

令和4年9月29日

藤井委員

公明党、藤井です。よろしくお願いします。私のほうからは、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、それから事業所調査のアンケート、それに対してお聞きしたいというふうに思います。

この水道を利用するお客さまの声等をしっかり把握していくということはすごく大事だと思うし、また、それを今後の事業に生かすということ、当然大事なことなんですけど、今回速報ではあるんですが、こういうふうに出していただいたので、そのことについて少しずつ聞いてまいりたいと思います。今回、まず実施したお客さま意識調査と事業所調査の概要とその狙いについて、まずお聞きしたいと思います。

経営課長

近年、水道料金収入が長期的な減少傾向にあります。また、お客様の水使用に関する動向、意識、ニーズが多様化していると認識してございます。そこで、使用者の水使用に関する動向や意識、県営水道についての御意見や御要望を把握して、社会状況の変化に的確に対応しながら事業運営を続けていくに当たっての基礎資料とすることを目的として、3年ごとに調査を実施してございます。

具体的には、給水区域内の個人のお客さま5,000人と、使用水量、また下水道の使用料が比較的多い事業所、約850の事業所を対象に調査を行っているものでございまして、平成28年、それから令和元年に続き、今年令和4年に実施したものでございます。

藤井委員

それで、ちょっとお金の話になるんですが、費用ってどのぐらいかかるんですか。

経営課長

今回の調査は委託をしてございます。契約金額は税込765万6,000円となっております。

藤井委員

個人を対象としたお客さま意識調査について、5,000人という答弁をしていますが、5,000人とした理由を聞かせてください。

経営課長

県営水道事業の給水区域内における給水人口が、令和3年度末の時点でおおよそ284万人となっておりますが、全てのお客さまを対象に調査を行うことはなかなか難しいわけございまして、全体数の一部に対して調査を行う標本調査として行わせていただきました。

給水人口を基にした統計学上の理論的標本数はおおよそ1,400人とされておりましたが、回答を得るための予想回答率、これを40%程度と見込みますと、調査対象数はおおよそ3,500人が必要となります。ただ、分析を行う際のサンプル数の確保なども考慮して5,000人としたものでございます。

調査対象の抽出については、給水区域内在住の二十歳以上の方を対象としま

して、住民基本台帳からの層化無作為抽出という方法を取っています。具体的には、5,000人を給水区域の市町の給水人口比で割り振った上で、それぞれの市や町における年齢構成の比率に応じて無作為に抽出したものでございます。

藤井委員

この有効回答率と見ますと、個人を対象としたお客さま意識調査では、2,294の45.9%ということで5割を切っており、回答いただいた方の年齢層の内訳を見ると過半数が60歳以上ということで、回答の3割以上、70歳以上が占めるということの結果が出ているんですけども、いわゆる若年層だとか、また家族の人数についても1人世帯の割合も低いです。

どちらかという、そういう方々の声をぜひ聞きたかったということはあるんですが、これから先々の水道事業をこの若年層の方々が担っていくので、そういう若い方々の回答率を上げていくための工夫というのは必要だろうと思うんですが、その点はどういうふうに考えておられますか。

経営課長

先ほど御説明したとおり、住民基本台帳の年齢構成比率に基づいて対象を抽出しております。比較しましても、約5割から6割が50歳以上という形で高齢化が進んでいる傾向にございます。一方で、20代、30代のこれから水道を支えていただく年齢層の方に、積極的に回答していただくことも、大変重要だと考えてございます。そこで、若い世代の方にも御回答いただけるように、例えばチラシを同封することや、スマートフォンからも回答がしやすいように、質問や選択肢を読みやすく工夫をしたり、また、できるだけ質問数を削って、手軽にこの調査に御参加いただけるような手法を検討してまいりたいというふうに考えてございます。

藤井委員

それと、この質問項目ですけれども、個人と事業所、それぞれどのような内容を把握したいのか、何を狙ってこういう設定にしたのかをお伺いしたい。

経営課長

個人のお客様を対象とするお客さま意識調査では、お客様の水道水の使用動向と県営水道に求めること、こちらに重点を置いた質問とさせていただきます。

具体的には、自宅での水道水の使用状況や水道水を使用する理由、しない理由、県営水道が取り組むべき事業についてお聞きをしております。また、事業所を対象とする事業所調査では、水道水以外の使用状況について御質問してございます。具体的には、現在の水道水以外の利用状況や今後の利用見込みなどについてお聞きをしているところでございます。

お客様、事業所、両者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御質問しておりますので、今後、個人のお客様と事業所のお客様の考え方の違いも比較していきたいというふうに考えてございます。

藤井委員

先ほど御答弁で、平成28年度と令和元年度に続いて3回目の調査ということで答弁があったわけですけれども、まさか3回とも同じ項目の質問じゃないと

は思いますが、今回新たに新設した質問項目がもしあれば教えてください。

経営課長

令和元年度の前回調査からの変更点としましては、水の備蓄に関する意識に関する質問を追加しております。これは、災害による断水は復旧までに時間を要するため、お客様御自身による水の備蓄、この重要性を広報してきているところがございますが、実際の備蓄の状況を把握させていただくため、意識の浸透状況などを調査することといたしました。

また、管路の更新ペースについての質問でございます。更新ペースの早さ自体ではなく、更新箇所優先順位について、率直に意見を回答していただくよう選択肢を変更いたしました。さらに、料金体系について、現在、県営水道事業審議会にお諮りしていることも踏まえまして、料金体系に対するお客様の意識等を把握する項目を追加したところでございます。

藤井委員

分かりました。この質問の中で、県営水道についてのイメージというのがあるって、県営水道の仕事ぶりは丁寧であるという設問を設けている。私も間違いなく1番のそのとおりと入れたとは思いますが、意外と答えにくいところがあるって、なかなか接するタイミング、一般利用者の方々が接することがないと思います。私はちょっと別のことで接したときには、本当に仕事ぶりは非常に丁寧だったと共感はしましたが、ちょっと一般の方にはなかなか答えにくい設問ではあるなというのは、気がついたので質問でも何でもないので感想で聞いておいていただければと思います。

今回は、速報の報告ということですが、集計結果で、取りあえず速報なので、ざくっとしたところで結構ですけれども、分かったこと、特徴的なことがあれば教えてください。

経営課長

まず、令和元年度の調査に比べて、単身者の割合が1.9ポイント増えるなど、世帯人数が減少傾向にあるということが確認できたところがございます。また、市販のペットボトル水を飲む個人の方の割合が多くなって、水道水をそのまま飲む方の割合が減っているところがございます。また、1日3回調理する方の割合が減少傾向にあるなど、生活様式の変化の現れなのかなというふう

に受け止めてございます。災害対策の進め方については、前回の調査と同様に約8割の個人、事業所のお客様から、今と同じペースで取り組む、今よりも強化して取り組むという御回答を頂いており、また、県営水道が行う事業として、地震や豪雨などの災害に強い水道、老朽化した水道管の更新が特に重要であることを、およそ8割の方が望まれているといったことが分かったところでございます。

藤井委員

これからこの調査結果について詳細な分析をされて、今後の経営に反映していくと思うんですけども、どのように分析していくのか教えてください。

経営課長

今回御報告した速報結果は、それぞれの設問について、選択肢ごとの回答数を単純集計したものとなっております。今後は、例えば世代により水道に対

して感じる意識がどうであるかといったこと、それから地域別による災害対策への意識の違い、また事業所の業種別による使用実態の違いといった回答者の属性から見た特徴的な傾向など、分析していくことを予想しております。

藤井委員

重複するかも分かりませんが、最後に、この調査結果について今後どのように受け止めて、これからしっかりと活用していこうとするのか、お答えいただきたいと思います。

経営課長

今回の速報結果では、多くのお客様が、老朽管の更新や地震などの災害対策に力を入れて欲しいとお考えいただいていることが把握できたところでございます。災害に強いライフラインとして、安全で良質な水を安定的にお届けするために、引き続き老朽管の更新や耐震化に向けた事業を着実に推進していくことが必要と受け止めてございます。

また、現在、県営水道審議会において、施設整備の在り方について審議を進めていただいておりますが、今回の速報結果を審議会にもお示しさせていただいて、審議を深めていただくことを考えてございます。これからもお客様から信頼される県営水道として、今後の事業運営に反映をさせていくとともに、次期の経営計画の策定にも活用していきたいというふうに考えてございます。

藤井委員

今回、アンケートの中で最後のほうに、県営水道について知りたい情報をそれぞれお答えいただいて、その中で、やっぱりベストスリー、個人においては、災害時の給水拠点だとか、安全でおいしい水への取組だとか、水道水の水源だとかそういう水質情報、そういった情報を知りたい、また、事業所のほうでもそういうふうな記載があるということでした。今、これはあくまでも速報ではあるんですけども、こういう情報が求められていることが調査で分かった中で、できるだけ早くできるものから、お客様の知りたい情報をどんどん、企業庁のホームページでもいいし何でもいいので、工夫していただいて、速やかにお知らせしていけるような体制をつくっていただければと思います。

結果を待たずして、どんどんできるものからやっていっていただければなどというふうに要望して、質問を終わります。