

平成28年度  
神奈川県営水道についての  
お客さま意識調査報告書

平成29年3月  
神奈川県企業庁  
企業局 水道部 経営課



# 目 次

第1章 調査の概要	1
1. 調査実施の目的	3
2. 調査の概要	3
3. 調査結果を見る上での注意事項	3
4. 調査結果の概要	4
5. 前回調査との比較	8
第2章 お客さま意識調査の結果	11
1. 基本属性	13
（1）性別	13
（2）年齢	13
（3）居住地	14
（4）同居家族の人数	14
（5）同居家族の年齢	15
（6）住居形態	15
（7）水道使用水量（2ヶ月分）	16
2. 水道水の使用について	17
（1）自宅で主に使用している水	17
（2）水道水を使用する理由	19
（3）水道水を使用しない理由	20
（4）自宅での入浴回数	22
（5）浴槽に湯をためて入浴する回数	24
（6）浴槽の湯を入れ替える頻度	25
3. 水道水の水質について	27
（1）水道水のおいしさの満足度	27
（2）水道水への希望	28
4. 節水意識・行動について	29
（1）節水の意識	29
（2）節水に効果的な設備	30
（3）節水に効果的な日常の行動	31
5. 県営水道の事業について	32
（1）自宅の水道事業者が神奈川県営水道であることの認知	32
（2）老朽化した水道管の更新の認識	33
（3）老朽化した水道管や水道施設の更新の進め方	35
（4）県営水道が今後力を入れるべき事業	36
6. 水道料金の支払方法について	37
（1）水道料金の支払方法	37
（2）支払方法の選択理由	38

( 3 ) 支払方法による割引制度について .....	39
7 . 水道料金の仕組みについて .....	40
( 1 ) 基本料金・基本水量制 .....	40
( 2 ) 従量料金の逡増制 .....	41
( 3 ) 用途別従量料金 .....	42
8 . 県営水道の広報について .....	43
( 1 ) 水道に関して知りたい情報 .....	43
( 2 ) 知りたい情報を入手する手段 .....	45
9 . 自由意見 .....	47
資料 1 単純集計結果 .....	49
資料 2 調査票 .....	59

# 第 1 章 調査の概要



## 1．調査実施の目的

県営水道では、お客さまの水使用の動向や意識、ご意見やご要望を把握して、今後の事業運営の基礎資料として活用するために、個人と事業所等のお客さまを対象に標記調査を実施しました。

## 2．調査の概要

項目	お客さま意識調査	
調査対象	県営水道給水区域内在住 満20歳以上の5,000人 (住民基本台帳からの層化無作為抽出)	
調査方法	郵送による配布、 郵送及びインターネットによる回収	
調査期間	平成28年11月1日(火)～11月15日(火)	
調査委託機関	株式会社 サーベイリサーチセンター	
回収結果	有効回収数 2,975件 (有効回収率 59.5%)	回収数の内訳 { 郵送によるもの 2,545件(85.5%) インターネットによるもの 430件(14.5%) }
調査内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・水道水等の使用状況</li> <li>・水道水の水質の満足度と要望</li> <li>・節水状況</li> <li>・県営水道において取り組むべき事業</li> <li>・水道料金の支払方法</li> <li>・水道料金の仕組み</li> <li>・水道事業について知りたい情報等</li> </ul>	

## 3．調査結果を見る上での注意事項

- ・本文、表、グラフなどに使われる「n」は、各設問に対する回答者数である。
- ・百分率(%)の計算は、小数第2位を四捨五入し、小数第1位まで表示した。したがって、単数回答(1つだけ選ぶ問)においても、四捨五入の影響で、%を足し合わせて100%にならない場合がある。
- ・複数回答(2つ以上選んでよい問)においては、%の合計が100%を超える場合がある。
- ・本文、表、グラフは、表示の都合上、調査票の選択肢等の文言を一部簡略化している場合がある。

## 4. 調査結果の概要

### (1) 水道水の使用状況

#### 水道水の用途別の使用状況

飲用（お茶・コーヒー等用も含む）、調理用、いずれも「そのままの水道水」を使用している人が増加している

「そのままの水道水」を使用している人は、“水をそのまま飲む場合”（35.8%）、“お茶、コーヒー、紅茶等をいれる場合”（52.8%）、“調理をする場合”（64.0%）となっており、前回調査と比較すると、“お茶、コーヒー、紅茶等をいれる場合”においては約10ポイント増加している。

#### 「そのままの水道水」を使用する理由・しない理由

「そのままの水道水」を使用する理由は、「安全で安心な水であるから」が最も多く、使用しない理由は、味の問題とともに「鉛管や塩素等の健康面への影響が気になるから」である。

「そのままの水道水」を使用する理由は、「安全で安心な水であるから」（63.9%）が特に多い。

水道水をそのまま使用しない理由は、「味がおいしくないから」（32.8%）、「鉛管などの水道管に不安があるから」（31.3%）、「塩素等の薬品が体に与える影響が気になるから」（30.3%）の3項目が3割台で多く、味とともに健康面への影響を気にする人が多い。

#### 自宅での入浴状況

毎日入浴する人は8割を超え、自宅に入浴する人のうち、毎日浴槽にお湯をためて入浴する人は6割を超えている。

自宅で「毎日入浴（シャワーのみも含む）する」（82.5%）が8割を超えて最も多く、自宅に入浴する人のうち、「毎日浴槽に湯をためて入浴する」（60.0%）は6割を超えている。また、浴槽の湯を入れ替える頻度は、「毎日入れ替える」（63.3%）が6割を超えて最も多い。

平成14年度実施「県営水道についてのお客様意識調査」



## (2) 水道水の水質について

### 水道水のおいしさの満足度と水道水に望むこと

水道水のおいしさへの「満足」は8割を超えている。  
半数以上の人々が「体に害のない安全安心な水」を望んでいる。

県営水道の水道水のおいしさについては、「まあまあ満足している」(55.3%)が最も多く、「満足している」(25.2%)をあわせた《満足》は80.5%となっている。前回調査と比較すると「満足している」は18.4ポイント上昇している。

どのような水道水を希望するかでは、「体に害のないことが明確にわかる安全安心な水道水」(52.8%)が最も多い。

## (3) 節水意識・行動について

### 節水意識

「節水をしている」人は7割を超えている。

日頃からの節水を意識した行動については、「時々節水をしている」(39.7%)が最も多く、「いつも節水をしている」(34.2%)をあわせた《節水をしている》は73.9%となっている。「いつも節水をしている」を前回調査と比較すると5.6ポイント減少している。

### 節水に効果的な設備と行動

設備としては「節水型トイレ」や「節水型シャワー」に、日常の行動としては「こまめな蛇口の開閉」や「風呂の残り湯の活用」に節水効果を感じる。

節水に最も効果的であると感じる設備や機器は、「節水型トイレ」(38.3%)が最も多く、「節水型シャワー」(21.7%)が次いでいる。

節水に最も効果的であると感じる日常の行動は、「洗面、食器洗い時のこまめな蛇口の開閉」(51.7%)が最も多く、「風呂の残り湯の庭への散水や洗濯等への活用」(32.7%)が次いでいる。

## (4) 県営水道の事業について

### 県営水道の認知度

半数以上の人々が、自宅に給水している水道事業者が「神奈川県営水道」と認知している。

自宅に給水している水道事業者が「神奈川県営水道」であることを「知っている」(54.9%)が、「知らなかった」(44.0%)を上回っているが、「知っている」は年代が低くなるほど少なくなり、20歳代では28.4%にとどまっている。

### 老朽化した水道管の更新の認識

8割以上の方が老朽化した水道管の更新の必要性を認識している。

老朽化した水道管の更新の必要性の認識については、「何で知ったかはわからないが、知っている」(31.6%)が最も多く、「テレビ番組の特集等を見て知っている」(21.2%)、「県営水道広報紙『さがみの水』を見て知っている」(14.6%)等をあわせた《知っている》は82.0%となっている。

### 老朽化した水道管や水道施設の更新の進め方

7割以上の方が現在の水道料金で、老朽化した水道管や施設の更新を可能なペースで更新を進めてほしいと考えている。

老朽化した水道管や水道施設の更新の進め方への意見は、「老朽化した水道管や水道施設の更新は、現在の水道料金で可能なペースで進めてほしい」(72.5%)が最も多い。

### 県営水道が今後力を入れるべき事業

地震などの災害時でも断水が起きないように取り組み、湯水等にも影響されない安定給水が望まれている。

県営水道が今後力を入れるべきだと思う事業は、「地震やその他の災害時でも、断水などがないように対策をすること」(70.5%)が最も多く、「河川や湖といった水源地域の環境保全を図り、原水の水質を良くすること」(64.4%)、「湯水時にも給水制限などがない安定した給水を行うこと」(50.9%)、「おいしい水を供給すること」(37.1%)が次いでいる。

## (5) 水道料金の支払方法について

### 水道料金の支払方法と割引制度への意見

水道料金の支払方法は約8割が「口座振替」を利用しており、5割以上の方が支払い方法による割引制度を設けた方がよいと考えている。

水道料金の支払方法は、「口座振替」(79.3%)が最も多くなっている。  
支払方法による割引制度については、「支払い方法による割引制度を設けた方がよい」(56.1%)が最も多くなっている。

## (6) 水道料金の仕組みについて

### 水道料金の仕組みへの意見

約半数の人が「基本料金・基本水量制」、「従量料金の逡増制」、「用途別従量料金」の現状を支持している。

基本料金・基本水量制については、「基本料金も基本水量も現状のままでよい」(49.9%)、従量料金の逡増制については、「節水を促すものなので、現状のままでよい」(45.8%)、用途別従量料金については、「一般家庭への配慮は必要であり、現状のままでよい」(51.4%)が最も多くなっている。

## (7) 県営水道の広報活動について

### 水道に関して知りたい情報

災害等に関する情報や水質に関する情報といった『安全安心』に関する情報が、知りたい情報である。

水道に関して知りたい情報は、「災害時の給水拠点情報」(54.8%)、「安全でおいしい水への取組み」(53.0%)、「水源や水道水の水質情報」(50.7%)の3項目が5割台で多く、「災害対策・危機管理への取組み」(45.3%)、「水漏れ発見方法・水漏れ修理の申込先」(32.3%)が次いでいる。

### 知りたい情報を入手する手段

知りたい情報を入手する手段としては、「上下水道料金のお知らせ」の裏面や県営水道広報紙「さがみの水」などの広報紙を望んでいる。

知りたい情報を入手する手段として希望するものは、「『上下水道料金のお知らせ』の裏面」(45.5%)、「県営水道広報紙『さがみの水』」(42.0%)、「神奈川県広報紙『県のたより』」(41.5%)の3項目が4割台で多く、「自治会等の回覧」(28.2%)、「県営水道のホームページ」(22.2%)が次いでいる。

## 5. 前回調査との比較

本調査の結果を、前回調査の結果と比較した。なお、前回調査とは使用した調査票の設問および選択肢が異なるため、一部の設問の比較にとどめ、また比較結果については参考程度とする必要がある。

平成14年度実施「県営水道についてのお客様意識調査」

### (1) 自宅で主に使用している水【問1】<前回調査 問2>

「そのままの水道水」を使用している人は、「水をそのまま飲む場合」(前回調査33.4% 今回調査35.8%)、「お茶、コーヒー、紅茶等をいれる場合」(前回調査43.5% 今回調査52.8%)、「調理をする場合」(前回調査58.4% 今回調査64.0%)のいずれも増加しており、「お茶、コーヒー、紅茶等をいれる場合」においては約10ポイント増加している。

### (2) 水道水のおいしさの満足度【問3】<前回調査 問1>

県営水道の水道水のおいしさについては、前回調査では「どちらともいえない」(28.9%)が含まれるため比較が難しいが、「満足している」(前回調査6.8% 今回調査25.2%)、「まあまあ満足している」(前回調査29.8% 今回調査55.3%)がいずれも約20ポイント増加しており、「満足」(前回調査36.6% 今回調査80.5%)は大きく増加している。一方、「不満である」(前回調査11.8% 今回調査3.6%)も約8ポイント減少している。

### (3) 節水の意識【問5】<前回調査 問7>

日頃からの節水を意識した行動については、「いつも節水をしている」(前回調査39.8% 今回調査34.2%)が約6ポイント減少しており、「時々節水をしている」(前回調査43.2% 39.7%)とあわせた《節水をしている》(前回調査83.0% 今回調査73.9%)は約10ポイント減少している。

### (4) 県営水道が今後力を入れるべき事業【問11】<前回調査 問11>

県営水道が今後力を入れるべきだと思う事業は、「地震やその他の災害時でも、断水などがないように対策をすること」(前回調査53.7% 今回調査70.5%)、「湯水時にも給水制限などがない安定した給水を行うこと」(前回調査39.4% 今回調査50.9%)、「おいしい水を供給すること」(前回調査22.0% 今回調査37.1%)で、いずれも10ポイント以上増加している。

一方、「河川や湖といった水源地域の環境保全を図り、原水の水質を良くすること」(前回調査70.9% 今回調査64.4%)は約7ポイント減少している。

### (5) 水道に関して知りたい情報【問17】<前回調査 問9>

水道に関して知りたい情報は、「地震など災害対策のこと」(前回調査38.9%)が「災害対策・危機管理への取組み」(今回調査45.3%)と「災害時の給水拠点情報」(今回調査54.8%)と変わり、いずれも多くなっている。また、「水道水の水質のこと」(前回調査75.8%)と「水源のこと」(前回調査31.7%)は、「水源や水道水の水質情報」(今回調査50.7%)と変わり、今回調査でも依然として多くなっている。

## &lt;参考&gt; 前回調査の結果(抜粋)

【問2】 あなたのご家庭では、次のような場合にどのような水をご使用になっていますか。(○はそれぞれ1つだけ) (N=1,462)

A 水をそのまま飲む場合	1. そのままの水道水	(489件/33.4%)
	2. 浄水器、整水器などを通した水道水	(618件/42.3%)
	3. 市販のミネラルウォーター	(227件/15.5%)
	4. その他	(122件/8.3%)
	無回答	(6件/0.4%)
B コーヒーや紅茶を入れる場合	1. そのままの水道水	(636件/43.5%)
	2. 浄水器、整水器などを通した水道水	(647件/44.3%)
	3. 市販のミネラルウォーター	(69件/4.7%)
	4. その他	(105件/7.2%)
	無回答	(5件/0.3%)
C 調理する場合	1. そのままの水道水	(854件/58.4%)
	2. 浄水器、整水器などを通した水道水	(549件/37.6%)
	3. 市販のミネラルウォーター	(13件/0.9%)
	4. その他	(40件/2.7%)
	無回答	(6件/0.4%)

【問1】 あなたは、県営水道の以下の各項目に関して、どの程度満足していますか。

(○はそれぞれ1つだけ)

(N=1,462)

A 日頃、断水や給水制限などが無く、蛇口をひねればいつでも必要なだけ使えることについて	1. 満足している	(1,247件/85.3%)
	2. まあ満足している	(161件/11.0%)
	3. どちらともいえない	(17件/1.2%)
	4. やや不満である	(4件/0.3%)
	5. 不満である	(5件/0.3%)
	無回答	(28件/1.9%)
B 水道水の安全性について	1. 満足している	(298件/20.4%)
	2. まあ満足している	(606件/41.5%)
	3. どちらともいえない	(357件/24.4%)
	4. やや不満である	(108件/7.4%)
	5. 不満である	(59件/4.0%)
	無回答	(34件/2.3%)
C 水道水のおいしさについて	1. 満足している	(99件/6.8%)
	2. まあ満足している	(435件/29.8%)
	3. どちらともいえない	(422件/28.9%)
	4. やや不満である	(301件/20.6%)
	5. 不満である	(172件/11.8%)
	無回答	(33件/2.3%)
D 水道料金の金額について	1. 満足している	(120件/8.2%)
	2. まあ満足している	(406件/27.8%)
	3. どちらともいえない	(562件/38.4%)
	4. やや不満である	(225件/15.4%)
	5. 不満である	(97件/6.6%)
	無回答	(52件/3.6%)
E 水道局営業所等の窓口、電話口での対応について	1. 満足している	(188件/12.9%)
	2. まあ満足している	(372件/25.4%)
	3. どちらともいえない	(661件/45.2%)
	4. やや不満である	(37件/2.5%)
	5. 不満である	(24件/1.6%)
	無回答	(180件/12.3%)

【問7】 あなたは日頃、節水についてどの程度行っていますか。(○は1つだけ)

(N=1,462)

1. いつも節水をしている	(582件/39.8%)
2. 時々節水をしている	(631件/43.2%)
3. 特に節水はしていない	(241件/16.5%)
無回答	(8件/0.5%)

【問11】 県営水道の業務に関して、今後最も力を入れていくべきだと考えるものはどれですか。(○は3つまで)

(N=1,462)

1. 市町村などと協力して、上流の川や湖などの水源地域の環境保全を図り原水(水道水の元となる水)の水質を良くすること	(1,036件/70.9%)
2. 渇水時にも給水制限などが無い安定した水源を確保すること	(576件/39.4%)
3. 地震など災害時でも断水などが無いよう施設整備を進めること	(785件/53.7%)
4. 原水を高度に処理するなどしておいしい水を給水すること	(321件/22.0%)
5. 古い水道管に使われている鉛管を解消することなどにより、安全な水を給水すること	(795件/54.4%)
6. 水資源を無駄にしないために、漏水の防止に努めること	(204件/14.0%)
7. 広報、広聴事業の充実に努めること	(26件/1.8%)
8. 窓口の対応などお客様サービスの向上を図ること	(25件/1.7%)
9. 経営の効率化に努め、経営基盤の強化を図ること	(148件/10.1%)
10. その他	(22件/1.5%)

【問9】 県営水道について、次の中では何を知りたいと思いますか。(○は3つまで)

(N=1,462)

1. 水源のこと	(464件/31.7%)
2. 水道水が蛇口に来るまでの浄水過程などのこと	(660件/45.1%)
3. 水道水の水質のこと	(1,108件/75.8%)
4. 水道料金のこと	(247件/16.9%)
5. 水道事業の経営状況や経営努力のこと	(214件/14.6%)
6. 水道管工事のこと	(211件/14.4%)
7. 地震など災害対策のこと	(568件/38.9%)
8. 水道週間などのイベントのこと	(27件/1.8%)
9. その他	(16件/1.1%)
10. 特にない	(73件/5.0%)

## 第2章 お客様意識調査の結果

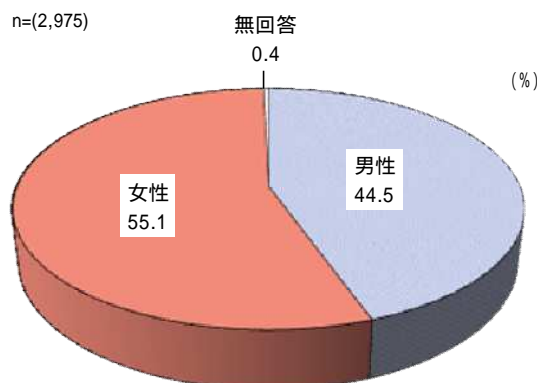




## 1. 基本属性

### (1) 性別

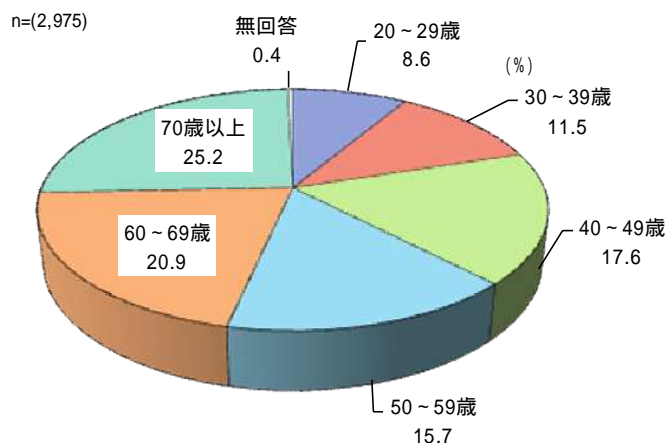
<図表1 性別>



回答者の性別は、「男性」(44.5%)、「女性」(55.1%)となっている。

### (2) 年齢

<図表2 年齢>



年齢は、「70歳以上」(25.2%)と「60~69歳」(20.9%)が2割台で、「40~49歳」(17.6%)、「50~59歳」(15.7%)、「30~39歳」(11.5%)の順となっており、「20~29歳」(8.6%)は1割未満となっている。

なお、「2 水道水の使用について」以降の本文では文章の見易さを考慮し、20~29歳は「20歳代」、30~39歳は「30歳代」、40~49歳は「40歳代」、50~59歳は「50歳代」、60~69歳は「60歳代」と簡略化して記述した。(70歳以上は「70歳以上」で変更なし。)

## 第2章 お客さま意識調査の結果

### (3) 居住地

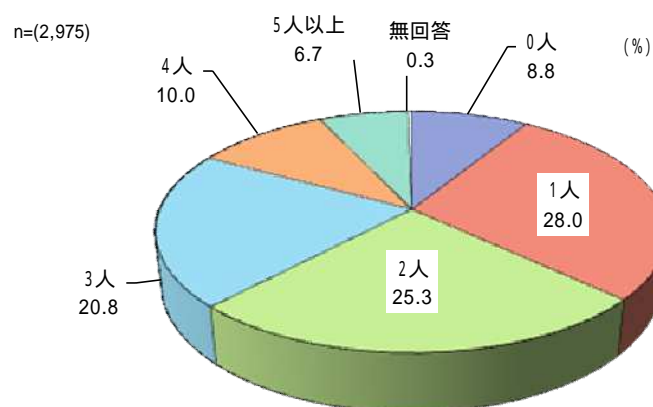
< 図表3 居住地 >

居住地	回答数	構成比
1. 愛川町	5	0.2%
2. 厚木市	233	7.8%
3. 綾瀬市	91	3.1%
4. 伊勢原市	110	3.7%
5. 海老名市	142	4.8%
6. 大磯町	38	1.3%
7. 小田原市	16	0.5%
8. 鎌倉市	191	6.4%
9. 相模原市中央区	276	9.3%
10. 相模原市南区	300	10.1%
11. 相模原市緑区	200	6.7%
12. 寒川町	51	1.7%
13. 逗子市	60	2.0%
14. 茅ヶ崎市	242	8.1%
15. 二宮町	26	0.9%
16. 箱根町	3	0.1%
17. 葉山町	33	1.1%
18. 平塚市	277	9.3%
19. 藤沢市	434	14.6%
20. 大和市	238	8.0%
21. 無回答	9	0.3%
合計	2,975	100.0%

居住地は、「藤沢市」(14.6%)が最も多く、「相模原市南区」(10.1%)、「相模原市中央区」、「平塚市」(ともに9.3%)の順となっている。

### (4) 同居家族の人数

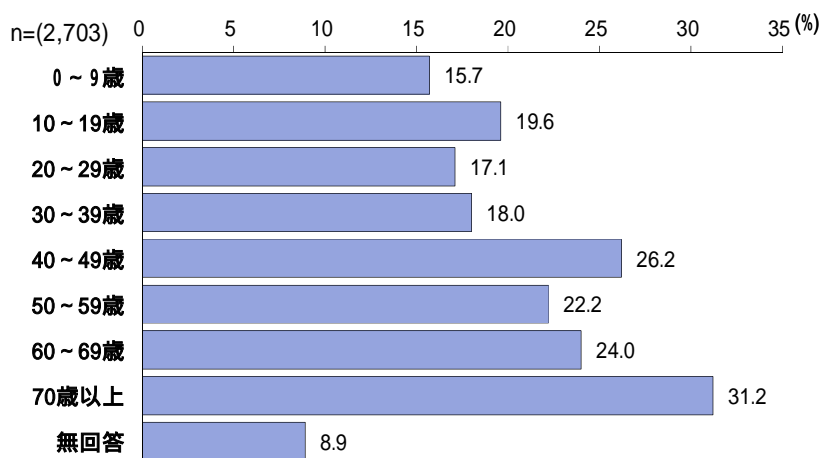
< 図表4 同居家族の人数 >



自分を除いた同居家族の人数は、「1人」(28.0%)、「2人」(25.3%)、「3人」(20.8%)の順となっており、1人以上の同居家族がいる人が9割以上となっている。

(5) 同居家族の年齢

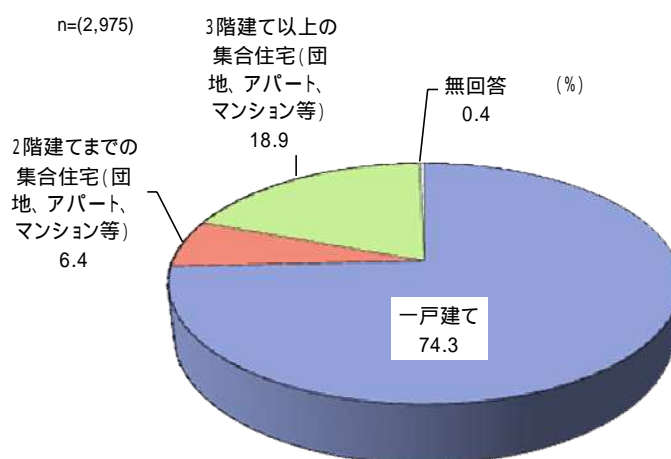
< 図表5 同居家族の年齢 >



同居家族の年齢は、「70歳以上」(31.2%)が最も多く、「40～49歳」(26.2%)、「60～69歳」(24.0%)、「50～59歳」(22.2%)の順となっている。

(6) 住居形態

< 図表6 住居形態 >

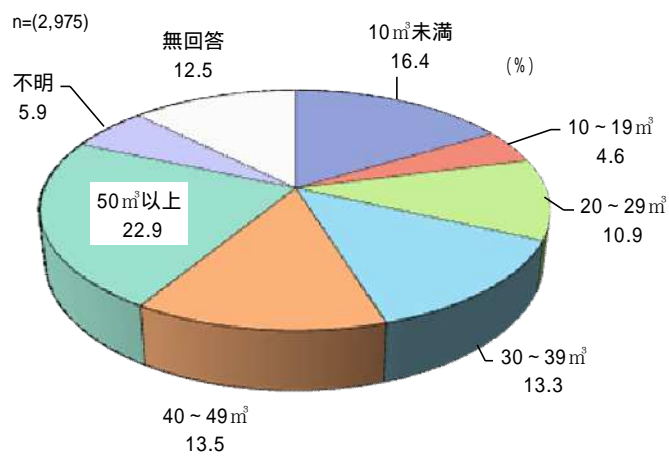


住居形態は、「一戸建て」(74.3%)が多く、集合住宅(25.3%)となっている。

## 第2章 お客さま意識調査の結果

### (7) 水道使用水量(2ヶ月分)

<図表7 水道使用水量(2ヶ月分)>



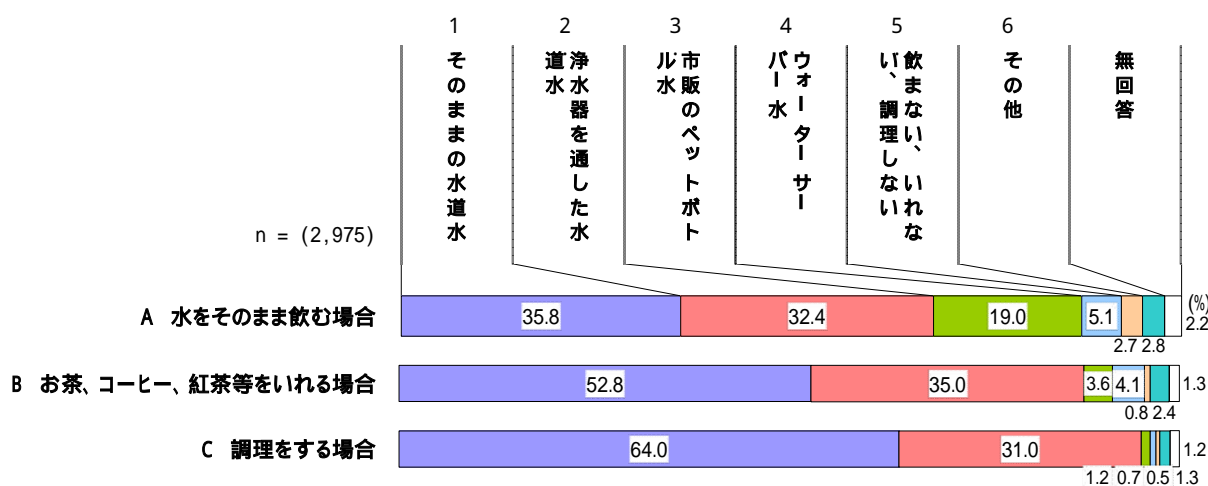
水道使用水量は、「50m<sup>3</sup>以上」(22.9%)が最も多く、「10m<sup>3</sup>未満」(16.4%)、「40~49m<sup>3</sup>」(13.5%)、「30~39m<sup>3</sup>」(13.3%)、「20~29m<sup>3</sup>」(10.9%)の順となっている。

## 2. 水道水の使用について

### (1) 自宅で主に使用している水

【問1】あなたはご自宅で、次のA、B、Cのような場合、主にどのような水を使用していますか。  
 (A、B、Cについて最も近いものをそれぞれ1つだけ選び、をつけてください。)

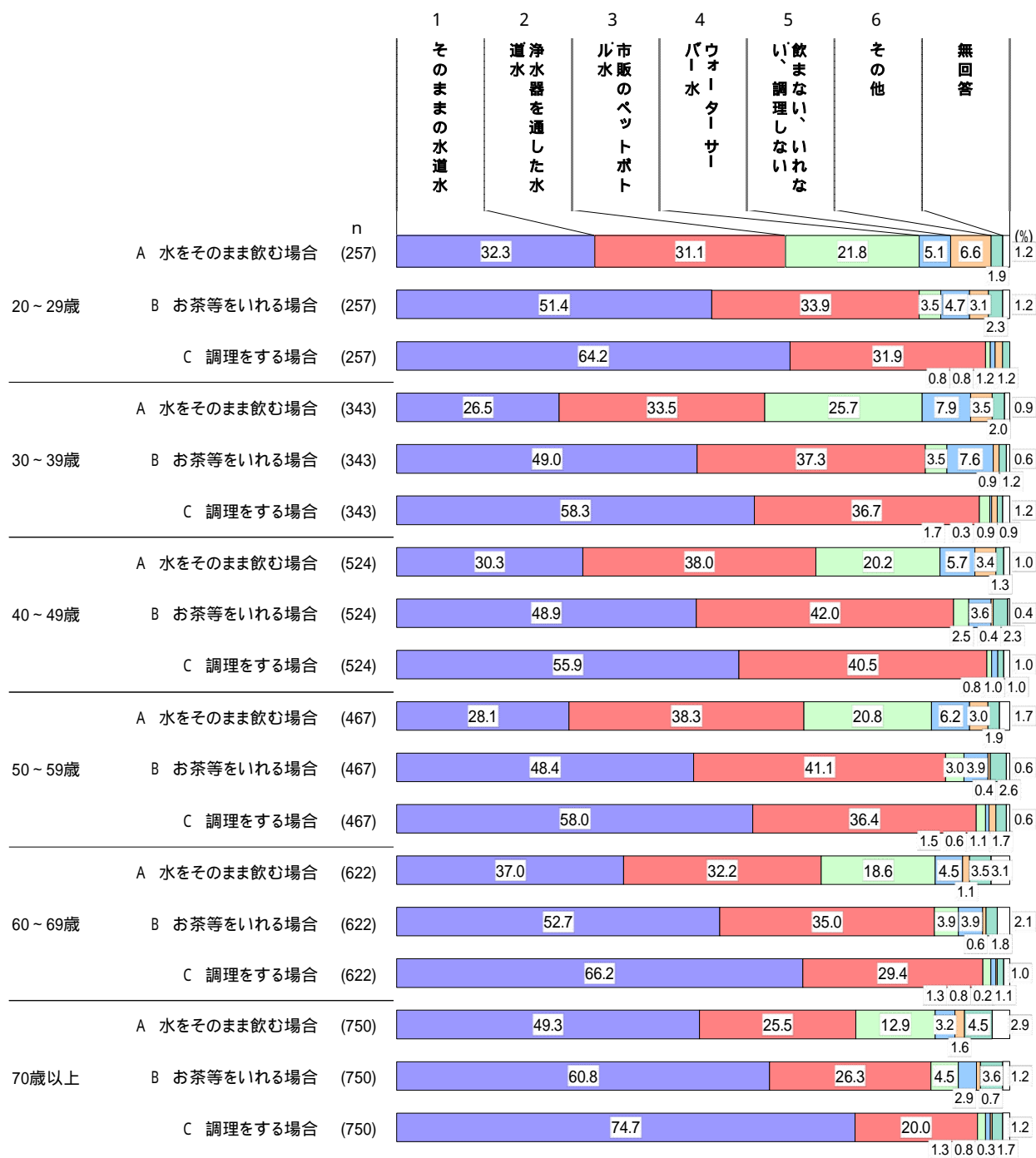
<図表8 自宅で主に使用している水【単数回答】>



自宅で主に使用している水については、「水をそのまま飲む場合」は、「そのままの水道水」(35.8%)と「浄水器を通した水道水」(32.4%)を合わせると、約7割の方が《水道水》を飲んでい  
 る。「お茶、コーヒー、紅茶等をいれる場合」と「料理をする場合」においては、「そのままの水道水」  
 を使用している人が多く、それぞれ52.8%と64.0%となっている。

## 第2章 お客さま意識調査の結果

< 図表9 自宅で主に使用している水【年代別、単数回答】 >



図表中の「B お茶等をいれる場合」は「B お茶、コーヒー、紅茶等をいれる場合」を省略した。

“水をそのまま飲む場合”を年代別にみると、「そのままの水道水」は30歳代から50歳代で比較的小なく、「浄水器を通した水道水」の方が多くなっている。

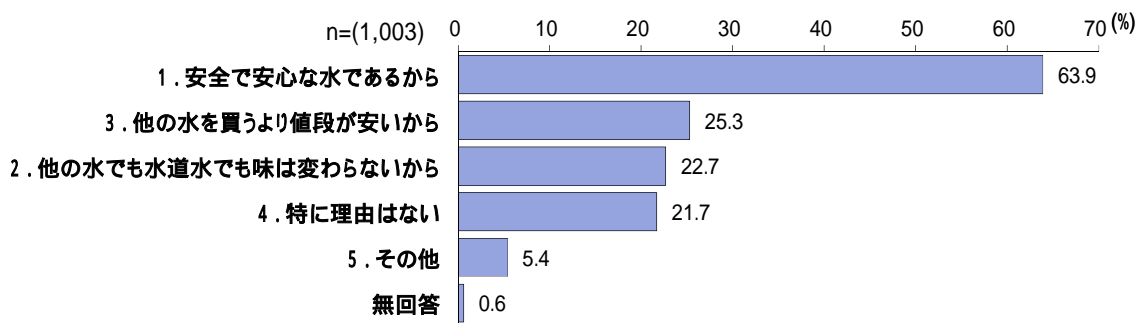
“お茶、コーヒー、紅茶等をいれる場合”を年代別にみても大きな違いはないが、「そのままの水道水」は60歳代までの年代で5割前後、70歳以上では6割と多くなっている。「浄水器を通した水道水」は40・50歳代で4割台となっている。

“調理をする場合”を年代別にみても大きな違いはないが、他の場合に比べて最も「そのままの水道水」を使用する人が多く、70歳以上では7割以上の方が「そのままの水道水」を調理に使用している。

(2) 水道水を使用する理由

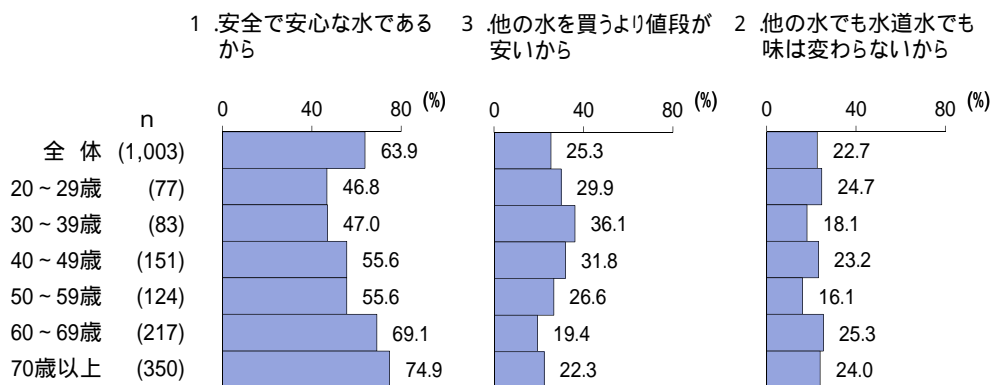
【問1】のABCで、全て1を選択した方のみお答えください。  
 【問1-a】あなたが水道水をそのまま使用する理由を教えてください。  
 (いくつでも選び、をつけてください。)

< 図表10 水道水を使用する理由【複数回答】 >



水道水をそのまま使用する理由は、「安全で安心な水であるから」(63.9%)が多く、以下、「他の水を買うより値段が安いから」(25.3%)、「他の水でも水道水でも味は変わらないから」(22.7%)、「特に理由はない」(21.7%)の順となっている。

< 図表11 水道水を使用する理由【年代別(上位3項目) 複数回答】 >



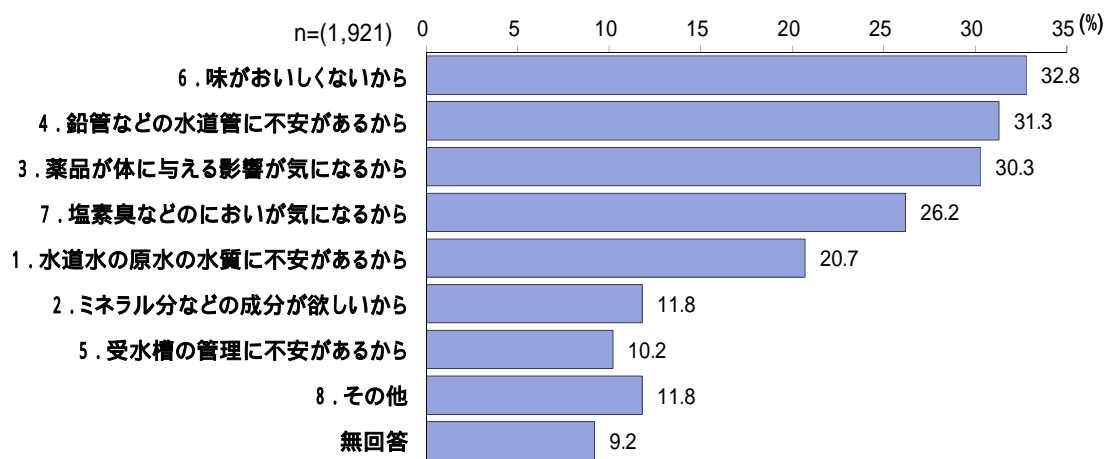
年代別にみると、「安全で安心な水であるから」は40歳代、50歳代でともに55.6%、60歳代で69.1%、70歳以上では74.9%と年代が高くなるほど多くなっている。

(3) 水道水を使用しない理由

【問1】のABCで、ひとつでも1以外のお答えがある方のみお答えください。  
 【問1-b】あなたが水道水をそのまま使用しない理由を教えてください。  
 (いくつでも選び、をつけてください。)

1. 水道水の原水(湖、河川等)の水質に不安があるから
2. ミネラル分などの成分が欲しいから
3. 塩素等の薬品が体に与える影響が気になるから
4. 鉛管などの水道管に不安があるから
5. 受水槽の管理に不安があるから
6. 味がおいしくないから
7. 塩素臭やカビ臭などのおいが気になるから
8. その他

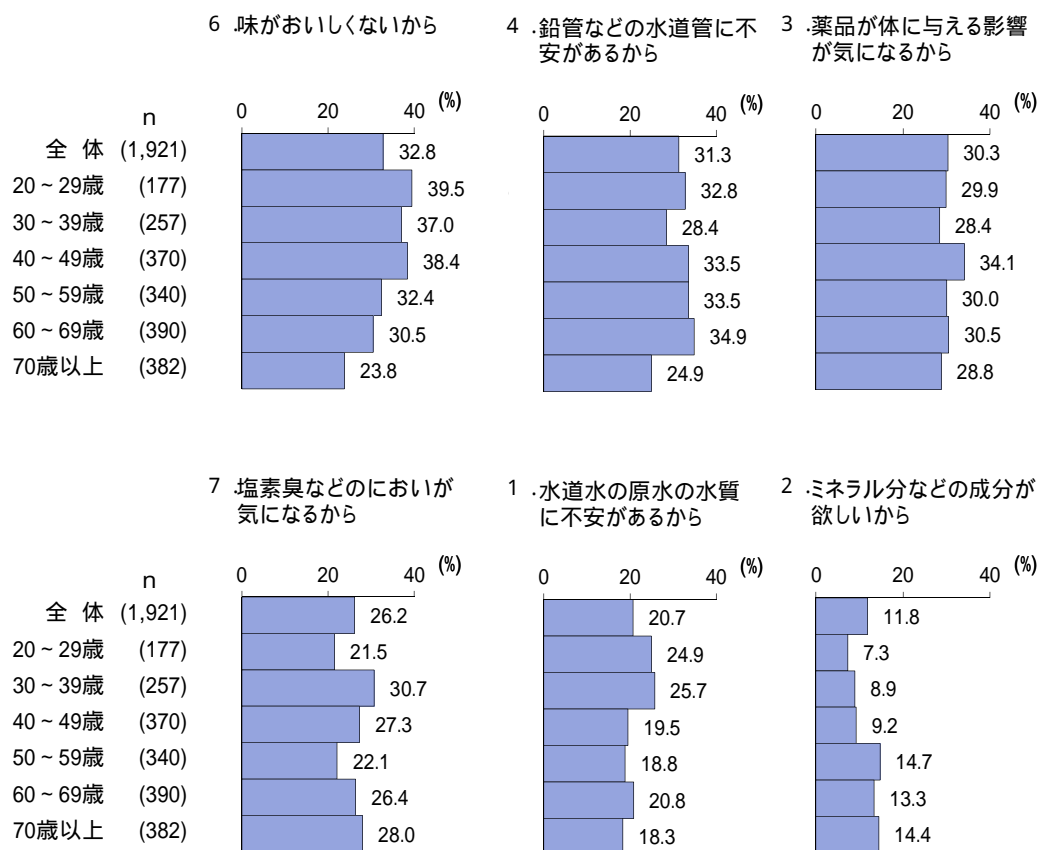
< 図表12 水道水を使用しない理由【複数回答】 >



水道水をそのまま使用しない理由は、「味がおいしくないから」(32.8%)、「鉛管などの水道管に不安があるから」(31.3%)、「塩素等の薬品が体に与える影響が気になるから」(30.3%)の3項目が3割台で多く、「塩素臭やカビ臭などのおいが気になるから」(26.2%)、「水道水の原水(湖、河川等)の水質に不安があるから」(20.7%)が2割台で次いでいる。



< 図表13 水道水を使用しない理由【年代別、複数回答】 >

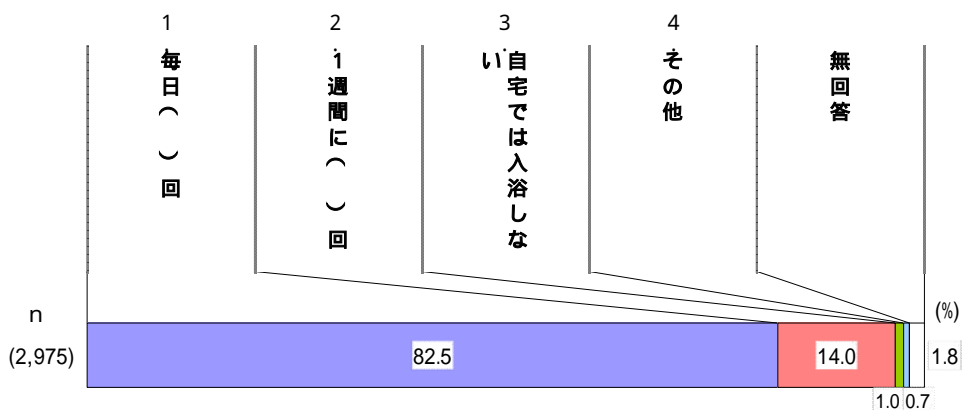


年代別にみると、「味がおいしくないから」は年代が低くなるほど多くなる傾向である。

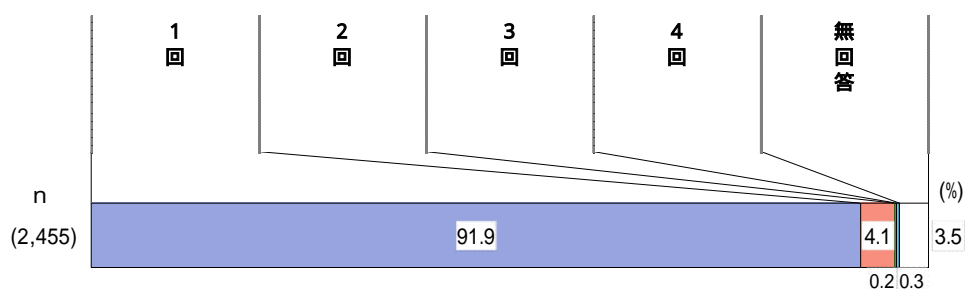
(4) 自宅での入浴回数

【問2】あなたのこの時期の自宅での入浴(シャワーのみも含む)の回数はどのくらいですか。  
該当するものに一つだけ をつけ、その回数を記入してください。

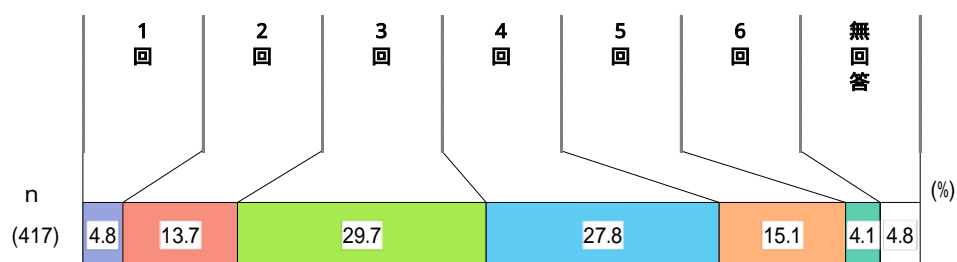
< 図表14 自宅での入浴回数【単数回答】 >



< 図表15 自宅での入浴回数 / 毎日の入浴回数【単数回答】 >

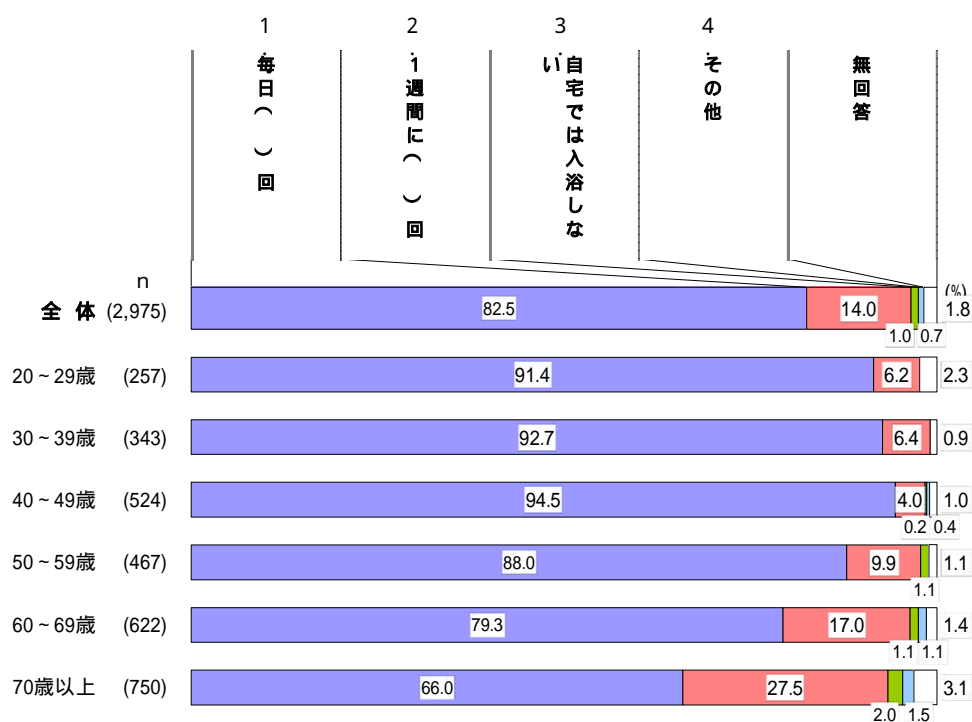


< 図表16 自宅での入浴回数 / 1週間の入浴回数【単数回答】 >



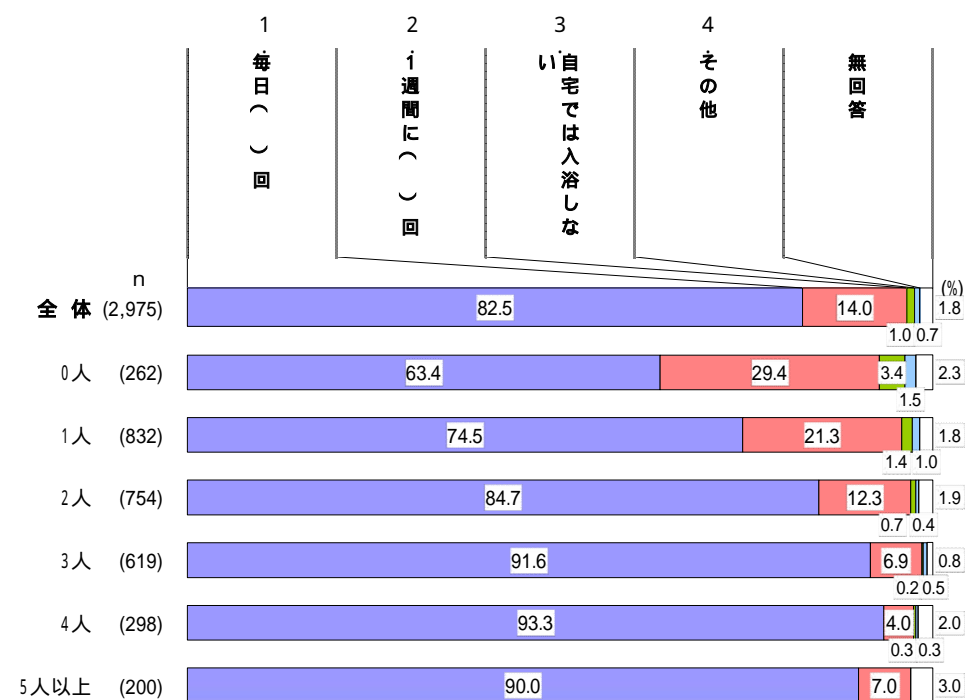
自宅での入浴回数は「毎日」(82.5%)入浴する人が多く、その回数は「1回/日」(91.9%)が多数を占めている。「1週間に数回」(14.0%)入浴する人のその回数は「3回/週」(29.7%)と「4回/週」(27.8%)が多くなっている。

<図表17 自宅での入浴回数【年代別、単数回答】>



年代別にみると、「毎日」入浴する人は40歳までの年代で9割台を占めているが、以降は年代が高くなるほど少なくなり、70歳以上(66.0%)では6割台となっている。

<図表18 自宅での入浴回数【家族数別、単数回答】>

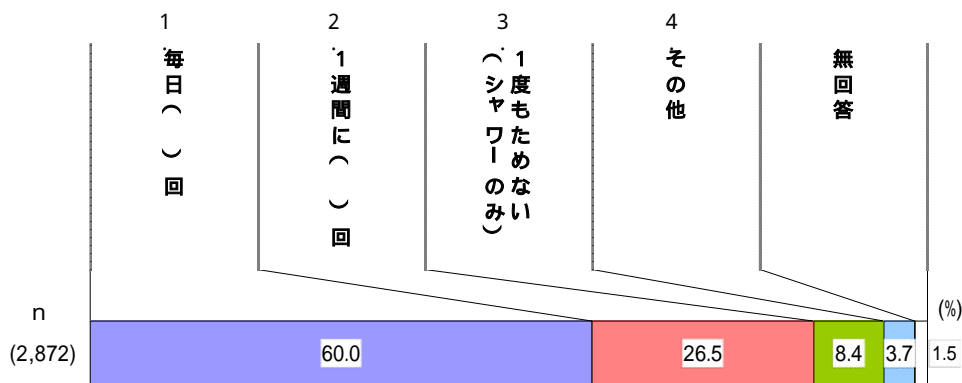


家族数別にみると、「毎日」入浴する人は同居人数が3人以上で9割台を占めているが、同居人数が少なくなるほどその割合は低くなり、同居人数が0人(一人暮らし)では、6割台となっている。

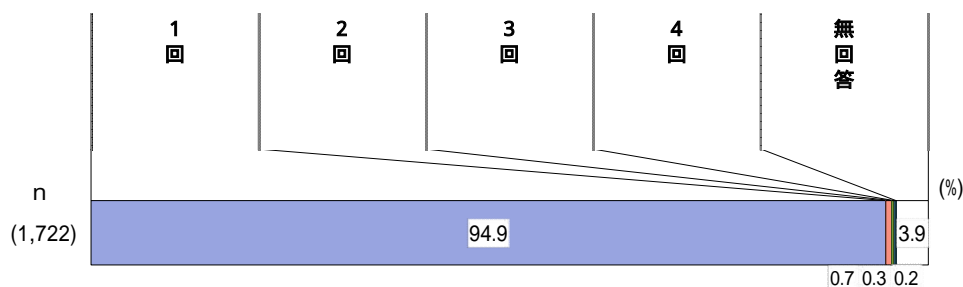
(5) 浴槽に湯をためて入浴する回数

【問2】で、1又は2を選択した方のみお答えください。  
 【問2 - a】そのうち、あなたは何回浴槽にお湯をためて入浴しますか。

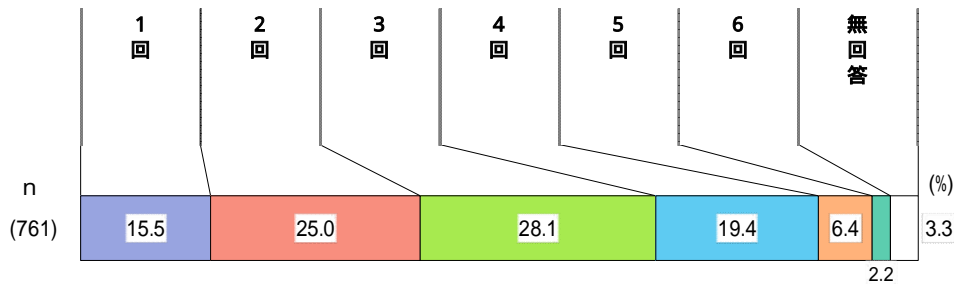
< 図表19 浴槽に湯をためて入浴する回数【単数回答】 >



< 図表20 浴槽に湯をためて入浴する回数 / 毎日の浴槽にお湯をためる回数【単数回答】 >



< 図表21 浴槽に湯をためて入浴する回数 / 1週間の浴槽にお湯をためる回数【単数回答】 >

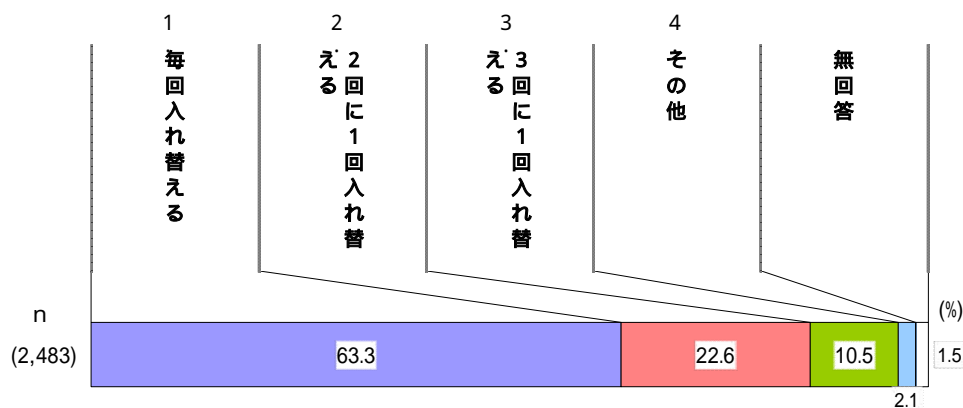


浴槽に湯をためて入浴する回数は「毎日」(60.0%)ためる人が多く、その回数は「1回/日」(94.9%)がほとんどである。「1週間に数回」(26.5%)ためる人のその回数は「3回/週」(28.1%)と「2回/週」(25.0%)が多くなっている。

(6) 浴槽の湯を入れ替える頻度

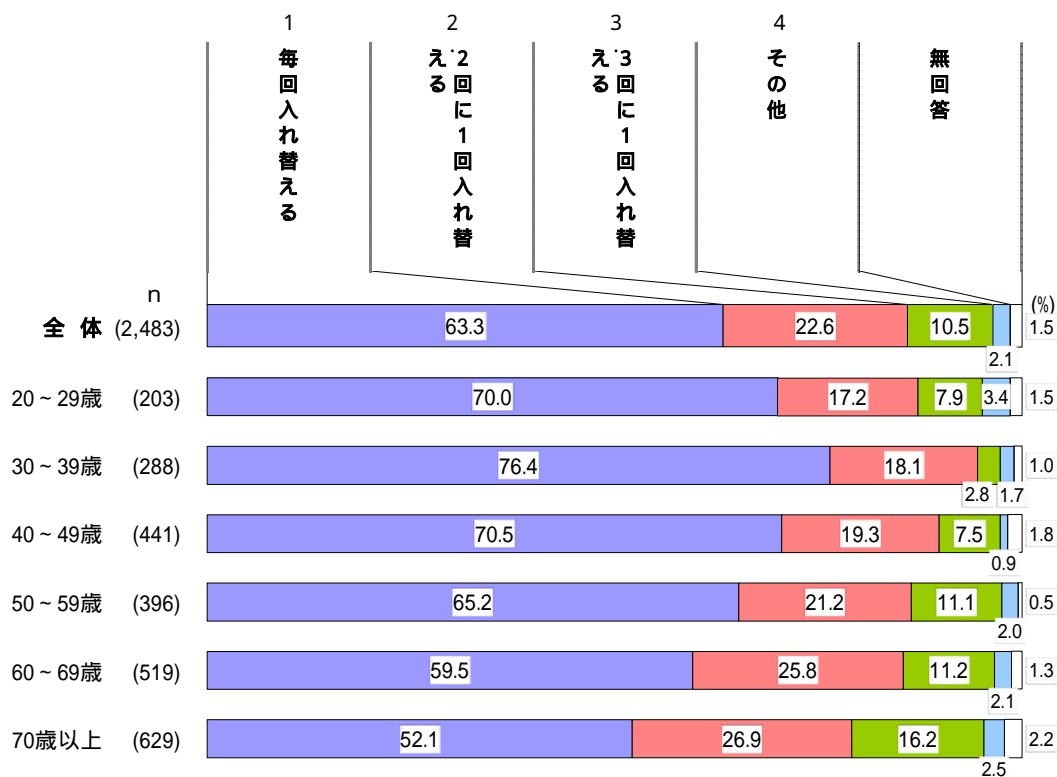
【問2 - a】で、1又は2を選択した方のみお答えください。  
 【問2 - b】浴槽のお湯を入れ替える頻度はどのくらいですか。

< 図表22 浴槽の湯を入れ替える頻度【単数回答】 >



浴槽の湯を入れ替える頻度は、「毎日入れ替える」(63.3%)、「2回に1回入れ替える」(22.6%)となっている。

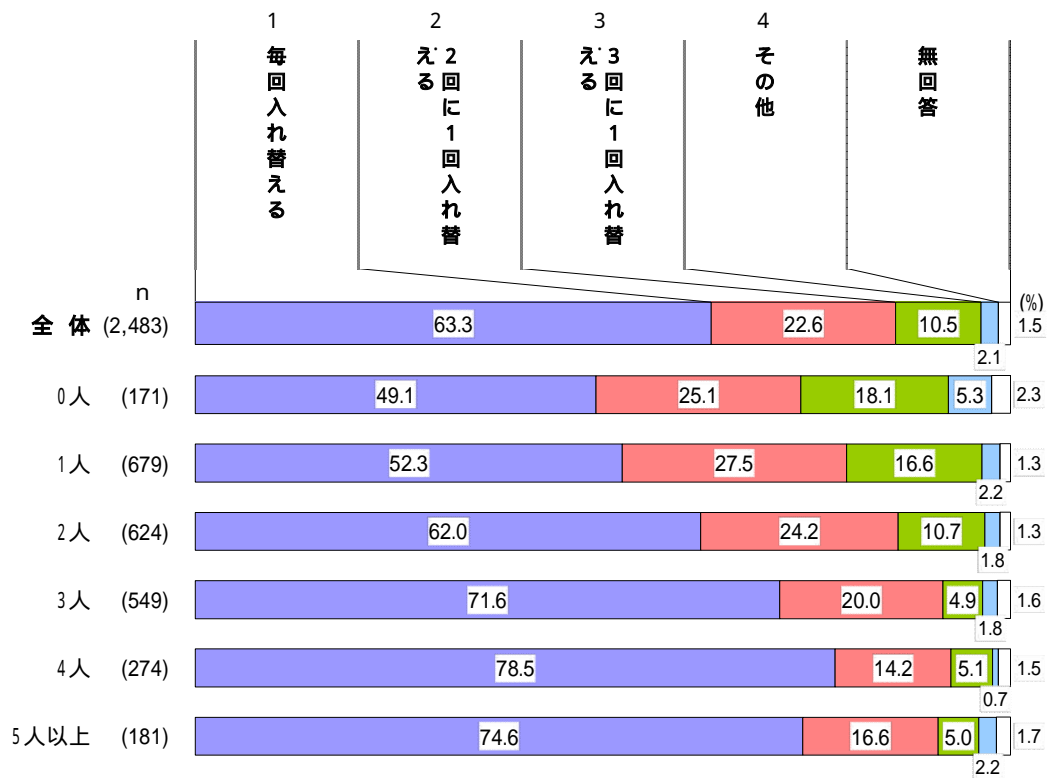
< 図表23 浴槽の湯を入れ替える頻度【年代別、単数回答】 >



年代別にみると、「毎日入れ替える」は30歳代(76.4%)を中心に多く、以降、年代が高くなるほど少なくなる。

## 第2章 お客さま意識調査の結果

< 図表24 浴槽の湯を入れ替える頻度【家族数別、単数回答】 >



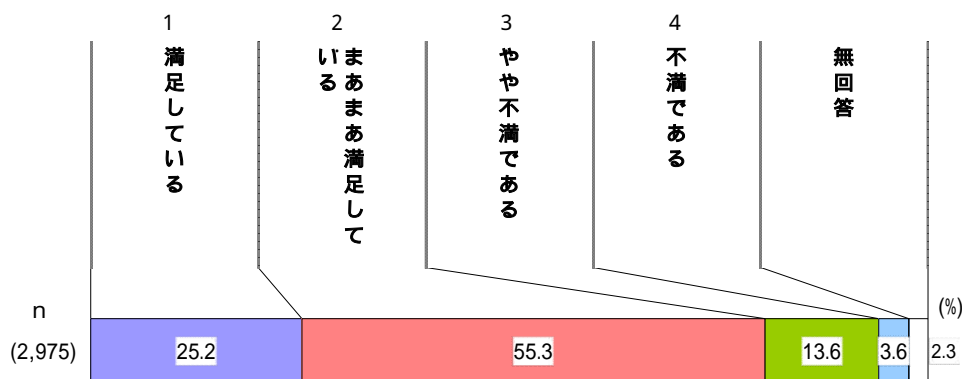
家族数別にみると、「毎日入れ替える」は3人以上で7割台となっている。「2回に1回入れ替える」は3人以下で2割台、「3回に1回入れ替える」は2人以下で1割台となっており、家族数が多いほど浴槽のお湯の入れ替える頻度は高い。

### 3. 水道水の水質について

#### (1) 水道水のおいしさの満足度

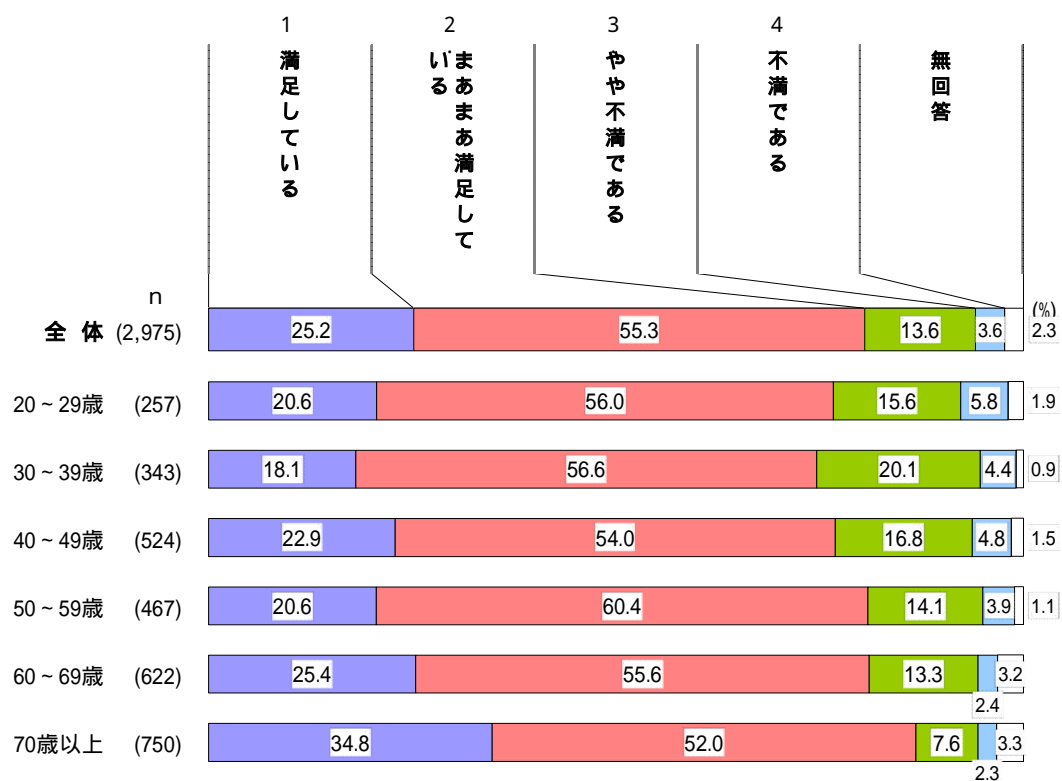
【問3】あなたは県営水道の水道水のおいしさについて、満足していますか。  
 (あなたのお考えに最も近いものを1つだけ選び、をつけてください。)

<図表25 水道水のおいしさの満足度【単数回答】>



県営水道の水道水のおいしさに「まあまあ満足している」(55.3%)が最も多く、「満足している」(25.2%)とあわせた《満足》は8割を超えている。

<図表26 水道水のおいしさの満足度【年代別、単数回答】>



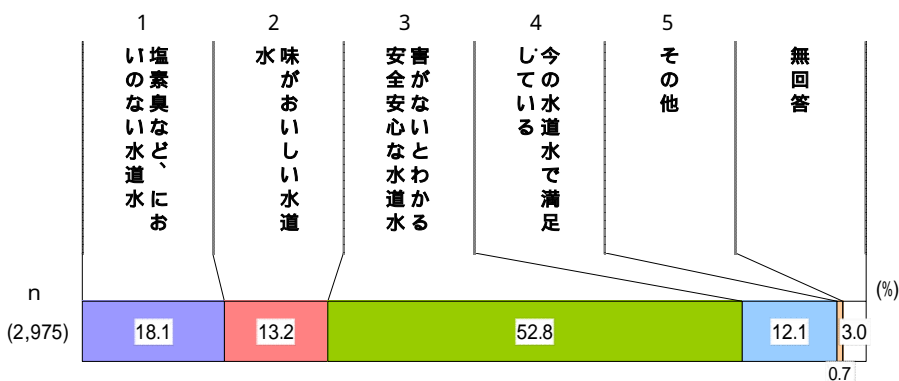
年代別にみると、「満足している」は30代が最も少ないが、「まあまあ満足している」とあわせた《満足》でみると、いずれの年代も7割から8割台となっており、年代に関係なく満足度は高くなっている。

(2) 水道水への希望

【問4】あなたはどのような水道水を希望しますか。  
 (あなたのお考えに最も近いものを1つだけ選び、をつけてください。)

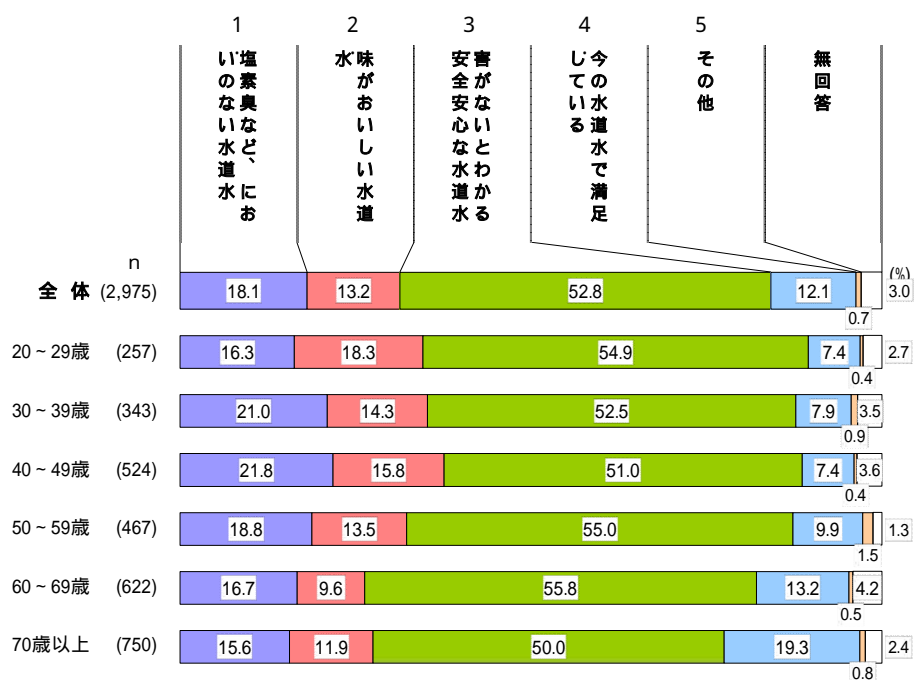
1. 塩素臭やカビ臭など、においのない水道水  
 2. 味がおいしい水道水  
 3. 体に害のないことが明確にわかる安全安心な水道水  
 4. 今の水道水で満足している  
 5. その他

<図表27 水道水への希望【単数回答】>



どのような水道水を希望するかでは、「体に害のないことが明確にわかる安全安心な水道水」(52.8%)が最も多く、「塩素臭やカビ臭など、においのない水道水」(18.1%)、「味がおいしい水道水」(13.2%)の順となっている。

<図表28 水道水への希望【年代別、単数回答】>



年代別にみると、いずれの年代でも「体に害のないことが明確にわかる安全安心な水道水」が5割台となっているが、30歳代・40歳代では「塩素臭など、においのない水道水」が2割を超えて他の年代より若干多くなっている。

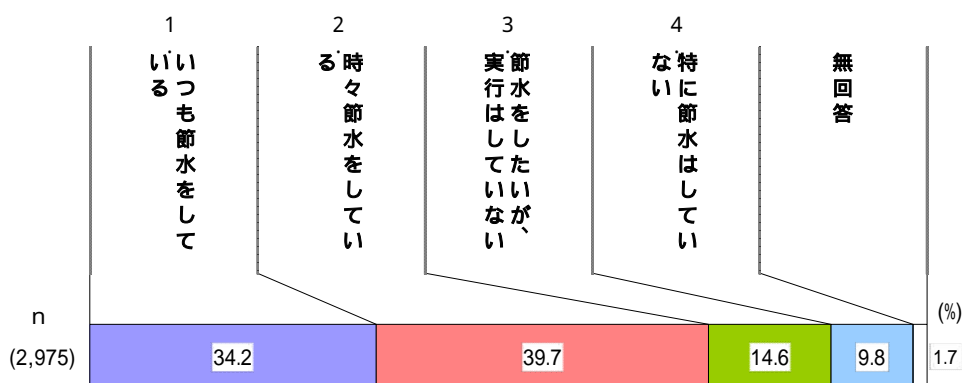


## 4. 節水意識・行動について

### (1) 節水の意識

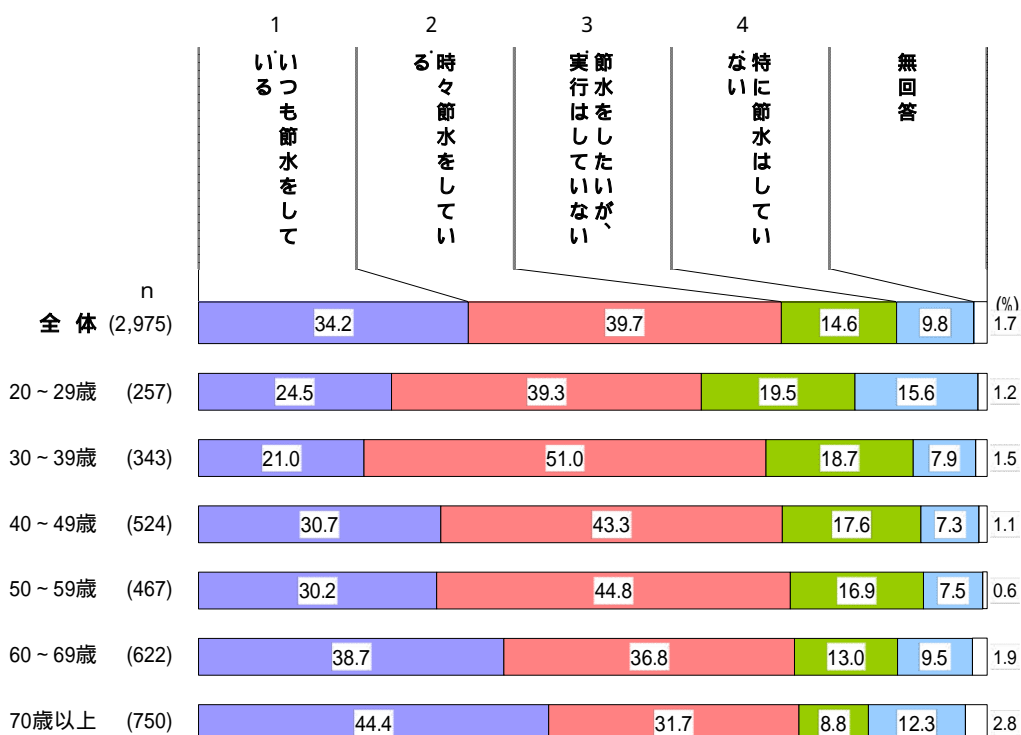
【問5】あなたは日頃から節水を意識して行動していますか。  
(1つだけ選び、をつけてください。)

<図表29 節水の意識【単数回答】>



日頃からの節水を意識した行動については、「いつも節水をしている」(34.2%)で、「時々節水をしている」(39.7%)をあわせた《節水をしている》は7割を超えている。

<図表30 節水の意識【年代別、単数回答】>

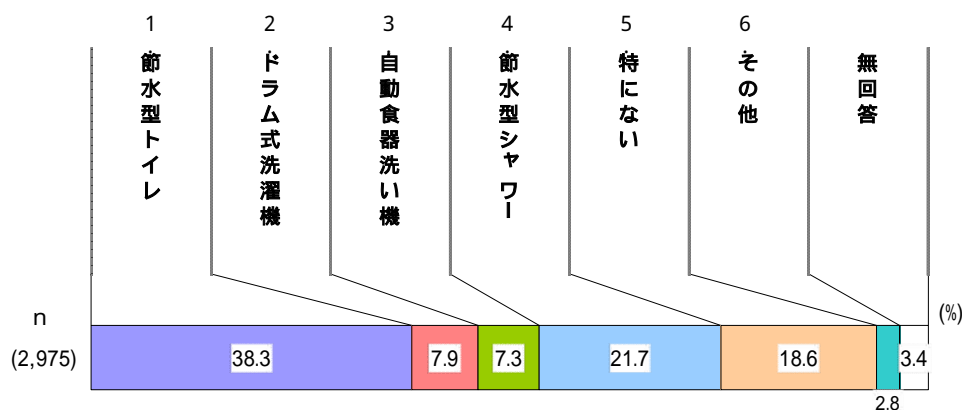


年代別にみると、「いつも節水をしている」は30歳代から年代が高くなるほど多くなっている。一方、「特に節水はしていない」は20歳代で多く15.6%となっている。

(2) 節水に効果的な設備

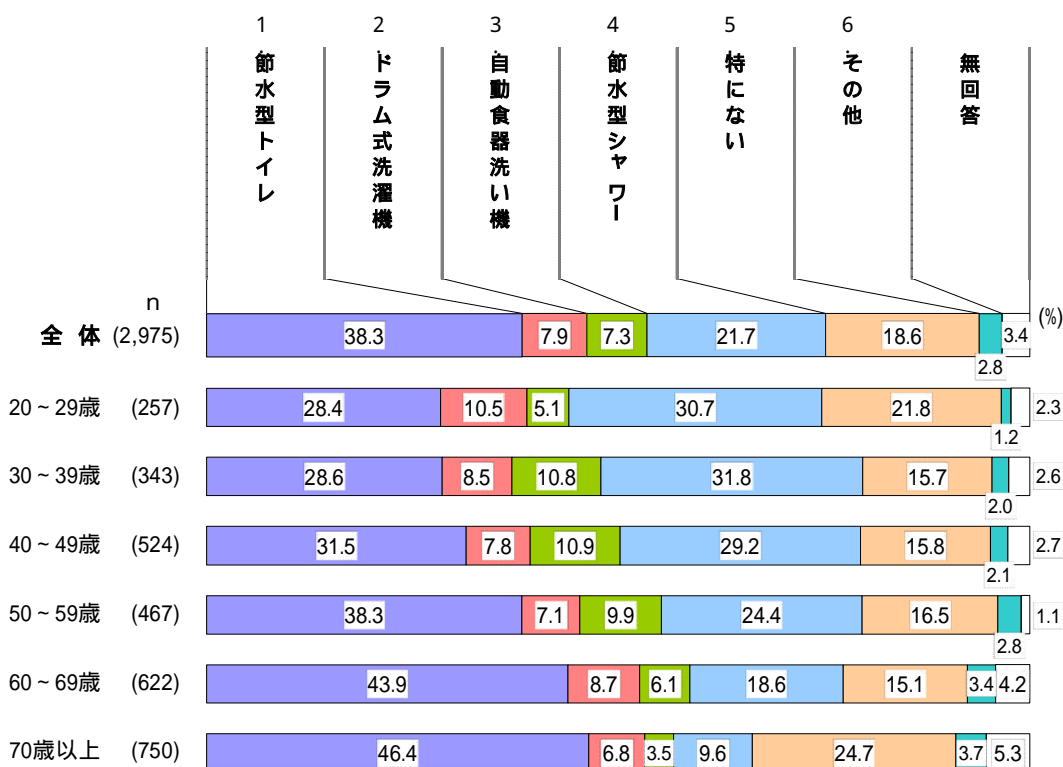
【問6】あなたが節水に最も効果的であると感じる設備や機器はどれですか。  
 実際に使用していなくても、イメージ等でご回答ください。  
 (1つだけ選び、をつけてください。)

< 図表31 節水に効果的な設備【単数回答】 >



節水に最も効果的であると感じる設備や機器は、「節水型トイレ」(38.3%)が最も多く、「節水型シャワー」(21.7%)が次いでいる。

< 図表32 節水に効果的な設備【年代別、単数回答】 >



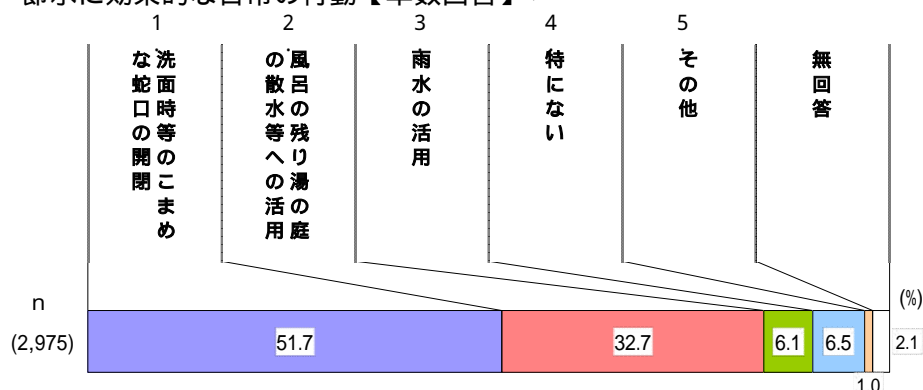
年代別にみると、「節水型トイレ」は年代が高い層で、「節水型シャワー」は年代が低い層で節水に効果的であると考えられている。

(3) 節水に効果的な日常の行動

【問7】あなたが節水に最も効果的であると感じる日常の行動はどれですか。  
 実際に行動をしていなくても、イメージ等でご回答ください。  
 (1つだけ選び、をつけてください。)

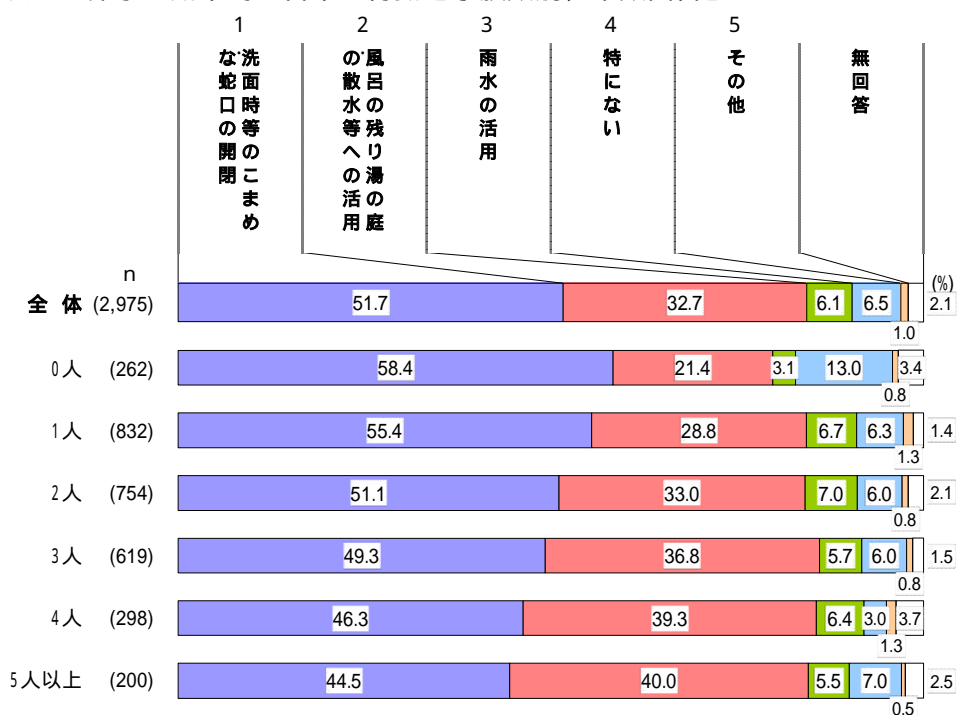
1. 洗面、食器洗い時のこまめな蛇口の開閉
2. 風呂の残り湯の庭への散水や洗濯等への活用
3. 雨水の活用
4. 特にない
5. その他

<図表33 節水に効果的な日常の行動【単数回答】>



節水に最も効果的であると感じる日常の行動は、「洗面、食器洗い時のこまめな蛇口の開閉」(51.7%)が最も多く、「風呂の残り湯の庭への散水や洗濯等への活用」(32.7%)が次いでいる。

<図表34 節水に効果的な日常の行動【家族数別、単数回答】>



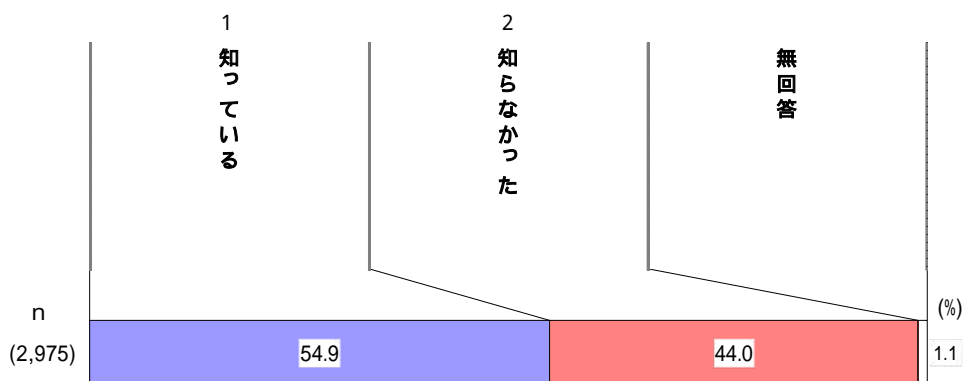
家族数別にみると、「洗面、食器洗い時のこまめな蛇口の開閉」は同居人数が0人(一人暮らし)で58.4%と多く、人数が増えるにつれ少なくなる。一方、「風呂の残り湯の庭への散水や洗濯等への活用」は1人以下では2割台と少ないが、人数が増えるにつれ多くなり、4人以上では4割程度となっている。

## 5. 県営水道の事業について

### (1) 自宅の水道事業者が神奈川県営水道であることの認知

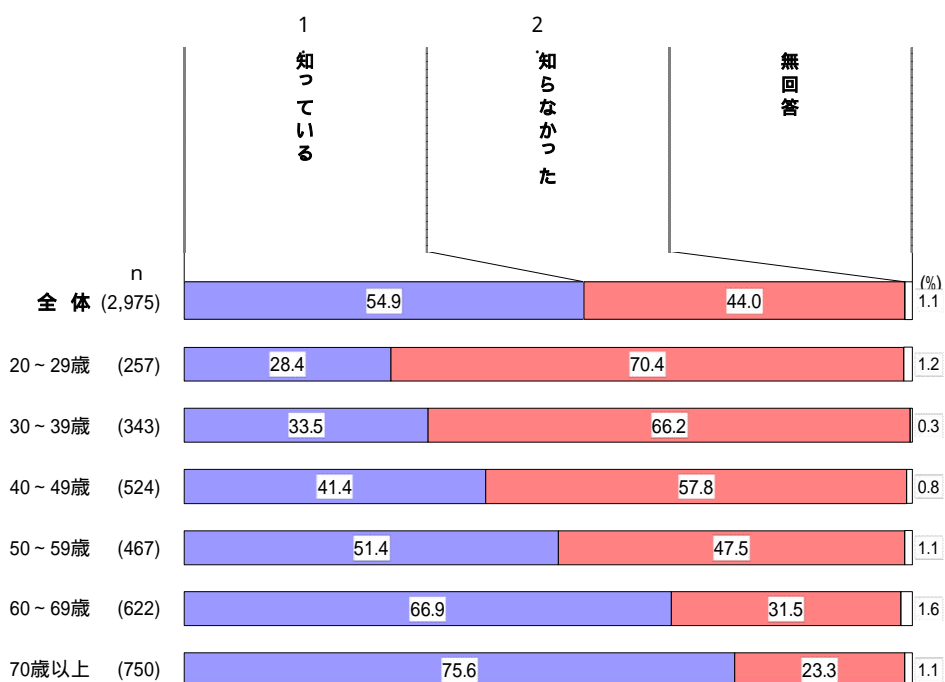
【問8】水道事業は、水道法で基本的には市や町が行うことと定められていますが、水源がないなど、やむを得ない場合に、県等が行うことが認められています。あなたの家の水道事業者は、お住まいの市や町ではなく神奈川県営水道であるということをご存知ですか。全国で水道事業を行っている都道府県は5都県です。  
(東京都、千葉県、長野県、香川県、神奈川県)

<図表35 自宅の水道事業者が神奈川県営水道であることの認知【単数回答】>



自宅の水道事業者が神奈川県営水道であることを「知っている」(54.9%)、「知らなかった」(44.0%)となっている。

<図表36 自宅の水道事業者が神奈川県営水道であることの認知【年代別、単数回答】>



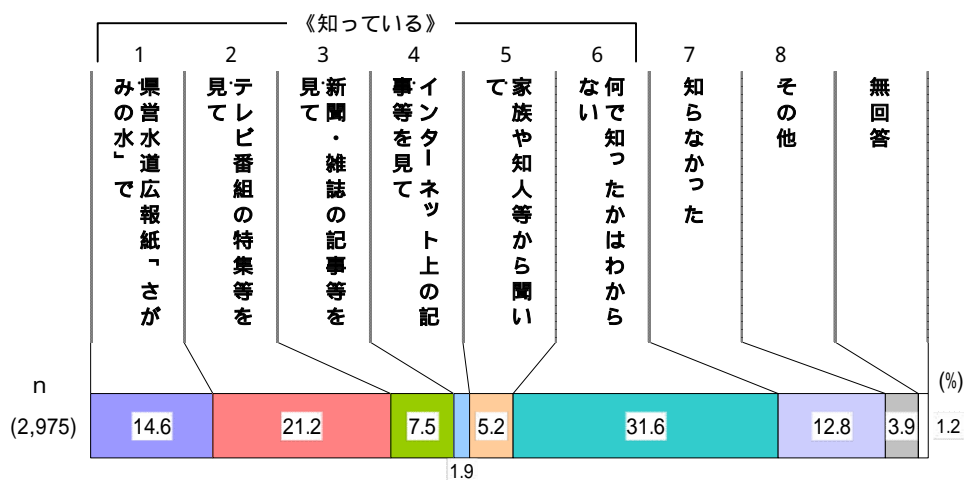
年代別にみると、「知っている」は20・30歳代で2割から3割台と少ないが、以降、年代が高くなるほど多くなり、50歳代で半数を超え、70歳以上では、7割を超えている。

(2) 老朽化した水道管の更新の認識

【問9】地中に埋設された水道管も時間の経過とともに老朽化が進み、破損などにより漏水を引き起こすため、新しい水道管に交換していかねばならないことをご存知ですか。  
(1つだけ選び、をつけてください。)

1. 県営水道広報紙「さがみの水」を見て知っている
2. テレビ番組の特集等を見て知っている
3. 新聞・雑誌の記事等を見て知っている
4. インターネット上の記事や情報等を見て知っている
5. 家族や知人等から聞いて知っている
6. 何で知ったかはわからないが、知っている
7. 知らなかった
8. その他

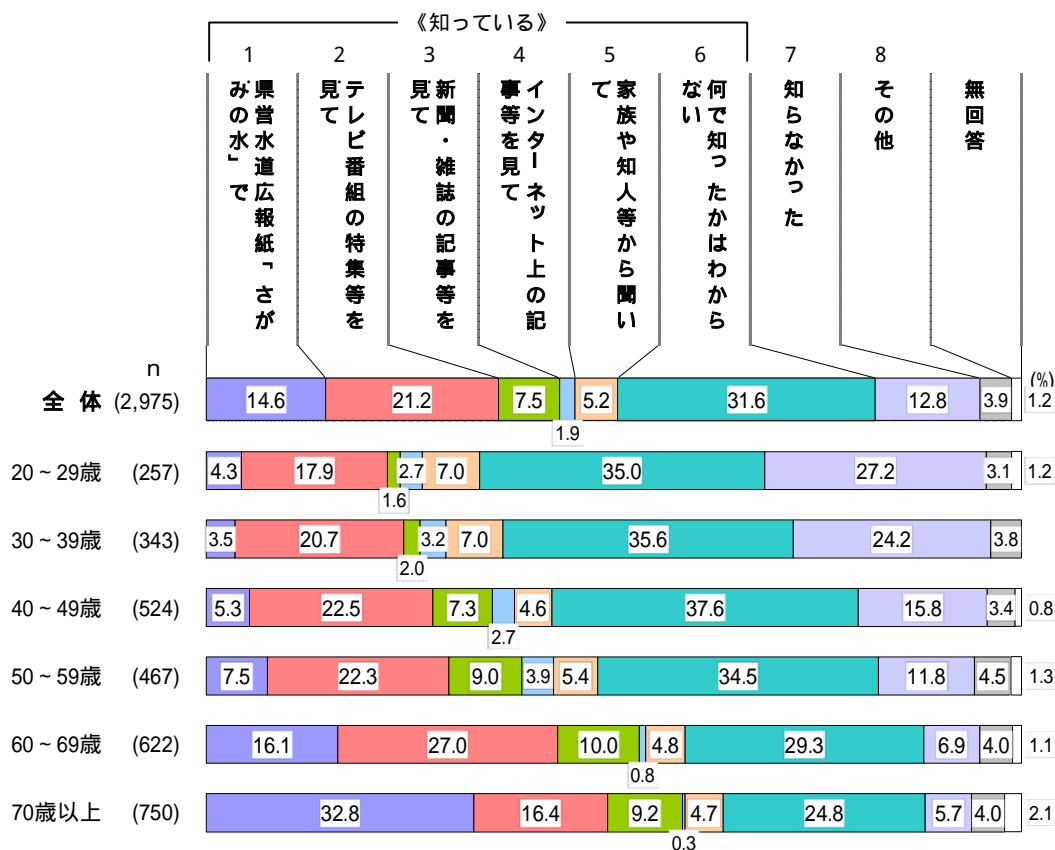
< 図表37 老朽化した水道管の更新の認識【単数回答】 >



老朽化した水道管の更新の認識については、「何で知ったかはわからないが、知っている」(31.6%)が最も多く、「テレビ番組の特集等を見て知っている」(21.2%)、「県営水道広報紙『さがみの水』を見て知っている」(14.6%)が次いでおり、「知っている」は8割以上となっている。

第2章 お客さま意識調査の結果

< 図表38 老朽化した水道管の更新の認識【年代別、単数回答】 >



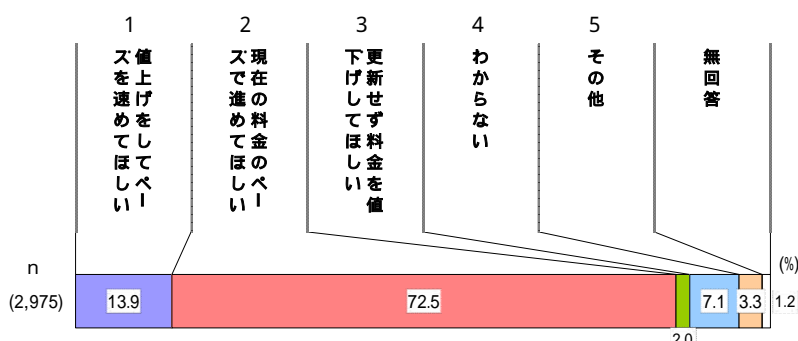
年代別にみると、60歳代までの年代では「何で知ったかはわからないが、知っている」が概ね3割台で最も多い理由となっているが、60歳代ではこれとともに「テレビ番組の特集等を見て知っている」(27.0%)も多くなっている。また、70歳以上では「県営水道広報紙『さがみの水』を見て知っている」(32.8%)が他の年代と比較して特に多くなっている。一方、「知らなかった」は20歳代(27.2%)から70歳代(5.7%)へと年代が高くなるほど少なくなっている。

(3) 老朽化した水道管や水道施設の更新の進め方

【問10】 県営水道では、老朽化した水道管の更新などに取り組んでいますが、今後さらに、高度経済成長期に集中的に整備した水道管や水道施設（浄水場、配水池、ポンプ所など）の更新には、多額の費用がかかることが想定されます。このことについて、ご意見をお聞かせください。  
 （あなたのお考えに最も近いものを1つだけ選び、をつけてください。）

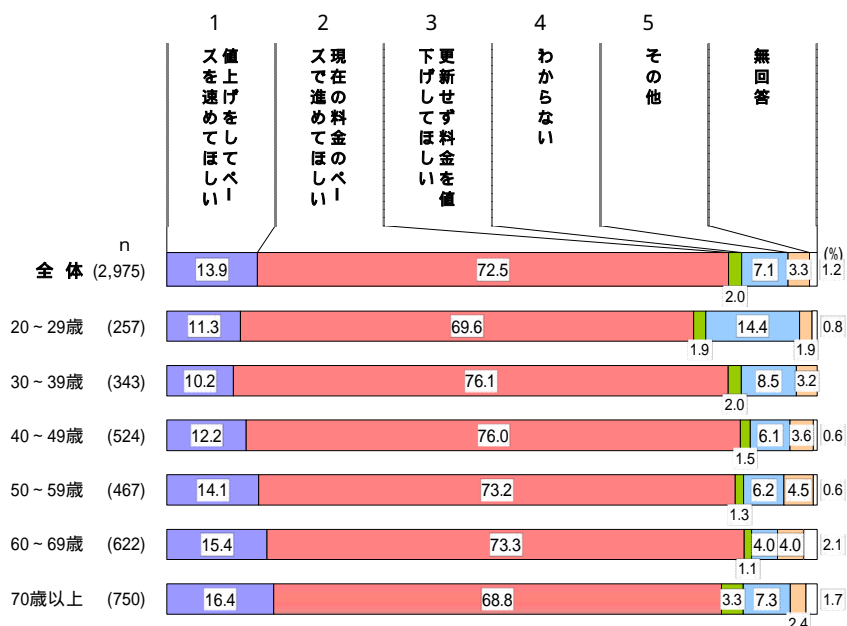
1. 老朽化した水道管や水道施設の更新は、水道料金の値上げをしてもよいので、ペースを速めてほしい
2. 老朽化した水道管や水道施設の更新は、現在の水道料金で可能なペースで進めてほしい
3. 水道管や水道施設の更新の必要はなく、水道料金を値下げしてほしい（何かが起きた際に、断水して直すだけで十分である）
4. わからない
5. その他

< 図表39 老朽化した水道管や水道施設の更新の進め方【単数回答】 >



老朽化した水道管や水道施設の更新の進め方への意見は、「老朽化した水道管や水道施設の更新は、現在の水道料金で可能なペースで進めてほしい」(72.5%)が多く、「老朽化した水道管や水道施設の更新は、水道料金の値上げをしてもよいので、ペースを速めてほしい」(13.9%)が次いでいる。

< 図表40 老朽化した水道管や水道施設の更新の進め方【年代別、単数回答】 >



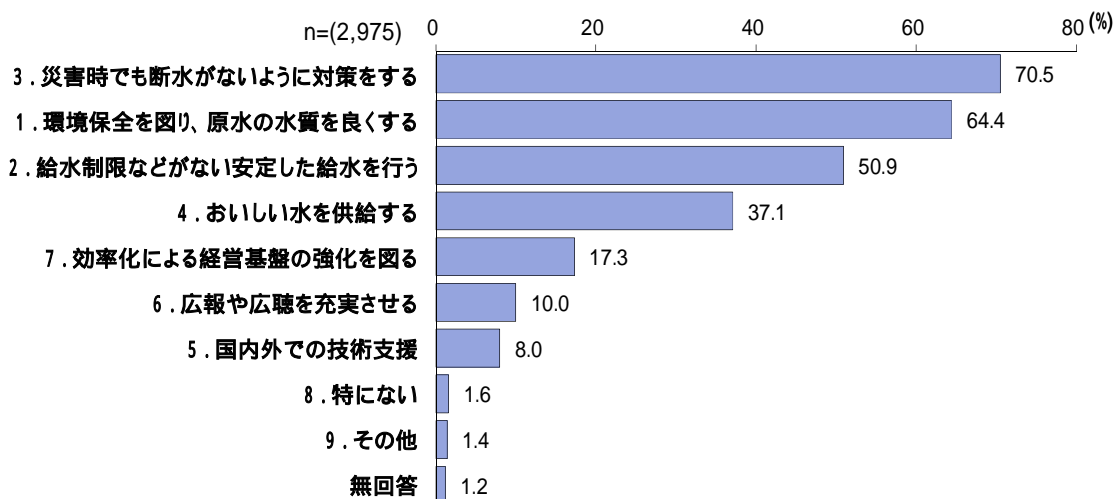
年代別にみても、いずれの年代でも「老朽化した水道管や水道施設の更新は、現在の水道料金で可能なペースで進めてほしい」が概ね7割台となっており、年代を通じた共通の考えとなっている。「値上げをしてペースを速めてほしい」は年代が高くなるほど多くなっている。

(4) 県営水道が今後力を入れるべき事業

【問11】 県営水道が今後力を入れるべきだと思う事業はどれですか。  
(3つまで選び、をつけてください。)

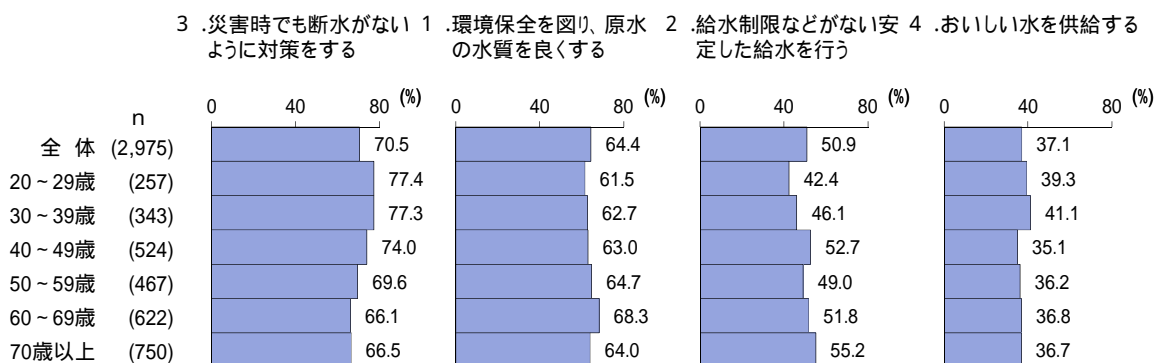
1. 河川や湖といった水源地域の環境保全を図り、原水の水質を良くすること
2. 渇水時にも給水制限などがない安定した給水を行うこと
3. 地震やその他の災害時でも、断水などがないように対策をすること
4. おいしい水を供給すること
5. 県営水道の高い技術を活かした、国内外での技術支援
6. 必要な情報を提供し、お客さまの意見を広く取り入れる広報や広聴を充実させること
7. 経営の効率化に努め、経営基盤の強化を図ること
8. 特にない
9. その他

< 図表41 県営水道が今後力を入れるべき事業【複数回答】 >



県営水道が今後力を入れるべき事業は、「地震やその他の災害時でも、断水などがないように対策をすること」(70.5%)が最も多く、「河川や湖といった水源地域の環境保全を図り、原水の水質を良くすること」(64.4%)、「渇水時にも給水制限などがない安定した給水を行うこと」(50.9%)、「おいしい水を供給すること」(37.1%)が次いでいる。

< 図表42 県営水道が今後力を入れるべき事業【年代別(上位4項目) 複数回答】 >



年代別にみると、上位の4項目はいずれについても多くなっており、年代を通じて共通した力を入れるべき事業と考えられている。

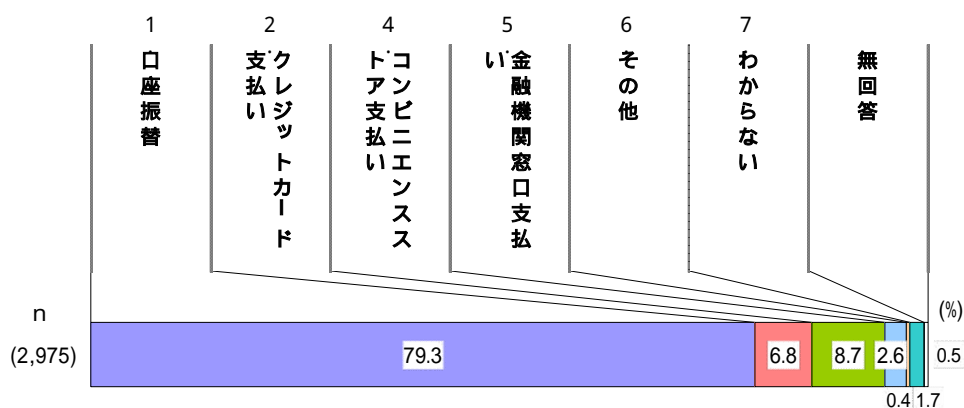


## 6. 水道料金の支払方法について

### (1) 水道料金の支払方法

【問12】あなた（あなたのご家庭）は、主にどの方法で水道料金のお支払いをされていますか。  
（現在のお支払い方法を1つだけ選び、をつけてください。）

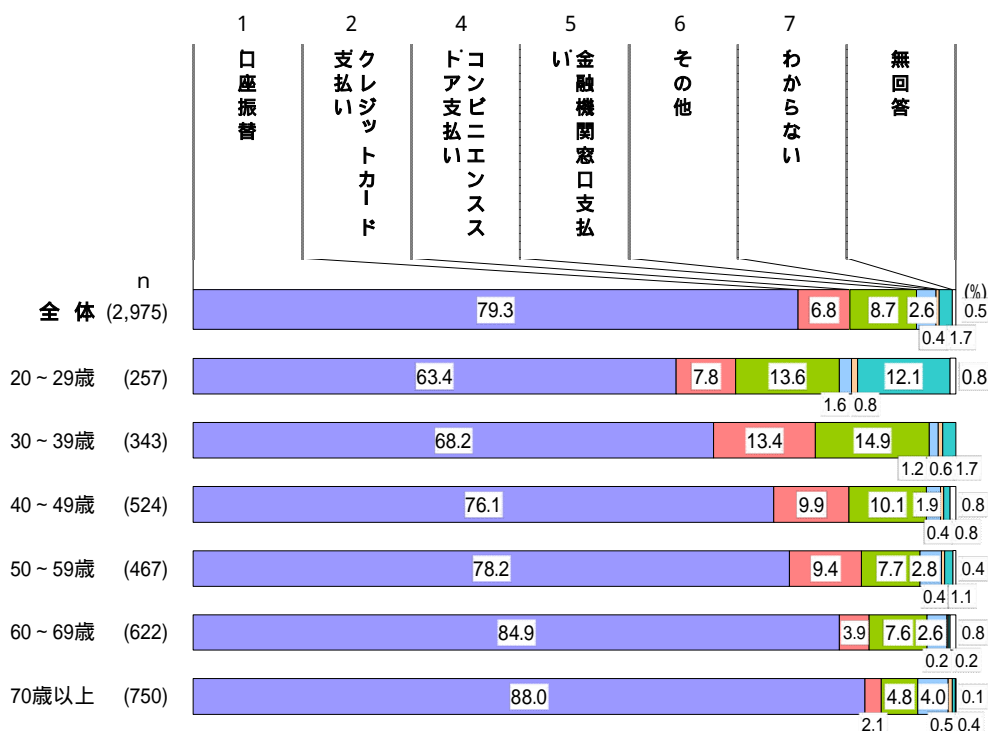
< 図表43 水道料金の支払方法【単数回答】 >



「3. モバイルレジ支払い」は該当回答者がいないため、図表に表示していない。

水道料金の支払方法は、「口座振替」(79.3%)が最も多くなっている。

< 図表44 水道料金の支払方法【年代別、単数回答】 >



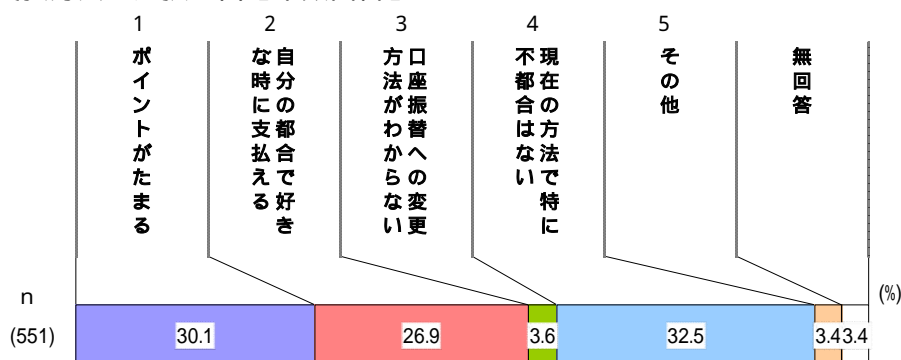
年代別にみると、「口座振替」はいずれの年代でも最も多い支払方法であるが、20・30歳代の6割台から60歳代以上の8割台へと年代が高くなるほど多くなっている。また、「コンビニエンスストア支払い」や「クレジットカード支払い」は20・30歳代を中心に一定数みられる。

(2) 支払方法の選択理由

【問12】で、2～6を選択した方のみお答えください。  
 【問12-a】あなた（あなたのご家庭）がそのお支払い方法を選択している理由を教えてください。（1つだけ選び、をつけてください。）

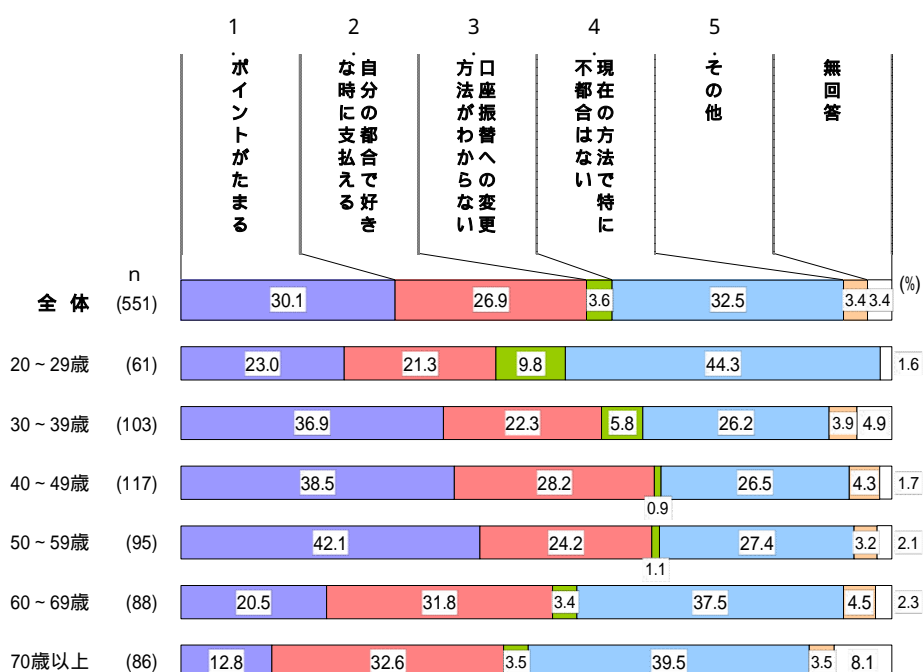
1. ポイントがたまるから  
 2. 自分の都合で好きな時に支払えるから  
 3. 口座振替への変更方法がわからないから  
 4. 現在の方法で特に不都合はないから  
 5. その他

< 図表45 支払方法の選択理由【単数回答】 >



該当の支払方法を選択している理由は、「現在の方法で特に不都合はないから」(32.5%)、「ポイントがたまるから」(30.1%)が3割台と多く、「自分の都合で好きな時に支払えるから」(26.9%)が次いでいる。

< 図表46 支払方法の選択理由【年代別、単数回答】 >



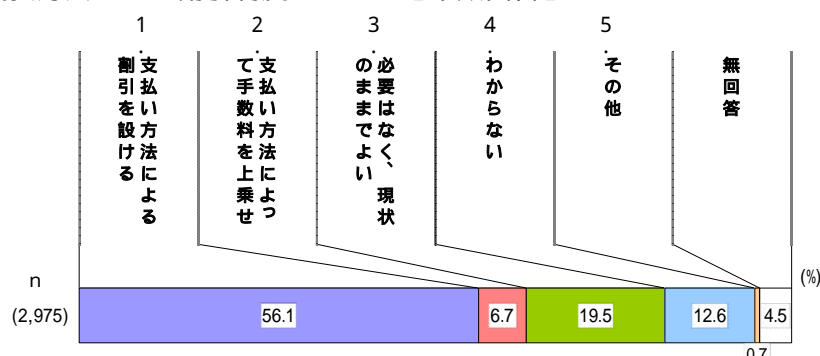
年代別にみると、30歳代から50歳代では「ポイントがたまるから」が3割から4割台となっている。60歳代以上では「自分の都合で好きな時に支払えるから」が3割台となっている。

(3) 支払方法による割引制度について

【問13】【問12】のお支払い方法には、それぞれ異なる金額の経費がかかります。そのため、例えば電気料金等では、経費の少ない口座振替には、振替ごとに定額を割引くという制度があります。このような制度について、どのように思いますか。  
(あなたのお考えに最も近いものを1つだけ選び、をつけてください。)

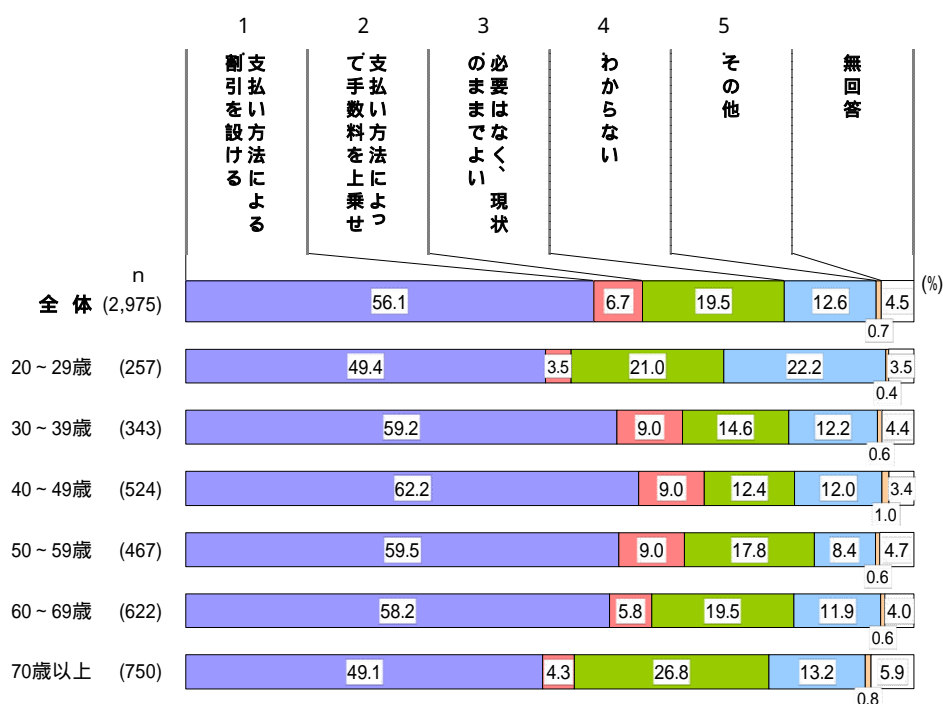
1. 支払い方法による割引制度を設けた方がよい
2. 割引くのではなく、経費のかかる支払い方法について手数料を上乗せした方がよい
3. 支払い方法による割引や手数料を上乗せする必要はなく、現状のままでよい
4. わからない
5. その他

<図表47 支払方法による割引制度について【単数回答】>



支払方法による割引制度については、「支払い方法による割引制度を設けた方がよい」(56.1%)が最も多く、「支払い方法による割引や手数料を上乗せする必要はなく、現状のままでよい」(19.5%)が次いでいる。

<図表48 支払方法による割引制度について【年代別、単数回答】>



年代別にみると、「支払い方法による割引制度を設けた方がよい」は30歳代から60歳代までは6割前後となっているが、20歳代と70歳代では5割を切っており、「支払い方法による割引や手数料を上乗せする必要はなく、現状のままでよい」がそれらの年代では2割を超えて、他の年代より多くなっている。

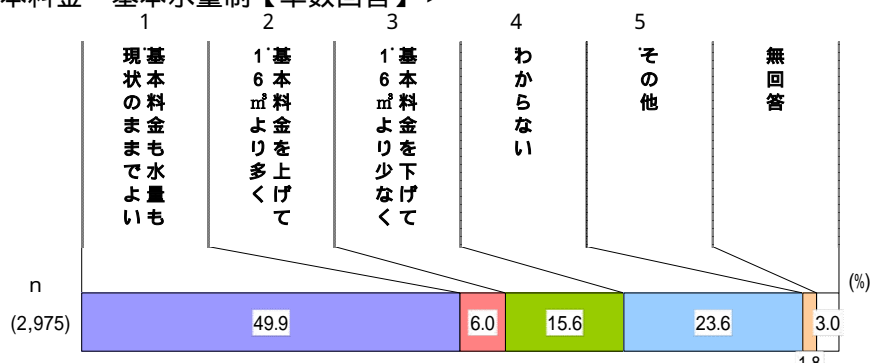
## 7. 水道料金の仕組みについて

### (1) 基本料金・基本水量制

【問14】基本水量（2ヶ月で16m<sup>3</sup>）内であれば、使用水量が1m<sup>3</sup>でも16m<sup>3</sup>でも、基本料金1,420円をお支払いいただきます。このことについて、どのように思いますか。  
（あなたのお考えに最も近いものを1つだけ選び、をつけてください。）

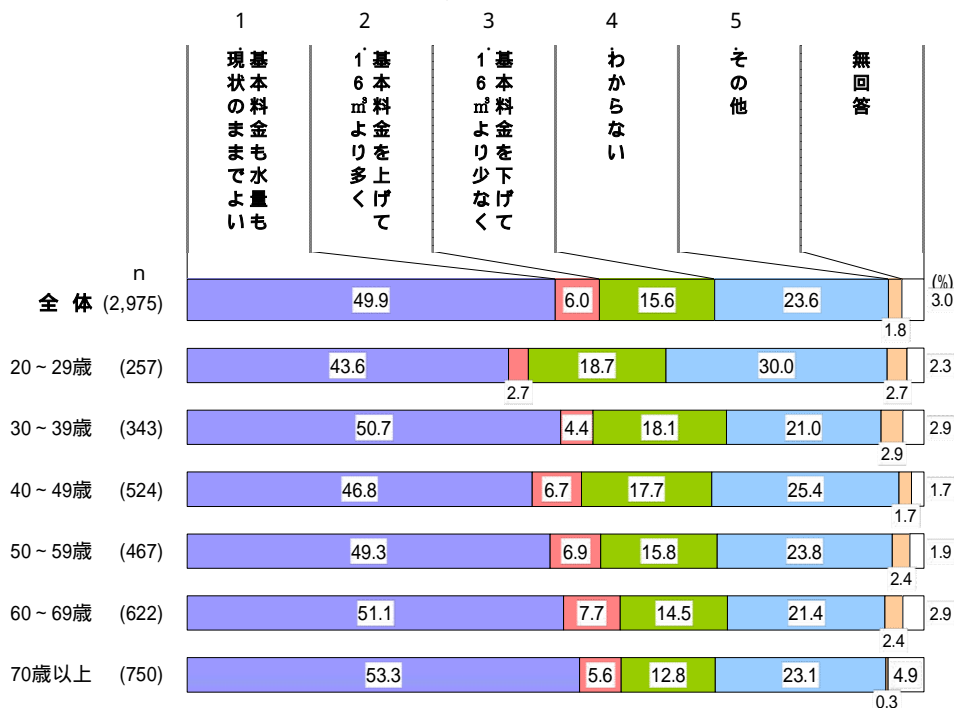
1. 基本料金も基本水量も現状のままでよい
2. 基本料金を値上げして、基本水量を16m<sup>3</sup>より多くした方がよい
3. 基本料金を値下げして、基本水量を16m<sup>3</sup>より少なくした方がよい
4. わからない
5. その他

< 図表49 基本料金・基本水量制【単数回答】 >



基本料金については、「基本料金も基本水量も現状のままでよい」が49.9%で最も多く、「基本料金を値下げして、基本水量を16m<sup>3</sup>より少なくした方がよい」(15.6%)が次いでいる。

< 図表50 基本料金・基本水量制【年代別、単数回答】 >



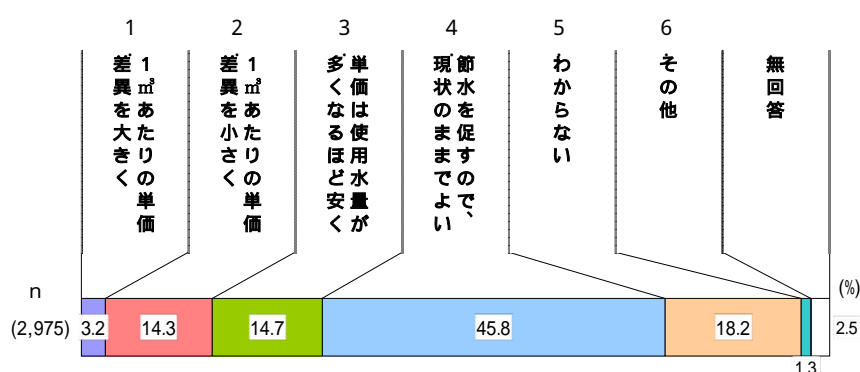
年代別にみると、いずれの年代でも「基本料金も基本水量も現状のままでよい」が4割から5割台で多く、「基本料金を値下げして、基本水量を16m<sup>3</sup>より少なくした方がよい」は年代が低くなるほど多くなっている。

(2) 従量料金の逡増制

【問15】使用水量が多くなるほど1m<sup>3</sup>あたりの単価が高くなる従量料金について、  
どのように思いますか。  
(あなたのお考えに最も近いものを1つだけ選び、をつけてください。)

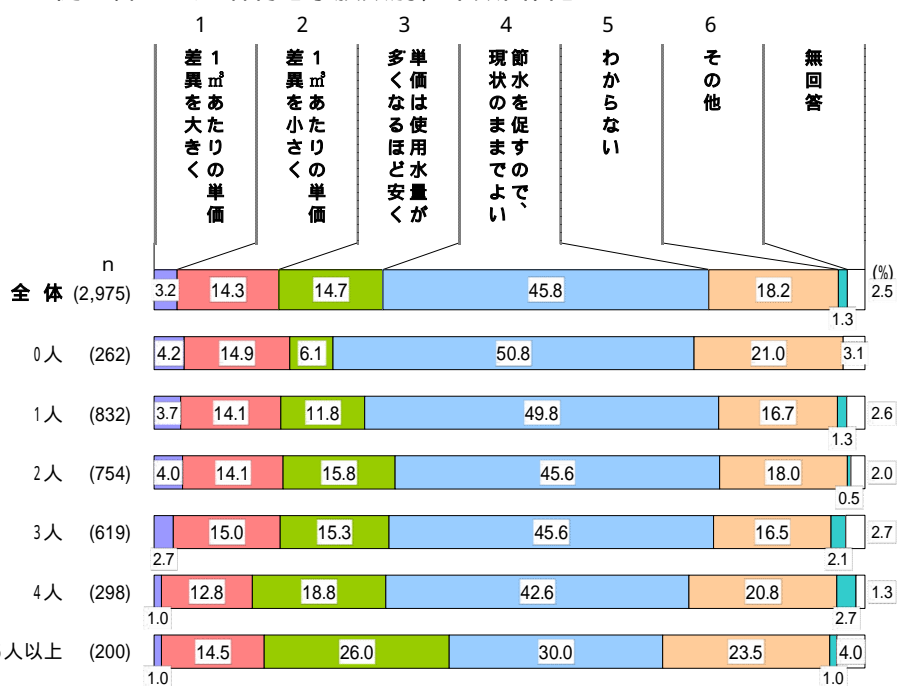
1. 従量料金の1m<sup>3</sup>あたりの単価の差異をさらに大きくした方がよい
2. 従量料金の1m<sup>3</sup>あたりの単価の差異を小さくした方がよい
3. 一般的には大量に買うほど単価は安くなるので、従量料金の単価は使用水量が多くなるほど安くした方がよい
4. 節水を促すものなので、現状のままでよい
5. わからない
6. その他

<図表51 従量料金の逡増制【単数回答】>



従量料金については、「節水を促すものなので、現状のままでよい」(45.8%)が最も多く、「一般的には大量に買うほど単価は安くなるので、従量料金の単価は使用水量が多くなるほど安くした方がよい」(14.7%)、「従量料金の1m<sup>3</sup>あたりの単価の差異を小さくした方がよい」(14.3%)が次いでいる。

<図表52 従量料金の逡増制【家族数別、単数回答】>



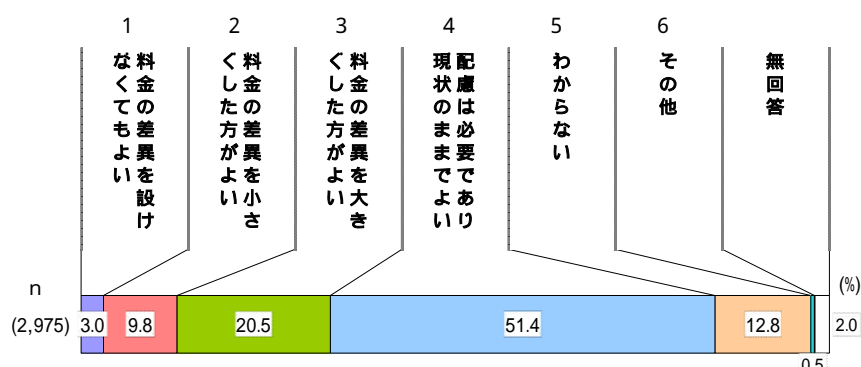
家族数別にみると、家族数が多いほど「一般的には大量に買うほど単価は安くなるので、従量料金の単価は使用水量が多くなるほど安くした方がよい」が多くなっている。

(3) 用途別従量料金

【問16】一般家庭への配慮から、「業務用」より「家事用」の従量料金を安くすることは必要だと思いますか。  
(あなたのお考えに最も近いものを1つだけ選び、をつけてください。)

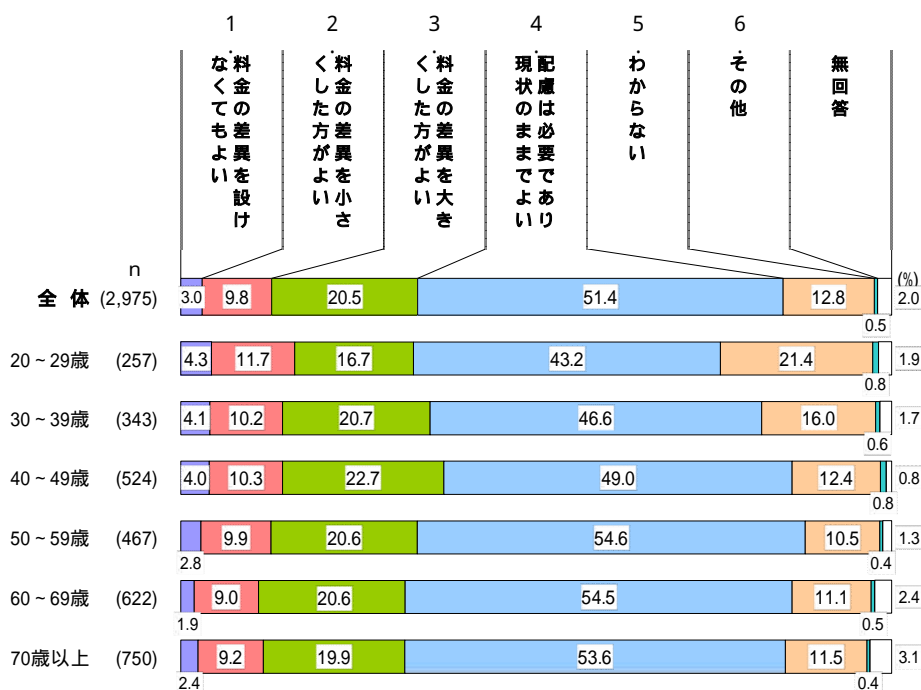
1. 一般家庭への配慮は必要がなく、「家事用」と「業務用」で従量料金の差異を設けなくてもよい
2. 一般家庭への配慮は必要であるが、「家事用」と「業務用」の従量料金の差異を小さくした方がよい
3. 一般家庭への配慮は必要であり、「家事用」と「業務用」の従量料金の差異をさらに大きくした方がよい
4. 一般家庭への配慮は必要であり、現状のままでよい
5. わからない
6. その他

<図表53 用途別従量料金【単数回答】>



用途別従量料金については、「一般家庭への配慮は必要であり、現状のままでよい」(51.4%)が最も多く、「一般家庭への配慮は必要であり、『家事用』と『業務用』の従量料金の差異をさらに大きくした方がよい」(20.5%)が次いでいる。

<図表54 用途別従量料金【年代別、単数回答】>



年代別にみると、年代を通じて類似した傾向を示しており、「一般家庭への配慮は必要であり、現状のままでよい」が4割から5割台で多くなっている。

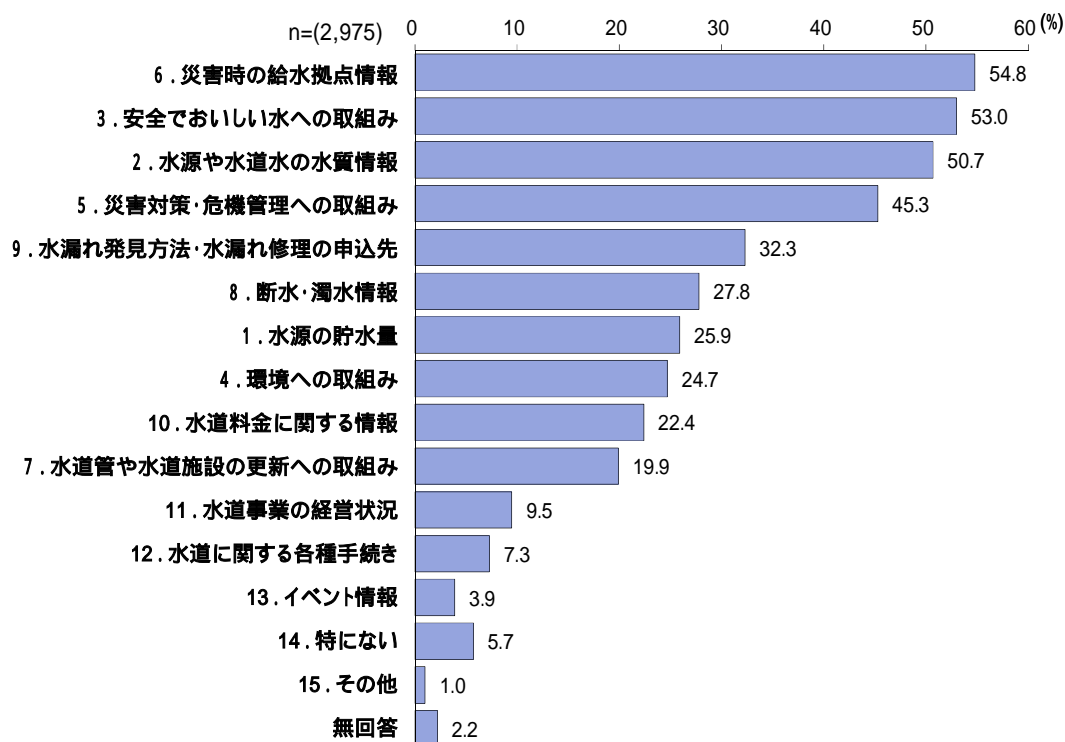
## 8. 県営水道の広報について

## (1) 水道に関して知りたい情報

【問17】あなたが水道に関して知りたい情報は次のどれですか。  
(いくつでも選び、をつけてください。)

1. 水源の貯水量
2. 水源や水道水の水質情報
3. 安全でおいしい水への取組み
4. 環境への取組み
5. 災害対策・危機管理への取組み
6. 災害時の給水拠点情報
7. 水道管や水道施設(浄水場、配水池、ポンプ所など)の更新への取組み
8. 断水・濁水情報
9. 水漏れ発見方法・水漏れ修理の申込先
10. 水道料金に関する情報
11. 水道事業の経営状況
12. 水道に関する各種手続き
13. イベント情報
14. 特にない
15. その他

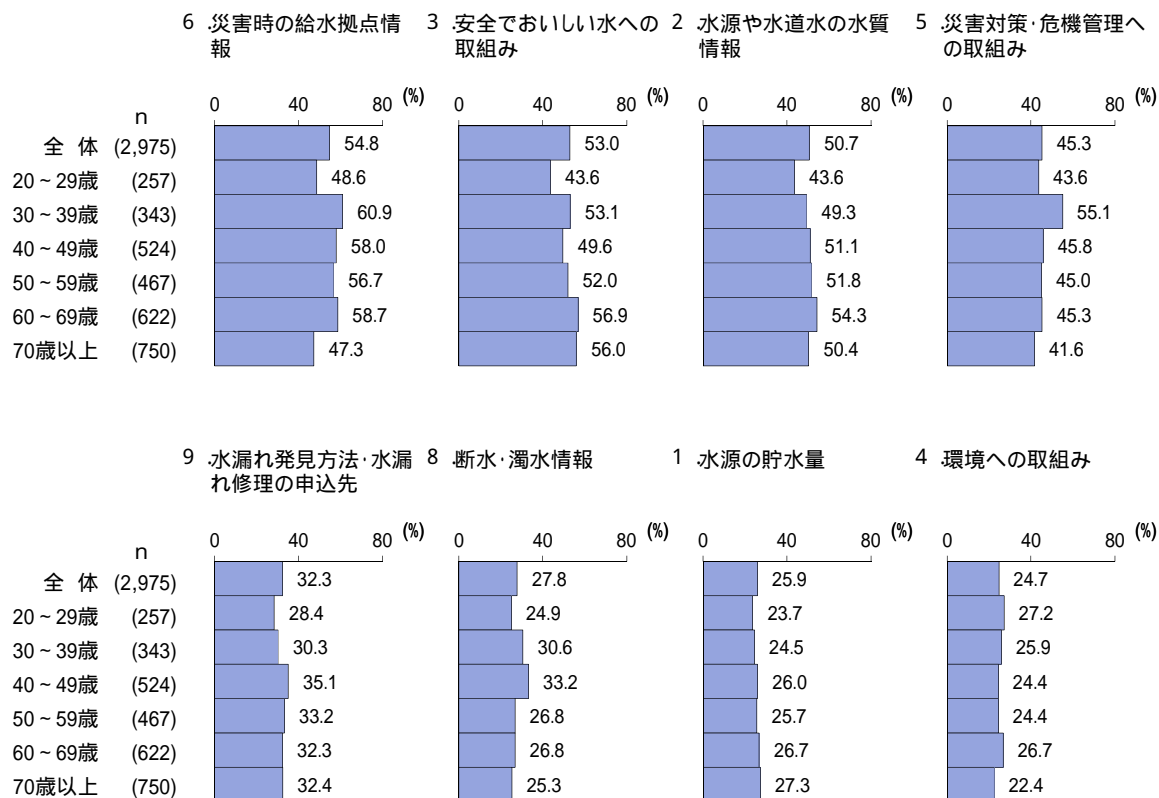
< 図表55 水道に関して知りたい情報【複数回答】 >



水道に関して知りたい情報は、「災害時の給水拠点情報」(54.8%)、「安全でおいしい水への取組み」(53.0%)、「水源や水道水の水質情報」(50.7%)の3項目が5割台で多く、「災害対策・危機管理へ取組み」(45.3%)、「水漏れ発見方法・水漏れ修理の申込先」(32.3%)の順となっている。

## 第2章 お客さま意識調査の結果

< 図表56 水道に関して知りたい情報【年代別（上位8項目） 複数回答】 >



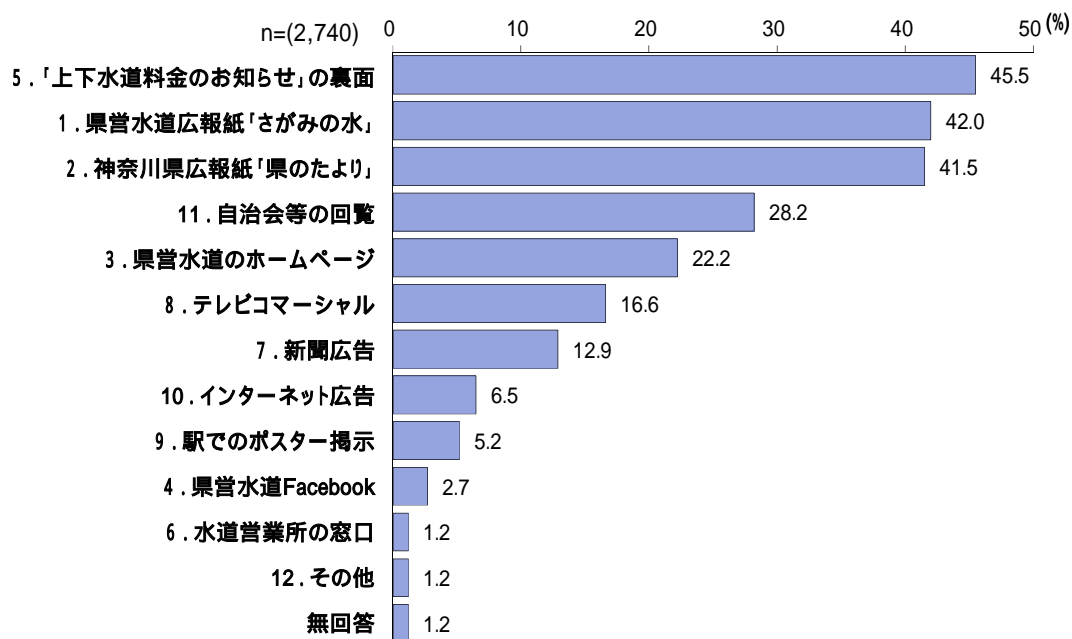
年代別にみると、上位4項目はいずれの年代も4割から5割台で、年代を通じた希望する情報となっているが、30代では「災害時の給水拠点情報」と「災害対策・危機管理への取組み」が他の年代より多くなっている。



(2) 知りたい情報を入手する手段

【問18】【問17】で つけた情報を何によって知りたいですか。  
 (いくつでも選び、 つけてください。)

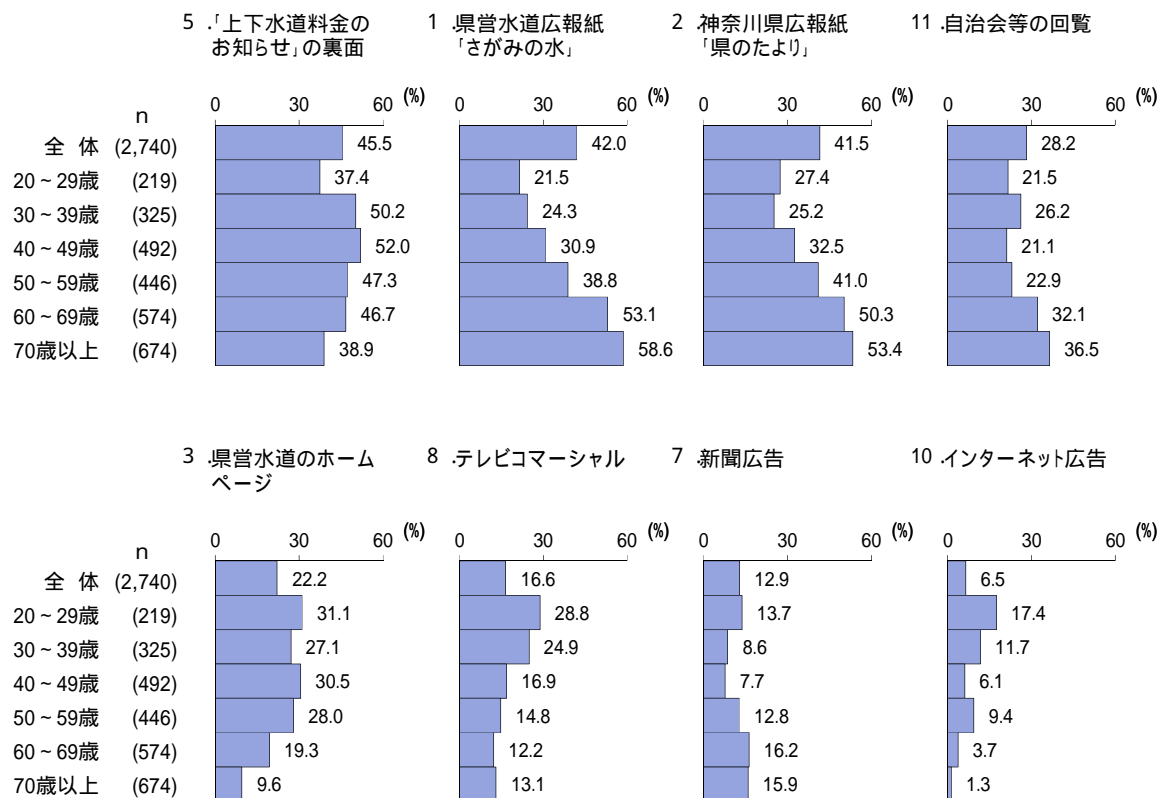
< 図表57 知りたい情報を入手する手段【複数回答】 >



知りたい情報を入手する手段として希望するものは、「『上下水道料金のお知らせ』の裏面」(45.5%)、「県営水道広報紙『さがみの水』」(42.0%)、「神奈川県広報紙『県のたより』」(41.5%)の3項目が4割台で多く、「自治会等の回覧」(28.2%)、「県営水道のホームページ」(22.2%)が2割台で次いでいる。

## 第2章 お客さま意識調査の結果

< 図表58 知りたい情報入手する手段【年代別（上位8項目）、複数回答】 >



年代別にみると、「『上下水道料金のお知らせ』の裏面」は30歳代から60歳代で5割前後と多い。「県営水道広報紙『さがみの水』」と「神奈川県広報紙『県のとより』」は年代が高いほど多く、60歳代以上では5割台となっている。一方、「県営水道のホームページ」、「テレビコマーシャル」、「インターネット広告」は20・30歳代を中心に多くなっている。

## 9. 自由意見

本調査では、神奈川県営水道事業について601件のご意見・ご要望が寄せられた。

それらを以下の項目に分類し、代表的なものを抽出し掲載した。なお、1人の回答者が複数の内容について記述している場合もあり、各件数を足しあげても総件数とは一致しない。

最後に、神奈川県営水道事業についてのご意見を自由にお書きください。

<図表 59 自由意見内訳表>

安定供給	災害対策について	24件
	老朽管更新について	20件
	濁水対策について	13件
	漏水対策について	8件
水質・水源	安全安心な水への要望	114件
	おいしい水への要望	59件
	おいしい・おいしくなった・水質が良い	20件
	水源等の環境保全について	15件
経営	料金や支払方法について	99件
	水道事業経営について	36件
広報・広聴	広報・広聴について	104件
職員対応	職員対応等について	5件
その他(感謝 励まし等を含む)	感謝、励まし等	164件
	その他	79件

#### [ 安定供給 (65件) ]

- ・災害時など断水、濁水などのない様に取り組んで頂きたいです。
- ・現在、大規模災害が叫ばれる昨今です。災害時の被災者への給水配水システムの構築と広報(緊急時どのように受け取れるのか等)に万全をお願い致します。
- ・神奈川県は、濁水や断水などほとんど無く、水も美味しく助ってます。水道管が古いのが不安ですが、順次新しくしていただければと思います。
- ・特に水道管の老朽化の件については改善を積極的に進めてほしい。
- ・生活インフラですので、安全安心安定を目指すべきと考えます。より高品質を目指すよりは、どのような状況でも供給できる体制を目指してください。
- ・濁水など天候に左右されることなく、また、給水制限などの実施を行うことなく安定した給水が可能な対策を講じて欲しい。
- ・自宅の近くが漏水が多く、困っています。よろしく願います。 など

#### [ 水質・水源 (208件) ]

- ・神奈川県は水源にめぐまれていると思いますが、安心、安全に水道水を利用したいので、これからも日々保守点検をお願いします。いつもご苦労様。

## 第2章 お客さま意識調査の結果

- ・最近では日常的に水分補給と言われているので、水道水が美味しく安全であることが必要だと思いません。
- ・神奈川県の水は安全安心と伺っています。信頼していますので益々、おいしい水を作り、水道事業も発展して頂きたいと思えます。感謝！
- ・今まで日本各地の水道を使用してきました。各地にそれぞれ水道水の味に違いがあり、料理を作るにあたり少なからず影響をありましたが、神奈川の水はクセがなく、飲みやすいと思えました。
- ・昔に比べたら塩素臭も少なくなり水の味もよくなったと思えます。
- ・水源地の安全性の向上や恒久的な確保（海外資本による不動産等の占有等を防ぐ）を図り、水源のダム等の貯水量の安定確保の為の取組を行って欲しい。 など

### [ 経 営 ( 135 件 ) ]

- ・いろいろな付加価値をつけて水道料金が値上がりするのは反対です。公共は最低最小限のサービスをして料金をおさえるのがいいと思えます。それ以上を望む人にはオプションもしくは民間にまかせればいいと思えます。
- ・今後の施設・設備の更新の為、透明性・効率的な経営を求めます。同時に、品質管理の徹底を求めています。水道は生活の基本インフラなので、常に安心できる存在でいていただきたい。
- ・水道代の支払いも電気ガスみたいに毎月にしてほしい。 など

### [ 広報・広聴、職員対応 ( 109 件 ) ]

- ・我が家で現在使っている水道量が、他の家とくらべて多過ぎるのかどうか知りたい。家族の人数に対しての使用量が平均かどうか ？
- ・寒川の浄水場（フェアーの時）などの見学もしたこともあります。地味なイベントですが、広報活動としては効果的なので紙面にお金をかけるより、実際に足を運んで現場が見られる計画をたくさん設けていただければ、理解が深まるはずですよ。
- ・安全でおいしい水のていきょう。事故があった時もまず市民の話しをちゃんと聞いてほしいです。こちらの話しを理解して相談にのってくれる人材の方ほしいです。 など

### [ その他 ( 感謝、励まし等 ) ( 243 件 ) ]

- ・50年以上住んでおりますが1度も断水することなく水道水を使用出来たことにお礼申し上げます。今後も更なる努力を期待しております。
- ・以前、水まき用のホースを買って、水道使用量が増えた時に、メーターを確認してくれた女性が、どこかで水もれしていないか？と声をかけてくれました。細やかな気づかいをありがたく思いました。このような人達に支えられていると深く思えます。
- ・生まれも育ちも神奈川県です。幼い頃から何の疑問もなく水道水を使ってきました。安心して安全だと母から言われて育ち、私の子供達も水道水をそのまま飲ませていただいています。これからも安全な水道水である事を信じていますので、がんばって下さい。
- ・水道管の交換後の道路がデコボコの状態のままになっている所が多く歩くのも大変なこともあるので考えていただけたらと思うこともあります。
- ・メーター検針以外に、水道管の定期検診をして頂けたらと思えます。 など

各ご意見・ご要望の記述については、文意が損なわれないよう、ほぼ原文を掲載している。

## 資料 1 単純集計結果



### 水道水の使用状況

【問1】あなたはご自宅で、次のA、B、Cのような場合、主にどのような水を使用していますか。

A、B、Cについて最も近いものをそれぞれ1つだけ選び、○をつけてください。) (N=2,975)

(%)

<b>A 水をそのまま飲む場合</b>			
1. そのままの水道水	35.8	4. ウォーターサーバー水	5.1
2. 浄水器を通した水道水	32.4	5. 自宅で水は飲まない	2.7
3. 市販のペットボトル水	19.0	6. その他(具体的に: )	2.8
		無回答	2.2
<b>B お茶、コーヒー、紅茶等をいれる場合</b>			
1. そのままの水道水	52.8	4. ウォーターサーバー水	4.1
2. 浄水器を通した水道水	35.0	5. 自宅でお茶、コーヒー、 紅茶等はいれない	0.8
3. 市販のペットボトル水	3.6	6. その他(具体的に: )	2.4
		無回答	1.3
<b>C 調理をする場合</b>			
1. そのままの水道水	64.0	4. ウォーターサーバー水	0.7
2. 浄水器を通した水道水	31.0	5. 自宅で調理はしない	0.5
3. 市販のペットボトル水	1.2	6. その他(具体的に: )	1.3
		無回答	1.2

≪【問1】のABCで、全て1を選択した方のみお答えください。≫

【問1-a】あなたが水道水をそのまま使用する理由を教えてください。

(いくつでも選び、○をつけてください。) (N=1,003)

(%)

1. 安全で安心な水であるから	63.9
2. 他の水でも水道水でも味は変わらないから	22.7
3. 他の水を買うより値段が安いから	25.3
4. 特に理由はない	21.7
5. その他(具体的に: )	5.4
無回答	0.6

資料 1 単純集計結果

◀【問 1】の ABC で、ひとつでも 1 以外のお答えがある方のみお答えください。▶

【問 1-b】あなたが水道水をそのまま使用しない理由を教えてください。

(いくつでも選び、○をつけてください。) (N=1,921)

	(%)
1. 水道水の原水(湖、河川等)の水質に不安があるから	20.7
2. ミネラル分などの成分が欲しいから	11.8
3. 塩素等の薬品が体に与える影響が気になるから	30.3
4. 鉛管などの水道管に不安があるから	31.3
5. 受水槽の管理に不安があるから	10.2
6. 味がおいしくないから	32.8
7. 塩素臭やカビ臭などのおいが気になるから	26.2
8. その他(具体的に: )	11.8
無回答	9.2

【問 2】あなたのこの時期の自宅での入浴(シャワーのみも含む)の回数はどのくらいですか。

該当するものに一つだけ○をつけ、その回数を記入してください。(N=2,975)

	(%)
1. 毎日( )回	82.5
2. 1週間に( )回	14.0
3. 自宅では入浴しない	1.0
4. その他(具体的に: )	0.7
無回答	1.8

◀【問 2】で、1又は2を選択した方のみお答えください。▶

【問 2-a】そのうち、あなたは何回浴槽にお湯をためて入浴しますか。(N=2,874)

	(%)
1. 毎日( )回	60.0
2. 1週間に( )回	26.5
3. 1度もためない(シャワーのみ)	8.4
4. その他(具体的に: )	3.7
無回答	1.5

◀【問 2-a】で、1又は2を選択した方のみお答えください。▶

【問 2-b】浴槽のお湯を入れ替える頻度はどのくらいですか。(N=2,484)

	(%)
1. 毎回入れ替える	63.3
2. 2回に1回入れ替える	22.6
3. 3回に1回入れ替える	10.5
4. その他(具体的に: )	2.1
無回答	1.5



### 水道水の水質の満足度と要望

【問3】あなたは県営水道の水道水のおいしさについて、満足していますか。

(あなたのお考えに最も近いものを1つだけ選び、○をつけてください。) (N=2,975)

(%)

1. 満足している	25.2	3. やや不満である	13.6
2. まあまあ満足している	55.3	4. 不満である	3.6
		無回答	2.3

【問4】あなたはどのような水道水を希望しますか。

(あなたのお考えに最も近いものを1つだけ選び、○をつけてください。) (N=2,975)

(%)

1. 塩素臭やカビ臭など、においのない水道水	18.1
2. 味がおいしい水道水	13.2
3. 体に害のないことが明確にわかる安全安心な水道水	52.8
4. 今の水道水で満足している	12.1
5. その他(具体的に: )	0.7
無回答	3.0

### 節水状況

【問5】あなたは日頃から節水を意識して行動していますか。

(1つだけ選び、○をつけてください。) (N=2,975)

(%)

1. いつも節水をしている	34.2	3. 節水をしたいが、実行はしていない	14.6
2. 時々節水をしている	39.7	4. 特に節水はしていない	9.8
		無回答	1.7

【問6】あなたが節水に最も効果的であると感じる設備や機器はどれですか。

実際に使用してなくても、イメージ等でご回答ください。

(1つだけ選び、○をつけてください。) (N=2,975)

(%)

1. 節水型トイレ	38.3	4. 節水型シャワー	21.7
2. ドラム式洗濯機	7.9	5. 特にない	18.6
3. 自動食器洗い機	7.3	6. その他(具体的に: )	2.8
		無回答	3.4

資料 1 単純集計結果

【問 7】あなたが節水に最も効果的であると感じる日常の行動はどれですか。

実際に行動をしていなくても、イメージ等でご回答ください。

(1つだけ選び、○をつけてください。) (N=2,975)

(%)

1. 洗面、食器洗い時のこまめな蛇口の開閉	51.7
2. 風呂の残り湯の庭への散水や洗濯等への活用	32.7
3. 雨水の活用	6.1
4. 特にない	6.5
5. その他(具体的に: )	1.0
無回答	2.1

県営水道において取り組むべき事業

【問 8】水道事業は、水道法で基本的には市や町が行うことと定められていますが、水源がないなど、やむを得ない場合に、県等が行うことが認められています※。あなたの家の水道事業者は、お住まいの市や町ではなく神奈川県営水道であるということをご存知ですか。

※全国で水道事業を行っている都道府県は5都県です。

(東京都、千葉県、長野県、香川県、神奈川県) (N=2,975)

(%)

1. 知っている	54.9	2. 知らなかった	44.0	無回答	1.1
----------	------	-----------	------	-----	-----

【問 9】地中に埋設された水道管も時間の経過とともに老朽化が進み、破損などにより漏水を引き起こすため、新しい水道管に交換していかねばならないことをご存知ですか。

(1つだけ選び、○をつけてください。) (N=2,975)

(%)

1. 県営水道広報紙「さがみの水」を見て知っている	14.6
2. テレビ番組の特集等を見て知っている	21.2
3. 新聞・雑誌の記事等を見て知っている	7.5
4. インターネット上の記事や情報等を見て知っている	1.9
5. 家族や知人等から聞いて知っている	5.2
6. 何で知ったかはわからないが、知っている	31.6
7. 知らなかった	12.8
8. その他(具体的に: )	3.9
無回答	1.2

【問10】 県営水道では、老朽化した水道管の更新などに取り組んでいますが、今後さらに、高度経済成長期に集中的に整備した水道管や水道施設（浄水場、配水池、ポンプ所など）の更新には、多額の費用がかかることが想定されます。

このことについて、ご意見をお聞かせください。

（あなたのお考えに最も近いものを1つだけ選び、○をつけてください。）（N=2,975）

(%)

1. 老朽化した水道管や水道施設の更新は、水道料金の値上げをしてもよいので、ペースを速めてほしい	13.9
2. 老朽化した水道管や水道施設の更新は、現在の水道料金で可能なペースで進めてほしい	72.5
3. 水道管や水道施設の更新の必要はなく、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）	0.2
4. わからない	7.1
5. その他（具体的に：                    ）	3.3
無回答	1.2

【問11】 県営水道が今後力を入れるべきだと思う事業はどれですか。

（3つまで選び、○をつけてください。）（N=2,975）

(%)

1. 河川や湖といった水源地域の環境保全を図り、原水の水質を良くすること	64.4
2. 渇水時にも給水制限などがない安定した給水を行うこと	50.9
3. 地震やその他の災害時でも、断水などがないように対策をすること	70.5
4. おいしい水を供給すること	37.1
5. 県営水道の高い技術力を活かした、国内外での技術支援	8.0
6. 必要な情報を提供し、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	10.0
7. 経営の効率化に努め、経営基盤の強化を図ること	17.3
8. 特になし	1.6
9. その他（具体的に：                    ）	1.4
無回答	1.2

### 水道料金の支払方法

【問12】 あなた（あなたのご家庭）は、主にどの方法で水道料金のお支払いをされていますか。

（現在のお支払い方法を1つだけ選び、○をつけてください。）（N=2,975）

(%)

1. 口座振替	79.3	5. 金融機関窓口支払い	2.6
2. クレジットカード支払い	6.8	6. その他（具体的に：                    ）	0.4
3. モバイルレジ支払い	—	7. わからない	1.7
4. コンビニエンスストア支払い	8.7	無回答	0.5

資料 1 単純集計結果

≪【問 12】で、2～6を選択した方のみお答えください。≫

【問 12-a】あなた（あなたのご家庭）がそのお支払い方法を選択している理由を教えてください。（1つだけ選び、○をつけてください。）（N=2,975）

(%)

1. ポイントがたまるから	30.1	4. 現在の方法で特に不都合はないから	32.5
2. 自分の都合で好きな時に支払えるから	26.9	5. その他（具体的に：                    ）	3.4
3. 口座振替への変更方法がわからないから	3.6	無回答	3.4

【問 13】【問 12】のお支払い方法には、それぞれ異なる金額の経費がかかります。

そのため、例えば電気料金等では、経費の少ない口座振替には、振替ごとに定額を割引くという制度があります。

このような制度について、どのように思いますか。

（あなたのお考えに最も近いものを1つだけ選び、○をつけてください。）（N=2,975）

(%)

1. 支払い方法による割引制度を設けた方がよい	56.1
2. 割引くのではなく、経費のかかる支払い方法について手数料を上乗せした方がよい	6.7
3. 支払い方法による割引や手数料を上乗せする必要はなく、現状のままでよい	19.5
4. わからない	12.6
5. その他（具体的に：                    ）	0.7
無回答	4.5

水道料金の仕組み

【問 14】基本水量（2ヶ月で16 m<sup>3</sup>）内であれば、使用水量が1 m<sup>3</sup>でも16 m<sup>3</sup>でも、基本料金1,420円をお支払いいただきます。

このことについて、どのように思いますか。

（あなたのお考えに最も近いものを1つだけ選び、○をつけてください。）（N=2,975）

(%)

1. 基本料金も基本水量も現状のままでよい	49.9
2. 基本料金を値上げして、基本水量を16 m <sup>3</sup> より多くした方がよい	6.0
3. 基本料金を値下げして、基本水量を16 m <sup>3</sup> より少なくした方がよい	15.6
4. わからない	23.6
5. その他（具体的に：                    ）	1.8
無回答	3.0

【問15】使用水量が多くなるほど1 m<sup>3</sup>あたりの単価が高くなる従量料金について、どのように  
 思いますか。

(あなたのお考えに最も近いものを1つだけ選び、○をつけてください。) (N=2,975)

(%)

1. 従量料金の1 m <sup>3</sup> あたりの単価の差異をさらに大きくした方がよい	3.2
2. 従量料金の1 m <sup>3</sup> あたりの単価の差異を小さくした方がよい	14.3
3. 一般的には大量に買うほど単価は安くなるので、従量料金の単価は 使用水量が多くなるほど安くした方がよい	14.7
4. 節水を促すものなので、現状のままでよい	45.8
5. わからない	18.2
6. その他(具体的に: )	1.3
無回答	2.5

【問16】一般家庭への配慮から、「業務用」より「家事用」の従量料金を安くすることは必要  
 だと思いますか。

(あなたのお考えに最も近いものを1つだけ選び、○をつけてください。) (N=2,975)

(%)

1. 一般家庭への配慮は必要がなく、「家事用」と「業務用」で 従量料金の差異を設けなくてもよい	3.0
2. 一般家庭への配慮は必要であるが、「家事用」と「業務用」 の従量料金の差異を小さくした方がよい	9.8
3. 一般家庭への配慮は必要であり、「家事用」と「業務用」の 従量料金の差異をさらに大きくした方がよい	20.5
4. 一般家庭への配慮は必要であり、現状のままでよい	51.4
5. わからない	12.8
6. その他(具体的に: )	0.5
無回答	2.0

水道事業について知りたい情報

【問 17】あなたが水道に関して知りたい情報は次のどれですか。

(いくつでも選び、○をつけてください。) (N=2,975)

(%)

1. 水源の貯水量	25.9	9. 水漏れ発見方法・水漏れ修理の申込先	32.3
2. 水源や水道水の水質情報	50.7	10. 水道料金に関する情報	22.4
3. 安全でおいしい水への取組み	53.0	11. 水道事業の経営状況	9.5
4. 環境への取組み	24.7	12. 水道に関する各種手続き	7.3
5. 災害対策・危機管理への取組み	45.3	13. イベント情報	3.9
6. 災害時の給水拠点情報	54.8	14. 特になし	5.7
7. 水道管や水道施設(浄水場、配水池、 ポンプ所など)の更新への取組み	19.9	15. その他(具体的に: )	1.0
8. 断水・濁水情報	27.8	無回答	2.2

【問 18】【問 17】で○をつけた情報を何によって知りたいですか。

(いくつでも選び、○をつけてください。) (N=2,975)

(%)

1. 県営水道広報紙「さがみの水」	42.0	7. 新聞広告	12.9
2. 神奈川県広報紙「県のたより」	41.5	8. テレビコマーシャル	16.6
3. 県営水道のホームページ	22.2	9. 駅でのポスター掲示	5.2
4. 県営水道 Facebook	2.7	10. インターネット広告	6.5
5. 「上下水道料金のお知らせ」の裏面	45.5	11. 自治会等の回覧	28.2
6. 水道営業所の窓口	1.2	12. その他(具体的に: )	1.2
		無回答	1.2

## 資料 2 調査票





# 神奈川県営水道についてのお客さま意識調査

## <調査票>

平成 28 年 11 月

この調査の回答方法は次のうち、いずれかをお選びいただけます。

### 1. インターネットによる回答

回答方法の詳細は、別紙「インターネットによる回答方法」をご覧ください。  
**平成 28 年 11 月 15 日（火）までにご回答ください。**

あなたのインターネット回答用「ID」・「パスワード」

ID

パスワード

### 2. この調査票にご記入のうえ、同封の返信用封筒による回答

ご記入いただきました調査票を同封の返信用封筒（切手は不要です。）  
 に入れ、**平成 28 年 11 月 15 日（火）までにご投函ください。**

なお、この調査票によりご回答いただく場合は、以下の「ご記入にあたってのお願い」をお読みのうえ、ご記入ください。

#### ご記入にあたってのお願い

1. この調査は封筒のあて名のご本人にお願いするものです。  
ご本人がご回答ください。
2. 選択式の質問には、該当する項目の番号に 印をつけてください。
3. 質問によって、は（1つだけ）（3つまで）（いくつでも）と回答数を指定していますので、その範囲内でご回答ください。
4. ご回答が「その他」に該当する場合は、（ ）内に具体的な内容を記入してください。
5. 筆記用具の種類、色は問いません。
6. ご不明な点などがございましたら、下記までお問い合わせください。

#### 【お問い合わせ先・調査主体】

神奈川県企業庁企業局水道部経営課 経営企画グループ

〒231-8588 横浜市中区日本大通 1

電話 045-210-7219（平日 8:30～17:15）

URL <http://www.pref.kanagawa.jp/cnt/p1065576.html>

この調査は、神奈川県企業庁が下記の機関に委託しています。

株式会社 サーベイリサーチセンター 〒116-8581 東京都荒川区西日暮里 2-40-10

資料2 調査票

最初に、統計的に処理するために、あなたやあなたのご家庭の水道のことについてお伺いします。  
該当する番号に をつけてください。(平成28年11月1日現在でお答えください。)

F 1 あなたの性別はどちらですか。

- |        |        |
|--------|--------|
| 1 . 男性 | 2 . 女性 |
|--------|--------|

F 2 あなたの年齢は次のどれにあたりますか。

- |            |            |            |
|------------|------------|------------|
| 1 . 20~29歳 | 3 . 40~49歳 | 5 . 60~69歳 |
| 2 . 30~39歳 | 4 . 50~59歳 | 6 . 70歳以上  |

F 3 あなたのお住まいはどちらですか。

- |          |             |             |          |
|----------|-------------|-------------|----------|
| 1 . 愛川町  | 6 . 大磯町     | 11 . 相模原市緑区 | 16 . 箱根町 |
| 2 . 厚木市  | 7 . 小田原市    | 12 . 寒川町    | 17 . 葉山町 |
| 3 . 綾瀬市  | 8 . 鎌倉市     | 13 . 逗子市    | 18 . 平塚市 |
| 4 . 伊勢原市 | 9 . 相模原市中央区 | 14 . 茅ヶ崎市   | 19 . 藤沢市 |
| 5 . 海老名市 | 10 . 相模原市南区 | 15 . 二宮町    | 20 . 大和市 |

F 4 あなたと一緒に暮らしているご家族は何人ですか。また、ご家族の年齢は次のどれにあたりますか。

<あなた以外のご家族の人数(あなたを含めない人数)>

- |        |        |          |
|--------|--------|----------|
| 1 . 0人 | 3 . 2人 | 5 . 4人   |
| 2 . 1人 | 4 . 3人 | 6 . 5人以上 |

F 4 の <ご家族の人数> で、 2 ~ 6 を選択した方のみお答えください。

F 4 - 1 ご家族の年齢(あなた以外のご家族は、次の年齢に何人が該当するか、記入してください。)

- |                 |                 |                 |
|-----------------|-----------------|-----------------|
| 1 . 0~9歳 ( 人)   | 4 . 30~39歳 ( 人) | 7 . 60~69歳 ( 人) |
| 2 . 10~19歳 ( 人) | 5 . 40~49歳 ( 人) | 8 . 70歳以上 ( 人)  |
| 3 . 20~29歳 ( 人) | 6 . 50~59歳 ( 人) |                 |

F 5 あなたのお住まいは次のどれにあたりますか。

- |                                 |
|---------------------------------|
| 1 . 一戸建て                        |
| 2 . 2階建てまでの集合住宅(団地、アパート、マンション等) |
| 3 . 3階建て以上の集合住宅(団地、アパート、マンション等) |



資料2 調査票

【問1】のABCで、ひとつでも1以外のお答えがある方のみお答えください。

【問1 - b】あなたが水道水をそのまま使用しない理由を教えてください。  
(いくつでも選び、をつけてください。)

- |                             |
|-----------------------------|
| 1. 水道水の原水(湖、河川等)の水質に不安があるから |
| 2. ミネラル分などの成分が欲しいから         |
| 3. 塩素等の薬品が体に与える影響が気になるから    |
| 4. 鉛管などの水道管に不安があるから         |
| 5. 受水槽の管理に不安があるから           |
| 6. 味がおいしくないから               |
| 7. 塩素臭やカビ臭などのおいが気になるから      |
| 8. その他(具体的に: _____)         |

【問2】あなたのこの時期の自宅での入浴(シャワーのみも含む)の回数はどのくらいですか。  
該当するものに一つだけをつけ、その回数を記入してください。

- |             |                     |
|-------------|---------------------|
| 1. 毎日( )回   | 3. 自宅では入浴しない        |
| 2. 1週間に( )回 | 4. その他(具体的に: _____) |

【問2】で、1又は2を選択した方のみお答えください。

【問2 - a】そのうち、あなたは何回浴槽にお湯をためて入浴しますか。

- |             |                     |
|-------------|---------------------|
| 1. 毎日( )回   | 3. 1度もためない(シャワーのみ)  |
| 2. 1週間に( )回 | 4. その他(具体的に: _____) |

【問2 - a】で、1又は2を選択した方のみお答えください。

【問2 - b】浴槽のお湯を入れ替える頻度はどのくらいですか。

- |               |                     |
|---------------|---------------------|
| 1. 毎回入れ替える    | 3. 3回に1回入れ替える       |
| 2. 2回に1回入れ替える | 4. その他(具体的に: _____) |



### 水道水の水質についてお伺いします。

【問3】あなたは県営水道の水道水のおいしさについて、満足していますか。  
 (あなたのお考えに最も近いものを1つだけ選び、をつけてください。)

- |               |            |
|---------------|------------|
| 1. 満足している     | 3. やや不満である |
| 2. まあまあ満足している | 4. 不満である   |

【問4】あなたはどのような水道水を希望しますか。  
 (あなたのお考えに最も近いものを1つだけ選び、をつけてください。)

- |                            |
|----------------------------|
| 1. 塩素臭やカビ臭など、においのない水道水     |
| 2. 味がおいしい水道水               |
| 3. 体に害のないことが明確にわかる安全安心な水道水 |
| 4. 今の水道水で満足している            |
| 5. その他(具体的に: _____)        |

### あなたの日頃の節水意識・行動についてお伺いします。

【問5】あなたは日頃から節水を意識して行動していますか。  
 (1つだけ選び、をつけてください。)

- |               |                     |
|---------------|---------------------|
| 1. いつも節水をしている | 3. 節水をしたいが、実行はしていない |
| 2. 時々節水をしている  | 4. 特に節水はしていない       |

【問6】あなたが節水に最も効果的であると感じる設備や機器はどれですか。  
 実際に使用していなくても、イメージ等でご回答ください。  
 (1つだけ選び、をつけてください。)

- |            |                     |
|------------|---------------------|
| 1. 節水型トイレ  | 4. 節水型シャワー          |
| 2. ドラム式洗濯機 | 5. 特にない             |
| 3. 自動食器洗い機 | 6. その他(具体的に: _____) |

【問7】あなたが節水に最も効果的であると感じる日常の行動はどれですか。  
 実際に行動をしていなくても、イメージ等でご回答ください。  
 (1つだけ選び、をつけてください。)

- |                         |
|-------------------------|
| 1. 洗面、食器洗い時のこまめな蛇口の開閉   |
| 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: _____)     |

**県営水道の事業についてお伺いします。**

【問8】水道事業は、水道法で基本的には市や町が行うことと定められていますが、水源がないなど、やむを得ない場合に、県等が行うことが認められています。あなたの家の水道事業者は、お住まいの市や町ではなく神奈川県営水道であるということをご存知ですか。全国で水道事業を行っている都道府県は5都県です。  
(東京都、千葉県、長野県、香川県、神奈川県)

- |          |           |
|----------|-----------|
| 1. 知っている | 2. 知らなかった |
|----------|-----------|

【問9】地中に埋設された水道管も時間の経過とともに老朽化が進み、破損などにより漏水を引き起こすため、新しい水道管に交換していかなければならないことをご存知ですか。  
(1つだけ選び、をつけてください。)

- |                            |
|----------------------------|
| 1. 県営水道広報紙「さがみの水」を見て知っている  |
| 2. テレビ番組の特集等を見て知っている       |
| 3. 新聞・雑誌の記事等を見て知っている       |
| 4. インターネット上の記事や情報等を見て知っている |
| 5. 家族や知人等から聞いて知っている        |
| 6. 何で知ったかはわからないが、知っている     |
| 7. 知らなかった                  |
| 8. その他(具体的に: _____)        |

【問10】県営水道では、老朽化した水道管の更新などに取り組んでいますが、今後さらに、高度経済成長期に集中的に整備した水道管や水道施設(浄水場、配水池、ポンプ所など)の更新には、多額の費用がかかることが想定されます。  
このことについて、ご意見をお聞かせください。  
(あなたのお考えに最も近いものを1つだけ選び、をつけてください。)

- |  |
|--|
| 1. 老朽化した水道管や水道施設の更新は、水道料金の値上げをしてもよいので、ペースを速めてほしい           |
| 2. 老朽化した水道管や水道施設の更新は、現在の水道料金で可能なペースで進めてほしい                 |
| 3. 水道管や水道施設の更新の必要はなく、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. わからない   |
| 5. その他(具体的に: _____)  |

【問 11】 県営水道が今後力を入れるべきだと思う事業はどれですか。  
 ( 3つまで 選び、 をつけてください。 )

1. 河川や湖といった水源地域の環境保全を図り、原水の水質を良くすること
2. 渇水時にも給水制限などがない安定した給水を行うこと
3. 地震やその他の災害時でも、断水などがないように対策をすること
4. おいしい水を供給すること
5. 県営水道の高い技術力を活かした、国内外での技術支援
6. 必要な情報を提供し、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
7. 経営の効率化に努め、経営基盤の強化を図ること
8. 特にない
9. その他 ( 具体的に： )

### 水道料金の支払方法についてお伺いします。

【問 12】 あなた (あなたのご家庭) は、主にどの方法で水道料金のお支払いをされていますか。  
 ( 現在のお支払い方法を 1つだけ 選び、 をつけてください。 )

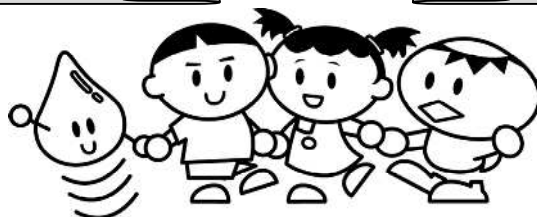
- |                  |                  |
|------------------|------------------|
| 1. 口座振替          | 5. 金融機関窓口支払い     |
| 2. クレジットカード支払い   | 6. その他 ( 具体的に： ) |
| 3. モバイルレジ支払い     | 7. わからない         |
| 4. コンビニエンスストア支払い |                  |

【問 12】で、2～6 を選択した方のみお答えください。

【問 12 - a】 あなた (あなたのご家庭) がそのお支払い方法を選択している理由を教えてください。  
 ( 1つだけ 選び、 をつけてください。 )

- |                       |                     |
|-----------------------|---------------------|
| 1. ポイントがたまるから         | 4. 現在の方法で特に不都合はないから |
| 2. 自分の都合で好きな時に支払えるから  | 5. その他 ( 具体的に： )    |
| 3. 口座振替への変更方法がわからないから |                     |

### 県営水道キャラクター



アクアくん

しんちゃん

いずみちゃん

カッピー

資料2 調査票

【問13】【問12】のお支払い方法には、それぞれ異なる金額の経費がかかります。

そのため、例えば電気料金等では、経費の少ない口座振替には、振替ごとに定額を割引くという制度があります。

このような制度について、どのように思いますか。

(あなたのお考えに最も近いものを1つだけ選び、をつけてください。)

1. 支払い方法による割引制度を設けた方がよい
2. 割引くのではなく、経費のかかる支払い方法について手数料を上乗せした方がよい
3. 支払い方法による割引や手数料を上乗せする必要はなく、現状のままでよい
4. わからない
5. その他(具体的に: _____)

**水道料金についてお伺いします。**

県営水道の水道料金の仕組みは、次のとおりです。

基本料金(1,420円)には、2ヶ月分の基本水量(16 m<sup>3</sup>まで)が含まれており、17 m<sup>3</sup>を超えると、基本料金に1 m<sup>3</sup>ごとの従量料金を追加した金額が加算される。

一般家庭用の「家事用」料金と企業・事業所等の「業務用」料金に区別されており、「家事用」の従量料金の1 m<sup>3</sup>あたりの単価は「業務用」料金よりも安い。(使用量によっては「家事用」の単価の方が高くなる区分もある。)

水の多量使用の抑制などの観点から、使用水量が多くなるほど1 m<sup>3</sup>あたりの従量料金の単価が高くなる。 【下記「県営水道の料金体系」参照】

県営水道の料金体系(消費税抜き)

(1) 基本料金(2ヶ月分) 1,420円(0~16 m<sup>3</sup>) \* 「家事用」、「業務用」共に同じ

(2) 従量料金「家事用」

<参考> 従量料金「業務用」

使用水量	単 価
0 ~ 16 m <sup>3</sup>	-
17 ~ 30 m <sup>3</sup>	128円
31 ~ 40 m <sup>3</sup>	135円
41 ~ 60 m <sup>3</sup>	172円
61 ~ 100 m <sup>3</sup>	237円
101 m <sup>3</sup> 以上の分	294円

使用水量	単 価
0 ~ 16 m <sup>3</sup>	-
17 ~ 100 m <sup>3</sup>	201円
101 ~ 200 m <sup>3</sup>	221円
201 ~ 600 m <sup>3</sup>	280円
601 ~ 2,000 m <sup>3</sup>	337円
2,001 ~ 20,000 m <sup>3</sup>	394円
20,001 m <sup>3</sup> 以上の分	436円

《家事用の料金計算例》

「家事用」として2ヶ月で34 m<sup>3</sup>を使った場合

(1) 基本料金	16 m <sup>3</sup> までの分		1,420円
(2) 従量料金	17 ~ 30 m <sup>3</sup> の分	128円/m <sup>3</sup> × (30 m <sup>3</sup> - 16 m <sup>3</sup> )	= 1,792円
	31 ~ 34 m <sup>3</sup> の分	135円/m <sup>3</sup> × (34 m <sup>3</sup> - 30 m <sup>3</sup> )	= 540円
合計			3,752円

<参考> 「業務用」として2ヶ月で34 m<sup>3</sup>を使った場合の料金は 5,038円 です。



7 ページの水道料金の仕組みをふまえて、【問 14】から【問 16】までの質問にお答えください。

【問 14】基本水量（2 ヶ月で 16 m<sup>3</sup>）内であれば、使用水量が 1 m<sup>3</sup>でも 16 m<sup>3</sup>でも、基本料金 1,420 円をお支払いいただきます。

このことについて、どのように思いますか。

（あなたのお考えに最も近いものを1つだけ選び、をつけてください。）

- |   |   |
|---|---|
| 1 . 基本料金も基本水量も現状のままでよい<br>2 . 基本料金を値上げして、基本水量を 16 m <sup>3</sup> より多くした方がよい<br>3 . 基本料金を値下げして、基本水量を 16 m <sup>3</sup> より少なくした方がよい<br>4 . わからない<br>5 . その他（具体的に： | ) |
|---|---|

【問 15】使用水量が多くなるほど 1 m<sup>3</sup>あたりの単価が高くなる従量料金について、どのように思いますか。

（あなたのお考えに最も近いものを1つだけ選び、をつけてください。）

- |   |   |
|---|---|
| 1 . 従量料金の 1 m <sup>3</sup> あたりの単価の差異をさらに大きくした方がよい<br>2 . 従量料金の 1 m <sup>3</sup> あたりの単価の差異を小さくした方がよい<br>3 . 一般的には大量に買うほど単価は安くなるので、従量料金の単価は使用水量が多くなるほど安くした方がよい<br>4 . 節水を促すものなので、現状のままでよい<br>5 . わからない<br>6 . その他（具体的に： | ) |
|---|---|

【問 16】一般家庭への配慮から、「業務用」より「家事用」の従量料金を安くすることは必要だと思いませんか。

（あなたのお考えに最も近いものを1つだけ選び、をつけてください。）

- |  |   |
|--|---|
| 1 . 一般家庭への配慮は必要がなく、「家事用」と「業務用」で従量料金の差異を設けなくてもよい<br>2 . 一般家庭への配慮は必要であるが、「家事用」と「業務用」の従量料金の差異を小さくした方がよい<br>3 . 一般家庭への配慮は必要であり、「家事用」と「業務用」の従量料金の差異をさらに大きくした方がよい<br>4 . 一般家庭への配慮は必要であり、現状のままでよい<br>5 . わからない<br>6 . その他（具体的に： | ) |
|--|---|

**県営水道の広報活動についてお伺いします。**

【問 17】あなたが水道に関して知りたい情報は次のどれですか。

( いくつでも 選び、 をつけてください。)

1. 水源の貯水量	9. 水漏れ発見方法・水漏れ修理の申込先
2. 水源や水道水の水質情報	10. 水道料金に関する情報
3. 安全でおいしい水への取組み	11. 水道事業の経営状況
4. 環境への取組み	12. 水道に関する各種手続き
5. 災害対策・危機管理への取組み	13. イベント情報
6. 災害時の給水拠点情報	14. 特にない
7. 水道管や水道施設(浄水場、配水池、ポンプ所など)の更新への取組み	15. その他
8. 断水・濁水情報	具体的に：

【問 18】【問 17】で をつけた情報を何によって知りたいですか。

( いくつでも 選び、 をつけてください。)

1. 県営水道広報紙「さがみの水」	7. 新聞広告
2. 神奈川県広報紙「県のたより」	8. テレビコマーシャル
3. 県営水道のホームページ	9. 駅でのポスター掲示
4. 県営水道 Facebook	10. インターネット広告
5. 「上下水道料金のお知らせ」の裏面	11. 自治会等の回覧
6. 水道営業所の窓口	12. その他 (具体的に： )

最後に、神奈川県営水道事業についてのご意見を自由にお書きください。

以上で終了となります。ご協力ありがとうございました。

同封の封筒に調査票を入れ、平成 28 年 11 月 15 日 (火) までにご投函ください。

