

平成30年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「中期経営計画」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について
はじめに

水道局では、県営水道の事業運営全般についてお客様の十分なお理解とご協力が得られるよう、広報紙「県水だより」の記事内容の充実を図っています。また、水道局の基本計画である「水道事業中期経営計画」に基づき、お客様サービスの推進に取り組んでいます。

なお、お客様の要望にお応えし、より安全でおいしい水をお届けするため、「第2次おいしい水づくり計画」を策定し「おいしい水づくり」を推進しているところです。

そこで、モニターの皆さまから意見をいただき、今後の施策の参考とするため、「県水だより」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」についてのアンケートをお願いしました。

1.	実施状況	4-3
2.	回答モニターの属性	4-4
	2-1	性別・年齢別
	2-2	職業別
	2-3	浄水場別
	2-4	水系別
	2-5	住居形態別
	2-6	給水種別
	2-7	水道事務所別
3.	集計結果	
	問1	県水だよりの周知度 4-5
	問2	県水だよりの満足度 4-7
	問3	県水だよりを不満に思う理由 4-9
	問4-1	県水だよりに掲載された関心のある記事について 4-11
	問4-2	県水だよりに紹介してほしい記事について 4-13
	問5	千葉県営水道事業中期経営計画の周知度 4-15
	問6	「水道中経」のうち、関心のある取り組みについて 4-17
	問7	「水道中経」の評価の進め方について 4-19
	問8	「水道中経」に関する自由意見 4-21
	問9-1	水道水の安全性 4-24
	問9-2	水道水のおいしさ 4-26
	問9-3	水道水のおいのなさ（少なさ） 4-28
	問9-4	水道水のにごりのなさ（少なさ） 4-30
	問9-5	水道水の色のおいのなさ（少なさ） 4-32
	問9-6	飲み水としての満足度 4-34
	問9-7	飲み水以外（炊事・洗濯・風呂など）としての満足度 4-36
	問9-8	水の出具合 4-38
	問9-9	料金設定 4-40
	問9-10	職員の対応 4-42
	問9-11	緊急時の水道局の対応（水道施設の耐震性・広報・応急給水体制） 4-44
	問9-12	お客様サービス満足度（総合評価） 4-46
	問10	「お客様サービス満足度」に関する自由意見 4-48
	問11-1	水道水を飲んでいるか 4-50
	問11-2	水道水を飲んでいるか 4-52
	問11-3	水道水の飲み方について 4-54
	問12-1	飲み水としての満足度について 4-56
	問12-2	水道水について飲み水として満足と思う理由 4-58
	問12-3	水道水について飲み水として不満に思う理由 4-60
	問13-1	水道水のおいしさについて 4-62

問 1 3 - 2	水道水をおいしくないと感じる理由	4-64
問 1 4	塩素のおいを感じるか	4-66
問 1 5 - 1	水道水の安全性について	4-68
問 1 5 - 2	水道水の安全性に不安がある理由	4-70
問 1 6	「安全でおいしい水」に関する自由意見	4-72
問 1 7	モニター活動を通じてのご感想	4-75