

平成29年度

県営水道フレンズ
第2回アンケート調査の結果

平成29年10月

神奈川県企業庁

目 次

調査の概要

1	調査目的	1
2	調査内容	1
3	調査対象	1
4	調査方法	1
5	調査期間	1
6	回答率	1

調査結果

1	水道水の飲用	4
2	水道水のおいしさ	6
3	水道水の水質	8
4	節水意識	12
5	節水行動	14
6	災害対策：断水の発生	15
7	災害対策：水の備蓄	16
8	災害対策：県営水道の取組	17
9	水道の施設整備	19
10	かながわの水がめの貯水状況	20
11	首都圏水道水キャンペーンポスターについて	22

資料	アンケート調査票	28
----	----------	----

調査の概要

1 調査目的

「県営水道フレンズアンケート調査」は、県営水道フレンズの皆さんに対して、県営水道に対する理解度やニーズを把握し、今後の県営水道事業経営や広報活動の基礎資料として活用するとともに、お客さまの県営水道に対する理解を深めることを目的として実施しました。

2 調査内容

- (1) 水道水の飲用
- (2) 水道水のおいしさ
- (3) 水道水の水質
- (4) 節水意識
- (5) 節水行動
- (6) 災害対策：断水の発生
- (7) 災害対策：水の備蓄
- (8) 災害対策：県営水道の取組
- (9) 水道の施設整備
- (10) かながわの水がめの貯水状況
- (11) 首都圏水道水キャンペーンポスターについて

3 調査対象

県営水道フレンズ登録者 256 人

4 調査方法

インターネットによる回答（電子申請システム）

5 調査期間

平成 29 年 9 月 20 日（水）～10 月 19 日（木）

6 回答率

回答数 190 件

回答率 74.2%

< 参考 > 回答者の内訳

当アンケート回答者の内訳は以下のとおり

表 1

性別	人数
男性	98
女性	92
計	190

表 2

年代別	人数
10、20代	2
30代	34
40代	48
50代	24
60代	40
70代	36
80代	6
計	190

表 3

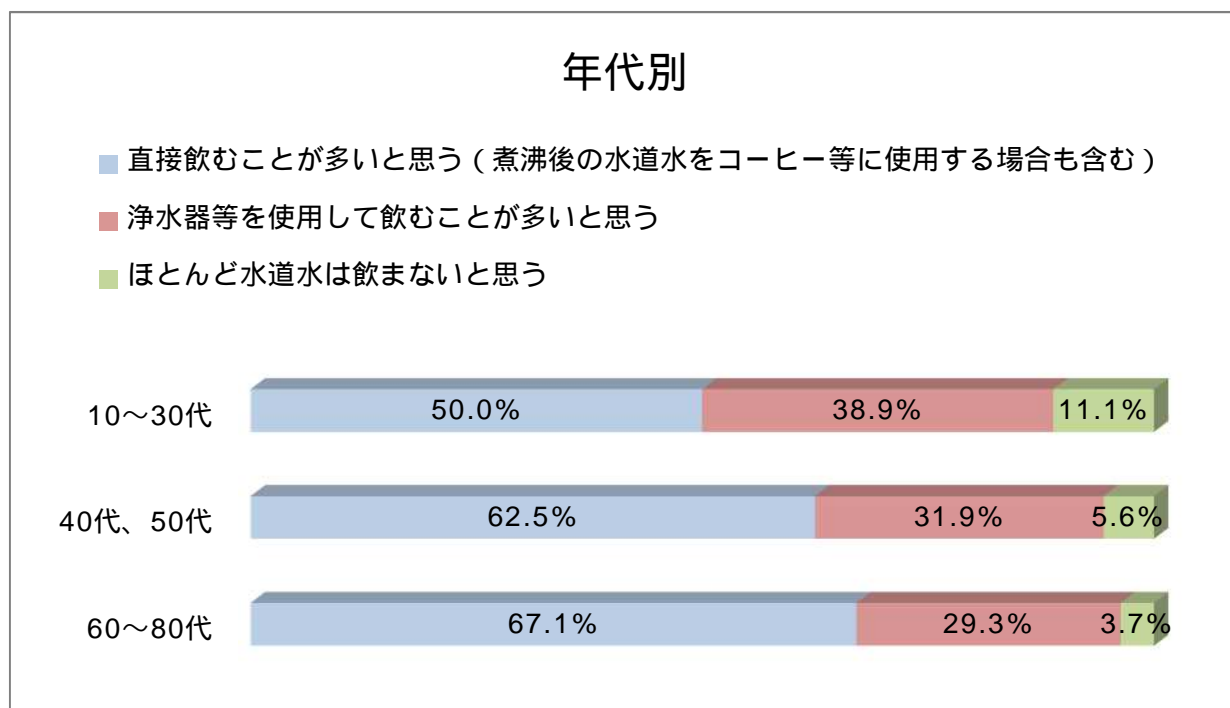
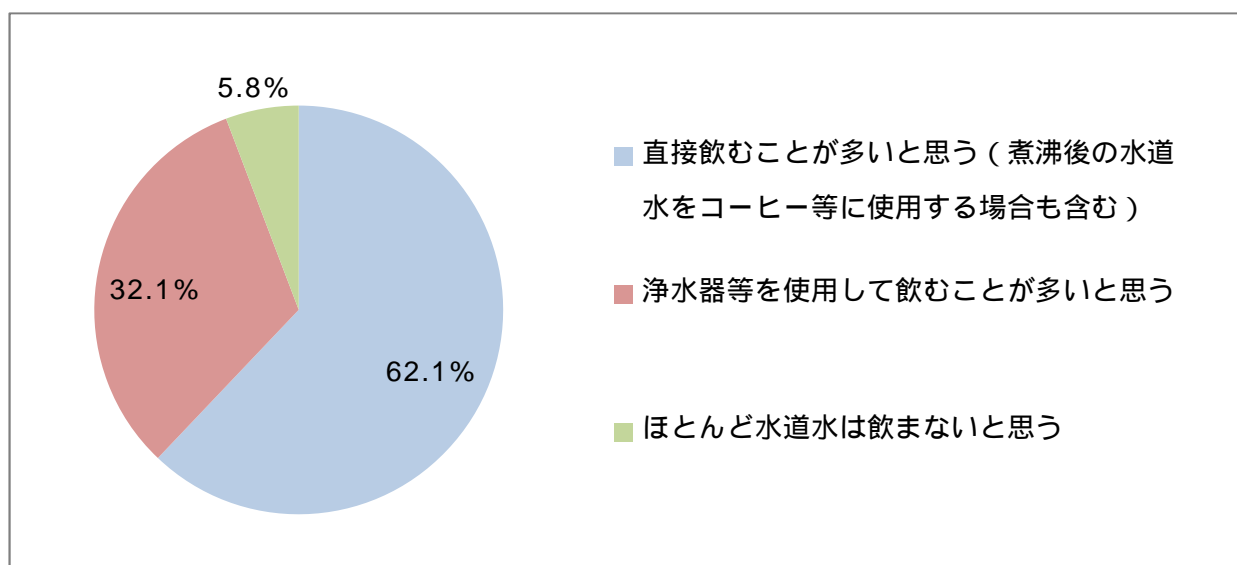
地域別	人数
相模原	58
鎌倉	8
逗子	4
葉山	0
藤沢	35
茅ヶ崎	18
寒川	5
平塚	8
二宮	2
大磯	4
厚木	21
伊勢原	5
海老名	4
大和	12
綾瀬	5
小田原	0
愛川	0
箱根	1
計	190

調査結果

1 水道水の飲用

「普段から県営水道の水道水を飲んでいますか。」

「直接飲むことが多いと思う」と回答した人の割合が 62.1%と最も高く、「浄水器等を使用して飲むことが多い」と回答した人の割合が 32.1%、「ほとんど水道水は飲まない」と回答した人の割合が 5.8%となった。



年度別推移

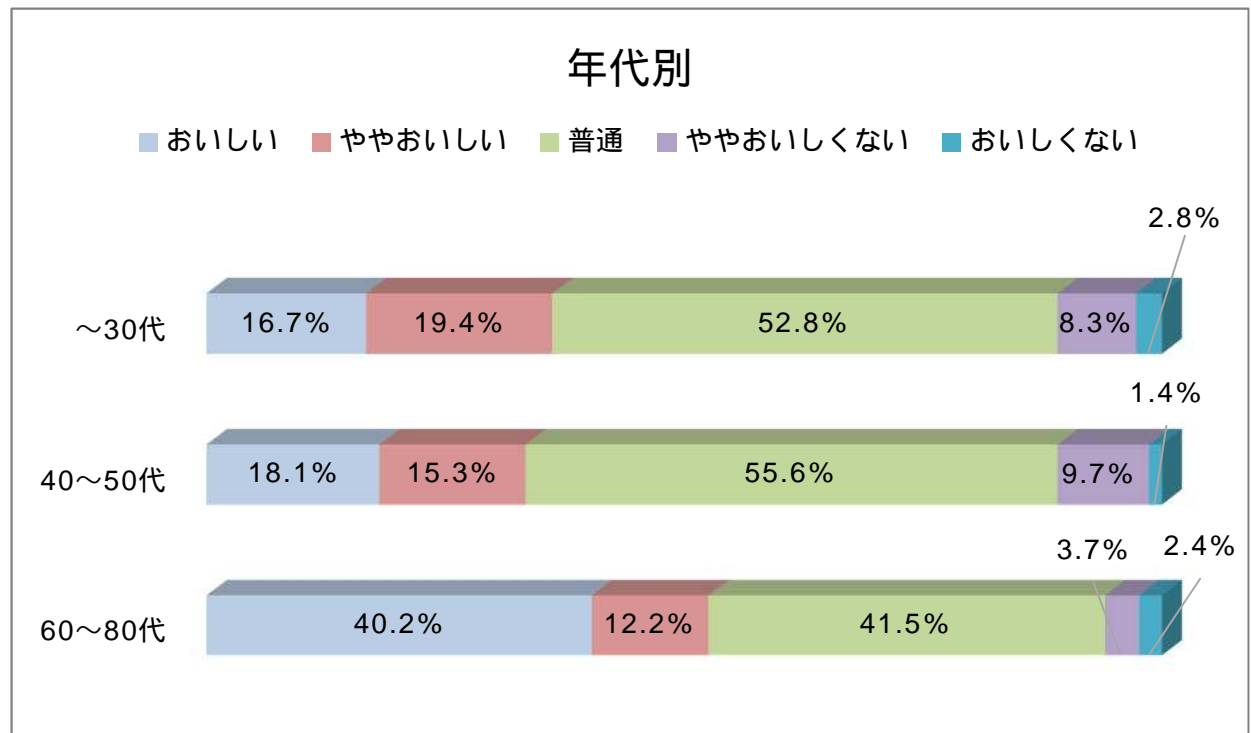
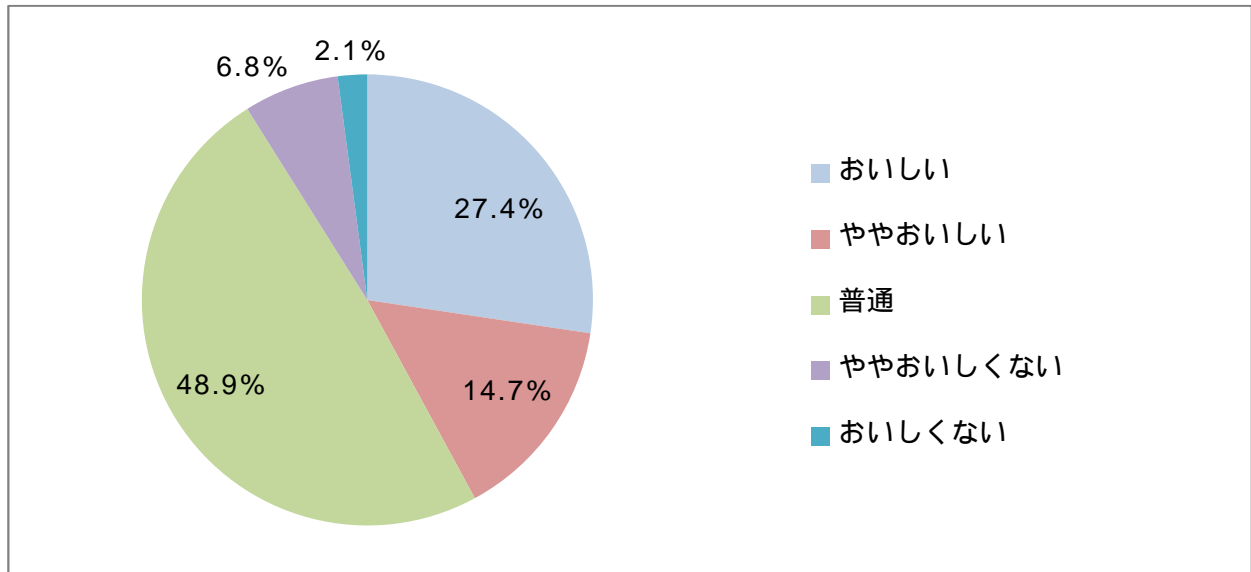
- 直接飲むことが多いと思う（煮沸後の水道水をコーヒー等に使用する場合も含む）
- 浄水器等を使用して飲むことが多いと思う
- ほとんど水道水は飲まないと思う



2 水道水のおいしさ

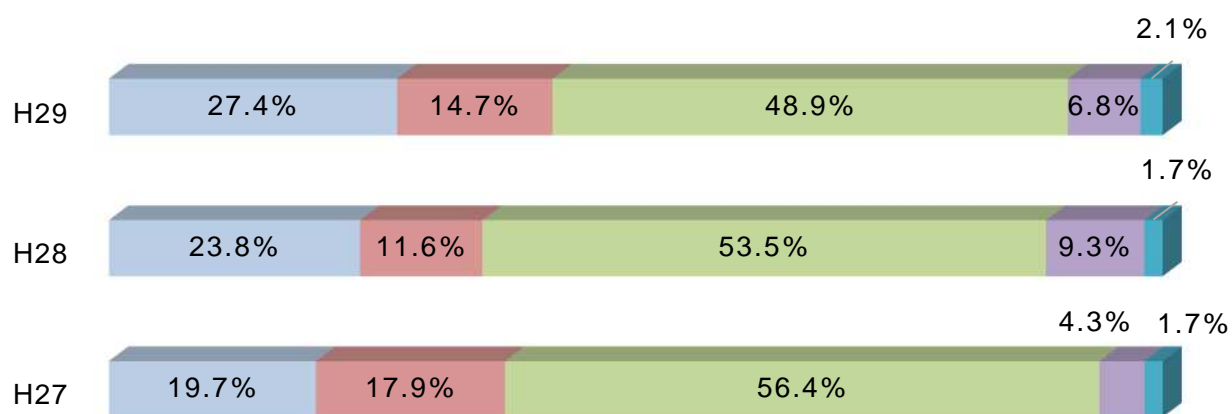
「県営水道の水道水をそのまま飲んだ時に、おいしいと思いますか。」

「普通」と回答した人の割合が 48.9%と最も高く、「おいしい」「ややおいしい」と回答した人の割合が 42.1%、「ややおいしくない」「おいしくない」と回答した人の割合が 8.9%となった。



年度別推移

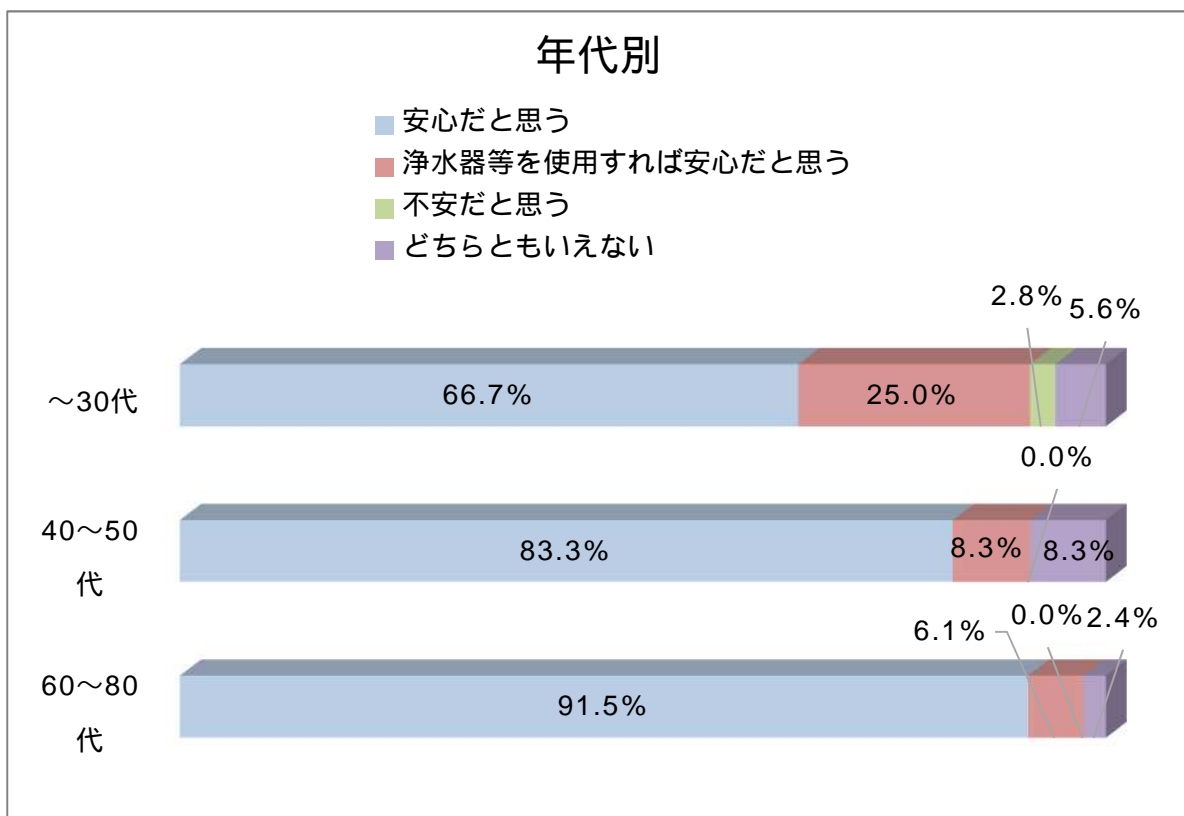
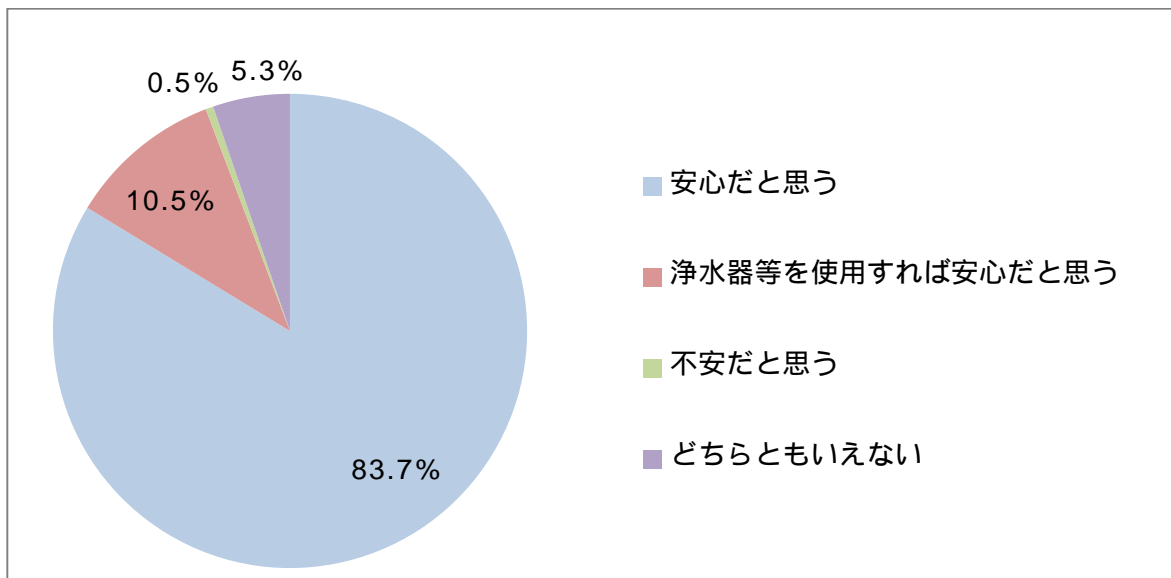
■ おいしい ■ ややおいしい ■ 普通 ■ ややおいしくない ■ おいしくない



3 水道水の水質

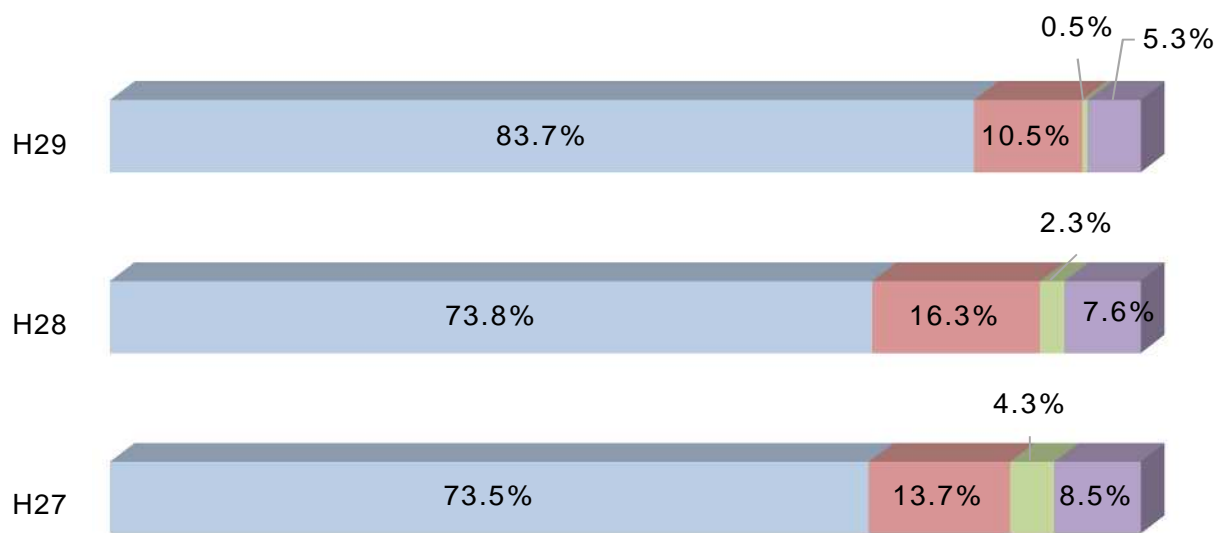
「県営水道の水道水の水質は安心だと思いますか。」

「安心」と回答した人の割合が 83.7%と最も高く、「浄水器等を使用すれば安心」と回答した人の割合が 10.5%、「不安」と回答した人の割合が 0.5%、「どちらともいえない」と回答した人の割合が 5.3%となった。



年度別推移

- 安心だと思う
- 浄水器等を使用すれば安心だと思う
- 不安だと思う
- どちらともいえない

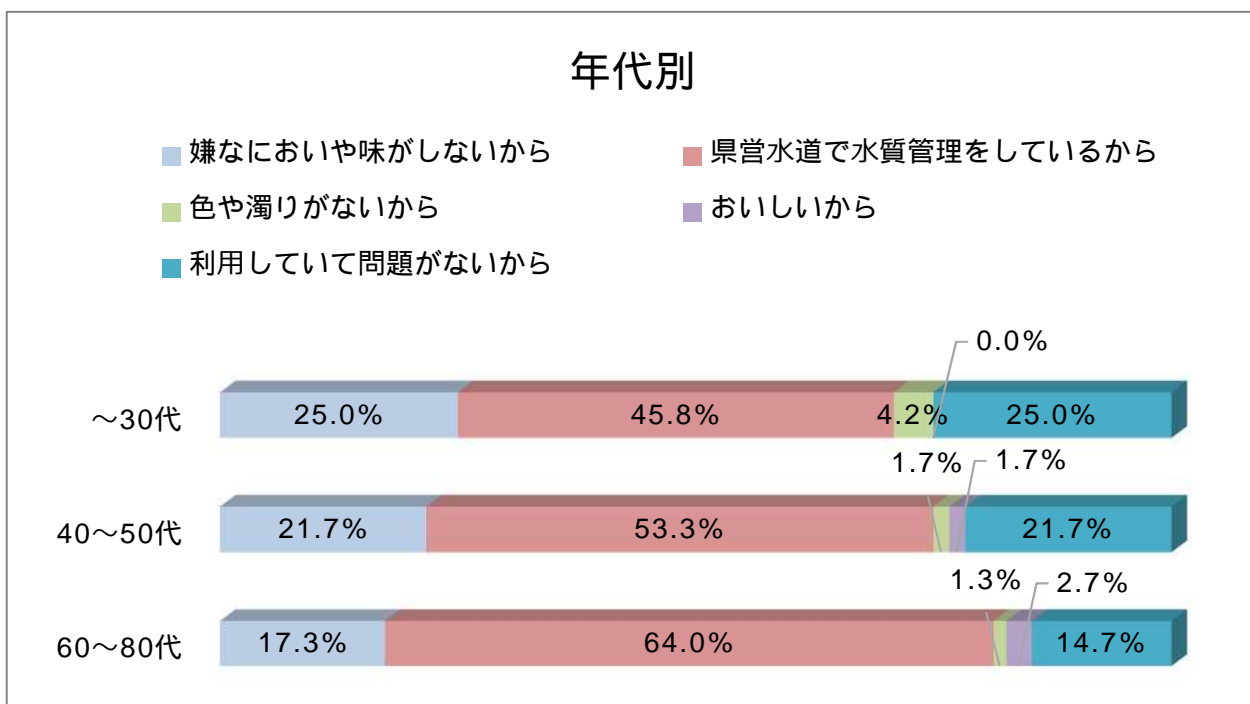
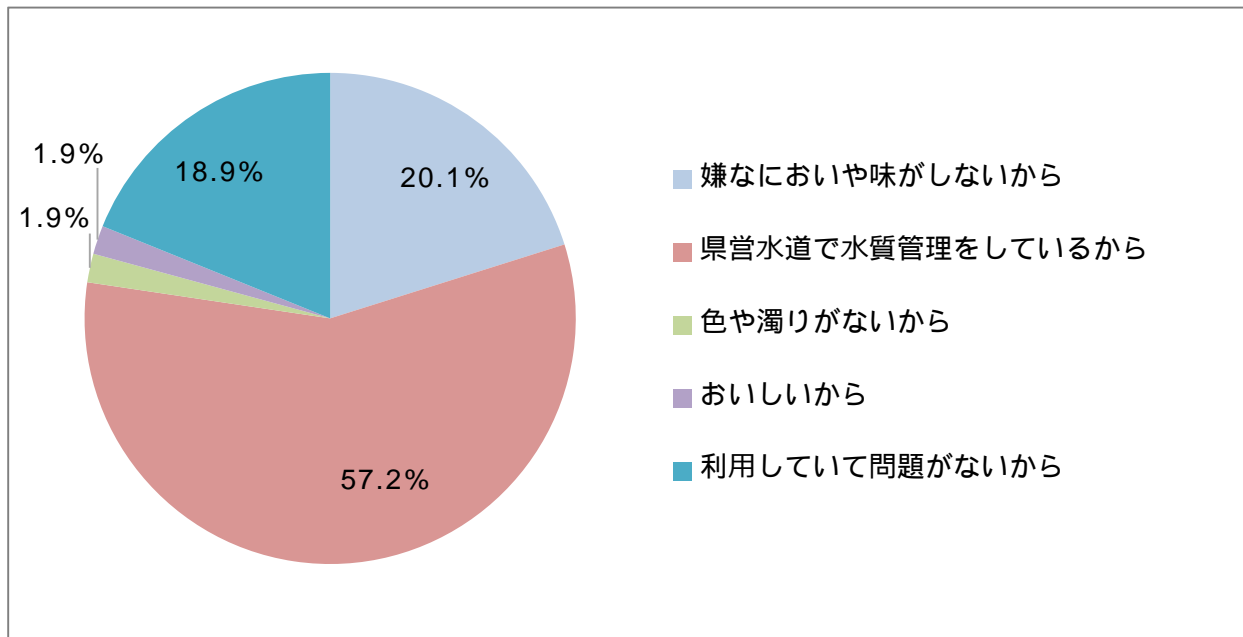


(1) 安心できる理由

回答対象：「安心だと思う」と回答した人（159名/190名）

「安心できる理由を、あなたの考えに近いものをお選びください。」

「県営水道で水質管理をしているから」と回答した人の割合が 57.2%と最も高く、次に「嫌なにおいや味がしないから」と回答した人の割合が 20.1%、「利用していて問題がないから」と回答した人の割合が 18.9%、「おいしいから」と回答した人の割合が 1.9%となった。

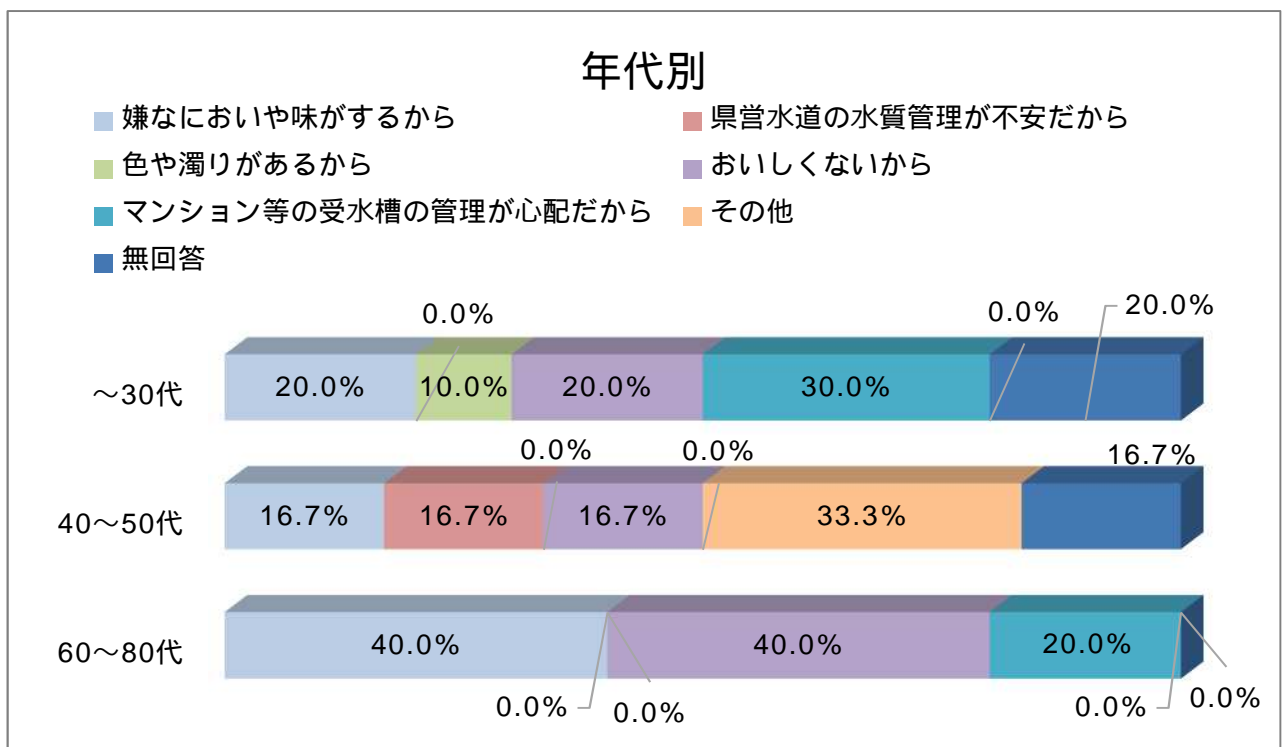
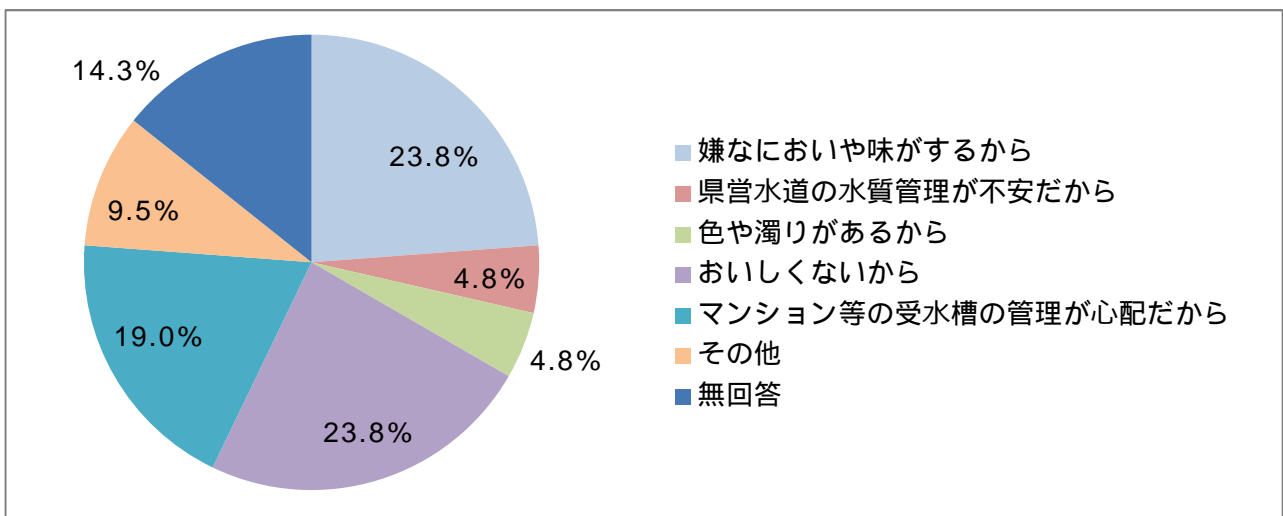


(2) 浄水器等を使用する、または不安だと思ふ理由

回答対象：「浄水器等を使用すれば安心だと思ふ」または「不安だと思ふ」と回答した人(21名/190名)

「浄水器等を使用する、または不安だと思ふ理由で、あなたの考えに近いものをお選びください。」

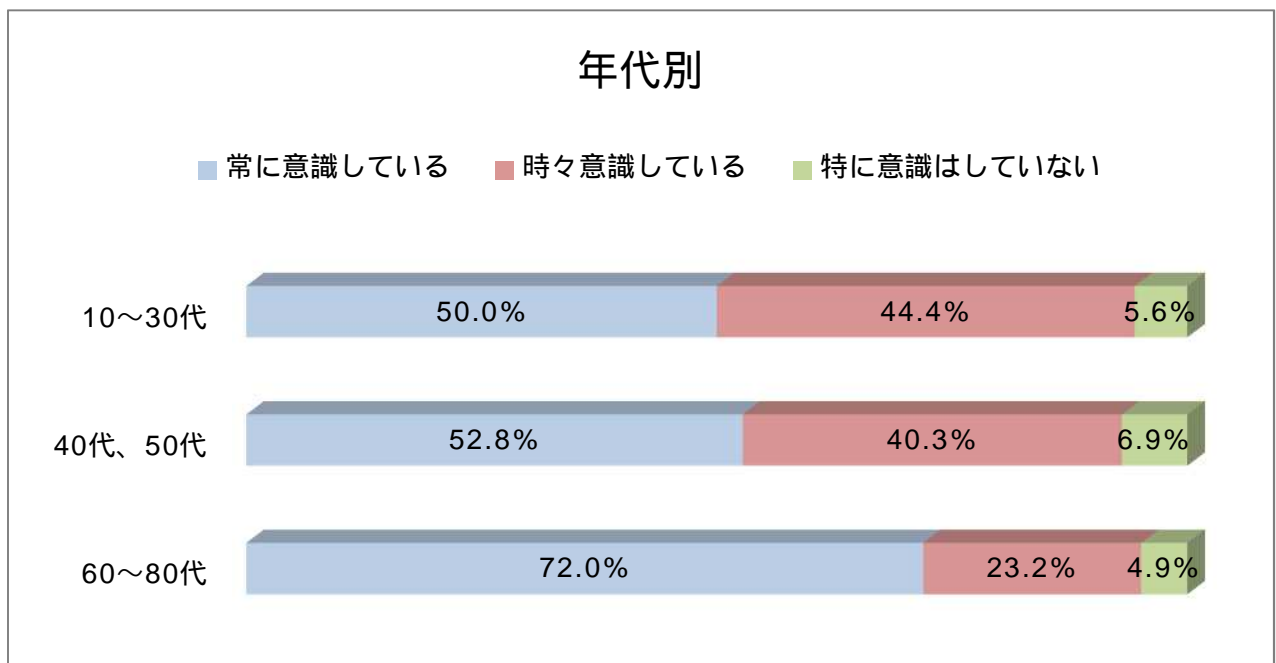
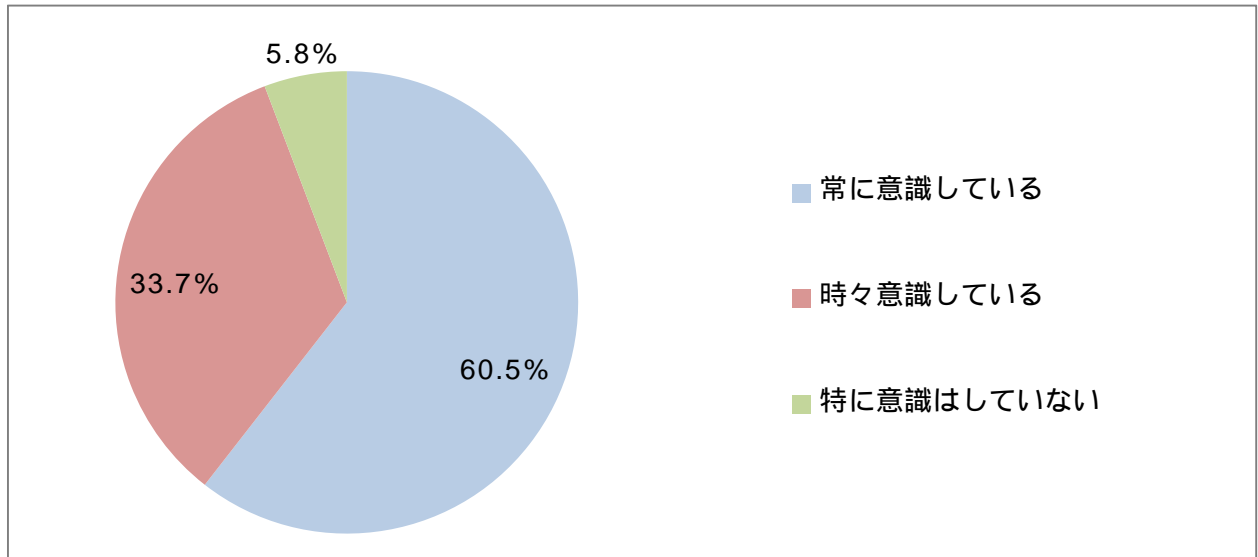
「嫌なにおいや味がするから」「おいしくないから」と回答した人の割合が23.8%と最も高く、次に「マンション等の受水槽の管理が心配だから」と回答した人の割合が19.0%、「県営水道の水質管理が不安だから」「色や濁りがあるから」と回答した人の割合が4.8%、「その他」が9.5%となった。(無回答14.3%)



4 節水意識

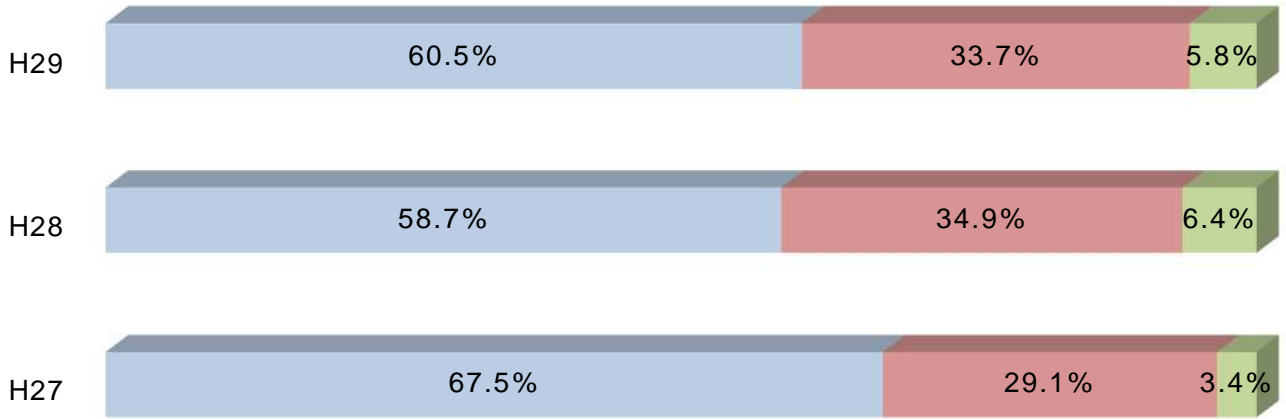
「ご家庭で節水を意識していますか。」

「常に意識している」と回答した人の割合が 60.5%、「時々意識している」と回答した人の割合が 33.7%、「特に意識はしていない」と回答した人の割合が 5.8%となった。



年度別推移

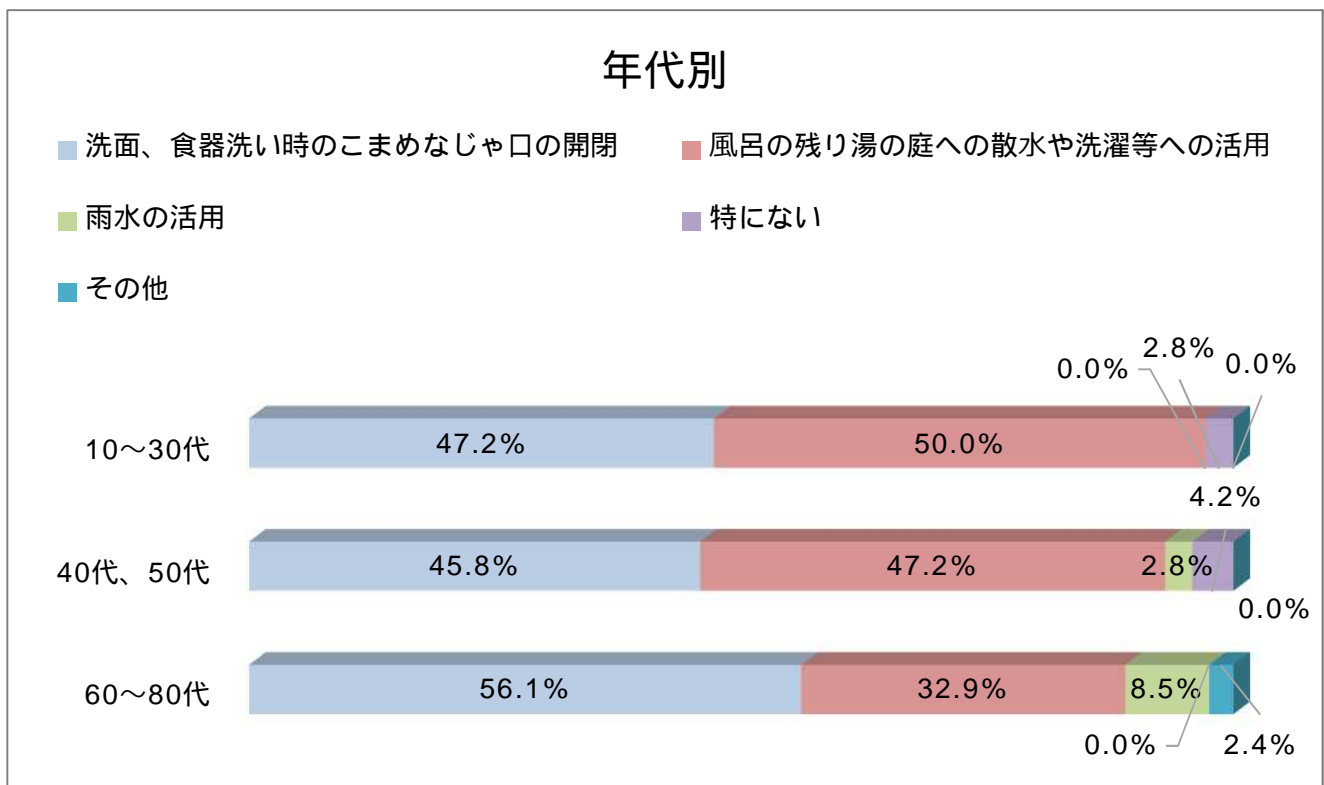
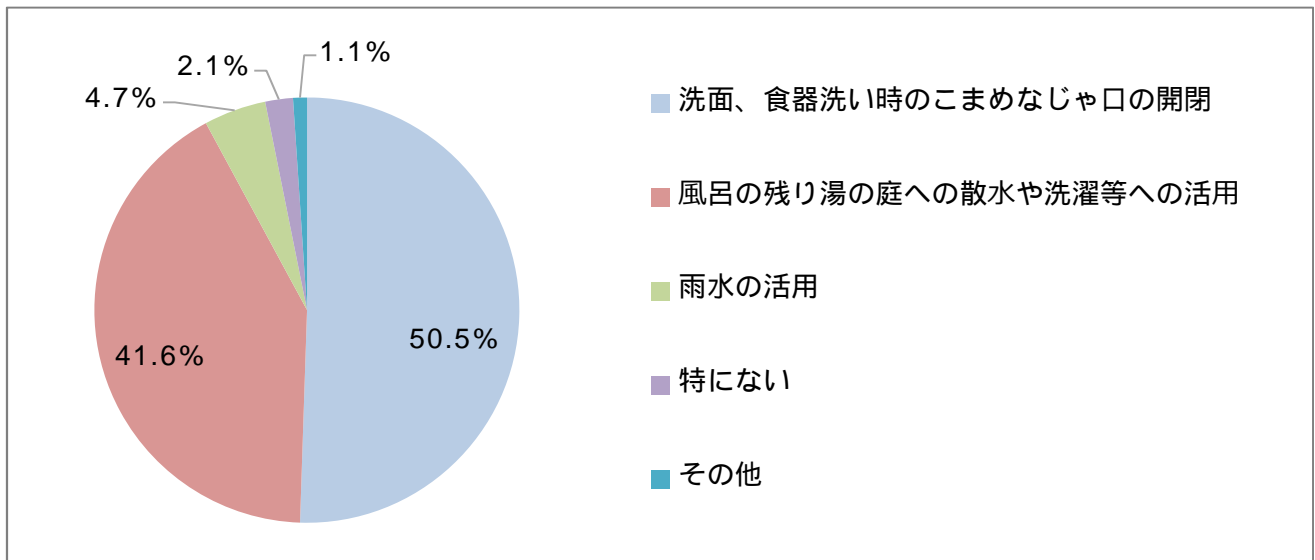
■ 常に意識している ■ 時々意識している ■ 特に意識はしていない



5 節水行動

「節水に最も効果的であると感じる行動はどれだと思いますか。」（1つのみ回答）

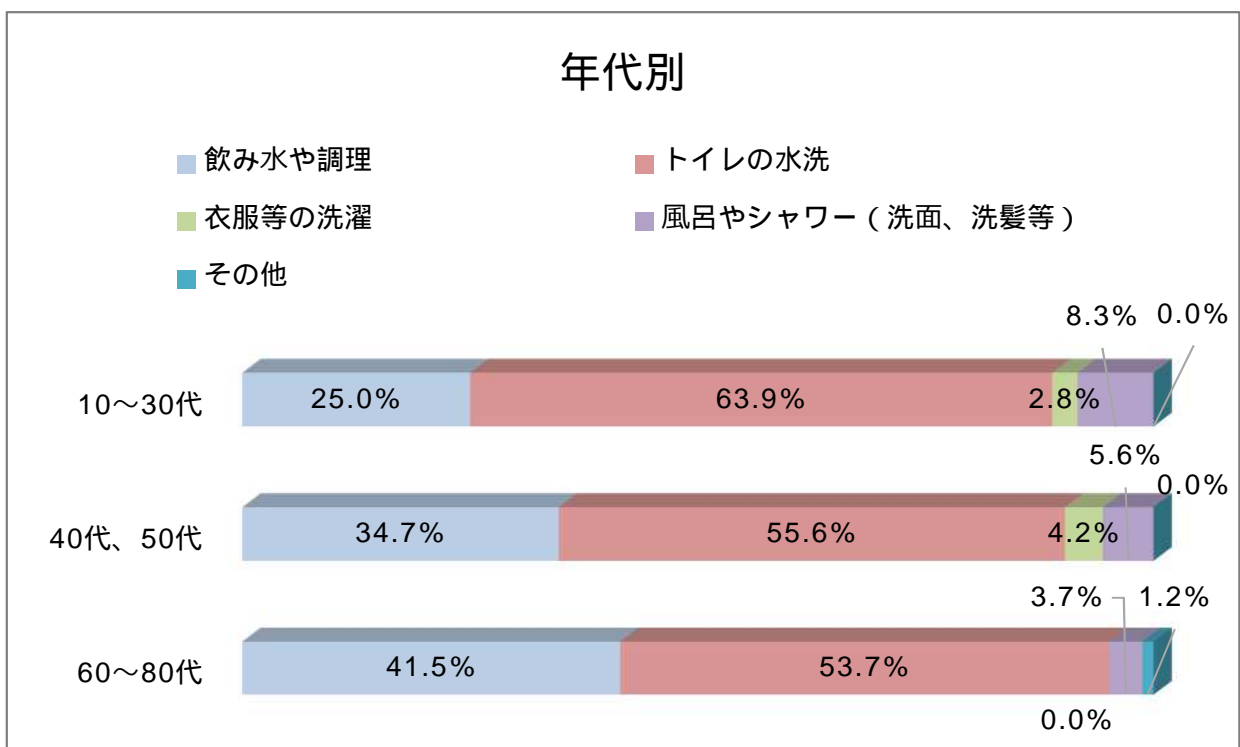
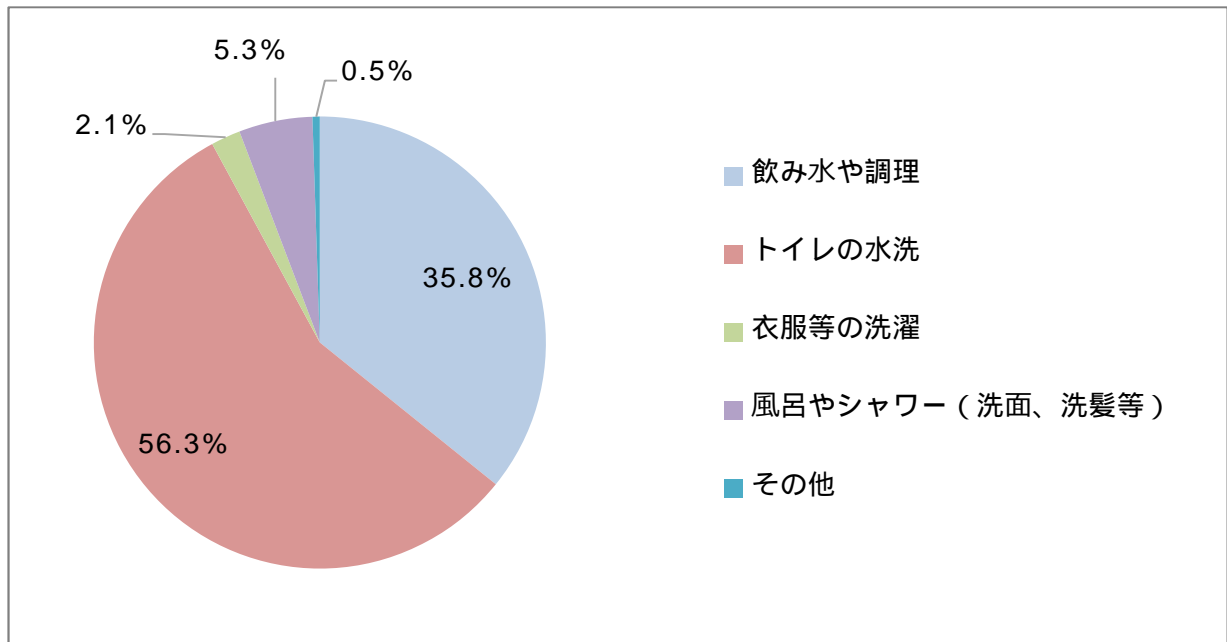
「洗面、食器洗い時のこまめなじゃ口の開閉」と回答した人の割合が 50.5%と最も高く、次に「風呂の残り湯の庭への散水や洗濯等への活用」と回答した人の割合が 41.6%、「雨水の活用」と回答した人の割合が 4.7%、「特にない」と回答した人の割合が 2.1%、「その他」と回答した人の割合が 1.1%となった。



6 災害対策：断水の発生

「水道が断水した際に、あなたが一番困ることは何だと思えますか。」（1つのみ回答）

「トイレの水洗」と回答した人の割合が 56.3%と最も高く、次に「飲み水や調理」と回答した人の割合が 35.8%、「風呂やシャワー」と回答した人の割合が 5.3%、「衣服等の洗濯」と回答した人の割合が 2.1%、「その他」と回答した人の割合が 0.5%となった。

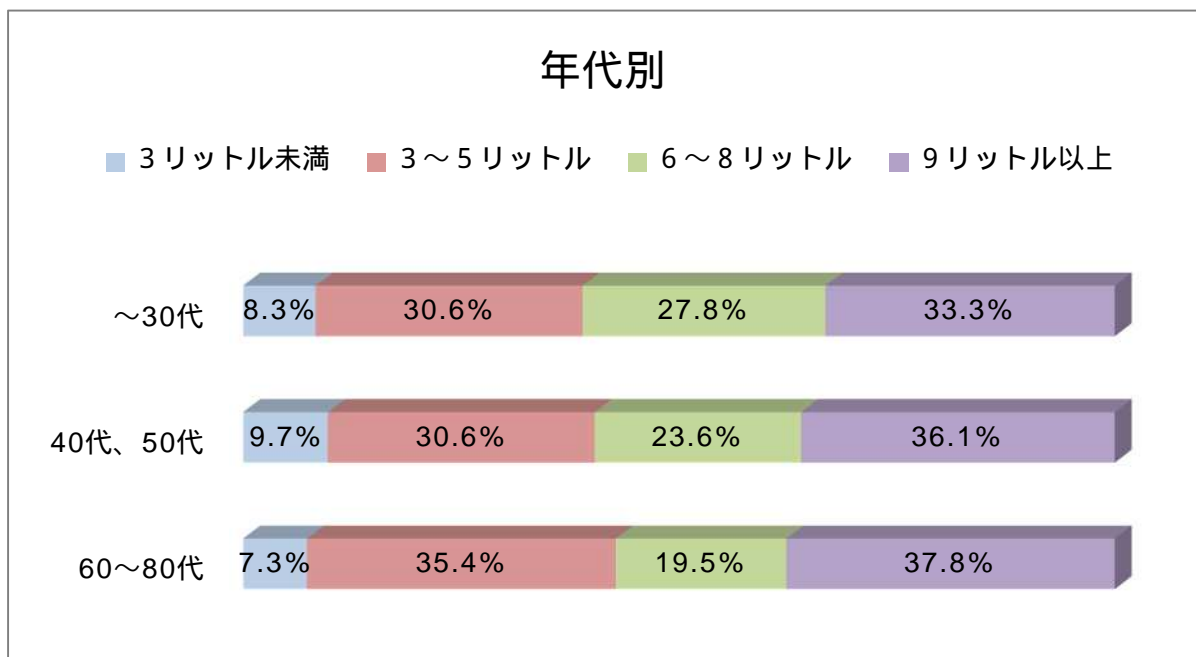
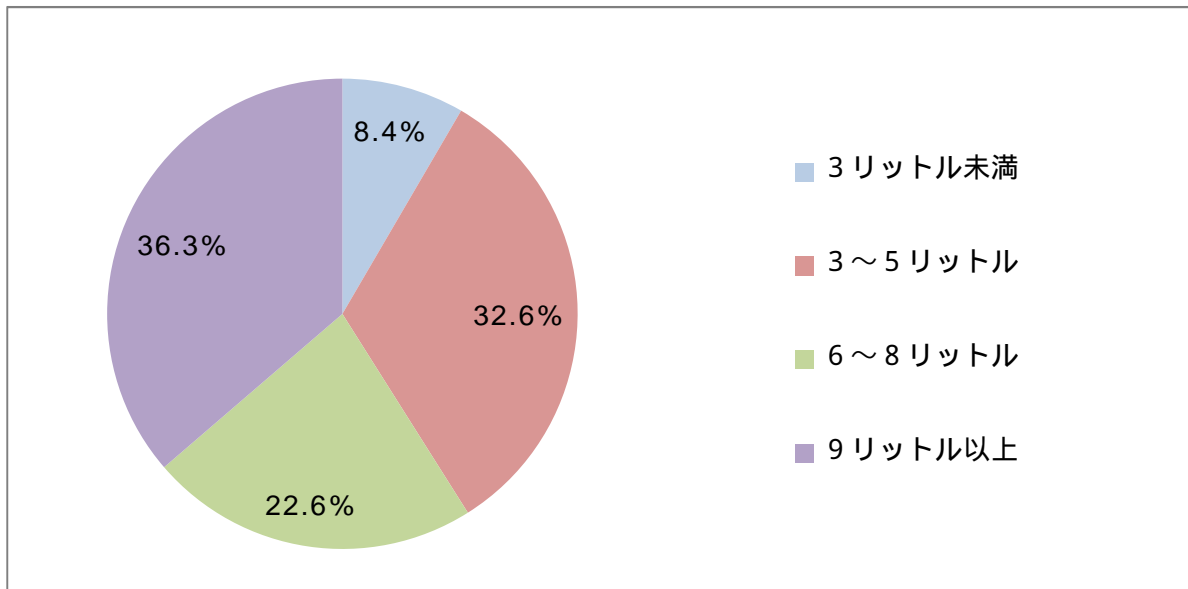


7 災害対策：水の備蓄

「災害対策として、一人あたりどれぐらいの量の水を備蓄すればよいと思いますか。」

「9リットル以上」と回答した人の割合が36.3%と最も高く、次に「3～5リットル」と回答した人の割合が32.6%、「6～8リットル」と回答した人の割合が22.6%、「3リットル未満」と回答した人の割合が8.4%となった。

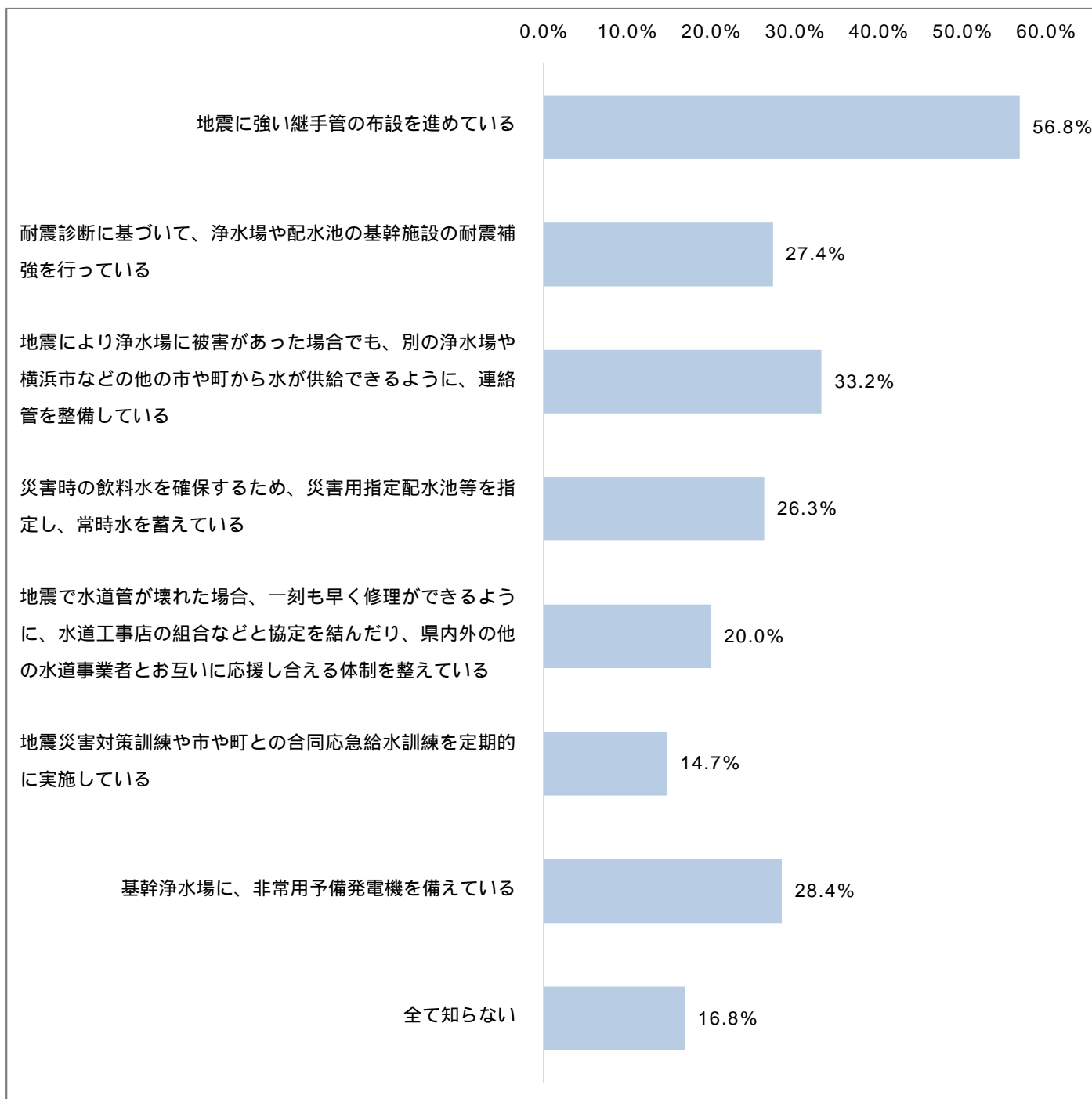
(一人当たり1日3リットルで3日分(計9リットル)が備蓄量の目安です。)



8 災害対策：県営水道の取組

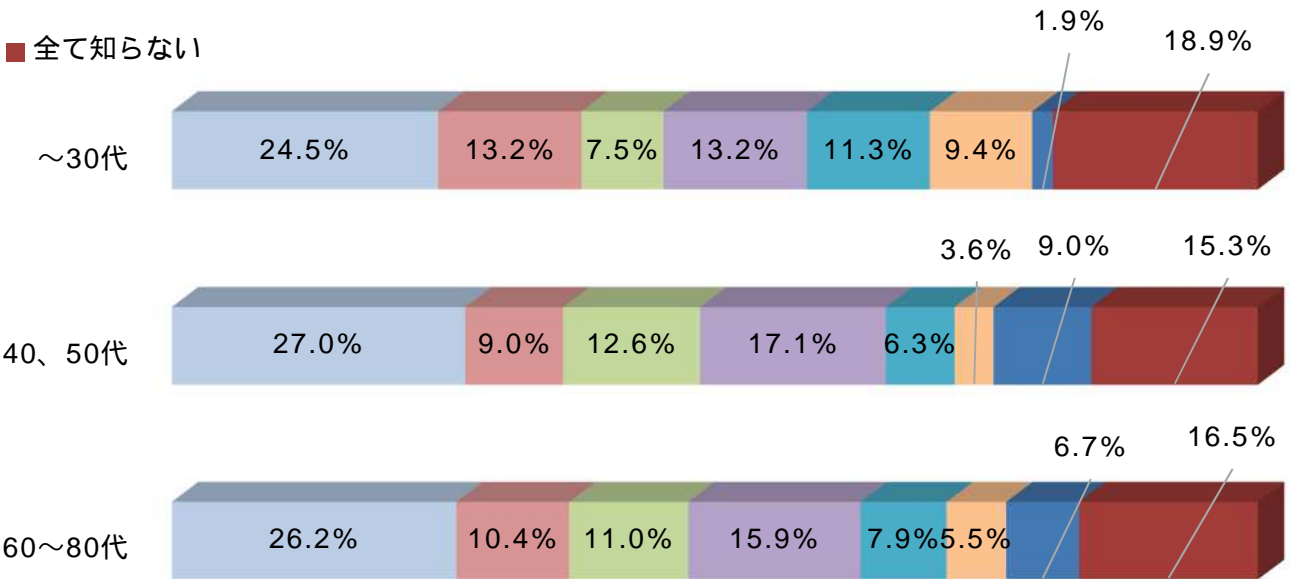
「県営水道の災害対策について、ご存知のものはありますか。」（複数回答可）

「地震に強い耐震継手管の布設を進めている」と回答した人の割合が56.8%と最も高く、次に「地震により浄水場に被害があった場合でも、別の浄水場や横浜市などの他の市や町から水が供給できるように、連絡管を整備している」と回答した人の割合が33.2%となった。



年代別

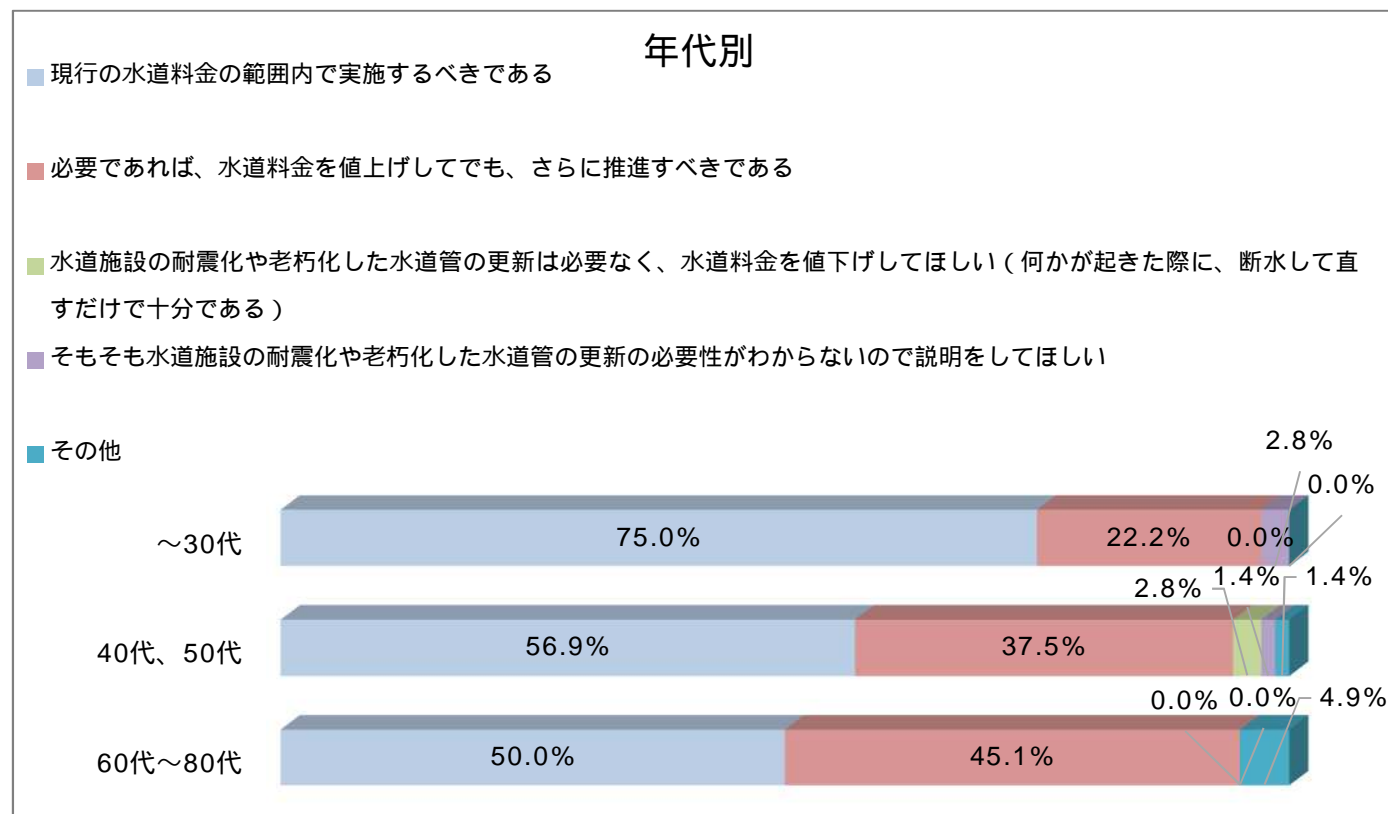
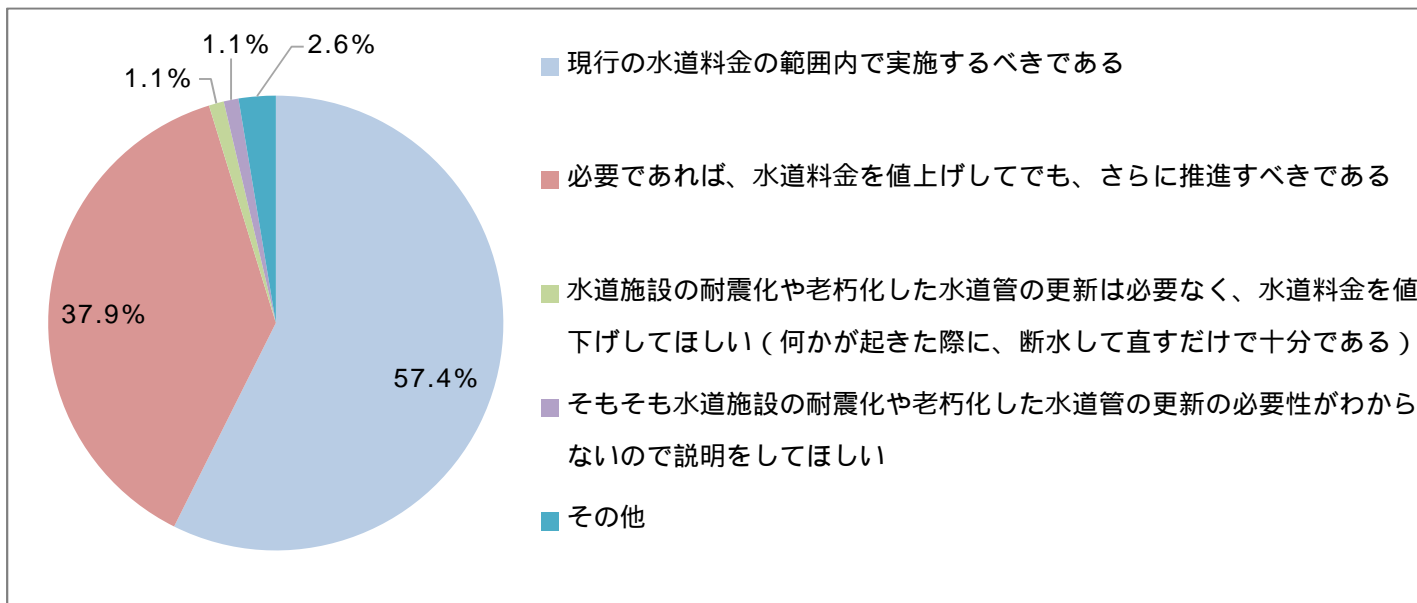
- 地震に強い耐震継手管の布設を進める
- 耐震診断に基づいて、浄水場や配水池の基幹施設の耐震補強を行っている
- 地震により浄水場に被害があった場合でも、別の浄水場や横浜市などの他の市や町から水が供給できるように、連絡管を整備している
- 災害用指定配水池等を指定し、常時水を蓄えている
- 水道工事店の組合などと協定を結んだり、県内外の他の水道事業者とお互いに応援し合える体制を整えている
- 地震災害対策訓練や市や町との合同応急給水訓練を定期的を実施している
- 基幹浄水場に、非常用予備発電機を備えている



9 水道の施設整備

「水道施設の耐震化や老朽化した水道管の更新には、今後多くの費用がかかることが見込まれますが、このことについてどのように思いますか。」

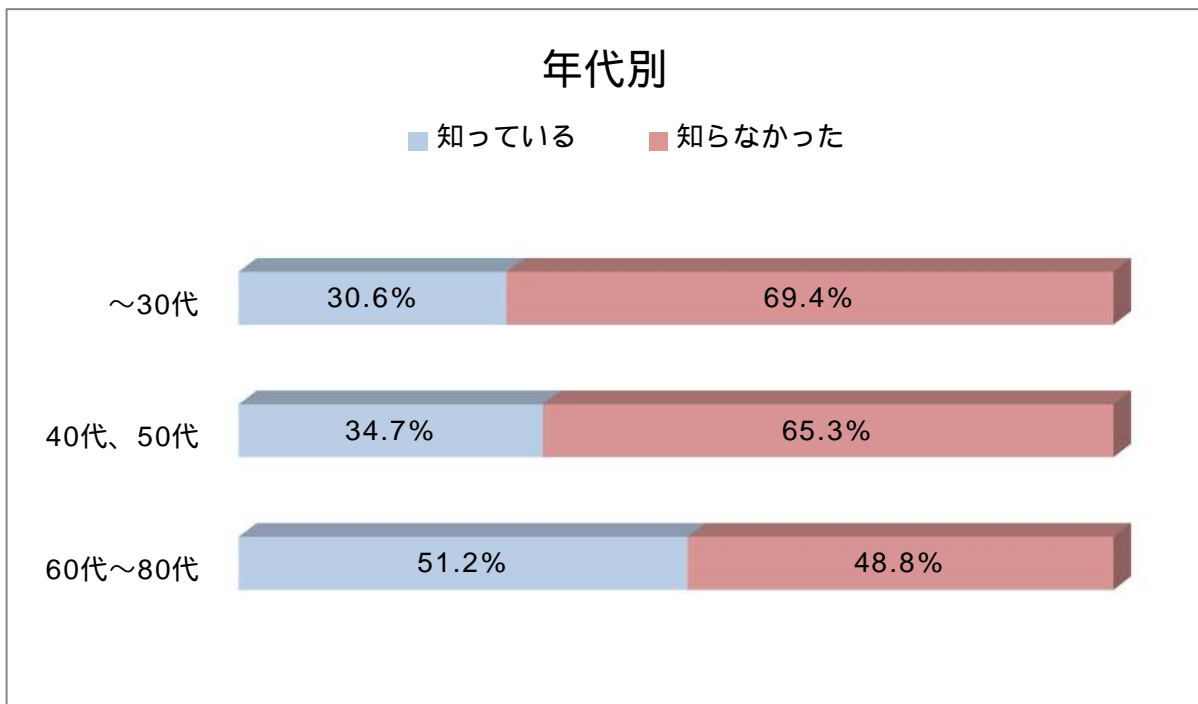
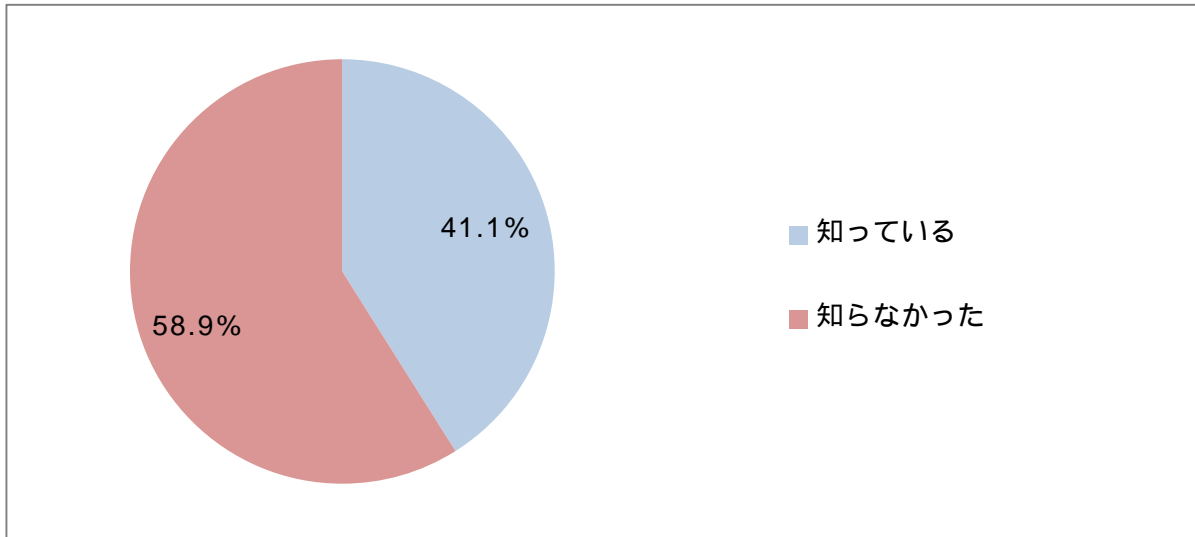
「現行の水道料金の範囲内で実施するべきである」と回答した人の割合が 57.4%、「必要であれば、水道料金を値上げしてでも、さらに推進すべきである」と回答した人の割合が 37.9%、「水道施設の耐震化や老朽化した水道管の更新は必要なく、水道料金を値下げしてほしい（何かが起きた際に、断水して直すだけで十分である）」と回答した人の割合が 1.1%となった。



10-1 かながわの水がめの貯水状況 1

「神奈川県企業庁では、県内のダムの貯水量について、毎日ホームページで更新してお知らせしていますが、このことについてご存知ですか。」

「知っている」と回答した人の割合が 41.1%、「知らなかった」と回答した人の割合が 58.9% となった。

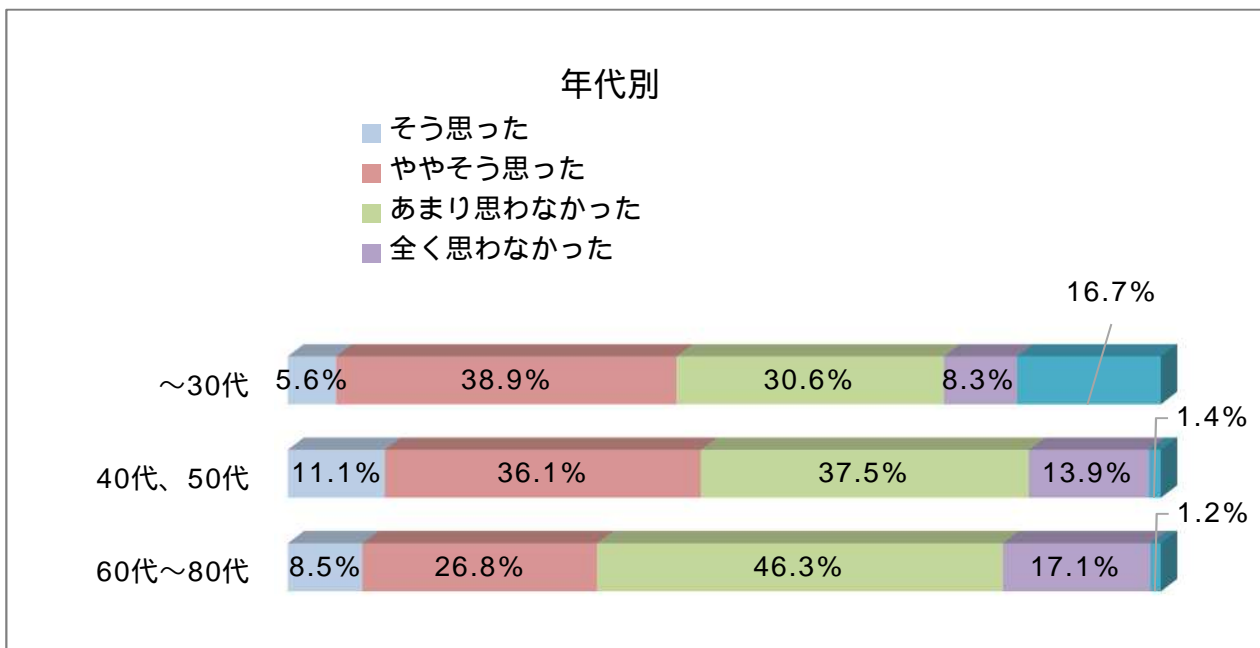
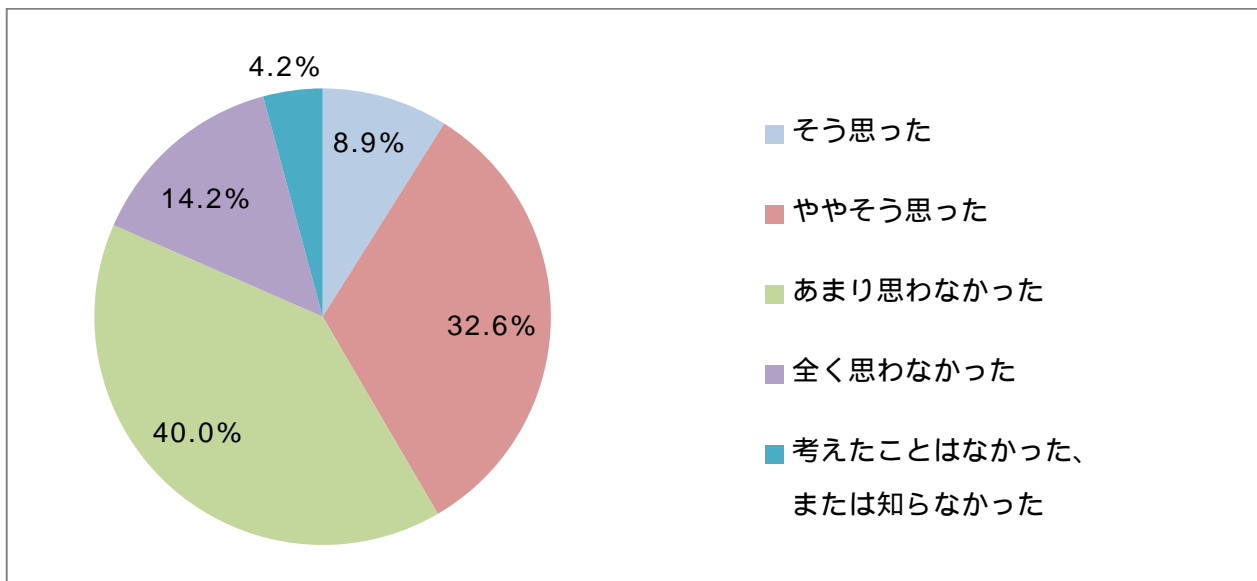


10-2 かながわの水がめの貯水状況 2

「今夏、神奈川県では、例年より降水量が少ない状況が続いたため貯水量が減少したことから、水の安定供給のため、相模川水系の取水量の一部を酒匂川水系からの取水に振り替える水系間の連携を実施しました。

あなたは、神奈川県内で水不足の心配がありましたか。」

「そう思った」「ややそう思った」と回答した人の割合が 41.5%、「あまり思わなかった」「全く思わなかった」と回答した人の割合が 54.2%、「考えたことはなかった、または知らなかった」と回答した人の割合が 4.2%となった。



11 首都圏 水道水キャンペーン

首都圏 8 つの水道事業体¹ が連携して、生活に密接している水道の価値を知っていただくことを目的に、7月～9月にかけて主に鉄道車両等² ポスターを掲出する広報キャンペーンを行いました。

参考 URL <http://www.pref.kanagawa.jp/prs/p1153426.html>



< ポスター >

1 神奈川県企業庁、東京都水道局、埼玉県企業局、千葉県水道局、茨城県企業局、横浜市水道局、川崎市上下水道局、さいたま市水道局

2 ・各車両の窓上広告として、約 13,000 枚のポスターを掲出しました。

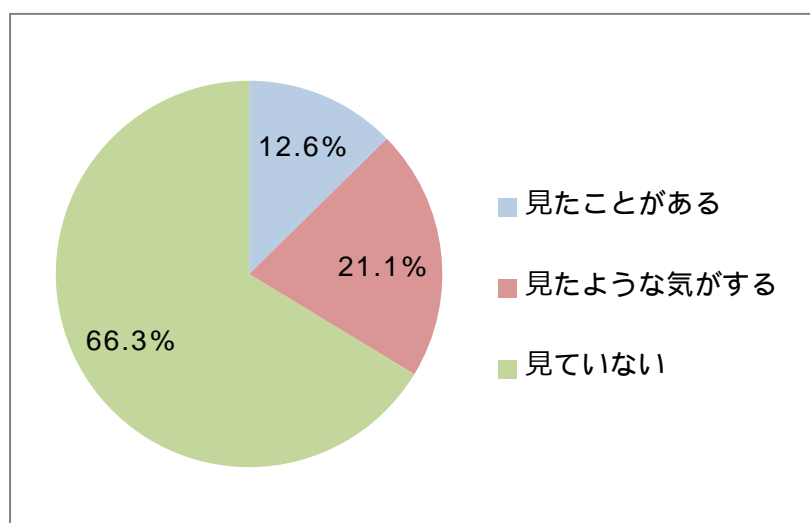
JR 首都圏全線、つくばエクスプレス、小田急線全線、東急東横線（みなとみらい線を含む）、京成線全線、京急線全線、東武本線南部・日光線快速・東上線、西武池袋線・新宿線



・鉄道車両のほか、平成 30 年 6 月 28 日まで、各事業体の庁舎施設等でポスターを掲出しています。

(1) キャンペーンポスターをみたことがありますか。

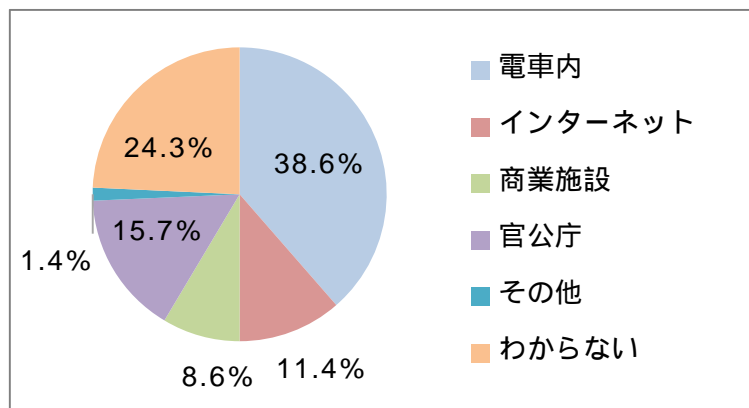
「見たことがある」又は「見たような気がする」と回答した人の割合 33.7%、「見ていない」と回答した人の割合は 66.3%となった。



(「見たことがある」又は「見たような気がする」と回答された方にお聞きします。)

(2) ポスターをどこで見かけましたか。(複数回答可)

「電車内」と回答した人の割合は38.6%と最も高かった。

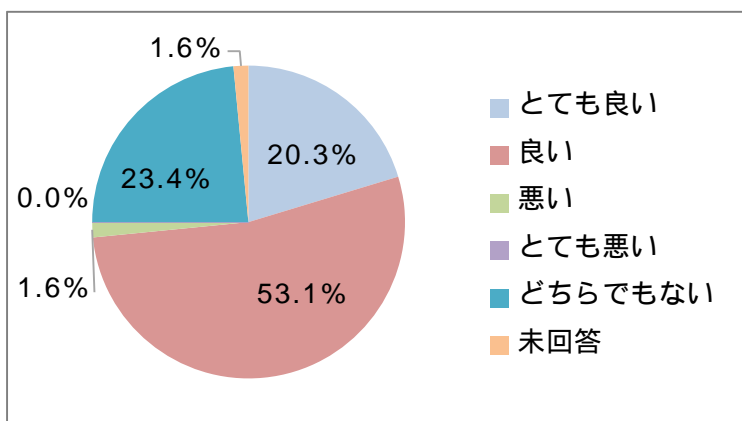


<ポスターを見た路線>

小田急線、
東海道線、
京浜東北線、
みなとみらい線、
相鉄線、
山手線、
横須賀線

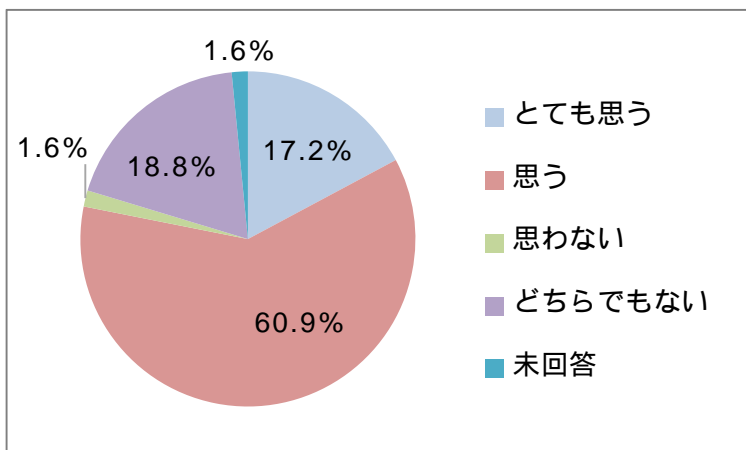
(3) ポスターを見る前までの水道水に対するイメージはどうでしたか。

「とても良い」又は「良い」と回答した人の割合は73.4%となった。



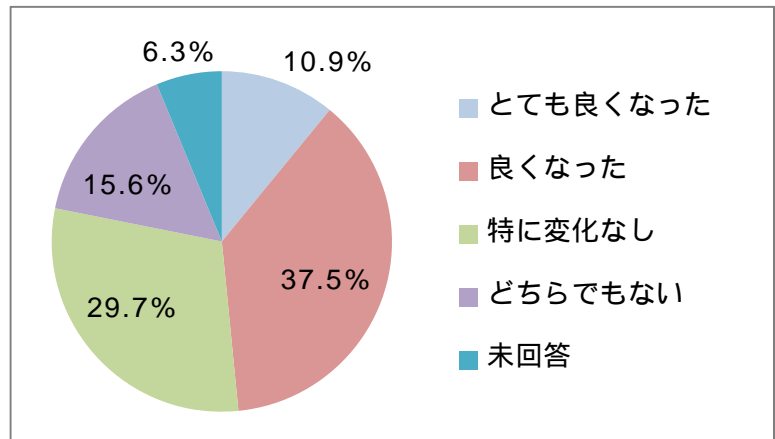
(4) 好感が持てるポスターだと思いますか。

「とても思う」又は「思う」と回答した人の割合は78.1%となった。



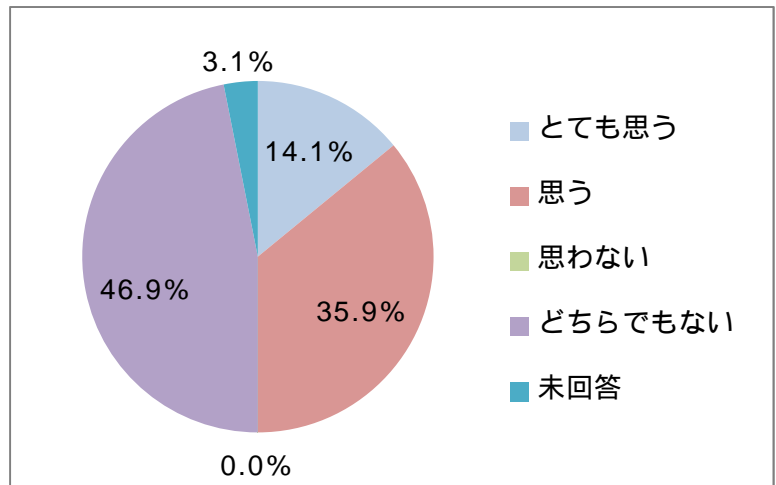
(5) ポスターを見て、水道水に対するイメージが良くなりましたか。

「とても良くなった」又は「良くなった」と回答した人の割合は 48.4% となった。



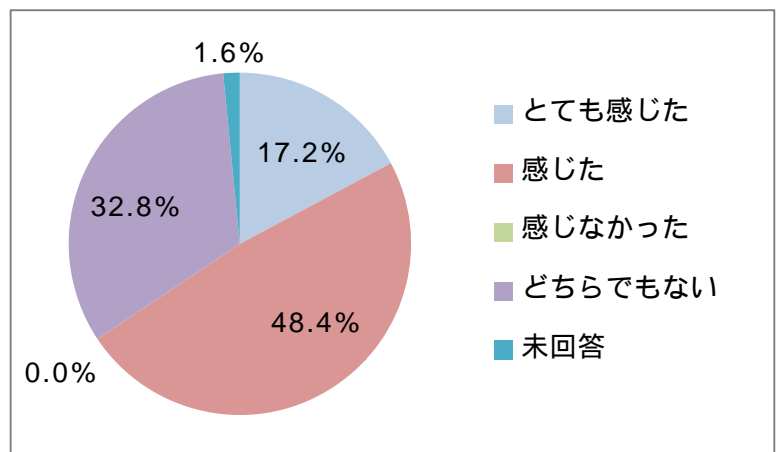
(6) ポスターを見て、水道水を飲んでみようと思いましたか。

「とても思う」又は「思う」と回答した人の割合は 50.0% となった。



(7) ポスターを見て、水道水が安全だと感じましたか。

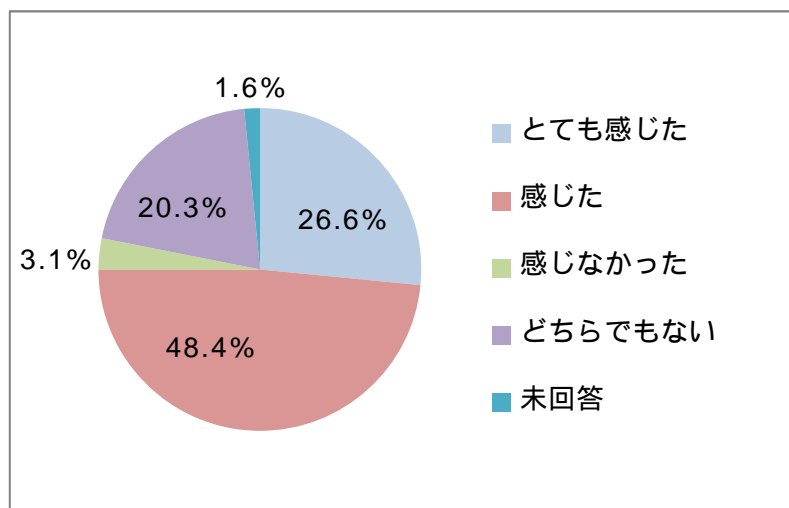
「とても感じた」又は「感じた」と回答した人の割合は 65.6% となった。



(8) 水道水の大切さについての印象の変化

「ポスターを見て、生活の中でいつも使うことができる水道水の大切さを感じましたか。」

「とても感じた」又は「感じた」と回答した人が75.0%となった。



(9) 「首都圏 水道水キャンペーン」について、ご意見・ご感想等

同じ主旨のご意見等は、代表的なものを記載していますのでご了承ください。

【広報の手法に関する意見】

- ・まったく気づかなかった。。(40代 男性)
- ・ポスターは電車に乗る位置や、公共施設にあまり行かない人は見れないから、貼る位置などを、考慮しないと、効果があまりないような気がするのですが。。。(60代 女性)
- ・このキャンペーンをしらなかったなので、テレビ(CM)やラジオ、チラシを使って、もっと宣伝した方が良いと思う。(30代 女性)
- ・鉄道車両に乗る人は限られているのでは??(60代 男性)
- ・手法として、古い。(60代 男性)

【ポスターに関する意見】

- ・なぜもっと水を連想するようなみずみずしい人を起用しないのか疑問。同じスポーツ選手なら、水泳選手の方が良いかもしれない。(40代 女性)
- ・水のイメージはなかったのですが、真面目に取り組んでいる感じは伝わりました。
(30代 女性)
- ・好感度の高い人を起用したキャンペーンで良いと昨年も感じました。東京オリンピック前でもあるので、スポーツ選手の起用を続けて頂ければ嬉しいです。(50代 女性)
- ・メッセージが伝わりにくかった。水を買う世の中でなぜ、水道水が安心して飲めるのかをわかりやすく説明するべき と感じた(40代 男性)
- ・折角ポスターを作ったなら、もっと長く実施してもいいのではないのでしょうか。(50代 女性)

【その他意見】

- ・ どんどん積極的に広報活動をするほうがよい。(60代 男性)
- ・ キャンペーンの結果とその後の対応についても知らせてください。(70代 男性)
- ・ 周知することは、理解を得るために必要だと思います。(60代 男性)
- ・ 水は生活に欠かせないものであるが、一方平時の水道事業は縁の下の事業でもあることから危機管理の視点から水道事業に関する PR は注意喚起の視点からも実施することは有効であると思う。(60代 男性)
- ・ 水道事業者が連携することは、横のつながりができ今後はいろんな場面でこういったキャンペーンを検討して行ってほしいです。(40代 男性)
- ・ 一人でも多くの人に県営水道を知ってもらうためにはとても良いことだと思う。(30代 男性)
- ・ 普段出るのが当たり前のように使っている水道の事を再認識させてもらえる。(30代 女性)
- ・ 水道水を簡単に美味しくする方法など、最後にワンポイントまめ知識があるとよい。
(40代 女性)
- ・ 水道水に対する認識をアップさせるため時々キャンペーンを実施すべきだ。一般的には水道水の飲用に対する印象は悪いとおもわれる。市販のペットボトルのほうが安全安心だと思っている。水道水がこうした水に、勝るとも劣らないということをもっとPRすべきである。
(70代 男性)

**<資料> 平成 29 年度 第 2 回 水道フレンズアンケート調査票
(アンケート調査は終了しています。)**

〔水道水の飲用〕

質問 1 普段から県営水道の水道水を飲んでますか。【必須】

- 1 直接飲むことが多いと思う
(煮沸後の水道水をコーヒー等に使用する場合も含む)
- 2 浄水器等を使用して飲むことが多いと思う
- 3 ほとんど水道水は飲まないと思う

〔水道水のおいしさ〕

質問 2 県営水道の水道水をそのまま飲んだ時に、おいしいと思いますか。【必須】

- 1 おいしい
- 2 ややおいしい
- 3 普通
- 4 ややおいしくない
- 5 おいしくない

〔水道水の水質〕

質問 3 県営水道の水道水の水質は安心だと思いますか。【必須】

- 1 安心だと思う
- 2 浄水器等を使用すれば安心だと思う
- 3 不安だと思う
- 4 どちらともいえない

質問 3 (1) 質問 3 で「安心だと思う」とお答えの方にお聞きします。

安心できる理由をお選びください。

(あなたのお考えに近いものを 1 つだけお選びください。)

- 1 嫌なにおいや味がしないから
- 2 県営水道で水質管理をしているから
- 3 色や濁りが無いから
- 4 おいしいから
- 5 利用していて問題がないから

質問3(2) 質問3で「浄水器等を使用すれば安心だと思う」または「不安だと思う」とお答えの方に
お聞きします。

浄水器等を使用する理由、または不安だと思う理由をお選びください。

(あなたのお考えに近いものを1つだけお選びください。)

- 1 嫌なにおいや味がするから
- 2 県営水道の水質管理が不安だから
- 3 色や濁りがあるから
- 4 おいしくないから
- 5 マンション等の受水槽の管理が心配だから
- 6 その他(具体的に:)

〔節水意識〕

質問4 あなたはご家庭で節水を意識していますか。【必須】

- 1 常に意識している
- 2 時々意識している
- 3 特に意識はしていない

〔節水行動〕

質問5 あなたが節水に最も効果的であると感じる行動はどれだと思いますか。

実際に行動をしていなくても、イメージ等で1つだけお選びください。

【必須】

- 1 洗面、食器洗い時のこまめなじゃ口の開閉
- 2 風呂の残り湯の庭への散水や洗濯等への活用
- 3 雨水の活用
- 4 特にない
- 5 その他(具体的に:)

〔災害対策：断水の発生〕

質問6 水道が断水した際に、あなたが一番困ることは何だと思いますか。

(1つだけお選びください。) 【必須】

- 1 飲み水や調理
- 2 トイレの水洗
- 3 衣服等の洗濯
- 4 風呂やシャワー(洗面、洗髪等)
- 5 その他(具体的に:)

〔災害対策：水の備蓄〕

質問7 災害対策として、一人あたりどれぐらいの量の水を備蓄すればよいと思いますか。【必須】

- 1 3リットル未満
- 2 3～5リットル
- 3 6～8リットル
- 4 9リットル以上

〔災害対策：県営水道の取組〕

質問8 次にあげる県営水道の災害対策について、ご存知のものはありますか。

(複数回答可)【必須】

- 1 地震に強い耐震継手管(より耐震化を高めるために、大きな振動でも管のつなぎ目が外れにくい水道管)の布設を進めている
- 2 耐震診断に基づいて、浄水場や配水池の主要な施設の耐震補強を行っている
- 3 地震により浄水場に被害があった場合でも、別の浄水場や横浜市などの他の市や町から水が供給できるように、連絡管を整備している
- 4 災害時の飲料水を確保するため、災害用指定配水池等を指定し、常時水を蓄えている(地震災害の応急給水は市や町が主体となって行います)
- 5 地震で水道管が壊れた場合、一刻も早く修理ができるように、水道工事店の組合等と協定を結んだり、県内外の他の水道事業者とお互いに応援し合える体制を整えている
- 6 地震災害対策訓練や市や町との合同応急給水訓練を定期的に行っている
- 7 基幹浄水場(寒川浄水場・谷ヶ原浄水場)に、非常用予備発電機を備えている
- 8 1～7について、全て知らない

〔水道の施設整備〕

質問9 現在、県営水道では、水道管路や浄水場などの水道施設の耐震化や、災害時に備えた対策として質問10の1～7について取組を進めています。

水道施設の耐震化や老朽化した水道管の更新には、今後多くの費用がかかることが見込まれますが、このことについてどのように思いますか。【必須】

- 1 現行の水道料金の範囲内で実施すべきである
- 2 必要であれば、水道料金を値上げしてでも、さらに推進すべきである
- 3 水道施設の耐震化や老朽化した水道管の更新は必要なく、水道料金を値下げしてほしい(何か起きた際に、断水して直すだけで十分である)
- 4 水道施設の耐震化や老朽化した水道管の更新の必要性がわからないので説明してほしい
- 5 その他(具体的に：)

〔 かながわの水がめの貯水状況 1 〕

質問 10-1 神奈川県企業庁では、県内のダムの貯水量について、毎日ホームページで更新してお知らせしていますが、このことについてご存知ですか。【必須】

- 1 知っている
- 2 知らなかった

〔 かながわの水がめの貯水状況 2 〕

質問 10-2 今夏、神奈川県では、例年より降水量が少ない状況が続いたため貯水量が減少したことから、水の安定供給のため、相模川水系の取水量の一部を酒匂川水系からの取水に振り替える水系間の連携を実施しました。

あなたは、神奈川県内で水不足の心配があったと思いませんか。

(水系間の連携については、企業庁のホームページをご覧ください。)

参考 URL <http://www.pref.kanagawa.jp/cnt/f8018/p221066.html>)

- 1 そう思った
- 2 ややそう思った
- 3 あまり思わなかった
- 4 全く思わなかった
- 5 考えたことはなかった、または知らなかった

〔首都圏 水道水キャンペーン〕

質問 11 首都圏 8 つの水道事業者が連携して、生活に密接している水道の価値を知っていただくことを目的に、7 月から 9 月上旬にかけて、主に鉄道車両等で、吉田沙保里選手をイメージキャラクターとしたポスターを掲出する広報キャンペーンを行いました。

このキャンペーンポスターを見たことがありますか。(1 つだけ)【必須】
(キャンペーンポスターは、本アンケート調査冒頭の参考 URL をご覧ください。)

- 1 見たことがある
- 2 見たような気がする
- 3 見ていない

質問 12 質問 15~21 については、ポスターを「見たことがある」又は「見たような気がする」と答えた方にお聞きします。

ポスターをどこで見かけましたか。(いくつでも)

- 1 電車内(路線名: _____)
- 2 インターネット
- 3 商業施設
- 4 官公庁
- 5 わからない
- 6 その他(具体的に: _____)

質問 13 ポスターを見る前までの水道水に対するイメージはどうでしたか。(1 つだけ)

- 1 とても良い
- 2 良い
- 3 悪い
- 4 とても悪い
- 5 どちらでもない

質問 14 好感が持てるポスターだと思いますか。(1 つだけ)

- 1 とても思う
- 2 思う
- 3 思わない
- 4 どちらでもない

質問 15 ポスターを見て、水道水に対するイメージが良くなりましたか。(1つだけ)

- 1 とても良くなった
- 2 良くなった
- 3 特に変化なし
- 4 どちらでもない

質問 16 ポスターを見て、水道水を飲んでみようと思いましたが。(1つだけ)

- 1 とても思う
- 2 思う
- 3 思わない
- 4 どちらでもない

質問 17 ポスターを見て、水道水が安全だと感じましたか。(1つだけ)

- 1 とても感じた
- 2 感じた
- 3 感じなかった
- 4 どちらでもない

質問 18 ポスターを見て、生活の中でいつも使うことができる水道水の大切さを感じましたか。(1つだけ)

- 1 とても感じた
- 2 感じた
- 3 感じなかった
- 4 どちらでもない

質問 19 全員にお聞きします。

このキャンペーンについて、ご意見・ご感想などがありましたらご自由にお書きください。