

令和3年度

県営水道フレンズ
新規登録者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	2
2. 調査内容	2
3. 調査対象	2
4. 調査方法	2
5. 調査期間	2
6. 回答率	2

II 調査結果

(1) 水道フレンズに応募したきっかけ	4
(2) 広報活動	5
(3) 水道について知りたい情報	6
(4) 県営水道の給水区域	7
(5) 県営水道の水源	9
(6) 水道水の塩素	11
(7) 市販のペットボトル水と水道水の検査項目の違い	13
(8) 県営水道の安全性	15
(9) 水道事業の経営	17
(10) 独立採算制による経営	19
(11) 上下水道料金一括徴収の実施	21
(12) 2か月ごとの料金徴収の実施	23
(13) 自宅の水道メーターの場所	25

資料：県営水道フレンズ新規登録者アンケート調査票	27
--------------------------	----

I 調査の概要

1 調査目的

「県営水道フレンズ新規登録者アンケート調査」は、令和3年度に新規登録した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共に、フレンズの皆さん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) 水道フレンズに応募したきっかけ
- (2) 広報活動
- (3) 水道について知りたい情報
- (4) 県営水道の給水区域
- (5) 県営水道の水源
- (6) 水道水の塩素
- (7) 市販のペットボトル水と水道水の検査項目の違い
- (8) 県営水道の安全性
- (9) 水道事業の経営
- (10) 独立採算制による経営
- (11) 上下水道料金一括徴収の実施
- (12) 2か月ごとの料金徴収の実施
- (13) 自宅の水道メーターの場所

3 調査対象

令和3年度県営水道フレンズ新規登録者 78人

(※平成27～令和2年度県営水道フレンズ登録者は除く)

4 調査方法

インターネットメール方式（電子利用申請システム）

5 調査期間

令和3年6月30日（水）～令和3年7月18日（日）

6 回答率

回答数 35件

回答率 44.9%

<参考>回答者の内訳

当アンケート回答者の内訳は以下の通り

表 1

性別	人数
男性	16
女性	19
計	35

表 2

年代別	人数
10代	1
20代	3
30代	6
40代	6
50代	13
60代	5
70代	1
80代	0
計	35

表 3

職業別	人数
会社員	15
自営業	5
主婦・主夫	5
パート・アルバイト	4
学生	1
無職	4
その他	1
計	35

表 4

地域別	人数
相模原市	11
鎌倉市	4
逗子市	0
葉山町	0
藤沢市	4
茅ヶ崎市	2
寒川町	0
平塚市	0
二宮町	0
大磯町	0
厚木市	8
伊勢原市	2
海老名市	0
大和市	3
綾瀬市	0
小田原市	1
愛川町	0
箱根町	0
計	35

II 調査結果

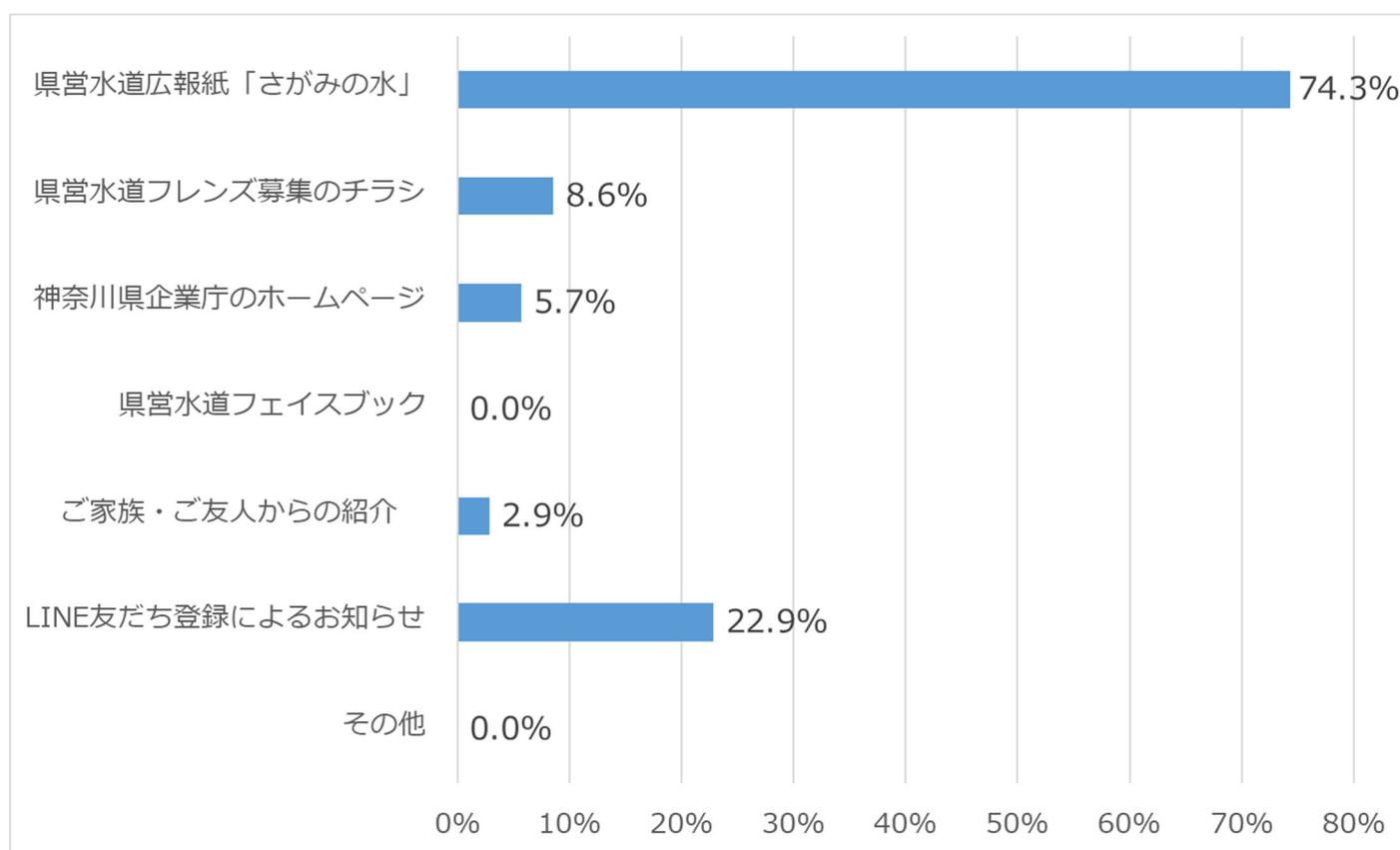
※回答の構成比(%)は小数点以下を端数処理しているため、合計が100とならない場合もあります。

質問1 水道フレンズに応募したきっかけ

「今回県営水道フレンズにご応募していただいたきっかけについてお選びください。」

(複数選択可)

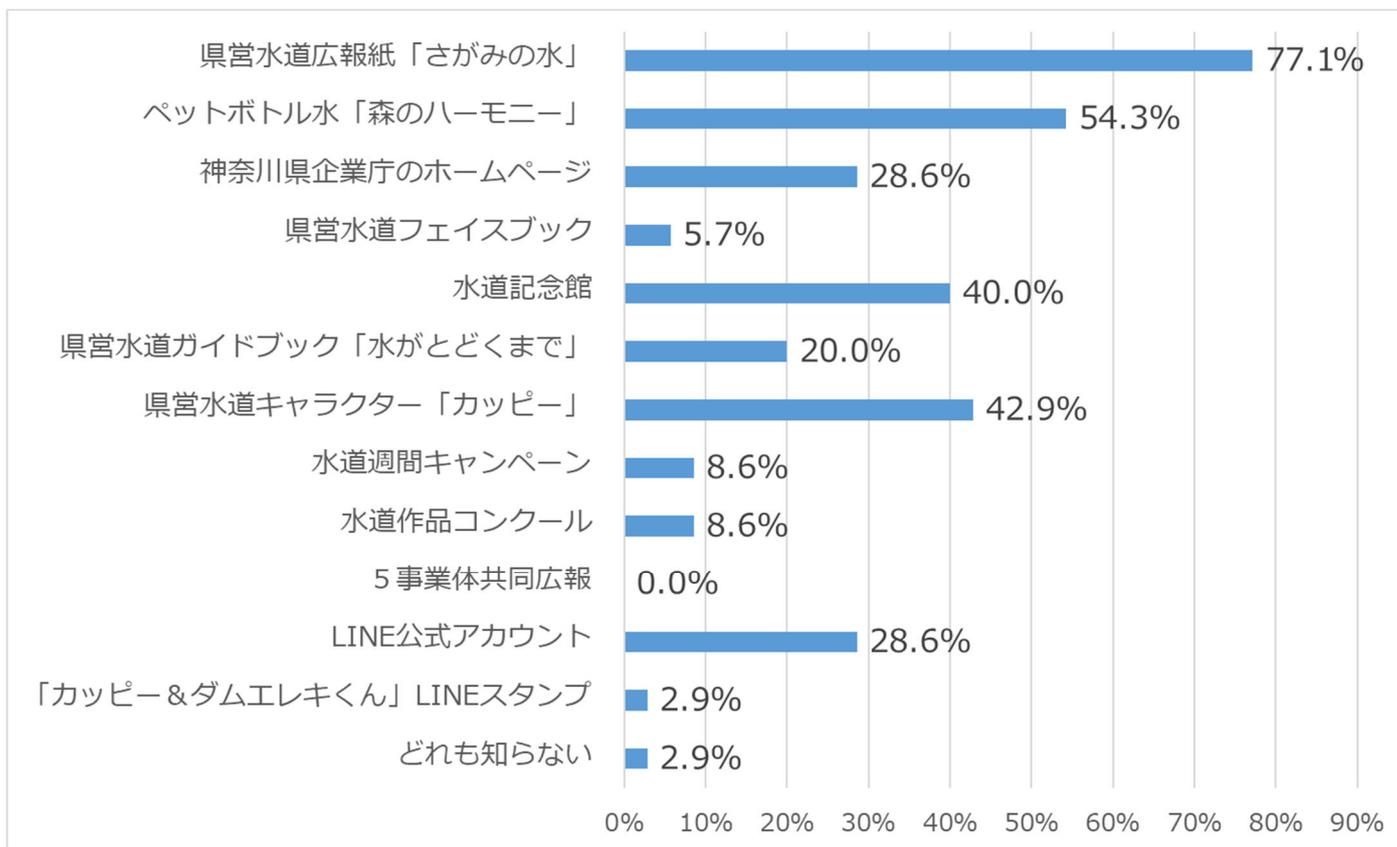
最も比率が高かったのは、「県営水道広報紙「さがみの水」」で74.3%、次いで「LINE友だち登録によるお知らせ」が22.9%、これに「県営水道フレンズ募集のチラシ」が8.6%「神奈川県企業庁のホームページ」が5.7%、「ご家族・ご友人からの紹介」が2.9%で続く形となった。また、「県営水道フェイスブック」を応募のきっかけとしたという回答はなかった。



質問2 広報活動

「県営水道に関する広報活動で、ご存知のものをお選びください。」（複数選択可）

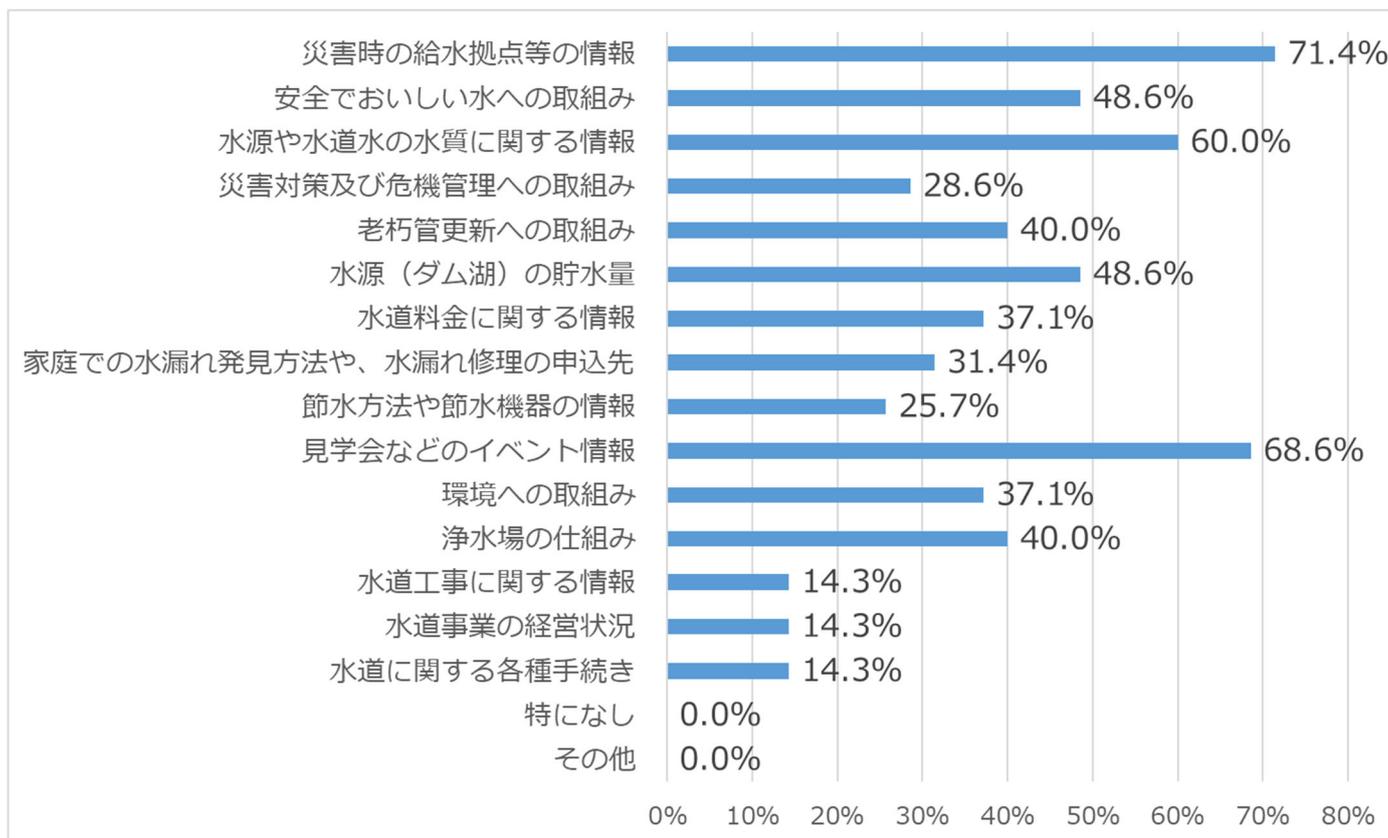
「県営水道広報紙「さがみの水」が最も認知されており（77.1%）、続いて「ペットボトル水「森のハーモニー（県営水道のペットボトル水製造は令和2年度で終了）」（54.3%）、「県営水道キャラクター「カッピー」」（42.9%）、「水道記念館」（40.0%）、「神奈川県企業庁のホームページ」（28.6%）と続く。また、2.9%の人が「どれも知らない」と回答した。



質問3 水道について知りたい情報

「水道について知りたい情報をお選びください。」（複数選択可）

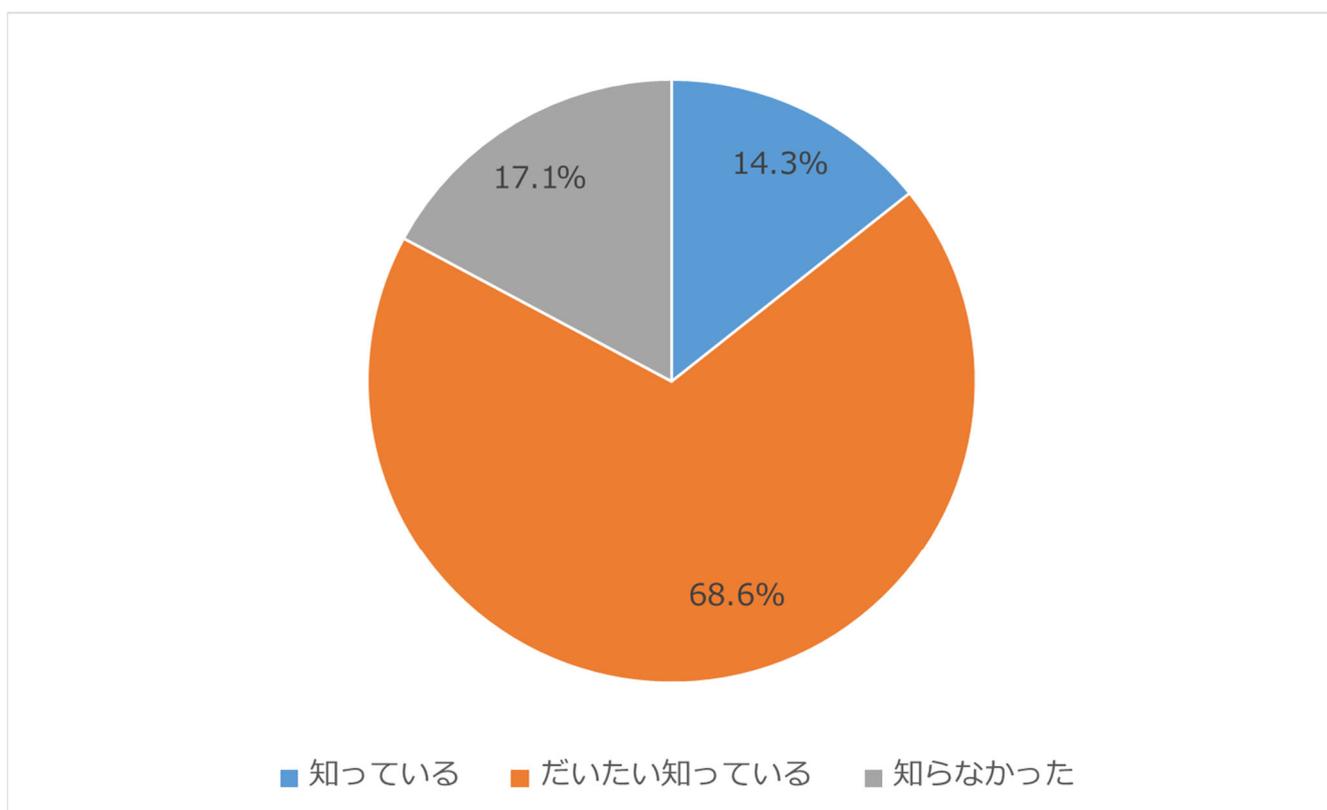
最も回答が多かったのは「災害時の給水拠点等の情報」が71.4%であった。これに「見学会などのイベント情報」が68.6%、「水源や水道水の水質に関する情報」が60.0%、「安全でおいしい水への取組み」「水源（ダム湖）の貯水量」がいずれも48.6%と続いた。

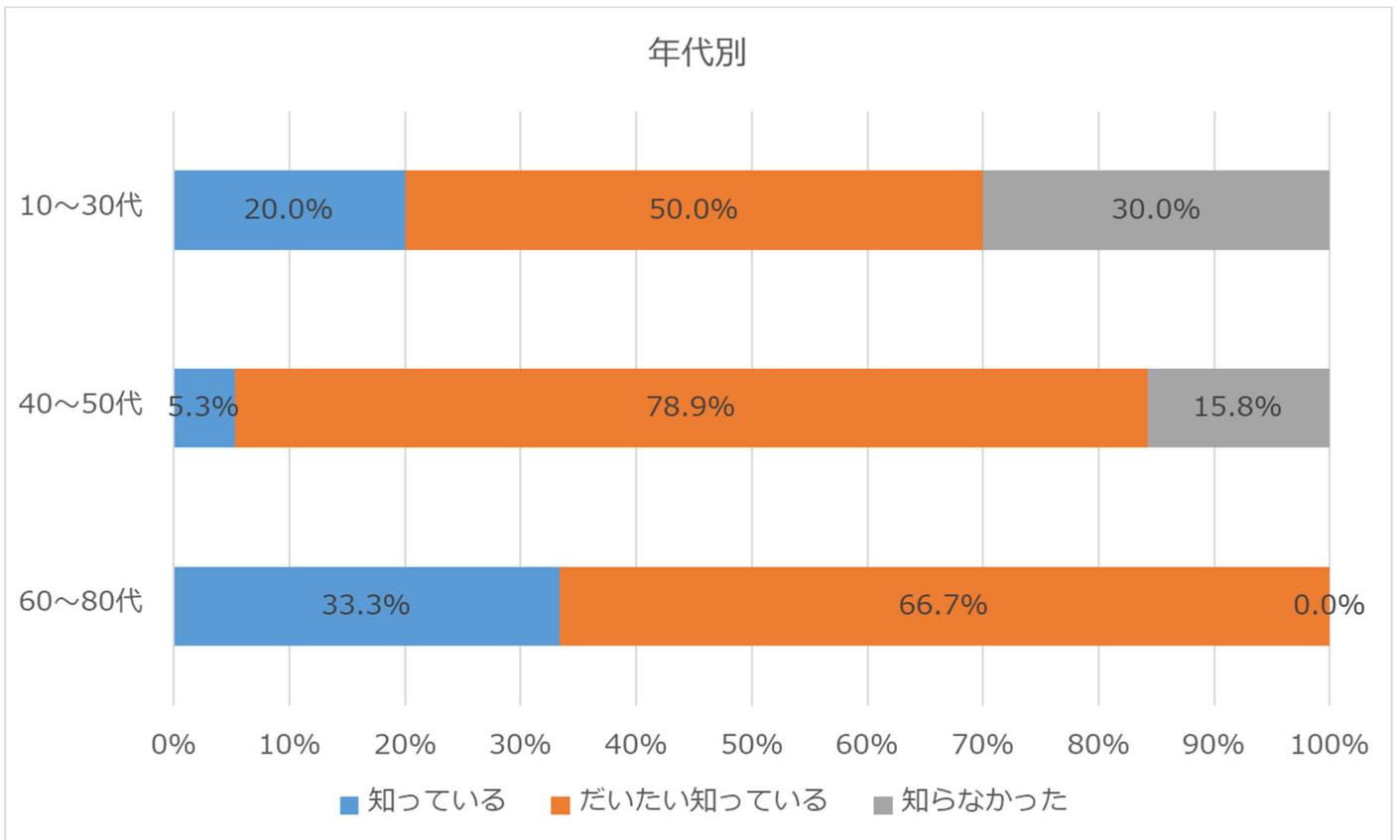
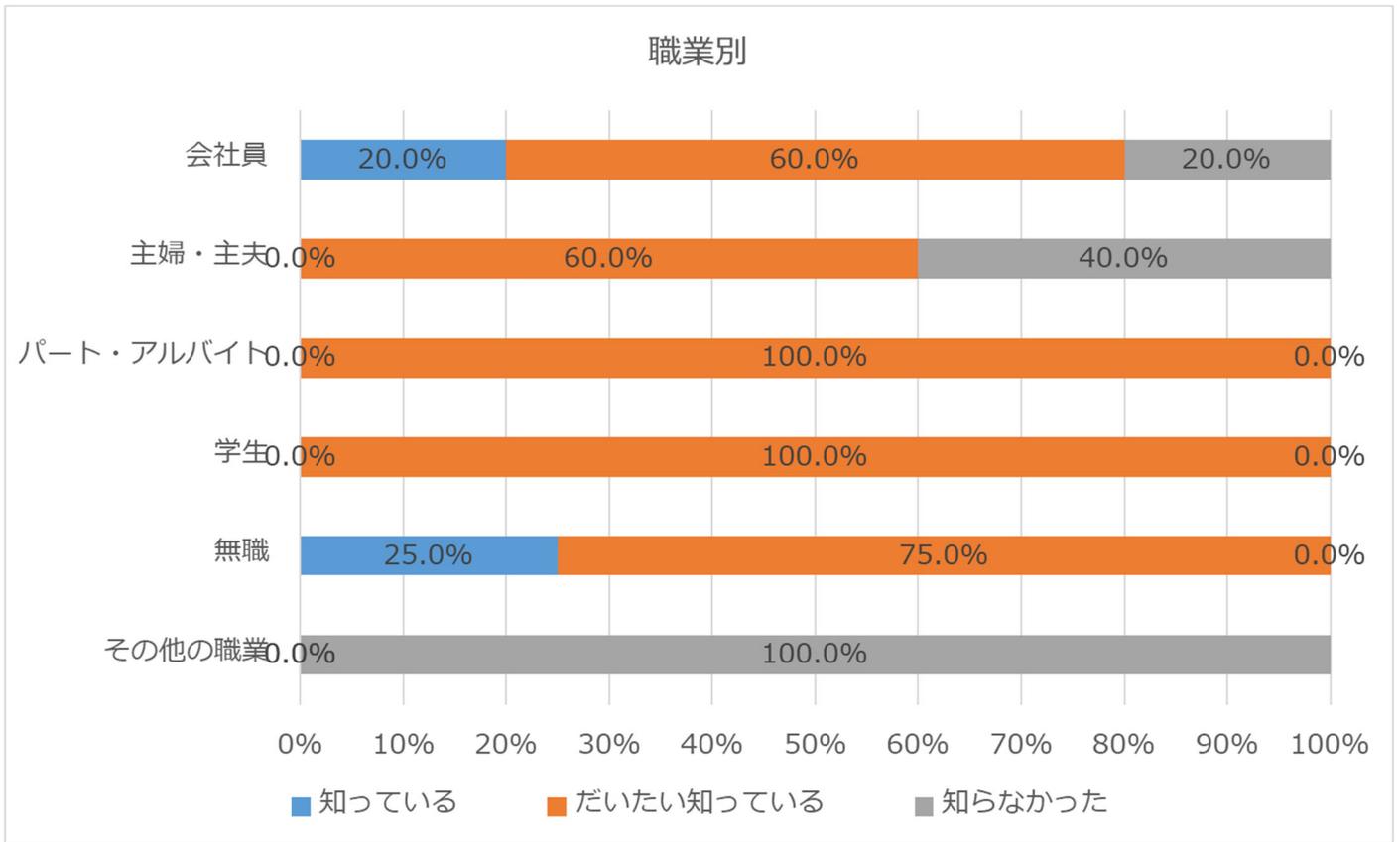


質問4 県営水道の給水区域

「県営水道が水道水をお届けしている地域は、相模原市（緑区の一部を除く）、逗子市、葉山町、鎌倉市、藤沢市、茅ヶ崎市、寒川町、平塚市、小田原市（の一部）、大磯町、二宮町、大和市、綾瀬市、厚木市、愛川町（の一部）、海老名市、伊勢原市、箱根町（の一部）であることをご存知ですか。」

「知っている」と回答した人が14.3%、「だいたい知っている」と回答した人が68.6%、「知らなかった」と回答した人が17.1%となった。

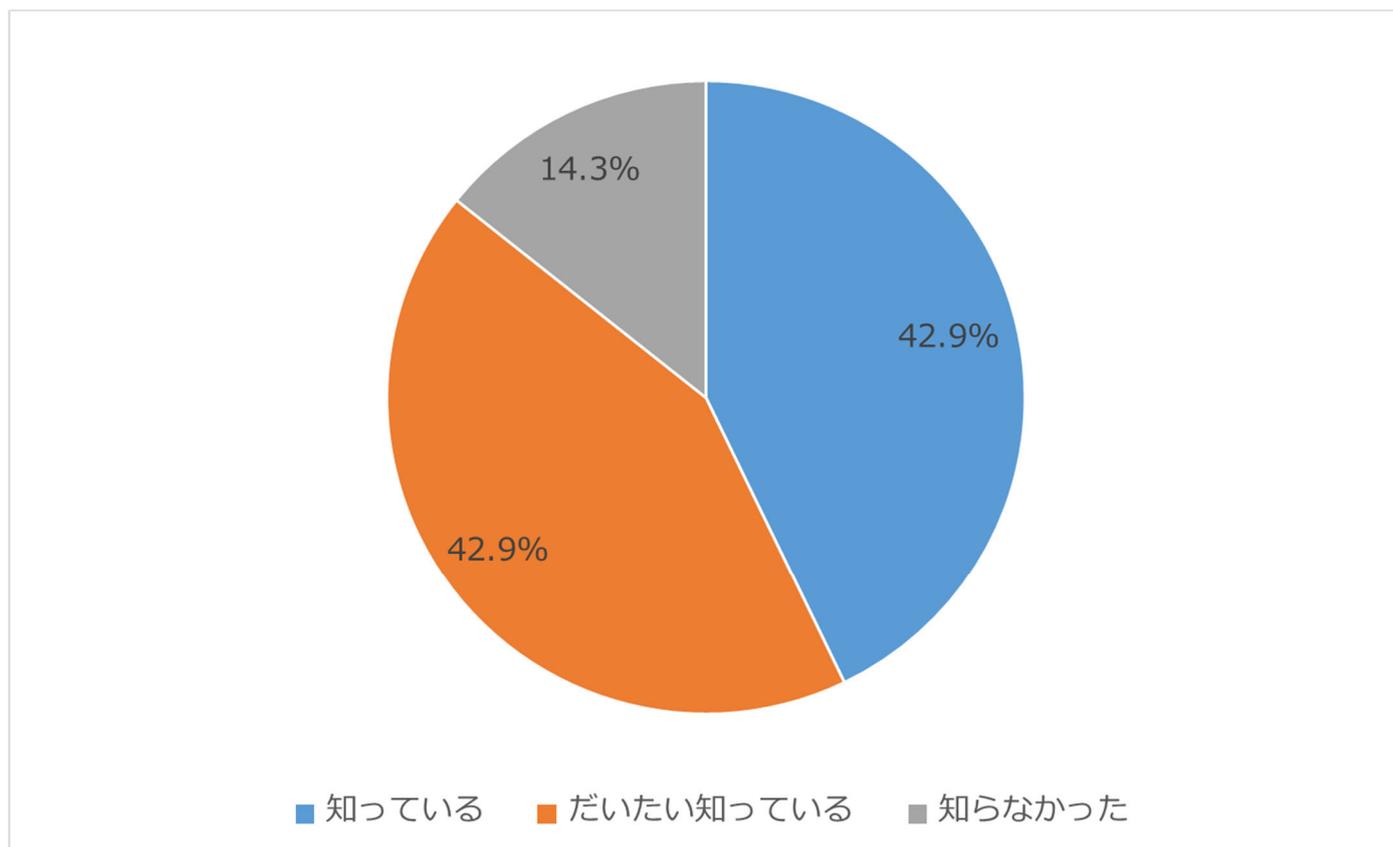


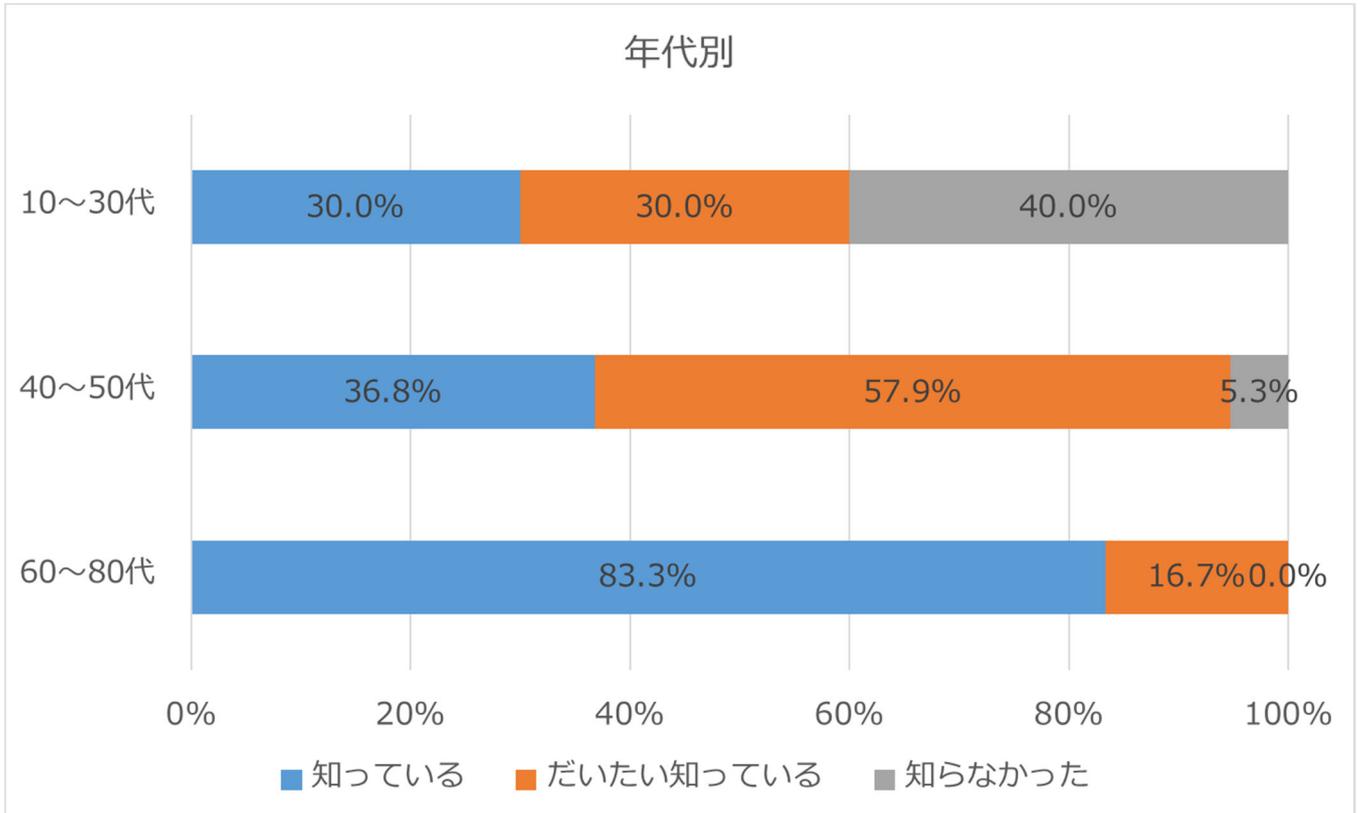
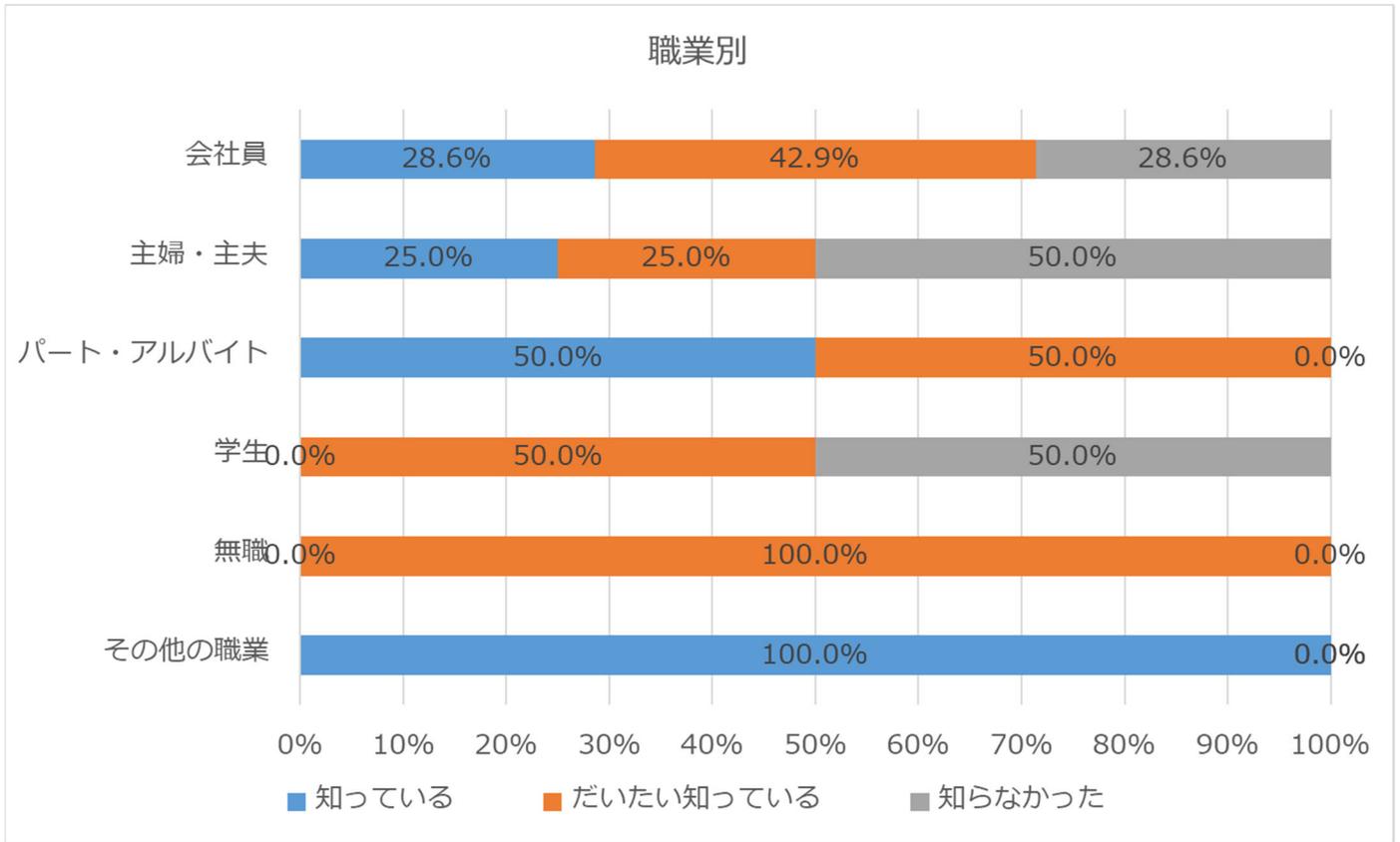


質問5 県営水道の水源

「県営水道がお届けしている水道水は、「相模湖、津久井湖、宮ヶ瀬湖、丹沢湖」が主な水源であることをご存知ですか。」

「知っている」「だいたい知っている」と回答した人がいずれも 42.9%、「知らなかった」と回答した人が 14.3%となった。

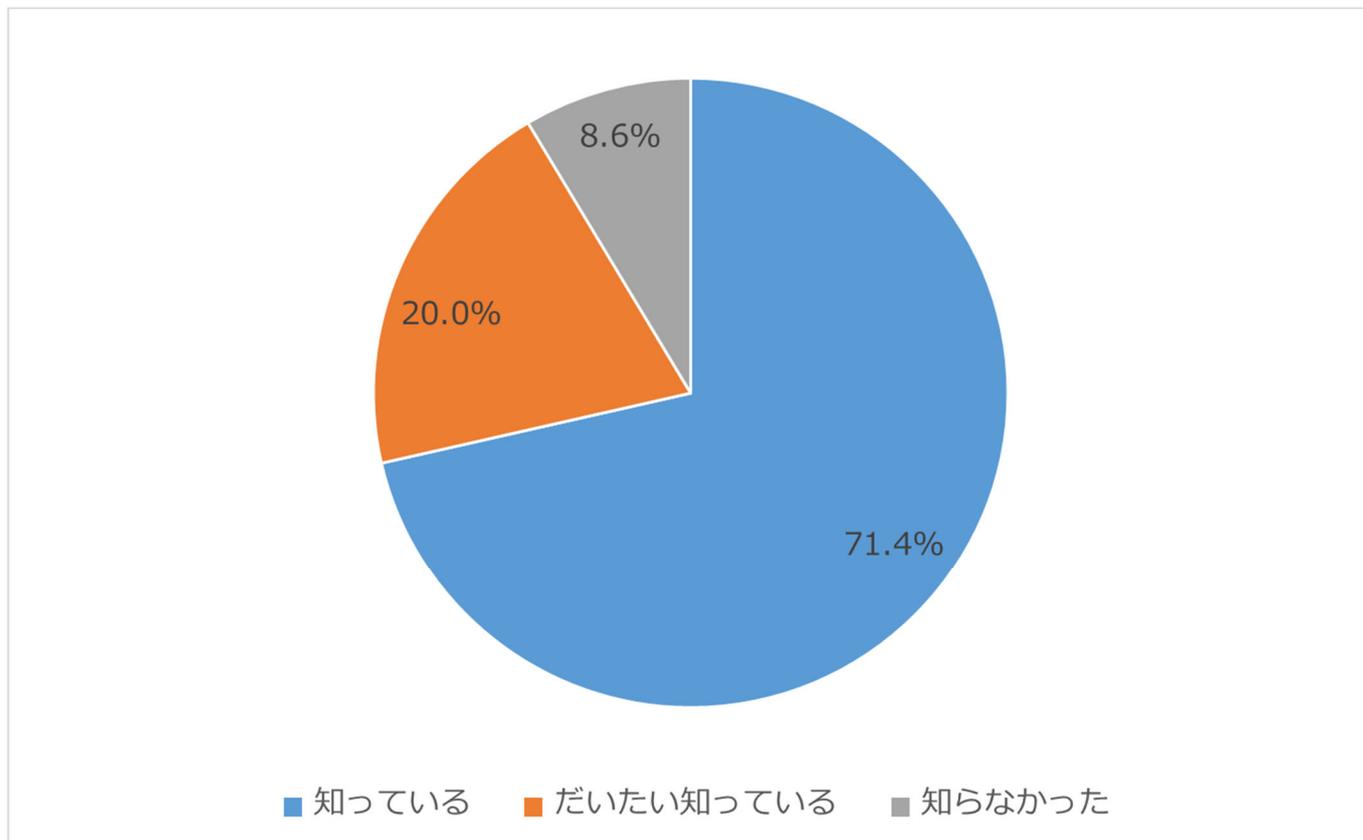


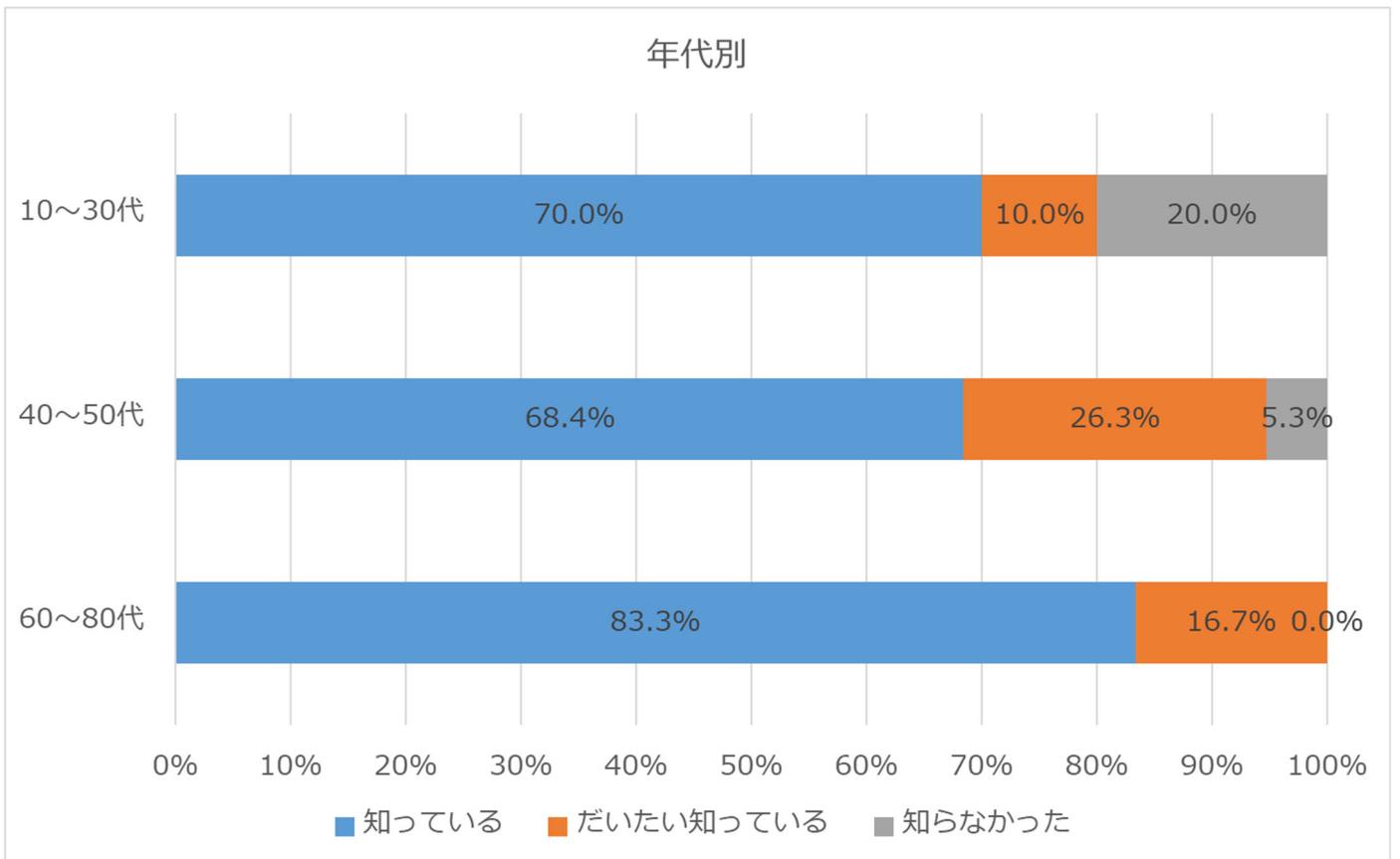
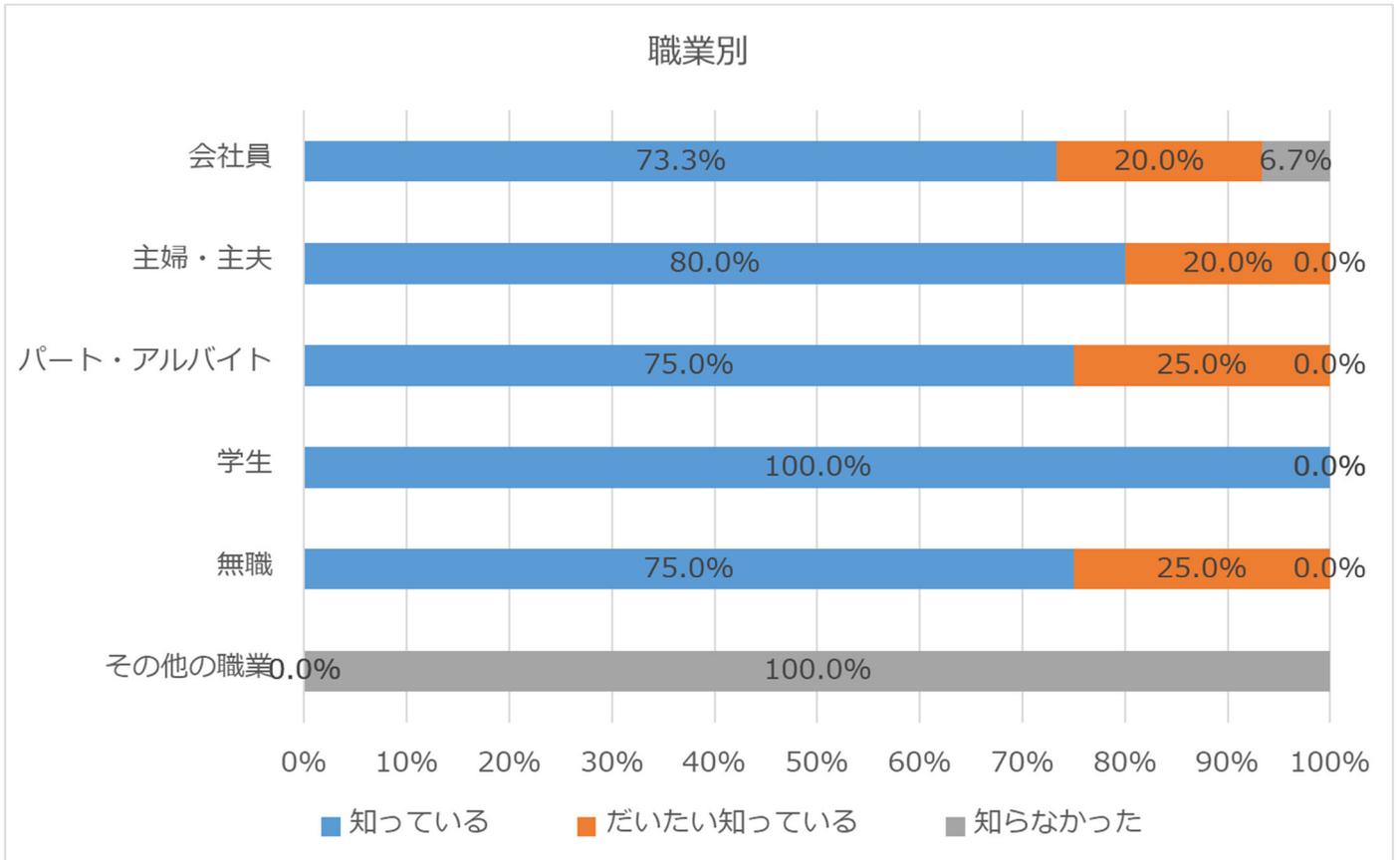


質問6 水道水の塩素

「じゃ口からでる水道水には、雑菌などが繁殖しないよう、一定濃度の塩素が必要であり、水道法でその基準が定められていることをご存知ですか。」

「知っている」と回答した人が71.4%、「だいたい知っている」と回答した人が20.0%「知らなかった」と回答した人が8.6%となった。

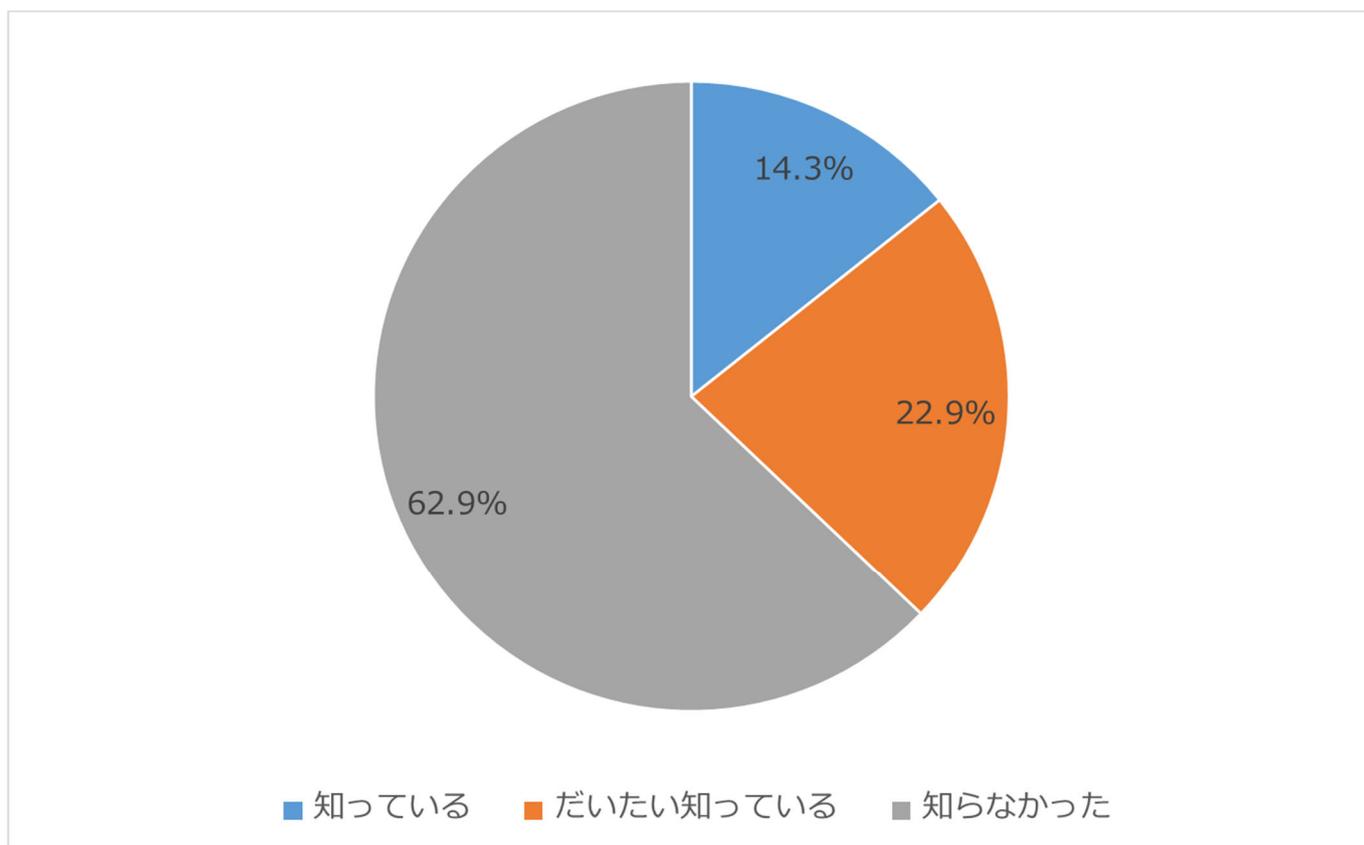


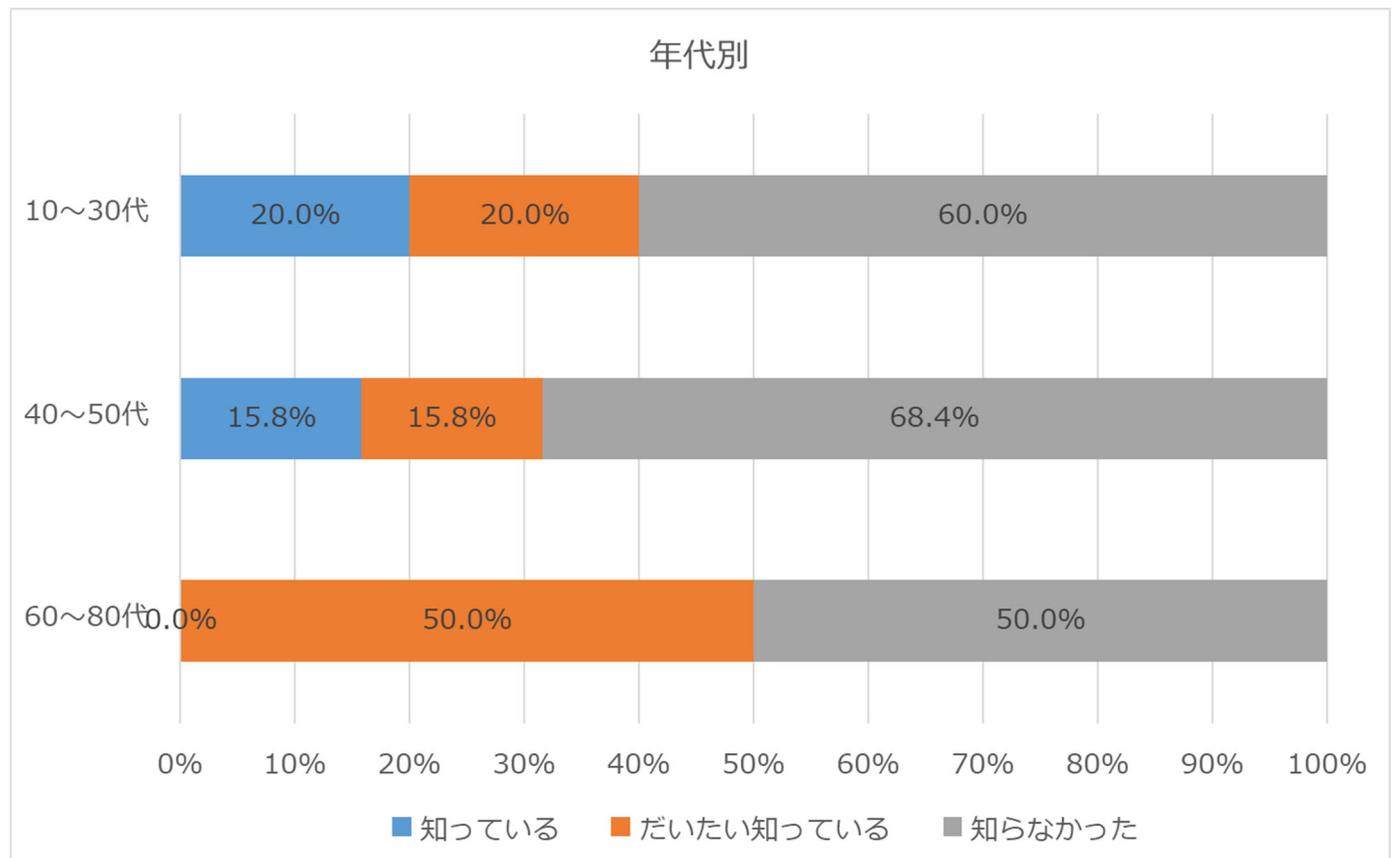
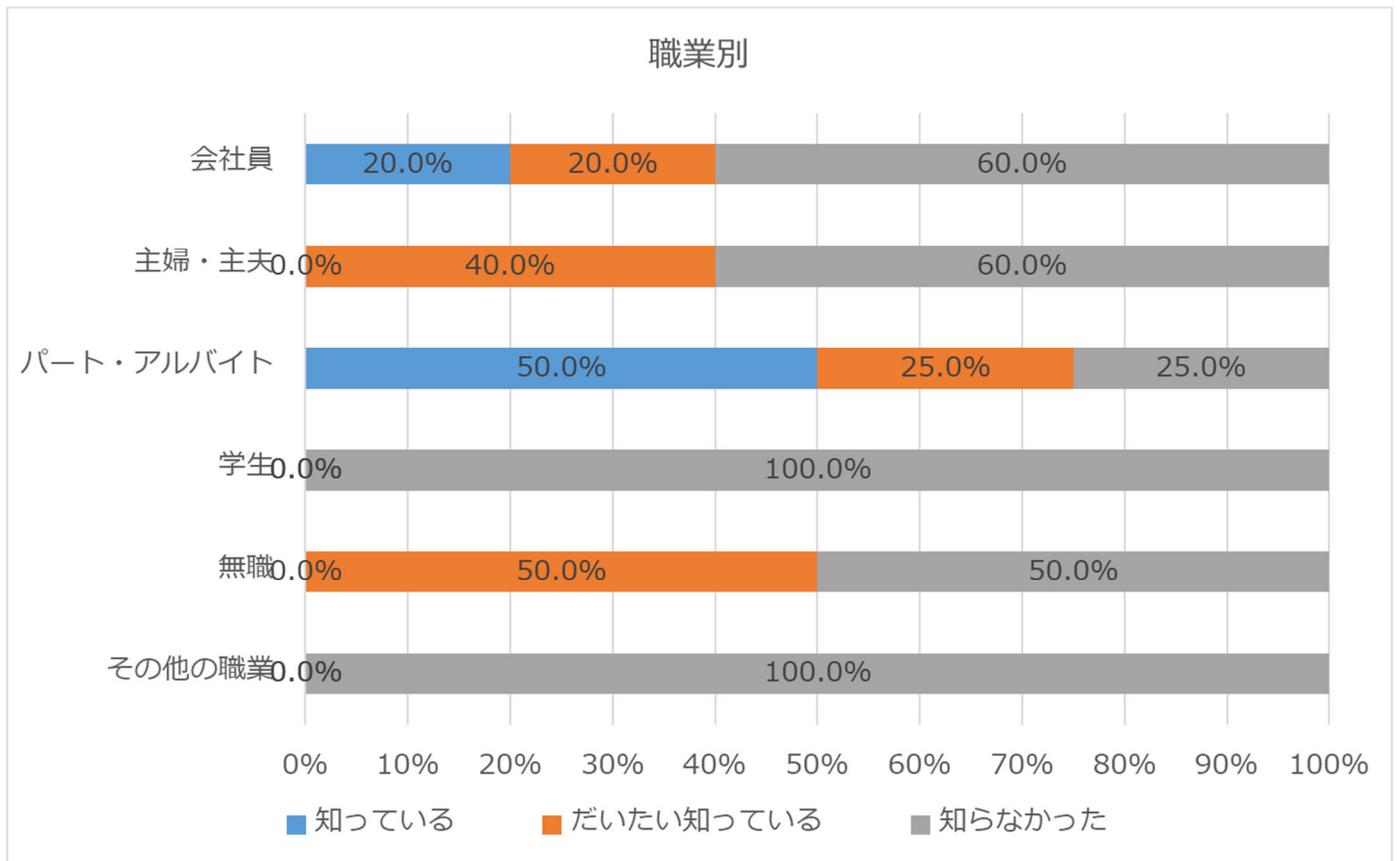


質問7 市販のペットボトル水と水道水の検査項目の違い

「水道水の水質基準項目は水道法により定められた 51 項目で、食品衛生法で定められた市販のペットボトル水（ミネラルウォーター等）の水質基準 14～39 項目より多いということをご存知ですか。」

「知っている」と回答した人が 14.3%、「だいたい知っている」と回答した人が 22.9%、「知らなかった」と回答した人が 62.9%となった。

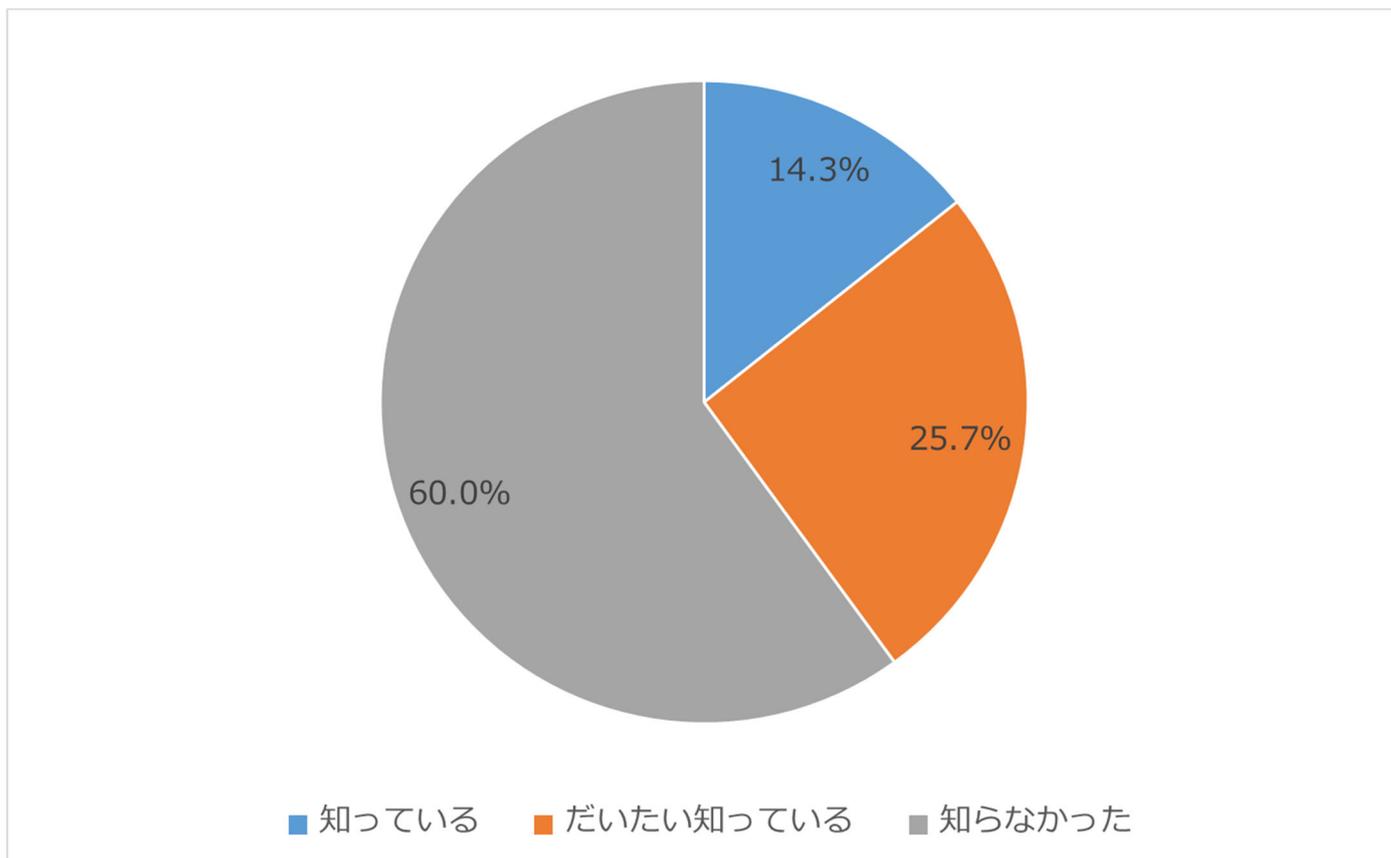




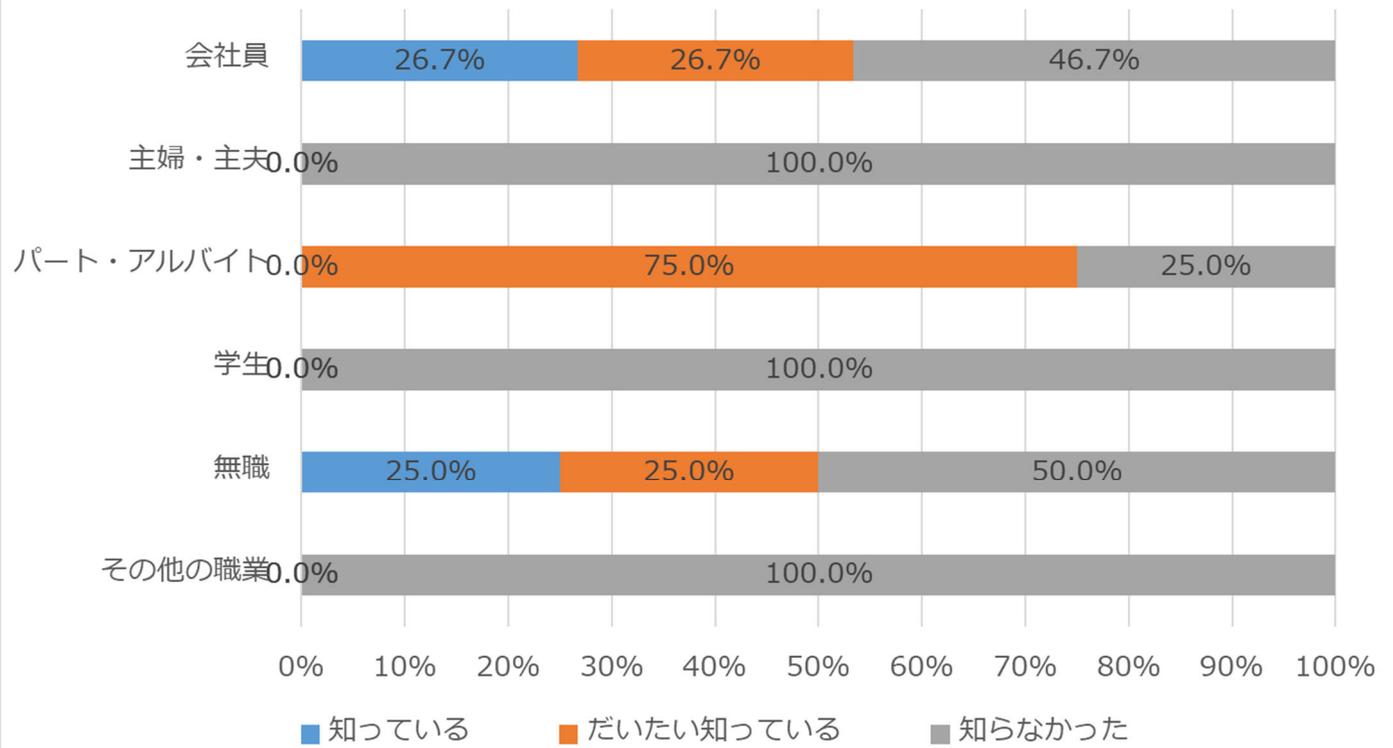
質問8 県営水道の安全性

「県営水道では水道法で定められた水質基準 51 項目を含む 150 種類以上の水質試験を定期的に行い、水道水の安全性を確認していることをご存知ですか。」

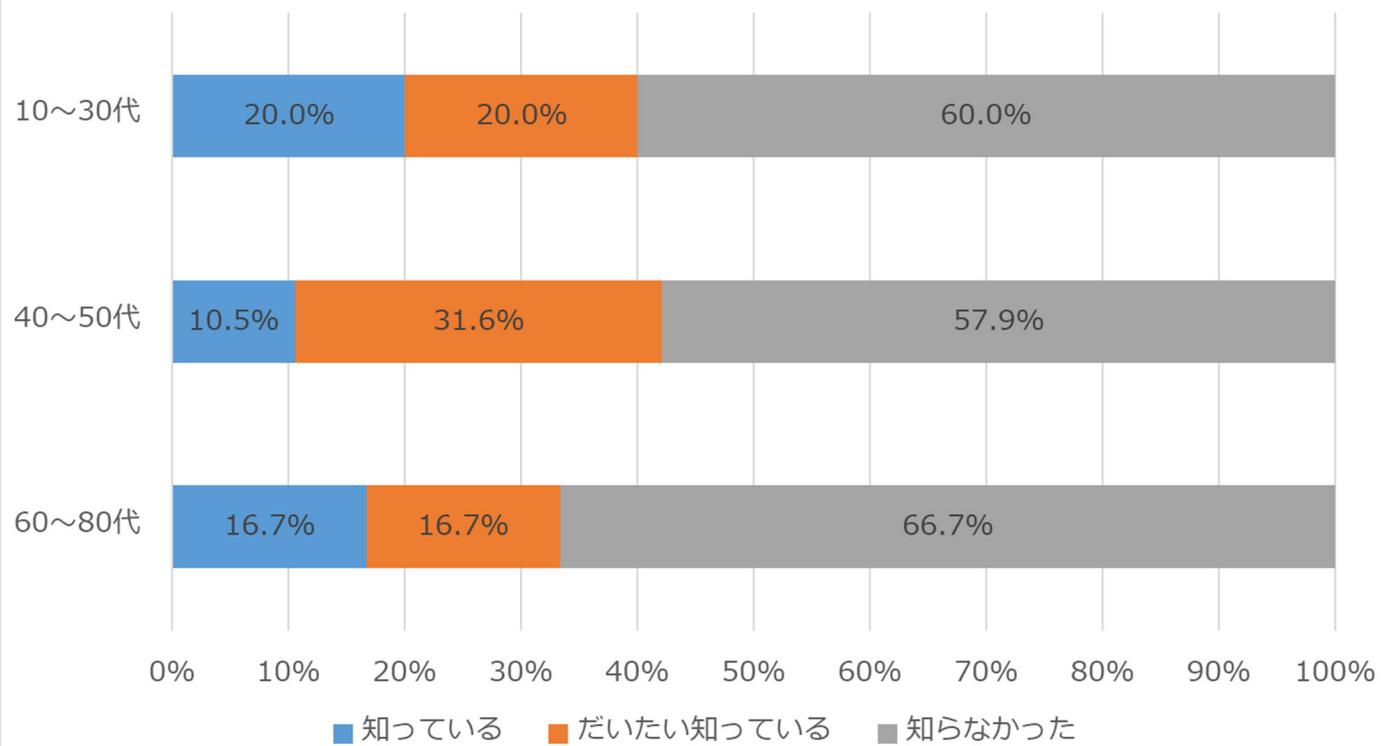
「知っている」と回答した人が 14.3%、「だいたい知っている」と回答した人が 25.7%、「知らなかった」と回答した人が 60.0%となった。



職業別



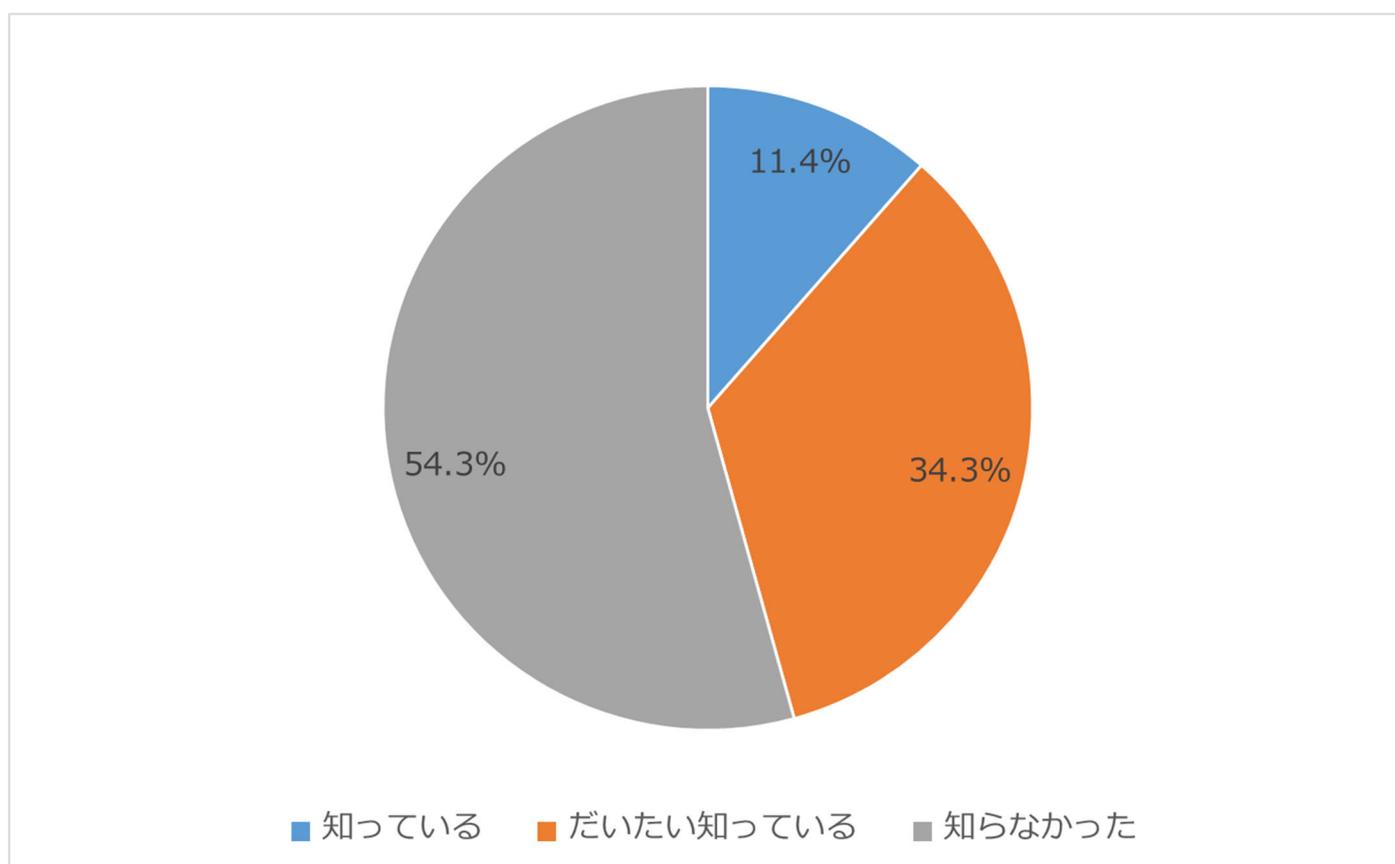
年代別



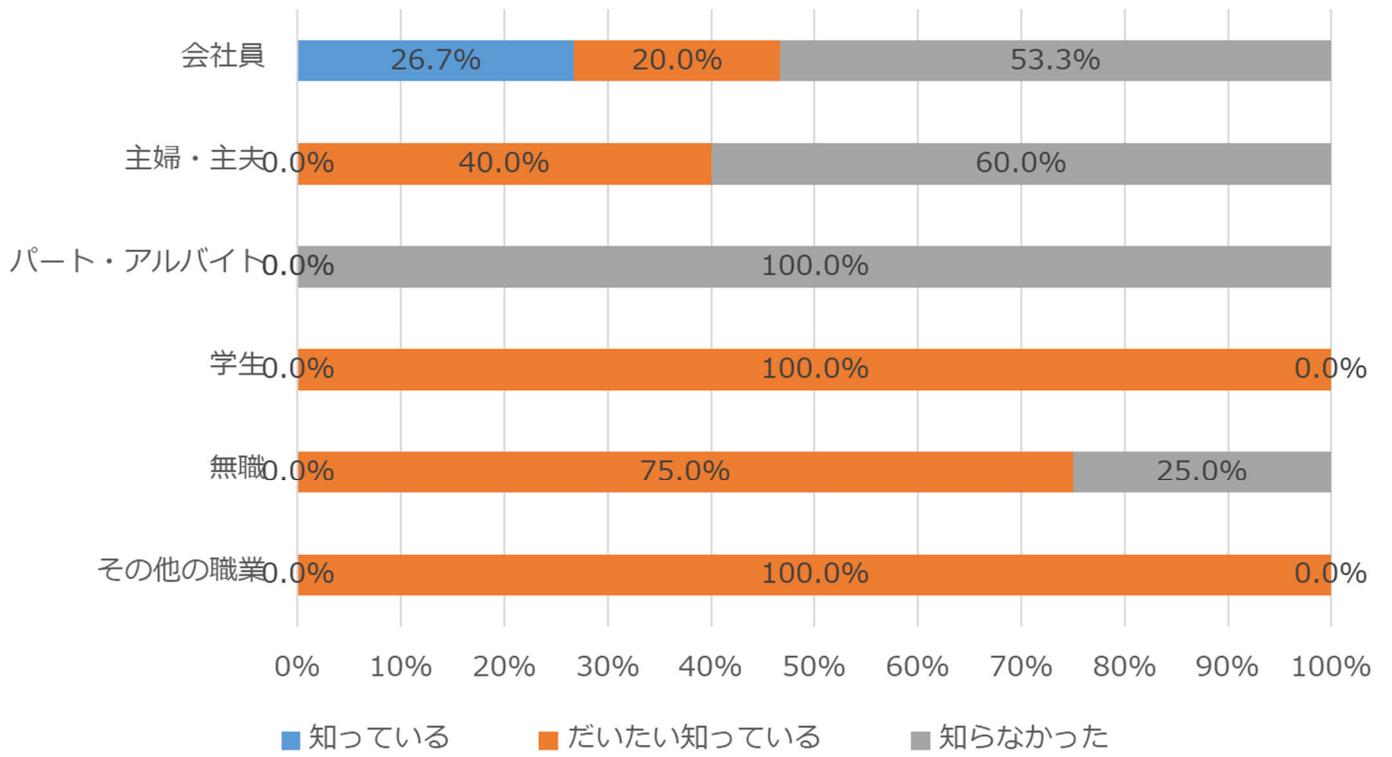
質問9 水道事業の経営

「水道事業は、原則として市町村が経営するものと水道法で定められており、市町村の同意を得た場合に限り、県などが代わって経営できるということをご存知ですか。」

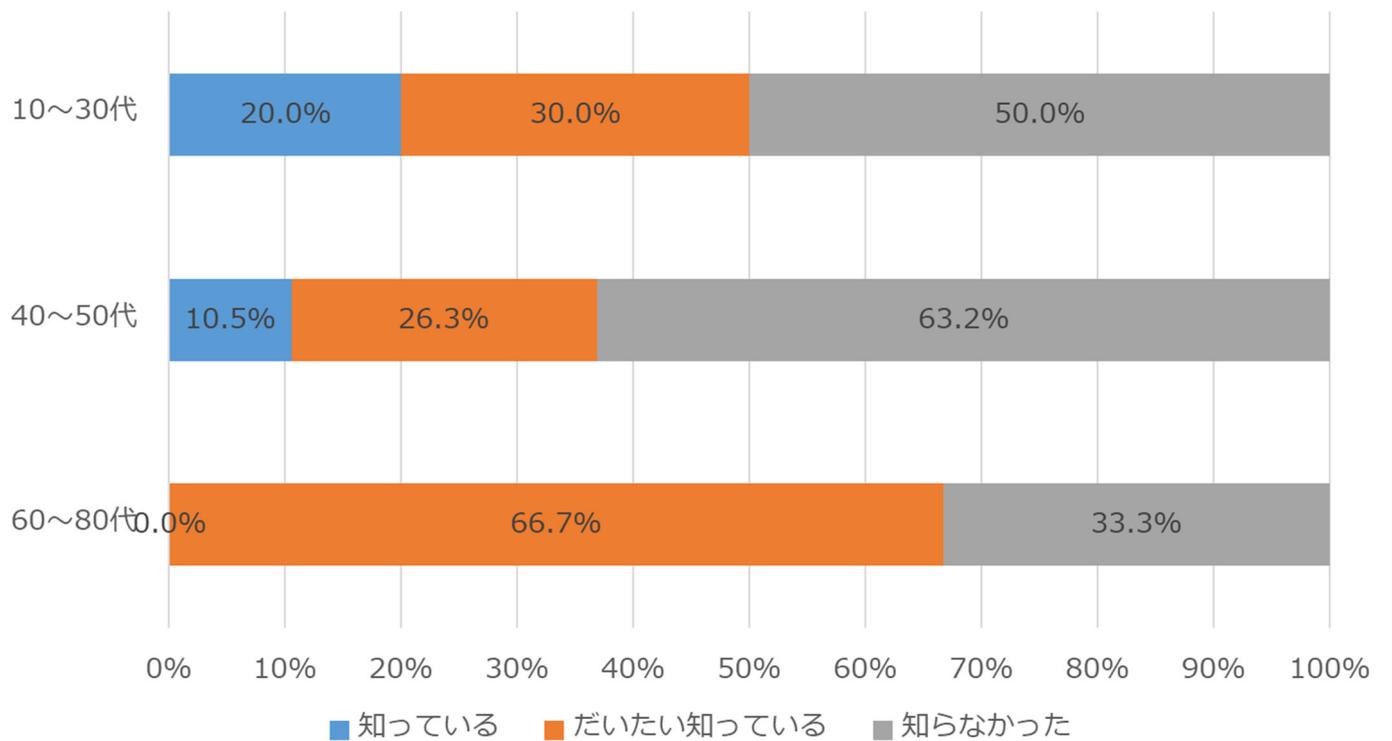
「知っている」と回答した人が 11.4%、「だいたい知っている」と回答した人が 34.3%、「知らなかった」と回答した人が 54.3%となった。



職業別



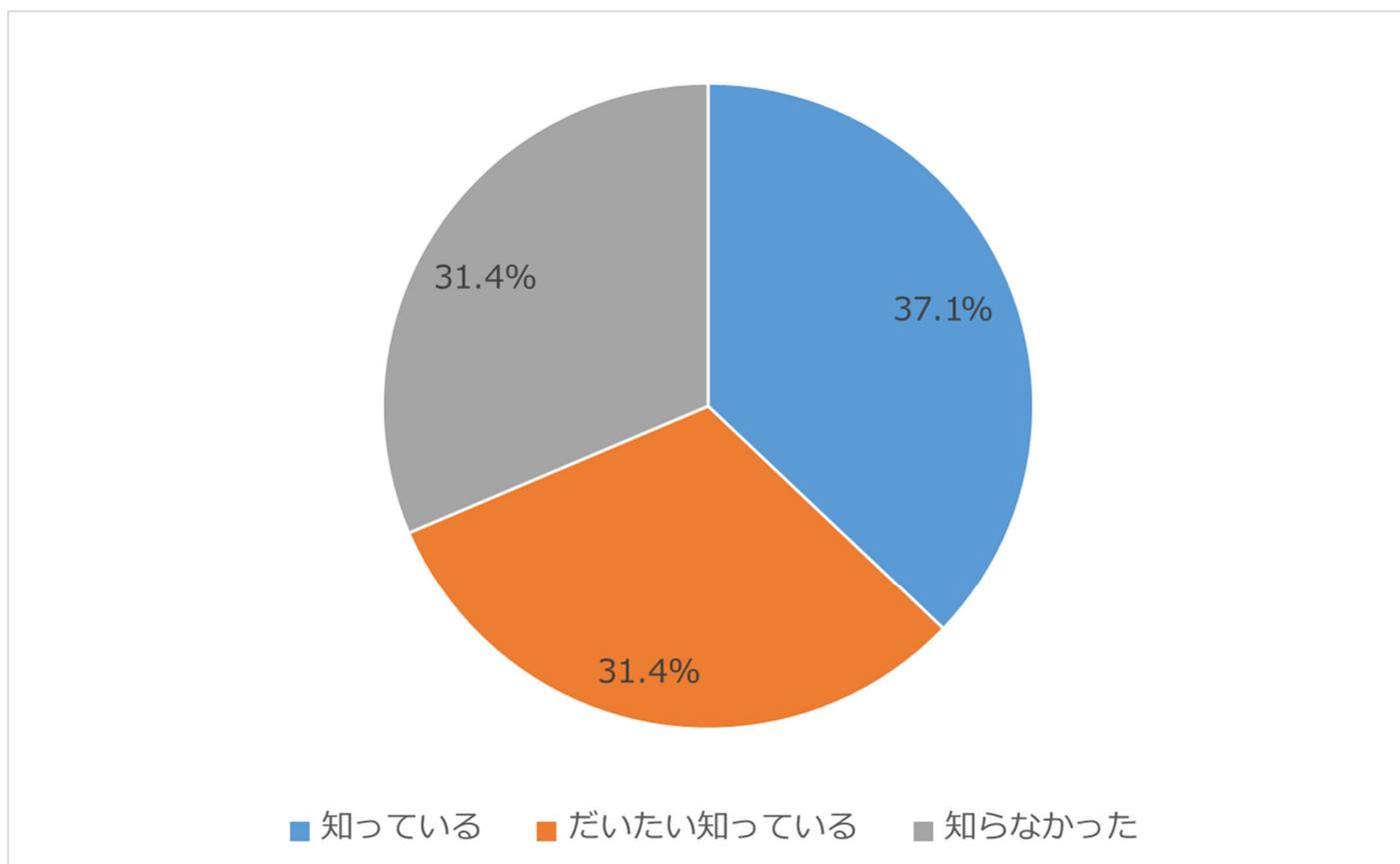
年代別

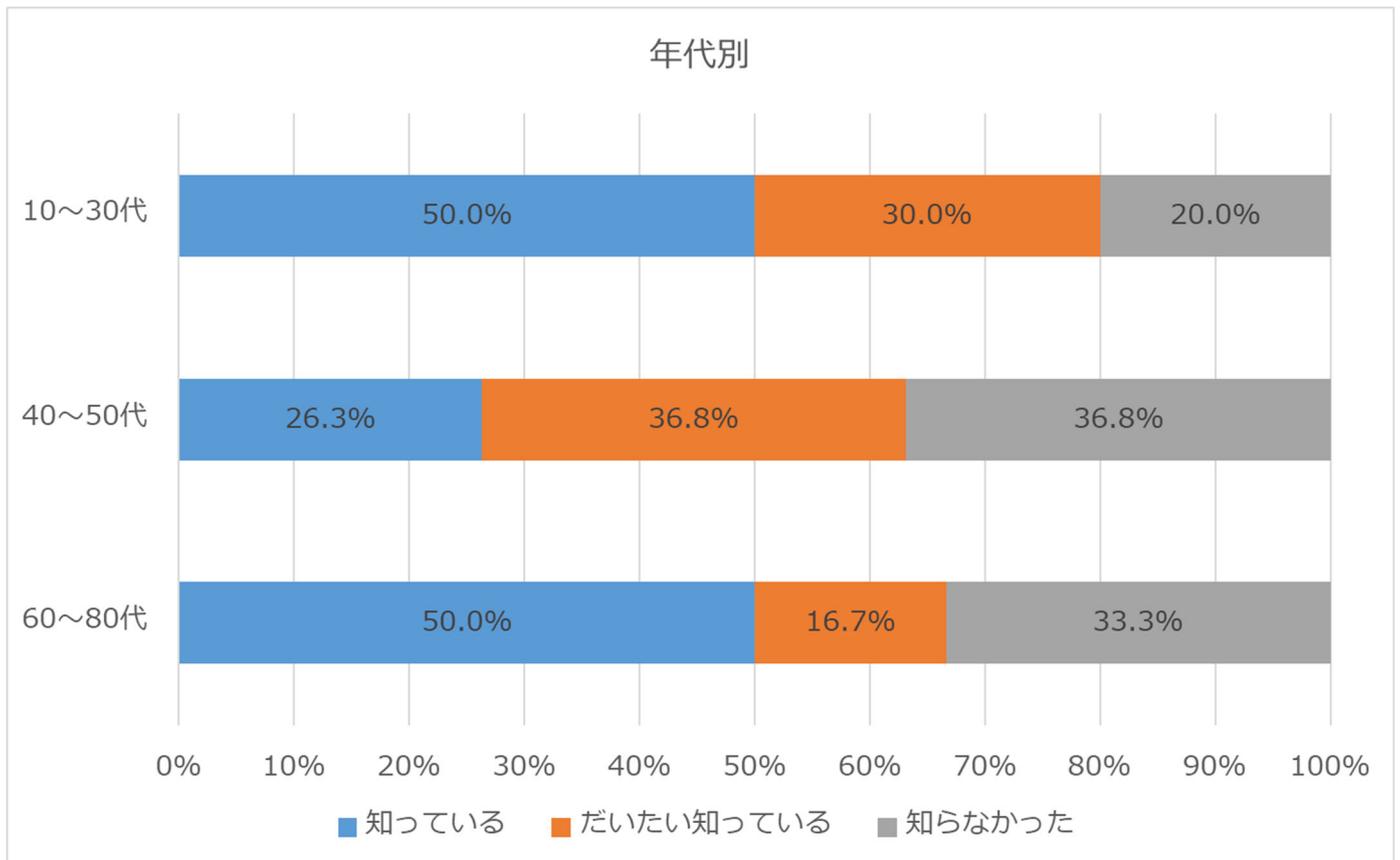
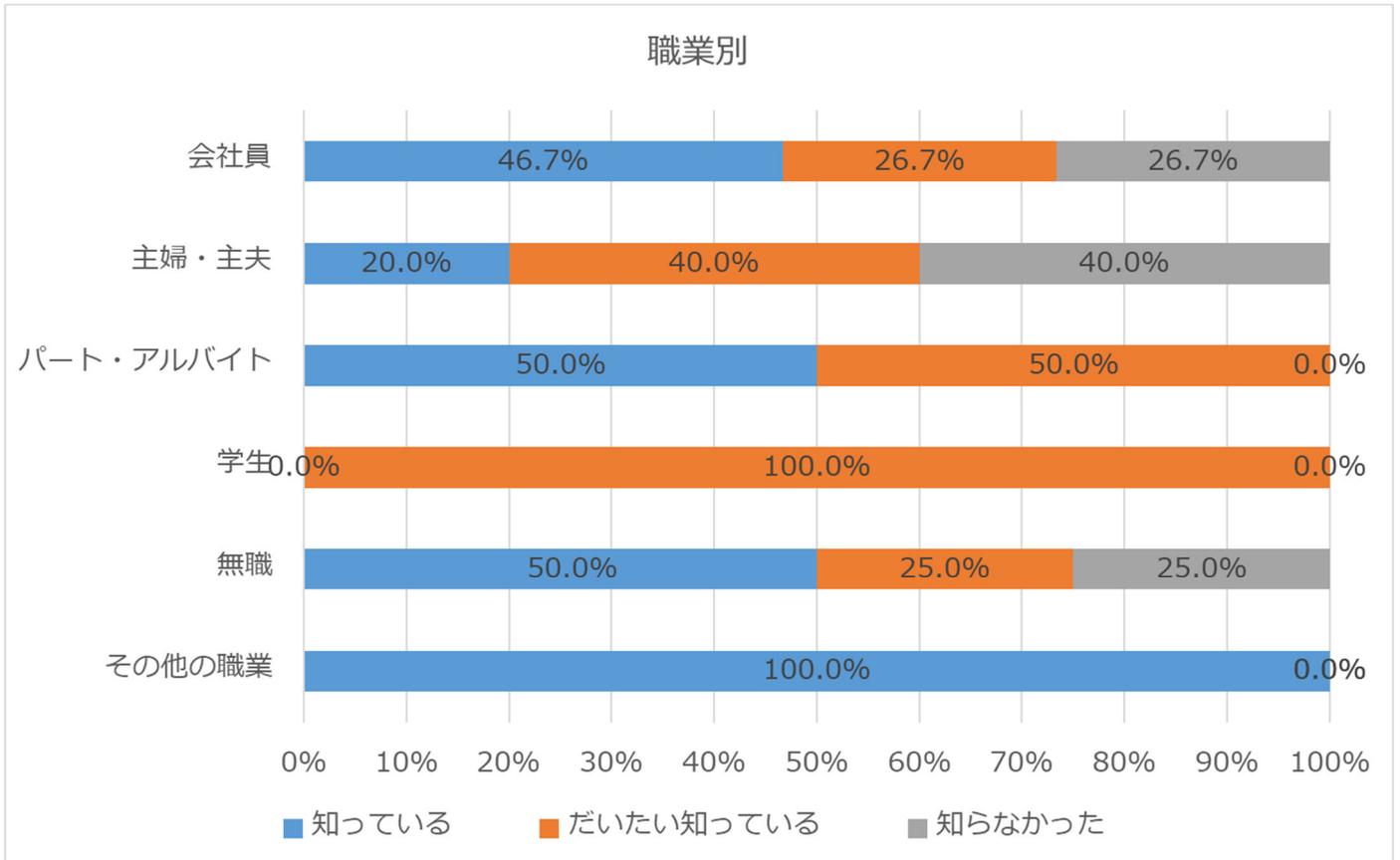


質問 10 独立採算制による経営

「県営水道は地方公営企業として、独立採算制で水道事業を行っており、税金ではなく、主にお客さまからいただく水道料金の収入によって運営していることをご存知ですか。」

「知っている」と回答した人が 37.1%、「だいたい知っている」「知らなかった」と回答した人がいずれも 31.4%となった。

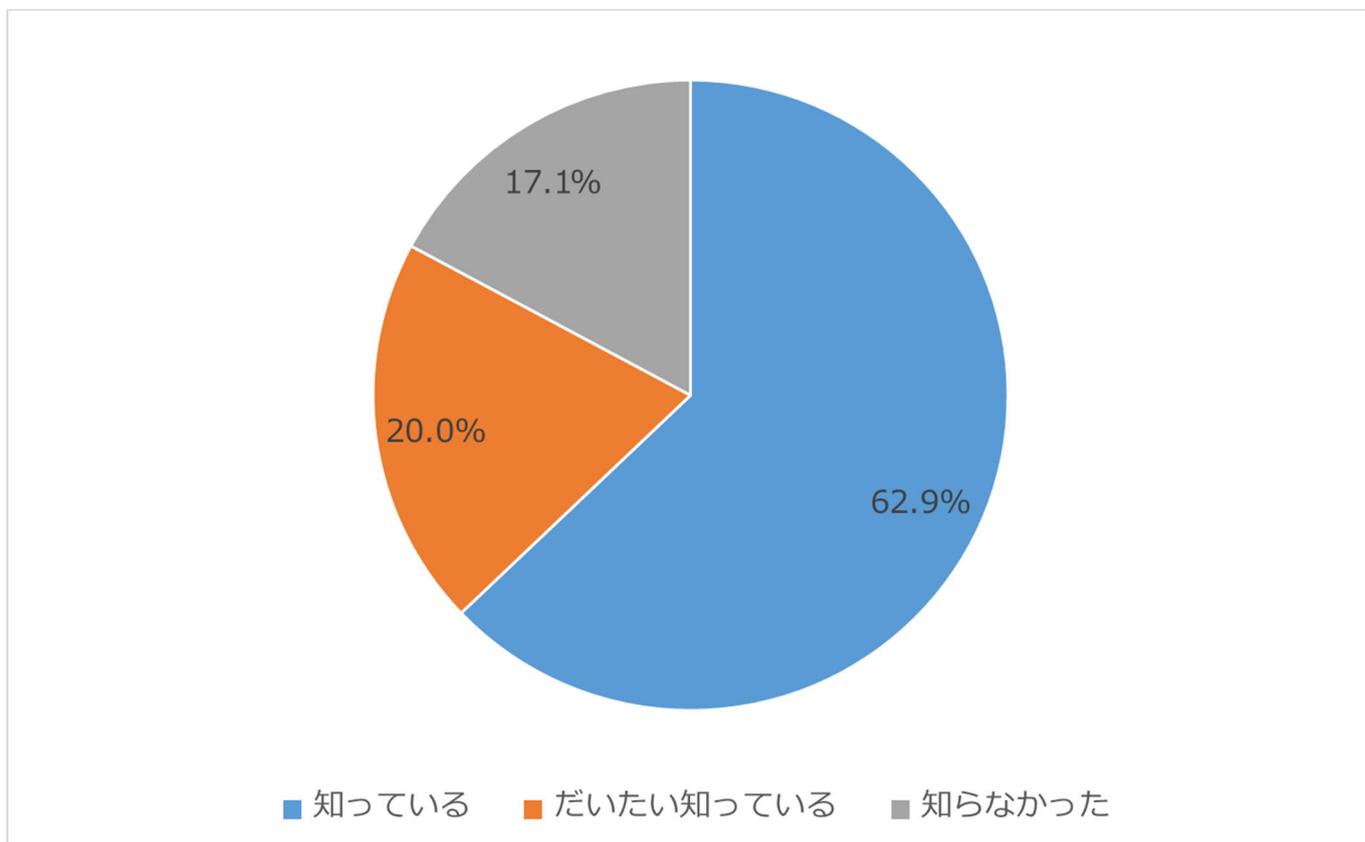


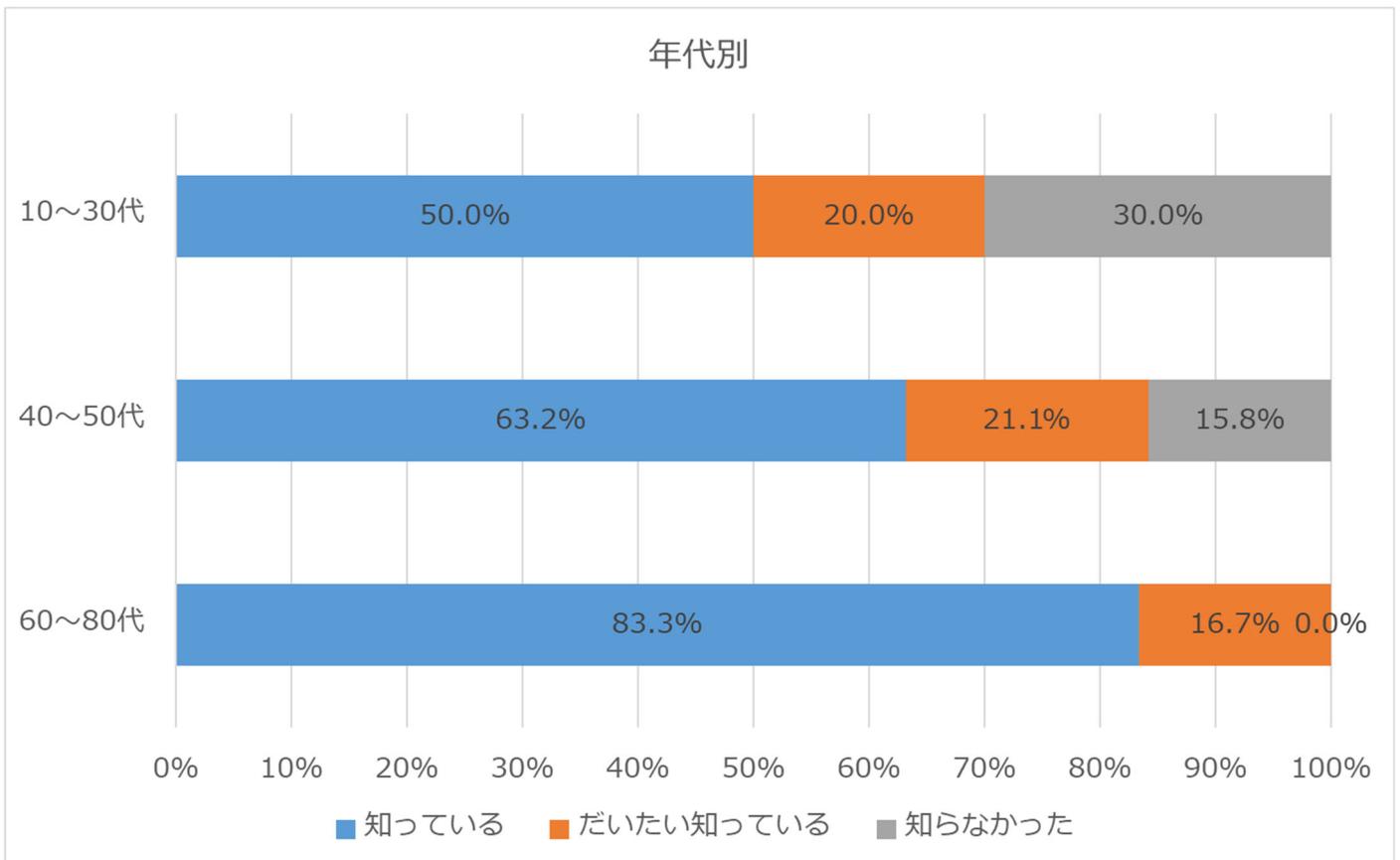
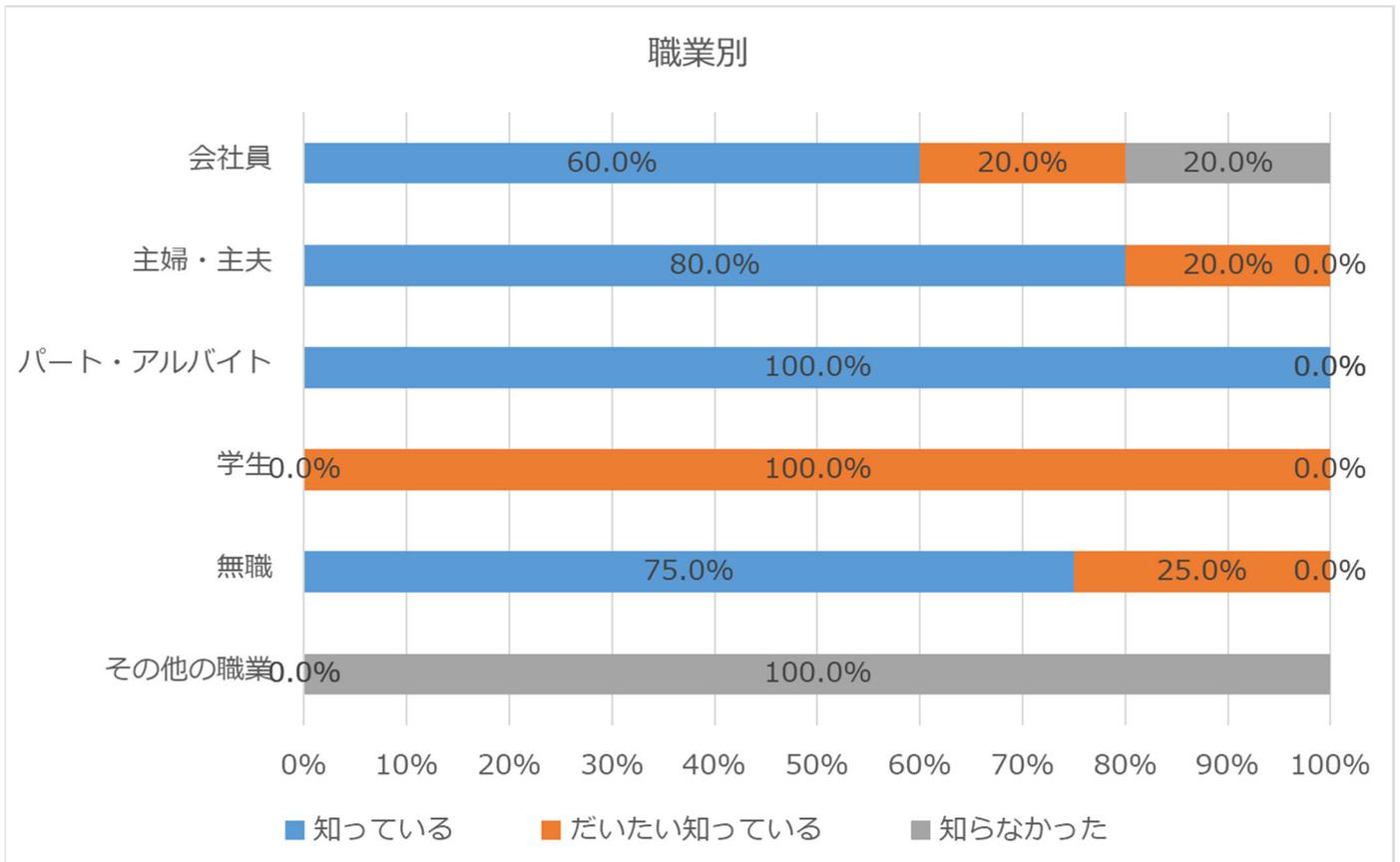


質問 11 上下水道料金一括徴収の実施

「県営水道は下水道を所管する市町から委託を受けて、下水道使用料を上水道料金と合わせて請求させていただいていることをご存知ですか。（下水道使用料は各市町で異なります。）」

「知っている」と回答した人が 62.9%、「だいたい知っている」と回答した人が 20.0%、「知らなかった」と回答した人が 17.1%となった。

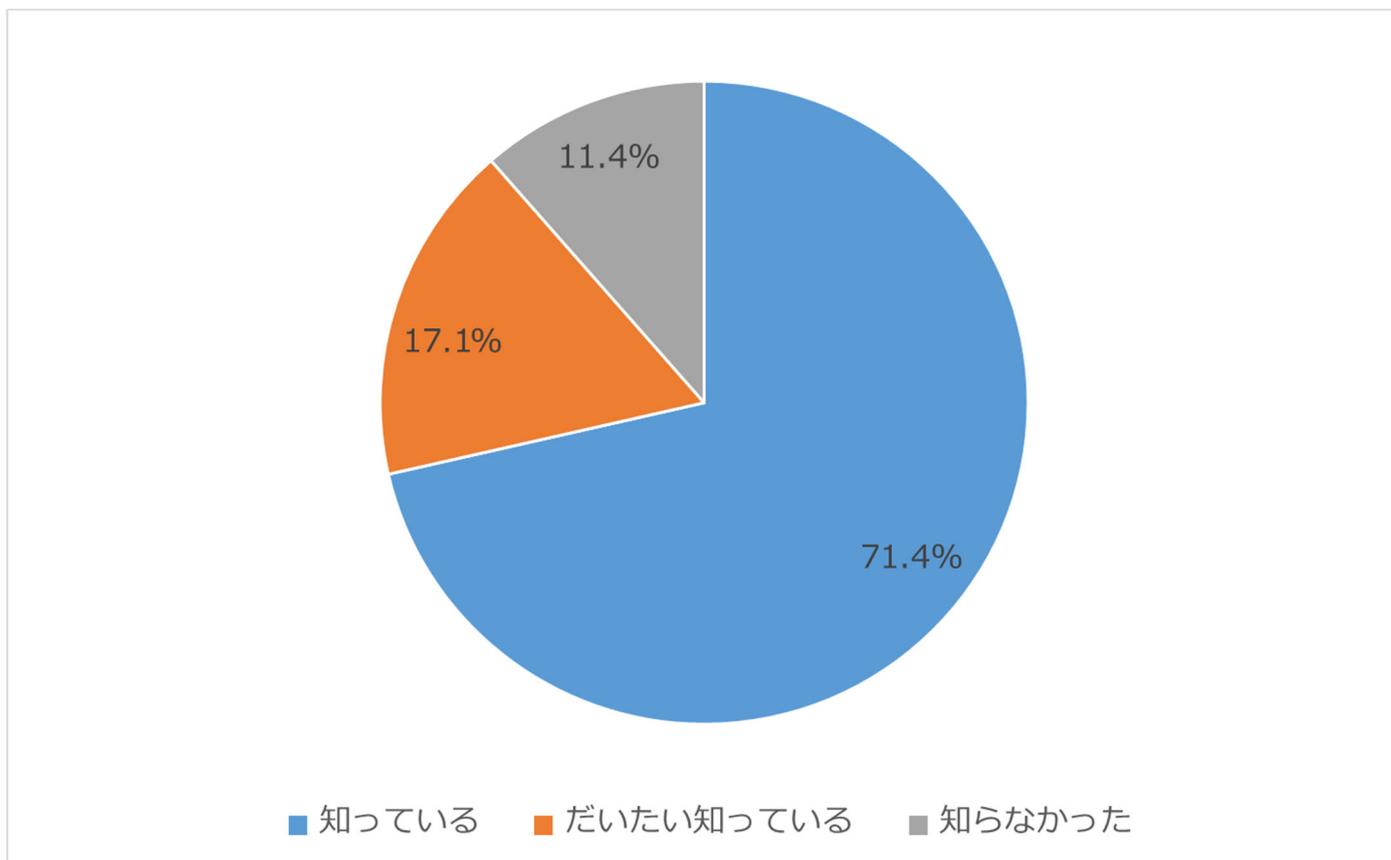




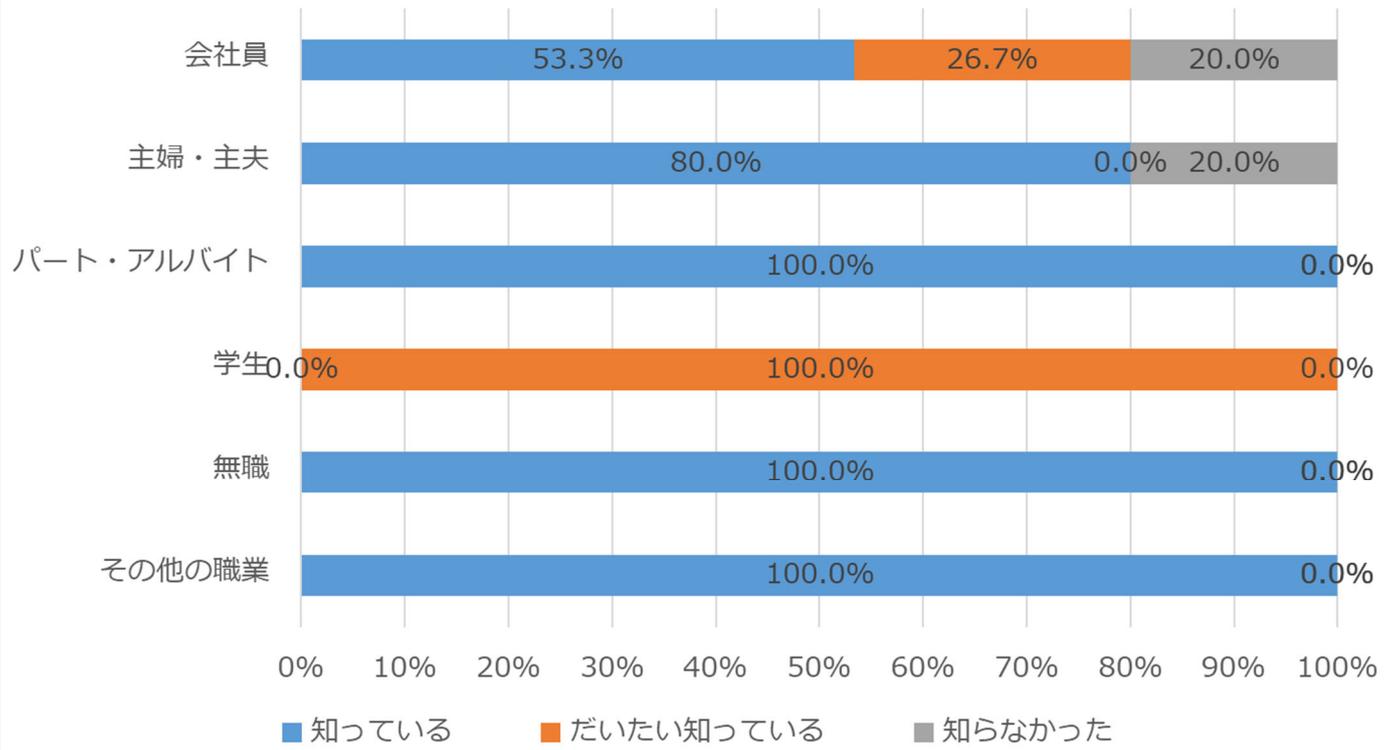
質問 12 2 か月ごとの料金徴収の実施

「県営水道では、水道メーター一点検の person 費や料金請求郵送料などの経費を縮減するため、1 か月おきに検針を行い、2 か月分の料金を請求させていただいていることをご存知ですか。」

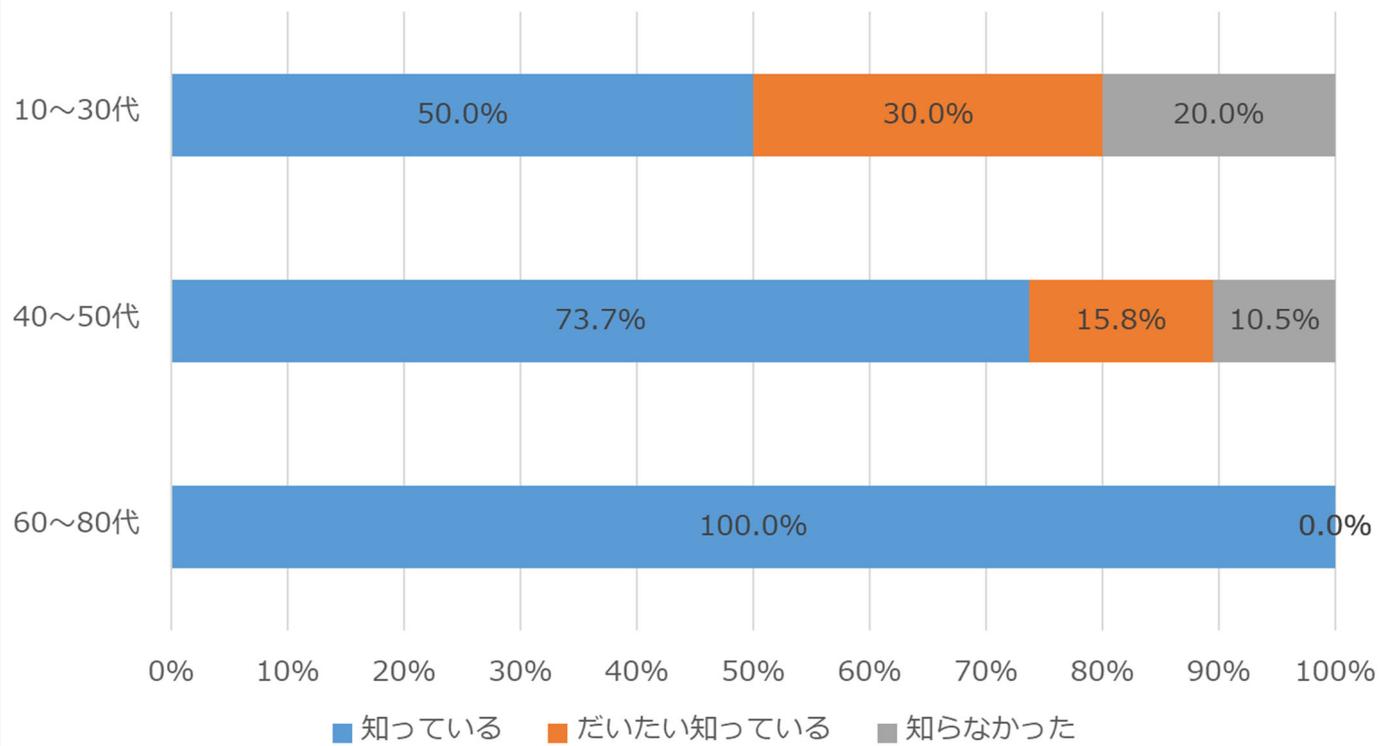
「知っている」と回答した人が 71.4%、「だいたい知っている」と回答した人が 17.1%、「知らなかった」と回答した人が 11.4%となった。



職業別



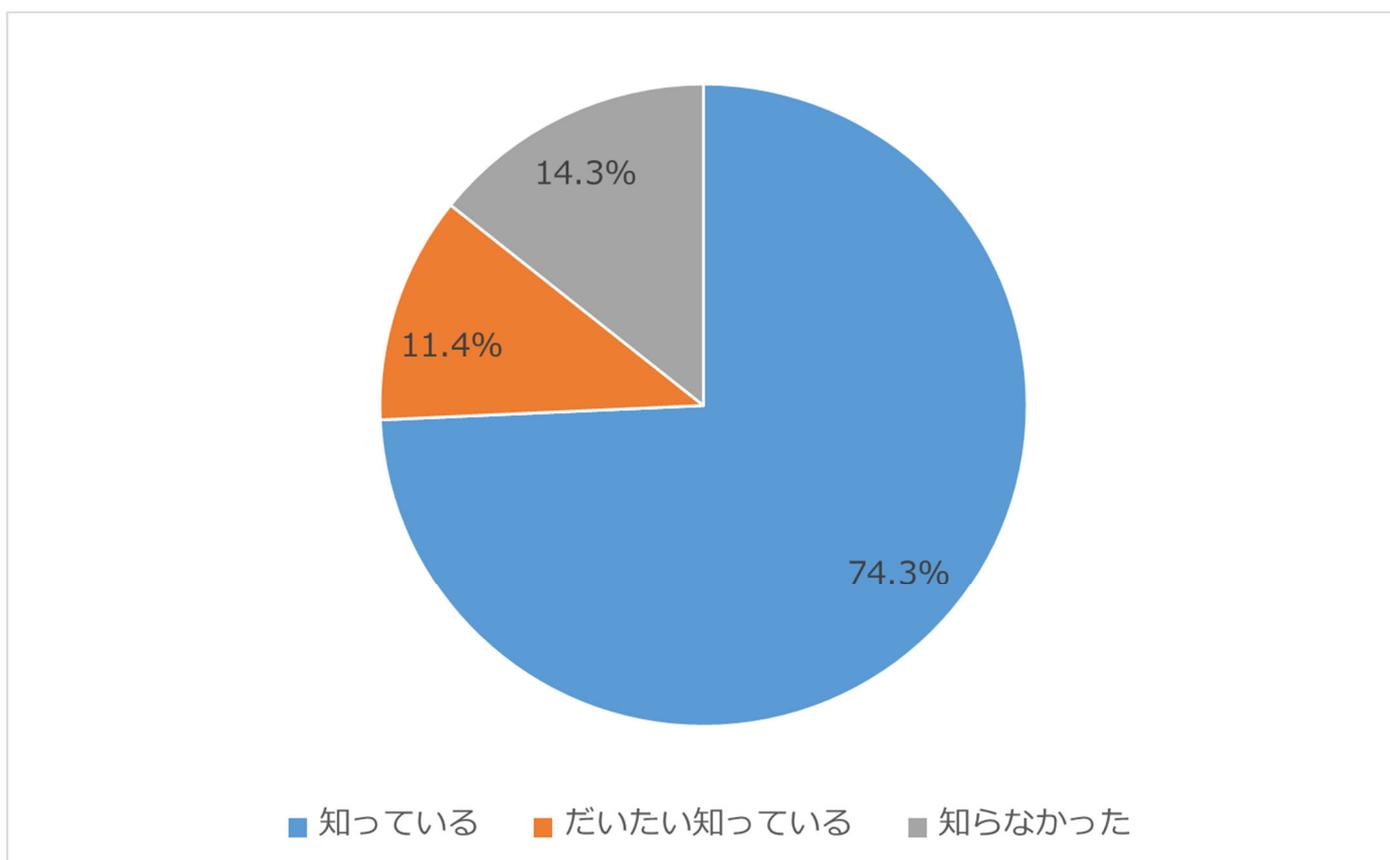
年代別

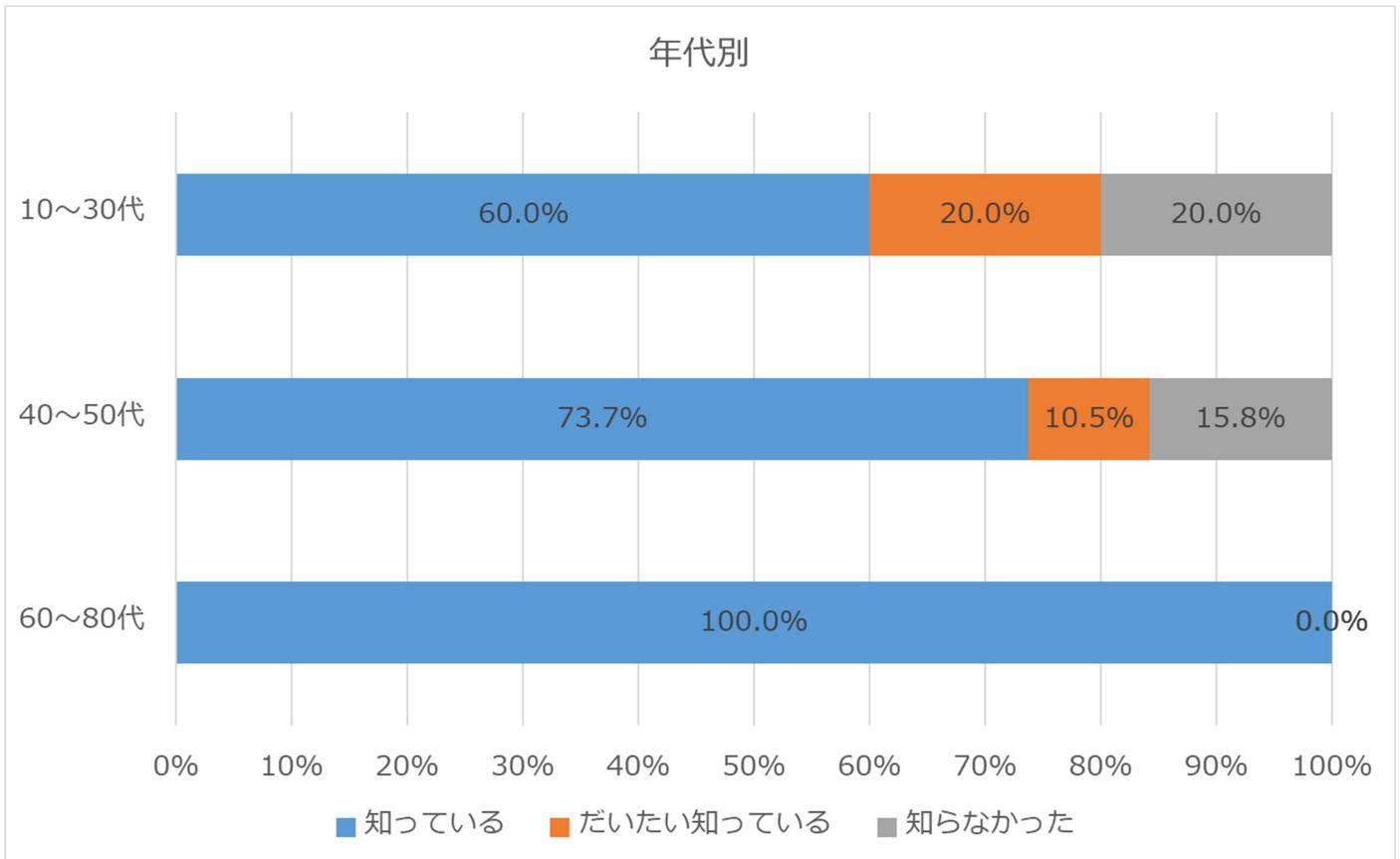
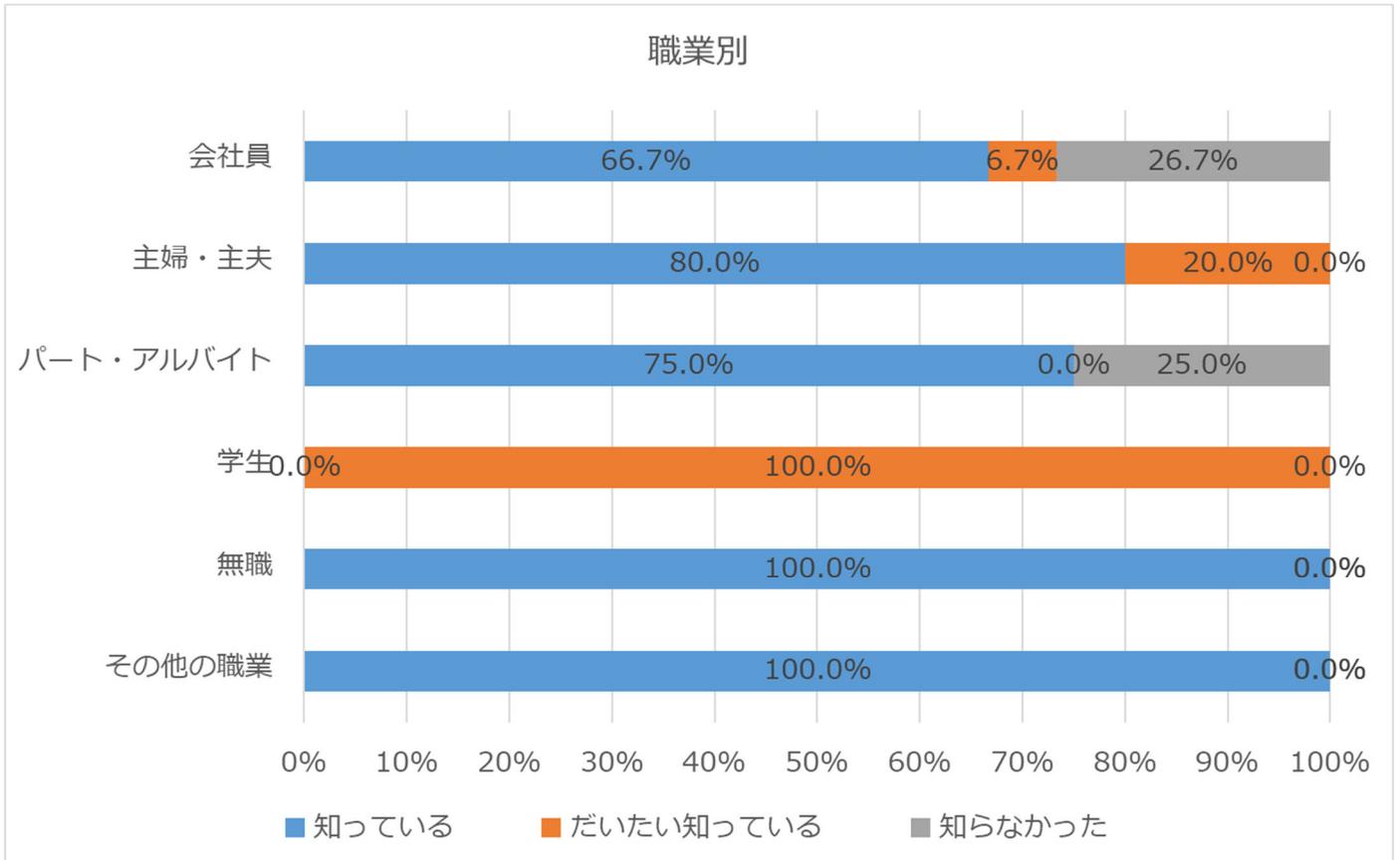


質問 13 自宅の水道メーターの場所

「ご自宅の水道メーターはどこに設置されているかご存知ですか。」

「知っている」と回答した人が 74.3%、「だいたい知っている」と回答した人が 11.4%、「知らなかった」と回答した人が 14.3%となった。





<資料> 令和3年度 県営水道フレンズ新規登録者アンケート調査の結果
(※アンケート調査は終了しています)

質問1 今回県営水道フレンズにご応募していただいたきっかけについてお選びください。
(複数選択可)【必須】

- 1 県営水道広報紙「さがみの水」
- 2 県営水道フレンズ募集のチラシ
- 3 神奈川県企業庁のホームページ
- 4 県営水道フェイスブック
- 5 ご家族・ご友人からの紹介
- 6 LINE 友だち登録によるお知らせ
- 7 その他 ()

質問2 県営水道に関する広報活動で、ご存知のものをお選びください。
(複数選択可)【必須】

- 1 県営水道広報紙「さがみの水」
- 2 ペットボトル水「森のハーモニー」
- 3 神奈川県企業庁のホームページ
- 4 県営水道フェイスブック
- 5 水道記念館
- 6 県営水道ガイドブック「水がとどくまで」
- 7 県営水道キャラクター「カッピー」
- 8 水道週間キャンペーン
- 9 水道作品コンクール
- 10 5事業体共同広報
- 11 LINE 公式アカウント
- 12 「カッピー&ダムエレキくん」LINE スタンプ
- 13 どれも知らない

質問3 水道について知りたい情報をお選びください。(複数選択可)【必須】

- 1 災害時の給水拠点等の情報
- 2 安全でおいしい水への取組み
- 3 水源や水道水の水質に関する情報
- 4 災害対策及び危機管理への取組み
- 5 老朽管更新への取組み
- 6 水源(ダム湖)の貯水量
- 7 水道料金に関する情報
- 8 家庭での水漏れ発見方法や、水漏れ修理の申込先
- 9 節水方法や節水機器の情報
- 10 見学会などのイベント情報
- 11 環境への取組み

- 12 浄水場の仕組み
- 13 水道工事に関する情報
- 14 水道事業の経営状況
- 15 水道に関する各種手続き
- 16 特になし
- 17 その他 ()

質問4 県営水道が水道水をお届けしている地域は、相模原市（緑区の一部を除く）、逗子市、葉山町、鎌倉市、藤沢市、茅ヶ崎市、寒川町、平塚市、小田原市（の一部）、大磯町、二宮町、大和市、綾瀬市、厚木市、愛川町（の一部）、海老名市、伊勢原市、箱根町（の一部）であることをご存知ですか。【必須】

- 1 知っている
- 2 だいたい知っている
- 3 知らなかった

質問5 県営水道がお届けしている水道水は、『相模湖、津久井湖、宮ヶ瀬湖、丹沢湖』が主な水源であることをご存知ですか。【必須】

- 1 知っている
- 2 だいたい知っている
- 3 知らなかった

質問6 じゃ口からでる水道水には、雑菌などが繁殖しないよう、一定濃度の塩素が必要であり、水道法でその基準が定められていることをご存知ですか。【必須】

- 1 知っている
- 2 だいたい知っている
- 3 知らなかった

質問7 水道水の水質基準項目は水道法により定められた 51 項目で、食品衛生法で定められた市販のペットボトル水（ミネラルウォーター等）の水質基準 14～39 項目より多いということをご存知ですか。【必須】

- 1 知っている
- 2 だいたい知っている
- 3 知らなかった

質問8 県営水道では水道法で定められた水質基準 51 項目を含む 150 種類以上の水質試験を定期的に行い、水道水の安全性を確認していることをご存知ですか。【必須】

- 1 知っている
- 2 だいたい知っている
- 3 知らなかった

質問9 水道事業は、原則として市町村が経営するものと水道法で定められており、市町村の同意を得た場合に限り、県などが代わって経営できるということをご存知ですか。【必須】

- 1 知っている
- 2 だいたい知っている
- 3 知らなかった

質問 1 0 県営水道は地方公営企業として、独立採算制で水道事業を行っており、税金ではなく、主にお客さまからいただく水道料金の収入によって運営していることをご存知ですか。【必須】

- 1 知っている
- 2 だいたい知っている
- 3 知らなかった

質問 1 1 県営水道は下水道を所管する市町から委託を受けて、下水道使用料を上水道料金と合わせて請求させていただいていることをご存知ですか。【必須】
(下水道使用料は各市町で異なります。)

- 1 知っている
- 2 だいたい知っている
- 3 知らなかった

質問 1 2 県営水道では、水道メーター一点検の人件費や料金請求郵送料などの経費を縮減するため、1か月おきに検針を行い、2か月分の料金をまとめて請求させていただいていることをご存知ですか。【必須】

- 1 知っている
- 2 だいたい知っている
- 3 知らなかった

質問 1 3 ご自宅の水道メーターはどこに設置されているかご存知ですか。【必須】

- 1 知っている
- 2 だいたい知っている
- 3 知らなかった