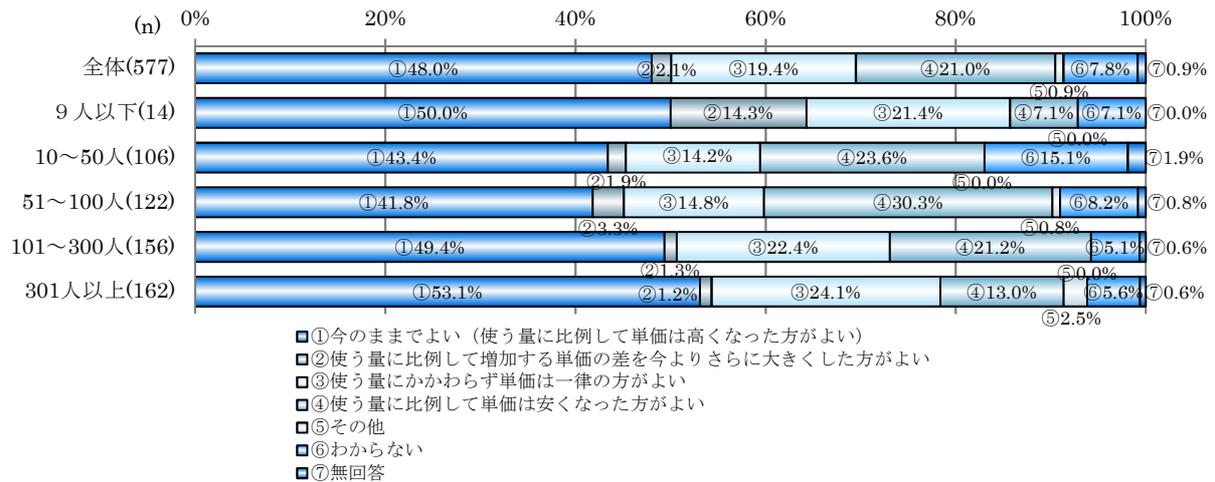
図表52 従量料金についての意識【単数回答】

「今のままでよい（使う量に比例して単価は高くなった方がよい）」が 48.0%と最も高い。「使う量に比例して増加する単価の差を今よりさらに大きくした方がよい」は 2.1%、「使う量にかかわらず単価は一律の方がよい」は 19.4%、「使う量に比例して単価は安くなった方がよい」は 21.0%となった。



図表53 従量料金についての意識【業種別】

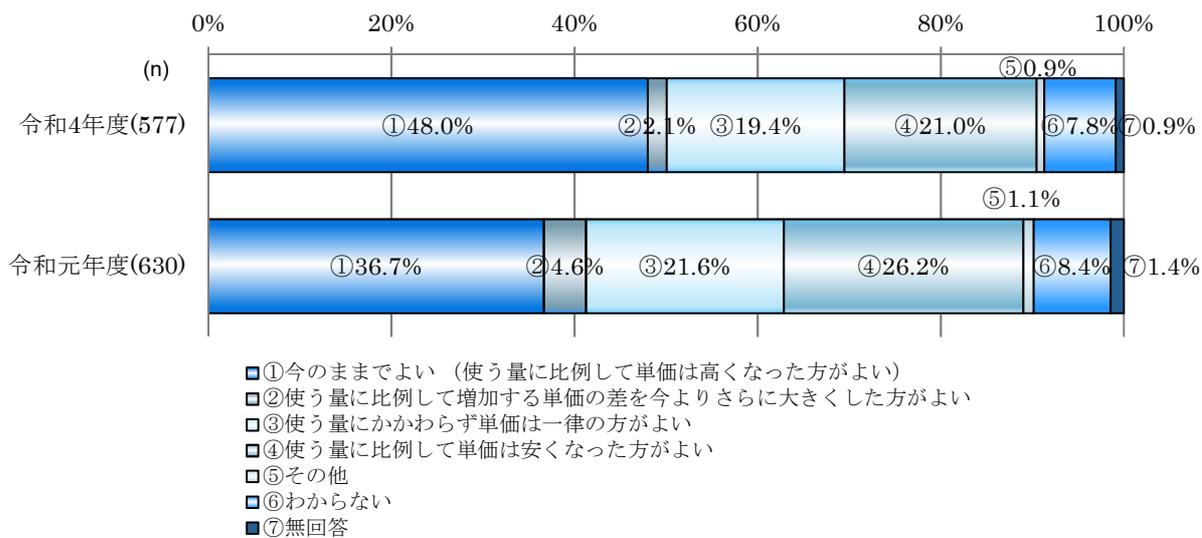
業種別にみると、「製造業」では「今のままでよい（使う量に比例して単価は高くなった方がよい）」（51.4%）が高い。「医療、福祉」「生活関連サービス業、娯楽業」では「使う量に比例して単価は安くなった方がよい」が他の業種と比べると高い。



図表54 従量料金についての意識【従業員数別】

従業員数別にみると、51人以上の規模の事業所では、規模が大きくなるにつれて「今のままでよい（使う量に比例して単価は高くなった方がよい）」「使う量にかかわらず単価は一律の方がよい」という2つの意見がともに高くなる傾向がみられる。

② 経年比較



図表55 従量料金についての意識【経年比較】

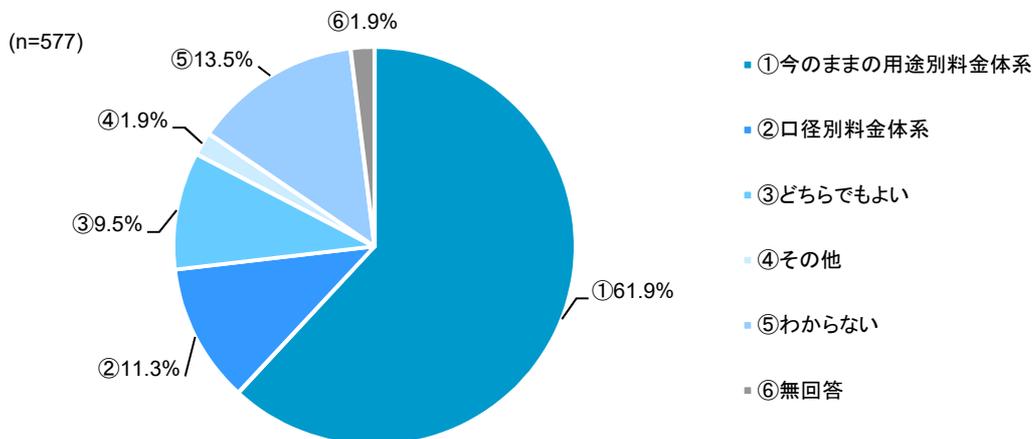
「今のままでよい（使う量に比例して単価は高くなった方がよい）」は、令和元年度から令和4年度で、11.3ポイント増加した。

(6) 料金体系のあり方

【問 1 2】 料金体系についてお聞きします。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、どう考えますか。(1つだけ選び、○をつけてください。)

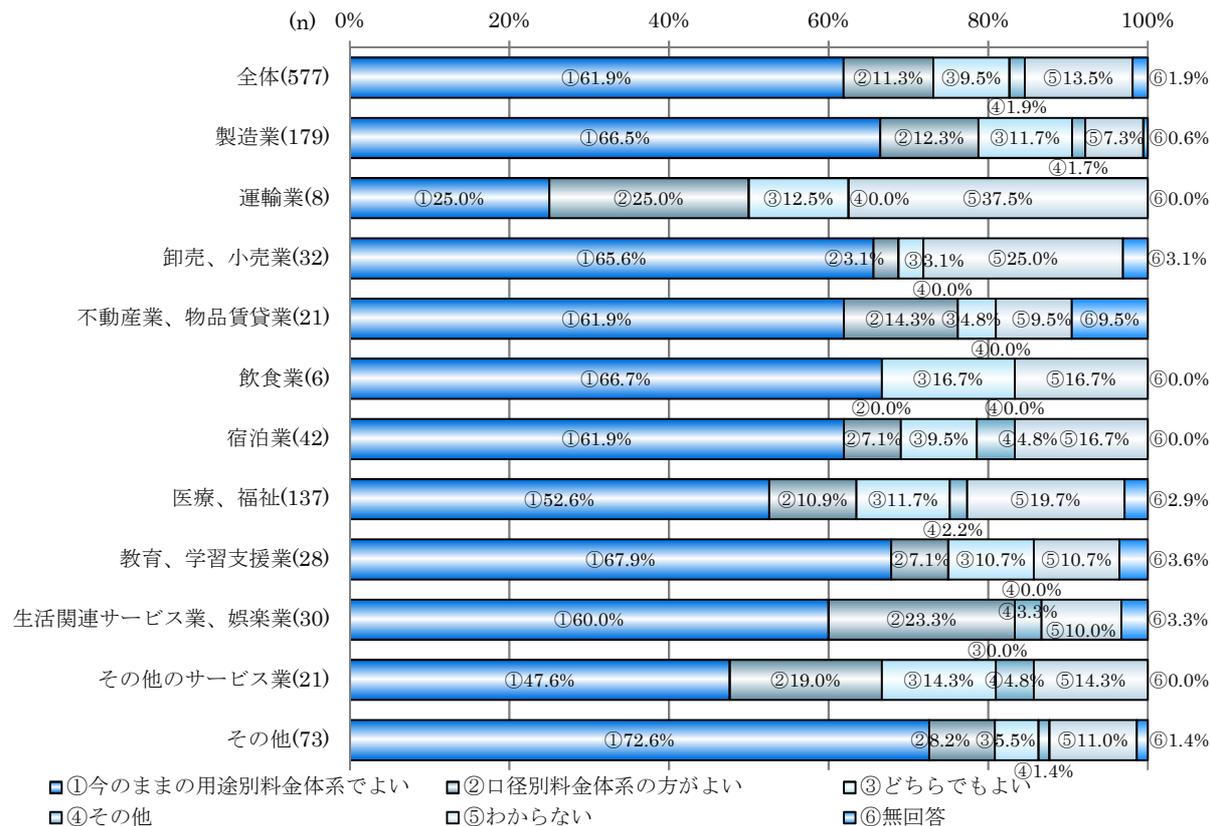
1. 今のままの用途別料金体系でよい
2. 口径別料金体系の方がよい
3. どちらでもよい
4. その他
5. わからない

① 単純集計・属性別集計



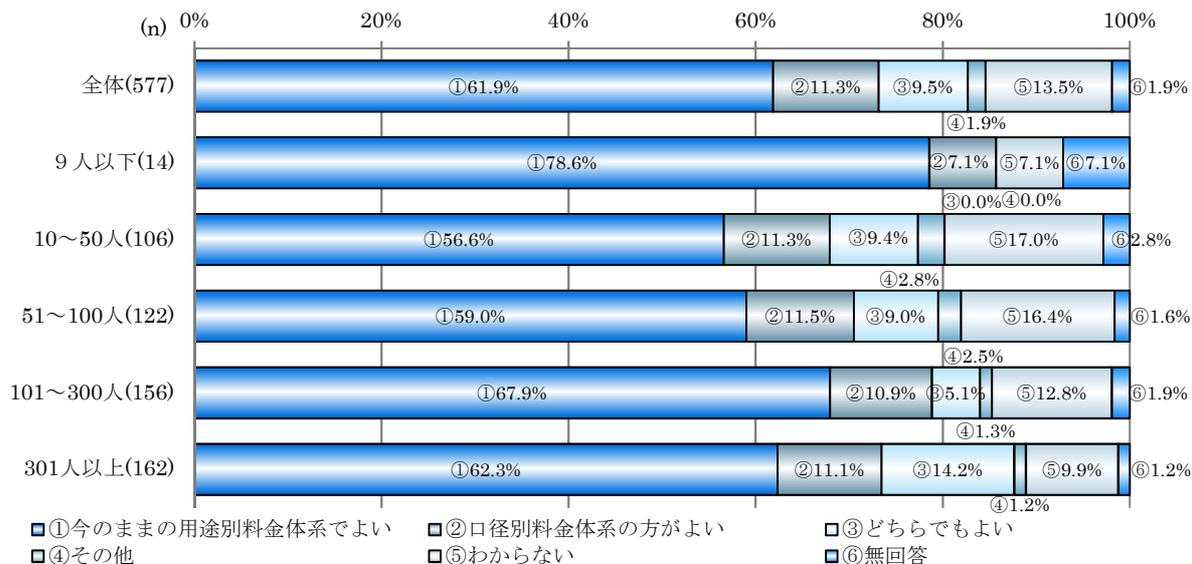
図表56 料金体系についての意識【単数回答】

「今のままの用途別料金体系でよい」が 61.9%と最も高い。次いで「口径別料金体系の方がよい」は 11.3%となった。



図表57 料金体系についての意識【業種別】

業種別にみると、「製造業」で「今のままの用途別料金体系でよい」が66.5%と高い。「生活関連サービス業、娯楽業」では「口径別料金体系の方がよい」が23.3%と比較的高い傾向がみられる。



図表58 料金体系についての意識【従業員数別】

従業員数別にみると、「101人～300人」では、「今のままの用途別料金体系でよい」が67.9%と高い。

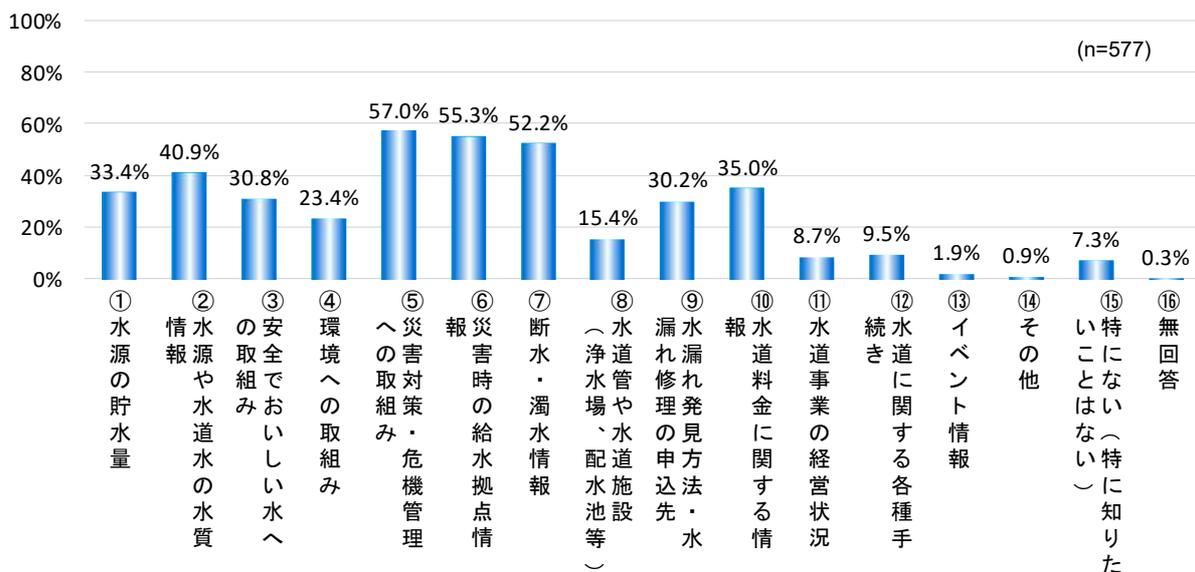
5 県営水道の広報活動等について

(1) 県営水道についての知りたい情報

【問 1 3】 あなたの事業所が県営水道に関して知りたい情報は次のどれですか。(いくつでも選び、○をつけてください。)

1. 水源の貯水量
2. 水源や水道水の水質情報
3. 安全でおいしい水への取組み
4. 環境への取組み
5. 災害対策・危機管理への取組み
6. 災害時の給水拠点情報
7. 断水・濁水情報
8. 水道管や水道施設（浄水場、配水池等）
9. 水漏れ発見方法・水漏れ修理の申込先
10. 水道料金に関する情報
11. 水道事業の経営状況
12. 水道に関する各種手続き
13. イベント情報
14. その他
15. 特にない（特に知りたいことはない）

① 単純集計・属性別集計



図表59 県営水道についての知りたい情報

全体では「災害対策・危機管理への取組み」が 57.0%と最も高く、「災害時の給水拠点情報」が 55.3%、「断水・濁水情報」が 52.2%で拮抗している。

第2章 5 県営水道の広報活動等について

図表 60 県営水道についての知りたい情報【業種別】

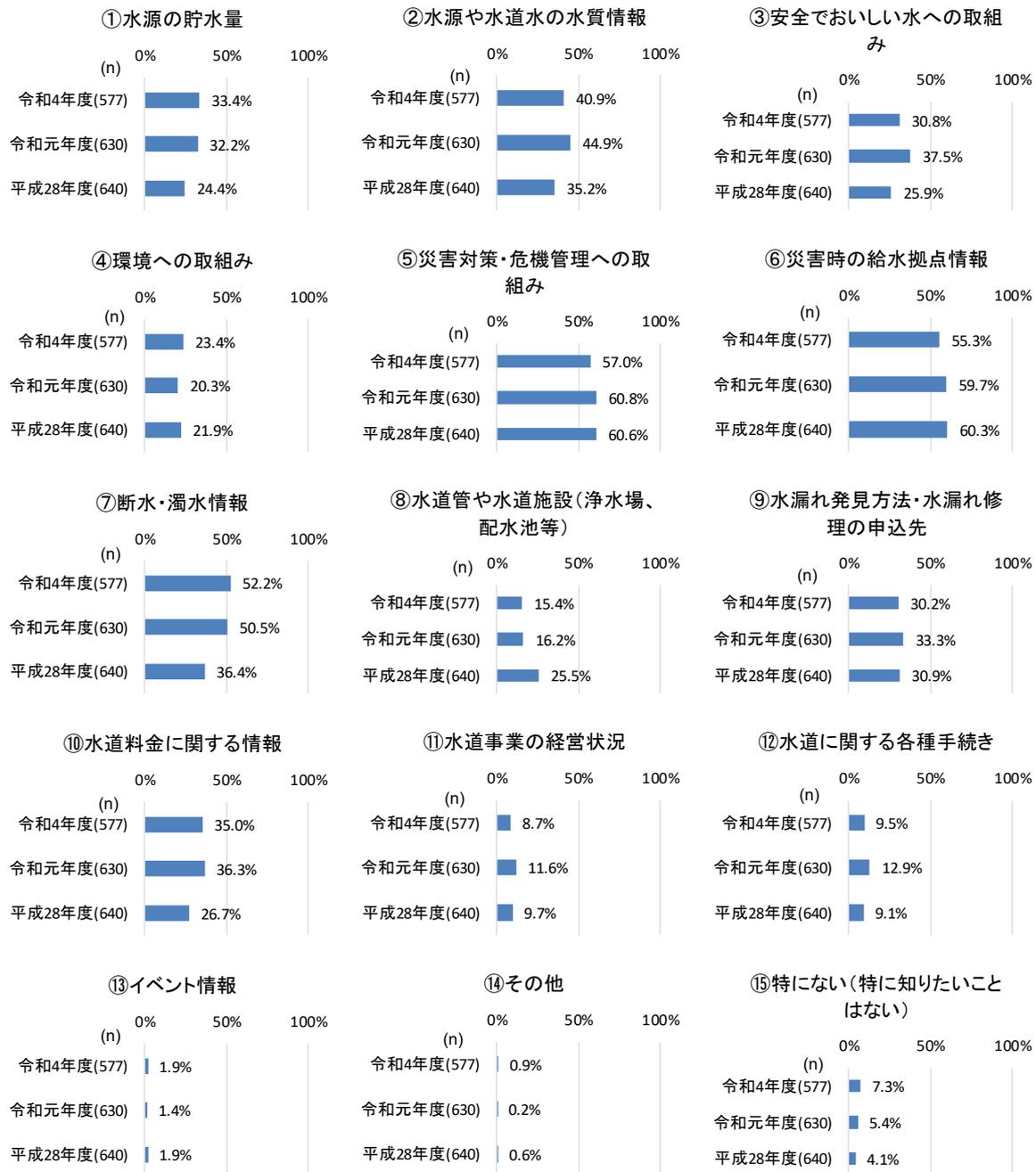
	全体	水源の貯水量	水源や水道水の水質情報	安全でおいしい水への取り組み	環境への取り組み	災害対策・危機管理への取り組み	災害時の給水拠点情報	断水・濁水情報	水道管や水道施設(浄水場、配水池等)	水漏れ発見方法・水漏れ修理の申込先	水道料金に関する情報	水道事業の経営状況	水道に関する各種手続き	イベント情報	その他	特になし(特に知りたいことはない)	無回答
全体	577 100.0%	193 33.4%	236 40.9%	178 30.8%	135 23.4%	329 57.0%	319 55.3%	301 52.2%	89 15.4%	174 30.2%	202 35.0%	50 8.7%	55 9.5%	11 1.9%	5 0.9%	42 7.3%	2 0.3%
製造業	179 100.0%	65 36.3%	87 48.6%	60 33.5%	57 31.8%	103 57.5%	90 50.3%	98 54.7%	31 17.3%	52 29.1%	57 31.8%	16 8.9%	19 10.6%	5 2.8%	2 1.1%	10 5.6%	0 0.0%
運輸業	8 100.0%	1 12.5%	1 12.5%	0 0.0%	1 12.5%	4 50.0%	3 37.5%	5 62.5%	0 0.0%	2 25.0%	1 12.5%	0 0.0%	1 12.5%	0 0.0%	0 0.0%	1 12.5%	0 0.0%
卸売、小売業	32 100.0%	13 40.6%	12 37.5%	12 37.5%	10 31.3%	21 65.6%	18 56.3%	13 40.6%	4 12.5%	10 31.3%	13 40.6%	5 15.6%	1 3.1%	0 0.0%	1 3.1%	1 3.1%	0 0.0%
不動産業、物品賃貸業	21 100.0%	5 23.8%	12 57.1%	7 33.3%	5 23.8%	13 61.9%	15 71.4%	18 85.7%	6 28.6%	8 38.1%	7 33.3%	3 14.3%	3 14.3%	0 0.0%	0 0.0%	2 9.5%	0 0.0%
飲食業	6 100.0%	1 16.7%	2 33.3%	5 83.3%	1 16.7%	1 16.7%	3 50.0%	3 50.0%	1 16.7%	2 33.3%	3 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
宿泊業	42 100.0%	14 33.3%	17 40.5%	11 26.2%	9 21.4%	20 47.6%	22 52.4%	20 47.6%	8 19.0%	12 28.6%	17 40.5%	3 7.1%	4 9.5%	0 0.0%	0 0.0%	4 9.5%	0 0.0%
医療、福祉	137 100.0%	45 32.8%	49 35.8%	40 29.2%	17 12.4%	88 64.2%	86 62.8%	65 47.4%	13 9.5%	36 26.3%	39 28.5%	10 7.3%	11 8.0%	2 1.5%	2 1.5%	11 8.0%	1 0.7%
教育、学習支援業	28 100.0%	14 50.0%	12 42.9%	15 53.6%	11 39.3%	19 67.9%	17 60.7%	19 67.9%	6 21.4%	12 42.9%	16 57.1%	4 14.3%	5 17.9%	1 3.6%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
生活関連サービス業、娯楽業	30 100.0%	11 36.7%	7 23.3%	5 16.7%	2 6.7%	12 40.0%	15 50.0%	10 33.3%	5 16.7%	8 26.7%	11 36.7%	1 3.3%	3 10.0%	1 3.3%	0 0.0%	3 10.0%	0 0.0%
その他のサービス業	21 100.0%	6 28.6%	10 47.6%	7 33.3%	7 33.3%	10 47.6%	10 47.6%	12 57.1%	4 19.0%	6 28.6%	7 33.3%	1 4.8%	1 4.8%	0 0.0%	0 0.0%	4 19.0%	0 0.0%
その他	73 100.0%	18 24.7%	27 37.0%	16 21.9%	15 20.5%	38 52.1%	40 54.8%	38 52.1%	11 15.1%	26 35.6%	31 42.5%	7 9.6%	7 9.6%	2 2.7%	0 0.0%	6 8.2%	1 1.4%

図表60 県営水道についての知りたい情報【業種別】

業種別にみると、「卸売、小売業」「医療、福祉」などで「災害対策・危機管理への取り組み」が高くなっている。

図表 61 県営水道についての知りたい情報【項目別経年比較】

② 経年比較



図表61 県営水道についての知りたい情報【項目別経年比較】

「水源の貯水量」(平成28年度24.4%→令和元年度32.2%→令和4年度33.4%)や「断水・濁水情報」(平成28年度36.4%→令和元年度50.5%→令和4年度52.2%)の割合が増加傾向となった。

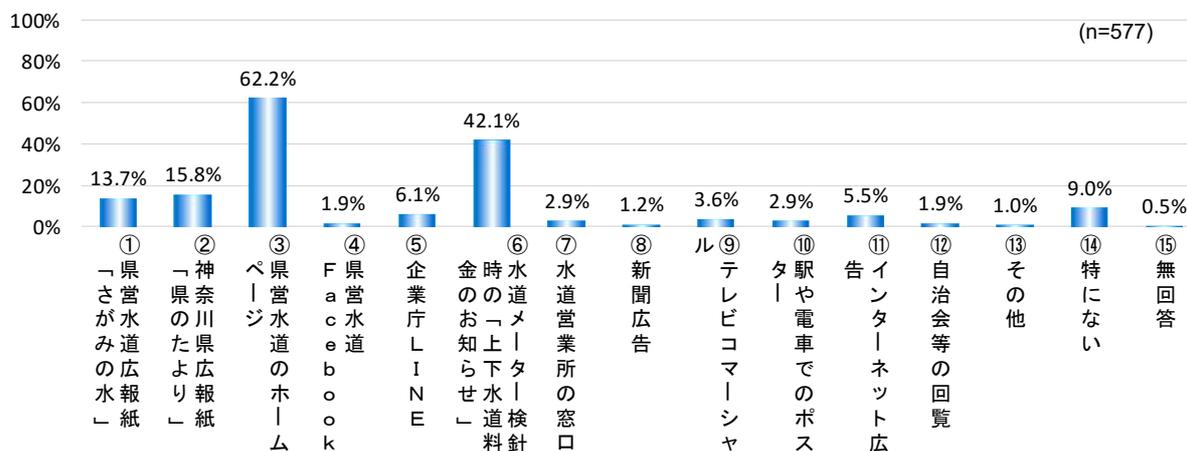
一方で、「災害時の給水拠点情報」(平成28年度60.3%→令和元年度59.7%→令和4年度55.3%)や「水道管や水道施設(浄水場、配水池等)」(平成28年度25.5%→令和元年度16.2%→令和4年度15.4%)などの割合は減少傾向となった。

(2) 県営水道に関する情報を知る手段

【問 1 4】あなたの事業所では県営水道に関する情報を何によって知りたいですか。(いくつでも選び、○をつけてください。)

1. 県営水道広報紙「さがみの水」
2. 神奈川県広報紙「県のたより」
3. 県営水道のホームページ
4. 県営水道 Facebook
5. 企業庁 LINE
6. 水道メーター検針時の「上下水道料金のお知らせ」
7. 水道営業所の窓口
8. 新聞広告
9. テレビコマーシャル
10. 駅や電車でのポスター
11. インターネット広告
12. 自治会等の回覧
13. その他
14. 特にない

① 単純集計・属性別集計



図表62 県営水道に関する情報を知る手段【業種別】

全体では「県営水道のホームページ」が 62.2%と最も高い。次いで「水道メーター検針時の「上下水道料金のお知らせ」」が 42.1%と続く。

第2章 5 県営水道の広報活動等について
 図表 63 県営水道に関する情報を知る手段【業種別】

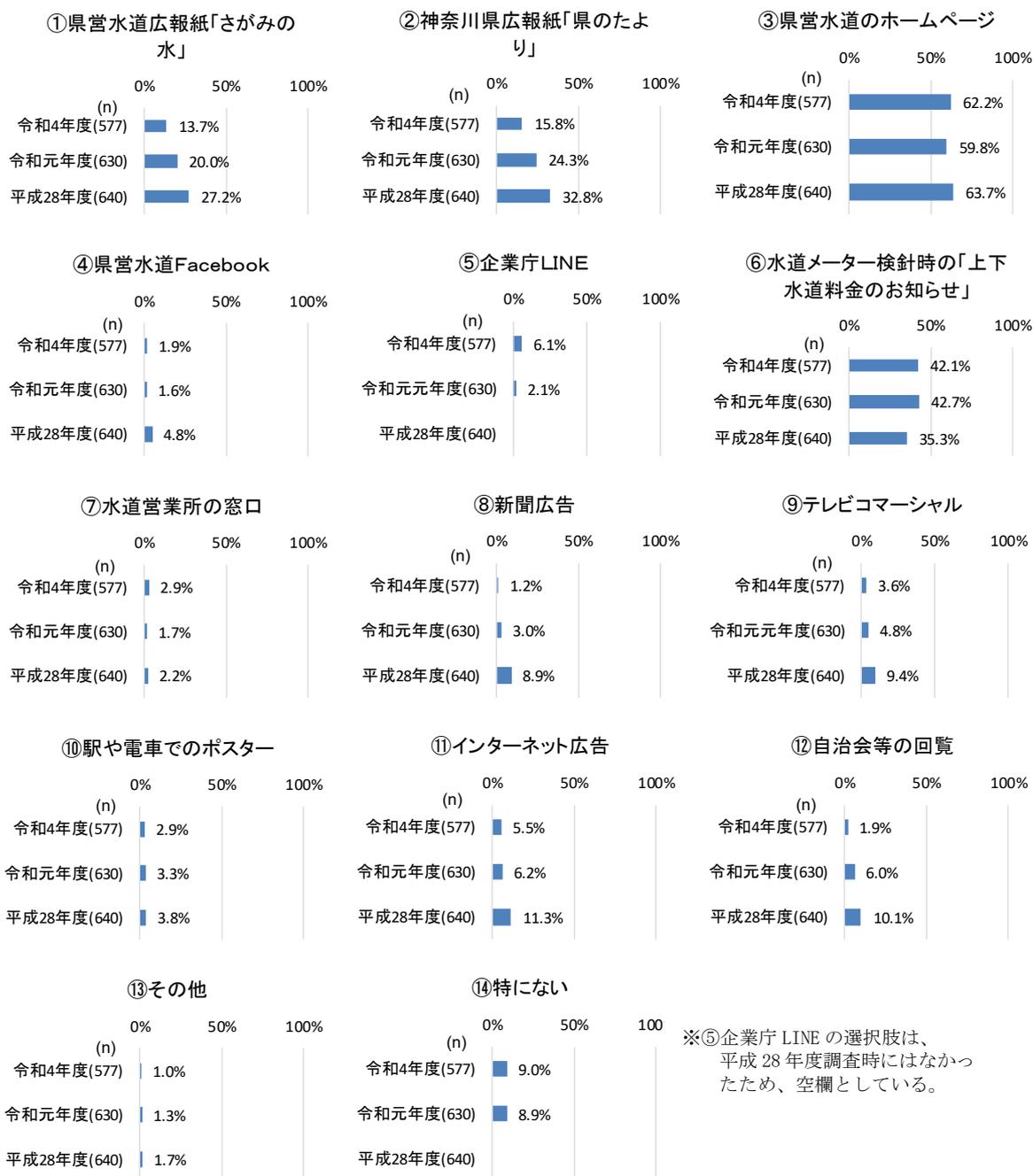
	全体	県営水道広報紙「さがみの水」	神奈川県広報紙「県のたより」	県営水道のホームページ	県営水道Facebook	企業庁LINE	水道メーター検針時の「上下水道料金のお知らせ」	水道営業所の窓口	新聞広告	テレビコマーシャル	駅や電車でのポスター	インターネット広告	自治会等の回覧	その他	特にない	無回答
全体	577 100.0%	79 13.7%	91 15.8%	359 62.2%	11 1.9%	35 6.1%	243 42.1%	17 2.9%	7 1.2%	21 3.6%	17 2.9%	32 5.5%	11 1.9%	6 1.0%	52 9.0%	3 0.5%
製造業	179 100.0%	28 15.6%	30 16.8%	125 69.8%	4 2.2%	9 5.0%	83 46.4%	8 4.5%	4 2.2%	5 2.8%	4 2.2%	8 4.5%	2 1.1%	3 1.7%	6 3.4%	1 0.6%
運輸業	8 100.0%	1 12.5%	0 0.0%	3 37.5%	0 0.0%	0 0.0%	3 37.5%	1 12.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 25.0%	0 0.0%
卸売、小売業	32 100.0%	3 9.4%	4 12.5%	20 62.5%	2 6.3%	4 12.5%	17 53.1%	1 3.1%	0 0.0%	3 9.4%	0 0.0%	5 15.6%	0 0.0%	0 0.0%	4 12.5%	0 0.0%
不動産業、物品賃貸業	21 100.0%	3 14.3%	3 14.3%	15 71.4%	0 0.0%	2 9.5%	7 33.3%	0 0.0%	0 0.0%	3 14.3%	3 14.3%	1 4.8%	0 0.0%	0 0.0%	2 9.5%	0 0.0%
飲食業	6 100.0%	0 0.0%	1 16.7%	4 66.7%	0 0.0%	0 0.0%	2 33.3%	0 0.0%	0 0.0%	1 16.7%	1 16.7%	1 16.7%	0 0.0%	0 0.0%	1 16.7%	0 0.0%
宿泊業	42 100.0%	5 11.9%	2 4.8%	26 61.9%	0 0.0%	2 4.8%	13 31.0%	1 2.4%	0 0.0%	1 2.4%	0 0.0%	0 0.0%	1 2.4%	0 0.0%	6 14.3%	0 0.0%
医療、福祉	137 100.0%	16 11.7%	22 16.1%	74 54.0%	2 1.5%	7 5.1%	54 39.4%	3 2.2%	3 2.2%	2 1.5%	2 2.9%	15 10.9%	5 3.6%	2 1.5%	17 12.4%	1 0.7%
教育、学習支援業	28 100.0%	9 32.1%	10 35.7%	19 67.9%	0 0.0%	4 14.3%	14 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 3.6%	0 0.0%	0 0.0%	1 3.6%	0 0.0%	2 7.1%	0 0.0%
生活関連サービス業、娯楽業	30 100.0%	3 10.0%	4 13.3%	18 60.0%	0 0.0%	1 3.3%	15 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 3.3%	2 6.7%	0 0.0%	1 3.3%	0 0.0%	1 3.3%	0 0.0%
その他のサービス業	21 100.0%	0 0.0%	1 4.8%	14 66.7%	0 0.0%	1 4.8%	6 28.6%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 4.8%	1 4.8%	0 0.0%	1 4.8%	4 19.0%	0 0.0%
その他	73 100.0%	11 15.1%	14 19.2%	41 56.2%	3 4.1%	5 6.8%	29 39.7%	3 4.1%	0 0.0%	4 5.5%	2 2.7%	1 1.4%	1 1.4%	0 0.0%	7 9.6%	1 1.4%

図表63 県営水道に関する情報を知る手段【業種別】

業種別でみると、「製造業」で「県営水道のホームページ」が69.8%と高い。また、「卸売、小売業」で「水道メーター検針時の「上下水道料金のお知らせ」は、53.1%と高い。

図表 64 県営水道に関する情報を知る手段【項目別経年比較】

② 経年比較



図表64 県営水道に関する情報を知る手段【項目別経年比較】

「県営水道広報紙「さがみの水」(平成28年度27.2%→令和元年度20.0%→令和4年度13.7%)や「神奈川県広報紙「県のとより」(平成28年度32.8%→令和元年度24.3%→令和4年度15.8%)などの紙媒体の割合は低下傾向となった。

一方で、「県営水道のホームページ」(平成28年度63.7%→令和元年度59.8%→令和4年度62.2%)や「企業庁LINE」(令和元年度2.1%→令和4年度6.1%)などの電子媒体の割合は増加傾向となった。

図表 66 全項目のまとめ(とても重要である+やや重要である計)【所在地別】

		全体	地震や豪雨などの災害に強い水道づくり	老朽化した水道管の更新	人口減少など大きな環境変化に対応した安定的な経営	情報通信技術(ICT)や人工知能(AI)などの新しい技術を活用した効率的な事業運営	安全でおいしい水づくり	県営水道の取組についての積極的な広報及び情報提供	水道料金を安い価格で維持している
	全体	577 100.0%	557 96.5%	557 96.5%	509 88.2%	414 71.8%	529 91.7%	333 57.7%	534 92.5%
相模原地域	相模原市中央区	50 100.0%	50 100.0%	50 100.0%	43 86.0%	36 72.0%	50 100.0%	30 60.0%	48 96.0%
	相模原市南区	40 100.0%	40 100.0%	40 100.0%	38 95.0%	28 70.0%	37 92.5%	23 57.5%	40 100.0%
	相模原市緑区	30 100.0%	28 93.3%	29 96.7%	25 83.3%	21 70.0%	28 93.3%	18 60.0%	28 93.3%
三浦地域 横須賀	鎌倉市	36 100.0%	35 97.2%	34 94.4%	33 91.7%	28 77.8%	33 91.7%	25 69.4%	31 86.1%
	逗子市	3 100.0%	3 100.0%	3 100.0%	3 100.0%	3 100.0%	3 66.7%	2 0.0%	2 66.7%
	葉山町	3 100.0%	3 100.0%	3 100.0%	3 100.0%	2 66.7%	3 100.0%	2 66.7%	3 100.0%
県央地域	厚木市	63 100.0%	59 93.7%	60 95.2%	53 84.1%	41 65.1%	55 87.3%	33 52.4%	57 90.5%
	大和市	39 100.0%	34 87.2%	37 94.9%	30 76.9%	26 66.7%	33 84.6%	17 43.6%	30 76.9%
	海老名市	31 100.0%	30 96.8%	30 96.8%	27 87.1%	19 61.3%	29 93.5%	19 61.3%	30 96.8%
	綾瀬市	17 100.0%	16 94.1%	15 88.2%	14 82.4%	13 76.5%	14 82.4%	13 76.5%	15 88.2%
	愛川町	6 100.0%	6 100.0%	6 100.0%	6 100.0%	6 100.0%	6 100.0%	3 50.0%	6 100.0%
湘南地域	平塚市	71 100.0%	68 95.8%	69 97.2%	67 94.4%	49 69.0%	65 91.5%	45 63.4%	65 91.5%
	藤沢市	76 100.0%	76 100.0%	75 98.7%	71 93.4%	56 73.7%	70 92.1%	41 53.9%	72 94.7%
	茅ヶ崎市	34 100.0%	34 100.0%	32 94.1%	28 82.4%	26 76.5%	31 91.2%	19 55.9%	32 94.1%
	伊勢原市	26 100.0%	26 100.0%	25 96.2%	21 80.8%	21 80.8%	25 96.2%	16 61.5%	25 96.2%
	寒川町	17 100.0%	17 100.0%	17 100.0%	16 94.1%	12 70.6%	17 100.0%	9 52.9%	17 100.0%
	大磯町	3 100.0%	3 100.0%	3 100.0%	3 100.0%	2 66.7%	2 66.7%	2 66.7%	3 100.0%
	二宮町	1 100.0%	1 100.0%	1 100.0%	1 100.0%	1 100.0%	1 100.0%	1 100.0%	1 100.0%
県西地域	小田原市	2 100.0%	2 100.0%	2 100.0%	2 100.0%	2 100.0%	2 100.0%	1 50.0%	2 100.0%
	箱根町	29 100.0%	26 89.7%	26 89.7%	25 86.2%	22 75.9%	26 89.7%	16 55.2%	27 93.1%

図表66 全項目のまとめ(とても重要である+やや重要である計)【所在地別】

所在地別に全項目の重要度(とても重要である+やや重要である計)をみると、相模原市中央区、相模原市南区で、重要度が100%となった項目が多い(7項目中3項目)。また、藤沢市、茅ヶ崎市で「地震や豪雨などの災害に強い水道づくり」の重要度が100%となった。

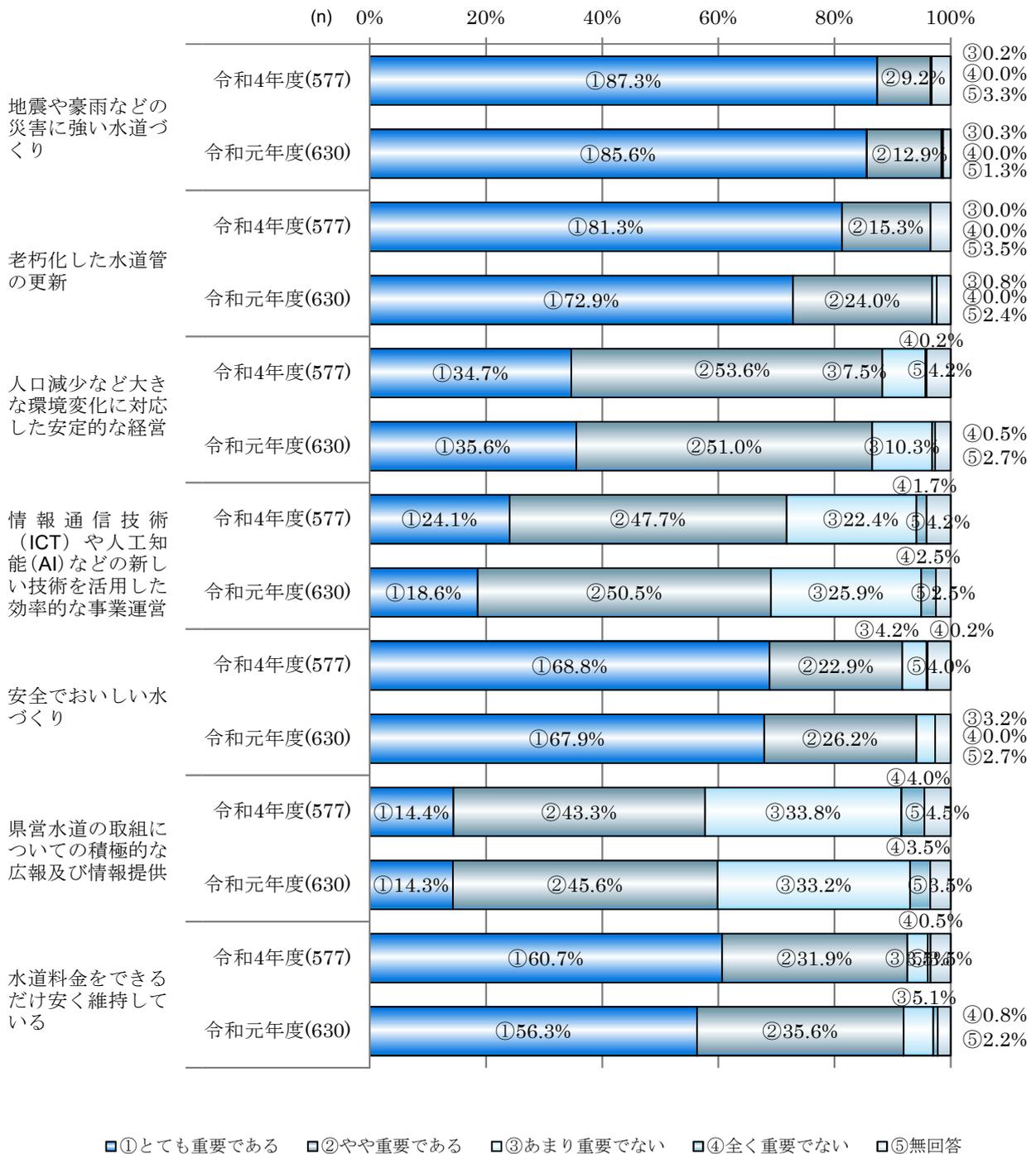
図表 67 全項目のまとめ(とても重要である+やや重要である計)【業種別】

	全体	地震や豪雨などの災害に強い水道づくり	老朽化した水道管の更新	人口減少など大きな環境変化に対応した安定的な経営	情報通信技術(ICT)や人工知能(AI)などの新しい技術を活用した効率的な事業運営	安全でおいしい水づくり	県営水道の取組についての積極的な広報及び情報提供	水道料金を安い価格で維持している
全体	577 100.0%	557 96.5%	557 96.5%	509 88.2%	414 71.8%	529 91.7%	333 57.7%	534 92.5%
製造業	179 100.0%	176 98.3%	176 98.3%	157 87.7%	126 70.4%	168 93.9%	93 52.0%	170 95.0%
運輸業	8 100.0%	8 100.0%	7 87.5%	6 75.0%	6 75.0%	6 75.0%	4 50.0%	7 87.5%
卸売、小売業	32 100.0%	30 93.8%	31 96.9%	27 84.4%	27 84.4%	28 87.5%	19 59.4%	27 84.4%
不動産業、物品賃貸業	21 100.0%	20 95.2%	20 95.2%	18 85.7%	14 66.7%	18 85.7%	15 71.4%	19 90.5%
飲食業	6 100.0%	5 83.3%	5 83.3%	5 83.3%	3 50.0%	5 83.3%	1 16.7%	5 83.3%
宿泊業	42 100.0%	38 90.5%	39 92.9%	36 85.7%	28 66.7%	38 90.5%	22 52.4%	37 88.1%
医療、福祉	137 100.0%	135 98.5%	133 97.1%	120 87.6%	95 69.3%	126 92.0%	84 61.3%	130 94.9%
教育、学習支援業	28 100.0%	27 96.4%	27 96.4%	26 92.9%	24 85.7%	25 89.3%	21 75.0%	25 89.3%
生活関連サービス業、娯楽業	30 100.0%	28 93.3%	29 96.7%	28 93.3%	21 70.0%	29 96.7%	16 53.3%	28 93.3%
その他のサービス業	21 100.0%	19 90.5%	19 90.5%	19 90.5%	16 76.2%	19 90.5%	12 57.1%	18 85.7%
その他	73 100.0%	71 97.3%	71 97.3%	67 91.8%	54 74.0%	67 91.8%	46 63.0%	68 93.2%

図表67 全項目のまとめ(とても重要である+やや重要である計)【業種別】

業種別に全項目の重要度(とても重要である+やや重要である計)をみると、「製造業」「医療、福祉」では、「地震や豪雨などの災害に強い水道づくり」「老朽化した水道管の更新」「水道料金を安い価格で維持している」などの割合が高い傾向がみられる。

② 経年比較



図表 68 県営水道の事業について【経年比較】

「地震や豪雨などの災害に強い水道づくり」では、「とても重要である」の割合が、令和元年度から令和4年度で、1.7ポイント、「老朽化した水道管の更新」では、8.4ポイント増加した。

一方で、「人口減少など大きな環境変化に対応した安定的な経営」では、「とても重要である」の割合が0.9ポイント減少した。

6 自由意見

本調査では、神奈川県営水道事業について36件のご意見・ご要望が寄せられた。それらを以下の項目に分類し、代表的なものを抽出し掲載した。なお、1人の回答者が複数の内容について記述している場合もあり、各件数を足し上げても総件数とは一致しない。

■最後に、神奈川県営水道事業についてのご意見をご自由にお書きください。

安定供給	災害対策について	10
	老朽管更新について	2
	(小計)	12
水質・水源	安全安心	8
	(小計)	8
経営	料金や支払い	13
	事業経営	5
	(小計)	18
広報・広聴、職員対応	広報・広聴・職員対応	5
	(小計)	5
その他(感謝、励ましを含む)	感謝・励まし	7
	その他	3
	(小計)	10

安定供給 (12件)

- ・基幹となる事業なので安定、安心、安全でおこなってほしい。
- ・災害時の対策を急いで行っていただきたいと思います。
- ・更新計画(老朽化した水道管の)が長期化すると、応急的な修繕費がかさむので、極力短い期間で実施を希望します。

水質・水源 (8件)

- ・医療、介護業務には水は不可欠である。感染対策に十分な水が確保できるようにお願いします。コストアップにならぬように配慮願いたい。
- ・日ごろより安全な水のご提供ありがとうございます。人口減少問題による運営の影響はどの分野に於いても課題かと存じます。引き続き安心安全な生活の基盤を維持頂けますよう、何卒よろしくをお願いします。

経営 (18件)

- ・水道料金請求ハガキが届いてから、納付期限までの期間が大変短いので、公官庁からの支払い処理事務が厳しい。まして納付期限日を、土、日、祝日に設定することは避けてほしい。

- ・料金も大事だが、水質や供給の安定を最優先としていただきたいです。採算重視による水道民営化は断固反対です。民営化するくらいなら、料金値上げがよいです。
- ・老朽化する設備等の維持管理を行いながら、水道料金を維持していくことの大変さ、難しくはあるものと思います。利用料金の上昇による対応だけでなく公費の充実や経営の効率化等の多面的な取組みを期待したいと思います。
- ・設備維持コストに見合った料金体系により、安全・安心の社会インフラを支えていただきたい。決してコストアップを容認という事ではありませんが…。今後も前向きな検討を応援致します。
- ・水は命に直結する大切なもの。水道事業の民営化の世界的な動きに乗じることなく、公益事業として堅持してほしい。
- ・重要なライフラインであり、会社の事業においても水はとても重要です。健全な運営、よろしくお願い致します。

広報・広聴、職員対応 (5 件)

- ・水道事業の状況について E メール等の配信が出来たら良い。プッシュ式での情報提供があると周知されやすい (要ユーザー登録制度)。
- ・相互情報交換の場として、SNS やスマートフォンアプリの活用を望みますが、LINE 等民間のツールより、公共性の高いツールを導入してほしいと思います。
- ・県営水道のしくみについて、知らないことが多いことを認識したため。基本的な事をわかりやすく周知していただけると、このような調査にも適切な回答ができるのではないかと感じた。

その他 (感謝、励まし等) (10 件)

- ・水道事業は、非常に大切な事業だと考えます。今後も取組みがんばって下さい。
- ・お世話になっております。水道は生活を支える上で最も重要なものだと思います。自然災害やデジタル化が進む上で弊害などもあると思いますが、引き続きよろしくお願い致します。日々の業務に感謝しております。
- ・ネットでの調査にしてほしい。

※各ご意見・ご要望の記述については、文意が損なわれないよう、ほぼ原文を掲載している。

第 3 章 設問間分析

図表 69 水道水以外の使用割合【問 1-1】×災害対策の進め方について【問4】

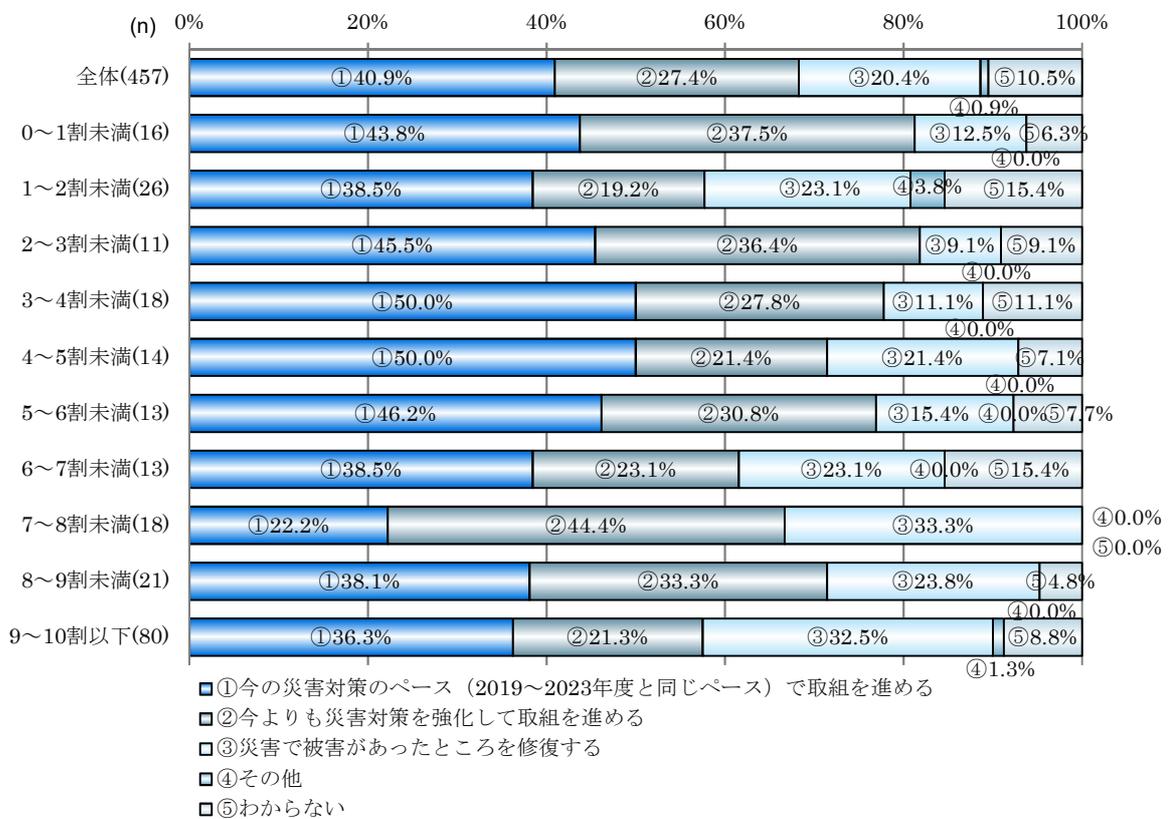
第3章 設問間分析

この章では、事業所調査の回答結果について、更なる活用を図るため、相互に関連すると考えられる2つの質問の回答を掛け合わせ、回答別の傾向の違いや関係性をみるなどの分析を行った。

1 水道施設の整備について

「問 4 災害対策の進め方について」や「問 6 今後の水道施設の更新及び維持管理について」などについて、地下水などの水道水以外を使用している事業者が水道施設の整備についてどのように考えているか、また水道料金についてどのように考えているか、クロス分析を行った。

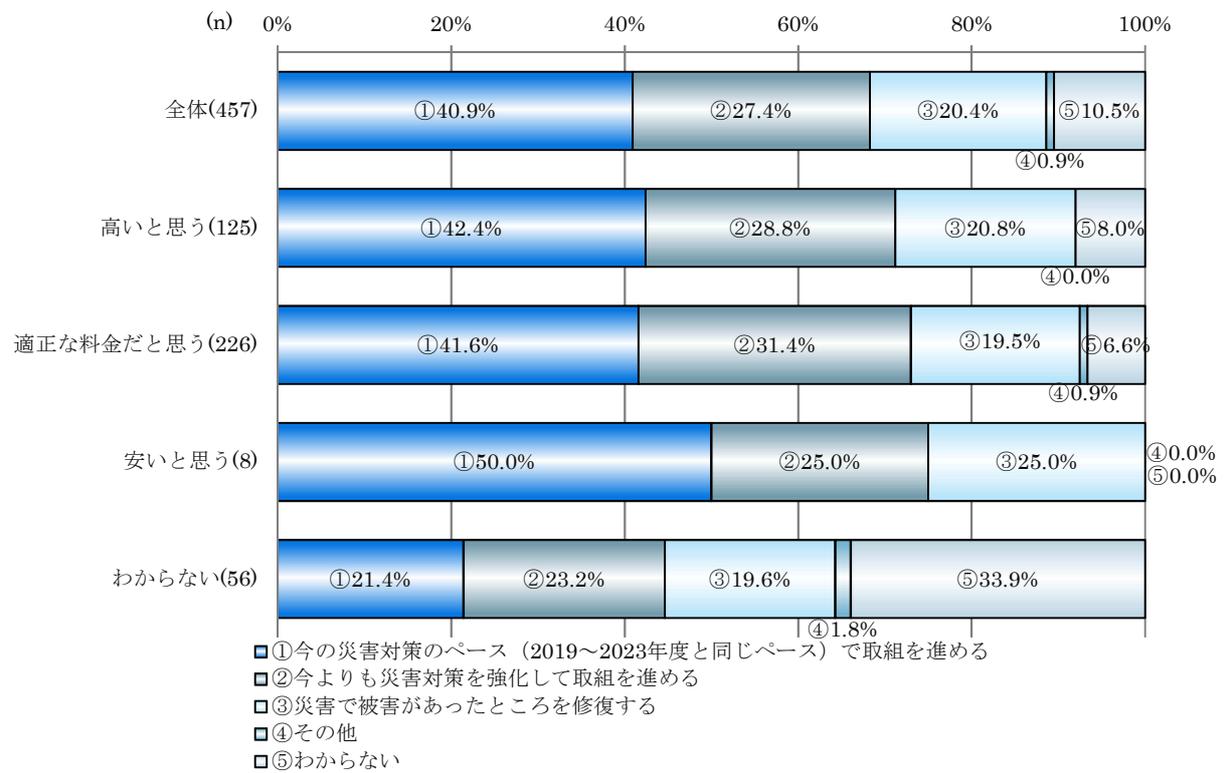
①水道水以外の使用割合（問 1 - 1）と災害対策の進め方について（問 4）の関係



図表69 水道水以外の使用割合【問 1-1】×災害対策の進め方について【問 4】

災害対策の進め方について水道水以外の使用割合別にみると、「9～10割以下」と回答した事業所では、「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」が36.3%と高い。

②上水道料金について（問7）と災害対策の進め方について（問4）の関係

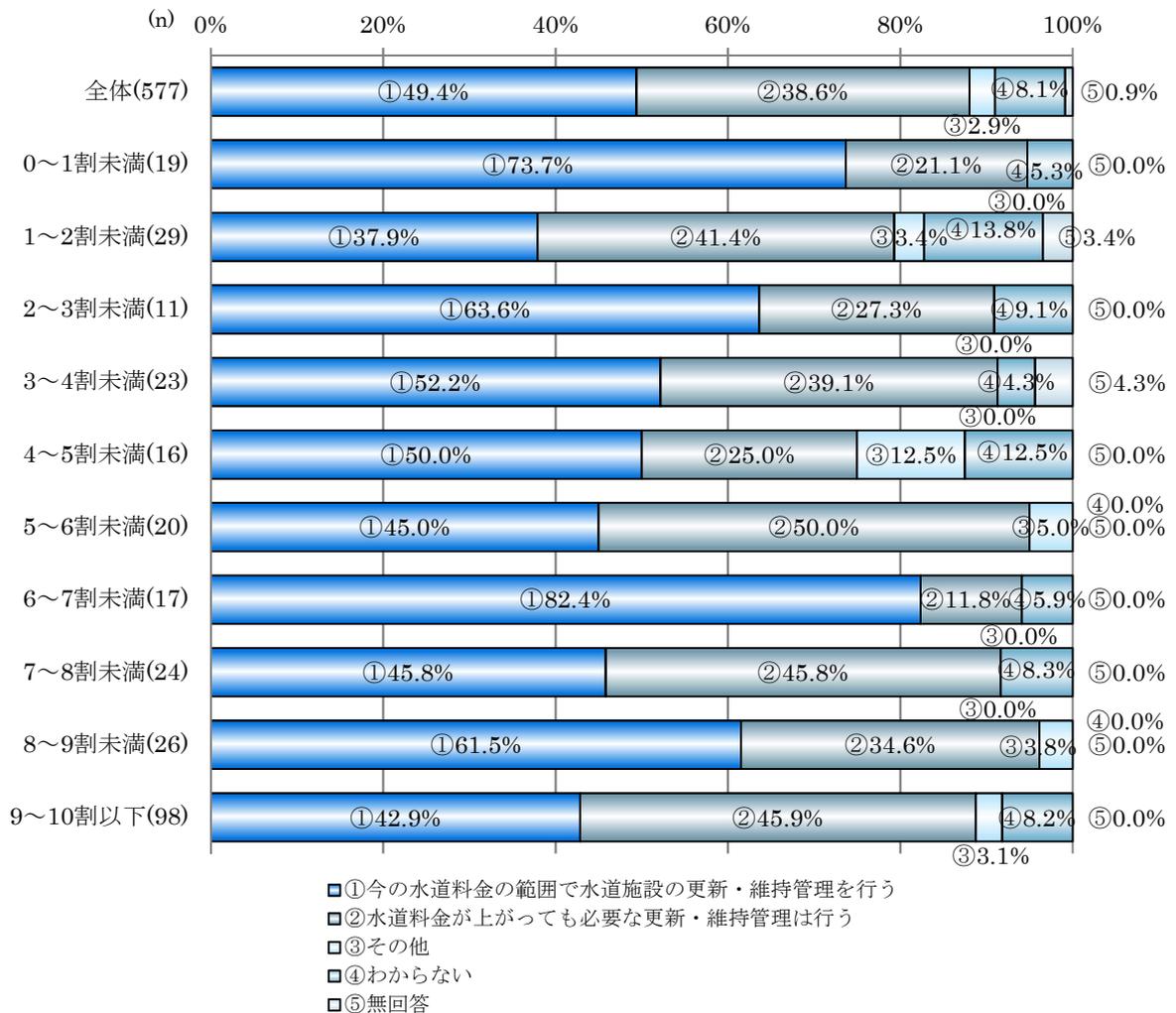


図表70 上水道料金について【問7】×災害対策の進め方について【問4】

災害対策の進め方について上水道料金の意識別にみると、いずれも「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」が最も高くなっており、次いで「今よりも災害対策を強化して取組を進める」となった。

図表 71 水道水以外の使用割合【問 1-1】×更新・維持管理についての意識【問6】

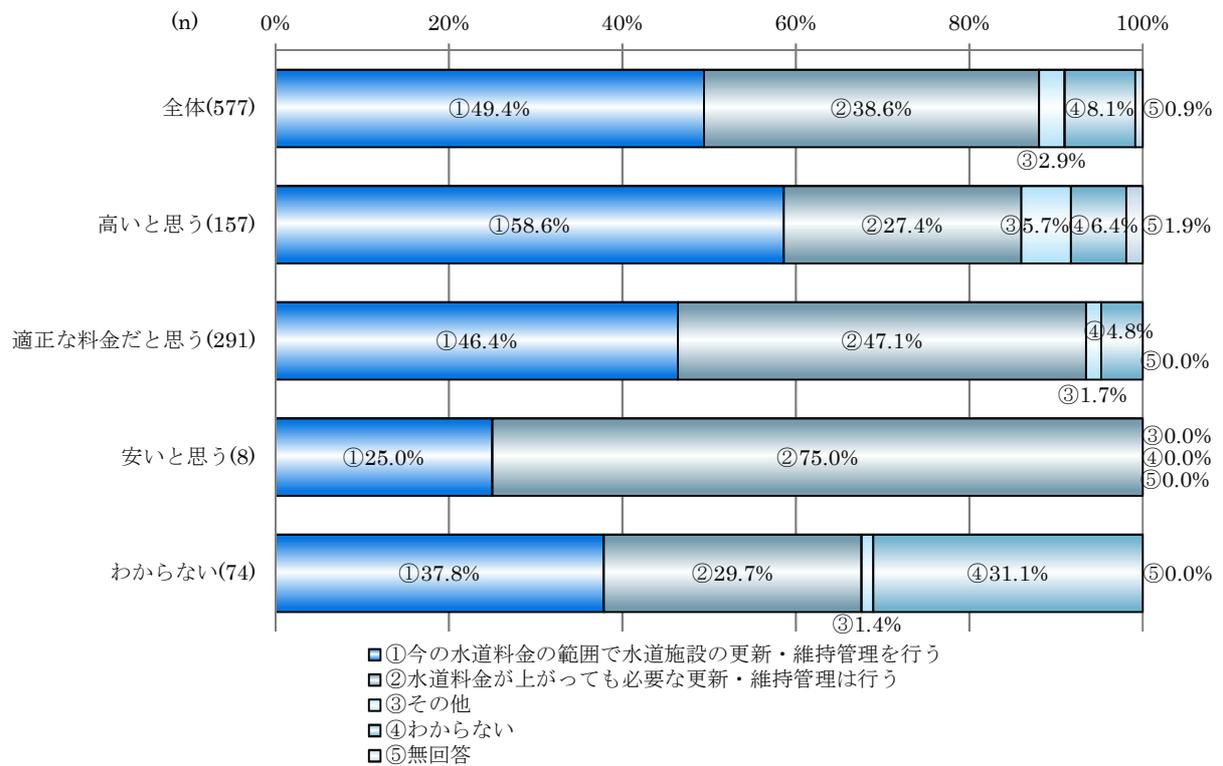
③水道水以外の使用割合（問 1 - 1）と今後の水道施設の更新及び維持管理について（問 6）の関係



図表71 水道水以外の使用割合【問 1-1】×更新・維持管理についての意識【問 6】

更新及び維持管理についての意識を水道水以外の使用割合別にみると、「9～10割以下」と回答した事業所では「水道料金が上がっても必要な更新・維持管理は行う」の割合が 45.9%と高い。

④上水道料金について（問7）と今後の水道施設の更新及び維持管理について（問6）の関係



図表72 上水道料金について【問7】と更新・維持管理についての意識【問6】

更新及び維持管理についての意識を上水道料金への意識別にみると、「高いと思う」と回答した事業所では「今の水道料金の範囲で水道施設の更新・維持管理を行う」が 58.6%と高い。また、「適正な料金だと思う」と回答した事業所では「水道料金が上がっても必要な更新・維持管理は行う」が 47.1%と高い。

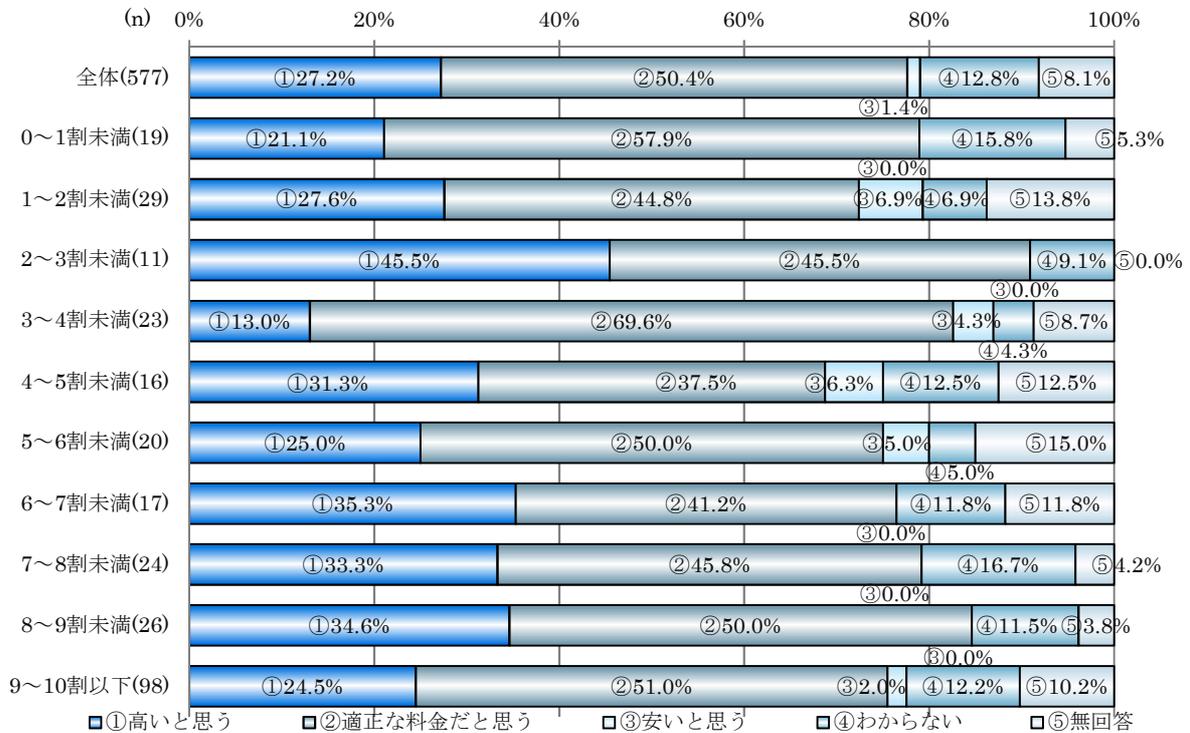
図表 73 水道水以外の使用割合【問1-1】×上水道料金について【問7】

2 上水道料金等について

「問7 上水道料金について」や「問9 基本料金についての意識」など、料金に関する回答について、影響を与えると考えられる質問とのクロス分析を行った。

(1) 上水道料金について

① 水道水以外の使用割合（問1-1）と上水道料金について（問7）の関係

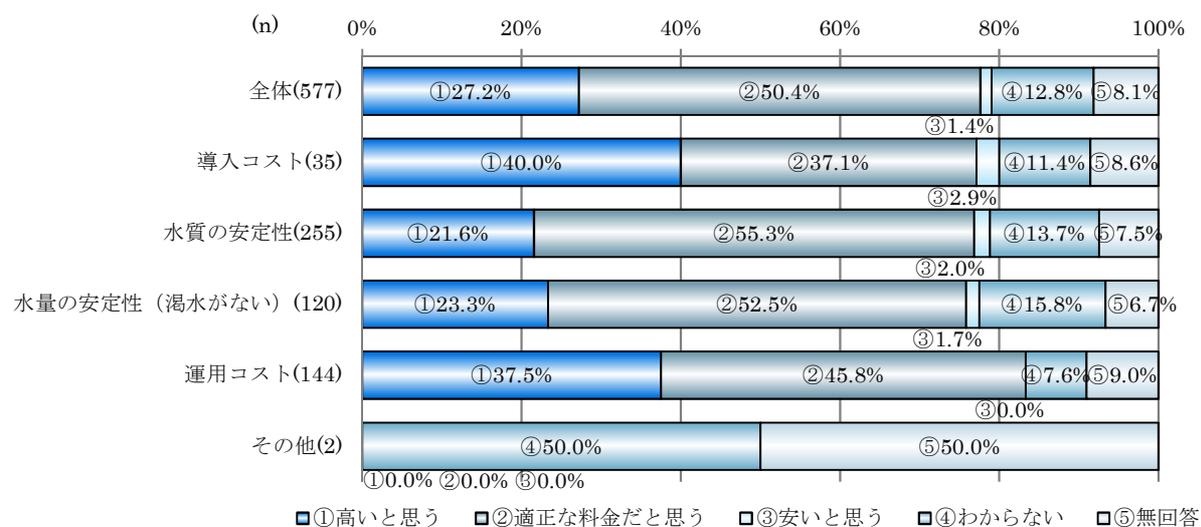


図表73 水道水以外の使用割合【問1-1】×上水道料金について【問7】

上水道料金について水道水以外の使用割合別にみると、「9～10割以下」と回答した事業所では「適正な料金だと思う」が51.0%と高い。

図表 74 水使用で一番考慮すること【問2】×上水道料金について【問7】

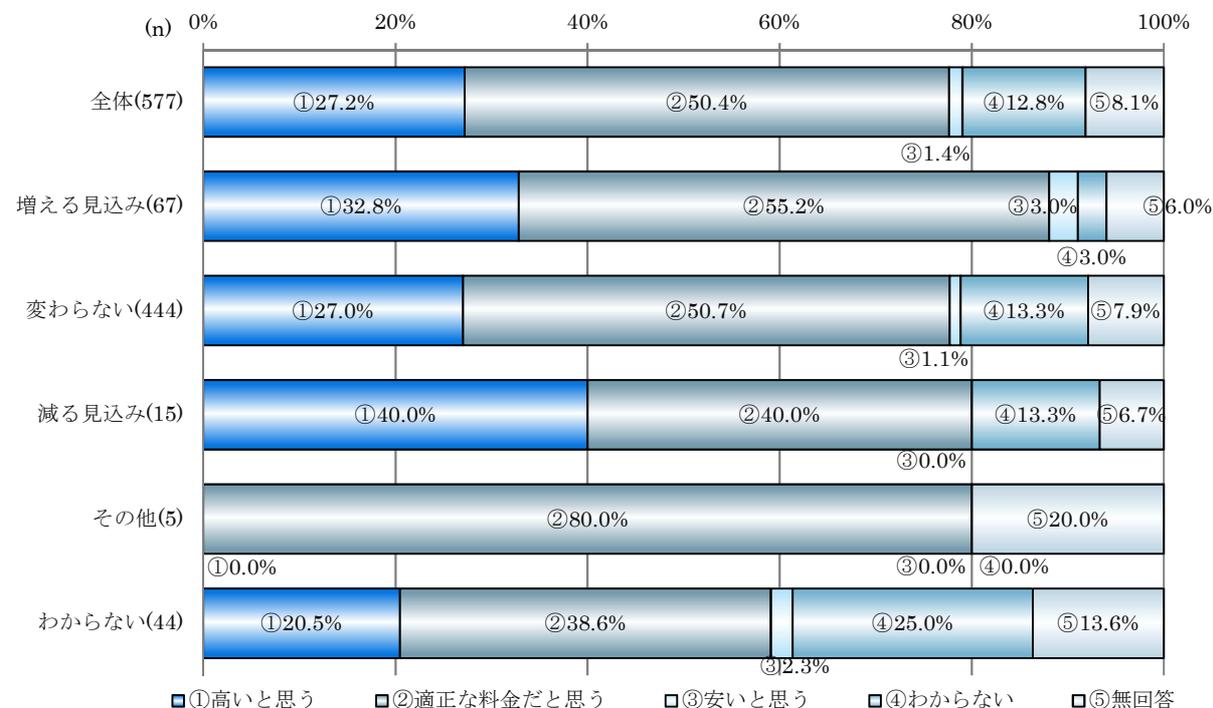
②水を使用するにあたり一番考慮すること（問2）と上水道料金について（問7）の関係



図表74 水使用で一番考慮すること【問2】×上水道料金について【問7】

上水道料金について水を使用するにあたり一番考慮すること別にみると、「水質の安定性」と回答した事業所では「適正な料金だと思う」が55.3%と高い。

③今後の水道水の使用量（問3）と上水道料金について（問7）の関係



図表75 今後の水道水の使用量【問3】×上水道料金について【問7】

上水道料金について今後の水道水の使用量別みると、「増える見込み」と回答した事業所では「適正な料金だと思う」が55.2%と高い。

図表 76 水道水以外の使用割合【問1-1】×上水道料金についての知識【問8】

(2) 水道料金についての認知度

① 水道水以外の使用割合（問1-1）と上水道料金についての知識（問8）の関係

	全体	水道事業は独立採算制で、主にお客さまからいただく水道料金の収入によって運営していること	たくさん水を使うと単価が高くなる料金体系であること	上水道料金は、2か月に1回検針して2か月分をまとめてお支払いいただいていること	市町が運営している下水道の使用料を上水道料金と合わせてお支払いいただいていること	基本料金と基本水量があること	水道水の価格は、同じ量のペットボトル水に比べて安いこと	家庭の生活用水である「家事用」を安価とし、産業用の水である「業務用」に多くの負担を求めていること	どれも知らない	無回答
全体	577 100.0%	270 46.8%	323 56.0%	446 77.3%	412 71.4%	333 57.7%	335 58.1%	190 32.9%	17 2.9%	5 0.9%
0～1割未満	19 100.0%	13 68.4%	12 63.2%	16 84.2%	14 73.7%	16 84.2%	11 57.9%	8 42.1%	0 0.0%	0 0.0%
1～2割未満	29 100.0%	10 34.5%	20 69.0%	21 72.4%	22 75.9%	17 58.6%	16 55.2%	12 41.4%	2 6.9%	0 0.0%
2～3割未満	11 100.0%	7 63.6%	7 63.6%	10 90.9%	11 100.0%	9 81.8%	8 72.7%	4 36.4%	0 0.0%	0 0.0%
3～4割未満	23 100.0%	14 60.9%	16 69.6%	18 78.3%	15 65.2%	19 82.6%	18 78.3%	5 21.7%	0 0.0%	0 0.0%
4～5割未満	16 100.0%	8 50.0%	10 62.5%	10 62.5%	14 87.5%	13 81.3%	9 56.3%	5 31.3%	0 0.0%	0 0.0%
5～6割未満	20 100.0%	9 45.0%	13 65.0%	17 85.0%	16 80.0%	15 75.0%	13 65.0%	7 35.0%	0 0.0%	0 0.0%
6～7割未満	17 100.0%	8 47.1%	13 76.5%	12 70.6%	14 82.4%	11 64.7%	13 76.5%	8 47.1%	0 0.0%	0 0.0%
7～8割未満	24 100.0%	10 41.7%	17 70.8%	19 79.2%	17 70.8%	12 50.0%	13 54.2%	4 16.7%	1 4.2%	0 0.0%
8～9割未満	26 100.0%	11 42.3%	13 50.0%	23 88.5%	20 76.9%	19 73.1%	15 57.7%	8 30.8%	0 0.0%	0 0.0%
9～10割以下	98 100.0%	39 39.8%	55 56.1%	81 82.7%	73 74.5%	58 59.2%	55 56.1%	32 32.7%	1 1.0%	0 0.0%

図表76 水道水以外の使用割合【問1-1】×上水道料金についての知識【問8】

上水道料金についての知識を水道水以外の使用割合別にみると、「9～10割以下」と回答した事業所では「上水道料金は、2か月に1回検針して2か月分をまとめてお支払いいただいていること」が82.7%と高い。

一方、「水道事業は独立採算制で、主にお客さまからいただく水道料金の収入によって運営していること」が39.8%と低い。

②今後の水道水の使用量（問3）と上水道料金についての知識（問8）の関係

	全体	水道事業は独立採算制で、主にお客さまからいただく水道料金の収入によって運営していること	たくさん水を使うと単価が高くなる料金体系であること	上水道料金は、2か月に1回検針して2か月分をまとめてお支払いいただいていること	市町が運営している下水道の使用料を上水道料金と合わせてお支払いいただいていること	基本料金と基本水量があること	水道水の価格は、同じ量のペットボトル水に比べて安いこと	家庭の生活用水である「家事用」を安価とし、産業用の水である「業務用」に多くの負担を求めていること	どれも知らない	無回答
全体	577 100.0%	270 46.8%	323 56.0%	446 77.3%	412 71.4%	333 57.7%	335 58.1%	190 32.9%	17 2.9%	5 0.9%
増える見込み	67 100.0%	38 56.7%	44 65.7%	53 79.1%	54 80.6%	46 68.7%	45 67.2%	30 44.8%	1 1.5%	0 0.0%
変わらない	444 100.0%	201 45.3%	241 54.3%	338 76.1%	317 71.4%	248 55.9%	254 57.2%	136 30.6%	14 3.2%	5 1.1%
減る見込み	15 100.0%	9 60.0%	11 73.3%	12 80.0%	11 73.3%	11 73.3%	10 66.7%	6 40.0%	1 6.7%	0 0.0%
その他	5 100.0%	2 40.0%	3 60.0%	4 80.0%	3 60.0%	4 80.0%	4 80.0%	4 80.0%	0 0.0%	0 0.0%
わからない	44 100.0%	18 40.9%	22 50.0%	38 86.4%	26 59.1%	22 50.0%	20 45.5%	12 27.3%	1 2.3%	0 0.0%

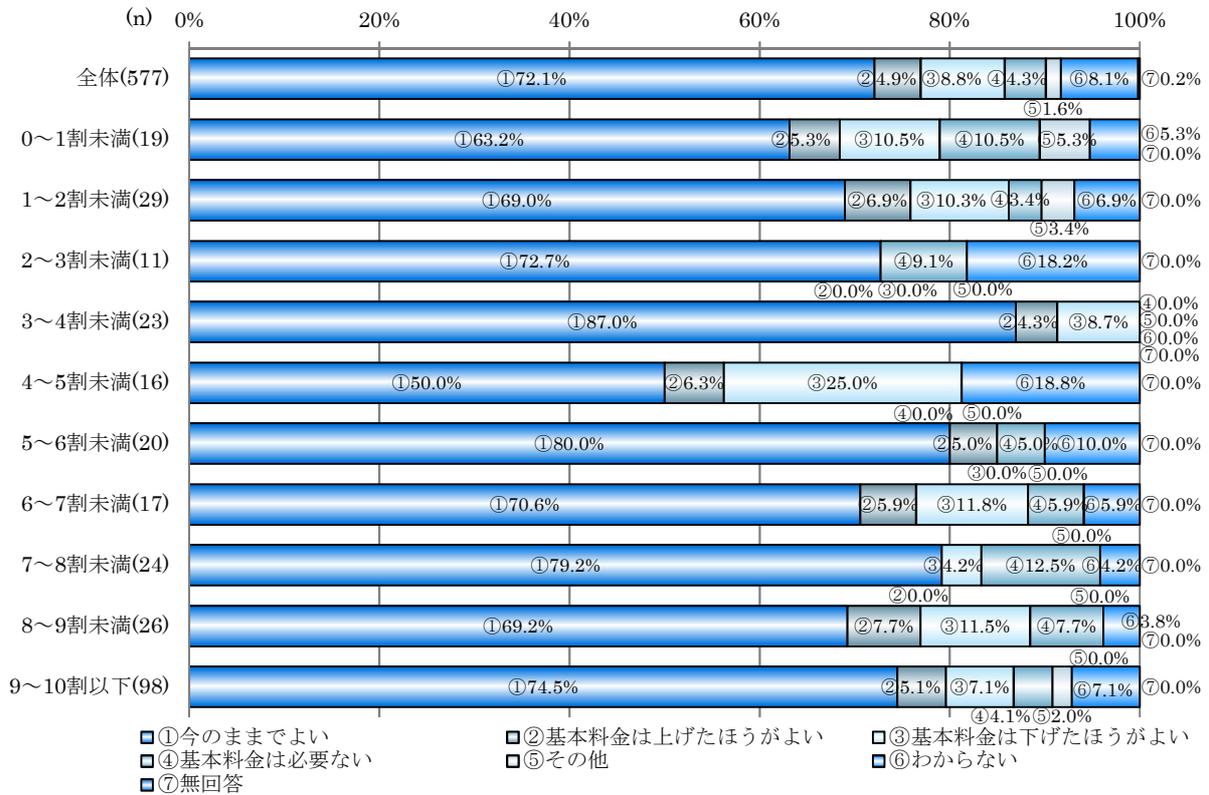
図表77 今後の水道水の使用量【問3】×上水道料金についての知識【問8】

上水道料金についての知識を今後の水道水の使用量別にみると、「増える見込み」と回答した事業所では、多くの項目で認知度が高くなっている。

図表 78 水道水以外の使用割合【問1-1】×基本料金についての意識【問9】

(3) 基本料金について

①水道水以外の使用割合（問1-1）と基本料金についての意識（問9）の関係

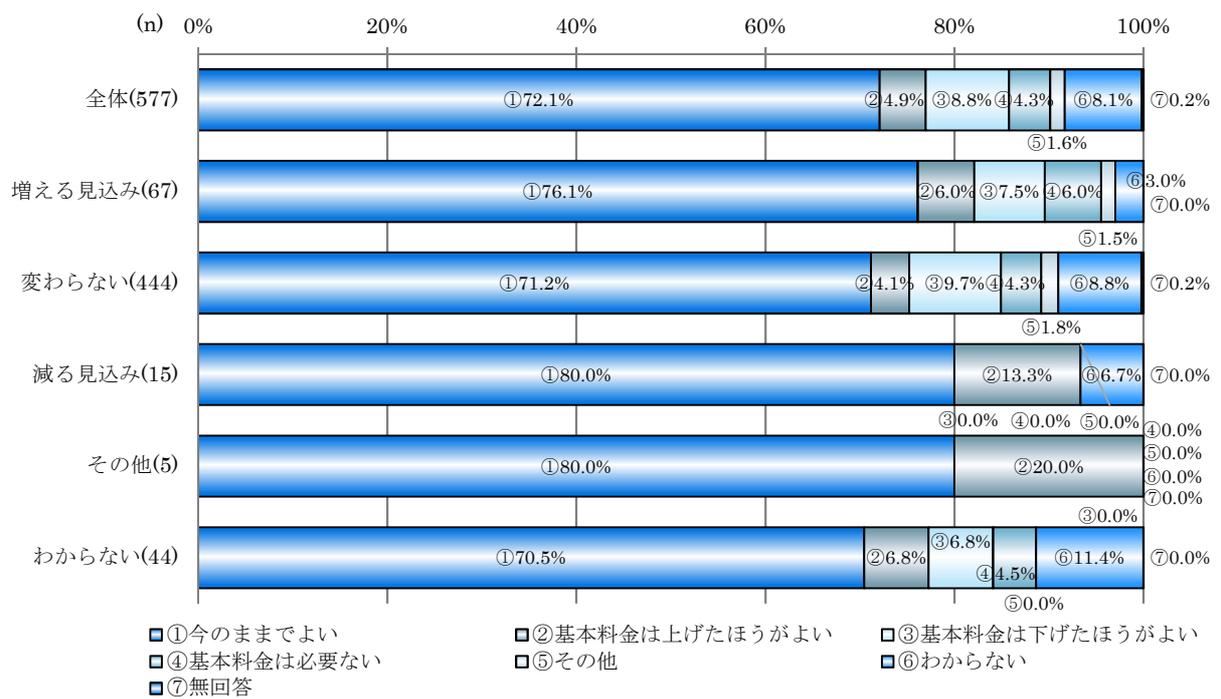


図表78 水道水以外の使用割合【問1-1】×基本料金についての意識【問9】

基本料金についての意識を水道水以外の水の割合別にみると、「9～10割以下」と回答した事業所では、「今のままでよい」の割合が74.5%となった。

図表 79 今後の水道水の使用量【問3】×基本料金についての意識【問9】

②今後の水道水の使用量（問3）と基本料金についての意識（問9）の関係



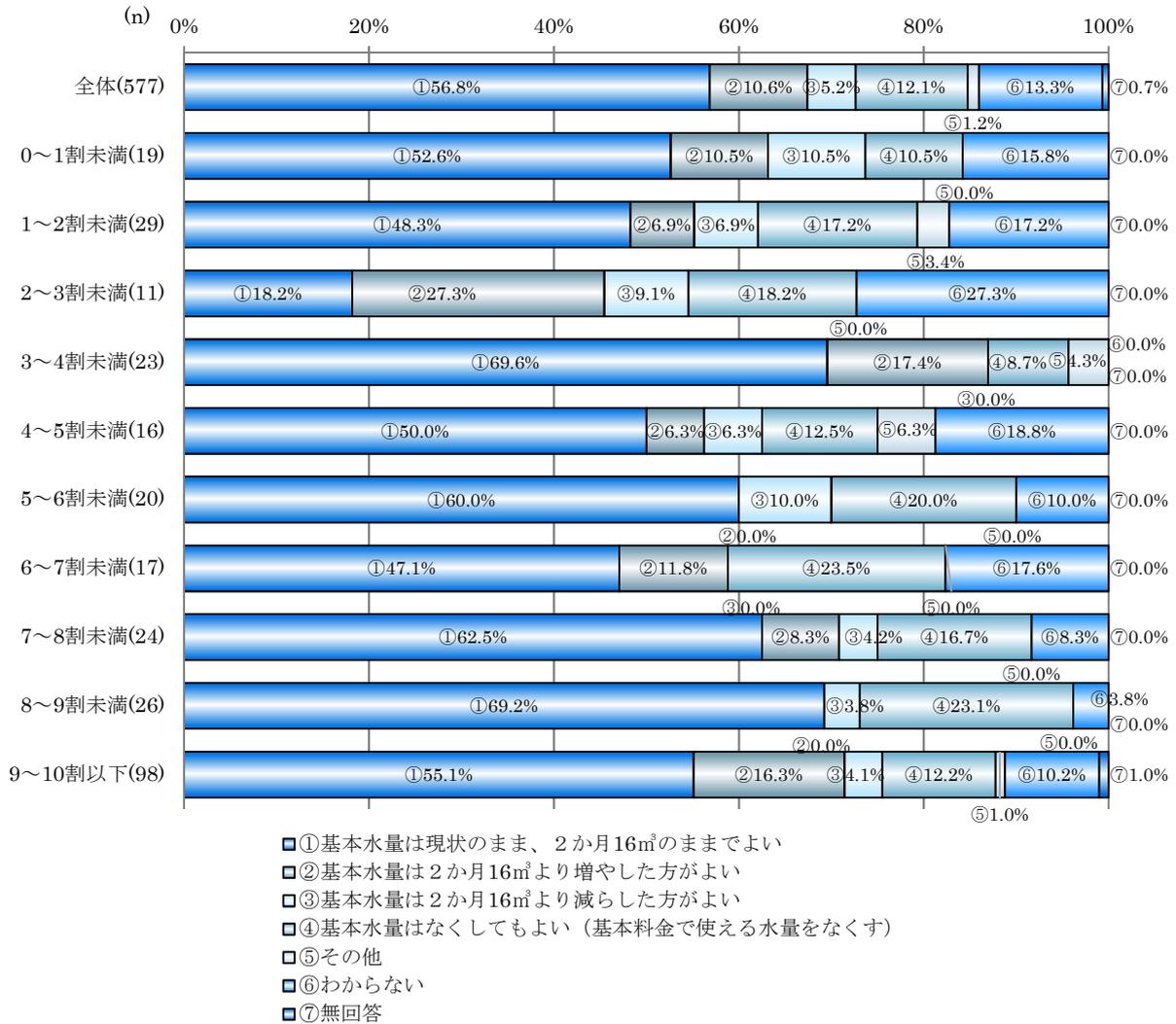
図表79 今後の水道水の使用量【問3】×基本料金についての意識【問9】

基本料金についての意識を今後の水道水の使用量別にみると、「増える見込み」と回答した事業所では「今のままでよい」が76.1%と高い。

図表 80 水道水以外の使用割合【問1-1】×基本水量についての意識【問10】

(4) 基本水量についての意識について

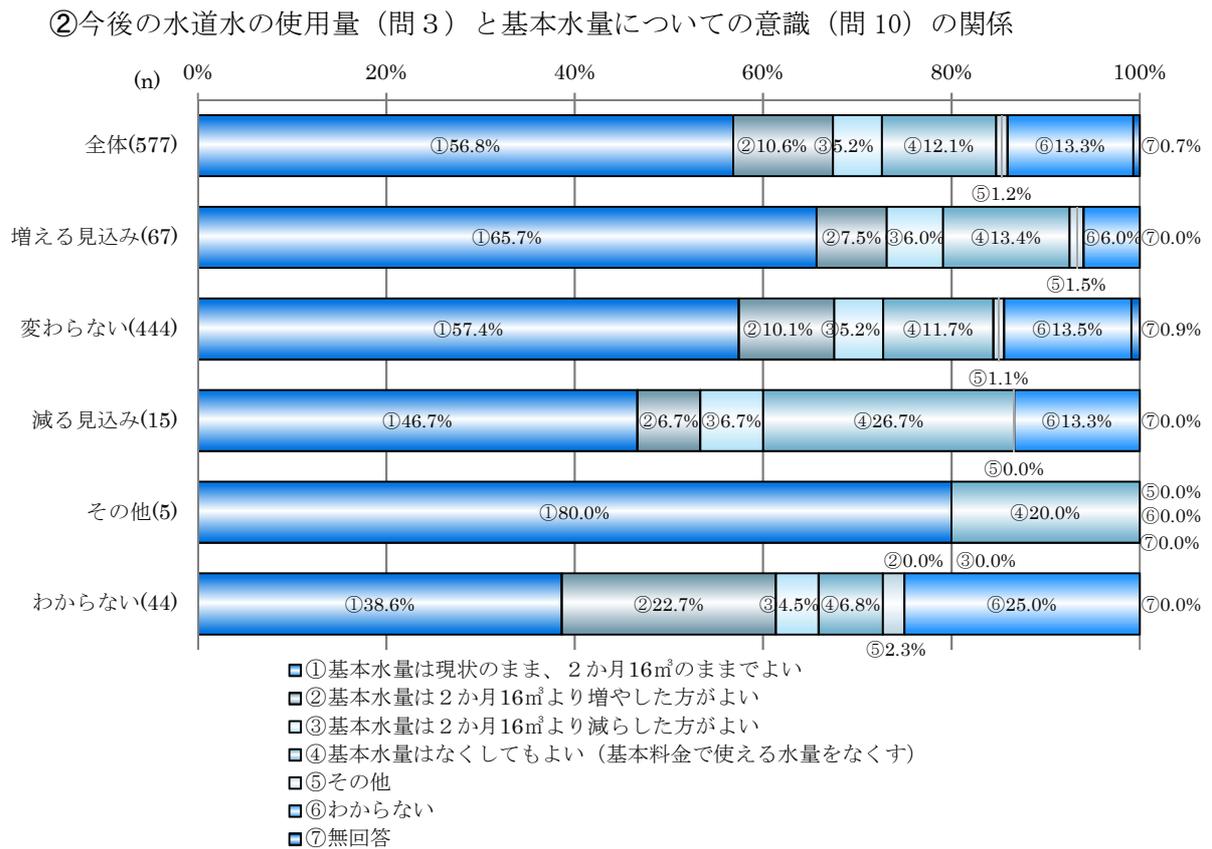
①水道水以外の使用割合（問1-1）と基本水量についての意識（問10）の関係



図表80 水道水以外の使用割合【問1-1】×基本水量についての意識【問10】

基本水量についての意識を水道水以外の使用割合別にみると、「9～10割以下」と回答した事業所では、「基本水量は現状のまま、2か月16㎡のままでよい」が55.1%と高い。

図表 81 今後の水道水の使用量【問3】×基本水量についての意識【問10】



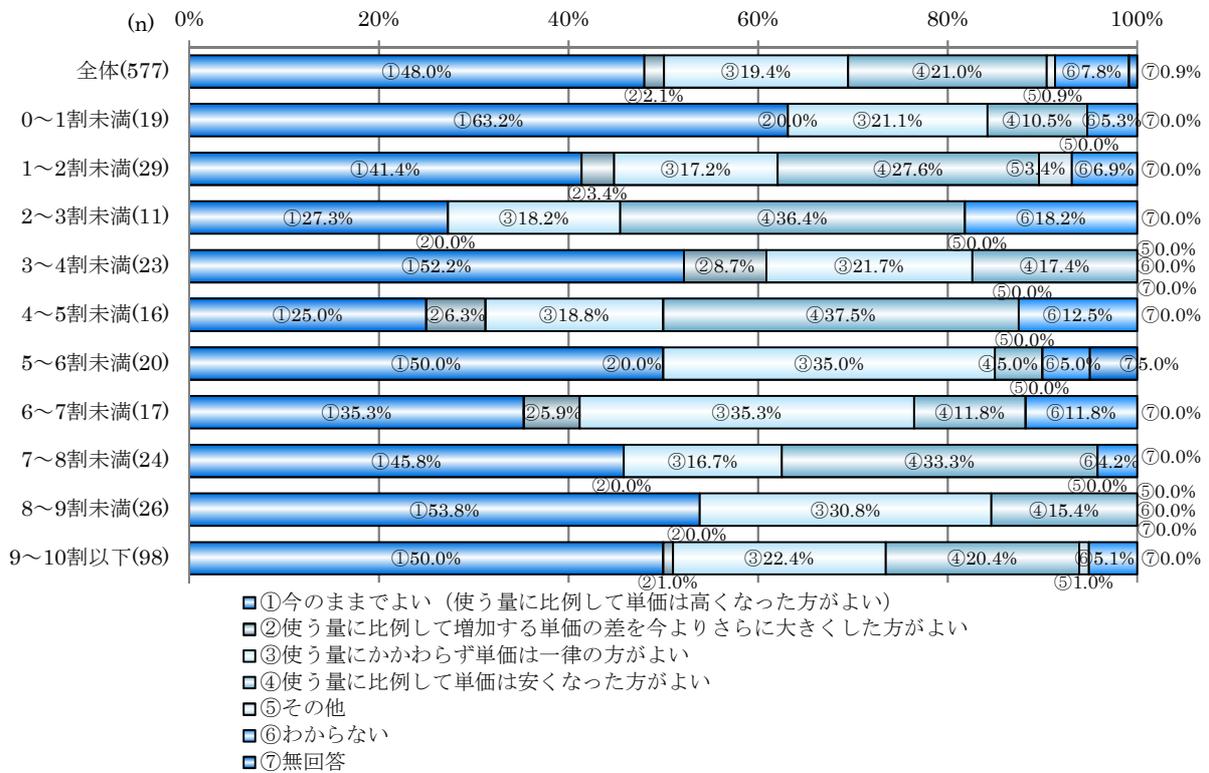
図表81 今後の水道水の使用量【問3】×基本水量についての意識【問10】

基本水量についての意識を今後の水道水の使用量別にみると、「増える見込み」と回答した事業所では「基本水量は現状のまま、2か月16m³のままでよい」が65.7%と高い。

図表 82 水道水以外の使用割合【問1-1】×従量料金についての意識【問 11】

(5) 従量料金について

①水道水以外の使用割合（問 1 - 1）と従量料金についての意識（問 11）の関係

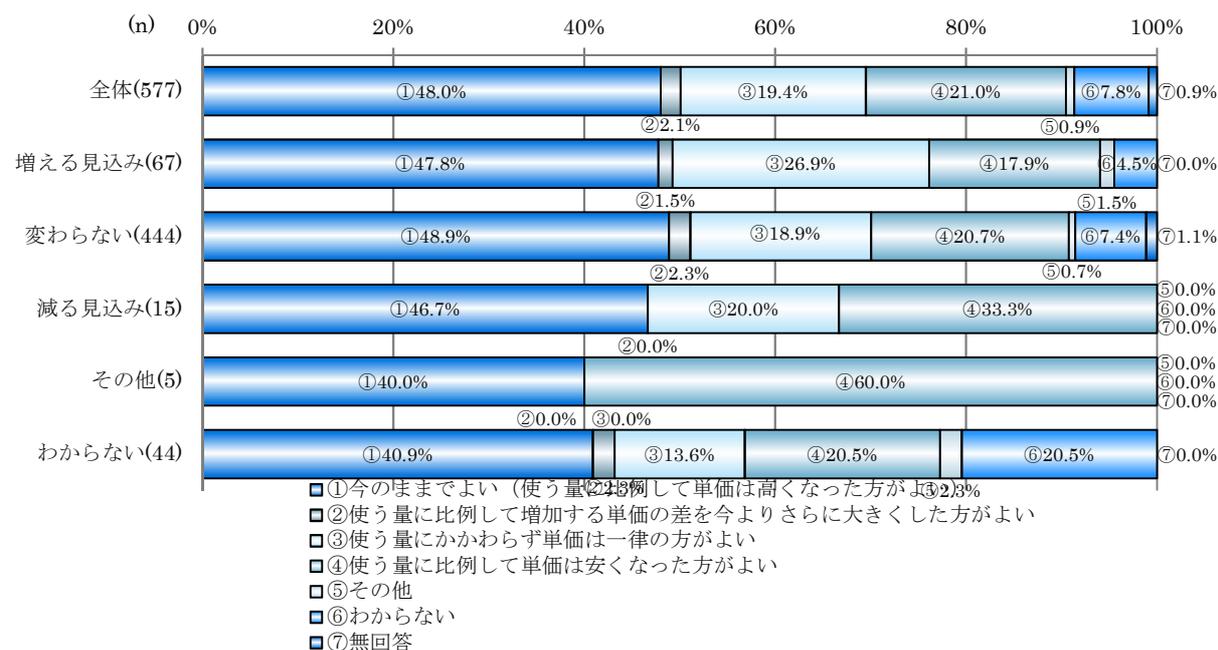


図表82 水道水以外の使用割合【問 1 - 1】×従量料金についての意識【問 11】

従量料金についての意識を水道水以外の使用割合別にみると、「9～10割以下」と回答した事業所では、「今のままでよい（使う量に比例して単価は高くなった方がよい）」が 50.0%と高い。

図表 83 今後の水道水の使用量【問3】×従量料金についての意識【問11】

②今後の水道水の使用量（問3）と従量料金についての意識（問11）の関係



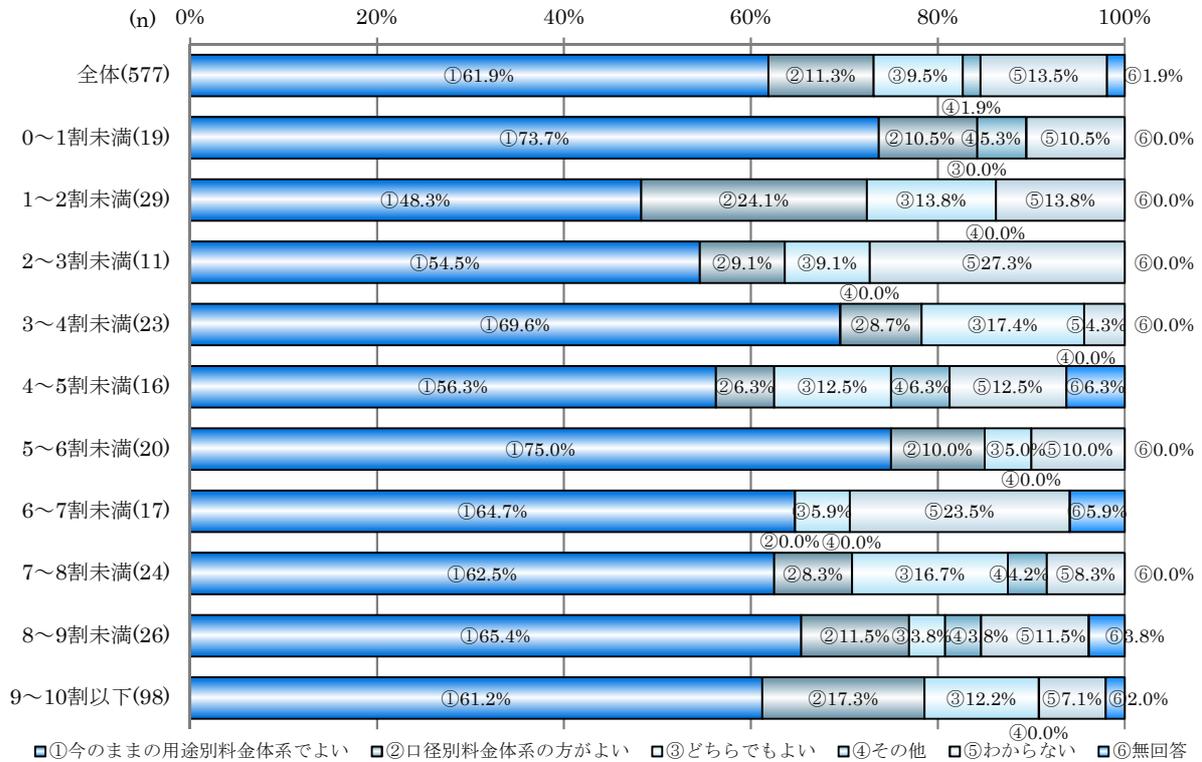
図表83 今後の水道水の使用量【問3】×従量料金についての意識【問11】

従量料金についての意識を今後の水道水の使用量別にみると、「増える見込み」「変わらない」と回答した事業所では、いずれも「今のままでよい（使う量に比例して単価は高くなった方がよい）」の割合が高い。

図表 84 水道水以外の使用割合【問1-1】×料金体系についての意識【問12】

(6) 料金体系へのあり方について

① 水道水以外の使用割合（問1-1）と料金体系のあり方（問12）の関係

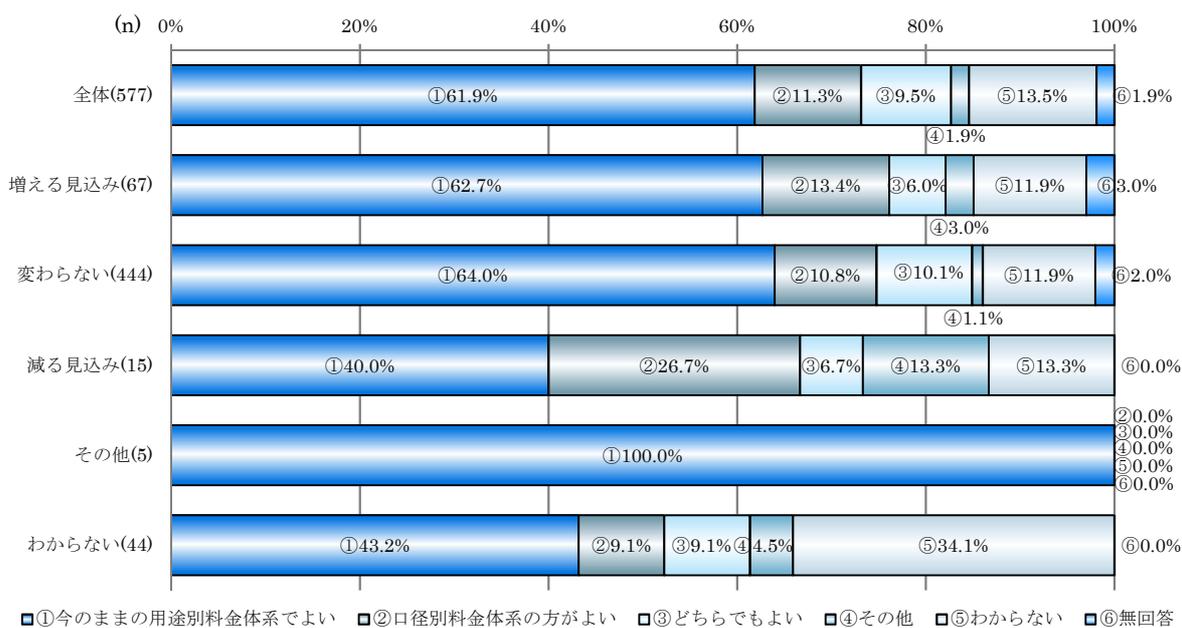


図表84 水道水以外の使用割合【問1-1】×料金体系についての意識【問12】

料金体系についての意識を水道水以外の使用割合別にみると、「9~10割以下」と回答した事業所では「口径別料金体系の方がよい」が17.3%となった。

図表 85 今後の水道水の使用量【問3】×料金体系についての意識【問12】

②今後の水道水の使用量（問3）と料金体系のあり方（問12）の関係



図表85 今後の水道水の使用量【問3】×料金体系についての意識【問12】

料金体系についての意識を今後の水道水の使用量別にみると、「増える見込み」と回答した事業所では「今のままの用途別料金体系でよい」が62.7%と高い。

③上水道料金について（問7）と料金体系のあり方（問12）の関係

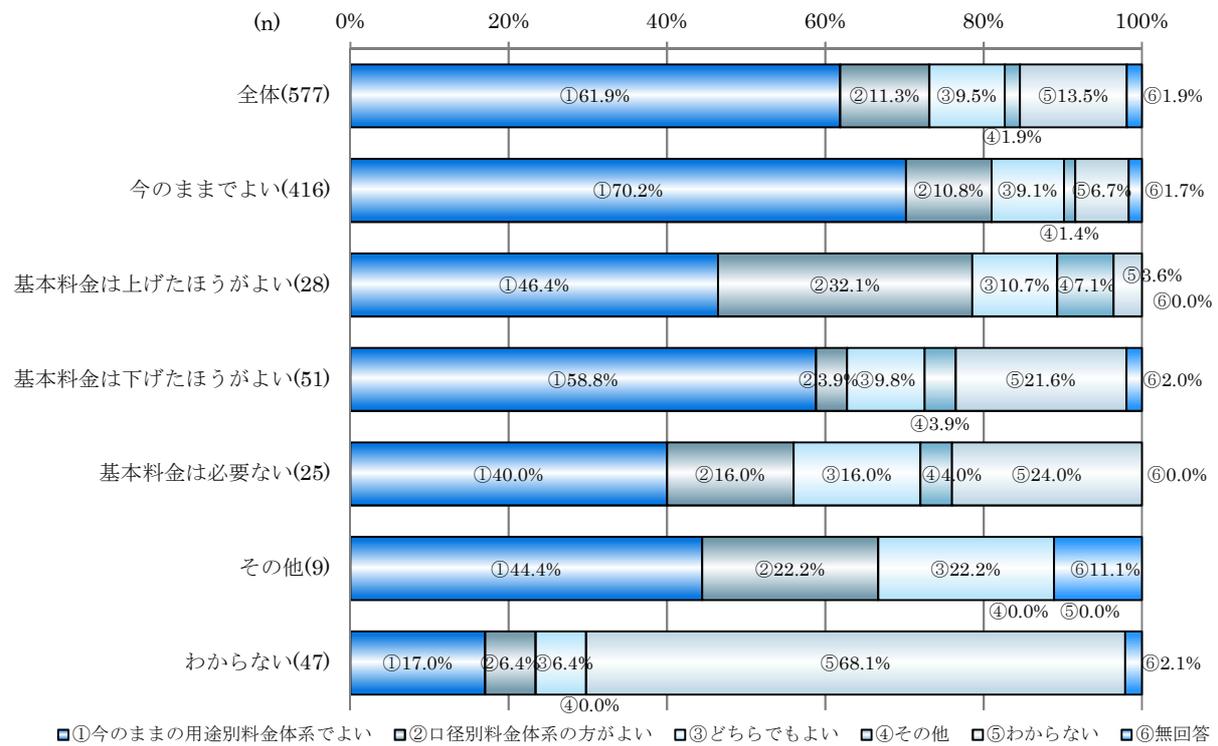


図表86 上水道料金について【問7】×料金体系についての意識【問12】

料金体系についての意識を上水道料金への意識別にみると、「高いと思う」と回答した事業所では「口径別料金体系の方がよい」が15.3%とやや高い。

図表 87 基本料金についての意識【問9】×料金体系についての意識【問12】

④基本料金についての意識（問9）と料金体系のあり方（問12）の関係

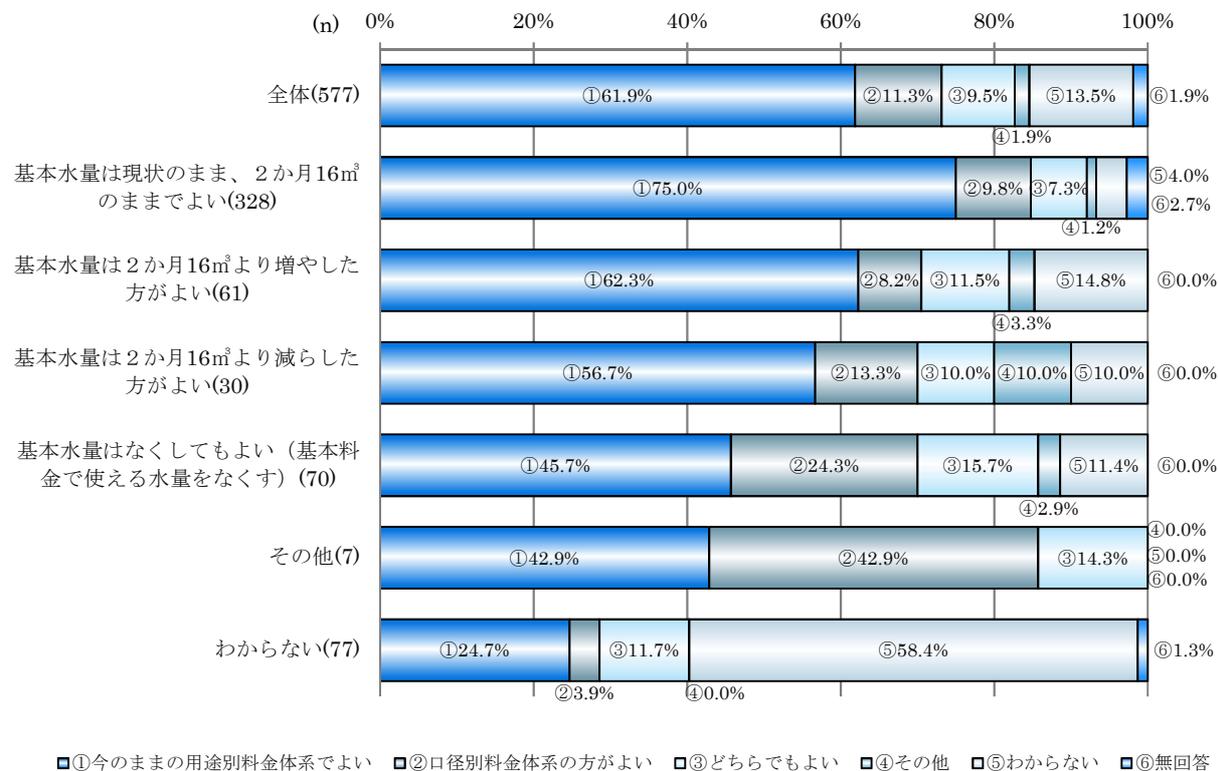


図表87 基本料金についての意識【問9】×料金体系についての意識【問12】

料金体系についての意識を基本料金についての意識別にみると、「今のままでよい」と回答した事業所では、「今のままの用途別料金体系でよい」が70.2%と高い。

図表 88 基本水量についての意識【問 10】×料金体系についての意識【問 12】

⑤基本水量についての意識（問 10）と料金体系のあり方（問 12）の関係



図表88 基本水量についての意識【問 10】×料金体系についての意識【問 12】

料金体系についての意識を基本水量についての意識別にみると、「基本水量は現状のまま、2か月16m³のままでよい」と回答した事業所では、「今のままの用途別料金体系でよい」が75.0%と高い。

第4章 調査票

神奈川県営水道についての事業所調査 〈調査票〉

令和4年7月

この調査票は、事業所の総務ご担当者や水道施設全般を管理している部署等、水道の使用状況を把握している方がご記入していただきますよう、よろしくお願いいたします。

ご記入にあたってのお願い

1. この調査票は、事業所としてのお考えをご回答ください。
2. 選択式の設問には、該当する項目の番号に○印をつけてください。
3. 質問によって、○は（1つだけ）（いくつでも）と回答数を指定していますので、その範囲内で選択してください。
4. ご回答が「その他」に該当する場合は、（ ）内に具体的な内容を記入してください。
5. 筆記用具の種類、色は問いません。
6. ご不明な点などがございましたら、下記までお問い合わせください。

ご回答いただきましたこの調査票は、同封の返信用封筒（切手は不要です。）に入れ、**令和4年7月15日（金）**までにご投函くださいますようお願いいたします。

【お問い合わせ先・調査主体】

神奈川県企業庁企業局水道部経営課 経営企画グループ

〒231-8588 横浜市中区日本大通1

電話 (045)210-7219（平日 8:30～17:15）

URL <http://www.pref.kanagawa.jp/docs/r4a/kensuiosirase/ishiki.html>

※この調査は、神奈川県企業庁が下に記載の機関に委託しています。

株式会社綜研情報工芸

〒105-0014 東京都港区芝二丁目3-3 JRE 芝二丁目大門ビル7階

■最初に事業所のことについてお伺いします。該当する番号に○をつけてください。

【F1】 事業所の所在地はどちらですか。

1. 愛川町	2. 厚木市	3. 綾瀬市
4. 伊勢原市	5. 海老名市	6. 大磯町
7. 小田原市	8. 鎌倉市	9. 相模原市中央区
10. 相模原市南区	11. 相模原市緑区	12. 寒川町
13. 逗子市	14. 茅ヶ崎市	15. 二宮町
16. 箱根町	17. 葉山町	18. 平塚市
19. 藤沢市	20. 大和市	

【F2】 事業所の業種は次のどれに該当しますか。

1. 製造業	2. 運輸業
3. 卸売、小売業	4. 不動産業、物品賃貸業
5. 飲食業	6. 宿泊業
7. 医療、福祉	8. 教育、学習支援業
9. 生活関連サービス業、娯楽業	10. その他のサービス業
11. その他（具体的に： _____）	

【F3】 事業所の従事者数は何人ですか。

1. 9人以下	2. 10～50 人
3. 51～100 人	4. 101～300 人
5. 301 人以上	

II. 今後の水道水使用の見込みについてお伺いします。

【問3】 今後、水道水の使用量の変化について、どのように見込んでいますか。

(1つだけ選び、○をつけてください。)

1. 増える見込み	2. 変わらない	3. 減る見込み
4. その他(具体的に: _____)	5. わからない	

「1.」「3.」以外をご回答の方は【問5】へお進みください。

【問3】で「1. 増える見込み」に○をつけた場合に、お答えください。

【問3-1】 その理由についてあてはまるものはどれですか。

(1つだけ選び、○をつけてください。)

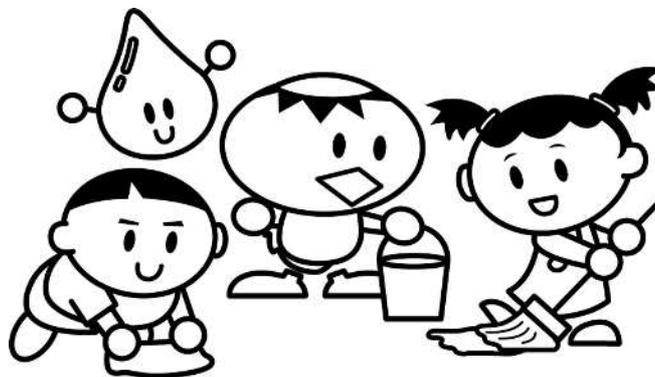
1. 地下水の水質に問題があり、水道水に切り替えを検討している
2. その他の理由で水道水に切り替えを検討している (その他の理由: _____)
3. 生産体制の見直しにより他から生産ラインを移す予定がある
4. 製品等の生産量の増加が見込まれる
5. その他(具体的に: _____)
6. わからない

【問3】で「3. 減る見込み」に○をつけた場合に、お答えください。

【問3-2】 その理由についてあてはまるものはどれですか。

(1つだけ選び、○をつけてください。)

1. 地下水の使用又は使用増を検討している
2. 地下水以外の水(再生水等)の使用又は使用増を検討している
3. 製品等の生産量の減少が見込まれる
4. 生産体制の見直しにより他に移転することを検討している
5. その他(具体的に: _____)
6. わからない



III. 県営水道の事業について

【問4】 災害対策についてお聞きします。

【県営水道が進めている災害対策】

(参考：神奈川県営水道事業経営計画ホームページ)

<http://www.pref.kanagawa.jp/docs/r4a/sui-keikaku.html>



- ◆ 県営水道では、2019年度から5年間の「神奈川県水道事業経営計画」を定め、この計画に基づき災害対策の取組を進めています。

- ◆ 水道管路の更新にあたり、震度7の地震にも耐震性があるとされている「耐震継手管」への更新を進めており、地震に強い水道管の割合が向上するように取り組んでいます。

地震に強い水道管の割合の向上

- 2019年度当初 (20%)
→ 2023年度目標 (24%)



<耐震継手管>

水道管と水道管をつなぐ「継手」部分が鎖構造になっており管が伸び縮みしながら揺れを吸収するとともに、突部構造により水道管の抜け出しを防ぐことのできる離脱防止機能付きの水道管

- ◆ 災害用指定配水池等*の耐震化を進める
※大規模地震の際に飲料水を確保していくため、浄水場から最初に送水される配水池で、各地域に配水する拠点となる「一次配水池」や、災害時に水を確保する機能を備えている「災害用指定配水池」を優先して耐震化を進めています。

- 2019年度当初 (14箇所)
→ 2023年度目標 (26箇所)
⇒ 2023年度には給水区域内の各市町内にある1か所以上の災害用指定配水池が耐震化されることとなります。



<配水池耐震化工事>

配水池内の柱、壁、床をコンクリートで補強

- ◆ 安定給水の確保
浄水場と主要な配水池をつなぐ基幹管路や、災害協力病院等の災害時における重要な施設への供給管路を優先して更新・耐震化を行っています。

あなたの事業所では、今後の災害対策の進め方についてどのように進めたらよいと思いますか。

(事業所としてのお考えに近いものを1つだけ選び、○をつけてください。)

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 (具体的に： _____)
5. わからない

【県営水道が行っている水道管の更新】

(参考：神奈川県営水道事業経営計画(18年度) <http://www.pref.kanagawa.jp/docs/r4a/sui-keikaku.html>)

◆水道管の現状

県営水道は、高度経済成長期の水需要の増大を受け、多くの水道管を急ピッチで整備しました。これらの水道管は順次更新時期を迎えますが、古くなった水道管は災害による破損や漏水などのリスクが高まります。

◆更新のペース

将来にわたり水道施設の機能を維持していくためには、水道管の更新ペースを上げていく必要があります。現在の水道管の耐久性を考慮しながら、更新ペースを段階的に引き上げる取組を進めています。

近年県営水道で発生した
漏水事故



【問5】 水道管の更新についてお聞きします。管路更新の優先順位についてどう思いますか。

(事業所としてのお考えに近いものを1つだけ選び、○をつけてください。)

1. 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
2. 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
3. 学校や警察・消防等の官公署など公共機関へ給水する水道管を優先して更新する
4. その他(具体的に：)
5. わからない

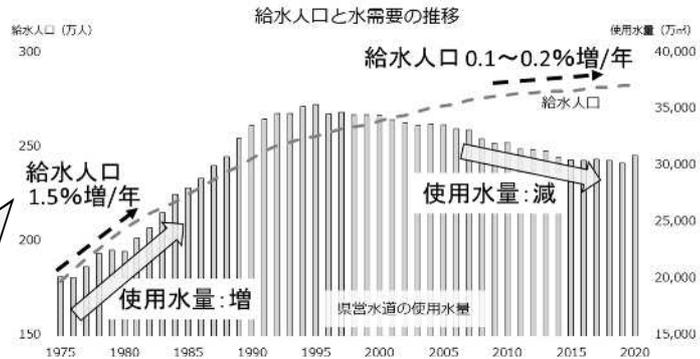
【問6】 これからの水道施設の更新及び維持管理に必要な水道料金についてお聞きします。

【県営水道における今後の使用水量と人口の予測】

(参考：神奈川県営水道事業経営計画ホームページ <http://www.pref.kanagawa.jp/docs/r4a/sui-keikaku.html>)

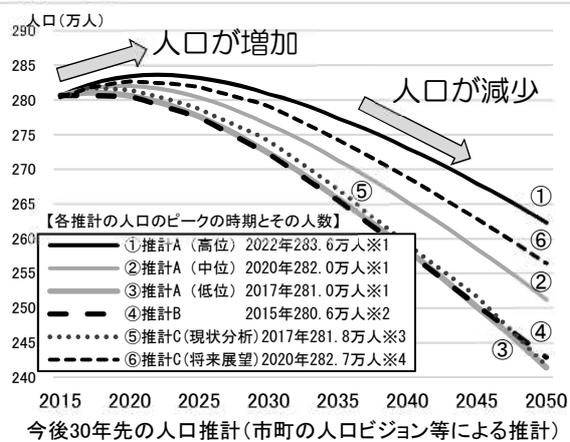
◆ 使用水量の減少

県営水道の使用水量は1995年度をピークに減少していて、2019年度はピーク時に比べて15%も減少しています。1970年代は給水人口が年1.5%増えていましたが、近年は0.1~0.2%の増にとどまっています。



◆ 人口減少社会の予測

国等の推計では、今後、県営水道の給水区域内の人口が減少していくことが見込まれ、その影響で水の使用量が減少し、水道料金収入も減少していくと予想されます。水道料金収入が減少を続けると、水道施設の適切な更新・維持管理を行うための財源確保が困難となり、安定給水に影響することが考えられます。



今後、数年のうちに給水人口は減少に転ずる

人口減少社会の中、水需要の減少傾向が強まるといってない厳しい時代に入

給水人口は、2020年頃をピークに減少に転じる。30年後には、現在から約30万人減少の見込

※1 県企業庁が給水区域内人口を高位・中位・低位に分けて試算
 ※2 『日本の地域別将来推計人口(2018年推計)』をもとに県企業庁が給水区域内人口を試算
 ※3 地域人口ビジョン等で施策効果を反映する前の市町の推計人口をもとに県企業庁が給水区域内人口を試算
 ※4 地域人口ビジョン等で施策効果を反映した後の市町の推計人口をもとに県企業庁が給水区域内人口を試算

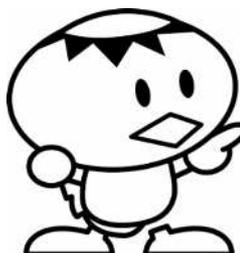
上記の状況が予測されていますが、今後の県営水道の水道施設の更新及び維持管理についてどう思いますか。

(1つだけ選び、○をつけてください。)

- | | |
|------------------------------|---|
| 1. 今の水道料金の範囲で水道施設の更新・維持管理を行う |) |
| 2. 水道料金が上がっても必要な更新・維持管理は行う | |
| 3. その他(具体的に: _____) | |
| 4. わからない | |

IV. 県営水道の上水道料金について

上水道料金は、
2か月分の使用量について
市町が運営している下水道の
使用料を合わせて
お支払いいただいています。



上下水道使用量のお知らせ

神奈川 太郎 様

999 号室

お客様番号 232-012345-601
(使用者番号 23201 23456 01499)

令和元年度 使用年月分：元年 8月～元年 9月分

今回指針	326 m ³	令和元年 9月 3日点検
前回指針	306 m ³	令和元年 7月 3日点検
旧メータ使用量	0 m ³	
使用水量	20 m ³	排水量 20 m ³
上下水道料金	4,334 円	
【上下水道料金内訳】		
水道	2,086 円 (154 円)
下水道	2,248 円 (166 円)

（ ）内の額が含まれています

【問7】 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。

(事業所としての考えに最も近いものを1つだけ選び、○をつけてください。)

- | | | |
|----------|--------------|----------|
| 1. 高いと思う | 2. 適正な料金だと思う | 3. 安いと思う |
| 4. わからない | | |

【問8】 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。

(いくつでも選び、○をつけてください。)

- | |
|---|
| 1. 水道事業は独立採算制で、主にお客さまからいただく水道料金の収入によって運営していること |
| 2. たくさん水を使うと単価が高くなる料金体系であること |
| 3. 上水道料金は、2か月に1回検針して2か月分をまとめてお支払いいただいていること |
| 4. 市町が運営している下水道の使用料を上水道料金と合わせてお支払いいただいていること |
| 5. 基本料金と基本水量があること |
| 6. 水道水の価格は、同じ量のペットボトル水に比べて安いこと |
| 7. 家庭の生活用水である「家事用」を安価とし、産業用の水である「業務用」に多くの負担を求めていること |
| 8. どれも知らない |

【県営水道の料金の仕組み】

基本料金とは：水を使う量に関係なく、定額でお支払いいただく料金で、2か月で1,420円（税抜き）です。

基本水量とは：2か月16m³ まではいくら使っても水道料金が変わらない制度です。

従量料金とは：水を使う量が2か月で16m³ を超えると、超えた水量に応じた料金をお支払いいただきます。これが従量料金です。

「家事用」料金・「業務用」料金の区分：料金は一般家庭の「家事用」料金と企業等の「業務用」料金に区別されており、「家事用」の従量料金は安くなっています。

ペットボトル1本分の水道水の金額は：県営水道の水道料金では500mlで約0.08円です。（県営水道の水道水100円分は、500mlのペットボトル約1,200本分になります。）

【問9】 基本料金についてお聞きします。

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つだけ選び、○をつけてください。）

- | | |
|------------------|------------------|
| 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（具体的に： | ） |
| 6. わからない | |

【基本料金の考え方】

県営水道では、水道の使用の有無に関わらず負担いただく「基本料金」と、使用水量に応じて負担いただく「従量料金」とを組み合わせた二部料金制を、昭和8年の事業開始時から採用しています。

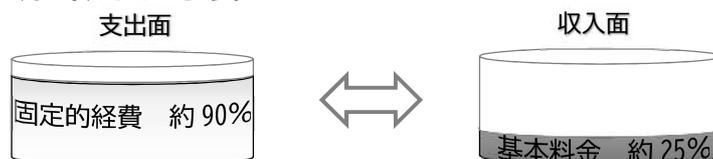
水道事業の経費は給水量の多い・少ないにかかわらず施設の維持管理や更新に係る経費（＝固定的経費）が大半を占めます。その全額を「基本料金」で回収できれば理想的ですが、その場合には「基本料金」が著しく高額となり、特に水道を生活用水として使用する家計への影響が大きくなってしまいます。

そのため、生活用水を安価に抑えられるよう、固定的経費を「基本料金」で回収する割合を低く設定しています。

固定的経費とは：水道使用量とは関係なく、施設を適切に維持していくために固定的に必要な費用で、施設維持管理費の大部分や、減価償却費、支払利息等が該当します。

変動経費とは：水道使用量の増減に比例して必要となる費用で、動力費（浄水、送水、配水設備の運転に必要な電力料金）や、薬品費（浄水に必要な薬品の購入費）などが該当します。

水の供給に必要な経費のうち、水の使用にかかわらず施設の維持等に必要となる固定的経費は約90%を占めるのに対し、水道料金収入のうち、水道使用量にかかわらず負担いただく定額の基本料金は約25%に抑えています。



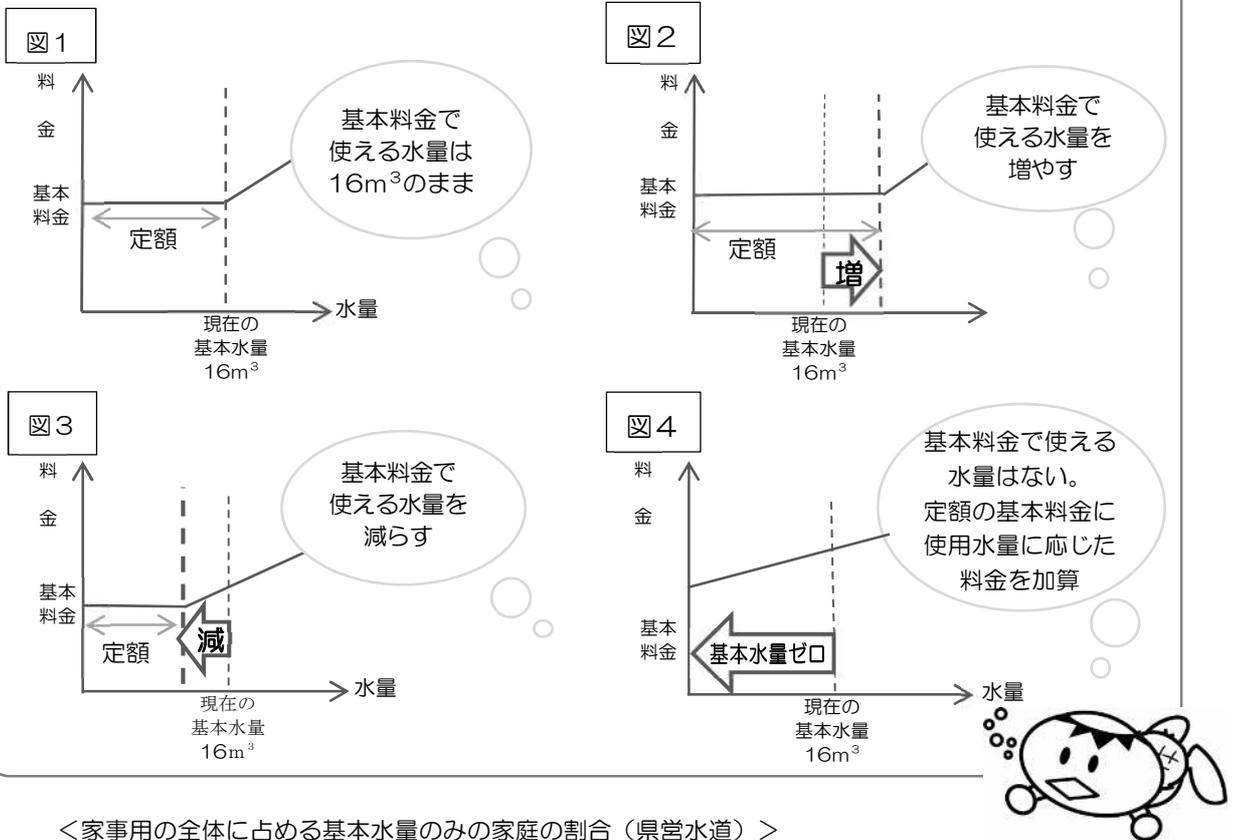
【問10】基本水量についてお聞きします。

県営水道では、水道使用量が2か月で16m³以下であれば、基本料金のみで使用できます。

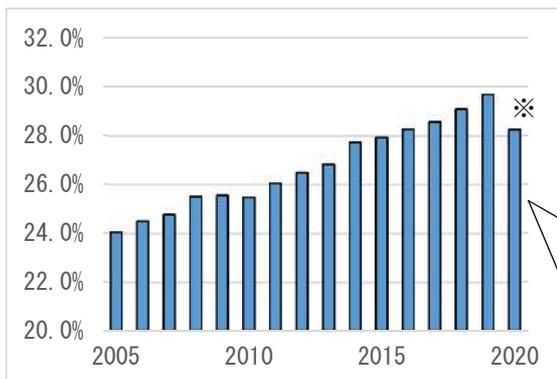
この2か月16m³を基本水量と呼びます。基本水量についてどう思いますか。
(1つだけ選び、○をつけてください。)

1. 基本水量は現状のまま、2か月16m³のままでよい (図1参照)
2. 基本水量は2か月16m³より増やした方がよい (図2参照)
3. 基本水量は2か月16m³より減らした方がよい (図3参照)
4. 基本水量はなくてもよい (基本料金で使える水量をなくす) (図4参照)
5. その他 (具体的に:)
6. わからない

基本水量の考え方…選択肢1. 2. 3. 4. について



<家事用の全体に占める基本水量のみの家庭の割合(県営水道)>



基本水量は公衆衛生上の観点から設定したものです。 「家事用」では、2か月当たりの使用水量が基本水量(16m³)以内の家庭が年々増加し、約3割を占めるまでに増えています。そこで、実際の使用実態に見合った基本水量について検討する必要があると考えています。
※なお、2020年度は新型コロナウイルス感染症による在宅時間が増加するなどの影響で、家庭の使用水量が増加したことに伴い、割合が低下しています。

【問11】 従量料金についてお聞きします。

下の表のとおり、基本水量の2か月16m³を超えると、1m³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1m³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。

(1つだけ選び、○をつけてください。)

1. 今のままでよい（使う量に比例して単価は高くなった方がよい）
2. 使う量に比例して増加する単価の差を今よりさらに大きくした方がよい
3. 使う量にかかわらず単価は一律の方がよい
4. 使う量に比例して単価は安くなった方がよい
5. その他（具体的に： _____)
6. わからない

【従量料金の単価について】

< 県営水道の料金（2か月分・税抜額） >

使用水量	基本料金	従量料金 単価（円／m ³ ）								
	0～16m ³	17～30m ³	31～40m ³	41～60m ³	61～100m ³	101～200m ³	201～600m ³	601～2,000m ³	2,001～20,000m ³	20,001m ³ 以上
家事用	1,420円	128円	135円	172円	237円	294円				
業務用		201円				221円	280円	337円	394円	436円

県営水道の従量料金は、使用する量が多くなるほど単価が高くなるよう設定されていて、こうした料金設定を逓増制と言います。これは、高度成長期に急増した水需要に水源開発が追い付かない時代に、水需要を抑制する目的で導入されました。

現在では既に十分に水源が確保されていますが、業務用と比べ小口利用が多い家事用の負担軽減に配慮して、逓増制を維持しています。

【問12】 料金体系についてお聞きします。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、どう考えますか。

(1つだけ選び、○をつけてください。)(次ページコラムを参照し、ご回答ください。)

1. 今のままの用途別料金体系※1でよい
2. 口径別料金体系※2の方がよい
3. どちらでもよい
4. その他（具体的に： _____)
5. わからない

※1 用途別料金体系：一般家庭で使う「家事用」、会社や工場等で使う「業務用」など、水道を使用する用途により区分して料金単価を設定する体系

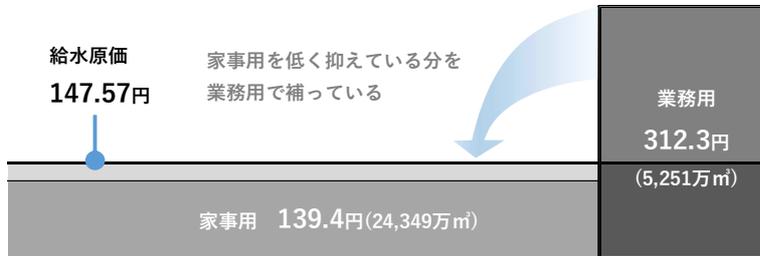
※2 口径別料金体系：水道の引き込み時に設置したメーターの口径の大きさにより区分して料金単価を設定する体系

【料金体系の検討について】

1. 今までの料金体系

問1-1の料金表にあるとおり、家事用の料金を安くする一方、会社や工場などの業務用の料金を高くする用途別の料金体系を採用しています。

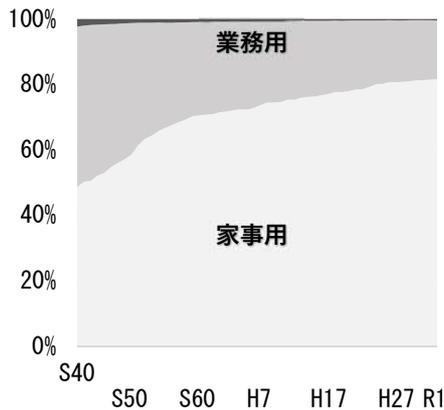
家事用及び業務用の単価と水道使用量（令和元年度）



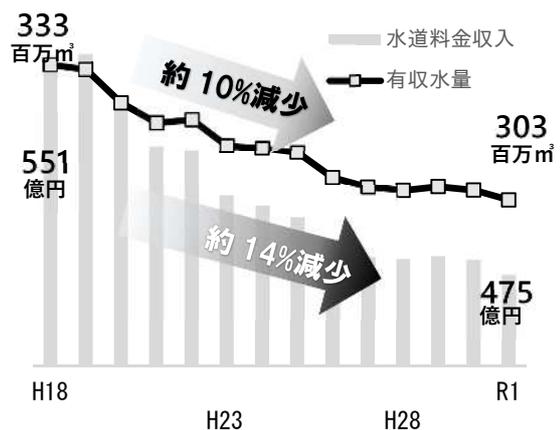
2. 時代の変化と現在の状況

水道使用量と水道料金収入が減少傾向で推移しています。特に業務用の水道使用量は昭和40年代には約半分を占めていましたが、現在では2割未満まで減少するなど、業務用が家事用を補う構造が崩れつつあります。このまま水道料金収入の減少が続くと、水の安定供給などに必要となる経費を十分に賄うことができず、水道事業の運営に支障をきたすことが懸念されます。

水道使用量の用途別内訳の推移



水道使用量と水道料金収入(税抜)の推移



3. これからの時代に相応しい料金体系

水道使用量全体が減少する中で、水需要の構造も変化しており、負担能力に着目して料金を設定する用途別料金体系を維持する合理性が薄れてきています。

そこで、これからの時代の水道料金について受益と負担の観点から考えると、水道使用者が受ける各々のサービスの量（受益）に着目して負担いただくことが適切と考えています。

水道メーターの口径の大きさにより送ることができる水の量が変わり、大きさに比例して維持管理のコストも大きくなることから、水道メーターの口径に応じた料金体系（＝口径別料金体系）とすれば、「水の供給により受けるサービスの量」に見合った料金設定が可能になるため、現在、料金体系の見直しに向けて検討を進めています。

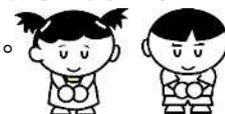
【問15】 県営水道として行う事業等についてどう思いますか。

(事業所としてのお考えに最も近いものをそれぞれ1つだけ選び、○をつけてください。)

	とても重要である	やや重要である	あまり重要ではない	全く重要ではない
1. 地震や豪雨などの災害に強い水道づくり	1	2	3	4
2. 老朽化した水道管の更新	1	2	3	4
3. 人口減少など大きな環境変化に対応した安定的な経営	1	2	3	4
4. 情報通信技術 (ICT) や人工知能 (AI) などの新しい技術を活用した効率的な事業運営	1	2	3	4
5. 安全でおいしい水づくり	1	2	3	4
6. 県営水道の取組についての積極的な広報及び情報提供	1	2	3	4
7. 水道料金を安い価格で維持している	1	2	3	4

■最後に、神奈川県営水道事業についてのご意見を自由にお書きください。

以上で終了となります。ご協力ありがとうございました。同封の封筒に調査票を入れ、令和4年7月15日(金)までにご投函ください。



參考資料

参考資料 お客様意識調査と事業所調査の比較

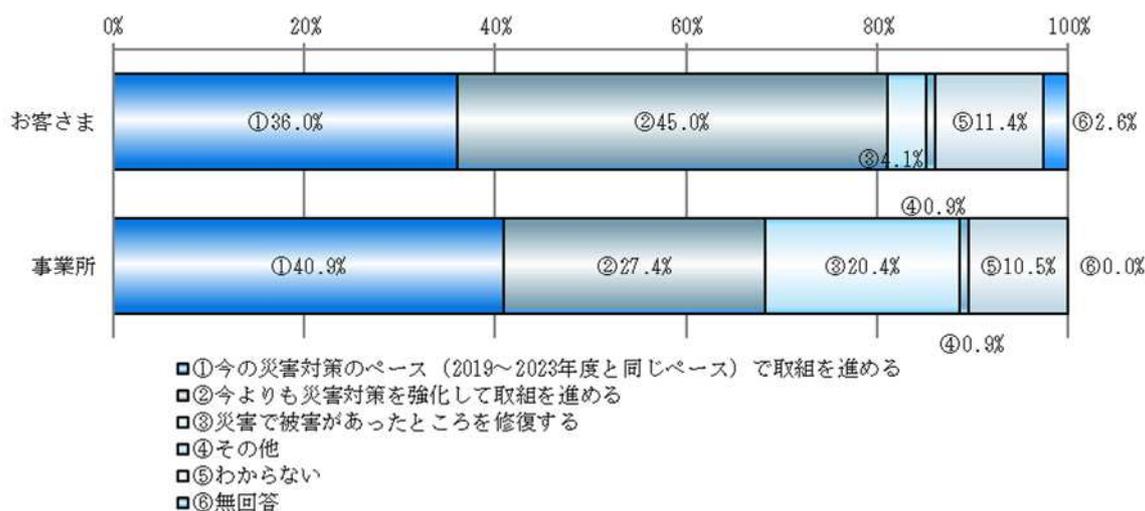
お客様意識調査及び事業所調査に共通する事項として、「災害対策・施設整備に関する意識」、「料金についての意識」についての設問があるため、考え方の違いを比較した。

なお、調査対象が異なるため、比較結果については参考程度とする。

① 災害対策について

お客様のうち、「今よりも災害対策を強化して取組を進める」の割合が4割以上と最も高い。また、事業所では「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」の割合が約4割で最も高く、次いで約3割が「今よりも災害対策を強化して進める」と回答。

設問 今後の災害対策の進め方についてどう思いますか。

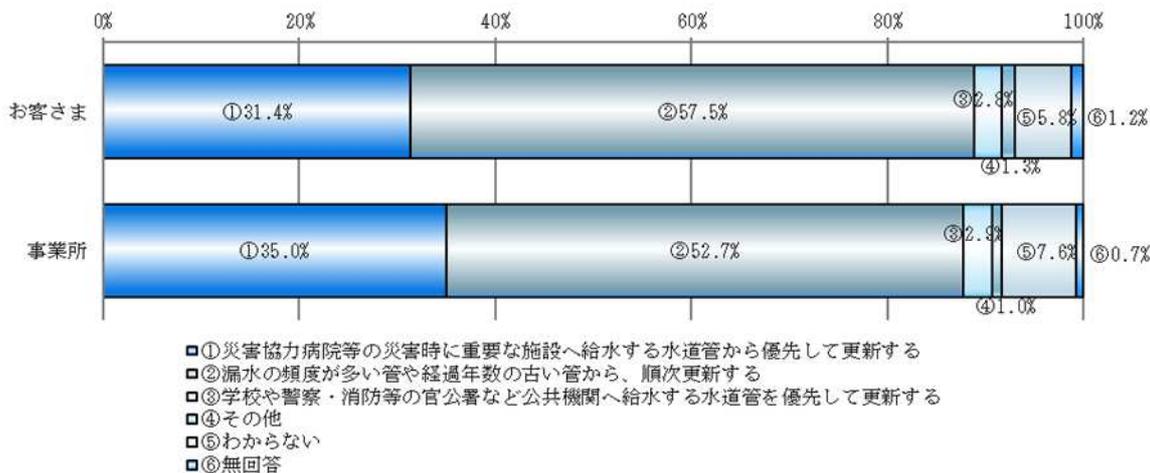


参考図表1 災害対策の進め方について【お客様（問11）×事業所（問4）】

② 水道管の更新の取組について

お客さま、事業所ともに、「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、次いで「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。

設問 管路更新の優先順位についてどう思いますか。

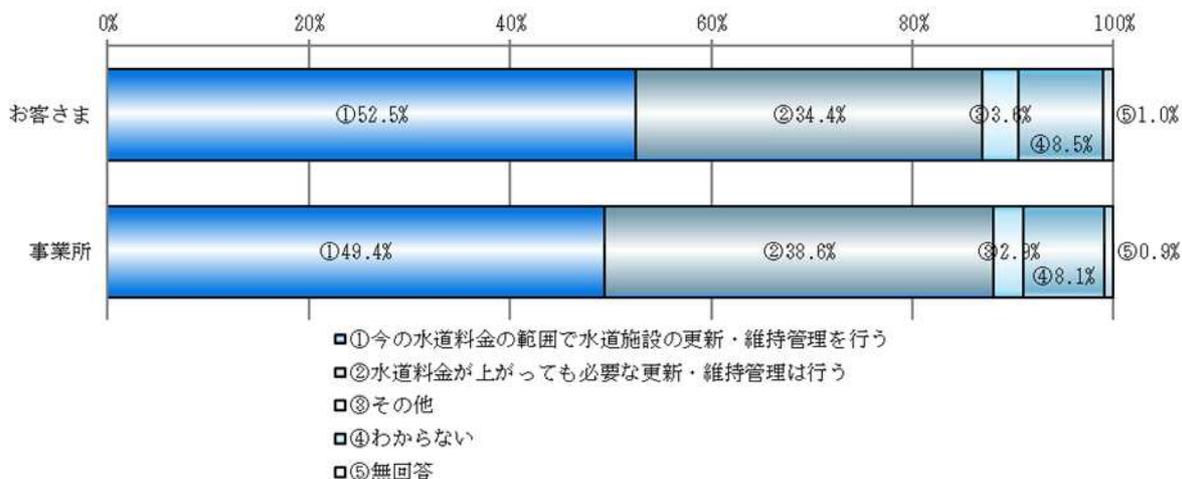


参考図表2 管路更新の優先順位【お客さま（問13）×事業所（問5）】

③ 水道施設の更新及び維持管理について

お客さま、事業所ともに「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、「水道料金が上がっても必要な更新・維持管理は行う」が3割以上となった。

設問 今後の県営水道の施設の更新及び維持管理についてどう思いますか。

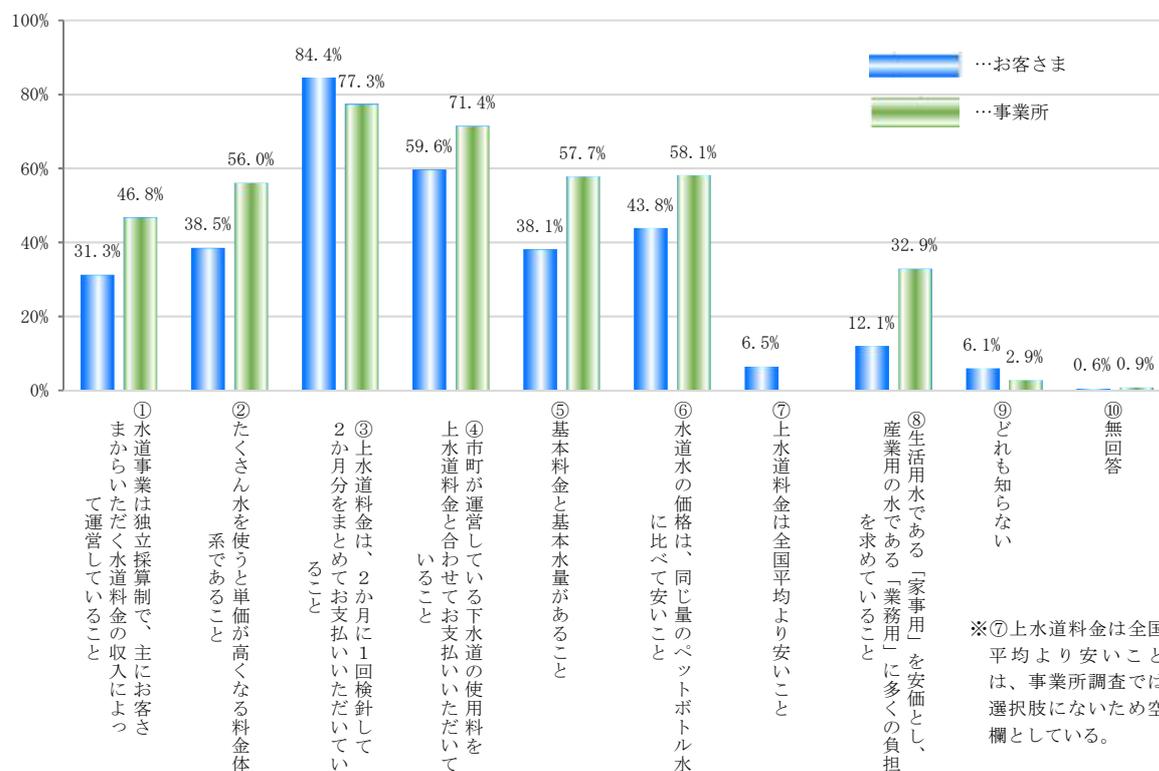


参考図表3 更新・維持管理についての意識【お客さま（問14）×事業所（問6）】

④上水道料金についての知識

お客様、事業所ともに、「上水道料金は、2か月に1回検針して2か月分をまとめてお支払いいただいていること」が7割以上と高い。

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。

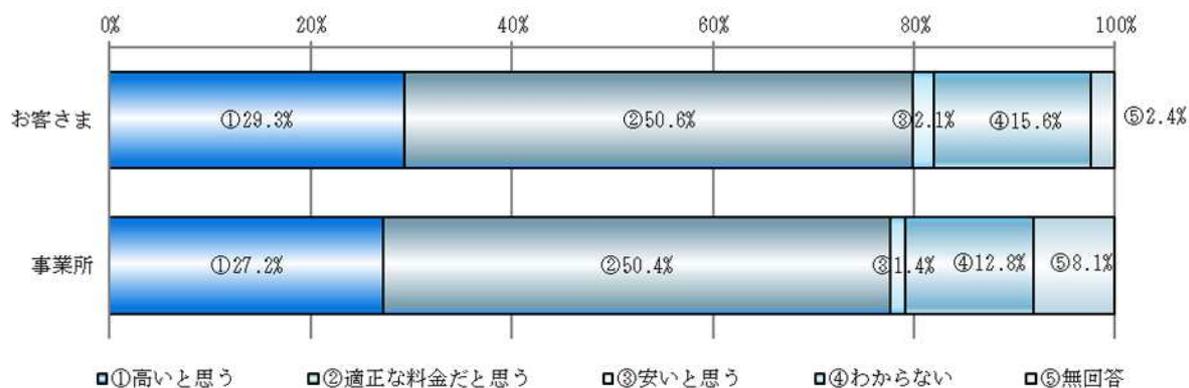


参考図表4 上水道料金についての知識【お客様（問16）×事業所（問8）】

⑤上水道料金について

お客さま、事業所のそれぞれ約5割が現在の料金について適正と回答した。

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。

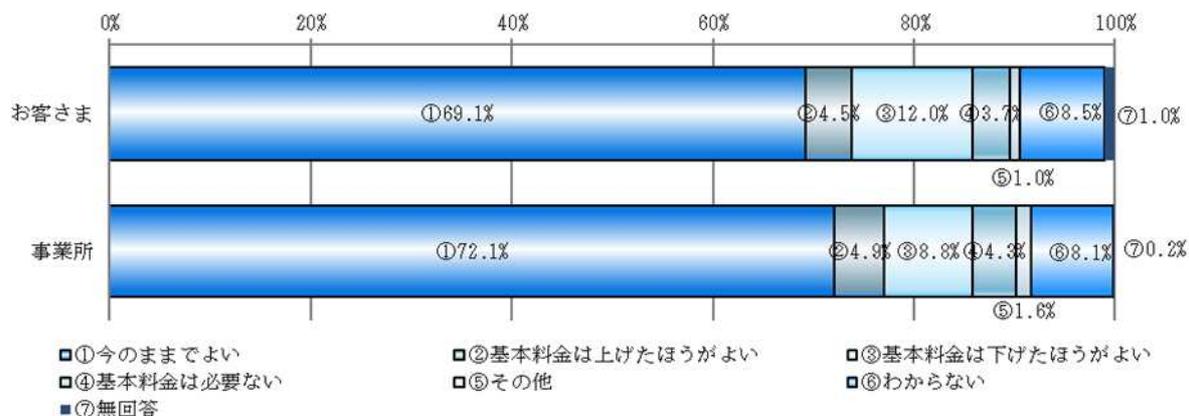


参考図表5 上水道料金について【お客さま（問15）×事業所（問7）】

⑥基本料金についての意識

お客さま、事業所ともに「今のままでよい」が約7割と最も高い。

設問 基本料金についてどう思いますか。

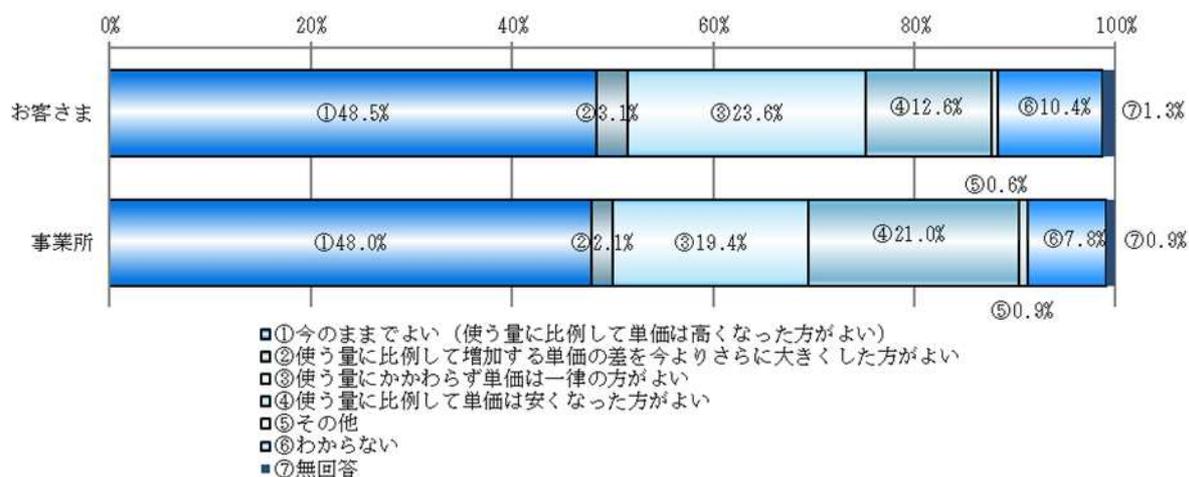


参考図表6 基本料金についての意識【お客さま（問17）×事業所（問9）】

⑦従量料金について

お客様、事業所ともに「今のままでよい（使う量に比例して単価は高くなった方がよい）」が約5割と最も高い。

設問 従量料金についてどう思いますか。

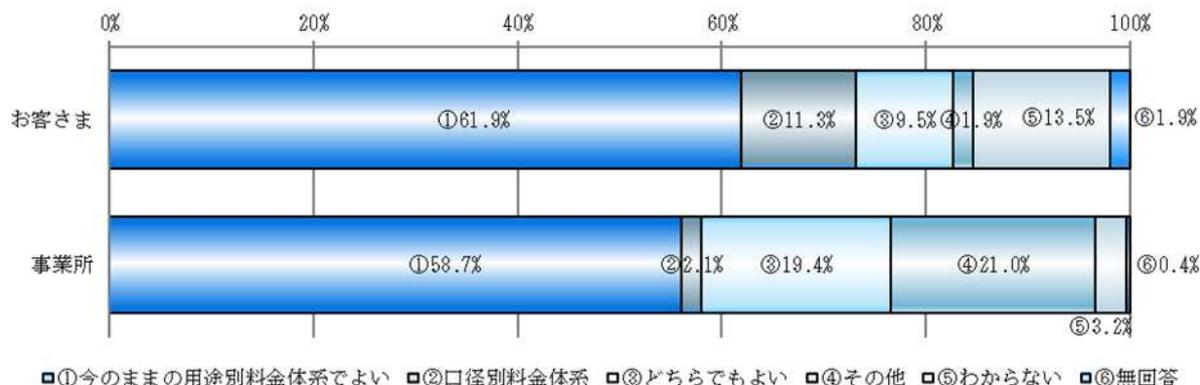


参考図表7 従量料金についての意識【お客様（問19）×事業所（問11）】

⑧料金体系のあり方について

お客様、事業所ともに、「今のままの用途別料金体系でよい」が約6割と最も高い。次いで、お客様では、「口径別料金体系」が約1割、事業所では、「どちらでもよい」が約2割となった。

設問 料金体系について、どう考えますか。



参考図表8 料金体系についての意識【お客様（問20）×事業所（問12）】

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
令和5年2月 発行

神奈川県企業庁企業局水道部経営課

横浜市中区日本大通1 〒231-8588

電話 045-210-1111 (内線 7219~7220)

直通 045-210-7219

調査委託：株式会社綜研情報工芸