

令和元年度

県営水道フレンズ  
第3回アンケート調査の結果

令和2年11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	満足度：水道水の安全性.....	3
2	満足度：水道水の味.....	5
3	満足度：水道料金.....	7
4	満足度：水道料金（8 m <sup>3</sup> までは定額であることについて）.....	9
5	満足度：広報活動.....	11
6	満足度：広報活動（県営水道ホームページについて）.....	13
7	ホームページで特に関心が高い、充実してほしいページ.....	15
8	満足度：職員のお客さま対応.....	17
9	今後最も力を入れるべき事業.....	19
10	水道フレンズ交流会：不参加の理由.....	23
11	水道フレンズ交流会：プログラム.....	26
12	水道フレンズ交流会：見学場所.....	28
13	水道フレンズ交流会：講義のテーマ.....	29
14	水道フレンズ交流会：意見交換のテーマ.....	30
15	水道フレンズ交流会：開催曜日・時間帯.....	31
16	親子 de 水道フレンズ：不参加の理由.....	31
17	水道フレンズアンケート調査：満足度.....	32
18	水道フレンズアンケート調査：実施頻度.....	34
19	水道フレンズアンケート調査：希望するテーマ.....	35
20	水道フレンズメール：満足度.....	37
21	自由意見等.....	39

資料：アンケート調査票.....	41
------------------	----

## 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) 県営水道事業について

- ①水道水の安全性
- ②水道水の味
- ③水道料金
- ④広報活動
- ⑤職員のお客さま対応
- ⑥今後最も力を入れるべき事業

#### (2) 水道フレンズの活動について

- ①水道フレンズ交流会について
- ②親子 de 水道フレンズについて
- ③水道フレンズアンケート調査について
- ④水道フレンズメールについて

#### (3) 1年間の水道フレンズの活動を通して、ご意見・ご感想等

### 3 調査対象

県営水道フレンズ登録者 285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2年1月29日（水）～2月11日（火）

### 6 回答率

回答数 170件  
回答率 59.6%

<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	88
女性	82
計	170

表 2

年代別	人数
20代	2
30代	21
40代	41
50代	28
60代	33
70代	39
80代	6
計	170

表 4

地域別	人数
相模原	49
鎌倉	9
逗子	4
葉山	0
藤沢	29
茅ヶ崎	16
寒川	3
平塚	7
二宮	2
大磯	4
厚木	21
伊勢原	6
海老名	2
大和	13
綾瀬	2
小田原	0
愛川	0
箱根	1
計	170

表 3

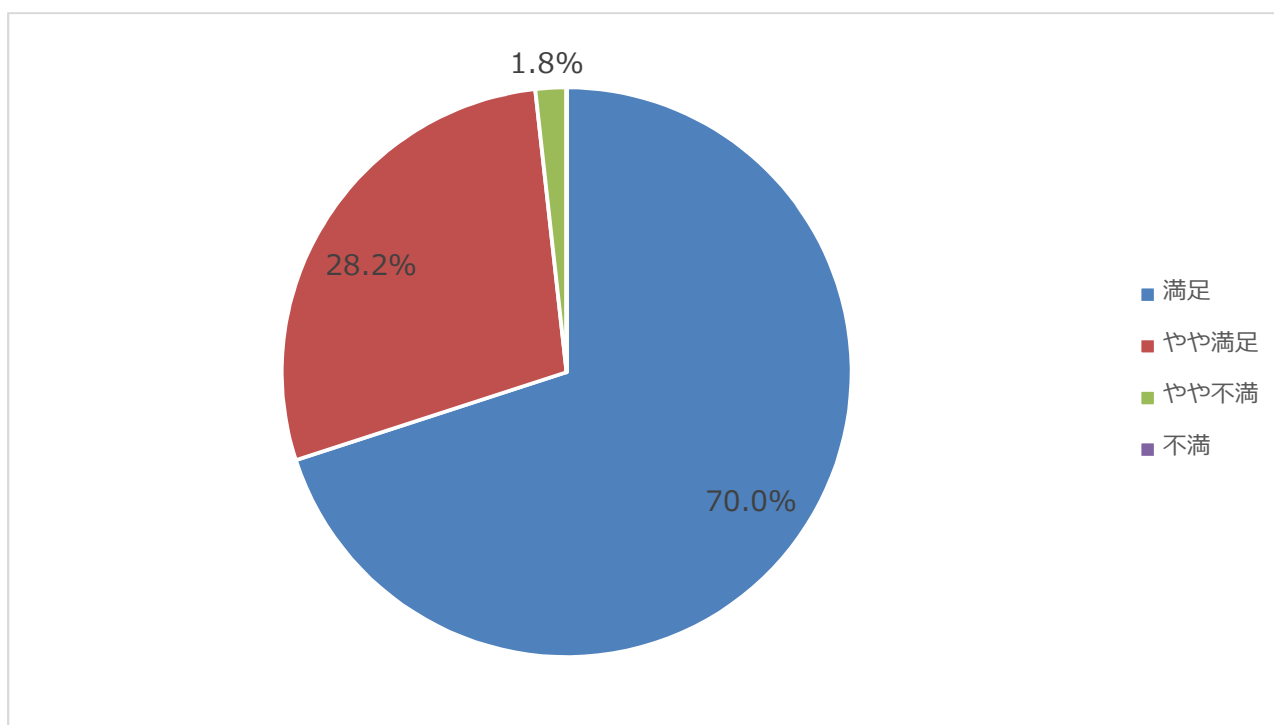
職種	人数
会社員	43
自営業	8
主婦・主夫	44
パート・アルバイト	18
学生	3
無職	43
その他	11
計	170

## II 調査結果

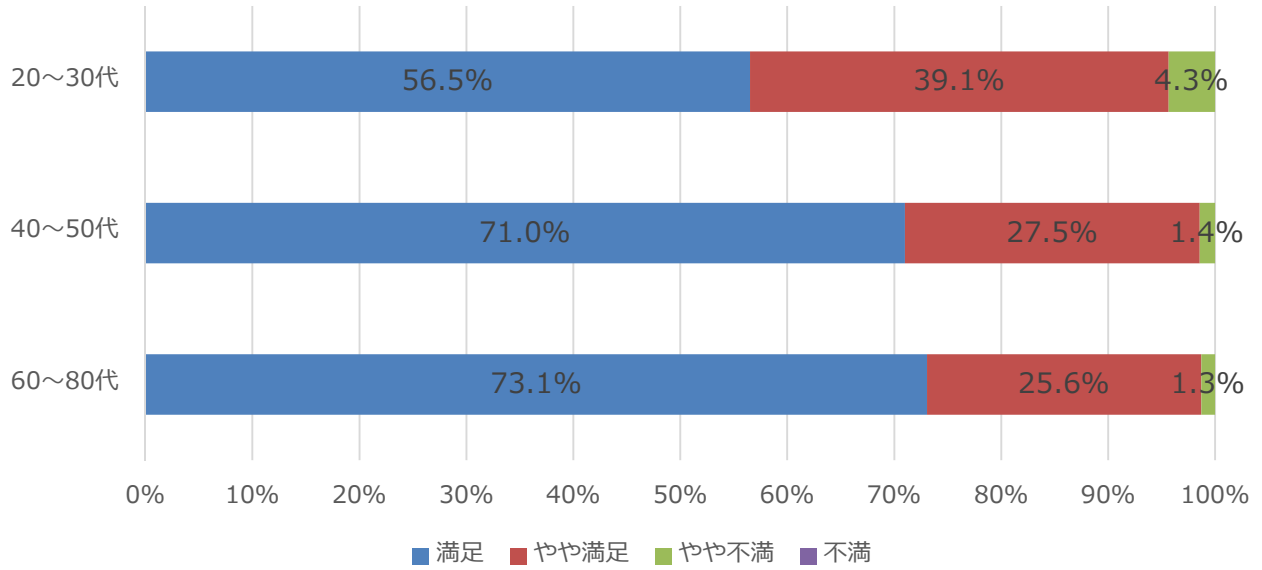
※回答の構成比（％）は小数点以下を端数処理しているため、合計が100とならない場合があります。

### 1 水道水の安全性に対する満足度

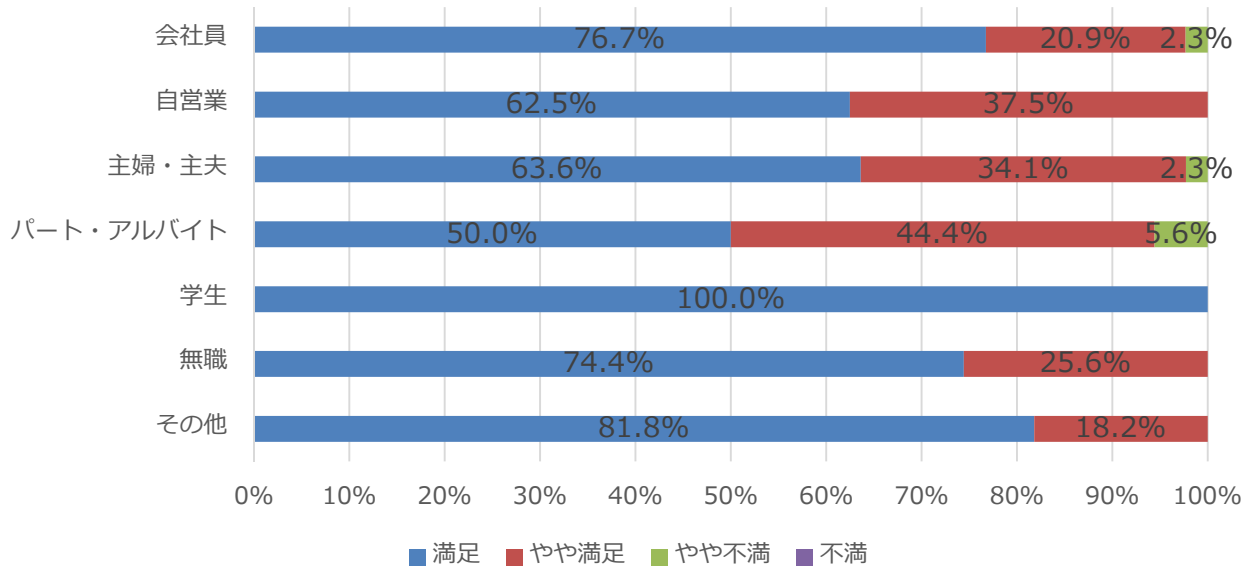
「満足」と回答した人は70.0%と最も高く、「やや満足」と回答した人は28.2%、「やや不満」と回答した人は1.8%、「不満」と回答した人は0%となった。



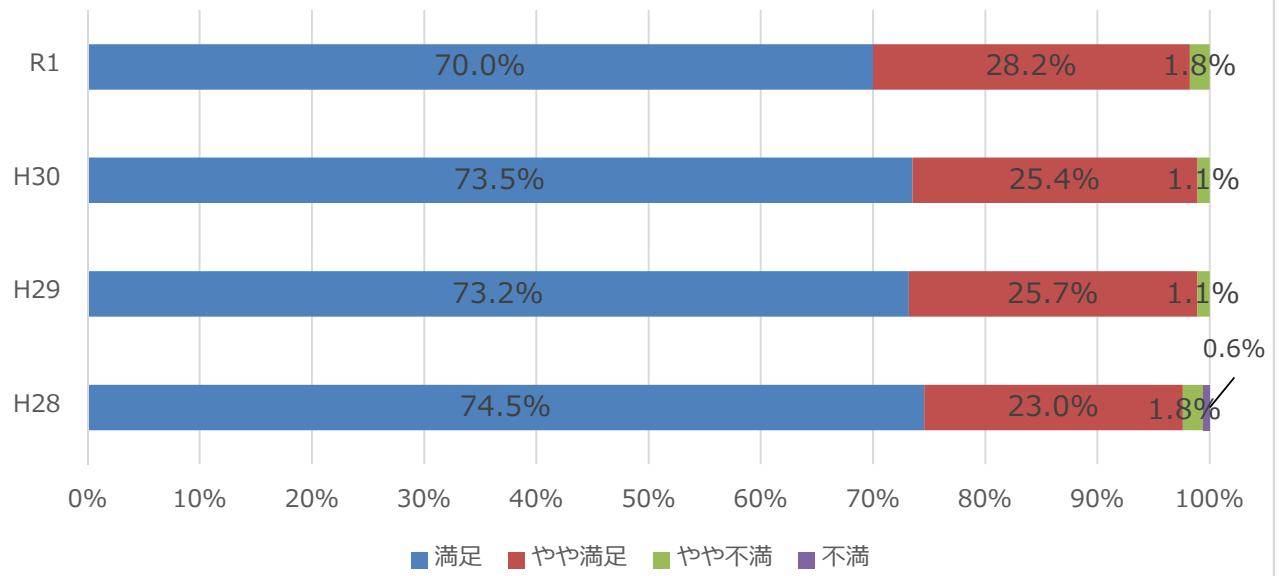
### 年代別



### 職業別

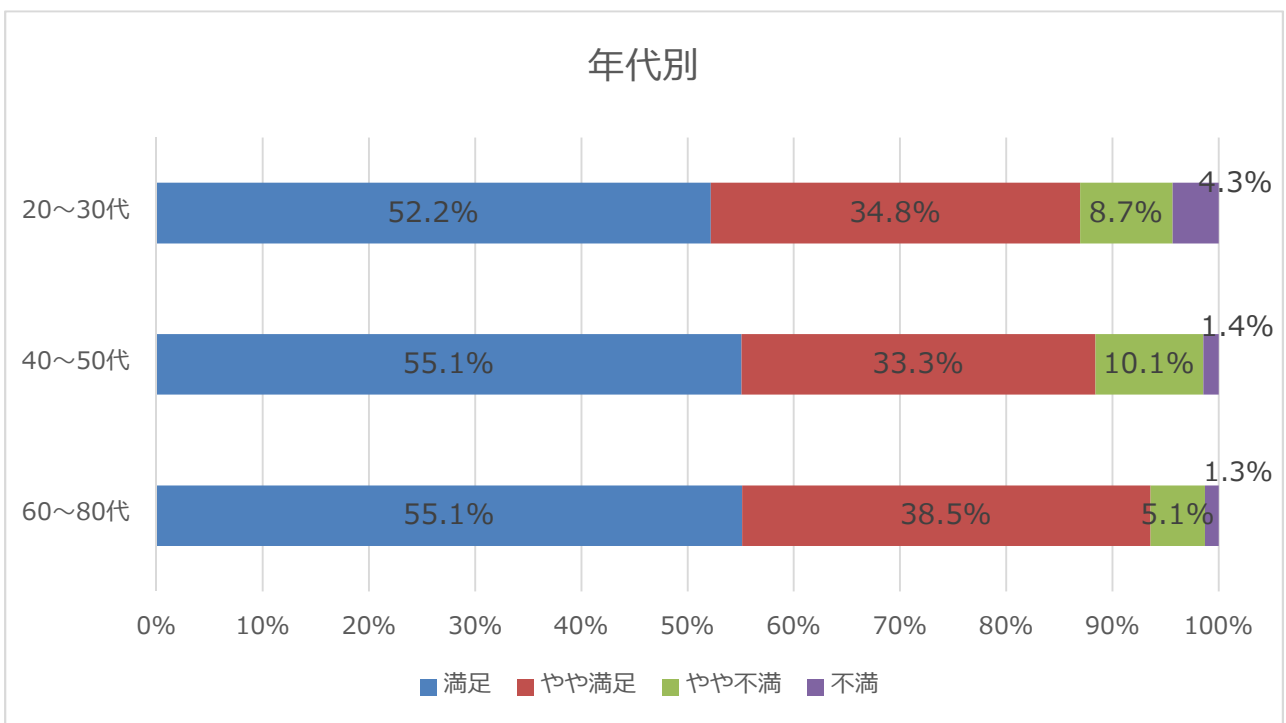
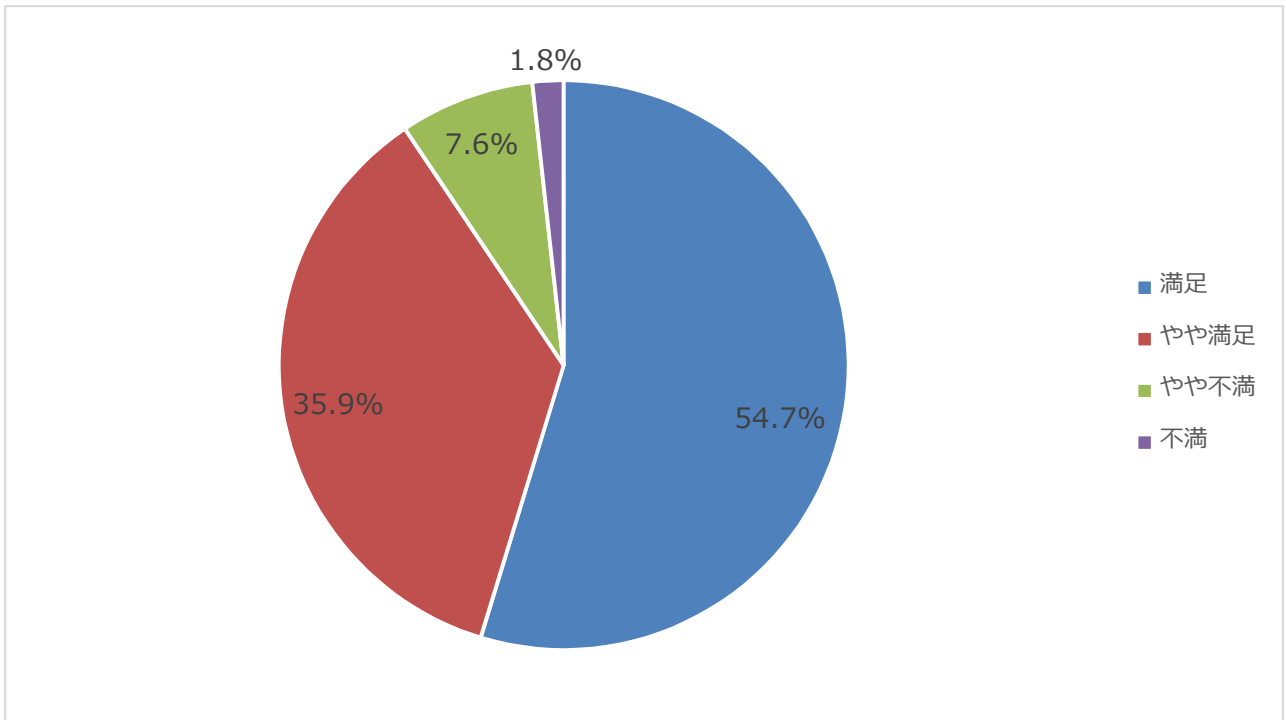


# 年度別

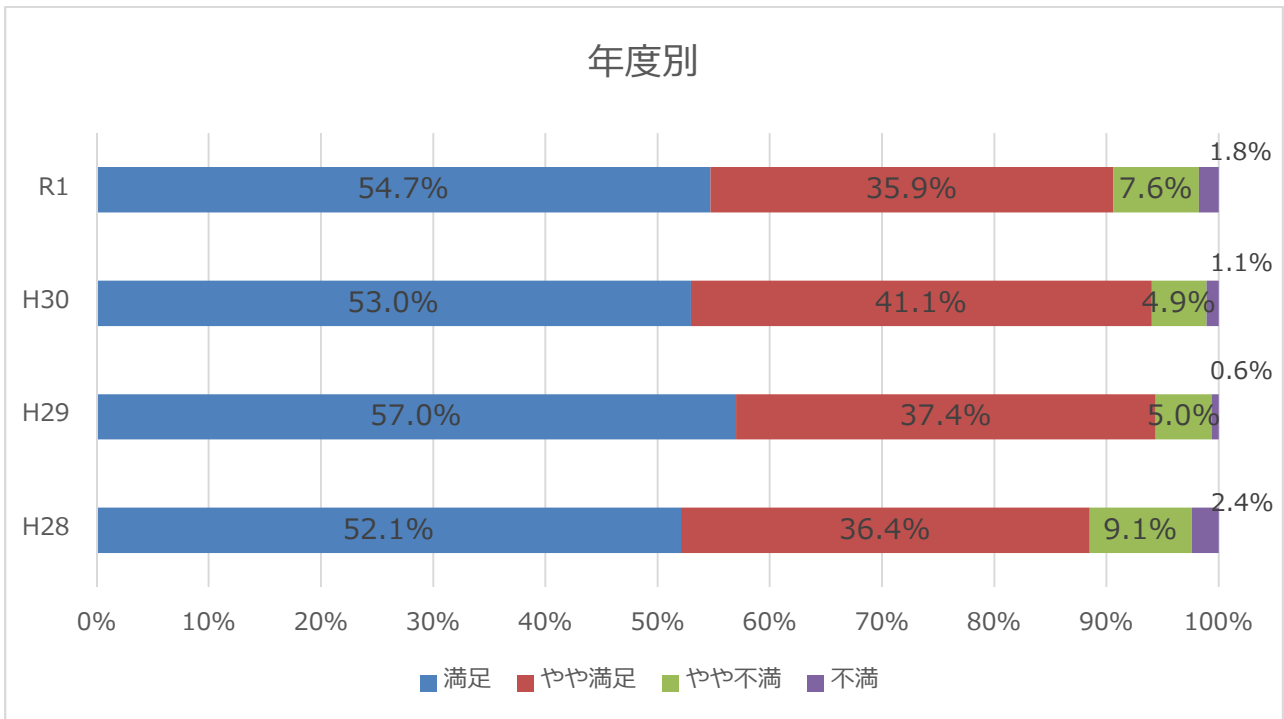
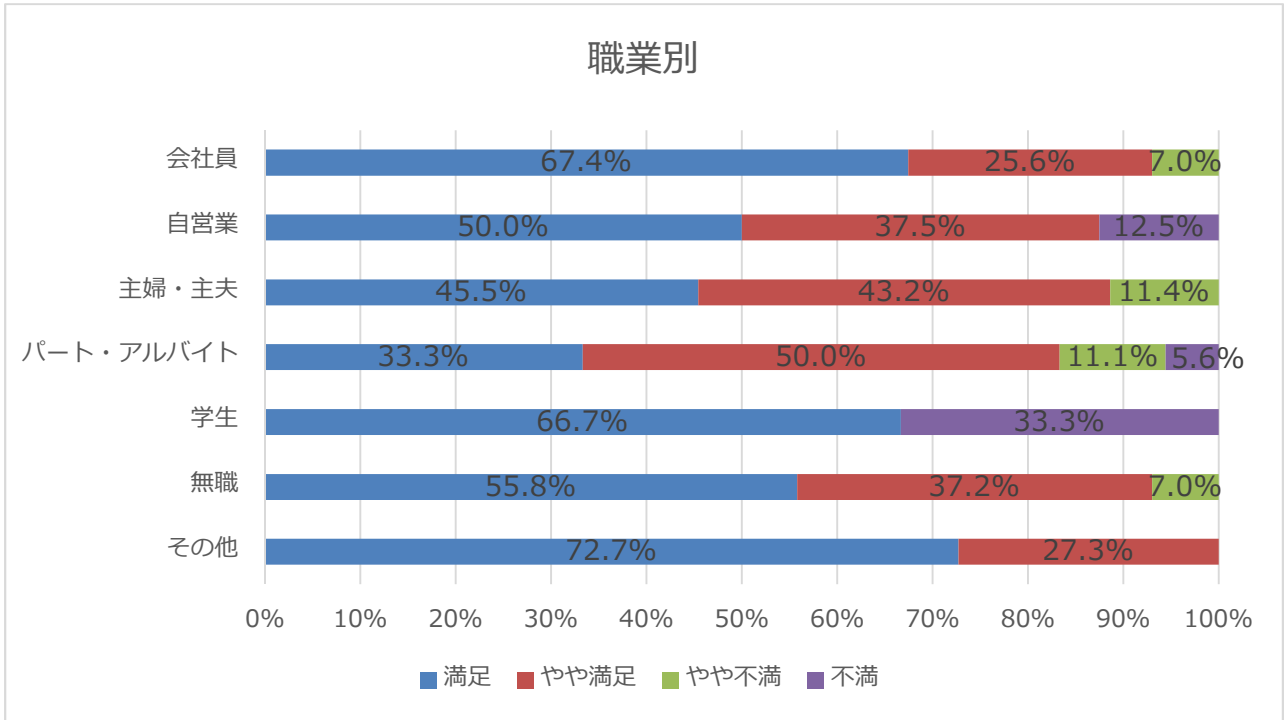


## 2 水道水の味に対する満足度

「満足」と回答した人は 54.7%と最も高く、「やや満足」と回答した人は 35.9%、「やや不満」と回答した人は 7.6%、「不満」と回答した人は 1.8%となった。

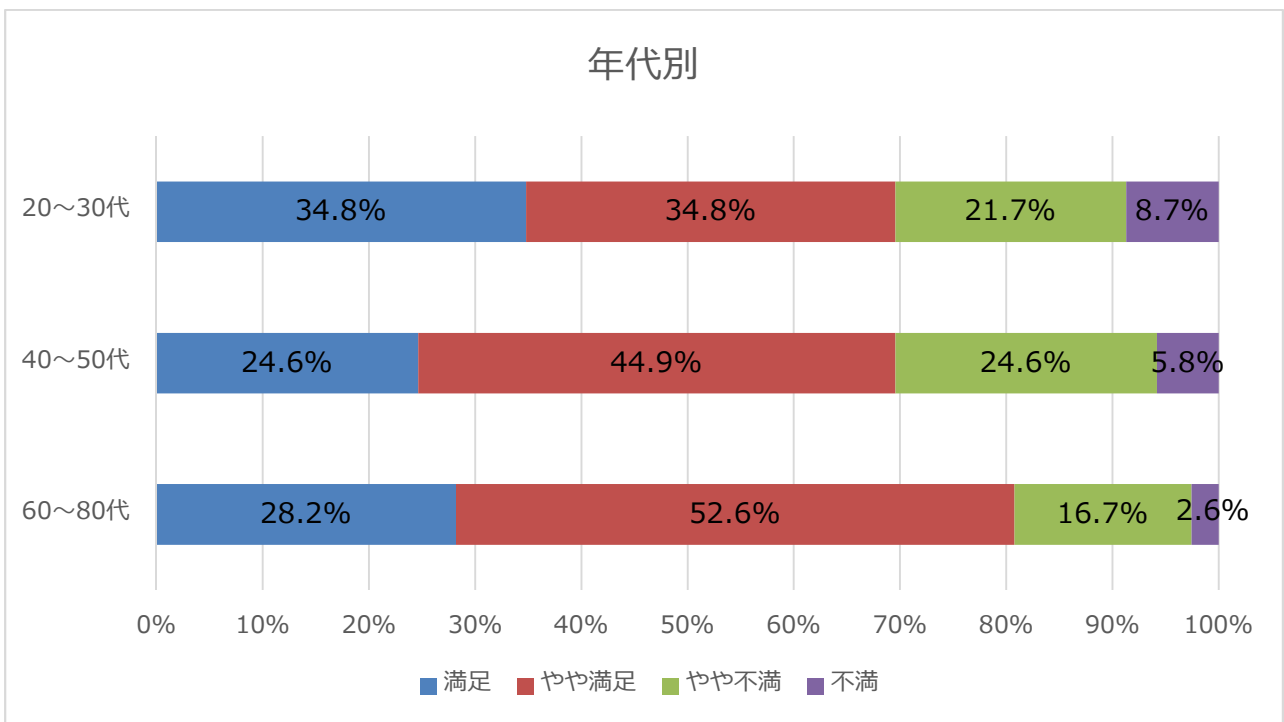
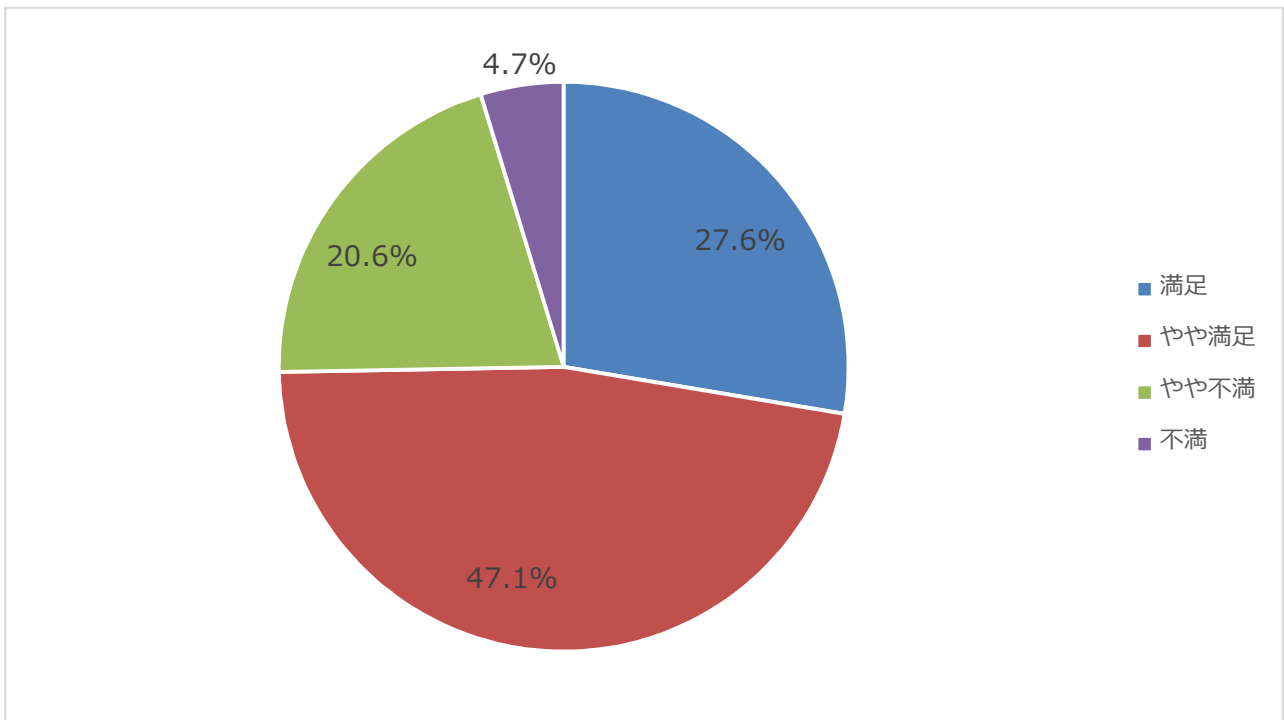


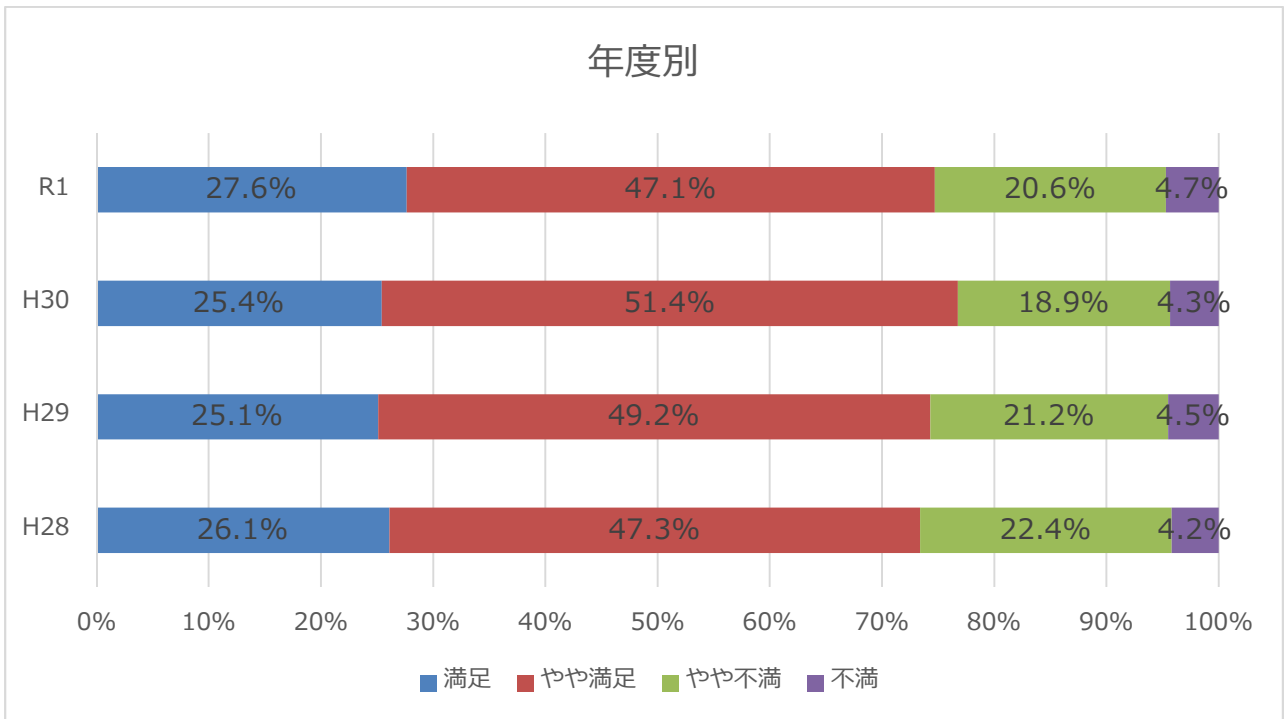
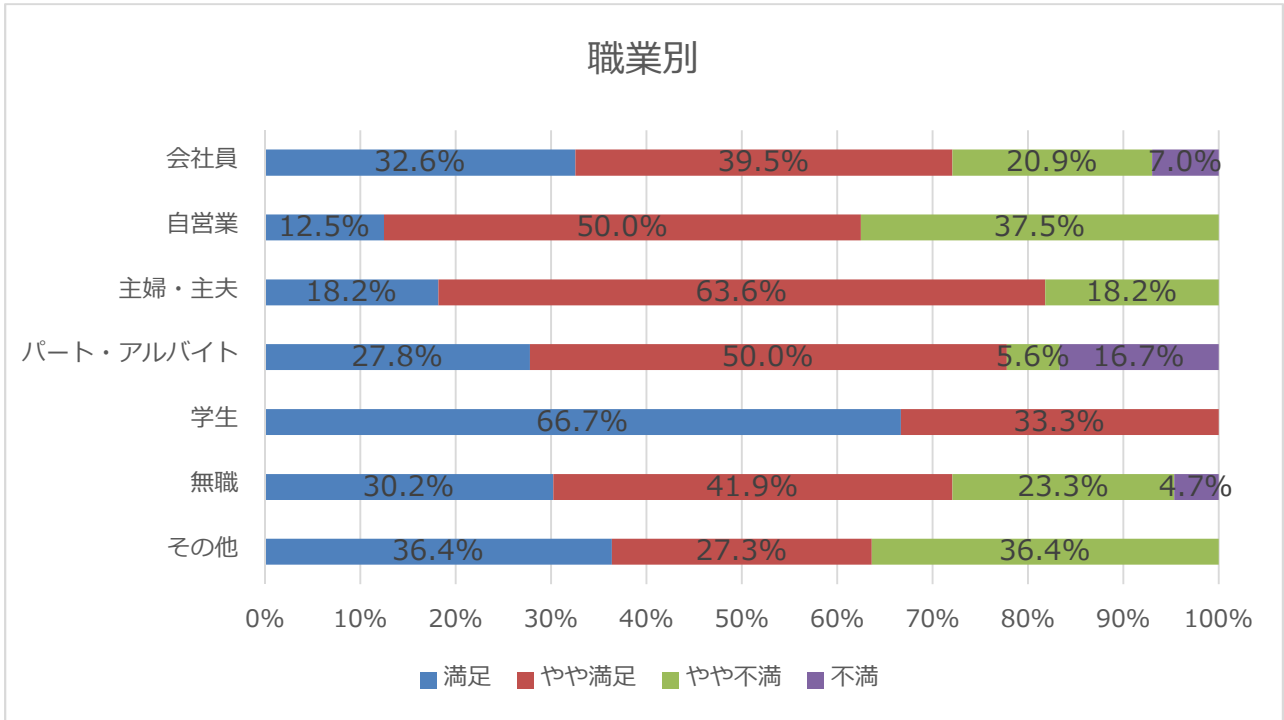




### 3 水道料金に対する満足度

「やや満足」と回答した人が 47.1%と最も高く、ついで「満足」と回答した人が 27.6%であった。また、「やや不満」と回答した人は 20.6%、「不満」と回答した人は 4.7%となった。

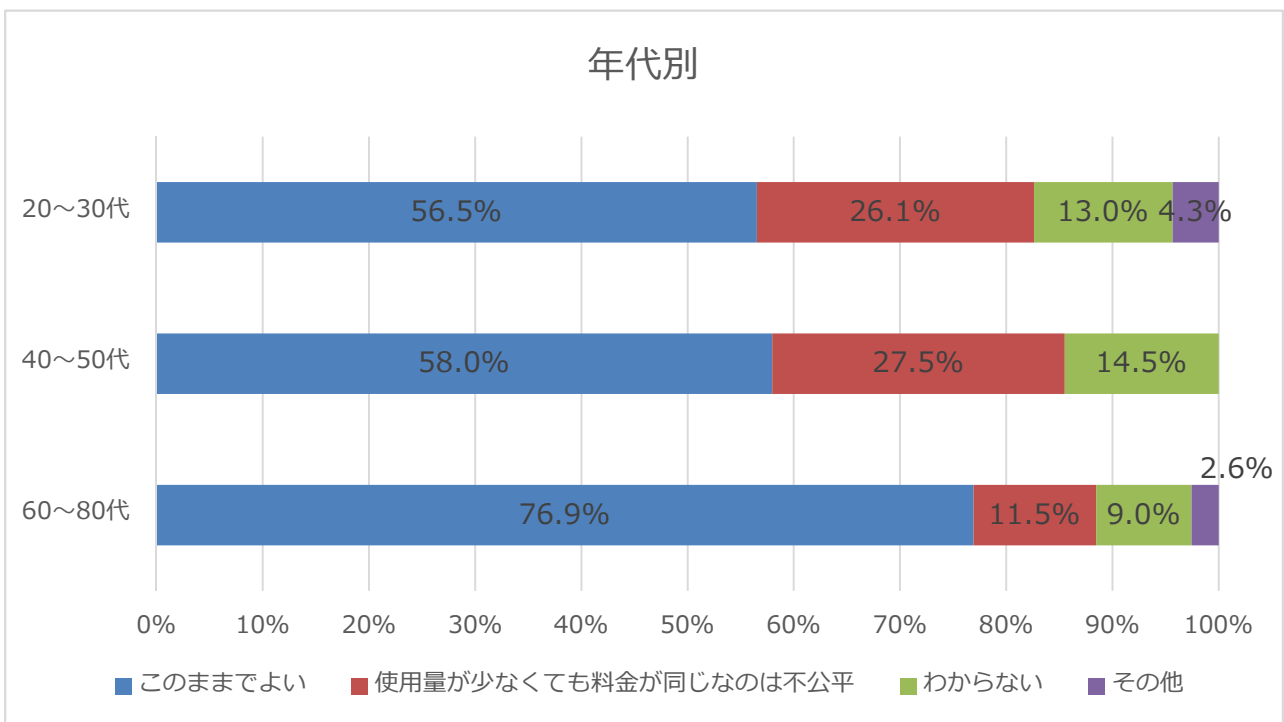
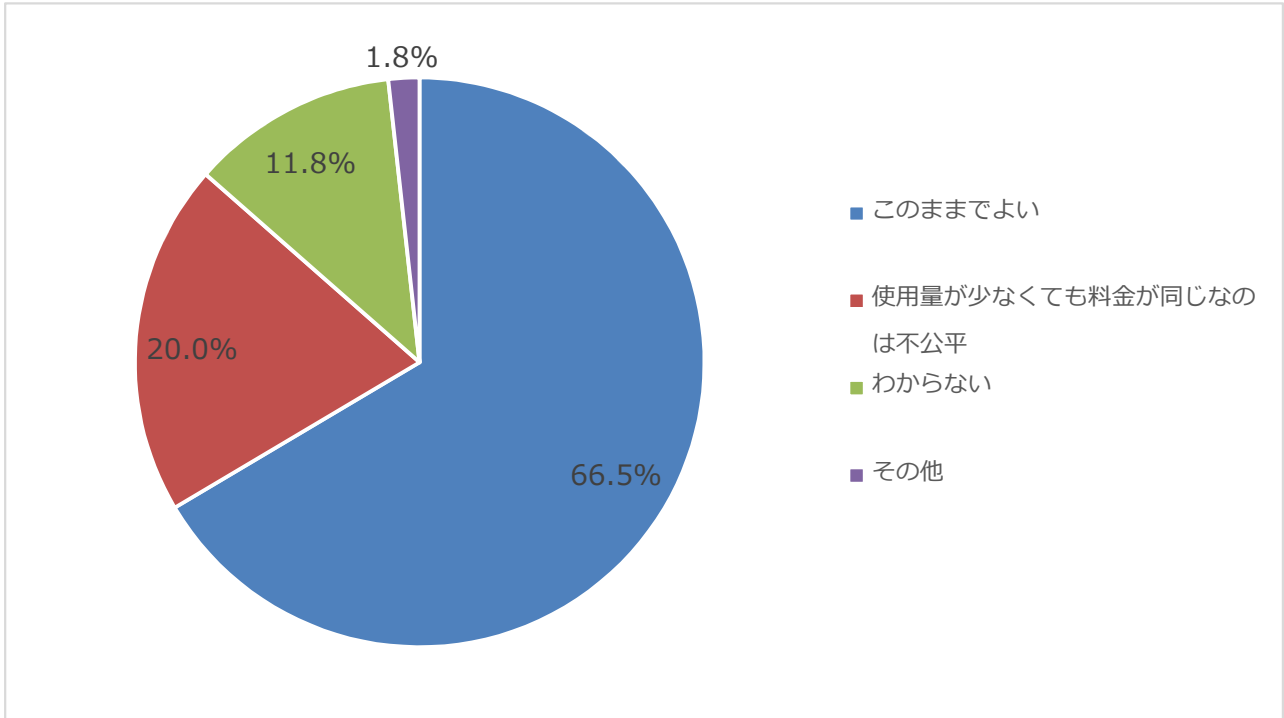


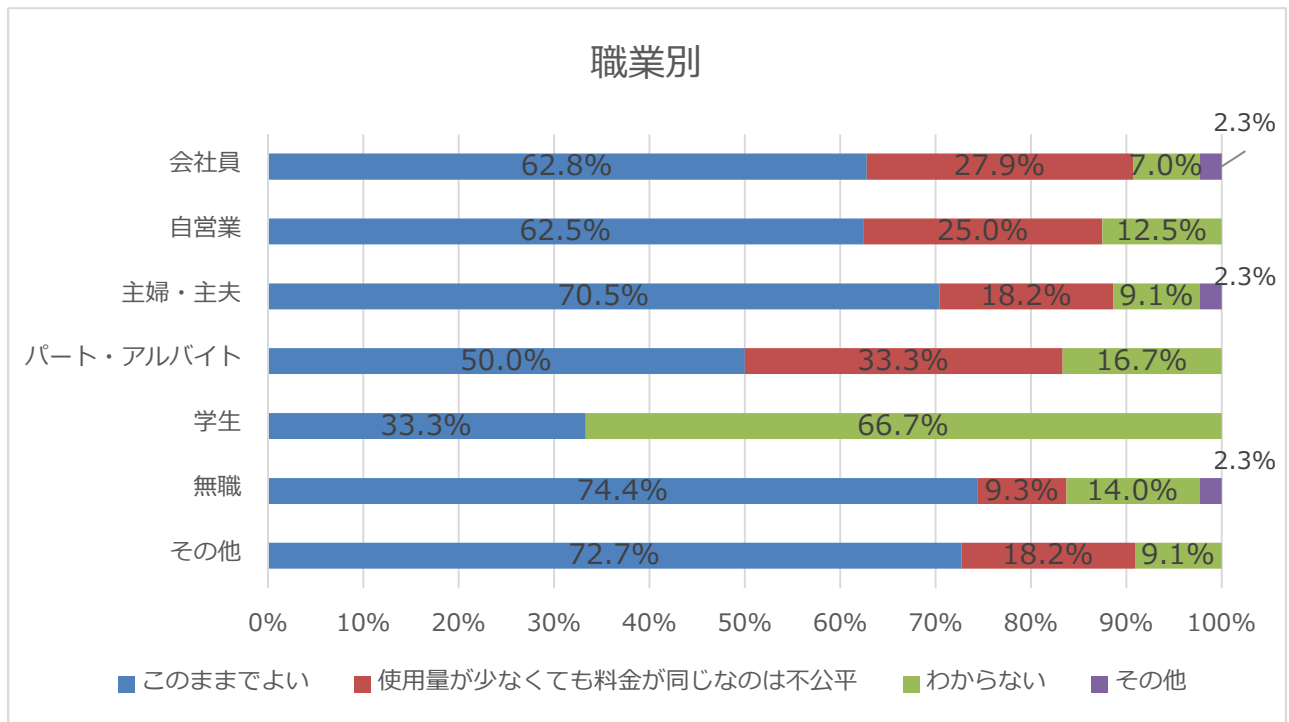


4 水道料金に対する満足度（8 m<sup>3</sup>までは定額であることについて）

※8 m<sup>3</sup>の目安：2リットルペットボトル4,000本分

「このままでよい」と回答した人が66.5%と最も高く、「使用量が少なくても料金が同じなのは不公平」と回答した人は20%となった。また、「わからない」と回答した人は11.8%、「その他」の回答は1.8%となった。





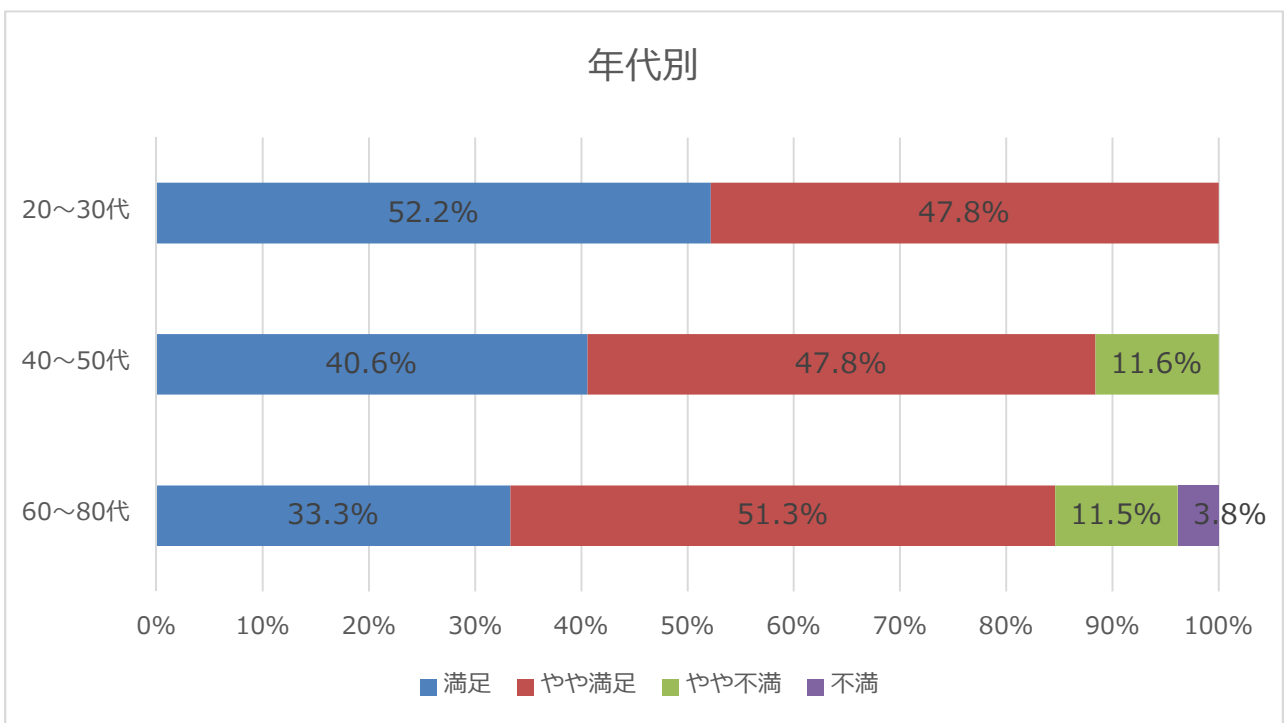
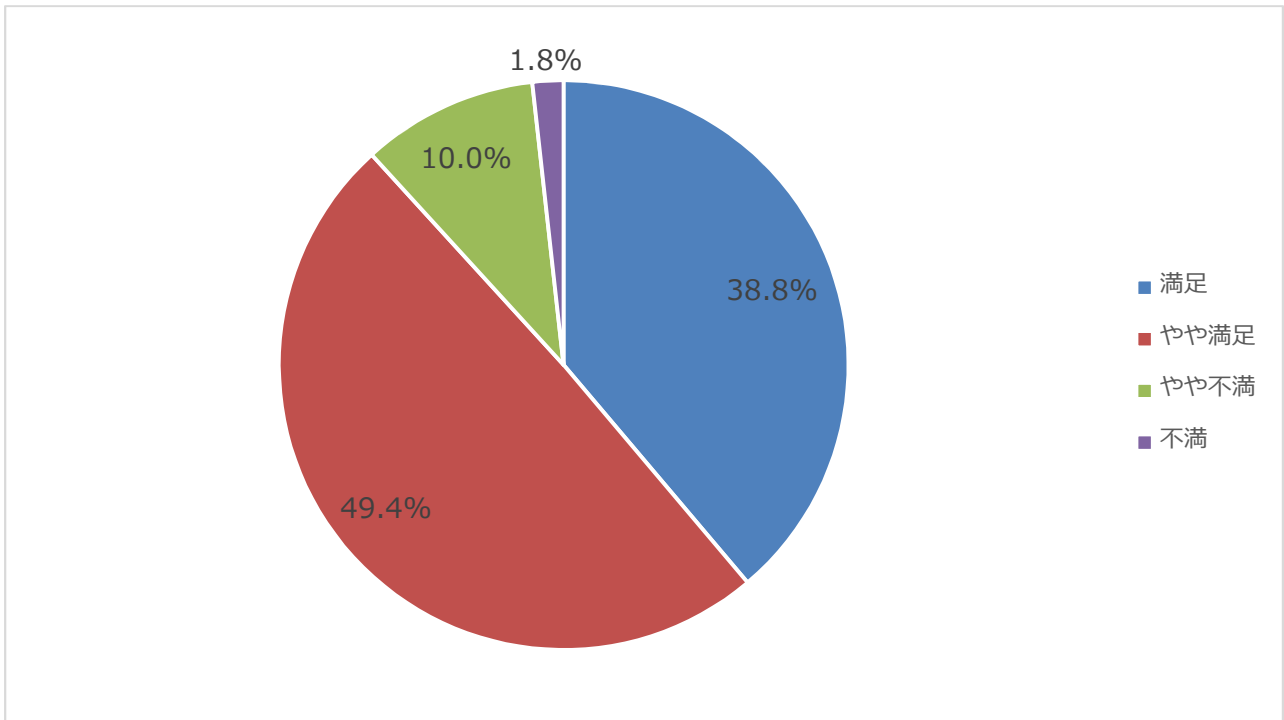
**※「その他」のご意見**

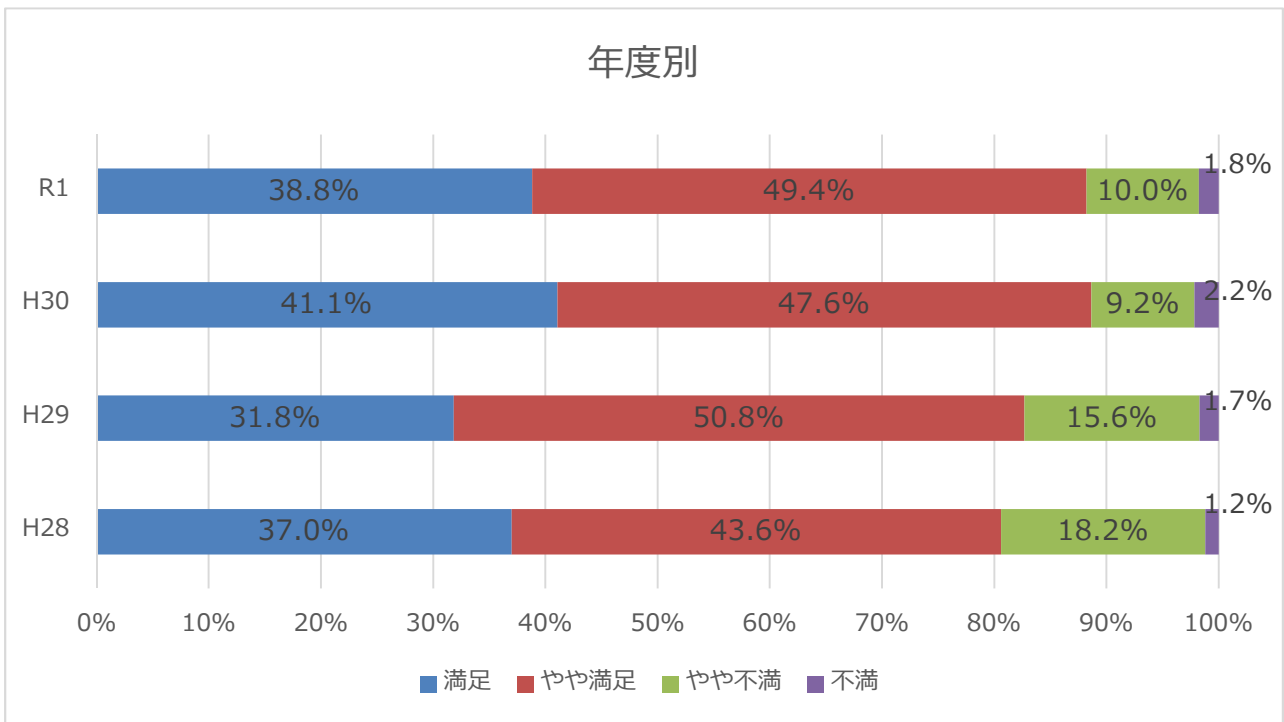
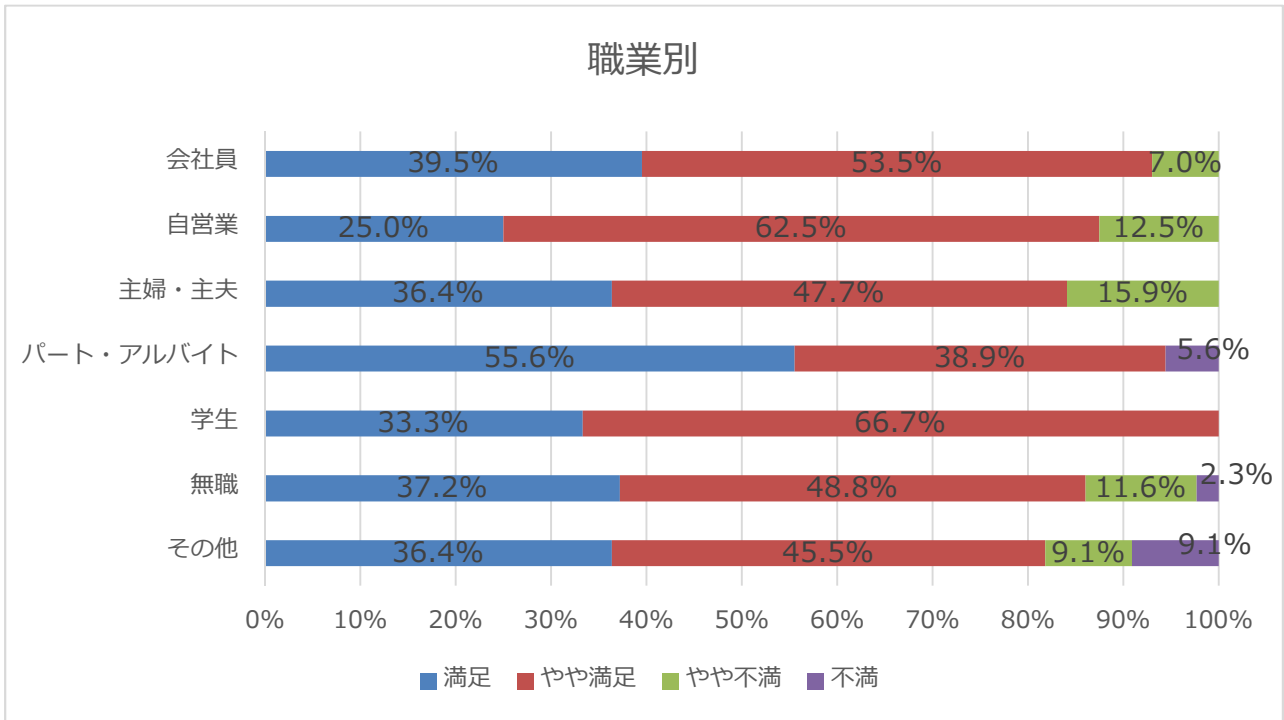
- ・トイレの洗浄など公衆衛生の向上を考えると基本水量はもう少し多く設定した方が良いと思いました。
- ・外水道としてメーターを分けており、使用量が1か月8 m<sup>3</sup>にならないことが多い。割引してほしい。
- ・世帯人数や生活スタイルによって生活に必要な水の量が異なりますので、3000程度から600, 900, 1200, ... ℓ/日と選択できるようにし、多いほど水道料金がやや割安になる料金設定になるとよいかと思います。

など

## 5 広報活動に対する満足度

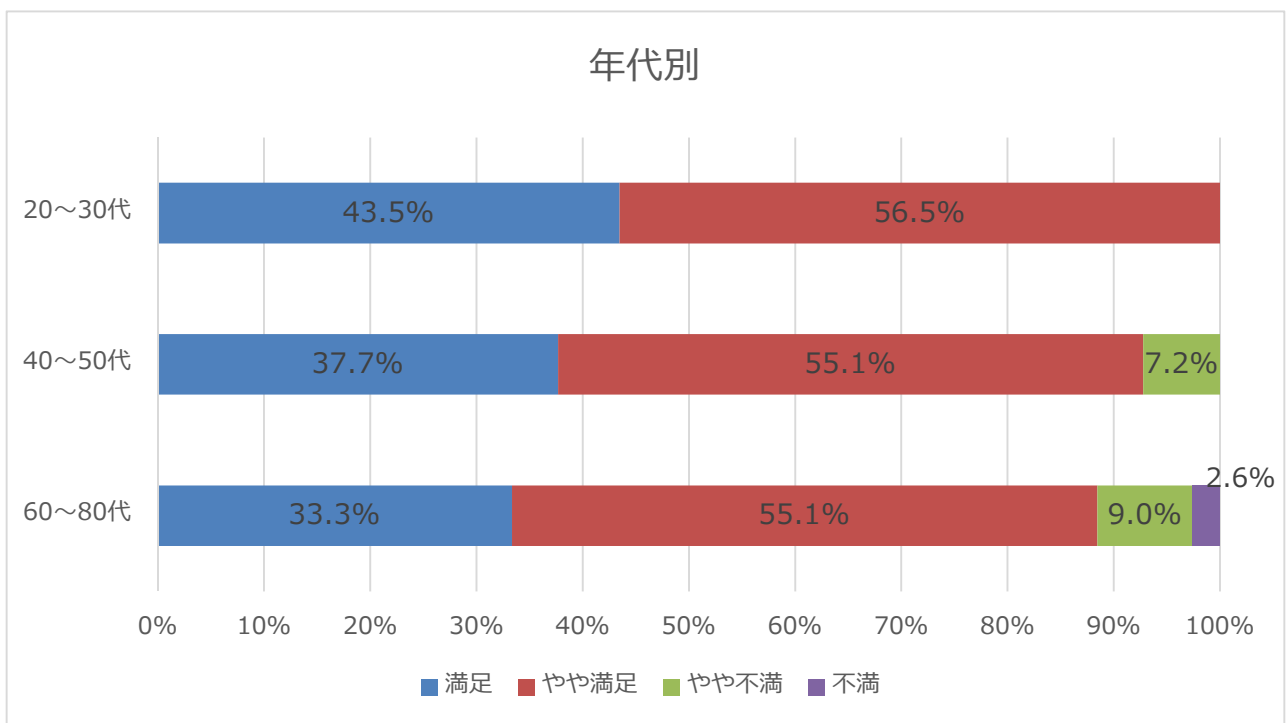
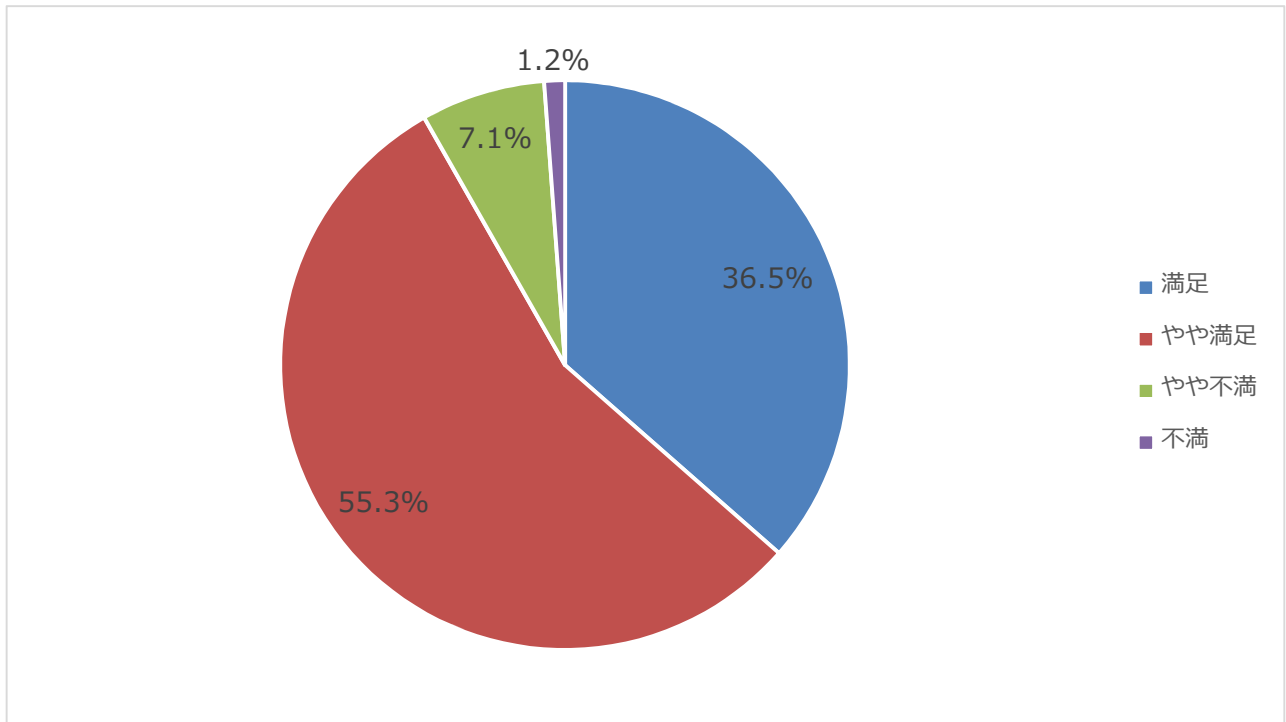
「やや満足」と回答した人が 49.4%と最も高く、「満足」と回答した人は 38.8%となった。また、「やや不満」と回答した人は 10.0%、「不満」と回答した人は 1.8%となった。





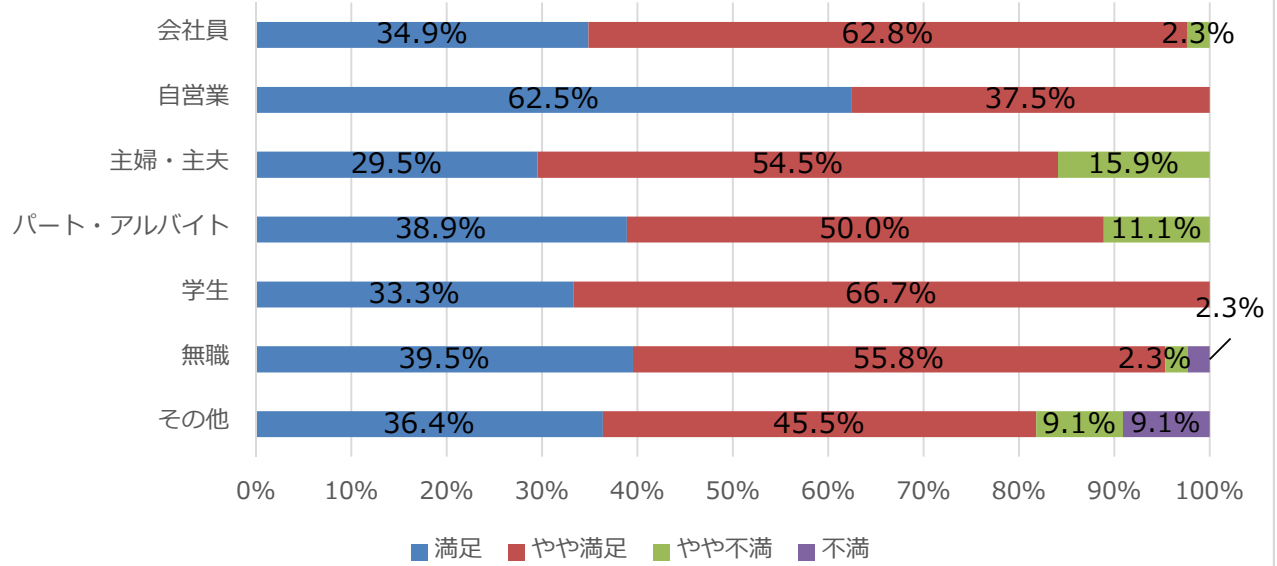
## 6 県営水道ホームページに対する満足度

「満足」と回答した人は 36.5%、「やや満足」と回答した人は 55.3%となり、「やや不満」7.1%、「不満」1.2%となった。



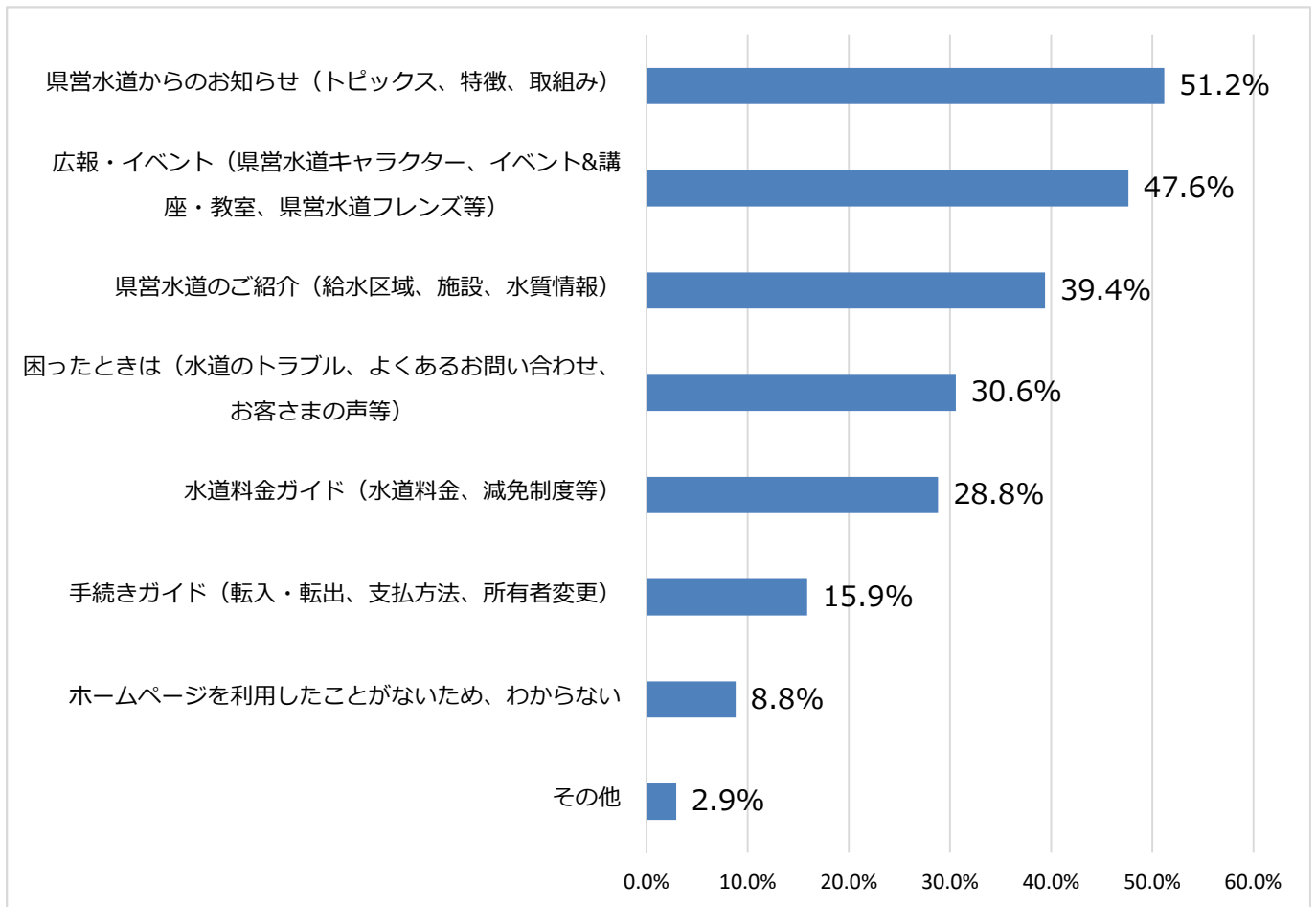


### 職業別

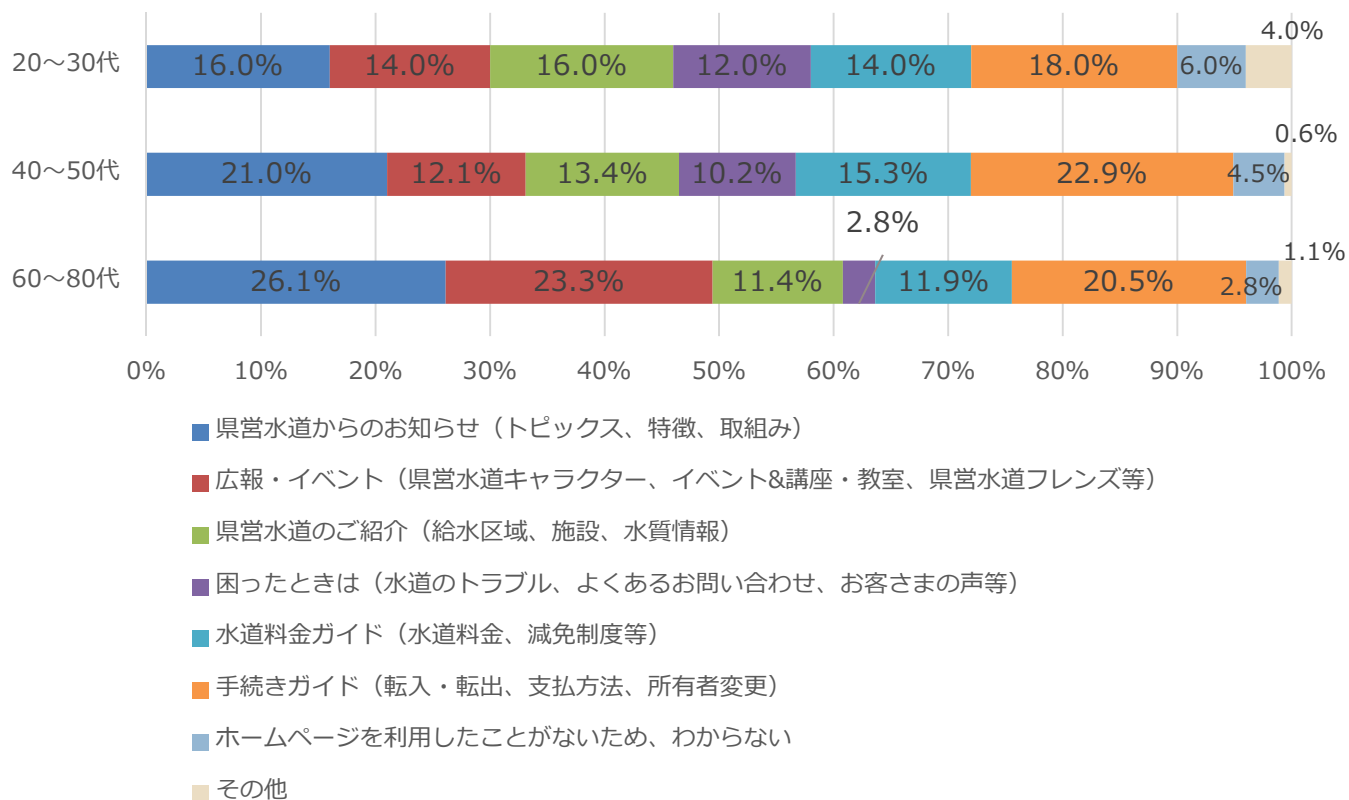


7 県営水道ホームページで特に関心が高いページ、充実してほしいページ（複数回答可）

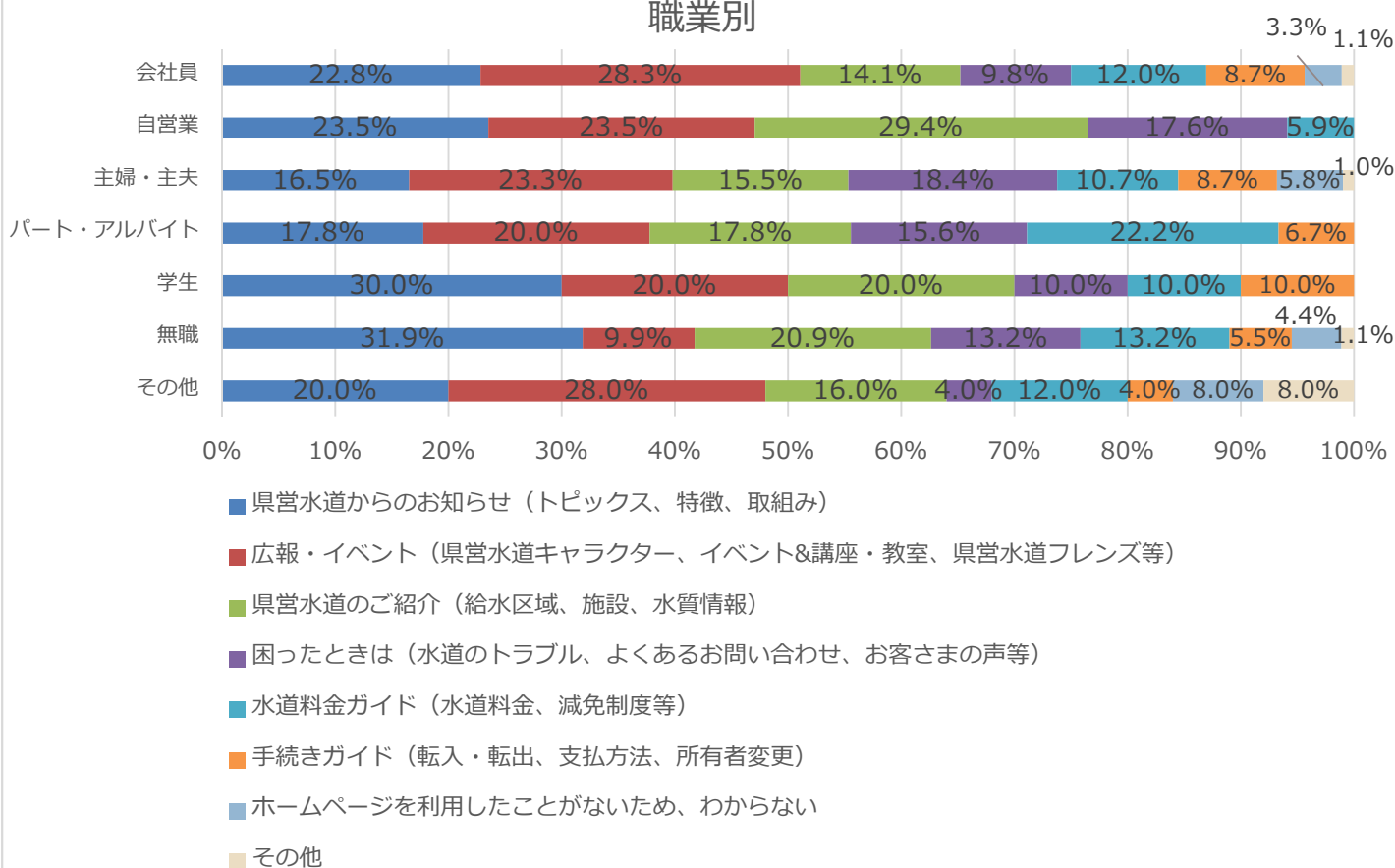
「県営水道からのお知らせ」と回答した人は最も多い 51.2%、続いて「広報・イベント」が 47.6%、「県営水道のご紹介」の 39.4%と続いた。



## 年代別



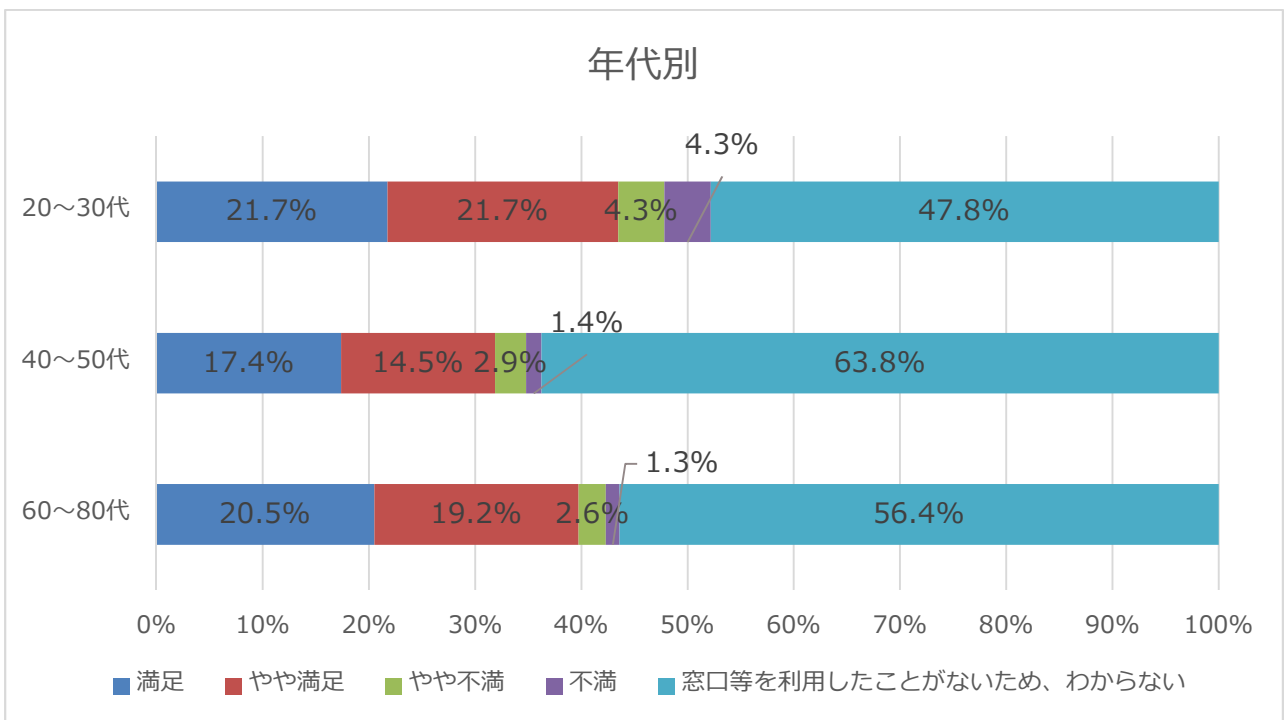
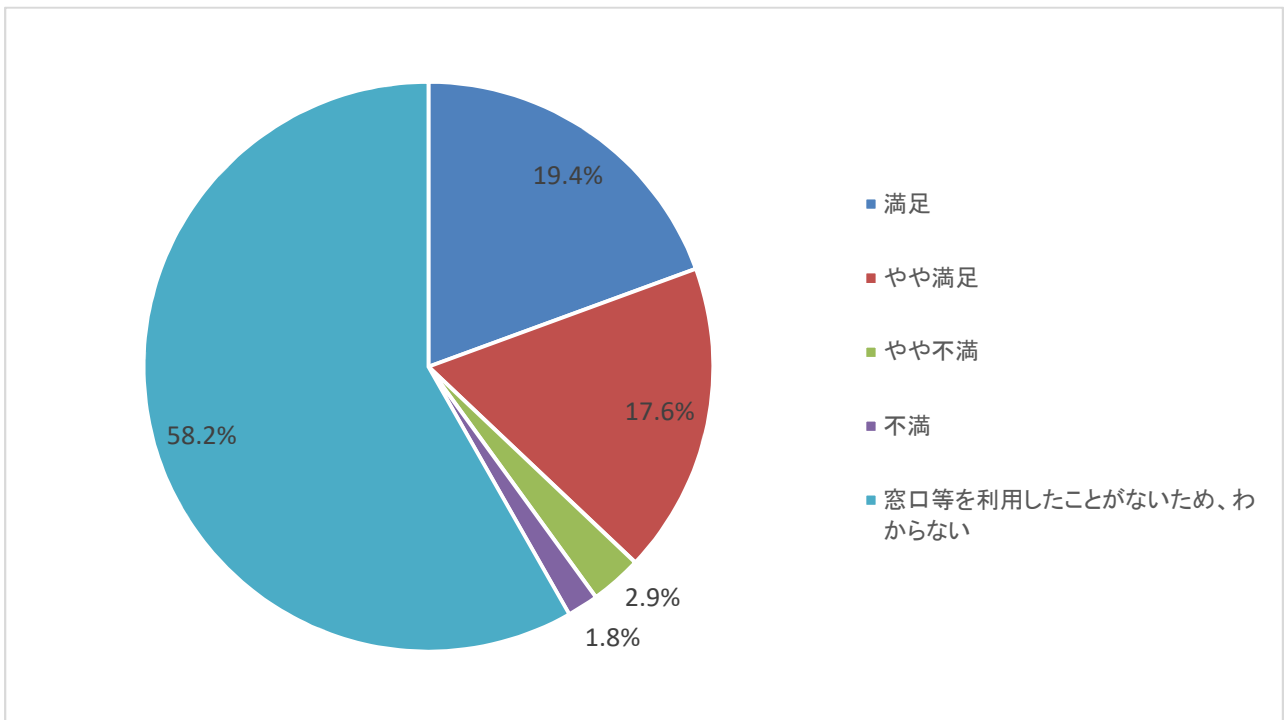
## 職業別

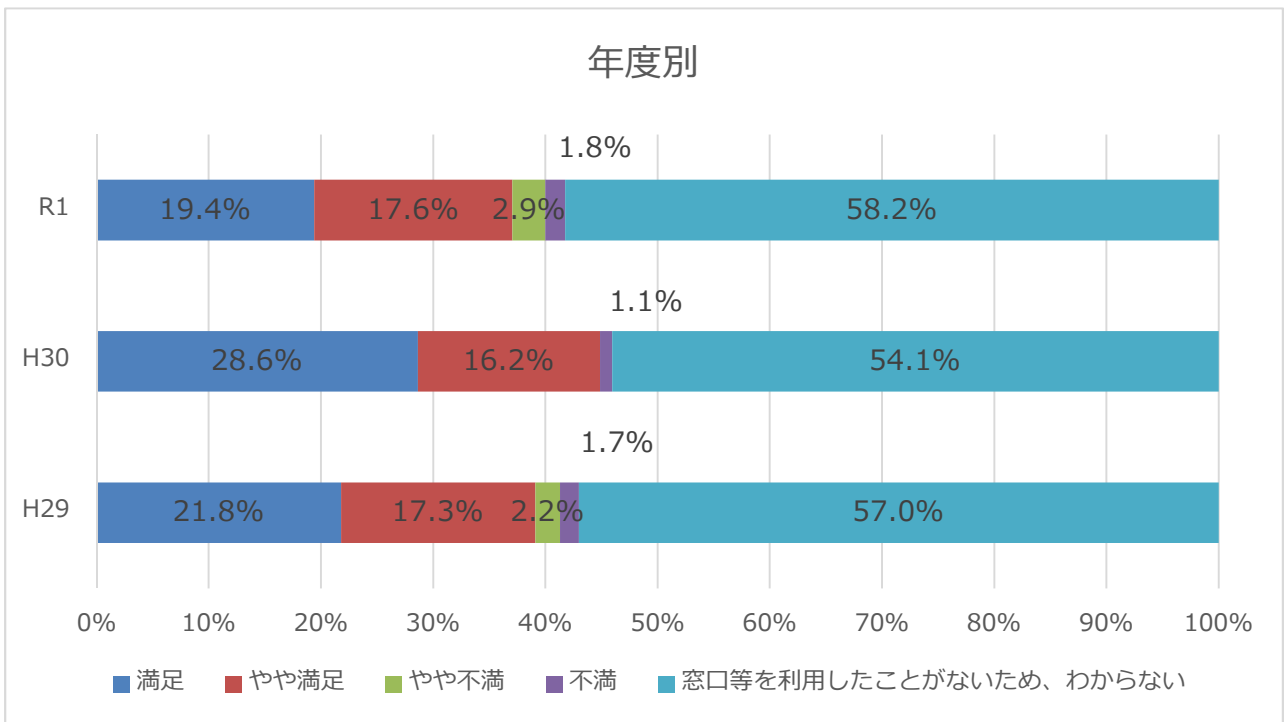
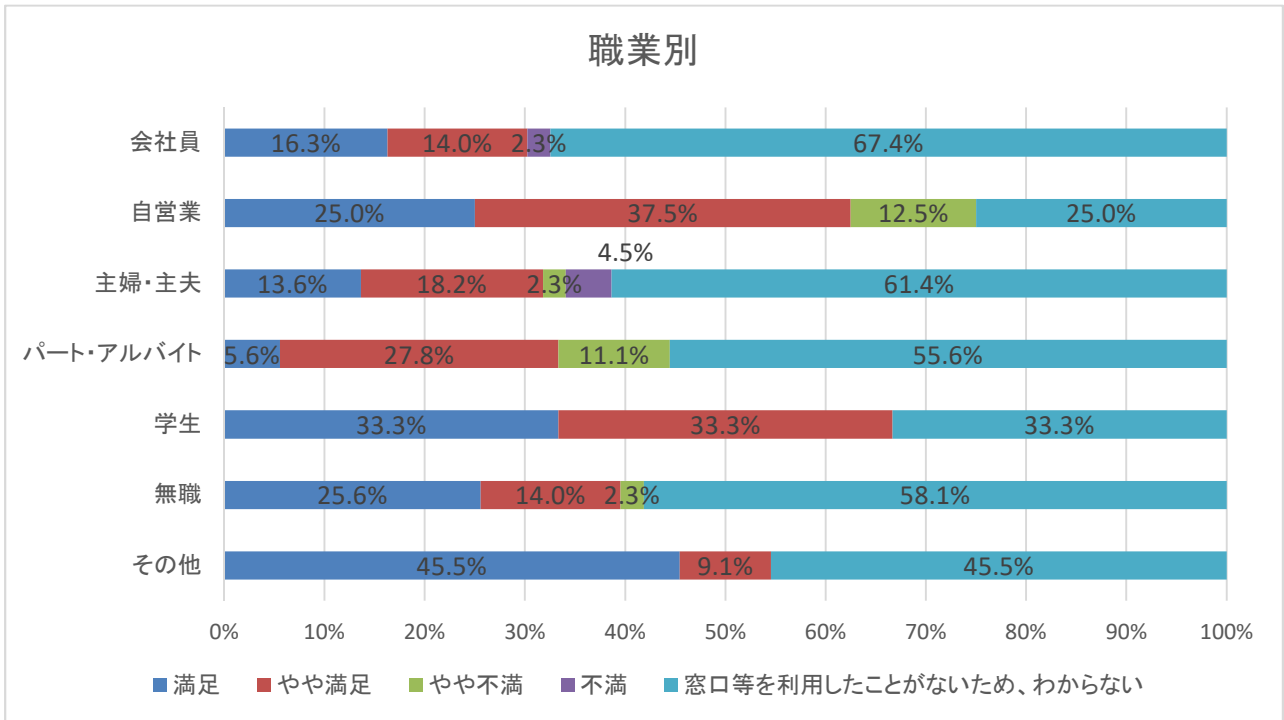


## 8 職員のお客さま対応に対する満足度

「満足」と回答した人は 19.4%、「やや満足」と回答した人は 17.6%となり、「やや不満」は 2.9%、「不満」は 1.8%となった。

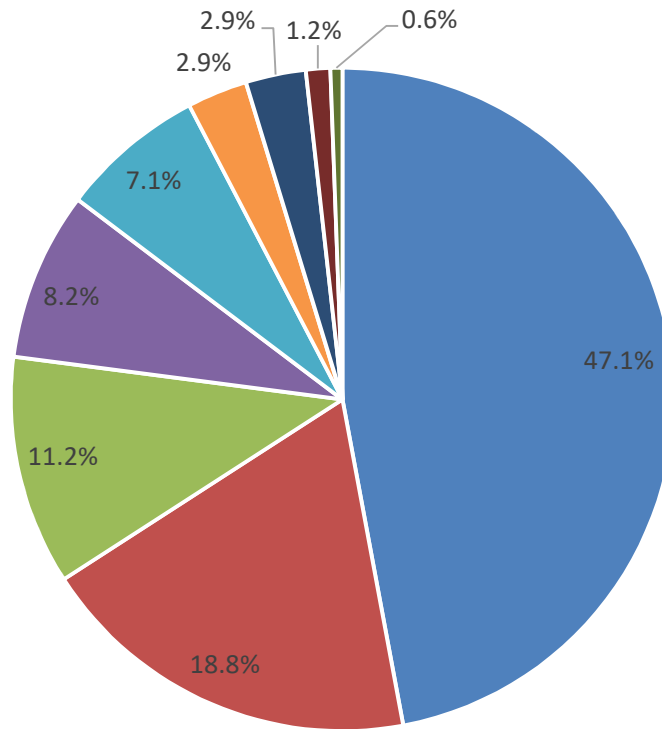
なお、半数以上は「窓口等を利用したことがないため、わからない」と回答している。





## 9 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47.1%と最も高く、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18.8%、「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」と回答した人が11.2%となった。

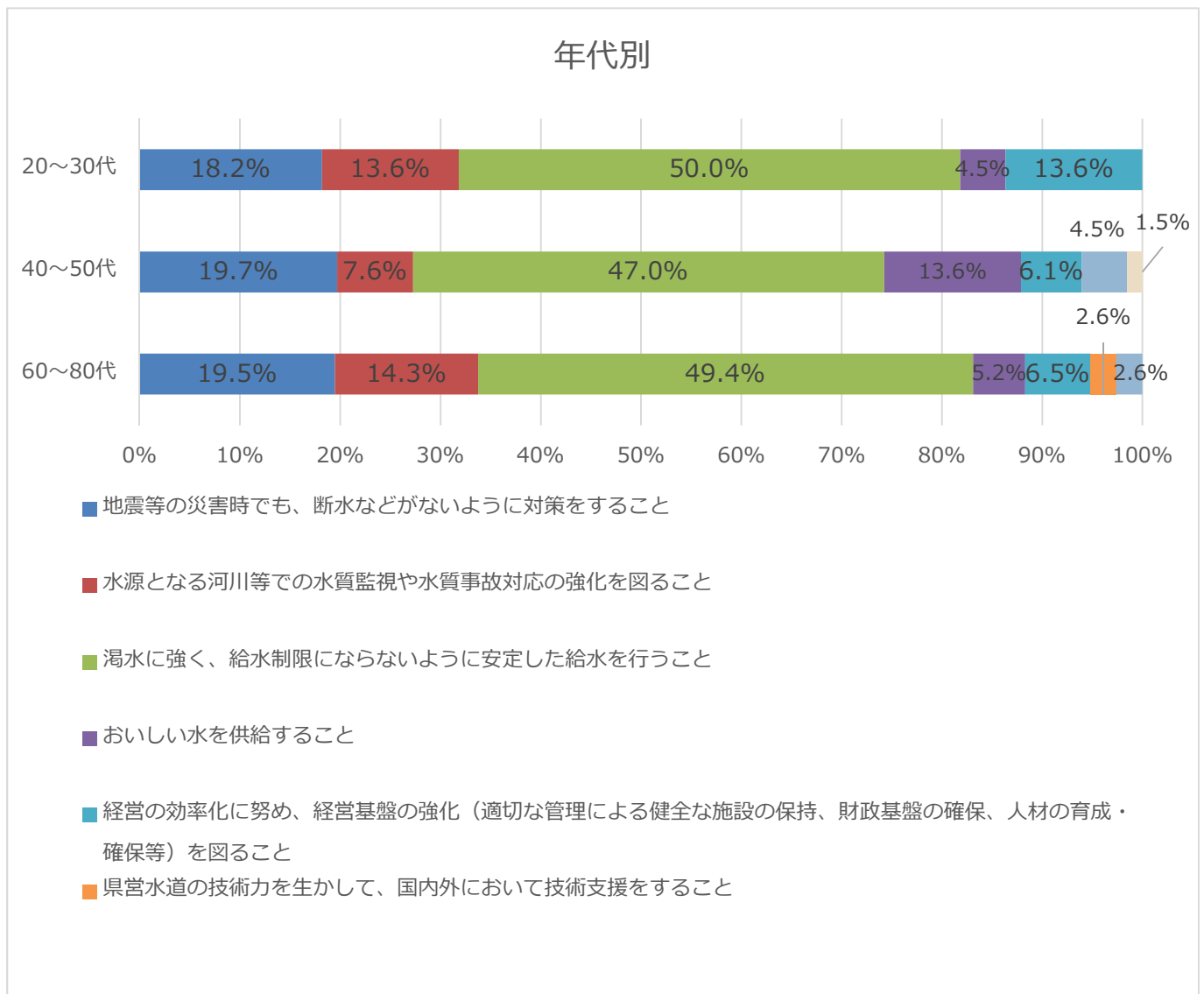


- 地震等の災害時でも、断水などがないように対策をすること
- 水源となる河川等での水質監視や水質事故対応の強化を図ること
- 渇水に強く、給水制限にならないように安定した給水を行うこと
- おいしい水を供給すること
- 経営の効率化に努め、経営基盤の強化(適切な管理による健全な施設の保持、財政基盤の確保、人材の育成・確保等)を図ること
- 県営水道の技術力を生かして、国内外において技術支援をすること
- その他
- お客さまが知りたい情報を提供し、お客さまの意見を広く取り入れる広報や広聴を充実させること
- 特になし

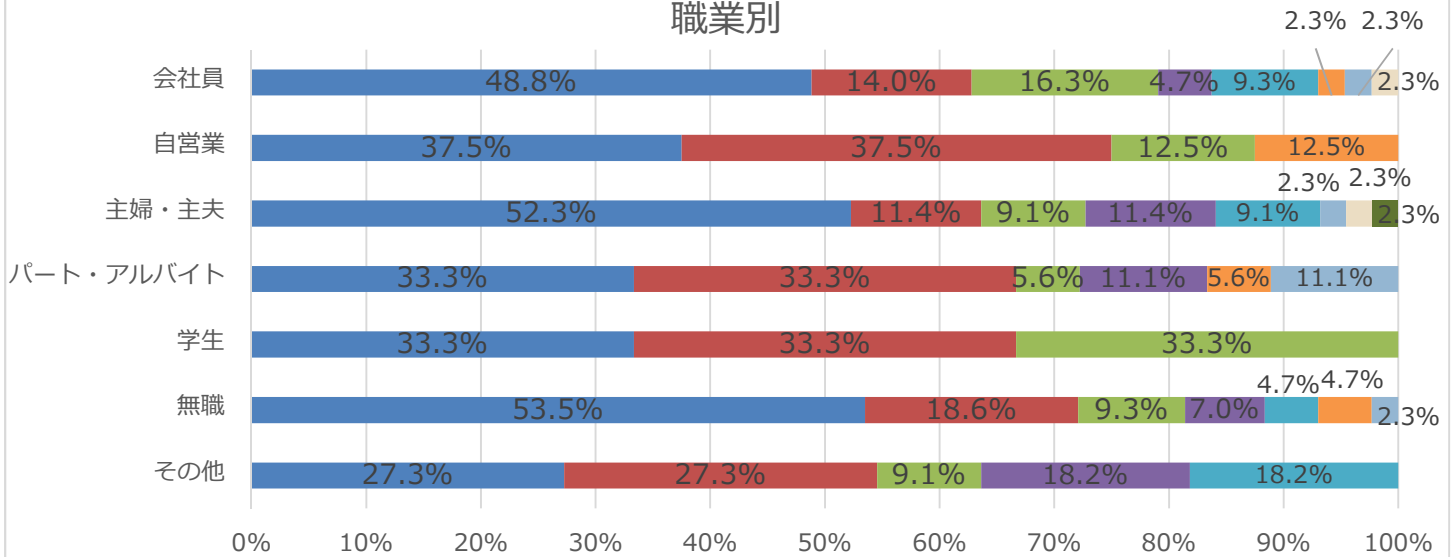
## ※「その他」のご意見

- ・ 私達の命の源の水道事業を決してビジネスに使用しない事。水道管の老朽化を防ぐための値上げは仕方ないが、水は国民の物。外資や企業に入られたら大変な事になる。水質は落ち、値上げなど自由にされてしまうから防がなければならない。
- ・ 古い水道管を順次交換
- ・ 老朽化による水道管破損により公衆災害の発生、断水が心配なので水道管のメンテナンスに力をいれてほしい。
- ・ 台風や大雨の際に防波堤が決壊しないような地盤整備。

など



## 職業別



■ 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

■ 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

■ 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

■ おいしい水を供給すること

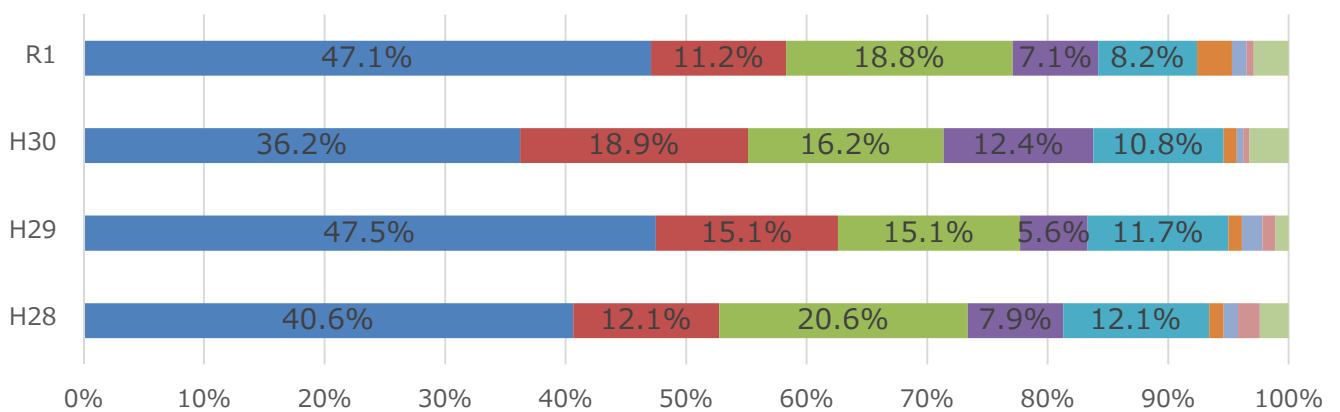
■ 経営の効率化に努め、経営基盤の強化（適切な管理による健全な施設の保持、財政基盤の確保、人材の育成・確保等）を図ること

■ 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

■ その他



## 年度別



■ 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

■ 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

■ 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

■ 経営の効率化に努め、経営基盤の強化（適切な管理による健全な施設の保持、財政基盤の確保、人材の育成・確保等）を図ること

■ おいしい水を供給すること

■ 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

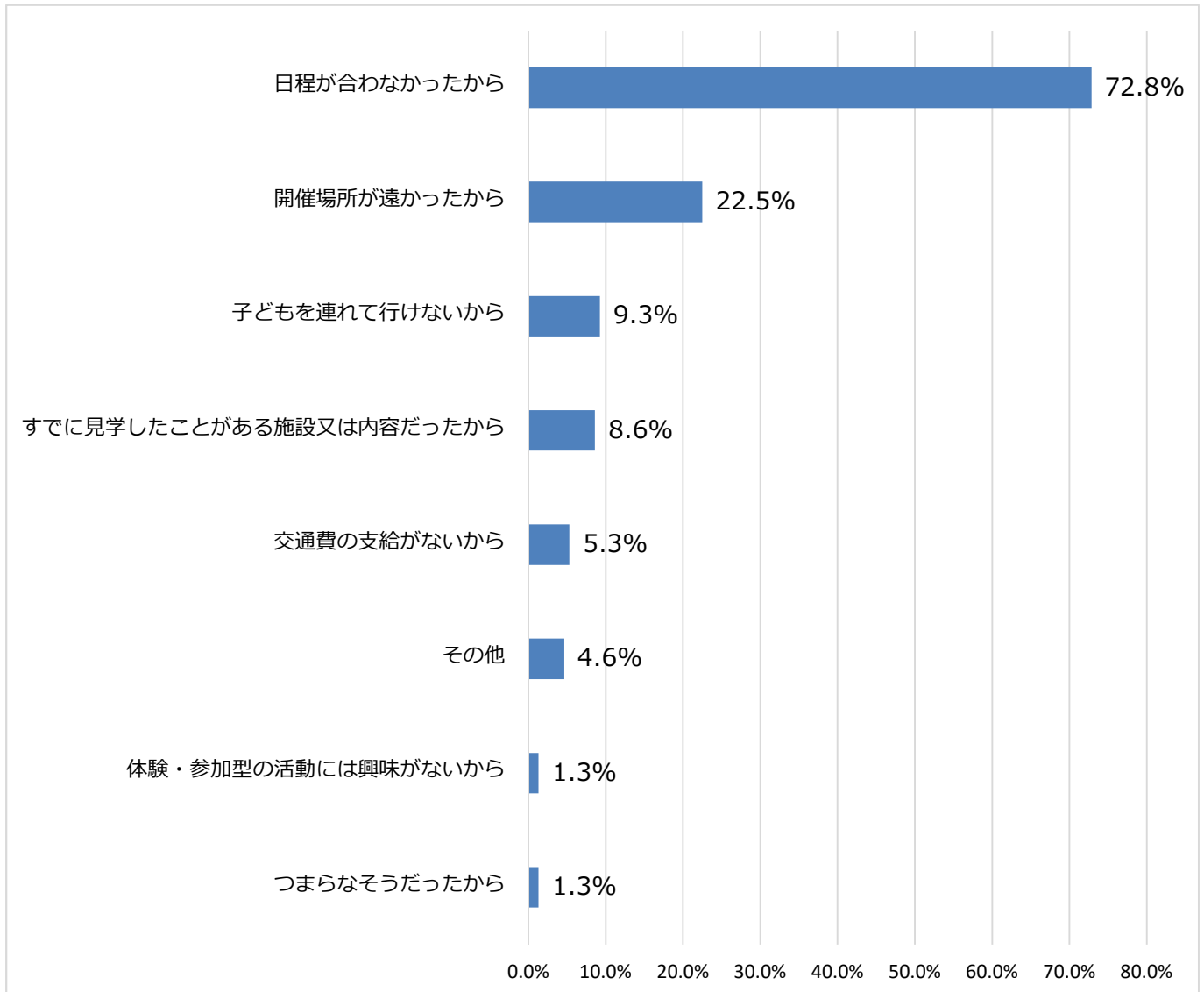
## 10 水道フレンズ交流会：不参加の理由

※回答対象：水道フレンズ交流会に参加しなかった方

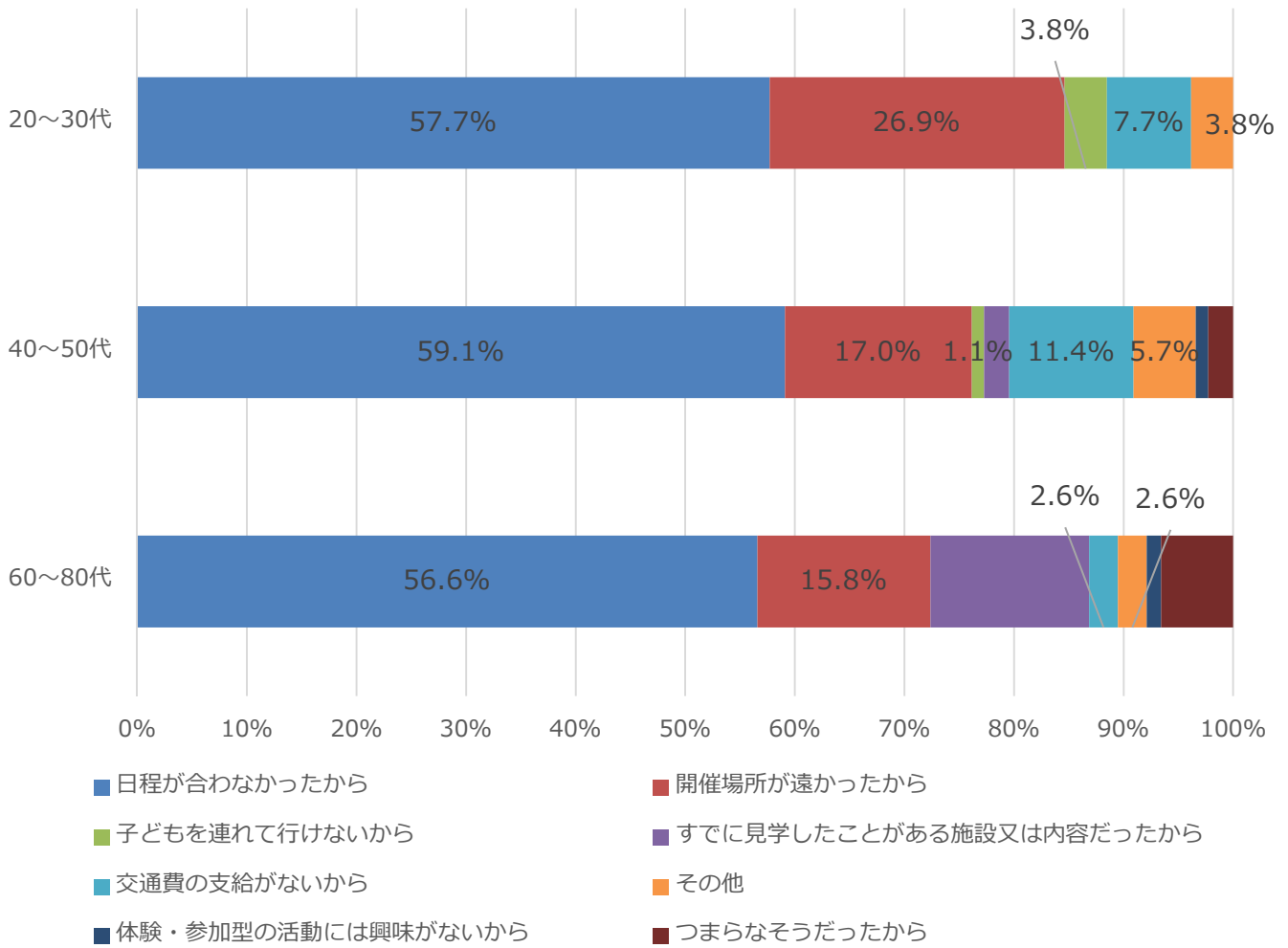
(複数回答可、回答者中交流会不参加者 151 名に対する割合)

「日程が合わなかったから」と回答した人が 72.8%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 22.5%となった。

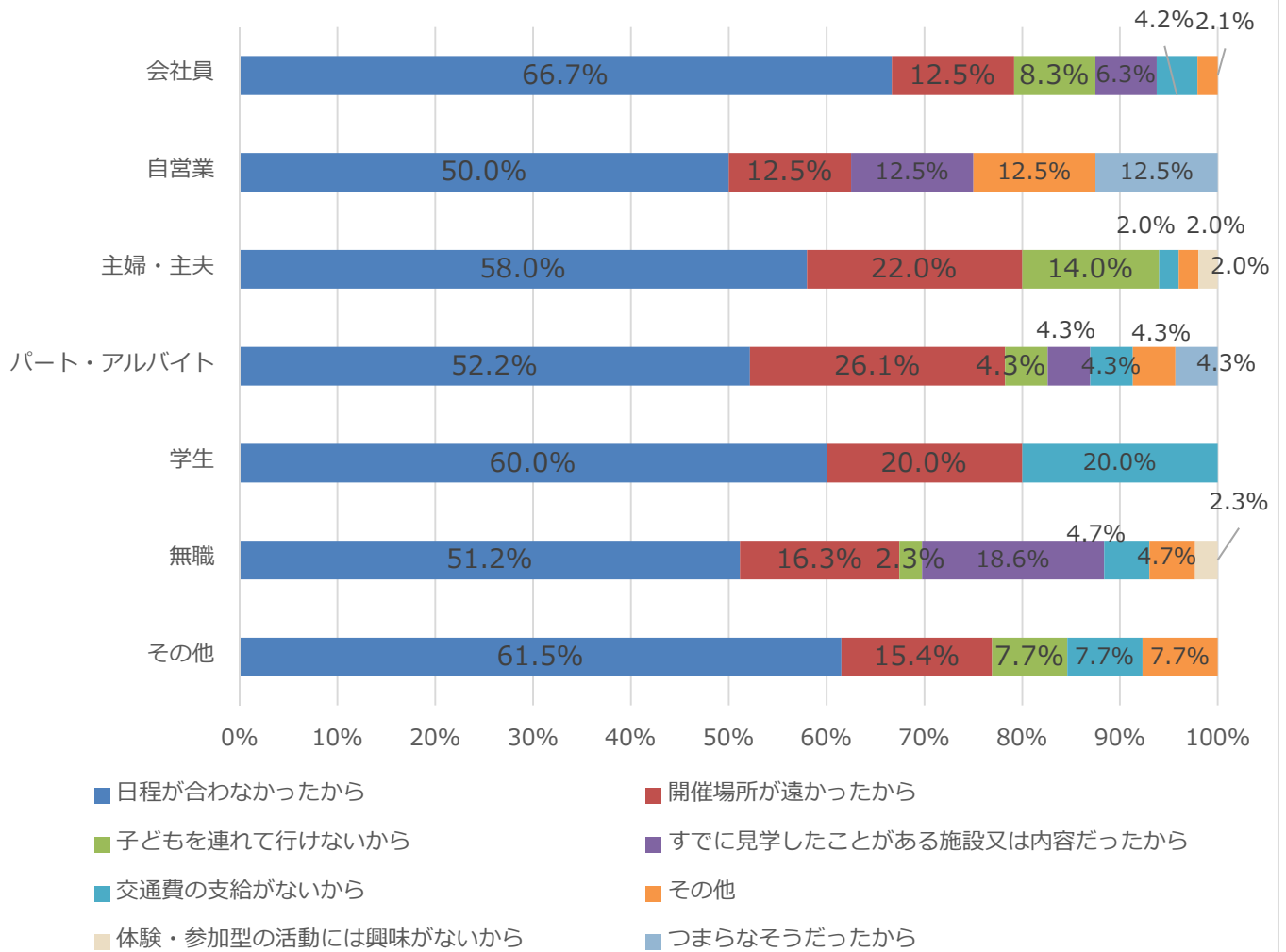
※令和元年度水道フレンズ交流会は土曜日、城山ダムでの開催。



## 年代別

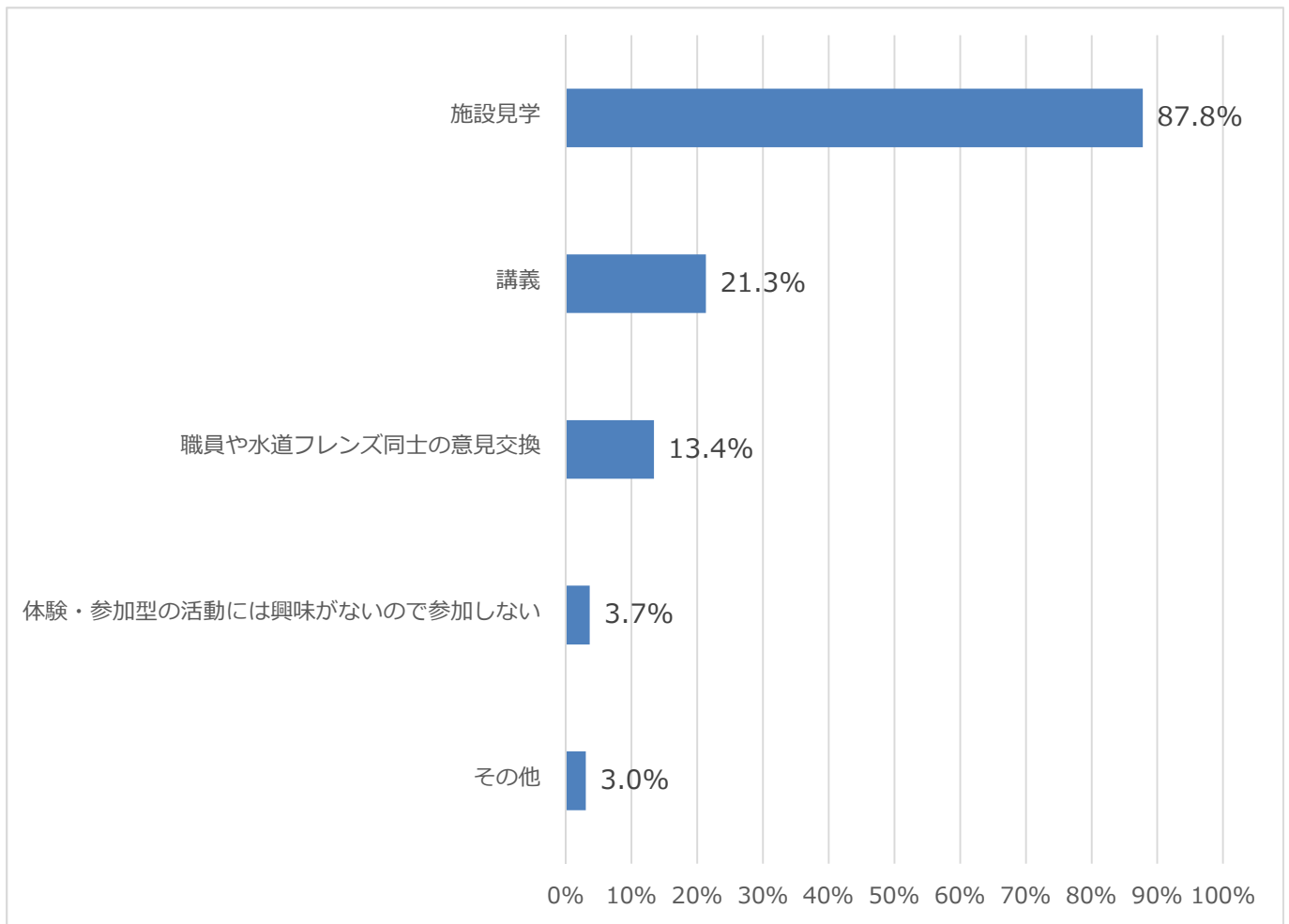


## 職業別



1 1 水道フレンズ交流会：プログラム（どのようなプログラムに参加したいか）  
（複数回答可、回答者 164 名に対する割合）

回答者のうち 87.8%が施設見学に参加したいとしており、講義 21.3%、意見交換 13.4%と続いている。

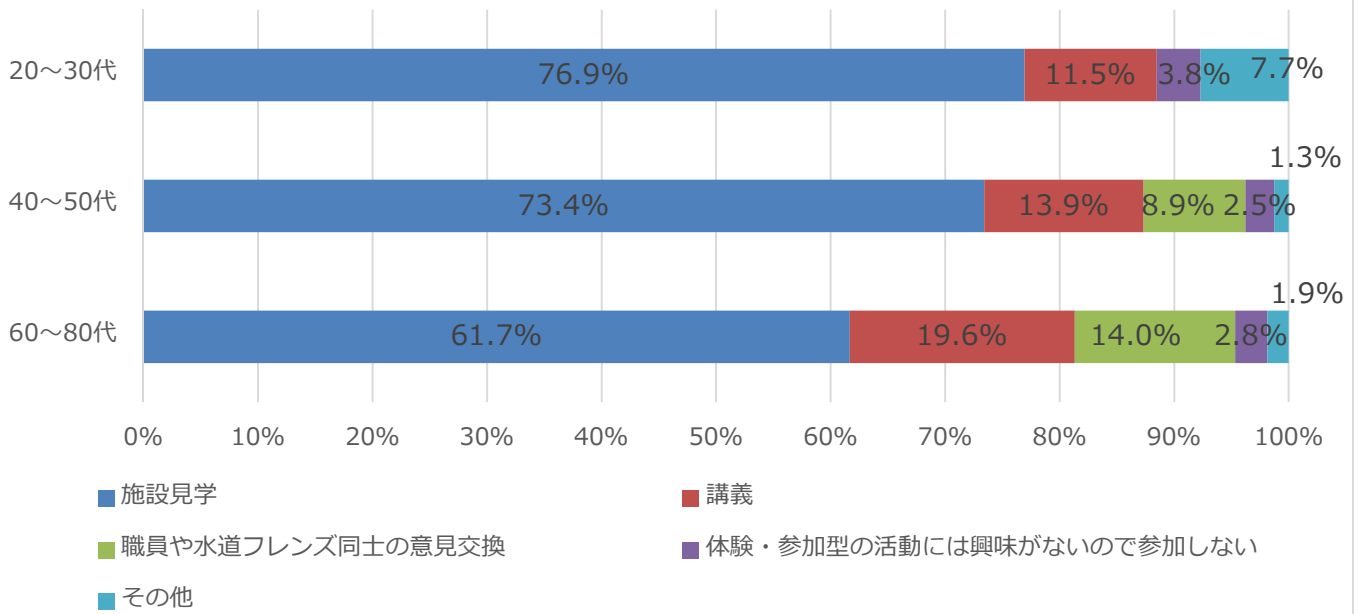


※「その他」のご意見

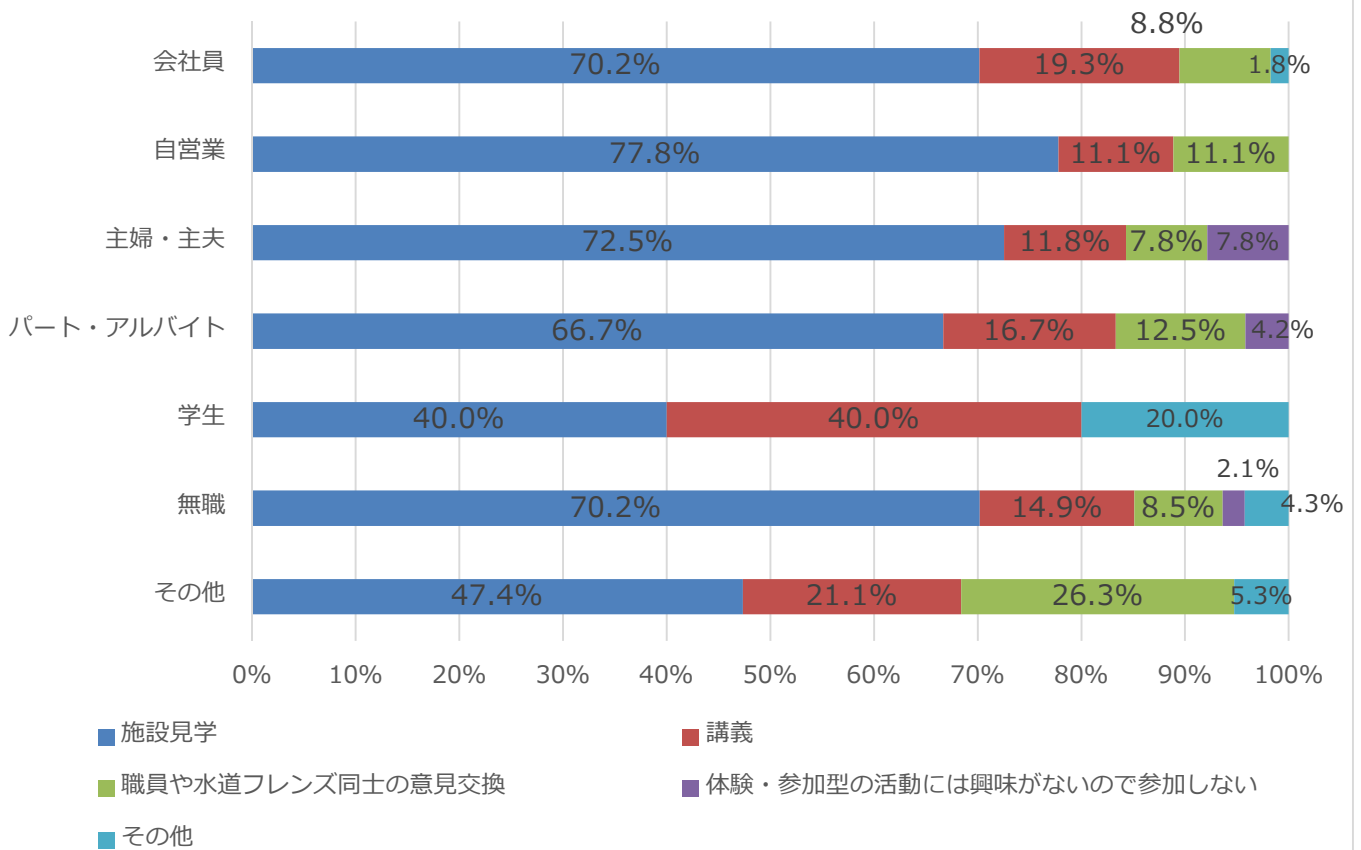
- ・漏水探知機体験をしてみたい。また、家族で参加でき、特に子どもについては、自由研究のテーマになるような内容だと嬉しい。
- ・カッピー交流イベント。
- ・水質監視、水質事故対応、濁水・給水制限対策、地震災害時の断水対策等の現状と改善計画の推進状況についての説明会。
- ・民間企業の参入が話題になっているので、国内外の現状を理解するための研修会を開催してほしい。

など

### 年代別



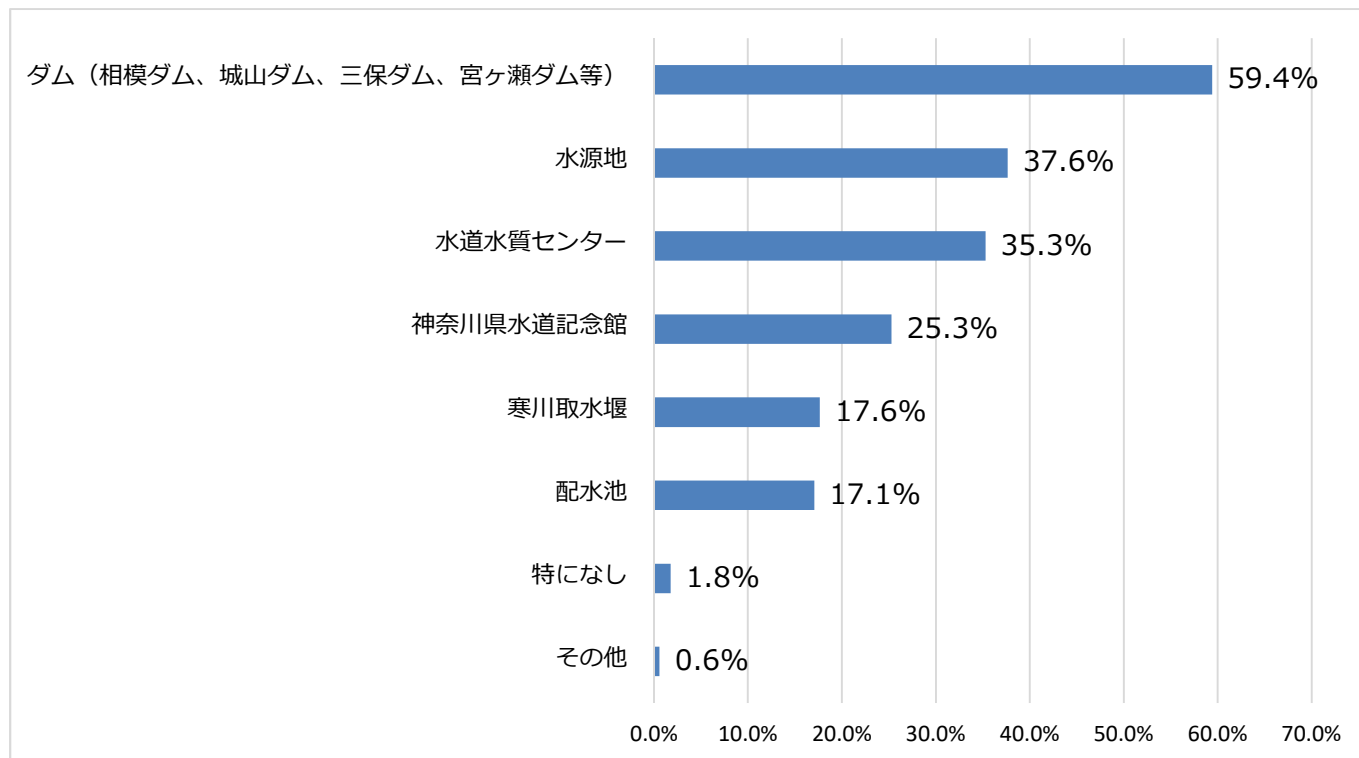
### 職業別



## 1.2 水道フレンズ交流会：見学場所（見学してみたいと思う施設）

（複数回答可、質問8で「施設見学」と回答した154名に対する割合）

見学してみたいと思う施設として「ダム」と回答した人が59.4%で最も多かった。



### ※「その他」のご意見

- ・水源林。
- ・近隣の自治体の水道施設。

など

### 1 3 水道フレンズ交流会：講義のテーマ（聴きたい講義のテーマ）

※回答対象：質問 11 で「講義」とお答えの方（自由記載）

※1 人の回答者が複数の内容について記述している場合は分割して分類しています。

※同じ趣旨の意見は、代表的なものを記載しています。

#### ○県営水道

- ・当県の現状。
- ・今後の県営水道事業のあり方（国の方針との整合性）。
- ・県営水道の歴史と過去の災害時の対策、及び将来への展望等について。
- ・水道事業に関して他県との比較。

#### ○水道料金・経営

- ・今後の料金など。
- ・水道料金のしくみについて。
- ・水道事業のリスク管理。

#### ○災害対策

- ・県営水道の安定供給（災害対策、渇水対策等）。
- ・県営水道の災害対策や現状について。
- ・浄水場、ダム、管路設備に関する災害対策。
- ・地震、台風、豪雨などの自然災害についての万全なる対策。

#### ○施設

- ・ダムの貯水量は減るのか。
- ・最近大雨が多発しているので、放流の基本的な考え。
- ・水道管の寿命年数、交換時期、作業等。
- ・施設・水道管の老朽化。

#### ○水質

- ・水質保全対策。
- ・県営水道の水質監理の取り組みと現状の課題について。
- ・水質の検査について。
- ・水道水の安全性について。

#### ○国際情勢

- ・世界各国の水道事情。
- ・他国の水道制度の紹介。

#### ○その他

- ・身近なテーマで水に絡めたもの。
- ・水の重要性について。
- ・水道水 vs 市販水の飲みやすさの比較。
- ・安全・安心についての広報活動の周知についての見解など。
- ・水の仕組みや硬水や軟水などの水の性質など水検定試験をする。水道局のイベントを水道フレンズから募集してプレゼン大会する。



#### 1 4 水道フレンズ交流会：意見交換のテーマ（話し合いたいテーマは何か）

※回答対象：質問 11 で「職員や水道フレンズ同士の意見交換」とお答えの方（自由記載）

※1人の回答者が複数の内容について記述している場合は分割・分類しています。

※同じ趣旨の意見は、代表的なものを記載しています。

#### ○県営水道

- ・ 県営水道の経営合理化について。
- ・ 県営水道の広報の在り方について。
- ・ 組織の役割分担とその役割での実績と今後の目標。
- ・ 実際の仕事内容。

#### ○災害対策

- ・ 安定供給するための対策（災害や渇水）。
- ・ 県営水道の災害緊急連絡対策。
- ・ 県営水道の災害対策で実現可能な方法など。
- ・ 災害や地震や防災時の対応について備蓄について。
- ・ 災害時における各県との供給体制はどうなっているのか。
- ・ 災害時のインフラの確保。
- ・ 地震時の対応。
- ・ 地震等の災害で断水になった場合の防災対策について。

#### ○施設整備

- ・ 維持管理について。
- ・ 台風シーズンのダムの清掃について。

#### ○水質

- ・ 水源汚染状況と対策を知りたい。
- ・ 水温と水質。
- ・ 水質の維持ができるのか。

#### ○水道料金

- ・ 水道料金の考え方。
- ・ 今後の水道料金について。
- ・ 水の活用方法とか水道水の価格・料金について。

#### ○その他

- ・ カッピー君のプロモーション。
- ・ 浄水器を使う際の注意点など。
- ・ 身近な困ったことなど。
- ・ 日常の節水法について。
- ・ 苦労していること、水道事業への思いなどを共有できると良いと思います。・ 節水方法や節水方法を広めるための方法など。

### 1 5 水道フレンズ交流会：開催曜日・時間帯

※回答者数 146 人 複数回答 自由記載

※1人の回答者が複数の内容について記述している場合は分割・分類しています。

土日祝日、なかでも土曜日の実施を希望する意見が若干多く、また、半日の日程だと参加しやすいという意見が多かった。

#### ○ 開催曜日（多い順）

- ・土曜日 64 人 (43.8%)
- ・日曜日 39 人 (26.7%)
- ・平日※ 31 人 (21.2%)
- ・いつでもよい 10 人 (6.8%)
- ・祝日 9 人 (6.2%)

※（具体的に(例：「火曜日」と「木曜日」等)記載されていたものは平日に含めました。)

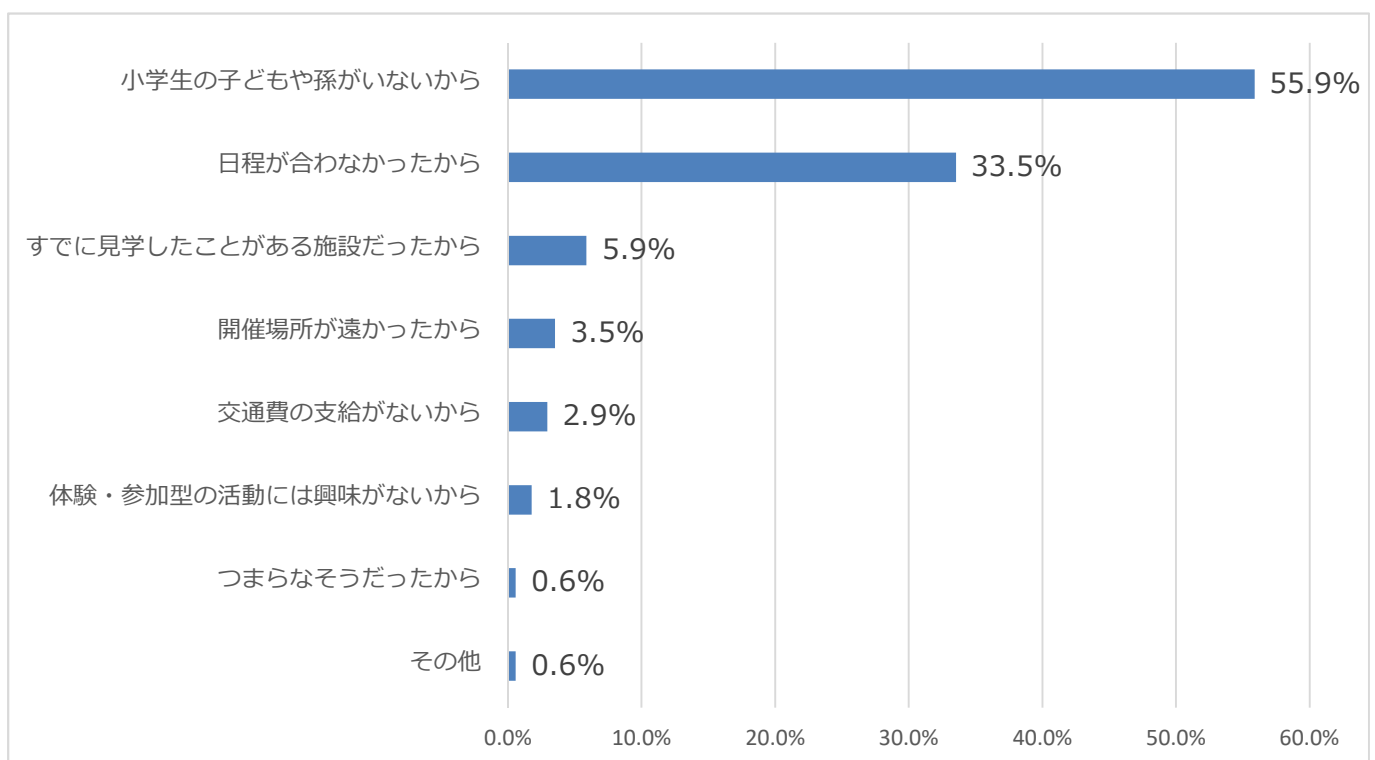
#### ○ 時間帯（多い順）

- ・午前 39 人 (26.7%)
- ・午後 29 人 (19.9%)
- ・一日 11 人 (7.5%)

### 1 6 「親子 de 水道フレンズ」不参加の理由

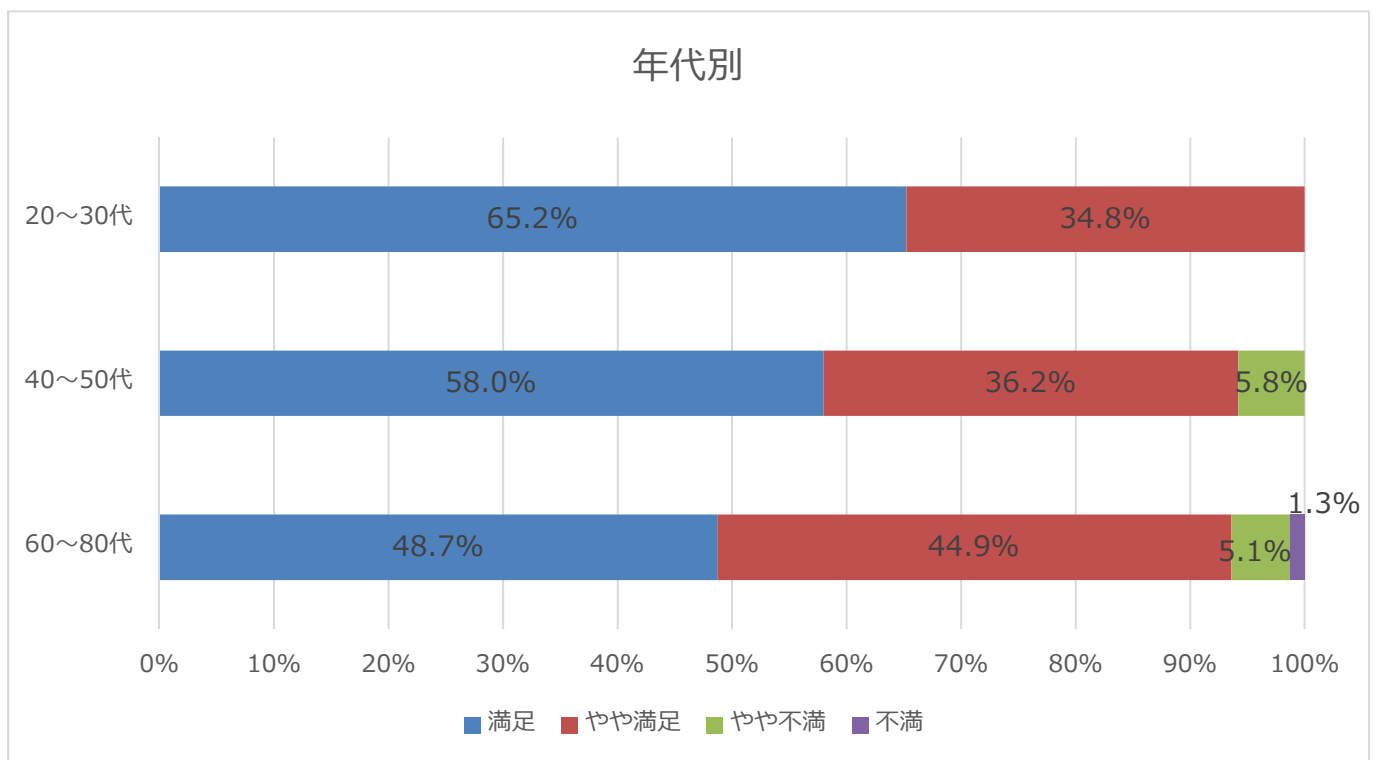
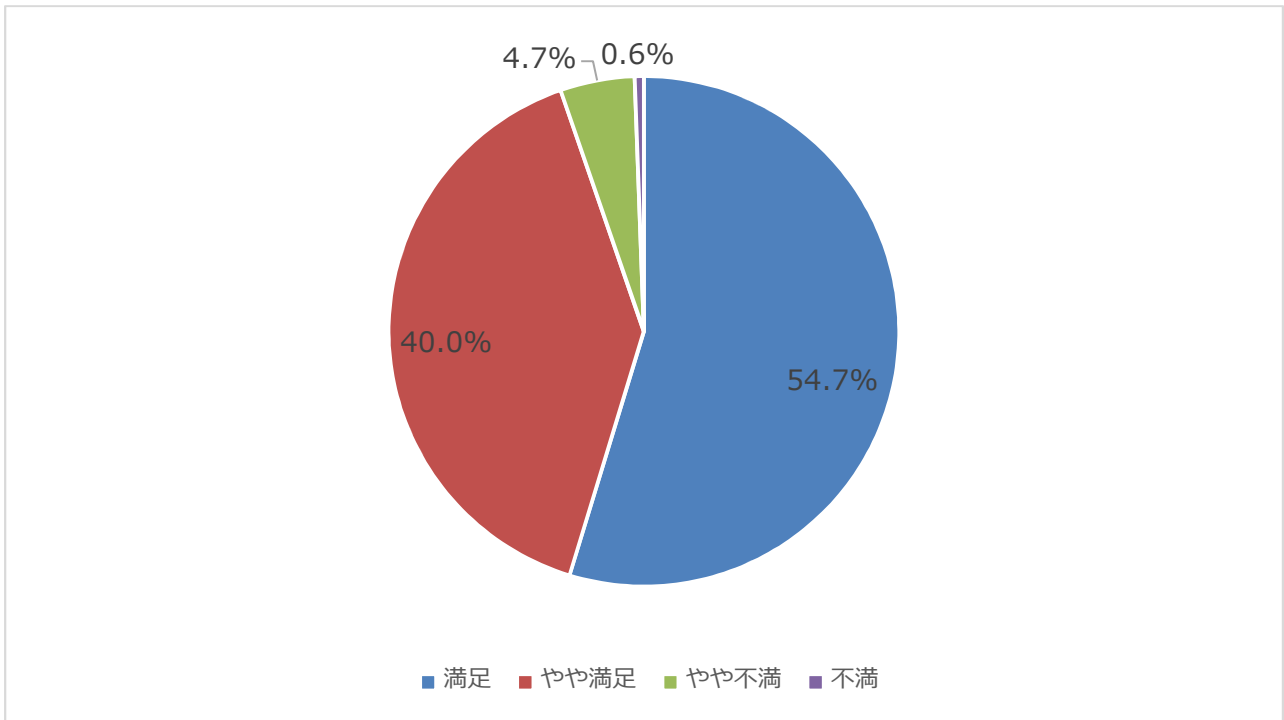
※複数回答可、回答対象者 157 名に対する割合

「小学生の子どもや孫がないから」と回答した人が 55.9%と最も多く、次に「日程が合わなかったから」と回答した人が 33.5%となった。

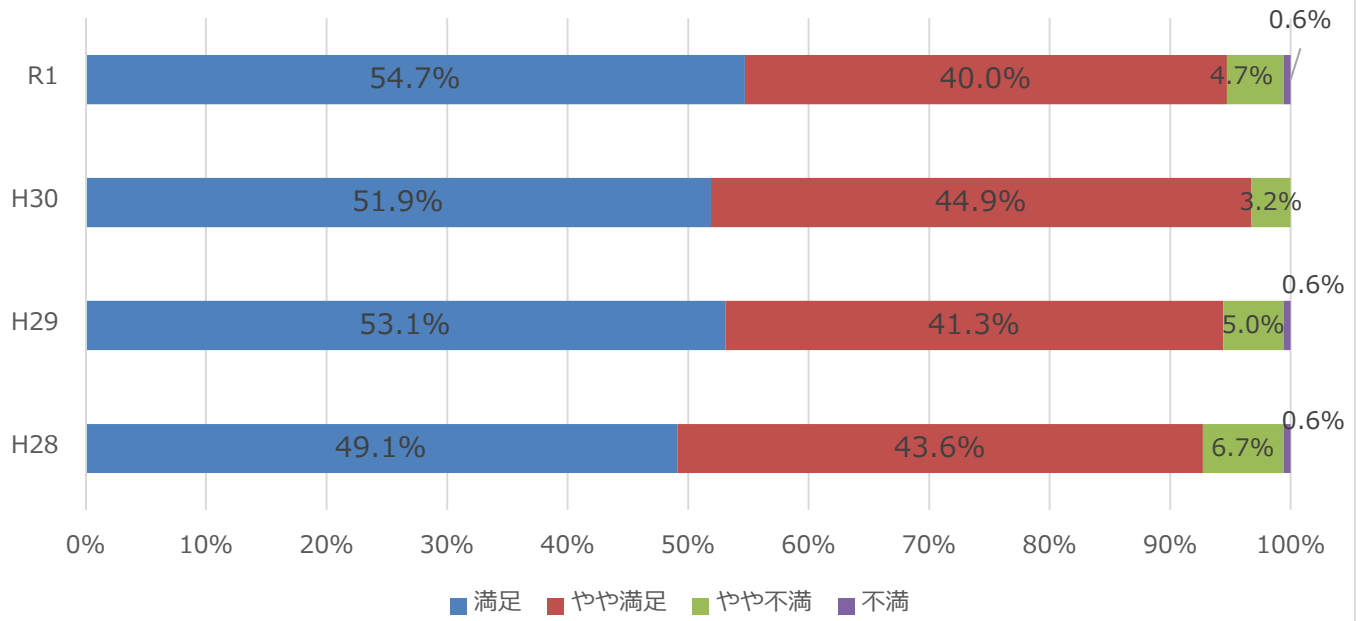


## 1.7 水道フレンズアンケート調査：満足度

「満足」と回答した人は 54.7%と最も多く、「やや満足」と回答した人は 40.0%、「やや不満」と回答した人は 4.7%、「不満」と回答した人は 0.6%となった。

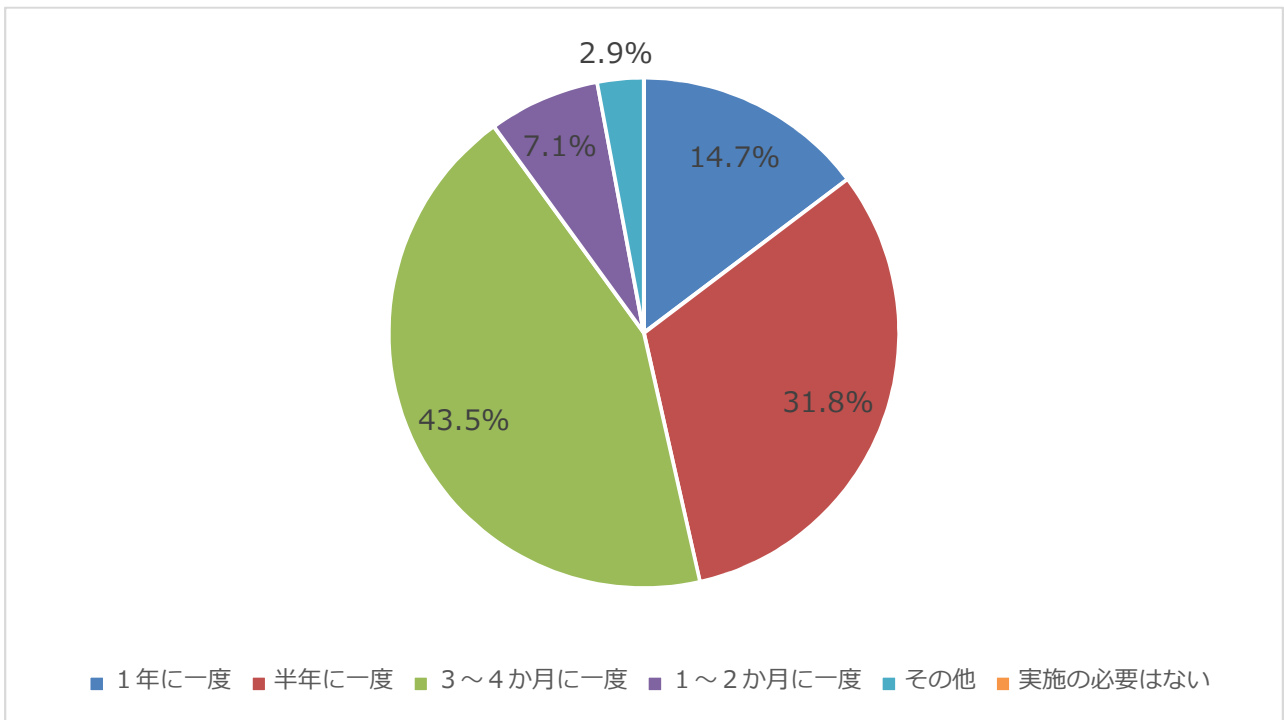


### 年度別



## 18 水道フレンズアンケート調査：実施頻度について

「3～4か月に一度」と回答した人は43.5%と最も高く、続いて「半年に一度」が31.8%、「1年に一度」が14.7%、「1～2か月に一度」が7.1%、「その他」が2.9%となり、「実施の必要はない」と回答した人はいなかった。



## 1 9 水道フレンズアンケート調査：希望するテーマ

※1人の回答者が複数の内容について記述している場合は分割・分類しています。

※同じ趣旨の意見は、代表的なものを記載しています。

### ○施設・管路

- ・水道管の耐久性について。
- ・水道管の老朽化、更新について。
- ・水道管の老朽化対策について。
- ・大雨時のダムについて。
- ・老朽化した水道管取り換え作業進捗状況。

### ○水質

- ・子供たちに水の大切さを理解してもらえるように、水源地の環境問題、水質問題など。
- ・水質・安全性等の意識調査、プラス使用量についても。
- ・水質や水道料金について。
- ・県営水道の水質監理の取り組みと現状の課題について

### ○各家庭の水道

- ・みなさんが実践している節約方法。
- ・1年の使用水道量。
- ・家庭における節水法
- ・各家庭水の備蓄をどの位しているのか。水を取りに行く時のバケツ等の入れ物を常備しているのか。
- ・浄水器やウォーターサーバーを使っているか。うちは直接水道水を飲んでいるのでどれくらいの割合でいるか知りたい。
- ・浄水器を使用する際に注意していること。
- ・水道利用についての意見。
- ・節水について
- ・節水対策。
- ・美味しい水とは何？あなたのこだわりは？特集。

### ○水道料金

- ・水道料金の適正価格についてのアンケート（他の地域を例に挙げて）。
- ・水道料金全般について。

### ○災害対策

- ・災害における緊急連絡先。
- ・災害時の対応方法など。
- ・台風、豪雨時の対応など。
- ・防災対応について。

### ○水道水の味

- ・「あなたの家の蛇口から出る水の味はどんなふうですか？」という感じの質問に記述式で回答。
- ・飲み水としてのユーザ評価。
- ・水道水のおいしさについて。

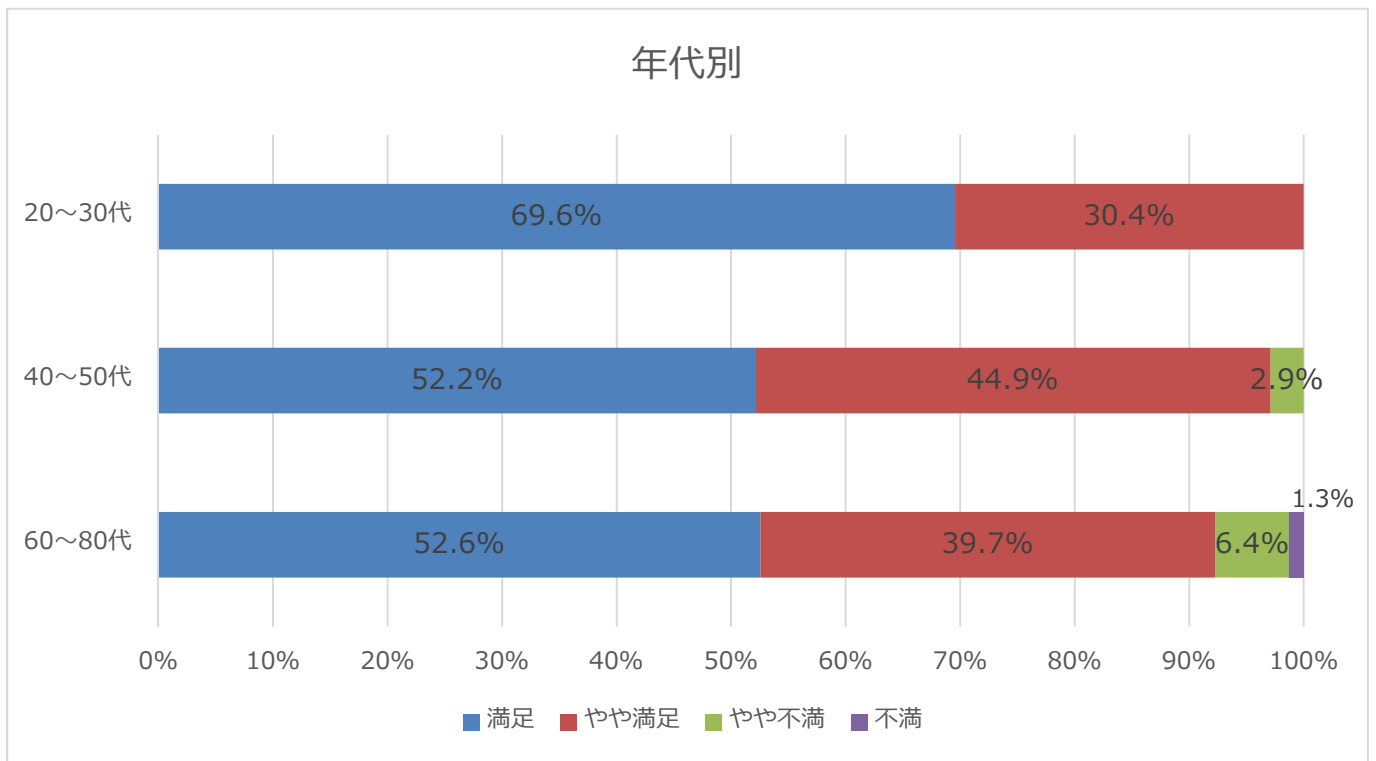
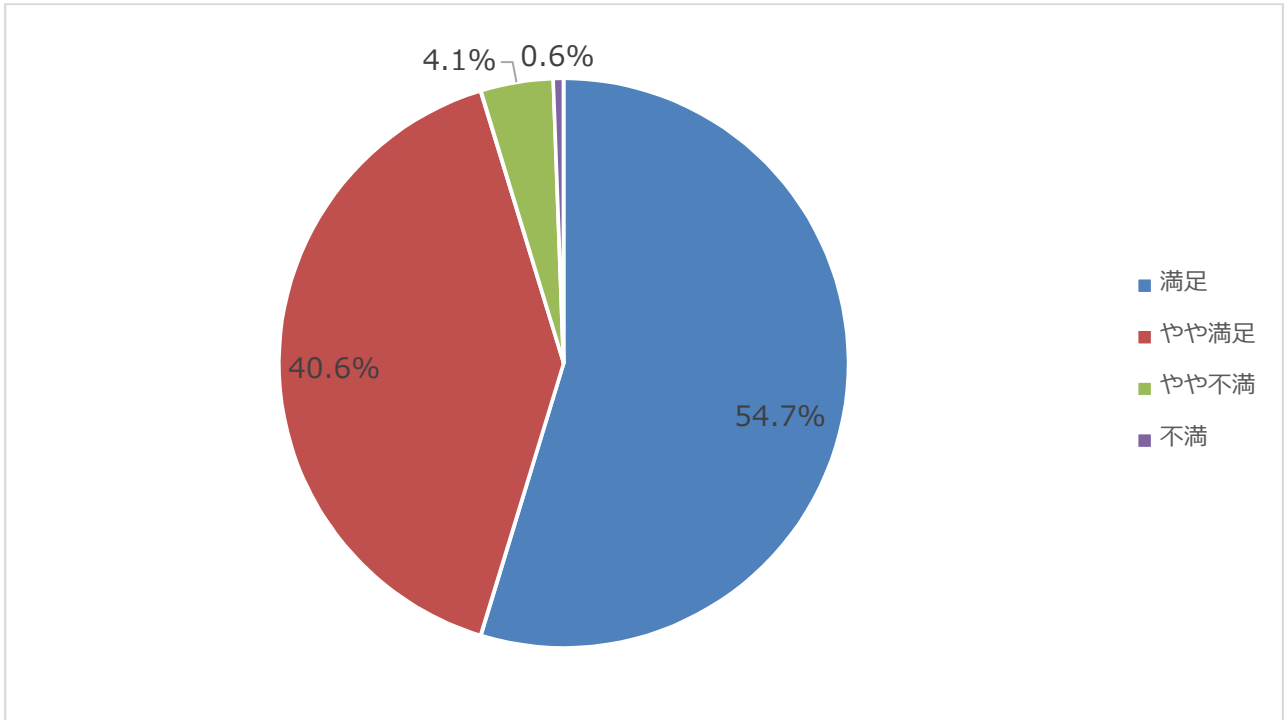
- ・美味しい水とは。

## ○その他

- ・カッピーについて。
- ・居住地の水はどこからきているのか。
- ・身近な話題で。
- ・水の有効利用について。
- ・水源地の保全、システムの「民営化」について。
- ・他県との違いについて。
- ・職員の仕事と人の紹介。

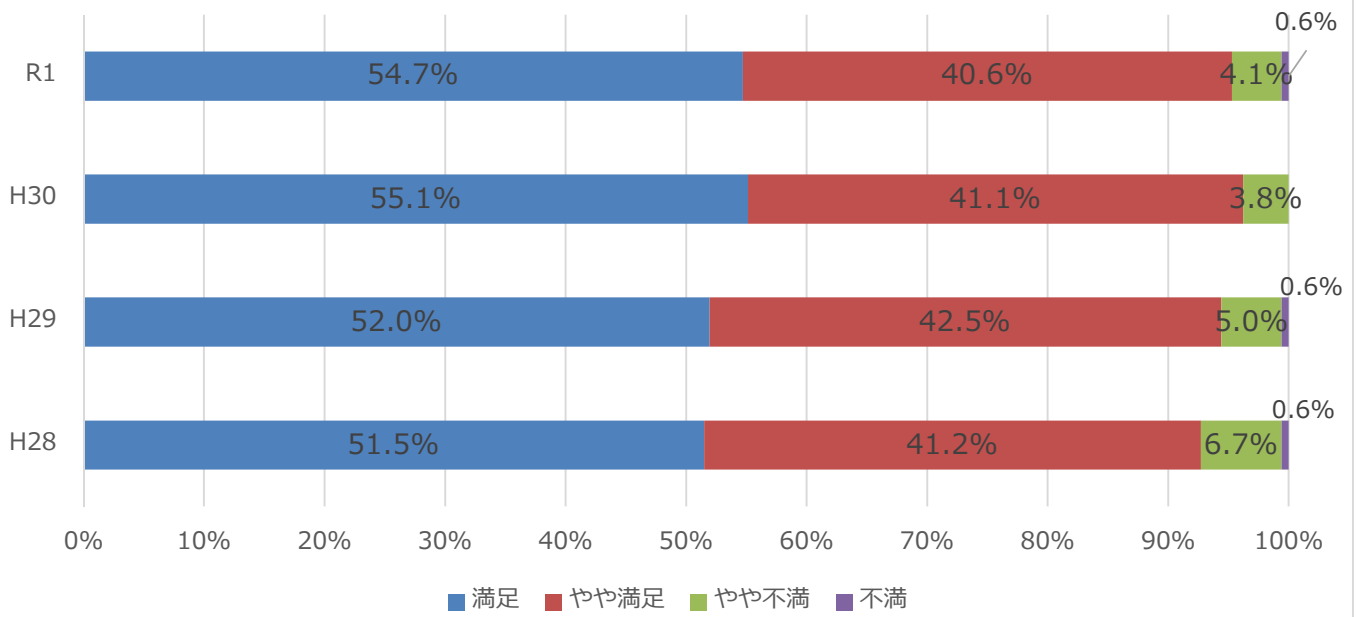
## 20 水道フレンズメール配信に対する満足度

「満足」と回答した人は 54.7%と最も多く、続いて「やや満足」が 40.6%、「やや不満」が 4.1%、「不満」が 0.6%となった。





# 年度別



- 2 1 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

- ・見学会で三保ダムか水源林の観察のイベントをやってはどうかと考えます。
- ・交流会での質疑応答で、的確な資料の提供と答えを明確にして欲しい。
- ・施設見学を増やして欲しい。
- ・施設見学会と交流会は年に2～3回程度実施してほしい。
- ・視察後の意見交換会では、ワークショップ形式のほうが、参加された方々が意見を出しやすいと思います。
- ・浄水場の開放イベントをやってほしい
- ・水道記念公園に行くツアーがあるとよい
- ・ダム見学会は横浜集合でバス→現地だといいなあとと思います。

### ○アンケート調査について

- ・内容が解りやすくして良いと思うから水道フレンズのアンケートはできれば月に一回ほど行って欲しい
- ・今回の「力を入れるべきだと思う事業」の質問など、いくつか選びたい項目がある場合も、1つしか選べない仕様になっているので、選択肢を自由に押せるようなアンケート方法にして欲しいと感じました。
- ・どのような意見があったか等統計的な資料を提供
- ・アンケートの回数をもっと増やして、各々の精度を上げてお良いのではないかと思います。
- ・このアンケートの制限時間に引っかかってしまった。きちんとお答えし推敲したいので、大変かもしれませんがもう少し考える時間を確保していただきたいです。

### ○水道フレンズの活動全般について

- ・子どもが大きくなってきたので親子で勉強になりました。ありがとうございました。
- ・水道に関心を持つようになった
- ・水道に対する意識が深くなり、楽しみにしています。

### ○水道水の水質等について

- ・マンションの敷地内埋設本管の更新と給水システムの変更（直結増厚給水）を行いました。「水が美味しくなった」との反響が寄せられ、県水のお水は結構美味しいのだと納得しました。
- ・浄化水を供給することは勿論だが、浄化せずに飲める水づくりをして欲しい。山梨県からの汚水混入防止・ダムでの浄化・鶯害の排除等々の取り組みと効果。

### ○広報活動について

- ・「さがみの水」などに、水道フレンズのことをもっと載せて下さい。水道フレンズの存在は一般にほとんど知られていません。
- ・カッピーがかわいいのもっと広報活動するとういと思います
- ・水源手形のPRをもっとしたほうが良い

### ○その他

- ・ライフラインが、老朽化している現状に、どの程度の老朽化か、また今後の対策をどう

しているかを、詳しく、教えてほしい。

- 昨秋は台風による水害が県下でも多々発生しています。水問題といえばこれまで、水質問題が取り沙汰されてきましたが、今後は流域の安全問題にも注意が必要かと思います。
- 水道管の破損修理のための断水予定のニュースが大きく取り上げられました。（結果的には枝管のため断水されなかったとの事）このようなことから、更新状況の実態について説明して欲しいと思います。

その他、たくさんのご意見・ご感想をいただきました。  
アンケート調査にご協力いただき、誠にありがとうございました。

**<資料>令和元年度 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。)

水道フレンズに登録した方を対象とした、県営水道や水道事業全般に関するアンケート調査です。

今後の水道フレンズの活動の参考にさせていただきますので、ご協力をお願いします。

《第3回目は、今年度最後のアンケート調査となります。全3回（前年度からの継続登録者の方は第1回アンケートを除いた全2回）のアンケート調査にご回答いただいた方には、500円分のQUOカードをプレゼントします!》

**〔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】

**〔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】

- ・ 満足
- ・ やや満足
- ・ やや不満
- ・ 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】

- ・ 満足
- ・ やや満足
- ・ やや不満
- ・ 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】

- ・ 満足
- ・ やや満足
- ・ やや不満
- ・ 不満

質問4 水道の1か月使用量8 m<sup>3</sup>まで同料金（定額）としていることについて、どう思いますか。（1

つだけ) 【必須】

※県営水道では、公衆衛生の向上の観点から生活上必要な水使用を促すことを目的として、1か月8 m<sup>3</sup>の基本水量を設定しております。

※8 m<sup>3</sup>の目安：2リットルペットボトル4,000本分

- ・ このままでよい
- ・ 使用量が少なくても料金が同じなのは不公平
- ・ わからない
- ・ その他 ( )

〔満足度：広報活動〕

質問5 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】

- ・ 満足
- ・ やや満足
- ・ やや不満
- ・ 不満

質問6 県営水道のホームページに対する満足度をお選びください。（1つだけ）

【必須】

参考 URL：<https://www.pref.kanagawa.jp/docs/r4a/keieika/main.html>

- ・ 満足
- ・ やや満足
- ・ やや不満
- ・ 不満

質問7 県営水道のホームページで特に関心が高いページ、また充実して欲しいページは何ですか。

(いくつでも) 【必須】

- ・ 県営水道からのお知らせ（トピックス、特徴、取組み）
- ・ 県営水道のご紹介（給水区域、施設、水質情報）
- ・ 水道料金ガイド（水道料金、減免制度等）
- ・ 手続きガイド（転入・転出、支払方法、所有者変更）
- ・ 困ったときは（水道のトラブル、よくあるお問い合わせ、お客さまの声等）
- ・ 広報・イベント（県営水道キャラクター、イベント&講座・教室、県営水道フレンズ等）
- ・ ホームページを利用したことがないため、わからない
- ・ その他 ( )

〔満足度：職員のお客さま対応〕

質問8 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】

- ・ 満足
- ・ やや満足
- ・ やや不満
- ・ 不満

- ・ 窓口等を利用したことがないため、わからない

### 〔今後最も力を入れるべき事業〕

質問9 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】

- ・ 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
- ・ 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
- ・ 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
- ・ おいしい水を供給すること
- ・ 経営の効率化に努め、経営基盤の強化（適切な管理による施設の保持、財政基盤の確保、人材の育成・確保等）を図ること
- ・ 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
- ・ 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
- ・ 特になし
- ・ その他（ ）

### 〔水道フレンズ交流会：不参加の理由〕

質問10 水道フレンズ交流会に参加されなかった方にお聞きします。

今年度11月に城山ダムにて、「水道フレンズ交流会」を開催しましたが、交流会に参加されなかった理由をお選びください。（いくつでも）

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

### 〔水道フレンズ交流会：プログラム〕

質問11 全員にお聞きします。水道フレンズ交流会の次回開催にあたり、どのようなプログラムに参加してみたいと思いますか。（いくつでも）

- ・ 施設見学
- ・ 講義
- ・ 職員や水道フレンズ同士の意見交換
- ・ 体験・参加型の活動には興味がないので参加しない
- ・ その他（ ）

### 〔水道フレンズ交流会：見学場所〕

質問12 質問11で「施設見学」とお答えの方にお聞きします。

水道フレンズ交流会では、これまでに「谷ヶ原浄水場」「寒川浄水場」「宮ヶ瀬ダム」「箱根水源地」「城山ダム」を見学してきました。水道フレンズの活動として見学してみたいと思う施設はありますか。（いくつでも）



