

令和元年度第3回インターネットモニターアンケート調査
「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」について

はじめに

千葉県営水道では、お客様のご要望に応え、より安全でおいしい水をお届けするため、第2次おいしい水づくり計画を策定し、「おいしい水づくり」を目指して高度浄水処理の導入や老朽管の取り替え、残留塩素の低減など、様々な取り組みを実施してきました。

お客様のご意見を伺い、今後の施策の参考とするため、「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」についてインターネットモニターの皆様にアンケートの実施をお願いしました。

1.	実施状況	3-2	
2.	回答モニターの属性	3-3	
	2-1	性別・年齢別	
	2-2	職業別	
	2-3	浄水場別	
	2-4	水系別	
	2-5	住居形態別	
	2-6	給水種別	
	2-7	水道事務所別	
3.	集計結果		
	問1-1	飲み水としての満足度について	3-4
	問1-2	水道水について飲み水として満足と思う理由	3-6
	問1-3	水道水について飲み水として不満に思う理由	3-8
	問2-1	水道水の安全性について	3-10
	問2-2	水道水の安全性に不安がある理由	3-12
	問3-1	水道水の安全性を効果的にPRする方策について	3-14
	問3-2	水道水の安全性を伝える方法	3-16
	問4-1	水道水のおいしさについて	3-18
	問4-2	水道水をおいしくないと感じる理由	3-20
	問5-1	塩素消毒の必要性の周知度	3-22
	問5-2	塩素のおいを感じるか	3-24
	問5-3	更なる残留塩素濃度の低減化について	3-26
	問6-1	受水槽以下装置の管理責任の周知度	3-28
	問6-2	受水槽内の清掃、水質検査などの周知度	3-30
	問6-3	受水槽内の清掃、水質検査などの必要性	3-32
	問7	「安全でおいしい水」に関する自由意見	3-34
	問8-1	水道水全般としての満足度	3-37
	問8-2	料金設定の満足度	3-39
	問8-3	職員の対応の満足度	3-41
	問8-4	お客様サービス満足度（総合評価）	3-43
	問9	「お客様サービス満足度」に関する自由意見	3-45
	問10	自由意見	3-47