

令和4年度

県営水道フレンズ
第1回アンケート調査の結果

令和6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	水道水のおいしさについて	3
2	県営水道の情報発信	5
3	県営水道の今後の取組	14
4	水道フレンズについて	17

資料	： 令和4年度 県営水道フレンズ第1回アンケート調査票	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) 水道水のおいしさについて
- (2) 県営水道の情報発信
- (3) 県営水道の今後の取組
- (4) 水道フレンズについて

3 調査対象

県営水道フレンズ登録者 424 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5年2月20日（月）～3月5日（日）

6 回答率

回答数 190 件
回答率 44.8%

<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	93
女性	97
計	190

表 2

年代別	人数
10代	0
20代	5
30代	16
40代	40
50代	55
60代	27
70代	38
80代	9
計	190

表 3

地域別	人数
相模原市	60
鎌倉市	13
逗子市	4
葉山町	0
藤沢市	26
茅ヶ崎市	16
寒川町	3
平塚市	7
二宮町	2
大磯町	5
厚木市	25
伊勢原市	6
海老名市	3
大和市	17
綾瀬市	2
小田原市	1
愛川町	0
箱根町	0
計	190

表 4

職種	人数
会社員	60
自営業	12
主婦・主夫	48
パート・アルバイト	19
学生	6
無職	35
その他の職業	10
計	190

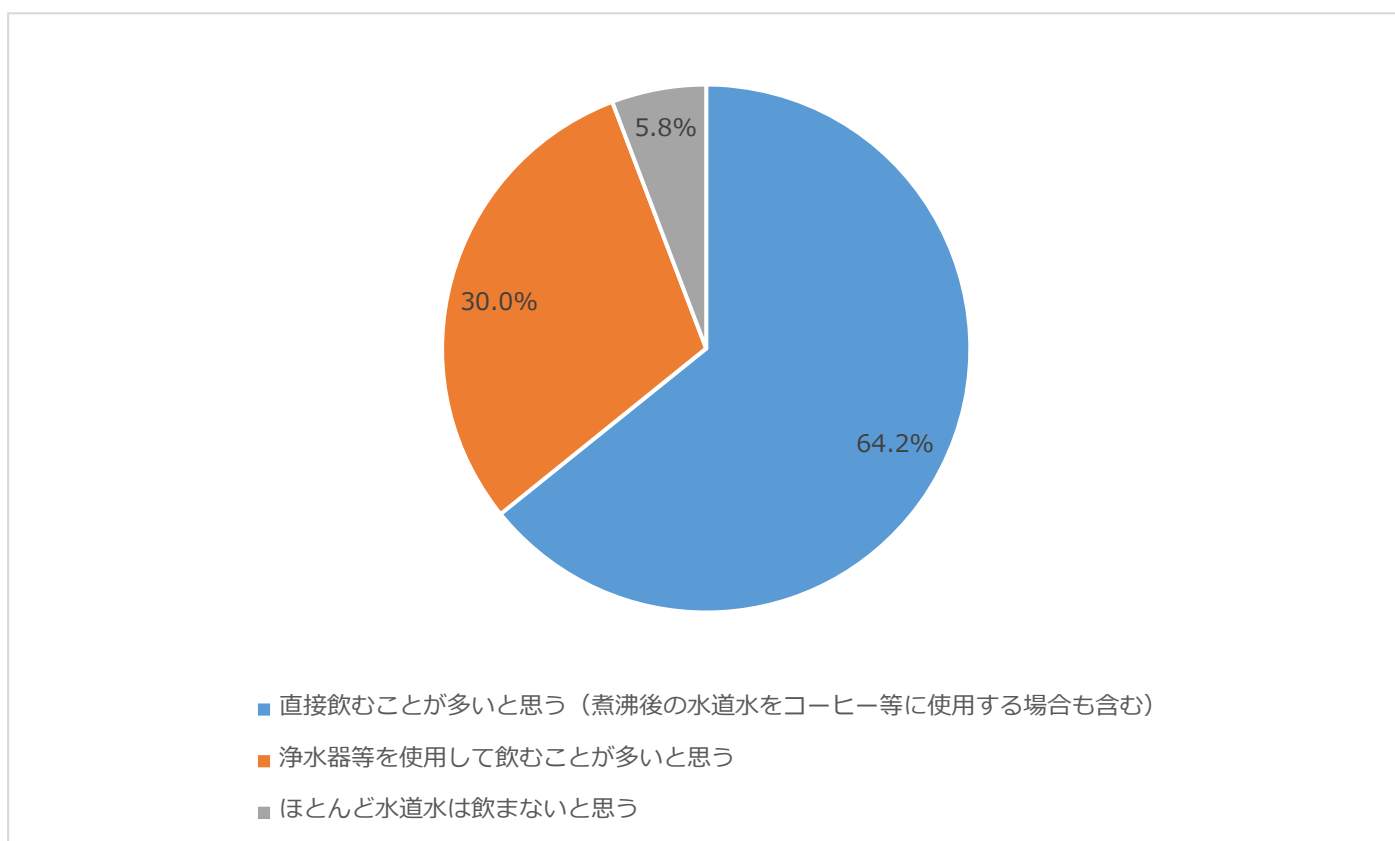
II 調査結果

※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。

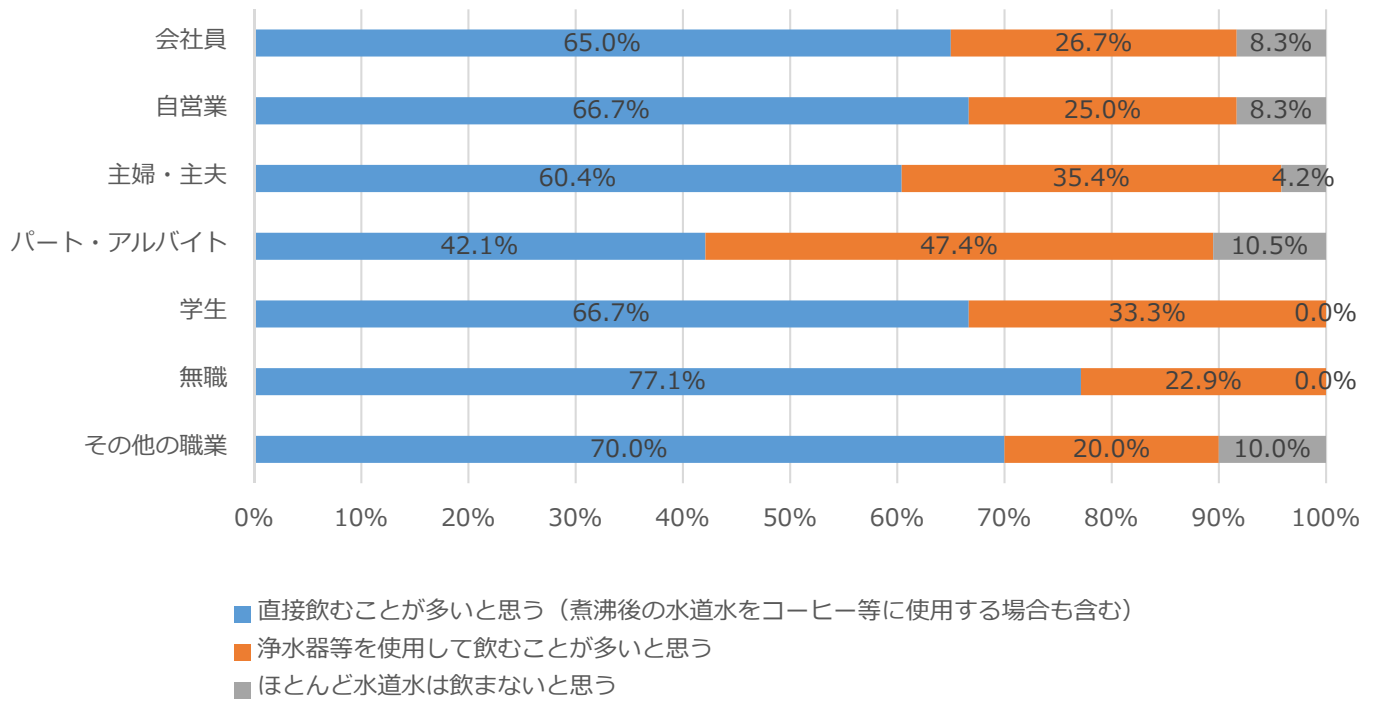
質問1 水道水のおいしさについて：水道水の飲用

「普段から県営水道の水道水を飲んでいきますか。」

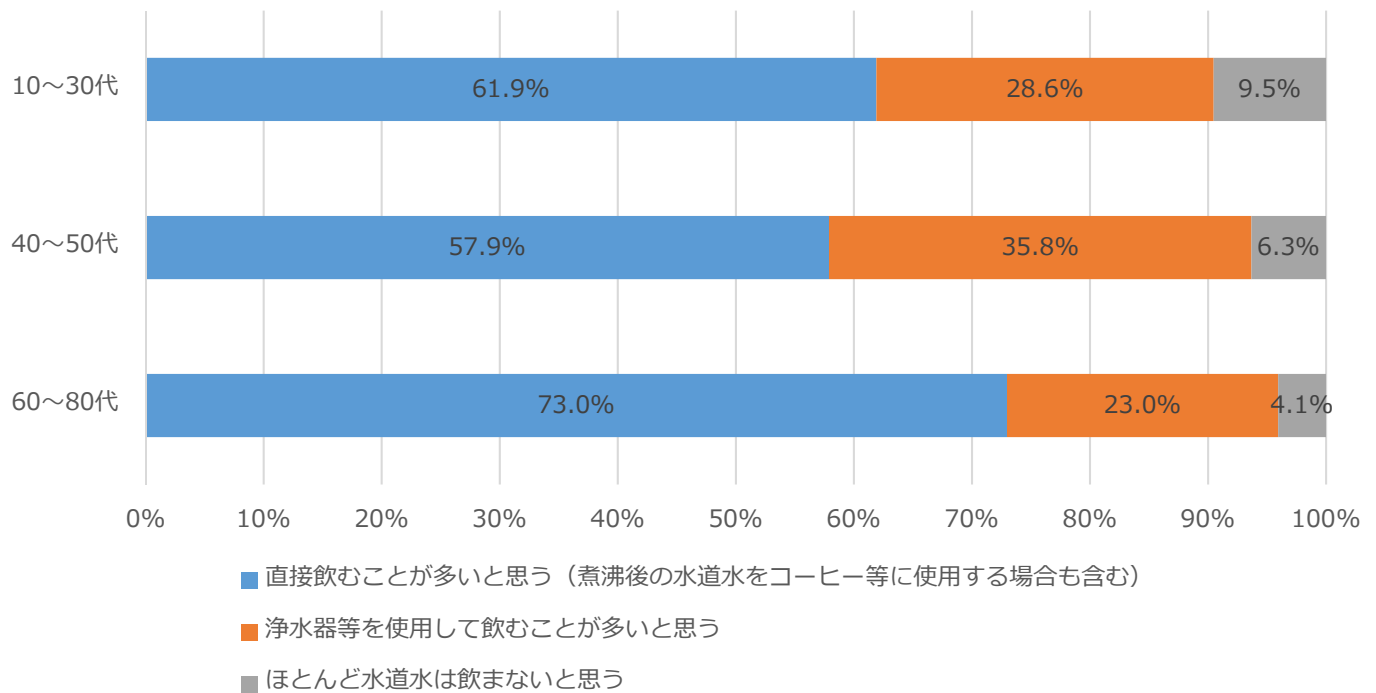
「直接飲むことが多いと思う」と回答した人の割合が64.2%と最も高く、「浄水器等を使用して飲むことが多いと思う」と回答した人の割合が30.0%、「ほとんど水道水は飲まないと思う」と回答した人の割合が5.8%となった。



職業別



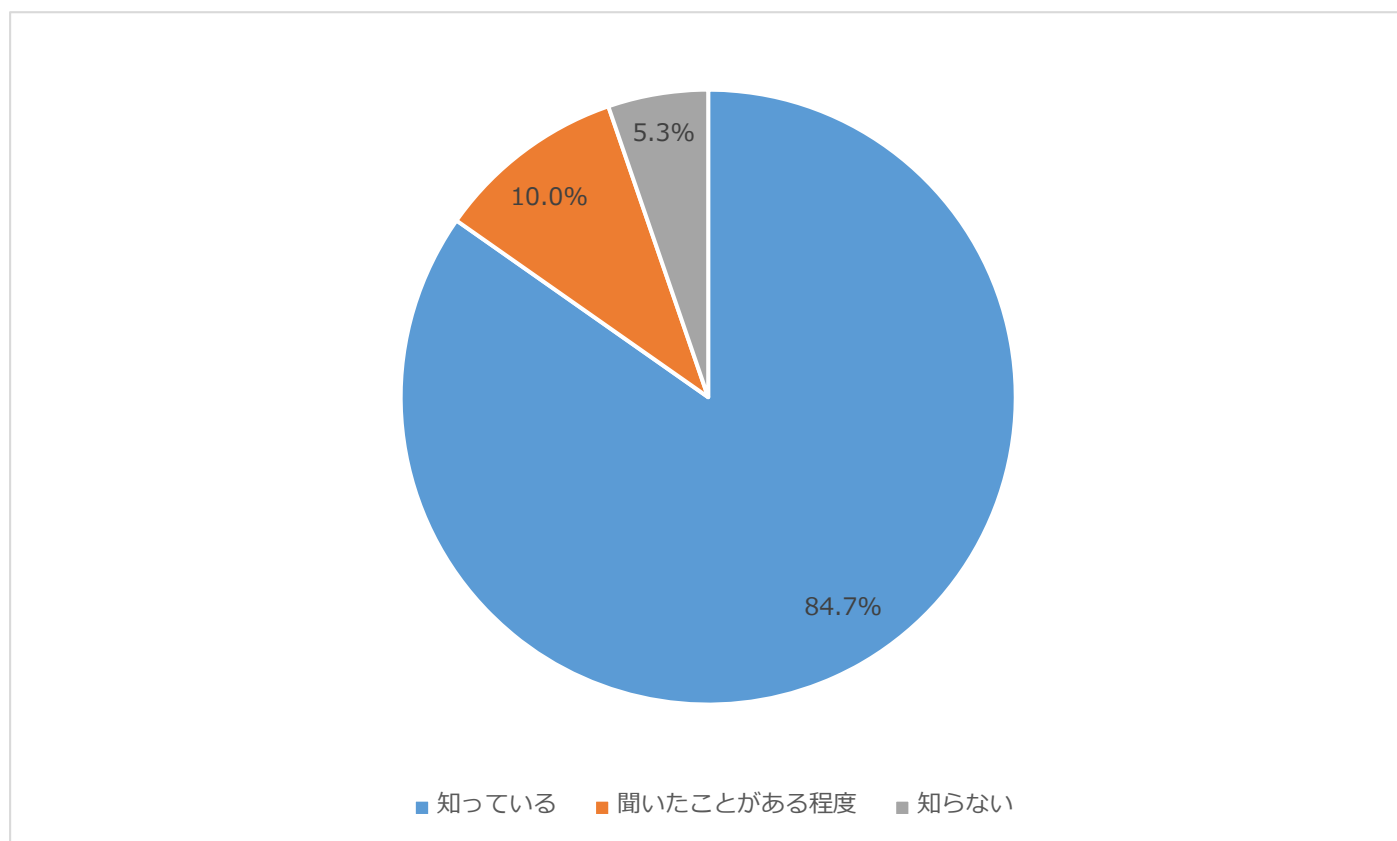
年代別



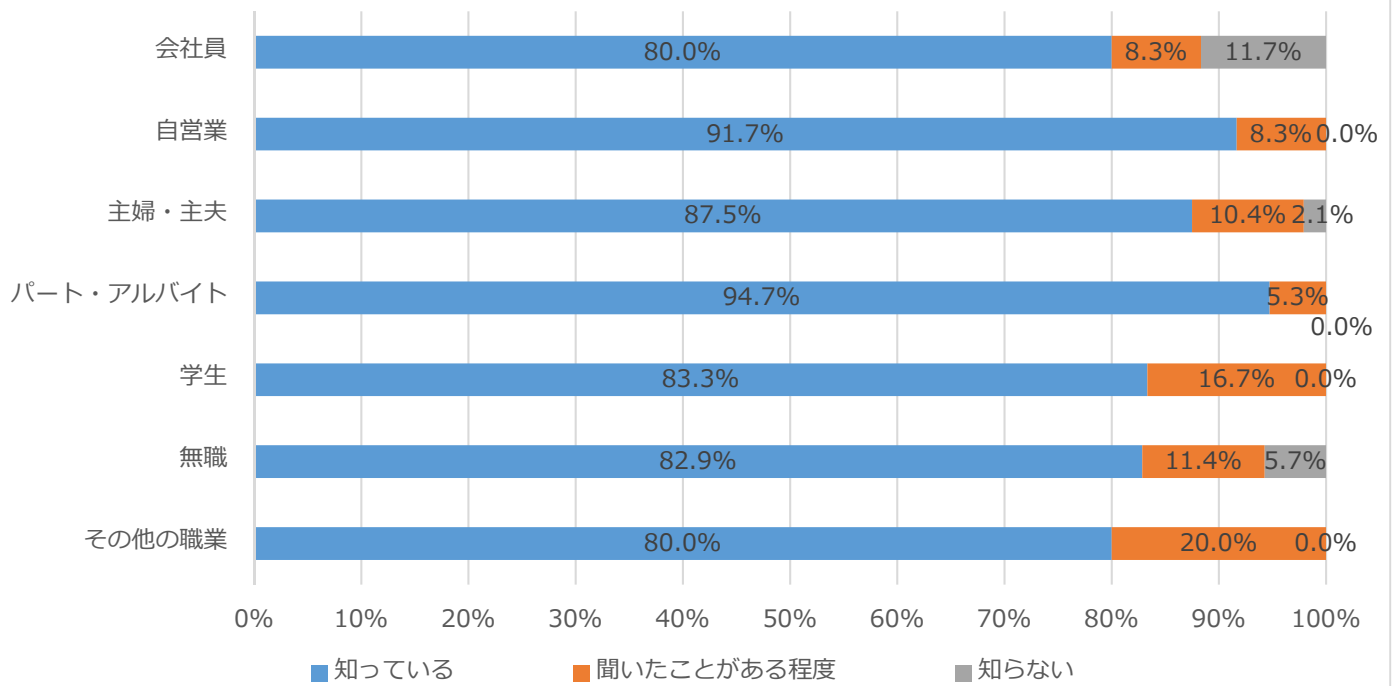
質問2 県営水道の情報発信：さがみの水の認知度

「県営水道の広報紙「さがみの水」を知っていますか。」

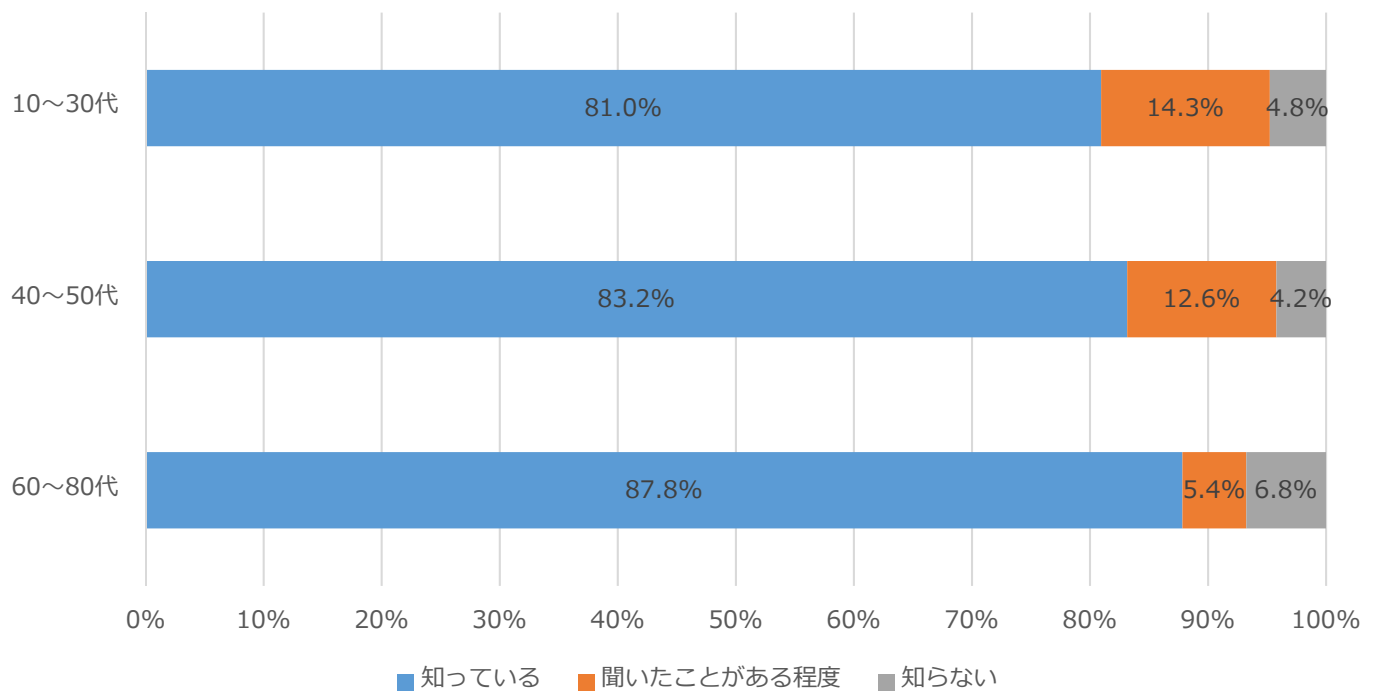
「知っている」と回答した人の割合が 84.7%と最も高く、「聞いたことがある程度」と回答した人の割合が 10.0%、「知らない」と回答した人の割合が 5.3%となった。



職業別



年代別



質問3 県営水道の情報発信：さがみの水「特別版」のご意見・ご感想

「県営水道では、これからも事業を持続していくための課題を、水道水をお使いいただいている皆さんに、より身近な問題として一緒に考えていただくため、令和4年1月から広報紙「さがみの水」の特別版として新たに紙面を増やし、特集を組んできました。

令和4年12月発行の「さがみの水」特別版「100年水道へ向けて」についてお聞きします。

電子申請システム上に参考で「さがみの水」特別版を添付しています。

記事を読んで気になったところや、その他ご意見・ご感想を自由に入力してください。」

(紙面の見やすさ)

- ・図が付いていてわかりやすかった。文字については小さく読みにくい感じがします。
- ・カラー配色が良くて見やすい。情報が把握しやすかった。
- ・シンプルな図があり、説明文の内容が理解しやすくなっているところが良いと思います
- ・言葉だけでは分かり辛いことも、写真や絵で解説してあり、分かりやすかったです。

(安定供給)

- ・飲料水の提供は、公的機関で永続的に安定的に実施してほしい。
- ・県営水道のスタッフの方々が、安全で美味しい水を各家庭に届けるために様々な取り組みをしていることを「さがみの水」で知ることができています。
- ・生きて行く為には無くてはならない水、安心安全に使用するため 将来の計画など とてもわかりやすい内容でした。
- ・水道を維持しおいしい水を供給する努力を重ねていることを理解できた。

(災害対策)

- ・水道水の将来像の中で、災害・事故にも強い水道と言う項目に興味を持ちました。大規模な自然災害が多発している現状で、命の存続に直結する水道水の確保は大変重要だと思います。
- ・耐震、地震被害時の復旧短縮、人口減などに対して取り組んでいることが分かりました。
- ・水道水の将来像の中で、災害・事故にも強い水道と言う項目に興味を持ちました。大規模な自然災害が多発している現状で、命の存続に直結する水道水の確保は大変重要だと思います。
- ・水道施設の耐震化についての記事が興味深く参考になりました。

(水道設備)

- ・設備の老朽化に伴う定期的な更新が一番関心があるところです。更新に伴い耐震化の推進やダウンサイジングが行われている事は安心につながります。今後も情報の提供を宜しく願います
- ・戦略的設備整備で実現する未来への水道 100年に向けての水道設備がとても丁寧に計画されていることがとてもよくわかりました
- ・大規模地震が発生した場合の断水世帯の多さや復旧日数の長さに驚きました。影響を少しでも減らすため基幹管路更新の重要性がよくわかりました。

- ・貯水池をダウンサイジング(例のように2箇所→1箇所)すると災害時等の影響があるのではと思っていたが、電力を使わずに自然の力を効率よく利用することができるという点が興味深かった。

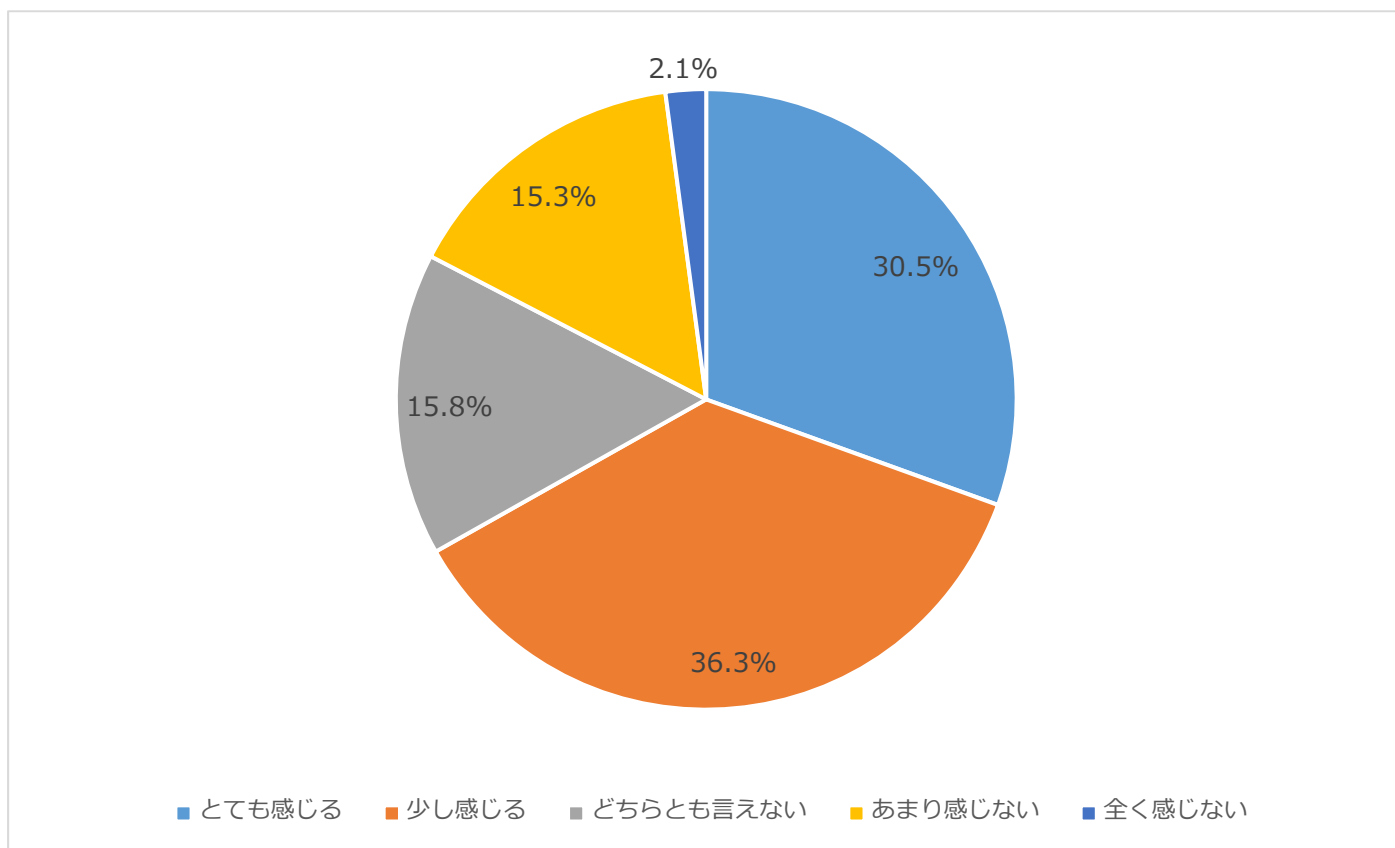
(その他)

- ・水道フレンズのメンバーになり、数年経過しています。いつも、「さがみの水」を興味深く読ませていただいています。神奈川の水道について、相当に理解できるようになりました。

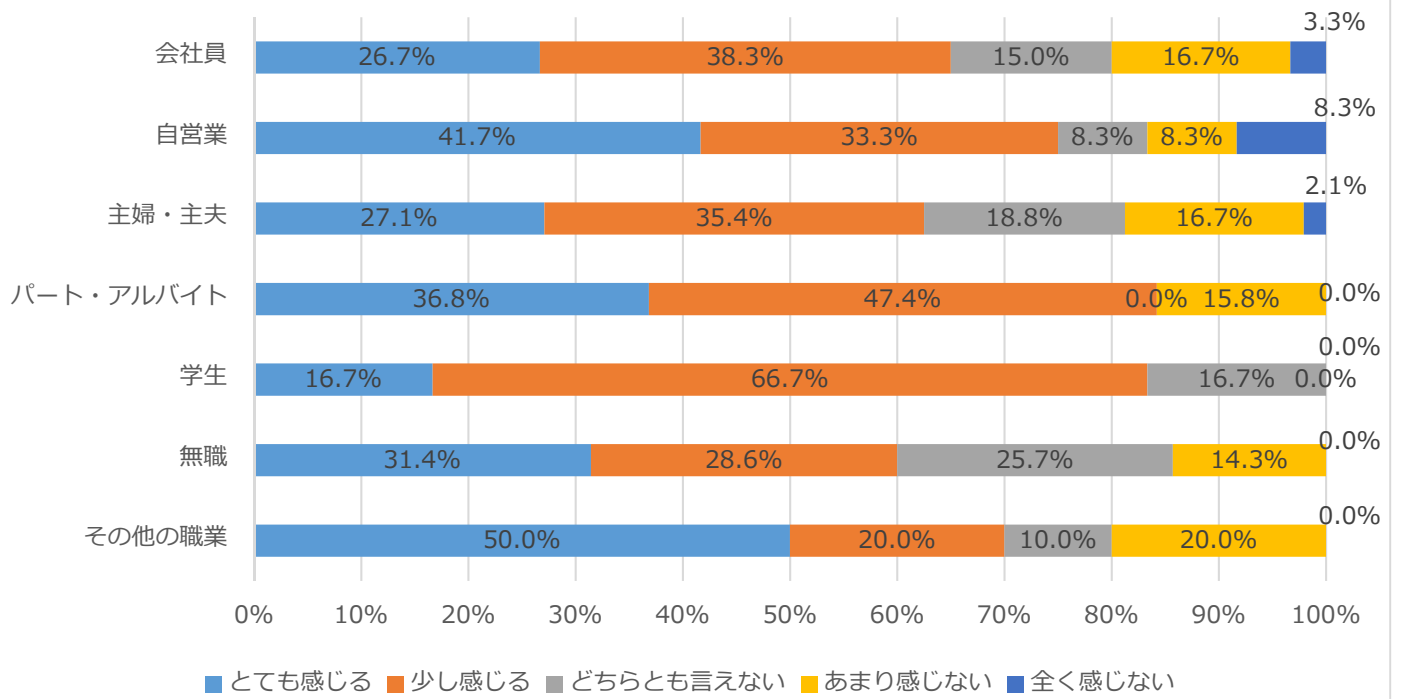
質問4 県営水道の情報発信：情報発信力

「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。」

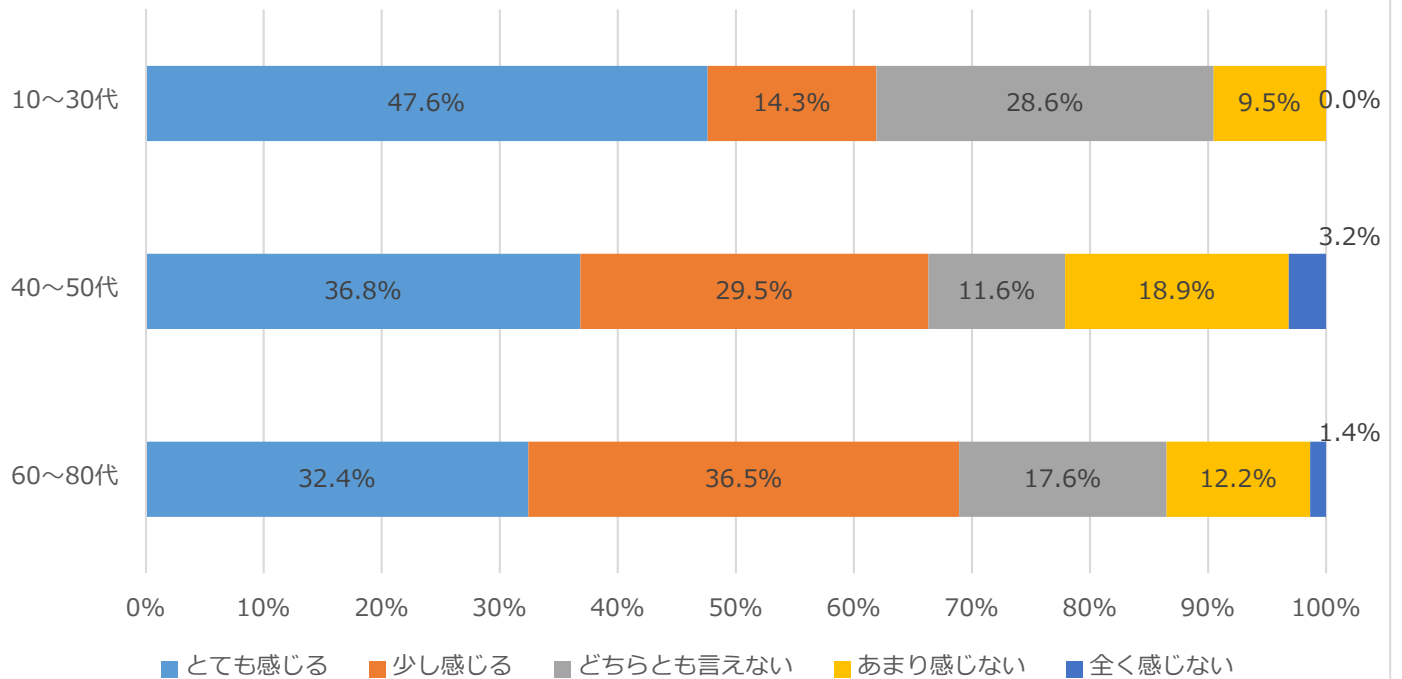
「少し感じる」と回答した人の割合が 36.3%と最も高く、「とても感じる」と回答した人の割合が 30.5%、「どちらとも言えない」と回答した人の割合が 15.8%、「あまり感じない」と回答した人の割合が 15.3%、「全く感じない」と回答した人の割合が 2.1%となった。



職業別



年代別



質問5 県営水道の情報発信：質問4に付随、改善点

「質問4に関連して、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)

- ・ SNS での情報発信を強化した方が良いと思う。若い世代は紙の媒体は読まない。
- ・ 積極的な SNS の活用など、市民の目に触れる機会を増やすとよいと思う。学校での講習などがあると、親への周知にもつながると思う。
- ・ YouTube 動画など、活用したらどうでしょうか。
- ・ テレビ CM など流れてきたら、見るかもしれない。

(情報発信の内容)

- ・ 水道管や繋がるガス給湯器凍結防止の方法なども、必要に応じてタイムリーに分かりやすく発信してほしいですね。
- ・ 災害時での水道事故の状況なども、図、写真入りで記載してわかりやすく伝えることも考えた方がよいと思います。

(広報誌「さがみの水」)

- ・ さがみの水を読めば、毎回の視点もデザインも分かりやすく頑張っているのだな、と感心する事が多いです。さがみの水を多くの人に読んで貰いたいと思います。
- ・ 広報「相模の水」を読まないとなかなか県営水道のことを知る機会がありません。
- ・ さがみの水の広報誌は市役所や支所に置いてないので、JR や鉄道と連携しておいてもらいたい。

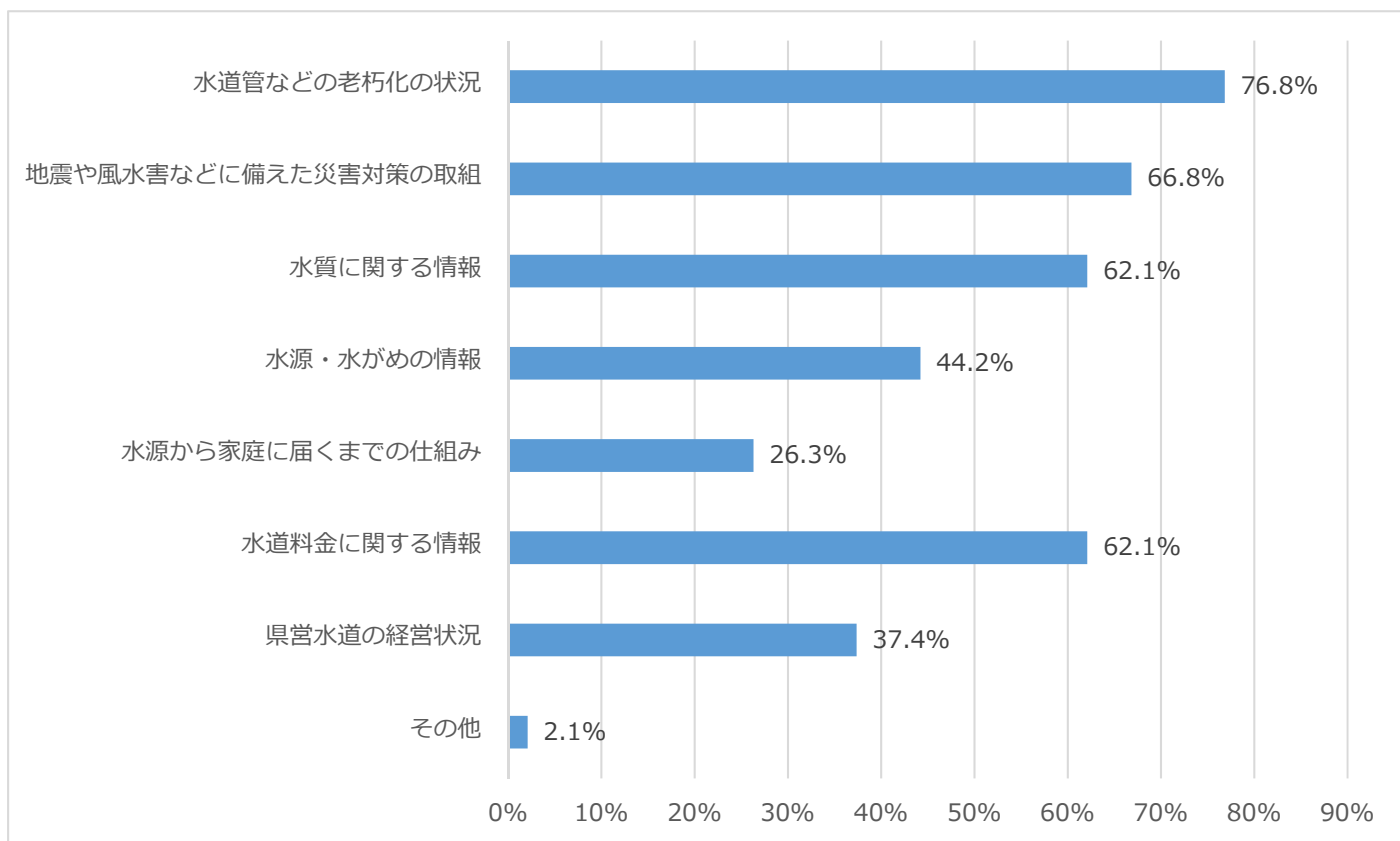
(その他)

- ・ 親子の水道勉強会などをさらに開催して子供を通じて大人世代がもっと日頃使っている水道に興味を持つようにしてはどうでしょうか。
- ・ 日本は飲める水が豊富にあるので、有難味を感じず、無駄使いが多い。水資源の大切さをもっと考えるべきである。その為の教育を推進しましょう。

質問6 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76.8%と最も高く、次に「地震や風水害などに備えた災害対策の取組」と回答した人の割合が66.8%となった。「水源から家庭に届くまでの仕組み」と回答した人の割合が26.3%となった。



質問7 県営水道の情報発信：質問6に付随、理由

「質問6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」を選択した方)

- ・高速道路始め、高度成長期の建造物の老朽化に不安があるので。また、それらに対しての設備投資対策も気になるので。
- ・昨今、ニュースで水道管の老朽化が取り沙汰されている。老朽化を放置していると、災害時に問題が生じることとなると思うので、しっかり取り組んでいるか知りたい。
- ・水道管が破裂して水が噴き出しているところをテレビのニュースで見かけることがときどきあるので、うちの近くでも起きないか心配だから。

(「地震や風水害などに備えた災害対策の取組」を選択した方)

- ・最近あちこちにて災害が発生しています。どのように災害対策がなされているか知りたい。災害時に水道の供給が止まらないようにお願いしたい。又は臨時の供給を十分できるように出来たらよい。
- ・昨今の災害をみると、いつ何時起きるかわからない事件・事故に備えたい。大きな地震が明日にでも発生して不思議ではないご時世です。老朽化対策が第一です。

(「水質に関する情報」を選択した方)

- ・水質など、水の利用性などをもっと知ることができれば、水道料金が上がっても、妥当だと思えたりするので、費用対効果が分かるような事例などを教えてもらえると水に対しての、ありがたみが出ると思います。
- ・安心、安全な水を使用したいため。

(「水源・水がめの情報」)

- ・やはり大本が肝心だと思うので、水源が気になります。

(「水源から家庭に届くまでの仕組み」)

- ・身近な水道について情報がほしいと思ったから

(「水道料金に関する情報」)

- ・神奈川県内でも水道料金が地域によって違うようなので、その仕組みを知りたいです。

(「県営水道の経営状況」)

- ・家庭に届くまでのルートや安定供給を行うためには、経営状況が重要であるから。

(「その他」)

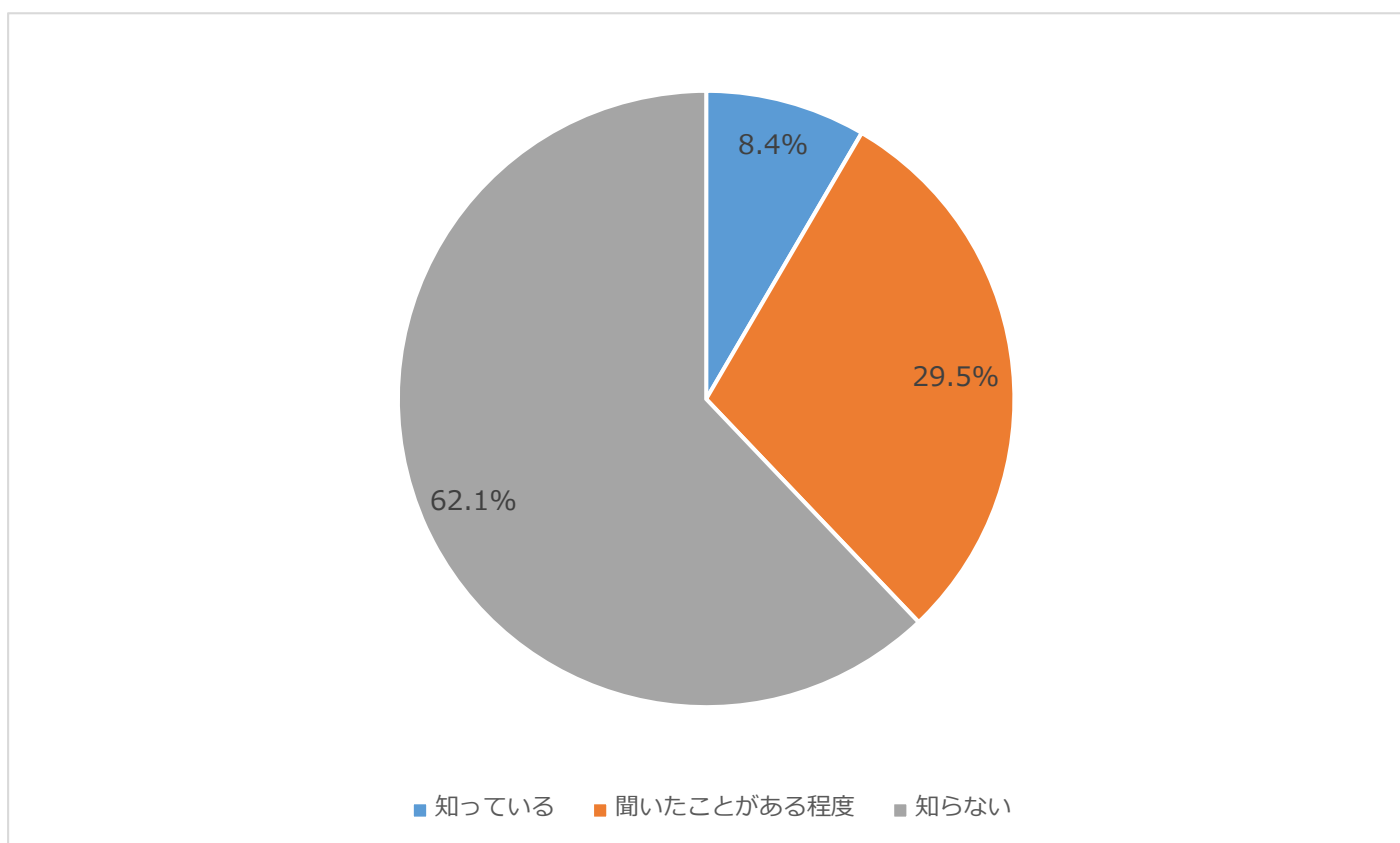
- ・社会貢献と営業努力、技術の向上研究も大切です。その取り組みを知りたいです。

質問8 県営水道の今後の取組：審議会の認知度

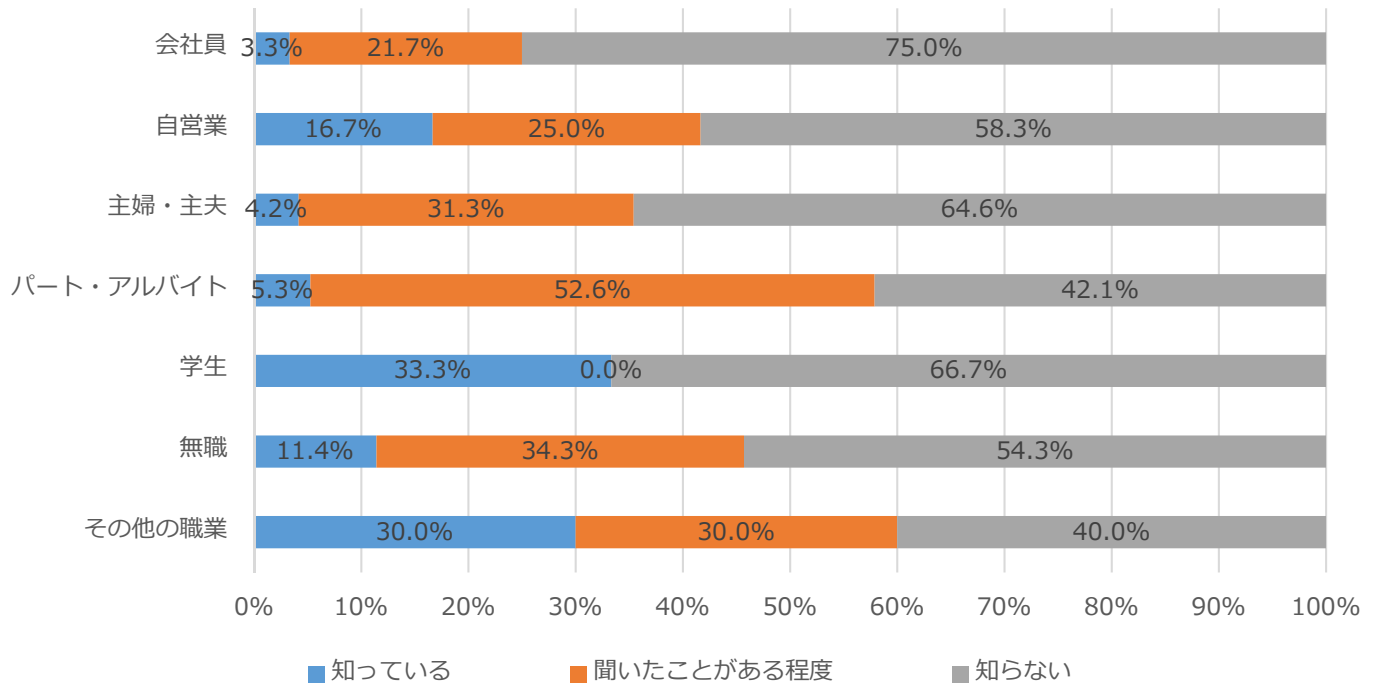
「県営水道では、将来の安定した事業運営に向けて学識経験者や水道利用者等の方々による検討を深めていただくため、「神奈川県営水道事業審議会」を設置し、現在、県営水道事業における施設整備及び水道料金のあり方について審議していただいています。

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。」

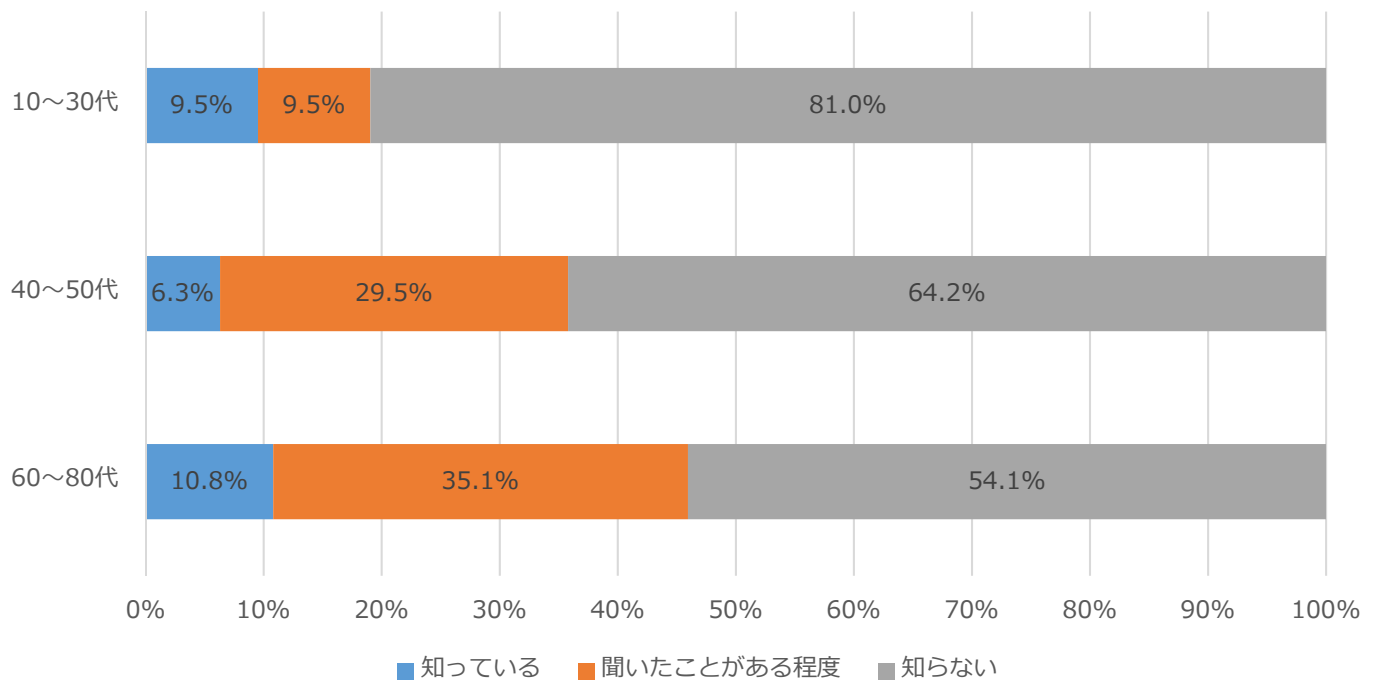
「知らない」と回答した人の割合が 62.1%と最も高く、「聞いたことがある程度」と回答した人の割合が 29.5%、「知っている」と回答した人の割合は 8.4%となった。



職業別



年代別



質問9 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。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)

- ・これからも安心して飲める水道水を作っていくことが一番大切であることを第一に、継続してほしい。
- ・安心、安全の水道水を最重点にお願いします。
- ・安定供給が使命であり、それに向けたやるべき課題に取り組んで頂きたいです。
- ・人口が減少しても安心安全な水道が維持できる仕組みに力を入れていただきたい

(災害対策)

- ・県営水道に一番に期待していることは、災害時の水の補給です。電気その他は多少生きるために我慢はできますが、水だけは生きるために欠かすことができないものです。
- ・関東は大規模地震が起きるのではないかと、言われています。それを踏まえて、今取り組んでいる水道管等の耐震化を着々と進めていくことが大事だと思いました。
- ・やはり水道施設の老朽化対策だと思います。安全な配水のためには、欠かせない問題だと思います。
- ・昨今の日本全国において災害時の断水などが問題になっているニュースを目にする事が多いので、災害時における早期復旧計画など、一般にも分かりやすく説明して頂けると非常に有りがいたと思います。また災害時における給水場所や方法などの内容もあると助かります。
- ・首都直下型地震の心配があるため、地震発生時に水の供給が速やかに行われるよう力を入れていただければと思う。

(水道施設の整備)

- ・水道施設の老朽化が非常に重要と思います。早急に対策を強化してください。
- ・水道施設の老朽化対策が最も重要だと考えます。いくらきれいな水が出来ても安定した水質で供給できなければ意味がないと考えているため。
- ・水道設備全体の老朽化は深刻化する一方です。更新計画を早く提示し、利用者への理解をえられるように取り組む必要があるのではないかと。
- ・老朽化は心配です。数年前にどこかの自治体で古い水道管が破損して地域がしばらく断水したことがありましたが、ああいうことが起こってからでは遅いので先手先手で更新していただきたいし、県民の理解を求める活動にも力を入れていただきたい。

(その他)

- ・SDG s の観点からも環境保護と安全な水の供給の両立を目指して問題解決していく必要があると思います。

- ・人口減少による予算の縮小や SDGS の観点から、施設規模の適正化と効率化に力を入れていくべき考えます。
- ・学校などで、子どものうちから水道の役割や大切さを学ぶ場が一度ではなく、何度かあるといい。
- ・上下水道に関して、パブリックコメントだけでは意見が集まらないことがあると思うので、標語を募集するように子供の目にも止まるように大々的にアイデア募集をしてみるなどどうでしょうか。
- ・沢山の人が興味を持てるようにすれば、意見も沢山集まるでしょう

質問 10 水道フレンズについて：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がありましたら入力してください。

(例：「今後の水道料金」、「県営水道の災害対策」、「県営水道の水質」など)

- ・「県営水道の災害対策」
- ・「県営水道の外的要因による水質への影響」
- ・県営水道の仕組み（自分の家の水道水が、何処から何処を經由して流れてくるのか、余った水はどこに流れて行くのか等）
- ・海外の水事情、日本との比較から保全について検討する等
- ・県営水道の歴史。
- ・今後の水道料金に対するの見解。
- ・老朽化した水道管の交換の技術的な話が聞きたいです。
- ・水道設備のメンテナンスと民営化問題についての考えを知りたいです
- ・下水はどのようにして処理されるのか、なぜ日本の水は安心して飲めるのか
- ・県営水道を守るために県民ができること
- ・どんなテーマも良いと思うが、大きな会場で、沢山の人の目に集まってもらい、講義をしてもらえれば良いのかなと思う

質問 11 水道フレンズについて：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。

(ご意見)

- ・100年水道未来の水道のため、幼児、小中高生 子供達にもっともっと自分達の生きてための命の水として水道の事を多く知ってもらえる活動をしてもらえたらと思います。
- ・かっぴーとの交流会を企画してほしい。
- ・コロナも終わりますので、来年度からは水道、下水道など、体験ツアーを開催してほしいです。
- ・直近（昨年夏ころ）では、横浜市がみなとみらい地区で簡単な展示と体験会を行ったようです。次世代と共に楽しみながら県営水道について知ることで、理解が広まるのではないかと考えております。
- ・大和市では少年消防団を市が運営することで、消防団に入団した子供から各家庭へ防災知識、救急対応についての知識が広がっていると感じています。そのように幅広い世代を巻き込むことで、県営水道の理解が広まるのではないかと考えております。
- ・フレンズメールでも良いので豆知識など発信してもらいたい。
こういうアンケートの機会にしか水道のことを考えることが無いので、自分で考える機会を増やすことも必要だと思う。
- ・広報も大事ですが、フレンズのメンバーを増やすことも考えていくと良いと思います。

(ご感想)

- ・初めて意見交換会に出席しましたが勉強になり良かった。今後開催されるイベントがあれば参加したい。
- ・日常の雑務の中、じっくり水道のことを考える機会は少ないですが、質問されると必死に考えて答えていますので、このような機会には気づきがあります。
- ・これからも、水道のことに興味を持てるよう、情報を得ていきたいと思います。

<資料> 令和4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】

〔水道水の美味しさについて〕

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

〔県営水道の情報発信〕

質問2 県営水道の広報紙「さがみの水」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3 県営水道では、これからも事業を持続していくための課題を、水道水をお使いいただいている皆さんに、より身近な問題として一緒に考えていただくため、令和4年1月から広報紙「さがみの水」の特別版として新たに紙面を増やし、特集を組んできました。

令和4年12月発行の「さがみの水」特別版「100年水道へ向けて」についてお聞きします。

電子申請システム上に参考で「さがみの水」特別版を添付しています。

記事を読んで気になったところや、その他ご意見・ご感想を自由に入力してください。【必須】

【新規追加】

(例：「〇〇の記事が分かりやすかった(分かりにくかった)」、「〇〇について詳しく教えてほしい」など)

質問4 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5 質問4に関連して、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。【新規追加】

質問6 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）【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
- 3 水質に関する情報
- 4 水源・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 その他

質問7 質問6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。

【県営水道の今後の取組】

質問8 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、現在、県営水道事業における施設整備及び水道料金のあり方について審議していただいています。

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】【新規追加】

- 1 知っている
- 2 聞いたことがある程度
- 3 知らない

質問9 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。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】【新規追加】

【水道フレンズについて】

質問10 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がありましたら入力してください。

(例：「今後の水道料金」、「県営水道の災害対策」、「県営水道の水質」など)

質問11 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。

