

平成28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28年10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  | 水道水の飲用        | 3  |
| 2  | 水道水のおいしさ      | 4  |
| 3  | 水道水の水質        | 5  |
| 4  | 節水意識          | 9  |
| 5  | 節水行動          | 10 |
| 6  | 災害派遣          | 12 |
| 7  | 災害対策：断水の発生    | 13 |
| 8  | 災害対策：水の備蓄     | 14 |
| 9  | 災害対策：県営水道の取組み | 15 |
| 10 | 水道の施設整備       | 18 |
| 11 | 関東地方の水不足      | 20 |
| 12 | 神奈川県内の貯水状況    | 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) 災害派遣
- (7) 災害対策：断水の発生
- (8) 災害対策：水の備蓄
- (9) 災害対策：県営水道の取組み
- (10) 水道の施設整備
- (11) 関東地方の水不足
- (12) 神奈川県内の貯水状況

### 3 調査対象

県営水道フレンズ登録者 216 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 28 年 9 月 26 日（月）～10 月 19 日（水）

### 6 回答率

回答数 172 件

回答率 79.6%

<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 | 84  |
| 女性 | 88  |
| 計  | 172 |

表 2

| 年代別    | 人数  |
|--------|-----|
| 10、20代 | 8   |
| 30代    | 29  |
| 40代    | 40  |
| 50代    | 28  |
| 60代    | 32  |
| 70代    | 30  |
| 80代    | 5   |
| 計      | 172 |

表 3

| 職業別       | 人数  |
|-----------|-----|
| 会社員       | 43  |
| 自営業       | 7   |
| その他職業     | 14  |
| 主婦・主夫     | 42  |
| 学生        | 7   |
| パート・アルバイト | 17  |
| 無職        | 42  |
| 計         | 172 |

表 4

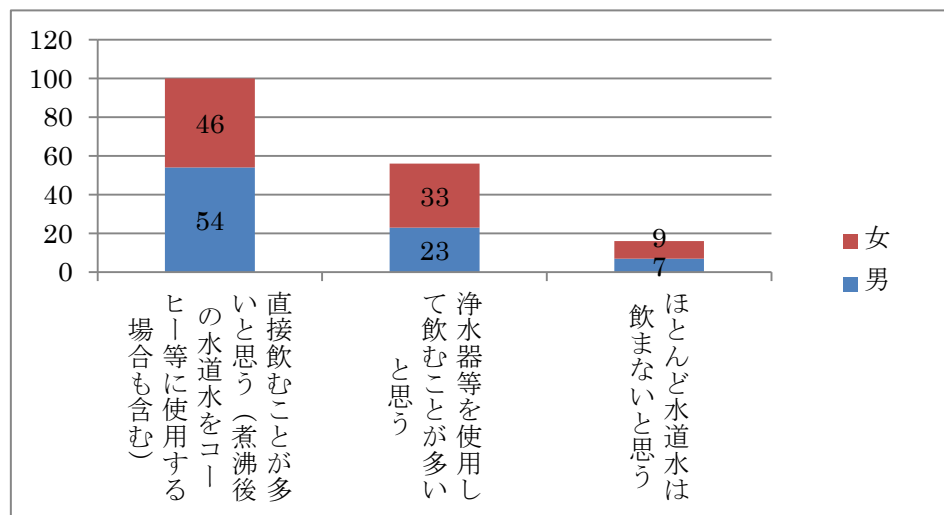
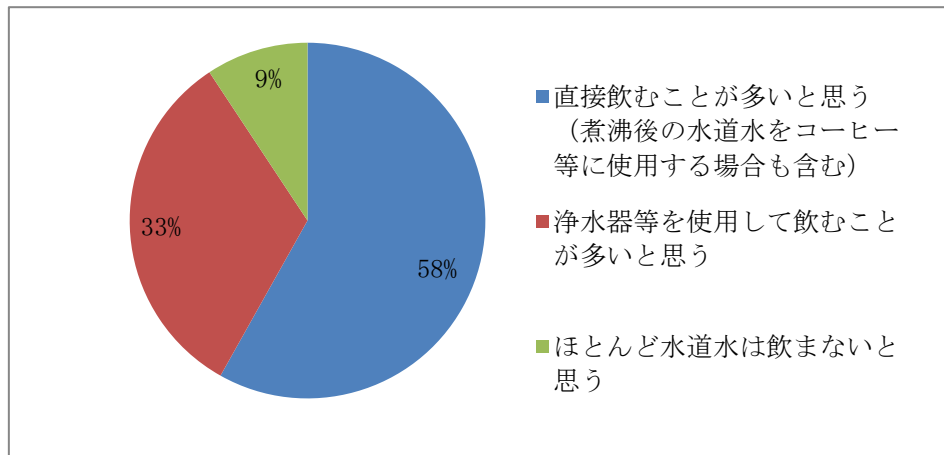
| 地域別 | 人数  |
|-----|-----|
| 相模原 | 58  |
| 鎌倉  | 10  |
| 逗子  | 3   |
| 葉山  | 1   |
| 藤沢  | 32  |
| 茅ヶ崎 | 10  |
| 寒川  | 4   |
| 平塚  | 8   |
| 二宮  | 1   |
| 大磯  | 3   |
| 厚木  | 17  |
| 伊勢原 | 4   |
| 海老名 | 7   |
| 大和  | 10  |
| 綾瀬  | 3   |
| 小田原 | 0   |
| 愛川  | 0   |
| 箱根  | 1   |
| 計   | 172 |

## II 調査結果

### 1 水道水の飲用

「ふだん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」と回答した人が 100 名（58%）と最も多く、「浄水器等を使用して飲むことが多い」と回答した人が 56 名（33%）、「ほとんど水道水は飲まない」と回答した人が 16 名（9%）となった。

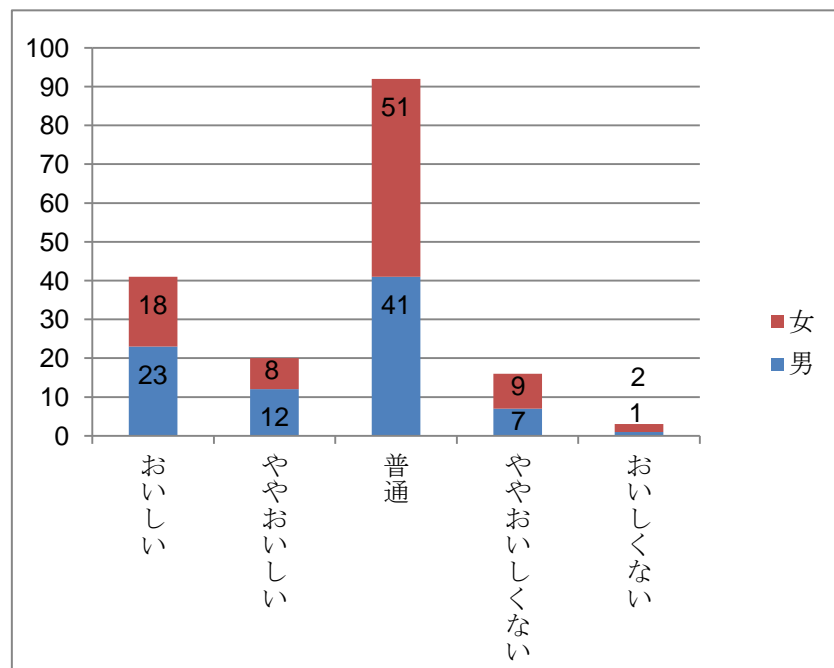
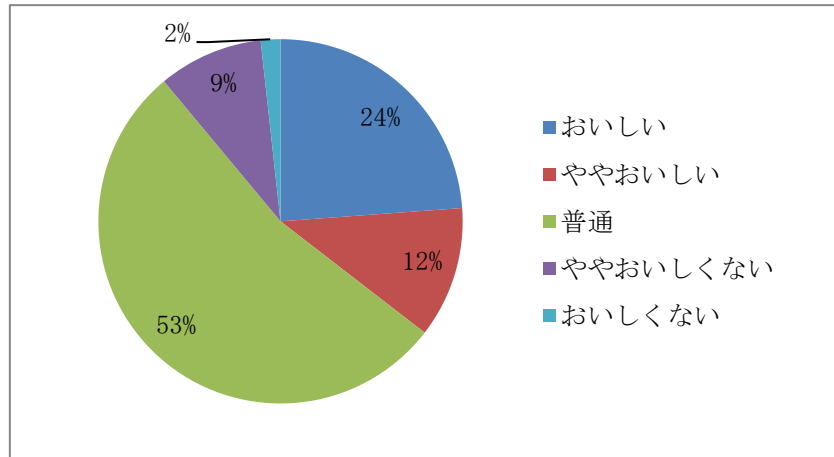


| □ 年代別                                     | 10、20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代 | 80代 |
|---|--------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 直接飲むことが多いと思う<br>(煮沸後の水道水をコーヒー等に使用する場合も含む) | 5      | 13  | 19  | 16  | 20  | 23  | 4   |
| 浄水器等を使用して飲むことが多いと思う                       | 1      | 12  | 15  | 10  | 11  | 7   | 0   |
| ほとんど水道水は飲まないと思う                           | 2      | 4   | 6   | 2   | 1   | 0   | 1   |

## 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」と回答した人が 92 名 (53%) と最も多く、「おいしい」「ややおいしい」と回答した人が 61 名 (36%)、「ややおいしくない」「おいしくない」と回答した人が 19 名 (11%) となった。

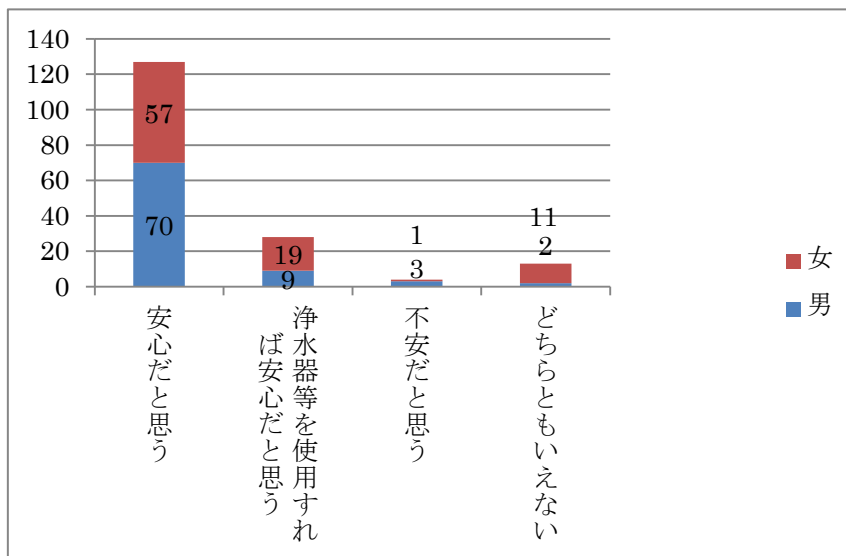
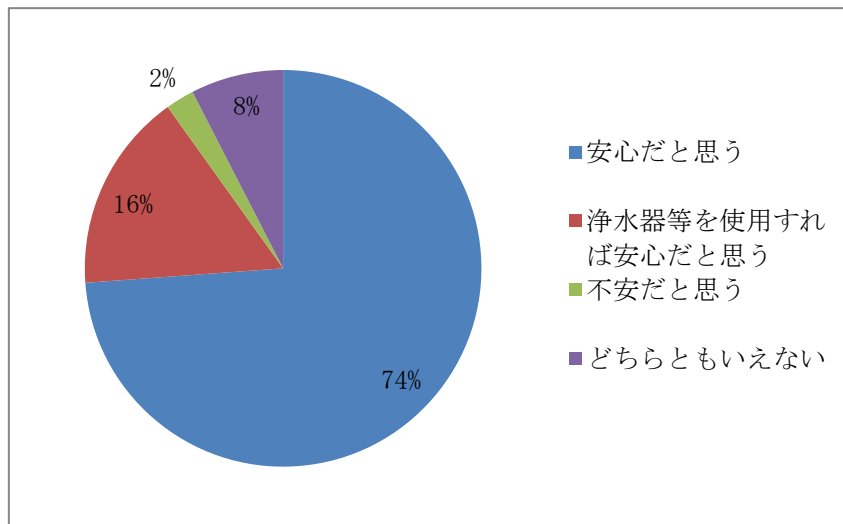


| □ 年代別    | 10、20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代 | 80代 |
|----------|--------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| おいしい     | 1      | 3   | 7   | 5   | 15  | 10  | 0   |
| ややおいしい   | 1      | 4   | 4   | 2   | 1   | 7   | 1   |
| 普通       | 6      | 17  | 26  | 18  | 9   | 13  | 3   |
| ややおいしくない | 0      | 4   | 2   | 3   | 6   | 0   | 1   |
| おいしくない   | 0      | 1   | 1   | 0   | 1   | 0   | 0   |

### 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」と回答した人が127名（74%）と最も多く、「浄水器等を使用すれば安心」と回答した人が28名（16%）、「不安」と回答した人が4名（2%）、「どちらともいえない」と回答した人が13名（8%）となった。



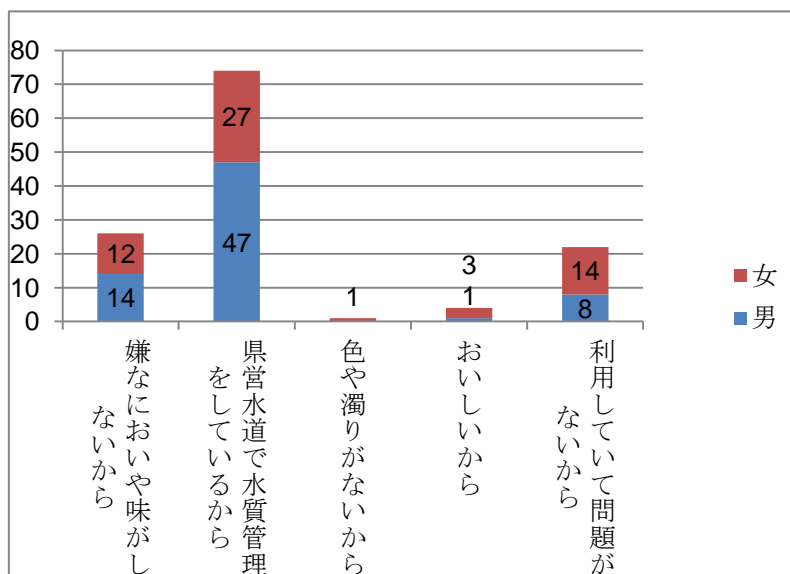
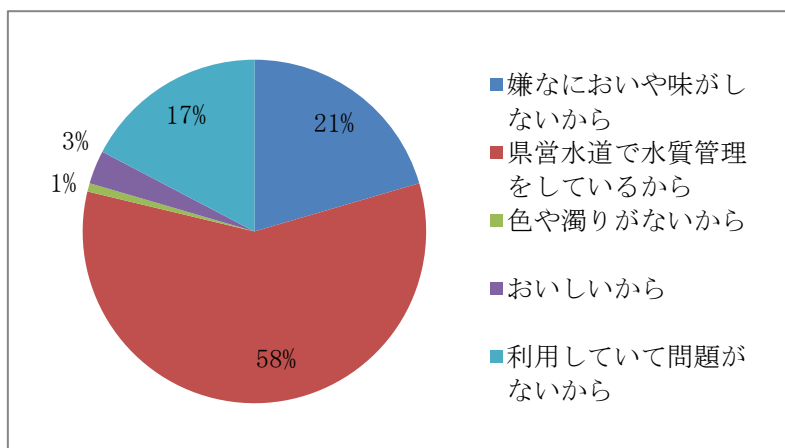
| □ 年代別            | 10、20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代 | 80代 |
|------------------|--------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 安心だと思う           | 7      | 13  | 32  | 17  | 27  | 27  | 4   |
| 浄水器等を使用すれば安心だと思う | 1      | 10  | 6   | 6   | 3   | 2   | 0   |
| 不安だと思う           | 0      | 0   | 1   | 1   | 1   | 1   | 0   |
| どちらともいえない        | 0      | 6   | 1   | 4   | 1   | 0   | 1   |

(1) 安心できる理由

※ 回答対象：「安心」と回答した人（127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」と回答した人が74名（58%）と最も多く、次に「嫌なおいや味がしないから」と回答した人が26名（21%）、「利用していて問題がないから」と回答した人が22名（17%）、「おいしいから」と回答した人が4名（3%）、「色や濁りがないから」と回答した人が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 |
|------------------|--------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 嫌なおいや味がしないから     | 1      | 2   | 10  | 3   | 5   | 5   | 0   |
| 県営水道で水質管理をしているから | 2      | 5   | 15  | 11  | 19  | 19  | 3   |
| 色や濁りがないから        | 0      | 0   | 1   | 0   | 0   | 0   | 0   |
| おいしいから           | 0      | 1   | 2   | 0   | 0   | 1   | 0   |
| 利用していて問題がないから    | 4      | 5   | 4   | 3   | 3   | 2   | 1   |

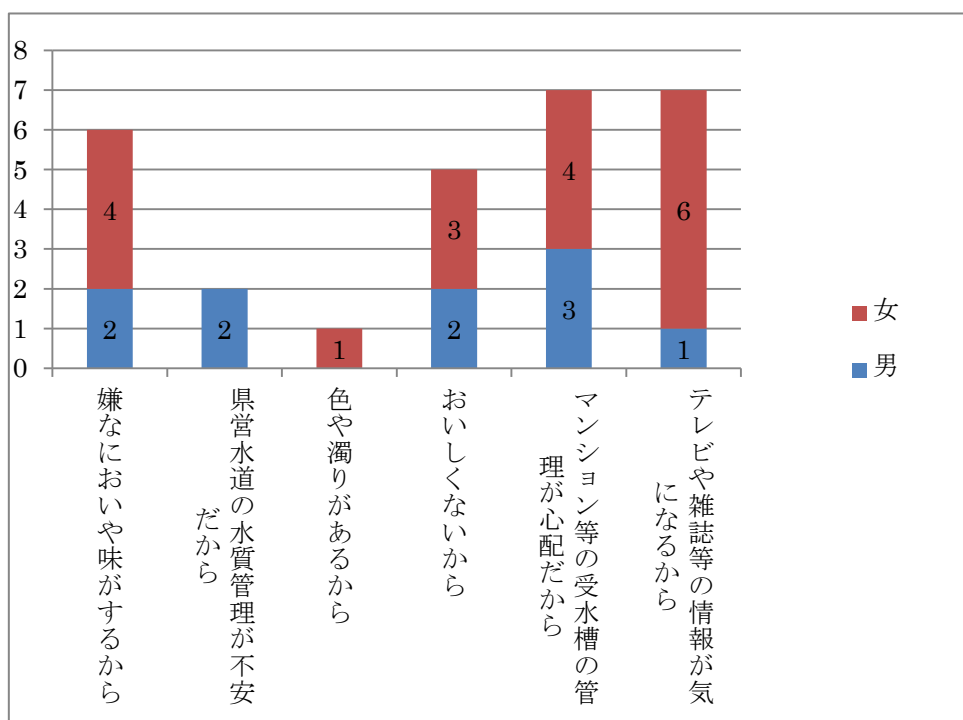
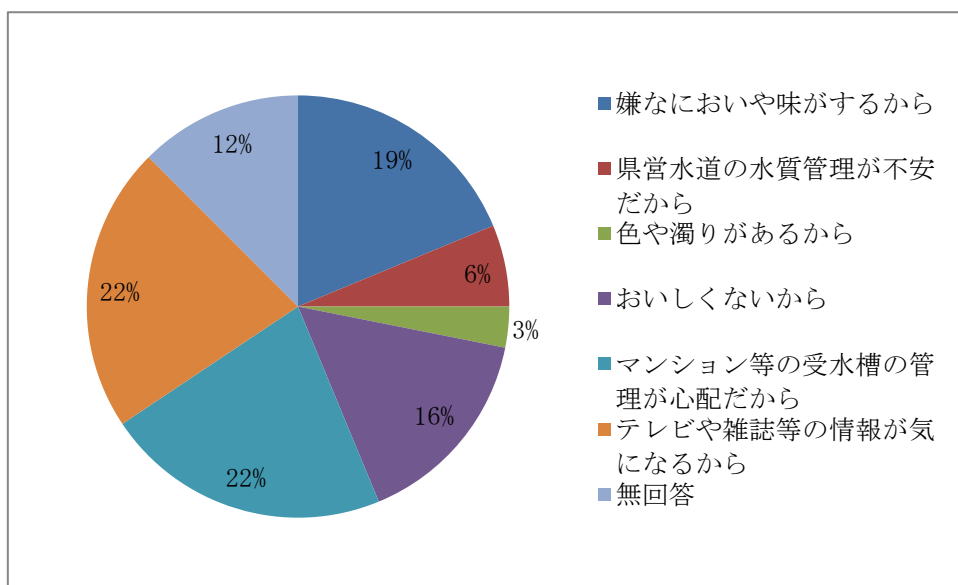


(2) 不安または浄水器等を使用する理由

※ 回答対象：「不安」または「浄水器等を使用すれば安心」と回答した人（32名）

「不安又は浄水器等を使用する理由を、あなたの考えに近いものをお選びください。」

「マンション等の受水槽の管理が心配だから」「テレビや雑誌等の情報が気になるから」と回答した人が各7名（22%）と最も多く、次に「嫌なにおいや味がするから」と回答した人が6名（19%）、「おいしくないから」と回答した人が5名（16%）、「県営水道の水質管理が不安だから」と回答した人が2名（6%）、「色や濁りがあるから」と回答した人が1名（3%）となった。（無回答4名）

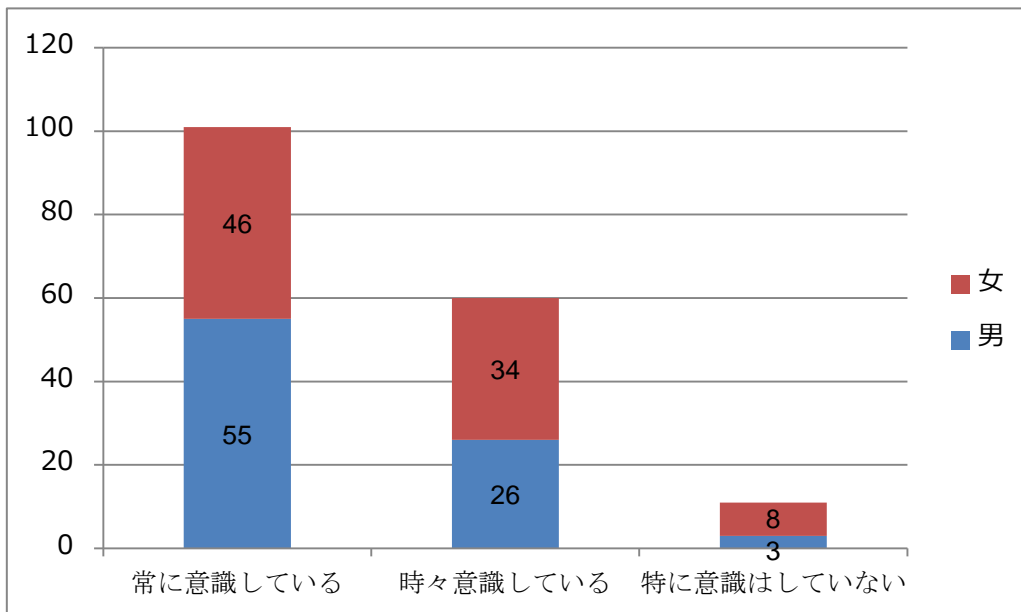
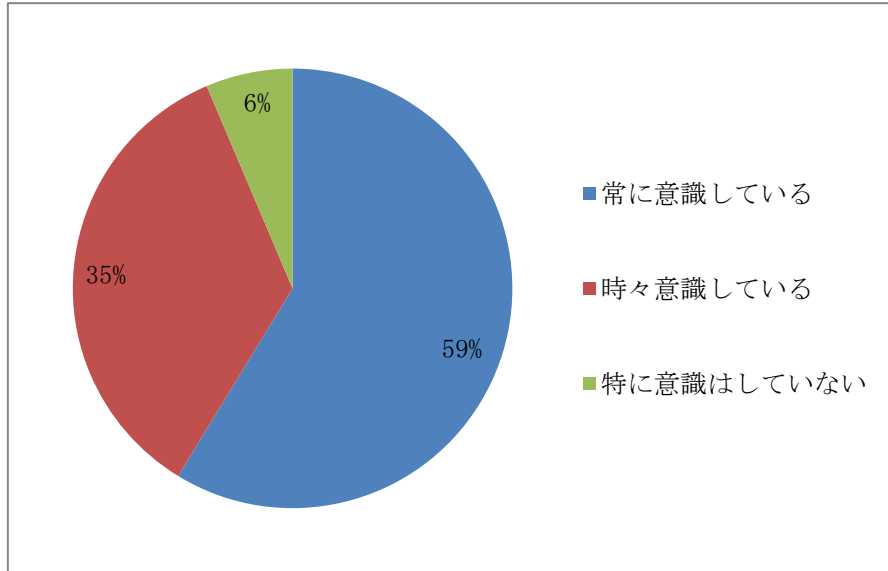


| □ 年代別               | 10、20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代 | 80代 |
|---------------------|--------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 嫌なにおいや味がするから        | 0      | 4   | 1   | 1   | 0   | 0   | 0   |
| 県営水道の水質管理が不安だから     | 0      | 0   | 1   | 0   | 0   | 1   | 0   |
| 色や濁りがあるから           | 0      | 0   | 1   | 0   | 0   | 0   | 0   |
| おいしくないから            | 0      | 2   | 1   | 1   | 1   | 0   | 0   |
| マンション等の受水槽の管理が心配だから | 0      | 2   | 1   | 2   | 2   | 0   | 0   |
| テレビや雑誌等の情報が気になるから   | 1      | 1   | 2   | 2   | 0   | 1   | 0   |

#### 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」と回答した人が 101 名（59%）、「時々意識している」と回答した人が 60 名（35%）、「特に意識はしていない」と回答した人が 11 名（6%）となった。

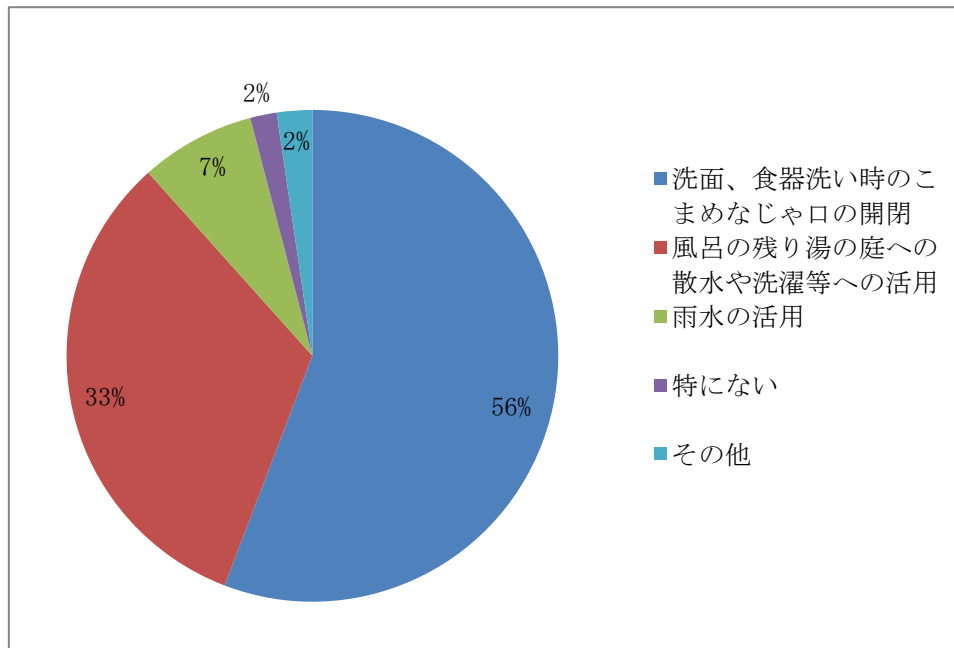


| 年代別        | 10、20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代 | 80代 |
|------------|--------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 常に意識している   | 4      | 14  | 23  | 15  | 18  | 24  | 3   |
| 時々意識している   | 3      | 13  | 12  | 11  | 13  | 6   | 2   |
| 特に意識はしていない | 1      | 2   | 5   | 2   | 1   | 0   | 0   |

## 5 節水行動

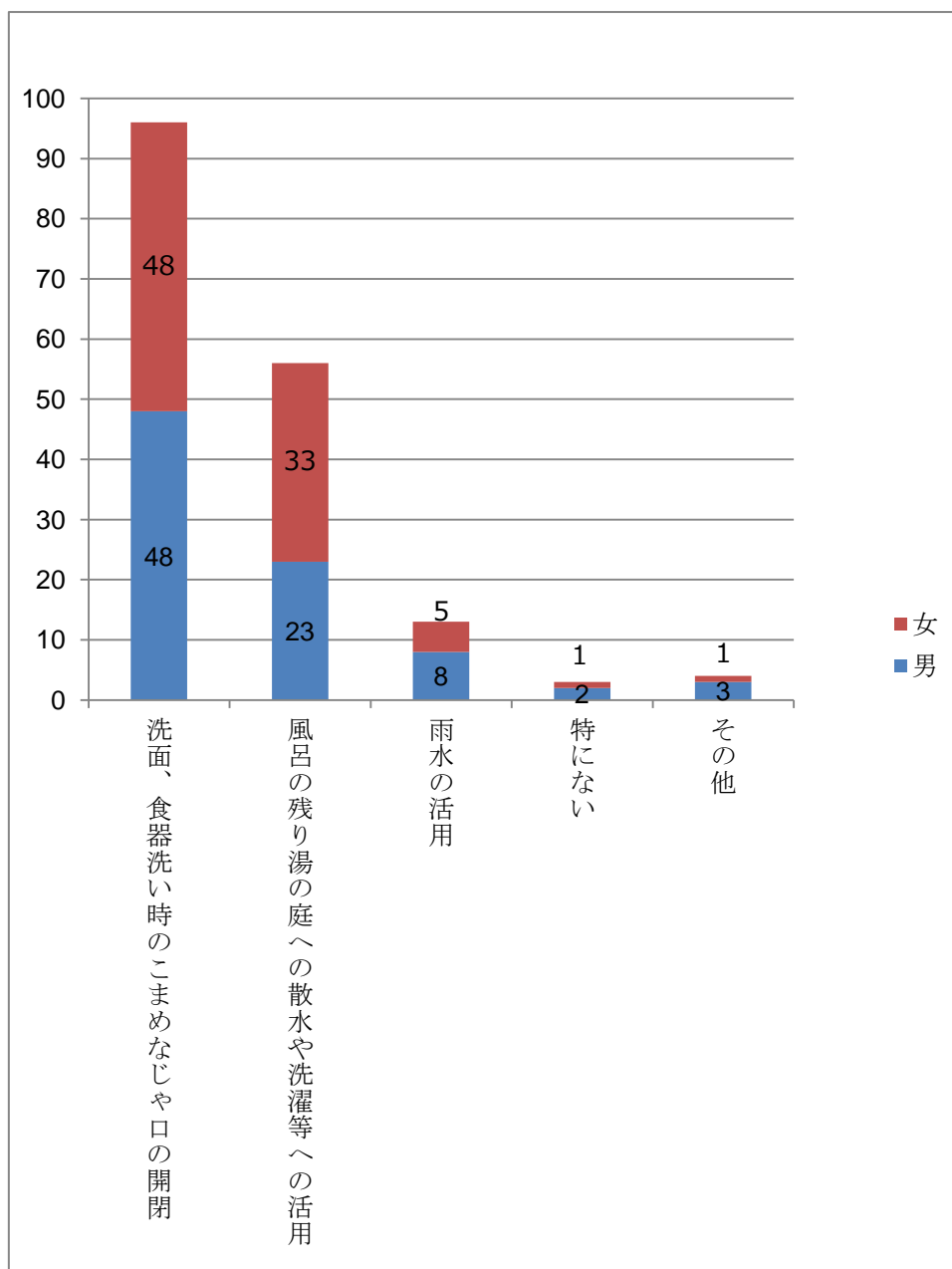
「節水に最も効果的であると感じる行動はどれだと思いますか。」（1つのみ回答）

「洗面、食器洗い時のこまめなじゃ口の開閉」と回答した人が 96 名（56%）と最も多く、次に「風呂の残り湯の庭への散水や洗濯等への活用」と回答した人が 56 名（33%）、「雨水の活用」と回答した人が 13 名（7%）、「その他」と回答した人が 4 名（2%）、「特にない」と回答した人が 3 名（2%）となった。



※「その他」について

- ・食洗機の利用
- ・節水タイプの水洗便器
- ・洗濯回数の制限
- ・風呂の入り方の工夫（ためる量、シャワーの時間等）
- ・風呂の水は2日間使用する。
- ・入浴時シャワーを使わない。
- ・手を洗う際は、水を出しっぱなしにしない。

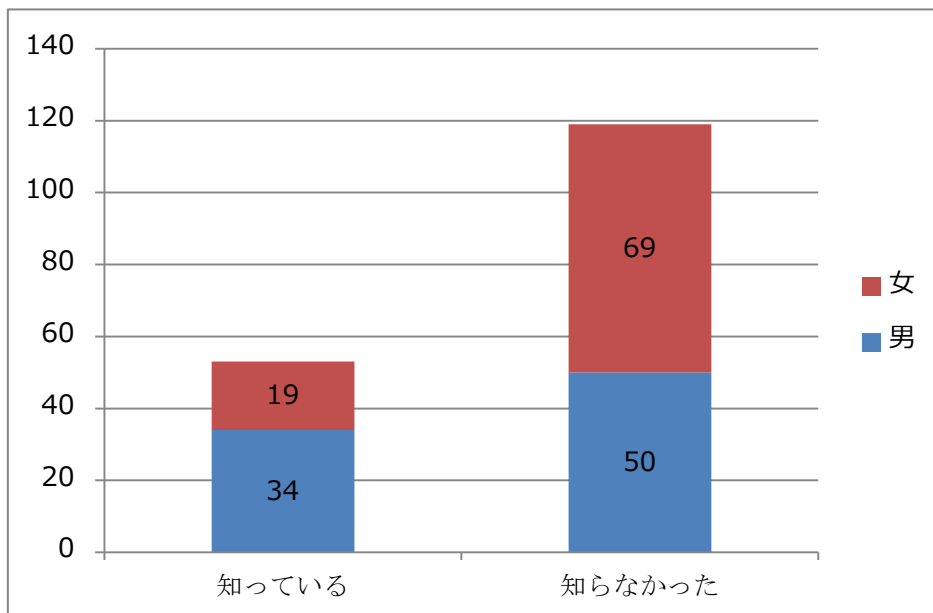
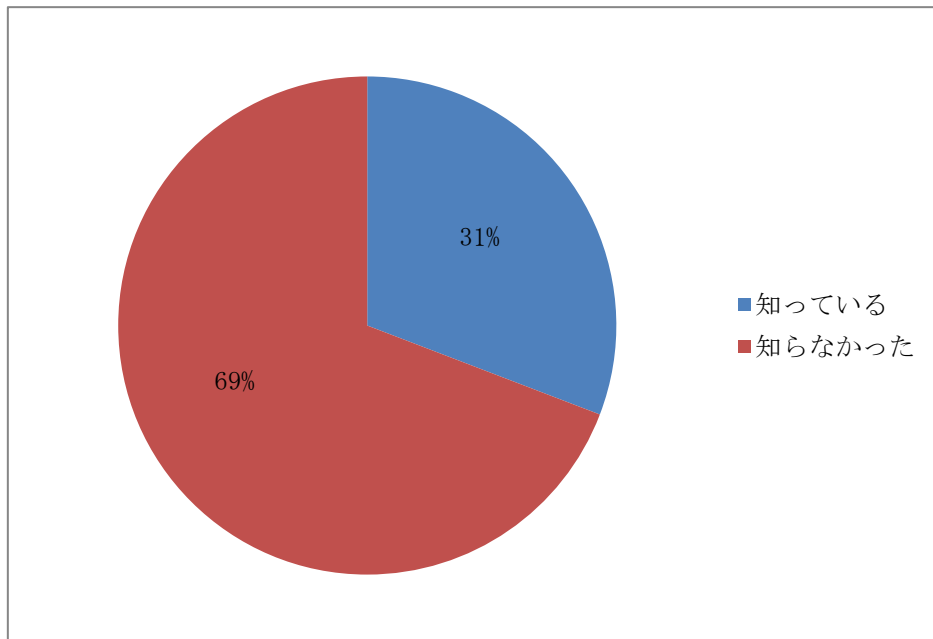


| □ 年代別                | 10、20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代 | 80代 |
|----------------------|--------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 洗面、食器洗い時のこまめなじゃ口の開閉  | 4      | 19  | 21  | 15  | 18  | 17  | 2   |
| 風呂の残り湯の庭への散水や洗濯等への活用 | 4      | 10  | 12  | 9   | 9   | 10  | 2   |
| 雨水の活用                | 0      | 0   | 4   | 2   | 4   | 2   | 1   |
| 特にない                 | 0      | 0   | 1   | 1   | 1   | 0   | 0   |
| その他                  | 0      | 0   | 2   | 1   | 0   | 1   | 0   |

## 6 災害派遣

「平成 28 年 4 月に発生した熊本地震を受け、県営水道では、被災地の水道の漏水調査や復旧支援のために職員を派遣しましたが、このことについてご存知ですか。」

「知っている」と回答した人が 53 名（31%）、「知らなかった」と回答した人が 119 名（69%）となった。

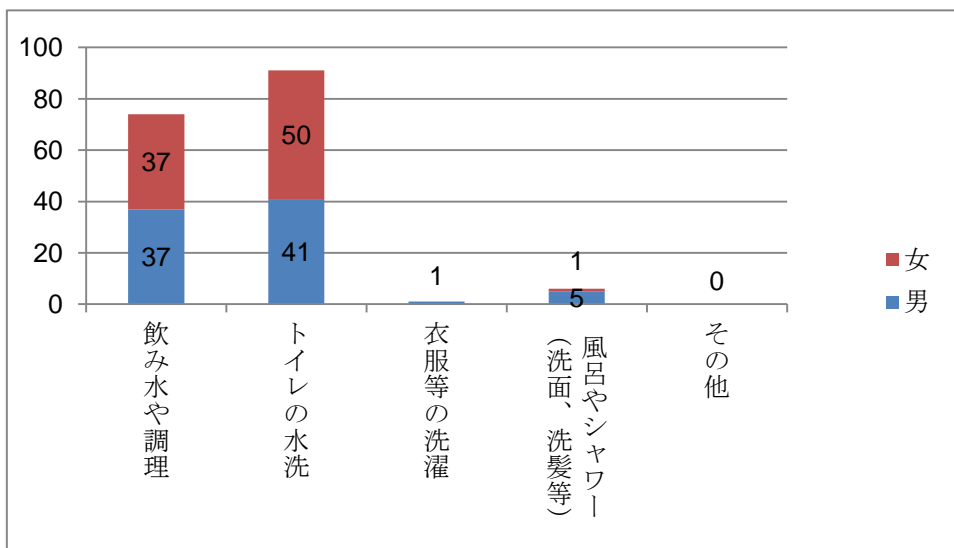
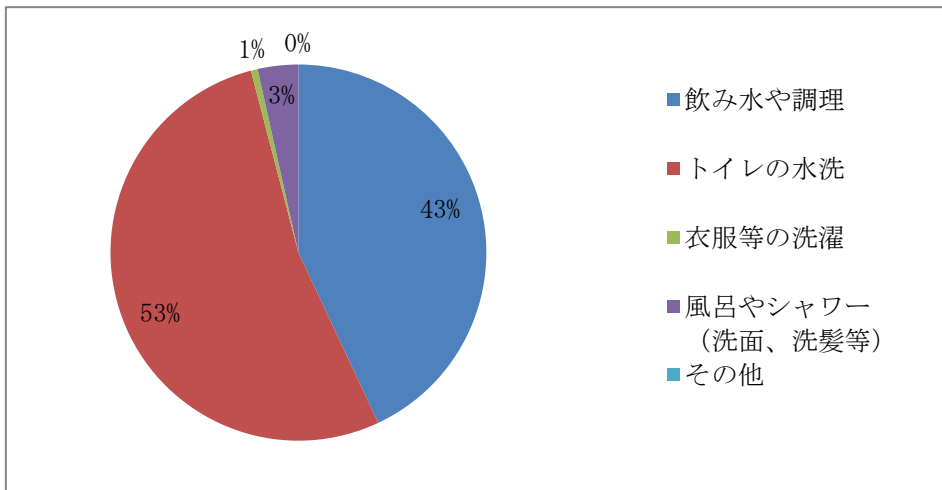


| □ 年代別  | 10、20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代 | 80代 |
|--------|--------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 知っている  | 2      | 5   | 5   | 4   | 20  | 16  | 1   |
| 知らなかった | 6      | 24  | 35  | 24  | 12  | 14  | 4   |

7 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」と回答した人が 91 名（53%）と最も多く、次に「飲み水や調理」と回答した人が 74 名（43%）、「風呂やシャワー」と回答した人が 6 名（3%）、「衣服等の洗濯」と回答した人が 1 名（1%）となった。



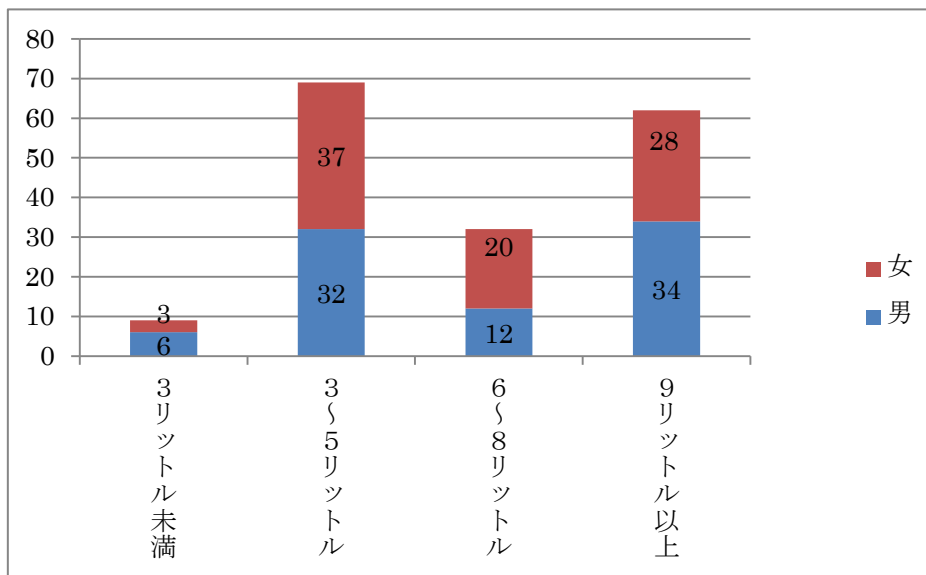
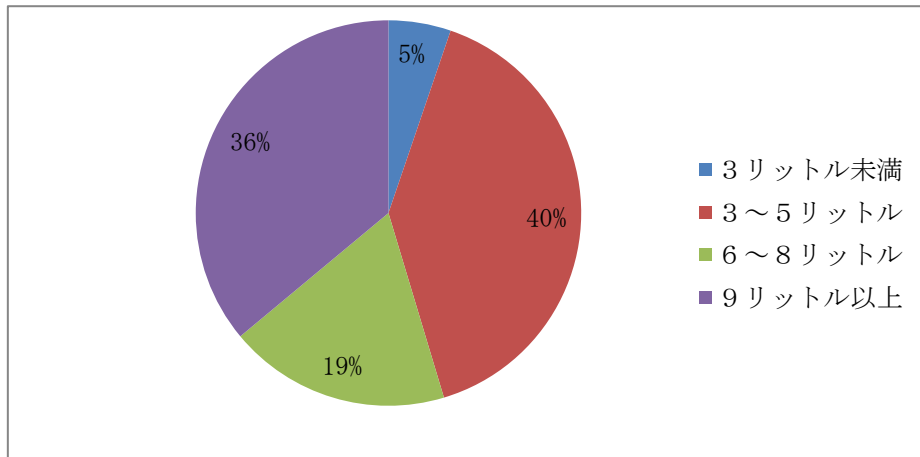
| 年代別              | 10、20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代 | 80代 |
|------------------|--------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 飲み水や調理           | 5      | 6   | 16  | 11  | 15  | 19  | 2   |
| トイレの水洗           | 2      | 20  | 23  | 17  | 15  | 11  | 3   |
| 衣服等の洗濯           | 0      | 0   | 0   | 0   | 1   | 0   | 0   |
| 風呂やシャワー (洗面、洗髪等) | 1      | 3   | 1   | 0   | 1   | 0   | 0   |
| その他              | 0      | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   |

## 8 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。」

「3～5リットル」と回答した人が69名（40%）と最も多く、次に「9リットル以上」と回答した人が62名（36%）、「6～8リットル」と回答した人が32名（19%）、「3リットル未満」と回答した人が9名（5%）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。）



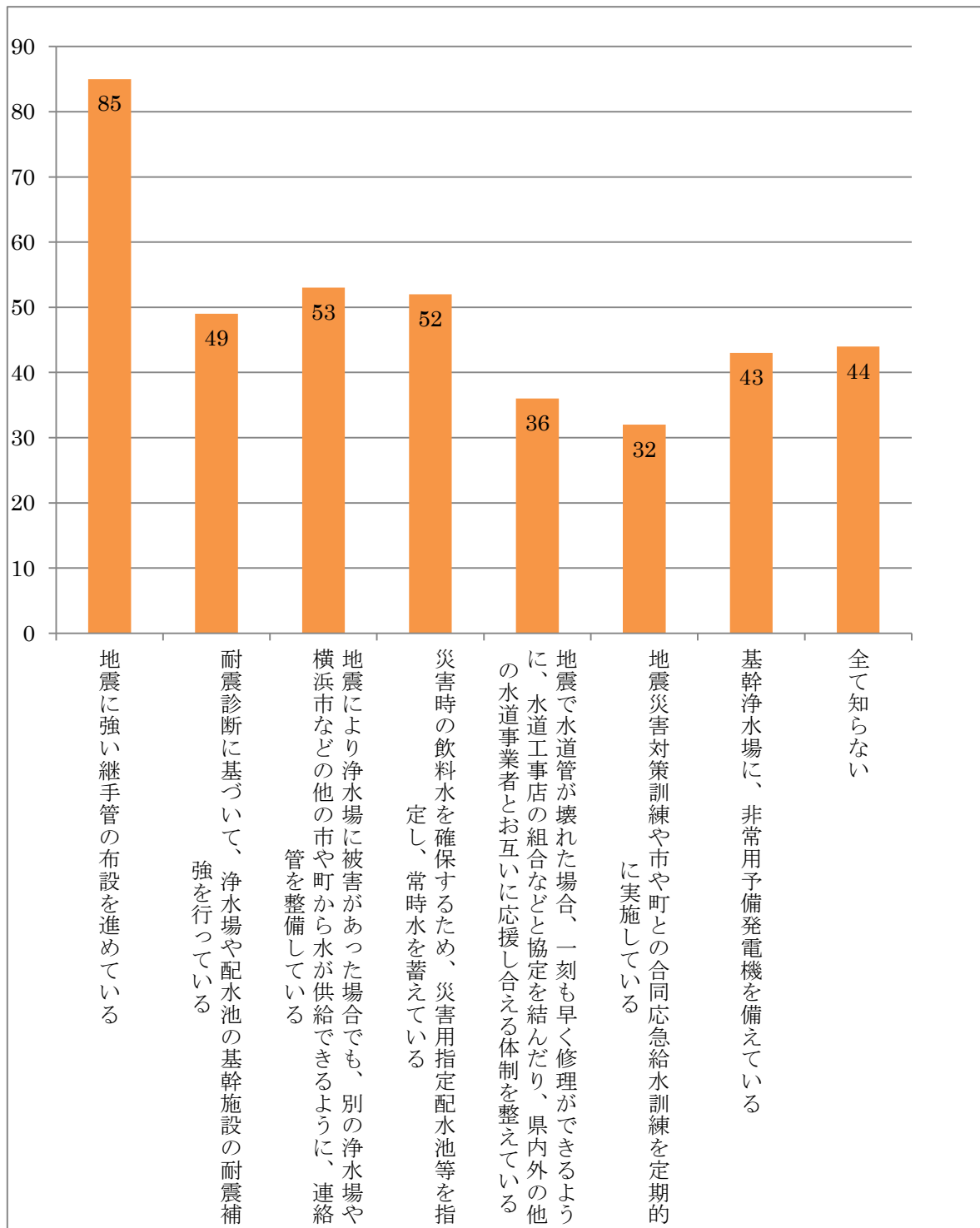
| □ 年代別   | 10、20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代 | 80代 |
|---------|--------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 3リットル未満 | 0      | 1   | 3   | 1   | 0   | 4   | 0   |
| 3～5リットル | 3      | 15  | 12  | 13  | 17  | 6   | 3   |
| 6～8リットル | 2      | 6   | 9   | 3   | 3   | 9   | 0   |
| 9リットル以上 | 3      | 7   | 16  | 11  | 12  | 11  | 2   |

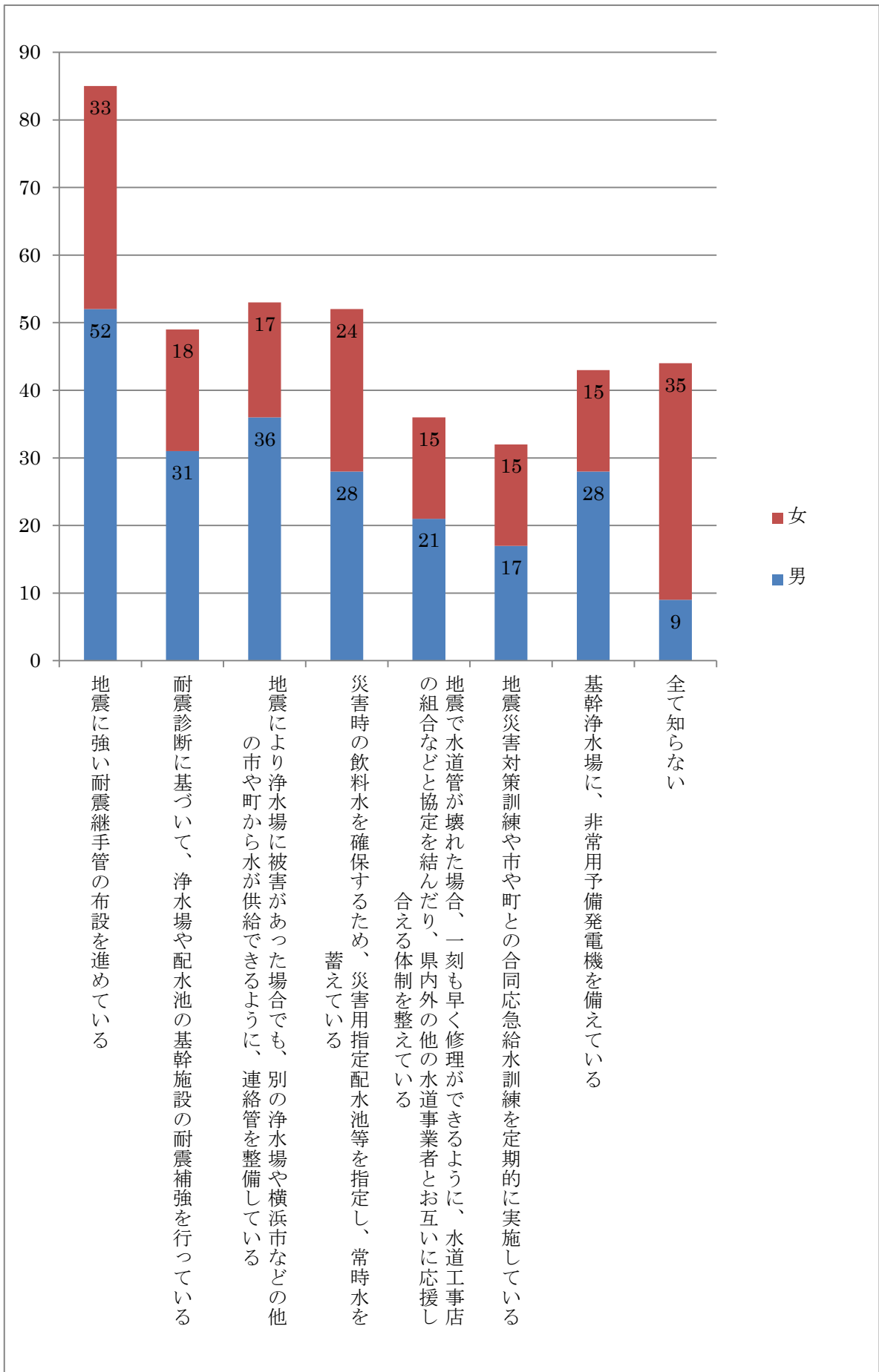


9 災害対策：県営水道の取組み

「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」と回答した人が85名（49%）と最も多く、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」と回答した人が53名（31%）となった。



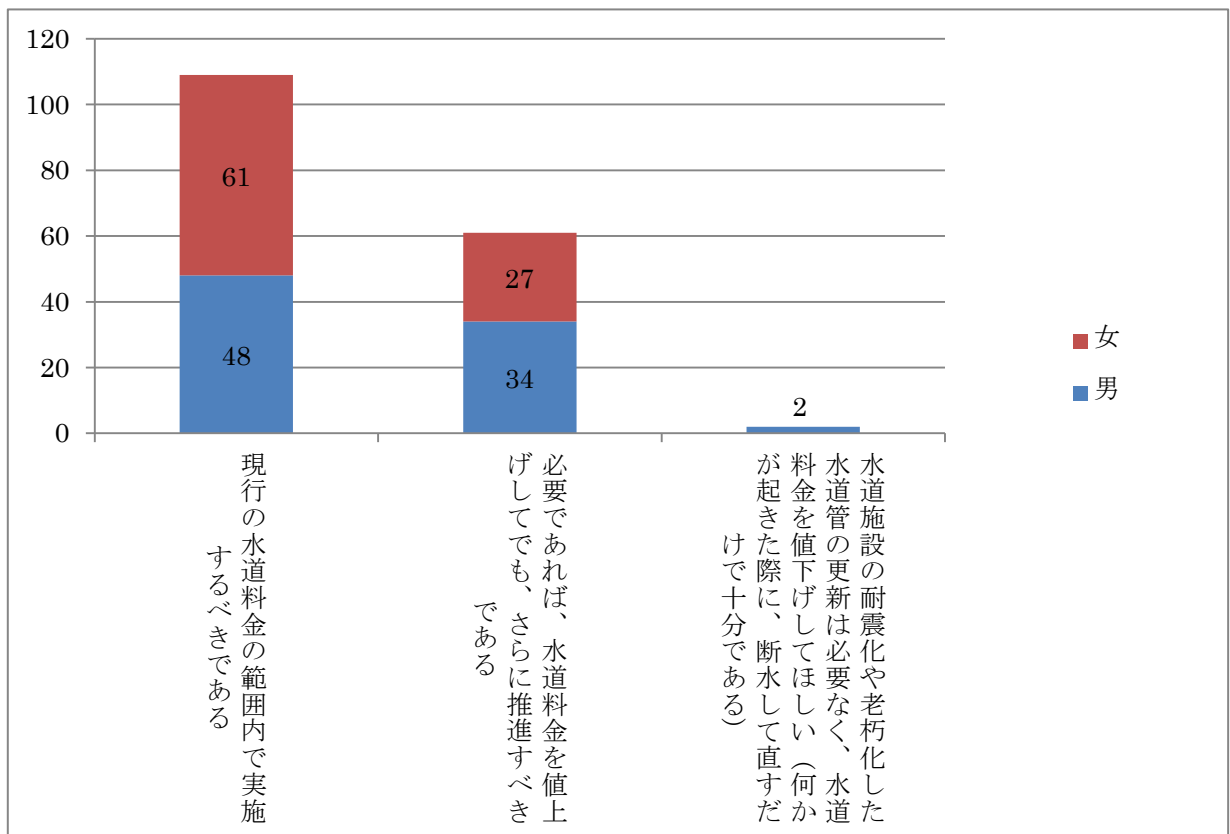
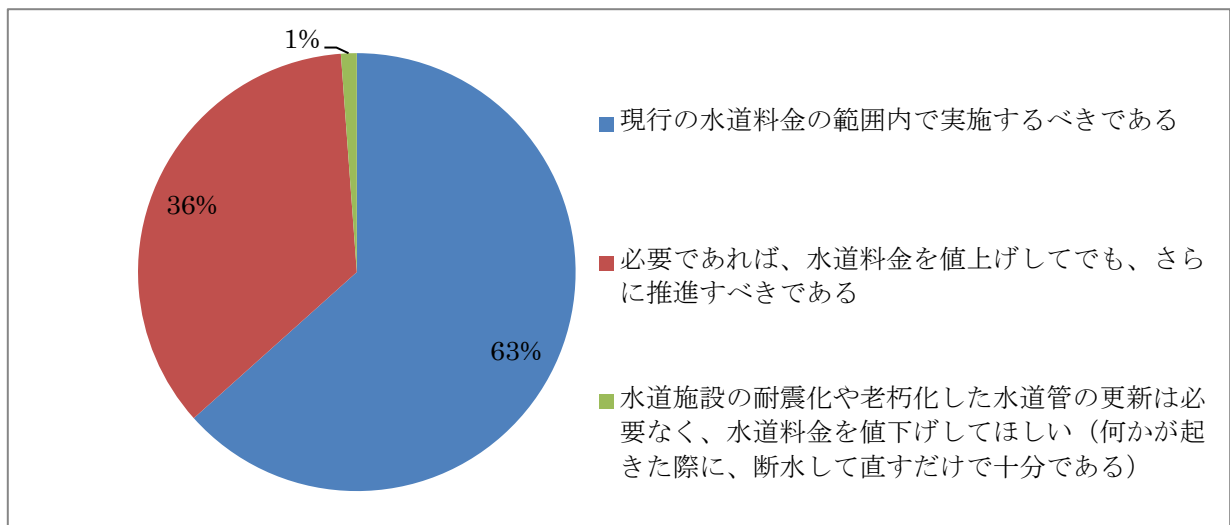


| □ 年代別   |        |     |     |     |     |     |     |
|---|--------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
|   | 10、20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代 | 80代 |
| 地震に強い耐震継手管の布設を進めている   | 5      | 8   | 15  | 11  | 22  | 24  | 0   |
| 耐震診断に基づいて、浄水場や配水池の基幹施設の耐震補強を行っている   | 0      | 5   | 12  | 3   | 15  | 13  | 1   |
| 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                  | 1      | 2   | 10  | 7   | 12  | 18  | 3   |
| 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  | 0      | 7   | 10  | 6   | 14  | 14  | 1   |
| 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 | 1      | 6   | 4   | 5   | 7   | 13  | 0   |
| 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実施している  | 1      | 6   | 5   | 6   | 7   | 6   | 1   |
| 基幹浄水場に、非常用予備発電機を備えている   | 0      | 1   | 5   | 5   | 13  | 18  | 1   |
| 全て知らない  | 2      | 13  | 13  | 12  | 3   | 0   | 1   |

## 10 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」と回答した人が 109 名（63%）、「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」と回答した人が 61 名（36%）、「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）」と回答した人が 2 名（1%）となった。

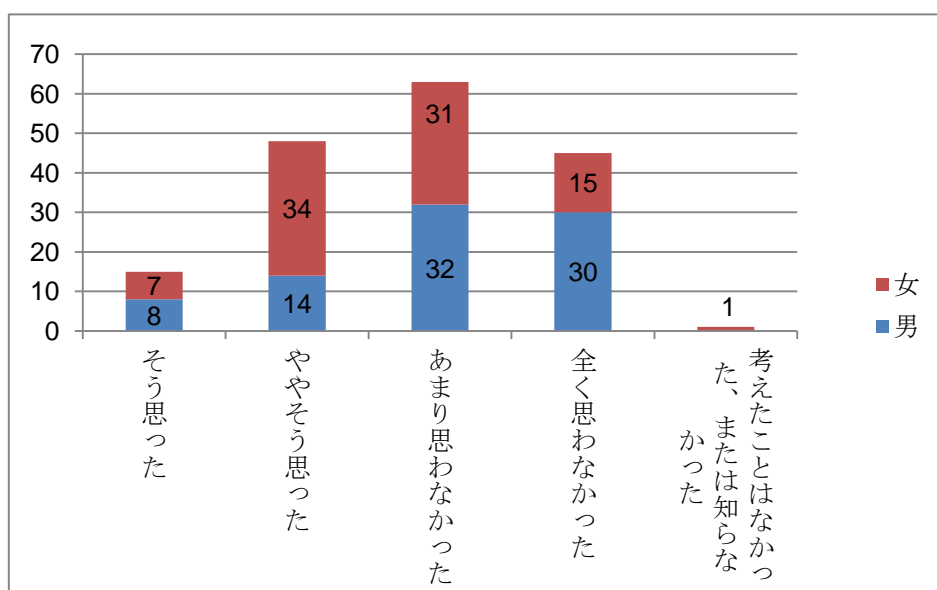
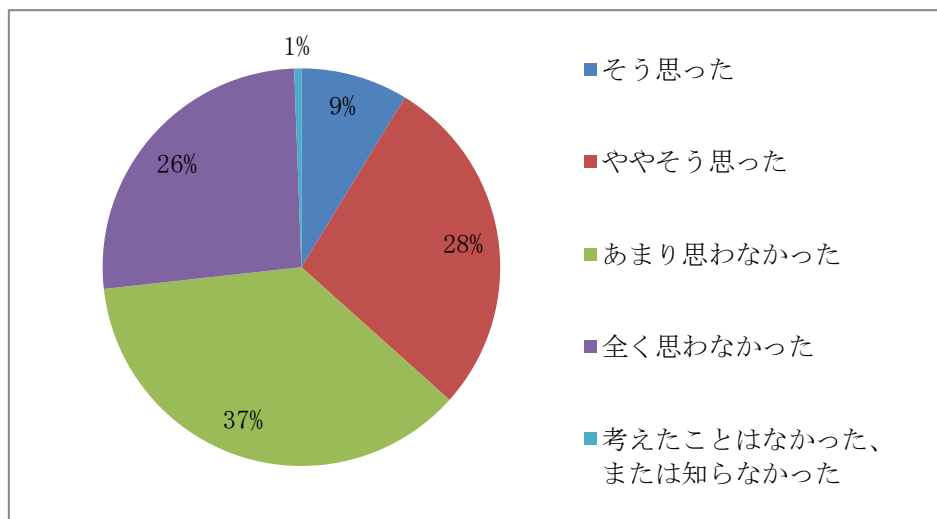


| □ 年代別  | 10、20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代 | 80代 |
|--|--------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 現行の水道料金の範囲内で実施すべきである   | 6      | 21  | 23  | 18  | 23  | 16  | 2   |
| 必要であれば、水道料金を値上げしても、さらに推進すべきである                                   | 2      | 8   | 16  | 10  | 9   | 13  | 3   |
| 水道施設の耐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（何かが起きた際に、断水して直すだけで十分である） | 0      | 0   | 1   | 0   | 0   | 1   | 0   |

11 関東地方の水不足

「今夏、神奈川県を除く関東の1都5県では、利根川水系8ダムの貯水量の減少により取水制限を行いました。神奈川県内のダムも同様に、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」と回答した人が63名(37%)、「あまり思わなかった」「全く思わなかった」と回答した人が108名(63%)、「考えたことはなかった、または知らなかった」と回答した人が1名(1%)となった。

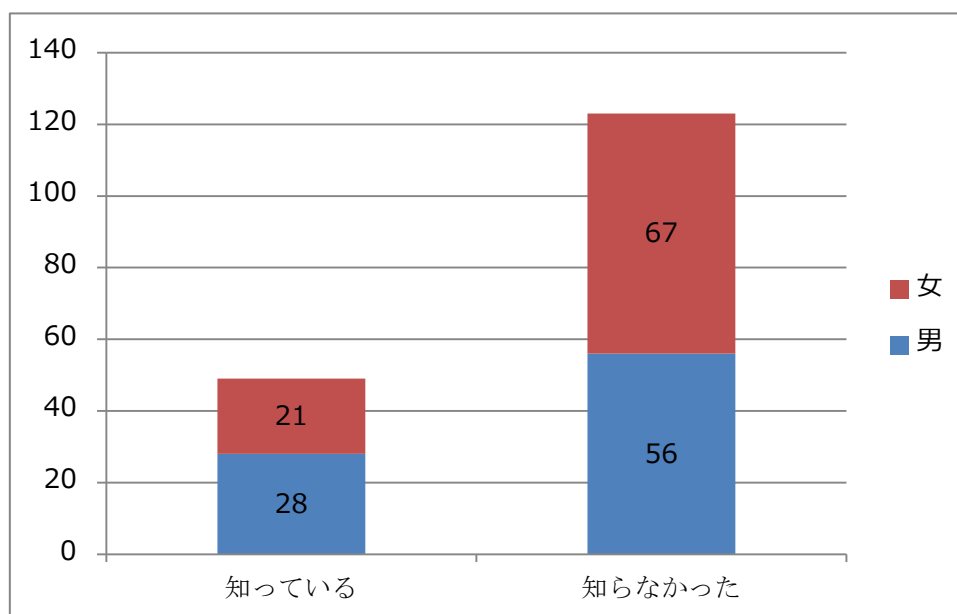
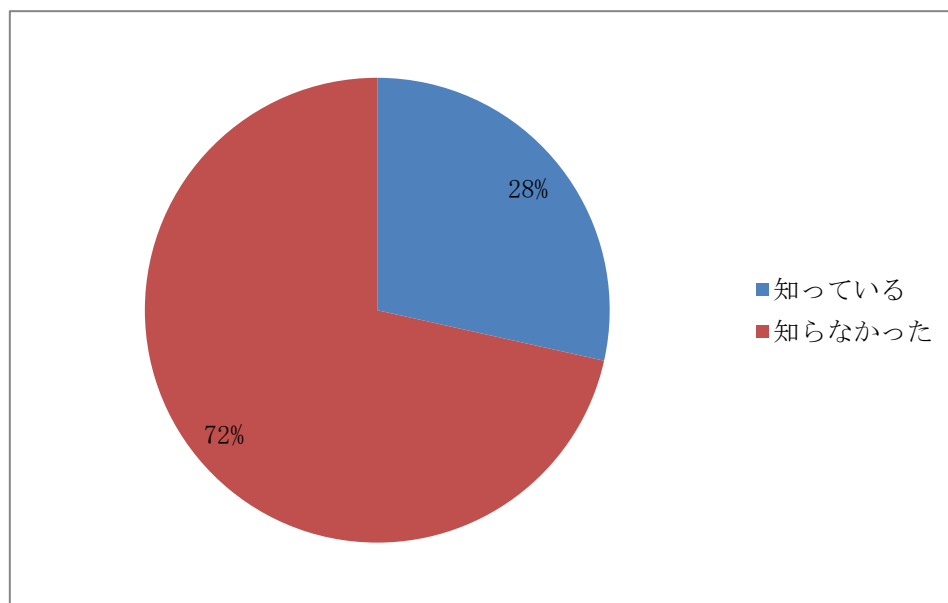


| □ 年代別                | 10、20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代 | 80代 |
|----------------------|--------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| そう思った                | 1      | 2   | 4   | 2   | 4   | 2   | 0   |
| ややそう思った              | 4      | 12  | 12  | 9   | 4   | 4   | 3   |
| あまり思わなかった            | 1      | 12  | 17  | 9   | 9   | 13  | 2   |
| 全く思わなかった             | 2      | 2   | 7   | 8   | 15  | 11  | 0   |
| 考えたことはなかった、または知らなかった | 0      | 1   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   |

## 12 神奈川県内の貯水状況

「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」と回答した人が 49 名（28%）、「知らなかった」と回答した人が 123 名（72%）となった。



| □ 年代別  | 10、20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代 | 80代 |
|--------|--------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 知っている  | 2      | 5   | 13  | 8   | 9   | 11  | 1   |
| 知らなかった | 6      | 24  | 27  | 20  | 23  | 19  | 4   |

**<資料> 平成 28 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** ふだん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

**〔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 4** 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





〔災害対策：断水の発生〕

質問9 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10 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：県営水道の取組み〕

質問11 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、浄水場や配水池の基幹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
- 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実施している
- 7 基幹浄水場に、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 12 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 11 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、あなたは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るべきである
- 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  
(何かが起きた際に、断水して直すだけで十分である)

### 〔関東地方の水不足〕

質問 13 今夏、神奈川県を除く関東の 1 都 5 県では、利根川水系 8 ダムの貯水量の減少により取水制限を行いました。

あなたは、神奈川県内のダムも同様に、水不足の心配があると思いましたか。【必須】

- 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

### 〔神奈川県内の貯水状況〕

質問 14 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