

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と思う理由 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	塩素のにおいを感じるか 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

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

1. 実施状況
実施期間 : 令和元年11月8日～令和元年11月18日
対象者数 : 600 件
回答者数 : 526 件
回収率 : 87.7%

		モニター数	回答者数	回答率
男性	20歳未満	1	1	100.0%
	20歳代	4	4	100.0%
	30歳代	25	23	92.0%
	40歳代	69	57	82.6%
	50歳代	62	53	85.5%
	60歳代	75	68	90.7%
	70歳以上	64	60	93.8%
	計	300	266	88.7%
女性	20歳未満	0	0	0.0%
	20歳代	9	8	88.9%
	30歳代	56	47	83.9%
	40歳代	113	99	87.6%
	50歳代	66	55	83.3%
	60歳代	43	38	88.4%
	70歳以上	13	13	100.0%
	計	300	260	86.7%
全体		600	526	87.7%

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

2. 回答モニター属性

2-1 性別・年齢別

年齢	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
20歳未満	1	0.4%	0	0.0%	1	0.2%
20歳代	4	1.5%	8	3.1%	12	2.3%
30歳代	23	8.6%	47	18.1%	70	13.3%
40歳代	57	21.4%	99	38.1%	156	29.7%
50歳代	53	19.9%	55	21.2%	108	20.5%
60歳代	68	25.6%	38	14.6%	106	20.2%
70歳以上	60	22.6%	13	5.0%	73	13.9%
合計	266	100.0%	260	100.0%	526	100.0%

2-2 職業別

職業	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
無職	74	27.8%	12	4.6%	86	16.3%
会社員・役員	145	54.5%	65	25.0%	210	39.9%
主夫・主婦	2	0.8%	108	41.5%	110	20.9%
自営業	18	6.8%	6	2.3%	24	4.6%
学生	1	0.4%	1	0.4%	2	0.4%
パート・アルバイト	15	5.6%	68	26.2%	83	15.8%
その他	11	4.1%	0	0.0%	11	2.1%
合計	266	100.0%	260	100.0%	526	100.0%

2-3 浄水場別

浄水場	回答数	回答比
北総	16	3.0%
柏井西	27	5.1%
栗山・野菊	66	12.5%
栗山・野菊・北千葉	49	9.3%
柏井西・柏井東	74	14.1%
柏井西・柏井東・北千葉・北総	146	27.8%
福増・柏井西・大寺	47	8.9%
北千葉	30	5.7%
福増・大寺	36	6.8%
大寺	14	2.7%
野菊	21	4.0%
合計	526	100.0%

2-4 水系別

水系	回答数	回答比
江戸川	166	31.6%
利根川	117	22.2%
江戸川／利根川	146	27.8%
小櫃川	14	2.7%
養老川／小櫃川	36	6.8%
利根川／養老川／小櫃川	47	8.9%
合計	526	100.0%

2-5 住居形態別

住居形態	回答数	回答比
戸建住宅	311	59.1%
集合住宅(1～3階建て)	35	6.7%
集合住宅(4階建て以上)	180	34.2%
合計	526	100.0%

2-6 給水種別

給水方式	回答数	回答比
直結直圧方式	338	64.3%
直結増圧方式	56	10.6%
受水槽方式	132	25.1%
合計	526	100.0%

2-7 水道事務所別

水道事務所	回答数	回答比
千葉	77	14.6%
千葉西	91	17.3%
市原	38	7.2%
船橋	65	12.4%
船橋北	60	11.4%
千葉NT	18	3.4%
成田	5	1.0%
市川	56	10.6%
松戸	58	11.0%
葛南	58	11.0%
合計	526	100.0%

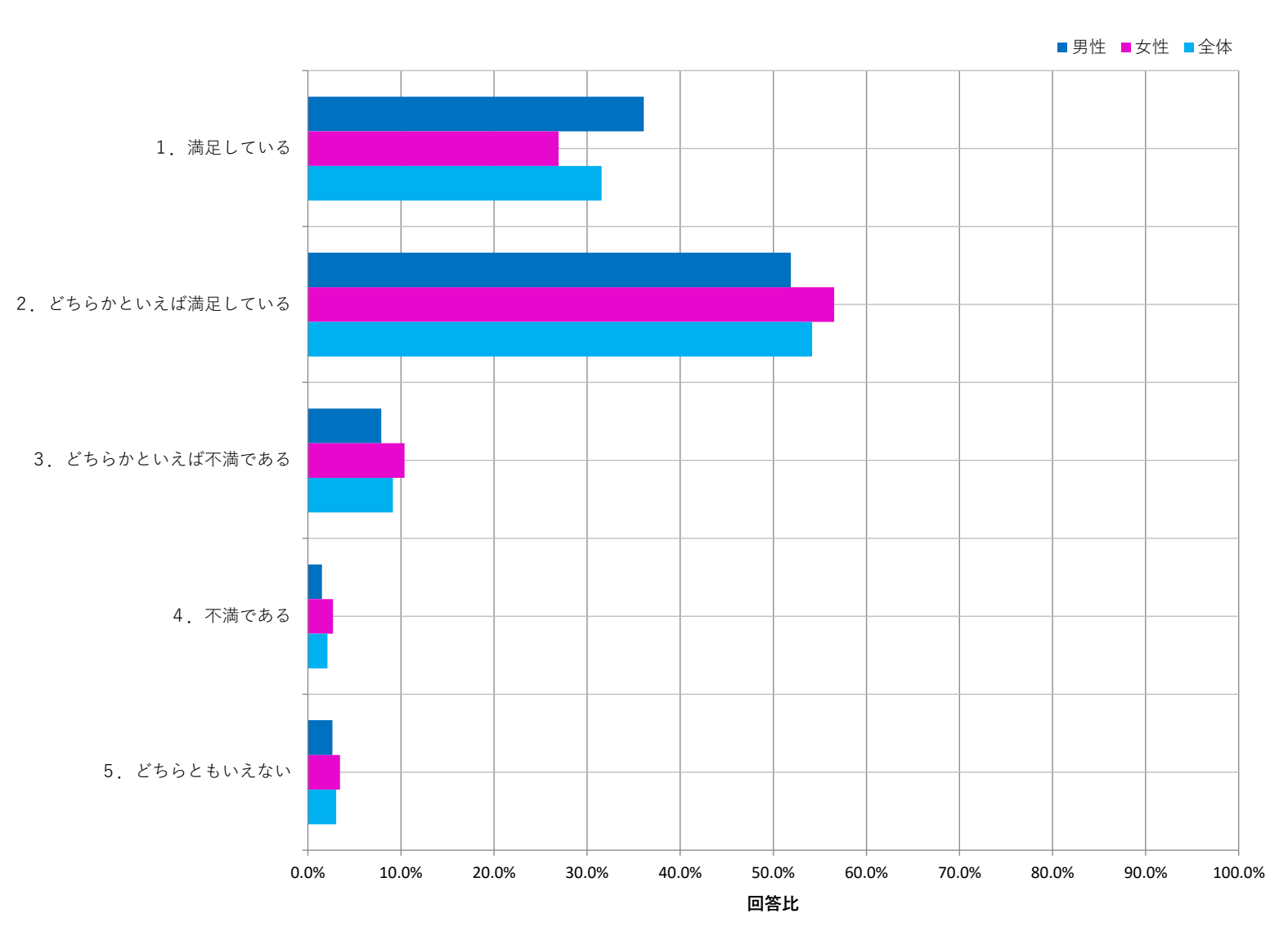
令和元年度第3回インターネットモニターアンケート調査
「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」について

問1-1
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。

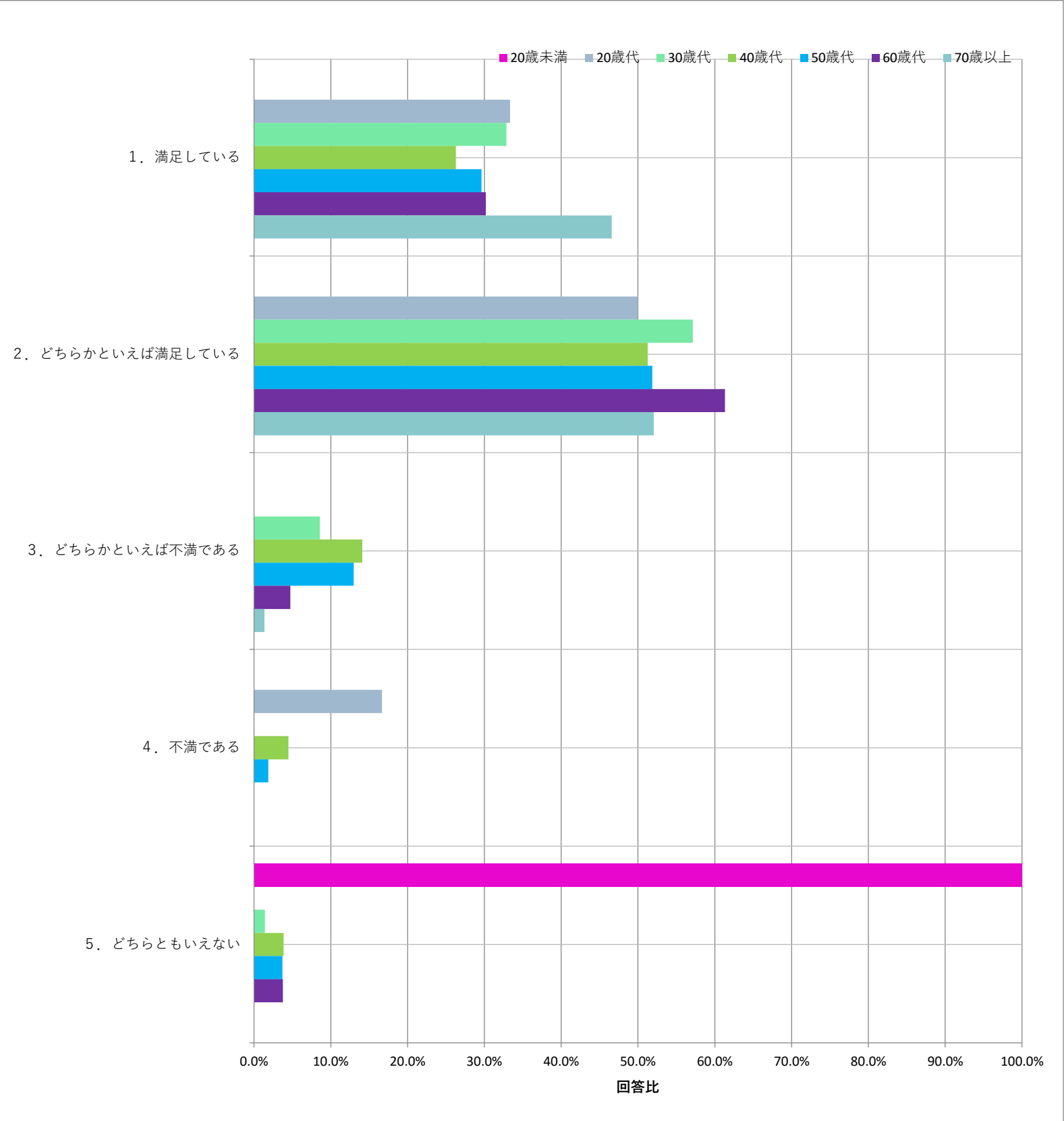
N=526					
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
1. 満足している	166	31.6%	満足している	451	85.7%
2. どちらかといえば満足している	285	54.2%			
3. どちらかといえば不満である	48	9.1%	不満である	59	11.2%
4. 不満である	11	2.1%			
5. どちらともいえない	16	3.0%			

「満足している」、「どちらかといえば満足している」の合計が85.7%を占め、「不満である」、「どちらかといえば不満である」の合計は11.2%でした。
第2回と比較して、『満足している』と回答いただいた割合は1.7ポイント上がり、『不満である』と回答いただいた割合は1.1ポイント下がりました。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	266		260		526	
1. 満足している	96	36.1%	70	26.9%	166	31.6%
2. どちらかといえば満足している	138	51.9%	147	56.5%	285	54.2%
3. どちらかといえば不満である	21	7.9%	27	10.4%	48	9.1%
4. 不満である	4	1.5%	7	2.7%	11	2.1%
5. どちらともいえない	7	2.6%	9	3.5%	16	3.0%



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	
	1		12		70		156		108		106		73	
1. 満足している	0	0.0%	4	33.3%	23	32.9%	41	26.3%	32	29.6%	32	30.2%	34	46.6%
2. どちらかといえば満足している	0	0.0%	6	50.0%	40	57.1%	80	51.3%	56	51.9%	65	61.3%	38	52.1%
3. どちらかといえば不満である	0	0.0%	0	0.0%	6	8.6%	22	14.1%	14	13.0%	5	4.7%	1	1.4%
4. 不満である	0	0.0%	2	16.7%	0	0.0%	7	4.5%	2	1.9%	0	0.0%	0	0.0%
5. どちらともいえない	1	100.0%	0	0.0%	1	1.4%	6	3.8%	4	3.7%	4	3.8%	0	0.0%



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

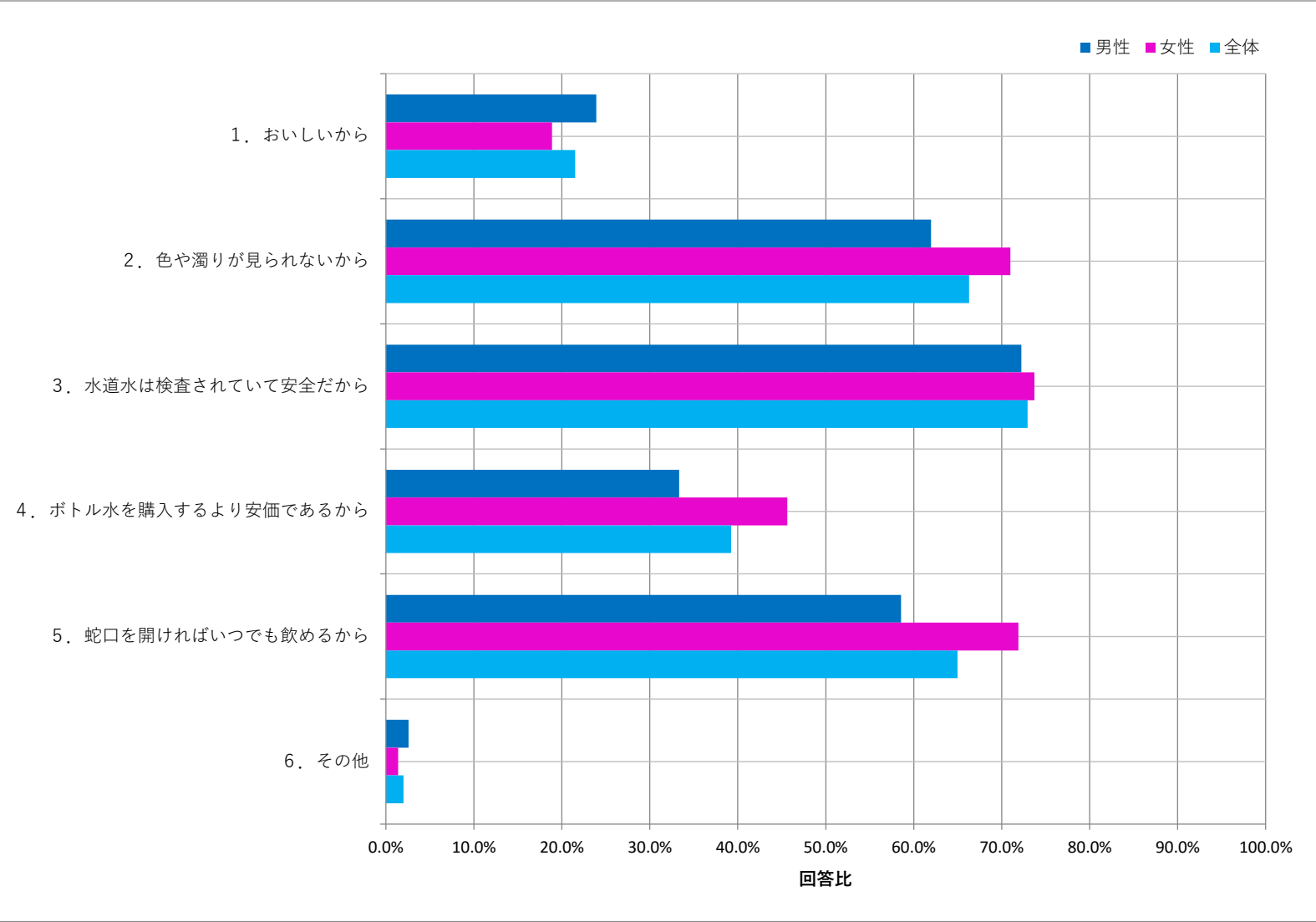
問1-2

水道水について飲み水として満足と思う理由
問1-1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。

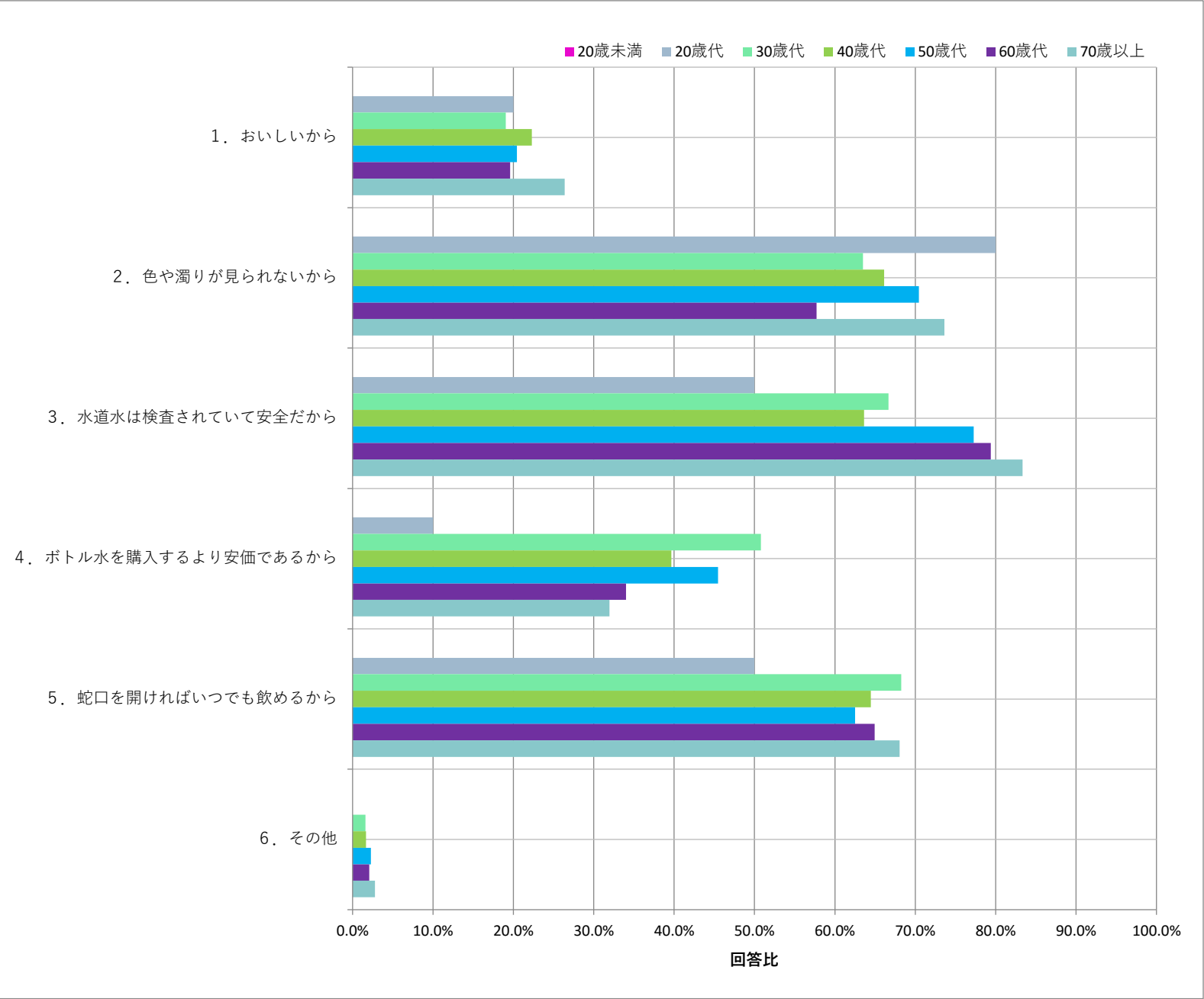
N=451		
設問	回答数	回答比率
1. おいしいから	97	21.5%
2. 色や濁りが見られないから	299	66.3%
3. 水道水は検査されていて安全だから	329	72.9%
4. ボトル水を購入するより安価であるから	177	39.2%
5. 蛇口を開ければいつでも飲めるから	293	65.0%
6. その他	9	2.0%

「水道水は検査されていて安全だから」の割合が72.9%と最も高く、続いて「色や濁りが見られないから」が66.3%、「蛇口を開ければいつでも飲めるから」が65.0%でした。
第2回と比較して、「色や濁りが見られないから」と回答いただいた割合は9.4ポイント上がりました。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	234		217		451	
1. おいしいから	56	23.9%	41	18.9%	97	21.5%
2. 色や濁りが見られないから	145	62.0%	154	71.0%	299	66.3%
3. 水道水は検査されていて安全だから	169	72.2%	160	73.7%	329	72.9%
4. ボトル水を購入するより安価であるから	78	33.3%	99	45.6%	177	39.2%
5. 蛇口を開ければいつでも飲めるから	137	58.5%	156	71.9%	293	65.0%
6. その他	6	2.6%	3	1.4%	9	2.0%



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	
	0	0.0%	10	20.0%	63	19.0%	121	22.3%	88	20.5%	97	19.6%	72	26.4%
1. おいしいから	0	0.0%	2	20.0%	12	19.0%	27	22.3%	18	20.5%	19	19.6%	19	26.4%
2. 色や濁りが見られないから	0	0.0%	8	80.0%	40	63.5%	80	66.1%	62	70.5%	56	57.7%	53	73.6%
3. 水道水は検査されていて安全だから	0	0.0%	5	50.0%	42	66.7%	77	63.6%	68	77.3%	77	79.4%	60	83.3%
4. ボトル水を購入するより安価であるから	0	0.0%	1	10.0%	32	50.8%	48	39.7%	40	45.5%	33	34.0%	23	31.9%
5. 蛇口を開ければいつでも飲めるから	0	0.0%	5	50.0%	43	68.3%	78	64.5%	55	62.5%	63	64.9%	49	68.1%
6. その他	0	0.0%	0	0.0%	1	1.6%	2	1.7%	2	2.3%	2	2.1%	2	2.8%



その他意見

年代	性別	意見
40歳代	女性	10年前よりは格段に水道水は美味しくなっと思います。
60歳代	男性	そのまま飲料水として飲める、当たり前とおもっている人の何と多いことか。
50歳代	男性	おいしいといわれるお水との大きな違いを感じるほどではなく、決しておいしくないわけではないから。
50歳代	女性	飲料水は重すぎて 購入しようとすると 補充が困難です(ー；)
60歳代	男性	少なくとも不味いと感じたことは一度もない。
40歳代	女性	もう少しえぐ味がなくなればいいと思うが、水道の水が飲めるのは有難い
70歳以上	男性	県営という公的機関が運営しているということが、絶大な信頼を与えている。
30歳代	男性	水道水がなければ生活ができないため

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

問1-3

水道水について飲み水として不満に思う理由

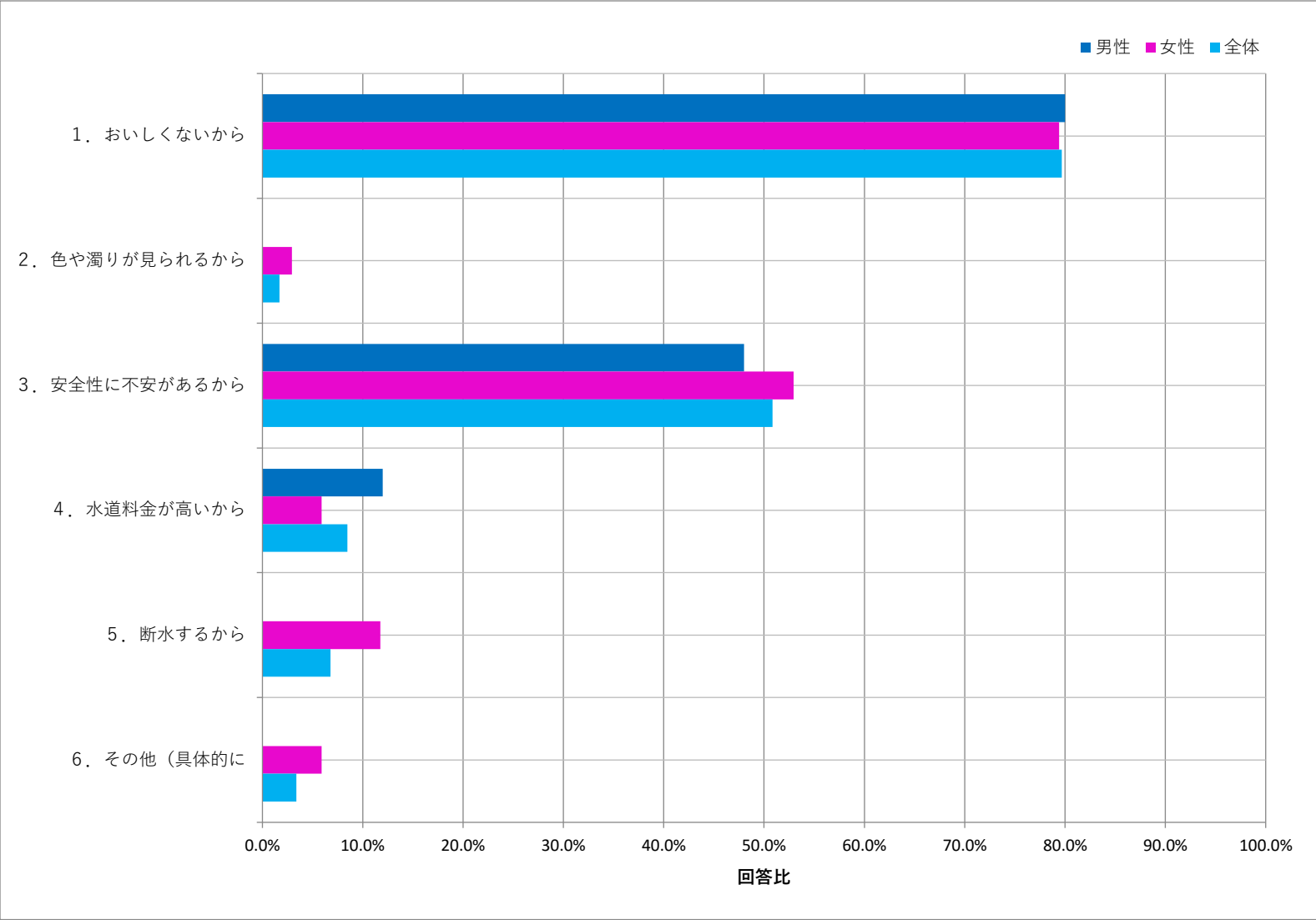
問1-1で「3. どちらかといえば不満である」または「4. 不満である」とお答えの方にお尋ねします。
あなたが水道水を飲み水として不満に思う理由は何ですか。いくつでもお選びください。

N=59

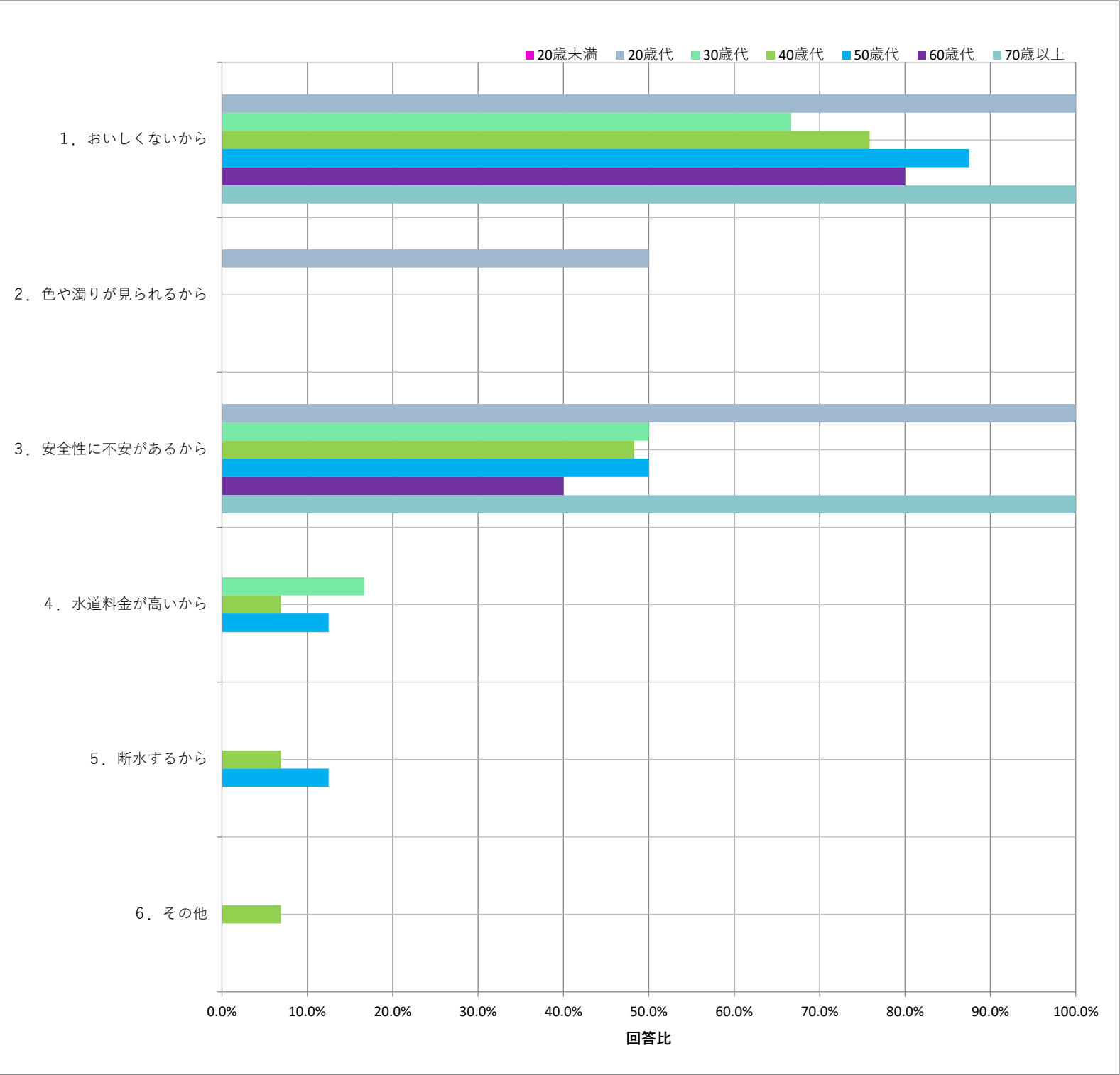
設問	回答数	回答比率
1. おいしくないから	47	79.7%
2. 色や濁りが見られるから	1	1.7%
3. 安全性に不安があるから	30	50.8%
4. 水道料金が高いから	5	8.5%
5. 断水するから	4	6.8%
6. その他	2	3.4%

「おいしくないから」の割合が79.7%と最も高く、続いて「安全性に不安があるから」が50.8%でした。
その他のご意見は、安全性についてやめるいとの内容が寄せられました。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	25		34		59	
1. おいしくないから	20	80.0%	27	79.4%	47	79.7%
2. 色や濁りが見られるから	0	0.0%	1	2.9%	1	1.7%
3. 安全性に不安があるから	12	48.0%	18	52.9%	30	50.8%
4. 水道料金が高いから	3	12.0%	2	5.9%	5	8.5%
5. 断水するから	0	0.0%	4	11.8%	4	6.8%
6. その他（具体的に	0	0.0%	2	5.9%	2	3.4%



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	0.0%	2	100.0%	6	66.7%	29	75.9%	16	87.5%	5	80.0%	1	100.0%
1. おいしくないから	0	0.0%	2	100.0%	4	66.7%	22	75.9%	14	87.5%	4	80.0%	1	100.0%
2. 色や濁りが見られるから	0	0.0%	1	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
3. 安全性に不安があるから	0	0.0%	2	100.0%	3	50.0%	14	48.3%	8	50.0%	2	40.0%	1	100.0%
4. 水道料金が安いから	0	0.0%	0	0.0%	1	16.7%	2	6.9%	2	12.5%	0	0.0%	0	0.0%
5. 断水するから	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	6.9%	2	12.5%	0	0.0%	0	0.0%
6. その他	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	6.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%



その他意見

年代	性別	意見
40歳代	女性	供給される幹線の老朽化や汚染がないかと思うと煮沸してしまう。
40歳代	女性	温度がぬるい感じがするから

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

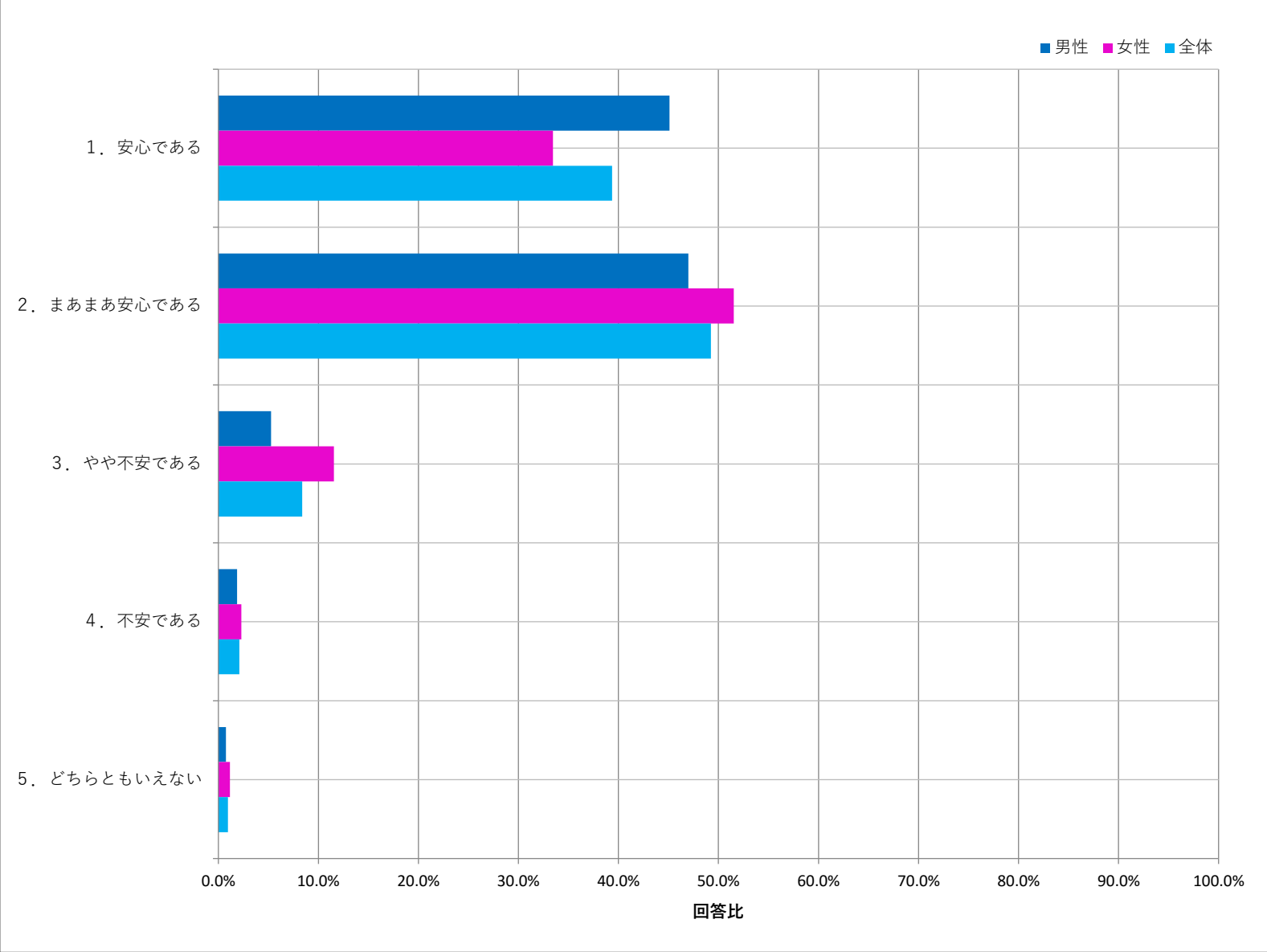
問2-1

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。

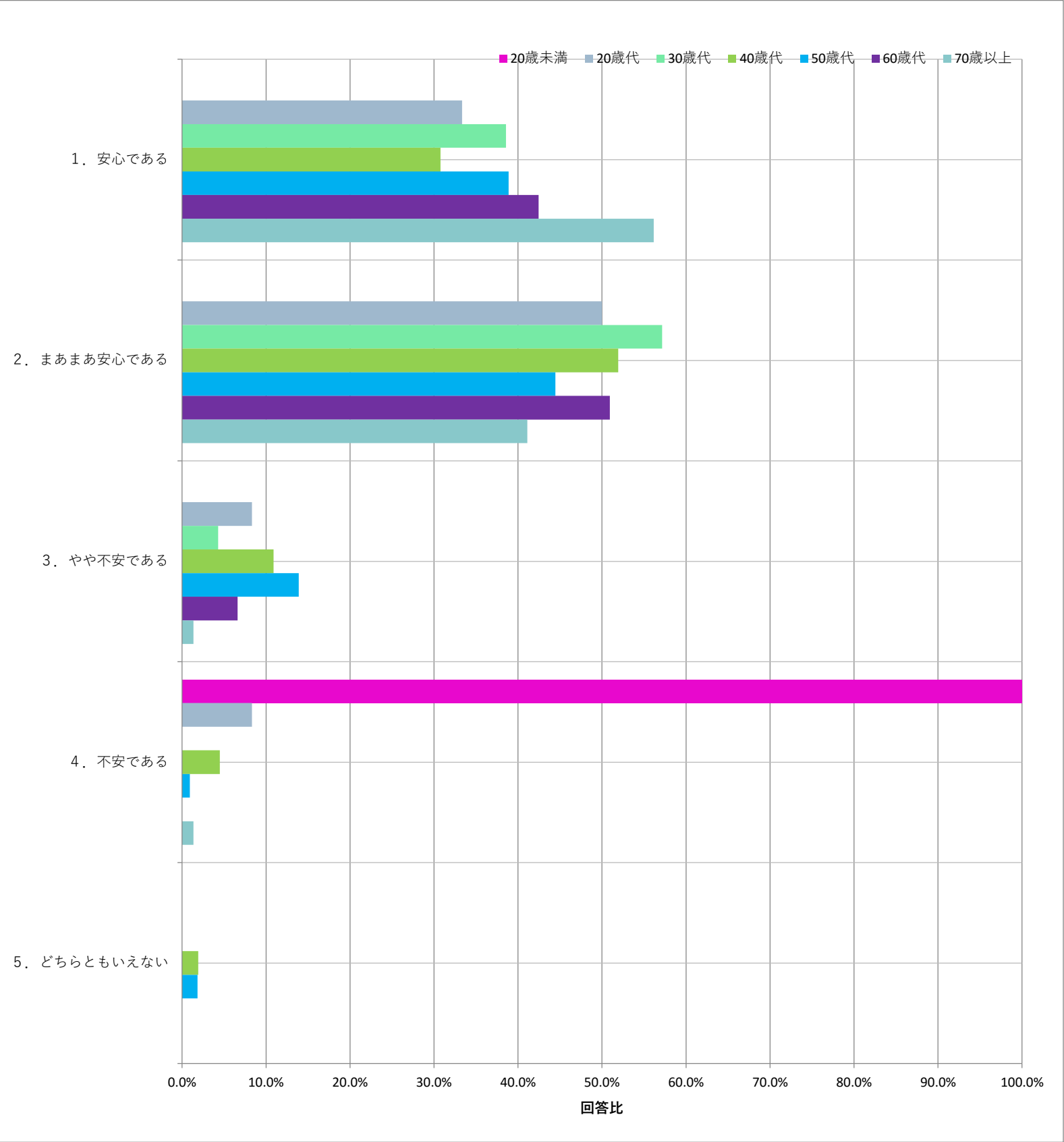
N=526					
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
1. 安心である	207	39.4%	安心である	466	88.6%
2. まあまあ安心である	259	49.2%			
3. やや不安である	44	8.4%	不安である	55	10.5%
4. 不安である	11	2.1%			
5. どちらともいえない	5	1.0%			

「安心である」、「まあまあ安心である」の合計が88.6%を占め、「不安である」、「やや不安である」の合計は10.5%でした。
第2回と比較して、『安心である』と回答いただいた割合は4.6ポイント上がり、『不安である』と回答いただいた割合は1.2ポイント下がりました。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	266		260		526	
1. 安心である	120	45.1%	87	33.5%	207	39.4%
2. まあまあ安心である	125	47.0%	134	51.5%	259	49.2%
3. やや不安である	14	5.3%	30	11.5%	44	8.4%
4. 不安である	5	1.9%	6	2.3%	11	2.1%
5. どちらともいえない	2	0.8%	3	1.2%	5	1.0%



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	
	1	12	70	156	108	106	73							
1. 安心である	0	0.0%	4	33.3%	27	38.6%	48	30.8%	42	38.9%	45	42.5%	41	56.2%
2. まあまあ安心である	0	0.0%	6	50.0%	40	57.1%	81	51.9%	48	44.4%	54	50.9%	30	41.1%
3. やや不安である	0	0.0%	1	8.3%	3	4.3%	17	10.9%	15	13.9%	7	6.6%	1	1.4%
4. 不安である	1	100.0%	1	8.3%	0	0.0%	7	4.5%	1	0.9%	0	0.0%	1	1.4%
5. どちらともいえない	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	1.9%	2	1.9%	0	0.0%	0	0.0%



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

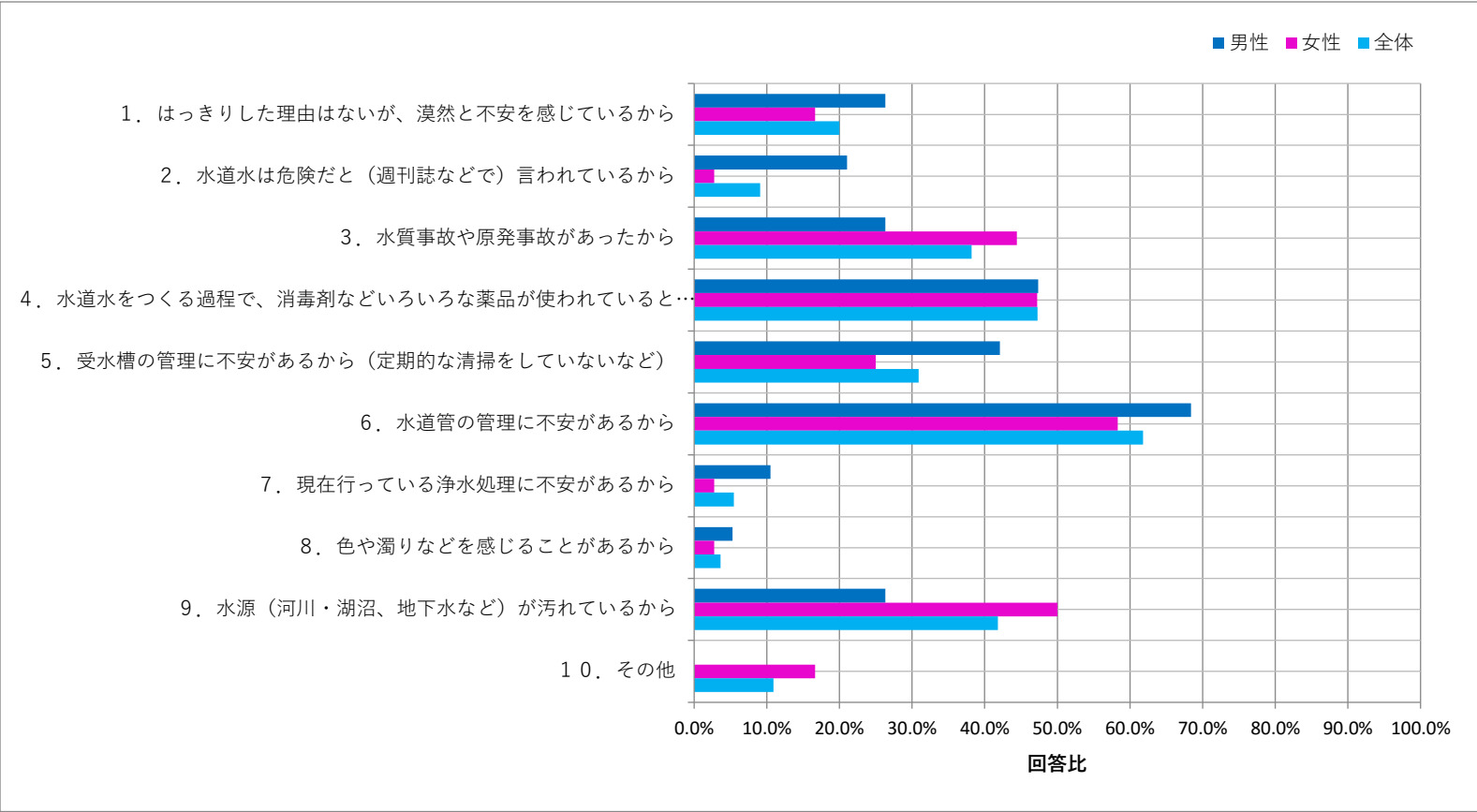
問2-2

水道水の安全性に不安がある理由
問2-1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。

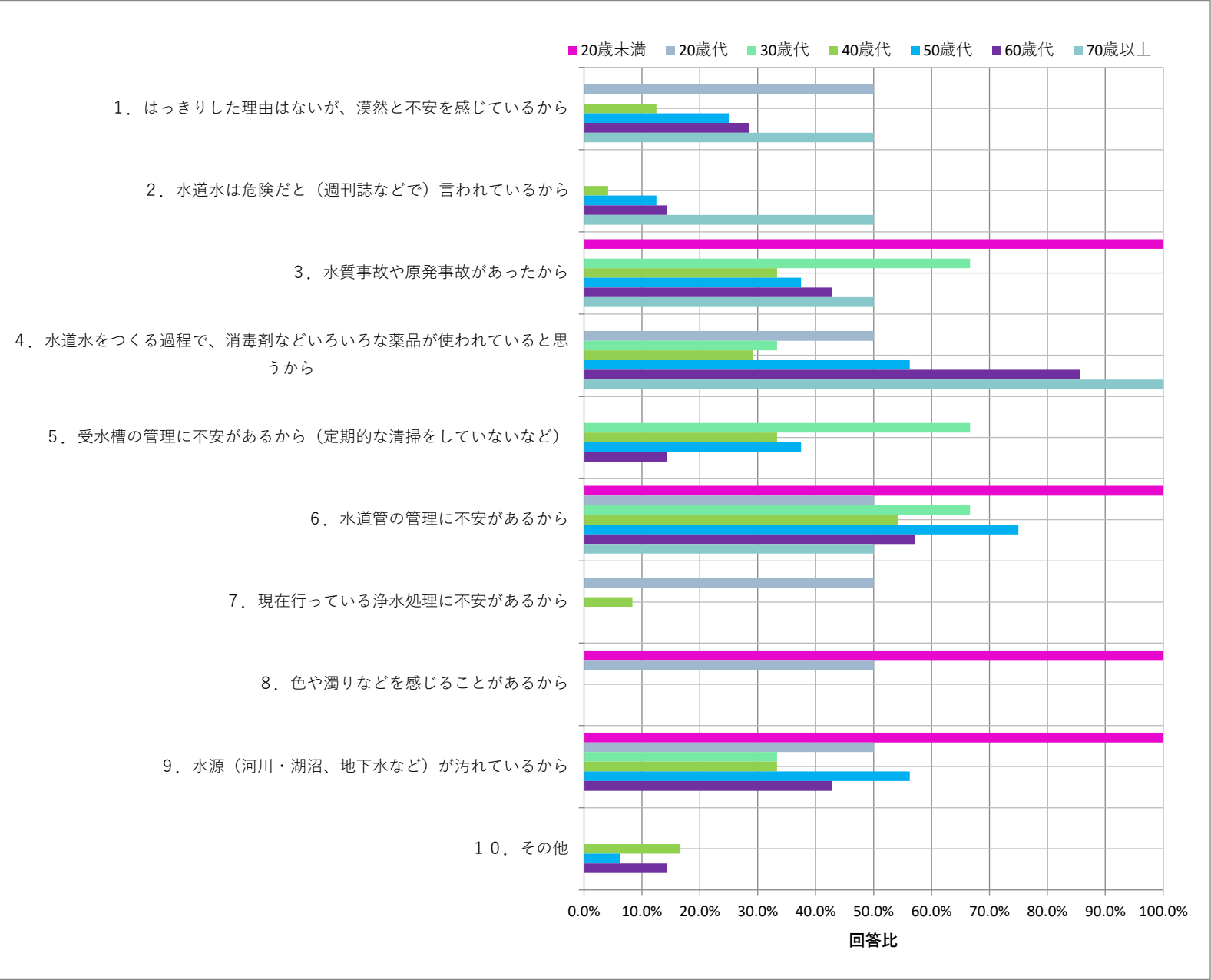
N=55		
設問	回答数	回答比率
1. はっきりした理由はないが、漠然と不安を感じているから	11	20.0%
2. 水道水は危険だと（週刊誌などで）言われているから	5	9.1%
3. 水質事故や原発事故があったから	21	38.2%
4. 水道水をつくる過程で、消毒剤などいろいろな薬品が使われていると思うから	26	47.3%
5. 受水槽の管理に不安があるから（定期的な清掃をしていない	17	30.9%
6. 水道管の管理に不安があるから	34	61.8%
7. 現在行っている浄水処理に不安があるから	3	5.5%
8. 色や濁りなどを感じることもあるから	2	3.6%
9. 水源（河川・湖沼、地下水など）が汚れているから	23	41.8%
10. その他	6	10.9%

「水道管の管理に不安があるから」の割合が61.8%と最も高く、続いて「水道水をつくる過程で、消毒剤などのいろいろな薬品が使われていると思うから」が47.3%、「水源（河川・湖沼、地下水など）が汚れているから」が41.8%でした。
第2回と比較して、「水道管の管理に不安があるから」の割合が7.0ポイント上がりました。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	19		36		55	
1. 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	5	26.3%	6	16.7%	11	20.0%
2. 水道水は危険だと（週刊誌などで）言われているから	4	21.1%	1	2.8%	5	9.1%
3. 水質事故や原発事故があったから	5	26.3%	16	44.4%	21	38.2%
4. 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	9	47.4%	17	47.2%	26	47.3%
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）	8	42.1%	9	25.0%	17	30.9%
6. 水道管の管理に不安があるから	13	68.4%	21	58.3%	34	61.8%
7. 現在行っている浄水処理に不安があるから	2	10.5%	1	2.8%	3	5.5%
8. 色や濁りなどを感じることもあるから	1	5.3%	1	2.8%	2	3.6%
9. 水源（河川・湖沼、地下水など）が汚れているから	5	26.3%	18	50.0%	23	41.8%
10. その他	0	0.0%	6	16.7%	6	10.9%



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	
	1		2		3		24		16		7	2
1. 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	0.0%	1	50.0%	0	0.0%	3	12.5%	4	25.0%	2	28.6%
2. 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%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.2%	2	12.5%	1	14.3%
3. 水質事故や原発事故があったから	1	100.0%	0	0.0%	2	66.7%	8	33.3%	6	37.5%	3	42.9%
4. 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	0	0.0%	1	50.0%	1	33.3%	7	29.2%	9	56.3%	6	85.7%
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	0	0.0%	0	0.0%	2	66.7%	8	33.3%	6	37.5%	1	14.3%
6. 水道管の管理に不安があるから	1	100.0%	1	50.0%	2	66.7%	13	54.2%	12	75.0%	4	57.1%
7. 現在行っている浄水処理に不安があるから	0	0.0%	1	50.0%	0	0.0%	2	8.3%	0	0.0%	0	0.0%
8. 色や濁りなどを感じることもあるから	1	100.0%	1	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
9. 水源（河川・湖沼、地下水など）が汚れているから	1	100.0%	1	50.0%	1	33.3%	8	33.3%	9	56.3%	3	42.9%
10. その他	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	16.7%	1	6.3%	1	14.3%



その他意見

年代	性別	意見
40歳代	女性	羽田空港での塩分濃度過剰
60歳代	女性	HPに、煮沸を5分以上すればトリハロメタンが蒸発するとあるが、やはり不安。
50歳代	女性	台風15号に伴う長期の停電・断水が報道され、現代でも長期断水が起きるなんて…というショックと不安
40歳代	女性	災害・気候変動などの影響など大丈夫なのか？
40歳代	女性	いつ何が混入するかわからないから。
40歳代	女性	有機フッ素化合物が河川から検出されていて具体的が取られていないようなので。

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

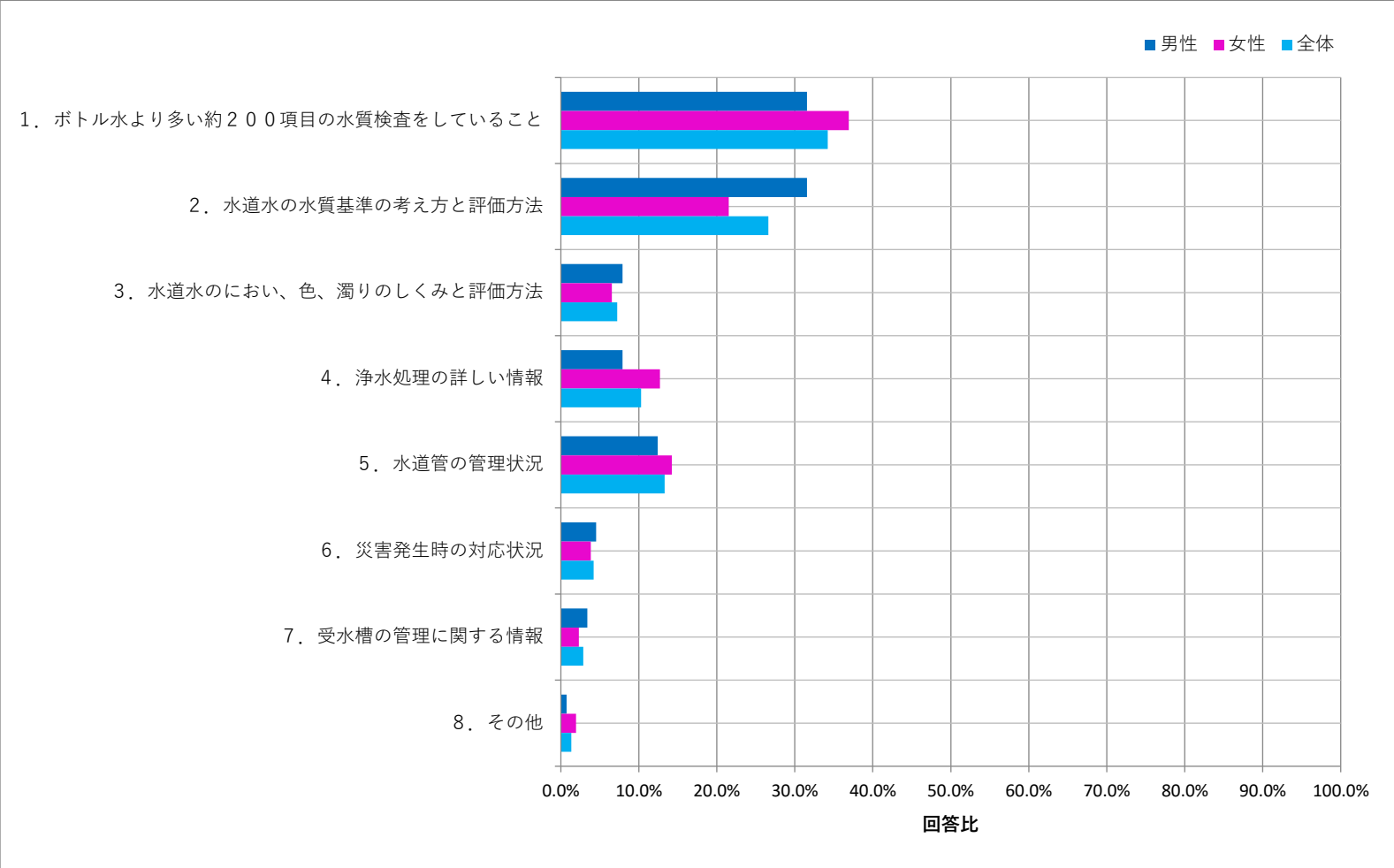
問3-1

水道水の安全性を効果的にPRする方策について
あなたはどのような情報があれば、水道水が安全だと思いますか。
次の中から1つお選びください。

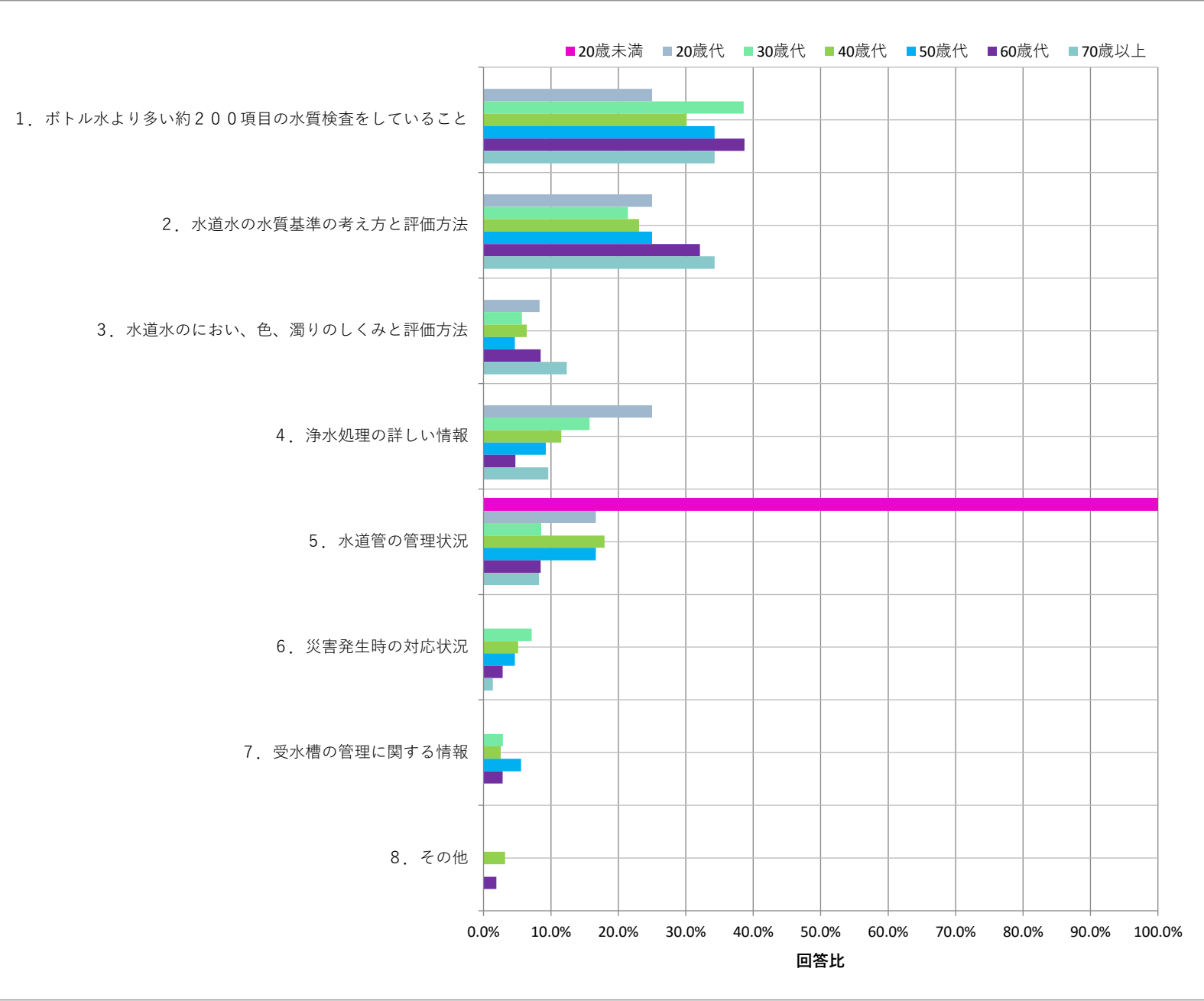
N=526		
設問	回答数	回答比率
1. ボトル水より多い約200項目の水質検査をしていること	180	34.2%
2. 水道水の水質基準の考え方と評価方法	140	26.6%
3. 水道水において、色、濁りのしくみと評価方法	38	7.2%
4. 浄水処理の詳しい情報	54	10.3%
5. 水道管の管理状況	70	13.3%
6. 災害発生時の対応状況	22	4.2%
7. 受水槽の管理に関する情報	15	2.9%
8. その他	7	1.3%

「ボトル水より多い約200項目の水質検査をしていること」の割合が34.2%と最も高く、続いて「水道水の水質基準の考え方と評価方法」が26.6%、「水道管の管理状況」が13.3%でした。
その他のご意見は、「水質の成分がリアルタイムにわかれば」や「他の浄水施設の水成分との比較」などの内容が寄せられました。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	266		260		526	
1. ボトル水より多い約200項目の水質検査をしていること	84	31.6%	96	36.9%	180	34.2%
2. 水道水の水質基準の考え方と評価方法	84	31.6%	56	21.5%	140	26.6%
3. 水道水において、色、濁りのしくみと評価方法	21	7.9%	17	6.5%	38	7.2%
4. 浄水処理の詳しい情報	21	7.9%	33	12.7%	54	10.3%
5. 水道管の管理状況	33	12.4%	37	14.2%	70	13.3%
6. 災害発生時の対応状況	12	4.5%	10	3.8%	22	4.2%
7. 受水槽の管理に関する情報	9	3.4%	6	2.3%	15	2.9%
8. その他	2	0.8%	5	1.9%	7	1.3%



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	
	1		12		70		156		108		106		73	
1. ボトル水より多い約200項目の水質検査をしていること	0	0.0%	3	25.0%	27	38.6%	47	30.1%	37	34.3%	41	38.7%	25	34.2%
2. 水道水の水質基準の考え方と評価方法	0	0.0%	3	25.0%	15	21.4%	36	23.1%	27	25.0%	34	32.1%	25	34.2%
3. 水道水のおい、色、濁りのしくみと評価方法	0	0.0%	1	8.3%	4	5.7%	10	6.4%	5	4.6%	9	8.5%	9	12.3%
4. 浄水処理の詳しい情報	0	0.0%	3	25.0%	11	15.7%	18	11.5%	10	9.3%	5	4.7%	7	9.6%
5. 水道管の管理状況	1	100.0%	2	16.7%	6	8.6%	28	17.9%	18	16.7%	9	8.5%	6	8.2%
6. 災害発生時の対応状況	0	0.0%	0	0.0%	5	7.1%	8	5.1%	5	4.6%	3	2.8%	1	1.4%
7. 受水槽の管理に関する情報	0	0.0%	0	0.0%	2	2.9%	4	2.6%	6	5.6%	3	2.8%	0	0.0%
8. その他	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	3.2%	0	0.0%	2	1.9%	0	0.0%



その他意見

年代	性別	意見
40歳代	女性	水質のナトリウムや成分がリアルタイムにわかれば
40歳代	女性	他の浄水施設の水成分との比較
60歳代	男性	浄水器使用と同条件化の水質であること
40歳代	女性	決まった状況・方法でなく、時間は流れ時代も変わります。災害もあります。随時安全をを求め続ける機関。
40歳代	女性	水源を守っていく活動をしていくこと
60歳代	男性	殺菌水でしばらく保存しても安全あることの説明、スーパーで出ている精製水はその点では？ではありませんか
40歳代	女性	上記の詳細は、知りませんでした但飲んで美味しいと思えると市販のミネラルウォーターを購入しなくて良い。

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

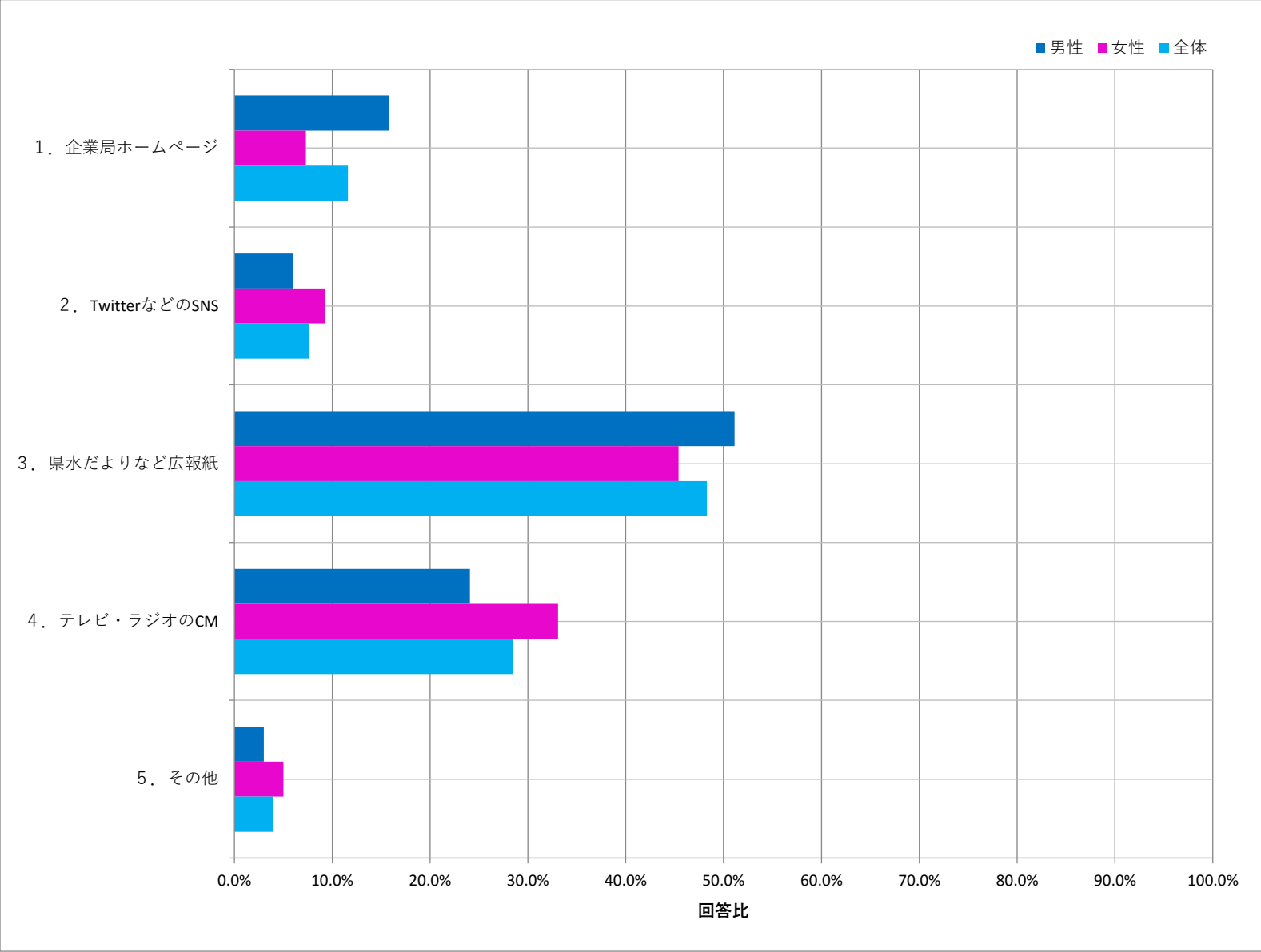
問3-2

水道水の安全性を伝える方法
あなたは水道水の安全性を伝える方法として、どれが適切と思いますか。
次の中から1つお選びください。

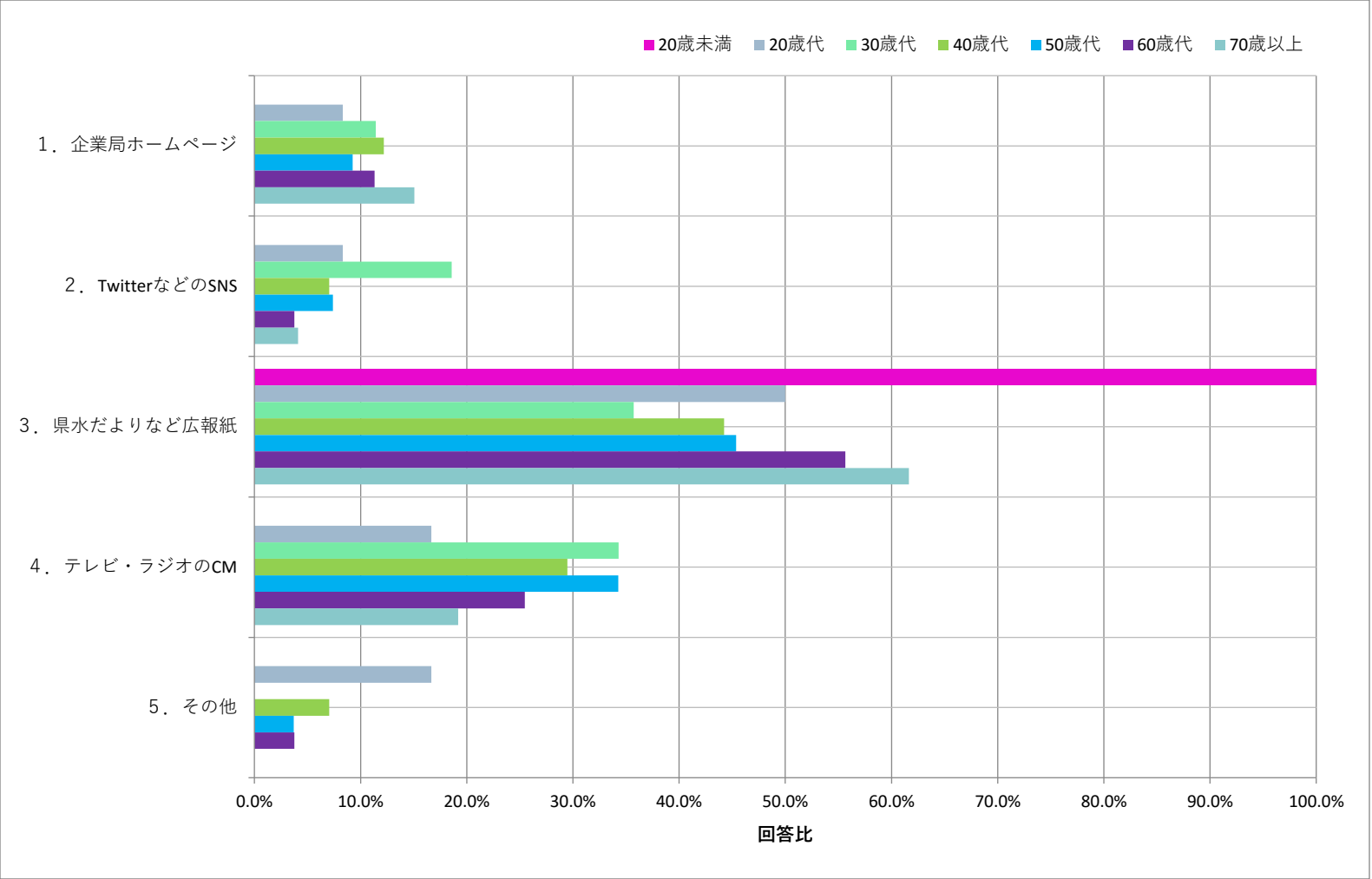
N=526		
設問	回答数	回答比率
1. 企業局ホームページ	61	11.6%
2. TwitterなどのSNS	40	7.6%
3. 県水だよりなど広報紙	254	48.3%
4. テレビ・ラジオのCM	150	28.5%
5. その他	21	4.0%

「県水だよりなど広報紙」の割合が48.3%と最も高く、続いて「テレビ・ラジオのCM」が28.5%、「企業局ホームページ」が11.6%でした。
その他のご意見は、「電車やバスの中吊り広告」や「水道料金の振込支払書や確認書」などの内容が寄せられました。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	266		260		526	
1. 企業局ホームページ	42	15.8%	19	7.3%	61	11.6%
2. TwitterなどのSNS	16	6.0%	24	9.2%	40	7.6%
3. 県水だよりなど広報紙	136	51.1%	118	45.4%	254	48.3%
4. テレビ・ラジオのCM	64	24.1%	86	33.1%	150	28.5%
5. その他	8	3.0%	13	5.0%	21	4.0%



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	
	1	0.0%	12	8.3%	70	11.4%	156	12.2%	108	9.3%	106	11.3%	73	15.1%
1. 企業局ホームページ	0	0.0%	1	8.3%	8	11.4%	19	12.2%	10	9.3%	12	11.3%	11	15.1%
2. TwitterなどのSNS	0	0.0%	1	8.3%	13	18.6%	11	7.1%	8	7.4%	4	3.8%	3	4.1%
3. 県水だよりなど広報紙	1	100.0%	6	50.0%	25	35.7%	69	44.2%	49	45.4%	59	55.7%	45	61.6%
4. テレビ・ラジオのCM	0	0.0%	2	16.7%	24	34.3%	46	29.5%	37	34.3%	27	25.5%	14	19.2%
5. その他	0	0.0%	2	16.7%	0	0.0%	11	7.1%	4	3.7%	4	3.8%	0	0.0%



その他意見

年代	性別	意見
40歳代	男性	県民だよりに掲載
40歳代	女性	使用している浄水場や管路の検査結果等請求明細はがきに記載してほしい。半年・1年に1回でもいいので
20歳代	女性	市政だより
50歳代	女性	県や市など自治体広報誌の一部に載せる
40歳代	女性	駅や電車のなか刷り広告
40歳代	男性	見に行くものより見てしまう（見えてしまう）ものがいいと思います。テレビCMとは思いますが、コストがか
40歳代	女性	電車バス中吊り広告 幼稚園、小学生への出張講座または、子ども向け紙面
50歳代	男性	テレビの情報番組で紹介する。SNSも併用。
60歳代	男性	駅のポスターや町内の掲示板に定期的に掲載する。
50歳代	女性	テレビのワイドショーなどで採り上げてもらう。（東京水はそれで有名になったから）
40歳代	女性	なぜ1つなのでしょう？
60歳代	男性	タレント等を通じた番組での水道水利用コメント
60歳代	男性	県の関係者全員が水道水を飲んでいるという事実を伝えて住民に浸透させること。
40歳代	女性	各家庭の目の前で水質検査等を無償でしてくれたら良いかも。
20歳代	女性	水道料金の振込支払書や確認書
40歳代	女性	イベントなどで人と触れ合うこと
40歳代	女性	県や市の広報誌への折り込み広告。
40歳代	男性	安全なのは当たり前なので伝える必要は無い
60歳代	女性	イベント会場での積極的なPR活動
40歳代	女性	子供の課外授業で見学し資料も見ましたがまだ認知度が低いとおもいます。街頭で水の試供品を配ると良いと
50歳代	男性	主要駅のポスターまたは設置チラシ

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

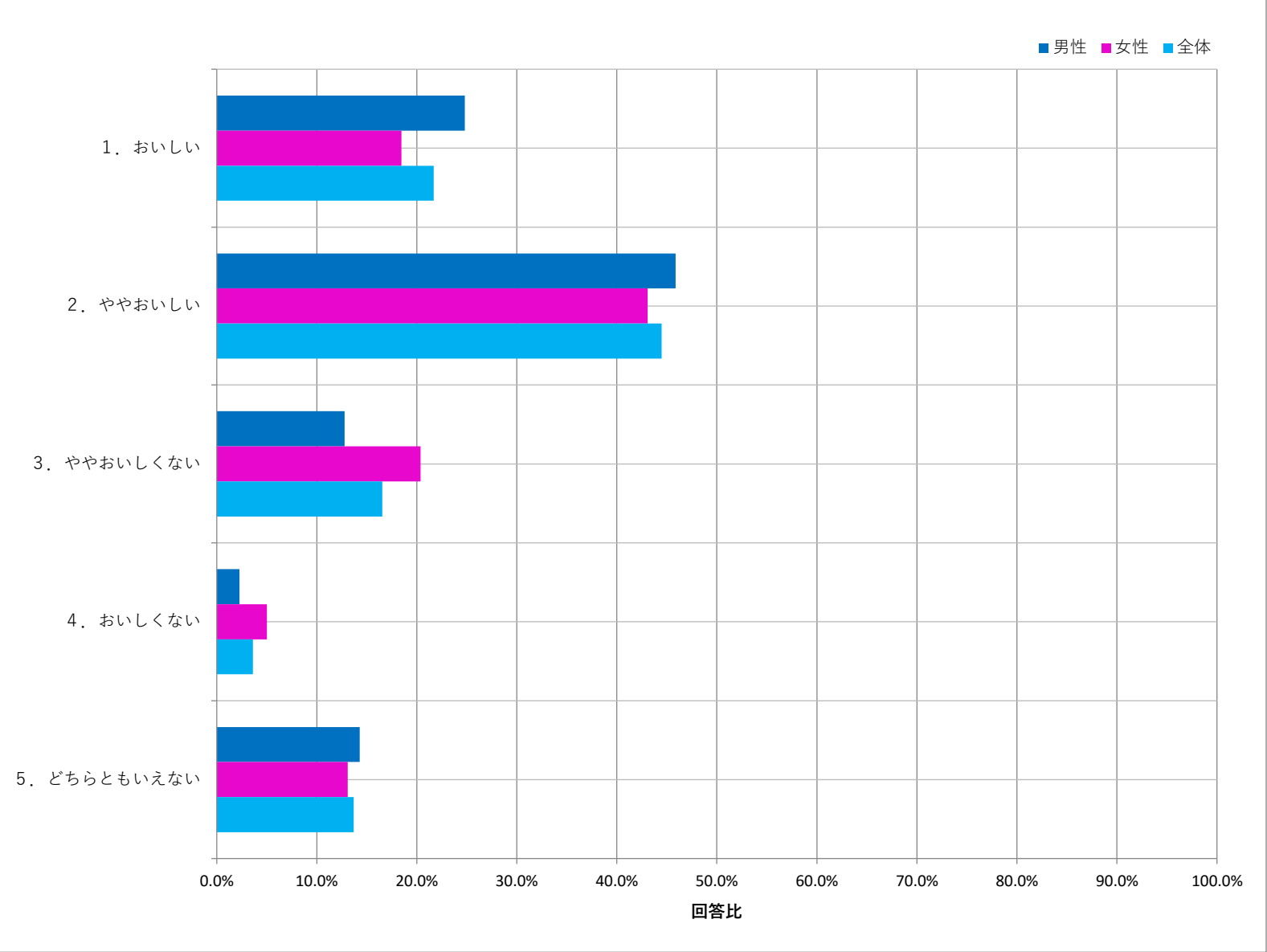
問4-1

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)

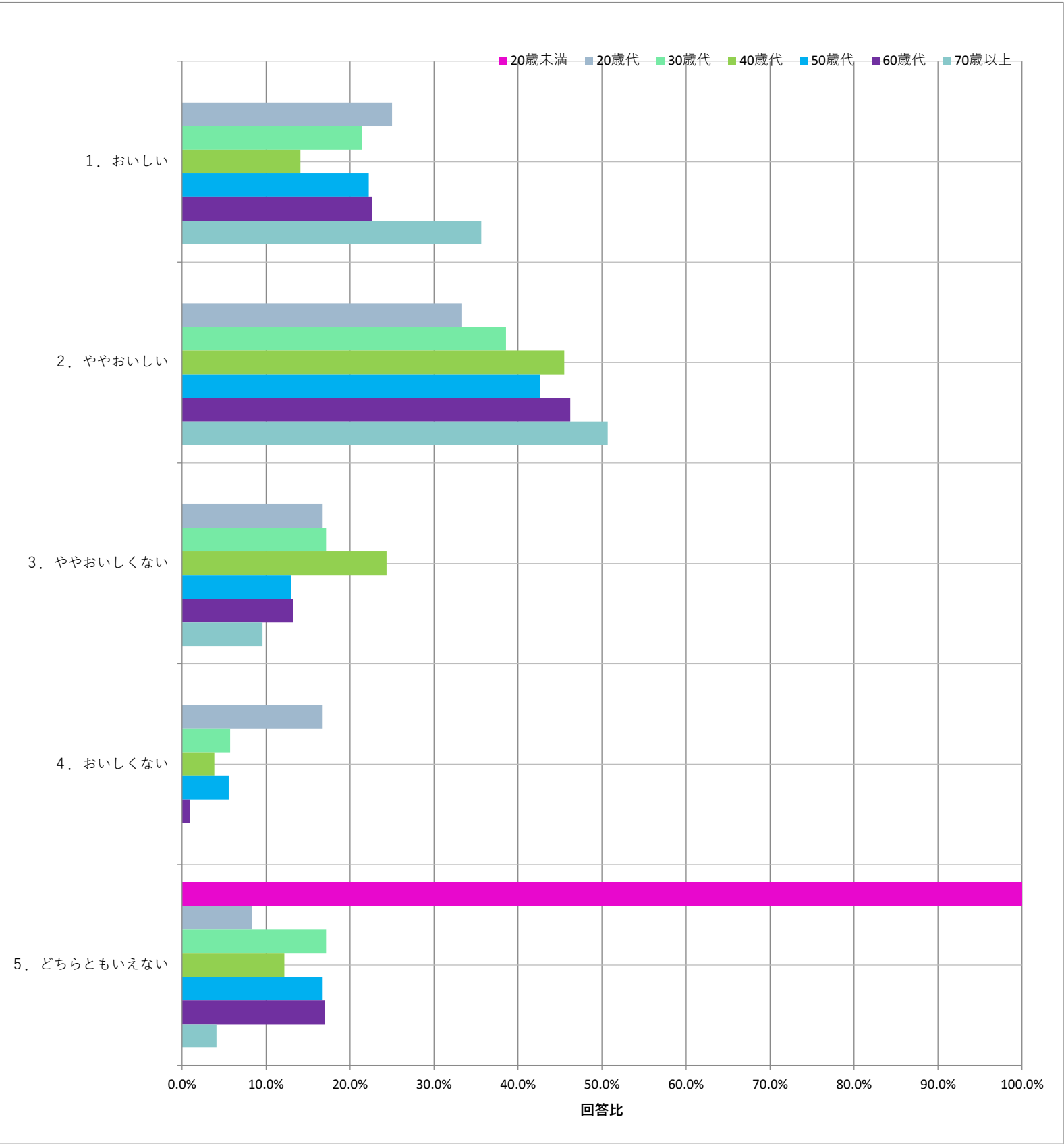
N=526					
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
1. おいしい	114	21.7%	おいしい	348	66.2%
2. ややおいしい	234	44.5%			
3. ややおいしくない	87	16.5%	おいしくない	106	20.2%
4. おいしくない	19	3.6%			
5. どちらともいえない	72	13.7%			

「おいしい」、「ややおいしい」の合計が66.2%であるのに対し、「おいしくない」、「ややおいしくない」の合計が20.2%でした。
第2回と比較して、『おいしい』と回答いただいた割合は4.3ポイント上がりました。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	266		260		526	
1. おいしい	66	24.8%	48	18.5%	114	21.7%
2. ややおいしい	122	45.9%	112	43.1%	234	44.5%
3. ややおいしくない	34	12.8%	53	20.4%	87	16.5%
4. おいしくない	6	2.3%	13	5.0%	19	3.6%
5. どちらともいえない	38	14.3%	34	13.1%	72	13.7%



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	
	1		12		70		156		108		106		73	
1. おいしい	0	0.0%	3	25.0%	15	21.4%	22	14.1%	24	22.2%	24	22.6%	26	35.6%
2. ややおいしい	0	0.0%	4	33.3%	27	38.6%	71	45.5%	46	42.6%	49	46.2%	37	50.7%
3. ややおいしくない	0	0.0%	2	16.7%	12	17.1%	38	24.4%	14	13.0%	14	13.2%	7	9.6%
4. おいしくない	0	0.0%	2	16.7%	4	5.7%	6	3.8%	6	5.6%	1	0.9%	0	0.0%
5. どちらともいえない	1	100.0%	1	8.3%	12	17.1%	19	12.2%	18	16.7%	18	17.0%	3	4.1%



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

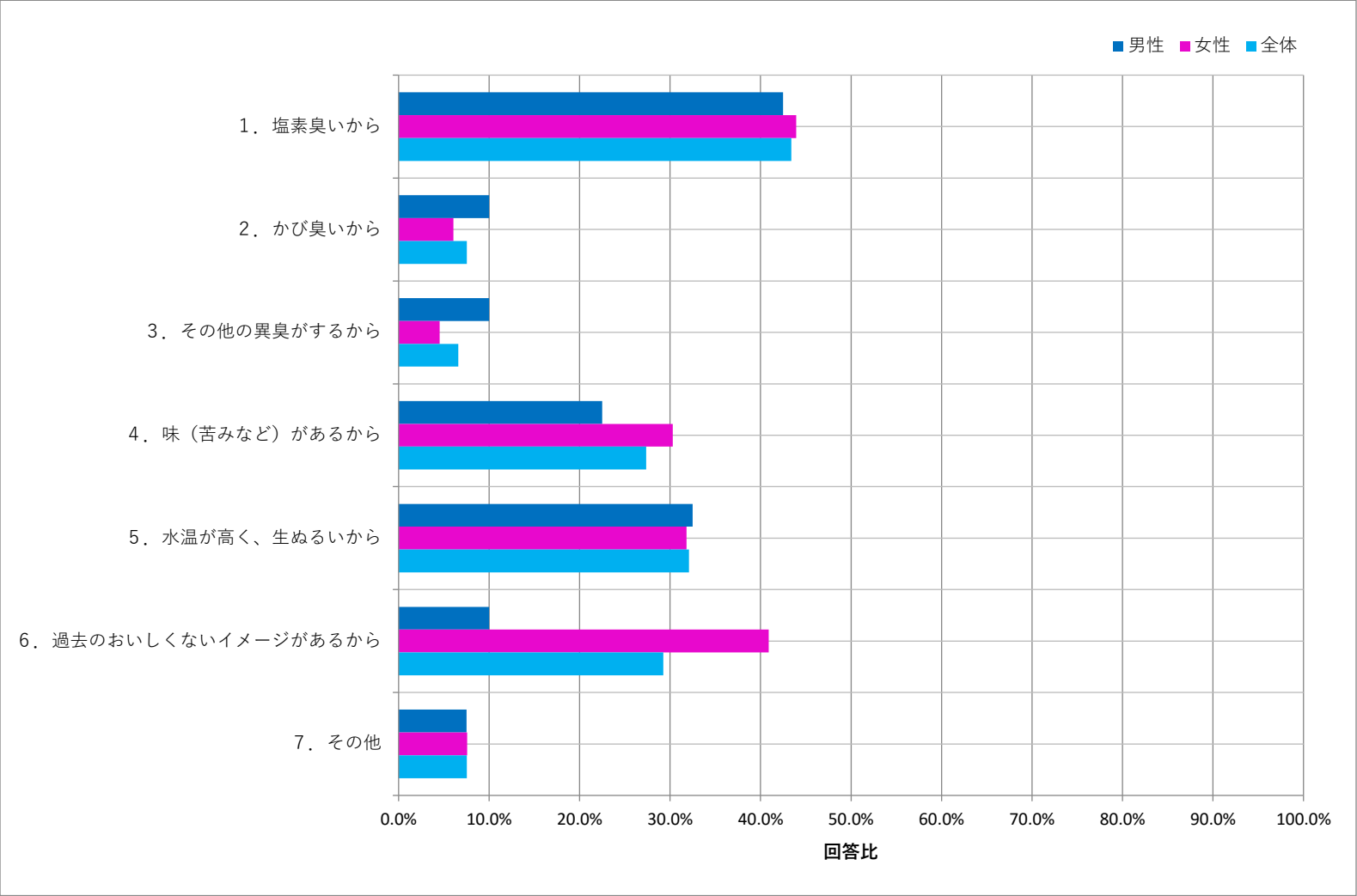
問4-2

水道水をおいしくないと感じる理由
問4-1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。

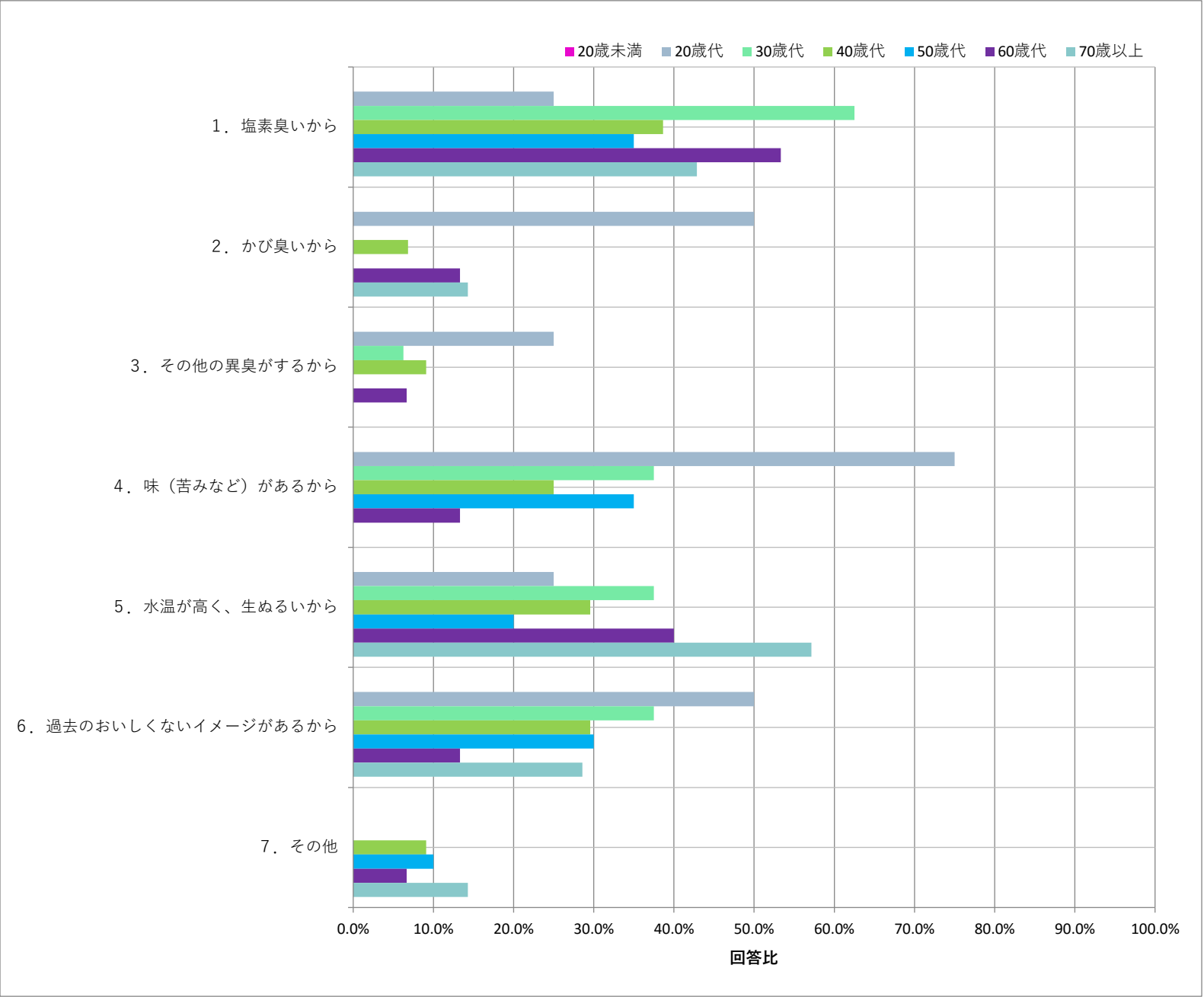
N=106		
設問	回答数	回答比率
1. 塩素臭いから	46	43.4%
2. かび臭いから	8	7.5%
3. その他の異臭がするから	7	6.6%
4. 味（苦みなど）があるから	29	27.4%
5. 水温が高く、生ぬるいから	34	32.1%
6. 過去のおいしくないイメージがあるから	31	29.2%
7. その他	8	7.5%

「塩素臭いから」が43.4%と最も高く、続いて「水温が高く、生ぬるいから」が32.1%でした。
第2回と比較すると、「塩素臭いから」は4.1ポイント上がりました。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	40		66		106	
1. 塩素臭いから	17	42.5%	29	43.9%	46	43.4%
2. かび臭いから	4	10.0%	4	6.1%	8	7.5%
3. その他の異臭がするから	4	10.0%	3	4.5%	7	6.6%
4. 味（苦みなど）があるから	9	22.5%	20	30.3%	29	27.4%
5. 水温が高く、生ぬるいから	13	32.5%	21	31.8%	34	32.1%
6. 過去のおいしくないイメージがあるから	4	10.0%	27	40.9%	31	29.2%
7. その他	3	7.5%	5	7.6%	8	7.5%



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	
	0	0.0%	4	25.0%	16	62.5%	44	38.6%	20	35.0%	15	53.3%	7	42.9%
1. 塩素臭いから	0	0.0%	1	25.0%	10	62.5%	17	38.6%	7	35.0%	8	53.3%	3	42.9%
2. かび臭いから	0	0.0%	2	50.0%	0	0.0%	3	6.8%	0	0.0%	2	13.3%	1	14.3%
3. その他の異臭がするから	0	0.0%	1	25.0%	1	6.3%	4	9.1%	0	0.0%	1	6.7%	0	0.0%
4. 味（苦みなど）があるから	0	0.0%	3	75.0%	6	37.5%	11	25.0%	7	35.0%	2	13.3%	0	0.0%
5. 水温が高く、生ぬるいから	0	0.0%	1	25.0%	6	37.5%	13	29.5%	4	20.0%	6	40.0%	4	57.1%
6. 過去のおいしくないイメージがあるから	0	0.0%	2	50.0%	6	37.5%	13	29.5%	6	30.0%	2	13.3%	2	28.6%
7. その他	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	9.1%	2	10.0%	1	6.7%	1	14.3%



その他意見

年代	性別	意見
40歳代	女性	何の味かわわからないけど、ペットボトルの水に比べたら美味しくない
40歳代	女性	セメダイン臭い 水滴がガラスや鏡に飛ぶと乾いたときカルキの痕(?)がもの凄い
40歳代	女性	おいしい…ではないから。
50歳代	男性	ペットボトルの水と比べておいしくない
60歳代	女性	塩素臭や異臭ではないが、少し臭いを感じます
40歳代	男性	美味しい水を飲んでいるから
50歳代	女性	安全とは分かっているけど浄水器を通さないと何となく気持ちが悪いから。(浄水器通した方が美味しく感じる)
70歳以上	男性	夏には少し塩素くさい

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

問5－1

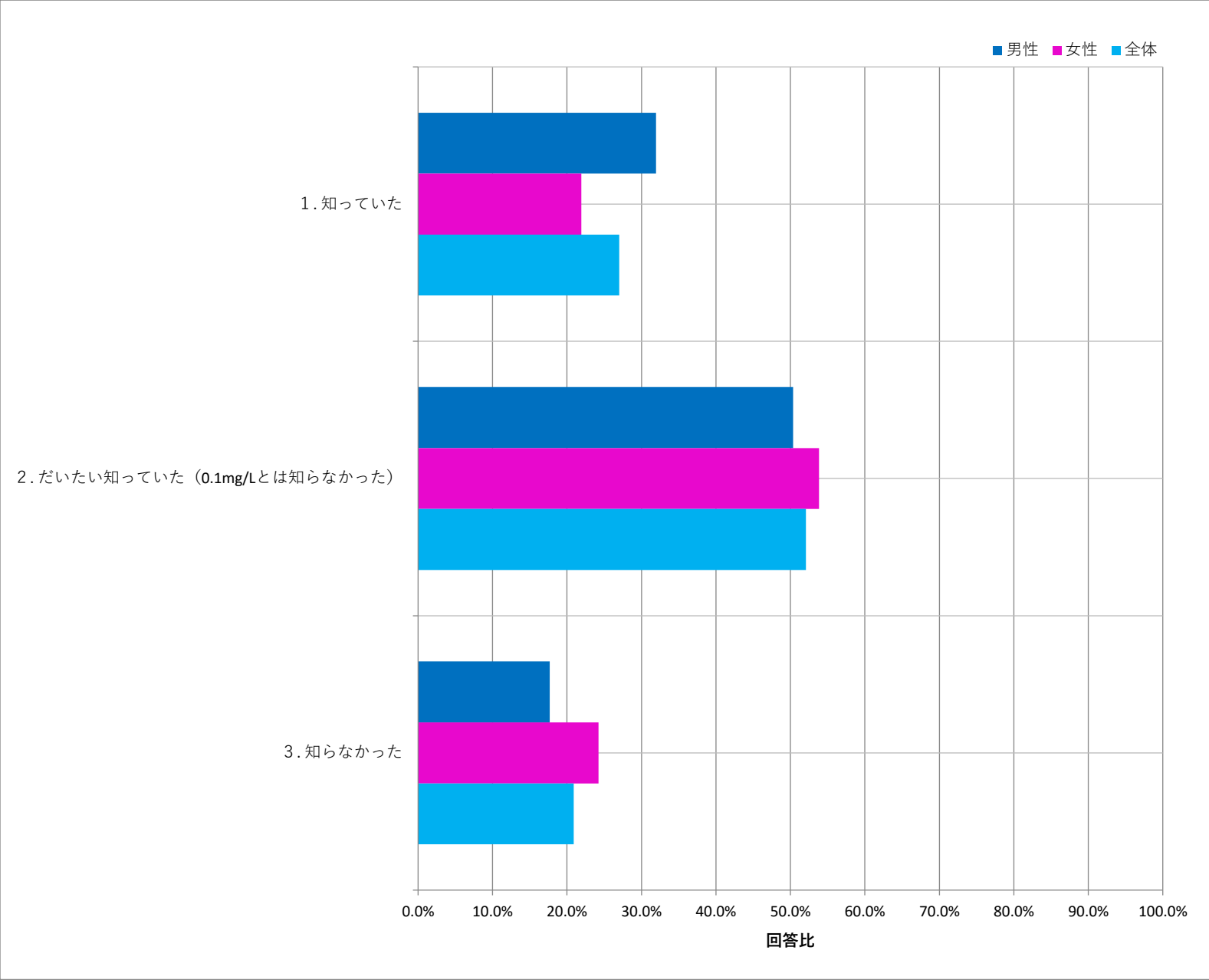
塩素消毒の必要性の周知度

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。

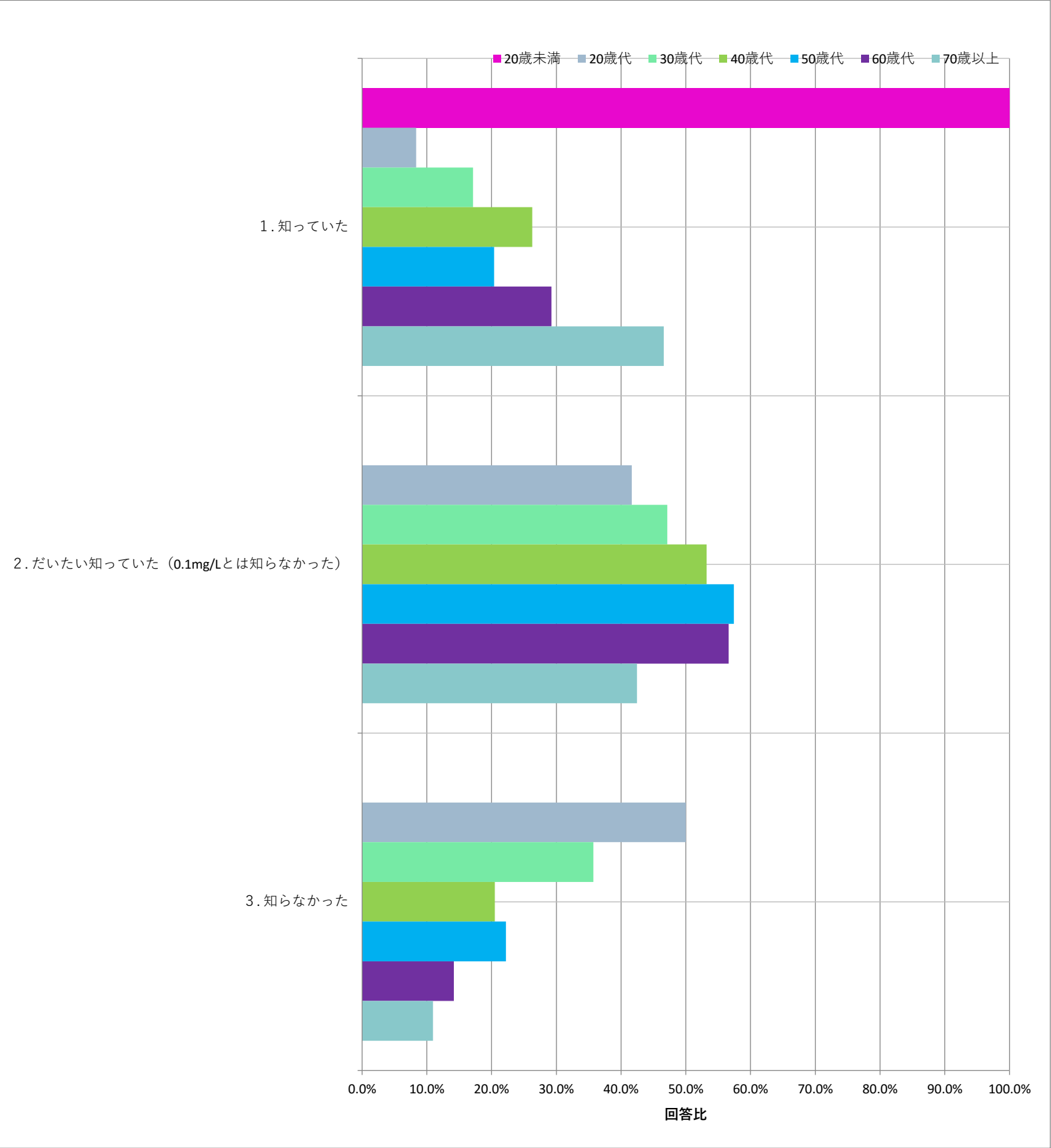
N=526					
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
1. 知っていた	142	27.0%	知っていた	416	79.1%
2. だいたい知っていた (0.1mg/Lとは知らなかった)	274	52.1%			
3. 知らなかった	110	20.9%	知らなかった		110

「知っていた」、「だいたい知っていた」の合計が79.1%を占め、「知らなかった」の合計が20.9%でした。
20歳代は『知らなかった』が最も高く、その他の年代は『知っていた』が最も高くなりました。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	266		260		526	
1. 知っていた	85	32.0%	57	21.9%	142	27.0%
2. だいたい知っていた（0.1mg/Lとは知らなかった）	134	50.4%	140	53.8%	274	52.1%
3. 知らなかった	47	17.7%	63	24.2%	110	20.9%



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	
	1		12		70		156		108		106		73	
1. 知っていた	1	100.0%	1	8.3%	12	17.1%	41	26.3%	22	20.4%	31	29.2%	34	46.6%
2. だいたい知っていた（0.1mg/Lとは知らなかった）	0	0.0%	5	41.7%	33	47.1%	83	53.2%	62	57.4%	60	56.6%	31	42.5%
3. 知らなかった	0	0.0%	6	50.0%	25	35.7%	32	20.5%	24	22.2%	15	14.2%	8	11.0%



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

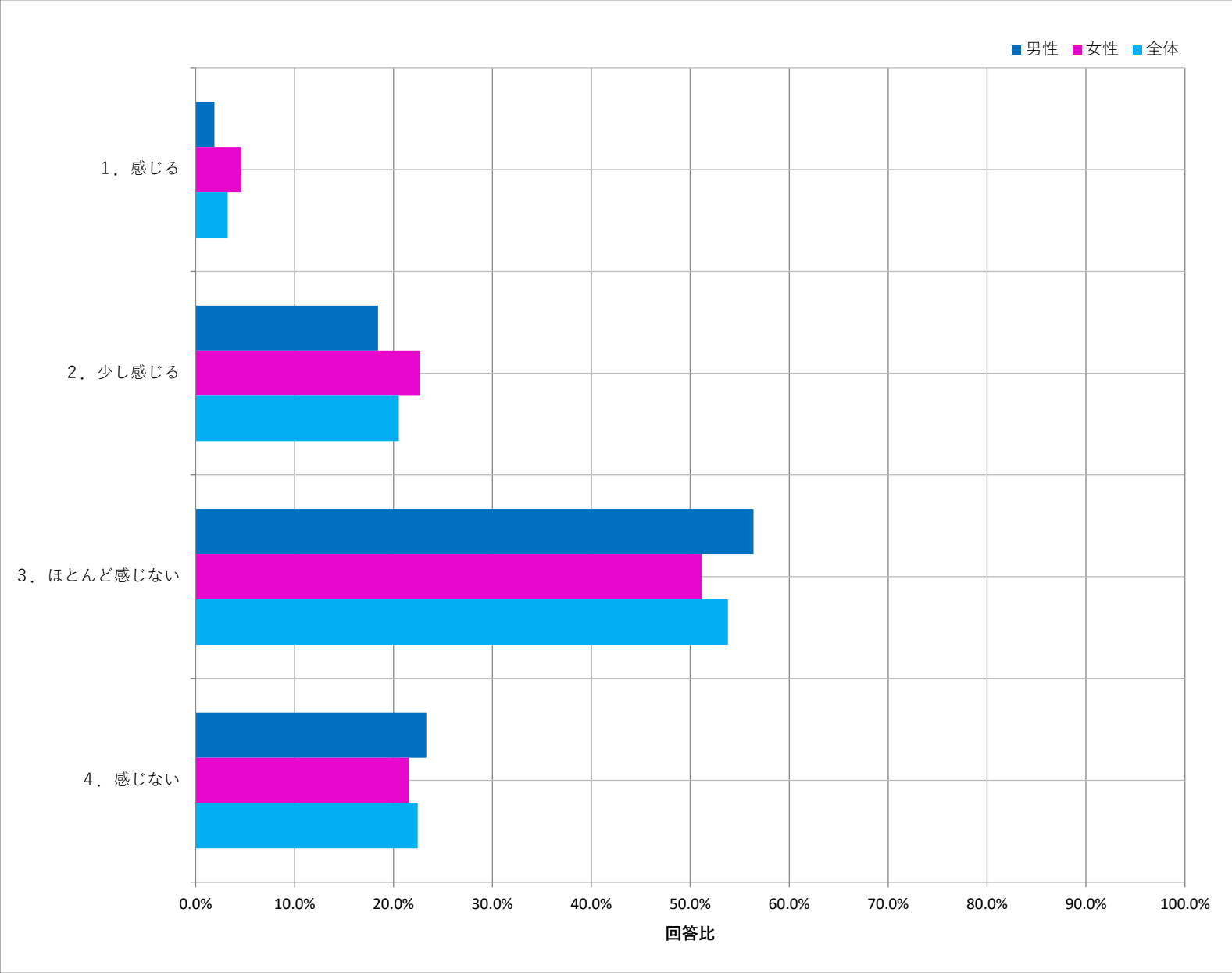
問5-2

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）

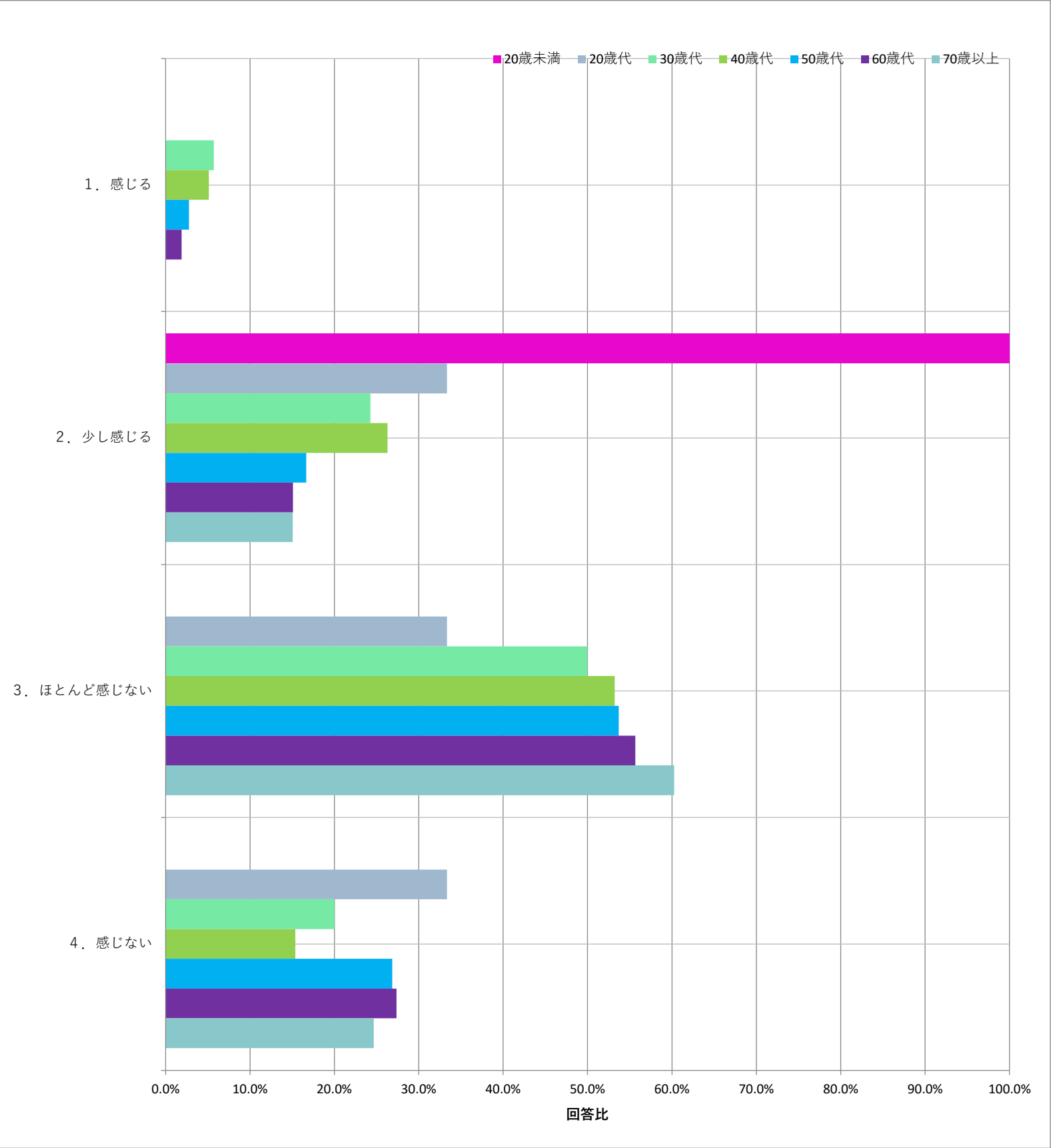
N=526					
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
1. 感じる	17	3.2%	感じる	125	23.8%
2. 少し感じる	108	20.5%			
3. ほとんど感じない	283	53.8%	感じない	401	76.2%
4. 感じない	118	22.4%			

「感じない」、「ほとんど感じない」の合計が76.2%であるのに対し、「感じる」、「少し感じる」の合計が23.8%でした。
第2回と比較して、『感じない』と回答いただいた割合は1.5ポイント上がりました。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	266		260		526	
1. 感じる	5	1.9%	12	4.6%	17	3.2%
2. 少し感じる	49	18.4%	59	22.7%	108	20.5%
3. ほとんど感じない	150	56.4%	133	51.2%	283	53.8%
4. 感じない	62	23.3%	56	21.5%	118	22.4%



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	
	1		12		70		156		108		106		73	
1. 感じる	0	0.0%	0	0.0%	4	5.7%	8	5.1%	3	2.8%	2	1.9%	0	0.0%
2. 少し感じる	1	100.0%	4	33.3%	17	24.3%	41	26.3%	18	16.7%	16	15.1%	11	15.1%
3. ほとんど感じない	0	0.0%	4	33.3%	35	50.0%	83	53.2%	58	53.7%	59	55.7%	44	60.3%
4. 感じない	0	0.0%	4	33.3%	14	20.0%	24	15.4%	29	26.9%	29	27.4%	18	24.7%



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

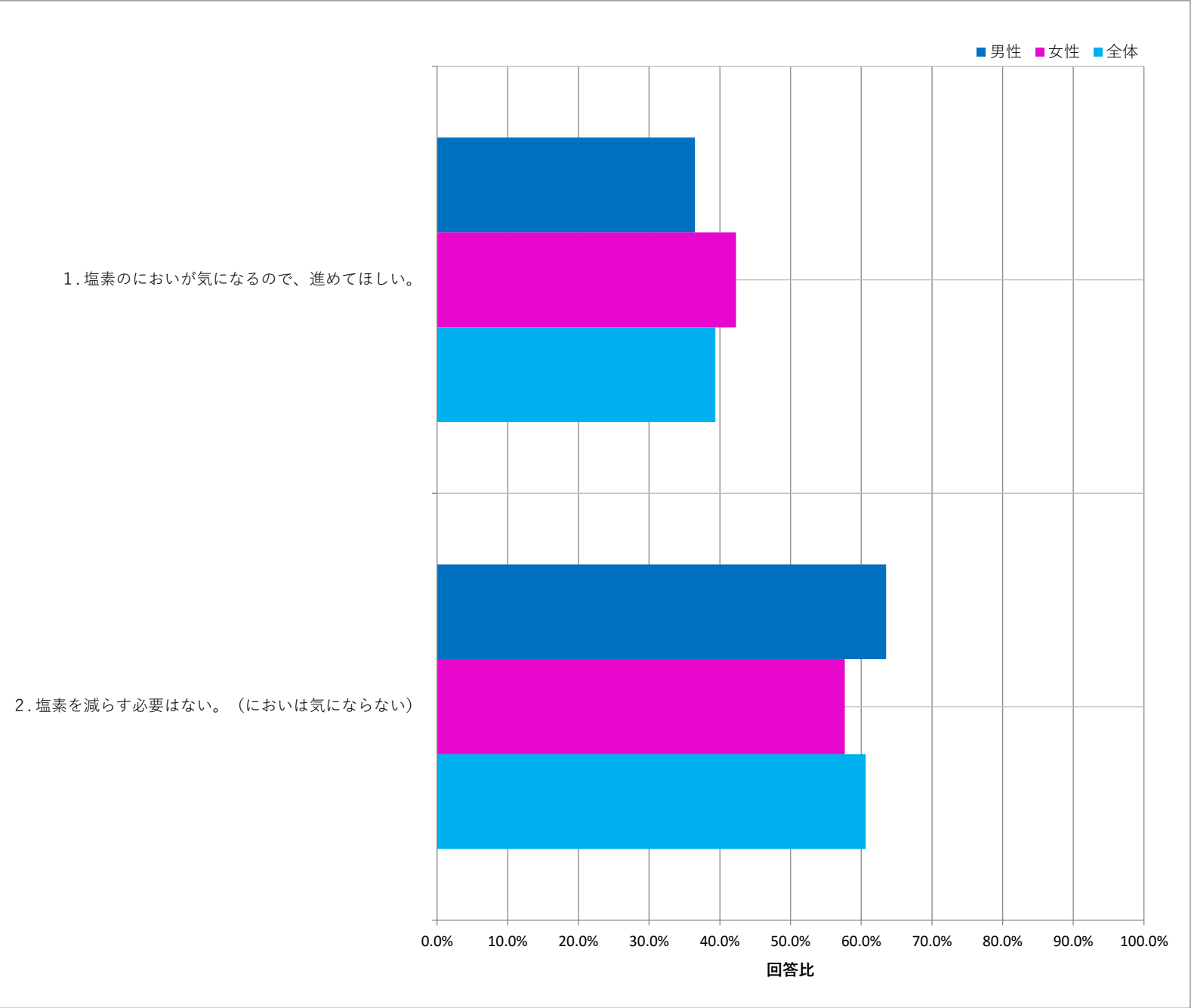
問5－3

更なる残留塩素濃度の低減化について
千葉県営水道では、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。

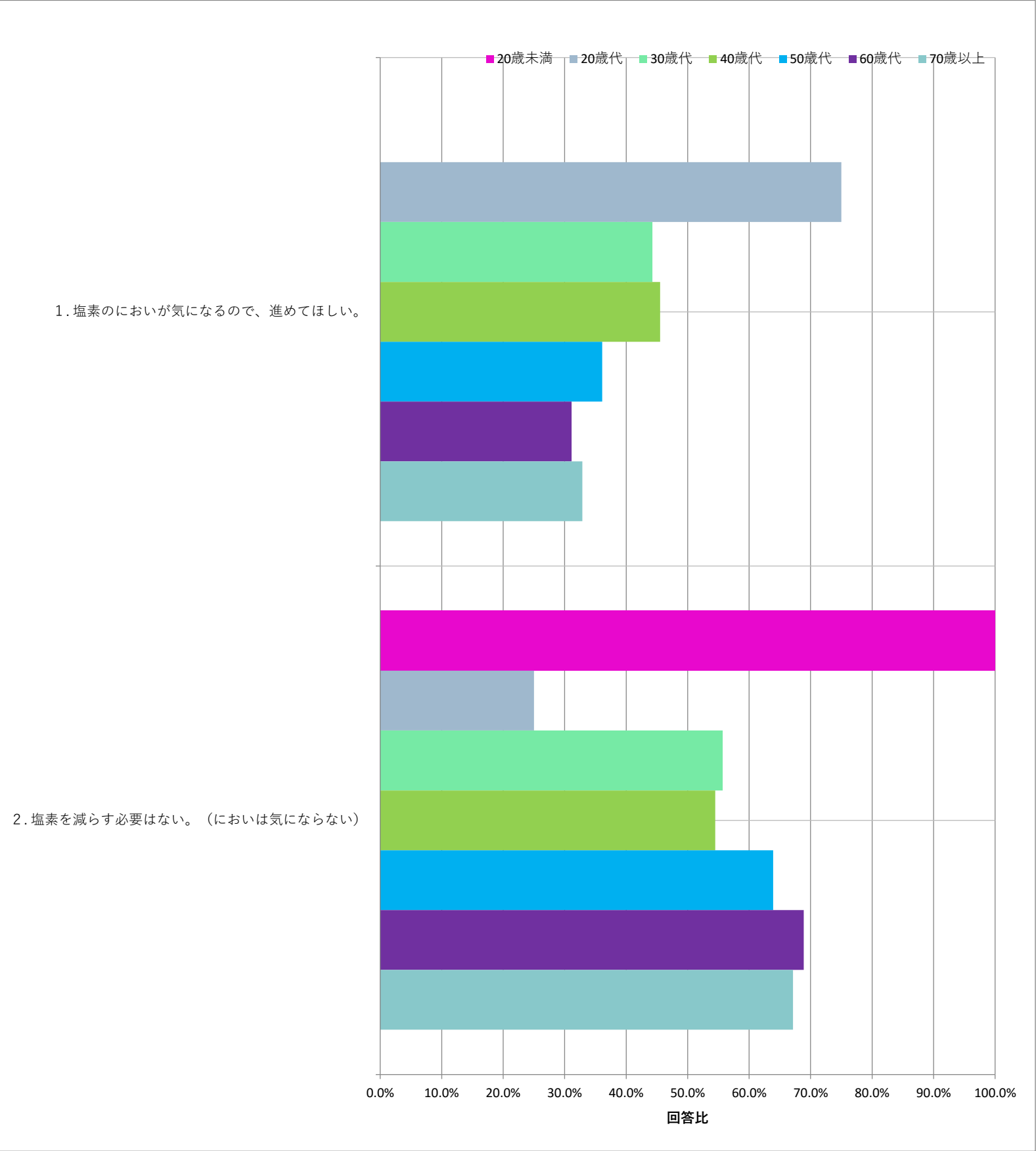
N=526		
設問	回答数	回答比率
1. 塩素のにおいが気になるので、進めてほしい。	207	39.4%
2. 塩素を減らす必要はない。（においは気にならない）	319	60.6%

「塩素を減らす必要はない。（においは気にならない）」が60.6%を占め、「塩素のにおいが気になるので、進めてほしい。」が39.4%でした。
20歳代は「塩素のにおいが気になるので、進めてほしい。」の意見が多く、その他の年代では「塩素を減らす必要はない。（においは気にならない）」の意見が多い結果となりました。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	266		260		526	
1. 塩素のにおいが気になるので、進めてほしい。	97	36.5%	110	42.3%	207	39.4%
2. 塩素を減らす必要はない。（においは気にならない）	169	63.5%	150	57.7%	319	60.6%



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		12		70		156		108		106		73	
1. 塩素のにおいが気になるので、進めてほしい。	0	0.0%	9	75.0%	31	44.3%	71	45.5%	39	36.1%	33	31.1%	24	32.9%
2. 塩素を減らす必要はない。（においは気にならない）	1	100.0%	3	25.0%	39	55.7%	85	54.5%	69	63.9%	73	68.9%	49	67.1%



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

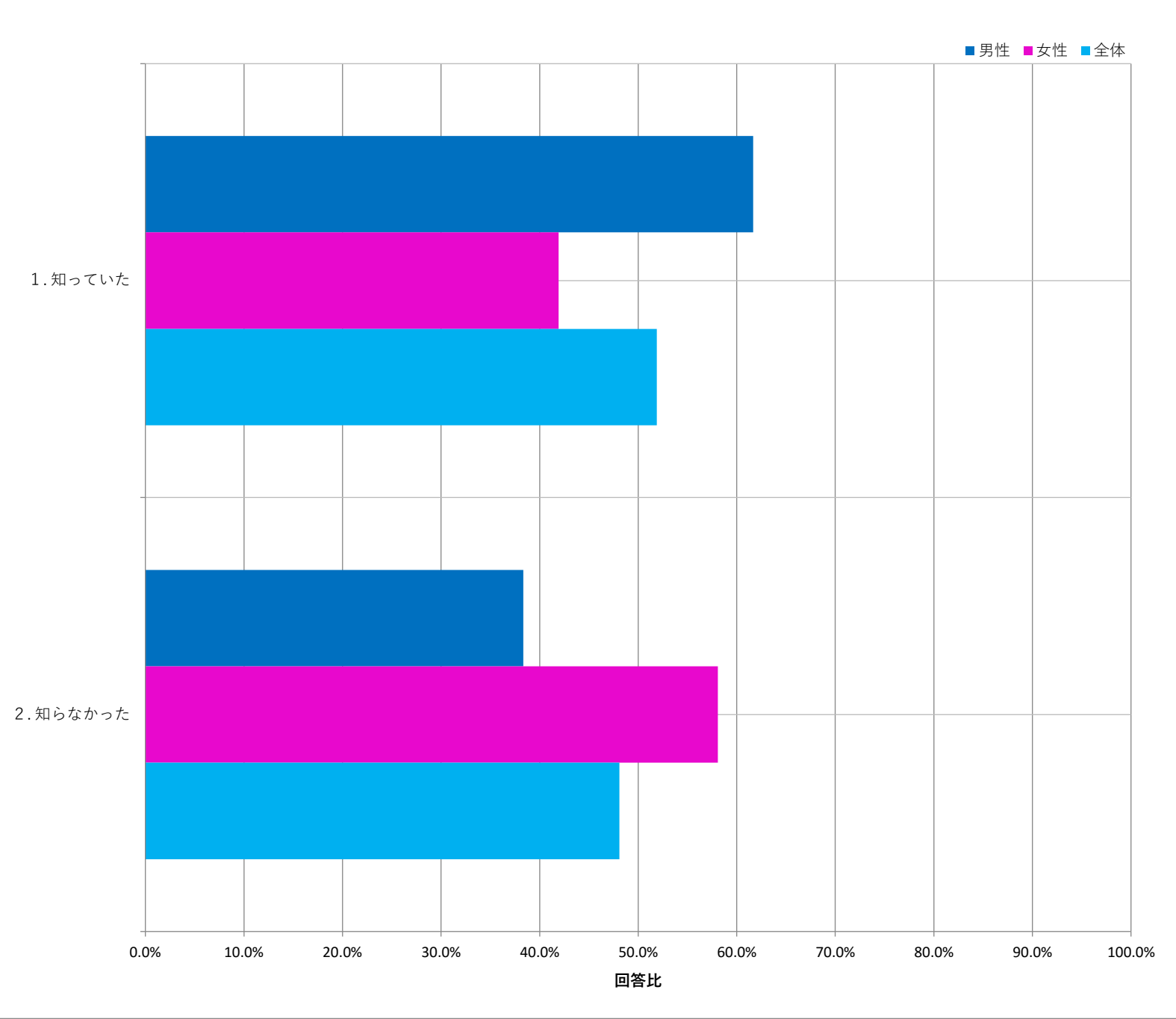
問6-1

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。

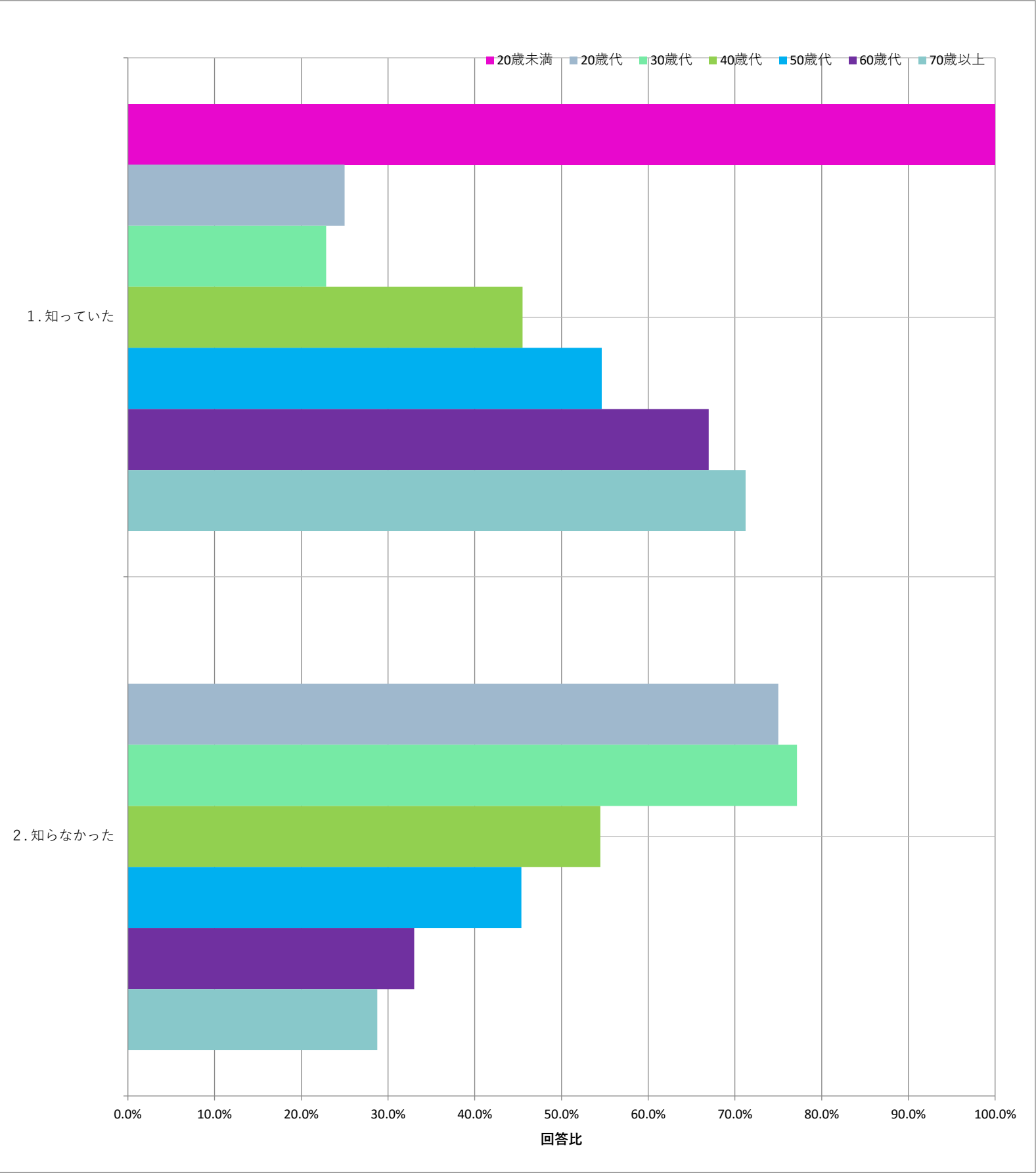
N=526		
設問	回答数	回答比率
1. 知っていた	273	51.9%
2. 知らなかった	253	48.1%

「知っていた」が51.9%であるのに対し、「知らなかった」が48.1%でした。
「知っていた」の割合の方が、若干高くなっています。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	266		260		526	
1. 知っていた	164	61.7%	109	41.9%	273	51.9%
2. 知らなかった	102	38.3%	151	58.1%	253	48.1%



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	12	70	156	108	106	73					
1. 知っていた	1	3	16	71	59	71	52	100.0%	25.0%	22.9%	45.5%	54.6%
2. 知らなかった	0	9	54	85	49	35	21	0.0%	75.0%	77.1%	54.5%	33.0%



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

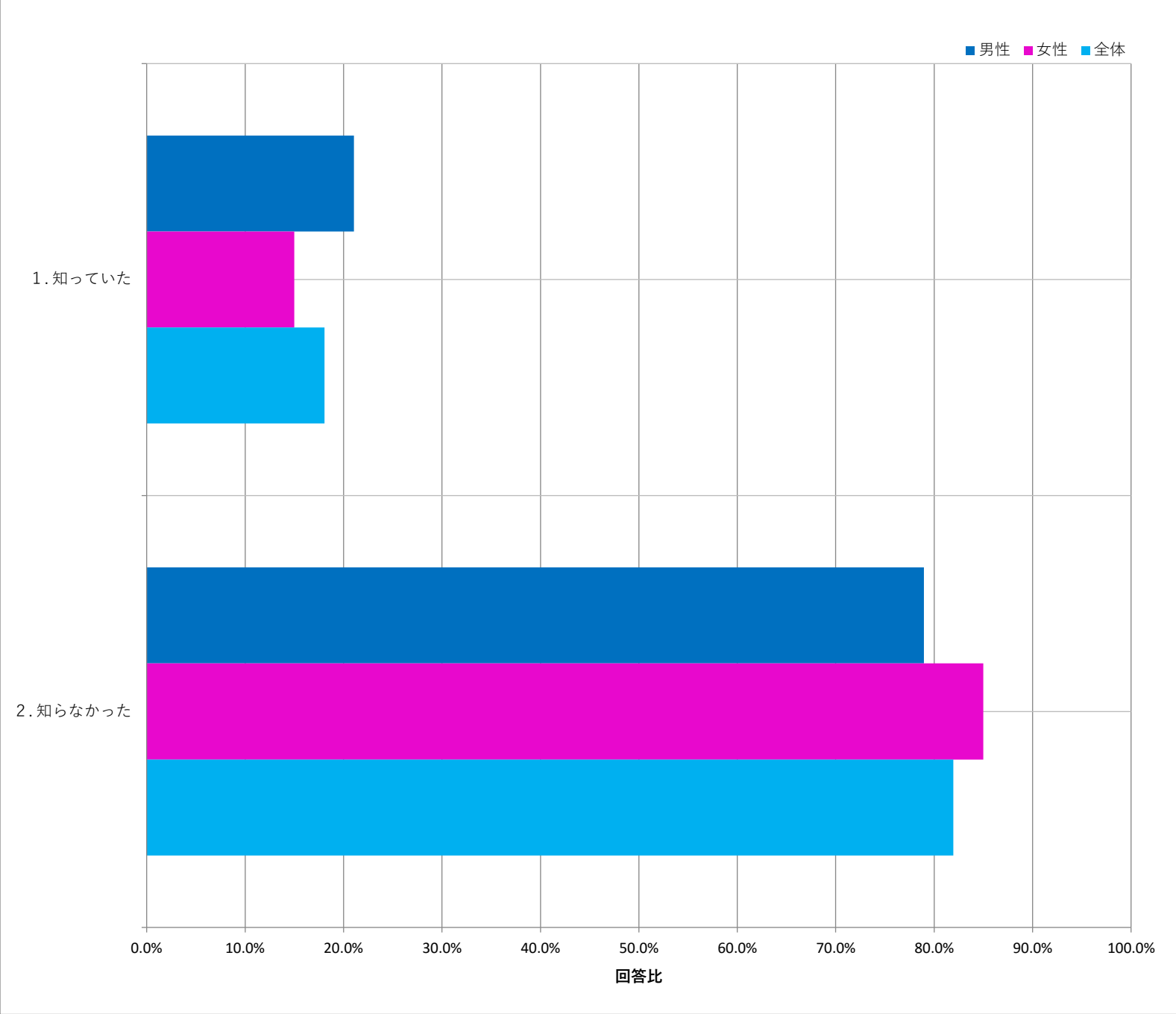
問6-2

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。

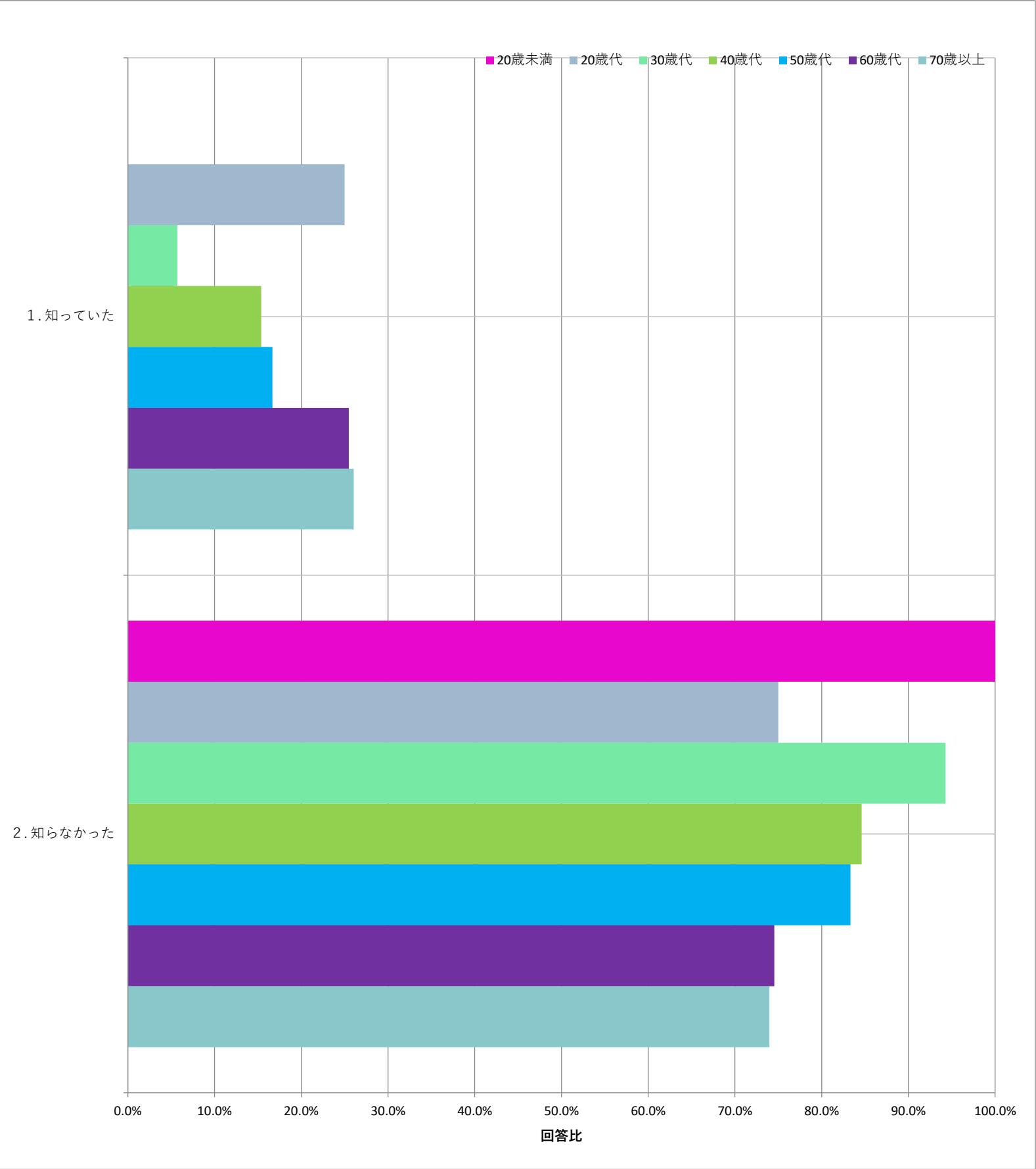
N=526		
設問	回答数	回答比率
1. 知っていた	95	18.1%
2. 知らなかった	431	81.9%

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」と回答いただいた方は18.1%と、低い割合でした。
年代別で見ると、30歳代の「知っていた」と回答いただいた割合が最も低くなっています。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	266		260		526	
1. 知っていた	56	21.1%	39	15.0%	95	18.1%
2. 知らなかった	210	78.9%	221	85.0%	431	81.9%



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	
	1		12		70		156		108		106		73	
1. 知っていた	0	0.0%	3	25.0%	4	5.7%	24	15.4%	18	16.7%	27	25.5%	19	26.0%
2. 知らなかった	1	100.0%	9	75.0%	66	94.3%	132	84.6%	90	83.3%	79	74.5%	54	74.0%



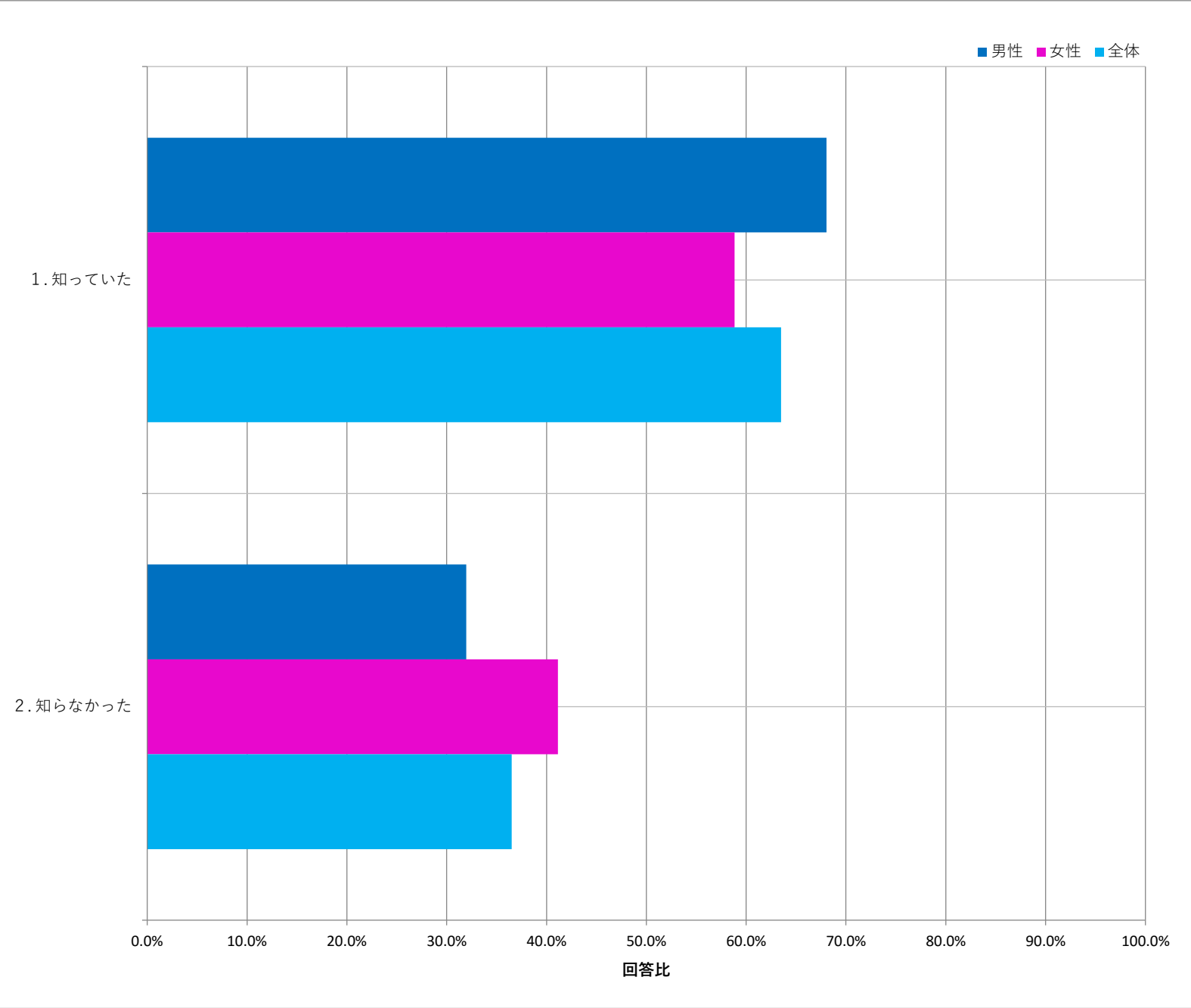
令和元年度第3回インターネットモニターアンケート調査
「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」について

問6-3
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。

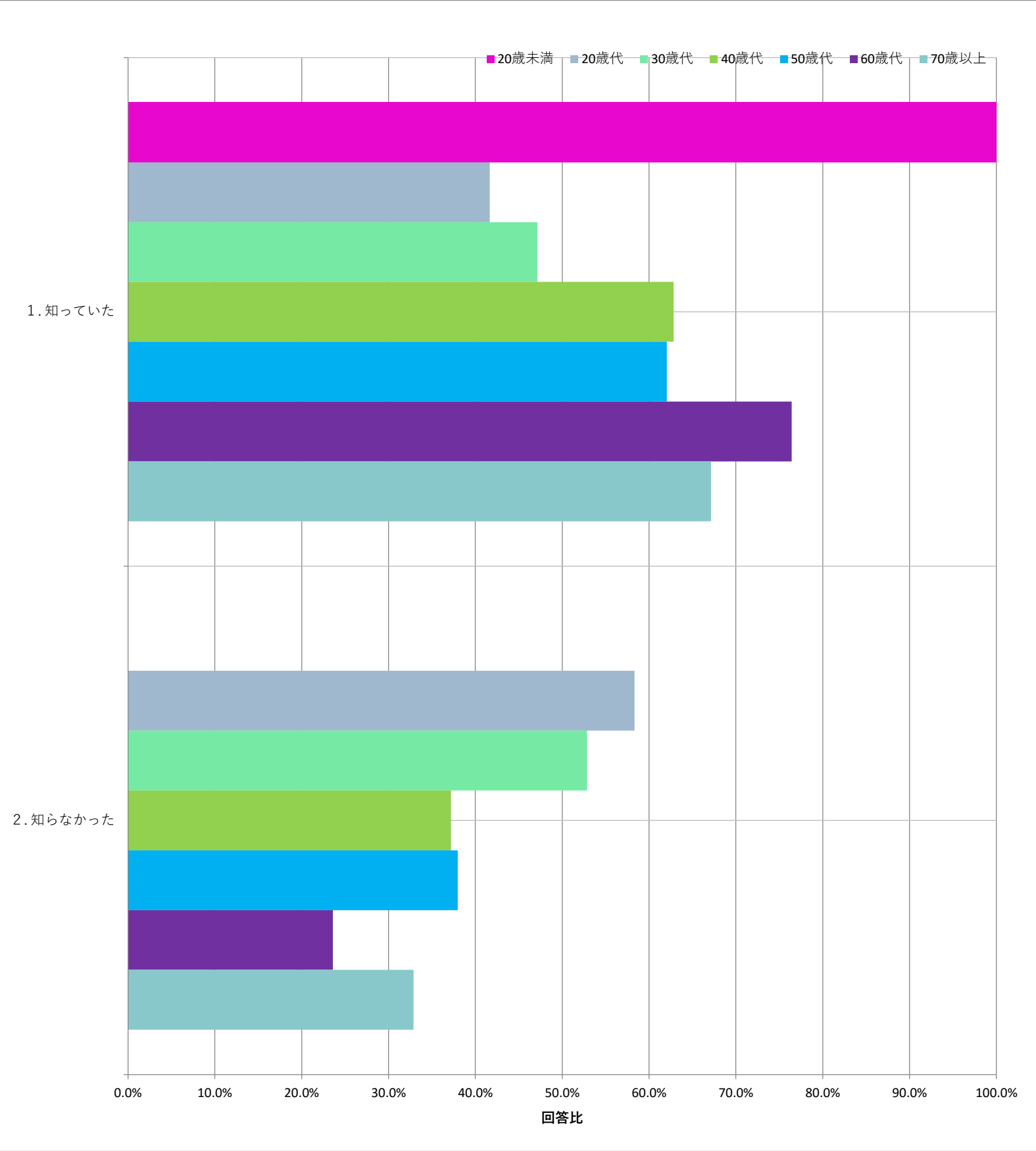
N=526		
設問	回答数	回答比率
1. 知っていた	334	63.5%
2. 知らなかった	192	36.5%

「知っていた」が63.5%であるのに対し、「知らなかった」が36.5%でした。
「知っていた」の割合の方が高い結果となりました。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	266		260		526	
1. 知っていた	181	68.0%	153	58.8%	334	63.5%
2. 知らなかった	85	32.0%	107	41.2%	192	36.5%



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	
	1		12		70		156		108		106		73	
1. 知っていた	1	100.0%	5	41.7%	33	47.1%	98	62.8%	67	62.0%	81	76.4%	49	67.1%
2. 知らなかった	0	0.0%	7	58.3%	37	52.9%	58	37.2%	41	38.0%	25	23.6%	24	32.9%



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

問7

「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頂ければ幸いです。)

271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やイベントについて（156件）

年代	性別	意見
50歳代	男性	年2回くらい、県内各地のショッピングモールなどでキャンペーンをやってはいかがでしょうか。（もしくはすでに実施されていて、それを知らないだけかもしれません。）
40歳代	女性	どうしても過去に水道水を飲んで美味しくなかったイメージがあります。テレビなどを通じて、もっと美味しいアピールを訴えていくことが一番伝わり安いと感じます。
50歳代	女性	今回、モニターになって、水道水を飲んだら意外におしくて、冷やしておくとさらにおいしくて、結局、ペットボトルの水は買わなくなりました。まず、飲んでみないとわからないので、安全性をアピールする広告の横で、水を紙コップに入れて手渡しで試飲してもらうといいと思います。暑い日に冷たくした水を飲んだら、おいしさがわかると思います。
40歳代	女性	千葉は水が美味しくないので(特に昔からの利用者)、もっと積極的にアピールすべき。CMやペットボトルの水を配るなどのキャンペーンをしてはどうかと思う。
50歳代	女性	ボタリさんがおいしい水を駅で配ってみたいいいのではと思います
40歳代	女性	時々たまーに塩素臭が強いときがあり、なんでかなあとと思っています。さわやかなゆるキャラ（いるのか知りませんが）の活用。水道水という言葉が、おいしそうに感じない人が結構いるのでは？水源（印旛沼とかダム？）の美しさや透明感を出す。
40歳代	男性	県水だよりをやめて、県民だよりに情報を掲載してほしい。
70歳以上	男性	小、中学生を対象とした浄水場見学会の実施
30歳代	男性	認知されてないことが多いので、ポスターや広報誌などでわかりやすく目立つようにPRすべき
40歳代	女性	下敷きやシールなどは作成しなくて良いので、「ボトル水より多い約200項目の水質検査をしていること」など、みんなが知らないけどすごいなあと思えることを簡単にわかりやすいチラシやポケットティッシュなどにして（パンフレットはいりません）イベント、祭り、千葉ロッテやJEFユナイテッドの試合などで、できれば千葉の水道水のペットボトルと一緒に配布したら良いと思います。
50歳代	女性	このアンケート内容で、水道水の品質管理について知ることができます。知ると知らないのでは大違い。欠かさず確認する広報誌のにも掲載されればよいと思います。
40歳代	男性	小学生の自由研究に取り入れてもらえるようPRしても良いのではないかと思います。
60歳代	女性	水不足にならなくても水を大事に使うよう広報して欲しいです。
30歳代	男性	sns等を使って広報するのは良いと思うが、ホームページと同じ内容だけでなく、例えば浄水場の裏側、あまり知られていない秘密など、話題になりそうな興味が湧き、話題になりそうな内容にしてほしい。
70歳以上	男性	現状のきめ細かい情報の提供で十分であります。粘り強く対応して下さい。
40歳代	女性	広報誌による積極的な情報の発信
40歳代	女性	以前、子どもと参加できる災害体験イベントで、千葉の水道局のブースがあり、水道水や災害に強い水道管の説明を聞いたことがありました。とても丁寧でためになる説明だったので、小学校などに出張授業などあれば、小さい時からより見識が深まると思いました。
30歳代	女性	以前トレインチャンネルで●●●の水は安全でおいしいよというPR動画が流れているのをよく見ました。千葉県を走る鉄道のトレインチャンネルでも流してみたら良いんじゃないかなと思います。
40歳代	女性	snsを活用した情報発信はコストもかからず、下手なイベントよりいいと思う。
40歳代	男性	子供や大人が楽しめるような実験などをするとイメージがわくかと思う。例えば、井戸水、ペットボトルの水、水道水（処理前）、水道水（処理後）で確認し、ペットボトルの水と同等で価格も安価と言うことが分かるかと思う。
50歳代	男性	品質評価方法の周知
70歳以上	男性	「安全で美味しい水」を月一で広報を出し（費用は掛かるが）県民に伝える事が重要と考えます。
40歳代	女性	このようにモニターをさせていただくと、色々な取り組みをしているのだなああと、少し安心できるのですが、普段生活していると水の安全など考えることがないので、普段も水は安全だということを感じられる何かがあればいいなあと思います。コマーシャルや、新聞の隅にでも書いているなど。災害時には、特に水の有難さを実感するので、これからも私たちの生活を守ってほしいです。
30歳代	女性	水道から飲むという事になかなか慣れてない方が多いと思うので、イベントなどで実際に蛇口から注いだ水を試飲できるとよりアピールしやすくなるのではと思いました。またスタンプラリーなどのクイズ形式の参加型イベントなども水道の仕組みをよりを知ってもらえる機会になりそうです。
50歳代	女性	もっと安全性をPRしてほしい
50歳代	女性	水道水の安全性をどこでアピールしているのか、わかりません。新聞や電車内の広告等でもっとPRすべきでは？
50歳代	女性	休日などにイベント、浄水場見学会など開催してほしい。平日に仕事をしている者が参加できるものも取り入れてほしい。
60歳代	女性	水質の検査に200項目もあることは知りませんでしたボトル水との比較表など使用してPRすればより安全な水だと知ってもらえると思います
40歳代	男性	水を「美味しい」と多くの人に感じさせるためには、その地域の川、湖、海などが綺麗という印象を与えないと難しく、PRをするならそういったところ（「川のクリーン作戦」とか、千葉の水の綺麗な場所を強くアピールするとか）になるかと思います。むしろ、保守作業を実直にやっていただき、安全面を押し出してくれた方が、使い手としては信頼が置けます。
40歳代	女性	広報誌への折り込み広告や、駅前、ショッピングセンターなどでのティッシュ配りなどが効果的だと思います。
30歳代	男性	塩素を添加する前後の水を飲み比べてみたい。小規模のイベントで良いので、様々な場所で開催してほしい。

60歳代	女性	今回モニターになったことで、水道水が安全であることを知りました。一人でも多くの方にモニターとなっていた だいて、ホームページを見る機会を作るといいのではないかと思います。中々水道局のホームページを見ることは 有りません。
20歳代	女性	誰にでも理解できるような、分かりやすい図やイラストでの説明がほしい
70歳以上	女性	ホームセンター等で浄水器や純水の宣伝コーナーが目立ち、その話を聞くと水道水を直接飲むと身体に悪いような 印象を与えています。水道局も安全性についてもっとPRする必要があると思う

2. 「安全でおいしい水」について（４９件）

年代	性別	意見
70歳以上	男性	水は、日常生活に欠かせません。更に健康にも影響します。少しでも良い水、美味しい水を心掛けて頂きたい。
30歳代	女性	いつもありがとうございます。ビルなどのお水は貯水タンクに溜まるので特に臭い感じがします。定期的な清掃や 点検を義務付けてアピールして頂きたいです。家庭では浄水器を付けているので毎日ボトルに入れて美味しくいた だいてます。
50歳代	女性	自由かが話題になって久しいですが、安全第一、美味しい、高額でない水を提供して頂けることを強く願います。
50歳代	男性	丁度羽田空港の水について問題になったニュースを見たところ。ぜひ安全については万全を期してほしい。
40歳代	女性	9月10月の台風、大雨で水の大切さを改めて感じました。今まで以上に節水を心がけ、安全で美味しい水を大切 に使いたいです。
70歳以上	男性	安全性については、飲み水OKの国々、オーストラリア、シンガポール等の安全性を比較して、千葉の水はこんな に安全であることを比較できれば、消費者にとって安全・安心の理解度が深まるのではないかと思います・・・
40歳代	女性	今は安全だと信じていますが、何かトラブルの際には隠したりせず、きちんと公表して頂けたらと思います。
60歳代	男性	千葉県の水道水はそのまま飲めるが、浄水器使用時より味が落ちるので、そこらへんを改善するともっと良いと思 われる。
70歳以上	男性	「安心して飲める水」と「飲んでも安全な水」を目指して行くことで良いと思っています。水源等を考慮すると「 美味しい水」を求めることは、かなりハードルが高いと思います。
40歳代	女性	安全である事は必須だが、もう少し美味しいといいなと思う。飲料水や味噌汁などは、浄水器の水でないと作れな いので、
30歳代	女性	水の「安全」が当たり前になる日がいつか来ることを願っています。
50歳代	女性	やはり大きい台風等がきた時に断水になってしまったり、汚水の混入等が気になります。今回の羽田の断水も海水 の混入以外だと大変な事になる、と聞きました。正直何が起こるかかわからないですが、安全に飲める取り組みでお 願い致します。
40歳代	女性	引き続き安心して飲める水を提供してください。よろしくお願いします。
60歳代	女性	マンションなので受水槽を通しての水道水なので、安全性に少し不安がある。
40歳代	女性	本当に安全なのか？子供に飲ませられるのか？原発事故後の病気の人数など知りたいです。
30歳代	女性	安全かつ美味しい水を維持していくのは大変だと思いますが、水道管理には凄く信頼していますので、これからも 水質向上を期待します。
60歳代	男性	安全が最も重要なので、残留塩素濃度は確実に維持すべきだと思います。次に味が良ければ、それはオマケという感 覚です。
70歳以上	女性	塩素のにおいがする場合がありますが、塩素を減らすと細菌などの危険を考えますとあまり減らすのは心配に思わ れます。
30歳代	男性	残留塩素を減らす取り組みはぜひ進めてほしいと思います。

3. 災害対策や設備の管理について（３１件）

年代	性別	意見
40歳代	女性	マンションなどの受水槽の定期点検を義務付けて欲しいです。
30歳代	男性	給水管の耐震化を進めてほしいです。
40歳代	女性	団地に住んでいるので、受水槽の管理に不安があります。過去に不衛生だというような噂も聞いたので、その印象 がぬぐえずにいることも大きいのだと思うのですが。受水槽の管理状況が住民にわかりやすく示されるような取組 をしていただけると、安心して水道水を使用できるような気がします。
50歳代	男性	受水槽から蛇口までの検査・管理の基準の強化が必要に思える。ラストワンマイルが設置者任せでは、安全とは言 いにくい。
50歳代	男性	水道管の老朽化対策をすすめてほしい。
30歳代	女性	受水槽の管理については県からももっと徹底させるような仕組みを作って欲しい
60歳代	男性	飲用として利用する水道水の安全性確保は、誰もが高い関心を持っている事柄だと思います。一般に、老朽化した 水道管の取り換え事業は予算的な理由などから遅れていると承知しており、漏水問題がテレビで取り上げれること もあります。このような事業の進捗状況を県民に知っていただき、取組みに理解を得ることが大切だと思います。
40歳代	女性	全ての施設が高度浄水処理上になればいいなと思います。
60歳代	男性	台風被害で水道水そのものの供給がストップしたりして、住民のライフラインが危ぶまれた。そんな非常時におい ても安全でおいしい水が必要かという、明らかに違うはず。そのような危機管理手法に沿って、来るべき超高齢 化社会に対応していただきたい。
50歳代	男性	災害時に水道水を大々的に活用できるようにいろんな所に備蓄を進めて見てはどうでしょう。
40歳代	女性	テロやいたずらで浄水場の水になにか混ぜられたりしたらと不安。
40歳代	女性	水道管の中を見てみたい
50歳代	男性	神経質な方は別として、通常の方にとって平時には「安全でおいしい」は既に実現していると思います。しかしな がら、大雨や地震等が多発するようになって、断水あるいは不純物の混入といったリスクが高まっているように感 じます。災害時の安全性を高めるよう、配水設備の改良や、非常用の水栓や給水車の充実を図れば更に安心です。

4. 事業運営について（５件）

年代	性別	意見
40歳代	女性	千葉の水の供給は地域毎に市水道局と県水に分かれていたり複雑で利用者からはわかりにくい現状です。県水が安全でおいしい水にこだわっているのであれば、どこから水を供給しているのか、検査はいつ、どのタイミングでおこなっているのか、利用料金明細とともに利用者の手元に情報が伝わる様にしてほしい。月額の利用料金は高いと感じています。その金額が水質の安全のために必要な額と感じられるものがなければ、利用料金が高くても生水を飲もうとも、子供に飲ませようとは思えない。
70歳以上	男性	安全で安心できる水道水の維持・管理のために日々ご尽力いただいている担当部局・技術者の皆さんに感謝申し上げます。水道事業は所轄の自治体が責任をもってその安全・安心な水の確保のために事業の完遂をされることを願っています。この事業を決して民間・営利団体に委譲・委託されることのないようにお願いします。水道事業の民営化はたとえ、コンセッション方式であっても実施すべきでないと考えます。よろしくお願いします。
60歳代	男性	格別問題を感じることはありませんが、従業員教育を含めて日頃の管理の充実をお願いします。
60歳代	女性	安全な水を飲めることは、生きるための必要条件です。水道が公営である必要性を強くPRしてほしいと思います。
60歳代	男性	引き続き、今の体制で安全でおいしい水づくりを続けていくことが必要です。

5. 其他のご意見（３０件）

年代	性別	意見
60歳代	女性	今のところ要望はありません。いつも感謝しています。
70歳以上	男性	安全安心な水。水道水の規格、安全性は日本全国同じ基準と認識しておりました。PRはいらないと思います。
40歳代	男性	今後もおいしい水のために工夫、対応をお願いいたします。
40歳代	女性	ペットボトルの水は水道水より安全でおいしいものなのか？ペットボトルの水は何か添加されているのか？
50歳代	女性	いつも安全な水をありがとうございます
50歳代	男性	ちばポタを手軽に買いたい
50歳代	男性	ミネラルウォーターと比べたさいに、水道水からは独特な味を感じます。水温が低くなる冬季は感じにくいですが、やはりこれは塩素？なのでしょうか？
50歳代	女性	毎日安心して使わせていただいています
40歳代	男性	世界中での日本の浄水技術の位置を教えて欲しい

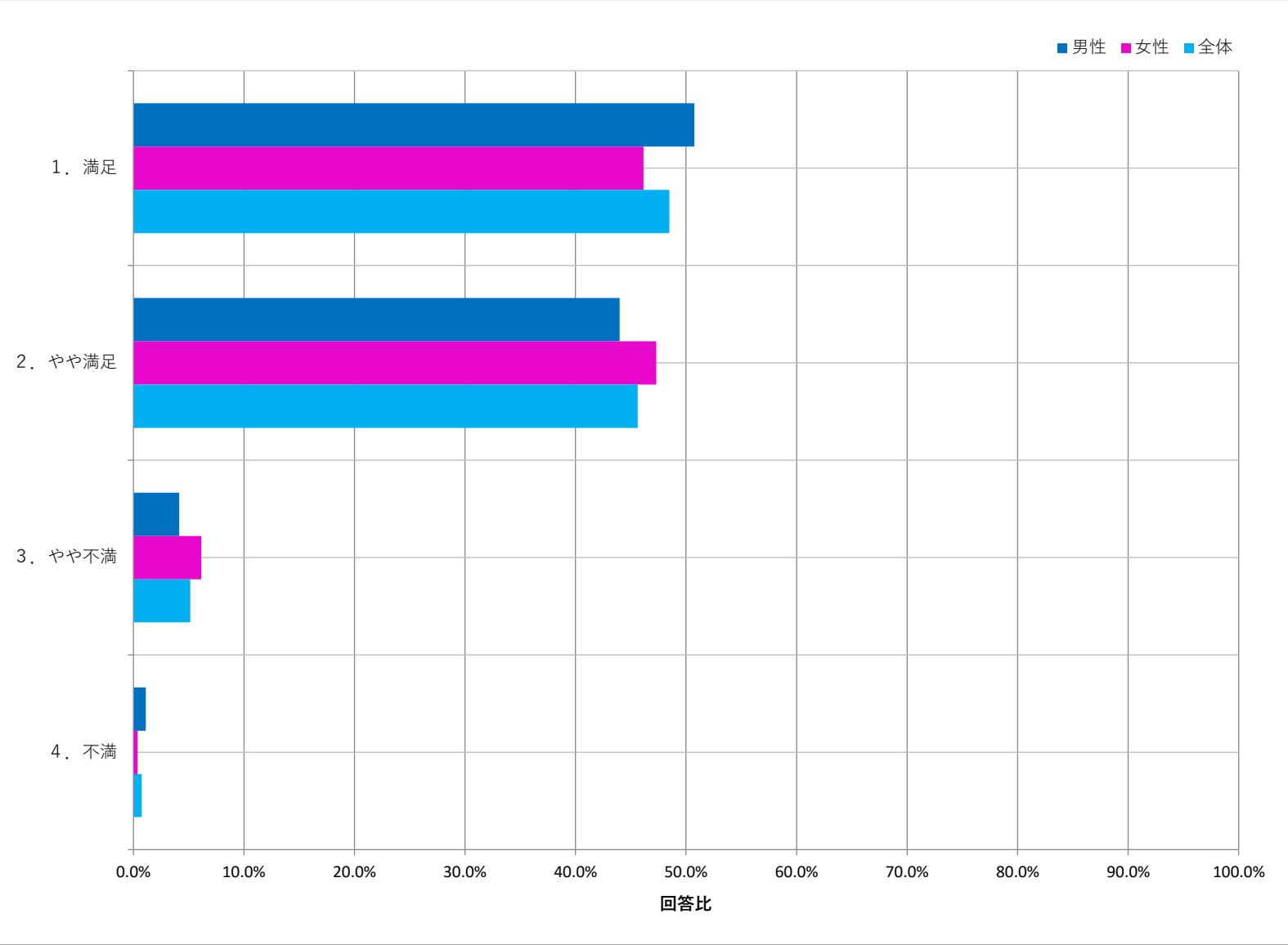
令和元年度第3回インターネットモニターアンケート調査
「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」について

問 8－1
水道水全般（飲料水、生活用水、安全性、においの少なさ、にごりの少なさ、水の出具合など）としての満足度

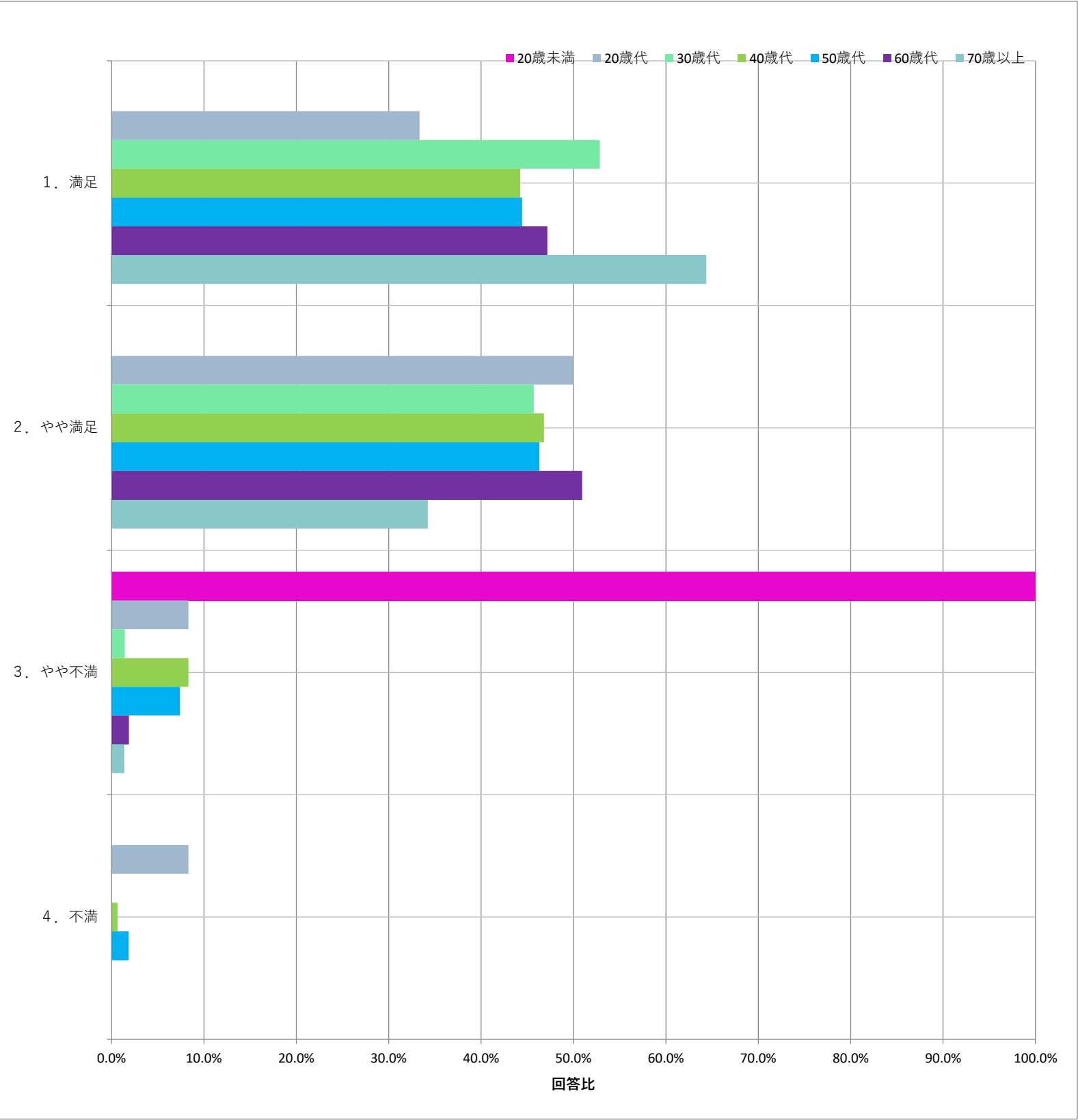
N=526					
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
1. 満足	255	48.5%	満足	495	94.1%
2. やや満足	240	45.6%			
3. やや不満	27	5.1%	不満	31	5.9%
4. 不満	4	0.8%			

「満足」、「やや満足」の合計が94.1%を占め、「やや不満」、「不満」の合計は5.9%でした。
9割以上の方から『満足』との回答をいただきました。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	266		260		526	
1. 満足	135	50.8%	120	46.2%	255	48.5%
2. やや満足	117	44.0%	123	47.3%	240	45.6%
3. やや不満	11	4.1%	16	6.2%	27	5.1%
4. 不満	3	1.1%	1	0.4%	4	0.8%



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	
	1		12		70		156		108		106		73	
1. 満足	0	0.0%	4	33.3%	37	52.9%	69	44.2%	48	44.4%	50	47.2%	47	64.4%
2. やや満足	0	0.0%	6	50.0%	32	45.7%	73	46.8%	50	46.3%	54	50.9%	25	34.2%
3. やや不満	1	100.0%	1	8.3%	1	1.4%	13	8.3%	8	7.4%	2	1.9%	1	1.4%
4. 不満	0	0.0%	1	8.3%	0	0.0%	1	0.6%	2	1.9%	0	0.0%	0	0.0%



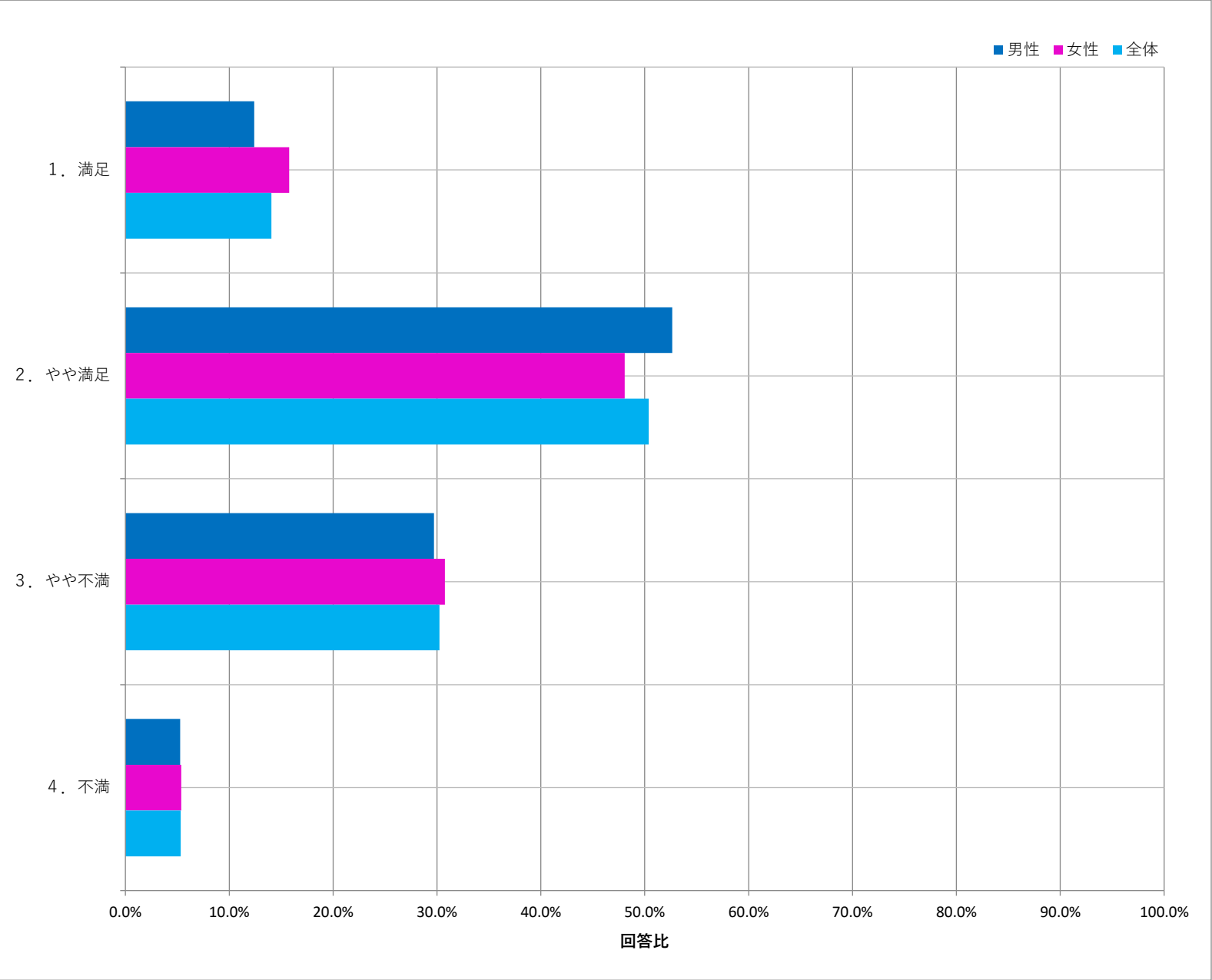
令和元年度第3回インターネットモニターアンケート調査
「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」について

問8-2
料金設定の満足度

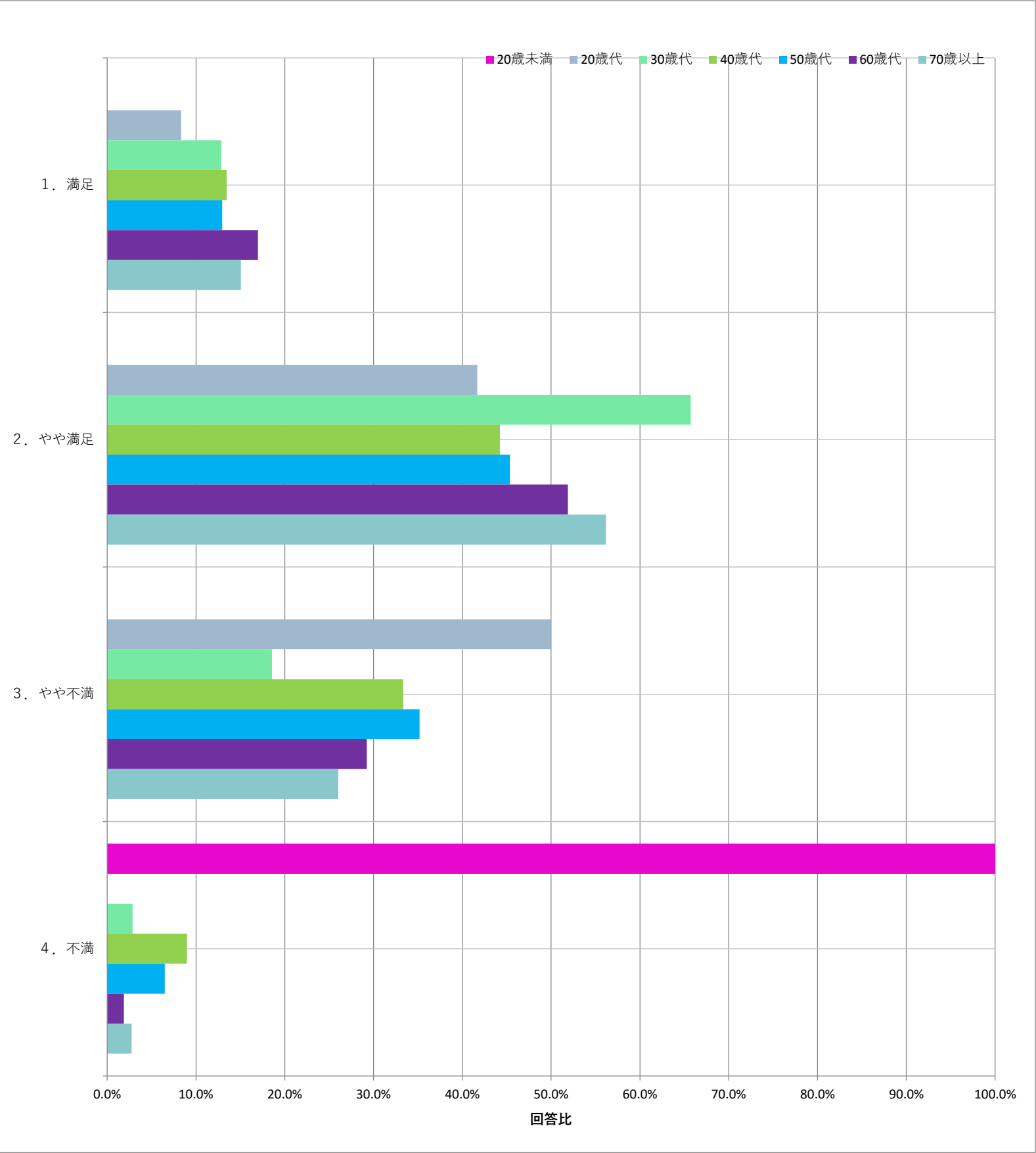
N=526					
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
1. 満足	74	14.1%	満足	339	64.4%
2. やや満足	265	50.4%			
3. やや不満	159	30.2%	不満	187	35.6%
4. 不満	28	5.3%			

「満足」、「やや満足」の合計が64.4%であるのに対し、「やや不満」、「不満」の合計は35.6%でした。
他の項目と比べて、『不満』という回答をいただいた割合が高くなっています。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	266		260		526	
1. 満足	33	12.4%	41	15.8%	74	14.1%
2. やや満足	140	52.6%	125	48.1%	265	50.4%
3. やや不満	79	29.7%	80	30.8%	159	30.2%
4. 不満	14	5.3%	14	5.4%	28	5.3%



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	
	1		12		70		156		108		106		73	
1. 満足	0	0.0%	1	8.3%	9	12.9%	21	13.5%	14	13.0%	18	17.0%	11	15.1%
2. やや満足	0	0.0%	5	41.7%	46	65.7%	69	44.2%	49	45.4%	55	51.9%	41	56.2%
3. やや不満	0	0.0%	6	50.0%	13	18.6%	52	33.3%	38	35.2%	31	29.2%	19	26.0%
4. 不満	1	100.0%	0	0.0%	2	2.9%	14	9.0%	7	6.5%	2	1.9%	2	2.7%



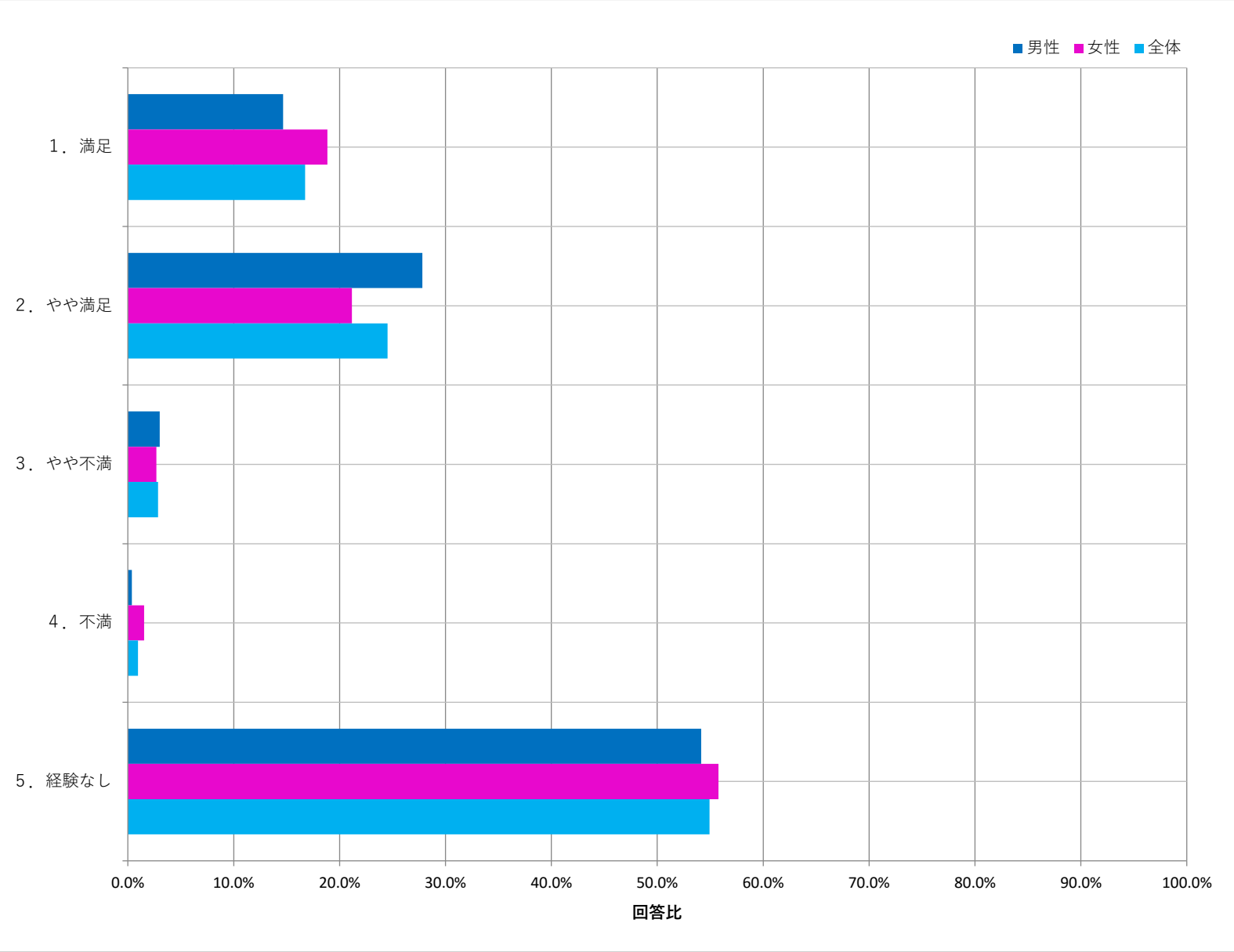
令和元年度第3回インターネットモニターアンケート調査
「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」について

問8-3
職員の対応の満足度

N=526					
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
1. 満足	88	16.7%	満足	217	41.3%
2. やや満足	129	24.5%			
3. やや不満	15	2.9%			
4. 不満	5	1.0%	不満	20	3.8%
5. 経験なし	289	54.9%			

「満足」、「やや満足」の合計が41.3%であるのに対し、「やや不満」、「不満」の合計は3.8%でした。
また、「経験なし」の回答が54.9%と約半数を占めています。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	266		260		526	
1. 満足	39	14.7%	49	18.8%	88	16.7%
2. やや満足	74	27.8%	55	21.2%	129	24.5%
3. やや不満	8	3.0%	7	2.7%	15	2.9%
4. 不満	1	0.4%	4	1.5%	5	1.0%
5. 経験なし	144	54.1%	145	55.8%	289	54.9%



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	
	1		12		70		156		108		106		73	
1. 満足	0	0.0%	0	0.0%	9	12.9%	28	17.9%	14	13.0%	16	15.1%	21	28.8%
2. やや満足	0	0.0%	5	41.7%	16	22.9%	36	23.1%	24	22.2%	28	26.4%	20	27.4%
3. やや不満	0	0.0%	0	0.0%	3	4.3%	5	3.2%	3	2.8%	2	1.9%	2	2.7%
4. 不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	1.9%	1	0.9%	0	0.0%	1	1.4%
5. 経験なし	1	100.0%	7	58.3%	42	60.0%	84	53.8%	66	61.1%	60	56.6%	29	39.7%



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

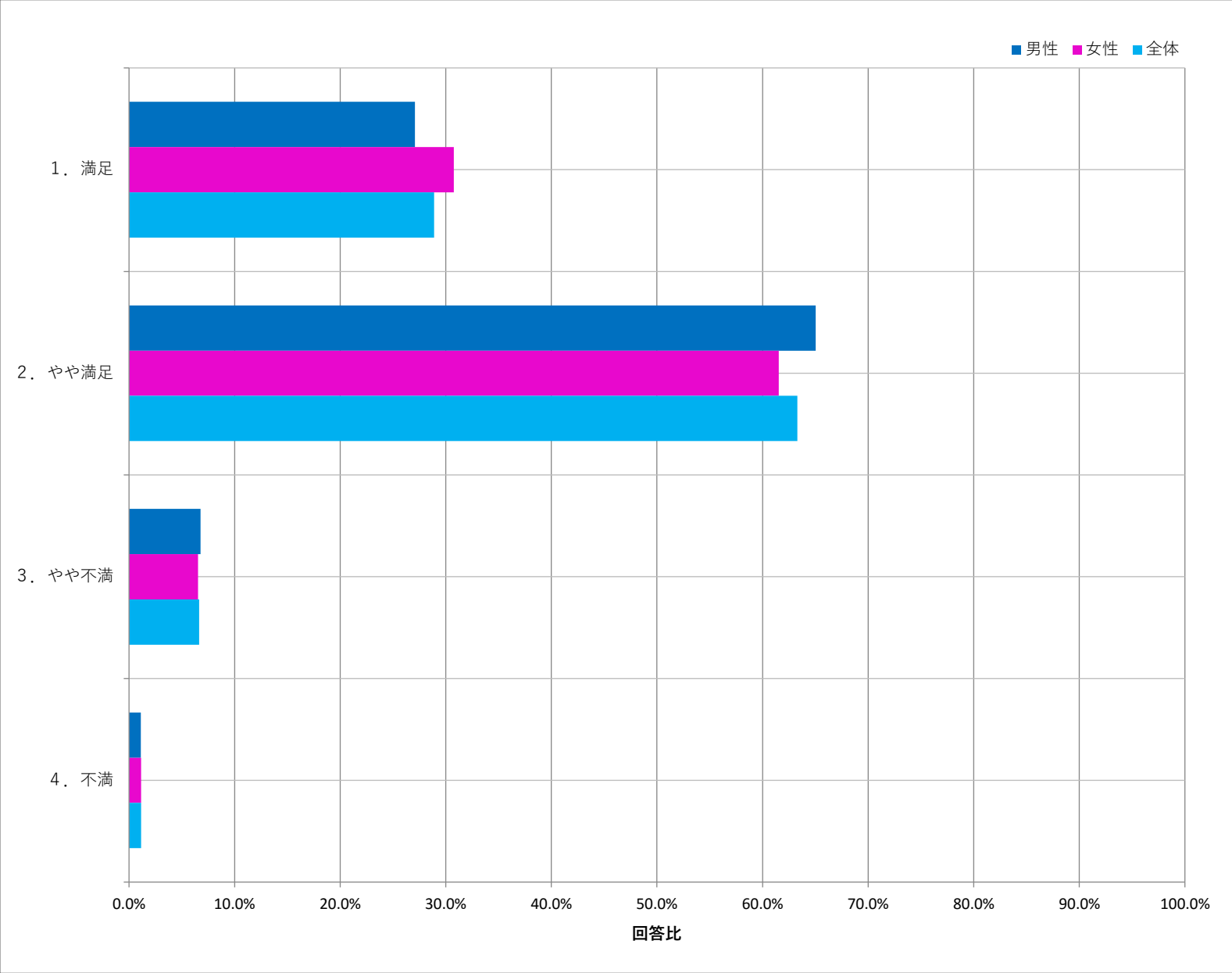
問8-4

お客様サービス満足度（総合評価）
（問8-1から問8-3までの水道事業に対する質問内容について総合的に評価してください。）

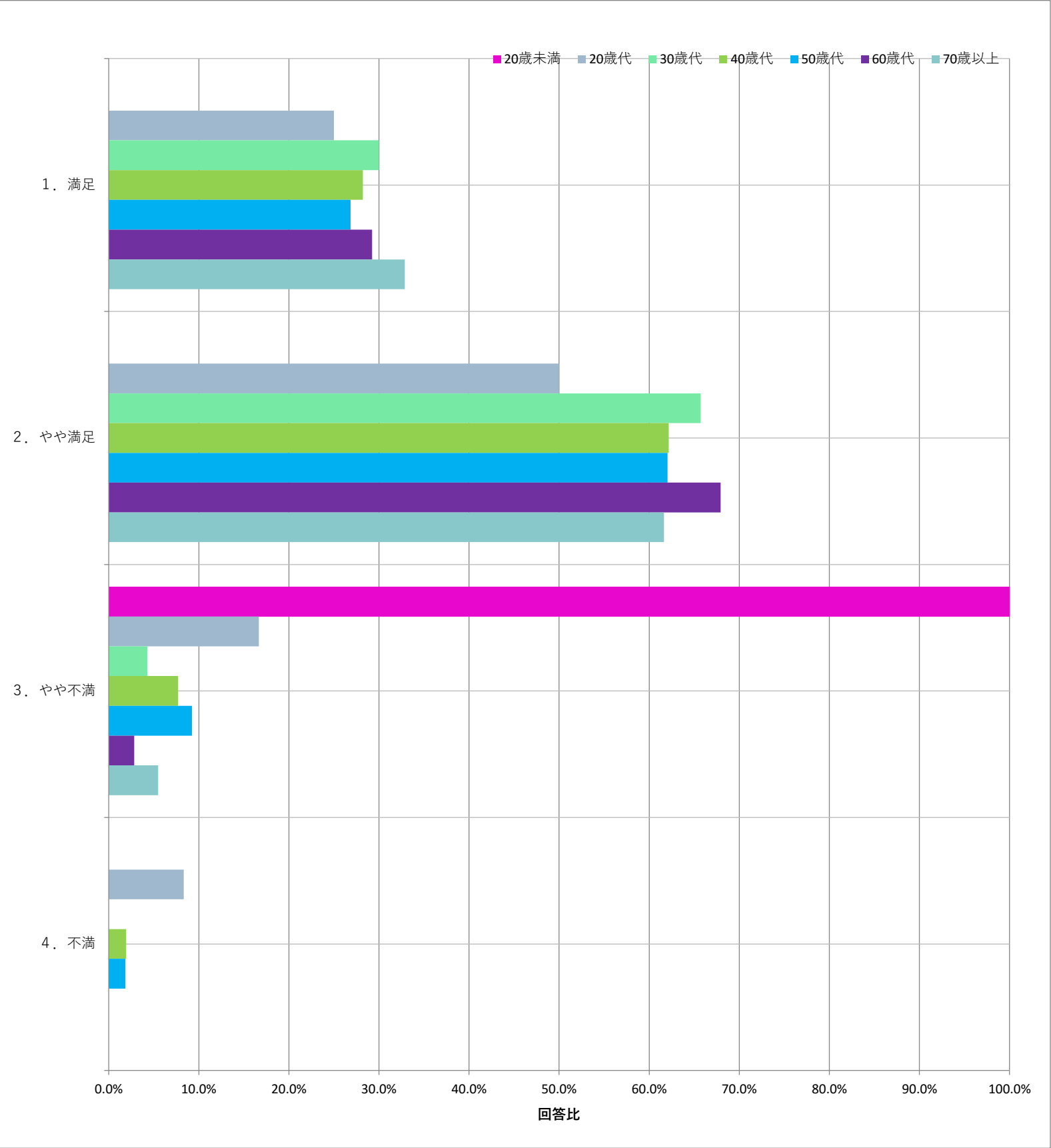
N=526					
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
1. 満足	152	28.9%	満足	485	92.2%
2. やや満足	333	63.3%			
3. やや不満	35	6.7%	不満	41	7.8%
4. 不満	6	1.1%			

「満足」、「やや満足」の合計が92.2%を占め、「やや不満」、「不満」の合計は7.8%でした。
9割以上の方から『満足』との回答をいただきました。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	266		260		526	
1. 満足	72	27.1%	80	30.8%	152	28.9%
2. やや満足	173	65.0%	160	61.5%	333	63.3%
3. やや不満	18	6.8%	17	6.5%	35	6.7%
4. 不満	3	1.1%	3	1.2%	6	1.1%



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		12		70		156		108		106		73	
1. 満足	0	0.0%	3	25.0%	21	30.0%	44	28.2%	29	26.9%	31	29.2%	24	32.9%
2. やや満足	0	0.0%	6	50.0%	46	65.7%	97	62.2%	67	62.0%	72	67.9%	45	61.6%
3. やや不満	1	100.0%	2	16.7%	3	4.3%	12	7.7%	10	9.3%	3	2.8%	4	5.5%
4. 不満	0	0.0%	1	8.3%	0	0.0%	3	1.9%	2	1.9%	0	0.0%	0	0.0%



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

問9

「お客様サービス満足度」に関する自由意見

「お客様サービス満足度」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。

191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. お客様サービスに関する、満足（不満）度や取組内容について（53件）

年代	性別	意見
30歳代	男性	SNSでの満足度調査もしてほしいです。
70歳以上	男性	検針票を渡す際に、希望や意見を記入して返送してもらうような方法を検討してください。
40歳代	女性	飲み水は命にかかわるもので、無臭で透明なのは大前提だと思っています。老朽化したインフラが騒がれている中、管路や目に見えない部分をどう改修・維持しているかを利用者にわかりやすくアピールすることがお客様サービス満足度につながるのではないのでしょうか。今のホームページは子供むけの親しみやすさはアピールしているものの、受注者への積算単価や水質調査等専門的なものに溢れていて、利用者がわかるような作りにはなっていないのではないのでしょうか。
60歳代	男性	お客様サービスと言っても日頃接することが少ないので、あまりわからない。水道については、安定した安全な水質の供給が不可欠である。
60歳代	男性	水道事業のお客様サービスとは具体的なことがわかりません。実際に水道事業のお客様サービスは、災害、障害などの対応以外のサービスは求めているのではと考えます。
60歳代	女性	県水だよりやホームページを見ると水道事業の取り組み、日々の活動の様子がよく分かります。実際どの位の人が読んだり見たりしているのでしょうか？水の大切さを分かっている。給水拠点はどこ！とか地震等の災害時は市指定の避難所等！かマグネットでいつでも目に付く所とか。何か良い方法があれば？
30歳代	男性	不満点はないのでこのまま普段の活動は続けて頂き、災害時にも問題無く使えることを重視して欲しい。やはり水道は使えないと困るインフラなので。
30歳代	男性	特に不満はないので、インフラ事業としては満足度が高いと言って良いと思います。
40歳代	女性	水は生きていくうえで欠かせないものであり、満足度を上げることよりも、インフラとして普通に機能することを求めている。高い満足度を達成するよりも、どんな時でも当たり前のようにあることの方が難しいと思うし、有難い。
60歳代	男性	使用水量のお知らせに過去使用量が3種掲載されているのはとても役立つ。
50歳代	女性	職員の方とやりとりする機会がないので特に不満が無いので満足にしました。広報紙やHPなどで水について知らせてくださって、きちんと消費者のことを思ってお仕事してくださってことはうれしく感じる。
60歳代	男性	とくに水の安全性を意識しなくてもいい状態なのが、もしかしたら理想的な「お客様サービス満足度」のバロメータなのかも知れません。
70歳以上	男性	現場の担当者の方々は頑張っているのを認識しております。お客様サービスの眼目は、提供される水が安全・安心であるか、が第一です。その安全・安心の姿勢を貫いていただきたい、と願っています。
50歳代	男性	メーター検針の方にもほとんど会ったことがないので、水道局さんは、市民にとって顔の見える存在ではない。水道水という商品にはほぼ満足しているが、人的サービスとして市民祭りや商業施設などでのイベントにもっと参加してもよいのではないと思う。
70歳以上	男性	お客様サービスの満足については、配管の古い物について、大地震が来る前に取り換える努力をお願い申し上げます。
50歳代	男性	職員の方と接する機会はありませんが、不便を感じることはありません。安全な水を提供し続けていただくことが最高のサービスです。今も十分満足です。日本は世界一安全な水道水だと思います。自然災害への対応力を確保してください。
60歳代	女性	今の状態を保ってもらいたい。
60歳代	女性	水道水はニオイも気にならず、満足しております。ただ、水道料金はもう少し安くして欲しいです。
50歳代	女性	PR不足で、品質向上努力していることが認識されていない。
50歳代	女性	検針日がいつ来るのかわからないのは困る。前もってわかるようにしてほしい。何日から何日までの間に検針する、とかでも良い。

2. 対応経験に関すること（１９件）

年代	性別	意見
50歳代	女性	水道関係の方と接点がないので、接点がないことが問題かもしれません。今回、水の濁りについて適切なご助言、ありがとうございました。「水道で困ったら〇〇へ」のようなステッカーが、水道週間か何かに配られるとわかりやすいです。でも、「水漏れは〇〇へ」といっしょにならないように、水道局　と明記してください。「水漏れは〇〇へ」は、とんでもなく高額でびっくりしました。
50歳代	男性	なかなか水道局と接する機会は少ないですが、引っ越しの相談等した際には、丁寧機対応頂きました。
40歳代	女性	職員の対応の件では特に職員の方とは会う機会がなく使用料金明細書がいいる入だけで顔を合わすことがないです
20歳代	女性	以前、水道のポンプ？について相談窓口で電話した際とても電話対応が良く、質問に即座に回答して頂き助かりました。
70歳以上	男性	水道メーター点検の方は、いつも元気に庭に入ってきて来て、礼儀正しく、挨拶をして帰っています。一つ一つのこと皆さんの力で不自由なく利用できています。今後もよろしく願いいたします。
50歳代	女性	水道料金の検査員の方の対応はとても良いと思います。駐車スペースにあるため留守中車が動かせないと検査できないのを大変申し訳ないと思っています。
60歳代	女性	検針の担当のかたと話すことがあります、丁寧で感じが良いです。
40歳代	女性	委託先の対応があまり良くない。(検針員)
40歳代	女性	水道水の使用量が変化した時、気にかけて声をかけてくださいました。とても、ありがたかったです。
40歳代	女性	窓口対応について、見直す必要があると感じる。
50歳代	男性	水道検針の時に一言声をかけてもらわないと不審者として通報することもある。

3. 水道水の満足（不満）度（１９件）

年代	性別	意見
60歳代	男性	市民に常に水道水の安全性を伝える様にしてほしい。
60歳代	男性	『水道水』の安全性を知りながらも『ミネラルウォーター』を購入しています。
50歳代	男性	自宅の水質を計測できるものが無料提供されると良い
70歳以上	女性	濁りもなく、料金も高くなく、断水もほとんどないし、いつでも出して使えるので、とても満足しています。臭いが気にならない程度になったら何の問題もなくなります。色々な取り組みをありがとうございます。
40歳代	女性	ライフラインですので大変かとは思いますが、甘んじることなくより良い水道を目指して頂けたらと思います。
60歳代	女性	災害時にも安全な水を提供してもらい大変感謝しています。
40歳代	女性	私にとって「水道水」は当然「美味しいもの」なので、質をキープしていただけたらと思います。

4. 水道料金について（４２件）

年代	性別	意見
40歳代	女性	水道料金が高いのもっと安くなれば嬉しい。
30歳代	女性	料金については不透明でなくてはならないものなので適正価格かわからない。どのように料金が決められているか周知すべきではないか。
50歳代	男性	他の市町村と比べて、少し料金設定が高い。できるだけ安くしてほしい
40歳代	女性	サービス満足度と言えばそれは水道料金の安さにあると思います。これは日常生活においていつも感じます。一日平均して水道料金は約１１０円です。毎日の洗濯機、台所、洗面台、風呂場、トイレへの水の使用を改めて思うと日常生活で一番水道料金が安いのです。有り難うございます一言に尽きるのです。
40歳代	女性	料金は可能な限り低く設定していただけるとありがたいです。
40歳代	男性	料金支払いでクレジットカードを使えるようにしてほしい
30歳代	男性	現在の水道料金の算出根拠が知りたい。
60歳代	女性	水道代は高いと感じています。生きていくのに必須のものなので、もう少し安くてもいいと思います。
40歳代	女性	クレジットカード払いができるようにしてほしい
60歳代	女性	勝手な要望で失礼します。　私は自宅から離れた宅地（建物はない）で家庭菜園をしています。水道は残して使い、とても助かっています。ただ、毎日使うわけではなく、使用量もわずかです。こんな場合の基本水道料金の設定があればうれしいなあと思ってしまいます。これから先、空き地利用で私のような人が増えるかもしれません。難しい要望ですね。
50歳代	男性	上下水道料金の値下げ希望
60歳代	男性	水道料金の請求、その前提の価格体系は理解できるが、料金の元になるコスト、水道水を調整するコストがもう少し解り易く・明確にして欲しい。又下水道についても触れて欲しい。
40歳代	女性	料金については安ければ嬉しいが、安全を守るためなら多少の値上げは仕方ないと思う。
70歳以上	男性	水道料は高いと感じています
50歳代	女性	水道料金が、もう少し下がると助かると家計が助かると思います。

5. その他のご意見（５８件）

年代	性別	意見
40歳代	女性	関わる事が無いのでわかりません。
30歳代	女性	いつもありがとうございます。今のところ不便は感じておりません。
70歳以上	女性	「県水だより」を　引き続き　各家庭に　配布してください。
60歳代	女性	個人の考えも多様性があるのでまとめるのも大変です。可能な範囲での対応下さい。
60歳代	男性	事業者とユーザーとの接点がないので、このような機会を利用して情報交換があると興味を持てる。
40歳代	女性	お客様・・・と表現していますが、そう思っているように思えない。
40歳代	男性	料金にポイントが付き、色々な物と交換することが出来るのは如何でしょうか。
70歳以上	男性	皆さんがどう感じておられるのか、例えば今回のような調査アンケートを通じてでもフィードバックして欲しい
50歳代	女性	まだアンケートに答えるのは数回ですが、抽象的な質問が多く、答えるのに迷います。もう少し具体的な質問の方が答えやすいかと思ひます。
60歳代	男性	花見、浄水場施設などの見学会をもっと増やしてください。
30歳代	男性	他の方々はどう思われているのか知りたいので、アンケート結果を公表してほしい。
70歳以上	女性	改良が日進月歩で行われていることに感謝しています、それらを市民が認識できるようにPRしていただければよいのではないかと思います。

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

問10

自由意見

その他、水道に関するご意見またはご要望がございましたら、自由にご記入ください。

228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. 水道水に関すること（35件）

年代	性別	意見
40歳代	女性	アメリカ在住経験があります。ですので、日本の水道水の安全性、美味しさは、ダンチガイニ良いです。
40歳代	女性	兎に角安全な水道水の提供をお願いします。
40歳代	女性	地方で飲んだ水道水は美味しくてガブガブ飲みました。お米を炊く時も千葉の水道水とミネラルウォーターでは味が違うように思います。水道管、受水槽、何か原因があるのでしょうか。
20歳代	男性	色々と努力されてると思いますがより良い水の提供をお願いします！
30歳代	女性	水道の水質については個人的に何の不満もありません。
60歳代	男性	マイクロプラスチックが話題になっています。公表する必要はないですが、基本データの蓄積は必要ではないかと思います。
50歳代	男性	いつまでもおいしい安全性の高い水道水を供給し続けてほしい。
30歳代	女性	いつも美味しい水をありがとうございます。塩素は気にならないにチェックを入れて実際に塩素は気にならないのですが、出来るだけ少ない塩素濃度にして頂ければと思います。
40歳代	女性	夏の水はまずいと思いましたが、今の時期はそれほど気にならないです。
40歳代	男性	我が家ではウォーターサーバーを使用していて、正直なところ、水道水に「おいしい」までの要素は求めています。緊急を要する際に飲んでも害がないレベル、かつ安定的な供給ができていれば、十分公共としての仕事は果たしていると考えます。
40歳代	男性	ミネラルウォーター購入しなくてもいいように、いつでも安全でおいしい水が蛇口から出ることを期待しています。
30歳代	男性	大雨の後など、臭いを強く感じるのは気のせいなのか。または、事実でやむを得ないことなのか。
40歳代	女性	有機フッ素化合物が水道水に混じっていないか心配です。調べて早急に対策をお願いします。
40歳代	女性	何年かに一度、訪問して目の前で水質検査等をして安全だと言うことを説明してほしい。
40歳代	女性	子供は水が好きで良く飲んでいます。私はコーヒー派なので、いつも美味しい水を使ってコーヒーを飲みたいと思ってます。

2. 水道料金に関すること（22件）

年代	性別	意見
30歳代	男性	クレジットカードでの支払いを可能にして欲しい。
60歳代	女性	老朽化する配管取替等、大変でしょうが継続的に可能なように水道代の値上げも仕方なしと思います。
20歳代	女性	他県の水道料金はもっと安かったので、千葉県ももう少し水道料金が安いと助かります
40歳代	男性	現在、水道料金のお知らせ(領収書)が毎月ハガキで送られてくる。このお知らせをネット経由にしたら、少し水道料金を下げられるのではないかな。
40歳代	女性	市川市に住んでいるが上下水道の管理（検針・支払い）を一緒にし、少しでも水道料金を安くしてもらいたい。
30歳代	男性	以前クレジットカードでの支払いについて検討されていたのですが、昨今はQRコード決済に対応する自治体も増えています。検討されてはいかがでしょうか。
70歳以上	男性	三世代同居の6人家族で暮らしています、孫たちの運動着などの洗濯やシャワーで水道使用量が年々増えています。使用する量が増えると料金単価が上がり家計の負担が厳しいです。101m3を超えると@444円は厳しいです。ね、節水には気を付けていますが大家族にはこたえます。大家族向けの料金サービスがあると助かります。
40歳代	女性	とにかく水道料金が安い。下水道も電気も高い。公共料金が高過ぎる。儲けすぎだと思います。
50歳代	女性	水道料金明細票が少しわかりづらい。料金設定方法がもう少しわかりやすいと良いと思う。
30歳代	女性	いつも美味しい水の提供ありがとうございます。料金についてですが、我が家がいすぎなだけかもしれませんが少し高いように思います。設備などでコストがかかるかと思うのでどうしようもないのかもしれませんが…。もう少しコストダウンが可能であればとても嬉しいですね。
40歳代	女性	入浴を夏場はシャワーにするだけの日もありますが、冬場は浴槽に水をためるため、我が家の場合水道代が高めになります。水道料金定額制（ある程度までは同一料金）など、使い方によってお得なプランを選べると、それに合わせた使用を心がけ、結果として節水につながるのも思えるので、よろしくお願いします。

3. 事業運営に関すること（16件）

年代	性別	意見
60歳代	男性	水道料金を少しでも安くなるように企業努力していただきたい
70歳以上	女性	決して水道事業を民間に託さないでください。民間に託すと利益が優先し料金が高くなったり水がおいしくなくなったりする恐れがあります。
40歳代	男性	民営化はしないほうがいい事業だと思います。
70歳以上	男性	水道法が改正されて約1年になりますが、個人的には、水道事業は民営化に馴染まないと思っています。千葉県水道は、全国第3位の規模だと伺っています。今後も広域化を推進して下さるよう要望します。
40歳代	女性	イベントやPRも大切だし意義があると思うが、設備や水質の管理など、基本的なことに時間と手間をかけてほしい。
40歳代	女性	外国資本を入れるべきではないと思う。
70歳以上	男性	白井市は県営と市営に分かれているが一本化できないのか？過去の経緯があるのは知っているが今後の民営化？への移行を考慮すると早急に一本化が必要と思われるのだが

4. 水道管など設備の管理や更新に関すること（15件）

年代	性別	意見
40歳代	女性	水道管の劣化など課題は山積かと思いますが、これからも安全なお水の提供をよろしくお願いします。
30歳代	男性	給水管の耐震化を進めてほしいです。
40歳代	男性	水道管の中が、錆びだらけになっていないか不安があります。
50歳代	女性	古くなった水道管のメンテナンスなどで来ているか、気になっています。台風の停電では、費用不足で送電線の改修などが進んでいなかったことも原因と聞きました。
60歳代	男性	水道事業の未来はどのように考えているか気になります。設備の保守、水源の確保、コストがどうなるか。
60歳代	男性	水道管の事故が報道されるが、浄水場から自宅までの配水についてはどうしても不安が残る。その不安を解消するには、マクロ的な話ではなく、たとえば料金領収書に水道管の設置年、耐用年数、管理状況を印刷するなどしてもらえると理解・判断できると思う。（洗浄案内は公表されているが、ホームページを通常的にみることはありません）
50歳代	女性	いつも気になるのは 地中に埋まっている水道管のこと。たまにテレビなどで錆びて劣化して 大変なことになっていると放送されている。そんな水道管の中を通して出てきた水が 本当に綺麗なのか、現状を知りたいと思っています。
60歳代	男性	インフラのメンテナンスをしっかりとやっていただくとともに、テロ対策なども気にかけていただければと思います。

5. 災害対策・渇水対策や安定供給に関すること（48件）

年代	性別	意見
40歳代	女性	水道に関わる皆さんの日々のご尽力に深く感謝しています。続く台風や豪雨の被害で水のありがたさと怖さを再確認いたしました。
30歳代	女性	原発が気になります。規定値も政府が決めたようですがその値が安全かどうかは保証されていないので不安です。
70歳以上	女性	台風の時、断水があったところがあります。我が家は大丈夫でしたが、水が無いと生きていけないと実感しました。その時、水道水のありがたみを感じました。
40歳代	女性	地震や台風や大雨等、有事への備えを期待しています。昔よりも、圧倒的に対応は早くされていると思いますが、市民県民がより安心出来る水道をお願い致します。
60歳代	女性	9月の台風の被害で多くの知人はライフラインの重要性を痛感しています。ただ、電気が止まっても水道は使えたことに感謝していた人と、電気が止まって水道もすべて止まった人がいましたが、どこが違ったのでしょうか。10月の台風はさらに悲惨でした。AIの力を借りて大量の雨の予測を有効利用できたら渇水も洪水も無くなり水の安定供給につながります。”大河・滴・水”嵐の歌詞の一部です。今年の秋ほど ”水”を感じた年はありません。近未来の映画は水が出てきません、体も洋服も薄汚れています、洗濯やお風呂に入れないのかもしれませんが。未来永劫”水”が十分に供給されることを祈っています。水を大切に使いたいと思います。
30歳代	女性	災害時の水道局の対応・水道の情報がもっと欲しいです。もしも水道が出なくなった場合に個人で対処できる事・してはいけない事など対処マニュアル的なものがあると嬉しいです。
50歳代	女性	今回の台風など温暖化が原因と思われる災害や地震がこれから増えていくと思われ、今後は消費者自ら備えることが重要だと感じました。水のストックはもちろん、どんなことが起こきで自分でどう対応できるのか想定しておく知識を持つことも大切だと思います。ほかの消費者がどんなことを感じて不安や疑問に思っているのかもちょっと知りたいと思いました。
40歳代	男性	先日の台風被害であらためて水道水の大切さを実感しました。災害時の断水ゼロは不可能と思いますが。早期解決できる体制及び設備が必要ですね。
40歳代	男性	安全な水、災害に強いことが一番かと思います。
70歳以上	男性	先日、羽田空港で断水事故があり、解決まで時間がかかったようです。水道水は日常欠かせないものです。色々な事故が発生すると思いますが、解決するために事前準備をよろしくお願いします。
40歳代	男性	この間の台風で他の地域では断水もあったようですが、やっぱり災害に強い取り組みが必要だと思います。
60歳代	男性	想定外のことが日常化する世の中になりました。安全でおいしい水の維持のため、関係各位のご尽力に期待しています。
30歳代	女性	海外に行くと、日本の水がいかに安全で安心して使えるかを実感し、大変ありがたく思う。また、今秋の台風被害で、自身の生活がどれほど水に頼っているかを実感した。このままずっと安心して使えること（不正やデータ改ざんなどが無いこと）が、一番の希望である。
50歳代	男性	最近の台風や豪雨で断水になった場所をTVで見ると、災害に強い水道配管、水道施設の重要性を痛感します。古い配管の更新も含め、インフラ設備の維持・更新に力を入れて欲しいです。受水槽方式から直結方式への転換をより進めてください。飲料水とトイレの水洗のように、水道使用用途によっては、水質の違う水道水を供給しても良いかもしれません。
50歳代	女性	本当に安全なのかわからないので、とっても不安。水道水に関する情報が、本当なのかと疑ってしまう。本当に原発事故の影響はないのかと疑う。情報操作をしているのではと疑う。
60歳代	男性	災害時における速やかな飲料水の供給について、しっかり対応を考えておく必要があると思います。

6. 広報活動に関すること（37件）

年代	性別	意見
60歳代	男性	水道水の現状、今後の取り組みについてのPRの場がもっと実施されるようにしてほしい。TV、ラジオ、駅、イベントに合わせて等
70歳以上	男性	台風により浄水場が被害に見舞われたとの単発的な情報を見聞きましたが、千葉県営水道の被害有無、台風対策（停電対策も含む）の現状など、好いタイミングなので広報してほしいものです。
50歳代	男性	インフラの整備状況をまめに、また、わかりやすく広報してほしい
40歳代	女性	県水は他の自治体の水道事業に対して、利用料金は、水質はどうなのでしょう。比較のできないものなのでしょうか。高い・安い、品質がいい、悪い。それがわからなければ利用者はただ高いとしか感じません。利用料の無駄遣いで料金を上げられている様に感じてしまうと思います。国内が難しければ、海外の水道事情と比較した記事などをサイトに載せたり、広報誌や利用料金明細票（DM）に記載すればより身近に感じられるのではないのでしょうか。
30歳代	女性	水がないと生活出来ません。浄水器など使わなくても水道水が美味しく飲めるのが1番良いです。水道水が本当に安全なら、その判断基準、数値などを定期的に知らせる工夫などして周知していただきたいです。企業局のホームページなど余程のことがない限り見ません。もっと分かりやすくアピール出来る方法で安心安全をアピールしていただきたいです。
30歳代	女性	このアンケートに回答するようになって、初めて水道水がどれほどの労力をもって飲み水用に処理されているかを知りました。ほとんどの人はそのような事を知らずに「水道料金高いなあ」等と思っているはず。市の広報とは別に、もう少し若い人の目につくような所でPRを展開していけば良いと思います。
20歳代	女性	水道水が美味しくないとイメージは拭えないため、おいしい水であることを広告や県民だより、新聞などでアピールして欲しいです。
60歳代	女性	夏に庭木の水遣りをしますが、とても使うので風呂の残りや雨水も使っていますが、節約には難しいところです。節約の工夫やら、汚れた水を流す事を減らす工夫なども広報で紹介してください。
30歳代	女性	水の美味しさを感じられる料理をショッピングモールなどで、配る
40歳代	女性	アンケートの機会がなければ知らなかったこともあり、わたしのような人は多いと思います。水を使う側が、日頃から関心を持たなければいけないなと思いました。何かなければ水道のホームページを見ようとしないので、地道なイベント活動はあったほうがいいですね。
30歳代	女性	●●●●のようにチラシも一緒に入れて欲しい。窓口や会社の内容が見えてこない。
50歳代	男性	安全でおいしい水への取り組みを行っていることへの周知が始まったばかりで、認識していない人が多いと思います。新聞と一緒に届けられる「県水だより」を読んでへえ?そうなんだと思うことがありますので、続けてほしいと思っています。
50歳代	男性	水の汚れ処理に使うパックの使用量なども紹介してもらおうと浄水の大変さが身近にわかります。
40歳代	女性	毎年冬になると、水道管が凍結して、水が出ないことがご近所であります。朝から大変なので、凍結を防止する方法や水が出ないときにどうすればよいかなど、広報してほしいです。
70歳以上	男性	水道に関するイベントを体験したことがない人(私を含めて)が多いのではないのでしょうか。
50歳代	男性	味や匂いでは何も違和感を感じませんが、見えない部分では確かに不安を感じることもあります。具体的には地中に埋まった水道管は劣化すると思いますが、内部のクリーニングや定期的な交換がどのようになされているか分かりません。広報時にはそのあたりもテーマに企画していただけると良いと思います。

7. 応援やお礼のお言葉（19件）

年代	性別	意見
50歳代	男性	蛇口をひねれば安全安心な飲料水が出てくことは、何にも代えがたい財産だと思います。関係者の方々のご苦勞は相当かと思いますが、引き続きのご尽力に期待しています。
40歳代	男性	今年は千葉県は災害の多い1年ですが、そのような中、安心安全な水を供給いただきありがとうございます
40歳代	女性	いつも美味しい水を飲めることに感謝しています
50歳代	女性	このアンケートなどで、千葉県営水道の皆様の一生懸命さが伝わりました。
30歳代	女性	いつも水道水が安全に飲めるよう点検・調査をしていただきありがとうございます。

8. その他のご意見（36件）

年代	性別	意見
40歳代	女性	水回りが、こまめに掃除しないと、水あかが残りやすいのが気になります。
50歳代	男性	消費税に関し、水道水が10%でボトル水が8%というのは納得できない。家族数に応じた飲食に使用する平均値なりで8%で計算する部分を設けるべき。風呂、トイレ他は10%で構わないが、飲食用を勘案しないのは論理的でない。
40歳代	女性	節水できるよう、使用料金が日毎に目に見えるといいな。(電気使用量のように)
50歳代	男性	ちばポタを県内のスーパーで手軽に買いたい
70歳以上	男性	安全第一！
70歳以上	男性	水道には不満がないが、職員の対応を改善することを要望するとともに、職員の再教育をお願い致します（特に、課長クラスの再教育です。）。