

平成28年度

県営水道フレンズ
第3回アンケート調査の結果

平成29年2月

神奈川県企業庁

目 次

I 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

II 調査結果

1	水道水の安全性に対する満足度.....	3
2	水道水の味に対する満足度.....	4
3	水道料金に対する満足度.....	5
4	広報活動に対する満足度.....	6
5	職員のお客さま対応に対する満足度.....	7
6	水道フレンズ交流会に対する満足度.....	8
7	水道フレンズ特別イベント「親子 de 水道フレンズ」に対する満足度.....	11
8	水道フレンズアンケート調査に対する満足度.....	14
9	水道フレンズメール配信に対する満足度.....	15
10	今後最も力を入れるべき事業.....	16
11	一年間の水道フレンズの活動を通じて、ご意見・ご感想等.....	19
12	首都圏 水道水キャンペーン.....	22

資料 :	アンケート調査票.....	28
------	---------------	----

I 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) 水道水の安全性に対する満足度
- (2) 水道水の味に対する満足度
- (3) 水道料金に対する満足度
- (4) 広報活動に対する満足度
- (5) 職員のお客さま対応に対する満足度
- (6) 水道フレンズ交流会に対する満足度
- (7) 水道フレンズ特別イベント「親子 de 水道フレンズ」に対する満足度
- (8) 水道フレンズアンケート調査に対する満足度
- (9) 水道フレンズメール配信に対する満足度
- (10) 今後最も力を入れるべき事業
- (11) 一年間の水道フレンズの活動を通じて、ご意見・ご感想等
- (12) 首都圏 水道水キャンペーン

3 調査対象

県営水道フレンズ登録者 215 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 1 月 16 日（月）～ 2 月 8 日（水）

6 回答率

回答数	165 件
回答率	76.7%

<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	83
女性	82
計	165

表 2

年代別	人数
10、20代	7
30代	28
40代	38
50代	26
60代	30
70代	32
80代	4
計	165

表 3

職業別	人数
会社員	43
自営業	6
その他の職業	13
主婦・主夫	39
学生	6
パート・アルバイト	16
無職	42
計	165

表 4

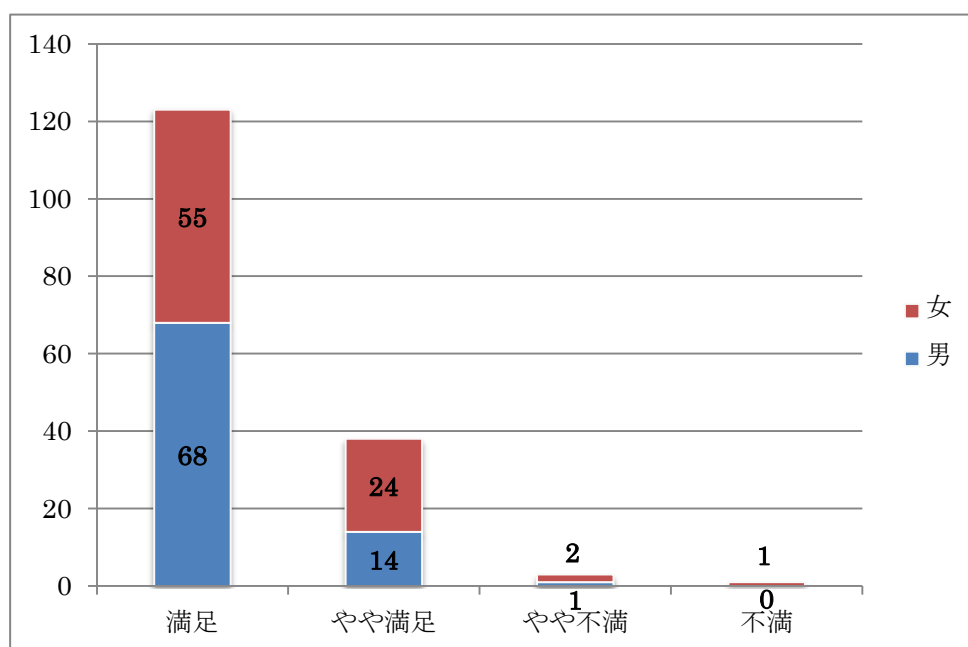
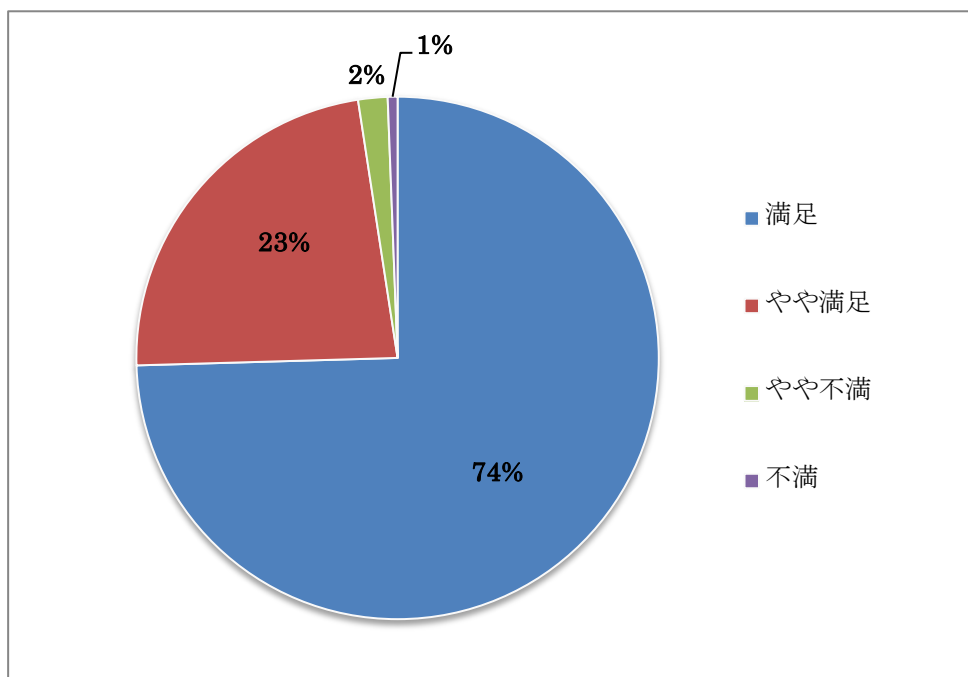
地域別	人数
相模原	51
鎌倉	10
逗子	3
葉山	0
藤沢	31
茅ヶ崎	11
寒川	5
平塚	8
二宮	1
大磯	4
厚木	16
伊勢原	3
海老名	6
大和	12
綾瀬	3
小田原	0
愛川	0
箱根	1
計	165

II 調査結果

※回答の構成比(%)は小数点以下を端数処理しているため、合計が100とならない場合もあります。

1 水道水の安全性に対する満足度

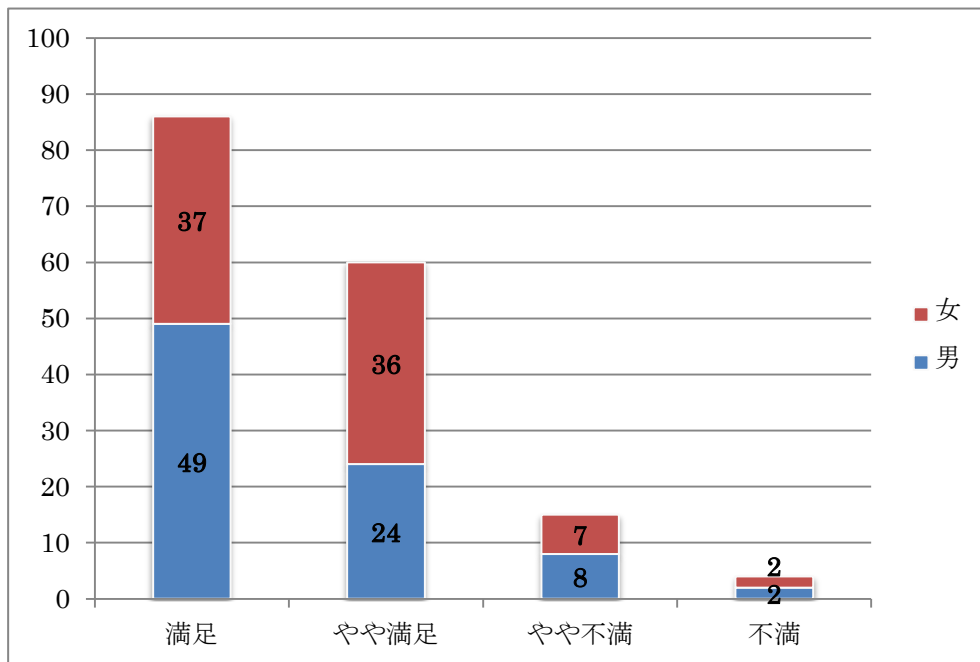
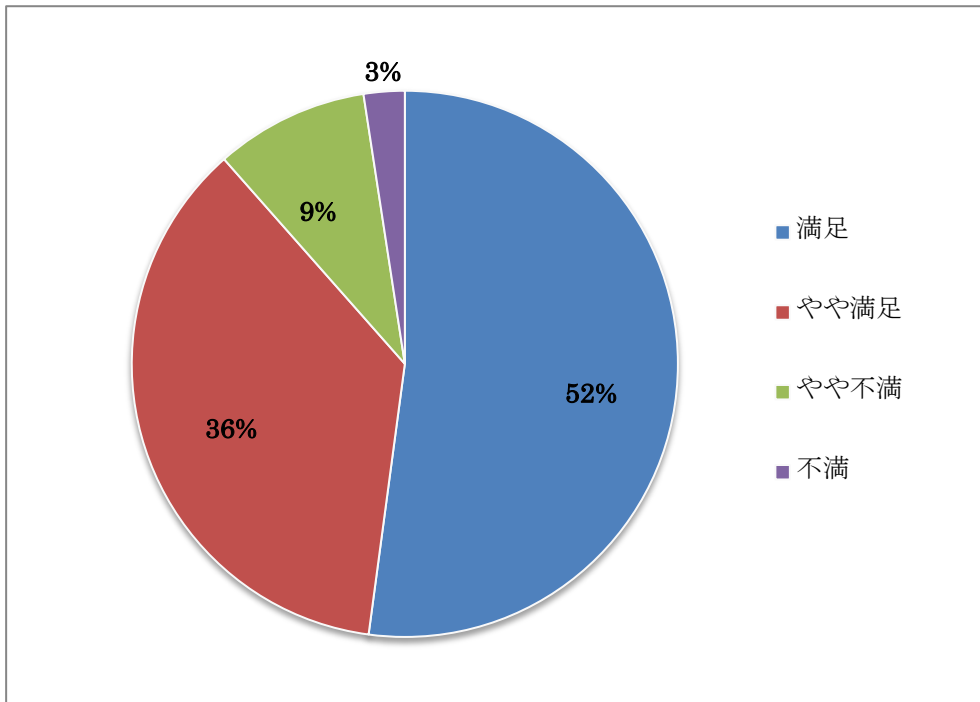
「満足」と回答した人は123名(74%)と最も多く、「やや満足」と回答した人は38名(23%)、「やや不満」と回答した人は3名(2%)、「不満」と回答した人は1名(1%)となった。



□ 年代別	10、20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代
満足	5	18	26	19	24	28	3
やや満足	2	9	11	6	5	4	1
やや不満	0	0	1	1	1	0	0
不満	0	1	0	0	0	0	0

2 水道水の味に対する満足度

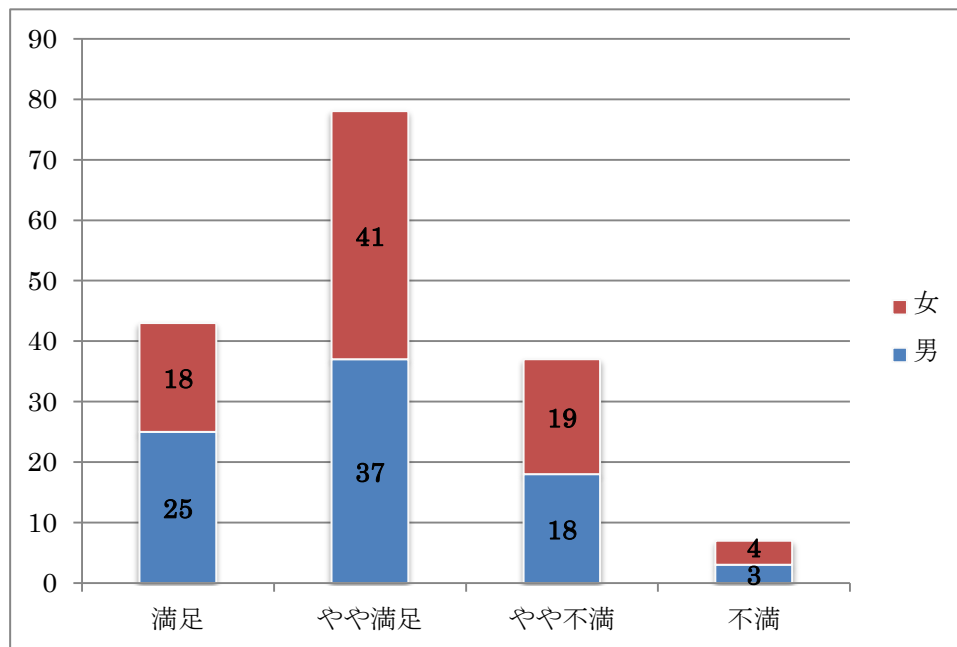
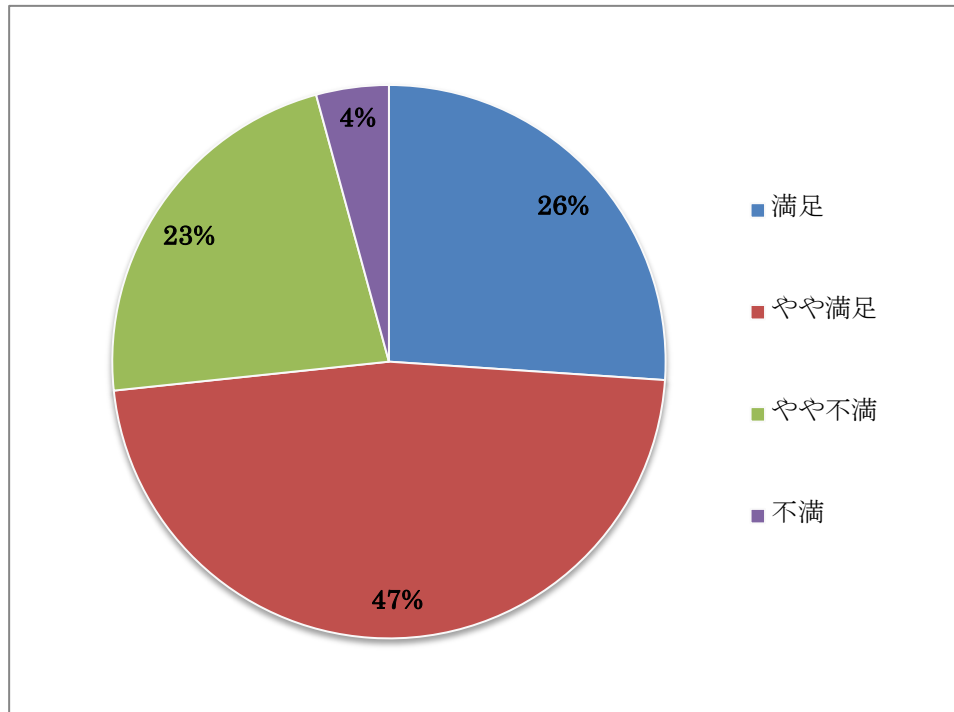
「満足」と回答した人は86名(52%)と最も多く、「やや満足」と回答した人は60名(36%)、「やや不満」と回答した人は15名(9%)、「不満」と回答した人は4名(3%)となった。



□ 年代別	10、20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代
満足	3	11	17	10	20	22	3
やや満足	4	14	18	10	4	9	1
やや不満	0	2	3	5	4	1	0
不満	0	1	0	1	2	0	0

3 水道料金に対する満足度

「満足」と回答した人は 43 名 (26%) となり、「やや満足」と回答した人は 78 名 (47%) と最も多かった。また、「やや不満」と回答した人は 37 名 (23%)、「不満」と回答した人は 7 名 (4%) となった。

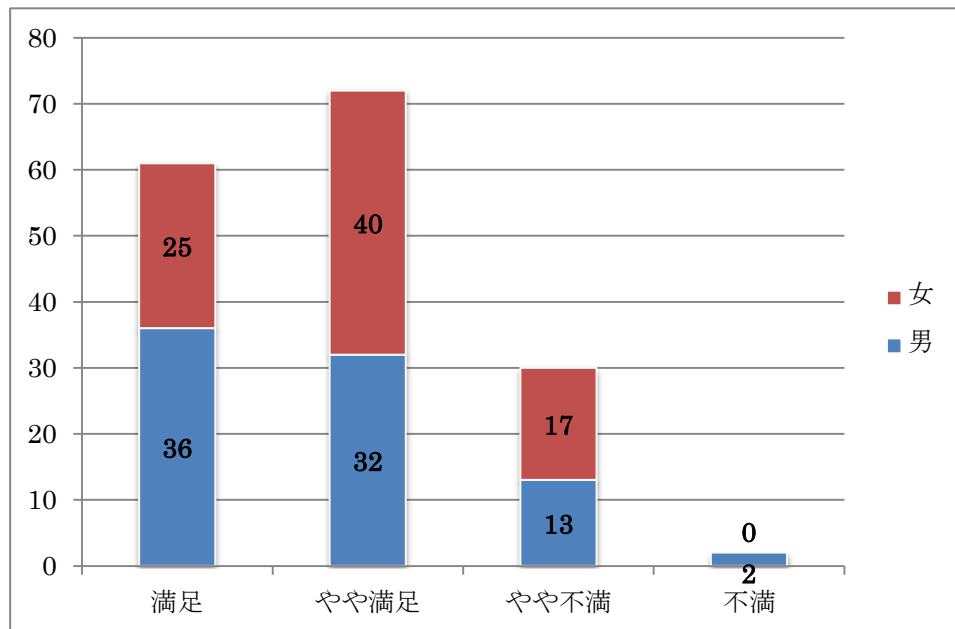
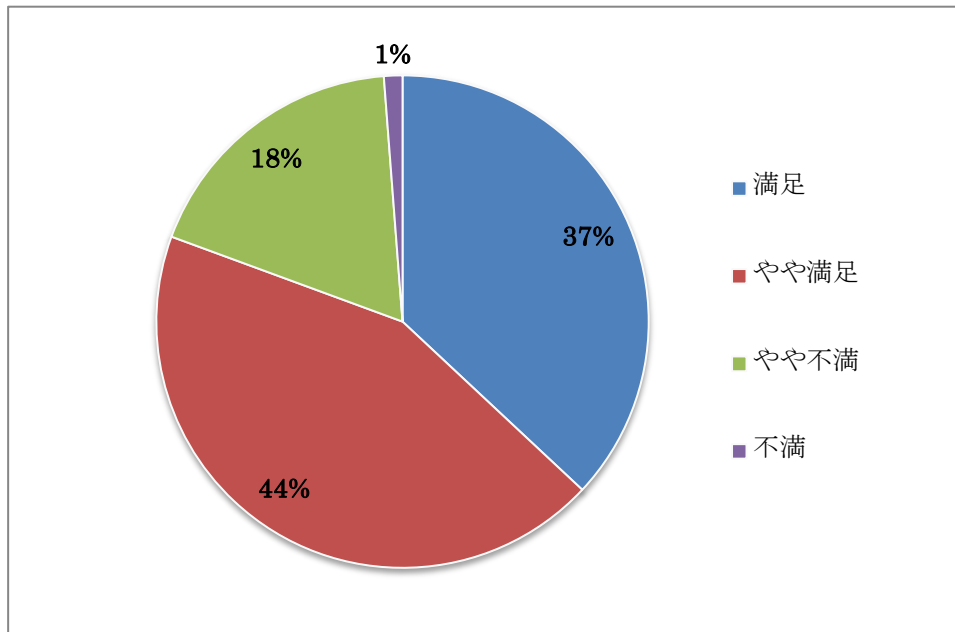


□ 年代別	10、20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代
満足	4	9	6	4	9	10	1
やや満足	2	10	22	13	11	17	3
やや不満	1	8	10	5	8	5	0
不満	0	1	0	4	2	0	0

4 広報活動に対する満足度

参考 URL 企業庁の広報活動：<http://www.pref.kanagawa.jp/cnt/f41151/>

「満足」と回答した人は 61 名 (37%) となり、「やや満足」と回答した人は 72 名 (44%) と最も多かった。また、「やや不満」と回答した人は 30 名 (18%)、「不満」と回答した人は 2 名 (1%) となった。

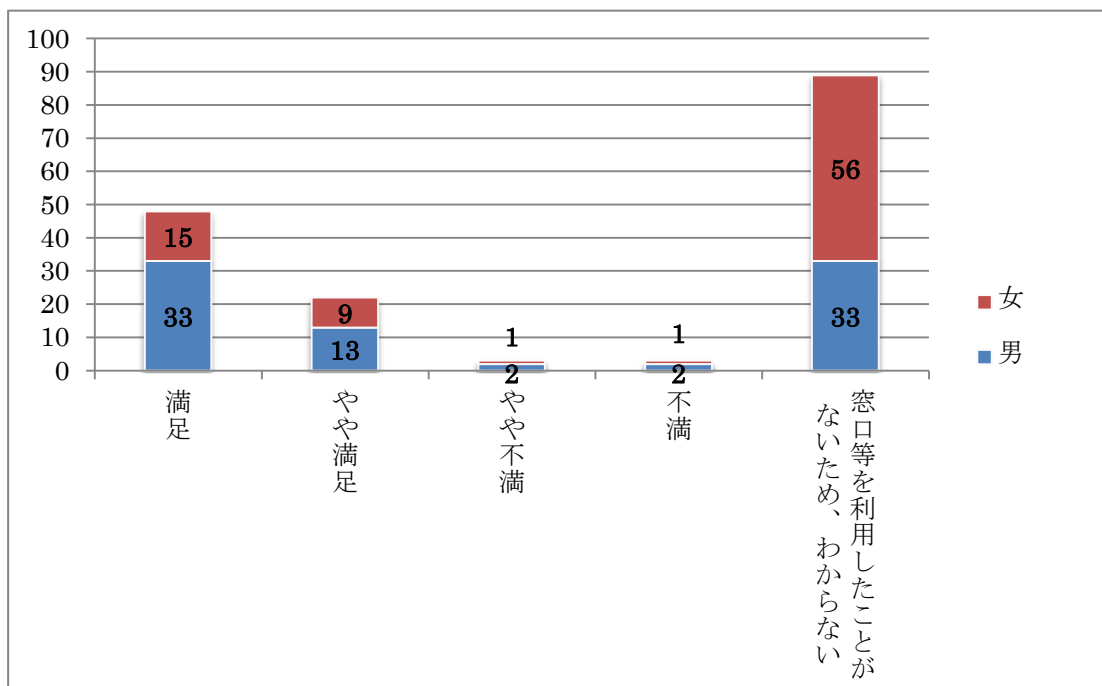
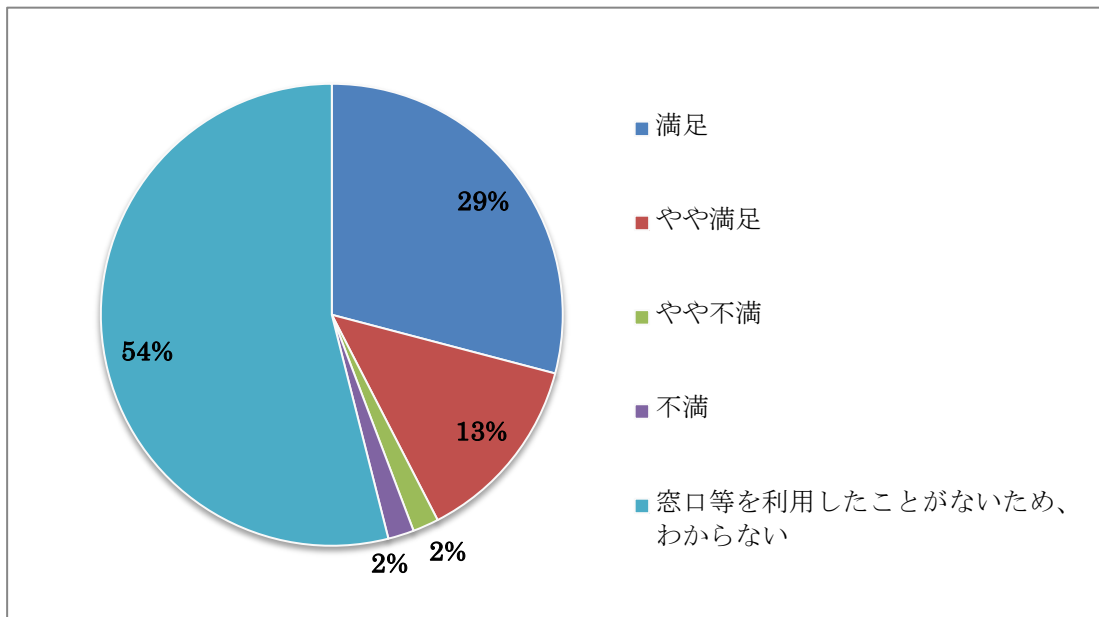


□ 年代別	10、20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代
満足	4	6	12	8	15	13	3
やや満足	2	13	18	13	9	17	0
やや不満	1	9	8	4	5	2	1
不満	0	0	0	1	1	0	0

5 職員のお客さま対応に対する満足度

「満足」と回答した人は 48 名 (29%)、「やや満足」と回答した人は 22 名 (13%) となり、「やや不満」及び「不満」と回答した人はそれぞれ 3 名 (2%) となった。

なお、約半数は「窓口等を利用したことがないため、わからない」と回答している。



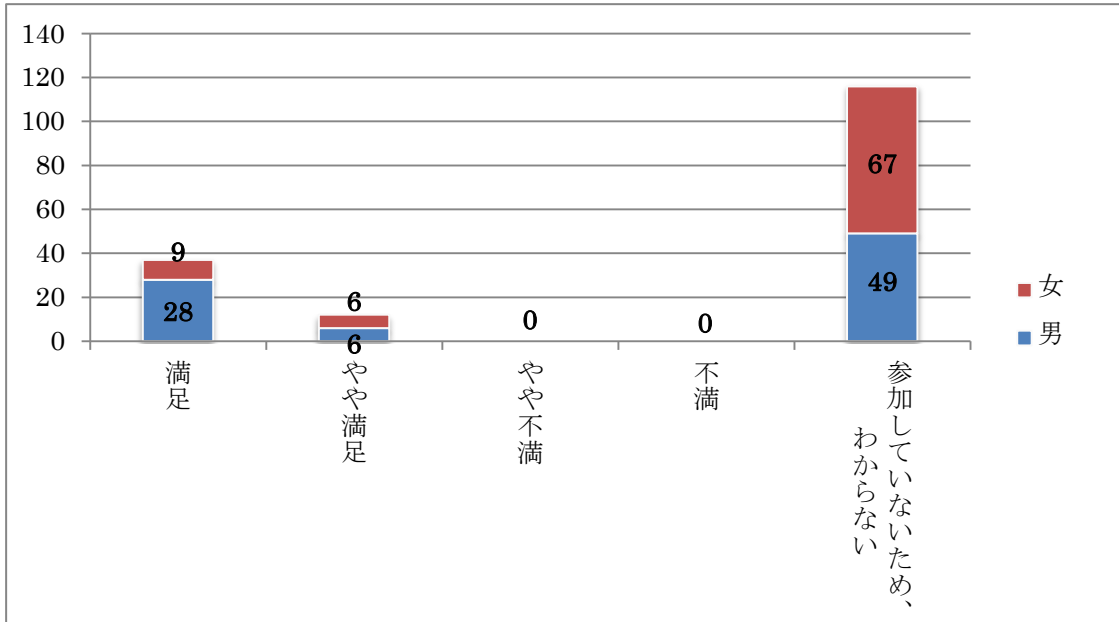
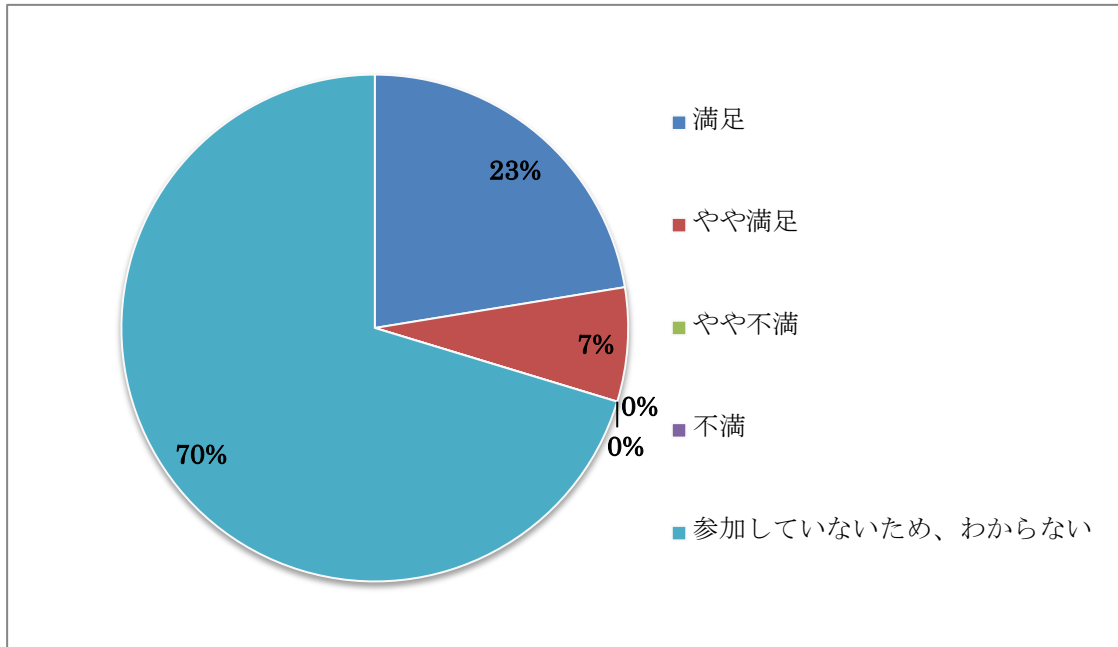
□ 年代別	10、20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代
満足	3	3	7	3	14	16	2
やや満足	1	5	5	4	4	3	0
やや不満	0	0	2	0	0	1	0
不満	0	0	0	2	1	0	0
窓口等を利用したことがないため、わからない	3	20	24	17	11	12	2

6 水道フレンズ交流会に対する満足度

(1) 満足度

「満足」と回答した人は37名（23%）、「やや満足」と回答した人は12名（7%）となり、「やや不満」及び「不満」と回答した人はいなかった。

なお、約7割は「参加していないため、わからない」と回答している。



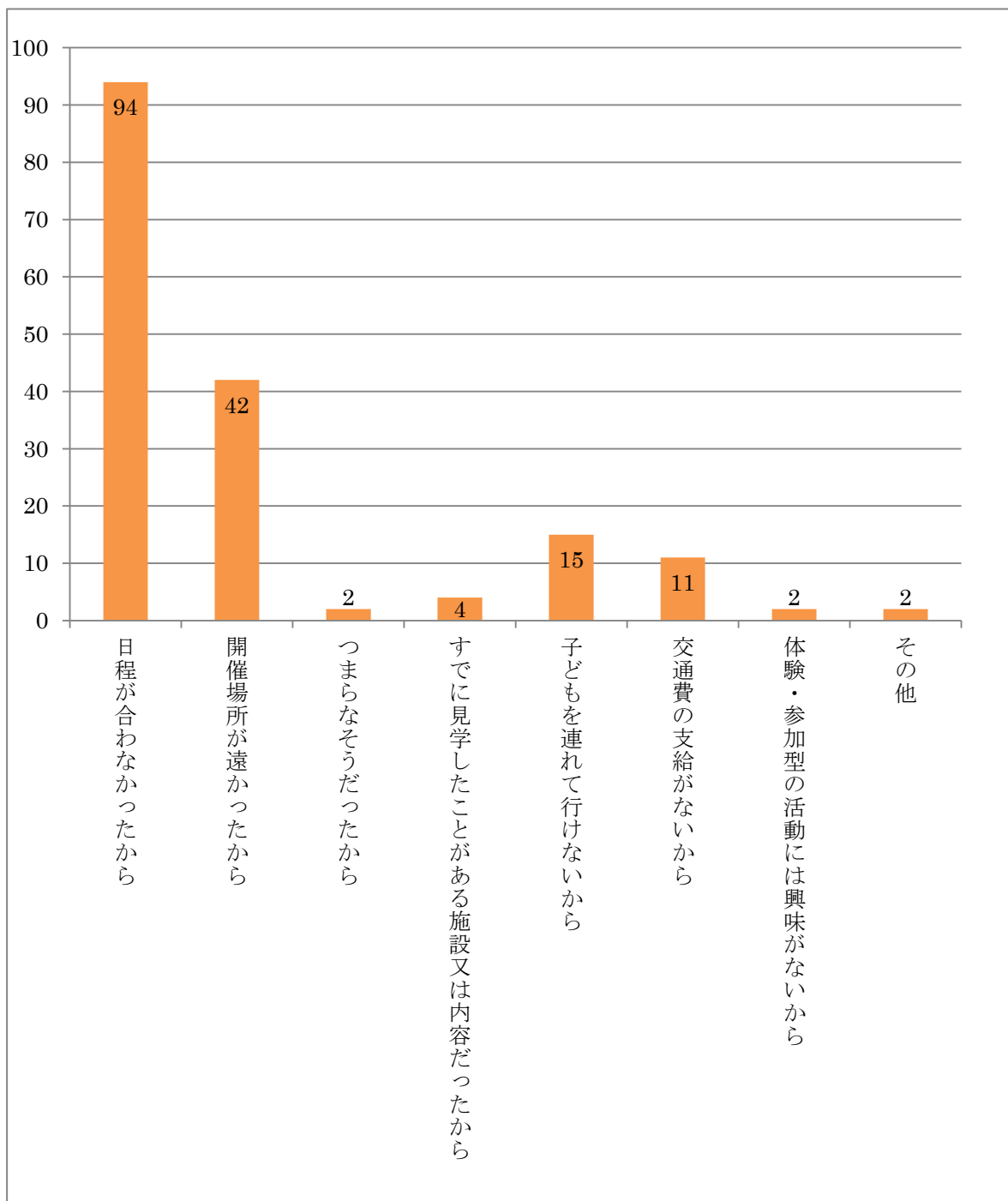
□ 年代別	10、20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代
満足	1	3	4	2	10	15	2
やや満足	1	2	1	1	4	3	0
やや不満	0	0	0	0	0	0	0
不満	0	0	0	0	0	0	0
参加していないため、わからない	5	23	33	23	16	14	2

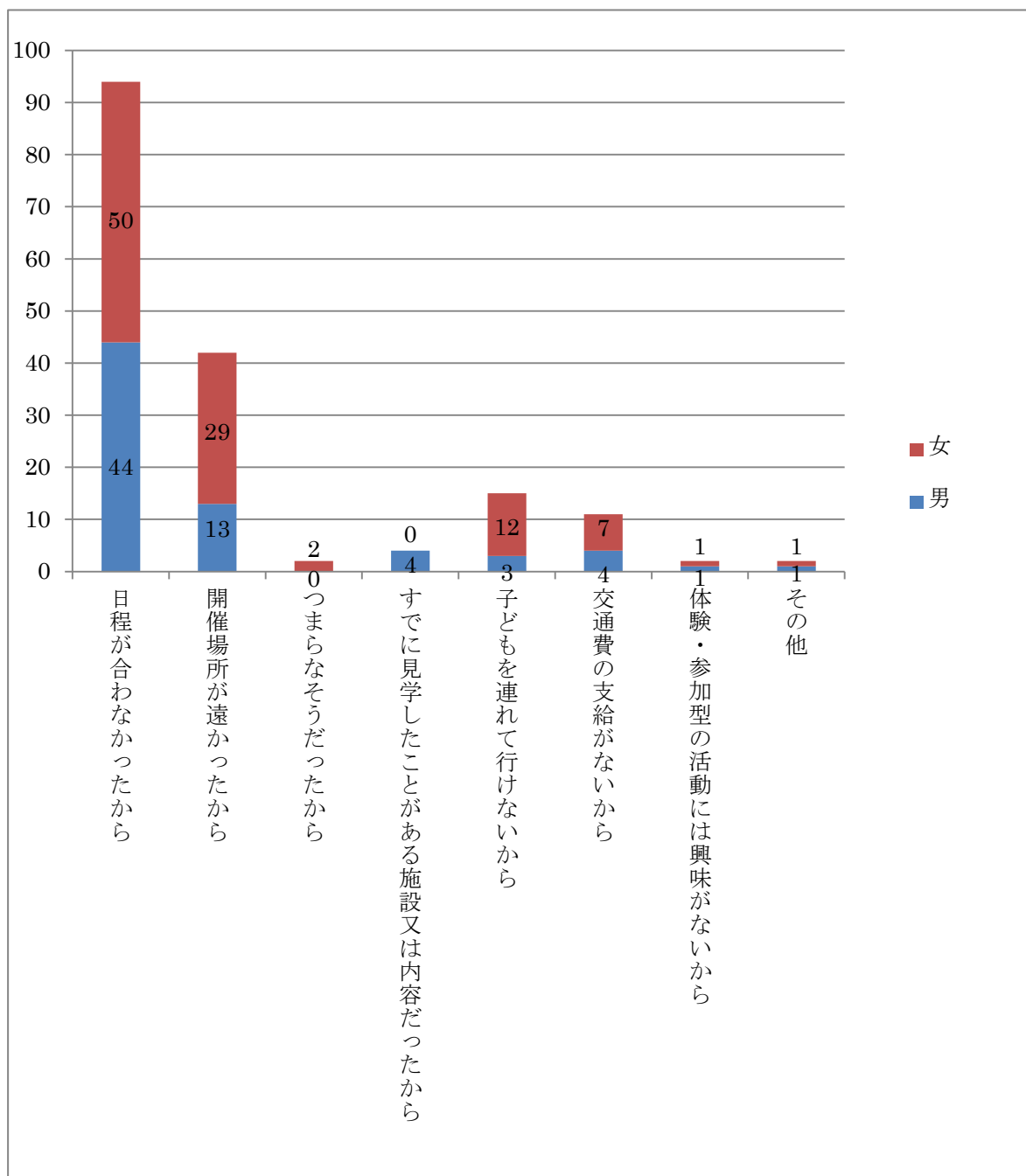
(2) 水道フレンズ交流会に参加しなかった理由

※回答対象：(1)で「参加していないため、わからない」と回答した116名

「日程が合わなかったから」と回答した人が94名(81%)と最も多く、次に「開催場所が遠かったから」と回答した人が42名(36%)となった。

(複数回答可、回答対象者116名に対する割合)





□ 年代別	10、20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代
日程が合わなかったから	4	17	30	18	14	10	1
開催場所が遠かったから	2	7	10	9	6	6	2
つまらなそうだったから	0	0	1	1	0	0	0
すでに見学したことがある施設 又は内容だったから	0	0	0	1	1	2	0
子どもを連れて行けないから	0	7	6	0	0	1	1
交通費の支給がないから	1	6	2	1	1	0	0
体験・参加型の活動には興味がないから	0	0	1	0	1	0	0
その他	0	0	0	0	2	0	0

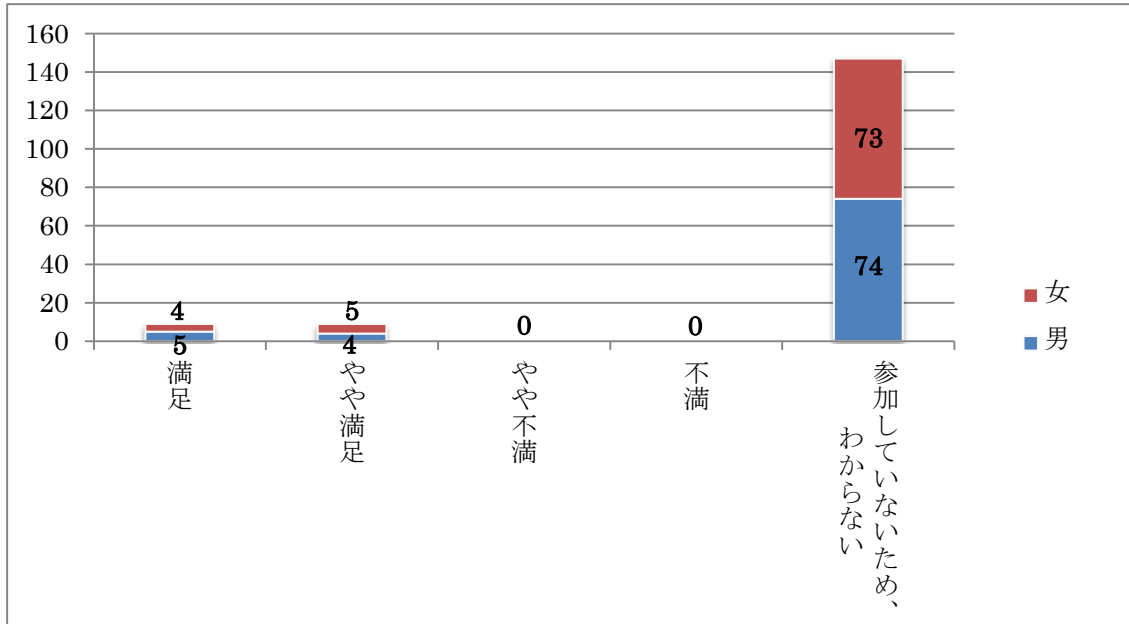
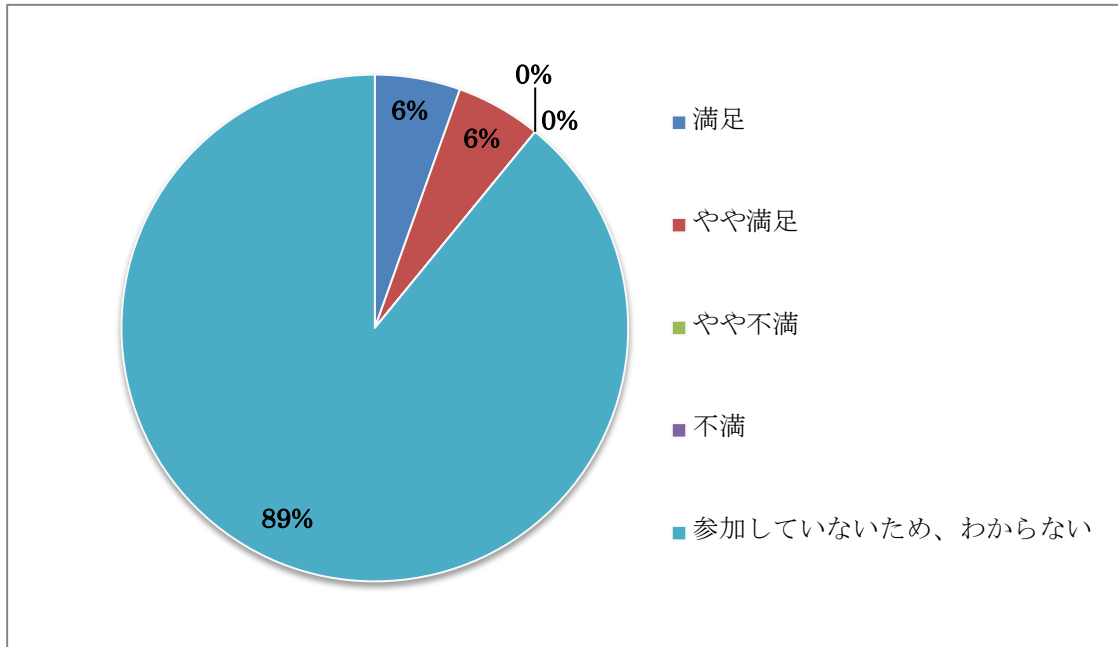
※「その他」のご意見
・急用のため参加できなかった。

7 水道フレンズ特別イベント「親子 de 水道フレンズ」に対する満足度

(1) 満足度

「満足」及び「やや満足」と回答した人がそれぞれ 9 名 (6%) となり、「やや不満」及び「不満」と回答した人はいなかった。

なお、約 9 割は「参加していないため、わからない」と回答している。



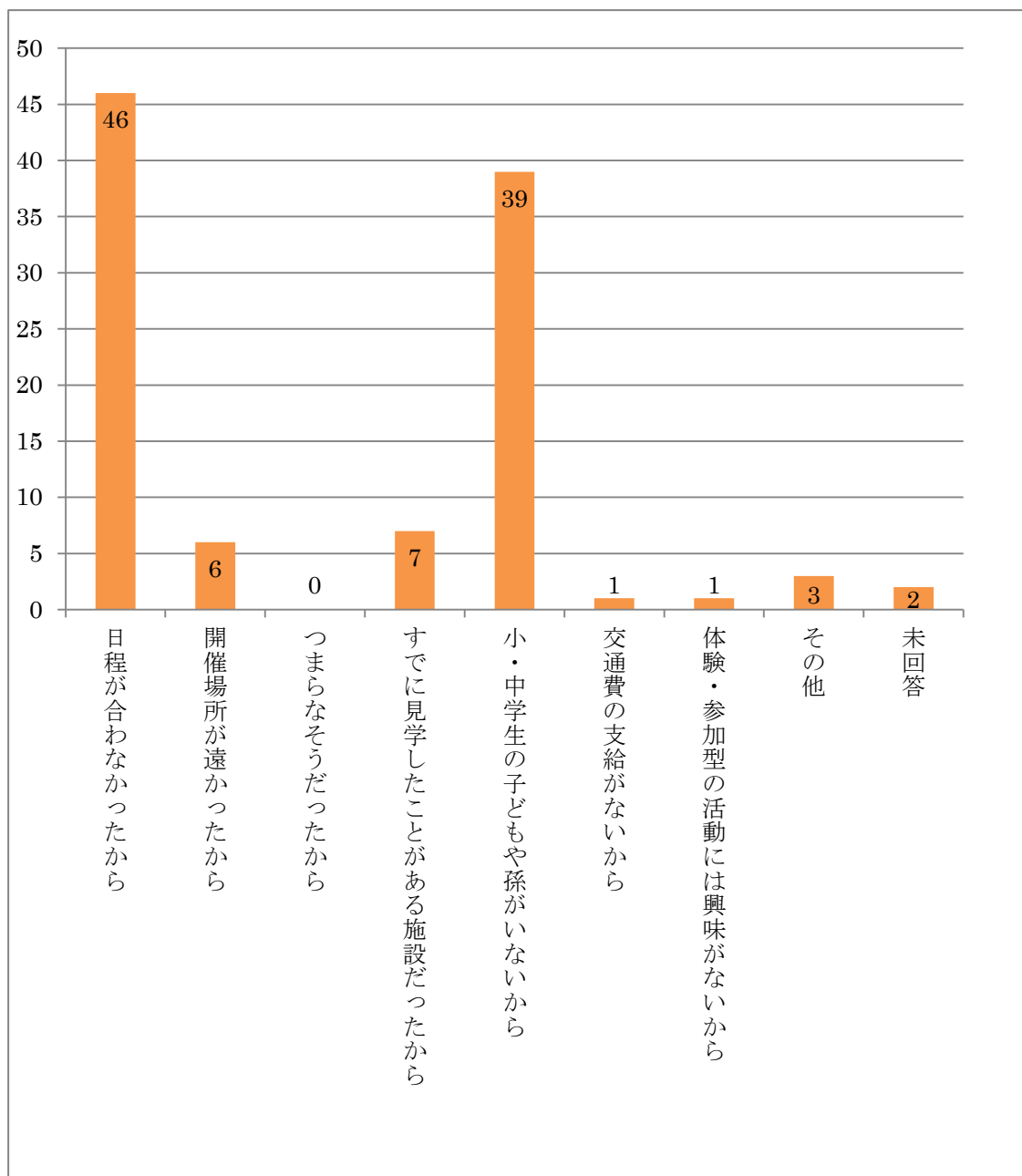
□ 年代別	10、20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代
満足	0	3	4	1	1	0	0
やや満足	0	2	2	0	2	3	0
やや不満	0	0	0	0	0	0	0
不満	0	0	0	0	0	0	0
参加していないため、わからない	7	23	32	25	27	29	4

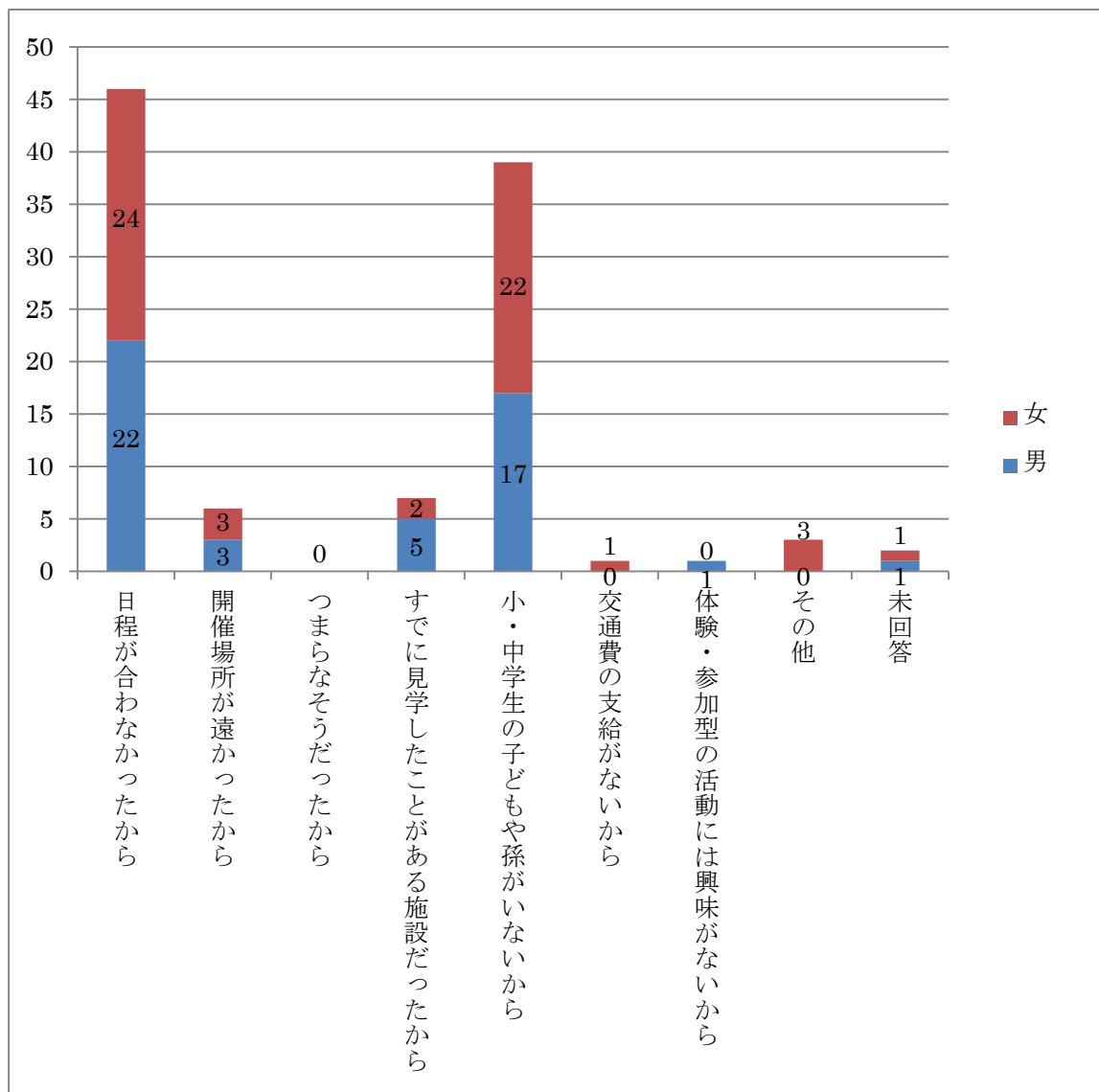
(2) 「親子 de 水道フレンズ」に参加しなかった理由

※回答対象：(1)で「参加していないため、わからない」と回答した147名

「日程が合わなかったから」と回答した人が46名(31%)と最も多く、次に「小・中学生の子どもや孫がないから」と回答した人が39名(27%)となった。

(複数回答可、回答対象者147名に対する割合)





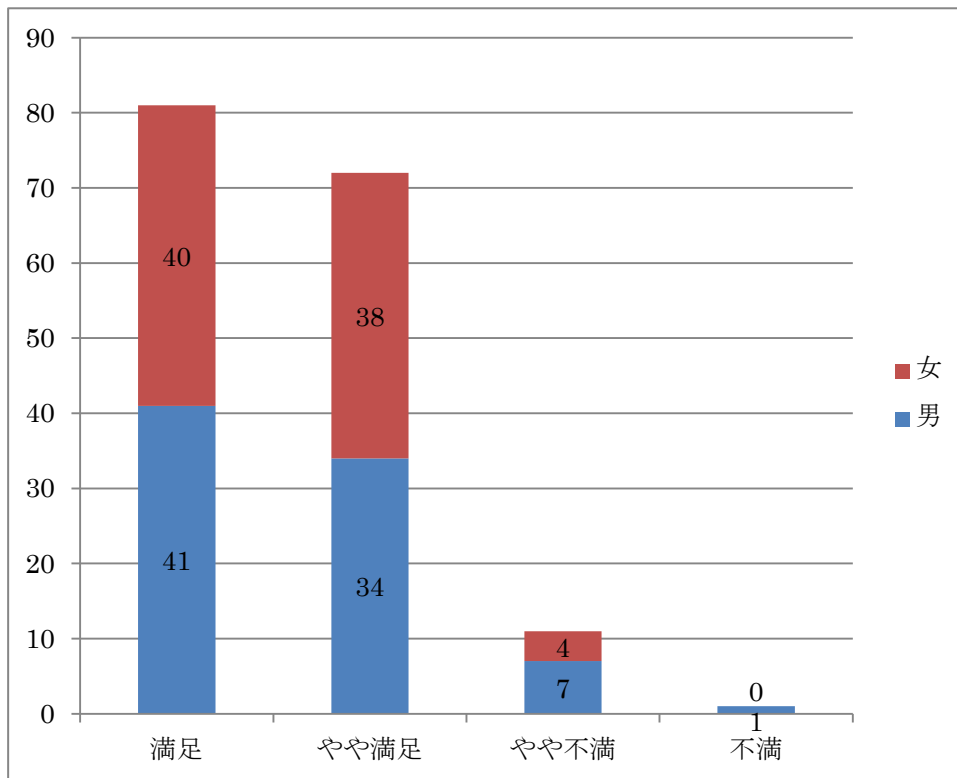
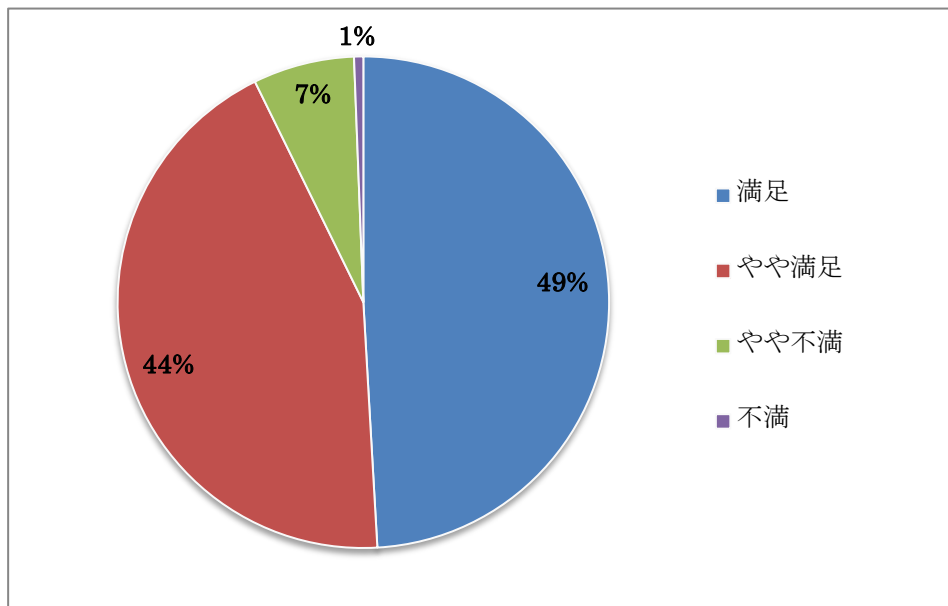
□ 年代別	10、20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代
日程が合わなかったから	2	5	16	9	6	8	0
開催場所が遠かったから	0	0	1	1	2	2	0
つまらなそうだったから	0	0	0	0	0	0	0
すでに見学したことがある施設だったから	0	0	0	2	2	3	0
小・中学生の子どもや孫がないから	1	11	2	11	4	9	1
交通費の支給がないから	0	0	1	0	0	0	0
体験・参加型の活動には興味がないから	0	0	0	0	1	0	0
その他	0	1	0	1	1	0	0
未回答	1	0	1	0	0	0	0

※「その他」のご意見

- ・乳幼児がいる。
- ・学校行事と重なった。
- ・中学生は忙しいため参加できない。

8 水道フレンズアンケート調査に対する満足度

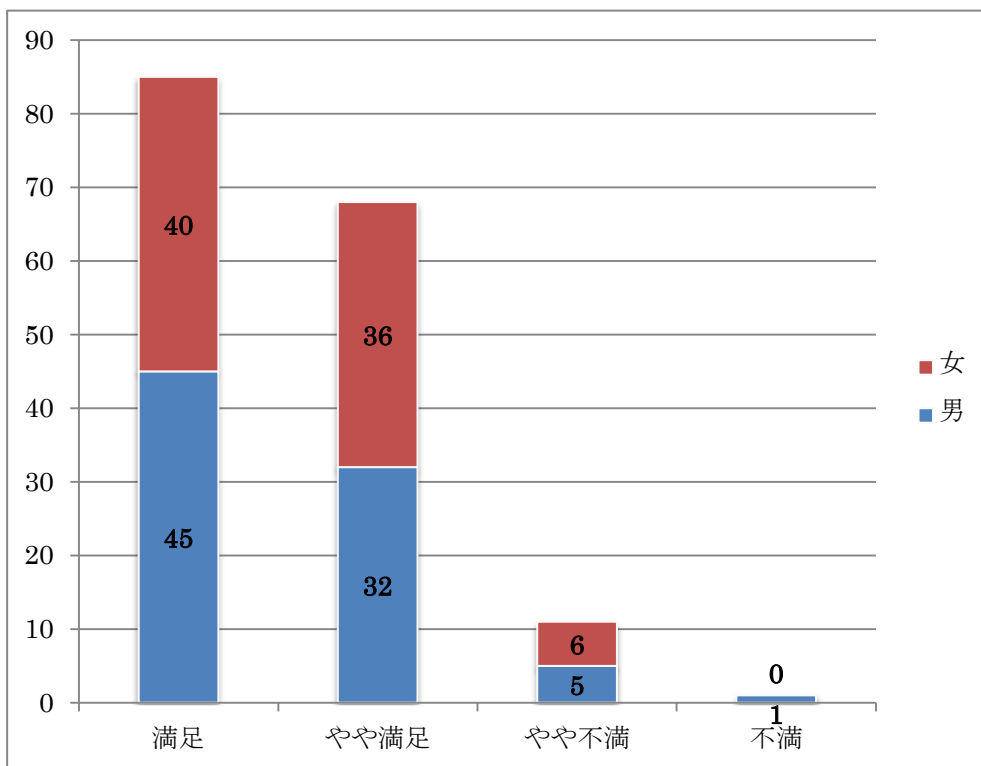
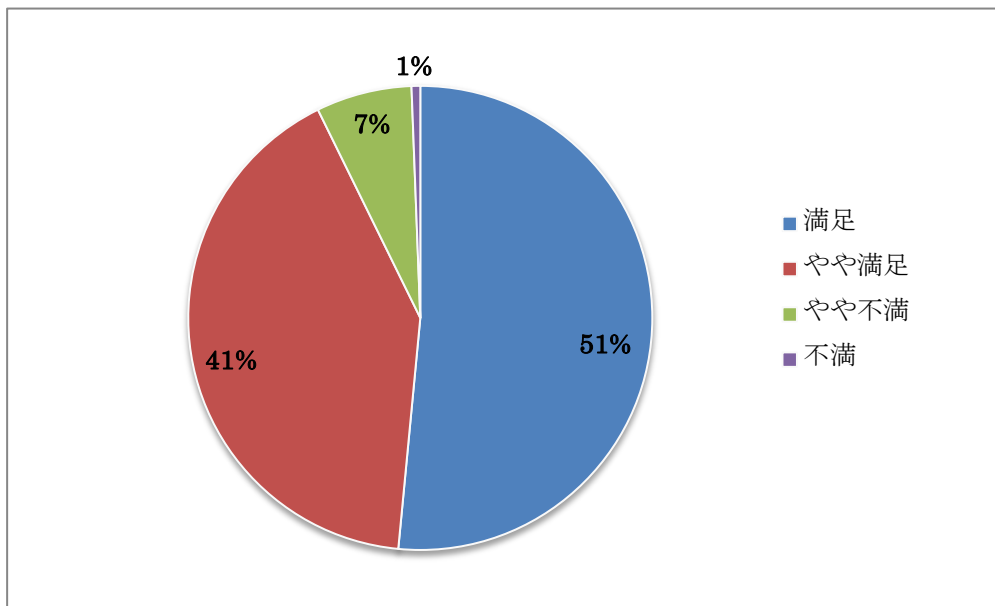
「満足」と回答した人は 81 名 (49%) と最も多く、「やや満足」と回答した人は 72 名 (44%)、「やや不満」と回答した人は 11 名 (7%)、「不満」と回答した人は 1 名 (1%) となった。



□ 年代別	10、20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代
満足	5	11	21	13	15	13	3
やや満足	2	15	15	9	13	18	0
やや不満	0	2	1	4	2	1	1
不満	0	0	1	0	0	0	0

9 水道フレンズメール配信に対する満足度

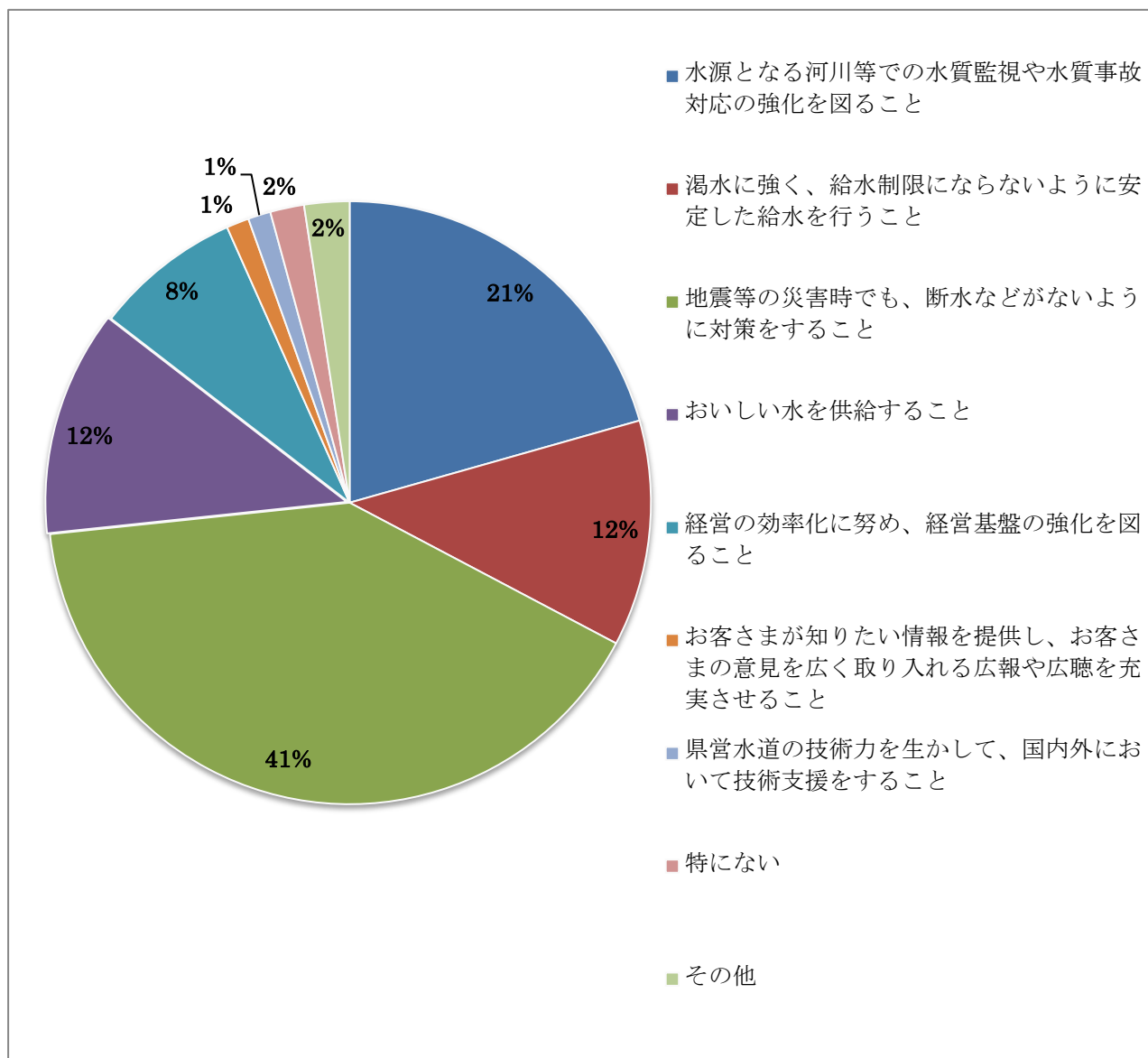
「満足」と回答した人は 85 名 (51%) と最も多く、「やや満足」と回答した人は 68 名 (41%)、「やや不満」と回答した人は 11 名 (7%)、「不満」と回答した人は 1 名 (1%) となった。

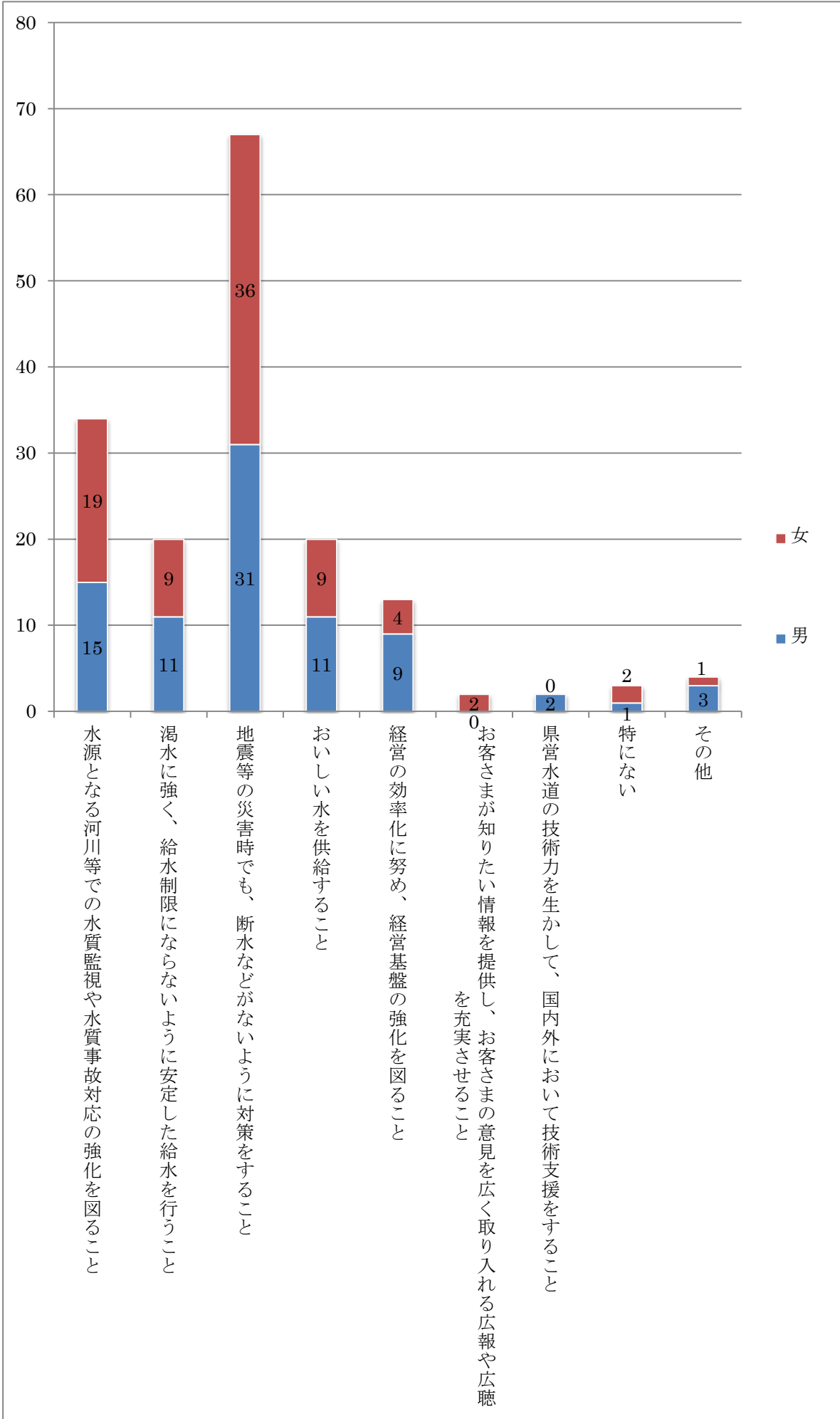


□ 年代別	10、20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代
満足	4	13	18	12	18	17	3
やや満足	3	14	17	9	10	15	0
やや不満	0	1	2	5	2	0	1
不満	0	0	1	0	0	0	0

10 今後最も力を入れるべき事業

「地震等の災害時でも、断水などがないように対策をすること」と回答した人が 67 名 (41%) と最も多く、次に「水源となる河川等での水質監視や水質事故対応の強化を図ること」と回答した人が 34 名 (21%) となった。





□ 年代別	10、20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代
水源となる河川等での水質監視や水質事故対応の強化を図ること	1	5	10	4	3	10	1
渇水に強く、給水制限にならないように安定した給水を行うこと	3	2	4	1	3	6	1
地震等の災害時でも、断水などがないように対策をすること	3	12	13	14	11	12	2
おいしい水を供給すること	0	2	7	5	6	0	0
経営の効率化に努め、経営基盤の強化を図ること	0	5	1	0	6	1	0
お客さまが知りたい情報を提供し、お客さまの意見を広く取り入れる広報や広聴を充実させること	0	0	0	1	0	1	0
県営水道の技術力を生かして、国内外において技術支援をすること	0	0	0	0	0	2	0
特になし	0	1	1	1	0	0	0
その他	0	1	2	0	1	0	0

※「その他」のご意見

- ・鉛製管路を早急に取り替える。
- ・劣化している配管を整備して、根本的な漏水対策を図る。
- ・劣化しているインフラについて、緊急度や重要度等を考慮しスピードを上げて整備する。

11 一年間の水道フレンズの活動を通じて、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。

■ 水道フレンズ交流会・親子 de 水道フレンズについて

- ・楽しかった。(70代 男性)
- ・意見交換会では、各世代のビジョンがわかった。(60代 女性)
- ・浄水場の見学はとても楽しく、次の機会も楽しみにしている。(60代 女性)
- ・寒川浄水場の見学はとても勉強になった。
水質や水源については、初めて知ることばかりだった。(30代 女性)
- ・次回も参加したい。(40代 男性)
- ・子供と楽しめてよかった。(30代 女性)
- ・「親子 de 水道フレンズ」はこれからも続けてほしい。(40代 男性)
- ・親子での参加企画を期待している。(20代 女性)
- ・2人以上での参加を考慮してほしい。(60代 男性)
- ・小学生以下の子供も参加できるとよい。(30代 女性)
- ・交通費を負担してほしい。(60代 男性)
- ・参加できず、大変残念だった。(60代 男性 ほか)
- ・今後はイベントにも参加したい。(50代 女性 ほか)

■ アンケート調査について

- ・楽しかった。(30代 女性)
- ・以前よりも回答しやすくなったが、選択肢が1つのみだと意見が限られてしまう。(30代 女性)
- ・月に1回程度アンケート調査を行うとうよい。(30代 男性)
- ・なかなかアンケートページにアクセスできず、残念だった。(50代 男性)

■ 水道フレンズの活動全般について

- ・大変勉強になった。(70代 女性 ほか)
- ・とても楽しく、有益だった。(80代 男性 ほか)
- ・貴重な経験ができた。(40代 女性)
- ・水道について関心を持った。(80代 男性 ほか)
- ・水道について考える機会になっている。(50代 女性)
- ・水道事業に関する理解が深まった。(70代 男性 ほか)
- ・水道について興味を持ち、身近に感じるようになった。(50代 女性 ほか)
- ・主催者の努力を大いに評価します。(60代 男性)
- ・今年も水道フレンズの活動を期待しています。(30代 男性)
- ・イベントを増やしてほしい。(30代 女性)
- ・魅力ある楽しいイベントを企画してほしい。(50代 女性 ほか)
- ・アンケートや交流会の回数が少ない。もっと参加したい。(40代 男性)
- ・活動する機会がほとんどなかった。(60代 男性)
- ・内容がややマンネリ化している。(70代 男性)
- ・今年はもっとイベントに参加したい。(40代 女性)
- ・会員証を作してほしい。(50代 男性)

■ 水道水の水質等について

- ・水道水の安全性についてよく理解できた。(70代 男性)
- ・じゃ口をひねれば必ず飲める水だが、大切な資源だと思った。(60代 女性)
- ・きれいな水からおいしい水を作してほしい。
水質基準項目のチェックに加え、処理前の数値も知りたい。(60代 男性)
- ・神奈川県はオゾンによる処理を導入しないのか。(50代 女性)
- ・安全でおいしい水の供給をお願いしたいが、最近料金が高くなっていることを懸念している。(60代 男性)

■ 広報活動について

- ・力を入れていることがわかった。(70代 男性)
- ・広報活動に変化をつけ、県民に意識啓蒙をはかるとよい。(60代 男性)
- ・広報紙「さがみの水」に対する意識が高くなった。(50代 女性)
- ・広報紙「さがみの水」は毎号欠かさず目を通してしている。
子供にもわかりやすい紙面になるよう、今後も楽しみにしている。(40代 女性)
- ・広報グッズがかわいくない。子供が喜ばなかった。(40代 女性)
- ・広報グッズの性能がよくない。
費用をかけられないだろうが、もう少し良い物を作ってほしい。(60代 男性)

■ その他

- ・水道水の売上や利益が知りたかった。(50代 男性)
- ・水道水から塩素を抜く装置を販売してほしい。(60代 男性)
- ・水質検査キットなどを紹介してほしい。(50代 男性)
- ・水道局員は安定していてうらやましい。(30代 男性)

12 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、皆さまの生活や元気を支える水道水の価値を知っていただくことを目的に、10月～11月にかけて主に鉄道車両等 ※2 で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/p1070069.html>



<ポスター>

※1 神奈川県企業庁、茨城県企業局、埼玉県企業局、千葉県水道局、東京都水道局、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 12,000 枚のポスターを掲出しました。

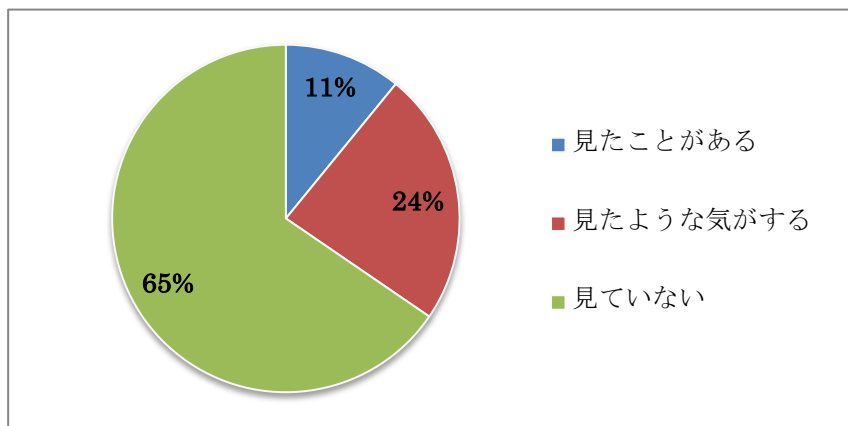
JR 首都圏全線、つくばエクスプレス、小田急線全線、東急東横線（みなとみらい線を含む）、京成線全線、京急線全線、東武本線南部・日光線快速・東上線、西武池袋線・新宿線



・鉄道車両のほか、平成 29 年 6 月 30 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の認知度

「見たことがある」又は「見たような気がする」と回答した人は 57 名（35％）にとどまり、「見ていない」と回答した人は 108 名（65％）となった。



	男	女
見たことがある	10	8
見たような気がする	19	20
見ていない	54	54

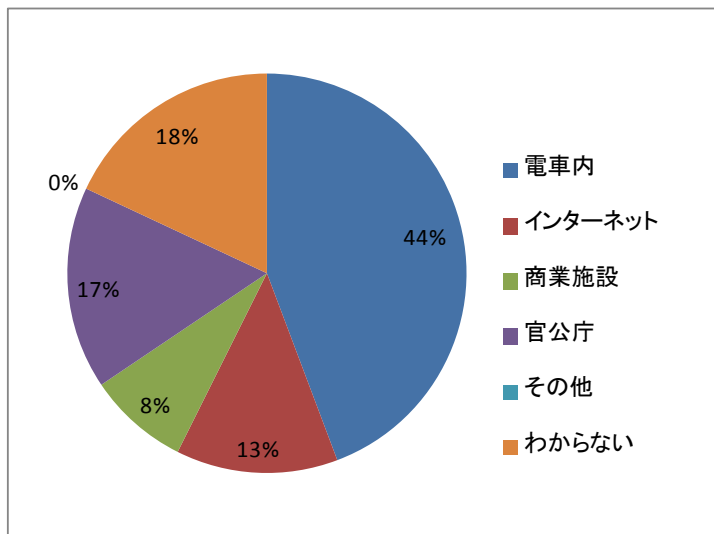
□ 年代別	10、20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代
見たことがある	1	5	1	4	5	2	0
見たような気がする	2	4	10	4	8	9	2
見ていない	4	19	27	18	17	21	2

※(2)～(8)回答対象：(1)で「見たことがある」又は「見たような気がする」と回答した 57 名

(2) ポスターを見た場所（複数回答可）

「電車内」と回答した人は 27 名（44%）と最も多かった。

電車内	27
インターネット	8
商業施設	5
官公庁	10
その他	0
わからない	11



<ポスターを見た路線>

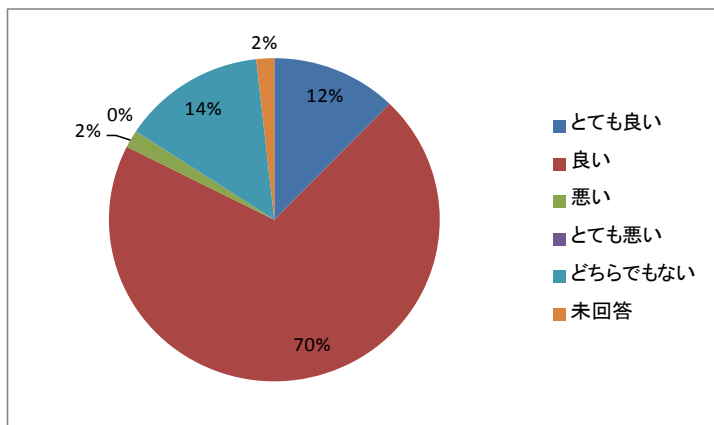
小田急線	5
東海道線	3
横浜線	2
JR、相模線、山手線、中央線、東急東横線、みなとみらい線	各 1

(3) ポスターを見る前の水道水に対する印象

「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」と回答した人は 47 名（82%）となった。

とても良い	7
良い	40
悪い	1
とても悪い	0
どちらでもない	8
未回答	1

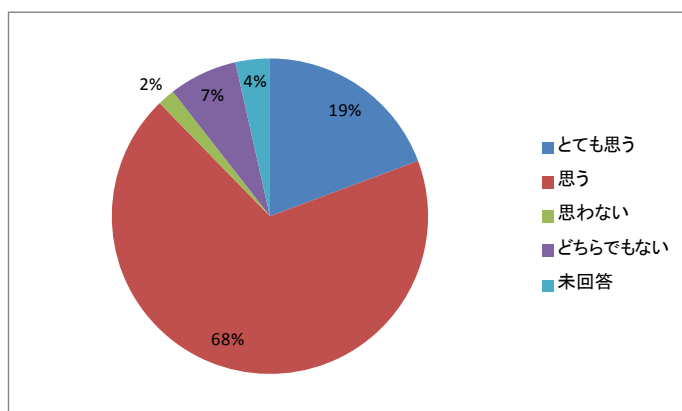


(4) ポスターの印象について

「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」と回答した人は50名（87%）となった。

とても思う	11
思う	39
思わない	1
どちらでもない	4
未回答	2

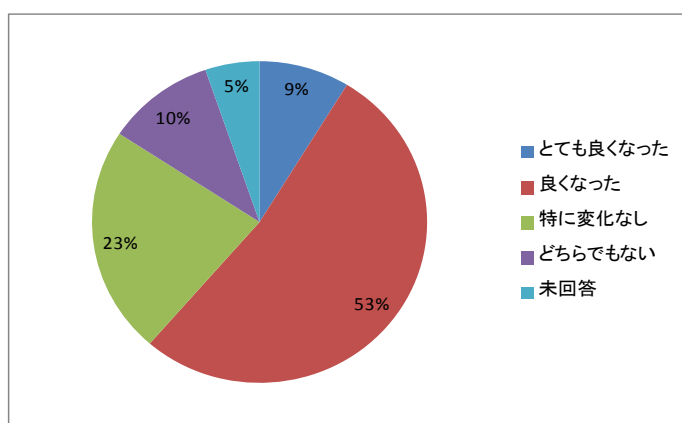


(5) 水道水に対する印象の変化

「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」と回答した人は35名（62%）となった。

とても良くなった	5
良くなった	30
特に変化なし	13
どちらでもない	6
未回答	3

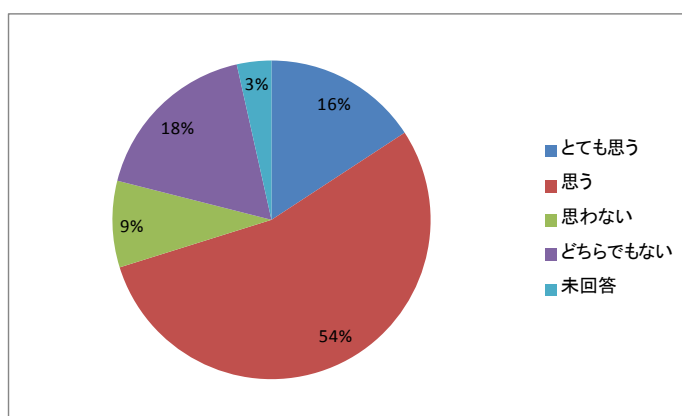


(6) 水道水の直接飲用についての印象の変化

「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」と回答した人が40名（70%）となった。

とても思う	9
思う	31
思わない	5
どちらでもない	10
未回答	2

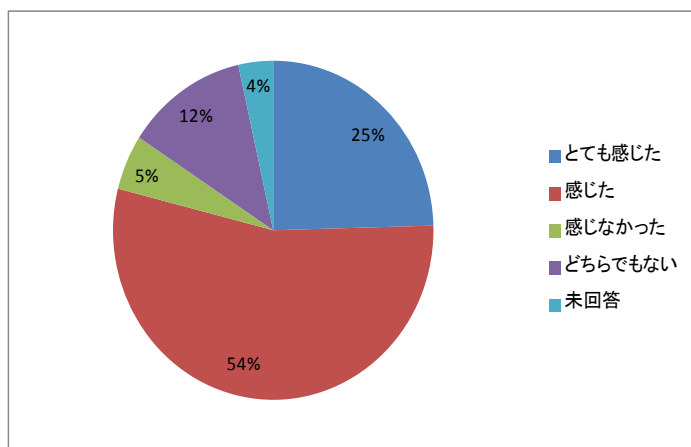


(7) 水道水の安全性についての印象の変化

「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」と回答した人は45名（79%）となった。

とても感じた	14
感じた	31
感じなかった	3
どちらでもない	7
未回答	2

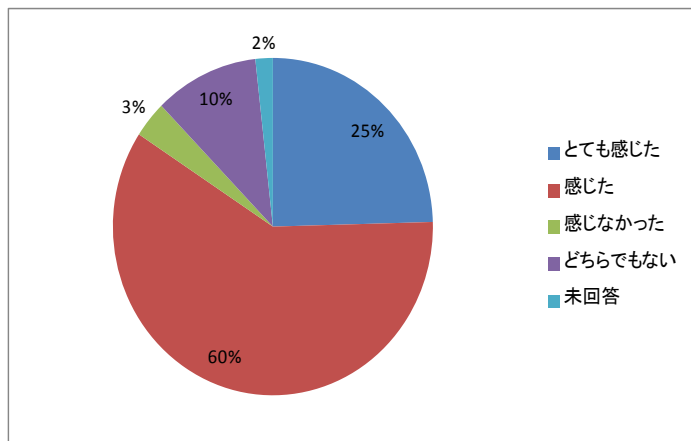


(8) 水道水の大切さについての印象の変化

「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48名（85%）となった。

とても感じた	14
感じた	34
感じなかった	2
どちらでもない	6
未回答	1



(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。

■ 広報の手法について

- ・電車内より駅構内の方がよい。(40代 男性)
- ・鉄道では見かけなかった。(20代 女性 ほか)
- ・鉄道よりもバス(車内、車体)の方が効果的だと思う。(50代 女性)
- ・学校・病院・商業施設・コミュニティセンター等に掲示するとよい。(60代 女性ほか)
- ・メールでも複数回教えてほしい。(70代 男性)
- ・もっと様々な手法で宣伝した方がよい。(40代 男性 ほか)
- ・商工会や観光協会とタイアップするとよい。(40代 男性)

■ ポスターのデザイン・キャラクター等について

- ・印象に残るポスターだった。有名なキャラクターが目を引きよかった。(50代 女性 ほか)
- ・「ガチャピン・ムック」は子育て時代のキャラクターなので、愛着がある。(50代 女性)
- ・明るく、感じのよいポスターだと思うが、目新しいメッセージ性はない。
端的かつ具体的に、水質の安全性などをアピールするとよい。(30代 女性)
- ・気がつかなかった。もっと目立つものにしてほしい。(40代 女性 ほか)
- ・「ガチャピン・ムック」をイメージキャラクターとしたのはなぜか。知名度が中途半端で、起用した理由がわからない。(40代 女性 ほか)
- ・ムックは不潔なイメージで水道水と合っていない。(30代 女性)
- ・外国の方も読めるようにするとよい。日本人は安全な水道水が当たり前だと思っている。(40代 女性)

■ キャンペーンの主旨・内容等について

- ・水道水を大切にしたいと思う。(40代 女性)
- ・これからもっと水に感心を持ちたい。(50代 女性 ほか)
- ・神奈川の水道水は安全でおいしいと自慢できる。(70代 男性 ほか)

- ・身近な水の存在を市民に知らせることができると思う。(50代 女性)
- ・良い企画だと思う。(70代 男性 ほか)
- ・水道水は安心安全でおいしいと思っている。
このようなキャンペーンはどんどん実施してほしい。(50代 女性)
- ・水は大切な資源だから、予算をかけてでもテレビCM等でやるとよい。(40代 男性)
- ・定期的に実施してほしい。(70代 男性 ほか)
- ・もっとPRしてほしい。(50代 女性 ほか)
- ・ポスターを見ただけでは、水の大切さを意識することはできない。(60代 女性 ほか)
- ・キャンペーンよりも、水道水の安全と安定供給に力を入れてほしい。(60代 女性)
- ・コストパフォーマンスを念頭に適切な取組みを期待したい。(60代 男性)
- ・飲用できる水道水が当たり前だと思われているが、世界では劣悪な環境でひどい飲用水を得ている国が多々ある。水道事業が大事な事業であることを認識させるためにも、このようなキャンペーンはよい。(70代 男性)
- ・参加できるキャンペーンの方がよい。(20代 男性)
- ・変化をつけた仕組み作りにするとよい。(60代 男性)

＜資料＞平成 28 年度 第 3 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。)

〔満足度：水道水の安全性〕

質問 1 県営水道の水道水の「安全性」に対する満足度をお選びください。(1つだけ) 【必須】

- 1 満足
- 2 やや満足
- 3 やや不満
- 4 不満

〔満足度：水道水の味〕

質問 2 県営水道の水道水の「味」に対する満足度をお選びください。(1つだけ)
【必須】

- 1 満足
- 2 やや満足
- 3 やや不満
- 4 不満

〔満足度：水道料金〕

質問 3 県営水道の「水道料金」に対する満足度をお選びください。(1つだけ)
【必須】

- 1 満足
- 2 やや満足
- 3 やや不満
- 4 不満

〔満足度：広報活動〕

質問 4 県営水道が現在行っている広報活動（広報紙「さがみの水」、フェイスブック、ペットボトル水「森のハーモニー」等）に対する満足度をお選びください。(1つだけ) 【必須】

- 1 満足
- 2 やや満足
- 3 やや不満
- 4 不満

〔満足度：職員のお客さま対応〕

質問 5 県営水道のお客さまへの対応（水道営業所の窓口、電話対応等）に対する満足度をお選びください。(1つだけ) 【必須】

- 1 満足
- 2 やや満足
- 3 やや不満
- 4 不満
- 5 窓口等を利用したことがないため、わからない

〔満足度：水道フレンズ交流会〕

質問6 今年度6月と10月に谷ヶ原浄水場にて、「水道フレンズ交流会」を開催しました。交流会に対する満足度をお選びください。(1つだけ) 【必須】

- 1 満足
- 2 やや満足
- 3 やや不満
- 4 不満
- 5 参加していないため、わからない

質問7 水道フレンズ交流会に参加していない方にお聞きします。
交流会に参加しなかった理由をお選びください。(いくつでも)

- 1 日程が合わなかったから
- 2 開催場所が遠かったから
- 3 つまらなそうだったから
- 4 すでに見学したことがある施設又は内容だったから
- 5 子どもを連れて行けないから
- 6 交通費の支給がないから
- 7 体験・参加型の活動には興味がないから
- 8 その他(具体的に：)

〔満足度：水道フレンズ特別イベント〕

質問8 今年度初めて、8月に寒川浄水場にて、小・中学生のお子様やお孫様と一緒に参加できる特別イベント「親子de水道フレンズ」を開催しました。このイベントに対する満足度をお選びください。(1つだけ) 【必須】

- 1 満足
- 2 やや満足
- 3 やや不満
- 4 不満
- 5 参加していないため、わからない

質問9 「親子de水道フレンズ」に参加していない方にお聞きします。
イベントに参加しなかった理由をお選びください。(いくつでも)

- 1 日程が合わなかったから
- 2 開催場所が遠かったから
- 3 つまらなそうだったから
- 4 すでに見学したことがある施設だったから
- 5 小・中学生の子どもや孫がないから
- 6 交通費の支給がないから
- 7 体験・参加型の活動には興味がないから
- 8 その他(具体的に：)

〔満足度：水道フレンズアンケート調査〕

質問 10 今年度 3 回実施した「水道フレンズアンケート調査」に対する満足度をお選びください。（1 つだけ）【必須】

- 1 満足
- 2 やや満足
- 3 やや不満
- 4 不満

〔満足度：水道フレンズメール〕

質問 11 毎月 1 回程度、水道フレンズの活動やイベントのご案内等を配信していた「水道フレンズメール」に対する満足度をお選びください。（1 つだけ）【必須】

- 1 満足
- 2 やや満足
- 3 やや不満
- 4 不満

〔今後最も力を入れるべき事業〕

質問 12 県営水道が今後最も力を入れるべきだと思う事業をお選びください。（1 つだけ）【必須】

- 1 水源となる河川等での水質監視や水質事故対応の強化を図ること
- 2 渇水に強く、給水制限にならないように安定した給水を行うこと
- 3 地震等の災害時でも、断水などがないように対策をすること
- 4 おいしい水を供給すること
- 5 経営の効率化に努め、経営基盤の強化を図ること
- 6 お客さまが知りたい情報を提供し、お客さまの意見を広く取り入れる広報や
広聴を充実させること
- 7 県営水道の技術力を生かして、国内外において技術支援をすること
- 8 特にない
- 9 その他（具体的に： _____)

〔自由意見等〕

質問 13 一年間の水道フレンズの活動を通して、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。

〔首都圏 水道水キャンペーン〕

質問 14 首都圏 8つの水道事業者が連携して、皆さまの生活や元気を支える水道水の価値を知っていただくことを目的に、昨年 10 月から 11 月にかけて、主に鉄道車両等で「ガチャピン・ムック」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 15 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 16 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 17 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 18 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 19 ポスターを見て、水道水を飲んでみようと思いましたか。（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 20 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 21 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 22 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。