

平成28年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について
はじめに

水道局では、県営水道の事業運営全般についてお客様の十分なご理解とご協力が得られるよう、広報紙「県水だより」の記事内容の充実を図っています。また、水道局の基本計画である「水道事業中期経営計画」に基づき、お客様サービスの推進に取り組んでいます。

なお、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、「第2次おいしい水づくり計画」を策定し「おいしい水づくり」を推進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、「県水だより」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」についてのアンケートをお願いしました。

この報告書は、その結果をまとめたものです。

1.	実施状況	4-2
2.	回答モニターの属性	4-3
	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 県水だよりの周知度	4-4
	問2 県水だよりの満足度	4-6
	問3 県水だよりを不満に思う理由	4-8
	問4-1 県水だよりに掲載された関心のある記事について	4-10
	問4-2 県水だよりに紹介してほしい記事について	4-12
	問5 「県水だより」に関する自由意見	4-14
	問6-1 お客様サービス満足度(1)「水道水の安全性」	4-16
	問6-2 お客様サービス満足度(2)「水道水のおいしさ」	4-18
	問6-3 お客様サービス満足度(3)「水道水のにおいのなさ(少なさ)」	4-20
	問6-4 お客様サービス満足度(4)「水道水のにごりのなさ(少なさ)」	4-22
	問6-5 お客様サービス満足度(5)「水道水の色のおいしさ(少なさ)」	4-24
	問6-6 お客様サービス満足度(6)「飲み水としての満足度」	4-26
	問6-7 お客様サービス満足度(7)「飲み水以外としての満足度」	4-28
	問6-8 お客様サービス満足度(8)「水の出具合」	4-30
	問6-9 お客様サービス満足度(9)「料金設定」	4-32
	問6-10 お客様サービス満足度(10)「職員の対応」	4-34
	問6-11 お客様サービス満足度(11)「緊急時の水道局の対応」	4-36
	問6-12 お客様サービス満足度(12)「お客様サービス満足度」	4-38
	問7 「お客様サービス満足度」に関する自由意見	4-40
	問8-1 水道水を飲んでいるか	4-42
	問8-2 水道水の飲み方について	4-44
	問9-1 飲み水としての満足度について	4-46
	問9-2 水道水について飲み水として満足と思う理由	4-48
	問9-3 水道水について飲み水として不満に思う理由	4-50
	問10-1 水道水のおいしさについて	4-52
	問10-2 水道水をおいしくないと感じる理由	4-54
	問11 塩素のにおいを感じるか	4-56
	問12-1 水道水の安全性について	4-58
	問12-2 水道水の安全性に不安がある理由	4-60
	問13 「安全でおいしい水」に関する自由意見	4-62
	問14 モニター活動を通じてのご感想	4-64

平成28年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

1. 実施状況
 実施期間 : 平成29年2月3日～平成29年2月13日
 対象者数 : 600 件
 回答者数 : 499 件
 回収率 : 83.2%

		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	63	85.1%
	50歳代	66	54	81.8%
	60歳代	66	61	92.4%
	70歳以上	45	39	86.7%
	計	300	258	86.0%
女性	20歳未満	5	3	60.0%
	20歳代	14	13	92.9%
	30歳代	75	55	73.3%
	40歳代	90	73	81.1%
	50歳代	70	56	80.0%
	60歳代	35	33	94.3%
	70歳以上	11	8	72.7%
	計	300	241	80.3%
全体		600	499	83.2%

平成28年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「お客様サービス満足度」「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	2.3%	13	5.4%	19	3.8%
30歳代	34	13.2%	55	22.8%	89	17.8%
40歳代	63	24.4%	73	30.3%	136	27.3%
50歳代	54	20.9%	56	23.2%	110	22.0%
60歳代	61	23.6%	33	13.7%	94	18.8%
70歳以上	39	15.1%	8	3.3%	47	9.4%
合計	258	100.0%	241	100.0%	499	100.0%

2-2 職業別

職業	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
無職	70	27.1%	9	3.7%	79	15.8%
会社員・役員	152	58.9%	36	14.9%	188	37.7%
主夫・主婦	4	1.6%	133	55.2%	137	27.5%
自営業	15	5.8%	6	2.5%	21	4.2%
学生	4	1.6%	8	3.3%	12	2.4%
パート・アルバイト	7	2.7%	44	18.3%	51	10.2%
その他	6	2.3%	5	2.1%	11	2.2%
合計	258	100.0%	241	100.0%	499	100.0%

2-3 浄水場別

浄水場	回答数	回答比
栗山・野菊	30	6.0%
北総	28	5.6%
栗山・野菊・北千葉	78	15.6%
北千葉	34	6.8%
柏井西	30	6.0%
柏井西・柏井東	73	14.6%
柏井西・柏井東・北千葉・北総	123	24.6%
福増・柏井西・大寺	39	7.8%
福増・大寺	28	5.6%
大寺	17	3.4%
野菊	19	3.8%
合計	499	100.0%

2-4 水系別

水系	回答数	回答比
江戸川	161	32.3%
利根川	131	26.3%
江戸川／利根川	123	24.6%
小櫃川	17	3.4%
養老川／小櫃川	28	5.6%
利根川／養老川／小櫃川	39	7.8%
合計	499	100.0%

2-5 住居形態別

住居形態	回答数	回答比
戸建住宅	282	56.5%
集合住宅(1～3階建て)	43	8.6%
集合住宅(4階建て以上)	174	34.9%
合計	499	100.0%

2-6 給水種別

給水方式	回答数	回答比
直結直圧方式	325	65.1%
直結増圧方式	81	16.2%
受水槽方式	93	18.6%
合計	499	100.0%

2-7 水道事務所別

水道事務所	回答数	回答比
千葉	63	12.6%
千葉西	91	18.2%
市原	37	7.4%
船橋	66	13.2%
船橋北	42	8.4%
千葉NT	35	7.0%
成田	9	1.8%
市川	43	8.6%
松戸	56	11.2%
葛南	57	11.4%
合計	499	100.0%

平成28年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

問1

I 「県水だより」について

県水だよりの周知度

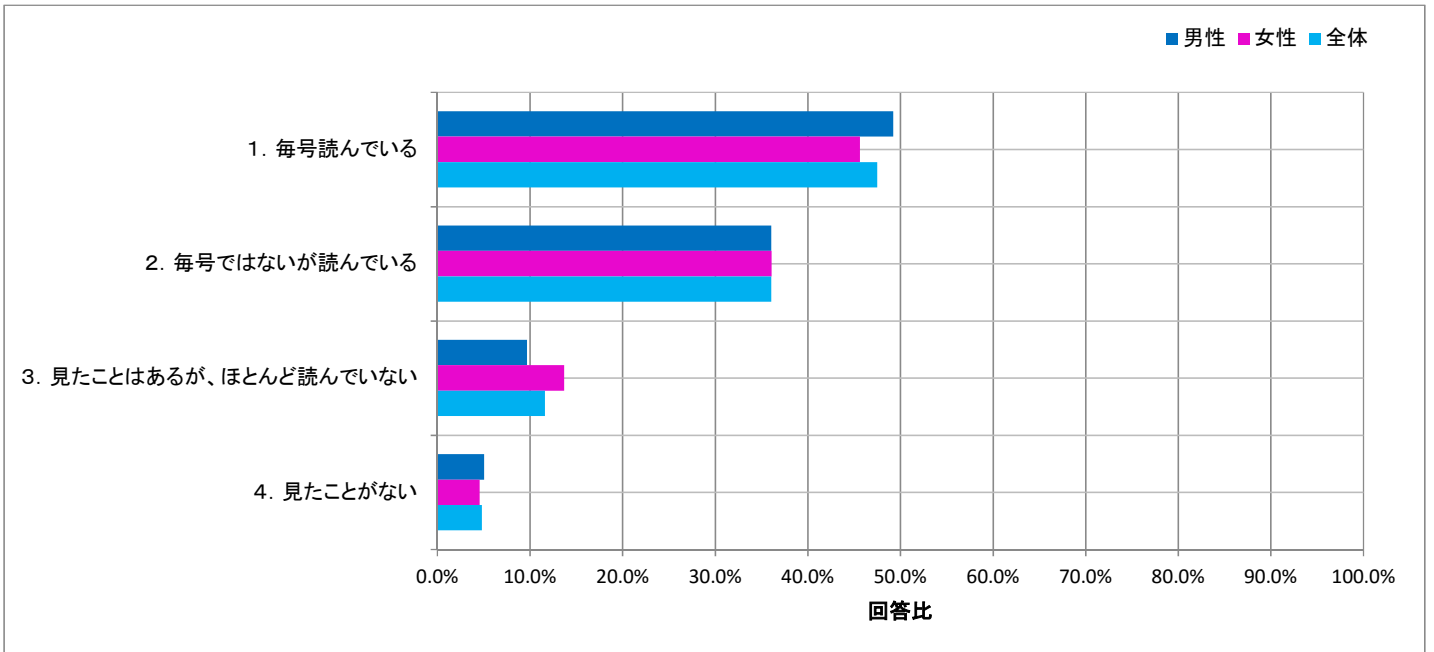
水道局の広報紙である「県水だより」を年4回（4月、5月、9月、1月）発行し、新聞折り込みや給水区域内の主要駅、県民センター等で配布するほか、ホームページ（<http://www.pref.chiba.lg.jp/suidou/souki/dayori/index.html>）に掲載しておりますが、ご覧になったことがありますか。

N=499

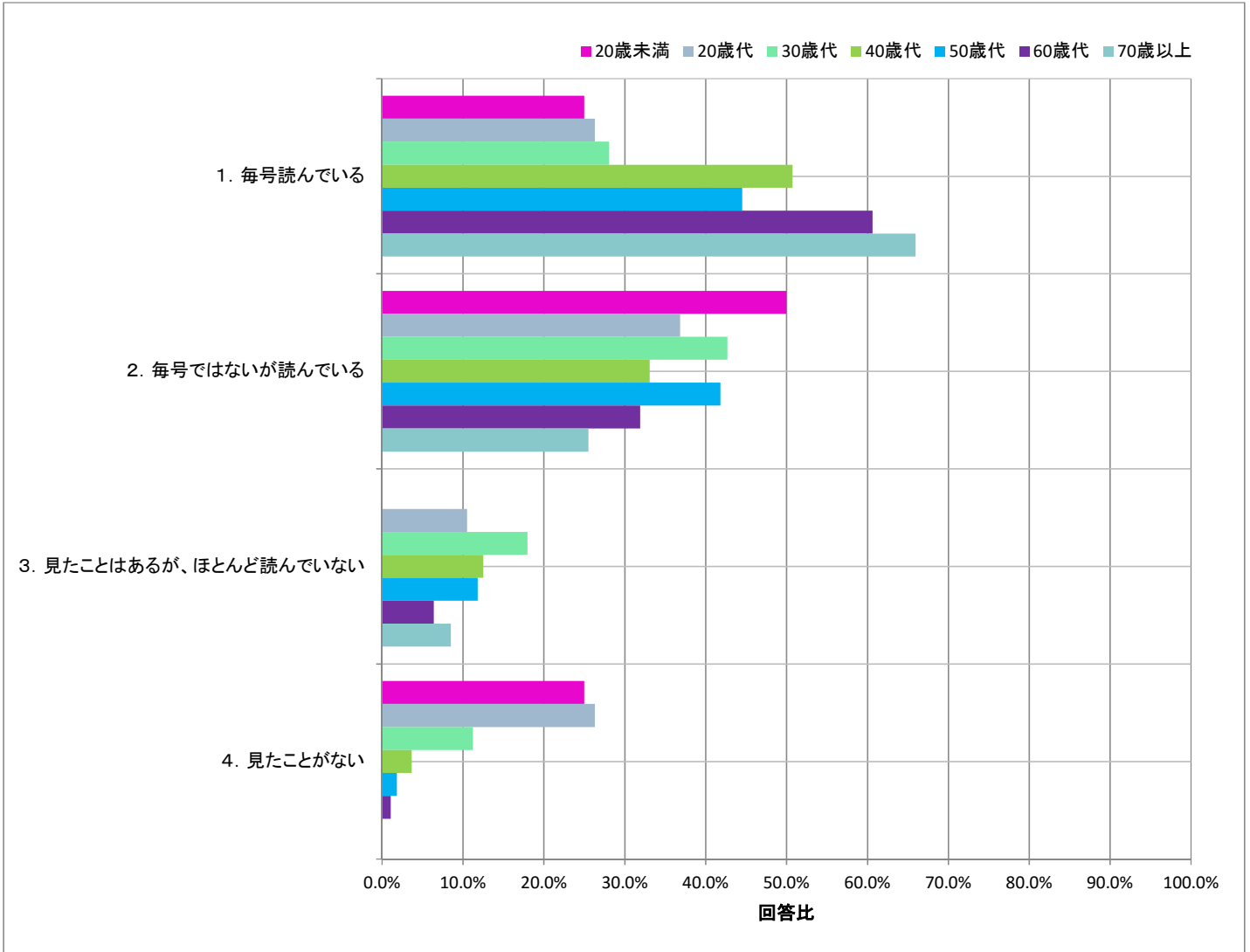
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
1. 毎号読んでいる	237	47.5%	読んでいる	417	83.6%
2. 毎号ではないが読んでいる	180	36.1%			
3. 見たことはあるが、ほとんど読んでいない	58	11.6%	読んでいない	82	16.4%
4. 見たことがない	24	4.8%			

「県水だより」をご覧になったことがあるか聴いたところ、「毎号読んでいる」が47.5%、「毎号ではないが読んでいる」が36.1%でした。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	258		241		499	
1. 毎号読んでいる	127	49.2%	110	45.6%	237	47.5%
2. 毎号ではないが読んでいる	93	36.0%	87	36.1%	180	36.1%
3. 見たことはあるが、ほとんど読んでいない	25	9.7%	33	13.7%	58	11.6%
4. 見たことがない	13	5.0%	11	4.6%	24	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		89		136		110		94		47	
1. 毎号読んでいる	1	25.0%	5	26.3%	25	28.1%	69	50.7%	49	44.5%	57	60.6%	31	66.0%
2. 毎号ではないが読んでいる	2	50.0%	7	36.8%	38	42.7%	45	33.1%	46	41.8%	30	31.9%	12	25.5%
3. 見たことはあるが、ほとんど読んでいない	0	0.0%	2	10.5%	16	18.0%	17	12.5%	13	11.8%	6	6.4%	4	8.5%
4. 見たことがない	1	25.0%	5	26.3%	10	11.2%	5	3.7%	2	1.8%	1	1.1%	0	0.0%



平成28年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

問2

県水だよりの満足度

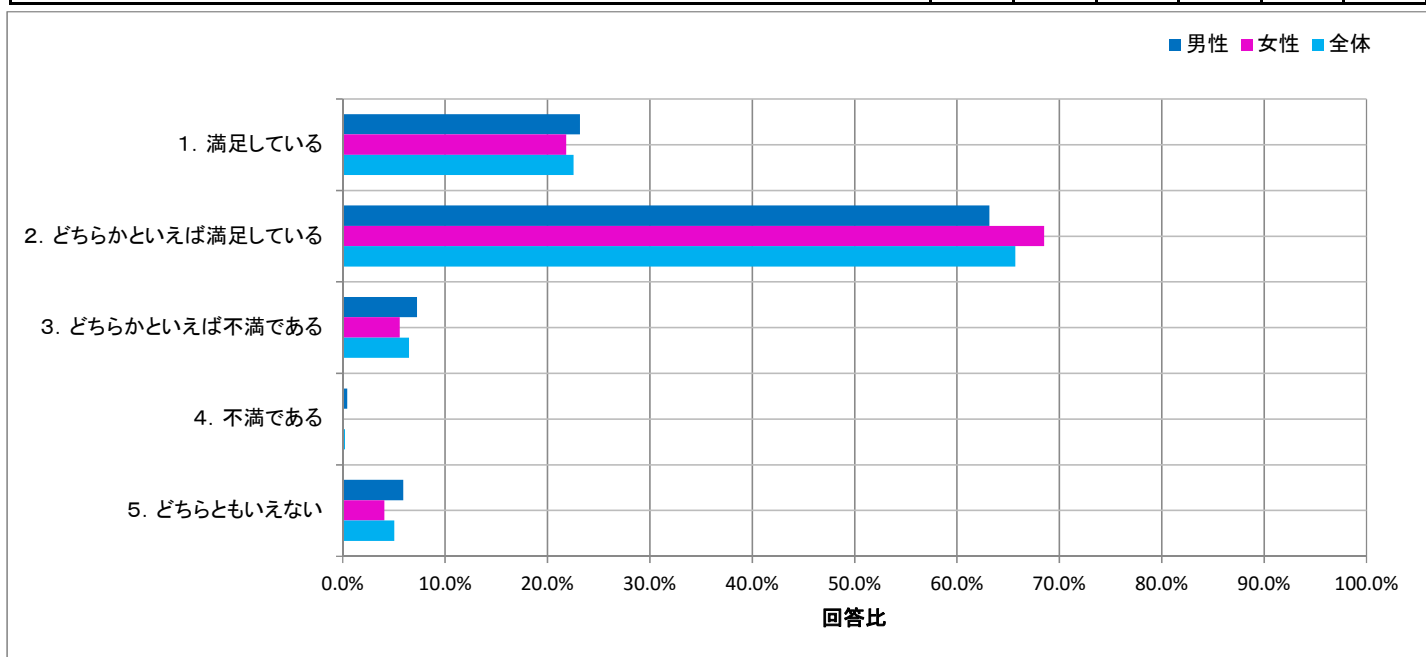
問1で「1. 毎号読んでいます」又は「2. 毎号ではないが読んでいます」とお答えになった方にお尋ねします。
現状の県水だよりに満足していますか。

N=417

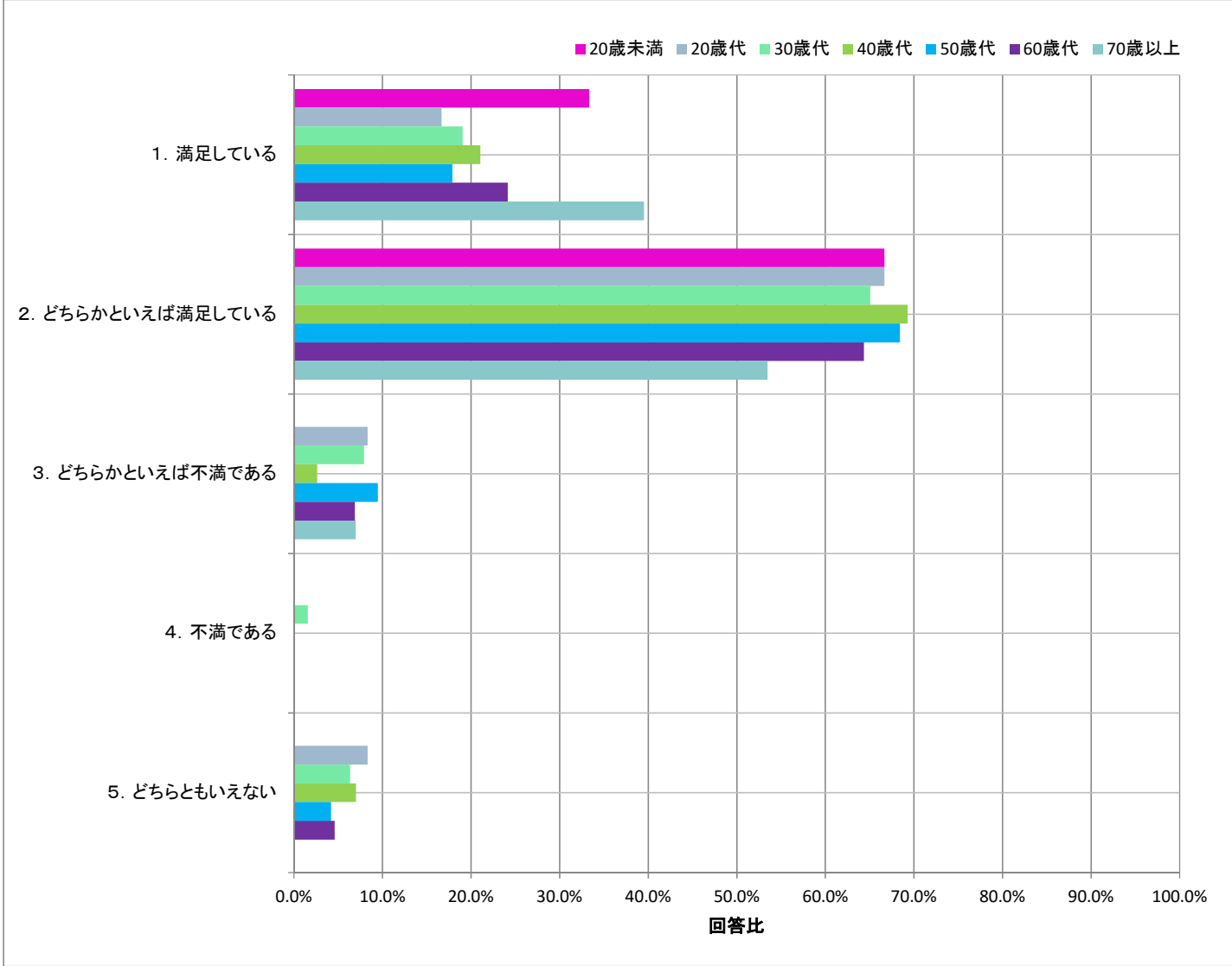
設問	回答数	回答比率	回答数	回答比率
1. 満足している	94	22.5%	満足	368
2. どちらかといえば満足している	274	65.7%		
3. どちらかといえば不満である	27	6.5%	不満	28
4. 不満である	1	0.2%		
5. どちらともいえない	21	5.0%		

「県水だより」の満足度について聴いたところ、『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）が88.2%、『不満』（「どちらかといえば不満である」と「不満である」の計）が6.7%でした。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	220		197		417	
1. 満足している	51	23.2%	43	21.8%	94	22.5%
2. どちらかといえば満足している	139	63.2%	135	68.5%	274	65.7%
3. どちらかといえば不満である	16	7.3%	11	5.6%	27	6.5%
4. 不満である	1	0.5%	0	0.0%	1	0.2%
5. どちらともいえない	13	5.9%	8	4.1%	21	5.0%



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	
	3		12		63		114		95		87		43	
1. 満足している	1	33.3%	2	16.7%	12	19.0%	24	21.1%	17	17.9%	21	24.1%	17	39.5%
2. どちらかといえば満足している	2	66.7%	8	66.7%	41	65.1%	79	69.3%	65	68.4%	56	64.4%	23	53.5%
3. どちらかといえば不満である	0	0.0%	1	8.3%	5	7.9%	3	2.6%	9	9.5%	6	6.9%	3	7.0%
4. 不満である	0	0.0%	0	0.0%	1	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
5. どちらともいえない	0	0.0%	1	8.3%	4	6.3%	8	7.0%	4	4.2%	4	4.6%	0	0.0%



平成28年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

問3

県水だよりを不満に思う理由

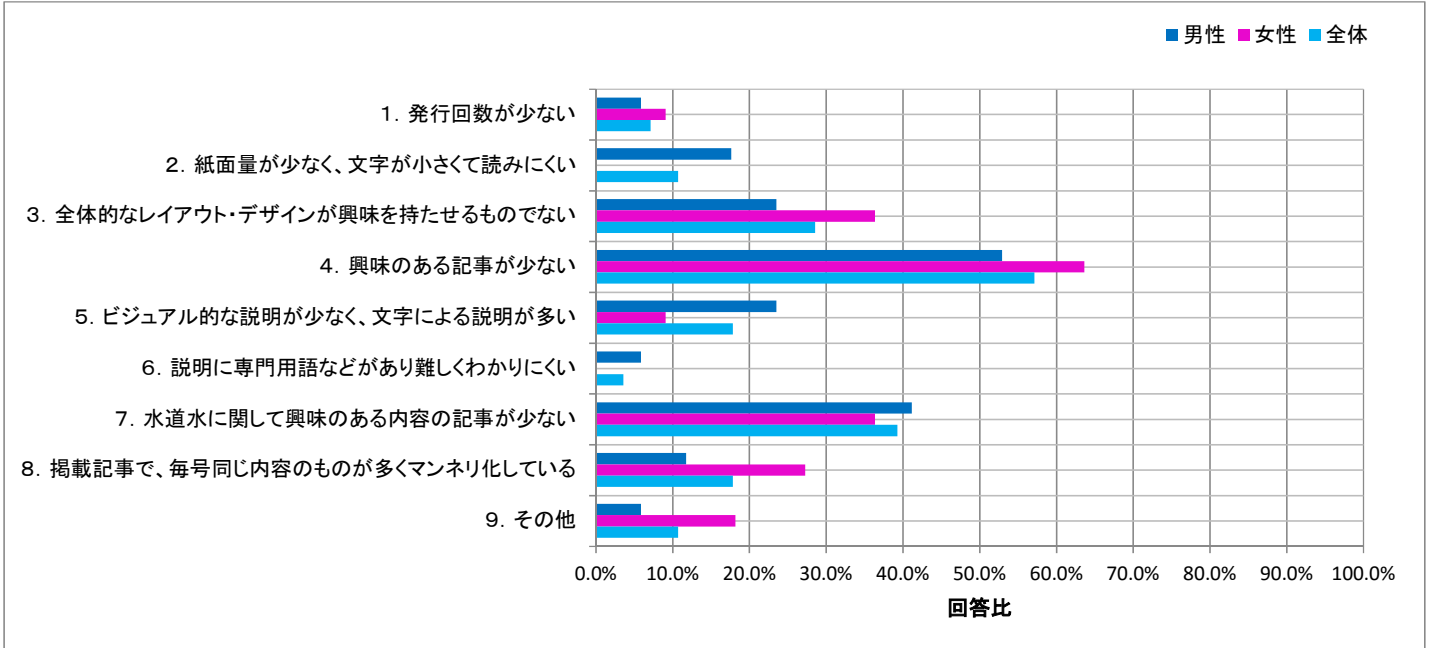
問2で「3. どちらかといえば不満である」又は「4. 不満である」とお答えになった方にお尋ねします。
現状の県水だよりを不満に思う理由は何ですか。どの点を改善すべきかお尋ねします。いくつかもお選びください。

N=28

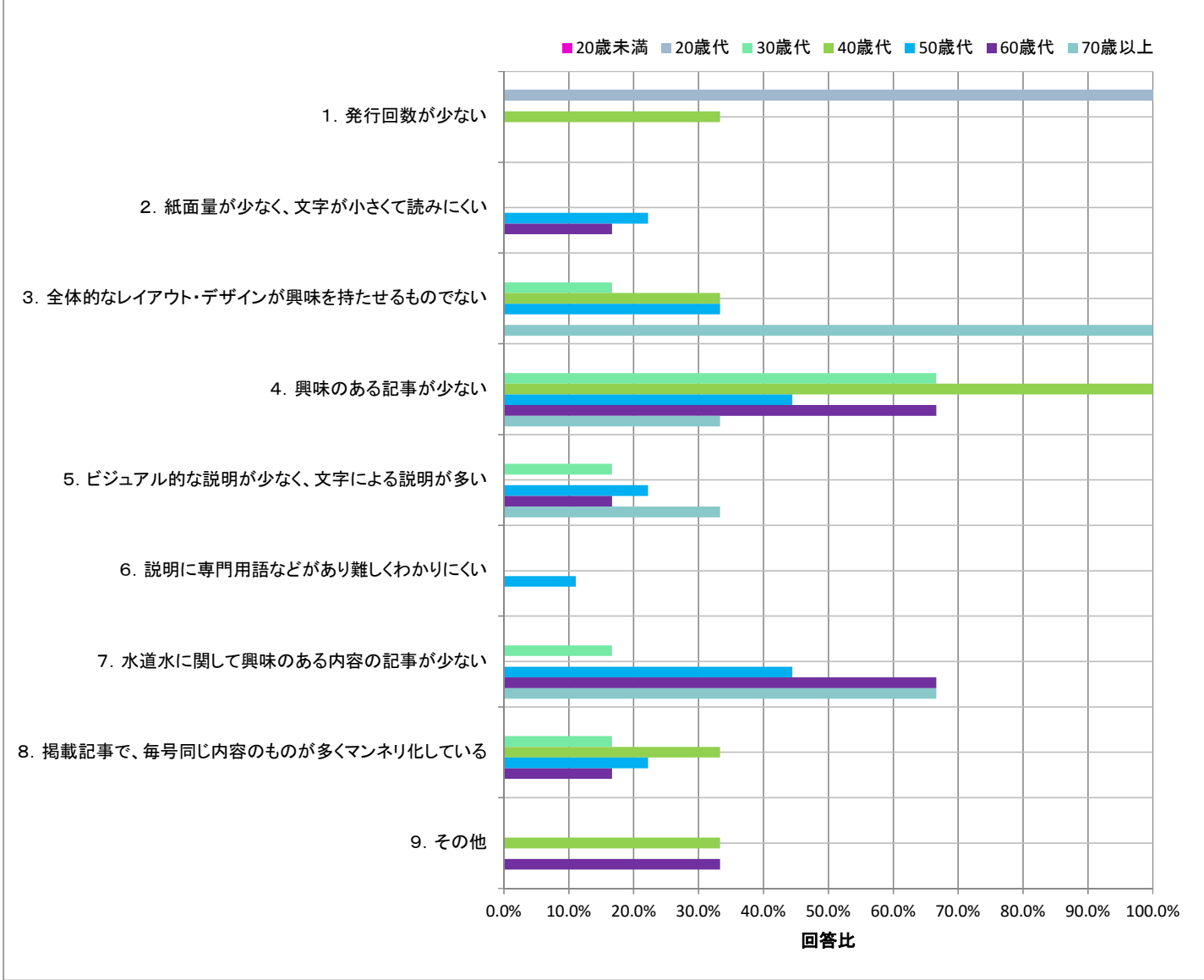
設問	回答数	回答比率
1. 発行回数が少ない	2	7.1%
2. 紙面量が少なく、文字が小さくて読みにくい	3	10.7%
3. 全体的なレイアウト・デザインが興味を持たせるものでない	8	28.6%
4. 興味のある記事が少ない	16	57.1%
5. ビジュアル的な説明が少なく、文字による説明が多い	5	17.9%
6. 説明に専門用語などがあり難しくわかりにくい	1	3.6%
7. 水道水に関して興味のある内容の記事が少ない	11	39.3%
8. 掲載記事で、毎号同じ内容のものが多くマンネリ化している	5	17.9%
9. その他	3	10.7%

「県水だより」を不満に思う理由について聴いたところ、「興味のある記事が少ない」が最も高く57.1%、次いで「水道水に関して興味のある記事が少ない」が39.3%でした。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	17		11		28	
1. 発行回数が少ない	1	5.9%	1	9.1%	2	7.1%
2. 紙面量が少なく、文字が小さくて読みにくい	3	17.6%	0	0.0%	3	10.7%
3. 全体的なレイアウト・デザインが興味を持たせるものでない	4	23.5%	4	36.4%	8	28.6%
4. 興味のある記事が少ない	9	52.9%	7	63.6%	16	57.1%
5. ビジュアル的な説明が少なく、文字による説明が多い	4	23.5%	1	9.1%	5	17.9%
6. 説明に専門用語などがあり難しくわかりにくい	1	5.9%	0	0.0%	1	3.6%
7. 水道水に関して興味のある内容の記事が少ない	7	41.2%	4	36.4%	11	39.3%
8. 掲載記事で、毎号同じ内容のものが多くマンネリ化している	2	11.8%	3	27.3%	5	17.9%
9. その他	1	5.9%	2	18.2%	3	10.7%



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	
	0		1		6		3		9		6		3	
1. 発行回数が少ない	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	1	33.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
2. 紙面量が少なく、文字が小さくて読みにくい	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	22.2%	1	16.7%	0	0.0%
3. 全体的なレイアウト・デザインが興味を持たせるものでない	0	0.0%	0	0.0%	1	16.7%	1	33.3%	3	33.3%	0	0.0%	3	100.0%
4. 興味のある記事が少ない	0	0.0%	0	0.0%	4	66.7%	3	100.0%	4	44.4%	4	66.7%	1	33.3%
5. ビジュアル的な説明が少なく、文字による説明が多い	0	0.0%	0	0.0%	1	16.7%	0	0.0%	2	22.2%	1	16.7%	1	33.3%
6. 説明に専門用語などがあり難しくわかりにくい	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	11.1%	0	0.0%	0	0.0%
7. 水道水に関して興味のある内容の記事が少ない	0	0.0%	0	0.0%	1	16.7%	0	0.0%	4	44.4%	4	66.7%	2	66.7%
8. 掲載記事で、毎号同じ内容のものが多くマンネリ化している	0	0.0%	0	0.0%	1	16.7%	1	33.3%	2	22.2%	1	16.7%	0	0.0%
9. その他	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	33.3%	0	0.0%	2	33.3%	0	0.0%



その他意見

- ・身近な感じがしない
 - ・紙面が目立たず、新聞折込を見逃してしまう
 - ・記事を読んでもトリハロメタンへの不安が消えない
- 1 件

1 件

1 件

平成28年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

問4-1

県水だよりに掲載された関心のある記事について

(<http://www.pref.chiba.lg.jp/suidou/souki/dayori/h28.html>をご覧ください。)

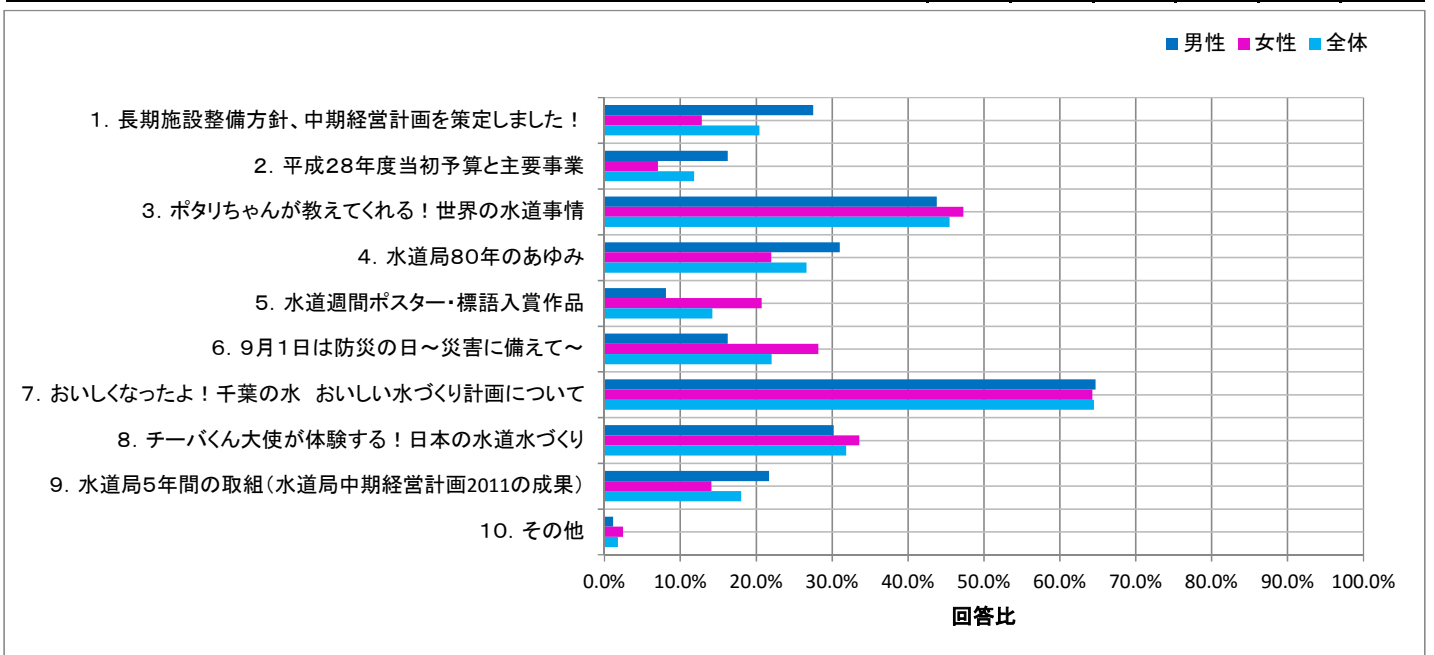
この1年間に県水だよりに掲載された記事で、とくに関心を持ったものは何ですか。いくつでもお選びください。

N=499

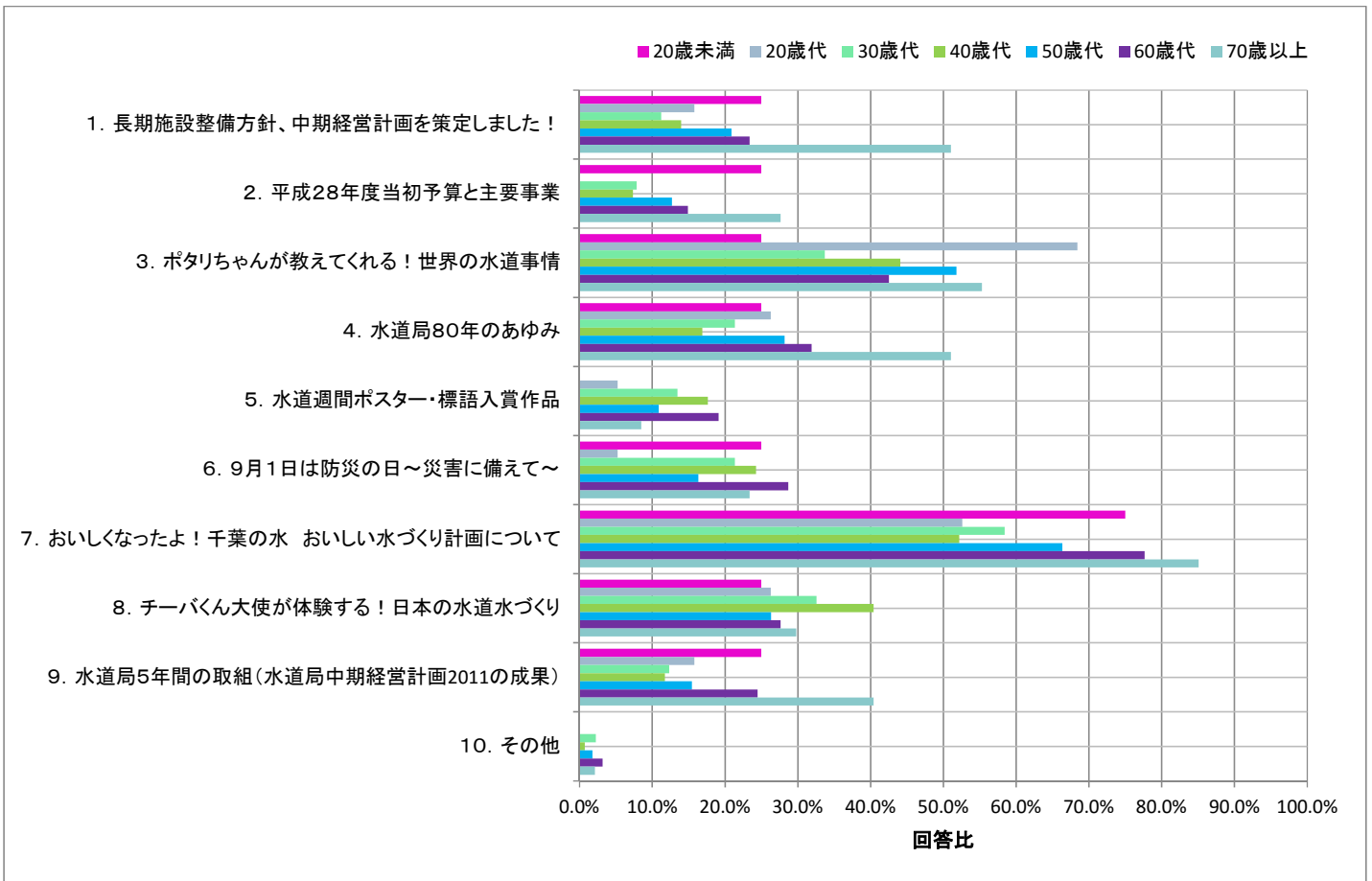
設問	回答数	回答比率
1. 長期施設整備方針、中期経営計画を策定しました！	102	20.4%
2. 平成28年度当初予算と主要事業	59	11.8%
3. ポタリちゃんが教えてくれる！世界の水道事情	227	45.5%
4. 水道局80年のあゆみ	133	26.7%
5. 水道週間ポスター・標語入賞作品	71	14.2%
6. 9月1日は防災の日～災害に備えて～	110	22.0%
7. おいしくなったよ！千葉の水 おいしい水づくり計画について	322	64.5%
8. チーバくん大使が体験する！日本の水道水づくり	159	31.9%
9. 水道局5年間の取組（水道局中期経営計画2011の成果）	90	18.0%
10. その他	9	1.8%

「県水だより」に掲載された記事で関心を持ったものについて聞いたところ、「おいしくなったよ！千葉の水 おいしい水づくり計画について」が最も高く64.5%、次いで「ポタリちゃんが教えてくれる！世界の水道事情」が45.5%でした。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	258		241		499	
1. 長期施設整備方針、中期経営計画を策定しました！	71	27.5%	31	12.9%	102	20.4%
2. 平成28年度当初予算と主要事業	42	16.3%	17	7.1%	59	11.8%
3. ポタリちゃんが教えてくれる！世界の水道事情	113	43.8%	114	47.3%	227	45.5%
4. 水道局80年のあゆみ	80	31.0%	53	22.0%	133	26.7%
5. 水道週間ポスター・標語入賞作品	21	8.1%	50	20.7%	71	14.2%
6. 9月1日は防災の日～災害に備えて～	42	16.3%	68	28.2%	110	22.0%
7. おいしくなったよ！千葉の水 おいしい水づくり計画について	167	64.7%	155	64.3%	322	64.5%
8. チーバくん大使が体験する！日本の水道水づくり	78	30.2%	81	33.6%	159	31.9%
9. 水道局5年間の取組（水道局中期経営計画2011の成果）	56	21.7%	34	14.1%	90	18.0%
10. その他	3	1.2%	6	2.5%	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	
	4		19		89		136		110		94		47	
1. 長期施設整備方針、中期経営計画を策定しました！	1	25.0%	3	15.8%	10	11.2%	19	14.0%	23	20.9%	22	23.4%	24	51.1%
2. 平成28年度当初予算と主要事業	1	25.0%	0	0.0%	7	7.9%	10	7.4%	14	12.7%	14	14.9%	13	27.7%
3. ポタリちゃんが教えてくれる！世界の水道事情	1	25.0%	13	68.4%	30	33.7%	60	44.1%	57	51.8%	40	42.6%	26	55.3%
4. 水道局80年のあゆみ	1	25.0%	5	26.3%	19	21.3%	23	16.9%	31	28.2%	30	31.9%	24	51.1%
5. 水道週間ポスター・標語入賞作品	0	0.0%	1	5.3%	12	13.5%	24	17.6%	12	10.9%	18	19.1%	4	8.5%
6. 9月1日は防災の日～災害に備えて～	1	25.0%	1	5.3%	19	21.3%	33	24.3%	18	16.4%	27	28.7%	11	23.4%
7. おいしくなったよ！千葉の水 おいしい水づくり計画について	3	75.0%	10	52.6%	52	58.4%	71	52.2%	73	66.4%	73	77.7%	40	85.1%
8. チーバくん大使が体験する！日本の水道水づくり	1	25.0%	5	26.3%	29	32.6%	55	40.4%	29	26.4%	26	27.7%	14	29.8%
9. 水道局5年間の取組（水道局中期経営計画2011の成果）	1	25.0%	3	15.8%	11	12.4%	16	11.8%	17	15.5%	23	24.5%	19	40.4%
10. その他	0	0.0%	0	0.0%	2	2.2%	1	0.7%	2	1.8%	3	3.2%	1	2.1%



その他意見（多岐に渡る場合、重複してカウント）

- ・ 浄水場や配水塔の見学会 5 件
- ・ クイズ 2 件
- ・ まちかど水道コーナー 1 件
- ・ 応急給水拠点一覧 1 件
- ・ 読んでいないのでわからない 2 件

平成28年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

問4-2

県水だよりに紹介してほしい記事について

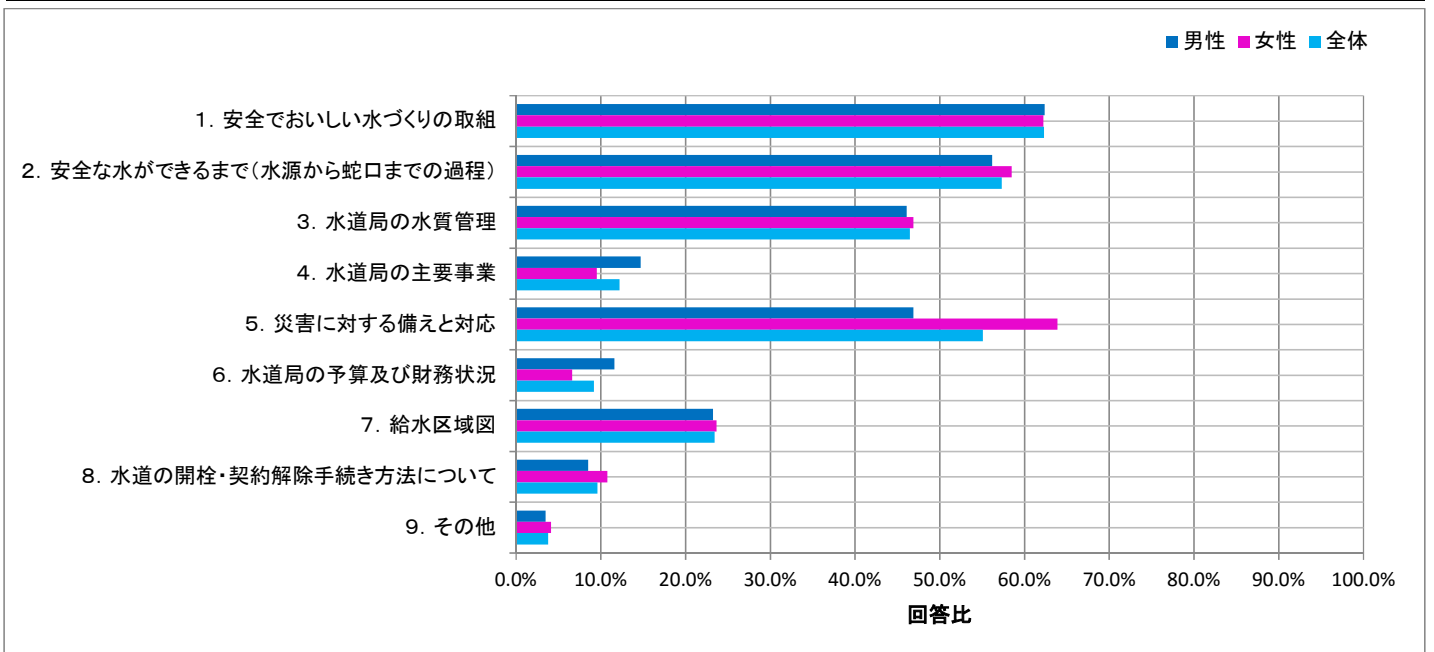
県水だよりにこれからも紹介してほしい記事は何ですか。いくつでもお選びください。

N=499

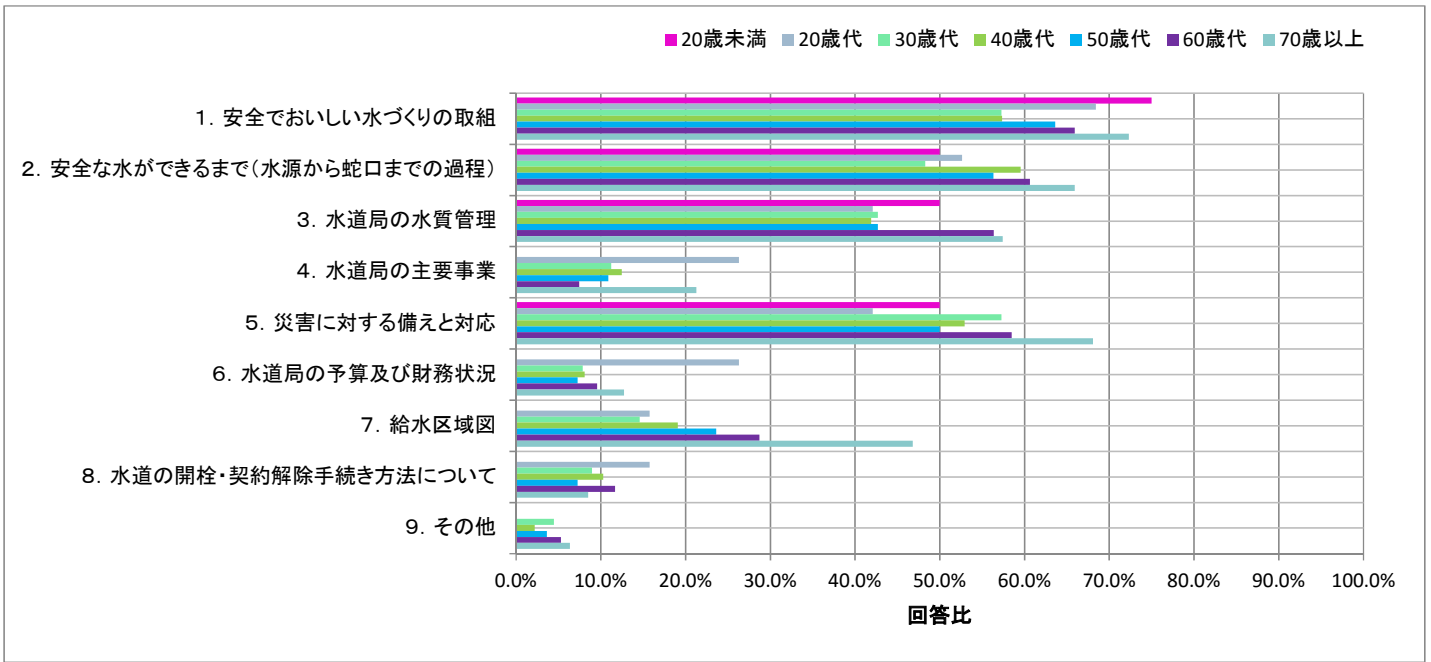
設問	回答数	回答比率
1. 安全でおいしい水づくりの取組	311	62.3%
2. 安全な水ができるまで（水源から蛇口までの過程）	286	57.3%
3. 水道局の水質管理	232	46.5%
4. 水道局の主要事業	61	12.2%
5. 災害に対する備えと対応	275	55.1%
6. 水道局の予算及び財務状況	46	9.2%
7. 給水区域図	117	23.4%
8. 水道の開栓・契約解除手続き方法について	48	9.6%
9. その他	19	3.8%

「県水だより」にこれからも紹介してほしい記事について聞いたところ、「安全でおいしい水づくりの取組」が最も高く62.3%、次いで「安全な水ができるまで（水源から蛇口までの過程）」が57.3%、「災害に対する備えと対応」が55.1%でした。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	258		241		499	
1. 安全でおいしい水づくりの取組	161	62.4%	150	62.2%	311	62.3%
2. 安全な水ができるまで（水源から蛇口までの過程）	145	56.2%	141	58.5%	286	57.3%
3. 水道局の水質管理	119	46.1%	113	46.9%	232	46.5%
4. 水道局の主要事業	38	14.7%	23	9.5%	61	12.2%
5. 災害に対する備えと対応	121	46.9%	154	63.9%	275	55.1%
6. 水道局の予算及び財務状況	30	11.6%	16	6.6%	46	9.2%
7. 給水区域図	60	23.3%	57	23.7%	117	23.4%
8. 水道の開栓・契約解除手続き方法について	22	8.5%	26	10.8%	48	9.6%
9. その他	9	3.5%	10	4.1%	19	3.8%



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		89		136		110		94		47	
1. 安全でおいしい水づくりの取組	3	75.0%	13	68.4%	51	57.3%	78	57.4%	70	63.6%	62	66.0%	34	72.3%
2. 安全な水ができるまで（水源から蛇口までの過程）	2	50.0%	10	52.6%	43	48.3%	81	59.6%	62	56.4%	57	60.6%	31	66.0%
3. 水道局の水質管理	2	50.0%	8	42.1%	38	42.7%	57	41.9%	47	42.7%	53	56.4%	27	57.4%
4. 水道局の主要事業	0	0.0%	5	26.3%	10	11.2%	17	12.5%	12	10.9%	7	7.4%	10	21.3%
5. 災害に対する備えと対応	2	50.0%	8	42.1%	51	57.3%	72	52.9%	55	50.0%	55	58.5%	32	68.1%
6. 水道局の予算及び財務状況	0	0.0%	5	26.3%	7	7.9%	11	8.1%	8	7.3%	9	9.6%	6	12.8%
7. 給水区域図	0	0.0%	3	15.8%	13	14.6%	26	19.1%	26	23.6%	27	28.7%	22	46.8%
8. 水道の開栓・契約解除手続き方法について	0	0.0%	3	15.8%	8	9.0%	14	10.3%	8	7.3%	11	11.7%	4	8.5%
9. その他	0	0.0%	0	0.0%	4	4.5%	3	2.2%	4	3.6%	5	5.3%	3	6.4%



その他意見（多岐に渡る場合、重複してカウント）

・施設見学会等のイベント情報	4 件
・現在の水質等、水道水についての詳しい情報	3 件
・節水方法や水の豆知識等、生活に役立つ情報	3 件
・安全でおいしい水のために、利用者ができること	2 件
・水源を守る取組	2 件
・水道料金の仕組みについて	2 件
・千葉県水道局の水道水と他の水との比較	2 件
・水道事業のコスト削減や効率化について	2 件
・海外支援の取組	1 件
・キャラクターを出して楽しく読めるものが良い	1 件
・ポスター・標語コンクールの作品紹介をやめてほしい	1 件

平成28年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

問5 「県水だより」に関する自由意見
「県水だより」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。

224名の方から回答をいただき、主な意見は以下のとおりです。

・掲載記事について（46件）

年代	性別	意見
50歳代	男性	グラフや図解など見やすく分かりやすいので、県水行政の状況が良く分かりました。水の大切さを改めて認識いたしました。
50歳代	女性	災害時については実際読んでいても忘れてしまうので、これからも引き続き載せてほしい。少し、子供向けぐらいのほうが好きに読めます。
30歳代	女性	クイズのキャンペーン、良いと思います。
70歳以上	男性	施設整備方針並びに千葉の水道に関する広報については、毎回閲覧し納得しています。今年度は80周年にあたり、関連の広報について知らなかった部分を興味深く閲覧しました。また、災害時の水道に関する記事は参考になりました。
40歳代	女性	年に4回の県水だよりは適度な間隔で情報が得られるのでいいと思います。ただ、新聞をとらない家庭にはなかなか情報が行き届かないのかなとも。地域のイベントも普段何気なく使っている水道水のことを改めて考えるいいきっかけになるかと思います。引っ越しの多い通勤族にとって、水道のことで問い合わせしたいと思ったときに、常に連絡先が掲載してあるのはありがたいです。
40歳代	女性	県水だより、毎回読んでいます。私が楽しみにしているのは、標語とポスターの入賞作品が出ている回です。我が家の子供達も標語の作品を応募したことがありました。選ばれた力作にいつも感心させられます。
50歳代	女性	いつもワンパターンで新鮮味に欠ける
50歳代	男性	予算等紹介されていても、その金額が高いのか安いのかわからないので、書かれていても見ないことが多いです。東北の地震以来、災害時の対応が一番気になります。
60歳代	男性	第220号の水道水ができるまでが、素人にもわかりやすく良かったです。化学物質や農薬等の汚染に対する漠然とした不安があり、その解決策の一つとして高度浄水処理が有効なことがわかりました。これからもユーザーの不安を解消するような企画をお願いします。
40歳代	男性	世界の水道事情に比べ、いかに千葉県の方が良いか知ることが出来ました。
50歳代	男性	県水だよりを見て台湾、韓国、中国でも水道水を飲めない、飲まないとは驚きました。

・紙面について（45件）

年代	性別	意見
40歳代	女性	水は生活にかかせないものですが、それが活字になるとなかなかとっつきにくいものになってしまいがちですが、安全でおいしいお水を、誰もが期待しています。私たちが関心をもてるような紙面・情報をお願いいたします
40歳代	女性	頑張って作っているなあと思うけれど、すこしイラストが多すぎる感じ。もう少しだけシンプルにした方が読みやすいかな？
60歳代	女性	文字や図、写真などの配置がよく読みやすいです。
40歳代	女性	マスコットキャラクターのポタリちゃんが可愛らしくて好きなので、挿絵として色々な表情のポタリちゃんが描かれていて嬉しい。
70歳以上	男性	紙面のレイアウトをもう少し工夫すると見やすいかと思う。四角四面のように感じる
30歳代	女性	イラスト付でわかりやすく、色使いもとても良いのでこれからも小さいお子さんにもわかりやすい内容、見やすさを続けてほしいです
50歳代	女性	「県水だより」は、発行することそのものに、広報的価値があると思いますが、もう少し読んでみたい…と思われるようにする工夫が必要かと思います。
50歳代	男性	写真が多く、色使いも華やかで、ぱっと見目をひきます。ただ多くの情報を個別に紹介するので仕方がないとは思いますが、情報が分断されている感がぬぐえません。なかなか難しい問題だとは思いますが。
40歳代	女性	発行を重ねるごとに、県水だよりは色使いも綺麗で、読みやすくなっていると思います。浄水場や、高架水槽の写真など、見慣れた利用者も多くワンパターンと思われるかもしれませんが、私は四季折々の水道設備の写真など、掲載して欲しいです。ポタリちゃんなどかわいいキャラクターも載っていて、小さな子供から、年配の方まで親しみをもって読める紙面になっていったと思います。

・企画について（６１件）

年代	性別	意見
60歳代	男性	だんだん暖かくなり暑くなると水道水にカルキ臭を感じる県民が増えるのではないかと思いますので、その頃に「おいしい水を飲むためのコツ」について掲載しては如何ですか。
40歳代	男性	小学生のこどもと一緒に読める記事を希望します。
50歳代	男性	水道管の老朽化対策について知りたい。
40歳代	男性	外部からの寄稿や投稿、著名人等の連載コラムなどがあってもいいのでは。レイアウト、色使いなどは明るくても、内容はいつもかたく感じる。
40歳代	女性	しつこいほどに災害時の水道のこについて、掲載してほしい。止まったらどうなるとか、家の内外で水道管が破損している時はどうしたらいいとか。どのHPをみれば復旧のめどを知ることができるのかとか。地域ごとの連絡先とか。災害はやってきたときは、あわててしまい、あいまいな記憶では思い出せないことが多いので。
60歳代	男性	みんなが参加できる節水方法及び漏水対策方法（漏水を発見したらどうしたら良いか）など
50歳代	女性	水の安全性についての情報開示をしてほしい。
40歳代	男性	ちばポタのプレゼント企画の充実
50歳代	女性	安全を最重要と考えています。隠さず正しい数値を公表してほしいです。
60歳代	女性	大体毎年掲載する内容はそんなに変わらないと思うので、定型の部分はそのままが良いと思いますが、アンケートなどで出てきた要望などを記事にして頂くと、より身近な県水だよりになるのではないかと思います。
40歳代	男性	千葉県の品質レベルは他の地域と比較し、どのレベルで、最終的にどのレベルまでを目指すのか？
30歳代	女性	千葉のお水はとっても美味しく感謝しています。きっとたくさんの方々の方が美味しさと安全を守るために頑張ってくれているんだと思います。その様子なども載せて欲しいな、と思います。
20歳代	女性	プレゼントを増やして欲しいです!!!
60歳代	男性	水道料金の比較
50歳代	女性	安全な水を利用するために、私たち利用者が協力できることを積極的に呼びかけてほしい。わかりやすく、現実的な内容ですすぐ取り組めることを。

・発行時期、配布方法等について（２２件）

年代	性別	意見
60歳代	女性	年2回位でいいのでは？
40歳代	女性	隔月発行にしてほしいです。
60歳代	女性	水道局が美味しい水を作るのに頑張っているのを感じました。県水だよりは新聞の中に入っている多くの広告の中に紛れてしまうので、なかなか読むではもらえないのでは、と思います。ポスティングの方が、目に留まる確率は高いのではないのでしょうか？
20歳代	男性	新聞の折り込みチラシに入っているのを読んでるが、自分からHPにアクセスする等して積極的に読みに行きたくなくなる程の興味は持てない。
50歳代	女性	一度に読むには、4ページでは内容が多すぎるような気がします。一枚にして発行回数をふやしたらじっくり読めると思います。
50歳代	女性	新聞は電子版へ変更し、電車にもほとんど乗らないため、県水だよりが手に入りにくくなりました。スーパーなどにも置いていただけるとありがたいです。
50歳代	女性	コンビニにもあれば読むと思う。
30歳代	女性	県水だよりの発刊ですが、少し不定期過ぎな気がします。年４回なら等間隔にして出すとかいかがでしょう？

・その他（５０件）

年代	性別	意見
70歳以上	女性	いまのままで良い。
60歳代	男性	「県水だより」は過去5年分を保存しており、事業の内容や進捗状況を把握するのに役立っています。
30歳代	男性	いつも楽しく読んでいます。身近なもので、すごく興味があります。
40歳代	男性	毎号関心を持って読ませて頂いております。マンネリ化することなく斬新な書面作りを目指して欲しいと思います。
30歳代	女性	県水だよりという名前からしても堅苦しそうで見ない人が多いと思うので名前の工夫があってもいいのかもしれない。それか子供でも理解できるようなキャラクターがうまく使われていて簡単にわかりやすい内容。

平成28年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

問6-1

Ⅱ 「お客様サービス満足度」について

お客様サービス満足度(1)

問6 みなさまに利用していただいている水道水や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。

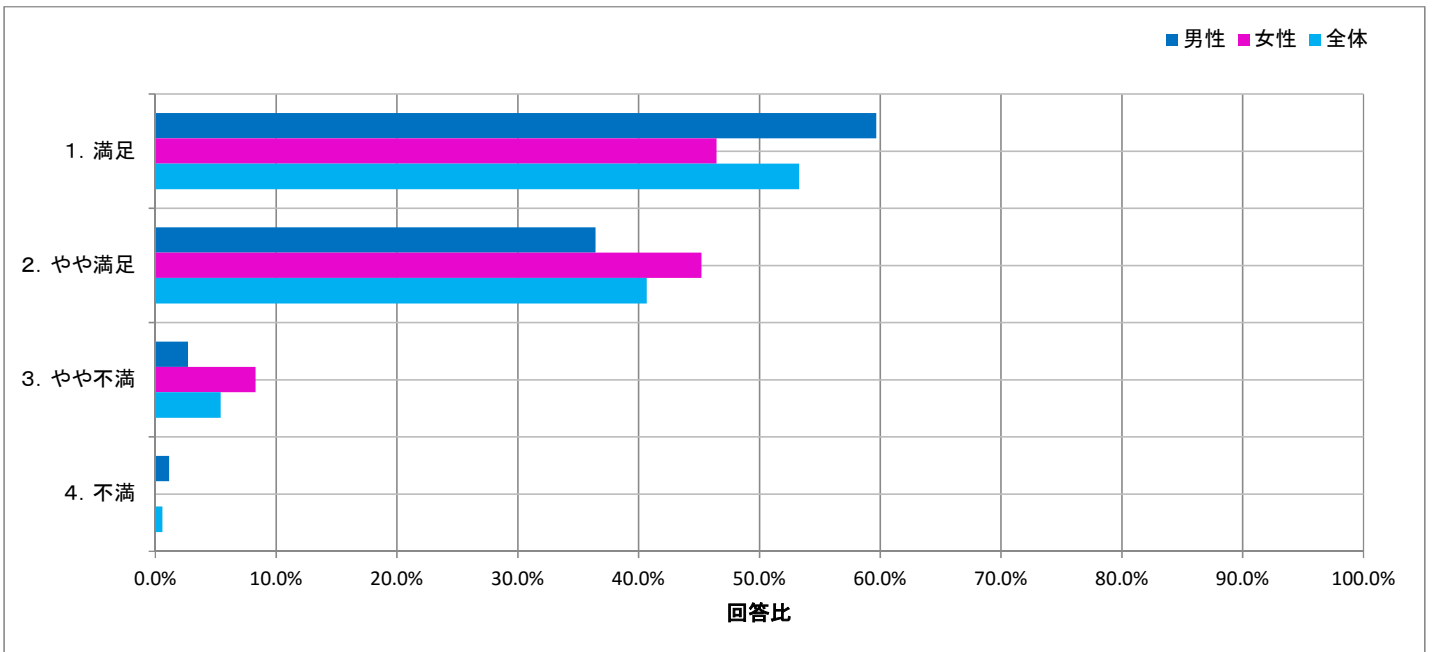
「水道水の安全性」

N=499

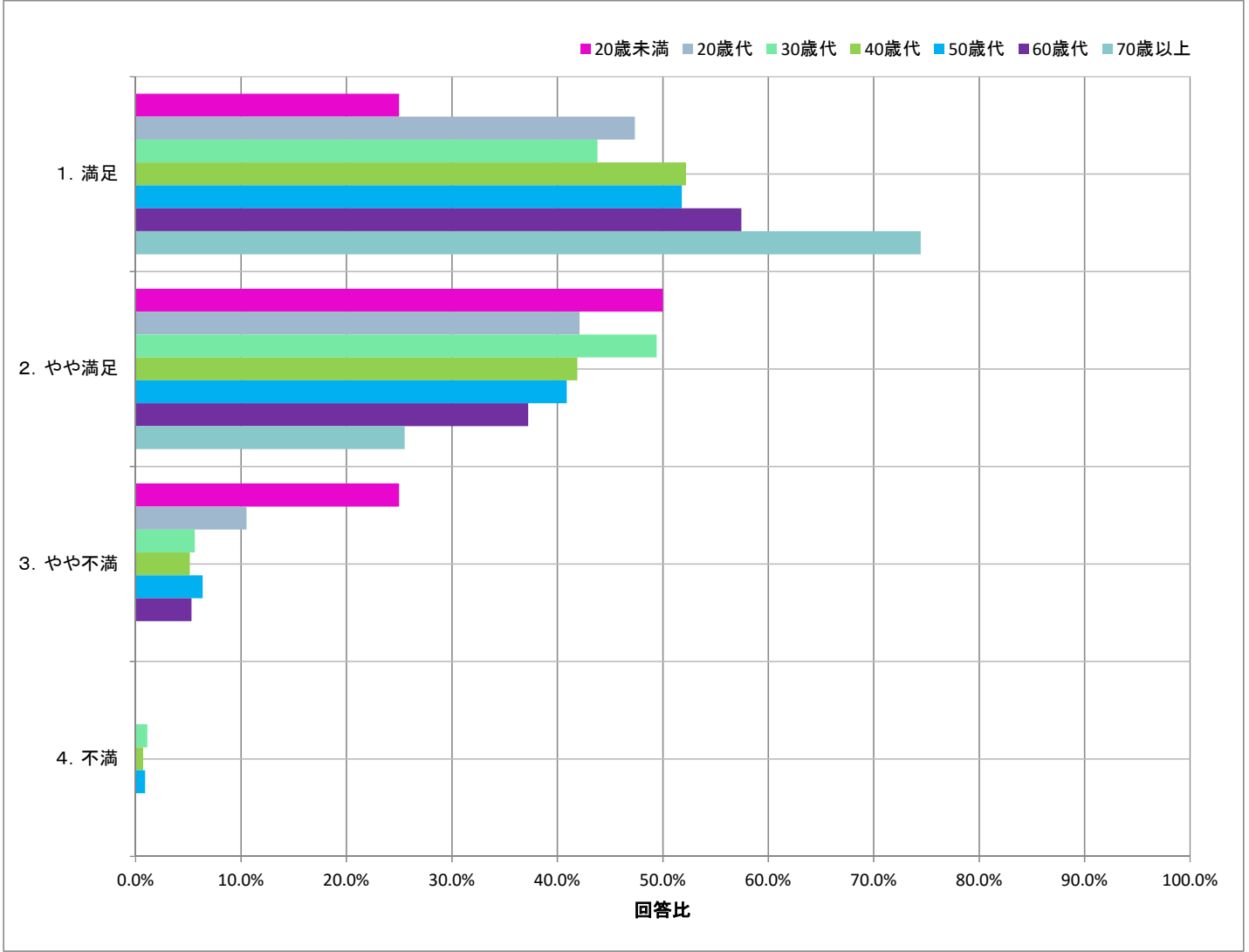
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
1. 満足	266	53.3%	満足	469	94.0%
2. やや満足	203	40.7%			
3. やや不満	27	5.4%	不満	30	6.0%
4. 不満	3	0.6%			

お客様サービス満足度「水道水の安全性」について聞いたところ、『満足』(「満足」と「やや満足」の計)が94.0%、『不満』(「やや不満」と「不満」の計)が6.0%でした。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	258		241		499	
1. 満足	154	59.7%	112	46.5%	266	53.3%
2. やや満足	94	36.4%	109	45.2%	203	40.7%
3. やや不満	7	2.7%	20	8.3%	27	5.4%
4. 不満	3	1.2%	0	0.0%	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	
	4		19		89		136		110		94		47	
1. 満足	1	25.0%	9	47.4%	39	43.8%	71	52.2%	57	51.8%	54	57.4%	35	74.5%
2. やや満足	2	50.0%	8	42.1%	44	49.4%	57	41.9%	45	40.9%	35	37.2%	12	25.5%
3. やや不満	1	25.0%	2	10.5%	5	5.6%	7	5.1%	7	6.4%	5	5.3%	0	0.0%
4. 不満	0	0.0%	0	0.0%	1	1.1%	1	0.7%	1	0.9%	0	0.0%	0	0.0%



平成28年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

問6-2

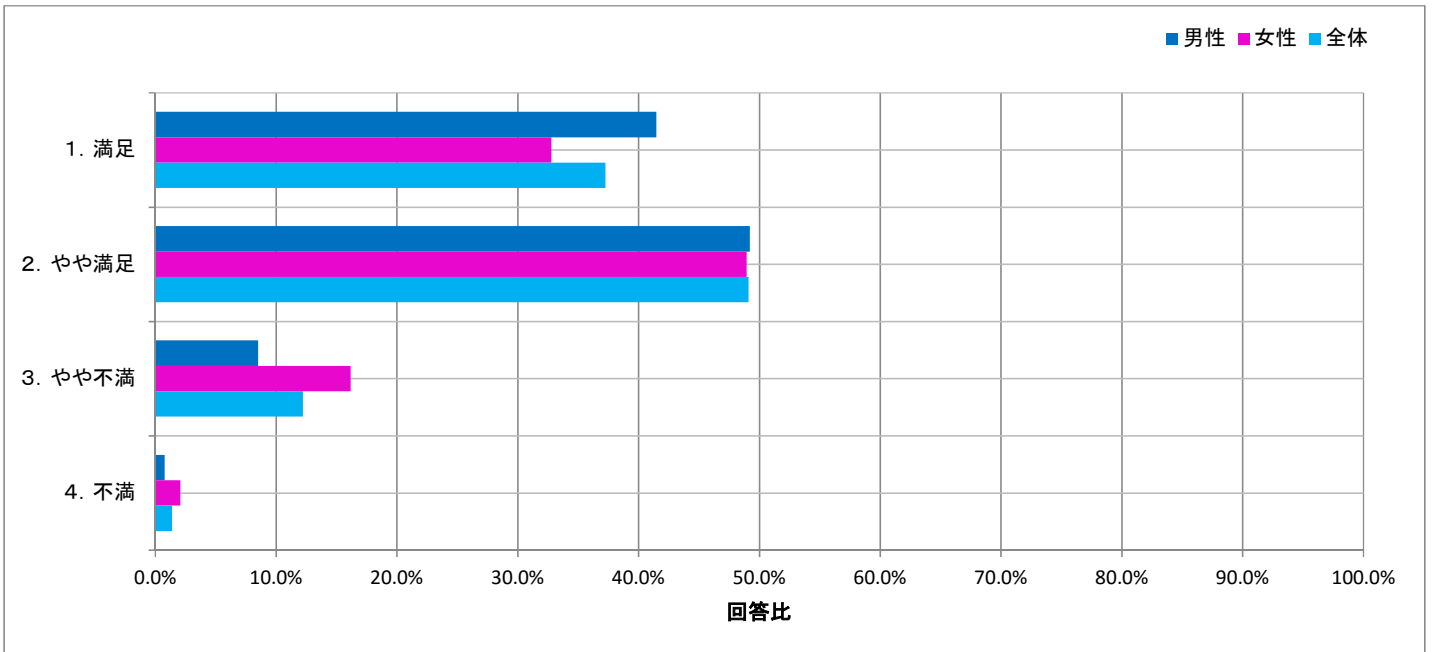
お客様サービス満足度(2)
「水道水のおいしさ」

N=499

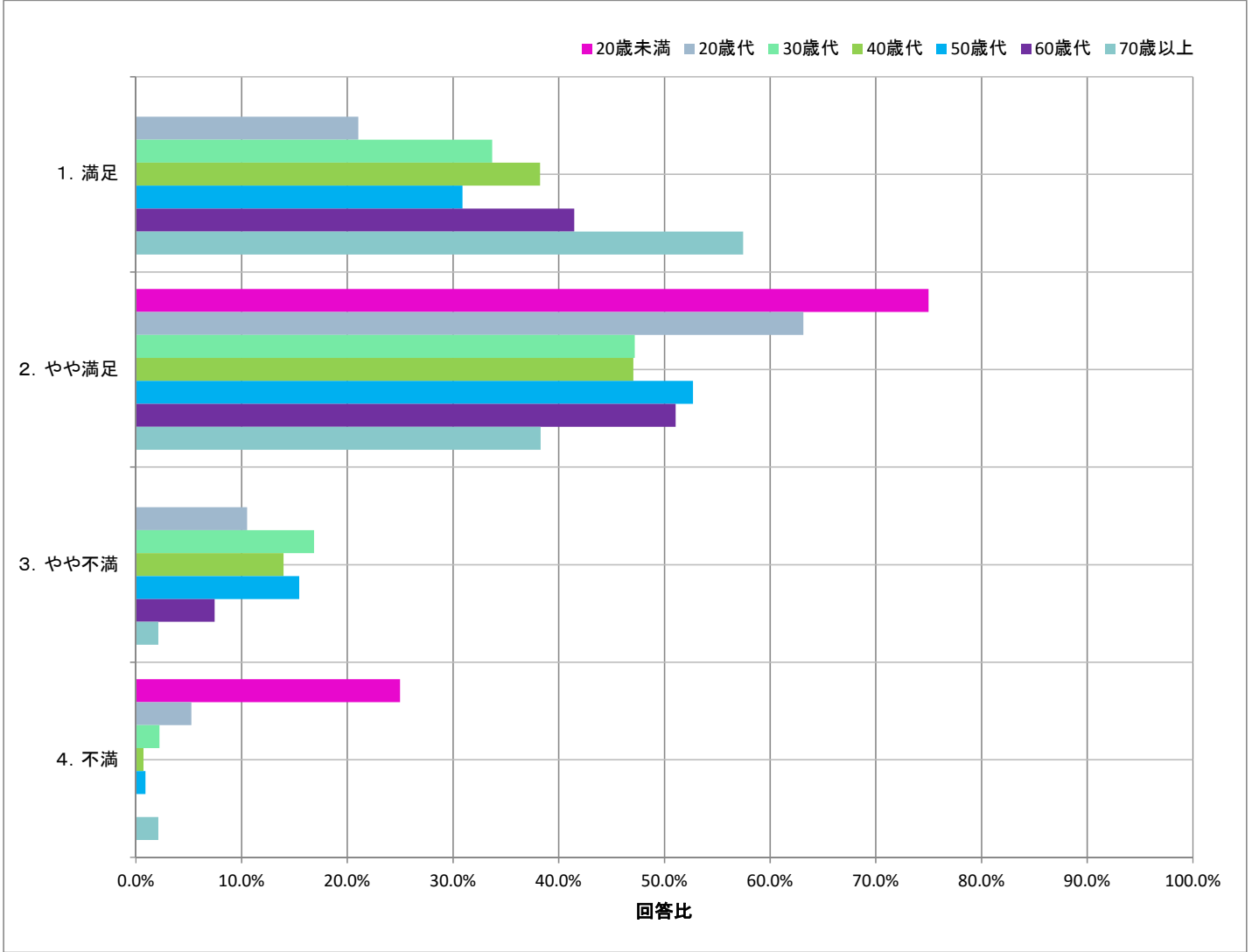
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
1. 満足	186	37.3%	満足	431	86.4%
2. やや満足	245	49.1%			
3. やや不満	61	12.2%	不満	68	13.6%
4. 不満	7	1.4%			

お客様サービス満足度「水道水のおいしさ」について聞いたところ、『満足』(「満足」と「やや満足」の計)が86.4%、『不満』(「やや不満」と「不満」の計)が13.6%でした。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	258		241		499	
1. 満足	107	41.5%	79	32.8%	186	37.3%
2. やや満足	127	49.2%	118	49.0%	245	49.1%
3. やや不満	22	8.5%	39	16.2%	61	12.2%
4. 不満	2	0.8%	5	2.1%	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	
	4	0.0%	19	21.1%	89	33.7%	136	38.2%	110	30.9%	94	41.5%	47	57.4%
1. 満足	0	0.0%	4	21.1%	30	33.7%	52	38.2%	34	30.9%	39	41.5%	27	57.4%
2. やや満足	3	75.0%	12	63.2%	42	47.2%	64	47.1%	58	52.7%	48	51.1%	18	38.3%
3. やや不満	0	0.0%	2	10.5%	15	16.9%	19	14.0%	17	15.5%	7	7.4%	1	2.1%
4. 不満	1	25.0%	1	5.3%	2	2.2%	1	0.7%	1	0.9%	0	0.0%	1	2.1%



平成28年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

問6-3

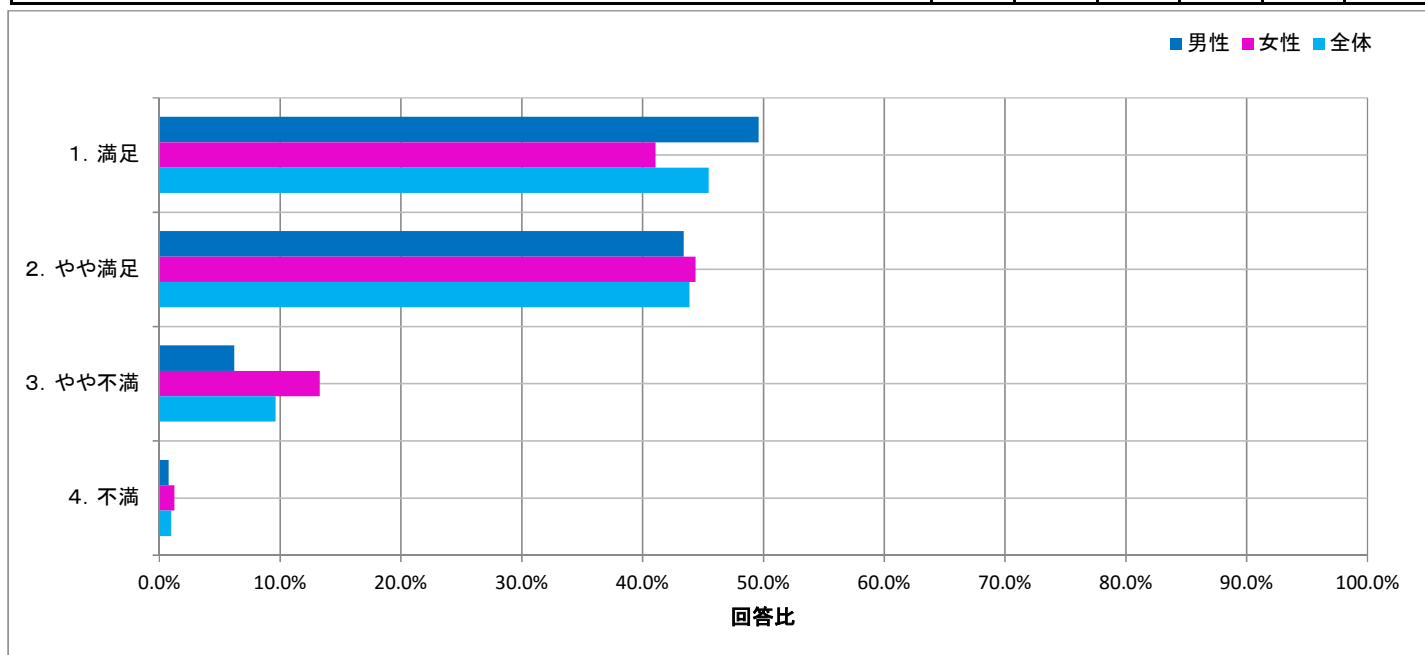
お客様サービス満足度(3)
「水道水のにおいのなさ(少なさ)」

N=499

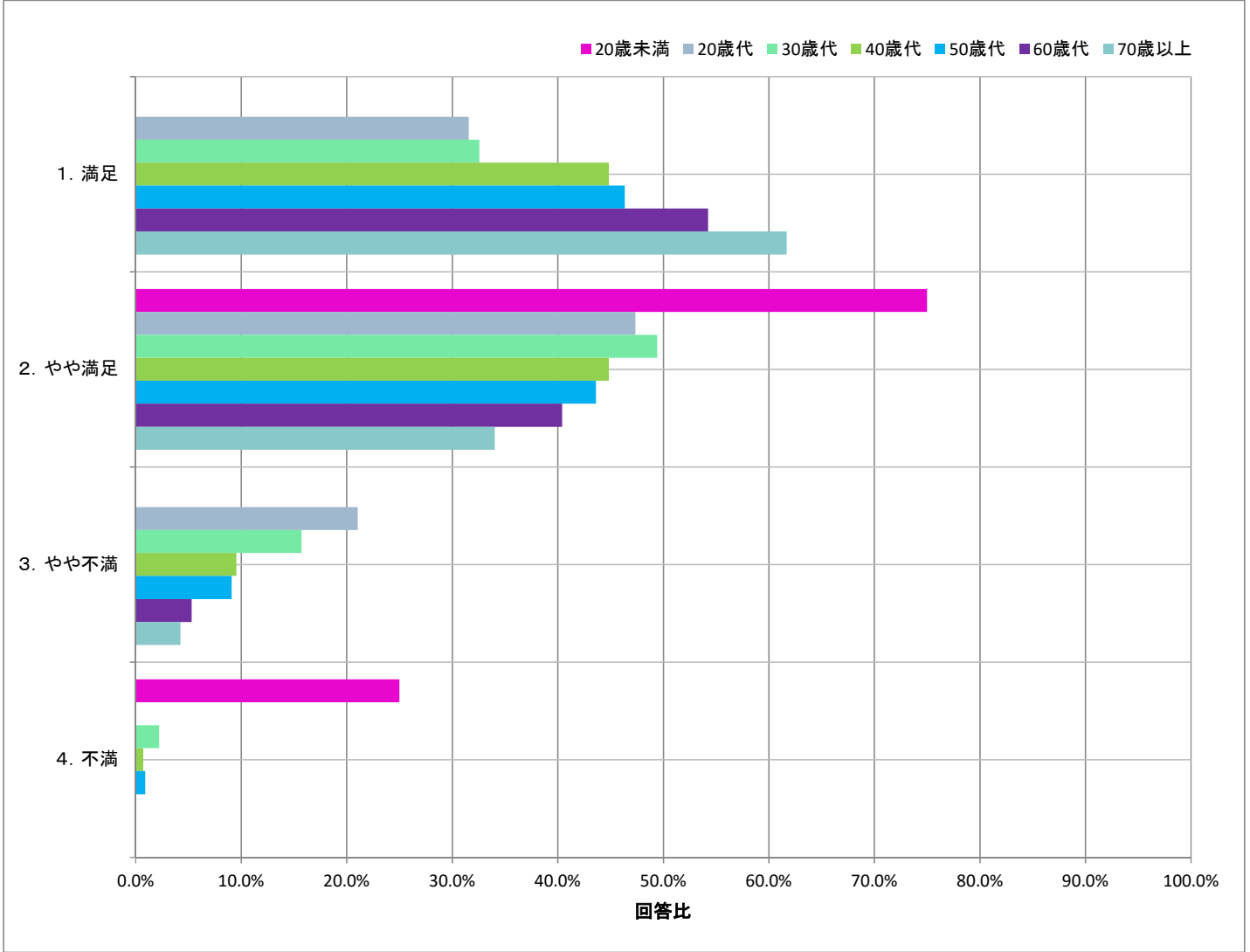
設問			回答数			回答比率		
1. 満足	227	45.5%	満足	446	89.4%			
2. やや満足	219	43.9%						
3. やや不満	48	9.6%	不満	53	10.6%			
4. 不満	5	1.0%						

お客様サービス満足度「水道水のにおいのなさ(少なさ)」について聴いたところ、『満足』(「満足」と「やや満足」の計)が89.4%、『不満』(「やや不満」と「不満」の計)が10.6%でした。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	258		241		499	
1. 満足	128	49.6%	99	41.1%	227	45.5%
2. やや満足	112	43.4%	107	44.4%	219	43.9%
3. やや不満	16	6.2%	32	13.3%	48	9.6%
4. 不満	2	0.8%	3	1.2%	5	1.0%



年代	回答数・比率													
	20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上	
	4	0.0%	19	31.6%	89	32.6%	136	44.9%	110	46.4%	94	54.3%	47	61.7%
1. 満足	0	0.0%	6	31.6%	29	32.6%	61	44.9%	51	46.4%	51	54.3%	29	61.7%
2. やや満足	3	75.0%	9	47.4%	44	49.4%	61	44.9%	48	43.6%	38	40.4%	16	34.0%
3. やや不満	0	0.0%	4	21.1%	14	15.7%	13	9.6%	10	9.1%	5	5.3%	2	4.3%
4. 不満	1	25.0%	0	0.0%	2	2.2%	1	0.7%	1	0.9%	0	0.0%	0	0.0%



平成28年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

問6-4

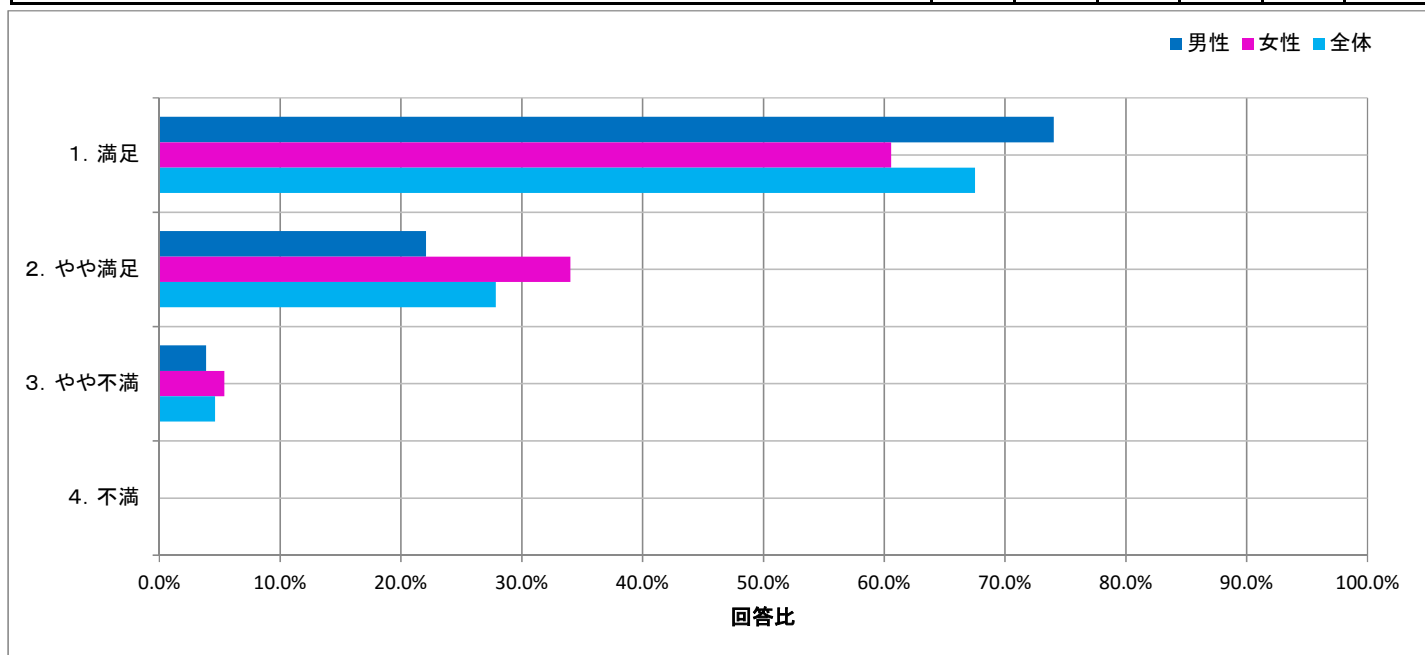
お客様サービス満足度(4)
「水道水のにごりのなさ(少なさ)」

N=499

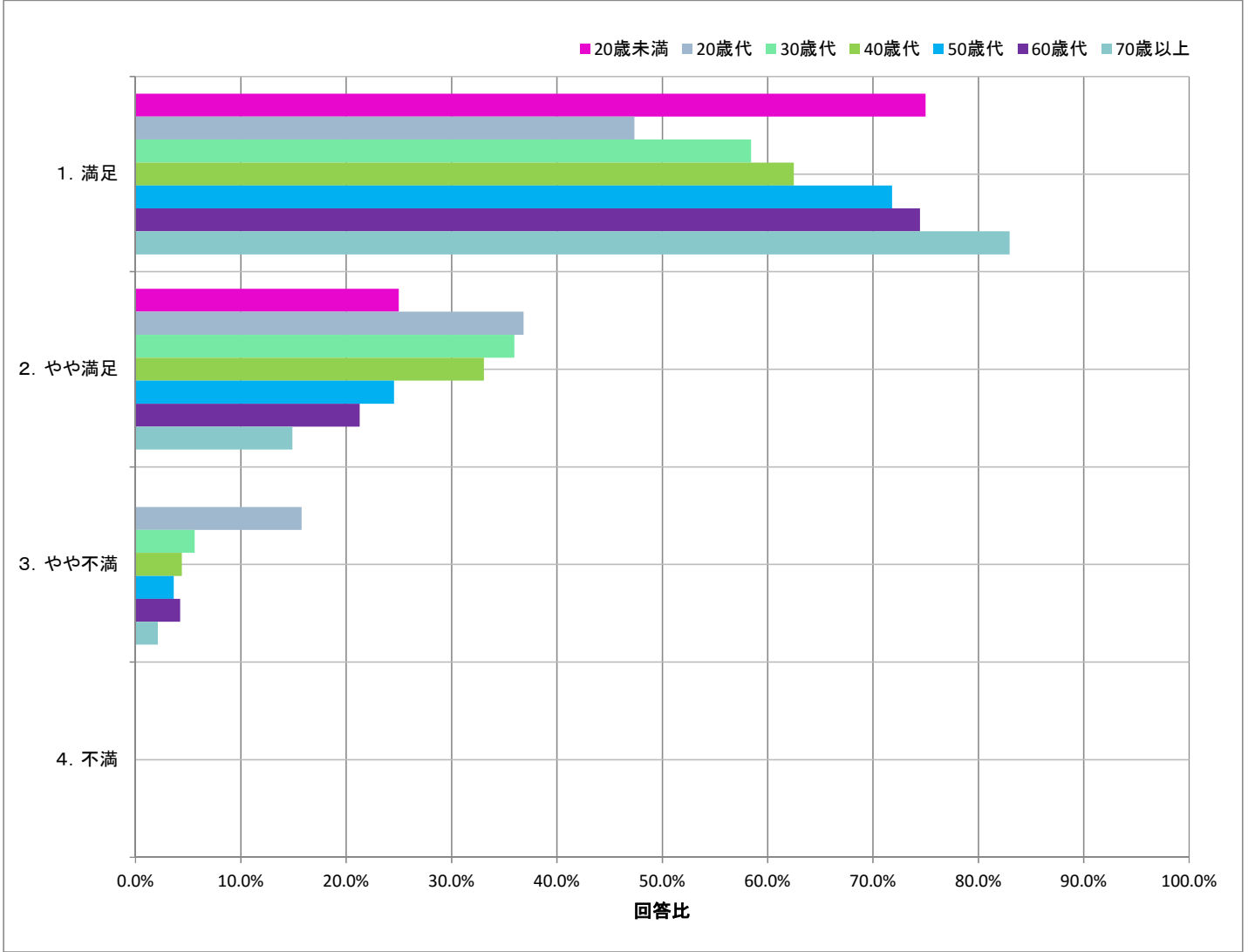
設問		回答数	回答比率	回答数		回答比率
1. 満足		337	67.5%	満足	476	95.4%
2. やや満足		139	27.9%			
3. やや不満		23	4.6%	不満	23	4.6%
4. 不満		0	0.0%			

お客様サービス満足度「水道水のにごりのなさ(少なさ)」について聞いたところ、『満足』(「満足」と「やや満足」の計)が95.4%、『不満』(「やや不満」と「不満」の計)が4.6%でした。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	258		241		499	
1. 満足	191	74.0%	146	60.6%	337	67.5%
2. やや満足	57	22.1%	82	34.0%	139	27.9%
3. やや不満	10	3.9%	13	5.4%	23	4.6%
4. 不満	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	
	4		19		89		136		110		94		47	
1. 満足	3	75.0%	9	47.4%	52	58.4%	85	62.5%	79	71.8%	70	74.5%	39	83.0%
2. やや満足	1	25.0%	7	36.8%	32	36.0%	45	33.1%	27	24.5%	20	21.3%	7	14.9%
3. やや不満	0	0.0%	3	15.8%	5	5.6%	6	4.4%	4	3.6%	4	4.3%	1	2.1%
4. 不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%



平成28年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

問6-5

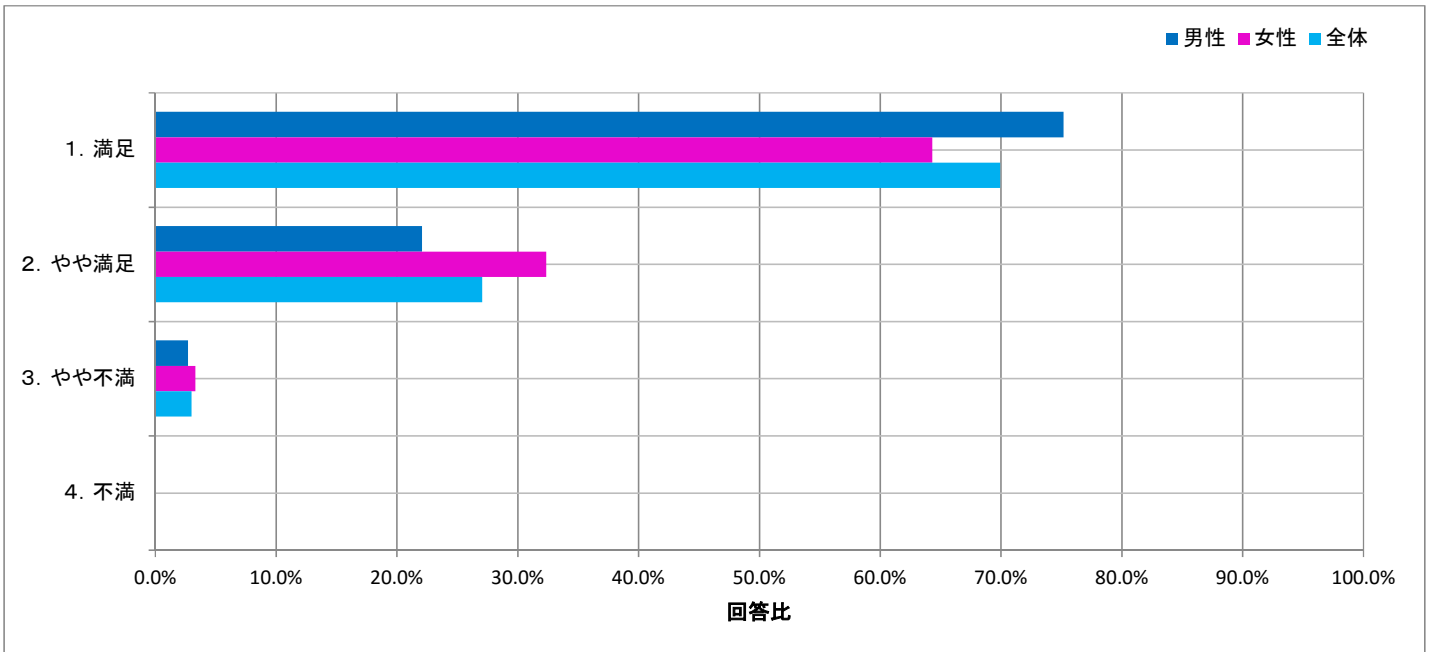
お客様サービス満足度(5)
「水道水の色のなさ(少なさ)」

N=499

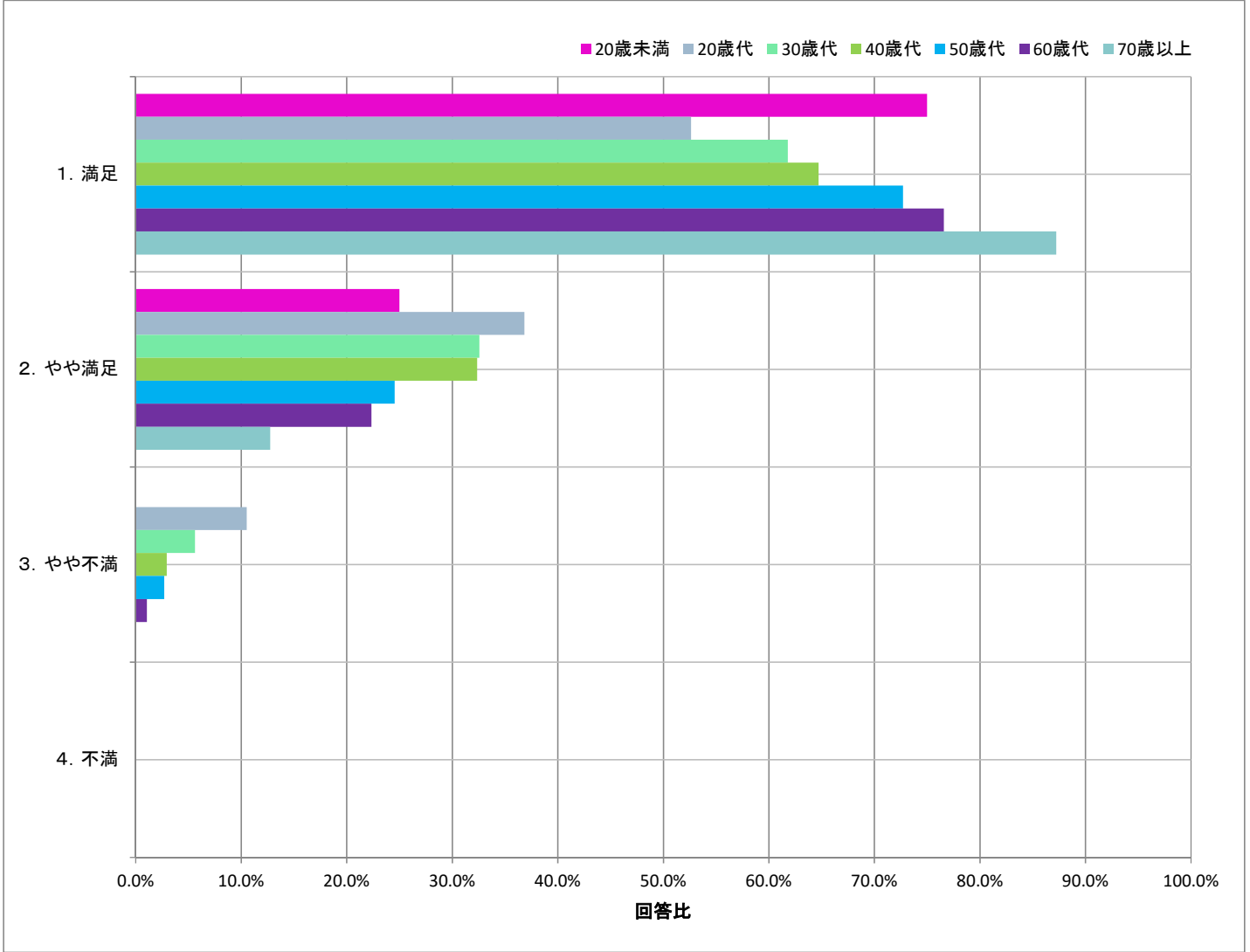
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
1. 満足	349	69.9%	満足	484	97.0%
2. やや満足	135	27.1%			
3. やや不満	15	3.0%	不満	15	3.0%
4. 不満	0	0.0%			

お客様サービス満足度「水道水の色のなさ(少なさ)」について聞いたところ、『満足』(「満足」と「やや満足」の計)が97.0%、『不満』(「やや不満」と「不満」の計)が3.0%でした。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	258		241		499	
1. 満足	194	75.2%	155	64.3%	349	69.9%
2. やや満足	57	22.1%	78	32.4%	135	27.1%
3. やや不満	7	2.7%	8	3.3%	15	3.0%
4. 不満	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	
	4		19		89		136		110		94		47	
1. 満足	3	75.0%	10	52.6%	55	61.8%	88	64.7%	80	72.7%	72	76.6%	41	87.2%
2. やや満足	1	25.0%	7	36.8%	29	32.6%	44	32.4%	27	24.5%	21	22.3%	6	12.8%
3. やや不満	0	0.0%	2	10.5%	5	5.6%	4	2.9%	3	2.7%	1	1.1%	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%



平成28年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

問6-6

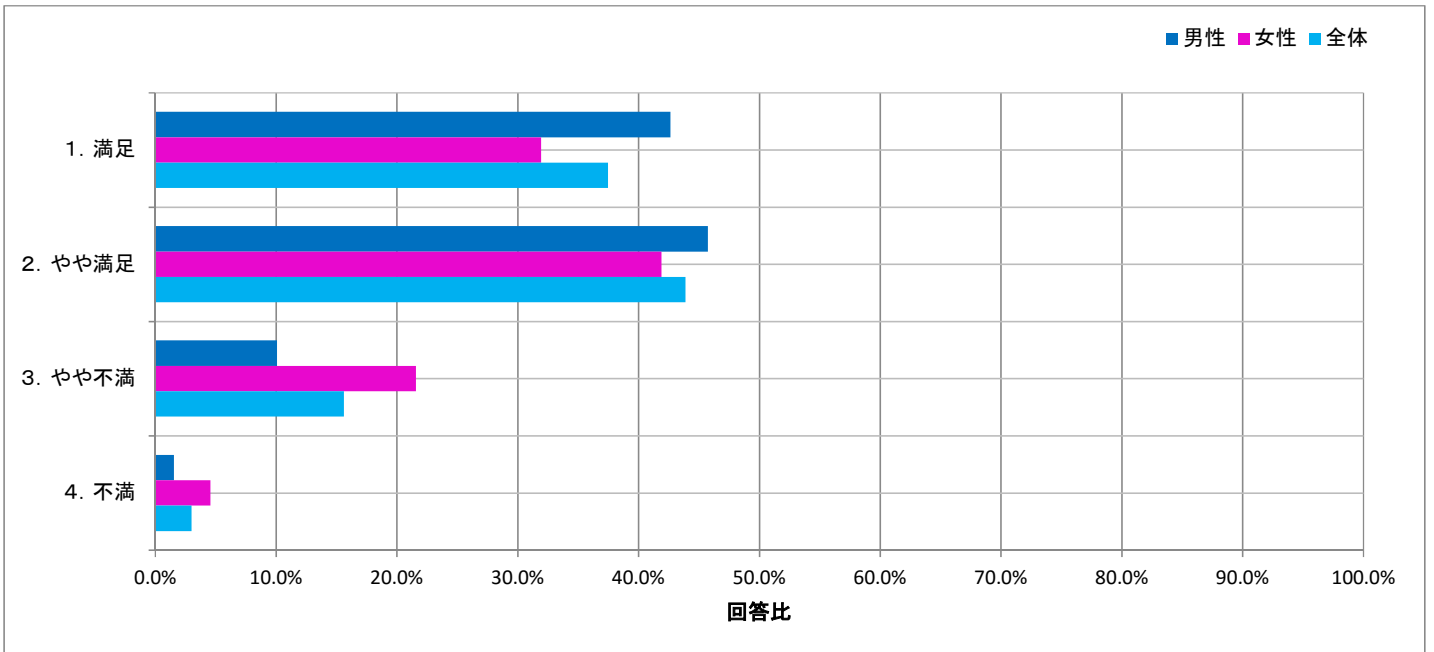
お客様サービス満足度(6)
「飲み水としての満足度」

N=499

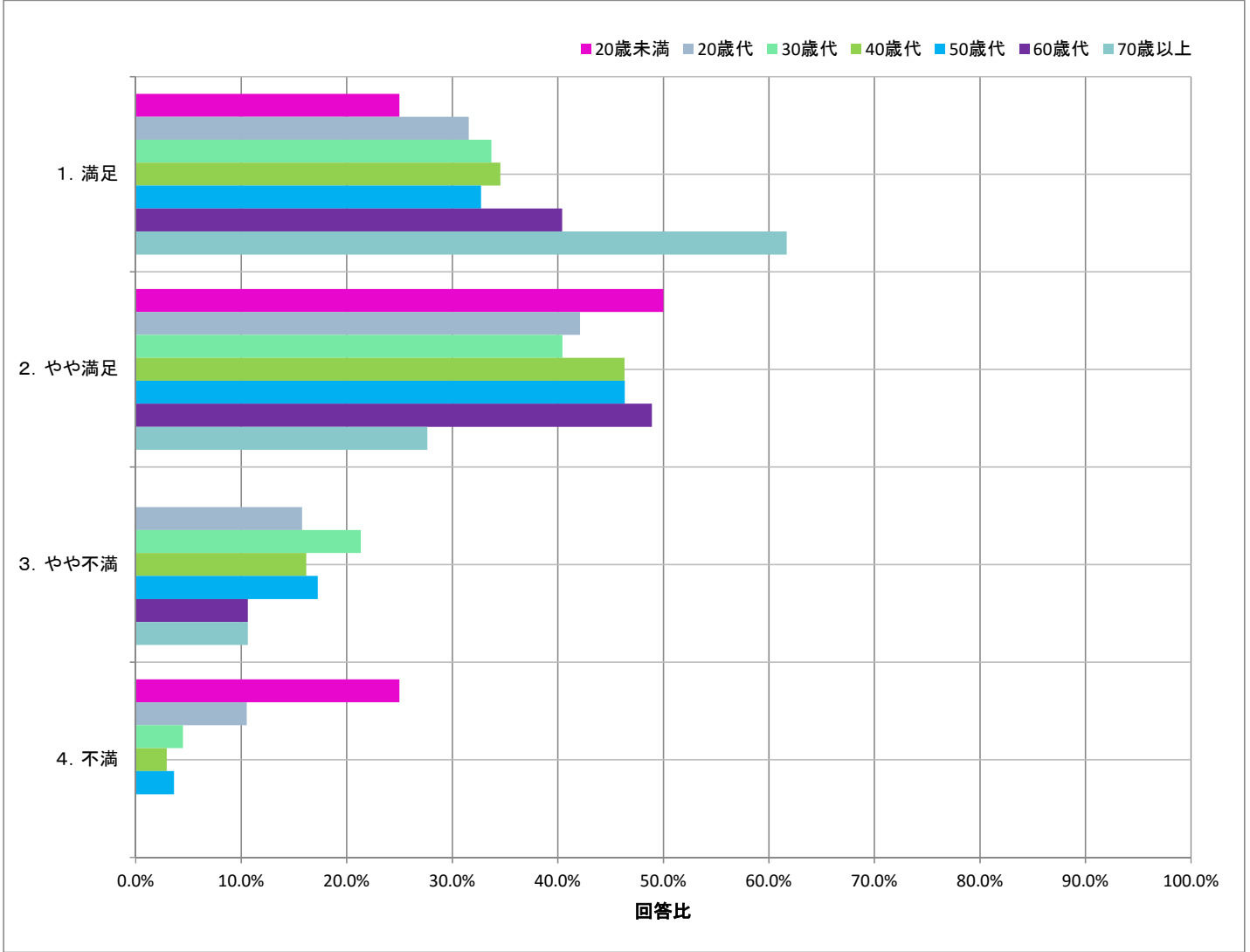
設問	回答数	回答比率	回答数	回答比率
1. 満足	187	37.5%	満足	406
2. やや満足	219	43.9%		
3. やや不満	78	15.6%	不満	93
4. 不満	15	3.0%		

お客様サービス満足度「飲み水としての満足度」について聞いたところ、『満足』(「満足」と「やや満足」の計)が81.4%、『不満』(「やや不満」と「不満」の計)が18.6%でした。『満足』と回答した割合は男性の方が88.4%と、女性の73.9%より高くなっています。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	258		241		499	
1. 満足	110	42.6%	77	32.0%	187	37.5%
2. やや満足	118	45.7%	101	41.9%	219	43.9%
3. やや不満	26	10.1%	52	21.6%	78	15.6%
4. 不満	4	1.6%	11	4.6%	15	3.0%



年代	回答数・比率													
	20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上	
	4		19		89		136		110		94		47	
1. 満足	1	25.0%	6	31.6%	30	33.7%	47	34.6%	36	32.7%	38	40.4%	29	61.7%
2. やや満足	2	50.0%	8	42.1%	36	40.4%	63	46.3%	51	46.4%	46	48.9%	13	27.7%
3. やや不満	0	0.0%	3	15.8%	19	21.3%	22	16.2%	19	17.3%	10	10.6%	5	10.6%
4. 不満	1	25.0%	2	10.5%	4	4.5%	4	2.9%	4	3.6%	0	0.0%	0	0.0%



平成28年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

問6-7

お客様サービス満足度(7)

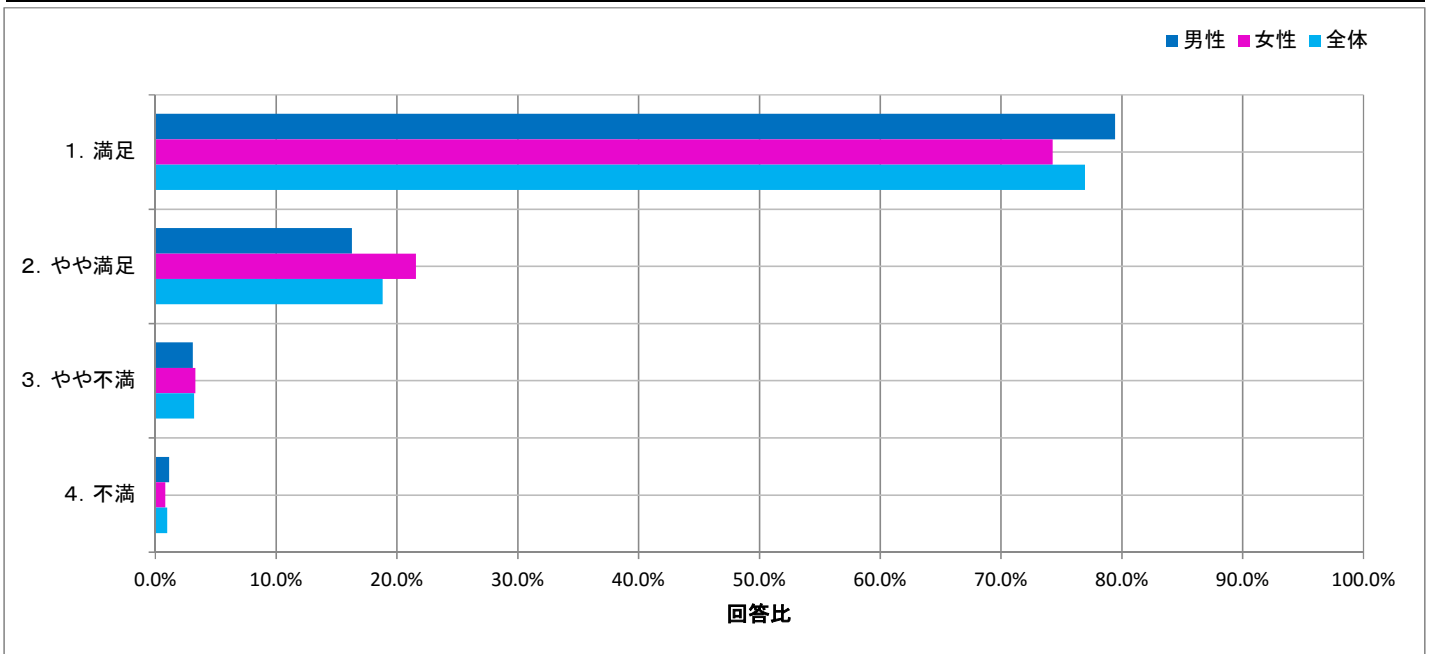
「飲み水以外(炊事・洗濯・風呂など)としての満足度」

N=499

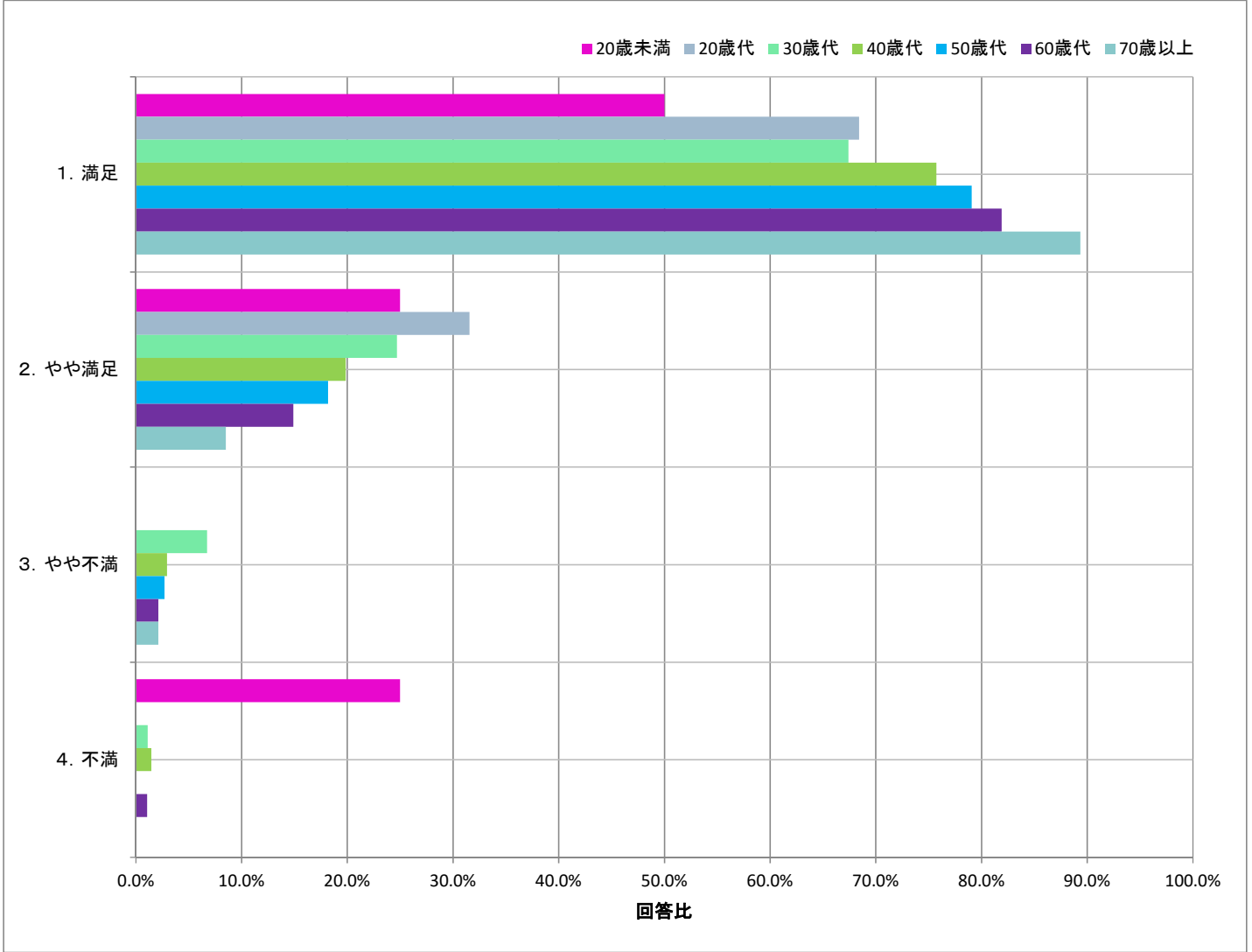
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
1. 満足	384	77.0%	満足	478	95.8%
2. やや満足	94	18.8%			
3. やや不満	16	3.2%	不満	21	4.2%
4. 不満	5	1.0%			

お客様サービス満足度「飲み水以外(炊事・洗濯・風呂など)としての満足度」について聞いたところ、『満足』(「満足」と「やや満足」の計)が95.8%、『不満』(「やや不満」と「不満」の計)が4.2%でした。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	258		241		499	
1. 満足	205	79.5%	179	74.3%	384	77.0%
2. やや満足	42	16.3%	52	21.6%	94	18.8%
3. やや不満	8	3.1%	8	3.3%	16	3.2%
4. 不満	3	1.2%	2	0.8%	5	1.0%



年代	回答数・比率													
	20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上	
	4		19		89		136		110		94		47	
1. 満足	2	50.0%	13	68.4%	60	67.4%	103	75.7%	87	79.1%	77	81.9%	42	89.4%
2. やや満足	1	25.0%	6	31.6%	22	24.7%	27	19.9%	20	18.2%	14	14.9%	4	8.5%
3. やや不満	0	0.0%	0	0.0%	6	6.7%	4	2.9%	3	2.7%	2	2.1%	1	2.1%
4. 不満	1	25.0%	0	0.0%	1	1.1%	2	1.5%	0	0.0%	1	1.1%	0	0.0%



平成28年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

問6-8

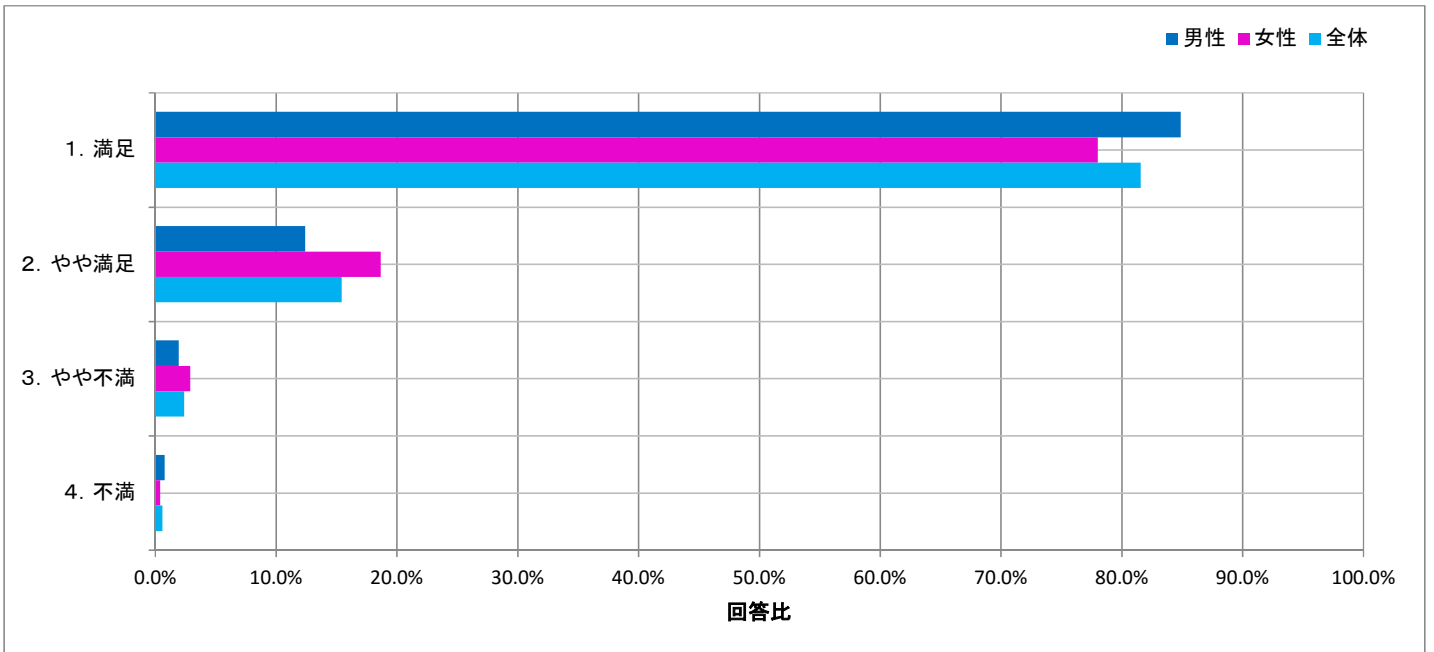
お客様サービス満足度(8)
「水の出具合」

N=499

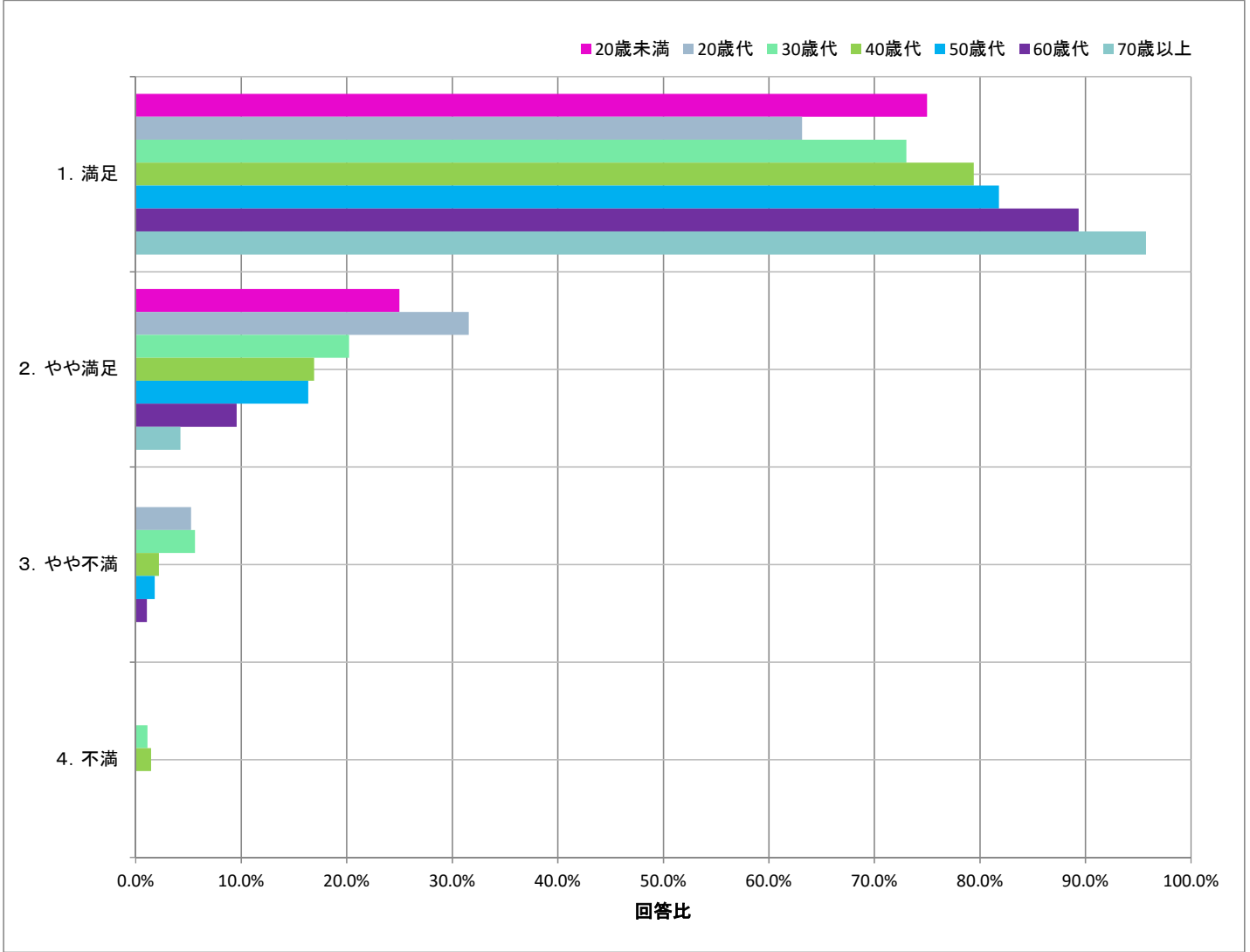
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
1. 満足	407	81.6%	満足	484	97.0%
2. やや満足	77	15.4%			
3. やや不満	12	2.4%	不満	15	3.0%
4. 不満	3	0.6%			

お客様サービス満足度「水の出具合」について聴いたところ、『満足』(「満足」と「やや満足」の計)が97.0%、『不満』(「やや不満」と「不満」の計)が3.0%でした。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	258		241		499	
1. 満足	219	84.9%	188	78.0%	407	81.6%
2. やや満足	32	12.4%	45	18.7%	77	15.4%
3. やや不満	5	1.9%	7	2.9%	12	2.4%
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	
	4		19		89		136		110		94		47	
1. 満足	3	75.0%	12	63.2%	65	73.0%	108	79.4%	90	81.8%	84	89.4%	45	95.7%
2. やや満足	1	25.0%	6	31.6%	18	20.2%	23	16.9%	18	16.4%	9	9.6%	2	4.3%
3. やや不満	0	0.0%	1	5.3%	5	5.6%	3	2.2%	2	1.8%	1	1.1%	0	0.0%
4. 不満	0	0.0%	0	0.0%	1	1.1%	2	1.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%



平成28年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

問6-9

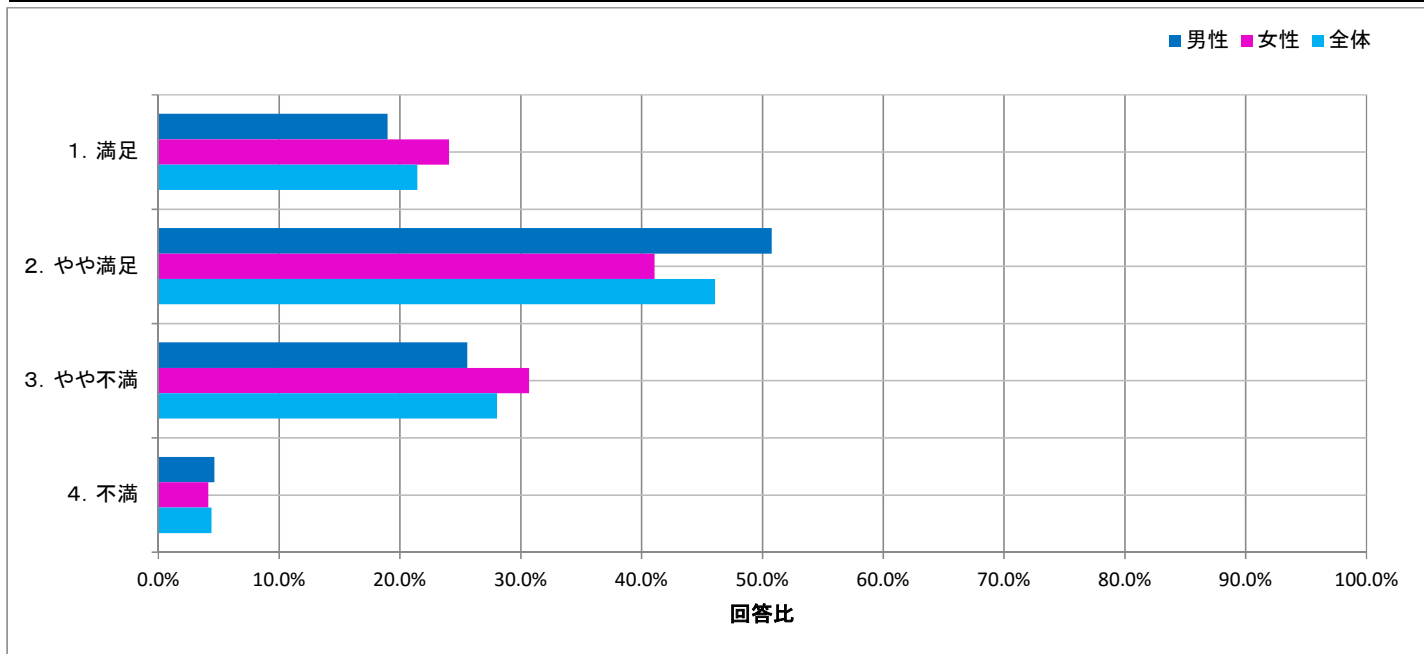
お客様サービス満足度(9)
「料金設定」

N=499

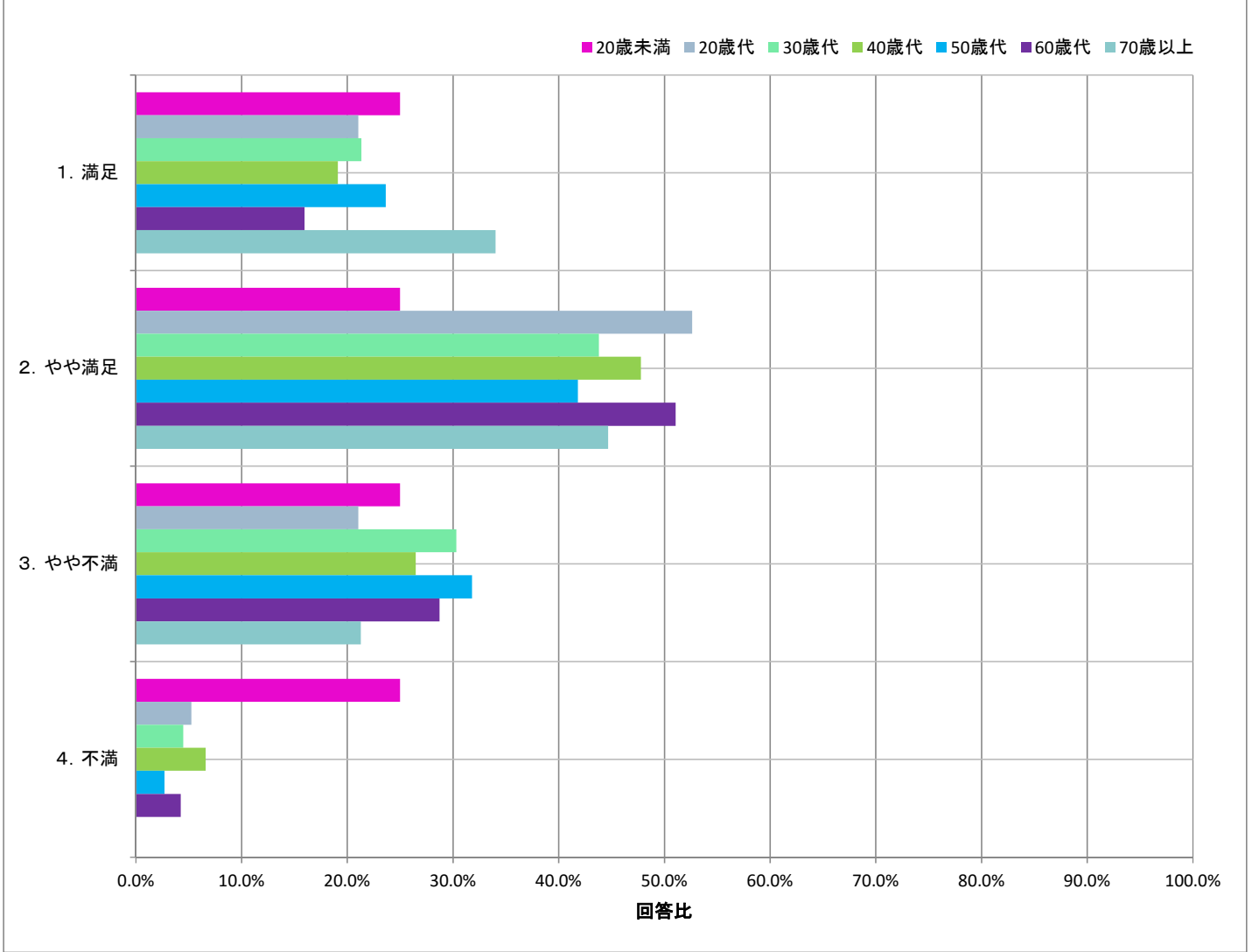
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
1. 満足	107	21.4%	満足	337	67.5%
2. やや満足	230	46.1%			
3. やや不満	140	28.1%	不満	162	32.5%
4. 不満	22	4.4%			

お客様サービス満足度「料金設定」について聞いたところ、『満足』(「満足」と「やや満足」の計)が67.5%、
『不満』(「やや不満」と「不満」の計)が32.5%でした。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	258		241		499	
1. 満足	49	19.0%	58	24.1%	107	21.4%
2. やや満足	131	50.8%	99	41.1%	230	46.1%
3. やや不満	66	25.6%	74	30.7%	140	28.1%
4. 不満	12	4.7%	10	4.1%	22	4.4%



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	
	4	25.0%	19	21.1%	89	21.3%	136	19.1%	110	23.6%	94	16.0%	47	34.0%
1. 満足	1	25.0%	4	21.1%	19	21.3%	26	19.1%	26	23.6%	15	16.0%	16	34.0%
2. やや満足	1	25.0%	10	52.6%	39	43.8%	65	47.8%	46	41.8%	48	51.1%	21	44.7%
3. やや不満	1	25.0%	4	21.1%	27	30.3%	36	26.5%	35	31.8%	27	28.7%	10	21.3%
4. 不満	1	25.0%	1	5.3%	4	4.5%	9	6.6%	3	2.7%	4	4.3%	0	0.0%



平成28年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

問6-10

お客様サービス満足度(10)
「職員の対応」

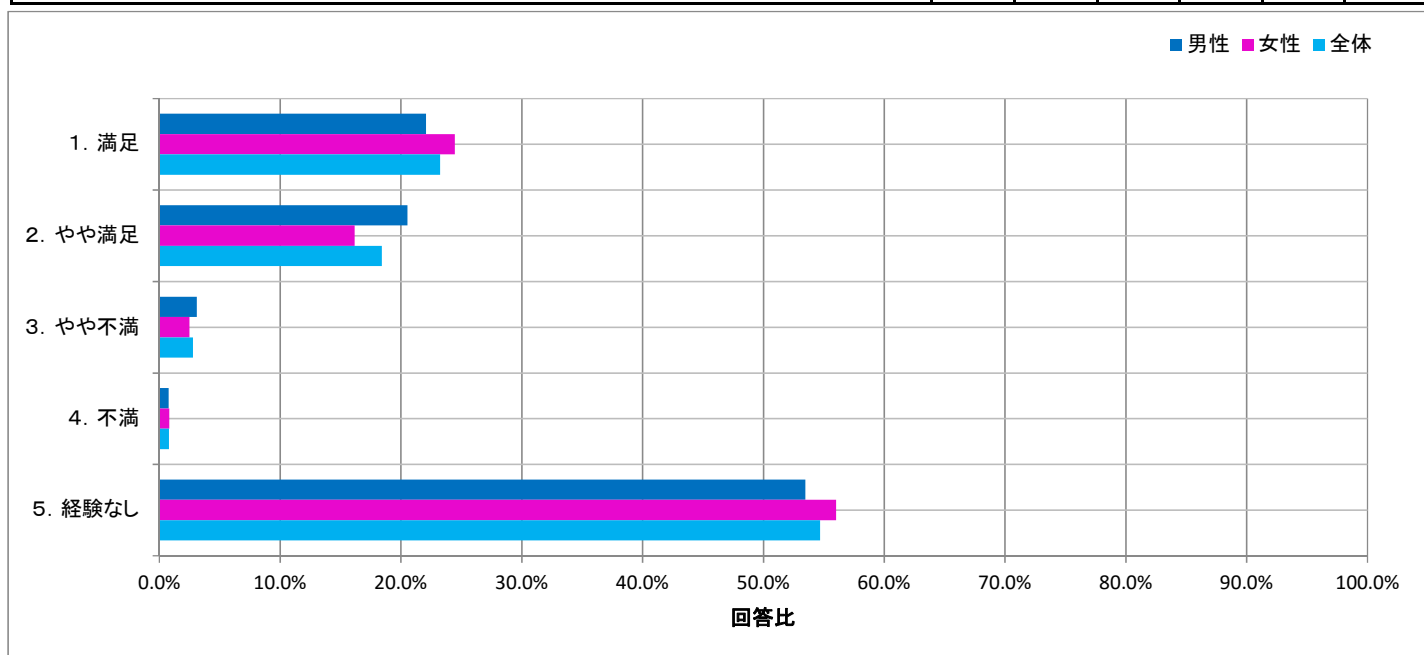
N=499

設問	回答数	回答比率	回答数	回答比率
1. 満足	116	23.2%	満足	208
2. やや満足	92	18.4%		
3. やや不満	14	2.8%		
4. 不満	4	0.8%	不満	18
5. 経験なし	273	54.7%		

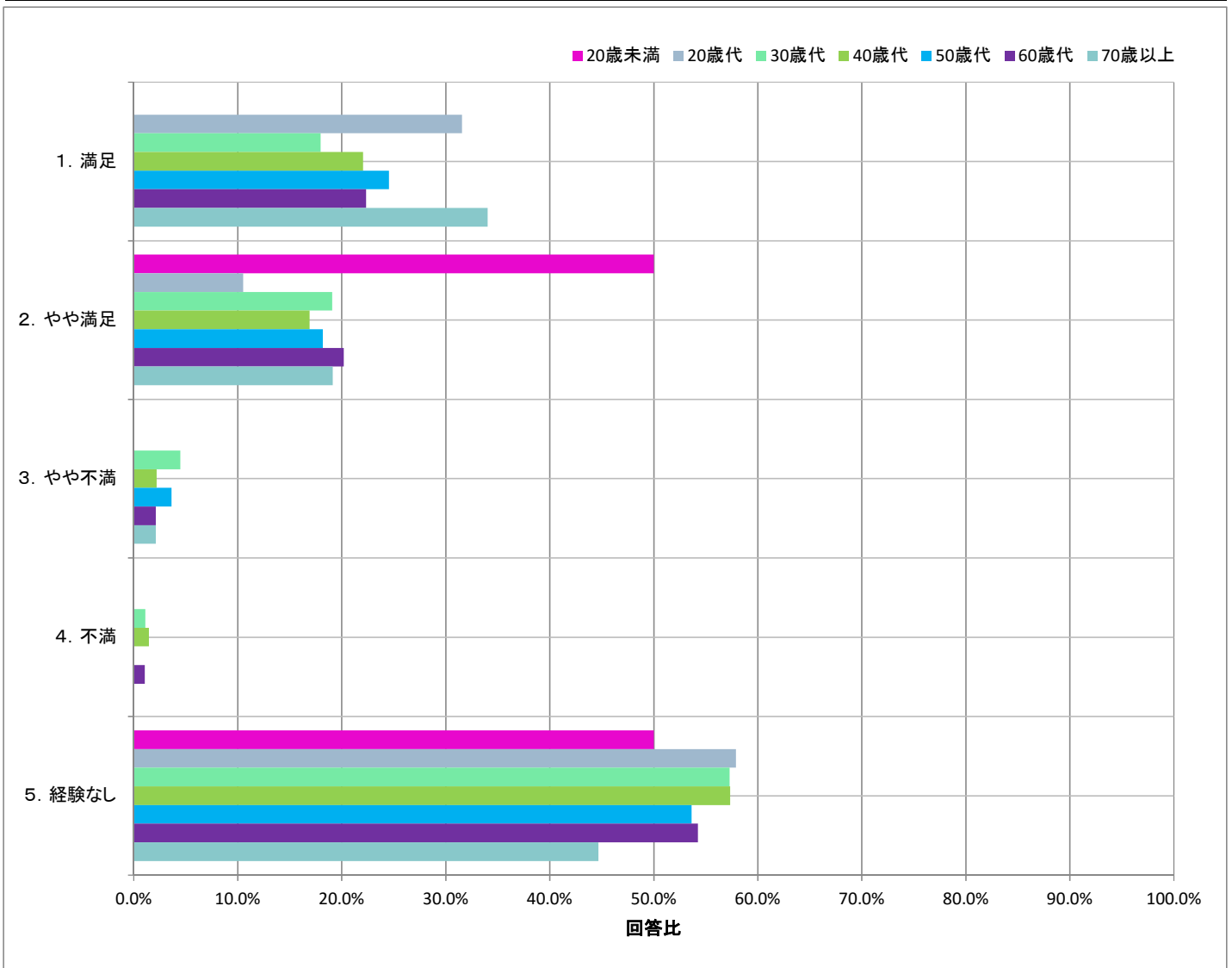
お客様サービス満足度「職員の対応」について聞いたところ、『満足』(「満足」と「やや満足」の計)が41.7%(92.0%)、『不満』(「やや不満」と「不満」の計)が3.6%(8.0%)でした。

※()内の値は「経験なし」と回答した方を除く回答者226名の回答比率

性別	回答数・比率			
	男性		女性	
	258		241	
1. 満足	57	22.1%	59	24.5%
2. やや満足	53	20.5%	39	16.2%
3. やや不満	8	3.1%	6	2.5%
4. 不満	2	0.8%	2	0.8%
5. 経験なし	138	53.5%	135	56.0%



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	
	4	0.0%	19	31.6%	89	18.0%	136	22.1%	110	24.5%	94	22.3%	47	34.0%
1. 満足	0	0.0%	6	31.6%	16	18.0%	30	22.1%	27	24.5%	21	22.3%	16	34.0%
2. やや満足	2	50.0%	2	10.5%	17	19.1%	23	16.9%	20	18.2%	19	20.2%	9	19.1%
3. やや不満	0	0.0%	0	0.0%	4	4.5%	3	2.2%	4	3.6%	2	2.1%	1	2.1%
4. 不満	0	0.0%	0	0.0%	1	1.1%	2	1.5%	0	0.0%	1	1.1%	0	0.0%
5. 経験なし	2	50.0%	11	57.9%	51	57.3%	78	57.4%	59	53.6%	51	54.3%	21	44.7%



平成28年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

問6-11

お客様サービス満足度(11)

「緊急時の水道局の対応（水道施設の耐震性・広報・応急給水体制）」

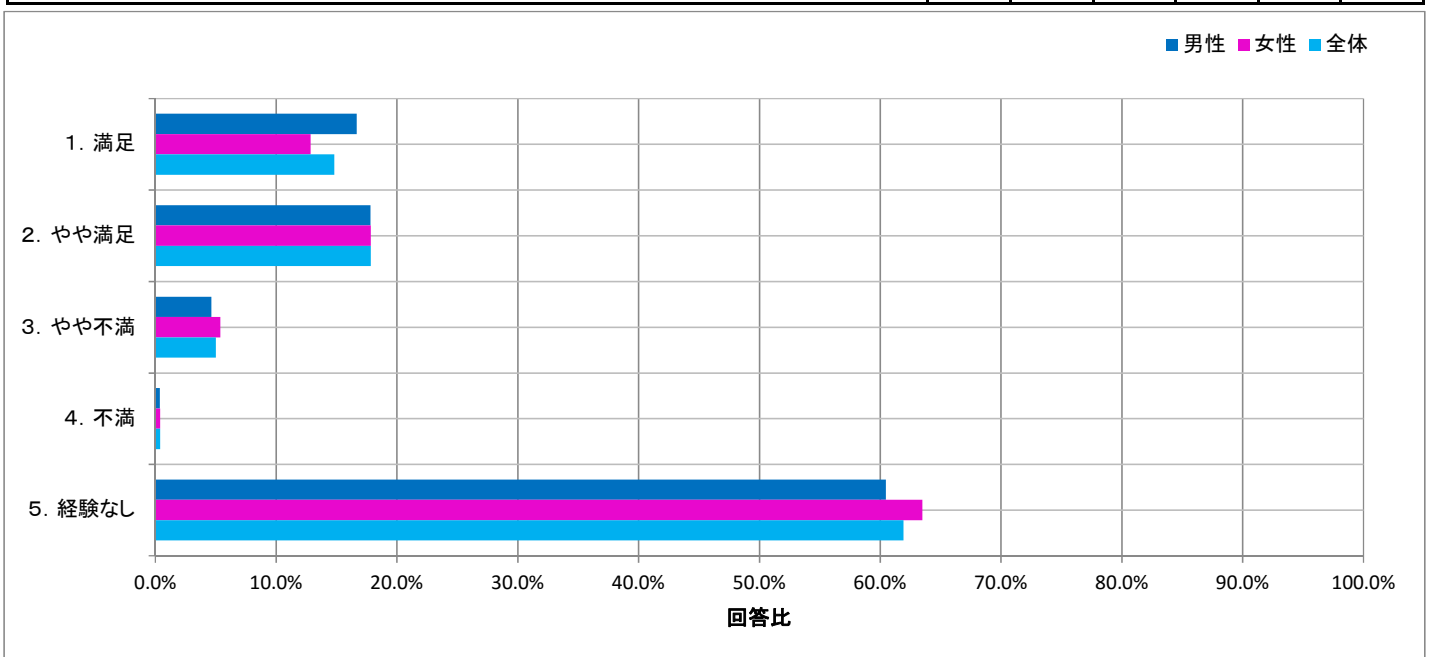
N=499

設問	回答数	回答比率	回答数	回答比率
1. 満足	74	14.8%	満足	163
2. やや満足	89	17.8%		
3. やや不満	25	5.0%		
4. 不満	2	0.4%	不満	27
5. 経験なし	309	61.9%		

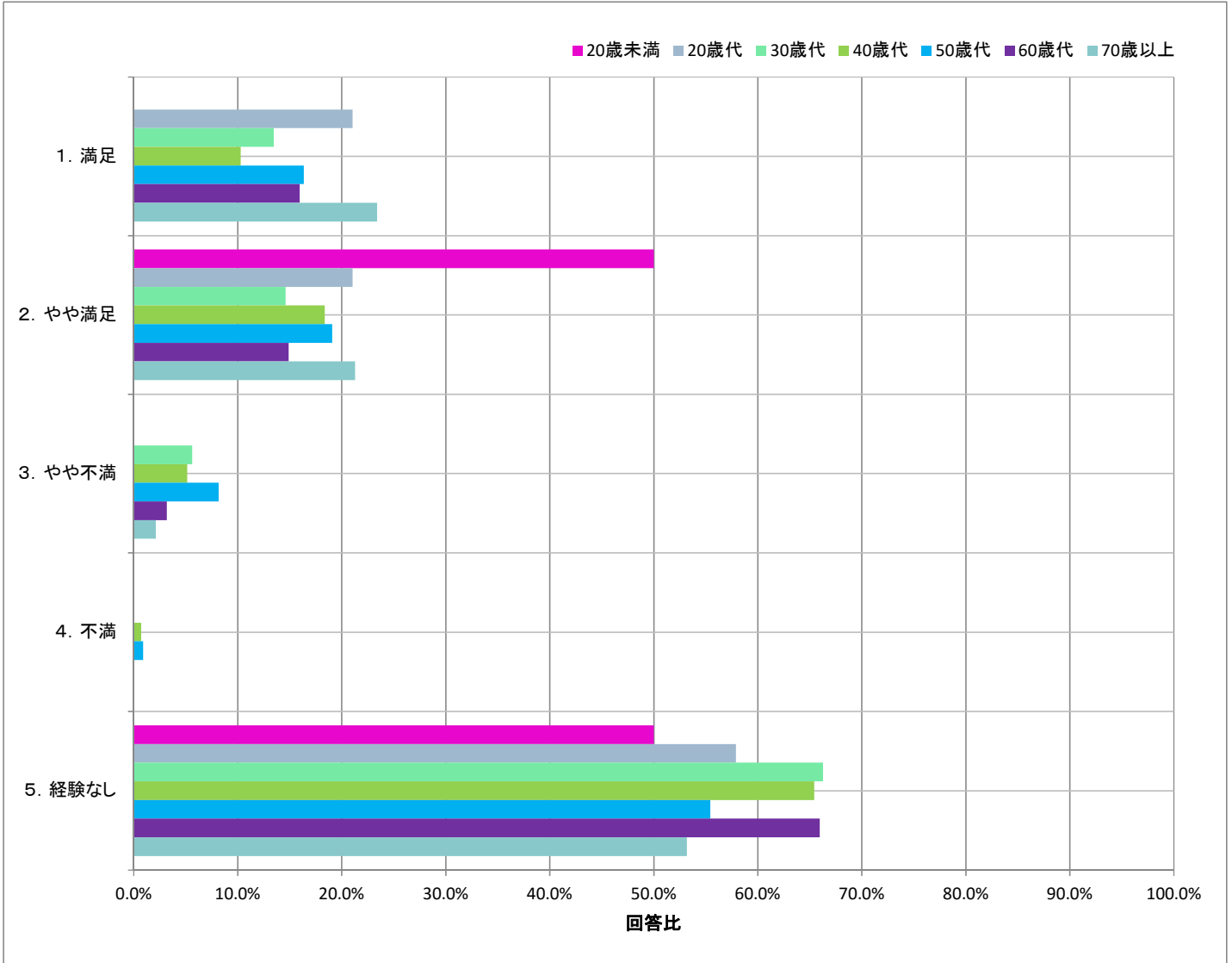
お客様サービス満足度「緊急時の水道局の対応（水道施設の耐震性・広報・応急給水体制）」について聞いたところ、『満足』（「満足」と「やや満足」の計）が32.7%（85.8%）、『不満』（「やや不満」と「不満」の計）が5.4%（14.2%）でした。

※（）内の値は「経験なし」と回答した方を除く回答者190名の回答比率

性別	回答数・比率			
	男性		女性	
	258		241	
1. 満足	43	16.7%	31	12.9%
2. やや満足	46	17.8%	43	17.8%
3. やや不満	12	4.7%	13	5.4%
4. 不満	1	0.4%	1	0.4%
5. 経験なし	156	60.5%	153	63.5%
				全体
				499



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	0.0%	19	21.1%	89	13.5%	136	10.3%	110	16.4%	94	16.0%	47	23.4%
1. 満足	0	0.0%	4	21.1%	12	13.5%	14	10.3%	18	16.4%	15	16.0%	11	23.4%
2. やや満足	2	50.0%	4	21.1%	13	14.6%	25	18.4%	21	19.1%	14	14.9%	10	21.3%
3. やや不満	0	0.0%	0	0.0%	5	5.6%	7	5.1%	9	8.2%	3	3.2%	1	2.1%
4. 不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.7%	1	0.9%	0	0.0%	0	0.0%
5. 経験なし	2	50.0%	11	57.9%	59	66.3%	89	65.4%	61	55.5%	62	66.0%	25	53.2%



平成28年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

問6-12

お客様サービス満足度(12)

「お客様サービス満足度」

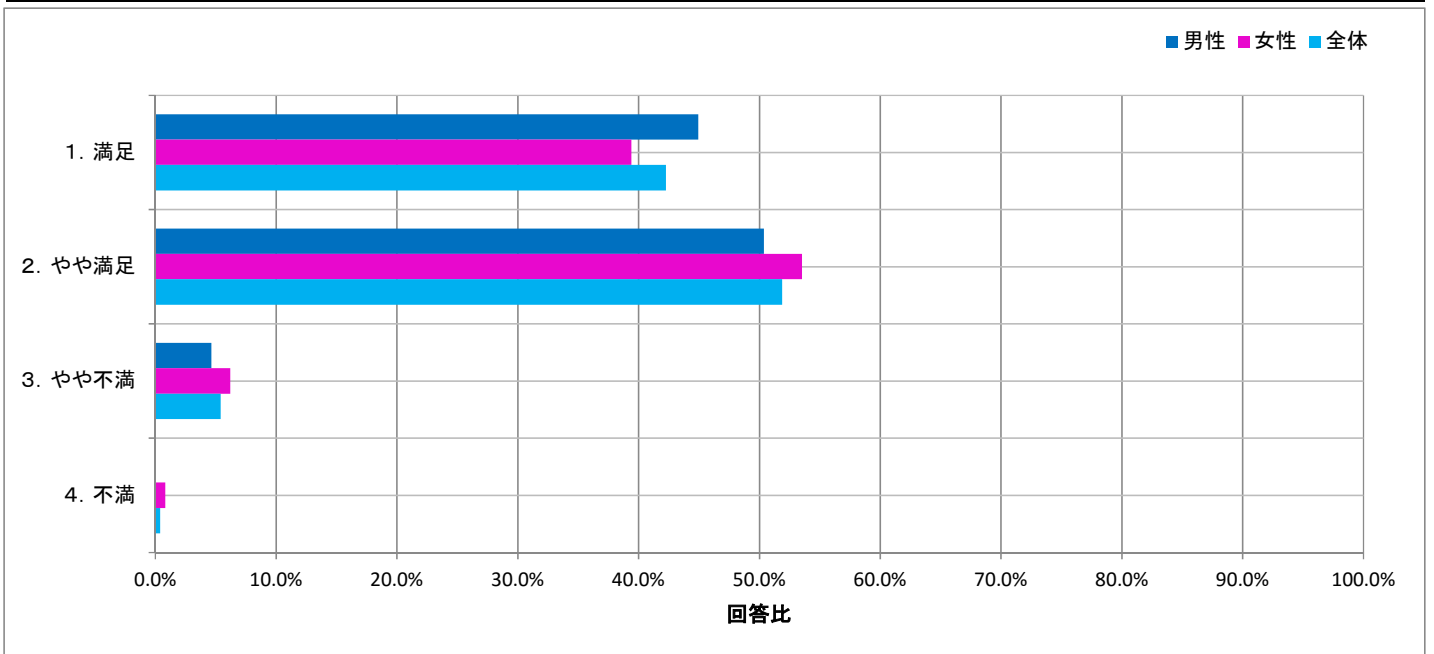
(問6-1から問6-11までの水道事業に対する質問内容について総合的に評価してください。)

N=499

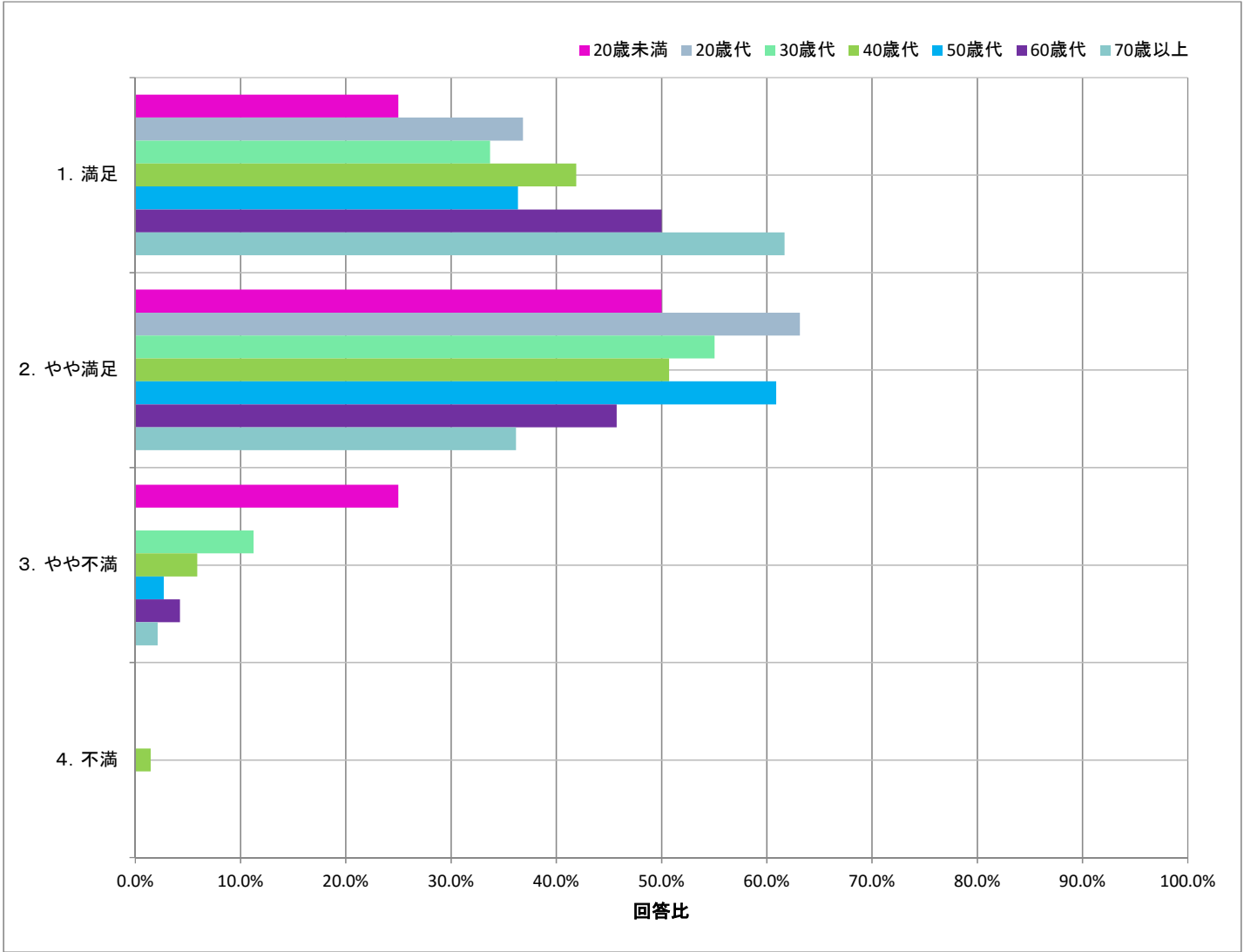
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
1. 満足	211	42.3%	満足	470	94.2%
2. やや満足	259	51.9%			
3. やや不満	27	5.4%	不満	29	5.8%
4. 不満	2	0.4%			

お客様サービス満足度「お客様サービス満足度に関する総合評価」について聴いたところ、『満足』(「満足」と「やや満足」の計)が94.2%、『不満』(「やや不満」と「不満」の計)が5.8%でした。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	258		241		499	
1. 満足	116	45.0%	95	39.4%	211	42.3%
2. やや満足	130	50.4%	129	53.5%	259	51.9%
3. やや不満	12	4.7%	15	6.2%	27	5.4%
4. 不満	0	0.0%	2	0.8%	2	0.4%



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	
	4		19		89		136		110		94		47	
1. 満足	1	25.0%	7	36.8%	30	33.7%	57	41.9%	40	36.4%	47	50.0%	29	61.7%
2. やや満足	2	50.0%	12	63.2%	49	55.1%	69	50.7%	67	60.9%	43	45.7%	17	36.2%
3. やや不満	1	25.0%	0	0.0%	10	11.2%	8	5.9%	3	2.7%	4	4.3%	1	2.1%
4. 不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	1.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%



平成２８年度第４回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

問 7

「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。

１８８名の方から回答をいただき、主な意見は以下のとおりです。

・安全でおいしい水について（３６件）

年代	性別	意見
50歳代	男性	夏になると味やにおいがまだまだ気になることがあります。
30歳代	女性	直接職員の方とやり取りしたことはありませんが、いつも安全・おいしい水を飲めることが最大の満足につながると思いますので、これからもよろしくお願いいたします。
60歳代	女性	常に一定の水準の水が出ることに感謝してます。
20歳代	女性	水道水が美味しいと思えないので味の改善がされると嬉しいです。
30歳代	女性	とても満足しています。料金は他と比較したことがないので何とも言えませんが、安く済んでいると思っています。水の出もよく、水道水で十分。匂いも味も気にならないので、わざわざお金を出して買おうとは思いません。
30歳代	女性	昔に比べて水をそのまま飲むにも抵抗がなくなってきました。塩素が身体にどの程度影響をあたえるのか、毎度説明があるとうれしいです
70歳以上	男性	夏になると水道水がなまぬるくなるが解決方法はあるのですか。
30歳代	女性	見えない部分ですので、これからも安全第一の水道水の供給に期待します。
60歳代	女性	美味しく安全な水作りに取り組んでいる事が分かった反面、もう少し努力して貰えたらと思いました。

・広報・PR方法について（２２件）

年代	性別	意見
60歳代	男性	水道技術の若い人たちへの伝承についても取り上げてほしい。
40歳代	女性	特に不満を感じたことはないです。今まで通り、水の大切さや、どうやって美味しく便利に届けられるのかを、教え続けて欲しいです。
60歳代	男性	水道にかかわる色んな問題。蛇口の漏水対応など教えて欲しい
70歳以上	男性	最近の事例として水道管洗浄の予告通知など、適時に解りやすく丁寧に通知してくれていると思っています。
40歳代	男性	水道局の態勢に不安があります。自身の保身に走り、臭いものに蓋をする態勢は改善されたのでしょうか。放射能の公表姿勢が忘れられません。
40歳代	女性	水道局の見学などのイベントもあり、水道の安全に関して情報をオープンにしてくれているところが良いと思います。
40歳代	女性	電気やガスよりも水道は当たり前の存在として、日ごろ話題になることがない。節水の方法や必要性を水不足の時だけでなく日ごろから周知していくといいのではないかな。
60歳代	男性	県水だよりに県水お客様センターの案内が有るので、大変助かるし安心できます。世界に誇れる水道水を目差して頑張ってください。

・料金について（２６件）

年代	性別	意見
50歳代	男性	料金は高いと思います。今後値上げがあると不安。
70歳以上	女性	飲料に使う水道水と庭に撒く水道水が同一料金なのはシステム上区分けできないことはわかるが、ちょっと悲しい。また冬の温水器を使うとき、暖くなるまでかなりの水を使うことはもったいない気がする。
60歳代	男性	意識せずに利用できているので、たぶん不満はないとおもう。料金レベルは、住んでいないので他の都道府県と比べようもないが、際立って高いというイメージはない。
30歳代	男性	料金以外は満足。
60歳代	女性	水道代を安く設定してほしい。
40歳代	男性	水道水の料金体系について他県と比較する資料があればよいと思う。
40歳代	女性	料金の支払いで口座振替を選択した場合、一定額割引にしてほしい。もしくは、クレジットカード支払いを可能にしてほしい。

・災害・事故対策について（１７件）

年代	性別	意見
50歳代	男性	災害時の給水場所が知りたい。
60歳代	男性	緊急時の対応として、10リットル程度のポリ容器を配布してほしい。あまり大きいとかさばって、邪魔になる。折り畳み式の容器の方が使いやすい。
50歳代	女性	災害時に水道局がどう対応するのかによって満足の評価は変わります。千葉県が全国一の対応となる事を希望します。
60歳代	男性	水道でトラブルなし、安心しています。緊急事態の時、不安が残ります。
50歳代	女性	東日本大震災で、水のありがたさはわかりましたが、非常に不便な時期が長かったので苦労しました。
60歳代	女性	水があって当たり前前の生活が送れているということは、本当にありがたいことです。海外で生活していた時は、そうではないこともありましたが。3. 11の震災の時、断水で苦労しました（浦安市です）。近くの小学校に水をもらいに行き長い行列でした。賛沢をいえば、地震に強いシステム、断水になった時のケアがさらに必要と思います。

・接客対応について（１８件）

年代	性別	意見
70歳以上	男性	先日敷地内で漏水があり、局の方の親切で的確な対応ぶりに感銘しました。
60歳代	男性	メーター検針員の方が礼儀正しく、挨拶して門扉を開けて敷地内に来る。かつて、水漏れの疑いを指摘してもらい、素早く修理でき損失を防げた。今後も期待している。
50歳代	女性	電話に出る人が、男性で、敬語でもなく、失礼な印象が以前あったが、今は改善されているのかどうか
40歳代	女性	迅速かつ丁寧な対応をお願いします。
30歳代	男性	行政サービス業ということを踏まえてこれからも活動してください。よろしくお願いします。
50歳代	男性	総合的に満足しているが、職員の方と接点がないので、是非意見交換の場などの機会を設けてほしい。
50歳代	男性	受持区域の担当会社に電話したことがあります。仕方がないとは思いますが、「やさしく丁寧」という感じではありませんでした。もちろんこちらの要望にはごく当たり前に対応していただきましたので問題はないと思います。県水お客様センターの方は、とても丁寧にわかりやすくご対応いただきました。

・水道事業について（２４件）

年代	性別	意見
70歳以上	男性	水道事業の計画・改善に関して鋭意推進していることが理解でき、総合的に満足しています。耐震についての工事を実施している場面に遭遇した事があり、計画どおり実施していることが確認出来たことがありました。
70歳以上	女性	総ての点でだんだん良くなってきている。
40歳代	男性	アンケートなどを通して広く意見を集めてください
60歳代	男性	おいしい水にこだわりすぎているように感じる。実際のデーターはどうなのか分からないが、飲料にするより、風呂、食器洗浄、水洗トイレ等の水の量のほうが多いのではと感じる。ならば飲料水以外の水道水のあり方を考え料金を下げる方向もあるのでは。
30歳代	男性	特別なことはせずともあたりまえの維持に努めてほしい

・その他（４５件）

年代	性別	意見
70歳以上	男性	サービス内容を気にする機会もない。
40歳代	男性	水道水に関しては特に要望や不満はありません。

平成28年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

問8-1

Ⅲ 「安全でおいしい水」について

水道水を飲んでいるか

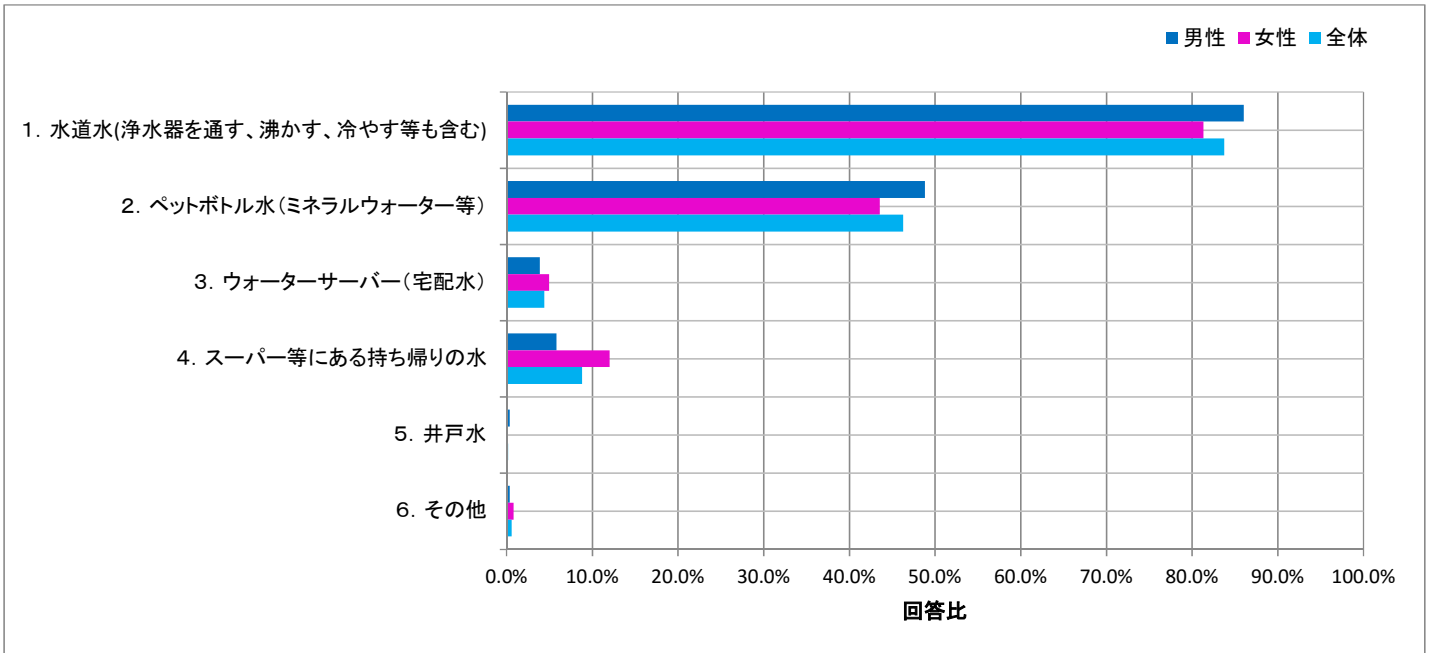
あなたは、ふだん飲み水として何を飲んでいますか。あてはまるものをいくつでもお選びください。

N=499

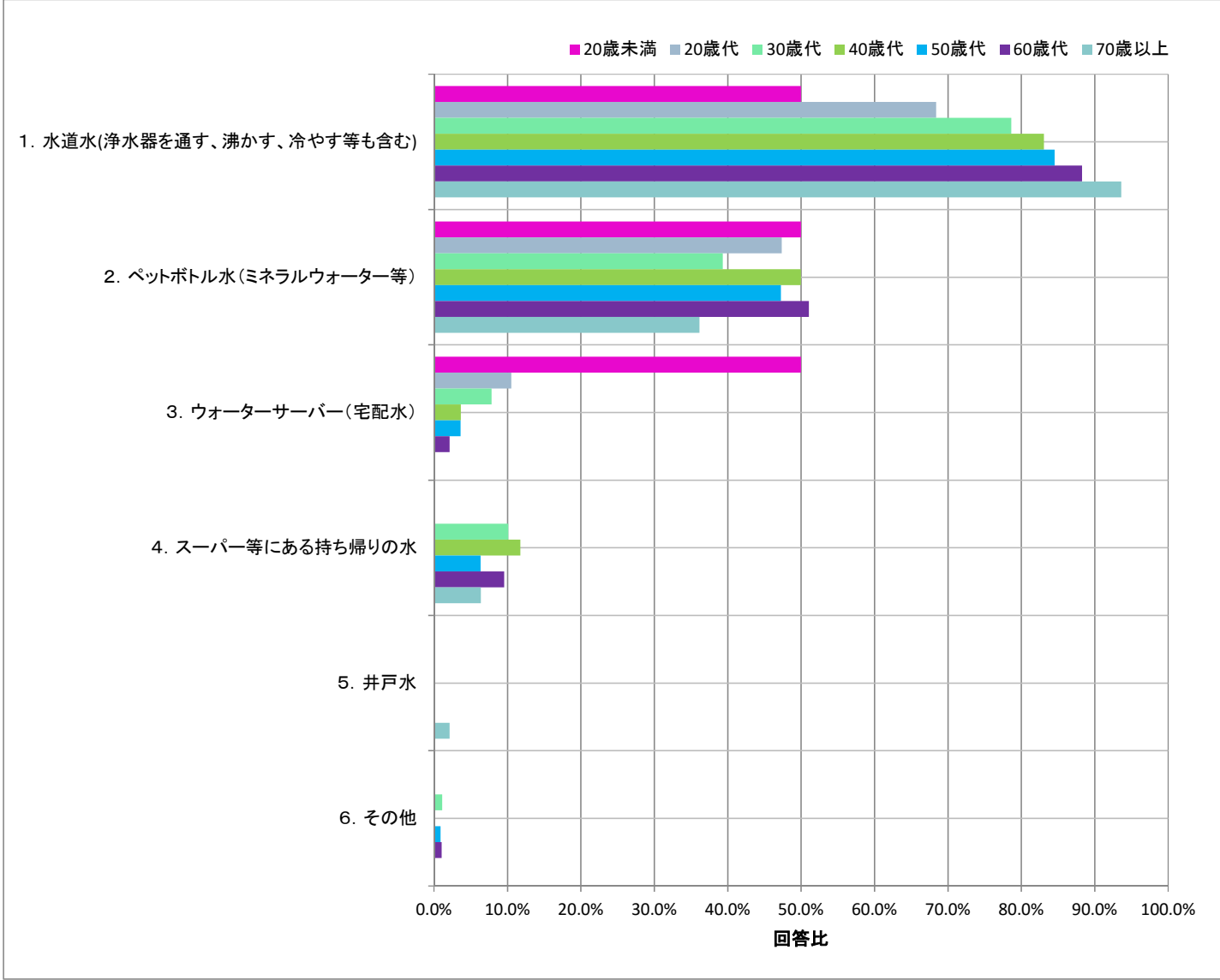
設問	回答数	回答比率
1. 水道水(浄水器を通す、沸かす、冷やす等も含む)	418	83.8%
2. ペットボトル水(ミネラルウォーター等)	231	46.3%
3. ウォーターサーバー(宅配水)	22	4.4%
4. スーパー等にある持ち帰りの水	44	8.8%
5. 井戸水	1	0.2%
6. その他	3	0.6%

ふだんの飲み水について聞いたところ、「水道水(浄水器を通す、沸かす、冷やす等も含む)」が83.8%と最も高く、次いで「ペットボトル水(ミネラルウォーター等)」が46.3%でした。「水道水(浄水器を通す、沸かす、冷やす等も含む)」と回答した方の割合は、年代が上がるにつれて高くなる傾向が見られました。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	258		241		499	
1. 水道水(浄水器を通す、沸かす、冷やす等も含む)	222	86.0%	196	81.3%	418	83.8%
2. ペットボトル水(ミネラルウォーター等)	126	48.8%	105	43.6%	231	46.3%
3. ウォーターサーバー(宅配水)	10	3.9%	12	5.0%	22	4.4%
4. スーパー等にある持ち帰りの水	15	5.8%	29	12.0%	44	8.8%
5. 井戸水	1	0.4%	0	0.0%	1	0.2%
6. その他	1	0.4%	2	0.8%	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	
	4		19		89		136		110		94		47	
1. 水道水(浄水器を通す、沸かす、冷やす等も含む)	2	50.0%	13	68.4%	70	78.7%	113	83.1%	93	84.5%	83	88.3%	44	93.6%
2. ペットボトル水(ミネラルウォーター等)	2	50.0%	9	47.4%	35	39.3%	68	50.0%	52	47.3%	48	51.1%	17	36.2%
3. ウォーターサーバー(宅配水)	2	50.0%	2	10.5%	7	7.9%	5	3.7%	4	3.6%	2	2.1%	0	0.0%
4. スーパー等にある持ち帰りの水	0	0.0%	0	0.0%	9	10.1%	16	11.8%	7	6.4%	9	9.6%	3	6.4%
5. 井戸水	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.1%
6. その他	0	0.0%	0	0.0%	1	1.1%	0	0.0%	1	0.9%	1	1.1%	0	0.0%



平成28年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

問8-2

水道水の飲み方について

問8-1で「1. 水道水」とお答えの方にお尋ねします。

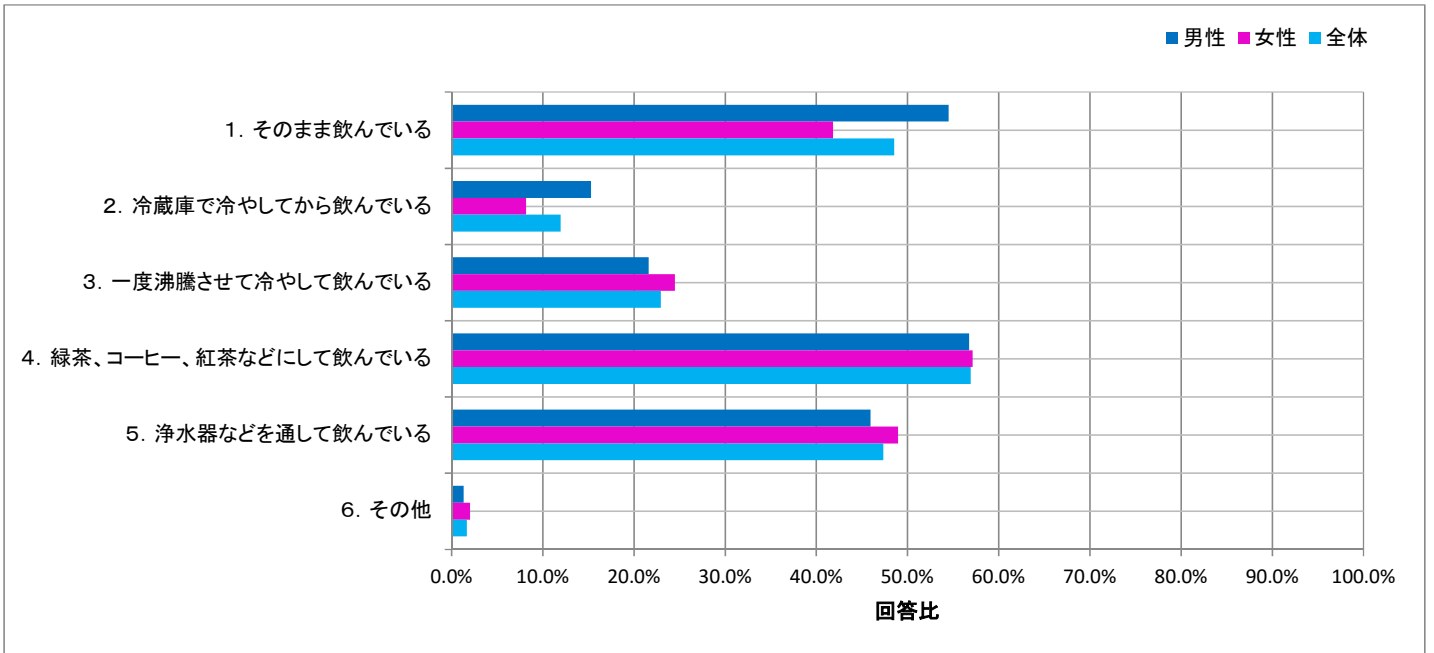
水道水をどのようにして飲んでいますか。あてはまるものをいくつでもお選びください。

N=418

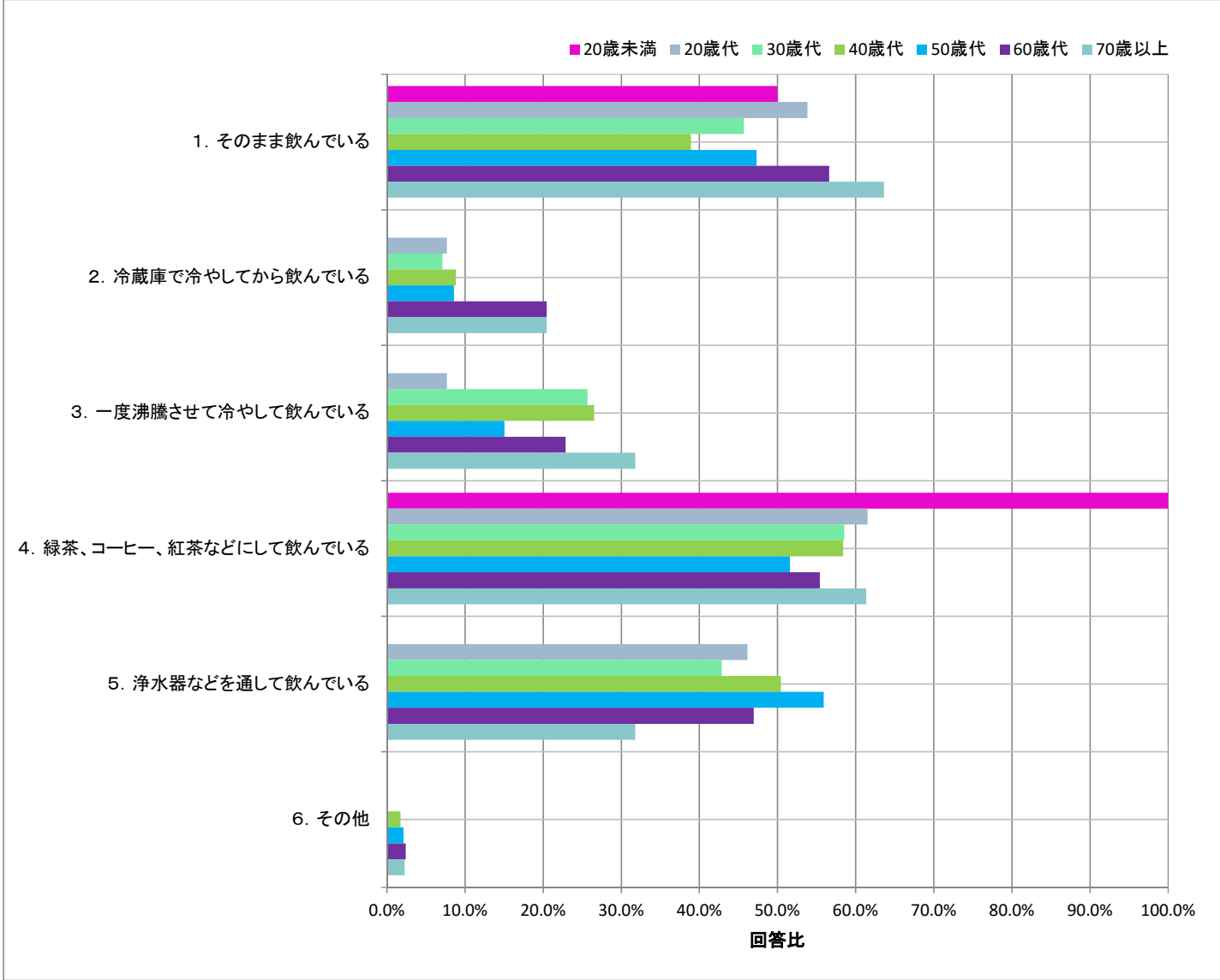
設問	回答数	回答比率
1. そのまま飲んでいる	203	48.6%
2. 冷蔵庫で冷やしてから飲んでいる	50	12.0%
3. 一度沸騰させて冷やして飲んでいる	96	23.0%
4. 緑茶、コーヒー、紅茶などにして飲んでいる	238	56.9%
5. 浄水器などを通して飲んでいる	198	47.4%
6. その他	7	1.7%

水道水の飲み方について聞いたところ、「緑茶、コーヒー、紅茶などにして飲んでいる」が56.9%と最も高く、次いで「そのまま飲んでいる」が48.6%、「浄水器などを通して飲んでいる」が47.4%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54.5%と女性の方の41.8%より高くなっています。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	222		196		418	
1. そのまま飲んでいる	121	54.5%	82	41.8%	203	48.6%
2. 冷蔵庫で冷やしてから飲んでいる	34	15.3%	16	8.2%	50	12.0%
3. 一度沸騰させて冷やして飲んでいる	48	21.6%	48	24.5%	96	23.0%
4. 緑茶、コーヒー、紅茶などにして飲んでいる	126	56.8%	112	57.1%	238	56.9%
5. 浄水器などを通して飲んでいる	102	45.9%	96	49.0%	198	47.4%
6. その他	3	1.4%	4	2.0%	7	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	
	2		13		70		113		93		83		44	
1. そのまま飲んでいる	1	50.0%	7	53.8%	32	45.7%	44	38.9%	44	47.3%	47	56.6%	28	63.6%
2. 冷蔵庫で冷やしてから飲んでいる	0	0.0%	1	7.7%	5	7.1%	10	8.8%	8	8.6%	17	20.5%	9	20.5%
3. 一度沸騰させて冷やして飲んでいる	0	0.0%	1	7.7%	18	25.7%	30	26.5%	14	15.1%	19	22.9%	14	31.8%
4. 緑茶、コーヒー、紅茶などにして飲んでいる	2	100.0%	8	61.5%	41	58.6%	66	58.4%	48	51.6%	46	55.4%	27	61.4%
5. 浄水器などを通して飲んでいる	0	0.0%	6	46.2%	30	42.9%	57	50.4%	52	55.9%	39	47.0%	14	31.8%
6. その他	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	1.8%	2	2.2%	2	2.4%	1	2.3%



その他意見

- ・料理に使用する 2件
- ・白湯にして飲む 2件
- ・氷を入れて飲む、水道水を凍らせて使う 2件
- ・健康に良いとされる商品を入れて飲む 1件

平成28年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

問9-1

飲み水としての満足度について

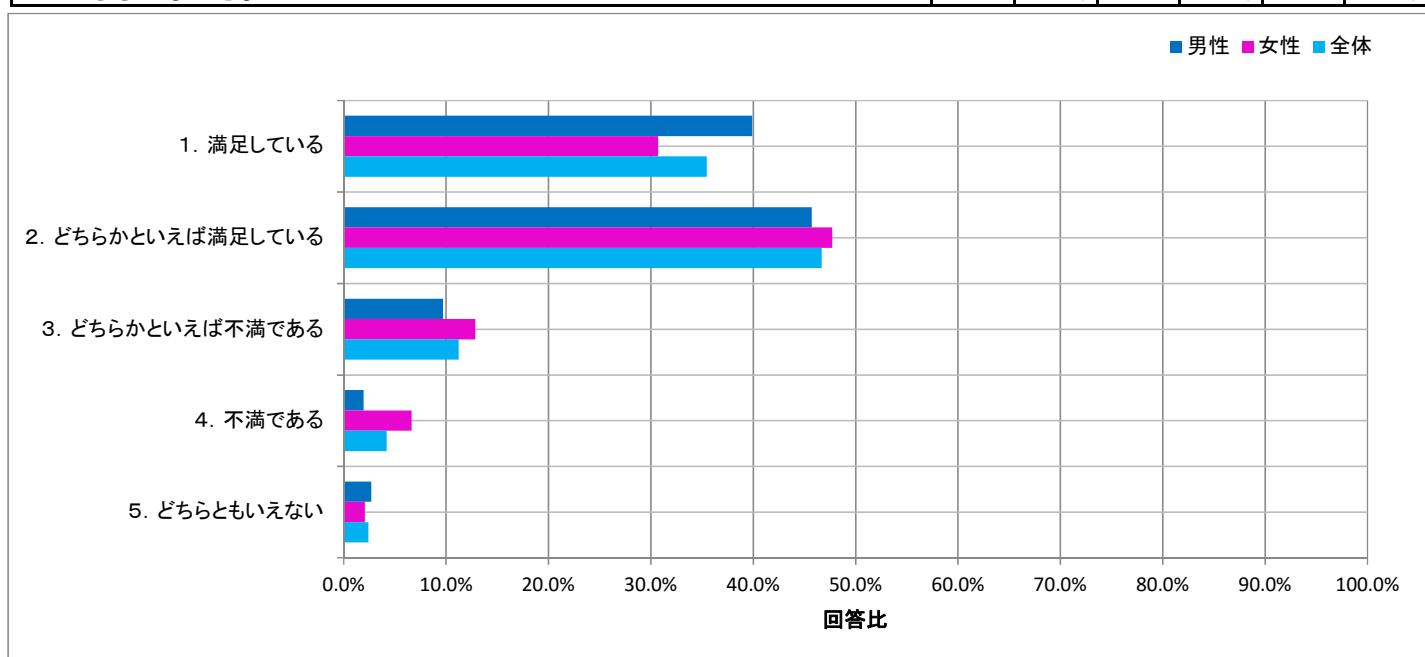
あなたは、現状の水道水について、飲み水として満足していますか。

N=499

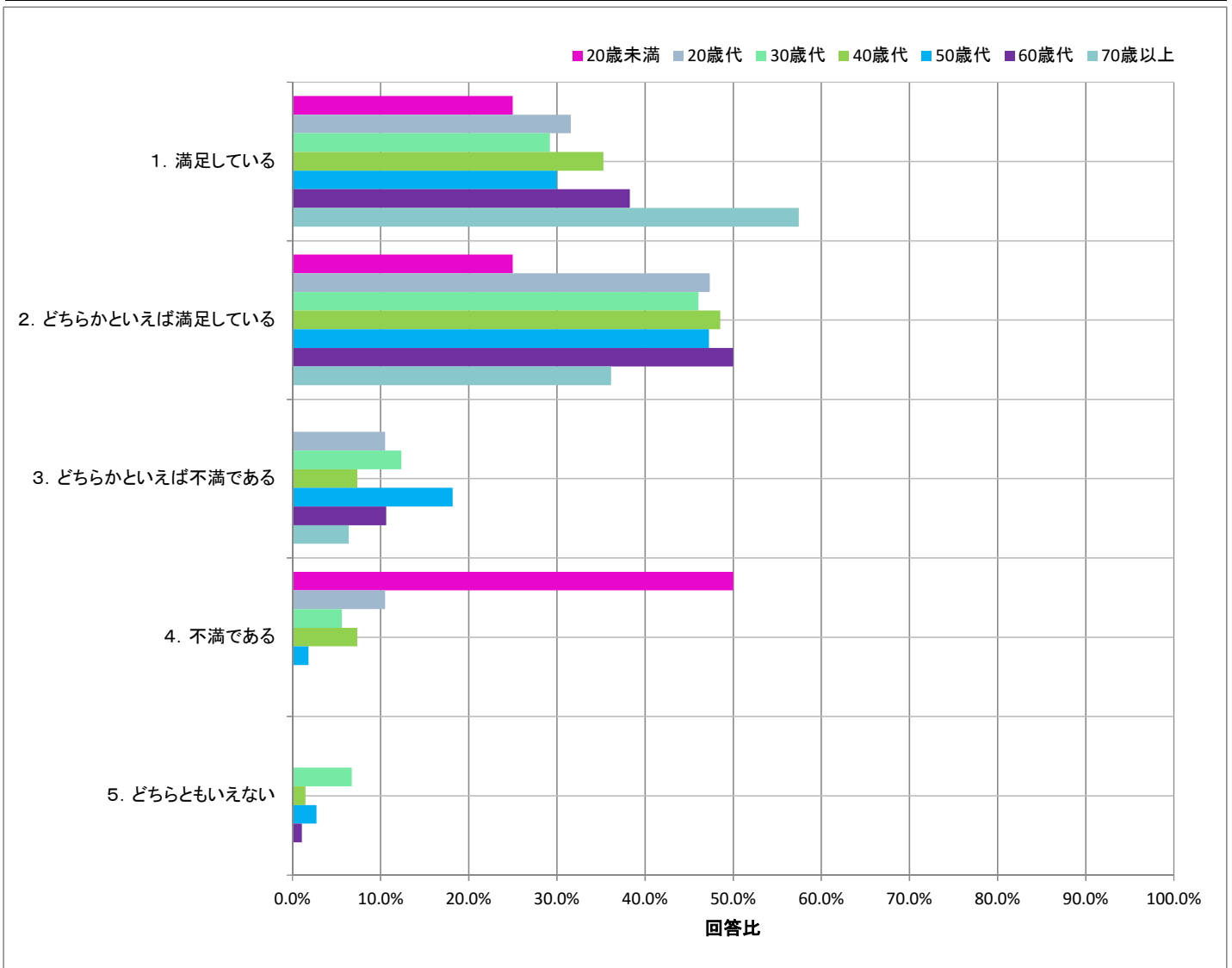
設問	回答数	回答比率	回答数	回答比率
1. 満足している	177	35.5%	満足	410
2. どちらかといえば満足している	233	46.7%		
3. どちらかといえば不満である	56	11.2%	不満	77
4. 不満である	21	4.2%		
5. どちらともいえない	12	2.4%		

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）が82.2%、『不満』（「どちらかといえば不満である」と「不満である」の計）が15.4%でした。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	258		241		499	
1. 満足している	103	39.9%	74	30.7%	177	35.5%
2. どちらかといえば満足している	118	45.7%	115	47.7%	233	46.7%
3. どちらかといえば不満である	25	9.7%	31	12.9%	56	11.2%
4. 不満である	5	1.9%	16	6.6%	21	4.2%
5. どちらともいえない	7	2.7%	5	2.1%	12	2.4%



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	
	4		19		89		136		110		94		47	
1. 満足している	1	25.0%	6	31.6%	26	29.2%	48	35.3%	33	30.0%	36	38.3%	27	57.4%
2. どちらかといえば満足している	1	25.0%	9	47.4%	41	46.1%	66	48.5%	52	47.3%	47	50.0%	17	36.2%
3. どちらかといえば不満である	0	0.0%	2	10.5%	11	12.4%	10	7.4%	20	18.2%	10	10.6%	3	6.4%
4. 不満である	2	50.0%	2	10.5%	5	5.6%	10	7.4%	2	1.8%	0	0.0%	0	0.0%
5. どちらともいえない	0	0.0%	0	0.0%	6	6.7%	2	1.5%	3	2.7%	1	1.1%	0	0.0%



平成28年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

問9-2

水道水について飲み水として満足と思う理由

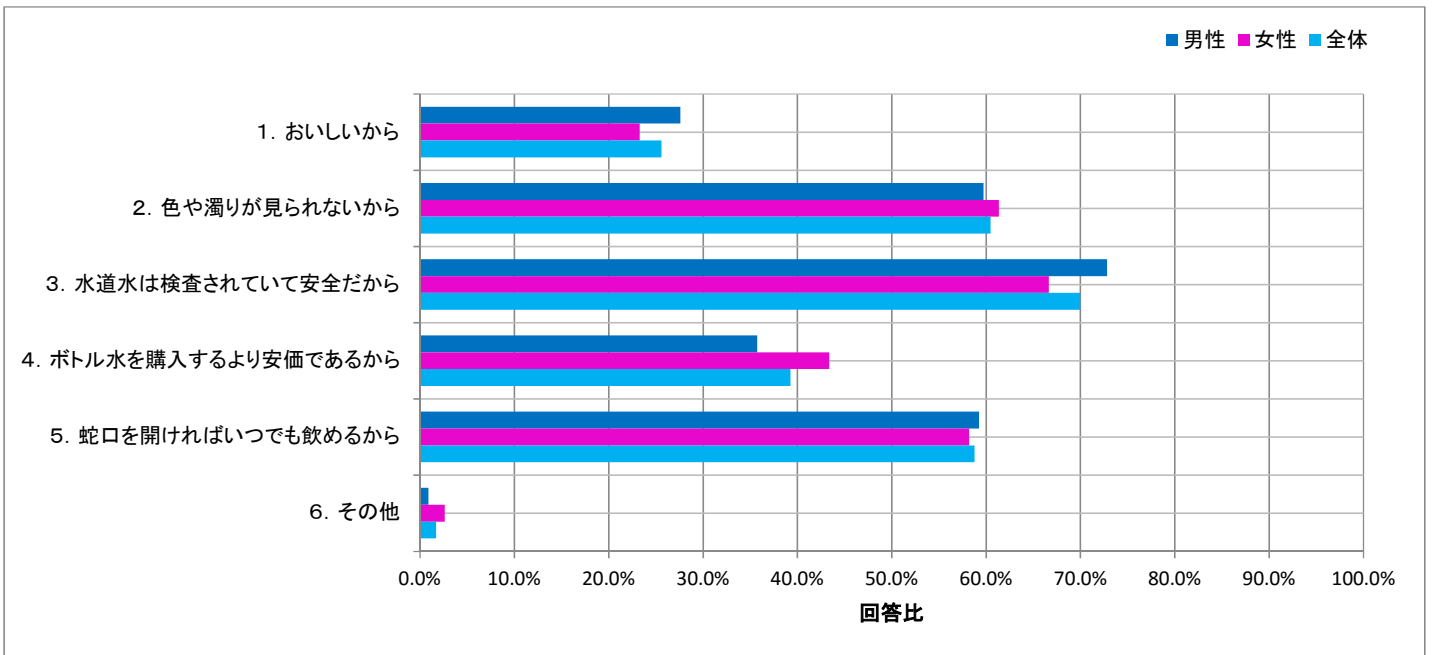
問9-1で「1. 満足している」又は「2. どちらかといえば満足している」とお答えの方にお尋ねします。
あなたが水道水を飲み水として満足と思う理由は何ですか。いくつでもお選びください。

N=410

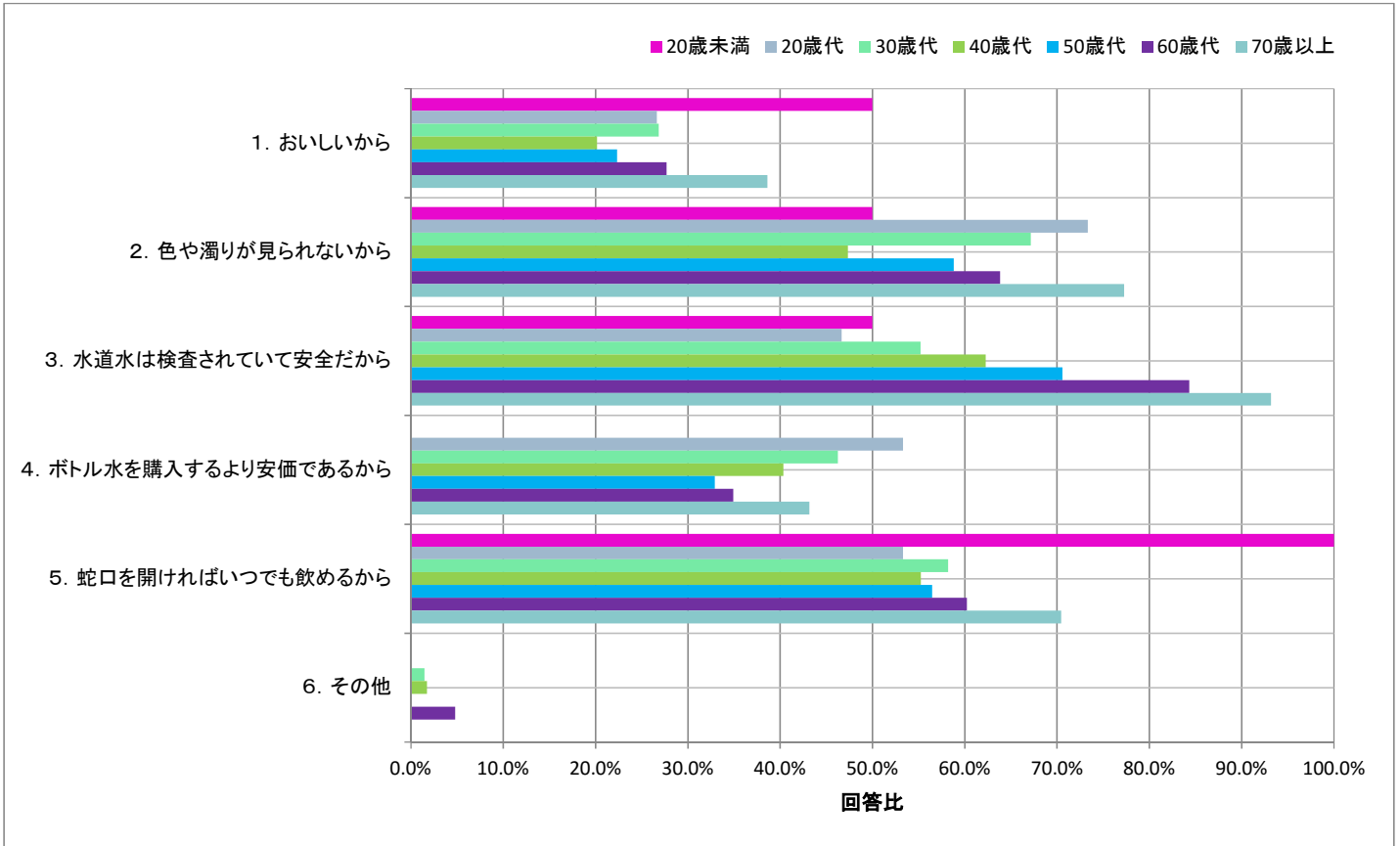
設問	回答数	回答比率
1. おいしいから	105	25.6%
2. 色や濁りが見られないから	248	60.5%
3. 水道水は検査されていて安全だから	287	70.0%
4. ボトル水を購入するより安価であるから	161	39.3%
5. 蛇口を開ければいつでも飲めるから	241	58.8%
6. その他	7	1.7%

水道水を飲み水として満足と思う理由を聞いたところ、「水道水は検査されていて安全だから」が最も高く70.0%、次いで「色や濁りが見られないから」が60.5%、「蛇口を開ければいつでも飲めるから」が58.8%でした。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	221		189		410	
1. おいしいから	61	27.6%	44	23.3%	105	25.6%
2. 色や濁りが見られないから	132	59.7%	116	61.4%	248	60.5%
3. 水道水は検査されていて安全だから	161	72.9%	126	66.7%	287	70.0%
4. ボトル水を購入するより安価であるから	79	35.7%	82	43.4%	161	39.3%
5. 蛇口を開ければいつでも飲めるから	131	59.3%	110	58.2%	241	58.8%
6. その他	2	0.9%	5	2.6%	7	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	
	2	50.0%	15	73.3%	67	55.2%	114	62.3%	85	70.6%	83	84.3%	44	93.2%
1. おいしいから	1	50.0%	4	26.7%	18	26.9%	23	20.2%	19	22.4%	23	27.7%	17	38.6%
2. 色や濁りが見られないから	1	50.0%	11	73.3%	45	67.2%	54	47.4%	50	58.8%	53	63.9%	34	77.3%
3. 水道水は検査されていて安全だから	1	50.0%	7	46.7%	37	55.2%	71	62.3%	60	70.6%	70	84.3%	41	93.2%
4. ボトル水を購入するより安価であるから	0	0.0%	8	53.3%	31	46.3%	46	40.4%	28	32.9%	29	34.9%	19	43.2%
5. 蛇口を開ければいつでも飲めるから	2	100.0%	8	53.3%	39	58.2%	63	55.3%	48	56.5%	50	60.2%	31	70.5%
6. その他	0	0.0%	0	0.0%	1	1.5%	2	1.8%	0	0.0%	4	4.8%	0	0.0%



その他意見

- ・安心して飲むことができるから 2 件
- ・市販の水のような、ゴミや消費期限の問題がないから 2 件
- ・問題なく飲むことができるから 1 件
- ・広報でおいしい水づくりの取組を見たから 1 件
- ・水道水の応援をしたいから 1 件

平成28年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

問9-3

水道水について飲み水として不満に思う理由

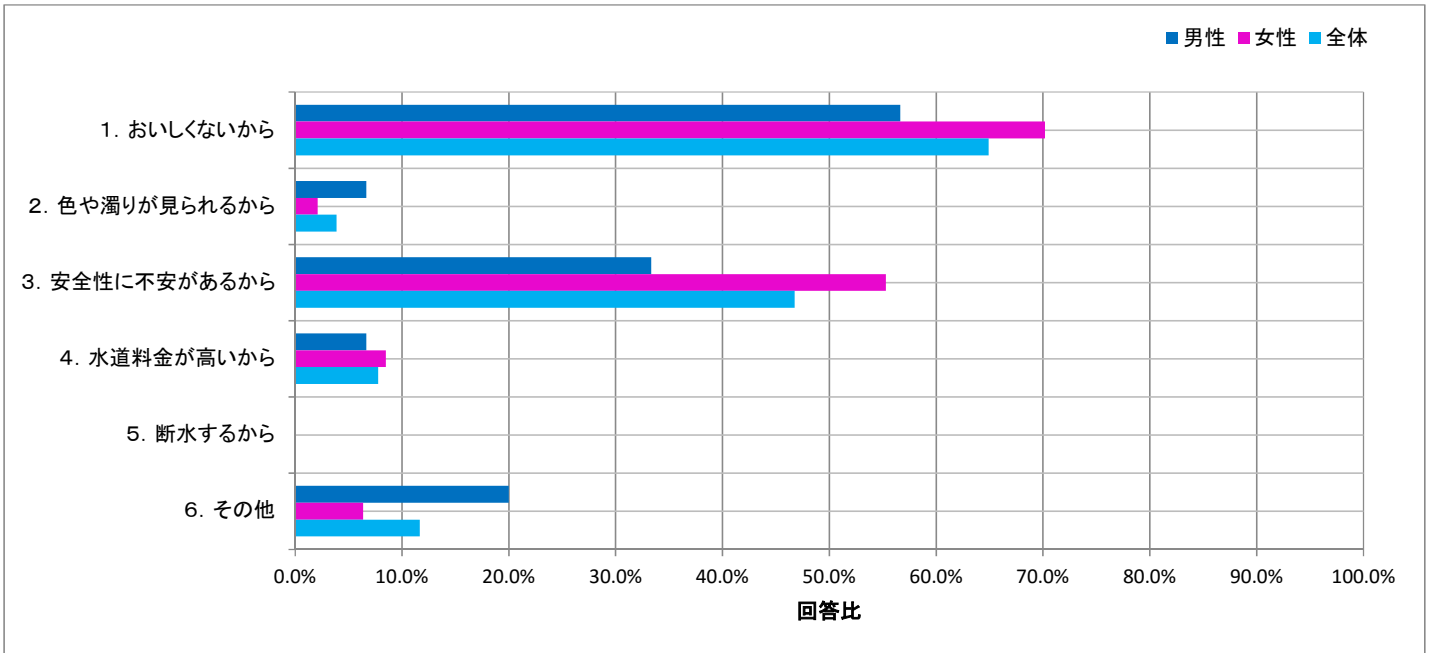
問9-1で「3. どちらかといえば不満である」又は「4. 不満である」とお答えの方にお尋ねします。
あなたが水道水を飲み水として不満に思う理由は何ですか。いくつでもお選びください。

N=77

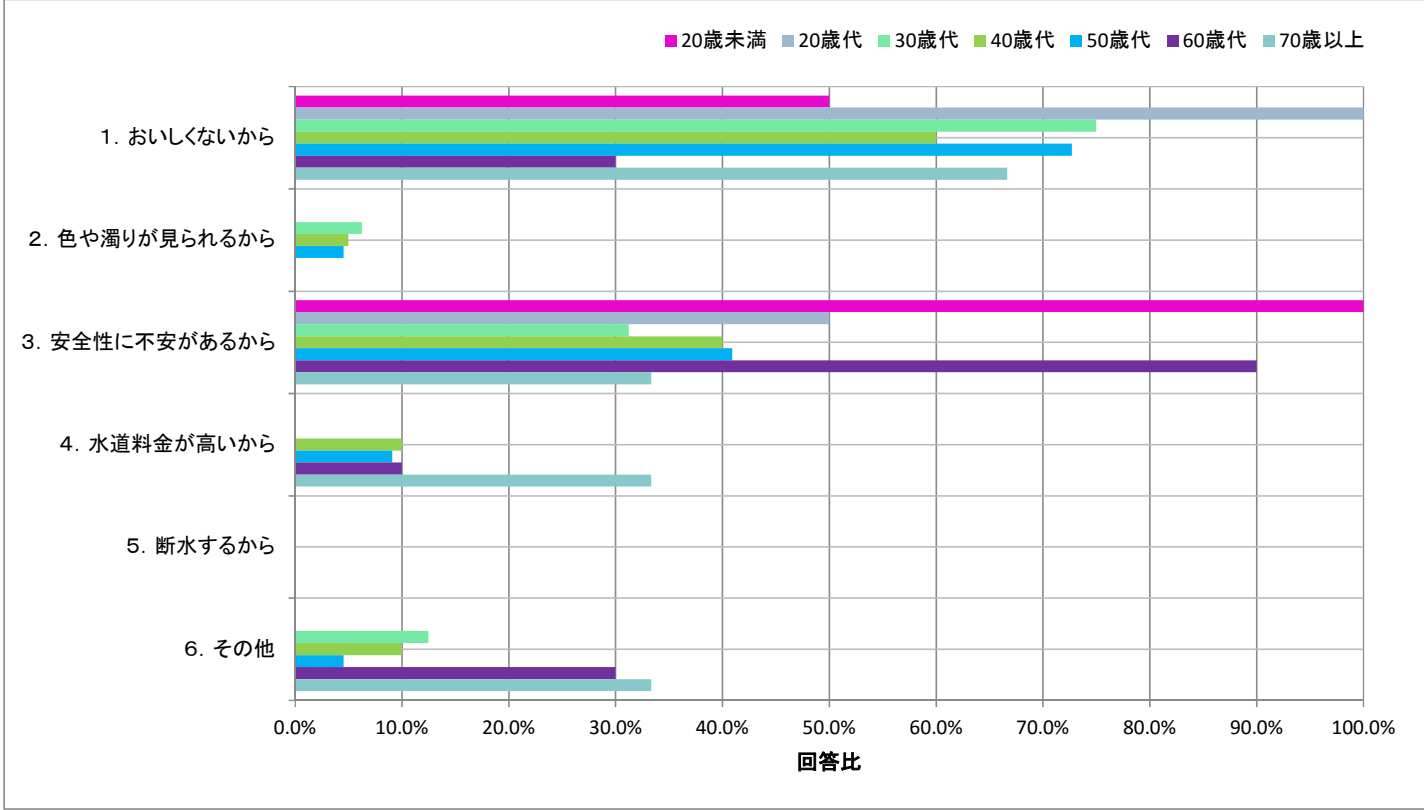
設問	回答数	回答比率
1. おいしくないから	50	64.9%
2. 色や濁りが見られるから	3	3.9%
3. 安全性に不安があるから	36	46.8%
4. 水道料金が高いから	6	7.8%
5. 断水するから	0	0.0%
6. その他	9	11.7%

水道水を飲み水として不満に思う理由を聴いたところ、「おいしくないから」が最も高く64.9%、次いで「安全性に不安があるから」が46.8%でした。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	30		47		77	
1. おいしくないから	17	56.7%	33	70.2%	50	64.9%
2. 色や濁りが見られるから	2	6.7%	1	2.1%	3	3.9%
3. 安全性に不安があるから	10	33.3%	26	55.3%	36	46.8%
4. 水道料金が高いから	2	6.7%	4	8.5%	6	7.8%
5. 断水するから	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
6. その他	6	20.0%	3	6.4%	9	11.7%



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	
	2		4		16		20		22		10		3	
1. おいしくないから	1	50.0%	4	100.0%	12	75.0%	12	60.0%	16	72.7%	3	30.0%	2	66.7%
2. 色や濁りが見られるから	0	0.0%	0	0.0%	1	6.3%	1	5.0%	1	4.5%	0	0.0%	0	0.0%
3. 安全性に不安があるから	2	100.0%	2	50.0%	5	31.3%	8	40.0%	9	40.9%	9	90.0%	1	33.3%
4. 水道料金が安いから	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	10.0%	2	9.1%	1	10.0%	1	33.3%
5. 断水するから	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
6. その他	0	0.0%	0	0.0%	2	12.5%	2	10.0%	1	4.5%	3	30.0%	1	33.3%



その他意見

- ・嫌な味がするから 2 件
- ・においがあるから 2 件
- ・なんとなく不安である 2 件
- ・夏の水温が高いから 1 件
- ・受水槽を経由しているので不安 1 件
- ・水道水を飲んでいない 1 件

平成28年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

問10-1

水道水のおいしさについて

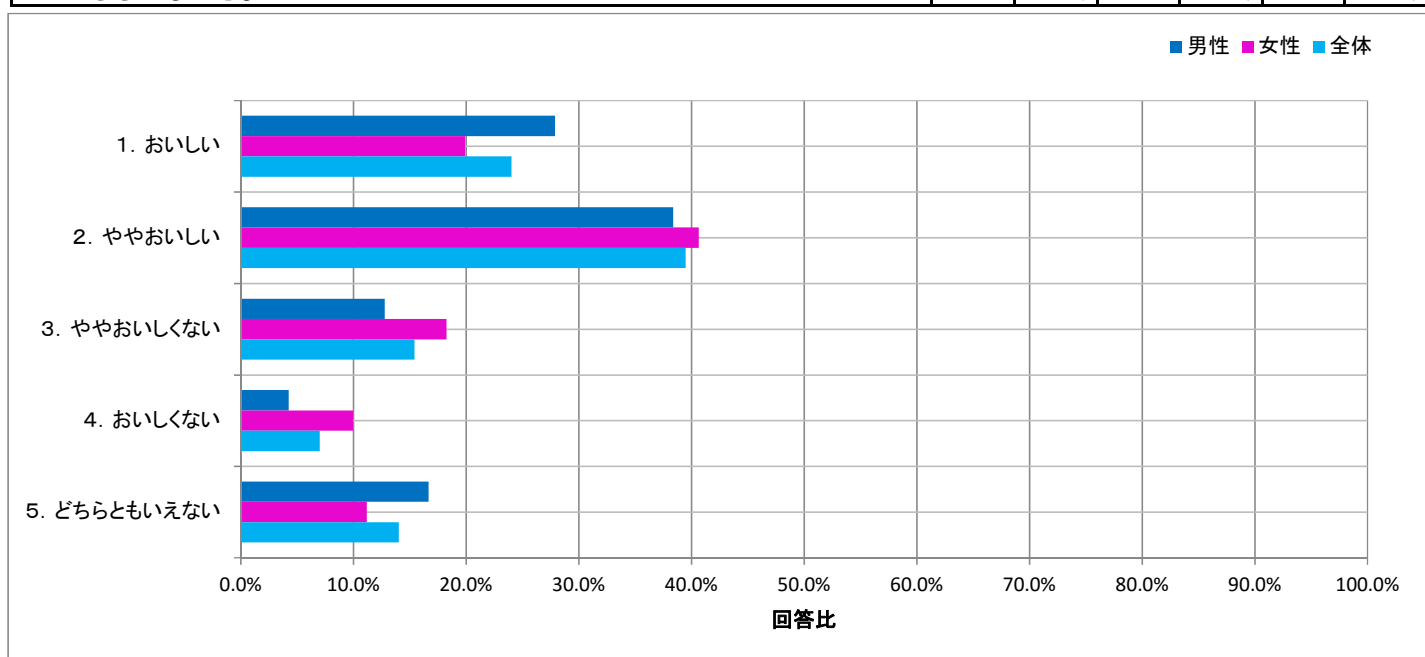
(あなたのお宅の)水道水はおいしいですか(浄水器を通さない水でお試してください)。

N=499

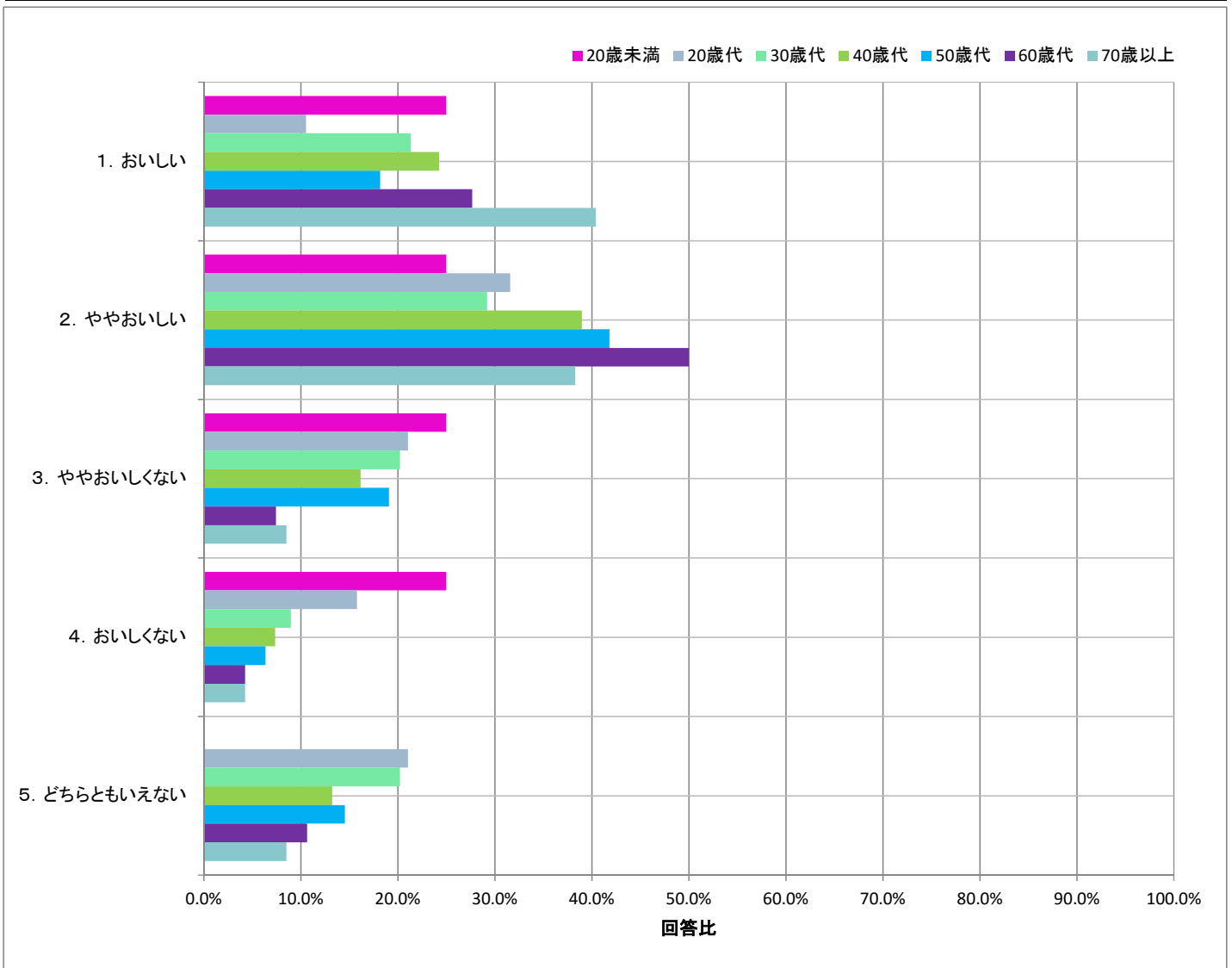
設問		回答数	回答比率	回答数		回答比率
1. おいしい		120	24.0%	おいしい	317	63.5%
2. ややおいしい		197	39.5%			
3. ややおいしくない		77	15.4%	おいしくない	112	22.4%
4. おいしくない		35	7.0%			
5. どちらともいえない		70	14.0%			

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63.5%、『おいしくない』(「ややおいしくない」と「おいしくない」の計)が22.4%でした。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	258		241		499	
1. おいしい	72	27.9%	48	19.9%	120	24.0%
2. ややおいしい	99	38.4%	98	40.7%	197	39.5%
3. ややおいしくない	33	12.8%	44	18.3%	77	15.4%
4. おいしくない	11	4.3%	24	10.0%	35	7.0%
5. どちらともいえない	43	16.7%	27	11.2%	70	14.0%



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	
	4	25.0%	19	10.5%	89	21.3%	136	24.3%	110	18.2%	94	27.7%	47	40.4%
1. おいしい	1	25.0%	2	10.5%	19	21.3%	33	24.3%	20	18.2%	26	27.7%	19	40.4%
2. ややおいしい	1	25.0%	6	31.6%	26	29.2%	53	39.0%	46	41.8%	47	50.0%	18	38.3%
3. ややおいしくない	1	25.0%	4	21.1%	18	20.2%	22	16.2%	21	19.1%	7	7.4%	4	8.5%
4. おいしくない	1	25.0%	3	15.8%	8	9.0%	10	7.4%	7	6.4%	4	4.3%	2	4.3%
5. どちらともいえない	0	0.0%	4	21.1%	18	20.2%	18	13.2%	16	14.5%	10	10.6%	4	8.5%



平成28年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

問10-2

水道水をおいしくないと感じる理由

問10-1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。

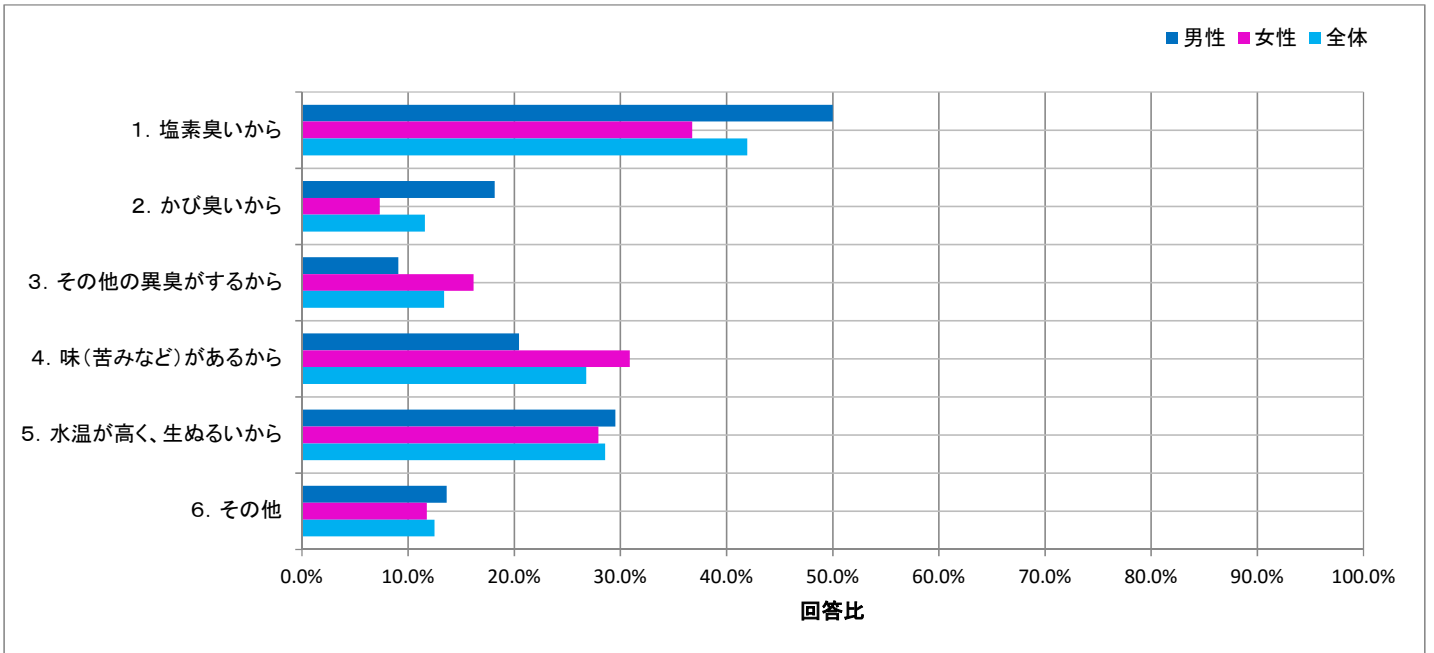
あなたが飲み水として、水道水をおいしくないと感じる理由は何ですか。いくつでもお選びください。

N=112

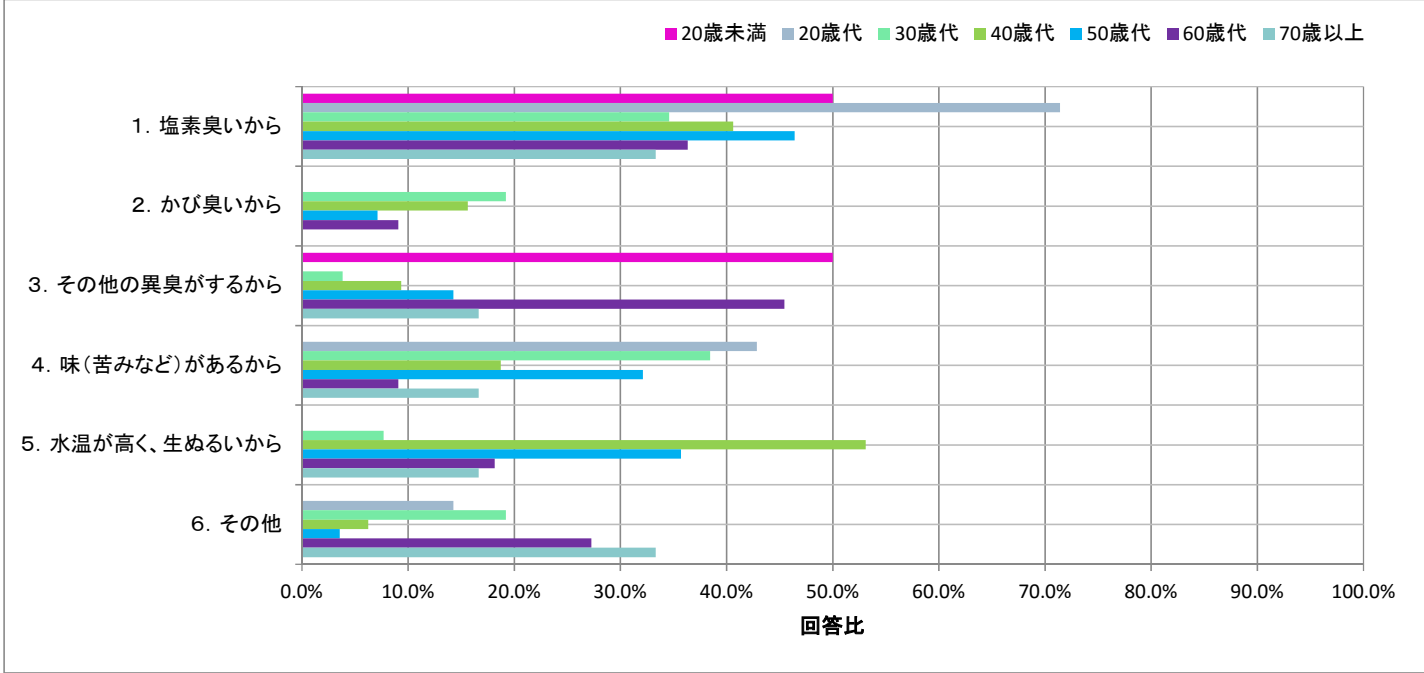
設問	回答数	回答比率
1. 塩素臭いから	47	42.0%
2. かび臭いから	13	11.6%
3. その他の異臭がするから	15	13.4%
4. 味(苦みなど)があるから	30	26.8%
5. 水温が高く、生ぬるいから	32	28.6%
6. その他	14	12.5%

水道水をおいしくないと感じる理由を聴いたところ、「塩素臭いから」が最も高く42.0%、次いで「水温が高く、生ぬるいから」が28.6%、「味(苦みなど)があるから」が26.8%でした。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	44		68		112	
1. 塩素臭いから	22	50.0%	25	36.8%	47	42.0%
2. かび臭いから	8	18.2%	5	7.4%	13	11.6%
3. その他の異臭がするから	4	9.1%	11	16.2%	15	13.4%
4. 味(苦みなど)があるから	9	20.5%	21	30.9%	30	26.8%
5. 水温が高く、生ぬるいから	13	29.5%	19	27.9%	32	28.6%
6. その他	6	13.6%	8	11.8%	14	12.5%



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	
	2		7		26		32		28		11		6	
1. 塩素臭いから	1	50.0%	5	71.4%	9	34.6%	13	40.6%	13	46.4%	4	36.4%	2	33.3%
2. かび臭いから	0	0.0%	0	0.0%	5	19.2%	5	15.6%	2	7.1%	1	9.1%	0	0.0%
3. その他の異臭がするから	1	50.0%	0	0.0%	1	3.8%	3	9.4%	4	14.3%	5	45.5%	1	16.7%
4. 味(苦みなど)があるから	0	0.0%	3	42.9%	10	38.5%	6	18.8%	9	32.1%	1	9.1%	1	16.7%
5. 水温が高く、生ぬるいから	0	0.0%	0	0.0%	2	7.7%	17	53.1%	10	35.7%	2	18.2%	1	16.7%
6. その他	0	0.0%	1	14.3%	5	19.2%	2	6.3%	1	3.6%	3	27.3%	2	33.3%



その他意見

- ・ 浄水器を通した水や市販の水と比較しておいしくないから 4 件
- ・ 水道水の安全性に不安があるから 4 件
- ・ いつもではないが塩素臭を感じる時があるから 2 件
- ・ 以前住んでいた地域の水道水と比較しておいしくないから 1 件
- ・ においなどはないが、あまりおいしく感じないから 1 件
- ・ にごりが見られるから 1 件
- ・ 水が重く感じるから 1 件

平成28年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

問11

塩素のにおいを感じるか

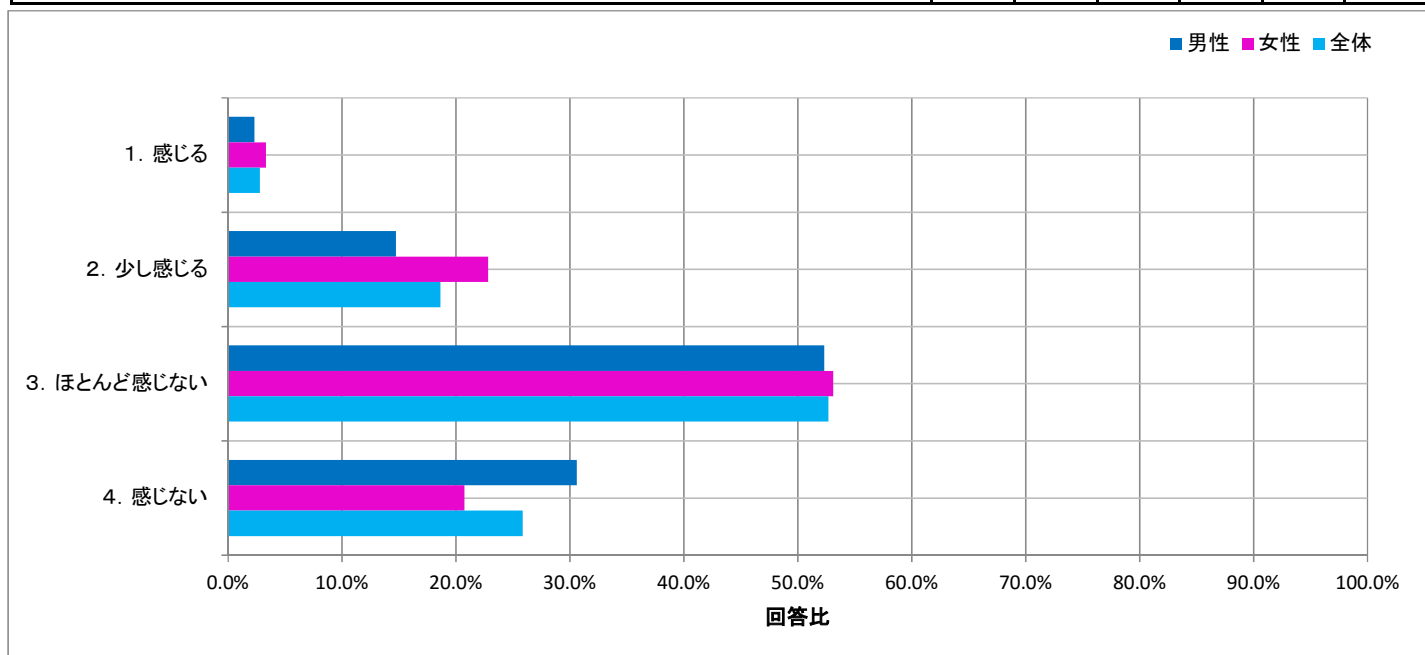
水道水を飲んでみて塩素のにおいは感じますか（浄水器を通さない水でお試ください）。

N=499

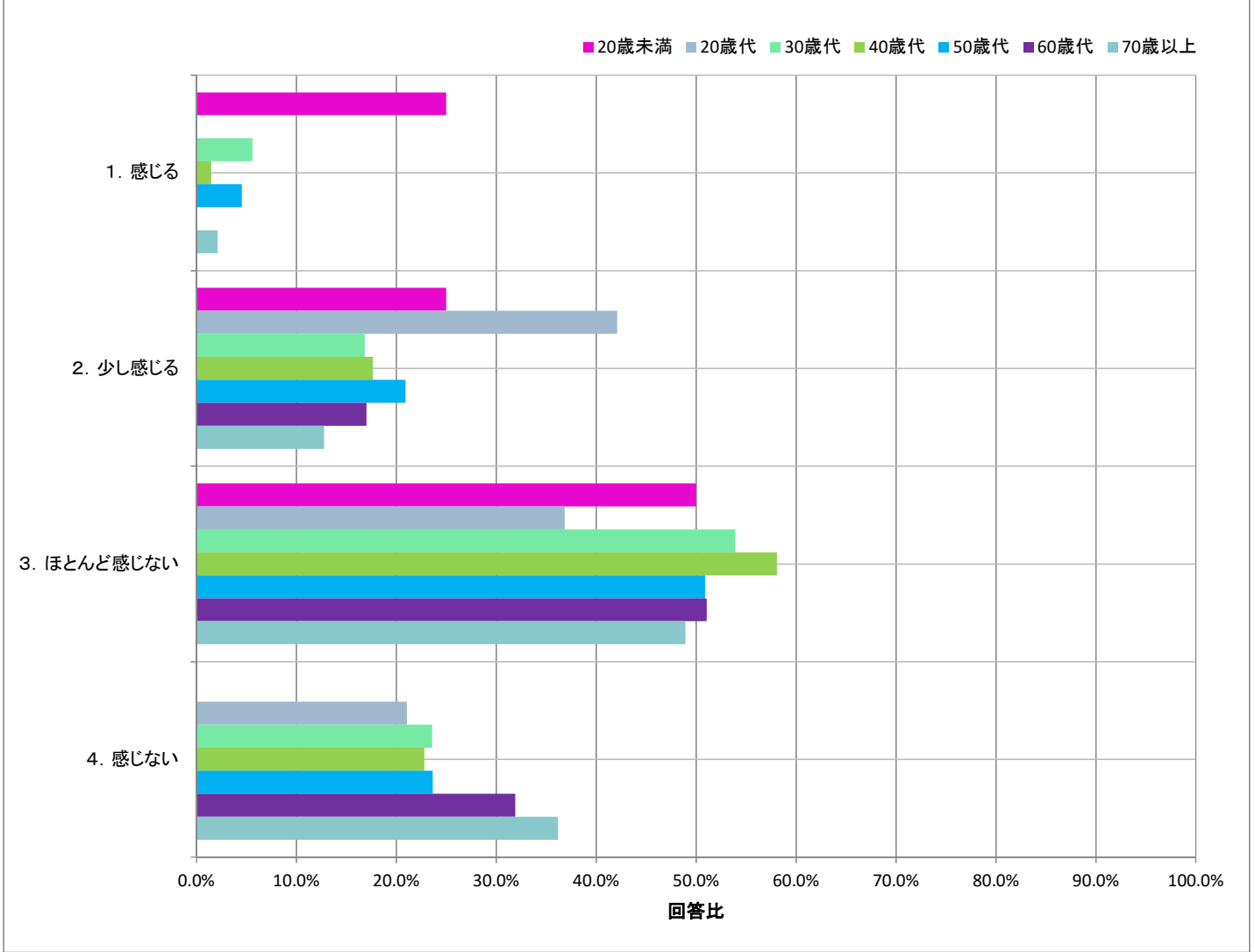
設問		回答数	回答比率	回答数		回答比率
1. 感じる		14	2.8%	感じる	107	21.4%
2. 少し感じる		93	18.6%			
3. ほとんど感じない		263	52.7%	感じない	392	78.6%
4. 感じない		129	25.9%			

塩素のにおいを感じるか聞いたところ、『感じる』（「感じる」と「少し感じる」の計）が21.4%、『感じない』（「ほとんど感じない」と「感じない」の計）が78.6%でした。『感じる』と回答した割合は、女性の方が26.1%と男性の17.1%より高くなっています。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	258		241		499	
1. 感じる	6	2.3%	8	3.3%	14	2.8%
2. 少し感じる	38	14.7%	55	22.8%	93	18.6%
3. ほとんど感じない	135	52.3%	128	53.1%	263	52.7%
4. 感じない	79	30.6%	50	20.7%	129	25.9%



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		89		136		110		94		47	
1. 感じる	1	25.0%	0	0.0%	5	5.6%	2	1.5%	5	4.5%	0	0.0%	1	2.1%
2. 少し感じる	1	25.0%	8	42.1%	15	16.9%	24	17.6%	23	20.9%	16	17.0%	6	12.8%
3. ほとんど感じない	2	50.0%	7	36.8%	48	53.9%	79	58.1%	56	50.9%	48	51.1%	23	48.9%
4. 感じない	0	0.0%	4	21.1%	21	23.6%	31	22.8%	26	23.6%	30	31.9%	17	36.2%



平成28年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

問12-1

水道水の安全性について

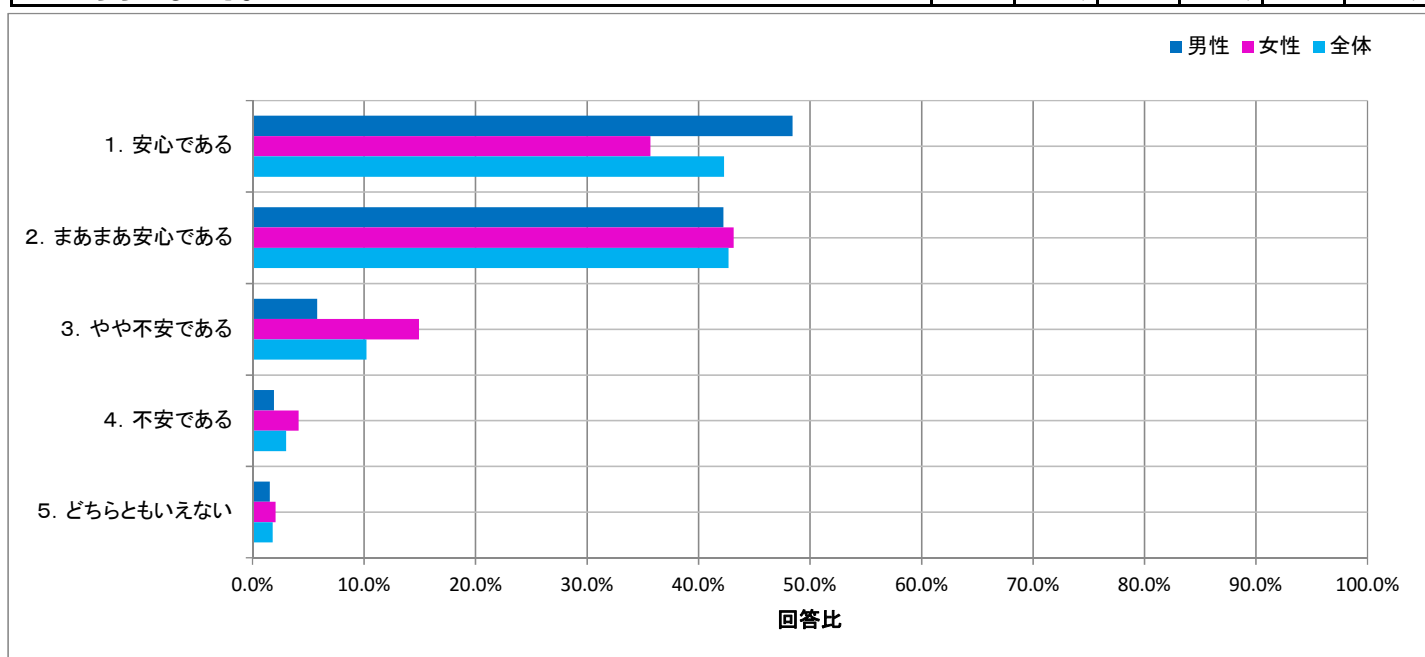
あなたは、今使っている水道水の安全性についてどのように思いますか。

N=499

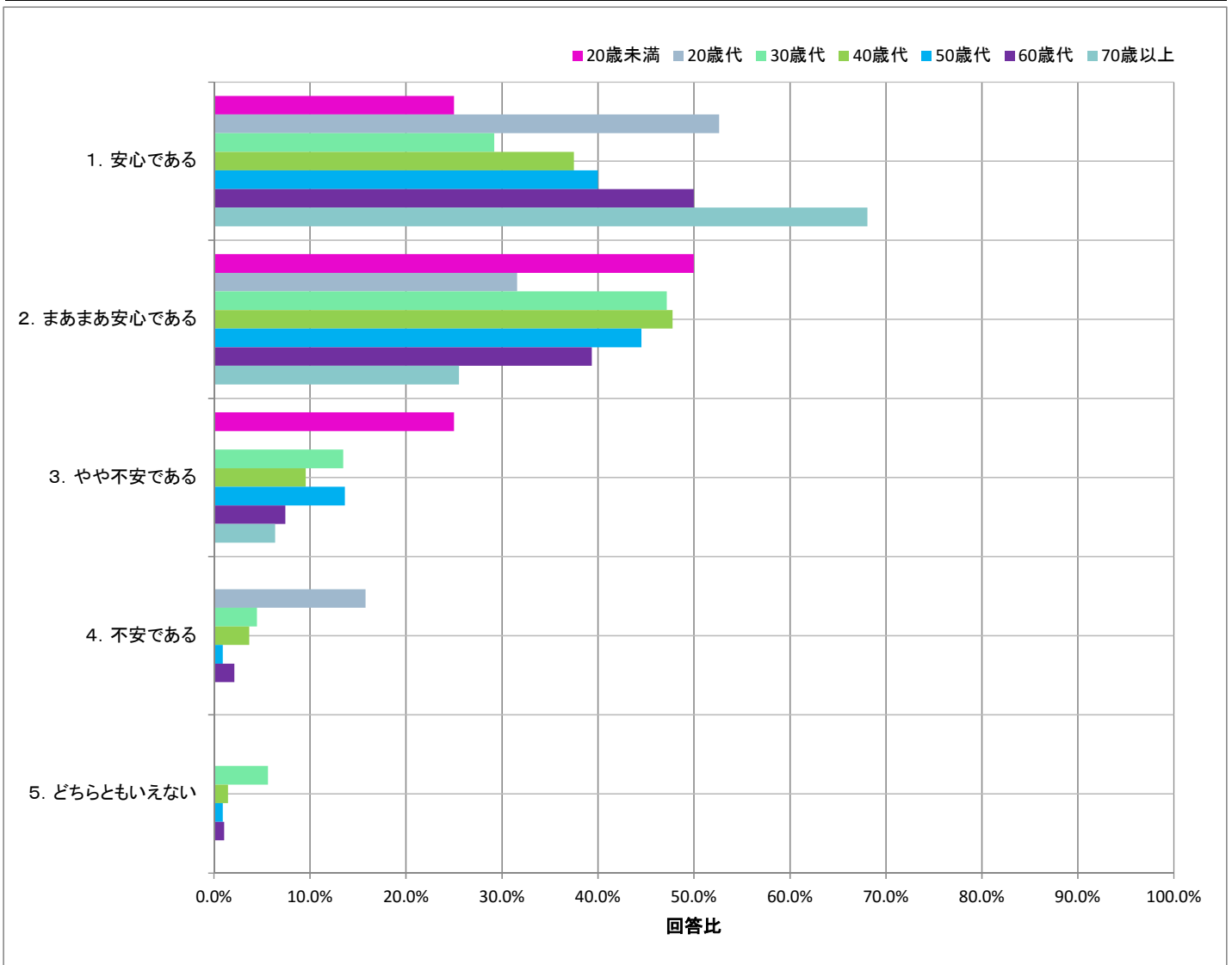
設問	回答数	回答比率	回答数	回答比率
1. 安心である	211	42.3%	安心	424
2. まあまあ安心である	213	42.7%		
3. やや不安である	51	10.2%	不安	66
4. 不安である	15	3.0%		
5. どちらともいえない	9	1.8%		

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85.0%、『不安』（「やや不安である」と「不安である」の計）が13.2%でした。『安心』と回答した割合は男性の方が90.7%と女性の78.8%より高くなっています。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	258		241		499	
1. 安心である	125	48.4%	86	35.7%	211	42.3%
2. まあまあ安心である	109	42.2%	104	43.2%	213	42.7%
3. やや不安である	15	5.8%	36	14.9%	51	10.2%
4. 不安である	5	1.9%	10	4.1%	15	3.0%
5. どちらともいえない	4	1.6%	5	2.1%	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	
	4	25.0%	19	52.6%	89	29.2%	136	37.5%	110	40.0%	94	50.0%	47	68.1%
1. 安心である	1	25.0%	10	52.6%	26	29.2%	51	37.5%	44	40.0%	47	50.0%	32	68.1%
2. まあまあ安心である	2	50.0%	6	31.6%	42	47.2%	65	47.8%	49	44.5%	37	39.4%	12	25.5%
3. やや不安である	1	25.0%	0	0.0%	12	13.5%	13	9.6%	15	13.6%	7	7.4%	3	6.4%
4. 不安である	0	0.0%	3	15.8%	4	4.5%	5	3.7%	1	0.9%	2	2.1%	0	0.0%
5. どちらともいえない	0	0.0%	0	0.0%	5	5.6%	2	1.5%	1	0.9%	1	1.1%	0	0.0%



平成28年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

問12-2

水道水の安全性に不安がある理由

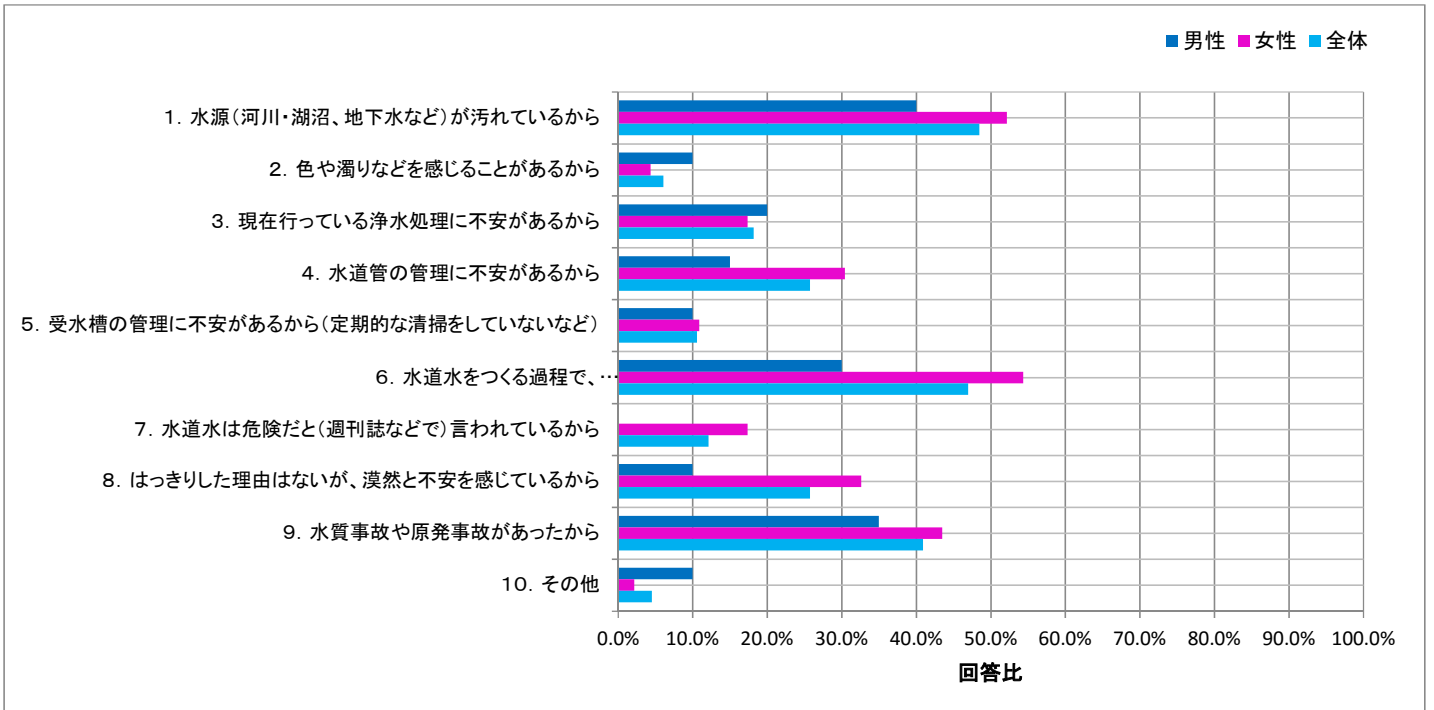
問12-1で「3. やや不安である」又は「4. 不安である」とお答えの方にお尋ねします。
不安な理由は何ですか。いくつかでもお選びください。

N=66

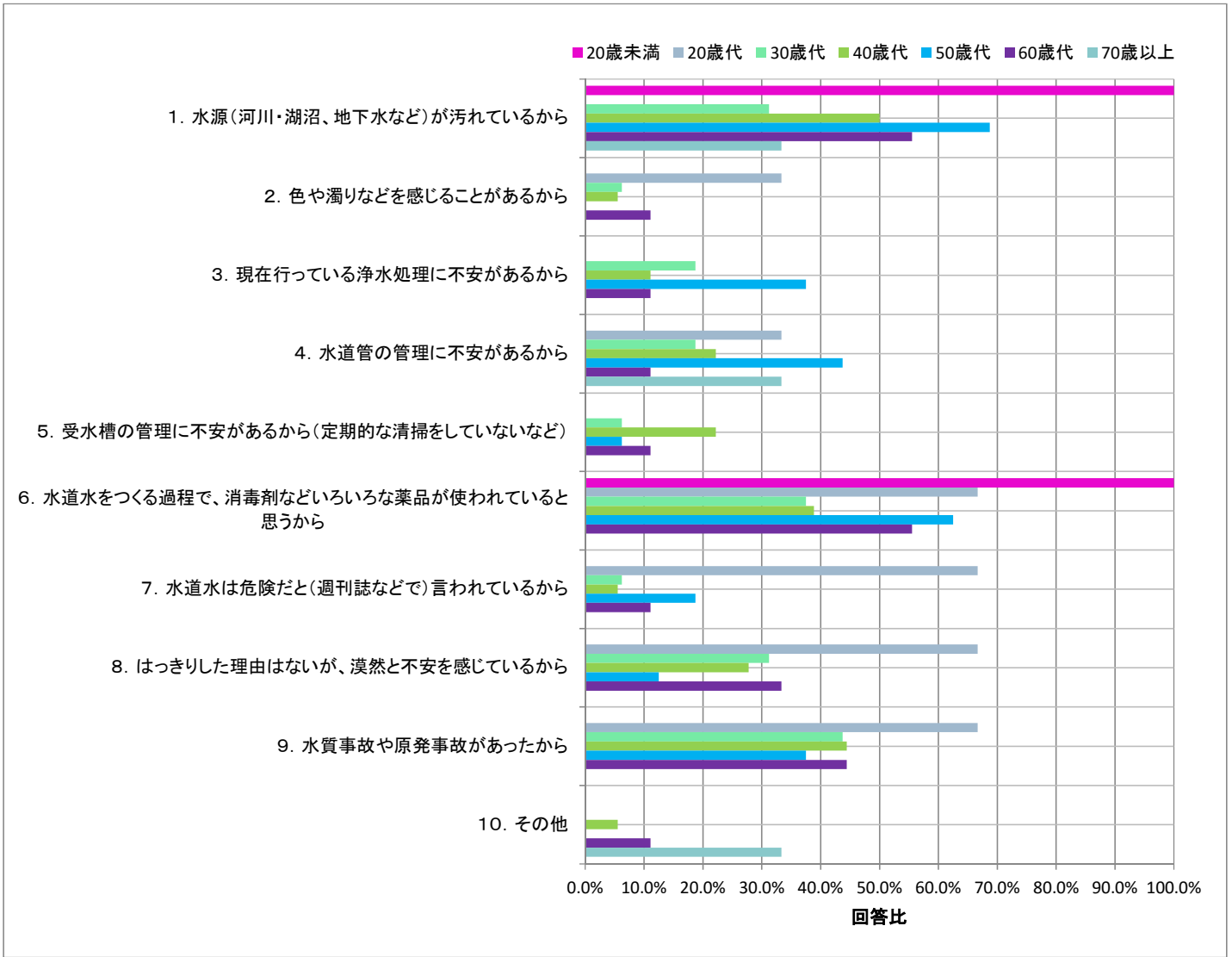
設問	回答数	回答比率
1. 水源（河川・湖沼、地下水など）が汚れているから	32	48.5%
2. 色や濁りなどを感じることもあるから	4	6.1%
3. 現在行っている浄水処理に不安があるから	12	18.2%
4. 水道管の管理に不安があるから	17	25.8%
5. 受水槽の管理に不安があるから（定期的な清掃をしていないなど）	7	10.6%
6. 水道水をつくる過程で、消毒剤などいろいろな薬品が使われていると思うから	31	47.0%
7. 水道水は危険だと（週刊誌などで）言われているから	8	12.1%
8. はっきりした理由はないが、漠然と不安を感じているから	17	25.8%
9. 水質事故や原発事故があったから	27	40.9%
10. その他	3	4.5%

水道水を不安に感じる理由を聞いたところ、「水源（河川・湖沼、地下水など）が汚れているから」が最も高く48.5%、次いで「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47.0%でした。

性別	回答数・比率			
	男性		女性	
	20		46	全体 66
1. 水源（河川・湖沼、地下水など）が汚れているから	8	40.0%	24	52.2%
2. 色や濁りなどを感じることもあるから	2	10.0%	2	4.3%
3. 現在行っている浄水処理に不安があるから	4	20.0%	8	17.4%
4. 水道管の管理に不安があるから	3	15.0%	14	30.4%
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）	2	10.0%	5	10.9%
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	6	30.0%	25	54.3%
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%	8	17.4%
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	2	10.0%	15	32.6%
9. 水質事故や原発事故があったから	7	35.0%	20	43.5%
10. その他	2	10.0%	1	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							
	1	3	16	18	16	9	3							
1. 水源（河川・湖沼、地下水など）が汚れているから	1	0	5	9	11	5	1	100.0%	0.0%	31.3%	50.0%	68.8%	55.6%	33.3%
2. 色や濁りなどを感じることもあるから	0	1	1	1	0	1	0	0.0%	33.3%	6.3%	5.6%	0.0%	11.1%	0.0%
3. 現在行っている浄水処理に不安があるから	0	0	3	2	6	1	0	0.0%	0.0%	18.8%	11.1%	37.5%	11.1%	0.0%
4. 水道管の管理に不安があるから	0	1	3	4	7	1	1	0.0%	33.3%	18.8%	22.2%	43.8%	11.1%	33.3%
5. 受水槽の管理に不安があるから（定期的な清掃をしていないなど）	0	0	1	4	1	1	0	0.0%	0.0%	6.3%	22.2%	6.3%	11.1%	0.0%
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	1	2	6	7	10	5	0	100.0%	66.7%	37.5%	38.9%	62.5%	55.6%	0.0%
7. 水道水は危険だと（週刊誌などで）言われているから	0	2	1	1	3	1	0	0.0%	66.7%	6.3%	5.6%	18.8%	11.1%	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	2	5	5	2	3	0	0.0%	66.7%	31.3%	27.8%	12.5%	33.3%	0.0%
9. 水質事故や原発事故があったから	0	2	7	8	6	4	0	0.0%	66.7%	43.8%	44.4%	37.5%	44.4%	0.0%
10. その他	0	0	0	1	0	1	1	0.0%	0.0%	5.6%	0.0%	0.0%	11.1%	33.3%



その他意見

- ・ 水道局の姿勢が信用できない 2 件
- ・ 浄水場で使用される凝集剤がアルミニウム化合物であるため、アルミニウムイオンが水道水中に残っていないか心配 1 件

平成28年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

問13

「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ご記入ください)

225名の方から回答をいただき、主な意見は以下のとおりです。

・安全でおいしい水について（63件）

年代	性別	意見
60歳代	女性	市販のペットボトルを購入しないで水道水を美味しく飲める時がくればいいと願っています
40歳代	男性	飲料水としてはミネラルウォーターに頼っています。安全上は信頼していますが、やはり味の面です。しかし、塩素消毒に由来するものと思いますので、水道水の安全性とおいしさの両立はなかなか難しいと感じます。
40歳代	女性	原発事故後どうしても子どもには水道水を飲ませることができません。怖いのです。
30歳代	女性	一番いいのは自宅の水道からペットボトルのような水やウォーターサーバーのような水が出てきて満足できるのがいいのですが。水源を見るとそうもいかない気がします。水をきれいにしようというボランティア活動をするのもいいかもしれませんね。
60歳代	女性	30年ほど前に船橋在住の友人宅で、水道水が臭くて飲めないとコップの水を渡されたことがあります。その後縁あって私も船橋市民になりましたが、水道水が臭いと感じたことはありません。水質管理が良くなったのだと思います。
60歳代	女性	技術が進歩して、最近の水は塩素臭がない理由が解りました。以前はお料理のだしも塩素臭がしたことがありました。
40歳代	男性	福島第一原子力発電所の事故発生当時は、メディアの報道もあり、非常に心配しましたが、現時点では特段の不安はございません。
40歳代	男性	水道水がとてもおいしく飲めます。日頃の努力の成果と思いますが、これからも品質の高い水の提供をよろしくお願いいたします。
60歳代	男性	現在では水道水をそのまま飲み水としているのは少なくなっているのではないかと、個人的には思っています。化学物質とかを活性炭処理他等で処理していますが、やはり水の採取地に流れている化学物質が頭に浮かぶと安全と言われても気分的に飲む気持ちにはなりません。水道水を利用しなくても、お茶、水のペットボトルがどこへ行ってもものむことができます。おいしい水作りに取り組んでいることは大変高く評価します。
30歳代	女性	水道局の安全への取り組みや、おいしい水作りについては良く分かったのですが、水道管の管理など少し不安があり、本当に家の蛇口から出てくる水は安全なのかと心配です。なので、飲み水は浄水器を通さないと不安です。水質検査などでできれば安心できるのですが・・。
70歳以上	男性	飲み水に対する印象は人によってさまざま（味・においなど）だと思いますので大変でしょうけど「おいしい水」への頂点を目指して努力を続けてくださるようよろしくお願いします。
70歳以上	男性	「おいしい水」との表現が私にはどうもしっくりきません。ジュース等の様な「おいしい味」を連想してしまいます。無色、無臭であれば、それで十分だと思います。（もちろん、無菌状態で）。「良質の水」とか表現方法を一工夫されたら如何ですか？
30歳代	女性	安全でおいしい水が蛇口から出てくるのが一番良いが、最近はウォーターサーバーや水が大量に販売されているので水道の水は危険なのかな?!と不安に思う。ただ情報がたくさんある世の中で何を、誰の意見を信じればよいのかわからない。しかしこのようにアンケートを取って色々な意見を取り入れている水道局の情報を信じたいと自分は思っています。
40歳代	女性	いつも安心して飲ませていただきます。現状維持でよろしくお願いいたします。

・水道管・受水槽等について（6件）

年代	性別	意見
40歳代	男性	水道管などの設備の老朽化対策こそが安全でおいしい水の原点かと思います。安全・安定供給さえいただければ、おのずとおいしい水につながると思います。
50歳代	女性	マンションの貯水槽の検査はしてもらっているが、本当に大丈夫かと少し不安に思う。

・広報・PR活動について（１１５件）

年代	性別	意見
40歳代	男性	ショッピングモールでの試飲イベント
40歳代	女性	そのまま飲むかペットボトルを使用するかは個人それぞれなので、飲む人は飲み、飲まない人は飲んでいないですが、常に安心して使用できるというのは海外ではありえないので、日本のすばらしいところだと思います。海外事情などと比較してPRしてはいかがでしょうか。
40歳代	女性	家庭では飲食については女性が決定権を持っていることが多いと思うので、女性向けのPRを強化されたほうがよいと思います。
50歳代	男性	千葉県の水はおいしいと思いますが、他府県とどのように違うのかPRできたらいいと思います。
20歳代	女性	CMや動画によるPRが一番効果的だと思います。
40歳代	男性	PRが県水だよりくらいしか印象にないので、もっとアピールしてもよい。お笑い芸人とのコラボなど、集客が見込める工夫をしてイベントを開催するのが良いと思う。
60歳代	男性	水源としての河川や地下水の現状や分析を知りたいと思う
60歳代	女性	水道水は、美味しくないという思い込みが一般的にあるように思います。（特に若者）水道水とペットボトルの水を飲み比べることができるようなイベントがあると良いと思います。
70歳以上	男性	おいしい水づくりのPRとイベントについては、現状のままで特に不具合や不満はありません。
40歳代	男性	水を配布するとか、浄水場の見学会とかをもっと増やした方がよい
40歳代	女性	キャラクターのポタリちゃんを使ってイベントを行えば、子供達や家族連れが興味を持ってくれると思います。着ぐるみを着て客寄せとか。
50歳代	女性	おいしい水づくりの取り組みのイベントを年最低季節ごとに開催して欲しいです。
30歳代	女性	商業施設などで参加型の体験イベントを通してお水の安全性を学べるといいかなと思います。
60歳代	女性	安全で美味しい水づくりの丁寧な取り組みが、県水だよりを読んでよくわかりました。これからも、読みやすい紙面でカラーページ使用でお願い致します。
30歳代	女性	原発事故の際にちょうど妊娠していたのでそのころから自分自身も子供も家族にも毎日かせない水には慎重になっています。原発前、原発後、現在での比較を知りたい。何も変わってないのか何か変わったのか、変わったけど今は安定しているのか。
30歳代	女性	たまに地方のペットボトルの水をもらうイベントなどがあるので、千葉県の水もペットボトルでの配布のイベントをしてほしいです。
60歳代	女性	学校のバザーや文化祭に参加して、安全でおいしい水を提供している事を、宣伝したらと思いました。
40歳代	女性	毎年開催されている、水に関する標語、ポスターの募集など、入賞作品が県水だよりに掲載されているのを見るのが楽しみです。自分は応募はしませんが、力作ぞろいで勉強になります。
50歳代	男性	あまりPRはされなくても良いです
70歳以上	女性	私は今色々の公民館の行事に参加する機会が増えました。かなり高齢の方達が集まり学んでいます。其の枠組みの中にでも入っていたら学生、その関係者以外にもっと水道水を身近に感じる機会ができるのではないのではと感じました。
70歳以上	男性	平成28年10月の“松戸まつり”会場に出店されておりました。見学・見物客も多数でした。アンケートには行列も出来るほど。本年の“松戸まつり”での出店、PR、イベントを楽しみにしております。
50歳代	女性	もっと明るく（陽気で）楽しいPR活動が必要ではないでしょうか？

・事業運営について（１６件）

年代	性別	意見
60歳代	男性	非常時(健康に関する)の利用者への迅速な連絡方法についてシミュレーションしてほしい。
40歳代	男性	現在の取り組みを維持継続されていけば良いと思います。
50歳代	女性	テロ対策はされているのか、とても気になっている
50歳代	女性	イベントよりも設備に費用を使って欲しい。
50歳代	男性	おいしい水を作るのにどれくらいのコストがかかるのか将来人口が減り需要がなくなってきた場合の取組等将来像を示して欲しい。

・その他（２５件）

年代	性別	意見
50歳代	女性	信頼しているため特にありません。

平成２８年度第４回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

問１４

Ⅳ その他

モニター活動を通じてのご感想

第４回アンケート調査をもちまして、平成２８年度インターネットモニターの皆様にお願ひするアンケート調査は終了となります。ご協力いただき、誠にありがとうございました。最後に、モニター活動を通じてのご感想等がございましたら、自由にご記入ください。

３４４名の方から回答をいただき、主な意見は以下のとおりです。

・モニター活動による意識の変化等について（１５４件）

年代	性別	意見
20歳未満	男性	水道について考えるきっかけになりました。私達が思っている事を知ってもらう事が一番大事な事だと思います。アンケートあって良かったです。
30歳代	女性	子供が社会科見学で水について学んだり、ポタリちゃんのキーホルダーを持って帰ってきたりしましたが、今回のモニターアンケート調査をしなければ全く関心がなかったと思います。参加してみても良かったなと思います。普段水道から水が出てくることが当たり前になっていますが、蛇口をひねって水が出ることに感謝です。これからも安全な水の提供を宜しくお願いします。
50歳代	男性	今回初めて、インターネットモニターをおこないましたが、HPを見る機会が増え良かったと思います。役所のHPは、観光場所・食事などを見るのが中心でした。安心して飲める水をこれからも、供給お願いいたします。
50歳代	女性	この調査に参加するようになり、県水だよりを読むようになりました。外国に行くと、本当に日本の水の安全性や美味しさ又、豊富さを感じます。いつでもどこでも水を飲めたり、使用出来ることに感謝しています。有り難うございます。
60歳代	男性	モニター活動を通じて、普段何気なく使っている水道水に関心を抱くようになった。また、千葉県水道局が一生懸命美味しい水づくりに取り組んでいることを認識した。一時期、ミネラルウォーターを購入したこともあったが、水道水をペットボトルに入れて持ち歩くようになった。
40歳代	女性	モニター活動をさせていただいたことで、普段気にしていなかったようなことも気にしてみるようになり、水への意識が高まりました。安全な水を提供してくれる水道局への感謝を忘れずに水を大切に使おうと思います。子供たちへもしっかり伝えていきます。
30歳代	女性	モニターになったおかげで浄水器を通さずに水を飲む事を久々に体験しました。普段は浄水器を使ってしまうけれど、そんなに神経質にならなくても安心な水を飲めている事を実感できました。ありがとうございます。
40歳代	男性	モニターになりましたことで、県水だよりを意識して読むようになりました。また、遠方でも水道水を意識して飲むようになりました。そして、家族で「水道水」について話すこともありました。暮らしに欠かせない水道水がますます身近になったと考えています。
40歳代	女性	今回アンケートに参加して、県水だよりをよく読むようになりました。小学校の校外学習で、こどもが浄水場の見学などに行っており、こどものほうが水道のことをよく知っていることもあり、驚きました。
60歳代	男性	モニターになったことで各種情報（おいしい水づくりマガジン等）を提供いただき、安全で安心な水づくりへの取り組みや、高度浄水処理をはじめとした水質改善の技術革新が進んでいることがわかりました。水道水の安全に対する漫然とした不安が（少し）和らいだことが良かったと思っています。
40歳代	男性	モニターがきっかけで水道水を飲むことに違和感がなくなった。水道水が直接飲める日本は素晴らしいと思います。

・安全でおいしい水について（５５件）

年代	性別	意見
20歳未満	女性	いつも安全なおいしい水道水を提供して下さることに感謝しています。
50歳代	女性	水道水を直接飲んでいなかったが、以前よりおいしくなっていることがわかりました。今はスーパーの水をお茶にして飲んでいますが、手に入らなくなったら、水道水でお茶を作ろうと思いました。
60歳代	女性	いつでも水道をひねると、安全・安心の使える水をありがとうございます。モニターを通じてご苦勞を大変痛感致しました。
60歳代	男性	各家庭に来るまでのルート之长さと、安全な水を提供する大変さにおどろく。
50歳代	男性	さらに安全でおいしい水作りを目指していただきたい。海外と比べてかなり安全性は高いが、水は生活・健康の基盤であるので今後もよろしくお願いしたい。
20歳代	女性	よい経験になりました。おいしく安全な水道水を、これからもよろしくお願いします。

・広聴活動について（８３件）

年代	性別	意見
40歳代	女性	回数がちょっと少なくて、見逃してしまうことがありました。モニターなのでもう少しかわって見たかったです
50歳代	男性	1年間誠意の感じられる広報誌やこのようなアンケートを行い、広く県民から声を聴く姿勢がとても良いと思う。是非続けて欲しいし、県民の声を生かした水道政策につなげてほしい。
30歳代	男性	水道は無くでは困る物ですが消費者は水道会社を選べません。電気は会社を選べる時代になりましたが水はそうはいきません。消費者の意見をぜひ聞いて改善をして下さい。
40歳代	女性	モニターとして、これらのアンケートを通じて、千葉の水が美味しいと飲んでない方に伝えられるとよいのですが。これがあまり役に立っていないならば、モニターのあり方を変えた方がいいのかなとおもいました。
40歳代	男性	年４回くらいの頻度なら負担にもならず丁度良い。
40歳代	男性	災害時の水道事業の役割や対応方法などももう少しアンケートに加えてもよいのでは？
20歳代	女性	数字を選ぶ形式だったのでそこまで難しく考えることなく答えることが出来たのでよかったと思います。ただ、全体的に質問量が多く４回にわたって同じ質問もあったので、そこは変えるべきではないかと思いました。
30歳代	女性	アンケートが毎回同じように感じます。
40歳代	男性	普段では、感じてたり思ってる事があっても言えずにいる方が沢山いらっしゃいます。この様な場を設けて下さり、大変大切だと感じました。またモニターの必要度を感じました。出来たらまた参加させていただけたらと思います。
50歳代	女性	アンケートを行った後のアンケート内容をどのように事業に反映しているかなど知りたいと思います
60歳代	男性	意見が反映されると幸せです
40歳代	女性	アンケートだけではなく、千葉の水を飲んでいるモニターと水道局の方との座談会や浄水場などの見学を企画して欲しいと思いました。
40歳代	男性	もう少し質問が多くてもよいと思います。

・広報活動について（１５件）

年代	性別	意見
60歳代	男性	水道水には関心が有り、今後も「県水だより・HP」などを観させていただきます。
50歳代	男性	他地域の状況も知りたい
40歳代	女性	県水だよりの誌面が充実してきていると思うので、やりがいを感じられた。
60歳代	男性	水道局の事業内容や計画目標の進捗状況については、「県水だより」や「ホームページ」で概ね把握できる状況です。平成28年度～32年度までの中期経営計画の各基本目標の達成や職員の皆様のご健闘を水道利用者として、今後も後方支援してまいりたい。

・水道事業について（１１件）

年代	性別	意見
70歳以上	男性	夏場の水不足の対応をお願いします。
40歳代	男性	水は毎日の炊事や洗濯で欠かすことができません。災害があったとき、電気やガスが止まることよりも、水が出なくなることが一番大変だと聞いています。飲料として安全安心というのは当たり前ですが、災害にも強い水の環境づくりを期待しています。
60歳代	男性	事業存続について安易に料金値上げに頼らないようにして欲しい
50歳代	女性	モニター活動をする前から日本の水道事業には感謝する毎日でした。ただ感謝すればするほど世界のどこかには水に困っている人々がたくさんいることに申し訳なく思ってしまう。是非日本の水道技術を世界に広めてください。地球のどこにいても水の心配をしなくて良い世界になる事を願っています

・その他（２６件）

年代	性別	意見
30歳代	男性	お疲れ様でした！
70歳以上	女性	蛇口をひねると水が出て飲めたり風呂やトイレで使ったりできる事を本当にありがたいことだと思っています。水源を汚さないように心掛けていきたいと思っています。
40歳代	女性	また、機会がございましたら、参加したいです。