

令和2年度

県営水道フレンズ
第2回アンケート調査の結果

令和6年3月

神奈川県企業庁

目 次

I 調査の概要

1	調査目的	1
2	調査内容	1
3	調査対象	1
4	調査方法	1
5	調査期間	1
6	回答率	1

II 調査結果

1	県営水道事業について	3
2	水道フレンズの活動について	21
3	水道フレンズ活動についてのご意見・ご感想等	30

資料	令和2年度 県営水道フレンズアンケート調査票	34
----	------------------------	----

I 調査の概要

1 調査目的

「県営水道フレンズアンケート調査」は、県営水道フレンズの皆さんに、県営水道に対する理解度やニーズをお尋ねし、その結果を今後の県営水道事業経営や広報活動の基礎資料として活用するとともに、フレンズの皆さんに、県営水道に対してより一層の理解を深めていただくことを目的として実施しました。

2 調査内容

- (1) 県営水道事業について
- (2) 水道フレンズの活動について
- (3) 水道フレンズ活動についてのご意見・ご感想

3 調査対象

県営水道フレンズ登録者 336 人

4 調査方法

インターネットによる回答（電子申請システム）

5 調査期間

令和3年2月25日（木）～3月6日（土）

6 回答率

回答数	181 件
回答率	53.9%

<参考>回答者の内訳

当アンケート回答者の内訳は以下のとおり

表 1

性別	人数
男性	91
女性	90
計	181

表 2

年代別	人数
10代	1
20代	5
30代	19
40代	48
50代	36
60代	33
70代	35
80代	4
計	181

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	25
茅ヶ崎市	18
寒川町	5
平塚市	9
二宮町	2
大磯町	3
厚木市	21
伊勢原市	5
海老名市	3
大和市	15
綾瀬市	3
小田原市	0
愛川町	0
箱根町	1
計	181

表 4

職種	人数
会社員	53
自営業	9
主婦・主夫	45
パート・アルバイト	20
学生	4
無職	38
その他の職業	12
計	181

II 調査結果

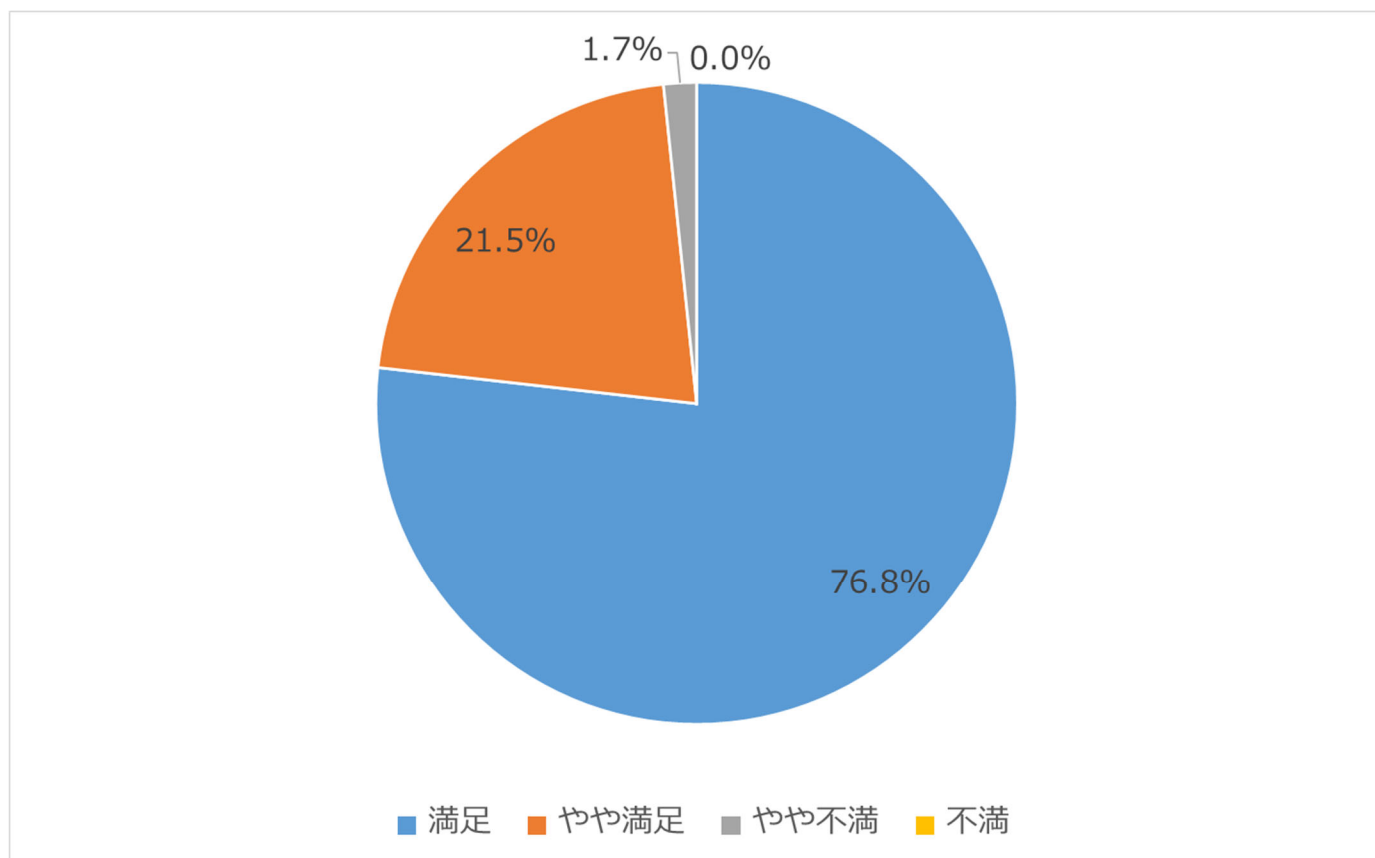
※回答の構成比(%)は小数点以下を四捨五入しているため、合計が100とならない場合もあります。

○県営水道事業について

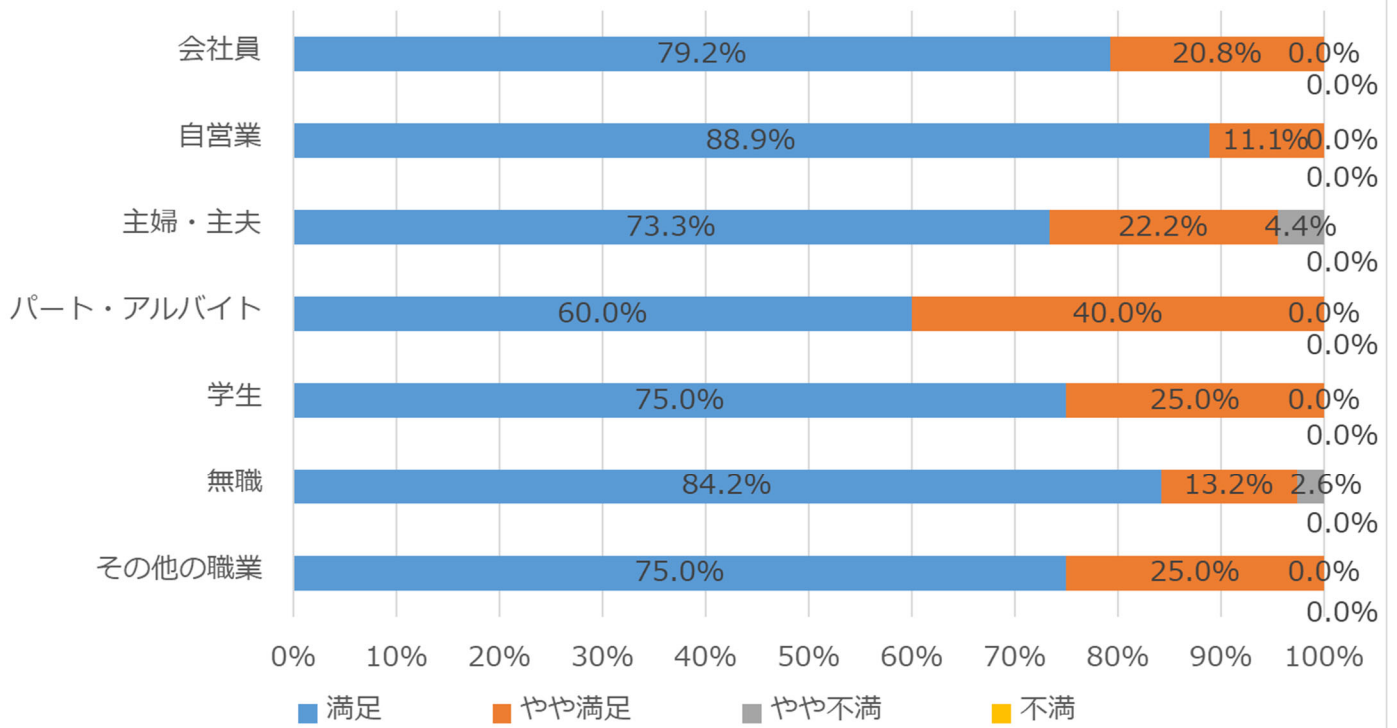
質問1 水道水の安全性：満足度

「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。」

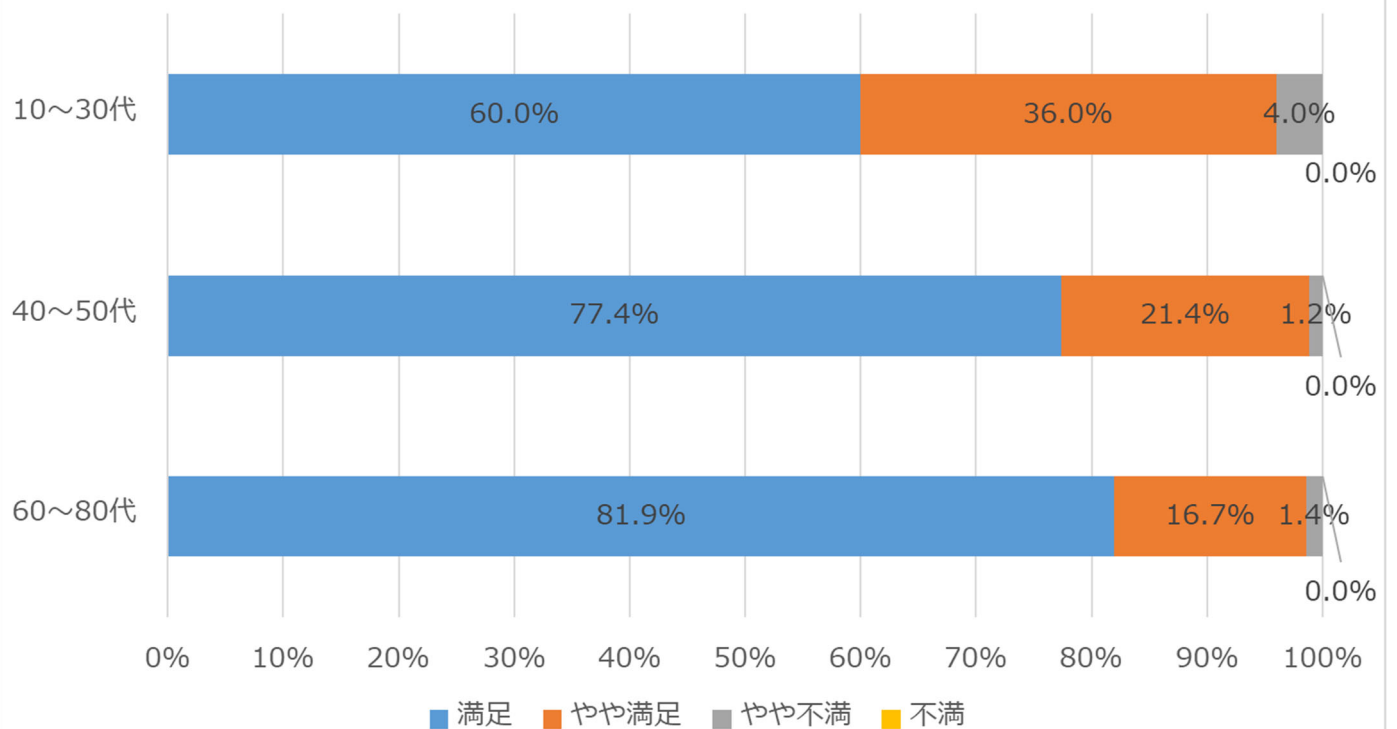
「満足」と回答した人の割合が76.8%と最も高く、「やや満足」と回答した人の割合が21.5%、「やや不満」と回答した人の割合が1.7%となった。「不満」と回答した人はいなかった。



職業別



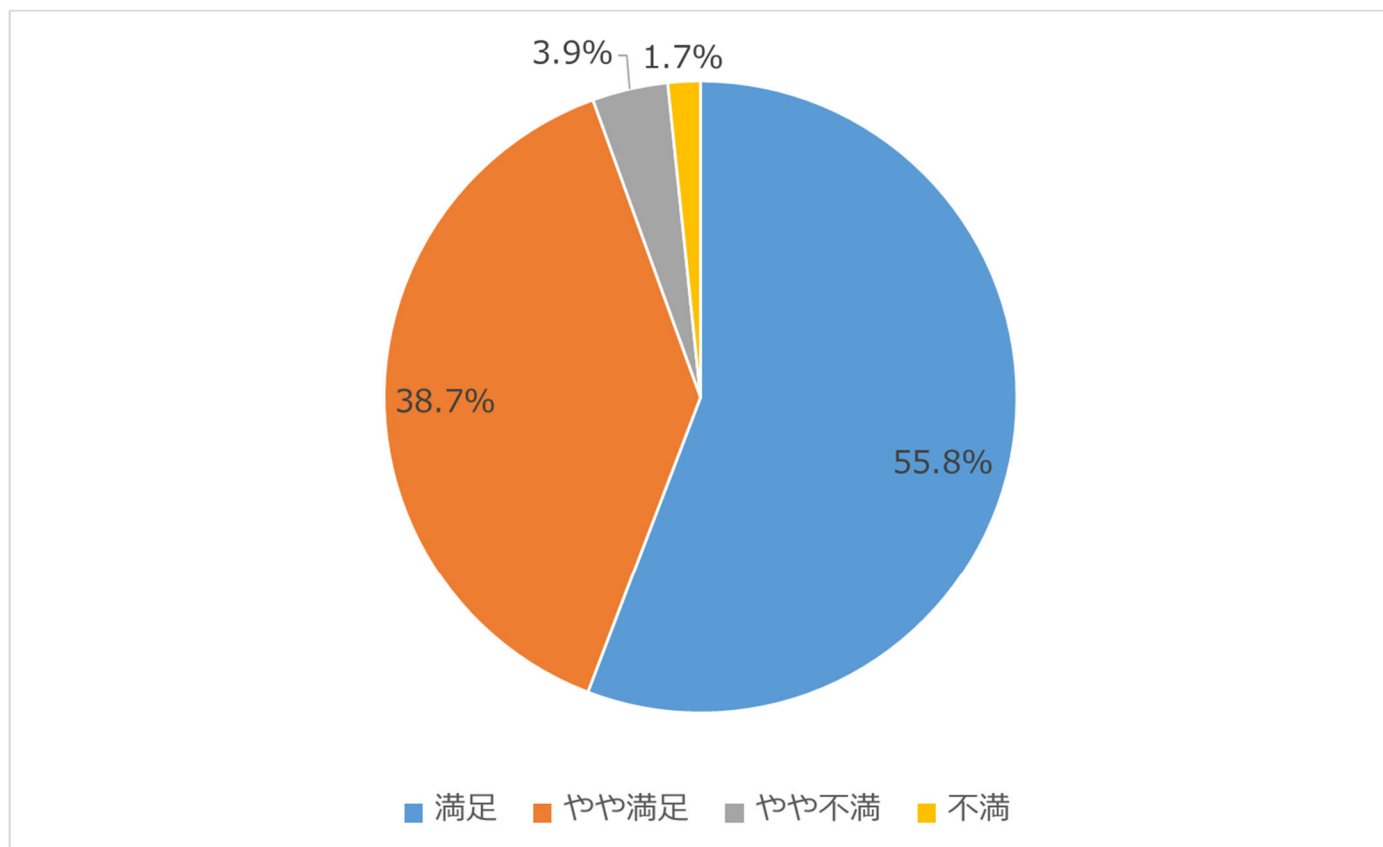
年代別

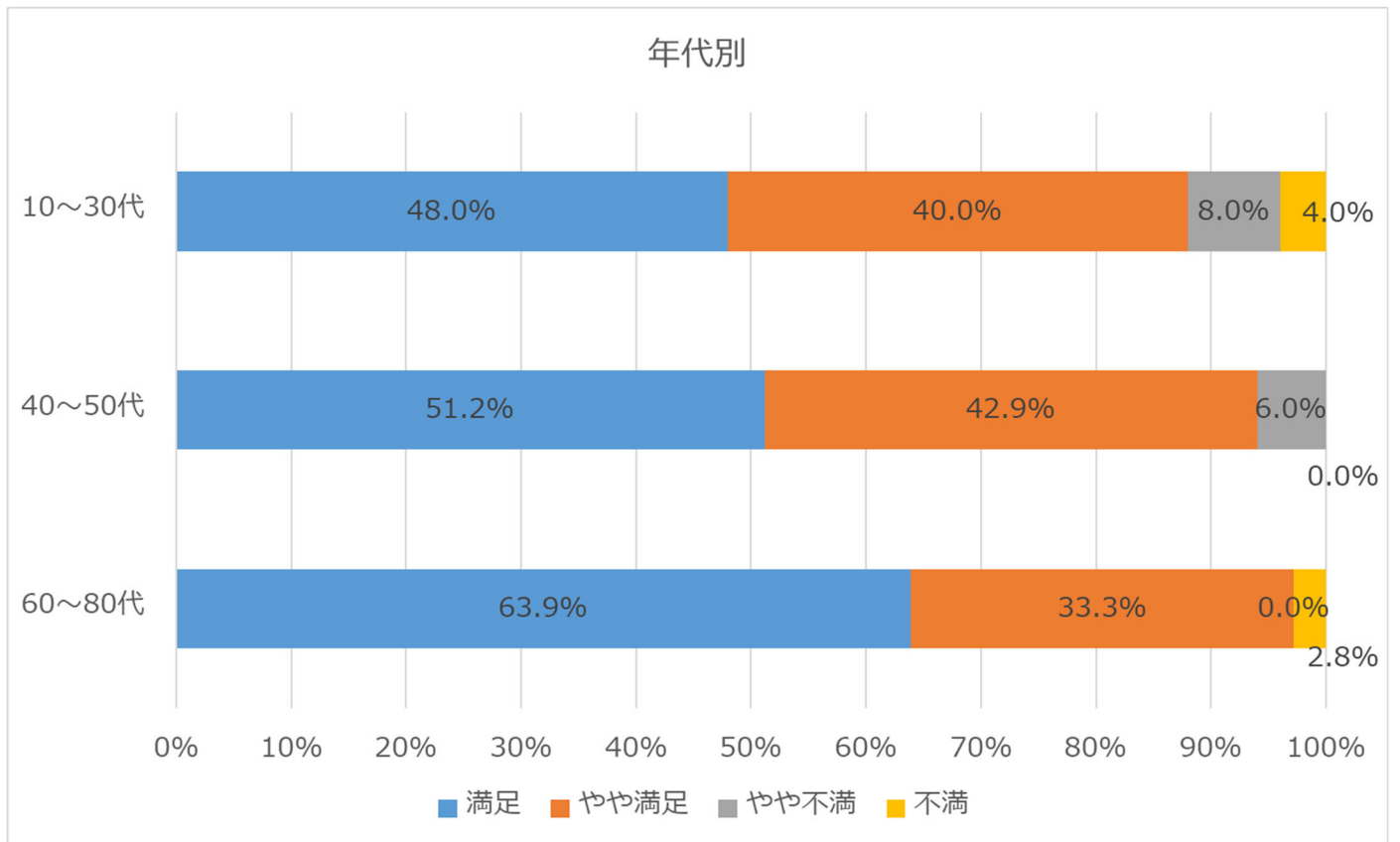
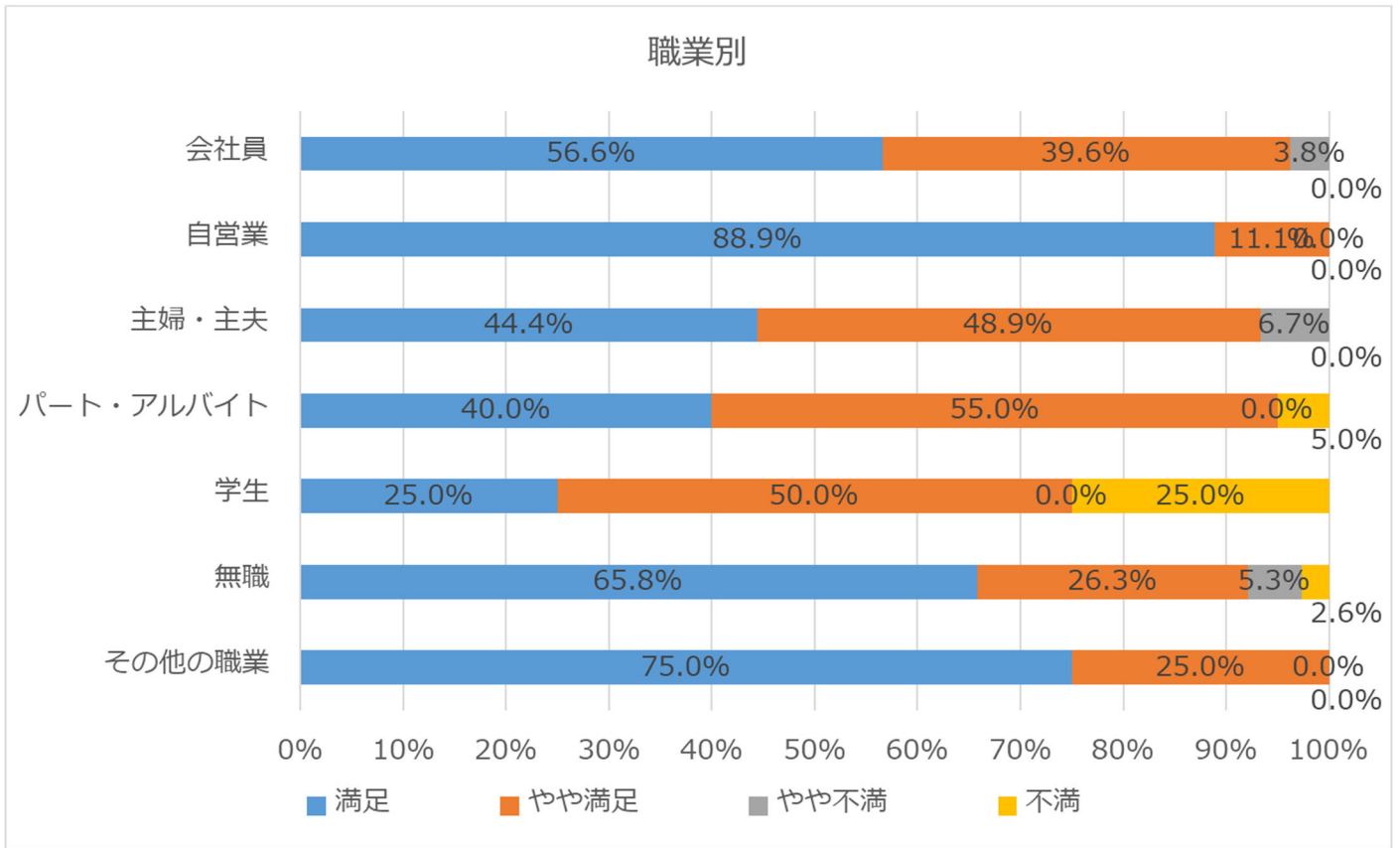


質問2 水道水の味：満足度

「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。」

「満足」と回答した人の割合が 55.8%と最も高く、「やや満足」と回答した人の割合が 38.7%、「やや不満」と回答した人の割合が 3.9%、「不満」と回答した人の割合が 1.7%となった。

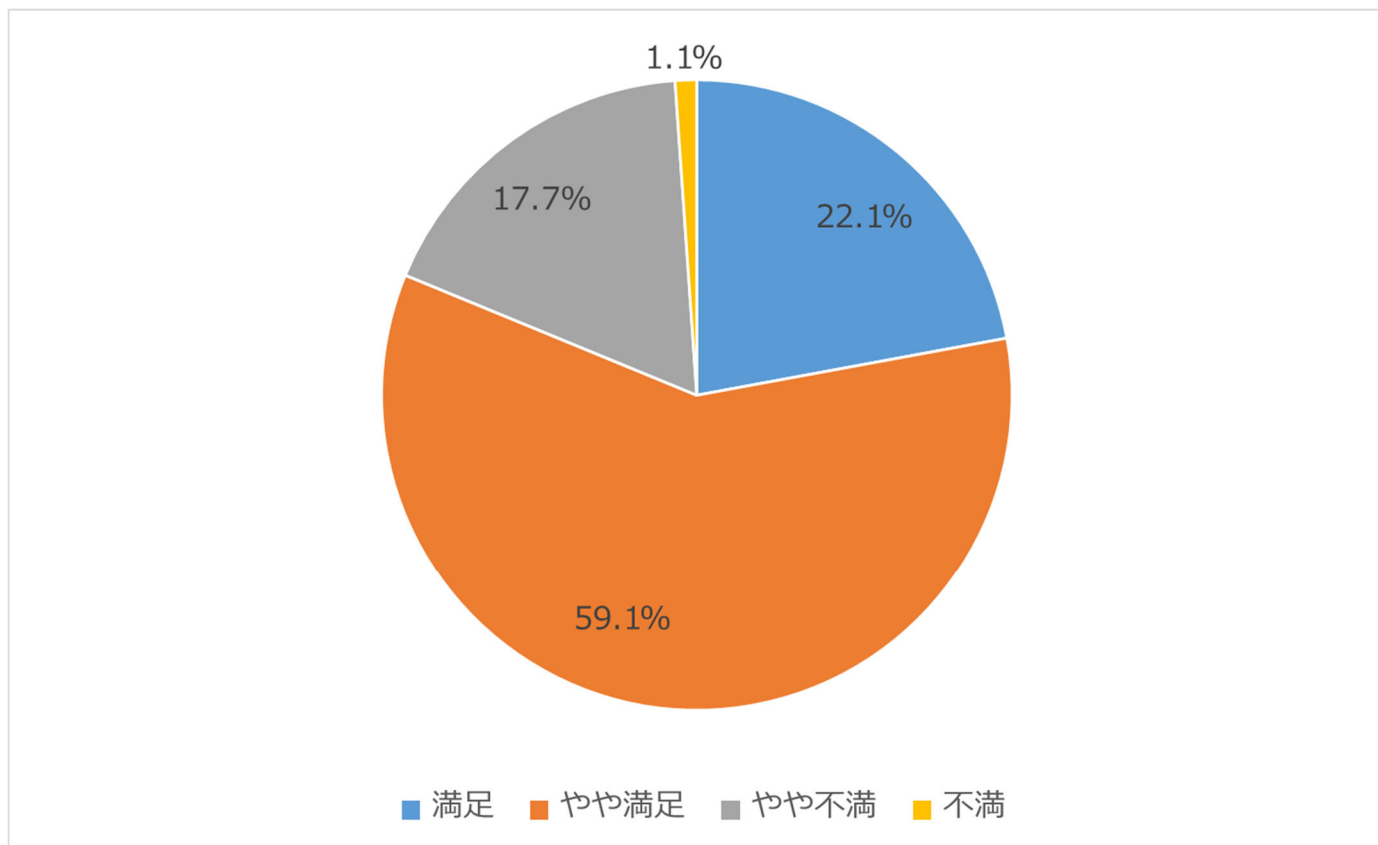


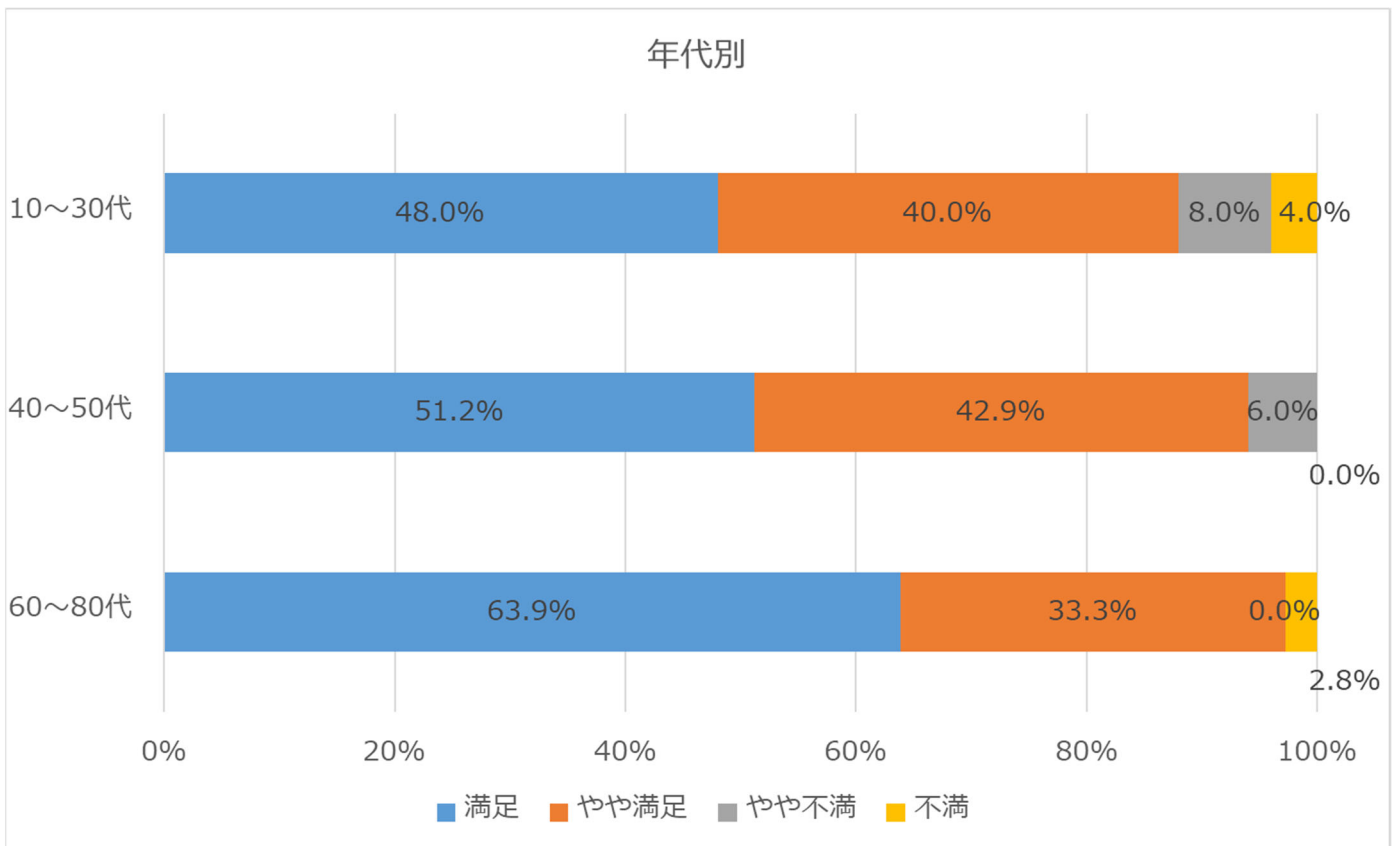
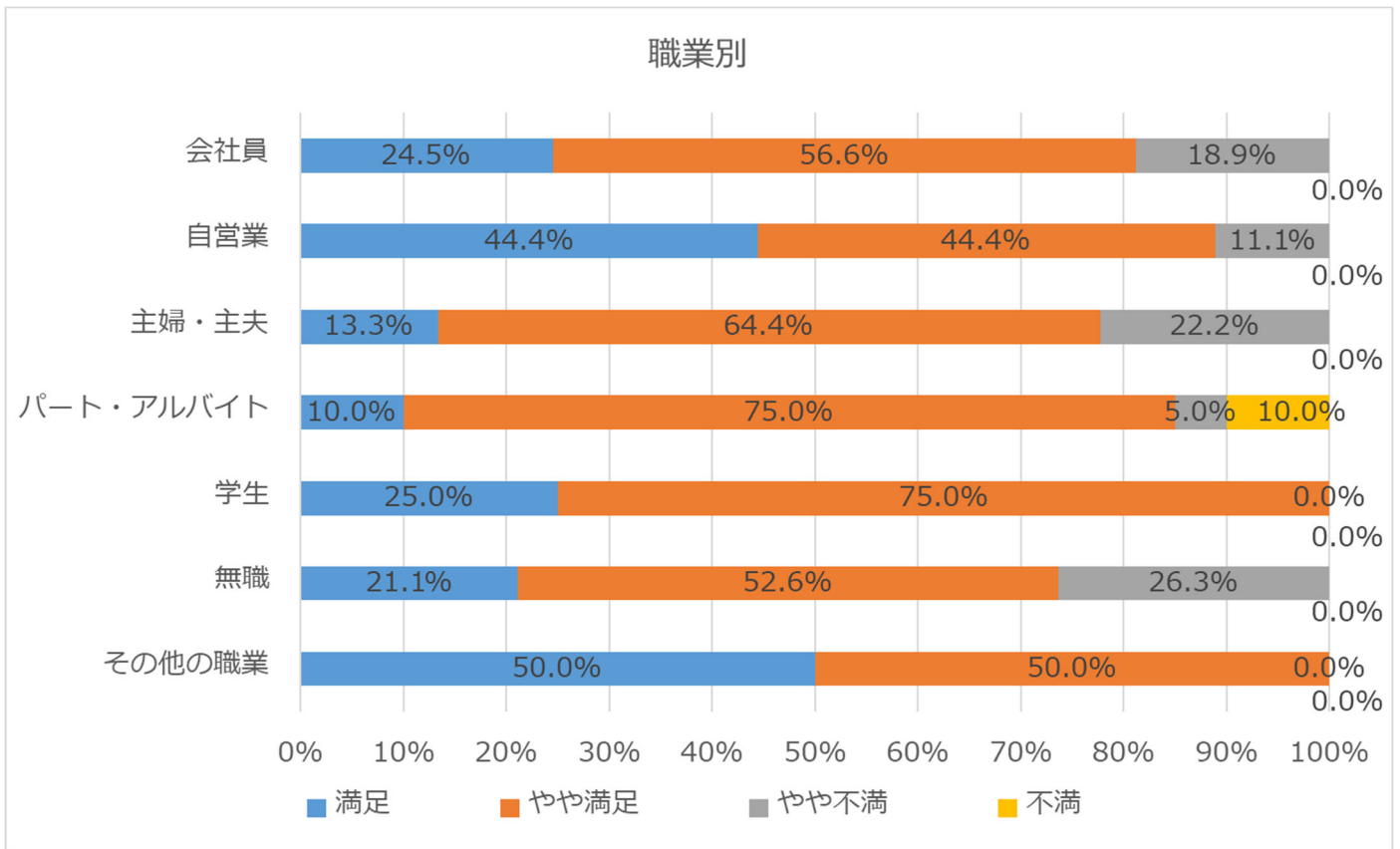


質問3 水道料金：満足度（水道料金全般について）

「県営水道の「水道料金」に対する満足度をお選びください。」

「満足」と回答した人の割合が 22.1%、「やや満足」と回答した人の割合が 59.1%、「やや不満」と回答した人の割合が 17.7%、「不満」と回答した人の割合が 1.1%となった。





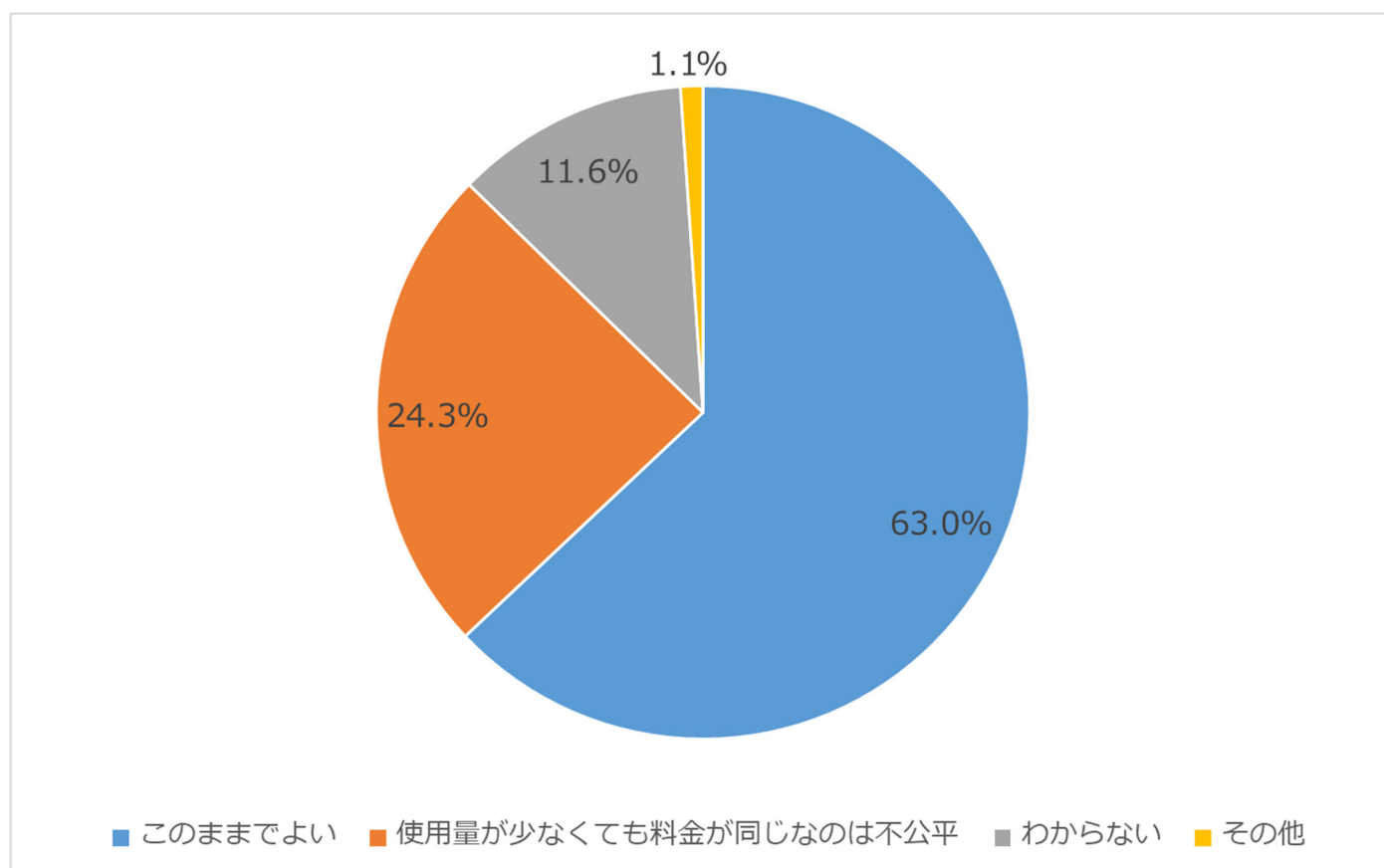
質問4 水道料金：満足度（8 m³までは定額であることについて）

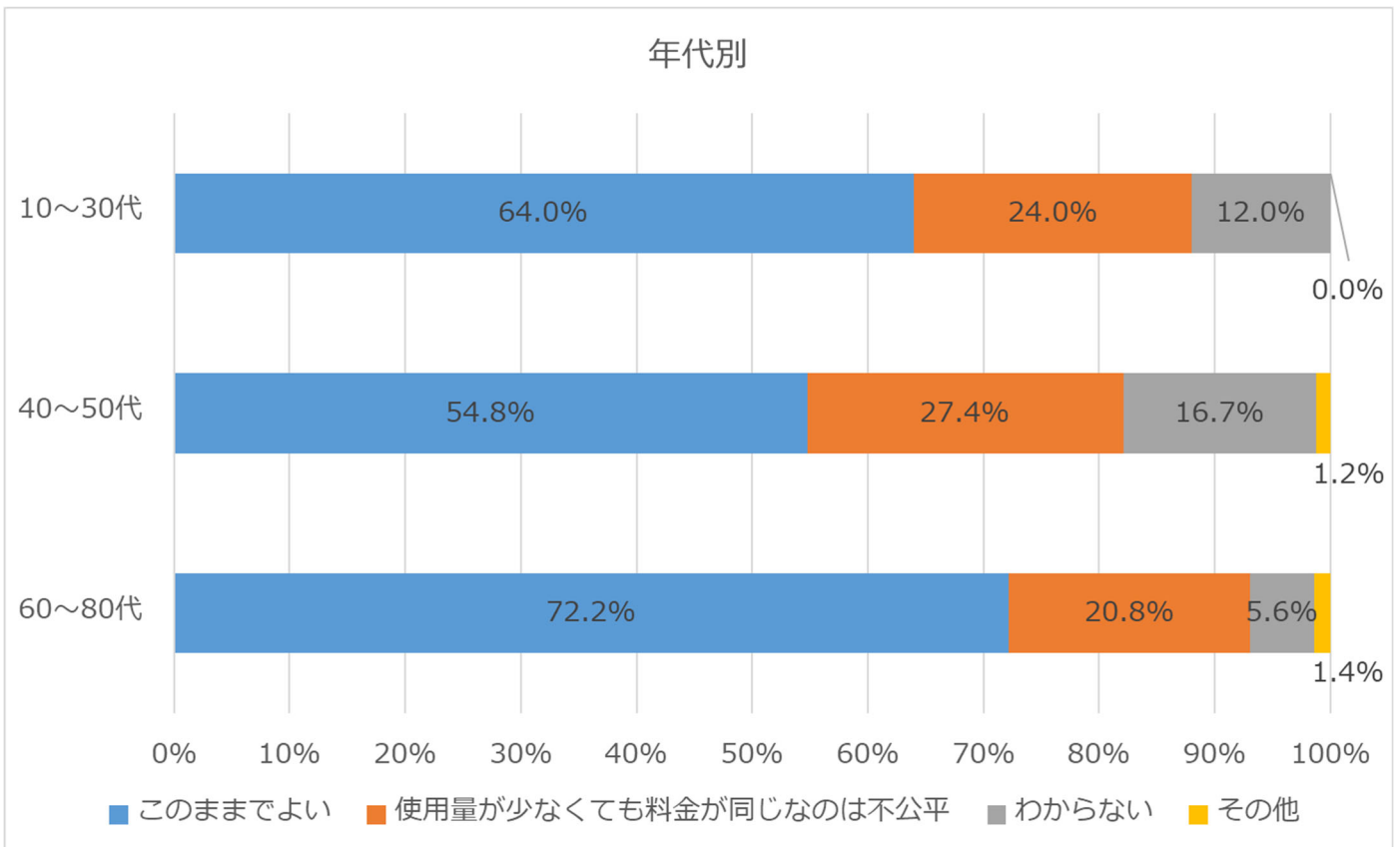
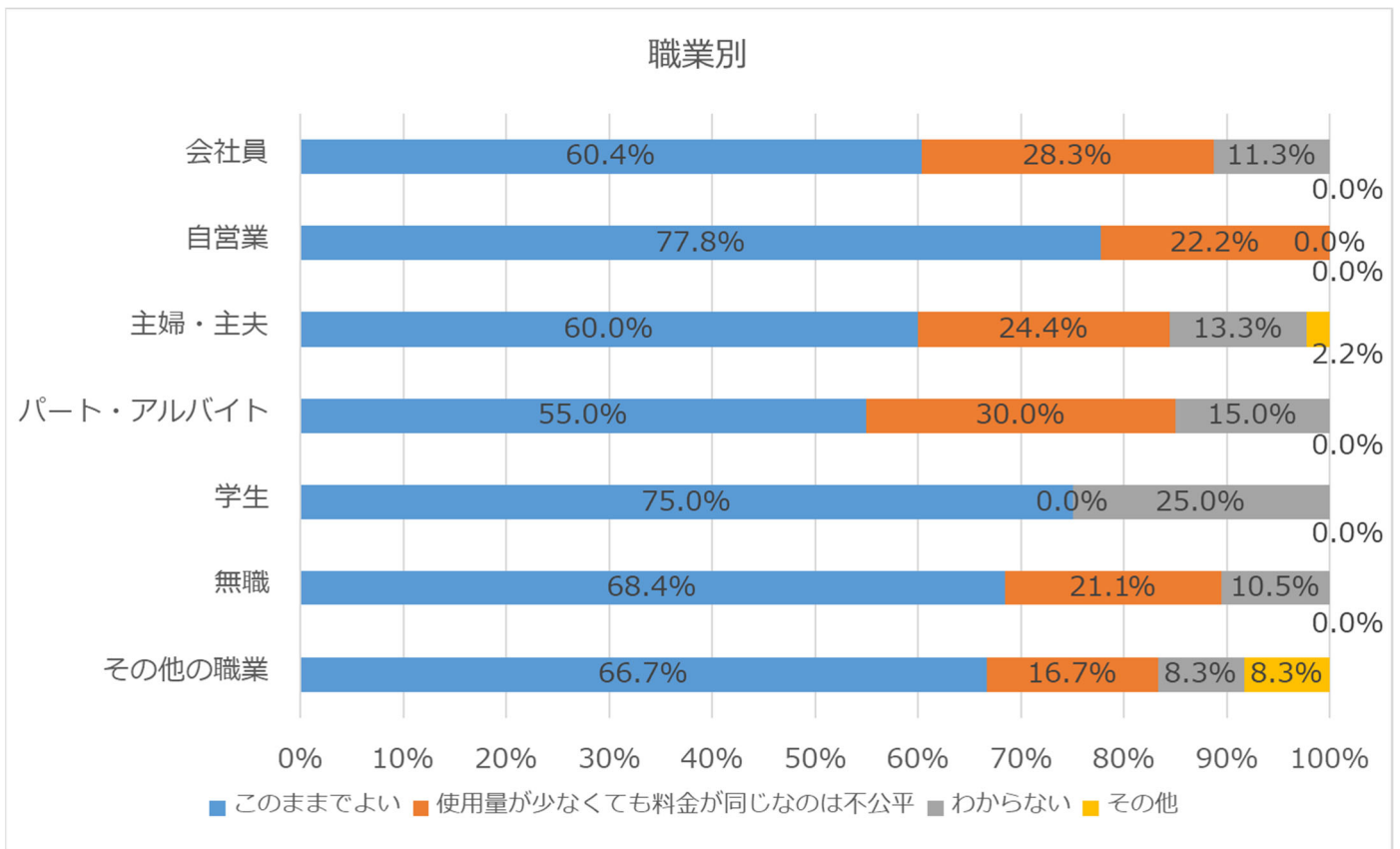
「水道の1か月使用量8立方メートルまで同料金（定額）としていることについて、どう思いますか。

※県営水道では、公衆衛生の向上の観点から生活上必要な水使用を促すことを目的として、1か月8立方メートルの基本水量を設定しております。

※8立方メートルの目安：2リットルペットボトル4,000本分」

「このままでよい」と回答した人の割合が63.0%と最も高く、「使用量が少なくとも料金が同じなのは不公平」と回答した人の割合が24.3%、「わからない」と回答した人の割合が11.6%、「その他」の回答（1.1%=1件）として、高齢者世帯への割引制度の適用を希望する意見があった。

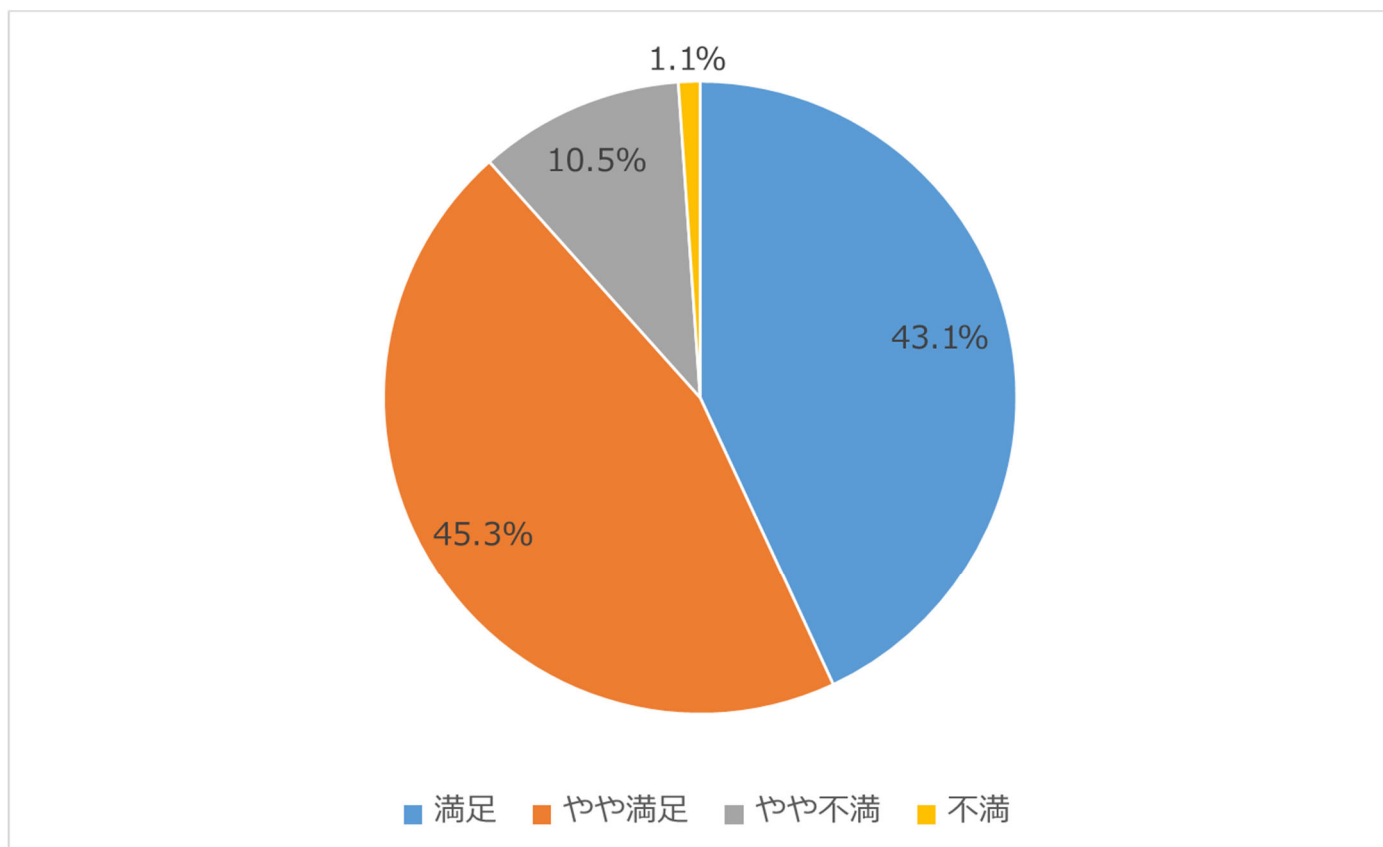


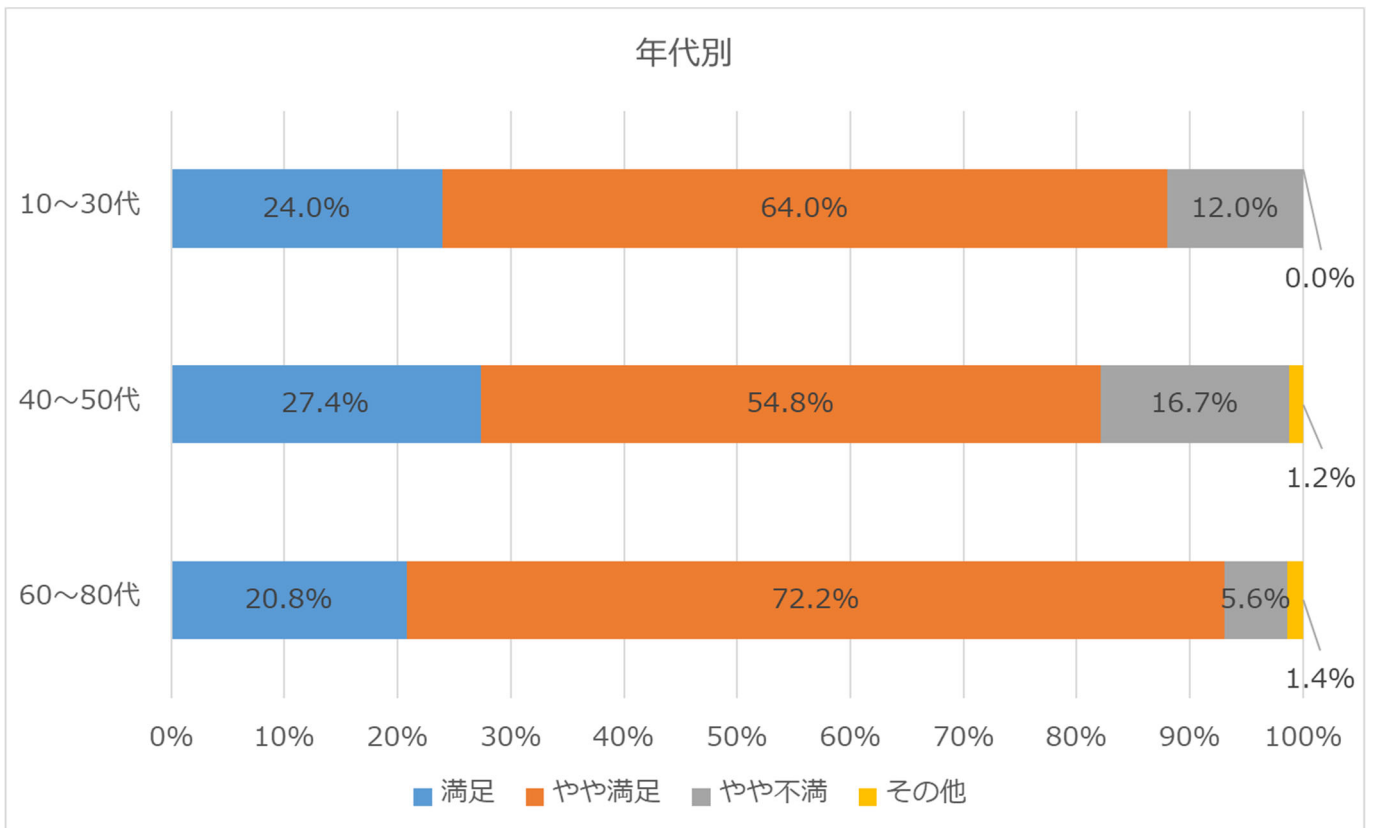
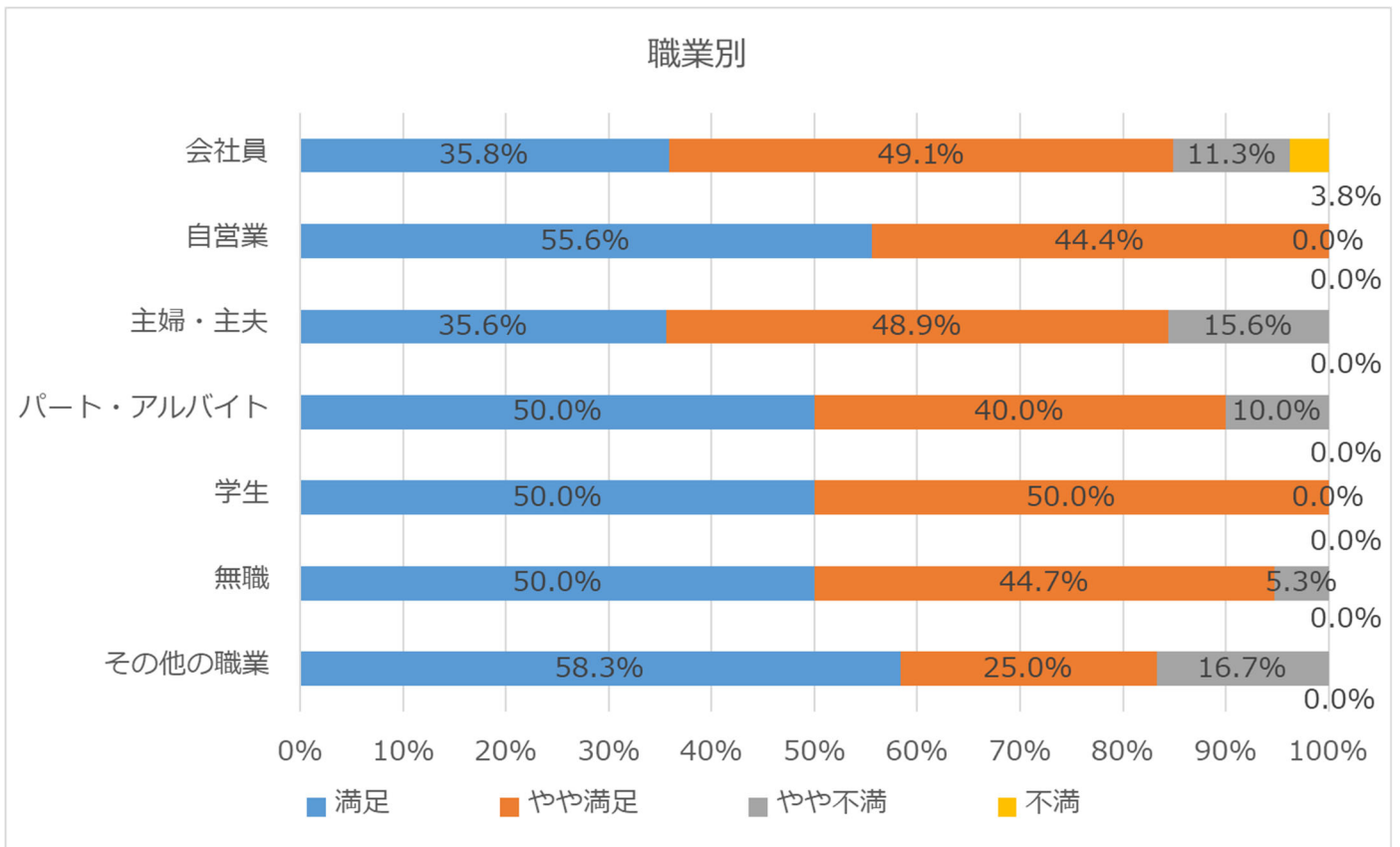


質問5 広報活動：満足度

「県営水道が現在行っている広報活動（広報紙「さがみの水」、LINE、FaceBook、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。」

「満足」と回答した人の割合が 43.1%、「やや満足」と回答した人の割合が 45.3%、「やや不満」と回答した人の割合が 10.5%、「不満」と回答した人の割合が 1.1%となった。



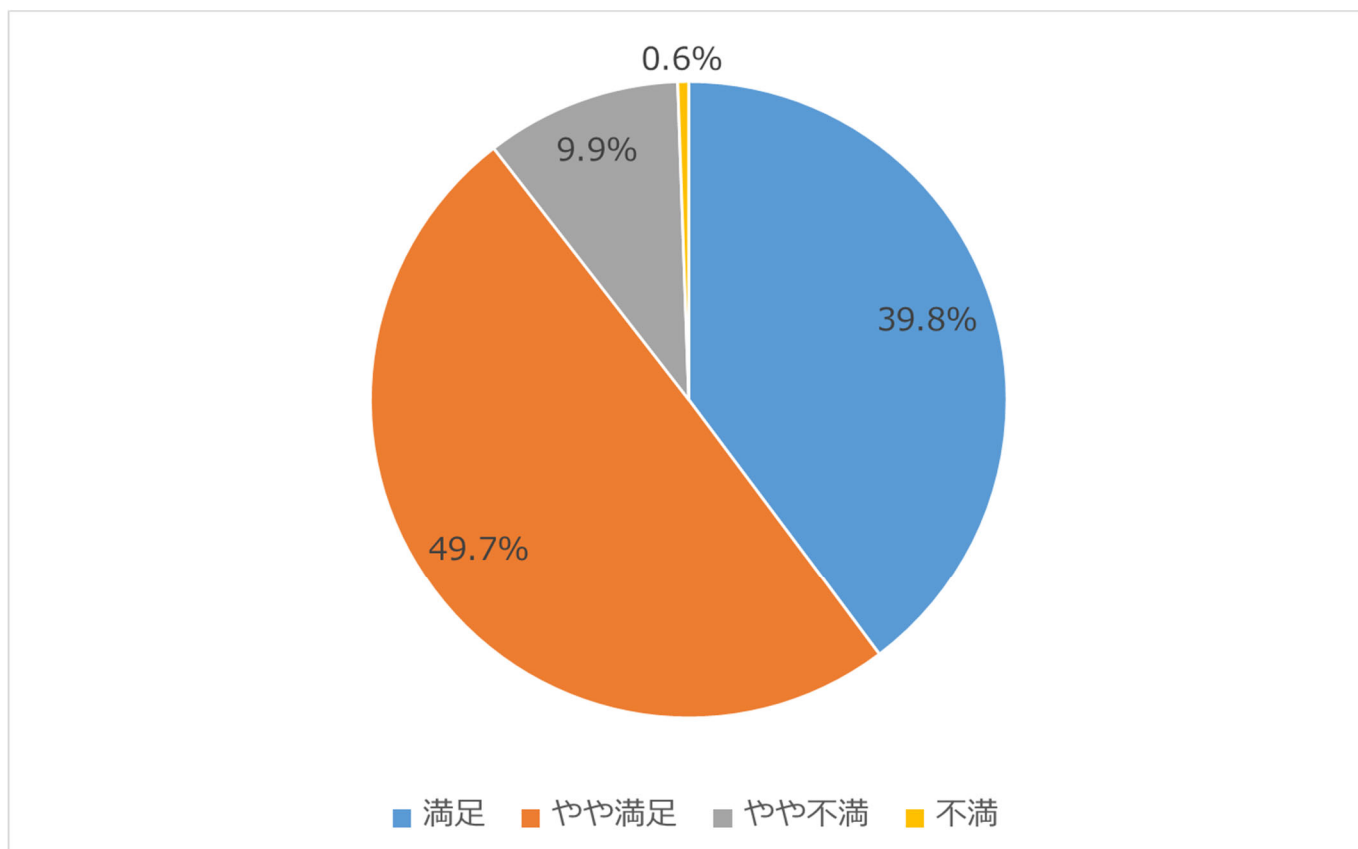


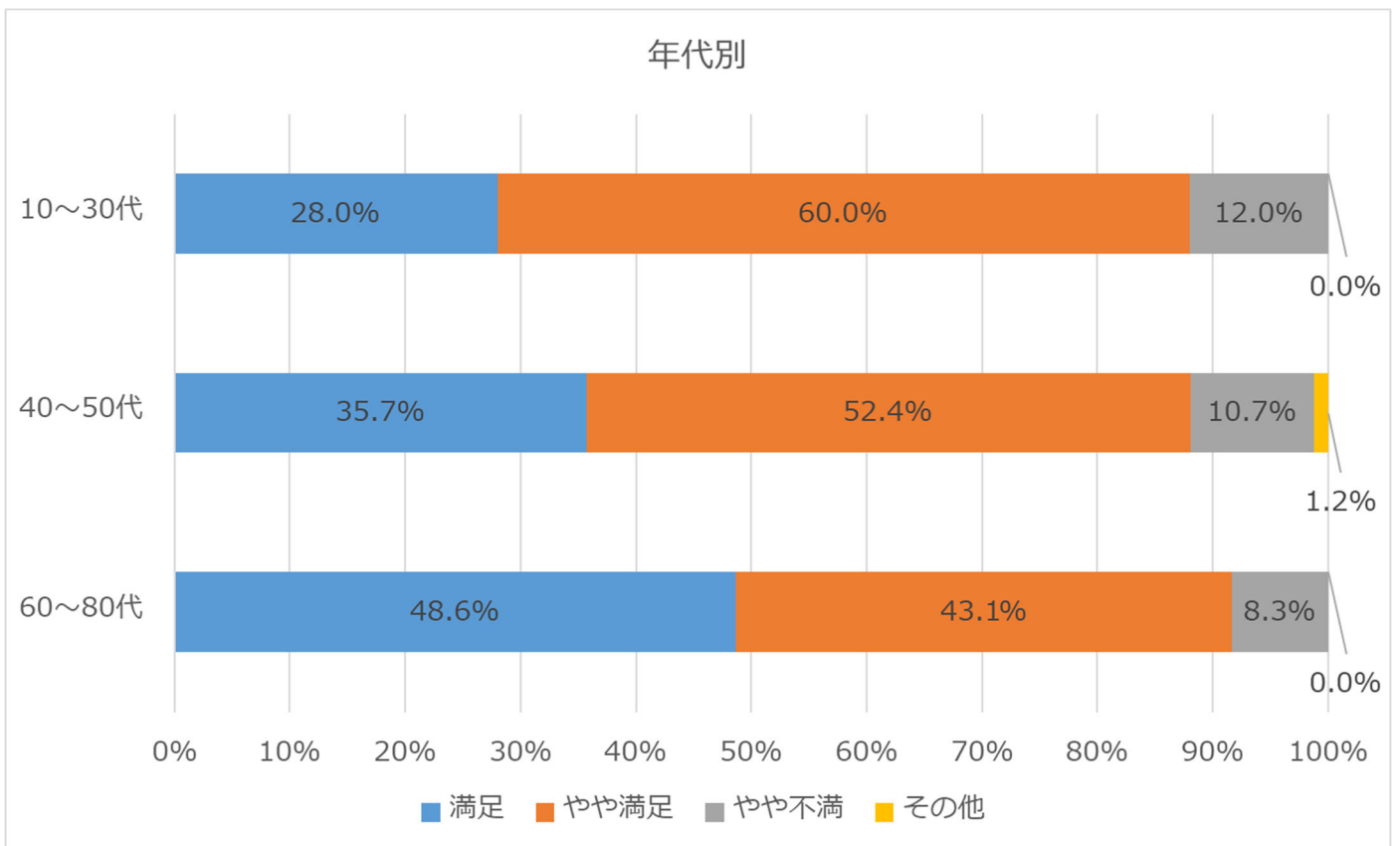
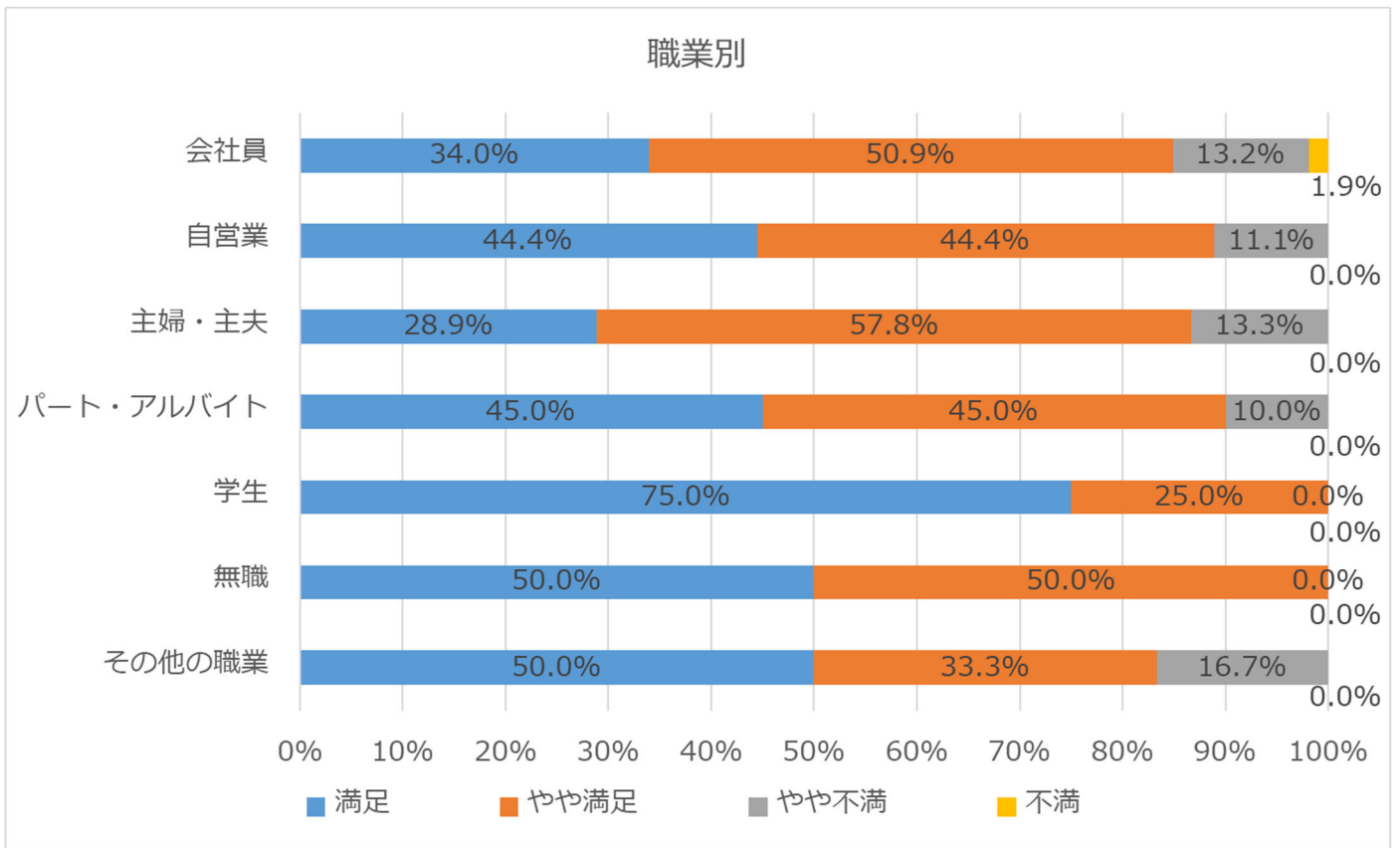
質問6 県営水道ホームページ：満足度

「県営水道のホームページに対する満足度をお選びください。」

参考 URL : <https://www.pref.kanagawa.jp/docs/r4a/keieika/main.html>」

「満足」と回答した人の割合が 39.8%、「やや満足」と回答した人の割合が 49.7%、「やや不満」と回答した人の割合が 9.9%、「不満」と回答した人の割合が 0.6%となった。

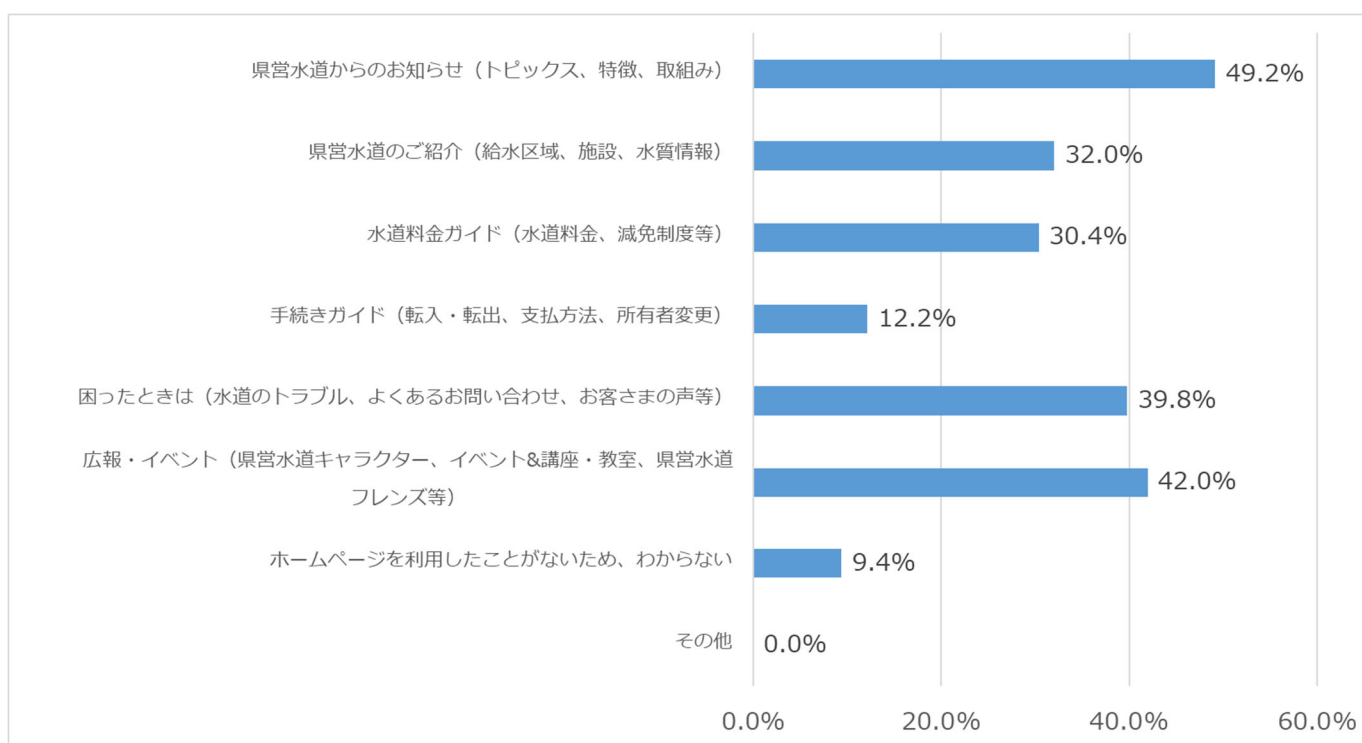




質問7 県営水道ホームページ：特に関心が高いページ、充実してほしいページ

「県営水道のホームページで特に関心が高いページ、また充実してほしいページは何ですか。」

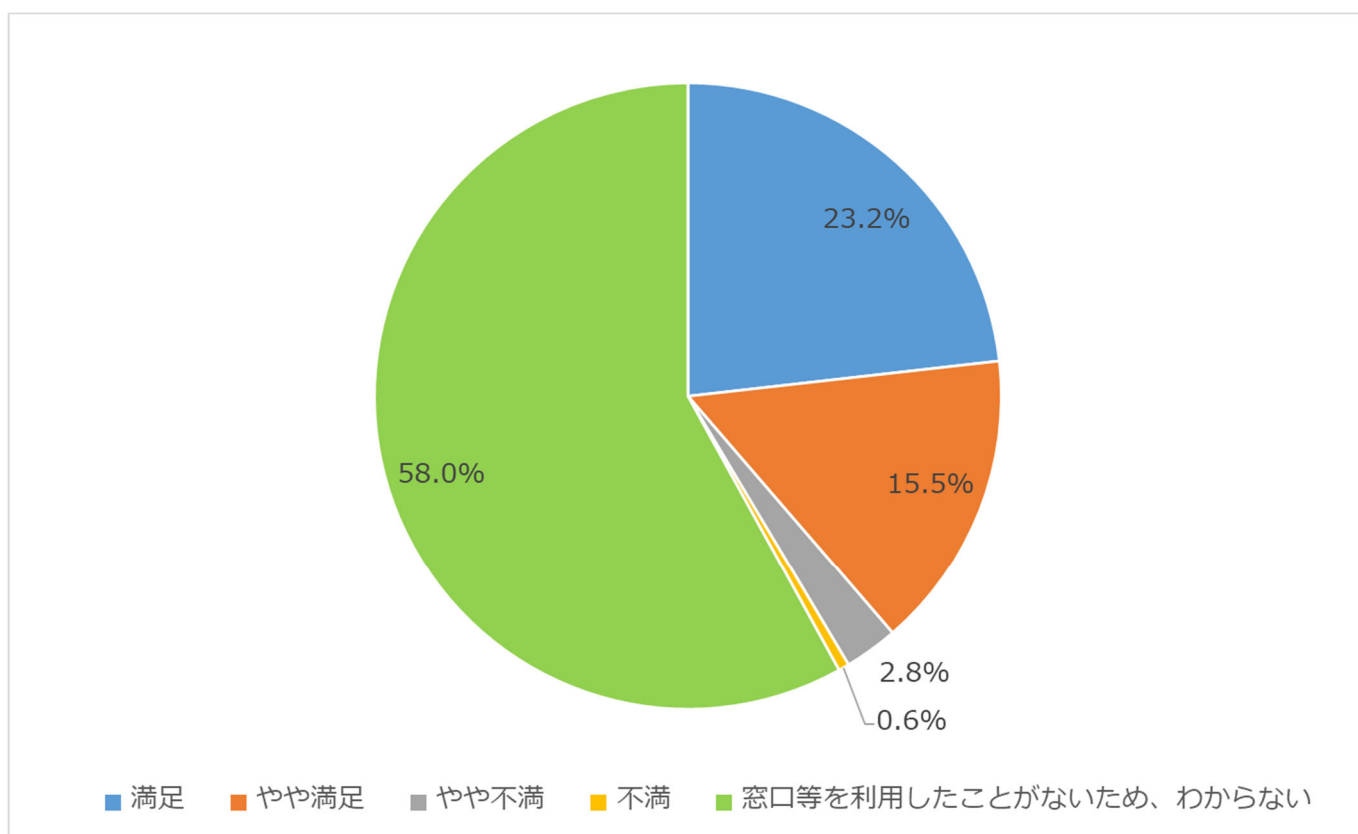
上位3項目としては、「県営水道からのお知らせ（トピックス、特徴、取組み）」と回答した人の割合が49.2%、「広報・イベント（県営水道キャラクター、イベント&講座・教室、県営水道フレンズ等）」と回答した人の割合が42.0%、「困ったときは（水道のトラブル、よくあるお問い合わせ、お客さまの声等）」と回答した人の割合が39.8%であった。また、「ホームページを利用したことがないため、わからない」とする回答は9.4%であった。

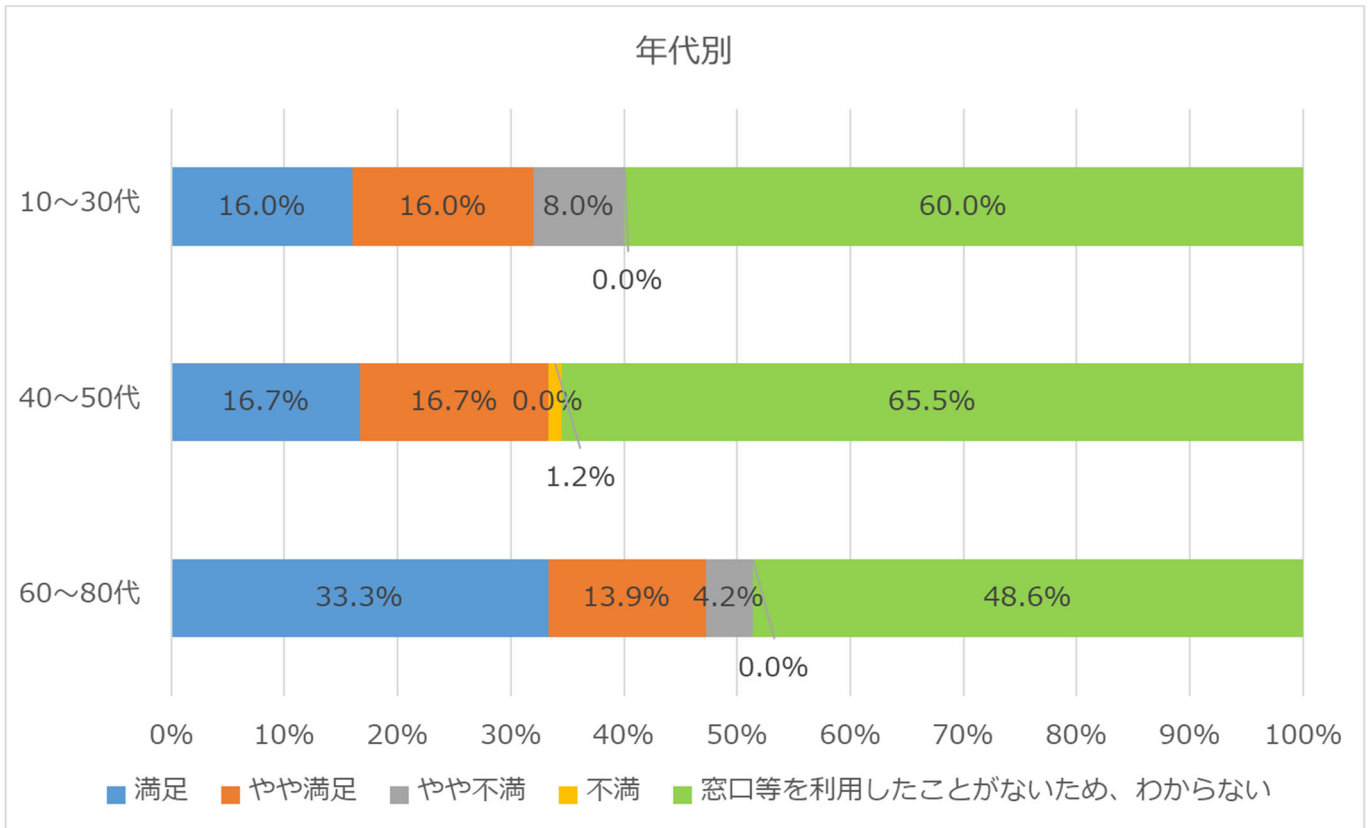
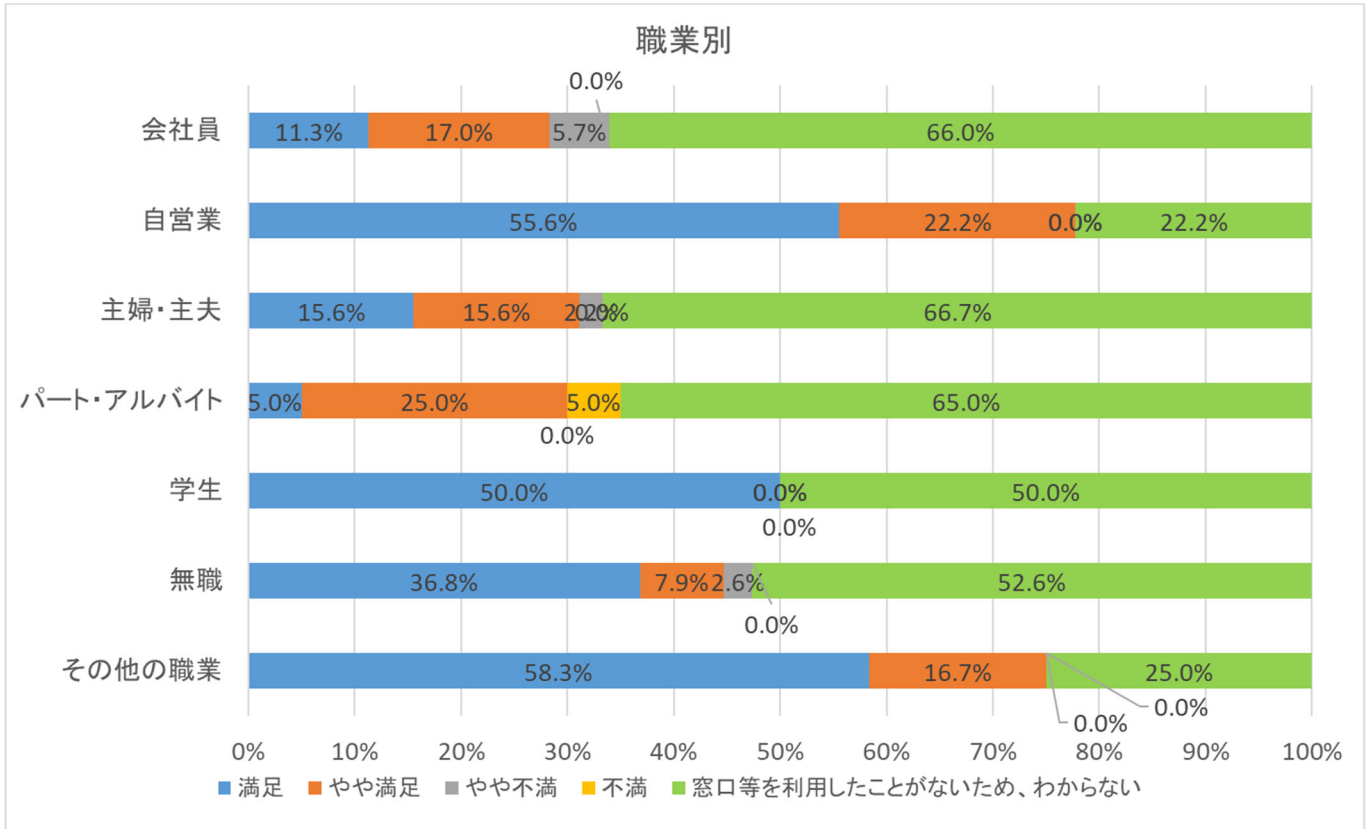


質問8 職員のお客さま対応：満足度

「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。」

「窓口等を利用したことがないため、わからない」と回答した人の割合が最も多く、58.0%であった。それ以外では、「満足」と回答した人の割合が23.2%、「やや満足」と回答した人の割合が15.5%、「やや不満」と回答した人の割合が2.8%、「不満」と回答した人の割合が0.6%となった。

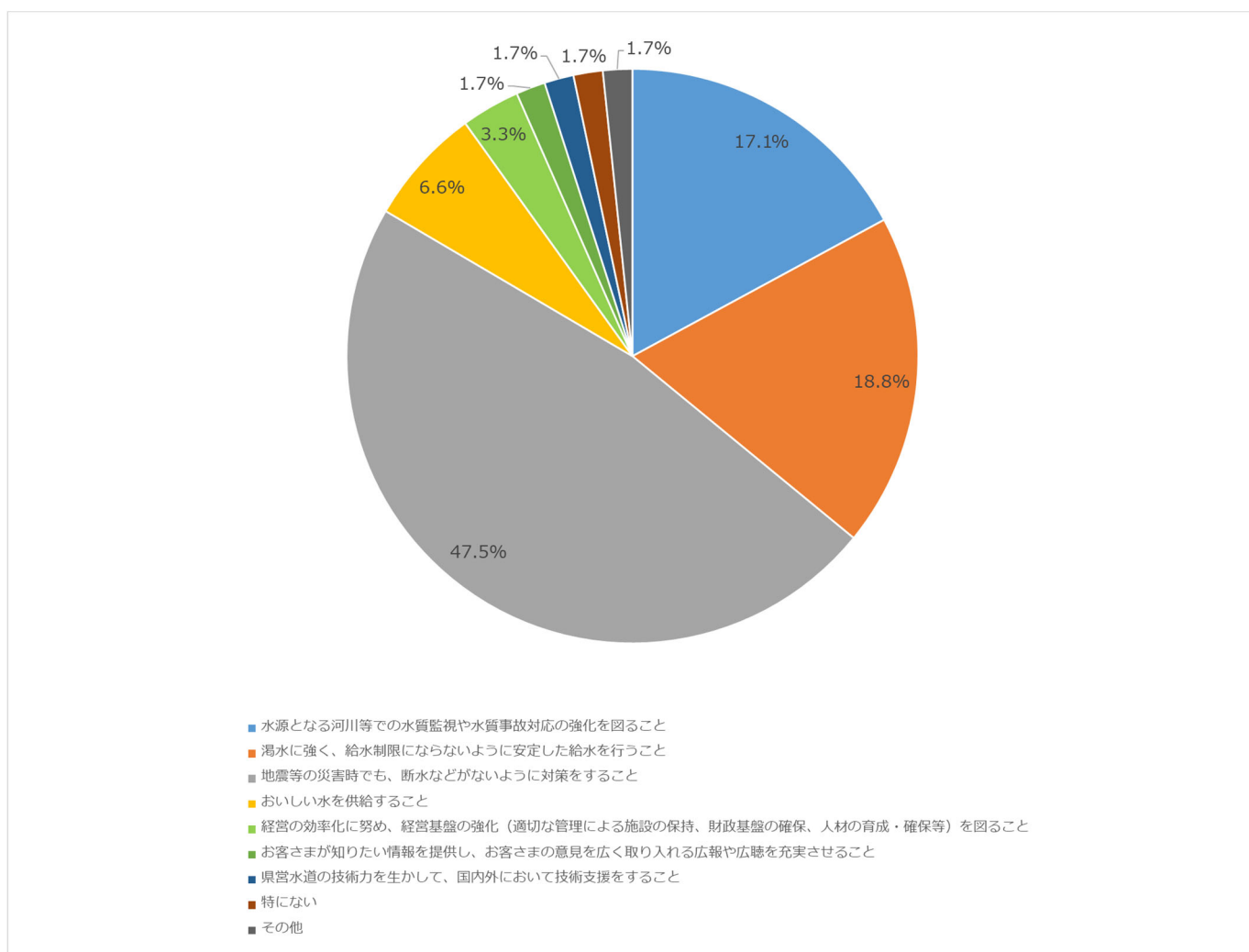




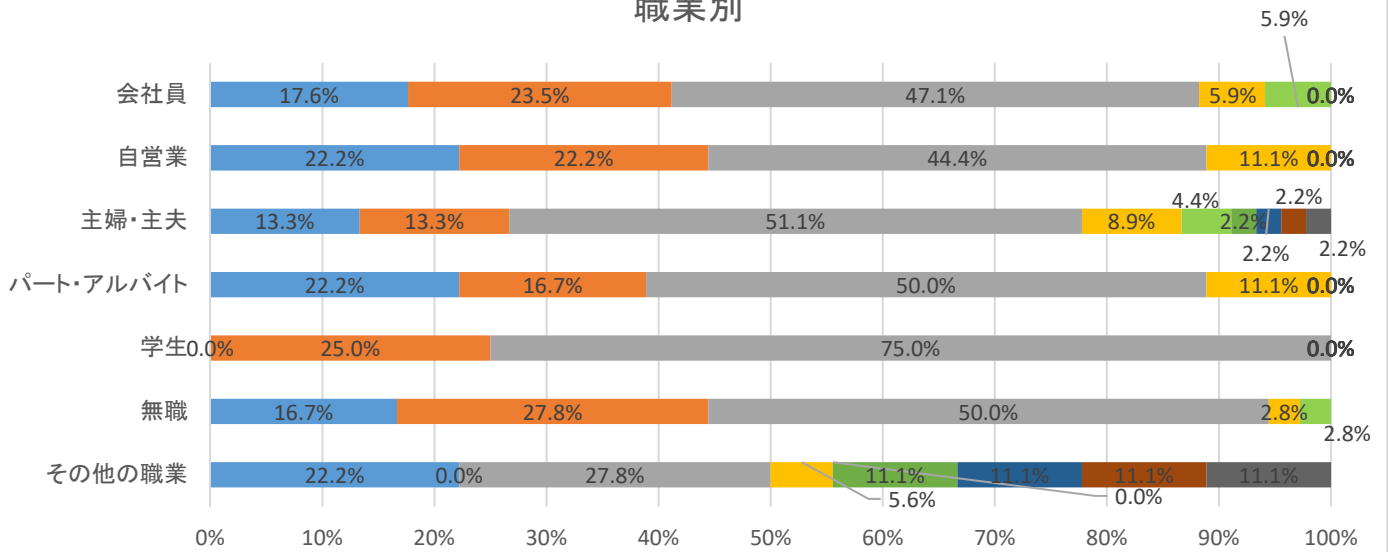
質問9 今後最も力を入れるべき事業

「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。」

「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」と回答した人の割合が最も多く、47.5%であった。それ以外では、「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」と回答した人の割合が18.8%、「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」と回答した人の割合が17.1%、「おいしい水を供給すること」と回答した人の割合が6.6%、「経営の効率化に努め、経営基盤の強化（適切な管理による施設の保持、財政基盤の確保、人材の育成・確保等）を図ること」と回答した人の割合が3.3%、「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（組織のスリム化）」と回答した人の割合がいずれも1.7%と続いた。

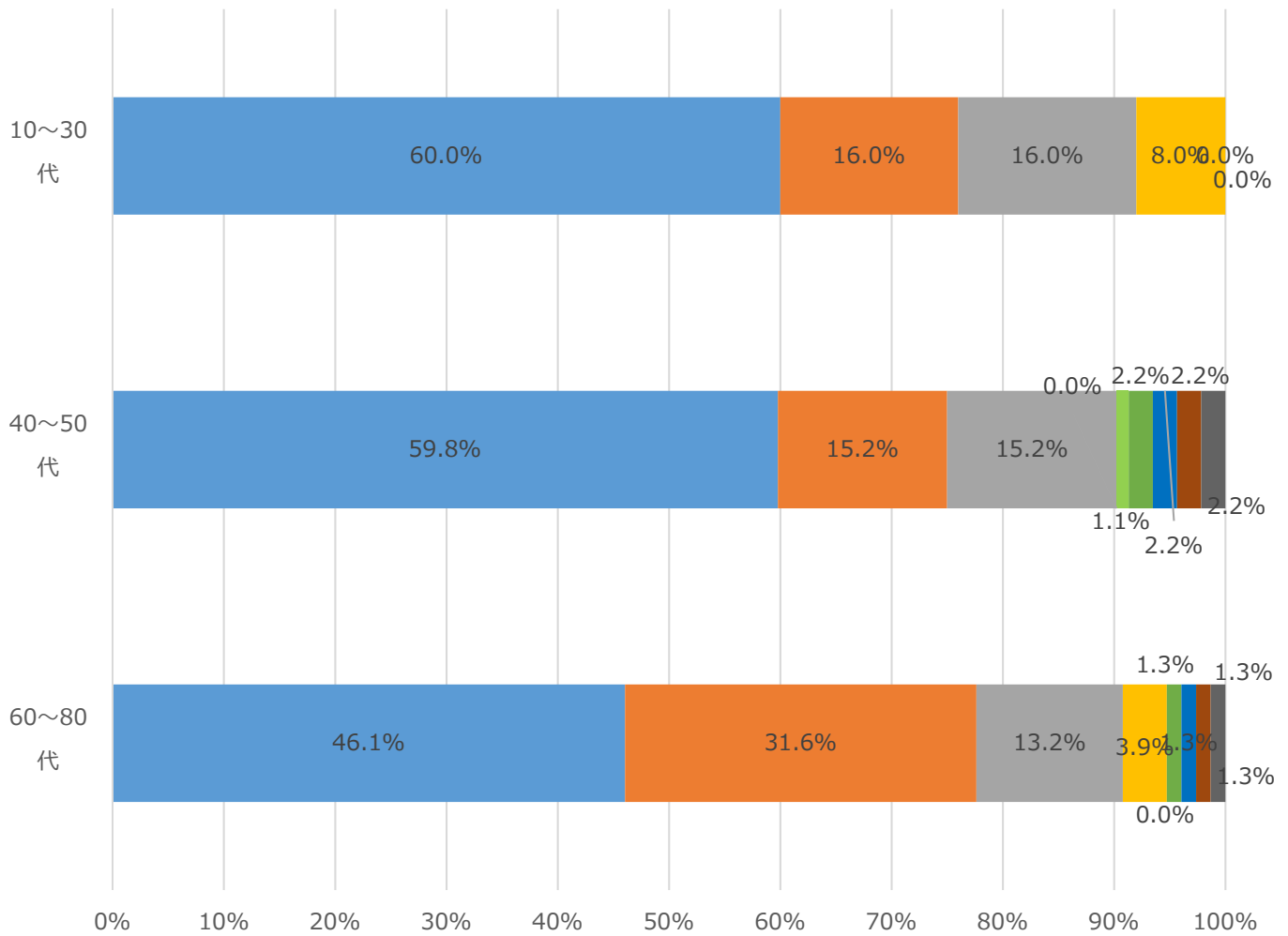


職業別



- 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(適切な管理による施設の保持、財政基盤の確保、人材の育成・確保等)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（適切な管理による施設の保持、財政基盤の確保、人材の育成・確保等）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

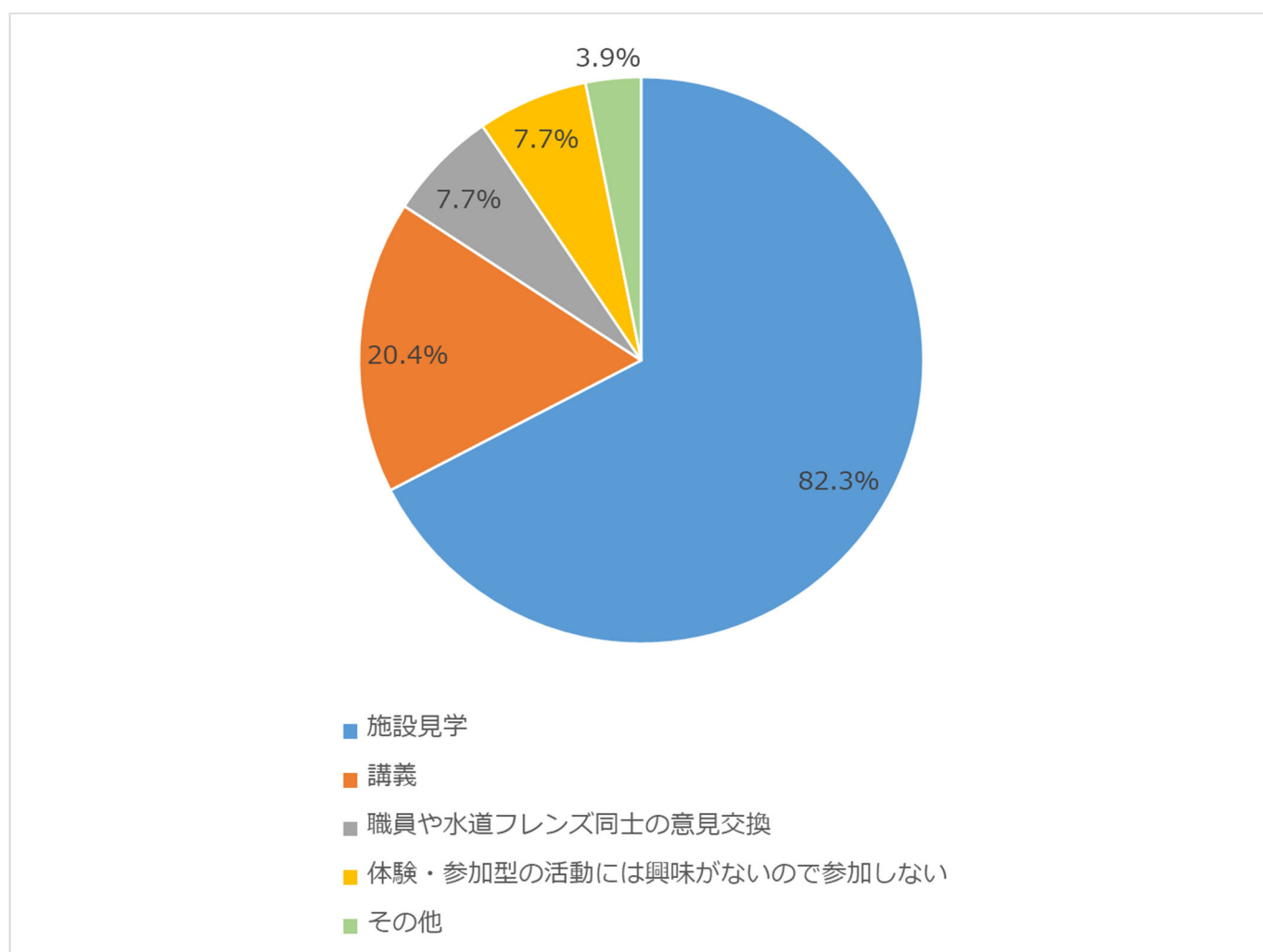
○水道フレンズの活動について

質問 10 水道フレンズ交流会：プログラム

「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。」

「施設見学」と回答した人の割合が 82.3%と最も高く、「講義」と回答した人の割合が 20.4%、「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」と回答した人の割合がいずれも 7.7%となった。

また、「その他」の意見として、「横浜集合でバス移動なら参加したい。」「参加するとダムカードなどがもらえる（なら参加したい）」「カッピーが参加するイベント（なら参加したい）」といった回答があった。



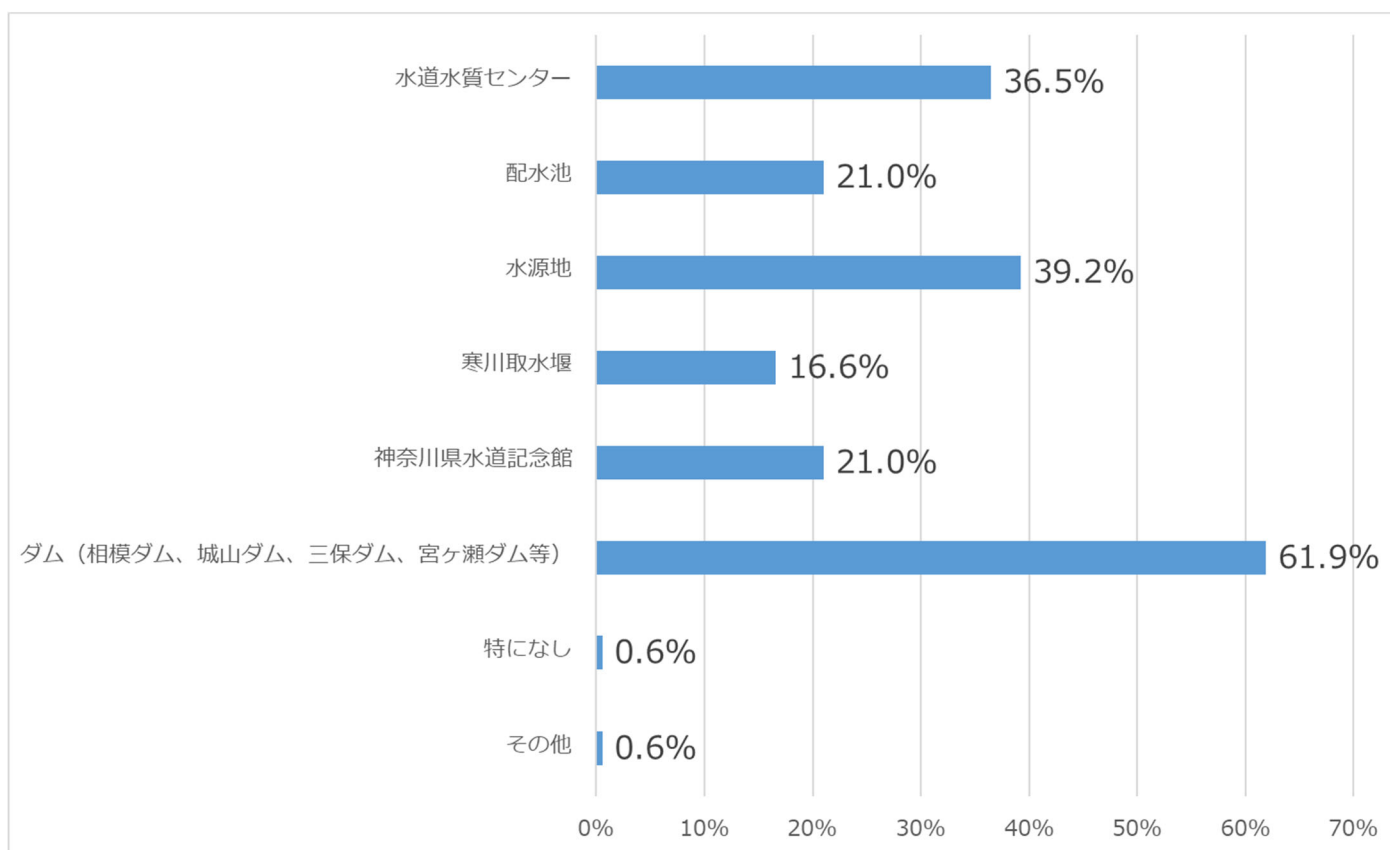
質問 11 水道フレンズ交流会：見学場所

「質問 10 で「施設見学」とお答えの方にお聞きします。

水道フレンズ交流会では、これまでに「谷ヶ原浄水場」「寒川浄水場」「宮ヶ瀬ダム」「箱根水源地」「城山ダム」を見学してきました。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。」

「水道水質センター」と回答した人の割合が 61.9%と最も高く、「配水池」と回答した人の割合が 39.2%、「水源地」と回答した人の割合が 36.5%、「寒川取水堰」「神奈川県水道記念館」と回答した人の割合がいずれも 21.0%、「ダム（相模ダム、城山ダム、三保ダム、宮ヶ瀬ダム等）」と回答した人の割合が 16.6%、「特になし」と回答した人の割合が 0.6%と続いた。

また、「その他」の意見として、「水源涵養林」を希望する回答があった。



質問 12 水道フレンズ交流会：講義のテーマ

「質問 10 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・・・)」

全回答者 181 名のうち、本問については 41 名から自由記述による回答があった。

主な回答について、次のとおり列記する。

○水道料金関係

- ・各地域における水道料金の設定について
- ・水道料金の計算の算定の仕方。
- ・水道料金について、節水方法
- ・水道料金について今後の見通しなど。

○安全・安心な水道に向けた対応について

- ・川や地域によっての水質の違いや全般的な水に対する知識
- ・水に入っている不純物と体に与える影響
- ・今後の県営水道の水質について
- ・水質の安全性とか災害対策をどのようにしているのか
- ・断水などが起きないようにする災害対策や、今でも美味しいのですが、炊飯やコーヒー・日本茶にももっと適する安全な水質、安全なダムの放流、理解を得られる PR 活動など、一般の方でも参加しやすい講座を！
- ・県営水道の取り組み(安全、災害強度)など
- ・水とコロナの関係性。これから先、コロナがどのように人々の生活まで侵食していくのかわかりません。識者のご意見をお伺いしたい。
- ・災害対策、古い水道管の交換等

○県営水道の経営等に関すること

- ・この辺りの水道管の劣化ぐあいと交換時期について
- ・県営水道の民営化の有無
- ・県営水道の 10 年後について
- ・水道管の更新推進状況。
- ・水道事業の民営化が一部で進められていると聞きますが、本県の現状と今後の課題等を知りたい。
- ・周辺地域との共有水道の実現

○その他

- ・県営水道の設備の歴史

- 世界の水道の話
- 水道の仕組み（子供向け、オンライン）
- 県営水道が家庭に届くまで
- 相模川の水源地
- 施設見学、水のできるまでの講義実演
- 世界の中で、日本の水がいかにか恵まれているかを紹介してほしい。
- 外部から講師を招いての講義・トークイベント（同様の回答3件）
- 県営水道の取水元から蛇口までの経路や仕組み

質問 13 水道フレンズ交流会：意見交換のテーマ

「質問 10 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合いたいテーマは何ですか。（自由記述）（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・・・）」

全回答者 181 名のうち、本問については 17 名から自由記述による回答があった。主な回答について、次のとおり列記する。

○災害対策関係について

- ・ 災害対策
- ・ 「コロナ対策の水質検査」「ダム of 災害対策」「河川の災害対策」
- ・ 災害等の対策
- ・ 災害対策
- ・ 災害対策と渇水対策。

○水道料金について

- ・ 「今後の水道料金について」
- ・ 今後の水道料金は下がることはないと思いますがどの位まで上げるのか予想を知りたいです。
- ・ 水道料金

○県営水道の経営全般について

- ・ 県営水道の現場活動事例
- ・ 職員のコンピテンシーやキャリアパスなど
- ・ 活動内容

○水道一般について

- ・ 水道の現状
- ・ 水道の知識
- ・ 水質について
- ・ 水の大切さについて
- ・ 節水対策
- ・ 水道の簡単な水質検査方法

○その他

- ・ ダムの発電について
- ・ 水源林の保護、手入れ、植林について
- ・ 職員の意識と一般利用者との意見交換

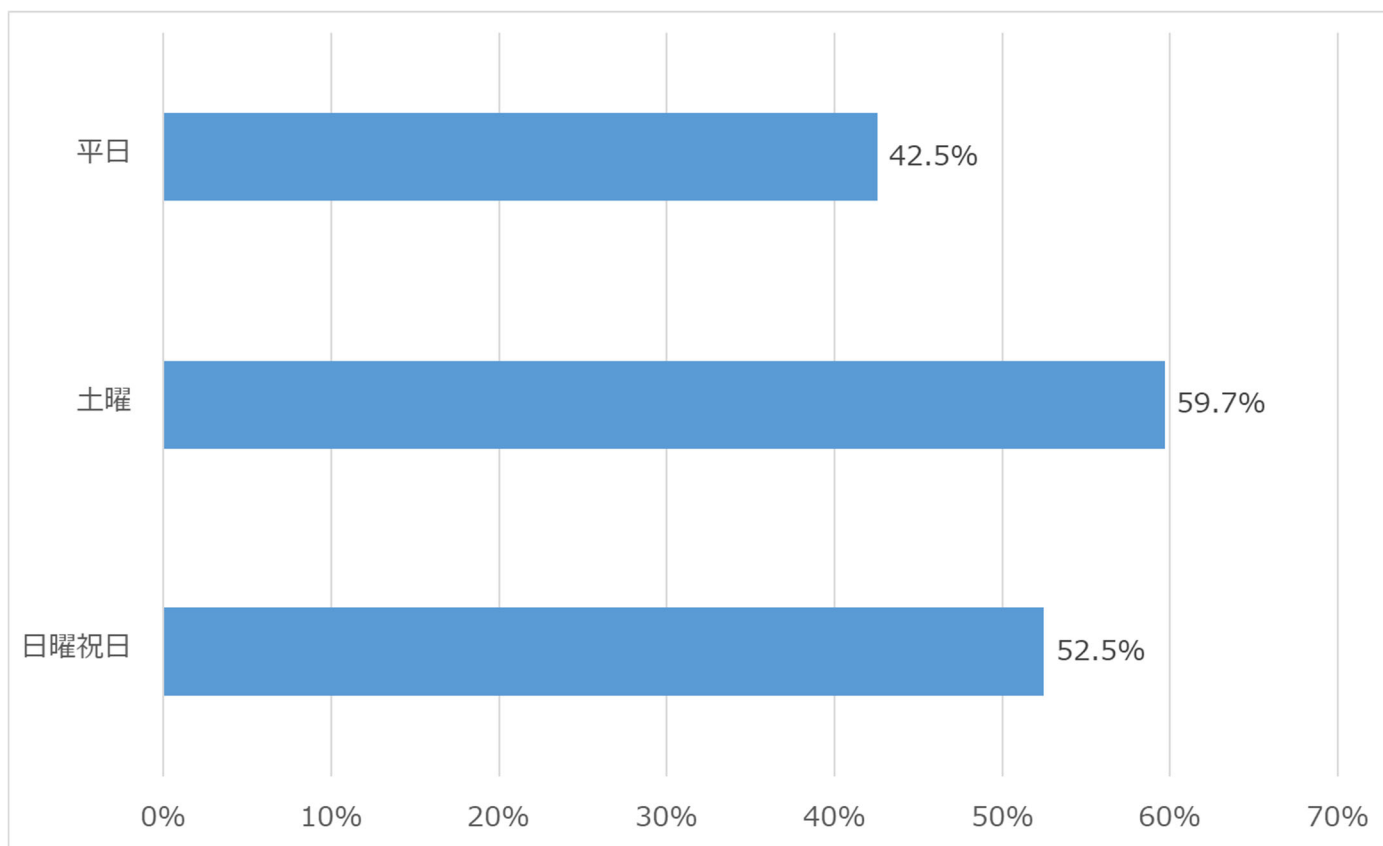
質問 14 水道フレンズ交流会：開催曜日・時間帯

「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。

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

自由記述回答のうち、曜日の要素について集計した（「いつでもよい」は平日・土曜・日曜全てに回答したとして扱う）ところ、「平日」と回答した人の割合は 42.5%、「土曜」と回答した人の割合は 59.7%、「日曜祝日」と回答した人の割合は 52.5%であった。

その他、「シフト制のため曜日で休日が固定されていない」といった回答もあった。



質問 15 水道フレンズメール：令和3年度の内容

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

そこで、中止するイベントの代わりに水道フレンズメールを充実し、皆様に県営水道のことをもっとお伝えしていきたいと考えています。具体的に取り扱ってほしいテーマがありましたら記入してください。」

全回答者 181 名のうち、本問については 108 名から自由記述による回答があった。
主な回答について、次のとおり列記する。

○施設・設備の紹介

- ・水源地やダムなどの施設の設立時の状況、意義・役割、施設や周辺のイベントなど、興味・関心のある情報を紹介してほしい。また、全 m 国各地のダム情報をお願いします。
- ・水道の歴史や取り組み等の連載
- ・水源地から各家庭への水の流れ。居住地ごとに、具体的に自分が飲んでいる水がどこからどう流れてきているのか。水への親近感がわくと思う。
- ・水道管や下水の処理など普段あまり目にすることがない部分のことまで知りたいと思いました。
- ・施設の紹介
- ・水源地、ダムの様子のレポート
- ・ダムの様子
- ・設備紹介など
- ・水道管の直結方式について
- ・水道管の凍結防止、対策

○災害対策等

- ・大地震や富士山噴火の際の給水体制について
- ・台風時の事前放流等について
- ・大規模地震等発生後の想定内容（断水等の復旧体制、給水車等の配置計画等）”
- ・水道局のコロナ対策
- ・コロナ対策について。
- ・災害時の対応として もし地震が発生して給水が止まった時 水道局は何をしてくれるか。利用者は何をしなければならないか、具体的に知りたい。
- ・災害時の飲み水、水の備蓄法、節水

○県営水道の経営、水道料金等について

- ・経営改善の実績及び今後の改善計画の予定。それによる財務内容の変化。それによって消費者への利益還元の推移及び計画。

- ・ 県営水道の長期理念について
- ・ 水道事業の自由化について。
- ・ 現状の取水状況と今後の見通し（余力）
- ・ 今後、メンテナンス費用が増加すると思いますので水道料金の見通しをお聞きしたい。
- ・ 水道料金について

○水質関係

- ・ 水質向上の取組み
- ・ 全国の水道料金、水質比較。
- ・ 水道水の水室
- ・ 水道水の殺菌方法や昔と比べてどれくらい飲みやすくおいしくなっているのかなど
- ・ 国内の水の味の違いについて、どこが甘くてどこがしょっぱいなど、人に話したくなる面白い話

○水道施設の更新・老朽化対応等

- ・ 諸施設の耐震性向上の取組み（技術的対策内容と計画スケジュール）
- ・ 水道管の老朽化対策
- ・ 水道業界では施設の老朽化が課題になっているとネットニュースで拝見しました。老朽化の度合いや対策について関心があります。
- ・ 老朽化した水道管の対応

○節水関係

- ・ 水の節約について。
- ・ 節水方法
- ・ 節水方法
- ・ 水道料金の節約方法

○クイズ形式

- ・ 以前広報で水道に関する問題と質問と回答がありました。クイズを20個くらい出して正解の人の中からプレゼントをあげる。本質問10の施設の確認スタンプを全部集めた人にグッズをあげる
- ・ 「さがみの水」に掲載していらっしゃるような水道水クイズ等配信して頂けると嬉しいです。
- ・ イベントで伝えたかった内容をクイズ形式でメール配信して欲しい。
- ・ 文章が長いと読む気持ちになれないが、クイズなら楽しく読めそう。

○メール以外の媒体

- ・ メールの充実も良いのですが、YouTube などを利用した配信で水道のことを発信して欲しい。普段どんな仕事をしているなど、市民が身近に感じる姿を見せて欲しい。

- ・ダム見学模様を YouTube で放送する
- ・ネットで施設等の見学ができるようにしてほしい
- ・ダムの内部などをビデオ見学してみたいです
- ・水は、どこを通過して家に届くのか。家からどこを通過して、海に行くのか…等、小学校低学年や未就学児でも分かりやすく、説明してくれる動画があるといいと思う。県内にある実際のダムの写真や流れる映像があるといい。
- ・地元ラジオなどの放送局で野特別番組とリモート参加
- ・親子教室は夏休みの自由研究にぴったりだったので、オンライン等での開催をしてほしいです。
- ・施設の動画配信や、子供への勉強(宿題)向け動画、実験資料。
- ・オンライン
- ・電子会議・講義

○現状のフレンズメールでよい

- ・ホームページを読ませていただくと、水道事業に関する情報が網羅されており、特に水道フレンズメールで要望する事項はございません。
- ・特になし（同意見4件）
- ・なし（同意見3件）
- ・特記事項なし
- ・思い付きません
- ・イベントの代わり、等とリキまないで淡々とおやり下さったらどうでしょうか？

○県営水道等の豆知識

- ・水道のことをいろいろ知りたいです。水道豆知識をお願いします。
- ・世界の水道事情
- ・水に関する実験、自由研究の情報がうれしい。
- ・世界の水道
- ・他県とはここが違う
- ・トピックス、水源確保の状況

○その他

- ・講義のテーマとして上げさせて頂きましたが、水道事業に関して、県民がボランティアとして何か手伝えることはないか？といったことを聞いてみたいです。
- ・毎年、浄水場のイベントへは足を運んでいました。今一度、いろいろ勉強になり普段はいることができる場所に行く楽しみが今は我慢で残念です。また、いつかの開催を楽しみにしています。
- ・広報誌の発行日日程のお知らせ等。
- ・初歩的なことかと思いますが、どう言ったことをしているのか、施設の見学など。

○水道フレンズ活動についてのご意見・ご感想

質問 16 自由意見等

令和2年度は残念ながら水道フレンズの活動はほとんどできませんでした。今までのあるいはこれからの水道フレンズ活動についてご意見・ご感想などがありましたら、ご自由に記入してください。

全回答者 181 名のうち、本問については 111 名から自由記述による回答があった。主な回答について、次のとおり列記する。

○対面形式での水道フレンズ活動について

- ・コロナ禍での活動は難しいが状況が好転したら、活動を再開してほしいと思います。
- ・活動が再開したら、できる限り参加したいと思います
- ・コロナ対応など、活動にさまざまな制約がありますが、できる範囲で粘り強く活動を継続して頂きたいと思います。
- ・できるようになったら、ぜひ施設見学したいです。
- ・コロナ禍の中、活動できないのは止むを得ないことだと思います。
- ・やっぱり現場にいった施設などを見たいです。安心して供給される水道設備であることを期待します。
- ・人数を制限した見学会などは開催可能ではないか。全て中止ではなく。ぜひ検討してほしい。
- ・親子で水道フレンズ、親子でなくても参加できると嬉しいです。
- ・いつも安全な水道水をありがとうございます。時間が折り合えば、一度施設見学に参加させてもらいたいです。
- ・水道施設を見学して意見の交換
- ・今まで何回も交流会に参加していますが色んな人の話が聞けるのを楽しみにしています。これからもよろしくお願いします。
- ・イベントは中止しないでほしい。オンラインでの開催より実際に行かないとわからないことが多い。
- ・新型コロナウイルスが収束したら活動を再開してください。
- ・いつか現地での施設見学イベントに行ける日を楽しみにしています。
- ・引き続き水道フレンズ活動を継続していただき、収束ごとにイベントを再開してほしいです。
- ・コロナ禍収まり次第フレンズ活動に参加したい。
- ・令和元年までにお知らせ頂いていたイベントには日程が合わず参加出来なくて残念でした。今後は次回いつになるのか見通しがつかないので、なるべく参加していきたいと考えています。
- ・今まで親子で水道フレンズに二回参加させていただき、とても楽しませていただきました。その時の東海大学？の教授の先生が面白かったので、その方に何か水にまつわる面白い話や家でできる実験など教えてほしい。また、いつかイベントができる日が来たら、きき水をやってみたい。

○オンライン等非対面形式を活用した活動等について

- ・活動がないのは残念だったが、メールが届くことで、水道フレンズの存在を認識できたので、メールは引き続き欲しい。
- ・フレンズメールが届くことで知識と見解を得られる
- ・今回から参加させて頂きましたが、一度も活動ができませんでした。例年どんなことをやっているのかも分からずの一年でしたのでどんなことを本来やるべきだったなどの報告を zoom など使って配信して欲しい。オンラインの交流会など来年度挑戦してみたいはいかがでしょうか？
- ・やはり、リアルリモートでダム見学など、解放時にも入れないレアな場所へのツアーなどあったら面白いかと思います。
- ・リモートでかっぱーと話しができるイベントの企画をしてほしい。直接かっぱーに会えるイベントも可。
- ・toutube 配信を活用して見学会をしても良いと思う。
- ・講義であれば、Zoomなどで実施してもいいですね。
- ・オンラインを活用したほうが良い
- ・アンケート及び意見等を通じて、討議課題を選び その課題について、ラインで意見交換をする。
- ・zoom を活用して施設見学（オンライン上）、講義を行って積極的に神奈川県の水道への取組をアピール、そして、県民の声を吸収して活用して頂きたいです。
- ・ネットでの講演会等
- ・今はコロナが収束していくことを願っています。オンラインでのイベントがあったら参加してみたいです。
- ・コロナ対策を維持しながら施設見学は可能ではと思うところですがいかがでしょうか。
- ・コロナ禍でいろんなイベントが自粛となり、我慢の年でした。その中でのフレンズメールはいつも元気と前向きさがあって心温まりました。今後も活動していきたいと思います。
- ・オンラインの導入で、施設見学や講義、交流会は出来そう
- ・今は新聞を購読している人が少ないので、広報紙を読んでいる人も少ないと思うので、もっと SNS を活用してください。
- ・何か動画を配信してもらいたいです。それを視聴して感想を書くのはどうでしょうか。
- ・メール本文の充実
- ・メール本文に内容を書いてもらいたい。
- ・動画（出来ればバーチャルに歩き回れるような）で施設見学できるような物をホームページに掲載するのはどうでしょうか。
- ・番組購入価格の安い地元コミュニティFM局で当別番組やホリデースペシャルをやるべきでは？
- ・zoom や YouTube などを利用してはいかがでしょう。
- ・オンラインでも実施して欲しい。
- ・Facebook や LINE があるのを今さっき知ったのもっとメールでの情報発信をお願いしたい。

- ・水道フレンズ活動としては昨年同様と成らざるを得ないと思いますが、 県営水道の取り組みを電車バス等の吊りポスターへの掲載等の検討もあると思います また HP の表現を よりビジュアルに変更望みます
- ・親子でまずは楽しみながら体験や見学ができると嬉しいです。水のありがたさをどう伝えるか難しいなと思います。
- ・相模の水のプレゼント付きクイズがあれば、頑張ります！ 間違い探しが大好きです。

○コロナ関係

- ・コロナのワクチンも開発され間もなく接種も開始予定コロナ終息を願っています。
- ・コロナが収束し、水道フレンズの活動が早く出来る環境になることを望みます。
- ・コロナのために何も出来ない。今後どの様に生活していけばいいかな。
- ・コロナ終息を待ちましょう。
- ・コロナが収束して再び活動を楽しみにしております。
- ・コロナ禍なので仕方がない
- ・コロナの影響があり、仕方がなと思う。
- ・今は活動できないのは仕方ないと思います。
- ・フレンズの活動が出来なかったのは残念ですが、安全第一で良いと思います。

○質問

- ・恵まれた水資源環境にある神奈川県として、東京都等近隣県への供給協力があると思いますが、その実態と経営に資する効果について、知りたい。
- ・リニア新幹線工事に絡んで、静岡県では地下水について危惧していますが、本県では、どのように想定されているのか。

○要望その他

- ・負担感がなく参加できてよいのですが、せっかく参加しているので、もっと活発に活動できても良いかな？と思っています。
- ・この状況での活動を皆で考える場があれば良いと思います。
- ・スタッフさまどうぞお身体お気をつけて下さいませ。またイベントでお会いできますように。参加
- ・いつも安心して水を飲ませてもらっています また、台風などの水害時もギリギリまで対応してください、本当に感謝しています 皆様のお陰で、我々の生活が成り立っていること、子供たちにも伝えていきたいと思っています どうもありがとうございます
- ・令和2年度はお世話になりました。令和3年度もよろしく願いいたします。
- ・イベントに参加したいと思っていますので、参加できるまでフレンズの活動を行いたいと思っています。
- ・以前 制水器のトラブルで高額請求されたことが有 水道機器の概算価格 概算費用等を 公示してほしい

- ・今回のようなフレンズに率直な意見を聞くこと
- ・楽しい話題を期待します。
- ・災害等緊急時の給水計画等の情報
- ・あたりまえに安心して美味しい水が飲めることのありがたさを感じています。そのための企業努力、理念についてひろく広報してください。
- ・水道はいわば入口側です。出口側の下水についても知りたいことばかり。下水についての講座も開いていただけたら有難いです。”

○特になし（同意見 9 件）

＜資料＞令和2年度 県営水道フレンズ第2回アンケート調査票

(※アンケート調査は終了しています。)

水道フレンズの方を対象とした、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、ご協力よろしくお願いします。

《今年度最後のアンケート調査となります。今年度のアンケート調査全3回（前年度からの継続登録者の方は新規登録者アンケートを除いた全2回）にご回答いただいた方には、QUO カード 500 円分をプレゼントします！》

〔基本情報〕

質問 名前【必須】

質問 水道フレンズ番号

質問 登録メールアドレス【必須】

質問 職業【必須】

〔水道水の安全性：満足度〕

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。【必須】

- 1 満足
- 2 やや満足
- 3 やや不満
- 4 不満

〔水道水の味：満足度〕

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。【必須】

- 1 満足
- 2 やや満足
- 3 やや不満
- 4 不満

〔水道料金：満足度（水道料金全般について）〕

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。【必須】

- 1 満足
- 2 やや満足
- 3 やや不満
- 4 不満

〔水道料金：満足度（8 m³までは定額であることについて）〕

質問4 水道の1か月使用量8立方メートルまで同料金（定額）としていることについて、どう思いますか。【必須】

※県営水道では、公衆衛生の向上の観点から生活上必要な水使用を促すことを目的として、1か月8立法メートルの基本水量を設定しております。

※8立法メートルの目安：2リットルペットボトル4,000本分。

- 1 このままでよい
- 2 使用量が少なくても料金が同じなのは不公平
- 3 わからない
- 4 その他

〔広報活動：満足度〕

質問5 県営水道が現在行っている広報活動（広報紙「さがみの水」、LINE、Facebook、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。【必須】

- 1 満足
- 2 やや満足
- 3 やや不満
- 4 不満

〔県営水道ホームページ：満足度〕

質問6 県営水道のホームページに対する満足度をお選びください。【必須】

参考 URL：<https://www.pref.kanagawa.jp/docs/r4a/keieika/main.html>

- 1 満足
- 2 やや満足
- 3 やや不満
- 4 不満

〔県営水道ホームページ：特に関心が高いページ、充実してほしいページ〕

質問7 県営水道のホームページで特に関心が高いページ、また、充実して欲しいページは何ですか。（複数回答可）【必須】

- 1 県営水道からのお知らせ（トピックス、特徴、取組み）
- 2 県営水道のご紹介（給水区域、施設、水質情報）
- 3 水道料金ガイド（水道料金、減免制度等）
- 4 手続きガイド（転入・転出、支払方法、所有者変更）
- 5 困ったときは（水道のトラブル、よくあるお問い合わせ、お客さまの声等）
- 6 広報・イベント（県営水道キャラクター、イベント&講座・教室、県営水道フレンズ等）
- 7 ホームページを利用したことがないため、わからない
- 8 その他

〔職員のお客さま対応：満足度〕

質問8 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。【必須】

- 1 満足
- 2 やや満足
- 3 やや不満
- 4 不満
- 5 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9 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つだけお選びください。）【必須】

- 1 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
- 2 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
- 3 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
- 4 おいしい水を供給すること
- 5 経営の効率化に努め、経営基盤の強化（適切な管理による施設の保持、財政基盤の確保、人材の育成・確保等）を図ること
- 6 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
- 7 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
- 8 特にない

9 その他

〔水道フレンズ交流会：プログラム〕

質問 10 全員にお聞きします。

水道フレンズ交流会の次回開催にあたり、どのようなプログラムに参加してみたいと思いますか。（複数回答可）

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

〔水道フレンズ交流会：見学場所〕

質問 11 質問 10 で「施設見学」とお答えの方にお聞きします。

水道フレンズ交流会では、これまでに「谷ヶ原浄水場」「寒川浄水場」「宮ヶ瀬ダム」「箱根水源地」「城山ダム」を見学してきました。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。（複数回答可）

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

〔水道フレンズ交流会：講義のテーマ〕

質問 12 質問 10 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。（自由記述）

（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 13 質問 10 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合いたいテーマは何ですか。（自由記述）

(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 14 全員にお聞きします。

水道フレンズ交流会の開催曜日・時間は、いつがよいと思いますか。(自由記述)

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

〔水道フレンズメール：令和3年度の内容〕

質問 15 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、来年度もイベント（「親子 de 水道フレンズ」、「水道フレンズ交流会」）を中止する可能性があります。

そこで、中止するイベントの代わりに水道フレンズメールを充実し、皆様に県営水道のことをもっとお伝えしていきたいと考えています。具体的に取り扱ってほしいテーマがありましたら記入してください。(自由記述)

〔自由意見等〕

質問 16 令和2年度は残念ながら水道フレンズの活動はほとんどできませんでした。今までのあるいはこれからの水道フレンズ活動についてご意見・ご感想などがありましたら、ご自由に記入してください。(自由記述)