

令和6年度

県営水道フレンズ
アンケート調査の結果

令和7年3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	水道水の飲み方	3
2	県営水道の情報発信	6
3	県営水道の今後の取組	12
4	県営水道フレンズの活動	15

資料	： 令和6年度 県営水道フレンズアンケート調査票	19
----	--------------------------	----

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、県営水道に対する理解度やニーズをお尋ねし、その結果を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、フレンズの皆さんに、県営水道に対してより一層の理解を深めていただくことを目的として実施しました。

2 調査内容

- (1) 水道水の飲み方
- (2) 県営水道の情報発信
- (3) 県営水道の今後の取組
- (4) 県営水道フレンズの活動

3 調査対象

県営水道フレンズ登録者 505 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

令和7年2月5日（水）～2月18日（火）

6 回答率

回答数	159 件
回答率	31.5%

<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	73
女性	86
計	159

表 2

年代別	人数
10代	0
20代	3
30代	14
40代	28
50代	54
60代	23
70代	32
80代	4
90代	1
計	159

表 3

地域別	人数
相模原市	44
鎌倉市	12
逗子市	4
葉山町	0
藤沢市	28
茅ヶ崎市	16
寒川町	4
平塚市	7
二宮町	2
大磯町	5
厚木市	19
伊勢原市	6
海老名市	1
大和市	10
綾瀬市	1
小田原市	0
愛川町	0
箱根町	0
計	159

表 4

職種	人数
会社員	52
自営業	7
主婦・主夫	43
パート・ アルバイト	18
学生	3
無職	25
その他の職業	11
計	159

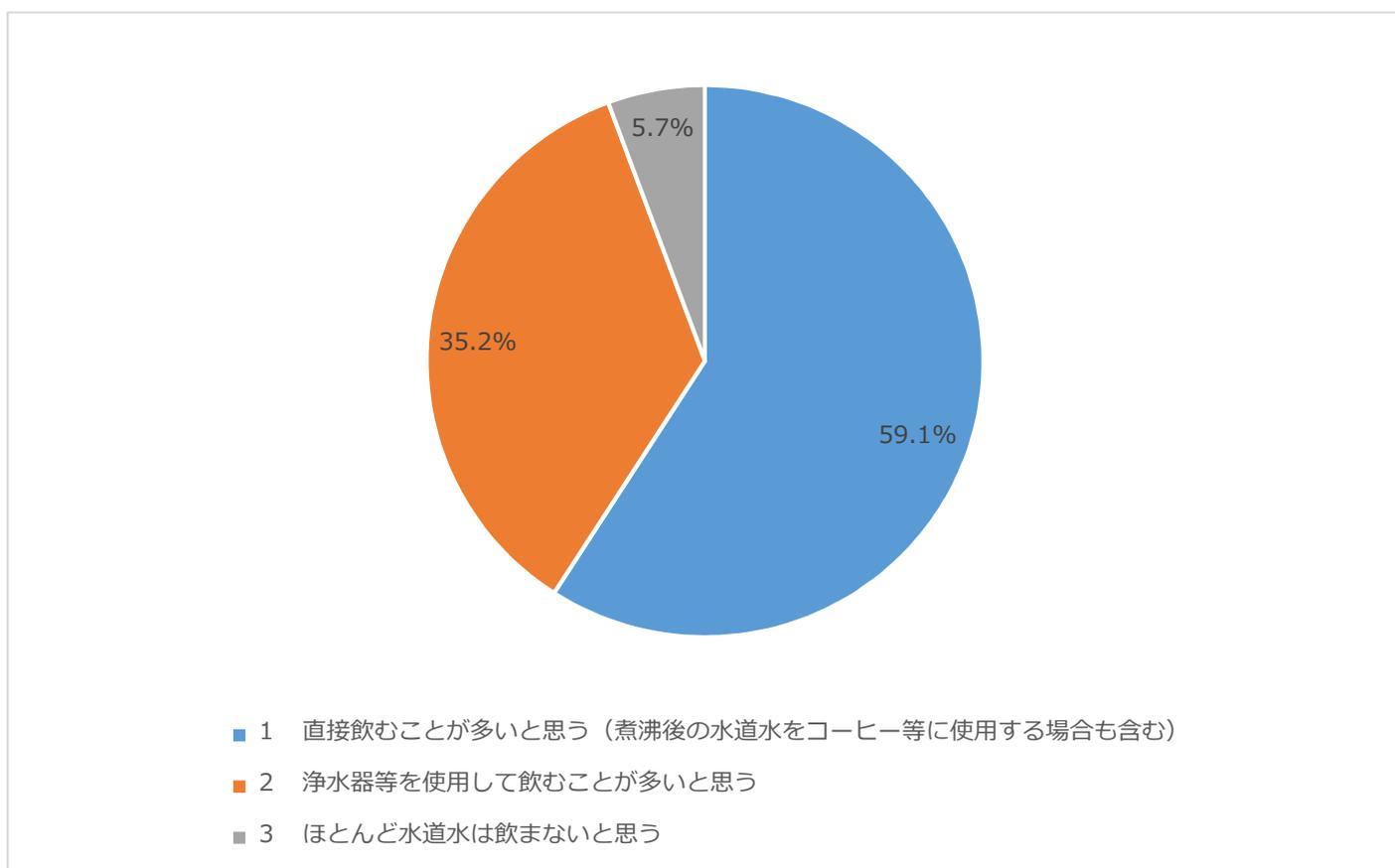
II 調査結果

※回答の構成比(%)は小数点以下を四捨五入しているため、合計が100とならない場合もあります。

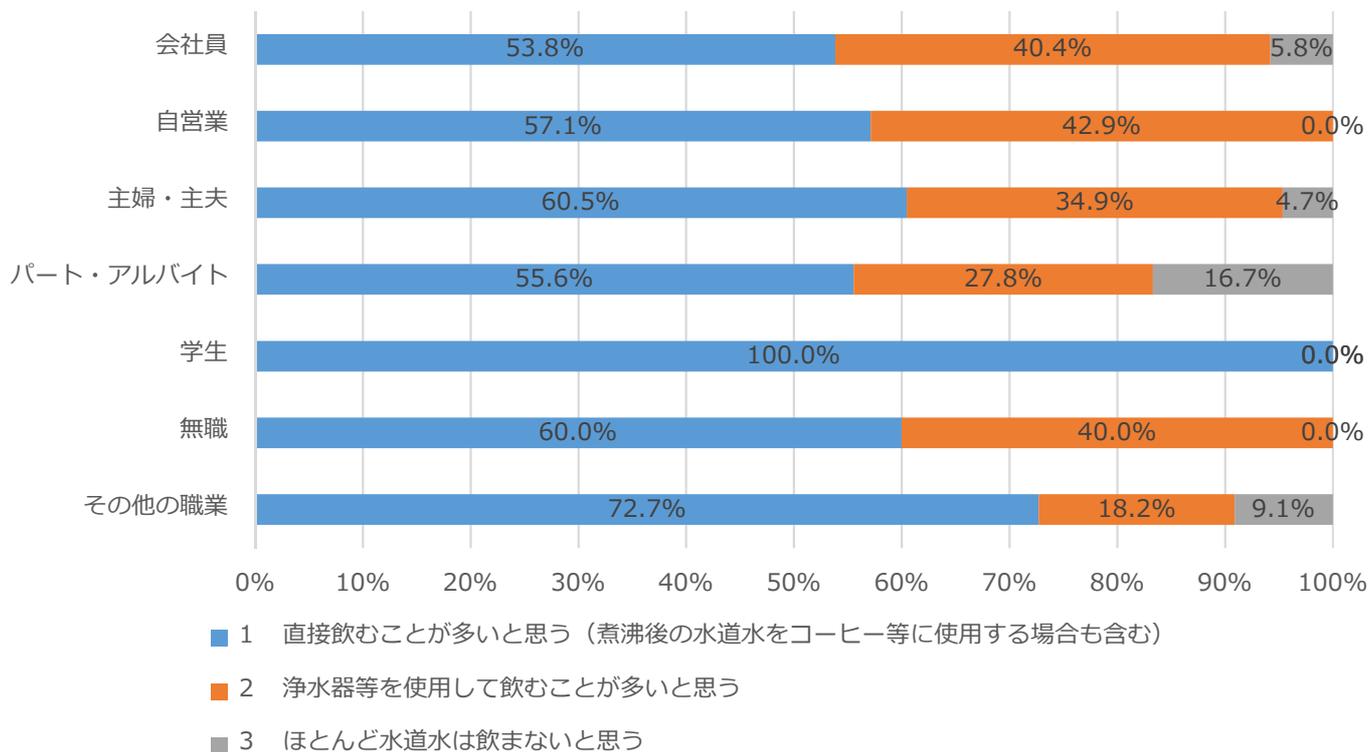
質問1 水道水の飲み方：水道水の飲用

「普段から県営水道の水道水を飲んでいきますか。」

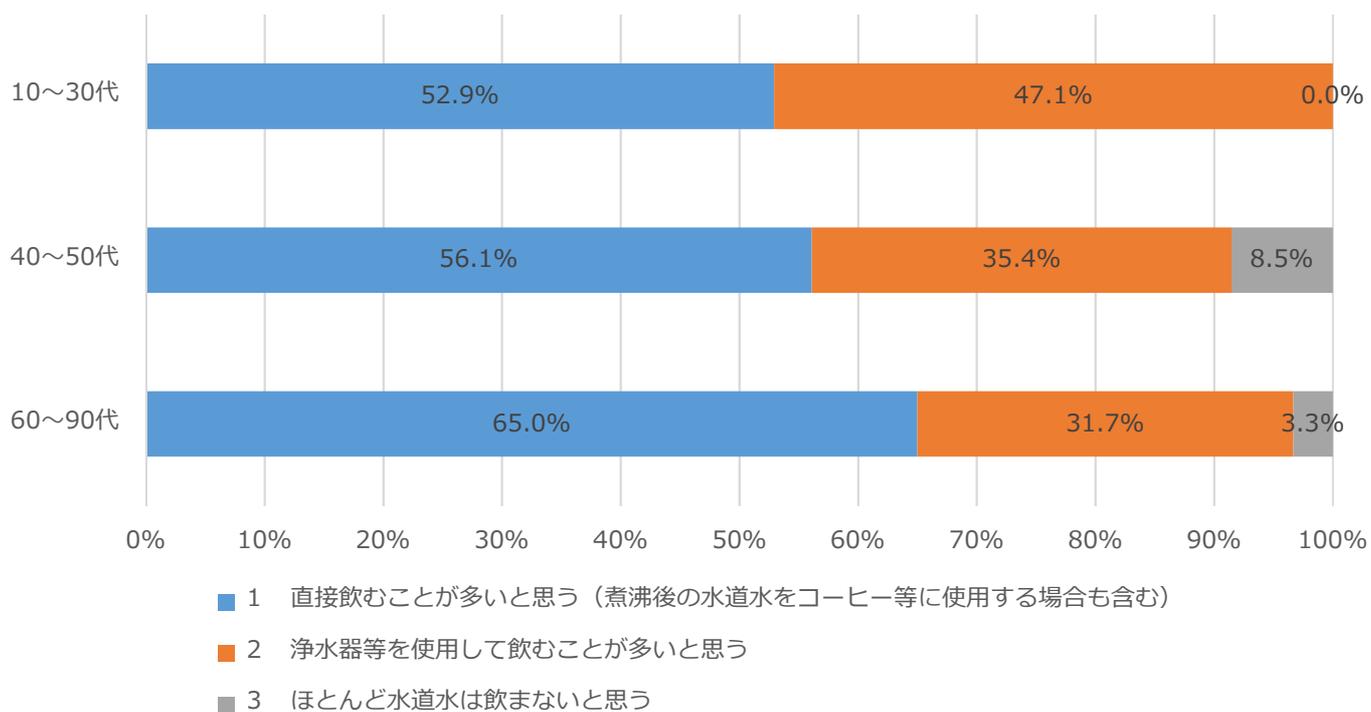
「直接飲むことが多いと思う」と回答した人の割合が59.1%と最も高く、「浄水器等を使用して飲むことが多いと思う」と回答した人の割合が35.2%、「ほとんど水道水は飲まないと思う」と回答した人の割合が5.7%となった。



職業別



年代別



質問2 水道水の飲み方：質問1に付随、理由

「質問1に関連して、その選択肢を選んだ理由がありましたら入力してください。」

(直接飲むことが多いと思う)

- ・安全面に問題ないので。
- ・おいしくて安全だから。
- ・新鮮で安全でおいしいと思うから。(ペットボトルの水はあまり飲みたいと思いません。)
- ・水道水を使用する方が手軽だから。
- ・料理、飲み物(麦茶の水出し等)に使っています。息子たちはそのままよく飲んでいきます。
- ・近頃の水は、昔のようにカルキ臭いなどがなく品質が向上していると思います。
そもそも、昔はミネラルウォーターなるものはなかったので普通に水道の水を飲んでいました。
- ・水道水は塩素消毒されており安心なと市販のペットボトルとの差が感じられない、またコスト的にも安くつくため外に行くときもペットボトルに水道水を入れて持ち歩いています。
- ・煮沸して飲み物に使用しています。
- ・経済的理由による
- ・水道フレンズのイベントで県水や市販のミネラルウォーター、その他を飲み比べして 県水がおいしい と感じたから

(浄水器等を使用して飲むことが多いと思う)

- ・外食した時など、水を飲むと美味しくないと感じるので、浄水器を通したいと感じる
- ・浄水器組み込み式なのでそのまま利用している
- ・浄水器を通さないと匂いが気になるので。
- ・塩素の味と香りが好きではないことと PFOS・PFOA が気になっているから、浄水器を使用して飲むことが多いです。
- ・浄水器を通した方が、おいしいからです。
- ・水道管が古いので気になってビルトイン型浄水器を利用しています

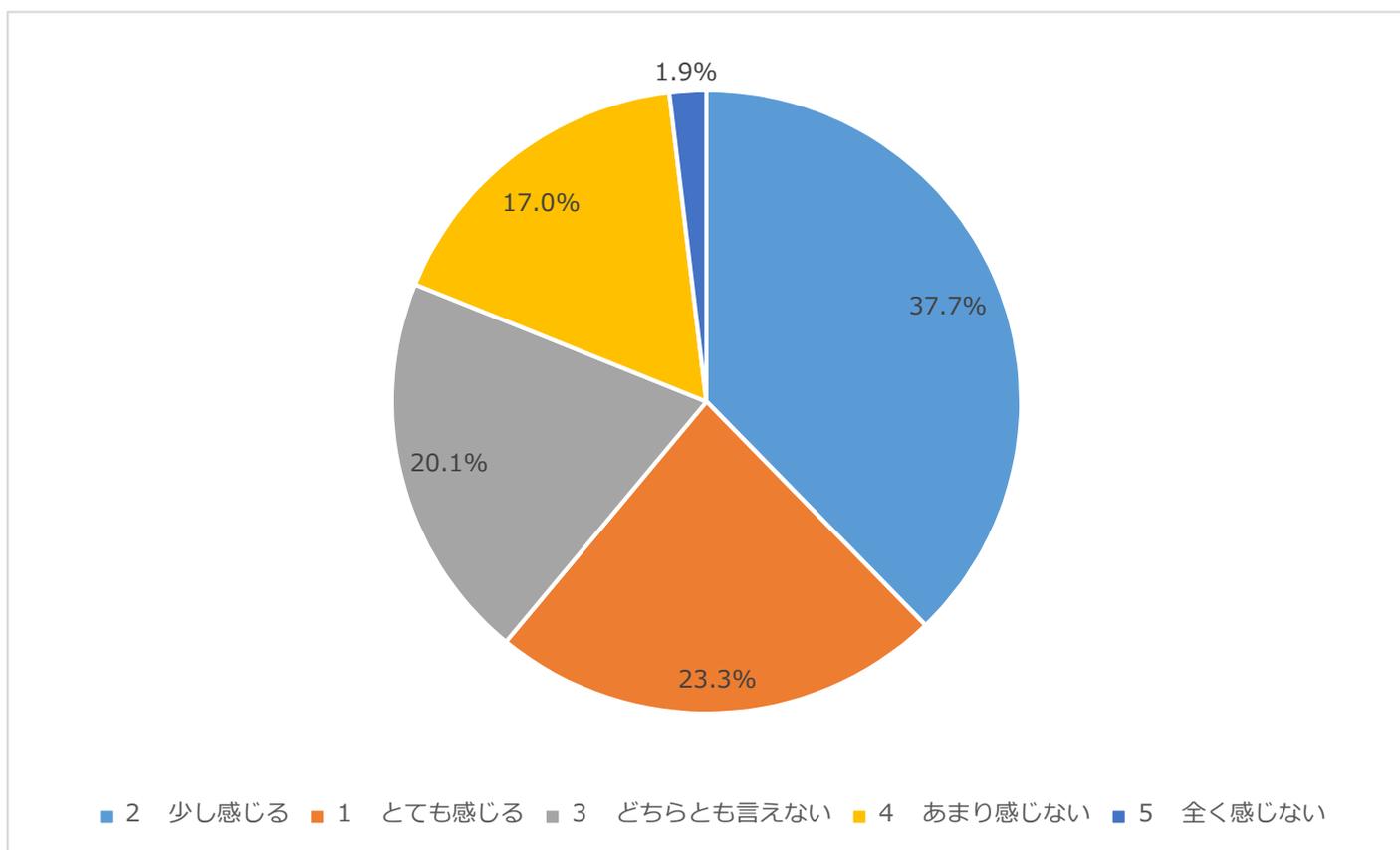
(ほとんど水道水は飲まないと思う)

- ・いろいろと除去したい物質があるので
- ・カルキの味がして飲みにくいしより安心安全なお水を飲みたいから
- ・ペットボトルの天然水を飲んでいきます。水道水はおいしく感じないので飲みません。
- ・なんとなく苦手

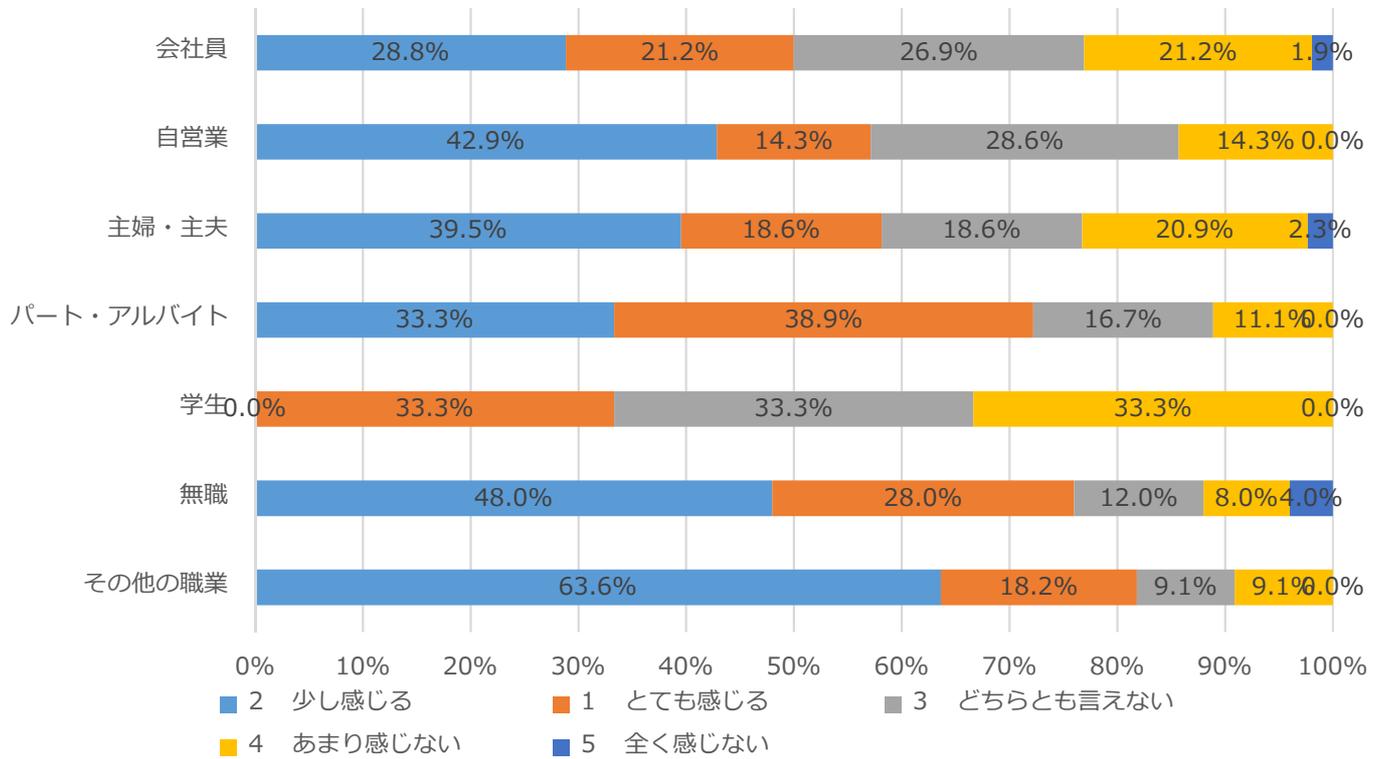
質問3 県営水道の情報発信：情報発信力

「県営水道では、水道水に関する情報や、水道施設の老朽化や自然災害への備えに向けた取組などをお客さまに十分にお伝えし、水道事業を進めていきたいと考えていますが、こうした情報を十分得られていると感じますか。」

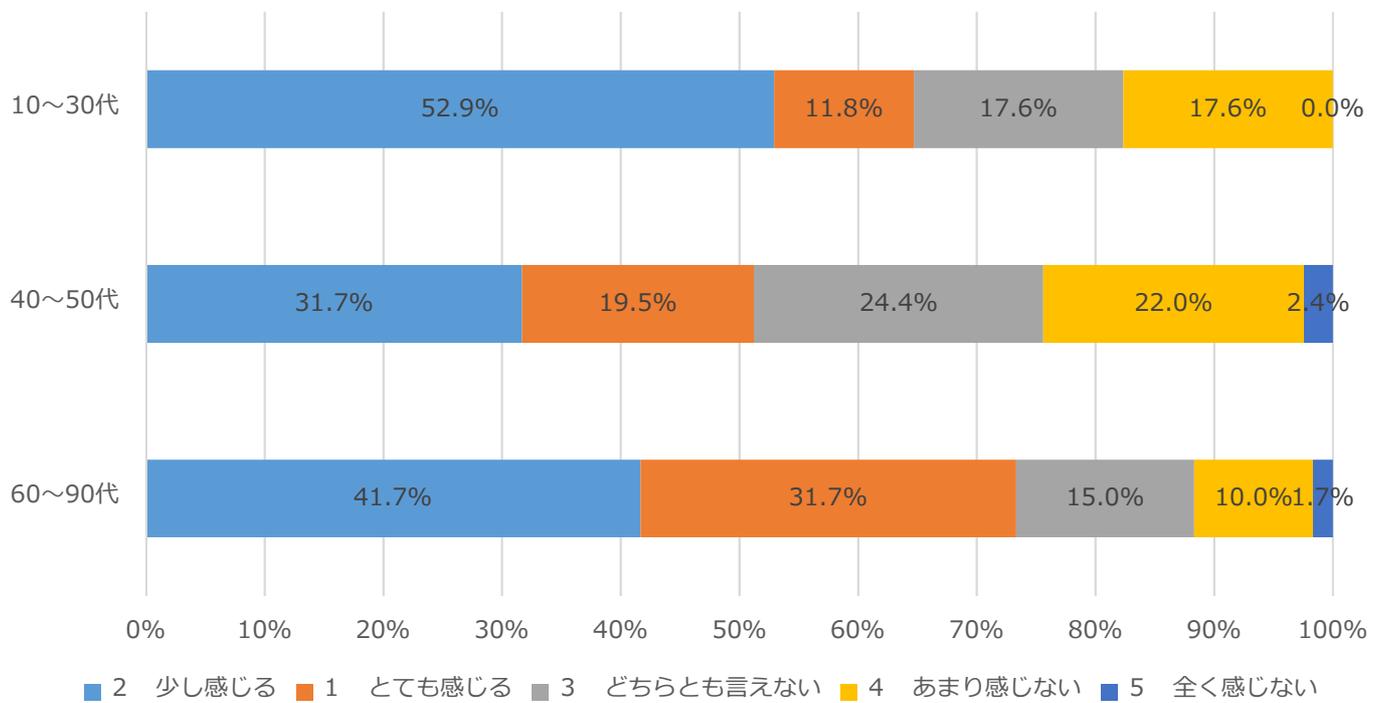
「少し感じる」と回答した人の割合が 37.7%と最も高く、「とても感じる」と回答した人の割合が 23.3%、「全く感じない」と回答した人の割合が 1.9%となった。



職業別



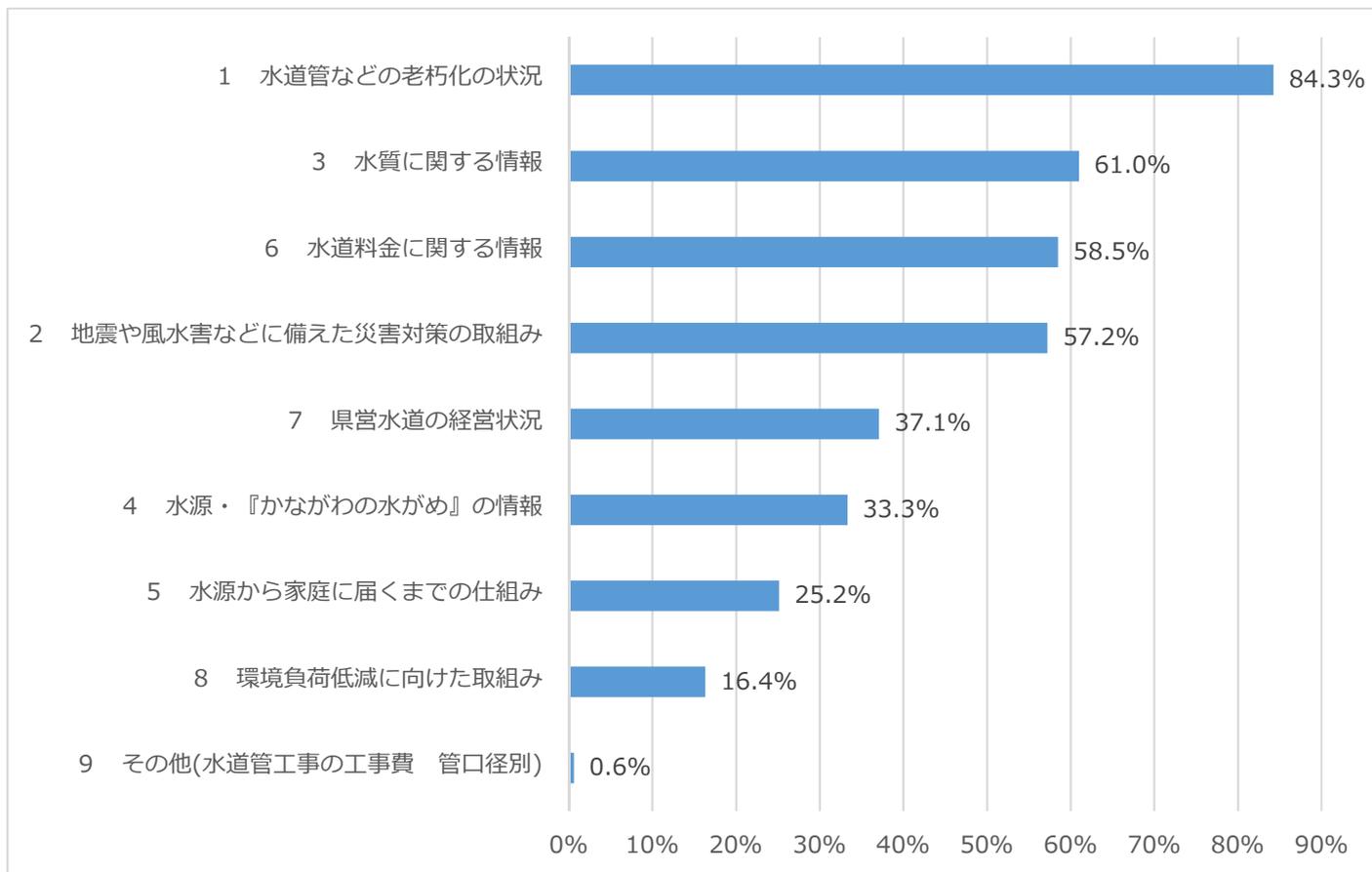
年代別



質問4 県営水道の情報発信：今後の情報発信

「今後、県営水道からどのような情報を得たいと考えていますか。」（複数回答可）

「水道管などの老朽化の状況」と回答した人の割合が 84.3%と最も高く、「水質に関する情報」と回答した人の割合が 61.0%、「水道料金に関する情報」と回答した人の割合が 58.5%と続いた。



質問5 県営水道の情報発信：質問4に付随、理由

「質問4に関連して、その選択肢を選んだ理由がありましたら入力してください。」

(水道管などの老朽化の状況)

- ・ 諸般の事故に絡みその必要性を痛感した。
- ・ 埼玉のニュースを見るたびに、水道管などの老朽化がとても心配になる。水質なども、子どもや孫の時代が心配になる。
- ・ 老朽化した水道管の事故などが頻繁に起きており全国的に問題になっている。去年の能登の地震でも水道管の復旧に多大な時間がかかった。災害対策の内容や進捗状況について関心がある。
- ・ 東南海地震が30年以内に発生する確率が80%と聞いていることから、地震が発生した場合、自分の住んでいる地域ではどの程度の確立や期間、断水するのかわかり、状況に応じた備えをしておきたいと思います。
- ・ 老朽化とよく聞くが、実際どこまで迫っていて、いつまでに対策が必要など情報が欲しいです。
- ・ 八潮の道路陥没事件は非常に驚いた。同じようなことが日本全国で起きる可能性があるとのこと。非常に怖い。

(地震や風水害などに備えた災害対策の取組み)

- ・ 昨今の地震や陥没事故などによる、地下の配管や設備の耐久期間や更新状況に関心を寄せざるを得ない
- ・ 水道配管、設備の老朽化に伴う更新は最早待ったなしの状態と心得ていますので、最優先と考えています。
- ・ 災害であったり老朽化によってインフラにダメージが出ると、ひとたびいろいろな影響が出てしまいますので、日ごろからしっかりと管理をお願いいたします。
- ・ 巨大災害に向けての県営水道の取組みは、所々で垣間見ているのですが、全体像を把握していません。個々人として取り組むべき内容を含めて、頻回アナウンスして頂けると助かります。

(水質に関する情報)

- ・ 安心、安全な水を飲みたいから
- ・ 水質に関しては当然継続して報告の義務があると考えます。
- ・ 水質状況をもっと発信してくれたら、水を購入する必要がなくなるかも。
- ・ 水道の水質が昨年未の問題になっているのをニュースで見聞きしたので選びました。

(水源・『かながわの水がめ』の情報)

- ・ 水源と水質については常に知っておきたい。
- ・ 必要な情報だから

(水源から家庭に届くまでの仕組み)

- ・安心安全の取り組みやその過程を知りたいから
- ・生活に密着したインフラで有るから。
- ・あまり記憶していないため
- ・ひねれば水が出るとは思っているが、仕組みが意外とわかっていないので。

(水道料金に関する情報)

- ・水道料金の改定は決まったが、毎回その意義や使い道は知らせてほしい
- ・水道料金の値上がりが気になるから。
- ・水道料金の値上げが続くと聞いているため
- ・水道料金が上がるというキーワードはしばしば聞いているが、どうして値上げが必要なのか、しっかり説明すれば、理解が得られる。

(県営水道の経営状況)

- ・県営水道が現時点における状況と問題点を知りたいため。
- ・民営化され、水質が相当悪化した地域の話が現地の住民から聞いているので経営状況含め、水質も気になる。
- ・将来の安定供給が可能か
- ・そうした情報なしにいきなり料金に変更になったりすると困るので、日頃から情報を知っておきたい。

(環境負荷低減に向けた取組み)

- ・大切なことなので。
- ・忘れることもあるため、機会があるのであれば、水道に関して色々と知りたいと思っているため。

(その他)

- ・特になし

質問6 県営水道の情報発信：改善点

「県営水道の情報発信について気になる点や改善すべき点がありましたらご自由に入力してください。」

(情報発信の手段)

- ・情報が上手くキャッチできない。市の情報を受け取るときに一緒にキャッチしたい。
- ・広報のみならず、もっと一般に情報拡散出来ないでしょうか。
- ・もっと多くの県民の目に老朽化や耐震化への対策が必要なこと、また実施していることを周知したらいいとおもいます、小学校や中学校などでの出張教室などいいかと。子どもか伝えられる親も気に抱えるようになると思います。
- ・もっと情報に触れられたらなと思ってはいますが、思い付く方法が特にございません。
- ・もっとラインやメール、SNS を利用した方が良いと思います
- ・いつどこで情報発信しているのか分からない。

(情報発信の内容)

- ・地域の広報に水道の情報も盛り込んで欲しいです。
- ・水道管等の施設の老朽化等の PR。
- ・水道管の歴史を知りたいです。その順に直ちに新しくしていけばいいのに…と思いますが国も責任を持って欲しいです。
- ・我が家は築 40 年以上なので、古い家や家の作り方などでどんな被害になりやすいのか、地震でどんな風に壊れるのかなおすべきタイミングなどの情報が欲しいです。

(その他)

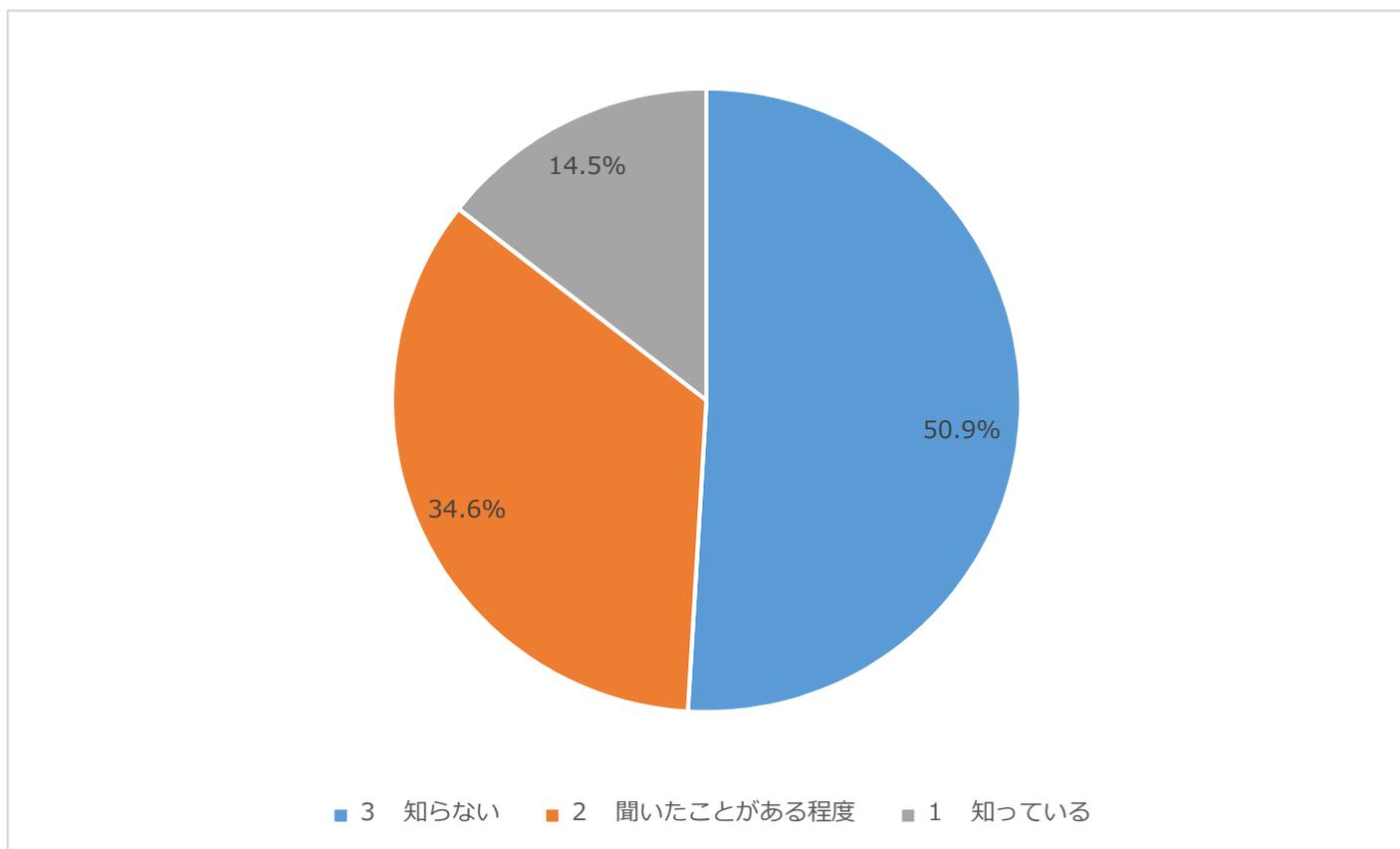
- ・生命のインフラなので、皆が関心を持つべきだと思います。
- ・特にありません。

質問7 県営水道の今後の取組：審議会の認知度

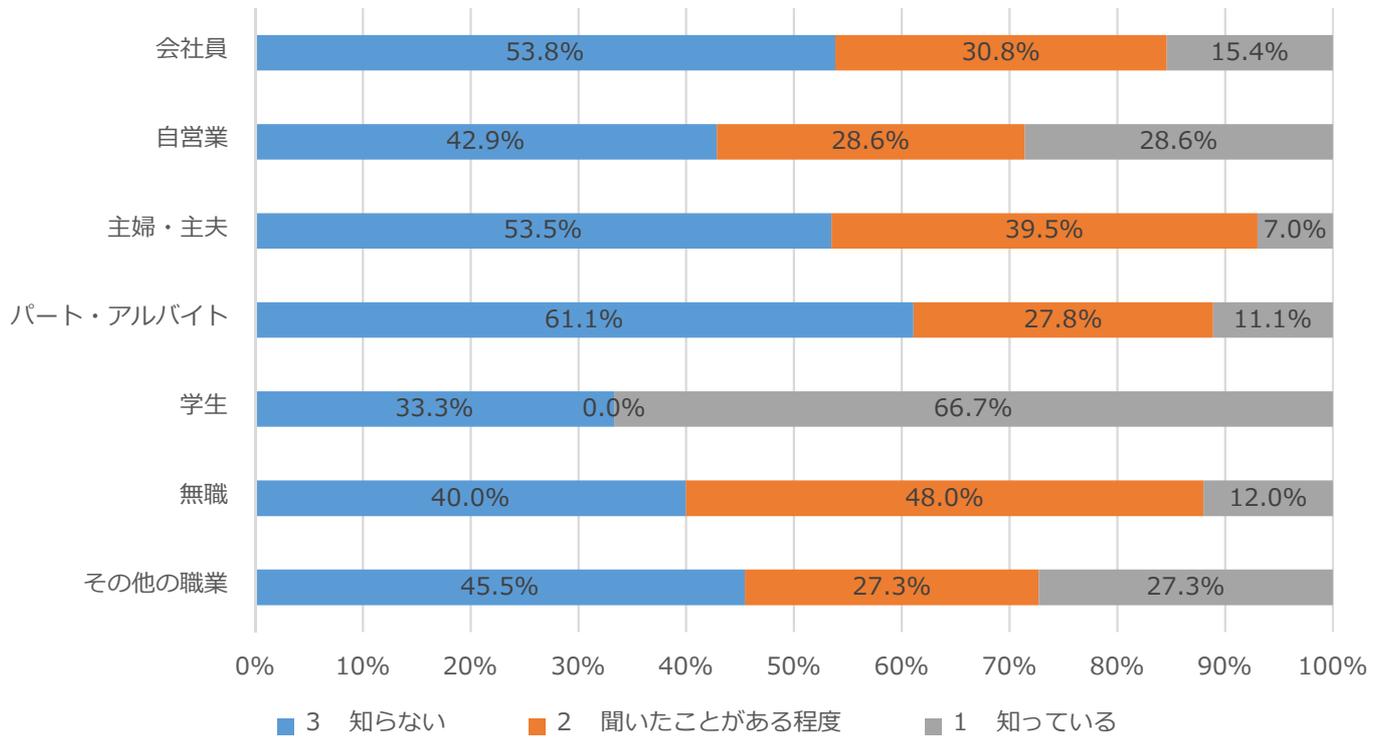
「県営水道では、将来の安定した事業運営に向けて学識経験者や水道使用者等の方々による検討を深めていただくため、「神奈川県営水道事業審議会」を設置し、県営水道事業の経営に関する諸課題について、審議をいただいています。

この「神奈川県営水道事業審議会」の活動を知っていますか。」

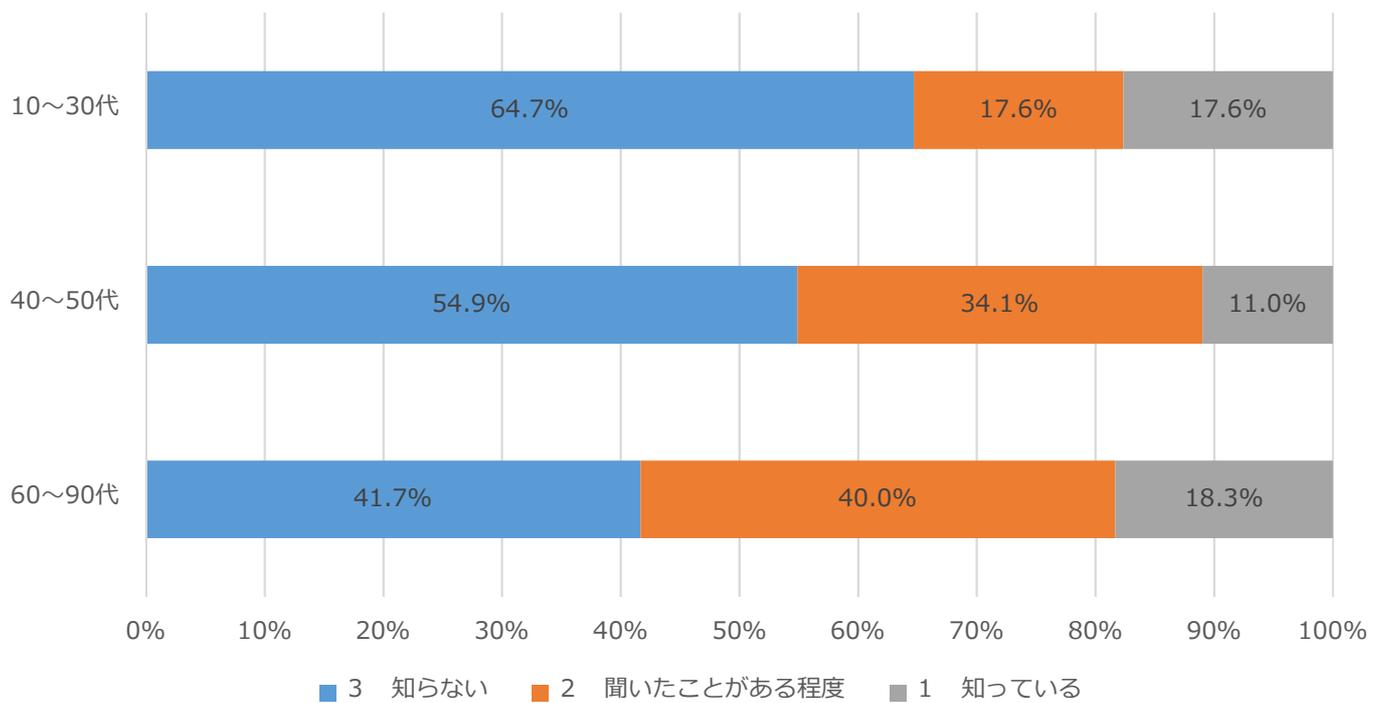
「知らない」と回答した人の割合が 50.9%と最も高く、「聞いたことがある程度」と回答した人の割合が 34.6%、「知っている」と回答した人の割合は 14.5%となった。



職業別



年代別



質問8 県営水道の今後の取組：県営水道の今後の取組

「水道事業を取り巻く事業環境は、人口減少の進展、水道施設の老朽化、大規模地震発生の懸念など全国的に課題が山積していると言えます。県営水道フレンズの皆さまから見て県営水道が将来に向けて力を入れていくべきことを、その理由を含めて入力してください。」

(安定供給)

- ・水質の安全さと安定的な供給。
- ・安定供給の為老朽化対策をお願いします。
- ・災害に強く、安定した品質の水の供給を続けること。そのためには民営化などせず、公共の物として永続的に担えるよう、広い視点での経営をして欲しい。
- ・低料金で良質な水道水を提供する。災害時も安定して水道水を供給する

(災害対策)

- ・水道配水系統の災害・耐震対策……近い将来必ず発生すると考える震災に備える必要がある。
- ・料金を値上げしても将来の災害にも耐えうる対策を進めるべきと考えます、災害時にどのようなことが起きるか、丁寧に説明すれば利用者の理解を得られると思います、能登半島の地震、その他の災害状況を説明すれば理解を得られると思います。
- ・近年増えている、地震や災害発生時のスピーディーな水の供給。家庭での水のストックにも限界がある。
- ・災害時に対しての取り組んでいること、実際被災したらどのようなことができるか、生活の知恵みたいなものを頻繁に発信して欲しい。

(水道施設の整備)

- ・地震の発生に備え、地震に強い水道管の整備。相対的な原資の縮小を考えれば、収支公立の良い人口の多い地域を優先に力を入れるべきだと思う。非常に効率の悪い地域に関わるインフラは、水道に限らず個別対応ができる仕組みを考えるべきだと思う。
- ・生きていくうえで水が重要であり供給されないことは考えられない。費用などかかるが故障などないように整備してほしい。
- ・大きな事故が生じないように、主たる配管等の管理、整備を望む。
- ・生活していく上で水が一番重要なので、水道管や施設の点検や整備更新、地震への備えを重点的にやって欲しいと思います。
- ・埼玉での陥没もありましたので、水道管や水道施設の老朽化の対策は力を入れていくべきだと思います。

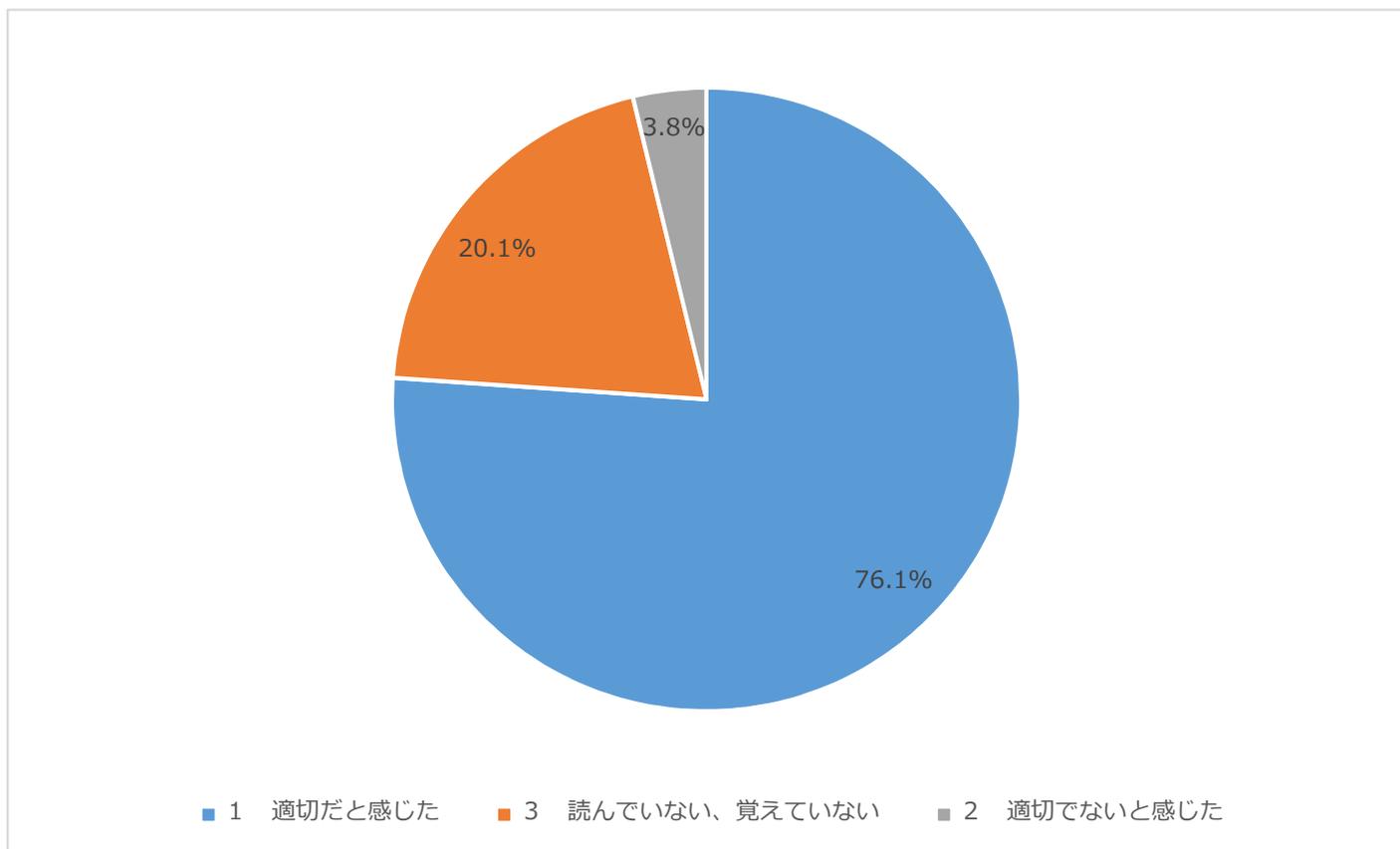
(その他)

- ・水道施設の老朽化のための工事などの際、もう少し、重要性のある工事であることを示す立看板にしたらいと思います。だいたい、工事の範囲、期間しか書いていないが、あれだけだと、だいたいの人は「また工事かー」ぐらいの不満で終わってしまうと思います。

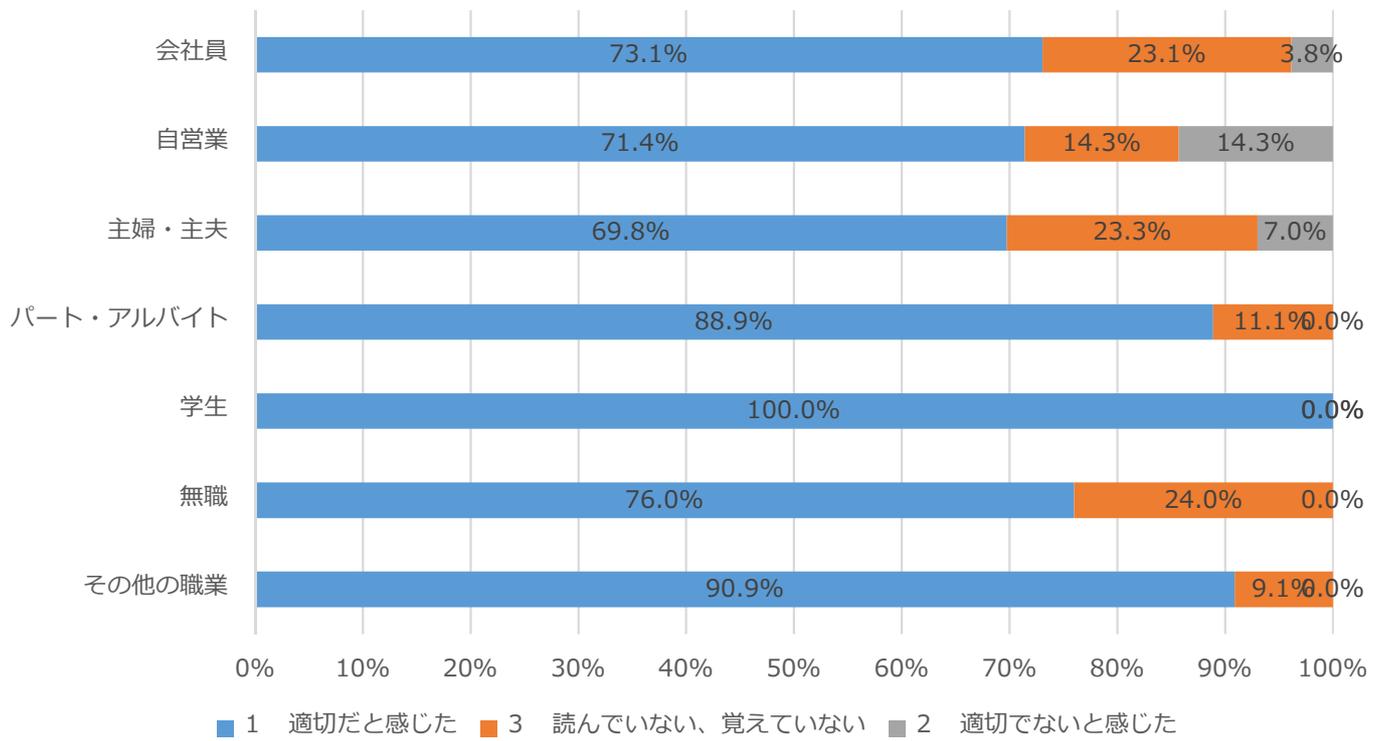
質問9 県営水道フレンズの活動：連載シリーズの内容

「今年度は水道フレンズメールにて、連載シリーズ「令和6年能登半島地震における応援活動」を令和6年6月から10月まで、全6回にわたりお届けしました。今回の連載シリーズの内容や連載形式等について、該当する選択肢をお選びください。」

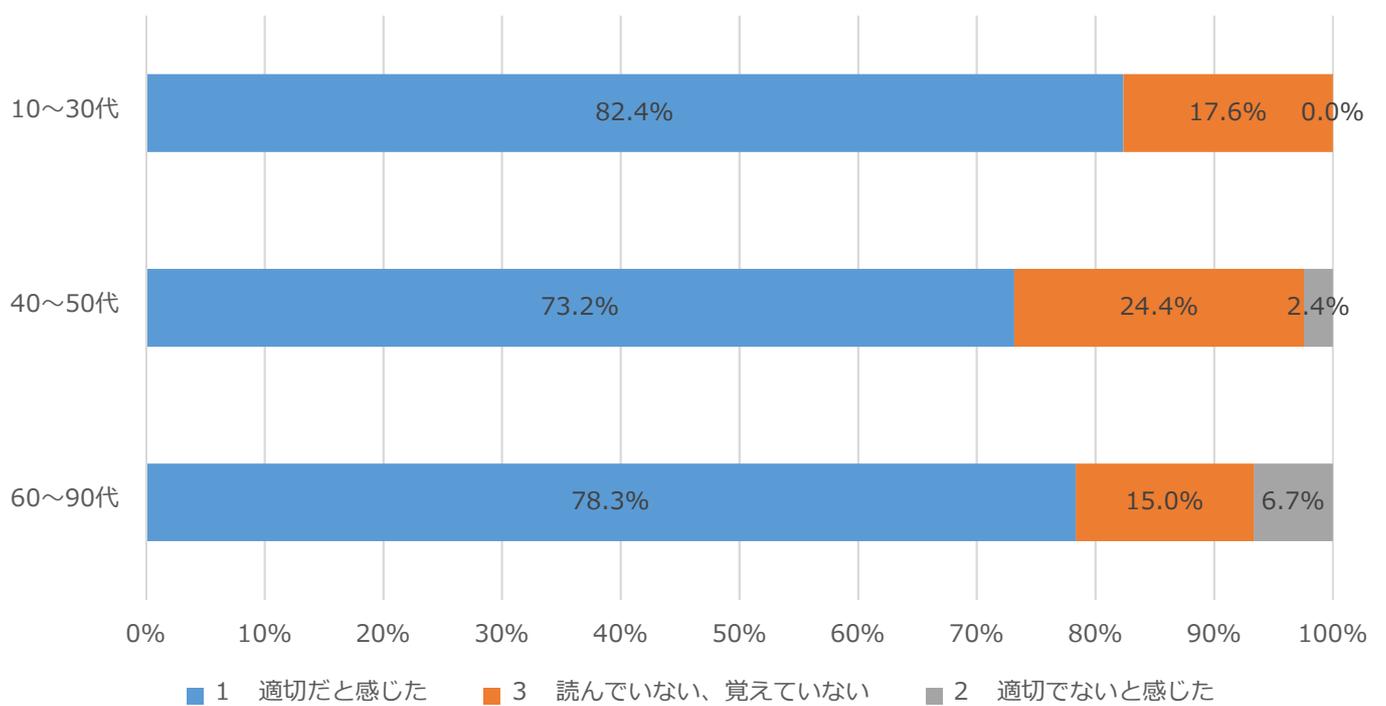
「適切だと感じた」と回答した人の割合が76.1%と最も高く、「読んでいない、覚えていない」と回答した人の割合が20.1%、「適切でないと感じた」と回答した人の割合は3.8%となった。



職業別



年代別



質問 10 県営水道フレンズの活動：質問 9 に付随、理由

「質問 9 に関連して、その選択肢を選んだ理由を入力してください。」

(例：内容がわかりやすい、メールの頻度を 2 週間に 1 回にしてほしい、メールの回数を増やしてほしい、記事のボリュームを減らしてほしいなど)

(内容のわかりやすさ)

- ・関わって頂いた職員の方々のご苦勞と、現場の活動が役立っている事を理解できた。
- ・内容は十分理解できています。

(ボリューム、回数について)

- ・記事のボリュームが重くないので気負わず読めるのがよかったです。添付ファイルを開かないといけないのでメール本文でも読めるとよいかと思いました。
- ・毎回 A4 紙 1 枚の情報量がちょうど良く、現場に行ってみないと分からない切実な事が面白くて興味を惹かれました。
- ・とても興味があり最初の数回は読んでいたが、ボリュームが多く最後まで読み切れなかった。
- ・6回は少し多かったと思います。「あ、またか」という気になります。

(ボリューム、回数が少ない)

- ・メールの回数を増やしてほしい
- ・記事を作るのは大変だとは思いますが、もっと詳細にいろいろと知りたかったと思います。
- ・事業体が応援をする以上、自分たちが同じことが起きたときによりよい対策や行動がとれることが求められます。そのためには、応援から得た対応策の知見をまとめ、改めることはなにか、どのような行動や啓蒙をなすべきかを、事業活動へ反映し、そのことを広報すべきではないかと思います。

(その他)

- ・申し訳ないですが、スルーしてしまっていたので、もっと目につくような、気を引くようなものにしていただけたらと思います。
- ・あまり興味がなかったので一度は見ているが覚えてない
- ・忙しいと読む時間が無かったり後回しにしがちなので、パッと見てほしいの内容がわかるようにしてほしい。

質問 11 県営水道フレンズの活動：水道フレンズ交流会の活動について

「水道フレンズ交流会において、聞きたい講義または意見交換で話し合いたいテーマ、見学したい施設がありましたら入力してください。」

（テーマ例：「今後の水道料金」、「県営水道の水質」など）

（見学施設例：「谷ヶ原浄水場」、「城山ダム」など）

- ・ダム、浄水場の見学がしたいです。
- ・今後の水道料金
- ・他の自治体の水の飲み比べなど面白いと思いました。
- ・私は参加出来ないが、色々質問したいことはあります。例えば、「何故下水道料金が上水道使用料と完全シンクロしているのか？」とか。水道水を、販売したり、庭に撒いたりしたら違うと思えますが。
- ・大きな災害時の水道の確保について
- ・水道管の老朽化について。

質問 12 県営水道フレンズの活動：水道フレンズ交流会の活動について

今までのあるいはこれからの水道フレンズ活動について、ご意見・ご感想等がありましたらご自由に入力してください。

（例：実施してほしいイベントやフレンズ連載メールで特集してほしいテーマなど）

（ご意見）

- ・ダムや浄水場の仕組み。浄水場から家庭への水路の地図、仕組みが知りたいので見学会など実施してほしいです。
- ・水道水の試飲や販売会
- ・相模ダムのイベントは楽しかったので、また同じようなイベントがあれば参加したい。
- ・時々掲載の、アーカイブ写真は楽しい。
- ・先ほどと答えが重なりますが、親子で参加出来るイベントの企画を望んでいます。
- ・節水特集
- ・今後も継続してほしい。

（ご感想）

- ・現状でも十分ではないかと感じます。
- ・いろいろ、楽しく、ためになる企画を立案していただきありがとうございます。今後ともよろしく申し上げます。

<資料> 令和6年度 県営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。)

〔基本情報〕

- 質問 名前【必須】
- 質問 フレンズ番号
- 質問 登録メールアドレス【必須】
- 質問 職業【必須】

〔水道水の飲み方〕

質問1 普段から県営水道の水道水を飲んでいますか。【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

質問2 質問1に関連して、その選択肢を選んだ理由を入力してください。

〔県営水道の情報発信〕

質問3 県営水道では、水道水に関する情報や、水道施設の老朽化や自然災害への備えに向けた取組などをお客さまに十分にお伝えし、水道事業を進めていきたいと考えていますが、こうした情報を十分得られていると感じますか。【必須】

- 1 とても感じる
- 2 少し感じる
- 3 どちらとも言えない
- 4 あまり感じない
- 5 全く感じない

質問4 今後、県営水道からどのような情報を得たいと考えていますか（複数選択可）。【必須】

- 1 水道管などの老朽化の状況
- 2 地震や風水害などに備えた災害対策の取組み
- 3 水質に関する情報
- 4 水源・『かながわの水がめ』の情報
- 5 水源から家庭に届くまでの仕組み
- 6 水道料金に関する情報
- 7 県営水道の経営状況

- 8 環境負荷低減に向けた取組み
- 9 その他

質問5 質問4に関連して、その選択肢を選んだ理由を入力してください。

質問6 県営水道の情報発信について気になる点や改善すべき点がありましたらご自由に入力してください。

【県営水道の今後の取組】

質問7 県営水道では、将来の安定した事業運営に向けて学識経験者や水道使用者等の方々による検討を深めていただくため、「神奈川県営水道事業審議会」を設置し、県営水道事業の経営に関する諸課題について、審議をいただいています。

この「神奈川県営水道事業審議会」の活動を知っていますか。【必須】

- 1 知っている
- 2 聞いたことがある程度
- 3 知らない

質問8 水道事業を取り巻く事業環境は、人口減少の進展、水道施設の老朽化、大規模地震発生への懸念など全国的に課題が山積していると言えます。県営水道フレンズの皆さまから見て県営水道が将来に向けて力を入れていくべきことを、その理由を含めて入力してください。【必須】

【県営水道フレンズの活動】

質問9 今年度は水道フレンズメールにて、連載シリーズ「令和6年能登半島地震における応援活動」を令和6年6月から10月まで、全6回にわたりお届けしました。今回の連載シリーズの内容や連載形式等について、該当する選択肢をお選びください。【必須】

- 1 適切だと感じた
- 2 適切でないと感じた
- 3 読んでいない、覚えていない

質問10 質問9に関連して、その選択肢を選んだ理由を入力してください。【必須】

(例：内容がわかりやすい、メールの頻度を2週間に1回にしてほしい、メールの回数を増やしてほしい、記事のボリュームを減らしてほしいなど)

質問11 水道フレンズ交流会において、聞きたい講義または意見交換で話し合いたいテーマ、見学したい施設がありましたら入力してください。

(テーマ例：「今後の水道料金」、「県営水道の水質」など)

(見学施設例：「谷ヶ原浄水場」、「城山ダム」など)

質問 12 今までの、あるいはこれからの県営水道フレンズの活動について、ご意見・ご感想等がありましたらご自由に入力してください。

(例：実施してほしいイベントやフレンズ連載メールで特集してほしいテーマなど)