

令和3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	水道水のおいしさや水質について	3
2	断水への意識、水の備蓄	9
3	県営水道の取組み	13
4	県営水道の情報発信	19
5	新たな取組について	26
6	コロナ禍における生活様式の変化	30
7	ウォーターサーバーの利用	36

資料	令和3年度 県営水道フレンズ第1回アンケート調査票	38
----	---------------------------	----

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) 水道水のおいしさや水質について
- (2) 断水への意識、水の備蓄
- (3) 県営水道の取組み
- (4) 県営水道の情報発信
- (5) 新たな取組について
- (6) コロナ禍における生活様式の変化
- (7) ウォーターサーバーの利用

3 調査対象

県営水道フレンズ登録者 409 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3年12月21日（火）～令和4年1月11日（火）

6 回答率

回答数 195 件
回答率 47.7%

<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	101
女性	94
計	195

表 2

年代別	人数
10代	2
20代	4
30代	24
40代	46
50代	48
60代	31
70代	36
80代	4
計	195

表 3

地域別	人数
相模原市	58
鎌倉市	10
逗子市	4
葉山町	1
藤沢市	28
茅ヶ崎市	20
寒川町	4
平塚市	7
二宮町	2
大磯町	4
厚木市	26
伊勢原市	6
海老名市	2
大和市	20
綾瀬市	2
小田原市	1
愛川町	0
箱根町	0
計	195

表 4

職種	人数
会社員	58
自営業	12
主婦・主夫	44
パート・アルバイト	23
学生	5
無職	44
その他の職業	9
計	195

II 調査結果

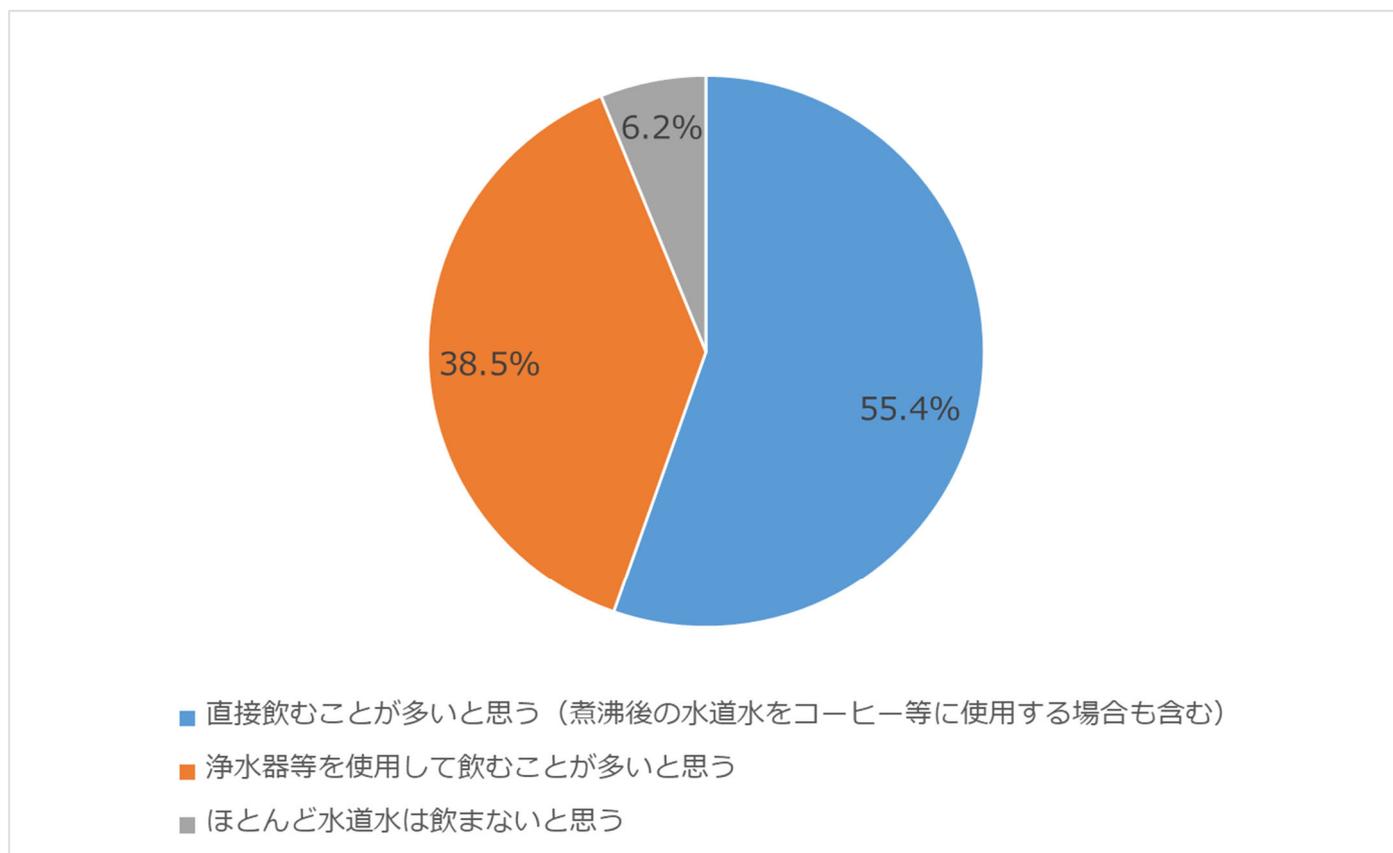
※回答の構成比(%)は小数点以下を四捨五入しているため、合計が100とならない場合もあります。

○水道水のおいしさや水質について

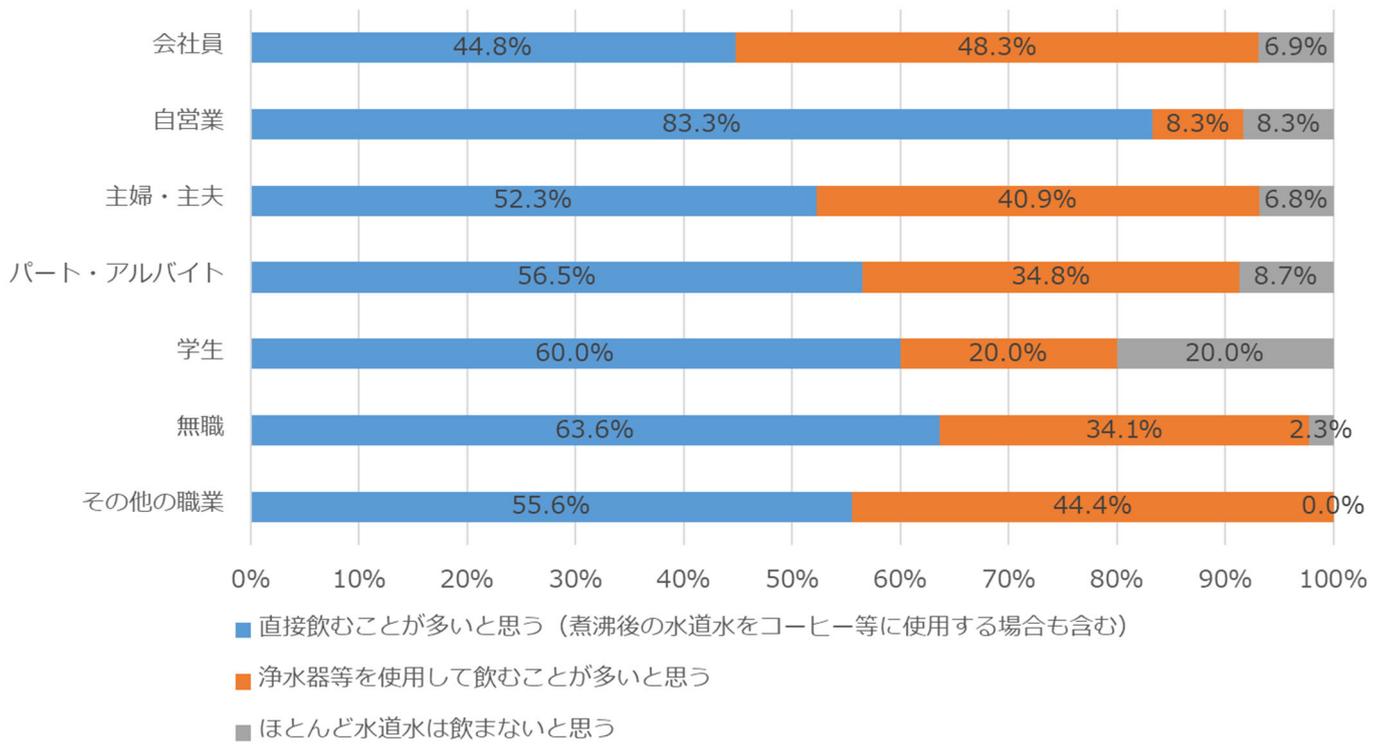
質問1 水道水の飲用

「普段から県営水道の水道水を飲んでいますか。」

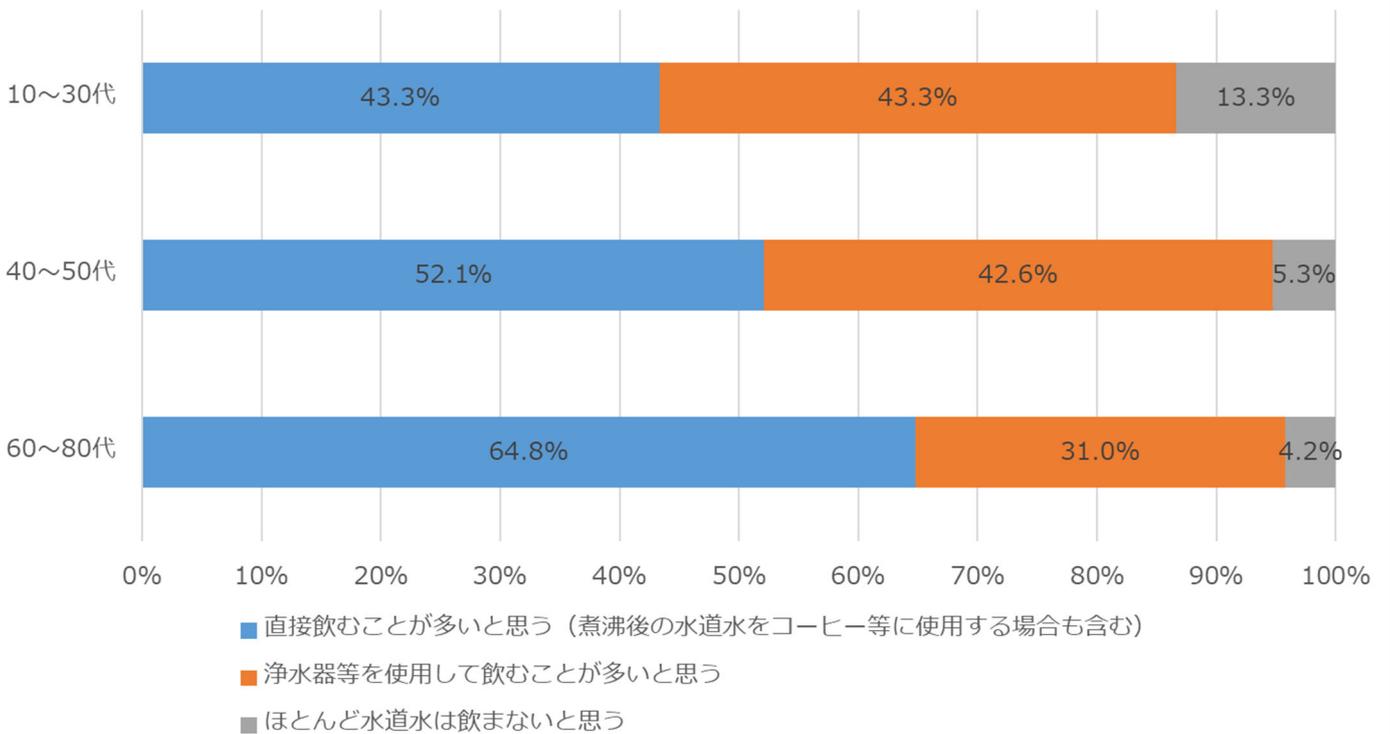
「直接飲むことが多いと思う」と回答した人の割合が55.4%と最も高く、「浄水器等を使用して飲むことが多いと思う」と回答した人の割合が38.5%、「ほとんど水道水は飲まないと思う」と回答した人の割合が6.2%となった。



職業別



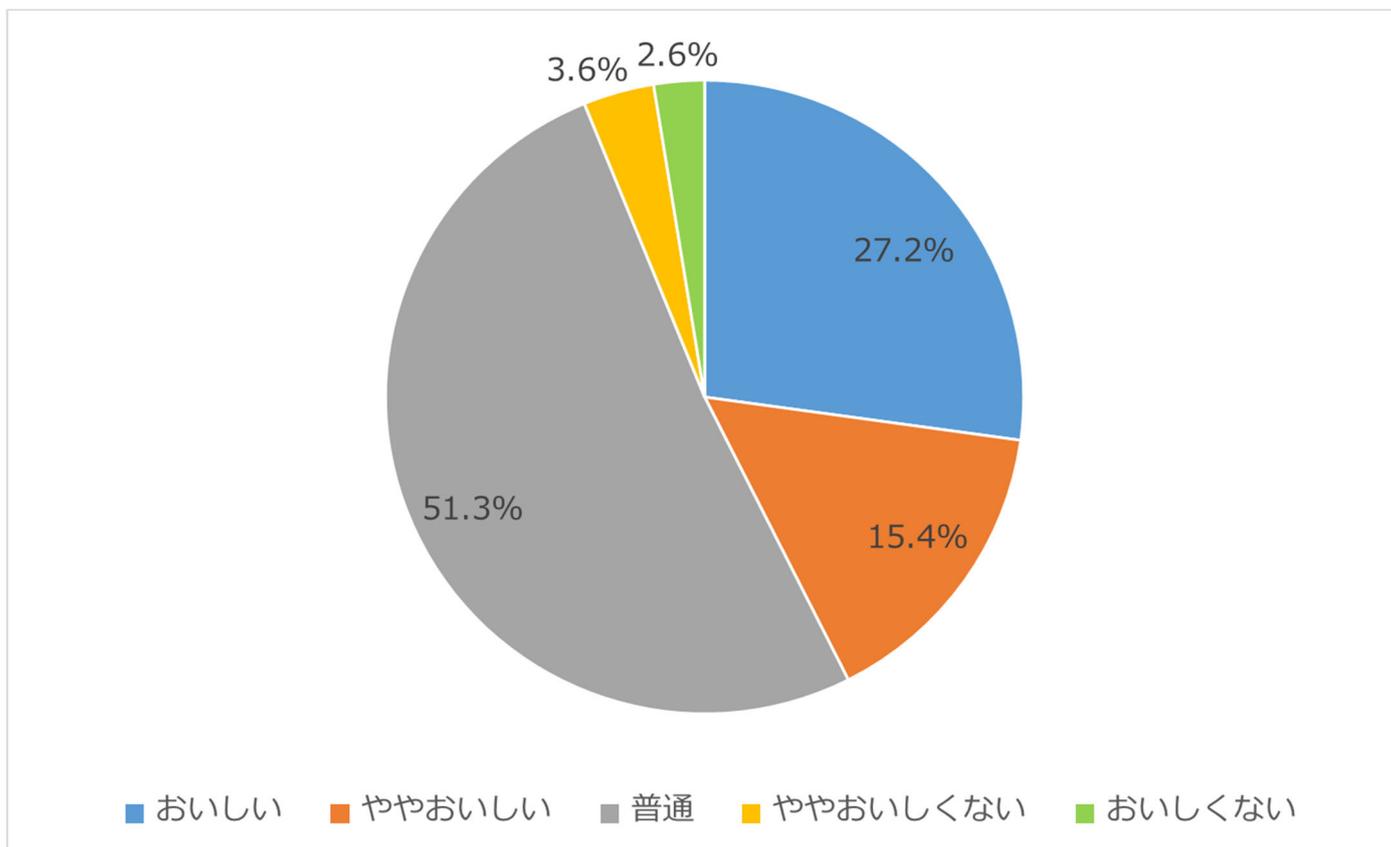
年代別

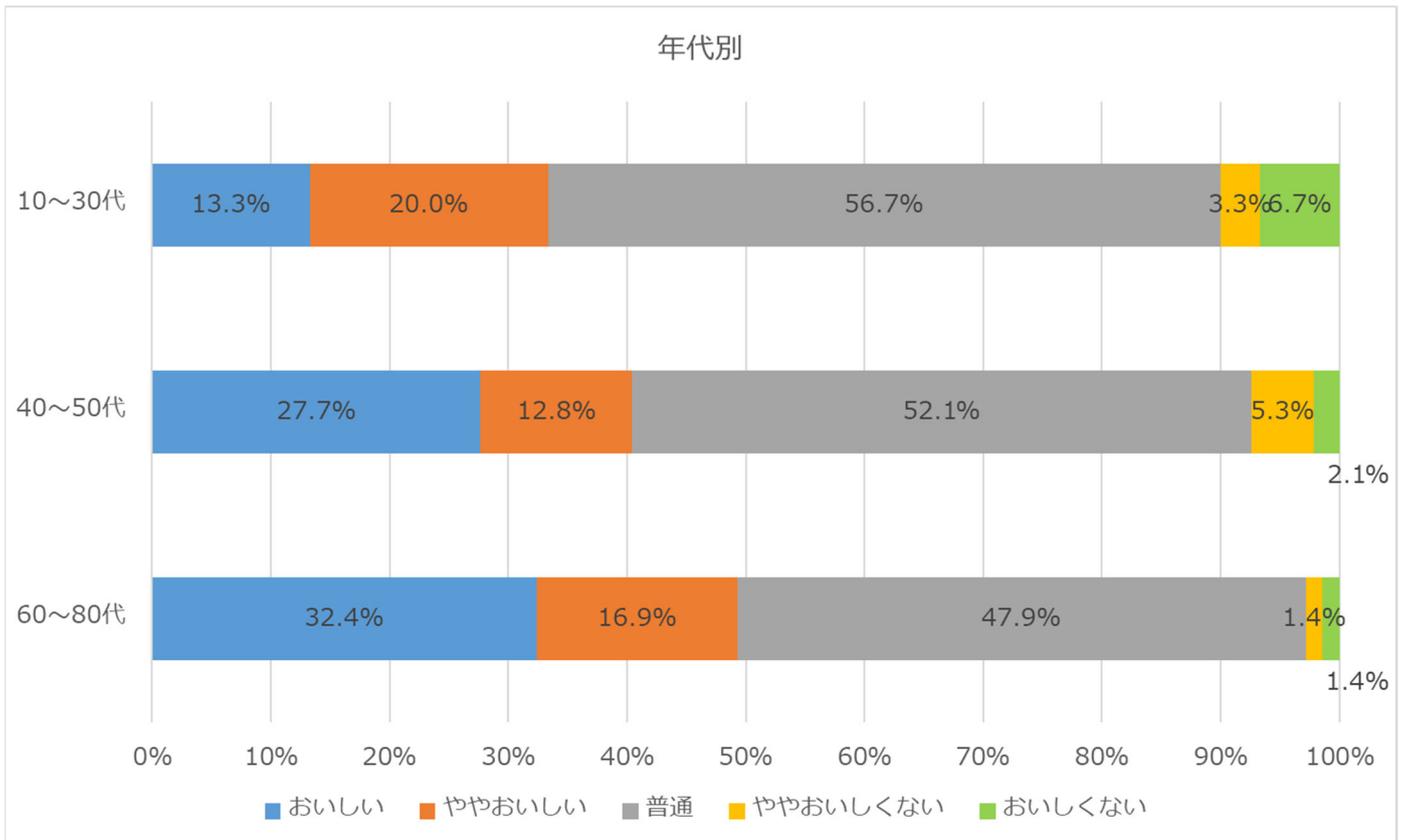
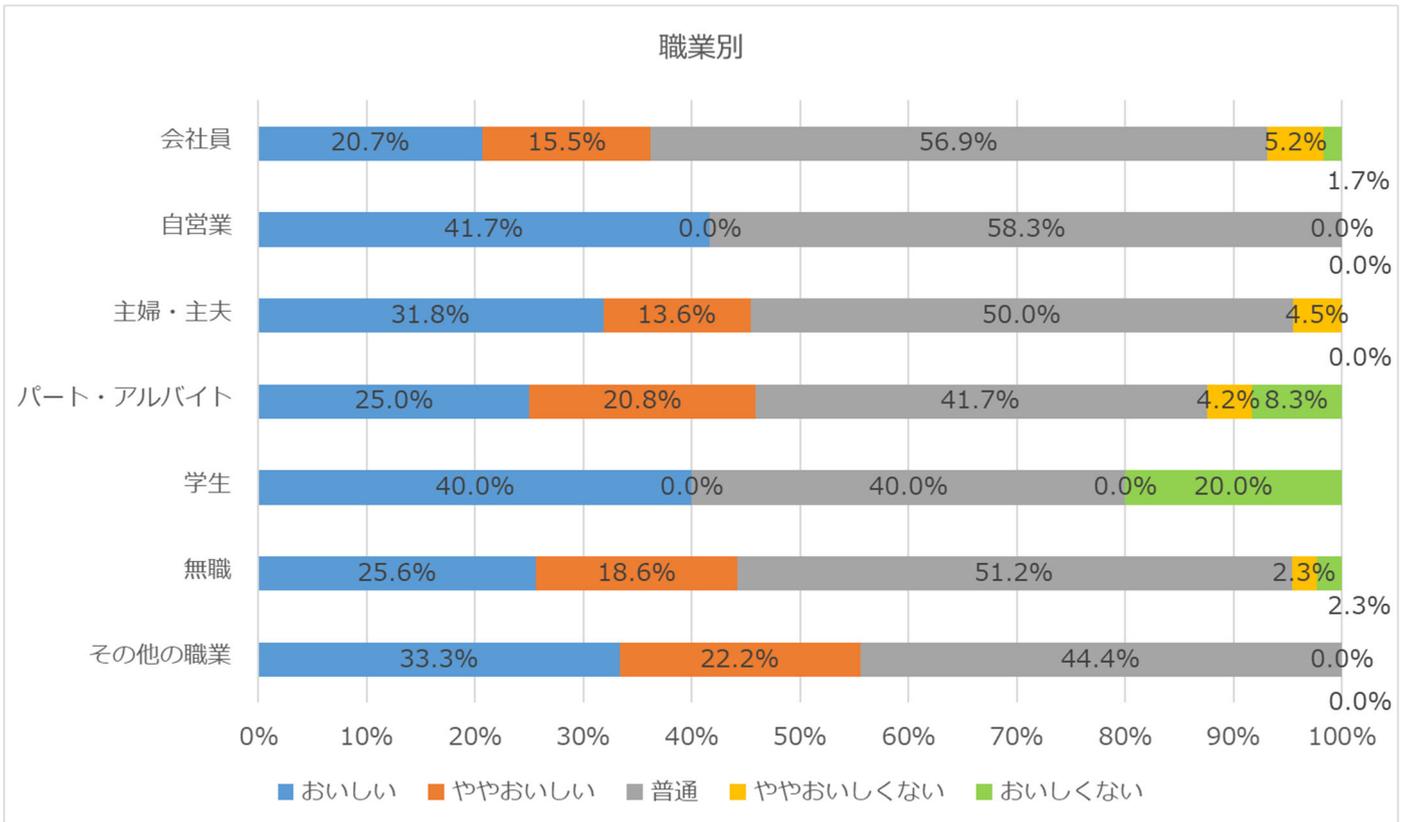


質問2 水道水のおいしさ

「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」と回答した人の割合が 51.3%と最も高く、「おいしい」「ややおいしい」と回答した人の割合が 42.6%、「ややおいしくない」「おいしくない」と回答した人の割合が 合計で 6.2%となった。

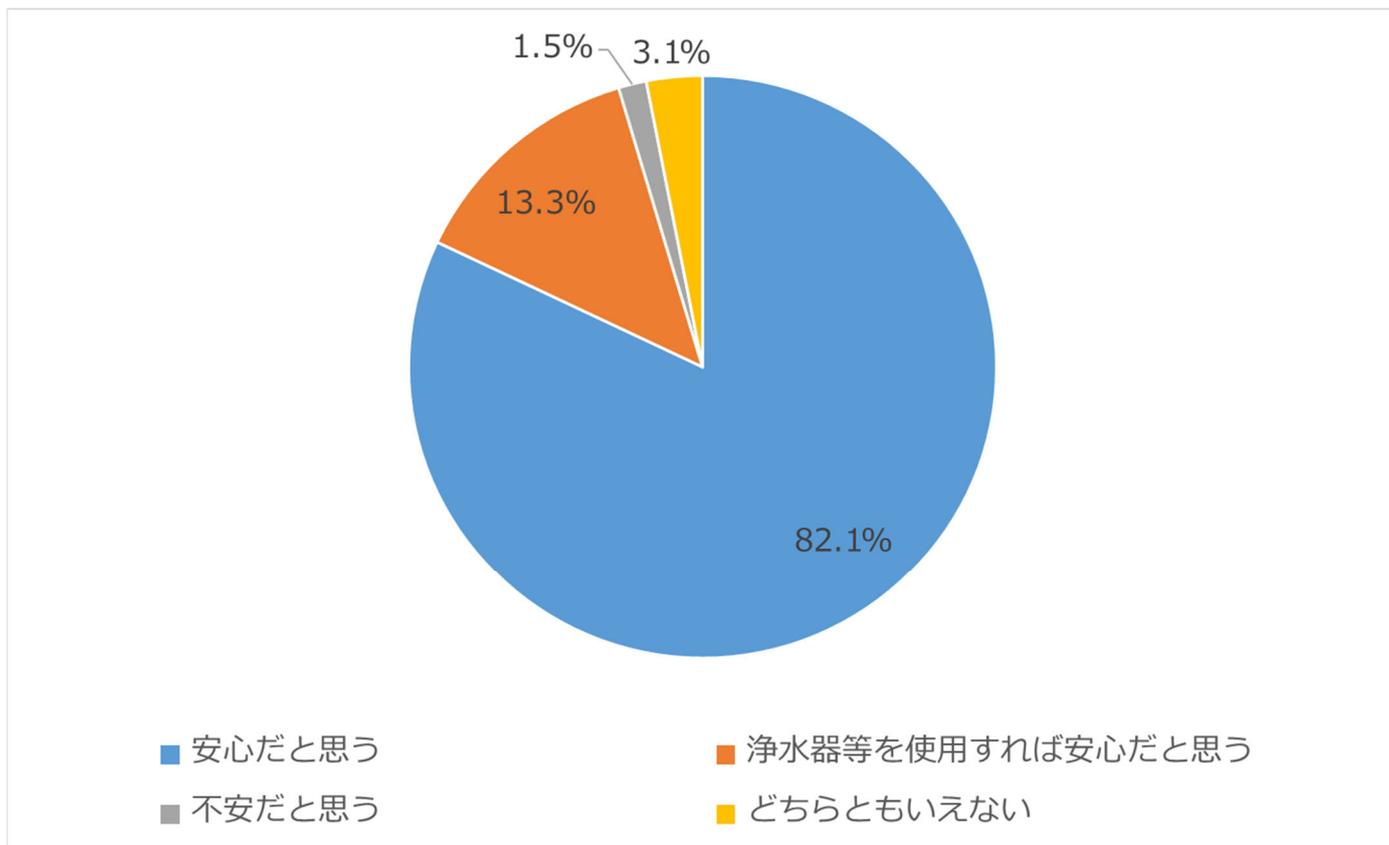


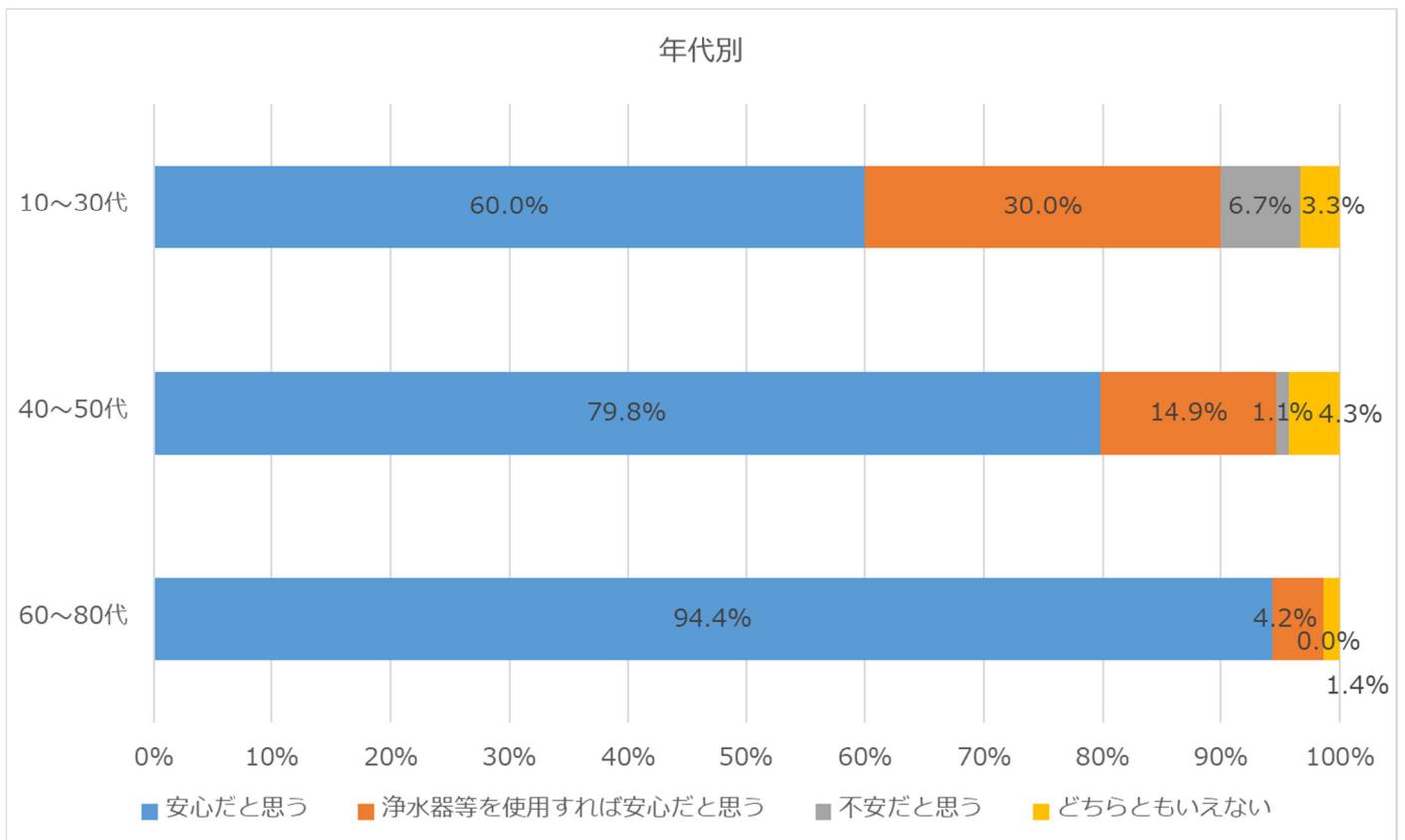
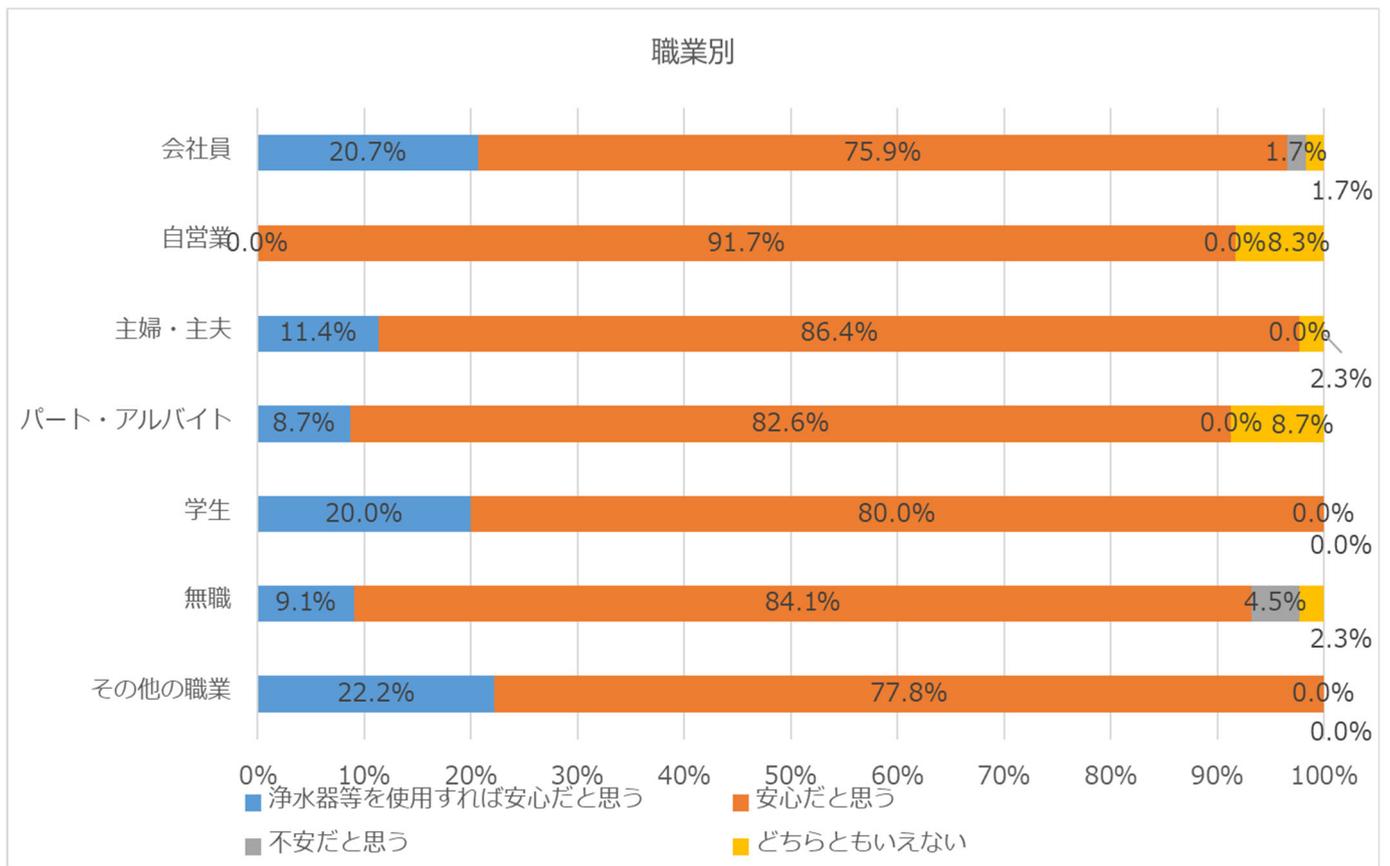


質問3 水道水の水質

「県営水道の水道水の水質は安心だと思いますか。」

「安心だと思う」と回答した人の割合が 82.1%と最も高く、「浄水器等を使用すれば安心だと思う」と回答した人の割合が 13.3%、「不安だと思う」と回答した人の割合が 1.5%、「どちらともいえない」と回答した人の割合が 3.1%となった。



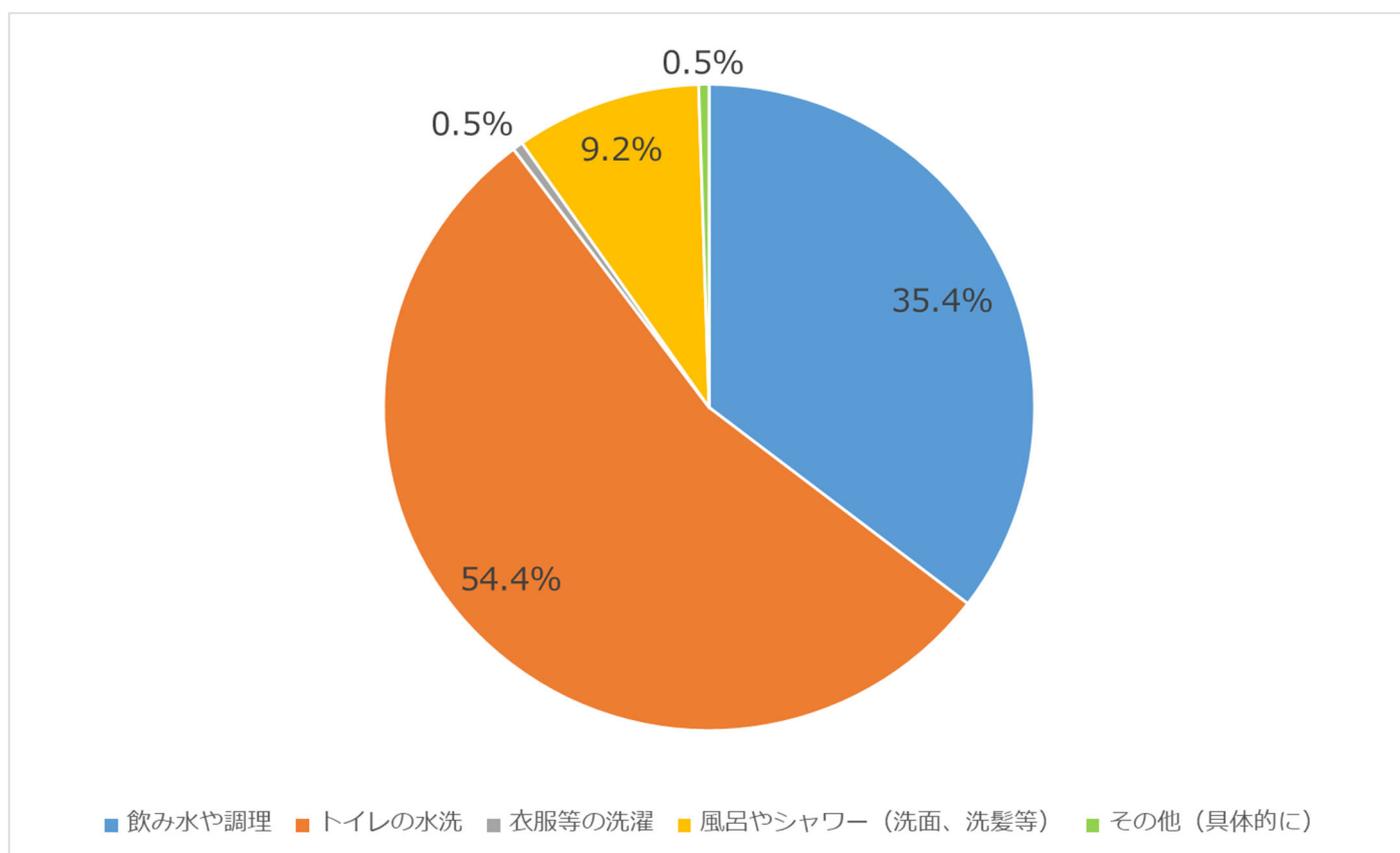


○断水への意識、水の備蓄

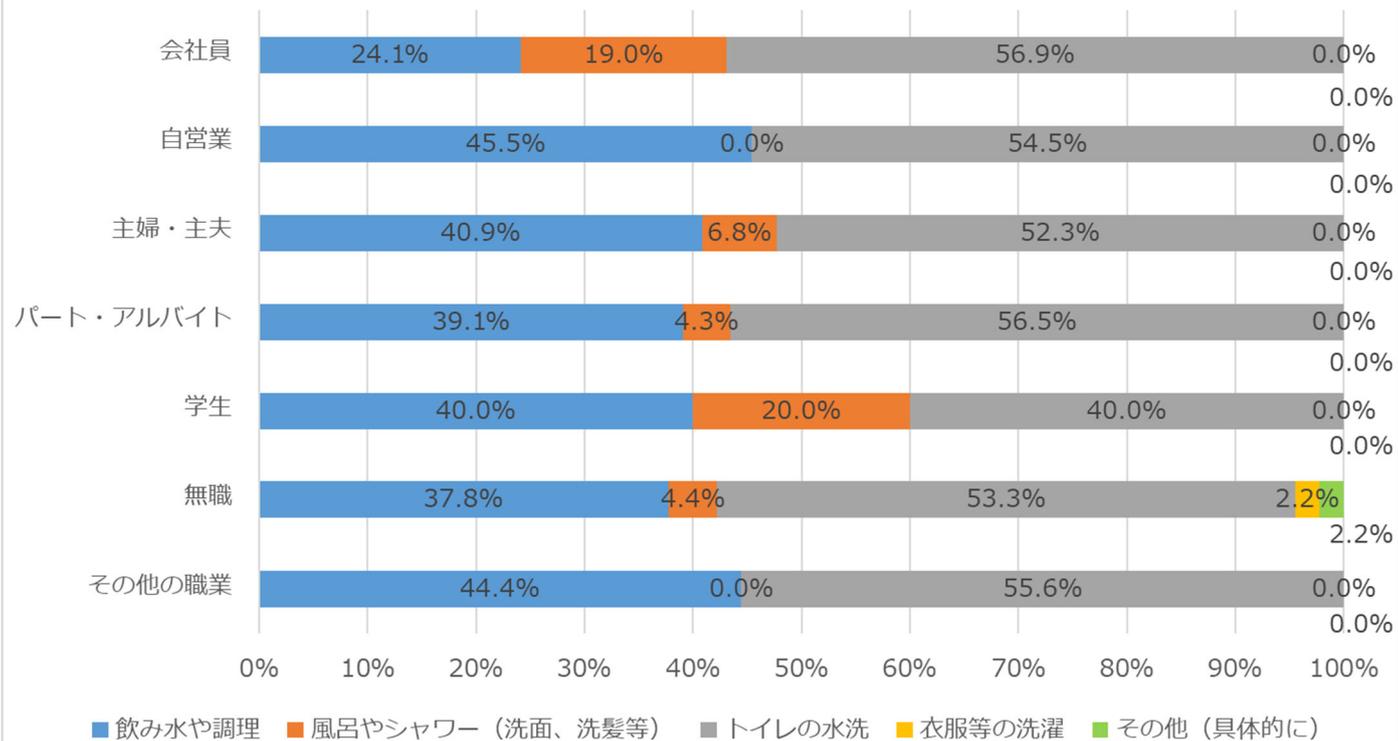
質問4 災害対策：断水の発生

「令和3年10月に和歌山市で水管橋が崩落した事故では広範囲で断水が生じましたが、水道が断水した際に、あなたが最も困ることは何だと思えますか。」

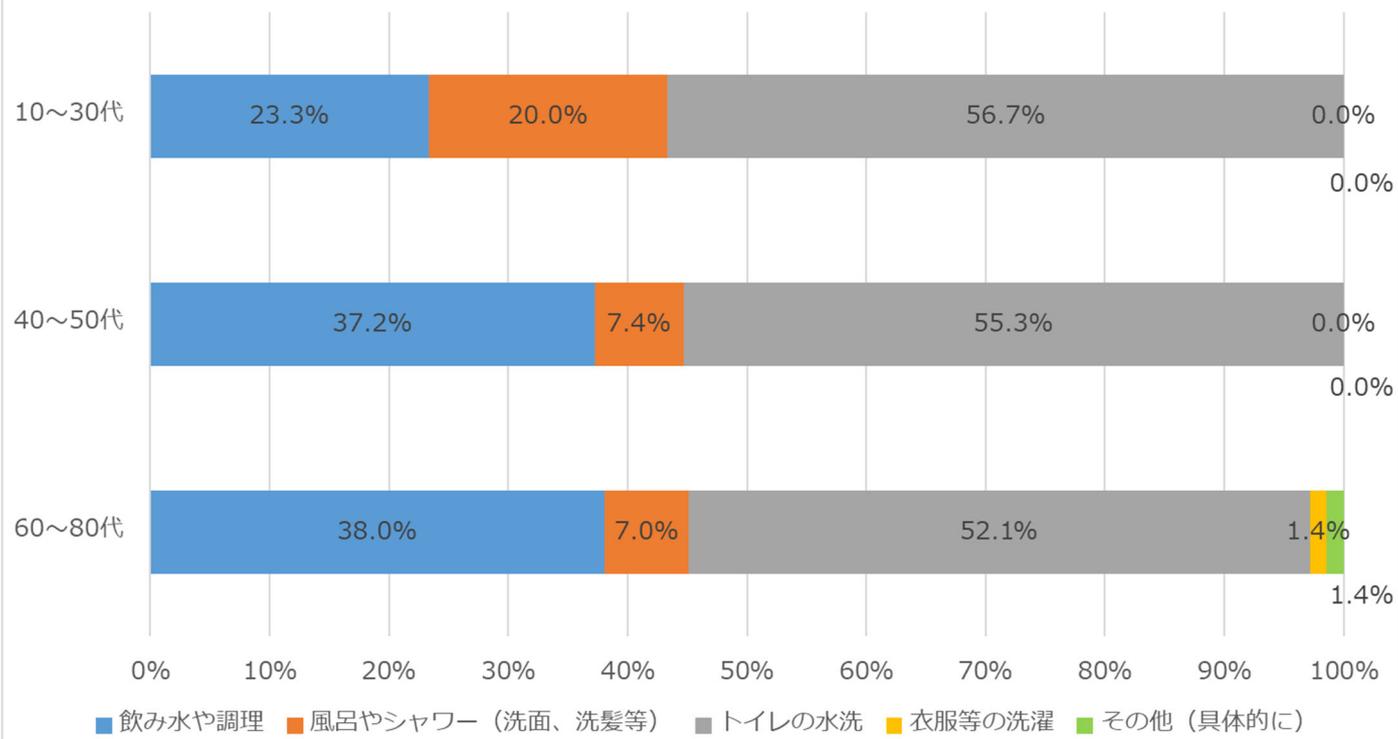
「トイレの水洗」と回答した人の割合が54.4%と最も高く、「飲み水や調理」と回答した人の割合が35.4%、「風呂やシャワー」と回答した人の割合が9.2%、「衣服等の選択」と回答した人の割合が0.5%と続いた。「その他」の回答(0.5%=1件)として、「1. 飲み水 長期的には 2. 風呂 3. トイレ 4. 洗濯」と、断水が長期間続くことによって困ることの内容が変わっていくことに言及した意見があった。



職業別



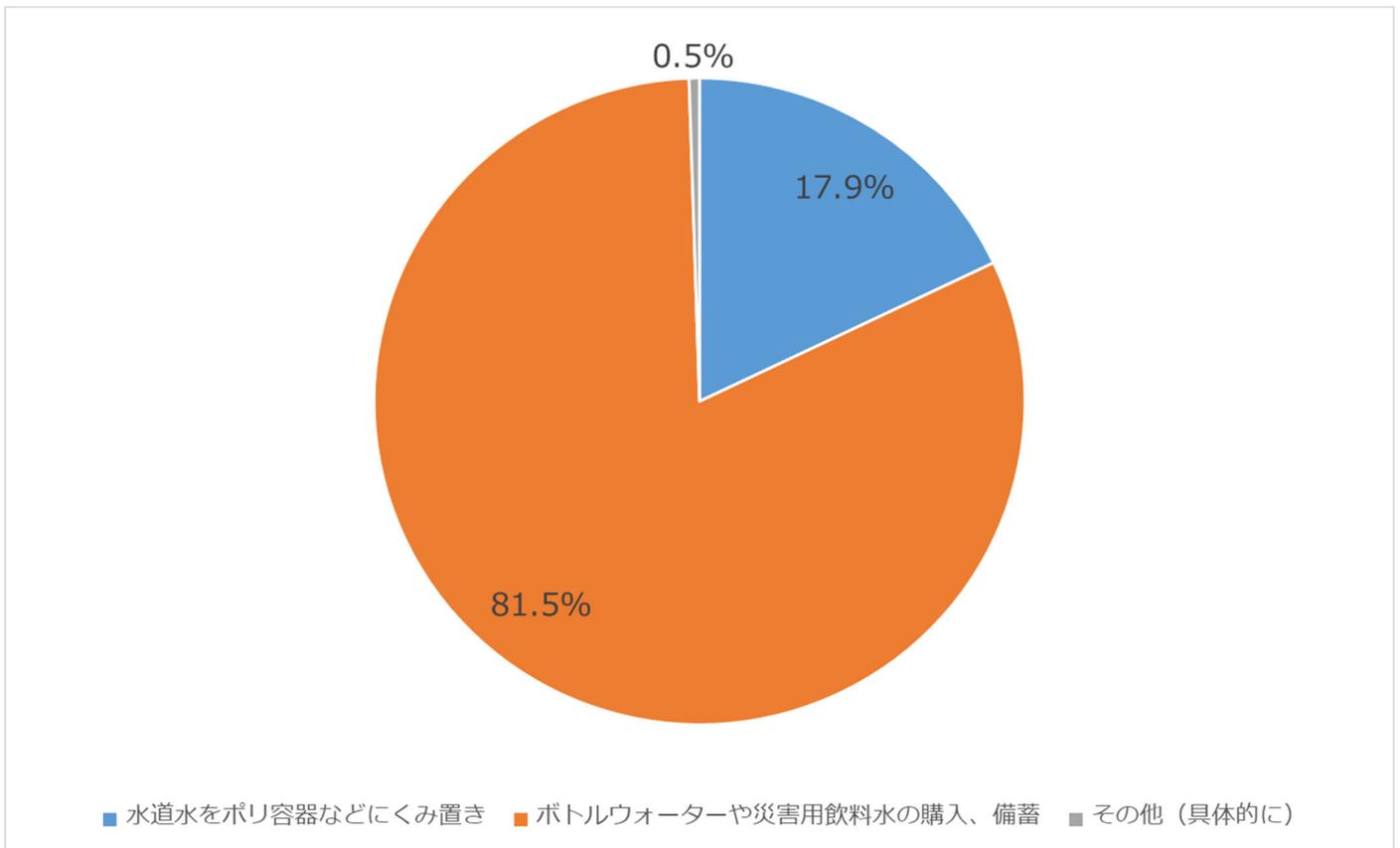
年代別



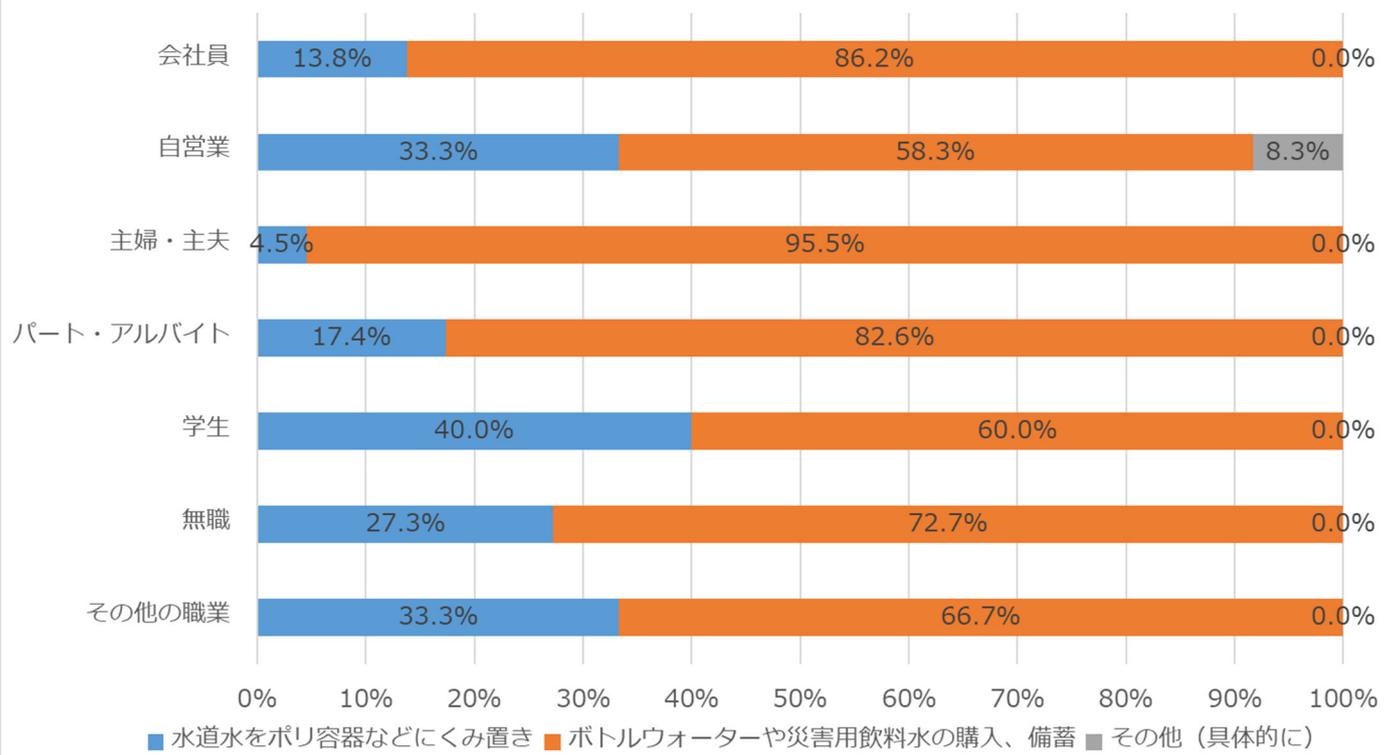
質問5 災害対策：水の備蓄

「自然災害に備えて「飲料水」をどのような方法で確保するのが効果的だと思いますか。」

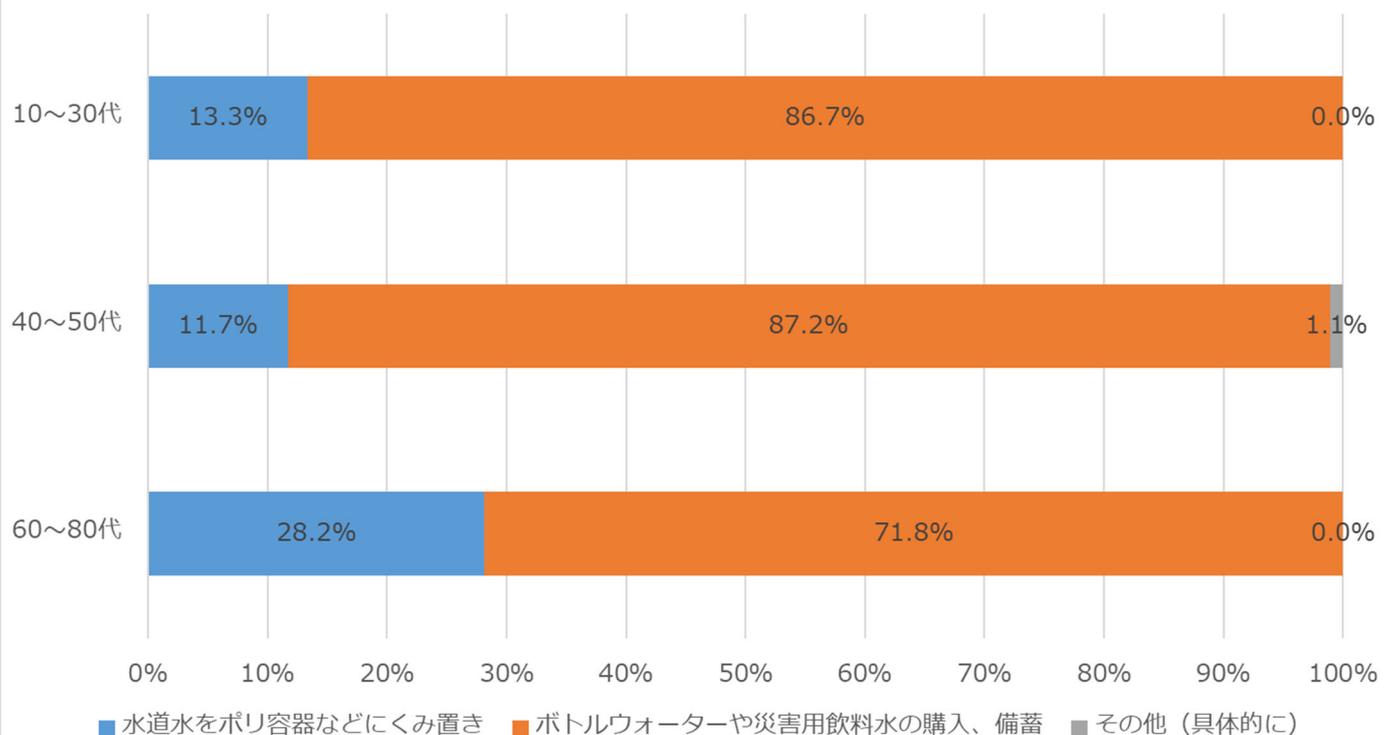
「ボトルウォーターや災害用飲料水の購入、備蓄」と回答した人の割合が最も多く 81.5%、「水道水をポリ容器などにくみ置き」と回答した人の割合が 17.9%であった。「その他」の回答 (0.5%=1件) として、「近所の川から汲む」という意見があった。



職業別



年代別

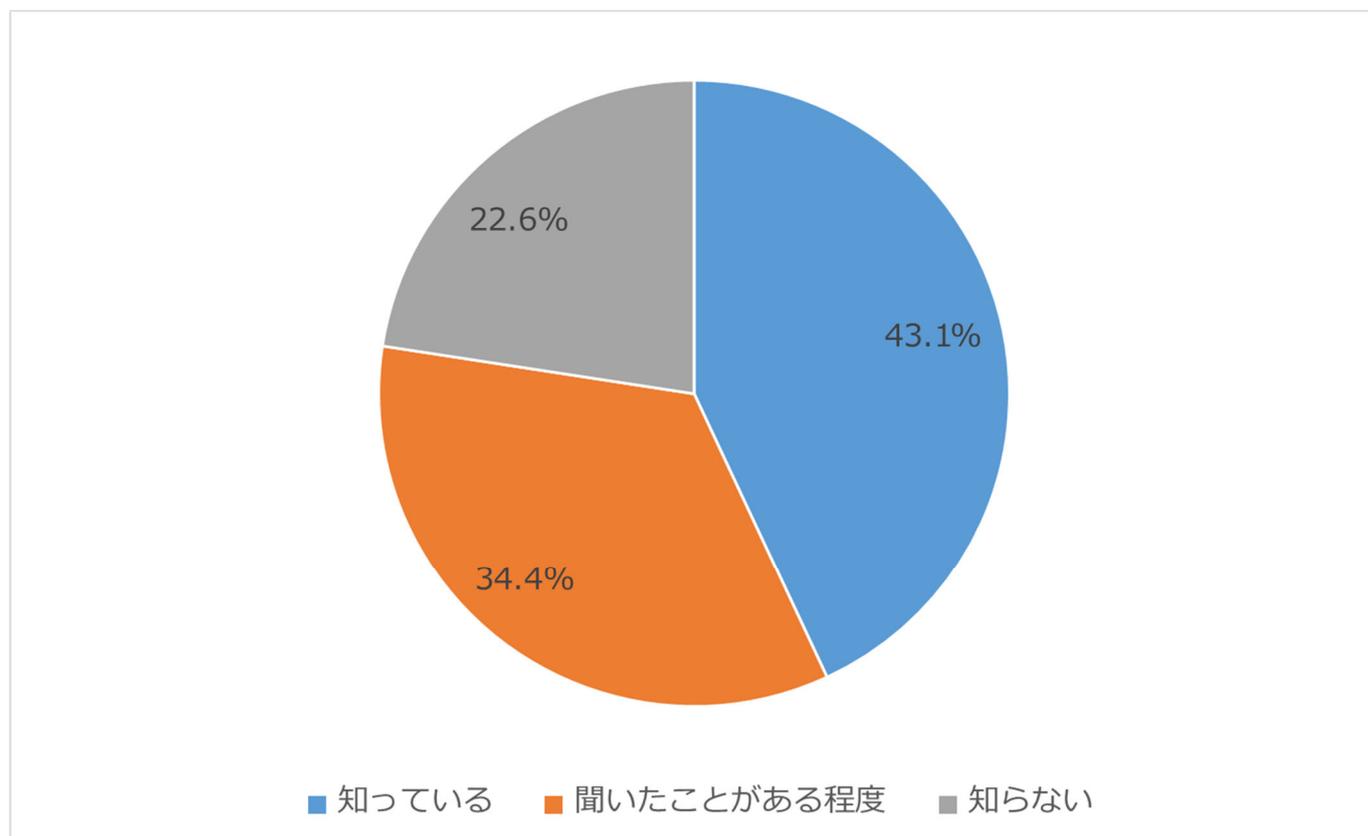


○県営水道の取組

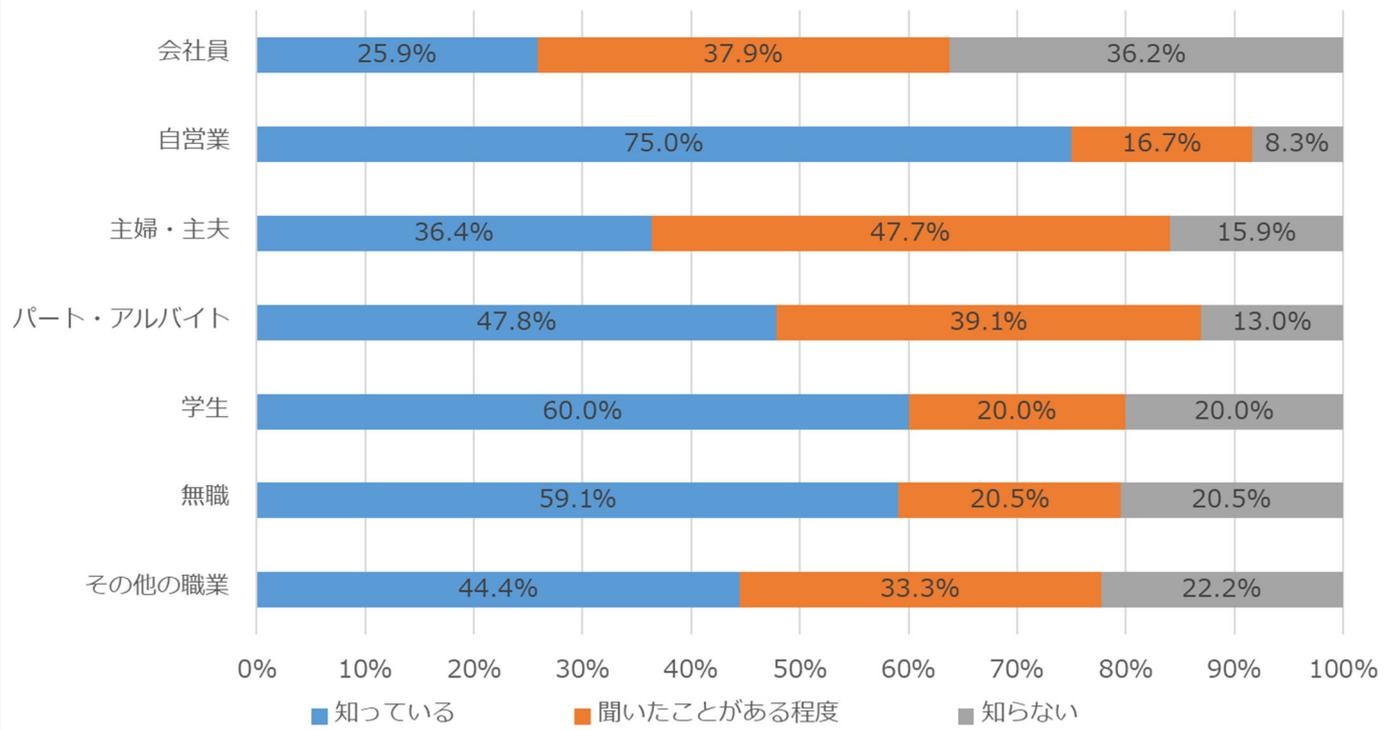
質問6 水道の施設整備

「県営水道では、将来にわたり水道施設の機能を維持していくために、老朽化した水道管を新しい管に更新するペースを上げていく取組を進めていますが、こうした取組をご存知ですか。」

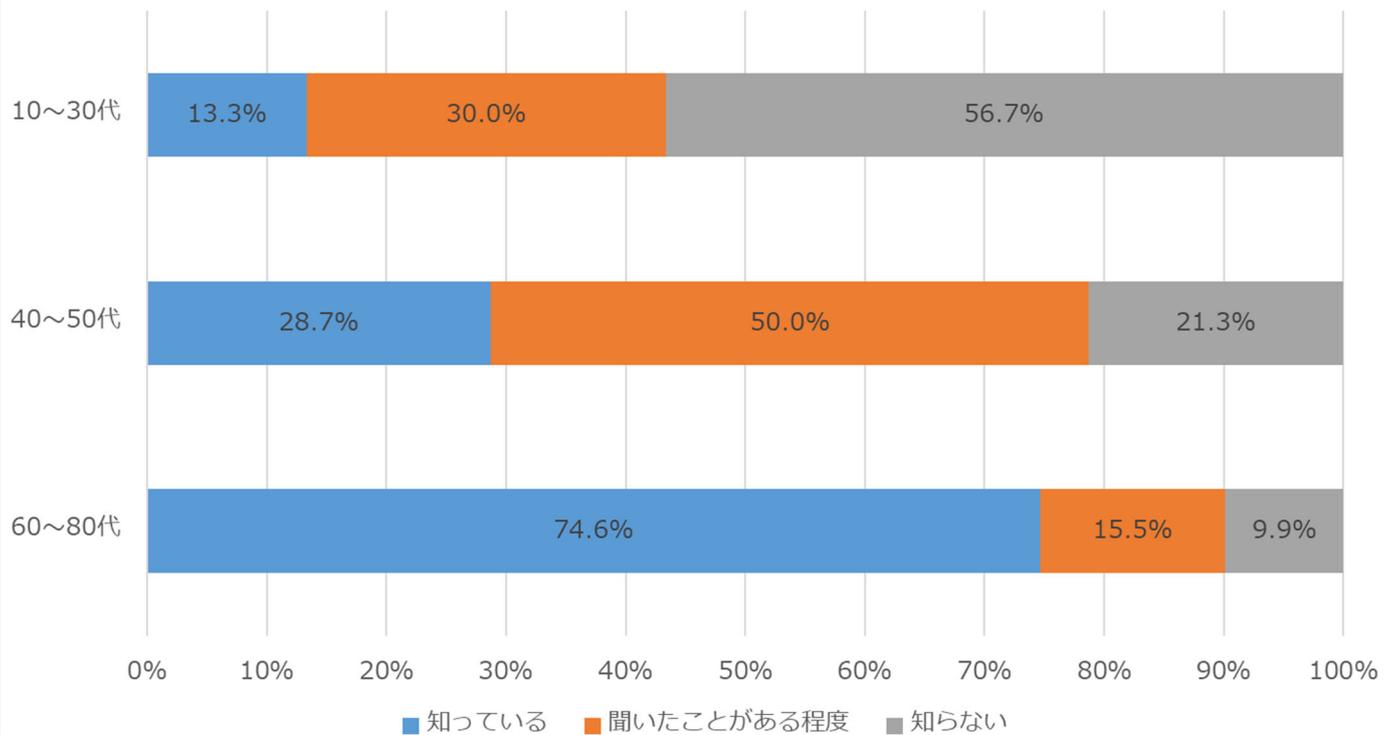
「知っている」と回答した人の割合が 43.1%、「聞いたことがある程度」と回答した人の割合が 34.4%、「知らない」と回答した人の割合が 22.6%となった。



職業別



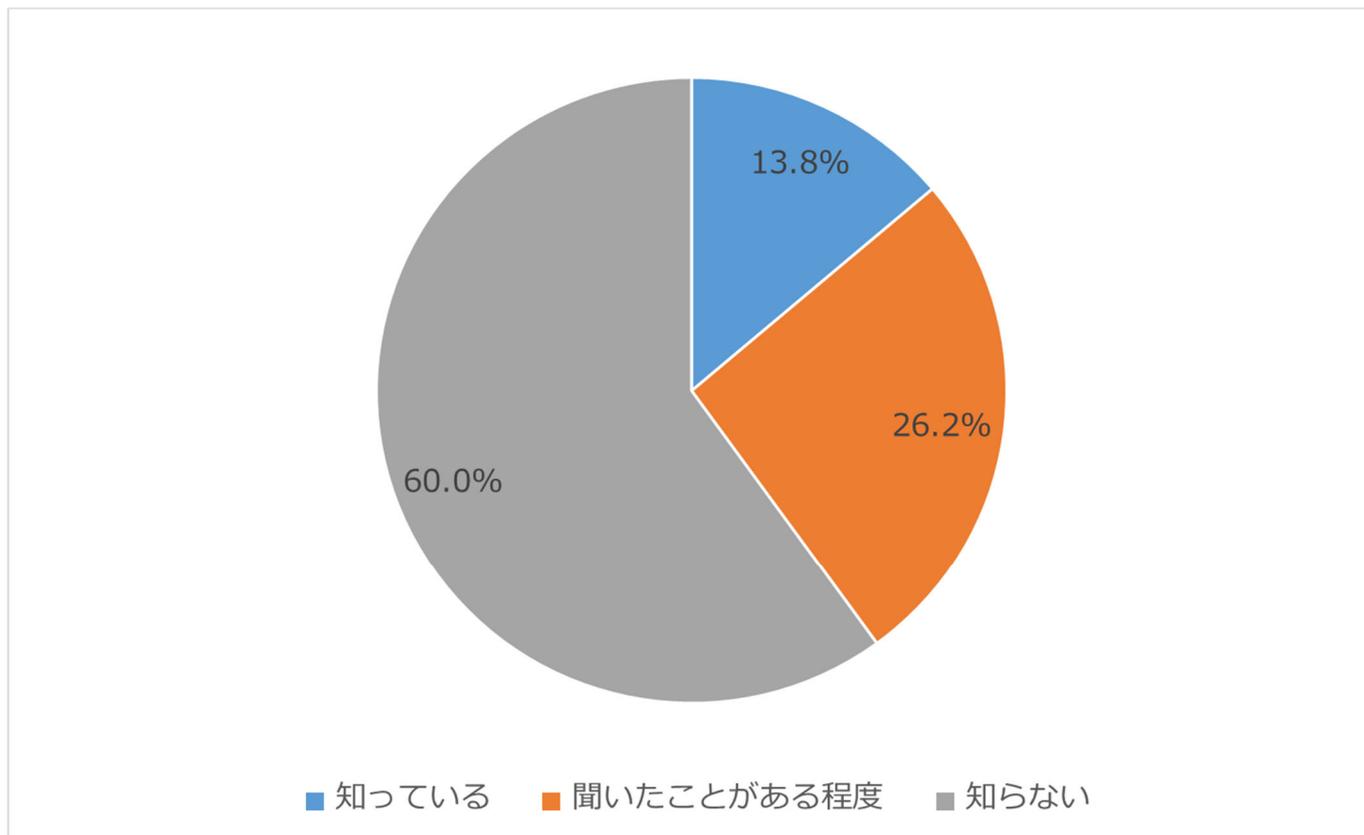
年代別

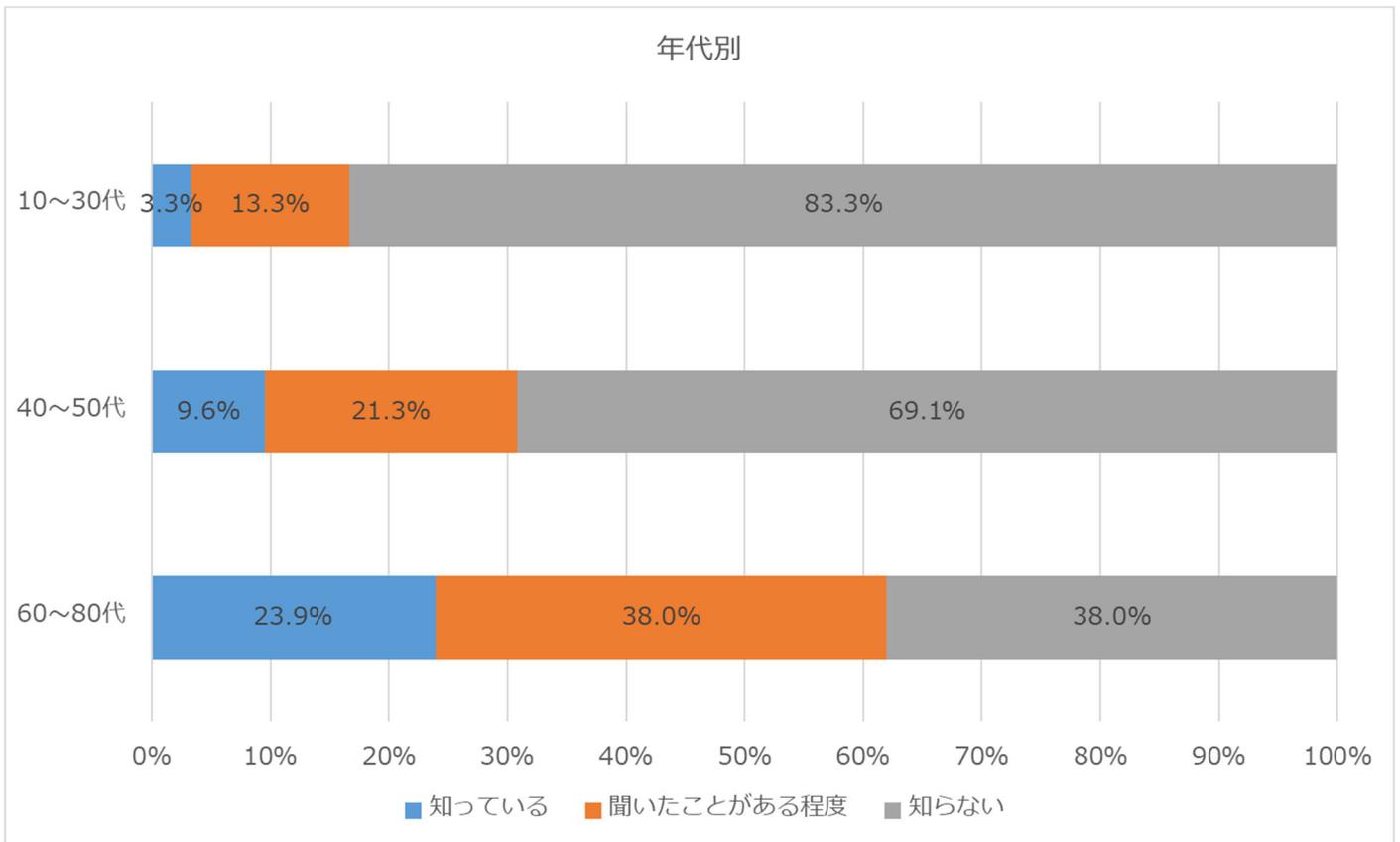
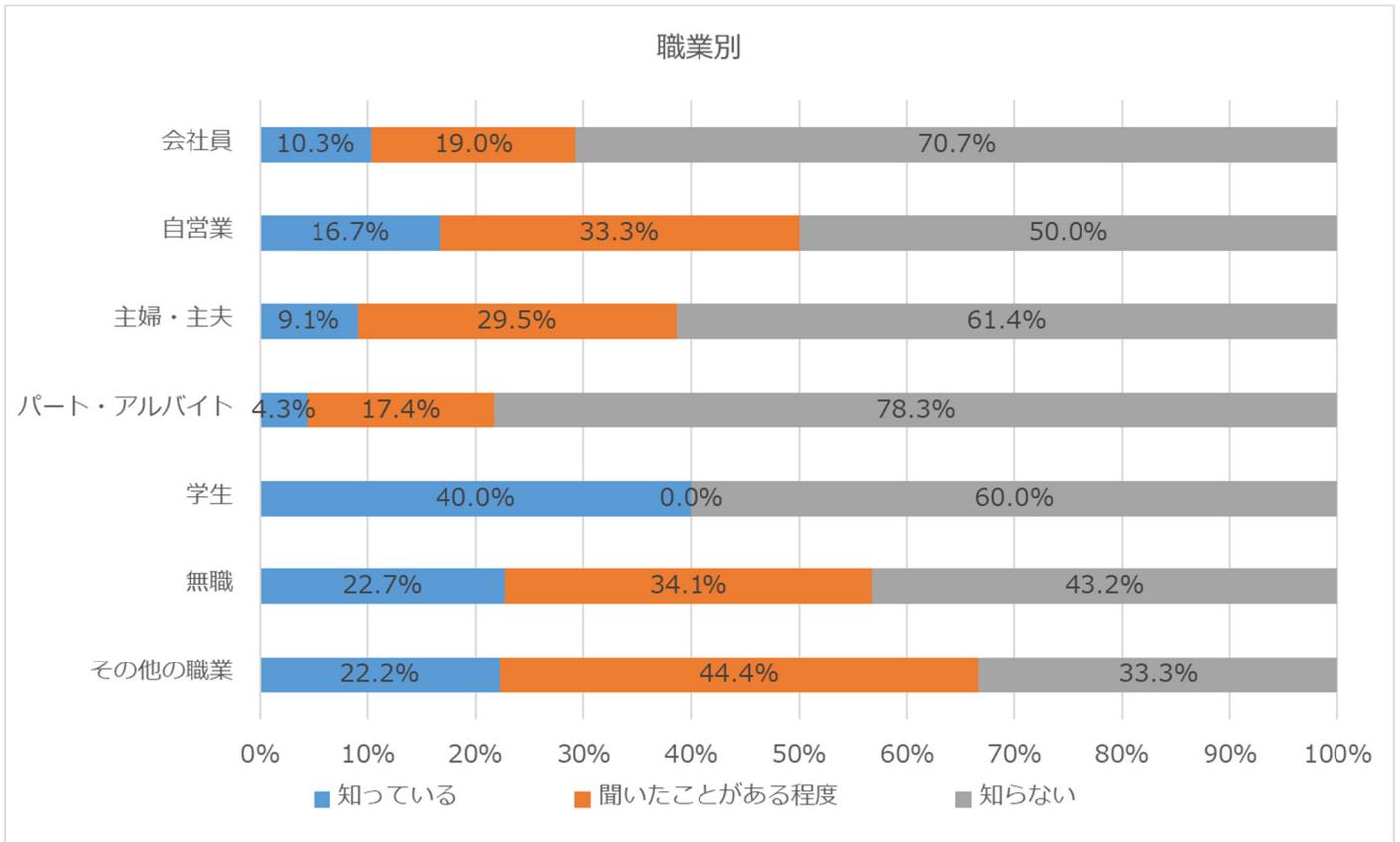


質問7 県内5水道事業者の連携に関する取組について

「人口減少の進展に伴い水需要の減少が見込まれる中で、県内の5水道事業者（県営水道、横浜市、川崎市、横須賀市、神奈川県内広域水道企業団）が連携して、広域的に浄水場を統廃合していく取組を進めていますが、こうした取組をご存知ですか。」

「知っている」と回答した人の割合が13.8%、「聞いたことがある程度」と回答した人の割合が26.2%、「知らない」と回答した人の割合が60.0%となった。





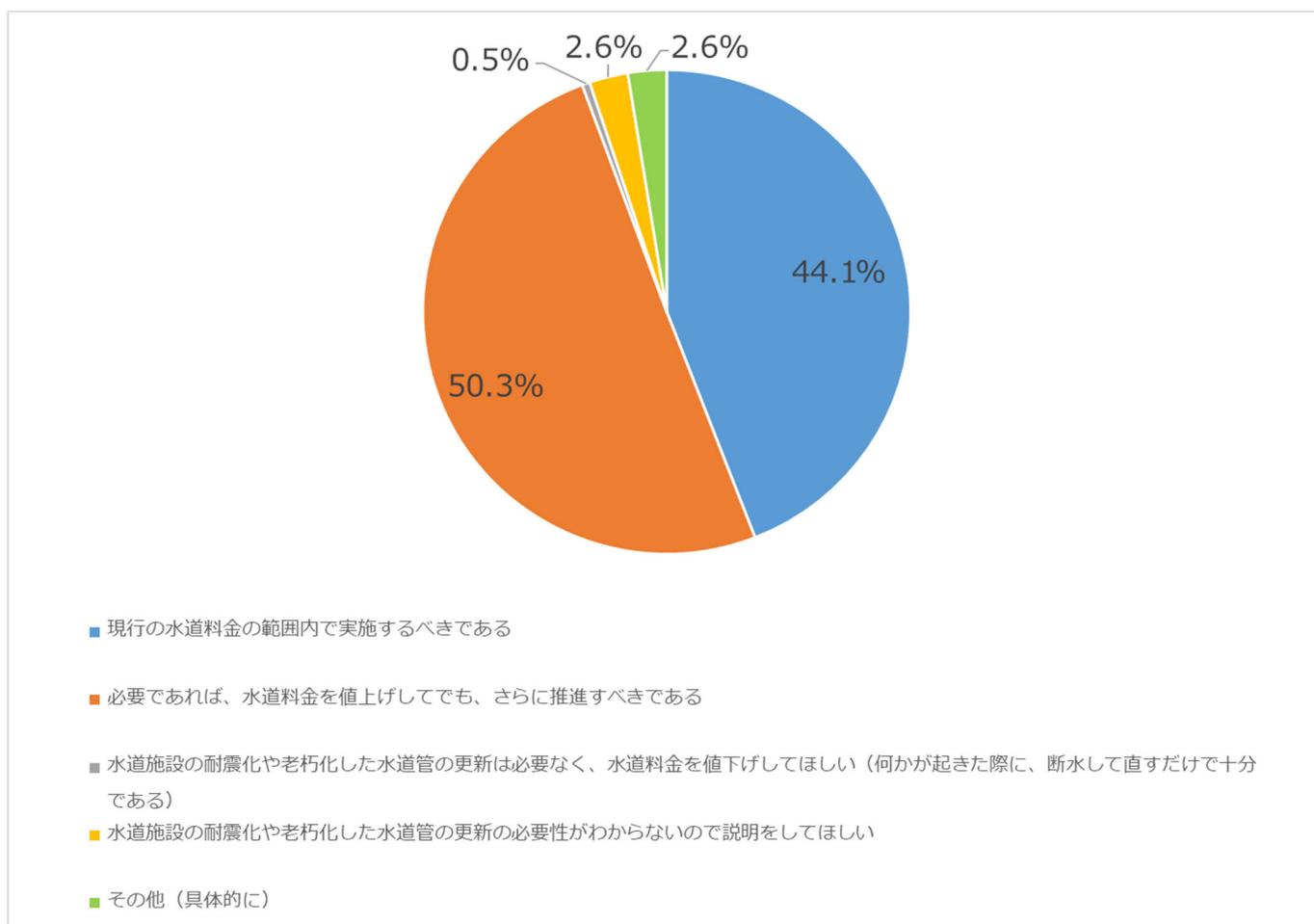
質問8 水道施設更新の費用について

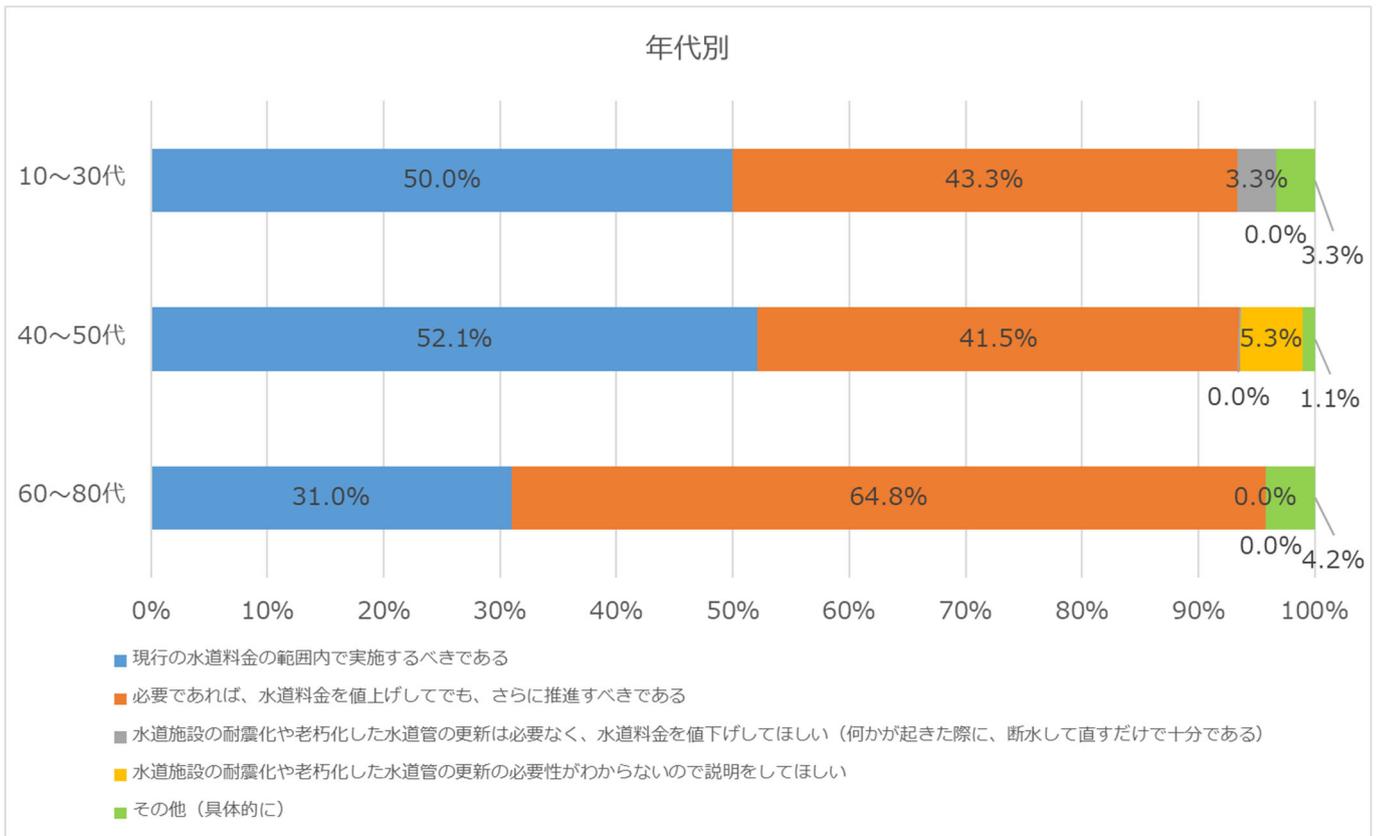
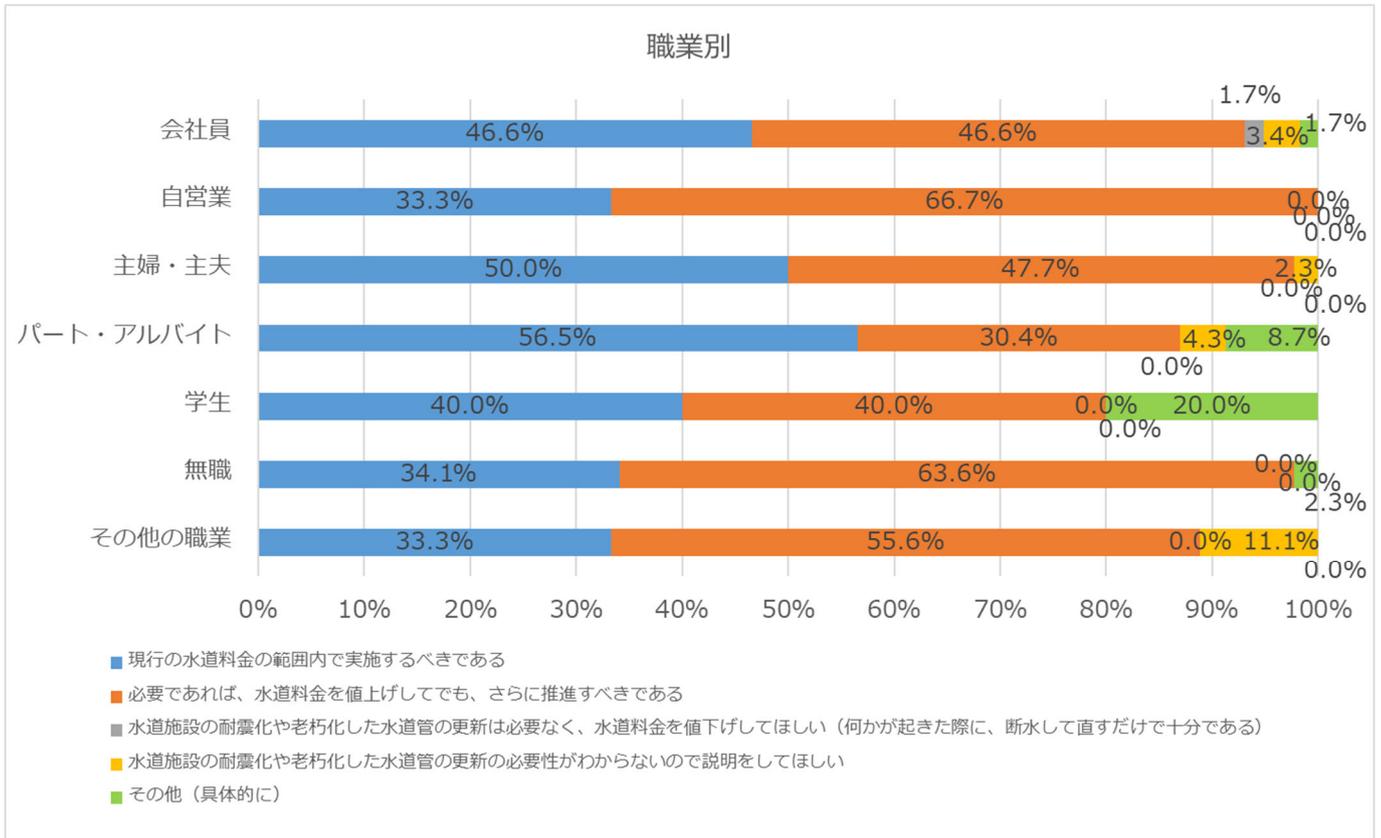
「水道施設の耐震化や老朽化した水道管の更新には、今後多くの費用がかかることが見込まれますが、このことについてどのように思いますか。」

「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」(50.3%)、「現行の水道料金の範囲内で実施すべきである」(44.1%)の2項目で、全体の9割を超えた。それ以外では、「水道施設の耐震化や老朽化した水道管の更新の必要性がわからないので説明をしてほしい」と回答した人の割合が2.6%、「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」と回答した人の割合が0.5%であった。「その他」の回答(2.6%=5件)として次のような意見があった。

(その他回答)

- ・人として生きていくため必要な水道施設は、国と県と市と利用者の4者が費用負担して推進すべきと思います。
- ・人口密度や今後の人口減少等を勘案し、費用対効果を見極め止むを得ない場合は値上げも視野に入れる。
- ・公会計基準で難しいが、水道インフラの運用は、受益者負担の原則から離れ、現行水道料金を超過分は別会計で
- ・コロナが落ち着き色々と安定してきた頃に値上げ等を行ったりして進めていっていただけたら嬉しいです
- ・古い物から取り替える



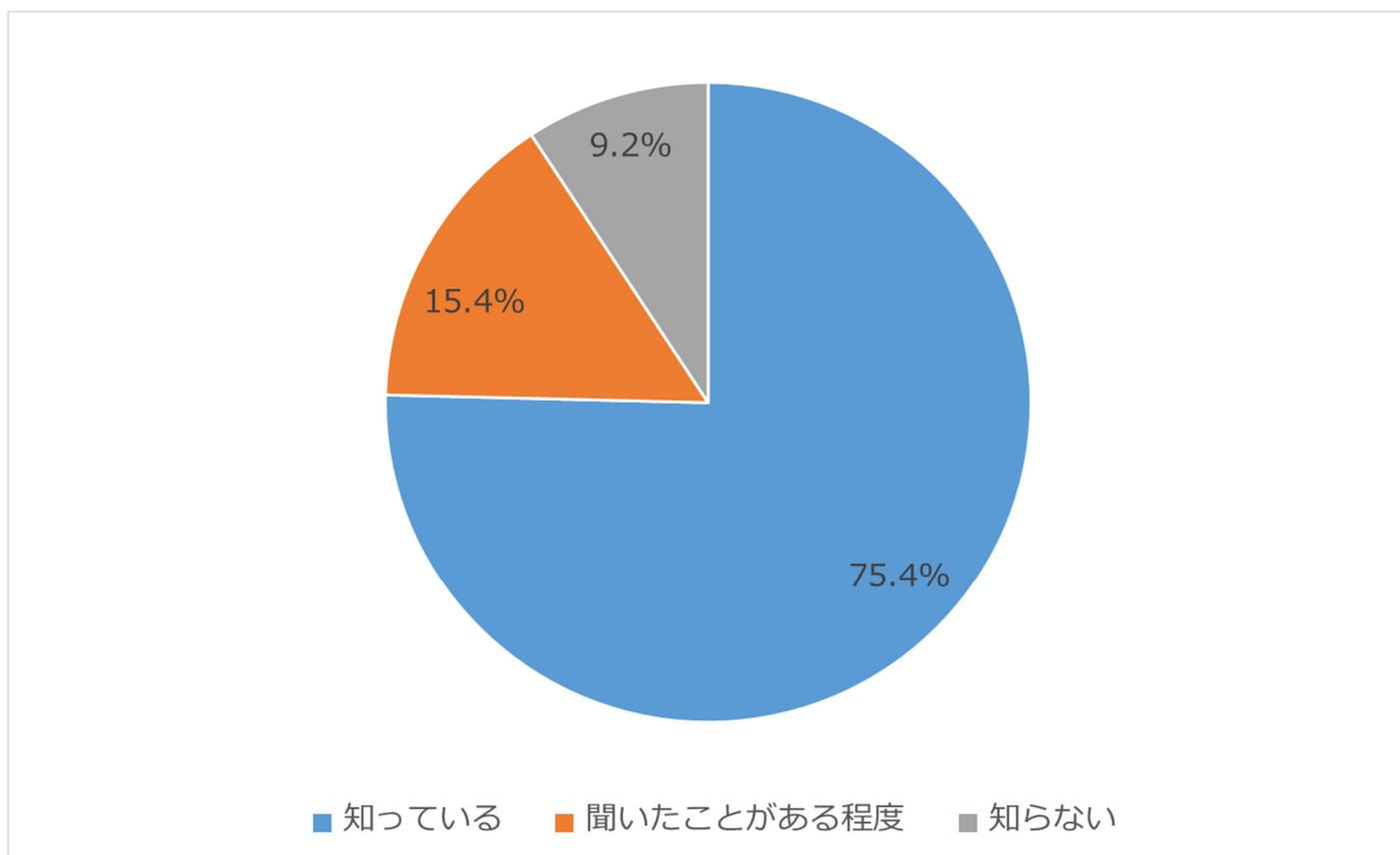


○県営水道の情報発信

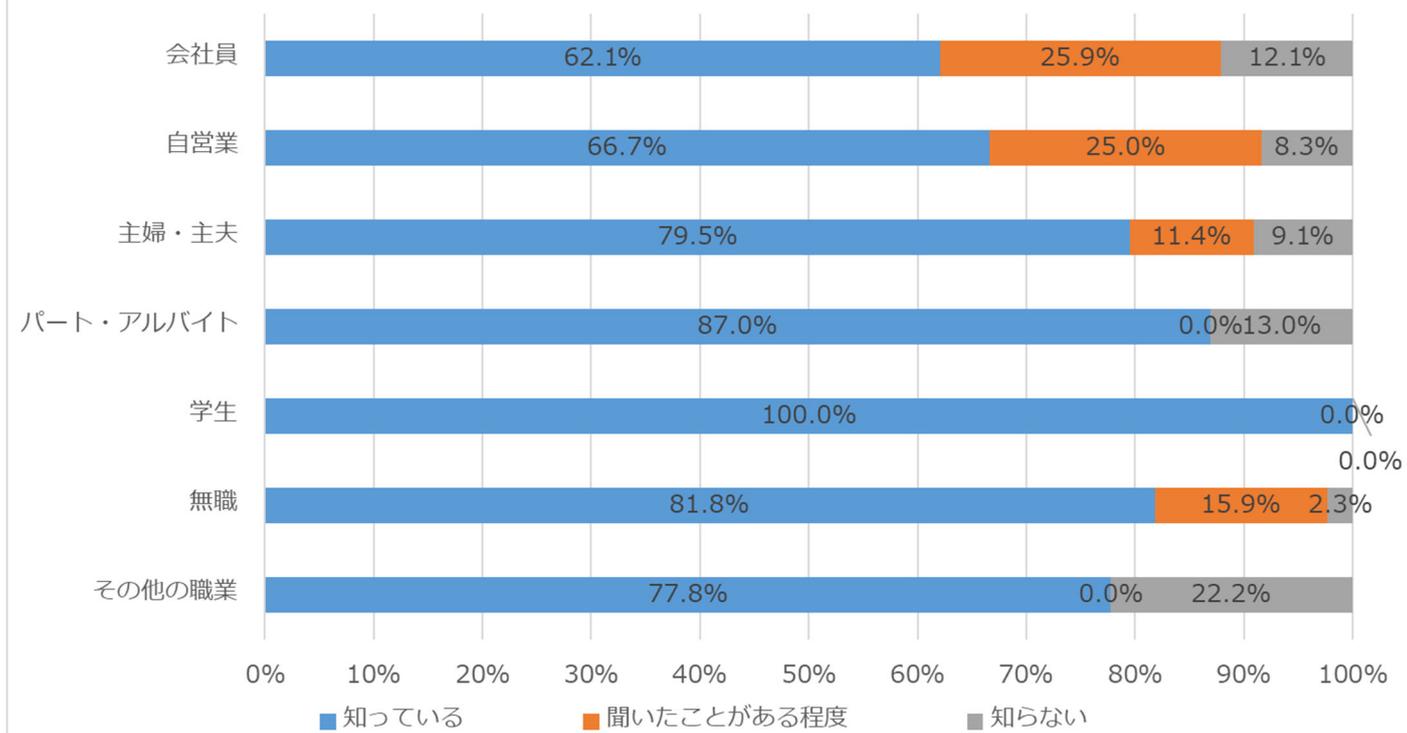
質問9 県営水道広報紙「さがみの水」について

「県営水道の広報紙「さがみの水」を知っていますか。」

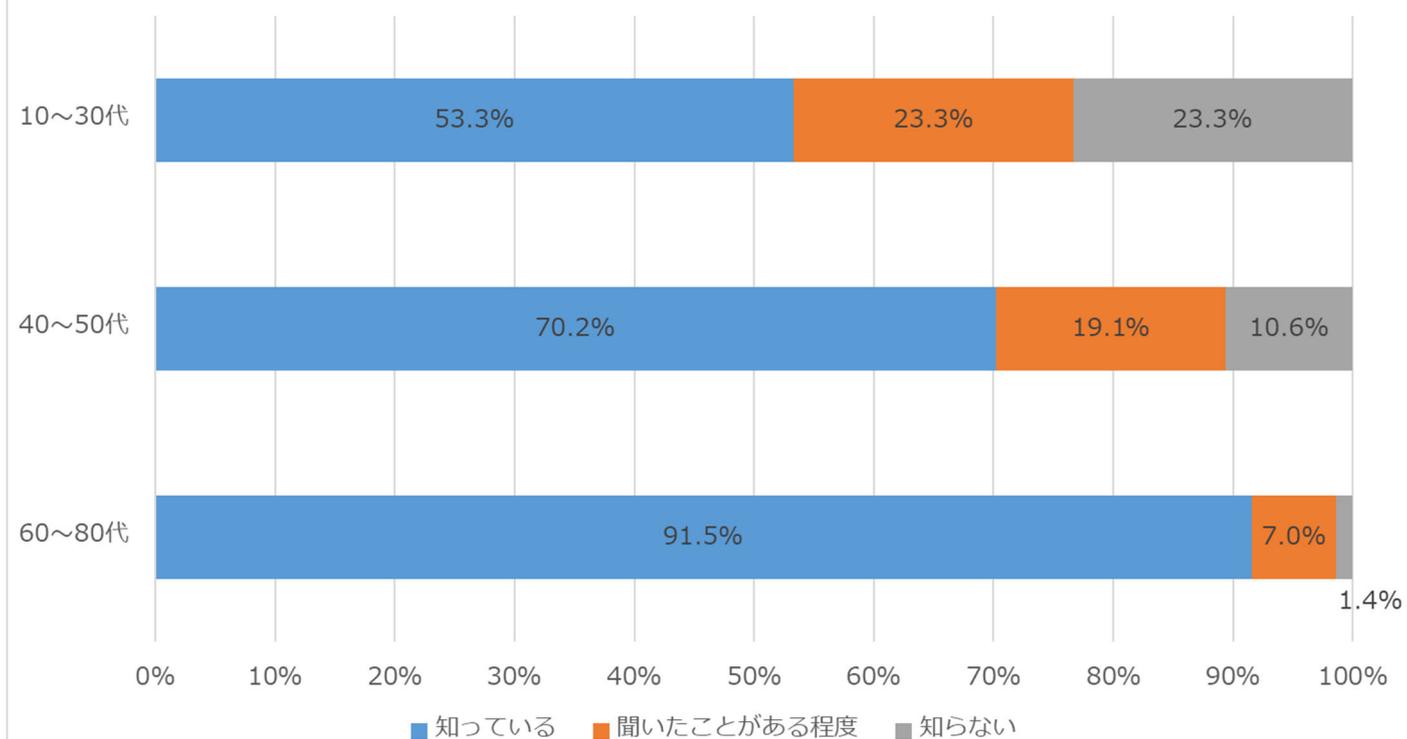
「知っている」と回答した人の割合が 75.4%、「聞いたことがある程度」と回答した人の割合が 15.4%、「知らない」と回答した人の割合が 9.2%となった。



職業別



年代別

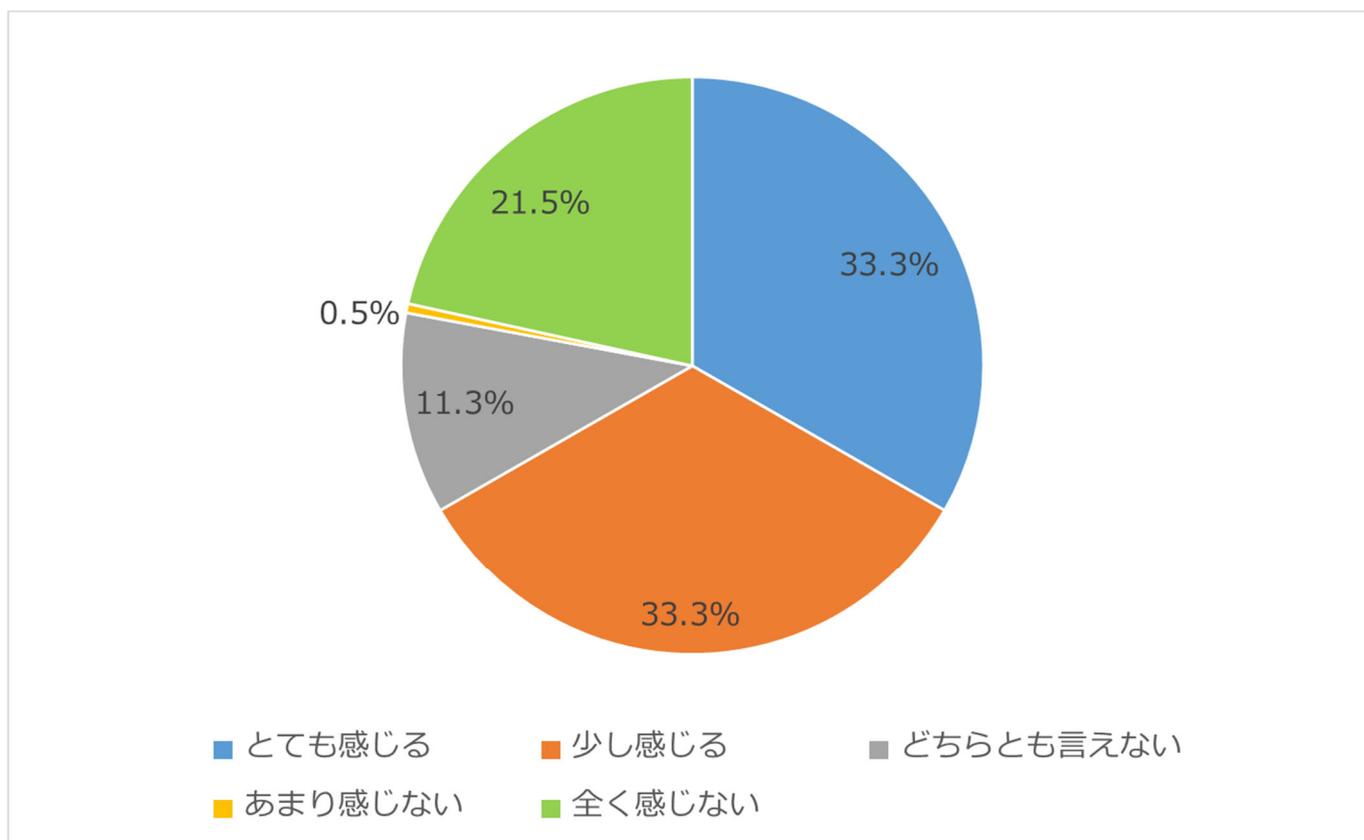


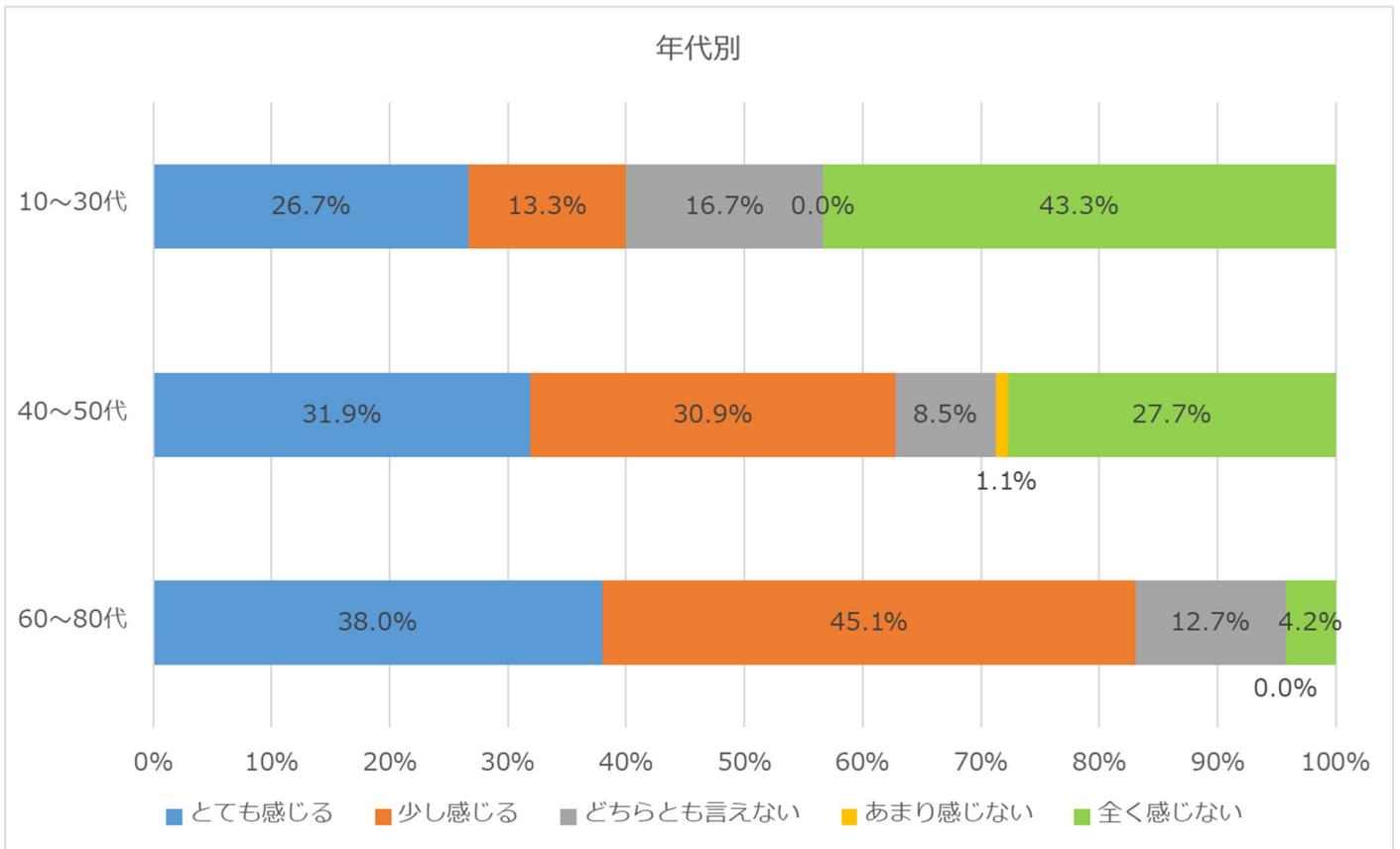
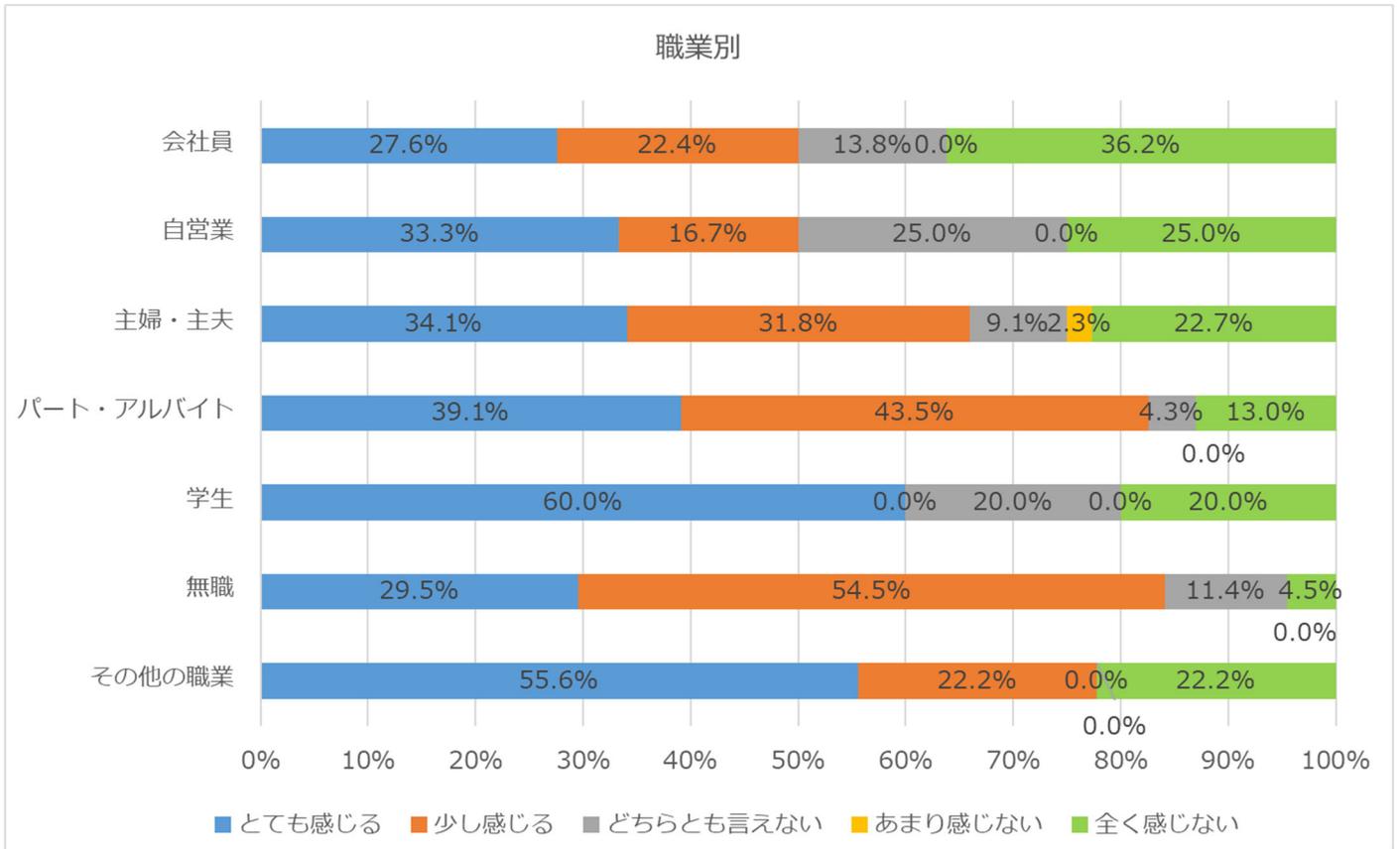
質問 10 県営水道広報紙「さがみの水」：紙面構成

「質問 9 で「1 知っている」とお答えした方の中で、「さがみの水」を読んだことがある方にお聞きします。

広報紙「さがみの水」について、県営水道では、写真等のスペースをより大きくとるなど、興味を持っていただけるようにデザインを工夫していますが、見やすい紙面構成となっていると感じますか。」

「とても感じる」「少し感じる」と回答した人の割合がいずれも 33.3%と最も高く、「どちらとも言えない」と回答した人の割合が 11.3%、「あまり感じない」と回答した人の割合が 0.5%、「全く感じない」と回答した人の割合が 21.5%となった。

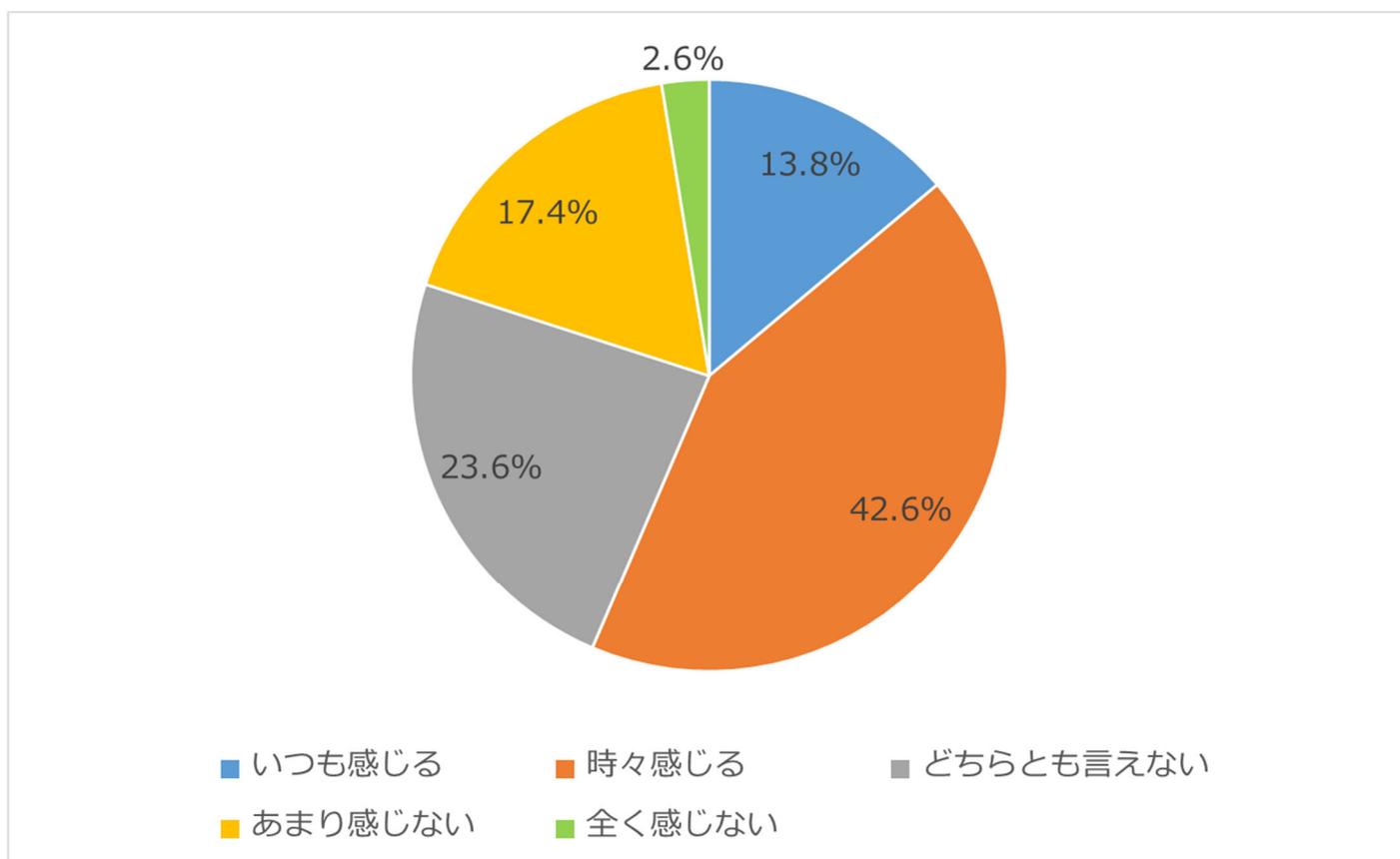


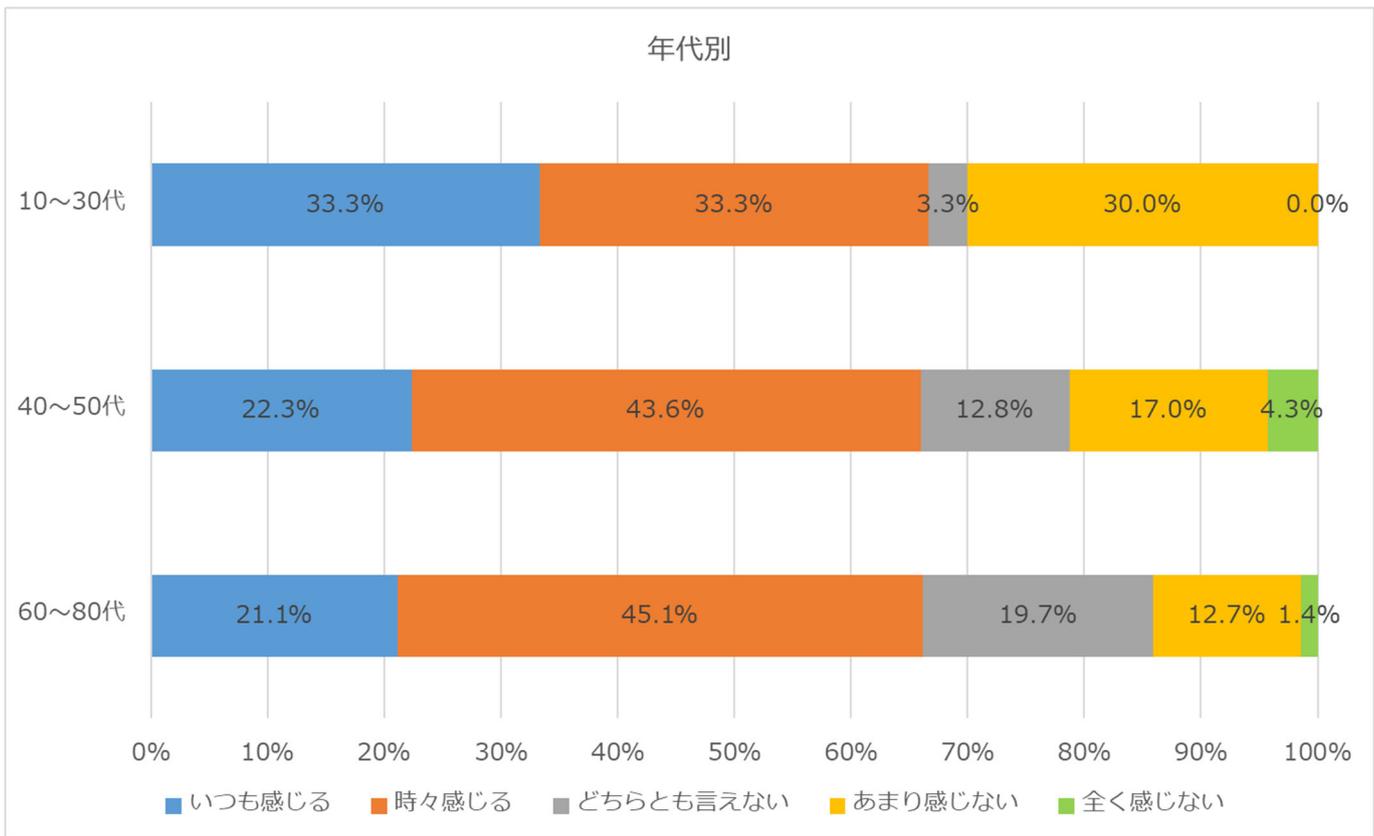
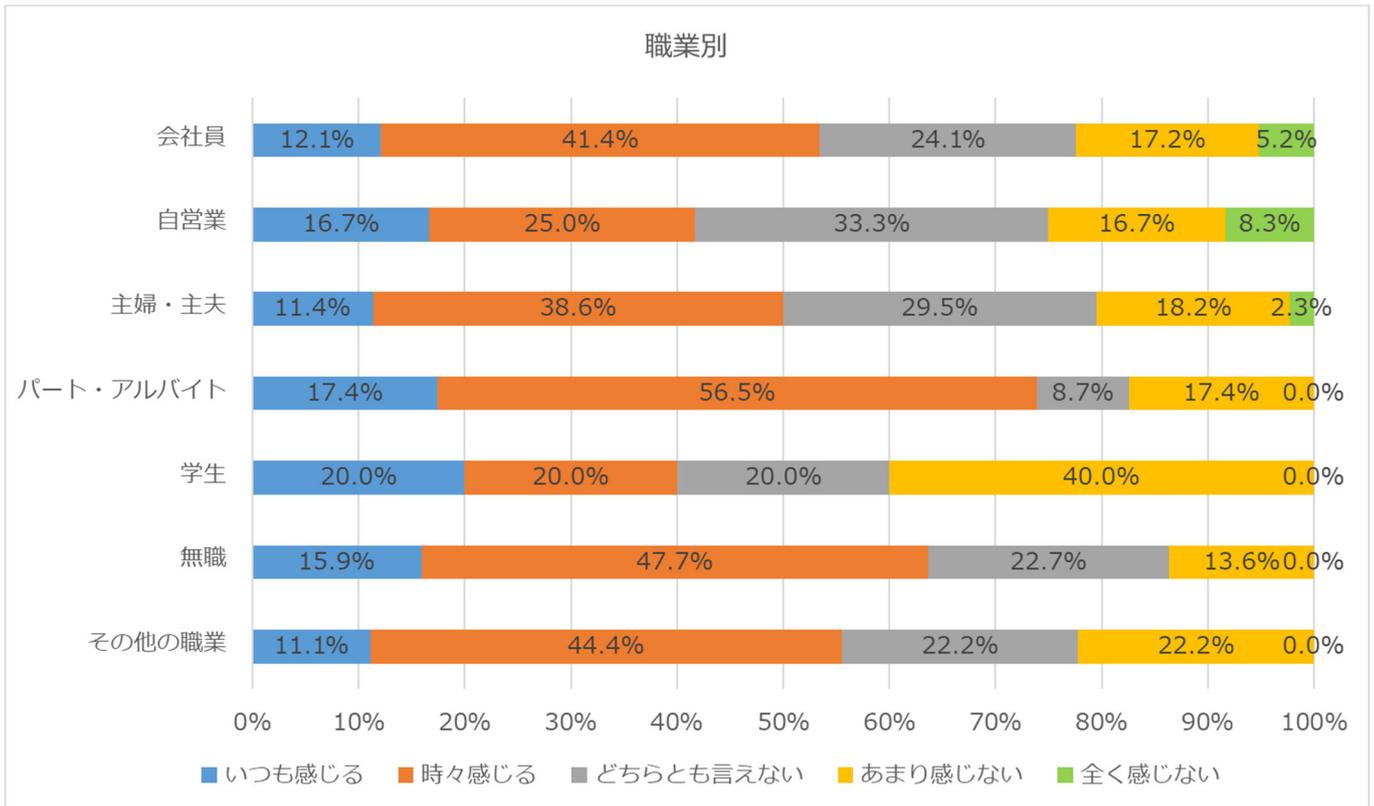


質問 11 県営水道の情報提供について

「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。」

「いつも感じる」と回答した人の割合が 13.8%、「時々感じる」と回答した人の割合が 42.6%、「どちらとも言えない」と回答した人の割合が 23.6%、「あまり感じない」と回答した人の割合が 17.4%、「全く感じない」と回答した人の割合が 2.6%となった。





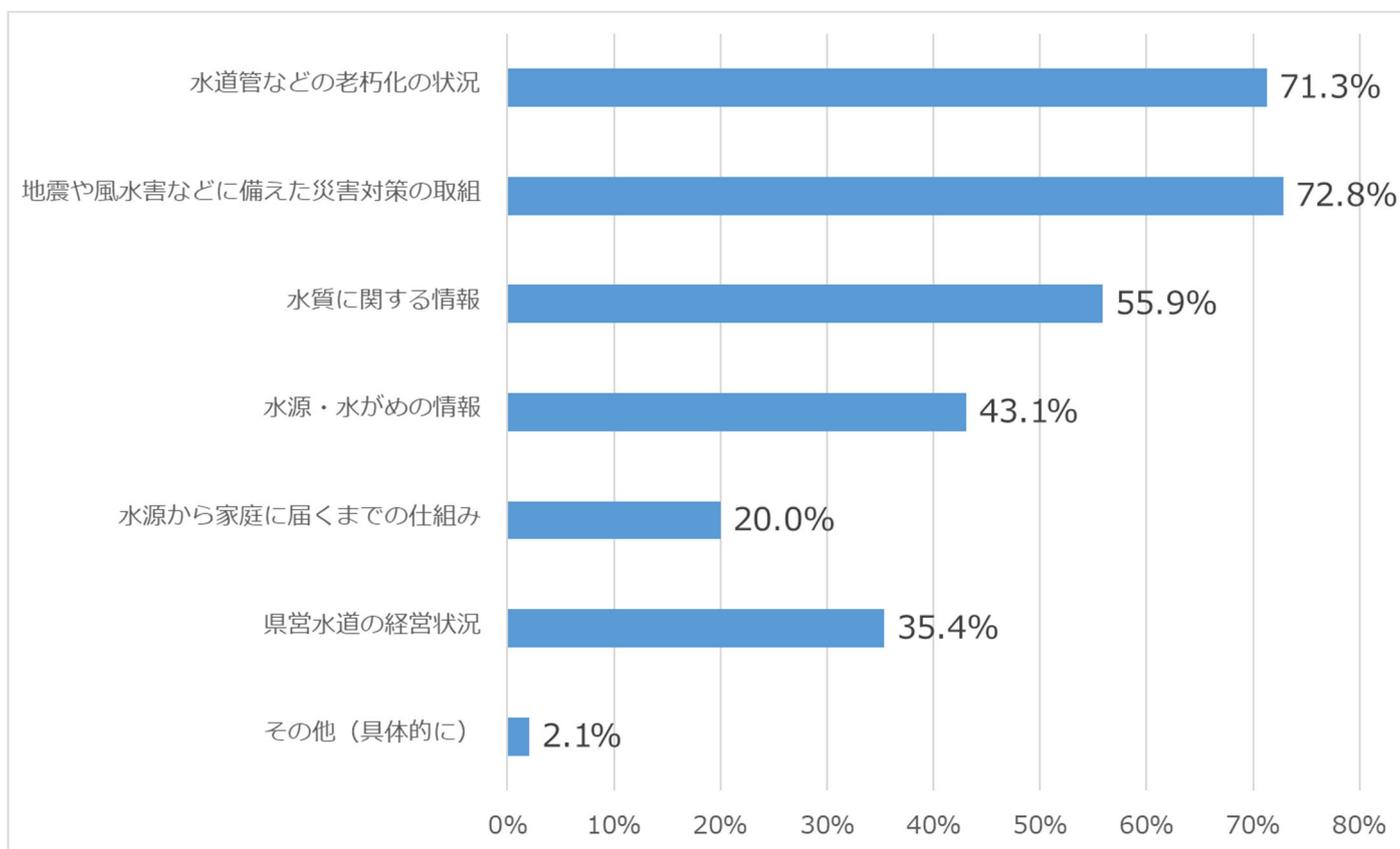
質問 12 県営水道の情報提供について：希望する内容

「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。」

「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最も多く 72.8%、続いて回答の多い順に「水道管などの老朽化の状況」（71.3%）、「水質に関する情報」（55.9%）、「水源・水がめの情報」（43.1%）、「県営水道の経営状況」（35.4%）、と回答した人の割合がと回答した人の割合が 23.6%、「あまり感じない」と回答した人の割合が 17.4%、「水源から家庭に届くまでの仕組み」（20.0%）となった。「その他」の回答（2.1%＝4件）として次のような意見があった。

（その他回答）

- ・水道事業に関するボランティア活動の募集や活動報告など、県民が出来ることを載せて欲しいです。
- ・県内の市別の耐震化の進捗状況
- ・かっぱーのこと。
- ・もし水道が使えなくなったらトイレはどうしたらよいのか

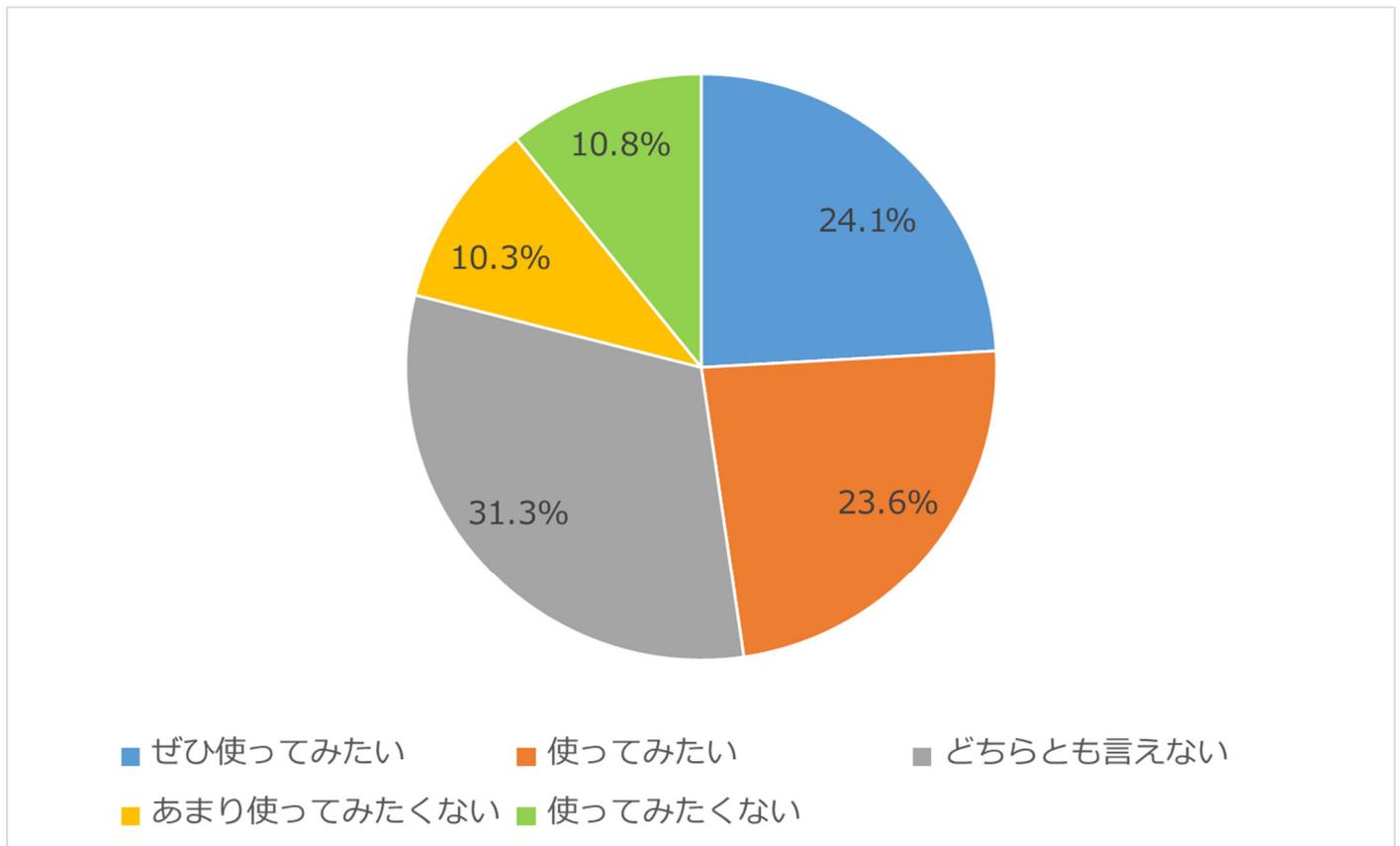


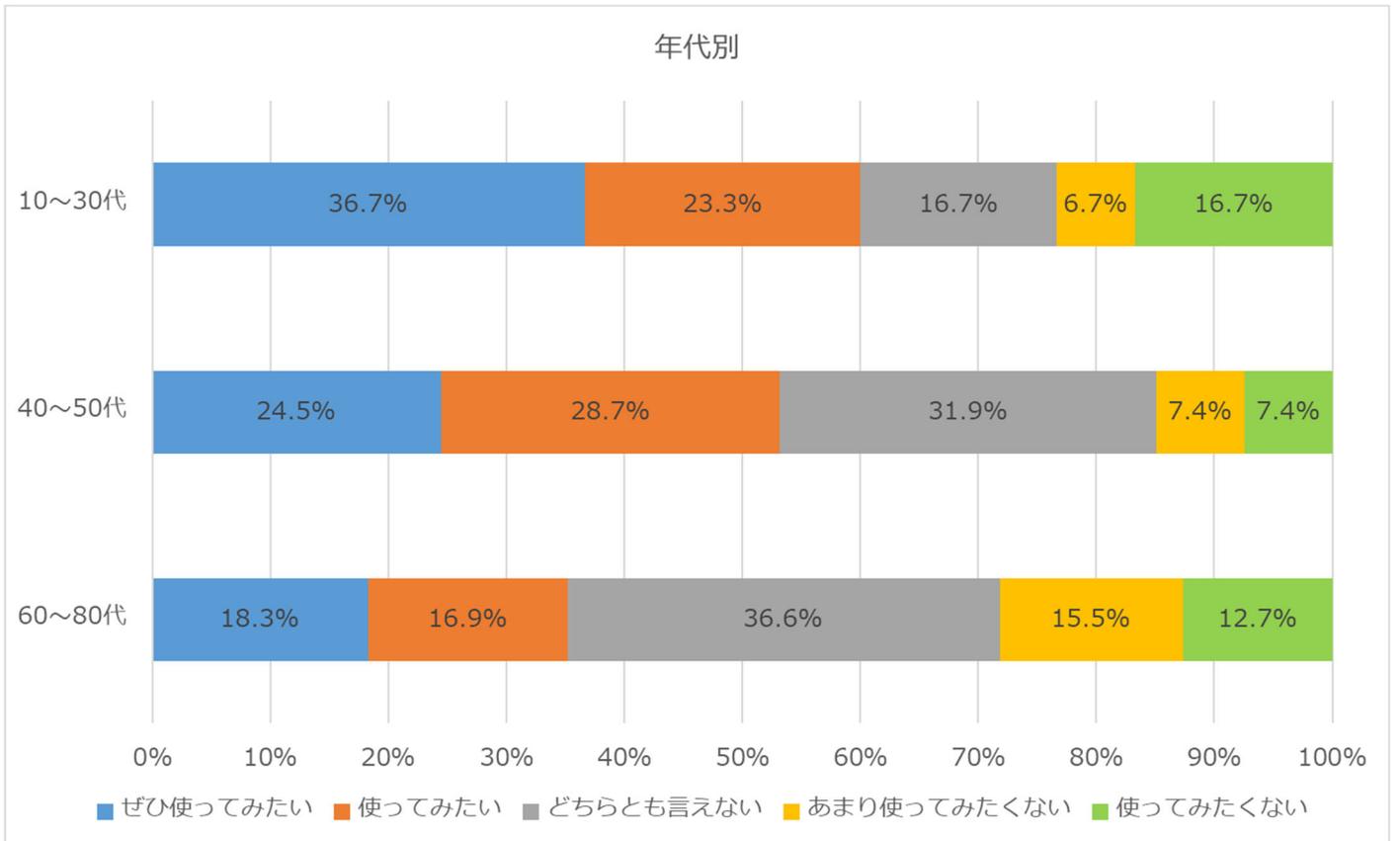
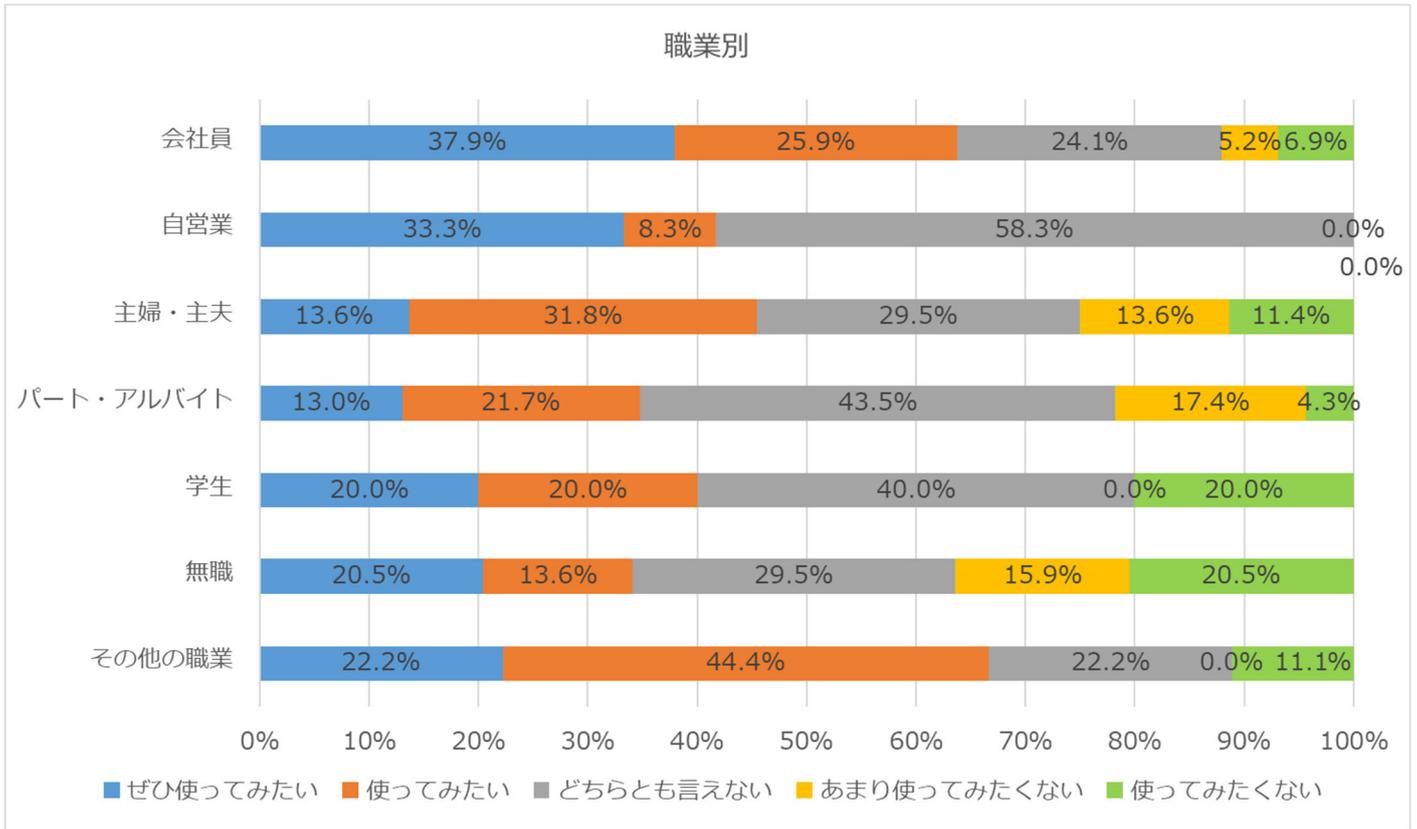
○新たな取組について

質問 13 スマートフォンアプリなどによる料金関係手続きについて

「現在、いろいろなところでキャッシュレス決済が進んでいます。スマートフォンアプリなどで水道料金のお知らせや請求書の受取りをしたり、決済をしたりすることができるシステムがあれば、利用してみたいですか。」

「ぜひ使ってみたい」と回答した人の割合が 24.1%、「使ってみたい」と回答した人の割合が 23.6%、「どちらとも言えない」と回答した人の割合が 31.3%、「あまり使ってみたくない」と回答した人の割合が 10.3%、「使ってみたくない」と回答した人の割合が 10.8%となった。

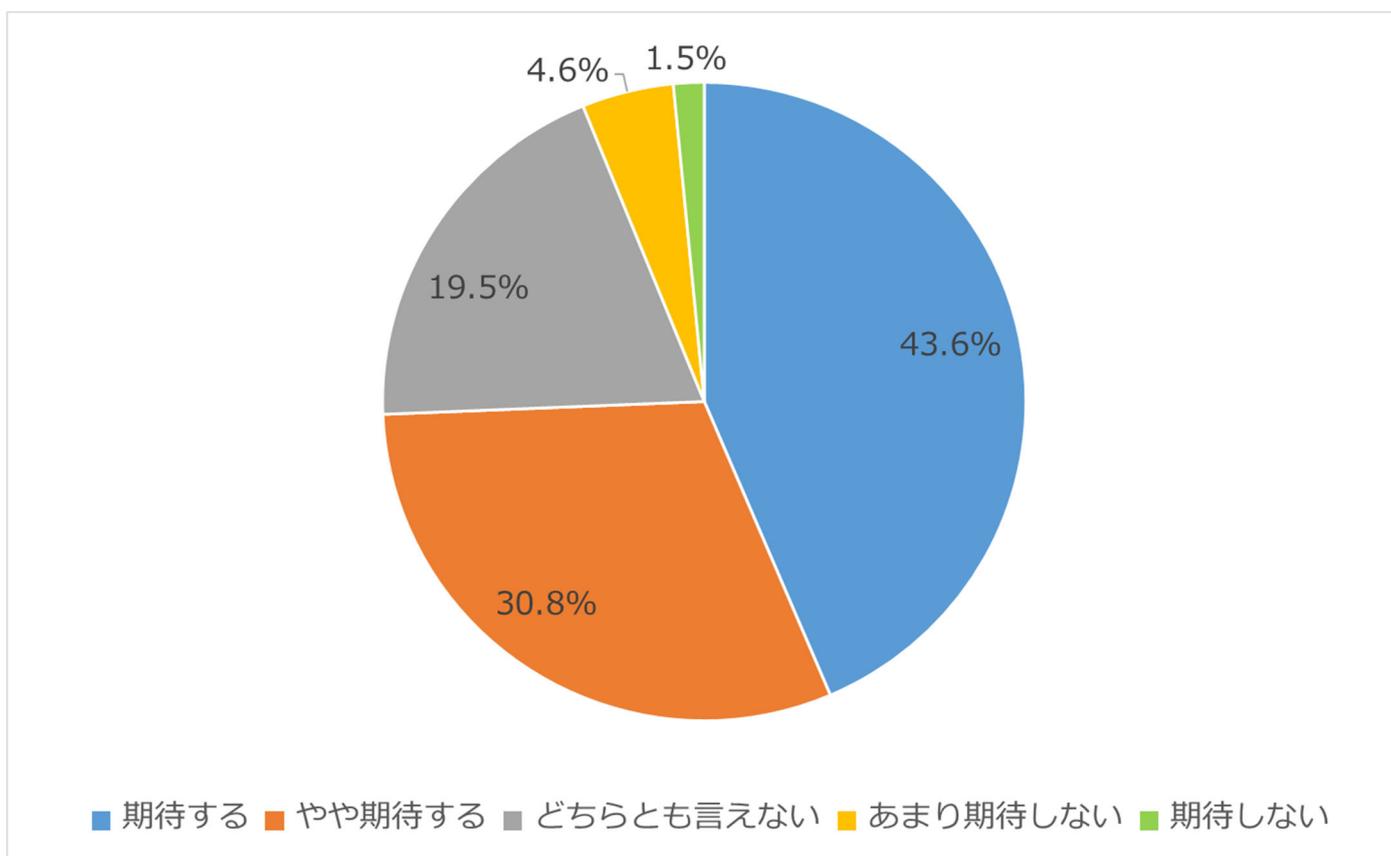




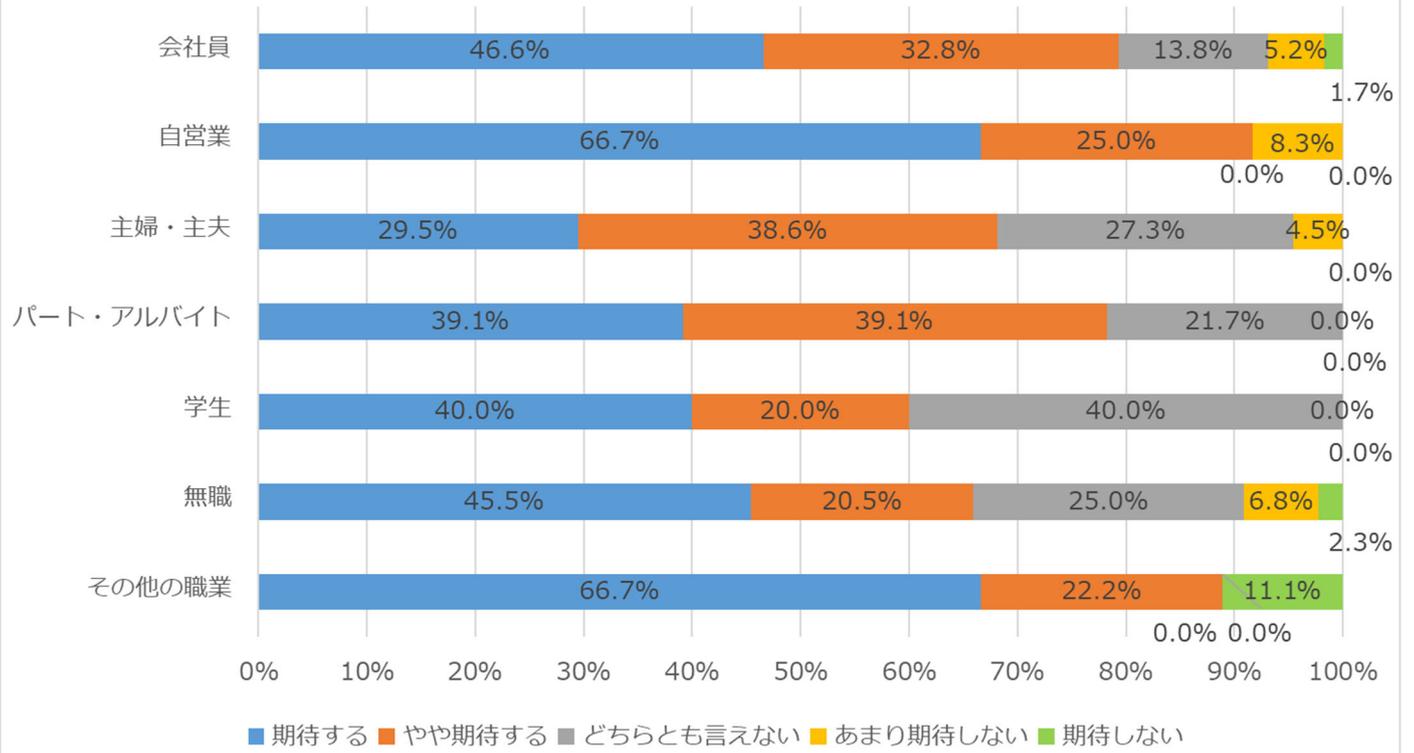
質問 14 スマートメーターの導入について

「現在、全国的に検針を自動的に行うスマートメーターの導入に向けた検討が進んでいます。スマートメーターでは、水道使用量の見える化や、使用量の変化をもとにした見守りサービスへの活用などにつながるのではないかとされていますが、スマートメーターの導入に対して、どのくらい期待されますか。」

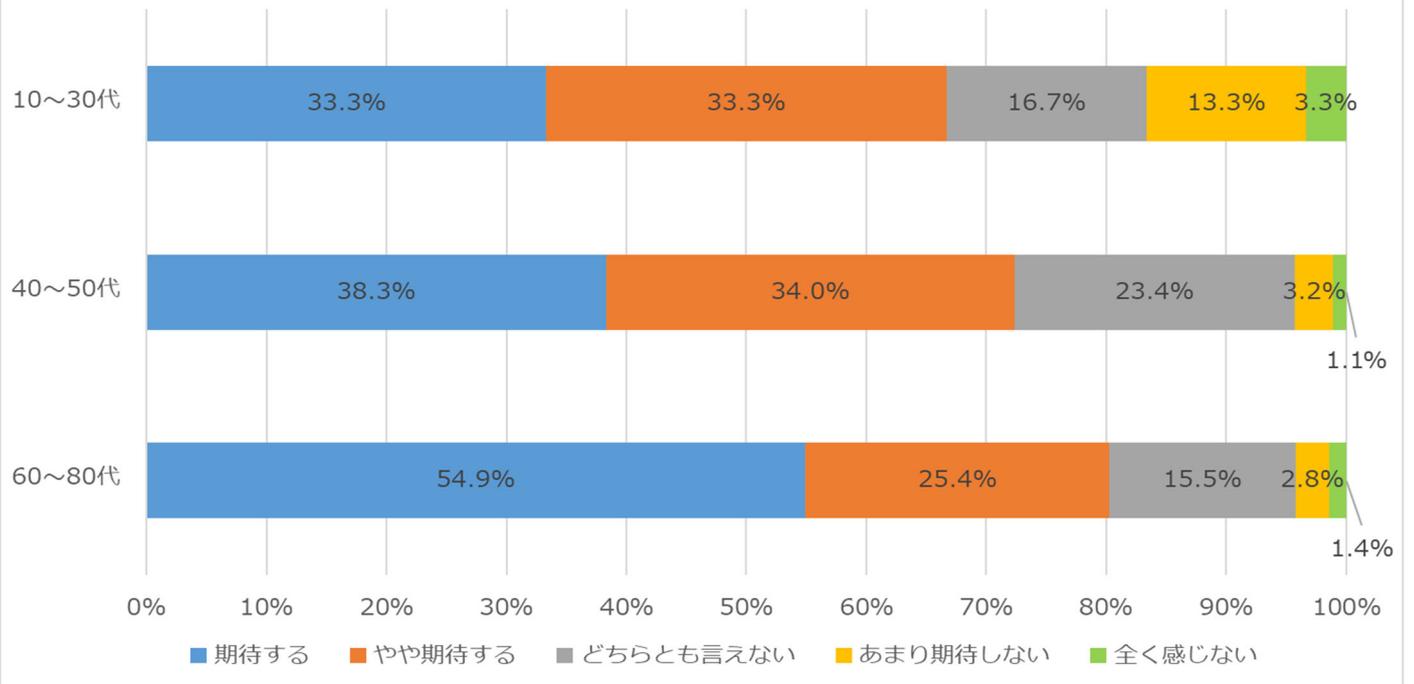
「期待する」と回答した人の割合が 43.6%、「やや期待する」と回答した人の割合が 30.8%、「どちらとも言えない」と回答した人の割合が 19.5%、「あまり期待しない」と回答した人の割合が 4.6%、「期待しない」と回答した人の割合が 1.5%となった。



職業別



年代別

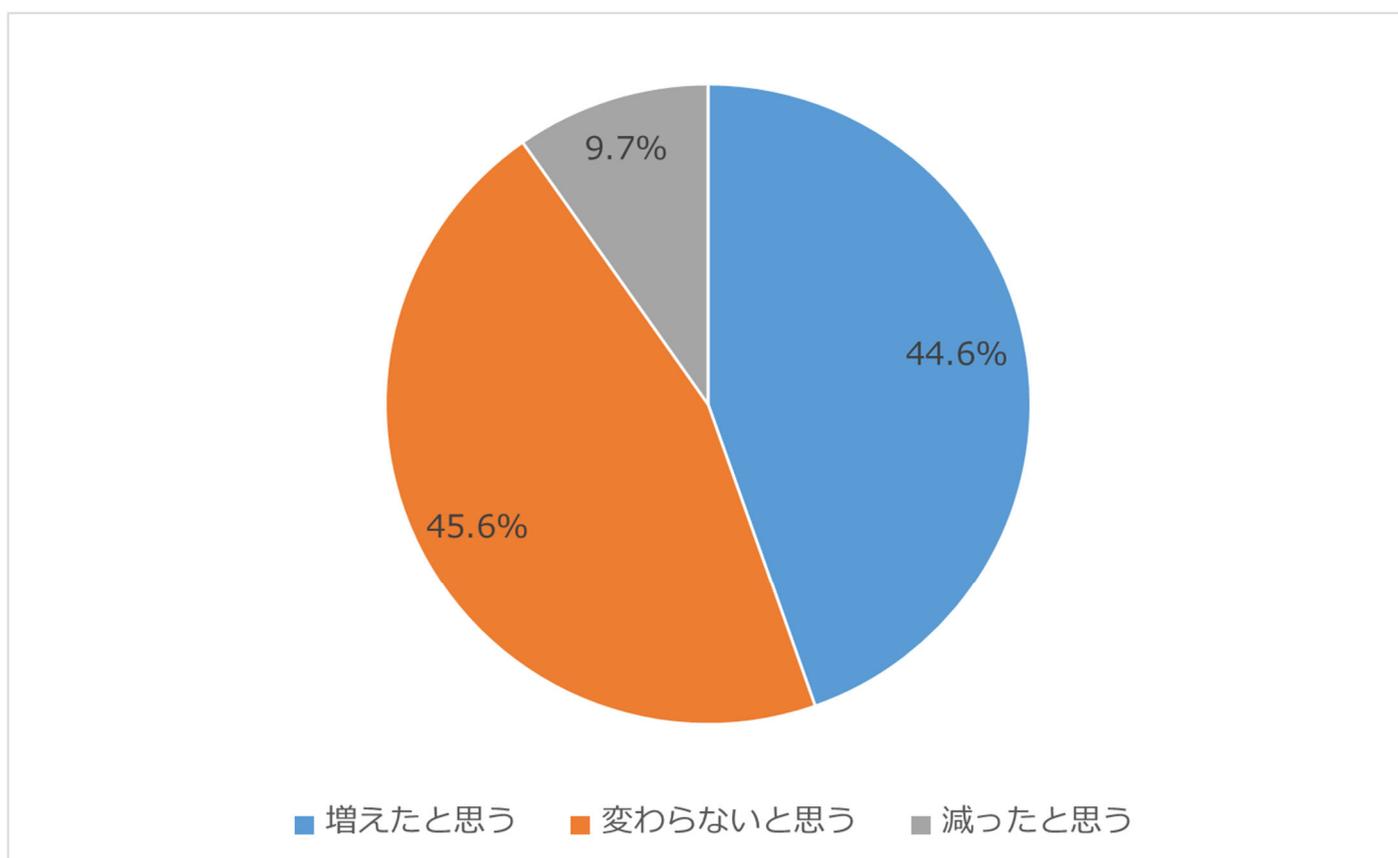


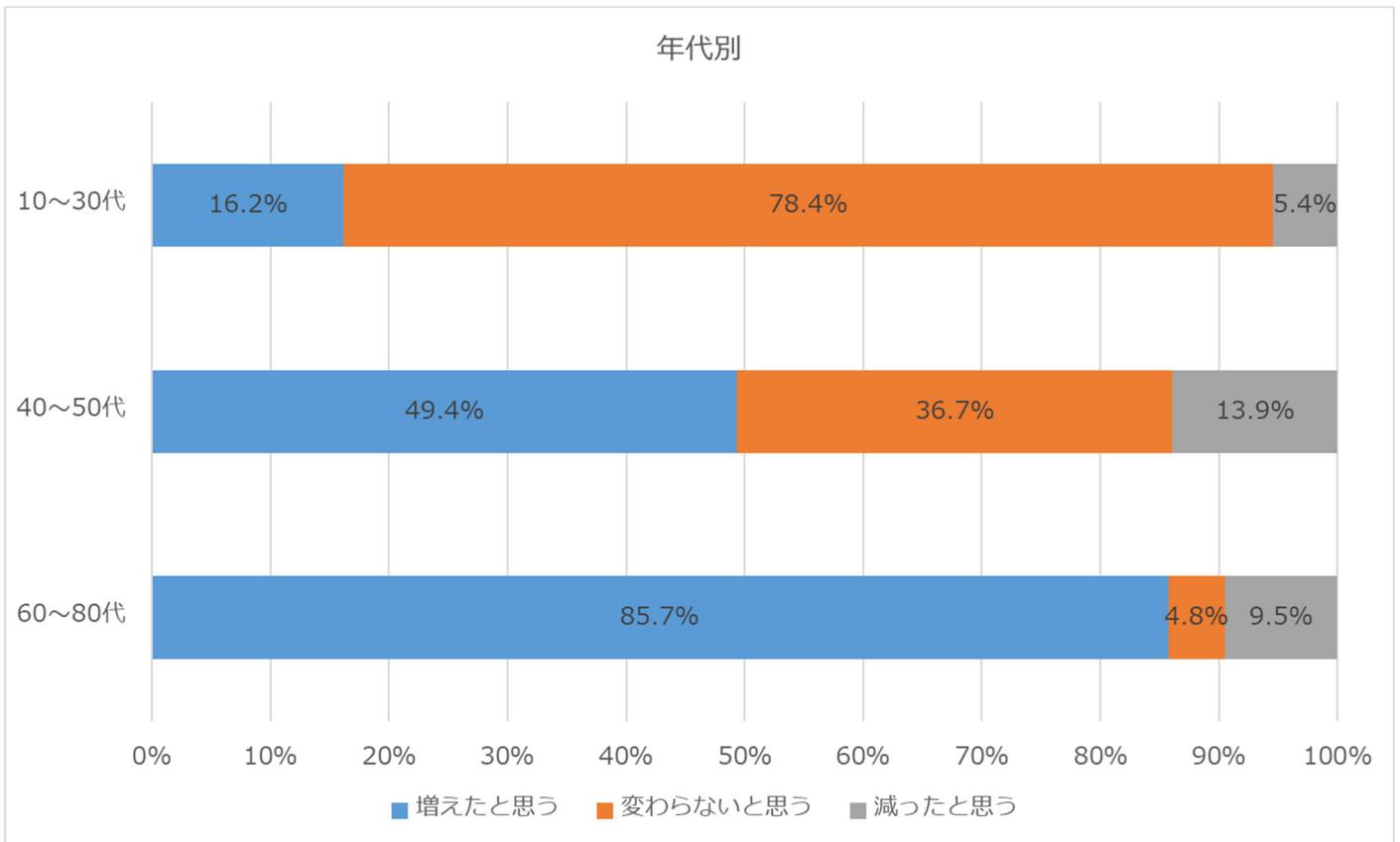
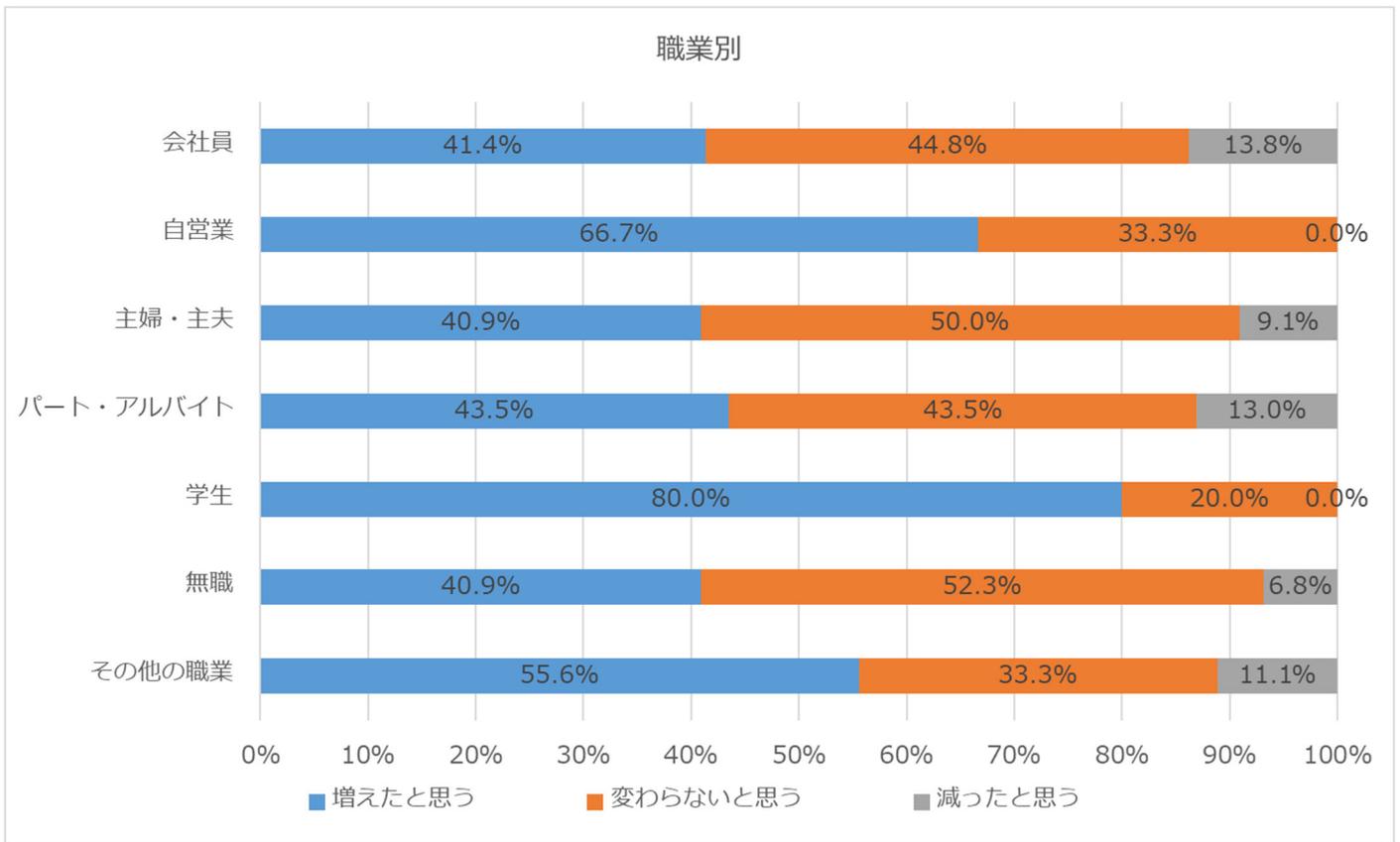
○コロナ禍における生活様式の変化

質問 15 コロナ禍における在宅時間について

「今年の4月以降も「まん延防止措置」や「緊急事態宣言」が出された時期がありましたが、1回目の緊急事態宣言発令時（令和2年4月7日～5月25日）と比べて、家で過ごす時間は変化したと思いますか。」

「増えたと思う」と回答した人の割合が44.6%、「変わらないと思う」と回答した人の割合が45.6%、「減ったと思う」と回答した人の割合が9.7%となった。

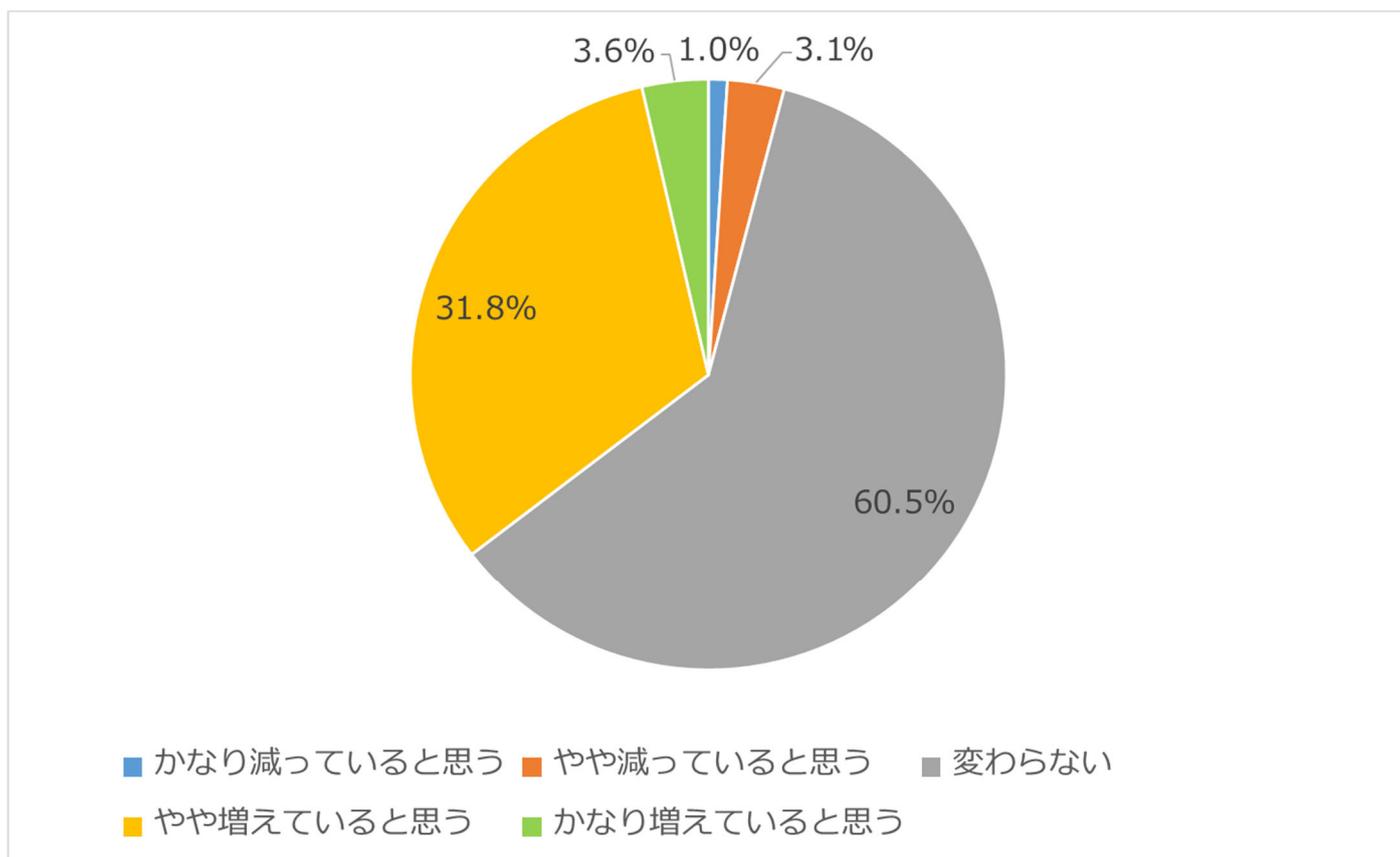


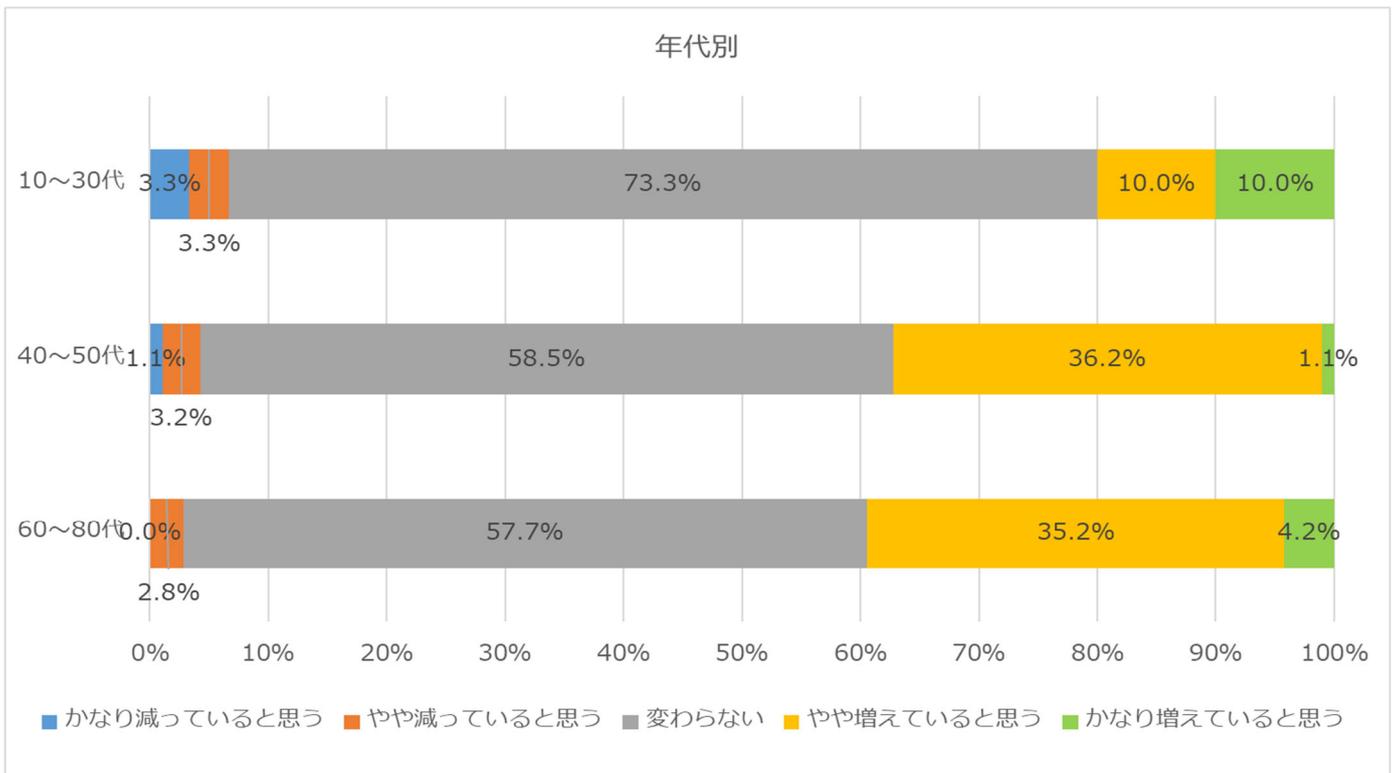
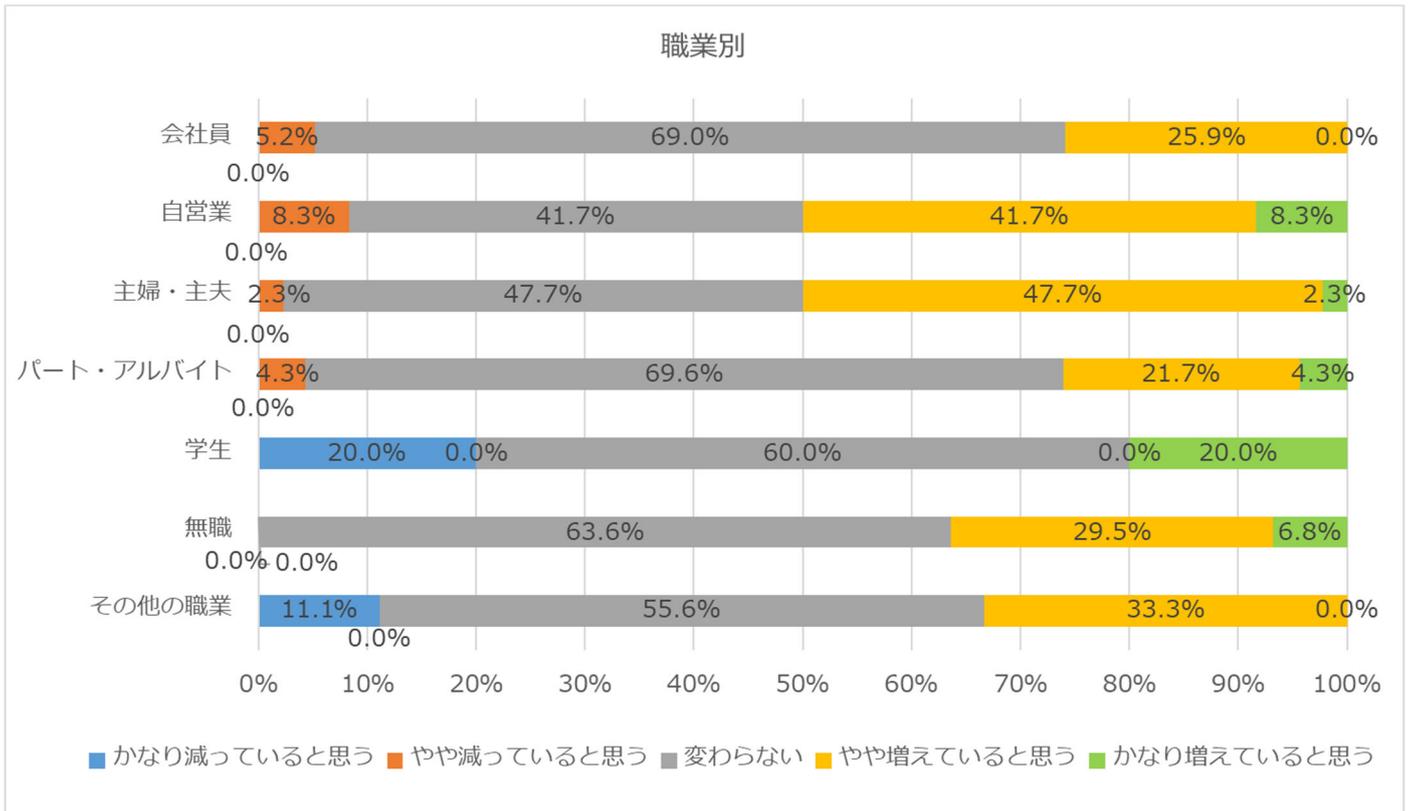


質問 16 コロナ禍における家庭での水道使用量について

「最近の水道の使用動向についてお聞きします。緊急事態宣言・まん延防止措置解除後（令和3年10月以降）、ご家庭での水道の使用量は変化したと思いますか。」

「かなり減っていると思う」と回答した人の割合が 1.0%、「やや減っていると思う」と回答した人の割合が 3.1%、「変わらない」と回答した人の割合が 60.5%、「やや増えていると思う」と回答した人の割合が 31.8%、「かなり増えていると思う」と回答した人の割合が 3.6%となった。

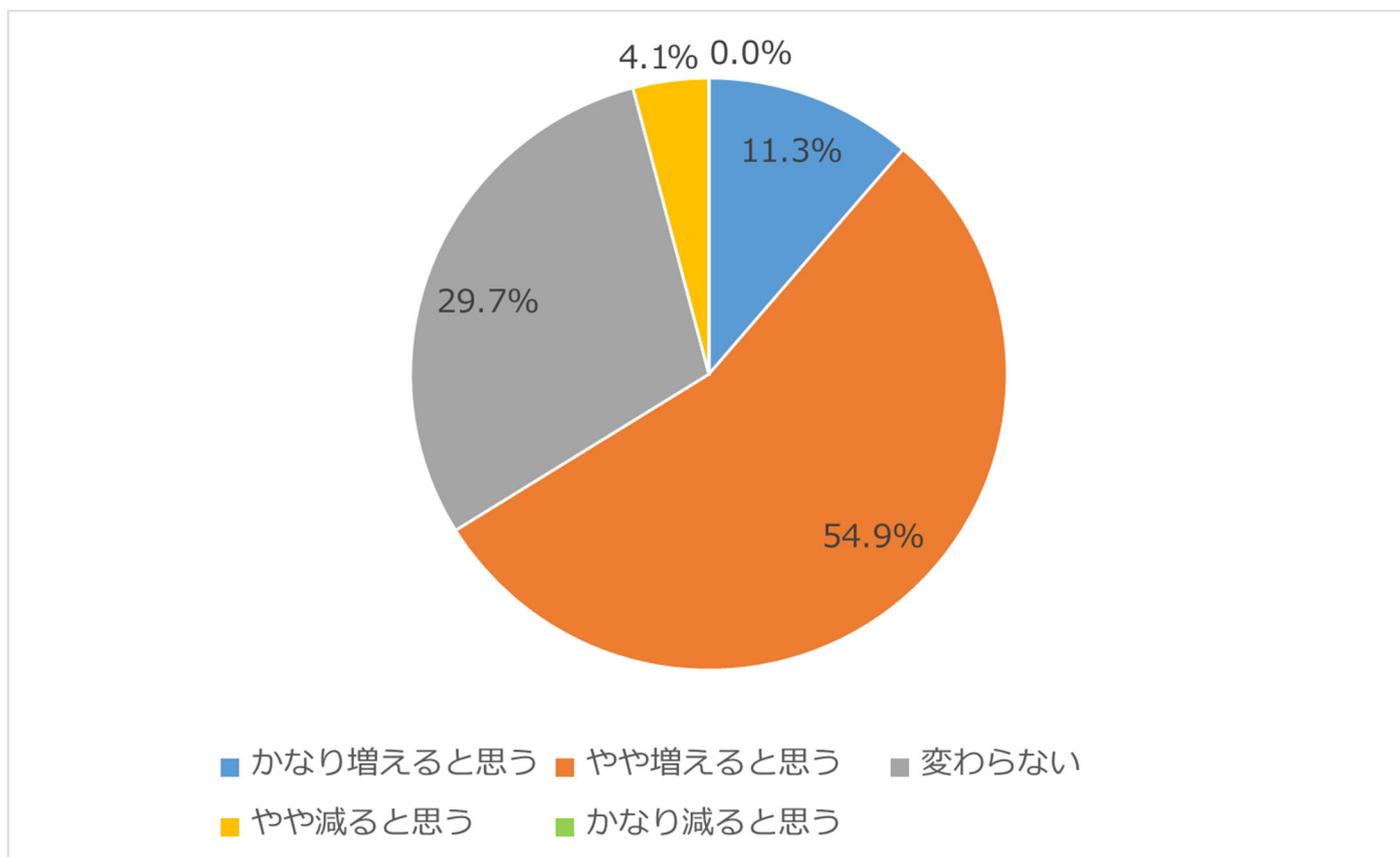


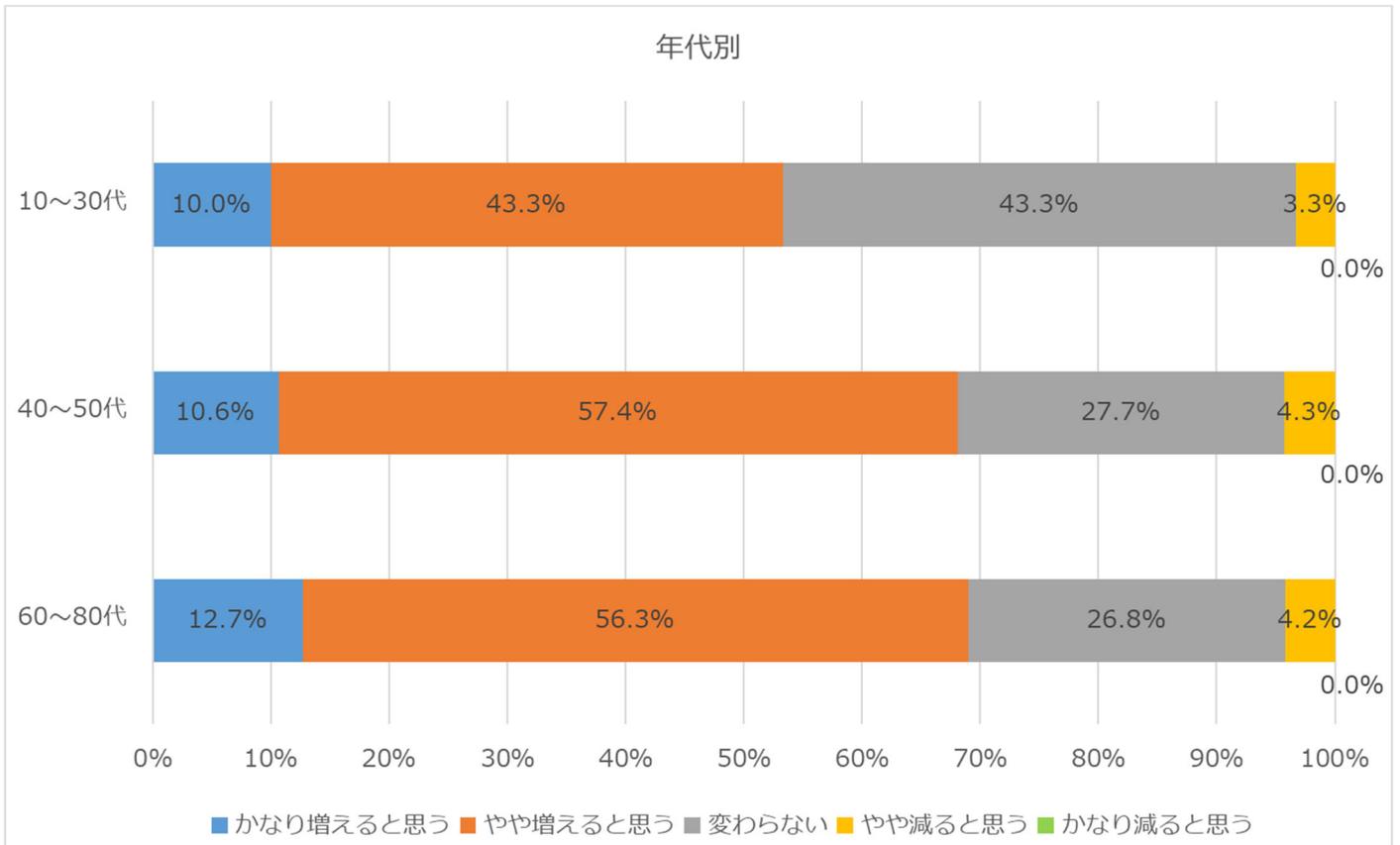
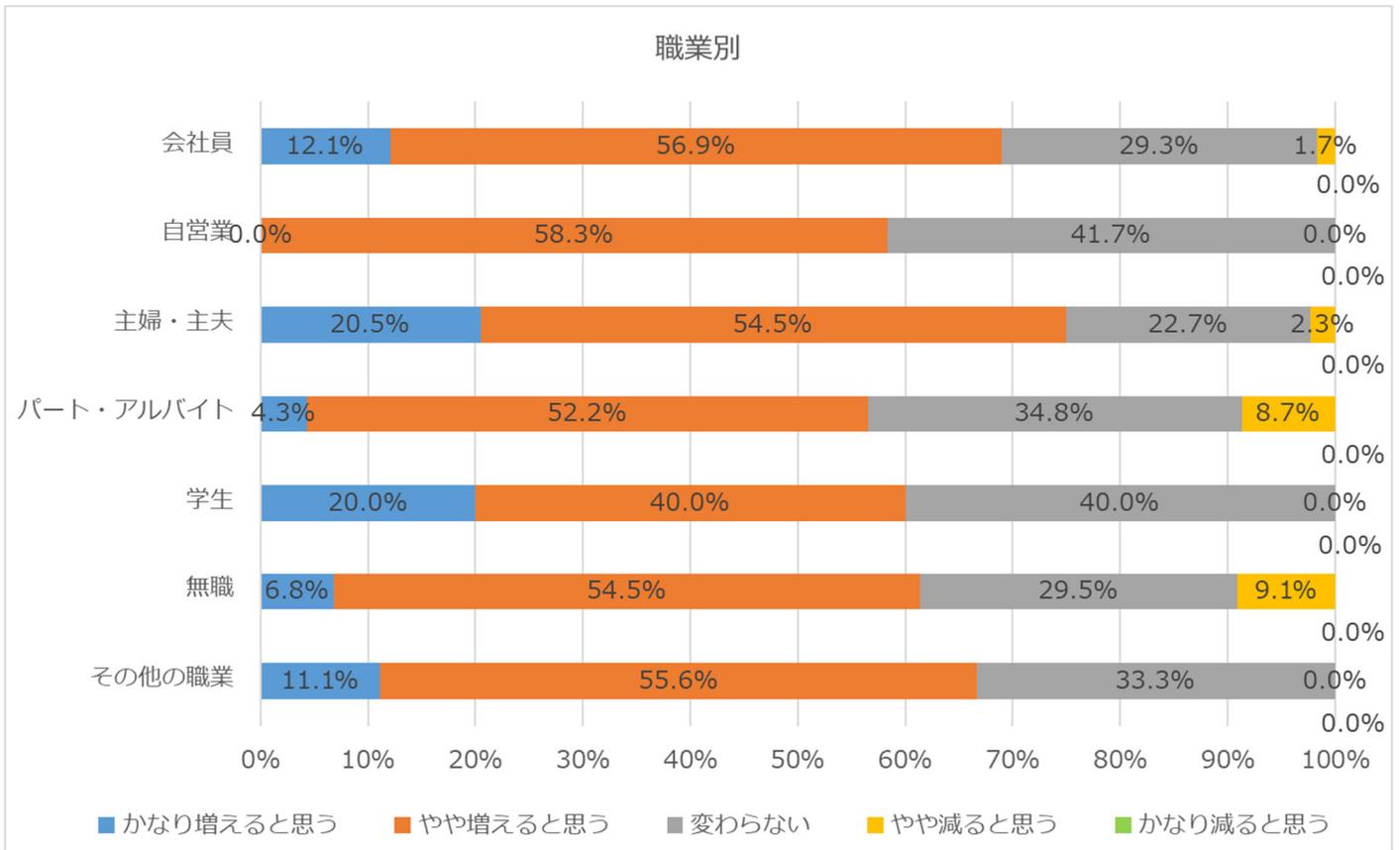


質問 17 今後の外出について

「緊急事態宣言・まん延防止措置解除後（令和3年10月以降）、新規感染者数が低く抑えられています。この状態が続くとして、今後は外出することが増えると思いますか。」

「かなり増えると思う」と回答した人の割合が 11.3%、「やや増えると思う」と回答した人の割合が 54.9%、「変わらない」と回答した人の割合が 29.7%、「やや減ると思う」と回答した人の割合が 4.1%、「かなり減ると思う」と回答した人の割合が 4.1%となった。「かなり減ると思う」と回答した人はいなかった。



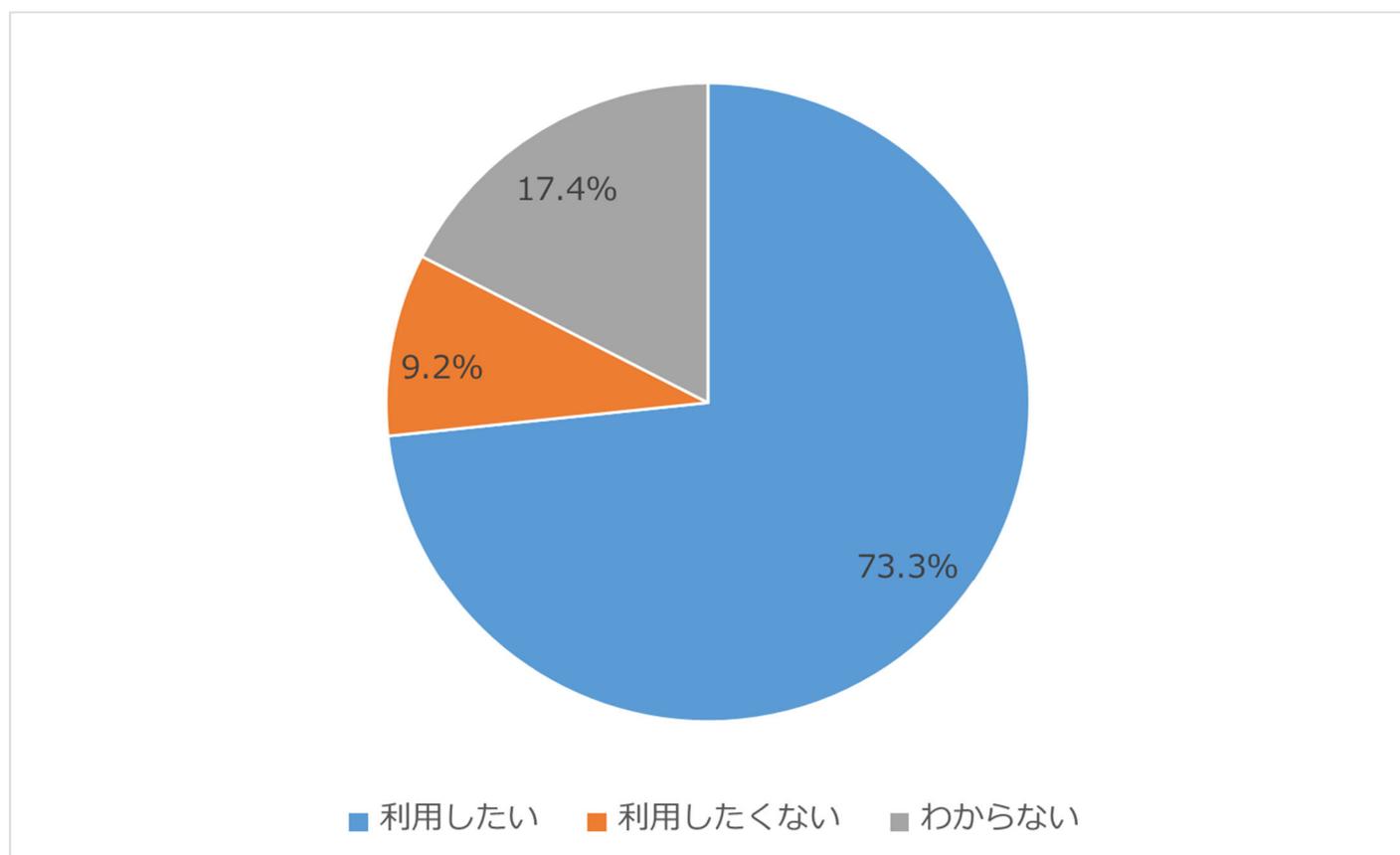


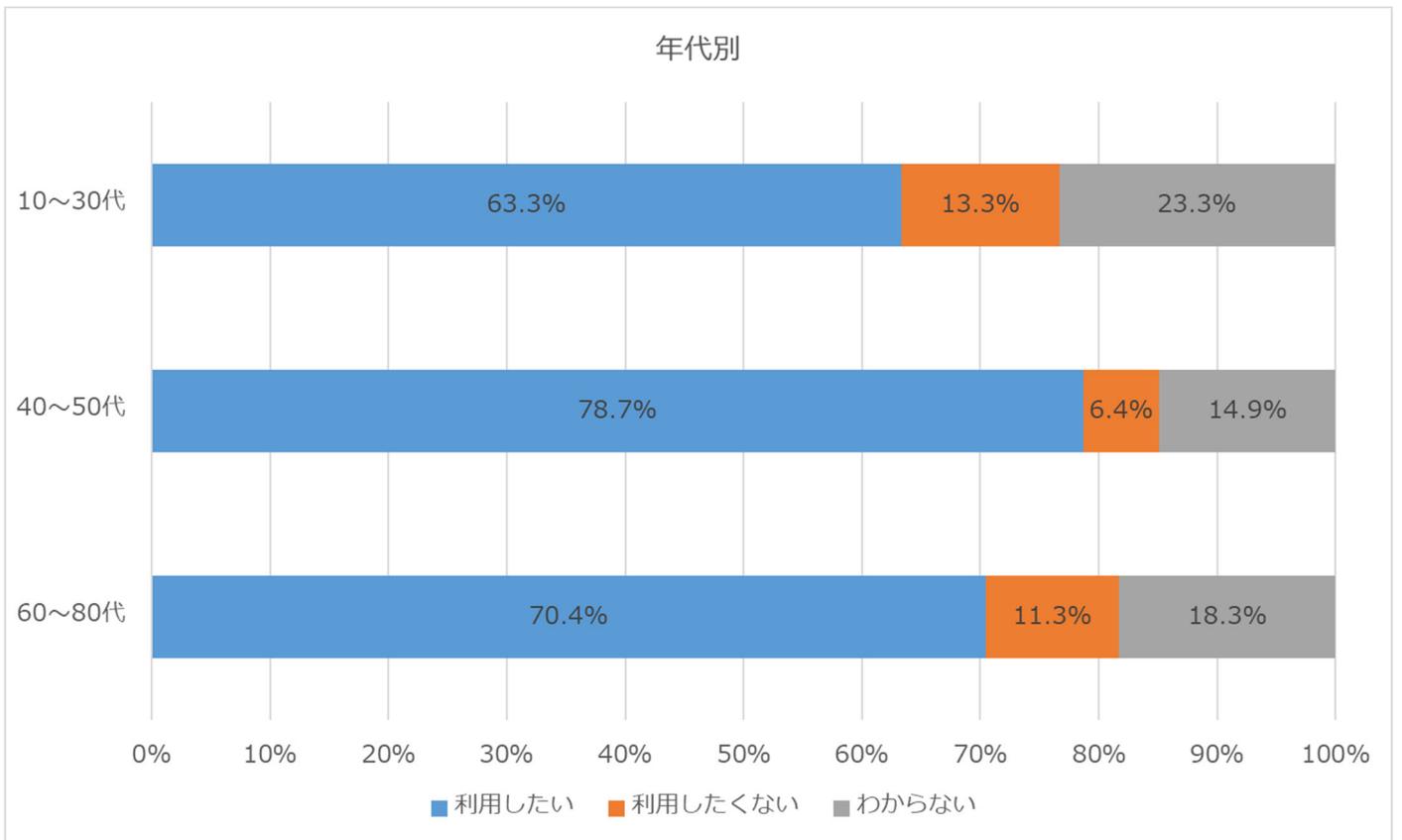
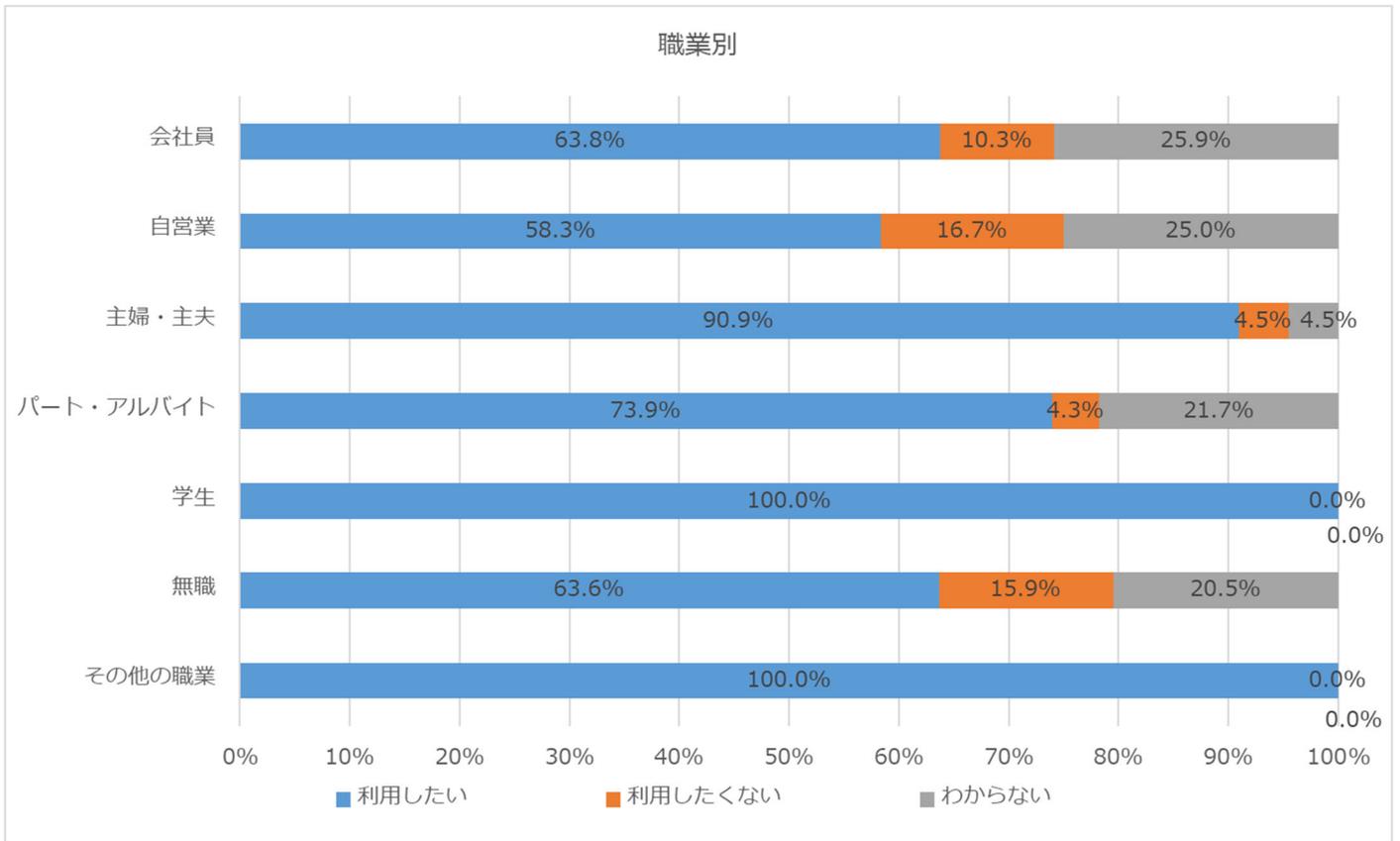
○ウォーターサーバーの利用

質問 18 今後の外出について

「冷たい水道水をマイボトルに入れることができる無料の給水スポットがあるとしたら、利用したいと思いますか。」

「利用したい」と回答した人の割合が 73.3%、「利用したくない」と回答した人の割合が 9.2%、「わからない」と回答した人の割合が 17.4%となった。





＜資料＞令和3年度 県営水道フレンズ第1回アンケート調査票

(※アンケート調査は終了しています。)

水道フレンズの方を対象とした、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、ご協力よろしくお願いします。

《今年度最後のアンケート調査となります。今年度のアンケート調査全3回（前年度からの継続登録者の方は新規登録者アンケートを除いた全2回）にご回答いただいた方には、QUOカード500円分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】

質問 職業【必須】

〔水道水のおいしさや水質について〕

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

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

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

〔断水への意識、水の備蓄〕

質問4 令和3年10月に和歌山市で水管橋が崩落した事故では広範囲で断水が生じましたが、水道が断水した際に、あなたが最も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)

質問5 自然災害に備えて「飲料水」をどのような方法で確保するのが効果的だと思いますか。 【必須】

- 1 水道水をポリ容器などにくみ置き
- 2 ボトルウォーターや災害用飲料水の購入、備蓄
- 3 その他

〔県営水道の取組〕

質問6 県営水道では、将来にわたり水道施設の機能を維持していくために、老朽化した水道管を新しい管に更新するペースを上げていく取組を進めていますが、こうした取組をご存知ですか。 【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7 人口減少の進展に伴い水需要の減少が見込まれる中で、県内の5水道事業者(県営水道、横浜市、川崎市、横須賀市、神奈川県内広域水道企業団)が連携して、広域的に浄水場を統廃合していく取組を進めていますが、こうした取組をご存知ですか。 【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。 【必須】

- 1 現行の水道料金の範囲内で実施すべきである
- 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（何か起きた際に、断水して直すだけで十分である）
- 4 水道施設の耐震化や老朽化した水道管の更新の必要性がわからないので説明をしてほしい
- 5 その他（具体的に）

【県営水道の情報発信】

質問9 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10 質問9で「1 知っている」とお答えした方の中で、「さがみの水」を読んだことがある方にお聞きします。

広報紙「さがみの水」について、県営水道では、写真等のスペースをより大きくとるなど、興味を持っていただけるようにデザインを工夫していますが、見やすい紙面構成となっ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11 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12 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 県営水道の経営状況
- 7 その他

【新たな取組について】

質問 13 現在、いろいろなところでキャッシュレス決済が進んでいます。スマートフォンアプリなどで水道料金のお知らせや請求書の受取りをしたり、決済をしたりすることができるシステムがあれば、利用してみたいですか。【必須】

- 1 ぜひ使ってみたい
- 2 使ってみたい
- 3 どちらとも言えない
- 4 あまり使ってみたくない
- 5 使ってみたくない

質問 14 現在、全国的に検針を自動的に行うスマートメーターの導入に向けた検討が進んでいます。スマートメーターでは、水道使用量の見える化や、使用量の変化をもとにした見守りサービスへの活用などにつながるのではないかとされていますが、スマートメーターの導入に対して、どのくらい期待されますか。【必須】

- 1 期待する
- 2 やや期待する
- 3 どちらとも言えない
- 4 あまり期待しない
- 5 期待しない

【コロナ禍における生活様式の変化】

質問 15 今年の4月以降も「まん延防止措置」や「緊急事態宣言」が出された時期がありましたが、1回目の緊急事態宣言発令時（令和2年4月7日～5月25日）と比べて、家で過ごす時間は変化したと思いますか。【必須】

- 1 増えたと思う
- 2 変わらないと思う
- 3 減ったと思う

質問 16 最近の水道の使用動向についてお聞きします。緊急事態宣言・まん延防止措置解除後（令和3

年10月以降)、ご家庭での水道の使用量は変化したと思いますか。【必須】

- 1 かなり減っていると思う
- 2 やや減っていると思う
- 3 変わらない
- 4 やや増えていると思う
- 5 かなり増えていると思う

質問 17 緊急事態宣言・まん延防止措置解除後（令和3年10月以降）、新規感染者数が低く抑えられています。この状態が続くとして、今後は外出することが増えると思いますか。【必須】

- 1 かなり増えると思う
- 2 やや増えると思う
- 3 変わらない
- 4 やや減ると思う
- 5 かなり減ると思う

【ウォーターサーバー】

質問 18 冷たい水道水をマイボトルに入れることができる無料の給水スポットがあるとしたら、利用したいと思いますか。【必須】

- 1 利用したい
- 2 利用したくない
- 3 わからない