

平成28年度

県営水道フレンズ
第1回アンケート調査の結果

平成28年5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. 水道フレンズに応募したきっかけ	3
2. 募集のチラシ	5
3. お住まいの住宅のタイプ	6
4. 広報活動	7
5. 水道について知りたい情報	9
6. 県営水道の給水区域	12
7. 県営水道の水源	13
8. 県営水道の安全性	14
9. 水道水の塩素	15
10. 市販のペットボトル水と水道水の検査項目の違い	16
11. 水道事業の経営	17
12. 独立採算制による経営	18
13. 上下水道料金一括徴収の実施	19
14. 2か月ごとの料金徴収の実施	20
15. 自宅の水道メータの場所	21

資料：アンケート調査票	22
-------------	----

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共に、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) 水道フレンズに応募したきっかけ
- (2) 募集のチラシ
- (3) お住まいの住宅のタイプ
- (4) 広報活動
- (5) 水道について知りたい情報
- (6) 県営水道の給水区域
- (7) 県営水道の水源
- (8) 県営水道の安全性
- (9) 水道水の塩素
- (10) 市販のペットボトル水と水道水の検査項目の違い
- (11) 水道事業の経営
- (12) 独立採算制による経営
- (13) 上下水道料金一括徴収の実施
- (14) 2か月ごとの料金徴収の実施
- (15) 自宅の水道メータの場所

3. 調査対象

平成 28 年度県営水道フレンズ登録者 61 人
(※平成 27 年度県営水道フレンズ登録者は除く)

4. 調査方法

インターネットメール方式（電子利用申請システム）

5. 調査期間

平成 28 年 3 月 28 日（月）～4 月 29 日（金）

6. 回答率

回答数 54 件
回答率 88.5%

<参考>回答者の内訳

当アンケート回答者の内訳は以下の通り

表 1

性別	人数
男性	18
女性	36
計	54

表 2

年代別	人数
10代	1
20代	2
30代	16
40代	16
50代	10
60代	2
70代以上	7
計	54

表 3

職業別	人数
会社員	16
自営業	3
その他職業	4
主婦・主夫	14
学生	2
パート・アルバイト	9
無職	6
計	54

表 4

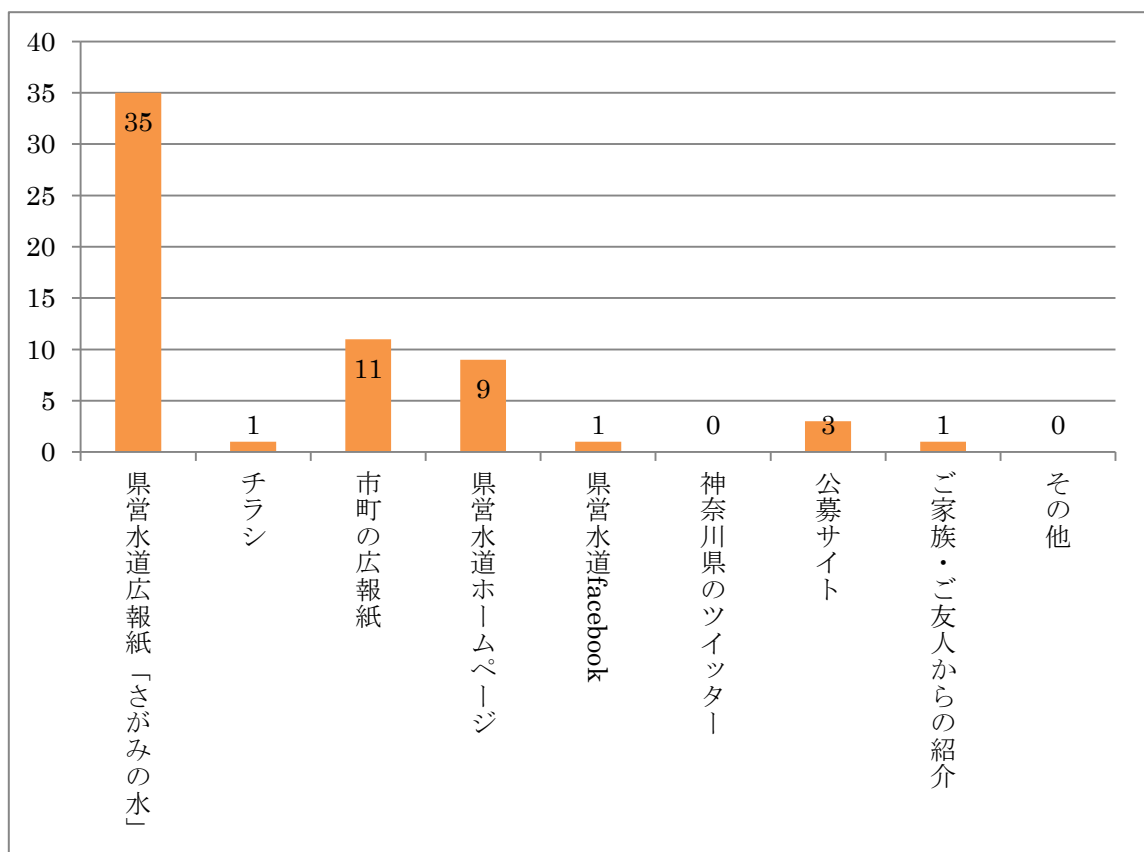
地域別	人数
相模原市	13
鎌倉市	4
逗子市	1
葉山町	0
藤沢市	10
茅ヶ崎市	6
寒川町	3
平塚市	2
二宮町	0
大磯町	2
厚木市	3
伊勢原市	1
海老名市	3
大和市	4
綾瀬市	1
小田原市	0
愛川町	0
箱根町	1
計	54

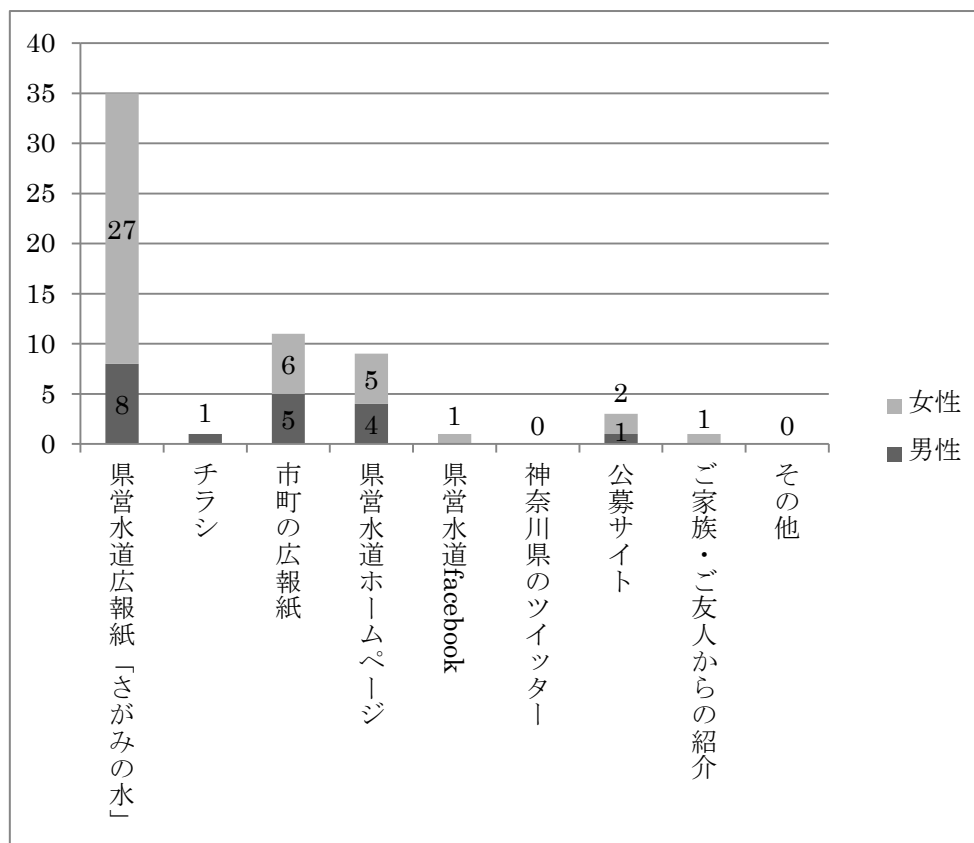
II. 調査結果

(1) 水道フレンズに応募したきっかけ

「水道フレンズに応募したきっかけを選んでください。（複数回答可）」

県営水道広報紙「さがみの水」（35名、64.8%）、市町の広報紙（11名、20.4%）、
県営水道ホームページ（9名、16.7%）の順が多かった。





□ 年代別								
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	計
県営水道広報紙「さがみの水」	0	1	13	10	7	1	3	35
チラシ	0	0	0	0	0	0	1	1
市町の広報紙	0	0	1	3	4	1	2	11
県営水道ホームページ	1	0	1	5	0	0	2	9
県営水道 facebook	1	0	0	0	0	0	0	1
神奈川県 of ツイッター	0	0	0	0	0	0	0	0
公募サイト	0	1	1	0	1	0	0	3
ご家族・ご友人からの紹介	0	0	0	1	0	0	0	1
その他	0	0	0	0	0	0	0	0

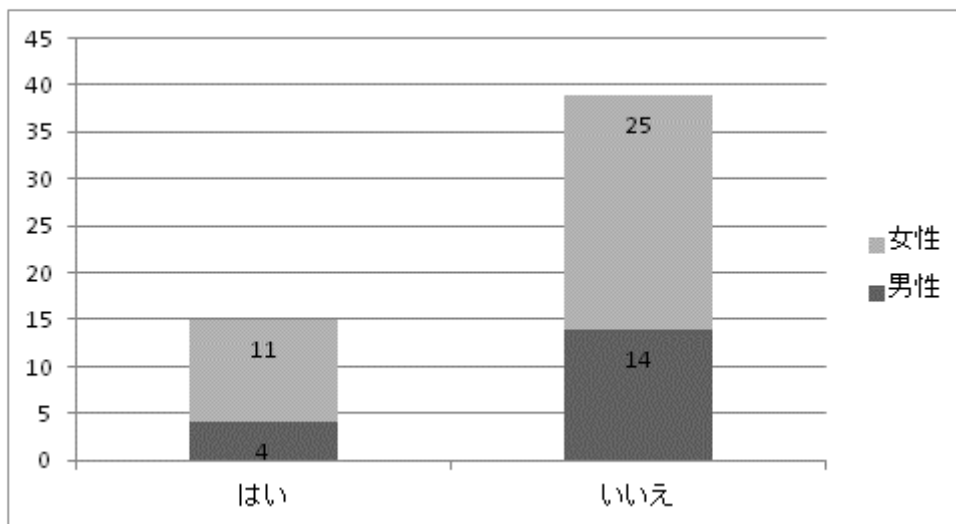
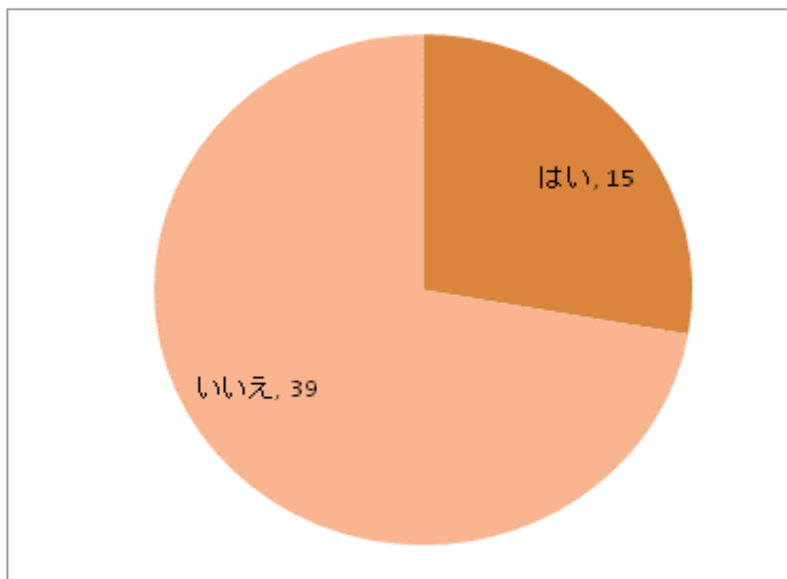
(2) 募集のチラシ

「水道フレンズ募集のチラシを閲覧、または入手しましたか。」

「はい」と回答した人が 15 名 (27.8%)、「いいえ」と回答した人が 39 名 (72.2%) となった。

＜「はい」と回答した人のチラシの閲覧、入手先＞

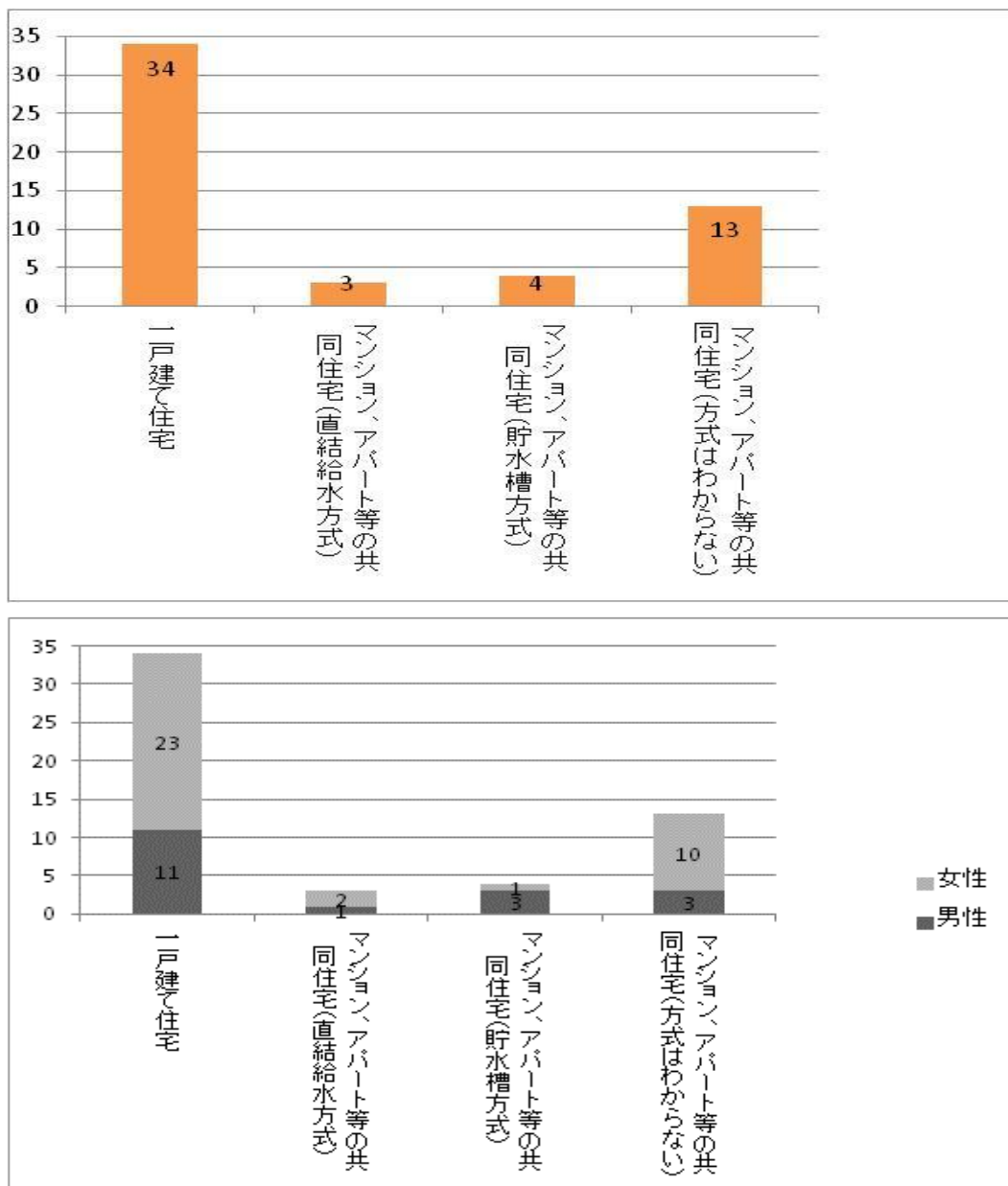
新聞折り込み広告 (3名)、ホームページ (2名)、県営水道広報紙、町内会の回覧、箱根水道センター、鎌倉市役所、平塚市役所、図書館、自治会、自宅



□ 年代別								
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	計
はい	0	1	7	3	2	0	2	15
いいえ	1	1	9	13	8	2	5	39

(3) お住まいの住宅のタイプ

「次のどちらのタイプの住宅にお住まいですか」

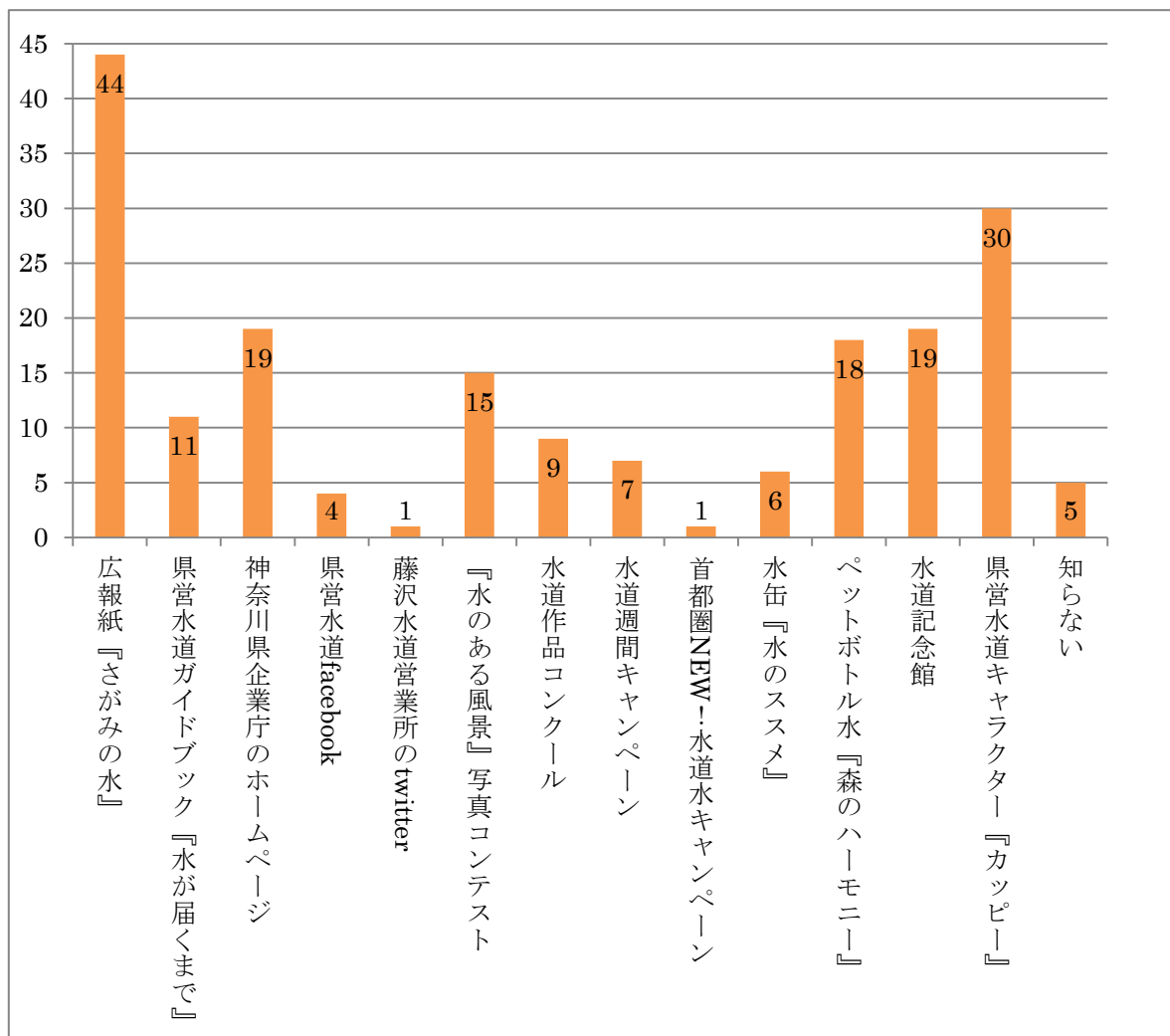


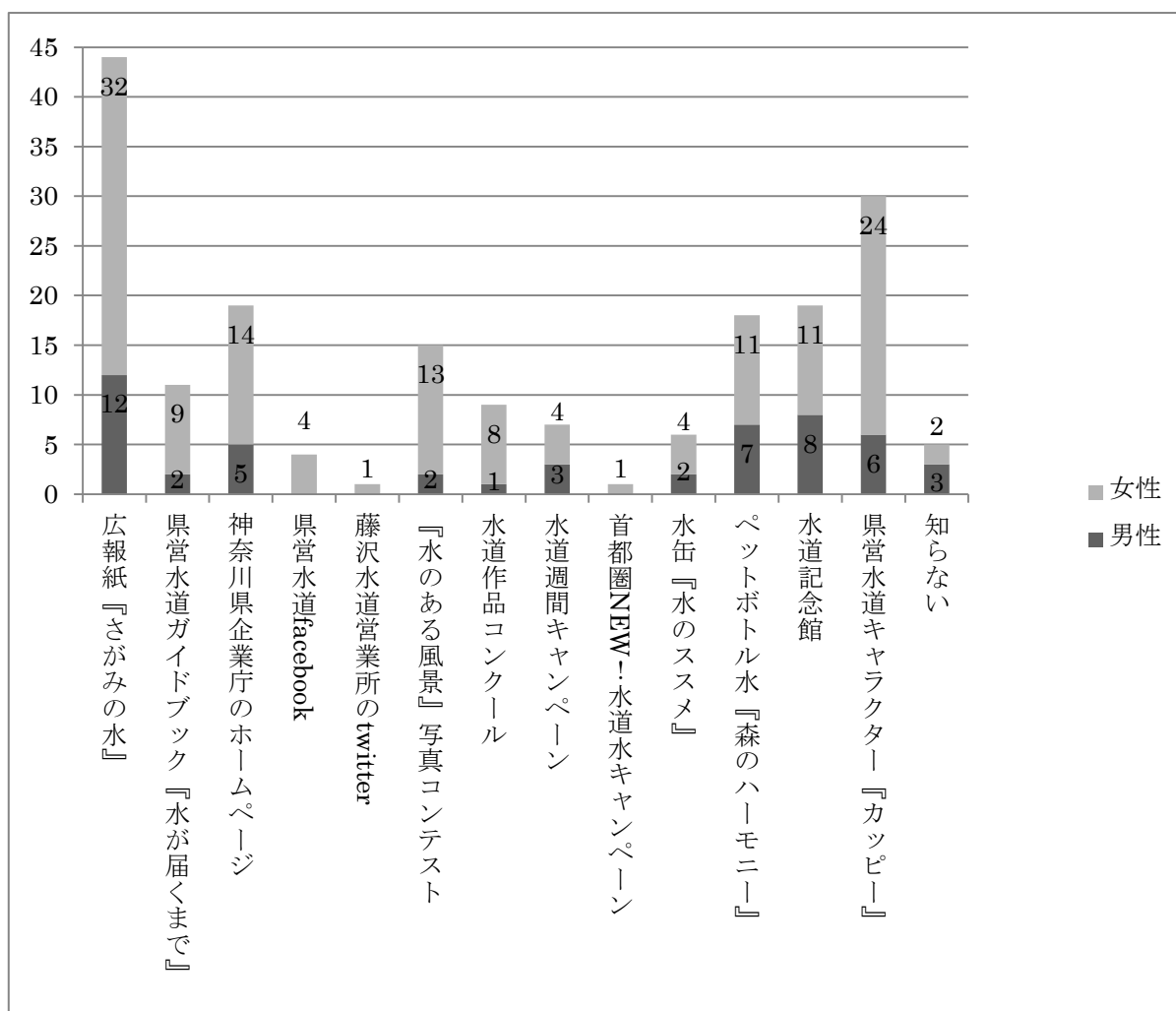
□ 年代別								
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	計
一戸建て住宅	1	1	11	12	5	0	4	34
マンション、アパート等の共同住宅(直結給水方式)	0	0	1	1	0	1	0	3
マンション、アパート等の共同住宅(貯水槽方式)	0	0	0	1	1	1	1	4
マンション、アパート等の共同住宅(方式はわからない)	0	1	4	2	4	0	2	13

(4) 広報活動

「現在実施している広報活動について、ご存知のものを選んでください。（複数選択可）」

広報紙『さがみの水』（44名、81.5%）、県営水道キャラクター『カッピー』（30名、55.6%）、神奈川県企業庁のホームページ、水道記念館（19名、35.2%）の順が多かった。



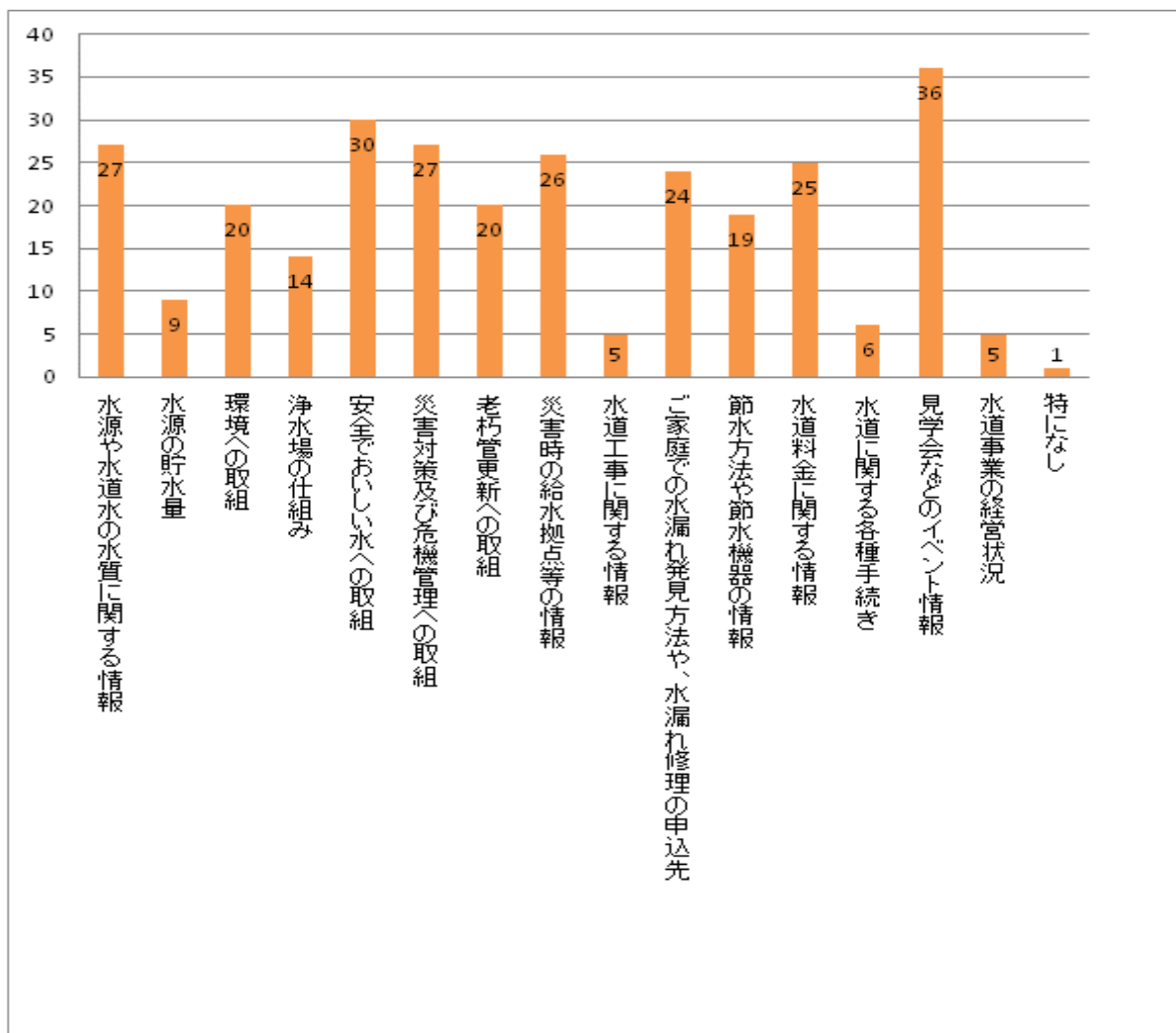


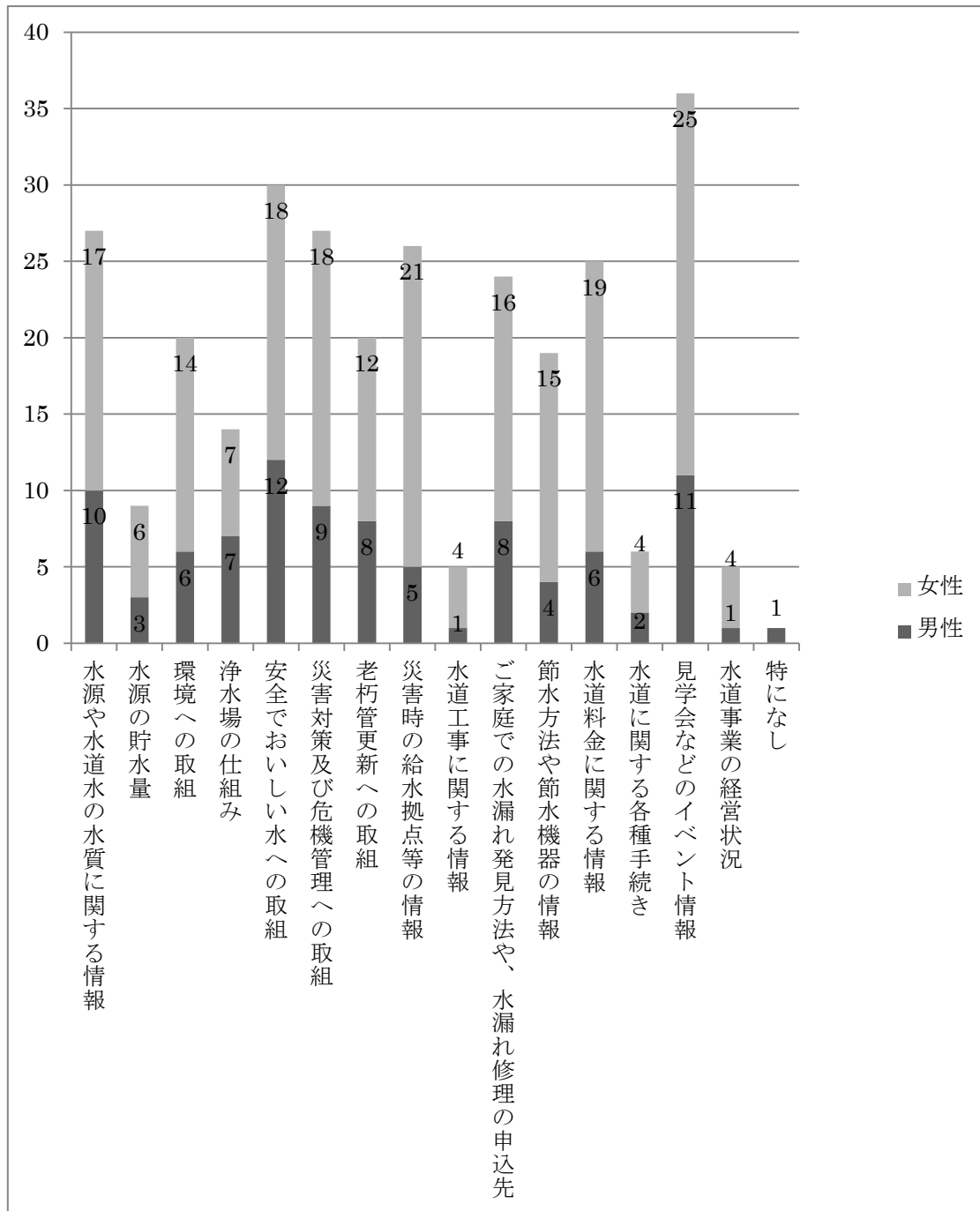
□ 年代別								
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	計
広報紙『さがみの水』	1	1	15	12	8	1	6	44
県営水道ガイドブック『水が届くまで』	1	1	4	4	1	0	0	11
神奈川県企業庁のホームページ	1	1	6	7	2	1	1	19
県営水道 facebook	1	0	1	2	0	0	0	4
藤沢水道営業所の twitter	0	0	0	1	0	0	0	1
『水のある風景』写真コンテスト	0	1	7	5	1	0	1	15
水道作品コンクール	0	1	3	3	2	0	0	9
水道週間キャンペーン (6月第1週)	1	0	3	2	1	0	0	7
首都圏NEW! 水道水キャンペーン	0	0	0	1	0	0	0	1
水缶『水のススメ』	0	0	2	2	1	1	0	6
ペットボトル水『森のハーモニー』	0	1	4	6	5	1	1	18
水道記念館	1	0	6	8	3	0	1	19
県営水道キャラクター『カッピー』	1	1	13	10	5	0	0	30
知らない	0	1	0	2	2	0	0	5

(5) 水道について知りたい情報

「水道について知りたい情報を選んでください。（複数選択可）」

見学会などのイベント情報（36名、66.7%）、安全でおいしい水への取組（30名、55.6%）、水源や水道水の水質に関する情報、災害対策及び危機管理への取組（27名、50.0%）の順が多かった。



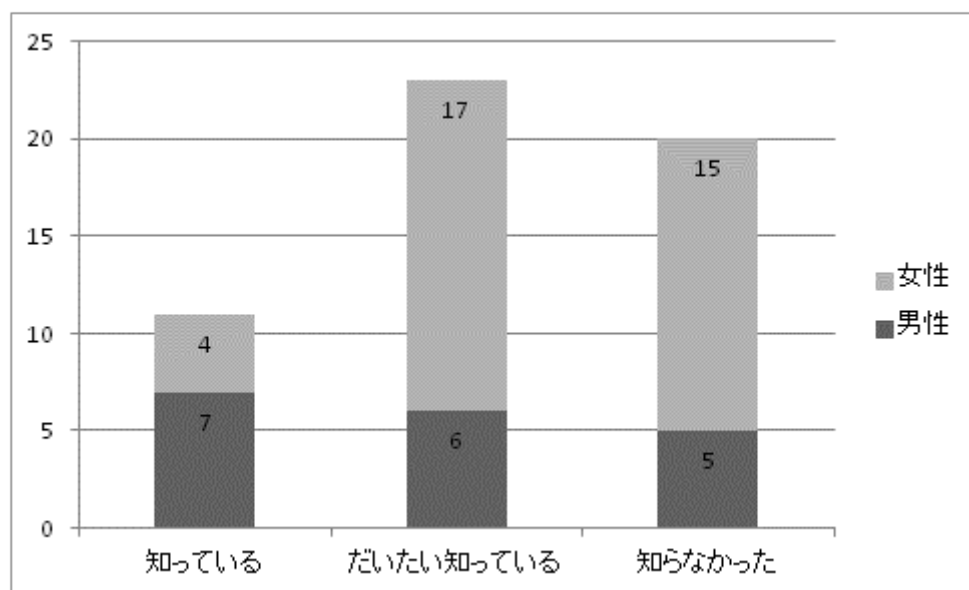
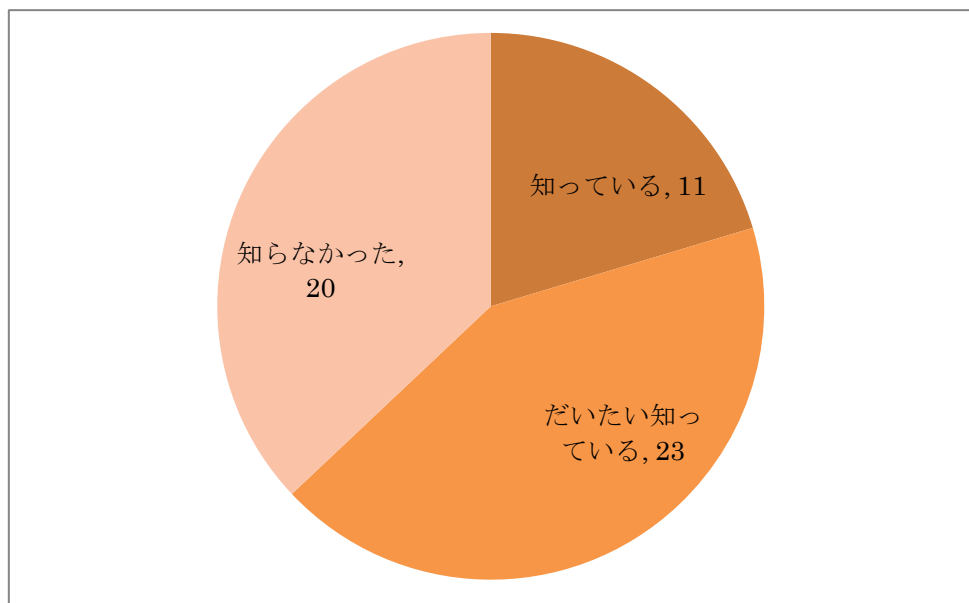


□ 年代別								
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	計
水源や水道水の水質に関する情報	1	1	4	11	5	1	4	27
水源の貯水量	0	0	2	2	4	0	1	9
環境への取組	1	2	3	8	3	0	3	20
浄水場の仕組み	1	2	4	4	0	1	2	14
安全でおいしい水への取組	1	2	7	12	4	2	2	30
災害対策及び危機管理への取組	1	2	10	7	2	2	3	27
老朽管更新への取組	1	1	6	5	3	1	3	20
災害時の給水拠点等の情報	0	1	9	7	5	1	3	26
水道工事に関する情報	0	1	1	2	1	0	0	5
ご家庭での水漏れ発見方法や、 水漏れ修理の申込先	0	2	6	9	5	0	2	24
節水方法や節水機器の情報	0	1	7	6	3	0	2	19
水道料金に関する情報	0	1	10	10	4	0	0	25
水道に関する各種手続き	0	1	1	3	1	0	0	6
見学会などのイベント情報	0	1	12	12	7	0	4	36
水道事業の経営状況	1	0	2	1	0	1	0	5
特になし	0	0	0	0	1	0	0	1

(6) 県営水道の給水区域

「県営水道が水道水をお届けしている地域は、県央、県北、湘南地域を中心とした地域（12市6町）であるということを知っていますか。」

「知っている」と回答した人が11名（20.4%）、「だいたい知っている」と回答した人が23名（42.6%）、「知らなかった」と回答した人が20名（37.0%）となった。

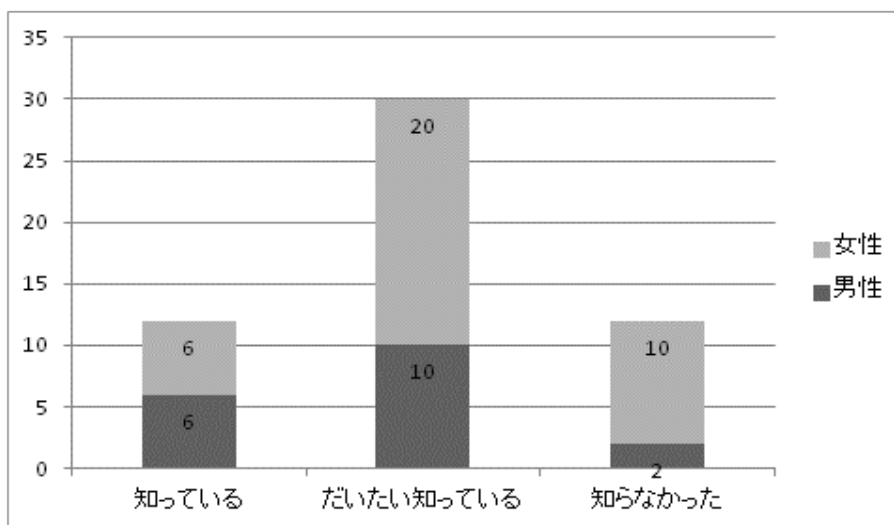
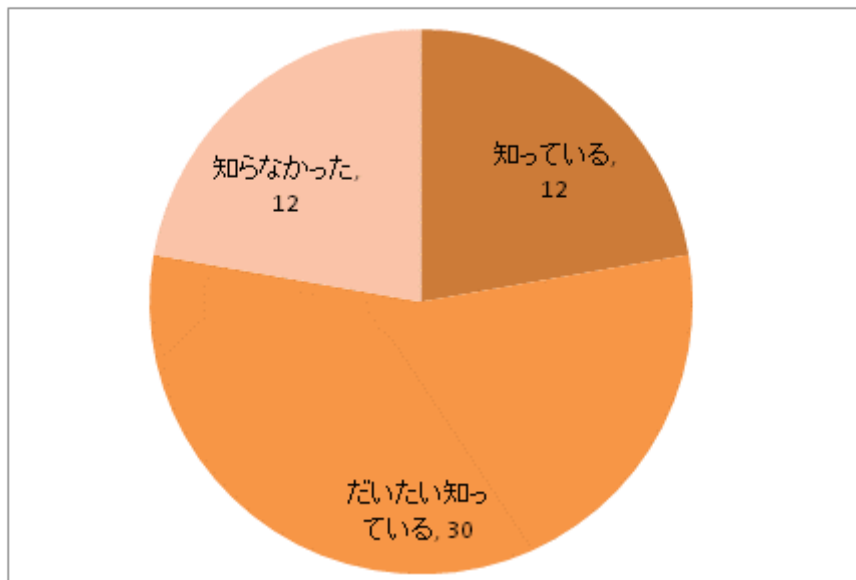


□ 年代別								
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	計
知っている	1	0	1	4	0	0	5	11
だいたい知っている	0	1	11	5	4	2	0	23
知らなかった	0	1	4	7	6	0	2	20
計	1	2	16	16	10	2	7	54

(7) 県営水道の水源

「県営水道がお届けしている水道水は、『相模湖、津久井湖、宮ヶ瀬湖、丹沢湖』が主な水源であることを知っていますか。」

「知っている」と回答した人が12名(22.2%)、「だいたい知っている」と回答した人が30名(55.6%)、「知らなかった」と回答した人が12名(22.2%)となった。

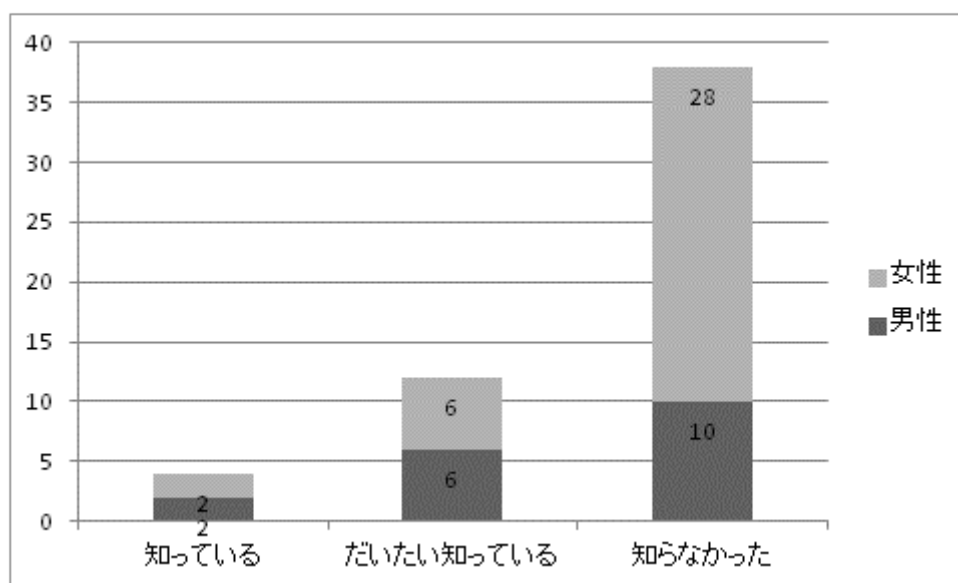
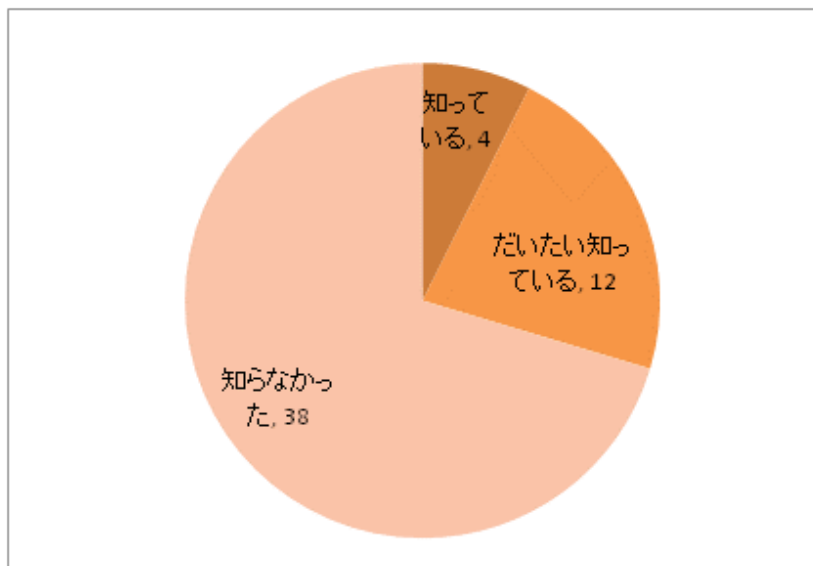


□ 年代別								
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	計
知っている	1	0	2	3	2	1	3	12
だいたい知っている	0	1	10	11	4	1	3	30
知らなかった	0	1	4	2	4	0	1	12
計	1	2	16	16	10	2	7	54

(8) 県営水道の安全性

「県営水道では 150 種類以上の水質検査を定期的に行い、水道水の安全性を確認していることを知っていますか。」

「知っている」と回答した人が 4 名 (7.4%)、「だいたい知っている」と回答した人が 12 名 (22.2%)、「知らなかった」と回答した人が 38 名 (70.4%) となった。

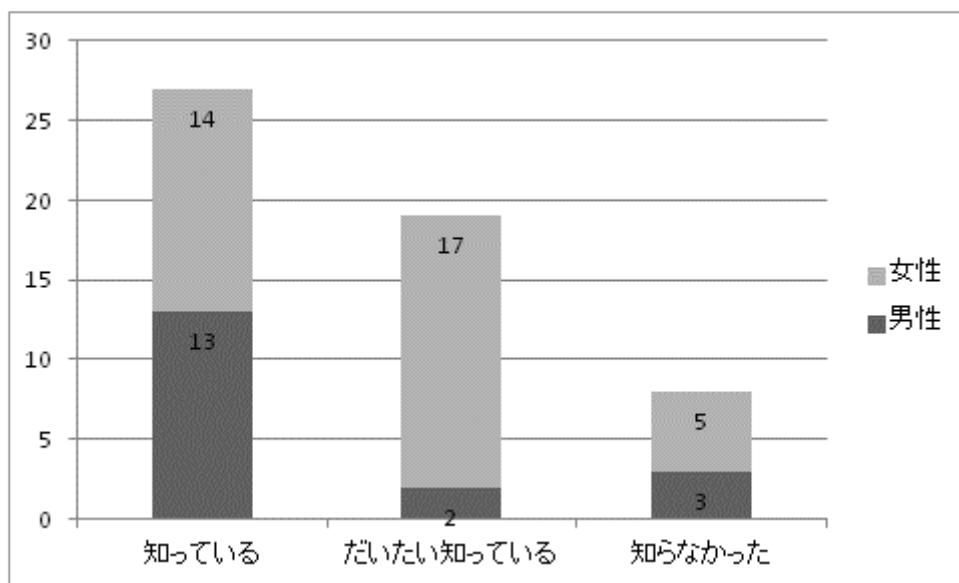
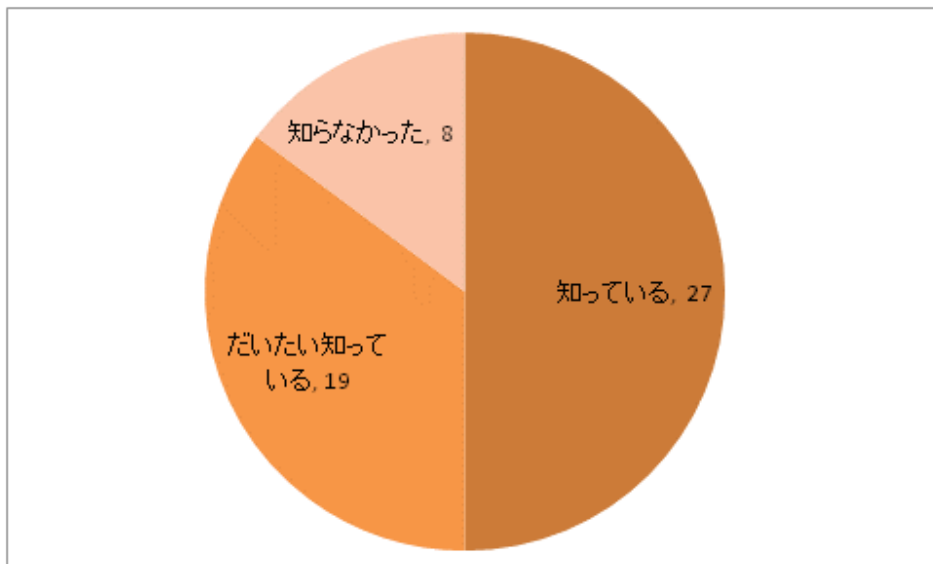


□ 年代別								
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	計
知っている	0	0	1	1	0	0	2	4
だいたい知っている	1	0	1	6	1	1	2	12
知らなかった	0	2	14	9	9	1	3	38
計	1	2	16	16	10	2	7	54

(9) 水道水の塩素

「じゃ口から出る水道水には、雑菌などが繁殖しないよう、一定濃度の塩素が必要であり、水道法でその基準が定められていることを知っていますか。」

「知っている」と回答した人が27名(50.0%)、「だいたい知っている」と回答した人が19名(35.2%)、「知らなかった」と回答した人が8名(14.8%)となった。

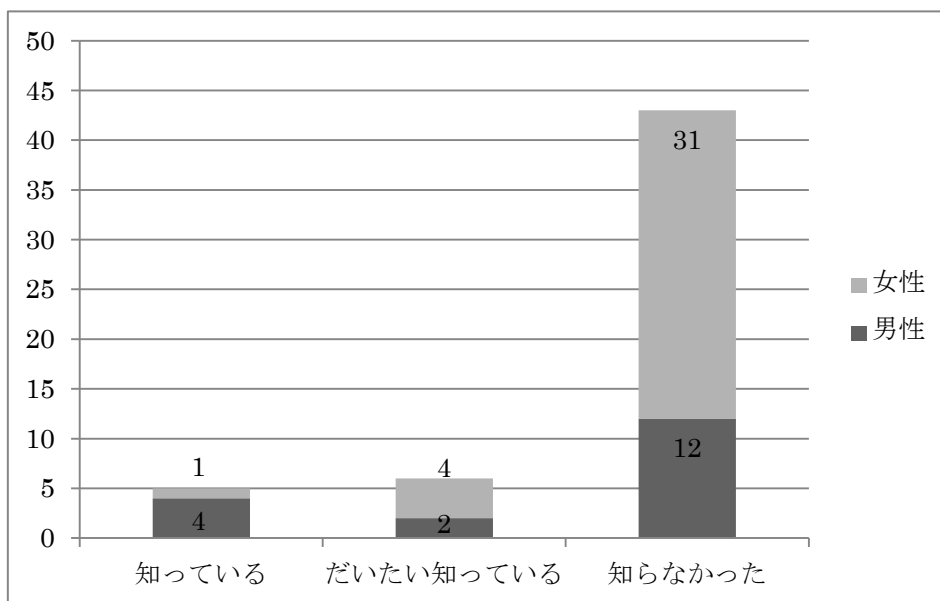
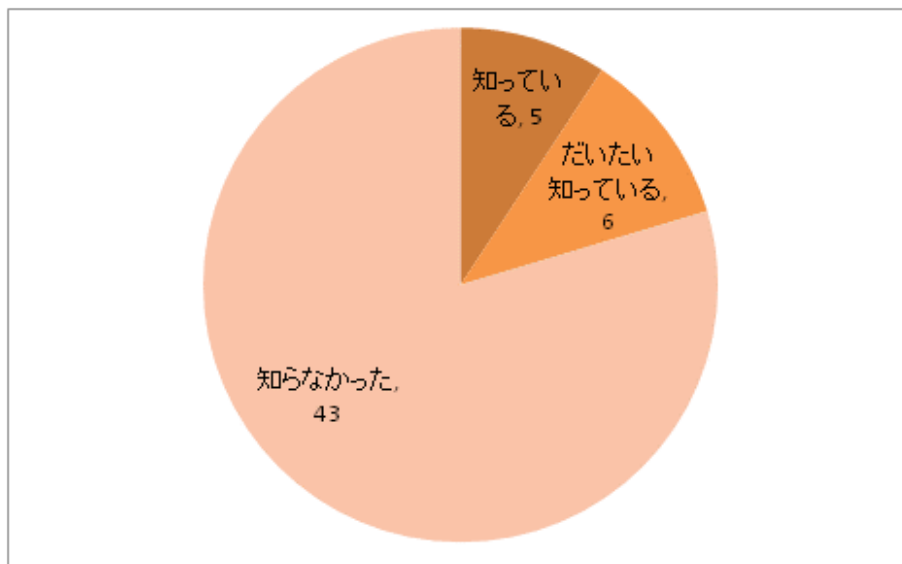


□ 年代別								
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	計
知っている	1	1	8	7	2	1	7	27
だいたい知っている	0	1	5	6	7	0	0	19
知らなかった	0	0	3	3	1	1	0	8
計	1	2	16	16	10	2	7	54

(10) 市販のペットボトル水と水道水の検査項目の違い

「市販のペットボトル水（ミネラルウォーター等）の基準は食品衛生法で定められた 18 項目で、水道水の水質基準項目の 51 項目よりも少ないことを知っていますか。」

「知っている」と回答した人が 5 名（9.3%）、「だいたい知っている」と回答した人が 6 名（11.1%）、「知らなかった」と回答した人が 43 名（79.6%）となった。

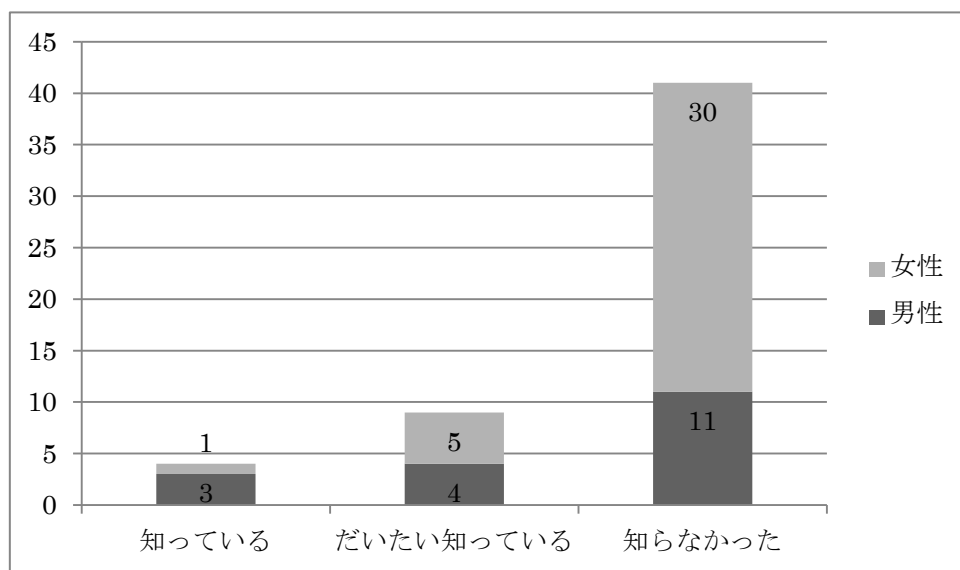
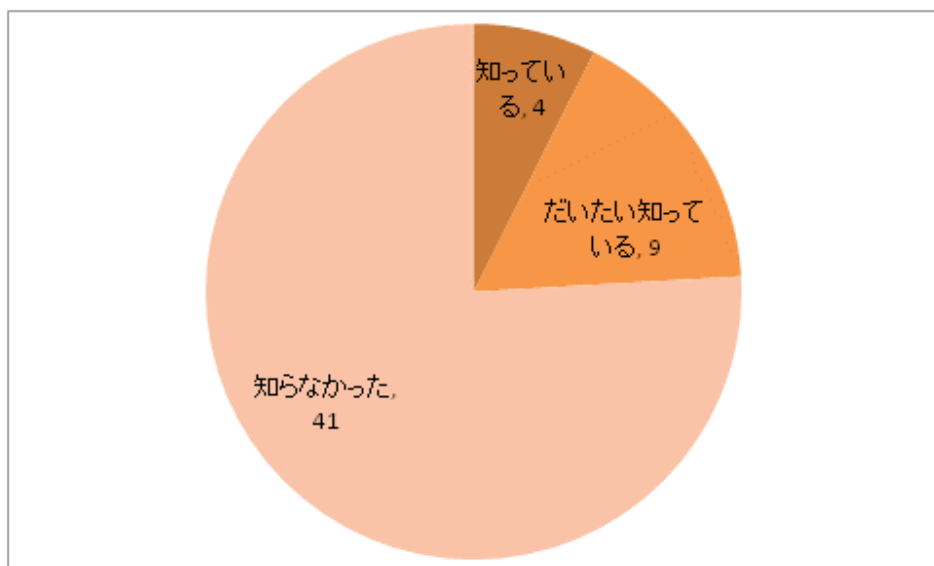


□ 年代別								
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	計
知っている	0	0	0	1	1	1	2	5
だいたい知っている	0	0	1	3	1	0	1	6
知らなかった	1	2	15	12	8	1	4	43
計	1	2	16	16	10	2	7	54

(11) 水道事業の経営

「水道事業では、水道法で原則として市町村が経営するものと定められており、水源がないなどの理由から市町村で経営できない場合に、県などが代わって経営できるということを知っていますか。」

「知っている」と回答した人が4名（7.4%）、「だいたい知っている」と回答した人が9名（16.7%）、「知らなかった」と回答した人が41名（75.9%）となった。

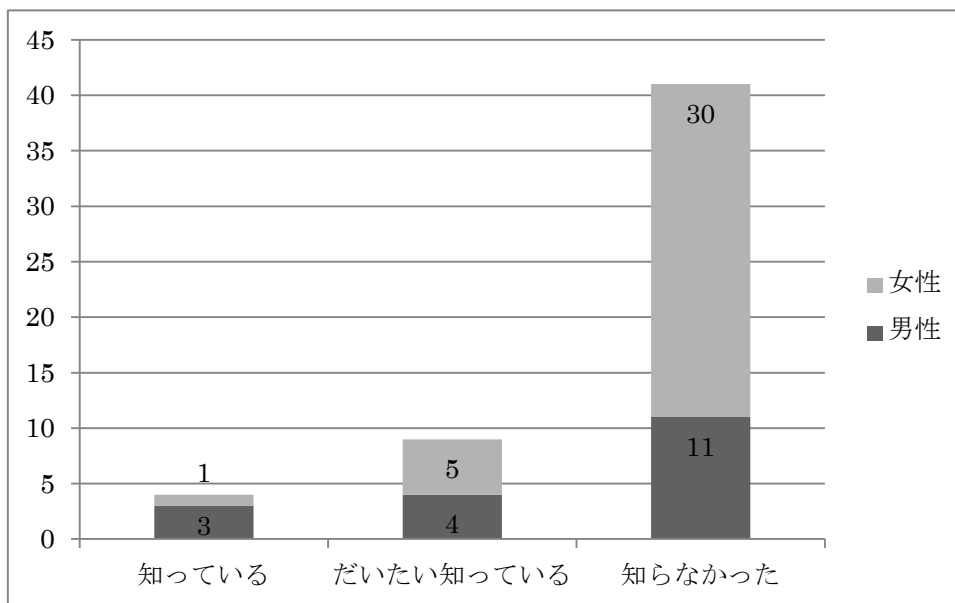
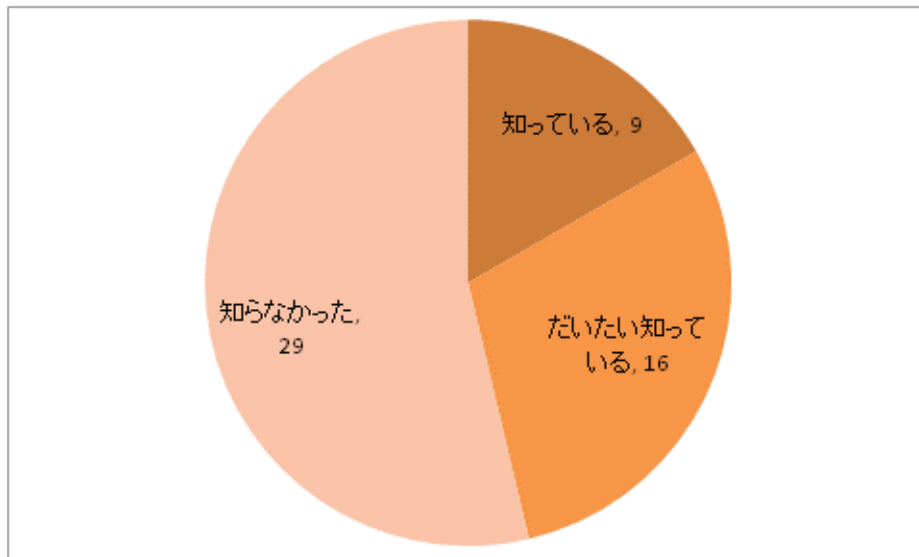


□ 年代別								
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	計
知っている	0	0	0	1	0	1	2	4
だいたい知っている	0	1	2	2	2	0	2	9
知らなかった	1	1	14	13	8	1	3	41
計	1	2	16	16	10	2	7	54

(12) 独立採算制による経営

「水道事業は地方公営企業として独立採算制で水道事業を行っており、税金ではなく、主にお客さまからいただく水道料金の収入によって運営していることを知っていますか。」

「知っている」と回答した人が9名（16.7%）、「だいたい知っている」と回答した人が16名（29.6%）、「知らなかった」と回答した人が29名（53.7%）となった。

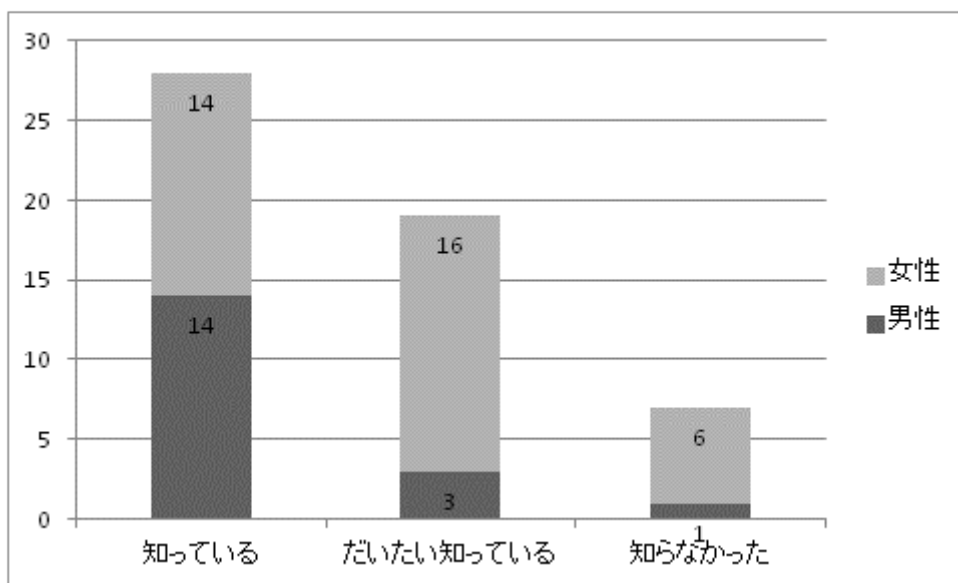
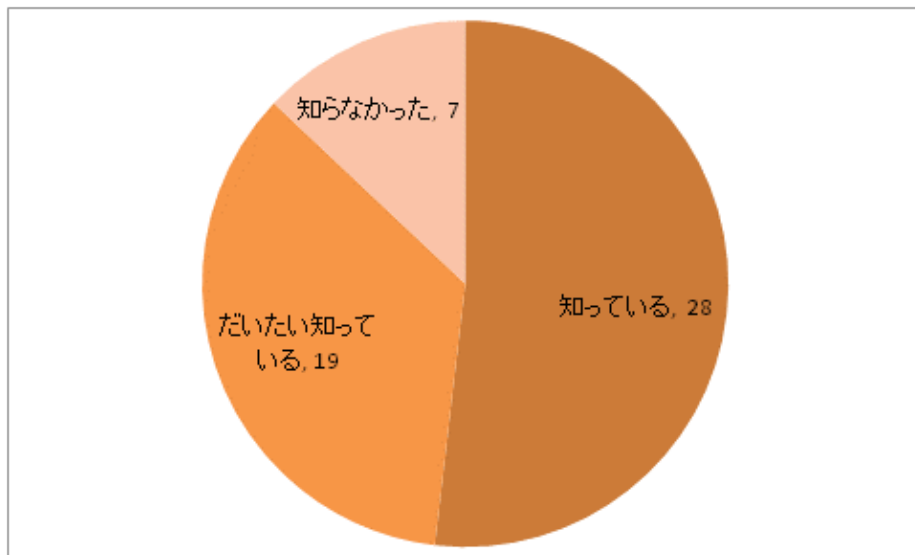


□ 年代別								
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	計
知っている	0	0	0	3	1	0	5	9
だいたい知っている	0	0	6	6	2	1	1	16
知らなかった	1	2	10	7	7	1	1	29
計	1	2	16	16	10	2	7	54

(13) 上下水道料金一括徴収の実施

「県営水道は下水道を所管する市町から委託を受けて、下水道料金を水道料金と合わせて請求させていただいていることを知っていますか。」

「知っている」と回答した人は28名（51.9%）、「だいたい知っている」と回答した人は19名（35.2%）、「知らなかった」と回答した人は7名（13.0%）となった。

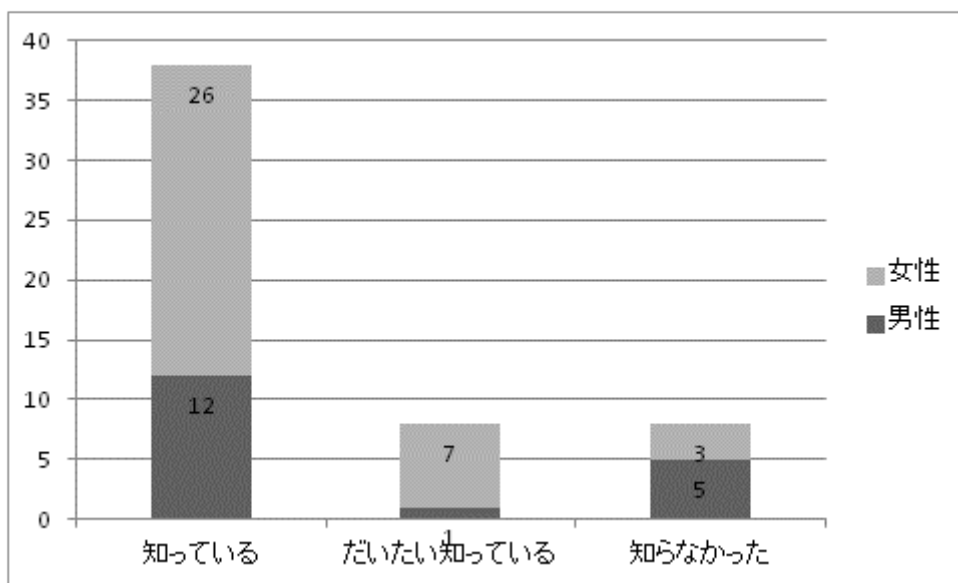
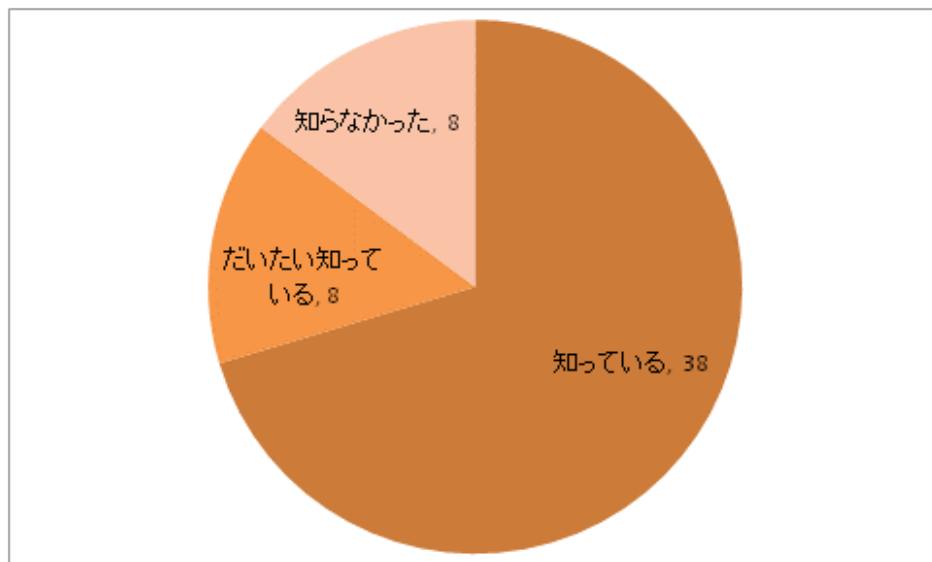


□ 年代別								
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	計
知っている	0	2	8	6	5	2	5	28
だいたい知っている	0	0	6	7	4	0	2	19
知らなかった	1	0	2	3	1	0	0	7
計	1	2	16	16	10	2	7	54

(14) 2 か月ごとの料金徴収の実施

「県営水道の水道料金は経費を抑えるために2か月に1度検針を行い、2か月分の料金の請求をさせていただきますことを知っていますか。」

「知っている」と回答した人が38名(70.4%)、「だいたい知っている」と回答した人が8名(14.8%)、「知らなかった」と回答した人が8名(14.8%)となった。

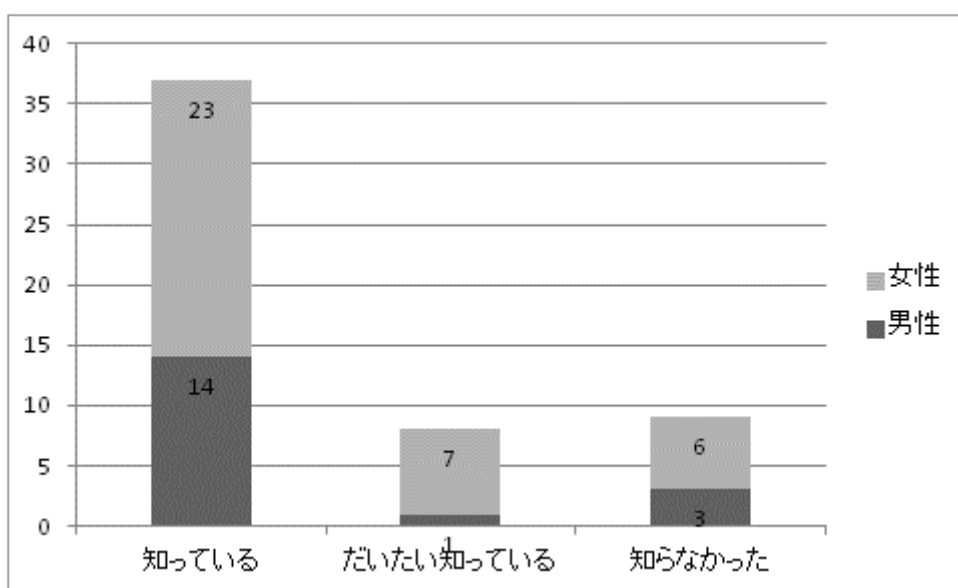
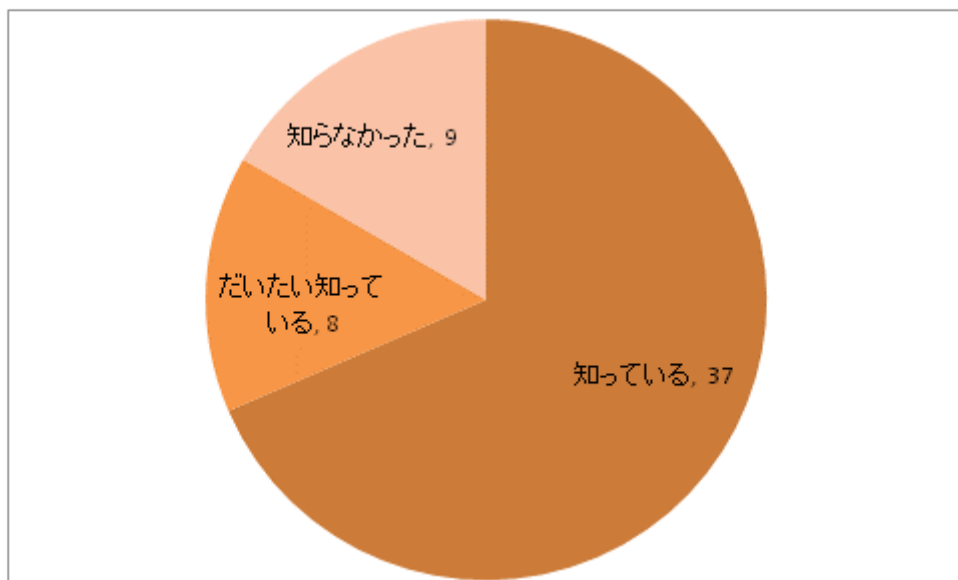


□ 年代別								
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	計
知っている	0	1	9	12	9	2	5	38
だいたい知っている	0	0	5	2	0	0	1	8
知らなかった	1	1	2	2	1	0	1	8
計	1	2	16	16	10	2	7	54

(15) 自宅の水道メータの場所

「ご自宅の水道メータはどこにあるか知っていますか。」

「知っている」と回答した人が 37 名 (68.5%)、「だいたい知っている」と回答した人が 8 名 (14.8%)、「知らなかった」と回答した人が 9 名 (16.7%) となった。



□ 年代別								
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	計
知っている	1	2	9	11	7	2	5	37
だいたい知っている	0	0	3	3	2	0	0	8
知らない	0	0	4	2	1	0	2	9
計	1	2	16	16	10	2	7	54

<資料> 平成 28 年度 第 1 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)

- (1) 【必須】今回水道フレンズにご応募していただいたきっかけについてお選びください。
(複数選択可)
- ① 県営水道広報紙「さがみの水」
 - ② チラシ
 - ③ 市町の広報紙
 - ④ 県営水道ホームページ
 - ⑤ 県営水道 facebook
 - ⑥ 神奈川県 of ツイッター
 - ⑦ 公募サイト
 - ⑧ ご家族・ご友人からの紹介
 - ⑨ その他 () * 媒体名等を記載
- (2) 【(1) で②チラシと回答した方に伺います】
チラシの入手先がおわかりでしたら入力してください。
- (3) 【必須】次のどちらのタイプの住宅にお住まいですか。(必須)
- ① 一戸建て住宅
 - ② マンション、アパート等の共同住宅 (直結給水方式)
 - ③ マンション、アパート等の共同住宅 (貯水槽方式)
 - ④ マンション、アパート等の共同住宅 (方式はわからない)
- (4) 【必須】現在実施している広報活動について、ご存知のものを選んでください。
(複数選択可)
- ① 広報紙「さがみの水」
 - ② ペットボトル水「森のハーモニー」
 - ③ 水缶「水のススメ」
 - ④ 神奈川県企業庁のホームページ
 - ⑤ 県営水道 facebook
 - ⑥ 水道記念館
 - ⑦ 「水のある風景」写真コンテスト
 - ⑧ 県営水道ガイドブック「水がとどくまで」
 - ⑨ 県営水道キャラクター「カッピー」
 - ⑩ 水道週間キャンペーン (6月第1週)
 - ⑪ 水道作品コンクール
 - ⑫ 首都圏 NEW! 水道水キャンペーン
 - ⑬ 藤沢水道営業所の twitter
 - ⑭ 知らない

(5) 【必須】水道について知りたい情報を選んでください。(複数選択可)

- ①災害時の給水拠点等の情報
- ②安全でおいしい水への取組
- ③水源や水道水の水質に関する情報
- ④災害対策及び危機管理への取組
- ⑤老朽管更新への取組
- ⑥水源の貯水量
- ⑦水道料金に関する情報
- ⑧ご家庭での水漏れ発見方法や、水漏れ修理の申込先
- ⑨節水方法や節水機器の情報
- ⑩見学会などのイベント情報
- ⑪環境への取組
- ⑫浄水場の仕組
- ⑬水道工事に関する情報
- ⑭水道事業の経営状況
- ⑮水道に関する各種手続き
- ⑯その他 ()

(6) 【必須】県営水道が水道水をお届けしている地域は、県央、県北、湘南地域を中心とした地域(12市6町)であることを知っていますか。

- ①知っている
- ②だいたい知っている
- ③ 知らない

(7) 【必須】県営水道がお届けしている水道水は、『相模湖、津久井湖、宮ヶ瀬湖、丹沢湖』が主な水源であることを知っていますか。

- ①知っている
- ②だいたい知っている
- ③ 知らない

(8) 【必須】県営水道では150種類以上の水質試験を定期的に行い、水道水の安全性を確認していることを知っていますか。

- ①知っている
- ②だいたい知っている
- ③ 知らない

(9) 【必須】じゃ口からでる水道水には、雑菌などが繁殖しないよう、一定濃度の塩素が必要であり、水道法でその基準が定められていることを知っていますか。

- ①知っている
- ②だいたい知っている
- ③ 知らない

- (10) 【必須】市販のペットボトル水（ミネラルウォーター等）の基準は食品衛生法で定められた 18 項目で、水道水の水質基準項目の 51 項目よりも少ないということを知っていますか。
- ①知っている
 - ②だいたい知っている
 - ③知らなかった
- (11) 【必須】水道事業は、水道法で原則として市町村が経営するものと定められており、水源がないなどの理由から市町村で経営できない場合に、県などが代わって経営できるということを知っていますか。
- ①知っている
 - ②だいたい知っている
 - ③知らなかった
- (12) 【必須】県営水道は地方公営企業として、独立採算制で水道事業を行っており、税金ではなく、主にお客さまからいただく水道料金の収入によって運営していることを知っていますか。
- ①知っている
 - ②だいたい知っている
 - ③知らなかった
- (13) 【必須】県営水道は下水道を所管する市町から委託を受けて、下水道料金を水道料金と合わせて請求させていただいていることを知っていますか。
(下水道料金は各市町で異なります。)
- ①知っている
 - ②だいたい知っている
 - ③知らなかった
- (14) 【必須】県営水道の水道料金は経費を抑えるために 2 か月に 1 度検針を行い、2 か月分の料金の請求をさせていただいていることを知っていますか。
- ①知っている
 - ②だいたい知っている
 - ③知らなかった
- (15) 【必須】ご自宅の水道メータはどこにあるか知っていますか。
- ①知っている
 - ②だいたい知っている
 - ③知らない