

平成29年度

県営水道フレンズ
第3回アンケート調査の結果

平成30年2月

神奈川県企業庁

目 次

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

調査結果

1	満足度：水道水の安全性	3
2	満足度：水道水の味	4
3	満足度：水道料金	5
4	満足度：広報活動	6
5	満足度：職員のお客さま対応	7
6	今後最も力を入れるべき事業	8
7	水道フレンズ交流会：不参加の理由	10
8	水道フレンズ交流会：プログラム	11
9	水道フレンズ交流会：見学場所	12
10	水道フレンズ交流会：講義のテーマ	13
11	水道フレンズ交流会：意見交換のテーマ	15
12	水道フレンズ交流会：開催曜日・時間帯	16
13	親子 de 水道フレンズ：不参加の理由	17
14	満足度：水道フレンズアンケート調査	18
15	満足度：水道フレンズメール	19
16	自由意見等	20
	資料：アンケート調査票	23

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) 県営水道事業について

水道水の安全性

水道水の味

水道料金

広報活動

職員のお客さま対応

今後最も力を入れるべき事業

(2) 水道フレンズの活動について

水道フレンズ交流会について

親子 de 水道フレンズについて

水道フレンズアンケート調査について

水道フレンズメールについて

(3) 1年間の水道フレンズの活動を通して、ご意見・ご感想等

3 調査対象

県営水道フレンズ登録者 254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1月11日（木）～1月31日（水）

6 回答率

回答数 179件

回答率 70.5%

< 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	87
計	179

表 2

年代別	人数
10、20代	3
30代	30
40代	43
50代	24
60代	39
70代	34
80代	6
計	179

表 3

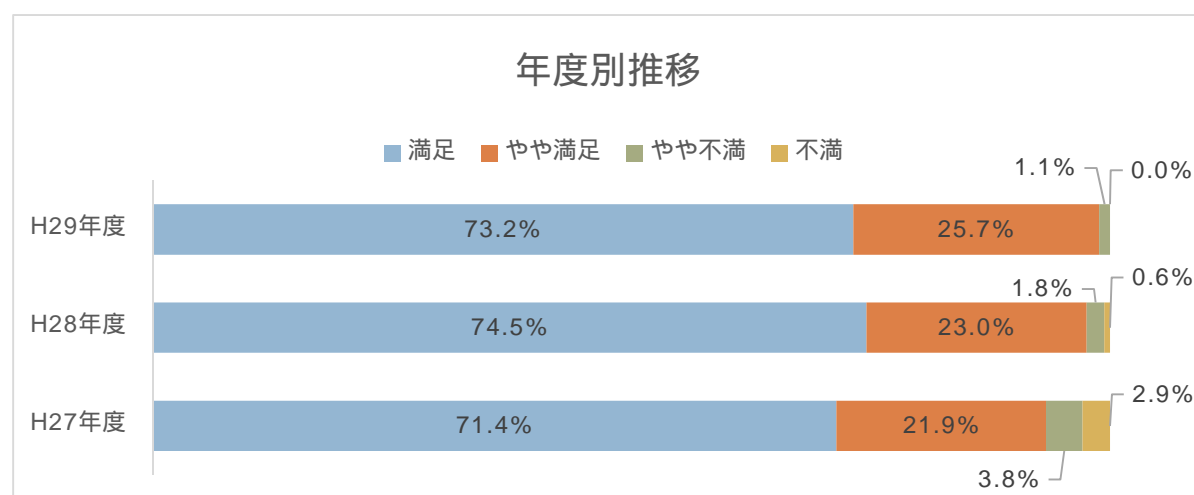
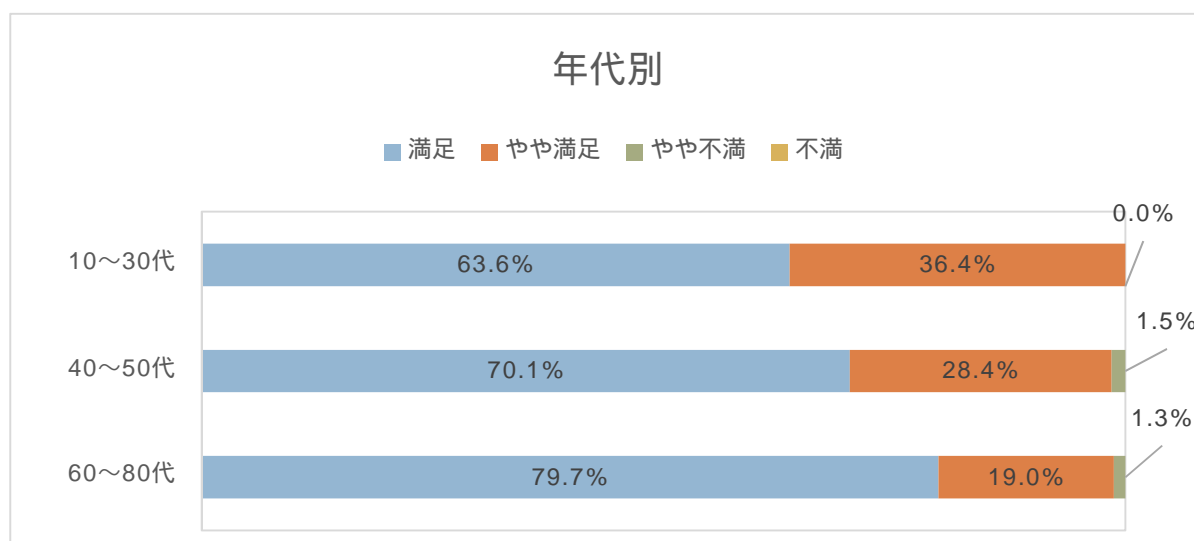
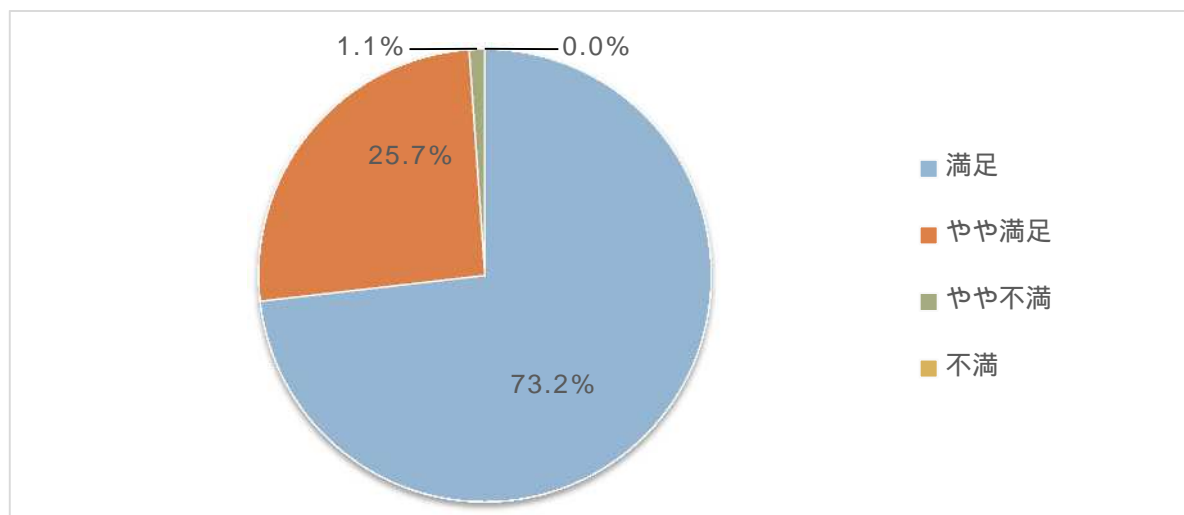
地域別	人数
相模原	54
鎌倉	9
逗子	4
葉山	0
藤沢	34
茅ヶ崎	17
寒川	3
平塚	6
二宮	2
大磯	4
厚木	21
伊勢原	5
海老名	5
大和	8
綾瀬	6
小田原	0
愛川	0
箱根	1
計	179

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。

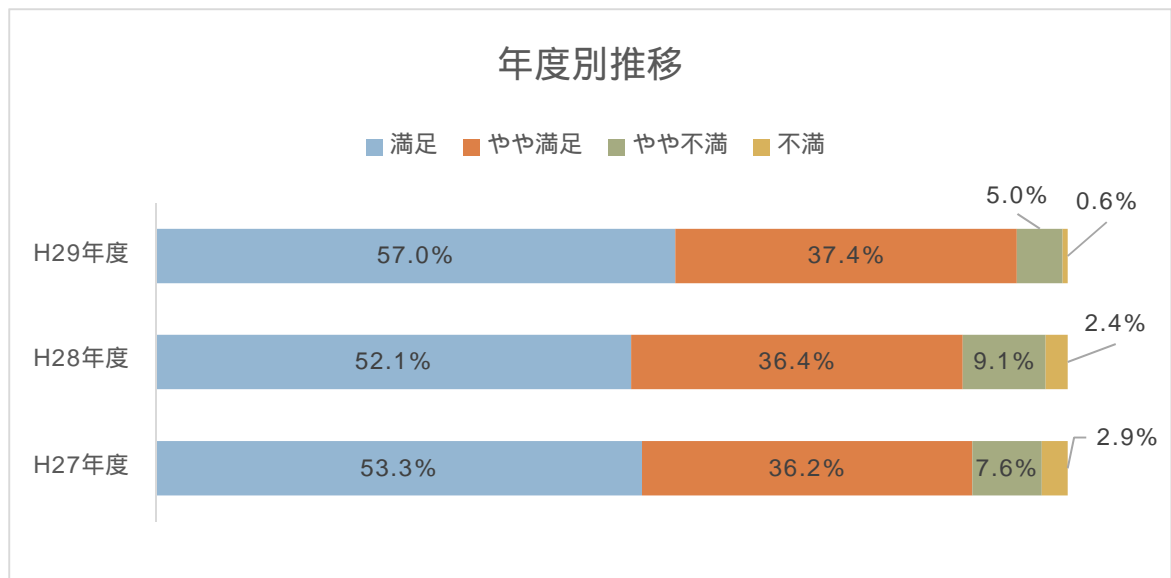
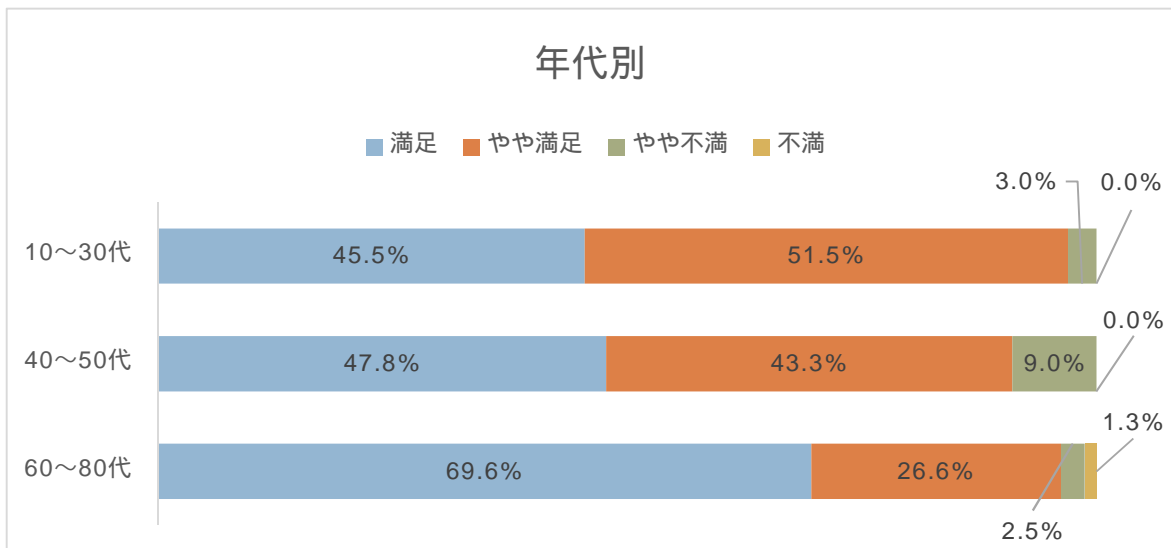
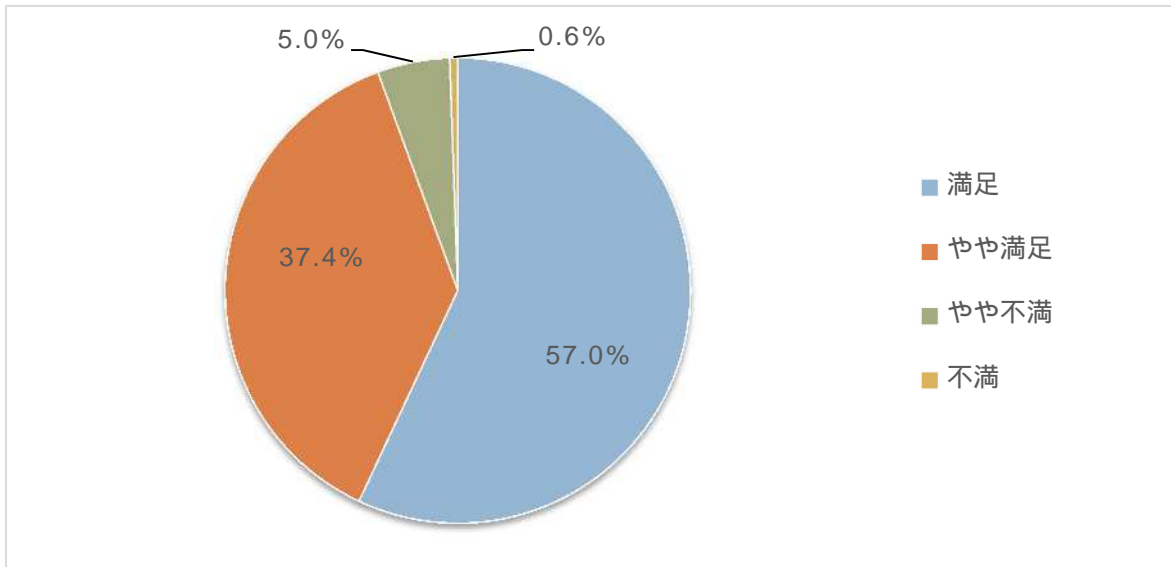
1 水道水の安全性に対する満足度

「満足」と回答した人は73.2%と最も高く、「やや満足」と回答した人は25.7%、「やや不満」と回答した人は1.1%、「不満」と回答した人は0%となった。



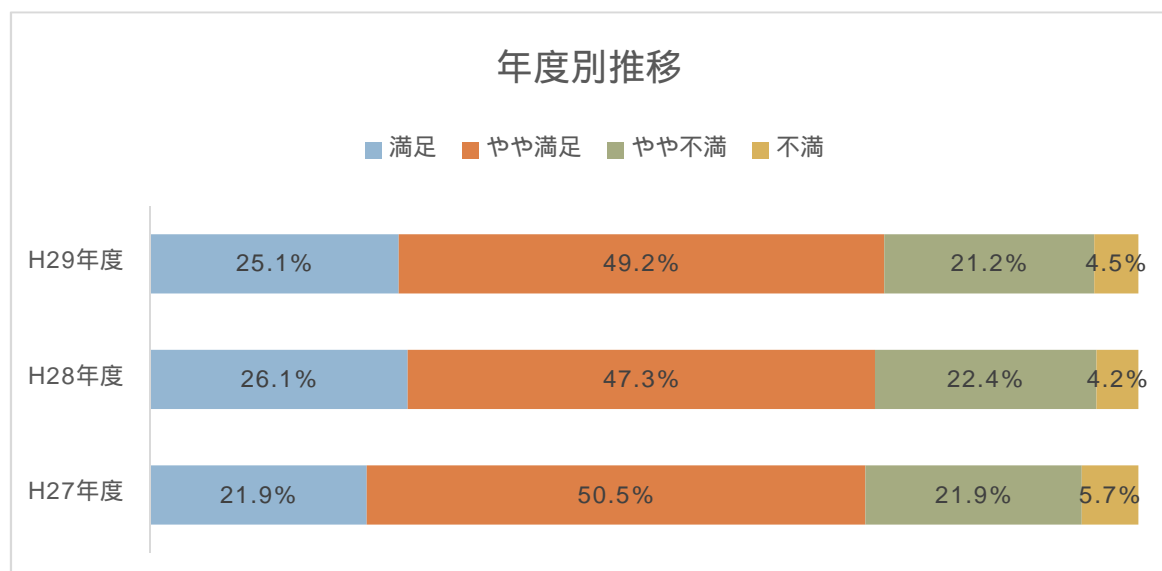
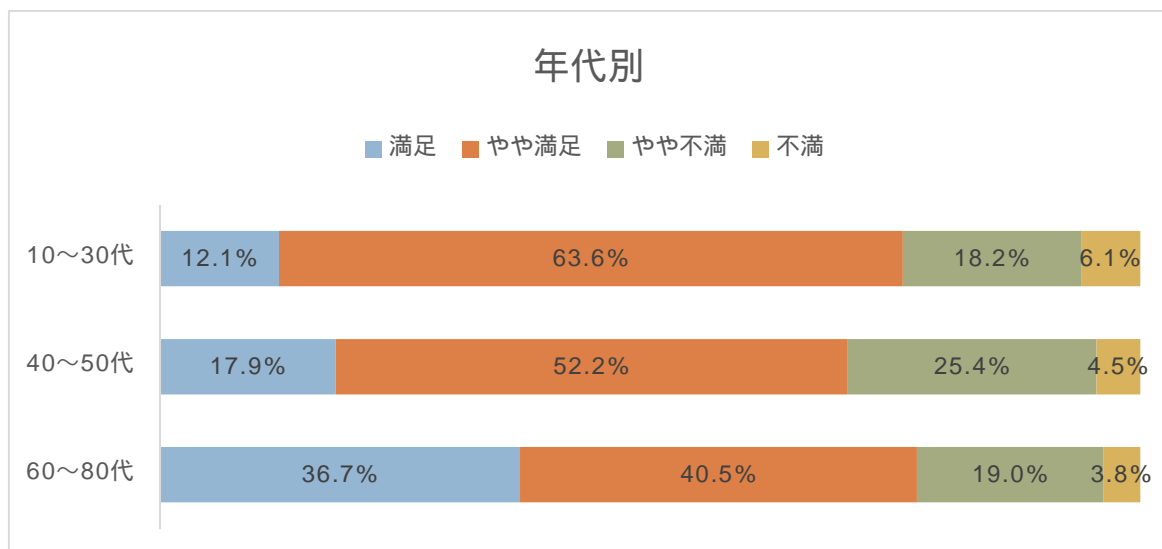
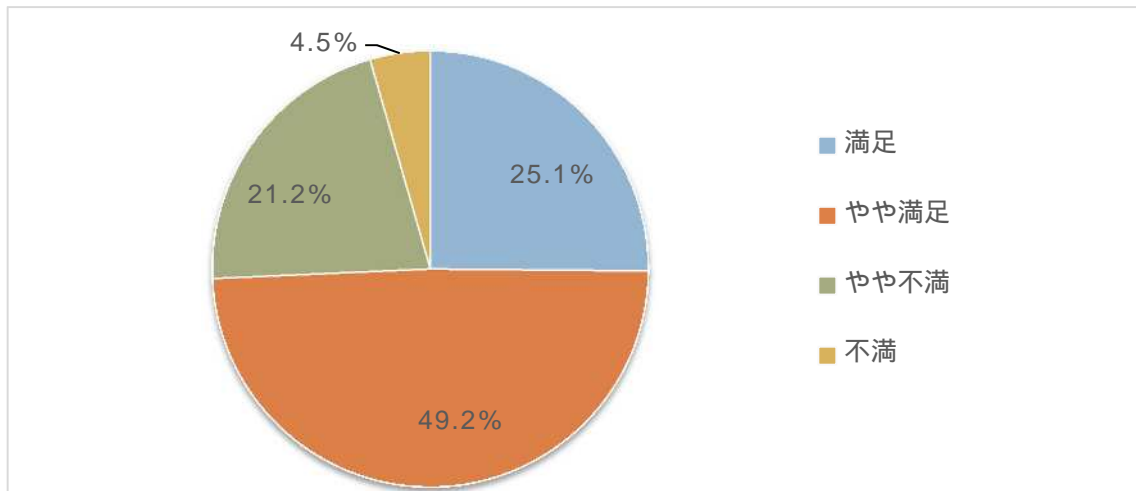
2 水道水の味に対する満足度

「満足」と回答した人は 57.0%と最も高く、「やや満足」と回答した人は 37.4%、「やや不満」と回答した人は 5.0%、「不満」と回答した人は 0.6%となった。



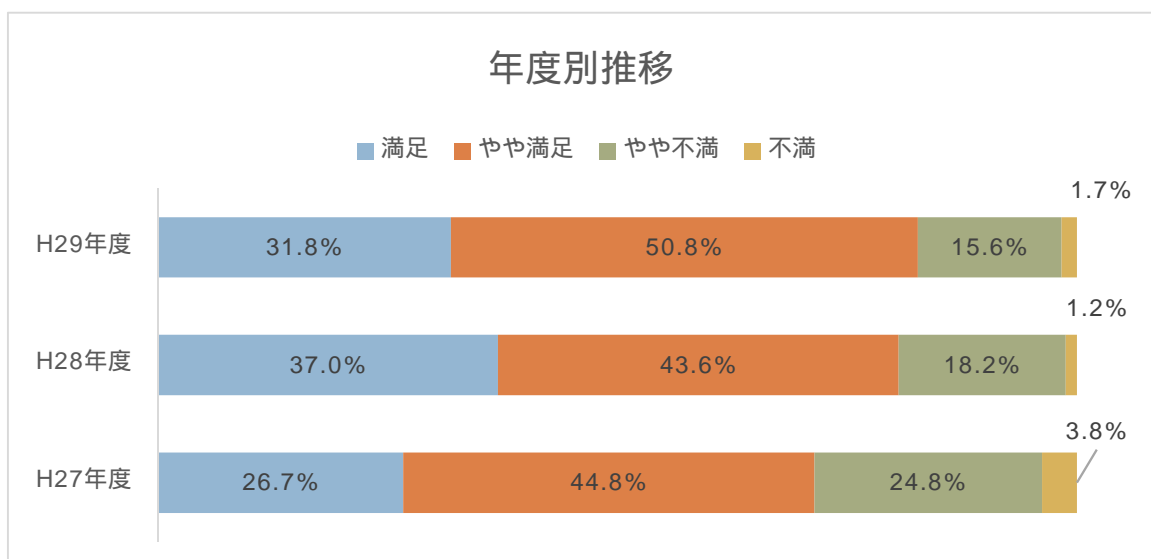
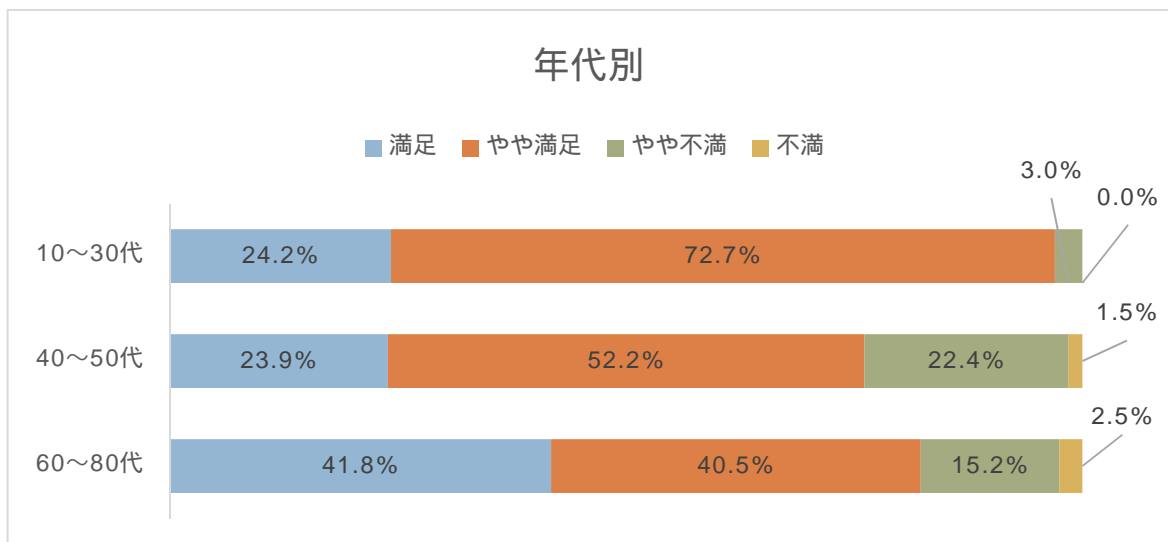
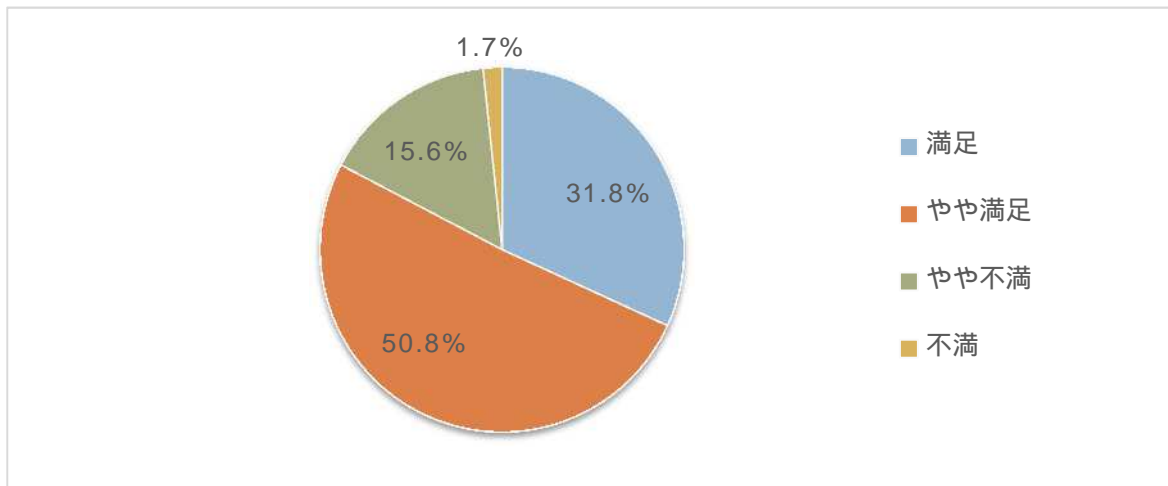
3 水道料金に対する満足度

「やや満足」と回答した人が 49.2%と最も高く、ついで「満足」と回答した人が 25.1%であった。また、「やや不満」と回答した人は 21.2%、「不満」と回答した人は 4.5%となった。



4 広報活動に対する満足度

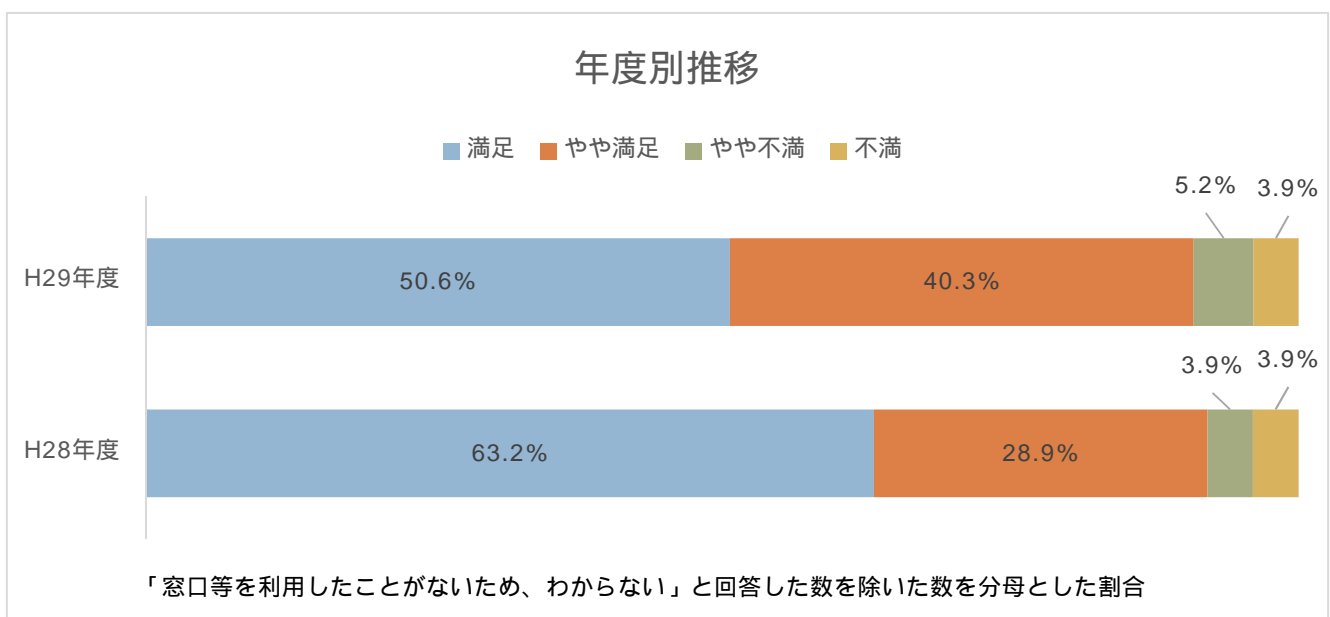
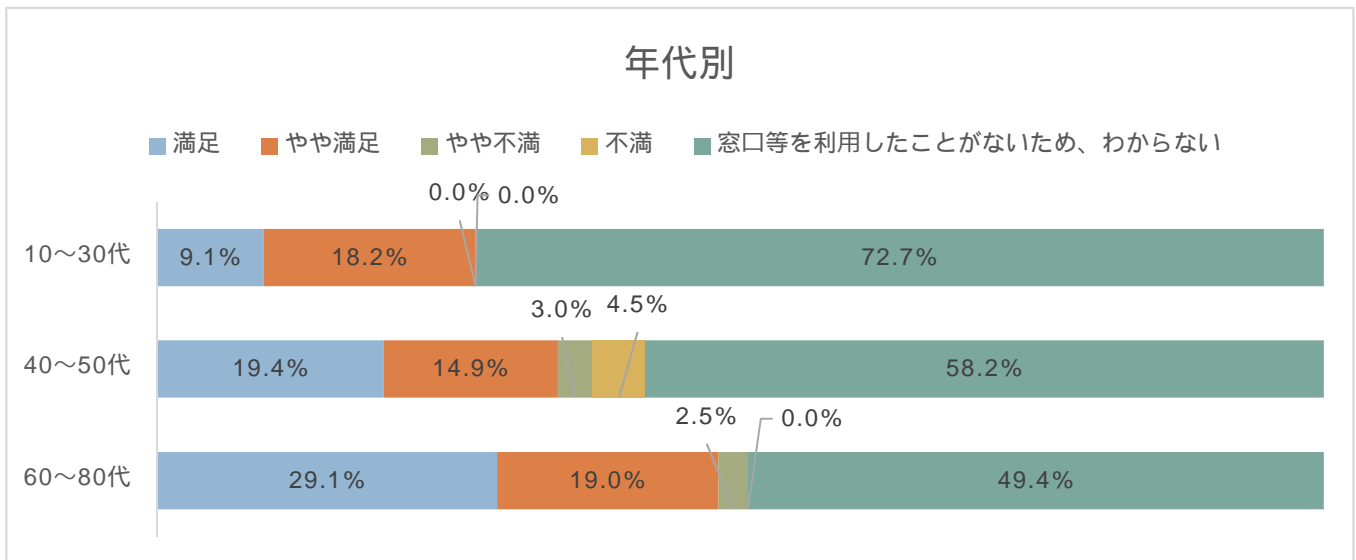
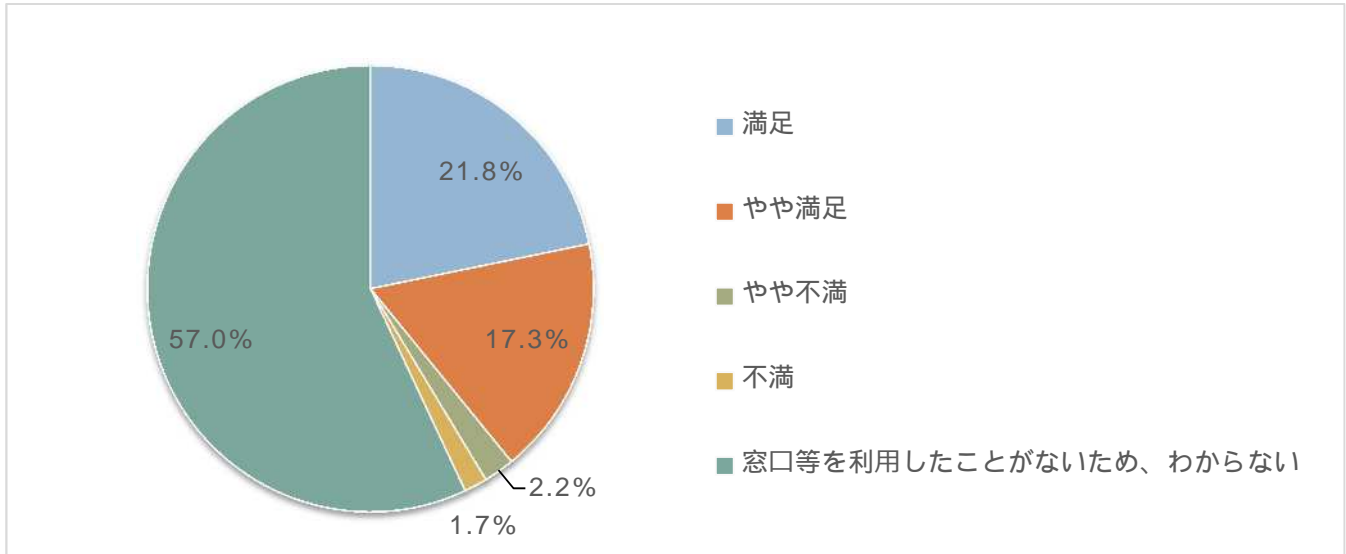
「やや満足」と回答した人が 50.8%と最も高く、「満足」と回答した人は 31.8%となった。また、「やや不満」と回答した人は 15.6%、「不満」と回答した人は 1.7%となった。



5 職員のお客さま対応に対する満足度

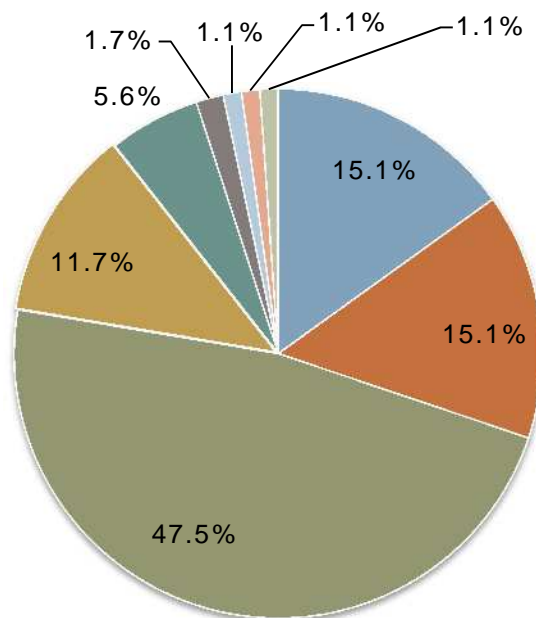
「満足」と回答した人は 21.8%、「やや満足」と回答した人は 17.3%となり、「やや不満」2.2%、「不満」1.7%となった。

なお、半数以上は「窓口等を利用したことがないため、わからない」と回答している。



6 今後最も力を入れるべき事業

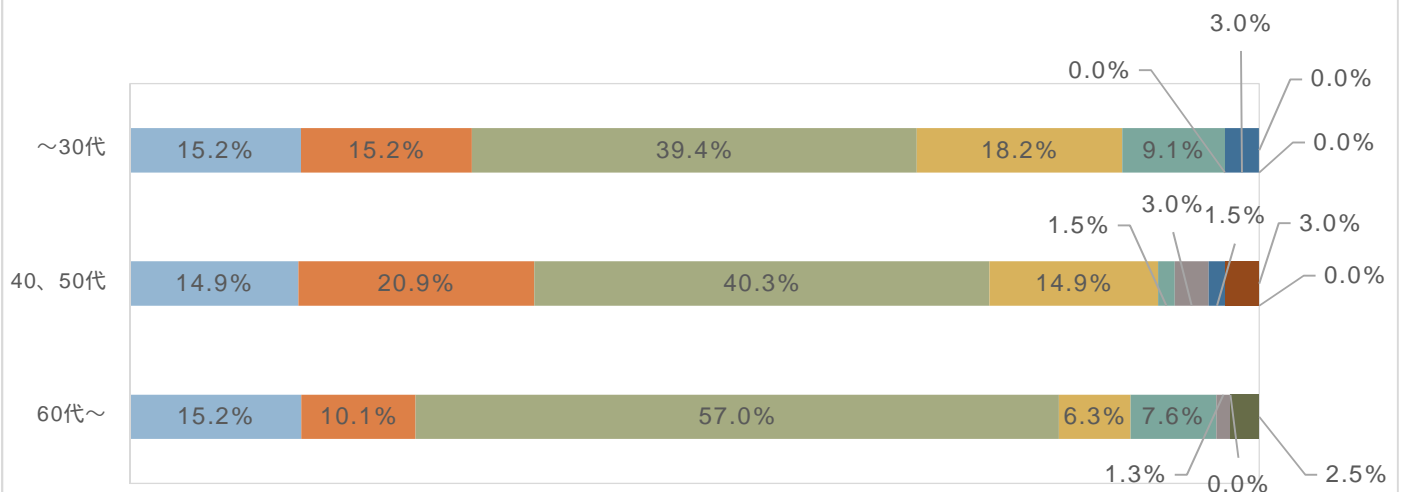
「地震等の災害時でも、断水などがないように対策をすること」と回答した人が47.5%と最も高く、次に「水源となる河川等での水質監視や水質事故対応の強化を図ること」「湧水に強く、給水制限にならないように安定した給水を行うこと」と回答した人がともに15.1%となった。



- 水源となる河川等での水質監視や水質事故対応の強化を図ること
- 湧水に強く、給水制限にならないように安定した給水を行うこと
- 地震等の災害時でも、断水などがないように対策をすること
- おいしい水を供給すること
- 経営の効率化に努め、経営基盤の強化を図ること
- お客さまが知りたい情報を提供し、お客さまの意見を広く取り入れる広報や広聴を充実させること
- 県営水道の技術力を生かして、国内外において技術支援をすること
- 特になし
- その他

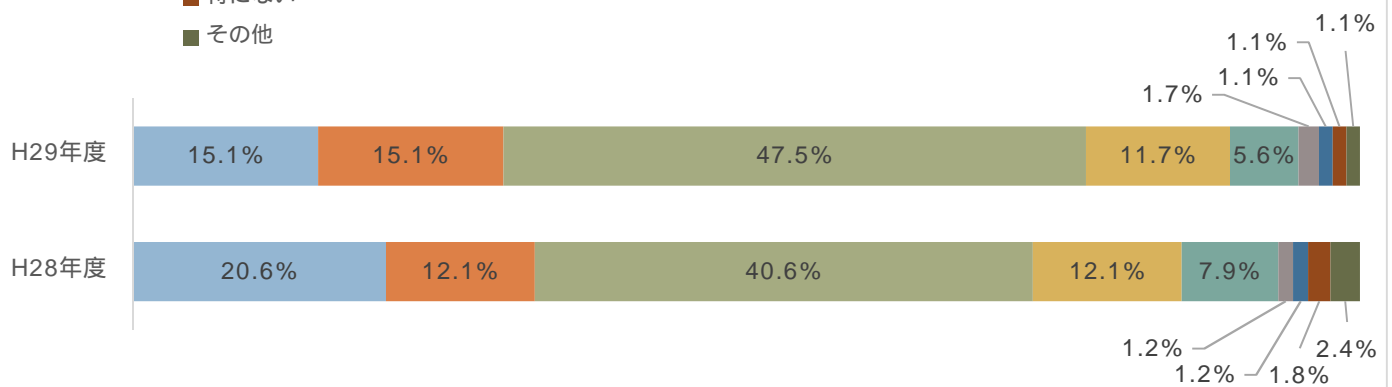
年代別

- 水源となる河川等での水質監視や水質事故対応の強化を図ること
- 渇水に強く、給水制限にならないように安定した給水を行うこと
- 地震等の災害時でも、断水などがないように対策をすること
- おいしい水を供給すること
- 経営の効率化に努め、経営基盤の強化を図ること
- お客さまが知りたい情報を提供し、お客さまの意見を広く取り入れる広報や広聴を充実させること
- 県営水道の技術力を生かして、国内外において技術支援をすること
- 特にない
- その他



年度別推移

- 水源となる河川等での水質監視や水質事故対応の強化を図ること
- 渇水に強く、給水制限にならないように安定した給水を行うこと
- 地震等の災害時でも、断水などがないように対策をすること
- おいしい水を供給すること
- 経営の効率化に努め、経営基盤の強化を図ること
- お客さまが知りたい情報を提供し、お客さまの意見を広く取り入れる広報や広聴を充実させること
- 県営水道の技術力を生かして、国内外において技術支援をすること
- 特にない
- その他



「その他」のご意見

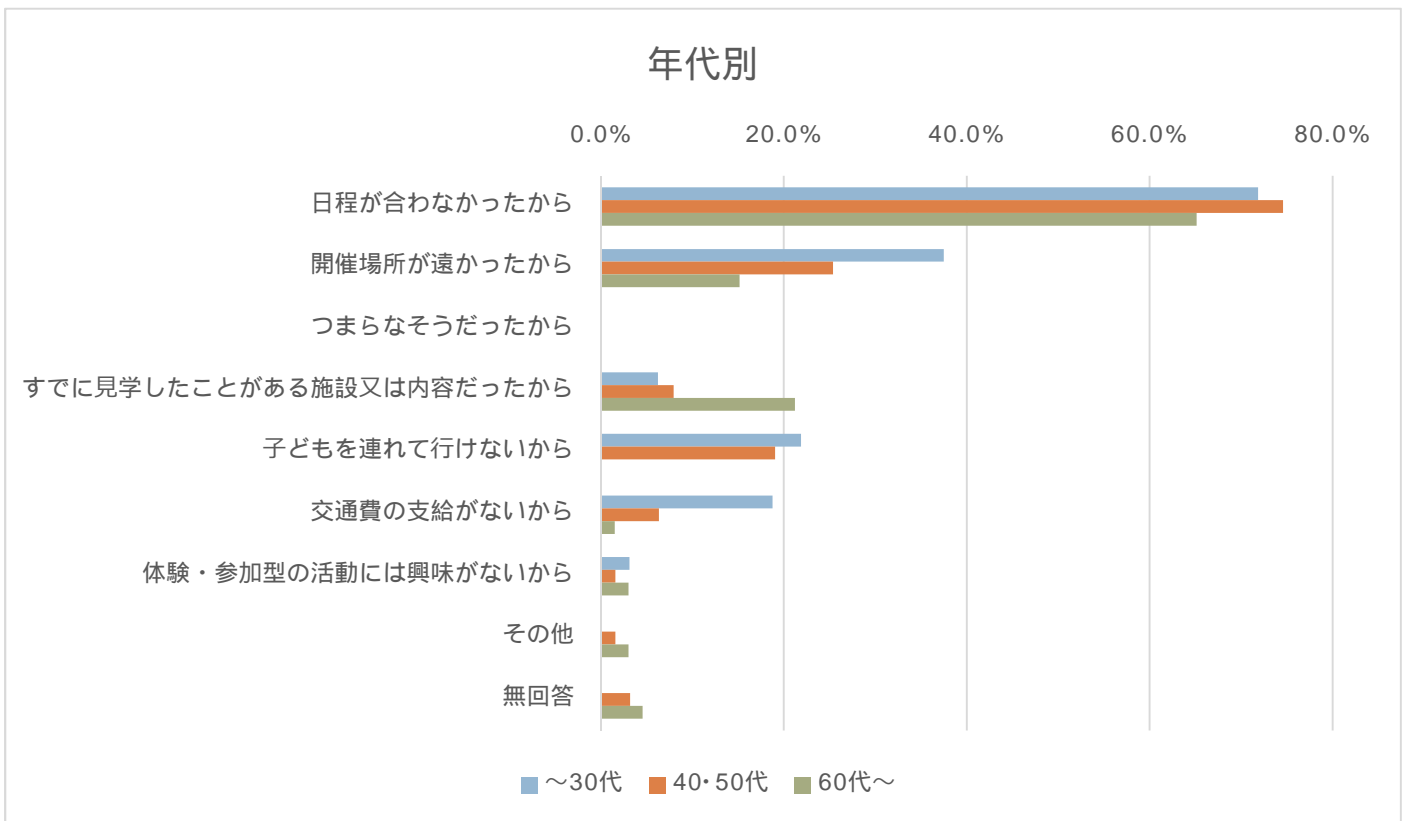
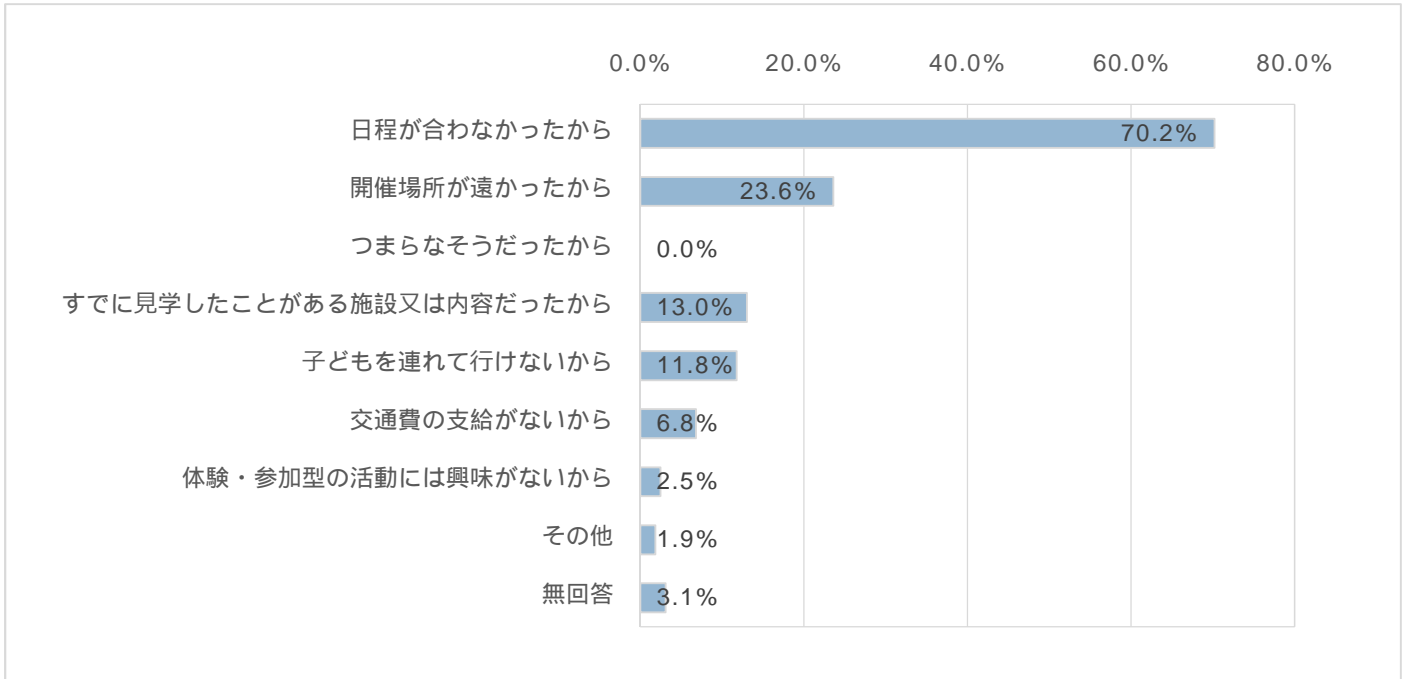
・現状で問題を感じていないので、現在の状態を維持できるようがんばって欲しい、 など。

7 水道フレンズ交流会：不参加の理由

回答対象：水道フレンズ交流会に参加しなかった方

(複数回答可、回答者中交流会不参加者 161 名に対する割合)

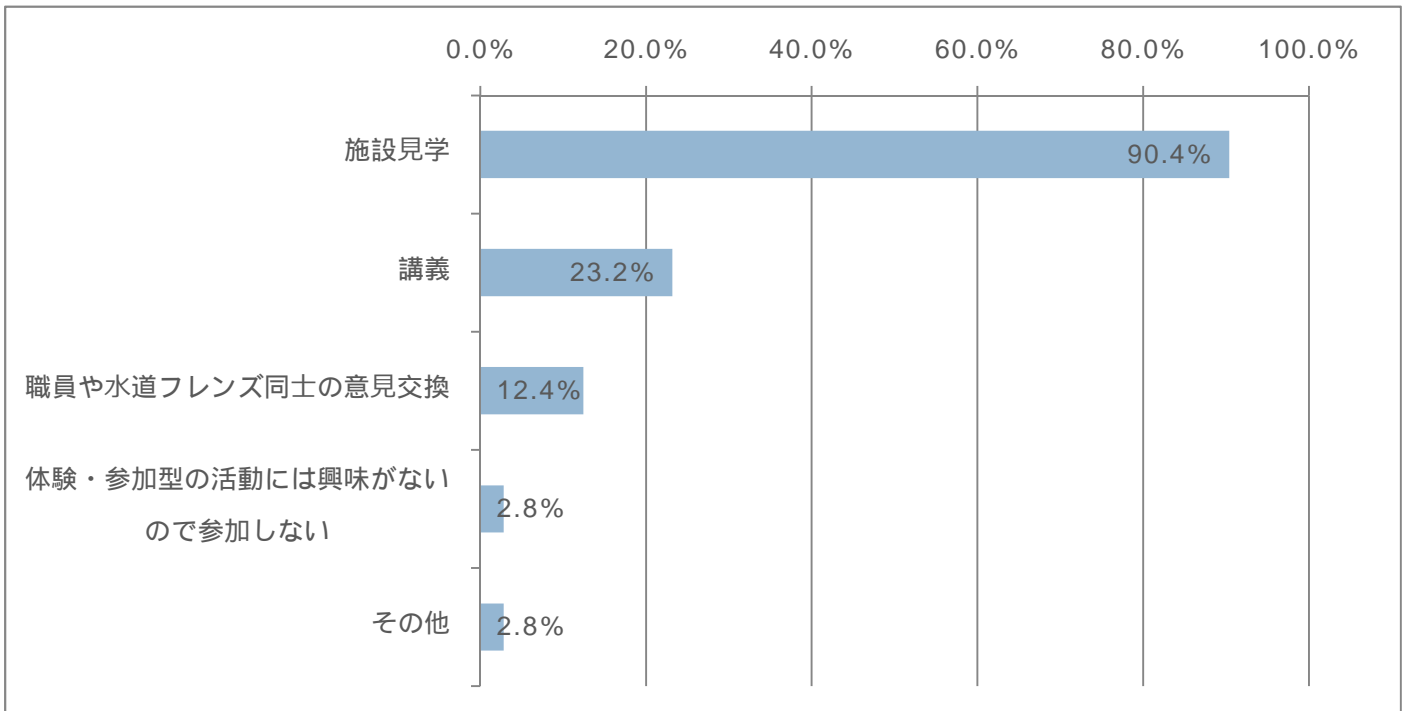
「日程が合わなかったから」と回答した人が 70.2%と最も多く、次に「開催場所が遠かったから」と回答した人が 23.6%となった。



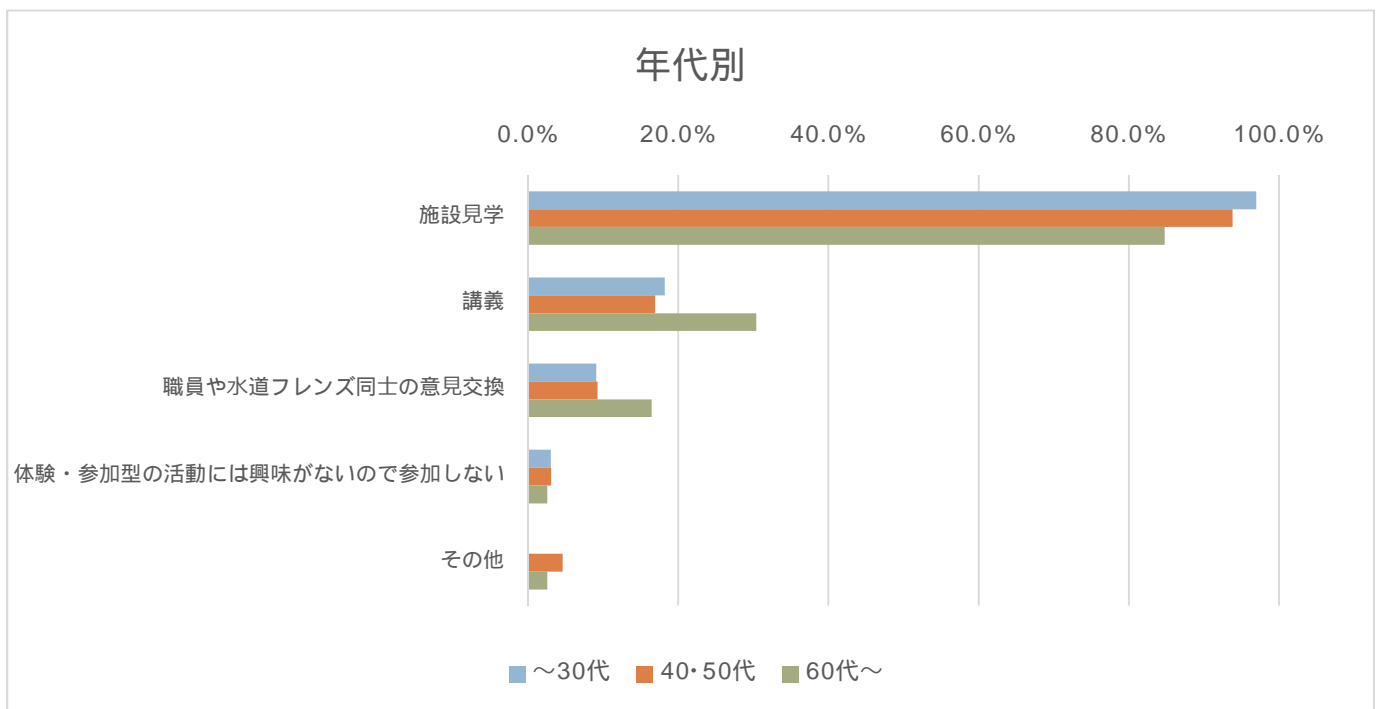
「その他」のご意見
・家庭の事情 など

8 水道フレンズ交流会：プログラム（どのようなプログラムに参加したいか）
 （複数回答可、回答者 177 名に対する割合）

回答者のうち 90.4%が施設見学に参加したいとしており、講義（23.2%）、意見交換（12.4%）と続いている。



それぞれの年代の回答者数を分母とした割合



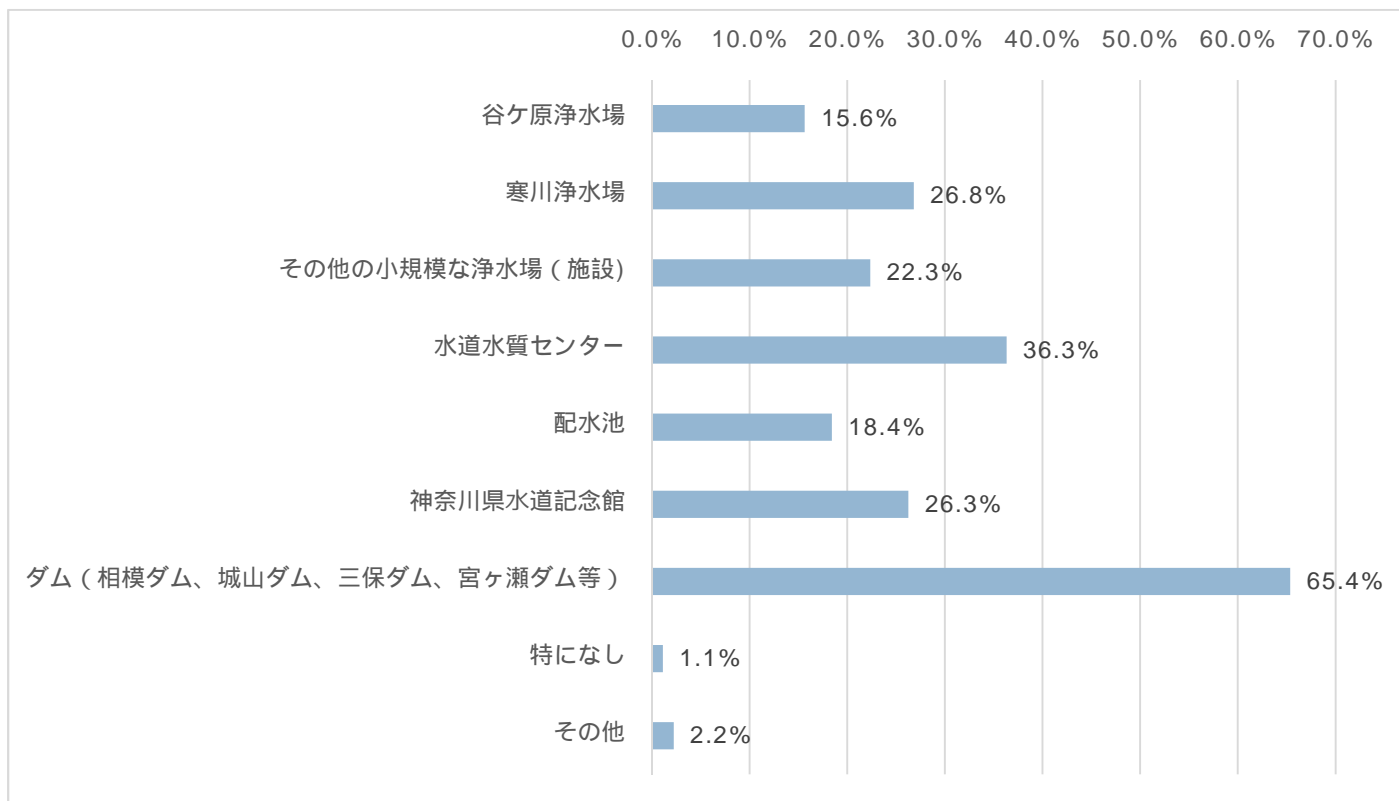
「その他」の意見

・水源林の見学・保護活動 など

9 水道フレンズ交流会：見学場所（見学してみたいと思う施設）

（複数回答可、質問8で「施設見学」と回答した160名に対する割合）

見学してみたいと思う施設として「ダム」と回答した人が65.4%で最も多かった。



「その他」のご意見

- ・山梨県貯水池の管理
- ・他県の水道関連施設
- ・江ノ島の水道事情。HP で公開されていますが実際に見てみたい。できれば下水道事情も知りたい。
など

10 水道フレンズ交流会：講義のテーマ（聴きたい講義のテーマ）

回答対象：質問8で「講義」とお答えの方（自由記載）

1人の回答者が複数の内容について記述している場合は分割して分類しています。
同じ趣旨の意見は、代表的なものを記載しています。

水道料金・経営

- ・ 今後の水道料金について
- ・ 経営の合理化と水道料金の削減について
- ・ 水道料金と予算配分の考え方
- ・ 公営という経営形態の維持が今後も重要であることについて、世界の潮流と実態を交えて など

災害対策

- ・ 県営水道の災害対策の現状と今後の展開。
- ・ 県営水道の災害対策と安定供給
- ・ 実際に起こった災害や事故などの対応策や安全・安心対策の事例ほか。
- ・ 自然災害への対策（地震、渇水、凍結、地球温暖化による影響）、テロ対策

など

水道水供給の仕組・水道の歴史

- ・ 取水後、給水するまでの浄水システム
- ・ 県営水道の歴史
- ・ 水源から各需要家にいたるプロセスについて
- ・ 送水時の技術面における特別な対策
- ・ いかによろずに水道が配水されているか
- ・ 複数のダムから供給される水の行く先(市町村) など

施設整備

- ・ 水道事業にともなう社会インフラの整備（費用、設備、知識他）
- ・ 水道配水管網について
- ・ メンテナンスの実施状況報告
- ・ 水道工事にかかわる不正の経緯と対策について
- ・ 水道管老化対策 など

水質

- ・ 県営水道の水質
- ・ 県営水道の美味しい水の作り方の将来について
- ・ 水源、水質保全の取り組み
- ・ 水質検査項目詳細と方法と現状施設の実態
- ・ 水質保全のしくみと水質評価方法
- ・ 水源に関する情報
- ・ 水処理の方法
- ・ 水質・構造 など

国際・国内情勢、技術支援

- ・ アジア諸国における水道供給と技術援助について

- ・世界各国の水道事情、または国内他府県の実情について

水道全般・将来の水道

- ・将来も安定した水道水の供給についての方策
- ・水道に関する事なら何でも教えていただきたいです
- ・将来の水道供給について
- ・安心・安全における水道水対策
- ・災害対策（設備の補強、更新等）、水質管理、料金設定のメカニズム、左記の全てを包括する「県営水道」マネジメントの問題点 ie. 公共サービスに独立採算を課されているなど

その他

- ・「水道」と「市民によるボランティア」の関連性について
- ・県営水道と利用者との考え方の違う所、協調出来る所など利用者の意見や考え方
- ・水道の豆知識
- ・水の人体に対する影響について
- ・神奈川の水道水はそのまま飲んでも大丈夫なことを広めたい
- ・県水と利用者を分けて考える事業継承
- ・水道事業のリスク管理
- ・渇水対策 など

1 1 水道フレンズ交流会：意見交換のテーマ（話し合いたいテーマは何か）

回答対象：質問 8 で「職員や水道フレンズ同士の意見交換」とお答えの方（自由記載）

1 人の回答者が複数の内容について記述している場合は分割・分類しています。
同じ趣旨の意見は、代表的なものを記載しています。

水道料金・経営・広報

- ・現状の水道料金体系のポジション（他県比較）と合理化による料金削減の体系（机上プランでも可）
- ・今後の水道料金について
- ・民間資金の活用、県営水道運営のナレッジマネジメント
- ・一般の方に周知する PR、イベントなどの告知方法 など

災害対策

- ・県営水道の災害対策
- ・災害時のための備蓄について など

施設整備

- ・水道配管の修理、更新などについて
- ・現場の修復工事と異物混入防止等
- ・今後の水道設備に関する設備投資について
- ・水道システムの維持管理 など

水質

- ・水道水の安全性について
- ・水道水そのままの飲用について など

水道全般・その他

- ・水道の未来について
- ・現場の方々の話
- ・「水道」と「市民によるボランティア」を組み合わせることは出来ないのか？
- ・宮ヶ瀬で行った方式に自然観察の一部、推計管理と自然破壊と両立しないか。
- ・水道フレンズがどのような浄水器を使っているか など

1.2 水道フレンズ交流会：開催曜日・時間帯

回答者数 175 人 複数回答 自由記載

1 人の回答者が複数の内容について記述している場合は分割・分類しています。

土日祝日、なかでも土曜日の実施を希望する意見が若干多く、また、半日の日程だと参加しやすいという意見が多かった。

開催曜日

- ・いつでもよい 40 人 (22.9%)
- ・土曜日 70 人 (40.0%)
- ・日曜日・祝日 60 人 (34.3%)
- ・平日 28 人 (16.0%) (具体的に(例：「火曜日」と「木曜日」等)記載されていたものは平日に含めました。)

時間帯

- ・半日 64 人 (36.6%)
- ・一日 14 人 (8.0%)

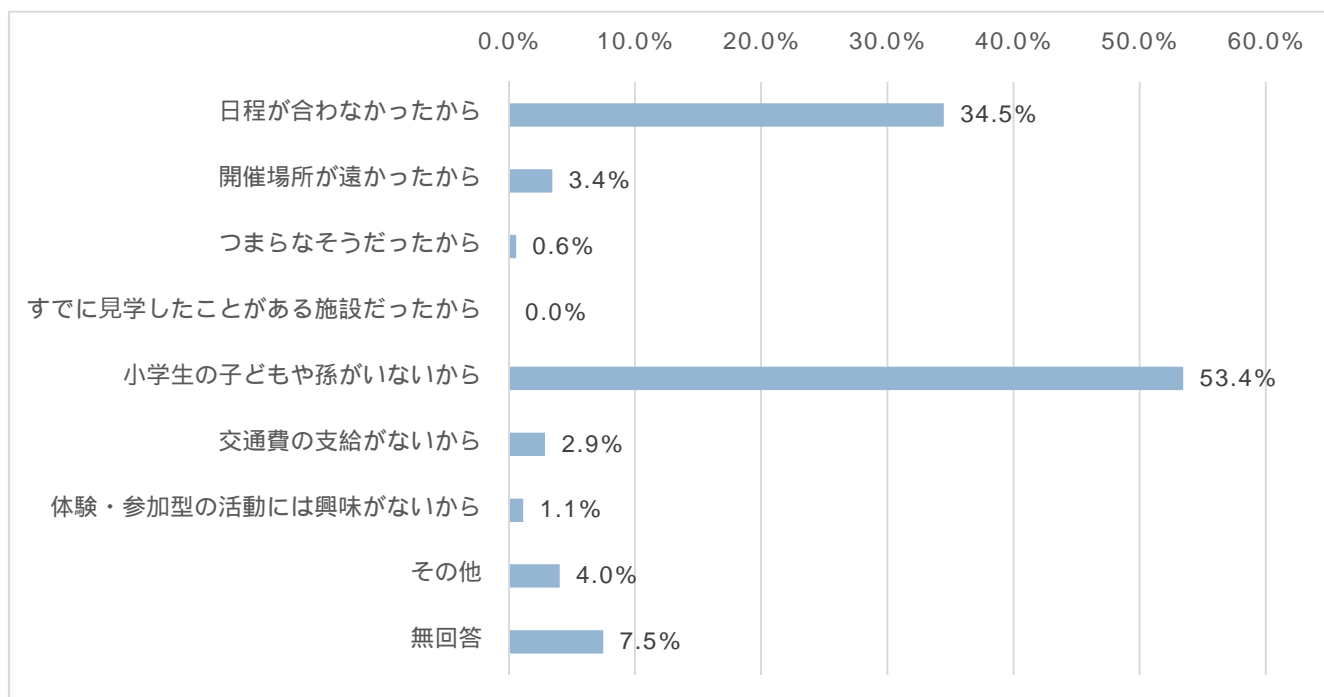
「その他」のご意見 (一部)

- ・夏休みなどの長期休み
- ・平日夜間
- ・暑くもなく、寒くもない時期
- ・いろいろな人に合うように複数予定しているほうがよい、など

1.3 「親子 de 水道フレンズ」不参加の理由

複数回答可、回答対象者 174 名に対する割合

「小・中学生の子どもや孫がないから」と回答した人が 53.4% と最も多く、次に「日程が合わなかったから」と回答した人が 34.5% となった。



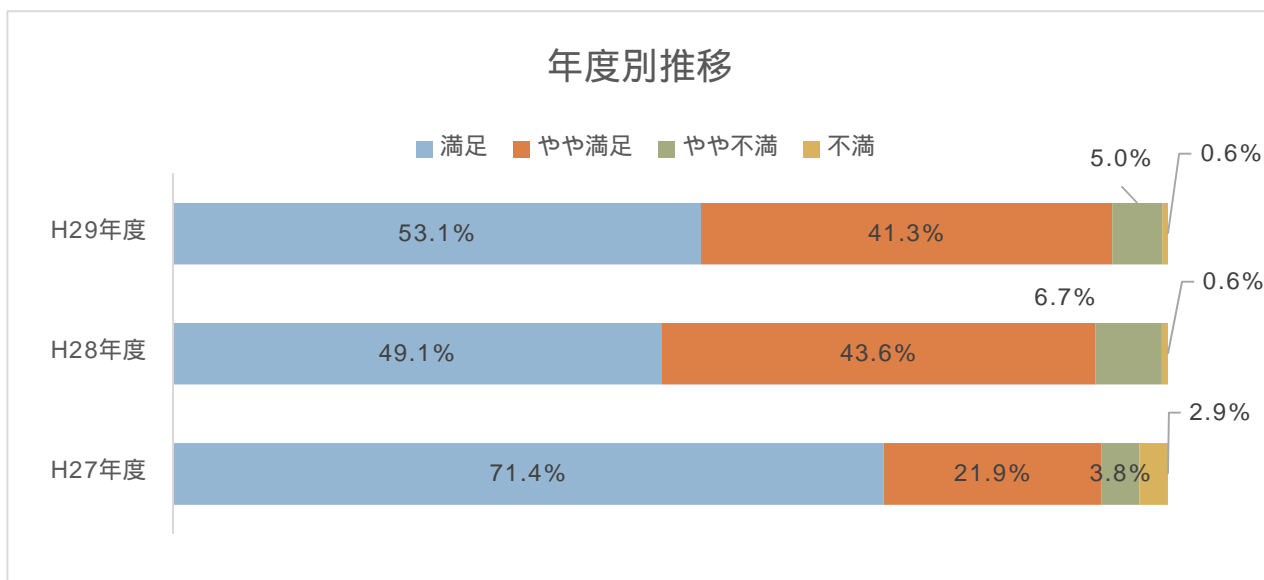
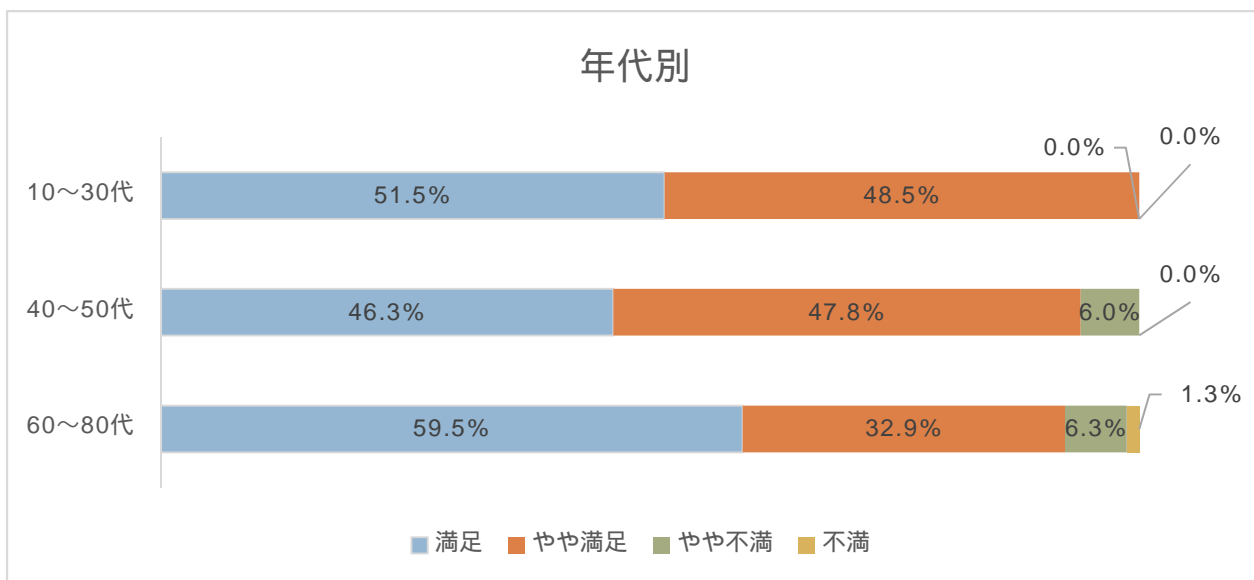
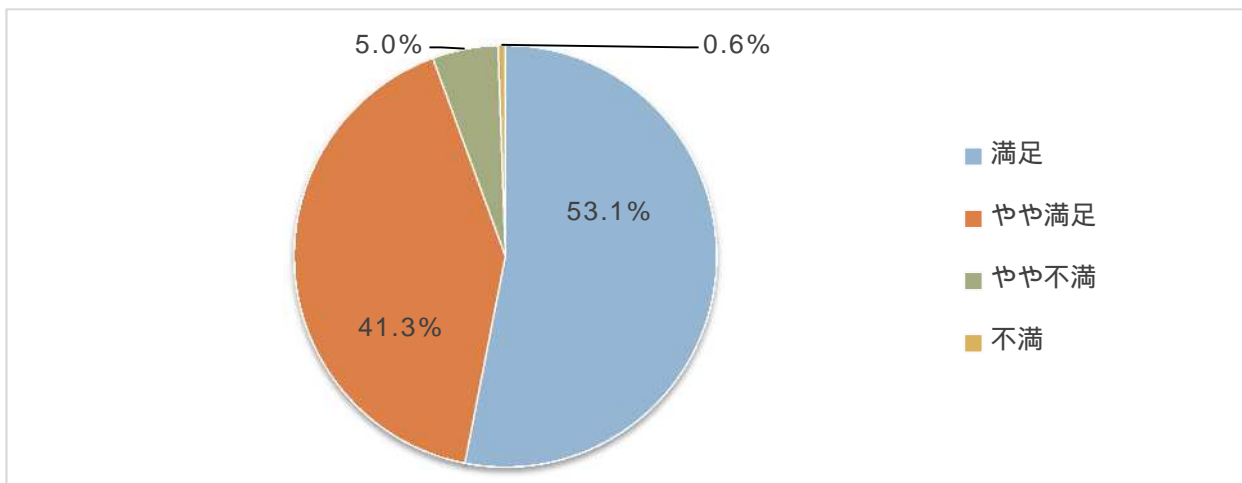
「その他」のご意見

- ・小学生の子どもがいるが未就学児もいるので参加出来ず。
- ・小学生未満の子どもがいて、連れて参加できなかったため。
- ・子供が行かない。
- ・一部の孫だけを連れて行くのは不公平だから
- ・親子ペアだったため。うちは親 1 人・子 3 人なので

など

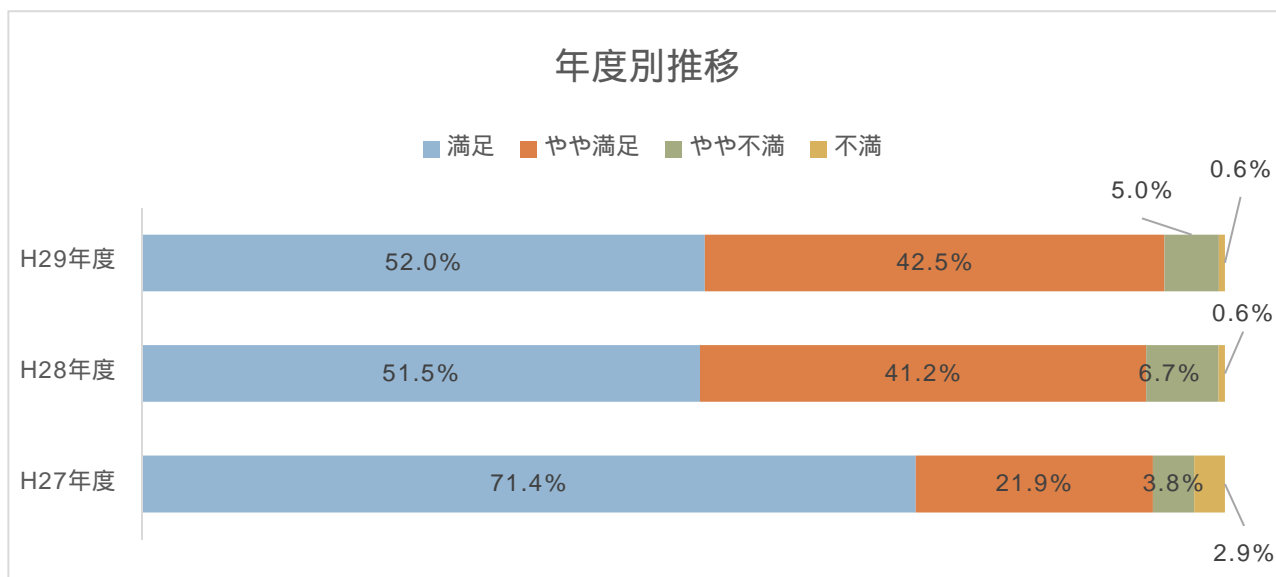
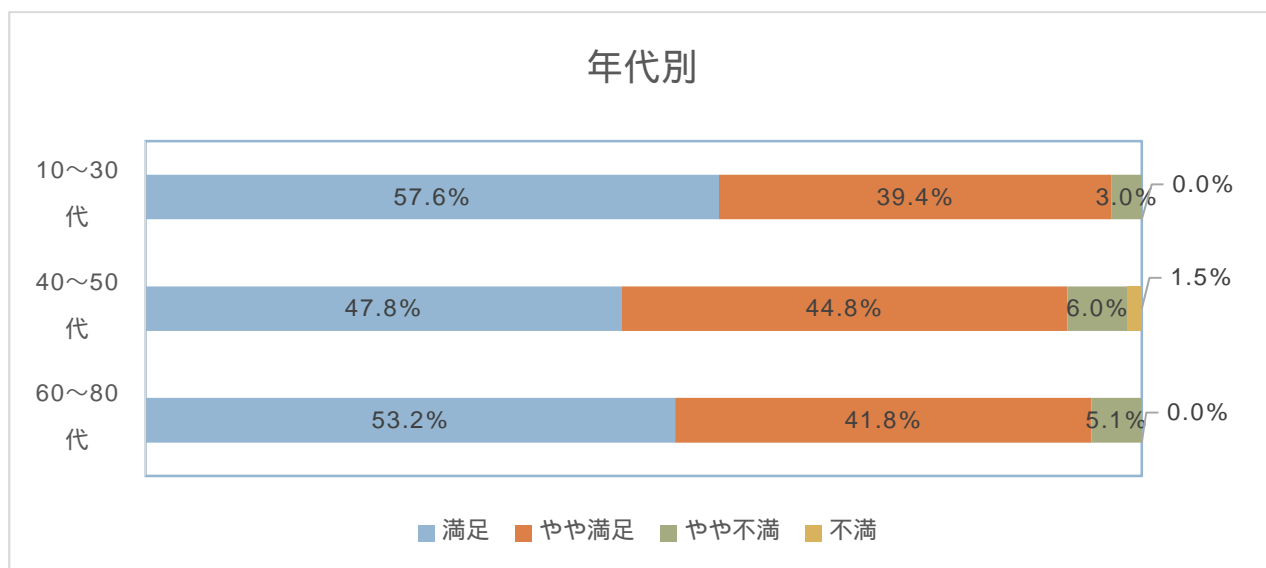
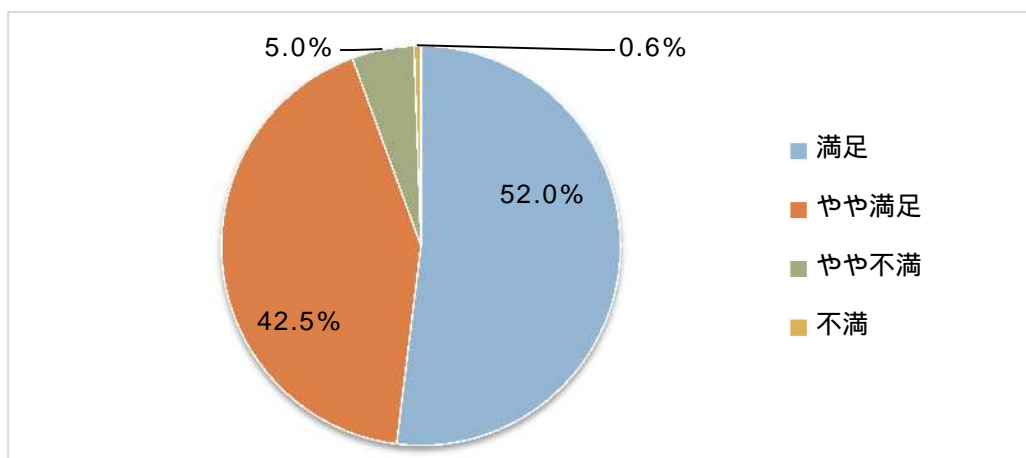
1.4 水道フレンズアンケート調査に対する満足度

「満足」と回答した人は 53.1%と最も多く、「やや満足」と回答した人は 41.3%、「やや不満」と回答した人は 5.0%、「不満」と回答した人は 0.6%となった。



1.5 水道フレンズメール配信に対する満足度

「満足」と回答した人は 52.0%と最も多く、「やや満足」と回答した人は 42.5%、「やや不満」と回答した人は 5.0%、「不満」と回答した人は 0.6%となった。



11 一年間の水道フレンズの活動を通じて、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。

水道フレンズ交流会・親子 de 水道フレンズについて

- ・私有地内の水道管の耐用年数などの説明があれば嬉しい。
- ・水道以外の事業所（電気局の施設など）も見学コースに入れてほしい。
- ・何回か施設見学を開催するか、個人でも見学できるイベントを企画してもらえると嬉しい。
- ・施設のイベントに参加したいが交通費ぐらい出してほしい。
- ・親子 de 水道フレンズは、これからも続けてほしい。
- ・従来のワークショップ形式で、色々な意見を水道利用者たちから聴いてもらいたい。
- ・交流会では、もっと参加者とお話できる場があったら親密度も増すと思う。
- ・イベントのターゲットを絞るのは広報活動としてあまり好ましいとは思えない。

アンケート調査について

- ・もっと様々な意見を募るアンケートを多く実施した方が良いと思う。
- ・アンケートを月に1回程度行ってほしい。

水道フレンズの活動全般について

- ・毎回同様な事業ではなく、もっと他地域と比較できる情報や見学などを計画してほしい。
- ・水道水に関心が向くようになり、「水道」という文言とか音声に敏感になった。
- ・モニターをしていることにより、広報紙を見る目が、親しみと、注意してみるようになった。
- ・水道に対する関心を持ち続けることができた。多くの人が水に関心を持ち生活排水などに気を配っていただきたい。
- ・水道やそれを管理している側の考えが前よりも分かった。
- ・実になっているという感じがもっと欲しい。楽しいイベントがあると良い。
- ・水道事業にもっと関心を持って貰えるようなイベントや、企画・情報発信、県営水道のペットボトル試供品の配布など、積極的に参加してもらいたい。

- ・水道は私たちの生活に極めて重要であり、身近なものだが、その運営が良く理解できてないところがあった。1年間水道フレンドとして県営水道の活動を勉強する中で、少しは理解が深まったかな、と思う。
- ・もっと気軽なイベントを頻繁に開催されると参加しやすいと思う。
- ・水道フレンズは、水道事業について県民に知っていただくためのものなので、Twitter などでも活動の様子を流すとよいかもかもしれない。
- ・フレンズや職員が意見交換できる掲示板みたいなものがあるとよいと思う。
- ・経費が多大でなければ、メンバーを常時、多く登録しておいてよいのではないか。
- ・これからはその年のテーマを決めて水道フレンズの活動をやってはどうか。

水道水の水質等について

- ・相模原の水が安全だと安心した。
- ・私は溪流釣り師で日本全県を釣行。山梨県相模川（桂川）を敬遠するようになり 10 年。源流での水質管理を切望する。

広報活動について

- ・更に広報活動をやってほしい。
- ・カッピーのデザインがかわいいのでゆるキャラとしてもっとアピールしてほしい。
- ・広報紙は初期のバージョンの方が全体にしっかり作り込まれているように感じられた。読み手に媚びずに、必要な情報が書き込まれている。

水道フレンズメールについて

- ・カッピーくんからのメールが楽しかった。
- ・もう少し読みやすいメールだと良い。
- ・貯水池の貯水量はフレンズメールでも随時知らせ、常に節水を心がけていられるようにしたい。

その他

- ・神奈川の水道水は安全で素晴らしい。生活の中で節水するように心がけている。神奈川の水道水をガブガブそのまま飲んでいる。実に美味しい。ペットボトルなどを1度も購入したことがない。

- ・ 県営水道を維持するために職員の方々のご苦勞を聞いた。料金をそのまま維持するのが難しいのもお聞きした。これからも安全安心第一で。
- ・ 水道に関して、市民が出来るボランティア活動はないのか。何か手伝えることがあったら行いたい。（子どもに関わることだったらなおよし）
- ・ 湯水の如く・・・は間違っていますね！水がないと生物は生きていけない。大事に使い森や川や家の排水などにもっと関心をもっていこうと思う。
- ・ 家庭内に配水されている端末部配管の漏水対策について、常時注意すべき項目を技術資料として提供いただくと水道メーターのチェック時に役立つ。
- ・ 水道料金が安すぎる気がする。安い方が良いのだが。飲み水をトイレや風呂に使うのがもったいない。もっと雨水をろ過する装置や節水事業の推進を希望する。

その他、たくさんのご意見・ご感想をいただきました。
ありがとうございました。

<資料>平成29年度第3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。)

水道フレンズに登録した方を対象とした、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、ご協力をお願いします。

《第3回目は、今年度最後のアンケート調査となります。全3回のアンケート調査にご回答いただいた方には、500円分のQUOカード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】

〔満足度：水道水の安全性〕

質問1 県営水道の水道水の「安全性」に対する満足度をお選びください。(1つだけ)【必須】

- ・ 満足
- ・ やや満足
- ・ やや不満
- ・ 不満

〔満足度：水道水の味〕

質問2 県営水道の水道水の「味」に対する満足度をお選びください。(1つだけ)
【必須】

- ・ 満足
- ・ やや満足
- ・ やや不満
- ・ 不満

〔満足度：水道料金〕

質問3 県営水道の「水道料金」に対する満足度をお選びください。(1つだけ)
【必須】

- ・ 満足
- ・ やや満足
- ・ やや不満
- ・ 不満

〔満足度：広報活動〕

質問4 県営水道が現在行っている広報活動(広報紙「さがみの水」、フェイスブック、ペットボトル水「森のハーモニー」等)に対する満足度をお選びください。(1つだけ)【必須】

- ・ 満足
- ・ やや満足
- ・ やや不満
- ・ 不満

〔満足度：職員のお客さま対応〕

質問5 県営水道のお客さまへの対応（水道営業所の窓口、電話対応等）に対する満足度をお選びください。（1つだけ）【必須】

- ・ 満足
- ・ やや満足
- ・ やや不満
- ・ 不満
- ・ 窓口等を利用したことがないため、わからない

〔今後最も力を入れるべき事業〕

質問6 県営水道が今後最も力を入れるべきだと思う事業をお選びください。（1つだけ）【必須】

- ・ 水源となる河川等での水質監視や水質事故対応の強化を図ること
- ・ 渇水に強く、給水制限にならないように安定した給水を行うこと
- ・ 地震等の災害時でも、断水などがないように対策をすること
- ・ おいしい水を供給すること
- ・ 経営の効率化に努め、経営基盤の強化を図ること
- ・ お客さまが知りたい情報を提供し、お客さまの意見を広く取り入れる広報や広聴を充実させること
- ・ 県営水道の技術力を生かして、国内外において技術支援をすること
- ・ 特になし
- ・ その他（ ）

〔水道フレンズ交流会：不参加の理由〕

質問7 水道フレンズ交流会に参加されなかった方にお聞きします。

今年度11月に宮ヶ瀬ダムにて、「水道フレンズ交流会」を開催しましたが、交流会に参加されなかった理由をお選びください。（いくつでも）

- ・ 日程が合わなかったから
- ・ 開催場所が遠かったから
- ・ つまらなそうだったから
- ・ すでに見学したことがある施設又は内容だったから
- ・ 子どもを連れて行けないから
- ・ 交通費の支給がないから
- ・ 体験・参加型の活動には興味がないから
- ・ その他（ ）

〔水道フレンズ交流会：プログラム〕

質問8 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。(いくつでも)

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

〔水道フレンズ交流会：見学場所〕

質問9 質問8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」を見学してきました。水道フレンズの活動として見学してみたいと思う施設はありますか。(いくつでも)

- ・ 谷ヶ原浄水場
- ・ 寒川浄水場
- ・ その他の小規模な浄水場(施設)
- ・ 水道水質センター
- ・ 配水池
- ・ 神奈川県水道記念館
- ・ ダム(相模ダム、城山ダム、三保ダム、宮ヶ瀬ダム等)
- ・ 特になし
- ・ その他()

〔水道フレンズ交流会：講義のテーマ〕

質問10 質問8で「講義」とお答えの方にお聞きします。

水道フレンズの活動として聴きたい講義のテーマは何ですか。

(例：「今後の水道料金について」「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11 質問8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。

水道フレンズの活動として意見交換で話したいテーマは何ですか。

(例：「今後の水道料金について」「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12 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。(一つだけ)

(例：「平日の午前」「土曜日の午後」「日曜日一日」「いつでもよい」など・・・)

〔親子 de 水道フレンズ：不参加の理由〕

質問13 「親子 de 水道フレンズ」に参加されなかった方にお聞きします。

今年度8月に寒川浄水場にて、小学生のお子様やお孫様と一緒に参加できる特別イベント「親子 de 水道フレンズ」を開催しましたが、イベントに参加されなかった理由をお選びください。(いくつでも)

- ・ 日程が合わなかったから
- ・ 開催場所が遠かったから

