

令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「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、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、「安全・おいしい水プロジェクト2021-2025」を策定しました。また、お客様の満足度を高めるため、様々な取り組みを行っております。

そこで、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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」「接客対応」「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はアンケートをお願いしました。

1.	実施状況	2-3
2.	回答モニターの属性	2-4
	2-1 性別・年齢別	
	2-2 職業別	
	2-3 浄水場及び浄水処理別	
	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	
	○安全でおいしい水について	
問1-1	お客様の居住状況について	2-6
問1-2	お客様の居住状況について（以前の住居）	2-8
問2-1	飲み水としての満足度について	2-13
問2-2	水道水について飲み水として満足と思う理由	2-15
問2-3	水道水について飲み水として不満に思う理由	2-17
問3-1	水道水のおいしさについて	2-19
問3-2	水道水をおいしくないと感じる理由	2-21
問3-3	塩素のにおいを感じるか	2-23
問4-1	水道水の安全性について	2-25
問4-2	水道水の安全性に不安がある理由	2-27
問5-1	受水槽以下装置の管理責任の周知度	2-29
問5-2	受水槽内の清掃、水質検査などの周知度	2-31
問5-3	受水槽内の清掃、水質検査などの必要性	2-33
問5-4	貯水槽水道地域巡回サービスについて	2-35
問6	「安全でおいしい水」に関する自由意見	2-37
	○支払方法の拡大及び手続きのオンライン化について	
問7-1	現在の支払方法	2-45
問7-2	口座振替を利用しない理由	2-47
問7-3	スマートフォン決済を利用しない理由	2-49
問7-4	現在利用しているスマートフォン決済	2-51
問7-5	現在利用しているスマートフォン決済（その他）	2-53
問8-1	（支払方法の拡大）クレジットカード払いの導入について	2-54
問8-2	クレジットカード払いを利用したい理由	2-56
問8-3	クレジットカード払いを利用したくない理由	2-58
問9-1	（手続等のオンライン化）各種手続に関する現状について	2-60
問9-2	各種手続への不満（手続）	2-62
問9-3	各種手続への不満（理由）	2-64
問9-4	インターネット（引越れんらく帳）手続きについて	2-66
問9-5	インターネット（引越れんらく帳）手続きの利便性	2-68

問 9-6	インターネット（引越れんらく帳）手続きが不便と感じた理由	2-70
問 9-7	インターネット（引越れんらく帳）手続きを利用したことがない理由	2-71
問 9-8	窓口や電話での手続きについて	2-73
問 9-9	窓口や電話でしたことがある手続き	2-75
問 9-10	各種手続のオンライン化について	2-77
問 9-11	各種手続のオンライン化が便利でないと思う理由	2-79
問 9-12	ホームページにおけるご相談や問合せについて	2-81
問 9-13	ホームページにおけるご相談や問合せをしたことがない理由	2-83
問 9-14	ホームページ上で手続や照会ができると便利だと思うもの ○接客対応について	2-85
問 10-1	県水お客様センター職員による対応経験について	2-87
問 10-2	対応経験の時期	2-89
問 11-1	処理の迅速さ	2-91
問 11-2	説明のわかりやすさ	2-93
問 11-3	言葉づかい	2-95
問 11-4	「県水お客様センター職員」の対応についての総合評価	2-97
問 12-1	水道センター職員による対応経験について	2-99
問 12-2	対応経験の時期	2-101
問 13-1	処理の迅速さ	2-103
問 13-2	説明のわかりやすさ	2-105
問 13-3	言葉づかい	2-107
問 13-4	「水道センター職員」の対応についての総合評価	2-109
問 14-1	水道事務所及び検針会社職員による対応経験について	2-111
問 14-2	対応経験の時期	2-113
問 15-1	処理の迅速さ	2-115
問 15-2	説明のわかりやすさ	2-117
問 15-3	言葉づかい	2-119
問 15-4	「水道事務所及び検針会社職員」の対応についての総合評価	2-121
問 16	「接客対応」に関する自由意見 ○お客様サービス満足度」について	2-123
問 17-1	「水道水全般としての満足度」	2-125
問 17-2	「料金設定」	2-127
問 17-3	「職員の対応」	2-129
問 17-4	「お客様サービス満足度（総合評価）」	2-131
問 18	「お客様サービス満足度」に関する自由意見	2-133

令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「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3年8月27日～令和3年9月8日  
対象者数 : 600件  
回答者数 : 522件  
回収率 : 87.0%

		モニター数	回答者数	回答率
男性	20歳未満	2	1	50.0%
	20歳代	5	5	100.0%
	30歳代	24	17	70.8%
	40歳代	57	52	91.2%
	50歳代	67	60	89.6%
	60歳代	84	76	90.5%
	70歳以上	61	49	80.3%
	計	300	260	86.7%
女性	20歳未満	0	0	0.0%
	20歳代	12	12	100.0%
	30歳代	48	39	81.3%
	40歳代	96	92	95.8%
	50歳代	83	69	83.1%
	60歳代	46	38	82.6%
	70歳以上	15	12	80.0%
	計	300	262	87.3%
全体		600	522	87.0%

令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「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	5	1.9%	12	4.6%	17	3.3%
30歳代	17	6.5%	39	14.9%	56	10.7%
40歳代	52	20.0%	92	35.1%	144	27.6%
50歳代	60	23.1%	69	26.3%	129	24.7%
60歳代	76	29.2%	38	14.5%	114	21.8%
70歳以上	49	18.8%	12	4.6%	61	11.7%
合計	260	100.0%	262	100.0%	522	100.0%

2-2 職業別

職業	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
無職	67	25.8%	8	3.1%	75	14.4%
会社員・役員	152	58.5%	52	19.8%	204	39.1%
主夫・主婦	2	0.8%	122	46.6%	124	23.8%
自営業	10	3.8%	8	3.1%	18	3.4%
学生	3	1.2%	4	1.5%	7	1.3%
パート・アルバイト	12	4.6%	65	24.8%	77	14.8%
その他	14	5.4%	3	1.1%	17	3.3%
合計	260	100.0%	262	100.0%	522	100.0%

2-3 浄水場別

浄水場	回答数	回答比
北総	16	3.1%
柏井西	32	6.1%
栗山・野菊	80	15.3%
栗山・野菊・北千葉	42	8.0%
柏井西・柏井東	70	13.4%
柏井西・柏井東・北千葉・北総	129	24.7%
福増・柏井西・大寺	43	8.2%
北千葉	34	6.5%
福増・大寺	32	6.1%
大寺	16	3.1%
野菊	28	5.4%
合計	522	100.0%

2-4 水系別

水系	回答数	回答比
江戸川	184	35.2%
利根川	118	22.6%
江戸川／利根川	129	24.7%
小櫃川	16	3.1%
養老川／小櫃川	32	6.1%
利根川／養老川／小櫃川	43	8.2%
合計	522	100.0%

2-5 住居形態別

住居形態	回答数	回答比
戸建住居	311	59.6%
集合住宅(1～3階建て)	39	7.5%
集合住宅(4階建て以上)	172	33.0%
合計	522	100.0%

2-6 給水種別

給水方式	回答数	回答比
直結直圧方式	345	66.1%
直結増圧方式	67	12.8%
受水槽方式	110	21.1%
合計	522	100.0%

## 2-7 水道事務所別

水道事務所	回答数	回答比
千葉	69	13.2%
千葉西	86	16.5%
市原	39	7.5%
船橋	74	14.2%
船橋北	61	11.7%
千葉NT	17	3.3%
成田	4	0.8%
市川	59	11.3%
松戸	62	11.9%
葛南	51	9.8%
合計	522	100.0%

令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問1-1

○安全でおいしい水について

☆☆☆☆お客様の居住状況について☆☆☆☆

あなたは、現在のご住所にお住まいになって何年ですか。だいたい年数をお答えください。

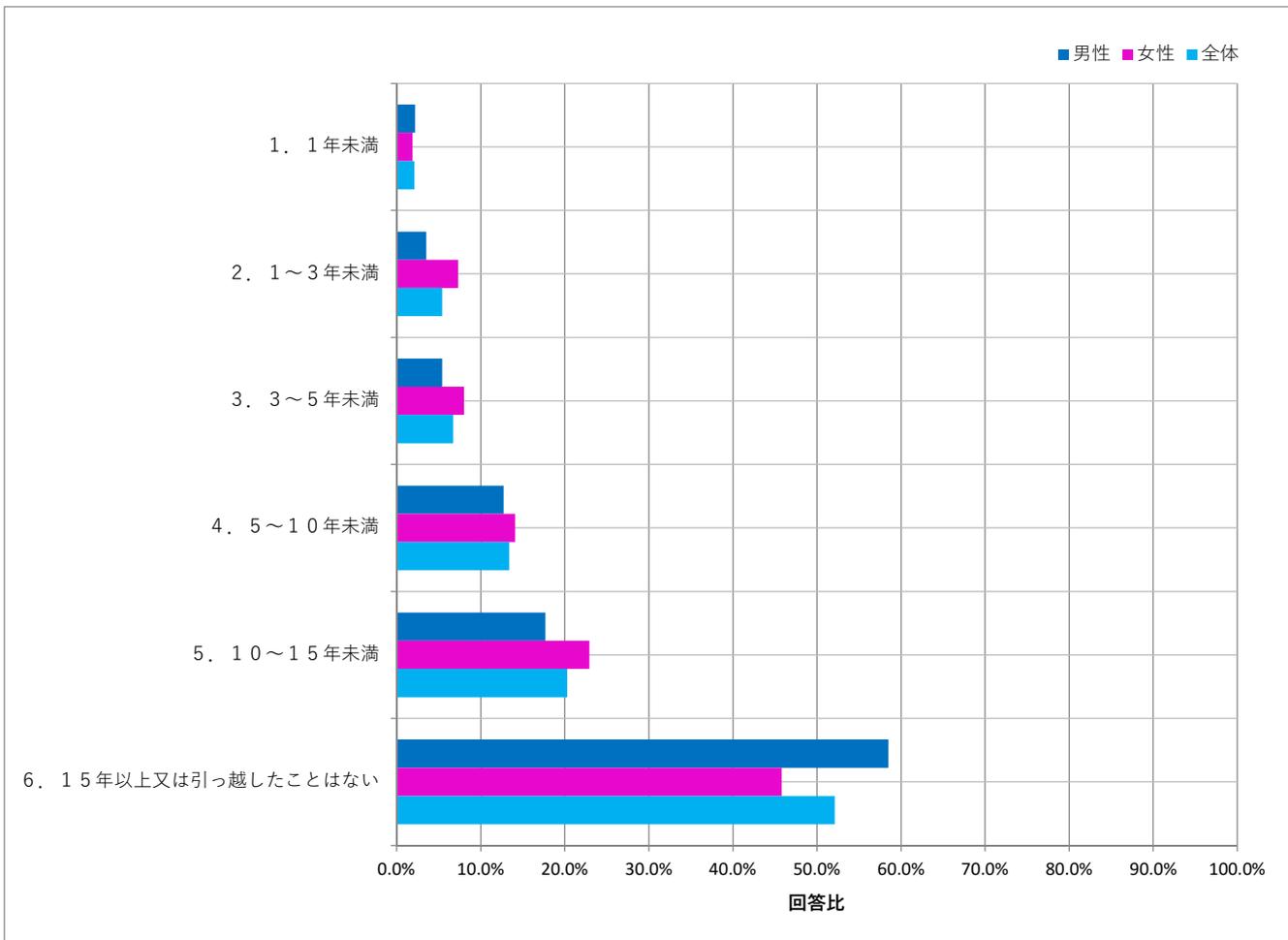
N=522

設問	回答数	回答比率
1. 1年未満	11	2.1%
2. 1～3年未満	28	5.4%
3. 3～5年未満	35	6.7%
4. 5～10年未満	70	13.4%
5. 10～15年未満	106	20.3%
6. 15年以上又は引っ越したことはない	272	52.1%

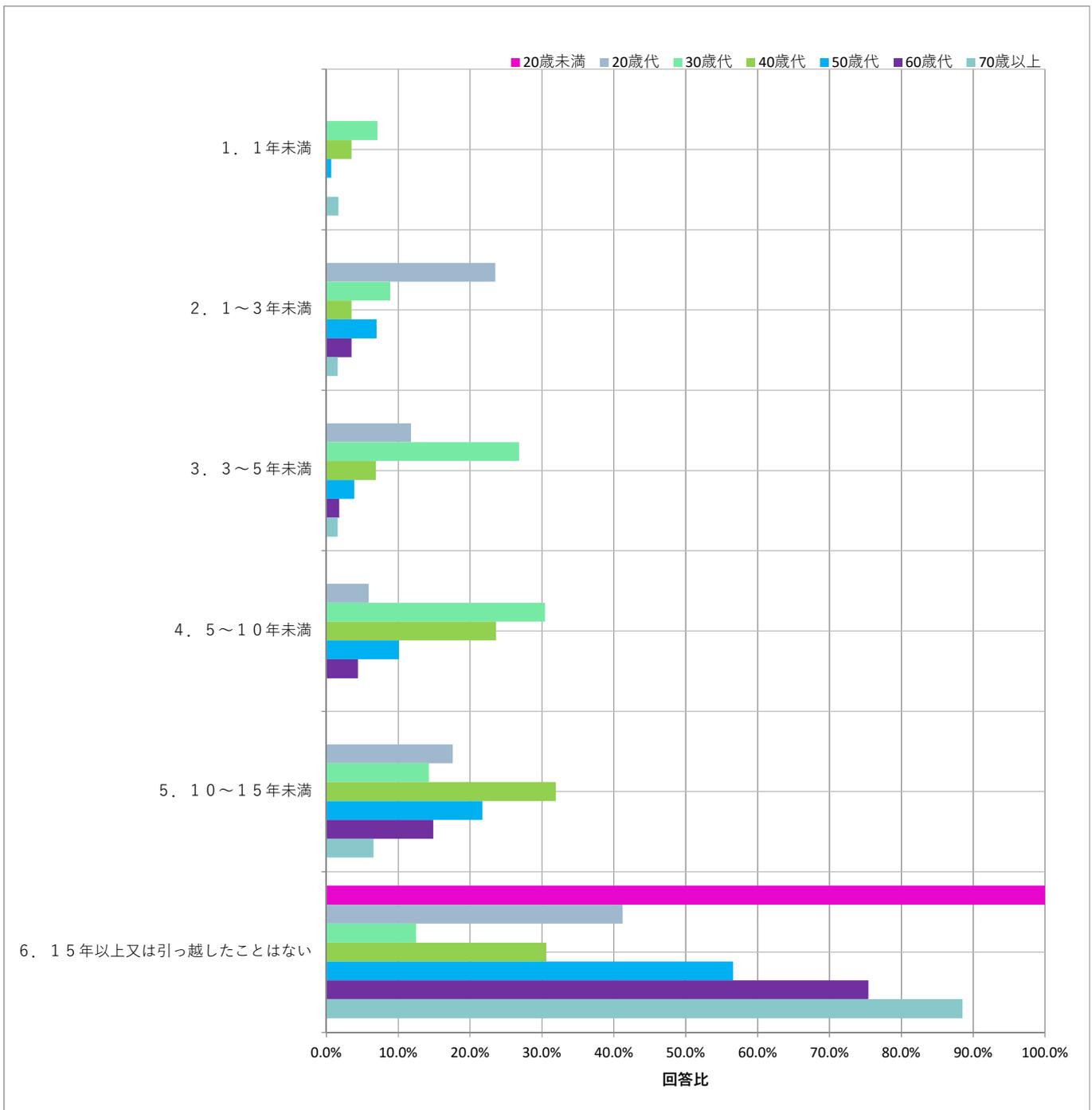
「15年以上又は引っ越したことはない」が52.1%と最も割合が高く、次いで「10～15年未満」が20.3%、「5～10年未満」が13.4%の順で割合が高い結果となりました。

年代の比較では、30歳代では、「15年以上又は引っ越したことはない」の割合が12.5%と、他の年代と大きな差がありました。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	260		262		522	
1. 1年未満	6	2.2%	5	1.9%	11	2.1%
2. 1～3年未満	9	3.5%	19	7.3%	28	5.4%
3. 3～5年未満	14	5.4%	21	8.0%	35	6.7%
4. 5～10年未満	33	12.7%	37	14.1%	70	13.4%
5. 10～15年未満	46	17.7%	60	22.9%	106	20.3%
6. 15年以上又は引っ越したことはない	152	58.5%	120	45.8%	272	52.1%



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	17	56	144	129	114	61							
1. 1年未満	0	0.0%	0	0.0%	4	7.1%	5	3.5%	1	0.7%	0	0.0%	1	1.7%
2. 1～3年未満	0	0.0%	4	23.5%	5	8.9%	5	3.5%	9	7.0%	4	3.5%	1	1.6%
3. 3～5年未満	0	0.0%	2	11.8%	15	26.8%	10	6.9%	5	3.9%	2	1.8%	1	1.6%
4. 5～10年未満	0	0.0%	1	5.9%	17	30.4%	34	23.6%	13	10.1%	5	4.4%	0	0.0%
5. 10～15年未満	0	0.0%	3	17.6%	8	14.3%	46	31.9%	28	21.7%	17	14.9%	4	6.6%
6. 15年以上又は引っ越したことはない	1	100.0%	7	41.2%	7	12.5%	44	30.6%	73	56.6%	86	75.4%	54	88.5%



令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問1-2

お客様の居住状況について

問1-1で「1」～「5」とお答えの方にお尋ねします。

現在のご住所にお住まいになる前のご住所はどちらになりますか？

N=250

設問	回答数	回答比率
北海道	0	0.0%
青森県	0	0.0%
岩手県	0	0.0%
宮城県	0	0.0%
秋田県	0	0.0%
山形県	0	0.0%
福島県	1	0.4%
茨城県	0	0.0%
栃木県	0	0.0%
群馬県	0	0.0%
埼玉県	6	2.4%
千葉県	189	75.6%
東京都	24	9.6%
神奈川県	5	2.0%
山梨県	0	0.0%
長野県	1	0.4%
新潟県	1	0.4%
富山県	0	0.0%
石川県	1	0.4%
福井県	0	0.0%
岐阜県	1	0.4%
静岡県	1	0.4%
愛知県	3	1.2%
三重県	0	0.0%
滋賀県	0	0.0%
京都府	2	0.8%
大阪府	2	0.8%
兵庫県	2	0.8%
奈良県	0	0.0%
和歌山県	0	0.0%
鳥取県	0	0.0%
島根県	0	0.0%
岡山県	1	0.4%
広島県	0	0.0%
山口県	1	0.4%
徳島県	0	0.0%
香川県	0	0.0%
愛媛県	2	0.8%
高知県	0	0.0%
福岡県	3	1.2%
佐賀県	0	0.0%
長崎県	0	0.0%
熊本県	0	0.0%
大分県	1	0.4%
宮崎県	0	0.0%
鹿児島県	0	0.0%
沖縄県	0	0.0%
海外	3	1.2%

「千葉県」が75.6%と最も割合が高く、次いで「東京都」が9.6%、「神奈川県」が2.0%の順で割合が高い結果となりました。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
		108		142		250
北海道	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
青森県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
岩手県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
宮城県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
秋田県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
山形県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
福島県	0	0.0%	1	0.8%	1	0.4%
茨城県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
栃木県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
群馬県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
埼玉県	1	1.0%	5	3.5%	6	2.4%
千葉県	87	80.6%	102	71.8%	189	75.6%
東京都	11	10.2%	13	9.2%	24	9.6%
神奈川県	1	0.9%	4	2.8%	5	2.0%
山梨県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
長野県	1	0.9%	0	0.0%	1	0.4%
新潟県	1	0.9%	0	0.0%	1	0.4%
富山県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
石川県	0	0.0%	1	0.7%	1	0.4%
福井県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
岐阜県	1	0.9%	0	0.0%	1	0.4%
静岡県	0	0.0%	1	0.7%	1	0.4%
愛知県	1	0.9%	2	1.4%	3	1.2%
三重県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
滋賀県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
京都府	0	0.0%	2	1.4%	2	0.8%
大阪府	1	0.9%	1	0.7%	2	0.8%
兵庫県	0	0.0%	2	1.4%	2	0.8%
奈良県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
和歌山県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
鳥取県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
島根県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
岡山県	0	0.0%	1	0.7%	1	0.4%
広島県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
山口県	0	0.0%	1	0.7%	1	0.4%
徳島県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
香川県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
愛媛県	0	0.0%	2	1.4%	2	0.8%
高知県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
福岡県	0	0.0%	3	2.1%	3	1.2%
佐賀県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
長崎県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
熊本県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
大分県	0	0.0%	1	0.7%	1	0.4%
宮崎県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
鹿児島県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
沖縄県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
海外	3	2.8%	0	0.0%	3	1.2%

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	
	0	0	10	0	49	0	100	56	28	7				
北海道	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
青森県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
岩手県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
宮城県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
秋田県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
山形県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
福島県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.7%	0	0.0%	0	0.0%
茨城県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
栃木県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
群馬県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
埼玉県	0	0.0%	0	0.0%	1	2.1%	4	4.0%	1	1.8%	0	0.0%	0	0.0%
千葉県	0	0.0%	7	70.0%	35	71.4%	78	78.0%	42	75.0%	21	74.9%	6	85.7%
東京都	0	0.0%	1	10.0%	9	18.4%	8	8.0%	5	8.9%	0	0.0%	1	14.3%
神奈川県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	3.0%	2	3.6%	0	0.0%	0	0.0%
山梨県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
長野県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.6%	0	0.0%
新潟県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.6%	0	0.0%
富山県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
石川県	0	0.0%	1	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
福井県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
岐阜県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
静岡県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
愛知県	0	0.0%	0	0.0%	2	4.1%	1	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
三重県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
滋賀県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
京都府	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.0%	1	1.8%	0	0.0%	0	0.0%
大阪府	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.8%	1	3.6%	0	0.0%
兵庫県	0	0.0%	1	10.0%	1	2.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
奈良県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
和歌山県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
鳥取県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
島根県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
岡山県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
広島県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
山口県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.6%	0	0.0%
徳島県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
香川県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
愛媛県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.0%	1	1.8%	0	0.0%	0	0.0%
高知県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
福岡県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.0%	1	1.8%	1	3.6%	0	0.0%
佐賀県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
長崎県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
熊本県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
大分県	0	0.0%	0	0.0%	1	2.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
宮崎県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
鹿児島県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
沖縄県	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
海外	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.8%	2	7.1%	0	0.0%





令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問2-1

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。

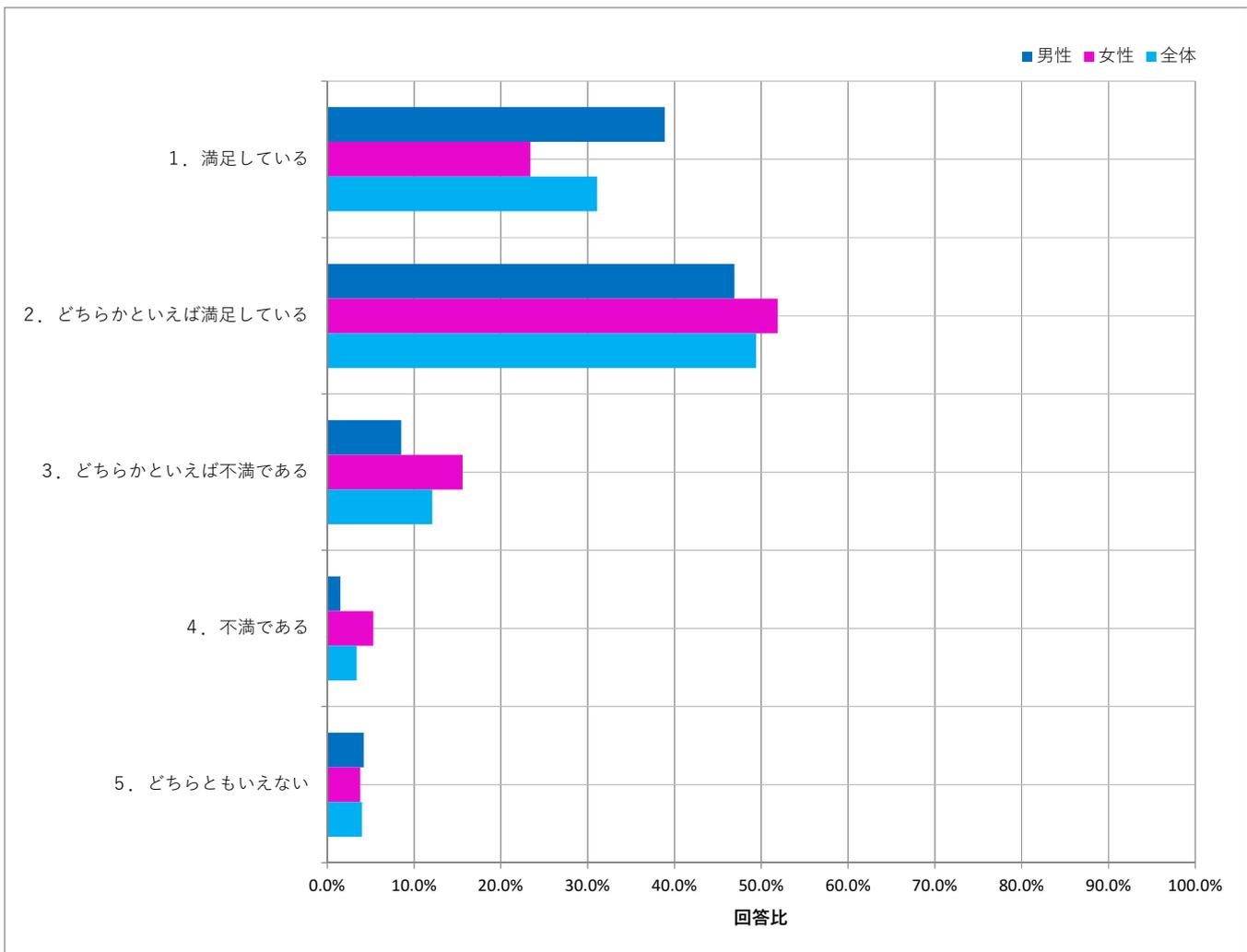
N=522

設問	回答数	回答比率	回答数	回答比率
1. 満足している	162	31.1%	満足している	420
2. どちらかといえば満足している	258	49.4%		
3. どちらかといえば不満である	63	12.1%	不満である	81
4. 不満である	18	3.4%		
5. どちらともいえない	21	4.0%		

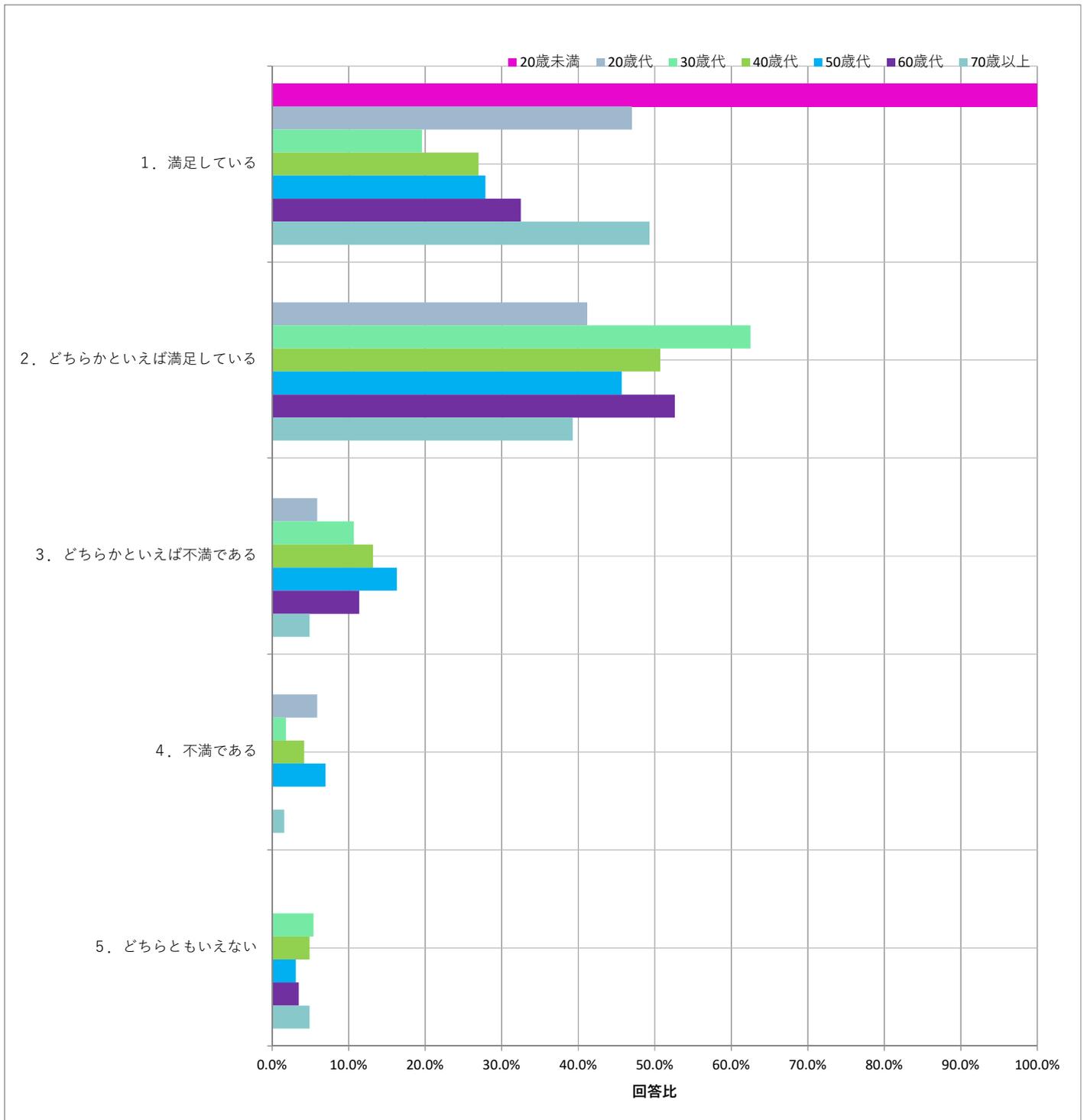
「満足している」、「どちらかといえば満足している」の合計が80.5%を占め、「どちらかといえば不満である」、「不満である」の合計は15.5%という結果でした。

性別の比較では、「どちらかといえば不満である」、「不満である」の合計が女性では20.9%と、男性では10.0%であるのに対して上回っています。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	260	262	522
1. 満足している	101	61	162
2. どちらかといえば満足している	122	136	258
3. どちらかといえば不満である	22	41	63
4. 不満である	4	14	18
5. どちらともいえない	11	10	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							
	1	17	56	144	129	114	61							
1. 満足している	1	8	11	39	36	37	30	100.0%	47.0%	19.6%	27.0%	27.9%	32.5%	49.3%
2. どちらかといえば満足している	0	7	35	73	59	60	24	0.0%	41.2%	62.5%	50.7%	45.7%	52.6%	39.3%
3. どちらかといえば不満である	0	1	6	19	21	13	3	0.0%	5.9%	10.7%	13.2%	16.3%	11.4%	4.9%
4. 不満である	0	1	1	6	9	0	1	0.0%	5.9%	1.8%	4.2%	7.0%	0.0%	1.6%
5. どちらともいえない	0	0	3	7	4	4	3	0.0%	0.0%	5.4%	4.9%	3.1%	3.5%	4.9%



令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問2-2

水道水について飲み水として満足と思う理由

問2-1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。

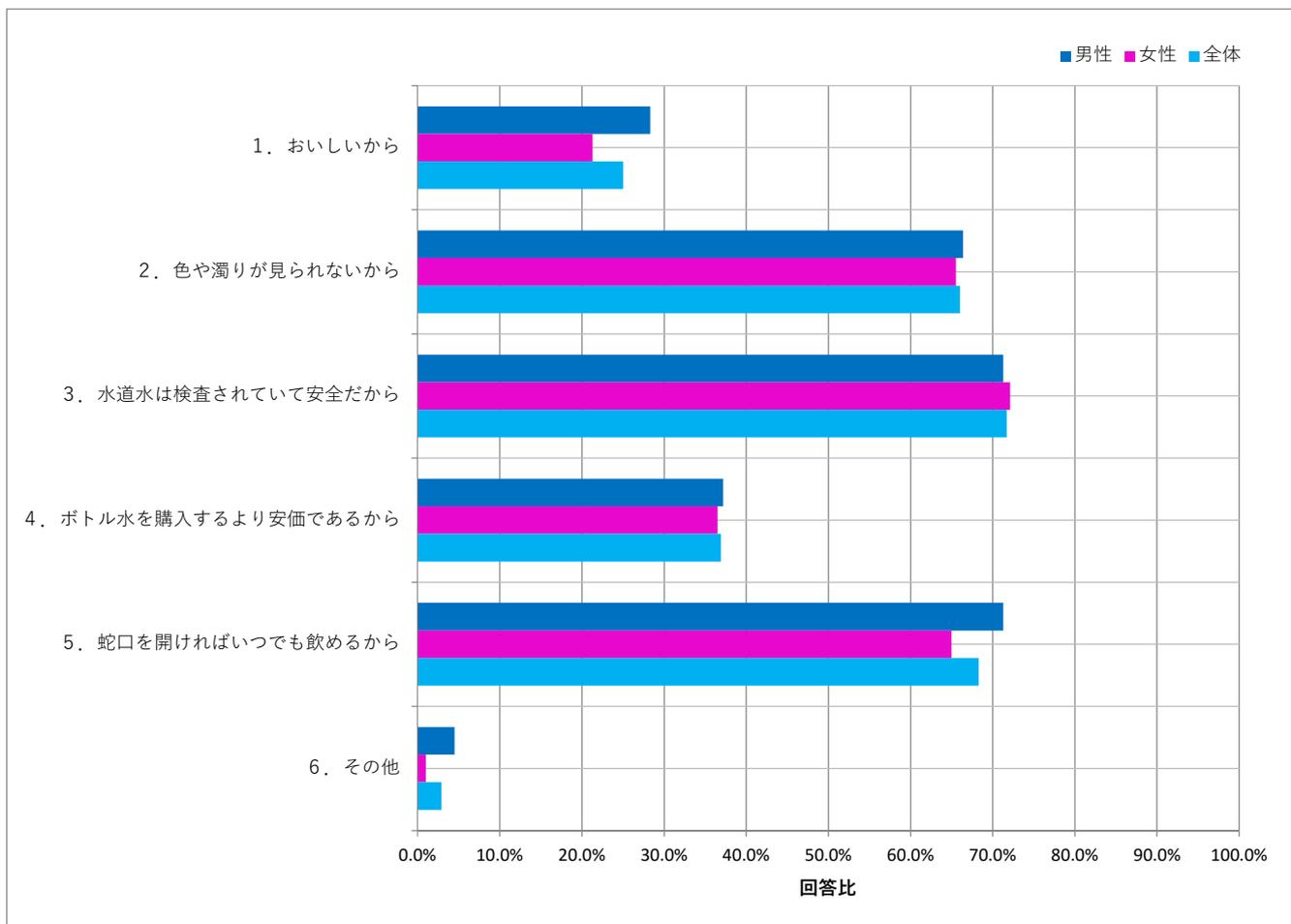
N=420

設問	回答数	回答比率
1. おいしいから	105	25.0%
2. 色や濁りが見られないから	277	66.0%
3. 水道水は検査されていて安全だから	301	71.7%
4. ボトル水を購入するより安価であるから	155	36.9%
5. 蛇口を開ければいつでも飲めるから	287	68.3%
6. その他	12	2.9%

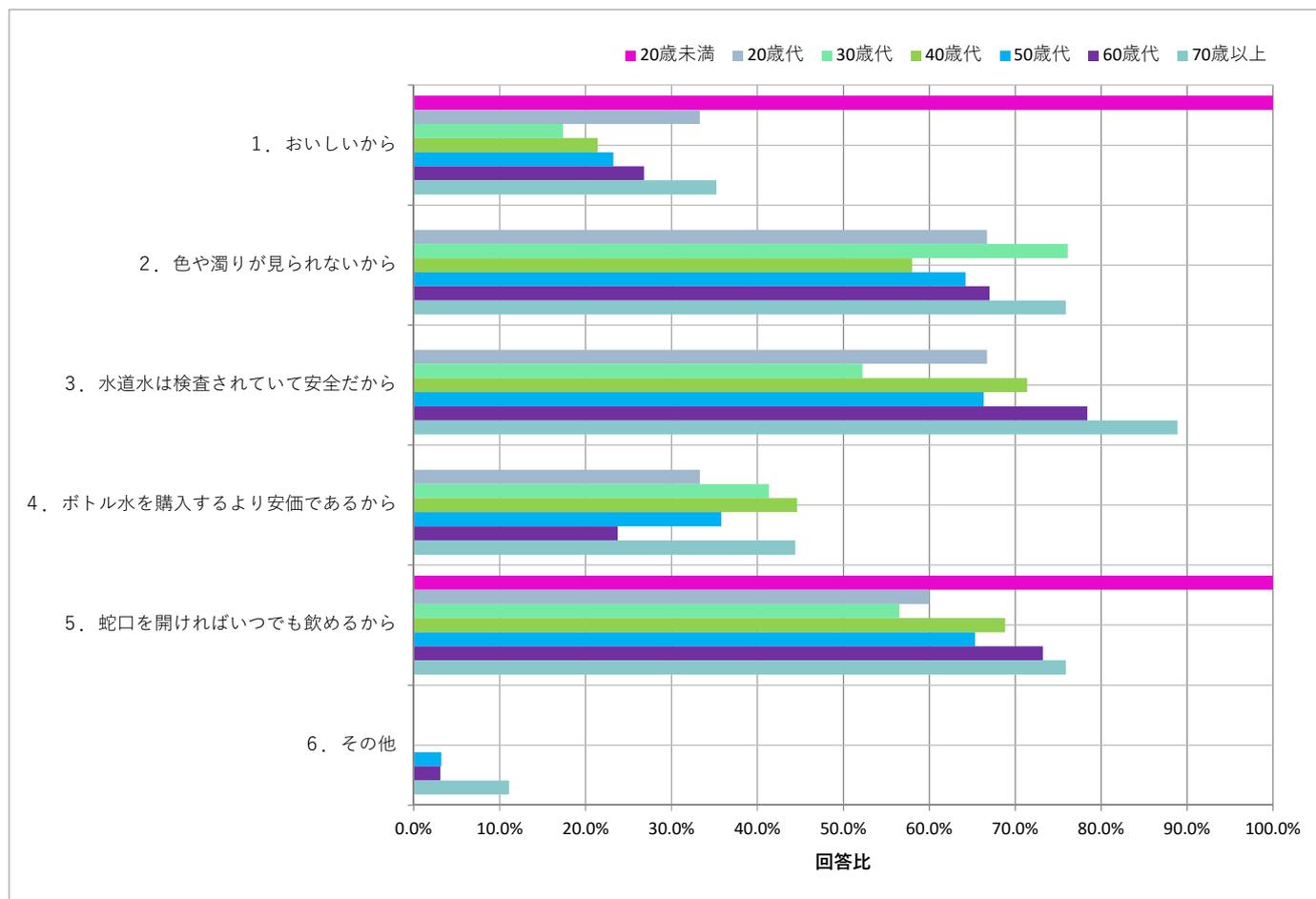
「水道水は検査されていて安全だから」が71.7%と最も割合が高く、次いで「蛇口を開ければいつでも飲めるから」が68.3%、「色や濁りが見られないから」が66.0%の順で割合が高い結果となりました。

その他では、「臭みがない」というご意見がありました。

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
	223		197		420	
1. おいしいから	63	28.3%	42	21.3%	105	25.0%
2. 色や濁りが見られないから	148	66.4%	129	65.5%	277	66.0%
3. 水道水は検査されていて安全だから	159	71.3%	142	72.1%	301	71.7%
4. ボトル水を購入するより安価であるから	83	37.2%	72	36.5%	155	36.9%
5. 蛇口を開ければいつでも飲めるから	159	71.3%	128	65.0%	287	68.3%
6. その他	10	4.5%	2	1.0%	12	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
	1	15	46	112	95	97	54
1. おいしいから	1	5	8	24	22	26	19
2. 色や濁りが見られないから	0	10	35	65	61	65	41
3. 水道水は検査されていて安全だから	0	10	24	80	63	76	48
4. ボトル水を購入するより安価であるから	0	5	19	50	34	23	24
5. 蛇口を開ければいつでも飲めるから	1	9	26	77	62	71	41
6. その他	0	0	0	0	3	3	6



その他意見

年代	性別	意見
50歳代	女性	そのまま飲むことはなく沸かしてお茶やコーヒーなどでもむことしかしないが 普通においしいと思うから。
70歳以上	男性	断水もなく安定して供給されているから
70歳以上	女性	調理水も含めて口に入れる水道水は、必ず浄水器を通した水を使っているので安全で新鮮?だと思っています。
70歳以上	男性	蛇口に簡易浄水器を付けているが、直接の場合と飲み比べて両者に違いがない。
50歳代	男性	おいしいとは言えないが、臭みがない、不味くないから
70歳以上	男性	取水河川が他府県のそれよりきれいに思える。
70歳以上	男性	浄水場、配水場を見学させてもらって、水製造工程を確認したから。
60歳代	男性	水に氷を入れて水割りの様に飲むと水が美味しいと感じる
50歳代	男性	浄水器を使っているのでまずいと感じたことがない
70歳以上	男性	昔の水道水と比べて雲泥の差。最近、キッチンリフィオームのタイミングで蛇口の浄水器を外しました。
60歳代	男性	においもなく、おいしいから。以前は大雨の後は塩素のにおいがしたがこのところ無い。
60歳代	男性	臭さや臭いが無いから

令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問2-3

水道水について飲み水として不満に思う理由

問2-1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。

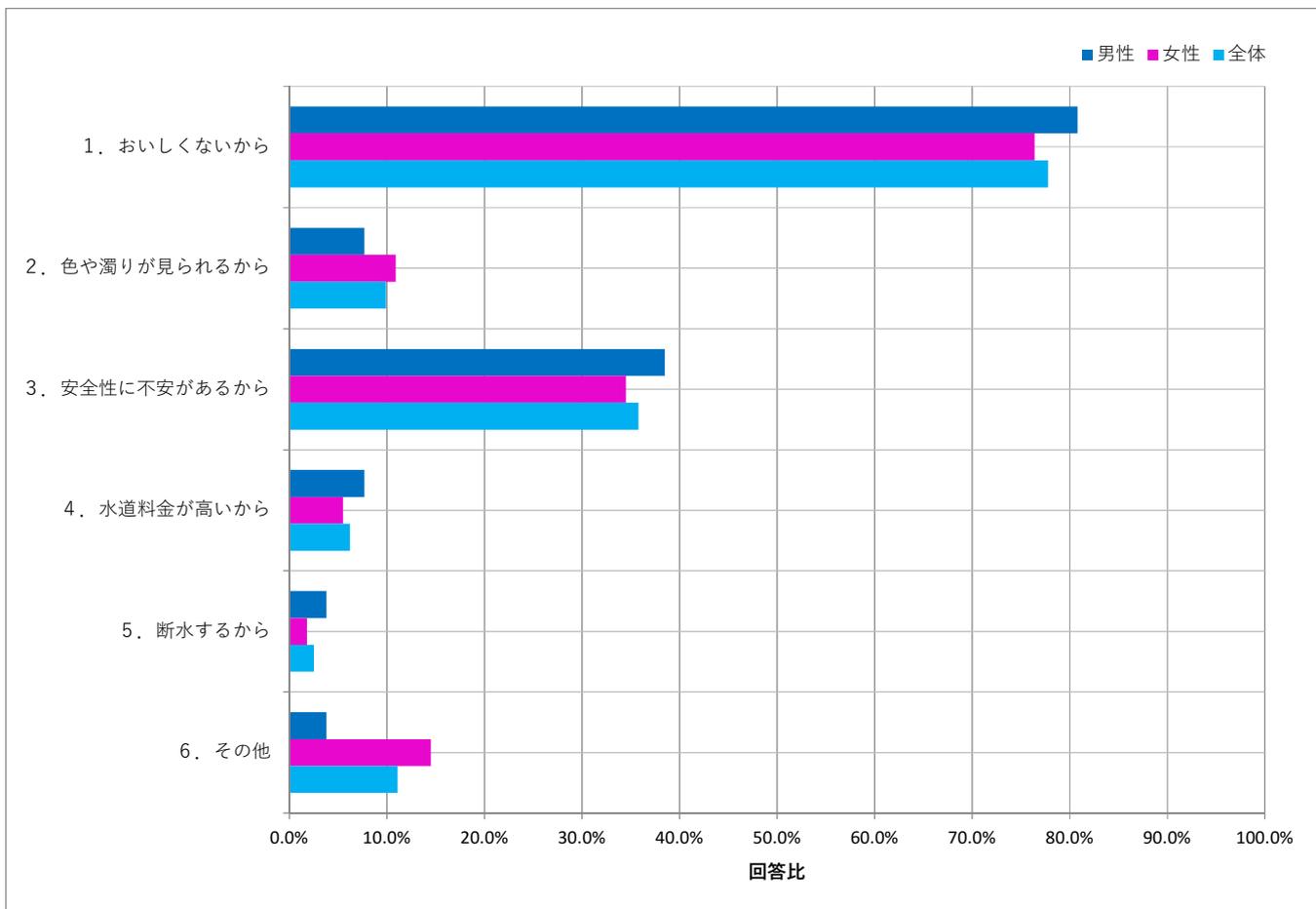
N=81

設問	回答数	回答比率
1. おいしくないから	63	77.8%
2. 色や濁りが見られるから	8	9.9%
3. 安全性に不安があるから	29	35.8%
4. 水道料金が安いから	5	6.2%
5. 断水するから	2	2.5%
6. その他	9	11.1%

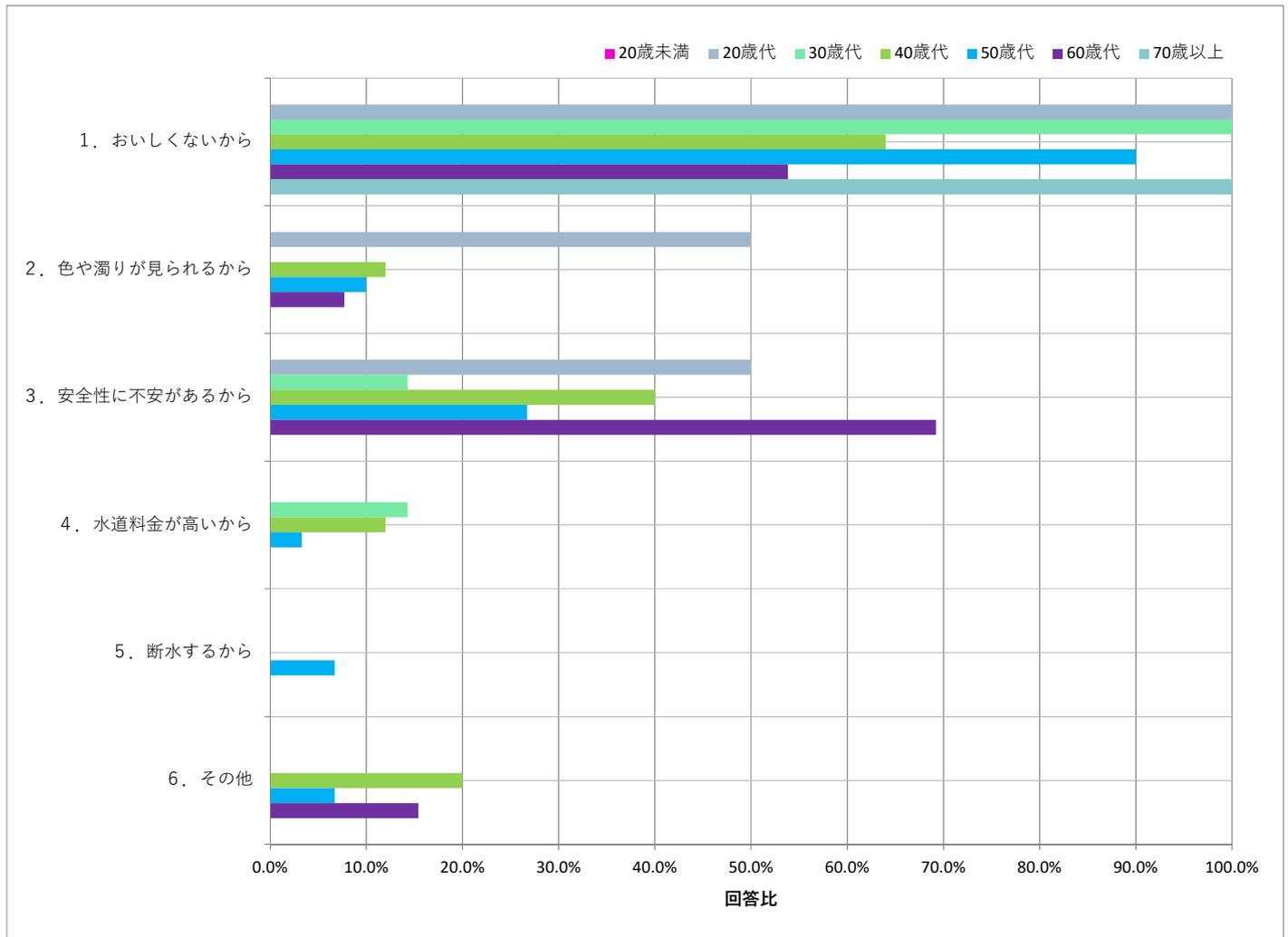
「おいしくないから」が77.8%と最も割合が高く、次いで「安全性に不安があるから」が35.8%、「その他」が11.1%の順で割合が高い結果となりました。

「おいしくないから」の項目を見ると、60歳代を除く他の年代で最も高い割合でした。一方で、60歳代で最も高い割合だった項目は、「安全性に不安があるから」でした。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	26	55	81
1. おいしくないから	21	42	63
2. 色や濁りが見られるから	2	6	8
3. 安全性に不安があるから	10	19	29
4. 水道料金が安いから	2	3	5
5. 断水するから	1	1	2
6. その他	1	8	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							
	0	2	7	25	30	13	4							
1. おいしくないから	0	0.0%	2	100.0%	7	100.0%	16	64.0%	27	90.0%	7	53.8%	4	100.0%
2. 色や濁りが見られるから	0	0.0%	1	50.0%	0	0.0%	3	12.0%	3	10.0%	1	7.7%	0	0.0%
3. 安全性に不安があるから	0	0.0%	1	50.0%	1	14.3%	10	40.0%	8	26.7%	9	69.2%	0	0.0%
4. 水道料金が安いから	0	0.0%	0	0.0%	1	14.3%	3	12.0%	1	3.3%	0	0.0%	0	0.0%
5. 断水するから	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	6.7%	0	0.0%	0	0.0%
6. その他	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	20.0%	2	6.7%	2	15.4%	0	0.0%



その他意見

年代	性別	意見
40歳代	女性	カルキ臭がするから
60歳代	女性	河川の水質汚染、住居がマンションで受水槽のメンテナンスに不安がある。
60歳代	女性	浄水器を通した塩素除去した水を料理にも使用するようになっています。塩素がどうしても気になります。
40歳代	女性	塩素臭いから
40歳代	女性	原因不明なのですが、雨の日に一箇所の蛇口で臭くなる気がします。
50歳代	女性	夏場はぬるい
50歳代	男性	水源のイメージが悪い
40歳代	女性	実家が東京で、浄水器を付けていたので、そのまま飲むのはよくないという考えが定着してしまっている。
40歳代	女性	水道管の中の汚れが心配です

令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問3-1

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(浄水器を通さない水でお試してください)。

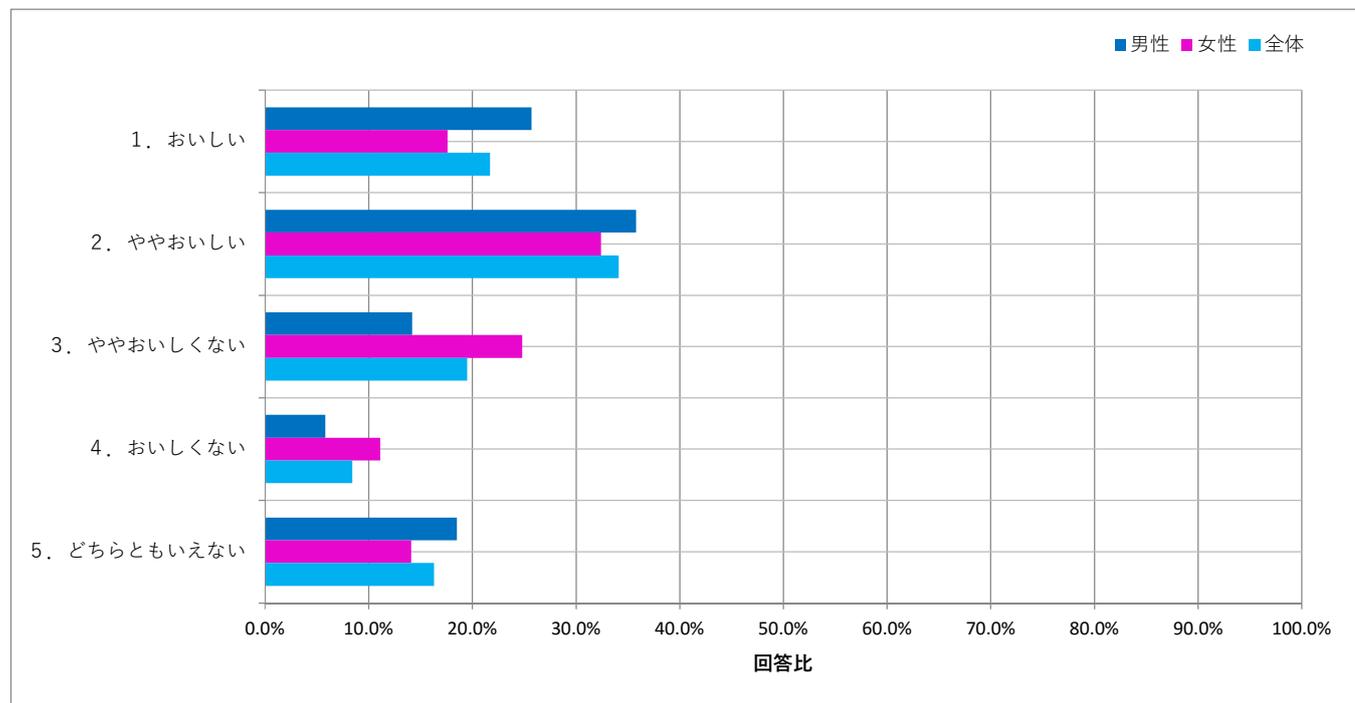
N=522

設問	回答数	回答比率	回答数	回答比率
1. おいしい	113	21.7%	おいしい	291
2. ややおいしい	178	34.1%		
3. ややおいしくない	102	19.5%	おいしくない	146
4. おいしくない	44	8.4%		
5. どちらともいえない	85	16.3%		

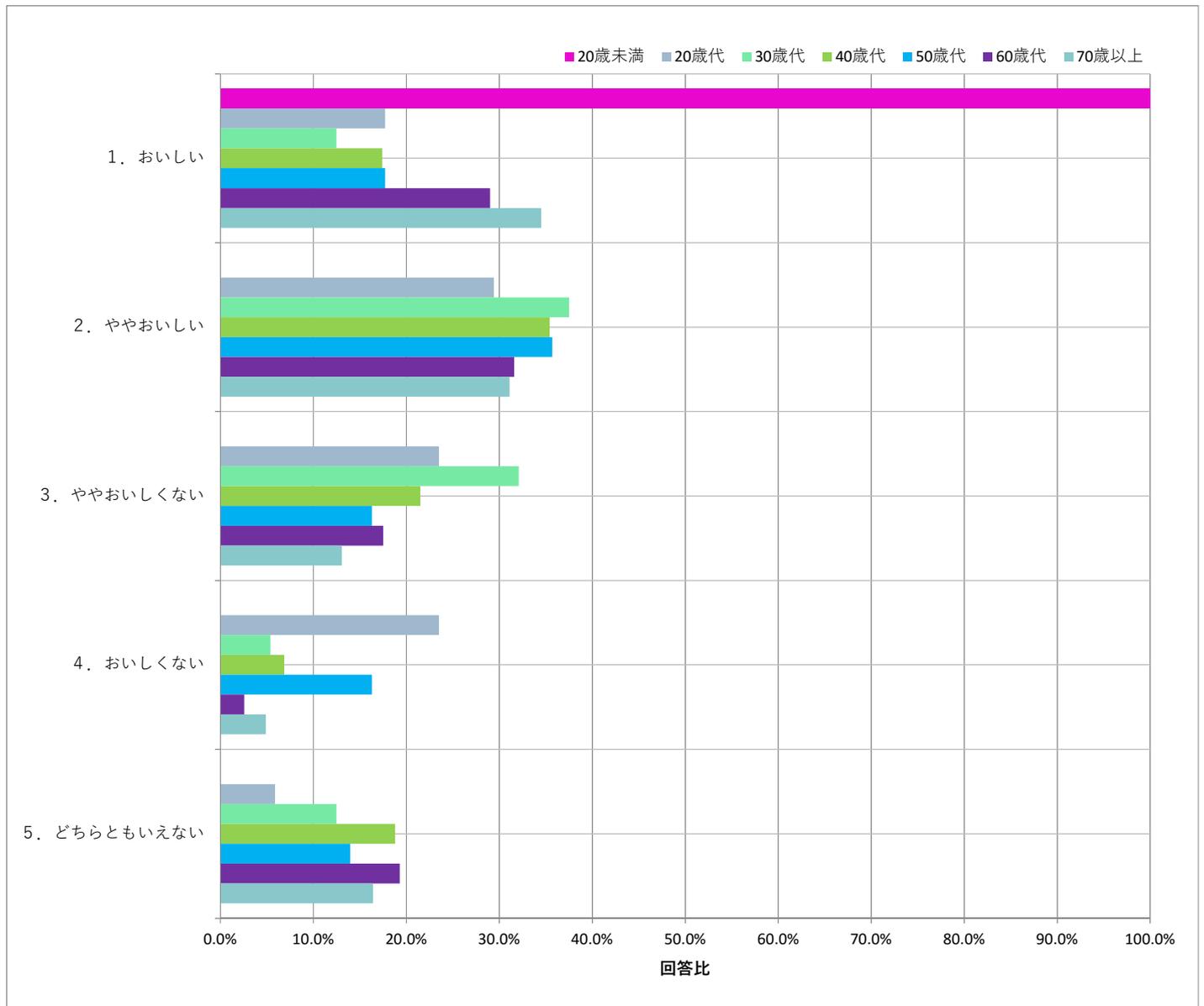
「おいしい」、「ややおいしい」の合計が55.8%、「ややおいしくない」、「おいしくない」の合計が27.9%、「どちらともいえない」が16.3%という結果でした。

性別の比較では、「ややおいしくない」、「おいしくない」の合計が女性では35.9%と、男性では20.0%であるのに対して上回っています。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	260	262	522
1. おいしい	67	46	113
2. ややおいしい	93	85	178
3. ややおいしくない	37	65	102
4. おいしくない	15	29	44
5. どちらともいえない	48	37	85



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	17	56	144	129	114	61							
1. おいしい	1	3	7	25	23	33	21	100.0%	17.7%	12.5%	17.4%	17.7%	29.0%	34.5%
2. ややおいしい	0	5	21	51	46	36	19	0.0%	29.4%	37.5%	35.4%	35.7%	31.6%	31.1%
3. ややおいしくない	0	4	18	31	21	20	8	0.0%	23.5%	32.1%	21.5%	16.3%	17.5%	13.1%
4. おいしくない	0	4	3	10	21	3	3	0.0%	23.5%	5.4%	6.9%	16.3%	2.6%	4.9%
5. どちらともいえない	0	1	7	27	18	22	10	0.0%	5.9%	12.5%	18.8%	14.0%	19.3%	16.4%



令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問3-2

水道水をおいしくないと感じる理由

問3-1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。

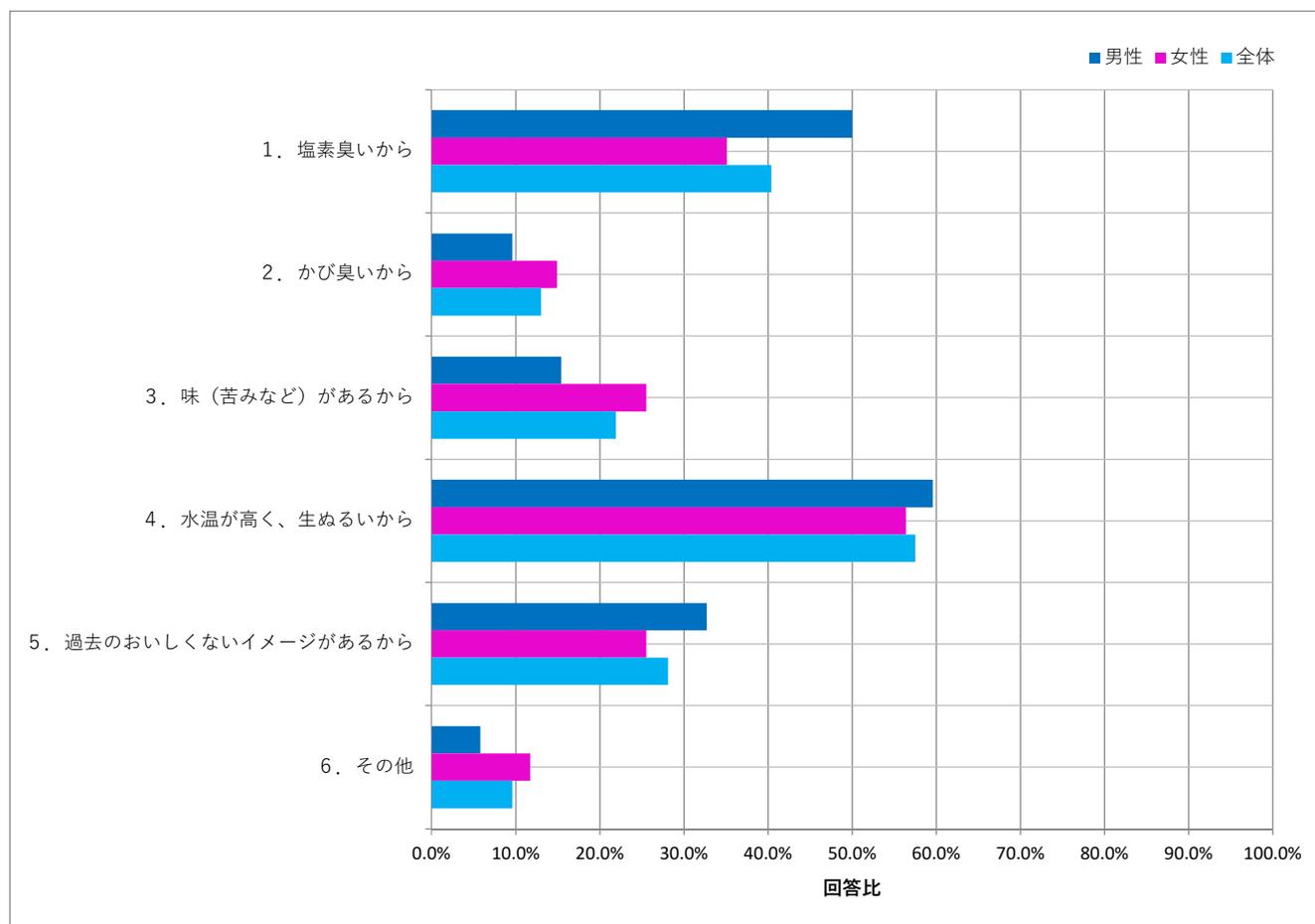
N=146

設問	回答数	回答比率
1. 塩素臭いから	59	40.4%
2. かび臭いから	19	13.0%
3. 味（苦みなど）があるから	32	21.9%
4. 水温が高く、生ぬるいから	84	57.5%
5. 過去のおいしくないイメージがあるから	41	28.1%
6. その他	14	9.6%

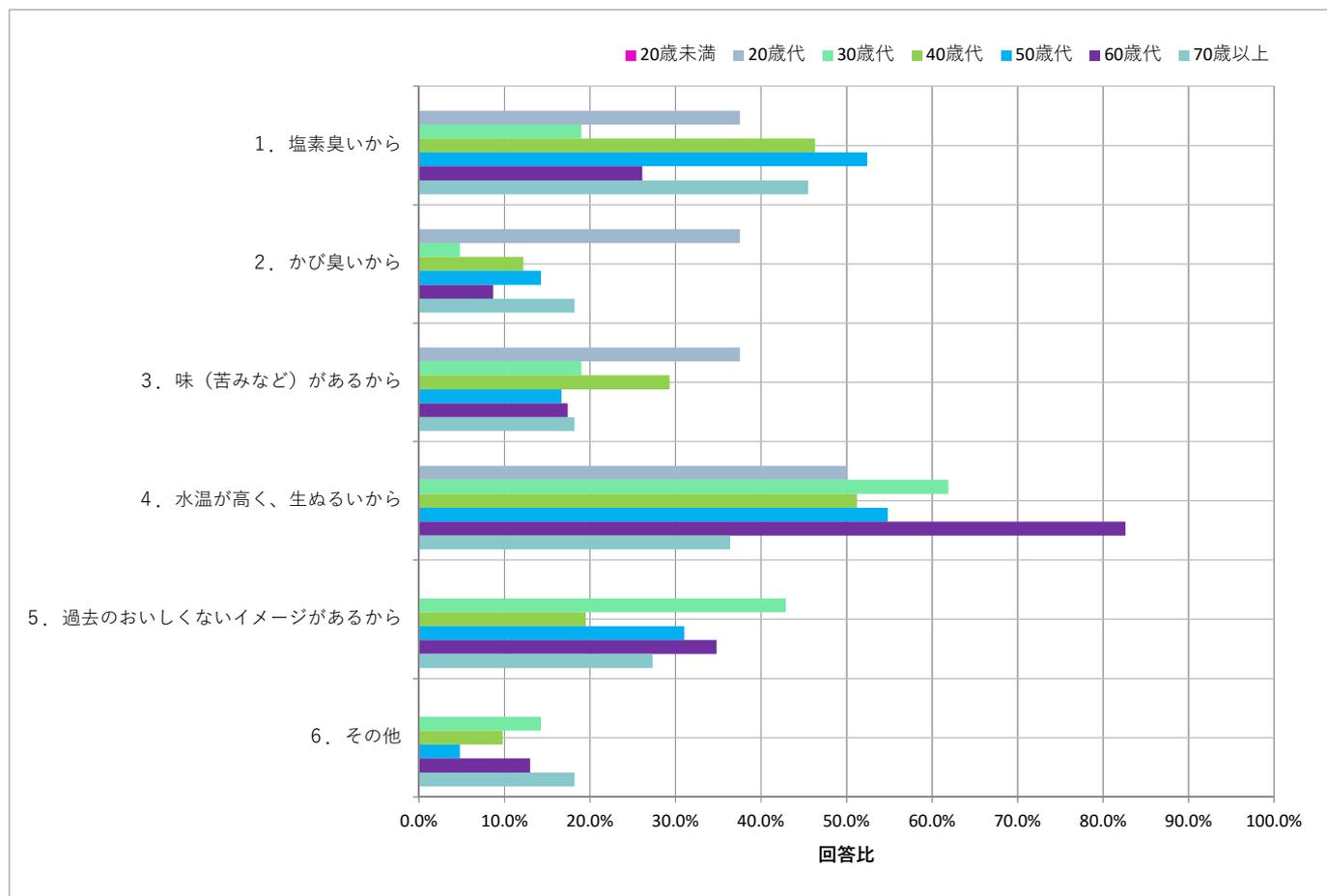
「水温が高く、生ぬるいから」が57.5%と最も割合が高く、次いで「塩素臭いから」が40.4%、「過去のおいしくないイメージがあるから」が28.1%の順で割合が高い結果となりました。

年代別の比較では、「水温が高く、生ぬるいから」の項目を見ると、60歳代では82.6%と、他の年代に比べて高くなっています。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率
	52		94		146	
1. 塩素臭いから	26	50.0%	33	35.1%	59	40.4%
2. かび臭いから	5	9.6%	14	14.9%	19	13.0%
3. 味（苦みなど）があるから	8	15.4%	24	25.5%	32	21.9%
4. 水温が高く、生ぬるいから	31	59.6%	53	56.4%	84	57.5%
5. 過去のおいしくないイメージがあるから	17	32.7%	24	25.5%	41	28.1%
6. その他	3	5.8%	11	11.7%	14	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							
	0	8	21	41	42	23	11							
1. 塩素臭いから	0	0.0%	3	37.5%	4	19.0%	19	46.3%	22	52.4%	6	26.1%	5	45.5%
2. かび臭いから	0	0.0%	3	37.5%	1	4.8%	5	12.2%	6	14.3%	2	8.7%	2	18.2%
3. 味（苦みなど）があるから	0	0.0%	3	37.5%	4	19.0%	12	29.3%	7	16.7%	4	17.4%	2	18.2%
4. 水温が高く、生ぬるいから	0	0.0%	4	50.0%	13	61.9%	21	51.2%	23	54.8%	19	82.6%	4	36.4%
5. 過去のおいしくないイメージがあるから	0	0.0%	0	0.0%	9	42.9%	8	19.5%	13	31.0%	8	34.8%	3	27.3%
6. その他	0	0.0%	0	0.0%	3	14.3%	4	9.8%	2	4.8%	3	13.0%	2	18.2%



その他意見

年代	性別	意見
40歳代	女性	気持ち的に放射能の影響があるのではないかと不安ある
30歳代	女性	浄水やミネラルウォーターの方が美味しい。
70歳以上	女性	口に含むと微かに薬品?の匂いがあり、全体的に重い感覚があります。
60歳代	女性	夏は特に温度が高い中での鮮度ふあんがある。
30歳代	女性	秋田県出身の家族が美味しくないと感じるようだから
40歳代	女性	緑茶を作ると、ミネラルウォーターを使用した場合と明らかに味の違いがあったから
60歳代	女性	集合住宅のため、給水管の老朽化に不安がある。
40歳代	女性	他の場所で水を飲んだときに美味しいと感じたから。
50歳代	男性	当家の水道管が汚れている
60歳代	男性	この時期夏場水温が高くなりしょうがないと思う
30歳代	女性	どうしても夏場の水は温かく、歯磨きなどに使用するには冷やしたりせず使うので、匂いが気になります。
70歳以上	男性	おいしいと感じない。たまに臭いと感じる、印旛沼?が水源だからか?
50歳代	女性	生臭い時がある。
40歳代	女性	20年位前よりは、飲みやすくなったような感じです

令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問3-3

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）。

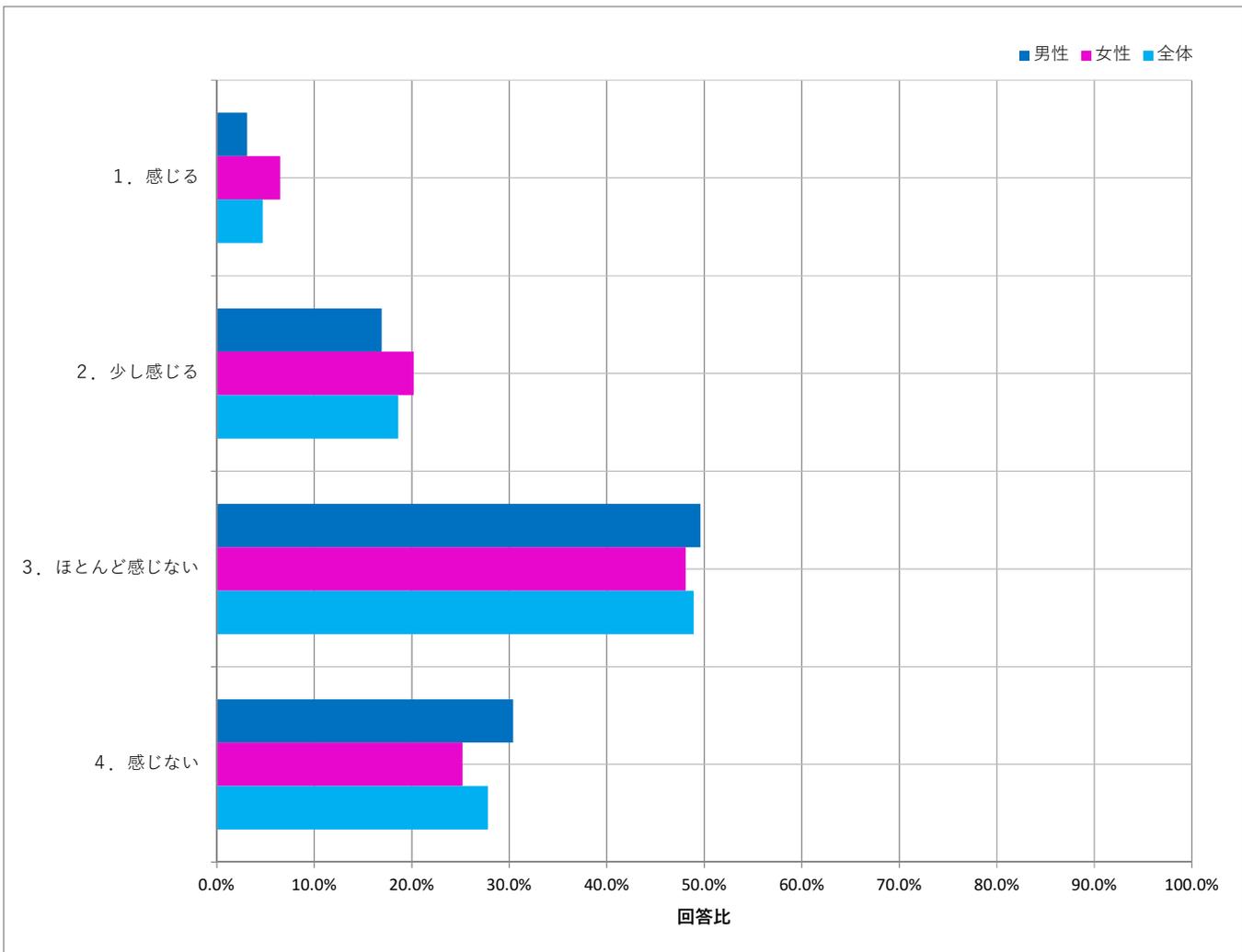
N=522

設問	回答数	回答比率	回答数	回答比率
1. 感じる	25	4.7%	感じる	122
2. 少し感じる	97	18.6%		
3. ほとんど感じない	255	48.9%	感じない	400
4. 感じない	145	27.8%		

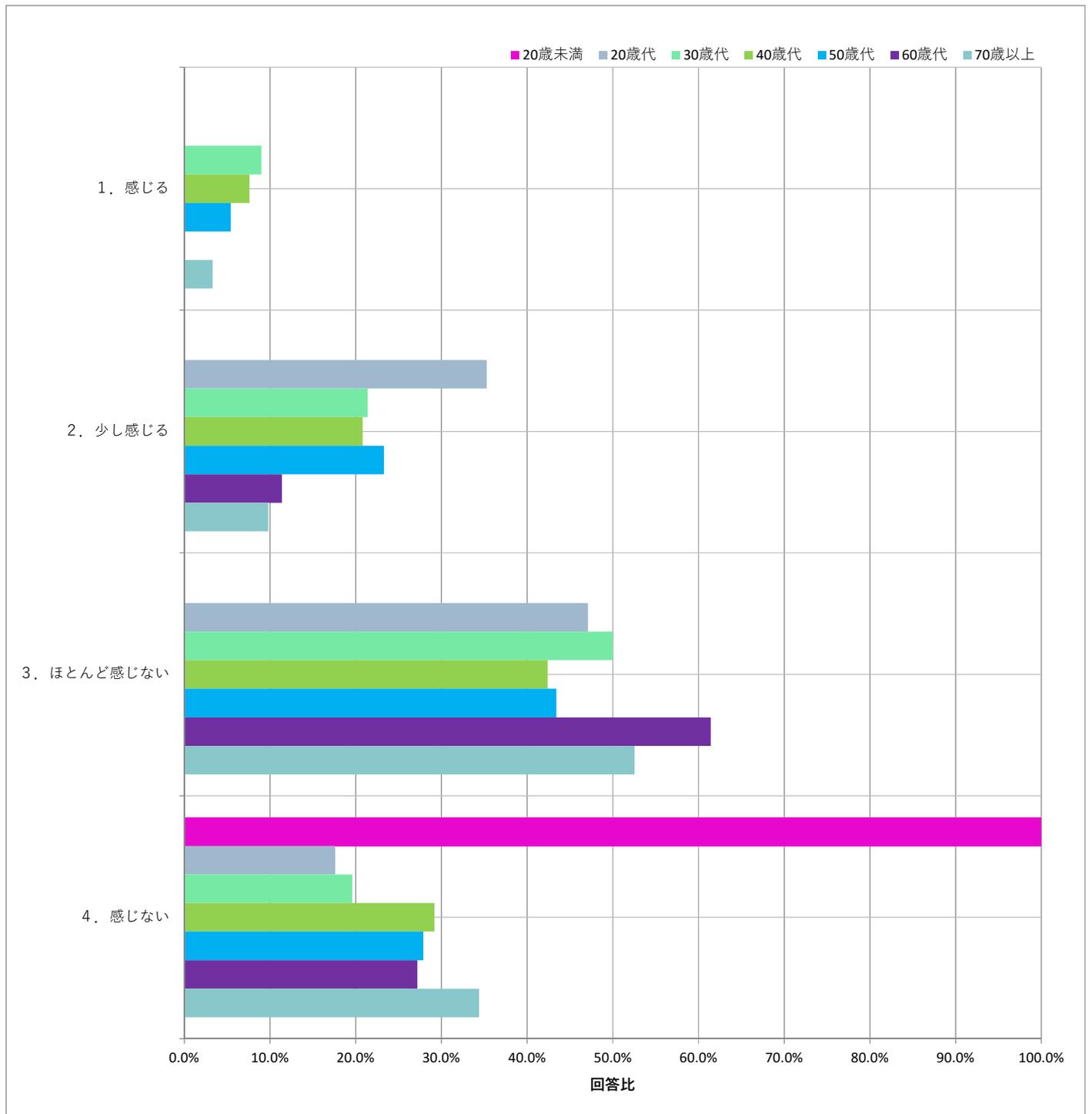
「感じる」、「少し感じる」の合計が23.3%、「ほとんど感じない」、「感じない」の合計が76.7%という結果でした。

4つの項目のうち最も割合が高かったのは、「ほとんど感じない」の48.9%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
	260		262		522	
1. 感じる	8	3.1%	17	6.5%	25	4.7%
2. 少し感じる	44	16.9%	53	20.2%	97	18.6%
3. ほとんど感じない	129	49.6%	126	48.1%	255	48.9%
4. 感じない	79	30.4%	66	25.2%	145	27.8%



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	
	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. 感じる	0	0.0%	0	0.0%	5	9.0%	11	7.6%	7	5.4%	0	0.0%	2	3.3%
2. 少し感じる	0	0.0%	6	35.3%	12	21.4%	30	20.8%	30	23.3%	13	11.4%	6	9.8%
3. ほとんど感じない	0	0.0%	8	47.1%	28	50.0%	61	42.4%	56	43.4%	70	61.4%	32	52.5%
4. 感じない	1	100.0%	3	17.6%	11	19.6%	42	29.2%	36	27.9%	31	27.2%	21	34.4%



令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問4-1

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。

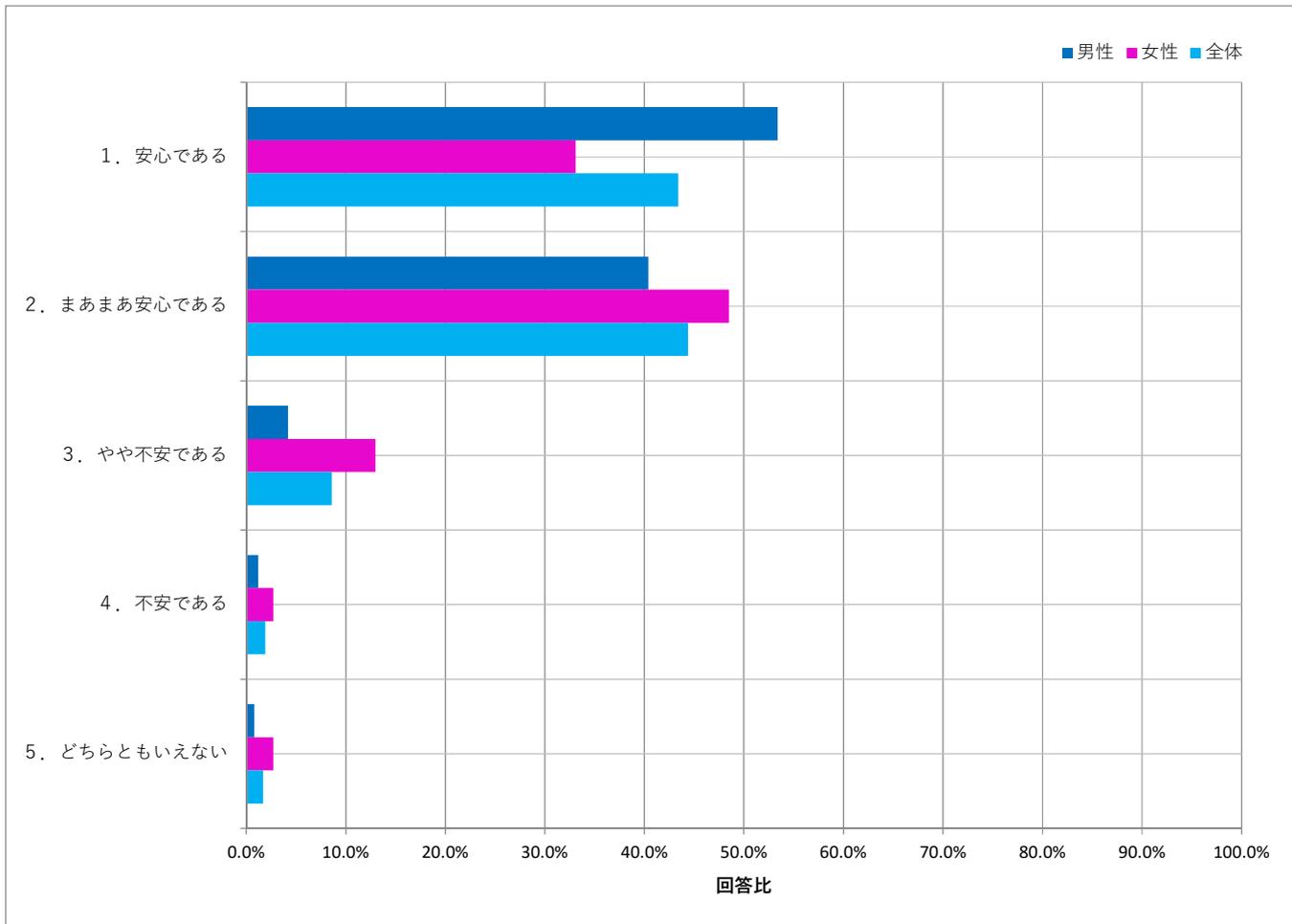
N=522

設問	回答数	回答比率	回答数	回答比率
1. 安心である	226	43.4%	安心である	458
2. まあまあ安心である	232	44.4%		
3. やや不安である	45	8.6%	不安である	55
4. 不安である	10	1.9%		
5. どちらともいえない	9	1.7%		

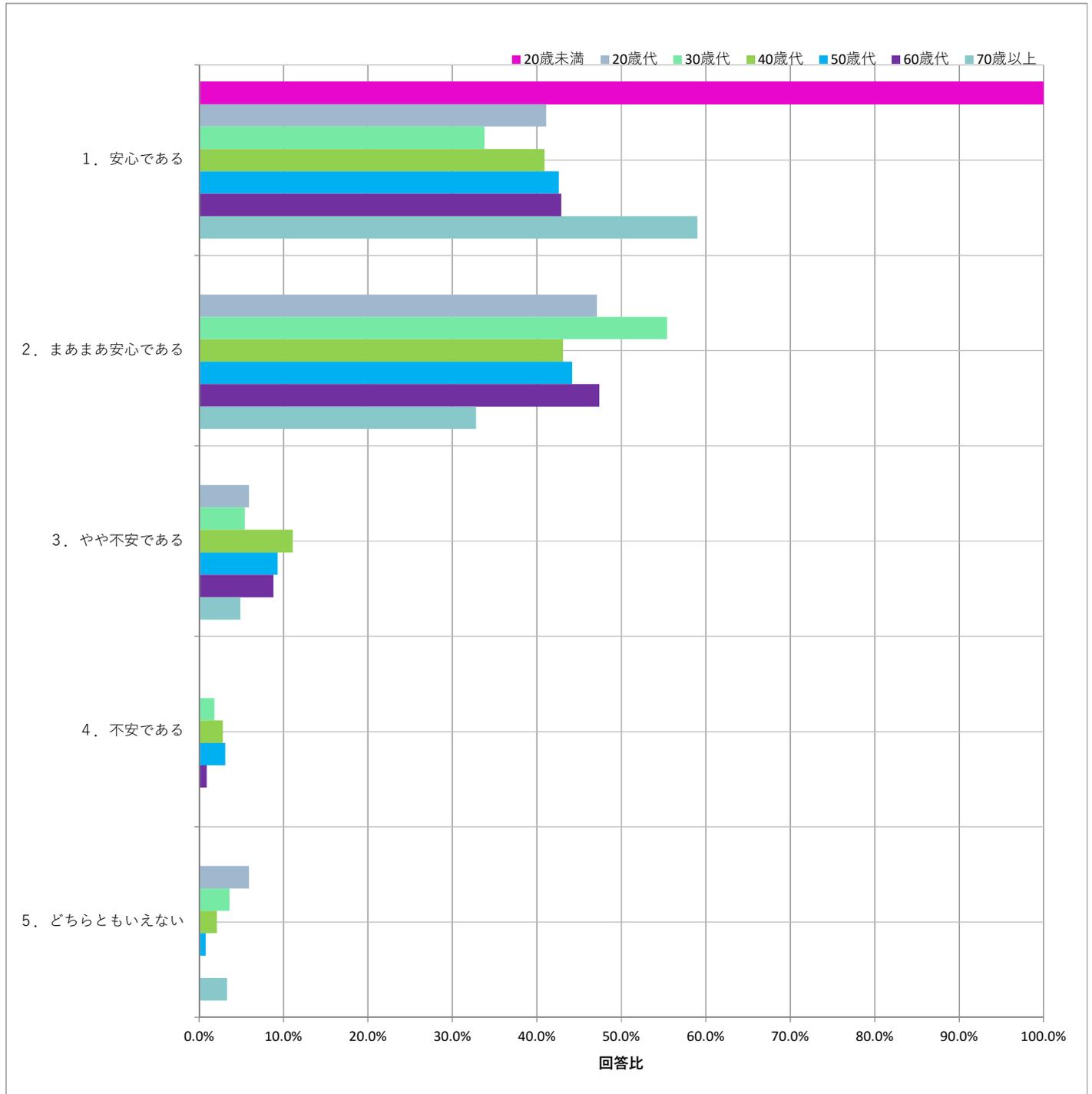
「安心である」、「まあまあ安心である」の合計が87.8%を占め、「やや不安である」、「不安である」の合計が10.5%という結果でした。

性別の比較では、「やや不安である」、「不安である」の合計が女性では15.7%と、男性では5.4%であるのに対して上回っています。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	260	262	522
1. 安心である	139	87	226
2. まあまあ安心である	105	127	232
3. やや不安である	11	34	45
4. 不安である	3	7	10
5. どちらともいえない	2	7	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	17	56	144	129	114	61
1. 安心である	1	7	19	59	55	49	36
2. まあまあ安心である	0	8	31	62	57	54	20
3. やや不安である	0	1	3	16	12	10	3
4. 不安である	0	0	1	4	4	1	0
5. どちらともいえない	0	1	2	3	1	0	2



令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問4-2

水道水の安全性に不安がある理由

問4-1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。

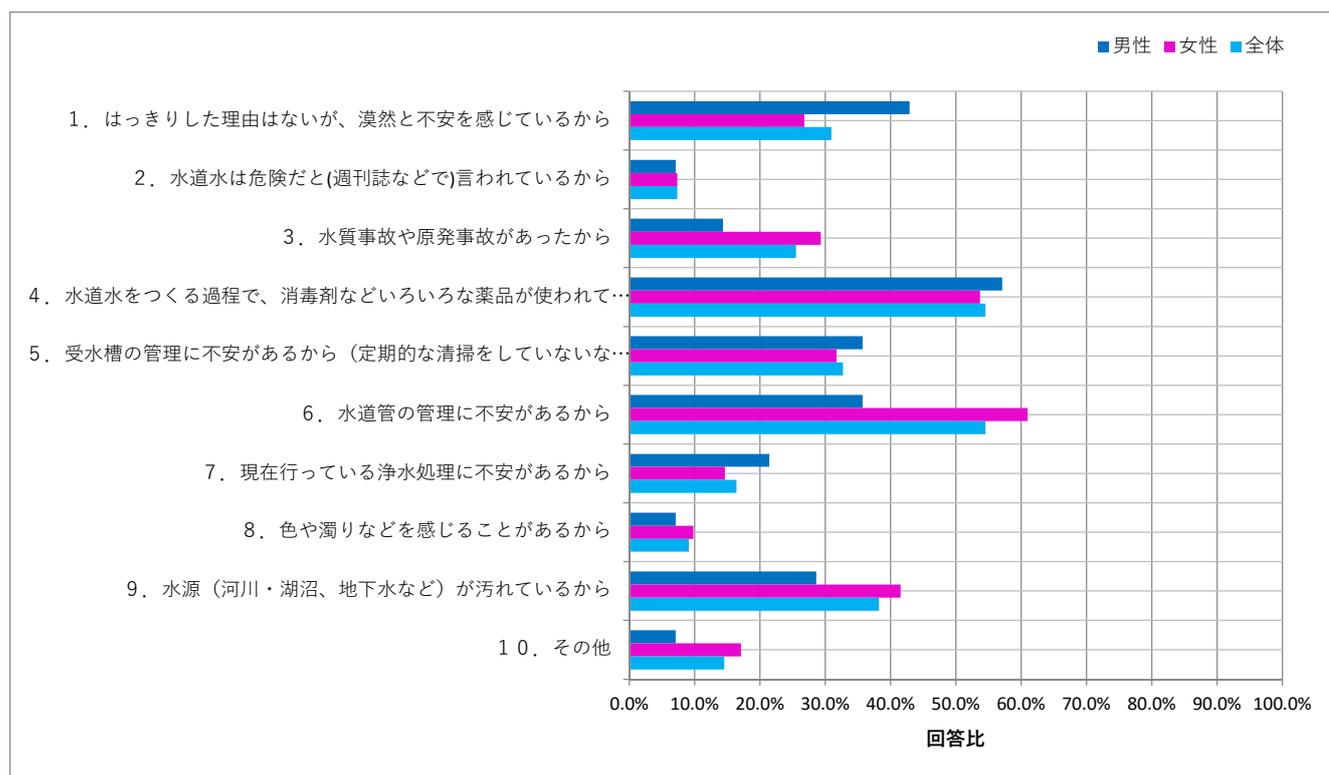
不安な理由は何ですか。いくつでもお選びください。

N=55

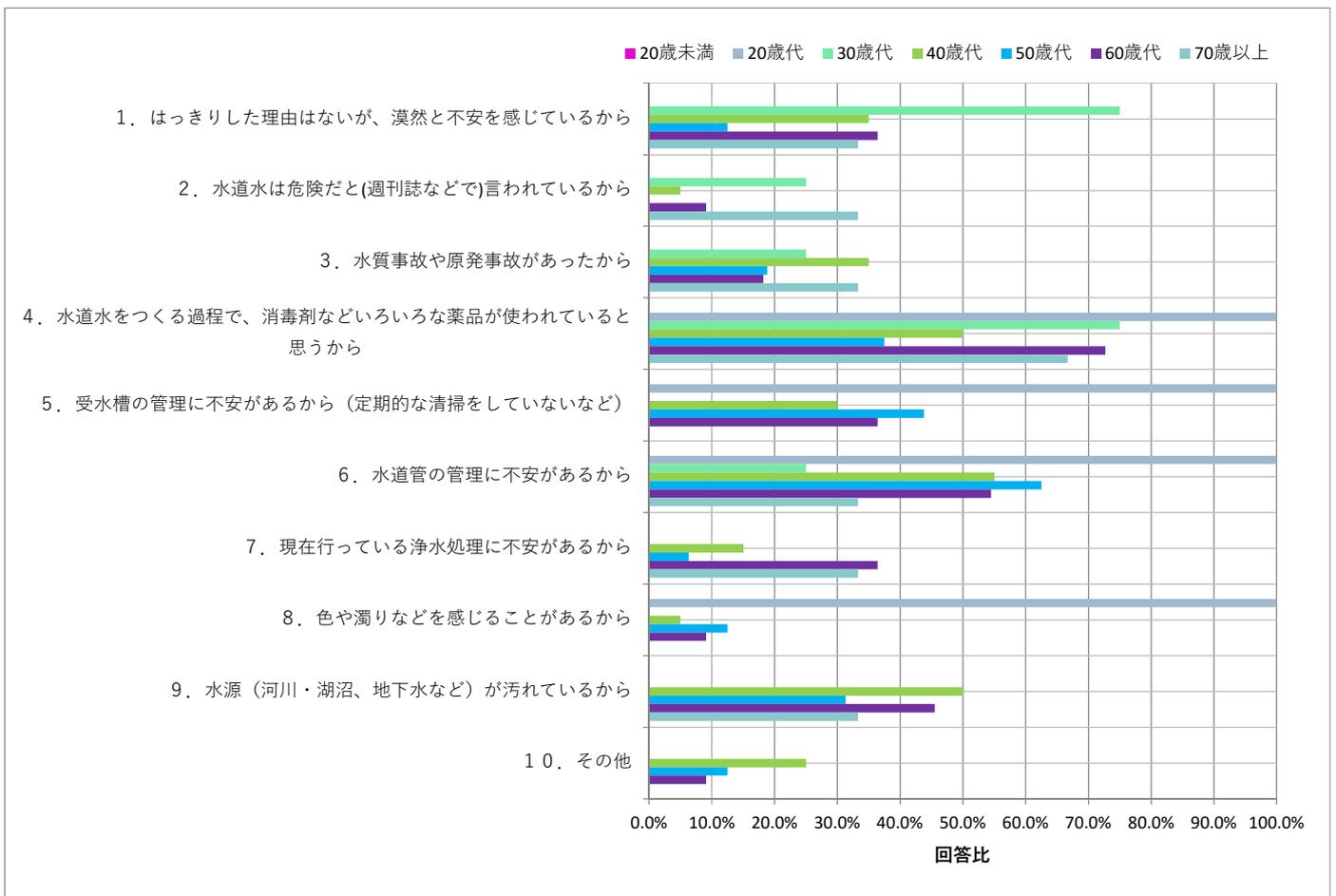
設問	回答数	回答比率
1. はっきりした理由はないが、漠然と不安を感じているから	17	30.9%
2. 水道水は危険だと(週刊誌などで)言われているから	4	7.3%
3. 水質事故や原発事故があったから	14	25.5%
4. 水道水をつくる過程で、消毒剤などいろいろな薬品が使われていると思うから	30	54.5%
5. 受水槽の管理に不安があるから(定期的な清掃をしていないなど)	18	32.7%
6. 水道管の管理に不安があるから	30	54.5%
7. 現在行っている浄水処理に不安があるから	9	16.4%
8. 色や濁りなどを感じることもあるから	5	9.1%
9. 水源(河川・湖沼、地下水など)が汚れているから	21	38.2%
10. その他	8	14.5%

「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」及び「水道管の管理に不安があるから」の2項目が54.5%と最も割合が高く、次いで「水源(河川・湖沼、地下水など)が汚れているから」が38.2%の順で割合が高い結果となりました。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	14	41	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	6 42.9%	11 26.8%	17 30.9%
2. 水道水は危険だと(週刊誌などで)言われているから	1 7.1%	3 7.3%	4 7.3%
3. 水質事故や原発事故があったから	2 14.3%	12 29.3%	14 25.5%
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	8 57.1%	22 53.7%	30 54.5%
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)	5 35.7%	13 31.7%	18 32.7%
6. 水道管の管理に不安があるから	5 35.7%	25 61.0%	30 54.5%
7. 現在行っている浄水処理に不安があるから	3 21.4%	6 14.6%	9 16.4%
8. 色や濁りなどを感じることもあるから	1 7.1%	4 9.8%	5 9.1%
9. 水源(河川・湖沼、地下水など)が汚れているから	4 28.6%	17 41.5%	21 38.2%
10. その他	1 7.1%	7 17.1%	8 14.5%



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	1	4	20	16	11	3
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	3	7	2	4	1
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	1	1	0	1	1
3. 水質事故や原発事故があったから	0	0	1	7	3	2	1
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	0	1	3	10	6	8	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)	0	1	0	6	7	4	0
6. 水道管の管理に不安があるから	0	1	1	11	10	6	1
7. 現在行っている浄水処理に不安があるから	0	0	0	3	1	4	1
8. 色や濁りなどを感じることもあるから	0	1	0	1	2	1	0
9. 水源(河川・湖沼、地下水など)が汚れているから	0	0	0	10	5	5	1
10. その他	0	0	0	5	2	1	0



その他意見

年代	性別	意見
50歳代	女性	受水槽を清掃していても、衛生面で本当に安全かどうか不安
40歳代	女性	浄水器を通すのを忘れて飲んだらとてもカルキくさくてびっくりしました。飲む以外では不安はないです
40歳代	女性	みんながペットボトルの水を飲んでいるので、水道水は良くないのではと漠然と思ってしまう
40歳代	女性	安全だと思っていましたが、子どもがTikTokで不衛生な動画を見て不安になった
40歳代	女性	キッチンのシンクや風呂場などに、水垢がすぐつくので、水質が気になる
60歳代	男性	どの程度、nanoレベルの溶解化学物質が除却されているか?が非常に不安
40歳代	女性	日によって家の水の味や匂いが悪い時があるから
50歳代	女性	トイレにたまった水が、時間がたつと下の方に黒いかすがたまる、水道管が原因と以前言われた

令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問5-1

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。

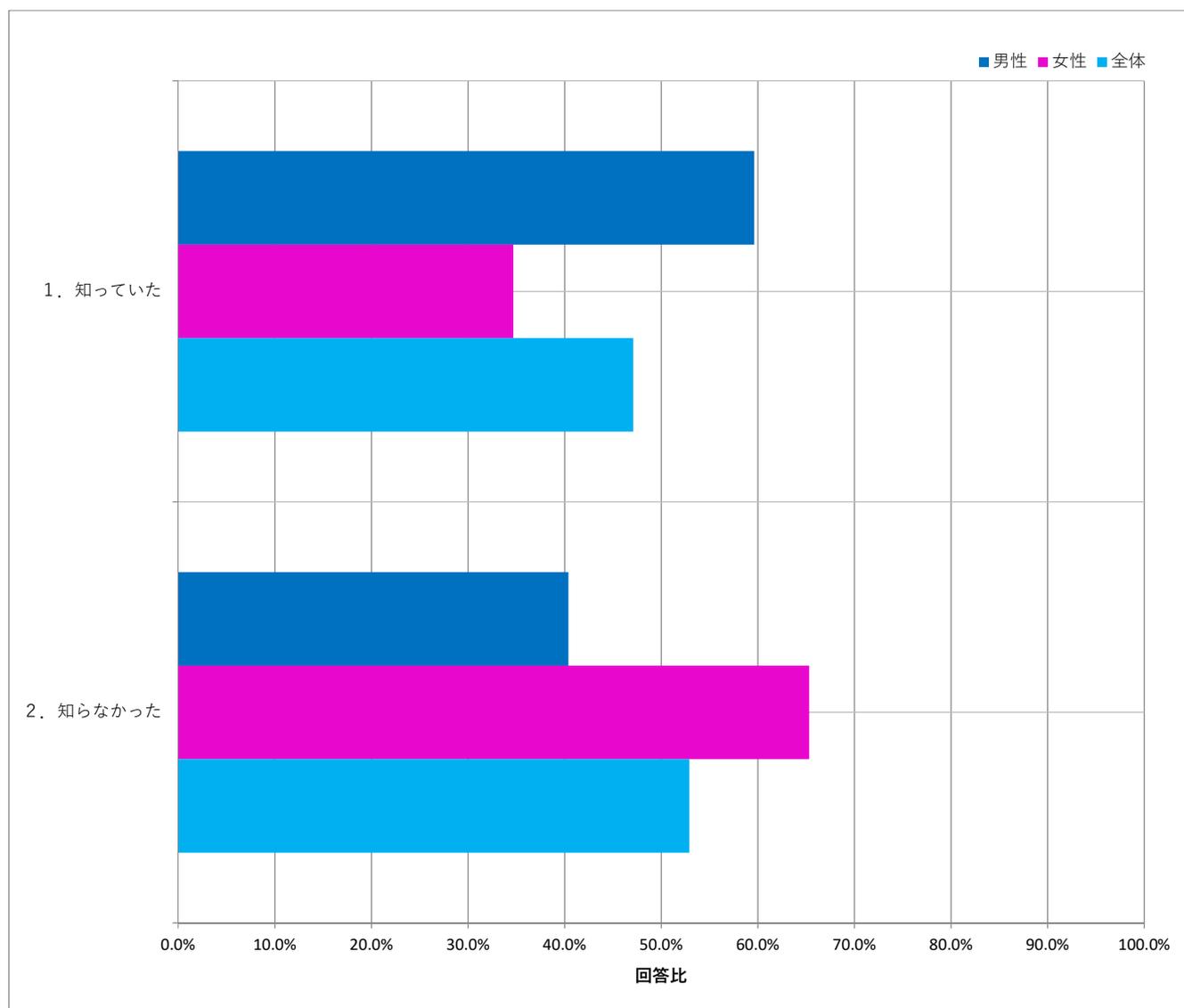
N=522

設問	回答数	回答比率
1. 知っていた	246	47.1%
2. 知らなかった	276	52.9%

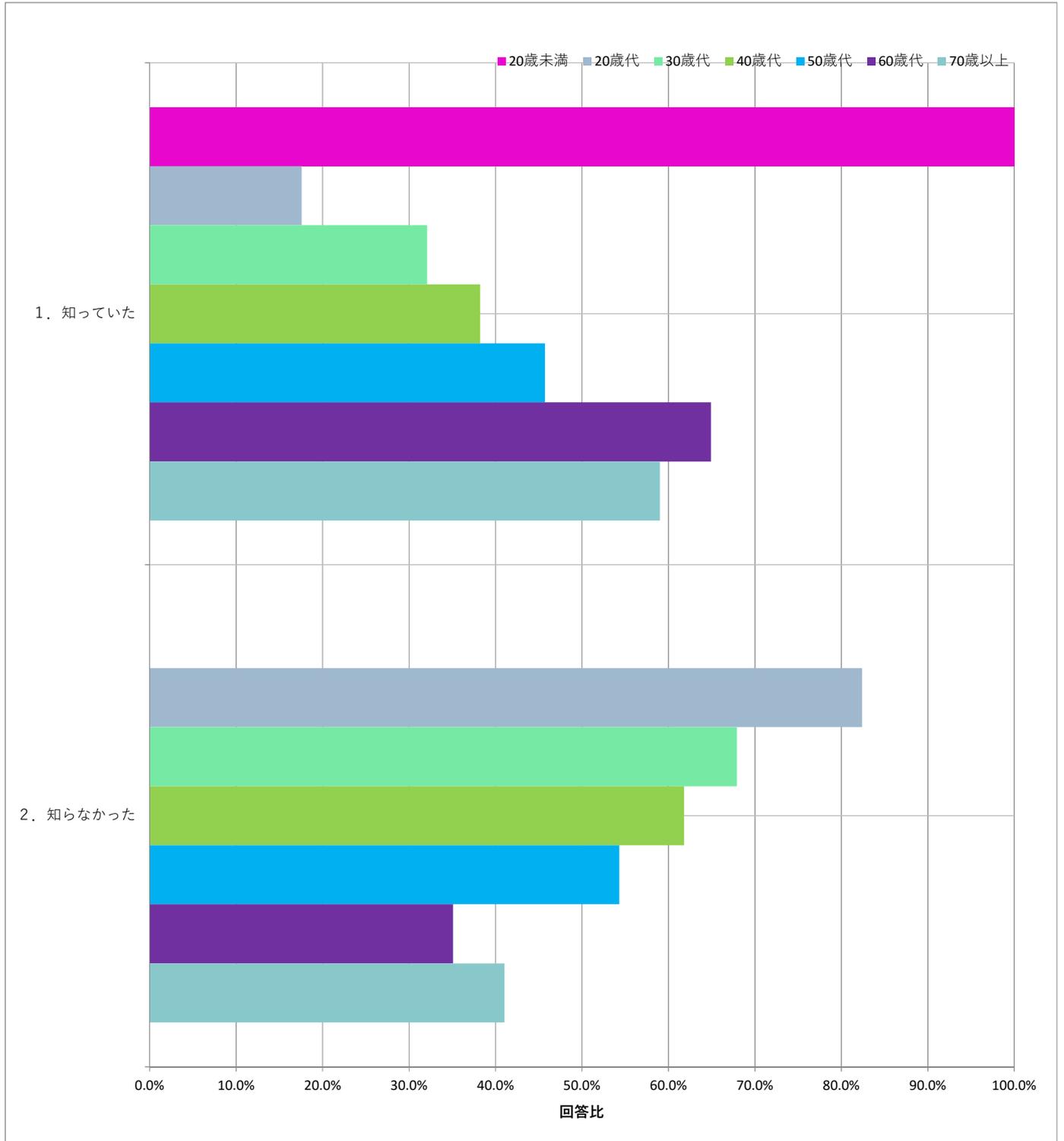
「知らなかった」が52.9%と、「知っていた」を上回りました。

年代で比較すると、年代が高いほど「知っていた」の割合が高くなる傾向となっています。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	260	262	522
1. 知っていた	155   59.6%	91   34.7%	246   47.1%
2. 知らなかった	105   40.4%	171   65.3%	276   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
	1	17	56	144	129	114	61
1. 知っていた	1   100.0%	3   17.6%	18   32.1%	55   38.2%	59   45.7%	74   64.9%	36   59.0%
2. 知らなかった	0   0.0%	14   82.4%	38   67.9%	89   61.8%	70   54.3%	40   35.1%	25   41.0%



令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問5-2

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。

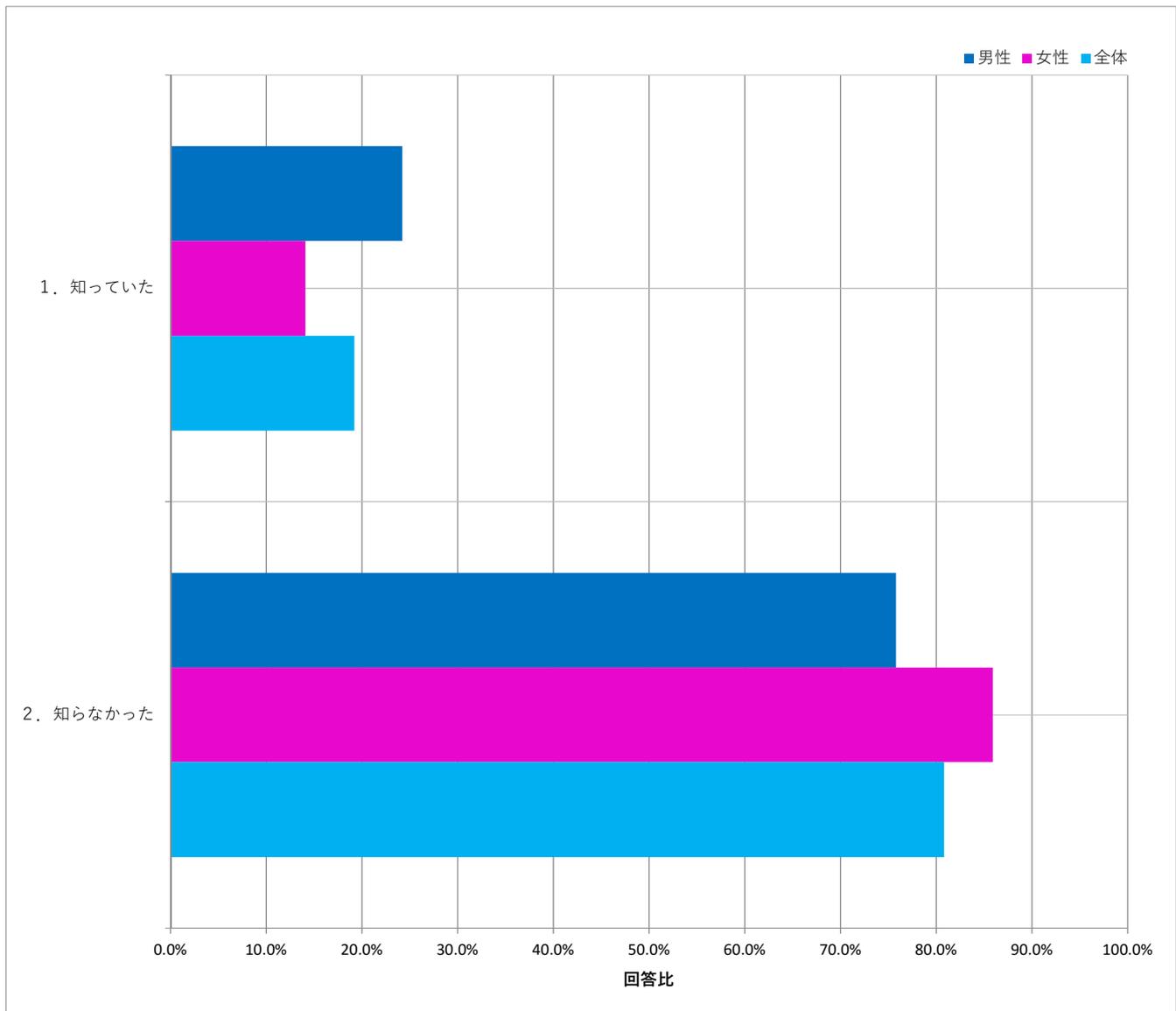
N=522

設問	回答数	回答比率
1. 知っていた	100	19.2%
2. 知らなかった	422	80.8%

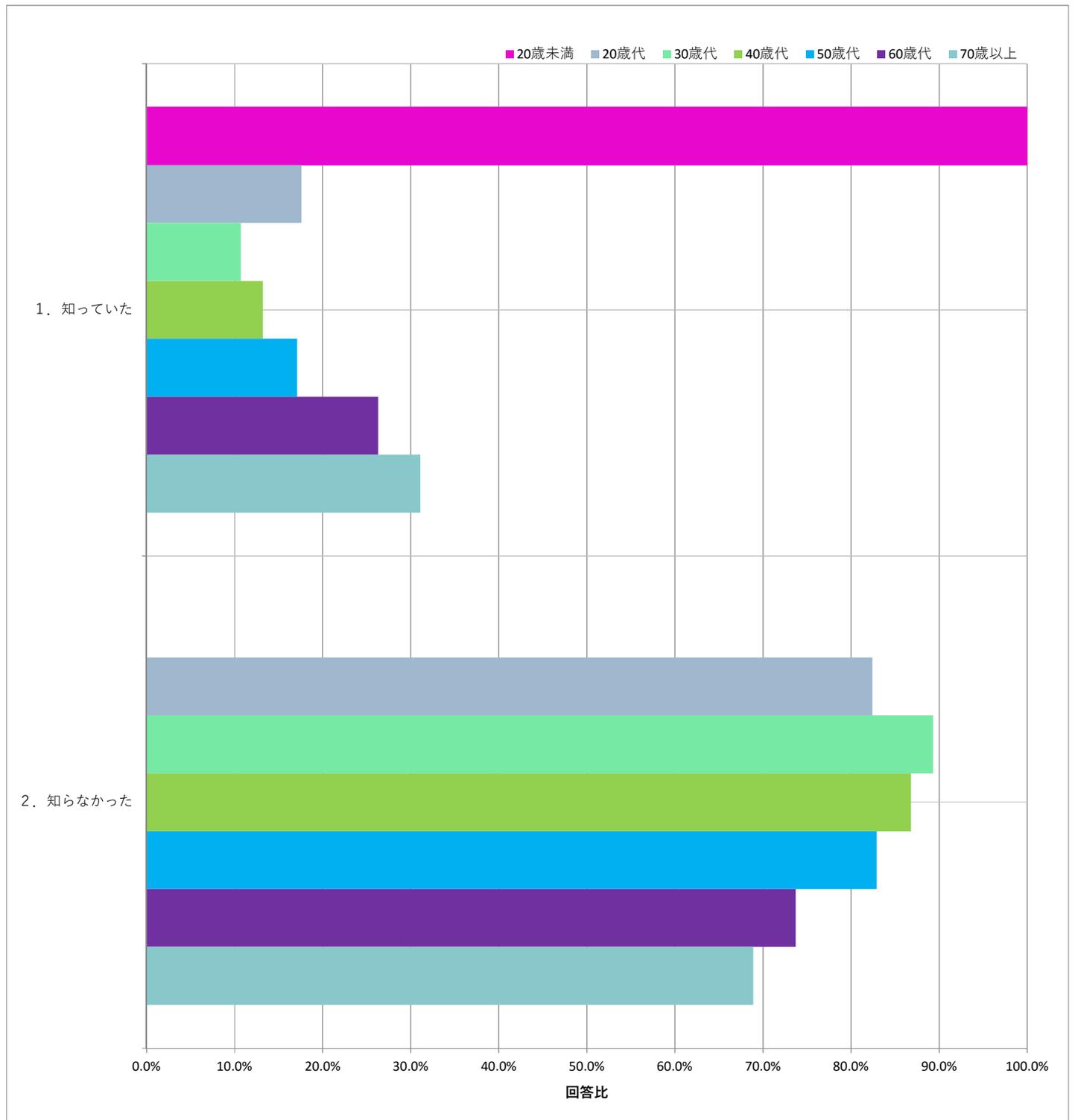
「知らなかった」が80.8%と、「知っていた」を上回りました。

年代で比較すると、年代が高いほど「知っていた」の割合が高くなる傾向となっています。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	回答数	比率	回答数	比率	回答数	
1. 知っていた	63	24.2%	37	14.1%	100	19.2%
2. 知らなかった	197	75.8%	225	85.9%	422	80.8%



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	17	56	144	129	114	61
1. 知っていた	1	3	6	19	22	30	19
2. 知らなかった	0	14	50	125	107	84	42



令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問5-3

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。

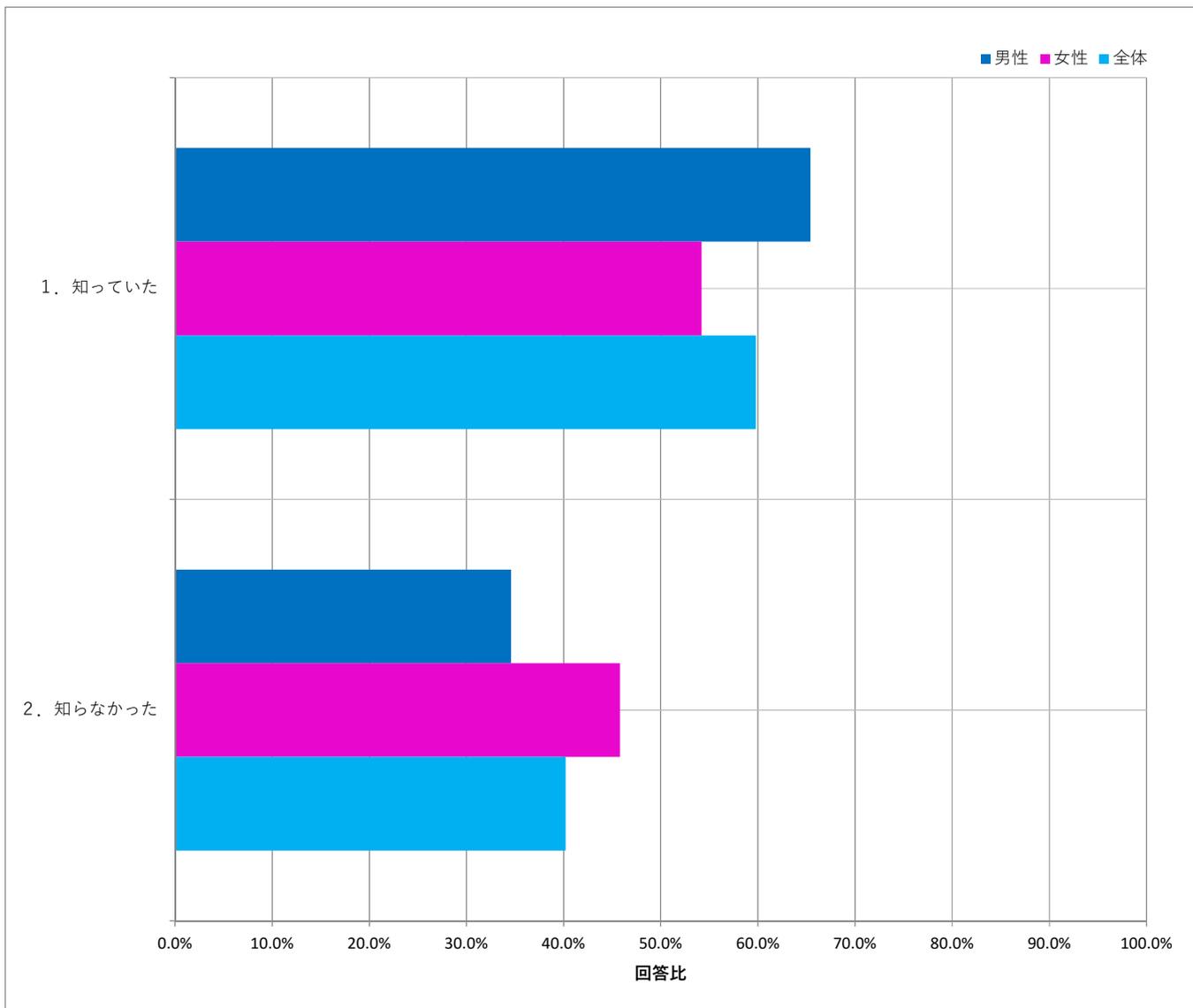
N=522

設問	回答数	回答比率
1. 知っていた	312	59.8%
2. 知らなかった	210	40.2%

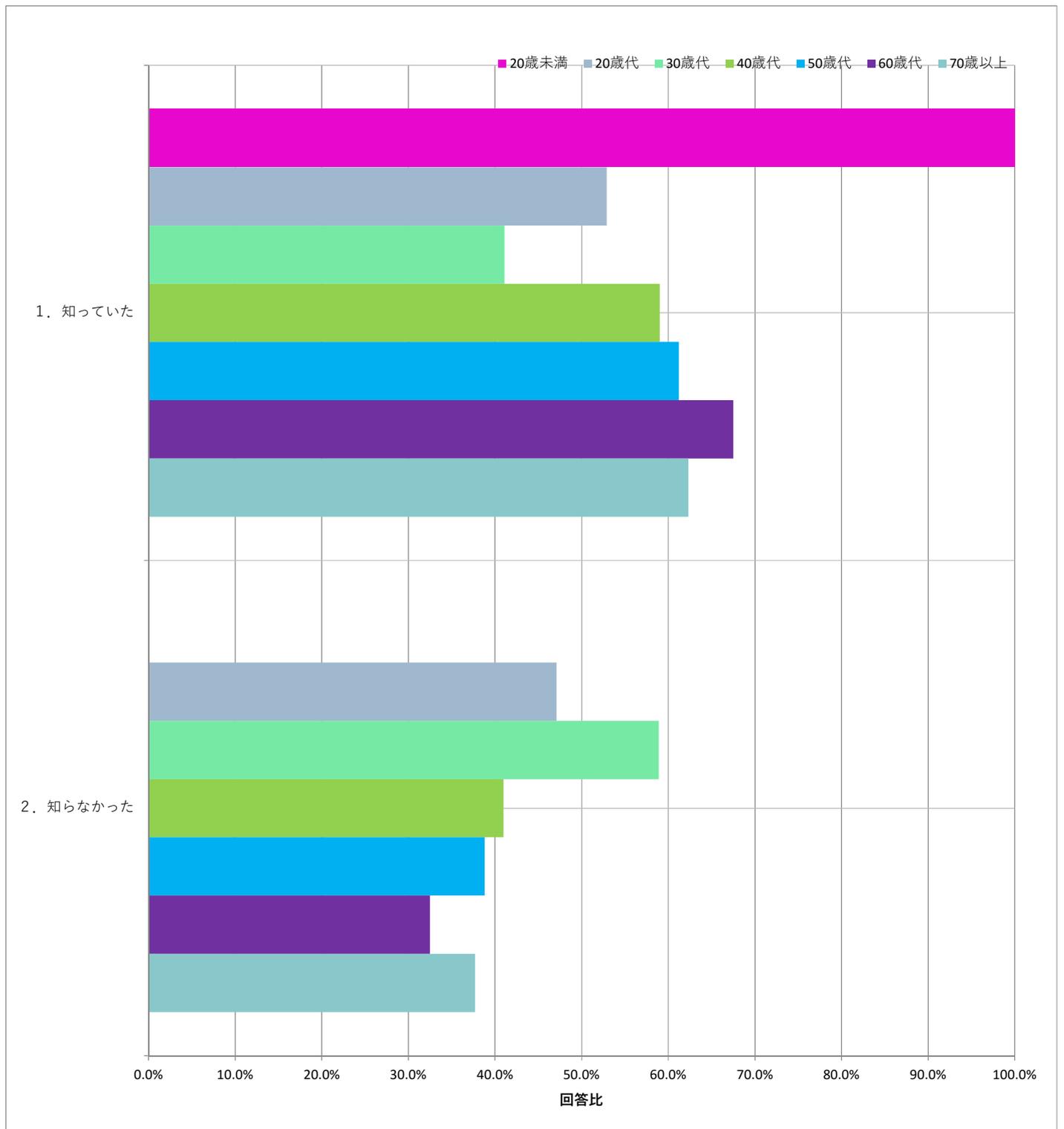
「知っていた」が59.8%と、「知らなかった」を上回りました。

年代で比較すると、年代が高いほど「知っていた」の割合が高くなる傾向となっています。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	260	262	522
1. 知っていた	170 65.4%	142 54.2%	312 59.8%
2. 知らなかった	90 34.6%	120 45.8%	210 40.2%



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
	1	17	56	144	129	114	61
1. 知っていた	1   100.0%	9   52.9%	23   41.1%	85   59.0%	79   61.2%	77   67.5%	38   62.3%
2. 知らなかった	0   0.0%	8   47.1%	33   58.9%	59   41.0%	50   38.8%	37   32.5%	23   37.7%



令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問5-4

貯水槽水道地域巡回サービスについて

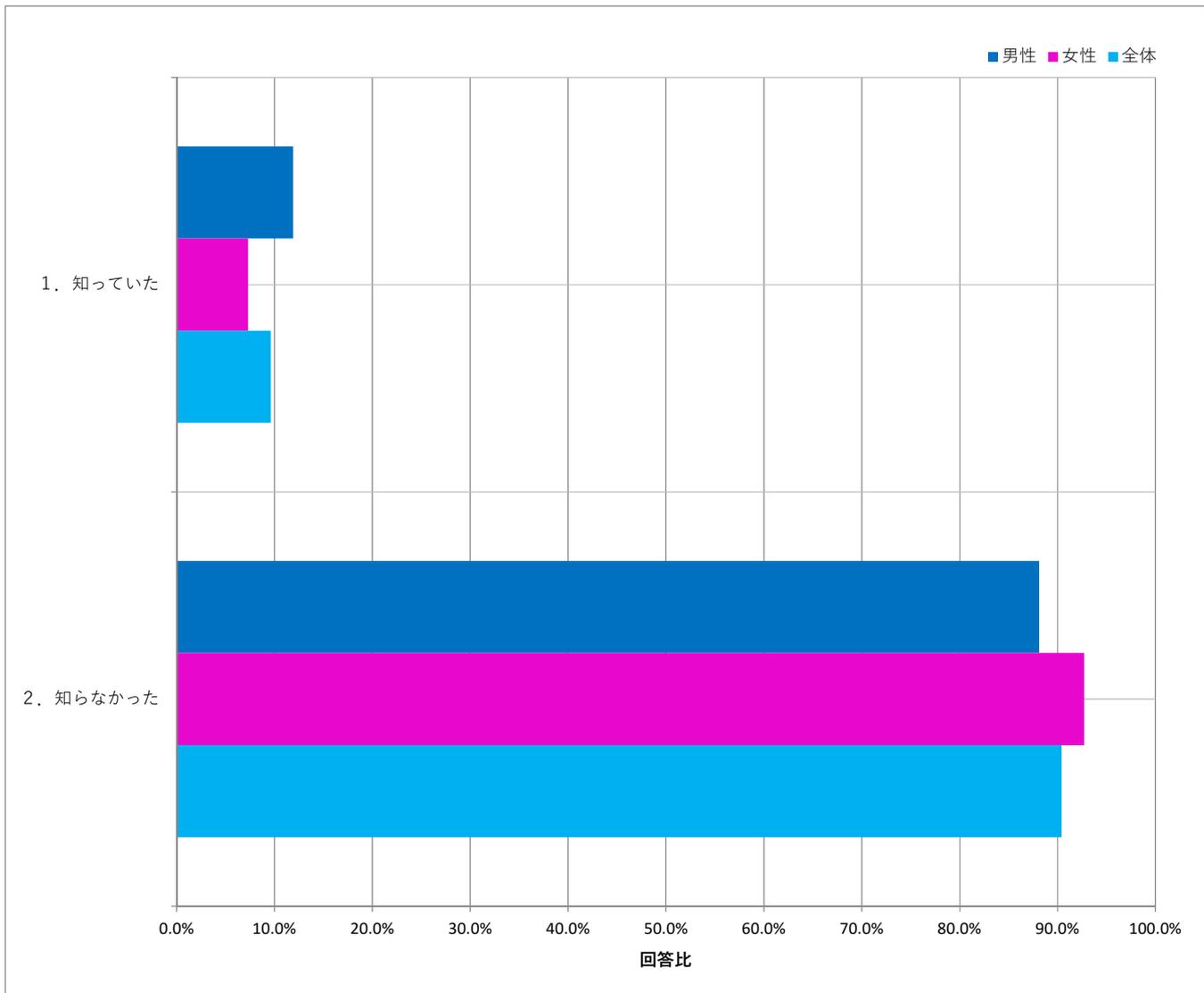
県営水道では、お客様に『よりおいしい水』を安心して飲んでいただくため、貯水槽水道を対象に受水槽の点検や水質検査を行い、その結果に基づき設置者に対し指導・助言を行う、貯水槽水道地域巡回サービスを実施しております。あなたは、この取組を知っていましたか。

N=522

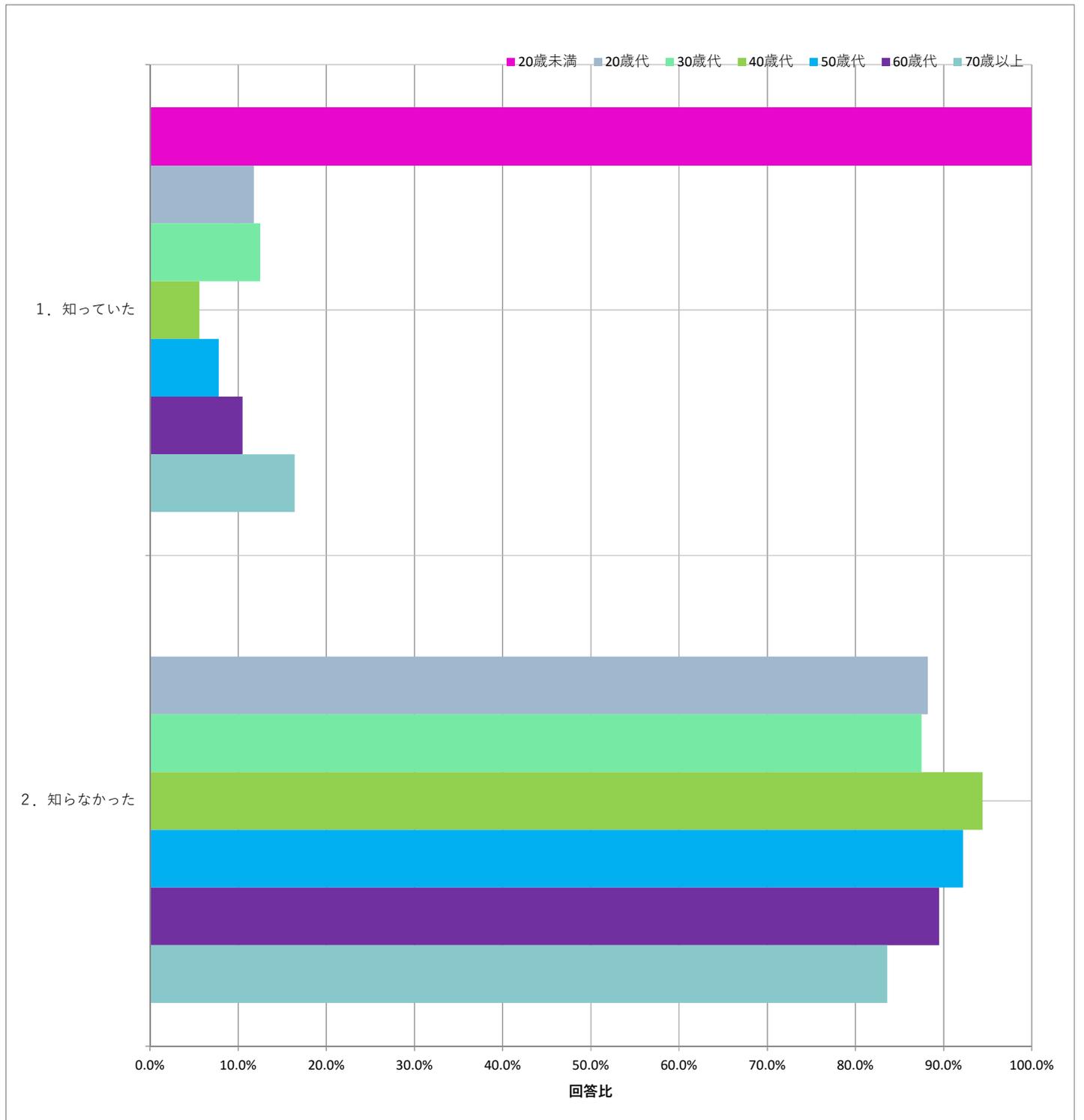
設問	回答数	回答比率
1. 知っていた	50	9.6%
2. 知らなかった	472	90.4%

「知らなかった」が90.4%と、「知っていた」を大きく上回りました。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	260	262	522
1. 知っていた	31 11.9%	19 7.3%	50 9.6%
2. 知らなかった	229 88.1%	243 92.7%	472 90.4%



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	17	56	144	129	114	61
1. 知っていた	1 100.0%	2 11.8%	7 12.5%	8 5.6%	10 7.8%	12 10.5%	10 16.4%
2. 知らなかった	0 0.0%	15 88.2%	49 87.5%	136 94.4%	119 92.2%	102 89.5%	51 83.6%



令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問6

「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。)

おいしさへのご意見、イベント・企画へのご意見、PRの方法へのご意見、安心・安全へのご意見など、  
様々なご意見を頂きました。

おいしさ 31件

年代	性別	意見
60歳代	男性	今のままで安全だと思いますが味がすこしわるい
70歳以上	女性	とても美味しくなくて良いが、苦味がなくなれば水を買わずに利用できるかと思う。
70歳以上	女性	水は美味しいかという設問にはセントラル浄水システムが設置されているので答えられませんでした
50歳代	男性	昔よりは美味しくなっていると思います。さらに美味しくなるように改善を続けて下さい。
50歳代	女性	地道に試飲してもらうのが一番だとおもいます。おいしい水と言うけれど結局、どれが一番なのかよくわからない
40歳代	女性	マンションなので、美味しくないので残念です。
40歳代	女性	安全であるとは思っていますが、浄水器を通さなくても普通に飲める味だと生活では助かります。
30歳代	女性	美味しい理由などを絵付きの説明書きが存在するのなら読んでみたいです。
30歳代	男性	塩素を感じてますが、だからこそ安心して使用出来ると思っています。おいしく感じなくても満足しています。
20歳代	女性	美味しくより飲むための工夫があれば教えて欲しい
50歳代	男性	どうも浄水器を通さないとまずい。
60歳代	男性	現在の水道水はおいしいです。維持・保守をお願いします。
60歳代	男性	安全な水やおいしい水の基準が個人の感じ方ではなく、科学的に証明して欲しい。
50歳代	女性	安全かもしれないが、おいしい水ではないから浄水器を使う家庭が多いと思う。PRやイベントなどは不要。とにかく浄水器を通さなくてもおいしい水が飲みたいだけである。
40歳代	女性	美味しい水を飲むための、家庭内配管(敷地内配管)が気になる。どうしたら美味しい水が飲み続けられるのか気になる。
40歳代	女性	市販の水では、コカ・コーラ社の「いろはす」がまるやかで美味しく思うのですが、その味を水道水で再現する方法などあれば知りたいです。
50歳代	女性	千葉市の水はおいしいと思います。今後もおいしい水を提供していただければと思います。イベントがあれば、参加してみたいです。
40歳代	男性	安心して使用していますが、飲み水として利用するためには、何となく沸かしてから飲むようにしてしまいます。麦茶等に使用する際は沸かしていないので、あくまでも気持ちの問題のような気がします。
40歳代	男性	安全に関しては信頼していますが、その味や匂いなどは何とかして欲しいと思います。東京の金町浄水場のようにそのまま売れるくらいの品質にしてもらえると嬉しいです。
50歳代	女性	安全でおいしい水について、客観的な数値があるのでしょうか？あれば示してほしいし、なければ考えてもらいたいと思います。このままでは個人差が大きすぎて議論は平行線か
60歳代	男性	臭いが無い事、これが一番大事だと思います。カルキで安全な飲料水になったとかつては言われていましたが飲むと臭かった事をいまだに覚えています。従って美味しい水の条件は臭くない事これにつきると思います。
60歳代	男性	スーパ一等水の販売があたりまえ、また組み水の仕組みも確立されているので、水道水の味等は、別にしてそちらの飲み水を利用しています。
50歳代	男性	無味無臭は絶対条件です。その上で、まるやかな口当たりであったりとか冷たさがあれば、より評価は高まると思います。我々が中学生くらいの時分に、部活時などに水道の蛇口を上に向けてゴクゴクと思う存分飲み干したあの水が「おいしい水」のベースにあります。
70歳以上	男性	天然水(湧水や山奥の川の水)がおいしいのは含まれているミネラル成分の種類が多いことによるのがおいしい理由の一つだろうと思います。水道法では有害物質の含有量を規定していますが、おいしさの基準が不明確です。目標を作りそれを達成するための方策を作ったらいかがでしょうか。
40歳代	女性	安全な水を提供していると感じていますが、美味しい水というレベルにはなっていないのでは？本当に美味しい水になっているなら、それを前面に打ち出したレシピや、飲料のことなど美味しい水を楽しむ情報発信があると面白いと思います。
40歳代	女性	おいしい水、と言っても、実際、どのような状態が『美味しい』と感じるのか分かりません。県営水道で検査している項目が、どういう内容で、定められた基準値によってどのような違いがあるのかetc. 具体的に知る機会があると良いと感じます。
50歳代	男性	我が家では、浄水器を通して飲むことが標準になっている。アンケートに答えるためにそのまま飲んでみたが塩素の匂いははっきりとわかる。PRやイベントよりも、品質、そしてサービスの利便性(手続きをネットでできること、支払いをカードでできることなど)向上を期待しています。
30歳代	女性	塩素の匂い、カルキの味がしないお水は美味しいと思っているのですが、洗い物をしている時卵料理などで汚れたお皿などを洗って、生臭さが気になりました。ニオイが落ちにくいので何度も洗い直したこともあります。もう少し塩素を入れてもよいのかな？と思ってしまいました。東京にいた時は塩素が強めだったので気になりませんでした。

60歳代	男性	水源が印旛沼であることから、汚れた水を水源にしているため、美味しくないと悪いイメージが払拭されていない。水道料金、下水道料金は、合算すると電気代やガス代と同じくらい家計に負担がある。よって、一般家庭の水道への関心は高いと思う。大規模なアンケート実施とその結果公表により、水道水が以前より美味しくなっていることを、証明すべきである。
60歳代	男性	安全：化学処理をしているので全く心配していない。おいしい水：「おいしい水」のイメージは“①湧き水②清流水③井戸水等”の汚れていない水であり、利根川の汚れた水をいくら綺麗に処理してもイメージ的には無理なように思える。『そしたことから』我が家では①沸かして飲む②洗い物等に利用してが直接飲むことはあまりない。
60歳代	男性	水道水が安全であることは絶対に必要ですが、美味しいというのは個人個人の判断によるのが大きいと思います。また、水道水はトイレの流水や風呂の水、車の洗車等にいろいろ使われます。水道料金との関係でおいしい水にするためにコストを掛けるのは疑問があります。嗜好性については浄水器やペットボトル水で対応すべきだと思います。

おいしさ (夏場)

11 件

年代	性別	意見
30歳代	女性	夏でも、冷たい水が出てくるとありがたいです。
30歳代	男性	夏でも冷たい水が飲めると嬉しいです。
70歳以上	男性	初夏に時々カビ臭い時があります。
50歳代	女性	マンションだからしょうがないが夏場は生ぬるく美味しくない。
70歳以上	男性	季節や時期によって水質が変化するのか？それに対する浄化の差異や使用する塩素濃度が違ってくるのか？
60歳代	男性	夏場の水と冬場とでは、どうしても冬の水の方が冷たくておいしく感じてしまいます。年間を通して温度差がなるべく少なくなるようにできないのでしょうか？
60歳代	男性	検査された安全な水道水はいつでも気軽に飲むことができます。夏場は生ぬるく美味しいとは感じませんが、それ以外は安全でおいしい水だと思います。
70歳以上	男性	寒冷期の水道水はおいしいと思います。夏季は多分塩素投入量を増やしているのでしょうか、すこーしカルキ臭いですね。お茶・麦茶にして飲んでいます。
50歳代	男性	蛇口から出る時の水温でも「おいしさ」に差が出ると思います。冷んやりした水が出るとそれだけでおいしく感じられます。特に夏は。
40歳代	女性	水道水を冷やして飲みたい時に、冷蔵庫で冷やして飲みますが、冷えるまでの時間で少し水が臭くなると感じます。夏はどうしても冷たい水が飲みたいので、改善して頂けると嬉しいです。
50歳代	男性	この季節は埋設された水道管まで地表温度が影響し、また水源の川もこの暑さで水温が上がって生ぬるい水が夜でもできます。お風呂やシャワーなら元となる温度が高いことからガス代が若干安くなる程度ですが、やはり冷たい水の供給は難しいですか？

イベント・企画

35 件

年代	性別	意見
40歳代	女性	市のイベントやお祭りなどで、クイズ形式で楽しくお水の勉強が出来たら良いと思います。
60歳代	男性	ポタリちゃんの着ぐるみを使ったPRやイベントに期待
50歳代	男性	ショッピングモールなどで試飲、ポタリちゃんグッズ販売など。
50歳代	女性	お祭りなどのイベントで、水道水を知ってもらおうブースを設置してクイズに答えながら水道の設備を知れると良い
40歳代	女性	販売している水と水道水の飲み比べや他県との違いなどを、知る定期的なイベントの開催など
30歳代	男性	ショッピングモールなどでのPR活動など実施して認知度を上げると良いかと思います。
40歳代	女性	面白くて注目されるようなPR動画の作成遊びながら学べるイベント
30歳代	男性	コロナが落ち着いた際には、是非浄水場の見学などできたらと思います。
60歳代	女性	イベント等の際、水道水用のおしゃれなボトルを販売しては？
40歳代	女性	感染対策をして市販の水と水道水の中身を知らせずに飲み比べをするイベント
60歳代	男性	おいしい水ができる過程を紹介するイベントがよいかと思います。
40歳代	女性	イオンなどでイベントをやる。ガス展みたいな感じで。
40歳代	男性	浄水場の水を用いた、塩素を加える前後での水の飲み比べイベント。
40歳代	男性	ミネラルウォーターとの差がわかるようなイベント
50歳代	男性	東京水と同様に、美味しい千葉水のペットボトル2lを一世帯1本無料で毎年配布して欲しい。
50歳代	男性	東京都のようにペットボトルで市販化すれば良いと思う。
60歳代	男性	スーパーなどの量販店へのペットボトルの供給・販売。
40歳代	男性	千葉の水はおいしいので、ペットボトルで売ったりしても良いと思います。
50歳代	女性	ペットボトルでお試し配布
40歳代	女性	水道水ペットボトルを、手軽に買える場所に置いて欲しい。
70歳以上	女性	PR活動のご提案:水道水を入れたペットボトルを県民へ配布する。
30歳代	女性	千葉県の水がペットボトルであるが、缶の方が良いんじゃないかと思った。リサイクルに関して熟知しているわけではないが、缶の方がリサイクル率が高いように感じたから。
60歳代	男性	定期的においしい水入りペットボトルを配布するサービス等を実施して、広報啓発活動を各地域で開催していただきたい。
50歳代	女性	お祭りなどのイベントで、水道水を知ってもらおうブースを設置してクイズに答えながら水道の設備を知れると良いと思います。
60歳代	男性	コロナ禍で現在はイベントが開催できませんが、収束となった際は町内会のイベント等で是非PRを行っていただき、安全性をアピールしていただきたい。
70歳以上	女性	ショッピングモールで有料の水の宣伝をしているのを見かけたことがある。同じように、水道水が安全な水であることをPRするイベントを行ったらいいのでは。
40歳代	女性	コロナ禍では難しいかもしれないが、水道水と市販のミネラルウォーターの飲み比べをイベントで実施する。どれが水道水かをあててもらおう。皆当てられないのではないかと思います。

50歳代	女性	現在、水道水について広報がありますが、データのことはもちろんPRになりますが、大型スーパーなどで水道水の試飲や、PRなどもっと身近に感じるようなイベントなどされてはどうでしょうか？
30歳代	女性	アクアクララなどのウォーターサーバーが一般化する中で水道水はどの程度安全なのかを周知するイベント、冊子（漫画のような簡単に読めるもの）の配布等をしてほしい。
40歳代	女性	コロナが収まれば、浄水場の見学、ショッピングセンター等人が集まる場所でのイベントを開催する。その際、ぼたりんちゃんを前面に推して子どもにも親しみを持ってもらえるようにする。グッズの配布などを工夫する。
40歳代	男性	コロナ禍で難しいかもしれませんが、ミネラルウォーター等と水道水の飲み比べの企画は良いと思います。水道水のおいしさが分かります。先入観（水道水は直接飲むものではない等）で水道水を飲まない方が多いのではないのでしょうか。
40歳代	女性	イオン等の大型ショッピングセンターの通路スペースのような気軽に立ち寄れる場所で、子どもが喜びそうなゲームや粗品を用意する。ゲームは県営水道の知られていない取り組みを、各パネルを回っての穴埋め問題にすると、周知できるのではと思う。全て埋められたら、水を飲んでもらい、意外とおいしいということを知ってもらい。飲み比べも良いと思う。粗品をもらえる特典を付ければ、立ち寄ってくれる家族が多くなると思います。
60歳代	女性	水道水に不安があった場合や、確認したい事が有った時、どこに連絡すれば良いか、可能であれば24時間受付窓口があれば助かる。例えば、船橋駅前フェイス内などにあつたら、直接現物持参で行く事もできる。また、東武デパートのイベント会場や、市民センター、勤労会館など、足を運びやすい場所で水実験、クイズなど、参画出来るイベントを年1回か2回実施継続していけば、毎日使う水に対して感心が高まる。
70歳以上	女性	最近ではコロナ禍でイベントができなくなっていますが、市主催フェスティバルや地域のお祭りなど、人が集まる場所で「県水のペットボトル」を配布して、その場で「安全でおいしい水」を実感する体験の他、天然水との飲み比べをクイズ形式にするなどしては如何でしょうか？冷やした水道水・水道水の湯冷まし・常温の水道水・常温の天然水・水道水から入れたコーヒー・緑茶・紅茶など、実体験する事は大切だと思います。以前、浄水場を見学して濾過工程を見てから安心感が増しましたが、その後、環境が変わると多少の不安が頭をもたげる事があります。
30歳代	女性	なんとなく、水道水は飲料としては向かない、というイメージが残っている。他の都道府県で水道水のおいしさをアピールする為にペットボトルで販売しているのを見た事があるが、そのくらいアピールをしても良いのではないかと、思う。特に今はミネラルウォーターを購入するか、ウォーターサーバーを使用している家庭が多いので、尚更、水道水は飲料不向き、との風潮があるように思うので。安心して飲める美味しい水道水であるのなら、もっといい。

PRの方法

30件

年代	性別	意見
50歳代	女性	水道水が安全と言うことをもっとアピールしてほしい新聞など
50歳代	男性	時折発行される県水だより等をもっと真剣に読んでおく必要を痛感しました。
50歳代	女性	水道水に関する情報がわかりづらいので、もっとよく分かるようにPRしてほしい
60歳代	男性	安全で美味しいだけでなく、どうして安全なのか、なぜ美味しいのか、を具体的にアピールした方がいい。
50歳代	女性	今新聞とらない家庭が多いので、SNS、LINEとかTwitterとかあつたらフォローしたい
60歳代	男性	地元の自治会とともに説明の場を設ける
70歳以上	男性	定期的な広報誌の発行及び今回のアンケート等は、今後も継続願います。
60歳代	男性	マンションの掲示板にポスターを張って住民に知ってもらう
20歳代	女性	コロナ禍の状況なので、屋外イベントなどよりも、HPでのPRが現実的だと思う。
70歳以上	男性	広報誌でのPRがやはり効果的だと思います。
30歳代	男性	Youtubeの動画
30歳代	男性	LINEでPR
30歳代	女性	水道料金の検診票と一緒にPRのチラシをポストに投函するのはいかがでしょうか。
30歳代	女性	水道の検針の時などに、今の水の安全状況とか、情報を合わせて発信してもらえると嬉しいです。
50歳代	男性	県水だより、県民だよりでのPR
30歳代	女性	フジテレビ系で放映している番組内で取り扱ったら目にする人も増えて全国的にも良いPRになると思う。
40歳代	女性	大変かもしれませんが、取り組みやイベントの告知などは、チラシ投函が間違いなく目にすると思います。年寄りには特に紙ベースでないと思わないので。
20歳代	女性	「おいしい水づくり」のために水道局がどのような取り組みをしているのか、動画で配信してほしいです。水道局に関するグッズなどがもらえるイベントがあると、行ってみたいと思います。
50歳代	女性	県民だより等で頻度高くアピールする。小学生の社会科見学で水道局を見学してもらい、アピールする。休日に商業施設でアピールする。
60歳代	女性	おいしい水づくりに取り組んでいることをあまり知らなかったもので、テレビなどメジャーな広報で知らせたらどうか。
60歳代	女性	『東京水』のような、魅力的なコピーと映像で、普及を図れば良いと思う。高度浄水処理とは、どういう事か、を、しらしめるような、きちんとした説明も大事だが、目を引くのも大事だと思う。
60歳代	男性	各家庭の水道・水道管の耐震化・浄水場の浄化装置、方法・河川各家庭からの雑排水・汚水・排水管・処理場・浄化・リサイクルPRとお知らせをしたらどうでしょうか。
40歳代	男性	コロナ禍でなかなかイベントは難しいので、オンラインや動画でおいしい飲み方を紹介するなどがあればよいと思います。
60歳代	男性	県主催のイベントでの取り組みの地道でも継続的なPR。おいしい水の説明と、それに対する県水道の水づくりの具体的な説明、特長のアピール。千葉県のスポンサー番組での広報。
50歳代	男性	予算の都合もあると思いますが、TVのCM、新聞、ネット、SNS等で、全国展開で水道水のアピールを、今一度検討されてはいかがでしょう？今は、『飲み水は買うもの』が当たり前になっている中、以前のように水道水に回帰するには、それなりの労力は必要かと思われます。
30歳代	男性	水を購入するとペットボトルなどゴミが出る。サーバーを使うと配送が必要で電気も使う。水道ならエコ。PRするなら上記内容を推していれば、飲水として普及させたいならサーバーのように冷水が出る蛇口が開発されたら飲む人増えると思う。

50歳代	女性	「安全でおいしい水」は、家庭では浄水器を通して、飲みます。外出の際は、持ち運びの便利さから購入しているペットボトル飲料を持ち運びしています。ペットボトル飲料も価格は高いのでこれから検討してもよいかと思っています。配信で情報を得るのが便利です。
50歳代	男性	水は人が生きていくうえで欠かせませんが、さらに「安全でおいしい水」は社会・生活の安定、安心に必要なものと考えます。「安全でおいしい水」が提供されている環境・状況を当たり前と思わず、感謝することが大事だと思います。このような気持ちを市民が持てる「おいしい水づくりの取組み」のPR・イベントを期待します。
40歳代	女性	今の家に引っ越してきた時、水道水があまり美味しくなかったため、ずっと浄水器を使っていて、久しぶりに水道水を飲んだ所、とても美味しくなっていて、とても驚きました。貯水槽巡回サービスなどで、チェックしていただいているお陰なのです。これからも、美味しく安全なお水を提供して下さい。PRは、派手なことはせず、とにかく飲んでもらって、実はこのような取組みをしていますと堅実にアピールするのが良いと思います。
70歳以上	男性	千葉県営水道では、ホームページの開設、おいしい水づくり計画オフィシャルサイト、ポタリちゃんの大冒険、ポタリちゃんツイッター、水質体験など種々のPRやイベントなどを幅広く行っているが、県民に広く知れ渡っているとは言い難い。情報を流しっぱなしでなく、例えば防災の日などに主要駅で小冊子・グッズなどを配布するなど工夫すべきと考えます。

安心・安全

30 件

年代	性別	意見
50歳代	男性	県水がどのくらい安全で綺麗かを数値で比較してアピールした方が良い。
60歳代	男性	水道水の安全性に対するPRの実施
70歳以上	男性	成分表でのPRや目に見える安全性のイベント開催。
20歳代	男性	安全性のために行っていることはもっと前面に出すべきだと思います
50歳代	女性	子供から大人までが安心して美味しく飲める水道水であって欲しい。
70歳以上	女性	安心して飲める水作りに取り組みでえられること、今後もよろしくおねがいします。
40歳代	女性	いつも安心安全な水をありがたく思います！
50歳代	男性	まあ、安心だと思って飲んでます
50歳代	女性	これからも美味しく安全な水の提供をお願いします。
60歳代	女性	安心して毎日、飲料水として使ってます、今後も信頼にこたえていただければ嬉しいです
20歳代	男性	水道水について不安に思ったことはない。
60歳代	女性	映画等で給水所等に毒物を…という内容があるがテロ対策等されているのかも公表してほしい
50歳代	女性	安心して飲んでます。
50歳代	男性	これからも安全な水を提供してください。
60歳代	女性	現行の対策で安全だと思い、安心している
60歳代	男性	いつも安全な水を飲んでいるので、現在不満な点はない。
60歳代	女性	安全でおいしい水道水を供給するために具体的にどのような取組を行っているのかを知りたい。
20歳代	女性	引き続き、安全でおいしい水の供給に努めていただきますようお願いいたします
40歳代	女性	習志野市の水道水は悪くないと思います。引き続き、安全で美味しいお水の供給をお願いいたします。
40歳代	女性	市販されている水やウォーターサーバーと同等の安全性ならば、比較したデータをPRしてほしい
60歳代	女性	水道から直接飲むことができるので、大変ありがたいです。これからも、安全を心掛けてほしいです。
50歳代	男性	水質に関して数値化して安全をアピール
50歳代	男性	安全であることが大事。おいしさはその次。
40歳代	男性	安全安心なはずの水道水のはずなのに、あまりおいしいという声が聞こえて来ないのは何故なのか？そこら辺を考える必要があるのではないかと思います。
40歳代	女性	今の時代、大体のご家庭に浄水器が取り付けられてると思われるので、おいしさというよりも安全安心な水の提供をより良くすることに重視した方がいいと思います。
40歳代	女性	普段、水道水を美味しく頂いているが、どれ程安全かは知る機会があまりないので、例えばよく目にする水道料金のお知らせなどに、成分など詳しく載せて頂いたら関心も高まるだろうと思う。
70歳以上	女性	水は生活する為には必要である。限りある自然、水は大切に使いたいと思う。これからも安心、安全の水づくりを宜しくお願いします。
50歳代	女性	いつもありがとうございます。コロナ禍で様々なことがやりにくい現状と思いますが、安心安全にいつでも水道を利用できるようにどうぞよろしくお願いいたします。こんな時なのでイベント等は無理にやらなくていいんじゃないでしょうか
30歳代	女性	水道局の活動を電車の車内広告で流すペーからお年寄りまで安心をPRする。赤ちゃんの粉ミルクにも安心安全ですよとアピールする。昔は井戸水でしたが、安全性に不安があり、水道になりました。井戸水は冷たくてクセもなく夏に良かったのですが、水道も良さを全面にアピールすべき。
60歳代	男性	蛇口を捻ればいつでも水が飲めるのが当たり前の生活が日常に溶け込んでいる。それだけ安全な飲料水のあかしだと思います。安全で考えると色々な想定に対応した対策があると思います。例えば水源地の意図的な不純物の混入、今後インターネットからのサーバーへ侵入等の24時間対応安全な水にするにはこのような対策を行っています
		を県水だよりも安全に対するテーマをきめて何回かに分けて記載したらどうでしょうか

貯水槽（受水槽）

26 件

年代	性別	意見
50歳代	女性	受水槽の掃除の重要性をチラシなどでもっとアピールすると良いと思います。
70歳以上	男性	貯水槽水道地域巡回サービスは良い 仕組みと思います。
50歳代	男性	点検で不備や無実施などにはしっかりと罰則を設けてほしい。
40歳代	男性	水道水の処理が良くなっているのは理解出来るが、水道管や受水槽がどうなっているか不安はあります
40歳代	女性	県の受水槽点検を義務化して欲しい。
50歳代	男性	受水槽を設置している組合に対してのPRや無料講習実施実施
60歳代	女性	うちのマンションは受水槽なので何かあれば市役所の相談窓口を利用したいと思った。
40歳代	男性	マンションなどの受水槽の維持管理について、やらないことのデメリットを発信してください。
50歳代	女性	受水槽の衛生面に不安があります。

60歳代	女性	問5の貯水槽水道地域巡回サービスの実施状況についての地域状況が見える資料があれば一見してみたい。
40歳代	女性	マンション住まいのため、受水槽の管理は管理会社に任せている。管理会社への情報提供がきちんとされていると 思い安心して利用しているので、今後も管理会社への情報連絡・精度確認等をお願いします。
50歳代	女性	受水槽や貯水槽の清掃や水質検査があってこそ安心安全なお水が供給されている事を知りましたこれからも厳しい 条件の元に更に安心安全な美味しいお水を宜しく願いますPR方法 広報いちばらに載せる
40歳代	女性	受水槽・貯水槽の点検や清掃が定期的に行われているかどうかは一般にはあまり意識がないと思う。自身は不動産 会社に勤務していた経験から多少の知識はあるが、今の住まいは直結型なので心配ない。
40歳代	女性	受水槽の点検、水質検査をたくさん実施してほしい。その結果もわかりやすく公表して、水道水を安心して飲める ことを広めてほしい。
50歳代	女性	上記にある「貯水槽水道地域巡回サービス」について知らなかったので、「安全でおいしい県水ガイド」のような ものを配布してほしいです。
40歳代	女性	住まいがマンションなので、受水槽点検を義務化(されてるのかも?)違反者は罰金等あればいいのに。もっと大 きくprしてほしい。
40歳代	女性	築25年程度のマンション。貯水槽式ではなくなり少し心配は減ったが、水道配管等にさびや汚れはないのか心配 。
50歳代	女性	せっかく安全で美味しい水であっても、集合住宅の清掃管理によって差が出てしまうのは良くないので、指導を厳 しくしてほしい。
60歳代	女性	やはり個人住宅やマンションなどの設備管理の重要性をもっとアピールした方が良いと思います。せっかくの安全 で美味しい水がそのまま家庭の蛇口から供給されないのは勿体ないです。
60歳代	男性	私のようにマンションの住民にとっては「安心でおいしい水」を確保するために、県の水道局の責任だけではなく 、マンションの受水槽の管理等にも関係するのは承知していますが、具体的にはどうしたらいいものか悩みます。
50歳代	男性	安全でおいしい水が供給されていても、受水槽、貯水槽が十分清掃されていなければ、末端での安全性、美味しさ が確保できないことが把握できました。受水槽の点検や水質検査が定期的実施されれば解決できるのではないかと 思いました。
50歳代	女性	水道水へのイメージがあるので、飲み水はスーパーの浄水器で汲んできた水を使用していますが、思ったよりも水 道水はおいしいと思いました。いろいろと努力されているのは感じ取れますが、マンションの水道管などがどうな ってあるのか気になります。水道管の検査方法や検査の料金などの情報が欲しいなと思います。
60歳代	女性	1年を通しておいしい水の基準を保つのは、難しいと思います。特に夏場は、ふっと生臭いような臭いが感じられ るときがあり、水質管理の難しさが感じられますので、貯水槽水道巡回サービスは、夏場に多く点検回数を増やし た方がいいのではないかなと思います。
60歳代	男性	50年前千葉市に引越したころは、かび臭(印旛沼の水質悪化の所為と聞いたことがある?)や塩素の匂いが酷か く直接飲むのが躊躇われたためらわれた(それでも東京の水よりマシだった)が、現在は各段位良くなっている と思います。勤務先施設の供給炊(貯水槽)は直接飲めない(浄水器を通して加熱してから使っている)貯水槽の 巡回サービスがあるなら蛇口(供給先)の官能検査を追加実施してはどうでしょうか
50歳代	女性	水そのものには、特段の不満はありません。問題視するのは、水の通り道と貯水環境の安全性です。これらを払拭 しない限り、安心感は得られないと思います。問題解消のアイデアとしては、水道管の敷設年数と交換時期を地域 毎にマッピングして可視化するとか、貯水槽の抜き打ち水質検査等権限強化(指導助言では生ぬるい)などをご検 討いただきたく、よろしく願いたします。
40歳代	女性	自分の家が受水槽か、貯水槽かなど全く考えたことがなかった。マンションなので管理人さんに聞けばよいのだが 、家の外観での見分け方、何を見れば書かれているのか?など紹介するHPやチラシがあると良いと思った。(給 水方式はお客様が選べます!)のPDFをHPで見つけました。これが印刷されて水道局に置いてあるとありがたい 。)巡回サービスは、ぜひもっとPRしてほしい。以前に「販売されている塩の90%にマイクロプラスチックが 混入しているという」記事を読み驚いた。おいしい水だけれど、安全にするためには個人の協力が必要です、とい った私たちができることも教えてほしい。

他の地域や海外との比較

19件

年代	性別	意見
40歳代	男性	今の住まいの水と他県の違いがわからないので知りたい
40歳代	女性	日本の水の安全は世界に誇れると思っています。
30歳代	女性	他の県と比べて塩素の味がどのくらい強いのか比較する広告を出すのはいかがでしょうか。
20歳代	女性	船橋市、市川市などの近隣の市町村の水道水の飲み比べ会
60歳代	男性	実際、どのような取り組みをしているかを知らせてほしい。また他府県との比較もできるとよいかもしいない。
50歳代	女性	千葉県の水が安全で美味しいものなら県をアピール出来るとても良いPRになると思うので、他県の水との比較な ど行ってないならやってもらいたいです。
70歳以上	男性	かなり前から川越の実家、秩父の妻実家に行っても水道水が美味しくなったと感じていました。特に春夏場の水道 水。なので、関東圏の水は美味しいだけでなく、安全だとも感じていました。
20歳代	女性	普段、東京都の水道の水を沸騰をして飲んでいますが、やはり千葉県の水の方が明らかに味がありまずいのは確 かです。
70歳以上	男性	40年前程前、千葉県から富山県に転勤し、富山の水がおいしいのを記憶しています。現在、千葉の水もかなり美味 しくなっています。これからも、よろしくお願いします。
60歳代	女性	千葉県の水がもし、安心安全で美味しくなったらとても嬉しいです。今回、初めて知る事が多く学びました。東京 都の水道水のように、自慢できたらと願っています。
40歳代	男性	とあるテレビ番組で千葉県の水は他の県と比較して硬度が高いと伝えられていました。硬度が高いとどのような影 響があるのか、そのあたりもPRして安心につなげられませんかでしょうか。
70歳以上	女性	日本は水道水が飲料用に出るが、海外に行くと飲むことは出来ない国が多い。安全で美味しい水が自由に使える ことは幸せに思う。浄水器を通して使用しているが欲を言えば塩素処理をしない水が欲しい!
60歳代	男性	日常生活に欠かせないものであるから、「安全です・おいしいです」ともっと宣伝すべきと考える。最近ペット ボトルで水を購入する人が増えているが、元来、生活水は水道からと言っても過言ではないと思うので、日本の水 道の良さを強調した方が良い。

60歳代	女性	水道管が古くて、その中を通る水を使用していると思うと、嫌なので考えないようにしています。一番感じてい るのは水道料金が高い！！ということです。下水道料金と合計で請求されるので2万円越え！水道料金の安い地 区に引っ越したいと思います。
50歳代	女性	海外に行くと日本の水道水は安心安全でおいしいことを再確認します。コロナ禍が終わったら子どもたちも楽しめ るイベントを企画してほしいです。水道水の飲み比べとか、子どもたちの校外学習で浄水場の見学に何度も行 きましたがそこで水道水のおいしさに子どもたちも喜んで飲んでいました。
70歳以上	男性	都内のマンションに住んでいましたが、水が汚くまずいのでこれでは健康に良くないと思いペットボトルにしまし たが、泉台は本当にペットボトル並みに水が美味しいです。このようなことを市町村単位で地域別に公表して水や 住まいの安全性という形でPRして下さい。すごく大事なことで一般市民からも喜ばれると思います。
60歳代	男性	よく外国では水道水をそのままでは飲めないという事を耳に良くしますが、なぜ日本の水と比べて何が違うのかに ついての理由を明らかにして、日本の水道水の美味しさをアピールしたらよいと思います。美味しさについて外 人にアンケートをしては如何でしょうか。
60歳代	女性	蛇口からいつでもお水が飲めて使用できることは、生活の中で最も大切なことだと常日頃思っています。それは決 して普通のことではなく、多くの方の意識と努力だと思います。A0ジャパンの広告でアフリカに住む小さな女の 子が何時間もかけて水を汲みに行くCMを見るたびにずっと感謝しなければと思います。地区の水づくり工場見学 を企画して頂けたらと思います。コロナ後のことです。
40歳代	女性	小学校で浄水場の学習をするが、大人向けにも見学会等のイベントがあると身近な水が安全だと知るきっかけにな ると思う。千葉県水道局の新聞を拝読する機会があるが、新聞をとっていない人も読める機会があるとよい。道の 駅等公共の場に新聞を置いて試飲するイベント等する。水道料金の明細に安全であることをアピールする。他の地 域の水道水の方が美味しかったので、地域によって浄水方法等違いがあるのかを知りたいと思いました。

水源地や浄水施設

18件

年代	性別	意見
50歳代	男性	浄水場などの見学会があるといいと思います。
70歳以上	男性	水源地の告知と殺菌過程までの流れを、動画でも良いので是非PRして欲しい。
50歳代	女性	浄化槽内の清掃風景や清掃後の綺麗になった浄化槽内部を魅せるようなPRを期待する
50歳代	男性	前回アンケート回答と重複してしまっていますが、水質の良い地下水などの混入も1つの案だと思います。
50歳代	男性	水源地の環境保全、貯水池のイメージアップ
50歳代	女性	水源からの浄水を具体的な方法を映像で紹介。
50歳代	男性	利根川・印旛沼の水に対する潜在的な不安を払拭するようなPRがあれば良い
50歳代	男性	水を供給する現場の装置の様子等を広く市民に広げ理解を広げる。
70歳以上	男性	水源池 見学会 開催 管理 の 実際の状況 を 見て 安心を 実感 する
40歳代	女性	浄水場の見学ツアーがあったら参加してみたいです。
70歳以上	男性	水源地、浄水場などのバイオテロ対策の強化を期待。
60歳代	女性	水源地のPR。水源地からの給水状態がどのようになっているか、飲料水としての消毒の方法などを定期的ニュ ースとして広報を利用してPRして欲しい。水源地へのバスツアーの企画。
60歳代	男性	・家庭化学洗剤含有汚水、及びトイレ排出汚水が浄化され、河川に流され、それらが、又、河川浄水場が吸水 浄化され、各家庭に供給給水されている事が非常に飲料水としてイメージ不安材料です。
60歳代	男性	「安全でおいしい水」づくりのイベントで浄水場等を見学させていただいておりますが、受水する河川の水質検 査や河川での現場における取り組みなどを視察できるようなことがあれば、より水づくりの意識が高められると思 います。
50歳代	女性	水源から各家庭に届くまでの行程を、これまで以上に周知してもらいたい活動をしてほしいです。実際、関東出身で はない私は水源がどこであるのかわかりません。今の家庭の蛇口からの水に異臭を感じたことはないで、千葉の 水道水は安全だと信じていますが、おいしい水というイメージはありません。
70歳以上	男性	県水、特に栗山地区は非常に進んでいると、他の水道組合からの評判である。小生は、浄水場の見学をさせてもら って、県水の安全性について確信を持った。世の中やはり広報は重要です。多くの方々に見学等の機会を設けて、 理解者を増やすことが大切だと思います。
50歳代	女性	近くに浄水場があり何年前に見学ツアーに参加させて頂きました。またお台場の水の科学館にも行き家庭で使わ れる水がどのように作られているか見させて頂きましたので、安全な水を供給して頂いている事がよくわかりまし た。今はコロナで施設に行く事ができませんが以前の状況に戻る事ができたならまた多くの方に施設を見て頂き水 の大切さを知って頂きたいです。
70歳以上	男性	水源地に近い山中に無秩序な産業廃棄物処理施設が蔓延する千葉県に於いて、水道水への影響が心配と感じていま す。彼等は人の目に触れない場所に高い塀を張り巡らして作業をしており、外から見ても不法な処理をしていて も全く分かりません。また、いつの間にか施設を放置したまま廃業しているケースも見られます。また、林道 脇に不法投棄されたゴミ・家電製品等も水道水への影響が払拭されません。千葉県企業局でのこれらの問題に対す る取り組みや、水道水の安全性について積極的な広報を行って頂きたくお願い致します。

水道管、インフラ

17件

年代	性別	意見
50歳代	女性	PRやイベントよりも施設の改修等にお金を使って欲しい。
40歳代	女性	海外に比べて、日本の水は、安心できると思います。老朽化などあると思いますが、頑張してほしいです。
70歳以上	男性	海外で蛇口から飲める水はあまりない。日本の水道技術の高さは世界一。
40歳代	女性	浄水場の技術を向上させ、薬ばかりに頼らない水作りに力を入れてほしい。
40歳代	男性	水道管が清潔であれば良いと思います
60歳代	女性	古い家なので上下水共にパイプの中が汚れているでしょうけれど予算がないので手をつけられないのが現状です。
50歳代	女性	古い家屋、戸建てなどの配管のサビなどがどのようになっているか気になる。
60歳代	男性	水道管の工事（取替）時期、メンテナンス（防錆等）の時期、内容を知りたいと思います。
70歳以上	女性	災害時に、変わったことがあるなど、気になることを解決していただけるといいですね。
40歳代	女性	水道管の内側は清潔なのが気になります。例えば金属製の管なら、サビがどうなんだろうと思うし、塩ビのよう な管ならカビなどは大丈夫なのかと思っています。

60歳代	女性	よく水道管などの清掃をしますと、ポスティングされていますが、怖い業者なのか安全な業者なのかわかりません。見分ける方法を知りたいです。
40歳代	女性	水道管の中がきれいなのか気になります。全部を調べたりするのは大変だと思いますが、きれいであることを期待します。
50歳代	男性	インフラとしての水にコストがかかっていることへの市民への認識が高まるように引き続きよろしく願いいたします。
20歳代	男性	いつでも使える、飲めるということをもっとも重視している。水道管の老朽化対策の現状などの発信を地域レベルできめ細かくおこなってほしい。
60歳代	男性	最近都内でガス管が老朽化により破損して、数日間にわたりガスが使えない事件が発生しました。水道は電気・ガス以上に重要なインフラです。水道管の老朽化の話も時々耳にします、おいしい水も重要ですが、その水をいつでも使える事がより重要かと思えます。
70歳以上	男性	水道事業の安全維持に要する費用が増加し、今後公共事業として存続するか不安です。従来道理安全な水道水を今後も利用できるようお願いしたい。ほかの国のように水道水がそのまま蛇口から飲めないレベルにならないよう大変だと思いますがよろしく願いします。
40歳代	女性	まずは安全な水道を求めます。これがないと生活が成り立たないことを原発事故のときと一昨年の台風の時に実感しています。なので、安全な水を供給していただけるのをとても感謝しています。その上で、味は前に比べて美味しくなっていると思いますので、ありがたいです。うちでは、水道水を美味しくいただいています。これからも、より安全でより美味しい水をめざしていただければ幸いです。

水質

13 件

年代	性別	意見
30歳代	男性	水道料金明細に水質検査等の結果を記載する。
70歳以上	男性	夏場の生温さを除けば飲んでも違和感は感じない。水質維持を計って頂いているので安心して頂いています。
70歳以上	男性	松戸市、市川市は大潮満潮時（夏場）の水質変化のないようにお願いします。
60歳代	女性	家庭で出来る簡易水質検査キットを配布して欲しい
60歳代	女性	日本のお水はとても安心 定期的に検査もしているし でも浄水器は手放せない
70歳以上	男性	長雨と猛暑とこの所天候不順が続いており、その影響が水道水に出ないか？少々心配だった。しかしながら現在の所味、色、臭い等特に問題がなく、安心しました。
40歳代	女性	今年度の水質検査体験に参加した。水づくりに関心を持つために、もっと多くの世帯や施設に参加してもらい、回数も年に何回か実施してもよいのではないかと思います。
50歳代	女性	水道水は検査されて安全。と言うのは分かりますが、本当に検査をしているのか？毎日検査しているのか、安全と言われる数値とか全く私は知らない。皆さん知っているのか……。
50歳代	男性	このような検査を実施していますと、簡単に具体例を挙げて頂くと、みんながもう少し興味を持つのではないのでしょうか。
70歳以上	男性	水道水と天然水（富士の水）などとの差は：ミネラル分とかが違うのでしょうか？水道水は飲み水としても安全が確保されていれば、風味とかミネラルとかまで追求するとコストとの兼ね合いで技術的には可能でも、コスト的な限界もあるのでしょうか？。安全とコストのバランスが大事です。
60歳代	女性	夏休みに水質検査キットを配付して調査するイベントがあったがこれにより安心安全の確認ができるので定期的に実施してほしい。自分の目で安全確認ができることは大変有効であると思う。また、地下水などが入り、美味しい水道水と言われている地域の水との比較もしてみたい。
50歳代	女性	日本人の体に合った硬質でない水であるとか、水道水からの水であればペットボトル削減につながるかなど。炭酸水にするとおいしいのかどうかとか。学校など古い施設では、水道管も古いと水質に不安を抱く保護者も多いので、対策や不安を減らす案内が欲しいです。
60歳代	男性	安全だということを実験的にデータで示していただけると良いと思います。また、水質が過去と比べてどの程度改善されてきたのかもデータで示していただけると良いと思います。年配の方がスーパー等で重い思いをして水を買っているのは、矢張り異常に見えます。

子ども向けの学習

13 件

年代	性別	意見
40歳代	男性	浄水場の見学（幼児や小学生向け）
50歳代	女性	水道施設の見学会の開催（夏休み親子でなど）
70歳以上	男性	子供の浄水場の見学イベントなどがあれば水に対する知識が豊かになると思うし水の有難さがわかると思う。
30歳代	女性	年に一回学校へ出張授業しに来てくれると有難いです。
60歳代	男性	水を作る浄水場等の施設見学会の実施。小中学校での飲み水についての講習等実施し水の意識づけを行う。
30歳代	女性	小学校や幼稚園への周知活動を行う。
40歳代	女性	今は、蛇口から水を飲むことはしなくなりましたが、安全で美味しいものだと、子供たちにも伝えていきたいと思えます！生きるためには必要な大事なものである、無駄にしない様に生活したいと思っています！
40歳代	男性	日本の水道は他国と比べても非常に高度な衛生システムをもっていると思います。今の水道水の状況分析も必要ですが、日本の水道事業の優秀さを小中学生にしっかり浸透させたほうが良いと思います。
30歳代	女性	水がすぐ手に入るのありがたいことだと幼稚園のイベントなどで啓発するおいしい水＝環境保全ということを教えるべき
50歳代	女性	先日、水質検査のキットをいただき、自分で検査してみました。新たな発見があり、ワクワクしながら検査しました。夏休み期間中でもあり、子どもの自由研究にも良いのでは、と、思いました。このような機会があれば、私もまた、参加したいと思います。
40歳代	女性	BayFMの短いコーナー、情報が分かりやすくいいなと思う。子供の学校に水道局の方が出張授業に来ていただきました。蛇口をひねればすぐ出てくる水がとてもたくさんの検査や行程を経て自分達の所へきていることに驚いてました。コロナが終わったら実際に見学に行きたいと話してました。

30歳代	女性	水が蛇口からでて、それが普通に飲めることを、当たり前のように感じてしまいがちだけれど、子供たちにもっと、水の大切さと、きれいにするために日々どんな努力や苦労があるか、学んでほしいと感じます。国土交通省の防災フェスタに、千葉県水道局のブースがあり、毎年たのしみにしていましたが、コロナで2年中止なのは残念です。ポタリちゃんのパンフレットを通じて、子供に水のはなしをしったりするのが、我が家の水に対する教育のひとつでもあります。
60歳代	男性	このモニターをやるにあたり、千葉県、松戸市の水道水について30年以上住んで初めて深く考える機会をいただきました。そして、日にちが経過したミネラルウォーターより水道水に魅力を感じるようになりました。仕事を辞めるまで水道水のことを考えることはありませんでした。やはり子供の頃から水道水は意識を持たせることが大切だと思います。既にやっているかもしれませんが、PR動画とか見学会を小学生を対象に実施すれば、千葉の水道事業の理解につながると思います。

その他 2件

年代	性別	意見
50歳代	女性	知らないことが多すぎて、逆に不安になった
40歳代	女性	汲み取りのエリアにすんでいる。はやく下水道を市川市にお願いしたい。不衛生。

激励 13件

年代	性別	意見
40歳代	女性	いつも美味しい水をありがとうございます。
70歳以上	男性	将来を見込んだ取り組みを期待しています。
70歳以上	男性	水のない生活はできない。当たり前のように飲んでいる水にありがとうございます。
60歳代	男性	特に不満無く、美味しい水有難うございます。
50歳代	男性	アンケートに答えることで勉強になりました。ありがとうございます。
50歳代	男性	現在のコストでこの水質を維持できているのは、賞賛に値すると思います。
50歳代	女性	飲むことのできる水が、蛇口から出てくるのは本当にありがたいことです。ありがとうございます。
40歳代	男性	いろいろな取り組みをされているのをした
60歳代	男性	生活に不可欠な飲料水。美味しい千葉の水をこれからもよろしく願います。
50歳代	男性	平素、貴社活動感謝しています。要望等なく、他方々が何らかの要望があるようであれば、参考のため公開いただきたいです。
60歳代	男性	蛇口をひねれば、当たり前のように出てくる水、そのために、多くの皆さんが携わり、行われているご努力に改めて感謝しています。
50歳代	女性	HPで県営水道が安全でおいしい水の為に色々な取り組みをされていることを知りました。いつもありがとうございます。
60歳代	男性	いつも住民のためにご尽力頂き感謝しております。良いことも悪いことも、広く周知させることが重要だと思います。悪いことでも、情報提供されていれば信頼は保てるのでひないでしょうか。住民とのコミュニケーションを密に宜しく願ひ致します。

令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問7-1

○支払方法の拡大及び手続きのオンライン化について  
(現在の支払方法)

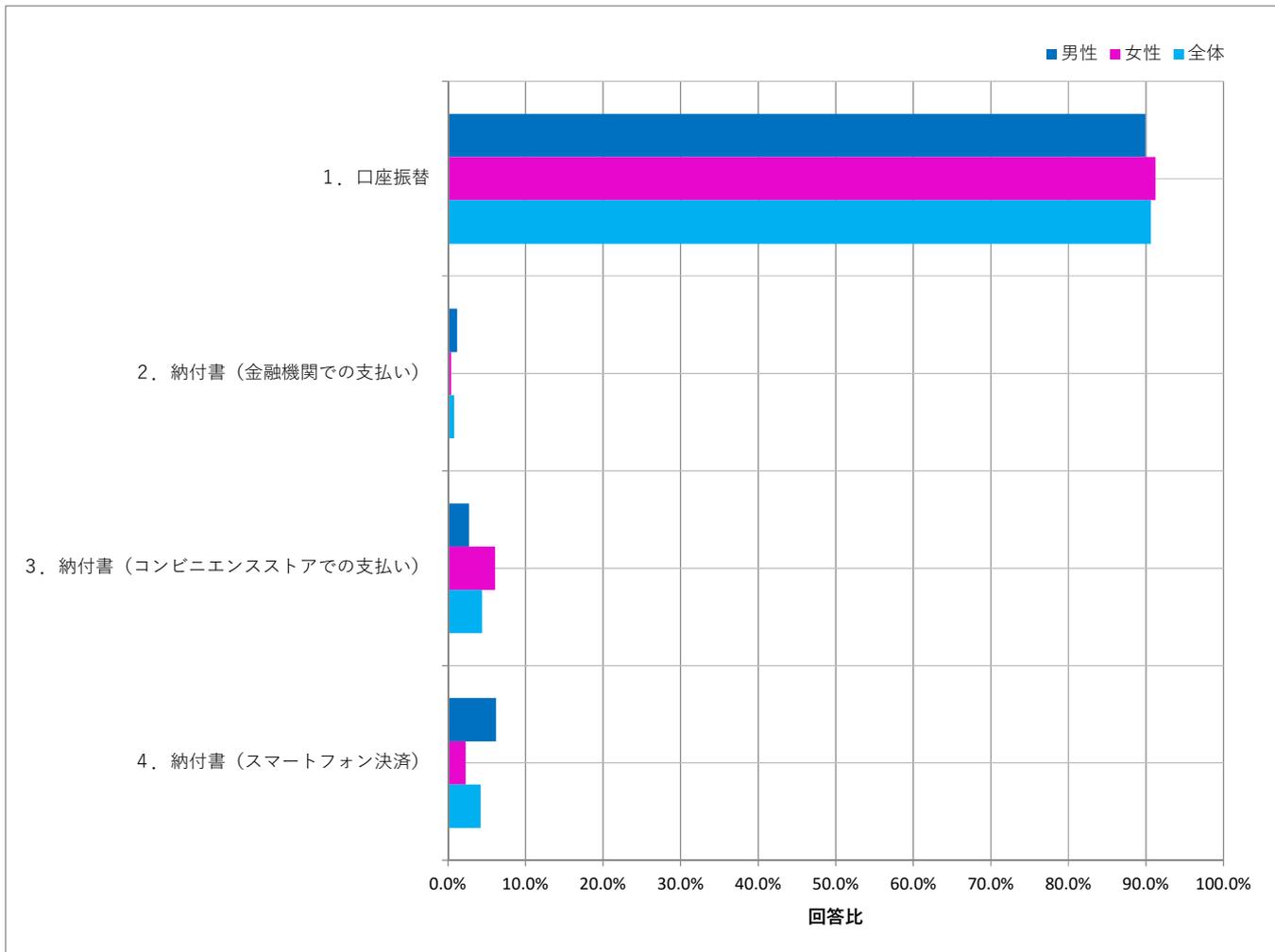
☆☆☆☆お客様の支払方法について☆☆☆☆  
水道料金の支払いについて、主にどのような方法で行っていますか。

N=522

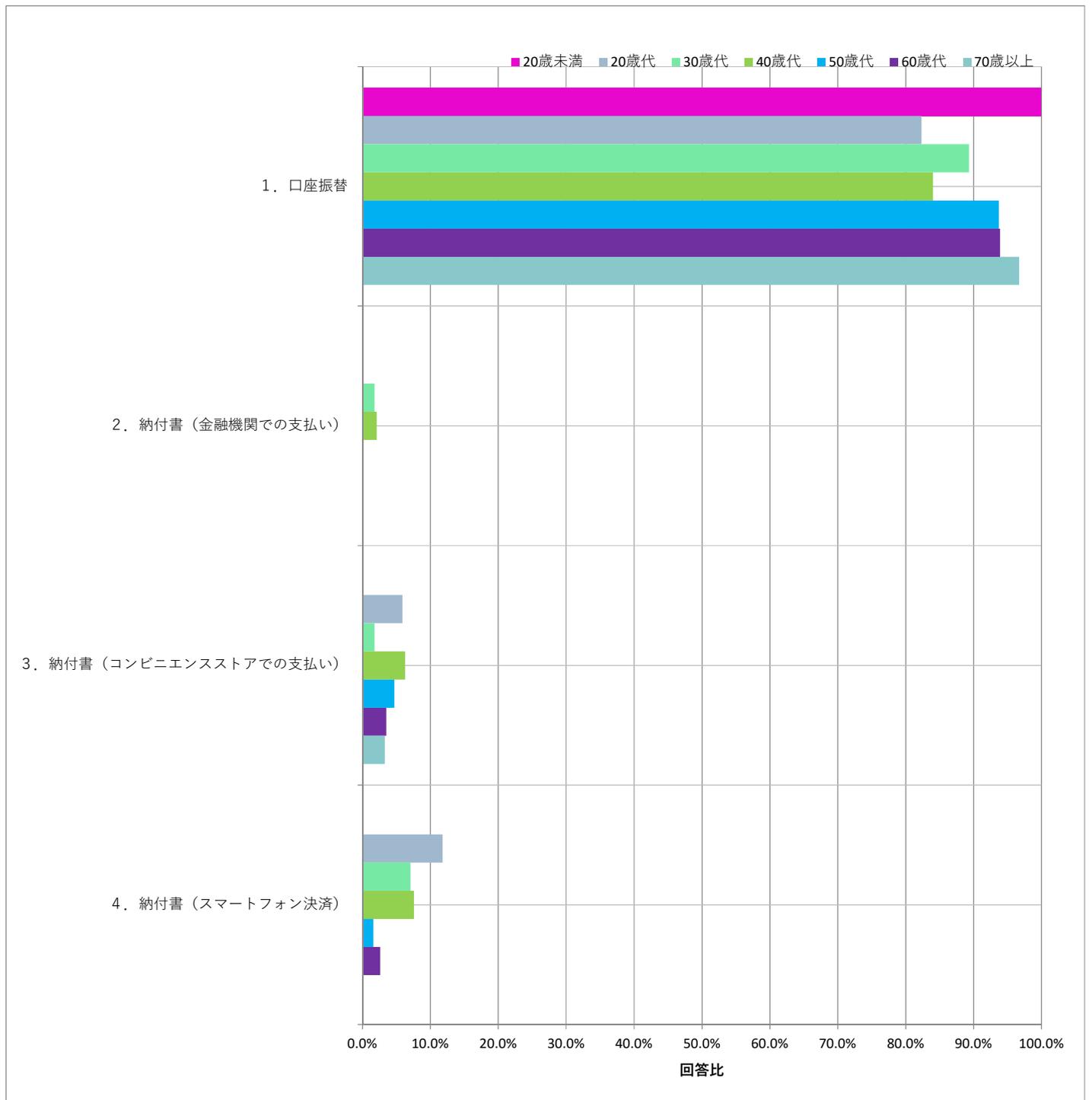
設問	回答数	回答比率
1. 口座振替	473	90.6%
2. 納付書(金融機関での支払い)	4	0.8%
3. 納付書(コンビニエンスストアでの支払い)	23	4.4%
4. 納付書(スマートフォン決済)	22	4.2%

「口座振替」が90.6%と最も割合が高く、次いで「納付書(コンビニエンスストアでの支払い)」が4.4%、「納付書(スマートフォン決済)」が4.2%、「納付書(金融機関での支払い)」が0.8%の順で割合が高い結果となりました。

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
1. 口座振替	234	89.9%	239	91.2%	473	90.6%
2. 納付書(金融機関での支払い)	3	1.2%	1	0.4%	4	0.8%
3. 納付書(コンビニエンスストアでの支払い)	7	2.7%	16	6.1%	23	4.4%
4. 納付書(スマートフォン決済)	16	6.2%	6	2.3%	22	4.2%



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	
	1	100.0%	17	82.3%	56	89.3%	121	84.0%	129	93.7%	114	93.9%	61	96.7%
1. 口座振替	1	100.0%	14	82.3%	50	89.3%	121	84.0%	121	93.7%	107	93.9%	59	96.7%
2. 納付書（金融機関での支払い）	0	0.0%	0	0.0%	1	1.8%	3	2.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
3. 納付書（コンビニエンスストアでの支払い）	0	0.0%	1	5.9%	1	1.8%	9	6.3%	6	4.7%	4	3.5%	2	3.3%
4. 納付書（スマートフォン決済）	0	0.0%	2	11.8%	4	7.1%	11	7.6%	2	1.6%	3	2.6%	0	0.0%



令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問7-2

口座振替を利用しない理由

納付書によりお支払いされている方（問7-1で「2」～「4」と回答された方）にお尋ねします。

口座振替を利用しない理由を教えてください。いくつでもお選びください。

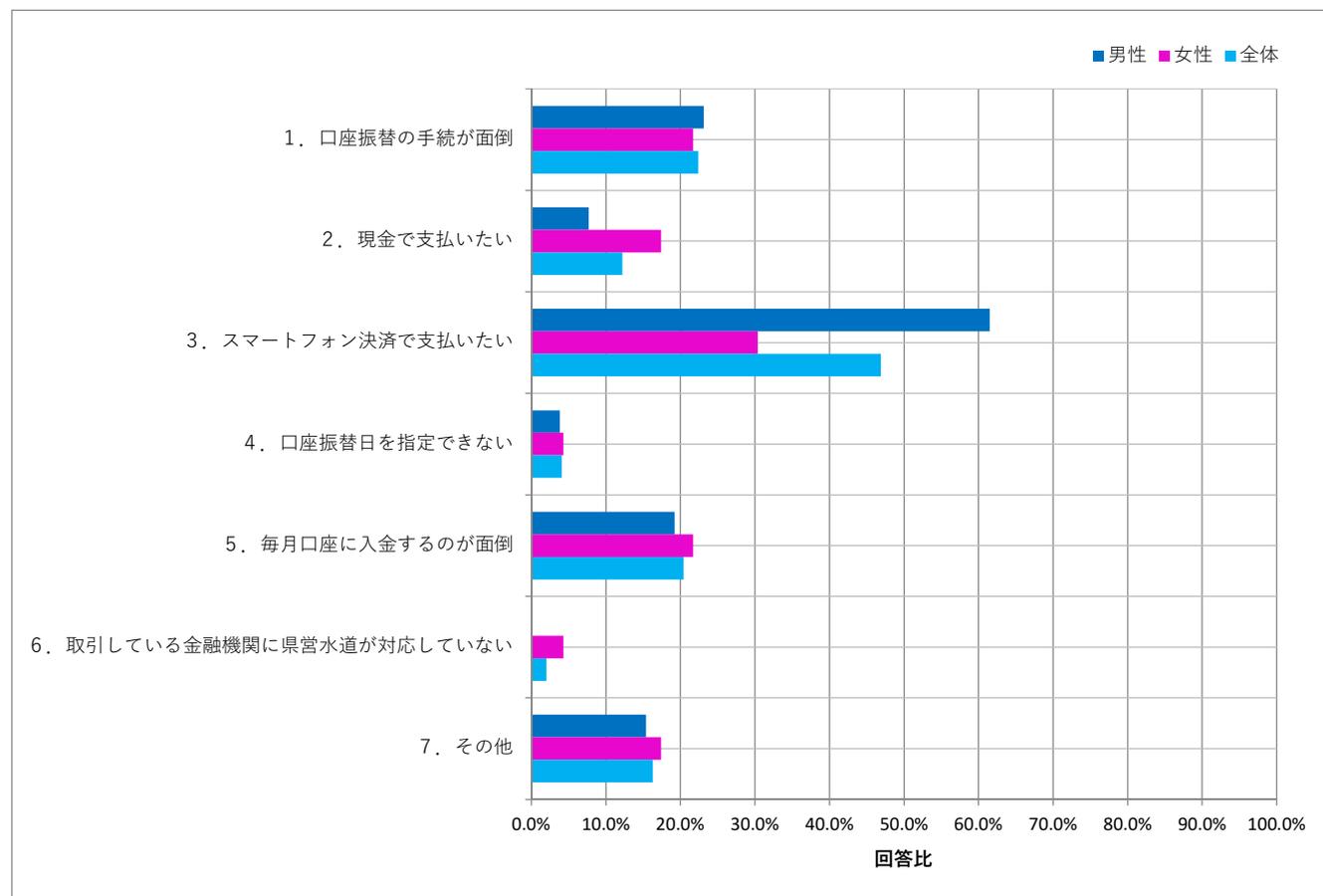
N=49

設問	回答数	回答比率
1. 口座振替の手続が面倒	11	22.4%
2. 現金で支払いたい	6	12.2%
3. スマートフォン決済で支払いたい	23	46.9%
4. 口座振替日を指定できない	2	4.1%
5. 毎月口座に入金するのが面倒	10	20.4%
6. 取引している金融機関に県営水道が対応していない	1	2.0%
7. その他	8	16.3%

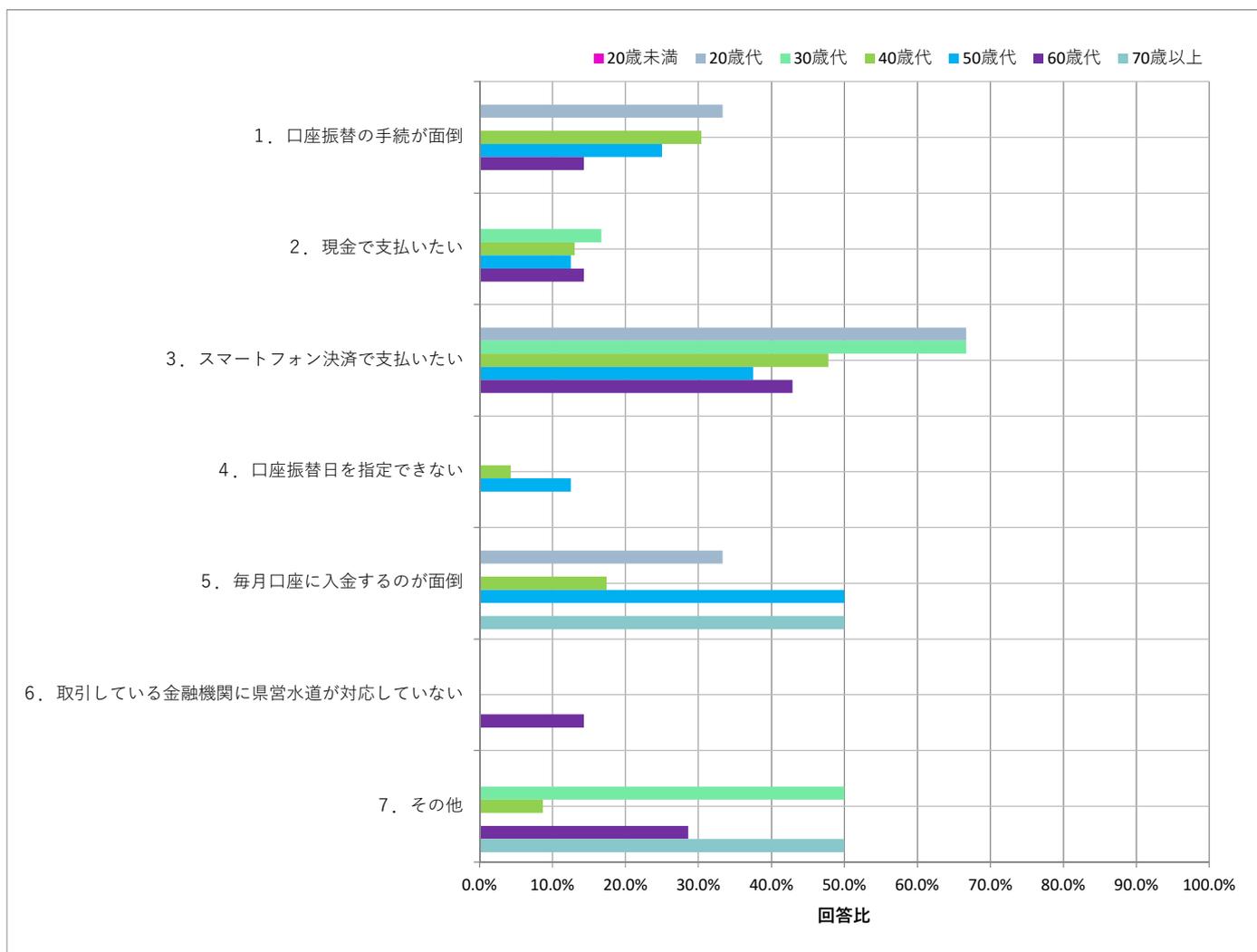
「スマートフォン決済で支払いたい」が46.9%と最も割合が高く、次いで「口座振替の手続が面倒」が22.4%、「毎月口座に入金するのが面倒」が20.4%の順で割合が高い結果となりました。

性別の比較では、「スマートフォン決済で支払いたい」の項目は男性では61.5%と、女性では30.4%であるのに対して上回っています。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	26		23		49	
1. 口座振替の手続が面倒	6	23.1%	5	21.7%	11	22.4%
2. 現金で支払いたい	2	7.7%	4	17.4%	6	12.2%
3. スマートフォン決済で支払いたい	16	61.5%	7	30.4%	23	46.9%
4. 口座振替日を指定できない	1	3.8%	1	4.3%	2	4.1%
5. 毎月口座に入金するのが面倒	5	19.2%	5	21.7%	10	20.4%
6. 取引している金融機関に県営水道が対応していない	0	0.0%	1	4.3%	1	2.0%
7. その他	4	15.4%	4	17.4%	8	16.3%



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							
	0	3	6	23	8	7	2							
1. 口座振替の手続が面倒	0	0.0%	1	33.3%	0	0.0%	7	30.4%	2	25.0%	1	14.3%	0	0.0%
2. 現金で支払いたい	0	0.0%	0	0.0%	1	16.7%	3	13.0%	1	12.5%	1	14.3%	0	0.0%
3. スマートフォン決済で支払いたい	0	0.0%	2	66.7%	4	66.7%	11	47.8%	3	37.5%	3	42.9%	0	0.0%
4. 口座振替日を指定できない	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.3%	1	12.5%	0	0.0%	0	0.0%
5. 毎月口座に入金するのが面倒	0	0.0%	1	33.3%	0	0.0%	4	17.4%	4	50.0%	0	0.0%	1	50.0%
6. 取引している金融機関に県営水道が対応していない	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	14.3%	0	0.0%
7. その他	0	0.0%	0	0.0%	3	50.0%	2	8.7%	0	0.0%	2	28.6%	1	50.0%



その他意見

年代	性別	意見
60歳代	女性	コンビニでナナコ払いにすると間接的にポイントがつくので。
70歳以上	女性	家族が払っているの理由はわからない
30歳代	男性	スマートフォン決済だとポイントが貯まるため
30歳代	男性	スマホ決済なら少しでもポイントがつくので。
30歳代	女性	割引等特典がないため。クレジットカードで支払いたい
60歳代	男性	クレジットカードで払いたい
40歳代	男性	スマートフォン決済だとポイントがつく。手数料も不要。
40歳代	女性	クレジットカード決済で支払いたい

令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問7-3

スマートフォン決済を利用しない理由

問7-1で「2. 金融機関」もしくは「3. コンビニエンスストア」と回答された方にお尋ねします。

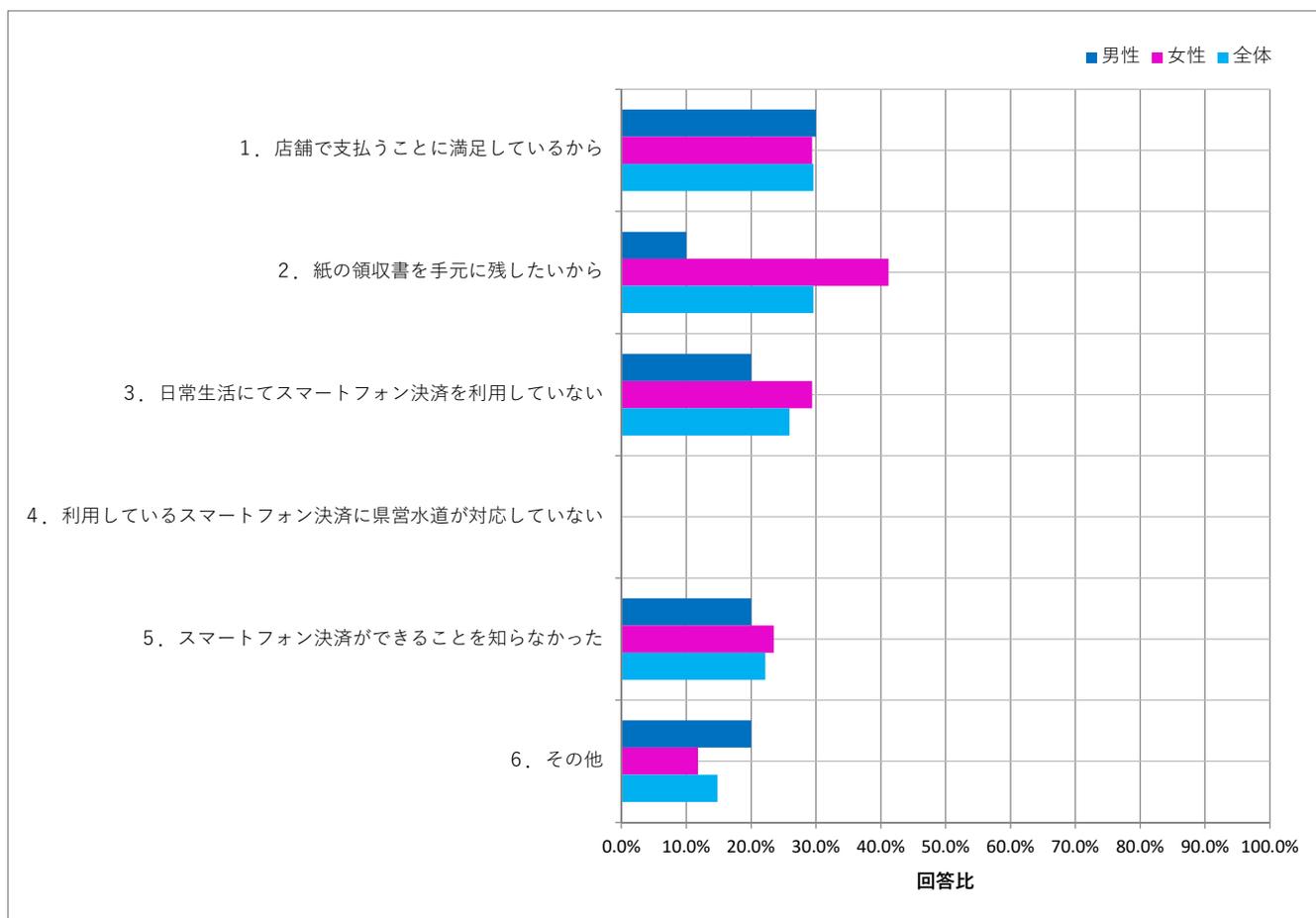
スマートフォン決済を利用しない理由を教えてください。いくつでもお選びください。

N=27

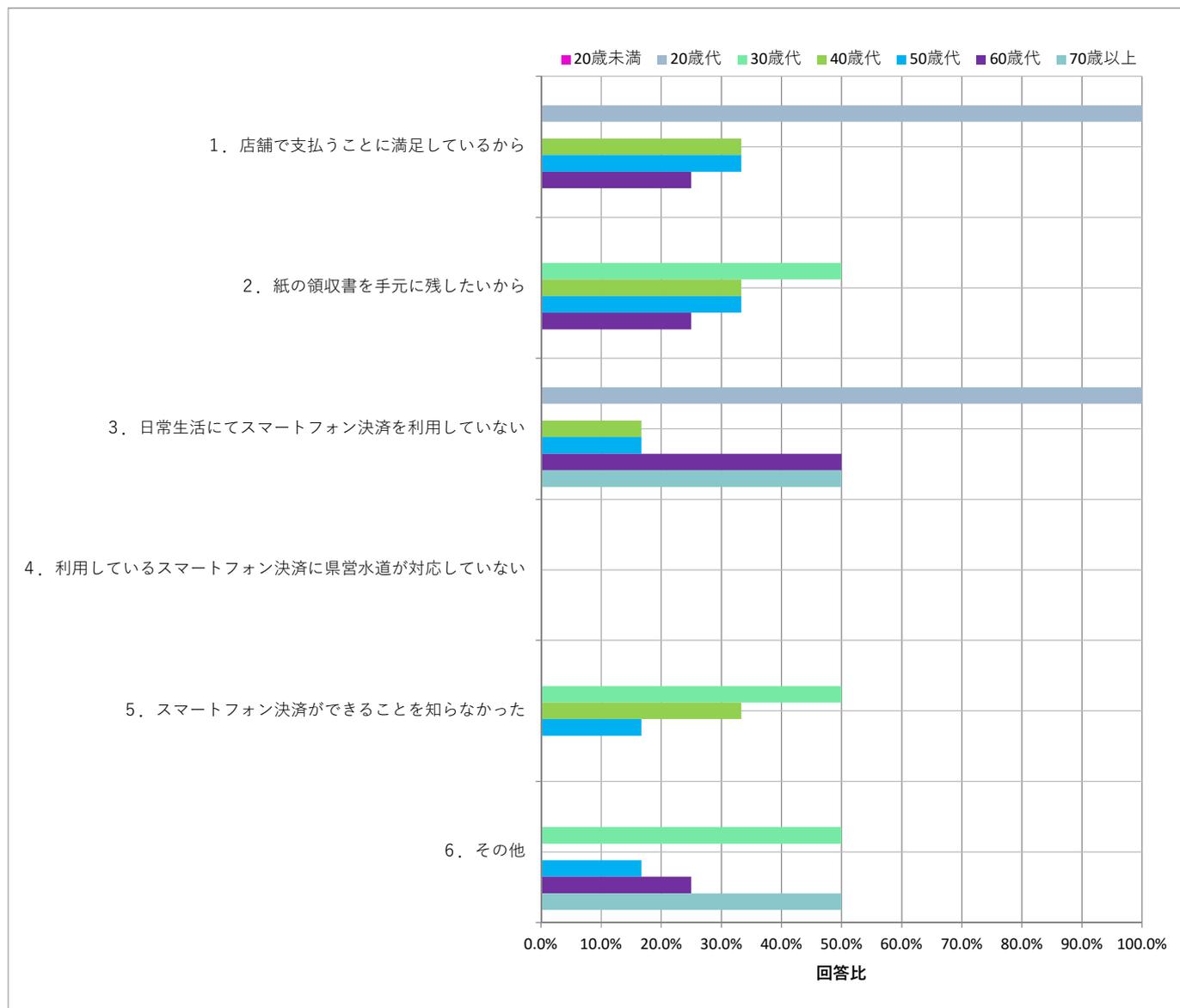
設問	回答数	回答比率
1. 店舗で支払うことに満足しているから	8	29.6%
2. 紙の領収書を手元に残したいから	8	29.6%
3. 日常生活にてスマートフォン決済を利用していない	7	25.9%
4. 利用しているスマートフォン決済に県営水道が対応していない	0	0.0%
5. スマートフォン決済ができることを知らなかった	6	22.2%
6. その他	4	14.8%

「店舗で支払うことに満足しているから」及び「紙の領収書を手元に残したいから」の2項目が29.6%と最も割合が高く、次いで「日常生活にてスマートフォン決済を利用していない」が25.9%の順で割合が高い結果となりました。

性別	回答数・比率					
	男性		女性	全体		
	回答数	比率	回答数	比率		
	10		17	27		
1. 店舗で支払うことに満足しているから	3	30.0%	5	29.4%	8	29.6%
2. 紙の領収書を手元に残したいから	1	10.0%	7	41.2%	8	29.6%
3. 日常生活にてスマートフォン決済を利用していない	2	20.0%	5	29.4%	7	25.9%
4. 利用しているスマートフォン決済に県営水道が対応していない	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
5. スマートフォン決済ができることを知らなかった	2	20.0%	4	23.5%	6	22.2%
6. その他	2	20.0%	2	11.8%	4	14.8%



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							
	0	1	2	12	6	4	2							
1. 店舗で支払うことに満足しているから	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	4	33.3%	2	33.3%	1	25.0%	0	0.0%
2. 紙の領収書を手元に残したいから	0	0.0%	0	0.0%	1	50.0%	4	33.3%	2	33.3%	1	25.0%	0	0.0%
3. 日常生活にてスマートフォン決済を利用していない	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	2	16.7%	1	16.7%	2	50.0%	1	50.0%
4. 利用しているスマートフォン決済に県営水道が対応していない	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
5. スマートフォン決済ができることを知らなかった	0	0.0%	0	0.0%	1	50.0%	4	33.3%	1	16.7%	0	0.0%	0	0.0%
6. その他	0	0.0%	0	0.0%	1	50.0%	0	0.0%	1	16.7%	1	25.0%	1	50.0%



その他意見

年代	性別	意見
70歳以上	女性	家族が払っているので理由は不明
30歳代	女性	電子マネー（ナナコ）で支払いたい
60歳代	男性	クレジットカード決済ではポイントがつくから
50歳代	男性	nanacoモバイルを使用したいから

令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問7-4

現在利用しているスマートフォン決済

問7-1で「4. スマートフォン決済」と回答された方にお尋ねします。

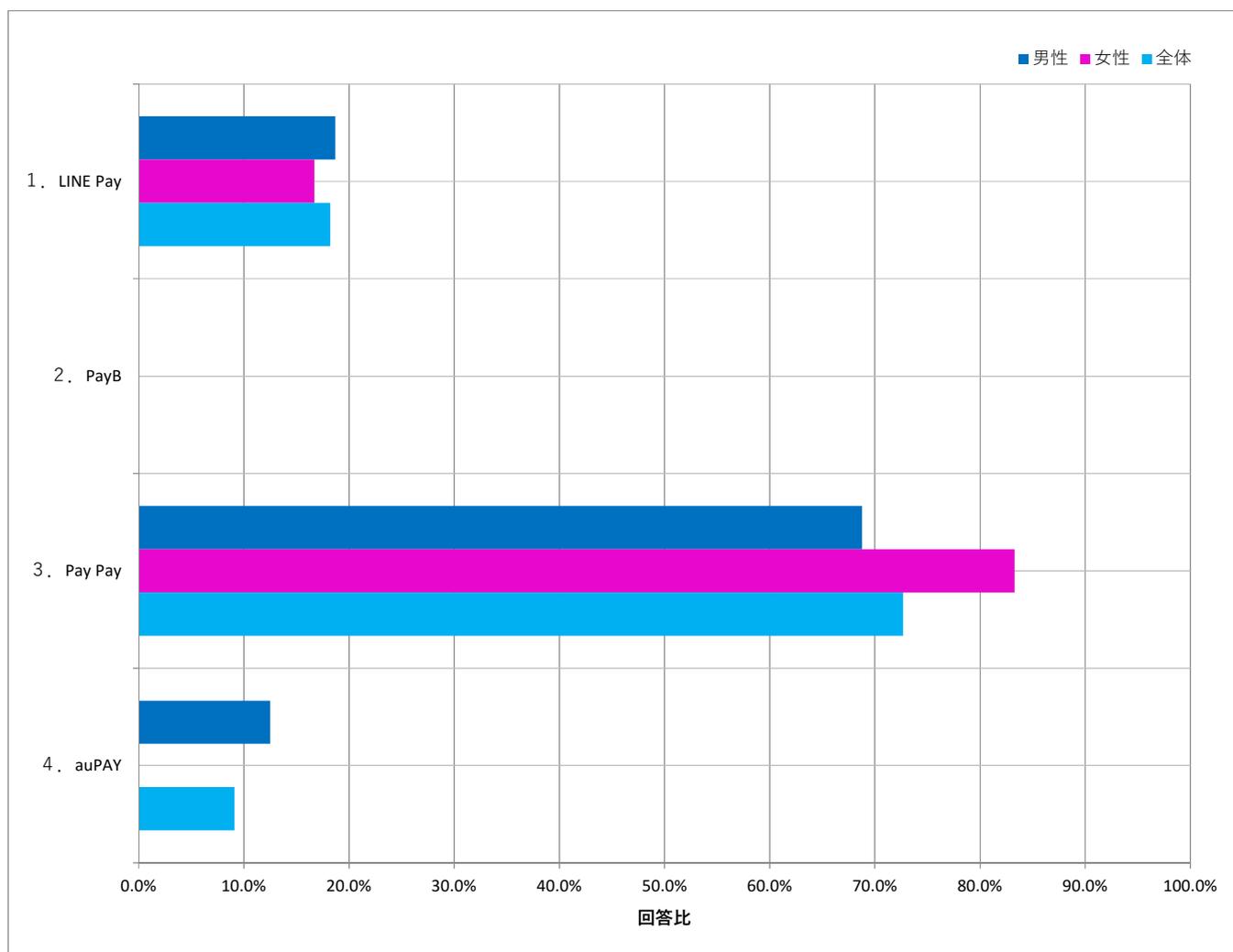
利用しているスマートフォン決済を教えてください。

N=22

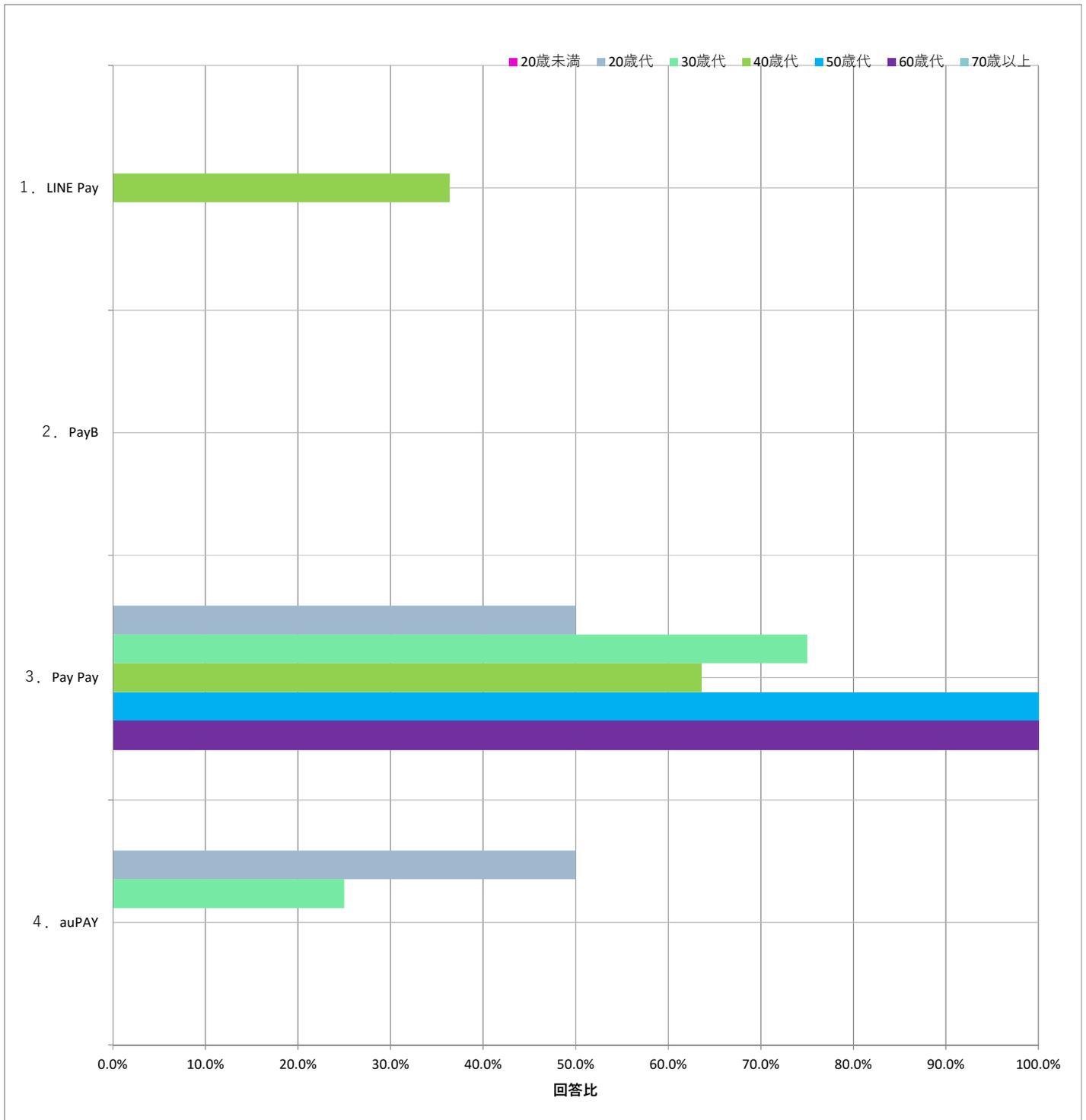
設問	回答数	回答比率
1. LINE Pay	4	18.2%
2. PayB	0	0.0%
3. Pay Pay	16	72.7%
4. auPAY	2	9.1%

「Pay Pay」が72.7%と最も割合が高く、次いで「LINE Pay」が18.2%、「auPAY」が9.1%の順で割合が高い結果となりました。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	16	6	22
1. LINE Pay	3 18.7%	1 16.7%	4 18.2%
2. PayB	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
3. Pay Pay	11 68.8%	5 83.3%	16 72.7%
4. auPAY	2 12.5%	0 0.0%	2 9.1%



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	
	0	2	4	11	2	3	0							
1. LINE Pay	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	36.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
2. PayB	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
3. Pay Pay	0	0.0%	1	50.0%	3	75.0%	7	63.6%	2	100.0%	3	100.0%	0	0.0%
4. auPAY	0	0.0%	1	50.0%	1	25.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%



令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問7-5

現在利用しているスマートフォン決済（その他）

問7-3で「4. 利用しているスマートフォン決済に県営水道が対応していない」と回答された方にお尋ねします。

現在利用しているスマートフォン決済を教えてください。

該当者はいませんでした。

年代	性別	意見
----	----	----

令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問8-1

(支払方法の拡大)

☆☆☆☆クレジットカード払いの導入について☆☆☆☆

水道料金の支払いにクレジットカード払いを導入した場合、利用されますか。

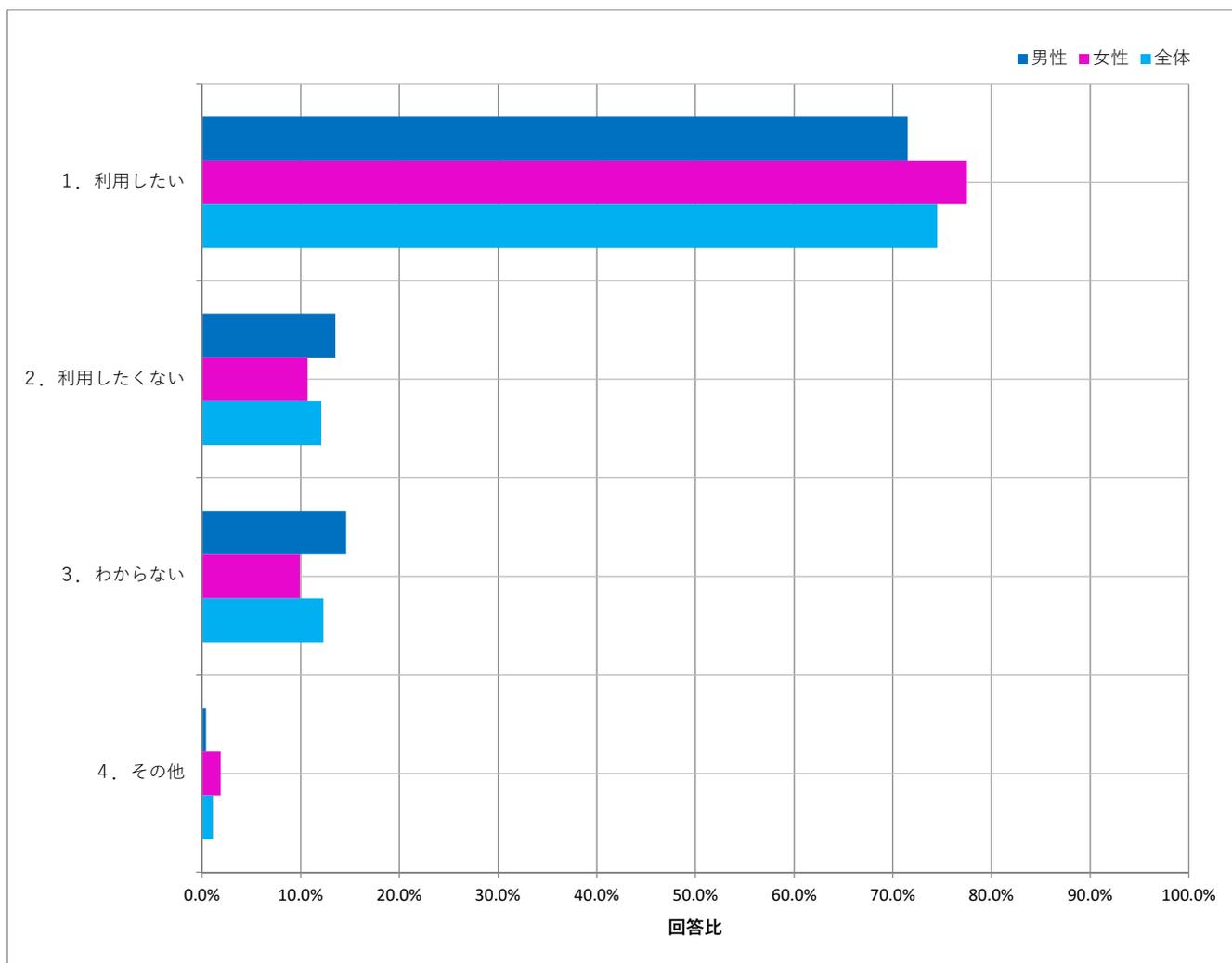
N=522

設問	回答数	回答比率
1. 利用したい	389	74.5%
2. 利用したくない	63	12.1%
3. わからない	64	12.3%
4. その他	6	1.1%

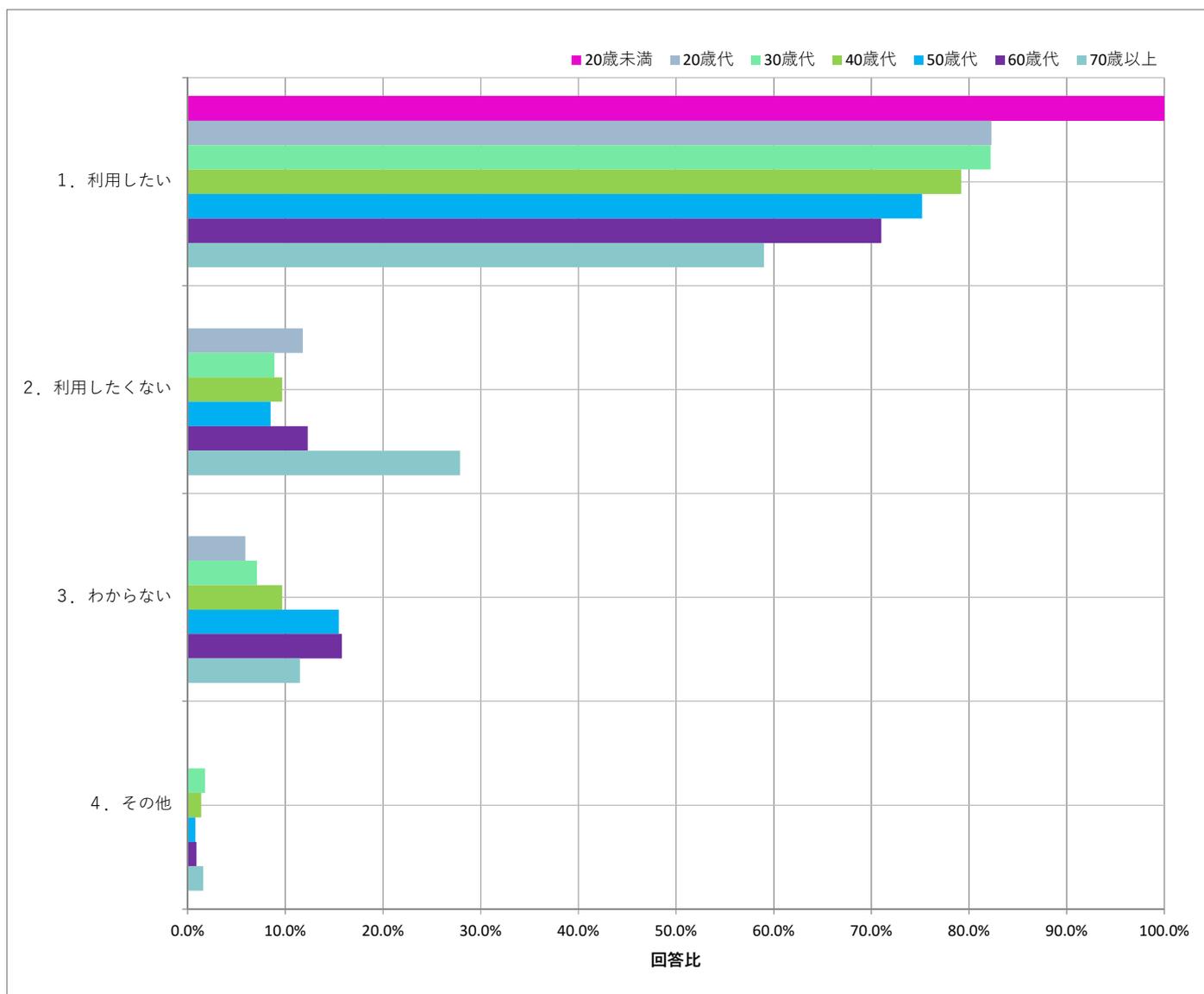
「利用したい」が74.5%と最も割合が高く、次いで「わからない」が12.3%、「利用したくない」が12.1%の順で割合が高い結果となりました。

「その他」では、手数料がかかれば使用したい、というご意見がありました。

性別	回答数・比率					
	男性		女性	全体		
	260		262	522		
1. 利用したい	186	71.5%	203	77.5%	389	74.5%
2. 利用したくない	35	13.5%	28	10.7%	63	12.1%
3. わからない	38	14.6%	26	9.9%	64	12.3%
4. その他	1	0.4%	5	1.9%	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	17	56	144	129	114	61							
1. 利用したい	1	100.0%	14	82.3%	46	82.2%	114	79.2%	97	75.2%	81	71.0%	36	59.0%
2. 利用したくない	0	0.0%	2	11.8%	5	8.9%	14	9.7%	11	8.5%	14	12.3%	17	27.9%
3. わからない	0	0.0%	1	5.9%	4	7.1%	14	9.7%	20	15.5%	18	15.8%	7	11.5%
4. その他	0	0.0%	0	0.0%	1	1.8%	2	1.4%	1	0.8%	1	0.9%	1	1.6%



その他意見

年代	性別	意見
30歳代	女性	手数料がかからないなら利用したい
40歳代	女性	ぜひ利用したいが住宅ローンの条件で口座振替にしなければならぬできない。
60歳代	女性	毎月の手数がなく引き落としができ、ポイントや還元率、値引率がある支払い方法が良い
70歳以上	女性	家族が支払っている
50歳代	女性	利用したいが、ローンの関係で出来ない
40歳代	男性	手数料がかかれば使ってもいい

令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問8-2

クレジットカード払いを利用したい理由

問8-1で「1. 利用したい」と回答された方にお尋ねします。

理由を教えてください。いくつでもお選びください。

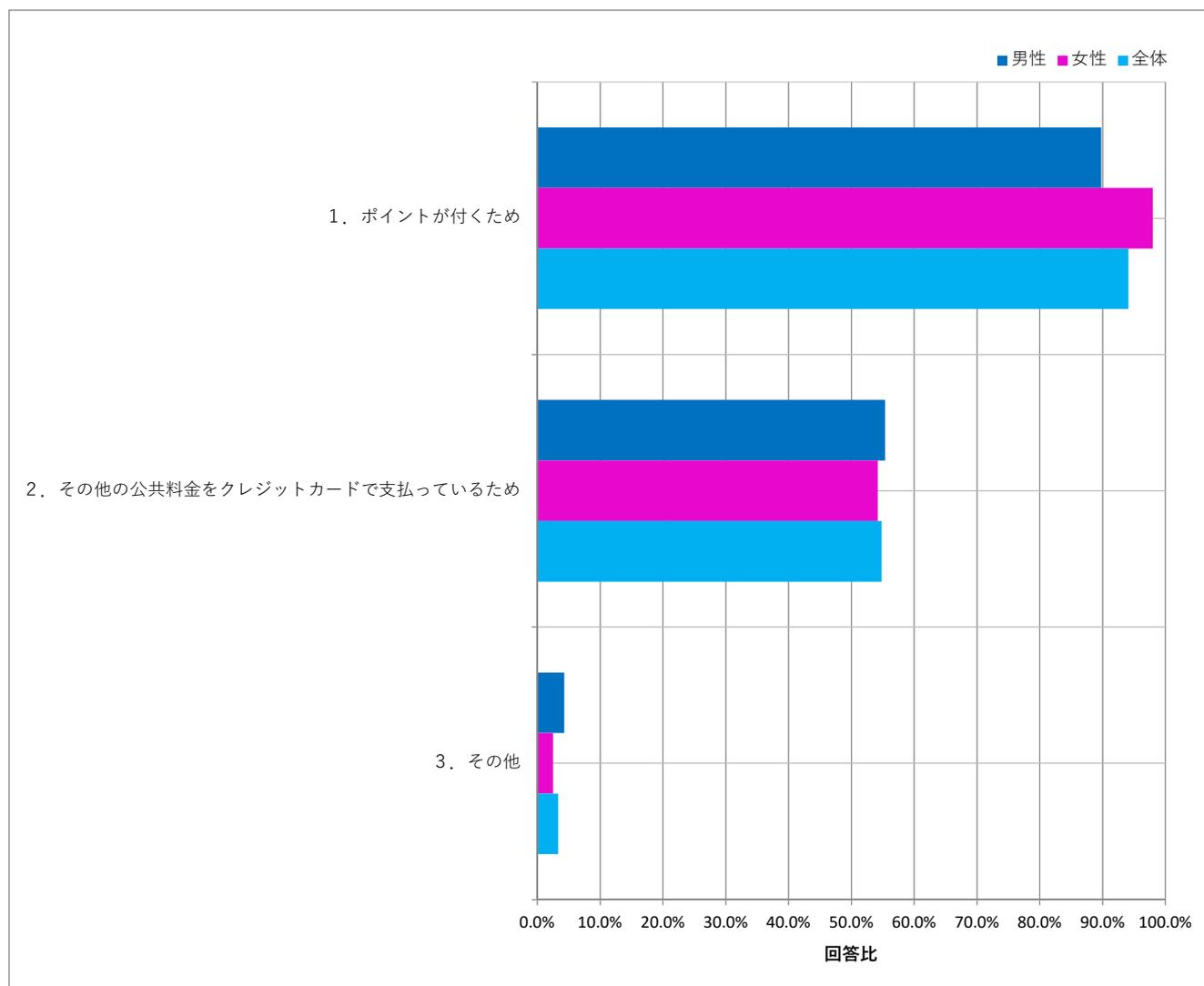
N=389

設問	回答数	回答比率
1. ポイントが付くため	366	94.1%
2. その他の公共料金をクレジットカードで支払っているため	213	54.8%
3. その他	13	3.3%

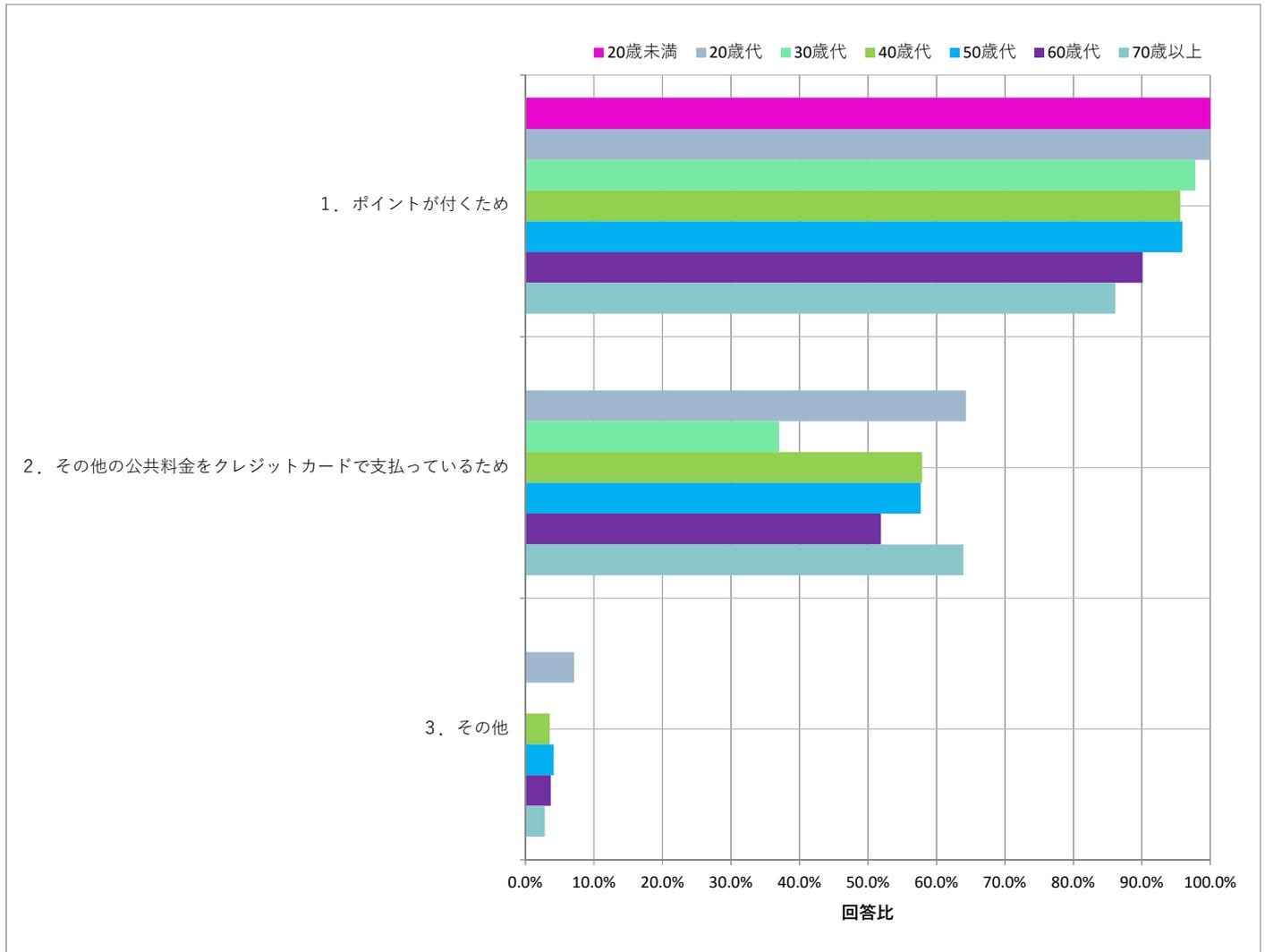
「ポイントが付くため」が94.1%と最も割合が高く、次いで「その他の公共料金をクレジットカードで支払っている」が54.8%、「その他」が3.3%の順で割合が高い結果となりました。

「その他」では、管理がしやすい、というご意見を頂きました。

性別	回答数・比率					
	男性		女性	全体		
	186		203	389		
1. ポイントが付くため	167	89.8%	199	98.0%	366	94.1%
2. その他の公共料金をクレジットカードで支払っているため	103	55.4%	110	54.2%	213	54.8%
3. その他	8	4.3%	5	2.5%	13	3.3%



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	14	46	114	97	81	36
1. ポイントが付くため	1	14	45	109	93	73	31
2. その他の公共料金をクレジットカードで支払っているため	0	9	17	66	56	42	23
3. その他	0	1	0	4	4	3	1



その他意見

年代	性別	意見
20歳代	女性	千葉県水道だけクレジットカード払いが出来ず、遅れていると実感
60歳代	女性	ポイントも含め特典が付くから
40歳代	女性	支払日が他の支払いと一緒に、残高管理が簡単
60歳代	男性	公共料金をクレジットカードで支払うことができないのは、水道料金だけ。出来ない理由があるとは思えない。
40歳代	男性	今時クレジット払いができないのは水道事業ぐらいです。早急に改善をお願いします。
50歳代	男性	支払い方法をできるだけまとめる方が管理しやすいため
60歳代	男性	明細書が出るので管理がしやすい。
50歳代	男性	他の公共料金はすべてクレジットカード払い。上下水道もカード払いができれば、全体管理がしやすい。
50歳代	男性	出費の総額をクレジットカード払いで確認できるため。
70歳以上	男性	早く利用できるようにしてほしい。チャンネルはいくつあっても、各人が選ぶので任せればよい。
50歳代	女性	残高不足の心配がない。
40歳代	男性	明細管理が便利。他は全てクレジットカード払いな為。
40歳代	女性	管理しやすい

令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問8-3

クレジットカード払いを利用したくない理由

問8-1で「2. 利用したくない」と回答された方にお尋ねします。

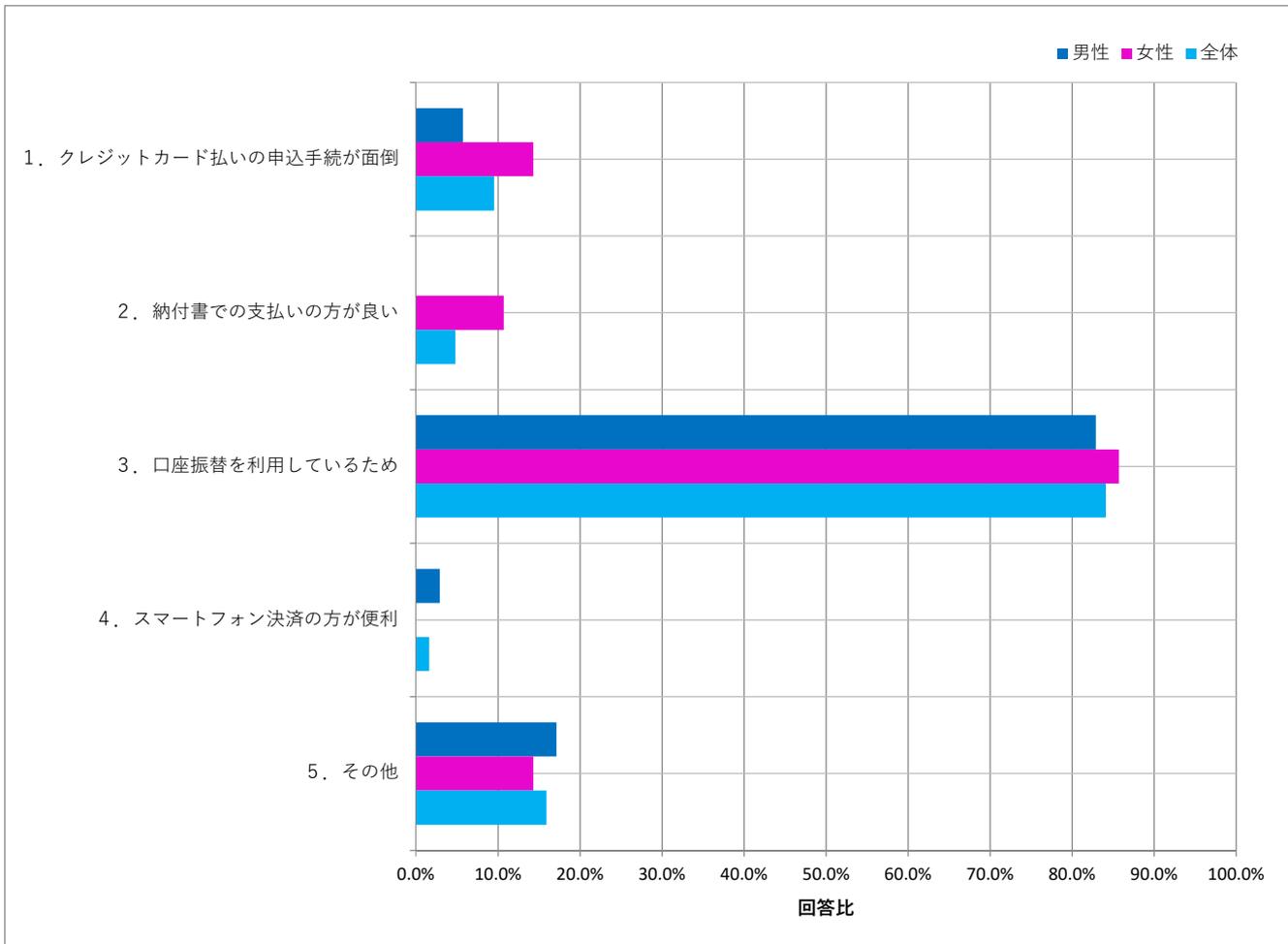
理由を教えてください。いくつでもお選びください。

N=63

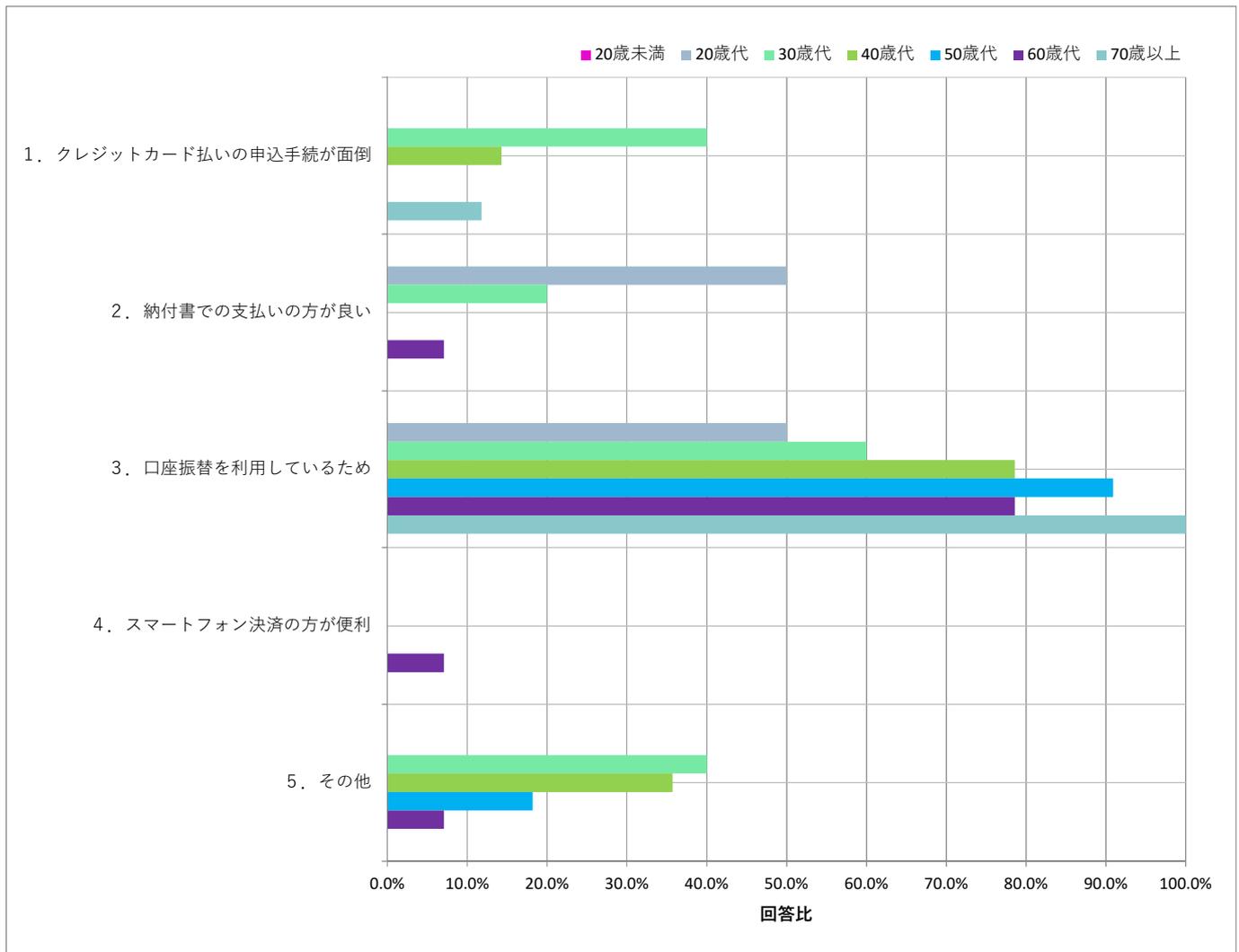
設問	回答数	回答比率
1. クレジットカード払いの申込手続きが面倒	6	9.5%
2. 納付書での支払いの方が良い	3	4.8%
3. 口座振替を利用しているため	53	84.1%
4. スマートフォン決済の方が便利	1	1.6%
5. その他	10	15.9%

「口座振替を利用しているため」が84.1%と最も割合が高く、次いで「その他」が15.9%、「クレジットカード払いの申込手続きが面倒」が9.5%の順で割合が高い結果となりました。  
「その他」では、様々なご意見を頂きました。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	35	28	63
1. クレジットカード払いの申込手続きが面倒	2 5.7%	4 14.3%	6 9.5%
2. 納付書での支払いの方が良い	0 0.0%	3 10.7%	3 4.8%
3. 口座振替を利用しているため	29 82.9%	24 85.7%	53 84.1%
4. スマートフォン決済の方が便利	1 2.9%	0 0.0%	1 1.6%
5. その他	6 17.1%	4 14.3%	10 15.9%



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	
	0	0	2	2	5	14	14	11	14	14	17			
1. クレジットカード払いの申込手続きが面倒	0	0.0%	0	0.0%	2	40.0%	2	14.3%	0	0.0%	0	0.0%	2	11.8%
2. 納付書での支払いの方が良い	0	0.0%	1	50.0%	1	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	7.1%	0	0.0%
3. 口座振替を利用しているため	0	0.0%	1	50.0%	3	60.0%	11	78.6%	10	90.9%	11	78.6%	17	100.0%
4. スマートフォン決済の方が便利	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	7.1%	0	0.0%
5. その他	0	0.0%	0	0.0%	2	40.0%	5	35.7%	2	18.2%	1	7.1%	0	0.0%



その他意見

年代	性別	意見
50歳代	男性	クレジットカードや電子マネー決済はセキュリティに問題があると感じる。
40歳代	男性	クレジットカードの不正利用をされ、カード番号が強制的に変更になり、再登録が面倒だったため。
40歳代	女性	支払いが遅くなるのでお金があると思って、つつい使ってしまいそう。
40歳代	男性	便利だが管理が面倒でややこしくなるから
30歳代	女性	あまりクレジットカードに対する信頼度がうすく、基本的には口座振替が安心なイメージがあるから
60歳代	男性	名義者死亡時、根元口座閉鎖手続き後の、決済解約手続き等が面倒か、放置型になりそうだから。
50歳代	男性	持っていない
40歳代	女性	クレジットのポイントは魅力ですが、明細書を処分してしまうと、支払い金額が不明になる為、口座振替が良い
30歳代	女性	何でもデジタル・キャッシュレスばかりで、それ以外のユーザーが置き去りにされています。個人情報保護も
40歳代	男性	クレジットカードの決済手数料が水道料金に上乗せされて請求されることになるため

令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問9-1

(手続等のオンライン化)

☆☆☆☆各種手続に関する現状について☆☆☆☆  
水道の使用申込などの各種手続に満足していますか。

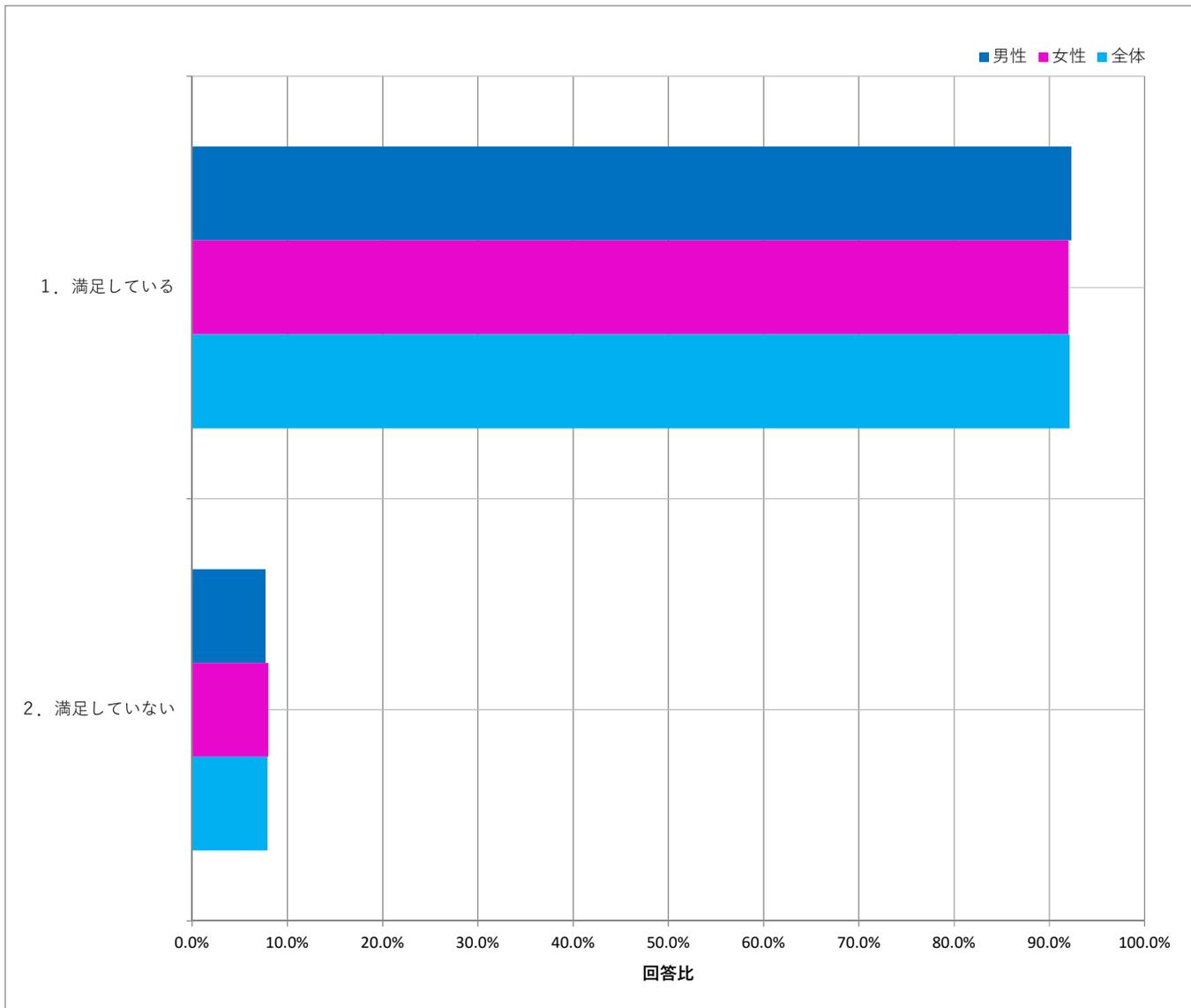
N=522

設問	回答数	回答比率
1. 満足している	481	92.1%
2. 満足していない	41	7.9%

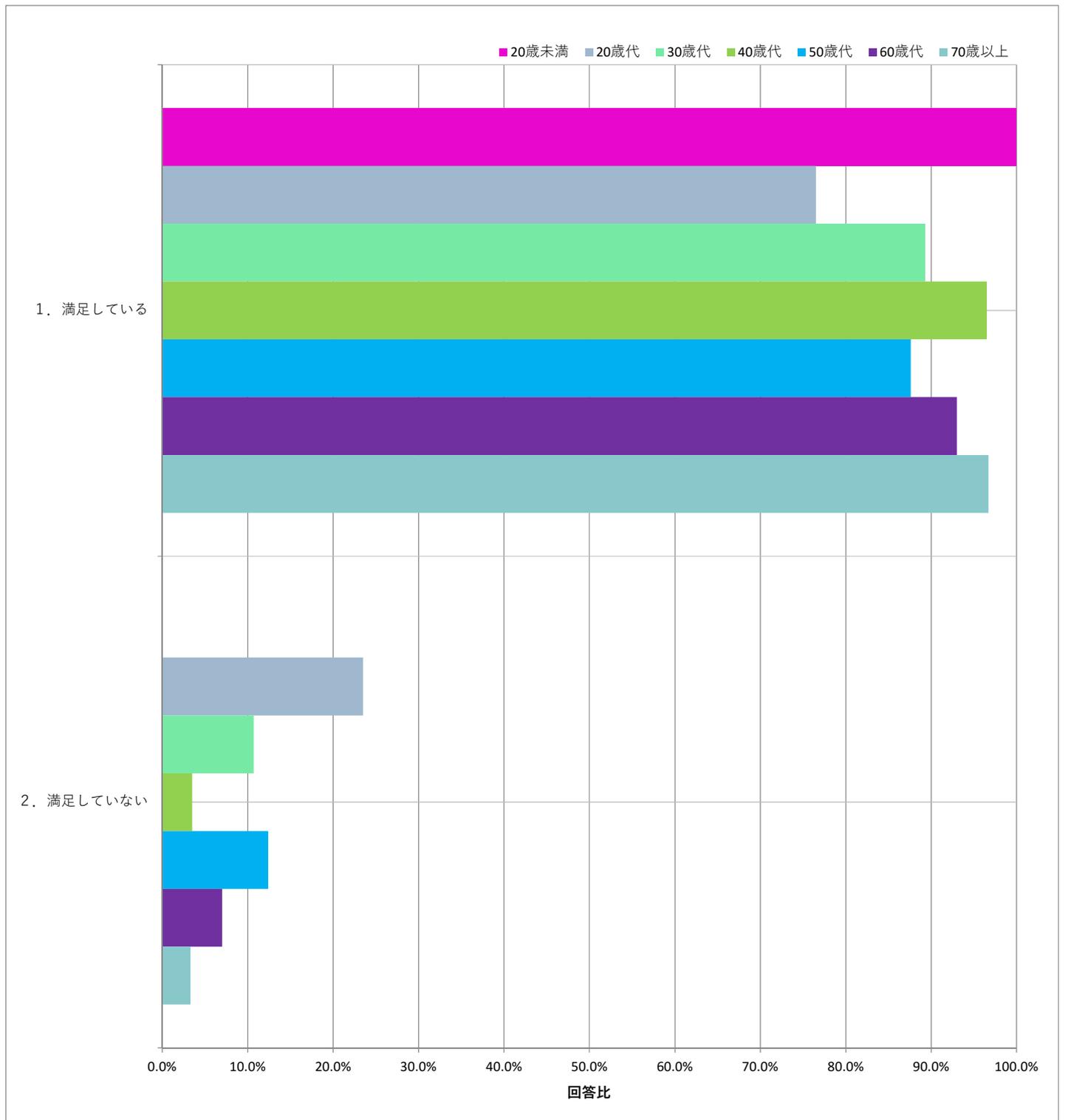
「満足している」が92.1%と、「満足していない」を大きく上回りました。

年代の比較では、20歳代では「満足している」と回答した割合が76.5%と、他の年代に比べて低くなっています。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率
1. 満足している	240	92.3%	241	92.0%	481	92.1%
2. 満足していない	20	7.7%	21	8.0%	41	7.9%



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	17	56	144	129	114	61
1. 満足している	1	13	50	139	113	106	59
2. 満足していない	0	4	6	5	16	8	2
	100.0%	76.5%	89.3%	96.5%	87.6%	93.0%	96.7%
	0.0%	23.5%	10.7%	3.5%	12.4%	7.0%	3.3%



令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問9-2

各種手続への不満（手続）

問9-1で「2. 満足していない」と回答された方にお尋ねします。

具体的にどのような手続に不満がありますか。いくつでもお選びください。

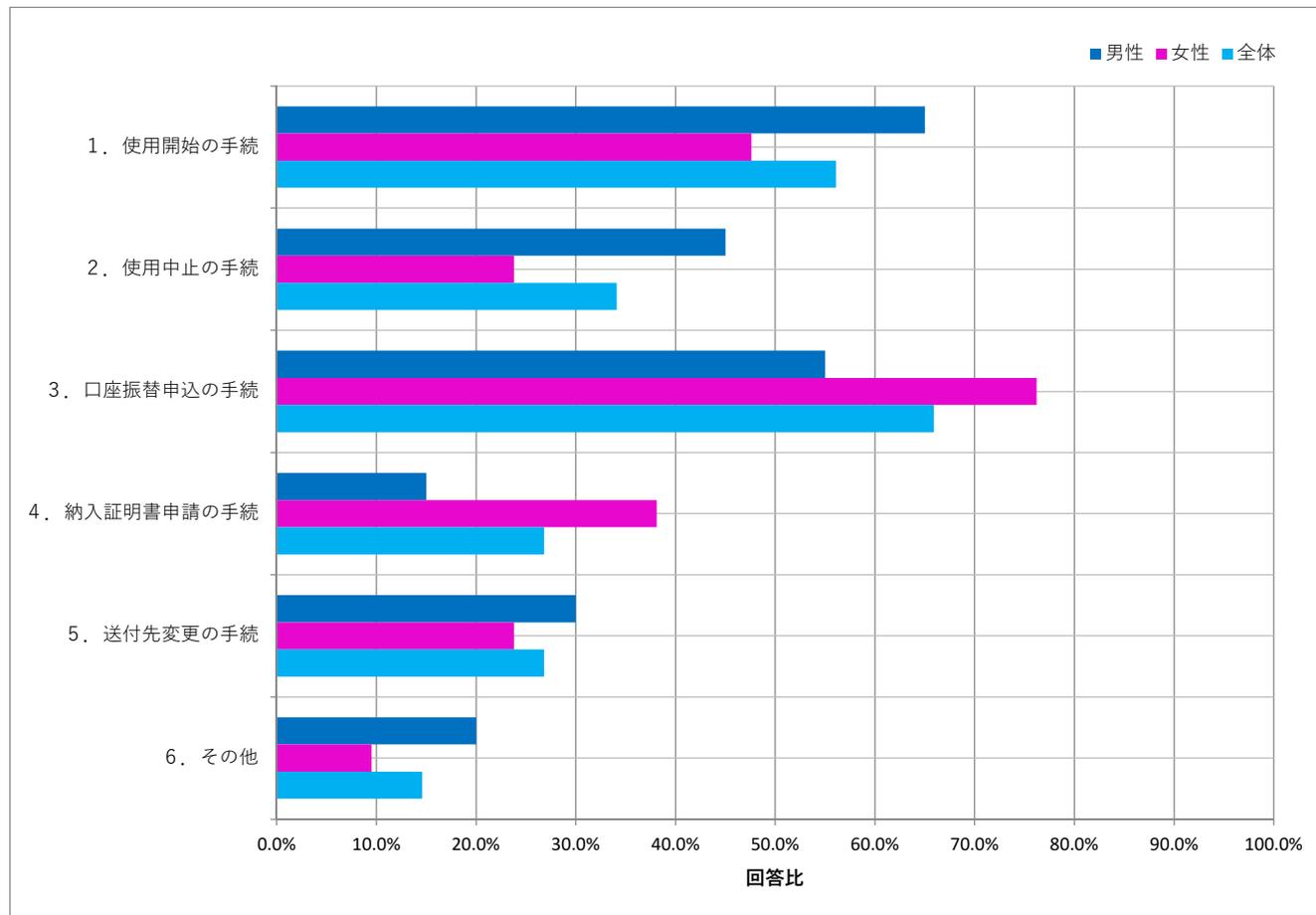
N=41

設問	回答数	回答比率
1. 使用開始の手続	23	56.1%
2. 使用中止の手続	14	34.1%
3. 口座振替申込の手続	27	65.9%
4. 納入証明書申請の手続	11	26.8%
5. 送付先変更の手続	11	26.8%
6. その他	6	14.6%

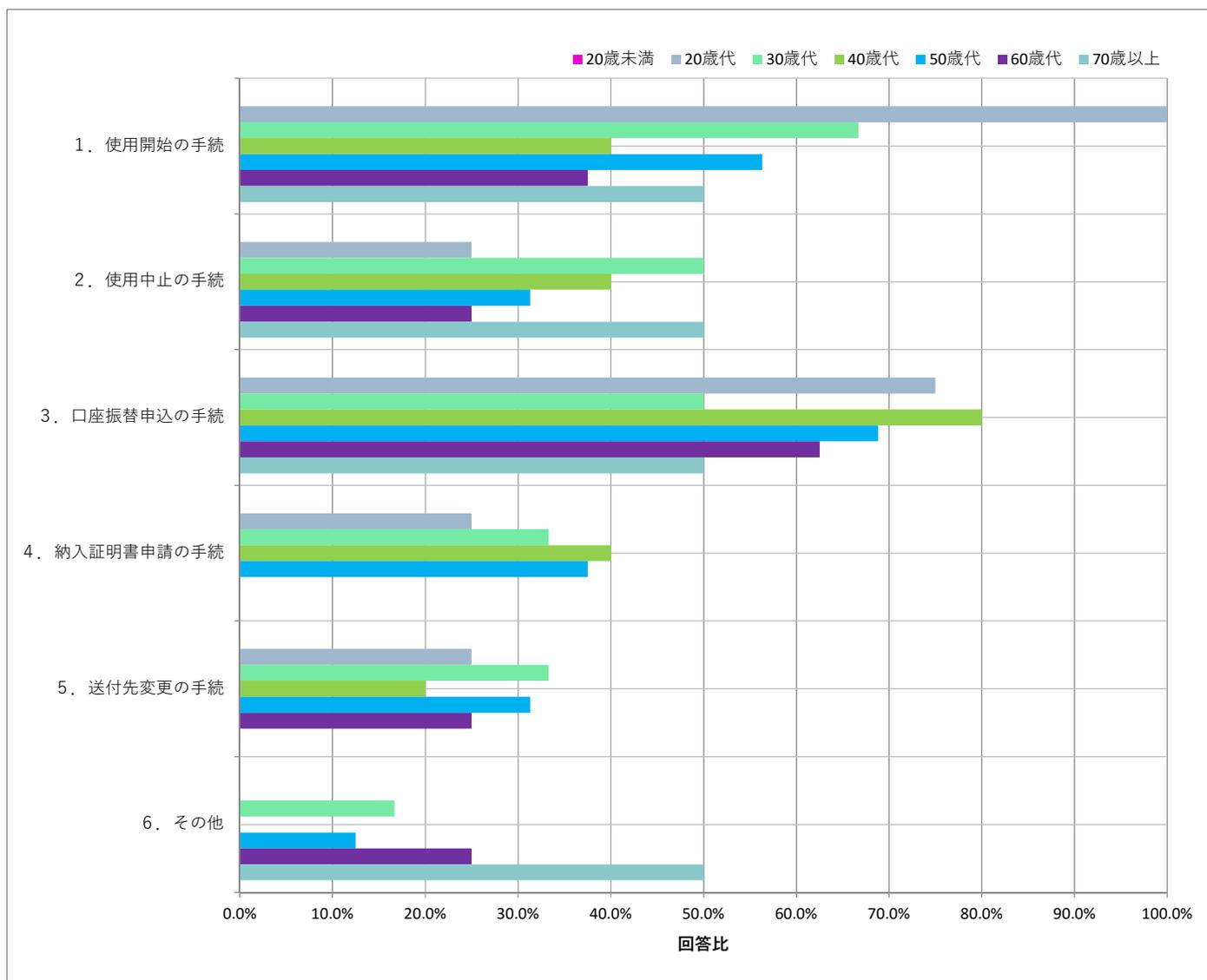
「口座振替申込の手続」が65.9%と最も割合が高く、次いで「使用開始の手続」が56.1%、「使用中止の手続」が34.1%の順で割合が高い結果となりました。

性別の比較では、最も割合が高かった項目はそれぞれ、男性では「使用開始の手続」だったのに対し、女性では「口座振替申込の手続」でした。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	20	21	21	41	41	41
1. 使用開始の手続	13	65.0%	10	47.6%	23	56.1%
2. 使用中止の手続	9	45.0%	5	23.8%	14	34.1%
3. 口座振替申込の手続	11	55.0%	16	76.2%	27	65.9%
4. 納入証明書申請の手続	3	15.0%	8	38.1%	11	26.8%
5. 送付先変更の手続	6	30.0%	5	23.8%	11	26.8%
6. その他	4	20.0%	2	9.5%	6	14.6%



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							
	0	4	6	5	16	8	2							
1. 使用開始の手続	0	0.0%	4	100.0%	4	66.7%	2	40.0%	9	56.3%	3	37.5%	1	50.0%
2. 使用中止の手続	0	0.0%	1	25.0%	3	50.0%	2	40.0%	5	31.3%	2	25.0%	1	50.0%
3. 口座振替申込の手続	0	0.0%	3	75.0%	3	50.0%	4	80.0%	11	68.8%	5	62.5%	1	50.0%
4. 納入証明書申請の手続	0	0.0%	1	25.0%	2	33.3%	2	40.0%	6	37.5%	0	0.0%	0	0.0%
5. 送付先変更の手続	0	0.0%	1	25.0%	2	33.3%	1	20.0%	5	31.3%	2	25.0%	0	0.0%
6. その他	0	0.0%	0	0.0%	1	16.7%	0	0.0%	2	12.5%	2	25.0%	1	50.0%



その他意見

年代	性別	意見
50歳代	女性	スマホで簡単にできるかよく解ってないのです
30歳代	女性	住む地域によって上下水道の請求が分かれており支払いや管理が大変面倒
70歳以上	男性	支払が遅れたので請求書の再送を依頼したところ、2度請求が来た。
60歳代	男性	アパート等で前居住使用者の、使用停止手続きがなされていない場合、支払い区切り境が非常に不透明
60歳代	男性	そもそもオンラインで何が手続きできるか知らない
50歳代	男性	複雑な手続きなどのために電話対応もお願いしたい。

令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問9-3

各種手続への不満（理由）

問9-2で回答した手続について、どのような点に不満を感じていますか。

いくつでもお選びください。

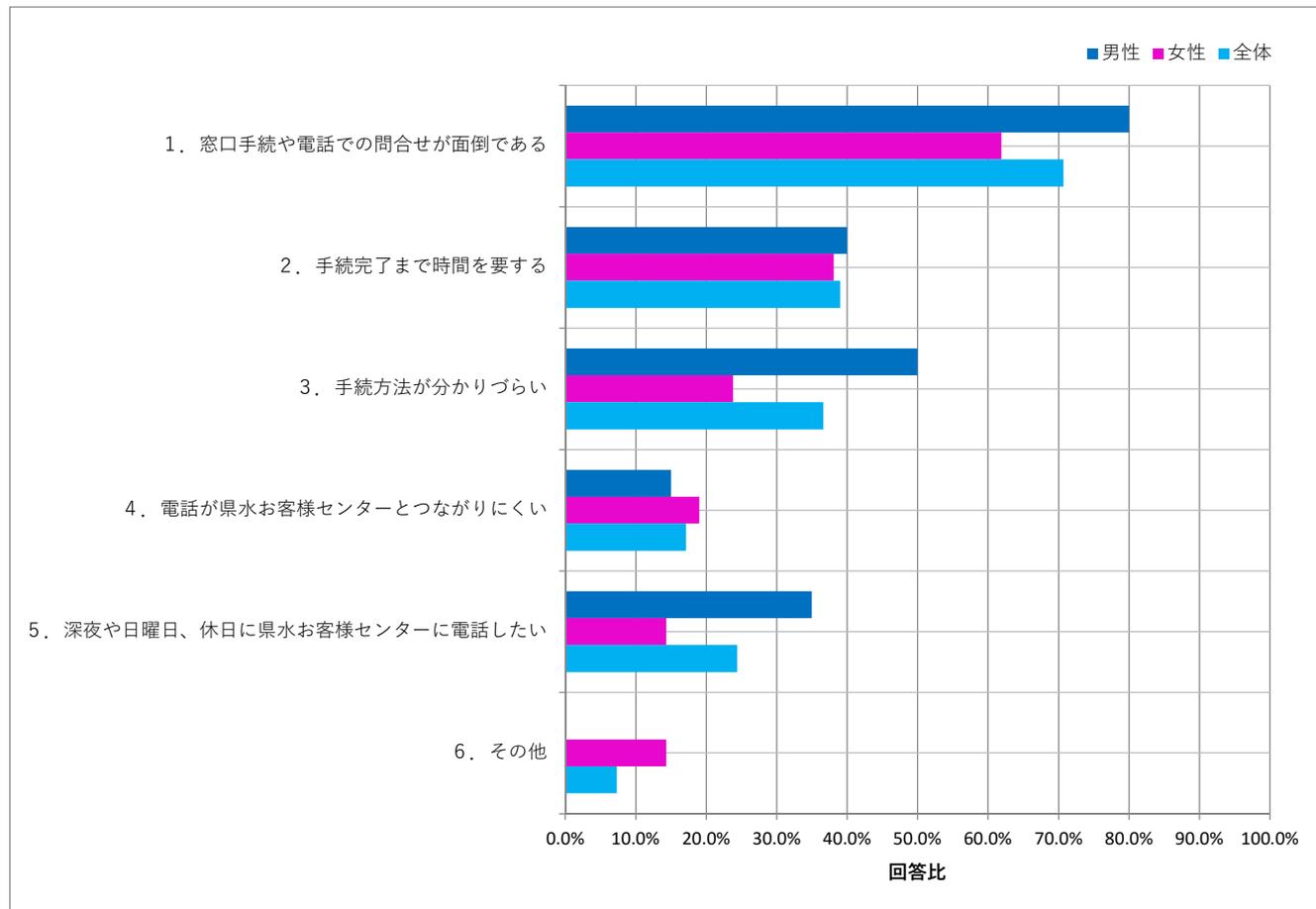
N=41

設問	回答数	回答比率
1. 窓口手続や電話での問合せが面倒である	29	70.7%
2. 手続完了まで時間を要する	16	39.0%
3. 手続方法が分かりづらい	15	36.6%
4. 電話が県水お客様センターとつながりにくい	7	17.1%
5. 深夜や日曜日、休日に県水お客様センターに電話したい	10	24.4%
6. その他	3	7.3%

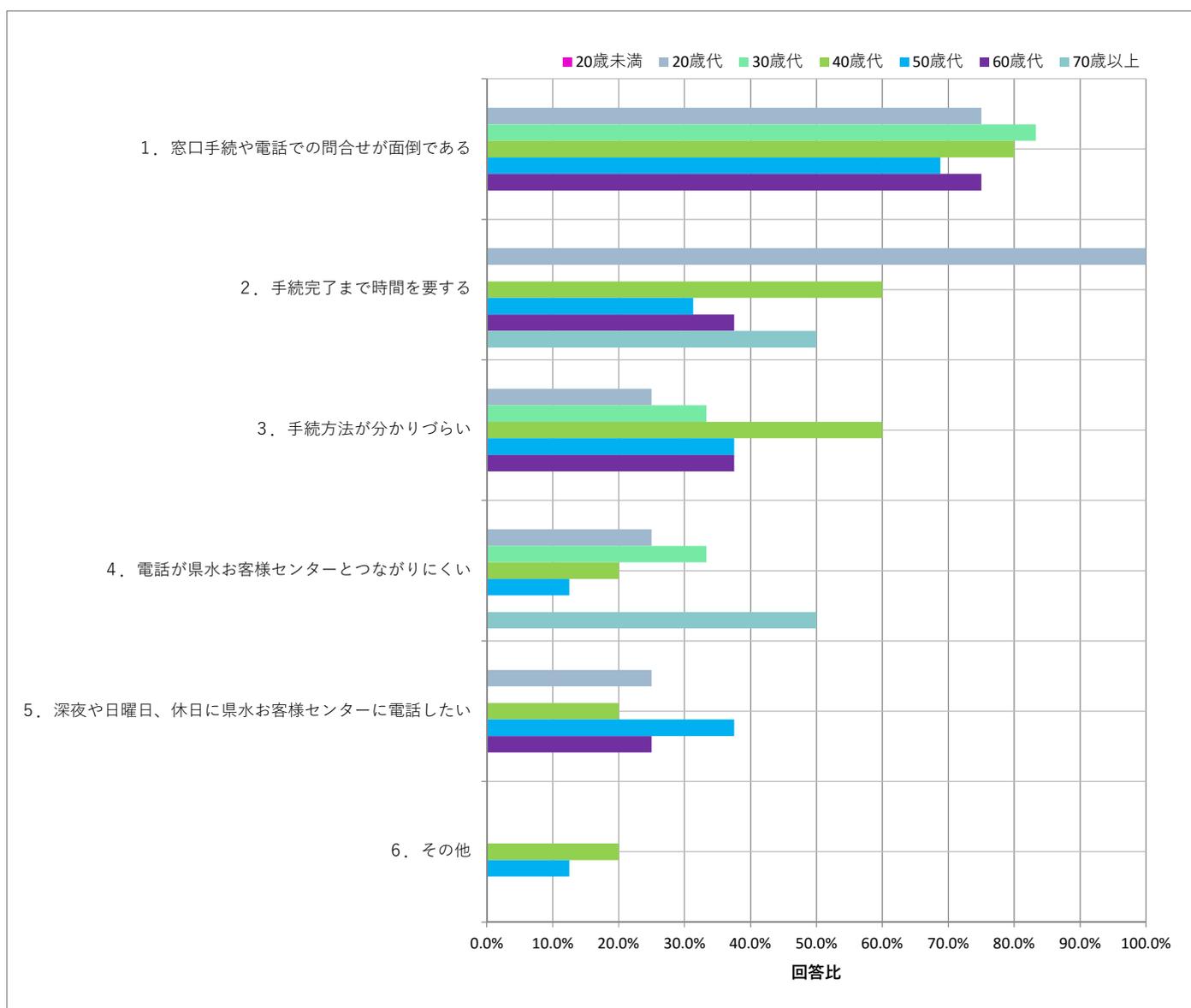
「窓口手続や電話での問合せが面倒である」が70.7%と最も割合が高く、次いで「手続完了まで時間を要する」が39.0%、「手続方法が分かりづらい」が36.6%の順で割合が高い結果となりました。

性別の比較では、「窓口手続や電話での問合せが面倒である」の項目は男性では80.0%と、女性では61.9%であるのに対して上回っています。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率
	20		21		41	
1. 窓口手続や電話での問合せが面倒である	16	80.0%	13	61.9%	29	70.7%
2. 手続完了まで時間を要する	8	40.0%	8	38.1%	16	39.0%
3. 手続方法が分かりづらい	10	50.0%	5	23.8%	15	36.6%
4. 電話が県水お客様センターとつながりにくい	3	15.0%	4	19.0%	7	17.1%
5. 深夜や日曜日、休日に県水お客様センターに電話したい	7	35.0%	3	14.3%	10	24.4%
6. その他	0	0.0%	3	14.3%	3	7.3%



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							
	0	4	6	5	16	8	2							
1. 窓口手続や電話での問合せが面倒である	0	0.0%	3	75.0%	5	83.3%	4	80.0%	11	68.8%	6	75.0%	0	0.0%
2. 手続完了まで時間を要する	0	0.0%	4	100.0%	0	0.0%	3	60.0%	5	31.3%	3	37.5%	1	50.0%
3. 手続方法が分かりづらい	0	0.0%	1	25.0%	2	33.3%	3	60.0%	6	37.5%	3	37.5%	0	0.0%
4. 電話が県水お客様センターとつながりにくい	0	0.0%	1	25.0%	2	33.3%	1	20.0%	2	12.5%	0	0.0%	1	50.0%
5. 深夜や日曜日、休日に県水お客様センターに電話したい	0	0.0%	1	25.0%	0	0.0%	1	20.0%	6	37.5%	2	25.0%	0	0.0%
6. その他	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	20.0%	2	12.5%	0	0.0%	0	0.0%



その他意見

年代	性別	意見
50歳代	女性	非常にアナログ(我が家が引っ越してきた当時)
40歳代	女性	通話料金がかかるから、フリーダイヤルか、全ての手続きがオンラインになるようにしてほしい。
50歳代	女性	インターネットで手続きしたい

令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客応対」「お客様サービス満足度」について

問9-4

インターネット（引越れんらく帳）手続きについて

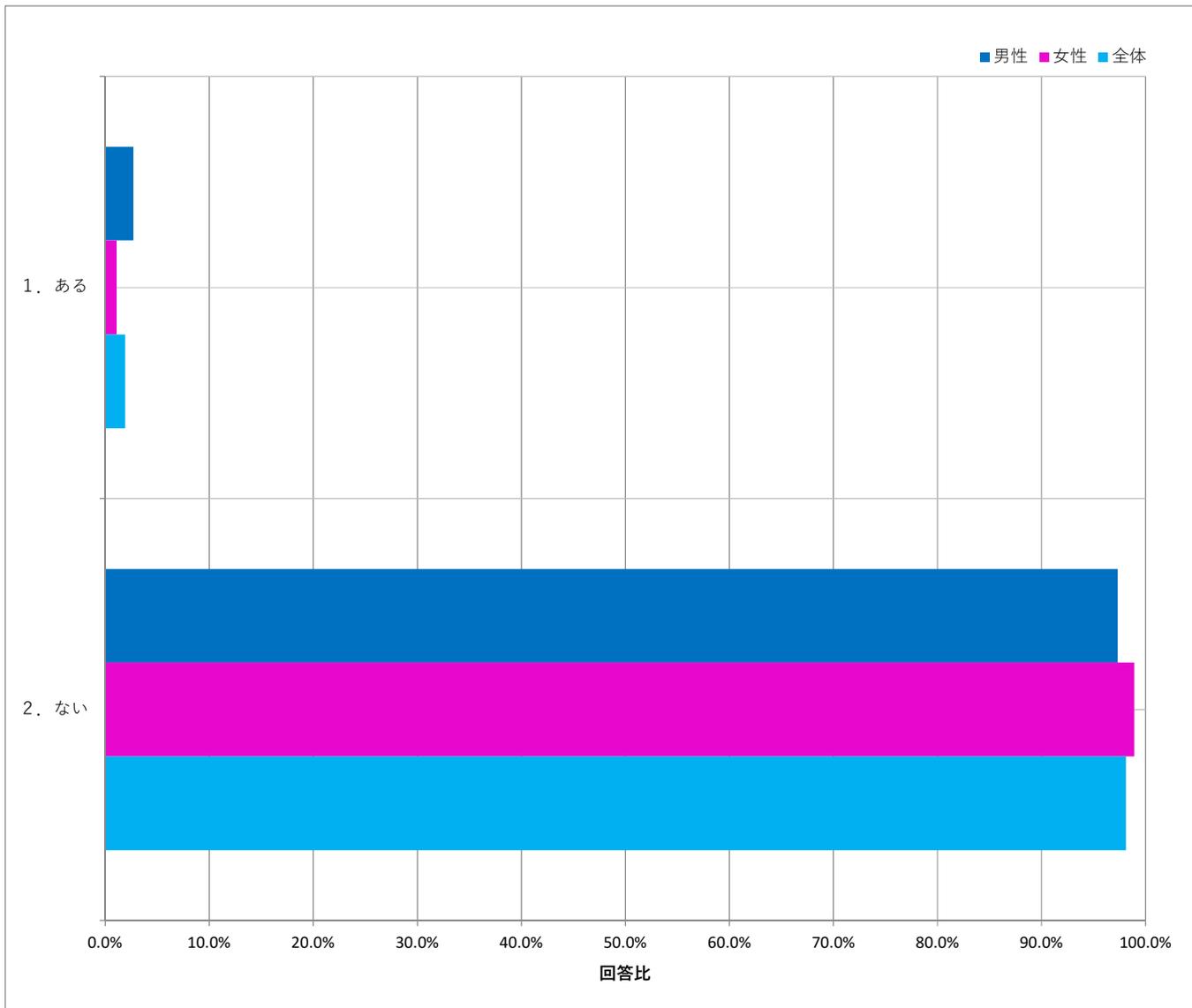
県営水道では令和2年2月からインターネット（引越れんらく帳）による水道の使用開始・中止の申込を行っていますが、利用したことがありますか。

N=522

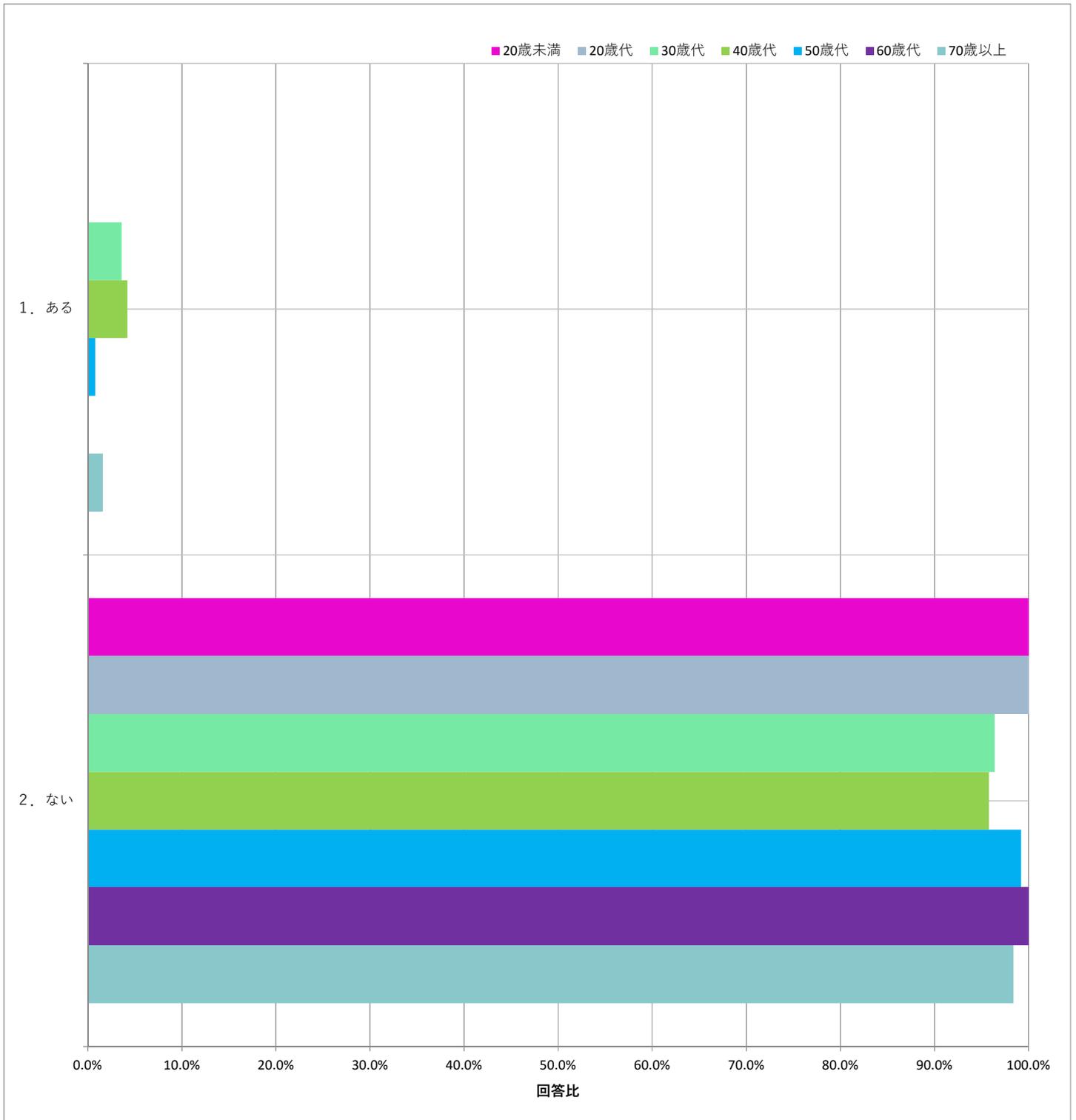
設問	回答数	回答比率
1. ある	10	1.9%
2. ない	512	98.1%

「ない」が98.1%と、「ある」を大きく上回りました。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	260	262	522
1. ある	7 2.7%	3 1.1%	10 1.9%
2. ない	253 97.3%	259 98.9%	512 98.1%



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	
	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. ある	0	0.0%	0	0.0%	2	3.6%	6	4.2%	1	0.8%	0	0.0%	1	1.6%
2. ない	1	100.0%	17	100.0%	54	96.4%	138	95.8%	128	99.2%	114	100.0%	60	98.4%



令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問9-5

インターネット（引越れんらく帳）手続きの利便性

問9-4で「1. ある」と回答された方にお尋ねします。

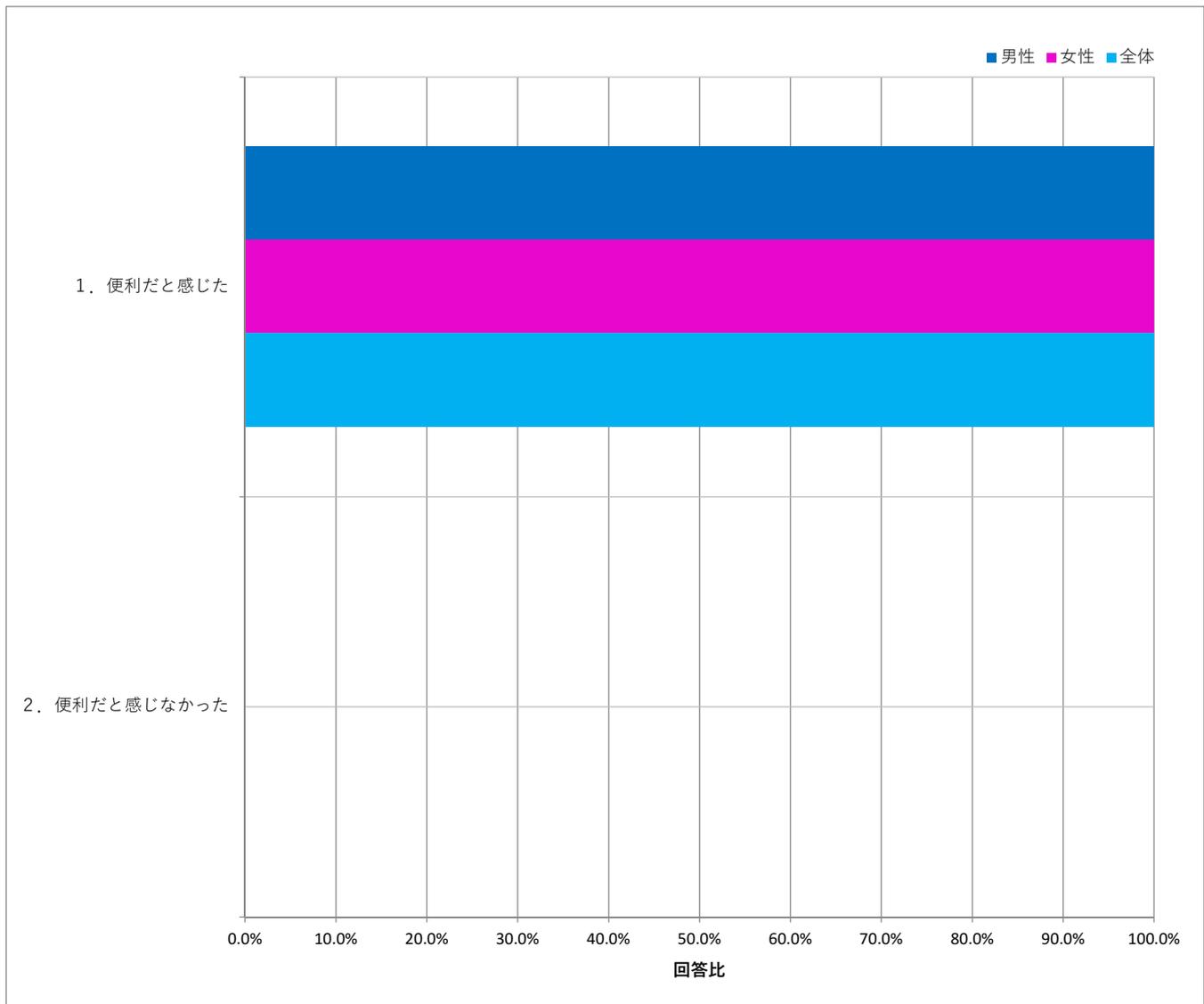
インターネット（引越れんらく帳）による申込を便利だと感じましたか。

N=10

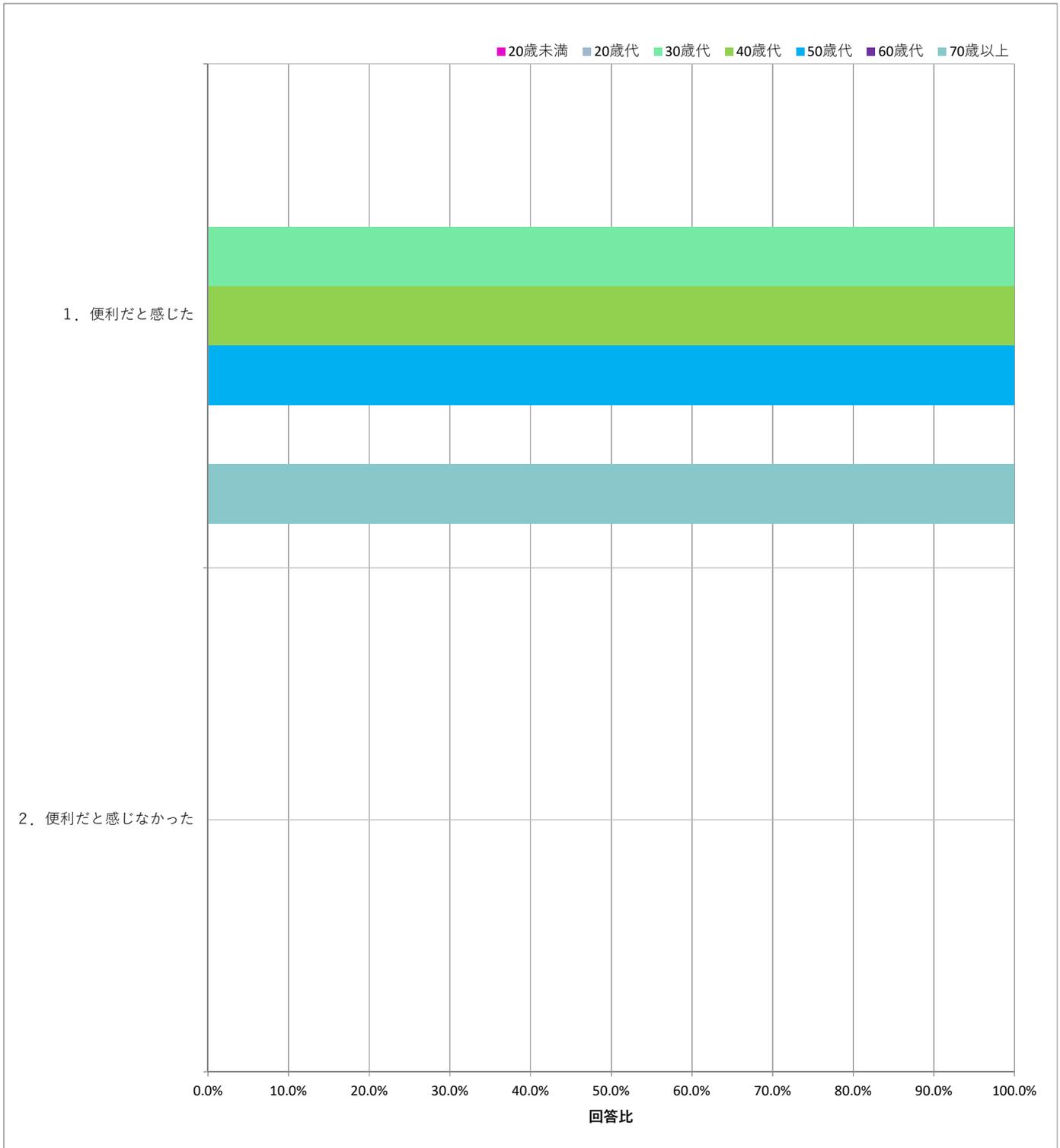
設問	回答数	回答比率
1. 便利だと感じた	10	100.0%
2. 便利だと感じなかった	0	0.0%

引越れんらく帳をご利用いただいた方からの回答は、「便利だと感じた」が100%という結果でした。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	7	3	10
1. 便利だと感じた	7   100.0%	3   100.0%	10   100.0%
2. 便利だと感じなかった	0   0.0%	0   0.0%	0   0.0%



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	
	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. 便利だと感じた	0	0.0%	0	0.0%	2	100.0%	6	100.0%	1	100.0%	0	0.0%	1	100.0%
2. 便利だと感じなかった	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%



令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問9-6

インターネット（引越れんらく帳）手続きが不便と感じた理由

問9-5で「2. 便利だと感じなかった」と回答された方にお尋ねします。

どのような点が不便だと感じましたか。いくつでもお選びください。

N=0

設問	回答数	回答比率
1. 申込方法が分かりづらかった	0	0.0%
2. 申込フォームの操作が分かりづらかった	0	0.0%
3. その他	0	0.0%

該当者はいませんでした。

令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問9-7

インターネット（引越れんらく帳）手続きを利用したことがない理由

問9-4で「2. ない」と回答された方にお尋ねします。

これまでに、インターネット（引越れんらく帳）手続きを利用したことがない理由を教えてください。

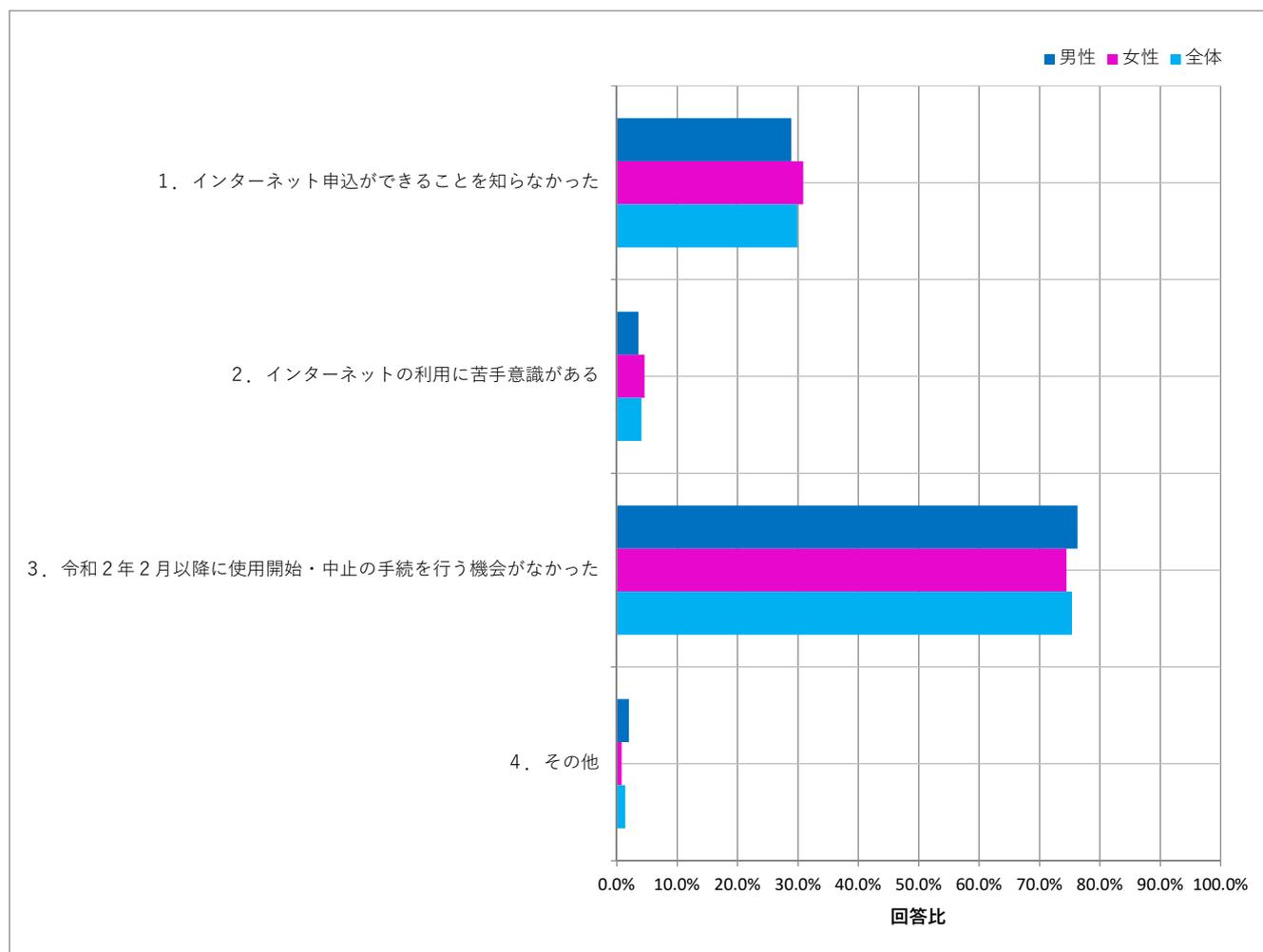
いくつでもお選びください。

N=512

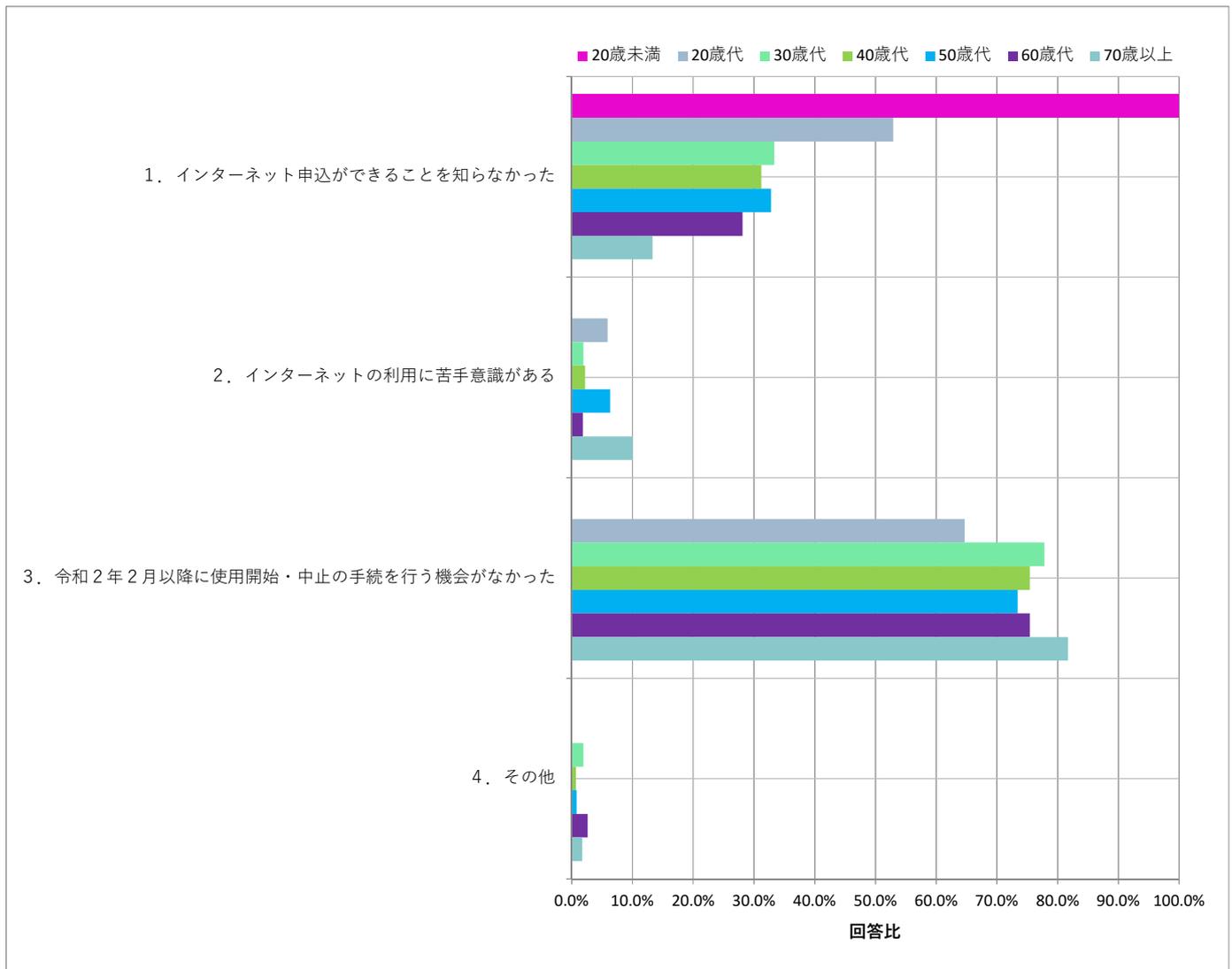
設問	回答数	回答比率
1. インターネット申込ができることを知らなかった	153	29.9%
2. インターネットの利用に苦手意識がある	21	4.1%
3. 令和2年2月以降に使用開始・中止の手続きを行う機会がなかった	386	75.4%
4. その他	7	1.4%

「令和2年2月以降に使用開始・中止の手続きを行う機会がなかった」が75.4%と最も割合が高く、次いで「インターネット申込ができることを知らなかった」が29.9%、「インターネットの利用に苦手意識がある」が4.1%の順で割合が高い結果となりました。

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
	253		259		512	
1. インターネット申込ができることを知らなかった	73	28.9%	80	30.9%	153	29.9%
2. インターネットの利用に苦手意識がある	9	3.6%	12	4.6%	21	4.1%
3. 令和2年2月以降に使用開始・中止の手続きを行う機会がなかった	193	76.3%	193	74.5%	386	75.4%
4. その他	5	2.0%	2	0.8%	7	1.4%



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	17	54	138	128	114	60
1. インターネット申込ができることを知らなかった	1	9	18	43	42	32	8
2. インターネットの利用に苦手意識がある	0	1	1	3	8	2	6
3. 令和2年2月以降に使用開始・中止の手続を行う機会がなかった	0	11	42	104	94	86	49
4. その他	0	0	1	1	1	3	1



その他意見

年代	性別	意見
60歳代	男性	引っ越ししないので必要がない
60歳代	男性	引っ越しがない。
60歳代	男性	引っ越ししていないから。
70歳以上	男性	引っ越しをしていない
50歳代	女性	今のところに25年住んでいるのでしの手続きを行ったことがない。
30歳代	女性	インターネットの利用はできるが、デジタルが嫌い
40歳代	男性	電話連絡をしたため

令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問9-8

窓口や電話での手続きについて

水道の使用申込などの手続きについて、窓口や電話での手続きを行ったことがありますか。

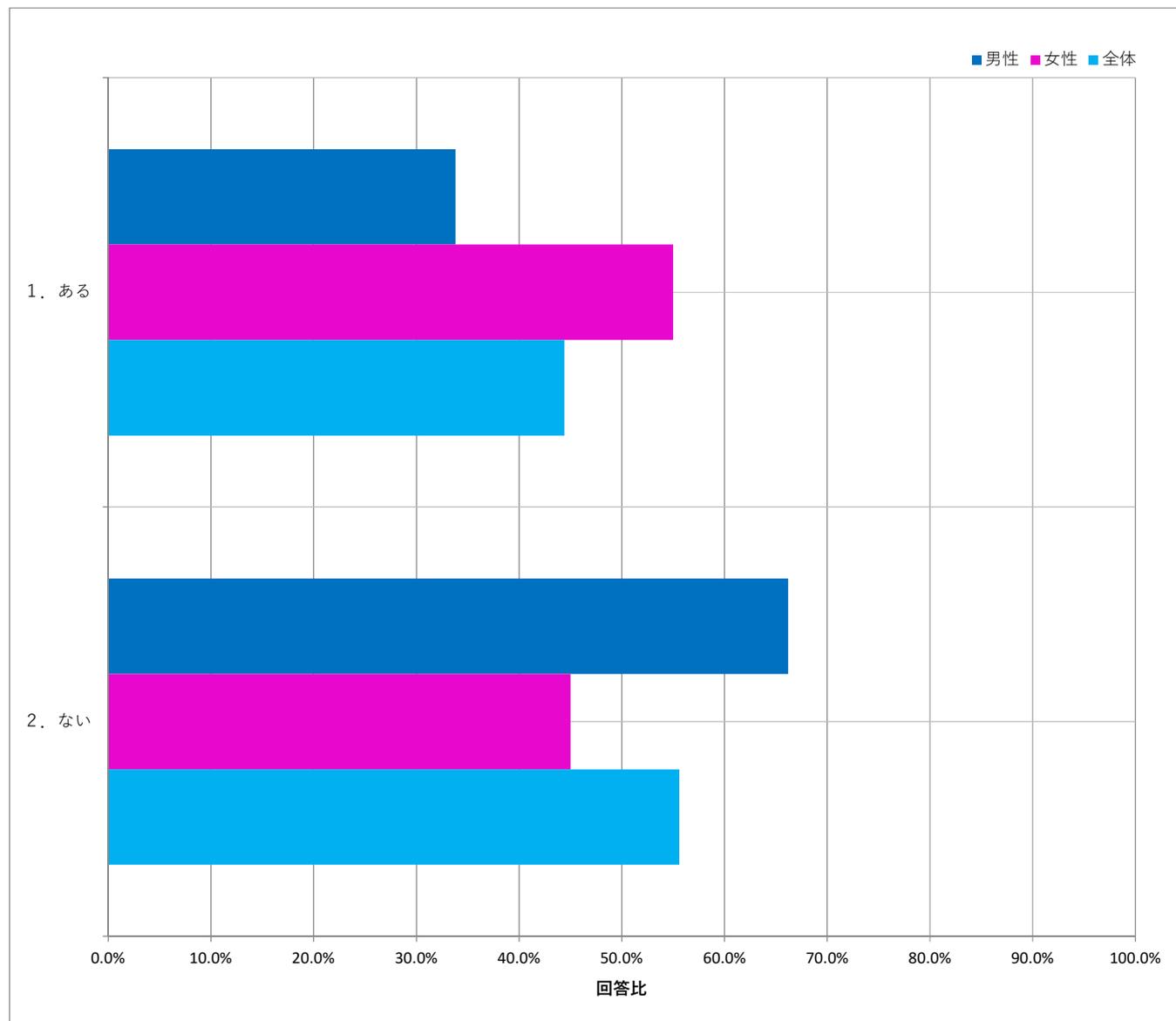
N=522

設問	回答数	回答比率
1. ある	232	44.4%
2. ない	290	55.6%

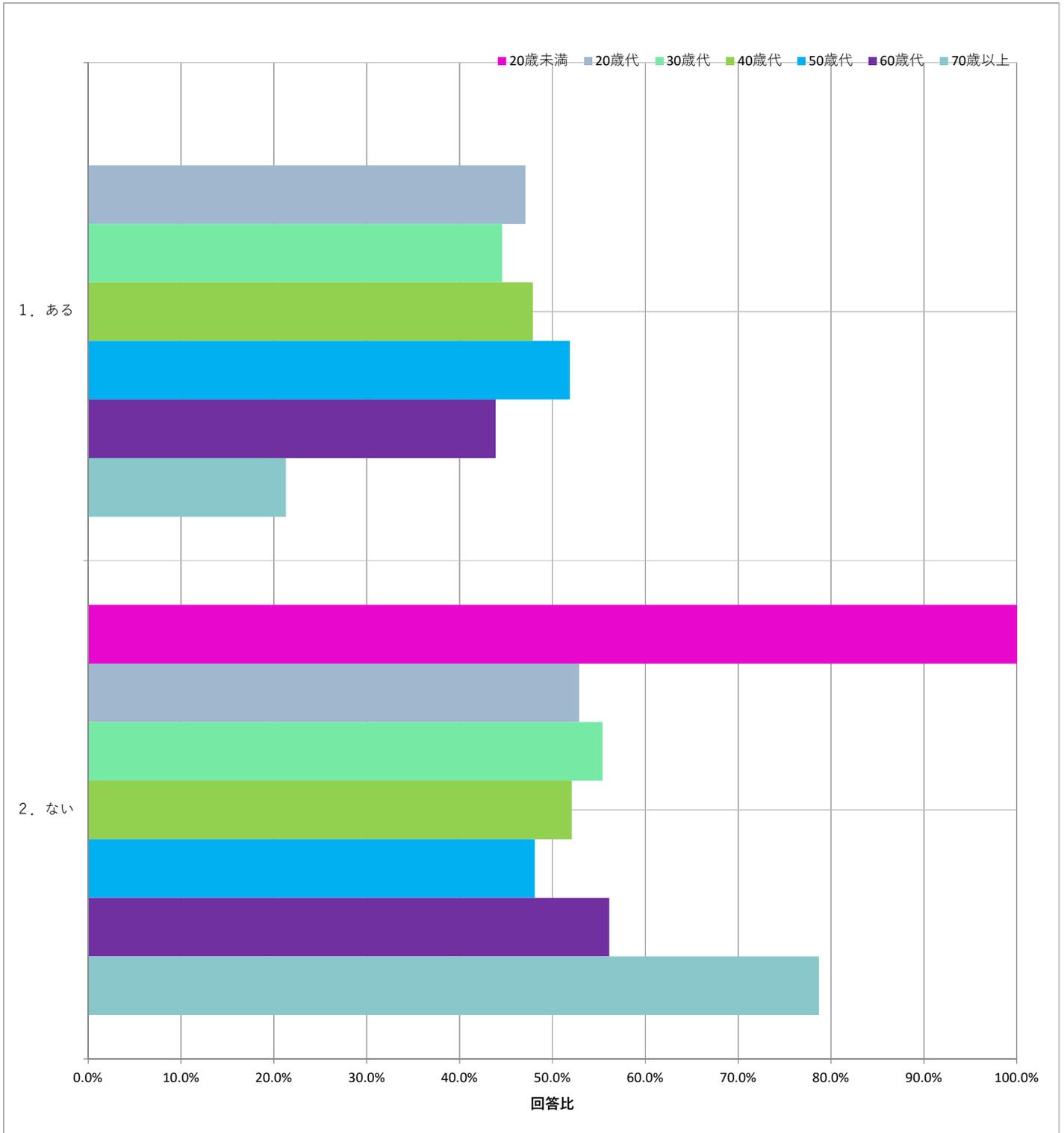
「ある」が44.4%、「ない」が55.6%という結果でした。

性別の比較では、「ある」の項目では女性が55.0%と、男性では33.8%であるのに対して上回っています。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率
1. ある	88	33.8%	144	55.0%	232	44.4%
2. ない	172	66.2%	118	45.0%	290	55.6%



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	
	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. ある	0	0.0%	8	47.1%	25	44.6%	69	47.9%	67	51.9%	50	43.9%	13	21.3%
2. ない	1	100.0%	9	52.9%	31	55.4%	75	52.1%	62	48.1%	64	56.1%	48	78.7%



令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問9-9

窓口や電話でしたことがある手続き

問9-8で「1. ある」と回答された方にお尋ねします。

具体的にどのような手続きを行いましたか。いくつでもお選びください。

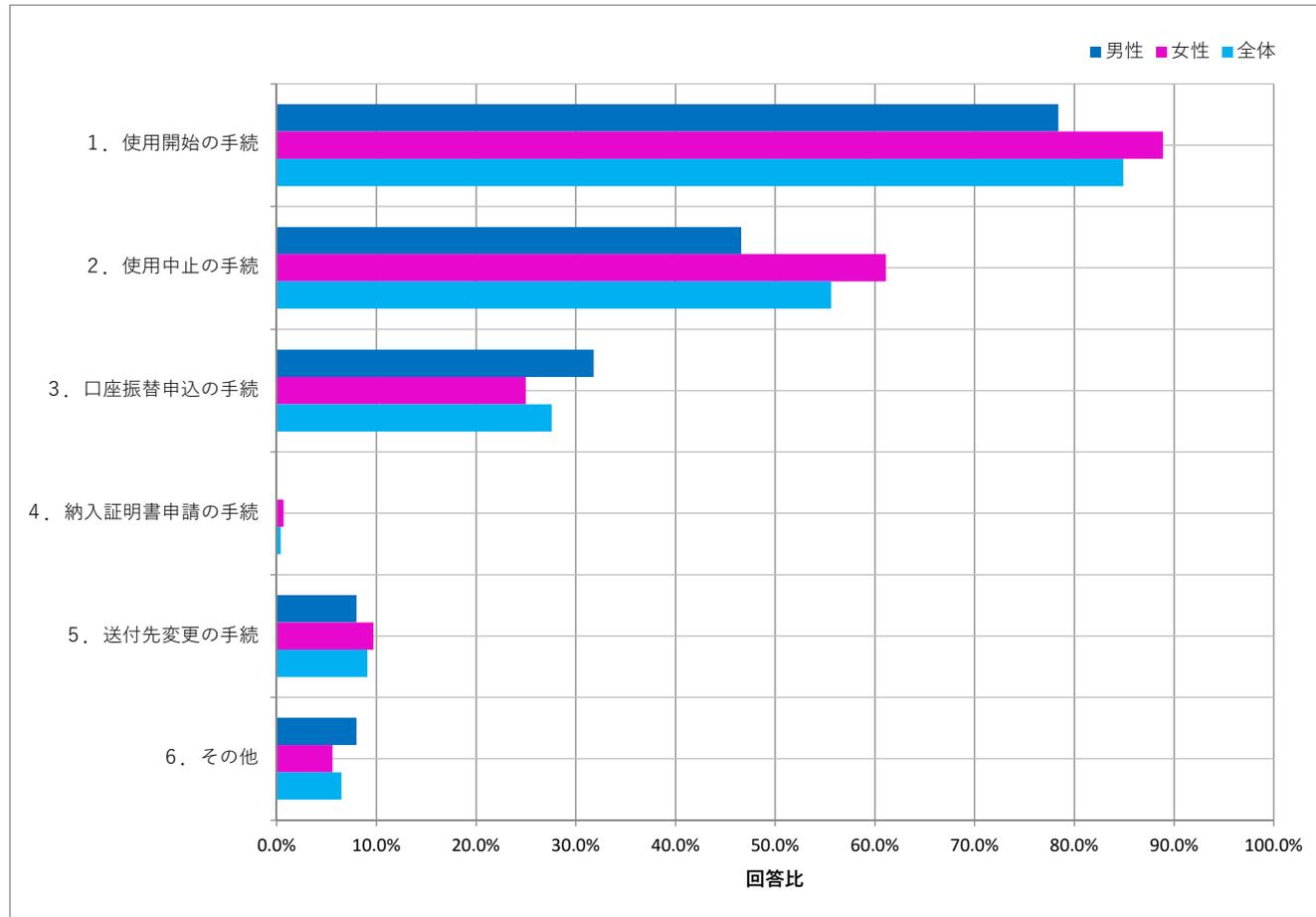
N=232

設問	回答数	回答比率
1. 使用開始の手続	197	84.9%
2. 使用中止の手続	129	55.6%
3. 口座振替申込の手続	64	27.6%
4. 納入証明書申請の手続	1	0.4%
5. 送付先変更の手続	21	9.1%
6. その他	15	6.5%

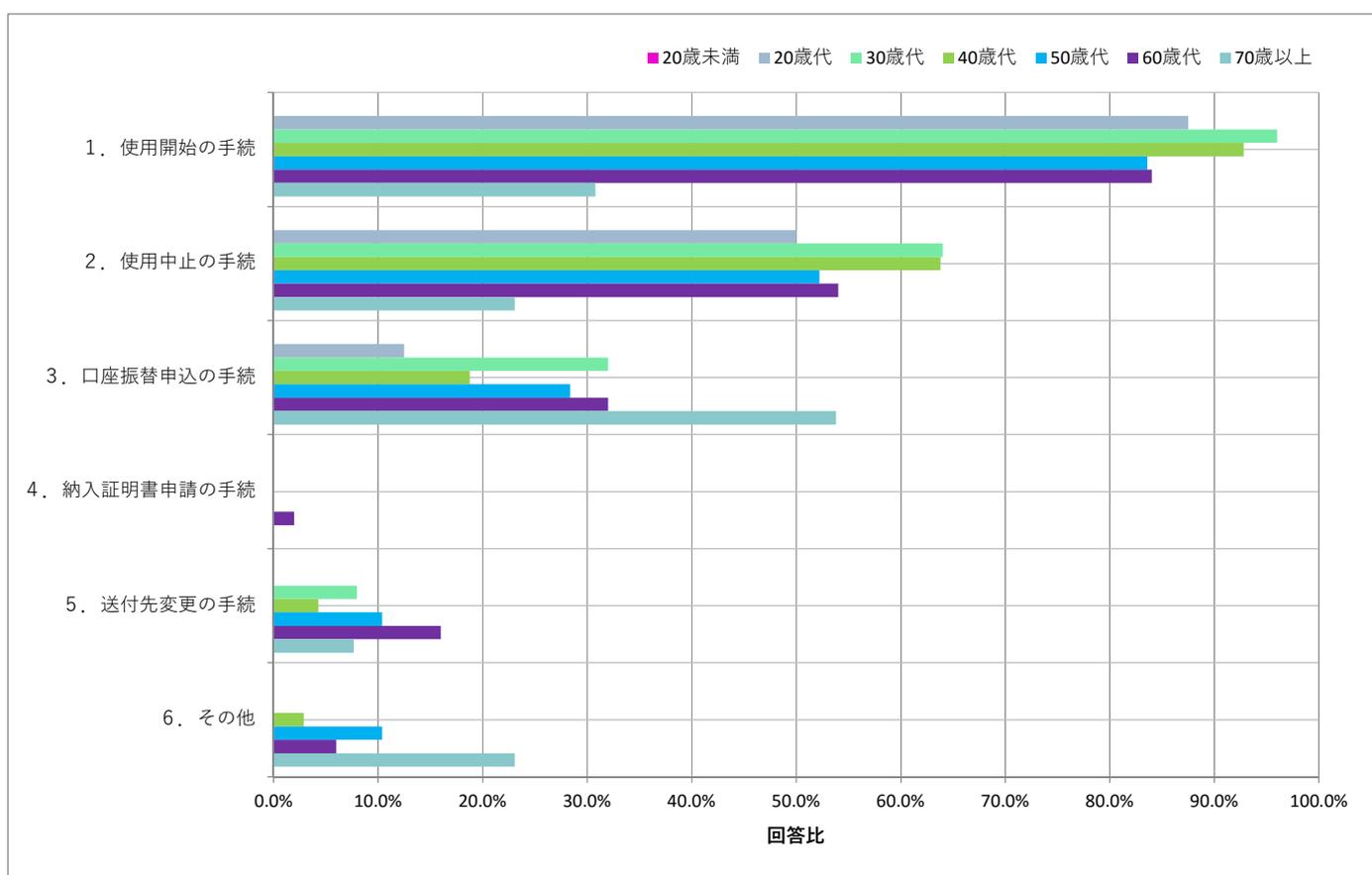
「使用開始の手続」が84.9%と最も割合が高く、次いで「使用中止の手続」が55.6%、「口座振替申込の手続」が27.6%の順で割合が高い結果となりました。

年代の比較では、「口座振替申込の手続」の項目を見ると、70歳以上では53.8%と、他の年代を上回っています。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率
	88		144		232	
1. 使用開始の手続	69	78.4%	128	88.9%	197	84.9%
2. 使用中止の手続	41	46.6%	88	61.1%	129	55.6%
3. 口座振替申込の手続	28	31.8%	36	25.0%	64	27.6%
4. 納入証明書申請の手続	0	0.0%	1	0.7%	1	0.4%
5. 送付先変更の手続	7	8.0%	14	9.7%	21	9.1%
6. その他	7	8.0%	8	5.6%	15	6.5%



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	8	25	69	67	50	13							
1. 使用開始の手続	0	0.0%	7	87.5%	24	96.0%	64	92.8%	56	83.6%	42	84.0%	4	30.8%
2. 使用中止の手続	0	0.0%	4	50.0%	16	64.0%	44	63.8%	35	52.2%	27	54.0%	3	23.1%
3. 口座振替申込の手続	0	0.0%	1	12.5%	8	32.0%	13	18.8%	19	28.4%	16	32.0%	7	53.8%
4. 納入証明書申請の手続	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.0%	0	0.0%
5. 送付先変更の手続	0	0.0%	0	0.0%	2	8.0%	3	4.3%	7	10.4%	8	16.0%	1	7.7%
6. その他	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	2.9%	7	10.4%	3	6.0%	3	23.1%



その他意見

年代	性別	意見
70歳以上	女性	家のリフォーム中、仮住まいの水道の手続き
60歳代	男性	引っ越し
70歳以上	男性	漏水修繕の問い合わせをしました。
50歳代	男性	問い合わせ（使用者の名義変更、利用量の問い合わせ）
40歳代	女性	引っ越し手続き
50歳代	男性	引っ越し日に凍結し、水漏れをしていた
50歳代	男性	名義変更（相続のため）
70歳以上	女性	世帯主の夫が他界したため、妻名義の口座振替に変更しました。
60歳代	女性	30年近く昔だから記憶があやふやです。
50歳代	男性	登録住所が間違っていたため、修正依頼
50歳代	女性	20年以上前の事なので覚えていない
60歳代	女性	銀行口座振替の手続きの質問
50歳代	男性	地中管水漏れで凄い金額請求があった時の対応
50歳代	女性	名義変更
40歳代	女性	障害者の料金減免手続き

令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問9-10

各種手続のオンライン化について

各種手続がインターネットで可能となった場合、便利になると思いますか。

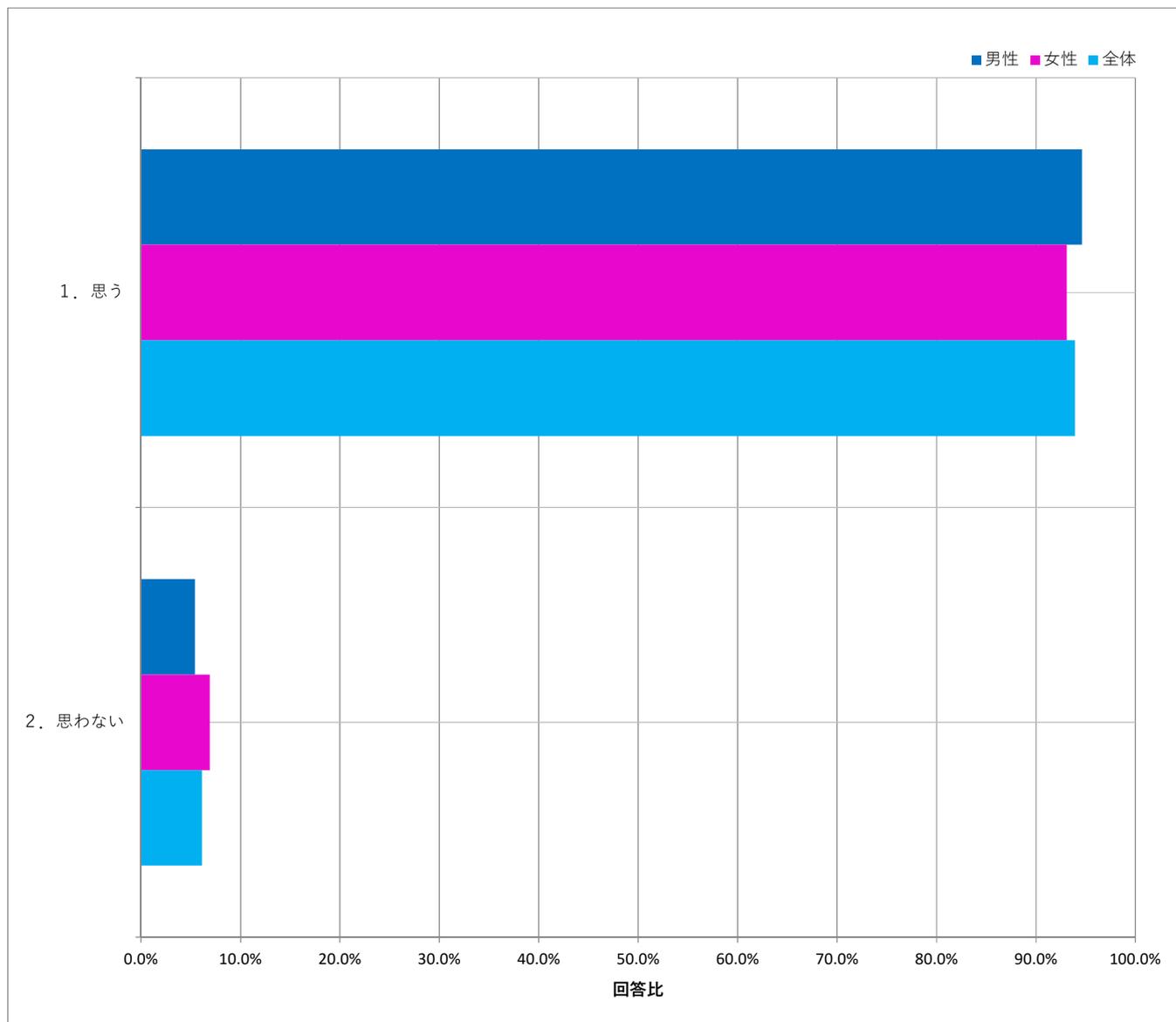
N=522

設問	回答数	回答比率
1. 思う	490	93.9%
2. 思わない	32	6.1%

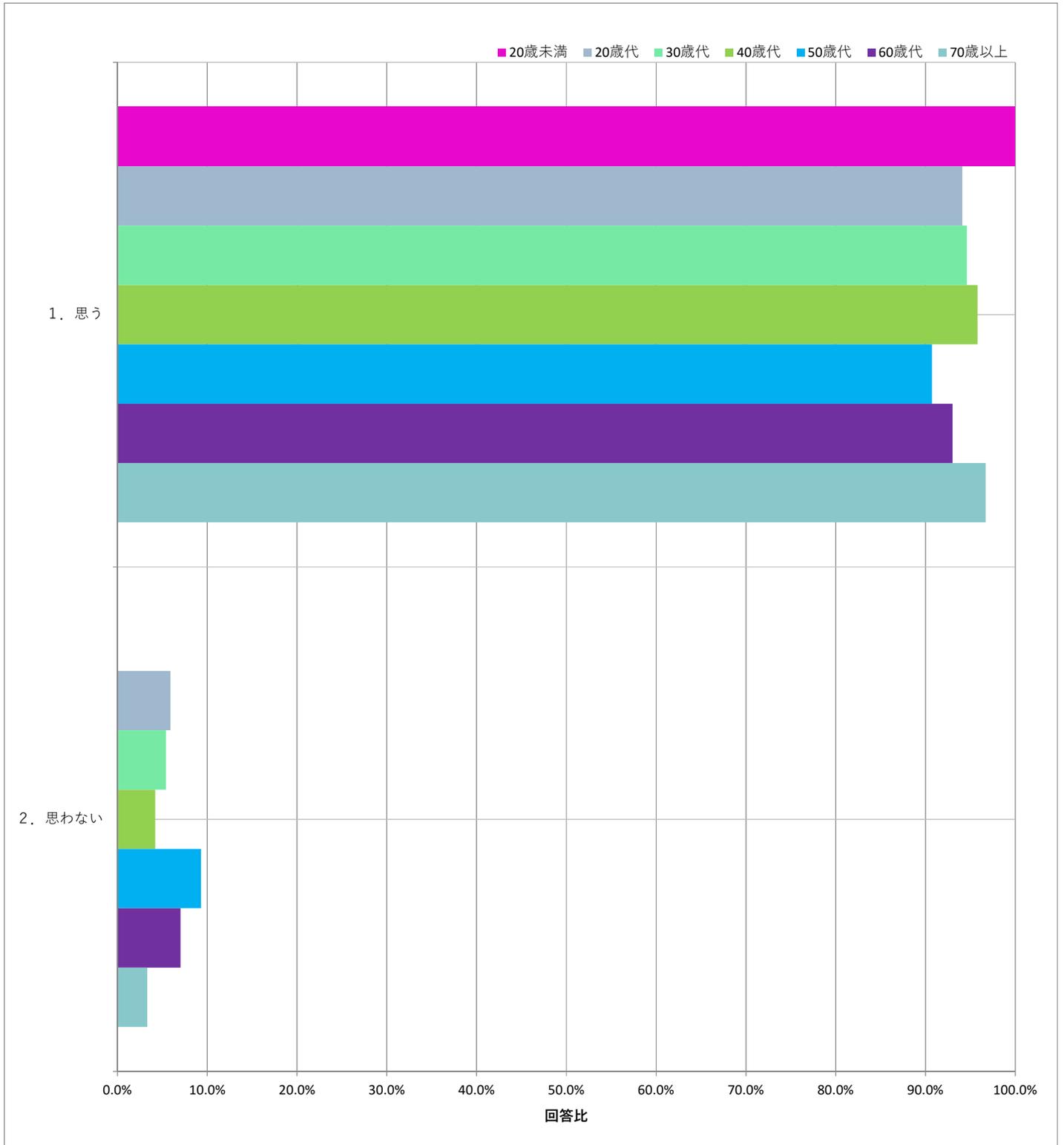
「思う」が93.9%と、「思わない」を大きく上回りました。

年代の比較では、「思わない」と答えた割合が50歳代において9.3%、60歳代において7.0%、20歳代において5.9%の順で高い結果となりました。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	260	262	522
1. 思う	246   94.6%	244   93.1%	490   93.9%
2. 思わない	14   5.4%	18   6.9%	32   6.1%



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	100.0%	17	94.1%	56	94.6%	144	95.8%	129	90.7%	114	93.0%	59	96.7%
1. 思う	1	100.0%	16	94.1%	53	94.6%	138	95.8%	117	90.7%	106	93.0%	59	96.7%
2. 思わない	0	0.0%	1	5.9%	3	5.4%	6	4.2%	12	9.3%	8	7.0%	2	3.3%



令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問9-11

各種手続きのオンライン化が便利でないと思う理由

問9-10で「2. 思わない」と回答された方にお尋ねします。

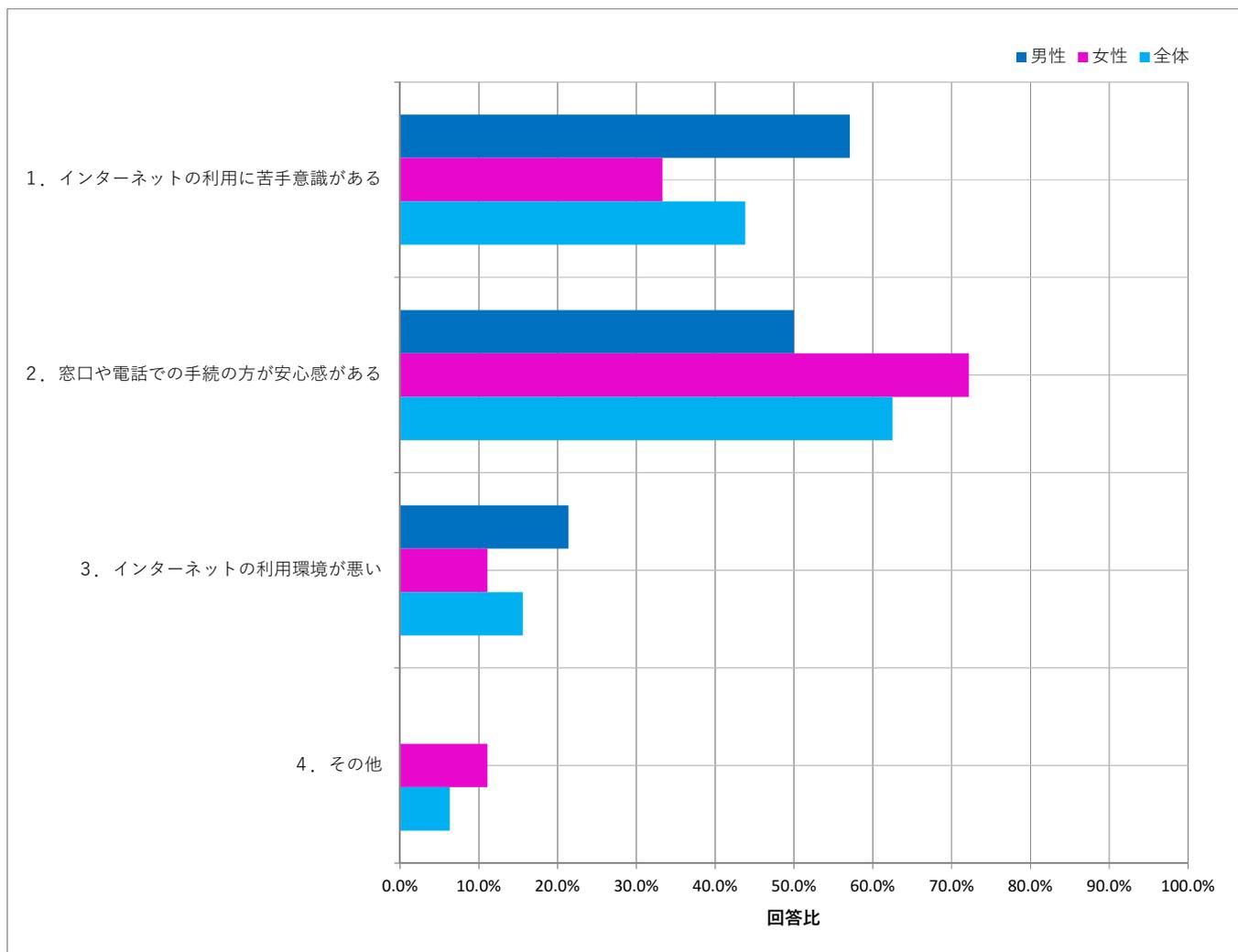
理由を教えてください。いくつでもお選びください。

N=32

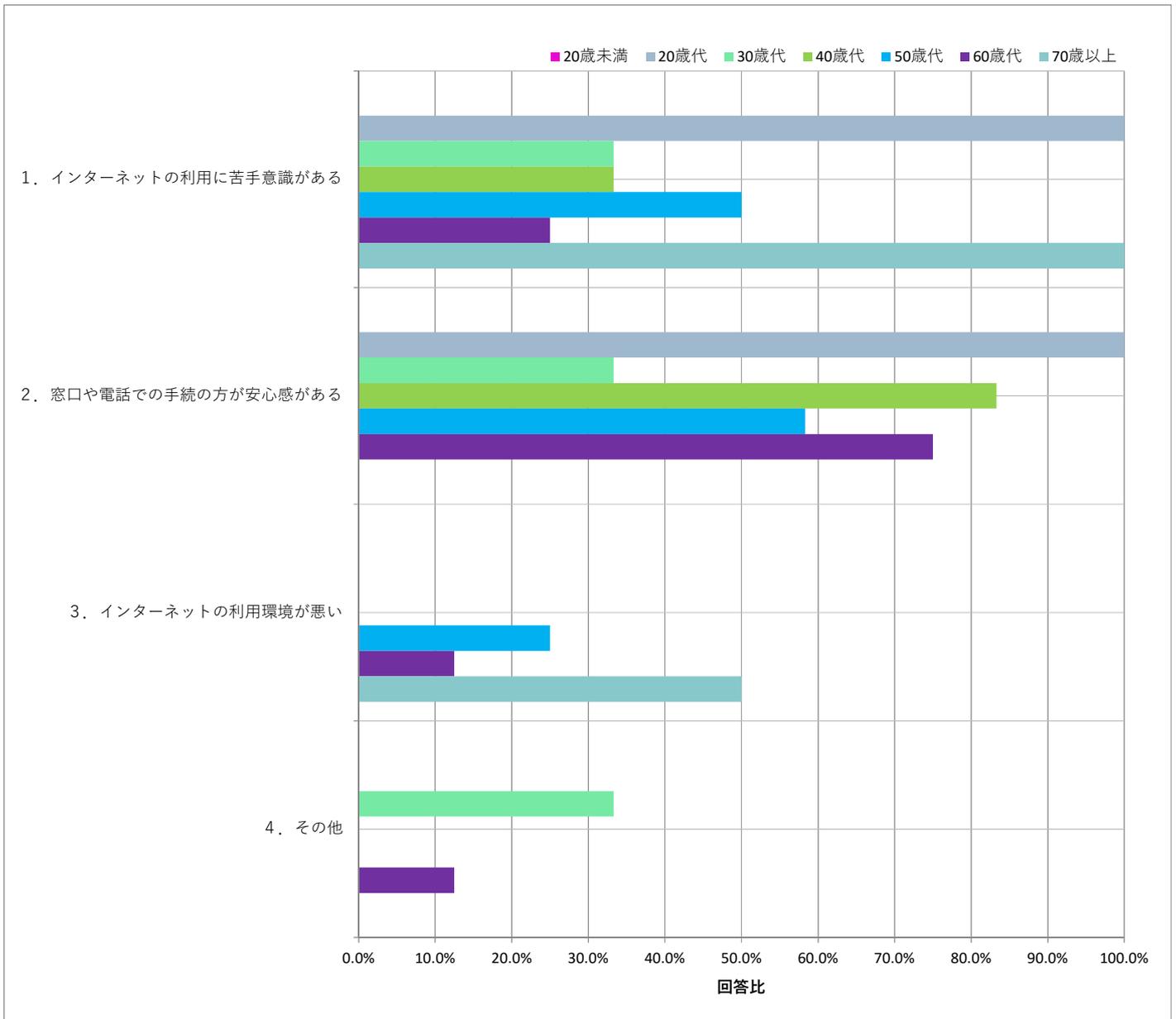
設問	回答数	回答比率
1. インターネットの利用に苦手意識がある	14	43.8%
2. 窓口や電話での手続きの方が安心感がある	20	62.5%
3. インターネットの利用環境が悪い	5	15.6%
4. その他	2	6.3%

「窓口や電話での手続きの方が安心感がある」が62.5%と最も割合が高く、次いで「インターネットの利用に苦手意識がある」が43.8%、「インターネットの利用環境が悪い」が15.6%の順で割合が高い結果となりました。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	14	18	32
1. インターネットの利用に苦手意識がある	8   57.1%	6   33.3%	14   43.8%
2. 窓口や電話での手続きの方が安心感がある	7   50.0%	13   72.2%	20   62.5%
3. インターネットの利用環境が悪い	3   21.4%	2   11.1%	5   15.6%
4. その他	0   0.0%	2   11.1%	2   6.3%



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
	0	1	3	6	12	8	2
1. インターネットの利用に苦手意識がある	0	1	1	2	6	2	2
2. 窓口や電話での手続の方が安心感がある	0	1	1	5	7	6	0
3. インターネットの利用環境が悪い	0	0	0	0	3	1	1
4. その他	0	0	1	0	0	1	0



その他意見

年代	性別	意見
60歳代	女性	定着するまで、両方の手続が出来たら便利。インターネットで、完結しない場合困る。
30歳代	女性	インターネットはある程度利用できるが、好きでない

令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問9-12

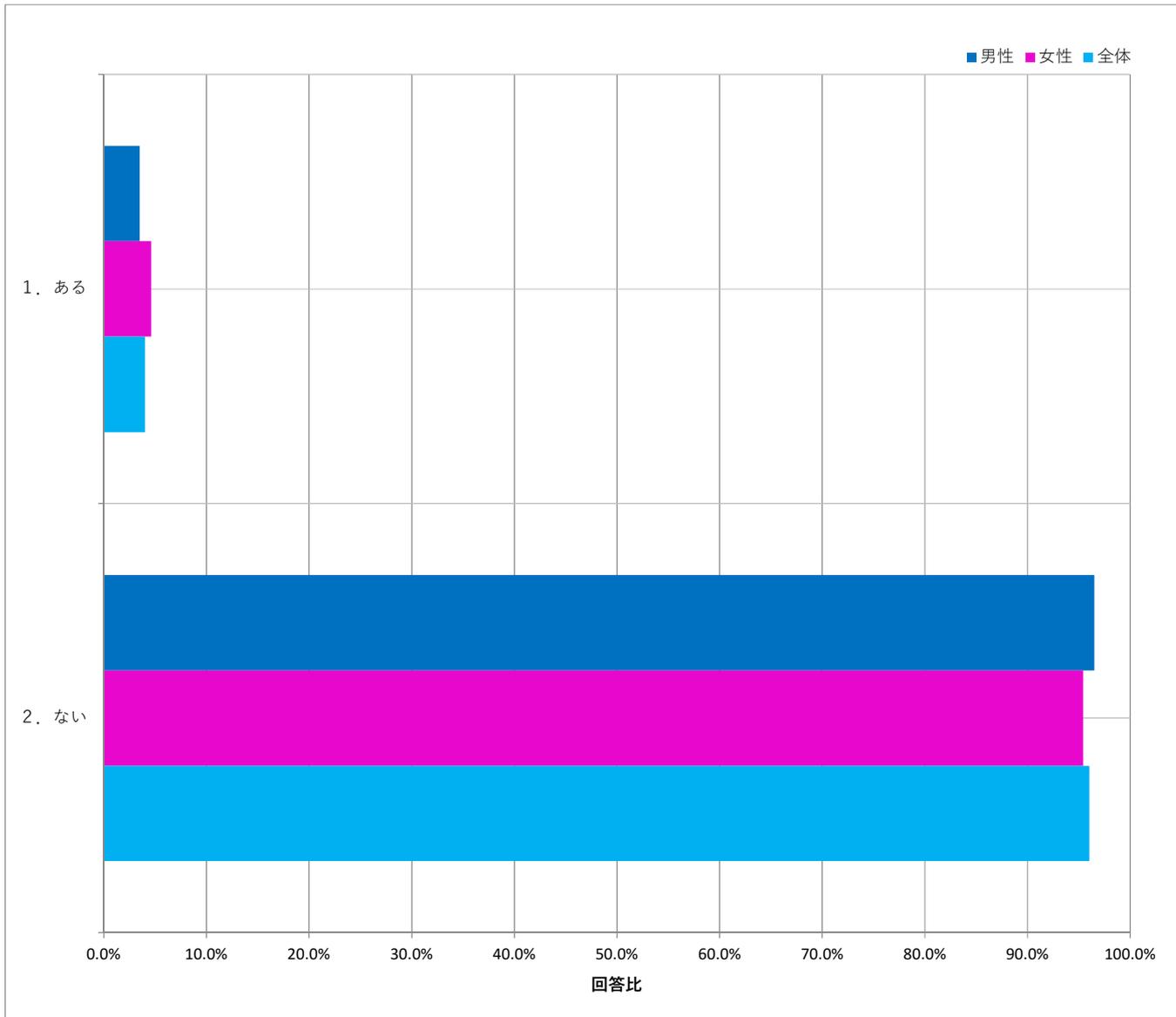
ホームページにおけるご相談や問合せについて  
ホームページからご相談や問合せを行ったことがありますか。

N=522

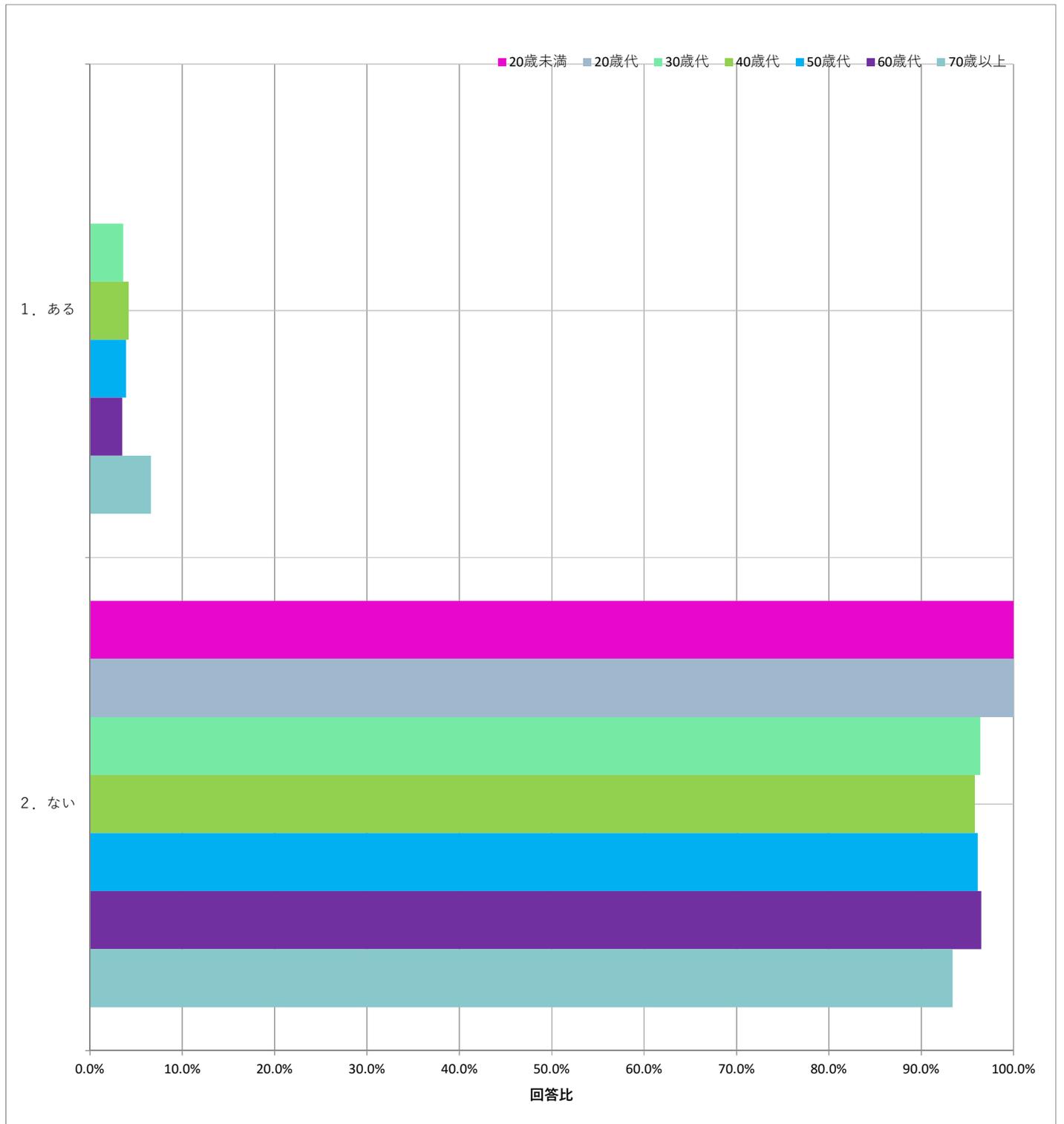
設問	回答数	回答比率
1. ある	21	4.0%
2. ない	501	96.0%

「ない」が96.0%と、「ある」を大きく上回りました。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	260	262	522
1. ある	9 3.5%	12 4.6%	21 4.0%
2. ない	251 96.5%	250 95.4%	501 96.0%



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		17		56		144		129		114		61	
1. ある	0	0.0%	0	0.0%	2	3.6%	6	4.2%	5	3.9%	4	3.5%	4	6.6%
2. ない	1	100.0%	17	100.0%	54	96.4%	138	95.8%	124	96.1%	110	96.5%	57	93.4%



令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問9-13

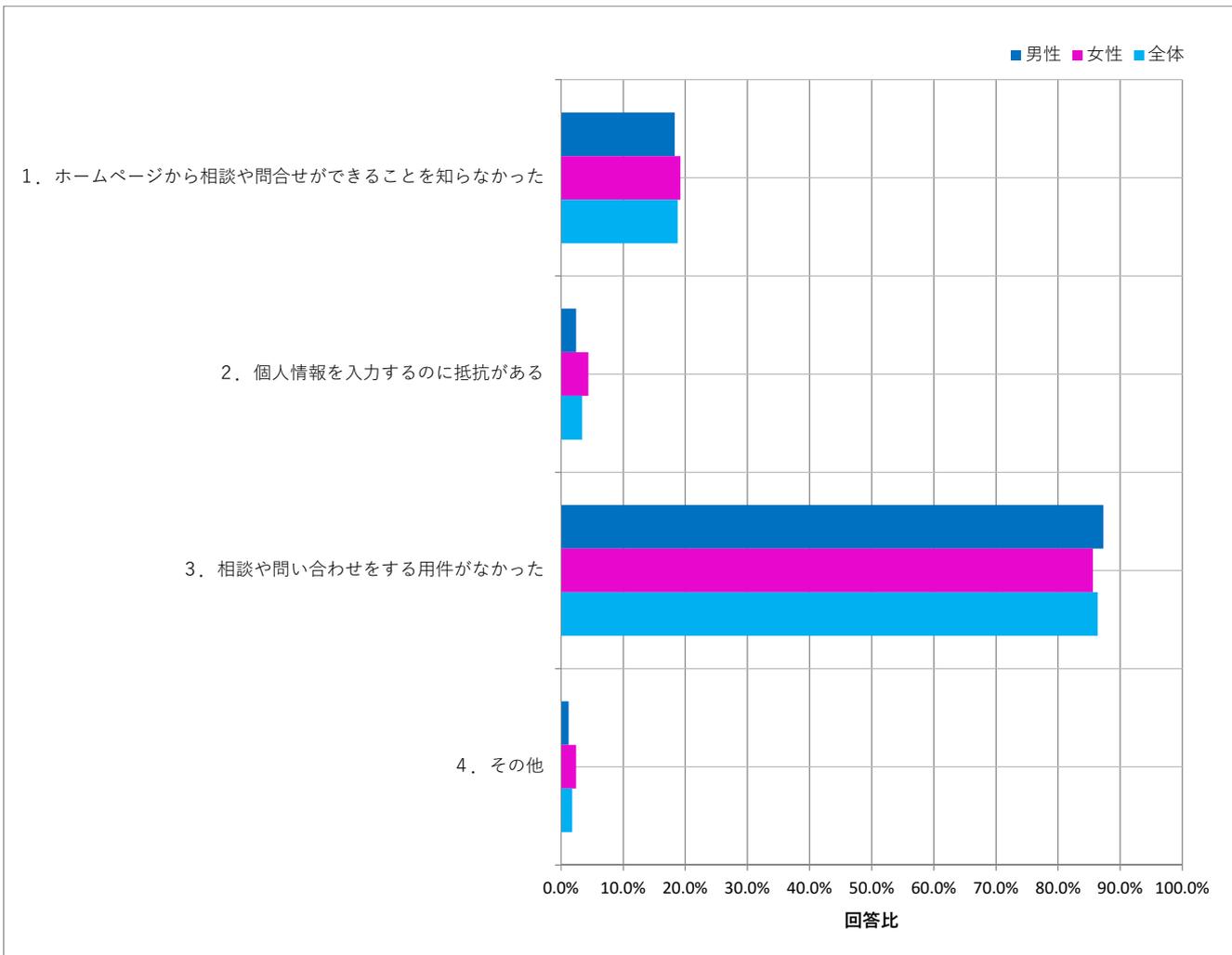
ホームページにおけるご相談や問合せをしたことがない理由  
問9-12で「2. ない」と回答された方にお尋ねします。  
理由を教えてください。いくつでもお選びください。

N=501

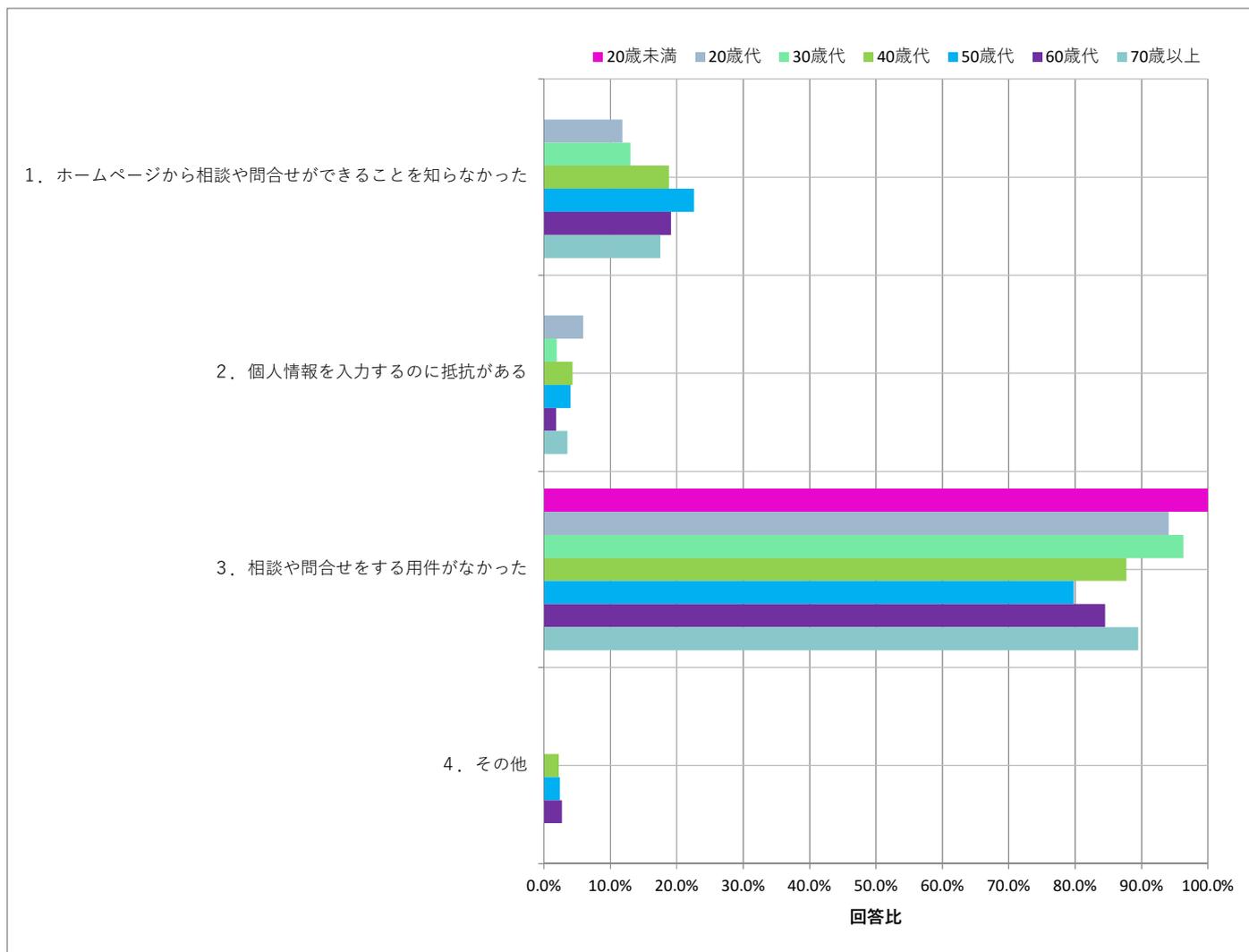
設問	回答数	回答比率
1. ホームページから相談や問合せができることを知らなかった	94	18.8%
2. 個人情報を入力するのに抵抗がある	17	3.4%
3. 相談や問合せをする用件がなかった	433	86.4%
4. その他	9	1.8%

「相談や問合せをする用件がなかった」が86.4%と最も割合が高く、次いで「ホームページから相談や問合せができることを知らなかった」が18.8%、「個人情報を入力するのに抵抗がある」が3.4%の順で割合が高い結果となりました。「その他」では、電話の方が回答が早いというご意見がありました。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	251	250	501
1. ホームページから相談や問合せができることを知らなかった	46   18.3%	48   19.2%	94   18.8%
2. 個人情報を入力するのに抵抗がある	6   2.4%	11   4.4%	17   3.4%
3. 相談や問い合わせをする用件がなかった	219   87.3%	214   85.6%	433   86.4%
4. その他	3   1.2%	6   2.4%	9   1.8%



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	17	54	138	124	110	57
1. ホームページから相談や問合せができることを知らなかった	0	2	7	26	28	21	10
2. 個人情報を入力するのに抵抗がある	0	1	1	6	5	2	2
3. 相談や問合せをする用件がなかった	1	16	52	121	99	93	51
4. その他	0	0	0	3	3	3	0



その他意見

年代	性別	意見
50歳代	女性	回答や、やりとりに時間がかかるため
40歳代	女性	電話のほうが、てっとりばやいと思うから。
50歳代	女性	ホームページからの問い合わせだと回答に時間がかかるが電話対応だとその場ですぐ対応してくれるから
60歳代	男性	電話のほうが連絡がその場で対応できる。
60歳代	女性	仕事で休日のみ、インターネットやり取りになる場合は、行ったり来たり時間がかかるし、表現に難しい
50歳代	男性	使用したかったが、調べた結果、手続きの依頼はできないと理解した。
40歳代	女性	必要がない
60歳代	男性	相談の必要がなかった。
40歳代	女性	我が家は他に比べ水道料金が高いことの相談だったので、口頭の方が相談しやすかったため。

令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問9-14

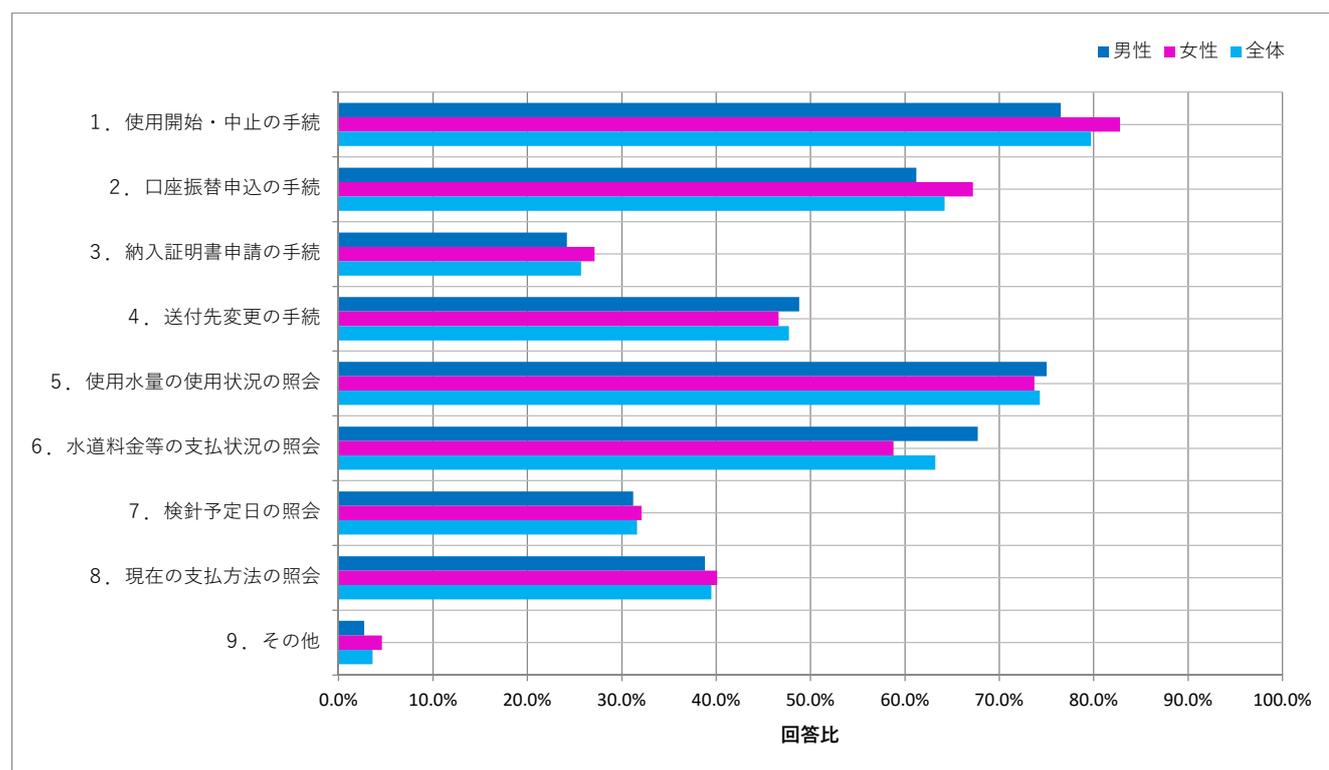
ホームページ上で手続きや照会ができると思うもの  
ホームページ上にお客様ごとのマイページがあるとしたら、どのような手続きや照会ができると思うでしょうか。  
いくつでもお選びください。

N=522

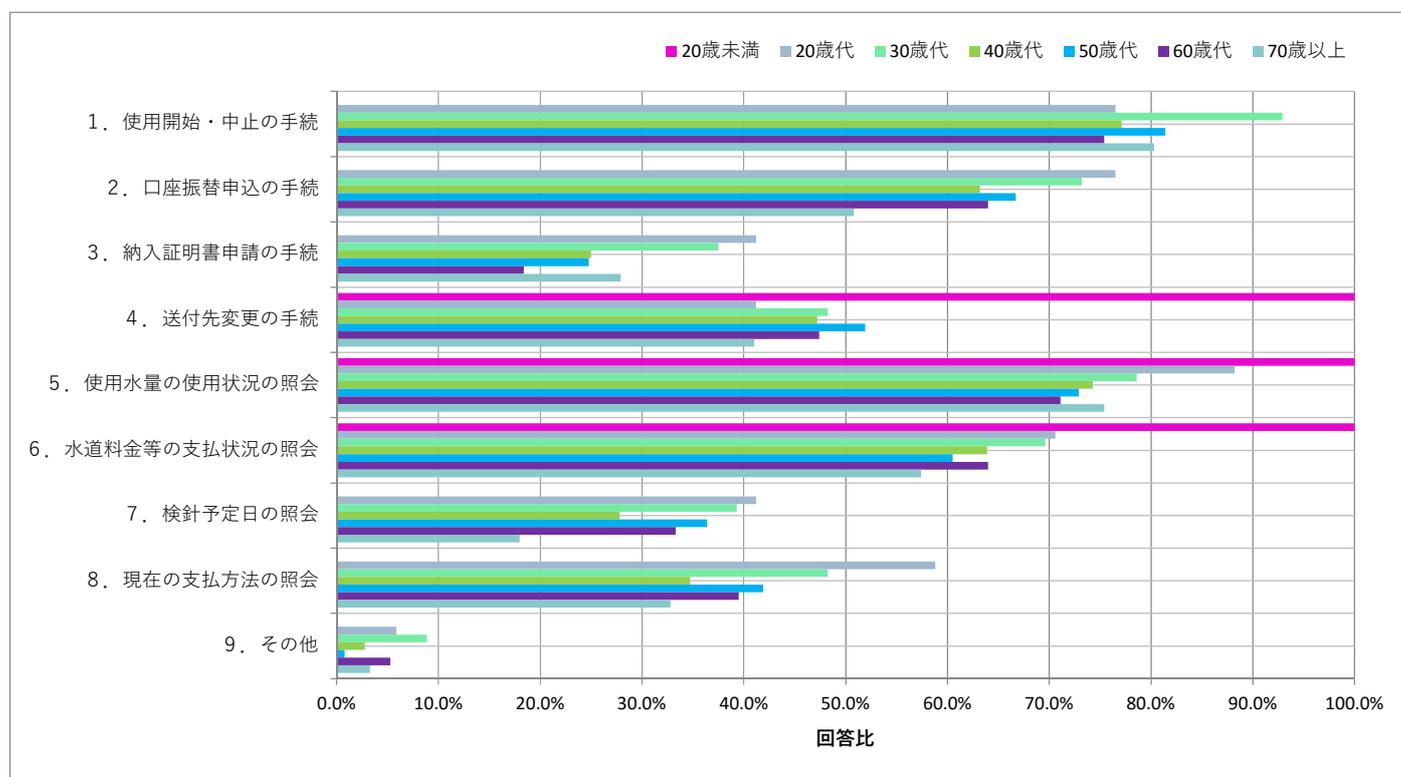
設問	回答数	回答比率
1. 使用開始・中止の手続	416	79.7%
2. 口座振替申込の手続	335	64.2%
3. 納入証明書申請の手続	134	25.7%
4. 送付先変更の手続	249	47.7%
5. 使用水量の使用状況の照会	388	74.3%
6. 水道料金等の支払状況の照会	330	63.2%
7. 検針予定日の照会	165	31.6%
8. 現在の支払方法の照会	206	39.5%
9. その他	19	3.6%

「使用開始・中止の手続」が79.7%と最も割合が高く、次いで「使用水量の使用状況の照会」が74.3%、「口座振替申込の手続」が64.2%、「水道料金等の支払状況の照会」が63.2%の順で割合が高い結果となりました。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	260		262		522	
1. 使用開始・中止の手続	199	76.5%	217	82.8%	416	79.7%
2. 口座振替申込の手続	159	61.2%	176	67.2%	335	64.2%
3. 納入証明書申請の手続	63	24.2%	71	27.1%	134	25.7%
4. 送付先変更の手続	127	48.8%	122	46.6%	249	47.7%
5. 使用水量の使用状況の照会	195	75.0%	193	73.7%	388	74.3%
6. 水道料金等の支払状況の照会	176	67.7%	154	58.8%	330	63.2%
7. 検針予定日の照会	81	31.2%	84	32.1%	165	31.6%
8. 現在の支払方法の照会	101	38.8%	105	40.1%	206	39.5%
9. その他	7	2.7%	12	4.6%	19	3.6%



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	17	56	144	129	114	61							
1. 使用開始・中止の手続	0	0.0%	13	76.5%	52	92.9%	111	77.1%	105	81.4%	86	75.4%	49	80.3%
2. 口座振替申込の手続	0	0.0%	13	76.5%	41	73.2%	91	63.2%	86	66.7%	73	64.0%	31	50.8%
3. 納入証明書申請の手続	0	0.0%	7	41.2%	21	37.5%	36	25.0%	32	24.8%	21	18.4%	17	27.9%
4. 送付先変更の手続	1	100.0%	7	41.2%	27	48.2%	68	47.2%	67	51.9%	54	47.4%	25	41.0%
5. 使用水量の使用状況の照会	1	100.0%	15	88.2%	44	78.6%	107	74.3%	94	72.9%	81	71.1%	46	75.4%
6. 水道料金等の支払状況の照会	1	100.0%	12	70.6%	39	69.6%	92	63.9%	78	60.5%	73	64.0%	35	57.4%
7. 検針予定日の照会	0	0.0%	7	41.2%	22	39.3%	40	27.8%	47	36.4%	38	33.3%	11	18.0%
8. 現在の支払方法の照会	0	0.0%	10	58.8%	27	48.2%	50	34.7%	54	41.9%	45	39.5%	20	32.8%
9. その他	0	0.0%	1	5.9%	5	8.9%	4	2.8%	1	0.8%	6	5.3%	2	3.3%



その他意見

年代	性別	意見
50歳代	男性	居住地の水道管設置年月日
60歳代	男性	現在の口座を他の口座に変更する手続き
70歳以上	男性	水資源の枯渇期において供給可能な水量と使用量を対比した節水の為の情報を発信すること
40歳代	女性	マイページは、個人情報の保護が難しそうなので、そこが一番心配です。
30歳代	女性	支払方法の変更
40歳代	女性	各種問い合わせが電話でなくなると聞き間違い等なく安心(少し難聴などところがあるため)
40歳代	女性	支払い方法の変更
60歳代	女性	困り事に関する、質問コーナー
60歳代	女性	毎月の使用量の変動グラフ 毎日の使用量の変動グラフ 毎時間の変動量の変動グラフ
40歳代	女性	支払い方法の変更、契約者変更(相続などを含む)
30歳代	女性	支払い方法の変更手続き
30歳代	女性	支払い方法変更の手続き、もしくは変更のための必要書類の送付手続き
60歳代	男性	クレジットカード払いへの変更手続き。
60歳代	男性	ログインIDや、パスワード管理が、利用者側で不明・放置になりやすいかと。(個人情報流出恐れ)
70歳以上	男性	苦情の申し立て(現在苦情ある訳ではないが・・・)
30歳代	女性	クレジットカード払い申込手続き
30歳代	女性	特にない。パスワードを覚えていなければならなかったり、最初の入力に面倒。個人情報入力に抵抗がある。
20歳代	女性	支払い方法変更の手続き
60歳代	男性	水道蛇口の故障による修理の依頼があればよい。以前民間に修理してもらったがすごく高かった。

令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問10-1

○接客対応について

☆☆☆☆県水お客様センター職員による対応経験について☆☆☆☆

千葉県営水道ホームページ「県水お客様センター」

(<https://www.pref.chiba.lg.jp/suidou/gyoumu/soudan/jousuidou/kensui.html>) をご覧になってから、お答えください。

県営水道では、平日及び土曜日のお客様からのお問い合わせやご連絡を受付する総合窓口として、「県水お客様センター」を設置しておりますが、ご存じですか。

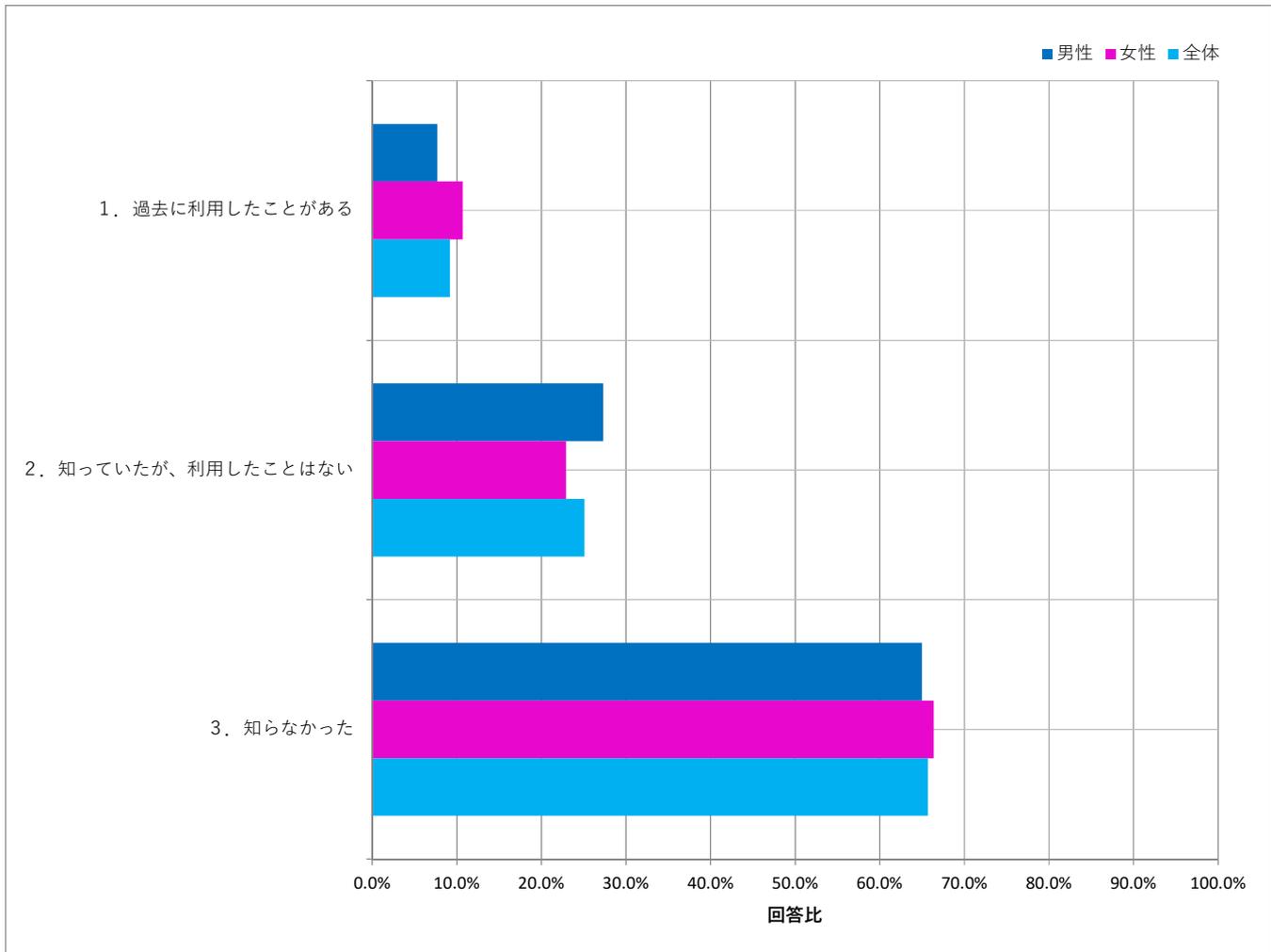
N=522

設問	回答数	回答比率
1. 過去に利用したことがある	48	9.2%
2. 知っていたが、利用したことはない	131	25.1%
3. 知らなかった	343	65.7%

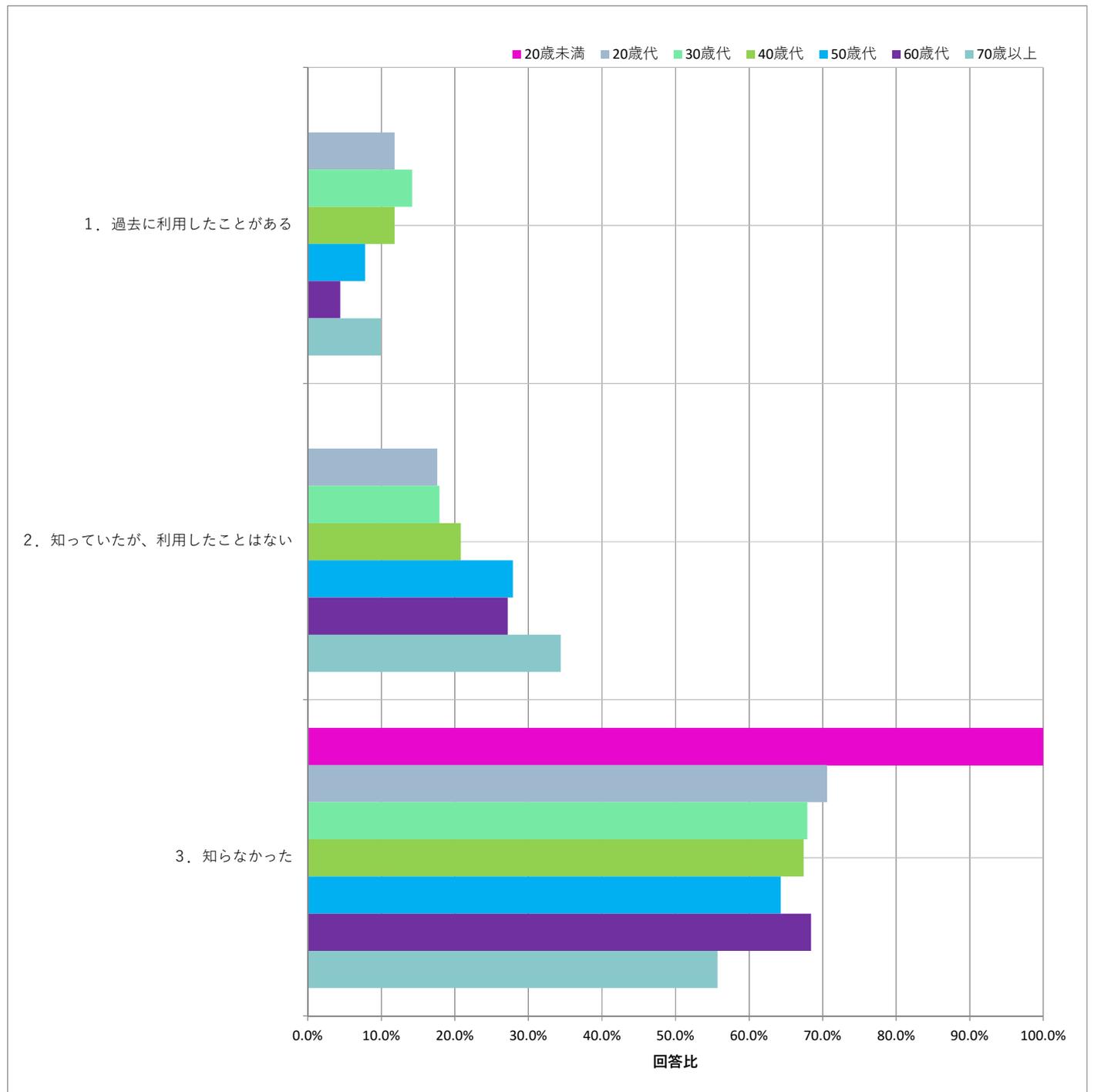
「知らなかった」が65.7%と最も割合が高く、次いで「知っていたが、利用したことはない」が25.1%、「過去に利用したことがある」が9.2%の順で割合が高い結果となりました。

性別の比較では、「知っていたが、利用したことはない」の項目では男性が27.3%と、女性では22.9%であるのに対してやや上回っています。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	260	262	522
1. 過去に利用したことがある	20	28	48
2. 知っていたが、利用したことはない	71	60	131
3. 知らなかった	169	174	343



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	17	56	144	129	114	61
1. 過去に利用したことがある	0	2	8	17	10	5	6
2. 知っていたが、利用したことはない	0	3	10	30	36	31	21
3. 知らなかった	1	12	38	97	83	78	34



令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問10-2

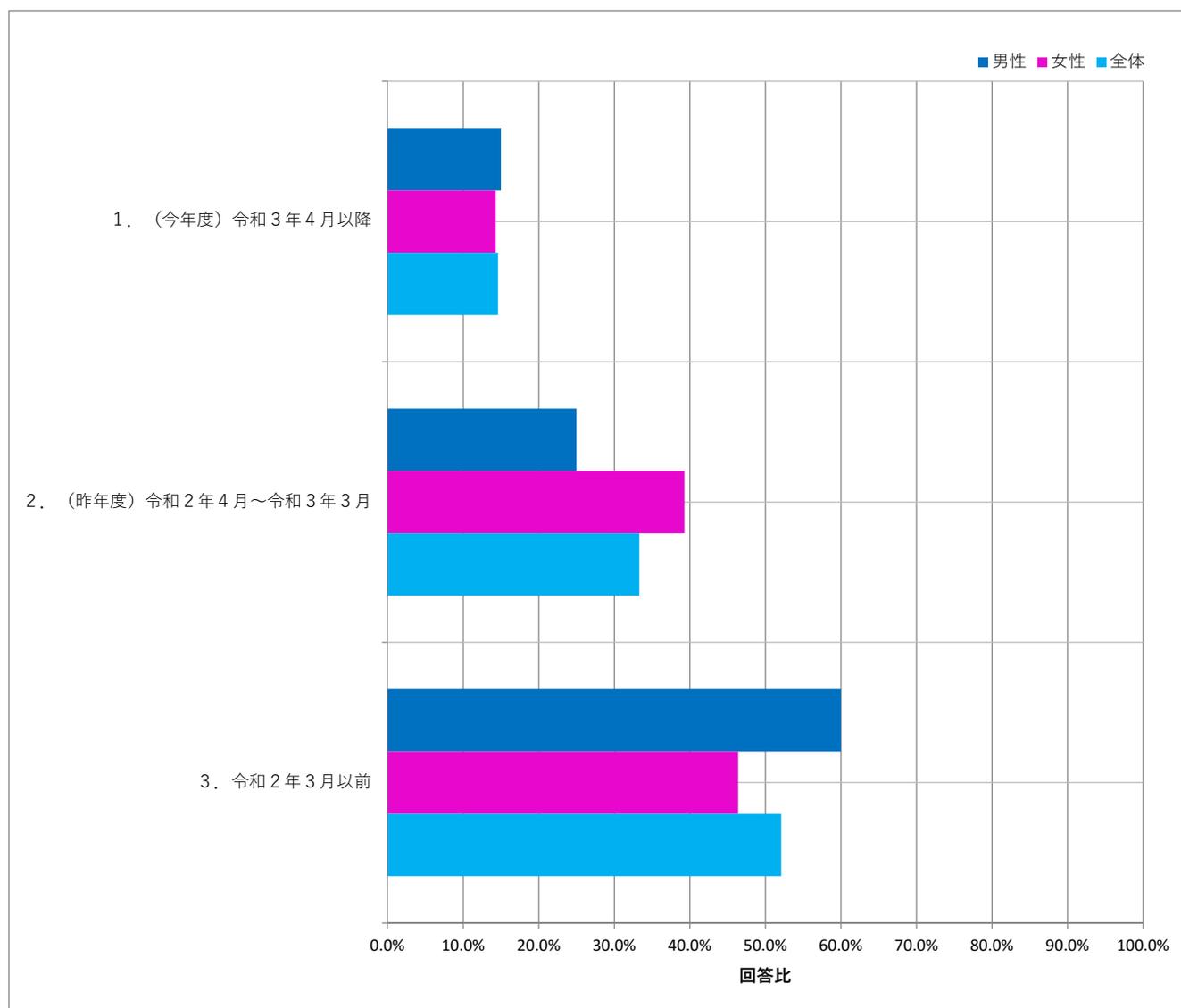
問10-2問10-1で「過去に利用したことがある」とお答えの方にお尋ねします。その時期はいつ頃ですか。

N=48

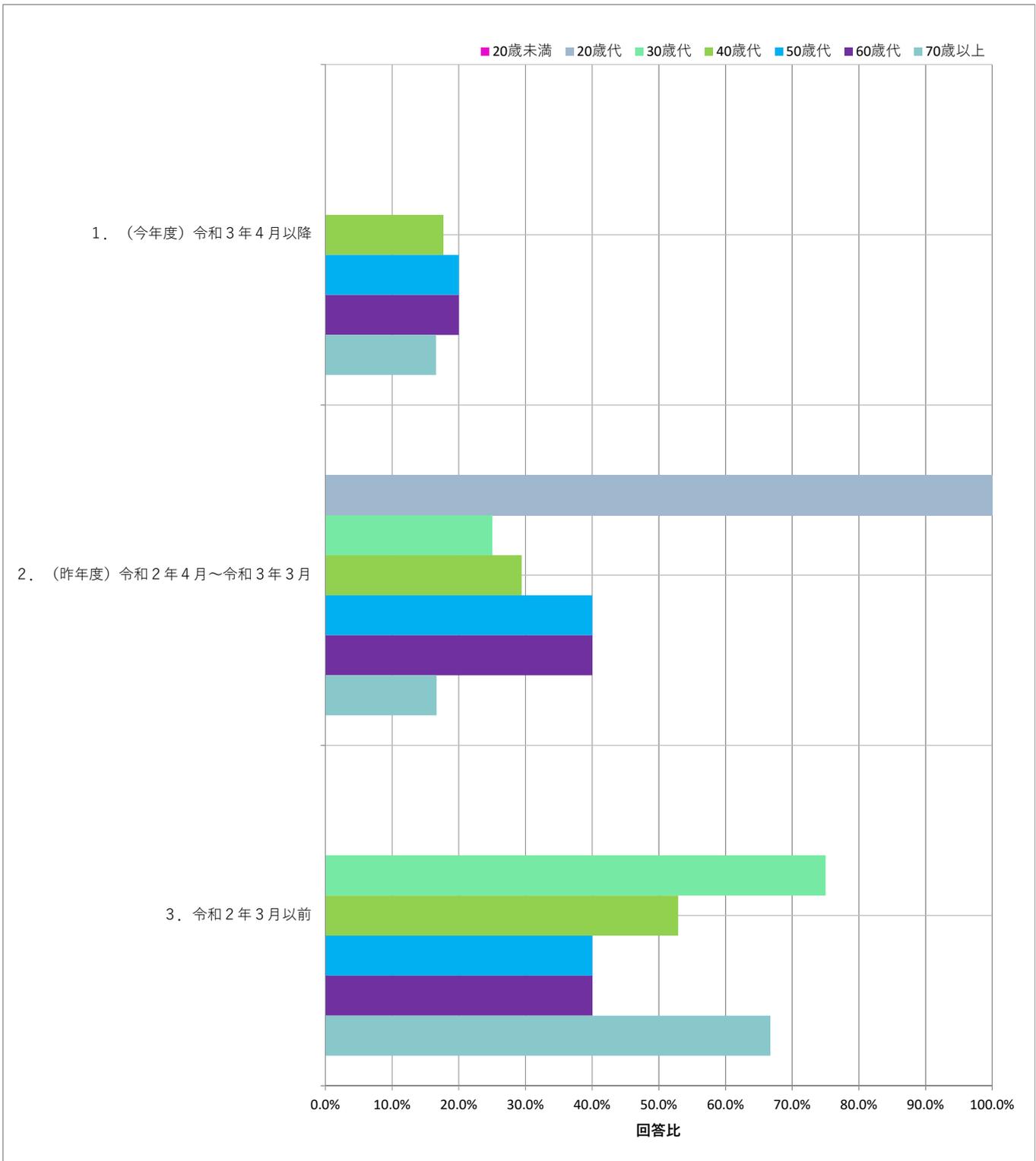
設問	回答数	回答比率
1. (今年度) 令和3年4月以降	7	14.6%
2. (昨年度) 令和2年4月～令和3年3月	16	33.3%
3. 令和2年3月以前	25	52.1%

「令和2年3月以前」が52.1%と最も割合が高く、次いで「(昨年度) 令和2年4月～令和3年3月」が33.3%、「(今年度) 令和3年4月以降」が14.6%の順で割合が高い結果となりました。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	20	28	48
1. (今年度) 令和3年4月以降	3 15.0%	4 14.3%	7 14.6%
2. (昨年度) 令和2年4月～令和3年3月	5 25.0%	11 39.3%	16 33.3%
3. 令和2年3月以前	12 60.0%	13 46.4%	25 52.1%



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							
	0	2	8	17	10	5	6							
1. (今年度) 令和3年4月以降	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	17.7%	2	20.0%	1	20.0%	1	16.6%
2. (昨年度) 令和2年4月～令和3年3月	0	0.0%	2	100.0%	2	25.0%	5	29.4%	4	40.0%	2	40.0%	1	16.7%
3. 令和2年3月以前	0	0.0%	0	0.0%	6	75.0%	9	52.9%	4	40.0%	2	40.0%	4	66.7%



令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問11-1

県水お客様センター職員の対応について

問10-1で「過去に利用したことがある」とお答えの方にお尋ねします。

その際の対応はいかがでしたか。項目ごとに4つの中からお選びください。

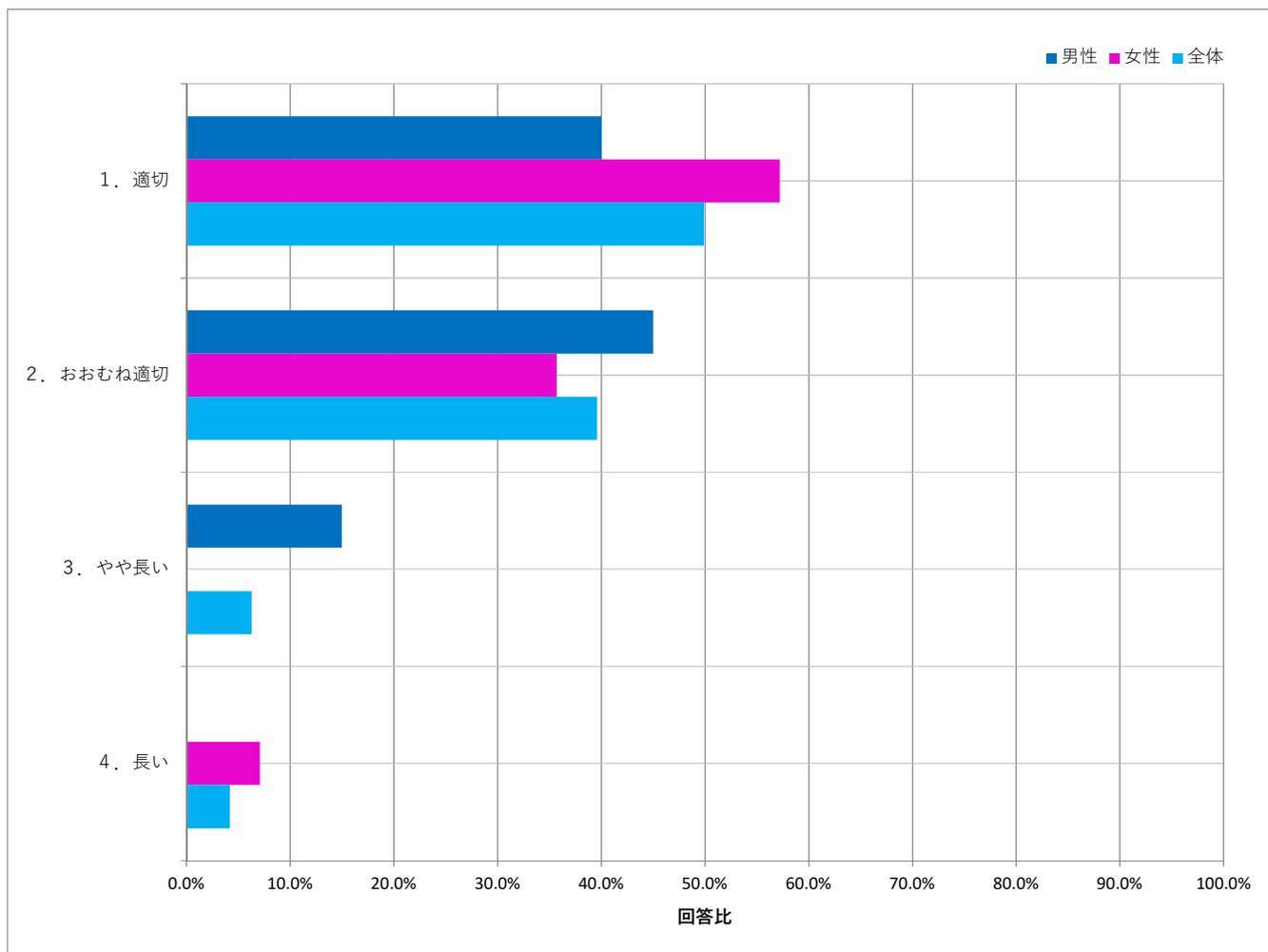
処理の迅速さ

N=48

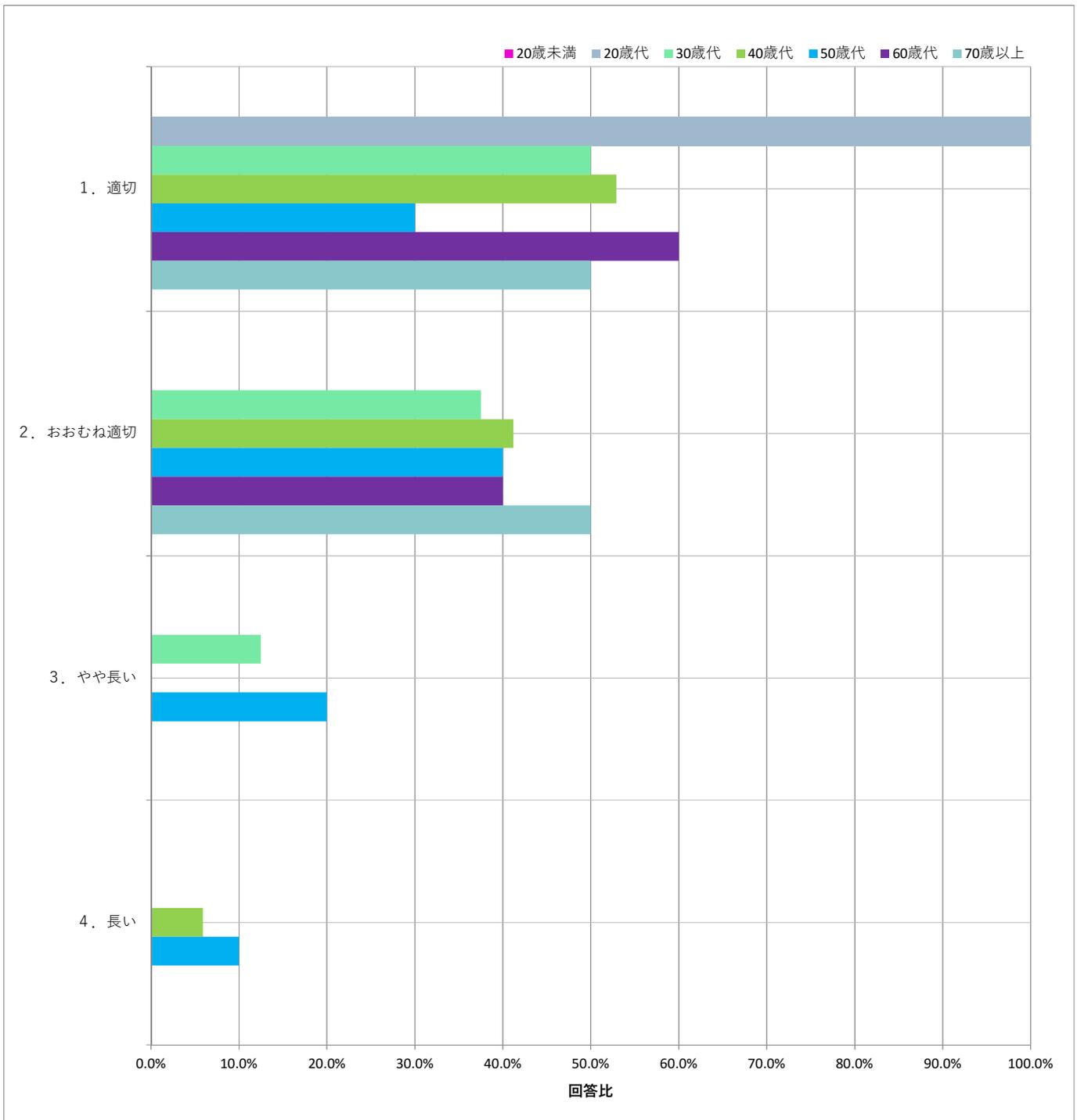
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
			適切	長い	
1. 適切	24	49.9%	43	5	89.5%
2. おおむね適切	19	39.6%			
3. やや長い	3	6.3%	5	5	10.5%
4. 長い	2	4.2%			

「適切」、「おおむね適切」の合計が89.5%を占め、「やや長い」、「長い」の合計は10.5%という結果でした。

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
	20		28		48	
1. 適切	8	40.0%	16	57.2%	24	49.9%
2. おおむね適切	9	45.0%	10	35.7%	19	39.6%
3. やや長い	3	15.0%	0	0.0%	3	6.3%
4. 長い	0	0.0%	2	7.1%	2	4.2%



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							
	0	2	8	17	10	5	6							
1. 適切	0	0.0%	2	100.0%	4	50.0%	9	52.9%	3	30.0%	3	60.0%	3	50.0%
2. おおむね適切	0	0.0%	0	0.0%	3	37.5%	7	41.2%	4	40.0%	2	40.0%	3	50.0%
3. やや長い	0	0.0%	0	0.0%	1	12.5%	0	0.0%	2	20.0%	0	0.0%	0	0.0%
4. 長い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.9%	1	10.0%	0	0.0%	0	0.0%



令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問11-2

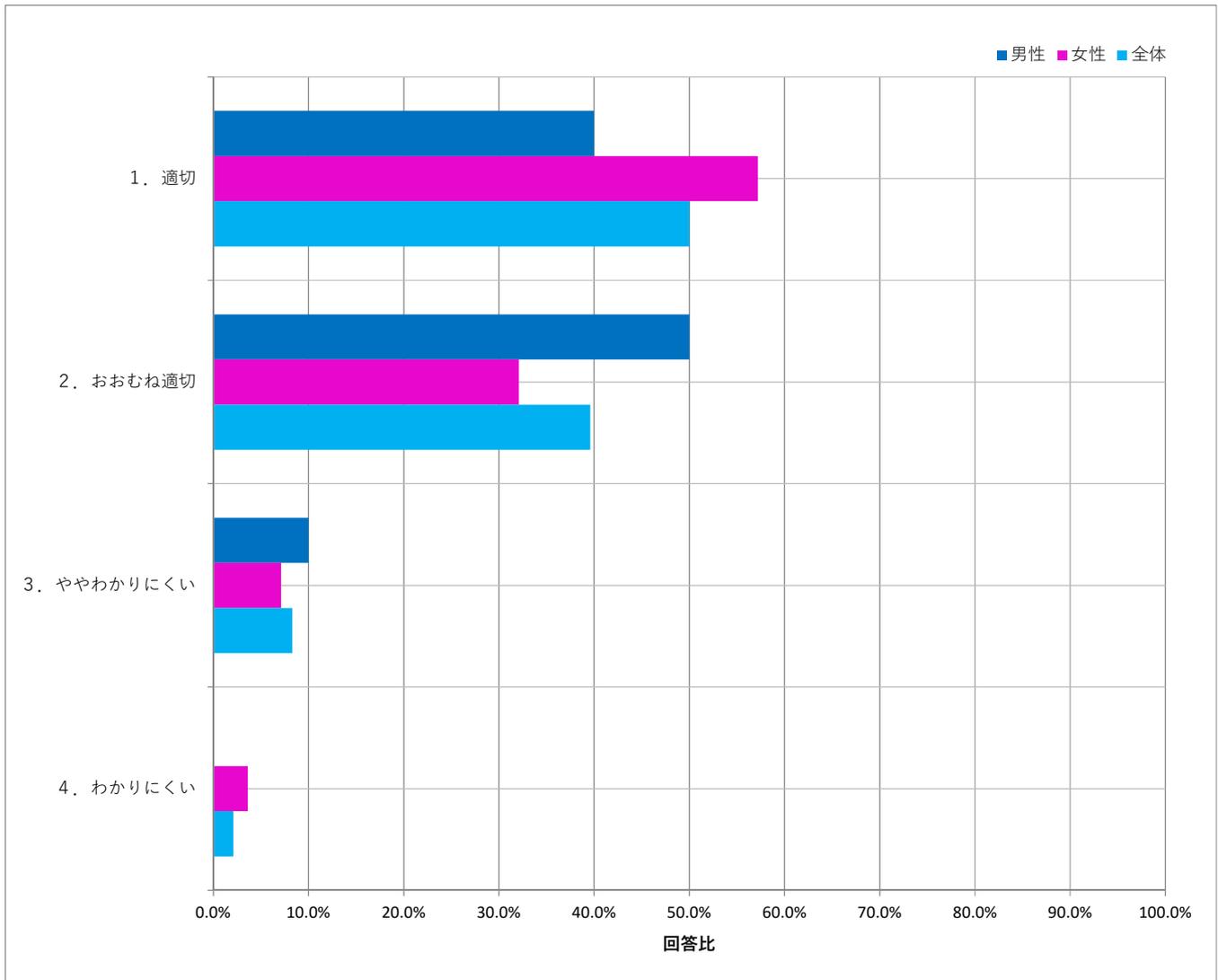
問11-2 説明のわかりやすさ

N=48

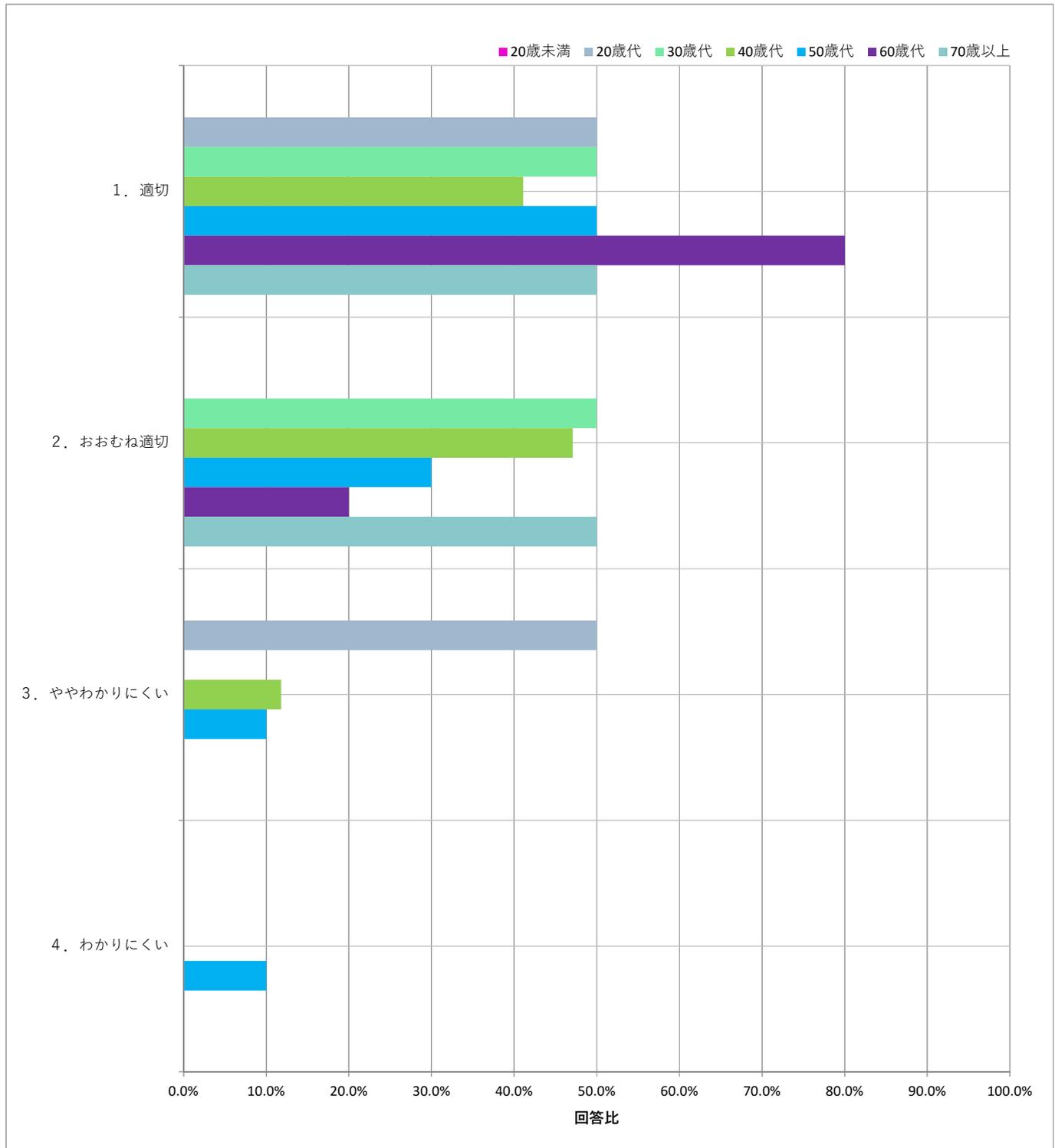
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
			適切	わかりにくい	
1. 適切	24	50.0%	43	5	89.6%
2. おおむね適切	19	39.6%			
3. ややわかりにくい	4	8.3%			
4. わかりにくい	1	2.1%			

「適切」、「おおむね適切」の合計が89.6%を占め、「ややわかりにくい」、「わかりにくい」の合計は10.4%という結果でした。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	20	28	48
1. 適切	8   40.0%	16   57.2%	24   50.0%
2. おおむね適切	10   50.0%	9   32.1%	19   39.6%
3. ややわかりにくい	2   10.0%	2   7.1%	4   8.3%
4. わかりにくい	0   0.0%	1   3.6%	1   2.1%



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							
	0	2	8	17	10	5	6							
1. 適切	0	0.0%	1	50.0%	4	50.0%	7	41.1%	5	50.0%	4	80.0%	3	50.0%
2. おおむね適切	0	0.0%	0	0.0%	4	50.0%	8	47.1%	3	30.0%	1	20.0%	3	50.0%
3. ややわかりにくい	0	0.0%	1	50.0%	0	0.0%	2	11.8%	1	10.0%	0	0.0%	0	0.0%
4. わかりにくい	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	10.0%	0	0.0%	0	0.0%



令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問11-3

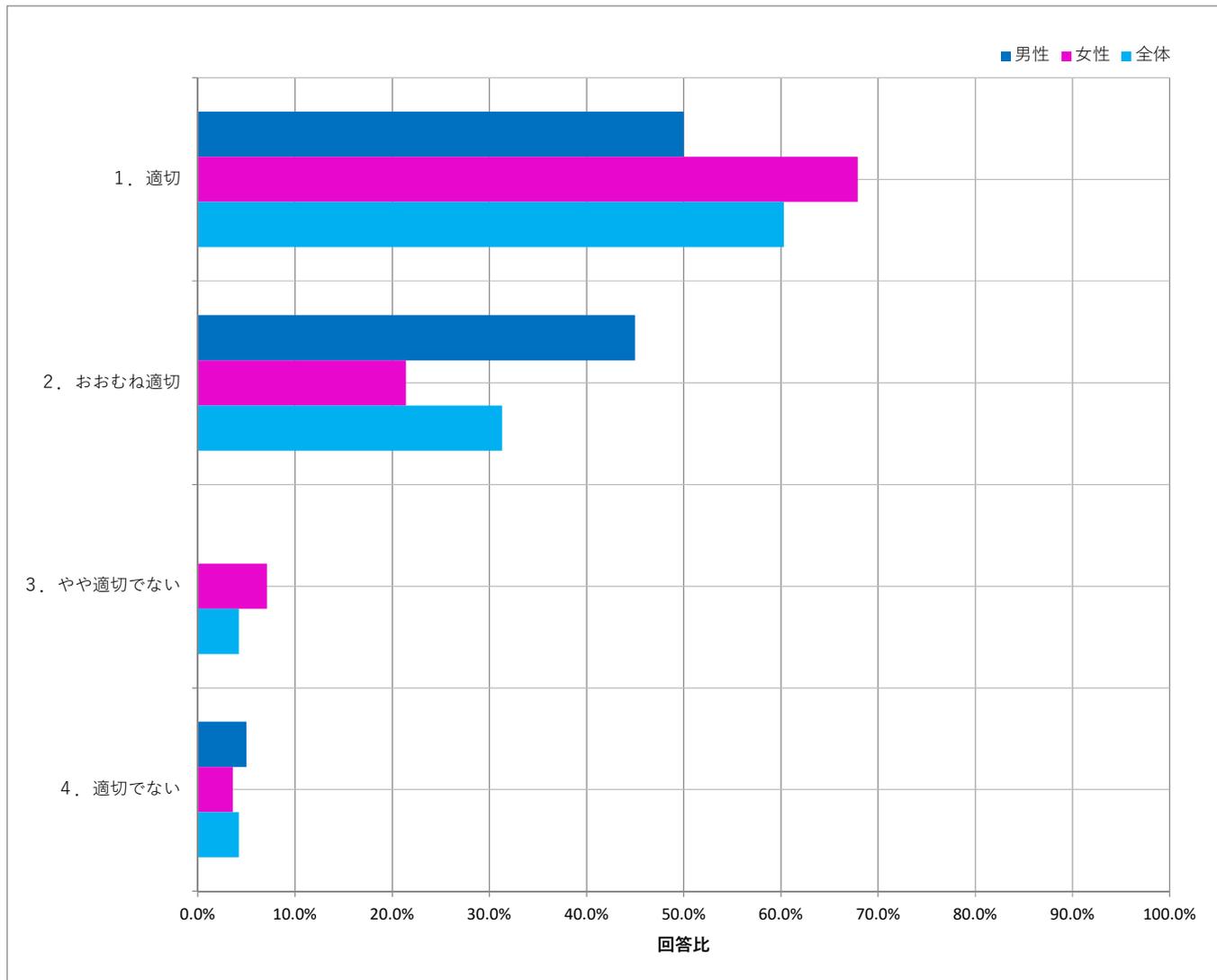
問11-3 言葉づかい

N=48

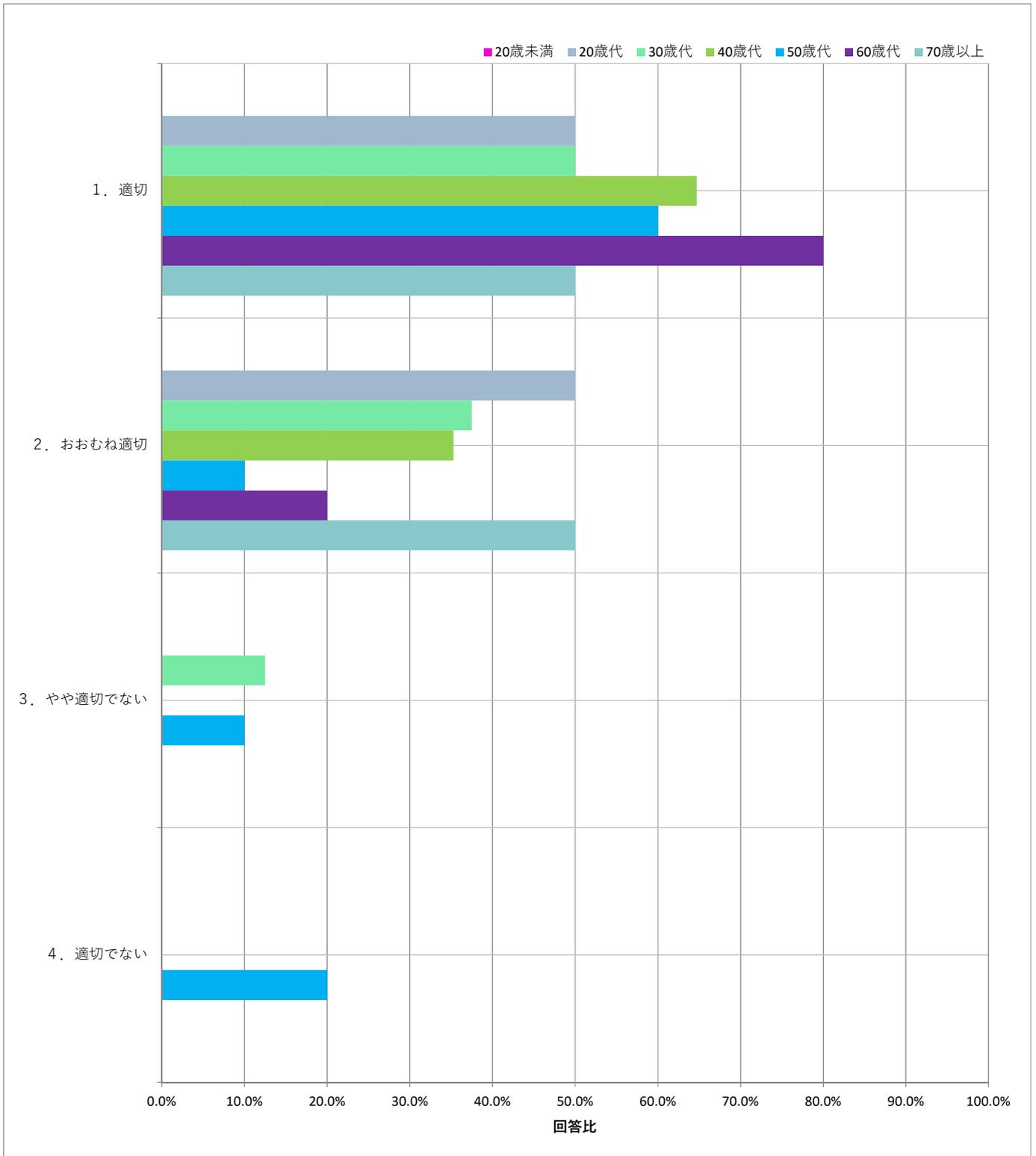
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
			適切	適切でない	
1. 適切	29	60.3%	44	4	91.6%
2. おおむね適切	15	31.3%			
3. やや適切でない	2	4.2%			
4. 適切でない	2	4.2%			

「適切」、「おおむね適切」の合計が91.6%を占め、「やや適切でない」、「適切でない」の合計は8.4%という結果でした。

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
	20		28		48	
1. 適切	10	50.0%	19	67.9%	29	60.3%
2. おおむね適切	9	45.0%	6	21.4%	15	31.3%
3. やや適切でない	0	0.0%	2	7.1%	2	4.2%
4. 適切でない	1	5.0%	1	3.6%	2	4.2%



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
	0	2	8	17	10	5	6
1. 適切	0 0.0%	1 50.0%	4 50.0%	11 64.7%	6 60.0%	4 80.0%	3 50.0%
2. おおむね適切	0 0.0%	1 50.0%	3 37.5%	6 35.3%	1 10.0%	1 20.0%	3 50.0%
3. やや適切でない	0 0.0%	0 0.0%	1 12.5%	0 0.0%	1 10.0%	0 0.0%	0 0.0%
4. 適切でない	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 20.0%	0 0.0%	0 0.0%



令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問11-4

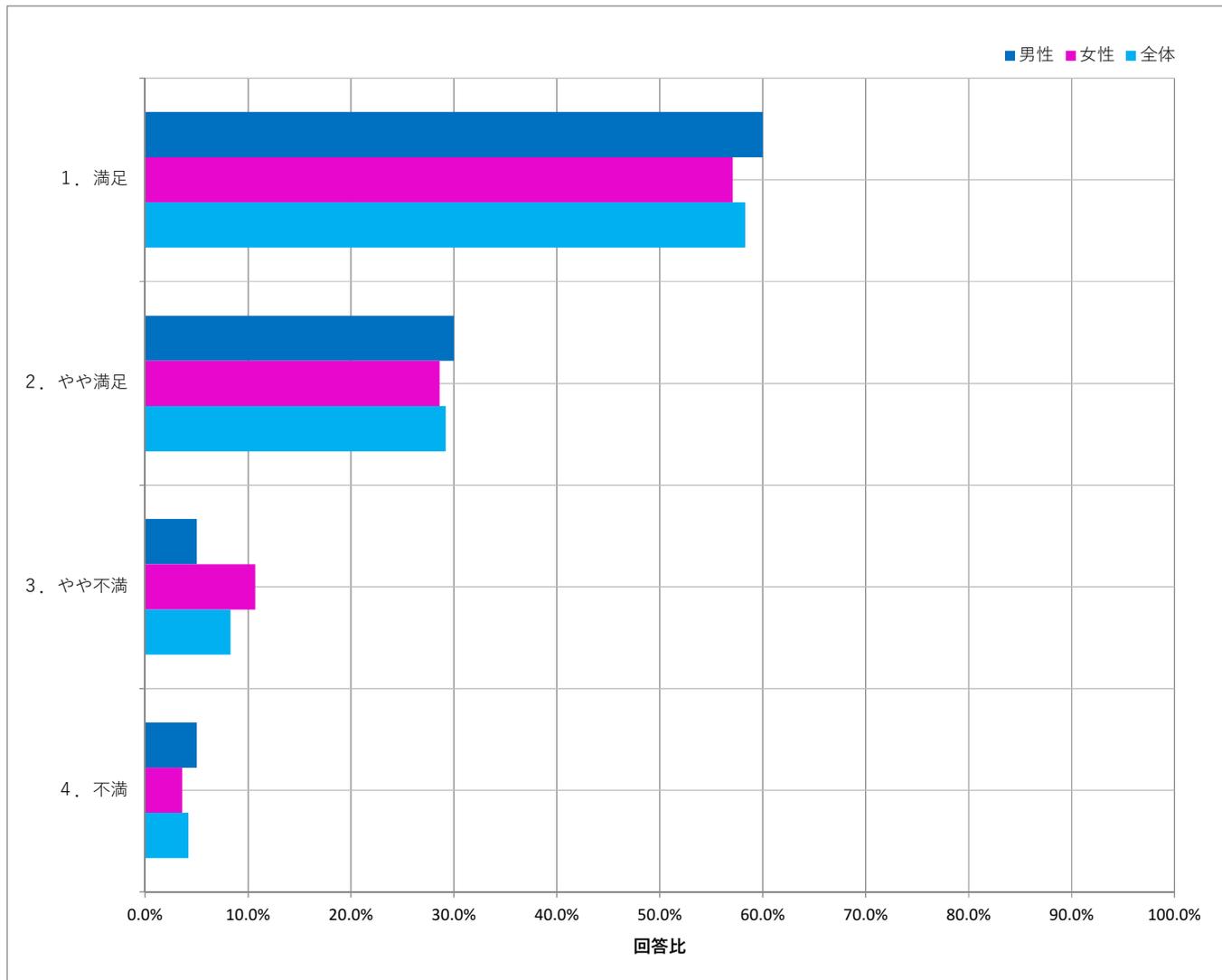
問11-4「県水お客様センター職員」の対応についての総合評価（問11-1から問11-3までの項目を総合してお答えください。）

N=48

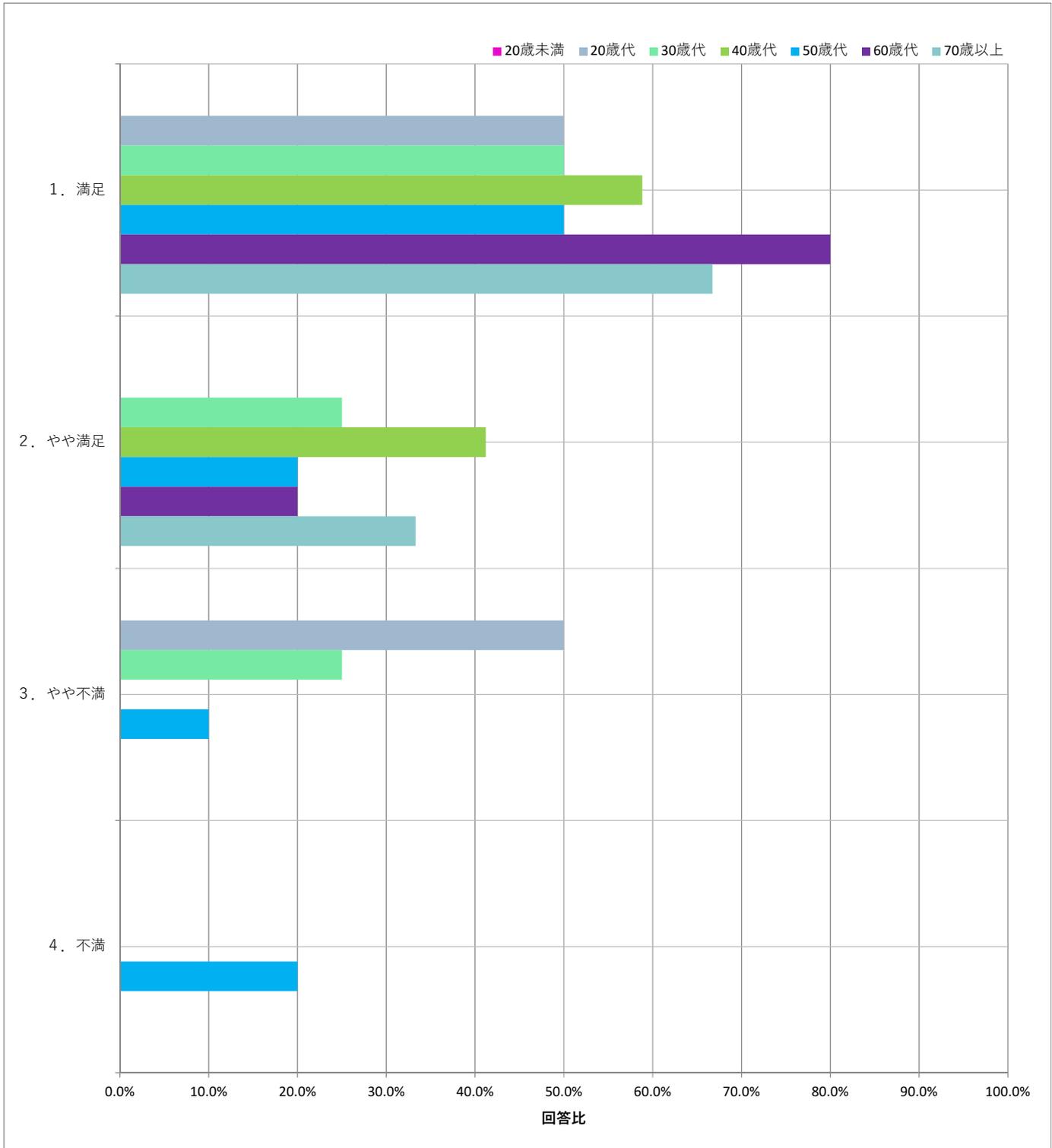
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
1. 満足	28	58.3%	満足	42	87.5%
2. やや満足	14	29.2%			
3. やや不満	4	8.3%	不満	6	12.5%
4. 不満	2	4.2%			

「満足」、「やや満足」の合計が87.5%を占め、「やや不満」、「不満」の合計は12.5%という結果でした。

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
	20		28		48	
1. 満足	12	60.0%	16	57.1%	28	58.3%
2. やや満足	6	30.0%	8	28.6%	14	29.2%
3. やや不満	1	5.0%	3	10.7%	4	8.3%
4. 不満	1	5.0%	1	3.6%	2	4.2%



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							
	0	2	8	17	10	5	6							
1. 満足	0	0.0%	1	50.0%	4	50.0%	10	58.8%	5	50.0%	4	80.0%	4	66.7%
2. やや満足	0	0.0%	0	0.0%	2	25.0%	7	41.2%	2	20.0%	1	20.0%	2	33.3%
3. やや不満	0	0.0%	1	50.0%	2	25.0%	0	0.0%	1	10.0%	0	0.0%	0	0.0%
4. 不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	20.0%	0	0.0%	0	0.0%



令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問12-1

水道センター職員による対応経験について  
千葉県営水道ホームページ「水道センター」

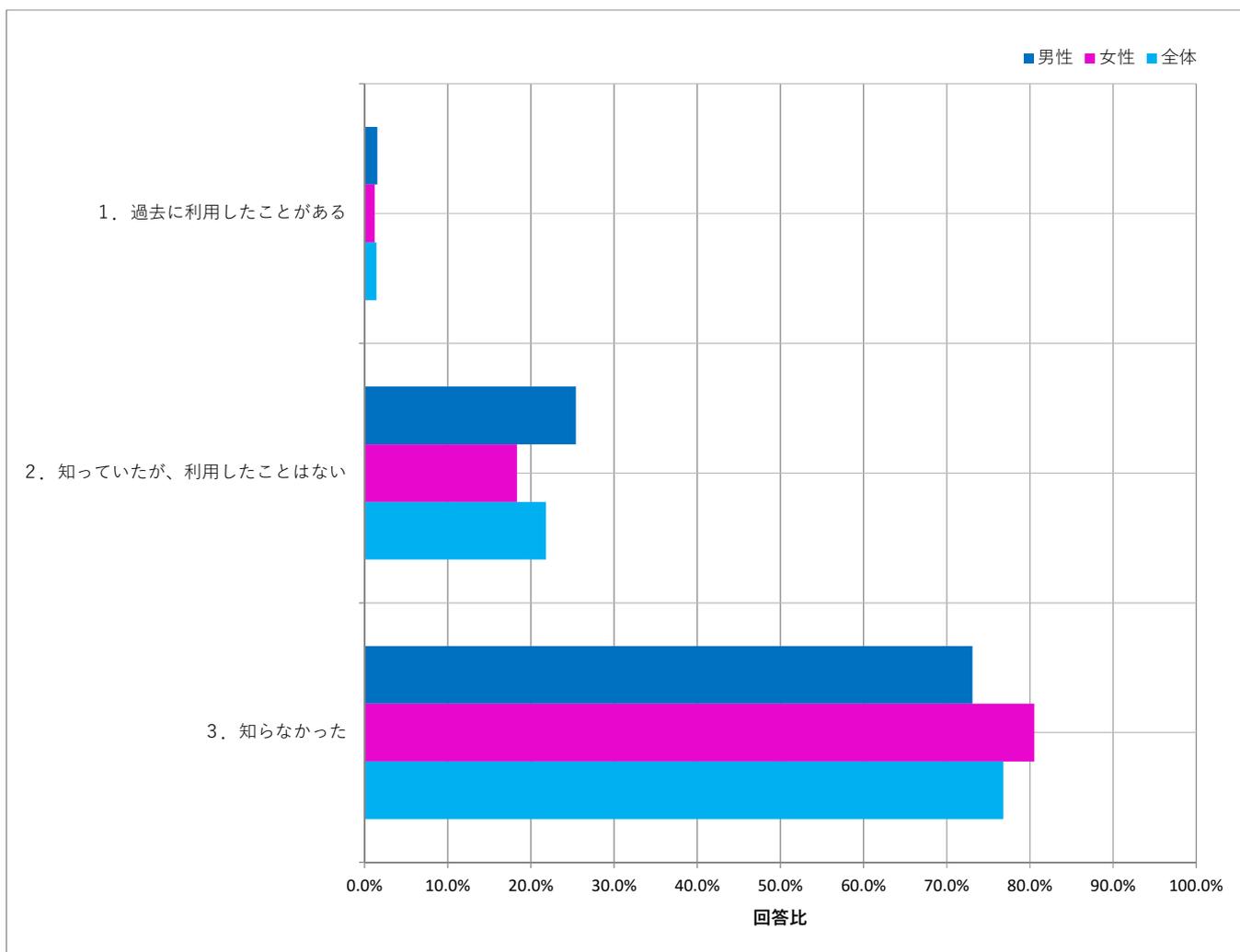
(<https://www.pref.chiba.lg.jp/suidou/gyomu/yakan/index.html>) をご覧になってから、お答えください。  
県営水道では、夜間・休日における水道に関するお問い合わせやご連絡の受付を、各地の「水道センター」に委託しておりますが、ご存じですか。

N=522

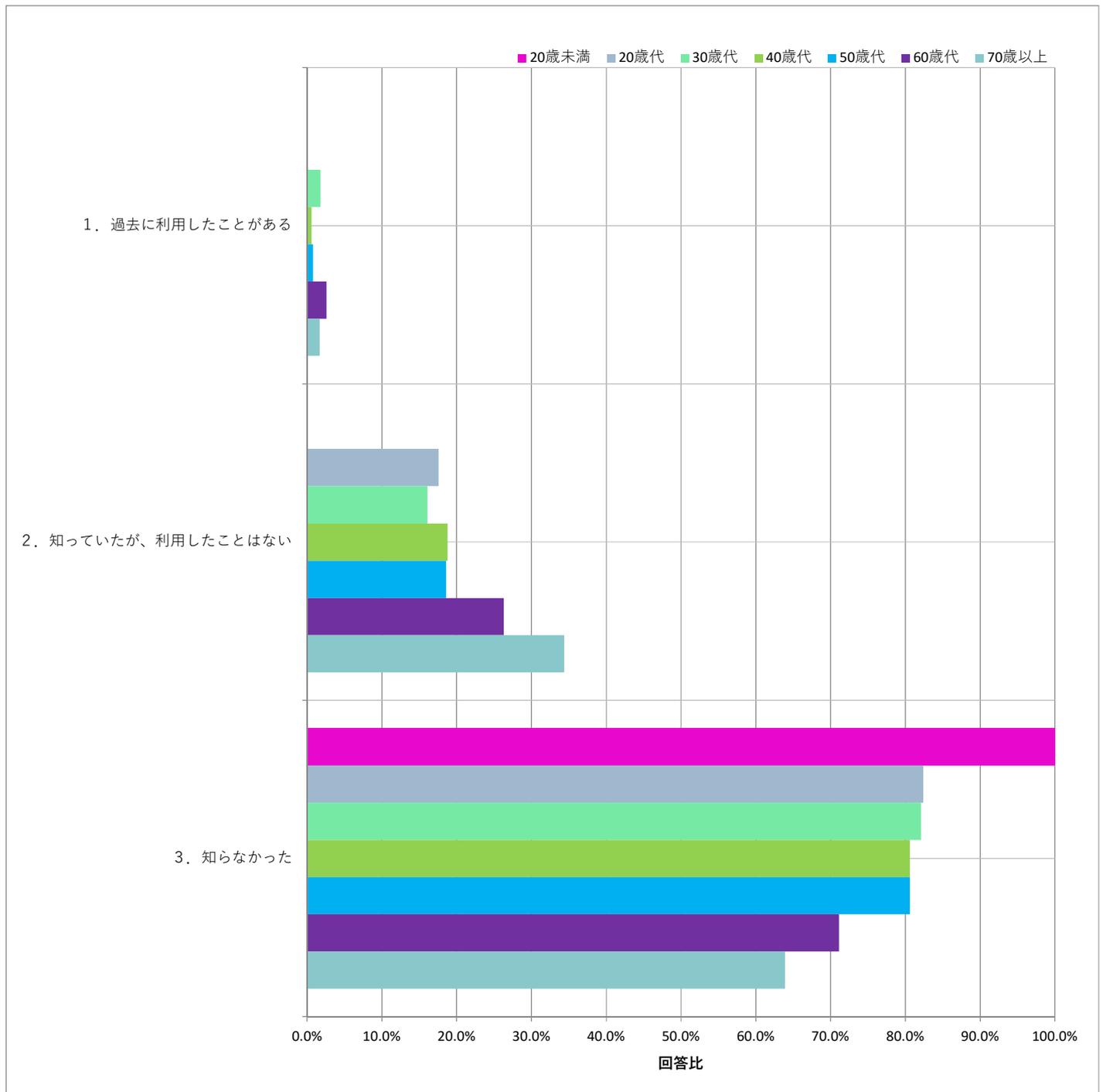
設問	回答数	回答比率
1. 過去に利用したことがある	7	1.4%
2. 知っていたが、利用したことはない	114	21.8%
3. 知らなかった	401	76.8%

「知らなかった」が76.8%と最も割合が高く、次いで「知っていたが、利用したことはない」が21.8%、「過去に利用したことがある」が1.4%の順で割合が高い結果となりました。

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
	260		262		522	
1. 過去に利用したことがある	4	1.5%	3	1.2%	7	1.4%
2. 知っていたが、利用したことはない	66	25.4%	48	18.3%	114	21.8%
3. 知らなかった	190	73.1%	211	80.5%	401	76.8%



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	17	56	144	129	114	61
1. 過去に利用したことがある	0	0	1	1	1	3	1
	0.0%	0.0%	1.8%	0.6%	0.8%	2.6%	1.7%
2. 知っていたが、利用したことはない	0	3	9	27	24	30	21
	0.0%	17.6%	16.1%	18.8%	18.6%	26.3%	34.4%
3. 知らなかった	1	14	46	116	104	81	39
	100.0%	82.4%	82.1%	80.6%	80.6%	71.1%	63.9%



令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問12-2

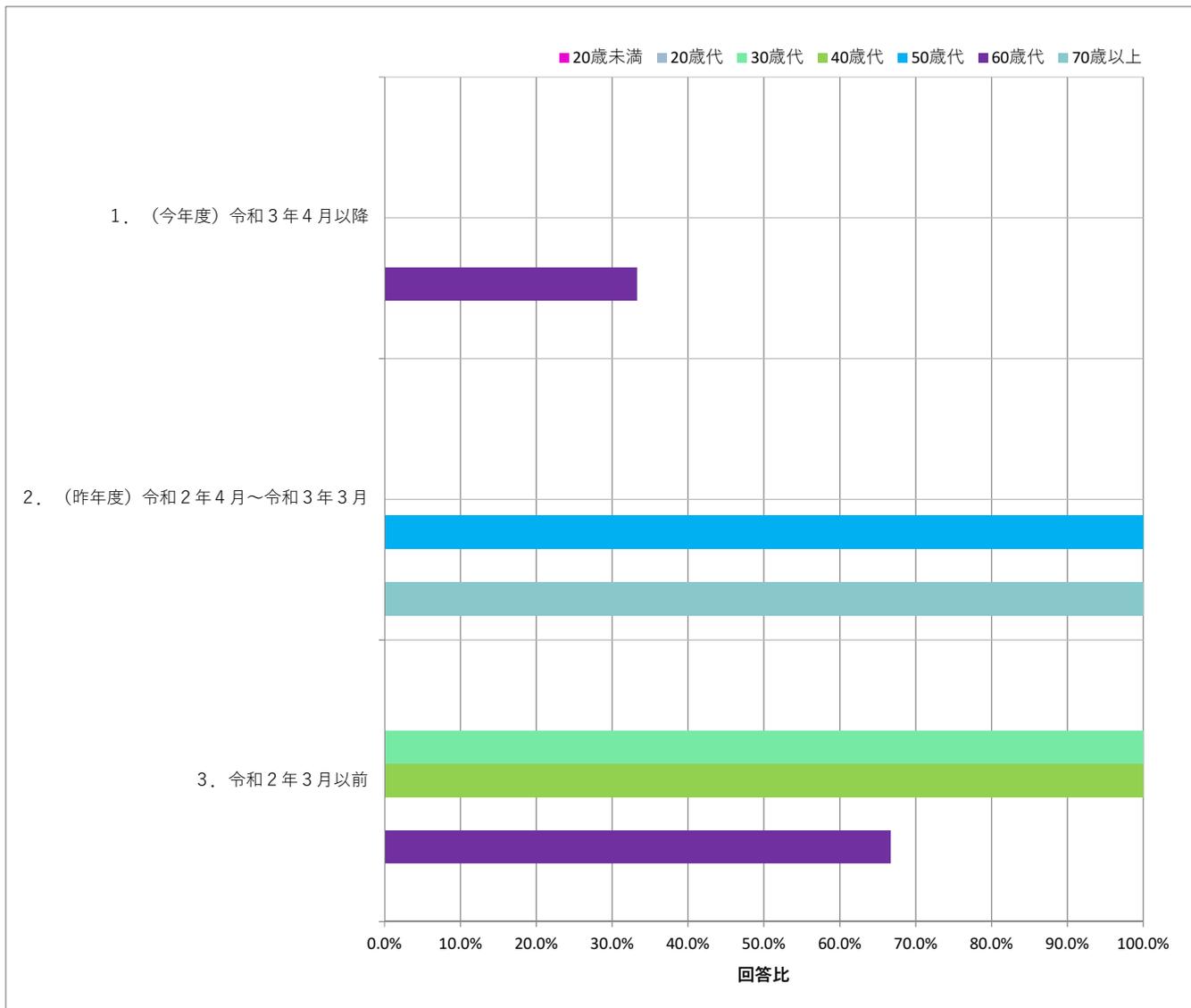
問12-2問12-1で「過去に利用したことがある」とお答えの方にお尋ねします。その時期はいつ頃ですか。

N=7

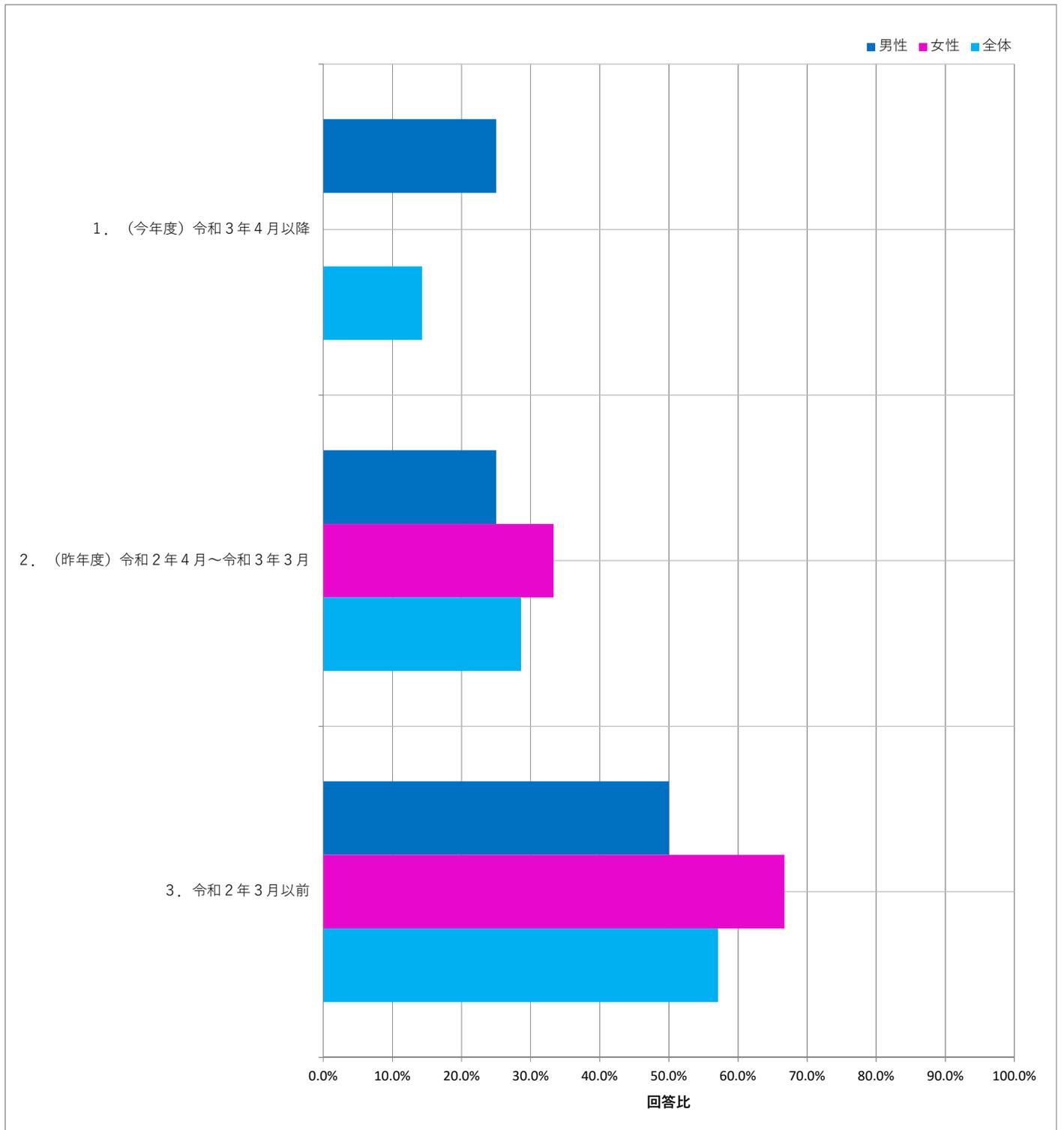
設問	回答数	回答比率
1. (今年度) 令和3年4月以降	1	14.3%
2. (昨年度) 令和2年4月～令和3年3月	2	28.6%
3. 令和2年3月以前	4	57.1%

「令和2年3月以前」が57.1%と最も割合が高く、次いで「(昨年度) 令和2年4月～令和3年3月」が28.6%、「(今年度) 令和3年4月以降」が14.3%の順で割合が高い結果となりました。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	4	3	7
1. (今年度) 令和3年4月以降	1 25.0%	0 0.0%	1 14.3%
2. (昨年度) 令和2年4月～令和3年3月	1 25.0%	1 33.3%	2 28.6%
3. 令和2年3月以前	2 50.0%	2 66.7%	4 57.1%



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	
	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. (今年度) 令和3年4月以降	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	33.3%	0	0.0%
2. (昨年度) 令和2年4月～令和3年3月	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	1	100.0%
3. 令和2年3月以前	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	1	100.0%	0	0.0%	2	66.7%	0	0.0%



令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問13-1

水道センター職員の対応について

問12-1で「過去に利用したことがある」とお答えの方にお尋ねします。

その際の対応はいかがでしたか。項目ごとに4つの中からお選びください。

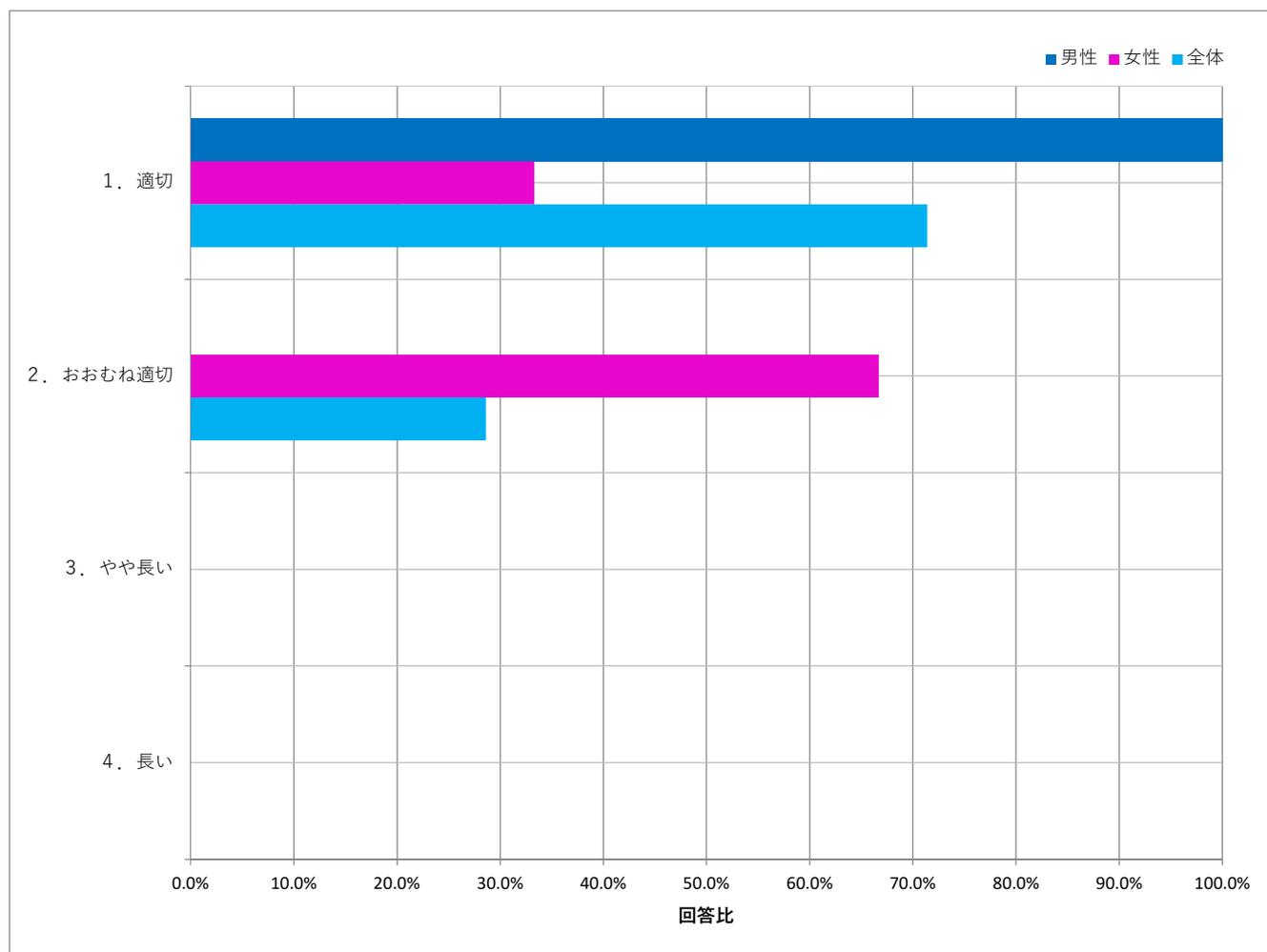
処理の迅速さ

N=7

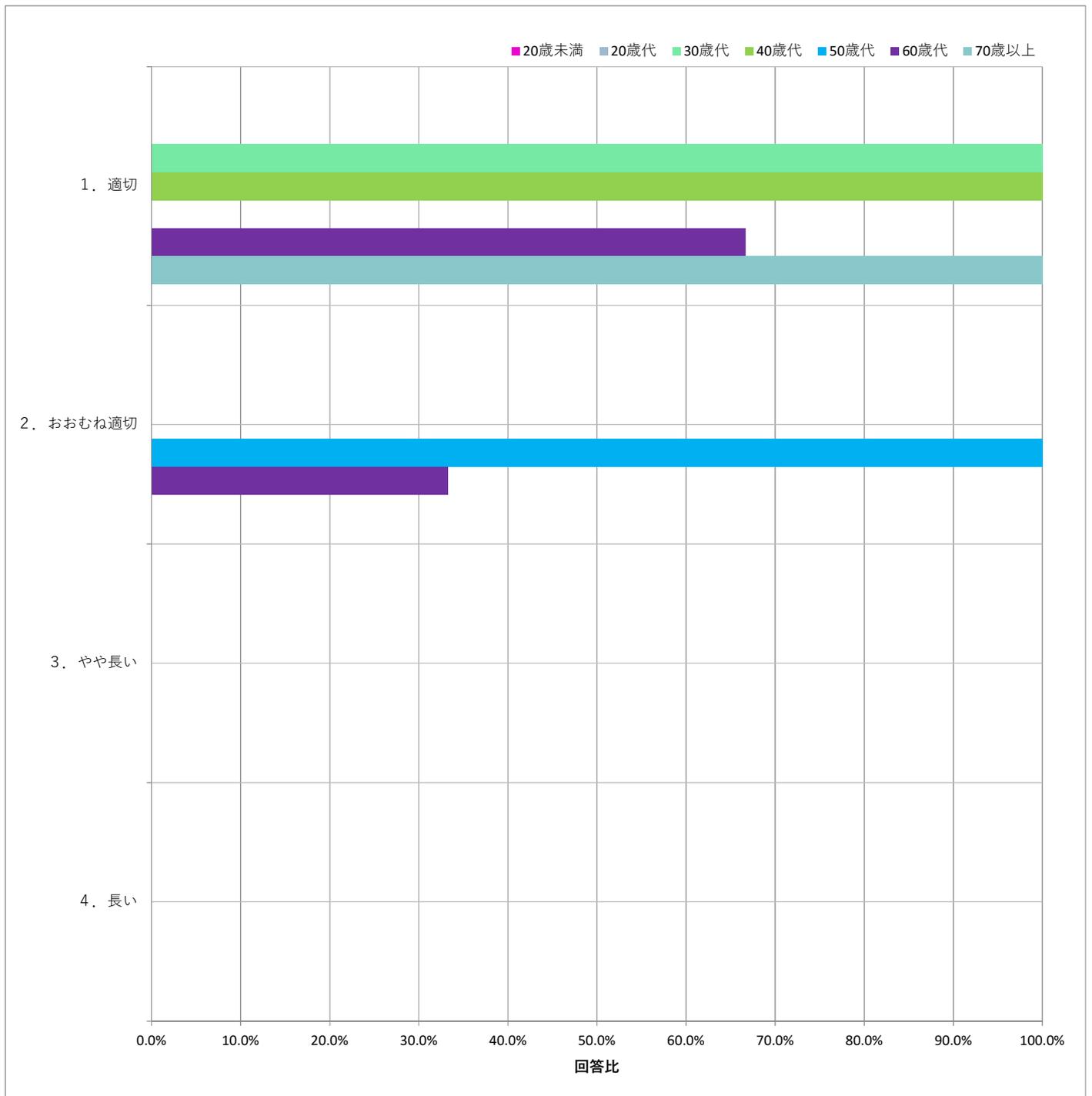
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
			適切	長い	
1. 適切	5	71.4%	7	0	100.0%
2. おおむね適切	2	28.6%	0	0	0.0%
3. やや長い	0	0.0%	0	0	0.0%
4. 長い	0	0.0%	0	0	0.0%

「適切」、「おおむね適切」の合計が100%を占めています。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率
	4	100.0%	3	33.3%	7	71.4%
1. 適切	4	100.0%	1	33.3%	5	71.4%
2. おおむね適切	0	0.0%	2	66.7%	2	28.6%
3. やや長い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
4. 長い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%



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	1	1	1	1	1	1	3	1				
1. 適切	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	1	100.0%	0	0.0%	2	66.7%	1	100.0%
2. おおむね適切	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	1	33.3%	0	0.0%
3. やや長い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
4. 長い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%



令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問13-2

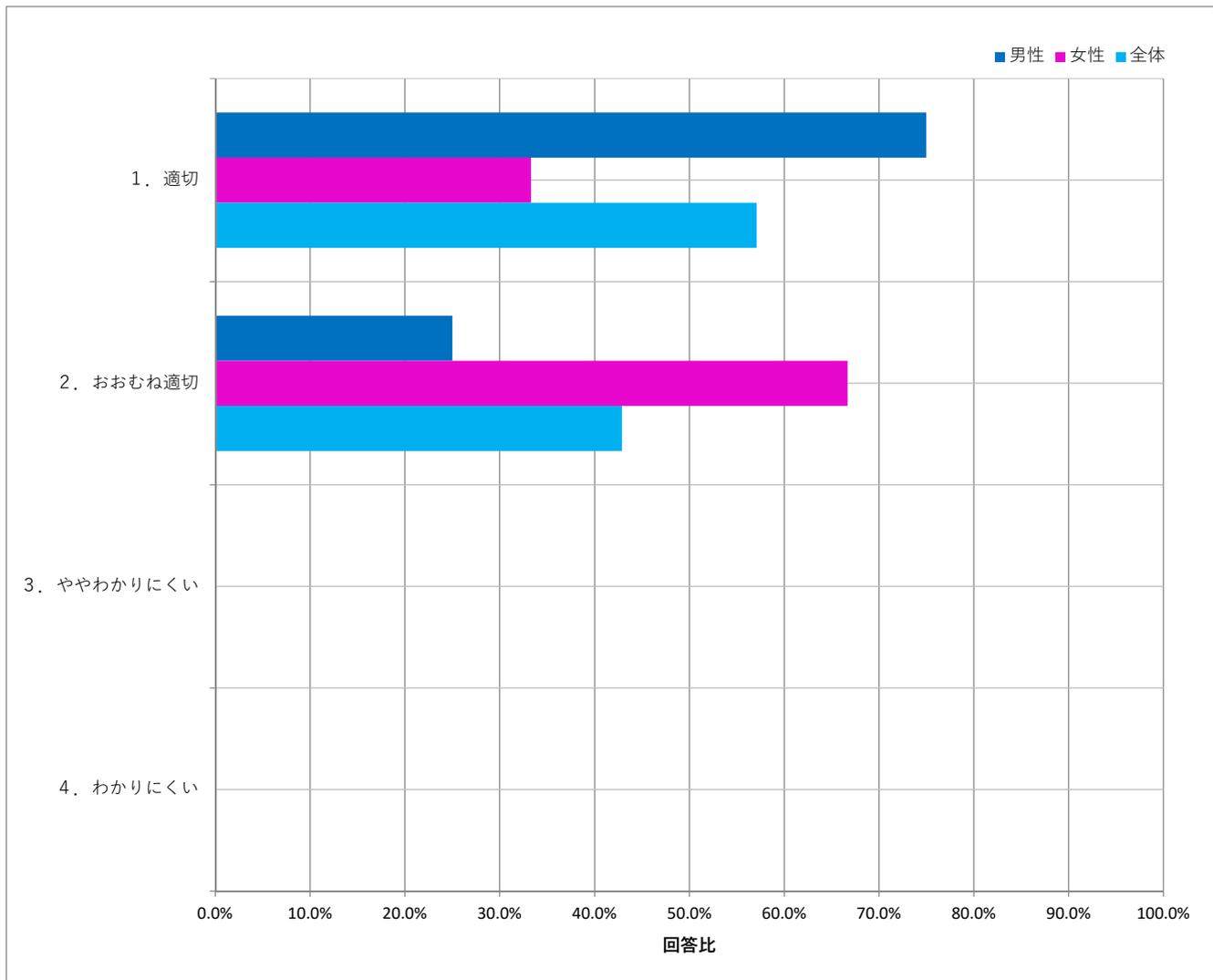
問13-2説明のわかりやすさ

N=7

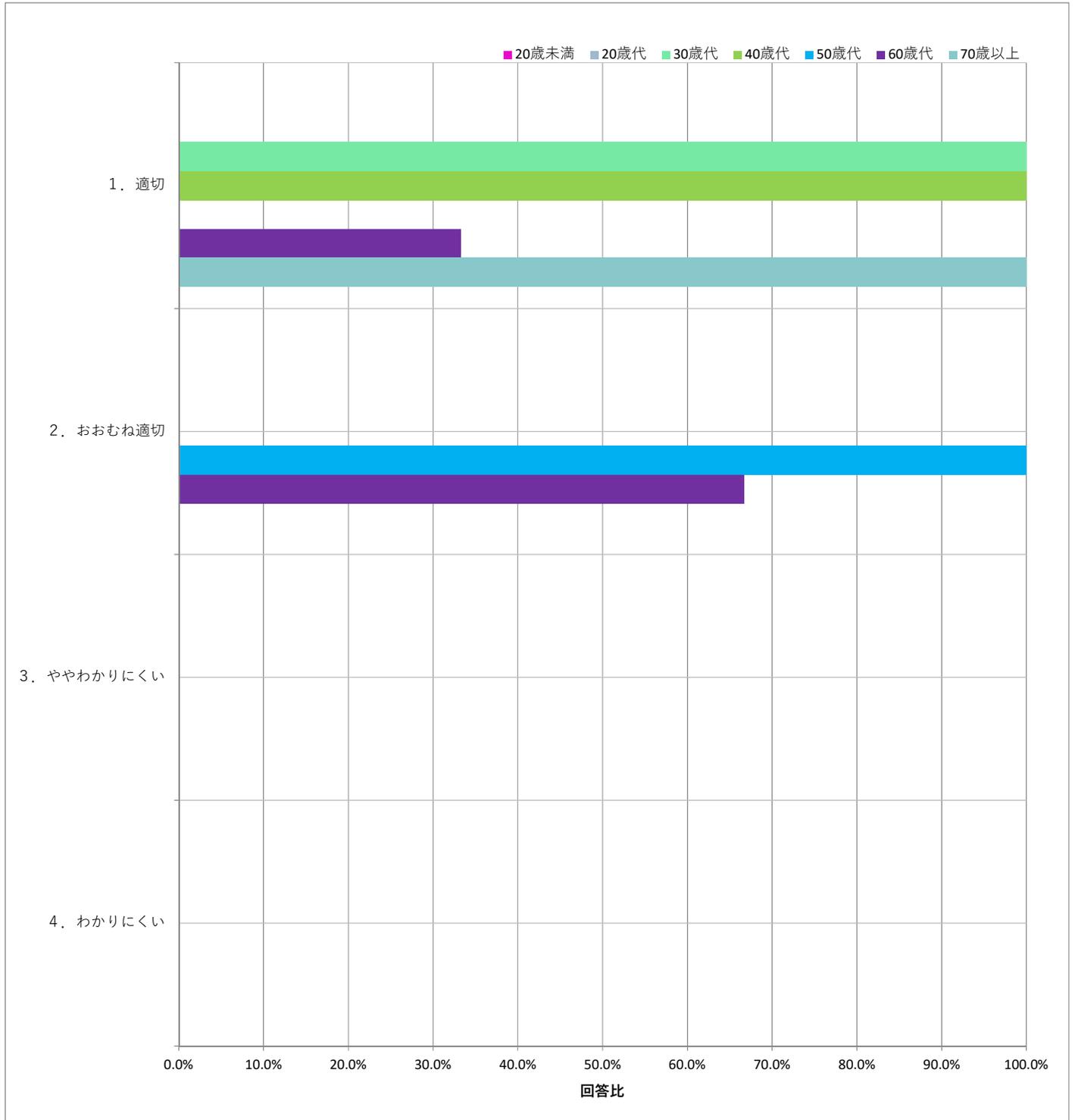
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
			適切	わかりにくい	
1. 適切	4	57.1%	7	0	100.0%
2. おおむね適切	3	42.9%	0	0	0.0%
3. ややわかりにくい	0	0.0%	0	0	0.0%
4. わかりにくい	0	0.0%	0	0	0.0%

「適切」、「おおむね適切」の合計が100%を占めています。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率
	4		3		7	
1. 適切	3	75.0%	1	33.3%	4	57.1%
2. おおむね適切	1	25.0%	2	66.7%	3	42.9%
3. ややわかりにくい	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
4. わかりにくい	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%



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	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	
1. 適切	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	1	100.0%	0	0.0%	1	33.3%	1	100.0%
2. おおむね適切	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	2	66.7%	0	0.0%
3. ややわかりにくい	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
4. わかりにくい	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%



令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問13-3

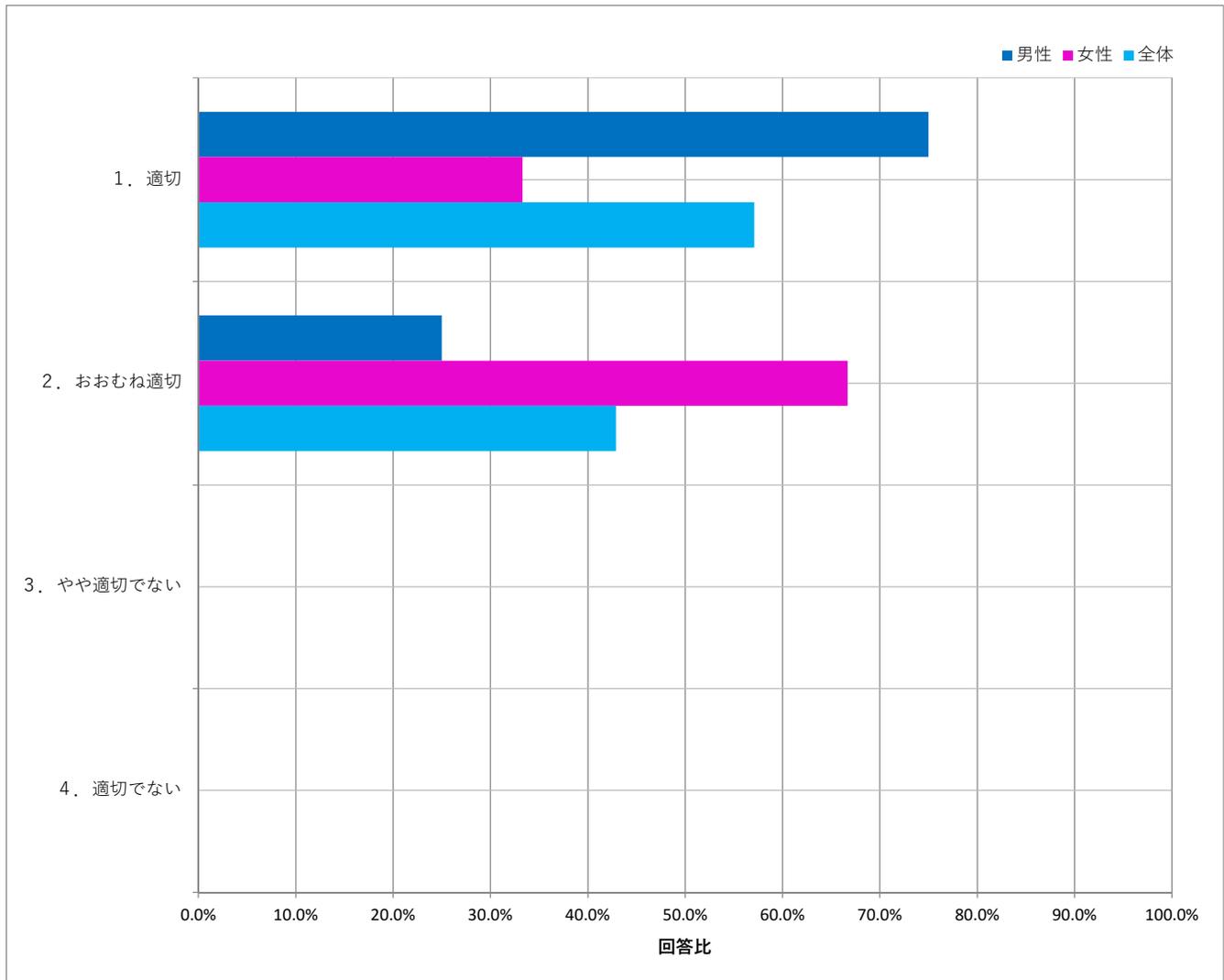
問13-3言葉づかい

N=7

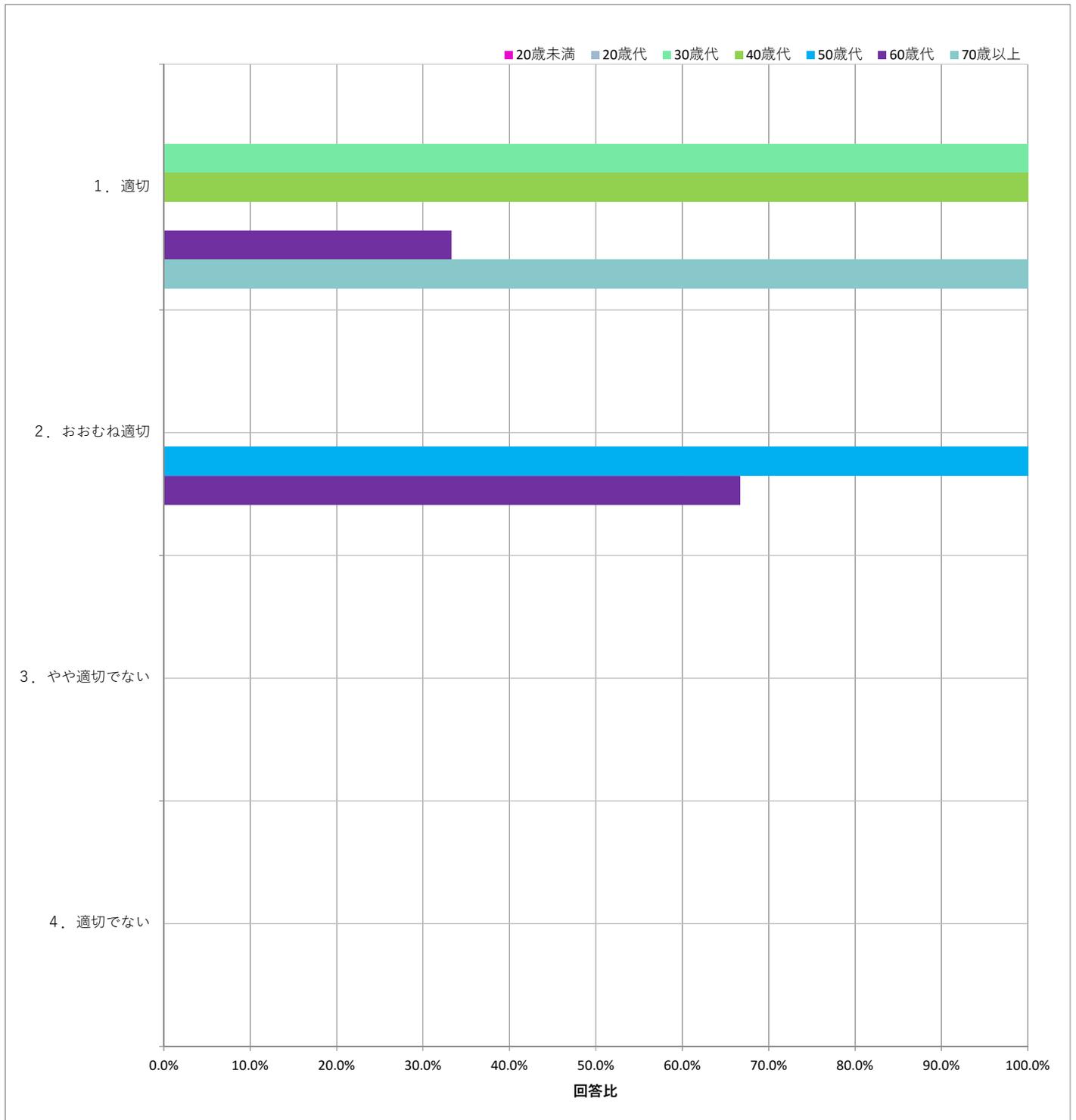
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
			適切	適切でない	
1. 適切	4	57.1%	4	0	100.0%
2. おおむね適切	3	42.9%	3	0	100.0%
3. やや適切でない	0	0.0%	0	0	0.0%
4. 適切でない	0	0.0%	0	0	0.0%

「適切」、「おおむね適切」の合計が100%を占めています。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率
	4		3		7	
1. 適切	3	75.0%	1	33.3%	4	57.1%
2. おおむね適切	1	25.0%	2	66.7%	3	42.9%
3. やや適切でない	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
4. 適切でない	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%



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	
	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. 適切	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	1	100.0%	0	0.0%	1	33.3%	1	100.0%
2. おおむね適切	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	2	66.7%	0	0.0%
3. やや適切でない	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
4. 適切でない	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%



令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問13-4

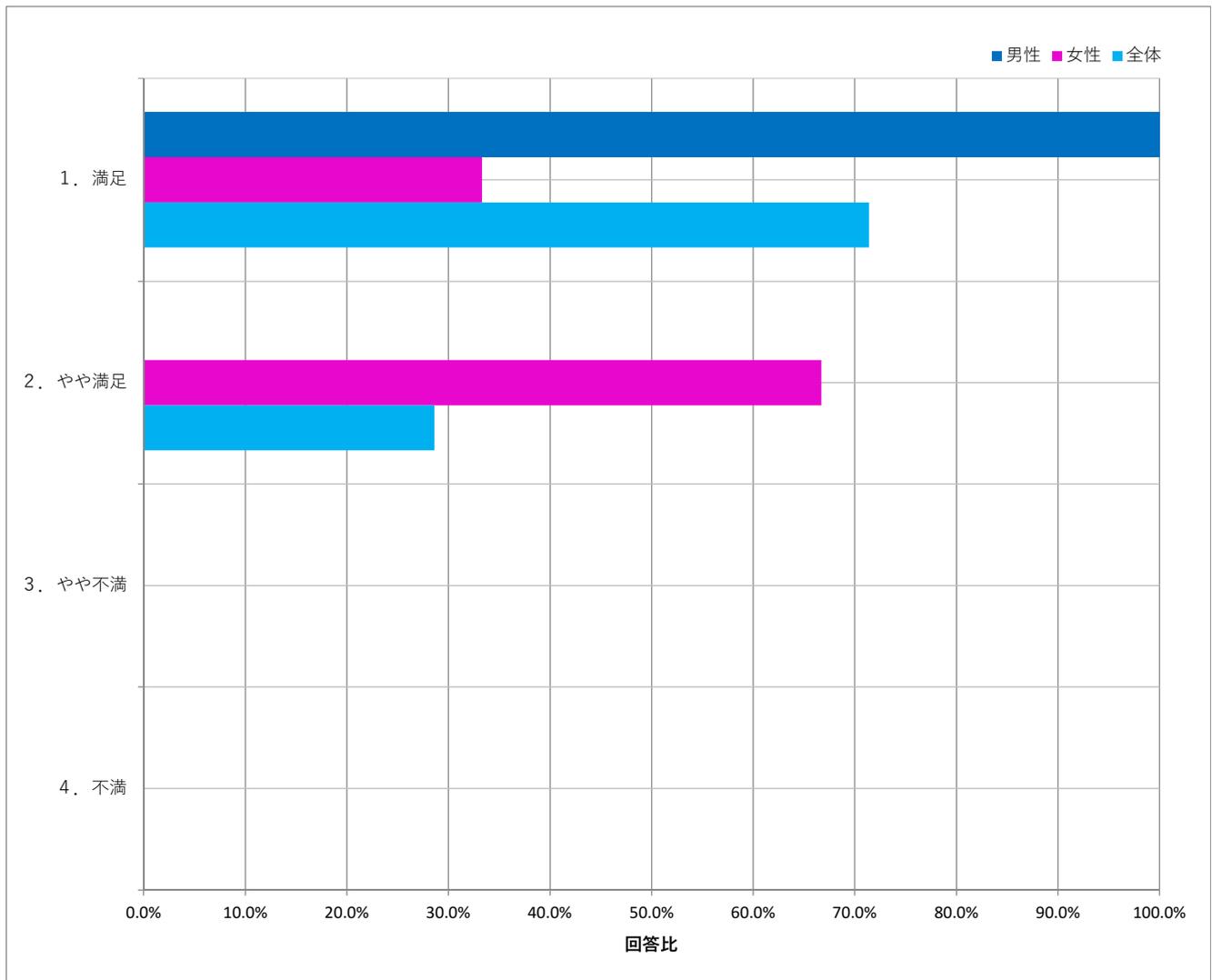
問13-4「水道センター職員」の対応についての総合評価（問13-1から問13-3までの項目を総合してお答えください。）

N=7

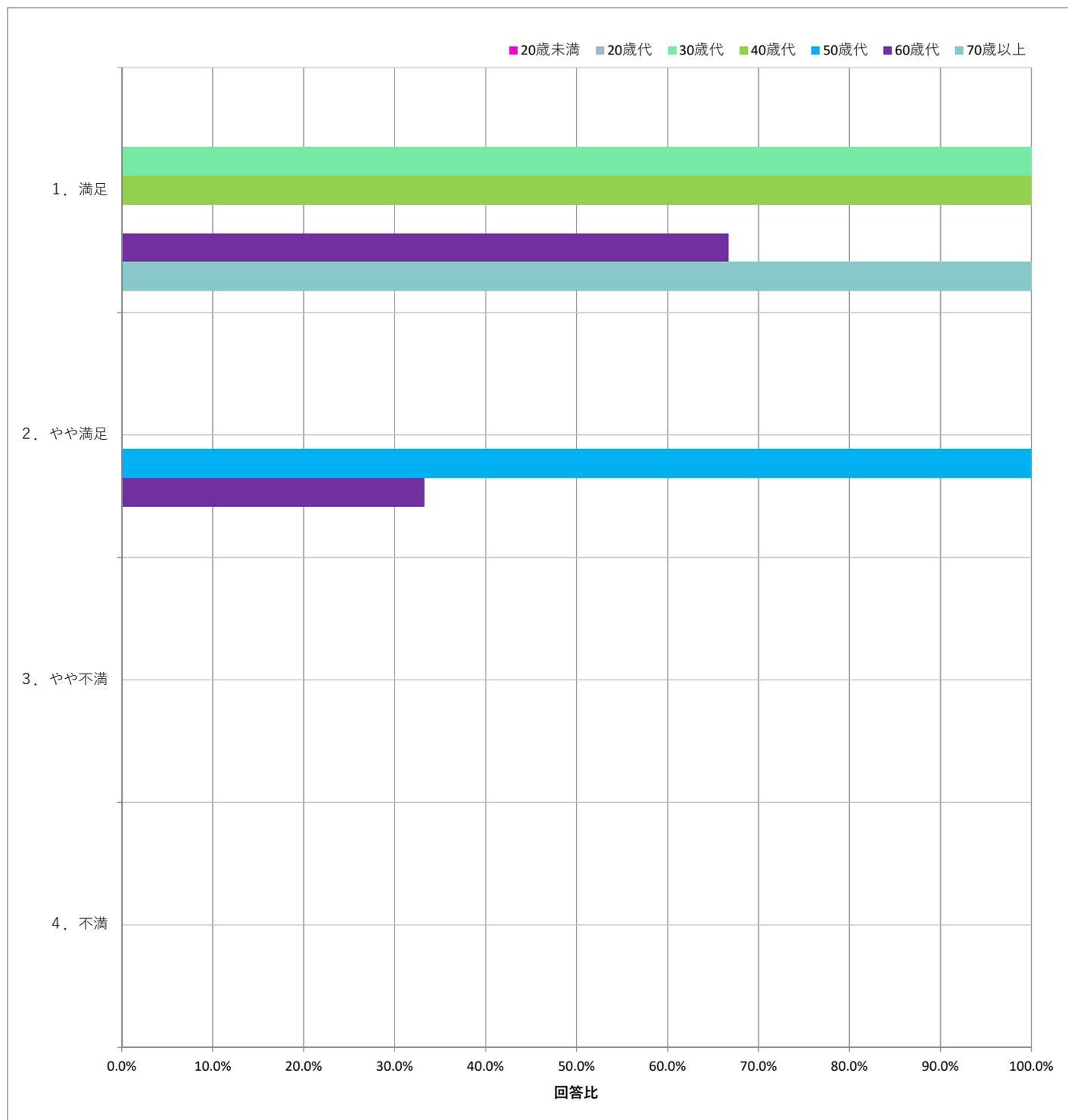
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
1. 満足	5	71.4%	満足	7	100.0%
2. やや満足	2	28.6%			
3. やや不満	0	0.0%	不満	0	0.0%
4. 不満	0	0.0%			

「満足」、「やや満足」の合計が100%を占めています。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	4	3	7
1. 満足	4	1	5
2. やや満足	0	2	2
3. やや不満	0	0	0
4. 不満	0	0	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	
	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. 満足	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	1	100.0%	0	0.0%	2	66.7%	1	100.0%
2. やや満足	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	1	33.3%	0	0.0%
3. やや不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
4. 不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%



令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
 「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問14-1

水道事務所及び検針会社職員による対応経験について

千葉県営水道ホームページ「水道事務所・支所」 (<https://www.pref.chiba.lg.jp/suidou/gyoumu/s-jimusho/index.html>)

「水道メーター検針業務等の委託会社」 (<https://www.pref.chiba.lg.jp/suidou/gyoumu/ryoukin/kenshin.html>) をご覧になってから、お答えください。

これまでに各地域を受け持つ水道事務所等の窓口や電話、または2か月に1度行っている検針などの際に、職員による対応を経験されたことはありますか。

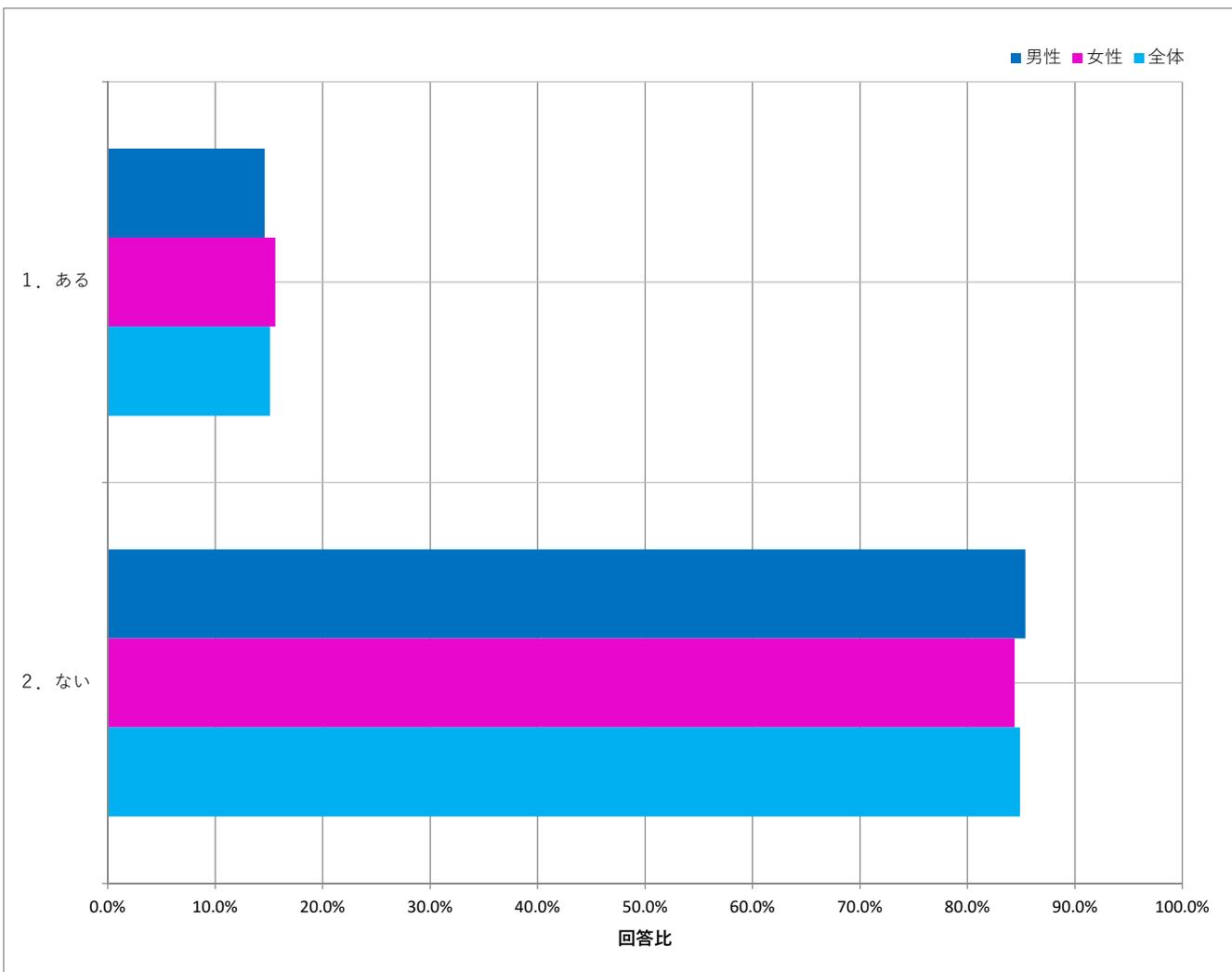
N=522

設問	回答数	回答比率
1. ある	79	15.1%
2. ない	443	84.9%

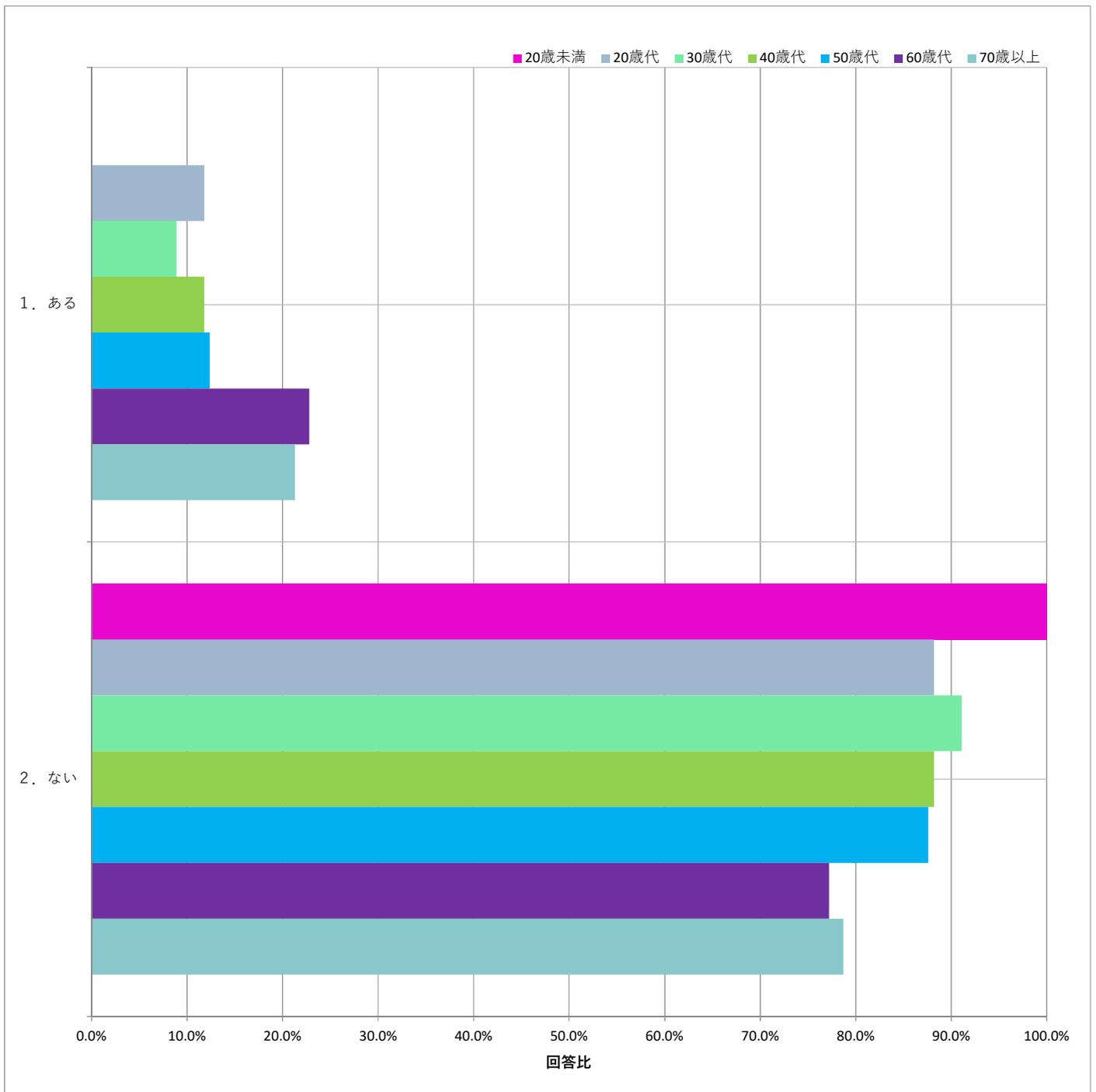
「ある」が15.1%、「ない」が84.9%という結果でした。

県水お客様センター（問10-1）や、水道センター（問12-1）に比べて「対応経験がある」と回答した方の割合が高い結果となりました。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	260	262	522
1. ある	38   14.6%	41   15.6%	79   15.1%
2. ない	222   85.4%	221   84.4%	443   84.9%



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	17	56	144	129	114	61							
1. ある	0	0.0%	2	11.8%	5	8.9%	17	11.8%	16	12.4%	26	22.8%	13	21.3%
2. ない	1	100.0%	15	88.2%	51	91.1%	127	88.2%	113	87.6%	88	77.2%	48	78.7%



令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問14-2

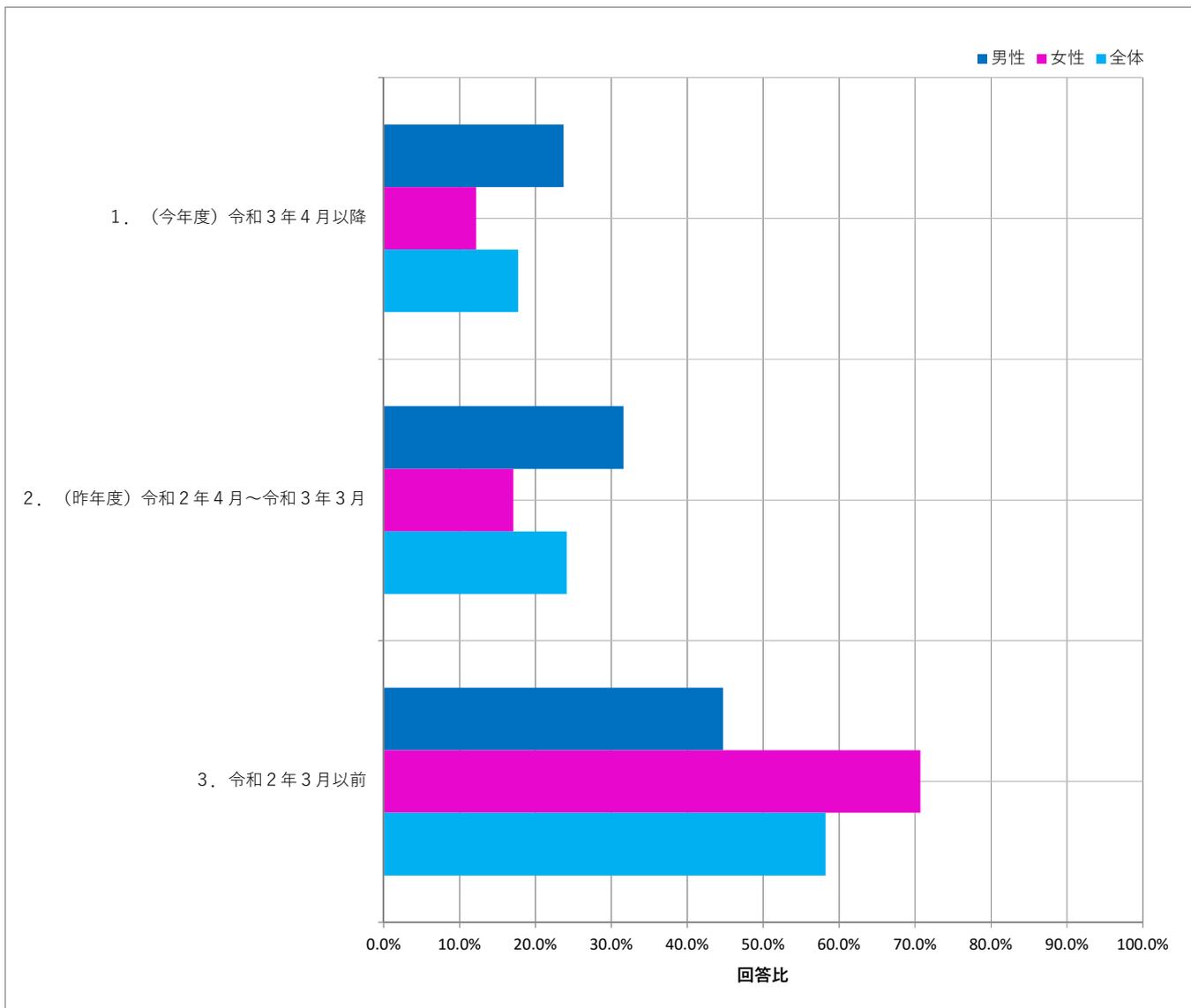
問14-2問14-1で「ある」とお答えの方にお尋ねします。その時期はいつ頃ですか。

N=79

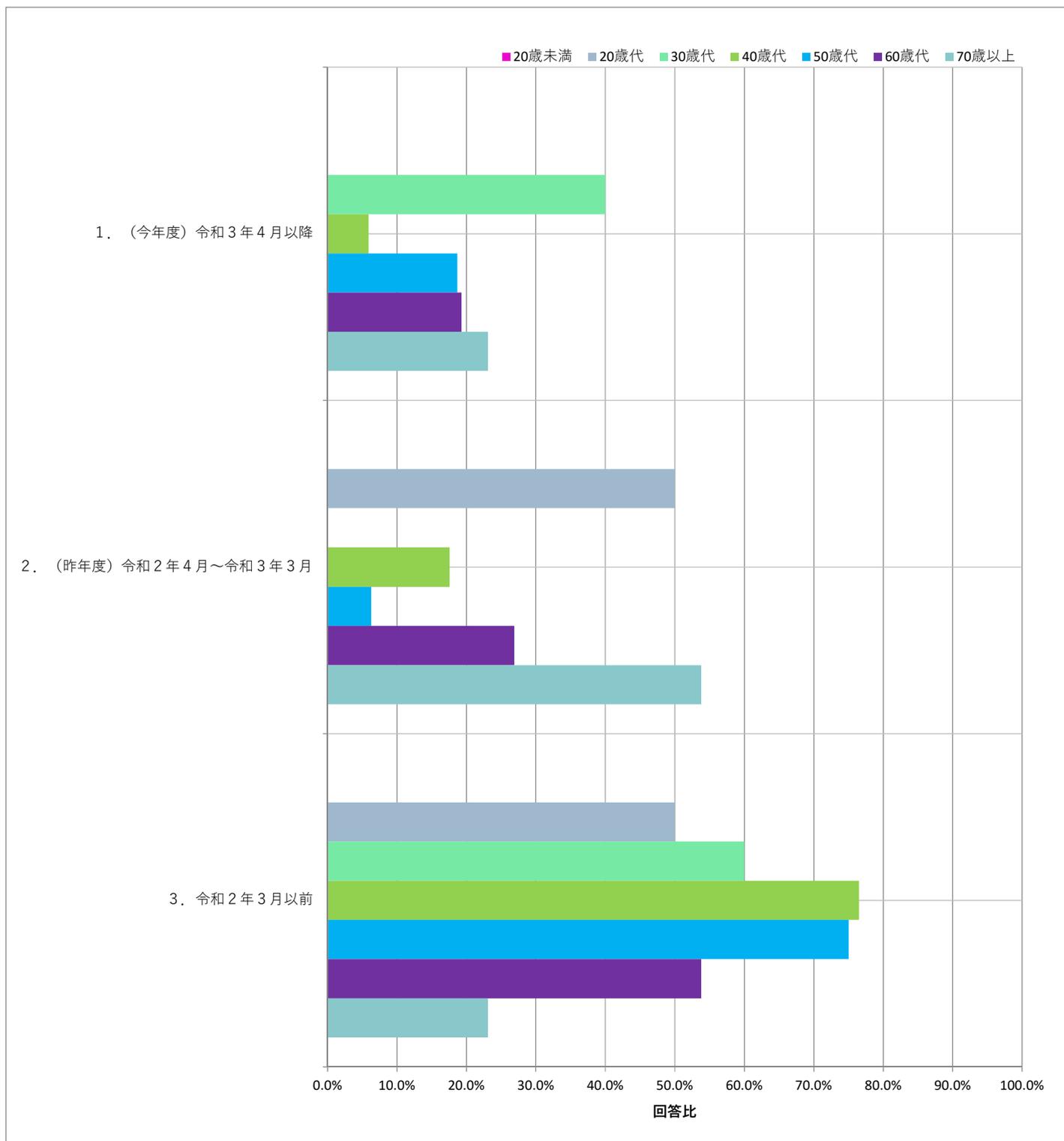
設問	回答数	回答比率
1. (今年度) 令和3年4月以降	14	17.7%
2. (昨年度) 令和2年4月～令和3年3月	19	24.1%
3. 令和2年3月以前	46	58.2%

「令和2年3月以前」が58.2%と最も割合が高く、次いで「(昨年度) 令和2年4月～令和3年3月」が24.1%、「(今年度) 令和3年4月以降」が17.7%の順で割合が高い結果となりました。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	38	41	79
1. (今年度) 令和3年4月以降	9 23.7%	5 12.2%	14 17.7%
2. (昨年度) 令和2年4月～令和3年3月	12 31.6%	7 17.1%	19 24.1%
3. 令和2年3月以前	17 44.7%	29 70.7%	46 58.2%



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
	0	2	5	17	16	26	13
1. (今年度) 令和3年4月以降	0   0.0%	0   0.0%	2   40.0%	1   5.9%	3   18.7%	5   19.3%	3   23.1%
2. (昨年度) 令和2年4月～令和3年3月	0   0.0%	1   50.0%	0   0.0%	3   17.6%	1   6.3%	7   26.9%	7   53.8%
3. 令和2年3月以前	0   0.0%	1   50.0%	3   60.0%	13   76.5%	12   75.0%	14   53.8%	3   23.1%



令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客応対」「お客様サービス満足度」について

問15-1

水道事務所及び検針会社職員の応対について

問14-1で「過去に利用したことがある」とお答えの方にお尋ねします。

その際の応対はいかがでしたか。項目ごとに4つの中からお選びください。

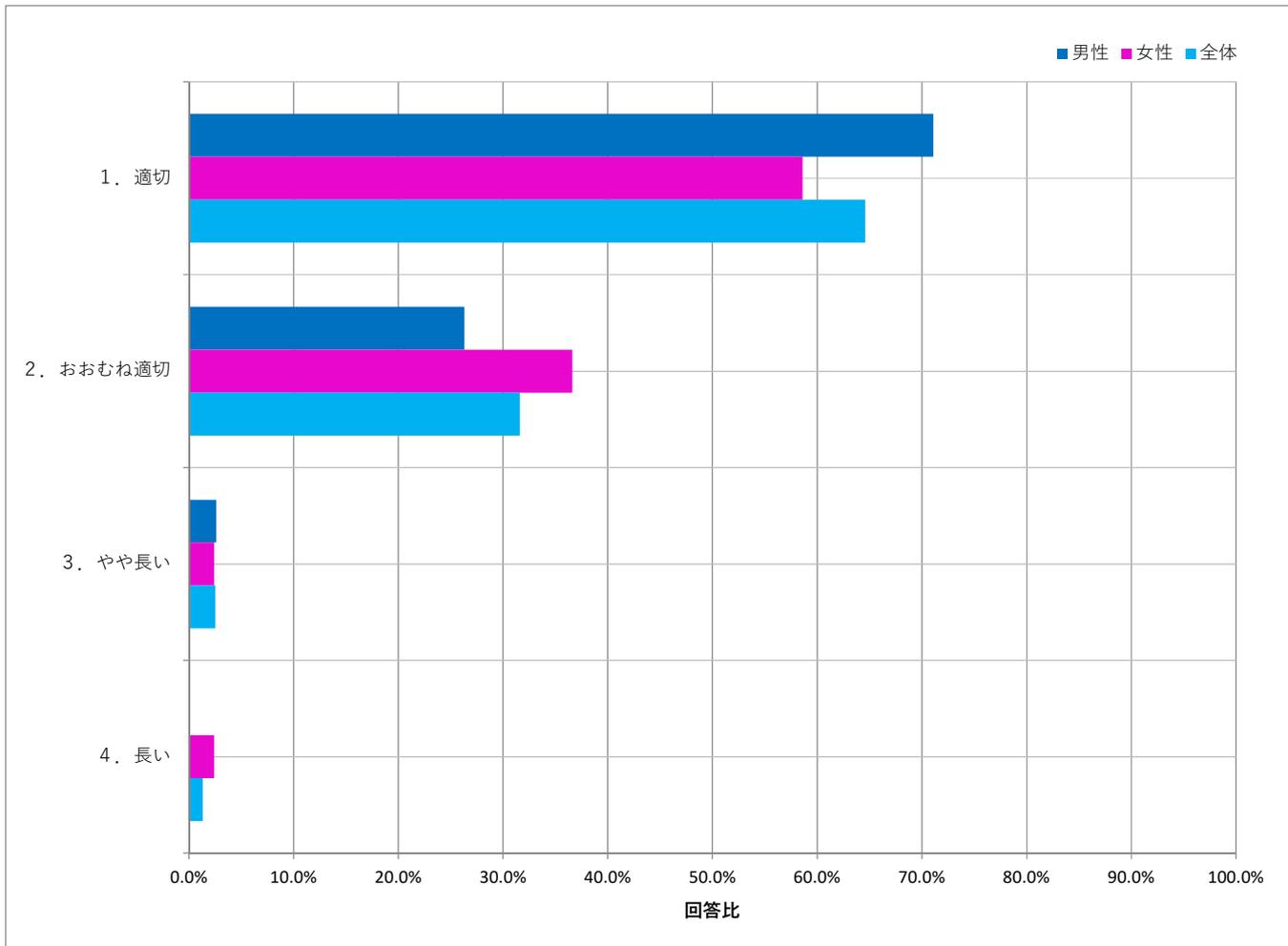
処理の迅速さ

N=79

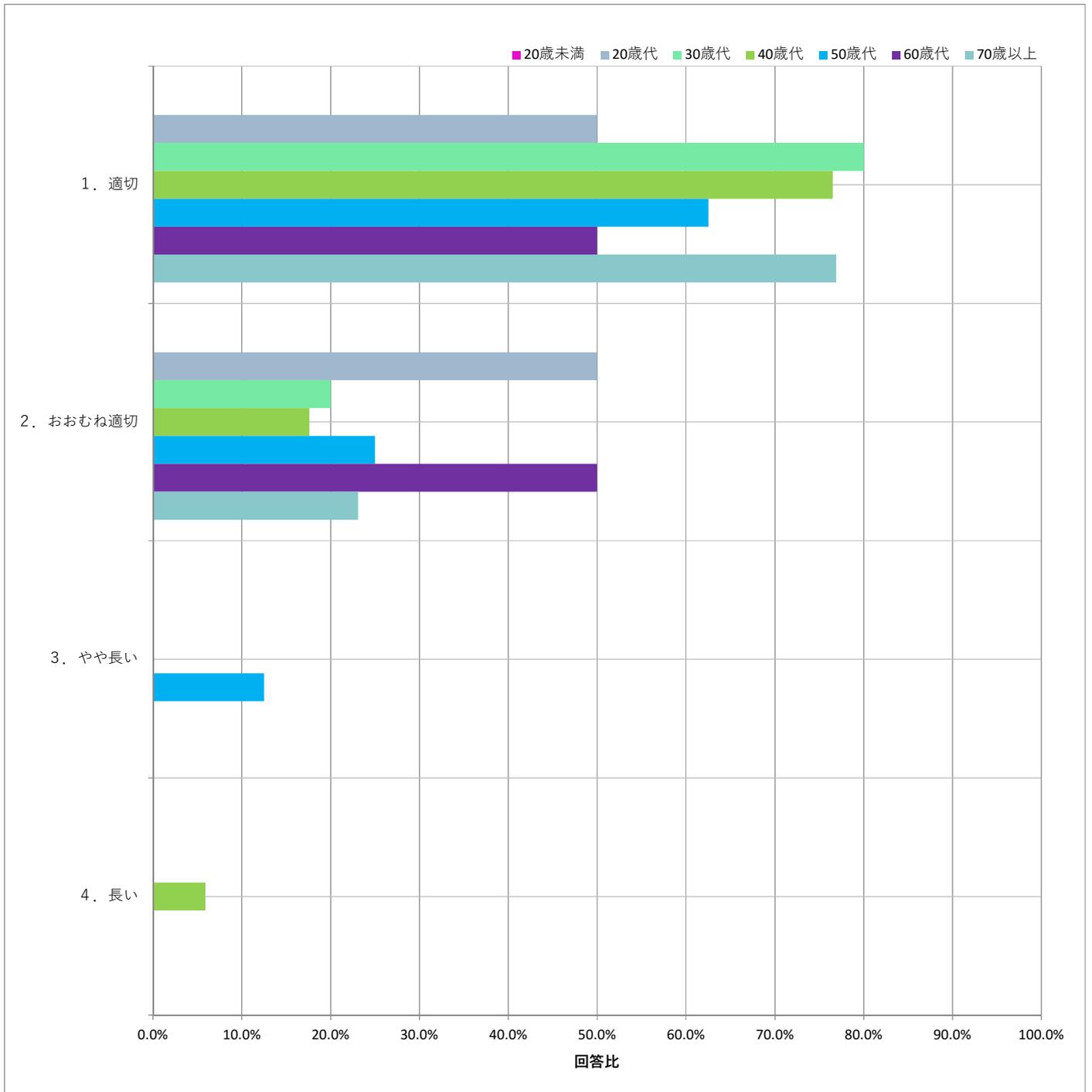
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
			適切	長い	
1. 適切	51	64.6%	76	3	96.2%
2. おおむね適切	25	31.6%			
3. やや長い	2	2.5%			
4. 長い	1	1.3%			

「適切」、「おおむね適切」の合計が96.2%を占め、「やや長い」、「長い」の合計は3.8%という結果でした。

性別	回答数・比率					
	男性	女性	全体			
	38	41	79			
1. 適切	27	24	51	71.1%	58.6%	64.6%
2. おおむね適切	10	15	25	26.3%	36.6%	31.6%
3. やや長い	1	1	2	2.6%	2.4%	2.5%
4. 長い	0	1	1	0.0%	2.4%	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							
	0	2	5	17	16	26	13							
1. 適切	0	0.0%	1	50.0%	4	80.0%	13	76.5%	10	62.5%	13	50.0%	10	76.9%
2. おおむね適切	0	0.0%	1	50.0%	1	20.0%	3	17.6%	4	25.0%	13	50.0%	3	23.1%
3. やや長い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	12.5%	0	0.0%	0	0.0%
4. 長い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%



令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問15-2

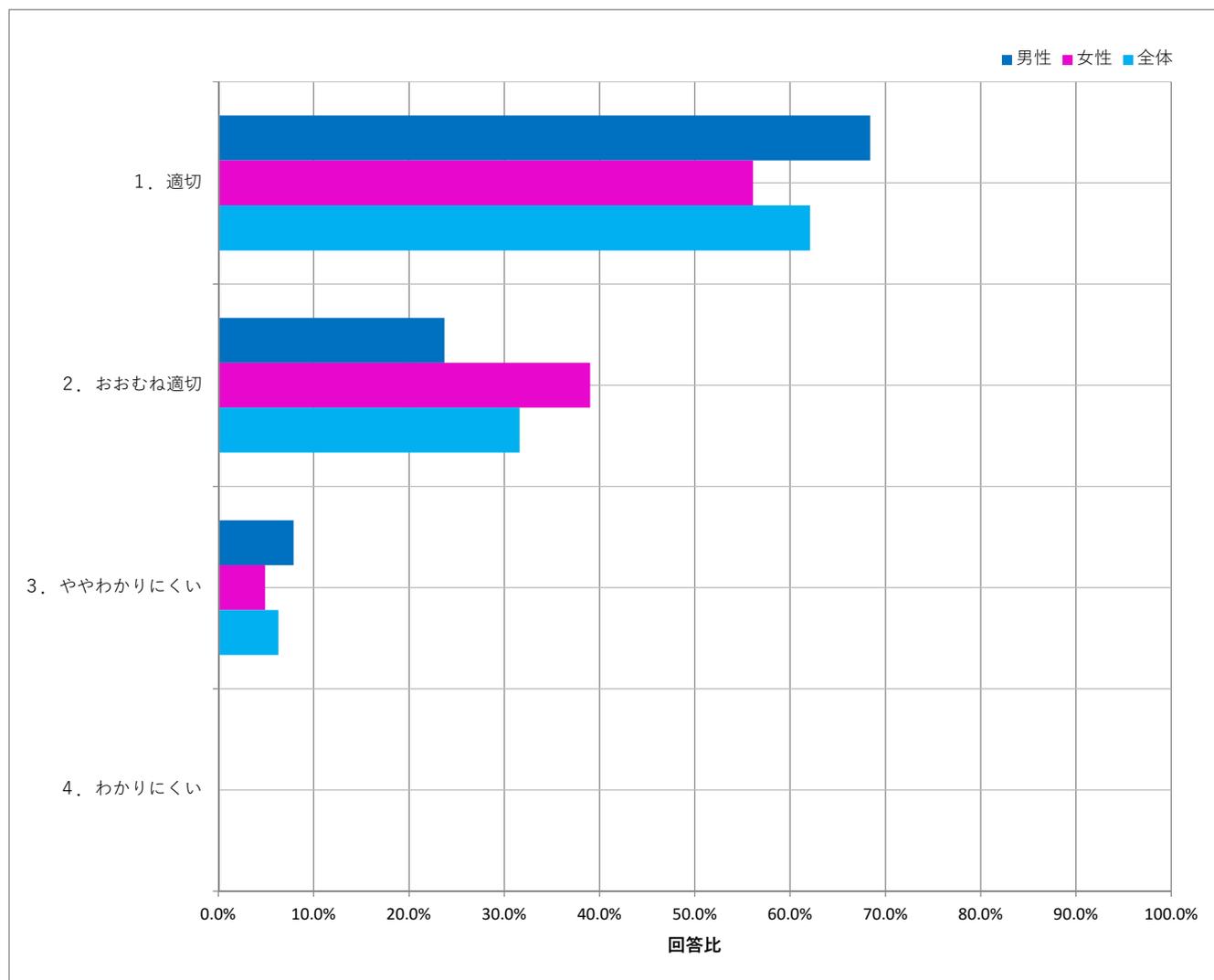
問15-2説明のわかりやすさ

N=79

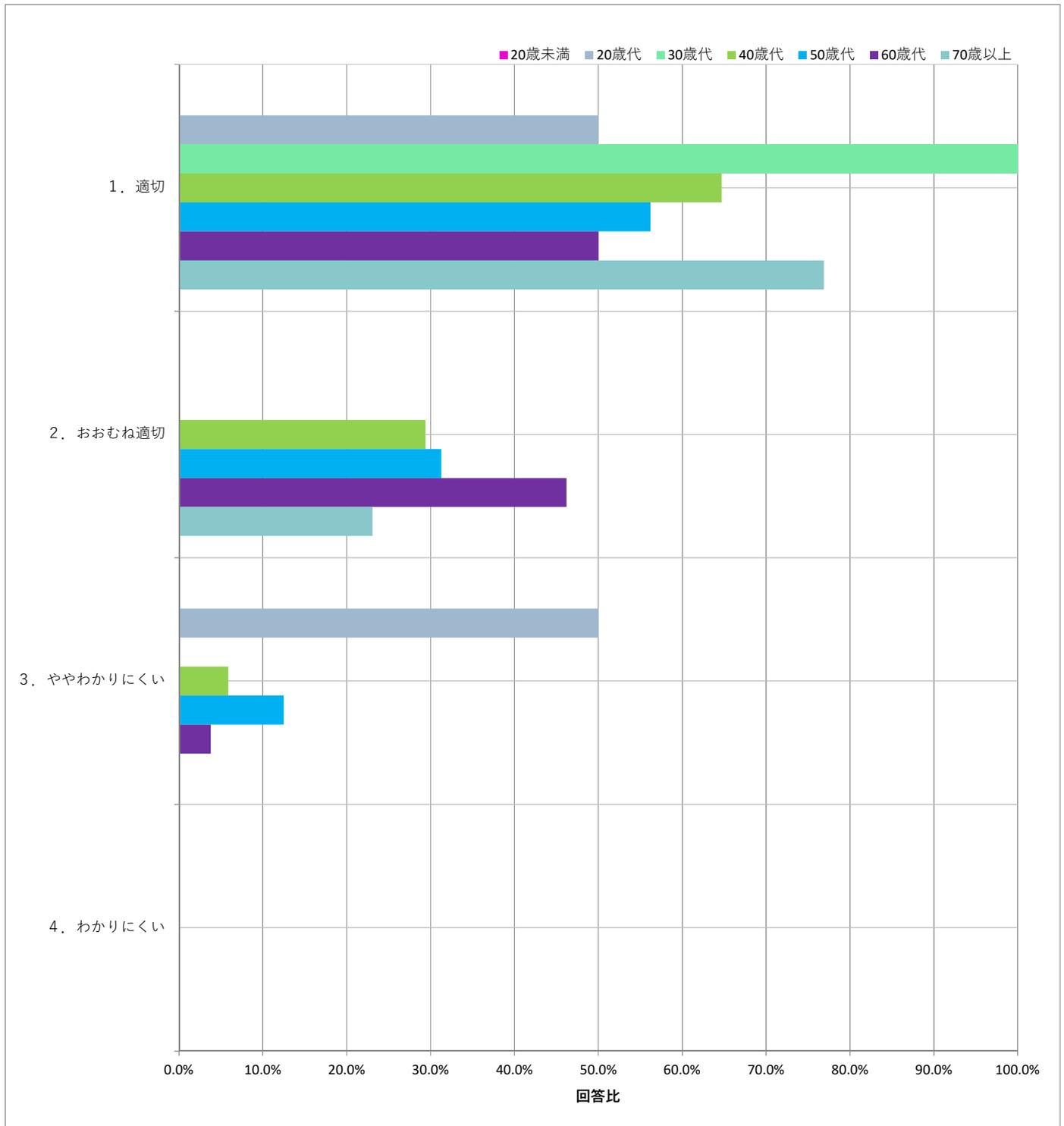
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
			適切	わかりにくい	
1. 適切	49	62.1%	74	5	93.7%
2. おおむね適切	25	31.6%			
3. ややわかりにくい	5	6.3%			
4. わかりにくい	0	0.0%			

「適切」、「おおむね適切」の合計が93.7%を占め、「ややわかりにくい」、「わかりにくい」の合計は6.3%という結果でした。

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
	38		41		79	
1. 適切	26	68.4%	23	56.1%	49	62.1%
2. おおむね適切	9	23.7%	16	39.0%	25	31.6%
3. ややわかりにくい	3	7.9%	2	4.9%	5	6.3%
4. わかりにくい	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%



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%	2	50.0%	5	100.0%	11	64.7%	9	56.2%	13	50.0%	10	76.9%
1. 適切	0	0.0%	1	50.0%	5	100.0%	11	64.7%	9	56.2%	13	50.0%	10	76.9%
2. おおむね適切	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	29.4%	5	31.3%	12	46.2%	3	23.1%
3. ややわかりにくい	0	0.0%	1	50.0%	0	0.0%	1	5.9%	2	12.5%	1	3.8%	0	0.0%
4. わかりにくい	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%



令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問15-3

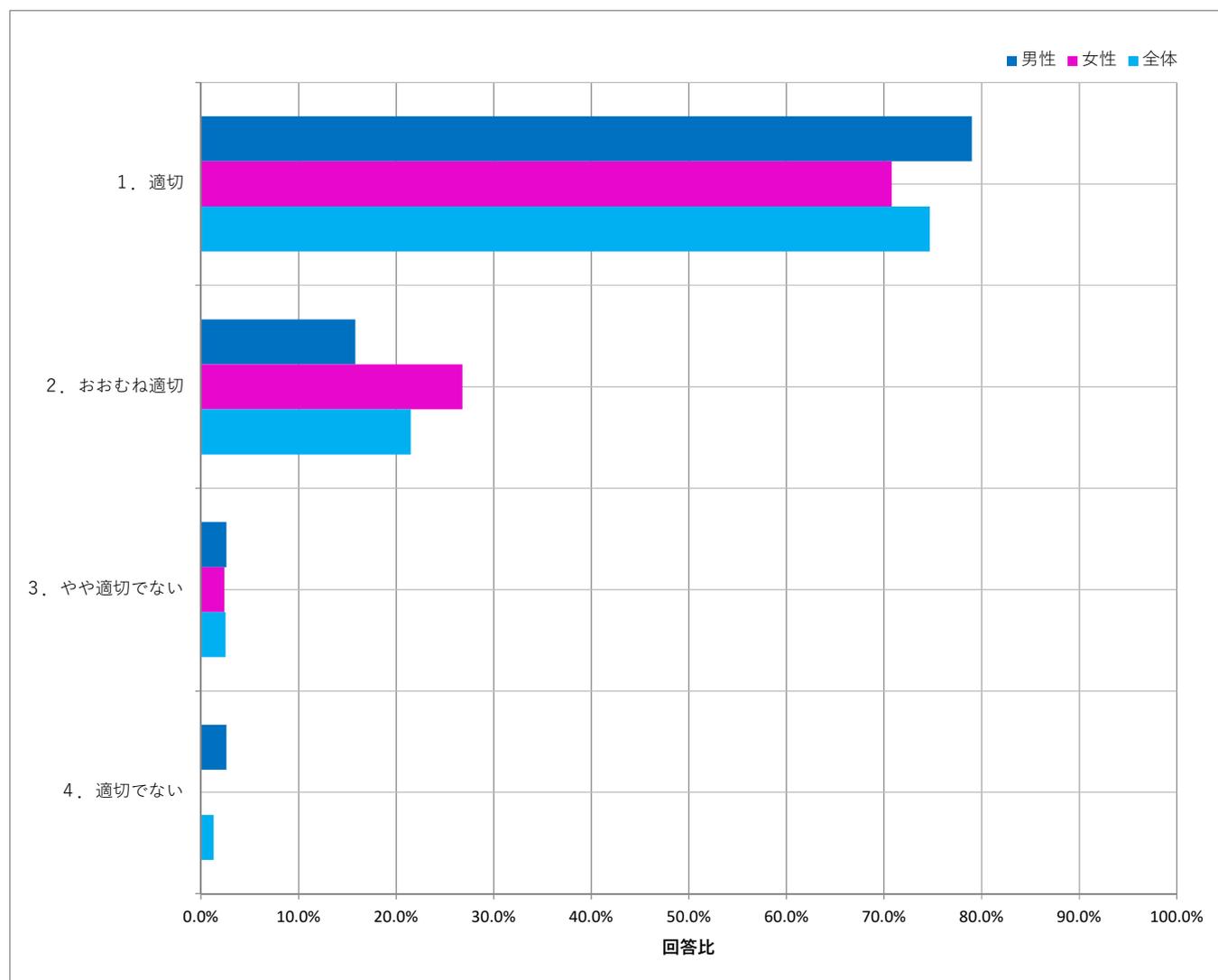
問15-3 言葉づかい

N=79

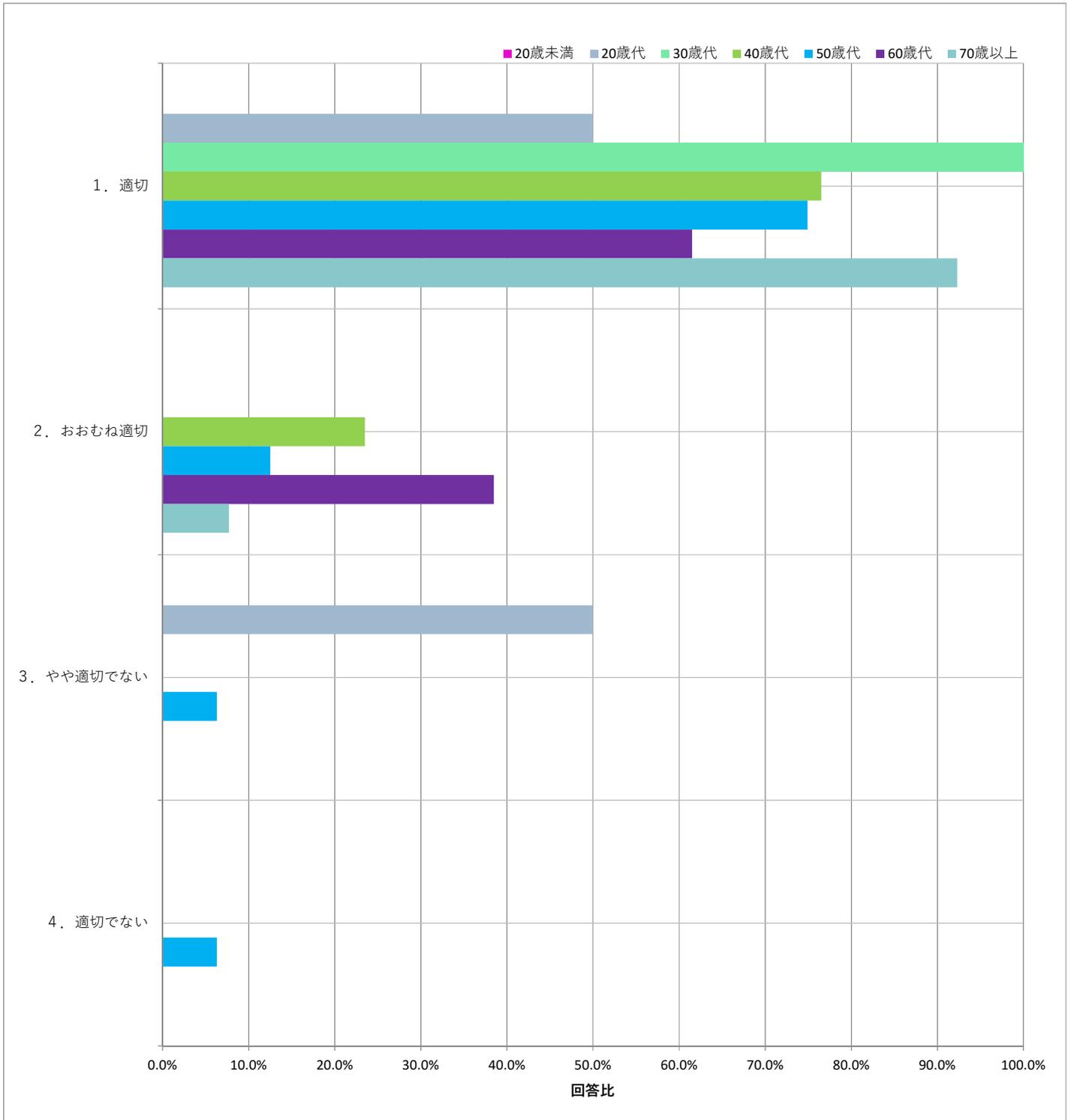
設問	回答数	回答比率	回答数	回答比率	
1. 適切	59	74.7%	適切	76	96.2%
2. おおむね適切	17	21.5%			
3. やや適切でない	2	2.5%	適切でない	3	3.8%
4. 適切でない	1	1.3%			

「適切」、「おおむね適切」の合計が96.2%を占め、「やや適切でない」、「適切でない」の合計は3.8%という結果でした。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	38	41	79
1. 適切	30	29	59
2. おおむね適切	6	11	17
3. やや適切でない	1	1	2
4. 適切でない	1	0	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
	0	2	5	17	16	26	13
1. 適切	0	1	5	13	12	16	12
2. おおむね適切	0	0	0	4	2	10	1
3. やや適切でない	0	1	0	0	1	0	0
4. 適切でない	0	0	0	0	1	0	0



令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問15-4

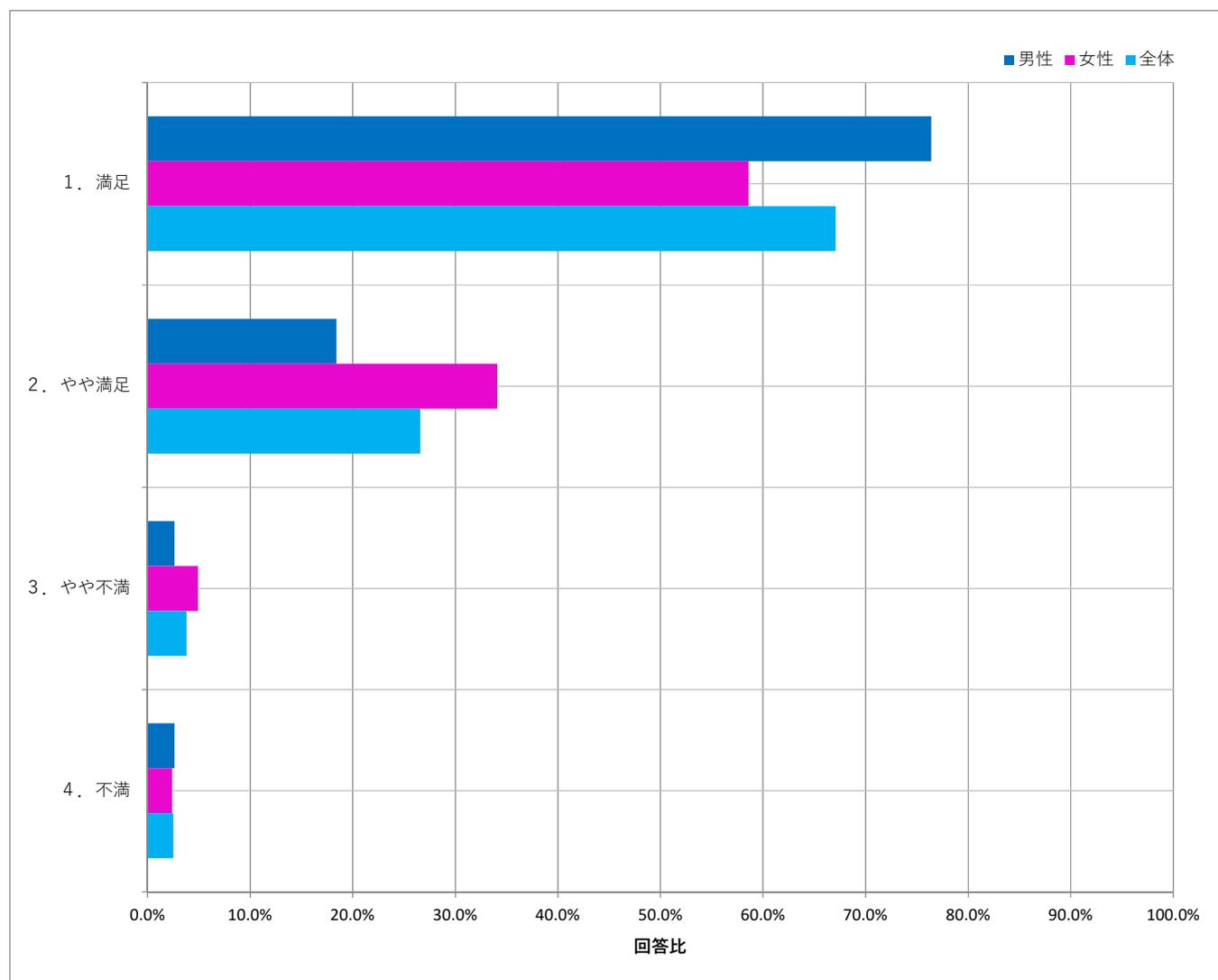
問15-4「水道事務所及び検針会社職員」の対応についての総合評価（問15-1から問15-3までの項目を総合してお答えください。）

N=79

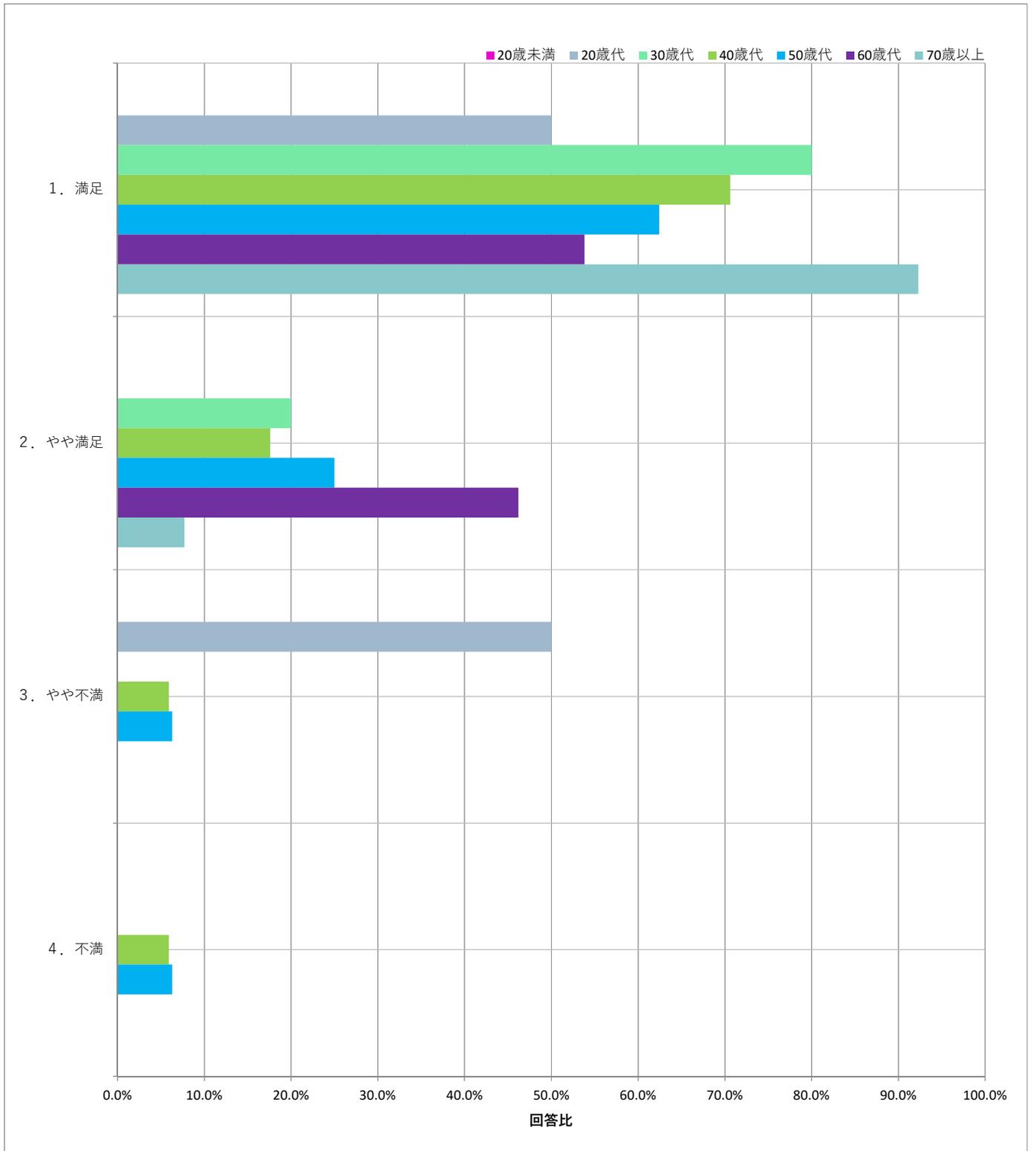
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
			満足	不満	
1. 満足	53	67.1%	74	5	93.7%
2. やや満足	21	26.6%			
3. やや不満	3	3.8%			
4. 不満	2	2.5%			

「満足」、「やや満足」の合計が93.7%を占め、「やや不満」、「不満」の合計は6.3%という結果でした。

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
	38		41		79	
1. 満足	29	76.4%	24	58.6%	53	67.1%
2. やや満足	7	18.4%	14	34.1%	21	26.6%
3. やや不満	1	2.6%	2	4.9%	3	3.8%
4. 不満	1	2.6%	1	2.4%	2	2.5%



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	2	5	17	16	26	13
1. 満足	0	1	4	12	10	14	12
2. やや満足	0	0	1	3	4	12	1
3. やや不満	0	1	0	1	1	0	0
4. 不満	0	0	0	1	1	0	0



令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問16

「接客対応」に関する自由意見

「接客対応」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。

検針時の対応へのご意見、その他の対応へのご意見、その他全般へのご意見を頂きました。

検針時の対応

27件

年代	性別	意見
60歳代	女性	日常的に接する窓口ではないので特に要望はないが、検針会社職員の方は会えば必ず挨拶をし好感が持てる。
30歳代	女性	暑い中、検針ありがとうございます。
60歳代	男性	敷地内に入るときの挨拶もきちんとしており、どのくらい使ったか聞いたら教えてくれました。満足です。
70歳以上	男性	留守の時間が多いのかもしれませんが、検針の時に、黙って検針してゆかず、検針する旨声をかけてほしい。
60歳代	男性	検針の訪問時感じよく対応されています。
50歳代	男性	検針時のごあいさつ程度でしたが、好感でした。
70歳以上	男性	検針時、漏水箇所があるとの説明、処置方法が適切であった。
50歳代	女性	漏水している可能性を指摘してもらいました。ありがたかった。対応は丁寧でした。
40歳代	女性	漏水があり、検針の時に分かっていたはずだが、知らされなかった。
60歳代	女性	水漏れがありすぐに指摘してもらえた
40歳代	女性	リフォームで家を空けていた期間があり、水道代の変動があるためピンポンを鳴らされたことがあります。玄関前のインターホンには当時カメラがついていなかったため、誰かわからず出られなかった。
40歳代	女性	昨年緊急事態宣言中、家族全員自宅で籠る生活をしたので、前回よりかなり水道量が上がり、それを検針の方が心配して下さい、水漏れではないですか？と丁寧にお声かけしてくださいました。とても親切だと感じました。
40歳代	女性	私が普段接することがあるのは検針員の方だと思うのですが、特に不快に思うことはありません。顔を合わせればご挨拶もしていただきますが、ほとんど会うことはありません。悪い印象はありません。
70歳以上	男性	検針会社職員と検針時に顔を合わせる時があるが、必ず検針員の方から挨拶をされて気持ちが良い。問題は全くない。
40歳代	女性	家の中から見ていて、庭に急に検針の人が入ってきてビックリした事がある。あと水道か電気かわからないが、検針後に門が開けっぱなしな事があった。
50歳代	女性	水道メーターの設置個所が、車両の下になっていますので、ご不便をおかけしていると思います。検針、大変ご苦労様です。
60歳代	男性	検針機器が見難いところにあるにもかかわらず、毎回検針に苦慮されていることと思います。在宅の時は声をかけてもらえれば対処したいといつも考えております。
70歳以上	男性	我が家は検針のボックスが駐車場に設置されているので、車の停車位置が悪いと検針ボックスの蓋が開けられなくなり、迷惑をお掛けしています。その場合でもいつも気持ち良く対応して下さい感謝しています。
60歳代	男性	検針員の方も対応丁寧で、いつもお疲れ様でございます。・質問に対しても連絡先案内等、対応はしっかりしておられる。・異常に使用量増加月など、気付きある場合には水漏れ可能性とか、要因声掛けして頂けるので感謝申し上げます。
60歳代	女性	マンションに住んでいた時夫婦2人なのに水道メーターが多いので子供の有無の確認の声を掛けてくれた所、マンションの風呂場への水道管が建築ミスから漏れていることがわかり水道代の返還をしてもらったことがあり検針の方の気づきにより助かった。
70歳以上	男性	車庫に水道メーターがあります。その関係で、車を移動させないと検針ができないので、前日までに検針日と時間をご連絡いただき、それに合わせて車を移動するようにしております。ちなみに連絡は携帯電話からなので、検針員の方の個人持ちのものかもしれません。検針後は、その旨のご連絡をいただいております。
40歳代	女性	検針の際、在宅でない検針が難しい家の事情があり何度か相談したことがあるが、検針員の方の自己都合が多く不愉快に感じた上に解決しなかった。我が家の場所も分かりにくいと上司の方に報告され不愉快に思い、変わらないかと何年も思っている。
60歳代	女性	現在は問題なく実施いただいているが、調査員のスキル？経験？の違いで車庫の車の下にある水道メーターの確認のため、車をどけるよう依頼を受ける時がある。確かに車の下にメーターがあり確認しにくい状況であるが、対応できる職員もいるのだから手持ち道具の差と思われる。担当変更の際には引き継ぎをきちんとして誰もが対応できるようにしてほしいと感じた。
60歳代	女性	水道の検針する機械が駐車場にあって、車を停めていると車の下になってしまっていて、検針に来る人に迷惑をかけてしまいます。車があるときには、インターホンで、とても丁寧に、車を動かしてくださいと言われます。申し訳なくて、検針日が分かれば動かしておくのにも思います。検針時期が近づいてきたら動かしておくのですが、うっかりしていると、忘れます。検針日をインターネットでその都度確認できたらなあと思います。
50歳代	女性	水道の検針にみえる方はガスの検針の人と比べて、丁寧で柔らかい物腰なので、ホッとします。家の敷地に入って来る時に、検針で一すと声掛けて門を開閉するので、誰が来たか分かって良いです。ガスの検針の人は無言で砂利の音を立てるので、その違いが大きく分かります。暑い時期や寒い時期は検針業務は大変だと思いますが、どうぞこの先も宜しくお願い致します。
40歳代	女性	検針に来られた時にばったり会った、というシチュエーションでしたので、接客対応というほどの対応ではなかったのですが、元気に気持ちよく挨拶していただけると安心します。人見知りなのか、元々元気に挨拶されないタイプなのか判りませんが、自分の敷地に見知らぬ人間がいる、というある種特殊な場面なので、会釈だけだと一瞬怪しんでしまいます。

50歳代	女性	(たしか水道だったと思いますが、電気やガスだったらすみません。)以前、検針結果の紙を玄関ドアの中腹にある投函口から入れられていて、うちのマンションのドアには内側にドアポケットがついていないので、雨の日は玄関の床に紙がへばりついていました。それで、マンションエントランスのポストに入れて欲しいと電話したことがありますが、その時に対応された女性の方が不満な態度だったことがありました。今は、ポストに投函されているので、助かっています。
------	----	---

その他の対応

9 件

年代	性別	意見
40歳代	女性	知りたいことなどすぐ対応して頂けたので良いと思います。
70歳以上	男性	基本的に、相談事でも丁寧に対応されている。
20歳代	男性	メーター交換に来られたが、挨拶してる最中からいきなり作業を始める方がいたので、挨拶が終わってから作業を行って欲しかった
70歳以上	男性	船橋の事務所で近隣の配水管の更新工事に関する苦情を相談したことがあるが、対応はよいとは評価できなかった
50歳代	男性	水道申し込み時に電話で接客対応いただきましたが、特に悪い印象はありませんでした。今まで通り、親切で丁寧、わかりやすい対応をいただければと思います。
60歳代	女性	水道料金が前月と比較して多くなっていたので問い合わせをしました。検査に来ていただき調べてもらいましたが、適切でとても丁寧な対応をしていただけました。
50歳代	女性	急な使用量の増加について確認してくれた事があり、子供が生まれて洗濯などの頻度が増えた事による増加である事が分かり、きちんとチェックしてもらえてる、ということで安心感を得られた事があります。ありがとうございます！
40歳代	女性	我が家は上水道料金が1万2千円前後で非常に高いので、以前相談させてもらったところ、高い家はそれくらいの金額がかかっていると聞きました。それで、実際の皆様の水道使用量を知りたいので、家族の人数別の棒グラフ等で使用量の割合が一目でわかるものをホームページに掲載してもらえるとありがたいです。自分の家の使用量の位置を知れると、節水を心掛けるきっかけになると思います。
50歳代	男性	過去(震災時)に水道事務所に問い合わせをしたが、職員の対応及び言葉遣いが酷かった。「水道業者と間違えた」との事であったが現在ではありえない言葉遣い及び対応であった。しかし、既に過去の事であるため現在はそんなことはないであろうと思っております。それ以後、特に問い合わせが必要ありませんのが、必ず変わっているとあります。

その他全般

15 件

年代	性別	意見
60歳代	男性	対面機会はないが大変好感が持てる行動指針がうかがえる。
40歳代	女性	特に問題はなかったので良い対応だと思います。
60歳代	男性	丁寧、親切、相手の立場に沿っての対応をお願い致します。
20歳代	女性	会っての対応が必須でないなら、接客対応は無い方がよい。
20歳代	女性	水道について、丁寧に説明していただけると理解が深まると思います。
20歳代	女性	丁寧できちんと受け止めてくれる対応はしてくれれば良いなあと思う
40歳代	男性	電話が常につながれば問題ないと思います
50歳代	男性	安定的な水道共有をしていただいております、対応をいただいたような接点がなく、要望は特にありません。
50歳代	女性	あまり利用することがないので、常識のある対応であればそれ以上のサービスは望まない。
50歳代	女性	スマホでできるとよい。初めの画面で問い合わせ、手続き、使用状況の項目が分かりやすくと良い。
50歳代	男性	時間によってはご対応は大変かと思いますが、ネットをうまく活用して利用者も負担が少なくなれば幸いです。
40歳代	女性	1件1件、回って検針することは、かなり大変だと思いますので、もっと楽に出来るように改善されると良いと思います！
40歳代	女性	検針の方がメーターを目視して、検針表を出すのではなく、電気のように、検針に来なくても、使用量がわかるようになっていたら、良いと思います。
60歳代	男性	人によって対応はまちまちだと思います。定期的に研修をするなど、対応レベルを均一化したほうが良いと思います。また、アンケート等も取り入れ、苦情等が多い人は何かしらの対応が必要ではないでしょうか。
50歳代	男性	地域独占状態なのであまり意識しないかもしれませんが、水道水を「買っている」「利用していただいている」という意識を常に持って業務にあたるのが大事。

令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問17-1

○お客様サービス満足度」について

☆☆☆☆お客様サービス満足度☆☆☆☆

お客様サービスの満足度についてお尋ねします。項目ごとに選択肢の中から満足度をお選びください。

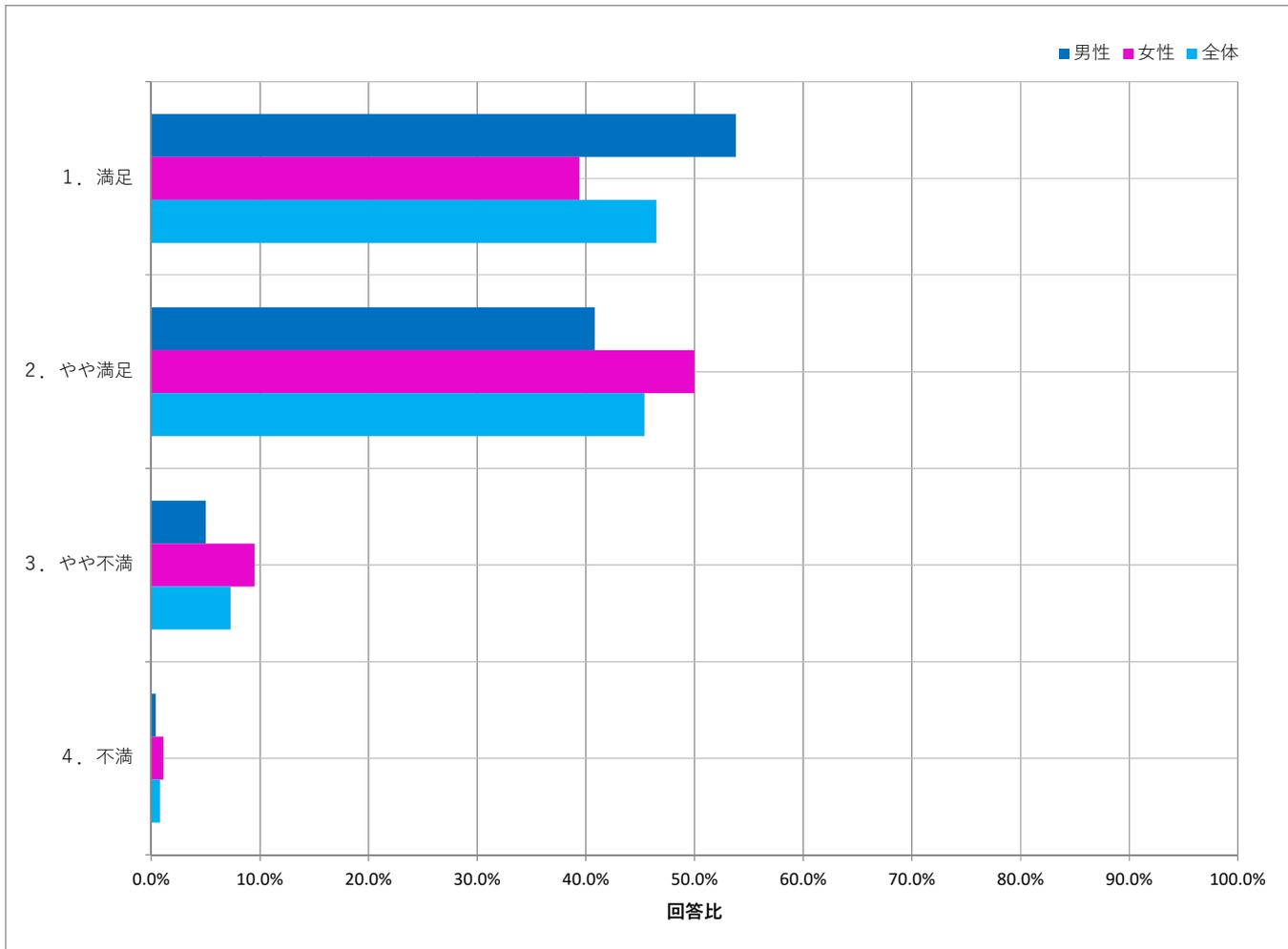
「水道水全般（飲料水、生活用水、安全性、においの少なさ、にごりの少なさ、水の出具合など）としての満足度」

N=522

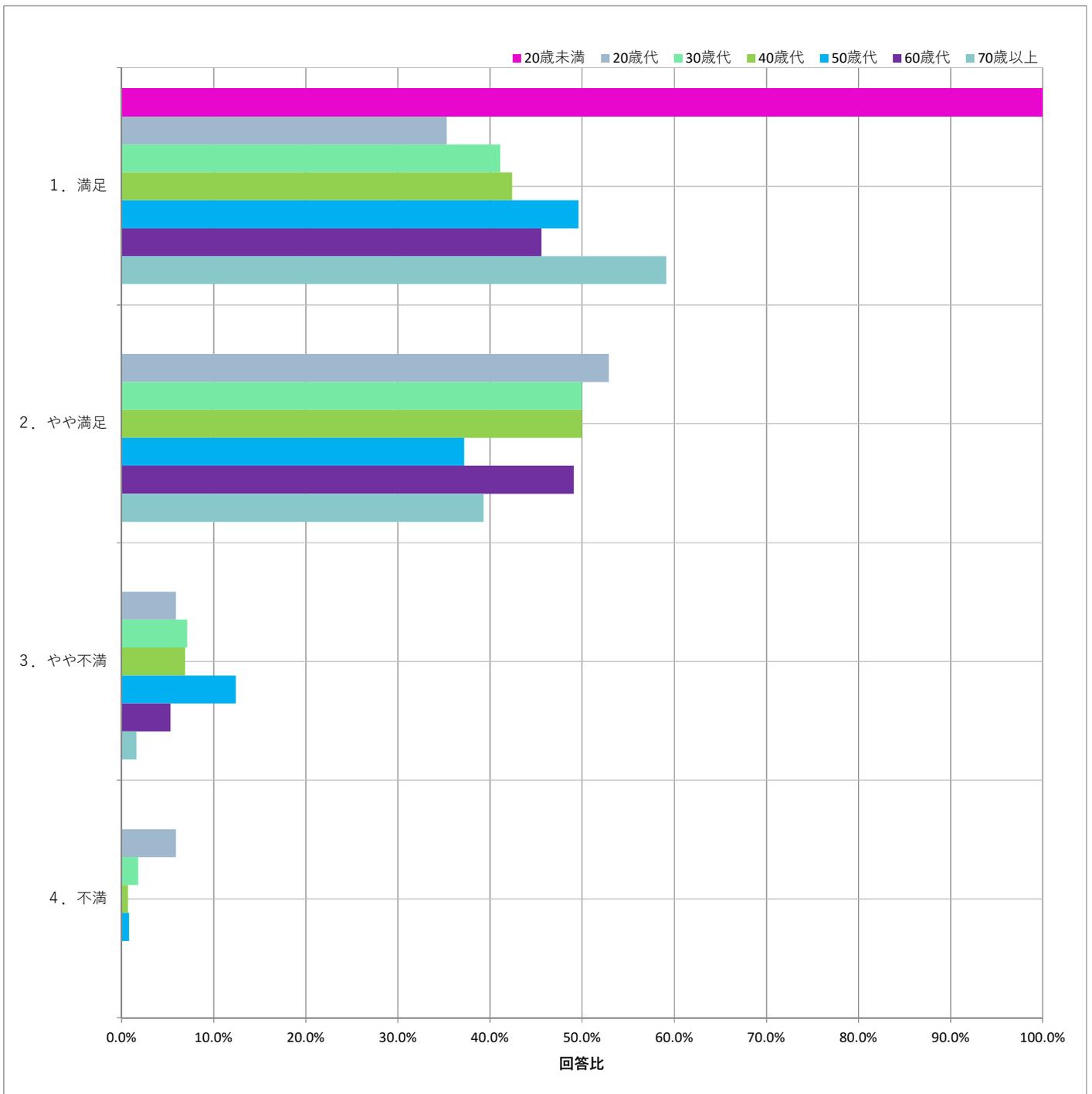
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
			満足	不満	
1. 満足	243	46.5%	480	42	91.9%
2. やや満足	237	45.4%			
3. やや不満	38	7.3%			
4. 不満	4	0.8%			

「満足」、「やや満足」の合計が91.9%を占め、「やや不満」、「不満」の合計は8.1%という結果でした。

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
	260		262		522	
1. 満足	140	53.8%	103	39.4%	243	46.5%
2. やや満足	106	40.8%	131	50.0%	237	45.4%
3. やや不満	13	5.0%	25	9.5%	38	7.3%
4. 不満	1	0.4%	3	1.1%	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	17	56	144	129	114	61
1. 満足	1	6	23	61	64	52	36
2. やや満足	0	9	28	72	48	56	24
3. やや不満	0	1	4	10	16	6	1
4. 不満	0	1	1	1	1	0	0



令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問17-2

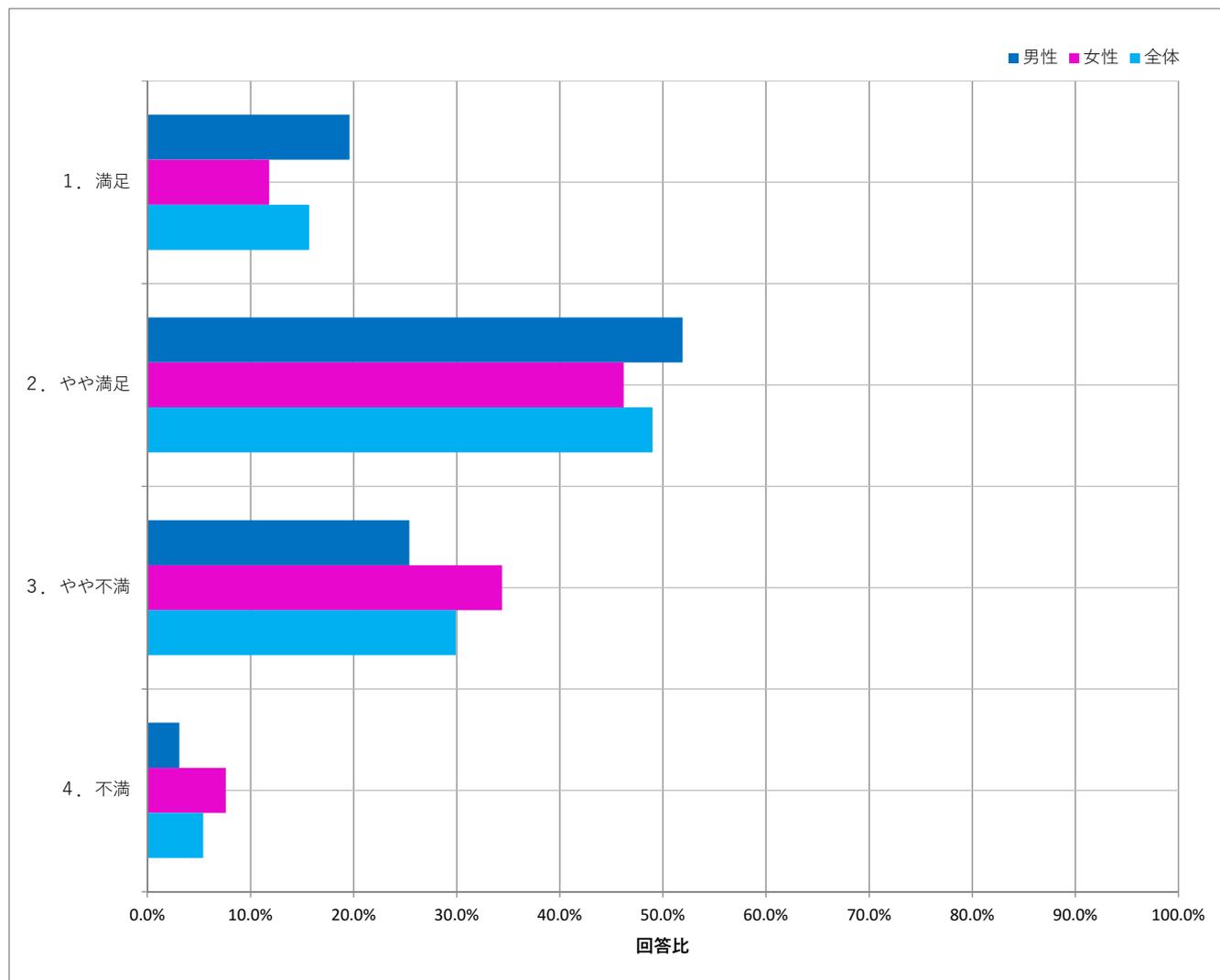
問17-2「料金設定」

N=522

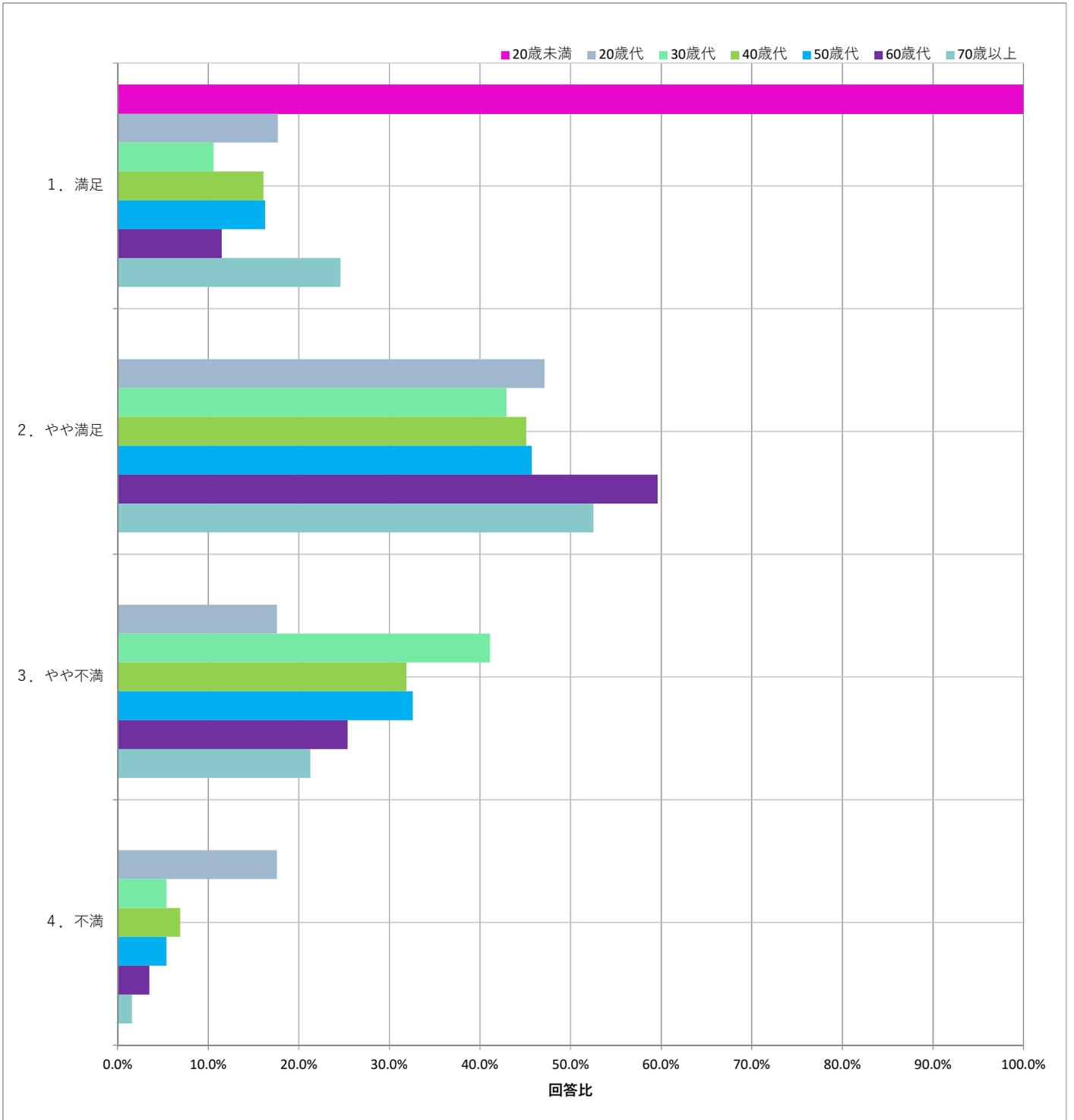
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
			満足	不満	
1. 満足	82	15.7%	338	184	64.7%
2. やや満足	256	49.0%			
3. やや不満	156	29.9%			
4. 不満	28	5.4%			

「満足」、「やや満足」の合計が64.7%を占め、「やや不満」、「不満」の合計は35.3%という結果でした。

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
	260		262		522	
1. 満足	51	19.6%	31	11.8%	82	15.7%
2. やや満足	135	51.9%	121	46.2%	256	49.0%
3. やや不満	66	25.4%	90	34.4%	156	29.9%
4. 不満	8	3.1%	20	7.6%	28	5.4%



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	17	56	144	129	114	61							
1. 満足	1	100.0%	3	17.7%	6	10.6%	23	16.1%	21	16.3%	13	11.5%	15	24.6%
2. やや満足	0	0.0%	8	47.1%	24	42.9%	65	45.1%	59	45.7%	68	59.6%	32	52.5%
3. やや不満	0	0.0%	3	17.6%	23	41.1%	46	31.9%	42	32.6%	29	25.4%	13	21.3%
4. 不満	0	0.0%	3	17.6%	3	5.4%	10	6.9%	7	5.4%	4	3.5%	1	1.6%



令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問17-3

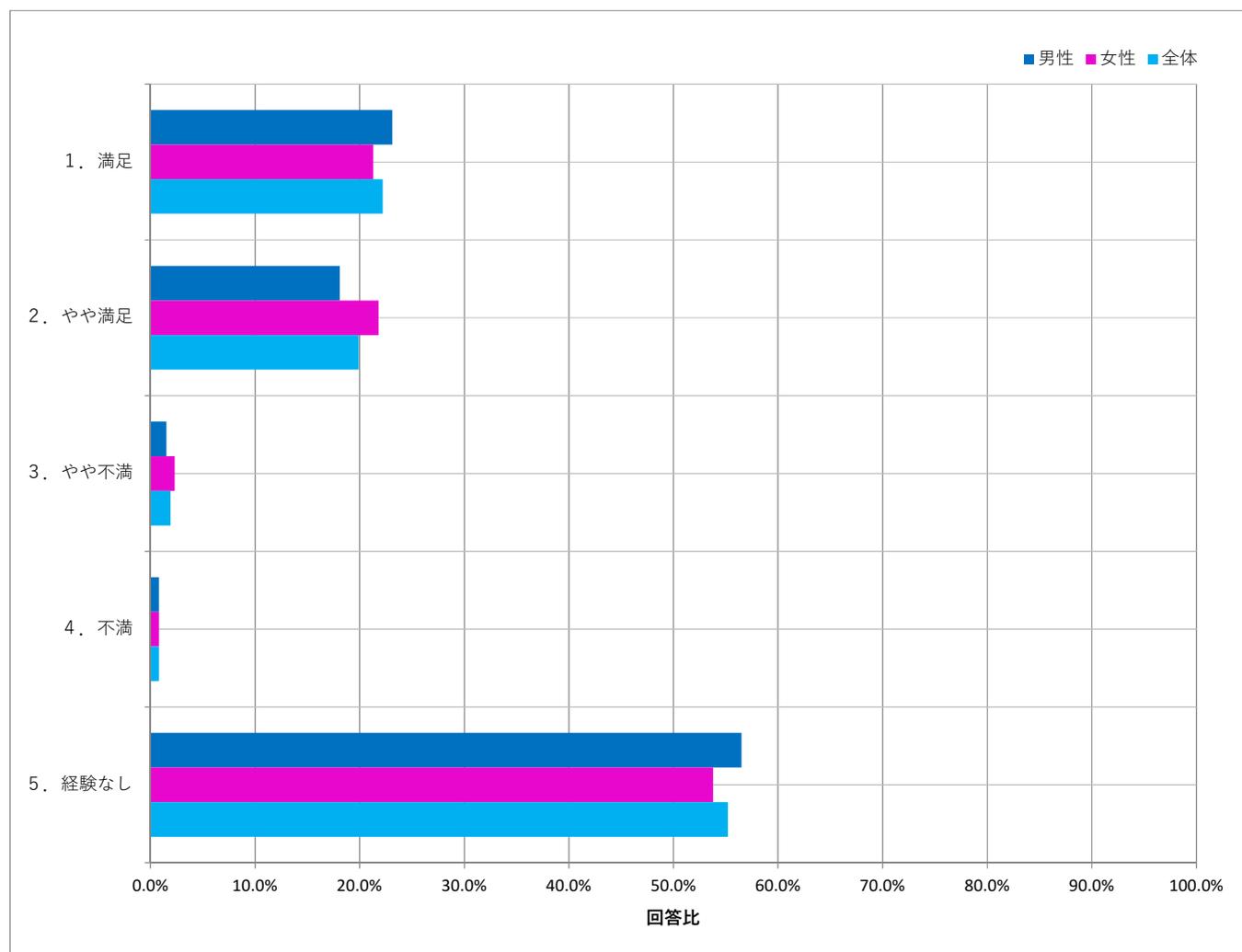
問17-3「職員の対応」

N=522

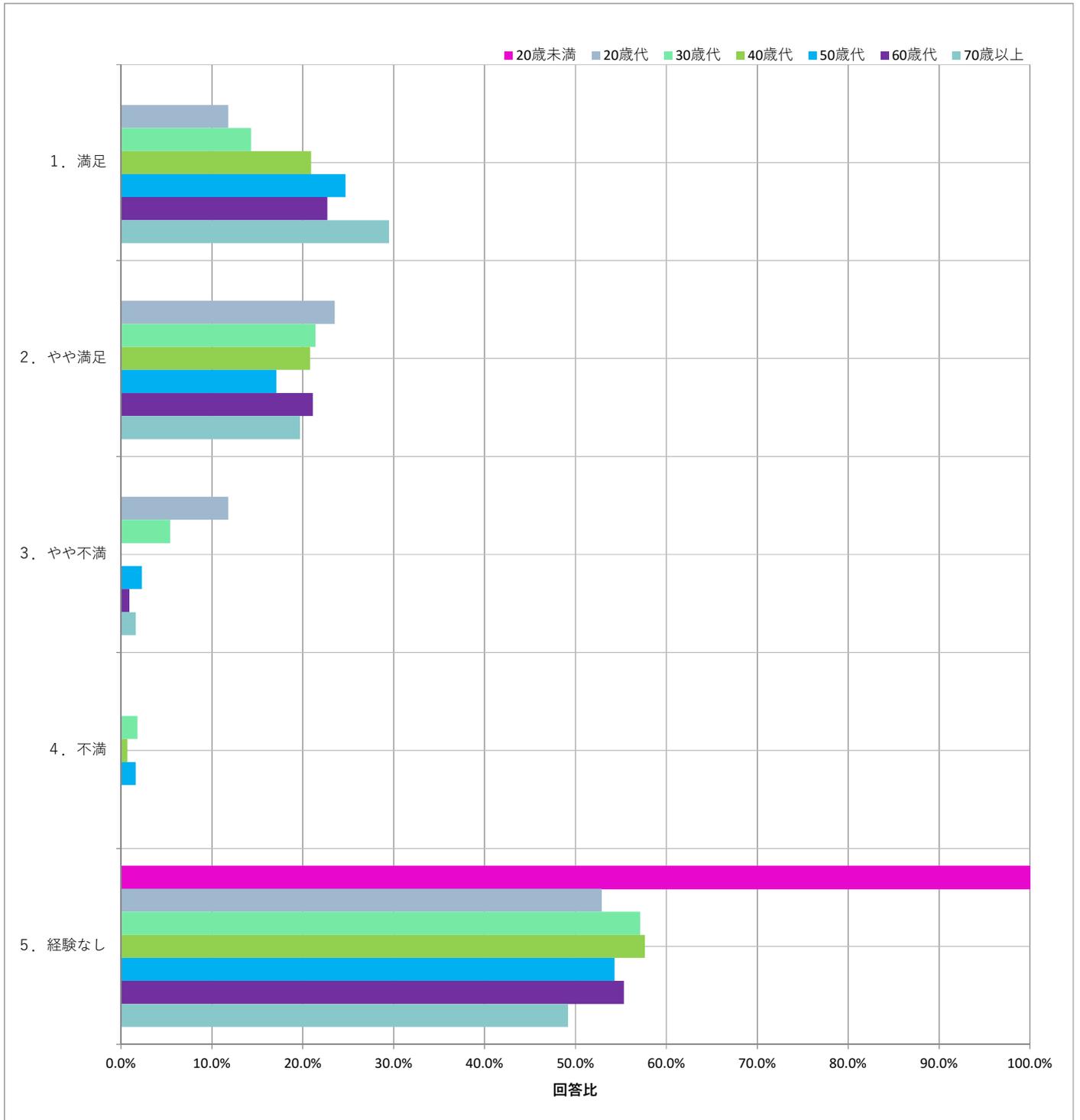
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
			満足	不満	
1. 満足	116	22.2%	220		42.1%
2. やや満足	104	19.9%			
3. やや不満	10	1.9%			
4. 不満	4	0.8%		14	2.7%
5. 経験なし	288	55.2%			

「満足」、「やや満足」の合計が42.1%、「やや不満」、「不満」の合計は2.7%という結果でした。なお、「経験なし」は55.2%でした。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	260		262		522	
1. 満足	60	23.1%	56	21.3%	116	22.2%
2. やや満足	47	18.1%	57	21.8%	104	19.9%
3. やや不満	4	1.5%	6	2.3%	10	1.9%
4. 不満	2	0.8%	2	0.8%	4	0.8%
5. 経験なし	147	56.5%	141	53.8%	288	55.2%



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
	1	17	56	144	129	114	61
1. 満足	0	2	8	30	32	26	18
2. やや満足	0	4	12	30	22	24	12
3. やや不満	0	2	3	0	3	1	1
4. 不満	0	0	1	1	2	0	0
5. 経験なし	1	9	32	83	70	63	30



令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問17-4

問17-4「お客様サービス満足度（総合評価）」

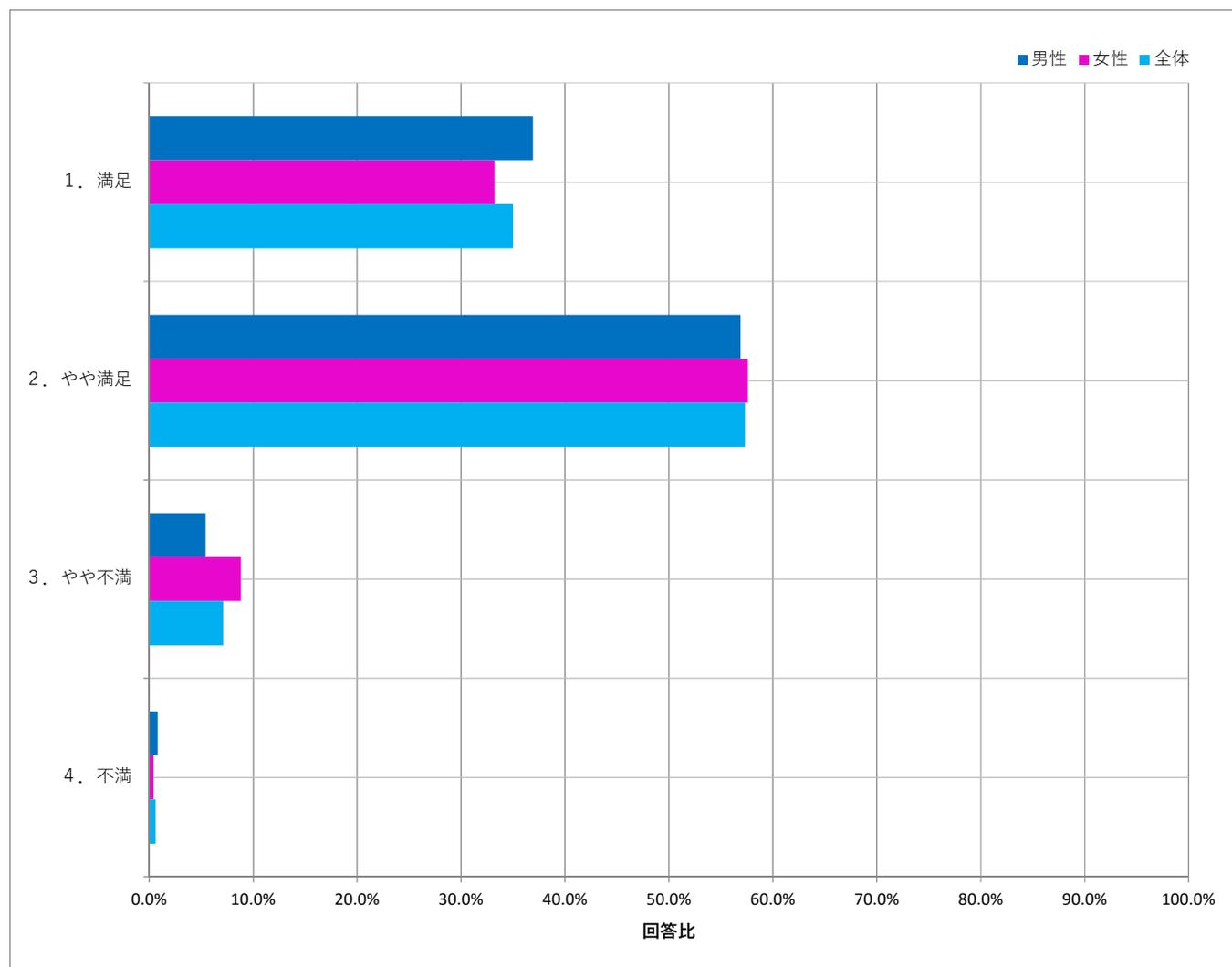
（問17-1から問17-3までの水道事業に対する質問内容について総合的に評価してください。）

N=522

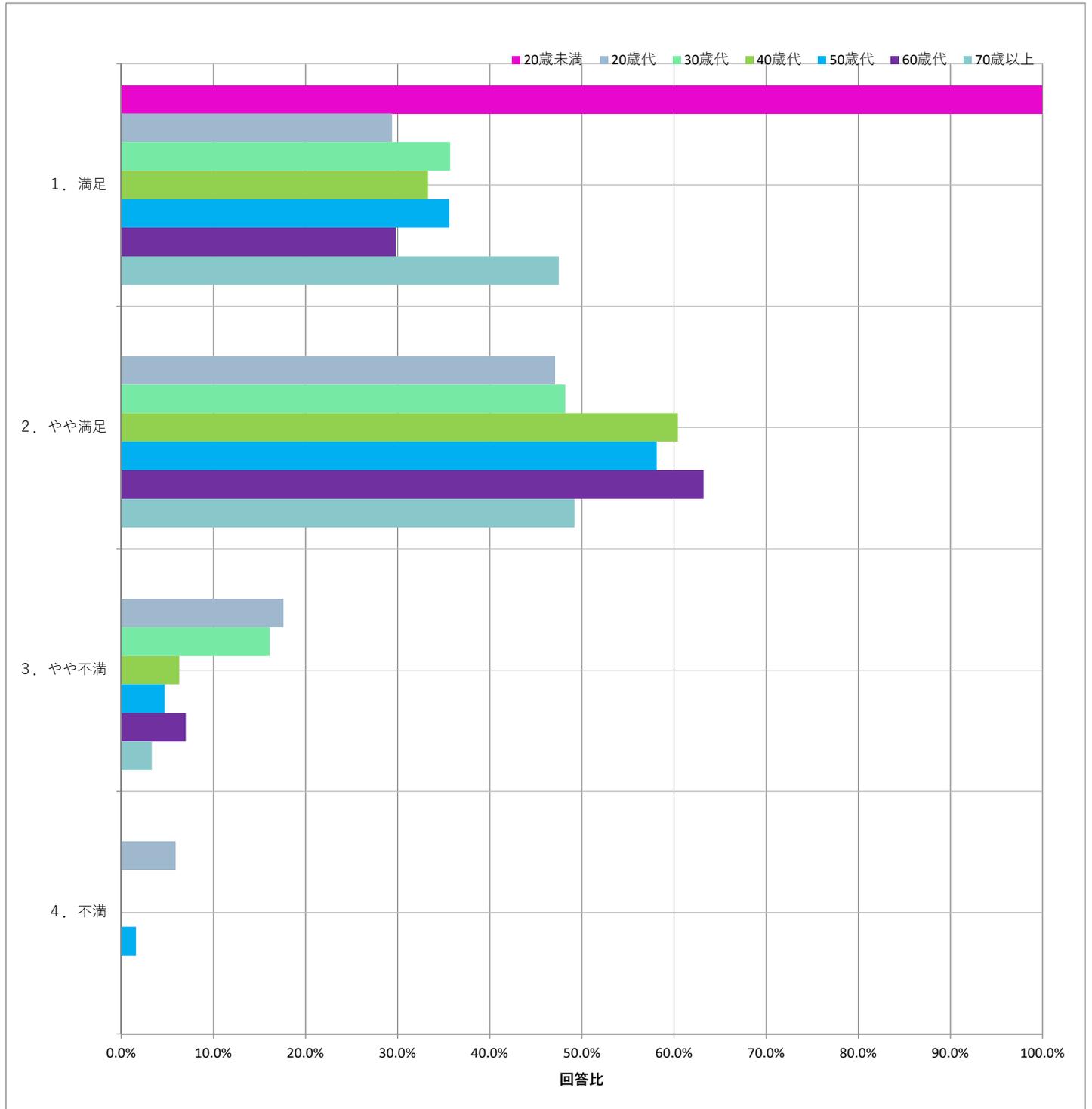
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
1. 満足	183	35.0%	満足	482	92.3%
2. やや満足	299	57.3%			
3. やや不満	37	7.1%	不満	40	7.7%
4. 不満	3	0.6%			

「満足」、「やや満足」の合計が92.3%、「やや不満」、「不満」の合計は7.7%という結果でした。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	260		262		522	
1. 満足	96	36.9%	87	33.2%	183	35.0%
2. やや満足	148	56.9%	151	57.6%	299	57.3%
3. やや不満	14	5.4%	23	8.8%	37	7.1%
4. 不満	2	0.8%	1	0.4%	3	0.6%



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	
	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. 満足	1	100.0%	5	29.4%	20	35.7%	48	33.3%	46	35.6%	34	29.8%	29	47.5%
2. やや満足	0	0.0%	8	47.1%	27	48.2%	87	60.4%	75	58.1%	72	63.2%	30	49.2%
3. やや不満	0	0.0%	3	17.6%	9	16.1%	9	6.3%	6	4.7%	8	7.0%	2	3.3%
4. 不満	0	0.0%	1	5.9%	0	0.0%	0	0.0%	2	1.6%	0	0.0%	0	0.0%



令和3年度第2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」「支払方法の拡大及び手続きのオンライン化」  
「接客対応」「お客様サービス満足度」について

問18

「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。

水道料金へのご意見、安定供給へのご意見、接客対応へのご意見など、様々なご意見を頂きました。

水道料金 35件

年代	性別	意見
50歳代	男性	上下水道料金の半額以下に早急に値下げして欲しい。
20歳代	女性	継続的な料金値下げに向けた努力をお願いします。
50歳代	女性	水道料金が高すぎる。
40歳代	女性	水道料金の高さが不満
60歳代	女性	水道料金に差があると聞いたので
30歳代	男性	もう少し安くしてほしいです。
30歳代	女性	料金が他の地域より高めの理由を知りたい
50歳代	女性	水道料金がもう少し安くなれば良い
50歳代	女性	職員と対応したことがありません。水の品質を落とさず、水道料金がお安くなればありがたいです。
50歳代	女性	水道料金をもっと安くして下さい。
30歳代	男性	習志野市企業局のように使用料金が安いと嬉しいです。
20歳代	女性	水の質をあげることも、料金を安くしてくれた方がありがたいと感じる。
50歳代	女性	料金はやはり高いと思う、断水や水の出かたには問題ない、職員の方との接触は殆どないからわからない。
40歳代	女性	水道料金が高いと思います。もう少し安くなると助かります。
40歳代	女性	料金は高いと思います。大変かと思いますが、もう少し勉強していただきたいです。
60歳代	女性	日頃感じるのは料金の高いことです。使わない事には生活できませんし、困っています。
40歳代	女性	料金が下がることを願っています。よろしく願いいたします。
40歳代	男性	水道料金がもう少し安くなると嬉しいです。
60歳代	男性	料金が高いように感じます。
40歳代	女性	下水料金と併せて、水道料金が高すぎる。
30歳代	女性	料金以外は不満がありません。
70歳以上	男性	契約基本料が高すぎる。特に使用水量が少ないと割高感を強く感じる。
40歳代	女性	もっと安くなったら、家計が助かります！
30歳代	女性	普段使う光熱費は、もう少し安くなってくるとありがたい
40歳代	女性	浄化槽から下水道に代わって、水道料金が高くなった。もう少し値段が下がったら嬉しいが、それでサービスや安全性が低下するなら、現状のままで良いと思う。
60歳代	男性	良質の水道水を提供されていると思いますけど、コストの見直しが可能であれば、料金を見直すとか、利用量に応じた料金設定などを検討いただきたい
40歳代	女性	安全な水の提供をしてくださりありがとうございます。使用料金が他の地域に比べて高いような気がします。料金設定の企業努力をお願いします！
40歳代	女性	水道料金が高くて困っています。電気料金みたいに、使っている量がオンラインなどでわかると嬉しいです。やっぱり、洗濯に水を使用しているなあ、、、とを確認したいです。
60歳代	男性	水料金が高いと感じています。お風呂の水位も半身浴にして、掃除のときもペットボトルに入れて再利用しています。それでも高いなと感じます。
40歳代	女性	水道は料金が高くて利用しないわけにはいかない。競合他社がないから、水道料金に対する整合性が感じられるものでなくてはならないと思う。企業努力などをもっと示してもらいたいと思う。
30歳代	女性	料金については、割高だなと感じることは多々ありますが、おいしい安全な水を維持するのは大変なことだから、仕方がないかなとは思っています。
50歳代	女性	水道・下水道料金が高めに設定されているように思います。コロナの影響もあり、手洗い等の回数が増え、水道水を今まで以上に使用しています。もう少し料金設定を考えていただけると、有り難いです。
40歳代	女性	水道料金が上下合わせての請求になり、改善された。料金は川崎市に住んでいた頃と比べ、かなり高いので、もっと安くなるとよいと思う。
50歳代	女性	不満というより、不安です。水の安全性に関しても、外資が参入している事に関しても。ヴェオリア・ジェネツというフランスの企業に対して様々な噂を耳にします。水は命の源。私達の健康が損なわれるのではないかと不安を強く感じています。料金に関しては、千葉は水道代が高いなーと感じています。
70歳以上	男性	インフラ老朽化の対応は前倒しをお願いします。 あっちこっちで道路を掘り返さなければならない事態、数日も断水するような事態を避ける積極的な事業、事前の広報活動を宜しくお願いします。 なお、料金は半分から倍の範囲で揚げたり下げたりできれば納得性が高いように思います。

安定供給 28件

年代	性別	意見
----	----	----

40歳代	女性	これからも安心なものを作って欲しいと思いますm(_ _)m
70歳以上	男性	水道水は 大事なインフラです、 安全に供給をお願いします。
40歳代	女性	いつも安全な水をありがとうございます。
70歳以上	女性	今年の夏は断水がなかったのは何よりでした。これからも、断水がないようにしていただきたい。
40歳代	女性	いつも安全できれいな水を供給して頂き、感謝しています。
60歳代	男性	安全でおいしい水を目指して頑張っている皆さんに頭が下がります。有難うございます。
30歳代	男性	いつも安全な水を提供していただき、ありがとうございます。今後ともよろしく願いいたします。
60歳代	男性	引き続き安定給水にご尽力下さい。
60歳代	女性	利用者に寄り添う的な事は大切に続けていただきたい。またテロなど起こらない様安心安全をお願いします。
50歳代	男性	引き続き安全な水を宜しくお願い致します。
60歳代	男性	安定的においしい水を供給して頂くことが一番です。
40歳代	女性	これからも美味しく安全なお水を飲めるように、色々お願いします。
50歳代	男性	空気の様にあって当たり前の状態を維持いただければ幸いです。
40歳代	男性	美味しい水を提供して頂き、ありがとうございます。これからも安全で美味しい水の提供をお願いいたします。
60歳代	男性	みんなが安心して安全でおいしい水道水を飲めるようにこれからもお願いします。
70歳以上	男性	地震が起きた時断水せぬ様なシステムを構築して下さい。仮に断水しても早急な復旧をお願いします。
50歳代	女性	やはり水質と安全性と美味しさ、水源地の安全です。
60歳代	男性	特に不満はない。これからも美味しい水の供給お願い致します。
40歳代	女性	安全性が一番だと思います。
50歳代	男性	業務委託を外国企業の参入の噂もあるが真実ならば使用料金や安全性、非常時対応に不安があり慎重に検討してほしい。
40歳代	女性	日々問題なく水道が使える事に感謝しています。飲料水として塩素臭が強く飲む気になれないのは少し残念ですが、なくてはならないインフラなので、これからも安定供給を願います。
50歳代	女性	蛇口をひねれば、きれいな水が出る、それはとてもありがたいことです。おいしいか？と言われたらイエスではありませんが浄水機をつかえば満足です。いつもありがとうございます。
70歳以上	男性	これからも 水道蛇口から直接飲める現状を維持して欲しい。間違っても安全性に問題があり何らかの処理を利用者側がしなければならぬようなレベルの水質にならないよう今まで道庁の努力をキープしてください。
70歳以上	女性	水道事業の民営化の動きが各地で出ていることを聞きます。水道は生活していく上で欠かすことのない最も大切なことに一つです。安心して生活できるよう公で事業が継続、発展していくことを強く望んでいます。
40歳代	男性	安心して利用できる水道水を作って頂いていると思います。今後はさらにより品質で利用できるよう、頑張ってください。
50歳代	男性	安定した供給と安全な水配給をこれからもお願いします。味は原水の違いもあるので、美味しさはほしいが我慢できます。蛇口を捻れば水が出てくれることは大変ありがたい。
50歳代	女性	一昨年の台風の時に実家の富津市が断水しましたので、最近の異常気象で断水が起きない事を願いますお水が安定供給されます様に
40歳代	女性	今まで問題が無かったため、考えたことがなかったが、不快な思いをしたことがないし、水道水にも概ね満足しているのだからこれからもこのまま続けていただけたらと思います。安全がある上で、さらに美味しい水になってくれることを期待します。

接客対応 17 件

年代	性別	意見
40歳代	男性	特に対応経験がないため何とも言えないが、サービス業としての意識を持ち合わせた対応を希望します。
60歳代	男性	これ迄お客様サービス窓口を利用した事はありませんが、この様なサービス窓口は便利だと思います。
50歳代	女性	休日や夜間対応の窓口があるということとはとても安心です。
40歳代	男性	緊急時 夜間 休日の対応がよくわからない
60歳代	男性	特に世話になったことがない。
30歳代	女性	特にありません。もし機会があれば、こちらも低姿勢でお伺いするので、優しく教えて頂きたいと思います。
70歳以上	女性	特に今迄利用した事がないのでわからない。
40歳代	女性	あまり頻繁に連絡することなどないので。以前引越しの手続きの時は親切・丁寧な対応をしていただいた。
70歳以上	男性	使用量 多くなった 時に 教えて いただいた 感謝して います
50歳代	女性	15年程前ですが、電話で開栓手続きを問い合わせた時も、電話は丁寧な対応して頂いて良かったです。
50歳代	女性	引越の際に電話で問い合わせをしたとき以来、直接やり取りする機会はありませんが、なんの問題もなく過ごせていますので特に不満に思うことはありません。
60歳代	女性	水道局に電話をかけたら、1週間後には訪問して検査していただきました。対応はとても丁寧で説明も納得のいくものでした。
60歳代	女性	今のところお世話になることはないが、将来水漏れなどで連絡するようになるかもわからないのでホームページに詳しく乗っていることがわかり少し安心した。
60歳代	男性	いろいろな意見を持たれている方も多いかと思いますが、私の方は特に不満はありません。ただ、電話をかけてもすぐにつながるのには時折不満を抱くことがあります。
60歳代	男性	・相談・問合せ電話がナビダイヤルは嫌な感じです。せめて通常番号か、0120番号でお願いしたいです。(通常電話代より高く付く事が多い)
50歳代	男性	頻繁に利用する機会のない施設サービスだと思うので、いざ利用する時に戸惑ってしまうかも。俗に云うお役所対応にならないようにしてもらいたい。
70歳以上	男性	家を建て替える前に水道管が水漏れをしたことがありますが その折は早速親切に対応してもらったのを覚えています。(水道使用量が大幅に増加したことで調査に来られて漏水を発見してもらいました。)住民へのサービスに努めていただく姿に感謝しています。

広報・PR

15 件

年代	性別	意見
30歳代	男性	水道安全性もっと身近にアピールしてほしい
70歳以上	男性	クラスターが発生しないように頑張ってください。水道本管の耐震化の進捗度を「見える化」してほしい。
60歳代	男性	電気ガスと比べるとアピールが少ない
20歳代	男性	新聞を購読しない人向けにも、わかりやすく取り組みなどをアピールして欲しい
60歳代	男性	水道代と下水道代を合算するため、電気代、ガス代と比較して、水道代が高いという意識がある。もっと、節水に関する情報、漏水を発見する方法、など使用水量削減情報をホームページでアピールしても良いと思う。
20歳代	男性	長くこの地域に居住しているため、他地域の水道サービスがどのようになっているのかまったくわからない。そのため、現状のサービスのどこが良い
60歳代	男性	水道と下水道料金が一括で納入されるようになったので、経費が節約されたと思いますが、その分析・確認をしてもらいたい。お客様に開示、お知らせください。
60歳代	女性	水源地の情報、そこからどのように処理されて運ばれて各家庭に給水されているのか、安心出来る状況をPRして欲しい。
60歳代	女性	今まで、私は水道水に関心を持っている方だと自認してたが、何か有った場合の連絡先、問合せ先を知らなかった。もっと身近に感じられるアピールや掲示、アナウンスが欲しいし、あれば助かる。
20歳代	女性	今回のアンケートで出てきたサービスについて、知らないことが多かった。サービス自体はとても良いと思うので、またチラシ等で周知を図っていただきたいと感じた。
50歳代	男性	おいしい水を提供いただくために努力されていると思いますので、ぜひその取り組み、活動をみなさんに（今まで以上に）周知できる取り組みを推進いただけますよう、お願いいたします。
50歳代	男性	千葉県水道の水道水について、飲み水としての満足度は大変高く安全性などに大変感謝していますが、あとは大地震などの災害時にも影響が少なく、早く復旧いただけるようなレジリエンスを望んでいます。その点についての情報提供を希望します。
50歳代	男性	<a href="https://www.pref.chiba.lg.jp/suidou/">https://www.pref.chiba.lg.jp/suidou/</a> の内容が堅苦しい。問い合わせ内容や目的に応じたタイトル表示などをお願いしたい。普段、「県水お客様センター」「水道センター」の業務の違いはわからないが、利用者としてその違いを意識すること無く利用できることが望ましい。
60歳代	男性	普段 それ程問題となる事がなく接点がありません質問事項にもあまり答えられなかった。これらの質問でホームページを見て初めて水道関連活動の一面を知ることが出来たと思います。1点気になるのは、シャワー・歯磨きでの水の節約意識を喚起する企画でより日常の水道とのかかわりの意識を高めると良いと思います。
50歳代	女性	一昨年の台風の時に水道が使えなくて大変困りましたが、後に停電によりマンションの送水ポンプが作動しなくなっていたことを知りました。水に関する事はなんでも水道局などのせいにしてしまいがちですが、私たち一人一人も水が手元に届くまでのしくみをきちんと理解しておくべきだと感じました。それから、料金の高さでは日本の中で何番目ということや、上水道と下水道の料金はどうやって設定しているのかも知りたいと思いました。

支払・その他手続

14 件

年代	性別	意見
30歳代	男性	クレジットカードによる支払いができることを切に願っております。
70歳以上	女性	クレジットカードにて対応してもらいたい。
40歳代	女性	口座振替でなく、クレジットカード決済にして頂きたいです。
60歳代	男性	下水道料金と一緒に徴収されているが、昔に比べて高くなっている。
30歳代	女性	上水と下水が一緒に支払うようになってよかった。
20歳代	女性	明細書や水道料金が全体的に分かりにくい
50歳代	女性	利用料金の通知を見やすくしていただきたい。
50歳代	男性	設問内容が多すぎる水道料金のクレジット支払い可能して欲しい
50歳代	女性	手続きをオンラインのみ、スマホのみにはしないで欲しい。使用料金を紙で配布してくれていますがこれは今後も続けて欲しい。
40歳代	女性	口座振替よりも、多少でもポイントがつくのでクレジットの支払いが出来れば良いと思う。ただ、自動車税のように手数料がかかるのは嫌だなと思います。
40歳代	女性	今回、インターネットを使って様々な手続きが出来ることがわかりました。困ったときはネットで検索する時代にあったシステムなので、利用しやすいと思いました。
30歳代	女性	クレジットカード支払いを強く希望します。またオンラインでの手続きや、上下水道の請求一本化も強く希望します。
50歳代	男性	上下水道は、公共料金で唯一クレジットカード払いができない。手数料を理由にしているが、現状と比較するのではなく、顧客ニーズ・社会環境に照らしてサービスを組み立てて欲しい。
50歳代	男性	ホームページでのいろいろな情報提供サービスがあり、満足しております。今後マイページの導入で、さらにいろいろな情報が確認できて、各種手続きがオンラインでできるようになれば便利になると思います。

アンケート

10 件

年代	性別	意見
40歳代	女性	チェック項目に「どちらとも言えない」があると良いと思います(特に不満はないので、やや満足にしました)
20歳代	女性	今回のアンケート結果をホームページで公表すると、客のサービス満足度が概観できると思います。
60歳代	男性	定期的にアンケート等をして、サービスレベルを把握して改善に努めて欲しい。
60歳代	男性	お客様サービスとは、水質と料金、職員対応としていますが、顧客に提供しているのはそれだけでしょうか？
40歳代	女性	こうしてアンケートを行うこと自体が、真摯に活動している証拠だと思います。水道の新聞も、毎回頑張っていることが感じられますし、千葉市の水道管工事も、先手を行く感じで安心していきます。

40歳代	男性	まずは、こうしたアンケートを実施していることで、サービスの質が維持されると思いますので、継続して欲しいです。
60歳代	女性	このアンケートの設問がわかりにくい。長いし、くどいし、回答の必要のない設問の飛ばし方が分かりづらい。もう少し工夫して下さい。
70歳以上	男性	工事関係に関する満足度調査も必要ではないか？5の設問は、戸建て住宅居住者には不要ではないか？設問の組立 が十分に検討されていないように思われる。
40歳代	女性	このインターネットモニターに数年参加しているが、参加者が直接千葉県企業局と対話できるような機会がないのでオンラインなどでも何か機会があればよいと思う。
40歳代	女性	前回は提案させてもらいましたが、こちらのアンケート、一度にやり終えなくてはいけないのが難です。保存できる様改善して貰いたい。また、今回閲覧指示のあったHPで担当センターを探すのはスクロールより居住地検索の方が楽・早いと思いました

その他 9 件

年代	性別	意見
50歳代	女性	公共インフラとしてのサービス意識が、電気やガスと比較して遅れているように感じます。
40歳代	男性	上水道と下水道の利用水量が同量とされることに違和感を覚える。
70歳以上	男性	浄水場の見学会の実施
40歳代	女性	節水器具を購入できると良いと思います。・水流を弱くするために、水栓がそれ以上上がらないようにできるもの。 ・トイレの水を貯めているタンクに入れ、水量を減らすもの。
60歳代	女性	水道のメーターが自宅駐車場内にある為、検針の日は移動しています。メーターを移動したいが、費用の助成があると有難いです。
70歳以上	男性	水道法の改正により、維持補修業務が民間に委託されると聞きましたが、現在のサービスから大きな変化が考えられ ません。人間にとって水は命です。利用上の不便とならないように進めて下さい。
50歳代	女性	高齢者はインターネットを使えるとは限らないので、高齢者が利用しやすいサービスが考えられるとよいと思いま した。塩素は、夏場はやむをえないと思いますが、お風呂に水をためてふたを取った時に、特に強く感じるのも、 それが飲み水かと思うと、水道水を生で飲むことに抵抗があります
70歳以上	女性	習志野市では、県水と習志野市企業局の水に分かれています。企業局の水道水は、一部に地下水が使われている上 に料金も安いと聞いております。居住区により分断されているため水道水を選択することはできませんが、もし、 選択できるのであればイメージ的にも地下水に魅力を感じます。現実的な問題として無理ではあるものの、河川や 湖水の汚水具合を見聞するたび、一瞬ではありますが企業局地域であればよかったと感じる事があります。
70歳以上	男性	最近の法律改訂に伴い水道事業を民営化する動きがあるが、サービス低下・実質料金引き上げが想定されるので絶 対やらないで貰いたい。一方、水道管老朽化対策として頻繁に道路工事がなされるが、水道工事が終わったらガス 管再設置とか、同種の工事で道路を封鎖して掘り返す工事を何度も行うケースが散見される。工事費の無駄使い、 かつ、交通渋滞を招くので、今後は、ガス会社や電力会社と事前に情報交換し、一つの地区の工事は同時に複数行 う形式が採用出来ないのだろうか？熊谷知事に代わったこともあり、積極的に合理的な工事をやって欲しい。

激励 17 件

年代	性別	意見
70歳以上	男性	特に問題はないように思います。
60歳代	男性	特にはないです。おおむね満足しています。
70歳以上	女性	安全に便利に水道水を使用しています！ 美味しければもっと良い。サービス満足度75点くらいかな？
70歳以上	男性	色々な面で快適に使わせていただいており、有難うございます。今後もよろしく願います。
50歳代	男性	水道水について今まで問題 不満は ほとんど無いです。
60歳代	女性	今のところ特に不満もなく安心して利用しています。
40歳代	女性	今まで水道に関して不都合がなかったから満足
50歳代	男性	全般的に満足しています。
40歳代	男性	いいと思います
60歳代	男性	社会的責任を担ったサービスレベルが高い。
60歳代	男性	常日頃からいろいろとご尽力いただき、感謝しています。
50歳代	男性	今後ともよろしく願います。
60歳代	女性	今のところ、いやな思いをしたことは、1度もありません。いつもありがとうございます。
50歳代	男性	現状、特に気になる点はございません。
40歳代	女性	特に不満もないので満足しています。
70歳以上	男性	感謝しております。
70歳以上	男性	現状で満足