

平成28年度第2回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」について

はじめに

千葉県水道局では、職員のサービス意識の向上とお客様の信頼確保のため接客マナーの向上に努めています。また、お客様の要望にお応えし、より安全でおいしい水をお届けするため、「おいしい水づくり計画」を策定し、様々な取組を実施しているところです。
そこで、モニターの皆さまから意見をいただき、今後の施策の参考とするため、「接客対応」「安全でおいしい水」についてインターネットモニターの皆様にアンケートをお願いしました。

1. 実施状況	2-2
2. 回答モニターの属性	2-3
2-1 性別・年齢別	
2-2 職業別	
2-3 浄水場別	
2-4 水系別	
2-5 住居形態別	
2-6 給水種別	
2-7 水道事務所別	
3. 集計結果	
問1-1 水道局職員による対応経験について	2-4
問1-2 接客対応を受けた時期について	2-6
問2-1 水道局職員の対応について（1）「待ち時間」	2-8
問2-2 水道局職員の対応について（2）「説明のわかりやすさ」	2-10
問2-3 水道局職員の対応について（3）「処理の正確さ」	2-12
問2-4 水道局職員の対応について（4）「処理の早さ」	2-14
問2-5 水道局職員の対応について（5）「言葉づかい」	2-16
問2-6 水道局職員の対応についての総合評価	2-18
問3 「接客対応」に関する自由意見	2-20
問4-1 水道水を飲んでいるか	2-21
問4-2 水道水の飲み方について	2-23
問5-1 飲み水としての満足度について	2-25
問5-2 水道水について飲み水として満足と思う理由	2-27
問5-3 水道水について飲み水として不満に思う理由	2-29
問6-1 水道水のおいしさについて	2-31
問6-2 水道水をおいしくないと感じる理由	2-33
問7 塩素のにおいを感じるか	2-35
問8-1 水道水の安全性について	2-37
問8-2 水道水の安全性に不安がある理由	2-39
問9 「安全でおいしい水」に関する自由意見	2-41

平成28年度第2回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」について

1. 実施状況
 実施期間 : 平成28年8月19日～平成28年8月29日
 対象者数 : 600 件
 回答者数 : 519 件
 回収率 : 86.5%

		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	6	6	100.0%
	30歳代	41	34	82.9%
	40歳代	74	67	90.5%
	50歳代	66	58	87.9%
	60歳代	66	61	92.4%
	70歳以上	45	42	93.3%
	計	300	269	89.7%
女性	20歳未満	5	3	60.0%
	20歳代	14	13	92.9%
	30歳代	75	58	77.3%
	40歳代	90	76	84.4%
	50歳代	70	58	82.9%
	60歳代	35	33	94.3%
	70歳以上	11	9	81.8%
	計	300	250	83.3%
全体		600	519	86.5%

平成28年度第2回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」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%	3	1.2%	4	0.8%
20歳代	6	2.2%	13	5.2%	19	3.7%
30歳代	34	12.6%	58	23.2%	92	17.7%
40歳代	67	24.9%	76	30.4%	143	27.6%
50歳代	58	21.6%	58	23.2%	116	22.4%
60歳代	61	22.7%	33	13.2%	94	18.1%
70歳以上	42	15.6%	9	3.6%	51	9.8%
合計	269	100.0%	250	100.0%	519	100.0%

2-2 職業別

職業	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
無職	71	26.4%	9	3.6%	80	15.4%
会社員・役員	157	58.4%	40	16.0%	197	38.0%
主夫・主婦	4	1.5%	136	54.4%	140	27.0%
自営業	16	5.9%	6	2.4%	22	4.2%
学生	4	1.5%	8	3.2%	12	2.3%
パート・アルバイト	10	3.7%	45	18.0%	55	10.6%
その他	7	2.6%	6	2.4%	13	2.5%
合計	269	100.0%	250	100.0%	519	100.0%

2-3 浄水場別

浄水場	回答数	回答比
栗山・野菊	32	6.2%
北総	27	5.2%
栗山・野菊・北千葉	81	15.6%
北千葉	33	6.4%
柏井西	33	6.4%
柏井西・柏井東	72	13.9%
柏井西・柏井東・北千葉・北総	137	26.4%
福増・柏井西・大寺	40	7.7%
福増・大寺	31	6.0%
大寺	15	2.9%
野菊	18	3.5%
合計	519	100.0%

2-4 水系別

水系	回答数	回答比
江戸川	164	31.6%
利根川	132	25.4%
江戸川／利根川	137	26.4%
小櫃川	15	2.9%
養老川／小櫃川	31	6.0%
利根川／養老川／小櫃川	40	7.7%
合計	519	100.0%

2-5 住居形態別

住居形態	回答数	回答比
戸建住宅	292	56.3%
集合住宅(1～3階建て)	42	8.1%
集合住宅(4階建て以上)	185	35.6%
合計	519	100.0%

2-6 給水種別

給水方式	回答数	回答比
直結直圧方式	336	64.7%
直結増圧方式	86	16.6%
受水槽方式	97	18.7%
合計	519	100.0%

2-7 水道事務所別

水道事務所	回答数	回答比
千葉	65	12.5%
千葉西	94	18.1%
市原	37	7.1%
船橋	66	12.7%
船橋北	46	8.9%
千葉NT	33	6.4%
成田	9	1.7%
市川	51	9.8%
松戸	54	10.4%
葛南	64	12.3%
合計	519	100.0%

平成28年度第2回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」について

問1-1

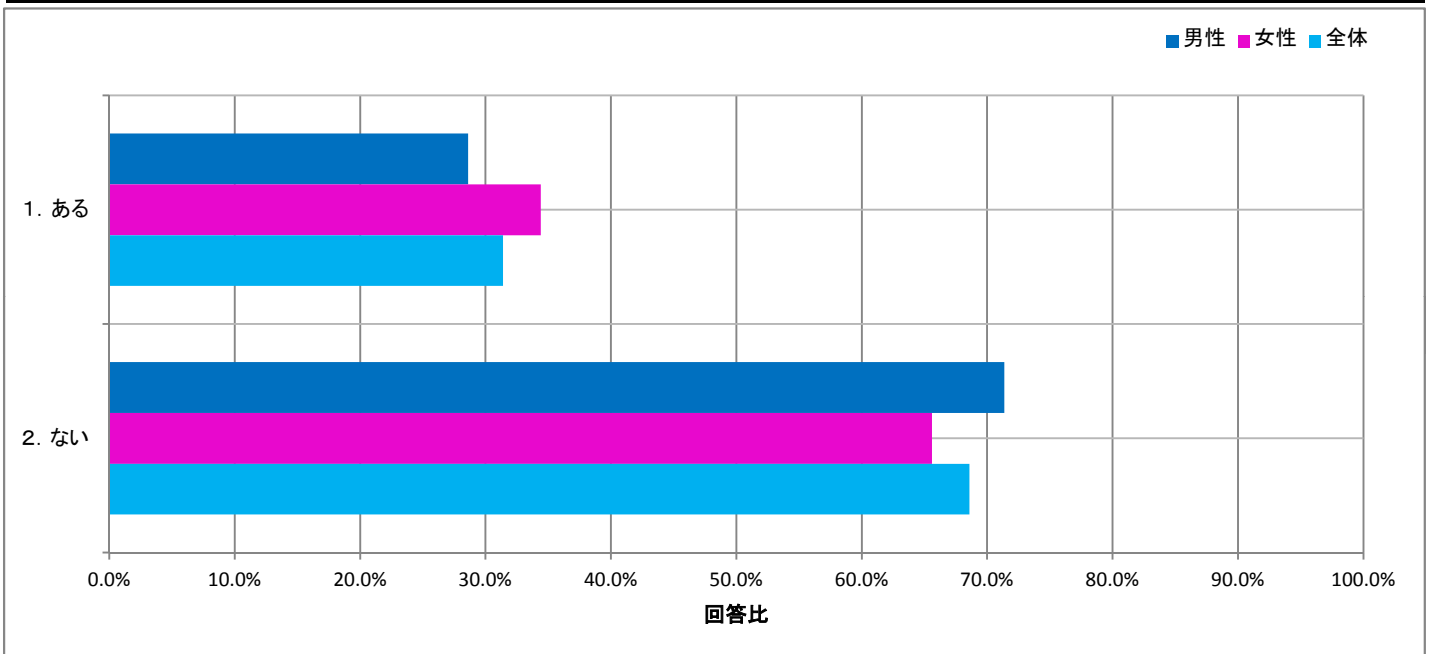
水道局職員（検針員などの委託会社社員を含む。）による対応経験について
これまでに窓口や電話又は検針時などで職員との対応を経験されたことは、ありますか。

N=519

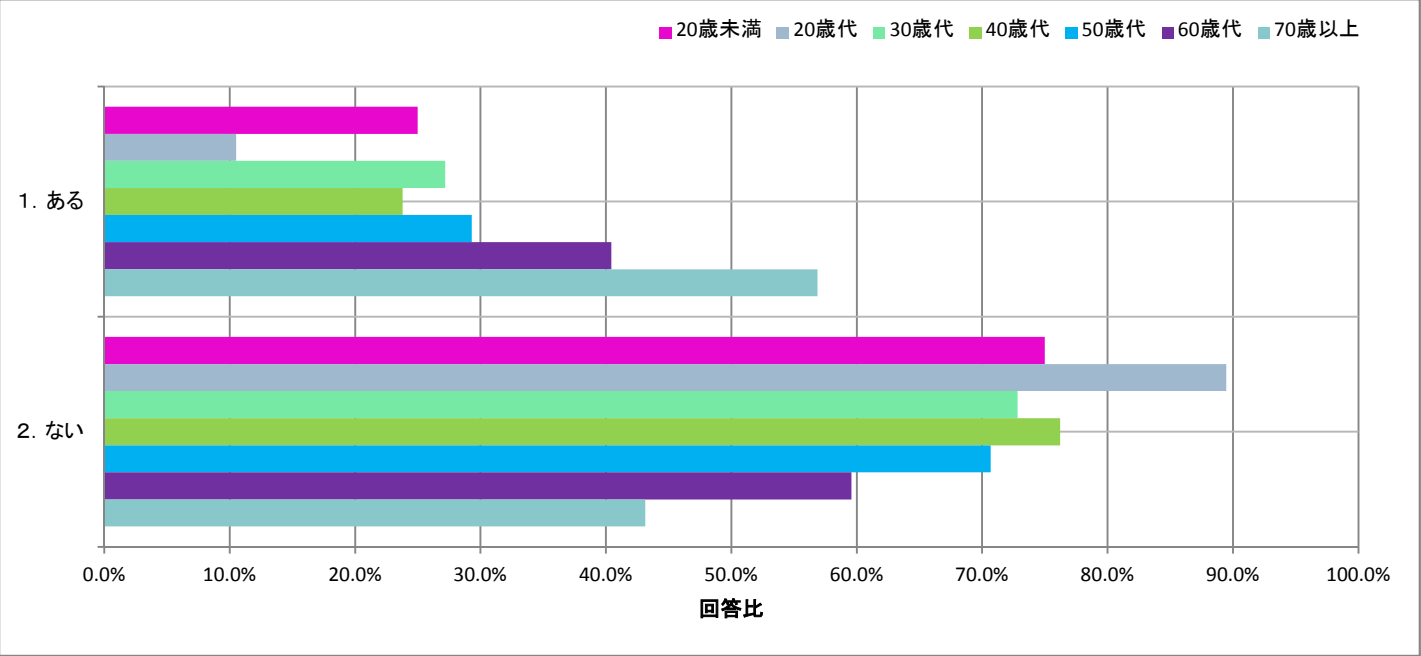
設問	回答数	回答比率
1. ある	163	31.4%
2. ない	356	68.6%

水道局職員による対応経験について聞いたところ、「ある」と回答した割合は31.4%でした。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	269		250		519	
1. ある	77	28.6%	86	34.4%	163	31.4%
2. ない	192	71.4%	164	65.6%	356	68.6%



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	
	4		19		92		143		116		94		51	
1. ある	1	25.0%	2	10.5%	25	27.2%	34	23.8%	34	29.3%	38	40.4%	29	56.9%
2. ない	3	75.0%	17	89.5%	67	72.8%	109	76.2%	82	70.7%	56	59.6%	22	43.1%



平成28年度第2回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」について

問1-2

接客対応を受けた時期について

問1-1で「1. ある」とお答えになった方にお尋ねします。

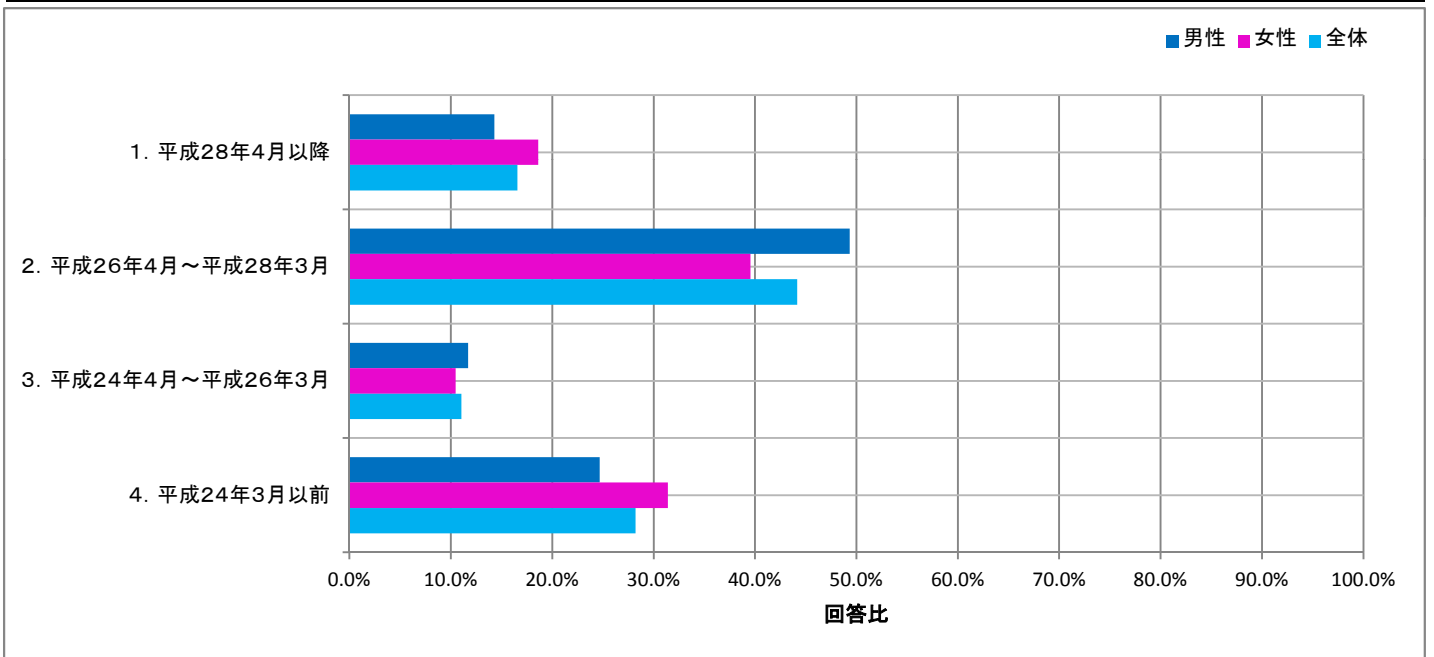
その時期は、いつ頃ですか。

N=163

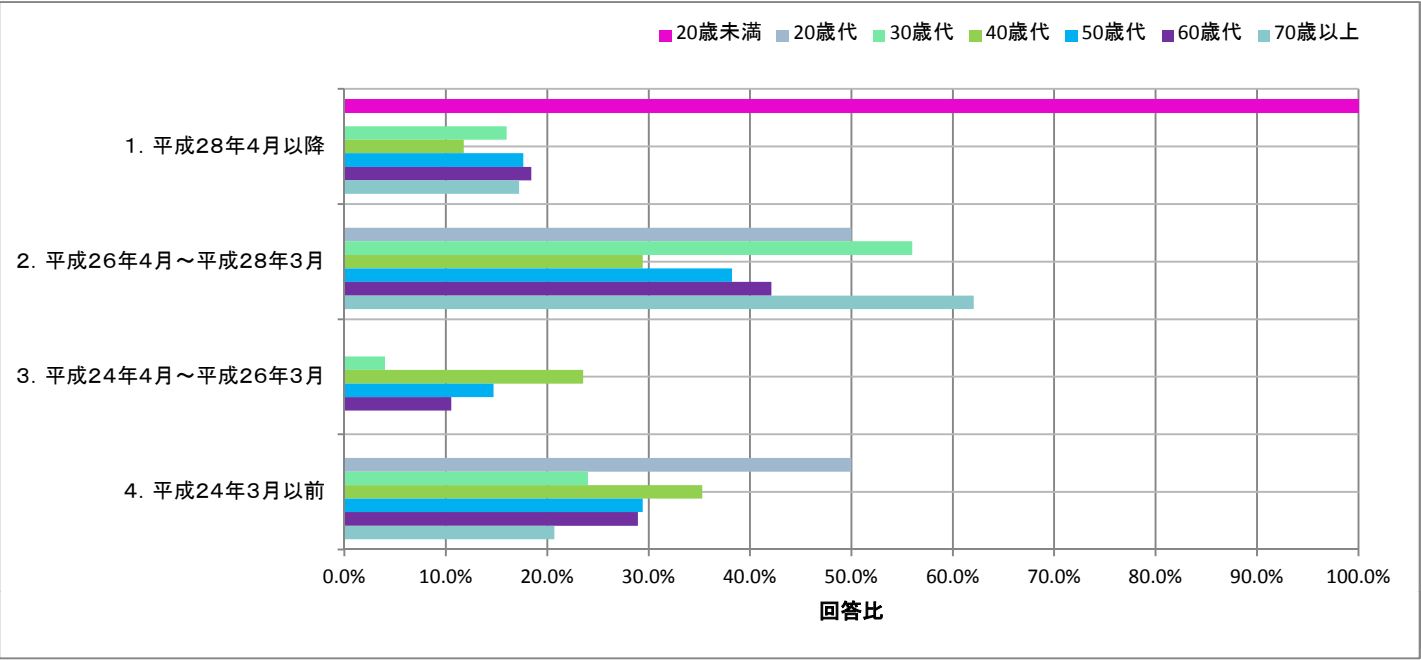
設問	回答数	回答比率
1. 平成28年4月以降	27	16.6%
2. 平成26年4月～平成28年3月	72	44.2%
3. 平成24年4月～平成26年3月	18	11.0%
4. 平成24年3月以前	46	28.2%

水道局職員による接客対応を受けた時期について聴いたところ、「平成28年4月以降」と回答した方は16.6%でした。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	77		86		163	
1. 平成28年4月以降	11	14.3%	16	18.6%	27	16.6%
2. 平成26年4月～平成28年3月	38	49.4%	34	39.5%	72	44.2%
3. 平成24年4月～平成26年3月	9	11.7%	9	10.5%	18	11.0%
4. 平成24年3月以前	19	24.7%	27	31.4%	46	28.2%



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%	2	50.0%	25	62.5%	34	85.0%	34	85.0%	38	95.0%	29	72.5%
1. 平成28年4月以降	1	100.0%	0	0.0%	4	16.0%	4	11.8%	6	17.6%	7	18.4%	5	17.2%
2. 平成26年4月～平成28年3月	0	0.0%	1	50.0%	14	56.0%	10	29.4%	13	38.2%	16	42.1%	18	62.1%
3. 平成24年4月～平成26年3月	0	0.0%	0	0.0%	1	4.0%	8	23.5%	5	14.7%	4	10.5%	0	0.0%
4. 平成24年3月以前	0	0.0%	1	50.0%	6	24.0%	12	35.3%	10	29.4%	11	28.9%	6	20.7%



平成28年度第2回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」について

問2-1

水道局職員の対応について(1)

問1-1で「1. ある」とお答えになった方にお尋ねします。

そのときの職員の対応は、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。

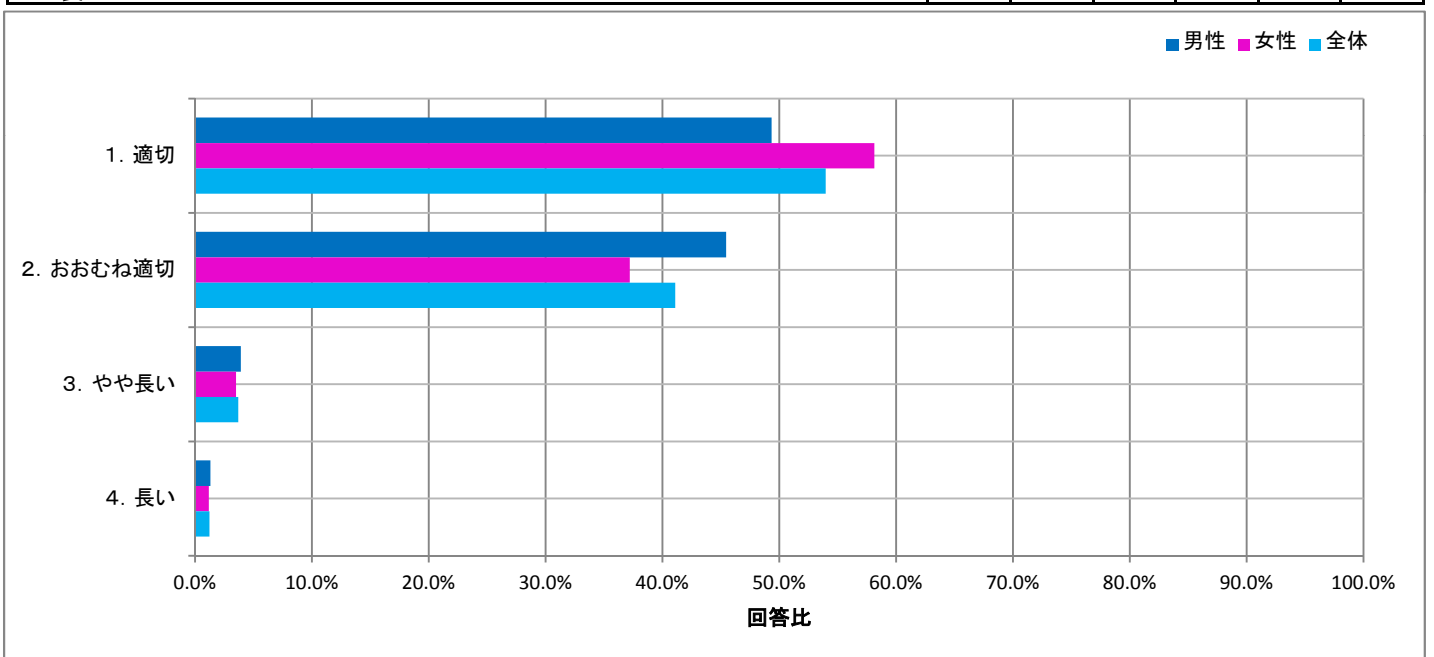
「窓口や電話口での待ち時間」

N=163

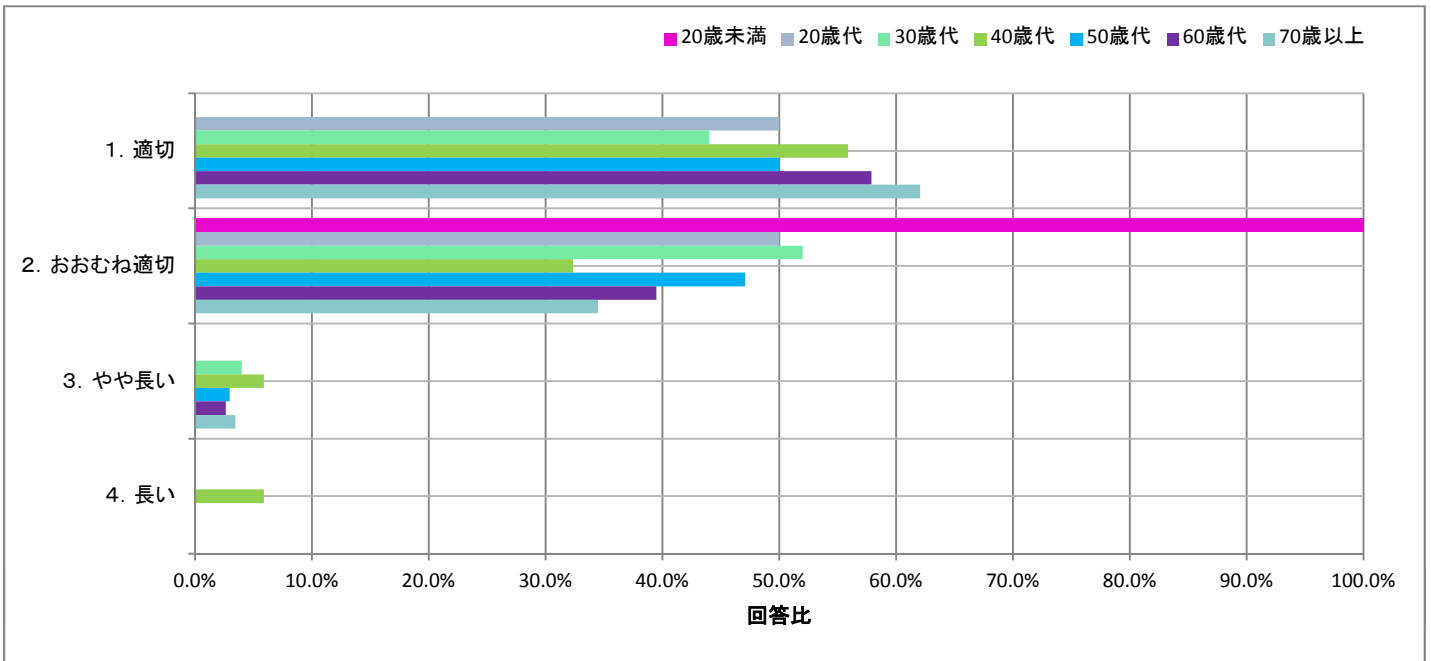
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
1. 適切	88	54.0%	適切	155	95.1%
2. おおむね適切	67	41.1%			
3. やや長い	6	3.7%	長い	8	4.9%
4. 長い	2	1.2%			

水道局職員の対応における窓口や電話口での待ち時間について聞いたところ、『適切』(「適切」と「おおむね適切」の計)が95.1%、『長い』(「やや長い」と「長い」の計)が4.9%でした。性別、年代問わず、多くの方が『適切』と回答しました。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	77		86		163	
1. 適切	38	49.4%	50	58.1%	88	54.0%
2. おおむね適切	35	45.5%	32	37.2%	67	41.1%
3. やや長い	3	3.9%	3	3.5%	6	3.7%
4. 長い	1	1.3%	1	1.2%	2	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
	1	2	25	34	34	38	29
1. 適切	0	1	11	19	17	22	18
2. おおむね適切	1	1	13	11	16	15	10
3. やや長い	0	0	1	2	1	1	1
4. 長い	0	0	0	2	0	0	0



平成28年度第2回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」について

問2-2

水道局職員の対応について(2)

問1-1で「1. ある」とお答えになった方にお尋ねします。

そのときの水道局職員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。

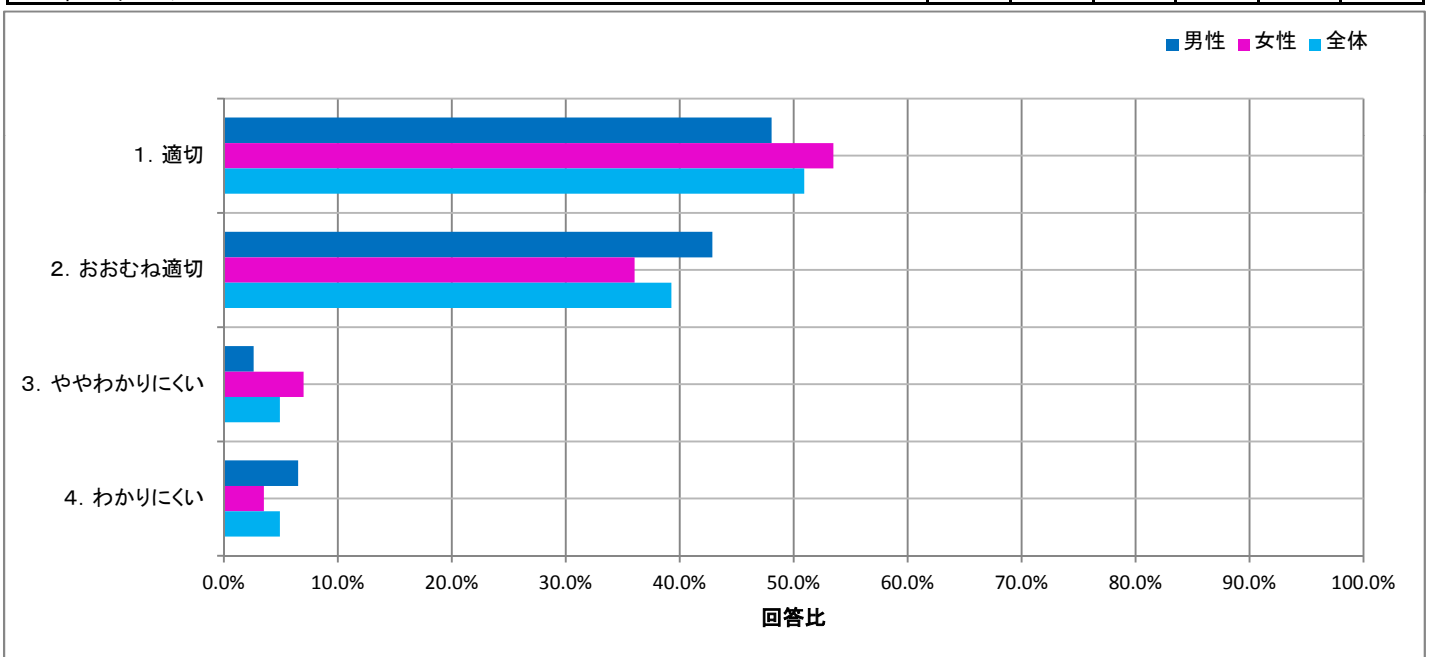
「説明のわかりやすさ」

N=163

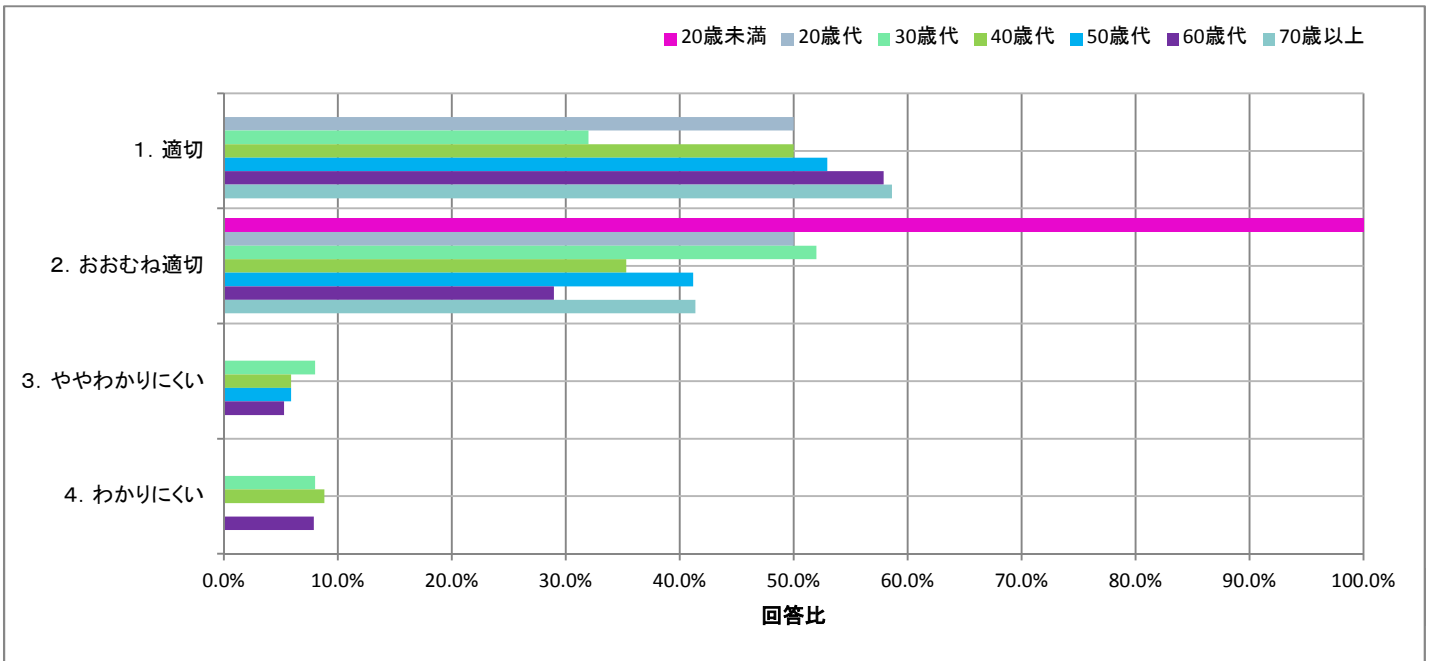
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
1. 適切	83	50.9%	適切	147	90.2%
2. おおむね適切	64	39.3%			
3. ややわかりにくい	8	4.9%	わかりにくい	16	9.8%
4. わかりにくい	8	4.9%			

水道局職員の対応における説明のわかりやすさについて聴いたところ、『適切』(「適切」と「おおむね適切」の計)が90.2%、『わかりにくい』(「ややわかりにくい」と「わかりにくい」の計)が9.8%でした。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	77		86		163	
1. 適切	37	48.1%	46	53.5%	83	50.9%
2. おおむね適切	33	42.9%	31	36.0%	64	39.3%
3. ややわかりにくい	2	2.6%	6	7.0%	8	4.9%
4. わかりにくい	5	6.5%	3	3.5%	8	4.9%



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	2	25	34	34	38	29
1. 適切	0	1	8	17	18	22	17
2. おおむね適切	1	1	13	12	14	11	12
3. ややわかりにくい	0	0	2	2	2	2	0
4. わかりにくい	0	0	2	3	0	3	0



平成28年度第2回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」について

問2-3

水道局職員の対応について(3)

問1-1で「1. ある」とお答えになった方にお尋ねします。

そのときの水道局職員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。

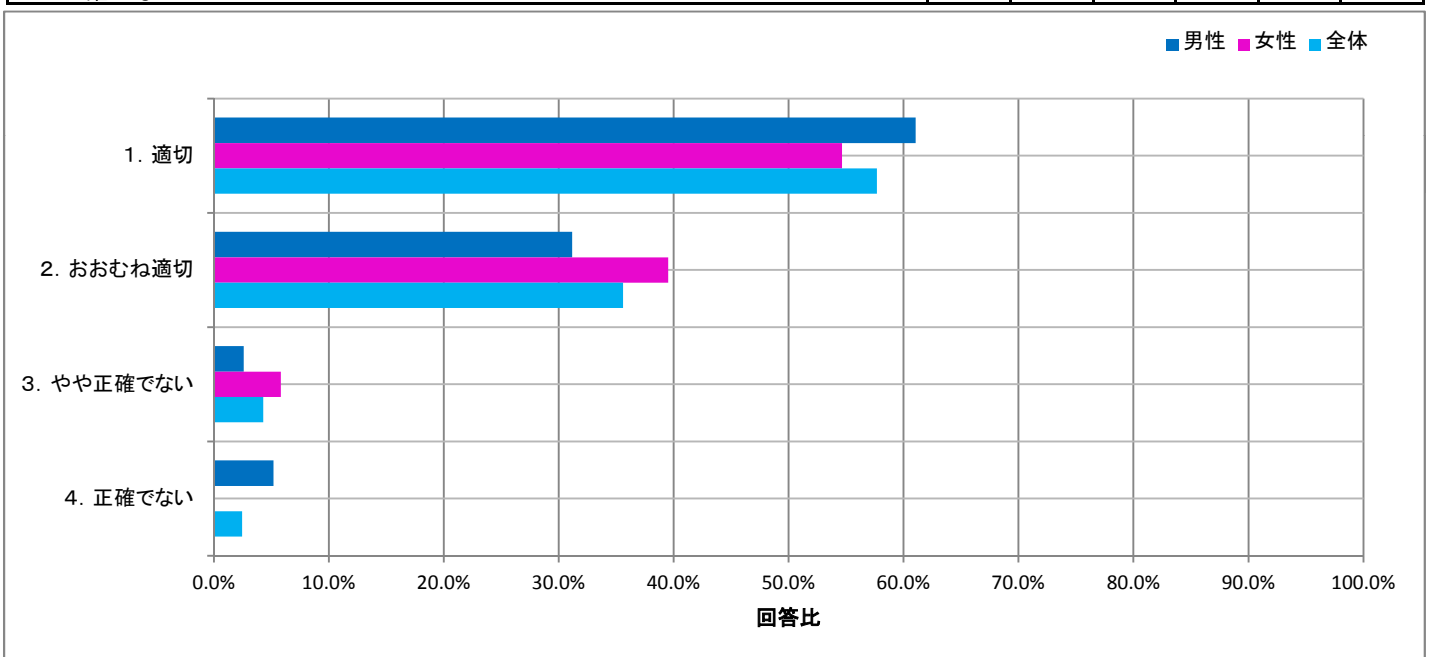
「処理の正確さ」

N=163

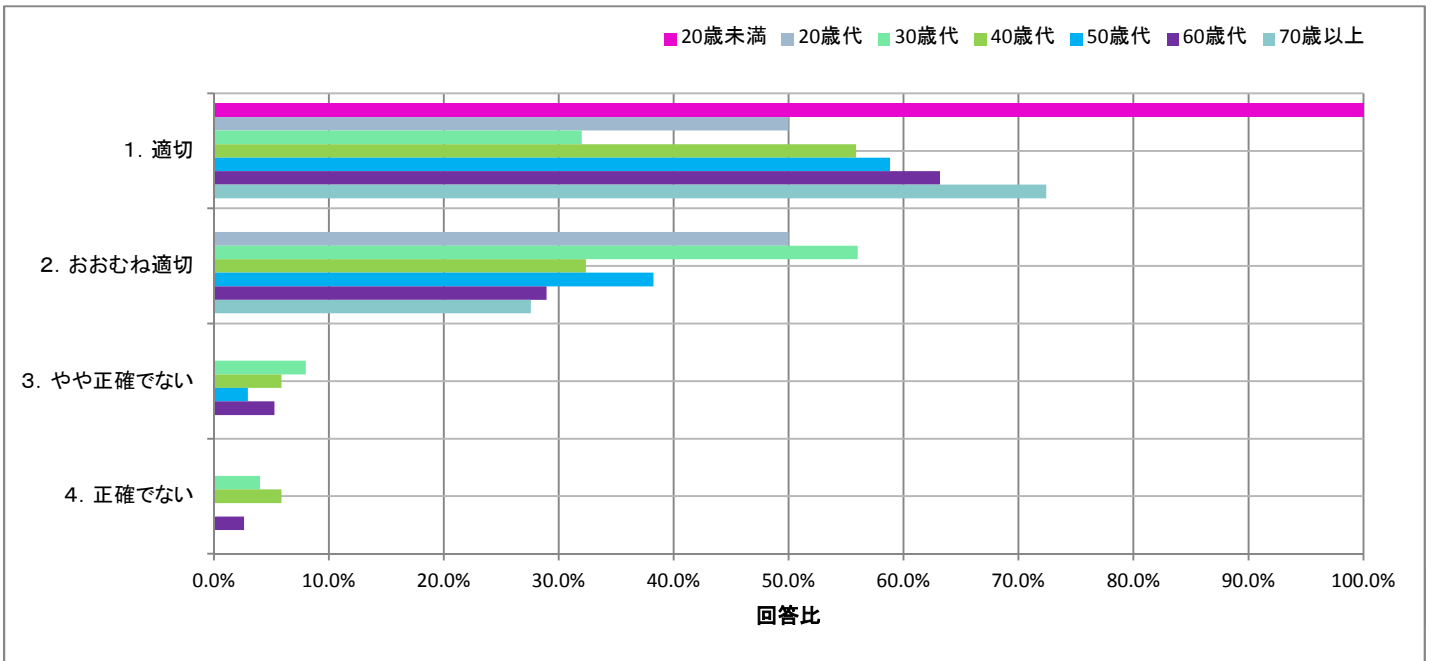
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
1. 適切	94	57.7%	適切	152	93.3%
2. おおむね適切	58	35.6%			
3. やや正確でない	7	4.3%	正確でない	11	6.7%
4. 正確でない	4	2.5%			

水道局職員の対応における処理の正確さについて聴いたところ、『適切』(「適切」と「おおむね適切」の計)が93.3%、『正確でない』(「やや正確でない」と「正確でない」の計)が6.7%でした。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	77		86		163	
1. 適切	47	61.0%	47	54.7%	94	57.7%
2. おおむね適切	24	31.2%	34	39.5%	58	35.6%
3. やや正確でない	2	2.6%	5	5.8%	7	4.3%
4. 正確でない	4	5.2%	0	0.0%	4	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
	1	2	25	34	34	38	29
1. 適切	1	1	8	19	20	24	21
2. おおむね適切	0	1	14	11	13	11	8
3. やや正確でない	0	0	2	2	1	2	0
4. 正確でない	0	0	1	2	0	1	0
	100.0%	50.0%	32.0%	55.9%	58.8%	63.2%	72.4%
	0.0%	50.0%	56.0%	32.4%	38.2%	28.9%	27.6%
	0.0%	0.0%	8.0%	5.9%	2.9%	5.3%	0.0%
	0.0%	0.0%	4.0%	5.9%	0.0%	2.6%	0.0%



平成28年度第2回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」について

問2-4

水道局職員の対応について(4)

問1-1で「1. ある」とお答えになった方にお尋ねします。

そのときの水道局職員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。

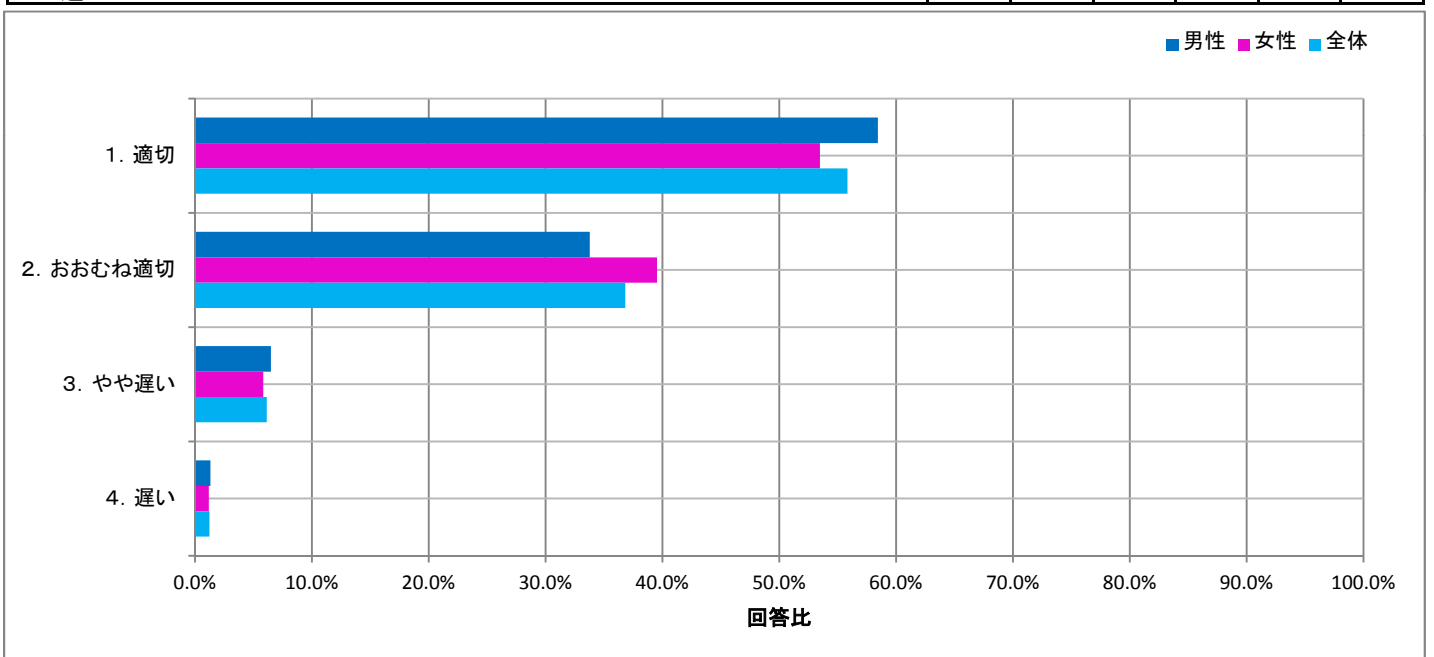
「処理の早さ」

N=163

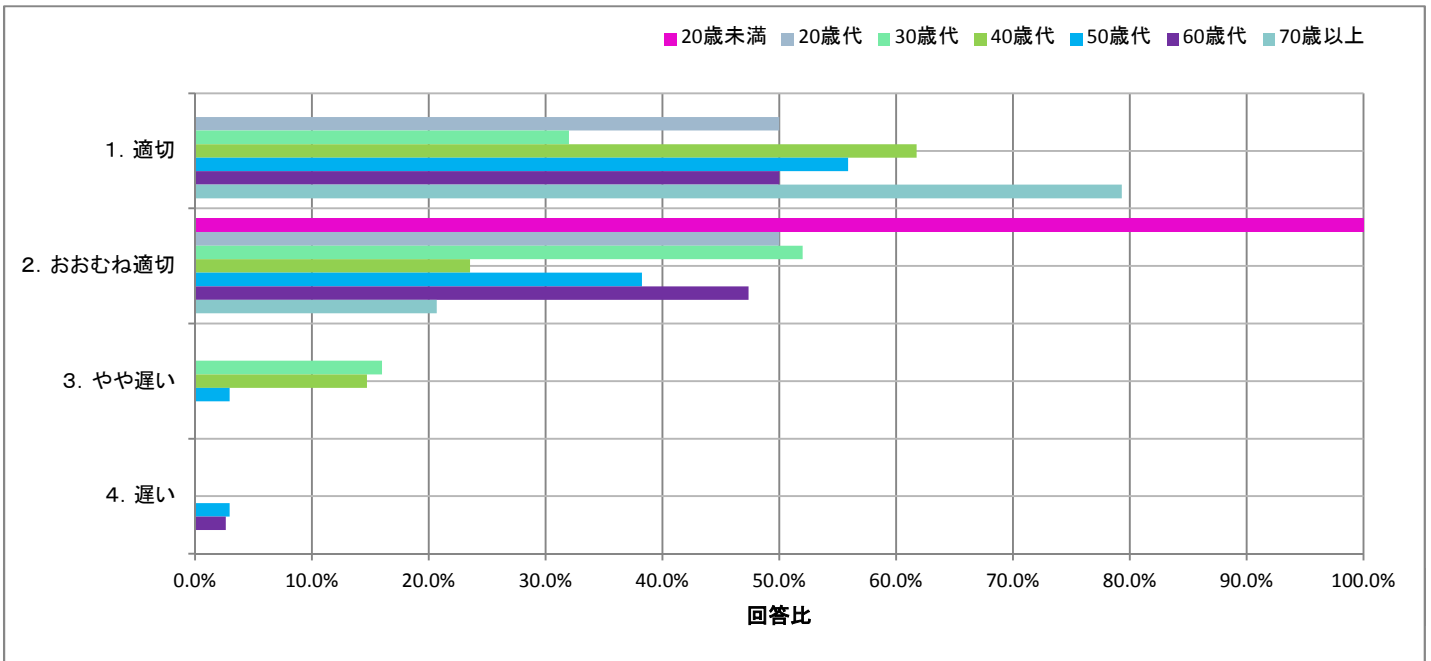
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
1. 適切	91	55.8%	適切	151	92.6%
2. おおむね適切	60	36.8%			
3. やや遅い	10	6.1%	遅い	12	7.4%
4. 遅い	2	1.2%			

水道局職員の対応における処理の早さについて聴いたところ、『適切』(「適切」と「おおむね適切」の計)が92.6%、『遅い』(「やや遅い」と「遅い」の計)が7.4%でした。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率
1. 適切	45	58.4%	46	53.5%	91	55.8%
2. おおむね適切	26	33.8%	34	39.5%	60	36.8%
3. やや遅い	5	6.5%	5	5.8%	10	6.1%
4. 遅い	1	1.3%	1	1.2%	2	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							
	1	2	25	34	34	38	29							
1. 適切	0	1	8	21	19	19	23	0.0%	50.0%	32.0%	61.8%	55.9%	50.0%	79.3%
2. おおむね適切	1	1	13	8	13	18	6	100.0%	50.0%	52.0%	23.5%	38.2%	47.4%	20.7%
3. やや遅い	0	0	4	5	1	0	0	0.0%	0.0%	16.0%	14.7%	2.9%	0.0%	0.0%
4. 遅い	0	0	0	0	1	1	0	0.0%	0.0%	0.0%	2.9%	2.6%	0.0%	0.0%



平成28年度第2回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」について

問2-5

水道局職員の対応について(5)

問1-1で「1. ある」とお答えになった方にお尋ねします。

そのときの水道局職員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。

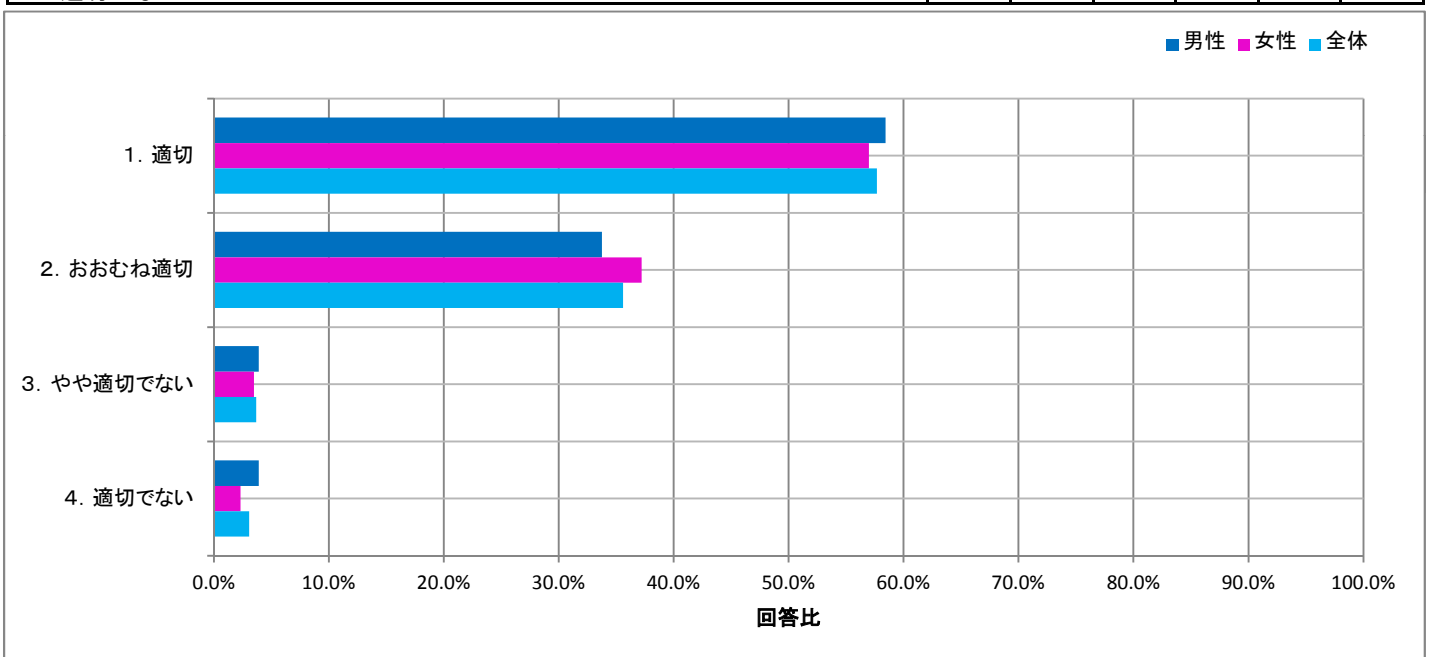
「言葉づかい」

N=163

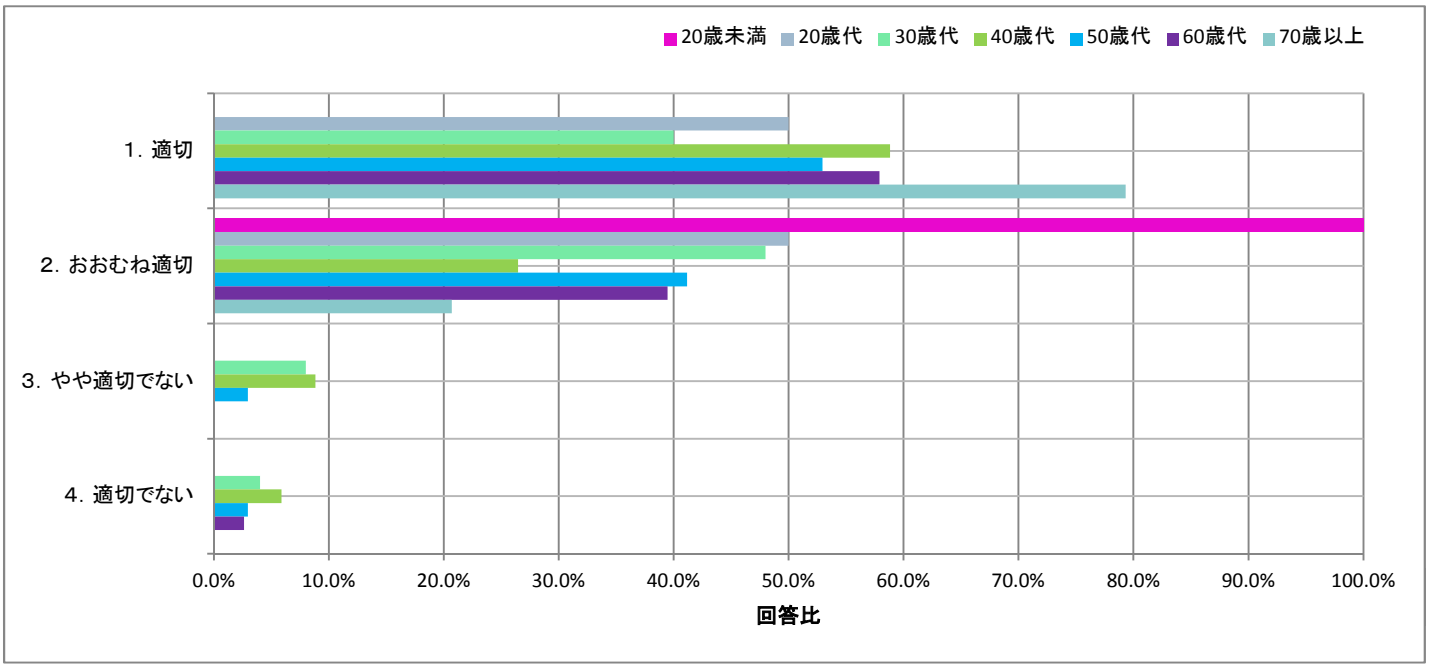
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
1. 適切	94	57.7%	適切	152	93.3%
2. おおむね適切	58	35.6%			
3. やや適切でない	6	3.7%	適切でない	11	6.7%
4. 適切でない	5	3.1%			

水道局職員の対応における言葉づかいについて聴いたところ、『適切』(「適切」と「おおむね適切」の計)が93.3%、『適切でない』(「やや適切でない」と「適切でない」の計)が6.7%でした。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	77		86		163	
1. 適切	45	58.4%	49	57.0%	94	57.7%
2. おおむね適切	26	33.8%	32	37.2%	58	35.6%
3. やや適切でない	3	3.9%	3	3.5%	6	3.7%
4. 適切でない	3	3.9%	2	2.3%	5	3.1%



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	2	25	34	34	38	29							
1. 適切	0	1	10	20	18	22	23	0.0%	50.0%	40.0%	58.8%	52.9%	57.9%	79.3%
2. おおむね適切	1	1	12	9	14	15	6	100.0%	50.0%	48.0%	26.5%	41.2%	39.5%	20.7%
3. やや適切でない	0	0	2	3	1	0	0	0.0%	0.0%	8.0%	8.8%	2.9%	0.0%	0.0%
4. 適切でない	0	0	1	2	1	1	0	0.0%	0.0%	4.0%	5.9%	2.9%	2.6%	0.0%



平成28年度第2回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」について

問2-6

水道局職員の対応について

問1-1で「1. ある」とお答えになった方にお尋ねします。

そのときの水道局職員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。

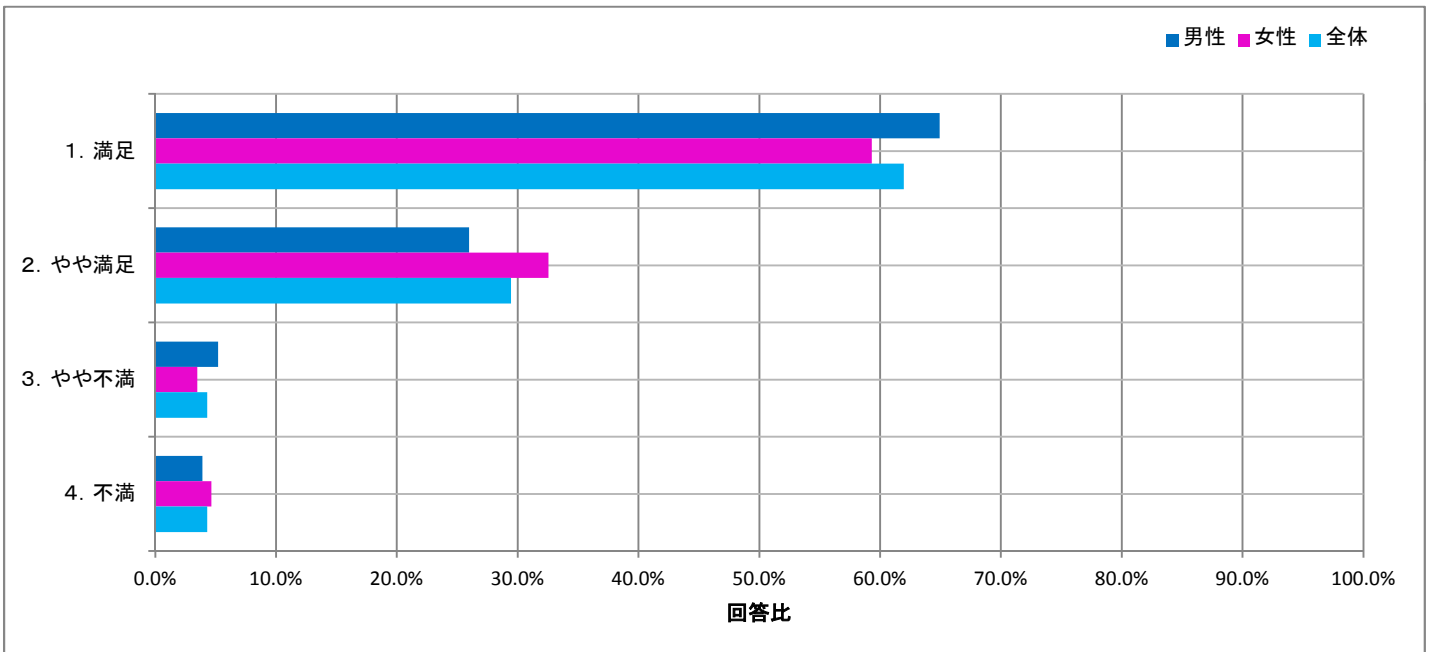
「職員の対応についての総合評価」（問2-1から問2-5までの項目を総合してお答えください。）

N=163

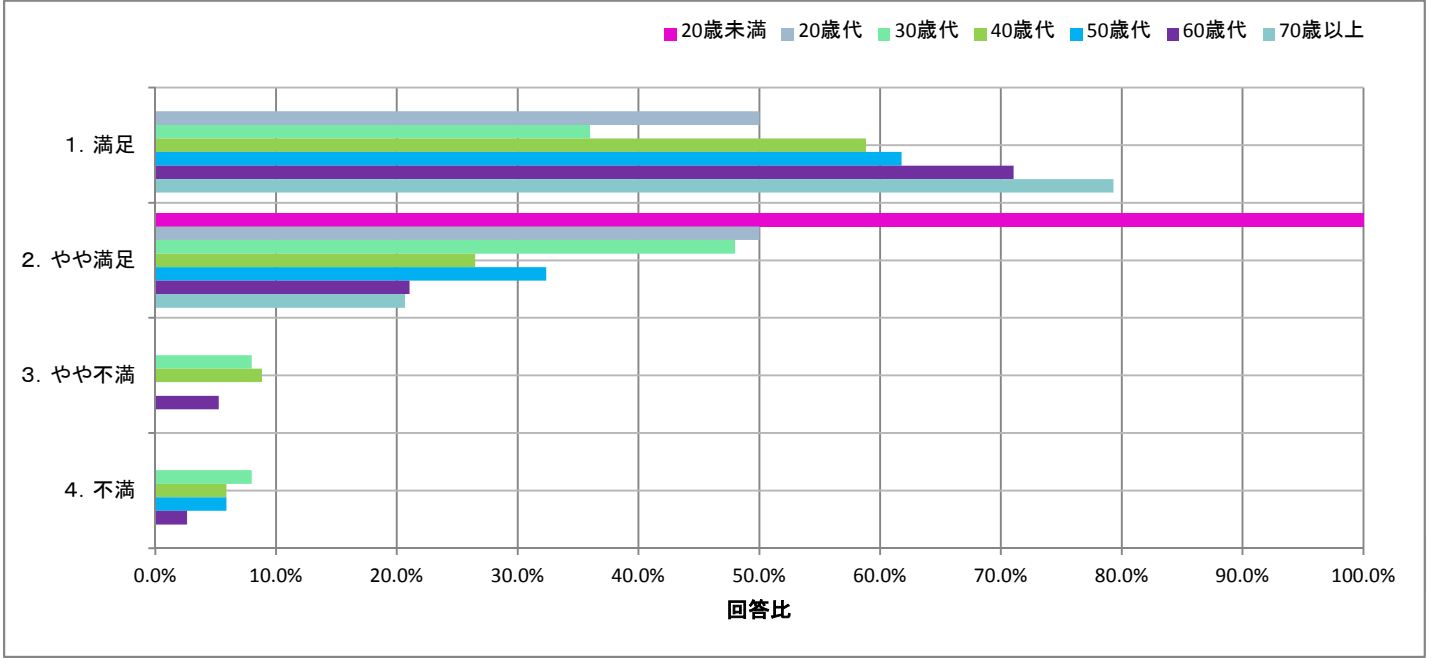
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
1. 満足	101	62.0%	満足	149	91.4%
2. やや満足	48	29.4%			
3. やや不満	7	4.3%	不満	14	8.6%
4. 不満	7	4.3%			

水道局職員の対応についての総合評価について聞いたところ、『満足』（「満足」と「やや満足」の計）が91.4%、『不満』（「やや不満」と「不満」の計）が8.6%でした。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	77		86		163	
1. 満足	50	64.9%	51	59.3%	101	62.0%
2. やや満足	20	26.0%	28	32.6%	48	29.4%
3. やや不満	4	5.2%	3	3.5%	7	4.3%
4. 不満	3	3.9%	4	4.7%	7	4.3%



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	2	25	34	34	38	29							
1. 満足	0	1	9	20	21	27	23	0.0%	50.0%	36.0%	58.8%	61.8%	71.1%	79.3%
2. やや満足	1	1	12	9	11	8	6	100.0%	50.0%	48.0%	26.5%	32.4%	21.1%	20.7%
3. やや不満	0	0	2	3	0	2	0	0.0%	0.0%	8.0%	8.8%	0.0%	5.3%	0.0%
4. 不満	0	0	2	2	2	1	0	0.0%	0.0%	8.0%	5.9%	5.9%	2.6%	0.0%



平成２８年度第２回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」について

問３

「接客対応」に関する自由意見

「接客対応」に関するご意見又はご要望がございましたら、自由にご記入ください。

１５６名から回答をいただき、主なご意見は下記のとおりです。

・接客対応について（６０件）

年代	性別	意見
60歳代	男性	私の場合は、浄水場の見学へ行き、職員の方にご説明を受けたことで回答しています。千葉県水道局の水が厳格な検査を受けていることを理解しましたが、分かり易く適切なご説明だったと記憶しています。同様の活動を継続・拡大して実施されることを希望します。
50歳代	男性	ウォーターメイトでの機器の操作説明など、わかりやすく適切でした
60歳代	男性	利用者に対して、上から目線の対応だった。
70歳以上	男性	水道局の方々だけでなく、公務員の方々の接客対応は、以前に比べると格段の差がある。洗練された適時適切かつスピーディーな対応に、この方たちに任せて安心と気分的にも満足が行く。
30歳代	男性	問題ないと感じております。
50歳代	女性	対応に問題はなかったのですが、電話であったため声のトーンや話し方が冷たく感じ、水道局に対して負の感情が芽生えました。
60歳代	女性	地震の時に水道局に水をもらいに行きました。大変好意的でした。
40歳代	女性	電話の問い合わせで丁寧に対応していただきました。郵送でのやりとりもスムーズでした。
40歳代	女性	質問に対し、専門的な説明がなされず、職員の方もお解りになっておりませんでした。残念ですが、言葉遣いが、丁寧ではありませんでした

・要望について（２９件）

年代	性別	意見
50歳代	男性	接客の基本は、「相手に伝わる挨拶ができること」に尽きると思います。
20歳代	女性	分かりやすい言葉で応えて頂けるとありがたいです！
40歳代	女性	こういう世の中なので一目で担当の方と分かり、最低限の対応ができれば問題ないと思われます。近年必要以上に接客対応のレベルの高さが求められているような気がして違和感を感じます。
30歳代	男性	上水と下水の管理（管轄）が違うのが電話で初めて知った。その辺り、顧客には丁寧な説明があると良いと思う。
70歳以上	男性	顧客にもいろんな人が居ると思います、特に電話対応の場合は顔が見えないので言葉使いに注意して、相手の立場にたって対応が必要かも？

・接客を受けたことがない（１９件）

年代	性別	意見
40歳代	女性	職員の方と直接対応したことはありませんが、常識的な振る舞いでしたら問題ないのではないかと思います。
50歳代	男性	特にございません。通常、水道局の方との接点は無いように思いますし、トラブルが無い限りその方が良いと思います。

・検針について（３０件）

年代	性別	意見
40歳代	男性	検針員が変わり、自宅の敷地内にうろうろされ、大変だった
50歳代	男性	家族が増え、水道料金が急に上がった時、水漏れ等を心配いただいた。少しのことに配慮が素晴らしい。
50歳代	男性	検針員の方と話しする機会がありました。メーター場所が駐車している下にあり、毎回迷惑をかけていますが感じのいい対応でした。以前の方には、なんでメーターをこの場所に作ったの？と怒られたことがあります。
60歳代	男性	巡回時に検針員の方が明るい挨拶をされるのが聞こえて好感を持てる。
70歳以上	女性	メーター検針の方はお話はしませんでした。迅速で感じの良い方でした。
30歳代	女性	気軽に声をかけていただき、地域の防犯の意味でも活躍してほしいです。

・その他（１８件）

年代	性別	意見
60歳代	男性	水は大事な資源であるのですが、知らずに水漏れ（蛇口の閉め忘れ等）があった場合は、どの様に対応してくれるのでしょうか。

平成28年度第2回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」について

問4-1

水道水を飲んでいるか

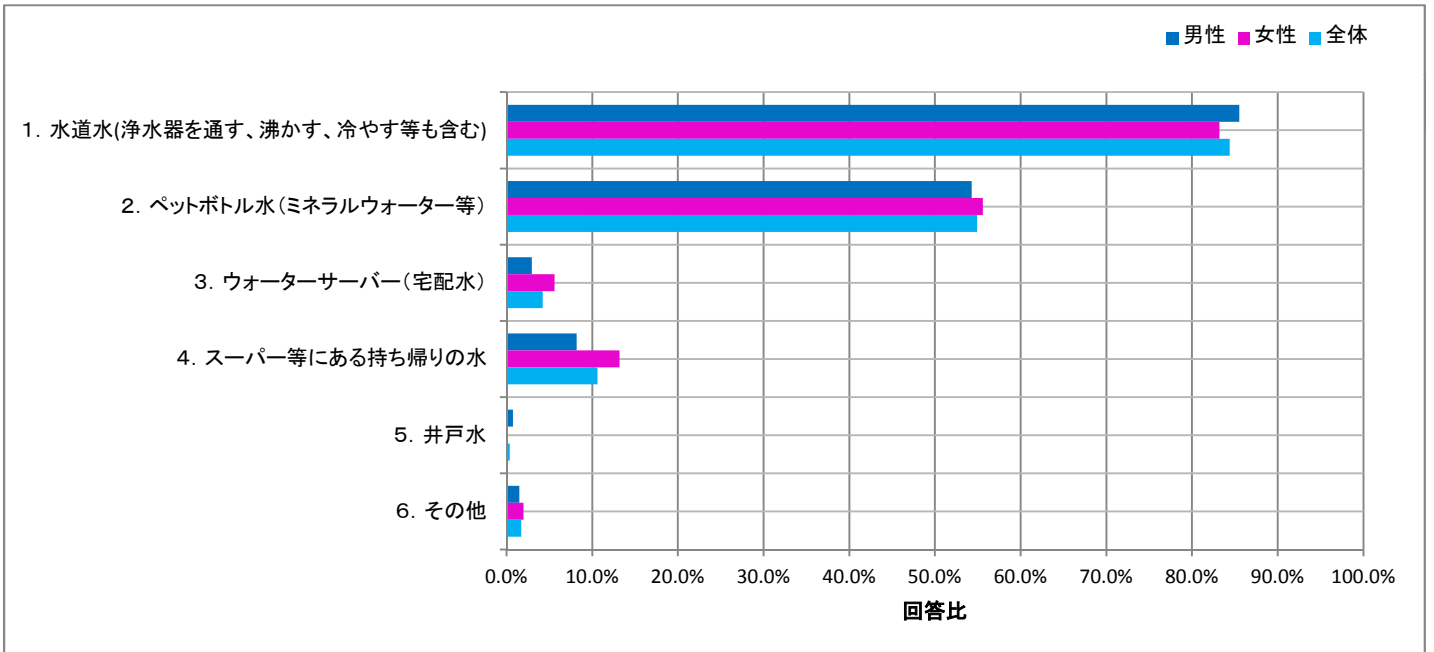
あなたは、ふだん飲み水として何を飲んでいますか。あてはまるものをいくつでもお選びください。

N=519

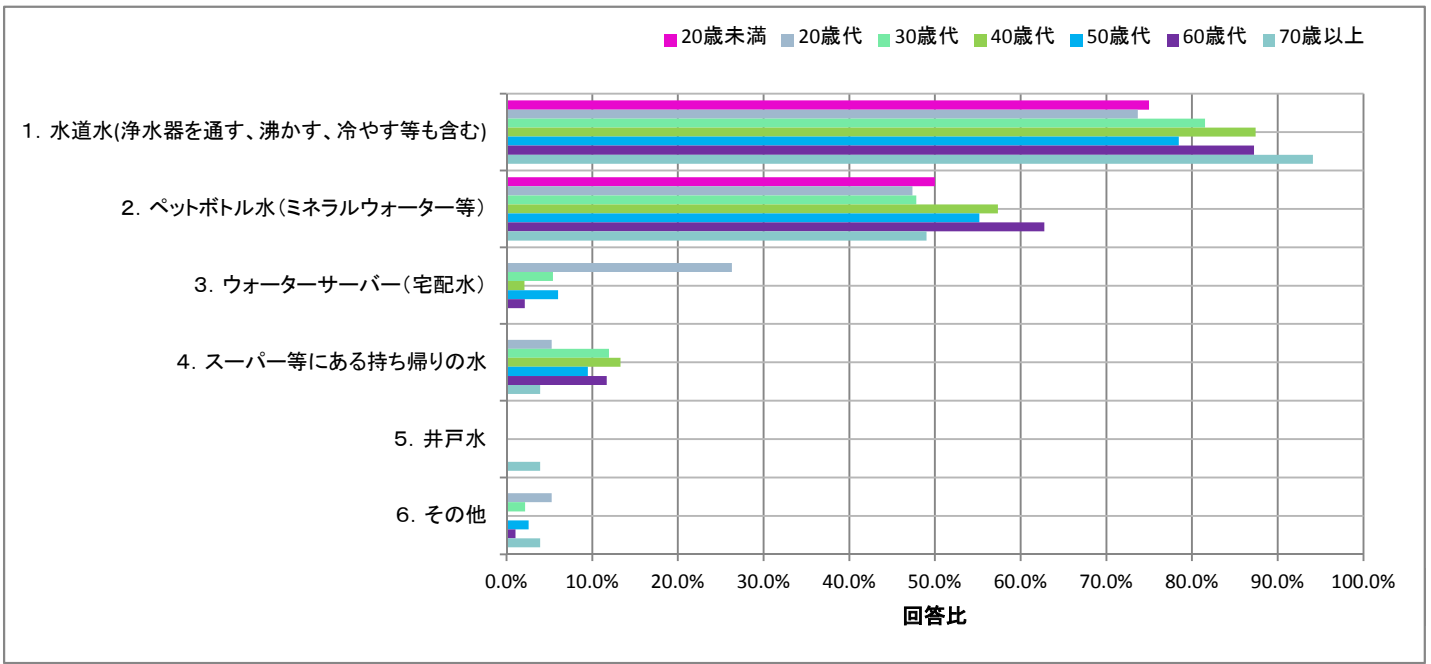
設問	回答数	回答比率
1. 水道水(浄水器を通す、沸かす、冷やす等も含む)	438	84.4%
2. ペットボトル水(ミネラルウォーター等)	285	54.9%
3. ウォーターサーバー(宅配水)	22	4.2%
4. スーパー等にある持ち帰りの水	55	10.6%
5. 井戸水	2	0.4%
6. その他	9	1.7%

ふだんの飲み水について聞いたところ、「水道水」が84.4%と最も高く、次いで「ペットボトル水」が54.9%でした。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	269		250		519	
1. 水道水(浄水器を通す、沸かす、冷やす等も含む)	230	85.5%	208	83.2%	438	84.4%
2. ペットボトル水(ミネラルウォーター等)	146	54.3%	139	55.6%	285	54.9%
3. ウォーターサーバー(宅配水)	8	3.0%	14	5.6%	22	4.2%
4. スーパー等にある持ち帰りの水	22	8.2%	33	13.2%	55	10.6%
5. 井戸水	2	0.7%	0	0.0%	2	0.4%
6. その他	4	1.5%	5	2.0%	9	1.7%



年代	回答数・比率													
	20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上	
	4		19		92		143		116		94		51	
1. 水道水(浄水器を通す、沸かす、冷やす等も含む)	3	75.0%	14	73.7%	75	81.5%	125	87.4%	91	78.4%	82	87.2%	48	94.1%
2. ペットボトル水(ミネラルウォーター等)	2	50.0%	9	47.4%	44	47.8%	82	57.3%	64	55.2%	59	62.8%	25	49.0%
3. ウォーターサーバー(宅配水)	0	0.0%	5	26.3%	5	5.4%	3	2.1%	7	6.0%	2	2.1%	0	0.0%
4. スーパー等にある持ち帰りの水	0	0.0%	1	5.3%	11	12.0%	19	13.3%	11	9.5%	11	11.7%	2	3.9%
5. 井戸水	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	3.9%
6. その他	0	0.0%	1	5.3%	2	2.2%	0	0.0%	3	2.6%	1	1.1%	2	3.9%



その他意見

- ・湧き水 3件
- ・水素水 2件
- ・職場のサーバー水 1件
- ・非常用の水 1件
- ・アイスコーヒー 1件
- ・純水 1件

平成28年度第2回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」について

問4-2

水道水の飲み方について

問4-1で「1. 水道水」とお答えの方にお尋ねします。

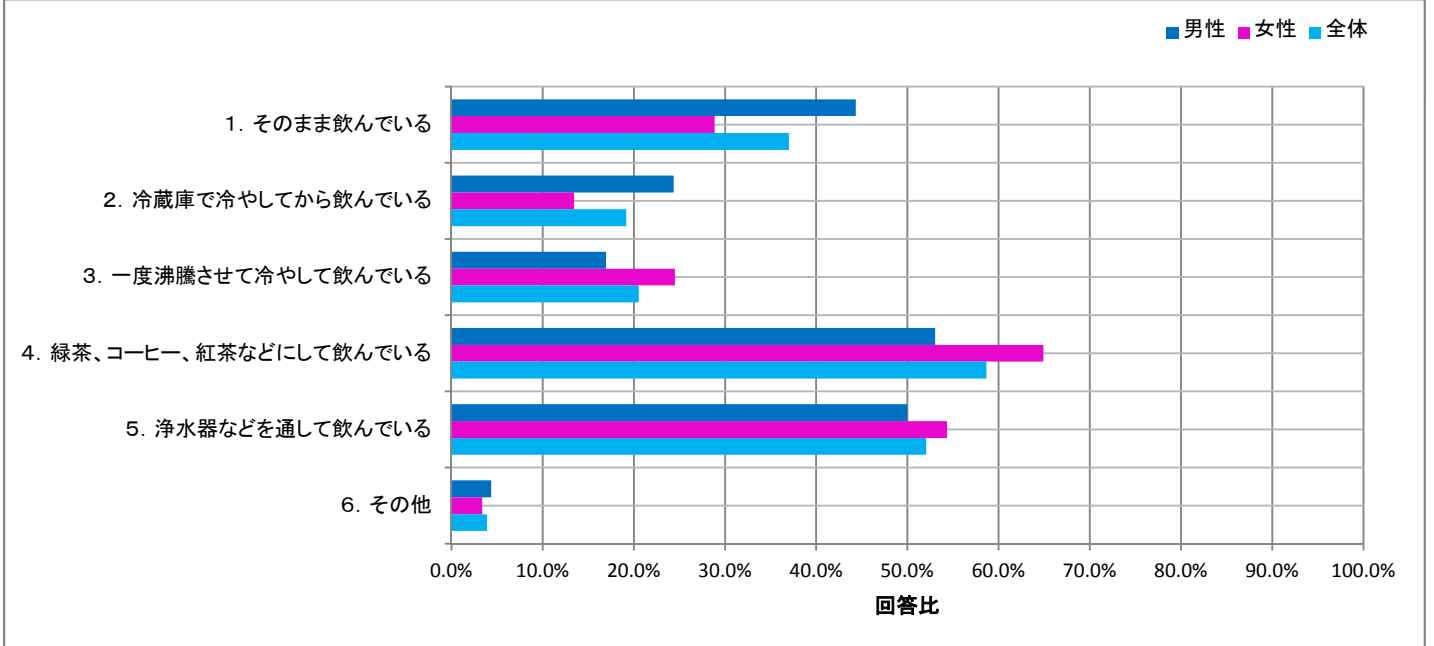
水道水をどのようにして飲んでいますか。あてはまるものをいくつでもお選びください。

N=438

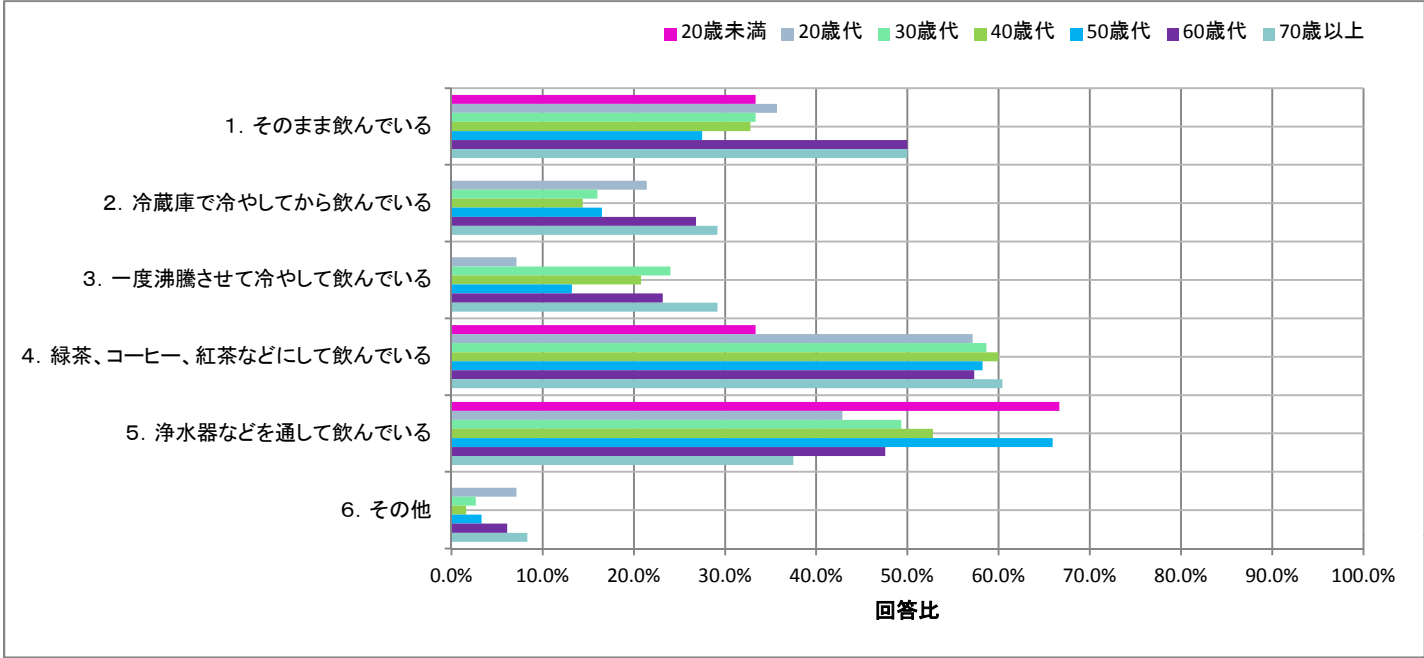
設問	回答数	回答比率
1. そのまま飲んでいる	162	37.0%
2. 冷蔵庫で冷やしてから飲んでいる	84	19.2%
3. 一度沸騰させて冷やして飲んでいる	90	20.5%
4. 緑茶、コーヒー、紅茶などにして飲んでいる	257	58.7%
5. 浄水器などを通して飲んでいる	228	52.1%
6. その他	17	3.9%

水道水の飲み方について聴いたところ、「緑茶、コーヒー、紅茶などにして飲んでいる」が58.7%と最も高く、次いで「浄水器などを通して飲んでいる」が52.1%でした。「そのまま飲んでいる」と回答した方の割合は37.0%でした。「そのまま飲んでいる」と回答した割合は、男性の方が44.3%と、女性の28.8%より高くなっています。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	230		208		438	
1. そのまま飲んでいる	102	44.3%	60	28.8%	162	37.0%
2. 冷蔵庫で冷やしてから飲んでいる	56	24.3%	28	13.5%	84	19.2%
3. 一度沸騰させて冷やして飲んでいる	39	17.0%	51	24.5%	90	20.5%
4. 緑茶、コーヒー、紅茶などにして飲んでいる	122	53.0%	135	64.9%	257	58.7%
5. 浄水器などを通して飲んでいる	115	50.0%	113	54.3%	228	52.1%
6. その他	10	4.3%	7	3.4%	17	3.9%



年代	回答数・比率													
	20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上	
	3	33.3%	14	35.7%	75	33.3%	125	32.8%	91	27.5%	82	50.0%	48	50.0%
1. そのまま飲んでいる	1	33.3%	5	35.7%	25	33.3%	41	32.8%	25	27.5%	41	50.0%	24	50.0%
2. 冷蔵庫で冷やしてから飲んでいる	0	0.0%	3	21.4%	12	16.0%	18	14.4%	15	16.5%	22	26.8%	14	29.2%
3. 一度沸騰させて冷やして飲んでいる	0	0.0%	1	7.1%	18	24.0%	26	20.8%	12	13.2%	19	23.2%	14	29.2%
4. 緑茶、コーヒー、紅茶などにして飲んでいる	1	33.3%	8	57.1%	44	58.7%	75	60.0%	53	58.2%	47	57.3%	29	60.4%
5. 浄水器などを通して飲んでいる	2	66.7%	6	42.9%	37	49.3%	66	52.8%	60	65.9%	39	47.6%	18	37.5%
6. その他	0	0.0%	1	7.1%	2	2.7%	2	1.6%	3	3.3%	5	6.1%	4	8.3%



その他意見

- ・やかんやポットに汲み置きして飲んでいる 6 件
- ・麦茶にして飲んでいる 4 件
- ・料理に使用している 3 件
- ・氷にしている 2 件
- ・焼酎の水割りに使用している 1 件
- ・以前は浄水器を使っていたが現在は中止している 1 件

平成28年度第2回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」について

問5-1

飲み水としての満足度について

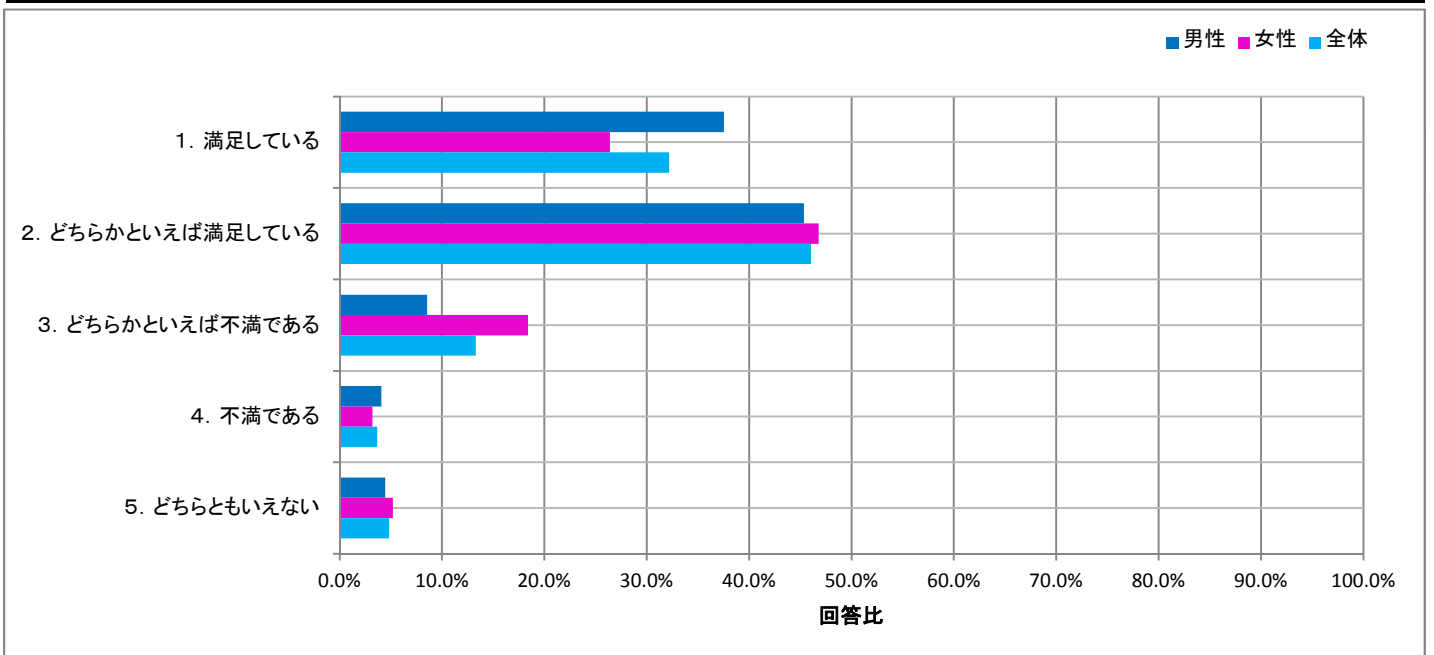
あなたは、現状の水道水について、飲み水として満足していますか。

N=519

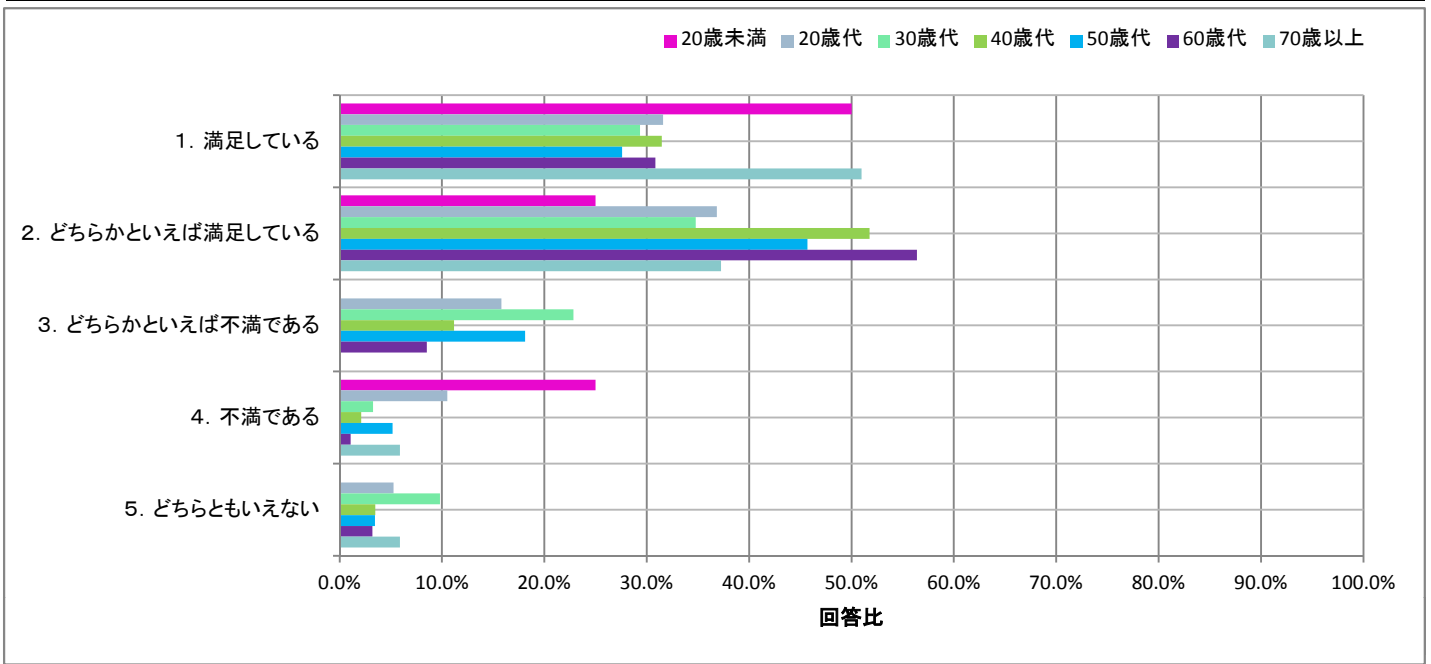
設問	回答数	回答比率	回答数	回答比率
1. 満足している	167	32.2%	満足	406
2. どちらかといえば満足している	239	46.1%		
3. どちらかといえば不満である	69	13.3%	不満	88
4. 不満である	19	3.7%		
5. どちらともいえない	25	4.8%		

水道水の飲み水としての満足度を聞いたところ、『満足』（「満足している」と「どちらかといえば満足している」の計）は78.2%、『不満』（「どちらかといえば不満である」と「不満である」の計）は17.0%でした。『満足』と回答した割合は男性の方が82.9%と女性の73.2%より高くなっています。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	269		250		519	
1. 満足している	101	37.5%	66	26.4%	167	32.2%
2. どちらかといえば満足している	122	45.4%	117	46.8%	239	46.1%
3. どちらかといえば不満である	23	8.6%	46	18.4%	69	13.3%
4. 不満である	11	4.1%	8	3.2%	19	3.7%
5. どちらともいえない	12	4.5%	13	5.2%	25	4.8%



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	
	4		19		92		143		116		94		51	
1. 満足している	2	50.0%	6	31.6%	27	29.3%	45	31.5%	32	27.6%	29	30.9%	26	51.0%
2. どちらかといえば満足している	1	25.0%	7	36.8%	32	34.8%	74	51.7%	53	45.7%	53	56.4%	19	37.3%
3. どちらかといえば不満である	0	0.0%	3	15.8%	21	22.8%	16	11.2%	21	18.1%	8	8.5%	0	0.0%
4. 不満である	1	25.0%	2	10.5%	3	3.3%	3	2.1%	6	5.2%	1	1.1%	3	5.9%
5. どちらともいえない	0	0.0%	1	5.3%	9	9.8%	5	3.5%	4	3.4%	3	3.2%	3	5.9%



平成28年度第2回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」について

問5-2

水道水について飲み水として満足と思う理由

問5-1で「1. 満足している」又は「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。

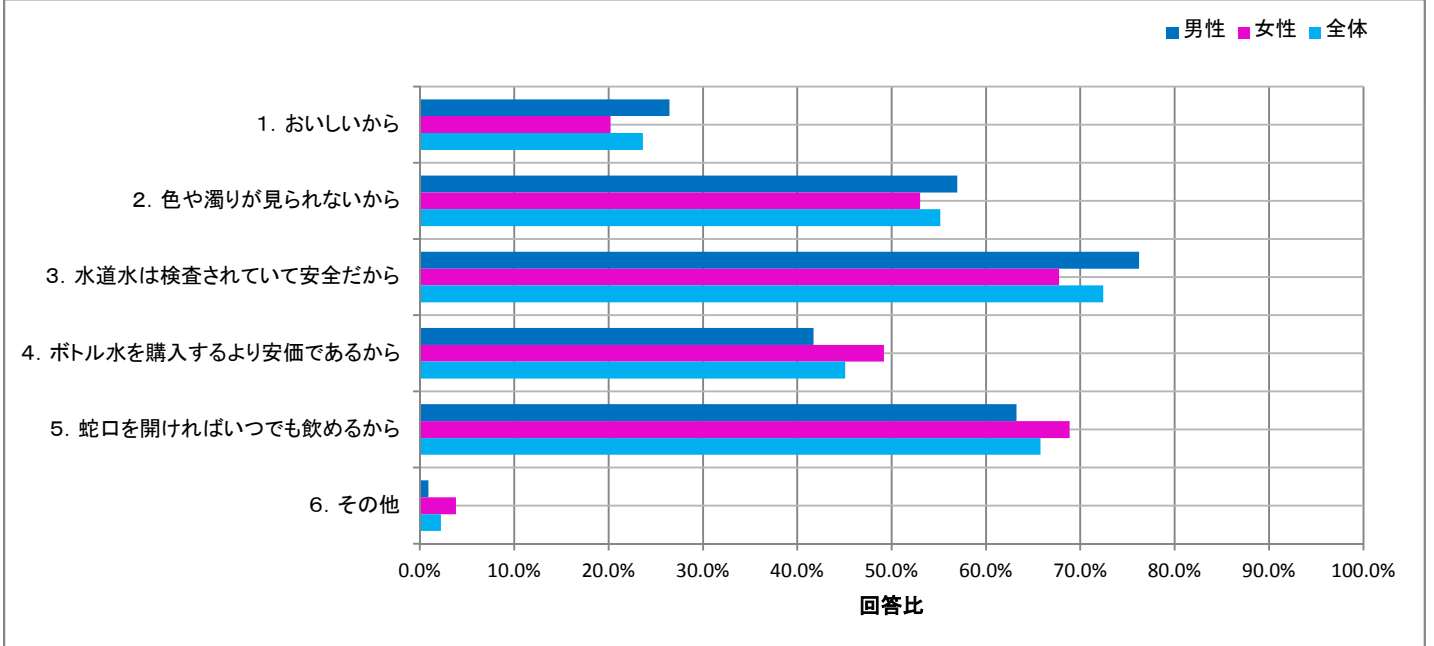
あなたが水道水を飲み水として満足と思う理由は何ですか。いくつでもお選びください。

N=406

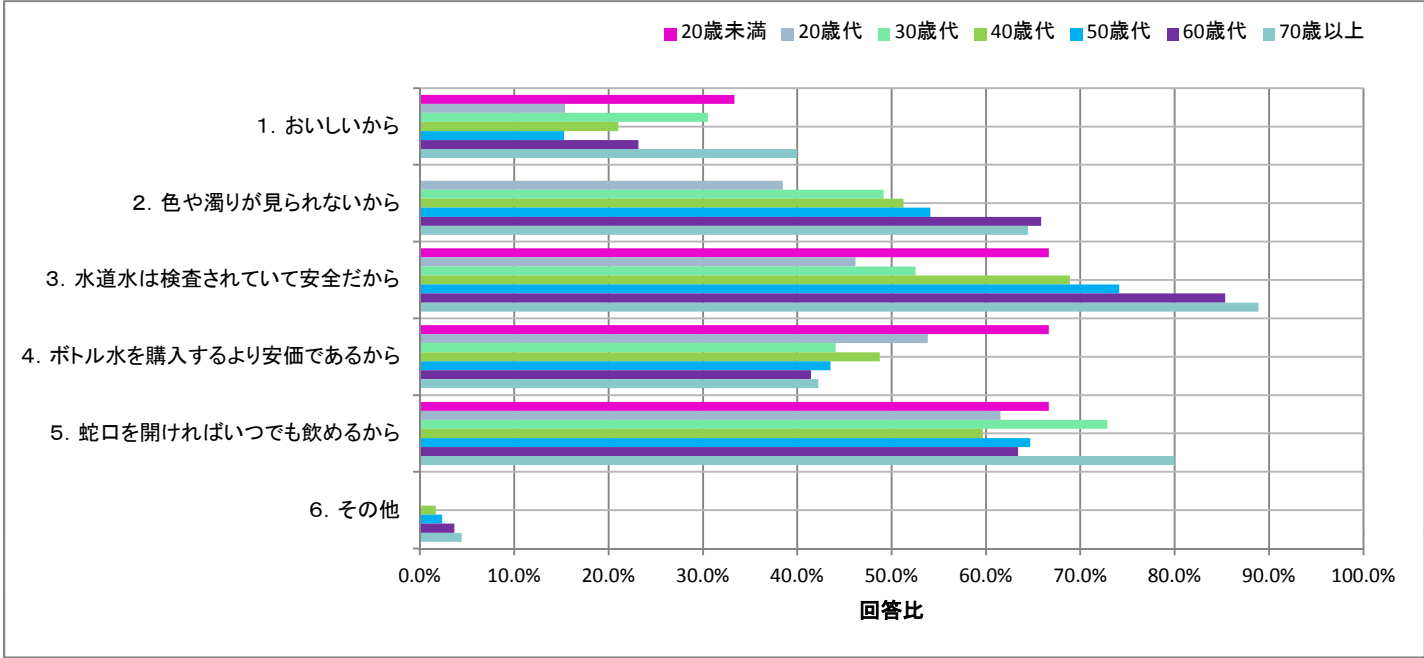
設問	回答数	回答比率
1. おいしいから	96	23.6%
2. 色や濁りが見られないから	224	55.2%
3. 水道水は検査されていて安全だから	294	72.4%
4. ボトル水を購入するより安価であるから	183	45.1%
5. 蛇口を開ければいつでも飲めるから	267	65.8%
6. その他	9	2.2%

水道水を飲み水として満足と思う理由を聴いたところ、「水道水は検査されていて安全だから」が最も高く72.4%、次いで「蛇口を開ければいつでも飲めるから」が65.8%でした。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	223		183		406	
1. おいしいから	59	26.5%	37	20.2%	96	23.6%
2. 色や濁りが見られないから	127	57.0%	97	53.0%	224	55.2%
3. 水道水は検査されていて安全だから	170	76.2%	124	67.8%	294	72.4%
4. ボトル水を購入するより安価であるから	93	41.7%	90	49.2%	183	45.1%
5. 蛇口を開ければいつでも飲めるから	141	63.2%	126	68.9%	267	65.8%
6. その他	2	0.9%	7	3.8%	9	2.2%



年代	回答数・比率													
	20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上	
	3		13		59		119		85		82		45	
1. おいしいから	1	33.3%	2	15.4%	18	30.5%	25	21.0%	13	15.3%	19	23.2%	18	40.0%
2. 色や濁りが見られないから	0	0.0%	5	38.5%	29	49.2%	61	51.3%	46	54.1%	54	65.9%	29	64.4%
3. 水道水は検査されていて安全だから	2	66.7%	6	46.2%	31	52.5%	82	68.9%	63	74.1%	70	85.4%	40	88.9%
4. ボトル水を購入するより安価であるから	2	66.7%	7	53.8%	26	44.1%	58	48.7%	37	43.5%	34	41.5%	19	42.2%
5. 蛇口を開ければいつでも飲めるから	2	66.7%	8	61.5%	43	72.9%	71	59.7%	55	64.7%	52	63.4%	36	80.0%
6. その他	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	1.7%	2	2.4%	3	3.7%	2	4.4%



その他意見

- ・ 特別おいしいわけではないが一定の品質で安心して飲めるから 4 件
- ・ ペットボトル等を購入した際のごみや運搬の大変さを考えると水道水の方が良い 3 件
- ・ 以前よりおいしくなったから 2 件

平成28年度第2回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」について

問5-3

水道水について飲み水として不満に思う理由

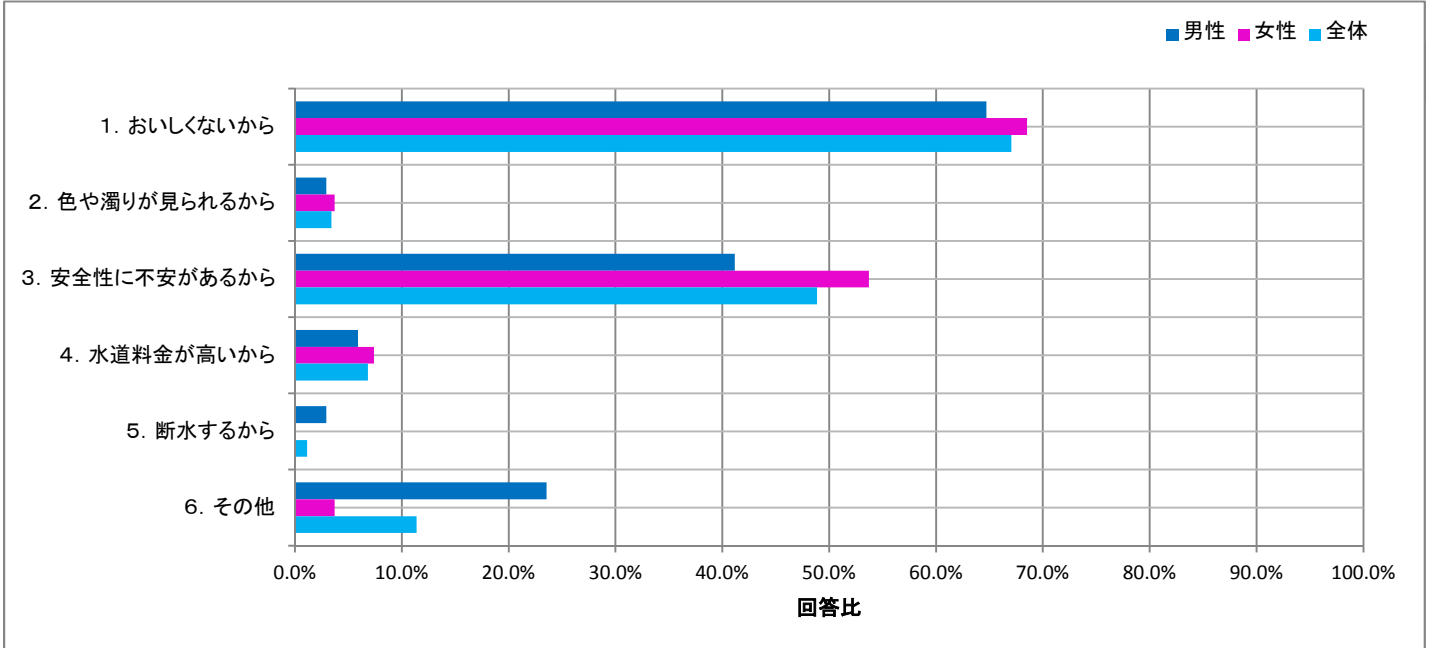
問5-1で「3. どちらかといえば不満である」又は「4. 不満である」とお答えの方にお尋ねします。
あなたが水道水を飲み水として不満に思う理由は何ですか。いくつでもお選びください。

N=88

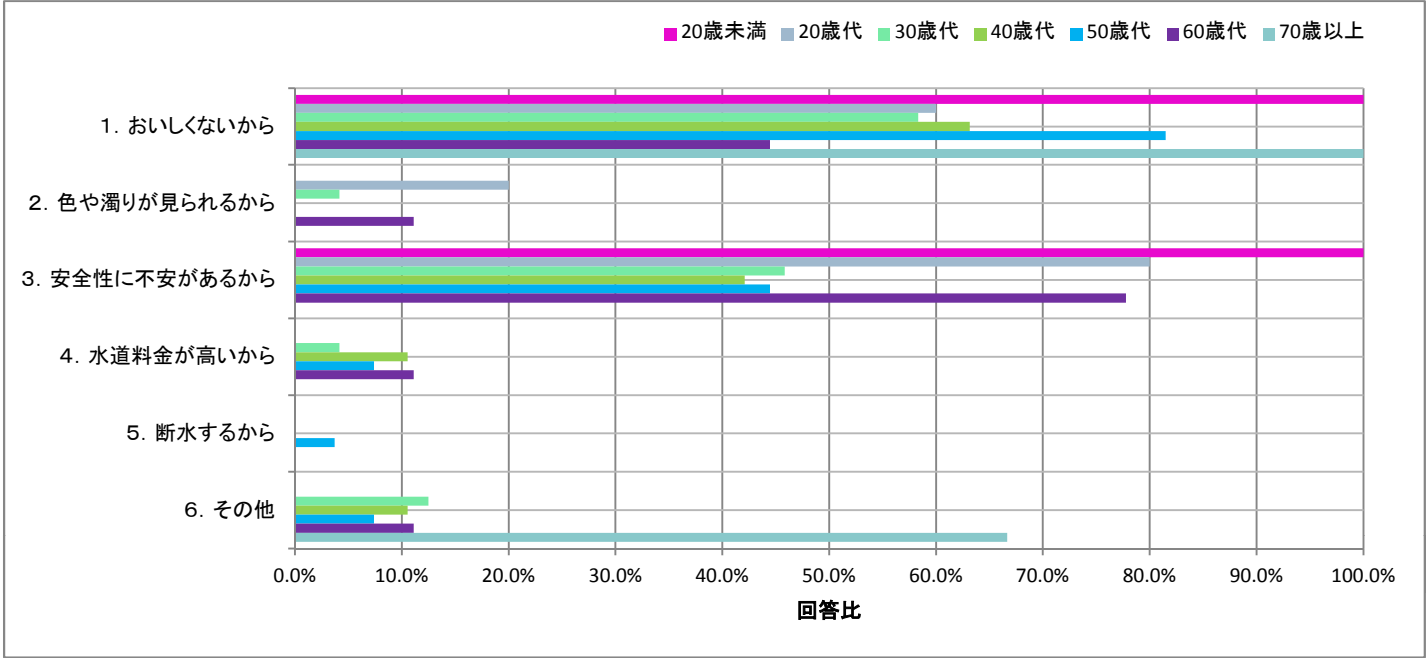
設問	回答数	回答比率
1. おいしくないから	59	67.0%
2. 色や濁りが見られるから	3	3.4%
3. 安全性に不安があるから	43	48.9%
4. 水道料金が安いから	6	6.8%
5. 断水するから	1	1.1%
6. その他	10	11.4%

水道水を飲み水として不満に思う理由を聞いたところ、「おいしくないから」が最も高く67.0%、次いで「安全性に不安があるから」が48.9%でした。「安全性に不安があるから」と回答した割合は男性41.2%に対して女性53.7%と、女性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	
	34		54		88	
1. おいしくないから	22	64.7%	37	68.5%	59	67.0%
2. 色や濁りが見られるから	1	2.9%	2	3.7%	3	3.4%
3. 安全性に不安があるから	14	41.2%	29	53.7%	43	48.9%
4. 水道料金が安いから	2	5.9%	4	7.4%	6	6.8%
5. 断水するから	1	2.9%	0	0.0%	1	1.1%
6. その他	8	23.5%	2	3.7%	10	11.4%



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		5		24		19		27		9		3	
1. おいしくないから	1	100.0%	3	60.0%	14	58.3%	12	63.2%	22	81.5%	4	44.4%	3	100.0%
2. 色や濁りが見られるから	0	0.0%	1	20.0%	1	4.2%	0	0.0%	0	0.0%	1	11.1%	0	0.0%
3. 安全性に不安があるから	1	100.0%	4	80.0%	11	45.8%	8	42.1%	12	44.4%	7	77.8%	0	0.0%
4. 水道料金が安いから	0	0.0%	0	0.0%	1	4.2%	2	10.5%	2	7.4%	1	11.1%	0	0.0%
5. 断水するから	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.7%	0	0.0%	0	0.0%
6. その他	0	0.0%	0	0.0%	3	12.5%	2	10.5%	2	7.4%	1	11.1%	2	66.7%



その他意見

- ・塩素臭やカルキ臭がするから
 6件
- ・原発事故以来、心配であるから
 2件
- ・夏は水が生ぬるいから
 1件
- ・浄水器を通さないとおいしくないから
 1件

平成28年度第2回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」について

問6-1

水道水のおいしさについて

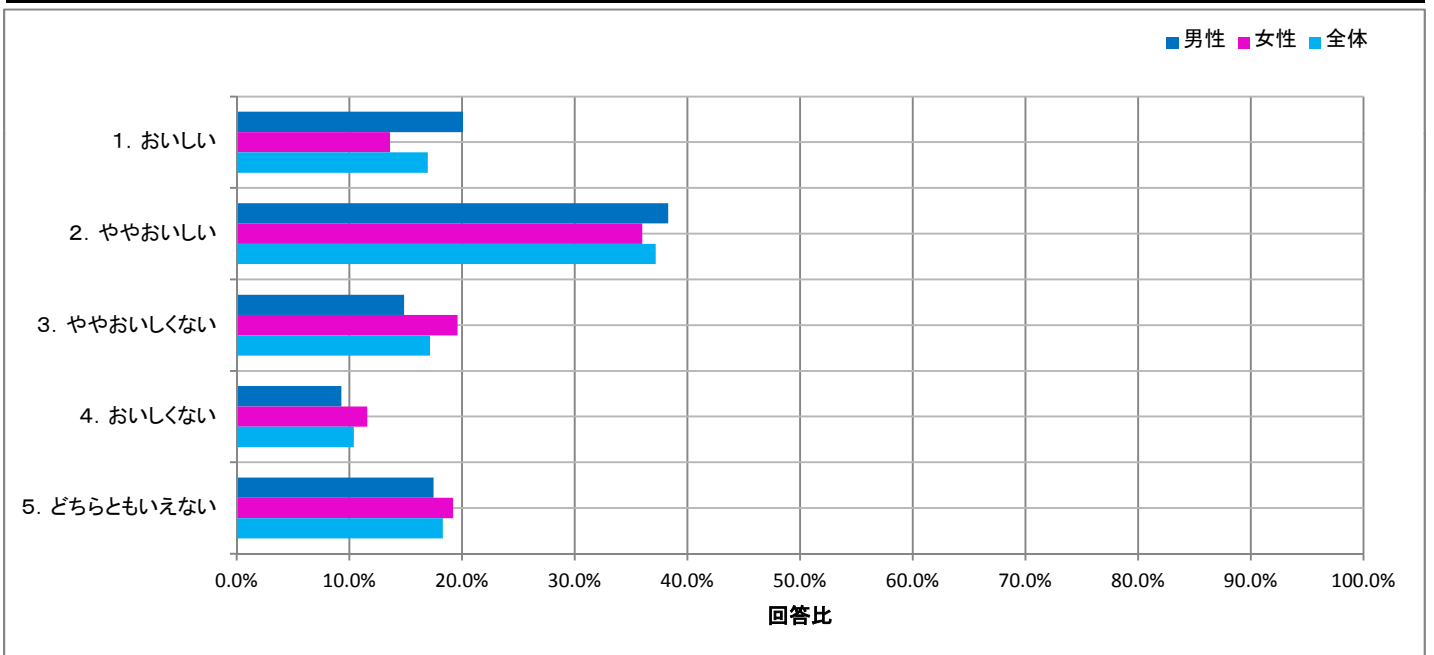
(あなたのお宅の)水道水はおいしいですか(浄水器を通さない水でお試してください)。

N=519

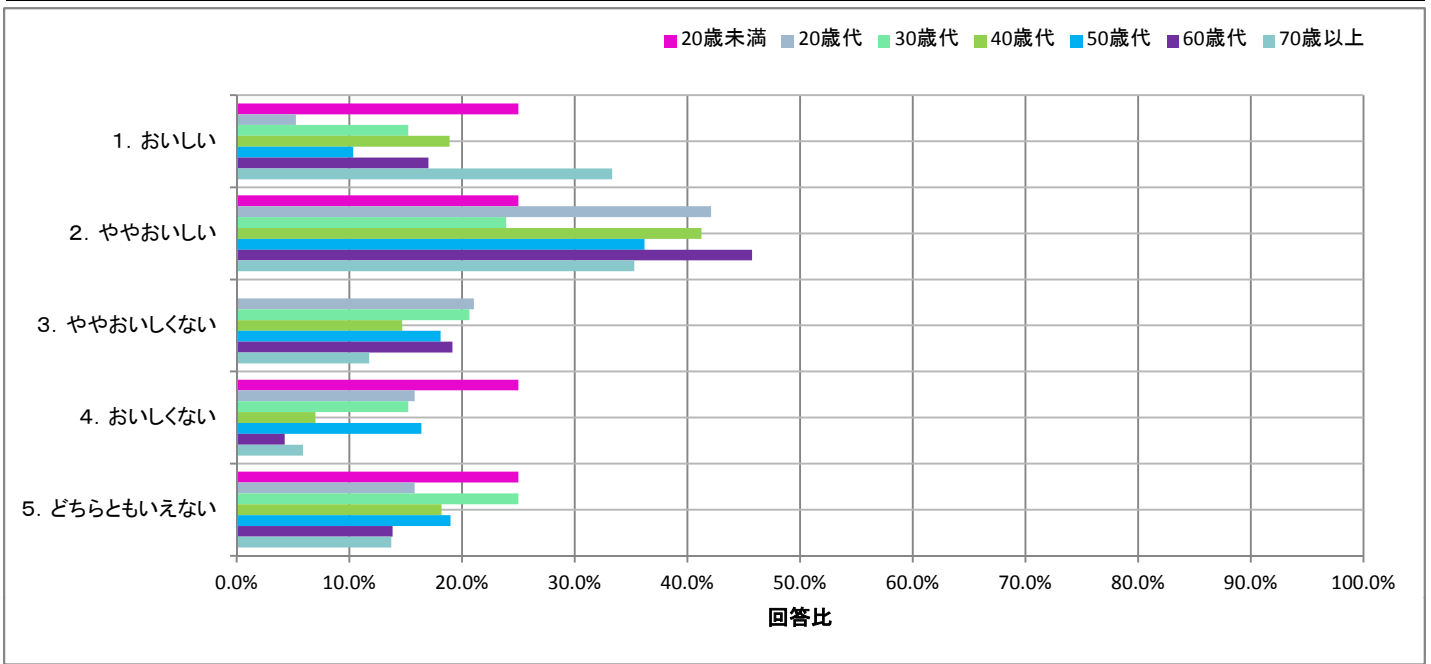
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
1. おいしい	88	17.0%	おいしい	281	54.1%
2. ややおいしい	193	37.2%			
3. ややおいしくない	89	17.1%	おいしくない	143	27.6%
4. おいしくない	54	10.4%			
5. どちらともいえない	95	18.3%			

水道水のおいしさについて聞いたところ、『おいしい』(「おいしい」と「ややおいしい」の計)が54.1%、『おいしくない』(「ややおいしくない」と「おいしくない」の計)が27.6%でした。『おいしい』と回答した割合は男性58.4%に対して女性49.6%と、男性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	
	269		250		519	
1. おいしい	54	20.1%	34	13.6%	88	17.0%
2. ややおいしい	103	38.3%	90	36.0%	193	37.2%
3. ややおいしくない	40	14.9%	49	19.6%	89	17.1%
4. おいしくない	25	9.3%	29	11.6%	54	10.4%
5. どちらともいえない	47	17.5%	48	19.2%	95	18.3%



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	
	4	25.0%	19	5.3%	92	15.2%	143	18.9%	116	10.3%	94	17.0%	51	33.3%
1. おいしい	1	25.0%	1	5.3%	14	15.2%	27	18.9%	12	10.3%	16	17.0%	17	33.3%
2. ややおいしい	1	25.0%	8	42.1%	22	23.9%	59	41.3%	42	36.2%	43	45.7%	18	35.3%
3. ややおいしくない	0	0.0%	4	21.1%	19	20.7%	21	14.7%	21	18.1%	18	19.1%	6	11.8%
4. おいしくない	1	25.0%	3	15.8%	14	15.2%	10	7.0%	19	16.4%	4	4.3%	3	5.9%
5. どちらともいえない	1	25.0%	3	15.8%	23	25.0%	26	18.2%	22	19.0%	13	13.8%	7	13.7%



平成28年度第2回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」について

問6-2

水道水をおいしくないと感じる理由

問6-1で「3. ややおいしくない」又は「4. おいしくない」とお答えの方にお尋ねします。

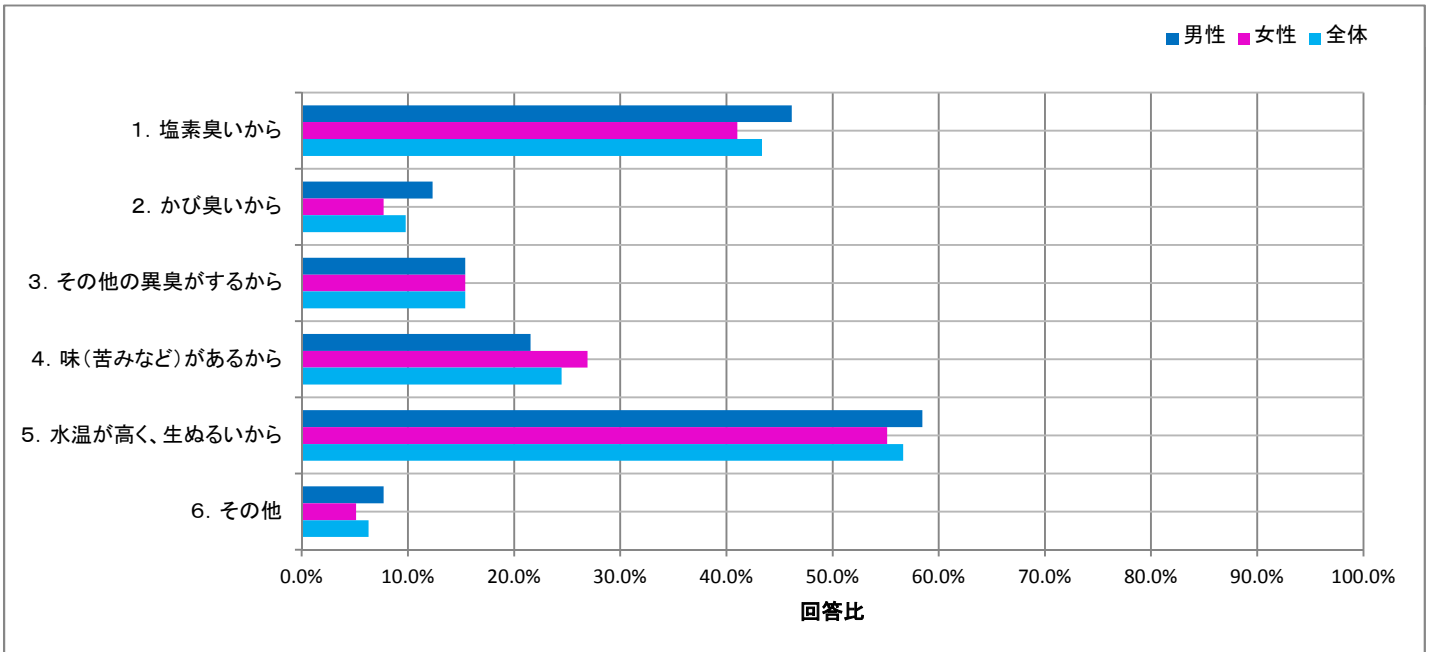
あなたが飲み水として、水道水をおいしくないと感じる理由は何ですか。いくつでもお選びください。

N=143

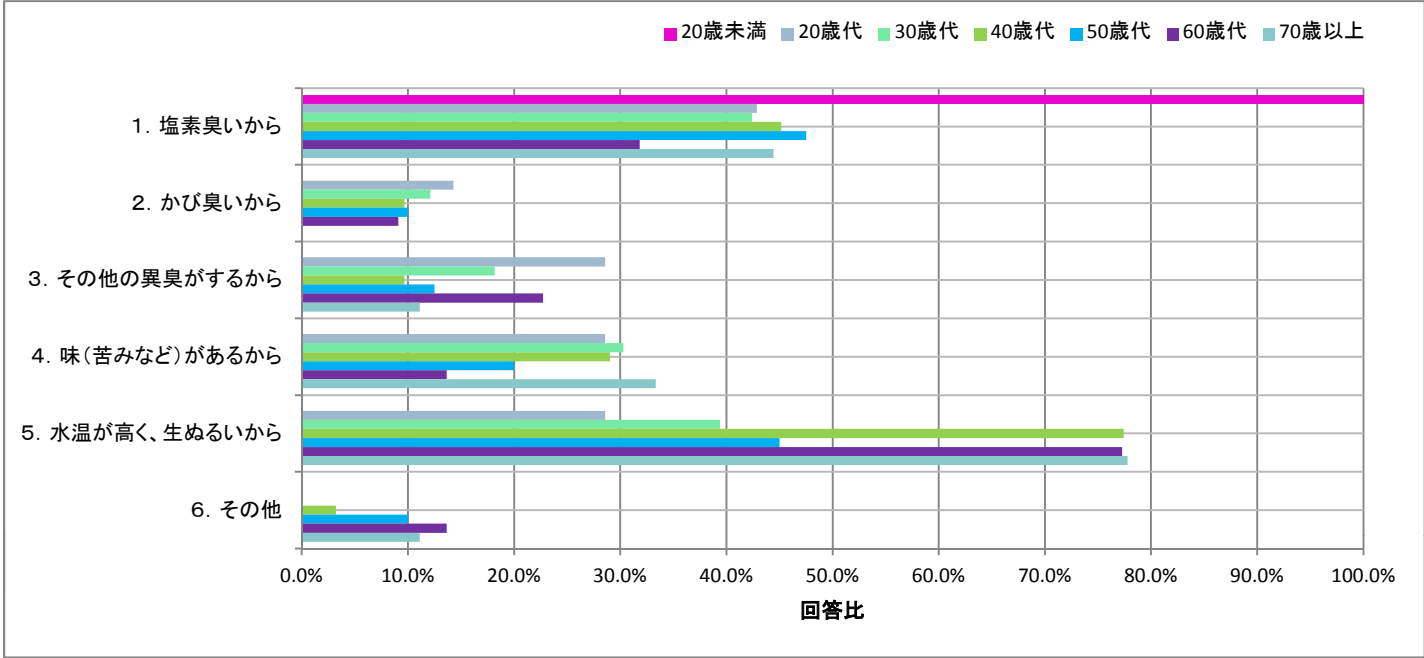
設問	回答数	回答比率
1. 塩素臭いから	62	43.4%
2. かび臭いから	14	9.8%
3. その他の異臭がするから	22	15.4%
4. 味（苦みなど）があるから	35	24.5%
5. 水温が高く、生ぬるいから	81	56.6%
6. その他	9	6.3%

水道水をおいしくないと感じる理由を聞いたところ、「水温が高く、生ぬるいから」が最も高く56.6%、次いで「塩素臭いから」が43.4%でした。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	65		78		143	
1. 塩素臭いから	30	46.2%	32	41.0%	62	43.4%
2. かび臭いから	8	12.3%	6	7.7%	14	9.8%
3. その他の異臭がするから	10	15.4%	12	15.4%	22	15.4%
4. 味（苦みなど）があるから	14	21.5%	21	26.9%	35	24.5%
5. 水温が高く、生ぬるいから	38	58.5%	43	55.1%	81	56.6%
6. その他	5	7.7%	4	5.1%	9	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
	1	7	33	31	40	22	9
1. 塩素臭いから	1	3	14	14	19	7	4
2. かび臭いから	0	1	4	3	4	2	0
3. その他の異臭がするから	0	2	6	3	5	5	1
4. 味（苦みなど）があるから	0	2	10	9	8	3	3
5. 水温が高く、生ぬるいから	0	2	13	24	18	17	7
6. その他	0	0	0	1	4	3	1



その他意見

- ・ 汚染などが不安で何となくためらってしまう

3 件
- ・ ミネラルウォーター等と比べておいしくないから

2 件
- ・ 口当たりが良くないから

2 件
- ・ 夏は水のぬるさや臭いの強さが気になるから

2 件

平成28年度第2回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」について

問7

塩素のにおいを感じるか

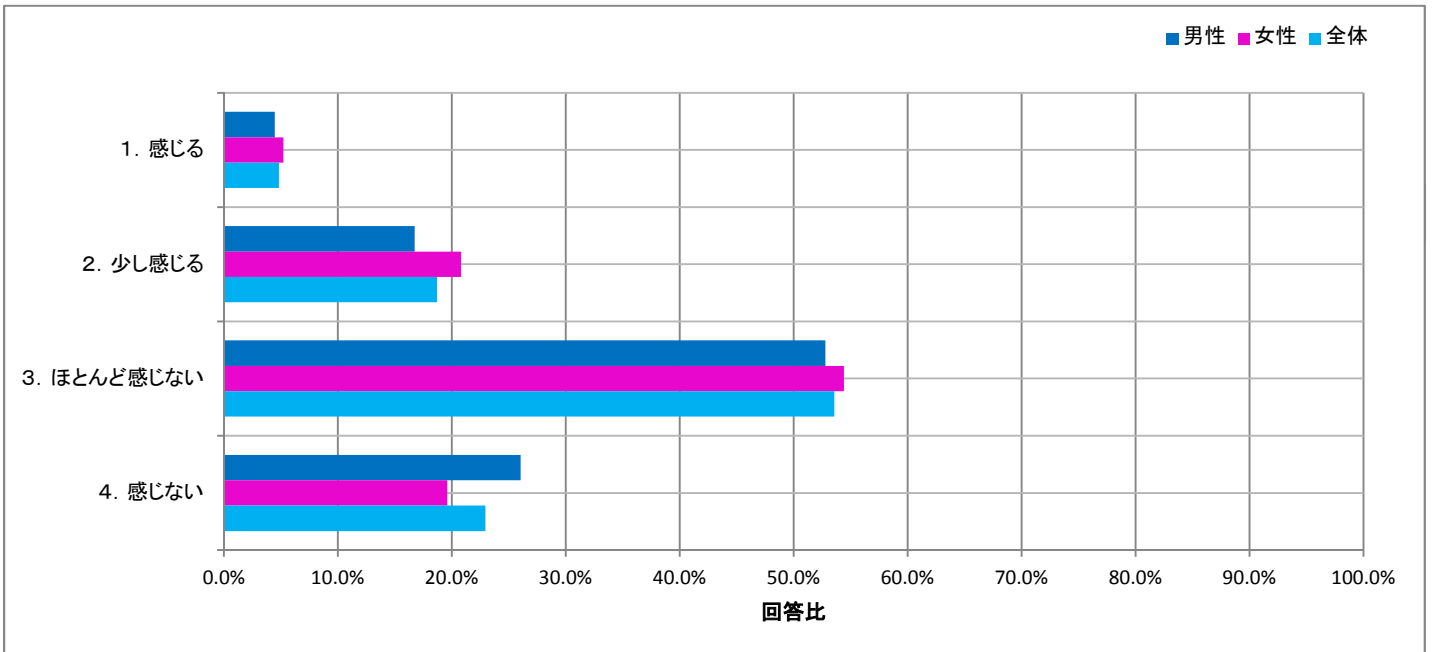
水道水を飲んでみて塩素のにおいは感じますか（浄水器などを通さない水でお試してください）。

N=519

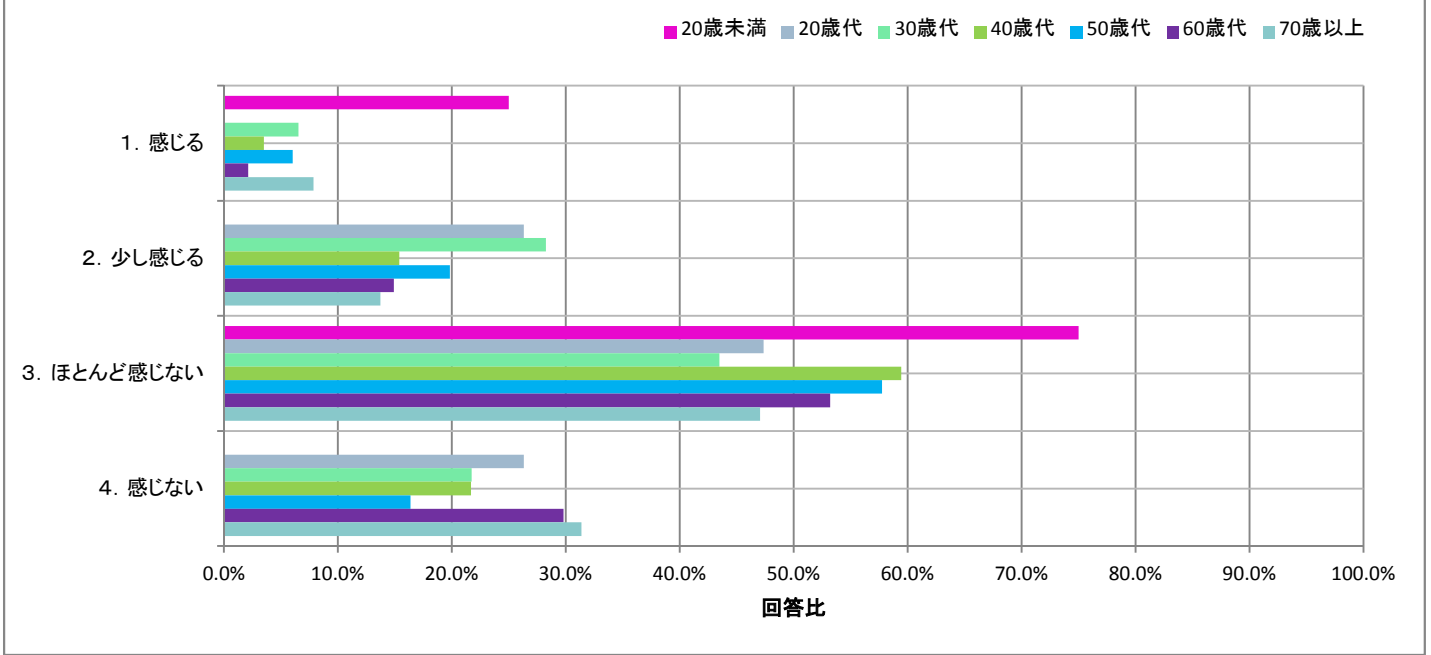
設問	回答数	回答比率	回答数	回答比率
1. 感じる	25	4.8%	感じる	23.5%
2. 少し感じる	97	18.7%		
3. ほとんど感じない	278	53.6%	感じない	76.5%
4. 感じない	119	22.9%		

塩素のにおいを感じるか聴いたところ、『感じる』（「感じる」と「少し感じる」の計）が23.5%、『感じない』（「ほとんど感じない」と「感じない」の計）が76.5%でした。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	269		250		519	
1. 感じる	12	4.5%	13	5.2%	25	4.8%
2. 少し感じる	45	16.7%	52	20.8%	97	18.7%
3. ほとんど感じない	142	52.8%	136	54.4%	278	53.6%
4. 感じない	70	26.0%	49	19.6%	119	22.9%



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	
	4	25.0%	19	0.0%	92	6.5%	143	3.5%	116	6.0%	94	2.1%	51	7.8%
1. 感じる	1	25.0%	0	0.0%	6	6.5%	5	3.5%	7	6.0%	2	2.1%	4	7.8%
2. 少し感じる	0	0.0%	5	26.3%	26	28.3%	22	15.4%	23	19.8%	14	14.9%	7	13.7%
3. ほとんど感じない	3	75.0%	9	47.4%	40	43.5%	85	59.4%	67	57.8%	50	53.2%	24	47.1%
4. 感じない	0	0.0%	5	26.3%	20	21.7%	31	21.7%	19	16.4%	28	29.8%	16	31.4%



平成28年度第2回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」について

問8-1

水道水の安全性について

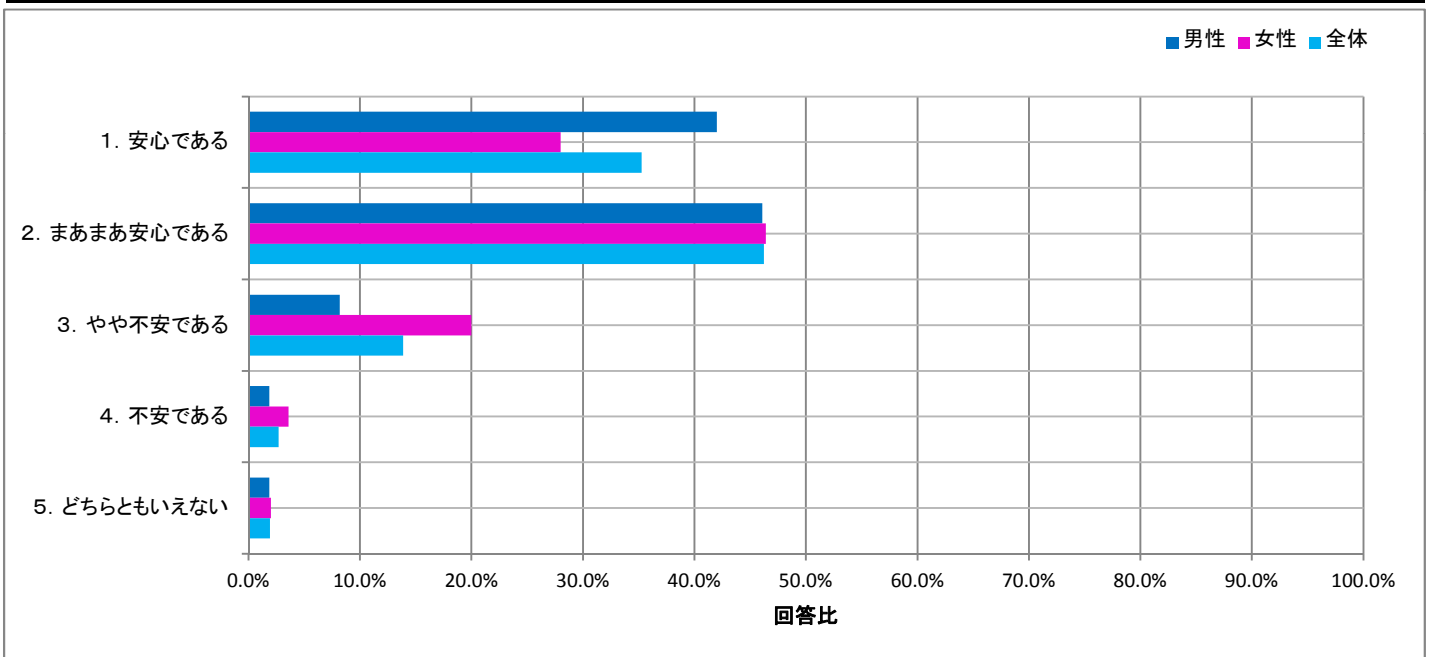
あなたは、今使っている水道水の安全性についてどのように思いますか。

N=519

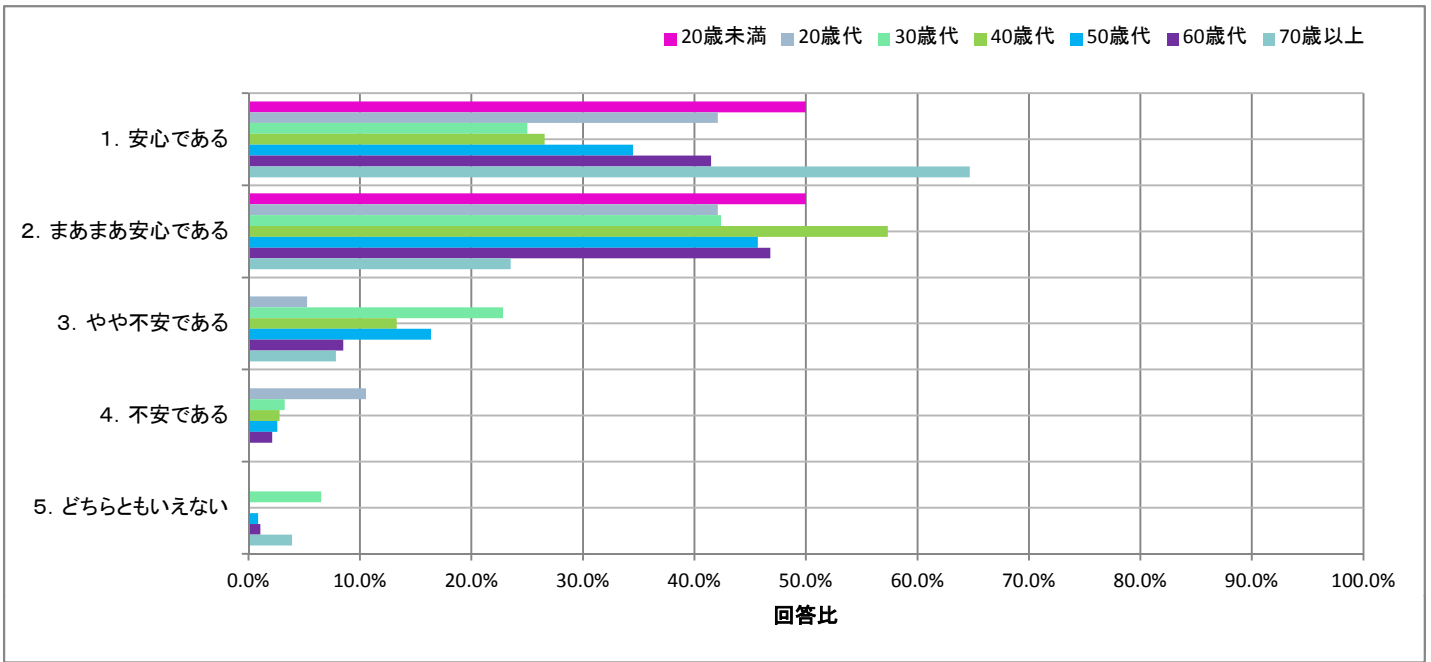
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
1. 安心である	183	35.3%	安心	423	81.5%
2. まあまあ安心である	240	46.2%			
3. やや不安である	72	13.9%	不安	86	16.6%
4. 不安である	14	2.7%			
5. どちらともいえない	10	1.9%			

水道水の安全性について聞いたところ、『安心』（「安心である」と「まあまあ安心である」の計）が81.5%、『不安』（「やや不安である」と「不安である」の計）が16.6%でした。『安心』と回答した割合は男性88.1%に対して女性74.4%と、男性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	
	269		250		519	
1. 安心である	113	42.0%	70	28.0%	183	35.3%
2. まあまあ安心である	124	46.1%	116	46.4%	240	46.2%
3. やや不安である	22	8.2%	50	20.0%	72	13.9%
4. 不安である	5	1.9%	9	3.6%	14	2.7%
5. どちらともいえない	5	1.9%	5	2.0%	10	1.9%



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	
	4		19		92		143		116		94		51	
1. 安心である	2	50.0%	8	42.1%	23	25.0%	38	26.6%	40	34.5%	39	41.5%	33	64.7%
2. まあまあ安心である	2	50.0%	8	42.1%	39	42.4%	82	57.3%	53	45.7%	44	46.8%	12	23.5%
3. やや不安である	0	0.0%	1	5.3%	21	22.8%	19	13.3%	19	16.4%	8	8.5%	4	7.8%
4. 不安である	0	0.0%	2	10.5%	3	3.3%	4	2.8%	3	2.6%	2	2.1%	0	0.0%
5. どちらともいえない	0	0.0%	0	0.0%	6	6.5%	0	0.0%	1	0.9%	1	1.1%	2	3.9%



平成28年度第2回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」について

問8-2

水道水の安全性に不安がある理由

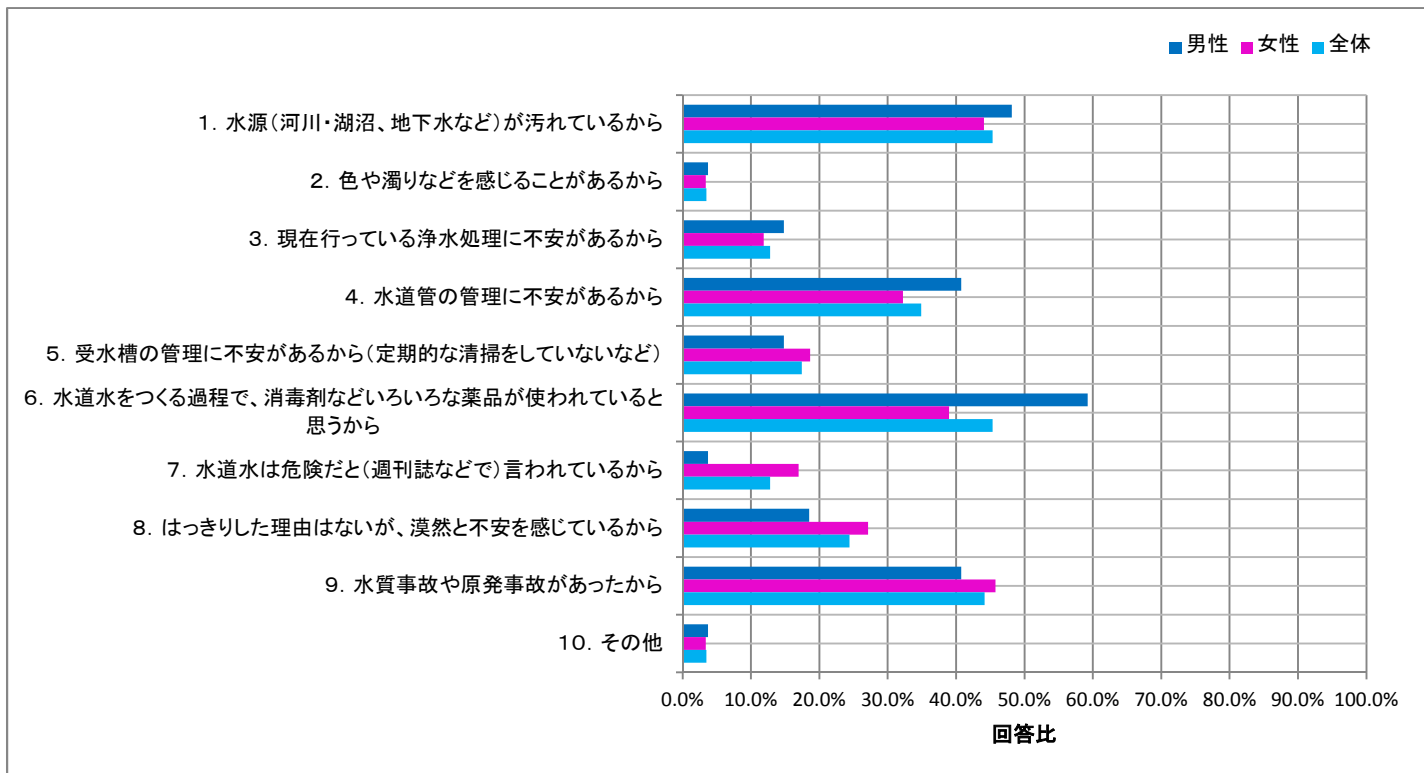
問8-1で「3. やや不安である」又は「4. 不安である」とお答えになった方にお尋ねします。
不安な理由は何ですか。いくつでもお選びください。

N=86

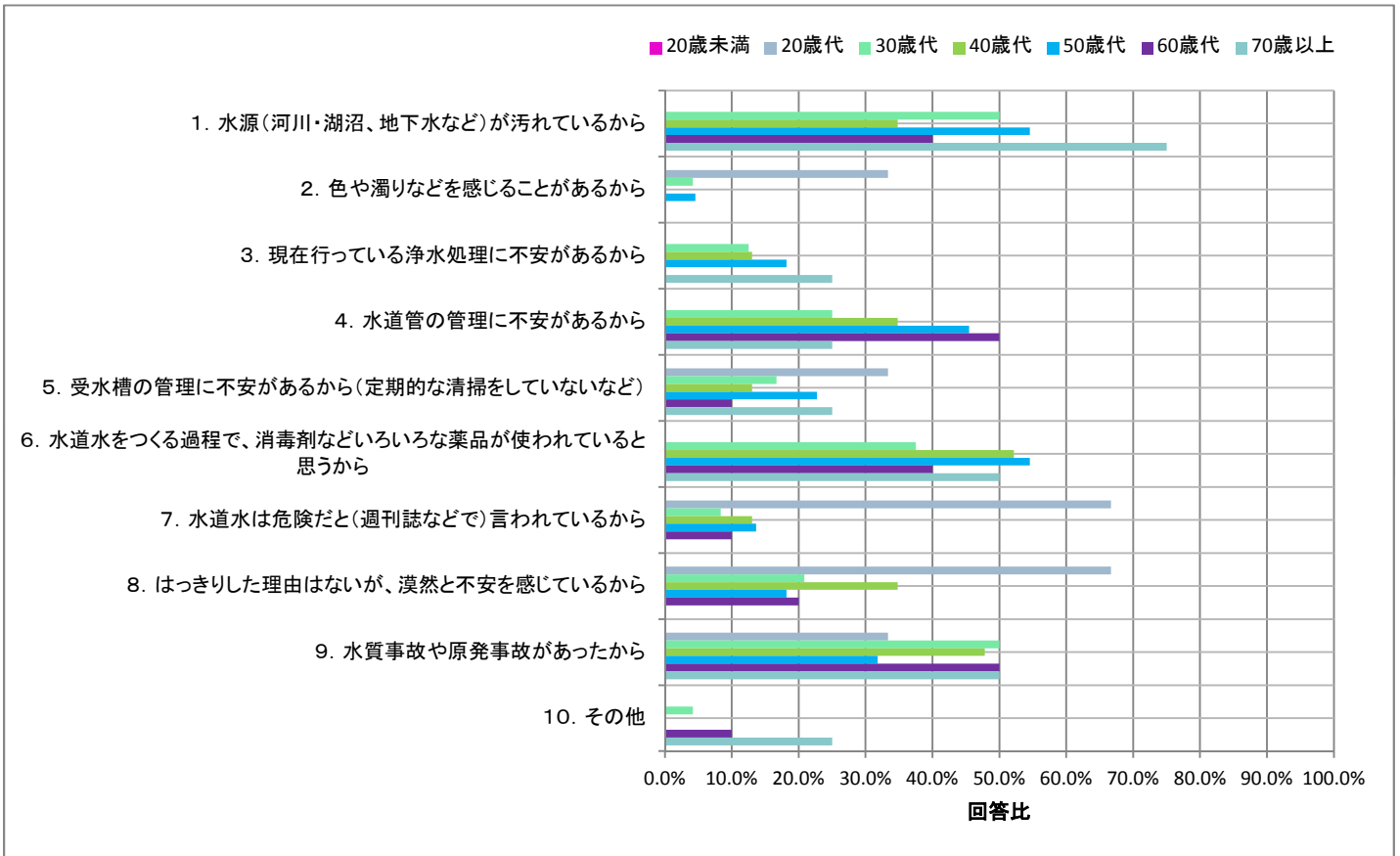
設問	回答数	回答比率
1. 水源（河川・湖沼、地下水など）が汚れているから	39	45.3%
2. 色や濁りなどを感じることもあるから	3	3.5%
3. 現在行っている浄水処理に不安があるから	11	12.8%
4. 水道管の管理に不安があるから	30	34.9%
5. 受水槽の管理に不安があるから（定期的な清掃をしていないなど）	15	17.4%
6. 水道水をつくる過程で、消毒剤などいろいろな薬品が使われていると思うから	39	45.3%
7. 水道水は危険だと（週刊誌などで）言われているから	11	12.8%
8. はっきりした理由はないが、漠然と不安を感じているから	21	24.4%
9. 水質事故や原発事故があったから	38	44.2%
10. その他	3	3.5%

水道水を不安に感じる理由を聞いたところ、「水源が汚れているから」と「水道水をつくる過程で、消毒剤などいろいろな薬品が使われていると思うから」がともに最も高く45.3%、次いで「水質事故や原発事故があったから」が44.2%となりました。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	27	59	86
1. 水源（河川・湖沼、地下水など）が汚れているから	13	26	39
2. 色や濁りなどを感じることもあるから	1	2	3
3. 現在行っている浄水処理に不安があるから	4	7	11
4. 水道管の管理に不安があるから	11	19	30
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）	4	11	15
6. 水道水をつくる過程で、消毒剤などいろいろな薬品が使われていると思うから	16	23	39
7. 水道水は危険だと（週刊誌などで）言われているから	1	10	11
8. はっきりした理由はないが、漠然と不安を感じているから	5	16	21
9. 水質事故や原発事故があったから	11	27	38
10. その他	1	2	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		24		23		22		10		4	
1. 水源（河川・湖沼、地下水など）が汚れているから	0	0.0%	0	0.0%	12	50.0%	8	34.8%	12	54.5%	4	40.0%	3	75.0%
2. 色や濁りなどを感じることもあるから	0	0.0%	1	33.3%	1	4.2%	0	0.0%	1	4.5%	0	0.0%	0	0.0%
3. 現在行っている浄水処理に不安があるから	0	0.0%	0	0.0%	3	12.5%	3	13.0%	4	18.2%	0	0.0%	1	25.0%
4. 水道管の管理に不安があるから	0	0.0%	0	0.0%	6	25.0%	8	34.8%	10	45.5%	5	50.0%	1	25.0%
5. 受水槽の管理に不安があるから（定期的な清掃をしていないなど）	0	0.0%	1	33.3%	4	16.7%	3	13.0%	5	22.7%	1	10.0%	1	25.0%
6. 水道水をつくる過程で、消毒剤などいろいろな薬品が使われていると思うから	0	0.0%	0	0.0%	9	37.5%	12	52.2%	12	54.5%	4	40.0%	2	50.0%
7. 水道水は危険だと（週刊誌などで）言われているから	0	0.0%	2	66.7%	2	8.3%	3	13.0%	3	13.6%	1	10.0%	0	0.0%
8. はっきりした理由はないが、漠然と不安を感じているから	0	0.0%	2	66.7%	5	20.8%	8	34.8%	4	18.2%	2	20.0%	0	0.0%
9. 水質事故や原発事故があったから	0	0.0%	1	33.3%	12	50.0%	11	47.8%	7	31.8%	5	50.0%	2	50.0%
10. その他	0	0.0%	0	0.0%	1	4.2%	0	0.0%	0	0.0%	1	10.0%	1	25.0%



その他意見

- ・ 蛇口から出てくる水を検査してみないと本当に安全なのかわからないから 1 件
- ・ 受水槽は清掃しているが蛇口に異物がついていることがあり、心配 1 件
- ・ 水道水に放射性物質が含まれているのではないかと不安 1 件

平成28年度第2回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」について

問9

「安全でおいしい水」に関する自由意見

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

(おいしい水づくりの取り組みについて、どのようなPRやイベントを期待するかなど具体的に記入ください。)

326名から回答をいただき、主なご意見は下記のとおりです。

・安全でおいしい水について(118件)

年代	性別	意見
50歳代	男性	たまにですがにおいが気になることがあります。でも普段はごくごく飲んでます。冷やしたほうが飲みやすいというはあると思います。放射能についても引き続き検査・対応をしてくれると安心して日常的に使用できます。
70歳以上	男性	世界一安全で美味しい水の供給のため日夜研究し、努力されている関係者に日ごろから感謝しています。
40歳代	男性	どうしてもイメージとしては買ってきたペットボトルの方がおいしいと思ってしまいますが、実際に水道水と飲み比べても分からないと思います。
40歳代	男性	お水はとても美味しいと思います。安心して飲んでます。今後とも、引き続き、どうぞ、よろしく願いいたします。
40歳代	女性	やはり原発事故以来水道水に対して安全だとは思えません。家族全員がペットボトルの水を飲むゆとりはありませんが我が子にだけは安全な水と思い購入して飲ませています。
70歳以上	男性	できるだけ自然水(湧き水)に近い味がおいしいと思う
70歳以上	女性	年々改良されている、益々の改良を期待します。
30歳代	男性	浄水器が引っ越し以来付いているので水道水を飲むことは一切ないです。臭いから飲まないわけではなく、私のような市民は多いのではないのでしょうか。
30歳代	女性	原発事故があった当時妊娠8か月で、妊婦や授乳中の者は飲まない、粉ミルクには使わないといわれていたので(ドラッグストアでも妊婦、赤ちゃんがいる家庭は優先でミネラルウォーターを買えたり)その時の印象でやはり水道水には汚染されたものも含まれてしまうと考えてしまう。主人は割と気にせず製氷に使ったりカップラーメンに使ったりしますが、私は味に敏感なところもありやはり薬臭く感じてしまう。
20歳代	女性	どうしようもないことですが夏場は出てくる水が温くなってしまって美味しくありません。
70歳以上	男性	夏場にお風呂で、塩素臭を感じることはありますが、安全性確保が重要ですので、必要以上に塩素を少なくすることは考えものかと思います。
30歳代	女性	他都道府県から千葉に引っ越してきた職場の同僚、友人などに千葉県の水は美味しくないとされる事が多い。私は千葉県に長年住んでいるので友人たちから水がおいしくないと言われると千葉県の水は飲んでも大丈夫なのかと不安を感じる事がある。
50歳代	男性	水道水で塩素を感じたことはないです。安全に飲める水道水が蛇口から出ていつでも飲めることに感謝しています。

・安定供給について(6件)

年代	性別	意見
30歳代	男性	日本では、蛇口をひねれば安全な水が確保できて当たり前になっています。災害時でも蛇口をひねれば水が出るように整備をお願いします。
60歳代	男性	色や濁りも見られず、塩素の臭いもない現状の水を、継続して欲しい。安全であることを確信している。ライフラインであるので、災害対策等に力点を置いて欲しい。

・水道管・受水槽他設備について(19件)

年代	性別	意見
40歳代	女性	水道管の老朽化が気になります。現状の耐久性や交換のめど、計画などの情報をオープンに伝えて欲しいです。
60歳代	男性	水道水の安全性については、あまり不安に思ったことはないが、浄水場から自宅に給水されるまでに汚染される可能性が無きにも非ずなので、自宅で簡単にチェックする方法があれば良いのですが。
70歳以上	女性	水道局ではいろいろおいしい水づくりに努力なされていることは十分理解していますが、家庭に送られてくる道中の水道管の腐食状況や、マンションの受水槽の中がどうなっているかわからないので不安を感じています。

・広報・PR活動について（１５１件）

年代	性別	意見
60歳代	男性	以前水道水のモニターをやらせていただき、職員から安心、安全についてお話を聞き理解できました。今後もPRに努められることが、大事と感じます。
60歳代	男性	費用対効果、ペットボトルが与える環境負荷などを考慮すると、水道水は最も望ましい選択肢であると考えます。おいしい水も大切でしょうが、トータルに望ましい水であるとの宣伝も必要と考えます。
50歳代	男性	水道水のペットボトルが、千葉県内どこでも入手できると良い。
60歳代	女性	災害対応のための家庭での水の保存方法について啓蒙活動が必要だと思います。飲み水だけでなく、トイレの水の確保など普段の心掛けが大切だと思うからです。
40歳代	女性	イベントやPRなどに費用をかけず（殆どの人は関心がないと思うので無駄）、水道水の安全性を維持することにお金を使ってほしい。取り組みはHPに掲載してもらえれば、いつでも見られるし費用もかからないから良い
20歳代	女性	水辺に親しむため、利根川周辺での祭りなど
30歳代	女性	水道料金の用紙の裏に、取組みを印刷する。
20歳代	男性	チラシや、スーパーに宣伝ポスターがあれば目につきやすいと思います。
60歳代	女性	水道局のホームページは親切に丁寧によく作られていると思いますが、日頃あまり開ける機会がありません。新聞に入っている「県水だより」は興味深くよく見ます。浄水場の見学会に行ってみたいな、とかこんなことをしているんだ、とか勉強になります。水はとても大事なものですのでもっと広報活動したらよいと思いますが、いまのところ、私には「県水だより」が一番の情報源です。
40歳代	女性	小学生の子どもは、冷蔵庫で冷やした水が夏のごちそうだと言っています。さらに氷を入れたら大喜びです。夏場のイベントで、来場者に氷水を振舞えば、おいしさを実感してもらえそうです。
30歳代	女性	幼児が参加できるイベントが少ないので、あったらいいなあと思います。
40歳代	女性	なぜ、水道水をのまなくなったのか、お金を出してまで水を買うようになったのか、その原因を追求し、それに対する、改善をアピールしたほうがよいと思います。イベントの際も、アンケートに書いて終わりではなく、もう少しきいてみてはどうでしょうか？
50歳代	男性	水道水の安全性をもっとPRすべきではないかと思っています。実際には、飲んでも問題ないとわかっている、そのまま飲むのが抵抗があるのは、安全性のPR不足だと思います。せっかく手間ひまかけて、安全でおいしい水を提供しているのに、もったいないと思います。
30歳代	女性	水は見た目、においで感じ取れるものもある一方、透明なため、何かもし混ざっていても気づきにくく、不安に感じやすいと思う。事実、なんとなく不安で浄水器を通した水しか使わない。その何と無くを取り除くことができれば、安心して、前向きに水道水を使える。大人に対するPRはもちろんだが、こどもに対する教育にも力を入れて、日本の水道の凄さを伝えて欲しい。

・料金・事業運営について（１４件）

年代	性別	意見
70歳以上	女性	現在の水道事業には信頼をよせている。水道事業をTVで放映しているのを見たが、安心である。ただ、これから五輪等を控えセキュリティに尽力してほしい。
50歳代	男性	安全でおいしい水をできるだけ安価でいただければ助かります
70歳以上	男性	水道水は安全でいつでも飲めることが最も必要で、今夏も水不足が報じられ心配しました、県民の節約は当然ですが、渇水対策をお願いしたいと思います。
50歳代	女性	PRやイベントよりも装置の改善などに予算を使って欲しいです。
60歳代	男性	安全な水の供給と災害に強い施設、配管等の再点検、拡充を早急によりしくお願いいたします。

・その他（１８件）

年代	性別	意見
50歳代	女性	水道水に不満を感じたことはない。
60歳代	男性	水道水について、それほど大きく問題とっていないが、飲み水としてはペットボトルの水を習慣で飲用しているので、直接水道水を飲むことはしていない。もっぱら、水道水は洗浄（洗濯、食器洗い、食品洗い）が中心である。