

I 調査の概要

1. 調査の目的

この調査は、水道をご利用いただいているお客さまの水の使用状況や水道事業に関するお考えなどをうかがい、より質の高い水道サービスの提供を検討するために実施しました。

2. 調査の内容

- (1) 水道水の安全と使用について
- (2) 災害時における飲料水の確保について
- (3) 水道料金について
- (4) 水道事業について

3. 調査の概要

- 調査項目 水道事業に関する 26 問
- 調査地域 横浜市全域
- 調査対象 横浜市内に居住する 18 歳以上の方 4,000 人
- 抽出方法 住民基本台帳からの無作為抽出
- 調査方法 郵送配布、郵送又はインターネット回答
- 調査期間 令和4年 11 月 11 日(金)～11 月 25 日(金)
- 有効回答数 1,875 標本(回収率 46.9%)

4. 報告書の見方

- 図表中の「n」とは、その質問での回答者総数のことである。
- 回答は、回答者総数を 100%として算出し、小数点第2位を四捨五入している。このため、回答率の合計が、100%にならないことがある。
- 本文や図表中の選択肢表記は、場合によっては語句を短縮・簡略化している場合がある。
- 居住区の図表に関して、上段は実数、下段はパーセンテージである。
- 設問間クロス分析においては、「n」が回答者割合から判断して極端に少ないと標本誤差(後述)が大きくなるため、分析対象から除外している場合がある。
- <その他の内訳(〇件)>の件数表記は、記述欄の記載内容を分類集計した意見数のため、必ずしも「その他」の回答者数(n)とは一致しない。
- 図表中の回答数の合計は、無回答があるため必ずしも回答者総数とは一致しない。

5. 分析方針

(1) 集計結果

集計結果では、次の項目について結果を記載した。

- 単純集計・属性別集計結果:単純集計、設問の性質に応じた属性ごとの集計結果。
- 経年比較:平成 14 年度、平成 17 年度、平成 20 年度、平成 23 年度、平成 26 年度、平成 30 年度の各調査において類似の設問・選択肢がある場合には、経年による比較を行った。

(2) 設問間クロス分析

設問間クロス分析では、現在水道局が実施している事業をより効果的に行うことを目的に、関連性のある設問を組み合わせ、より詳細な分析を行った。

(3) 満足度分析

満足度分析では、次の項目について分析を行った。

- 総合満足度に影響を与える要因の分析:更なる総合満足度の向上を図るため、分析を行った。

- 満足／不満足項目の具体化:水道事業に対して満足や不満足を感じている回答者が、それぞれ具体的にどのような項目について満足や不満足を感じているのかを明らかにするため、分析を行った。
- 満足／不満足項目の選択と主要事業への考え方の違い:特定の事業に満足／不満足を感じている人は、その事業についてどのように考えているかを明らかにするため、分析を行った。
- 総合満足度と今後の取組への考え方の違い:水道事業に対して満足や不満足を感じている回答者が、水道局に対してそれぞれ今後どのような取組を期待しているかを明らかにするため、分析を行った。

6. 回答者の属性

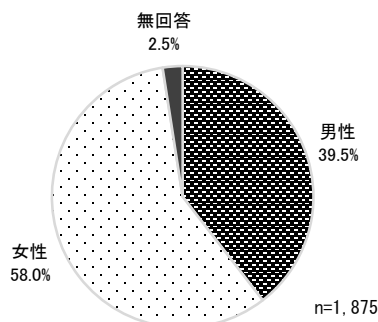
(1) 居住区

図表 1 居住区

全体	青葉区	旭区	磯子区	泉区	神奈川区	金沢区	港南区	港北区	栄区	瀬谷区	都筑区	鶴見区	戸塚区	中区	西区	保土ヶ谷区	緑区	南区	無回答
1875	149	157	79	88	110	107	98	161	69	55	111	134	141	54	49	104	103	98	8
100.0	7.9	8.4	4.2	4.7	5.9	5.7	5.2	8.6	3.7	2.9	5.9	7.1	7.5	2.9	2.6	5.5	5.5	5.2	0.4

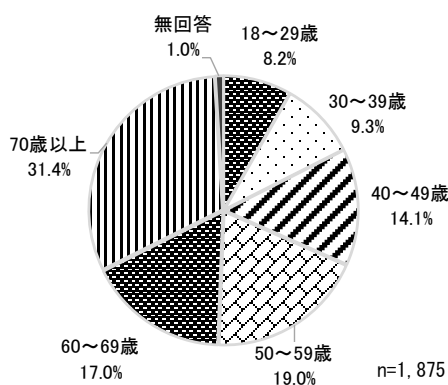
(2) 性別

図表 2 性別

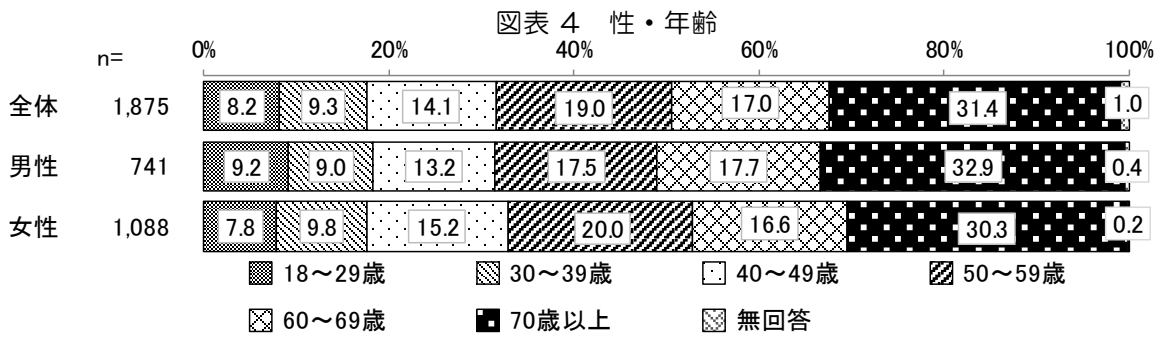


(3) 年齢

図表 3 年齢

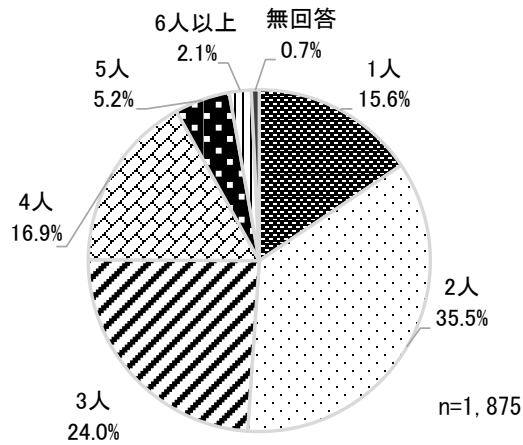


(4) 性・年齢



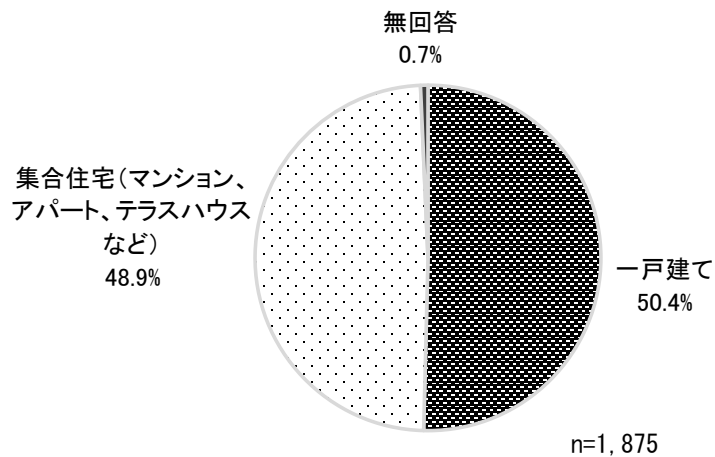
(5) 家族人数

図表 5 家族人数



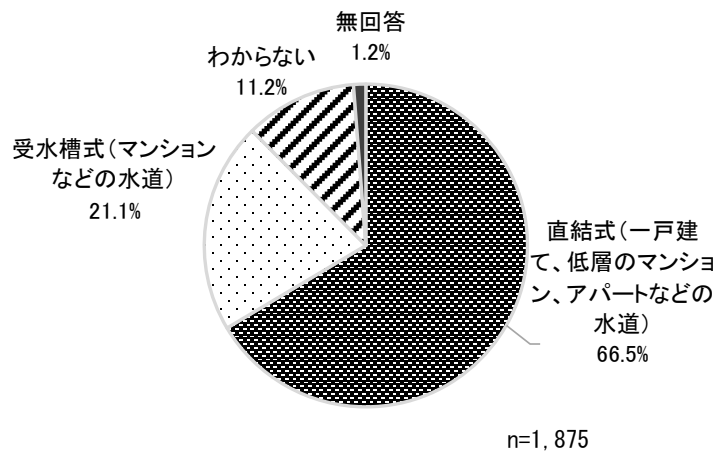
(6) 住居形態の別

図表 6 住居形態の別



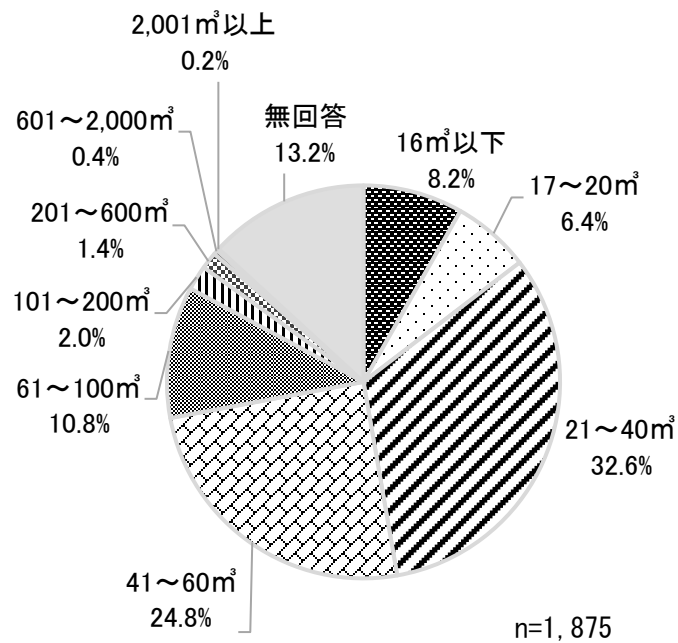
(7) 給水方式

図表 7 給水方式



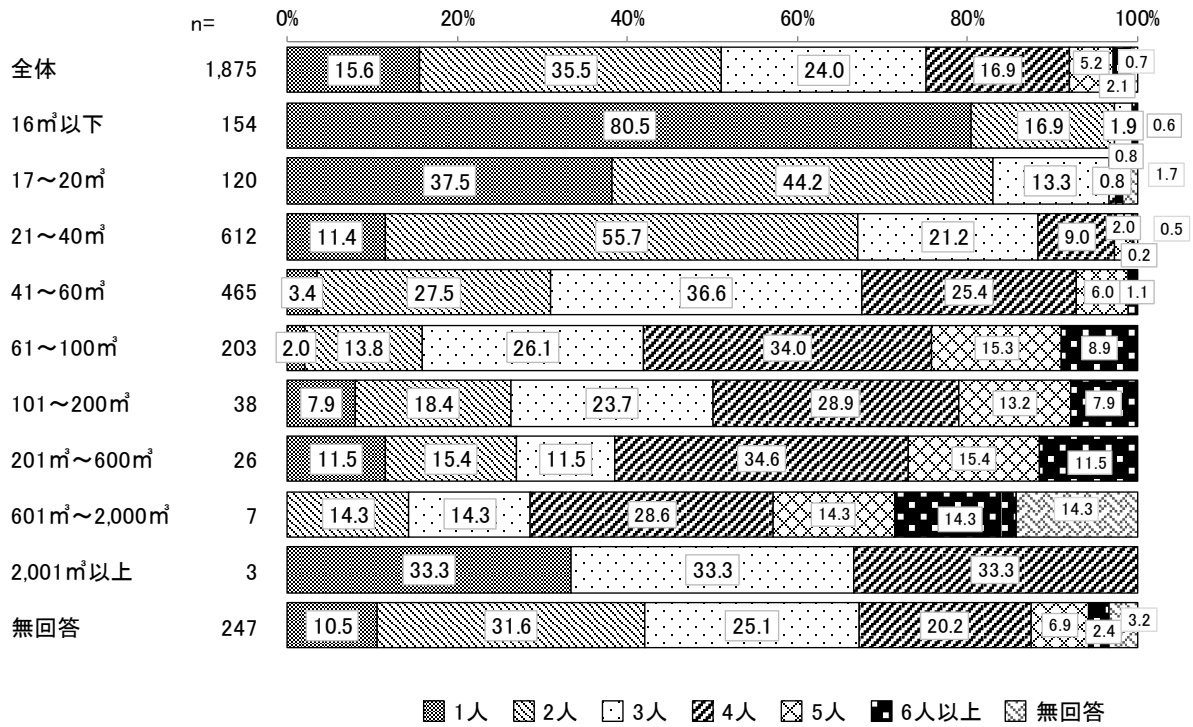
(8) 水道使用水量(2か月の使用量)

図表 8 水道使用水量(2か月の使用量)



(9) 水道使用水量（2か月の使用量）ごとの家族人数

図表 9 水道使用水量（2か月の使用量）ごとの家族人数

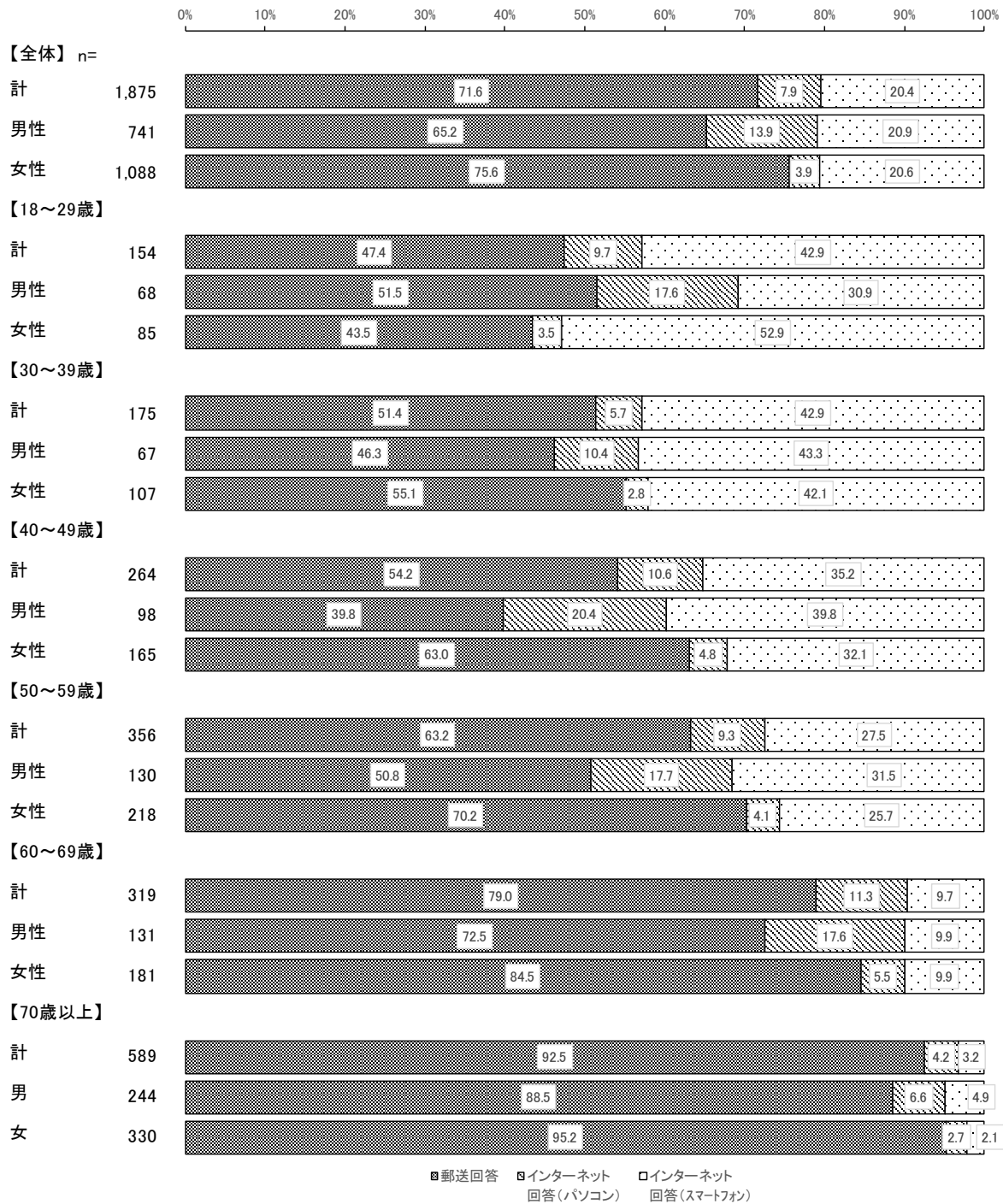


(10) 回収方法別の回収標本分析

今回は回答の回収方法を前回までの郵送回収のみから郵送・インターネット回答併用に変更した。

18～29歳では「インターネット回答（パソコン）」と「インターネット回答（スマートフォン）」を合わせた割合が5割を超え、最も高くなっている。また、年齢が高くなるほど「郵送回答」の割合が高くなり、70歳以上では92.5%となっている。

図表 10 回収方法別の回収標本



7. 標本誤差

今回の調査の回答結果から、母集団（市内の水道利用者）全体の比率を推定するために、単純無作為抽出法の場合の標本誤差の算出式と早見表を次に示す。

(1) 算出式

$$b = 2 \sqrt{\frac{N-n}{N-1} \times \frac{P(1-P)}{n}}$$

b=標本誤差

N=母集団

n=回答者数

P=回答の比率（ $0 \leq P \leq 1$ ）

(2) 早見表

図表 11 標本誤差早見表

回答比率(P) 基数	10%または 90%前後	20%または 80%前後	30%または 70%前後	40%または 60%前後	50%前後
1875	±1.39	±1.86	±2.13	±2.27	±2.32
1500	±1.55	±2.07	±2.37	±2.53	±2.58
1000	±1.90	±2.53	±2.90	±3.10	±3.16
500	±2.68	±3.58	±4.1	±4.38	±4.47
300	±3.46	±4.62	±5.29	±5.66	±5.77
150	±4.90	±6.53	±7.48	±8.00	±8.16
100	±6.00	±8.00	±9.17	±9.80	±10.00

※ $(N-n)/(N-1) \approx 1$ として算出

例えば、問2「横浜市の水道水の安全性について、どのようにお感じになっていますか。」という質問に対して、「安全だと思う」と答えた人は、50.1%であった。

回答者数が1,875人、回答率50%前後のときの標本誤差は、標本誤差早見表では±2.32%であるから、「安全だと思う」と考える人は、市内在住の水道利用者（母集団）の52.42%から47.78%の間であると推定できる。