

令和4年度 ちば県水Webアンケート調査結果

はじめに

千葉県営水道では、安全でおいしい水をお届けし、お客様にこれからも安心して快くお使いいただき、水道水の満足度の向上を図ることを目的としています。

ちば県水Webアンケートは新型コロナウイルス感染症対策の観点から、各イベントが中止となることになったため、イベント開催の影響を受けない方法として、ちば電子申請サービスを利用したアンケートを実施しました。

1. 実施状況		2ページ
2. 回答者の属性		2ページ
2-1	性別	
2-2	年齢	
2-3	お住いの地域	
3. 集計結果		
問1	ポタリちゃんツイッターの認知度	3ページ
問2	ポタリちゃんツイッターの内容について	3ページ
問3	ホームページを閲覧したことがあるか	4ページ
問4	ホームページで知りたい情報	4ページ
問5	ホームページの改善点	4ページ
問6	千葉県営水道との接点	5ページ
問7	対応者の態度	5ページ
問8	対応者の不満に思う理由	5ページ
問9	水道料金の支払方法	6ページ
問10	口座振替を利用しない理由	6ページ
問11	クレジットカード払い開始の認知度	7ページ
問12	クレジットカード払いを利用したいか	7ページ
問13	クレジットカード払いを利用したくない理由	7ページ
問14	web上でできたら便利だと思ふ手続き	8ページ
問15	県営水道に期待すること	8ページ

令和4年度 ちば県水Webアンケート調査結果

1. 実施状況

実施期間	令和4年8月1日から令和5年2月28日まで
調査方法	ちば電子申請サービス
広報手段	県営水道ホームページ 県水だより9月号（第243号）掲載 企業局各所属にてポスター掲示 県立中央図書館・県立西部図書館にて ポスター掲示
回答者数	139名

2. 回答者属性

2-1 性別

男性	65
女性	73
未回答	1
計	139

2-2 年齢

20歳未満（0～19歳）	3
20歳代（20～29歳）	5
30歳代（30～39歳）	14
40歳代（40～49歳）	29
50歳代（50～59歳）	26
60歳代（60～69歳）	29
70歳以上（70歳～）	33
計	139

2-3 お住まいの地域

千葉市中央区	5	鎌ヶ谷市	8
千葉市稲毛区	9	印西市	2
千葉市若葉区	6	白井市	1
千葉市緑区	1	成田市	2
千葉市花見川区	15	市川市	12
千葉市美浜区	20	松戸市	15
市原市	3	浦安市	2
船橋市	31	柏市	2
習志野市	4	八千代市	1
		合計	139

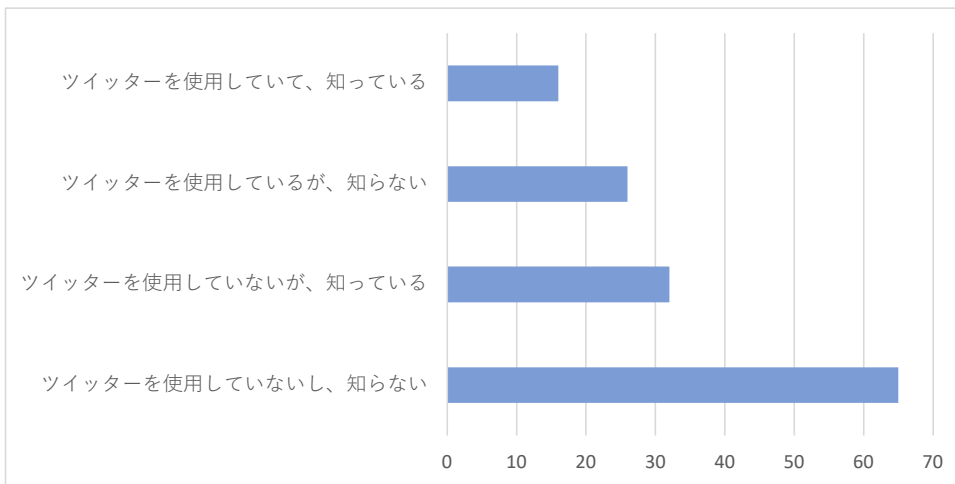
令和4年度 ちば県水Webアンケート調査結果

質問1 ポタリちゃんツイッターの認知度

ポタリちゃんツイッターを知っていますか。あてはまるものをお選びください。

設問	回答数	回答比率
ツイッターを使用していて、知っている	16	11.5%
ツイッターを使用しているが、知らない	26	18.7%
ツイッターを使用していないが、知っている	32	23.0%
ツイッターを使用していないし、知らない	65	46.8%

「ツイッターを使用していないし、知らない」が46.8%と最も多くなりました。

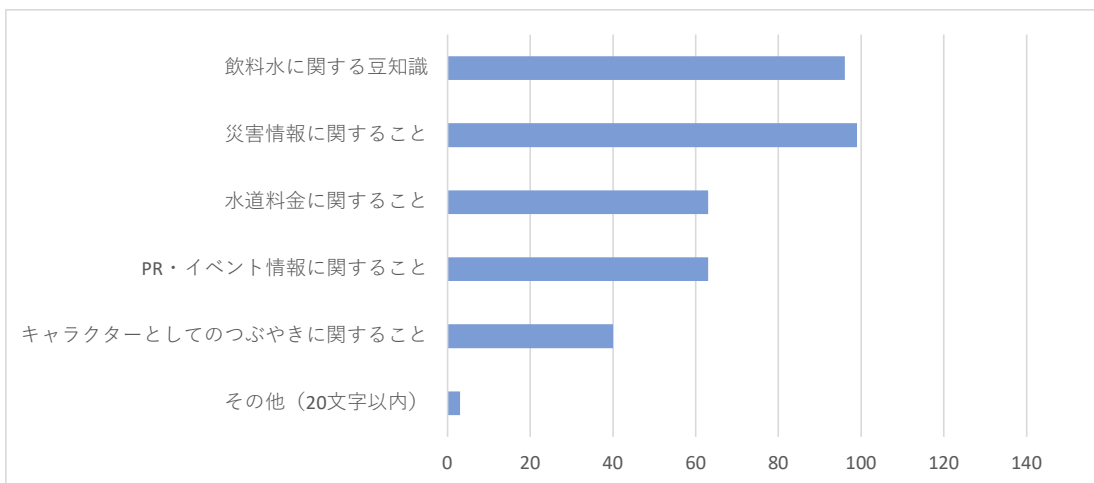


質問2 ポタリちゃんツイッターの内容

ポタリちゃんツイッターでどのような内容が見たいと思いますか。いくつでもお選びください。

設問	回答数	回答比率
飲料水に関する豆知識	96	26.4%
災害情報に関すること	99	27.2%
水道料金に関すること	63	17.3%
PR・イベント情報に関すること	63	17.3%
キャラクターとしてのつぶやきに関すること	40	11.0%
その他(20文字以内)	3	0.8%

「災害情報に関すること」が27.2%で最も多く、次いで「飲料水に関する豆知識」が26.4%、「水道料金に関すること」「PR・イベント情報に関すること」がそれぞれ17.3%、「キャラクターとしてのつぶやきに関すること」が11%という結果になりました。



令和4年度 ちば県水Webアンケート調査結果

質問3 ホームページを閲覧したことがあるか

あなたは、千葉県営水道のホームページを閲覧したことがありますか。

設問	回答数	回答比率
閲覧したことがある	85	61.2%
閲覧していない	54	38.8%

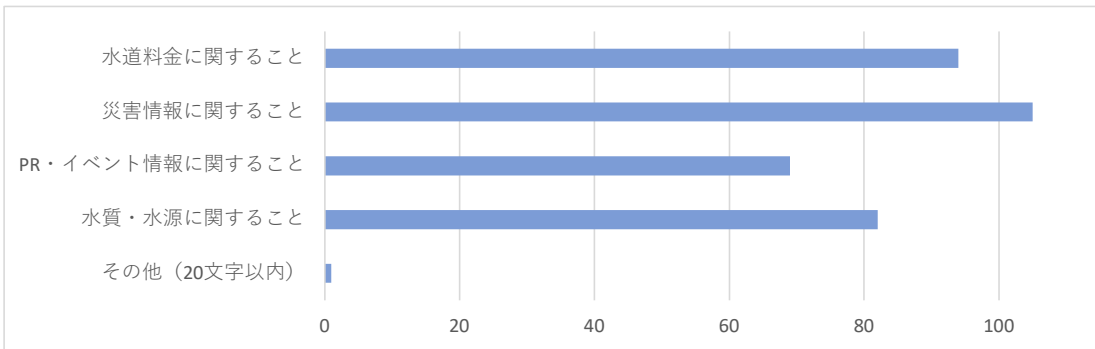
139

質問4 ホームページで知りたい情報

千葉県営水道のホームページでは、どのような情報を知りたいですか。いくつでもお選びください。

設問	回答数	回答比率
水道料金に関すること	94	26.8%
災害情報に関すること	105	29.9%
PR・イベント情報に関すること	69	19.7%
水質・水源に関すること	82	23.3%
その他(20文字以内)	1	0.3%

「災害情報に関すること」が29.9%で最も多く、次いで「水道料金に関すること」が26.8%、「水質・水源に関すること」が23.3%、「PR・イベント情報に関すること」が19.7%という結果になりました。

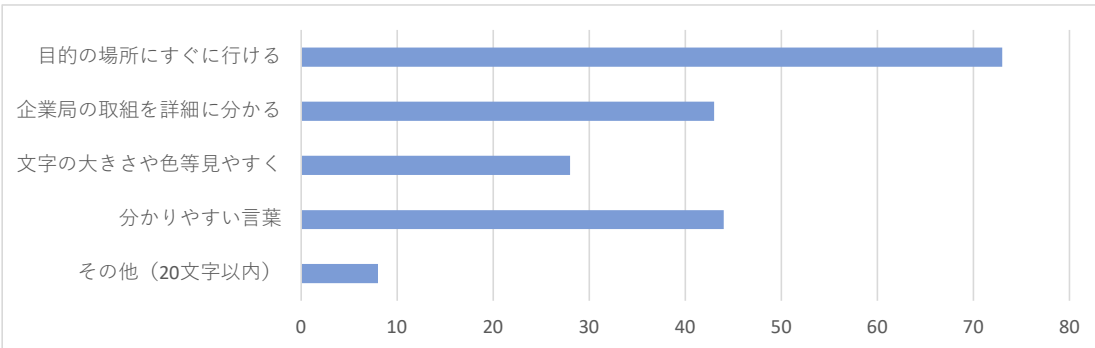


質問5 ホームページの改善点

ホームページについて、今後どのような点を改善すべきだと思いますか。いくつでもお選びください。

設問	回答数	回答比率
目的の場所にすぐに行ける	73	37.2%
企業局の取組を詳細に分かる	43	21.9%
文字の大きさや色等見やすく	28	14.3%
分かりやすい言葉	44	22.5%
その他(20文字以内)	8	4.1%

「目的の場所にすぐに行ける」が37.2%で最も多く、次いで「分かりやすい言葉」が22.5%、「企業局の取組を詳細に分かる」が21.9%、「文字の大きさや色等見やすく」が14.3%という結果になりました。



その他

存在を知らなかった
問14の機能拡充
子どもの学習につながる情報
いままで利用しやすいです。
見たことがない。

令和4年度 ちば県水Webアンケート調査結果

質問6 千葉県営水道との接点

これまでに、千葉県営水道へお問合せをしたことや、職員等（職員や検針員等）と接したことはありますか。

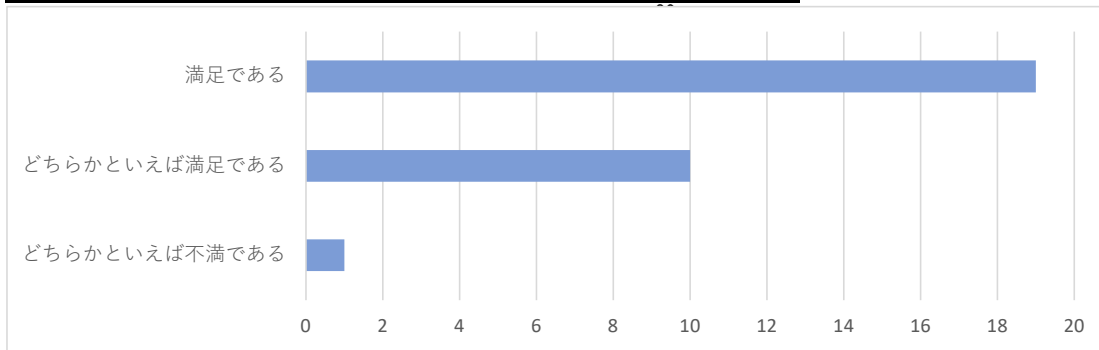
設問	回答数	回答比率
ある	30	21.6%
ない	109	78.4%

139

質問7 対応者の態度

問6で「ある」と答えた方にお聞きします。対応者の態度（対応、言葉遣い、行動すべて含む）はどうでしたか。

設問	回答数	回答比率
満足である	19	63.3%
どちらかといえば満足である	10	33.3%
どちらかといえば不満である	1	3.3%
不満である	0	0.0%



質問8 不満に思う理由

問7で「どちらかといえば不満である」「不満である」と答えた方にお聞きします。どのような点が不満でしたか。

設問	回答数
言葉遣いが悪かった	1
横暴な態度をとられた	0
あいさつがなかった	0
その他（20文字以内）	0

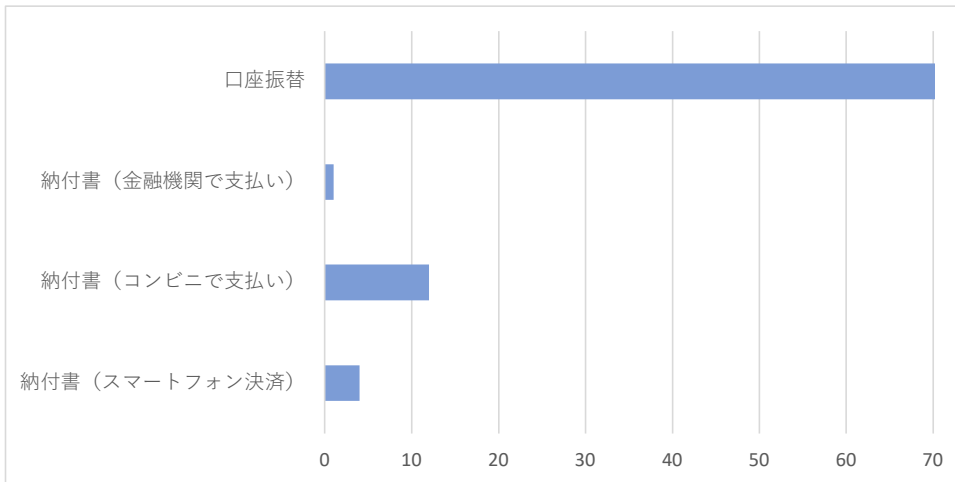
令和4年度 ちば県水Webアンケート調査結果

質問9 水道料金の支払方法

現在の水道料金の支払い方法は、主にどのような方法で行っていますか。

設問	回答数	回答比率
口座振替	122	87.8%
納付書（金融機関で支払い）	1	0.7%
納付書（コンビニで支払い）	12	8.6%
納付書（スマートフォン決済）	4	2.9%

「口座振替」が46.8%も多くなりました。「納付書」が合計で12.2%という結果になりました。

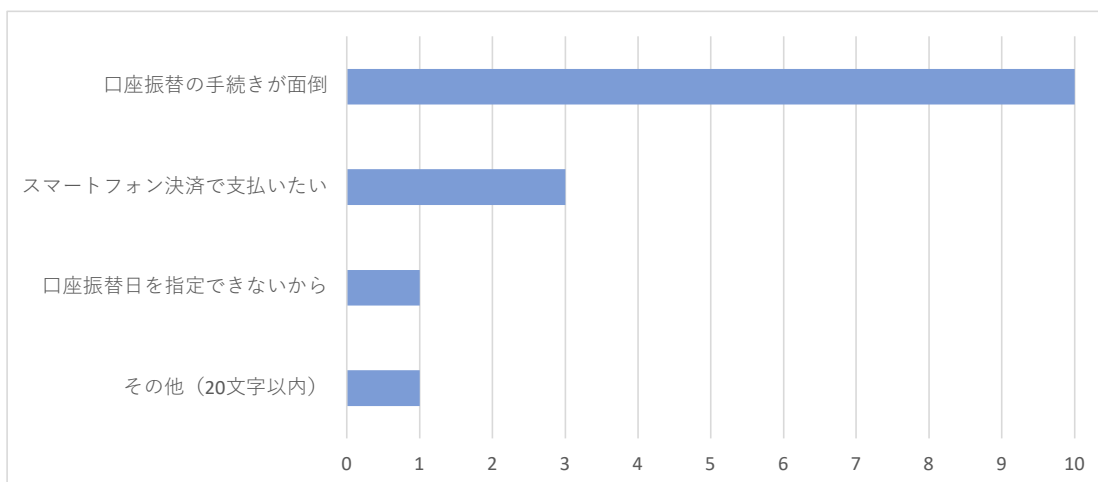


質問10 口座振替を利用しない理由

問9で「納付書」を選んだ方にお聞きします。口座振替を利用されない理由は何ですか。いくつでもお選びください。

設問	回答数	回答比率
口座振替の手続きが面倒	10	66.7%
現金で支払いたい	0	0.0%
スマートフォン決済で支払いたい	3	20.0%
口座振替日を指定できないから	1	6.7%
取引している金融機関がないから	0	0.0%
その他（20文字以内）	1	6.7%

「口座振替の手続きが面倒」が66.7%で最も多く、次いで「スマートフォン決済で支払いたい」が20.0%、という結果になりました。



令和4年度 ちば県水Webアンケート調査結果

質問11 クレジットカード払い開始の認知度

千葉県営水道では、令和4年度後半からクレジットカード払いでの支払い方法が始まる予定ですが、御存知でしたか。

設問	回答数	回答比率
知っていた	71	51.1%
知らなかった	68	48.9%

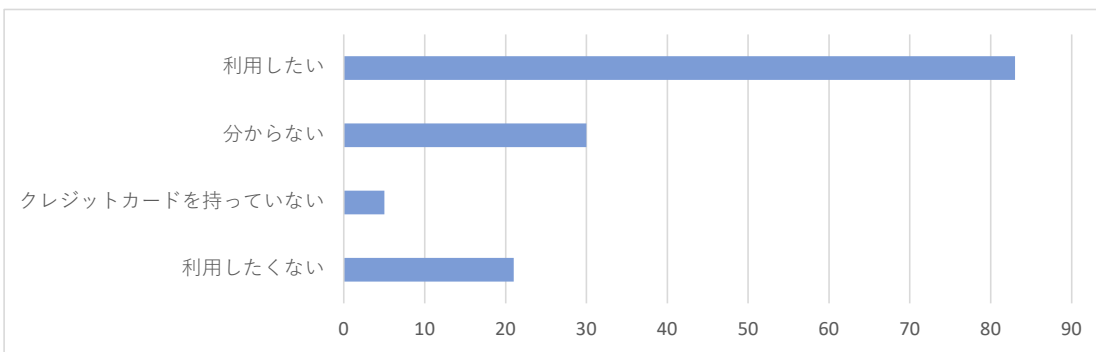
139

質問12 クレジットカード払いを利用したいか

クレジットカード払いを利用したいと思いますか。

設問	回答数	回答比率
利用したい	83	59.7%
分からない	30	21.6%
クレジットカードを持っていない	5	3.6%
利用したくない	21	15.1%

「利用したい」が59.7%最も多く、「利用したくない」が15.1%という結果となりました。

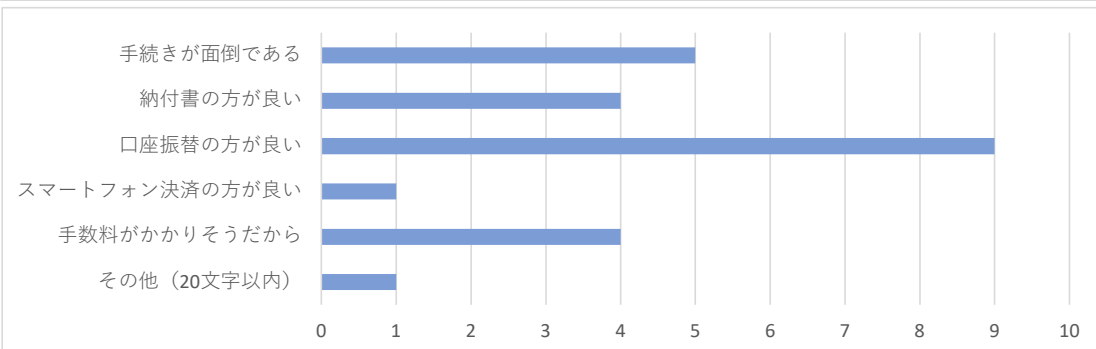


質問13 クレジットカード払いを利用したくない理由

問12で「利用したくない」と答えた方にお聞きします。いくつでもお選びください。

設問	回答数	回答比率
手続きが面倒である	5	20.8%
納付書の方が良い	4	16.7%
口座振替の方が良い	9	37.5%
スマートフォン決済の方が良い	1	4.2%
手数料がかかりそうだから	4	16.7%
その他(20文字以内)	1	4.2%

「口座振替の方が良い」が37.5%で最も多く、次いで「手続きが面倒である」が20.8%、「納付書の方が良い」「手数料がかかりそうだから」がそれぞれ16.7%という結果になりました。



その他

口座振替の銀行のポイントをためているから

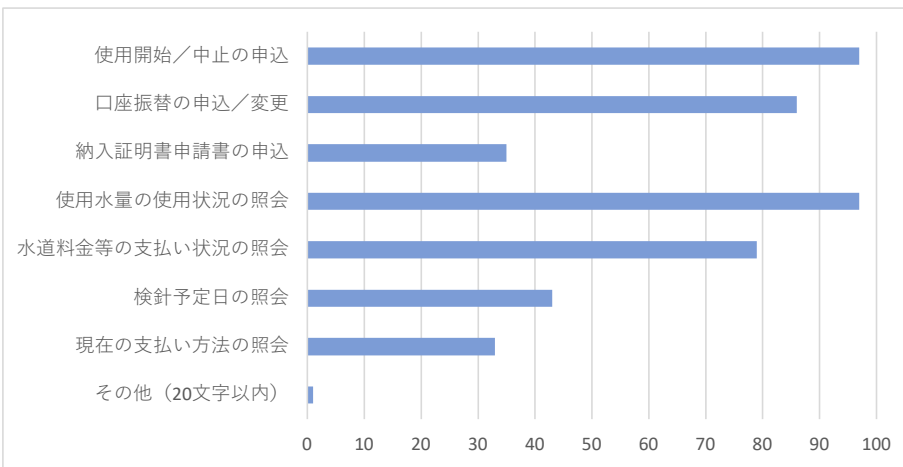
令和4年度 ちば県水Webアンケート調査結果

質問14 web上でできたら便利だと思う手続き

web上で「こうしたことができると便利だ」という手続きはありますか。いくつでもお選びください。

設問	回答数	回答比率
使用開始／中止の申込	97	20.6%
口座振替の申込／変更	86	18.3%
納入証明書申請書の申込	35	7.4%
使用水量の使用状況の照会	97	20.6%
水道料金等の支払い状況の照会	79	16.8%
検針予定日の照会	43	9.1%
現在の支払い方法の照会	33	7.0%
その他(20文字以内)	1	0.2%

「使用開始／中止の申込」と「使用水量の使用状況の照会」がそれぞれ20.6%で最も多く、次いで「口座振替の申込／変更」が18.3%、「水道料金等の支払い状況の照会」が16.8%という結果になりました。



質問15 県営水道に期待すること

あなたが県営水道に期待することは何ですか。いくつでもお選びください。

設問	回答数	回答比率
安定給水の確保	120	20.2%
災害に強い施設整備の推進	103	17.3%
危機管理体制の充実	61	10.3%
安全でおいしい水づくり	115	19.3%
イベントや企画の充実	37	6.2%
広報(PR)の充実	27	4.5%
現状の水道料金の維持	65	10.9%
水道料金支払い方法の拡充(ネット銀行の導入等)	21	3.5%
Web上での手続きや照会機能の充実	44	7.4%
特に無い	2	0.3%

「安定給水の確保」が20.2%で最も多い結果となりました。

