

II 調査広聴について

1 インターネットモニターアンケート

年代や給水エリア等の異なる幅広い層のお客様から、県営水道に対する意識やニーズ、期待等を調査し、事業に反映することを目的としてインターネットモニター制度を導入しています。令和2年度は、インターネットモニターの公募に795件の応募があり、うち600人をモニターとして登録し、アンケート調査を実施しました。

調査内容は、「安全でおいしい水」について4回実施したほか、「ホームページ」、「ペットボトル水・ちばポタ」、「接客対応」、「お客様サービス満足度」「県水だより」について調査を行いました。

(1) 令和2年度 インターネットモニターアンケート調査内容

	実施時期	実施内容
第1回	令和2年6月	ホームページ、ペットボトル水・ちばポタ、安全でおいしい水
第2回	令和2年8月	安全でおいしい水
第3回	令和2年11月	接客対応、お客様サービス満足度、安全でおいしい水
第4回	令和3年2月	県水だより、安全でおいしい水

(2) 令和2年度 インターネットモニターの属性

	20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上		計
	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	
千葉市稲毛区	0	0	2	2	1	2	3	5	2	2	3	2	5	2	31
千葉市中央区	0	0	0	0	2	2	4	3	3	4	2	5	1	0	26
千葉市花見区	0	0	1	1	0	1	2	8	6	7	10	4	4	2	46
千葉市緑区	0	0	0	0	1	2	6	6	2	2	1	0	0	1	21
千葉市美浜区	0	0	1	1	0	2	4	2	9	2	2	3	8	0	34
千葉市若葉区	0	0	0	0	1	2	0	3	3	3	4	0	3	1	20
市川市	0	0	3	2	3	8	9	13	12	12	12	4	7	4	89
船橋市	0	0	0	3	3	10	6	15	10	16	9	14	23	9	118
市原市	0	0	0	0	3	4	1	8	1	4	6	4	7	0	38
習志野市	0	0	0	0	0	2	2	5	3	1	2	2	3	1	21
松戸市	0	0	0	0	2	5	7	12	8	10	7	4	12	6	73
鎌ヶ谷市	2	0	0	0	0	1	1	3	1	3	0	1	2	0	14
浦安市	1	1	1	0	2	4	1	2	2	4	1	5	7	1	32
成田市	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	0	1	1	6
印西市	0	1	0	0	1	1	2	1	1	2	6	1	2	1	19
白井市	0	0	0	0	0	0	1	3	0	0	2	1	4	1	12
計	3	2	8	9	19	46	49	90	63	73	69	50	89	30	600
	5		17		65		139		136		119		119		600

(3) インターネットモニターアンケート過去3年間の主な調査結果

(単位：%)

	平成30年度				令和元年度				令和2年度			
	第1回	第2回	第3回	第4回	第1回	第2回	第3回	第4回	第1回	第2回	第3回	第4回
回答率	91.7	86.7	83.8	88.2	89.2	88.3	87.7	82.2	93.2	91.7	89.5	89.3
ふだんの飲み水について (複数回答可)												
「水道水」												
「ペットボトル水」	44.9	56.9	57.7	51.6	59.6	—	—	50.9	53.7	—	—	49.6
「ウォーターサーバー」	7.3	6.2	7.0	6.2	5.8	—	—	5.0	4.5	—	—	4.1
水道水について 『おいしい』と 回答した方の割合	51.6	53.8	58.1	64.5	55.3	61.9	66.2	64.1	60.8	66.5	68.5	74.8
水道水の安全性について 『安心』と 回答した方の割合	81.1	82.5	83.1	87.0	83.7	84.0	88.6	90.8	89.3	90.0	91.2	95.0
ホームページの満足度	74.0	—	—	—	77.6	—	—	—	76.2	—	—	—
職員の対応について 『満足』と 回答した方の割合	—	90.1	—	—	—	91.4	—	—	—	—	91.1	—
県水だよりの満足度	—	—	—	85.6	—	—	—	88.7	—	—	—	91.1
お客様サービス満足度 (総合評価)	—	—	—	94.5	—	—	92.2	—	—	—	95.0	—

2 まちかど水道コーナーアンケート

水道事務所・支所では、水道週間や各地域のイベント等の機会を利用して「まちかど水道コーナー」を開設し、水道相談やおいしい水のPRを行っています。

令和2年度については、新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、まちかど水道コーナーが中止となり、アンケートの実施も中止しました。

3 浄水場見学会アンケート

各浄水場では、水道週間や夏休み等に一般のお客様を対象とした浄水場見学会を実施しています。

令和2年度については、東京オリンピック・パラリンピック開催予定であったため、浄水場見学会が中止となり、アンケートの実施も中止しました。

※調査広聴結果については、以下のサイトでご覧になれます。

<https://www.pref.chiba.lg.jp/suidou/gyoumu/enquete/okyakusama.html>