

## 2 調査広聴

### 2-1 インターネットモニターアンケート調査

#### (1) アンケート概要

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3年度は、インターネットモニターの公募に1,253名の応募があり、うち600名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。

#### (2) 実施状況

	期間	調査内容	回答数
第1回	令和3年6月25日～ 令和3年7月5日	ホームページ、安全でおいしい水、ちばポタ、PRグッズ	515名
第2回	令和3年8月27日～ 令和3年9月8日	安全でおいしい水、支払方法の拡大及び手続きのオンライン化、接客対応、お客様サービス満足度	522名
第3回	令和3年11月5日～ 令和3年11月15日	安全でおいしい水	514名
第4回	令和4年2月4月～ 令和4年2月16日	安全でおいしい水、県水だより	512名

#### (3) 主な調査結果

	質問内容	回答	回答比率
第1回	ホームページの利用率	利用したことがある	41.0%
	飲み水としての満足度	満足している	85.2%
	ちばポタを飲んだ感想	おいしい	65.7%
	PRグッズの認知度	知っていた	30.1%
第2回	水道水の安全性	安心である	87.8%
	各種手続きがインターネットで可能となった場合、便利になると思うかどうか	便利になると思う	93.9%
	県水お客様センターの利用率	過去に利用したことがある	9.2%
	お客様サービス満足度	満足である	92.3%
第3回	「安全・おいしい水プロジェクト2021-2025」の周知度	知らなかった	52.1%
	水道水のおいしさ	おいしい	72.2%
第4回	飲み水としての満足度	満足している	89.1%
	県水だよりの満足度	満足している	87.1%
	関心を持った県水だよりの記事	安全・おいしい水プロジェクト2021-2025	45.3%
		おしえてポタリちゃん！防災編	42.6%
おしえてポタリちゃん！水質編		39.3%	

## 2-2 まちかど水道コーナーアンケート

まちかど水道アンケートは、水道事務所・支所において、水道週間（6月1日から7日）や市民祭りなどのイベントにあわせて「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を実施しているものですが、令和3年度は、新型コロナウイルス感染症対策の観点から、イベントが中止となり、アンケートを行うことができませんでした。

## 2-3 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3年度上半期については、東京オリンピック・パラリンピック開催したため、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。

## 2-4 県営水道アンケート

### (1) アンケート概要

令和3年度については、上記2-2、2-3のイベントが2年連続中止となった為、ちば電子申請サービスを活用したアンケートを実施しました。

また、このアンケート方法は、イベント開催の影響を受けないことから、今年度以降も継続して実施する予定です。

### (2) 実施内容

内容	お客様の声を、幅広く、 <u>随時</u> インターネットでお聴かせいただくもの
実施期間	令和3年10月22日から令和4年2月28日まで
応募条件	・千葉県企業局の給水区域にお住まいで水道を使用している方 ・インターネット及び電子メールを日本語で利用できる方 ・国または地方公共団体の議員・公務員以外の方
応募方法	・千葉県営水道ホームページや県水だより令和4年1月号に記載のあるQRコードから、ちば電子申請システムにログインをして回答

### (3) 主な調査結果（回答数216名）

質問内容	回答	回答比率
今後の県営水道に期待すること	災害に強い施設整備の推進	55.5%
	安定でおいしい水づくり	45.5%
	安定給水の確保	46.5%