

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

1 「県水だより」について

問1

県水だよりの周知度

水道局の広報紙である「県水だより」を年4回（4月、5月、9月、1月）発行し、新聞折り込みや給水区域内の主要駅、県民センター等で配布するほか、ホームページ（<https://www.pref.chiba.lg.jp/suidou/souki/dayori/index>）に掲載しておりますが、ご覧になったことがありますか。

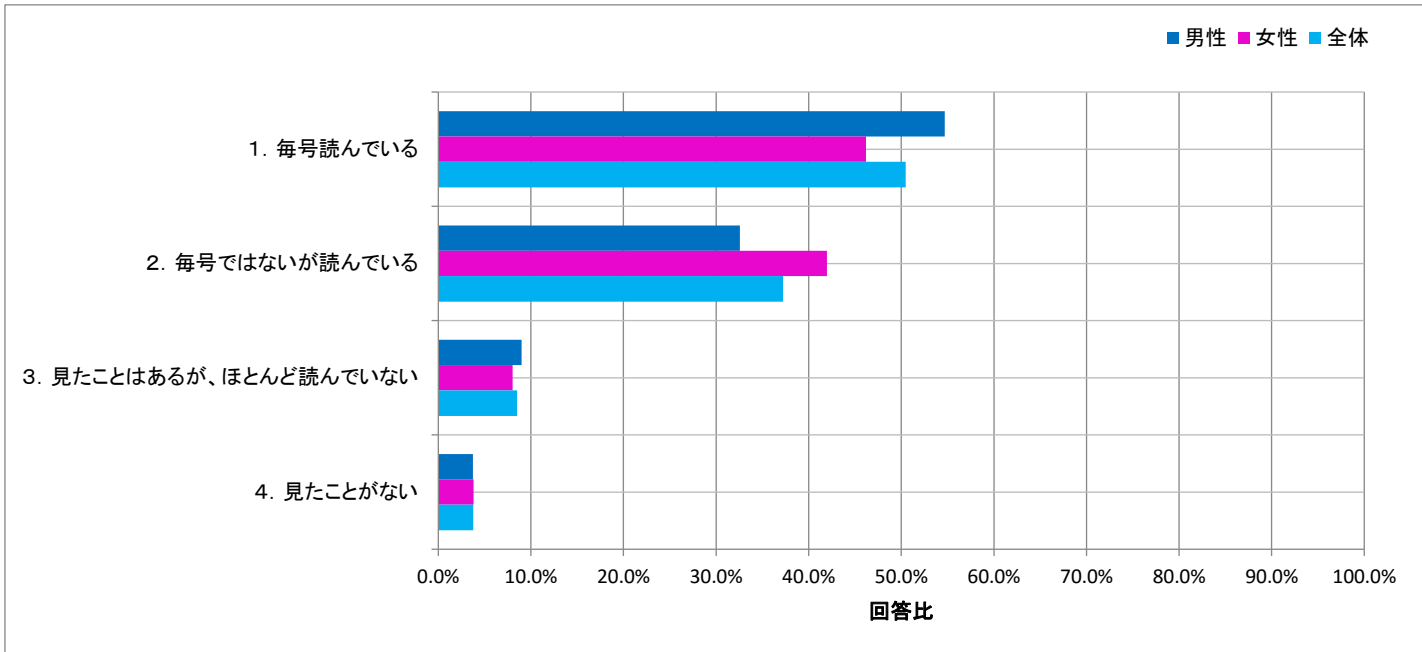
N=529

設問	回答数		回答比率		
	回答数	回答比率	回答数	回答比率	
1. 毎号読んでいる	267	50.5%	読んでいる	464	87.7%
2. 毎号ではないが読んでいる	197	37.2%			
3. 見たことはあるが、ほとんど読んでいない	45	8.5%	読んでいない	65	12.3%
4. 見たことがない	20	3.8%			

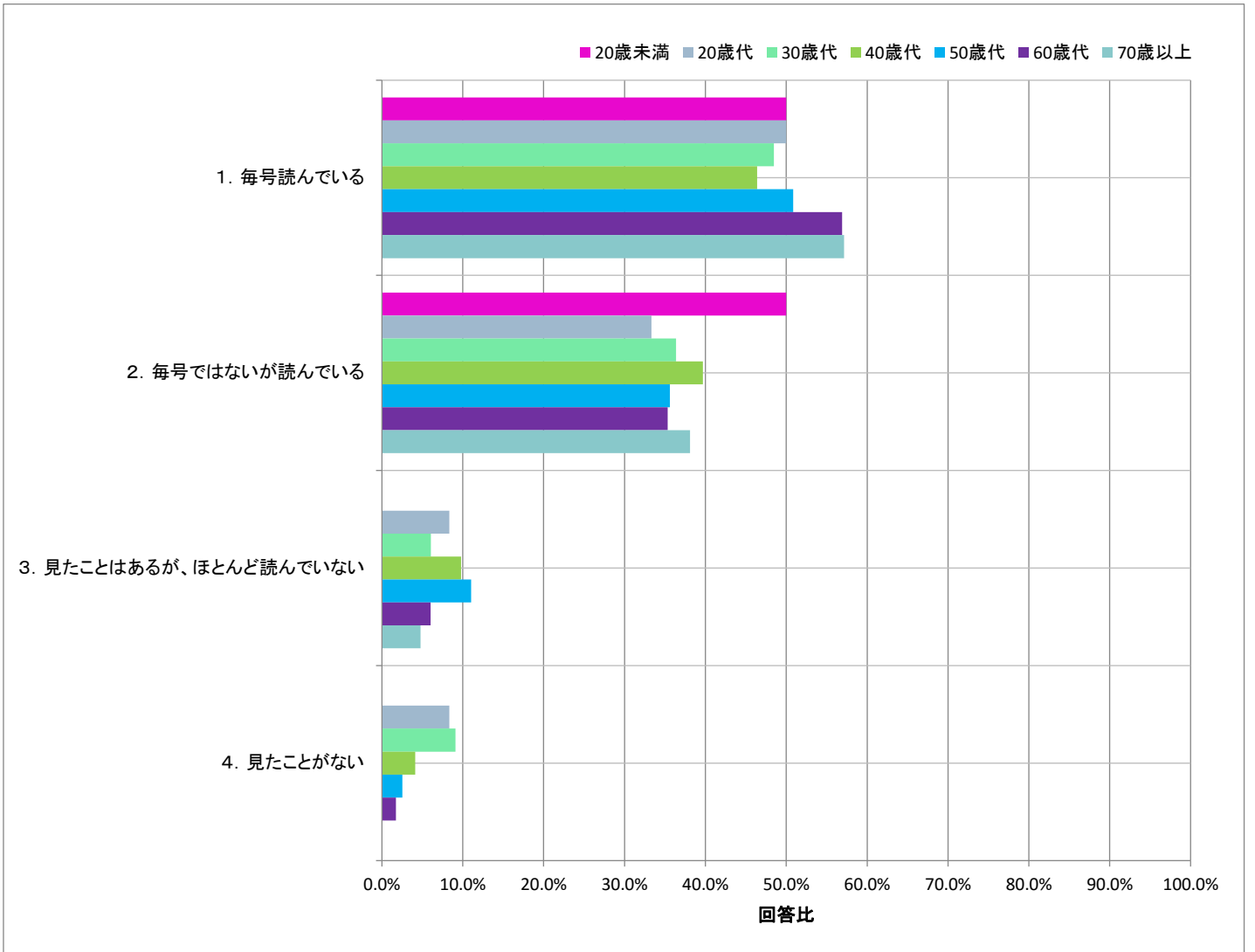
「毎号読んでいる」、「毎号ではないが読んでいる」の合計が87.7%を占め、「見たことはあるが、ほとんど読んでいない」、「見たことがない」の合計は12.3%でした。

年齢層が高くなるほど、『読んでいる』と回答した割合も高くなる傾向にあるようです。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	回答数	比率	回答数	比率	回答数	
	267		262		529	
1. 毎号読んでいる	146	54.7%	121	46.2%	267	50.5%
2. 毎号ではないが読んでいる	87	32.6%	110	42.0%	197	37.2%
3. 見たことはあるが、ほとんど読んでいない	24	9.0%	21	8.0%	45	8.5%
4. 見たことがない	10	3.7%	10	3.8%	20	3.8%



年代	回答数・比率													
	20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上	
	2	50.0%	12	50.0%	66	48.5%	194	46.4%	118	50.8%	116	56.9%	21	57.1%
1. 毎号読んでいる	1	50.0%	6	50.0%	32	48.5%	90	46.4%	60	50.8%	66	56.9%	12	57.1%
2. 毎号ではないが読んでいる	1	50.0%	4	33.3%	24	36.4%	77	39.7%	42	35.6%	41	35.3%	8	38.1%
3. 見たことはあるが、ほとんど読んでいない	0	0.0%	1	8.3%	4	6.1%	19	9.8%	13	11.0%	7	6.0%	1	4.8%
4. 見たことがない	0	0.0%	1	8.3%	6	9.1%	8	4.1%	3	2.5%	2	1.7%	0	0.0%



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

問2

県水だよりの満足度

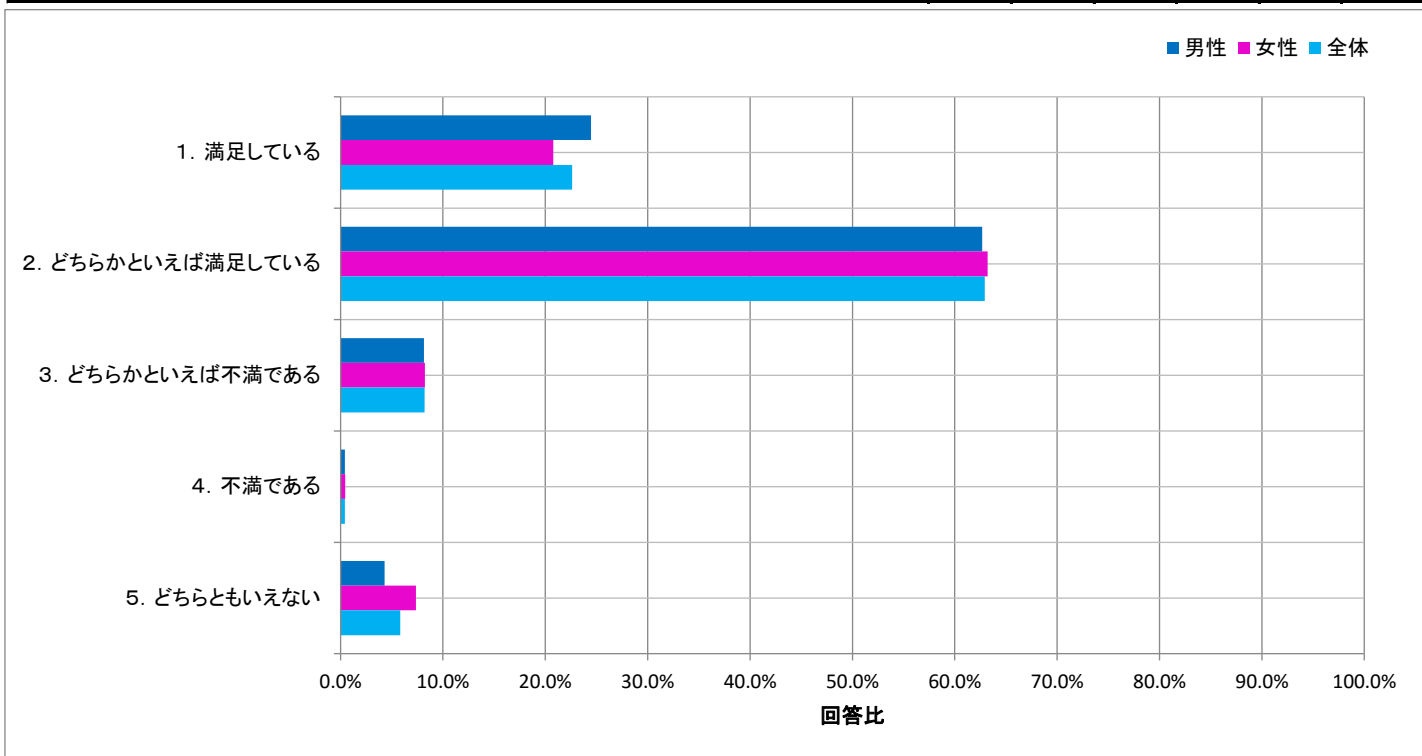
問1で「1. 毎号読んでいます」または「2. 毎号ではないが読んでいます」とお答えになった方にお尋ねします。
 現状の県水だよりに満足していますか。

N=464

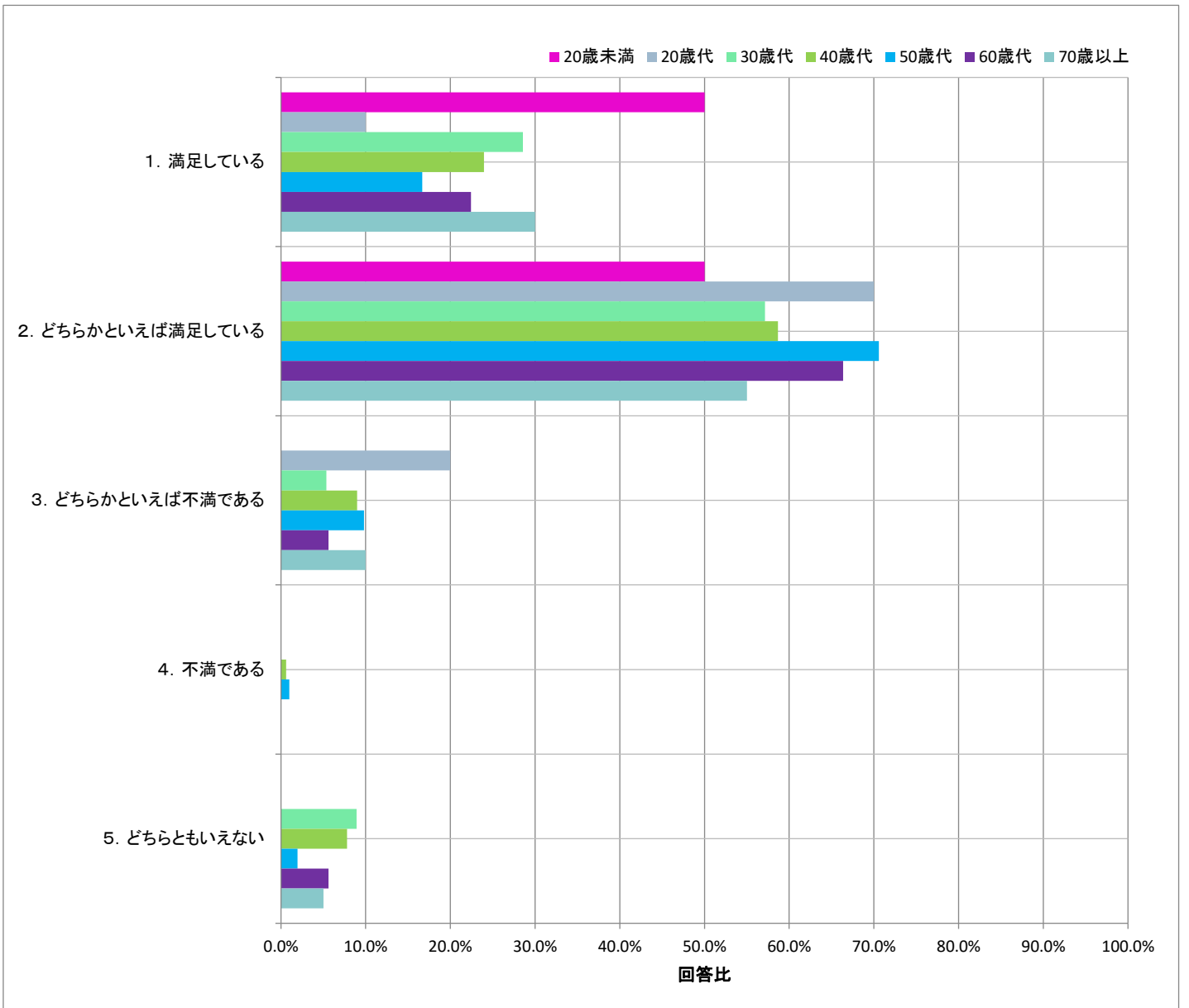
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
			満足	不満	
1. 満足している	105	22.6%	397	40	85.6%
2. どちらかといえば満足している	292	62.9%			
3. どちらかといえば不満である	38	8.2%			8.6%
4. 不満である	2	0.4%			
5. どちらともいえない	27	5.8%			

「満足している」、「どちらかといえば満足している」の合計が85.6%を占め、「どちらかといえば不満である」、「不満である」の合計は8.6%でした。
 性別や年代による大きな偏りはなく、様々な方から『満足』との回答をいただきました。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率
	233		231		464	
1. 満足している	57	24.5%	48	20.8%	105	22.6%
2. どちらかといえば満足している	146	62.7%	146	63.2%	292	62.9%
3. どちらかといえば不満である	19	8.2%	19	8.2%	38	8.2%
4. 不満である	1	0.4%	1	0.4%	2	0.4%
5. どちらともいえない	10	4.3%	17	7.4%	27	5.8%



年代	回答数・比率						
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
	2	10	56	167	102	107	20
1. 満足している	1	1	16	40	17	24	6
2. どちらかといえば満足している	1	7	32	98	72	71	11
3. どちらかといえば不満である	0	2	3	15	10	6	2
4. 不満である	0	0	0	1	1	0	0
5. どちらともいえない	0	0	5	13	2	6	1



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

問3

県水だよりを不満に思う理由

問2で「3. どちらかといえば不満である」または「4. 不満である」とお答えになった方にお尋ねします。

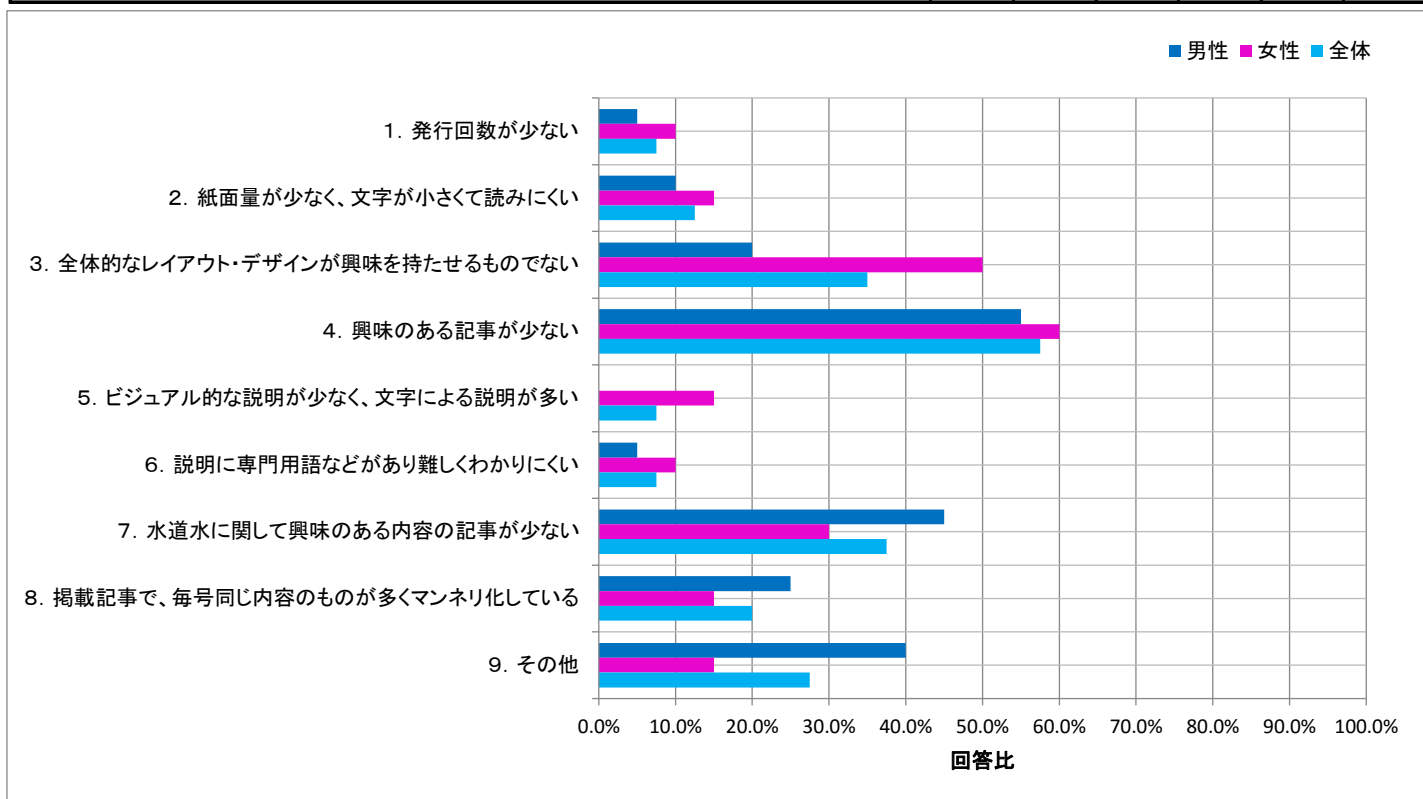
現状の県水だよりを不満に思う理由は何ですか。どの点を改善すべきかお尋ねします。いくつかでもお選びください。

N=40

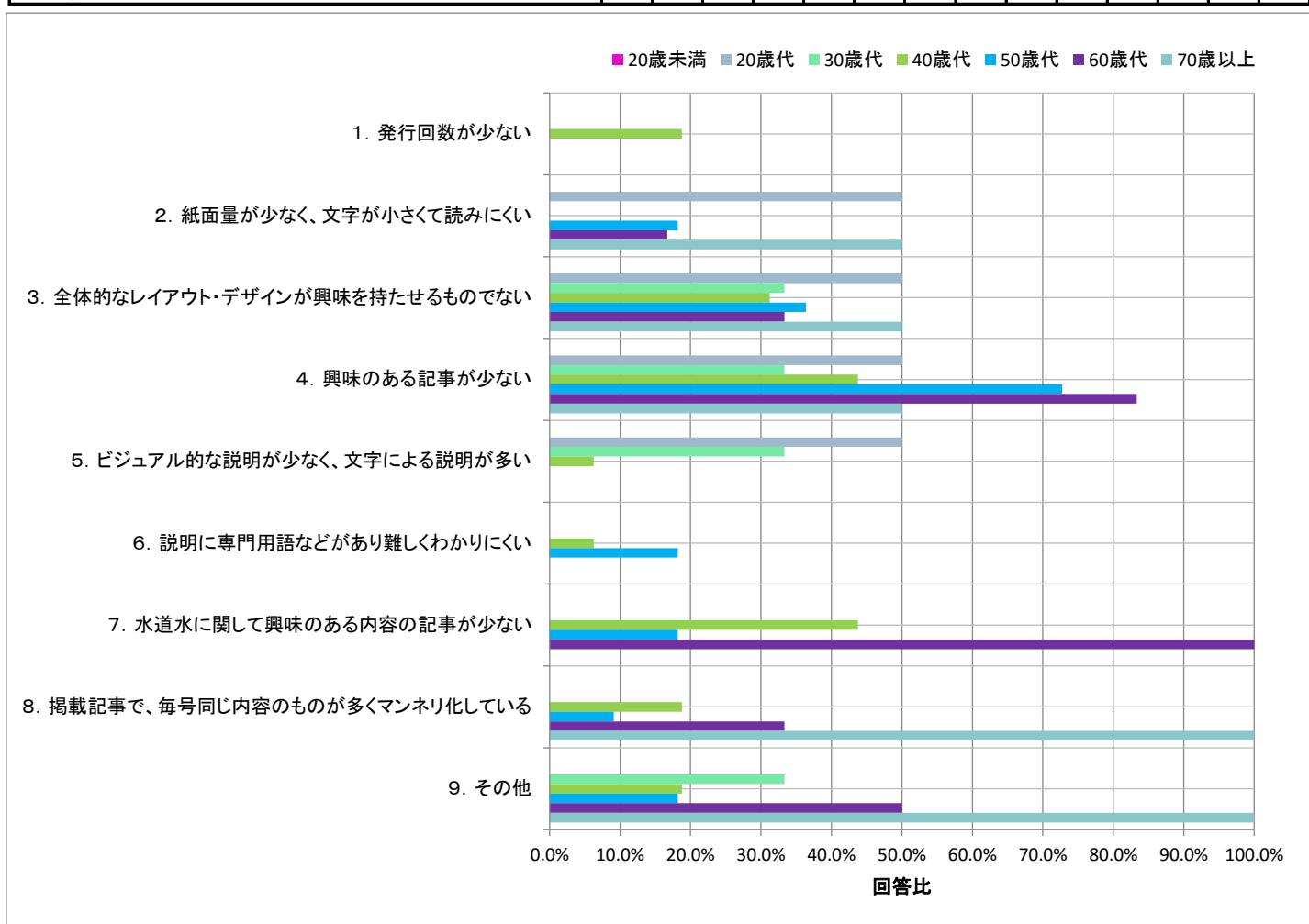
設問	回答数	回答比率
1. 発行回数が少ない	3	7.5%
2. 紙面量が少なく、文字が小さくて読みにくい	5	12.5%
3. 全体的なレイアウト・デザインが興味を持たせるものでない	14	35.0%
4. 興味のある記事が少ない	23	57.5%
5. ビジュアル的な説明が少なく、文字による説明が多い	3	7.5%
6. 説明に専門用語などがあり難しくわかりにくい	3	7.5%
7. 水道水に関して興味のある内容の記事が少ない	15	37.5%
8. 掲載記事で、毎号同じ内容のものが多くマンネリ化している	8	20.0%
9. その他	11	27.5%

「興味のある記事が少ない」の割合が57.5%と最も高く、続いて「水道水に関して興味のある内容の記事が少ない」が37.5%、「全体的なレイアウト・デザインが興味を持たせるものでない」が35.0%でした。その他には、具体的なご意見が寄せられました。

性別	回答数・比率					
	男性		女性	全体		
	20	20	20	40		
1. 発行回数が少ない	1	5.0%	2	10.0%	3	7.5%
2. 紙面量が少なく、文字が小さくて読みにくい	2	10.0%	3	15.0%	5	12.5%
3. 全体的なレイアウト・デザインが興味を持たせるものでない	4	20.0%	10	50.0%	14	35.0%
4. 興味のある記事が少ない	11	55.0%	12	60.0%	23	57.5%
5. ビジュアル的な説明が少なく、文字による説明が多い	0	0.0%	3	15.0%	3	7.5%
6. 説明に専門用語などがあり難しくわかりにくい	1	5.0%	2	10.0%	3	7.5%
7. 水道水に関して興味のある内容の記事が少ない	9	45.0%	6	30.0%	15	37.5%
8. 掲載記事で、毎号同じ内容のものが多くマンネリ化している	5	25.0%	3	15.0%	8	20.0%
9. その他	8	40.0%	3	15.0%	11	27.5%



年代	回答数・比率													
	20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上	
	0	0.0%	2	50.0%	3	33.3%	16	18.8%	11	18.2%	6	16.7%	2	50.0%
1. 発行回数が少ない	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	18.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
2. 紙面量が少なく、文字が小さくて読みにくい	0	0.0%	1	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	18.2%	1	16.7%	1	50.0%
3. 全体的なレイアウト・デザインが興味を持たせるものでない	0	0.0%	1	50.0%	1	33.3%	5	31.3%	4	36.4%	2	33.3%	1	50.0%
4. 興味のある記事が少ない	0	0.0%	1	50.0%	1	33.3%	7	43.8%	8	72.7%	5	83.3%	1	50.0%
5. ビジュアル的な説明が少なく、文字による説明が多い	0	0.0%	1	50.0%	1	33.3%	1	6.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
6. 説明に専門用語などがあり難しくわかりにくい	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	6.3%	2	18.2%	0	0.0%	0	0.0%
7. 水道水に関して興味のある内容の記事が少ない	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	43.8%	2	18.2%	6	100.0%	0	0.0%
8. 掲載記事で、毎号同じ内容のものが多くマンネリ化している	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	18.8%	1	9.1%	2	33.3%	2	100.0%
9. その他	0	0.0%	0	0.0%	1	33.3%	3	18.8%	2	18.2%	3	50.0%	2	100.0%



その他意見

年代	性別	意見
70歳以上	男性	千葉県ならではの地域特性、個性が感じられない。
60歳代	男性	千葉の水道の自慢できる点をもっとアピールする。
60歳代	男性	水道事業の抱える問題点なども掲載し、もっと水道事業に対する理解を知らしめるべきである
30歳代	男性	文字が多い
60歳代	女性	紙面に記事を詰め込み過ぎていて、読んだ後に残らない。
40歳代	男性	県知事のコメントはある利器たりなのでほかの記事に割いてほしい
50歳代	男性	県水だよりをメールマガジン化し、受信者に料金割引などの特典をつけて欲しい。
50歳代	女性	堅苦しいだけでなく遊びの部分も、もっとあっても良いのでは水道を題材の4コマ漫画、俳句等。
70歳以上	女性	過去にも意見を述べましたがページレイアウトなどに、専門家のご意見を伺って見やすい紙面構成を望みます。
40歳代	男性	新聞を購読しないと読めない。

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

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

(<https://www.pref.chiba.lg.jp/suidou/souki/dayori/h30>をご覧ください。)

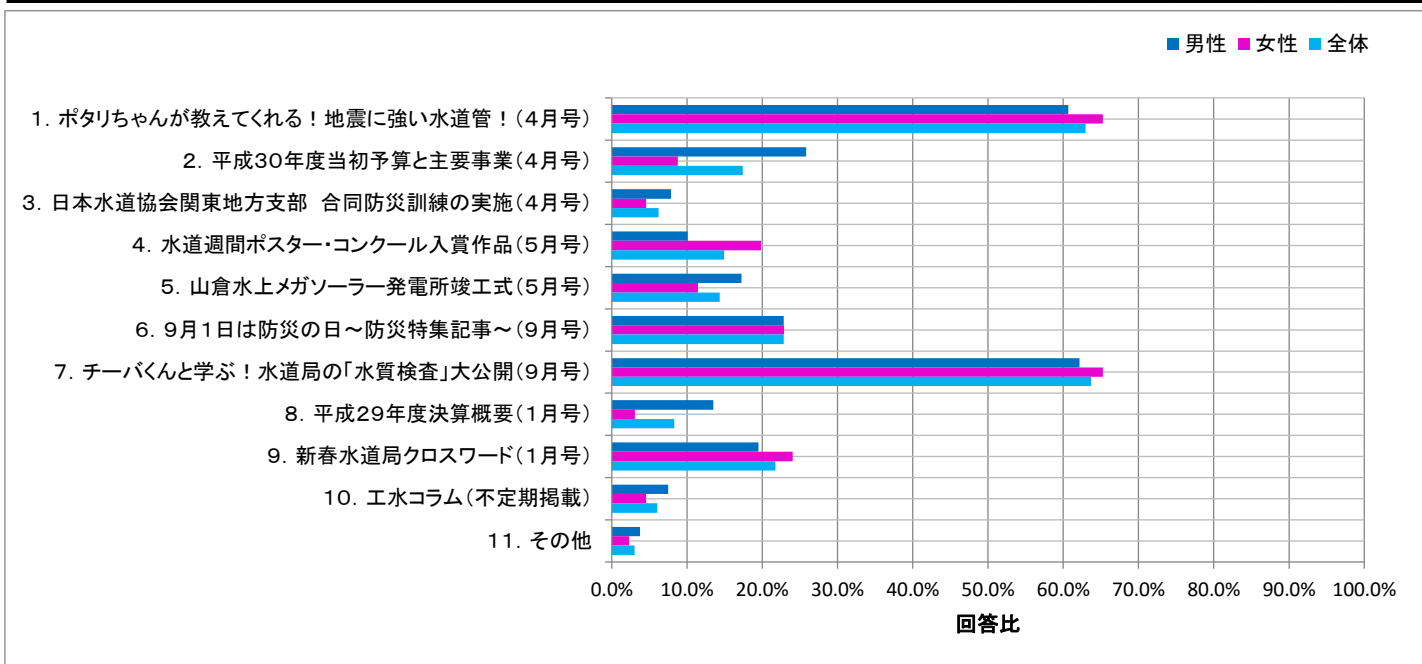
この1年間に県水だよりに掲載された記事で、とくに関心を持ったものは何ですか。いくつでもお選びください。

N=529

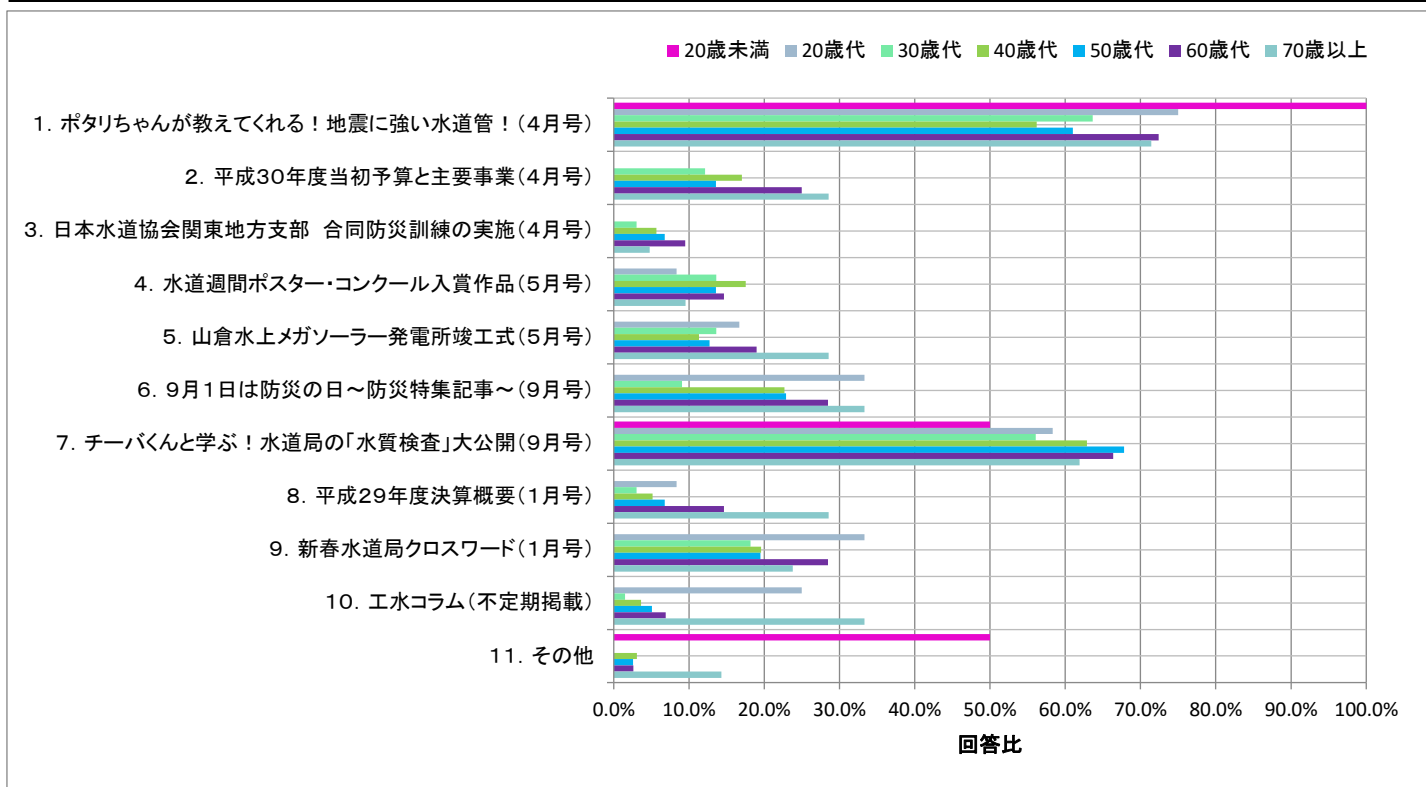
設問	回答数	回答比率
1. ポタリちゃんが教えてくれる！地震に強い水道管！（4月号）	333	62.9%
2. 平成30年度当初予算と主要事業（4月号）	92	17.4%
3. 日本水道協会関東地方支部 合同防災訓練の実施（4月号）	33	6.2%
4. 水道週間ポスター・コンクール入賞作品（5月号）	79	14.9%
5. 山倉水上メガソーラー発電所竣工式（5月号）	76	14.4%
6. 9月1日は防災の日～防災特集記事～（9月号）	121	22.9%
7. チーバくと学ぶ！水道局の「水質検査」大公開（9月号）	337	63.7%
8. 平成29年度決算概要（1月号）	44	8.3%
9. 新春水道局クロスワード（1月号）	115	21.7%
10. 工水コラム（不定期掲載）	32	6.0%
11. その他	16	3.0%

「チーバくと学ぶ！水道局の「水質検査」大公開（9月号）」の割合が63.7%と最も高く、続いて「ポタリちゃんが教えてくれる！地震に強い水道管！（4月号）」が62.9%でした。
この2つは他の項目の回答割合を大きく引き離しており、高い関心を持たれているようです。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	267	262	529
1. ポタリちゃんが教えてくれる！地震に強い水道管！（4月号）	162	171	333
2. 平成30年度当初予算と主要事業（4月号）	69	23	92
3. 日本水道協会関東地方支部 合同防災訓練の実施（4月号）	21	12	33
4. 水道週間ポスター・コンクール入賞作品（5月号）	27	52	79
5. 山倉水上メガソーラー発電所竣工式（5月号）	46	30	76
6. 9月1日は防災の日～防災特集記事～（9月号）	61	60	121
7. チーバくと学ぶ！水道局の「水質検査」大公開（9月号）	166	171	337
8. 平成29年度決算概要（1月号）	36	8	44
9. 新春水道局クロスワード（1月号）	52	63	115
10. 工水コラム（不定期掲載）	20	12	32
11. その他	10	6	16



年代	回答数・比率						
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
	2	12	66	194	118	116	21
1. ポタリちゃんが教えてくれる！地震に強い水道管！（4月号）	2	9	42	109	72	84	15
2. 平成30年度当初予算と主要事業（4月号）	0	0	8	33	16	29	6
3. 日本水道協会関東地方支部 合同防災訓練の実施（4月号）	0	0	2	11	8	11	1
4. 水道週間ポスター・コンクール入賞作品（5月号）	0	1	9	34	16	17	2
5. 山倉水上メガソーラー発電所竣工式（5月号）	0	2	9	22	15	22	6
6. 9月1日は防災の日～防災特集記事～（9月号）	0	4	6	44	27	33	7
7. チーバくと学ぶ！水道局の「水質検査」大公開（9月号）	1	7	37	122	80	77	13
8. 平成29年度決算概要（1月号）	0	1	2	10	8	17	6
9. 新春水道局クロスワード（1月号）	0	4	12	38	23	33	5
10. エ水コラム（不定期掲載）	0	3	1	7	6	8	7
11. その他	1	0	0	6	3	3	3



その他意見

年代	性別	意見
50歳代	女性	貯水槽水道の適切な管理をお願いします。
70歳以上	男性	1月号の給水区域図は自分の水がどこから配水している分かったが、もう少し図を大きくしてほしい。
40歳代	女性	水道局の名前が企業局にかわること
20歳未満	男性	クロスワードパズル
40歳代	男性	貯水槽水道の適切な管理のお願い（1月号）
50歳代	男性	思い出せません。
60歳代	男性	水道局と企業局の合体。
40歳代	女性	申し訳ありませんが、読んではいるはずですが、内容をほとんど覚えていません。
70歳以上	男性	桜の季節 見学会
50歳代	男性	申し訳ありませんが、特にありません
60歳代	男性	給水地域ー自宅の水道がどこからきているのか。
40歳代	女性	クロスワードパズルは、面白いですね。参加させていただきました。
40歳代	男性	PDFのリンクの羅列なので、普段なら読む気にはなりません。嫌がらせですか？ファイルサイズも大きすぎ。
60歳代	女性	見学会の案内
70歳以上	女性	今年度は水質検査のキットを使って、夏休みに”孫娘”と共に千葉県水の安全性を確認いたしました。
40歳代	男性	見学会

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

問4-2

県水だよりに紹介してほしい記事について

県水だよりにこれからも紹介してほしい記事は何ですか。いくつでもお選びください。

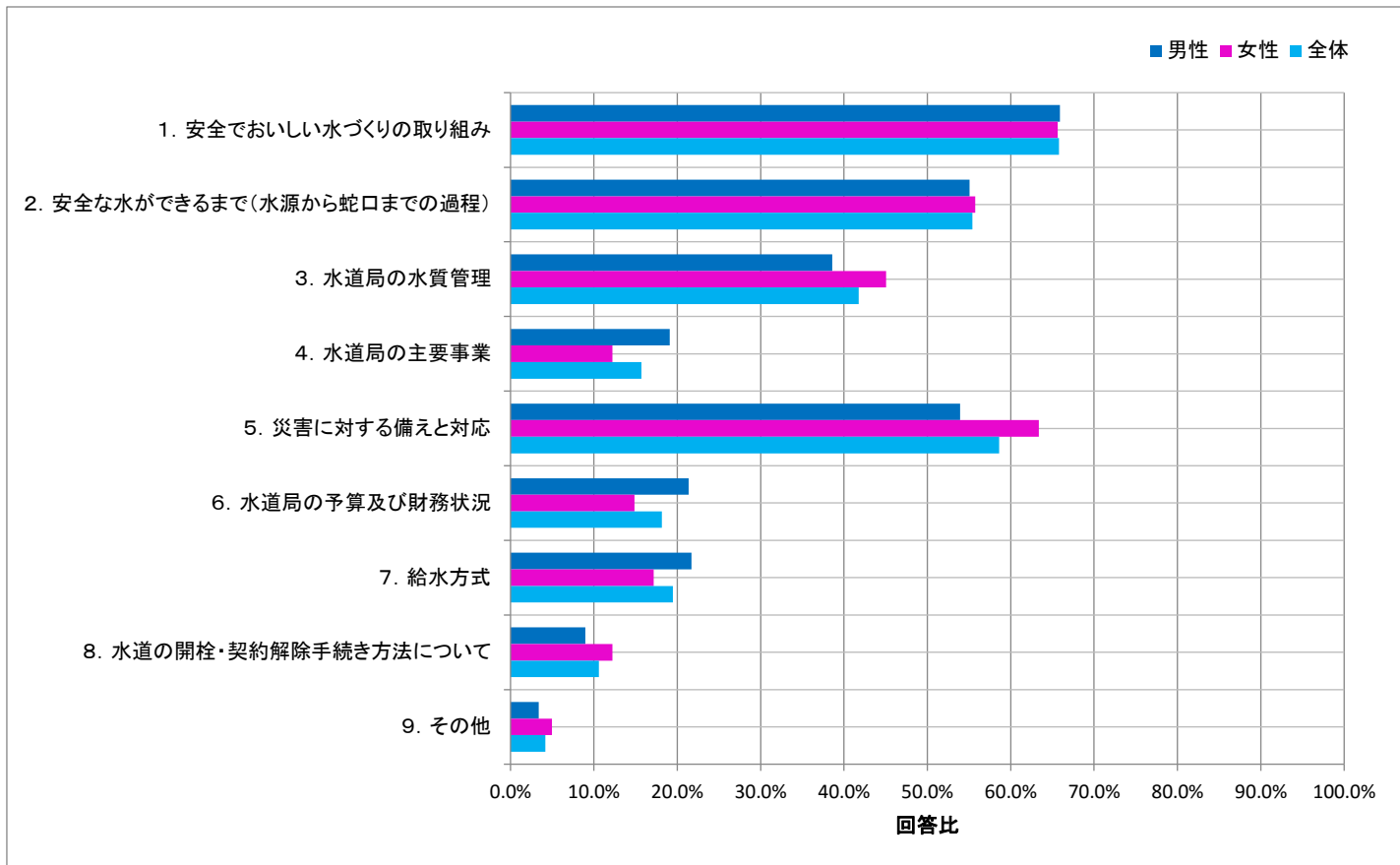
N=529

設問	回答数	回答比率
1. 安全でおいしい水づくりの取り組み	348	65.8%
2. 安全な水ができるまで（水源から蛇口までの過程）	293	55.4%
3. 水道局の水質管理	221	41.8%
4. 水道局の主要事業	83	15.7%
5. 災害に対する備えと対応	310	58.6%
6. 水道局の予算及び財務状況	96	18.1%
7. 給水方式	103	19.5%
8. 水道の開栓・契約解除手続き方法について	56	10.6%
9. その他	22	4.2%

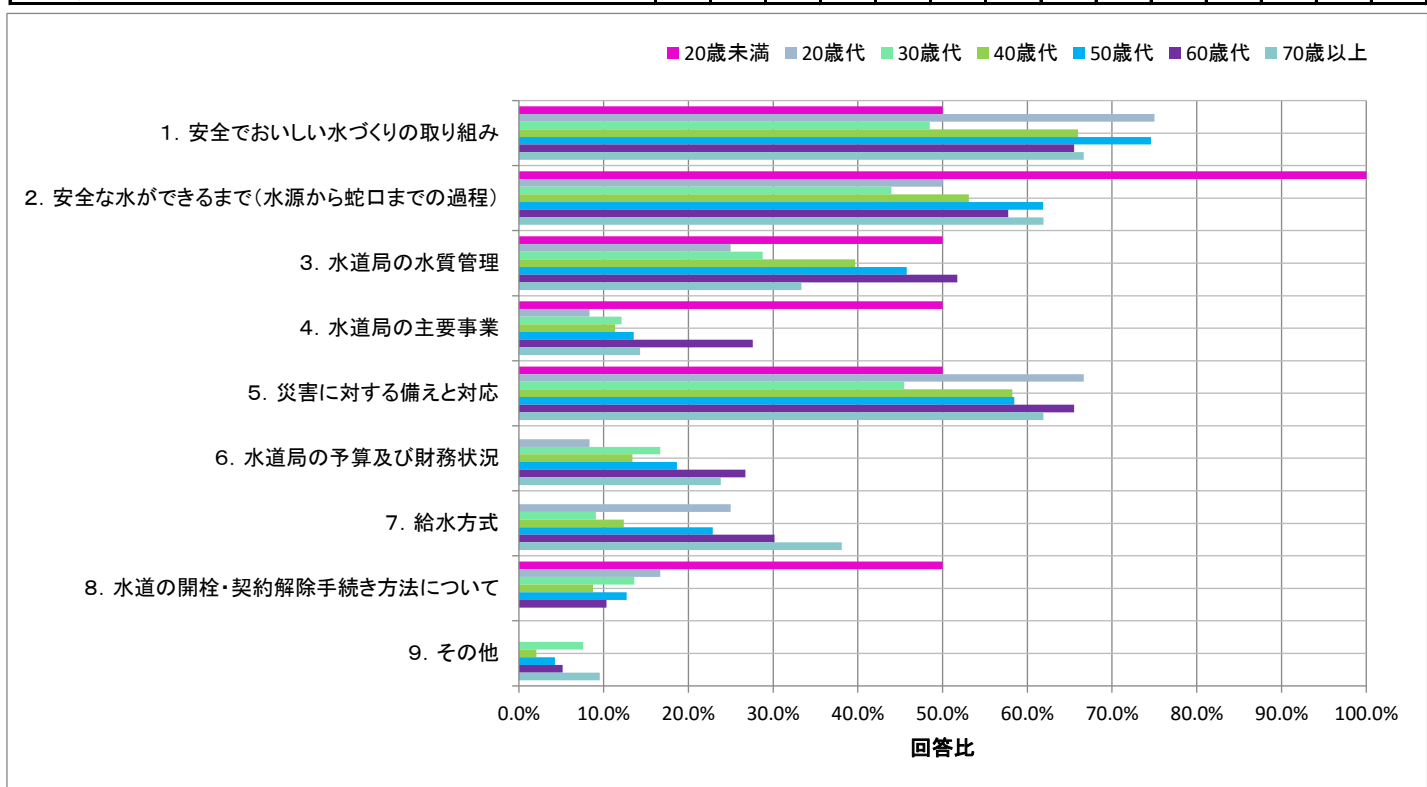
「安全でおいしい水づくりの取り組み」の割合が65.8%と最も高く、続いて「災害に対する備えと対応」が58.6%、「安全な水ができるまで（水源から蛇口までの過程）」が55.4%、「水道局の水質管理」が41.8%でした。

安全な水に関することや、災害に対する備えなどについて、これからも紹介してほしいとのご意見が多く寄せられました。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率
	267		262		529	
1. 安全でおいしい水づくりの取り組み	176	65.9%	172	65.6%	348	65.8%
2. 安全な水ができるまで（水源から蛇口までの過程）	147	55.1%	146	55.7%	293	55.4%
3. 水道局の水質管理	103	38.6%	118	45.0%	221	41.8%
4. 水道局の主要事業	51	19.1%	32	12.2%	83	15.7%
5. 災害に対する備えと対応	144	53.9%	166	63.4%	310	58.6%
6. 水道局の予算及び財務状況	57	21.3%	39	14.9%	96	18.1%
7. 給水方式	58	21.7%	45	17.2%	103	19.5%
8. 水道の開栓・契約解除手続き方法について	24	9.0%	32	12.2%	56	10.6%
9. その他	9	3.4%	13	5.0%	22	4.2%



年代	回答数・比率													
	20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上	
	2	50.0%	12	75.0%	66	48.5%	194	66.0%	118	74.6%	116	65.5%	21	66.7%
1. 安全でおいしい水づくりの取り組み	1	50.0%	9	75.0%	32	48.5%	128	66.0%	88	74.6%	76	65.5%	14	66.7%
2. 安全な水ができるまで（水源から蛇口までの過程）	2	100.0%	6	50.0%	29	43.9%	103	53.1%	73	61.9%	67	57.8%	13	61.9%
3. 水道局の水質管理	1	50.0%	3	25.0%	19	28.8%	77	39.7%	54	45.8%	60	51.7%	7	33.3%
4. 水道局の主要事業	1	50.0%	1	8.3%	8	12.1%	22	11.3%	16	13.6%	32	27.6%	3	14.3%
5. 災害に対する備えと対応	1	50.0%	8	66.7%	30	45.5%	113	58.2%	69	58.5%	76	65.5%	13	61.9%
6. 水道局の予算及び財務状況	0	0.0%	1	8.3%	11	16.7%	26	13.4%	22	18.6%	31	26.7%	5	23.8%
7. 給水方式	0	0.0%	3	25.0%	6	9.1%	24	12.4%	27	22.9%	35	30.2%	8	38.1%
8. 水道の開栓・契約解除手続き方法について	1	50.0%	2	16.7%	9	13.6%	17	8.8%	15	12.7%	12	10.3%	0	0.0%
9. その他	0	0.0%	0	0.0%	5	7.6%	4	2.1%	5	4.2%	6	5.2%	2	9.5%



その他意見

年代	性別	意見
30歳代	女性	子供が水に対して興味を持つようなクイズ
70歳以上	男性	水道代金の他県との比較。コスト削減にむけて、人件費の節約、無駄の排除などへの画期的取り組み。
40歳代	男性	放射性物質の有無
30歳代	女性	改正水道法で今後の水道事業がどの様になるのか
40歳代	女性	水道管が老朽化してきている箇所への公開。水道管の老化状況。全体的な交換からの経年数。
60歳代	男性	全国の水道事業の民営化について、関連記事。
50歳代	女性	役立つ節水方法など
60歳代	男性	今、話題のコンセッション方式と千葉県水道局の長期的な事業経営方針について。
30歳代	女性	イベント情報
60歳代	女性	風水害で実際、被害を受けた地域の立ち直りの様子など。
50歳代	男性	水に関するクイズ
30歳代	女性	給水塔など施設が好きなのでその事について
60歳代	男性	水道事業の民営化について
30歳代	女性	水道業務民営化について、千葉県水道局の考え方
40歳代	女性	節水術
50歳代	女性	水道料金表
50歳代	女性	私達がお支払いする、水道料金の決め方など
60歳代	女性	4月から「千葉県企業局」となるようですが、変わることで私たち市民に、どのような変化があり影響などある
70歳以上	女性	老朽管の更新について、居住区域ごとに時期を発表して頂きたいと思います。わが家は大丈夫かな？
40歳代	男性	見学会など、施設の紹介。
60歳代	男性	水道事業の民間委託、水道法改正に関すること。