

令和7年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「お客様サービスのICT化」「安全でおいしい水」

<問1～3 「お客様サービスのICT化」について>

千葉県営水道では、お客様サービスの向上を図るため、ICTを活用したお客様サービスのオンライン化・キャッシュレス化・ペーパーレス化を推進しています。

その一環として、令和8年1月5日からオンラインでいつでも手軽に水道料金の確認等ができる「マイポータル」や、お客様からの問合せに24時間対応する「チャットボット」の運用を開始しています。

紹介ページ：<https://www.pref.chiba.lg.jp/suidou/gyomu/myportal.html>

問1-1 マイポータルの認知度

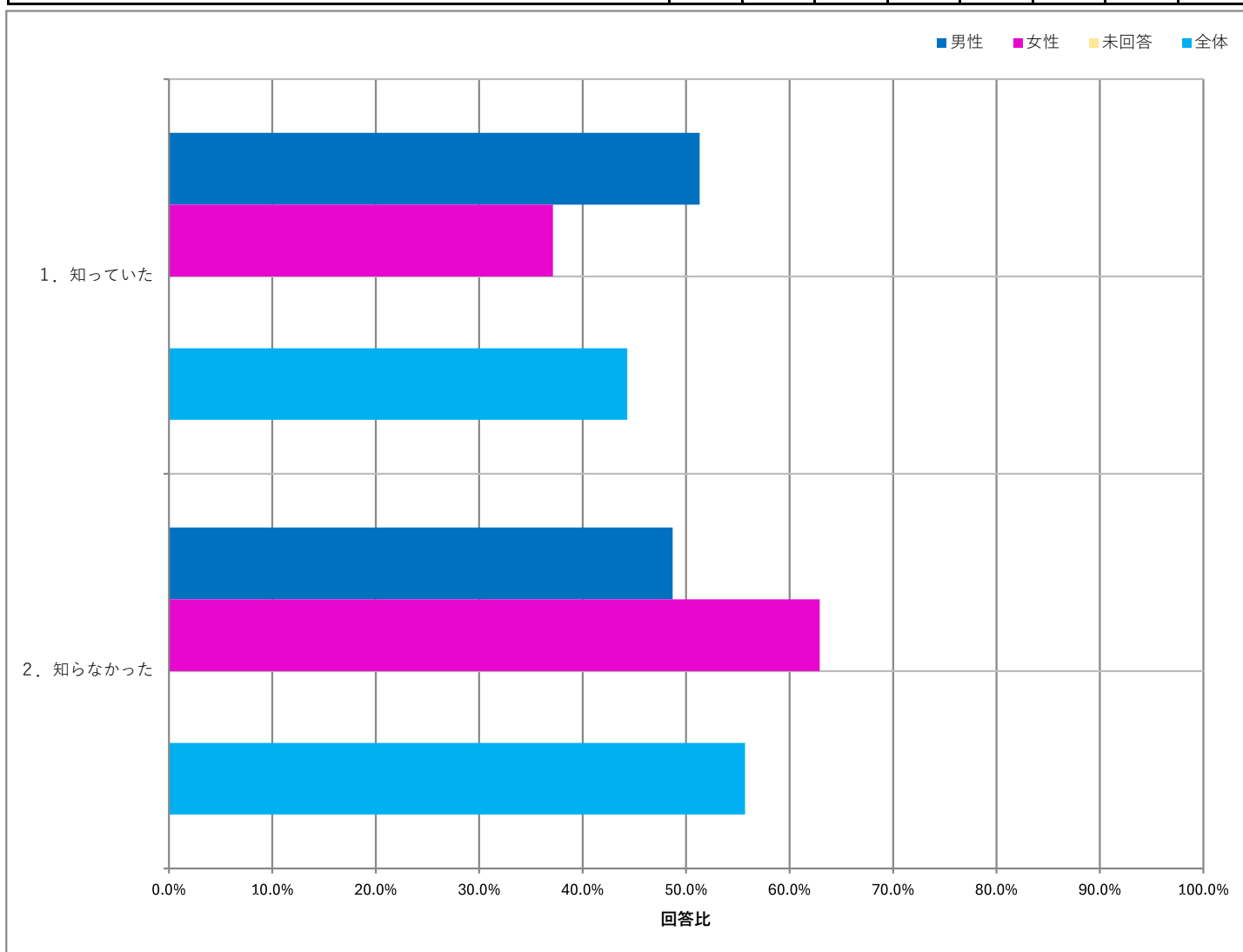
マイポータルが運用開始したことを知っていましたか。

N=537

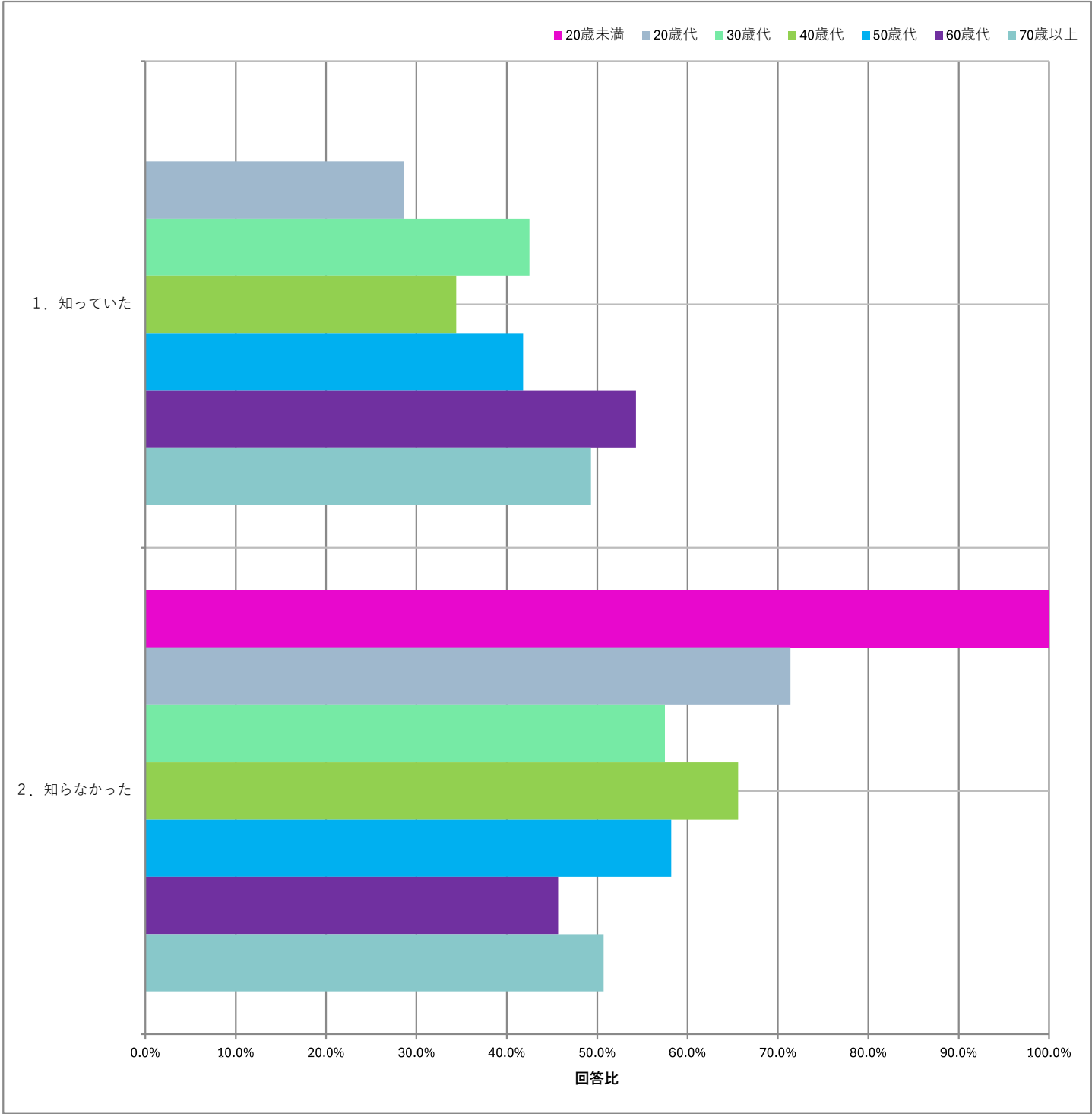
設問	回答数	回答比率
1. 知っていた	238	44.3%
2. 知らなかった	299	55.7%

マイポータルの運用開始を知っていた方が44.3%、知らなかった方が55.7%と、知らなかった方が上回る結果となりました。

性別	回答数・比率							
	男性		女性		未回答		全体	
	273		264		0		537	
1. 知っていた	140	51.3%	98	37.1%	0	0.0%	238	44.3%
2. 知らなかった	133	48.7%	166	62.9%	0	0.0%	299	55.7%



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
	1	7	40	122	122	105	140
1. 知っていた	0 0.0%	2 28.6%	17 42.5%	42 34.4%	51 41.8%	57 54.3%	69 49.3%
2. 知らなかった	1 100.0%	5 71.4%	23 57.5%	80 65.6%	71 58.2%	48 45.7%	71 50.7%



令和7年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「お客様サービスのICT化」「安全でおいしい水」

＜問1～3 「お客様サービスのICT化」について＞

問1-2 マイポータルを知った契機

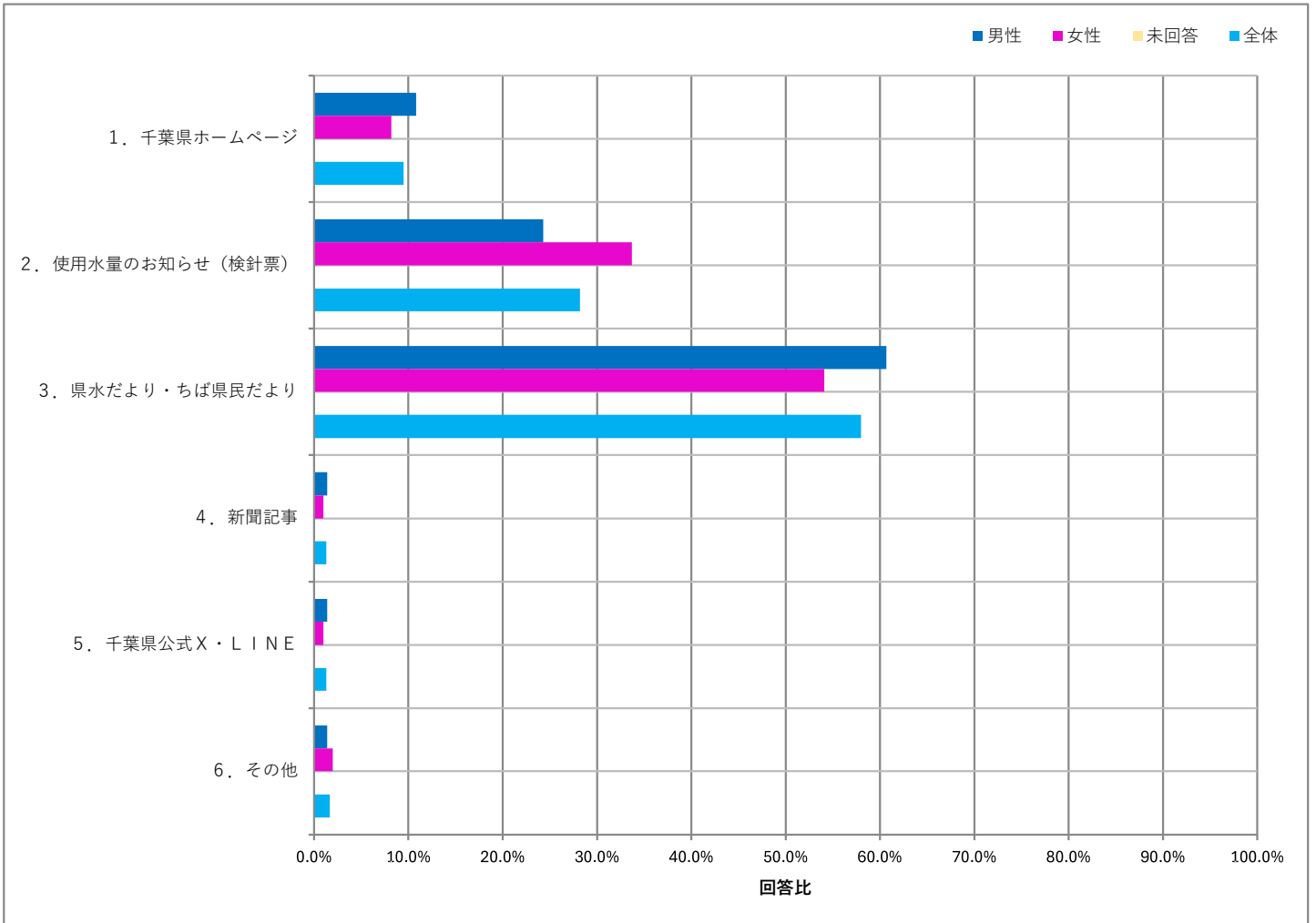
問1-1で「1. 知っていた」とお答えの方にお尋ねします。
マイポータルを何で知りましたか。

N=238

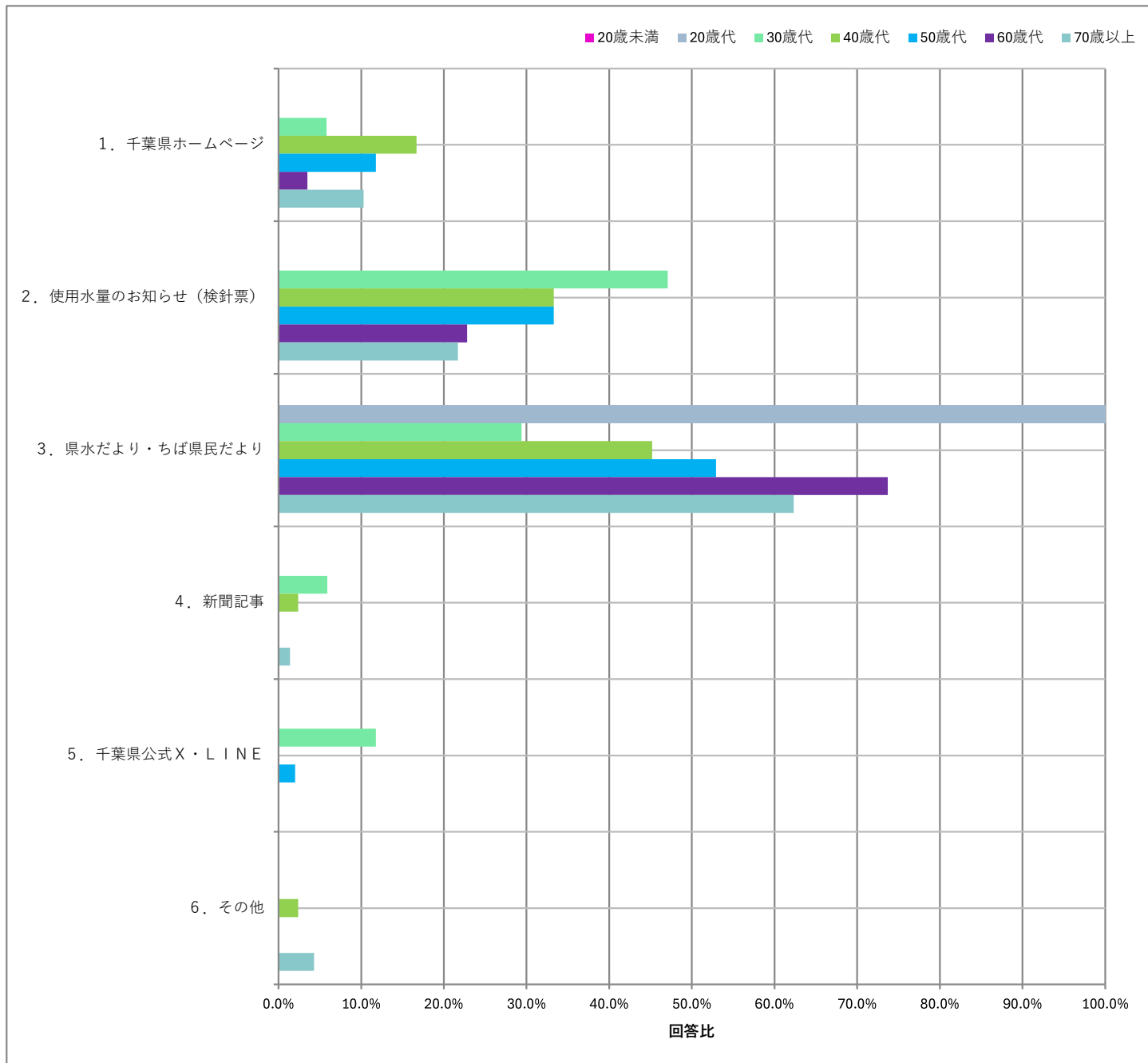
設問	回答数	回答比率
1. 千葉県ホームページ	23	9.5%
2. 使用水量のお知らせ（検針票）	67	28.2%
3. 県水だより・ちば県民だより	138	58.0%
4. 新聞記事	3	1.3%
5. 千葉県公式X・LINE	3	1.3%
6. その他	4	1.7%

「県水だより・ちば県民だより」が58.0%と最も多く、半数以上を占める結果となりました。次いで「使用水量のお知らせ（検針票）」が28.2%と2番目に多く、紙媒体で情報を得た方が8割であることが確認されました。

性別	回答数・比率							
	男性		女性		未回答		全体	
	140		98		0		238	
1. 千葉県ホームページ	15	10.8%	8	8.2%	0	0.0%	23	9.5%
2. 使用水量のお知らせ（検針票）	34	24.3%	33	33.7%	0	0.0%	67	28.2%
3. 県水だより・ちば県民だより	85	60.7%	53	54.1%	0	0.0%	138	58.0%
4. 新聞記事	2	1.4%	1	1.0%	0	0.0%	3	1.3%
5. 千葉県公式X・LINE	2	1.4%	1	1.0%	0	0.0%	3	1.3%
6. その他	2	1.4%	2	2.0%	0	0.0%	4	1.7%



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	2	17	42	51	57	69
1. 千葉県ホームページ	0	0	1	7	6	2	7
2. 使用水量のお知らせ（検針票）	0	0	8	14	17	13	15
3. 県水だより・ちば県民だより	0	2	5	19	27	42	43
4. 新聞記事	0	0	1	1	0	0	1
5. 千葉県公式X・LINE	0	0	2	0	1	0	0
6. その他	0	0	0	1	0	0	3



その他意見

年代	性別	意見
70歳以上	男性	千葉市広報
40歳代	女性	熊谷知事のFacebook
70歳以上	女性	モニターアンケートの調査結果メールで
70歳以上	男性	個人のX

令和7年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「お客様サービスのICT化」「安全でおいしい水」

<問1～3 「お客様サービスのICT化」について>

問1～3 マイポータルの利用状況

問1～1で「1. 知っていた」とお答えの方にお尋ねします。

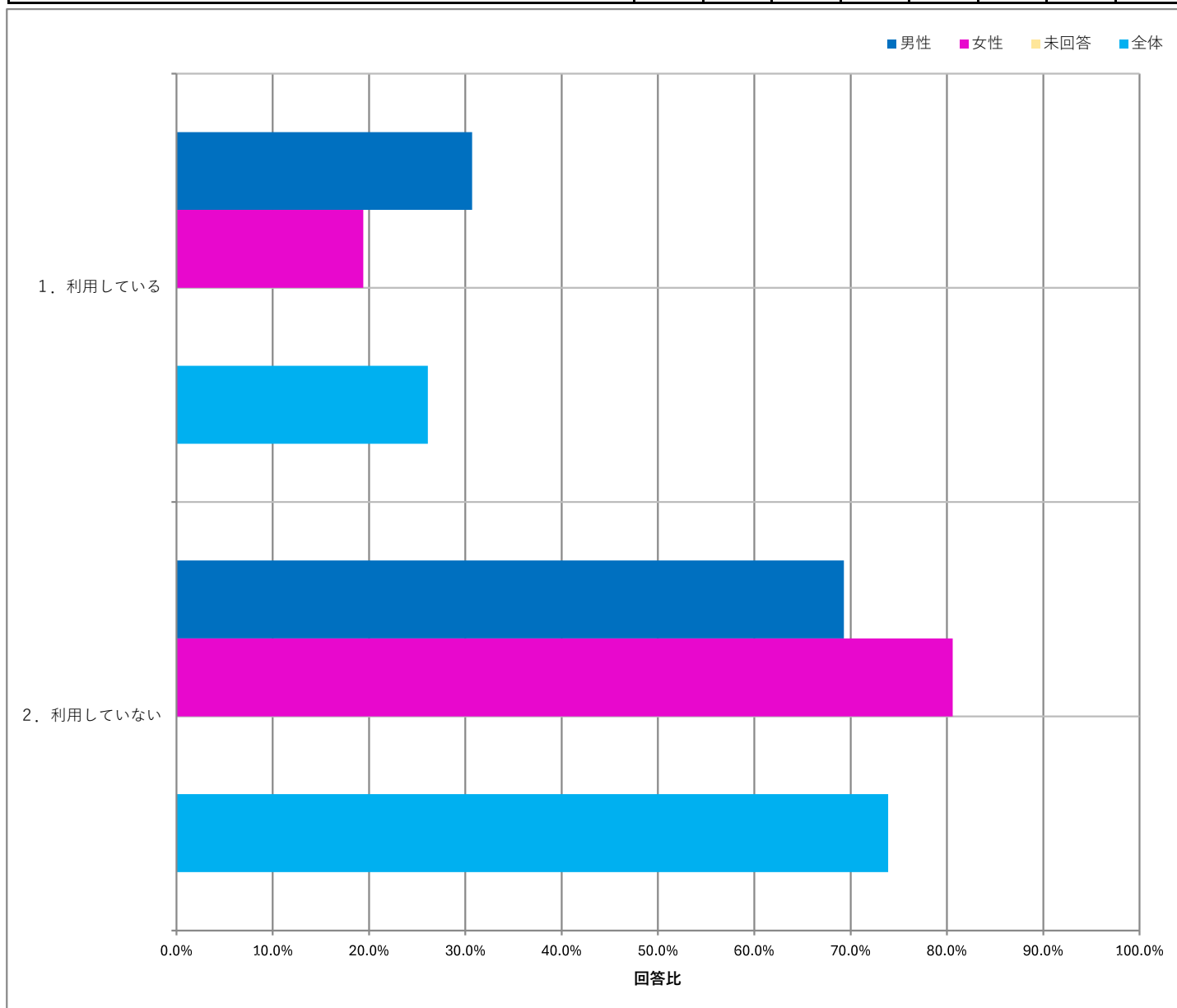
マイポータルを利用していますか。

N=238

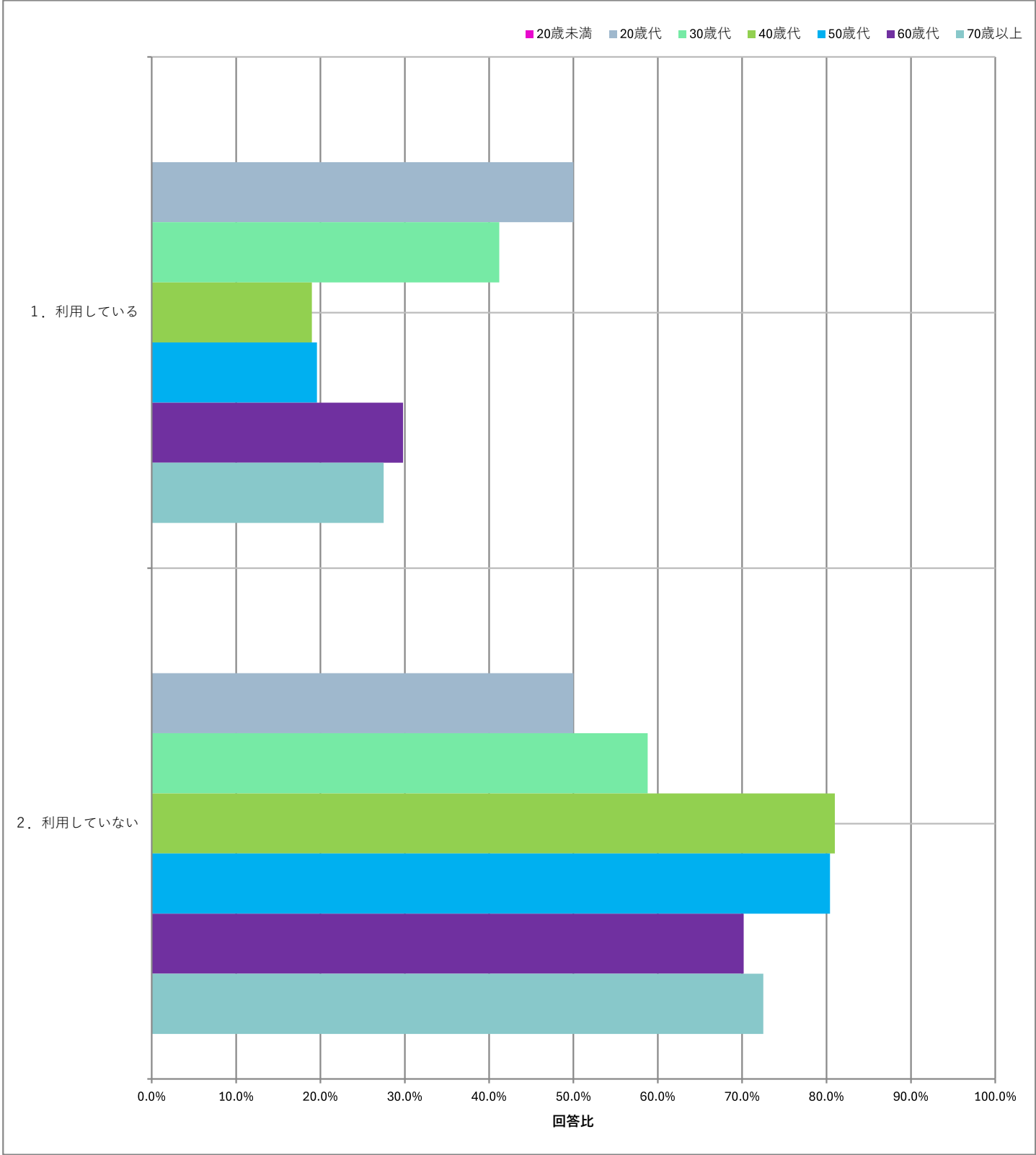
設問	回答数	回答比率
1. 利用している	62	26.1%
2. 利用していない	176	73.9%

マイポータルが開始したばかりであることもあり、利用していない方が約7割と、利用している方を大きく上回る結果となりました。なお、20歳代及び30歳代は、他の年代に比べ比較的に利用している方が多いことが確認されました。
(マイポータル運用開始：令和8年1月5日、今回調査期間：令和8年1月28日～2月12日)

性別	回答数・比率							
	男性		女性		未回答		全体	
	140		98		0		238	
1. 利用している	43	30.7%	19	19.4%	0	0.0%	62	26.1%
2. 利用していない	97	69.3%	79	80.6%	0	0.0%	176	73.9%



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	2	17	42	51	57	69
1. 利用している	0	1	7	8	10	17	19
2. 利用していない	0	1	10	34	41	40	50
	0.0%	50.0%	41.2%	19.0%	19.6%	29.8%	27.5%
	0.0%	50.0%	58.8%	81.0%	80.4%	70.2%	72.5%



令和7年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「お客様サービスのICT化」「安全でおいしい水」

<問1～3 「お客様サービスのICT化」について>

問1～4 マイポータルの改善内容

問1～3で「1. 利用している」とお答えの方にお尋ねします。

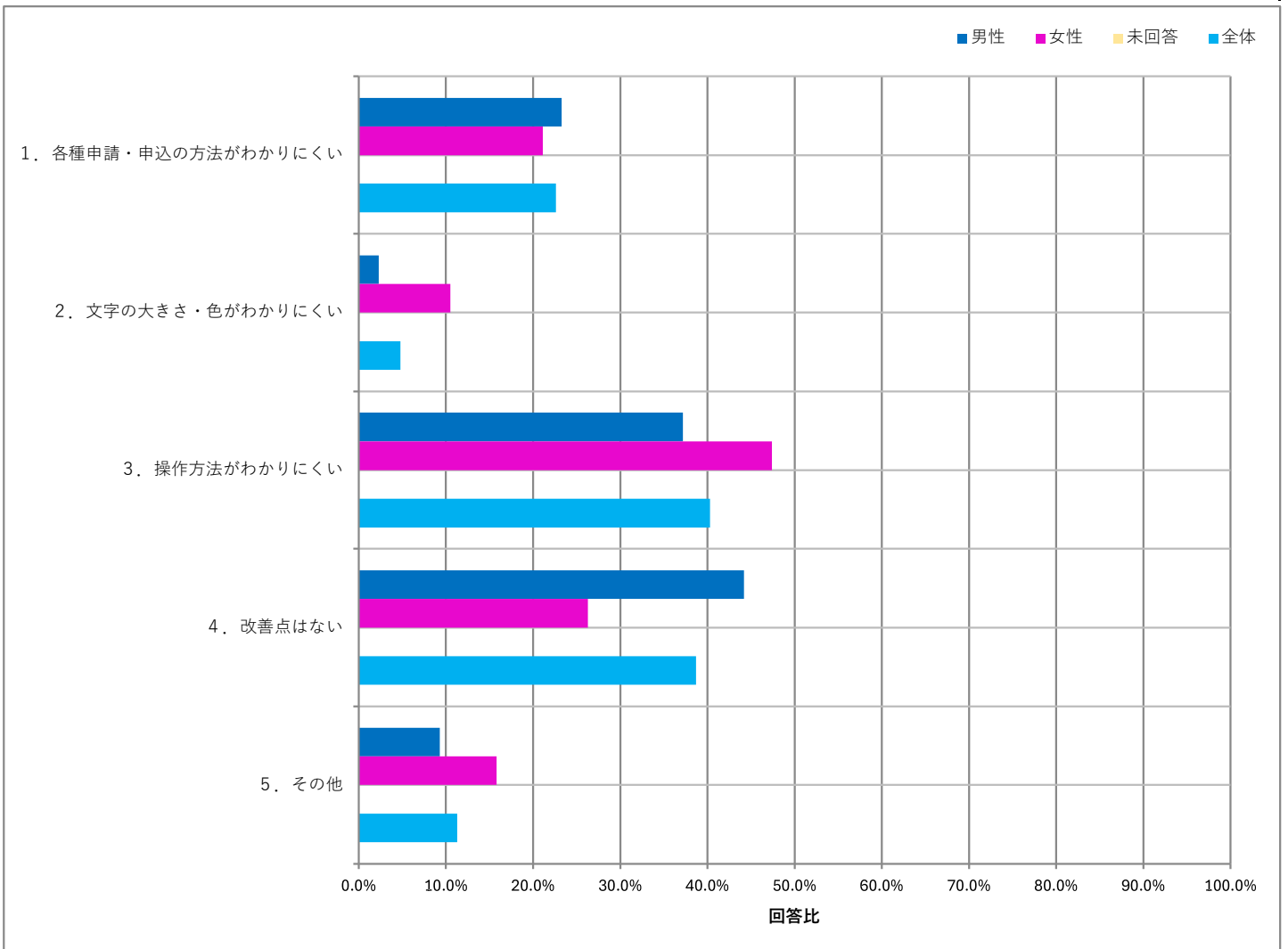
マイポータルに感じている不満や改善点を教えてください。いくつでもお選びください。

N=62

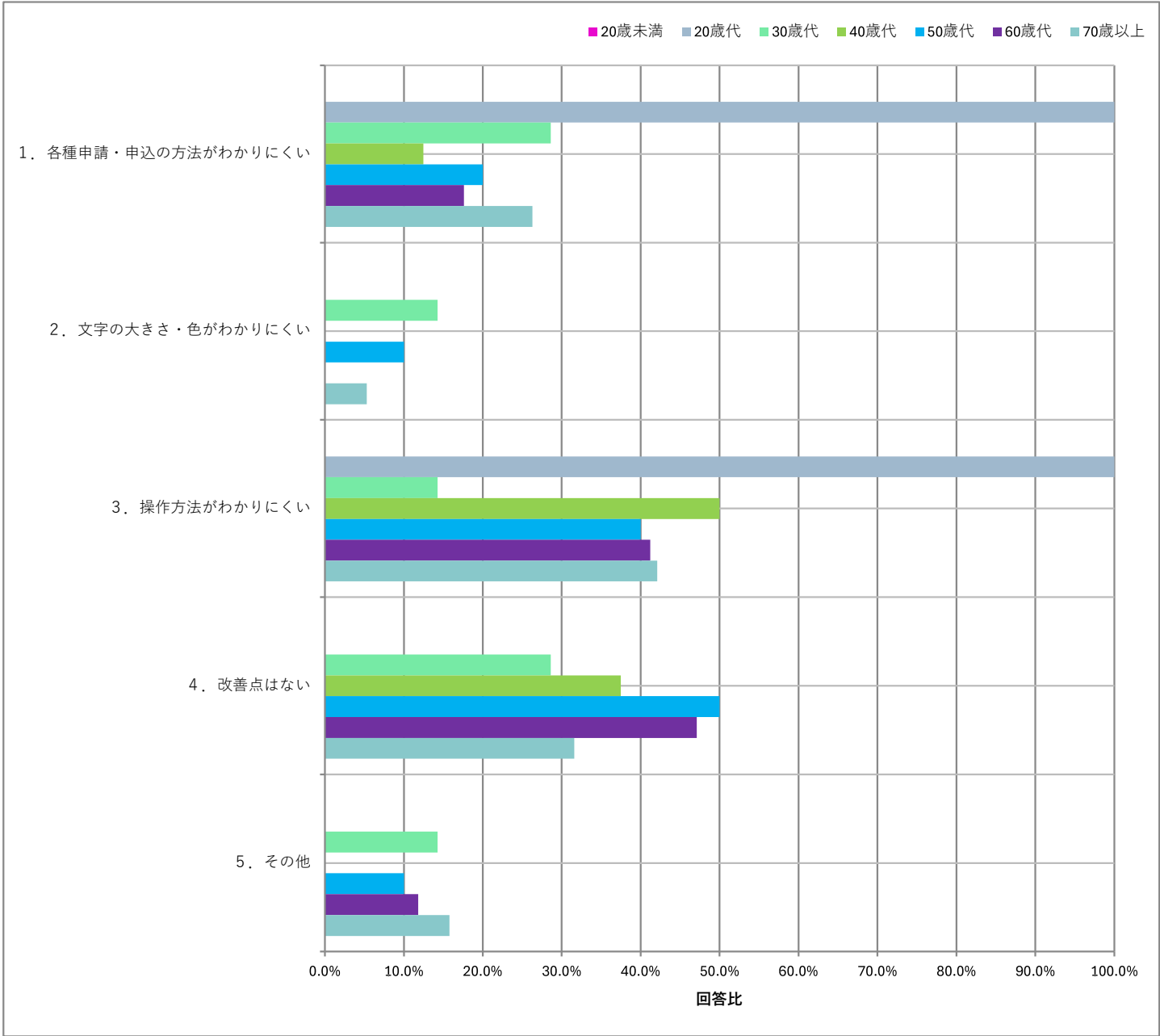
設問	回答数	回答比率
1. 各種申請・申込の方法がわかりにくい	14	22.6%
2. 文字の大きさ・色がわかりにくい	3	4.8%
3. 操作方法がわかりにくい	25	40.3%
4. 改善点はない	24	38.7%
5. その他	7	11.3%

不満や改善点の中では、「操作方法がわかりにくい」が40.3%と最も多く、次いで「各種申請・申込の方法がわかりにくい」が22.6%となりました。また、その他のご意見では「ログイン時に毎回2段階認証を行うことが手間だ」とのご意見が複数挙げられました。

性別	回答数・比率							
	男性		女性		未回答		全体	
	43		19		0		62	
1. 各種申請・申込の方法がわかりにくい	10	23.3%	4	21.1%	0	0.0%	14	22.6%
2. 文字の大きさ・色がわかりにくい	1	2.3%	2	10.5%	0	0.0%	3	4.8%
3. 操作方法がわかりにくい	16	37.2%	9	47.4%	0	0.0%	25	40.3%
4. 改善点はない	19	44.2%	5	26.3%	0	0.0%	24	38.7%
5. その他	4	9.3%	3	15.8%	0	0.0%	7	11.3%



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	1	7	8	10	17	19							
1. 各種申請・申込の方法がわかりにくい	0	0.0%	1	100.0%	2	28.6%	1	12.5%	2	20.0%	3	17.6%	5	26.3%
2. 文字の大きさ・色がわかりにくい	0	0.0%	0	0.0%	1	14.3%	0	0.0%	1	10.0%	0	0.0%	1	5.3%
3. 操作方法がわかりにくい	0	0.0%	1	100.0%	1	14.3%	4	50.0%	4	40.0%	7	41.2%	8	42.1%
4. 改善点はない	0	0.0%	0	0.0%	2	28.6%	3	37.5%	5	50.0%	8	47.1%	6	31.6%
5. その他	0	0.0%	0	0.0%	1	14.3%	0	0.0%	1	10.0%	2	11.8%	3	15.8%



その他意見

年代	性別	意見
50歳代	女性	アプリじゃないのが不便
60歳代	女性	メリット等がわからない。
70歳以上	男性	ログインの際に毎回確認が有るのが非常に煩わしい。安全対策なのでしょうが簡素化されると嬉しいです。
70歳以上	男性	それほどは利用していないから、何とも言えない。
70歳以上	男性	目的に一致した直接アクセスができない
30歳代	女性	マイポータルを利用開始したら紙での検針票通知が自動で無くなるのか別途手続きが必要か知りたかった
60歳代	男性	ログイン時の二要素認証が非常に面倒！！

令和7年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「お客様サービスのICT化」「安全でおいしい水」

<問1～3 「お客様サービスのICT化」について>

問1～5 マイポータルを利用していない理由

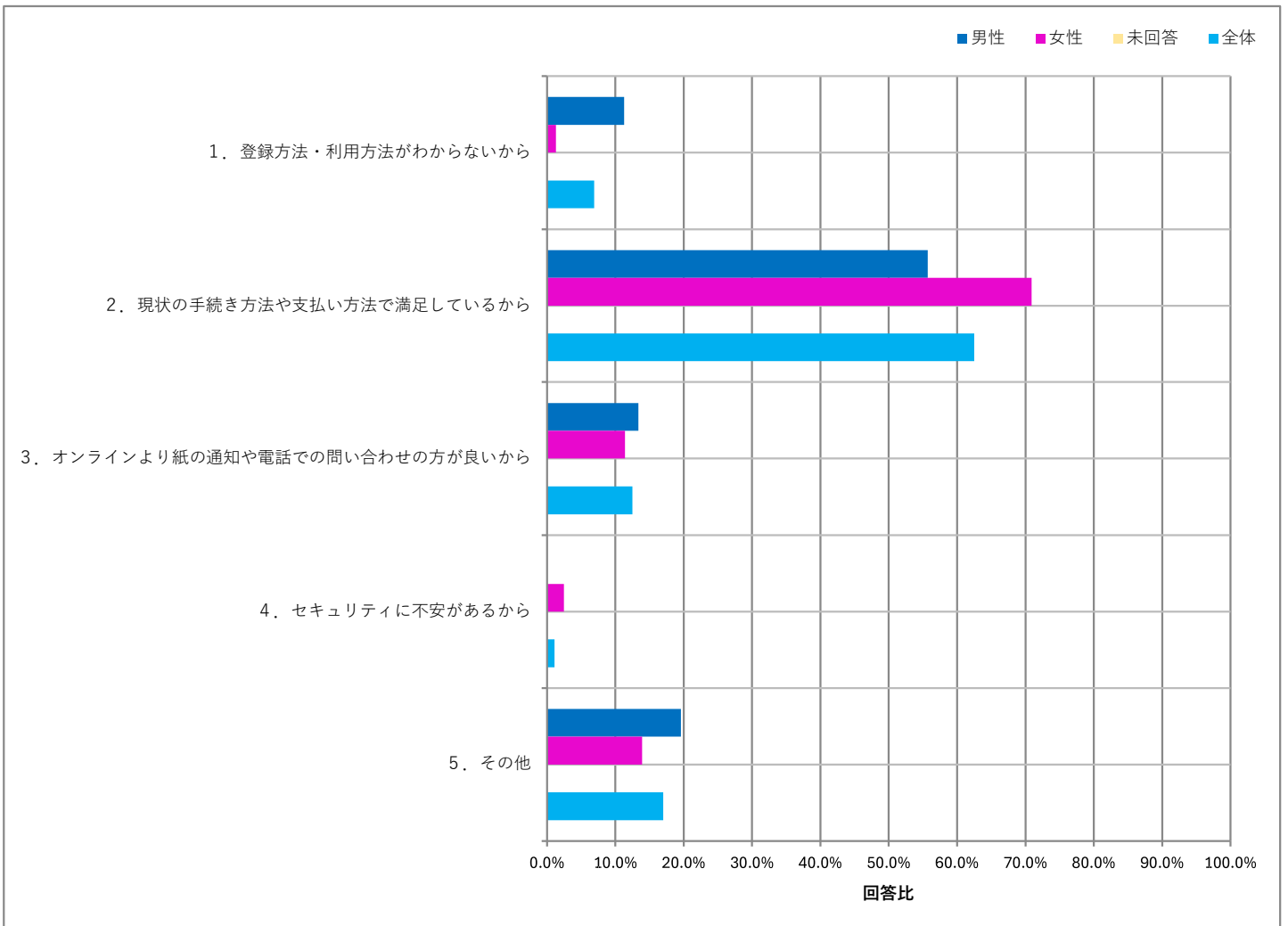
問1～3で「2. 利用していない」とお答えの方にお尋ねします。
マイポータルを利用していない理由を教えてください。

N=176

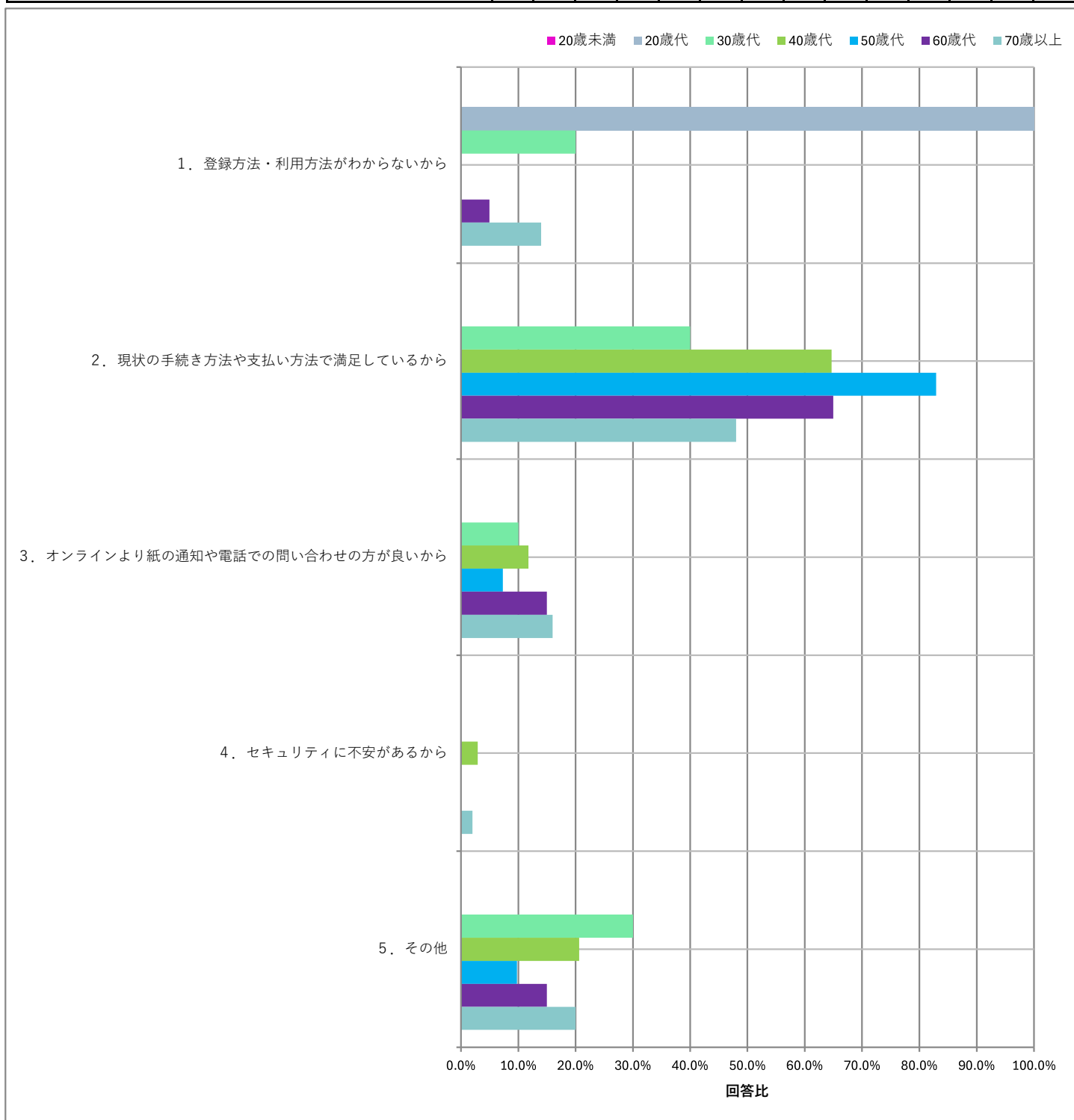
設問	回答数	回答比率
1. 登録方法・利用方法がわからないから	12	6.9%
2. 現状の手続き方法や支払い方法で満足しているから	110	62.5%
3. オンラインより紙の通知や電話での問い合わせの方が良いから	22	12.5%
4. セキュリティに不安があるから	2	1.1%
5. その他	30	17.0%

「現状の手続き方法や支払い方法で満足している」が約6割と最も多い結果となりました。一方、その他のご意見では「これから登録する予定である」や「時間がなくまだ登録していない」とのご意見が多く挙げられており、調査時点で利用していない方にも、マイポータルへ関心を寄せていただいていることが確認されました。

性別	回答数・比率							
	男性		女性		未回答		全体	
	97		79		0		176	
1. 登録方法・利用方法がわからないから	11	11.3%	1	1.3%	0	0.0%	12	6.9%
2. 現状の手続き方法や支払い方法で満足しているから	54	55.7%	56	70.9%	0	0.0%	110	62.5%
3. オンラインより紙の通知や電話での問い合わせの方が良いから	13	13.4%	9	11.4%	0	0.0%	22	12.5%
4. セキュリティに不安があるから	0	0.0%	2	2.5%	0	0.0%	2	1.1%
5. その他	19	19.6%	11	13.9%	0	0.0%	30	17.0%



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	1	10	34	41	40	50
1. 登録方法・利用方法がわからないから	0	1	2	0	0	2	7
2. 現状の手続き方法や支払い方法で満足しているから	0	0	4	22	34	26	24
3. オンラインより紙の通知や電話での問い合わせの方が良いから	0	0	1	4	3	6	8
4. セキュリティに不安があるから	0	0	0	1	0	0	1
5. その他	0	0	3	7	4	6	10



その他意見

年代	性別	意見
40歳代	男性	登録キャンペーンがあるような噂を聞いたから。
30歳代	男性	利用したくないわけではなく、時間がある時に利用を始めようと考えている。
70歳以上	男性	今すぐは必要ないので
60歳代	男性	これから利用する予定
60歳代	男性	何れ登録し、利用開始する予定
60歳代	女性	いずれはと思いながら雑事にまぎれて、まだ手続きをしていない。
50歳代	女性	手続き番号がわからないから、使用水量のお知らせ等を待っている
70歳以上	男性	日常、あまりアクセスする必要がない
70歳以上	男性	登録内容に個人情報が多くて途中で断念しました。
60歳代	男性	まだ登録する時間が取れない為。
40歳代	女性	これから登録しようと思っています
70歳以上	男性	オンライン登録は便利で良いがP C等故障した場合に確認ができなくなるのが困るから
60歳代	男性	利用する機会がないから
40歳代	男性	使いづらい
50歳代	男性	時間がなくてまだ便りをしっかり読んでいないため、後回しになっている
70歳以上	男性	利用は、登録者のみの様なので、家族全員が利用できるよになるとよいが、躊躇っている
60歳代	女性	時間がなく、細かいことは読んでません
40歳代	女性	検討中
40歳代	男性	登録する時間の確保がまだ
70歳以上	男性	急がなくていいかな、との気持ちがありまだ登録していません
70歳以上	男性	マイポータルを登録すると、“紙の通知”が来なくなるのでは…と躊躇している。
40歳代	女性	夫に頼んだがまだ時間がなくやってくれていない
30歳代	女性	登録できないため、問い合わせ先も全く繋がらない
70歳以上	女性	いずれ利用しようと思ってる段階
50歳代	男性	これから設定予定
40歳代	男性	何かあったら使うと思いますが、今はまだその機会がない
70歳以上	女性	東日本大震災の災害時に電気が止まりましたが、いつでも使えることを前提にしています。
70歳以上	男性	設定途中で間違えたら、設定出来なくなった
30歳代	女性	特段、手続や問合せ対象が無く、マイポータルを利用する必要が無いため。
50歳代	女性	利用手続きのためにお客様センターへの連絡が必要だとわかり、後日行う予定。

令和7年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「お客様サービスのICT化」「安全でおいしい水」

<問1～3 「お客様サービスのICT化」について>

問1～6 マイポータルの今後の利用予定

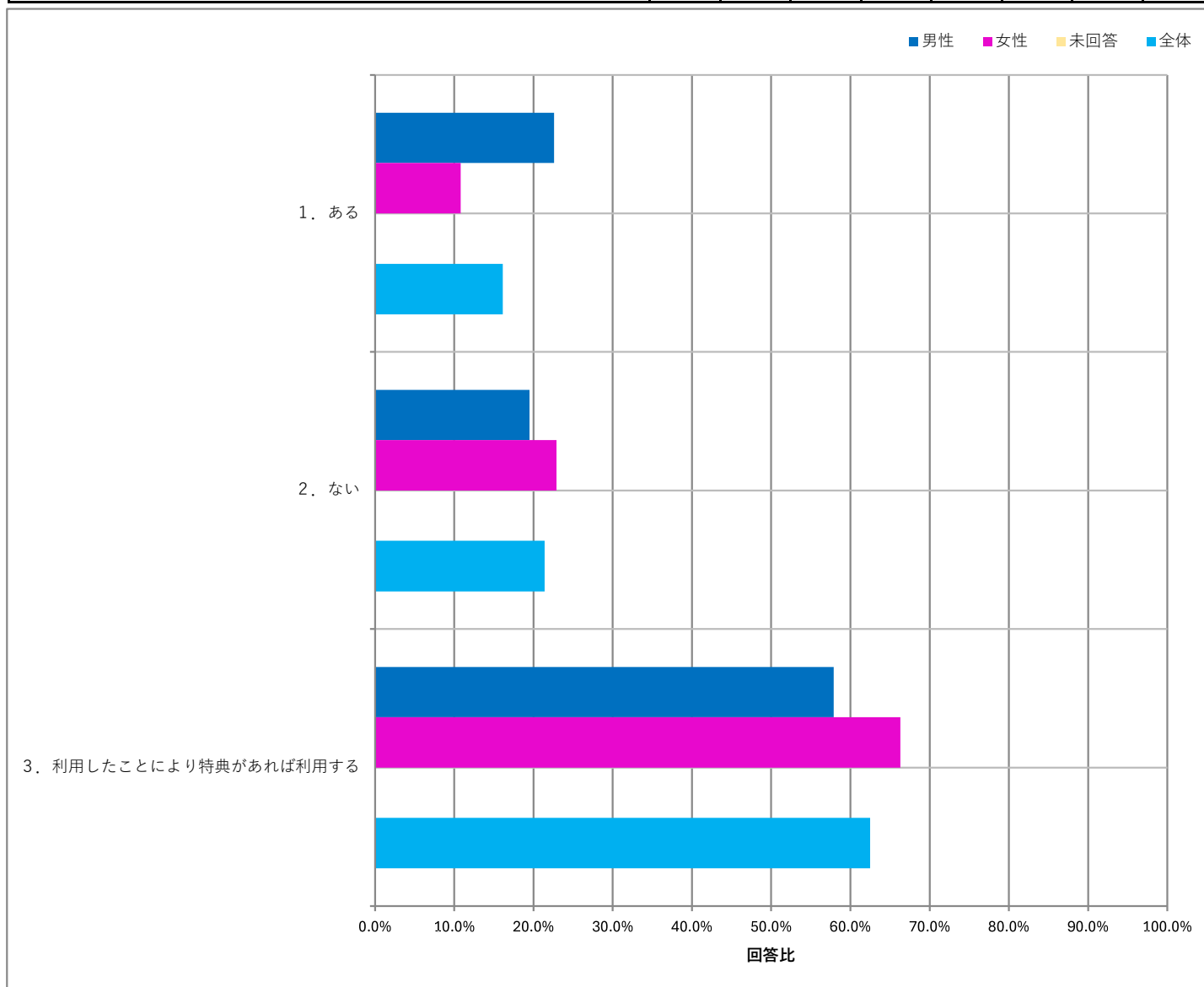
問1～1で「2. 知らなかった」とお答えの方にお尋ねします。
今後、マイポータルを利用する予定がありますか。

N=299

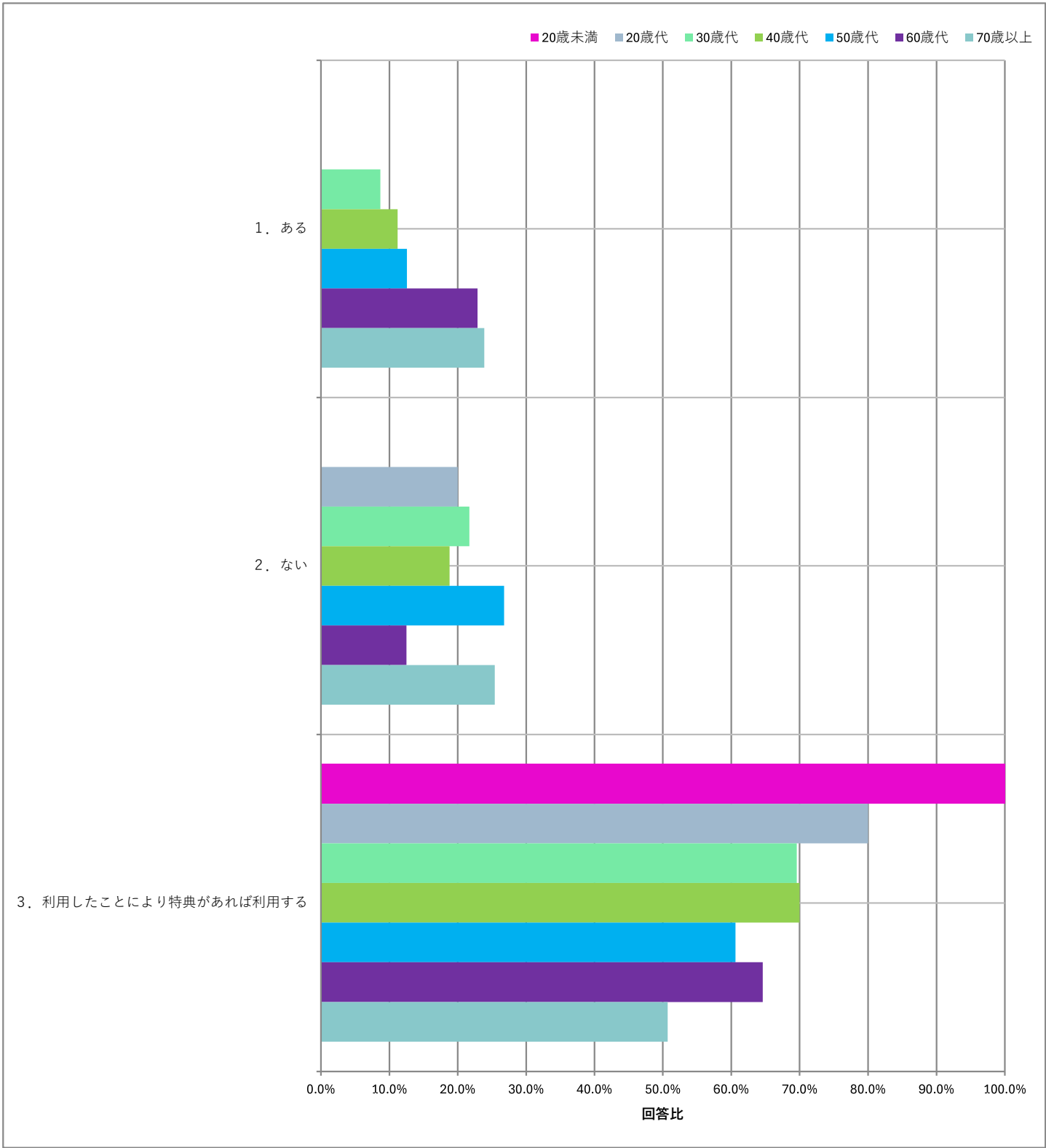
設問	回答数	回答比率
1. ある	48	16.1%
2. ない	64	21.4%
3. 利用したことにより特典があれば利用する	187	62.5%

「利用したことにより特典があれば利用する」が約6割を占め、利用することによる何かしらのメリットを求められていることが確認されました。一方、特典が無くても利用する予定がある方よりも、利用する予定がない方が5.3ポイント多い結果となりました。

性別	回答数・比率							
	男性		女性		未回答		全体	
	133		166		0		299	
1. ある	30	22.6%	18	10.8%	0	0.0%	48	16.1%
2. ない	26	19.5%	38	22.9%	0	0.0%	64	21.4%
3. 利用したことにより特典があれば利用する	77	57.9%	110	66.3%	0	0.0%	187	62.5%



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
	1	5	23	80	71	48	71
1. ある	0 0.0%	0 0.0%	2 8.7%	9 11.2%	9 12.6%	11 22.9%	17 23.9%
2. ない	0 0.0%	1 20.0%	5 21.7%	15 18.8%	19 26.8%	6 12.5%	18 25.4%
3. 利用したことにより特典があれば利用する	1 100.0%	4 80.0%	16 69.6%	56 70.0%	43 60.6%	31 64.6%	36 50.7%



令和7年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「お客様サービスのICT化」「安全でおいしい水」

<問1～3 「お客様サービスのICT化」について>

問2-1 チャットボットの認知度

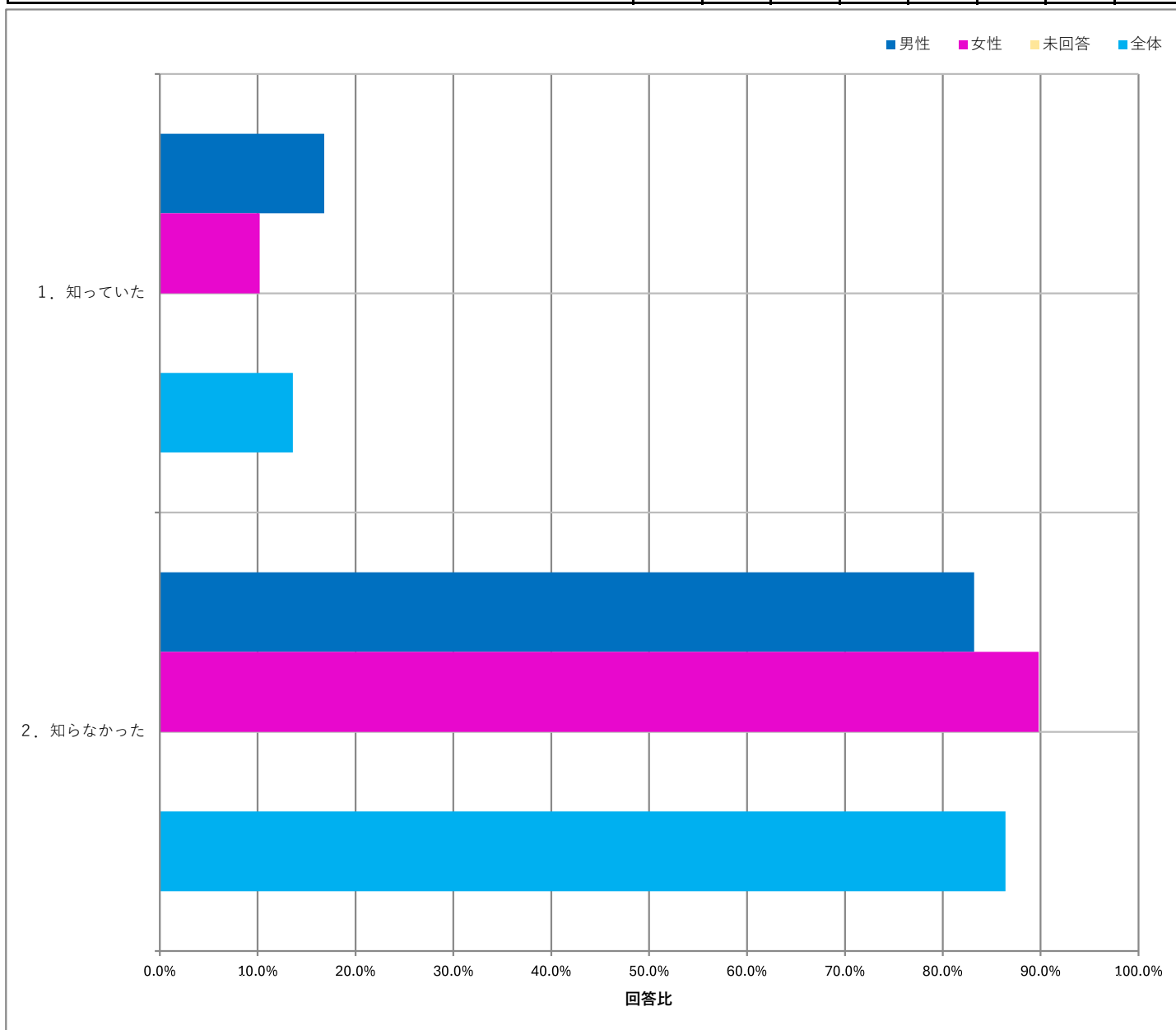
チャットボットが運用開始したことを知っていましたか。

N=537

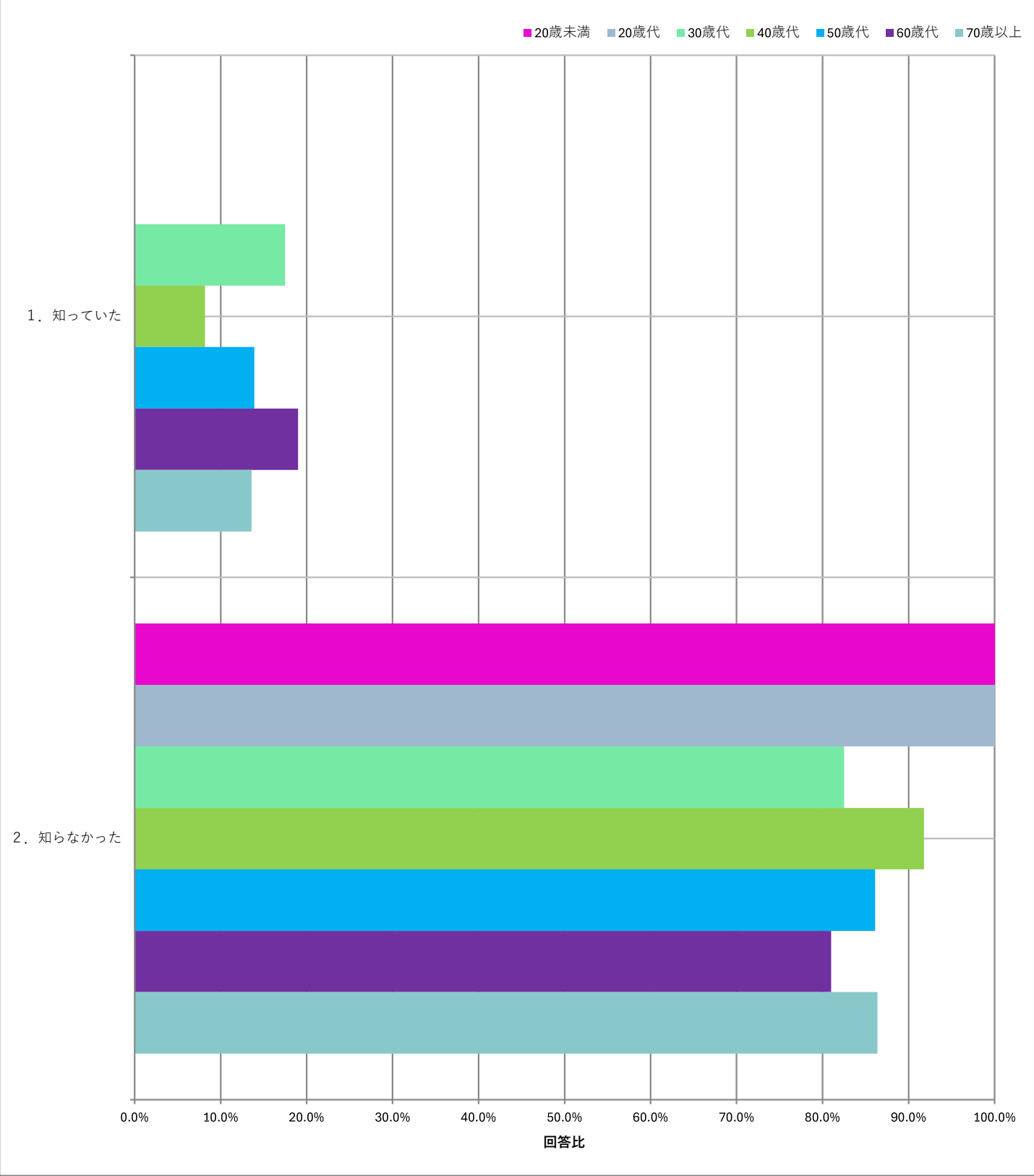
設問	回答数	回答比率
1. 知っていた	73	13.6%
2. 知らなかった	464	86.4%

チャットボットの運用開始を知っていた方が13.6%、知らなかった方が86.4%と、知らなかった方が上回る結果となりました。

性別	回答数・比率							
	男性		女性		未回答		全体	
	273		264		0		537	
1. 知っていた	46	16.8%	27	10.2%	0	0.0%	73	13.6%
2. 知らなかった	227	83.2%	237	89.8%	0	0.0%	464	86.4%



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	
	1		7		40		122		122		105		140	
1. 知っていた	0	0.0%	0	0.0%	7	17.5%	10	8.2%	17	13.9%	20	19.0%	19	13.6%
2. 知らなかった	1	100.0%	7	100.0%	33	82.5%	112	91.8%	105	86.1%	85	81.0%	121	86.4%



令和7年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「お客様サービスのICT化」「安全でおいしい水」

<問1～3 「お客様サービスのICT化」について>

問2-2 チャットボットを知った契機

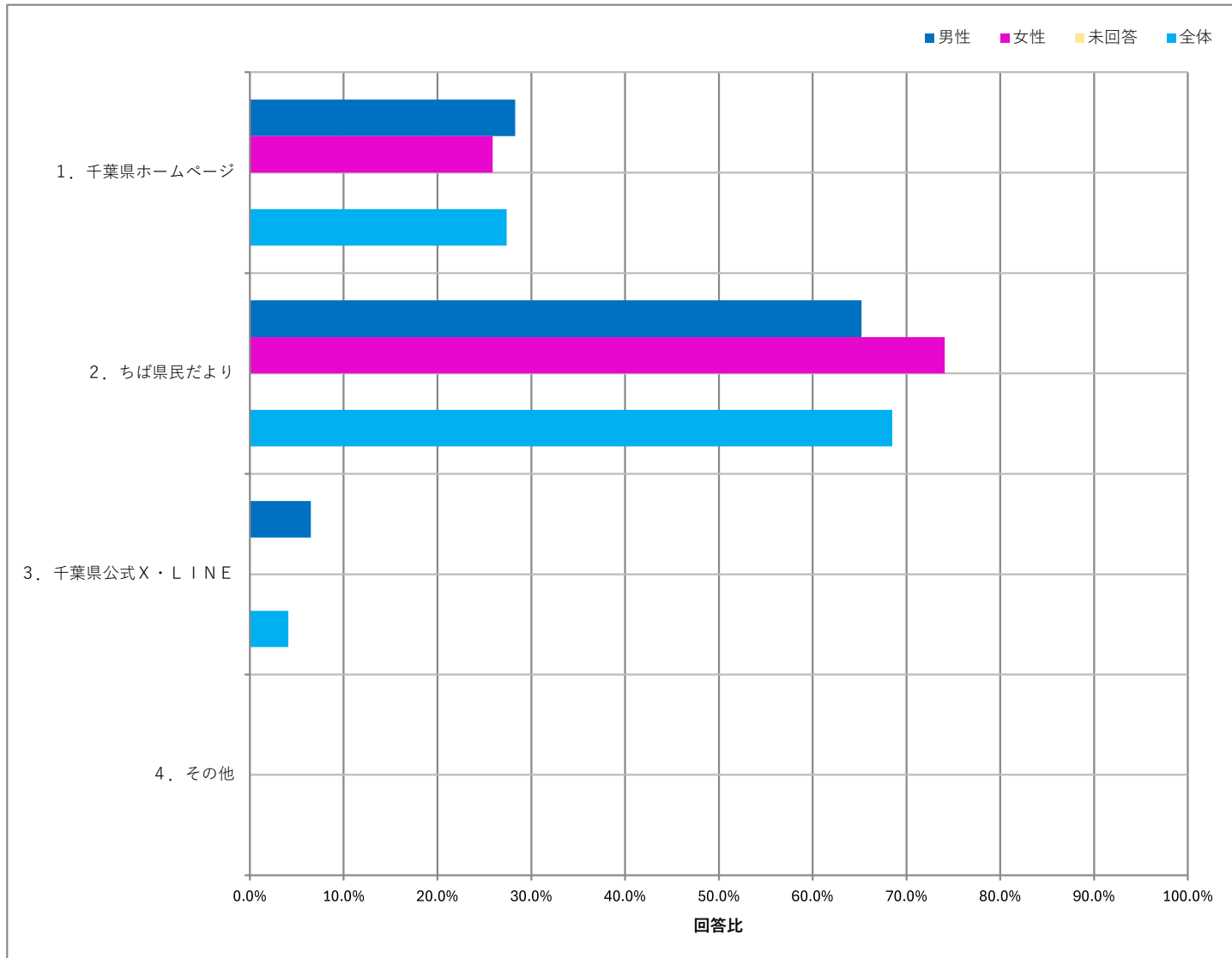
問2-1で「1. 知っていた」とお答えの方にお尋ねします。
チャットボットを何で知りましたか。

N=73

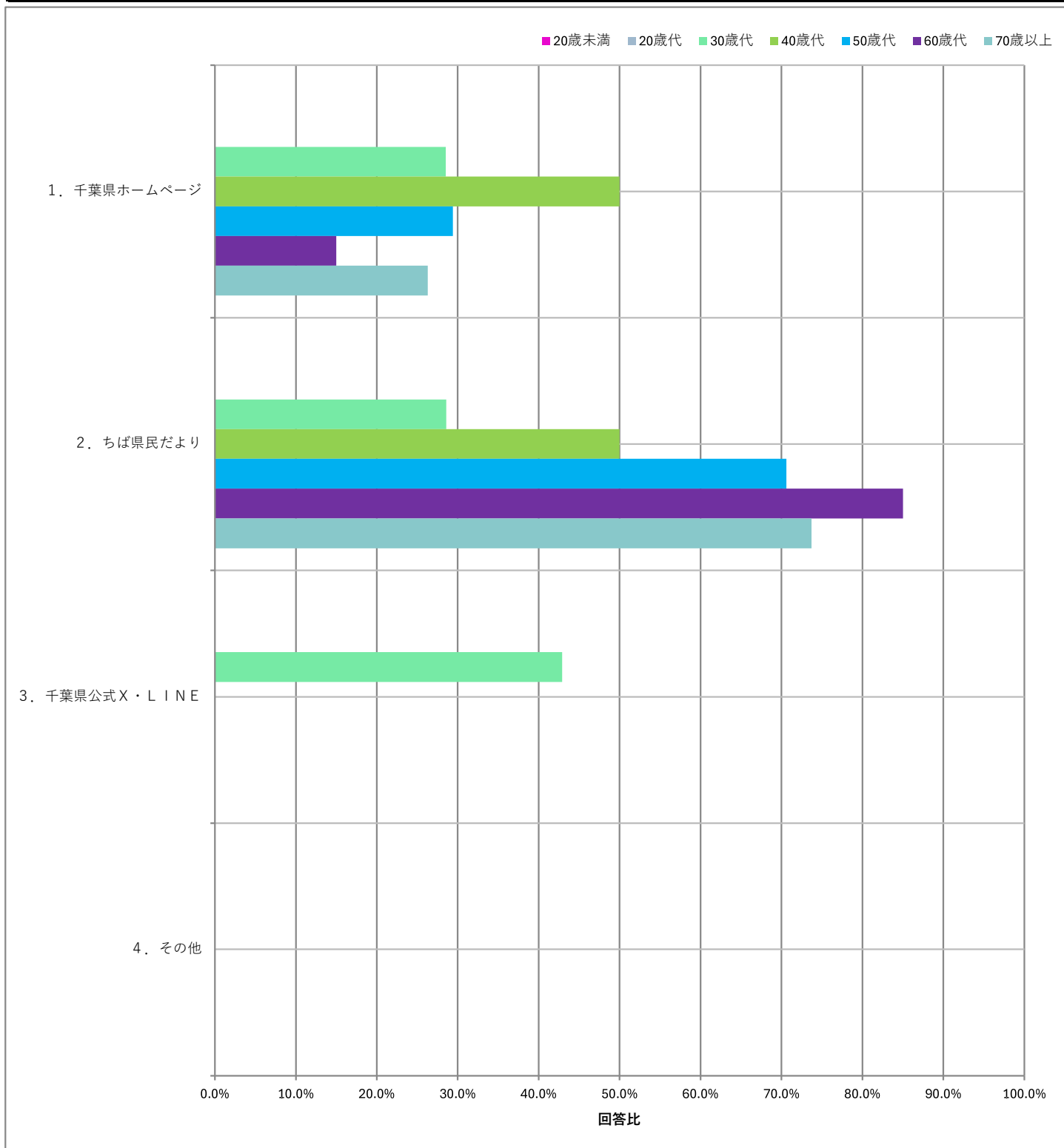
設問	回答数	回答比率
1. 千葉県ホームページ	20	27.4%
2. ちば県民だより	50	68.5%
3. 千葉県公式X・LINE	3	4.1%
4. その他	0	0.0%

「県水だより・ちば県民だより」が68.5%と最も多く、半数以上を占める結果となりました。次いで「千葉県ホームページ」が27.4%となりました。

性別	回答数・比率							
	男性		女性		未回答		全体	
	46		27		0		73	
1. 千葉県ホームページ	13	28.3%	7	25.9%	0	0.0%	20	27.4%
2. ちば県民だより	30	65.2%	20	74.1%	0	0.0%	50	68.5%
3. 千葉県公式X・LINE	3	6.5%	0	0.0%	0	0.0%	3	4.1%
4. その他	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%



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	7	10	17	20	19
1. 千葉県ホームページ	0 0.0%	0 0.0%	2 28.5%	5 50.0%	5 29.4%	3 15.0%	5 26.3%
2. ちば県民だより	0 0.0%	0 0.0%	2 28.6%	5 50.0%	12 70.6%	17 85.0%	14 73.7%
3. 千葉県公式X・LINE	0 0.0%	0 0.0%	3 42.9%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
4. その他	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%



令和7年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「お客様サービスのICT化」「安全でおいしい水」

<問1～3 「お客様サービスのICT化」について>

問2-3 チャットボットの利用状況

問2-1で「1. 知っていた」とお答えの方にお尋ねします。
チャットボットを利用したことがありますか。

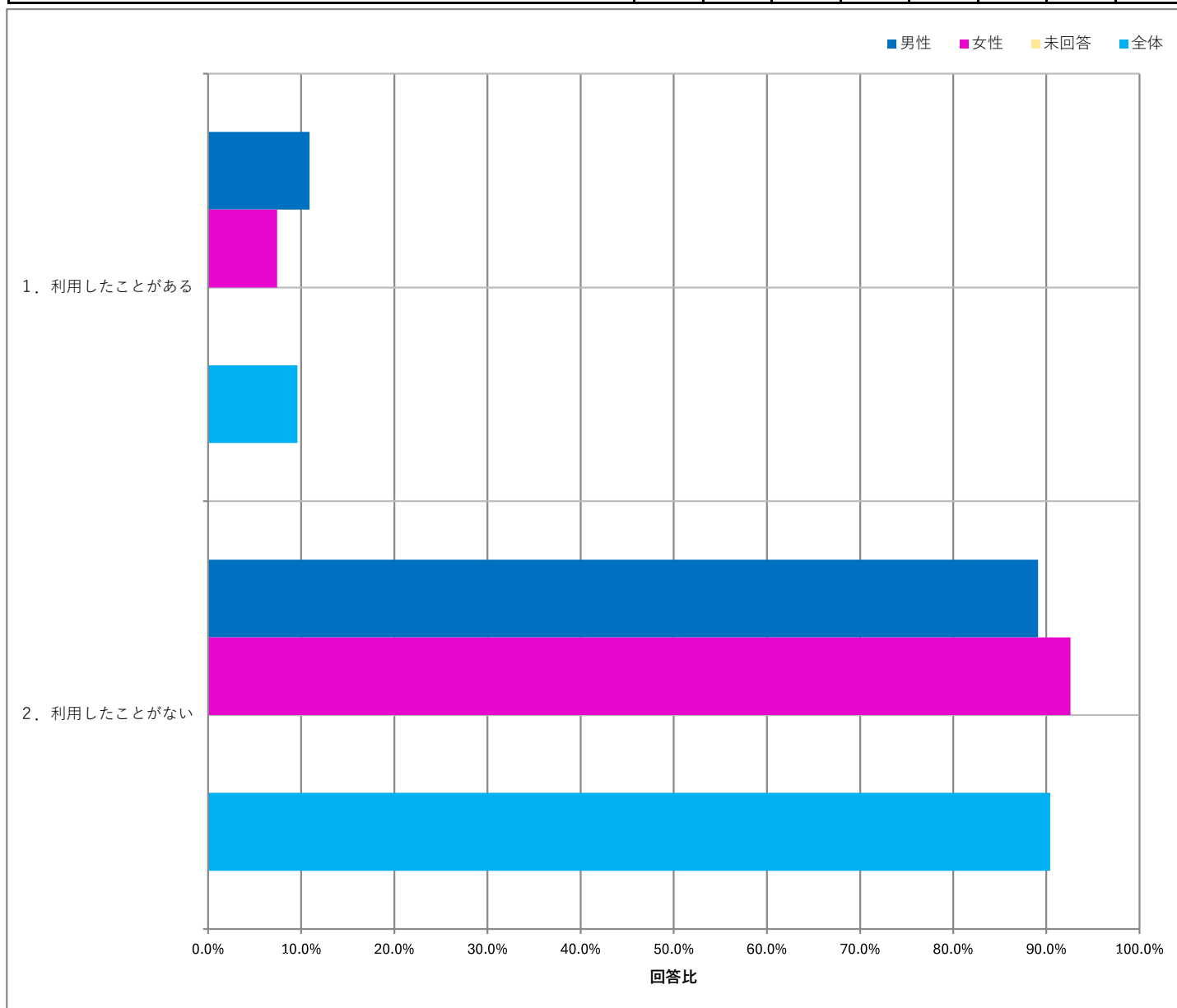
N=73

設問	回答数	回答比率
1. 利用したことがある	7	9.6%
2. 利用したことがない	66	90.4%

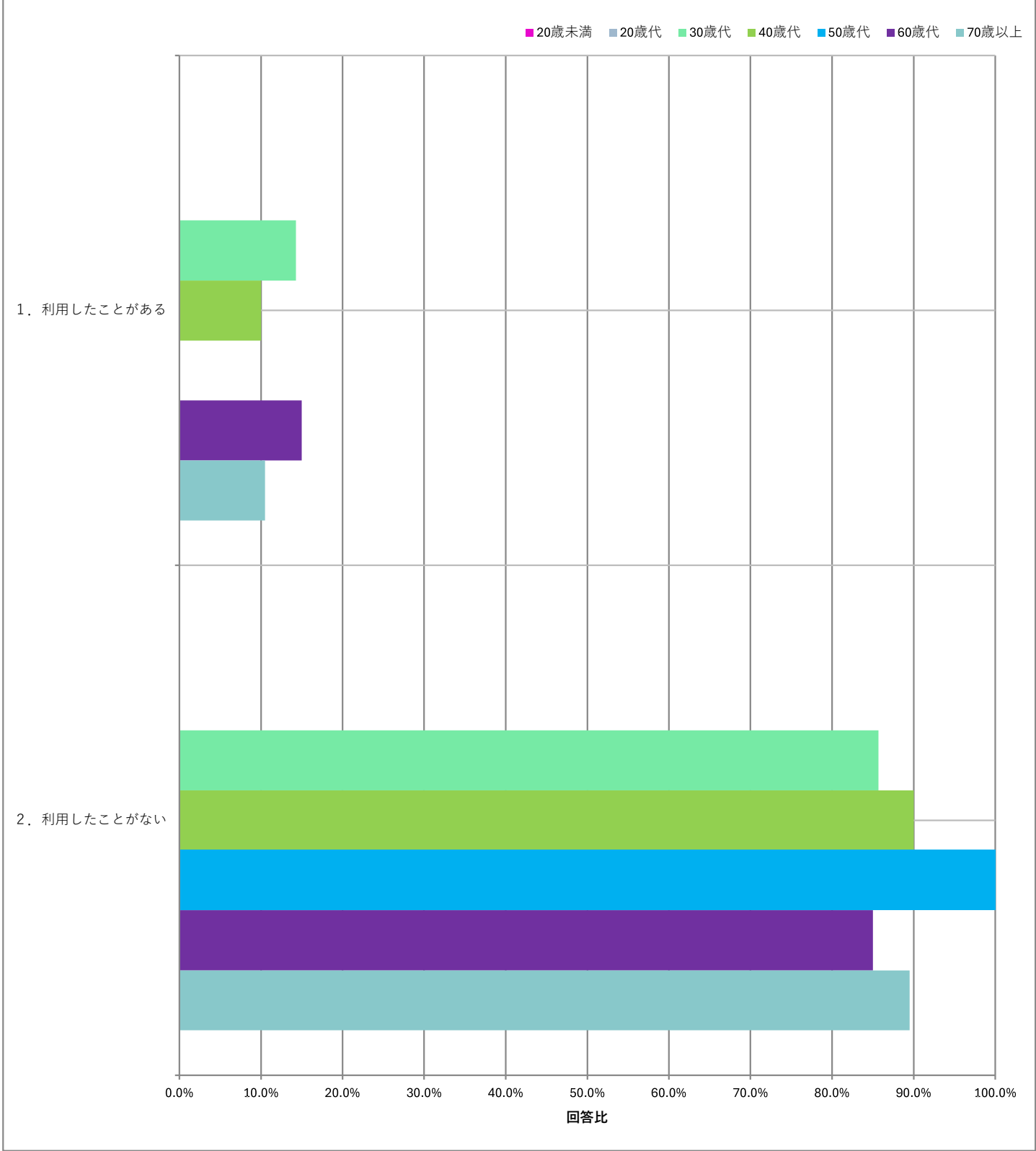
チャットボットが開始したばかりであることもあり、利用していない方が約9割と、利用している方を大きく上回る結果となりました。

(チャットボット運用開始：令和8年1月5日、今回調査期間：令和8年1月28日～2月12日)

性別	回答数・比率							
	男性		女性		未回答		全体	
	46		27		0		73	
1. 利用したことがある	5	10.9%	2	7.4%	0	0.0%	7	9.6%
2. 利用したことがない	41	89.1%	25	92.6%	0	0.0%	66	90.4%



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	7	10	17	20	19							
1. 利用したことがある	0	0.0%	0	0.0%	1	14.3%	1	10.0%	0	0.0%	3	15.0%	2	10.5%
2. 利用したことがない	0	0.0%	0	0.0%	6	85.7%	9	90.0%	17	100.0%	17	85.0%	17	89.5%



令和7年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「お客様サービスのICT化」「安全でおいしい水」

<問1～3 「お客様サービスのICT化」について>

問2-4 チャットボットの改善内容

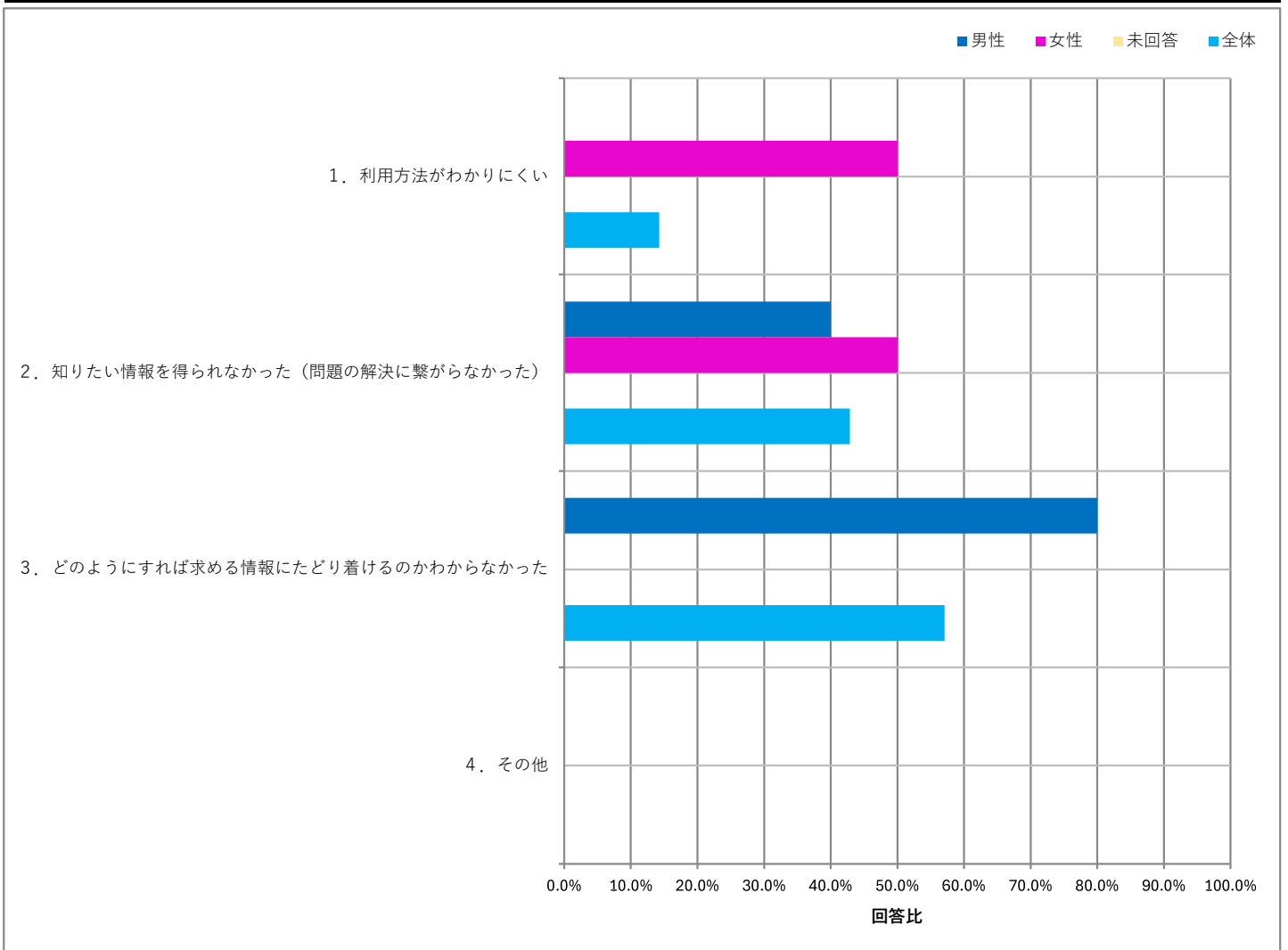
問2-3で「1. 利用したことがある」とお答えの方にお尋ねします。
チャットボットに感じている不満や改善点を教えてください。いくつでもお選びください。

N=7

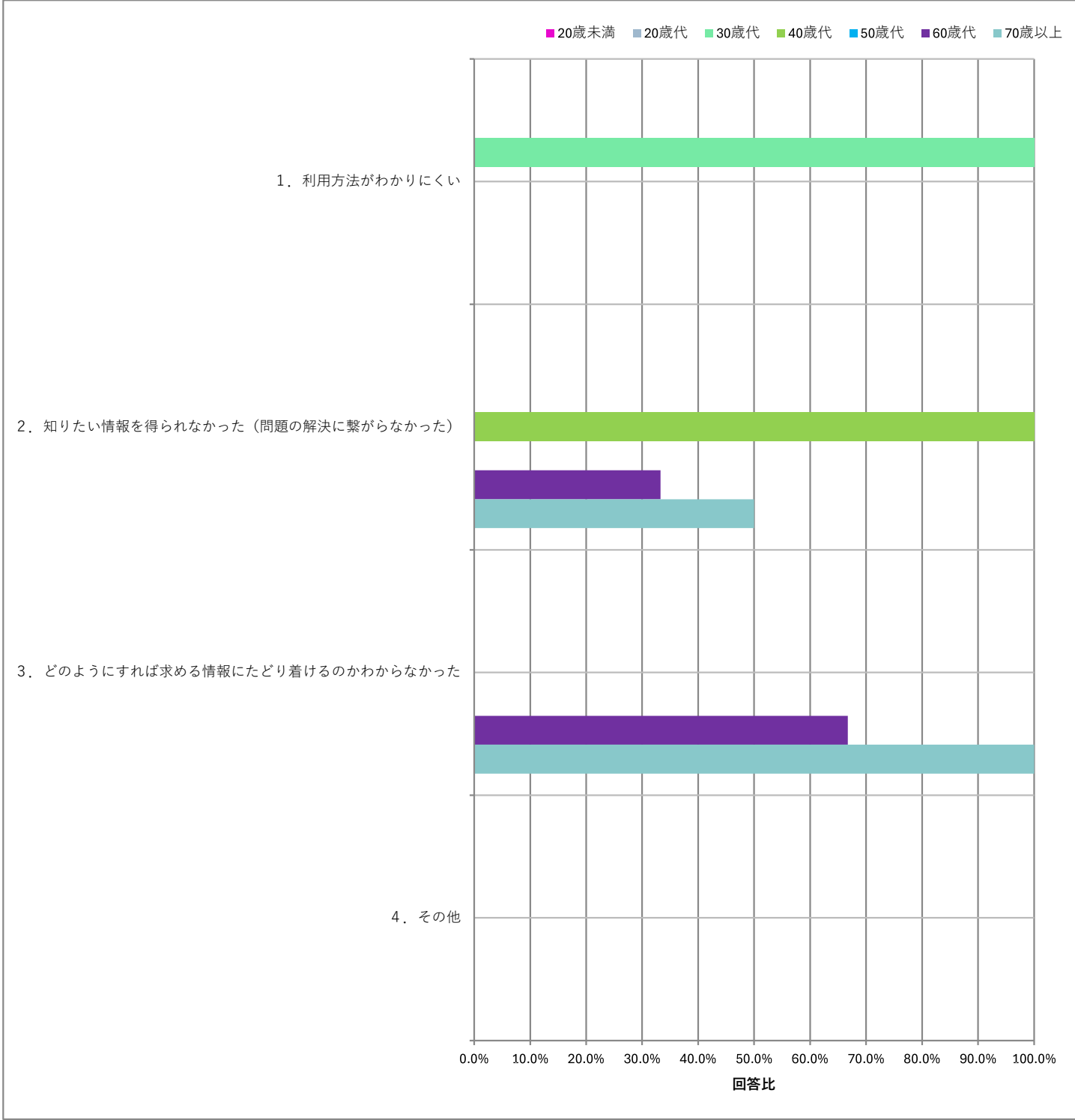
設問	回答数	回答比率
1. 利用方法がわかりにくい	1	14.3%
2. 知りたい情報を得られなかった（問題の解決に繋がらなかった）	3	42.9%
3. どのようにすれば求める情報にたどり着けるのかわからなかった	4	57.1%
4. その他	0	0.0%

不満や改善点の中では、「どのようにすれば求める情報にたどり着けるのかわからない」が57.1%と最も多く、次いで「知りたい情報を得られなかった（問題の解決に繋がらなかった）」が42.9%となりました。

性別	回答数・比率							
	男性		女性		未回答		全体	
	5		2		0		7	
1. 利用方法がわかりにくい	0	0.0%	1	50.0%	0	0.0%	1	14.3%
2. 知りたい情報を得られなかった（問題の解決に繋がらなかった）	2	40.0%	1	50.0%	0	0.0%	3	42.9%
3. どのようにすれば求める情報にたどり着けるのかわからなかった	4	80.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	57.1%
4. その他	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%



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	1	1	0	3	2
1. 利用方法がわかりにくい	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
2. 知りたい情報を得られなかった（問題の解決に繋がらなかった）	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	1 33.3%	1 50.0%
3. どのようにすれば求める情報にたどり着けるのかわからなかった	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 66.7%	2 100.0%
4. その他	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%



令和7年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「お客様サービスのICT化」「安全でおいしい水」

<問1～3 「お客様サービスのICT化」について>

問3-1 紙媒体の発行について

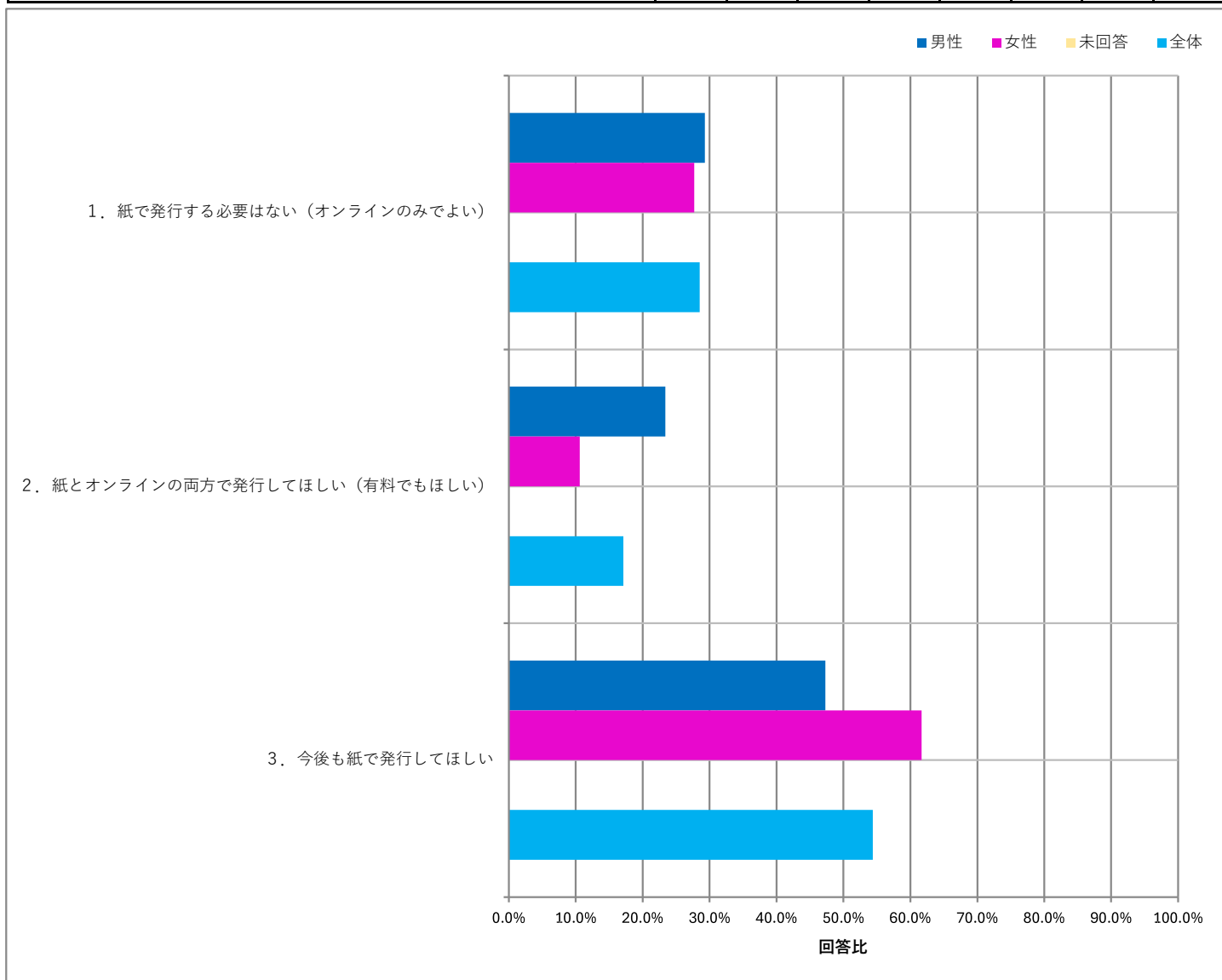
県営水道からのお知らせや、検針・請求時の投函物（「使用水量のお知らせ（検針票）」・「水道料金等納入通知書（請求書）」）を紙で発行することについてどう思いますか。最も当てはまるものをお選びください。

N=537

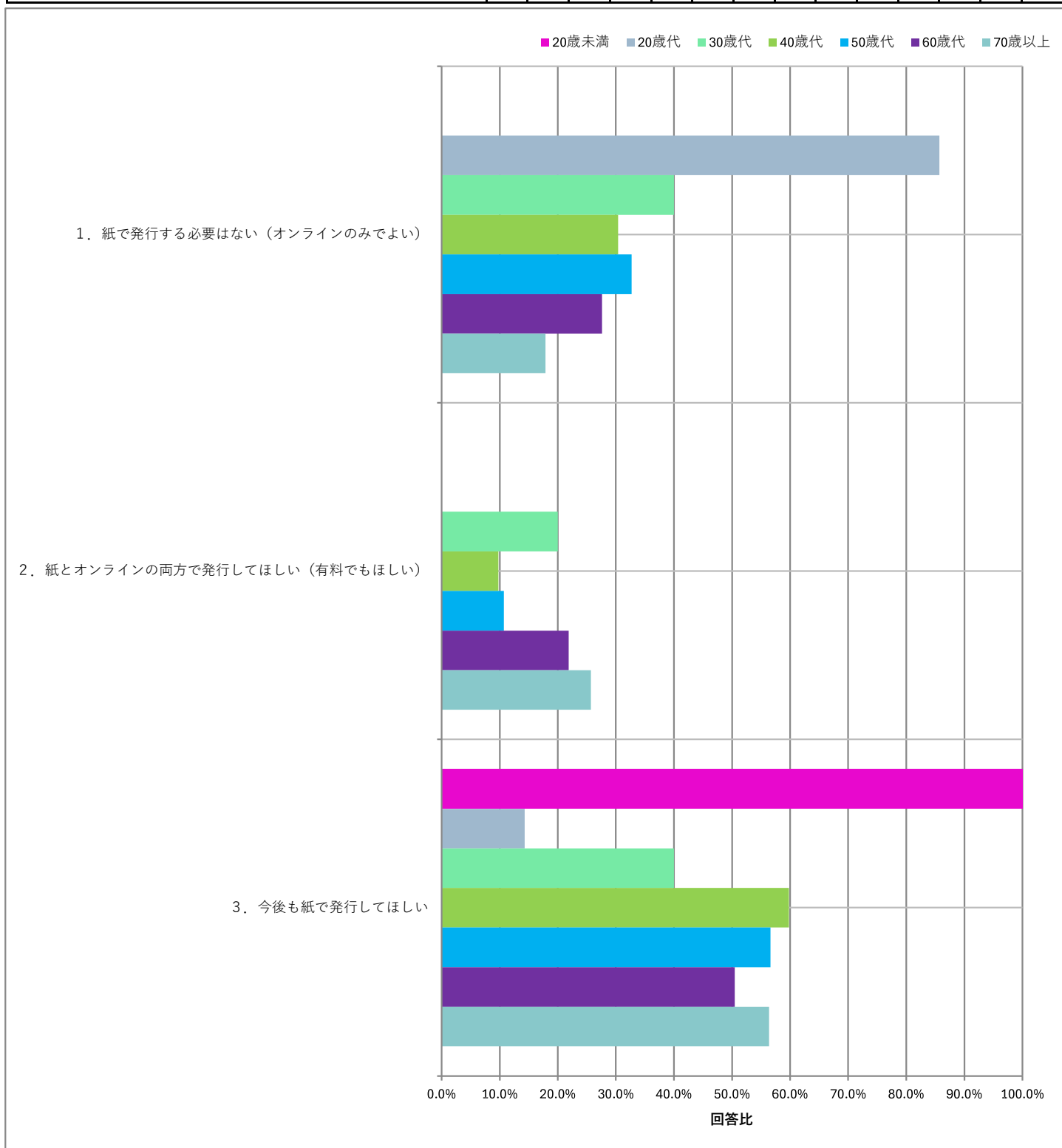
設問	回答数	回答比率
1. 紙で発行する必要はない（オンラインのみでよい）	153	28.5%
2. 紙とオンラインの両方で発行してほしい（有料でもほしい）	92	17.1%
3. 今後も紙で発行してほしい	292	54.4%

「今後も紙で発行してほしい」または「紙とオンラインの両方で発行してほしい（有料でもほしい）」と回答された方が71.5%、「紙で発行する必要はない（オンラインのみでよい）」と回答された方が28.5%であり、7割の方が紙媒体での検針票や請求書の発行を希望している結果となりました。

性別	回答数・比率							
	男性		女性		未回答		全体	
	273		264		0		537	
1. 紙で発行する必要はない（オンラインのみでよい）	80	29.3%	73	27.7%	0	0.0%	153	28.5%
2. 紙とオンラインの両方で発行してほしい（有料でもほしい）	64	23.4%	28	10.6%	0	0.0%	92	17.1%
3. 今後も紙で発行してほしい	129	47.3%	163	61.7%	0	0.0%	292	54.4%



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
	1	7	40	122	122	105	140
1. 紙で発行する必要はない（オンラインのみでよい）	0	6	16	37	40	29	25
	0.0%	85.7%	40.0%	30.4%	32.7%	27.6%	17.9%
2. 紙とオンラインの両方で発行してほしい（有料でもほしい）	0	0	8	12	13	23	36
	0.0%	0.0%	20.0%	9.8%	10.7%	21.9%	25.7%
3. 今後も紙で発行してほしい	1	1	16	73	69	53	79
	100.0%	14.3%	40.0%	59.8%	56.6%	50.5%	56.4%



令和7年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「お客様サービスのICT化」「安全でおいしい水」

＜問1～3 「お客様サービスのICT化」について＞

問3-2 紙で発行してほしいもの

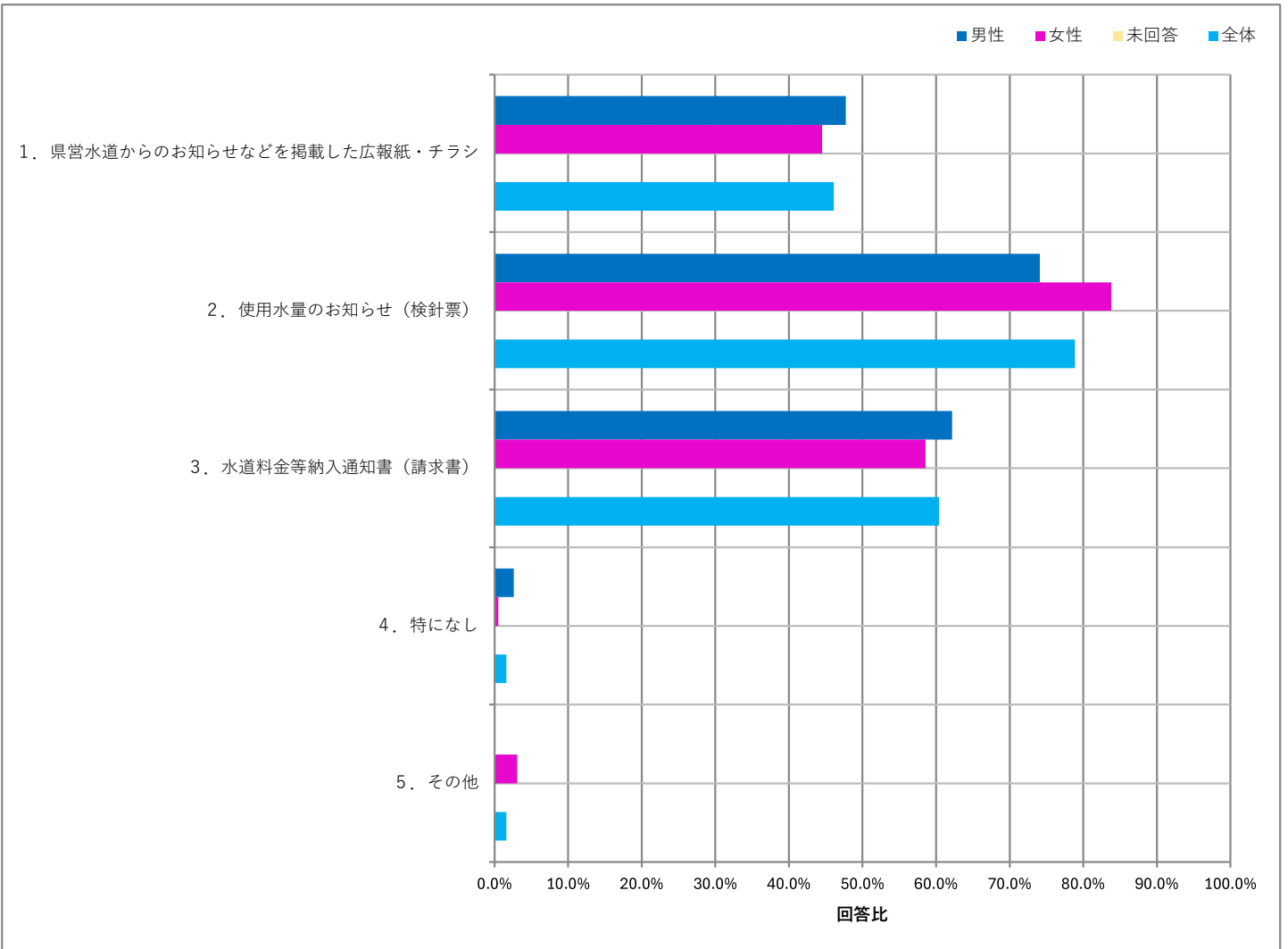
問3-1で「2. 紙とオンラインの両方で発行してほしい（有料でもほしい）」または「3. 今後も紙で発行してほしい」とお答えの方にお尋ねします。紙で発行してほしいものは何ですか。いくつでもお選びください。

N=384

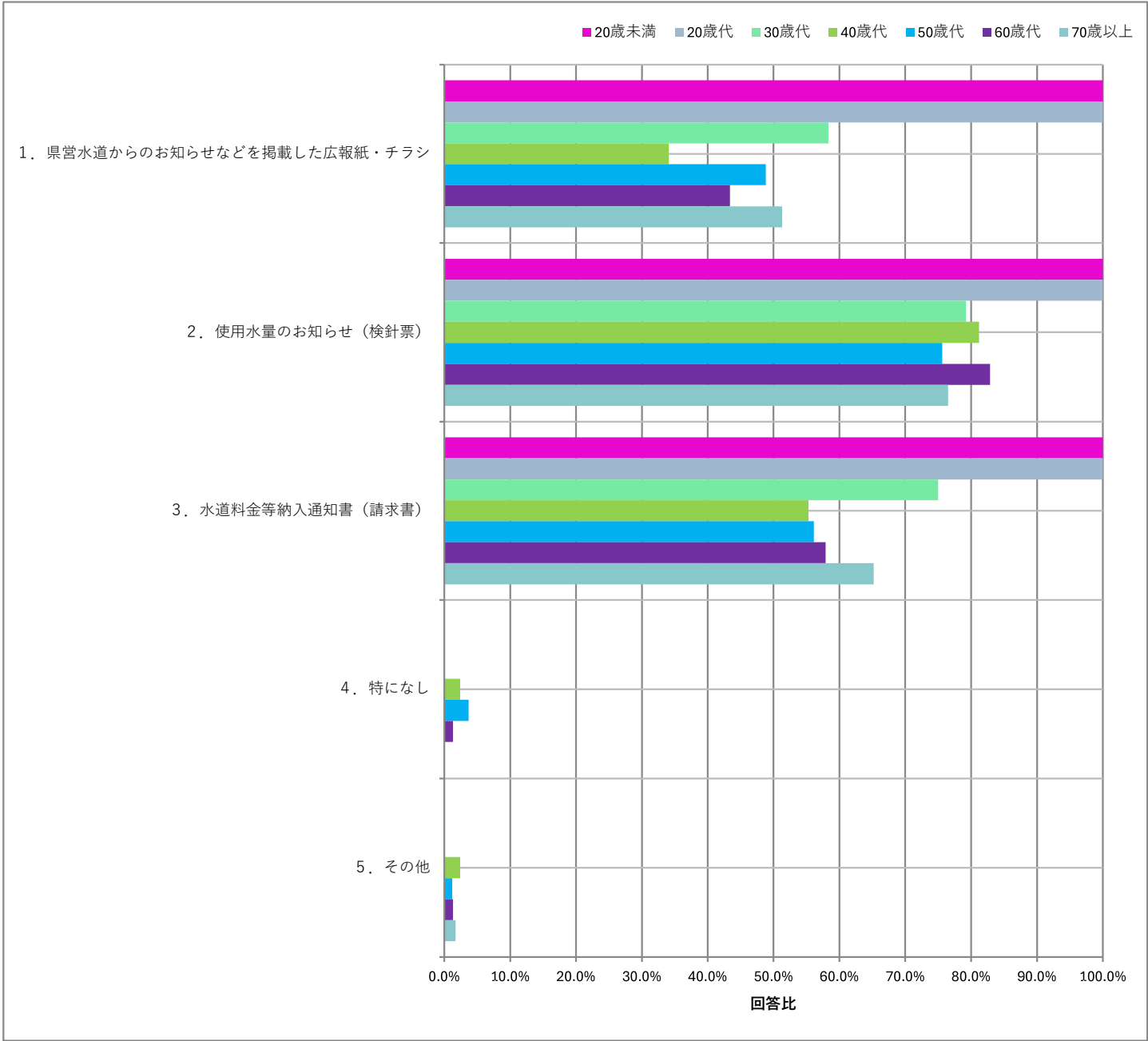
設問	回答数	回答比率
1. 県営水道からのお知らせなどを掲載した広報紙・チラシ	177	46.1%
2. 使用水量のお知らせ（検針票）	303	78.9%
3. 水道料金等納入通知書（請求書）	232	60.4%
4. 特になし	6	1.6%
5. その他	6	1.6%

「使用水量のお知らせ（検針票）」が78.9%、次いで「水道料金等納入通知書（請求書）」が60.4%と、6割を超える方が、今までと同じく紙媒体での発行を希望していることが確認された。また、その他のご意見では、「高齢者には、オンラインでの確認は難しい」とのご意見が挙げられた。

性別	回答数・比率							
	男性		女性		未回答		全体	
	193		191		0		384	
1. 県営水道からのお知らせなどを掲載した広報紙・チラシ	92	47.7%	85	44.5%	0	0.0%	177	46.1%
2. 使用水量のお知らせ（検針票）	143	74.1%	160	83.8%	0	0.0%	303	78.9%
3. 水道料金等納入通知書（請求書）	120	62.2%	112	58.6%	0	0.0%	232	60.4%
4. 特になし	5	2.6%	1	0.5%	0	0.0%	6	1.6%
5. その他	0	0.0%	6	3.1%	0	0.0%	6	1.6%



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	
	1		1		24		85		82		76		115	
1. 県営水道からのお知らせなどを掲載した広報紙・チラシ	1	100.0%	1	100.0%	14	58.3%	29	34.1%	40	48.8%	33	43.4%	59	51.3%
2. 使用水量のお知らせ（検針票）	1	100.0%	1	100.0%	19	79.2%	69	81.2%	62	75.6%	63	82.9%	88	76.5%
3. 水道料金等納入通知書（請求書）	1	100.0%	1	100.0%	18	75.0%	47	55.3%	46	56.1%	44	57.9%	75	65.2%
4. 特になし	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	2.4%	3	3.7%	1	1.3%	0	0.0%
5. その他	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	2.4%	1	1.2%	1	1.3%	2	1.7%



その他意見

年代	性別	意見
70歳以上	女性	高齢者などオンラインを使わない人には必要。
60歳代	女性	自治会会館の水道料金等の確認がオンラインでは難しいのでは。
40歳代	女性	家計簿をつけており、貼り付けているため。
40歳代	女性	一番コストがおさえられるもので、ネットをみるように促してほしい
50歳代	女性	高齢者の方々には、中々難しいものもあるのでそう思いました。親を含めて…
70歳以上	女性	紙は読みやすい。