

令和元年度第4回インターネットモニターアンケート調査  
「県水だより」「千葉県営水道事業の取り組み」「安全でおいしい水」について

問5-1

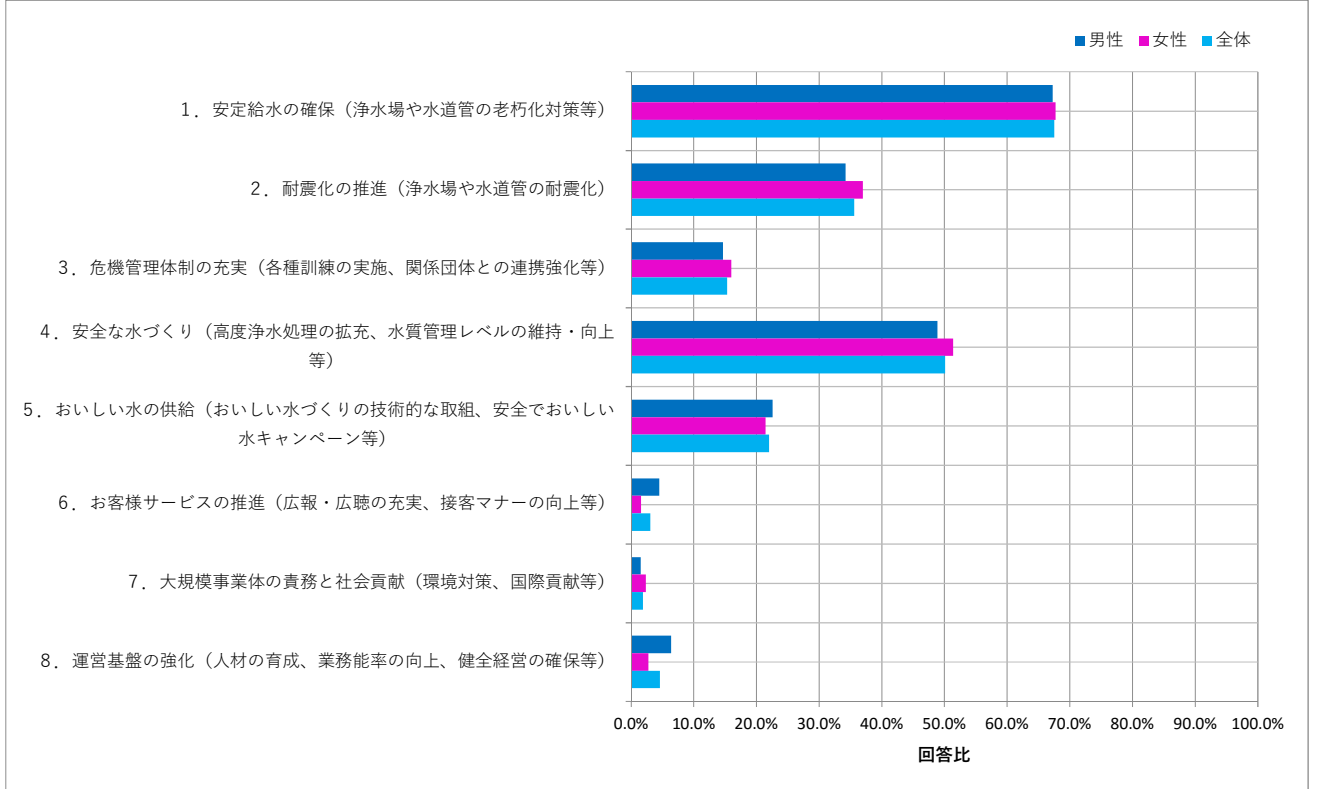
「千葉県営水道事業」について  
千葉県営水道では以下の項目を重点的に取り組んでいます。  
このうち、関心のある取り組みを2つお選びください。

N=523

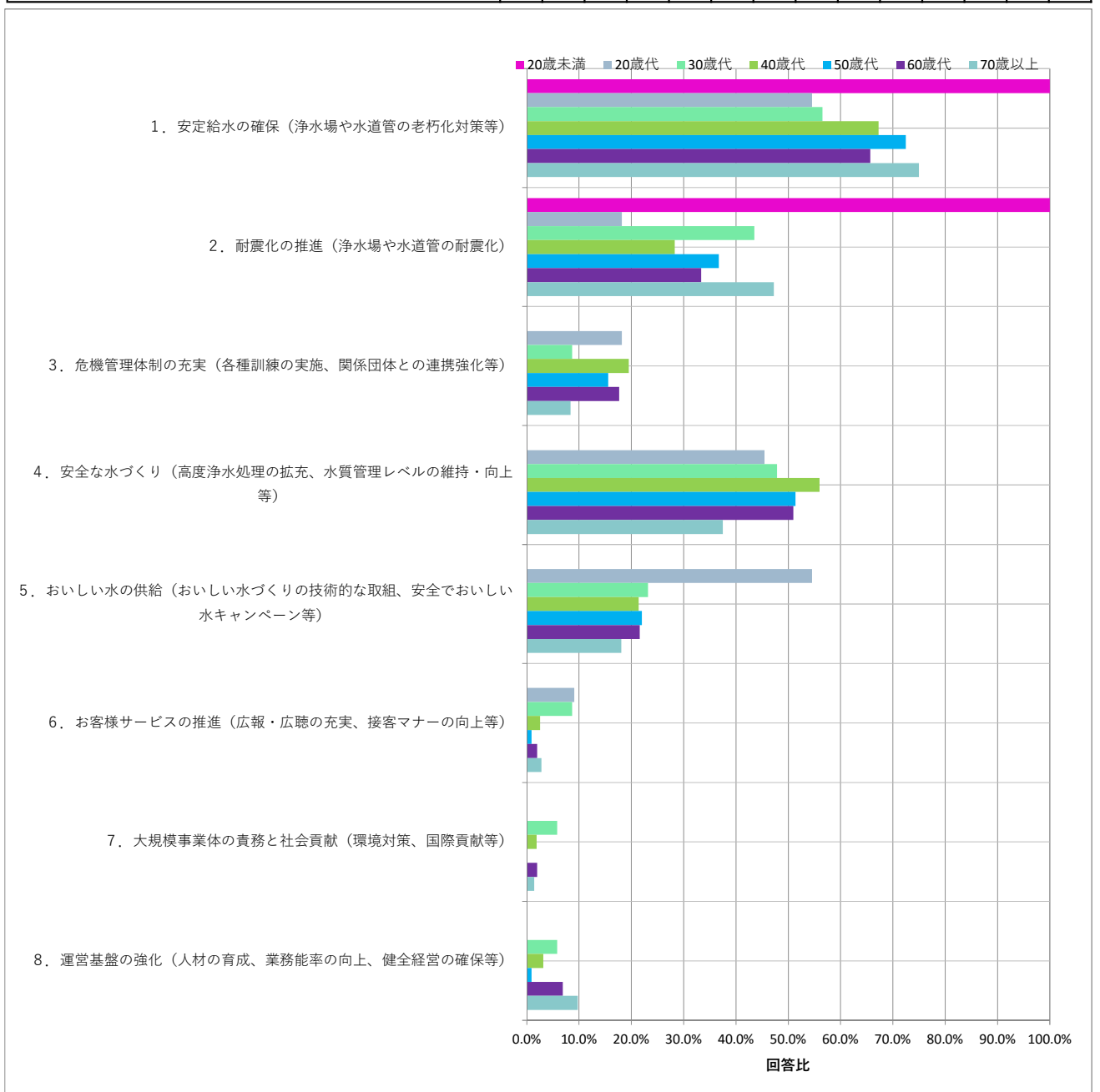
設問	回答数	回答比率
1. 安定給水の確保（浄水場や水道管の老朽化対策等）	353	67.5%
2. 耐震化の推進（浄水場や水道管の耐震化）	186	35.6%
3. 危機管理体制の充実（各種訓練の実施、関係団体との連携強化等）	80	15.3%
4. 安全な水づくり（高度浄水処理の拡充、水質管理レベルの維持・向上等）	262	50.1%
5. おいしい水の供給（おいしい水づくりの技術的な取組、安全でおいしい水キャンペーン等）	115	22.0%
6. お客様サービスの推進（広報・広聴の充実、接客マナーの向上等）	16	3.1%
7. 大規模事業者の責務と社会貢献（環境対策、国際貢献等）	10	1.9%
8. 運営基盤の強化（人材の育成、業務能率の向上、健全経営の確保等）	24	4.6%

「安定給水の確保（浄水場や水道管の老朽化対策等）」の割合が67.5%と最も高く、続いて「安全な水づくり（高度浄水処理の拡充、水質管理レベルの維持・向上等）」が50.1%、「耐震化の推進（浄水場や水道管の耐震化）」が35.6%でした。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	266		257			
1. 安定給水の確保（浄水場や水道管の老朽化対策等）	179	67.3%	174	67.7%	353	67.5%
2. 耐震化の推進（浄水場や水道管の耐震化）	91	34.2%	95	37.0%	186	35.6%
3. 危機管理体制の充実（各種訓練の実施、関係団体との連携強化等）	39	14.7%	41	16.0%	80	15.3%
4. 安全な水づくり（高度浄水処理の拡充、水質管理レベルの維持・向上等）	130	48.9%	132	51.4%	262	50.1%
5. おいしい水の供給（おいしい水づくりの技術的な取組、安全でおいしい水キャンペーン等）	60	22.6%	55	21.4%	115	22.0%
6. お客様サービスの推進（広報・広聴の充実、接客マナーの向上等）	12	4.5%	4	1.6%	16	3.1%
7. 大規模事業者の責務と社会貢献（環境対策、国際貢献等）	4	1.5%	6	2.3%	10	1.9%
8. 運営基盤の強化（人材の育成、業務能率の向上、健全経営の確保等）	17	6.4%	7	2.7%	24	4.6%



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							
	1	11	69	159	109	102	72							
1. 安定給水の確保（浄水場や水道管の老朽化対策等）	1	100.0%	6	54.5%	39	56.5%	107	67.3%	79	72.5%	67	65.7%	54	75.0%
2. 耐震化の推進（浄水場や水道管の耐震化）	1	100.0%	2	18.2%	30	43.5%	45	28.3%	40	36.7%	34	33.3%	34	47.2%
3. 危機管理体制の充実（各種訓練の実施、関係団体との連携強化等）	0	0.0%	2	18.2%	6	8.7%	31	19.5%	17	15.6%	18	17.6%	6	8.3%
4. 安全な水づくり（高度浄水処理の拡充、水質管理レベルの維持・向上等）	0	0.0%	5	45.5%	33	47.8%	89	56.0%	56	51.4%	52	51.0%	27	37.5%
5. おいしい水の供給（おいしい水づくりの技術的な取組、安全でおいしい水キャンペーン等）	0	0.0%	6	54.5%	16	23.2%	34	21.4%	24	22.0%	22	21.6%	13	18.1%
6. お客様サービスの推進（広報・広聴の充実、接客マナーの向上等）	0	0.0%	1	9.1%	6	8.7%	4	2.5%	1	0.9%	2	2.0%	2	2.8%
7. 大規模事業者の責務と社会貢献（環境対策、国際貢献等）	0	0.0%	0	0.0%	4	5.8%	3	1.9%	0	0.0%	2	2.0%	1	1.4%
8. 運営基盤の強化（人材の育成、業務能率の向上、健全経営の確保等）	0	0.0%	0	0.0%	4	5.8%	5	3.1%	1	0.9%	7	6.9%	7	9.7%



令和元年度第4回インターネットモニターアンケート調査  
「県水だより」「千葉県営水道事業の取り組み」「安全でおいしい水」について

問5-2

「千葉県営水道事業」の取り組みの対応状況

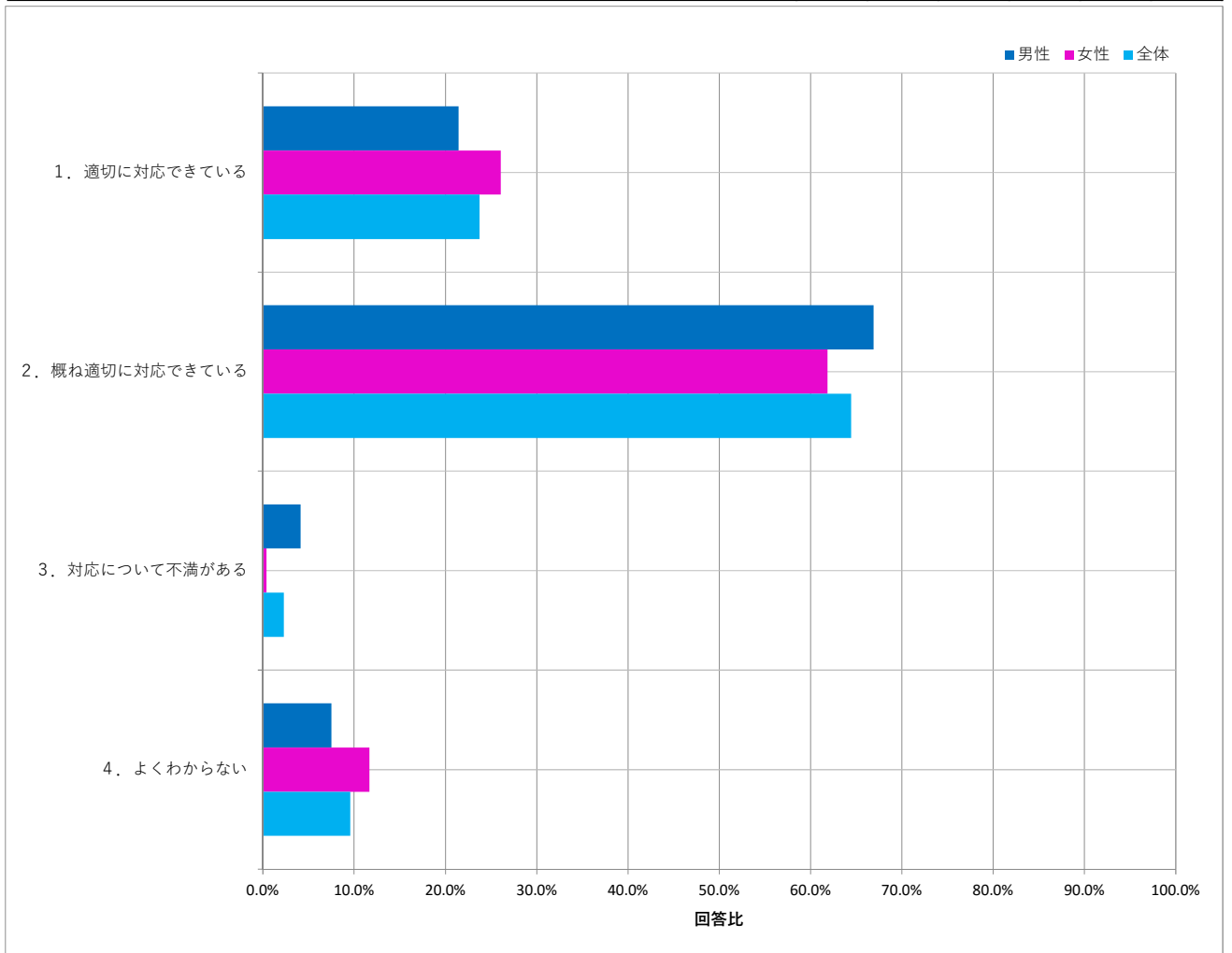
問5-1でご選択いただいた取り組みを総合的に判断して、県営水道の現在の対応をどのように考えますか。

N=523

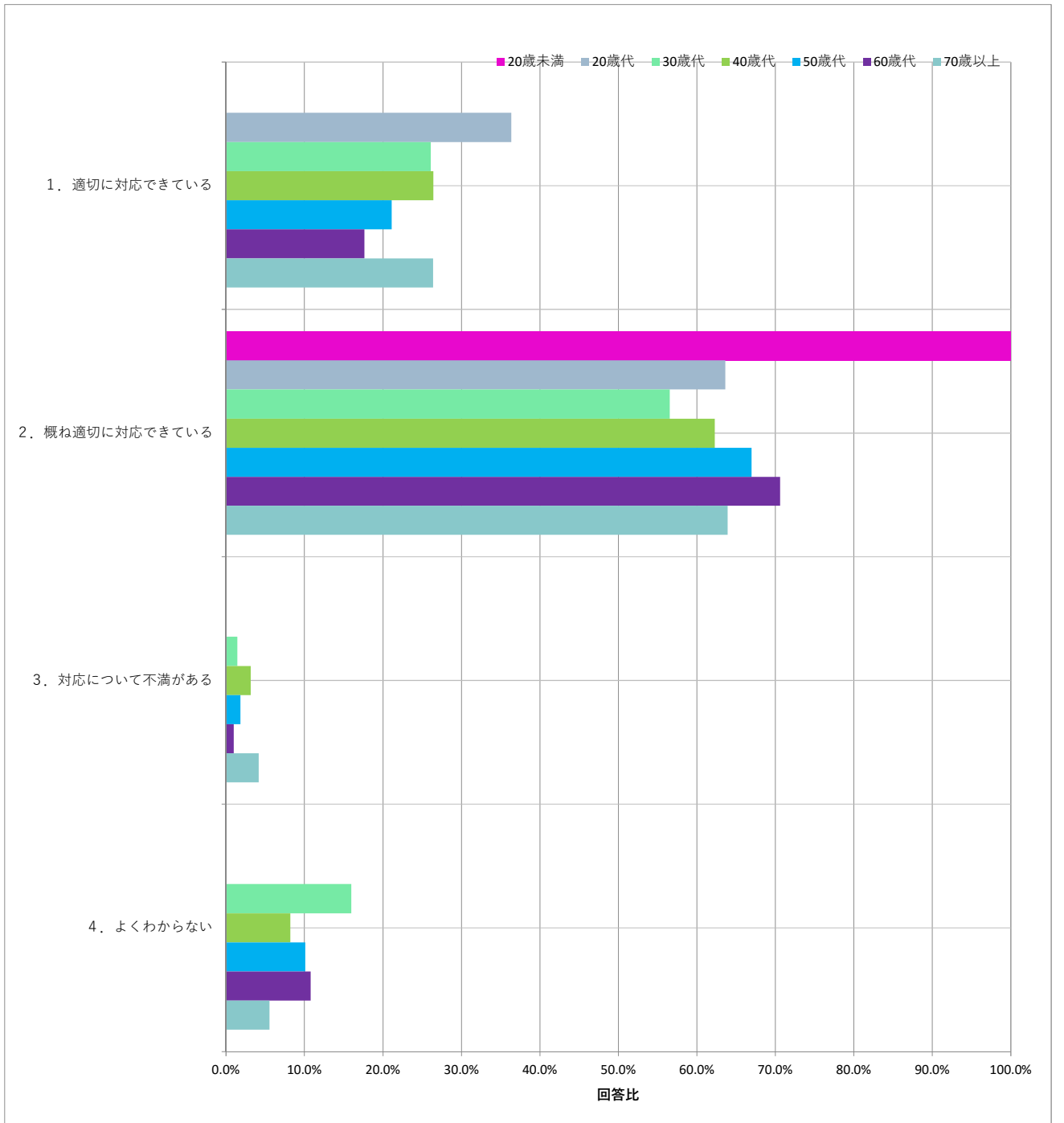
設問	回答数	回答比率
1. 適切に対応できている	124	23.7%
2. 概ね適切に対応できている	337	64.4%
3. 対応について不満がある	12	2.3%
4. よくわからない	50	9.6%

「適切に対応できている」、「概ね適切に対応できている」の合計が88.1%を占め、「対応について不満がある」は2.3%でした。また、「よくわからない」と回答した割合は9.6%でした。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	266		257		523	
1. 適切に対応できている	57	21.4%	67	26.1%	124	23.7%
2. 概ね適切に対応できている	178	66.9%	159	61.9%	337	64.4%
3. 対応について不満がある	11	4.1%	1	0.4%	12	2.3%
4. よくわからない	20	7.5%	30	11.7%	50	9.6%



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
	1	11	69	159	109	102	72
1. 適切に対応できている	0 0.0%	4 36.4%	18 26.1%	42 26.4%	23 21.1%	18 17.6%	19 26.4%
2. 概ね適切に対応できている	1 100.0%	7 63.6%	39 56.5%	99 62.3%	73 67.0%	72 70.6%	46 63.9%
3. 対応について不満がある	0 0.0%	0 0.0%	1 1.4%	5 3.1%	2 1.8%	1 1.0%	3 4.2%
4. よくわからない	0 0.0%	0 0.0%	11 15.9%	13 8.2%	11 10.1%	11 10.8%	4 5.6%



令和元年度第4回インターネットモニターアンケート調査  
「県水だより」「千葉県営水道事業の取り組み」「安全でおいしい水」について

問5-3

「千葉県営水道事業」に関する自由意見  
県営水道事業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。

213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. 事業運営についてのご意見やご要望（47件）

年代	性別	意見
60歳代	女性	コスト削減をお願い致します。
60歳代	女性	財務状況が赤字でなくて良かったと思いました。新しい水道管や水質の保持には、大切なことだと思います。災害時のテレビでの報道をみて、水の大切さを痛感しました。みんなが、関心をもって参加し千葉県営水道事業を守っていく意識を持つことが大切だと思います。
60歳代	男性	今後の水道事業の不安（料金が今後どうなるか）
50歳代	男性	事務手続き等をweb上や市役所などでも出来ると便利。
50歳代	男性	いつでも美味しい水に触れられる環境維持に努めて頂きたいです。
50歳代	女性	責任のある事業を安定的に維持して下さって感謝です。安全な水を守りつづけて、さらに新たな技術で良くなっていくことを期待しています。
70歳以上	男性	県営水道事業が安易な民営化に移行しないよう健全経営に努めていただければと、期待しています。県民の命の水は決して利益優先主義に陥ってはいけなと思います。まず、安心・安全が優先されるべきだと考えています。
40歳代	女性	適正な金額で毎日安定供給してくださりありがとうございます。
40歳代	男性	ガスや電気みたく利用に応じたポイント制度を取り入れて欲しい。いつ飲んでも安心な水をお願いしたい。
70歳以上	女性	益々の消費者への取り組みを期待しております。
50歳代	男性	今の状態を向上かつ維持してほしい。
40歳代	女性	福祉や教育、経済と関心はそれらに向かいがちだが、それは安全で安心な水や食糧があって成立するものだと思う。台風など自然災害や人口減少などがあるが民営化せず、必要なら直上げしてください。
60歳代	男性	いつまでも県営で水道事業をやってほしい。
40歳代	女性	水は私たちの生活になくてはならないものです。今後も、水道事業については民営化とせず、県が運営していくことを望みます。
60歳代	女性	水源の確保と、水道事業の公営を維持していただきたい。
40歳代	女性	いつもおいしく安全な水を供給くださりありがとうございます。水道民営化により利益を追求するだけの外資系企業に運営権を売り渡すことに大変危機感を感じます。水は命のインフラです。どうか水が安全で安定的に私たちに届くようにお願いいたします。
70歳以上	男性	水道事業の持続性について特に今後の設備更新費用等の効率化に注力してほしい

2. 「強靱」な水道の構築について（55件）

年代	性別	意見
50歳代	男性	近年、水道管破裂事故が増えています。今後とも、迅速な対応をお願いいたします。
40歳代	女性	災害対策に尽力して頂けるとありがたいです。昨今の台風、地震の影響の報道を見ると、切に感じます。
60歳代	男性	水道管の老朽化対策は急務だと思います。水道料金はあまり高いのは困るが、水道管の取り替えを順次進めていくためにかかるコストを、企業努力と水道料金に取り込むの示していただきたい。それを県水だよりに取り上げていただきたい。
60歳代	男性	安全から美味しい水の追及をお願いします。水の安定的供給を願います。老朽化が各地で言われています。先を見越した取り組みを期待します。
50歳代	男性	水道管の老朽化の話をよく聞く様になりましたので、トラブルの未然防止を宜しく願います。
40歳代	女性	水道は生活インフラのひとつなので、安定供給と水質向上を第一に取り組んで欲しい
50歳代	男性	災害時の供給の対策を万全に願います。
40歳代	女性	災害時に水の安全な供給ができるように更に力を入れてほしい。昨年の台風時に水がでなくなるかも思ったらとても怖かった。いろいろ水を溜めたりして、対策したが、とても大変だった。結局、水が出ないことはなかったが、ニュースでみた被災地の映像をみて、安全な水が使えるありがたさを感じた。
40歳代	女性	災害などの時の対応がしっかりとできていると安心です。今はまだ大きな混乱はないので、想像でしかないですが水は命に関わるので、非常事態の時の対応の取り組みが重要だと思います。
70歳以上	男性	災害に対する取り組みが大変重要であると思います。特に大地震が予想されている現在、災害時に水が出なければ大変です。リスク回避への取り組みを更に強化していただきたい、と切に思います。
60歳代	男性	特に申し上げる点はありませんが、昨秋の台風被害が想定外の規模であったため、異常気象が定着するとと言われる今後、この教訓を生かして危機管理をさらに充実していただきたいと考えています。
40歳代	女性	老朽化した水道管の整備はできるだけ早急をお願いします。
60歳代	男性	水道管の破砕などが無いよう適切な管理、交換等をお願いします。
60歳代	男性	災害対策を推進いただければ幸いです。
40歳代	女性	どこの災害でもライフラインの大切さが重要だが、水は特に最重要。給水車が来るまでの間、井戸水などを使うように供えられると助かる。避難所や公園などがあると安心。
40歳代	男性	インフラの安定供給は重要だと思う。災害の時にも迅速に回復できるような取り組みを教えてください。
30歳代	女性	災害があった時にも問題なく水の供給が出来るような対策はしておいて欲しい。
60歳代	男性	水道の老朽化、耐震化対策は適宜実施していただく一方、色々な危機を想定した管理体制をしっかりと構築していただきたい。ハード面のみならずソフト面もよろしく願います（昨年大雨の対応も踏まえつつ）。
50歳代	男性	事業の経営的な健全性や水のおいしさも大切とは思いますが、しかし、100年に一度と言われるような災害が多発するようになり、災害に強い水道事業や一時的に給水が途絶えた時の臨時対応について、周知できると良いです。

3. 「安全」な水の供給について（30件）

年代	性別	意見
50歳代	男性	安全な水を供給頂き、ありがとうございます。今後とも、お願い致します。赤ちゃんがいますので、安全な水を飲ませたいです。
70歳以上	男性	水は生きて行く上で大切、従って安全で安心して飲める美味しい水作りを心掛けて頂きたい。
40歳代	女性	おいしい、安全な水を提供する努力に感謝してます。
20歳代	女性	日々の取り組みに感謝申し上げます。引き続き、安全な水の安定供給と危機管理体制の維持・強化への配慮をお願いいたします。
70歳以上	男性	安心して飲める水をこれからのぞみます
40歳代	女性	2019年は自然災害が多かったが、県内の具体的な被災状況や断水等への対応など、総括的に知りたいと思う。県のHP等に掲載されているかもしれないが、検索してみないとそういう情報が発信されているかどうかもわからない。
50歳代	男性	水道配管のメンテナンス・洗浄など安全な水が供給できるようにお願いします。
30歳代	女性	これからも安心安全な水の供給をお願い致します。
60歳代	男性	水質管理の徹底、これが一番。

4. お客様からの「信頼」の確保について（43件）

年代	性別	意見
40歳代	女性	我が家は新聞を取っているので広報紙が読めますが、新聞を購読しない家庭もとても増えているので、もっと市民県民にいろいろな情報を伝えた方がいいと思います。
40歳代	男性	停電後の赤水について、アナウンスがあった方がいい
40歳代	女性	水道・下水道料金の一元化・LINE等での徴収など、新しい取り組みが見受けられ好感を持つ反面、サービスの導入にかかる費用が大きい場合はそれが利用料に反映してくるのではないかと心配になります。正直なところ、ペットボトルで水道水を買う必要はないと思います。決して箱もの事業としての無駄使いがない様、幹線のメンテナンス・災害時の補給体制・水質の管理など基本的な骨組みを大切に健全な終始報告・活動を行っていくようにこちらから願っています。
60歳代	男性	企業局のホームページで、自分の地域の給水浄水場がどこなのかわからないので、検索しやすくしてほしい。
40歳代	男性	県営であるからできること、できないことがあると思いますが、最終的に利用者が安心して水道を使用できるよう、これからもよろしくお願いします。私は口座振替を利用していますが、LINE Pay導入は素晴らしいの一言です。新しいことに目を向けていると感じました。口座振替とLINE Payでは企業局さんの負担はどちらが少ないのでしょうか？公表するのは難しいかもしれませんが、逆に公共であるから利用者が負担の少ない方を選ぶというのもあるかもしれません。
50歳代	女性	大人の社会科見学のようなものを企画してほしい。
70歳以上	男性	お客様からの「信頼」の確保の主要施策として、「新たな水道料金システムの開発と上下水道料金徴収一元化の実施」に向け、努力されていることに感謝いたします。また、「県内水道の統合・広域化に向けた検討」についても、引き続き検討をお願いいたします。
40歳代	男性	色々と取り組みをされているのは、水道水に少しでも関心を持っている人には知ってもらえていると思うが、関心を持っている人の方が多く、何をしているのか知らない人が多数いると思います、まずは宣伝方法を考え直していかないといけないと思う。
60歳代	女性	名称が変わり、直ぐにわからない人がいました。安全で、美味しい水が安く手に入るのありがたさをみんなにもっともっとわかってほしいなと思います。台風や地震の対策はニュースになりますが、今回のように感染が蔓延して、もし家から出られなくなった時でも安全な水だけは手に入ることをアピールしてほしいです。
70歳以上	男性	浄水場の見学会は行っていると思うが回数を多くしてほしい。
30歳代	男性	水道水の支払いに関して選択肢が増えたのはよかった。
40歳代	女性	文字だけでなくイラストや漫画などでわかりやすくしてほしい子供でも読める様な記事を書いてほしい
30歳代	女性	このアンケートで初めて「県水だより」を拝見しました。大変読みやすく、興味深い記事ばかりで、継続して読みたいと思いました。今後は積極的に新聞折り込み・駅での配布を探してみたいと思います。
50歳代	男性	昨年は、台風などの災害が起き、水の確保等の問題があった。今後も起こりうることだと思うので、有効な対策等があればたくさん掲載してもらいたい。
50歳代	女性	今年は干葉に大きな災害があって、水のありがたさや給水活動の重要性を痛感しました。今後も、災害時の取り組みをもっとアピールしてください。
70歳以上	男性	「水道出前講座」などのPRを直接教育機関に働きかけるなどもう少し積極的に動くとう良いと思う。
50歳代	女性	県営水道事業と言われても、何をやっているのかよくわからない。県水だよりを読んだときに「そうなんだー」と思っても、それでおしまい。
60歳代	男性	広報を充実してほしい
50歳代	女性	水道使用量の用紙の裏にでも、家庭で出来る災害の備え等の豆知識が載ってたらいいと思っています。断水した時の給水場所やお知らせ等も。

5. その他のご意見（38件）

年代	性別	意見
40歳代	男性	プレゼント企画が欲しいです。
40歳代	女性	誠実に頑張っていただいていると認識しています。これからもよろしくをお願いいたします。
60歳代	男性	特に現状のままで良い。
30歳代	女性	東ティモールの支援活動の記事は特に印象に残っています。子供と読み色々なことを話しました。娘は学校の授業でも学んだそうですが、もっとたくさん学校で教育し水を大切に使う癖を小さなうちからつけてもらいたいです
50歳代	女性	これからも続けてほしい。
70歳以上	女性	水道水が一番安全で、安心して飲めると思っています。水を購入したことは有りません。今後も購入しません。
70歳以上	男性	満足しております。