

平成30年度

県営水道フレンズ  
第2回アンケート調査の結果

平成30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	水道水の飲用	3
2	水道水のおいしさ	5
3	水道水の水質	7
4	節水意識	13
5	節水行動	15
6	災害対策：断水の発生	17
7	災害対策：水の備蓄	19
8	災害対策：県営水道の取組	21
9	水道の施設整備	23
10	かながわの水がめの貯水状況	25
11	首都圏水道水キャンペーンポスターについて	27

資料	平成 30 年度 第 2 回水道フレンズアンケート調査票	32
----	------------------------------	----

## 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ともに、お客さま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) 水道水の飲用
- (2) 水道水のおいしさ
- (3) 水道水の水質
- (4) 節水意識
- (5) 節水行動
- (6) 災害対策：断水の発生
- (7) 災害対策：水の備蓄
- (8) 災害対策：県営水道の取組
- (9) 水道の施設整備
- (10) かながわの水がめの貯水状況
- (11) 首都圏水道水キャンペーンポスターについて

### 3 調査対象

県営水道フレンズ登録者 280 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

平成 30 年 9 月 28 日（水）～10 月 15 日（木）

### 6 回答率

回答数 187 件  
回答率 66.8%

<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	92
女性	95
計	187

表 2

年代別	人数
20代	4
30代	26
40代	47
50代	32
60代	39
70代	35
80代	4
計	187

表 3

地域別	人数
相模原市	55
鎌倉市	10
逗子市	5
葉山町	1
藤沢市	35
茅ヶ崎市	19
寒川町	5
平塚市	7
二宮町	2
大磯町	4
厚木市	18
伊勢原市	5
海老名市	5
大和市	11
綾瀬市	4
小田原市	0
愛川町	0
箱根町	1
計	187

表 4

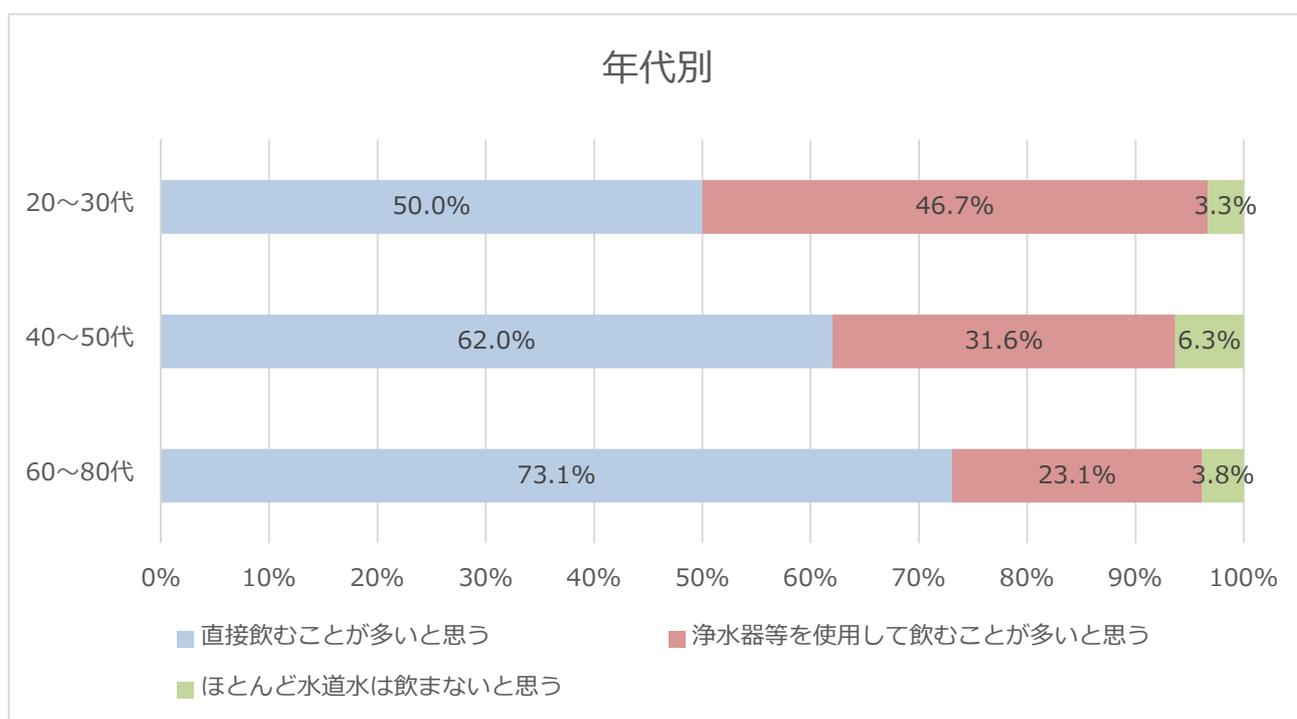
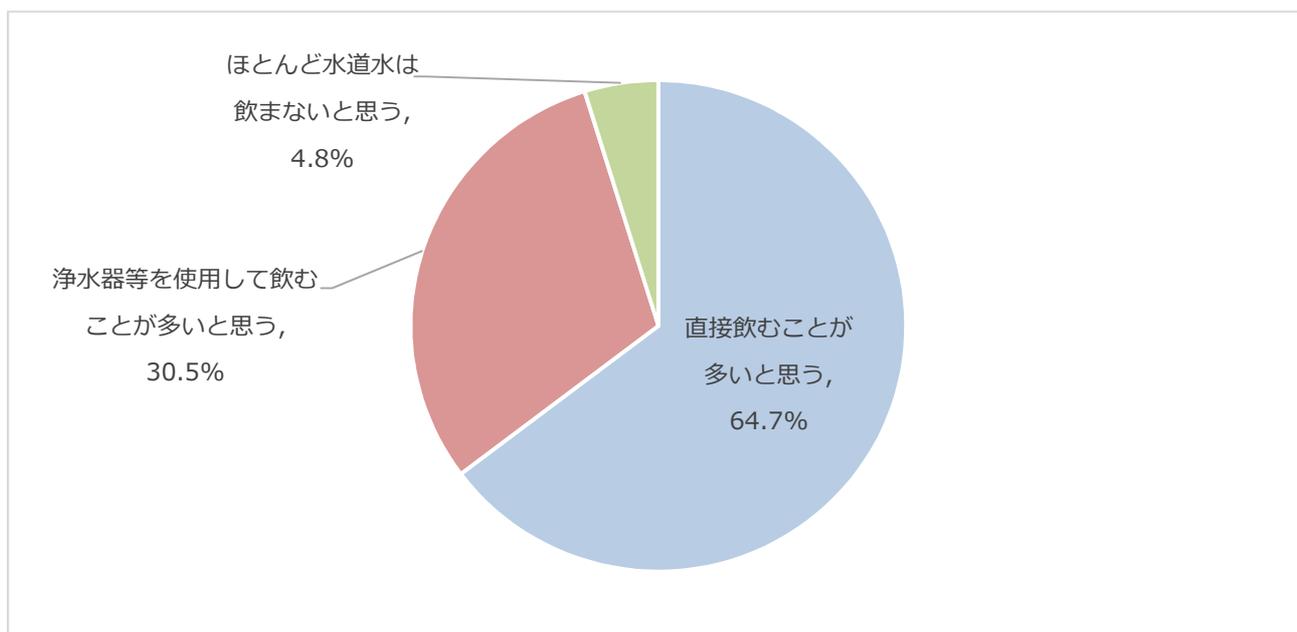
職種	人数
会社員	54
自営業	11
主婦・主夫	48
パート・アルバイト	23
無職	41
その他	10
計	187

## II 調査結果

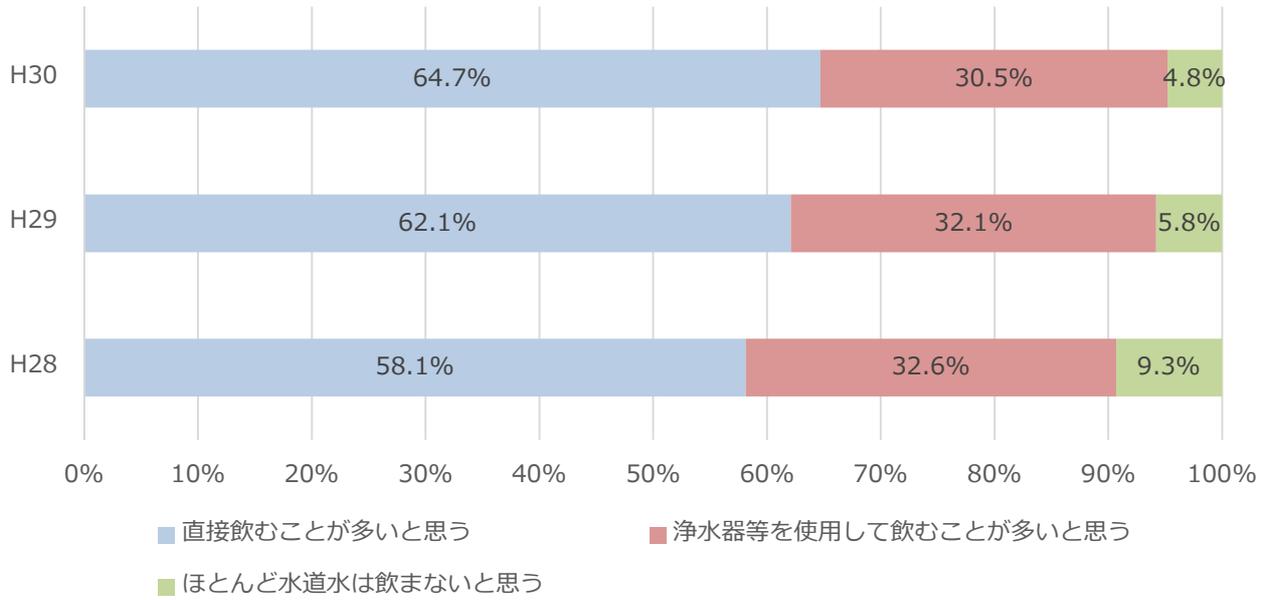
### 1 水道水の飲用

「普段から県営水道の水道水を飲んでいますか。」

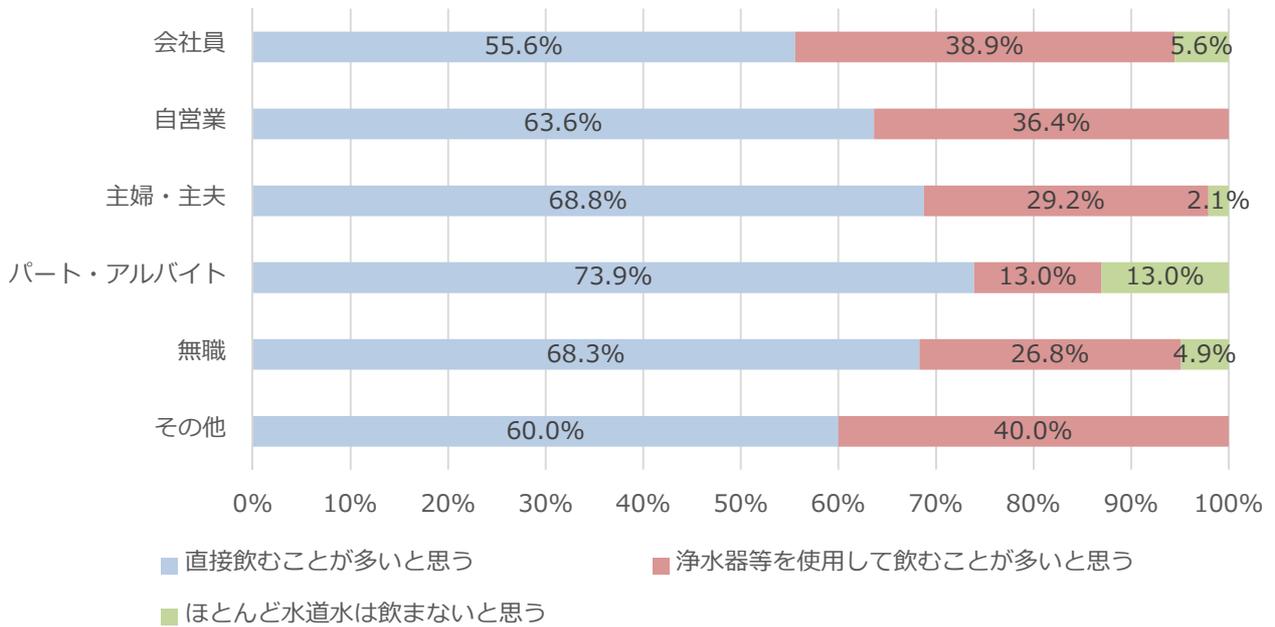
「直接飲むことが多いと思う」と回答した人の割合が 64.7%と最も高く、「浄水器等を使用して飲むことが多いと思う」と回答した人の割合が 30.5%、「ほとんど水道水は飲まないと思う」と回答した人の割合が 4.8%となった。



### 年度別推移



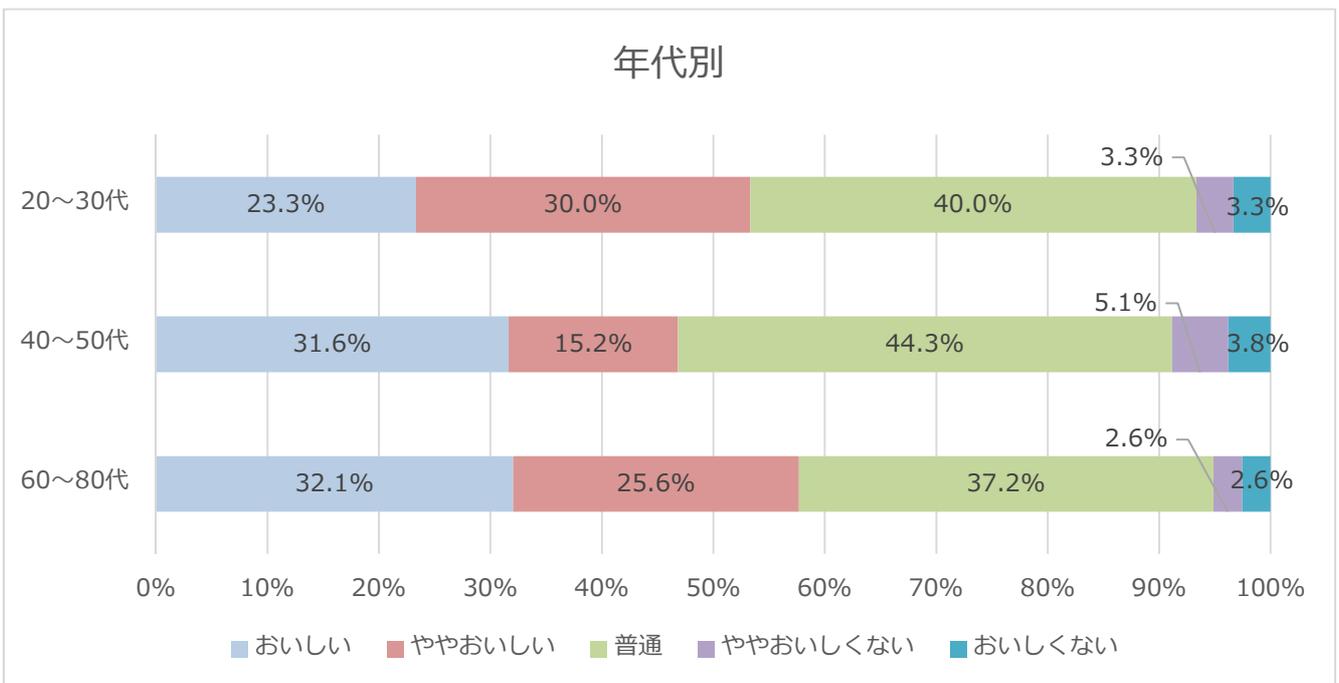
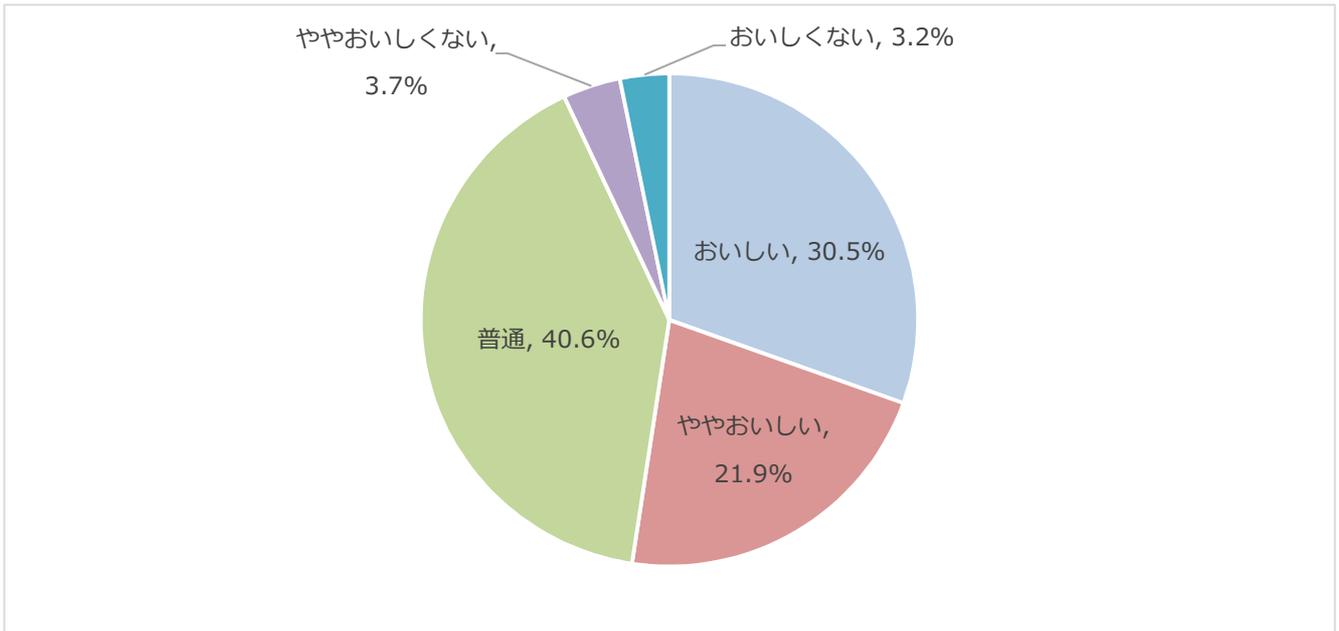
### 職業別



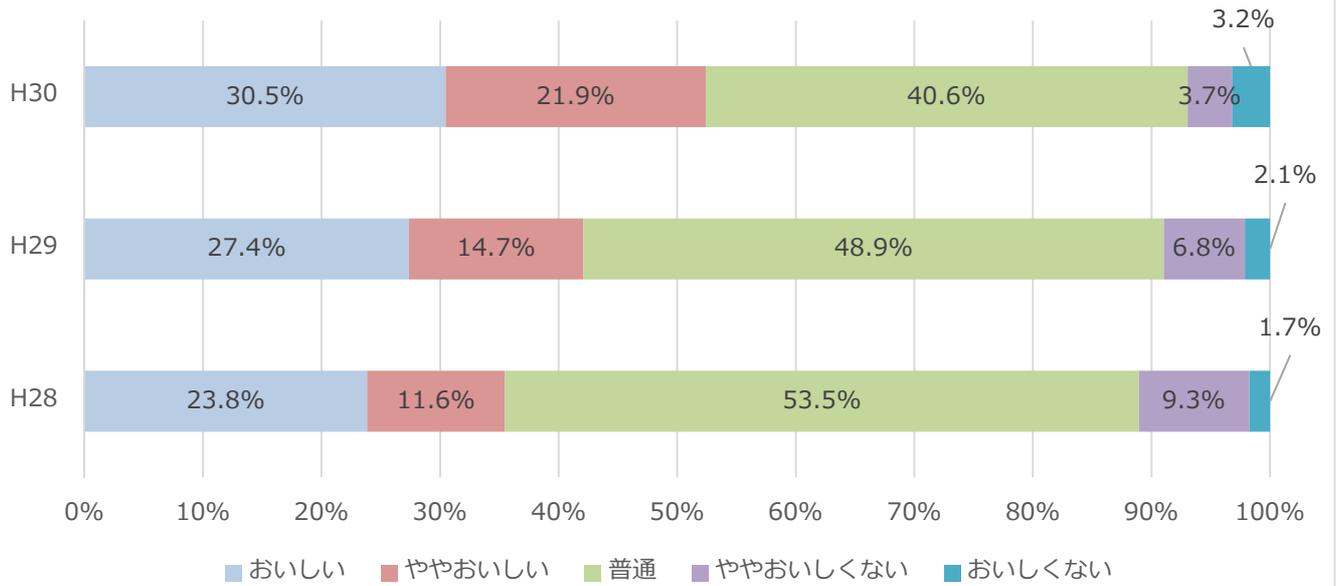
## 2 水道水のおいしさ

「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。」

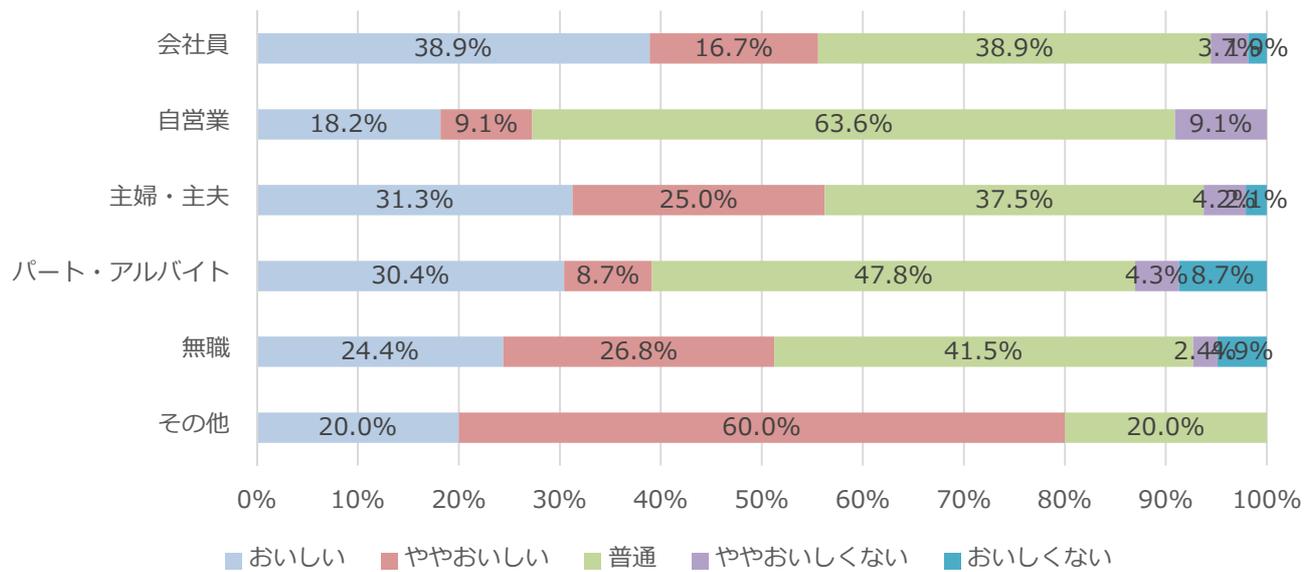
「普通」と回答した人の割合が 40.6%と最も高く、「おいしい」「ややおいしい」と回答した人の割合が 52.4%、「ややおいしくない」「おいしくない」と回答した人の割合が 6.9%となった。



### 年度別推移



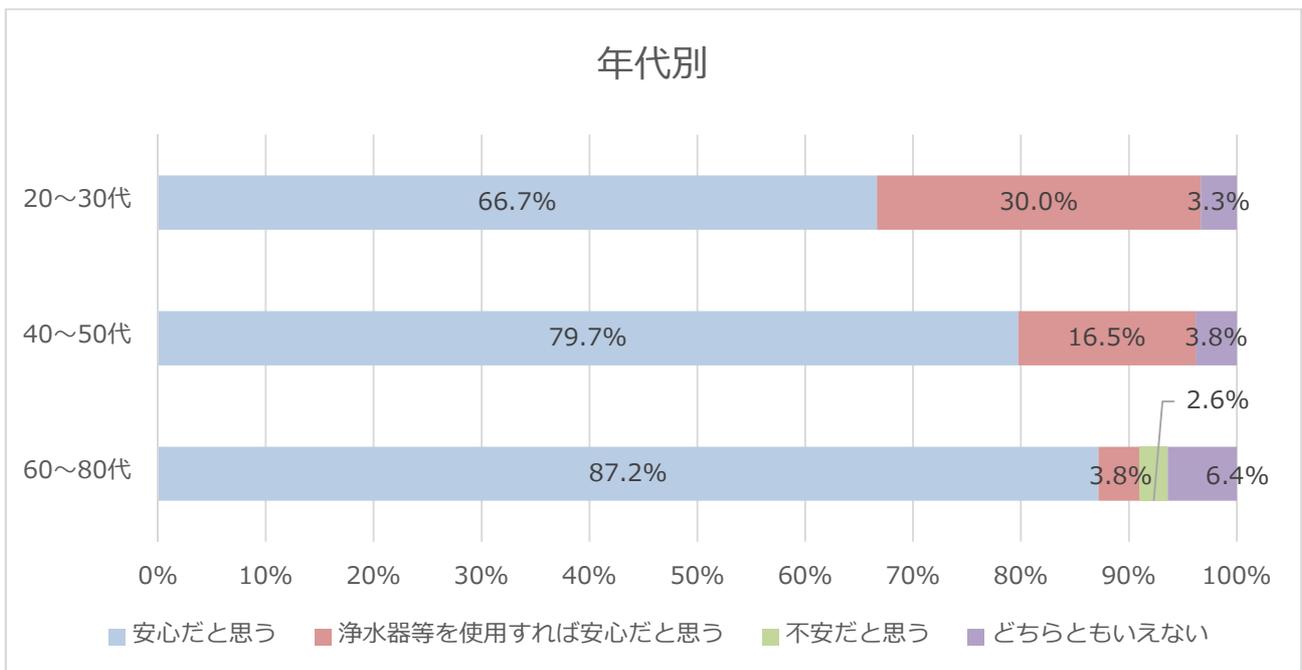
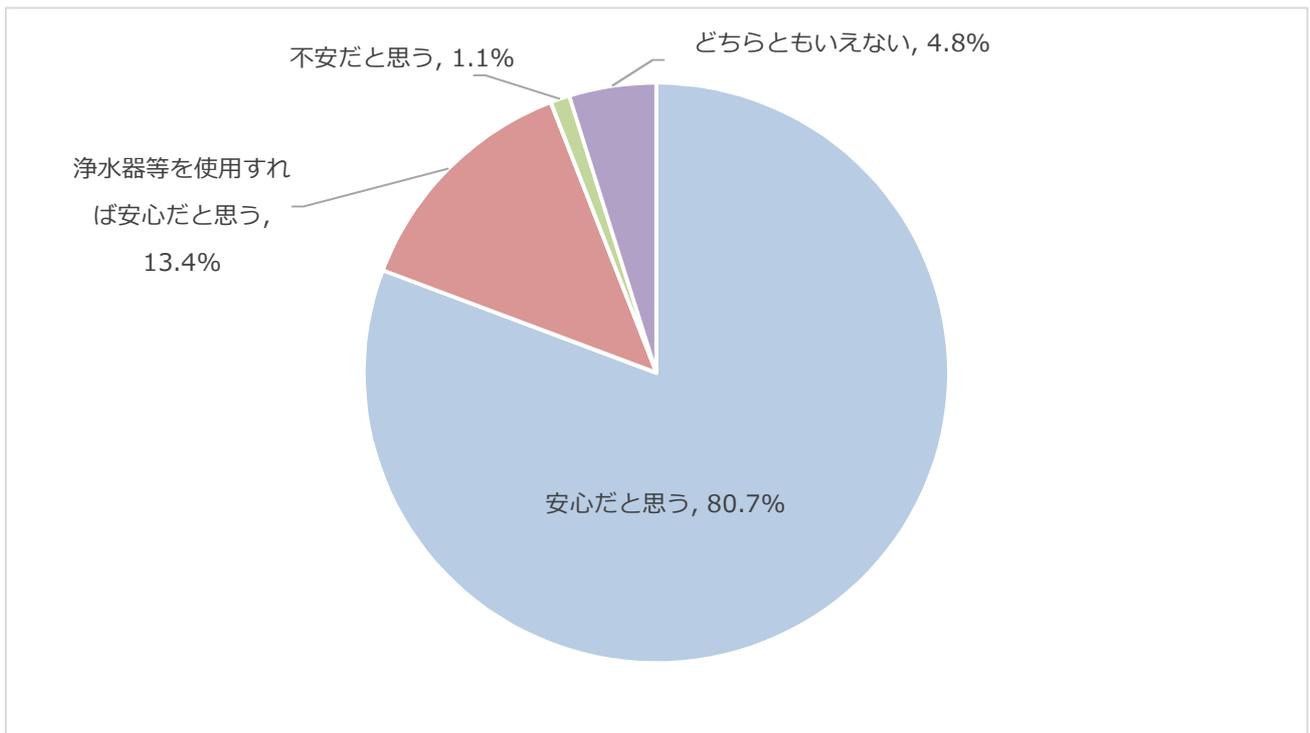
### 職業別



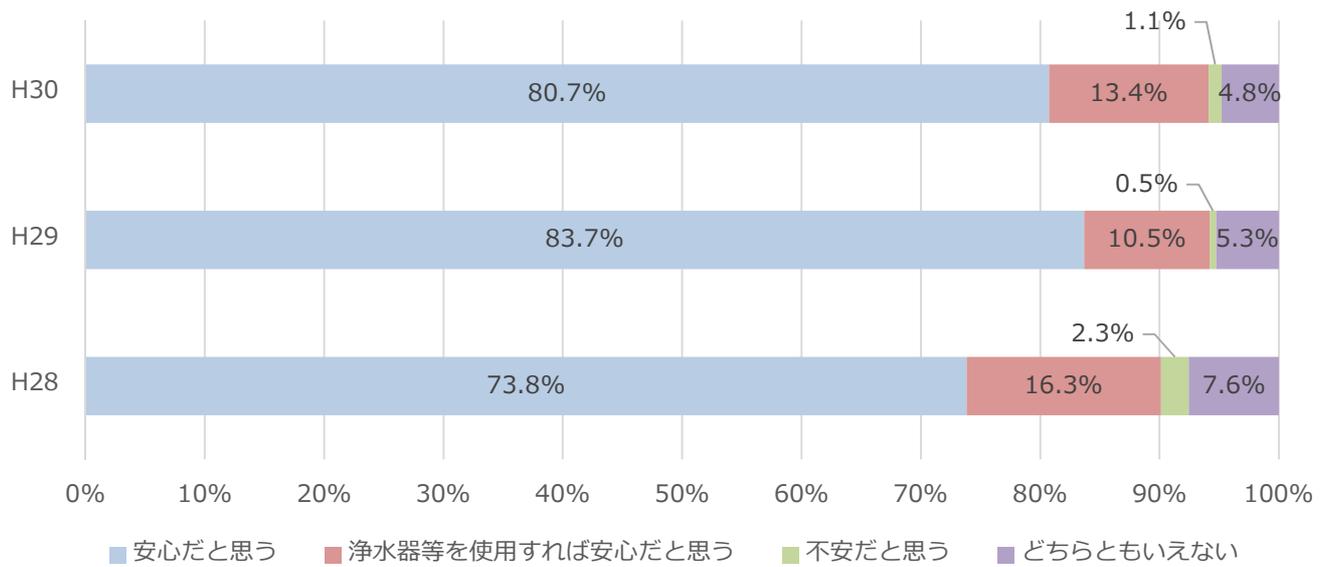
### 3 水道水の水質

#### 「県営水道の水道水の水質は安心だと思いますか。」

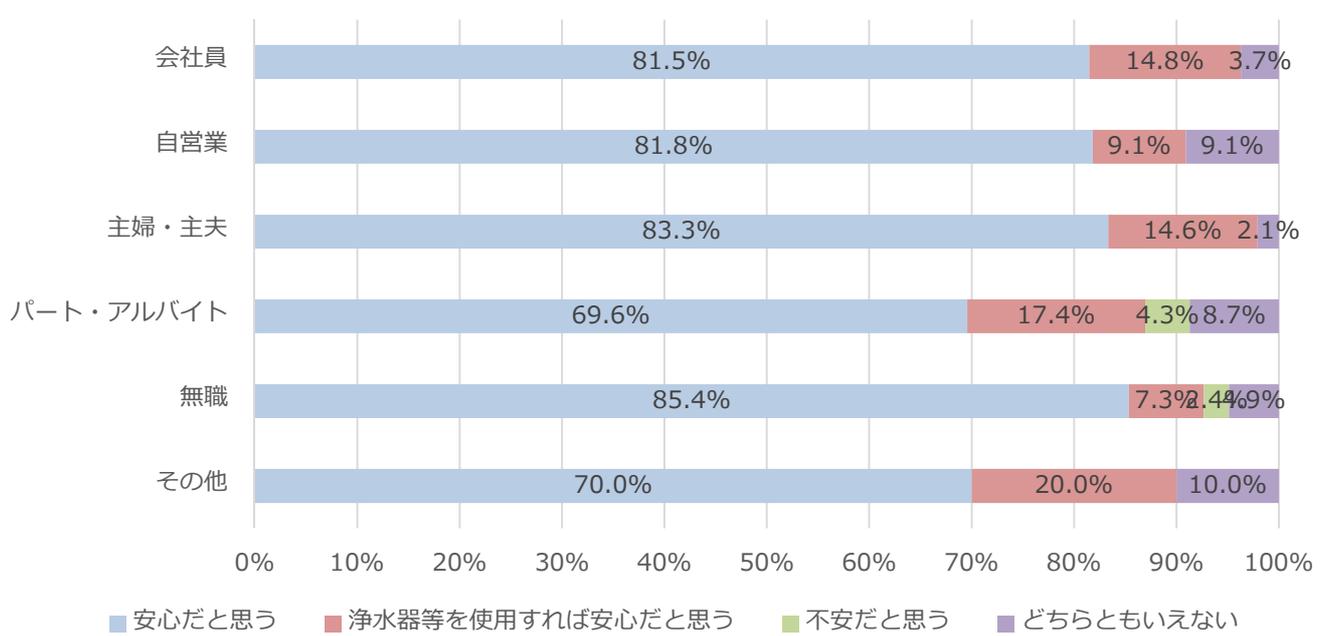
「安心だと思う」と回答した人の割合が 80.7%と最も高く、「浄水器等を使用すれば安心だと思う」と回答した人の割合が 13.4%、「不安だと思う」と回答した人の割合が 1.1%、「どちらともいえない」と回答した人の割合が 4.8%となった。



### 年度別推移



### 職業別

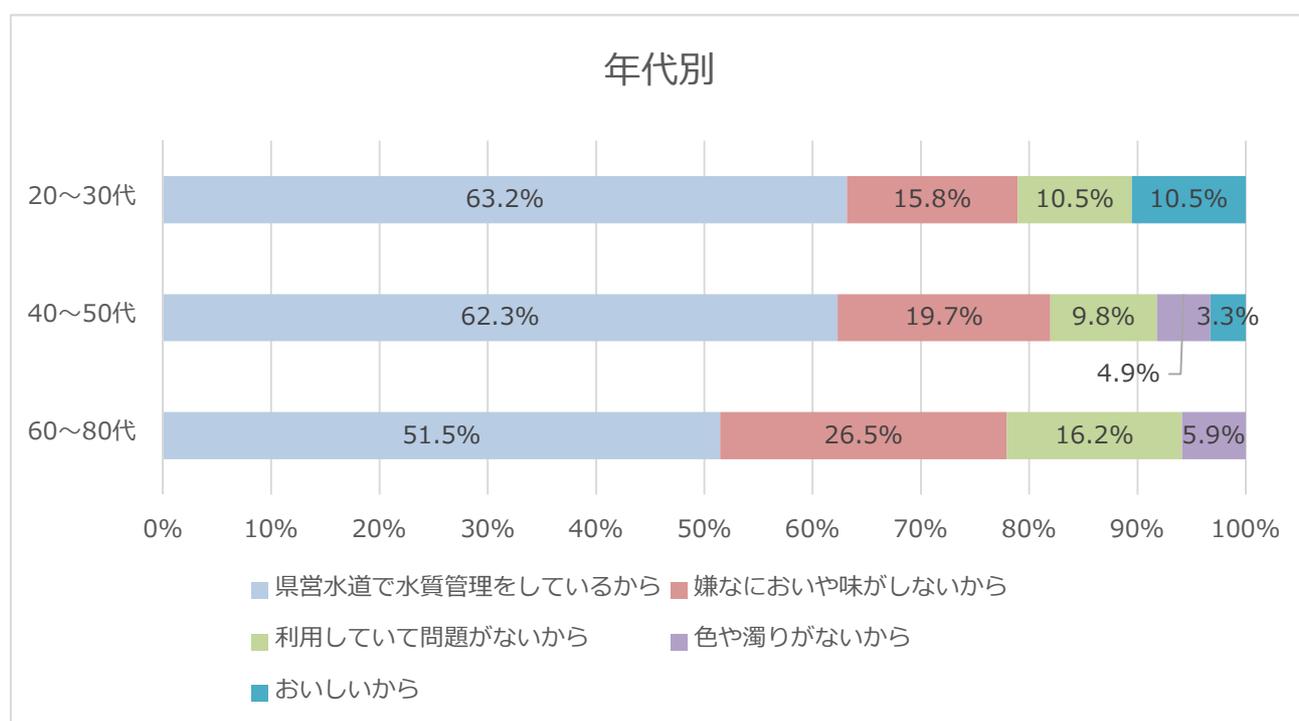
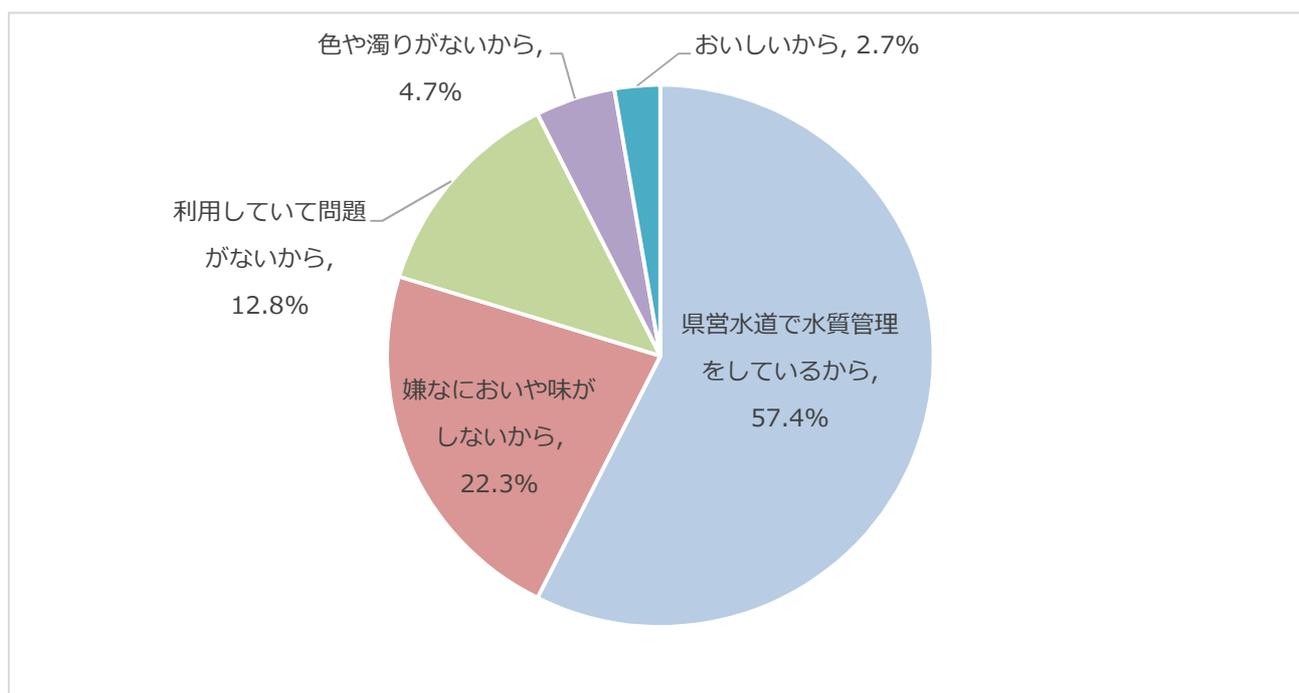


(1) 水道水の水質が安心できる理由

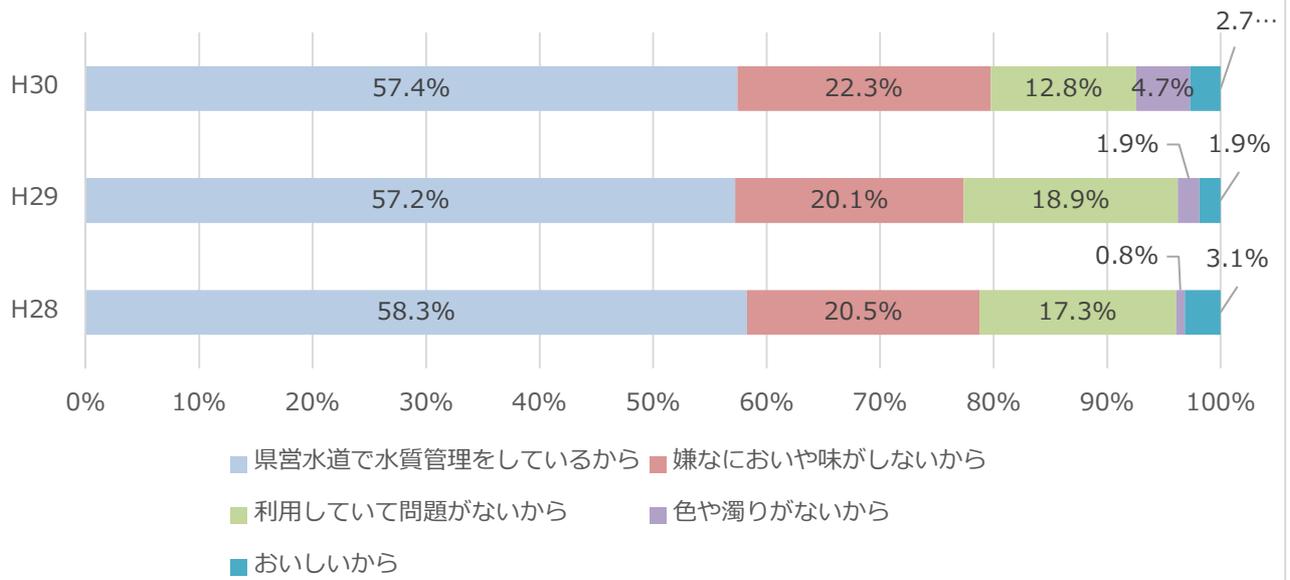
※ 回答対象：「安心だと思う」と回答した人（148名/187名）

「安心できる理由について、あなたの考えに近いものをお選びください。」

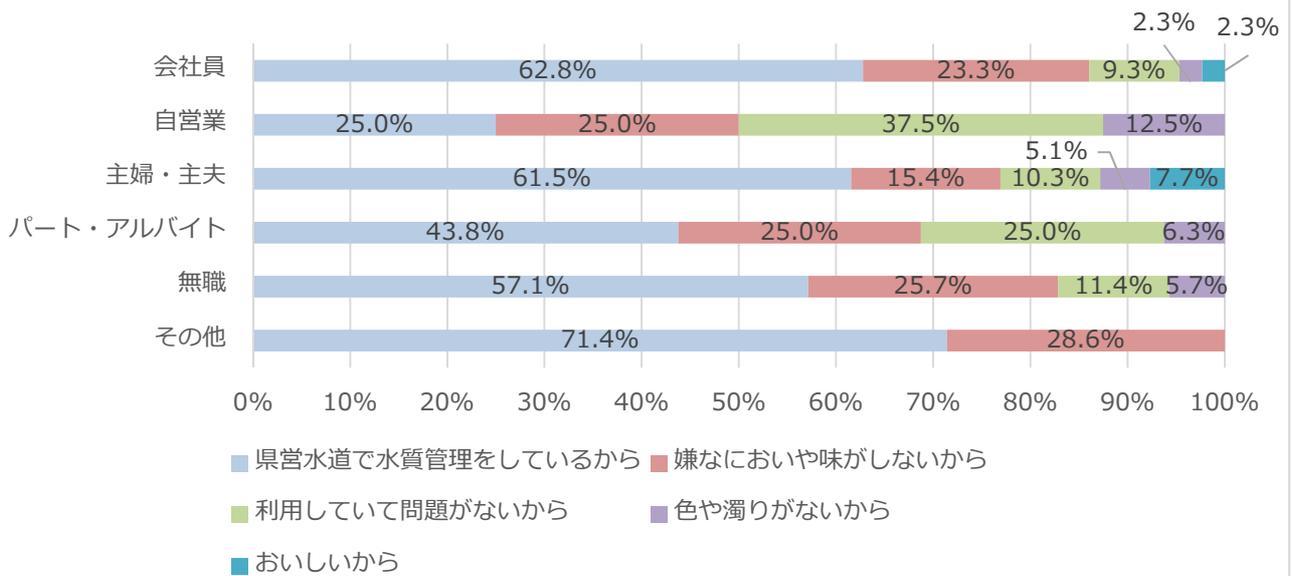
「県営水道で水質管理をしているから」と回答した人の割合が 57.4%と最も高く、次に「嫌なにおいや味がしないから」と回答した人の割合が 22.3%、「利用していて問題がないから」と回答した人の割合が 12.8%、「おいしいから」「色や濁りがないから」と回答した人の割合が 7.4%となった。



### 年度別推移



### 職業別

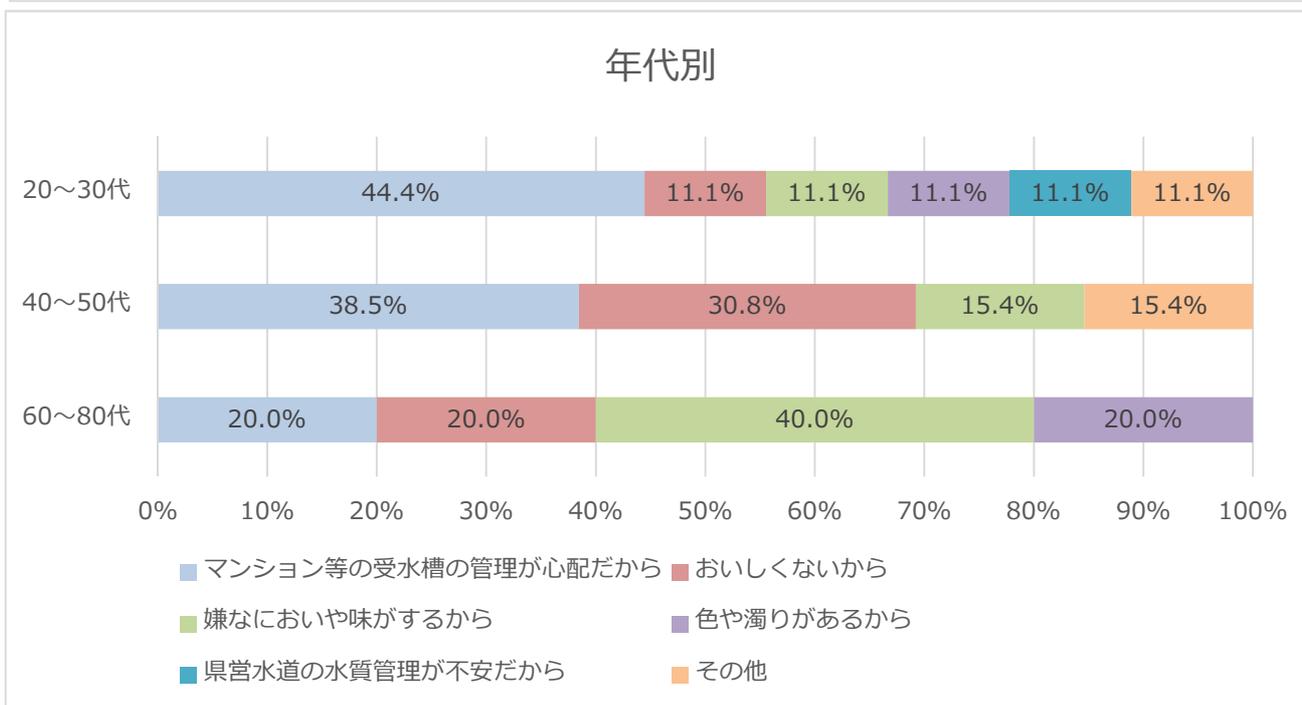
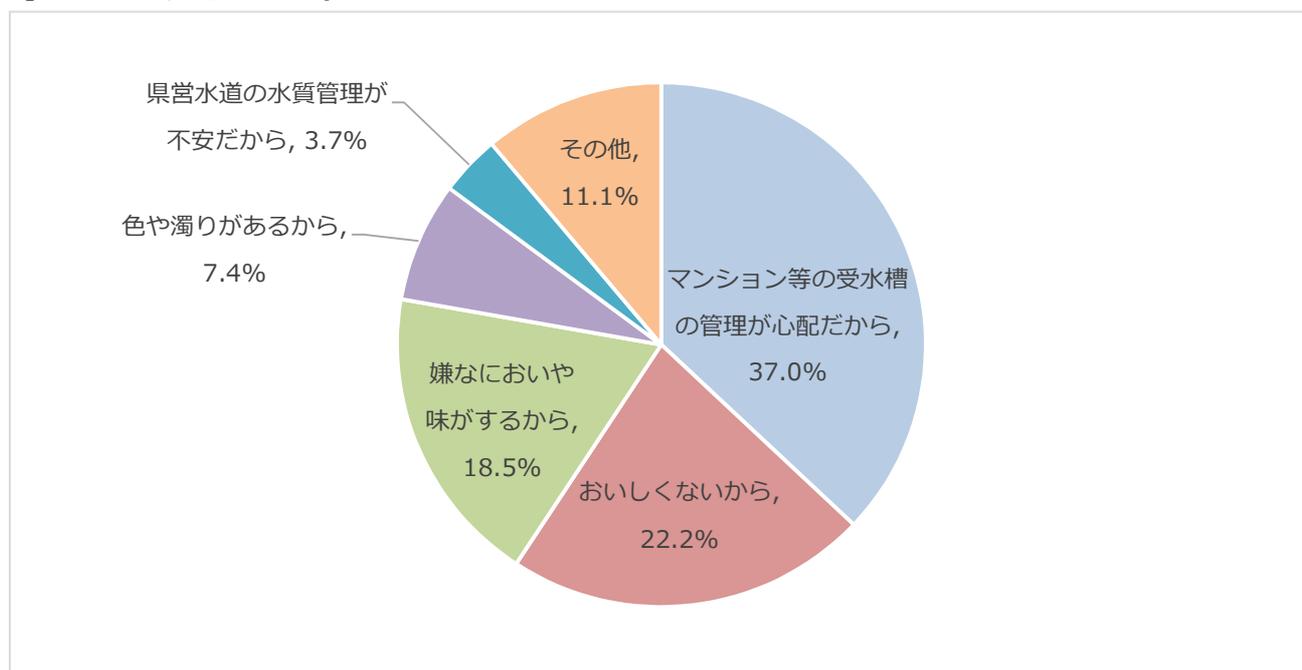


(2) 浄水器等を使用する、または不安だと思う理由

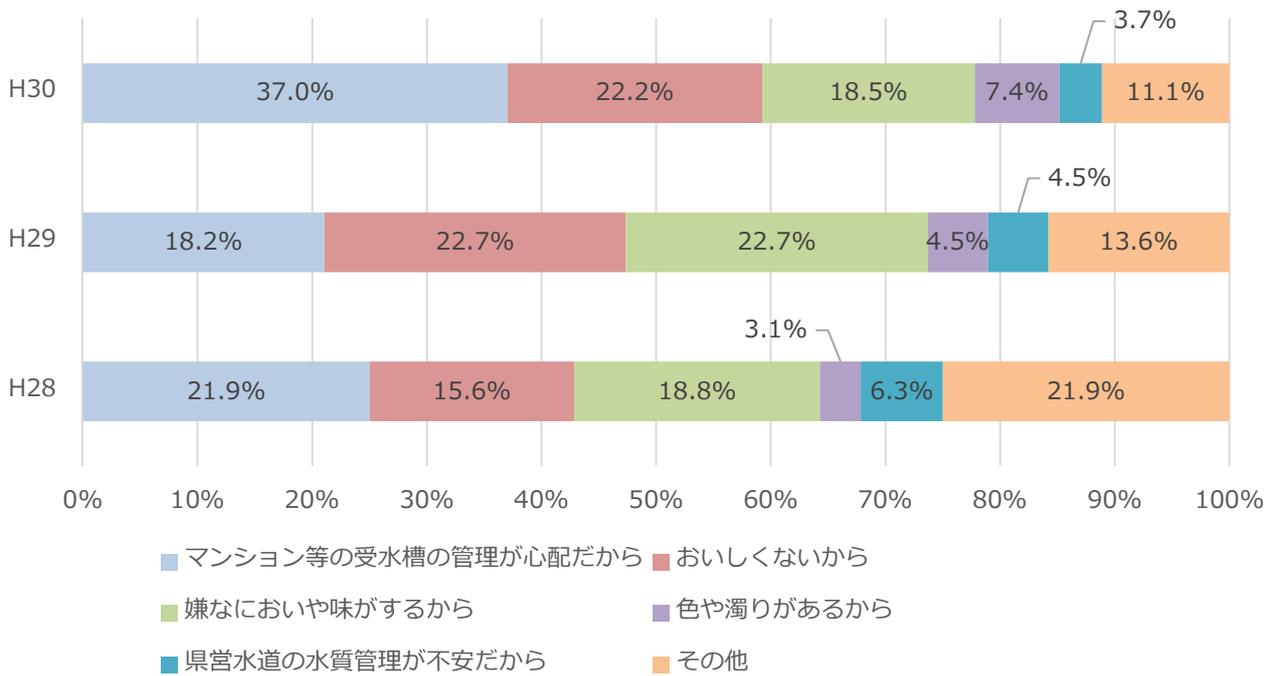
※ 回答対象：「浄水器等を使用すれば安心だと思う」または「不安だと思う」と回答した人（27名/187名）

「浄水器等を使用する、または不安だと思う理由で、あなたの考えに近いものをお選びください。」

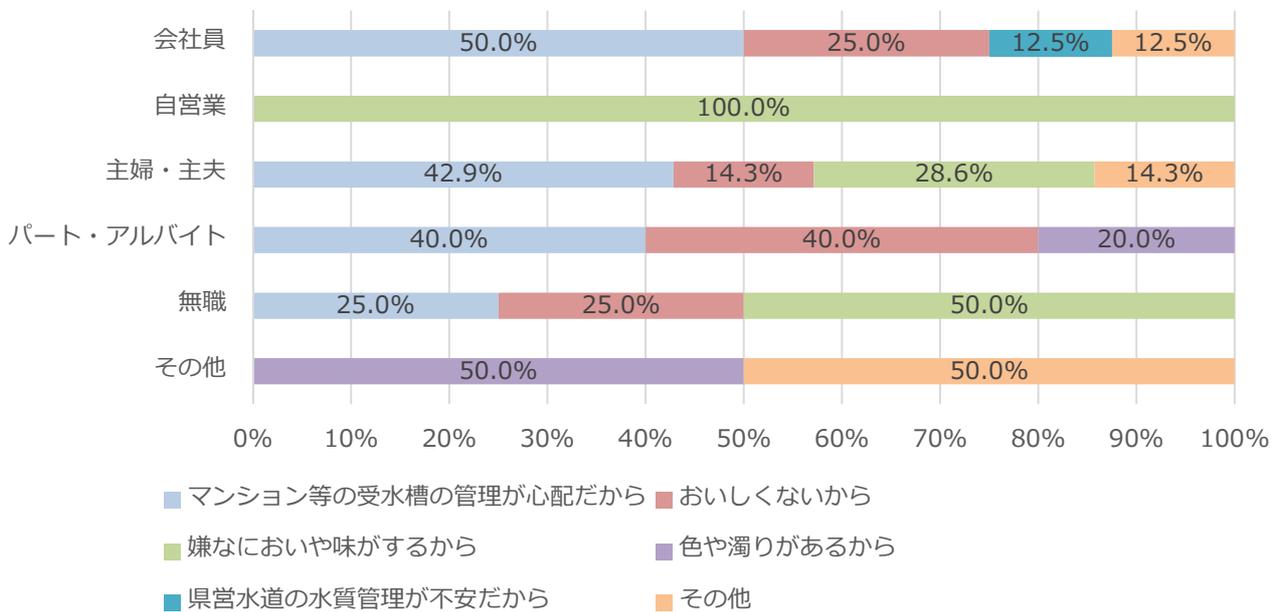
「嫌なにおいや味がするから」「おいしくないから」と回答した人の割合が40.7%と最も高く、次に「マンション等の受水槽の管理が心配だから」と回答した人の割合が37.0%、「県営水道の水質管理が不安だから」「色や濁りがあるから」と回答した人の割合が11.1%、「その他」が11.1%となった。



### 年度別推移



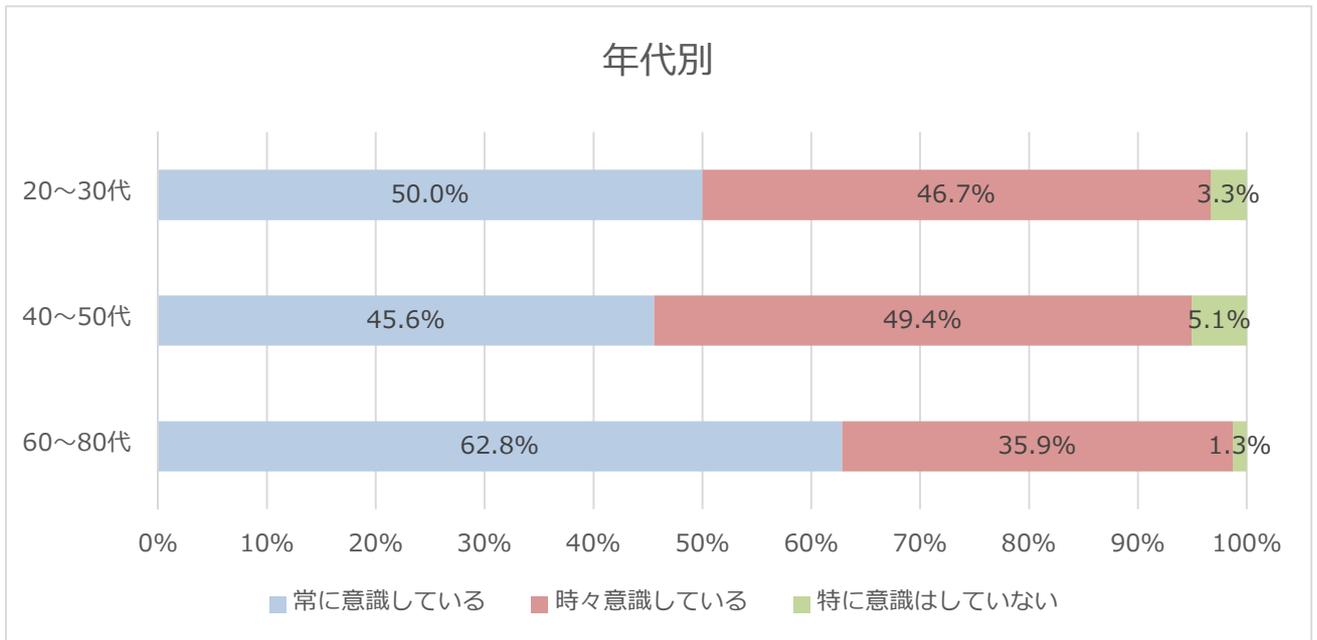
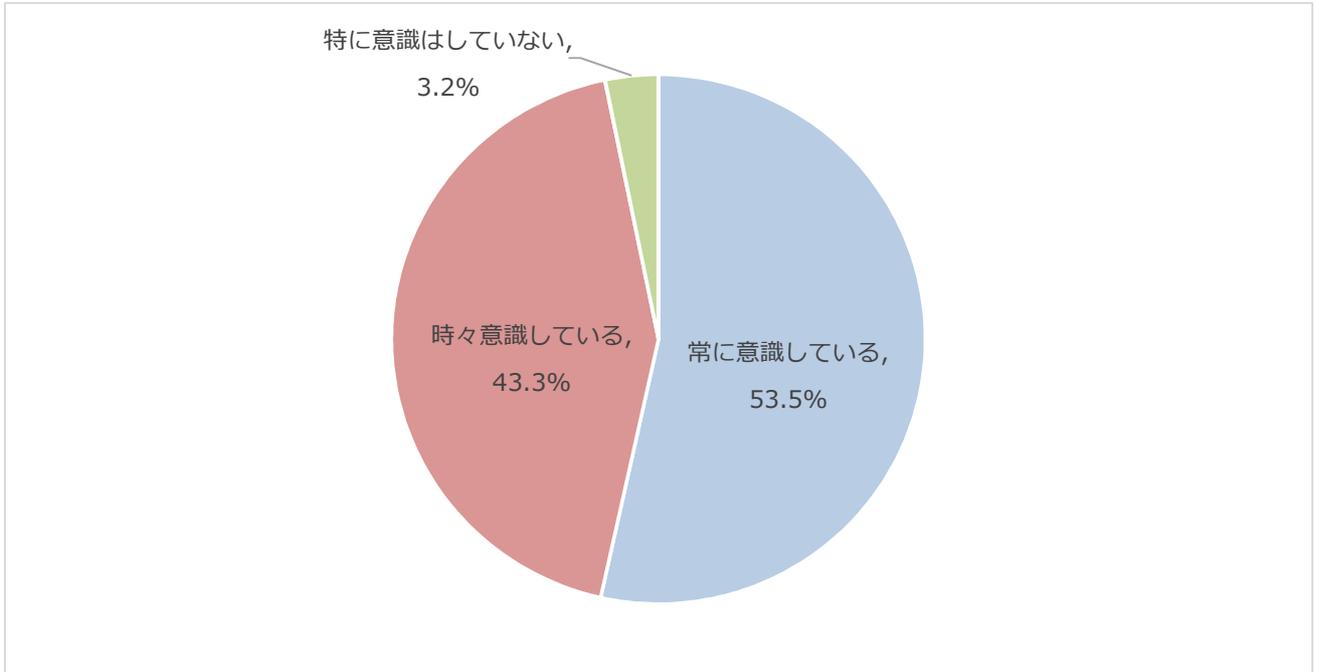
### 職業別



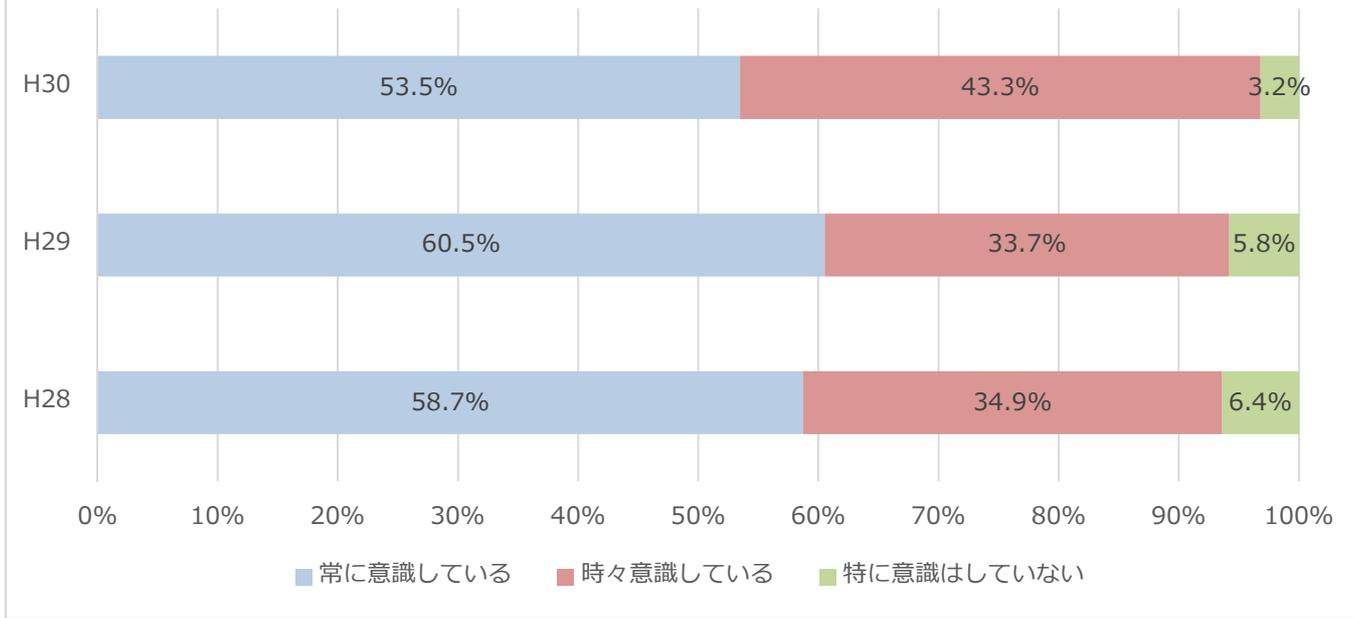
#### 4 節水意識

「ご家庭で節水を意識していますか。」

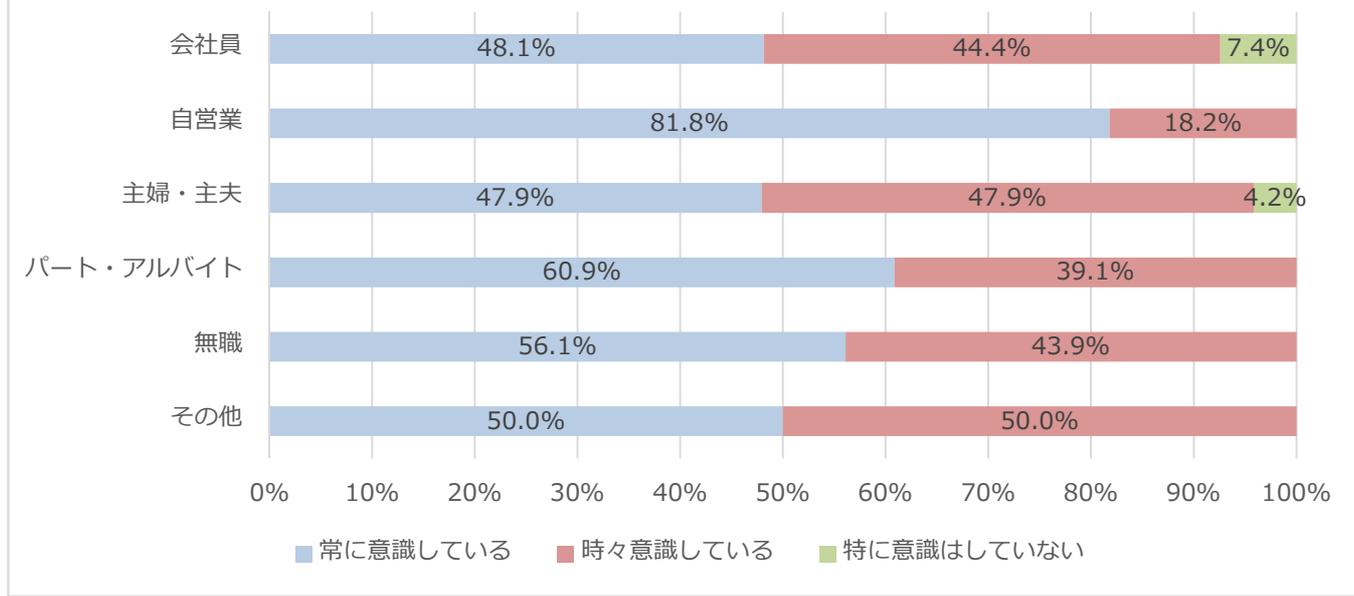
「常に意識している」と回答した人の割合が 53.5%、「時々意識している」と回答した人の割合が 43.3%、「特に意識はしていない」と回答した人の割合が 3.2%となった。



### 年度別推移



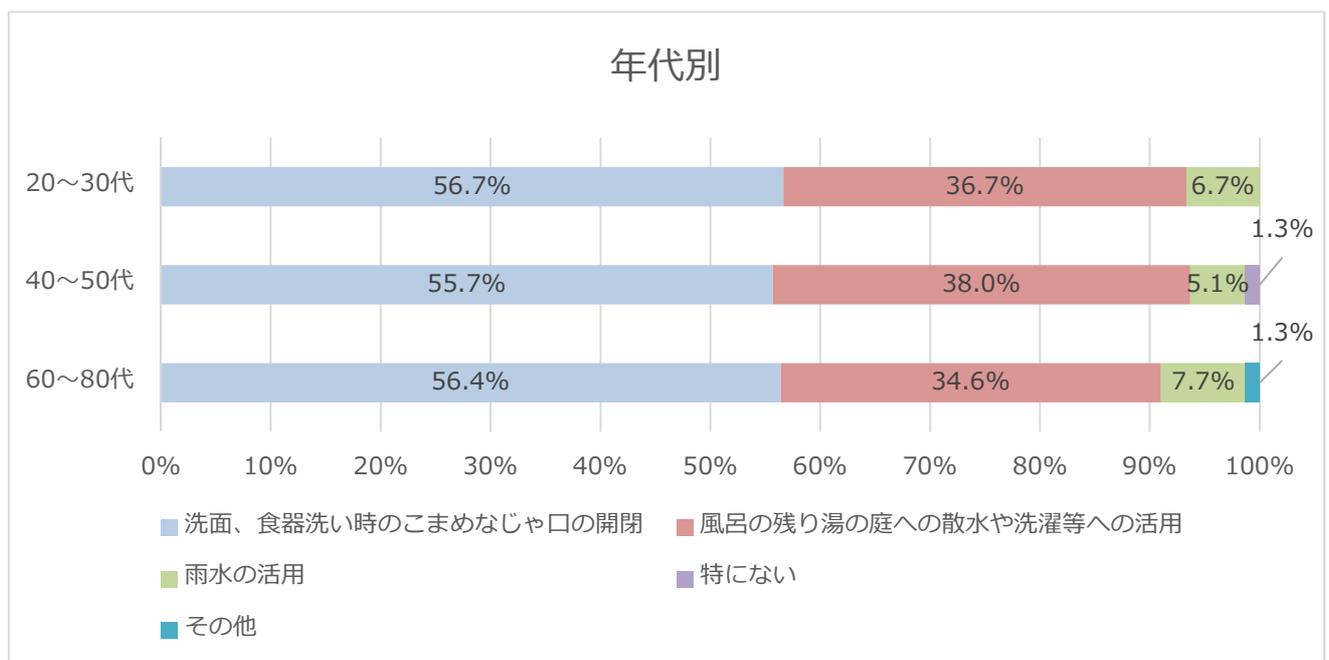
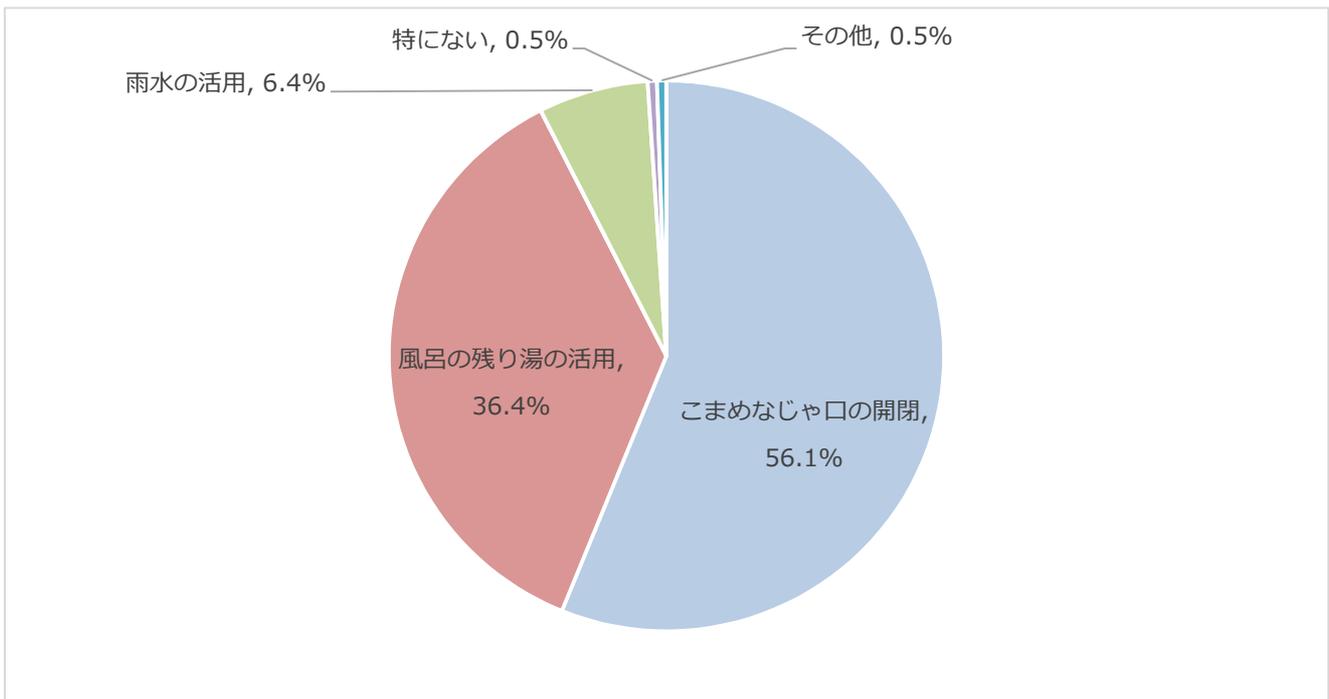
### 職業別



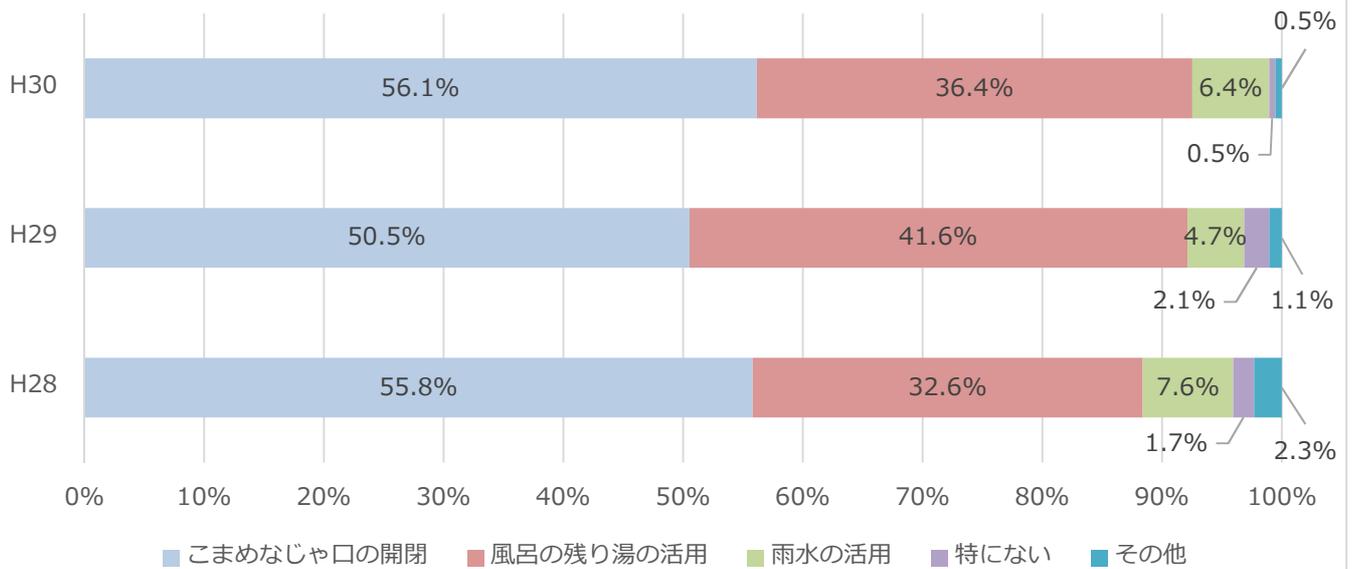
## 5 節水行動

「節水に最も効果的であると感じる行動はどれだと思いますか。」（1つのみ回答）

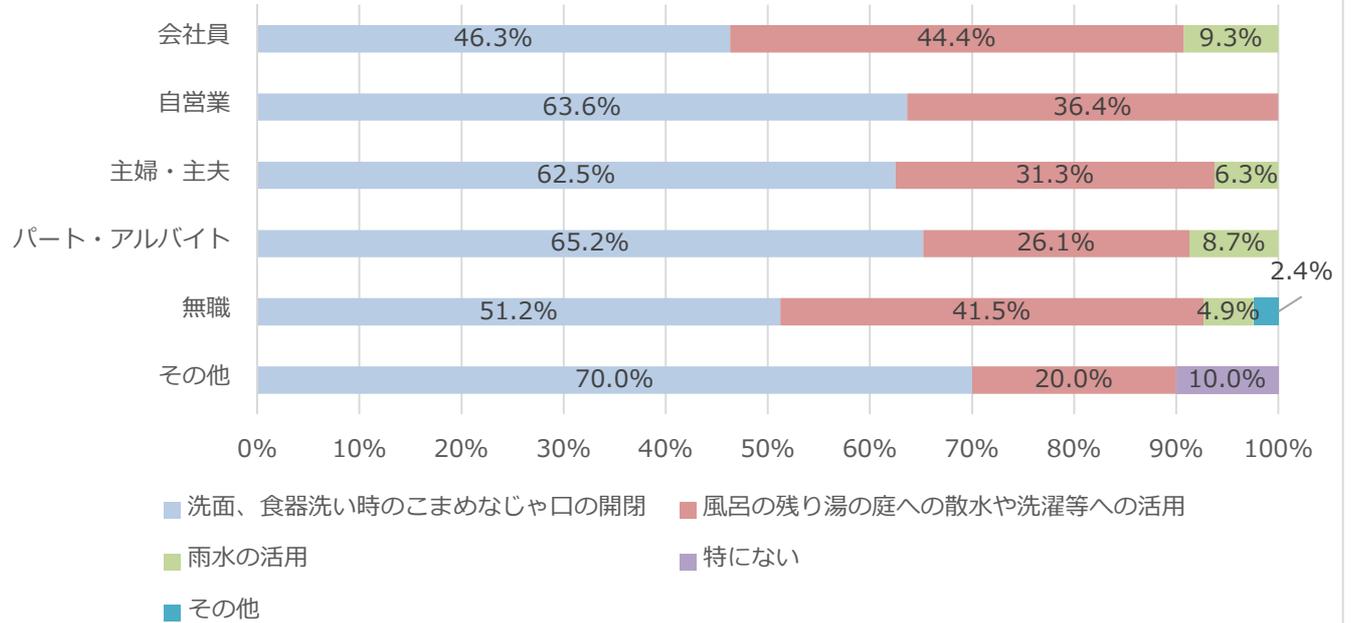
「洗面、食器洗い時のこまめなじゃ口の開閉」と回答した人の割合が 56.1%と最も高く、次に「風呂の残り湯の庭への散水や洗濯等への活用」と回答した人の割合が 36.4%、「雨水の活用」と回答した人の割合が 6.4%、「特にない」と回答した人の割合が 0.5%、「その他」と回答した人の割合が 0.5%となった。



### 年度別推移



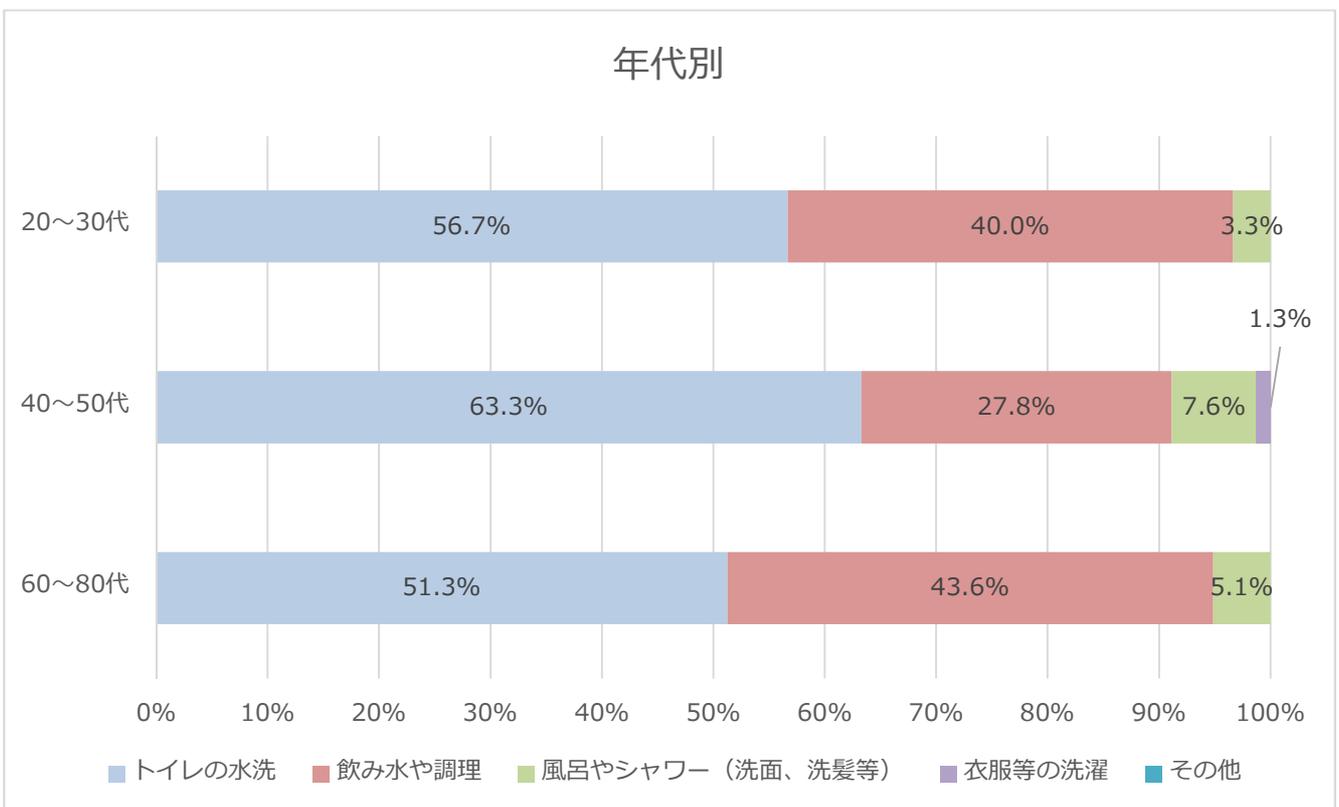
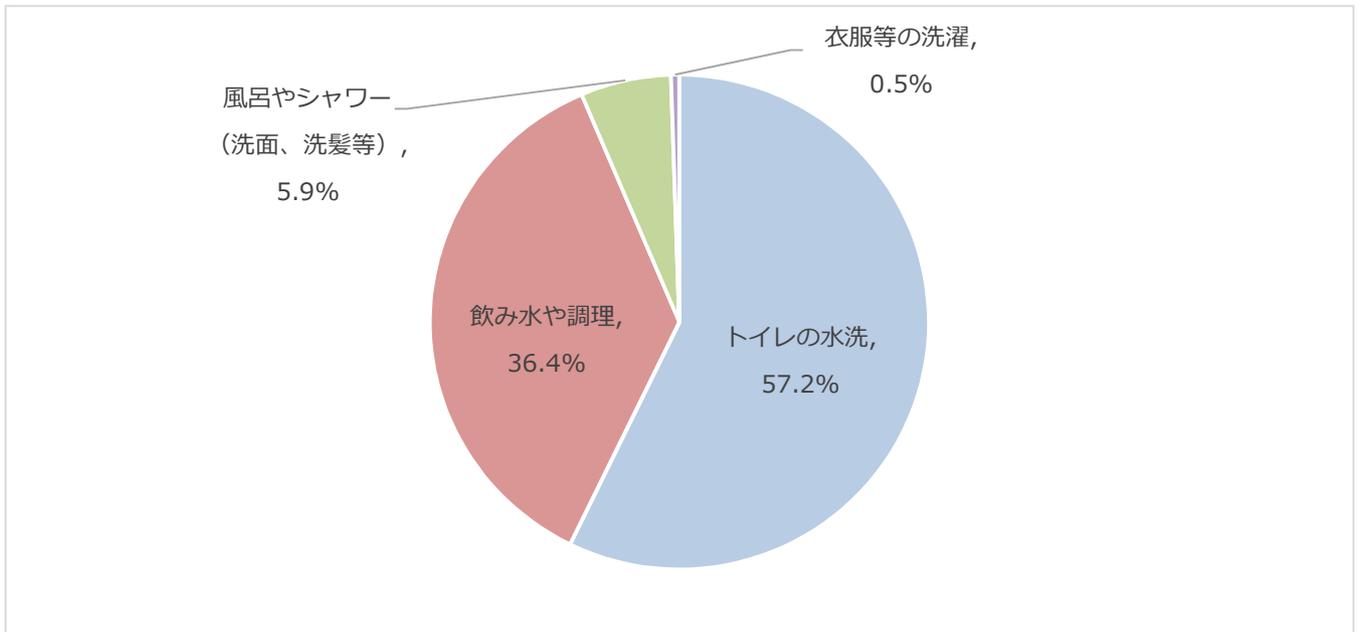
### 職業別



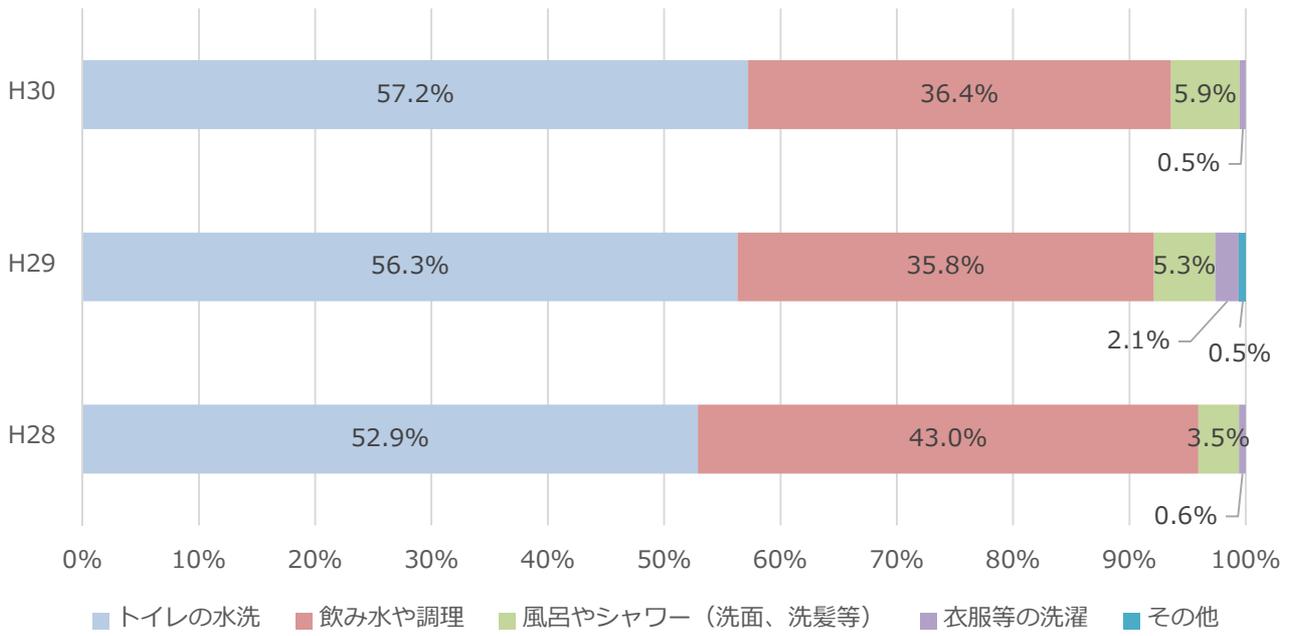
## 6 災害対策：断水の発生

「水道が断水した際に、あなたが一番困ることは何だと思いませんか。」（1つのみ回答）

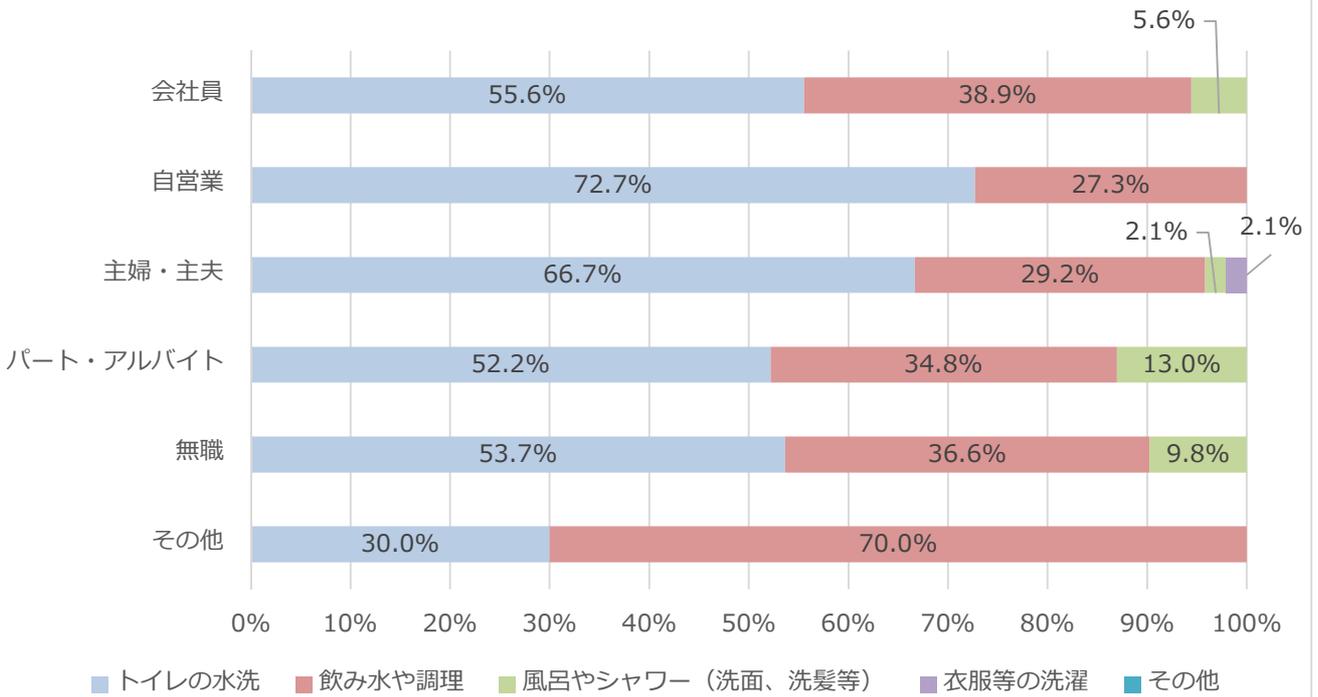
「トイレの水洗」と回答した人の割合が 57.2%と最も高く、次に「飲み水や調理」と回答した人の割合が 36.4%、「風呂やシャワー」と回答した人の割合が 5.9%、「衣服等の洗濯」と回答した人の割合が 0.5%、「その他」と回答した人はいなかった。



### 年度別推移



### 職業別

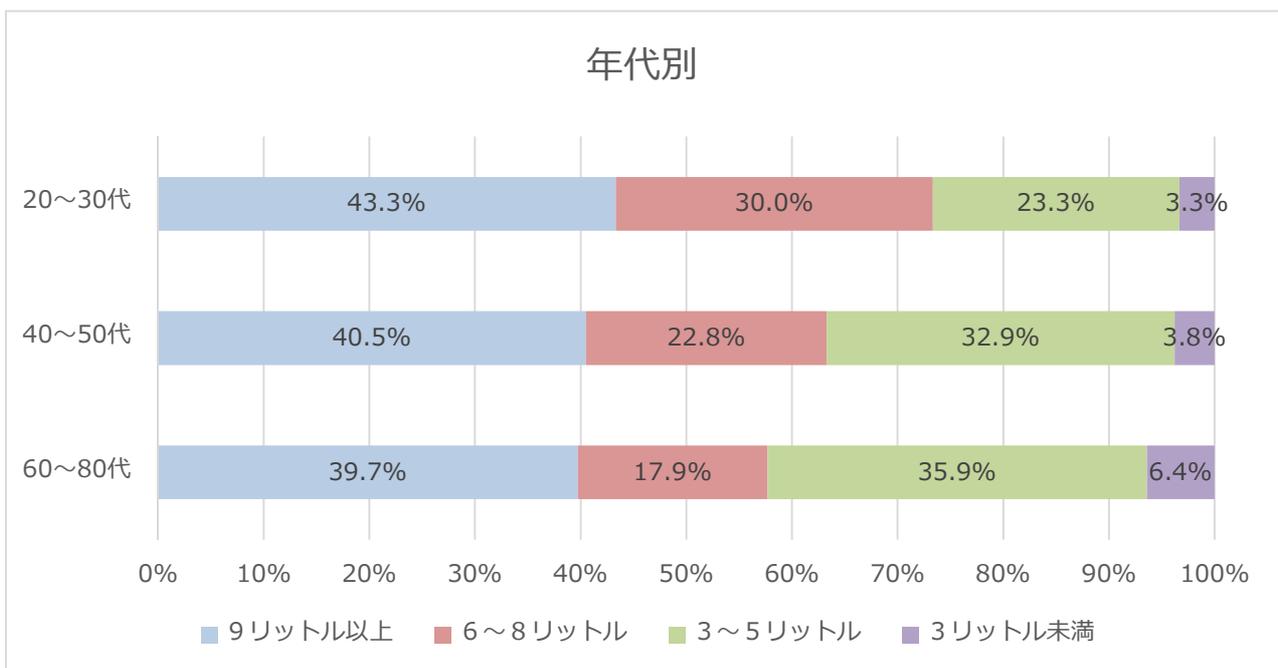
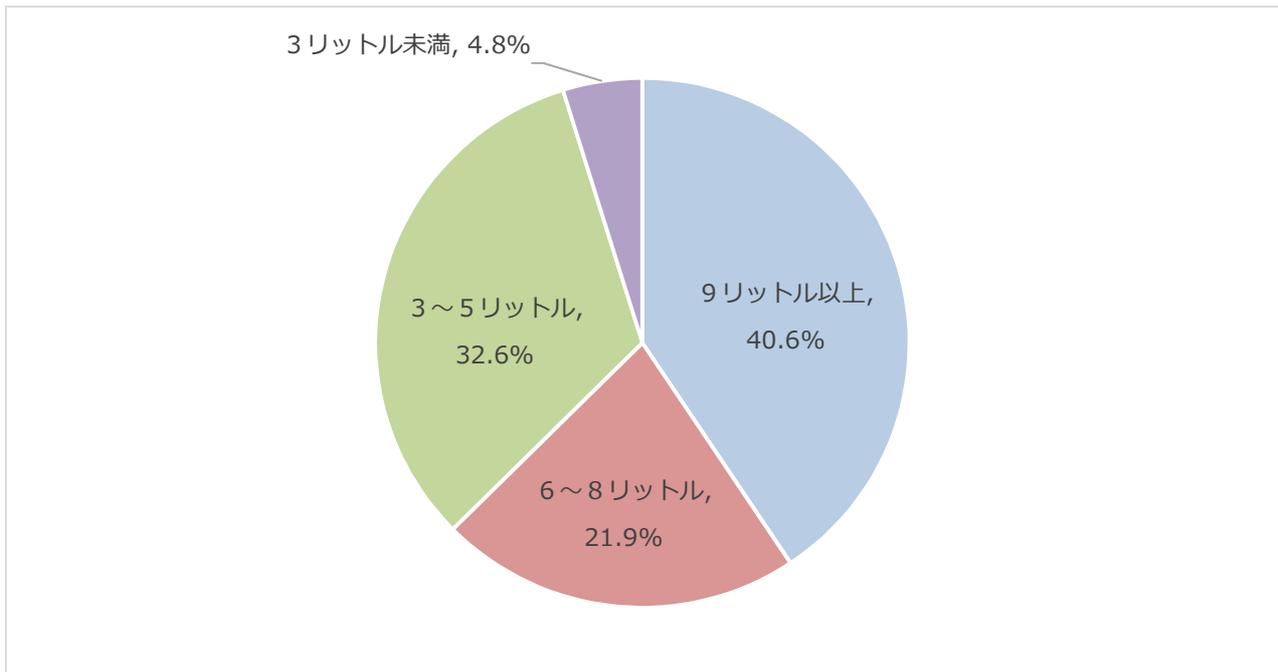


## 7 災害対策：水の備蓄

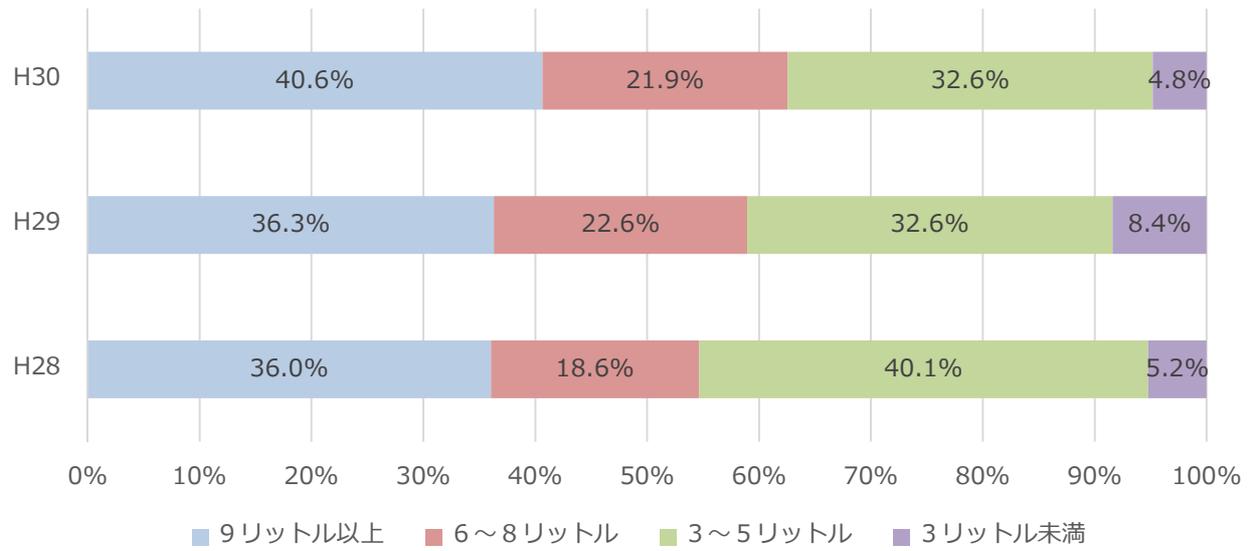
「災害対策として、一人あたりどれぐらいの量の水を備蓄すればよいと思いますか。」

「9リットル以上」と回答した人の割合が40.6%と最も高く、次に「3～5リットル」と回答した人の割合が32.6%、「6～8リットル」と回答した人の割合が21.9%、「3リットル未満」と回答した人の割合が4.8%となった。

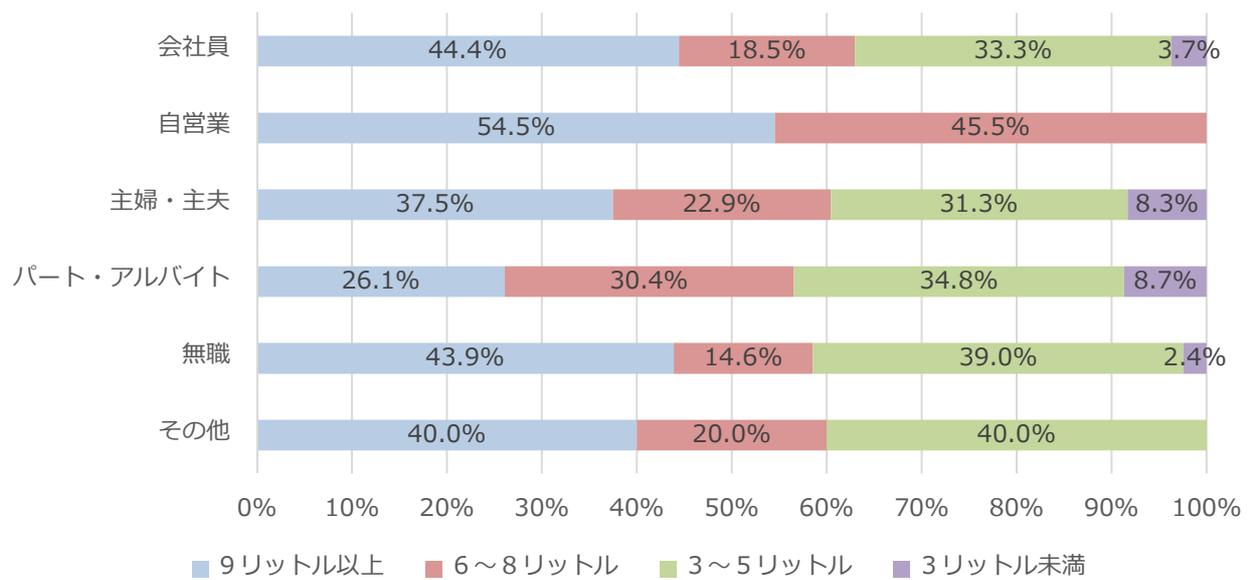
(※一人あたり1日3リットルで3日分(計9リットル)が備蓄量の目安です。)



### 年度別推移



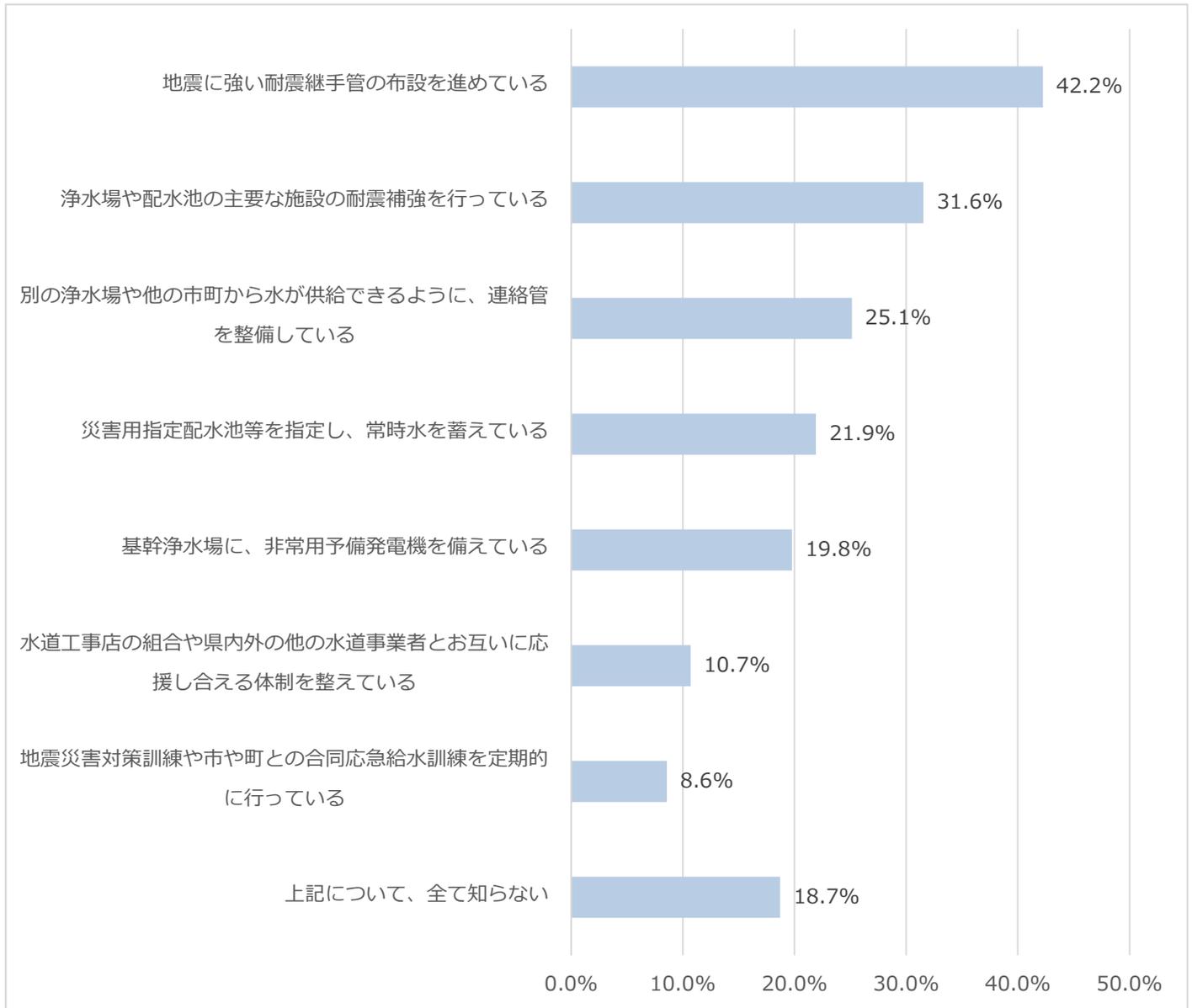
### 職業別



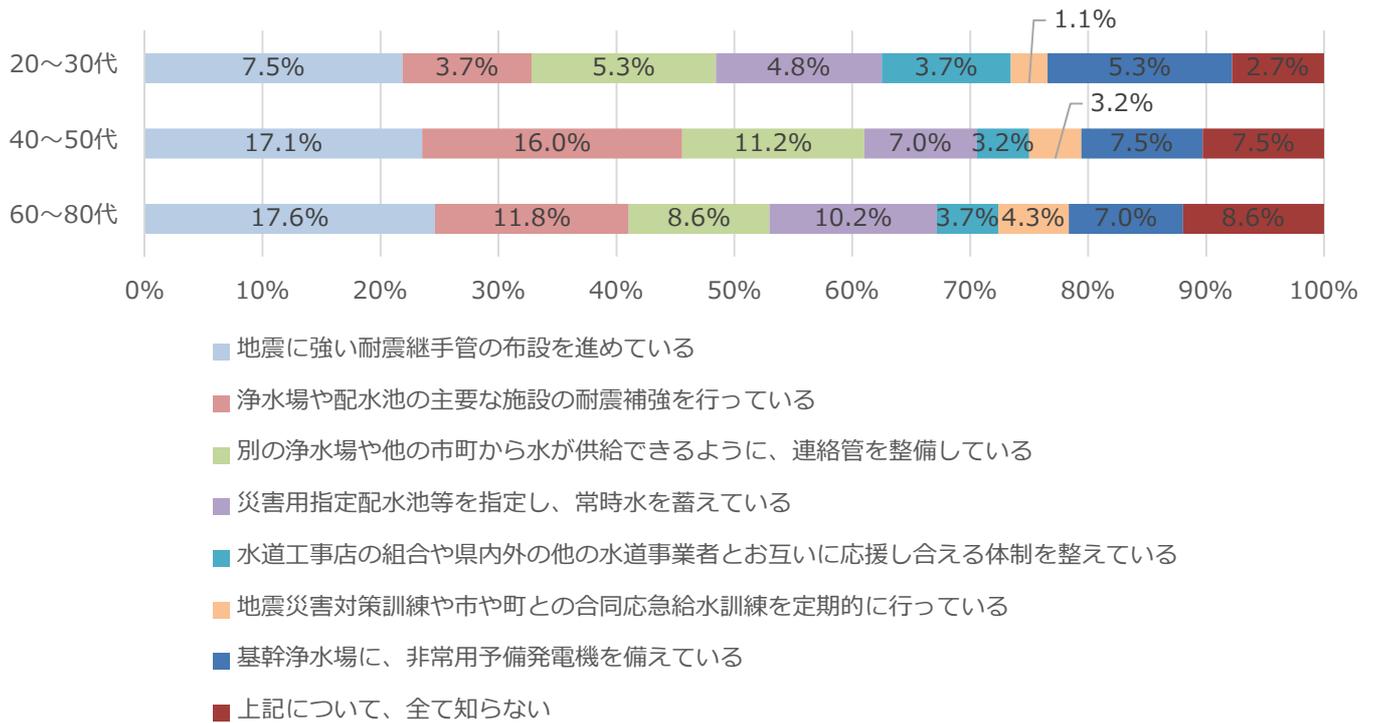
## 8 災害対策：県営水道の取組

「県営水道の災害対策について、ご存知のものはありますか。」（複数回答可）

「地震に強い耐震継手管の布設を進めている」と回答した人の割合が42.2%と最も高く、次に「耐震診断に基づいて、浄水場や配水池の主要な施設の耐震補強を行っている」と回答した人の割合が31.6%となった。



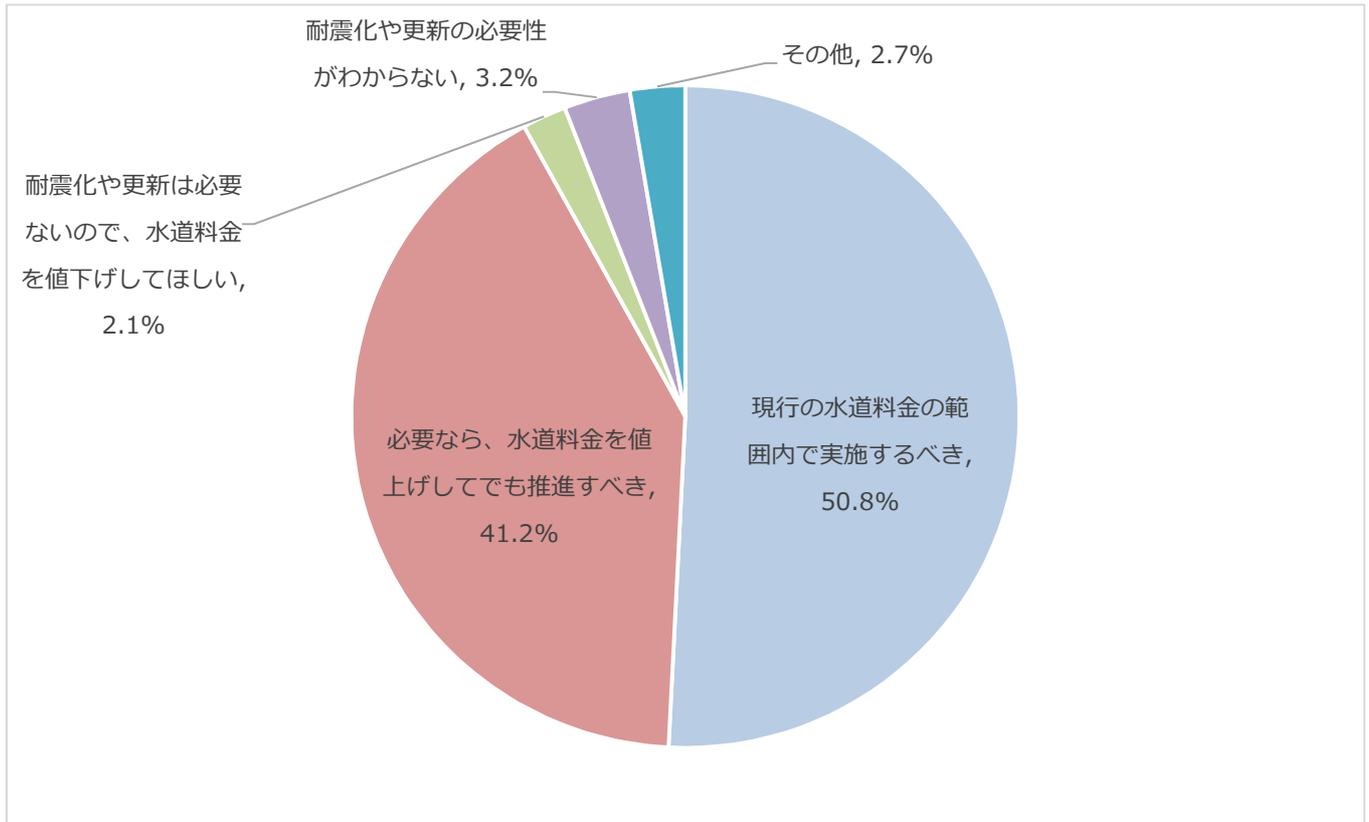
## 年代別



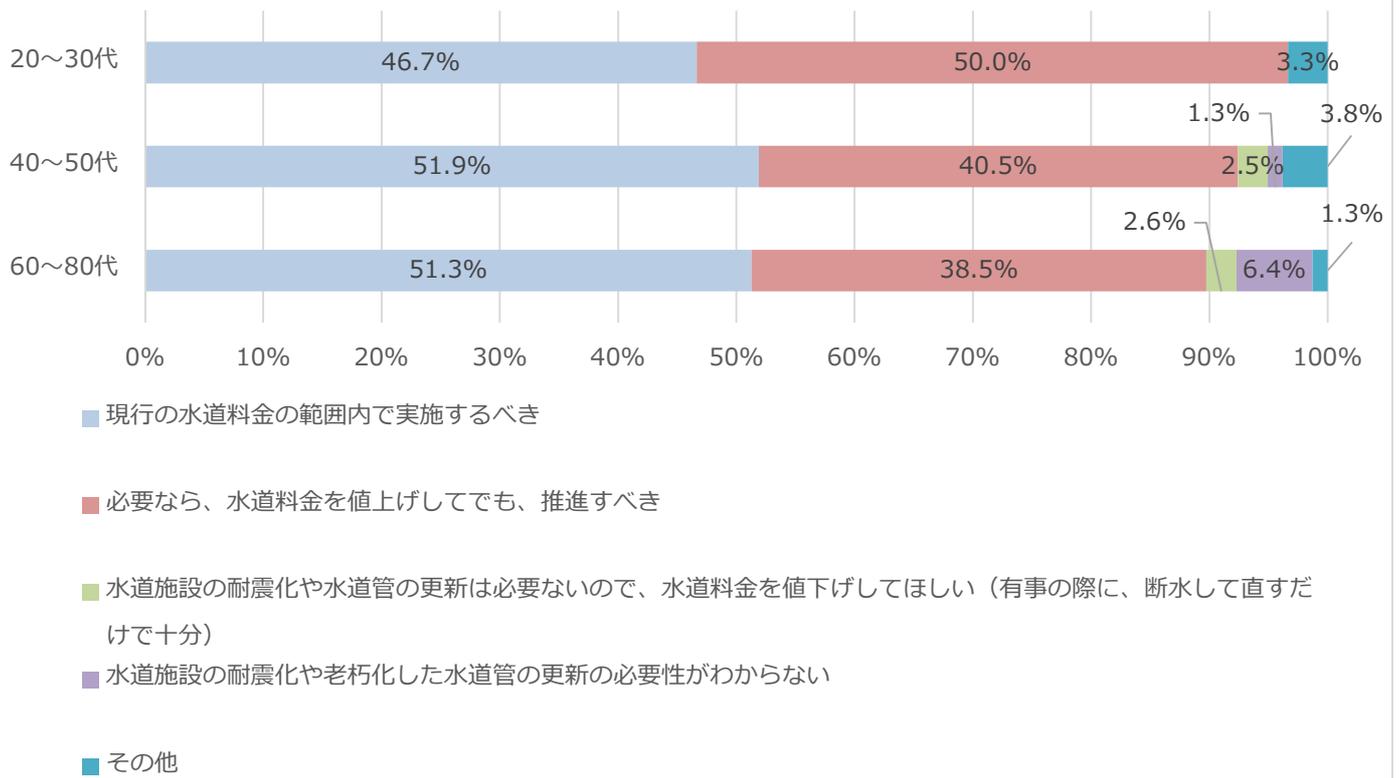
## 9 水道の施設整備

「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。」

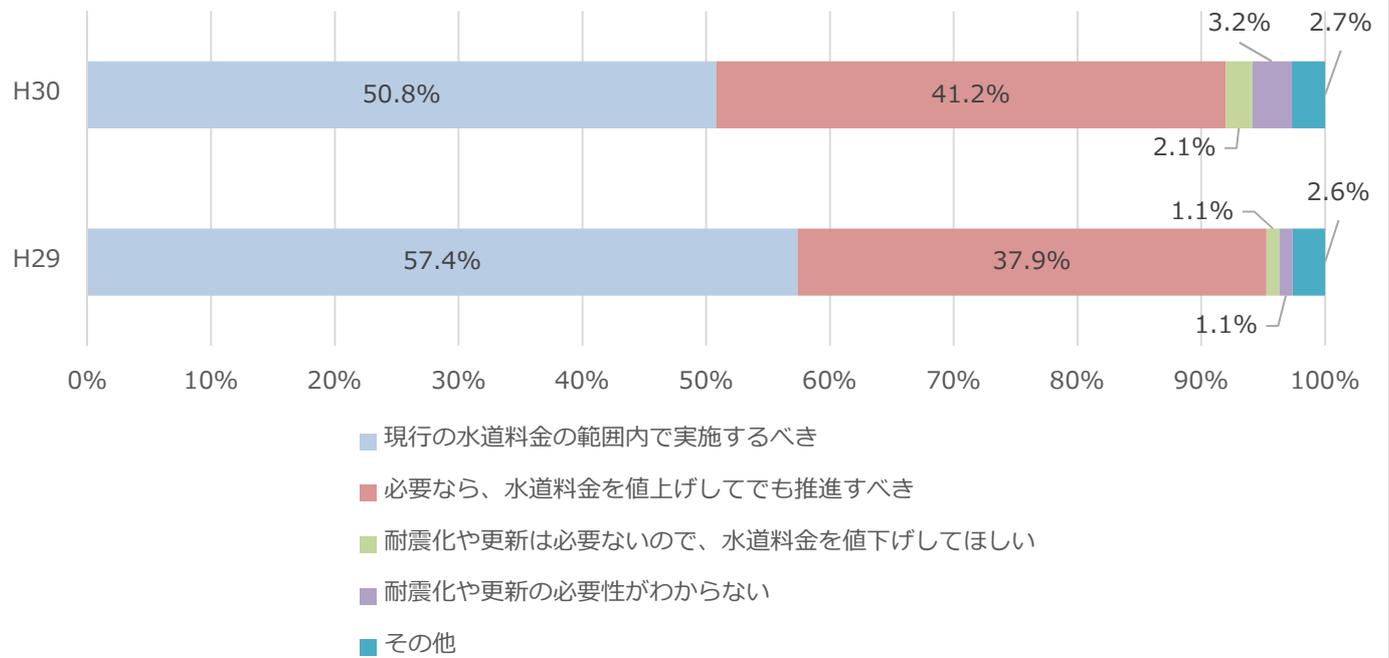
「現行の水道料金の範囲内で実施するべきである」と回答した人の割合が 50.8%、「必要であれば、水道料金を値上げしてでも、さらに推進すべきである」と回答した人の割合が 41.2%、「水道施設の耐震化や老朽化した水道管の更新は必要なく、水道料金を値下げしてほしい（何か起きた際に、断水して直すだけで十分である）」と回答した人の割合が 2.1%となった。



### 年代別



### 年度別推移

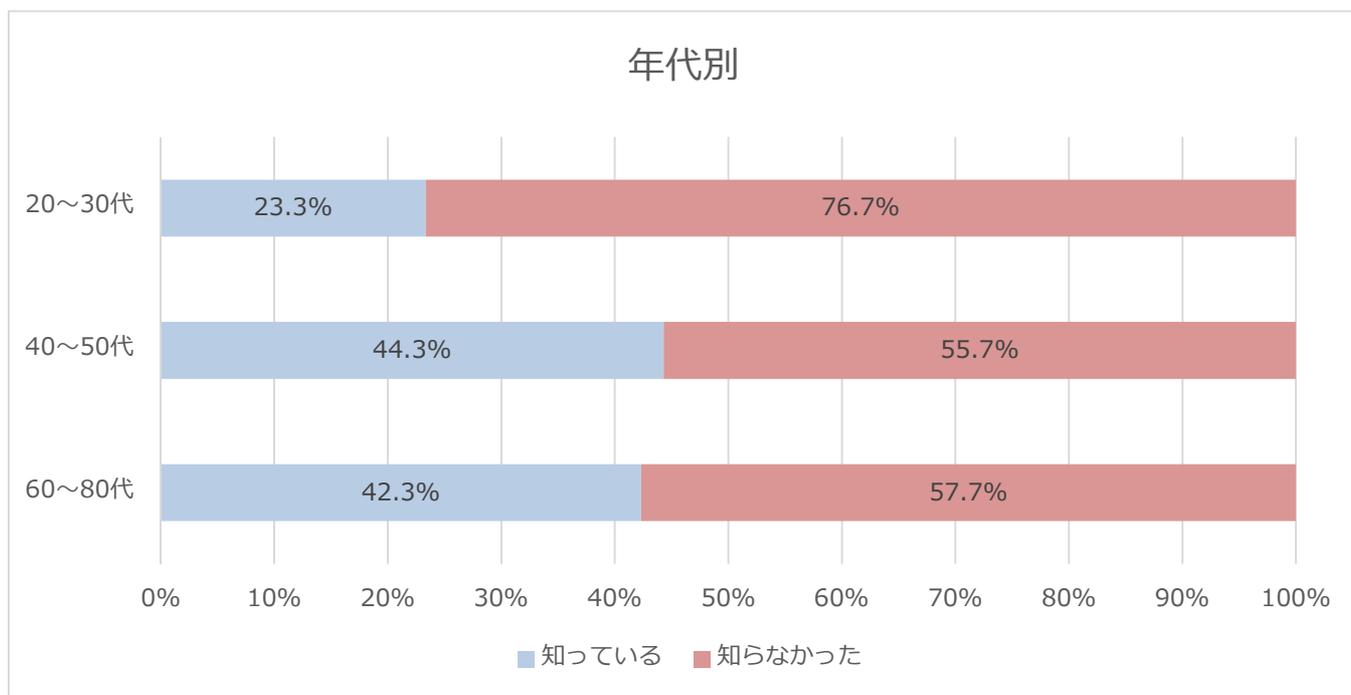
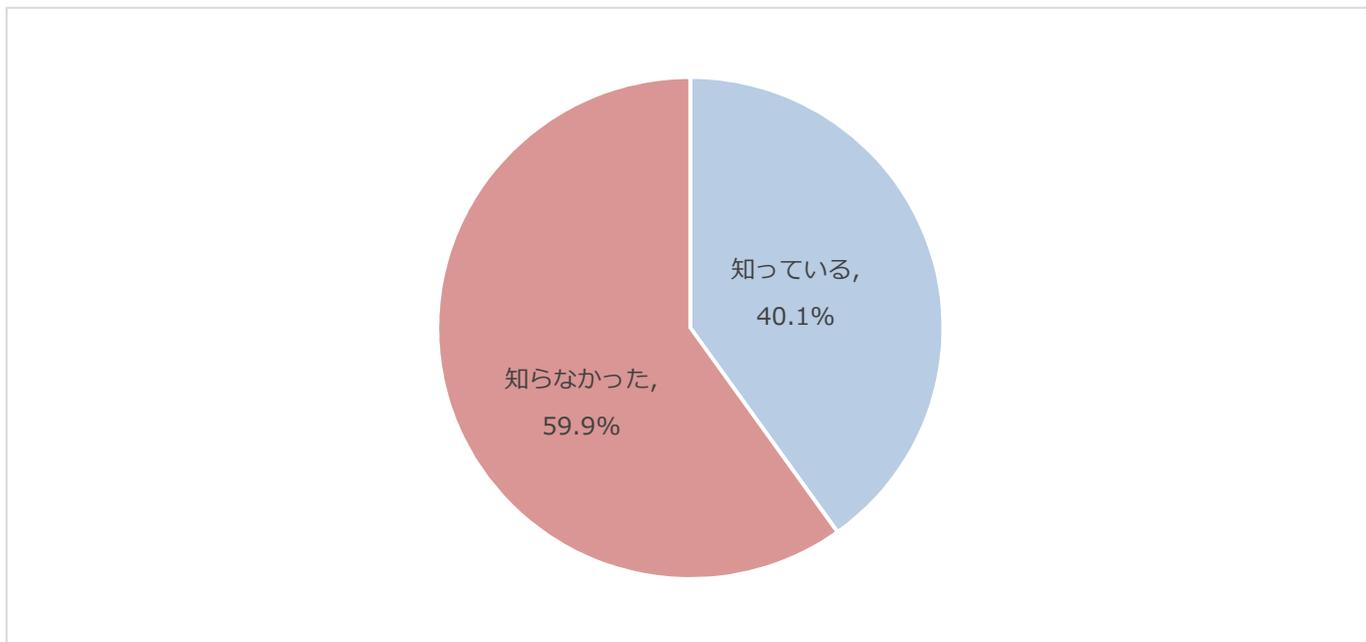


## 10 かながわの水がめの貯水状況

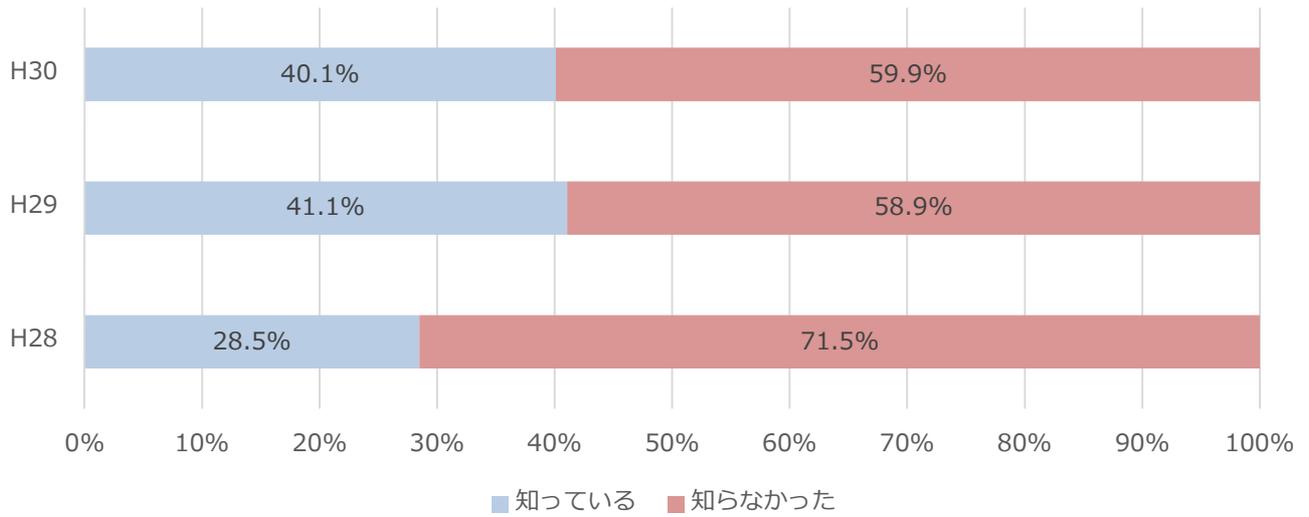
「神奈川県企業庁では、県内のダムの貯水量について、毎日ホームページで更新してお知らせしていますが、このことについてご存知ですか。」

参考 URL : [http://kanagawa-dam.jp/web\\_data/news\\_mizugame.html](http://kanagawa-dam.jp/web_data/news_mizugame.html)

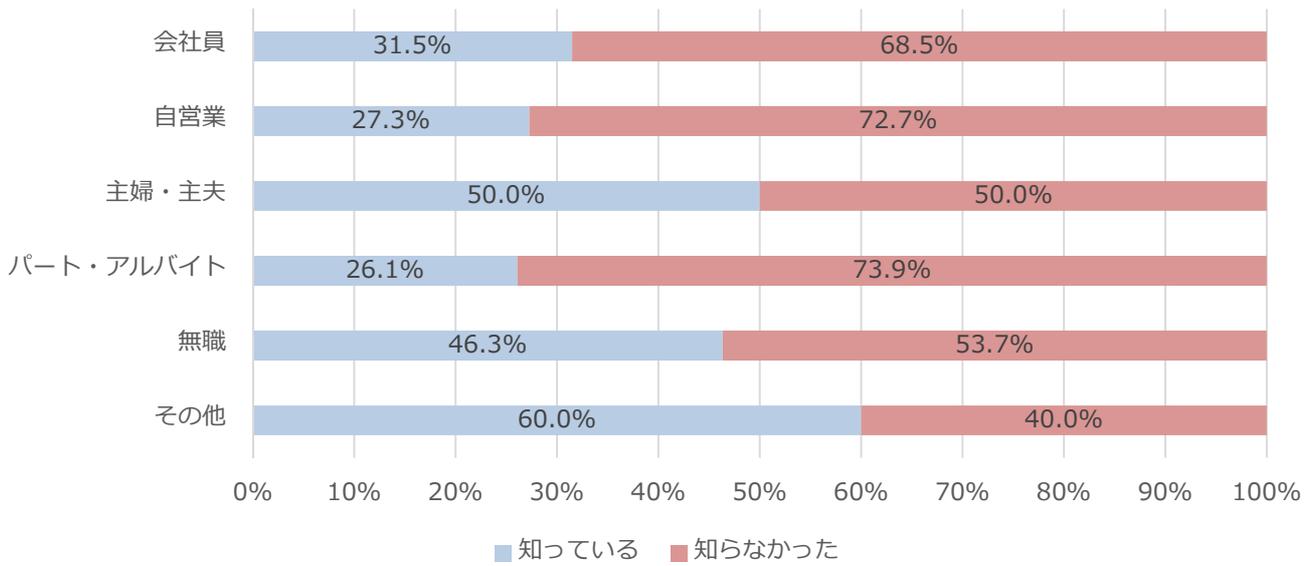
「知っている」と回答した人の割合が 40.1%、「知らなかった」と回答した人の割合が 59.9% となった。



### 年度別推移



### 職業別



## 11 首都圏水道水キャンペーンポスターについて

首都圏 8 つの水道事業者<sup>※1</sup> が連携して、生活に密接している水道の価値を知っていただくことを目的に、8月上旬～9月中旬にかけて主に鉄道車両等<sup>※2</sup> ポスターを掲出する広報キャンペーンを行いました。

**参考 URL** <http://www.pref.kanagawa.jp/docs/r4a/prs/r1103658.html>



※1 神奈川県企業庁、東京都水道局、埼玉県企業局、千葉県水道局、茨城県企業局、横浜市水道局、川崎市上下水道局、さいたま市水道局

<ポスター>

※2 ・各車両の窓上広告として、約 13,000 枚のポスターを掲出しました。

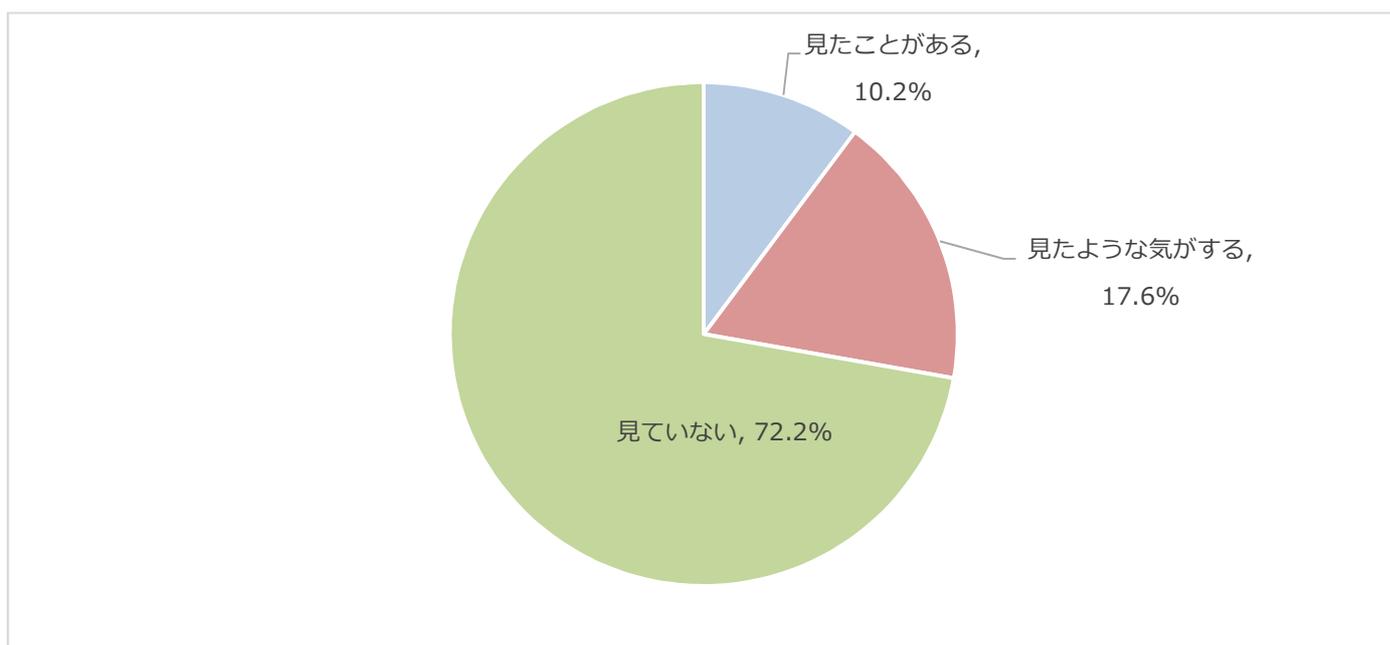
JR 首都圏全線、つくばエクスプレス、小田急線全線、東急東横線（みなとみらい線を含む）、京成線全線、京急線全線、東武本線南部・東上線、西武池袋線・新宿線



・鉄道車両のほか、平成 31 年 7 月 25 日まで、各事業者の庁舎施設等でポスターを掲出しています。

### (1) キャンペーンポスターをみたことがありますか。

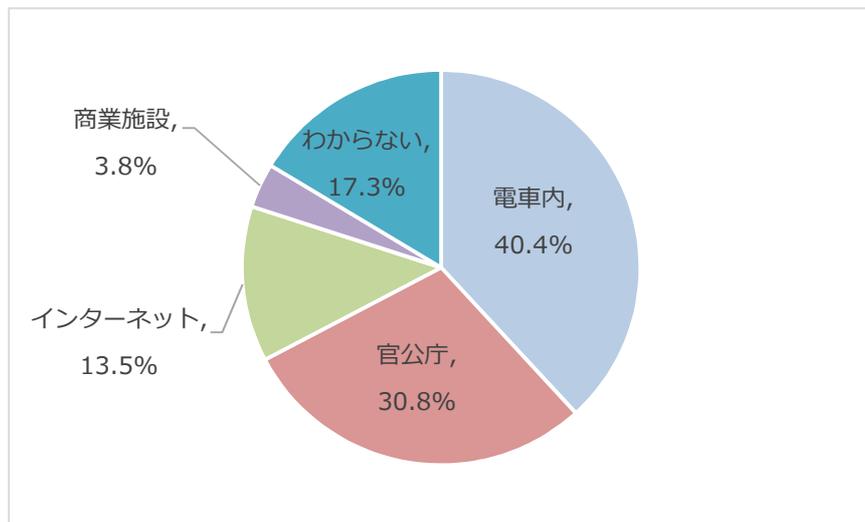
「見たことがある」又は「見たような気がする」と回答した人の割合 27.8%、「見ていない」と回答した人の割合は 72.2%となった。



(「見たことがある」又は「見たような気がする」と回答された方にお聞きします。)

(2) ポスターをどこで見かけましたか。(複数回答可)

「電車内」と回答した人の割合は40.4%と最も高かった。

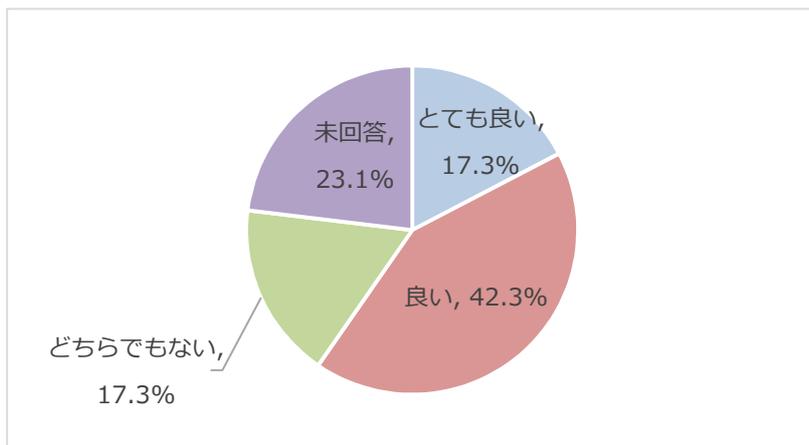


<ポスターを見た路線>

- 小田急線、
- 東海道線、
- 田園都市線、
- 中央線、
- 相鉄線、
- 市営地下鉄、
- 山手線、
- 横須賀線

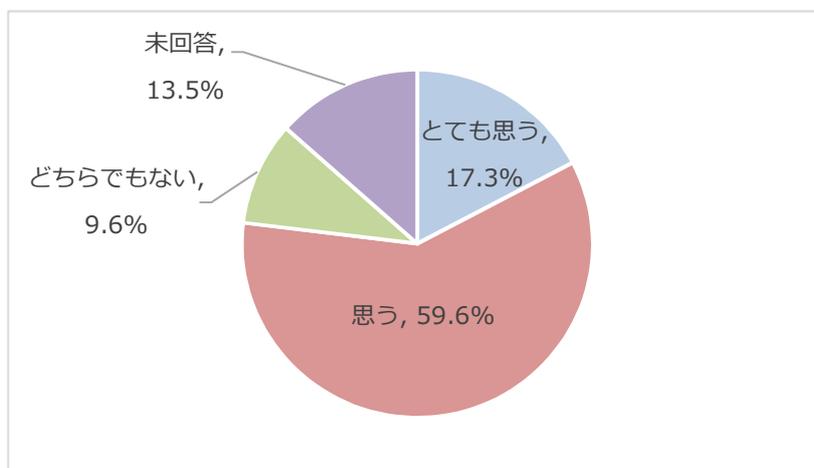
(3) ポスターを見る前までの水道水に対するイメージはどうでしたか。

「とても良い」又は「良い」と回答した人の割合は59.6%となった。



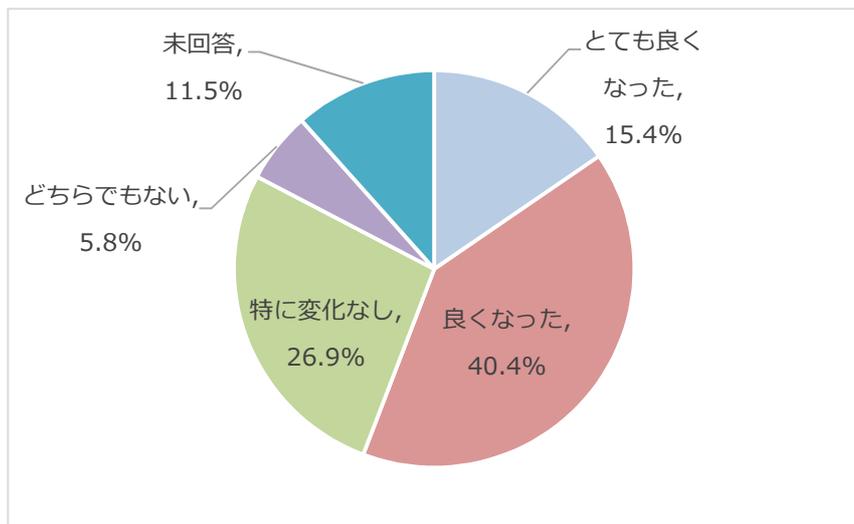
(4) 好感が持てるポスターだと思いますか。

「とても思う」又は「思う」と回答した人の割合は76.9%となった。



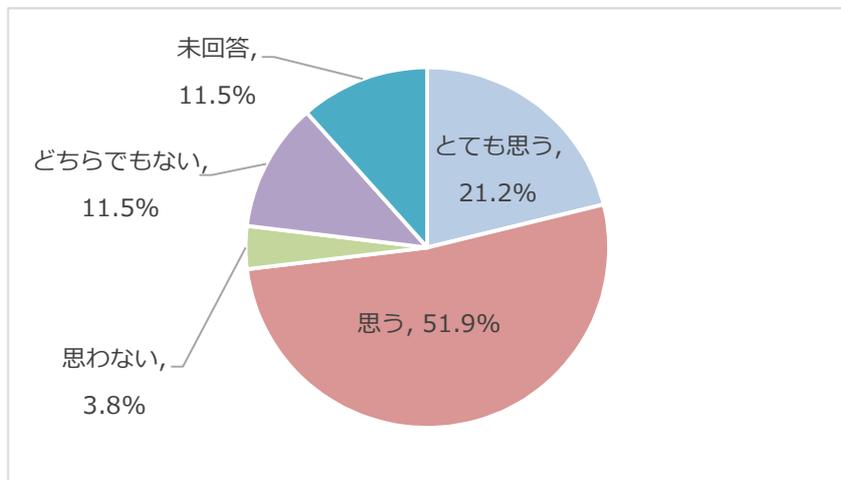
(5) ポスターを見て、水道水に対するイメージが良くなりましたか。

「とても良くなった」又は「良くなった」と回答した人の割合は55.8%となった。



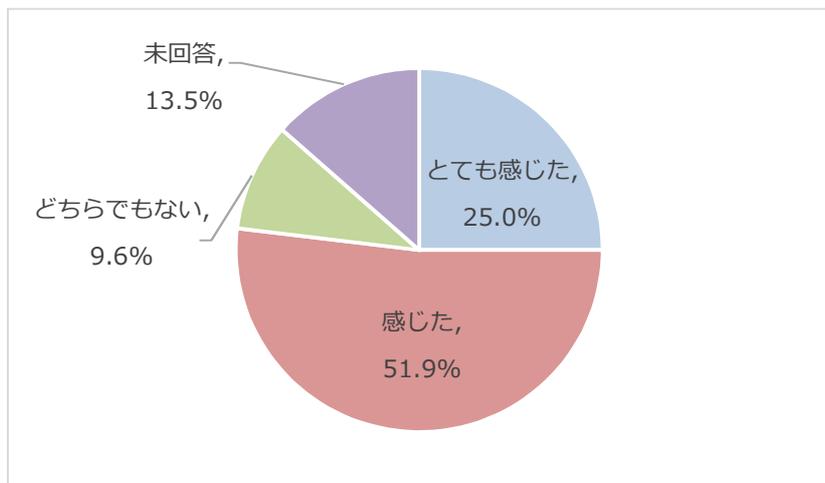
(6) ポスターを見て、水道水を飲んでみようと思いましたか。

「とても思う」又は「思う」と回答した人の割合は73.1%となった。



(7) ポスターを見て、水道水が安全だと感じましたか。

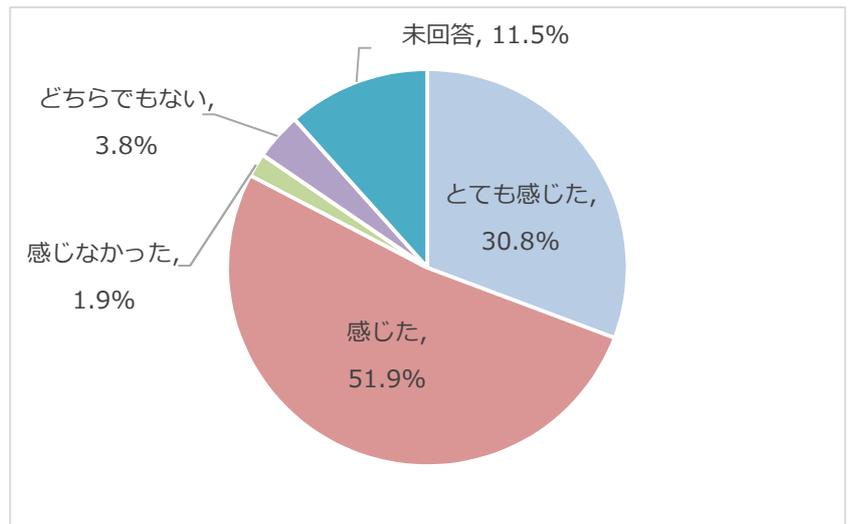
「とても感じた」又は「感じた」と回答した人の割合は76.9%となった。



## (8) 水道水の大切さについての印象の変化

「ポスターを見て、生活の中でいつも使うことができる水道水の大切さを感じましたか。」

「とても感じた」又は「感じた」と回答した人が82.7%となった。



## (9) 「首都圏 水道水キャンペーン」について、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。

### 【広報の手法に関する意見】

- ・あまり覚えがないため、何とも言えないです。ただ、バス内にも貼って頂けたら、見る機会がさらに増えるのかな？と感じました。(20代女性)
- ・キャンペーンをやったことを知らなかった。いろいろなツールを使って事前にもっとPRした方が良かったと思う。(40代男性)
- ・あまり外出しないので、自治会の掲示板や、回覧板として回してもらえれば、ポスターも見る機会があったと思う。(70代男性)
- ・水道や水の大切さを周知するキャンペーンは、広く継続して行うことが必要と思っています。(30代女性)

### 【ポスターに関する意見】

- ・水道水への興味を高めるために良いキャンペーンだと思います。(70代男性)
- ・水道の有難さを認識しました。(30代女性)

・水について知る、考える契機となる重要なキャンペーンであると捉えています。ポスターは直接見ることがなかったですが、昔の日本の生活がわかり、昔も今も水が毎日の生活に必要であると印象に残ります。(70代女性)

・あまり印象に残らない。活動内容を簡単で良いので具体的に表示してほしい。今後も続ける方が良い。(50代男性)

・参考 URL からポスターを拝見しましたが、何を感じ取るべきなのかがさっぱりわからず困惑しました。訴求するものがわかりません。意味があるキャンペーンなののでしょうか…。何を知らしめようというものなののでしょうか。お金がもったいないです。(50代女性)

### 【その他意見】

・水と空気。あって当たり前、安全は当然、裏では大変な努力があるのに、知らない事が多すぎますね。そして、知れば楽しい！(70代男性)

・水の大切さを痛感します。最近、台風、大雨、地震等での災害が日本各地で発生・被害が甚大です。大量の水(雨)が災害を引き起こしますが、水は生活には必需品。災害に強い水道を期待します。(80代男性)

・貯水状況のサイトは、シンプルで分かりやすく、よかったですと思います。ダム放水状況なども、ダムが働いている感があっていいですね。(60代女性)

・質問に答えているうちに、県内の水道全般への知識が増してきました。面白く拝読しました。(70代男性)

・いつもありがとうございます。まだまだ知らない事も多く、これを機に勉強させていただきます。(60代男性)

**<資料> 平成30年度 第2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。)

〔水道水の飲用〕

質問1 普段から県営水道の水道水を飲んでますか。【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

〔水道水のおいしさ〕

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

〔水道水の水質〕

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

質問4 質問3で「安心だと思う」とお答えの方にお聞きします。

安心できる理由をお選びください。

(あなたのお考えに近いものを1つだけお選びください。)

- 1 嫌なにおいや味がしないから
- 2 県営水道で水質管理をしているから
- 3 色や濁りがないから
- 4 おいしいから
- 5 利用していて問題がないから

質問5 質問3で「浄水器等を使用すれば安心だと思う」または「不安だと思う」とお答えの方にお聞き  
します。

浄水器等を使用する理由、または不安だと思ふ理由をお選びください。

(あなたのお考えに近いものを1つだけお選びください。)

- 1 嫌なにおいや味がするから
- 2 県営水道の水質管理が不安だから
- 3 色や濁りがあるから
- 4 おいしくないから
- 5 マンション等の受水槽の管理が心配だから
- 6 その他(具体的に: )

#### 〔節水意識〕

質問6 あなたはご家庭で節水を意識していますか。【必須】

- 1 常に意識している
- 2 時々意識している
- 3 特に意識はしていない

#### 〔節水行動〕

質問7 あなたが節水に最も効果的であると感じる行動はどれだと思いますか。

実際に行動をしていなくても、イメージ等で1つだけお選びください。

【必須】

- 1 洗面、食器洗い時のこまめなじゃ口の開閉
- 2 風呂の残り湯の庭への散水や洗濯等への活用
- 3 雨水の活用
- 4 特にない
- 5 その他(具体的に: )

#### 〔災害対策：断水の発生〕

質問8 水道が断水した際に、あなたが一番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: )

#### 〔災害対策：水の備蓄〕

質問9 災害対策として、一人あたりどれぐらいの量の水を備蓄すればよいと思いますか。【必須】



- 1 知っている
- 2 知らなかった

〔首都圏 水道水キャンペーン〕

質問 13 首都圏 8 つの水道事業者が連携して、生活に密接している水道の価値を知っていただくことを目的に、8 月上旬から 9 月中旬にかけて、主に鉄道車両等で、ポスターを掲出する広報キャンペーンを行いました。

このキャンペーンポスターを見たことがありますか。（1 つだけ）【必須】  
（※キャンペーンポスターは、本アンケート調査冒頭の参考 URL をご覧ください。）

- 1 見たことがある
- 2 見たような気がする
- 3 見ていない

質問 14 質問 15～21 については、ポスターを「見たことがある」又は「見たような気がする」と答えた方にお聞きします。

ポスターをどこで見かけましたか。（いくつでも）

- 1 電車内（路線名： \_\_\_\_\_）
- 2 インターネット
- 3 商業施設
- 4 官公庁
- 5 わからない
- 6 その他（具体的に： \_\_\_\_\_）

質問 15 ポスターを見る前までの水道水に対するイメージはどうでしたか。（1 つだけ）

- 1 とても良い
- 2 良い
- 3 悪い
- 4 とても悪い
- 5 どちらでもない

質問 16 好感が持てるポスターだと思いますか。（1 つだけ）

- 1 とても思う
- 2 思う
- 3 思わない

4 どちらでもない

質問 17 ポスターを見て、水道水に対するイメージが良くなりましたか。（1つだけ）

- 1 とても良くなった
- 2 良くなった
- 3 特に変化なし
- 4 どちらでもない

質問 18 ポスターを見て、水道水を飲んでみようと思いましたか。（1つだけ）

- 1 とても思う
- 2 思う
- 3 思わない
- 4 どちらでもない

質問 19 ポスターを見て、水道水が安全だと感じましたか。（1つだけ）

- 1 とても感じた
- 2 感じた
- 3 感じなかった
- 4 どちらでもない

質問 20 ポスターを見て、生活の中でいつも使うことができる水道水の大切さを感じましたか。（1つだけ）

- 1 とても感じた
- 2 感じた
- 3 感じなかった
- 4 どちらでもない

質問 21 全員にお聞きします。

このキャンペーンについて、ご意見・ご感想などがありましたらご自由にお書きください。