

平成30年度第2回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」「首都圏水道水キャンペーン」について

2 「安全でおいしい水」について

問5-1

水道水を飲んでいるか

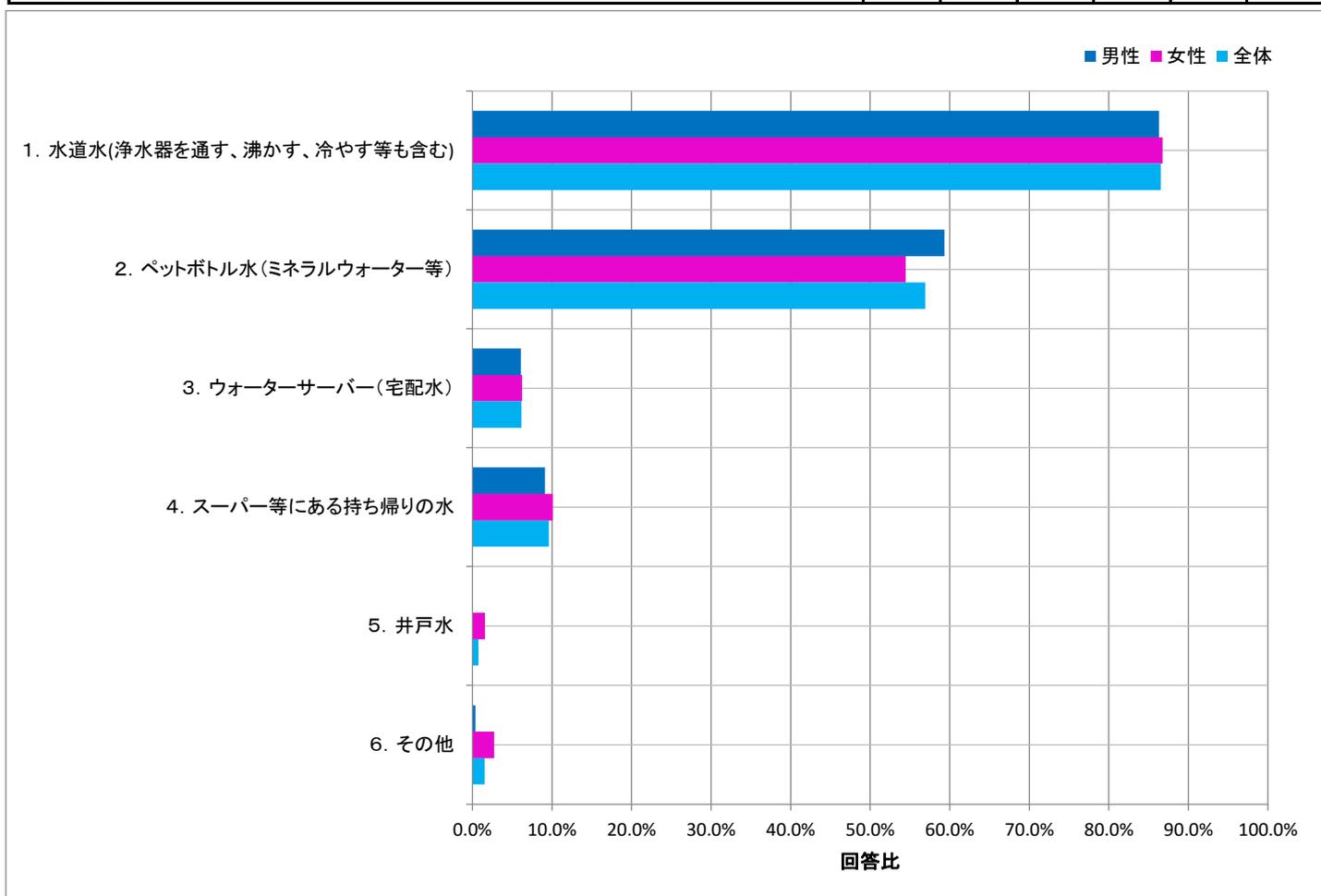
あなたは、ふだん飲み水として何を飲んでいますか。あてはまるものをいくつでもお選びください。

N=520

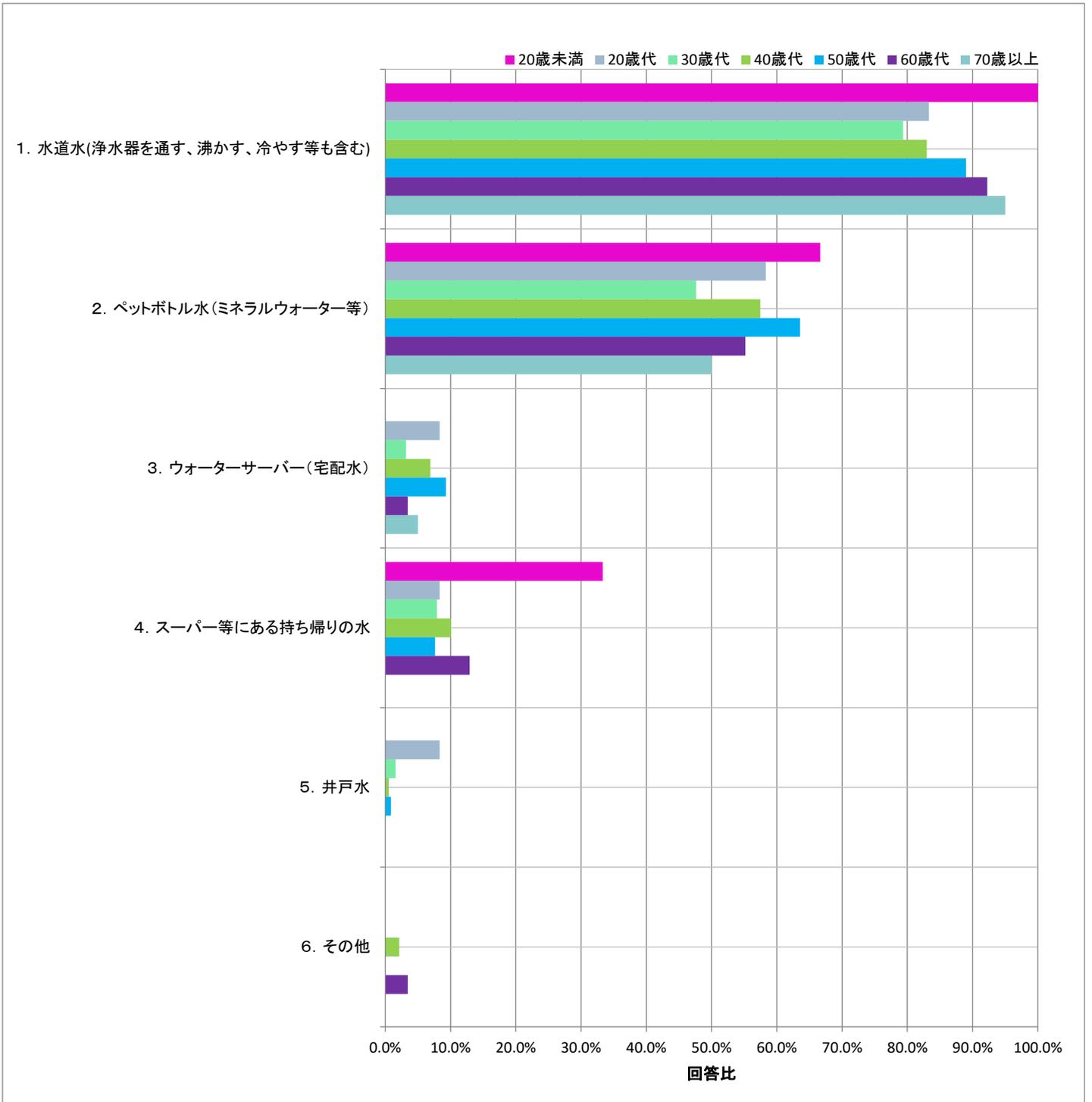
設問	回答数	回答比率
1. 水道水(浄水器を通す、沸かす、冷やす等も含む)	450	86.5%
2. ペットボトル水(ミネラルウォーター等)	296	56.9%
3. ウォーターサーバー(宅配水)	32	6.2%
4. スーパー等にある持ち帰りの水	50	9.6%
5. 井戸水	4	0.8%
6. その他	8	1.5%

「水道水(浄水器を通す、沸かす、冷やす等も含む)」の割合が86.5%と最も高く、8割以上の方が水道水を飲んでいるようです。また、「ペットボトル水(ミネラルウォーター等)」の割合は56.9%で、5割以上の方がペットボトル水を飲んでいるという結果でした。どちらも第1回よりも増加しています。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	263	257	520
1. 水道水(浄水器を通す、沸かす、冷やす等も含む)	227	223	450
2. ペットボトル水(ミネラルウォーター等)	156	140	296
3. ウォーターサーバー(宅配水)	16	16	32
4. スーパー等にある持ち帰りの水	24	26	50
5. 井戸水	0	4	4
6. その他	1	7	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							
	3	12	63	188	118	116	20							
1. 水道水(浄水器を通す、沸かす、冷やす等も含む)	3	100.0%	10	83.3%	50	79.4%	156	83.0%	105	89.0%	107	92.2%	19	95.0%
2. ペットボトル水(ミネラルウォーター等)	2	66.7%	7	58.3%	30	47.6%	108	57.4%	75	63.6%	64	55.2%	10	50.0%
3. ウォーターサーバー(宅配水)	0	0.0%	1	8.3%	2	3.2%	13	6.9%	11	9.3%	4	3.4%	1	5.0%
4. スーパー等にある持ち帰りの水	1	33.3%	1	8.3%	5	7.9%	19	10.1%	9	7.6%	15	12.9%	0	0.0%
5. 井戸水	0	0.0%	1	8.3%	1	1.6%	1	0.5%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%
6. その他	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	2.1%	0	0.0%	4	3.4%	0	0.0%



平成30年度第2回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」「首都圏水道水キャンペーン」について

問5-2

水道水の飲み方について

問5-1で「1. 水道水」とお答えの方にお尋ねします。

どのようにして飲んでいますか。あてはまるものをいくつでもお選びください。

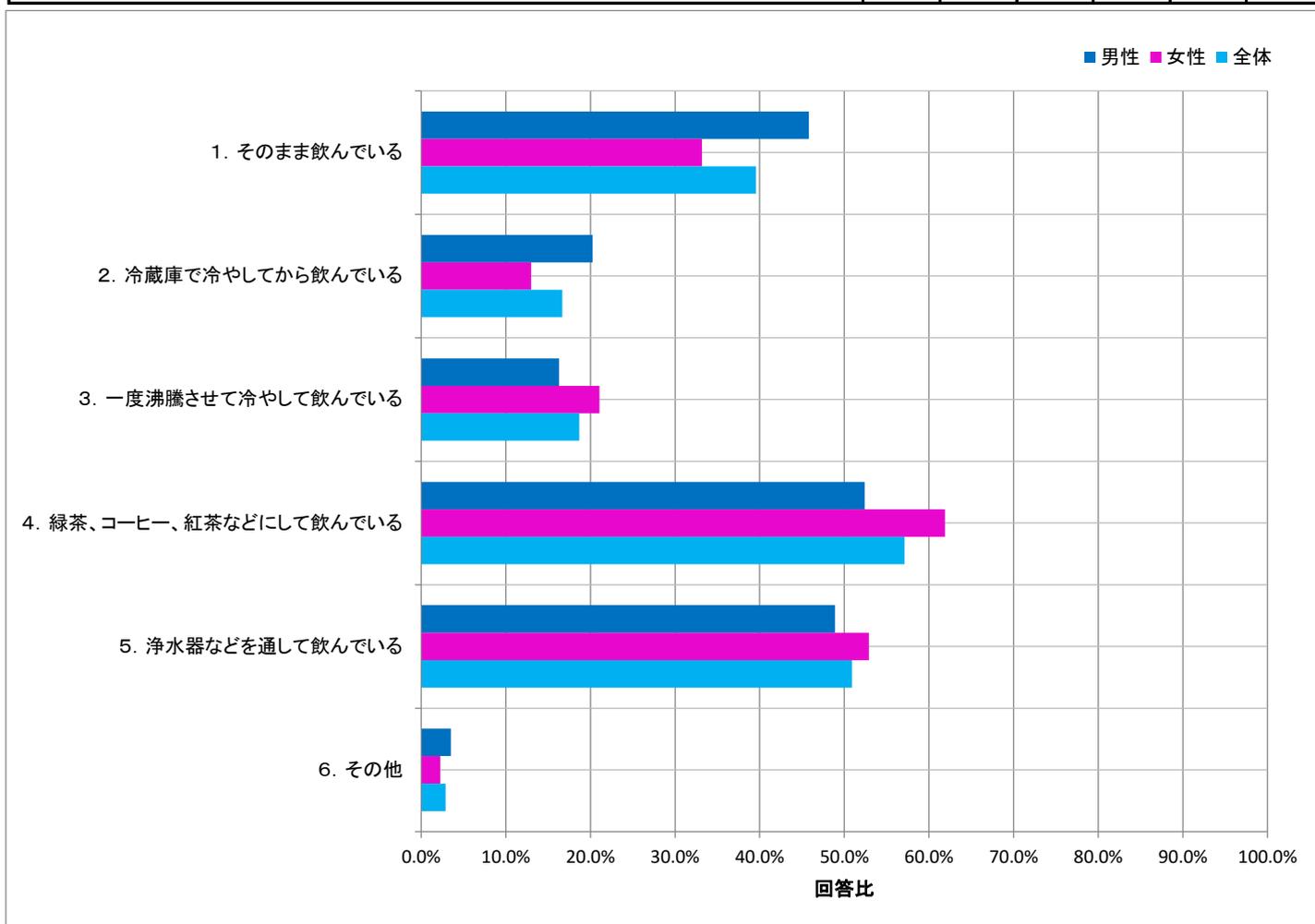
N=450

設問	回答数	回答比率
1. そのまま飲んでいる	178	39.6%
2. 冷蔵庫で冷やしてから飲んでいる	75	16.7%
3. 一度沸騰させて冷やして飲んでいる	84	18.7%
4. 緑茶、コーヒー、紅茶などにして飲んでいる	257	57.1%
5. 浄水器などを通して飲んでいる	229	50.9%
6. その他	13	2.9%

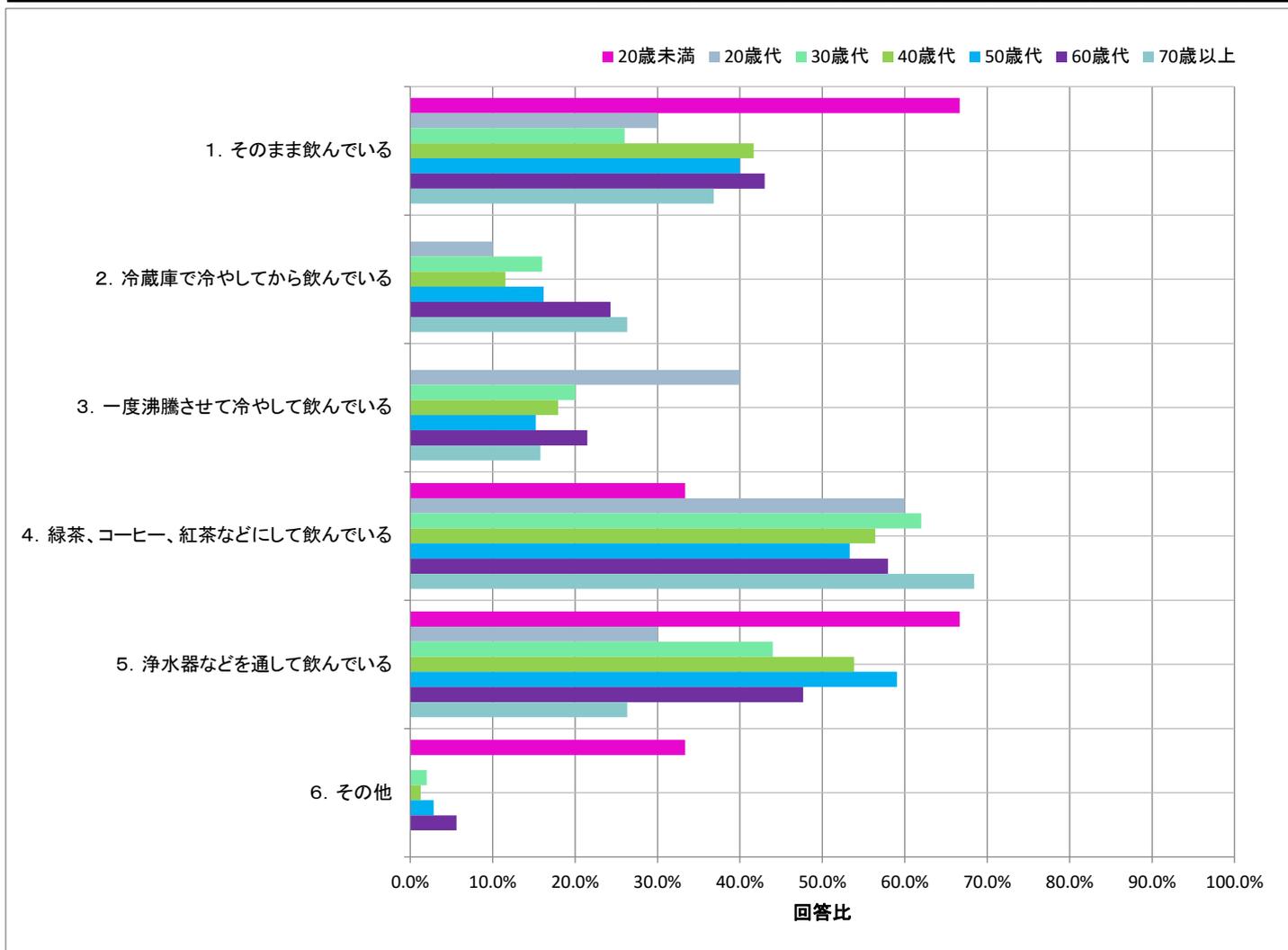
「緑茶、コーヒー、紅茶などにして飲んでいる」の割合が57.1%と最も高く、第1回の18.7%と比較して大幅に増加しました。

「浄水器などを通して飲んでいる」の50.9%と、「そのまま飲んでいる」の39.6%は、第1回と比較して大きな変化はありませんでした。

性別	回答数・比率					
	男性	女性	全体			
	227	223	450			
1. そのまま飲んでいる	104	45.8%	74	33.2%	178	39.6%
2. 冷蔵庫で冷やしてから飲んでいる	46	20.3%	29	13.0%	75	16.7%
3. 一度沸騰させて冷やして飲んでいる	37	16.3%	47	21.1%	84	18.7%
4. 緑茶、コーヒー、紅茶などにして飲んでいる	119	52.4%	138	61.9%	257	57.1%
5. 浄水器などを通して飲んでいる	111	48.9%	118	52.9%	229	50.9%
6. その他	8	3.5%	5	2.2%	13	2.9%



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
	3	10	50	156	105	107	19
1. そのまま飲んでいる	2	3	13	65	42	46	7
2. 冷蔵庫で冷やしてから飲んでいる	0	1	8	18	17	26	5
3. 一度沸騰させて冷やして飲んでいる	0	4	10	28	16	23	3
4. 緑茶、コーヒー、紅茶などにして飲んでいる	1	6	31	88	56	62	13
5. 浄水器などを通して飲んでいる	2	3	22	84	62	51	5
6. その他	1	0	1	2	3	6	0



その他意見

年代	性別	意見
20歳未満	男性	氷を入れて飲む
60歳代	男性	ポットに氷（水道水）を入れて冷やして飲んでいる。
50歳代	男性	氷を入れたコップで水道水を入れて飲んでいます。
50歳代	女性	ペットボトルに移し時間をおいてから沸騰させ、お茶やコーヒーとして飲んでいる。
40歳代	男性	麦茶にして飲んでいる
60歳代	男性	麦茶を作り飲んでいる。
50歳代	男性	製氷して腰用
30歳代	女性	麦茶にしている
40歳代	女性	調理、炊飯用
60歳代	女性	麦茶にして冷やして飲んでいる
60歳代	女性	緊急用に買っている6本1箱の水の、賞味期間が迫ると飲んでいる。
60歳代	男性	冷蔵庫の製氷機を通して氷として使用
60歳代	男性	カルキ抜きのため、鉄瓶で沸かしてから飲むようにしている。味が全然ちがう。

平成30年度第2回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」「首都圏水道水キャンペーン」について

問6-1

飲み水としての満足度について

あなたは、現状の水道水について、飲み水として満足していますか。

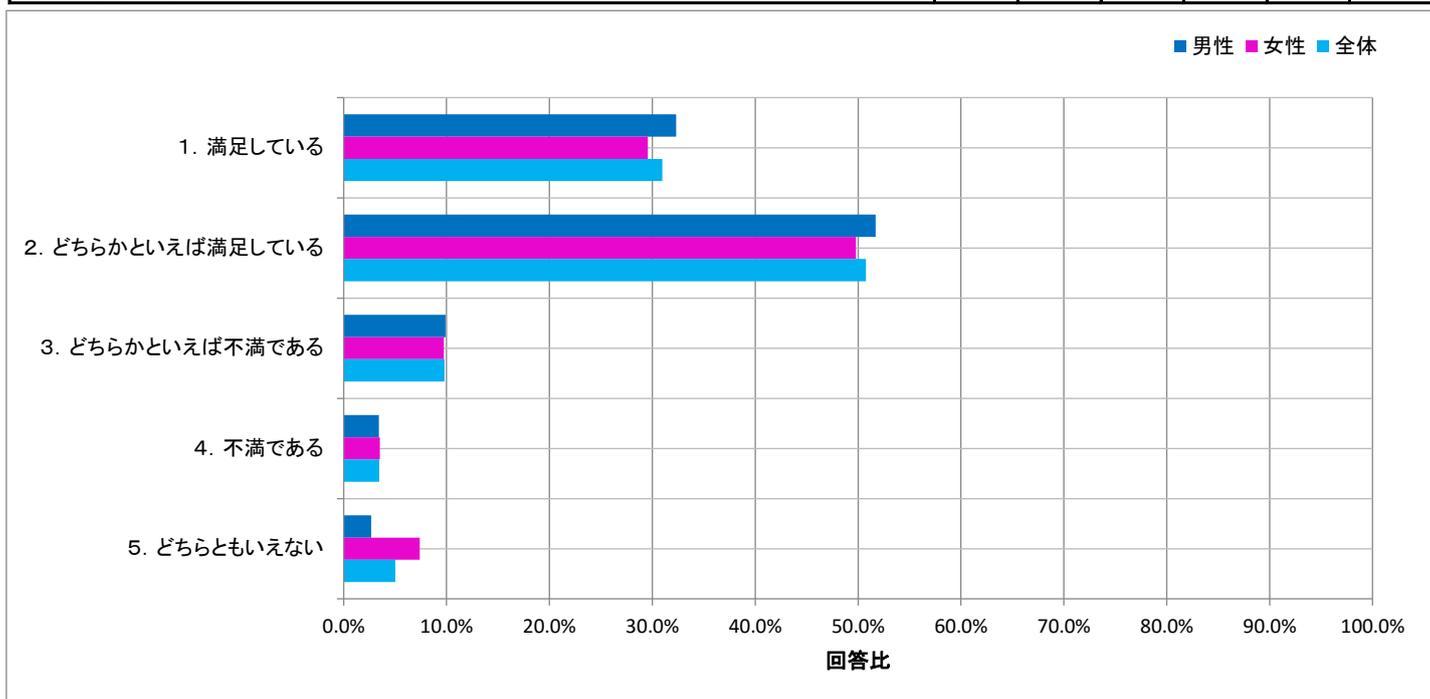
N=520

設問	回答数		回答比率		
	回答数	回答比率	回答数	回答比率	
1. 満足している	161	31.0%	満足している	425	81.7%
2. どちらかといえば満足している	264	50.8%			
3. どちらかといえば不満である	51	9.8%	不満である	69	13.3%
4. 不満である	18	3.5%			
5. どちらともいえない	26	5.0%			

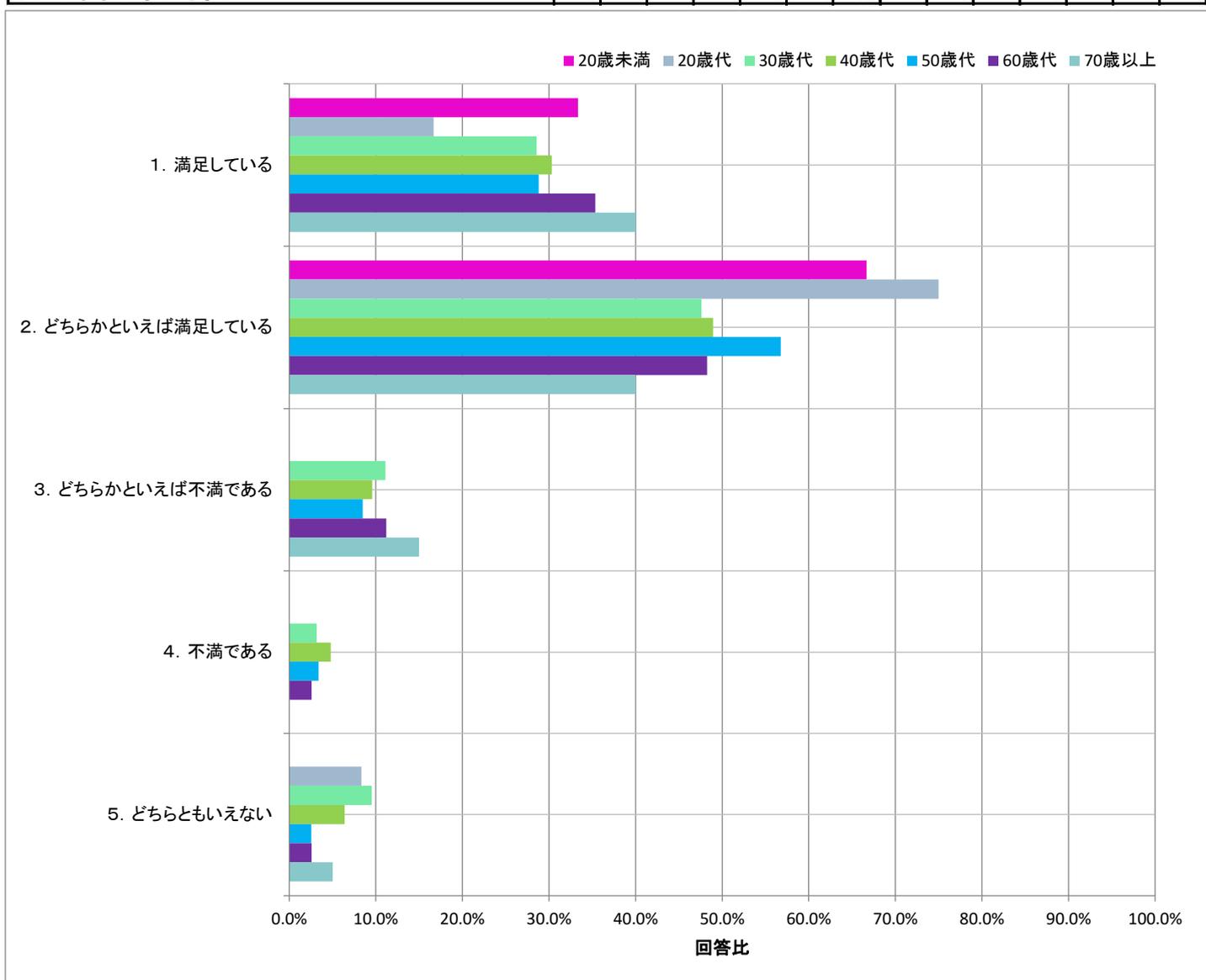
「満足している」、「どちらかといえば満足している」の合計が81.7%を占め、「どちらかといえば不満である」、「不満である」の合計は13.3%でした。

「満足している」、「どちらかといえば満足している」の合計は、第1回と比較すると約6%上がりました。

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
	263		257		520	
1. 満足している	85	32.3%	76	29.6%	161	31.0%
2. どちらかといえば満足している	136	51.7%	128	49.8%	264	50.8%
3. どちらかといえば不満である	26	9.9%	25	9.7%	51	9.8%
4. 不満である	9	3.4%	9	3.5%	18	3.5%
5. どちらともいえない	7	2.7%	19	7.4%	26	5.0%



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
	3	12	63	188	118	116	20
1. 満足している	1 33.3%	2 16.7%	18 28.6%	57 30.3%	34 28.8%	41 35.3%	8 40.0%
2. どちらかといえば満足している	2 66.7%	9 75.0%	30 47.6%	92 48.9%	67 56.8%	56 48.3%	8 40.0%
3. どちらかといえば不満である	0 0.0%	0 0.0%	7 11.1%	18 9.6%	10 8.5%	13 11.2%	3 15.0%
4. 不満である	0 0.0%	0 0.0%	2 3.2%	9 4.8%	4 3.4%	3 2.6%	0 0.0%
5. どちらともいえない	0 0.0%	1 8.3%	6 9.5%	12 6.4%	3 2.5%	3 2.6%	1 5.0%



平成30年度第2回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」「首都圏水道水キャンペーン」について

問6-2

水道水について飲み水として満足と思う理由

問6-1で「1. 満足している」または「2. どちらかといえば満足している」とお答えの方にお尋ねします。

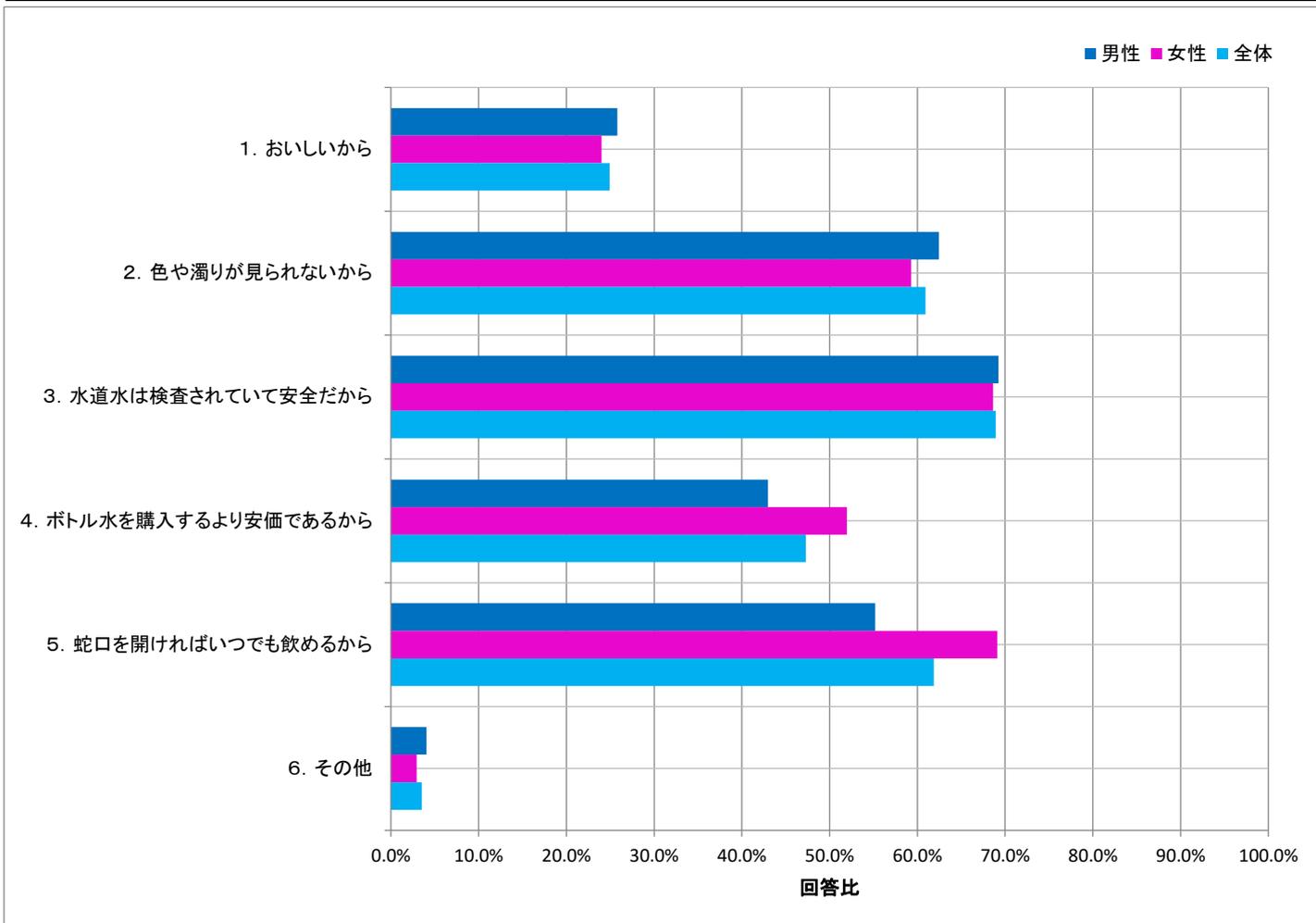
あなたが水道水を飲み水として満足と思う理由は何ですか。いくつでもお選びください。

N=425

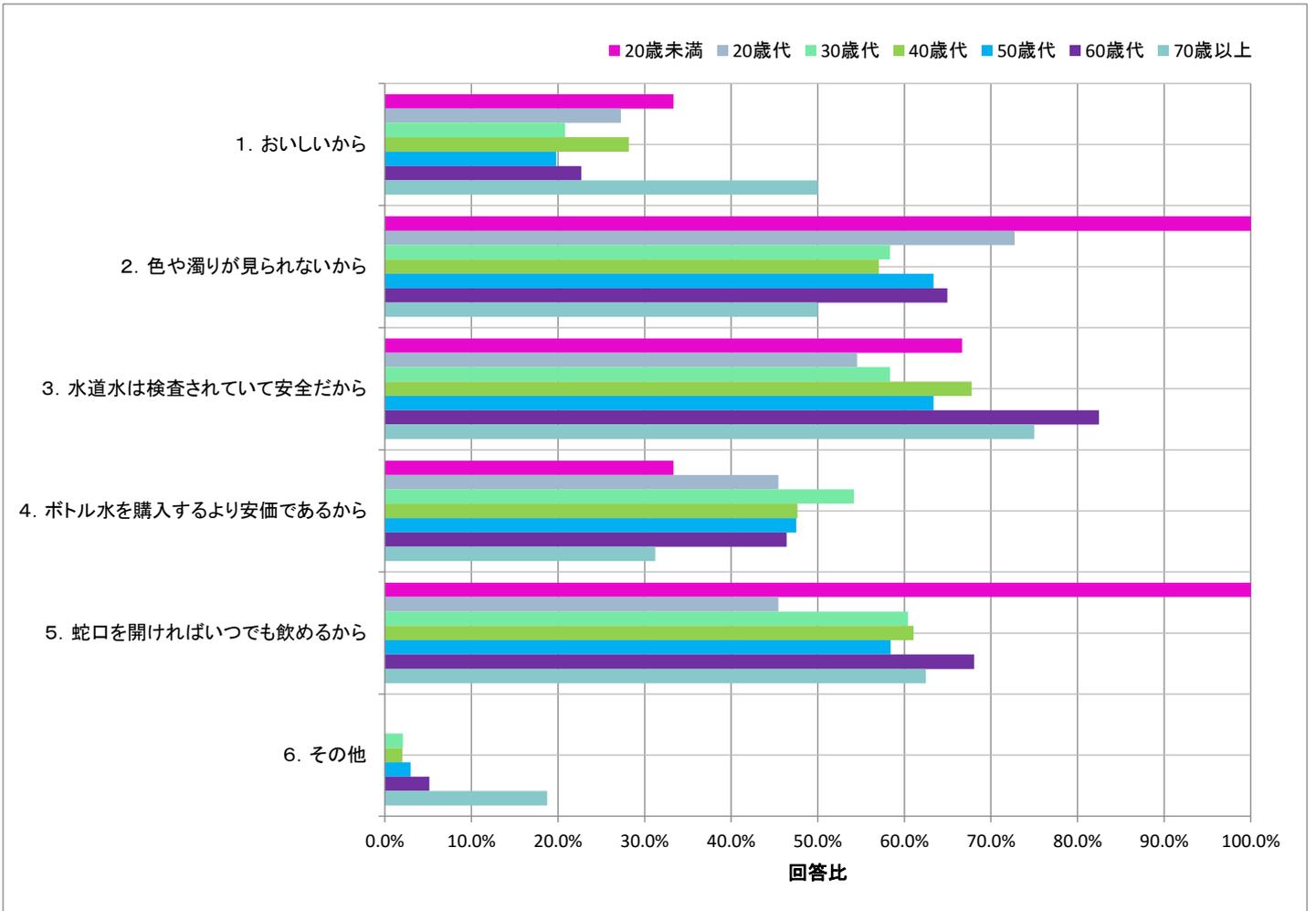
設問	回答数	回答比率
1. おいしいから	106	24.9%
2. 色や濁りが見られないから	259	60.9%
3. 水道水は検査されていて安全だから	293	68.9%
4. ボトル水を購入するより安価であるから	201	47.3%
5. 蛇口を開ければいつでも飲めるから	263	61.9%
6. その他	15	3.5%

「水道水は検査されていて安全だから」の割合が68.9%と最も高く、続いて「蛇口を開ければいつでも飲めるから」が61.9%、「色や濁りが見られないから」が60.9%、「ボトル水を購入するより安価であるから」が47.3%でした。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	221	204	425
1. おいしいから	57	49	106
2. 色や濁りが見られないから	138	121	259
3. 水道水は検査されていて安全だから	153	140	293
4. ボトル水を購入するより安価であるから	95	106	201
5. 蛇口を開ければいつでも飲めるから	122	141	263
6. その他	9	6	15



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
	3	11	48	149	101	97	16
1. おいしいから	1	3	10	42	20	22	8
2. 色や濁りが見られないから	3	8	28	85	64	63	8
3. 水道水は検査されていて安全だから	2	6	28	101	64	80	12
4. ボトル水を購入するより安価であるから	1	5	26	71	48	45	5
5. 蛇口を開ければいつでも飲めるから	3	5	29	91	59	66	10
6. その他	0	0	1	3	3	5	3



その他意見

年代	性別	意見
70歳以上	男性	説明資料などから、水道水がよく管理されていると思えるから。
50歳代	女性	日本の水だから、という安心感があるから。
70歳以上	男性	塩素臭は全然ありません、昔とはちがいます。
40歳代	女性	臭いがないから。
60歳代	男性	水道局の水質検査などを信頼していますから。
50歳代	男性	カルキ臭はあるものの過去に東京都で経験したことがあるカビ臭などは全く感じられない。
70歳以上	男性	まれに塩素を感じることもある。
60歳代	男性	以前住んでいた四街道では、(地下水主体のため)石灰分が多くて水周りが、白く汚れる。
40歳代	男性	浄水して飲んでいるので、安心して飲んでいる。
30歳代	女性	匂いがない
60歳代	女性	水道水に特に気になることがないため
60歳代	女性	2年前まで井戸水を飲んでいて、廃止したので水道水になったが、特に変わらない。
50歳代	男性	おいしいとは思わないが飲めるから
60歳代	男性	冷蔵庫の製氷機に入れる水として殺菌作用が期待できる
40歳代	女性	安全だとは思いますが、やはり心配な部分もあり、特に放射性物質について心配があります。

平成30年度第2回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」「首都圏水道水キャンペーン」について

問6-3

水道水について飲み水として不満に思う理由

問6-1で「3. どちらかといえば不満である」または「4. 不満である」とお答えの方にお尋ねします。

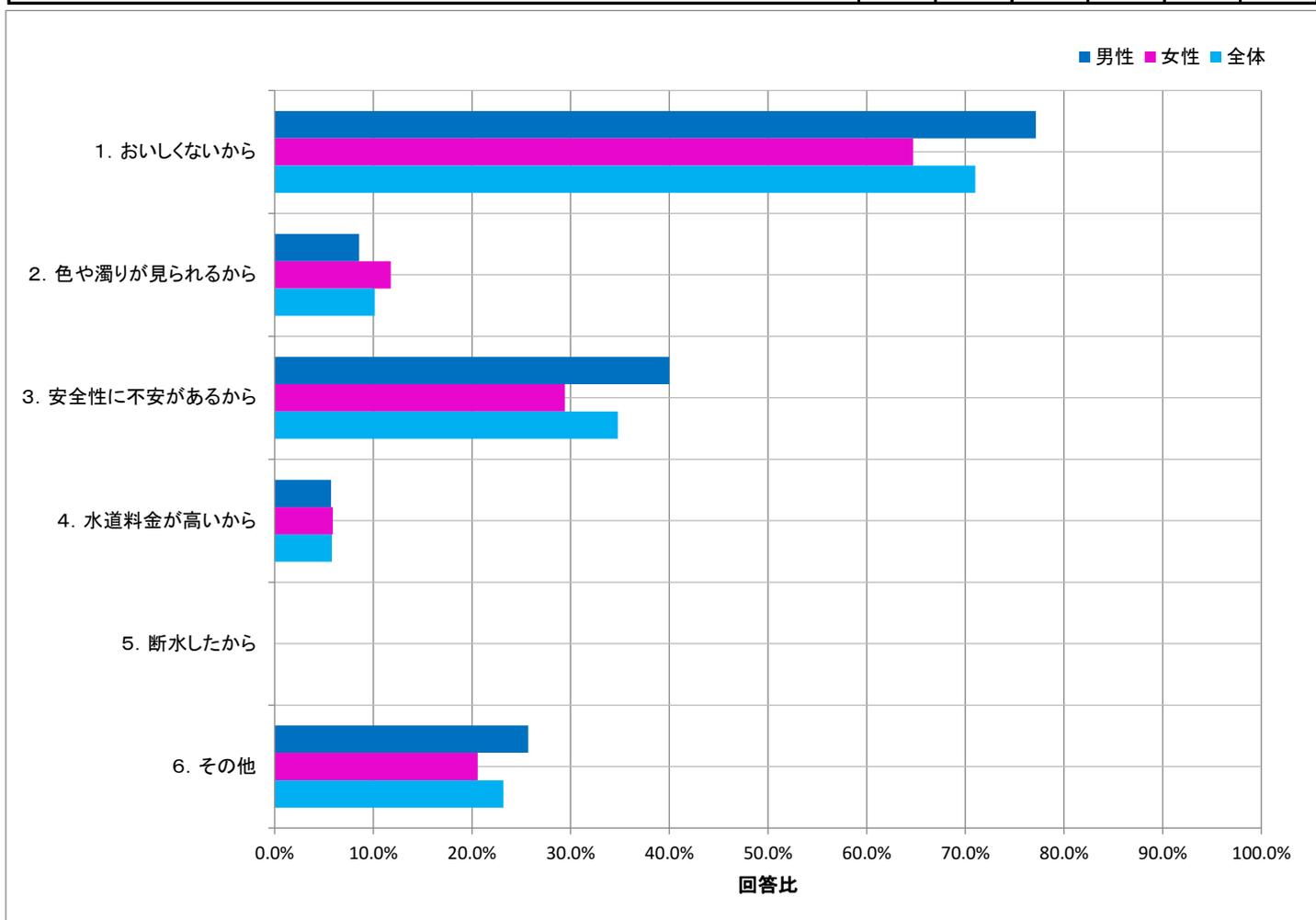
あなたが水道水を飲み水として不満に思う理由は何ですか。いくつでもお選びください。

N=69

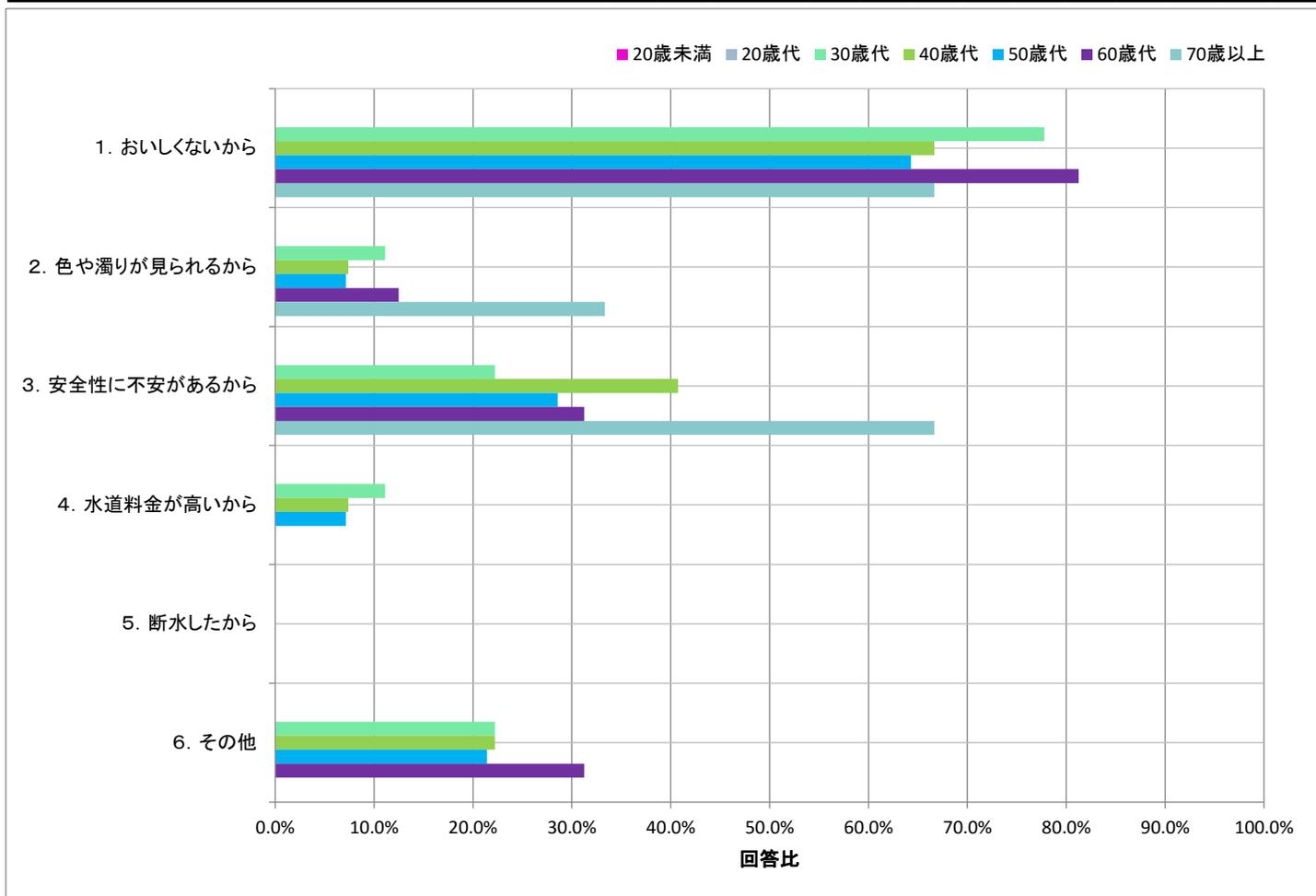
設問	回答数	回答比率
1. おいしくないから	49	71.0%
2. 色や濁りが見られるから	7	10.1%
3. 安全性に不安があるから	24	34.8%
4. 水道料金が高いから	4	5.8%
5. 断水したから	0	0.0%
6. その他	16	23.2%

「おいしくないから」の割合が71.0%と最も高く、続いて「安全性に不安があるから」で34.8%でした。
「その他」では、第1回と比較すると「ぬるい」という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
	35	34	69
1. おいしくないから	27	22	49
2. 色や濁りが見られるから	3	4	7
3. 安全性に不安があるから	14	10	24
4. 水道料金が高いから	2	2	4
5. 断水したから	0	0	0
6. その他	9	7	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
	0	0	9	27	14	16	3
1. おいしくないから	0	0	7	18	9	13	2
2. 色や濁りが見られるから	0	0	1	2	1	2	1
3. 安全性に不安があるから	0	0	2	11	4	5	2
4. 水道料金が安いから	0	0	1	2	1	0	0
5. 断水したから	0	0	0	0	0	0	0
6. その他	0	0	2	6	3	5	0



その他意見

年代	性別	意見
50歳代	女性	冷たくないから
60歳代	男性	6月下旬位から水道水がまずくなった。高温のせいか、団地の貯水槽のせいかは分からないが。
40歳代	男性	安全な水の保証が無いため。(濁り、感染菌有無、放射性物質有無)
60歳代	男性	何となく匂いがする。
30歳代	女性	水道管が暖まって水側にしてもお湯が出るから
30歳代	女性	臭いから(薬品のようなにおいが気になります)
40歳代	女性	塩素臭がすごいので、飲む事を躊躇してしまう。
50歳代	男性	マンションの貯水槽の衛生面が心配だから
40歳代	女性	原発があったから。
60歳代	男性	塩素臭がする
50歳代	女性	住んでいるマンションの水槽に不安があるから
40歳代	女性	おいしくないかもと感じているから
40歳代	男性	ぬるいし、味も美味しく感じないから。
40歳代	男性	塩素のニオイが気になる
60歳代	男性	気候が暑いせいか水道水が生ぬるい、年に1回程度ゴミが混じることがある
60歳代	男性	温度

平成30年度第2回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」「首都圏水道水キャンペーン」について

問7-1

水道水のおいしさについて

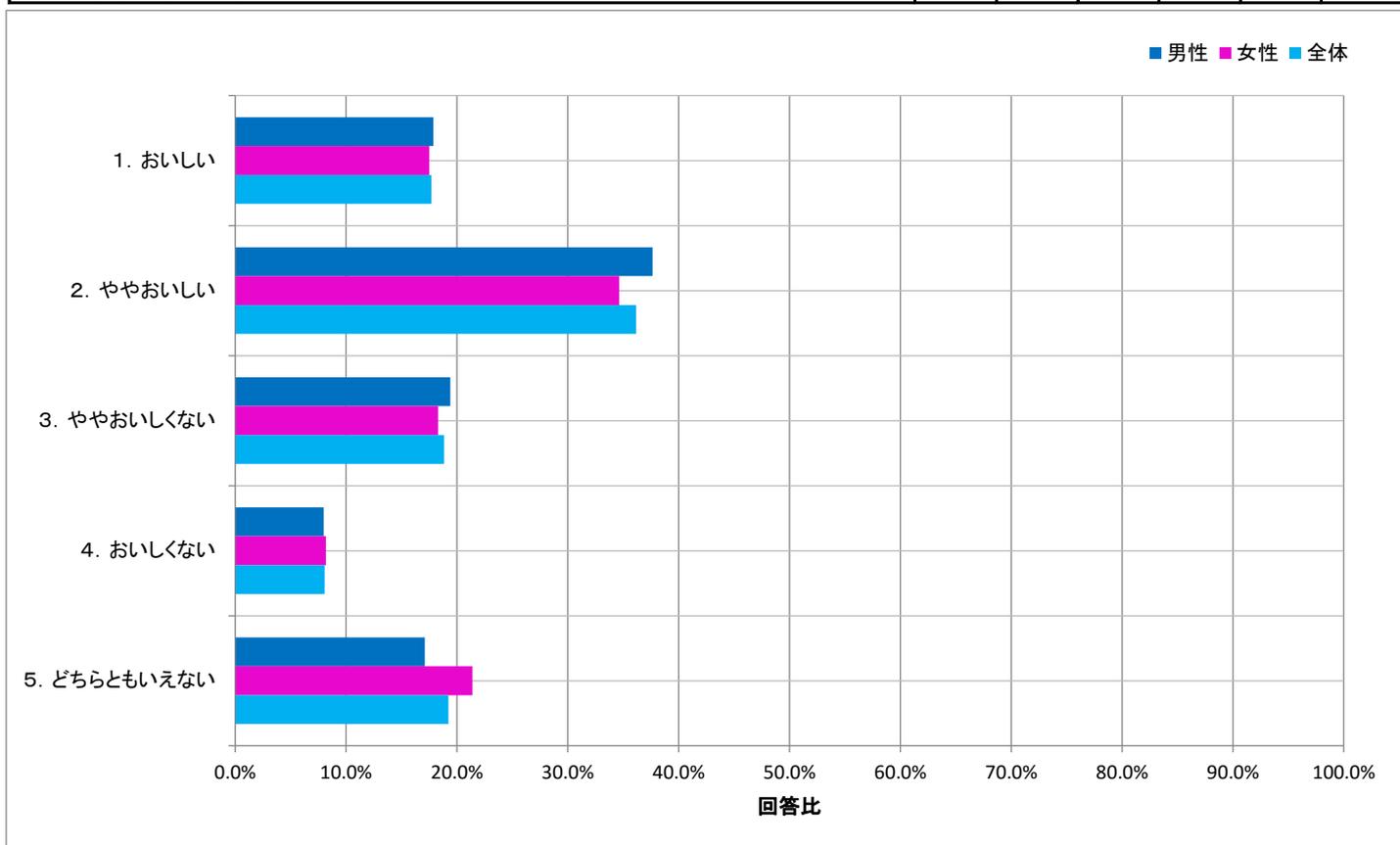
(あなたのお宅の)水道水はおいしいですか(浄水器などを通さない水でお試してください)。

N=520

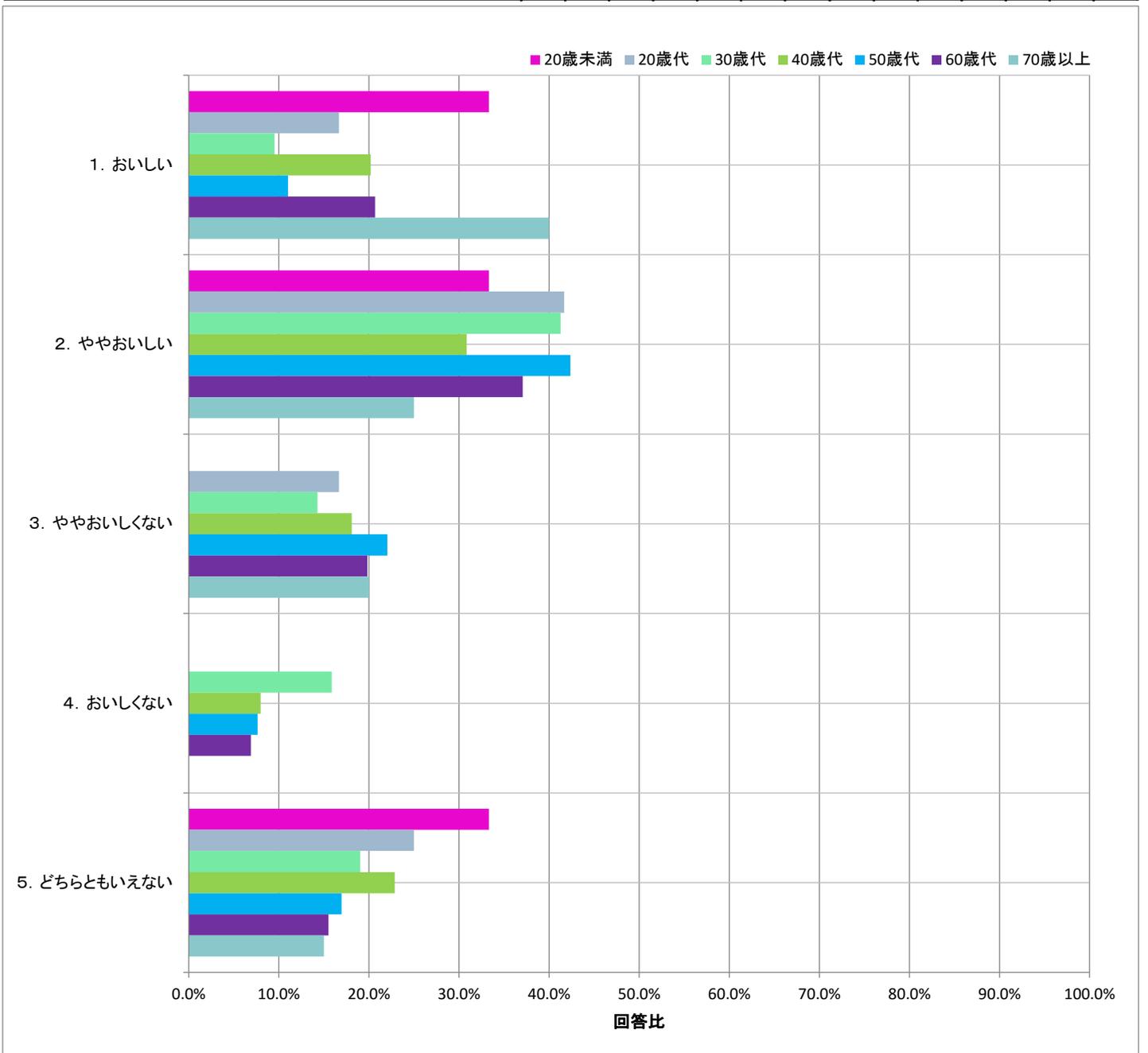
設問	回答数	回答比率	回答数	回答比率
1. おいしい	92	17.7%	おいしい	280
2. ややおいしい	188	36.2%		
3. ややおいしくない	98	18.8%	おいしくない	140
4. おいしくない	42	8.1%		
5. どちらともいえない	100	19.2%		

「おいしい」、「ややおいしい」の合計が53.8%であるのに対し、「ややおいしくない」、「おいしくない」の合計が26.9%でした。
第1回と比較すると、「おいしい」、「ややおいしい」の合計が約2%上がり、「どちらともいえない」が約2%下がっています。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	263		257		520	
1. おいしい	47	17.9%	45	17.5%	92	17.7%
2. ややおいしい	99	37.6%	89	34.6%	188	36.2%
3. ややおいしくない	51	19.4%	47	18.3%	98	18.8%
4. おいしくない	21	8.0%	21	8.2%	42	8.1%
5. どちらともいえない	45	17.1%	55	21.4%	100	19.2%



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
	3	12	63	188	118	116	20
1. おいしい	1 33.3%	2 16.7%	6 9.5%	38 20.2%	13 11.0%	24 20.7%	8 40.0%
2. ややおいしい	1 33.3%	5 41.7%	26 41.3%	58 30.9%	50 42.4%	43 37.1%	5 25.0%
3. ややおいしくない	0 0.0%	2 16.7%	9 14.3%	34 18.1%	26 22.0%	23 19.8%	4 20.0%
4. おいしくない	0 0.0%	0 0.0%	10 15.9%	15 8.0%	9 7.6%	8 6.9%	0 0.0%
5. どちらともいえない	1 33.3%	3 25.0%	12 19.0%	43 22.9%	20 16.9%	18 15.5%	3 15.0%



平成30年度第2回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」「首都圏水道水キャンペーン」について

問7-2

水道水をおいしくないと感じる理由

問7-1で「3. ややおいしくない」または「4. おいしくない」とお答えの方にお尋ねします。

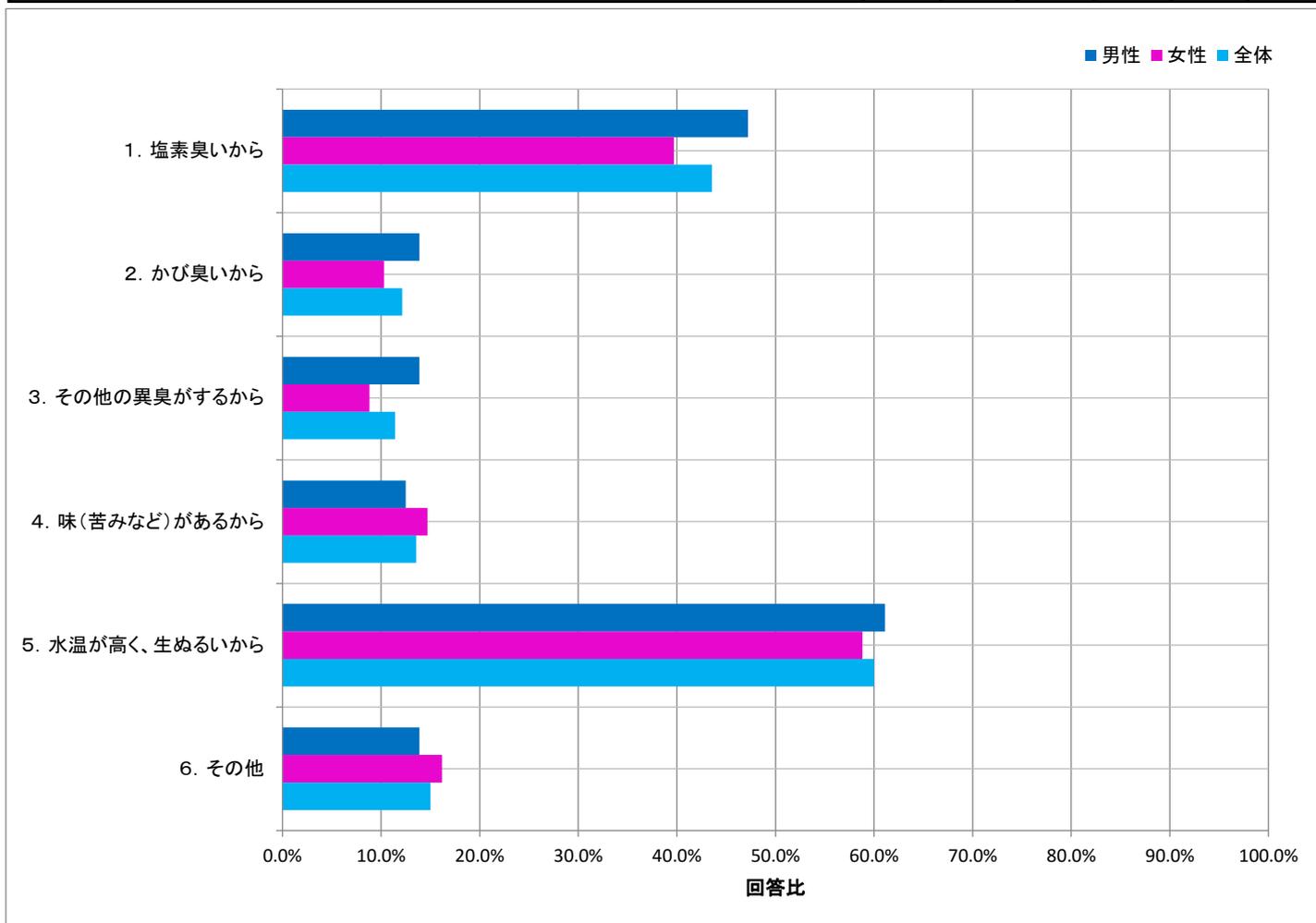
あなたが飲み水として、水道水をおいしくないと感じる理由は何ですか。いくつでもお選びください。

N=140

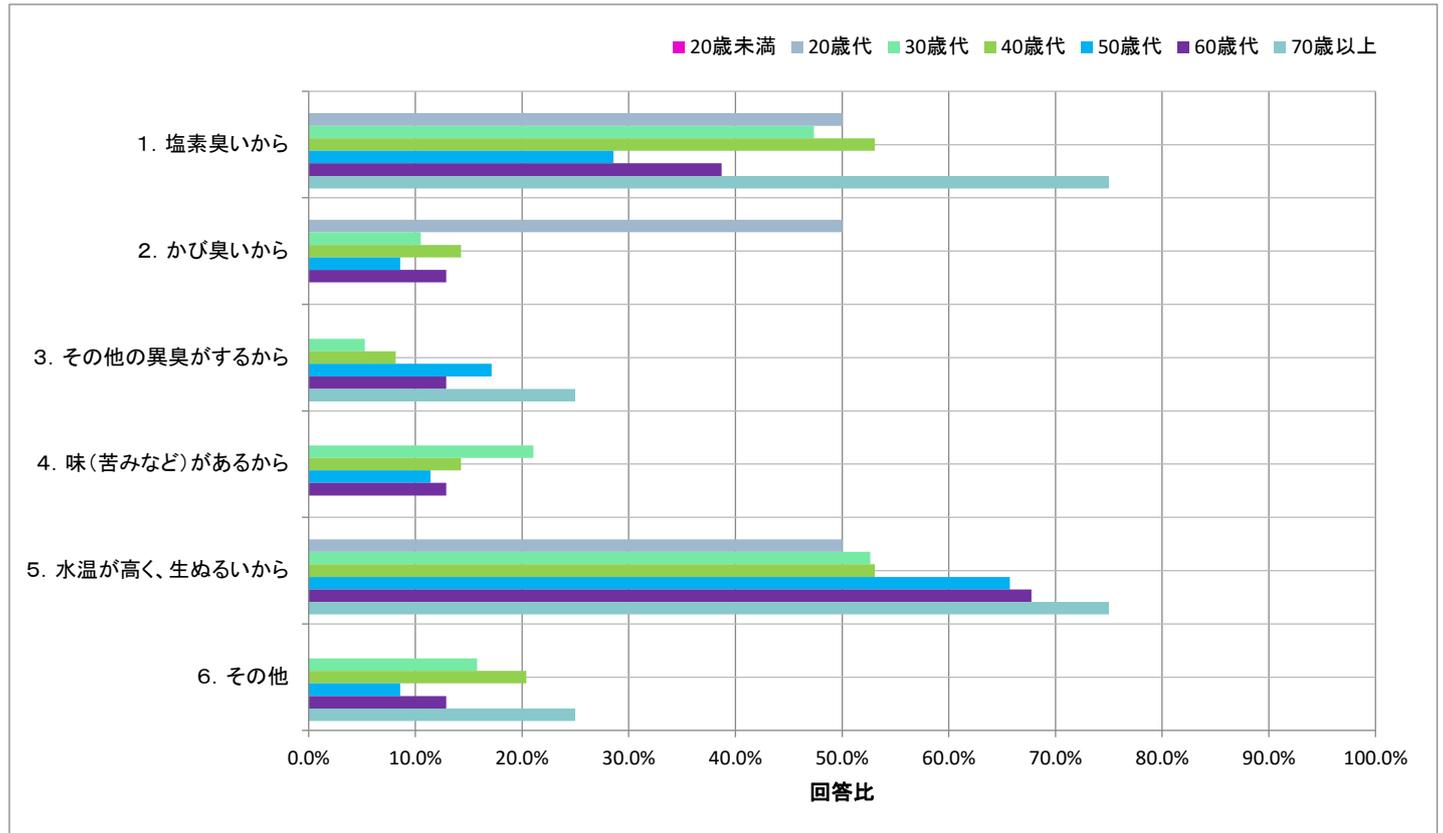
設問	回答数	回答比率
1. 塩素臭いから	61	43.6%
2. かび臭いから	17	12.1%
3. その他の異臭がするから	16	11.4%
4. 味(苦みなど)があるから	19	13.6%
5. 水温が高く、生ぬるいから	84	60.0%
6. その他	21	15.0%

「水温が高く、生ぬるいから」が60.0%と最も高く、第1回の43.8%から大きく増加しました。続いて「塩素臭いから」が43.6%でした。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	72	68	140
1. 塩素臭いから	34	27	61
2. かび臭いから	10	7	17
3. その他の異臭がするから	10	6	16
4. 味(苦みなど)があるから	9	10	19
5. 水温が高く、生ぬるいから	44	40	84
6. その他	10	11	21



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	19	49	35	31	4
1. 塩素臭いから	0	1	9	26	10	12	3
2. かび臭いから	0	1	2	7	3	4	0
3. その他の異臭がするから	0	0	1	4	6	4	1
4. 味(苦みなど)があるから	0	0	4	7	4	4	0
5. 水温が高く、生ぬるいから	0	1	10	26	23	21	3
6. その他	0	0	3	10	3	4	1



その他意見

年代	性別	意見
40歳代	女性	市販の水との味を比べると、どことなく違和感を感じるため。
40歳代	女性	戸建てのときは普通に飲んでいたが、今はマンションなので何となく(一度貯めている)気になってしまう。
50歳代	女性	時期や天気によって生臭く感じる時がある。
40歳代	女性	金属の味がする
40歳代	女性	味がまろやかでない。雑味がある。
60歳代	女性	硬い感じがする
30歳代	男性	特に大雨の後など、水の臭みが強い
40歳代	男性	塩素、カビ等の異臭はしないが、ごくわずかながら異味があり、おいしくありません。
50歳代	男性	赤い湯垢が付きやすく正誤分らないが住まいの市川市の水道水は塩素の量が多いと聞き不安です。
40歳代	女性	雨が降った後などは塩素を強く感じます
60歳代	女性	舌触りが固い。なめらかにスーッとめめる感じが無い。
70歳以上	男性	マンションのため今年の夏は特に水温が高い日が多かったように思う。
40歳代	男性	マンションに住んでいるため、受水槽経由になってしまうから
50歳代	男性	天然水が基準になっているため。
30歳代	女性	団地なので、水道水はきれいでも、団地の水道管には不安です。
40歳代	女性	浄水器を通した水は後味が全くしないので水道水と比べるとおいしく感じる。
60歳代	女性	以前ずんでいた市の方が美味しく感じられたから。
30歳代	男性	塩素の匂いではないかもしれませんが。
40歳代	男性	市販の水と比較するとおいしいとまでは思わない
40歳代	男性	美味しい水の味を知っているから
60歳代	男性	滑らかさが無い。

平成30年度第2回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」「首都圏水道水キャンペーン」について

問8-1

水道水の安全性について

あなたは、今使っている水道水の安全性についてどのように思いますか。

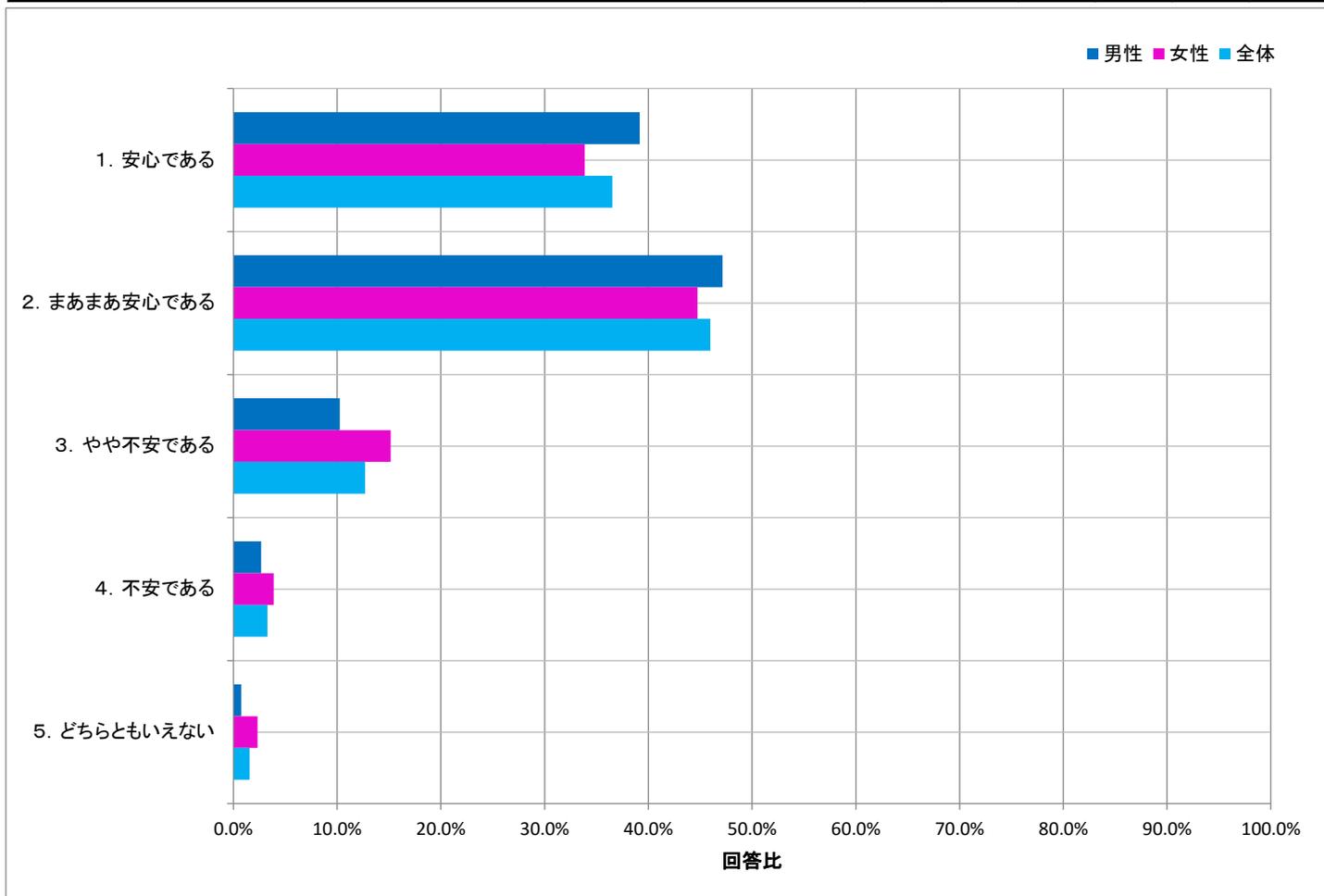
N=520

設問	回答数		回答比率		
	回答数	回答比率	回答数	回答比率	
1. 安心である	190	36.5%	安心である	429	82.5%
2. まあまあ安心である	239	46.0%			
3. やや不安である	66	12.7%	不安である	83	16.0%
4. 不安である	17	3.3%			
5. どちらともいえない	8	1.5%			

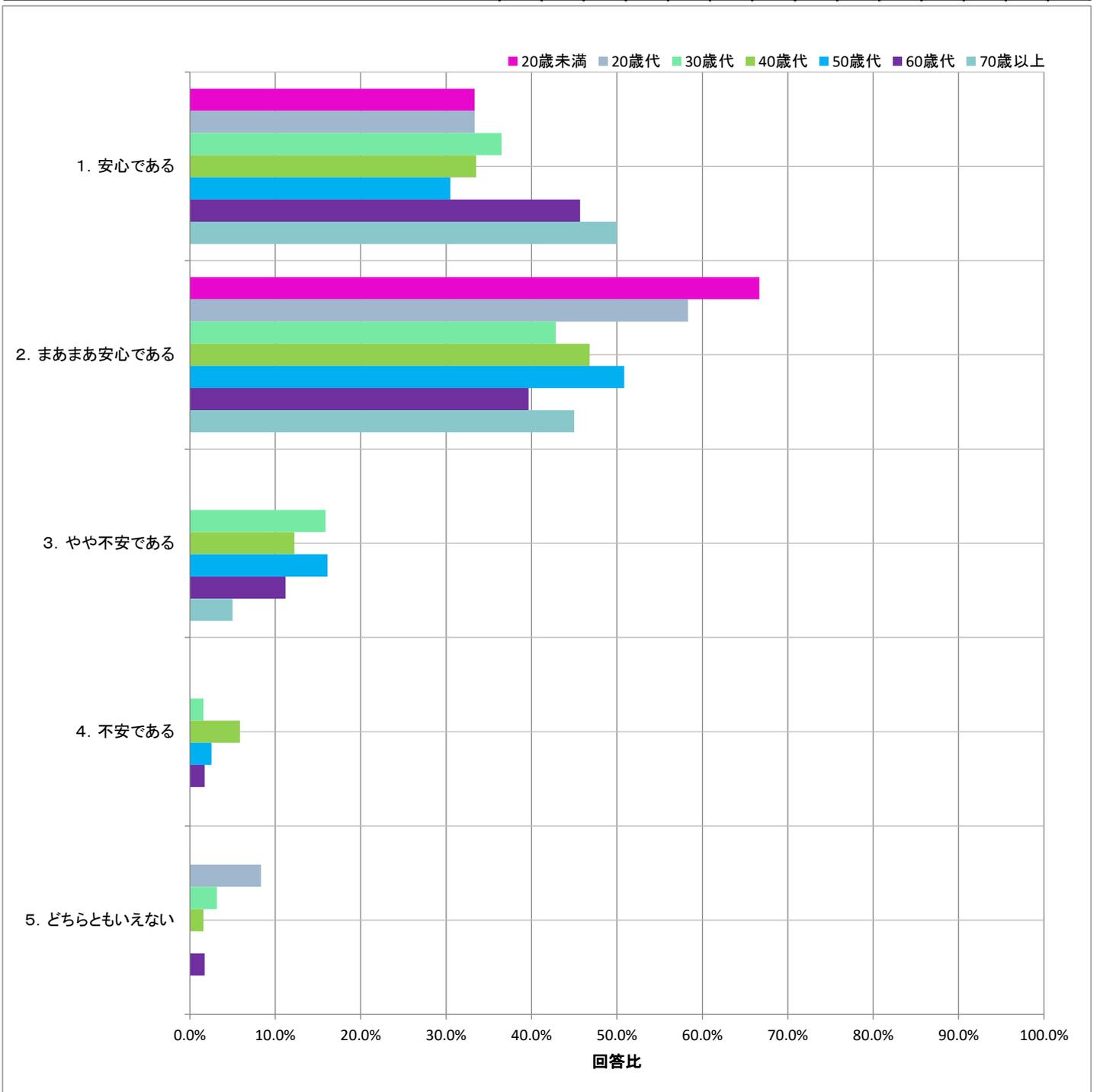
「安心である」、「まあまあ安心である」の合計が82.5%を占め、「不安である」、「やや不安である」の合計は16.0%でした。

第1回と同様、女性よりも男性の方が安心と感じている割合が高いようです。

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	比率
	263		257		520	
1. 安心である	103	39.2%	87	33.9%	190	36.5%
2. まあまあ安心である	124	47.1%	115	44.7%	239	46.0%
3. やや不安である	27	10.3%	39	15.2%	66	12.7%
4. 不安である	7	2.7%	10	3.9%	17	3.3%
5. どちらともいえない	2	0.8%	6	2.3%	8	1.5%



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
	3	12	63	188	118	116	20
1. 安心である	1 33.3%	4 33.3%	23 36.5%	63 33.5%	36 30.5%	53 45.7%	10 50.0%
2. まあまあ安心である	2 66.7%	7 58.3%	27 42.9%	88 46.8%	60 50.8%	46 39.7%	9 45.0%
3. やや不安である	0 0.0%	0 0.0%	10 15.9%	23 12.2%	19 16.1%	13 11.2%	1 5.0%
4. 不安である	0 0.0%	0 0.0%	1 1.6%	11 5.9%	3 2.5%	2 1.7%	0 0.0%
5. どちらともいえない	0 0.0%	1 8.3%	2 3.2%	3 1.6%	0 0.0%	2 1.7%	0 0.0%



平成30年度第2回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」「首都圏水道水キャンペーン」について

問8-2

水道水の安全性に不安がある理由

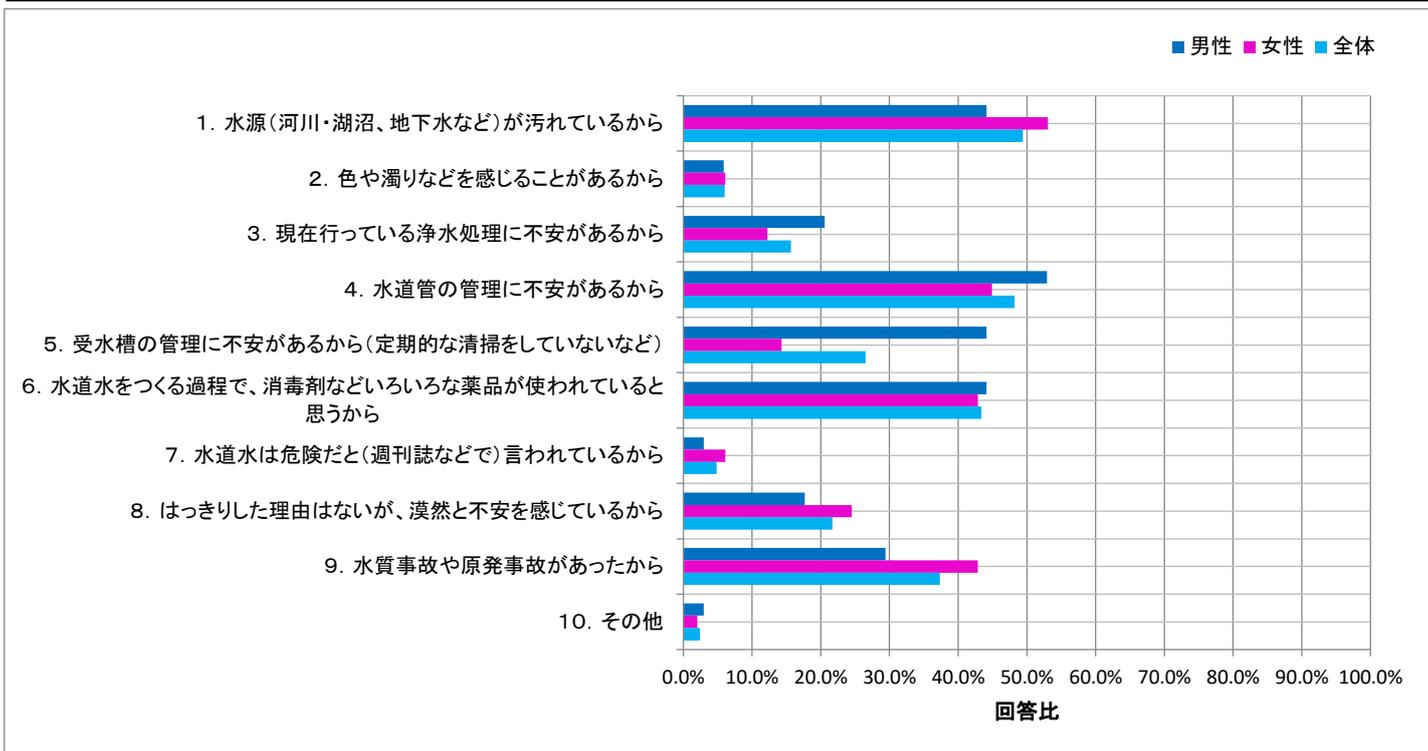
問8-1で「3. やや不安である」または「4. 不安である」とお答えの方にお尋ねします。
不安な理由は何ですか。いくつでもお選びください。

N=83

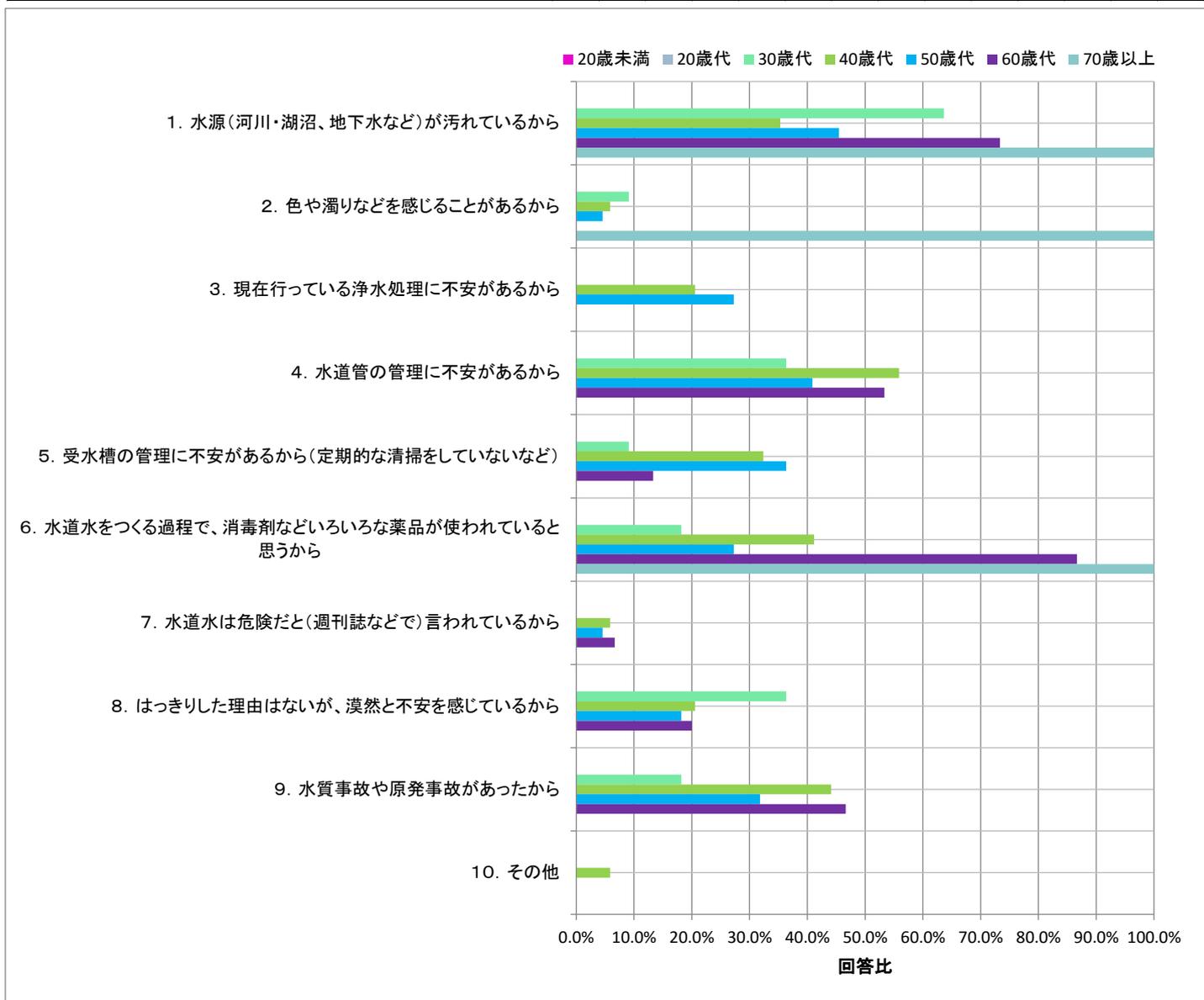
設問	回答数	回答比率
1. 水源（河川・湖沼、地下水など）が汚れているから	41	49.4%
2. 色や濁りなどを感じることもあるから	5	6.0%
3. 現在行っている浄水処理に不安があるから	13	15.7%
4. 水道管の管理に不安があるから	40	48.2%
5. 受水槽の管理に不安があるから（定期的な清掃をしていないなど）	22	26.5%
6. 水道水をつくる過程で、消毒剤などいろいろな薬品が使われていると思うから	36	43.4%
7. 水道水は危険だと（週刊誌などで）言われているから	4	4.8%
8. はっきりした理由はないが、漠然と不安を感じているから	18	21.7%
9. 水質事故や原発事故があったから	31	37.3%
10. その他	2	2.4%

「水源（河川・湖沼・地下水など）が汚れているから」の割合が49.4%と最も高く、続いて「水道管の管理に不安があるから」が48.2%、「水道水をつくる過程で、消毒剤などいろいろな薬品が使われていると思うから」が43.4%でした。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	回答数	比率	回答数	比率		
	34		49	83		
1. 水源（河川・湖沼、地下水など）が汚れているから	15	44.1%	26	53.1%	41	49.4%
2. 色や濁りなどを感じることもあるから	2	5.9%	3	6.1%	5	6.0%
3. 現在行っている浄水処理に不安があるから	7	20.6%	6	12.2%	13	15.7%
4. 水道管の管理に不安があるから	18	52.9%	22	44.9%	40	48.2%
5. 受水槽の管理に不安があるから（定期的な清掃をしていないなど）	15	44.1%	7	14.3%	22	26.5%
6. 水道水をつくる過程で、消毒剤などいろいろな薬品が使われていると思うから	15	44.1%	21	42.9%	36	43.4%
7. 水道水は危険だと（週刊誌などで）言われているから	1	2.9%	3	6.1%	4	4.8%
8. はっきりした理由はないが、漠然と不安を感じているから	6	17.6%	12	24.5%	18	21.7%
9. 水質事故や原発事故があったから	10	29.4%	21	42.9%	31	37.3%
10. その他	1	2.9%	1	2.0%	2	2.4%



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	11	34	22	15	1
1. 水源（河川・湖沼、地下水など）が汚れているから	0	0	7	12	10	11	1
2. 色や濁りなどを感じることもあるから	0	0	1	2	1	0	1
3. 現在行っている浄水処理に不安があるから	0	0	0	7	6	0	0
4. 水道管の管理に不安があるから	0	0	4	19	9	8	0
5. 受水槽の管理に不安があるから（定期的な清掃をしていないなど）	0	0	1	11	8	2	0
6. 水道水をつくる過程で、消毒剤などいろいろな薬品が使われていると思うから	0	0	2	14	6	13	1
7. 水道水は危険だと（週刊誌などで）言われているから	0	0	0	2	1	1	0
8. はっきりした理由はないが、漠然と不安を感じているから	0	0	4	7	4	3	0
9. 水質事故や原発事故があったから	0	0	2	15	7	7	0
10. その他	0	0	0	2	0	0	0



その他意見

年代	性別	意見
40歳代	男性	受水槽に管理記録等の掲示があれば、少しは安心できるのですが。
40歳代	女性	今年の夏は異常に暑かったため、水道水も生ぬるかったので、水も腐るのではないかと心配になった。

平成30年度第2回インターネットモニターアンケート調査
「接客応対」「安全でおいしい水」「首都圏水道水キャンペーン」について

問9-1

塩素消毒の必要性の周知度

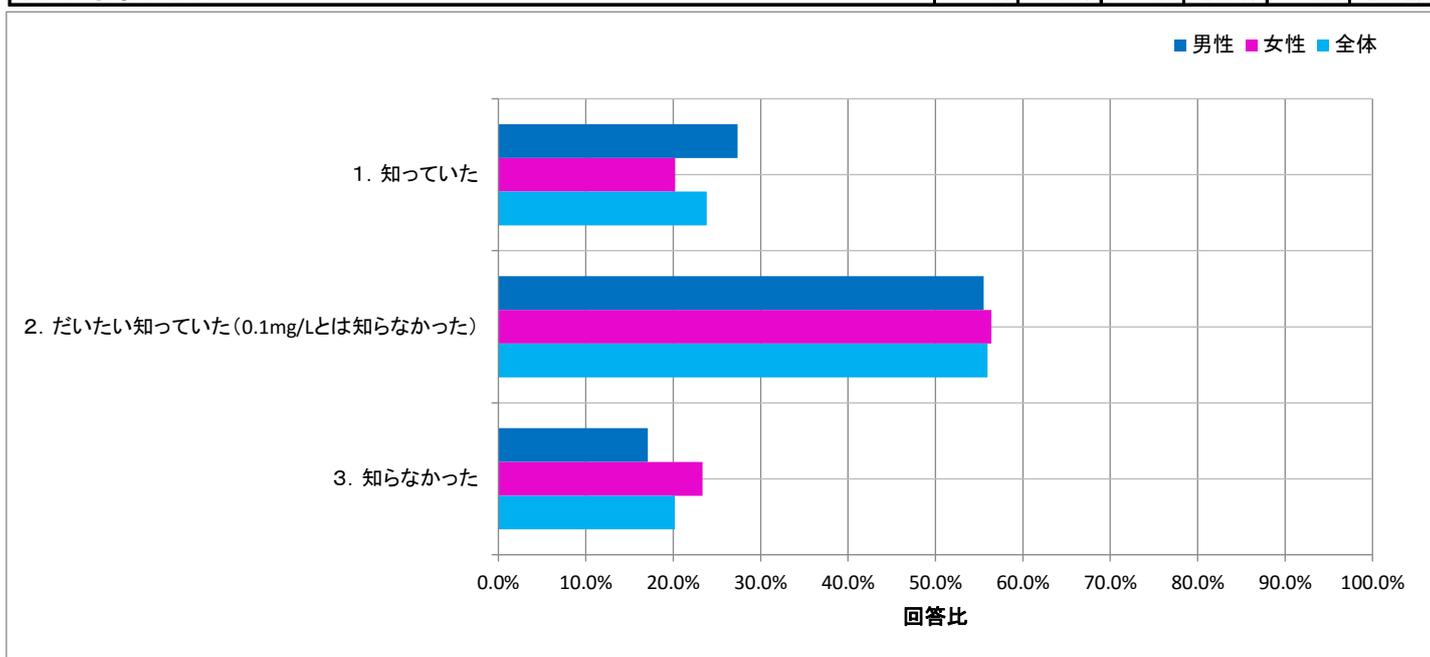
水道水は、病原菌などに汚染されないよう残留塩素濃度を一定量以上（0.1mg/L）保持することが法律により定められていますが知っていましたか。

N=520

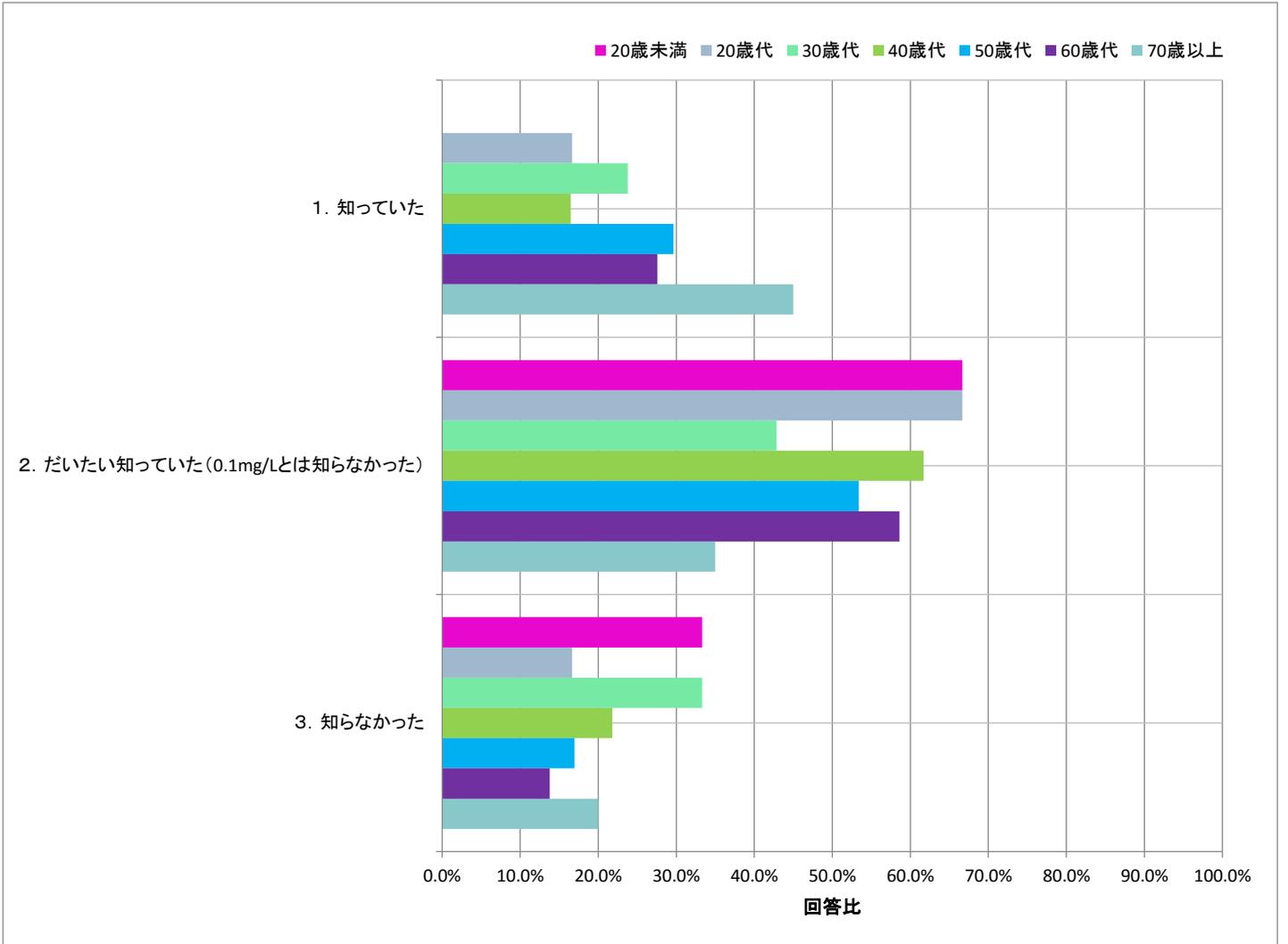
設問	回答数		回答比率	
	回答数	回答比率	回答数	回答比率
1. 知っていた	124	23.8%	415	79.8%
2. だいたい知っていた（0.1mg/Lとは知らなかった）	291	56.0%		
3. 知らなかった	105	20.2%	105	20.2%

「知っていた」、「だいたい知っていた」の合計が79.8%を占め、「知らなかった」の割合は20.2%でした。最も高い割合だったのが「だいたい知っていた」でした。

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
1. 知っていた	72	27.4%	52	20.2%	124	23.8%
2. だいたい知っていた（0.1mg/Lとは知らなかった）	146	55.5%	145	56.4%	291	56.0%
3. 知らなかった	45	17.1%	60	23.3%	105	20.2%



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	
	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率
1. 知っていた	0	0.0%	2	16.7%	15	23.8%	31	16.5%	35	29.7%	32	27.6%	9	45.0%
2. だいたい知っていた (0.1mg/Lとは知らなかった)	2	66.7%	8	66.7%	27	42.9%	116	61.7%	63	53.4%	68	58.6%	7	35.0%
3. 知らなかった	1	33.3%	2	16.7%	21	33.3%	41	21.8%	20	16.9%	16	13.8%	4	20.0%



平成30年度第2回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」「首都圏水道水キャンペーン」について

問9-2

塩素のにおいを感じるか

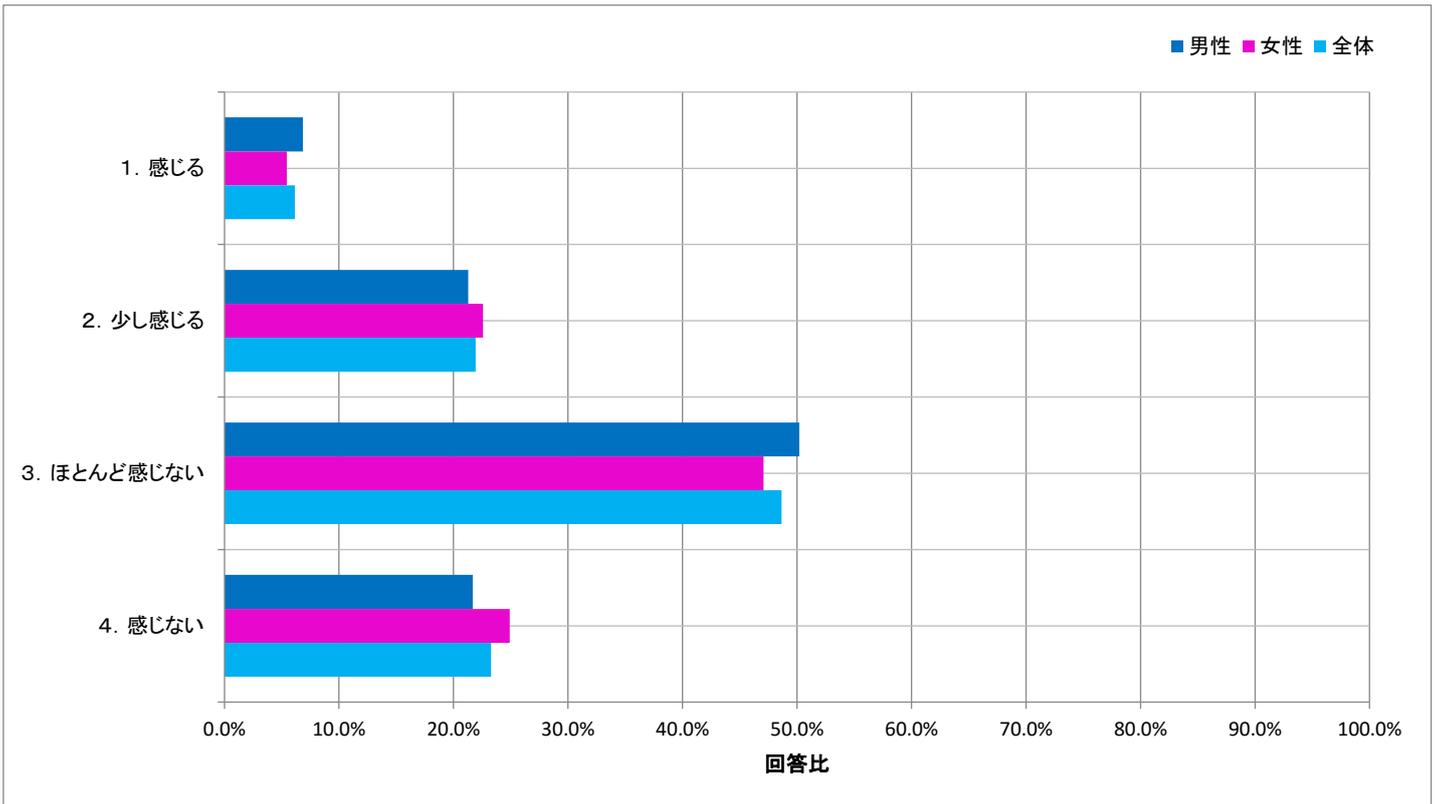
水道水を飲んでみて塩素のにおいは感じますか（浄水器などを通さない水でお試ください）。

N=520

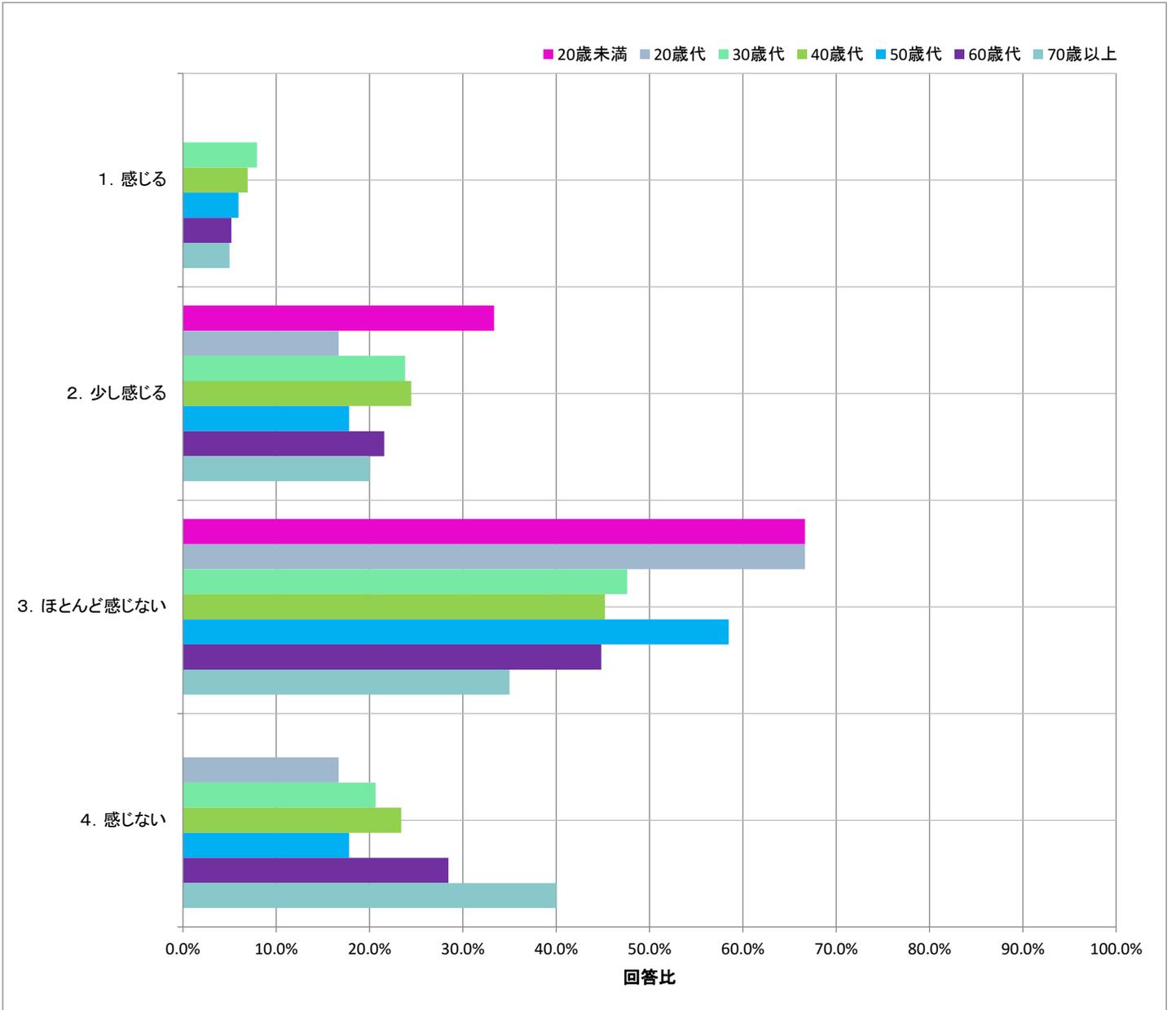
設問	回答数	回答比率	回答数	回答比率
1. 感じる	32	6.2%	感じる	146
2. 少し感じる	114	21.9%		
3. ほとんど感じない	253	48.7%	感じない	374
4. 感じない	121	23.3%		

「感じない」、「ほとんど感じない」の合計が71.9%を占め、「感じる」、「少し感じる」の合計は28.1%でした。
男女別、年代別すべてにおいて、最も高い割合の回答は「ほとんど感じない」でした。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	263		257		520	
1. 感じる	18	6.8%	14	5.4%	32	6.2%
2. 少し感じる	56	21.3%	58	22.6%	114	21.9%
3. ほとんど感じない	132	50.2%	121	47.1%	253	48.7%
4. 感じない	57	21.7%	64	24.9%	121	23.3%



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
	3	12	63	188	118	116	20
1. 感じる	0	0	5	13	7	6	1
	0.0%	0.0%	7.9%	6.9%	5.9%	5.2%	5.0%
2. 少し感じる	1	2	15	46	21	25	4
	33.3%	16.7%	23.8%	24.5%	17.8%	21.6%	20.0%
3. ほとんど感じない	2	8	30	85	69	52	7
	66.7%	66.7%	47.6%	45.2%	58.5%	44.8%	35.0%
4. 感じない	0	2	13	44	21	33	8
	0.0%	16.7%	20.6%	23.4%	17.8%	28.4%	40.0%



平成30年度第2回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」「首都圏水道水キャンペーン」について

問9-3

更なる残留塩素濃度の低減化について

千葉県水道局では、水道水の塩素のにおいを減らすために、残留塩素濃度の低減化に向けた取組みを行っています。このことについてどうお考えですか。

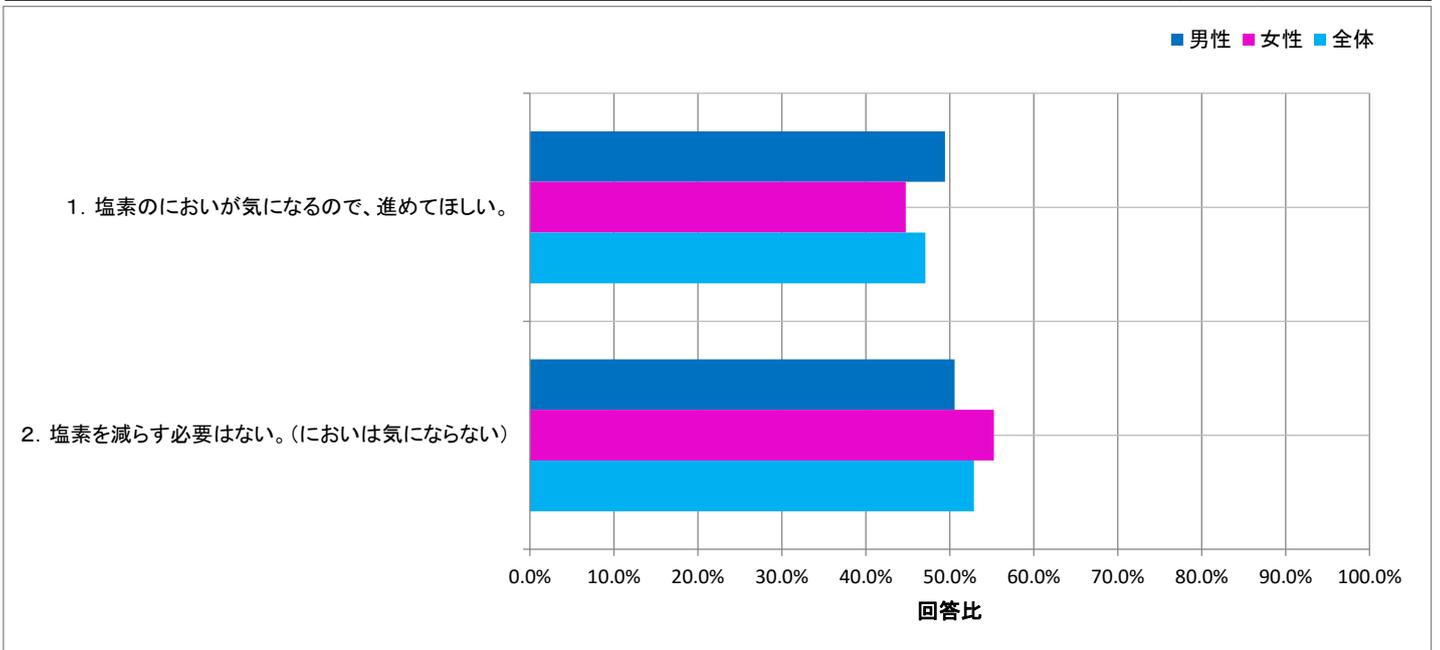
N=520

設問	回答数	回答比率
1. 塩素のにおいが気になるので、進めてほしい。	245	47.1%
2. 塩素を減らす必要はない。(においは気にならない)	275	52.9%

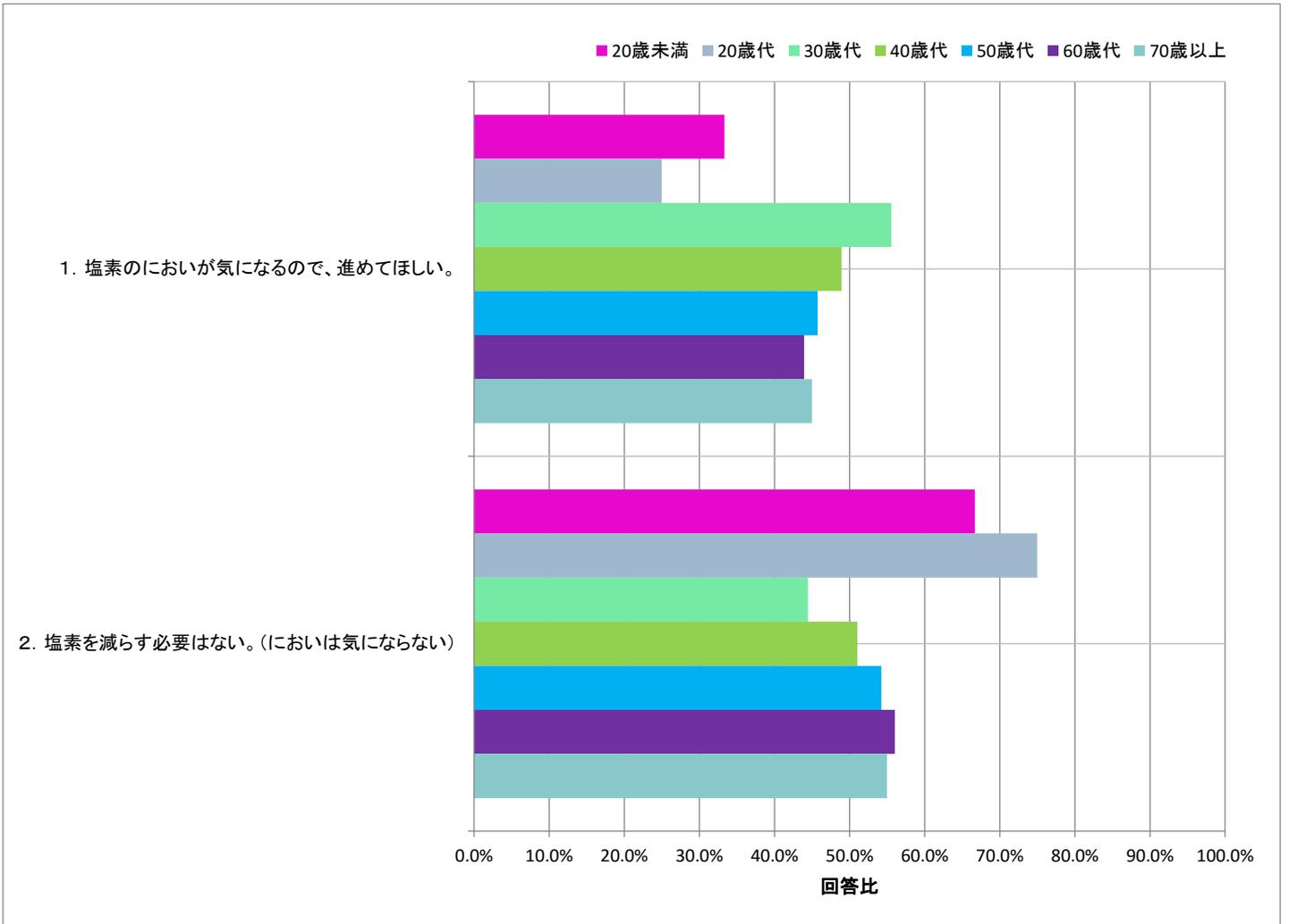
「塩素のにおいが気になるので、進めてほしい」が47.1%であるのに対し、「塩素を減らす必要はない」が52.9%でした。

「塩素を減らす必要はない」の方が、若干割合が高くなっています。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	回答数	比率	回答数	比率		
1. 塩素のにおいが気になるので、進めてほしい。	130	49.4%	115	44.7%	245	47.1%
2. 塩素を減らす必要はない。(においは気にならない)	133	50.6%	142	55.3%	275	52.9%



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
	3	12	63	188	118	116	20
1. 塩素のおいが気になるので、進めてほしい。	1 33.3%	3 25.0%	35 55.6%	92 48.9%	54 45.8%	51 44.0%	9 45.0%
2. 塩素を減らす必要はない。(においは気にならない)	2 66.7%	9 75.0%	28 44.4%	96 51.1%	64 54.2%	65 56.0%	11 55.0%



平成30年度第2回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」「首都圏水道水キャンペーン」について

問10-1

受水槽以下装置の管理責任の周知度

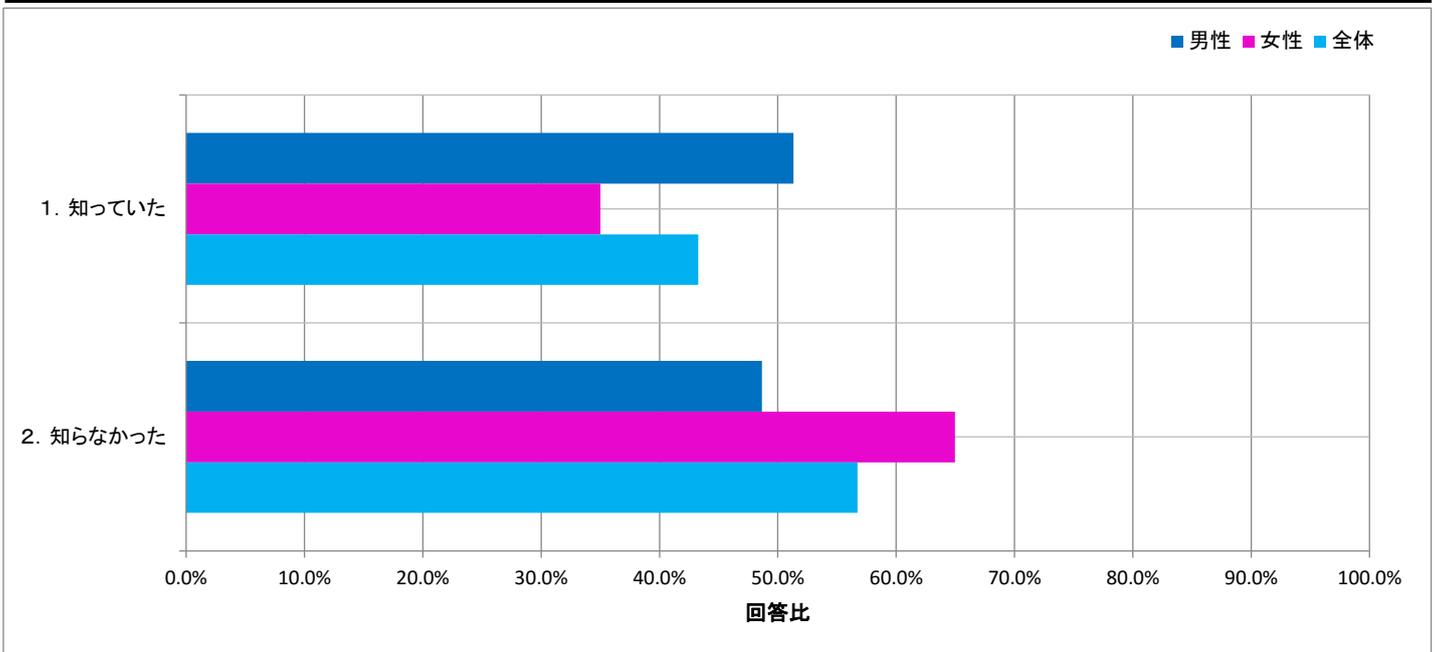
受水槽方式の場合、受水槽から蛇口までの施設及び水質の管理は、設置者（管理者）の責任となりますが、知っていましたか。

N=520

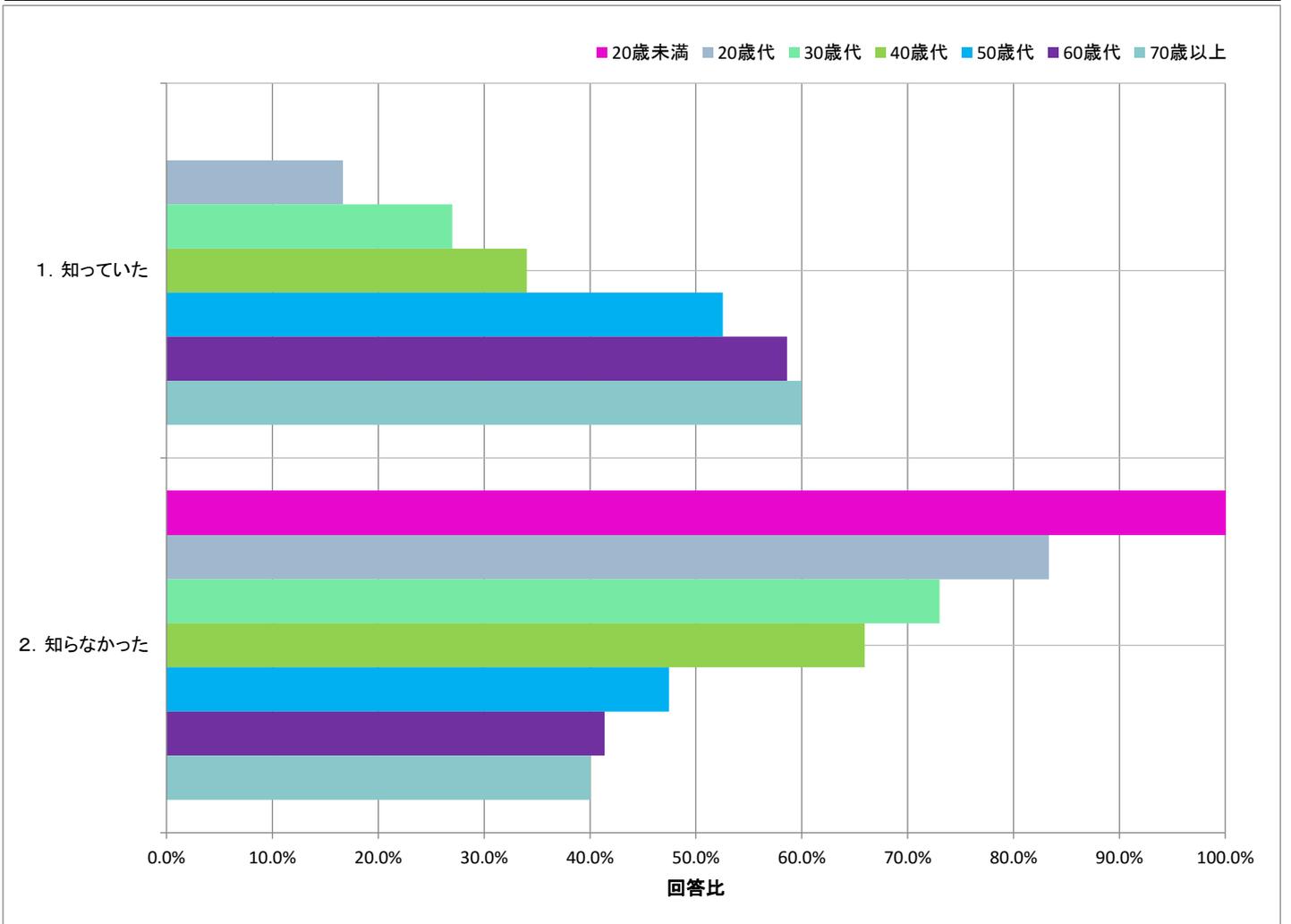
設問	回答数	回答比率
1. 知っていた	225	43.3%
2. 知らなかった	295	56.7%

「知っていた」が43.3%であるのに対し、「知らなかった」が56.7%でした。
「知らなかった」の方が、若干割合が高くなっています。

性別	回答数・比率					
	男性		女性			
	回答数	比率	回答数			
	263		257	520		
1. 知っていた	135	51.3%	90	35.0%	225	43.3%
2. 知らなかった	128	48.7%	167	65.0%	295	56.7%



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
	3	12	63	188	118	116	20
1. 知っていた	0	2	17	64	62	68	12
	0.0%	16.7%	27.0%	34.0%	52.5%	58.6%	60.0%
2. 知らなかった	3	10	46	124	56	48	8
	100.0%	83.3%	73.0%	66.0%	47.5%	41.4%	40.0%



平成30年度第2回インターネットモニターアンケート調査
「接客応対」「安全でおいしい水」「首都圏水道水キャンペーン」について

問10-2

受水槽内の清掃、水質検査などの周知度

受水槽内の清掃、水質検査などに関する相談窓口が市役所にあることを知っていましたか。

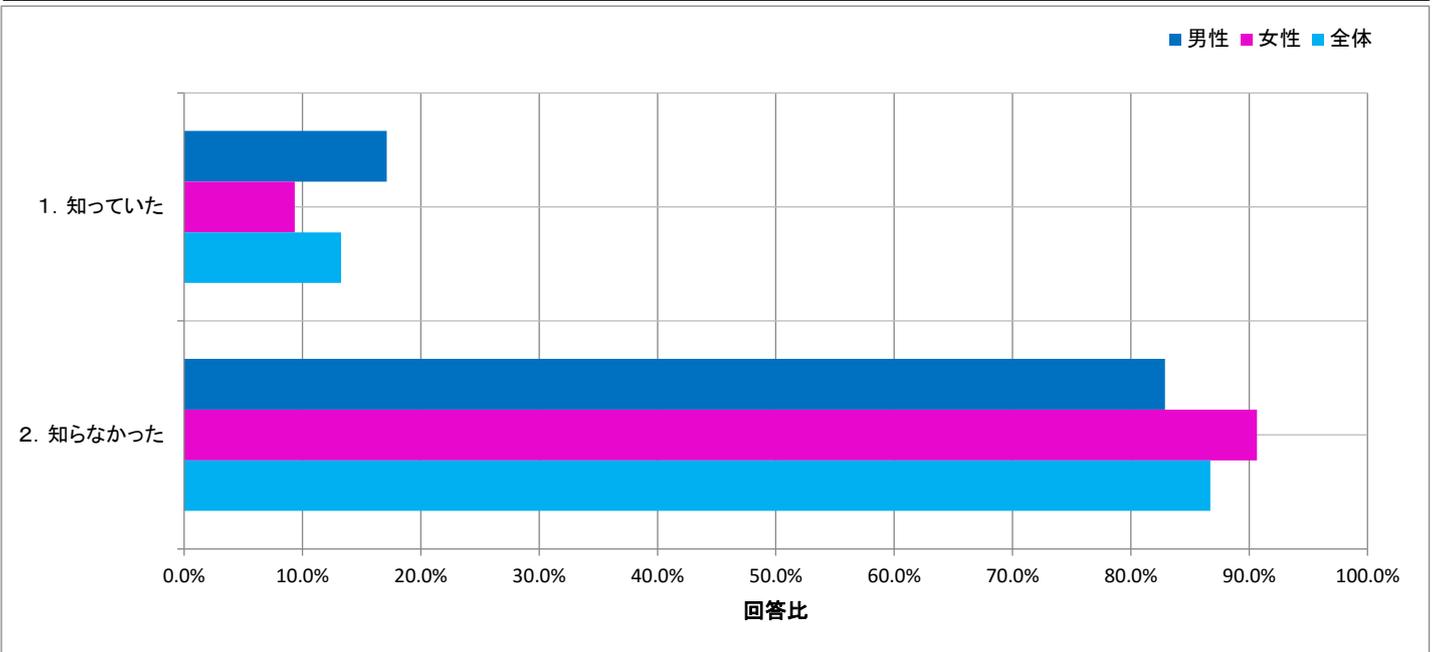
N=520

設問	回答数	回答比率
1. 知っていた	69	13.3%
2. 知らなかった	451	86.7%

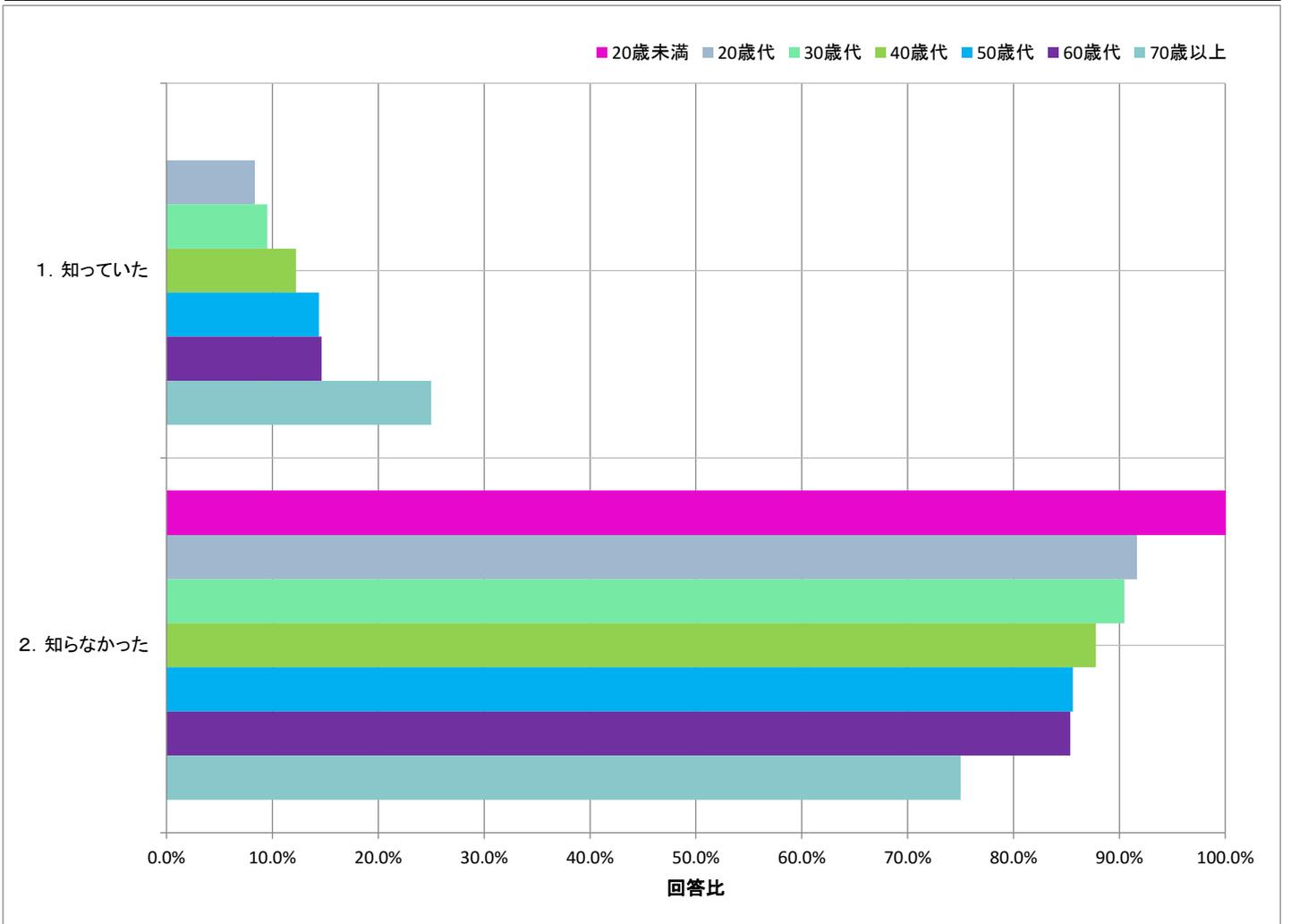
受水槽方式の場合、水質などに関する相談窓口が市役所にあることを知っていた方は13.3%と、低い割合でした。

年代別に見ると、年代が高くなるほど知っていた方の割合が高くなっています。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	263	257	520
1. 知っていた	45 17.1%	24 9.3%	69 13.3%
2. 知らなかった	218 82.9%	233 90.7%	451 86.7%



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
	3	12	63	188	118	116	20
1. 知っていた	0	1	6	23	17	17	5
	0.0%	8.3%	9.5%	12.2%	14.4%	14.7%	25.0%
2. 知らなかった	3	11	57	165	101	99	15
	100.0%	91.7%	90.5%	87.8%	85.6%	85.3%	75.0%



平成30年度第2回インターネットモニターアンケート調査
「接客応対」「安全でおいしい水」「首都圏水道水キャンペーン」について

問10-3

受水槽内の清掃、水質検査などの必要性

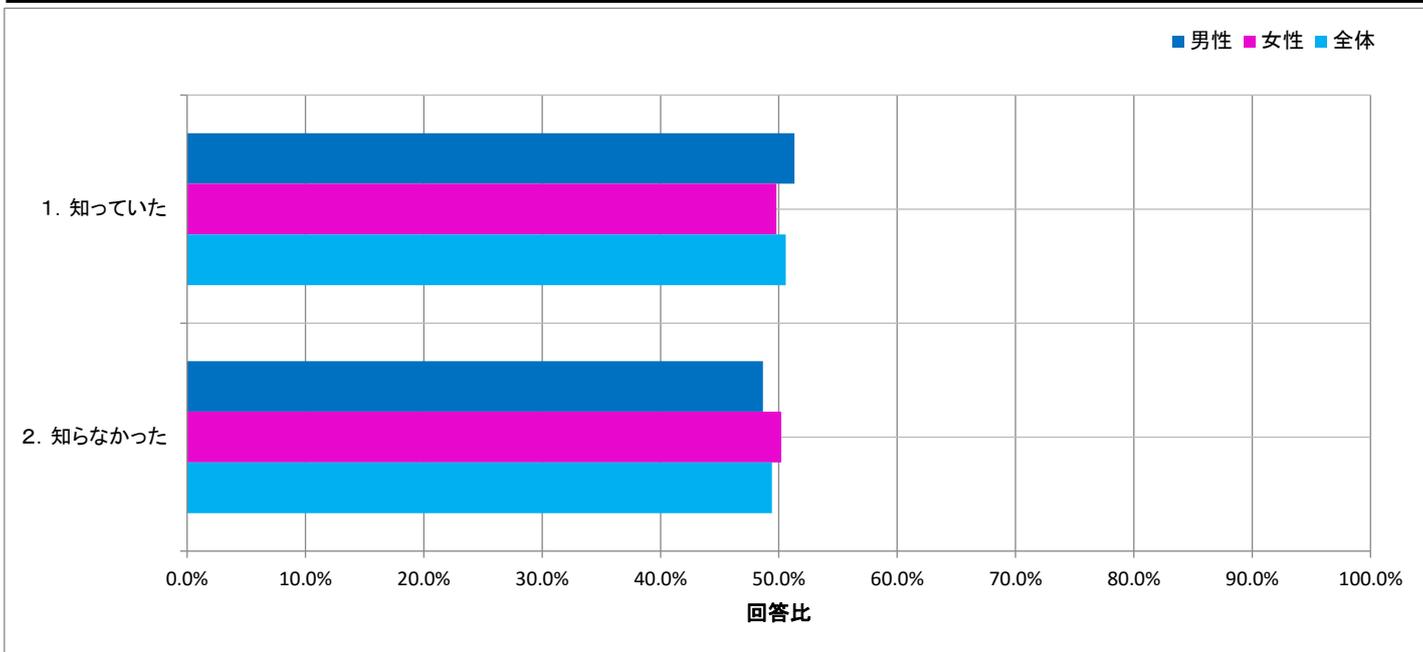
受水槽内の清掃、水質に関する検査などの定期的な実施が、安全でおいしい水に影響する場合がありますが、知っていましたか。

N=520

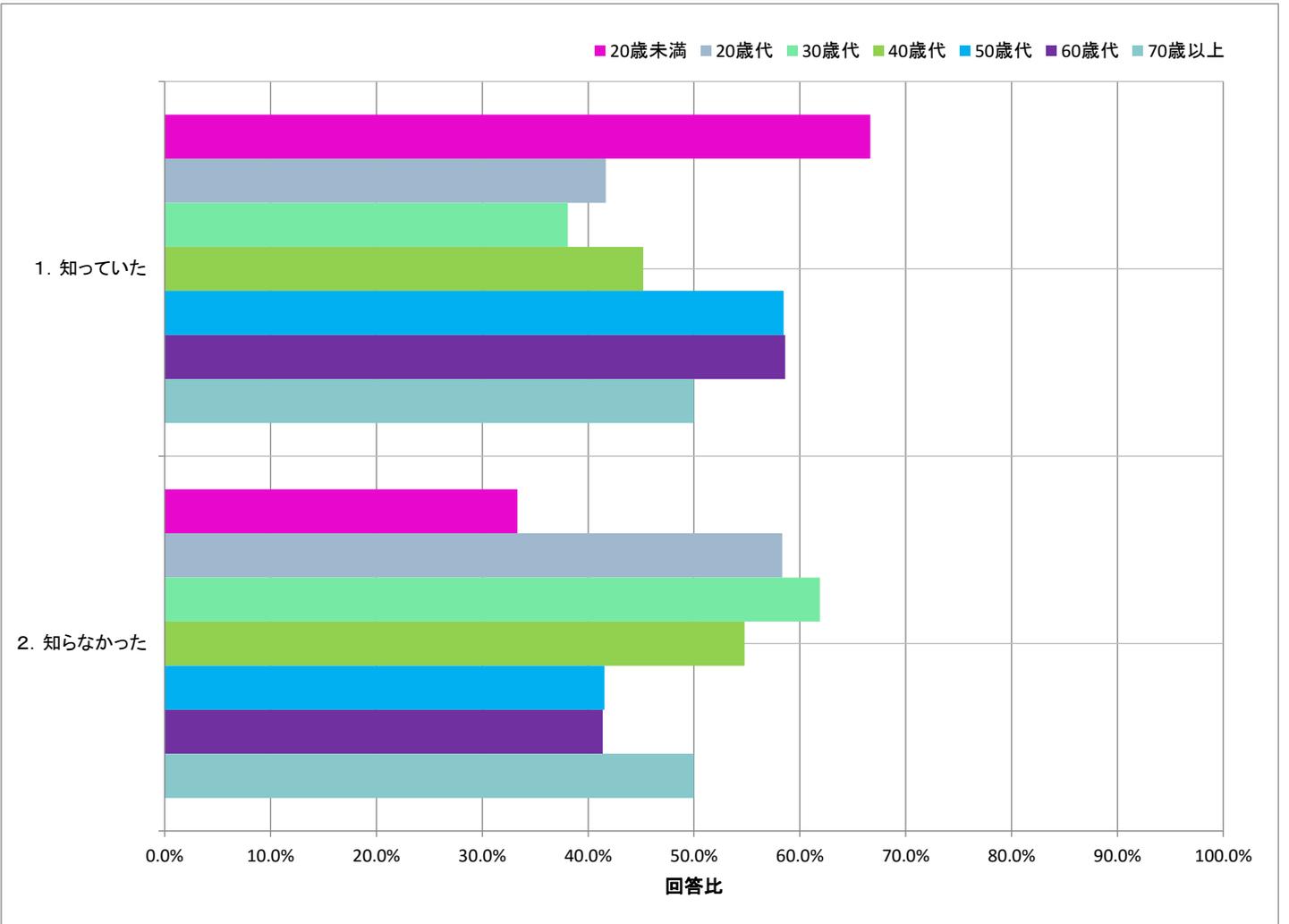
設問	回答数	回答比率
1. 知っていた	263	50.6%
2. 知らなかった	257	49.4%

「知っていた」が50.6%であるのに対し、「知らなかった」が49.4%と、ほぼ同率でした。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	263	257	520
1. 知っていた	135 51.3%	128 49.8%	263 50.6%
2. 知らなかった	128 48.7%	129 50.2%	257 49.4%



	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
	3	12	63	188	118	116	20
1. 知っていた	2 66.7%	5 41.7%	24 38.1%	85 45.2%	69 58.5%	68 58.6%	10 50.0%
2. 知らなかった	1 33.3%	7 58.3%	39 61.9%	103 54.8%	49 41.5%	48 41.4%	10 50.0%



平成30年度第2回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」「首都圏水道水キャンペーン」について

問11

「安全でおいしい水」に関する自由意見

「安全でおいしい水」に関するご意見またはご要望があれば、自由にご記入ください。

(おいしい水づくりの取組みについて、どのようなPRやイベントを期待するかなどのご意見をいただければ幸いです。)

234名の方から回答をいただきました。その中のいくつかのご意見をご紹介します。

1. おいしい水づくりの取組みについてのPRやイベントの方法について(111件)

年代	性別	意見
40歳代	女性	駅前やスーパー、ショッピングモールなど住民が良くいくエリアでPRイベントなどをやっていただけると嬉しいです。
40歳代	女性	世界では水道水を飲める国のほうが少ないのに日本の水の管理はとても優れていると実感しています。もっとその点をアピールしていいのではないかと思います。さらには災害時対応やテロ対策など別の観点からのPRも必要かと思えます。
50歳代	女性	日本では水道から出る水は安全でおいしいと、無条件に信じている一人です。安全神話が続くことを願っていますので、どうぞよろしくお願いします。ちばポタを扱う場所をもっと増やして(県民や近隣にも浸透させて)下さい。
60歳代	男性	生活水(料理・茶・コーヒー他)としては違和感なく利用しているが、直接蛇口から水としてはほとんど飲んでいない。理由として、利根川水を利用した水道水はイメージ的(不味い)に悪く、どうしても清流を利用している「ペットボトル水」を買ってでも飲んでる。PRとしては、「ペットボトル水」は冷蔵庫で冷やした水を飲むので美味しいが、水道水も冷やして飲むようにPRすれば、おいしさを分かってもらえると思える。水道水は蛇口から飲むイメージがある。
60歳代	女性	市のお祭りなどに積極的に参加してほしいと思います。また資料を配るだけでなく、安全に水を供給しているという説明を加えてほしいです。
30歳代	男性	水だよりなどで、定期的に水の検査報告が細かく詳しく知れると安心すると思う。
30歳代	女性	夏に生ぬるい水しかでないのが水道水にはかなりの不安がある。どんな水だと水道局に連絡すればよいなど日頃から水の管理について教えてもらえるイベントをしてほしい。
40歳代	女性	今までも様々な取組がなされてきたのかもかもしれませんが、普段の生活であまり耳に入ったり、目にするのではなく、もう少しメディアを通して発信を強化するか、参加型のイベント内容を増やして周知させる事が必要な気がします。
40歳代	女性	日々、安全で安定したお水を。普段買い物にいくスーパーや駅ビルなどでイベントをしたらもっと身近に感じる。ポタリちゃんのお水はもっと購入場所を増やしたら効果的。
50歳代	男性	水道の蛇口をひねれば安心安全な美味しい水が出るのは日本ぐらいだと思いますが、それが当たり前の感じになってしまっていますよね。その安全性や美味しさが市販の水とどれくらいの違いがあるのか、または、水道水の方が安心安全なのか?広報して頂けたら良いのではないかと思います。
60歳代	男性	小学生など子供の社会見学を積極的に行い小さなうちから水の安全でおいしいを啓蒙する。
40歳代	女性	定期的で構わないので、成分を確認できるような表示をしてはどうか。HPだけでなく、市役所や出張所の掲示板や、駅や図書館など公共施設の掲示板を利用する
50歳代	女性	スーパーなどの広場でクイズラリーのような楽しみながら理解できるものを催してくれれば参加したい。
30歳代	女性	千葉県の水道水からできている「ちばポタ」はあまり知られていないので、「ちばポタ」を普及させることで、千葉県の水道水がおいしいことをアピールするのが良いと思った。商店街の福引やお祭りの景品などに使用してもらったり、ゆるキャラブームによって「ポタリちゃん」がショッピングモール等で「ちばポタ」をアピールするイベントがあると楽しいのではないかと考えた。
30歳代	女性	今までされているような、水づくりの説明を含めた見学会などを継続してほしいです。小学校への出張授業なども続けてしてほしいです。
40歳代	女性	駅や商業施設など人が多い場所や、学校でイベントお水ができるまでの案内があるイベント。

40歳代	女性	水道水はおいしくない・できるだけ飲みたくないと思いこんでいますが、実際浄水を通さないで飲んでみると特に差を感じません。ただやはり薬?など少しでも除去したいという気持ちがあります。そのため「赤ちゃんでも安心安全!」位にアピールしてもらえたら浄水器の使用をやめるかもしれません。また、浄水やペットボトルの水との飲み比べなども面白いかと思えます。
50歳代	女性	マンションなので、やっぱり本当に安全なお水なのかは不安です。受水槽内を開けたら虫が?なっていたりしそうで、そのまま飲むには抵抗があります。美味しい水については10年間でどのように変化したとか?外国の例と比較するとかでのどの程度安全かわかりやすくしてほしいです、又都道府県で取り組みが違うなら紹介してほしいです。
60歳代	男性	同じことを繰り返し書いていますが、周知活動は地道な継続がとても大事になります。自治体主催の会合では必ず「千葉の水」のペットボトルを出してはいかがでしょう。お茶もよろしいですが、選択させると1度目に触れますので良いかと思えます。森田知事に飲んで頂くシーンの露出も増やして頂きたいと思えます。
60歳代	男性	・水道水とペットボトル水を飲んでも味臭いの差は感じられないと思うし、無印のコップに二種類の水を出されて飲んでも分からない人が多いと思えます。要するにペットボトルのラベルのイメージに影響される面が大きい。PRとしては、「水道水蛇口から直接水を飲む場面・美味しくインパクトのあるイメージのあるポスター・映像等」の発案等を期待したい。
50歳代	女性	以前、千葉の浄水場の見学をしたときに、説明された職員の方が、日本の水の安全性やおいしさを熱心に語ってくださいました。それ以来、安心して、水道水を飲んでいますが、ただ、一度沸かすして冷蔵庫に入れる習慣は変わらないので、その差を数値で表すなど目に見える指標を出すなど、駅などでPRされたいと思えます。
60歳代	女性	安全・安全な水がどうやってできるのかを学校教育で学ぶことが将来の日本にとっても大事なのではないかと思います。例えば、自然の大きな力による(そのためには、山を管理し、自然を守る)ことなど知ることは色々な意味で大切なのではないのでしょうか。
50歳代	男性	残留塩素低減化や受水槽内の清掃、水質検査など、知らなかったことが多かったので、市政だより等、普段私たちが目にしやすい物に載せるなどしてほしい。
40歳代	男性	テレビコマーシャルなど視覚に訴えるコンテンツ利用。
50歳代	女性	市内のいろいろなイベントでブースを出展して、地道な活動を続けてもらいたい。インターネットの検索などより、小冊子やブースでの体験説明の方が、印象に残りやすいと思えます。
40歳代	女性	子供にも分かりやすいように、劇を使ったイベントや、クイズ形式のイベントだと参加しやすい。
60歳代	男性	浄水場の見学会(仕組み・安全性の確認)を市民に分かるように広報をしてほしい。全国自治体の取り組みと千葉の取り組み比較、安全性、設備内容(技術面)の位置づけ等わかるようにしてほしい。
40歳代	女性	子ども向けにイベントをすると親もついてくるから、大人向けより集まるかなと思う
40歳代	女性	安全でおいしい水をイベントなどで配布できれば一番良いと思えます。(実際にイベントでチーバ君のイラスト入りの水をいただいたことがありとてもおいしく感じて自分の中で千葉の水の評価があがりました。)
40歳代	女性	冷えて入れば、美味しいと思えますので、冷えた水道水をサービスくださるイベントなどは、おいしさを実感できて良いのではないかと思います。

2. 「安全でおいしい水」について(72件)

年代	性別	意見
60歳代	男性	「安全」は客観的評価に対し、「おいしい」は主観的な評価なので、そこまで重視する必要も無いのではないかと感じています。
40歳代	女性	基本的には信用して飲んでいますが、ですので、今後とも信用を裏切らないでほしいです。
30歳代	男性	浄水場でキレイにした水と、自宅の蛇口から出てくる水に、味や臭いの違いがどれくらいあるか、比較してみたい。
40歳代	女性	さっき、浄水器を通さない水を飲んでみて、思ったほどまズくなかったので、意外でした。浄水しないと不味いという思い込みがあったかな、と思えます。同じように思い込んでいる方は多いかもしれないと思いました。
30歳代	女性	前回アンケート時は気にならなかった水道水のおいが気になっています。飲み水としてはもちろん、シャワーを浴びている際にも気になります。塩素なのかはわかりませんが、薬品っぽいにおいがします。
40歳代	男性	放射性物質の測定を継続願います。
40歳代	男性	水のおいしさに関しては満足しているので特にこれから何かするっていうことはしなくてもいいと思えます。現状維持でお願いします。
60歳代	男性	海外によく行くのですが、それと比べると日本の水道水は格段に安全で美味しいとは思いますが、やはり浄水器を通した水道水でないと塩素臭がするので美味しくありません。ですから「残留塩素濃度の低減化」に期待しております。

3. 受水槽や水道管などの設備管理について（20件）

年代	性別	意見
40歳代	女性	自宅のマンション管理会社が、受水槽の掃除検査をきちんとやってくれているのか、気になる。マンションが老朽化した際にはどうなるのかなども。
70歳以上	男性	今回のモニターアンケート調査の中で、「受水槽」のことを知った。受水槽の規模にも依るが、実際に受水槽を経由しての水を利用している人たちの中で、このことを知らない人も居るのではと思った。
60歳代	女性	受水槽を経由した水を使っていた経験がある。団地役員として受水槽の検査に立ち会った。受水槽内の汚れが酷いのに驚いた。受水槽を経由した水質と、配管から直接の水質とでは大きな差があると感じる。受水槽の場合は、塩素を相当効かせていないと、安全かどうか心配になる。清掃について市役所の指導が受けられることは知らなかった。
40歳代	女性	上水道の水道管は老朽化しているといったことはないのでしょうか。もしも老朽化している場合は取り換えをお願いします（老朽化することにより品質や味に問題が出ることを懸念しています）
40歳代	女性	PRやイベントにお金を使わず、設備の更新等に使って欲しい。

4. 災害対策や安定供給について（8件）

年代	性別	意見
60歳代	男性	原発事故以来 水道水の 安全性については 一層 関心が深まっていることと思います。取組 状況の 周知など、今後とも 安全・安心な 水道水供給をおねがいます。
60歳代	男性	水は生活していく上で、最も大切な宝ものだと考えています。ですから、一にも二にも、衛生管理、水質管理、供給管理に細心の注意を払っていただきたいです。また、営利主義的な観点が過ぎることがないように、努力してください。間違っても、民営化して、私企業的な利益第一主義、株主優先主義にならないよう、自治体での責任で、健全な経営理念を維持してくださることを切望します。
60歳代	男性	通常時の給水体制に不満・不安は特にありません。ただ、災害時の供給や体制、バックアップ（避難場所の井戸？）などの十分な知識や方法について良く分かりません（水道局の仕事ではない、のかも知れませんが、、、）。

5. その他のご意見について（23件）

年代	性別	意見
40歳代	女性	水道料金の使い道と、料金を決める方法などが、子供でもわかるくらい大雑把でいいので、説明していただければと思います。もしくは、説明されているサイトなどがあったら教えていただきたいです。
40歳代	女性	東日本大震災後は、一時期水道水を避けて生活をしていましたが、今はそのまま飲料水として私は飲んでいますが。塩素濃度の法律があつたり、より美味しい水道水になるよう塩素のにおいを減らすよう取り組んでくださっていることをしり、水道水の安全性がより分かりました。数年前小学の子供が浄水場を見学し、水道水ペットボトルをいただいてきました。私は子供からパンフレットを見せてもらったり、一緒にペットボトルを飲んだり、水道水の美味しさを再勉強させてもらいました。とっても素敵な活動だと思いました。これからも、水道水の安全をぜひ保っていただきたいです。
60歳代	男性	水道水は安全に美味しく飲んで当たり前という考えがあるので、普段の地味な努力を継続することは大変と思いますが、よろしくお願いします。
30歳代	女性	水質検査を強制的に行って欲しい。ガス会社（習志野企業局）は定期的1年?2年に行っていてその点検でガス漏れが発覚しました。だから身体に入る水は最も必要なことだと思う。今すぐにでも初めて欲しい。市に個人が出向くのではなく、水道局が文書を送付して訪問日を設定して欲しい。
60歳代	男性	贅沢を言えばキリがないが、現状で日常、特に不自由を感じないので、そこそこ満足はしています。
70歳以上	男性	栗山の配水塔が廃止になるそうですが、安全でおいしい水の継続をよろしくお願いします。またできれば塔の存続と花見は続けていただけると嬉しいです。
50歳代	男性	受水槽にも影響があるように、水道管にも影響度合いが高いと思います。この社会インフラについては、信頼するしかなく、個人でなかなか手が出せない部分です。個人で浄水器でカバーすることをもっと促進するのか、水道管、塩素等で質を保つ、上げるとするのか？この方向性によりそれぞれの取り組みが変わると思います。