

令和3年度

県営水道フレンズ  
第2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	水道フレンズイベントの内容の希望	3
2	水道フレンズ交流会のプログラムの希望	4
3	水道フレンズ交流会の見学施設の希望	5
4	水道フレンズ交流会の講義テーマの希望	5
5	水道フレンズ意見交換のテーマの希望	6
6	水道フレンズ交流会の開催曜日・時間帯の希望	7
7	水道フレンズメールコラムの満足度	8
8	水道フレンズメールコラムの内容の希望	10
9	令和4年1月発行「さがみの水」特集号の満足度	11
10	水道フレンズ活動についてのご意見・ご感想等	12

資料	： 令和3年度 県営水道フレンズ第2回アンケート調査票	14
----	-----------------------------	----

## 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) 水道フレンズ交流会：プログラム
- (2) 水道フレンズ交流会：見学場所
- (3) 水道フレンズ交流会：講義のテーマ
- (4) 水道フレンズ交流会：意見交換のテーマ
- (5) 水道フレンズ交流会：開催曜日・時間帯
- (6) 水道フレンズイベント：イベント内容の希望
- (7) 水道フレンズメール：コラムの満足度
- (8) 水道フレンズメール：コラムの内容
- (9) 広報活動：さがみの水の満足度
- (10) 自由意見等

### 3 調査対象

県営水道フレンズ登録者 414 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4年2月25日（金）～3月6日（日）

### 6 回答率

回答数 192 件

回答率 46.4%

<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	99
女性	93
計	192

表 2

年代別	人数
10代	1
20代	4
30代	23
40代	45
50代	50
60代	30
70代	36
80代	3
計	192

表 3

地域別	人数
相模原市	60
鎌倉市	12
逗子市	4
葉山町	1
藤沢市	26
茅ヶ崎市	18
寒川町	4
平塚市	8
二宮町	2
大磯町	3
厚木市	22
伊勢原市	6
海老名市	3
大和市	18
綾瀬市	3
小田原市	1
愛川町	0
箱根町	1
計	192

表 4

職種	人数
会社員	63
自営業	11
主婦・主夫	42
パート・アルバイト	22
学生	4
無職	40
その他の職業	10
計	192

## II 調査結果

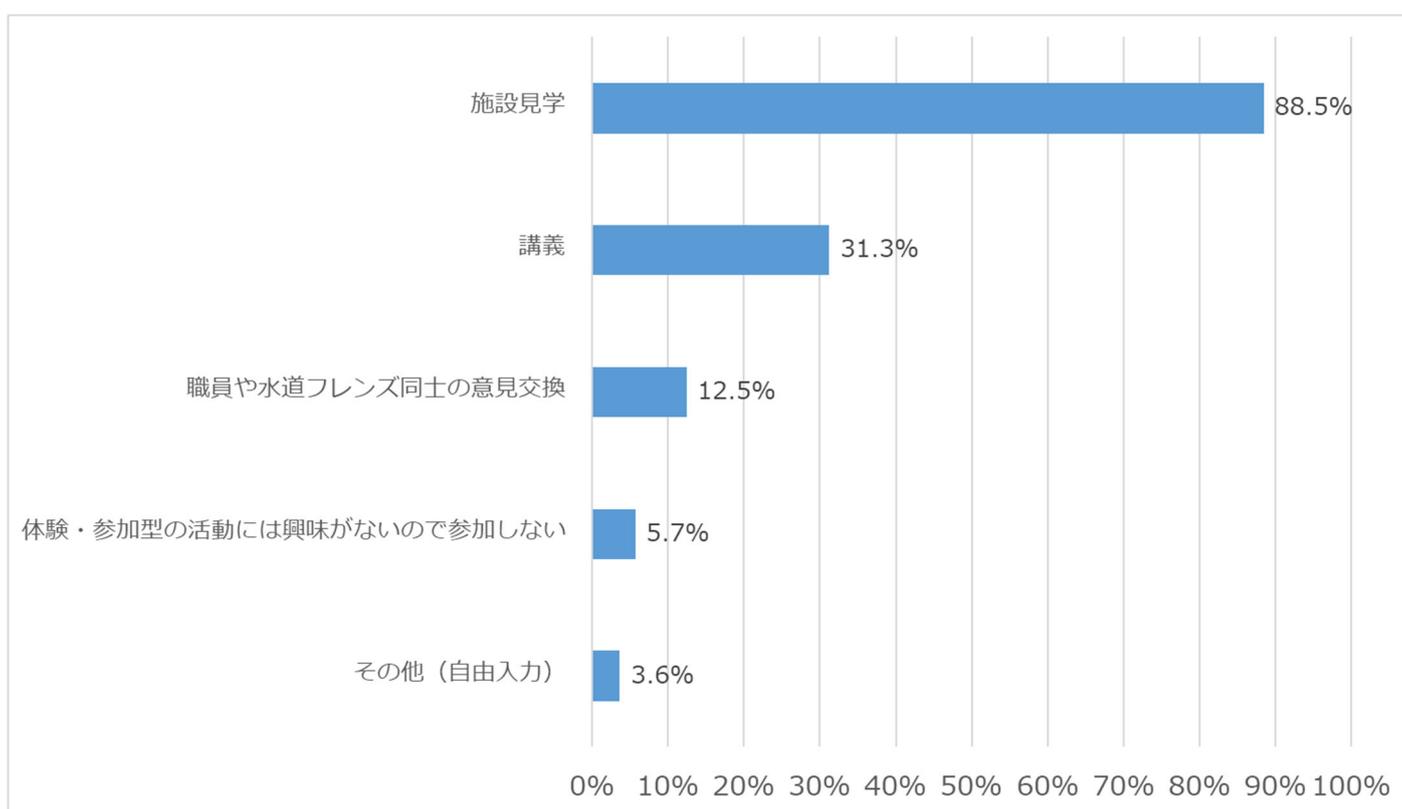
※回答の構成比(%)は小数点以下を四捨五入しているため、合計が100とならない場合もあります。

### 質問1 水道フレンズ交流会：プログラム

「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。（複数回答可）」

「施設見学」と回答した人の割合が88.5%と最も高く、「講義」と回答した人の割合が31.3%、「職員や水道フレンズ同士の意見交換」と回答した人の割合が6.8%、「体験・参加型の活動には興味がないので参加しない」と回答した人の割合が5.7%、「その他（自由入力）」と回答した人の割合が3.6%となった。

また、「その他」の回答(3.6%=6件)として、「耐震補強等の工事見学/研修」、「オンラインによる施設見学および講義」、「かっぴーとお話がしたい」、「源泉箇所」、「親子で行けるもの」、「コロナなのでどうしたらよいかわからない」といった意見があった。

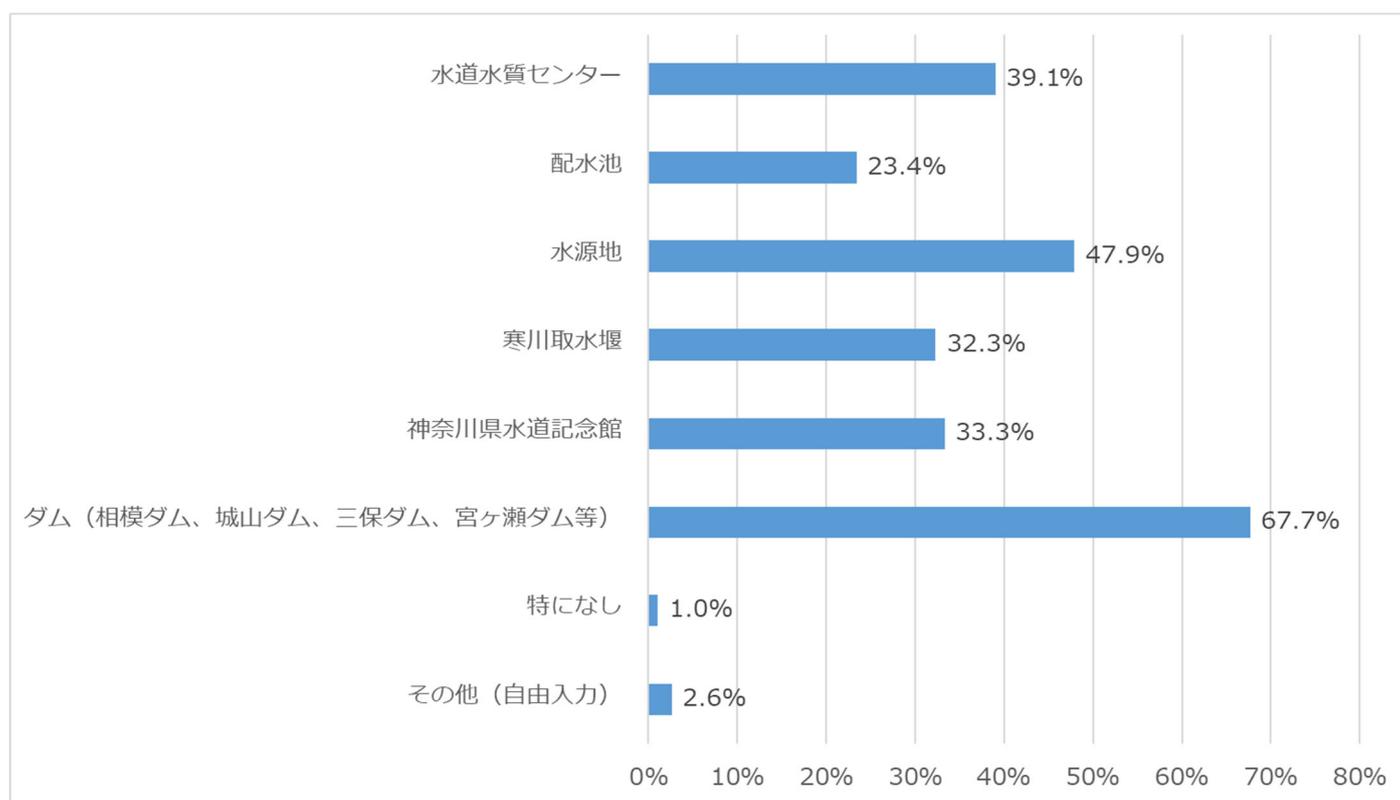


## 質問2 水道フレンズ交流会：見学場所

「質問1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。この他に見学してみたいと思う施設はありますか。（複数回答可）」

上位3項目としては、「ダム（相模ダム、城山ダム、三保ダム、宮ヶ瀬ダム）」と回答した人の割合が67.7%、「水源地」と回答した人の割合が47.9%、「水道水質センター」と回答した人の割合が39.1%であった。また、「特になし」と回答した人の割合が1.0%となった。

「その他」の回答（2.6%＝4件）として、「オンラインで各地を中継」、「出来れば沼本ダム or 本沢ダムか道志ダムなど」、「相模大堰」といった意見があった。



### 質問3 水道フレンズ交流会：講義のテーマ

「質問1で「講義」とお答えの方にお聞きします。聴きたい講義のテーマは何ですか。（自由入力）」

全回答者の192名のうち、本問については64名から自由記述による回答があった。主な回答について、次のとおり列記する。

（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）」

- ・「今後の水道料金」
- ・「県営水道の災害対策」
- ・「世界の水道水事情」
- ・「県営水道の水質」
- ・「県営水道の歴史」
- ・「水道管の更新について」
- ・「節水について」
- ・「県営水道の水源地について」
- ・「水が家庭に届くまで」
- ・「人口減少に伴う県営水道の今後について」
- ・「美味しい水のでき方」

### 質問4 水道フレンズ交流会：意見交換のテーマ

「質問1で「職員や水道フレンズ同士の意見交換」とお答えの方にお聞きします。意見交換で話し合いたいテーマは何ですか。（自由入力）」

全回答者の192名のうち、本問については26名から自由記述による回答があった。主な回答について、次のとおり列記する。

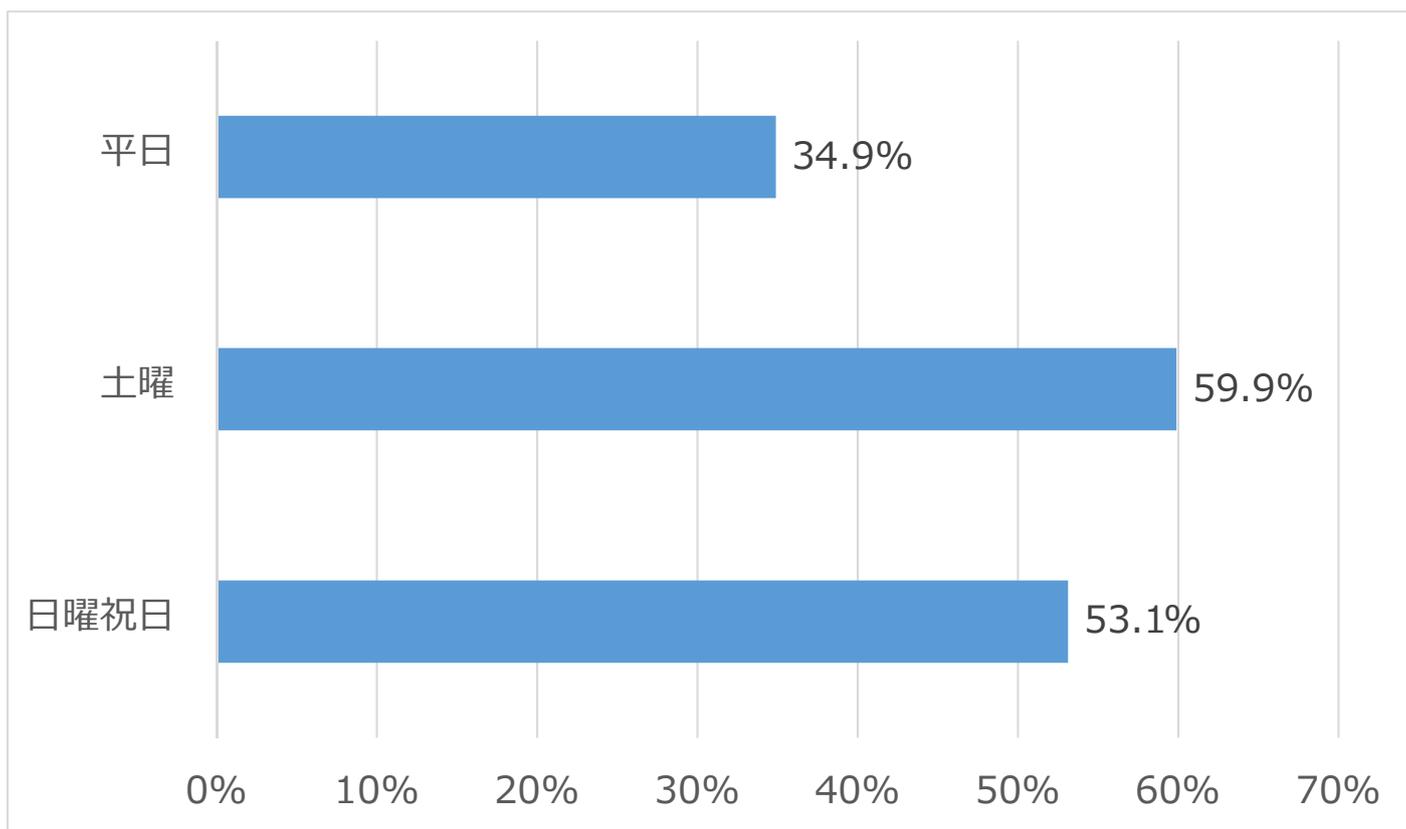
- ・「県営水道の災害対策」
- ・「県営水道の水質」
- ・「県営水道のSDGsへの取組み」
- ・「県営水道のテロ対策について」
- ・「県営水道の水質について」
- ・「県営水道の節水について」
- ・「水道料金について」
- ・「将来の県営水道について」

## 質問5 水道フレンズ交流会：開催曜日・時間帯

「全員にお聞きします。水道フレンズ交流会の開催曜日・時間はいつがよいと思いますか。  
(自由入力)

(例：「平日の午前」、「土曜日の午後」、「日曜日1日」、「いつでもよい」など)」

自由記述回答のうち、曜日の要素について集計した（「いつでもよい」は平日・土曜・日曜全てに回答したとして扱う）ところ、「平日」と回答した人の割合は34.9%、「土曜」と回答した人の割合は59.9%、「日曜祝日」と回答した人の割合は53.1%であった。



## 質問6 水道フレンズイベント：イベント内容の希望

「新型コロナウイルス感染拡大防止のため、来年度もイベント（「親子 de 水道フレンズ」、「水道フレンズ交流会」）を中止する可能性があります。

中止するイベントの代わりとして行ってほしい非対面式のイベントなどがありましたらご自由に入力してください。

（例：「Zoom 等によるオンライン意見交換会」、「県営水道の施設のオンライン配信」など）」

全回答者の192名のうち、本問については121名から自由記述による回答があった。

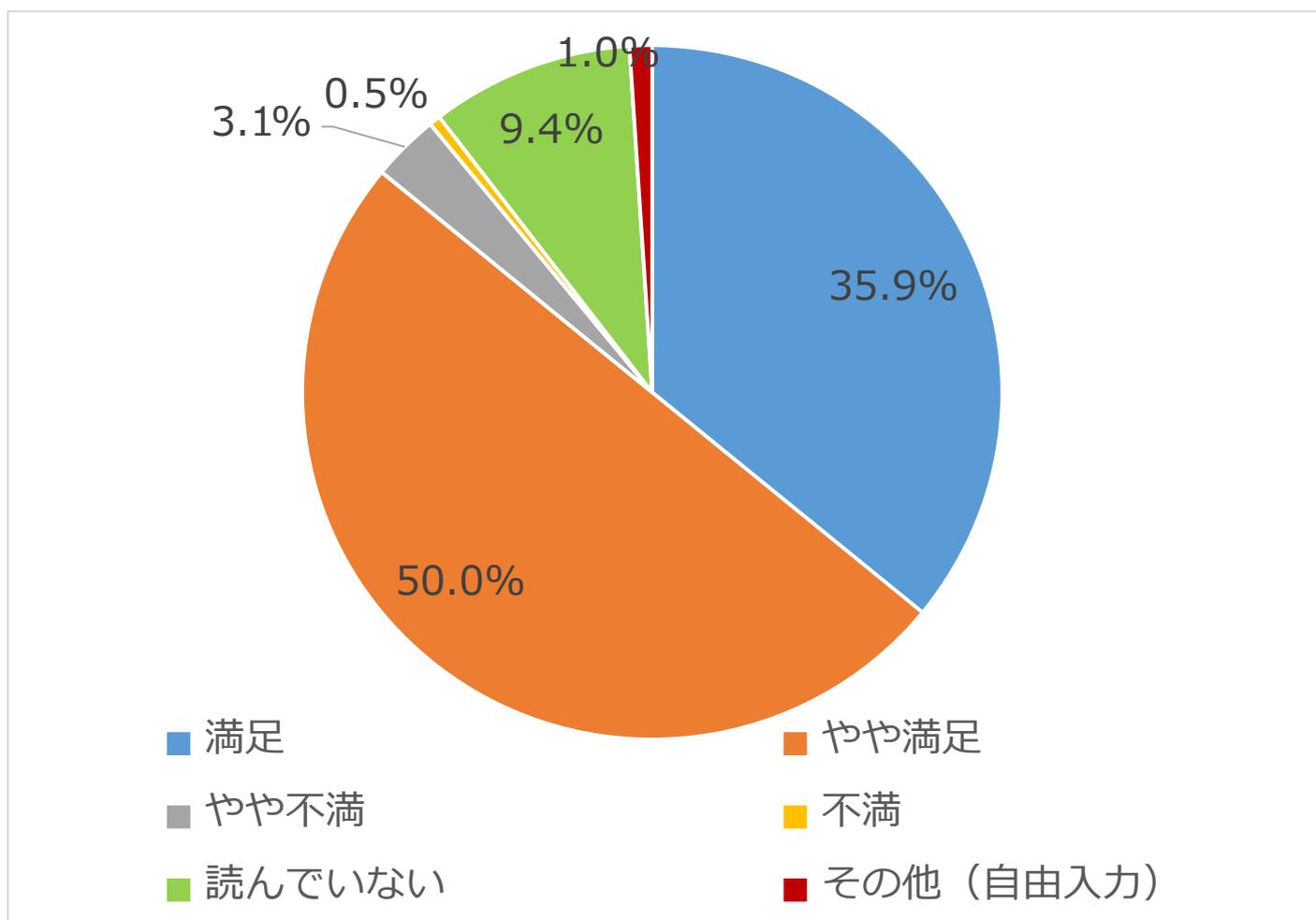
主な回答について、次のとおり列記する。

- ・ 県営水道の施設のオンライン配信：施設の特徴、季節の施設内・周囲の自然環境の紹介など
- ・ Zoom 等によるオンライン意見交換会
- ・ Zoom による施設見学、意見交換会、講義。親子向けには工作キットを送付した上で、ZOOM による講義に参加するなど。
- ・ zoom はプライバシーを覗きに行くこともあるので、施設、取り組み等のオンライン配信等が良いと思います。
- ・ オンラインでの親子 de 水道フレンズ
- ・ オンラインによる施設の裏側話など
- ・ バーチャル施設体験
- ・ 県営水道の施設のオンライン配信。ダム オンライン見学
- ・ 施設見学の動画配信など。
- ・ 生配信でダムの紹介
- ・ 特にはありません。
- ・ 無理してイベント開催する必要はないと思います。
- ・ 老朽化した水道管敷設状況の写真掲載をお願いします。

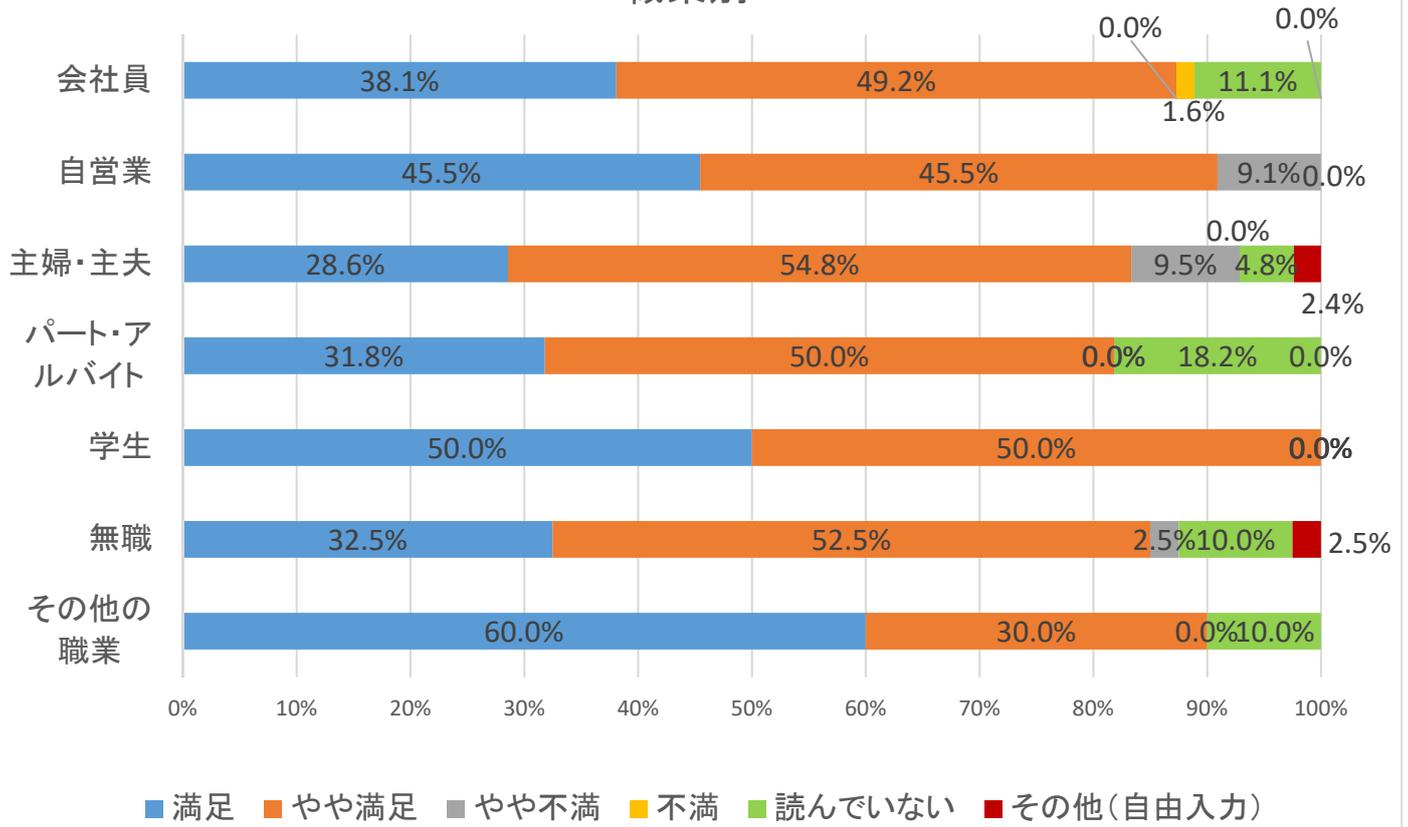
## 質問7 水道フレンズメール：コラムの満足度

「今年度は、水道フレンズメールにて連載シリーズ「コロナと水道料金」のコラムを配信しましたが、今回のコラムに対する満足度をお選びください。」

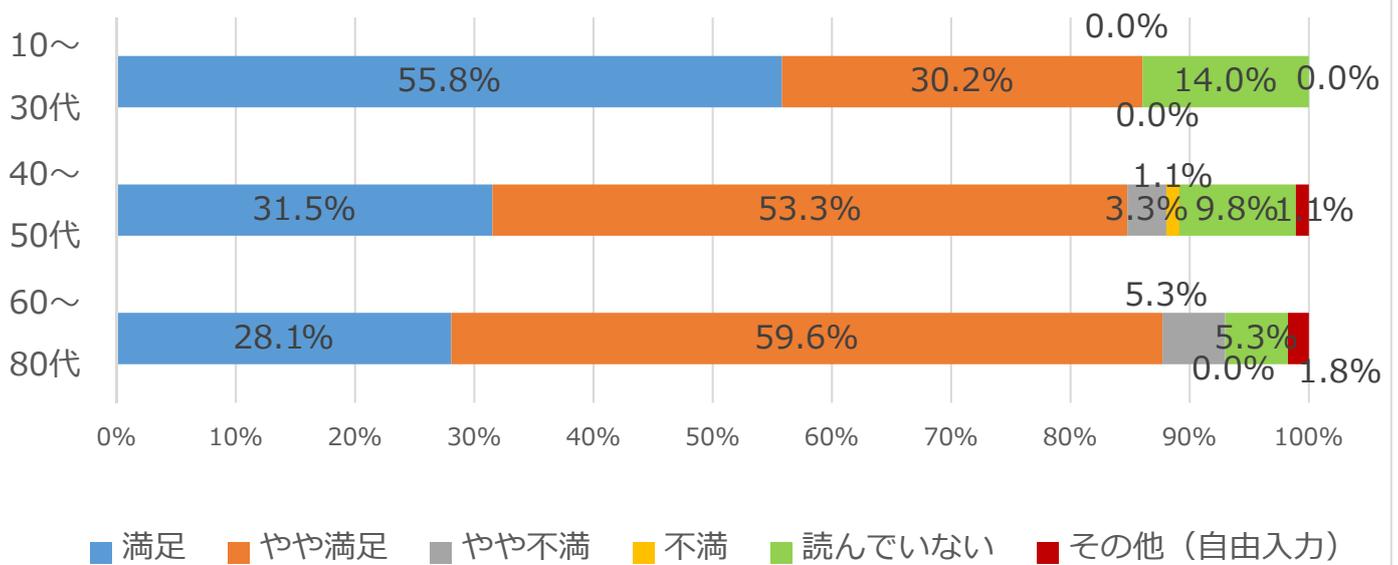
「満足」と回答した人の割合が 35.9%と最も高く、「やや満足」と回答した人の割合が 50.0%、「やや不満」と回答した人の割合が 3.1%、「不満」と回答した人の割合が 0.5%、「読んでいない」と回答した人の割合が 9.4%となった。「その他」の回答（1.0%=2件）として、「定かな記憶がない」、「読んだが内容を忘れてしまった」といった意見があった。



### 職業別



### 年代別



## 質問8 水道フレンズメール：コラムの内容

「来年度も水道フレンズメールにて連載シリーズでのコラムを配信することを予定していますが、取り扱ってほしいテーマがありましたらご自由に入力してください。

（例：「水道料金のしくみ」、「今後の水道料金」、「県営水道の水質」など）」

全回答者の192名のうち、本問については129名から自由記述による回答があった。主な回答について、次のとおり列記する。

- ・「県営水道の水質」
- ・「今後の水道料金」
- ・「水源環境保全についての見通し」
- ・「安心して美味しい水」
- ・「県営水道と他県の水道の違いについて」
- ・「県営水道の歴史について」
- ・「水道管について」
- ・「今後の水道料金について」
- ・「水道の民営化について」
- ・「水源地について」
- ・「水道管の仕組みについて」
- ・「水道管の老朽化について」
- ・「世界の水事情について」
- ・「断水時の対応について」
- ・「他自治体との比較について」
- ・「水道管の更新について」

## 質問9 広報活動：さがみの水の満足度

「令和4年1月発行の「さがみの水」特別版（※）を読んだ方にお聞きします。

ご意見・ご感想などがありましたらご自由に入力してください。

（※「100年水道へ向けて」及び「これからの時代に相応しい料金体系のあり方について」）

（例：「分かりやすかった・分かりにくかった」、「読みやすい・読みにくい」、「〇〇を〇〇した方がよい」など）

全回答者の192名のうち、本問については108名から自由記述による回答があった。  
主な回答について、次のとおり列記する。

」

### ○紙面の見やすさ

- ・カラフルで良かった。
- ・グラフがあって見易いし、読みやすいです。
- ・とても読みやすい
- ・見やすいレイアウトでわかりやすい
- ・紙面に適度に空間があり全体的に読みやすかった印象があります。
- ・取組状況を点検すると記載がある。着実に進めている。とか、取り組んでいます。など定性的なので、定量的なデータをもっと入れたほうがよい
- ・詳しく丁寧に書かれて内容には満足していますが、文字が細かく多いので読みにくいと感じるところもありました。
- ・素晴らしいです。下線、太字でインパクトあるのと写真を多用すればもっと良くなると思います。
- ・読みやすく分かりやすかったです。じっくり読んでしまいました。
- ・分かりやすくよく理解できた。水道事業に対する地道な取り組みに感謝。
- ・文字よりも写真や図を多用して欲しい。
- ・理解は出来ませんが、文章が羅列されていると読み難く感じますので、出来るだけ絵、写真、イラスト等を多く利用した方が一般の方とはとつきやすいと思います。グラフ等も判り易く拡大して表現を柔らかくすると良いと思います。どのようにしたら皆さんが読んでくれるか、事務的、机上だけでない方法をご検討ください。”

### ○内容について

- ・「100年水道へ向けて」と「これからの時代に相応しい料金体系のあり方」とのつながりと関連性がよくわかりませんでした。
- ・持続可能でしかも、安心安全な「さがみの水」を提供するための取組や5ヶ年計画やその取組みが、系統立てて説明されており、わかりやすかった。
- ・水道メーターの自動検針は良いアイデアだと思う。しかし検針員の方に水道メーター、料金の前月との異常な差異に気付いていただき、お声がけを頂いたことは有り難かった。最低必要な経費は削らないという選択肢も一考して頂きたい。

- ・水道事業を維持するために、水道料金の改定をどう行うのかが具体的に分かりました。
- ・内容が抽象的な部分がある。もっと具体的な数字、推移を提示してほしい。  
利用者側の節水が、企業側には、売上減少になり、反比例する、この反比例をなんとかせねば、ならぬのでわ、と思います。
- ・利用者は、安心して、蛇口から水を頂くのに、料金上昇は仕方ない事と、私は思います。  
企業側のコスト意識は、当然求められますし、官製談合などは、許されないし、
- ・料金体系の問題について知ることができました。随時、料金体系の改定について進捗状況を載せて頂きたいです。また、子供も楽しめる面が一つあると有難いです。清く正しく美しく働き、利用者を納得させて、料金上昇させましょう。

## 質問 10 自由意見等

「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・ご感想などがありましたらご自由に入力してください。」

全回答者の 192 名のうち、本問については 94 名から自由記述による回答があった。  
主な回答について、次のとおり列記する。

(ご意見)

### ○「さがみの水」について

- ・「さがみの水」の発行回数をもう少し増やしてもいいと思いました。新聞折り込みで入っていると目につきやすいと思います。
- ・『さがみの水』は、分かりやすい説明で水道事業に親しみが持てます。ただ、特定の人を取り上げるような企画（紙面）ではなく、広く中立的な内容の方が良いと思います。
- ・さがみの水を郵送していただくか、HP に掲載しましたなどでメール発信いただくと県営水道について関心がある方は見るのでお願いしたい。

### ○イベントについて

- ・コロナが収束したら、イベント等を再開してほしいです。
- ・施設見学のイベントをぜひ行って欲しい。

### ○水道フレンズグッズについて

- ・かっぱグッズを増やして欲しいです。
- ・またバスタオル、スポーツタオル、ハンドタオルなど送ってほしい。

(ご感想)

### ○イベントについて

- ・イベントができない中でとても残念です。できるようになるといいですね。
- ・かつて 2 回親子で水道フレンズに参加させていただきとても楽しかったです。コロナで参加できず残念ですが、小学校の授業とコラボし、子どもが関われるイベントがあると、普段飲めて当たり前水道に違う印象を持ってもらえるかとも思います。
- ・もっと水道について知りたいし交流を持ち、楽しいイベントがあれば参加したいです。

コロナ禍での新しい水道フレンズ活動を期待しています。コロナが収束して、今まで通りの施設見学や意見交換会などができることも楽しみにしています。

#### ○水道フレンズグッズについて

- ・グッズがもらえるのが嬉しい。

#### ○水道フレンズメールについて

- ・オフライン開催ができない分、メール配信での情報が勉強になりました。
- ・メール配信の度に水について改めて考えています。生きるために必要なので大事にしていきたいです。
- ・水道フレンズのメールを読むのは、身近すぎて忘れがちな、安心な水について考えるひとときです。
- ・定期的なメールで十分です。

**<資料> 令和3年度 県営水道フレンズ第2回アンケート調査票  
(※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】

**〔水道フレンズ交流会：プログラム〕**

質問1 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。（複数回答可）【必須】

（※水道フレンズ限定で、水道に関する施設の見学や、水道の将来を考える意見交換会などを行うイベントです。詳細は、水道フレンズホームページをご覧ください。（入力がリセットされないようにお気を付けてください。））

水道フレンズホームページ

<https://www.pref.kanagawa.jp/docs/r4a/sui-friends/sui-friends.html>

活動報告（令和2～3年度は中止）

<https://www.pref.kanagawa.jp/docs/r4a/sui-friends/katsudou.html>

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

**〔水道フレンズ交流会：見学場所〕**

質問2 質問1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。この他に見学してみたいと思う施設はありますか。（複数回答可）

- 1 水道水質センター
- 2 配水池
- 3 水源地
- 4 寒川取水堰
- 5 神奈川県水道記念館
- 6 ダム（相模ダム、城山ダム、三保ダム、宮ヶ瀬ダム等）

- 7 特になし
- 8 その他（自由入力）

〔水道フレンズ交流会：講義のテーマ〕

質問3 質問1で「講義」とお答えの方にお聞きします。聴きたい講義のテーマは何ですか。（自由入力）

（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）

〔水道フレンズ交流会：意見交換のテーマ〕

質問4 質問1で「職員や水道フレンズ同士の意見交換」とお答えの方にお聞きします。意見交換で話したいテーマは何ですか。（自由入力）

（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）

〔水道フレンズ交流会：開催曜日・時間帯〕

質問5 全員にお聞きします。水道フレンズ交流会の開催曜日・時間はいつがよいと思いますか。（自由入力）

（例：「平日の午前」、「土曜日の午後」、「日曜日1日」、「いつでもよい」など）

〔水道フレンズイベント：イベント内容の希望〕

質問6 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、来年度もイベント（「親子 de 水道フレンズ」、「水道フレンズ交流会」）を中止する可能性があります。中止するイベントの代わりとして行ってほしい非対面式のイベントなどがありましたらご自由に入力してください。

（例：「Zoom 等によるオンライン意見交換会」、「県営水道の施設のオンライン配信」など）

〔水道フレンズメール：コラムの満足度〕

質問7 今年度は、水道フレンズメールにて連載シリーズ「コロナと水道料金」のコラムを配信しましたが、今回のコラムに対する満足度をお選びください。【必須】

- 1 満足
- 2 やや満足
- 3 やや不満
- 4 不満
- 5 読んでいない
- 6 その他（自由入力）

〔水道フレンズメール：コラムの内容〕

質問8 来年度も水道フレンズメールにて連載シリーズでのコラムを配信することを予定していますが、

取り扱ってほしいテーマがありましたらご自由に入力してください。

(例：「水道料金のしくみ」、「今後の水道料金」、「県営水道の水質」など)

〔広報活動：さがみの水の満足度〕

質問 9 令和4年1月発行の「さがみの水」特別版(※)を読んだ方にお聞きします。

ご意見・ご感想などがありましたらご自由に入力してください。(※「100年水道へ向けて」及び「これからの時代に相応しい料金体系のあり方について」)

(例：「分かりやすかった・分かりにくかった」、「読みやすい・読みにくい」、「〇〇を〇〇した方がよい」など)

〔自由意見等〕

質問 10 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・ご感想などがありましたらご自由に入力してください。