

令和7年度

県営水道フレンズ
第1回アンケート調査の結果

令和8年1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	水道水について	3
2	県営水道の情報発信	10

資料：令和7年度	県営水道フレンズ第1回アンケート調査票	22
----------	---------------------	----

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みなさんに、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、フレンズのみなさんに、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) 水道水について
- (2) 県営水道の情報発信

3 調査対象

県営水道フレンズ登録者 537 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 7 年 11 月 7 日（金）～11 月 20 日（木）

6 回答率

回答数	156 件
回答率	29.1%

<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	72
女性	84
計	156

表 2

年代別	人数
10 代	0
20 代	4
30 代	10
40 代	27
50 代	54
60 代	30
70 代	24
80 代	7
90 代	0
計	156

表 3

地域別	人数
相模原市	43
鎌倉市	11
逗子市	4
葉山町	0
藤沢市	23
茅ヶ崎市	17
寒川町	1
平塚市	8
二宮町	1
大磯町	4
厚木市	20
伊勢原市	7
海老名市	3
大和市	13
綾瀬市	1
小田原市	0
愛川町	0
箱根町	0
計	156

表 4

職種	人数
会社員	49
自営業	12
主婦・主夫	35
パート・ アルバイト	20
学生	4
無職	23
その他の職業	13
計	156

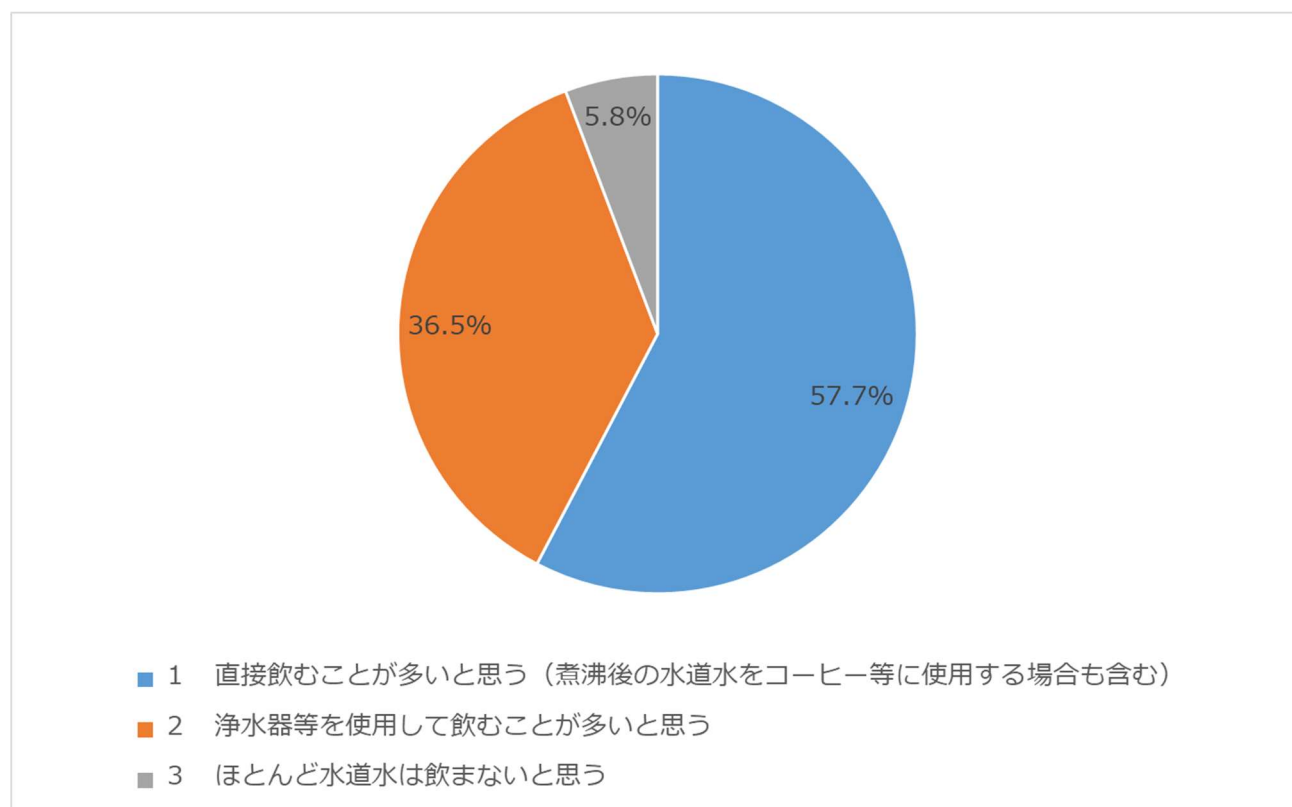
Ⅱ 調査結果

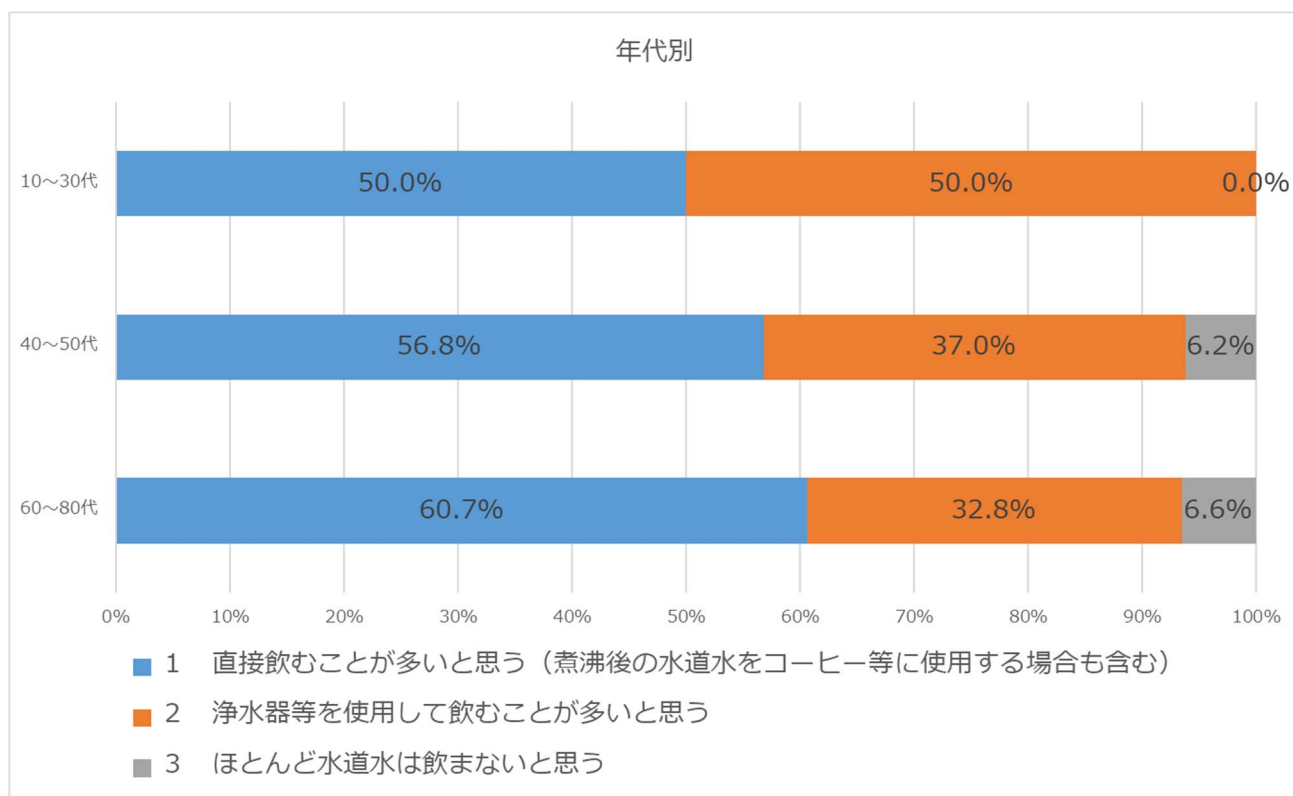
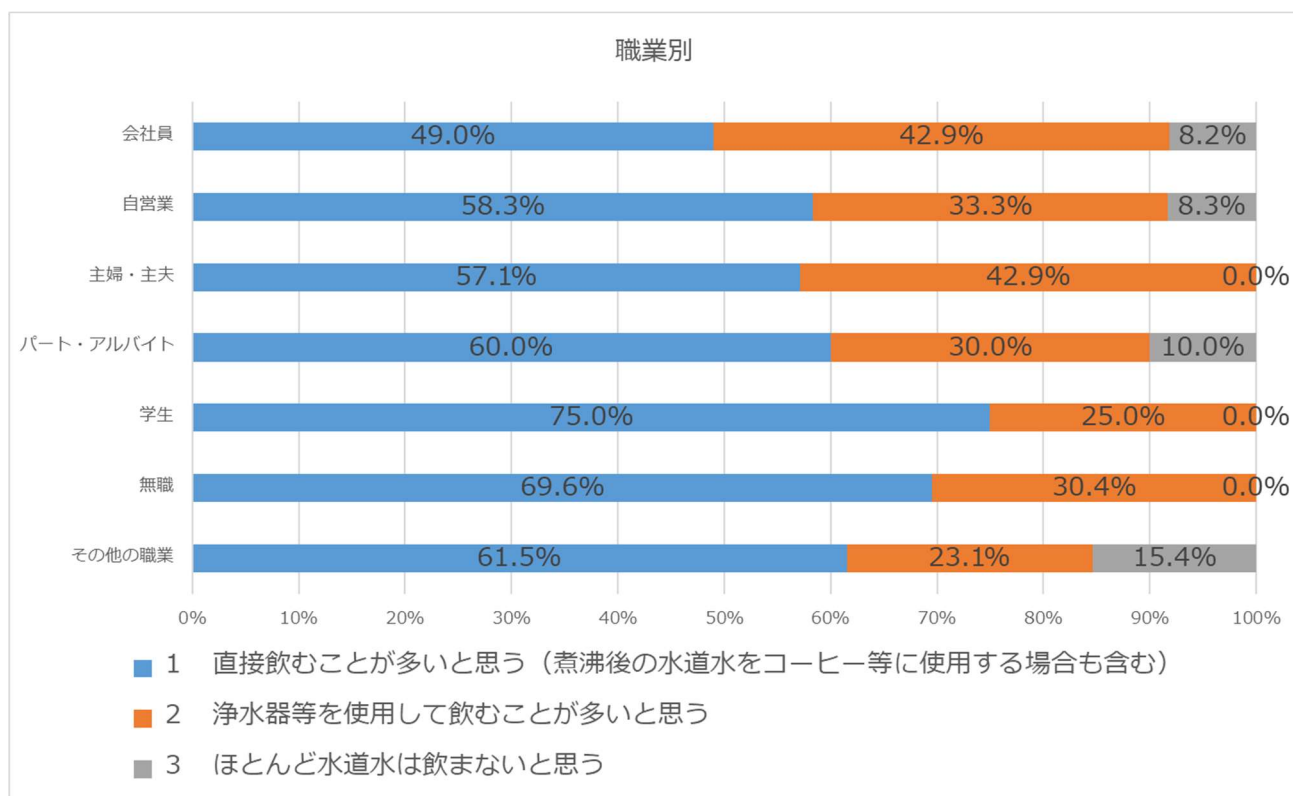
※回答の構成比（％）は小数点以下を四捨五入しているため、合計が100 とならない場合もあります。

質問 1 水道水について：水道水の飲み方

「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 57.7%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 36.5%、「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 5.8%となった。





質問2 水道水について：質問1に付随、その理由

「質問1に関連して、その選択肢を選んだ理由を教えてください。」

（直接飲むことが多いと思う）

- ・安全性が確認できており、触っていても口にしても違和感がないため。
- ・美味しく、わざわざミネラルウォーターなど買う必要が無いため。
- ・県営水道の水は安全だから。
- ・特にカルキ臭さなどを感じないため。
- ・水道水は消毒が行き届いており、安全で安心であるため。
- ・ちゃんと検査されたものだと思うため。
- ・神奈川の水は安全で美味しいと思っているから。
- ・おいしいと感じるし、安全だと思うので。
- ・これまで住んでいた他の都府県より水道水が美味しく、浄水器を使う必要を感じないから。
- ・「親子 de 水道フレンズ」に参加して、水道水に対して安心感ができたため。
- ・おいしく飲めるし、経済的でありがたいため。

（浄水器等を使用して飲むことが多いと思う）

- ・キッチンに浄水器が設置されているため。
- ・マンションの配管を信用出来ないから。
- ・住居の水栓に交換式の浄水器がついているため。
- ・浄水器を使用することでより良い水質を得られると思うから。
- ・自宅にウォーターサーバーを設置しているため。
- ・浄水器を通した水の方が体によさそうで、おいしそうに感じるから。
- ・塩素の匂いが強いので浄水器を通して飲んでいきます。
- ・マンションの蛇口が浄水器一体型のため。
- ・PFAS の心配があり、浄水器を使用した方がより安心して飲めるから。
- ・生のまま飲むとカルキ臭さが気になるので。
- ・直接飲んでも問題ないという認識ではいるが、入居した時に浄水器が取り付けられていたので、せっかくだから利用している。

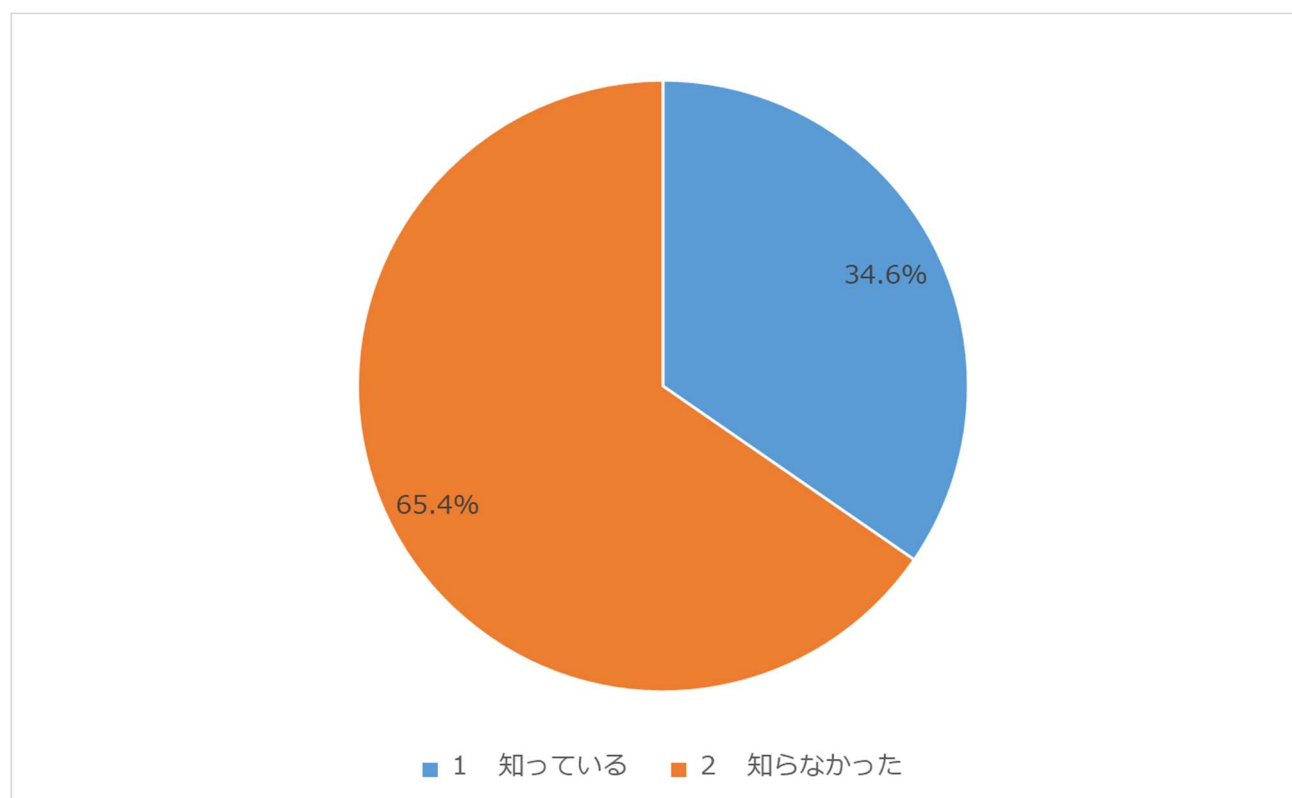
（ほとんど水道水は飲まないと思う）

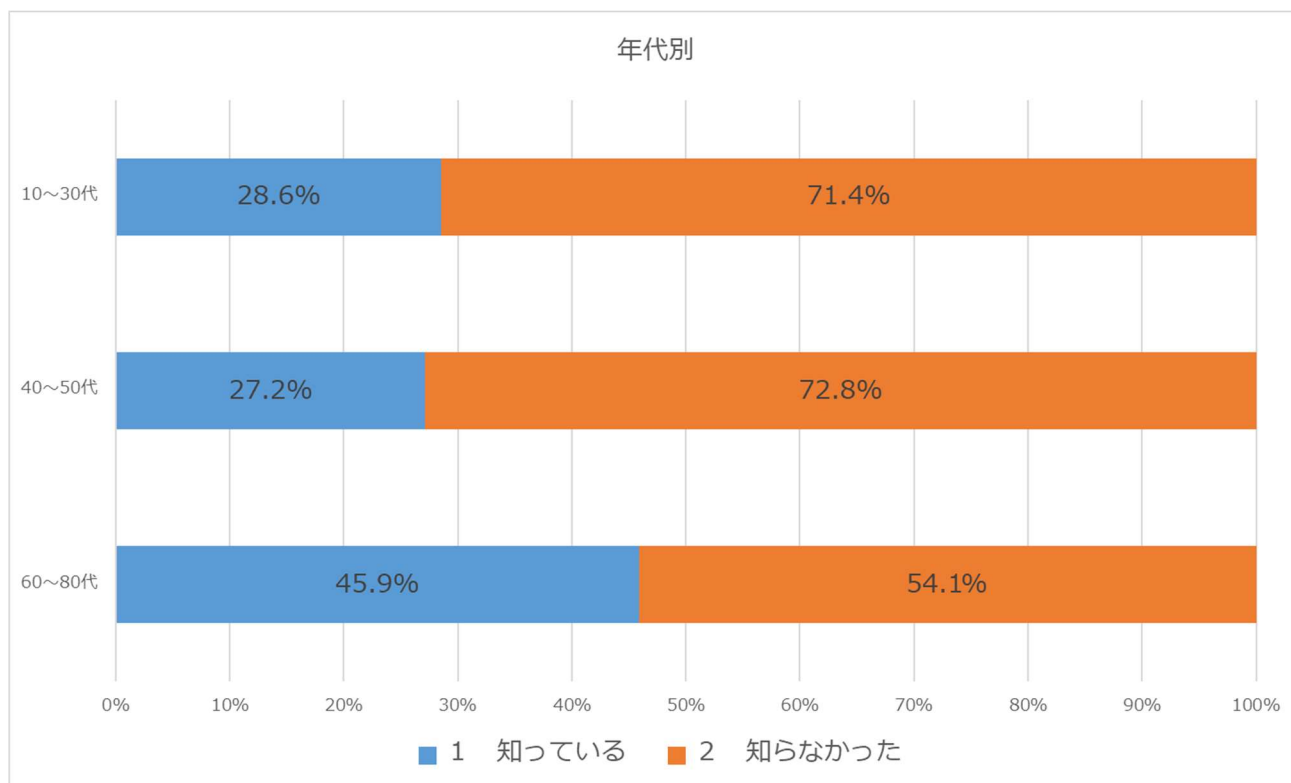
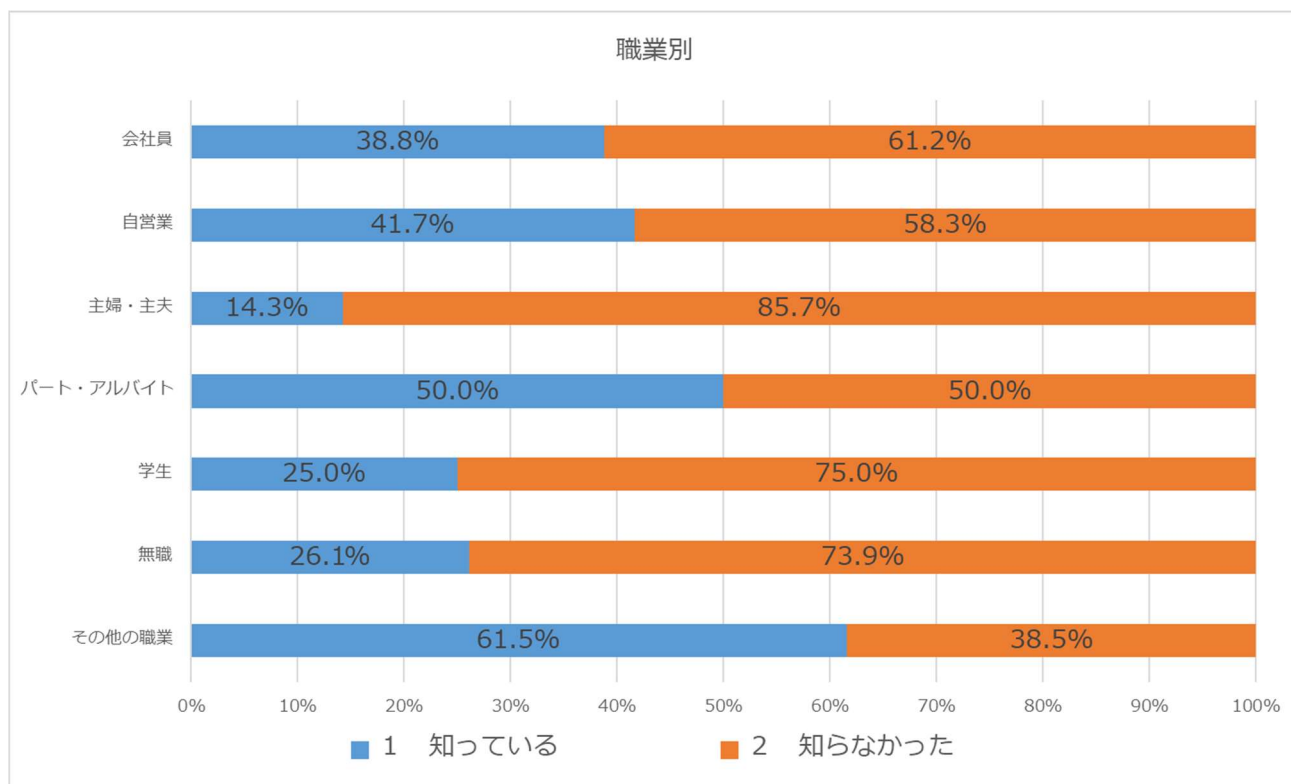
- ・ペットボトル飲料を飲むようになったため。
- ・おいしくなく、ぬるいため。
- ・あまり水は飲まないため。

質問3 水道水について：県営水道の水質について

「県営水道では、市販のペットボトル水（ミネラルウォーター等）の水質基準 14～39 項目より多い、水道法で定められた水質基準 51 項目を含む 183 項目の水質検査を定期的に行い、水道水の安全性を確認していますが、このことを知っていますか。」

「知っている」と回答した人の割合が 34.6%、「知らなかった」と回答した人の割合が 65.4%となった。

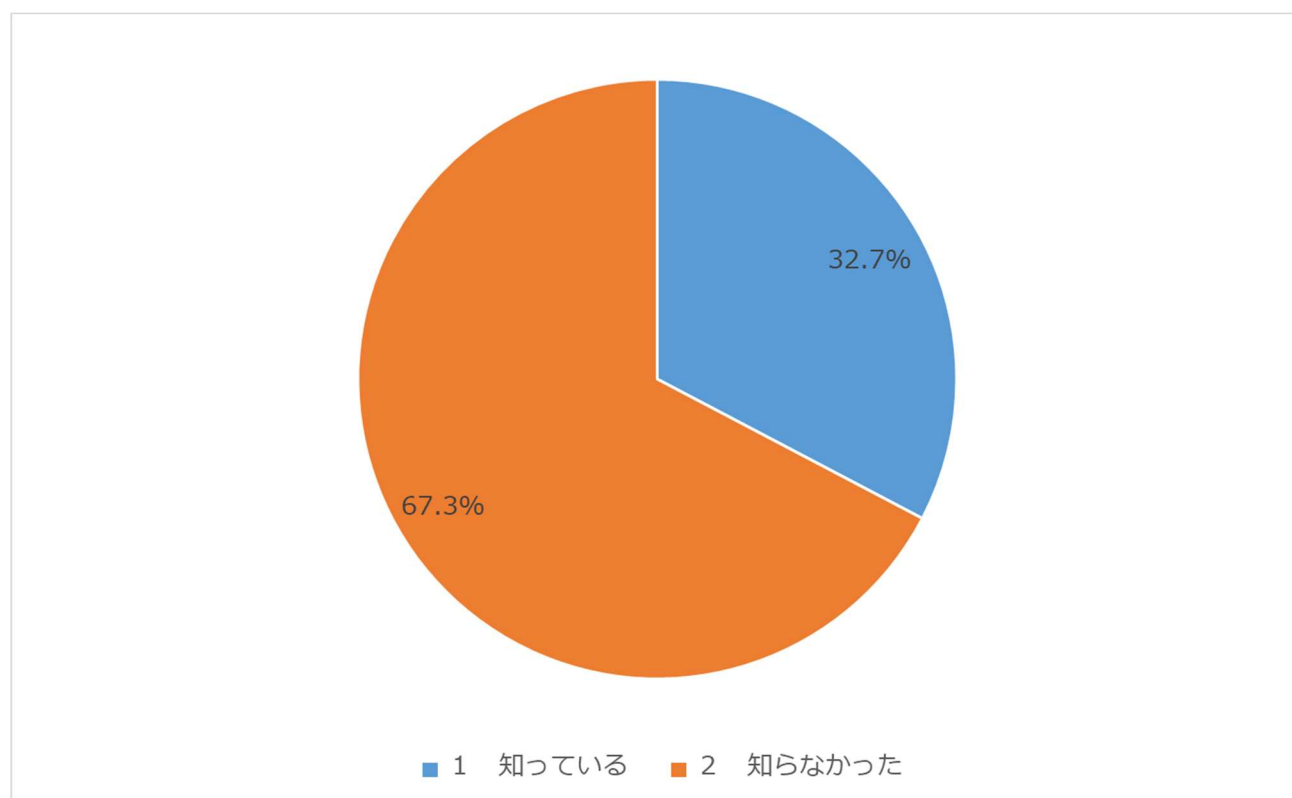


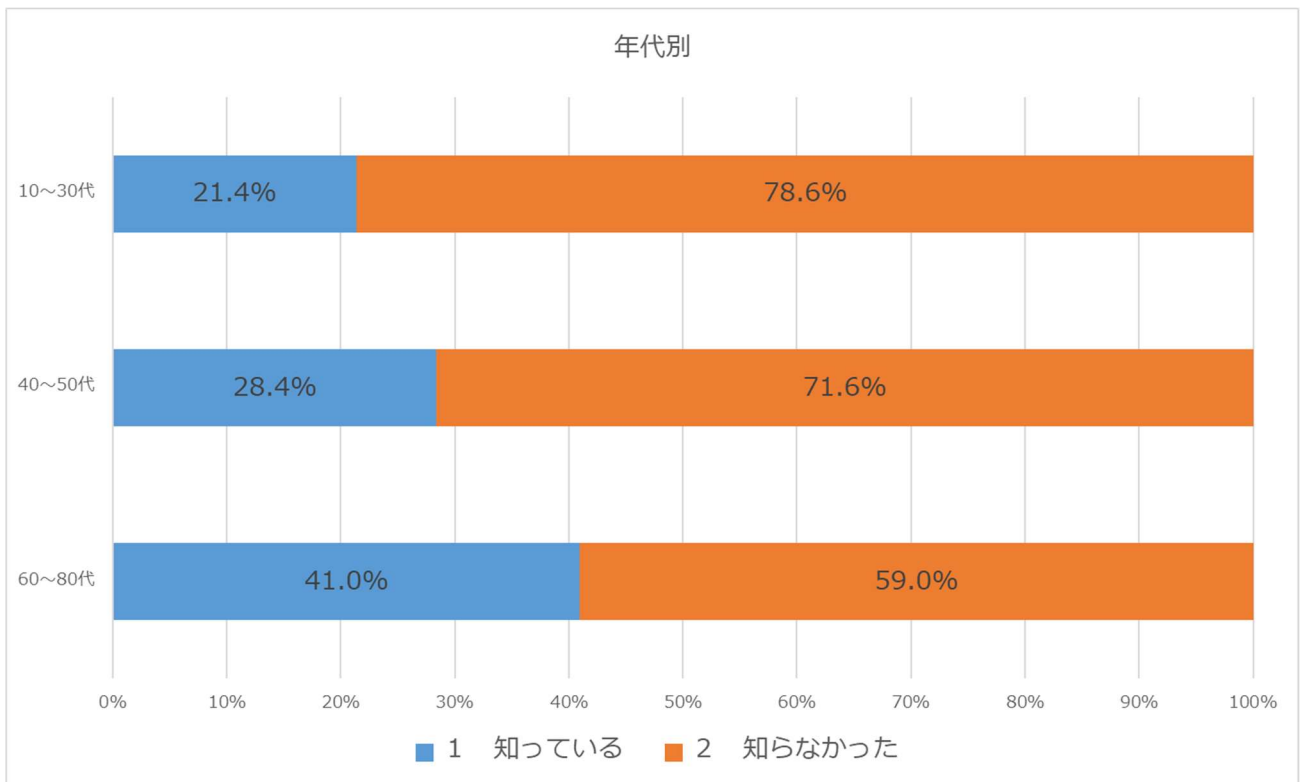
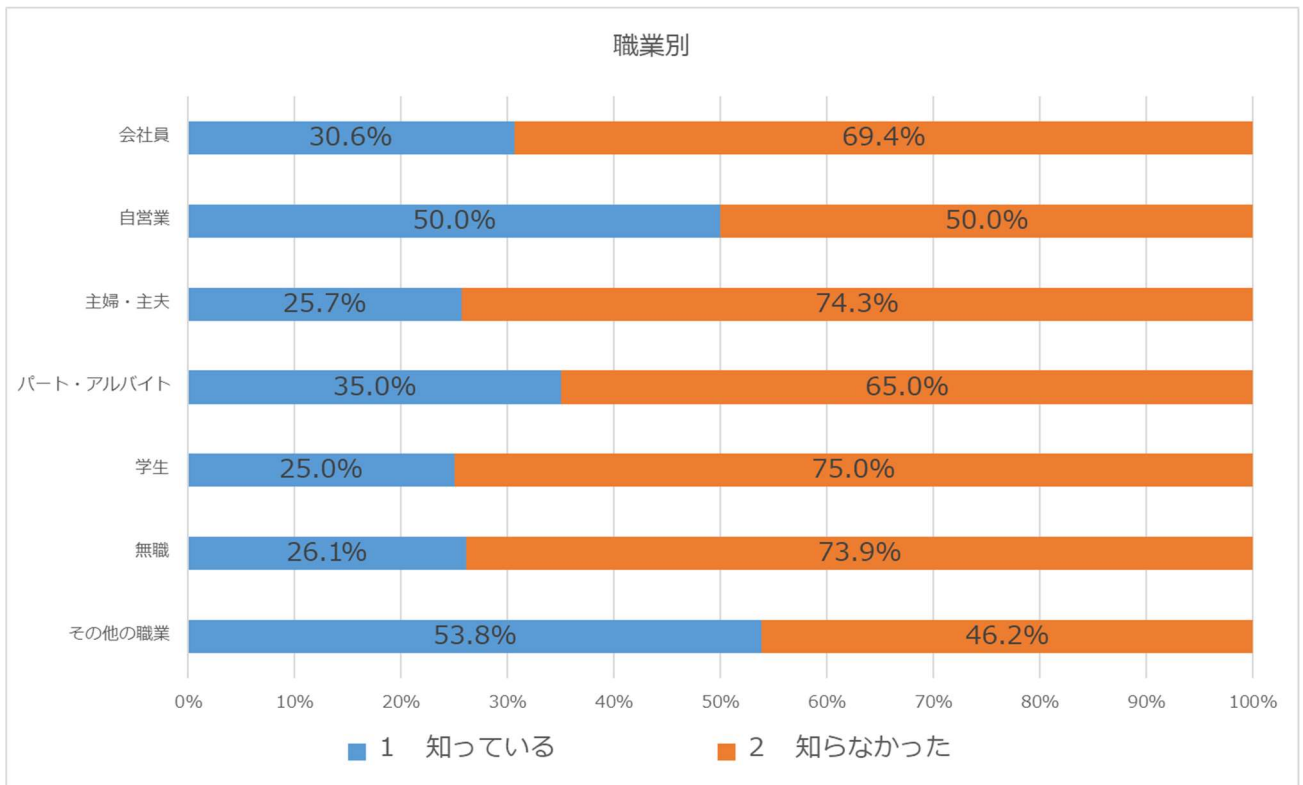


質問4 水道水について：PFOS・PFOAについて

「183 項目の水質検査では、令和2年度から水道水中の有機フッ素化合物である PFOS 及び PFOA の検査も定期的に行っています。県営水道ではこれまで、全ての検査地点で不検出（定量下限値 5ng/L）となっており、水道水の安全性に問題がないことを知っていますか。」

「知っている」と回答した人の割合が 32.7%、「知らなかった」と回答した人の割合が 67.3% となった。

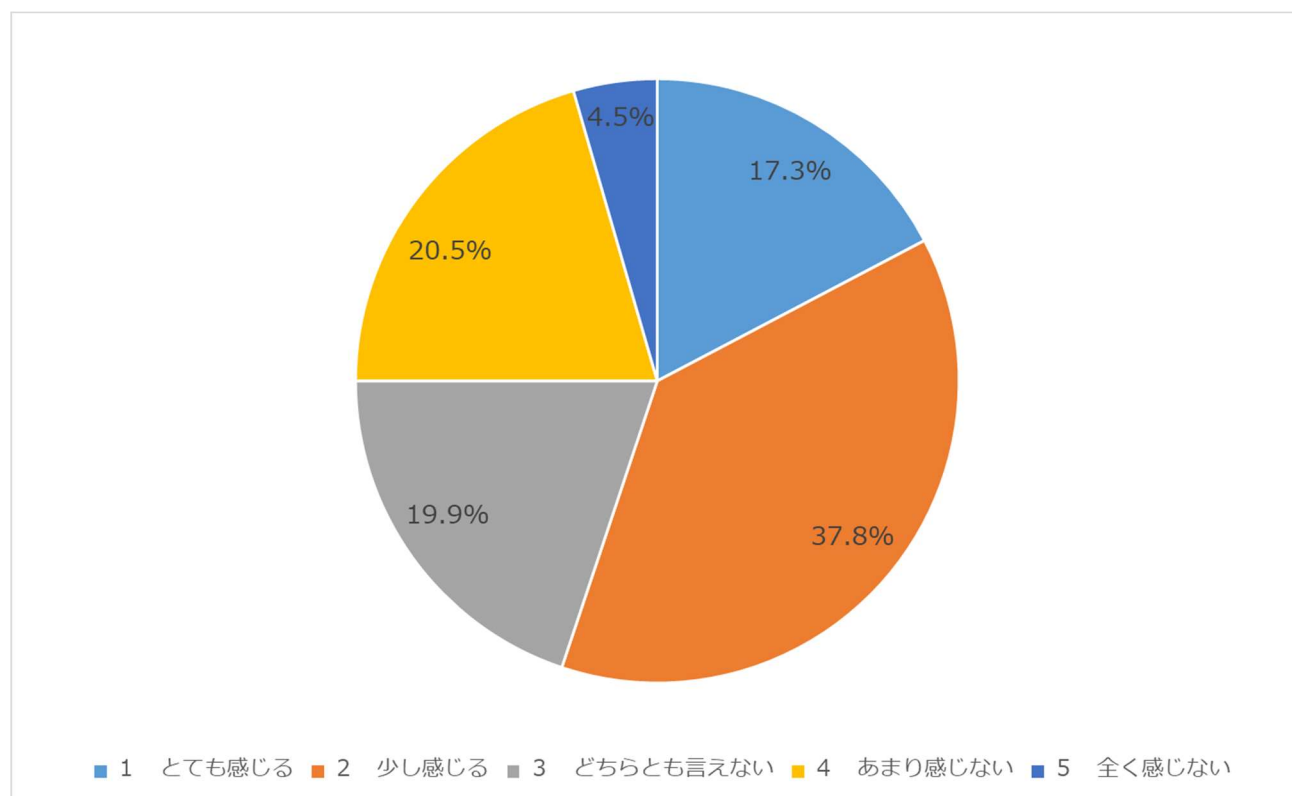


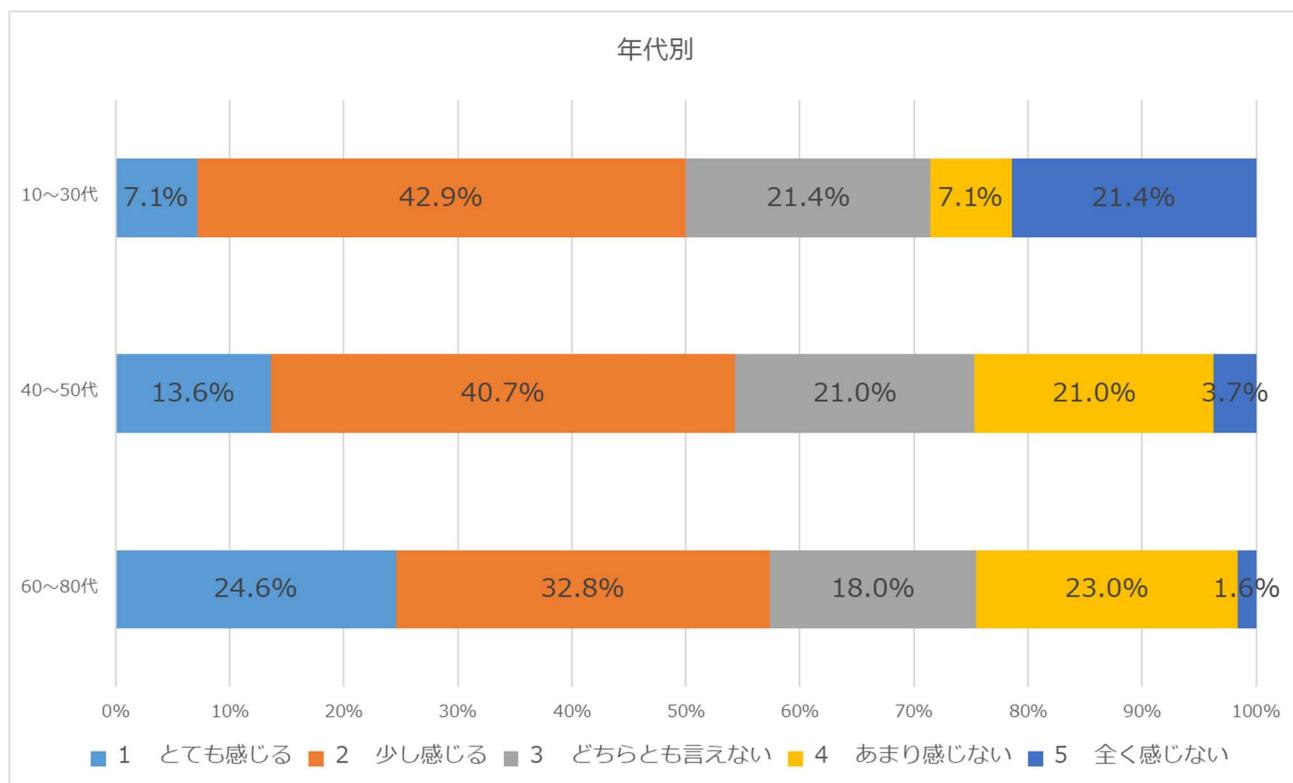
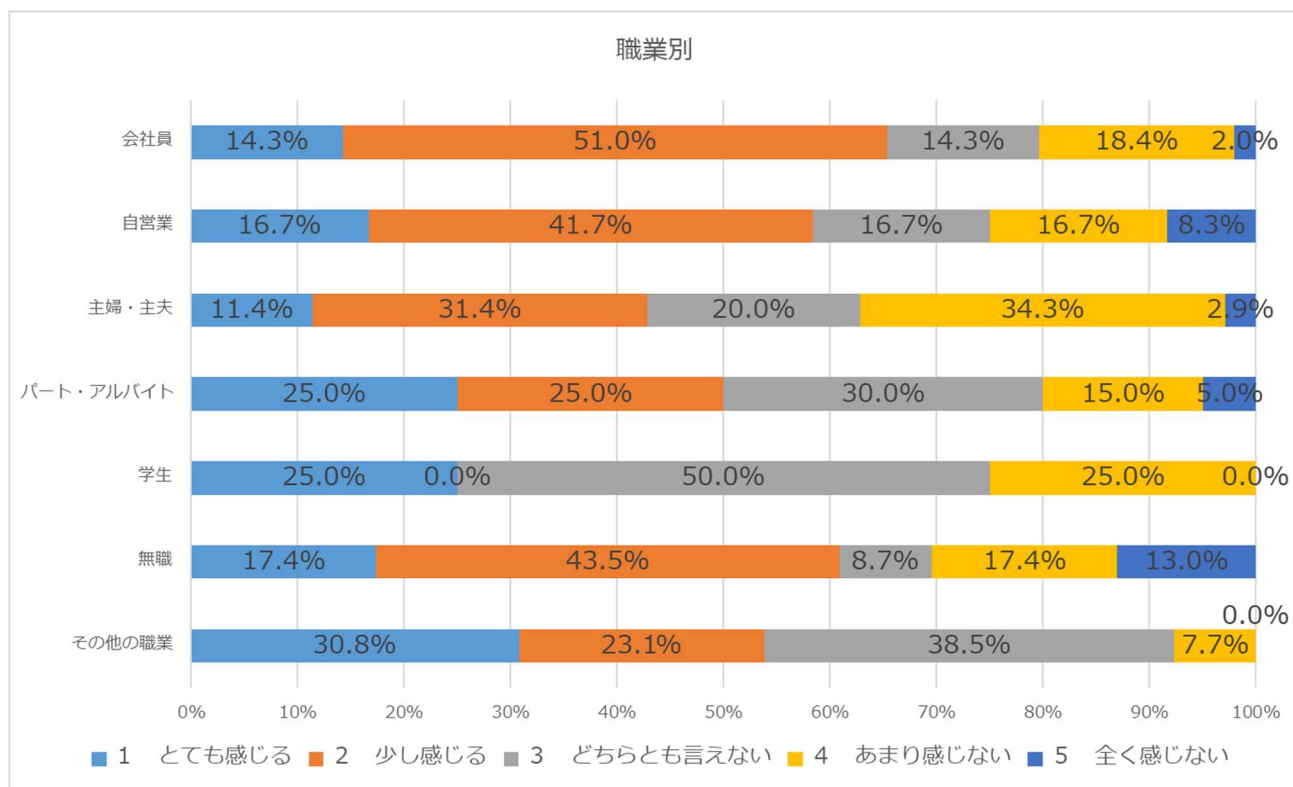


質問5 県営水道の情報発信：情報発信力

「県営水道では、水道施設の老朽化や自然災害への備えに向けた取組のほか、水道水に関する情報などをお客さまにお伝えし、水道事業を進めていきたいと考えていますが、こうした情報を十分に得られていると感じますか。」

「少し感じる」と回答した人の割合が 37.8%と最も高く、「あまり感じない」と回答した人の割合が 20.5%、「どちらとも言えない」と回答した人の割合が 19.9%、「とても感じる」と回答した人の割合が 17.3%、「全く感じない」と回答した人の割合が 4.5%となった。





質問6 県営水道の情報発信：質問5に付随、その理由

「質問5に関連して、その選択肢を選んだ理由を教えてください。」

(とても感じる)

- ・広報誌から情報を得ているため。
- ・特に問題を感じないから。
- ・広報などで現状と未来について告知しているため。
- ・水道フレンズに登録してから、いろんな情報を得られているため。その他にも、県民向け情報紙が配布され、積極的に情報発信されていると思う。
- ・水道フレンズメールで様々な情報を提供してもらっているため。
- ・水道フレンズで定期的に情報を取得できているため。
- ・「さがみの水」は図解が綺麗で分かりやすく、丁寧で親切に情報を伝えてくれていると思う。

(少し感じる)

- ・県広報や回覧板、フレンズメール等から情報を得られているため。
- ・フレンズメールで情報を得られているため。
- ・SNSなどのネットメディアへの露出度が低く感じるから。
- ・水道フレンズに入っていて、メール配信があるから。
- ・個人的には水道フレンドの記事等で、情報を得られていると思うが、これで十分なのかは分からないし、一般の人々はそれ程関心や知識があるとは思えないため。
- ・積極的に情報を得ようとしめない限り、情報があまり回ってこないため。
- ・自分から調べていけば情報は得られるが、普段から県営水道の情報やPRを見ることは少ないと感じるから。

(どちらとも言えない)

- ・どういう場面で情報が発信されているのかがよくわからないため。
- ・水道フレンズのメールでは情報を得ているが、それ以外では情報にアクセスする機会がほとんどないため。
- ・広報誌などで積極的に広報されていると思いますが、一般にはなかなか周知されていないと思うため。
- ・広報誌「さがみの水」の発行回数も年度3回で、その情報も読んでいる人は多くはないと思うため。
- ・値段が上がるなどの情報が、一般の利用者にはわかりにくいから。
- ・水道に関する情報を得るには、こうしたサイトに触れるなど、能動的な働きかけが必要だから。
- ・あまり興味を持って目にすることがないため。
- ・広報が末端の方まで行き届いていないと思うから。
- ・県内の各家庭に対して広く告知されているとは思えないため。

（あまり感じない）

- ・ 日常生活で水道、水に関することについて目にすることはあまりないため。
- ・ 周りでも話題にならないため。
- ・ 目にしたり、耳にしたりした機会をあまり思い出せないため。
- ・ 知人等の会話の中で知らない人が多く、十分とは思えないため。
- ・ LINE で神奈川県企画庁を登録しているので、日常的に目にする機会はあるが、それ以外の方は水道に関する情報を目にする機会がないと思うから。
- ・ 水道施設の老朽化や自然災害への備えに向けた取組は広報などで知っているが、水質検査の項目数などは知らなかった。書いてあったのかもしれないが伝わっていない。また、広報は興味のない人が興味を持てるような工夫がもっとあったらよい。
- ・ 水道フレンズに登録しているから、広報などに目が行きますが、そうでない方には、あまり読んでは貰えないと思う。それこそ、コマーシャルや交通機関のポスターなどでアピールでもしないと、インパクトがないと思う。
- ・ 興味を持って情報を見ていないと、得られないかなと思います。
- ・ インスタグラムや X などを活用したり、YouTube で情報発信したりしたらよいと思う。広報誌やメルマガではあまり効果があるようには思えない。
- ・ この水道フレンズのメール以外で、そういった内容を目にすることがないから。

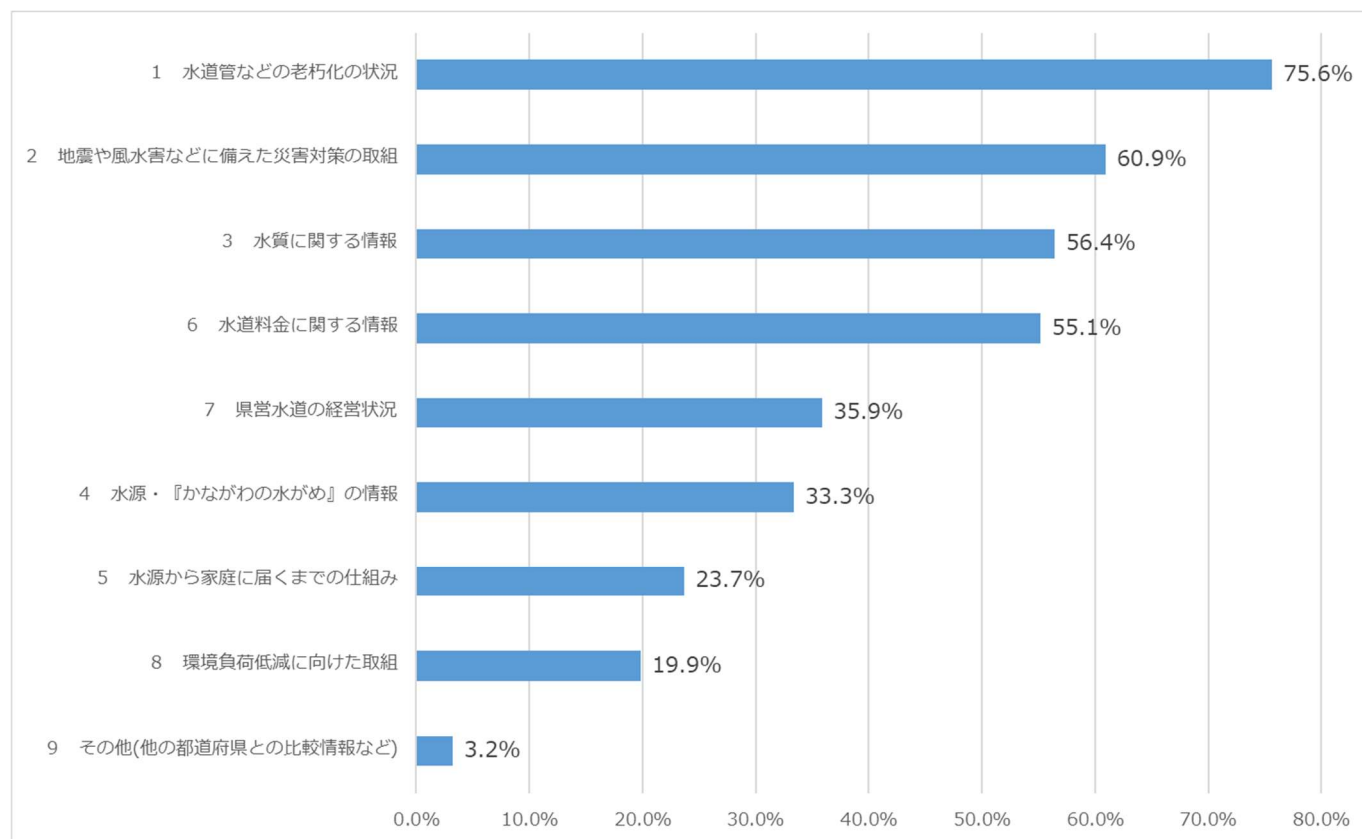
（全く感じない）

- ・ 埼玉県八潮市の下水道破損による陥没事故や、先日鎌倉市で上水道の大規模な漏水があったのを機に、自宅および周辺の上下水道の配管を調べようとしたところ、地図の閲覧に時間制限があつてすぐに確認できなかつたり、閲覧しても何が書いてあるかよくわからなかつたりしたため。
- ・ 県営水道フレンズに登録しているから、このような内容に触れることができるが、登録していなければ見聞きする事はないと思うから。
- ・ 自分から情報を取りに行かない限り、普段よく目にする場所に水道についての情報があまりないと思うため。

質問 7 県営水道の情報発信：今後の情報発信

「今後、県営水道からどのような情報を得たいと考えていますか（複数選択可）。」

「水道管などの老朽化の状況」と回答した人の割合が 75.6%と最も高く、「地震や風水害などに備えた災害対策の取組」と回答した人の割合が 60.9%、「水質に関する情報」と回答した人の割合が 56.4%、「水道料金に関する情報」と回答した人の割合が 55.1%と続いた。



質問 8 県営水道の情報発信：質問 7 に付随、その理由

「質問 7 に関連して、その選択肢を選んだ理由を教えてください。」

（水道管などの老朽化の状況）

- ・水道管の老朽化、水道事業の経営難について社会問題となっているから。
- ・全国で水道管の老朽化に伴う事故や、地震等自然災害に伴う水道事業への深刻な影響が起きているので、対策状況について進捗を含め定期的に知りたいと考えたから。
- ・上下水道設備の老朽化などに伴うメンテナンスの状態を知りたいと思ったから。
- ・老朽化対策は急務だと思うから。
- ・埼玉県道路陥没事故を見て心配になったから。
- ・老朽化が話題になっているため、現在の調査の状況を知りたい。
- ・埼玉（八潮）の道路陥没事故など、水道管の老朽化状況によっては大きな事故につながると感じ、怖いと思ったから。
- ・下水道を含め、水道管の老朽化はニュースにもなっているし、実生活にも直結しているので、どのような取り組みがされているかととても気になるから。

（地震や風水害などに備えた災害対策の取組）

- ・災害時にも極力、断水等により水道供給に問題が生じないような環境構築を望むため。
- ・地震のたびに、水道水が止まり給水車で応急給水が行われる様子がテレビ等で放送されるが、私たちが住んでいる神奈川で地震が起きた時に、どのようなになるのか知りたいから。
- ・災害時に一番大事なライフラインは水道だと思っているため。
- ・当たり前に使っている水道が、災害などによって使えなくなることもあると、危機感を常に持っていたいから。断水時の過ごし方のコツを知りたい。
- ・入浴や食事などで毎日多くの水を使うので、万が一のときにどうすればいいかなどは、折に触れて確認できるといいと思う。
- ・東日本大震災の時に、数週間水道水が使えずに苦労した経験があるため。

（水質に関する情報）

- ・日本人は昔から、水はそのまま飲めるとの認識があるので、水質については検査を厳しく行っているとの発信が大事だと思う。
- ・すべて気になる項目ですが、最近取り上げられている PFAS に関しては、積極的な発信をお願いしたい。
- ・身体に取り入れるものなので、品質が一番気になる。
- ・ミネラルウォーターよりも厳しい検査を水道水で行っているとは思わなかったから。
- ・PFOS、PFOA のことが気になる。

（水道料金に関する情報）

- ・水道料金は、直接、家計に響くため。
- ・水道事業は水道料金をもとに運営されていると理解しているので、今後人口減に伴う収入減とインフラ強靱化による支出増の収支バランスがどのようになり、料金にどう反映されていくのかを知りたい。
- ・今後ますます水道管の更新が必要になると思うが、それに合わせた水道料金の変化を知りたい。
- ・水道料金が上がるのは仕方がないと思うが、どうして費用が必要なのかは知っておきたい。
- ・他県と比べて、神奈川県は水道料金が比較的落ち着いていると聞いたことがあるので、物価高で水道代まで上がると困るため、水道料金の情報や経営状況を知りたいと思った。

（県営水道の経営状況）

- ・水道事業環境に伴う経営状況に関心があるため。
- ・海外では水道事業の民営化なども行われているようですが、民営化にはなじまないと思うので、企業庁が事業を行っていくうえで、どのような点が課題なのかも気になる。
- ・水道は生活になくてはならないものなので、今後も継続して安定して高品質なサービスを受けられるのかが気になるから。
- ・経営状況は全く見えないと思っている。ライフライン上非常に重要なことなので、もっと積極的にアピールすべきと思う。

（水道・『かながわの水がめ』の情報）

- ・神奈川県は幾つもの水がめがあり、水が枯渇しないとは思いますが、そのための取り組み等を広く県民に伝えるほうが良いのではないかな。
- ・雨が降らなかつたりする場合、水がめが心配になる。
- ・水不足が気になる。

（水道から家庭に届くまでの仕組み）

- ・自分が安心して飲めるまでに携わっている方々や施設、環境のことを自分の目や耳を使って知りたいと思うから。

（環境負荷低減に向けた取組）

- ・浄水場やポンプ施設で電力を使っているのだから、エネルギー効率化や節電への取組についても知りたいと思う。

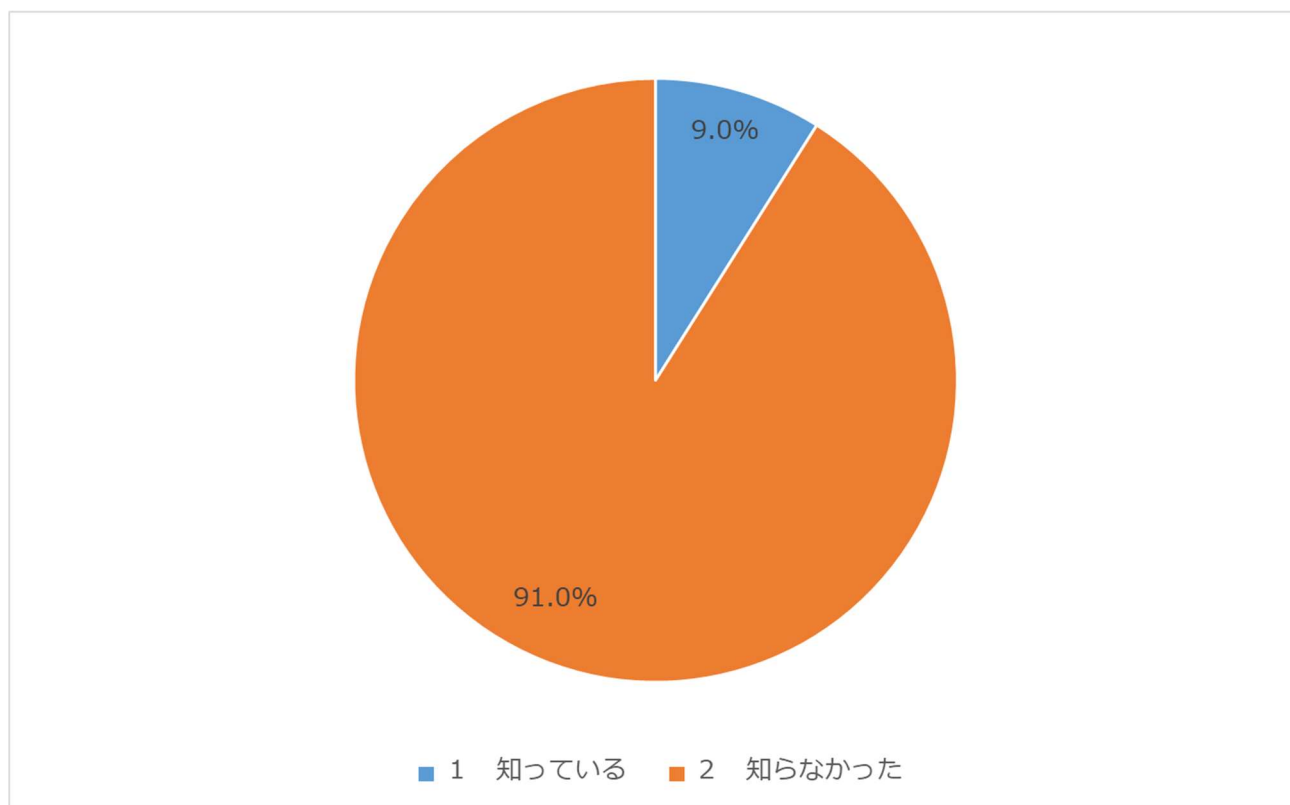
（その他）

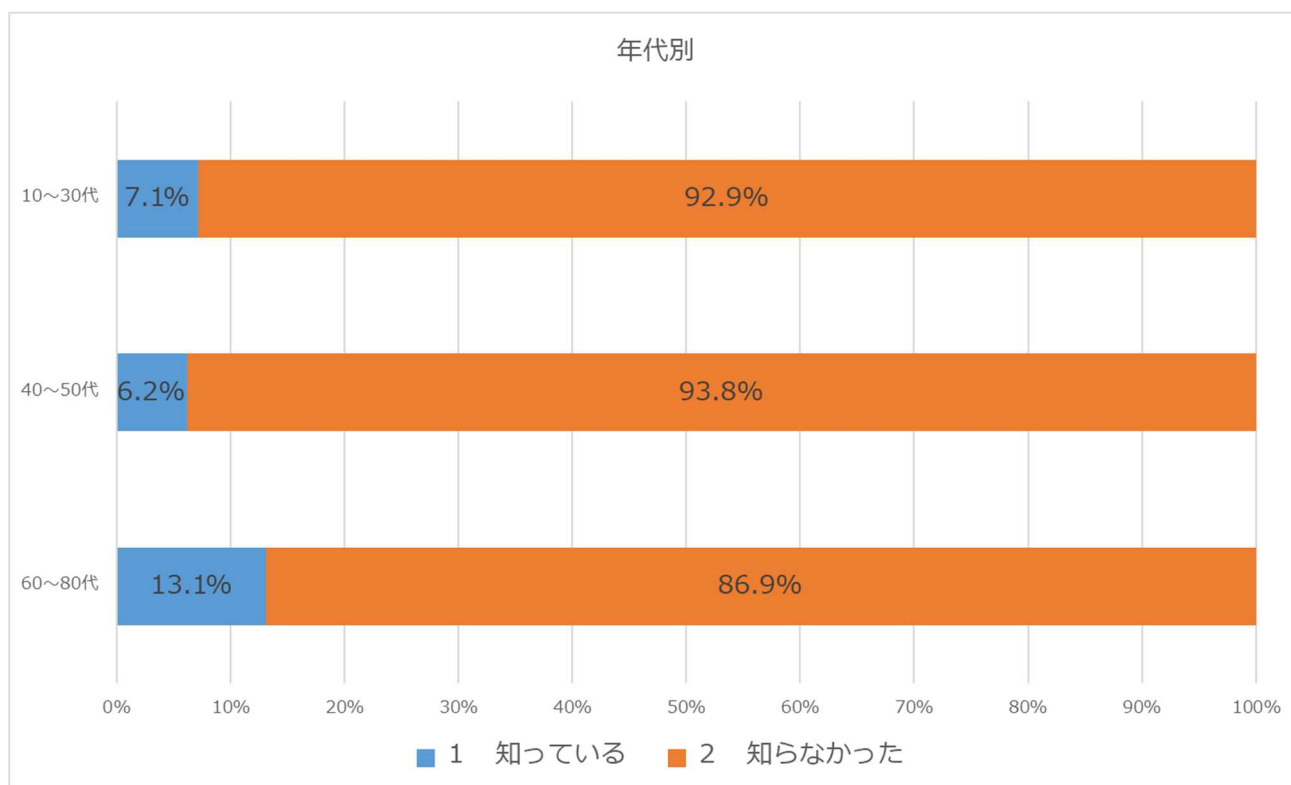
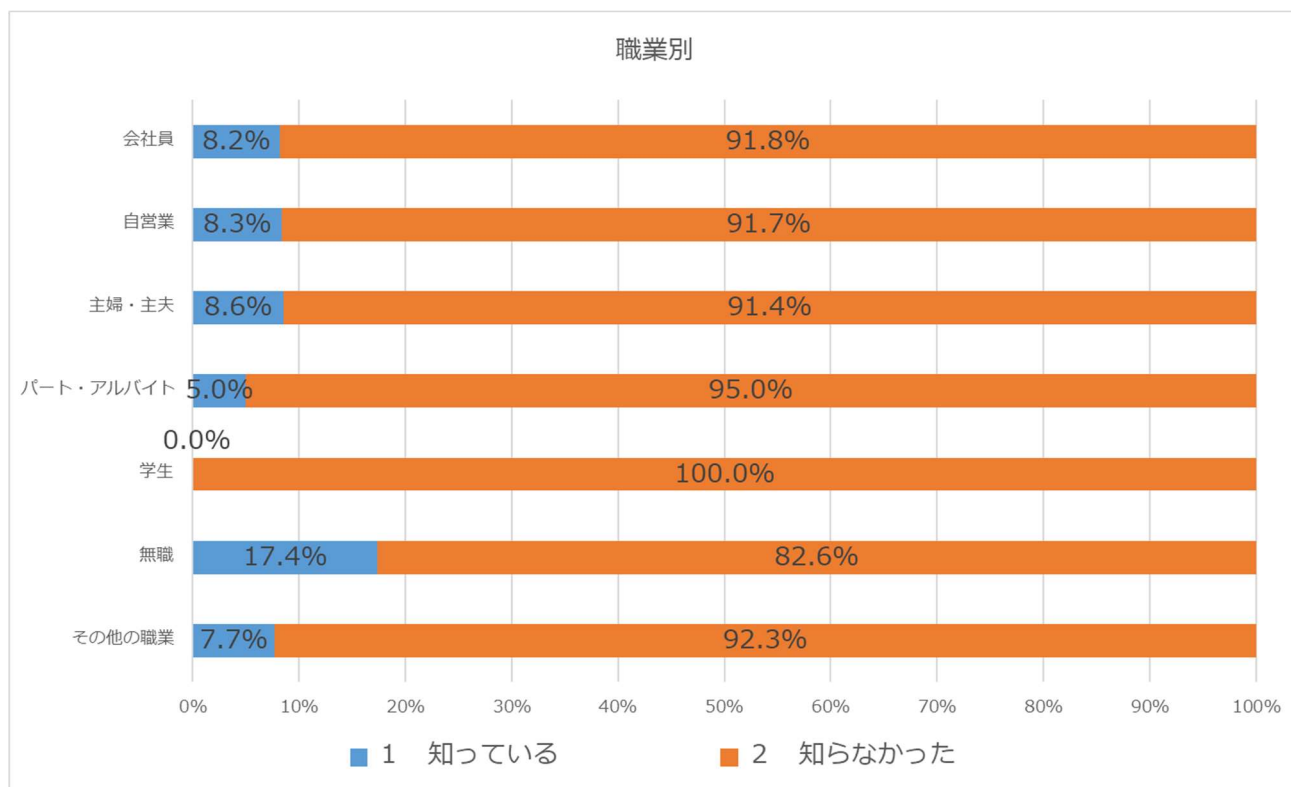
- ・ 全て知りたいところだから。毎日利用しているので、興味あるものばかり。
- ・ 基本的に、あれこれ知っておきたいと思っているから。やはり、八潮であった陥没事故を見ると、他人ごとではないんだろうなと思う。
- ・ 水道は最重要のインフラなので公任せにせず、広く一般に関心を持ち皆で取り組むべきだから。
- ・ これからも安心して安全な水を届けてもらいたいから。そのために必要な検査体制、設備管理、危機管理、経営、あらゆる点で利用者側も知っておくことが大切だと思うから。
- ・ 水が安心なのかということを知りたいと思う。水源に問題はないか、水道管に問題が生じていないか、県営水道が破綻することはないかなど。頻繁に知る必要はないが、時々情報に接することで安心感を得たい気がする。

質問9 県営水道の情報発信：バーチャル浄水場の認知度

「県営水道では、小学生向けの水道学習コンテンツ「バーチャル浄水場～ウォーターアドベンチャー 浄水場のヒミツを解き明かせ！～」を今年3月に公開しましたが、このことを知っていますか。」

「知っている」と回答した人の割合が 9.0%、「知らなかった」と回答した人の割合が 91.0% となった。





質問 10 県営水道の情報発信：質問 9 に付随、理由

「質問 9 に関連して、コンテンツのご感想やご意見を教えてください。

(まだご覧になられていない方は、次の URL から是非ご覧ください。)

<https://www.pref.kanagawa.jp/osirase/3151/wateradventure/index.html>

- ・説明が小学生にもわかりやすくいいと思った。水道に関心を持つ子供が増えることを期待しています。
- ・分かり易く興味を引くように作られていて、小学生だけでなく大人も学べると思った。
- ・中高学年向けと思いますが、とても良いと思います。冒頭の水循環の箇所は、少しさらっとしています。水循環はとても大事だと思いますので、別途作成されてはいかがでしょうか。
- ・このような活動は重要だと思う。当たり前存在している水道インフラが大事なことや、運用の重要性を知ってもらいたい
- ・子供の頃から生活の中で最も身近な飲み水について、その大切さを知り、考えることは大変良いことだと思います。親しみやすいイラストで、子供たちが入りやすいと思いました。
- ・クイズ形式だと楽しく学べるのでよいと思う。
- ・子供が興味を惹かれる構成になっているのでよいコンテンツだと思う
- ・分かれていて視聴するのに時間がかかるようには感じましたが、各施設設備の役割を詳しく分かりやすいように説明されているので、勉強になりました。また、キャラクターと進行がゲーム風になっているので、親しみやすく見られました。
- ・絵がわかりやすく、カッピーが出てくることによって親しみやすく感じた。
- ・次世代を担う子どもたちへの教育はとても大事で必要なことだと思う。安全な水を作ることの大変さと意義を知るとともに、それを通じて広く様々なことを知ってもらいたいと思う。
- ・学習としての情報としては十分なサイトだと思うが、そこ（WEB）にたどり着ける情報が少ない気がします。
- ・ゲーム感覚で、可愛いイラストと一緒に学べるので、楽しみながら飽きないのが小学生に喜ばれると思います。
- ・ストーリー形式で、クイズもあり、子供が楽しく学べるようになっていて良かった。

(回答数 107 件)

質問 11 県営水道の情報発信：県営水道の情報発信全般に関するご意見

「県営水道の情報発信について気になる点や改善すべき点など、自由に入力してください。」

- ・駅前やモールなど人が多く往来する場所で、水道に関するイベントを行えば、県営水道の情報をより多く発信できるのではないかと思います。日常生活で、できるだけ県営水道に関する情報を目にする機会を作っていけたらいいのではないかと思います。
- ・メールが届くと、普段当たり前に使っている水道水について、考える機会がないことに気がきます。もう少し身近な内容の回数を増やして発信してもらえたら、うれしいです。
- ・神奈川県企画庁の LINE も事務的なダムの情報がほとんどなので、有益なミニコラムなども配信してもらえると助かります。小さいことでもいいので、日々の生活の中で水道に触れる機会を増やしていただきたいと思います。
- ・水道フレンズをもっと増やして、もっといろいろなイベントをやってくれたらもっとみんなに知られると思います。蛇口をひねればおいしい水が出てくる、ということのありがたさをもっとアピールしてほしいです。
- ・上下水道のメンテナンスについての情報に、よりアクセスしやすくなればありがたいです。
- ・是非、災害時等の対応や、水道管の老朽化等への対応を行っていることを、もっと大々的に PR してください。
- ・この水道フレンズというものをもっと広く知ってもらうため、発信を強化したら良いと思う。水道事業を身近に感じる人を増やして欲しいと思う。

(回答数 66 件)

<資料> 令和7年度 県営水道フレンズ第1回アンケート調査票
(※アンケート調査は終了しています。)

〔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】

質問 職業【必須】

〔水道水について〕

質問1 普段から県営水道の水道水を飲んでいますか。【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

質問2 質問1に関連して、その選択肢を選んだ理由を入力してください。【必須】

質問3 県営水道では、市販のペットボトル水（ミネラルウォーター等）の水質基準 14～39 項目より多い、水道法で定められた水質基準 51 項目を含む 183 項目の水質検査を定期的に行い、水道水の安全性を確認していますが、このことを知っていますか。【必須】

1 知っている

2 知らなかった

質問4 183 項目の水質検査では、令和2年度から水道水中の有機フッ素化合物である PFOS 及び PFOA の検査も定期的実施しています。県営水道ではこれまで、全ての検査地点で不検出（定量下限値 5ng/L）となっており、水道水の安全性に問題がないことを知っていますか。【必須】

1 知っている

2 知らなかった

〔県営水道の情報発信〕

質問5 県営水道では、水道施設の老朽化や自然災害への備えに向けた取組のほか、水道水に関する情報などをお客さまにお伝えし、水道事業を進めていきたいと考えていますが、こうした情報を十分に得られていると感じますか。【必須】

- 1 とても感じる
- 2 少し感じる
- 3 どちらとも言えない
- 4 あまり感じない
- 5 全く感じない

質問6 質問5に関連して、その選択肢を選んだ理由を教えてください。【必須】

質問7 今後、県営水道からどのような情報を得たいと考えていますか（複数選択可）。【必須】

- 1 水道管などの老朽化の状況
- 2 地震や風水害などに備えた災害対策の取組
- 3 水質に関する情報
- 4 水源・『かながわの水がめ』の情報
- 5 水源から家庭に届くまでの仕組み
- 6 水道料金に関する情報
- 7 県営水道の経営状況
- 8 環境負荷低減に向けた取組
- 9 その他

質問8 質問7に関連して、その選択肢を選んだ理由を教えてください。【必須】

質問9 県営水道では、小学生向けの水道学習コンテンツ「バーチャル浄水場～ウォーターアドベンチャー 浄水場のヒミツを解き明かせ！～」を今年3月に公開しましたが、このことを知っていますか。【必須】

- 1 知っている
- 2 知らなかった

質問10 質問9に関連して、コンテンツのご感想やご意見を教えてください。

（まだご覧になられていない方は、次のURLから是非ご覧ください。）

<https://www.pref.kanagawa.jp/osirase/3151/wateradventure/index.html>

質問11 県営水道の情報発信について気になる点や改善すべき点など、自由に入力してください。