

平成29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」「首都圏水道水キャンペーン」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                                |      |
| 問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   | 2-4  |
| 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 | 2-6  |
| 問2-1 水道局職員の対応について                      | 2-8  |
| 問2-2 水道局職員の対応について                      | 2-10 |
| 問2-3 水道局職員の対応について                      | 2-12 |
| 問2-4 水道局職員の対応について                      | 2-14 |
| 問2-5 水道局職員の対応について                      | 2-16 |
| 問2-6 水道局職員の対応について                      | 2-18 |
| 問3 「接客対応」に関する自由意見                      | 2-20 |
| 問4 水道水を飲んでいますか                         | 2-22 |
| 問4-1 水道水の飲み方について                       | 2-24 |
| 問4-2 水道水の飲み方について                       | 2-26 |
| 問5 飲み水としての満足度について                      | 2-28 |
| 問5-1 水道水について飲み水として満足と思う理由              | 2-30 |
| 問5-2 水道水について飲み水として不満に思う理由              | 2-32 |
| 問6 水道水のおいしさについて                        | 2-34 |
| 問6-1 水道水をおいしくないと感じる理由                  | 2-36 |
| 問7 水道水の安全性について                         | 2-38 |
| 問7-1 水道水の安全性に不安がある理由                   | 2-40 |
| 問8 受水槽以下装置の管理責任の周知度                    | 2-42 |
| 問8-1 受水槽に関する相談窓口の周知度                   | 2-44 |
| 問8-2 受水槽内の清掃、水質検査などの必要性                | 2-46 |
| 問9 「安全でおいしい水」に関する自由意見                  | 2-48 |
| 問10 首都圏水道水キャンペーンポスターについて               | 2-50 |
| 問10-1 首都圏水道水キャンペーンポスターを見た場所について        | 2-52 |
| 問10-2 水道水に対するイメージについて                  | 2-54 |
| 問10-3 (1) 首都圏水道水キャンペーンポスターのイメージについて    | 2-56 |
| 問10-3 (2) 首都圏水道水キャンペーンポスターのイメージについて    | 2-58 |
| 問10-3 (3) 首都圏水道水キャンペーンポスターのイメージについて    | 2-60 |
| 問10-3 (4) 首都圏水道水キャンペーンポスターのイメージについて    | 2-62 |
| 問10-3 (5) 首都圏水道水キャンペーンポスターのイメージについて    | 2-64 |
| 問11 「首都圏水道水キャンペーン」に関する自由意見             | 2-66 |

平成29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」「首都圏水道水キャンペーン」について

1. 実施状況

実施期間 : 平成29年9月5日～平成29年9月15日  
対象者数 : 600 件  
回答者数 : 536 件  
回収率 : 89.3%

|    |       | モニター数 | 回答者数 | 回答率    |
|----|-------|-------|------|--------|
| 男性 | 20歳未満 | 2     | 2    | 100.0% |
|    | 20歳代  | 9     | 9    | 100.0% |
|    | 30歳代  | 22    | 20   | 90.9%  |
|    | 40歳代  | 91    | 82   | 90.1%  |
|    | 50歳代  | 56    | 49   | 87.5%  |
|    | 60歳代  | 78    | 74   | 94.9%  |
|    | 70歳以上 | 42    | 37   | 88.1%  |
|    | 計     | 300   | 273  | 91.0%  |
| 女性 | 20歳未満 | 0     | 0    | 0.0%   |
|    | 20歳代  | 6     | 6    | 100.0% |
|    | 30歳代  | 56    | 52   | 92.9%  |
|    | 40歳代  | 125   | 114  | 91.2%  |
|    | 50歳代  | 66    | 52   | 78.8%  |
|    | 60歳代  | 38    | 32   | 84.2%  |
|    | 70歳以上 | 9     | 7    | 77.8%  |
|    | 計     | 300   | 263  | 87.7%  |
| 全体 |       | 600   | 536  | 89.3%  |

平成29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」「首都圏水道水キャンペーン」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 | 2      | 0.7%   | 0   | 0.0%   | 2   | 0.4%   |
| 20歳代  | 9      | 3.3%   | 6   | 2.3%   | 15  | 2.8%   |
| 30歳代  | 20     | 7.3%   | 52  | 19.8%  | 72  | 13.4%  |
| 40歳代  | 82     | 30.0%  | 114 | 43.3%  | 196 | 36.6%  |
| 50歳代  | 49     | 17.9%  | 52  | 19.8%  | 101 | 18.8%  |
| 60歳代  | 74     | 27.1%  | 32  | 12.2%  | 106 | 19.8%  |
| 70歳以上 | 37     | 13.6%  | 7   | 2.7%   | 44  | 8.2%   |
| 合計    | 273    | 100.0% | 263 | 100.0% | 536 | 100.0% |

2-2 職業別

| 職業        | 回答数・比率 |        |     |        |     |        |
|-----------|--------|--------|-----|--------|-----|--------|
|           | 男性     |        | 女性  |        | 全体  |        |
| 無職        | 75     | 27.5%  | 4   | 1.5%   | 79  | 14.7%  |
| 会社員・役員    | 168    | 61.5%  | 41  | 15.6%  | 209 | 39.0%  |
| 主夫・主婦     | 3      | 1.1%   | 143 | 54.4%  | 146 | 27.2%  |
| 自営業       | 11     | 4.0%   | 4   | 1.5%   | 15  | 2.8%   |
| 学生        | 3      | 1.1%   | 0   | 0.0%   | 3   | 0.6%   |
| パート・アルバイト | 9      | 3.3%   | 68  | 25.9%  | 77  | 14.4%  |
| その他       | 4      | 1.5%   | 3   | 1.1%   | 7   | 1.3%   |
| 合計        | 273    | 100.0% | 263 | 100.0% | 536 | 100.0% |

2-3 浄水場及び浄水処理別

| 浄水場            | 回答数 | 回答比    |
|----------------|-----|--------|
| 栗山・野菊          | 36  | 6.7%   |
| 北総             | 19  | 3.5%   |
| 栗山・野菊・北千葉      | 96  | 17.9%  |
| 北千葉            | 40  | 7.5%   |
| 柏井西            | 26  | 4.9%   |
| 柏井西・柏井東        | 66  | 12.3%  |
| 柏井西・柏井東・北千葉・北総 | 140 | 26.1%  |
| 福増・柏井西・大寺      | 41  | 7.6%   |
| 福増・大寺          | 31  | 5.8%   |
| 大寺             | 17  | 3.2%   |
| 野菊             | 24  | 4.5%   |
| 合計             | 536 | 100.0% |

2-4 水系別

| 水系          | 回答数 | 回答比    |
|-------------|-----|--------|
| 江戸川         | 196 | 36.6%  |
| 利根川         | 111 | 20.7%  |
| 江戸川／利根川     | 140 | 26.1%  |
| 小櫃川         | 17  | 3.2%   |
| 養老川／小櫃川     | 31  | 5.8%   |
| 利根川／養老川／小櫃川 | 41  | 7.6%   |
| 合計          | 536 | 100.0% |

2-5 住居形態別

| 住居形態         | 回答数 | 回答比    |
|--------------|-----|--------|
| 戸建住宅         | 290 | 54.1%  |
| 集合住宅(1～3階建て) | 50  | 9.3%   |
| 集合住宅(4階建て以上) | 196 | 36.6%  |
| 合計           | 536 | 100.0% |

2-6 給水種別

| 給水方式   | 回答数 | 回答比    |
|--------|-----|--------|
| 直結直圧方式 | 331 | 61.8%  |
| 直結増圧方式 | 98  | 18.3%  |
| 受水槽方式  | 107 | 20.0%  |
| 合計     | 536 | 100.0% |

2-7 水道事務所別

| 水道事務所 | 回答数 | 回答比    |
|-------|-----|--------|
| 千葉    | 61  | 11.4%  |
| 千葉西   | 87  | 16.2%  |
| 市原    | 38  | 7.1%   |
| 船橋    | 72  | 13.4%  |
| 船橋北   | 66  | 12.3%  |
| 千葉NT  | 20  | 3.7%   |
| 成田    | 9   | 1.7%   |
| 市川    | 64  | 11.9%  |
| 松戸    | 65  | 12.1%  |
| 葛南    | 54  | 10.1%  |
| 合計    | 536 | 100.0% |

平成29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」「首都圏水道水キャンペーン」について

1 接客対応について

問1

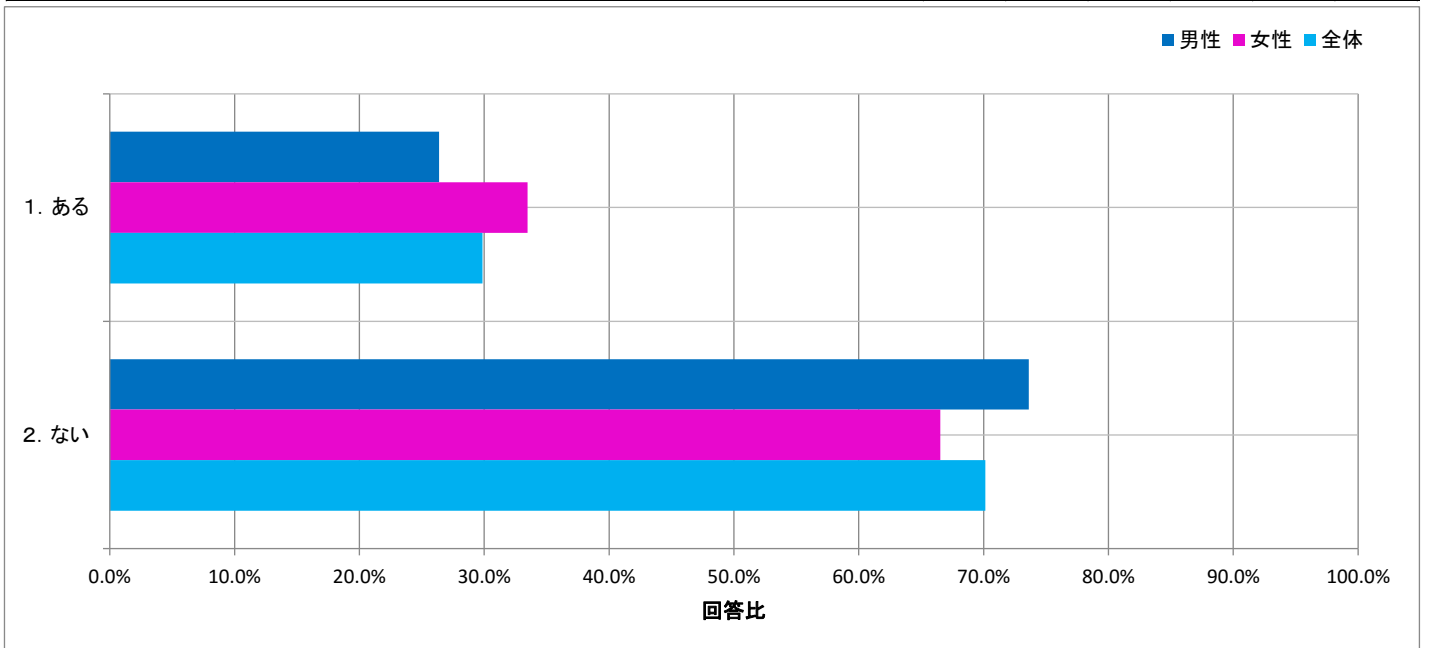
水道局職員（検針員などの委託会社社員を含む）による対応経験について  
これまでに窓口、電話、検針などの際に職員による対応を経験されたことはありますか。

N=536

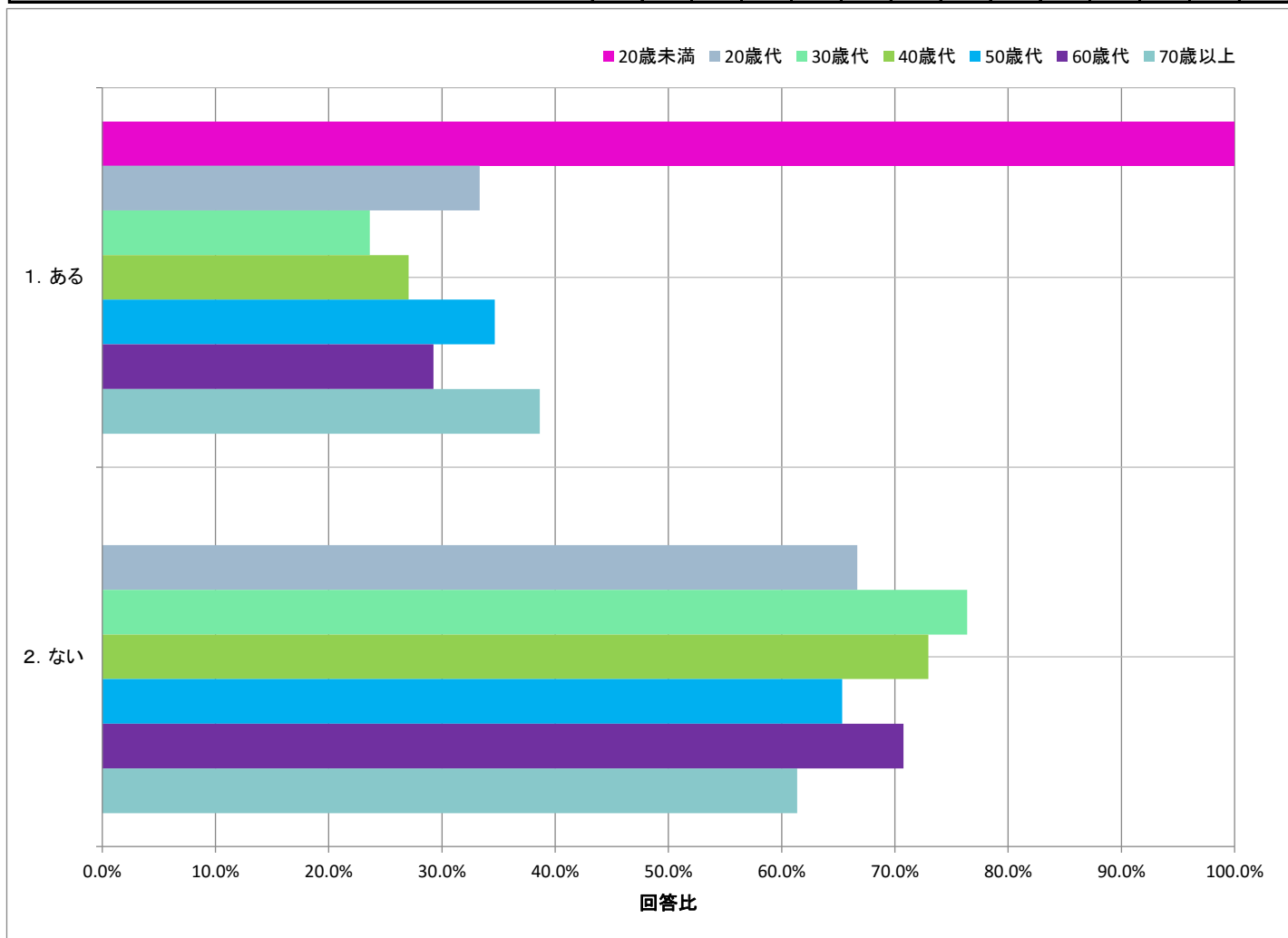
| 設問    | 回答数 | 回答比率  |
|-------|-----|-------|
| 1. ある | 160 | 29.9% |
| 2. ない | 376 | 70.1% |

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29.9%でした。  
(昨年度同時期31.4%)

| 性別    | 回答数・比率    |           |           |
|-------|-----------|-----------|-----------|
|       | 男性        | 女性        | 全体        |
|       | 273       | 263       | 536       |
| 1. ある | 72 26.4%  | 88 33.5%  | 160 29.9% |
| 2. ない | 201 73.6% | 175 66.5% | 376 70.1% |



| 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 |       |
|       | 2      | 100.0% | 5    | 33.3% | 17   | 23.6% | 53   | 27.0% | 35   | 34.7% | 31   | 29.2% | 17    | 38.6% |
| 1. ある | 2      | 100.0% | 5    | 33.3% | 17   | 23.6% | 53   | 27.0% | 35   | 34.7% | 31   | 29.2% | 17    | 38.6% |
| 2. ない | 0      | 0.0%   | 10   | 66.7% | 55   | 76.4% | 143  | 73.0% | 66   | 65.3% | 75   | 70.8% | 27    | 61.4% |



平成29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」「首都圏水道水キャンペーン」について

問1-1

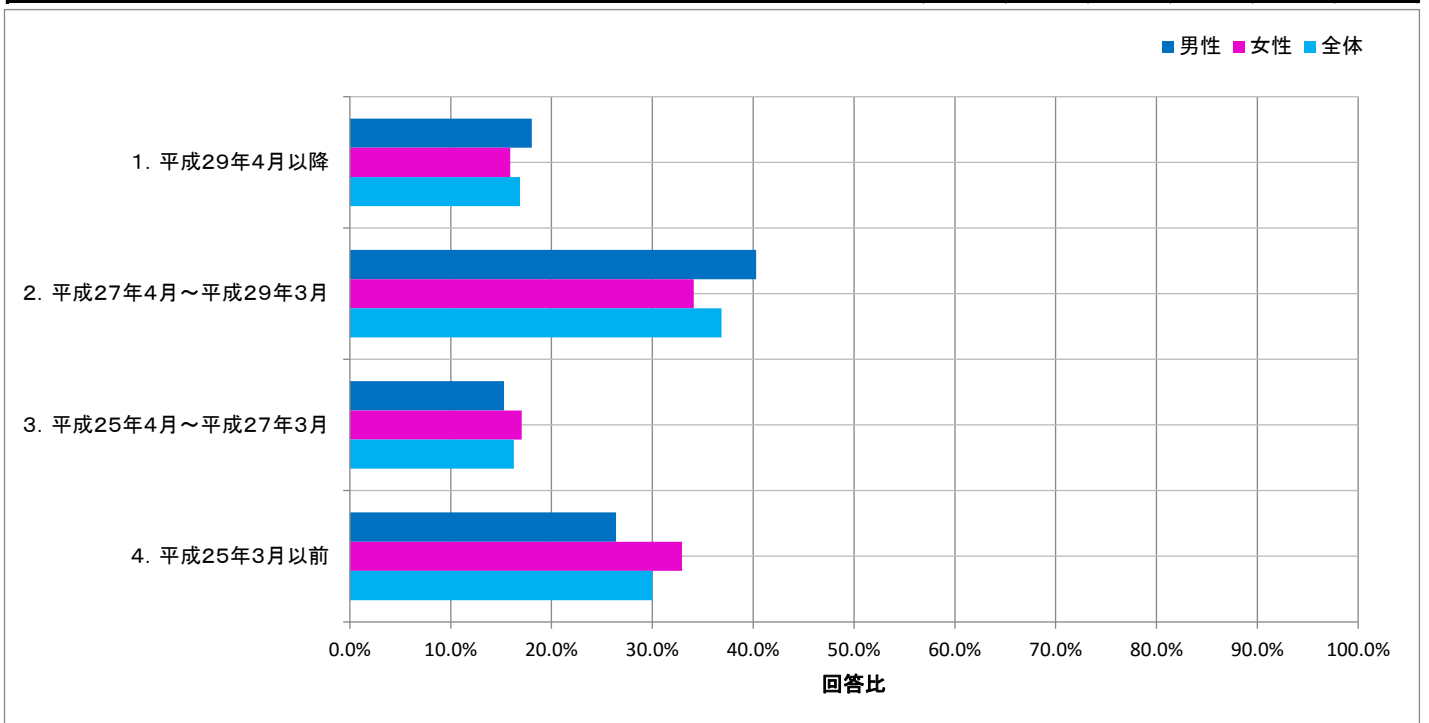
水道局職員（検針員などの委託会社社員を含む）による対応経験について  
問1で「1. ある」とお答えの方にお尋ねします。  
その時期はいつ頃ですか。

N=160

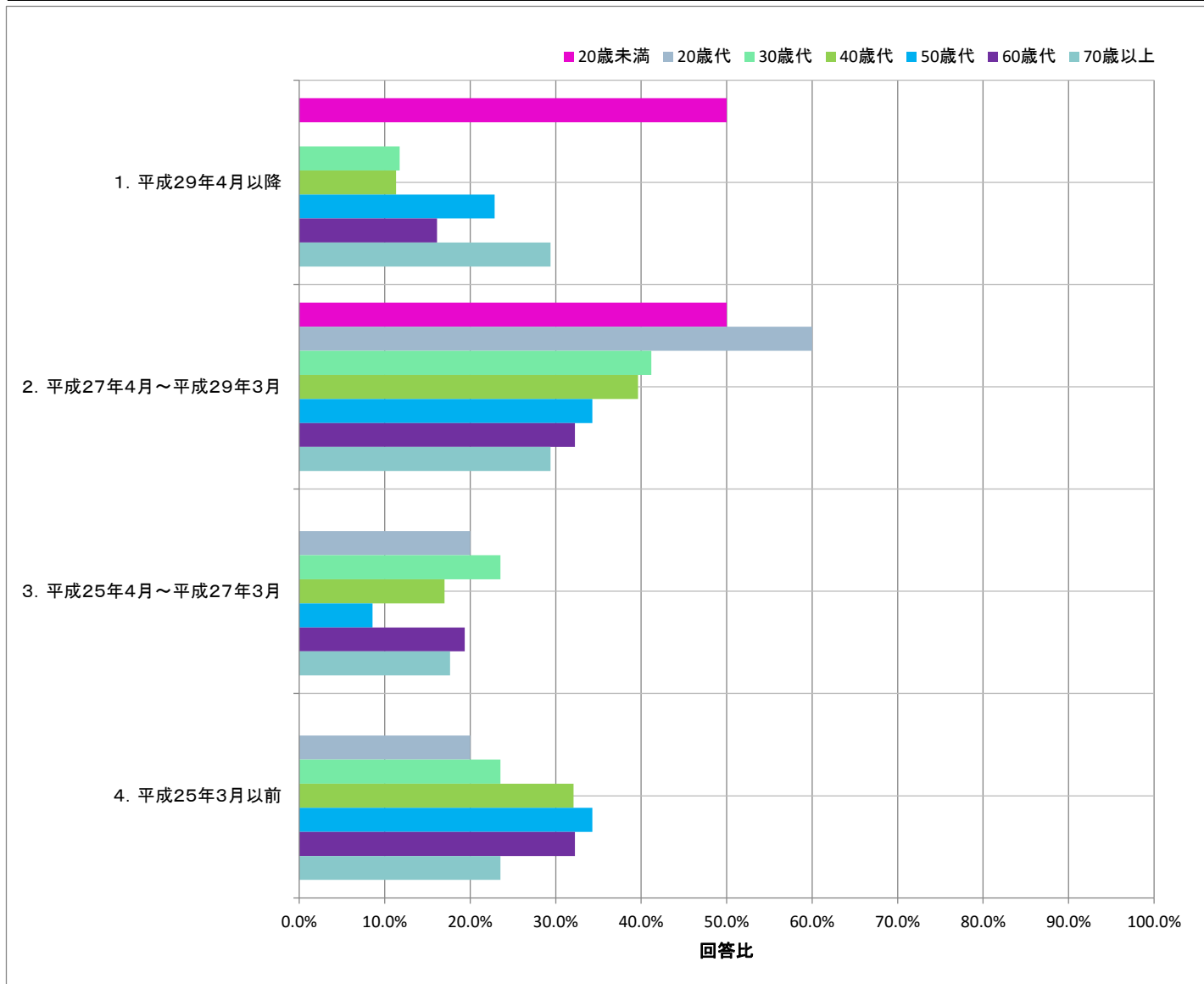
| 設問                 | 回答数 | 回答比率  |
|--------------------|-----|-------|
| 1. 平成29年4月以降       | 27  | 16.9% |
| 2. 平成27年4月～平成29年3月 | 59  | 36.9% |
| 3. 平成25年4月～平成27年3月 | 26  | 16.3% |
| 4. 平成25年3月以前       | 48  | 30.0% |

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29年4月以降」と回答した方は16.9%で、一番多くの回答は平成27・28年度の36.9%でした。

| 性別                 | 回答数・比率 |       |    |       |     |       |
|--------------------|--------|-------|----|-------|-----|-------|
|                    | 男性     |       | 女性 |       | 全体  |       |
|                    | 72     |       | 88 |       | 160 |       |
| 1. 平成29年4月以降       | 13     | 18.1% | 14 | 15.9% | 27  | 16.9% |
| 2. 平成27年4月～平成29年3月 | 29     | 40.3% | 30 | 34.1% | 59  | 36.9% |
| 3. 平成25年4月～平成27年3月 | 11     | 15.3% | 15 | 17.0% | 26  | 16.3% |
| 4. 平成25年3月以前       | 19     | 26.4% | 29 | 33.0% | 48  | 30.0% |



| 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   |
|                    | 2       | 5       | 17      | 53       | 35       | 31       | 17      |
| 1. 平成29年4月以降       | 1 50.0% | 0 0.0%  | 2 11.8% | 6 11.3%  | 8 22.9%  | 5 16.1%  | 5 29.4% |
| 2. 平成27年4月～平成29年3月 | 1 50.0% | 3 60.0% | 7 41.2% | 21 39.6% | 12 34.3% | 10 32.3% | 5 29.4% |
| 3. 平成25年4月～平成27年3月 | 0 0.0%  | 1 20.0% | 4 23.5% | 9 17.0%  | 3 8.6%   | 6 19.4%  | 3 17.6% |
| 4. 平成25年3月以前       | 0 0.0%  | 1 20.0% | 4 23.5% | 17 32.1% | 12 34.3% | 10 32.3% | 4 23.5% |



平成29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」「首都圏水道水キャンペーン」について

問2-1

水道局職員の対応について

問1で「1. ある」とお答えの方にお尋ねします。

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。

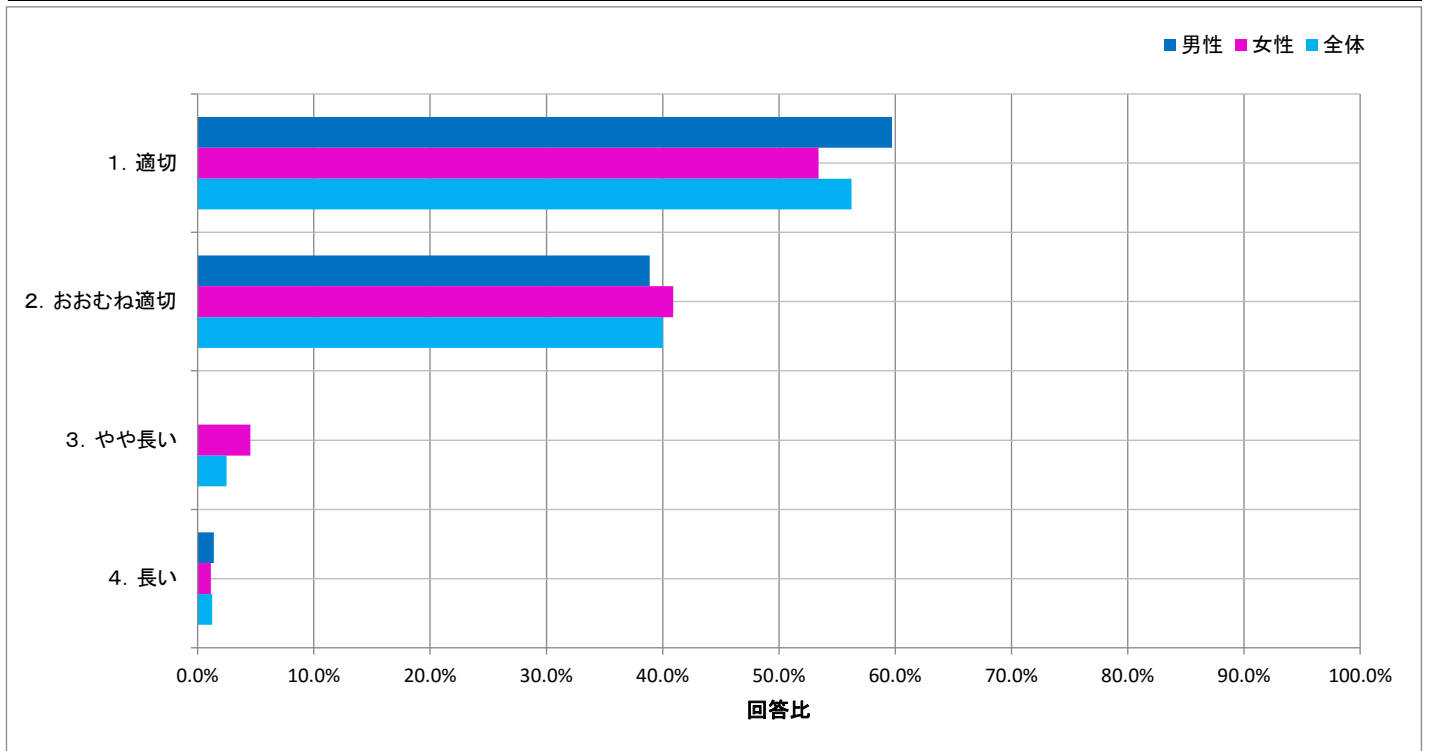
「窓口や電話口での待ち時間」

N=160

| 設問        | 回答数 | 回答比率  | 回答数 |     | 回答比率  |
|-----------|-----|-------|-----|-----|-------|
| 1. 適切     | 90  | 56.3% | 適切  | 154 | 96.3% |
| 2. おおむね適切 | 64  | 40.0% |     |     |       |
| 3. やや長い   | 4   | 2.5%  | 長い  | 6   | 3.8%  |
| 4. 長い     | 2   | 1.3%  |     |     |       |

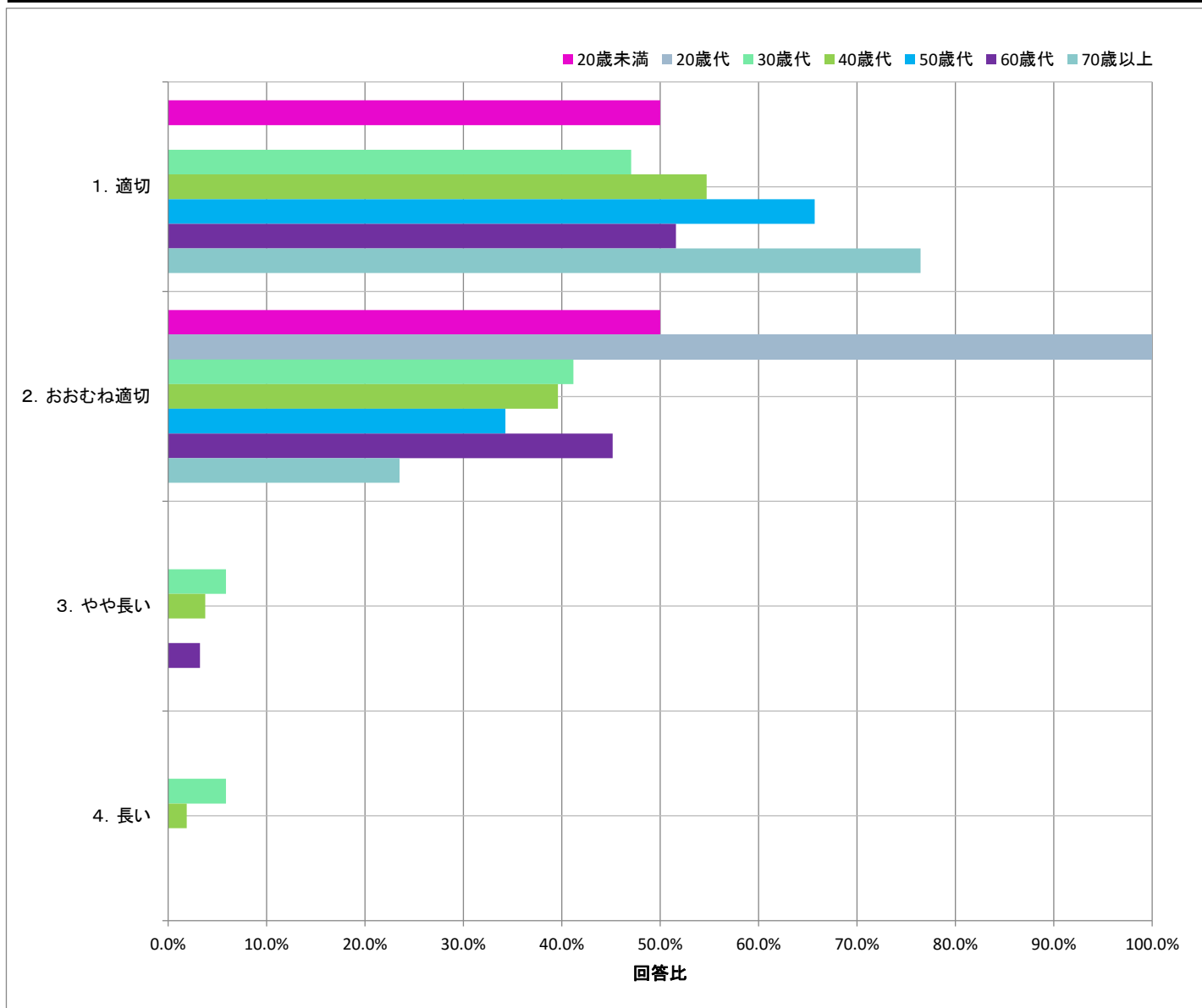
水道局職員の対応における窓口や電話口での待ち時間について聞いたところ、『適切』（「適切」と「おおむね適切」の計）が96.3%、『長い』（「やや長い」と「長い」の計）が3.8%でした。性別、年代問わず、多くの方から、『適切』と回答をいただきました。

| 性別        | 回答数・比率 |       |    |       |     |       |
|-----------|--------|-------|----|-------|-----|-------|
|           | 男性     |       | 女性 |       | 全体  |       |
|           | 72     |       | 88 |       | 160 |       |
| 1. 適切     | 43     | 59.7% | 47 | 53.4% | 90  | 56.3% |
| 2. おおむね適切 | 28     | 38.9% | 36 | 40.9% | 64  | 40.0% |
| 3. やや長い   | 0      | 0.0%  | 4  | 4.5%  | 4   | 2.5%  |
| 4. 長い     | 1      | 1.4%  | 1  | 1.1%  | 2   | 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 |       |
|           | 2      | 50.0% | 5    | 100.0% | 17   | 47.1% | 53   | 54.7% | 35   | 65.7% | 31   | 51.6% | 17    | 76.5% |
| 1. 適切     | 1      | 50.0% | 0    | 0.0%   | 8    | 47.1% | 29   | 54.7% | 23   | 65.7% | 16   | 51.6% | 13    | 76.5% |
| 2. おおむね適切 | 1      | 50.0% | 5    | 100.0% | 7    | 41.2% | 21   | 39.6% | 12   | 34.3% | 14   | 45.2% | 4     | 23.5% |
| 3. やや長い   | 0      | 0.0%  | 0    | 0.0%   | 1    | 5.9%  | 2    | 3.8%  | 0    | 0.0%  | 1    | 3.2%  | 0     | 0.0%  |
| 4. 長い     | 0      | 0.0%  | 0    | 0.0%   | 1    | 5.9%  | 1    | 1.9%  | 0    | 0.0%  | 0    | 0.0%  | 0     | 0.0%  |



平成29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」「首都圏水道水キャンペーン」について

問2-2

水道局職員の対応について

問1で「1. ある」とお答えの方にお尋ねします。

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。

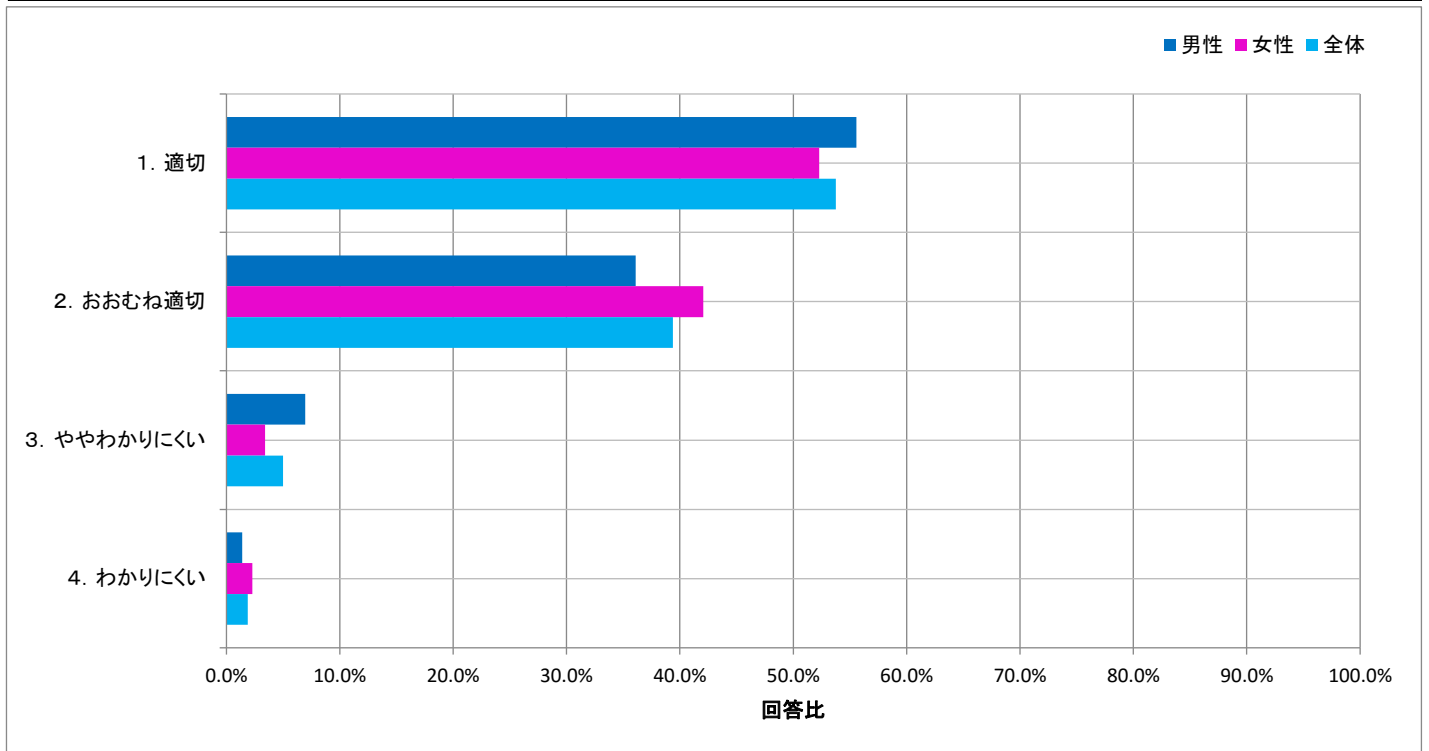
「説明のわかりやすさ」

N=160

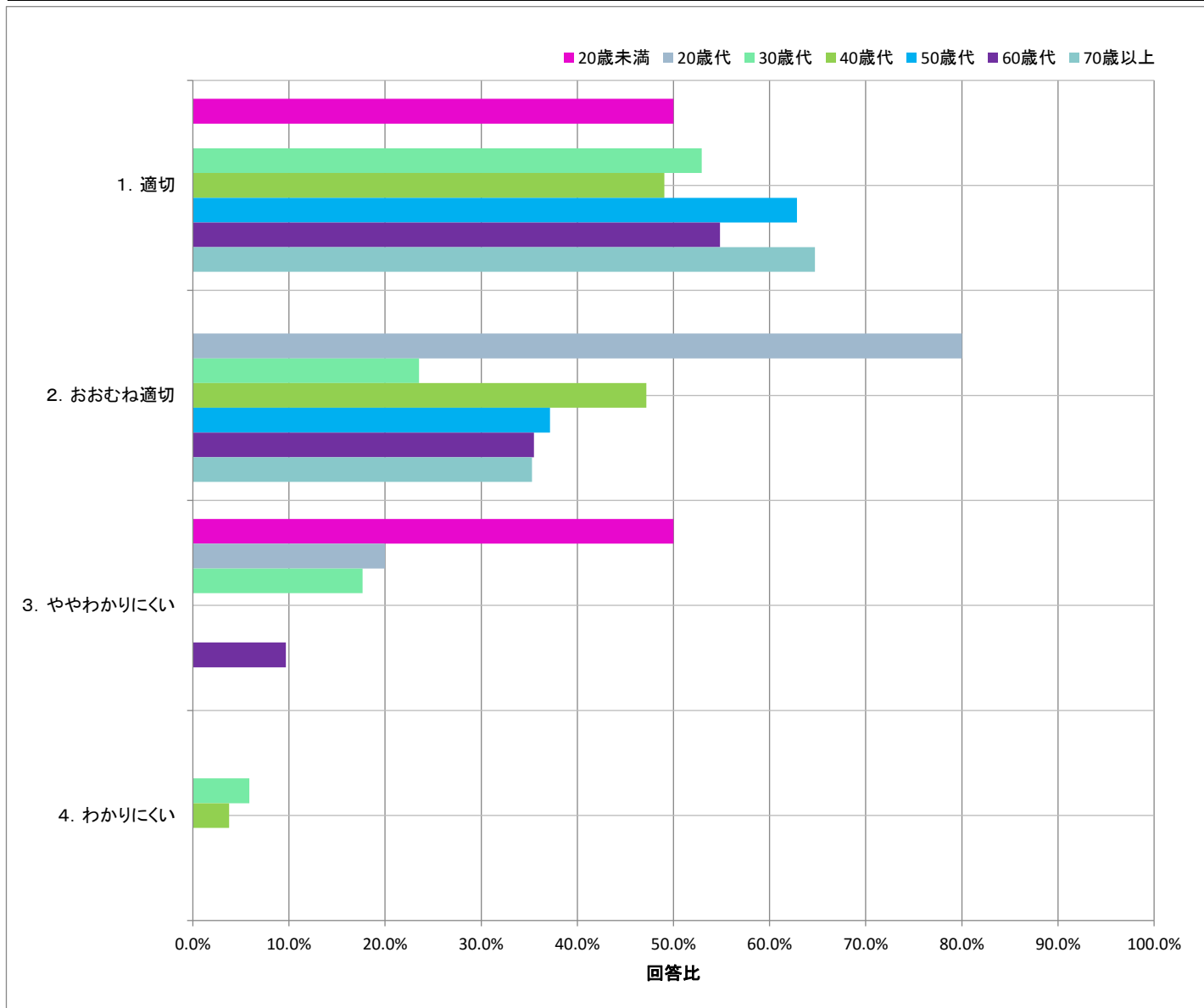
| 設問          | 回答数 | 回答比率  | 回答数    |     | 回答比率  |
|-------------|-----|-------|--------|-----|-------|
| 1. 適切       | 86  | 53.8% | 適切     | 149 | 93.1% |
| 2. おおむね適切   | 63  | 39.4% |        |     |       |
| 3. ややわかりにくい | 8   | 5.0%  | わかりにくい | 11  | 6.9%  |
| 4. わかりにくい   | 3   | 1.9%  |        |     |       |

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93.1%で昨年度同時期より3ポイントほど上がりました。

| 性別          | 回答数・比率 |       |    |       |     |       |
|-------------|--------|-------|----|-------|-----|-------|
|             | 男性     |       | 女性 |       | 全体  |       |
|             | 72     |       | 88 |       | 160 |       |
| 1. 適切       | 40     | 55.6% | 46 | 52.3% | 86  | 53.8% |
| 2. おおむね適切   | 26     | 36.1% | 37 | 42.0% | 63  | 39.4% |
| 3. ややわかりにくい | 5      | 6.9%  | 3  | 3.4%  | 8   | 5.0%  |
| 4. わかりにくい   | 1      | 1.4%  | 2  | 2.3%  | 3   | 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 |       |
|             | 2      |       | 5    |       | 17   |       | 53   |       | 35   |       | 31   |       | 17    |       |
| 1. 適切       | 1      | 50.0% | 0    | 0.0%  | 9    | 52.9% | 26   | 49.1% | 22   | 62.9% | 17   | 54.8% | 11    | 64.7% |
| 2. おおむね適切   | 0      | 0.0%  | 4    | 80.0% | 4    | 23.5% | 25   | 47.2% | 13   | 37.1% | 11   | 35.5% | 6     | 35.3% |
| 3. ややわかりにくい | 1      | 50.0% | 1    | 20.0% | 3    | 17.6% | 0    | 0.0%  | 0    | 0.0%  | 3    | 9.7%  | 0     | 0.0%  |
| 4. わかりにくい   | 0      | 0.0%  | 0    | 0.0%  | 1    | 5.9%  | 2    | 3.8%  | 0    | 0.0%  | 0    | 0.0%  | 0     | 0.0%  |



平成29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」「首都圏水道水キャンペーン」について

問2-3

水道局職員の対応について

問1で「1. ある」とお答えの方にお尋ねします。

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。

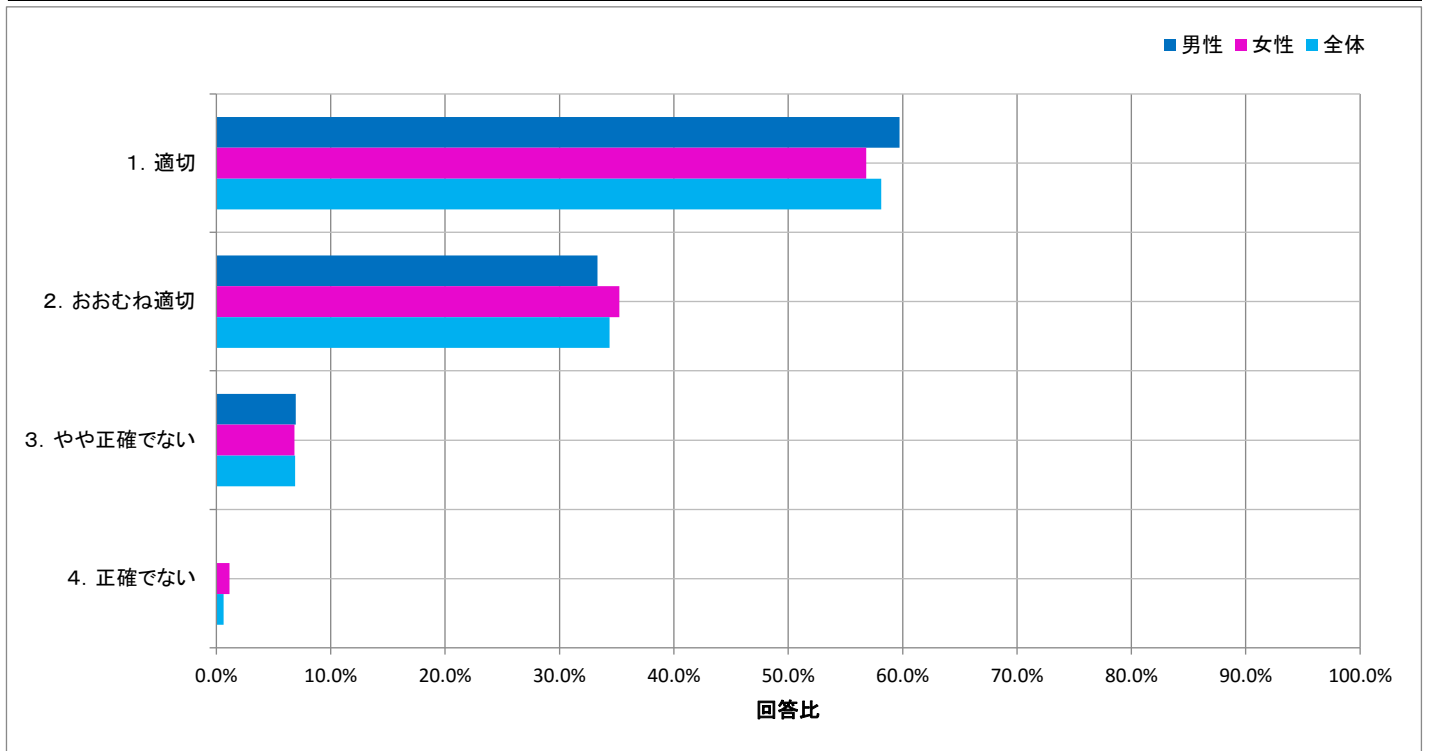
「処理の正確さ」

N=160

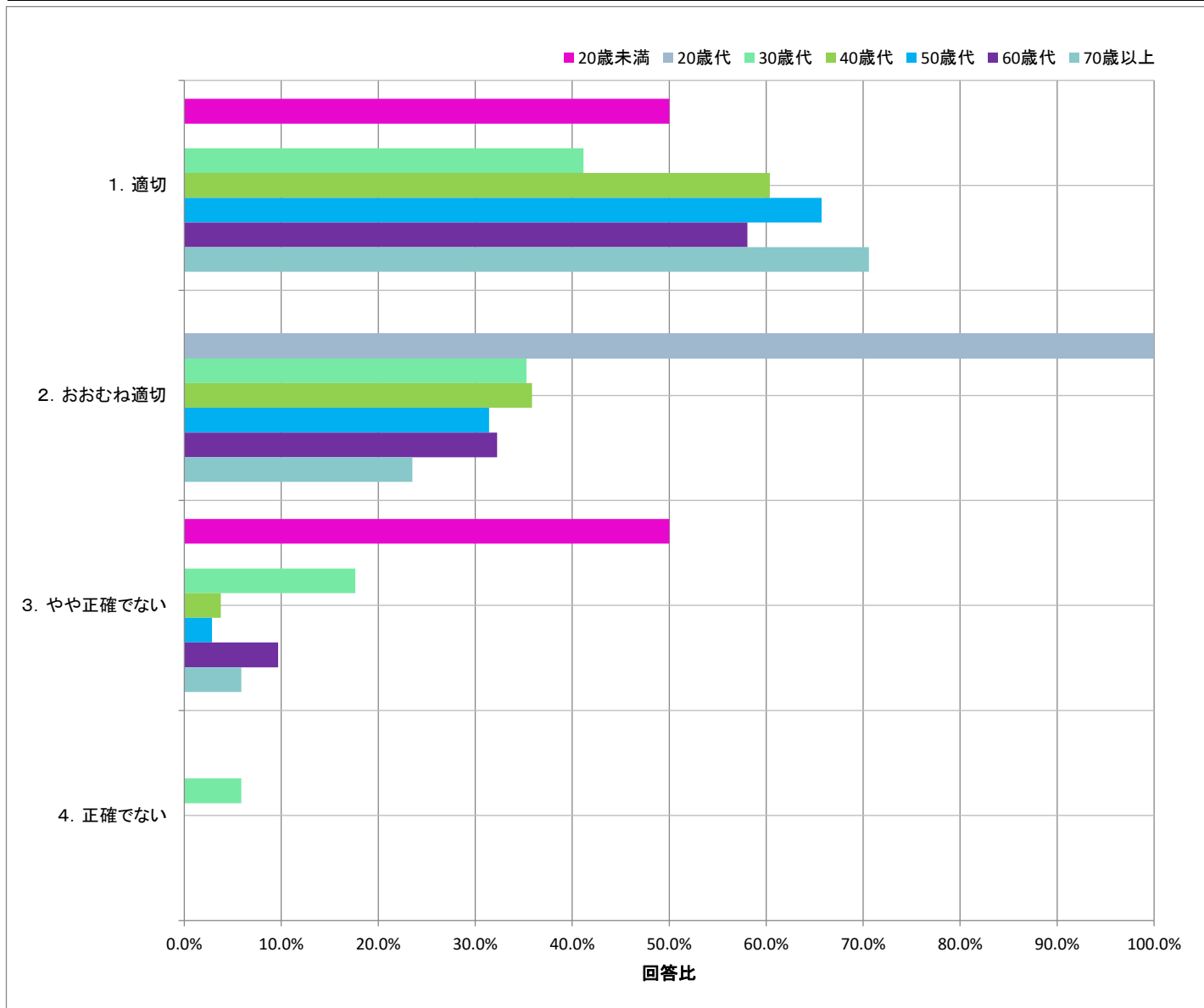
| 設問         | 回答数 | 回答比率  | 回答数   |     | 回答比率  |
|------------|-----|-------|-------|-----|-------|
| 1. 適切      | 93  | 58.1% | 適切    | 148 | 92.5% |
| 2. おおむね適切  | 55  | 34.4% |       |     |       |
| 3. やや正確でない | 11  | 6.9%  | 正確でない | 12  | 7.5%  |
| 4. 正確でない   | 1   | 0.6%  |       |     |       |

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92.5%で昨年度同時期より1ポイントほど減りました。

| 性別         | 回答数・比率 |       |    |       |     |       |
|------------|--------|-------|----|-------|-----|-------|
|            | 男性     |       | 女性 |       | 全体  |       |
|            | 72     |       | 88 |       | 160 |       |
| 1. 適切      | 43     | 59.7% | 50 | 56.8% | 93  | 58.1% |
| 2. おおむね適切  | 24     | 33.3% | 31 | 35.2% | 55  | 34.4% |
| 3. やや正確でない | 5      | 6.9%  | 6  | 6.8%  | 11  | 6.9%  |
| 4. 正確でない   | 0      | 0.0%  | 1  | 1.1%  | 1   | 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 |       |
|            | 2      |       | 5    |        | 17   |       | 53   |       | 35   |       | 31   |       | 17    |       |
| 1. 適切      | 1      | 50.0% | 0    | 0.0%   | 7    | 41.2% | 32   | 60.4% | 23   | 65.7% | 18   | 58.1% | 12    | 70.6% |
| 2. おおむね適切  | 0      | 0.0%  | 5    | 100.0% | 6    | 35.3% | 19   | 35.8% | 11   | 31.4% | 10   | 32.3% | 4     | 23.5% |
| 3. やや正確でない | 1      | 50.0% | 0    | 0.0%   | 3    | 17.6% | 2    | 3.8%  | 1    | 2.9%  | 3    | 9.7%  | 1     | 5.9%  |
| 4. 正確でない   | 0      | 0.0%  | 0    | 0.0%   | 1    | 5.9%  | 0    | 0.0%  | 0    | 0.0%  | 0    | 0.0%  | 0     | 0.0%  |



平成29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」「首都圏水道水キャンペーン」について

問2-4

水道局職員の対応について

問1で「1. ある」とお答えの方にお尋ねします。

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。

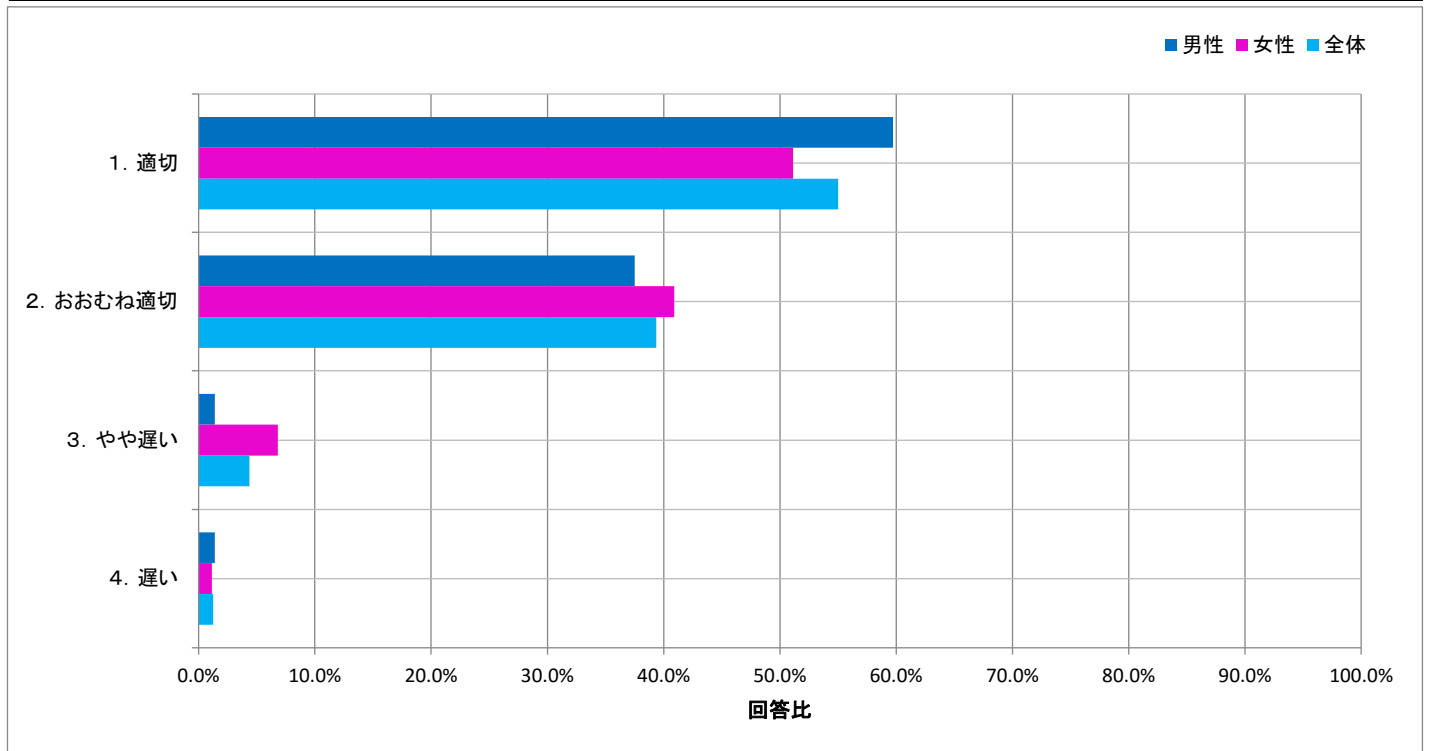
「処理の早さ」

N=160

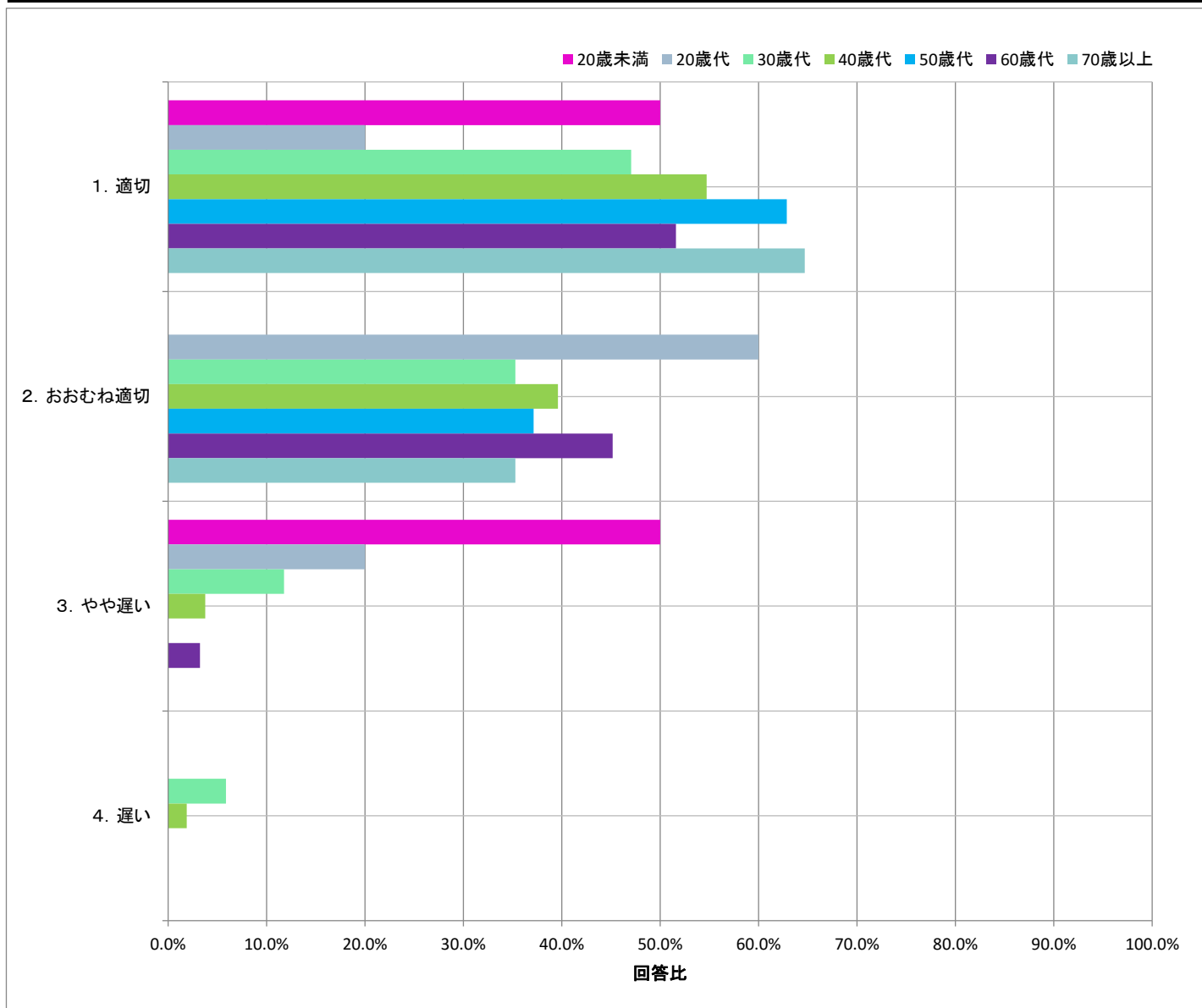
| 設問        | 回答数 | 回答比率  | 回答数 |     | 回答比率  |
|-----------|-----|-------|-----|-----|-------|
| 1. 適切     | 88  | 55.0% | 適切  | 151 | 94.4% |
| 2. おおむね適切 | 63  | 39.4% |     |     |       |
| 3. やや遅い   | 7   | 4.4%  | 遅い  | 9   | 5.6%  |
| 4. 遅い     | 2   | 1.3%  |     |     |       |

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94.4%で、昨年度同時期より2ポイントほど上がりました。

| 性別        | 回答数・比率 |       |    |       |     |       |
|-----------|--------|-------|----|-------|-----|-------|
|           | 男性     |       | 女性 |       | 全体  |       |
|           | 72     |       | 88 |       | 160 |       |
| 1. 適切     | 43     | 59.7% | 45 | 51.1% | 88  | 55.0% |
| 2. おおむね適切 | 27     | 37.5% | 36 | 40.9% | 63  | 39.4% |
| 3. やや遅い   | 1      | 1.4%  | 6  | 6.8%  | 7   | 4.4%  |
| 4. 遅い     | 1      | 1.4%  | 1  | 1.1%  | 2   | 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 |       |
|           | 2      | 50.0% | 5    | 20.0% | 17   | 47.1% | 53   | 54.7% | 35   | 62.9% | 31   | 51.6% | 17    | 64.7% |
| 1. 適切     | 1      | 50.0% | 1    | 20.0% | 8    | 47.1% | 29   | 54.7% | 22   | 62.9% | 16   | 51.6% | 11    | 64.7% |
| 2. おおむね適切 | 0      | 0.0%  | 3    | 60.0% | 6    | 35.3% | 21   | 39.6% | 13   | 37.1% | 14   | 45.2% | 6     | 35.3% |
| 3. やや遅い   | 1      | 50.0% | 1    | 20.0% | 2    | 11.8% | 2    | 3.8%  | 0    | 0.0%  | 1    | 3.2%  | 0     | 0.0%  |
| 4. 遅い     | 0      | 0.0%  | 0    | 0.0%  | 1    | 5.9%  | 1    | 1.9%  | 0    | 0.0%  | 0    | 0.0%  | 0     | 0.0%  |



平成29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」「首都圏水道水キャンペーン」について

問2-5

水道局職員の対応について

問1で「1. ある」とお答えの方にお尋ねします。

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。

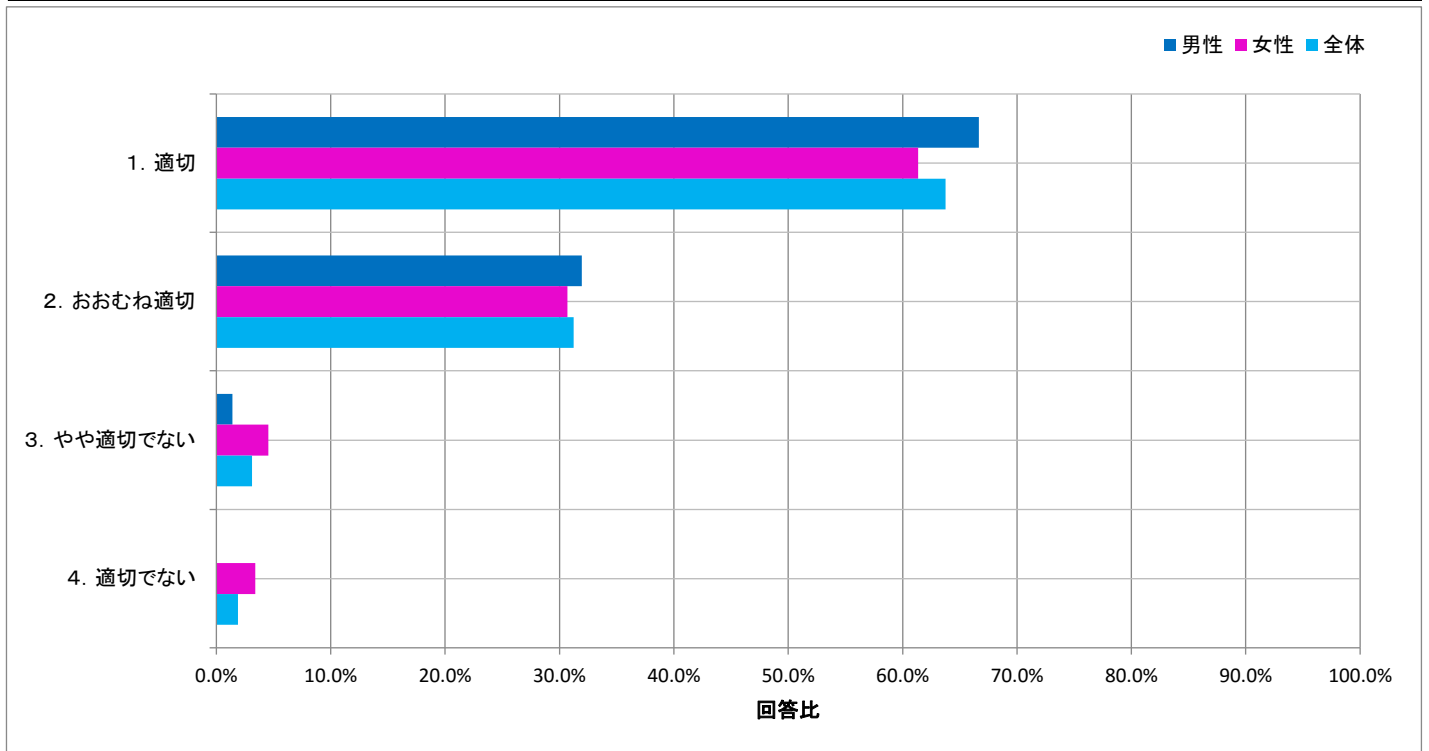
「言葉づかい」

N=160

| 設問         | 回答数 | 回答比率  | 回答数   | 回答比率 |       |
|------------|-----|-------|-------|------|-------|
| 1. 適切      | 102 | 63.8% | 適切    | 152  | 95.0% |
| 2. おおむね適切  | 50  | 31.3% |       |      |       |
| 3. やや適切でない | 5   | 3.1%  | 適切でない | 8    | 5.0%  |
| 4. 適切でない   | 3   | 1.9%  |       |      |       |

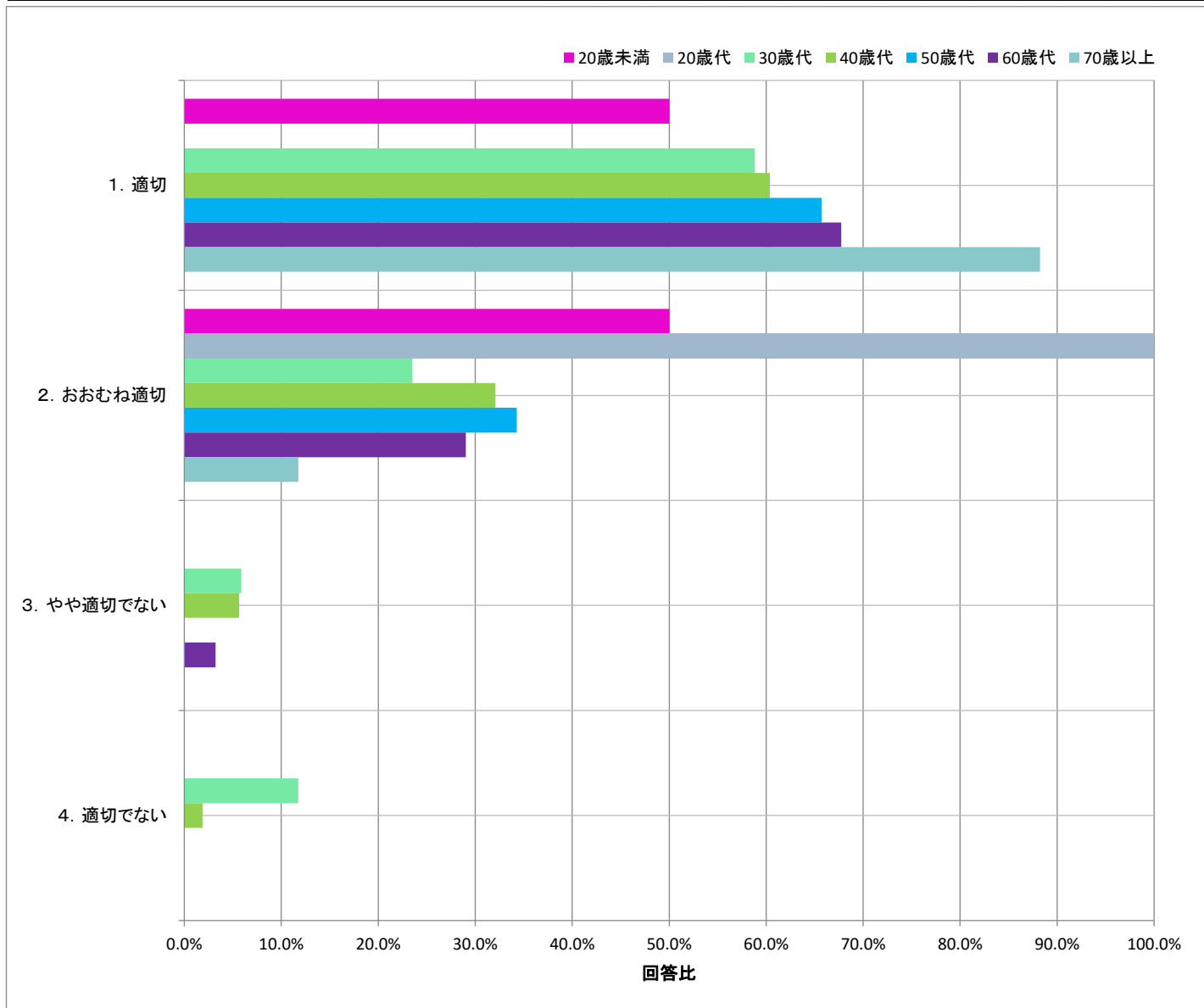
水道局職員の対応における言葉づかいについて聴いたところ、『適切』（「適切」と「おおむね適切」の計）が95.0%で、昨年度同時期の93.3%より若干伸びました。

| 性別         | 回答数・比率 |       |    |       |     |       |
|------------|--------|-------|----|-------|-----|-------|
|            | 男性     |       | 女性 |       | 全体  |       |
|            | 72     |       | 88 |       | 160 |       |
| 1. 適切      | 48     | 66.7% | 54 | 61.4% | 102 | 63.8% |
| 2. おおむね適切  | 23     | 31.9% | 27 | 30.7% | 50  | 31.3% |
| 3. やや適切でない | 1      | 1.4%  | 4  | 4.5%  | 5   | 3.1%  |
| 4. 適切でない   | 0      | 0.0%  | 3  | 3.4%  | 3   | 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 |       |
|            | 2      |       | 5    |        | 17   |       | 53   |       | 35   |       | 31   |       | 17    |       |
| 1. 適切      | 1      | 50.0% | 0    | 0.0%   | 10   | 58.8% | 32   | 60.4% | 23   | 65.7% | 21   | 67.7% | 15    | 88.2% |
| 2. おおむね適切  | 1      | 50.0% | 5    | 100.0% | 4    | 23.5% | 17   | 32.1% | 12   | 34.3% | 9    | 29.0% | 2     | 11.8% |
| 3. やや適切でない | 0      | 0.0%  | 0    | 0.0%   | 1    | 5.9%  | 3    | 5.7%  | 0    | 0.0%  | 1    | 3.2%  | 0     | 0.0%  |
| 4. 適切でない   | 0      | 0.0%  | 0    | 0.0%   | 2    | 11.8% | 1    | 1.9%  | 0    | 0.0%  | 0    | 0.0%  | 0     | 0.0%  |



平成29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」「首都圏水道水キャンペーン」について

問2-6

水道局職員の対応について

問1で「1. ある」とお答えの方にお尋ねします。

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。

「職員の対応についての総合評価」

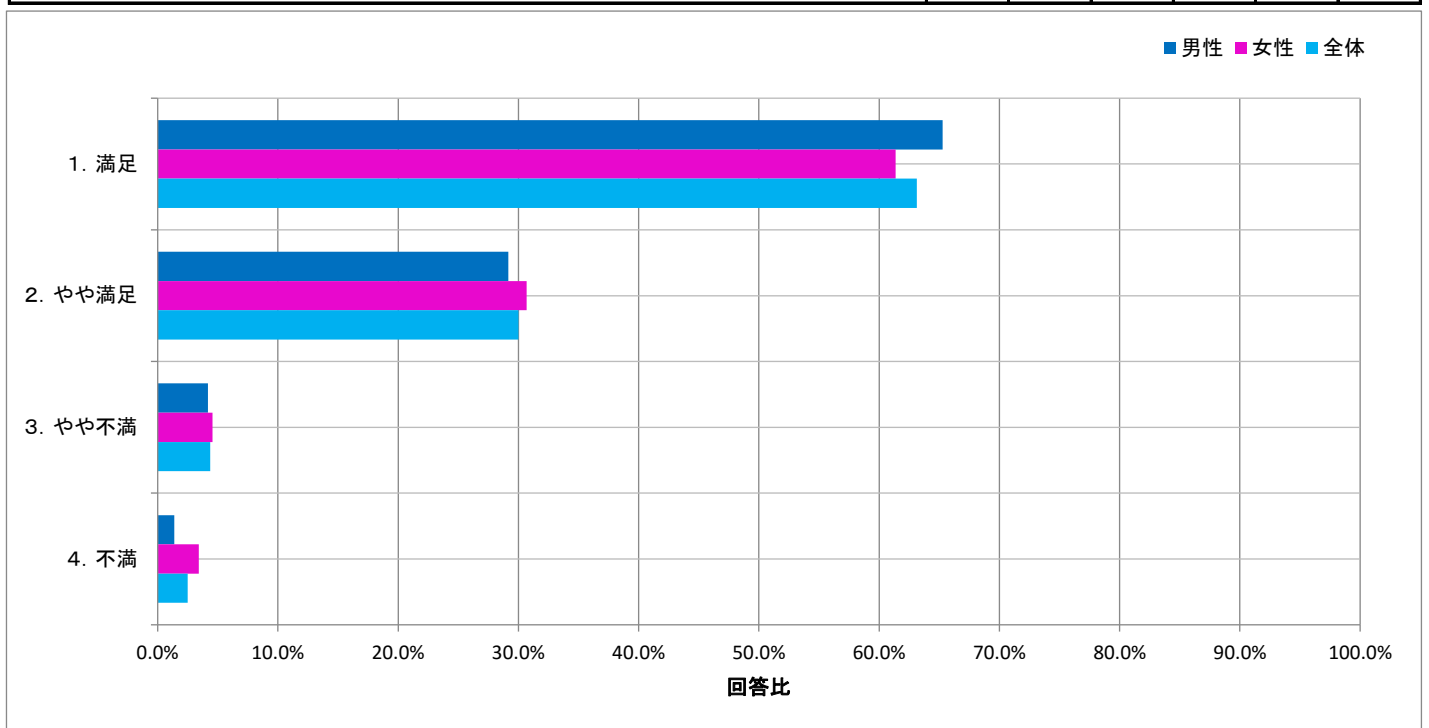
(問2-1から問2-5までの項目を総合してお答えください。)

N=160

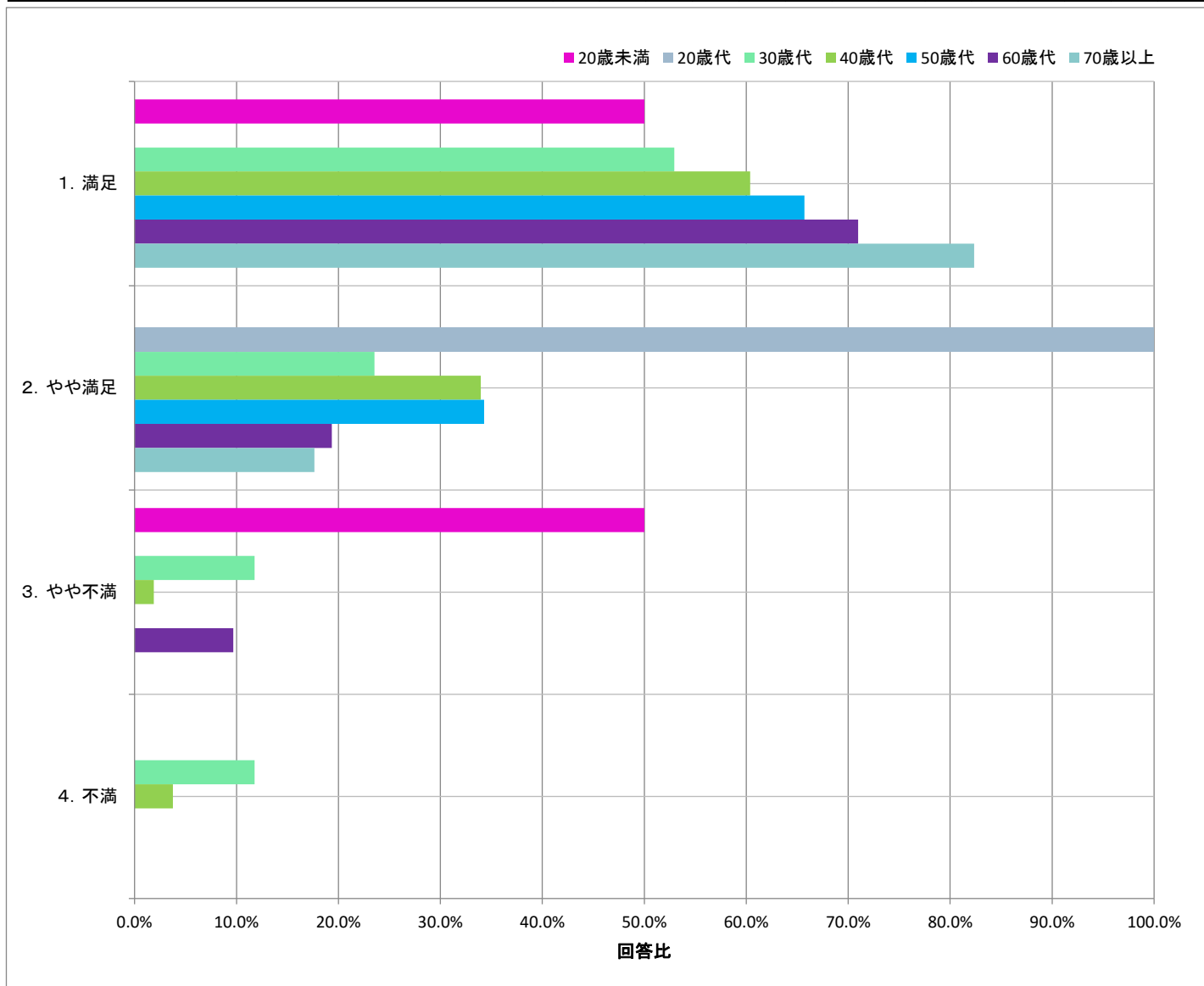
| 設問      | 回答数 | 回答比率  | 回答数 |     | 回答比率  |
|---------|-----|-------|-----|-----|-------|
| 1. 満足   | 101 | 63.1% | 満足  | 149 | 93.1% |
| 2. やや満足 | 48  | 30.0% |     |     |       |
| 3. やや不満 | 7   | 4.4%  | 不満  | 11  | 6.9%  |
| 4. 不満   | 4   | 2.5%  |     |     |       |

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93.1%で、昨年度同時期の91.4%より若干伸びました。

| 性別      | 回答数・比率 |       |    |       |     |       |
|---------|--------|-------|----|-------|-----|-------|
|         | 男性     |       | 女性 |       | 全体  |       |
|         | 72     |       | 88 |       | 160 |       |
| 1. 満足   | 47     | 65.3% | 54 | 61.4% | 101 | 63.1% |
| 2. やや満足 | 21     | 29.2% | 27 | 30.7% | 48  | 30.0% |
| 3. やや不満 | 3      | 4.2%  | 4  | 4.5%  | 7   | 4.4%  |
| 4. 不満   | 1      | 1.4%  | 3  | 3.4%  | 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 |       |
|         | 2      |       | 5    |        | 17   |       | 53   |       | 35   |       | 31   |       | 17    |       |
| 1. 満足   | 1      | 50.0% | 0    | 0.0%   | 9    | 52.9% | 32   | 60.4% | 23   | 65.7% | 22   | 71.0% | 14    | 82.4% |
| 2. やや満足 | 0      | 0.0%  | 5    | 100.0% | 4    | 23.5% | 18   | 34.0% | 12   | 34.3% | 6    | 19.4% | 3     | 17.6% |
| 3. やや不満 | 1      | 50.0% | 0    | 0.0%   | 2    | 11.8% | 1    | 1.9%  | 0    | 0.0%  | 3    | 9.7%  | 0     | 0.0%  |
| 4. 不満   | 0      | 0.0%  | 0    | 0.0%   | 2    | 11.8% | 2    | 3.8%  | 0    | 0.0%  | 0    | 0.0%  | 0     | 0.0%  |



平成29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」「首都圏水道水キャンペーン」について

問3

「接客対応」に関する自由意見

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

143件の回答をいただき、主なご意見等は下記のとおりです。(特にないの回答が36件)

・窓口や現場での対応について52件

| 年代    | 性別 | 意見                                                                                                                                                                   |
|-------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 20歳未満 | 男性 | 上下水道の使い方や料金の口座振替について電話とメールで確認した時に、一部については担当部署が違うからそちらへと案内されたが、それがたらい回しのような印象を受けた。統一してもらいたい。                                                                          |
| 40歳代  | 女性 | 対応してくださった方達がとても良い方だったので満足しています。そのため、特に要望はないです。                                                                                                                       |
| 50歳代  | 男性 | 水道管からの水漏れの時に連絡しましたが、対処方法を的確丁寧に教えていただき、水道局の方も比較的すぐに来てくれました。安心感がありました。                                                                                                 |
| 50歳代  | 女性 | 優しさをたっぷり感じる                                                                                                                                                          |
| 30歳代  | 男性 | 職場で対応した事があります。その際「誰々さんいますか？」と名乗らず、ぶっきらぼうな口調で言われ、腕の腕章を見て、「水道局の方ですか？」と確認したところ、「今日約束して来たんだけどいる？」という事がありました。苦情を言いに来た人かと、始めは思いました。                                        |
| 60歳代  | 男性 | 意見・要望ではありませんが、マンションの管理組合の役員をしている時、水道局へ電話して問合せした記憶があります。何の問題点だったか思い出せないのですが、理事会の議論の参考になった記憶があり、好意的な対応をしていただきました。                                                      |
| 60歳代  | 女性 | お風呂の床下の水漏れの素早い対応をして下さり、感謝しています。                                                                                                                                      |
| 40歳代  | 女性 | 検針機器の交換だったと思います。丁寧に説明していただきました。                                                                                                                                      |
| 40歳代  | 女性 | 親切に教えていただいて好感が持てました。                                                                                                                                                 |
| 60歳代  | 男性 | トイレの水周りが故障し水が半日以上流れ、料金がかさんでしまったときの対応がわかりづらいものがあった。                                                                                                                   |
| 40歳代  | 女性 | 水道料が大幅に増えたため、指摘をしてもらった。直ぐに調べてもらった。結果、トイレの水漏れによるものであることが判明。教えてもらい助かった。                                                                                                |
| 40歳代  | 男性 | 家前での工事後の状態についての質問でしたが、迅速な対応していただき助かりました。                                                                                                                             |
| 40歳代  | 女性 | 公共性があることから、サービス精神旺盛なのも如何かと。また、へりくだり過ぎるのも                                                                                                                             |
| 70歳以上 | 男性 | 漏水修理の件で心の中もった対応に感動しました。失礼ながら公務員への見方を変えました。                                                                                                                           |
| 30歳代  | 女性 | 以前、水道管の件で、問い合わせをしたことがありました。最悪でした。要領を得ない回答、横柄な対応。残念でした。ですが、この方は特別だと思っています。また、以前水質検査のモニターを受けたときは、適切な対応でした。                                                             |
| 40歳代  | 男性 | 無理難題をいう方もいると思いますが、我慢して対応してほしい。                                                                                                                                       |
| 70歳以上 | 男性 | 「お客様」という感覚で、対応しているので良い印象を与えていると思う。                                                                                                                                   |
| 40歳代  | 女性 | ・ちょっと前の話で忘れている部分もあると思います。下水道と水道の業者が違っていたときに料金について尋ねたのだと思いますが、どのように分かれているのかわかりませんでした。詳しく教えていただけた記憶があります。<br>・子供を出産後に水道使用量が増えた際に、水漏れの心配がありませんかと連絡をいただきました。とても新設な対応でした。 |
| 70歳以上 | 男性 | 以前、知らないうちに水道管折れによる漏水が発生していたのを教えてもらい早速修理しました。口座振替なので気が付きませんでした。ありがとうございました。                                                                                           |
| 60歳代  | 女性 | 子供の引っ越し先で、開栓のやり方がわからずに、問い合わせをした時の電話先の対応が、不親切に思いました。電話では、わかりにくいから、『すぐに行きます。』と、言って頂きたかったです。結果、何度かの対応のあと来ていただきましたが。                                                     |
| 40歳代  | 女性 | 東日本大震災の後、以前住んでいた家の下水管から砂が出る事が有り、バスタブの底に砂が沈殿し、困っていたところ、県水の方が調査をして下さり、その時、大変お世話になりました。電話対応も、現地調査も迅速、丁寧な対応でした。                                                          |
| 40歳代  | 女性 | 使用料の増加について、堅苦しくもなく、丁寧に教えてくれた記憶がある。わかりやすく教えていただけると助かります。                                                                                                              |

・要望等30件

| 年代    | 性別 | 意見                                                                                                                                                      |
|-------|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 60歳代  | 男性 | 応対した経験はない。水道のトラブルは水漏れ等が考えられる。緊急事態の対応窓口の接客対応を万全にするようお願いいたします。                                                                                            |
| 70歳以上 | 女性 | 支払いをクレジットカード引き落としにしたい。                                                                                                                                  |
| 40歳代  | 女性 | 水道使用量が突然多くなったと、検針の方から声をかけてもらったことがあります。10年ほど前のことなので、現在のマニュアルと異なるかもしれませんが、とても親しい感じの話方で、必要以上に警戒してしまった経験があります（当時乳児と幼児がいたためかもしれません）。ほどよい距離感を保った言葉が望ましいと思います。 |
| 40歳代  | 女性 | たいてい困って電話してきているので、なるべく顧客の気持ちに寄り添って話を聞くようにしてほしい。                                                                                                         |
| 50歳代  | 男性 | 主婦としては、女性の担当の方が望ましい。                                                                                                                                    |
| 40歳代  | 女性 | 制服や身分証明書、などのしっかり水道局員とわかる形で対応してくれたら安心する。                                                                                                                 |
| 40歳代  | 男性 | 大変だとは思いますが、親切丁寧をお願いします。                                                                                                                                 |
| 30歳代  | 女性 | 部署間の連携がうまくいっていない感あり。改善求む。対応は非常に事務的で良い感じがしない。                                                                                                            |
| 60歳代  | 男性 | 電気、ガスはすでに自動検針できていて使用量などをネットでみれるが水道はいつになるのだろうか？                                                                                                          |
| 40歳代  | 女性 | 明るく、とても丁寧な気持ちよい応対をしていただき、感謝しています。とても満足しているのですが（モニターアンケートなのであえて）改善点を1点だけ挙げると、広報誌に載せた内容その他、問い合わせが予測できることについては答えを用意して共有されておくと、より迅速な回答につながり、満足度が高まると思います。   |
| 50歳代  | 女性 | 検針から漏水の疑いがあるといわれたのでその日のうちにあわてて（金曜）漏水チェックをお願いしたら土日をはさんで月曜日しか予約がとれなかった。その間水は漏れ続けケースによっては個人ですべて負担ということにもなるのだから遅くても翌日には漏水検査が実地できるように対応して欲しい。                |
| 40歳代  | 男性 | ソチラは専門、コチラは問い合わせ者。自ずと持っている知識、理解が異なるので分かりやすい説明をお願いします。                                                                                                   |
| 60歳代  | 男性 | 水漏れ時の工事担当者との情報交換をきちんとし、ユーザーの苦情に対する対応を的確迅速にしてほしい。ユーザー側から示した問題点を性格に把握してくれない印象、対応を工事業者に丸投げしているような印象を受けた。                                                   |

・検針について21件

| 年代    | 性別 | 意見                                                                                                                                                                     |
|-------|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 60歳代  | 男性 | 検針の際、検針員による水道漏れの指摘であった。水道漏れ対応についての説明が適切であった。                                                                                                                           |
| 50歳代  | 男性 | 駐車場の一角に検針メーターがあるので、門扉を開けて入らなければならず不審者に思われがちになるので注意が必要です。                                                                                                               |
| 30歳代  | 男性 | きちんと働いていると思う。ただ、呼び鈴を鳴らしてからチェックしてほしい。外にいきなり来て「検診で一す」と言って勝手にガチャガチャされるのは抵抗がある                                                                                             |
| 40歳代  | 女性 | 検針の方だったかと思います。水の使用量が急に増えていますということでした。おそらく出産後で赤ちゃんが増えたからでしょうとのことでした。とても親切な印象で、ありがたいと思いました。                                                                              |
| 60歳代  | 男性 | 検針に来られた人が、「今回の検針では、これまでの消費量と比べて多すぎる」と声をかけていただいた。検針員の方は、どこかで水漏れがあるのではないかと心配してくださったようだ。原因は、「普段使っていないトイレの故障があって、水が1日間流れたままであった」からである。検針員のご指摘までに修理していたが、検針員の方の「親切さ」に感心した。  |
| 50歳代  | 女性 | 先月よりも、水道料金が多くなってしまった時に、検針票にメモ書きで、心配してくださった。                                                                                                                            |
| 70歳以上 | 男性 | 水道メーターが駐車場にあり検針時不在などでご迷惑をかけています。                                                                                                                                       |
| 40歳代  | 女性 | 検針の際、もう少し安心感があるような対応だといと思います。                                                                                                                                          |
| 60歳代  | 男性 | マンション住まいですが、検針員の方が検針ボックスを開けてチェックしているのに出くわすことは減多にありません。1年に1回くらい、呼び鈴を押して「検針のお知らせをポストに入れておきました。」と声でもかけてくれば、もっと親しみがわくのではないかと思います。                                          |
| 30歳代  | 女性 | 接客ではないかもしれませんが、「検針に来たがオートロック開けてもらえますか？」「前任者が辞めてしまっただけでどう検針していたかわからない」とチャイムを二回の検針連続で鳴らされたことがありました。一回目は本当に職員なのか不安になったし、二回目はさすがに解決してから検針に来ればいいのと思いました。しっかり引き継ぎして欲しいと思います。 |

・その他のご意見

| 年代    | 性別 | 意見                                                                     |
|-------|----|------------------------------------------------------------------------|
| 70歳以上 | 男性 | ご苦勞様ですと言いたい。我が家では犬は飼ってませんが職員には迷惑でしょう。ちびならいいがおとなしいのかどうかかわからない大型は困るでしょう。 |
| 70歳以上 | 女性 | 広報で目にしていますのでよく理解しています                                                  |
| 40歳代  | 男性 | 今の時代、対面（接客）での対応は余程の困りごとやクレームでもない限り望まないと考えます当方思うに通常は不要です                |
| 60歳代  | 男性 | 近年は、インターネット手続きができるため。水道局等の職員の方々と直接対応することが少なくなっております                    |

平成29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」「首都圏水道水キャンペーン」について

2 安全でおいしい水について

問4

水道水を飲んでいますか

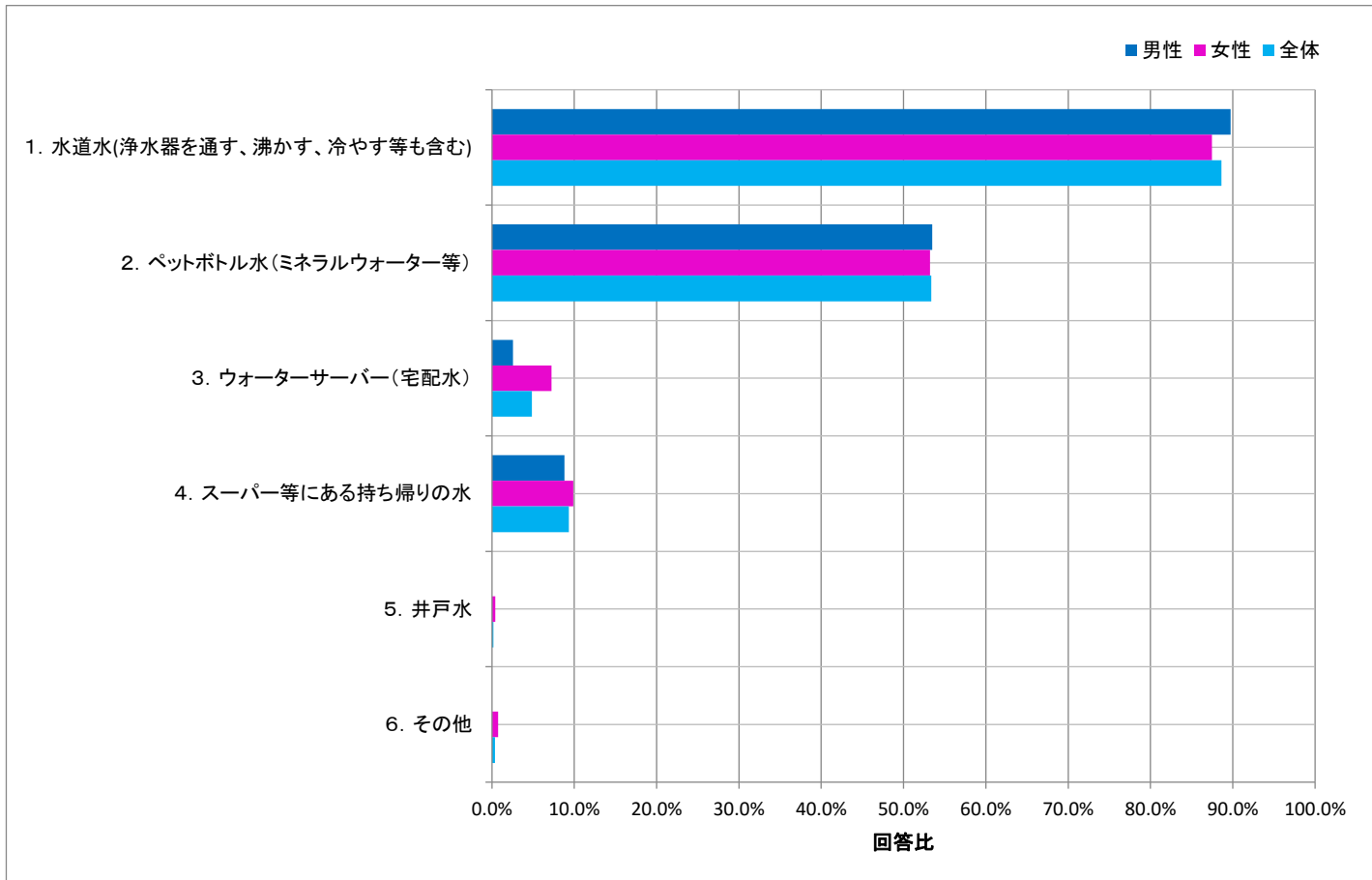
あなたは、ふだん飲み水として何を飲んでいますか。あてはまるものをいくつでもお選びください。

N=536

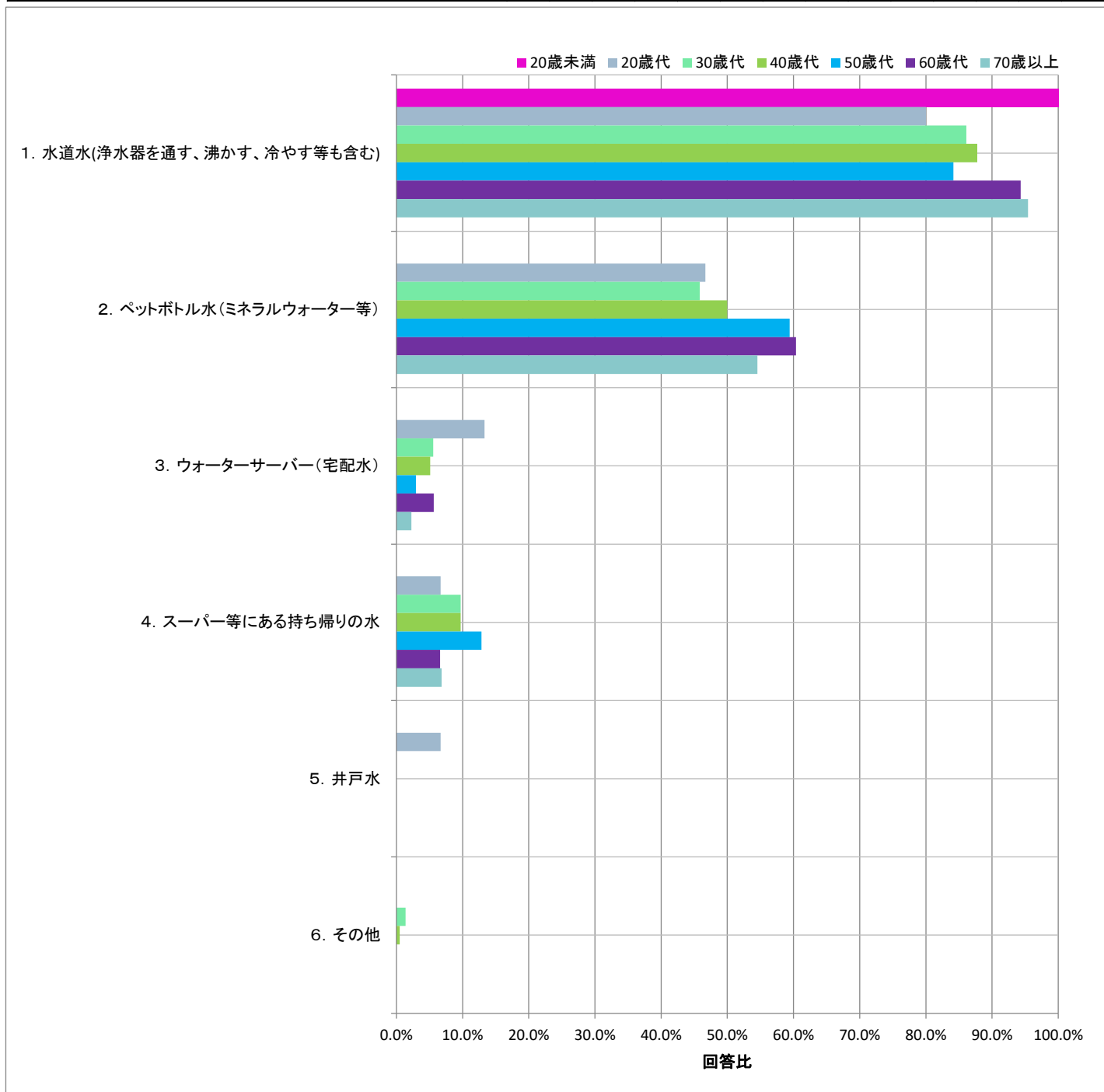
| 設問                         | 回答数 | 回答比率  |
|----------------------------|-----|-------|
| 1. 水道水(浄水器を通す、沸かす、冷やす等も含む) | 475 | 88.6% |
| 2. ペットボトル水(ミネラルウォーター等)     | 286 | 53.4% |
| 3. ウォーターサーバー(宅配水)          | 26  | 4.9%  |
| 4. スーパー等にある持ち帰りの水          | 50  | 9.3%  |
| 5. 井戸水                     | 1   | 0.2%  |
| 6. その他                     | 2   | 0.4%  |

ふだんの飲み水について聞いたところ、「水道水」が88.6%と最も高く、次いで「ペットボトル水」が53.4%でした。

| 性別                         | 回答数・比率 |       |     |       |     |       |
|----------------------------|--------|-------|-----|-------|-----|-------|
|                            | 男性     |       | 女性  |       | 全体  |       |
|                            | 273    |       | 263 |       | 536 |       |
| 1. 水道水(浄水器を通す、沸かす、冷やす等も含む) | 245    | 89.7% | 230 | 87.5% | 475 | 88.6% |
| 2. ペットボトル水(ミネラルウォーター等)     | 146    | 53.5% | 140 | 53.2% | 286 | 53.4% |
| 3. ウォーターサーバー(宅配水)          | 7      | 2.6%  | 19  | 7.2%  | 26  | 4.9%  |
| 4. スーパー等にある持ち帰りの水          | 24     | 8.8%  | 26  | 9.9%  | 50  | 9.3%  |
| 5. 井戸水                     | 0      | 0.0%  | 1   | 0.4%  | 1   | 0.2%  |
| 6. その他                     | 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 |        |       |       |       |       |       |       |
|                            | 2      | 15   | 72   | 196  | 101  | 106  | 44    |        |       |       |       |       |       |       |
| 1. 水道水(浄水器を通す、沸かす、冷やす等も含む) | 2      | 12   | 62   | 172  | 85   | 100  | 42    | 100.0% | 80.0% | 86.1% | 87.8% | 84.2% | 94.3% | 95.5% |
| 2. ペットボトル水(ミネラルウォーター等)     | 0      | 7    | 33   | 98   | 60   | 64   | 24    | 0.0%   | 46.7% | 45.8% | 50.0% | 59.4% | 60.4% | 54.5% |
| 3. ウォーターサーバー(宅配水)          | 0      | 2    | 4    | 10   | 3    | 6    | 1     | 0.0%   | 13.3% | 5.6%  | 5.1%  | 3.0%  | 5.7%  | 2.3%  |
| 4. スーパー等にある持ち帰りの水          | 0      | 1    | 7    | 19   | 13   | 7    | 3     | 0.0%   | 6.7%  | 9.7%  | 9.7%  | 12.9% | 6.6%  | 6.8%  |
| 5. 井戸水                     | 0      | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0     | 0.0%   | 6.7%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |
| 6. その他                     | 0      | 0    | 1    | 1    | 0    | 0    | 0     | 0.0%   | 0.0%  | 1.4%  | 0.5%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  |



平成29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」「首都圏水道水キャンペーン」について

問4-1

水道水の飲み方について

問4で「1. 水道水」とお答えの方にお尋ねします。

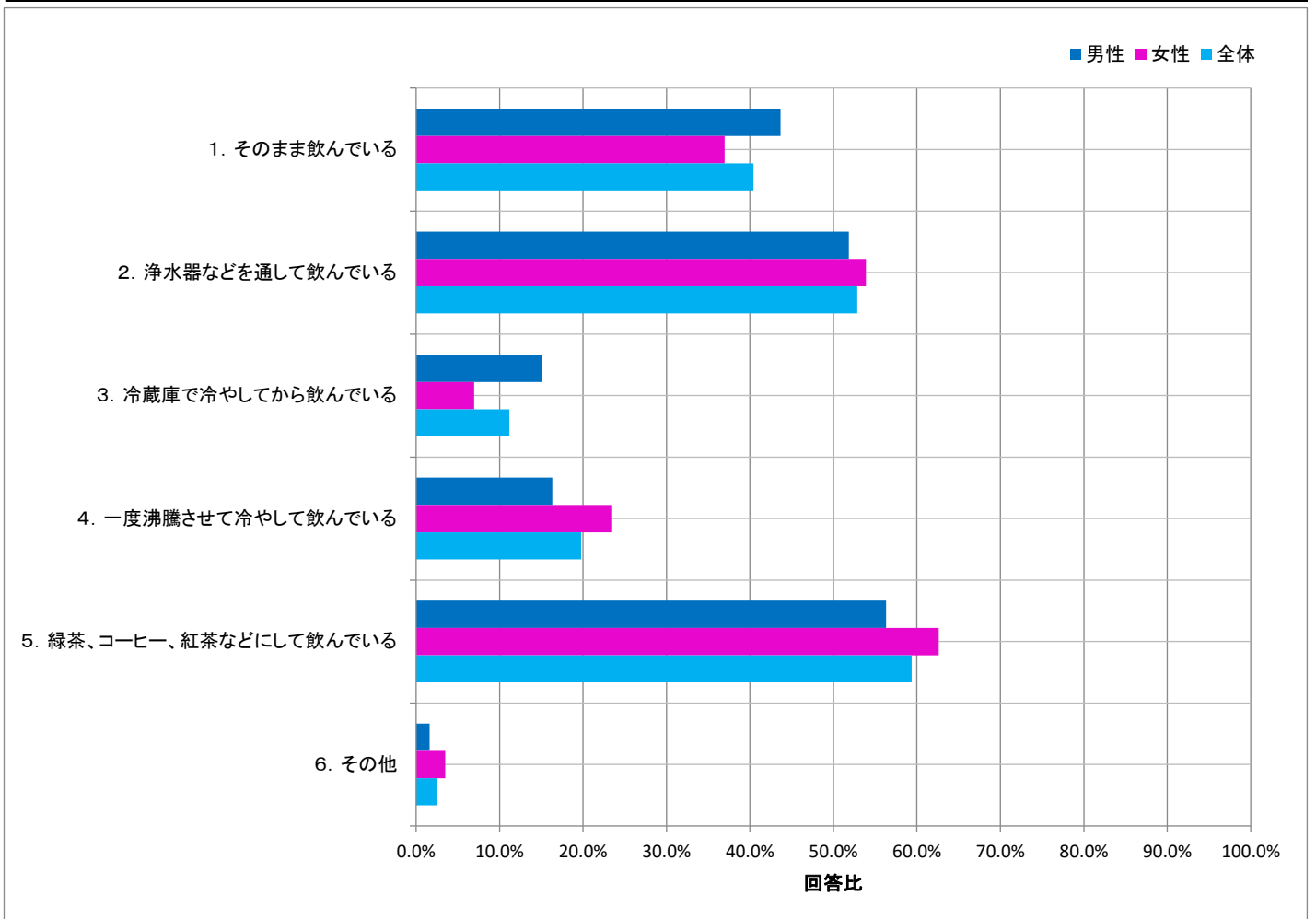
水道水をどのようにして飲んでいますか。あてはまるものをいくつでもお選びください。

N=475

| 設問                      | 回答数 | 回答比率  |
|-------------------------|-----|-------|
| 1. そのまま飲んでいる            | 192 | 40.4% |
| 2. 浄水器などを通して飲んでいる       | 251 | 52.8% |
| 3. 冷蔵庫で冷やしてから飲んでいる      | 53  | 11.2% |
| 4. 一度沸騰させて冷やして飲んでいる     | 94  | 19.8% |
| 5. 緑茶、コーヒー、紅茶などにして飲んでいる | 282 | 59.4% |
| 6. その他                  | 12  | 2.5%  |

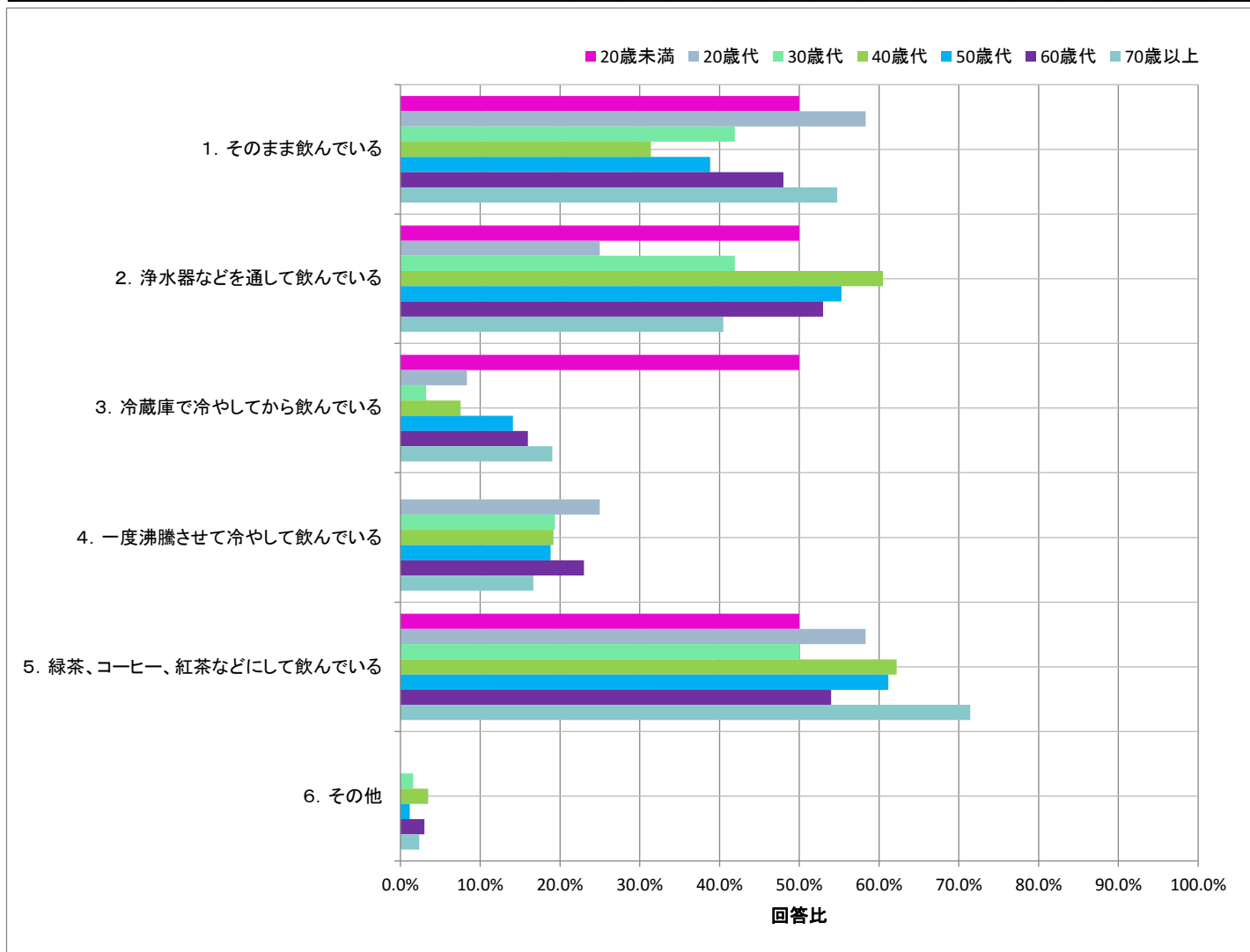
水道水の飲み方について聞いたところ、「緑茶、コーヒー、紅茶などにして飲んでいる」が59.4%と最も高く、次いで「浄水器などを通して飲んでいる」が52.8%でした。「そのまま飲んでいる」と回答した方の割合は40.4%でした。

| 性別                      | 回答数・比率 |       |     |       |     |       |
|-------------------------|--------|-------|-----|-------|-----|-------|
|                         | 男性     |       | 女性  |       | 全体  |       |
|                         | 245    |       | 230 |       | 475 |       |
| 1. そのまま飲んでいる            | 107    | 43.7% | 85  | 37.0% | 192 | 40.4% |
| 2. 浄水器などを通して飲んでいる       | 127    | 51.8% | 124 | 53.9% | 251 | 52.8% |
| 3. 冷蔵庫で冷やしてから飲んでいる      | 37     | 15.1% | 16  | 7.0%  | 53  | 11.2% |
| 4. 一度沸騰させて冷やして飲んでいる     | 40     | 16.3% | 54  | 23.5% | 94  | 19.8% |
| 5. 緑茶、コーヒー、紅茶などにして飲んでいる | 138    | 56.3% | 144 | 62.6% | 282 | 59.4% |
| 6. その他                  | 4      | 1.6%  | 8   | 3.5%  | 12  | 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 |       |    |       |    |       |    |       |
|                         | 2      | 12    | 62   | 172   | 85   | 100   | 42    |       |    |       |    |       |    |       |
| 1. そのまま飲んでいる            | 1      | 50.0% | 7    | 58.3% | 26   | 41.9% | 54    | 31.4% | 33 | 38.8% | 48 | 48.0% | 23 | 54.8% |
| 2. 浄水器などを通して飲んでいる       | 1      | 50.0% | 3    | 25.0% | 26   | 41.9% | 104   | 60.5% | 47 | 55.3% | 53 | 53.0% | 17 | 40.5% |
| 3. 冷蔵庫で冷やしてから飲んでいる      | 1      | 50.0% | 1    | 8.3%  | 2    | 3.2%  | 13    | 7.6%  | 12 | 14.1% | 16 | 16.0% | 8  | 19.0% |
| 4. 一度沸騰させて冷やして飲んでいる     | 0      | 0.0%  | 3    | 25.0% | 12   | 19.4% | 33    | 19.2% | 16 | 18.8% | 23 | 23.0% | 7  | 16.7% |
| 5. 緑茶、コーヒー、紅茶などにして飲んでいる | 1      | 50.0% | 7    | 58.3% | 31   | 50.0% | 107   | 62.2% | 52 | 61.2% | 54 | 54.0% | 30 | 71.4% |
| 6. その他                  | 0      | 0.0%  | 0    | 0.0%  | 1    | 1.6%  | 6     | 3.5%  | 1  | 1.2%  | 3  | 3.0%  | 1  | 2.4%  |



#### その他意見

| 年代    | 性別 | 意見                           |
|-------|----|------------------------------|
| 40歳代  | 女性 | 氷にして                         |
| 30歳代  | 女性 | 麦茶を沸かしている                    |
| 50歳代  | 女性 | 料理に使います。                     |
| 40歳代  | 男性 | そのまま製氷して使用                   |
| 40歳代  | 女性 | 浄水器を通して沸騰させて飲んでいる            |
| 40歳代  | 女性 | 一度沸騰させて乳児のミルクを作って飲ませている。     |
| 70歳以上 | 男性 | 氷として                         |
| 60歳代  | 女性 | 麦茶（夏は、冷やして、冬は温かいままにして）       |
| 40歳代  | 男性 | 氷をいれて飲む                      |
| 60歳代  | 女性 | 冷蔵庫で一日、二日汲み置いてから飲んでいる。       |
| 40歳代  | 女性 | 水道水に竹炭を入れて冷やして飲む             |
| 60歳代  | 男性 | 水道水を沸かして麦茶を作って、冷蔵庫で冷やして飲んでいる |

平成29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」「首都圏水道水キャンペーン」について

問4-2

水道水の飲み方について

問4で「1. 水道水」とお答えの方にお尋ねします。

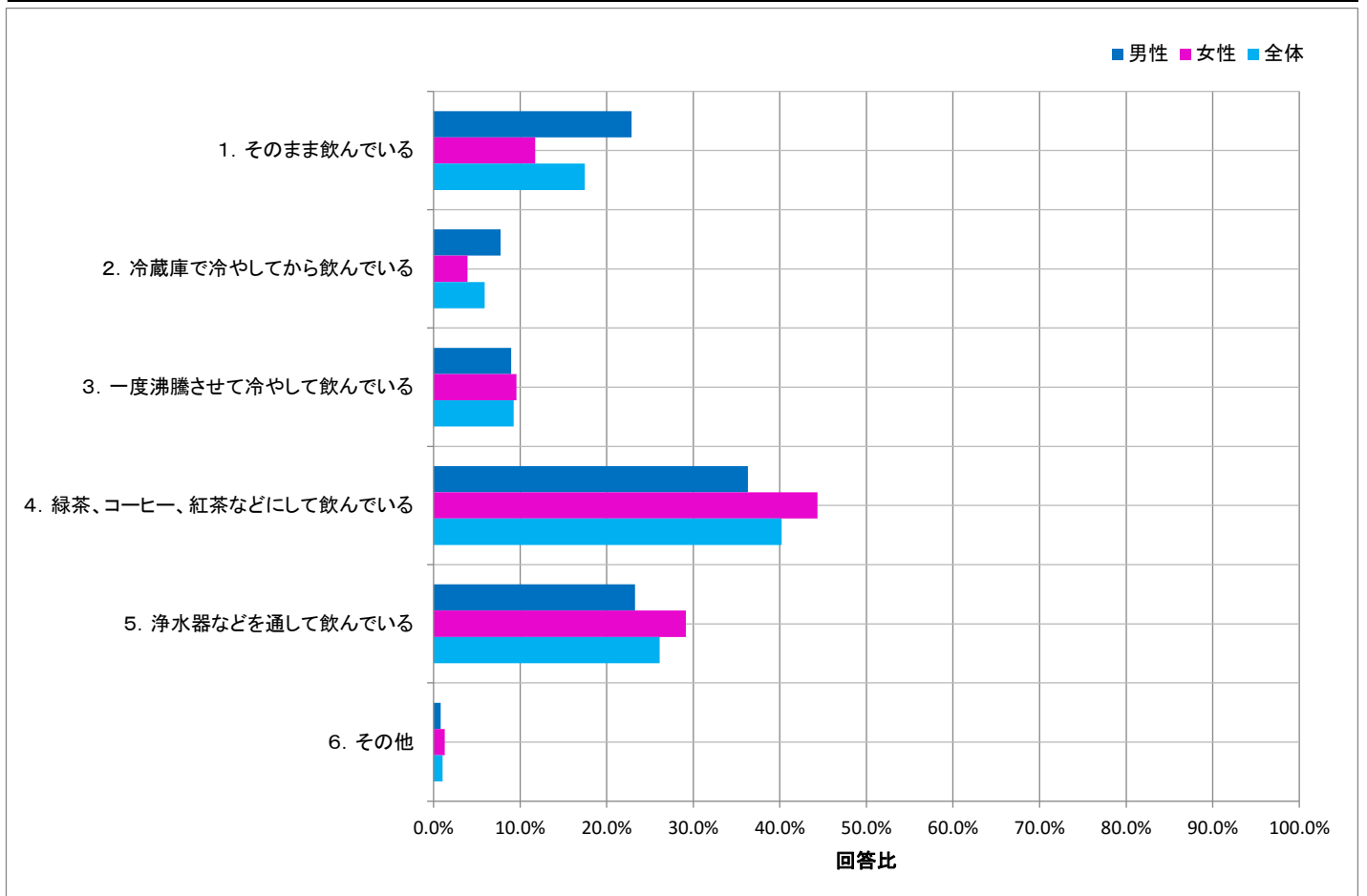
問4-1でお選びいただいた飲み方のうち、一番頻度の高いものはどれですか。

N=475

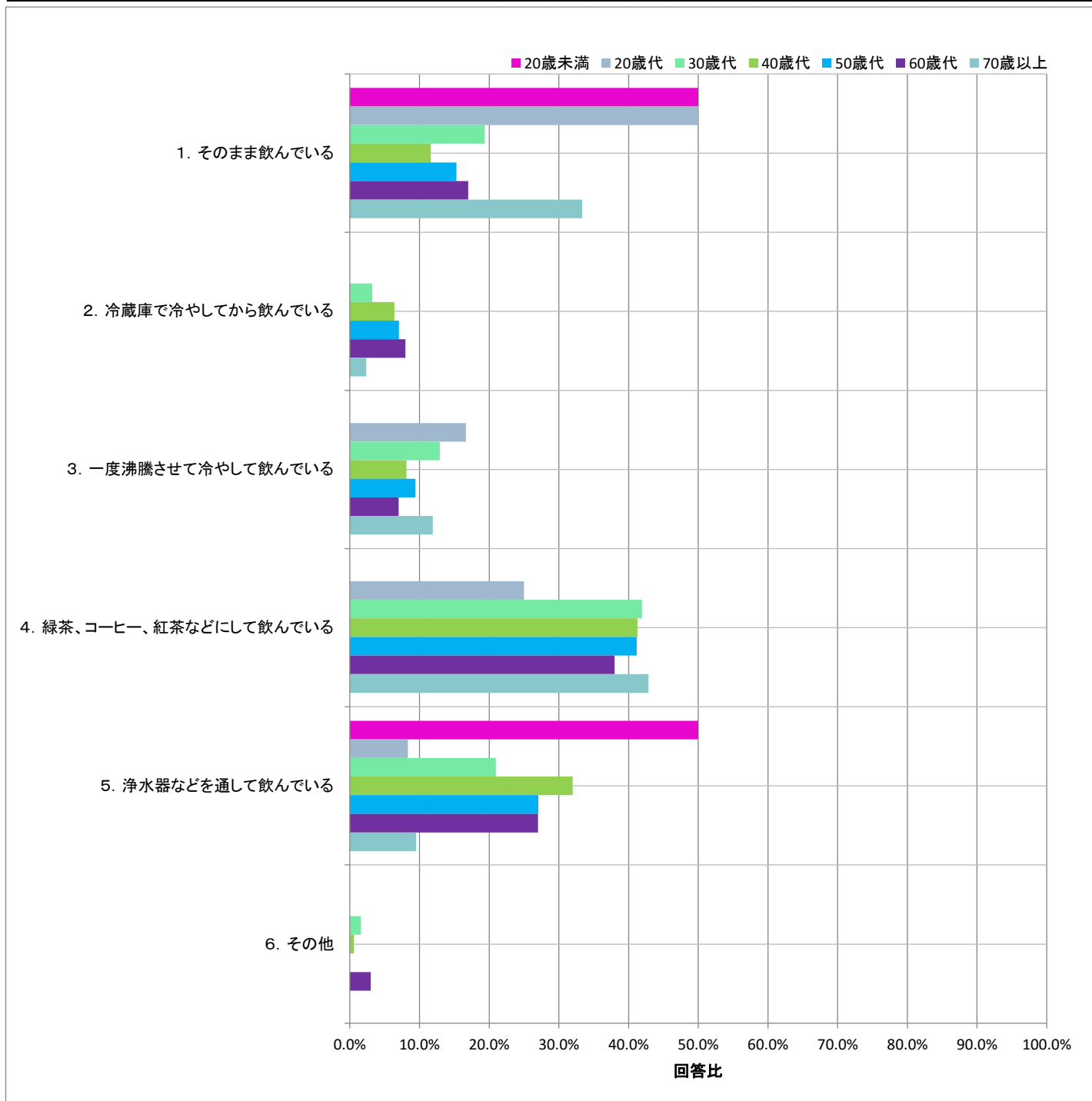
| 設問                      | 回答数 | 回答比率  |
|-------------------------|-----|-------|
| 1. そのまま飲んでいる            | 83  | 17.5% |
| 2. 冷蔵庫で冷やしてから飲んでいる      | 28  | 5.9%  |
| 3. 一度沸騰させて冷やして飲んでいる     | 44  | 9.3%  |
| 4. 緑茶、コーヒー、紅茶などにして飲んでいる | 191 | 40.2% |
| 5. 浄水器などを通して飲んでいる       | 124 | 26.1% |
| 6. その他                  | 5   | 1.1%  |

水道水の飲み方について一番頻度の高いものを聞いたところ、こちらも「緑茶、コーヒー、紅茶などにして飲んでいる」が40.2%と最も高く、次いで「浄水器などを通して飲んでいる」が26.1%でした。  
「そのまま飲んでいる」と回答した方の割合は17.5%でしたが、男性の方が22.9%と高く、女性11.7%の約2倍となっています。

| 性別                      | 回答数・比率   |           |           |
|-------------------------|----------|-----------|-----------|
|                         | 男性       | 女性        | 全体        |
|                         | 245      | 230       | 475       |
| 1. そのまま飲んでいる            | 56 22.9% | 27 11.7%  | 83 17.5%  |
| 2. 冷蔵庫で冷やしてから飲んでいる      | 19 7.8%  | 9 3.9%    | 28 5.9%   |
| 3. 一度沸騰させて冷やして飲んでいる     | 22 9.0%  | 22 9.6%   | 44 9.3%   |
| 4. 緑茶、コーヒー、紅茶などにして飲んでいる | 89 36.3% | 102 44.3% | 191 40.2% |
| 5. 浄水器などを通して飲んでいる       | 57 23.3% | 67 29.1%  | 124 26.1% |
| 6. その他                  | 2 0.8%   | 3 1.3%    | 5 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 |       |
|                         | 2      | 50.0% | 12   | 50.0% | 62   | 19.4% | 172  | 11.6% | 85   | 15.3% | 100  | 17.0% | 42    | 33.3% |
| 1. そのまま飲んでいる            | 1      | 50.0% | 6    | 50.0% | 12   | 19.4% | 20   | 11.6% | 13   | 15.3% | 17   | 17.0% | 14    | 33.3% |
| 2. 冷蔵庫で冷やしてから飲んでいる      | 0      | 0.0%  | 0    | 0.0%  | 2    | 3.2%  | 11   | 6.4%  | 6    | 7.1%  | 8    | 8.0%  | 1     | 2.4%  |
| 3. 一度沸騰させて冷やして飲んでいる     | 0      | 0.0%  | 2    | 16.7% | 8    | 12.9% | 14   | 8.1%  | 8    | 9.4%  | 7    | 7.0%  | 5     | 11.9% |
| 4. 緑茶、コーヒー、紅茶などにして飲んでいる | 0      | 0.0%  | 3    | 25.0% | 26   | 41.9% | 71   | 41.3% | 35   | 41.2% | 38   | 38.0% | 18    | 42.9% |
| 5. 浄水器などを通して飲んでいる       | 1      | 50.0% | 1    | 8.3%  | 13   | 21.0% | 55   | 32.0% | 23   | 27.1% | 27   | 27.0% | 4     | 9.5%  |
| 6. その他                  | 0      | 0.0%  | 0    | 0.0%  | 1    | 1.6%  | 1    | 0.6%  | 0    | 0.0%  | 3    | 3.0%  | 0     | 0.0%  |



平成29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」「首都圏水道水キャンペーン」について

問5

飲み水としての満足度について

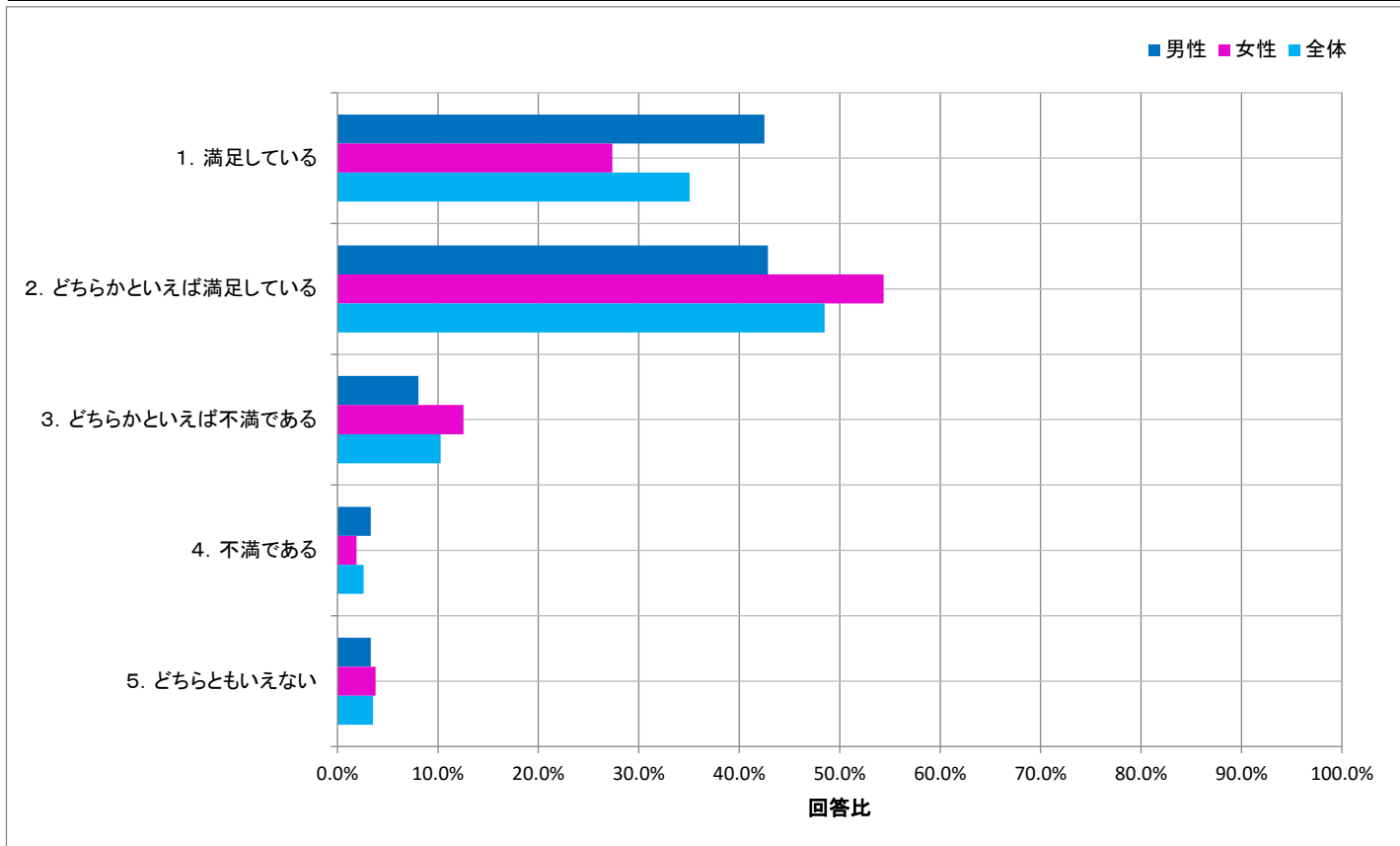
あなたは、現状の水道水について、飲み水として満足していますか。

N=536

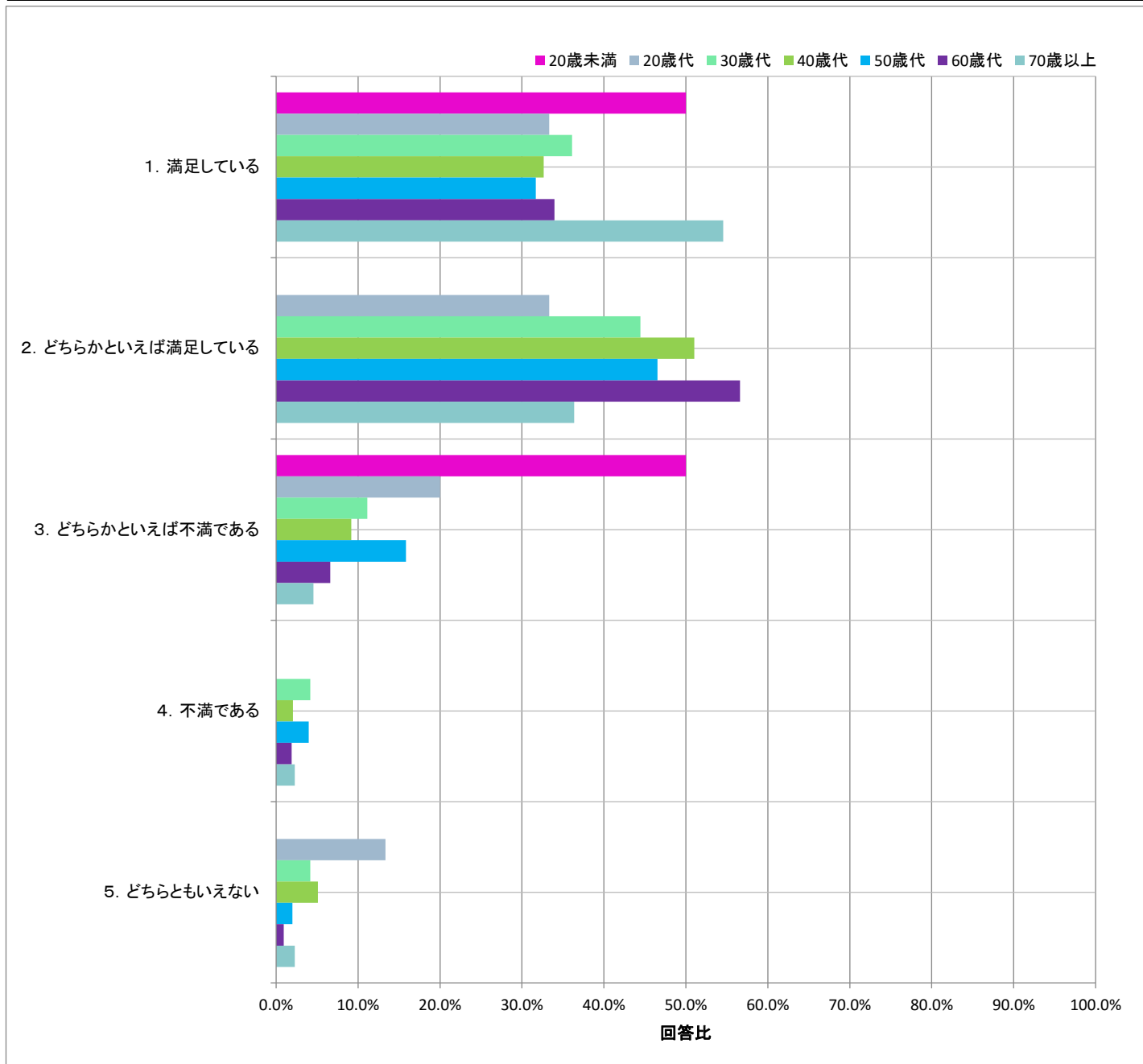
| 設問                | 回答数 | 回答比率  | 回答数    |     | 回答比率  |
|-------------------|-----|-------|--------|-----|-------|
| 1. 満足している         | 188 | 35.1% | 満足している | 448 | 83.6% |
| 2. どちらかといえば満足している | 260 | 48.5% |        |     |       |
| 3. どちらかといえば不満である  | 55  | 10.3% | 不満である  | 69  | 12.9% |
| 4. 不満である          | 14  | 2.6%  |        |     |       |
| 5. どちらともいえない      | 19  | 3.5%  |        |     |       |

水道水の飲み水としての満足度を聴いたところ、『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）は83.6%、『不満』（「どちらかといえば不満である」と「不満である」の計）は12.9%でした。

| 性別                | 回答数・比率 |       |     |       |     |       |
|-------------------|--------|-------|-----|-------|-----|-------|
|                   | 男性     |       | 女性  |       | 全体  |       |
|                   | 273    |       | 263 |       | 536 |       |
| 1. 満足している         | 116    | 42.5% | 72  | 27.4% | 188 | 35.1% |
| 2. どちらかといえば満足している | 117    | 42.9% | 143 | 54.4% | 260 | 48.5% |
| 3. どちらかといえば不満である  | 22     | 8.1%  | 33  | 12.5% | 55  | 10.3% |
| 4. 不満である          | 9      | 3.3%  | 5   | 1.9%  | 14  | 2.6%  |
| 5. どちらともいえない      | 9      | 3.3%  | 10  | 3.8%  | 19  | 3.5%  |



| 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      |       | 15   |       | 72   |       | 196  |       | 101  |       | 106  |       | 44    |       |
| 1. 満足している         | 1      | 50.0% | 5    | 33.3% | 26   | 36.1% | 64   | 32.7% | 32   | 31.7% | 36   | 34.0% | 24    | 54.5% |
| 2. どちらかといえば満足している | 0      | 0.0%  | 5    | 33.3% | 32   | 44.4% | 100  | 51.0% | 47   | 46.5% | 60   | 56.6% | 16    | 36.4% |
| 3. どちらかといえば不満である  | 1      | 50.0% | 3    | 20.0% | 8    | 11.1% | 18   | 9.2%  | 16   | 15.8% | 7    | 6.6%  | 2     | 4.5%  |
| 4. 不満である          | 0      | 0.0%  | 0    | 0.0%  | 3    | 4.2%  | 4    | 2.0%  | 4    | 4.0%  | 2    | 1.9%  | 1     | 2.3%  |
| 5. どちらともいえない      | 0      | 0.0%  | 2    | 13.3% | 3    | 4.2%  | 10   | 5.1%  | 2    | 2.0%  | 1    | 0.9%  | 1     | 2.3%  |



平成29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」「首都圏水道水キャンペーン」について

問5-1

水道水について飲み水として満足と思う理由

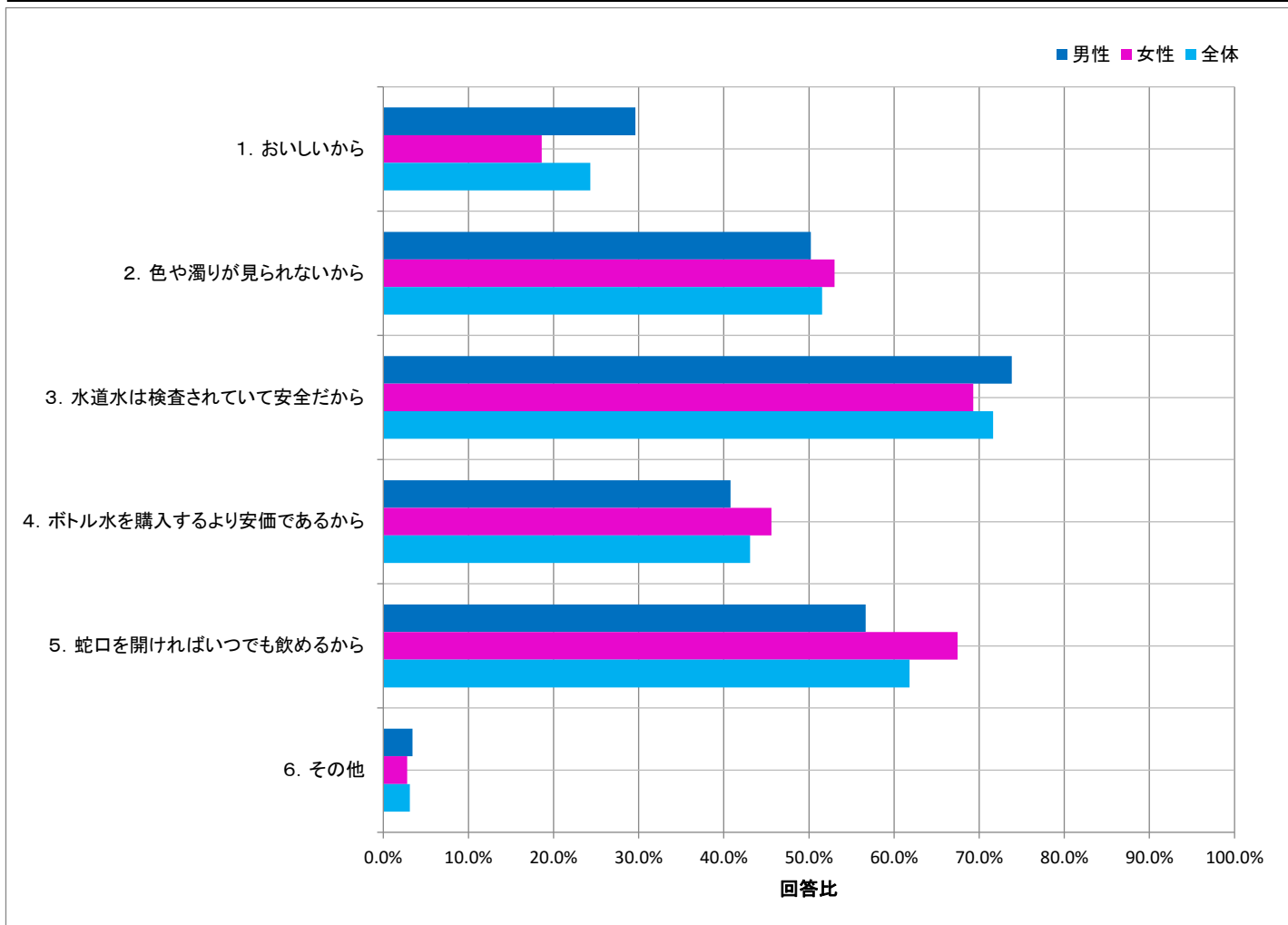
問5で「1. 満足している」または「2. どちらかといえば満足している」とお答えの方にお尋ねします。  
あなたが水道水を飲み水として満足と思う理由は何ですか。いくつでもお選びください。

N=448

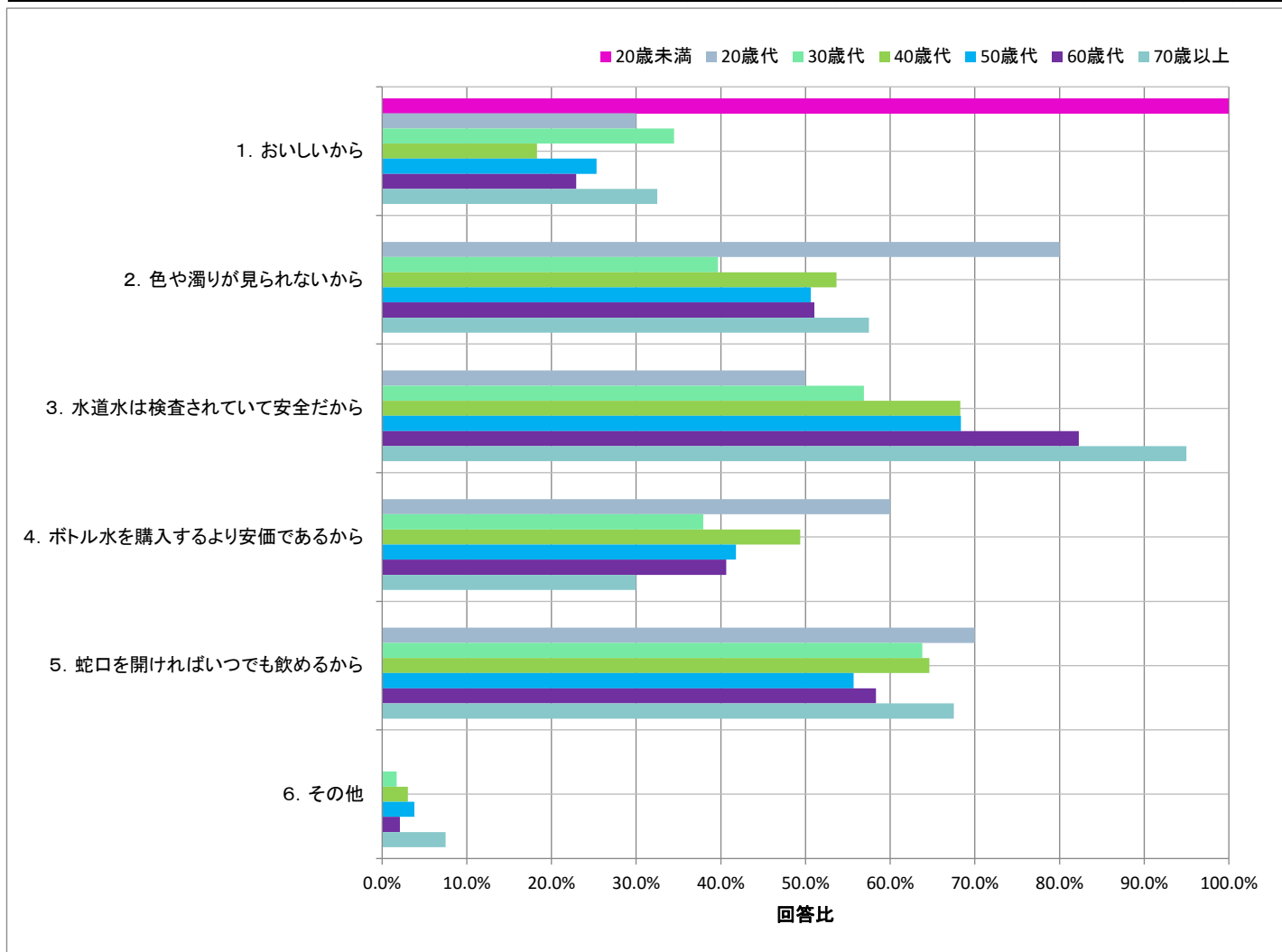
| 設問                    | 回答数 | 回答比率  |
|-----------------------|-----|-------|
| 1. おいしいから             | 109 | 24.3% |
| 2. 色や濁りが見られないから       | 231 | 51.6% |
| 3. 水道水は検査されていて安全だから   | 321 | 71.7% |
| 4. ボトル水を購入するより安価であるから | 193 | 43.1% |
| 5. 蛇口を開ければいつでも飲めるから   | 277 | 61.8% |
| 6. その他                | 14  | 3.1%  |

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71.7%で、次いで「蛇口を開ければいつでも飲めるから」が61.8%でした。

| 性別                    | 回答数・比率 |       |     |       |     |       |
|-----------------------|--------|-------|-----|-------|-----|-------|
|                       | 男性     |       | 女性  |       | 全体  |       |
|                       | 233    |       | 215 |       | 448 |       |
| 1. おいしいから             | 69     | 29.6% | 40  | 18.6% | 109 | 24.3% |
| 2. 色や濁りが見られないから       | 117    | 50.2% | 114 | 53.0% | 231 | 51.6% |
| 3. 水道水は検査されていて安全だから   | 172    | 73.8% | 149 | 69.3% | 321 | 71.7% |
| 4. ボトル水を購入するより安価であるから | 95     | 40.8% | 98  | 45.6% | 193 | 43.1% |
| 5. 蛇口を開ければいつでも飲めるから   | 132    | 56.7% | 145 | 67.4% | 277 | 61.8% |
| 6. その他                | 8      | 3.4%  | 6   | 2.8%  | 14  | 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      | 10   | 58   | 164  | 79   | 96   | 40    |        |       |       |       |       |       |       |
| 1. おいしいから             | 1      | 3    | 20   | 30   | 20   | 22   | 13    | 100.0% | 30.0% | 34.5% | 18.3% | 25.3% | 22.9% | 32.5% |
| 2. 色や濁りが見られないから       | 0      | 8    | 23   | 88   | 40   | 49   | 23    | 0.0%   | 80.0% | 39.7% | 53.7% | 50.6% | 51.0% | 57.5% |
| 3. 水道水は検査されていて安全だから   | 0      | 5    | 33   | 112  | 54   | 79   | 38    | 0.0%   | 50.0% | 56.9% | 68.3% | 68.4% | 82.3% | 95.0% |
| 4. ボトル水を購入するより安価であるから | 0      | 6    | 22   | 81   | 33   | 39   | 12    | 0.0%   | 60.0% | 37.9% | 49.4% | 41.8% | 40.6% | 30.0% |
| 5. 蛇口を開ければいつでも飲めるから   | 0      | 7    | 37   | 106  | 44   | 56   | 27    | 0.0%   | 70.0% | 63.8% | 64.6% | 55.7% | 58.3% | 67.5% |
| 6. その他                | 0      | 0    | 1    | 5    | 3    | 2    | 3     | 0.0%   | 0.0%  | 1.7%  | 3.0%  | 3.8%  | 2.1%  | 7.5%  |



#### その他意見

| 年代    | 性別 | 意見                                                 |
|-------|----|----------------------------------------------------|
| 40歳代  | 男性 | 過去と比べ不味まずくはないから。浄水器が容易に使用できるから。                    |
| 40歳代  | 男性 | おいしいからというより、まずくないから。昔はカルキ臭かったが、今はほとんど感じない。         |
| 40歳代  | 男性 | 臭いがないから。                                           |
| 30歳代  | 女性 | 氷を入れたり、冷やして飲んだら、より一層おいしいから。                        |
| 40歳代  | 女性 | ペットボトルやスーパーなどのボトル購入水もあまりに安いものは信用ならないので水道水のほうが信用できる |
| 40歳代  | 女性 | ボトル水を特に信頼していないから。                                  |
| 70歳以上 | 女性 | 最近、数年前に比べて随分飲みやすくなりました。今夏、ちょっとカルキを感じることもありましたが。    |
| 60歳代  | 男性 | 高度処理までしているので安心と思っているが、管路での再汚染もあるので生水は飲まない          |
| 50歳代  | 男性 | ボトル水を購入するより手間がかからないから。                             |
| 70歳以上 | 男性 | 以前のような臭みや、カルキのにおいがなくなった                            |
| 50歳代  | 女性 | イギリスの水道水より美味しいから                                   |
| 50歳代  | 女性 | ペットボトルなどの容器を使わないのでエコだと思うから                         |
| 70歳以上 | 男性 | 水道水は、安全・安心なので、信頼して飲んでおります。                         |
| 60歳代  | 男性 | 水道の水が飲めることは、本当に誇らしい                                |

平成29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」「首都圏水道水キャンペーン」について

問5-2

水道水について飲み水として不満に思う理由

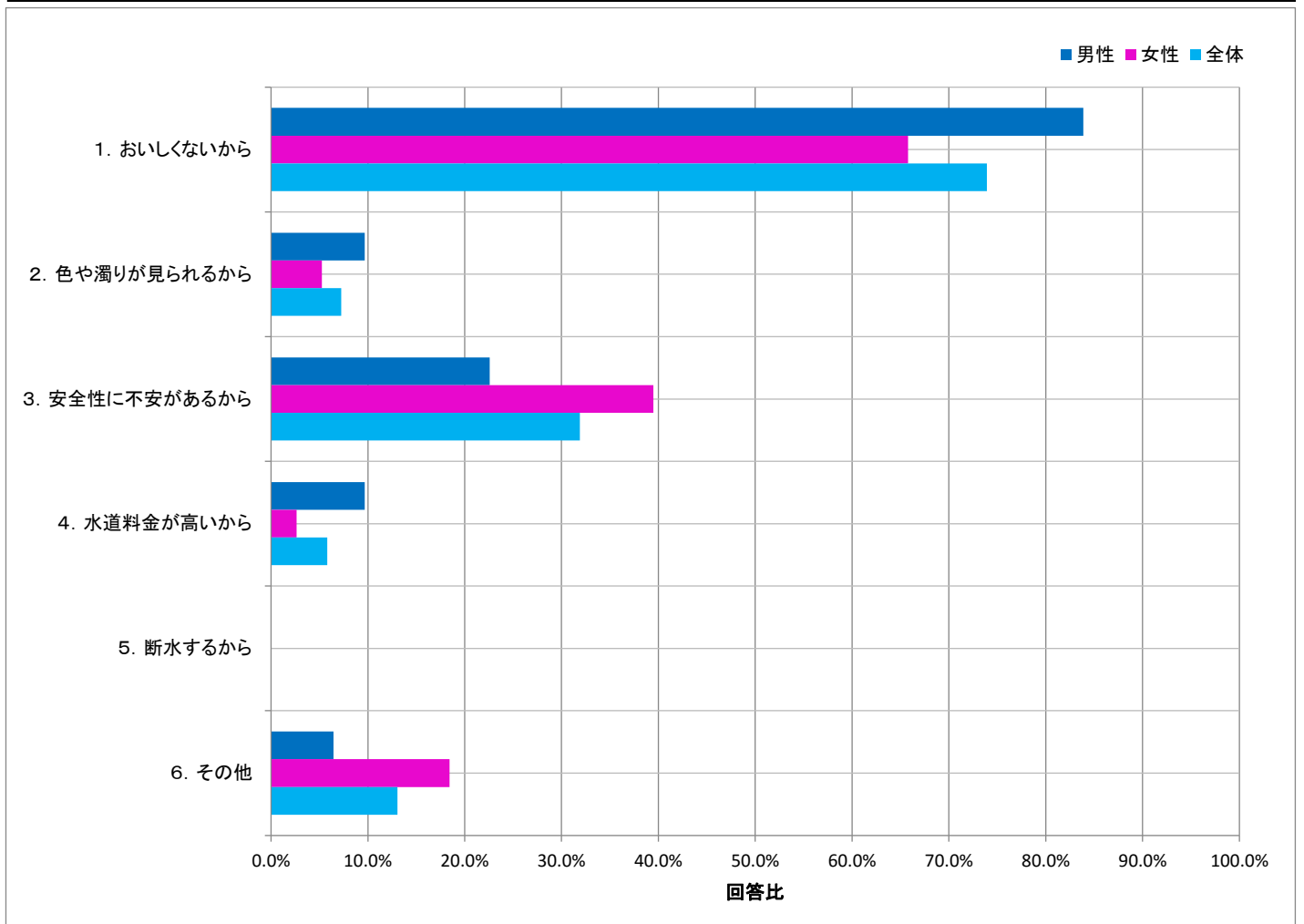
問5で「3. どちらかといえば不満である」または「4. 不満である」とお答えの方にお尋ねします。  
あなたが水道水を飲み水として不満に思う理由は何ですか。いくつでもお選びください。

N=69

| 設問             | 回答数 | 回答比率  |
|----------------|-----|-------|
| 1. おいしくないから    | 51  | 73.9% |
| 2. 色や濁りが見られるから | 5   | 7.2%  |
| 3. 安全性に不安があるから | 22  | 31.9% |
| 4. 水道料金が安いから   | 4   | 5.8%  |
| 5. 断水するから      | 0   | 0.0%  |
| 6. その他         | 9   | 13.0% |

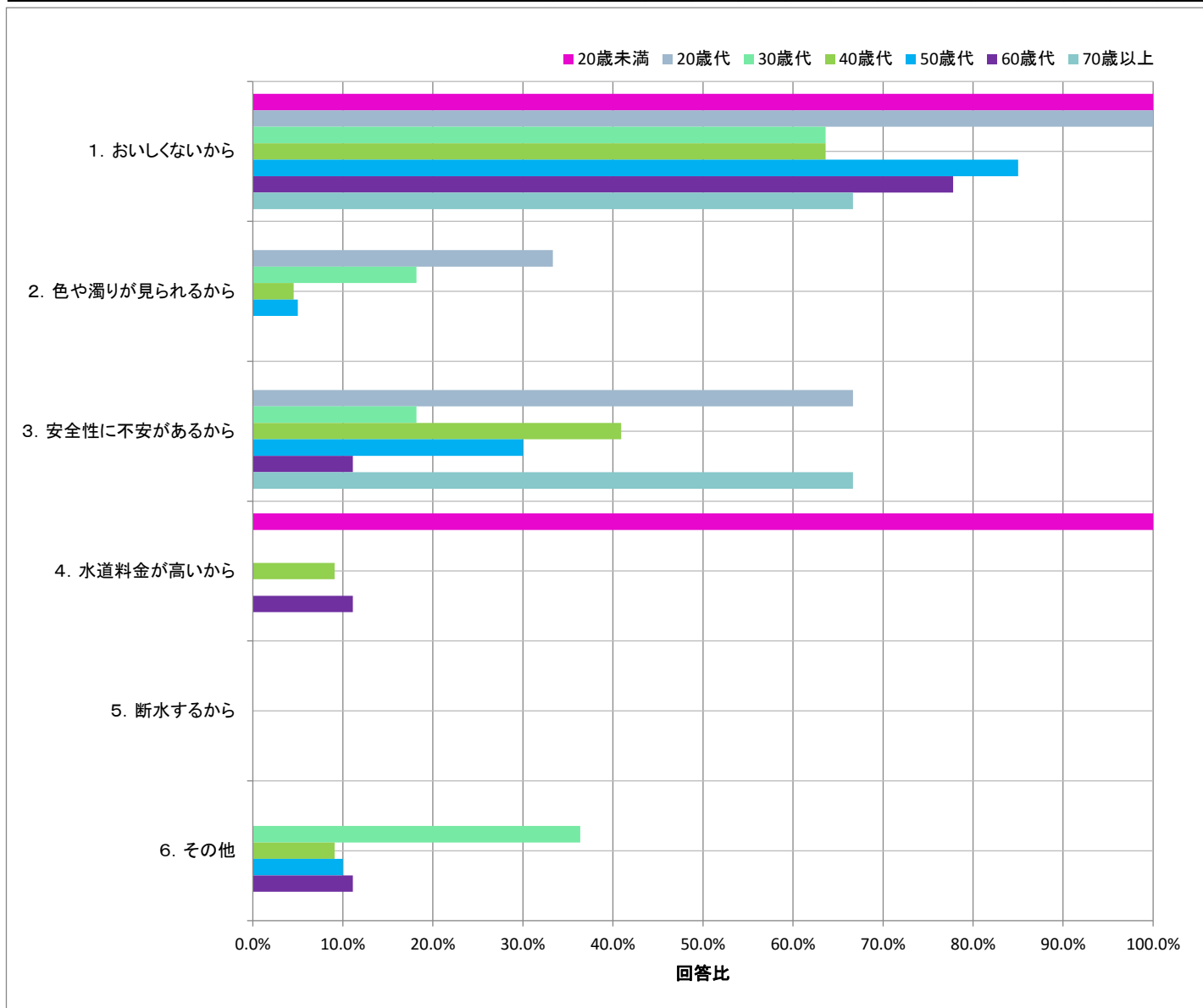
水道水を飲み水として不満に思う理由を聴いたところ、「おいしくないから」が最も高く73.9%、次いで「安全性に不安があるから」が31.9%でした。「安全性に不安があるから」と回答した割合は男性22.6%に対して女性39.5%と、女性の割合が高い結果となりました。

| 性別             | 回答数・比率 |       |    |       |    |       |
|----------------|--------|-------|----|-------|----|-------|
|                | 男性     |       | 女性 |       | 全体 |       |
|                | 31     |       | 38 |       | 69 |       |
| 1. おいしくないから    | 26     | 83.9% | 25 | 65.8% | 51 | 73.9% |
| 2. 色や濁りが見られるから | 3      | 9.7%  | 2  | 5.3%  | 5  | 7.2%  |
| 3. 安全性に不安があるから | 7      | 22.6% | 15 | 39.5% | 22 | 31.9% |
| 4. 水道料金が安いから   | 3      | 9.7%  | 1  | 2.6%  | 4  | 5.8%  |
| 5. 断水するから      | 0      | 0.0%  | 0  | 0.0%  | 0  | 0.0%  |
| 6. その他         | 2      | 6.5%  | 7  | 18.4% | 9  | 13.0% |





| 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        | 3        | 11      | 22       | 20       | 9       | 3       |
| 1. おいしくないから    | 1 100.0% | 3 100.0% | 7 63.6% | 14 63.6% | 17 85.0% | 7 77.8% | 2 66.7% |
| 2. 色や濁りが見られるから | 0 0.0%   | 1 33.3%  | 2 18.2% | 1 4.5%   | 1 5.0%   | 0 0.0%  | 0 0.0%  |
| 3. 安全性に不安があるから | 0 0.0%   | 2 66.7%  | 2 18.2% | 9 40.9%  | 6 30.0%  | 1 11.1% | 2 66.7% |
| 4. 水道料金が安いから   | 1 100.0% | 0 0.0%   | 0 0.0%  | 2 9.1%   | 0 0.0%   | 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%   | 0 0.0%   | 0 0.0%  | 0 0.0%  |
| 6. その他         | 0 0.0%   | 0 0.0%   | 4 36.4% | 2 9.1%   | 2 10.0%  | 1 11.1% | 0 0.0%  |



#### その他意見

| 年代   | 性別 | 意見                                                |
|------|----|---------------------------------------------------|
| 40歳代 | 男性 | 臭い                                                |
| 50歳代 | 女性 | そのまま沸かして使うとコーヒーお茶の味が不味くなって飲めない。                   |
| 30歳代 | 男性 | 肌が弱く風呂に入ると水が固い。井戸水をブレンドしわらかくして欲しい。又は配管を塩ビ管にしてほしい。 |
| 30歳代 | 女性 | 水道管がさびているから                                       |
| 50歳代 | 女性 | 集合住宅ですが、夏は温度が高くなるから                               |
| 30歳代 | 女性 | 水が生ぬるいので                                          |
| 60歳代 | 女性 | 時に飲もうとすると、ふっとカビ臭さを感じるの。                           |
| 40歳代 | 女性 | 福島原発の処理が終わるまでは、不安である。                             |
| 30歳代 | 女性 | 以前、気持ち悪くなったことがあるの。                                |

平成29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」「首都圏水道水キャンペーン」について

問6

水道水のおいしさについて

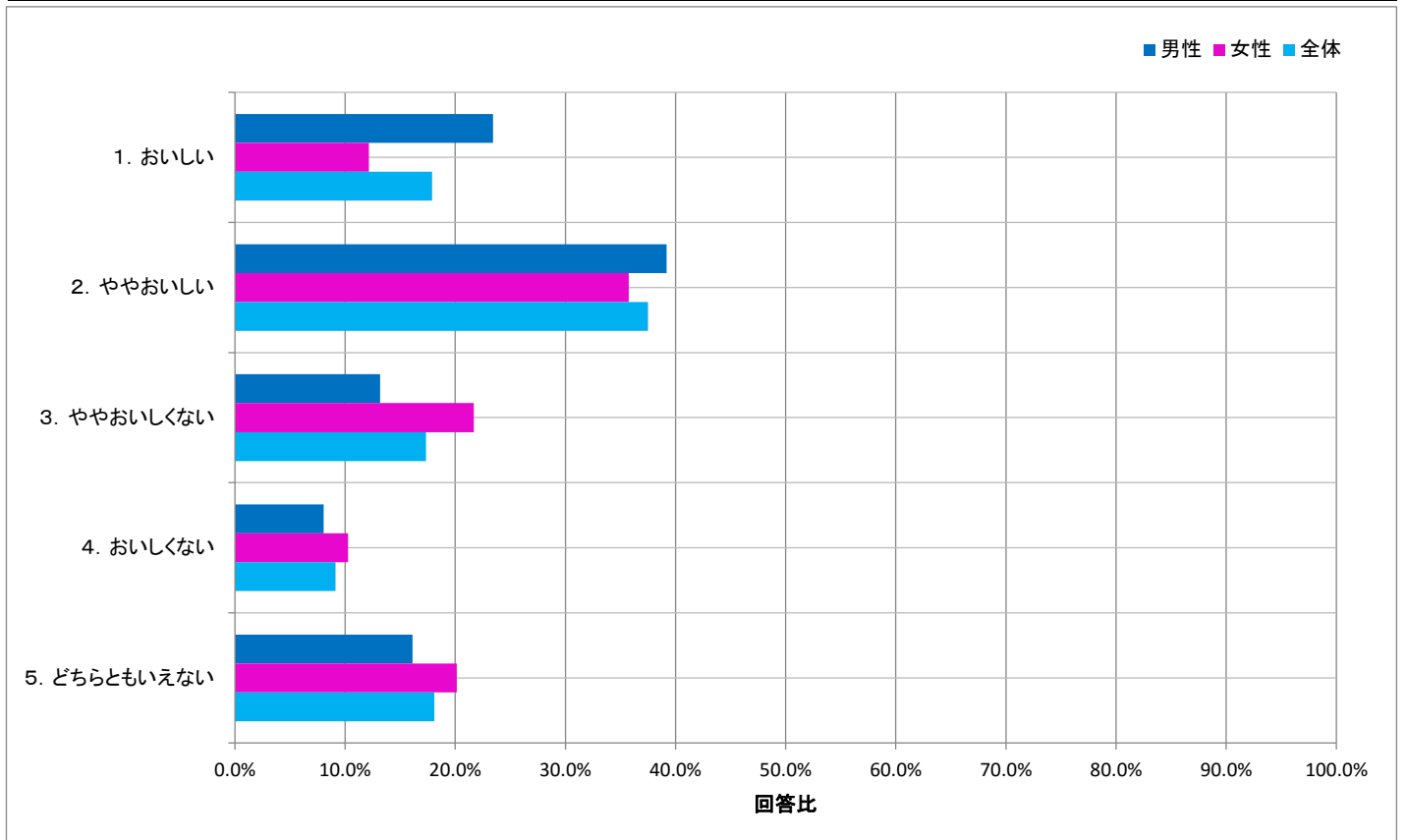
(あなたのお宅の)水道水はおいしいですか(浄水器などを通さない水でお試しく下さい)。

N=536

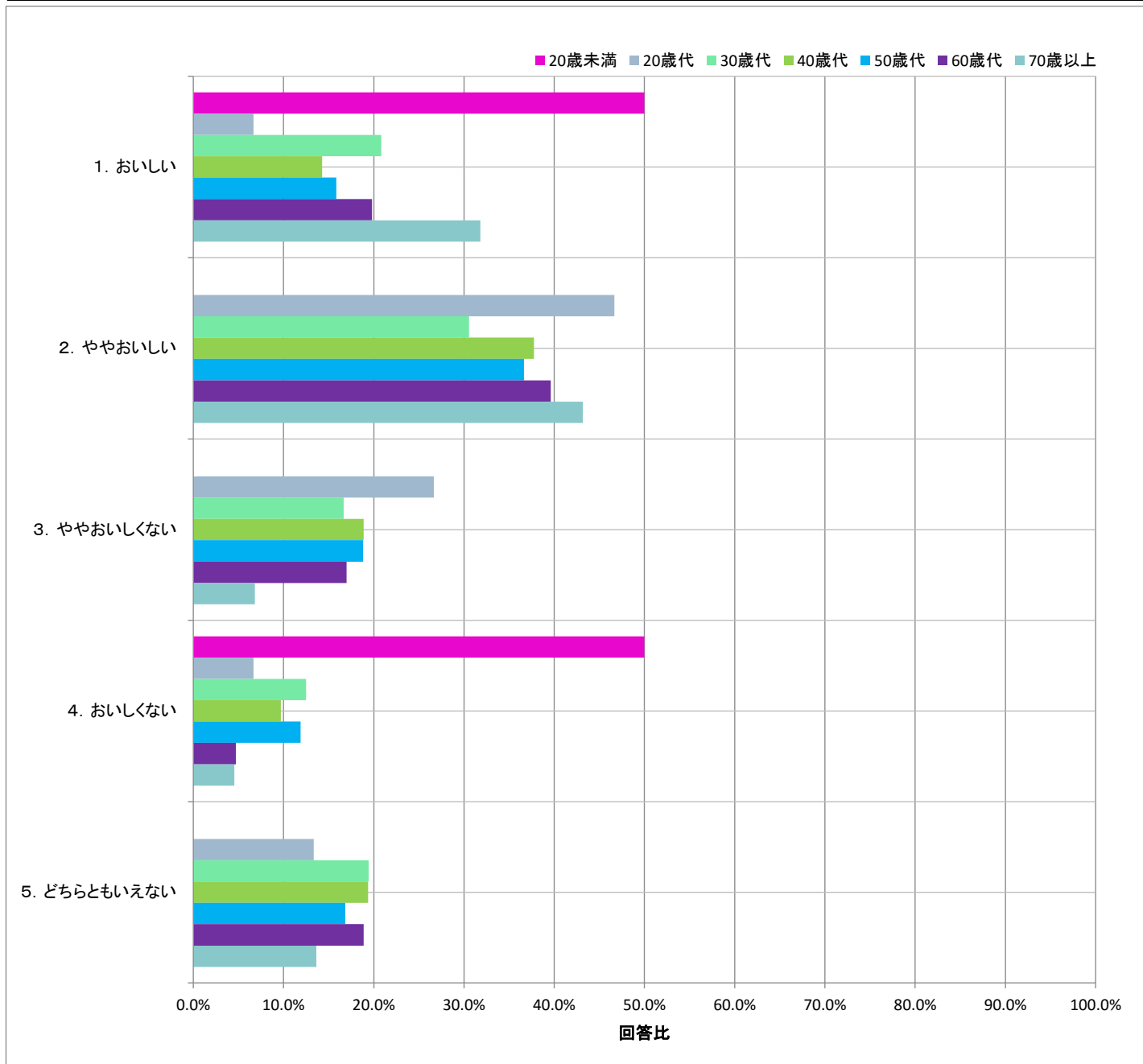
| 設問           | 回答数 | 回答比率  | 回答数    |     | 回答比率  |
|--------------|-----|-------|--------|-----|-------|
| 1. おいしい      | 96  | 17.9% | おいしい   | 297 | 55.4% |
| 2. ややおいしい    | 201 | 37.5% |        |     |       |
| 3. ややおいしくない  | 93  | 17.4% | おいしくない | 142 | 26.5% |
| 4. おいしくない    | 49  | 9.1%  |        |     |       |
| 5. どちらともいえない | 97  | 18.1% |        |     |       |

水道水のおいしさについて聴いたところ、『おいしい』(「おいしい」と「ややおいしい」の計)が55.4%、  
『おいしくない』(「ややおいしくない」と「おいしくない」の計)が26.5%でした。『おいしい』と回答した割合は  
男性62.6%に対して女性47.9%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  |       |
|              | 273    |       | 263 |       | 536 |       |
| 1. おいしい      | 64     | 23.4% | 32  | 12.2% | 96  | 17.9% |
| 2. ややおいしい    | 107    | 39.2% | 94  | 35.7% | 201 | 37.5% |
| 3. ややおいしくない  | 36     | 13.2% | 57  | 21.7% | 93  | 17.4% |
| 4. おいしくない    | 22     | 8.1%  | 27  | 10.3% | 49  | 9.1%  |
| 5. どちらともいえない | 44     | 16.1% | 53  | 20.2% | 97  | 18.1% |



| 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 |       |    |       |    |       |    |       |
|              | 2      | 15    | 72   | 196   | 101  | 106   | 44    |       |    |       |    |       |    |       |
| 1. おいしい      | 1      | 50.0% | 1    | 6.7%  | 15   | 20.8% | 28    | 14.3% | 16 | 15.8% | 21 | 19.8% | 14 | 31.8% |
| 2. ややおいしい    | 0      | 0.0%  | 7    | 46.7% | 22   | 30.6% | 74    | 37.8% | 37 | 36.6% | 42 | 39.6% | 19 | 43.2% |
| 3. ややおいしくない  | 0      | 0.0%  | 4    | 26.7% | 12   | 16.7% | 37    | 18.9% | 19 | 18.8% | 18 | 17.0% | 3  | 6.8%  |
| 4. おいしくない    | 1      | 50.0% | 1    | 6.7%  | 9    | 12.5% | 19    | 9.7%  | 12 | 11.9% | 5  | 4.7%  | 2  | 4.5%  |
| 5. どちらともいえない | 0      | 0.0%  | 2    | 13.3% | 14   | 19.4% | 38    | 19.4% | 17 | 16.8% | 20 | 18.9% | 6  | 13.6% |



平成29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」「首都圏水道水キャンペーン」について

問6-1

水道水をおいしくないと感じる理由

問6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。

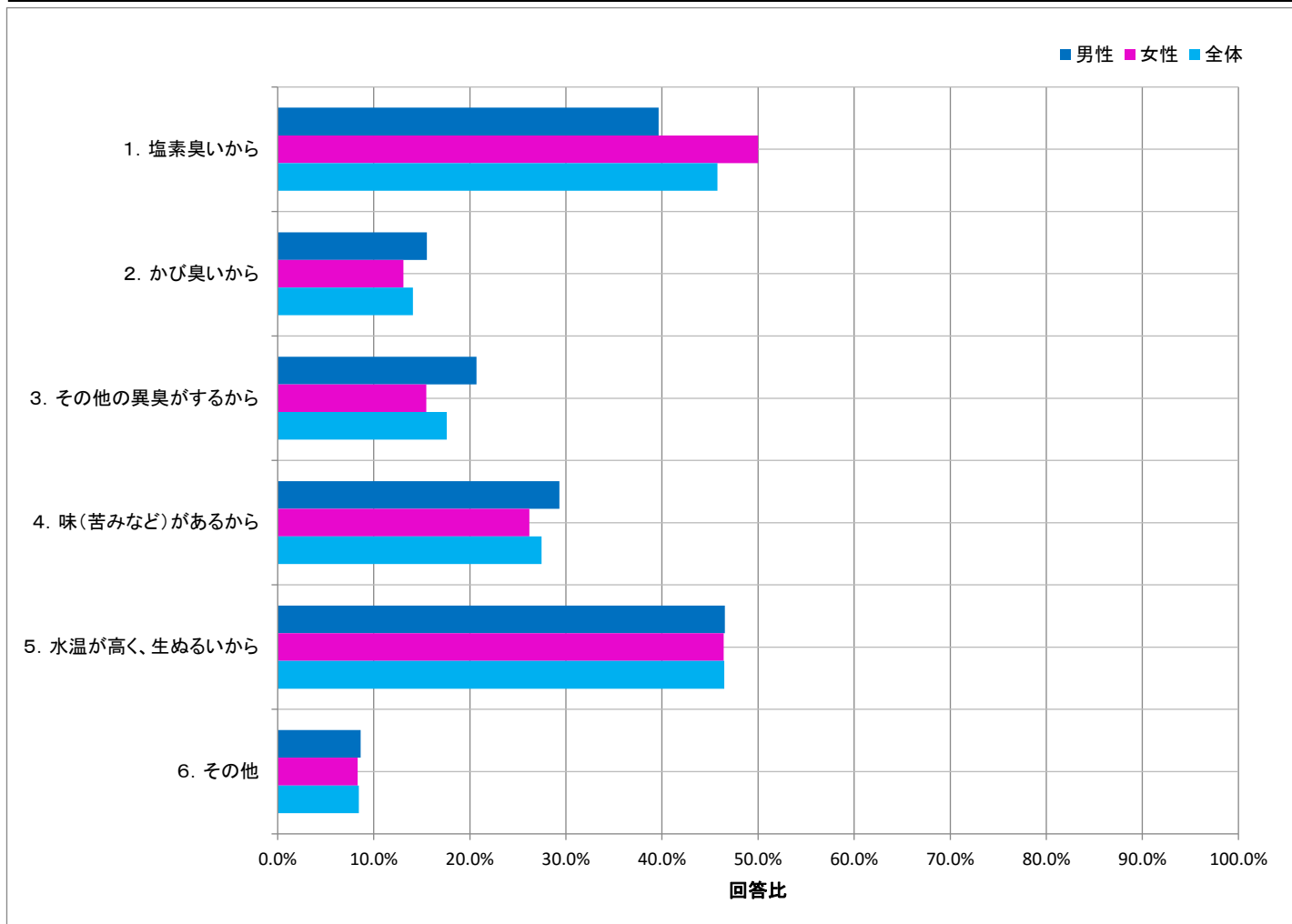
あなたが飲み水として、水道水をおいしくないと感じる理由は何ですか。いくつでもお選びください。

N=142

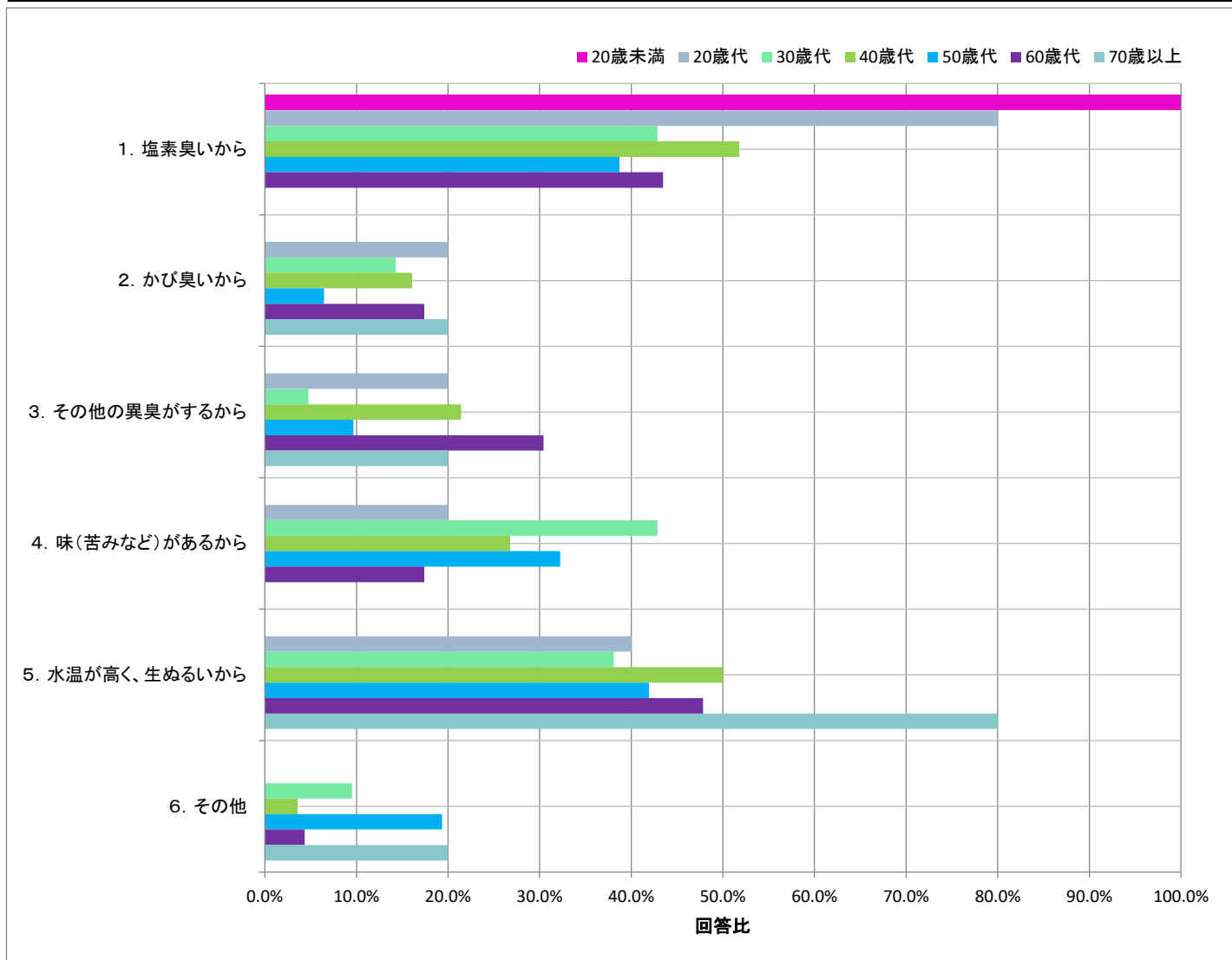
| 設問              | 回答数 | 回答比率  |
|-----------------|-----|-------|
| 1. 塩素臭いから       | 65  | 45.8% |
| 2. かび臭いから       | 20  | 14.1% |
| 3. その他の異臭がするから  | 25  | 17.6% |
| 4. 味（苦みなど）があるから | 39  | 27.5% |
| 5. 水温が高く、生ぬるいから | 66  | 46.5% |
| 6. その他          | 12  | 8.5%  |

水道水をおいしくないと感じる理由を聴いたところ、「水温が高く、生ぬるいから」が最も高く46.5%、次いで「塩素臭いから」が45.8%でした。

| 性別              | 回答数・比率 |       |    |       |     |       |
|-----------------|--------|-------|----|-------|-----|-------|
|                 | 男性     |       | 女性 |       | 全体  |       |
|                 | 58     |       | 84 |       | 142 |       |
| 1. 塩素臭いから       | 23     | 39.7% | 42 | 50.0% | 65  | 45.8% |
| 2. かび臭いから       | 9      | 15.5% | 11 | 13.1% | 20  | 14.1% |
| 3. その他の異臭がするから  | 12     | 20.7% | 13 | 15.5% | 25  | 17.6% |
| 4. 味（苦みなど）があるから | 17     | 29.3% | 22 | 26.2% | 39  | 27.5% |
| 5. 水温が高く、生ぬるいから | 27     | 46.6% | 39 | 46.4% | 66  | 46.5% |
| 6. その他          | 5      | 8.6%  | 7  | 8.3%  | 12  | 8.5%  |



| 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        | 5       | 21      | 56       | 31       | 23       | 5       |
| 1. 塩素臭いから       | 1 100.0% | 4 80.0% | 9 42.9% | 29 51.8% | 12 38.7% | 10 43.5% | 0 0.0%  |
| 2. かび臭いから       | 0 0.0%   | 1 20.0% | 3 14.3% | 9 16.1%  | 2 6.5%   | 4 17.4%  | 1 20.0% |
| 3. その他の異臭がするから  | 0 0.0%   | 1 20.0% | 1 4.8%  | 12 21.4% | 3 9.7%   | 7 30.4%  | 1 20.0% |
| 4. 味（苦みなど）があるから | 0 0.0%   | 1 20.0% | 9 42.9% | 15 26.8% | 10 32.3% | 4 17.4%  | 0 0.0%  |
| 5. 水温が高く、生ぬるいから | 0 0.0%   | 2 40.0% | 8 38.1% | 28 50.0% | 13 41.9% | 11 47.8% | 4 80.0% |
| 6. その他          | 0 0.0%   | 0 0.0%  | 2 9.5%  | 2 3.6%   | 6 19.4%  | 1 4.3%   | 1 20.0% |



#### その他意見

| 年代    | 性別 | 意見                                        |
|-------|----|-------------------------------------------|
| 60歳代  | 男性 | 湯沸かし後の変な味。                                |
| 70歳以上 | 男性 | 浄水器を通すと安心感がある。気分的なものかも知れない。               |
| 50歳代  | 女性 | 夏場は臭い？味？が美味しくない。冬場寒くなると感じなくなる             |
| 40歳代  | 男性 | ミネラルウォーターと比べると、ややおいしくないと感じたので。            |
| 50歳代  | 男性 | 飲みやすい水でないから                               |
| 50歳代  | 女性 | 浄水器を通さないことで安心できないので、気持ちが先だっておいしいとは感じられない。 |
| 50歳代  | 女性 | 水道水より浄水器の水の方が美味しく感じるから                    |
| 50歳代  | 男性 | マンションの受水槽や配水管の汚れの影響を受けてしまうから。             |
| 30歳代  | 女性 | 気持ち悪くなった事があるので、先入観がある。                    |
| 30歳代  | 女性 | ぬるいとなんとなく生臭いようなにおいがする                     |
| 40歳代  | 女性 | 独特な味がある                                   |
| 50歳代  | 女性 | そのまま飲むと喉が痒くなる                             |

平成29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」「首都圏水道水キャンペーン」について

問7

水道水の安全性について

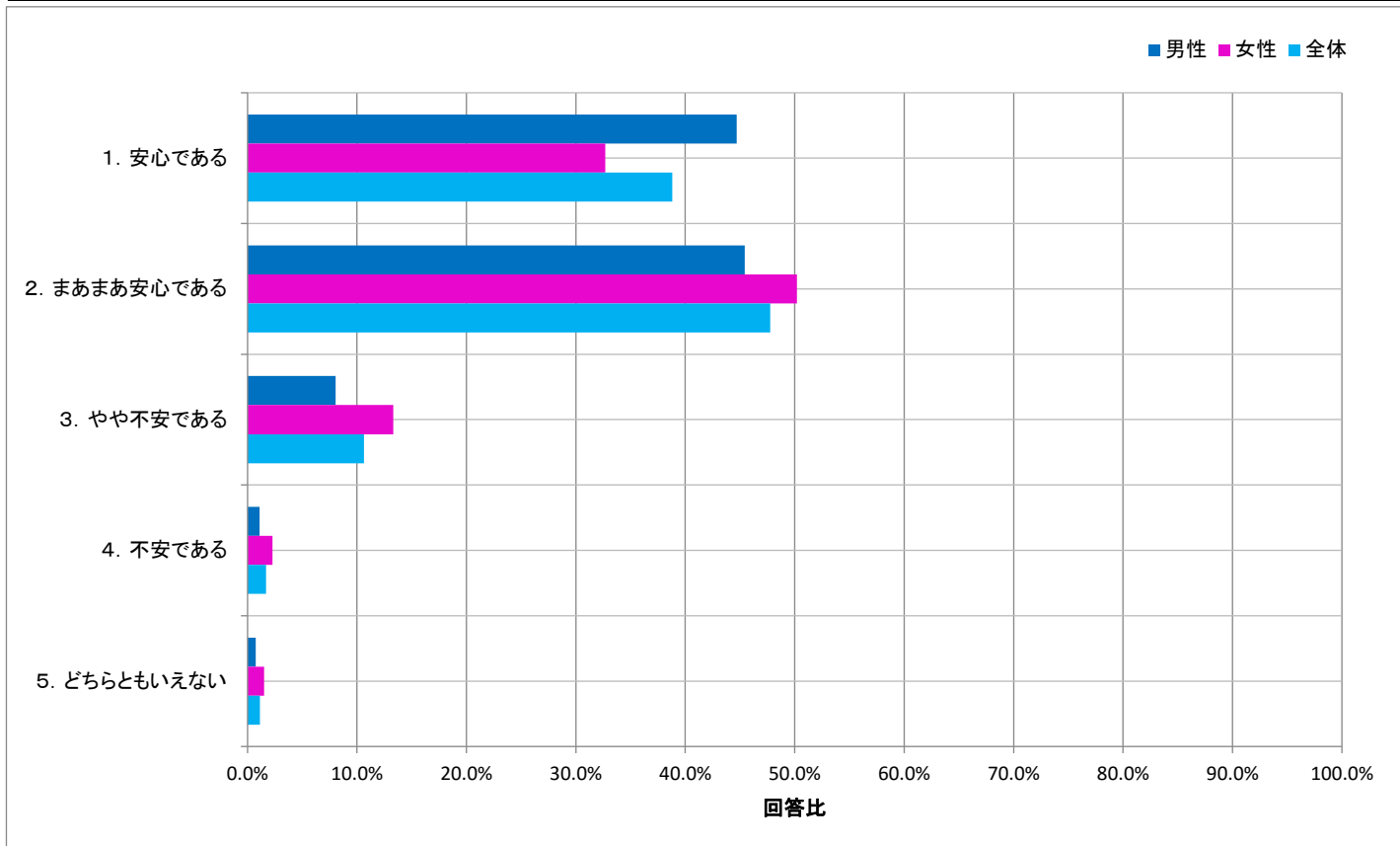
あなたは、今使っている水道水の安全性についてどのように思いますか。

N=536

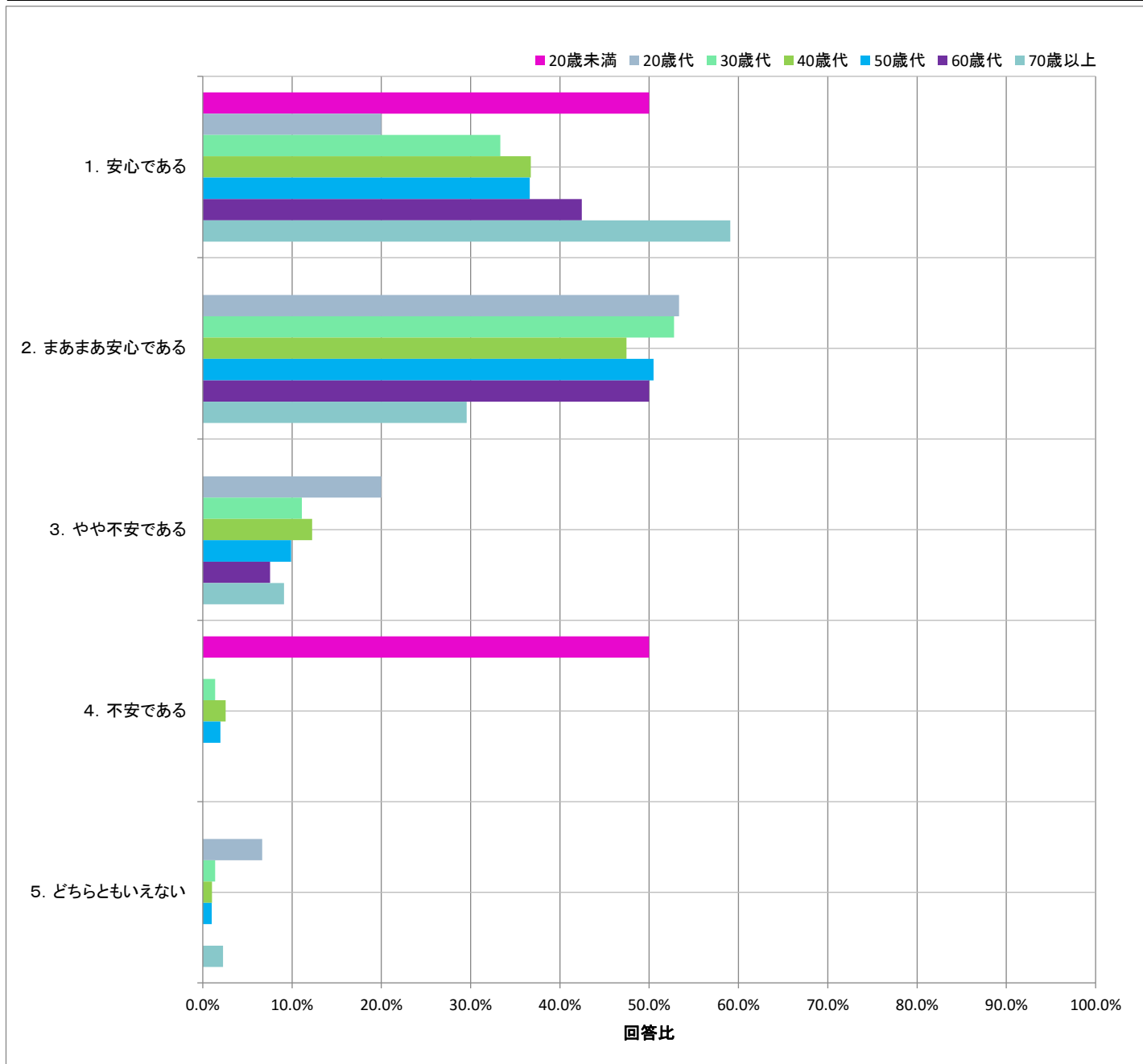
| 設問           | 回答数 | 回答比率  | 回答数   |     | 回答比率  |
|--------------|-----|-------|-------|-----|-------|
| 1. 安心である     | 208 | 38.8% | 安心である | 464 | 86.6% |
| 2. まあまあ安心である | 256 | 47.8% |       |     |       |
| 3. やや不安である   | 57  | 10.6% | 不安である | 66  | 12.3% |
| 4. 不安である     | 9   | 1.7%  |       |     |       |
| 5. どちらともいえない | 6   | 1.1%  |       |     |       |

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86.6%、  
『不安』（「やや不安である」と「不安である」の計）が12.3%でした。『安心』と回答した割合は男性90.1%に  
対して女性82.9%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  |       |
|              | 273    |       | 263 |       | 536 |       |
| 1. 安心である     | 122    | 44.7% | 86  | 32.7% | 208 | 38.8% |
| 2. まあまあ安心である | 124    | 45.4% | 132 | 50.2% | 256 | 47.8% |
| 3. やや不安である   | 22     | 8.1%  | 35  | 13.3% | 57  | 10.6% |
| 4. 不安である     | 3      | 1.1%  | 6   | 2.3%  | 9   | 1.7%  |
| 5. どちらともいえない | 2      | 0.7%  | 4   | 1.5%  | 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 |       |    |       |    |       |    |       |
|              | 2      | 15    | 72   | 196   | 101  | 106   | 44    |       |    |       |    |       |    |       |
| 1. 安心である     | 1      | 50.0% | 3    | 20.0% | 24   | 33.3% | 72    | 36.7% | 37 | 36.6% | 45 | 42.5% | 26 | 59.1% |
| 2. まあまあ安心である | 0      | 0.0%  | 8    | 53.3% | 38   | 52.8% | 93    | 47.4% | 51 | 50.5% | 53 | 50.0% | 13 | 29.5% |
| 3. やや不安である   | 0      | 0.0%  | 3    | 20.0% | 8    | 11.1% | 24    | 12.2% | 10 | 9.9%  | 8  | 7.5%  | 4  | 9.1%  |
| 4. 不安である     | 1      | 50.0% | 0    | 0.0%  | 1    | 1.4%  | 5     | 2.6%  | 2  | 2.0%  | 0  | 0.0%  | 0  | 0.0%  |
| 5. どちらともいえない | 0      | 0.0%  | 1    | 6.7%  | 1    | 1.4%  | 2     | 1.0%  | 1  | 1.0%  | 0  | 0.0%  | 1  | 2.3%  |



平成29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」「首都圏水道水キャンペーン」について

問7-1

水道水の安全性に不安がある理由

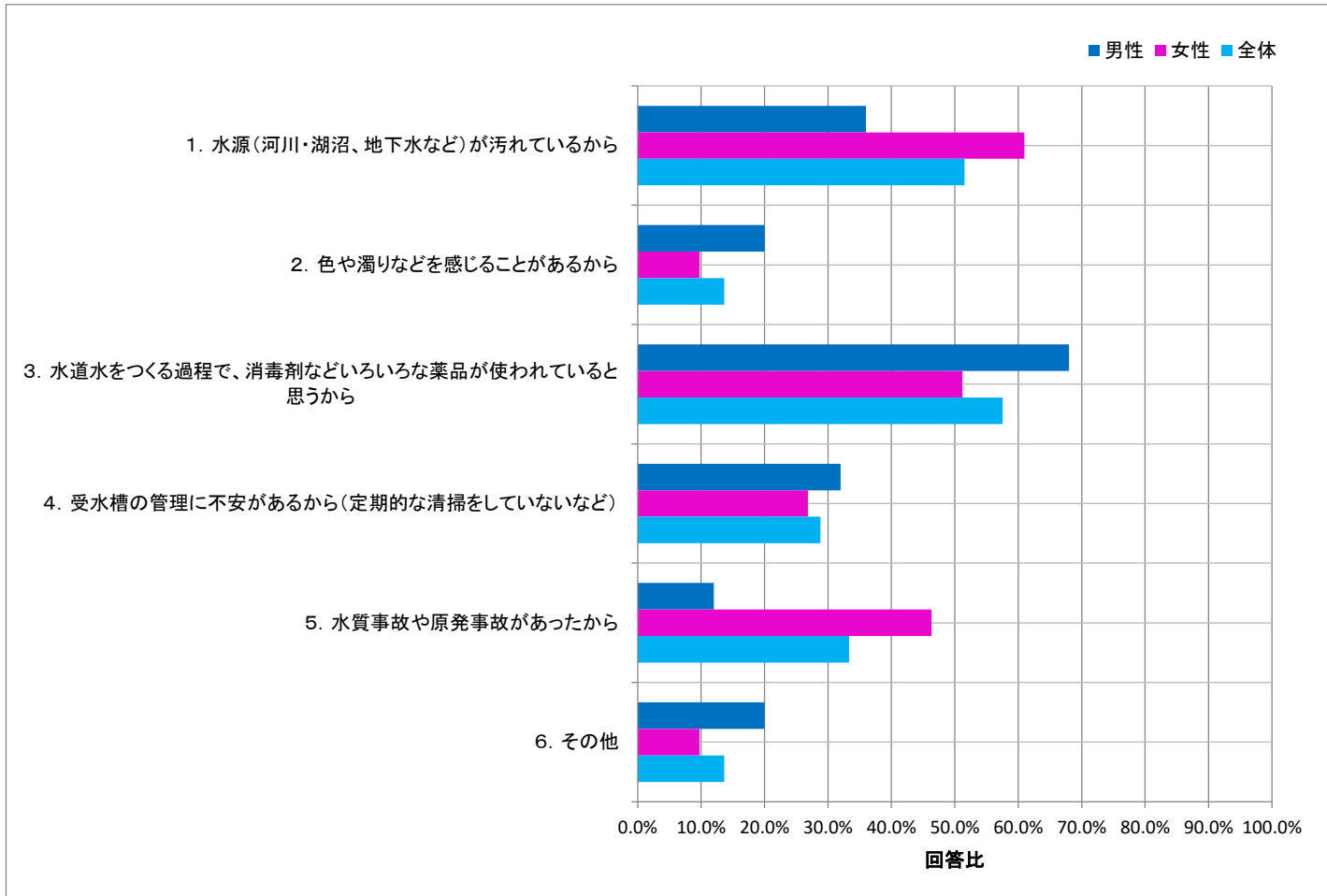
問7で「3. やや不安である」または「4. 不安である」とお答えの方にお尋ねします。  
不安な理由は何ですか。いくつでもお選びください。

N=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             | 34  | 51.5% |
| 2. 色や濁りなどを感じることもあるから                   | 9   | 13.6% |
| 3. 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 | 38  | 57.6% |
| 4. 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）      | 19  | 28.8% |
| 5. 水質事故や原発事故があったから                     | 22  | 33.3% |
| 6. その他                                 | 9   | 13.6% |

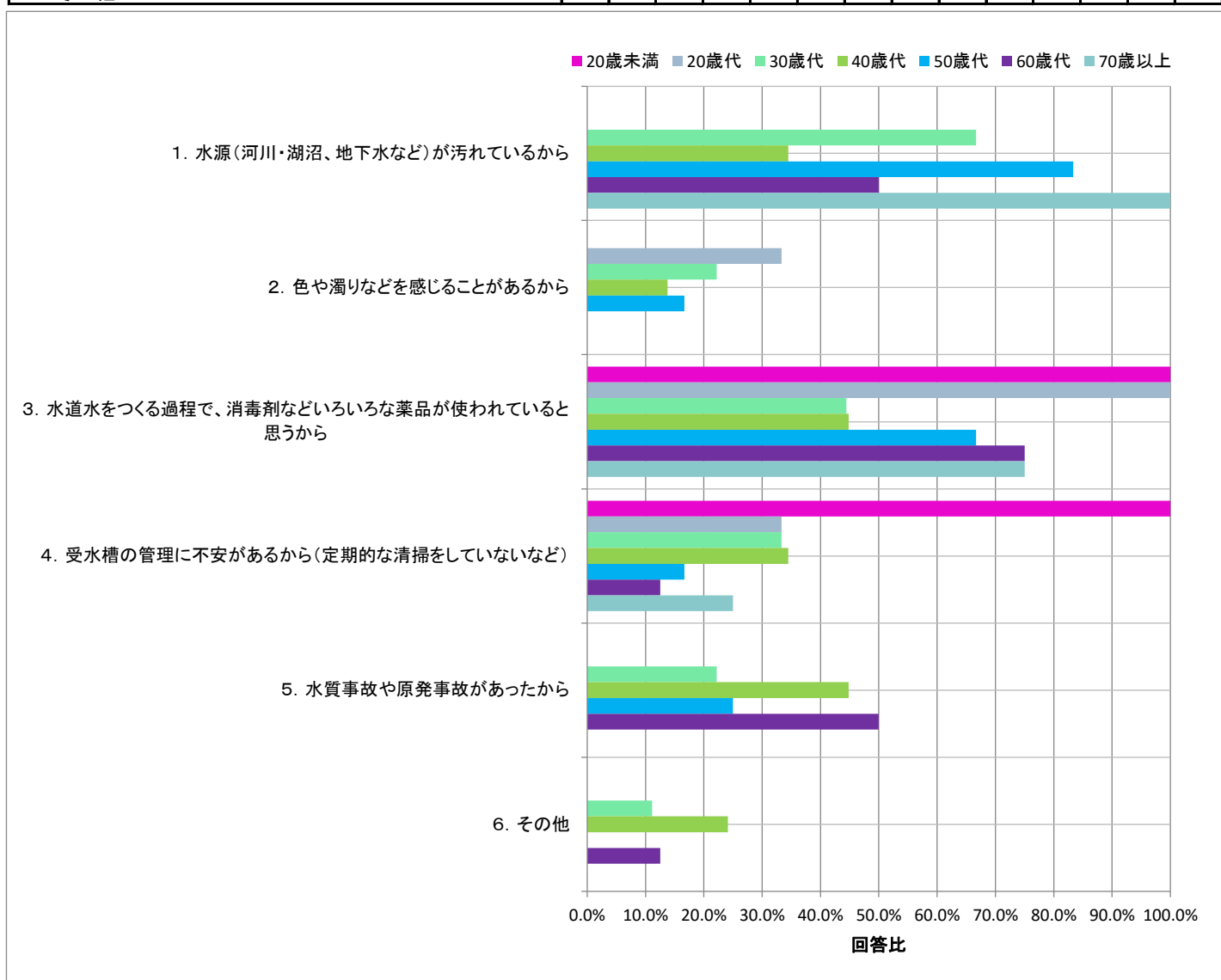
水道水を不安に感じる理由を聴いたところ、「水道水をつくる過程で、消毒剤などいろいろな薬品が使われていると思うから」が最も高く57.6%、次いで「水源が汚れているから」が51.5%となりました。

| 性別                                     | 回答数・比率 |    |    |
|----------------------------------------|--------|----|----|
|                                        | 男性     | 女性 | 全体 |
|                                        | 25     | 41 | 66 |
| 1. 水源（河川・湖沼、地下水など）が汚れているから             | 9      | 25 | 34 |
| 2. 色や濁りなどを感じることもあるから                   | 5      | 4  | 9  |
| 3. 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 | 17     | 21 | 38 |
| 4. 受水槽の管理に不安があるから（定期的な清掃をしていないなど）      | 8      | 11 | 19 |
| 5. 水質事故や原発事故があったから                     | 3      | 19 | 22 |
| 6. その他                                 | 5      | 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      | 3    | 9    | 29   | 12   | 8    | 4     |
| 1. 水源（河川・湖沼、地下水など）が汚れているから             | 0      | 0    | 6    | 10   | 10   | 4    | 4     |
| 2. 色や濁りなどを感じることもあるから                   | 0      | 1    | 2    | 4    | 2    | 0    | 0     |
| 3. 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      | 3    | 4    | 13   | 8    | 6    | 3     |
| 4. 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）      | 1      | 1    | 3    | 10   | 2    | 1    | 1     |
| 5. 水質事故や原発事故があったから                     | 0      | 0    | 2    | 13   | 3    | 4    | 0     |
| 6. その他                                 | 0      | 0    | 1    | 7    | 0    | 1    | 0     |



#### その他意見

| 年代   | 性別 | 意見                                   |
|------|----|--------------------------------------|
| 40歳代 | 男性 | 建物の通水管が老朽化している                       |
| 40歳代 | 女性 | 水道管がきれいかどうか気になる                      |
| 40歳代 | 女性 | 自宅の水道管がさびていると思うから。                   |
| 40歳代 | 男性 | 明確な理由はないが不安を感じる                      |
| 30歳代 | 女性 | 高度経済成長期に整備された水道管が腐食している画像を見たことがあるから。 |
| 40歳代 | 男性 | 家庭内の水道管のキレイさは確認できないため                |
| 60歳代 | 男性 | 管路での汚染の可能性                           |
| 40歳代 | 男性 | カルシウム分が高いと感じるから                      |
| 40歳代 | 女性 | 水道管の老朽化                              |

平成29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」「首都圏水道水キャンペーン」について

問8

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。

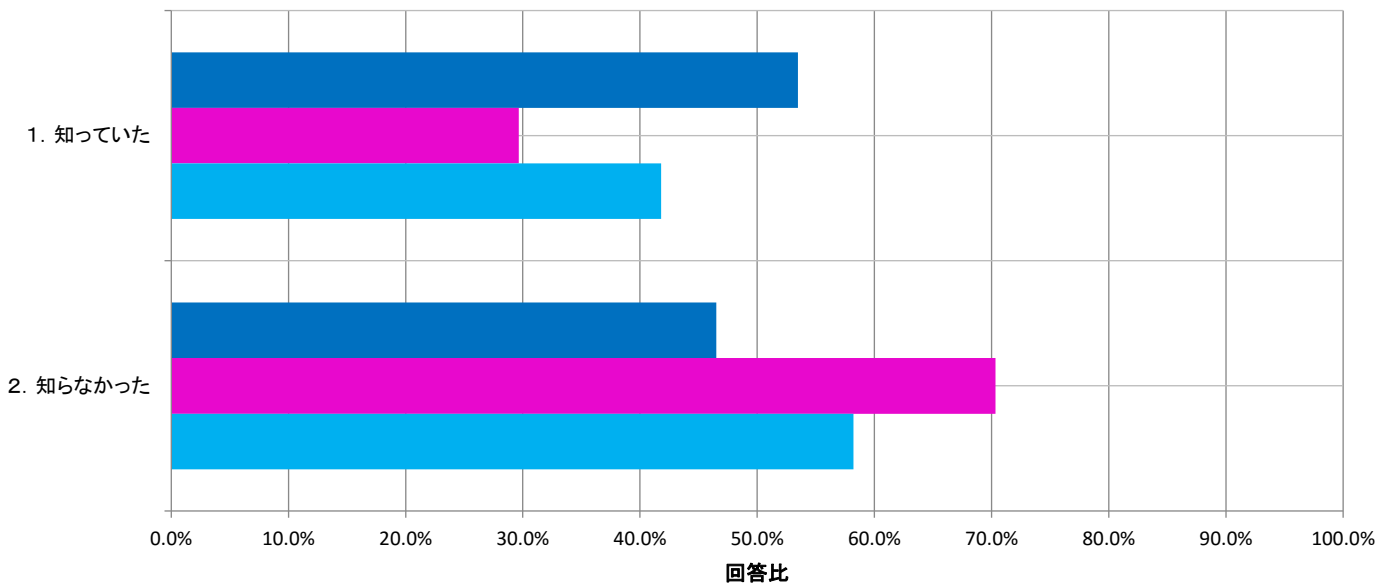
N=536

| 設問        | 回答数 | 回答比率  |
|-----------|-----|-------|
| 1. 知っていた  | 224 | 41.8% |
| 2. 知らなかった | 312 | 58.2% |

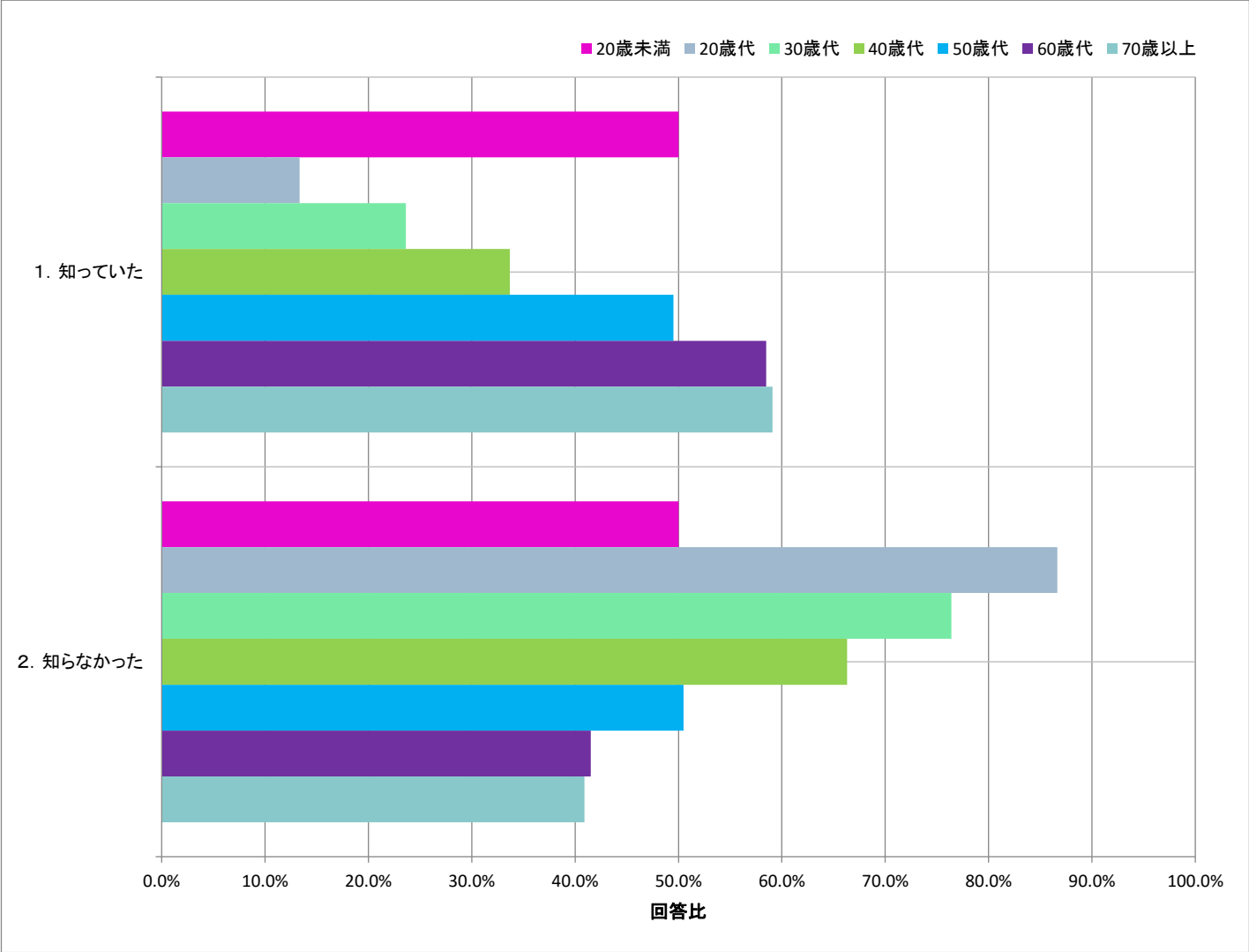
受水槽方式の場合、水質の管理等は設置者の責任となることを知っていた方は41.8%で、知らなかったの方が多かった。

| 性別        | 回答数・比率 |       |     |       |     |       |
|-----------|--------|-------|-----|-------|-----|-------|
|           | 男性     |       | 女性  |       | 全体  |       |
|           | 273    |       | 263 |       | 536 |       |
| 1. 知っていた  | 146    | 53.5% | 78  | 29.7% | 224 | 41.8% |
| 2. 知らなかった | 127    | 46.5% | 185 | 70.3% | 312 | 58.2% |

■ 男性 ■ 女性 ■ 全体



| 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      |       | 15   |       | 72   |       | 196  |       | 101  |       | 106  |       | 44    |       |
| 1. 知っていた  | 1      | 50.0% | 2    | 13.3% | 17   | 23.6% | 66   | 33.7% | 50   | 49.5% | 62   | 58.5% | 26    | 59.1% |
| 2. 知らなかった | 1      | 50.0% | 13   | 86.7% | 55   | 76.4% | 130  | 66.3% | 51   | 50.5% | 44   | 41.5% | 18    | 40.9% |



平成29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」「首都圏水道水キャンペーン」について

問8-1

受水槽に関する相談窓口の周知度

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。

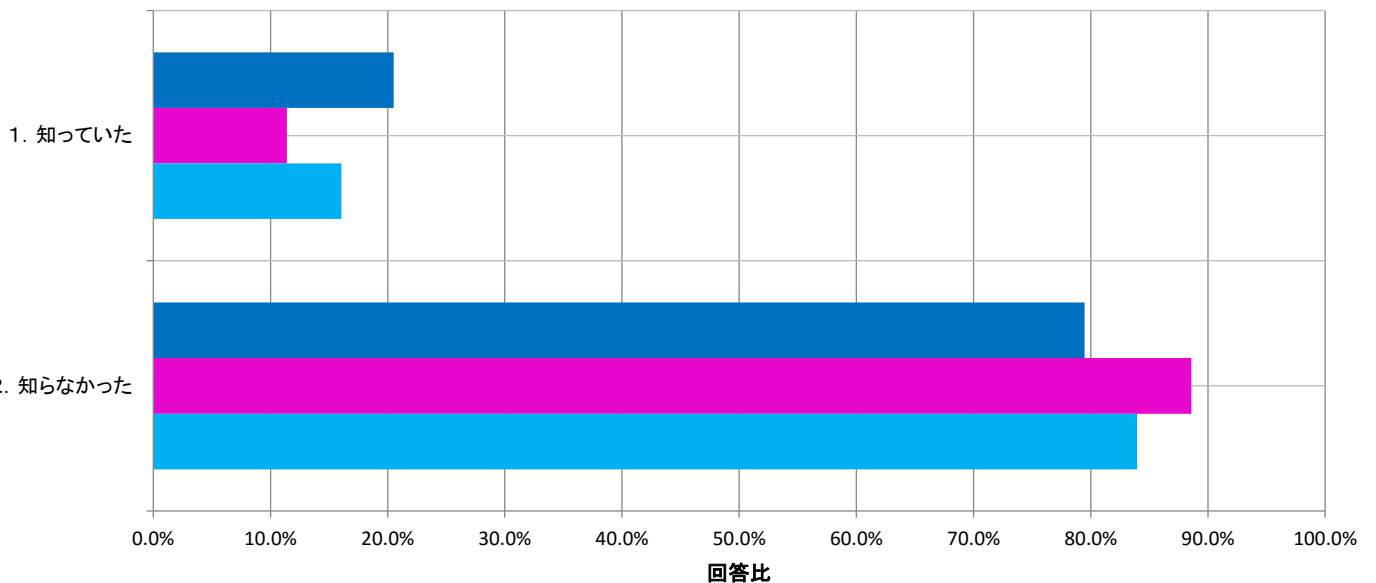
N=536

| 設問        | 回答数 | 回答比率  |
|-----------|-----|-------|
| 1. 知っていた  | 86  | 16.0% |
| 2. 知らなかった | 450 | 84.0% |

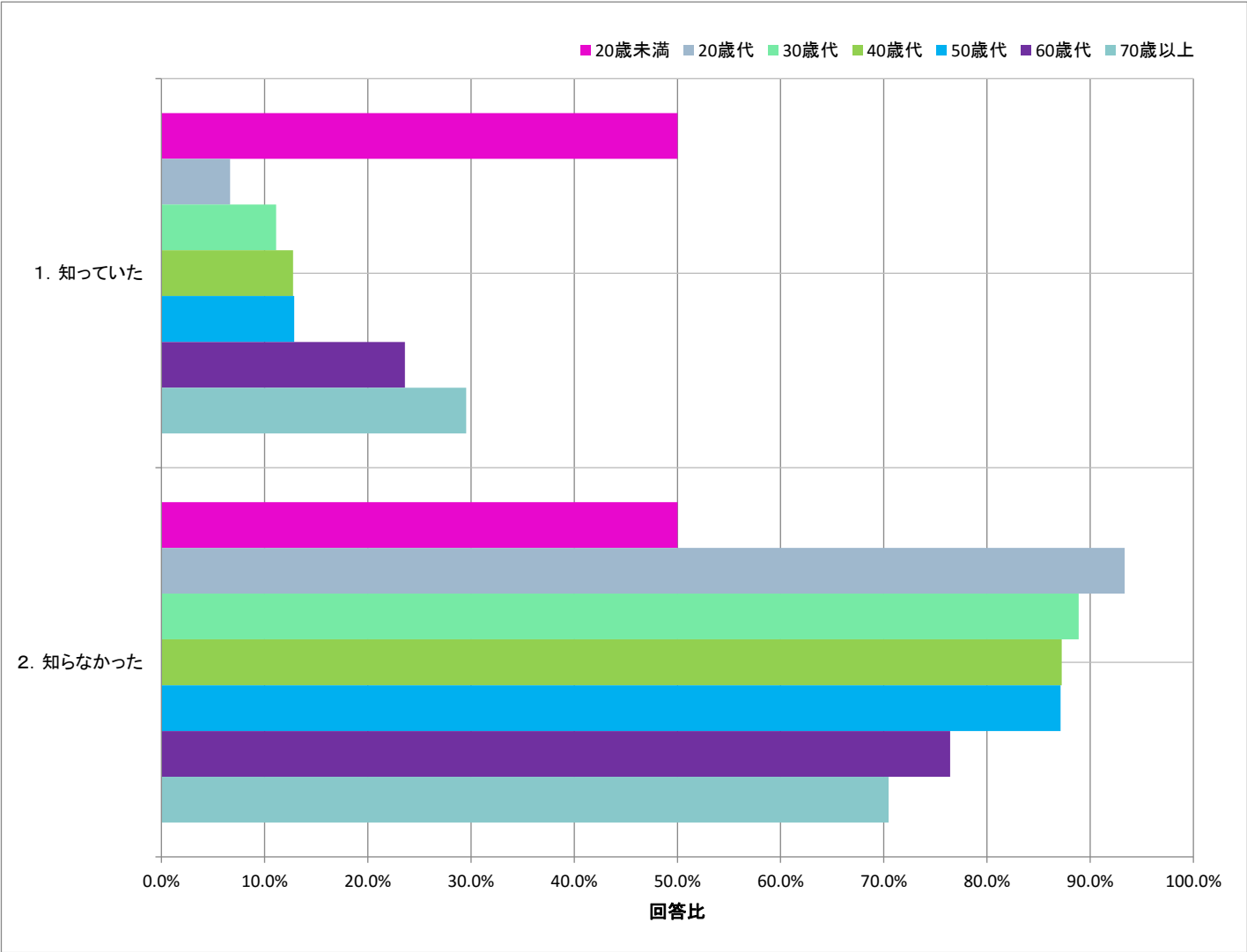
受水槽方式の場合、水質などに関する相談窓口が市役所あることを知っていた方は16.0%でした。

| 性別        | 回答数・比率 |       |     |       |     |       |
|-----------|--------|-------|-----|-------|-----|-------|
|           | 男性     |       | 女性  |       | 全体  |       |
|           | 273    |       | 263 |       | 536 |       |
| 1. 知っていた  | 56     | 20.5% | 30  | 11.4% | 86  | 16.0% |
| 2. 知らなかった | 217    | 79.5% | 233 | 88.6% | 450 | 84.0% |

■男性 ■女性 ■全体



| 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      | 15    | 72   | 196   | 101  | 106   | 44    |       |    |       |    |       |    |       |
| 1. 知っていた  | 1      | 50.0% | 1    | 6.7%  | 8    | 11.1% | 25    | 12.8% | 13 | 12.9% | 25 | 23.6% | 13 | 29.5% |
| 2. 知らなかった | 1      | 50.0% | 14   | 93.3% | 64   | 88.9% | 171   | 87.2% | 88 | 87.1% | 81 | 76.4% | 31 | 70.5% |



平成29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」「首都圏水道水キャンペーン」について

問8-2

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、水道水の安全性とおいしさに影響する場合がありますが、知っていましたか。

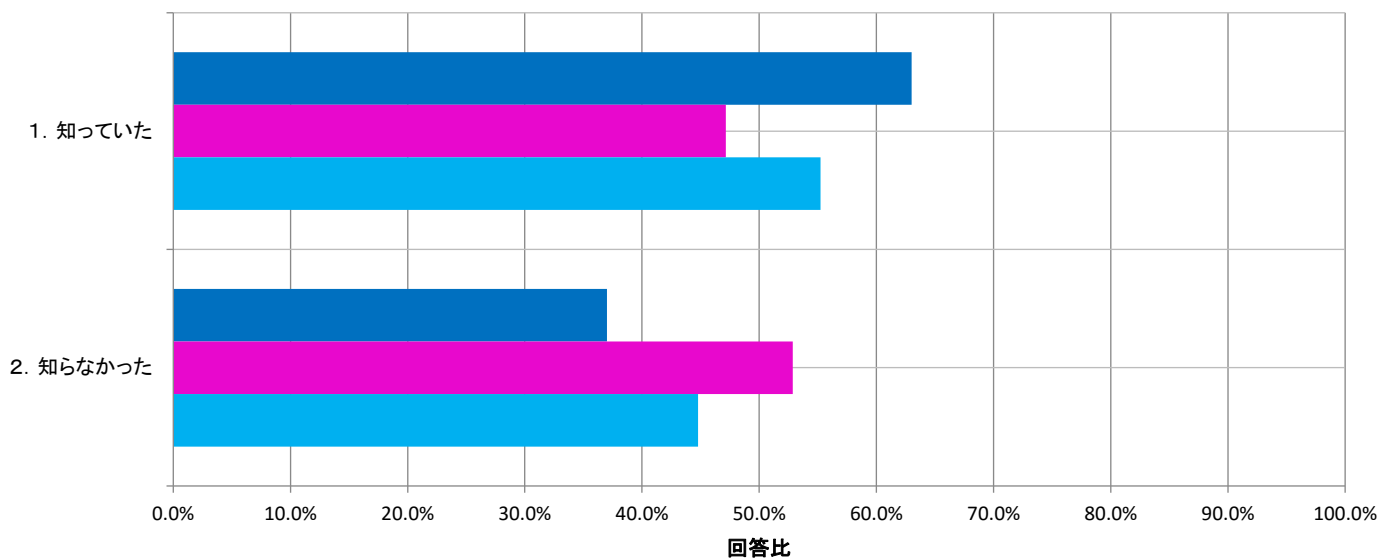
N=536

| 設問        | 回答数 | 回答比率  |
|-----------|-----|-------|
| 1. 知っていた  | 296 | 55.2% |
| 2. 知らなかった | 240 | 44.8% |

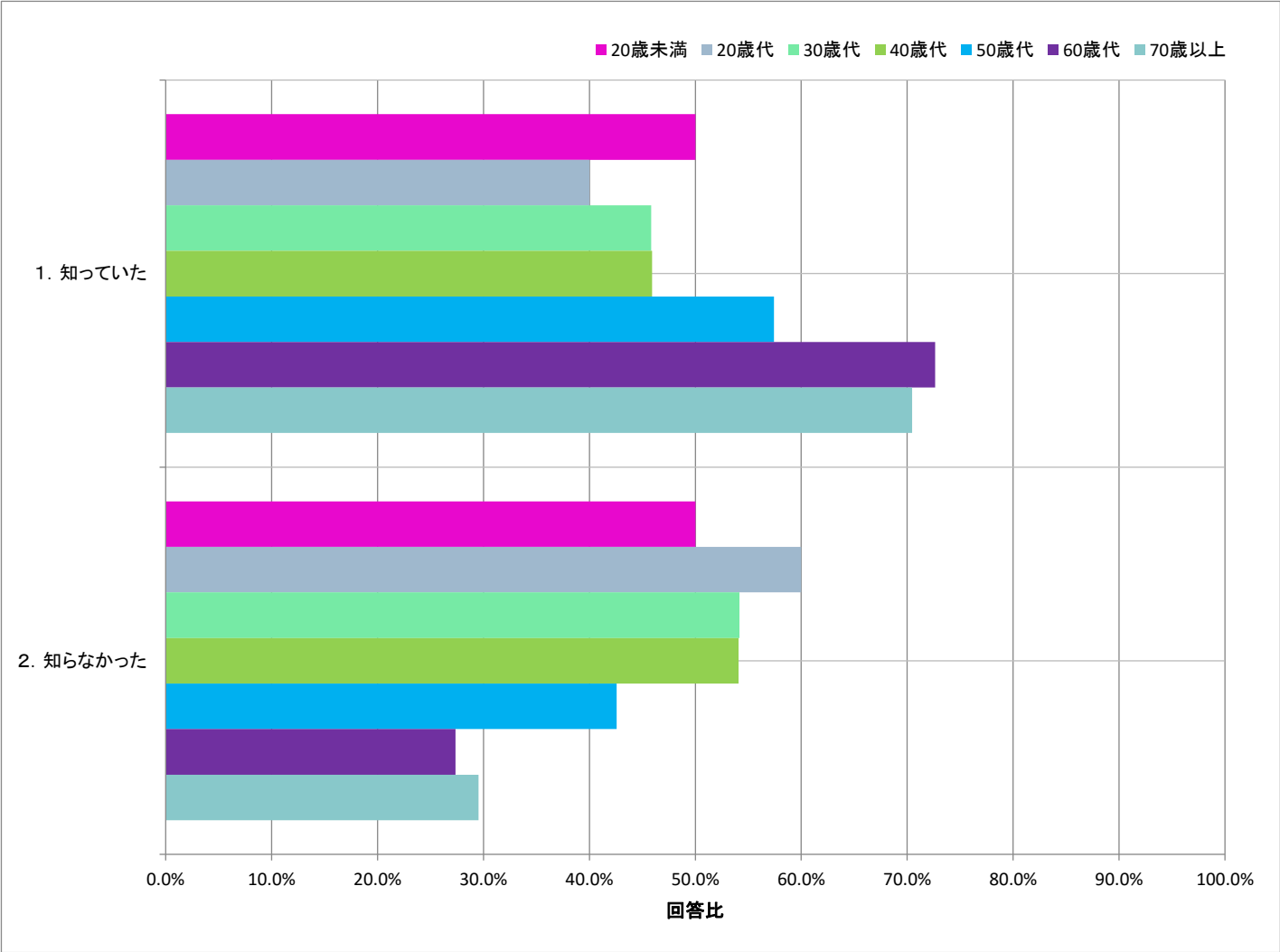
受水槽内の清掃、水質に関する検査などの定期的な実施が、水道水の安全性とおいしさに影響する場合があります事を知っていた方は55.2%でした。

| 性別        | 回答数・比率    |           |           |
|-----------|-----------|-----------|-----------|
|           | 男性        | 女性        | 全体        |
|           | 273       | 263       | 536       |
| 1. 知っていた  | 172 63.0% | 124 47.1% | 296 55.2% |
| 2. 知らなかった | 101 37.0% | 139 52.9% | 240 44.8% |

■男性 ■女性 ■全体



| 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      | 15   | 72   | 196  | 101  | 106  | 44    |       |       |       |       |       |       |       |
| 1. 知っていた  | 1      | 6    | 33   | 90   | 58   | 77   | 31    | 50.0% | 40.0% | 45.8% | 45.9% | 57.4% | 72.6% | 70.5% |
| 2. 知らなかった | 1      | 9    | 39   | 106  | 43   | 29   | 13    | 50.0% | 60.0% | 54.2% | 54.1% | 42.6% | 27.4% | 29.5% |



平成29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」「首都圏水道水キャンペーン」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」に関するご意見またはご要望がございましたら、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のご意見をいただければ幸いです。)

298名の方からご意見をいただき、主な内容は下記のとおりです。

・PRイベントについて157件

| 年代   | 性別 | 意見                                                                                                                                                                                                                                    |
|------|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 60歳代 | 男性 | 千葉県内の電車内でポスターは見たことがないが、先日、都内の地下鉄内で東京都水道局のポスターを見ました。モニターをやっているのが要因かわかりませんが、読売新聞に千葉県の水道のチラシが入っているのに気づきました。硬い表現でなく割合読みやすいと感じました。イベントでは「まつど祭り」でPRしているのを昨年見ました今後、ますますのPRを希望します。                                                            |
| 30歳代 | 女性 | いつもきれいな水がでてくるのでありがたいです。水道局の一般の見学や、小学校からの見学などがあればいいなと思いました。息子の学校にも出張出前講座が来てくれればありがたいです。                                                                                                                                                |
| 60歳代 | 男性 | 県水道局の広報媒体を通じPRするのが良いと思います。                                                                                                                                                                                                            |
| 60歳代 | 女性 | 水道局のお仕事や水の安全性をPRするためのイベントを近くで実施してほしい。市のお祭りなどで。実施中でしたらご了承ください。                                                                                                                                                                         |
| 50歳代 | 男性 | 水道水の安全性をもっとPRしてほしい。又今まで以上に美味しい水にできるように取組してほしい。ペットボトルの水やウォーターサーバー等無駄な費用をかけなくてもみんなが安心して飲める美味しい水を提供してください                                                                                                                                |
| 40歳代 | 男性 | ポタリちゃんがかわいいので、PRやイベントでは積極的に登場して頂けたら嬉しく思います。                                                                                                                                                                                           |
| 40歳代 | 女性 | おいしい水づくりのPRのポスターをもっと街中のお店や公共施設に貼ってあると良いと思います。後やはり教育が大事だと思うので、学校でもそういった時間をつくってほしいと思います。                                                                                                                                                |
| 50歳代 | 女性 | 水道の蛇口をひねれば水が出て来ると当たり前になっているので、水の有り難さの危機感が薄い事。困って初めてわかるんだろうと思います。                                                                                                                                                                      |
| 60歳代 | 男性 | おいしい水道水が飲めるような広報を徹底してほしい。受水槽以降の管理責任等                                                                                                                                                                                                  |
| 30歳代 | 女性 | コマーシャルや、地域のお祭りや、学校でPRするといいいと思います。                                                                                                                                                                                                     |
| 40歳代 | 女性 | 安全に取り組んでいただいているので、よりPRに取り組んでほしい                                                                                                                                                                                                       |
| 60歳代 | 男性 | 水道局が車で各地域を回り、水道水のおいしさ、安全性をPRして回る。この際、ペット水を販売してはどうか。今年の防災訓練で、船橋市が保存していた缶詰、保存水（5年間）をもらった。この保存水に「水道水」が使えるようにしてほしい。現在は、一軒家に住んでいるので水道水は安全と思うが、マンションで受水槽は、自治会の会長をしていた際、受水槽の掃除を見たが、よごれに驚いた。受水槽の掃除、検査が住人の責任であることは分かるが、水道局として水質検査に協力してはどうだろうか。 |
| 30歳代 | 女性 | 電車や駅構内の目につく場所に、美味しい、安心、安全の良さを知らせる事ができるポスターをはる。最近よく行われている、地域の手作り食品や手作り小物を売るフェスタみたいなイベントに出展し、実際に水道水を試飲してもらったりする。                                                                                                                        |
| 30歳代 | 女性 | 千葉のおいしい水を祭りやイベントなどで実際に蛇口をひねって、参加者たちに飲んでもらうと効果的なPRになると思います。                                                                                                                                                                            |
| 40歳代 | 男性 | 今回の受水槽のことなどは、もっと広めてもよいと思います。                                                                                                                                                                                                          |
| 40歳代 | 女性 | いくら安心安全と言われても、小さな子供がいるとやはり浄水器やウォーターサーバーを使うと思うので、それらと比較しても大差ないことや、水道水の方が優れてる点があれば知りたいと思います。あまりPRしているのを見かけたことがないので、もっと大衆の目にとまるような方法が必要かと思います。                                                                                           |
| 40歳代 | 女性 | 浄水器に通さなくても、安全でおいしいをアピール。                                                                                                                                                                                                              |
| 40歳代 | 女性 | もっと水道水が安全でおいしいというのをアピールするとよいと思います。地域の新聞や、回覧板などに掲載していったはどうでしょうか？また、自宅ではウォーターサーバーを使用していても、保育園では水道水を飲んでいて問題がないので、保育園でリーフレットを配ったりすることはできないのでしょうか？ウォーターサーバー（宅配水）の会社が巧みに安全をアピールしてくるのでやっぱりそっちがよいのかと思ってしまいました。ちなみに夫は水道水派で、水道水を好んで飲んでます。       |
| 40歳代 | 女性 | 安全で美味しいのに、なぜかミネラルウォーターやピュアウォーターを購入する人が多いのは、安全でおいしい水だとわかってもらえていないのだと思います。ショッピングモールなど人の集まるところでイベントを試飲などのイベントを多くすると良いと思います。                                                                                                              |
| 30歳代 | 女性 | 千葉の安全でおいしい水についてのフェアなどを定期的に行っているとより周知されると思います。                                                                                                                                                                                         |



・おいしい水について５７件

| 年代    | 性別 | 意見                                                                                                                           |
|-------|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 60歳代  | 男性 | 水道は蛇口をひねればすぐに使える。非常に便利である。夏場は水温が若干高いのでそのまま飲むのは抵抗がある水出し緑茶を作り、冷蔵庫で冷やしてから、保冷用ペットボトルに入れて喉が乾いたら飲んでい。熱中症対策としても良いと思います。             |
| 60歳代  | 男性 | おいしい安全な水だから、これからも、もっと美味しい水の供給をお願いします。貴重な水であり、日本の水は信用出来、感謝しております。                                                             |
| 50歳代  | 女性 | 最低沸かしたら飲める程度になれば助かります。                                                                                                       |
| 50歳代  | 男性 | 今のままでも十分美味しい水ですが、もっと美味しくなる要素があるのなら期待します                                                                                      |
| 50歳代  | 女性 | なかなかおいしくならないのもうちちょっと努力してほしい。特に夏場ぬるいのが気になります。                                                                                 |
| 70歳以上 | 男性 | 毎日紅茶を２杯は楽しんでおりますが、一番美味しい水は水道水です。これ以上美味しい水はないと思います。水道水をそのまま冷やして飲むのも最高に美味しいと思います。有り難うございます。今後もっと美味しい水道水をいただけるよう皆様の努力を期待しております。 |
| 70歳以上 | 男性 | 水源の汚染防止への取り組み状況を知りたいと思います。                                                                                                   |
| 40歳代  | 女性 | これからも水道水の安全性、味がより向上していったほしいなあとと思います。                                                                                         |
| 50歳代  | 男性 | おいしい水をずっと希望しています。                                                                                                            |
| 60歳代  | 男性 | 現在の水質、安全性を維持してほしい。                                                                                                           |
| 40歳代  | 女性 | これからも美味しい水の供給をお願いします                                                                                                         |
| 20歳代  | 男性 | 千葉のお水は、美味しいと思います。                                                                                                            |

・水質について１７件

| 年代   | 性別 | 意見                                                                                                                                  |
|------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 40歳代 | 女性 | 自分の飲んでいる水道水がどこの浄水場からきているのか、もっと手軽に知りたい。そしてその水質の安全性についても、特に放射性物質に関してこまめに調べてもらいたい。                                                     |
| 30歳代 | 女性 | 水なしでは、人は生きられないので、安全な水を作る世の中をつくっていく必要がある                                                                                             |
| 60歳代 | 男性 | お子様のいる若いご夫婦が大量のペットボトルの水を購入していることをよく見かけます。これは水道水に不安があるからではないでしょうか。ペットボトルはごみとしても大量に発生しますので環境にも悪影響があると考えます。安心安全のPRを具体的に発信する必要があると思います。 |
| 60歳代 | 男性 | 放射能問題が出てから久しいですが、その後異常値とかないでしょうか？                                                                                                   |
| 40歳代 | 男性 | ペットボトルと水道水の成分表など比較して欲しい                                                                                                             |

・水道局のこれからについて３８件

| 年代    | 性別 | 意見                                                                                                                      |
|-------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 60歳代  | 男性 | 新聞に折り込まれる「県水だより」を読んで、以前から過剰サービスではないかと感じていました。そう感じるくらい至れり尽くせりという印象です。9月1日号の災害に備えての水道局の取り組みは水道利用者に安心感を与える良い記事でした。保存しています。 |
| 60歳代  | 男性 | 引き続き、安全でおいしい水の安定的な供給を期待します。                                                                                             |
| 60歳代  | 女性 | prやイベントは必要ありません。飲めばわかります。                                                                                               |
| 70歳以上 | 男性 | 高齢者はメカに弱いので、出来る限り書類に頼っております。県の広報や水道局の印刷物は隅から隅まで読んでおります。                                                                 |
| 20歳代  | 男性 | 私たちの生活に必要な不可欠な「安全な水」を届けて下さり、ありがとうございます。これからも「安全性」を損なうことなく続けて頂けると幸いです。                                                   |

・その他３２件

| 年代    | 性別 | 意見                                                                                                                                                                                                      |
|-------|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 40歳代  | 男性 | 現状、普通に使えているのであまり気にすることはありませんが、水は何よりも大切なものなので、日頃から関心を持つことが大切だと思います。                                                                                                                                      |
| 70歳以上 | 男性 | 我が家は特殊で海外生活が長い：アセアン職は婦女子も一緒。なので水に関しては人一倍の関心がある。シンガポール、マレーシアは水道で良いがタイ、インドネシア、韓国は無理。英国もダメ。中東など水道は飲食に無理。今でも旅行でホテルでは水をくれるが足りないときは沸騰させ冷まして使う。日本の飲料水でトイレ流すとき罪悪感がある。勿体ないと手を合わせる。                               |
| 70歳以上 | 女性 | 今年喜寿を迎えます。当地の団地に３８年間すんでおります。この間、利根川上水からの浄化がすすんだのでしょうか、水道水は以前は直接飲むのはいやでしたが、最近は平気で飲めます。夏場はコーヒー等を飲むとき多めに湧かして、それをそのまま置いて夜中に目覚めた折や、喉の渇きがあれば、ちょくちょくのみます。以前は、湧かしてもだめでしたね。田舎で井戸水をがぶ飲みで育った世代ですので、今の水道水の状態は嬉しいです。 |

平成29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」「首都圏水道水キャンペーン」について

3 「首都圏水道水キャンペーン」について

問10

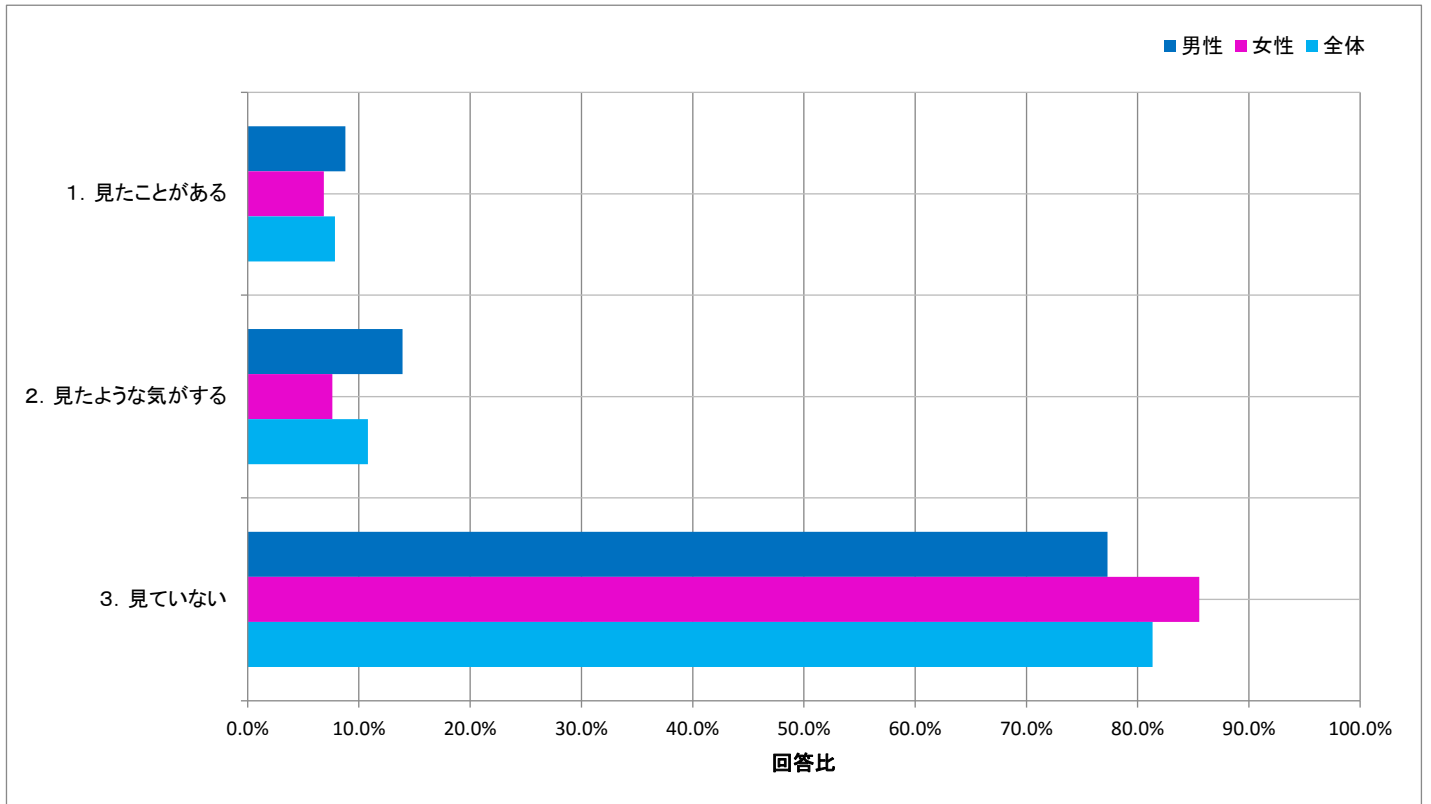
首都圏水道水キャンペーンポスターについて  
このキャンペーンポスターを見たことがありますか。

N=536

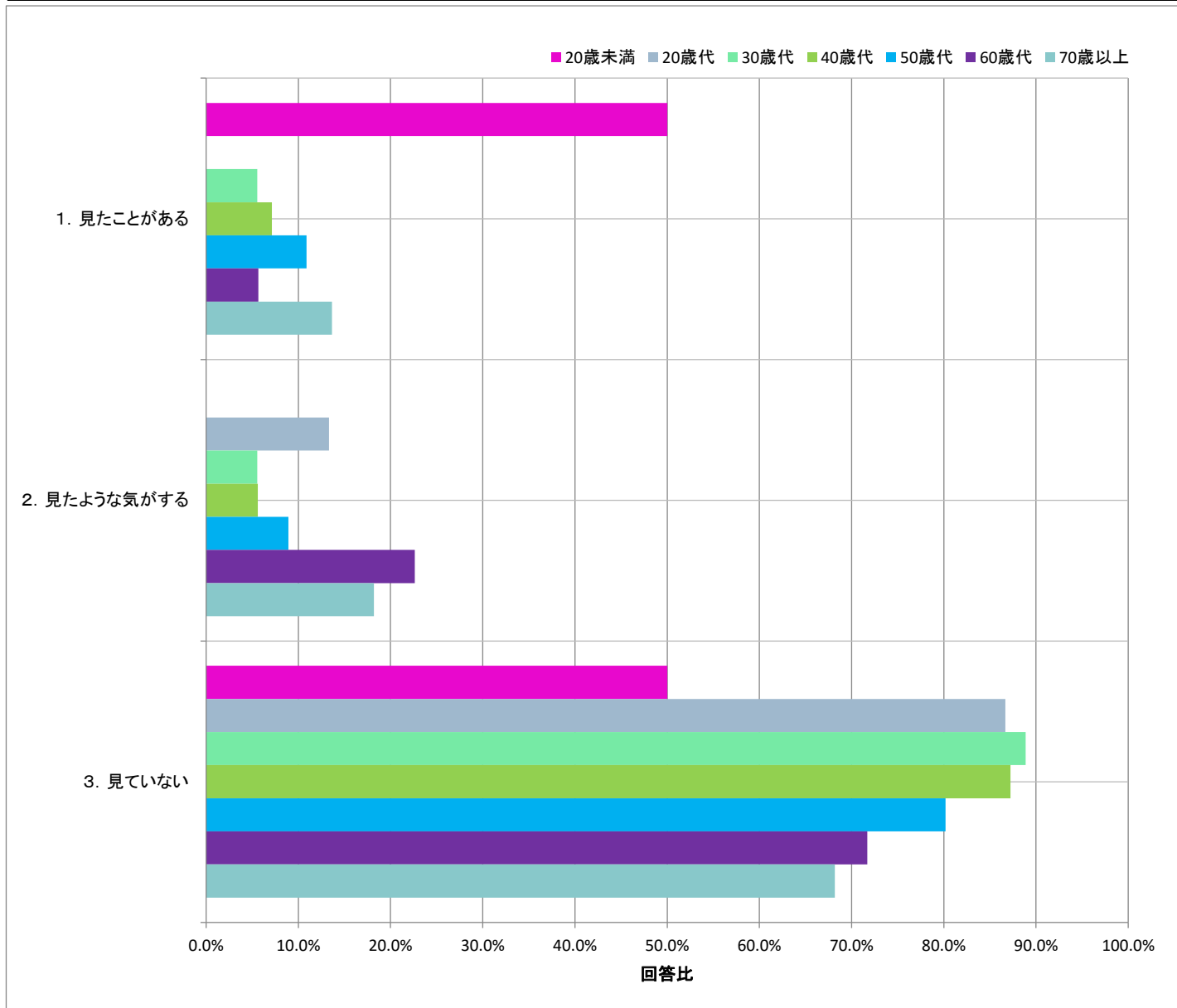
| 設問           | 回答数 | 回答比率  |
|--------------|-----|-------|
| 1. 見たことがある   | 42  | 7.8%  |
| 2. 見たような気がする | 58  | 10.8% |
| 3. 見ていない     | 436 | 81.3% |

キャンペーンポスターを見ていない方が81.3%でした。

| 性別           | 回答数・比率 |       |     |       |     |       |
|--------------|--------|-------|-----|-------|-----|-------|
|              | 男性     |       | 女性  |       | 全体  |       |
|              | 273    |       | 263 |       | 536 |       |
| 1. 見たことがある   | 24     | 8.8%  | 18  | 6.8%  | 42  | 7.8%  |
| 2. 見たような気がする | 38     | 13.9% | 20  | 7.6%  | 58  | 10.8% |
| 3. 見ていない     | 211    | 77.3% | 225 | 85.6% | 436 | 81.3% |



| 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 |       |       |       |       |       |       |       |
|              | 2      | 15   | 72   | 196  | 101  | 106  | 44    |       |       |       |       |       |       |       |
| 1. 見たことがある   | 1      | 0    | 4    | 14   | 11   | 6    | 6     | 50.0% | 0.0%  | 5.6%  | 7.1%  | 10.9% | 5.7%  | 13.6% |
| 2. 見たような気がする | 0      | 2    | 4    | 11   | 9    | 24   | 8     | 0.0%  | 13.3% | 5.6%  | 5.6%  | 8.9%  | 22.6% | 18.2% |
| 3. 見ていない     | 1      | 13   | 64   | 171  | 81   | 76   | 30    | 50.0% | 86.7% | 88.9% | 87.2% | 80.2% | 71.7% | 68.2% |



平成29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」「首都圏水道水キャンペーン」について

問10-1

首都圏水道水キャンペーンポスターを見た場所について

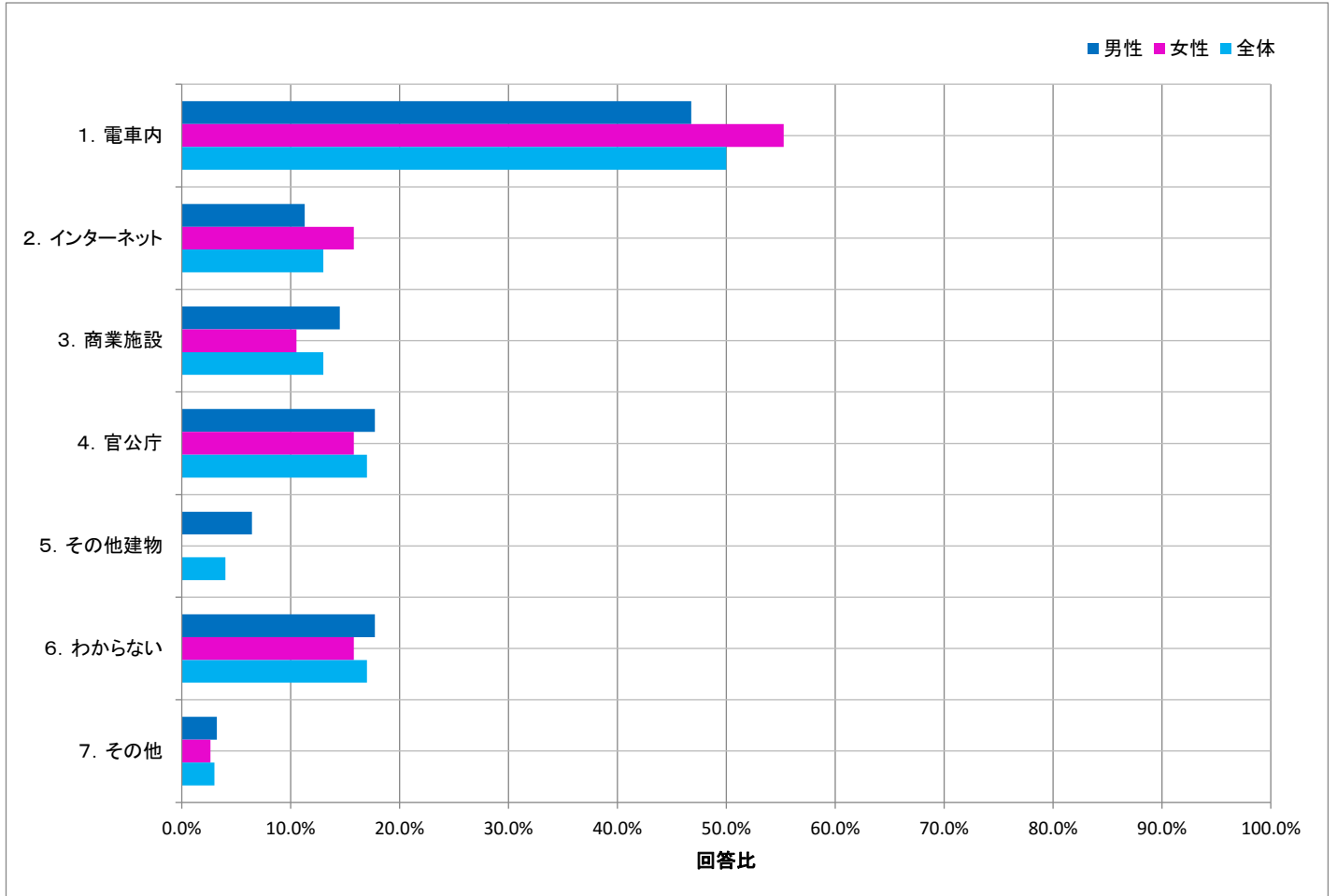
問10で、「1. 見たことがある」または「2. 見たような気がする」とお答えの方にお尋ねします。  
どこで見かけましたか。次の中から、いくつでもお選びください。

N=100

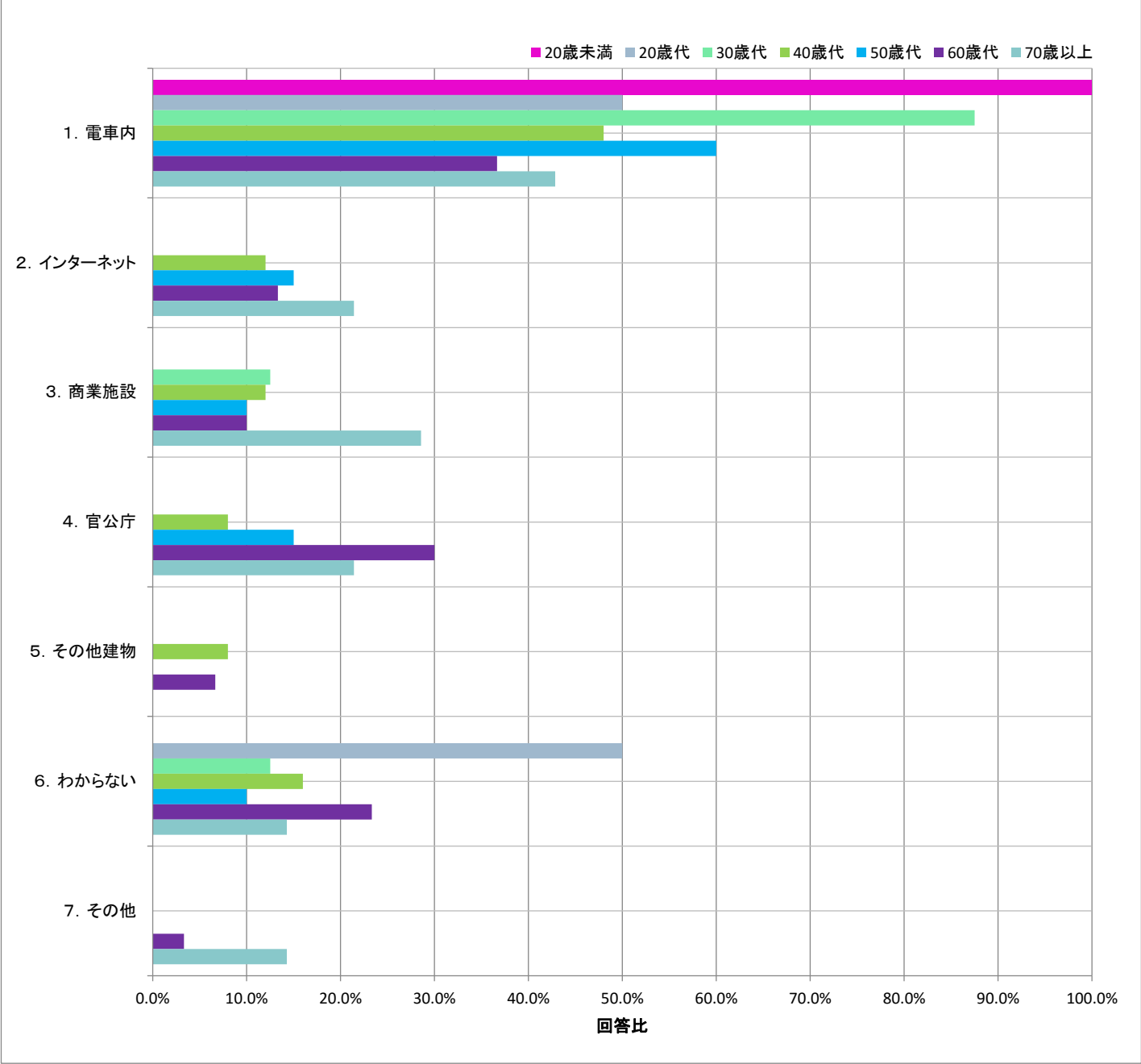
| 設問         | 回答数 | 回答比率  |
|------------|-----|-------|
| 1. 電車内     | 50  | 50.0% |
| 2. インターネット | 13  | 13.0% |
| 3. 商業施設    | 13  | 13.0% |
| 4. 官公庁     | 17  | 17.0% |
| 5. その他建物   | 4   | 4.0%  |
| 6. わからない   | 17  | 17.0% |
| 7. その他     | 3   | 3.0%  |

ポスターを見たことがある方の半数は電車内で見られた方でした。

| 性別         | 回答数・比率 |       |    |       |     |       |
|------------|--------|-------|----|-------|-----|-------|
|            | 男性     |       | 女性 |       | 全体  |       |
|            | 62     |       | 38 |       | 100 |       |
| 1. 電車内     | 29     | 46.8% | 21 | 55.3% | 50  | 50.0% |
| 2. インターネット | 7      | 11.3% | 6  | 15.8% | 13  | 13.0% |
| 3. 商業施設    | 9      | 14.5% | 4  | 10.5% | 13  | 13.0% |
| 4. 官公庁     | 11     | 17.7% | 6  | 15.8% | 17  | 17.0% |
| 5. その他建物   | 4      | 6.5%  | 0  | 0.0%  | 4   | 4.0%  |
| 6. わからない   | 11     | 17.7% | 6  | 15.8% | 17  | 17.0% |
| 7. その他     | 2      | 3.2%  | 1  | 2.6%  | 3   | 3.0%  |



| 年代         | 回答数・比率 |      |      |      |      |      |       |        |       |       |       |       |       |       |
|------------|--------|------|------|------|------|------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|            | 20歳未満  | 20歳代 | 30歳代 | 40歳代 | 50歳代 | 60歳代 | 70歳以上 |        |       |       |       |       |       |       |
|            | 1      | 2    | 8    | 25   | 20   | 30   | 14    |        |       |       |       |       |       |       |
| 1. 電車内     | 1      | 1    | 7    | 12   | 12   | 11   | 6     | 100.0% | 50.0% | 87.5% | 48.0% | 60.0% | 36.7% | 42.9% |
| 2. インターネット | 0      | 0    | 0    | 3    | 3    | 4    | 3     | 0.0%   | 0.0%  | 0.0%  | 12.0% | 15.0% | 13.3% | 21.4% |
| 3. 商業施設    | 0      | 0    | 1    | 3    | 2    | 3    | 4     | 0.0%   | 0.0%  | 12.5% | 12.0% | 10.0% | 10.0% | 28.6% |
| 4. 官公庁     | 0      | 0    | 0    | 0    | 3    | 9    | 3     | 0.0%   | 0.0%  | 0.0%  | 8.0%  | 15.0% | 30.0% | 21.4% |
| 5. その他建物   | 0      | 0    | 0    | 2    | 0    | 2    | 0     | 0.0%   | 0.0%  | 0.0%  | 8.0%  | 0.0%  | 6.7%  | 0.0%  |
| 6. わからない   | 0      | 1    | 1    | 4    | 2    | 7    | 2     | 0.0%   | 50.0% | 12.5% | 16.0% | 10.0% | 23.3% | 14.3% |
| 7. その他     | 0      | 0    | 0    | 0    | 0    | 1    | 2     | 0.0%   | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 3.3%  | 14.3% |



その他意見

| 年代    | 性別 | 意見           |
|-------|----|--------------|
| 70歳以上 | 男性 | いつ見ても器量の悪い娘  |
| 60歳代  | 女性 | 小学校 廊下       |
| 70歳以上 | 男性 | 京成電鉄駅ホームの掲示板 |

平成29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」「首都圏水道水キャンペーン」について

問10-2

水道水に対するイメージについて

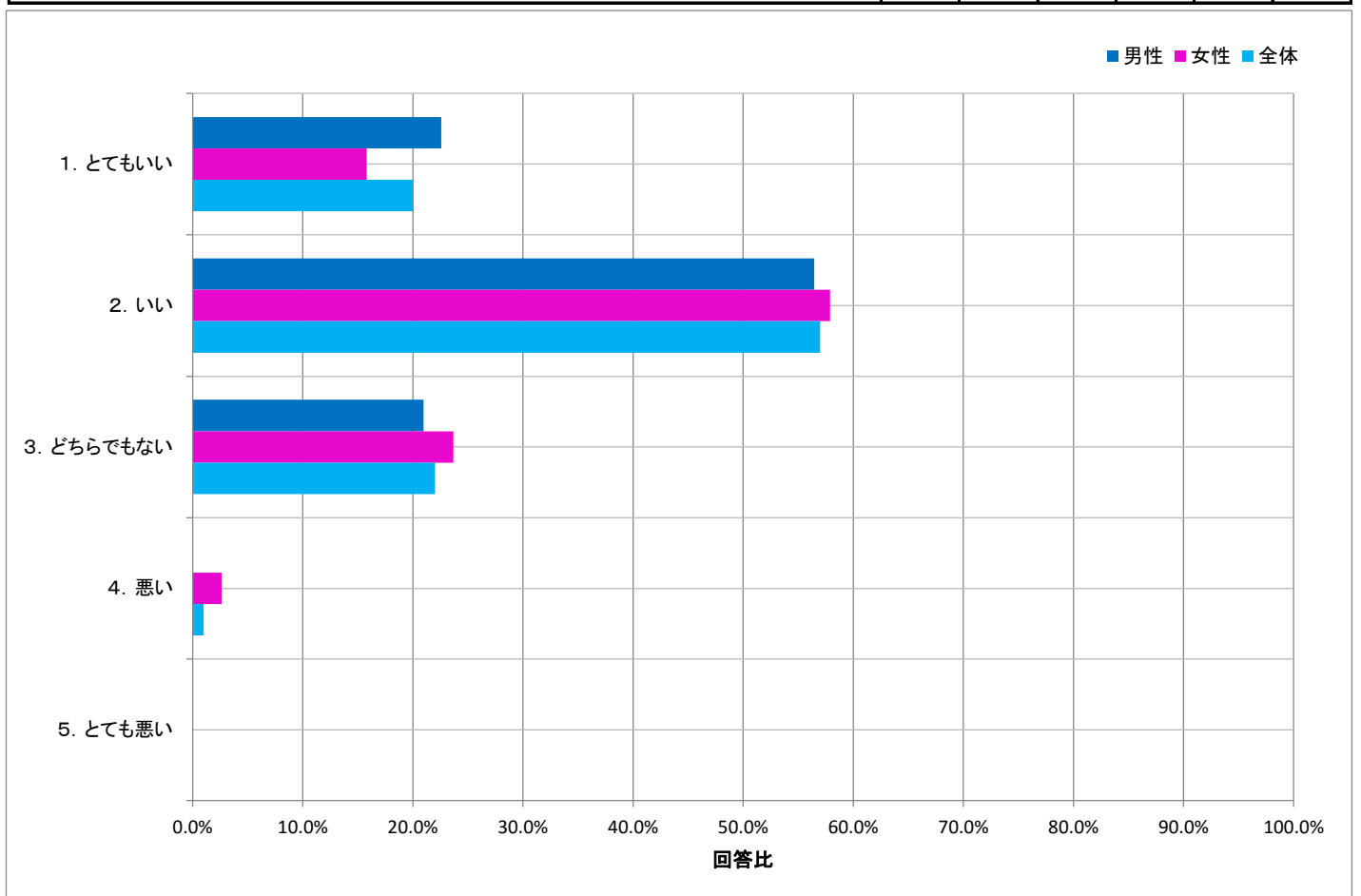
問10で、「1. 見たことがある」または「2. 見たような気がする」とお答えになった方にお尋ねします。  
ポスターを見る前までの水道水に対するイメージはどうでしたか。

N=100

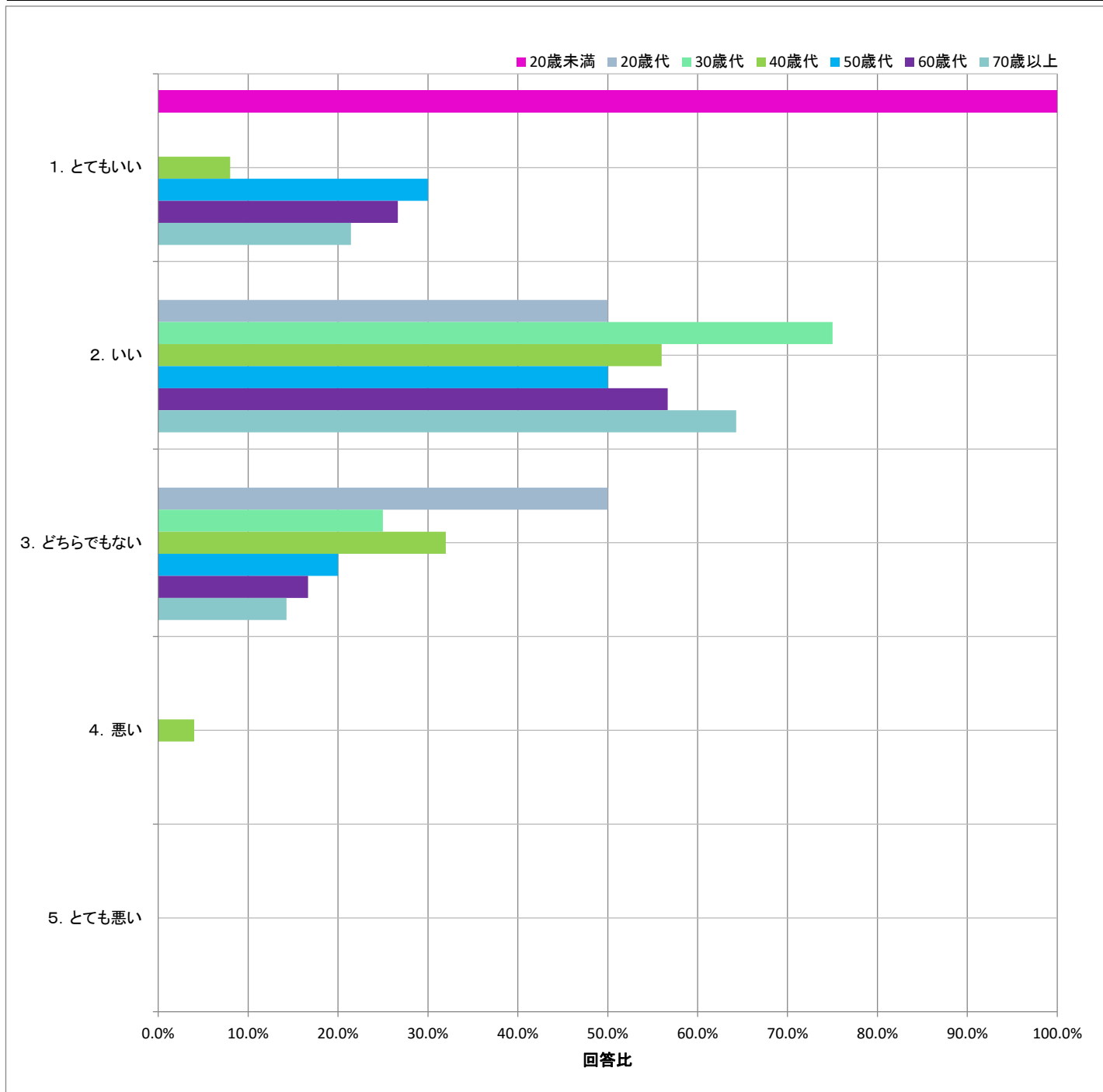
| 設問         | 回答数 | 回答比率  | 回答数 | 回答比率 |
|------------|-----|-------|-----|------|
| 1. とてもいい   | 20  | 20.0% | いい  | 77   |
| 2. いい      | 57  | 57.0% |     |      |
| 3. どちらでもない | 22  | 22.0% |     |      |
| 4. 悪い      | 1   | 1.0%  | 悪い  | 1    |
| 5. とても悪い   | 0   | 0.0%  |     |      |

ポスターを見たことがある方の見る前までの水道水に対するイメージは、77.0%の方がいいとの回答をいただきました。

| 性別         | 回答数・比率 |       |    |       |     |       |
|------------|--------|-------|----|-------|-----|-------|
|            | 男性     |       | 女性 |       | 全体  |       |
|            | 62     |       | 38 |       | 100 |       |
| 1. とてもいい   | 14     | 22.6% | 6  | 15.8% | 20  | 20.0% |
| 2. いい      | 35     | 56.5% | 22 | 57.9% | 57  | 57.0% |
| 3. どちらでもない | 13     | 21.0% | 9  | 23.7% | 22  | 22.0% |
| 4. 悪い      | 0      | 0.0%  | 1  | 2.6%  | 1   | 1.0%  |
| 5. とても悪い   | 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   |
|            | 1        | 2       | 8       | 25       | 20       | 30       | 14      |
| 1. とてもいい   | 1 100.0% | 0 0.0%  | 0 0.0%  | 2 8.0%   | 6 30.0%  | 8 26.7%  | 3 21.4% |
| 2. いい      | 0 0.0%   | 1 50.0% | 6 75.0% | 14 56.0% | 10 50.0% | 17 56.7% | 9 64.3% |
| 3. どちらでもない | 0 0.0%   | 1 50.0% | 2 25.0% | 8 32.0%  | 4 20.0%  | 5 16.7%  | 2 14.3% |
| 4. 悪い      | 0 0.0%   | 0 0.0%  | 0 0.0%  | 1 4.0%   | 0 0.0%   | 0 0.0%   | 0 0.0%  |
| 5. とても悪い   | 0 0.0%   | 0 0.0%  | 0 0.0%  | 0 0.0%   | 0 0.0%   | 0 0.0%   | 0 0.0%  |



平成29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」「首都圏水道水キャンペーン」について

問10-3

首都圏水道水キャンペーンポスターのイメージについて

問10で、「1. 見たことがある」または「2. 見たような気がする」とお答えになった方にお尋ねします。  
ポスターを見た印象はいかがでしたか。(1)から(5)の各項目についてそれぞれお答えください。

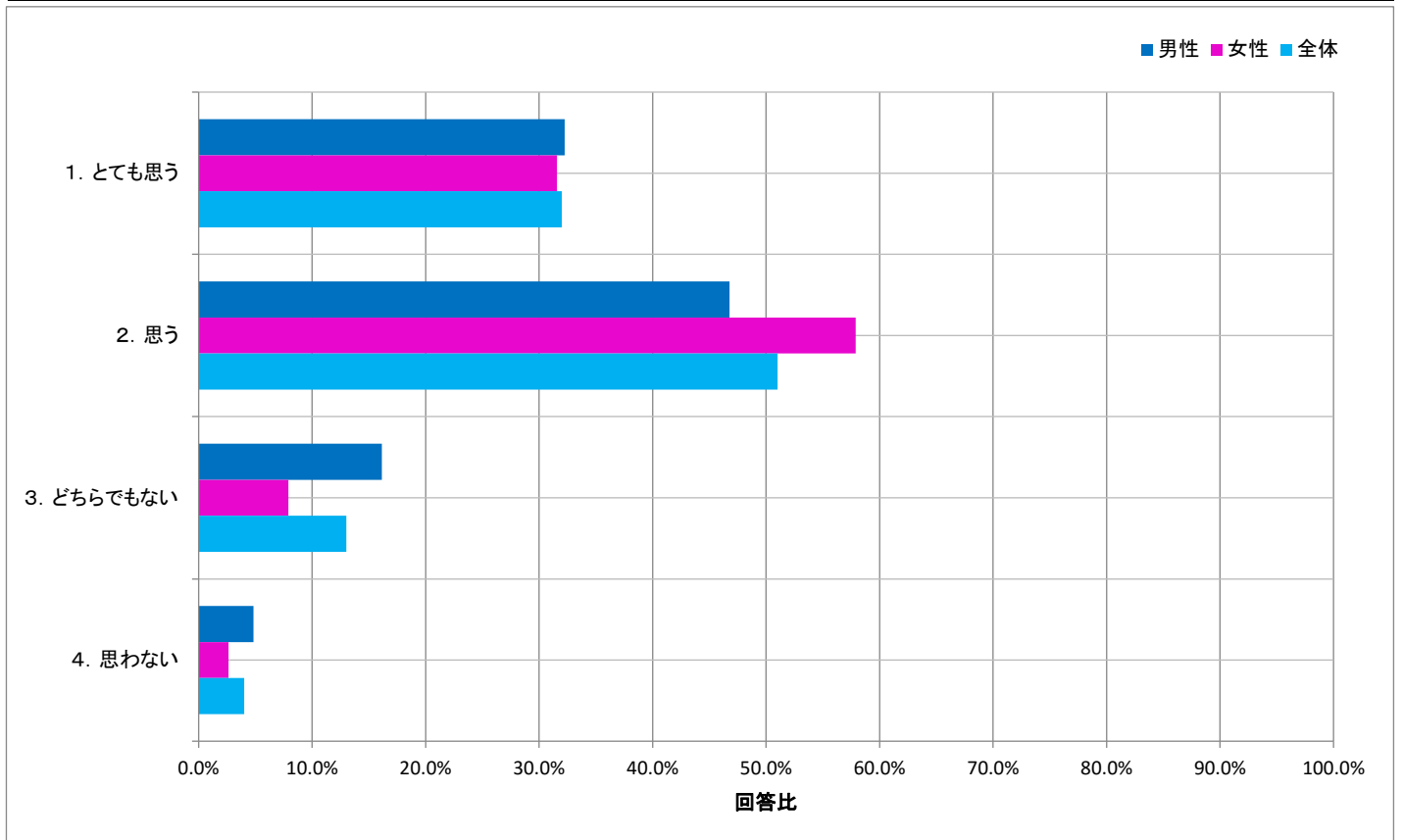
(1) 好感が持てるポスターだった

N=100

| 設問         | 回答数 | 回答比率  | 回答数  | 回答比率 |       |
|------------|-----|-------|------|------|-------|
| 1. とても思う   | 32  | 32.0% | 思う   | 83   | 83.0% |
| 2. 思う      | 51  | 51.0% |      |      |       |
| 3. どちらでもない | 13  | 13.0% |      |      |       |
| 4. 思わない    | 4   | 4.0%  | 思わない | 4    | 4.0%  |

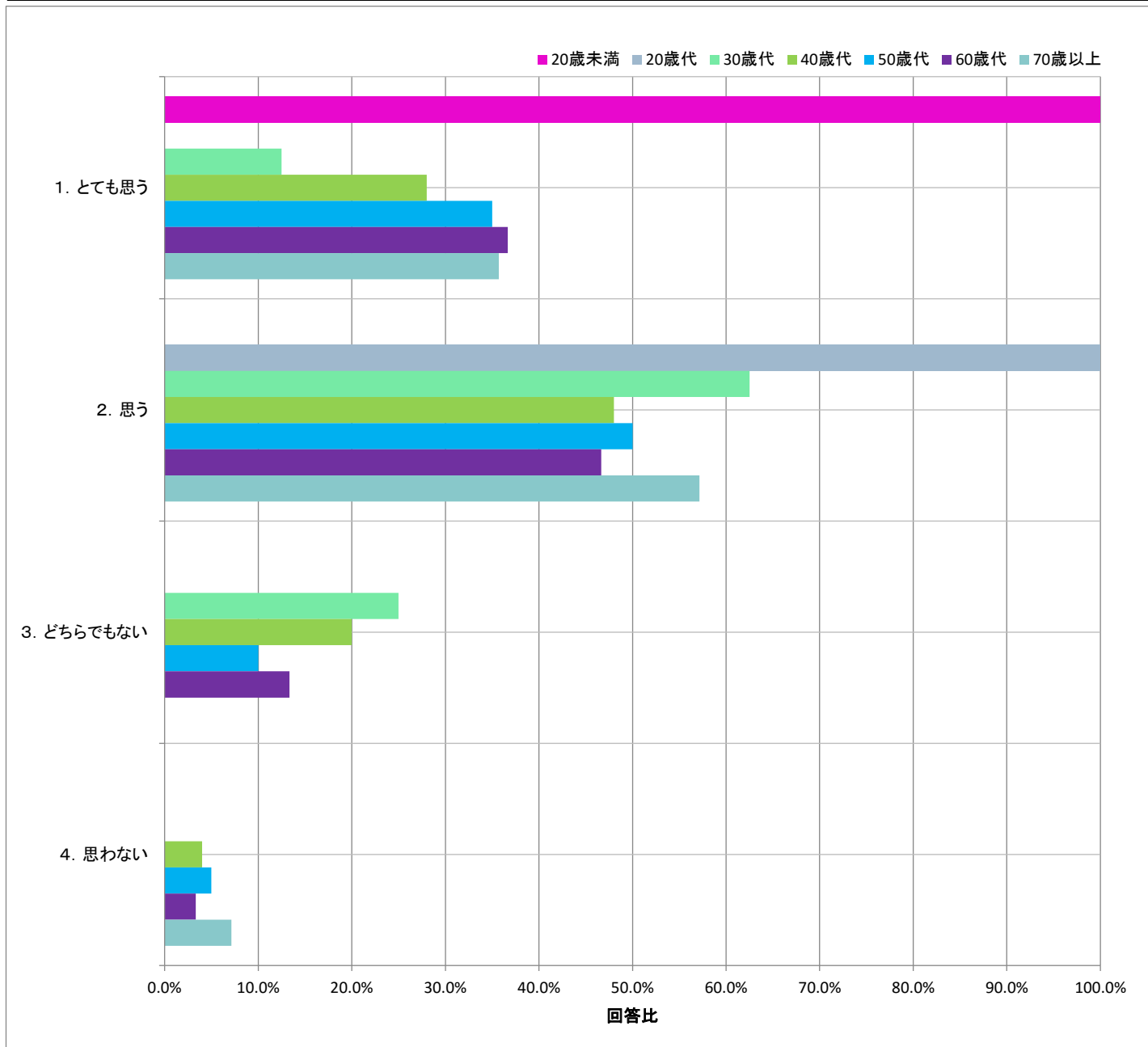
ポスターを見たことがある方の印象は好感が持てる方が、83.0%いました。

| 性別         | 回答数・比率 |       |    |       |     |       |
|------------|--------|-------|----|-------|-----|-------|
|            | 男性     |       | 女性 |       | 全体  |       |
|            | 62     |       | 38 |       | 100 |       |
| 1. とても思う   | 20     | 32.3% | 12 | 31.6% | 32  | 32.0% |
| 2. 思う      | 29     | 46.8% | 22 | 57.9% | 51  | 51.0% |
| 3. どちらでもない | 10     | 16.1% | 3  | 7.9%  | 13  | 13.0% |
| 4. 思わない    | 3      | 4.8%  | 1  | 2.6%  | 4   | 4.0%  |





| 年代         | 回答数・比率 |      |      |      |      |      |       |        |        |       |       |       |
|------------|--------|------|------|------|------|------|-------|--------|--------|-------|-------|-------|
|            | 20歳未満  | 20歳代 | 30歳代 | 40歳代 | 50歳代 | 60歳代 | 70歳以上 |        |        |       |       |       |
|            | 1      | 2    | 8    | 25   | 20   | 30   | 14    |        |        |       |       |       |
| 1. とても思う   | 1      | 0    | 1    | 7    | 7    | 11   | 5     | 100.0% | 0.0%   | 12.5% | 28.0% | 35.0% |
| 2. 思う      | 0      | 2    | 5    | 12   | 10   | 14   | 8     | 0.0%   | 100.0% | 62.5% | 48.0% | 50.0% |
| 3. どちらでもない | 0      | 0    | 2    | 5    | 2    | 4    | 0     | 0.0%   | 0.0%   | 25.0% | 20.0% | 10.0% |
| 4. 思わない    | 0      | 0    | 0    | 1    | 1    | 1    | 1     | 0.0%   | 0.0%   | 4.0%  | 5.0%  | 3.3%  |



平成29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」「首都圏水道水キャンペーン」について

問10-3

首都圏水道水キャンペーンポスターのイメージについて

問10で、「1. 見たことがある」または「2. 見たような気がする」とお答えになった方にお尋ねします。  
ポスターを見た印象はいかがでしたか。(1)から(5)の各項目についてそれぞれお答えください。

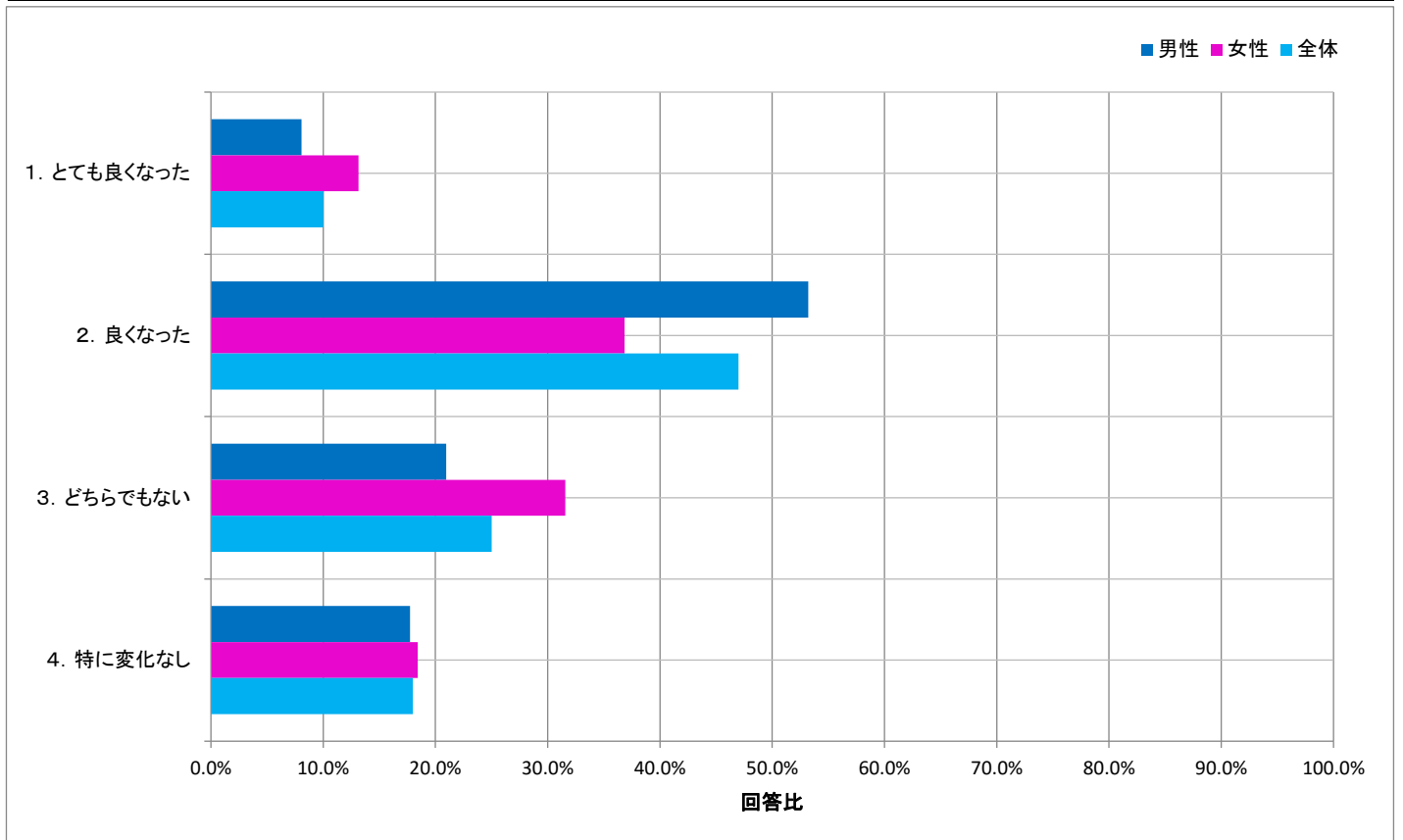
(2) 水道水に対するイメージが良くなった

N=100

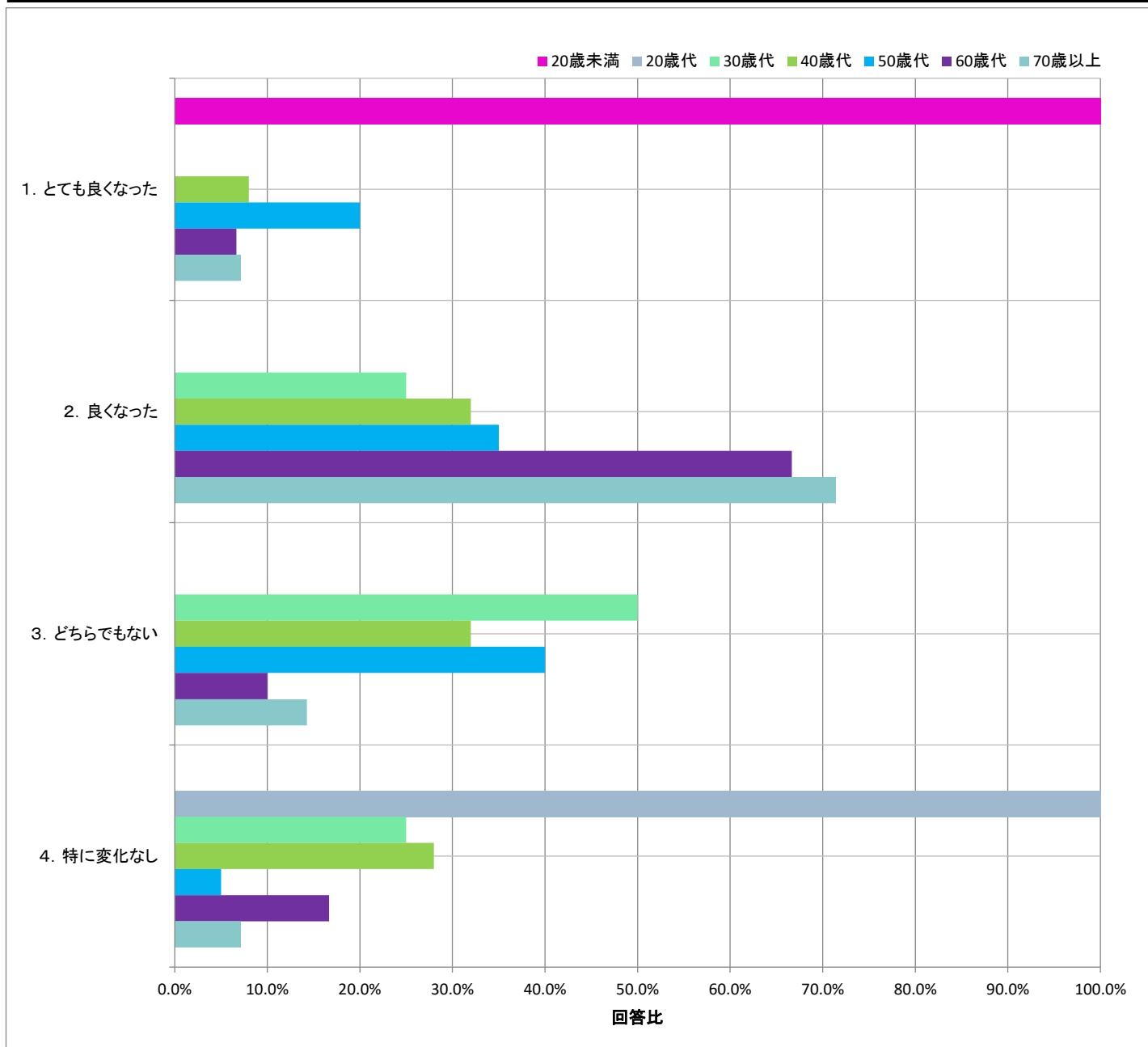
| 設問          | 回答数 | 回答比率  | 回答数   | 回答比率 |       |
|-------------|-----|-------|-------|------|-------|
| 1. とても良くなった | 10  | 10.0% | 良くなった | 57   | 57.0% |
| 2. 良くなった    | 47  | 47.0% |       |      |       |
| 3. どちらでもない  | 25  | 25.0% | 変化なし  | 18   | 18.0% |
| 4. 特に変化なし   | 18  | 18.0% |       |      |       |

ポスターを見たことがある方のうち、水道水に対するイメージが良くなった方は、57.0%でした。

| 性別          | 回答数・比率 |       |    |       |     |       |
|-------------|--------|-------|----|-------|-----|-------|
|             | 男性     |       | 女性 |       | 全体  |       |
|             | 62     |       | 38 |       | 100 |       |
| 1. とても良くなった | 5      | 8.1%  | 5  | 13.2% | 10  | 10.0% |
| 2. 良くなった    | 33     | 53.2% | 14 | 36.8% | 47  | 47.0% |
| 3. どちらでもない  | 13     | 21.0% | 12 | 31.6% | 25  | 25.0% |
| 4. 特に変化なし   | 11     | 17.7% | 7  | 18.4% | 18  | 18.0% |



| 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      | 2    | 8    | 25   | 20   | 30   | 14    |        |        |       |
| 1. とても良くなった | 1      | 0    | 0    | 2    | 4    | 2    | 1     | 100.0% | 0.0%   | 0.0%  |
| 2. 良くなった    | 0      | 0    | 2    | 8    | 7    | 20   | 10    | 0.0%   | 0.0%   | 25.0% |
| 3. どちらでもない  | 0      | 0    | 4    | 8    | 8    | 3    | 2     | 0.0%   | 0.0%   | 50.0% |
| 4. 特に変化なし   | 0      | 2    | 2    | 7    | 1    | 5    | 1     | 0.0%   | 100.0% | 25.0% |



平成29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」「首都圏水道水キャンペーン」について

問10-3

首都圏水道水キャンペーンポスターのイメージについて

問10で、「1. 見たことがある」または「2. 見たような気がする」とお答えになった方にお尋ねします。  
ポスターを見た印象はいかがでしたか。(1)から(5)の各項目についてそれぞれお答えください。

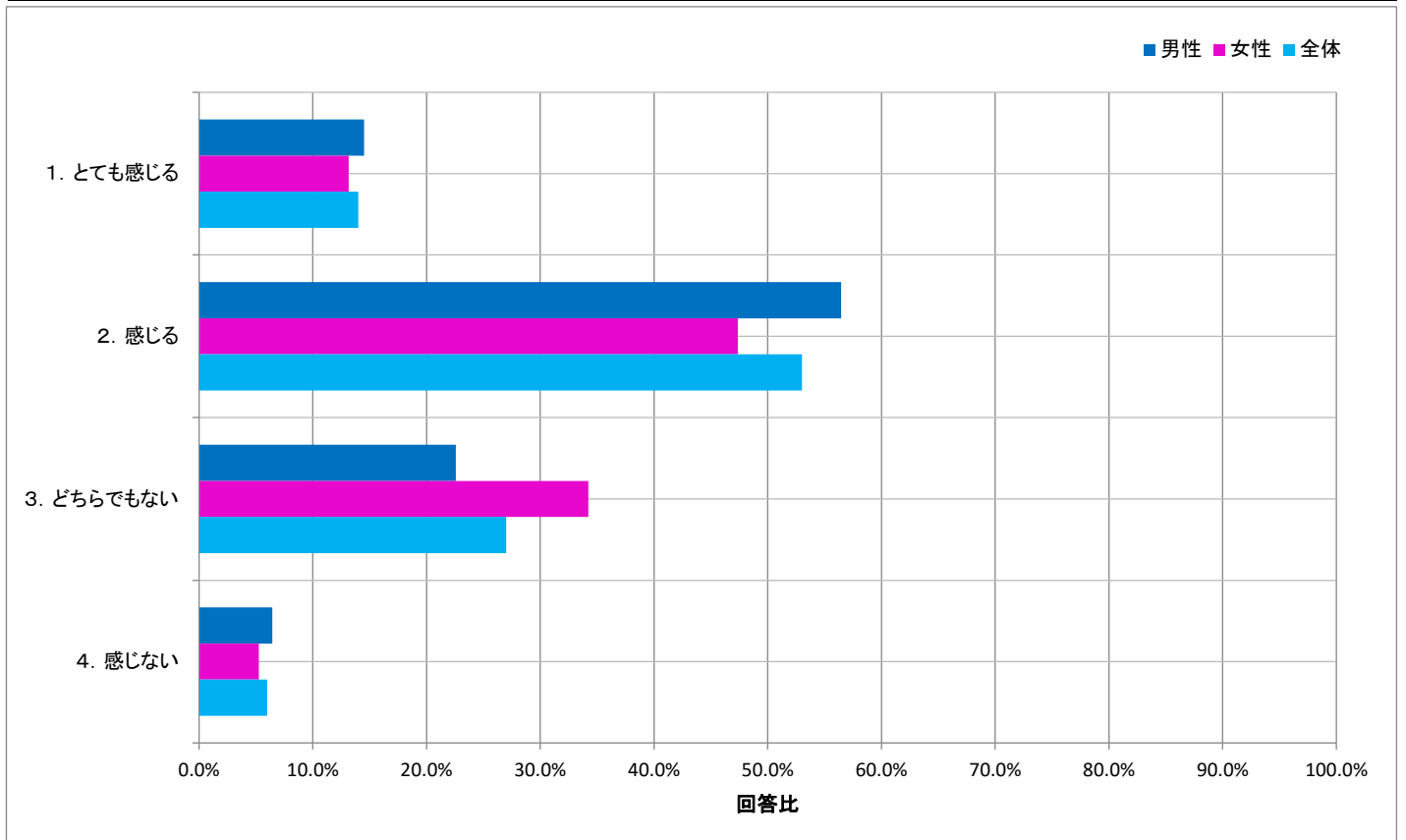
(3) 水道水が安全だと感じた

N=100

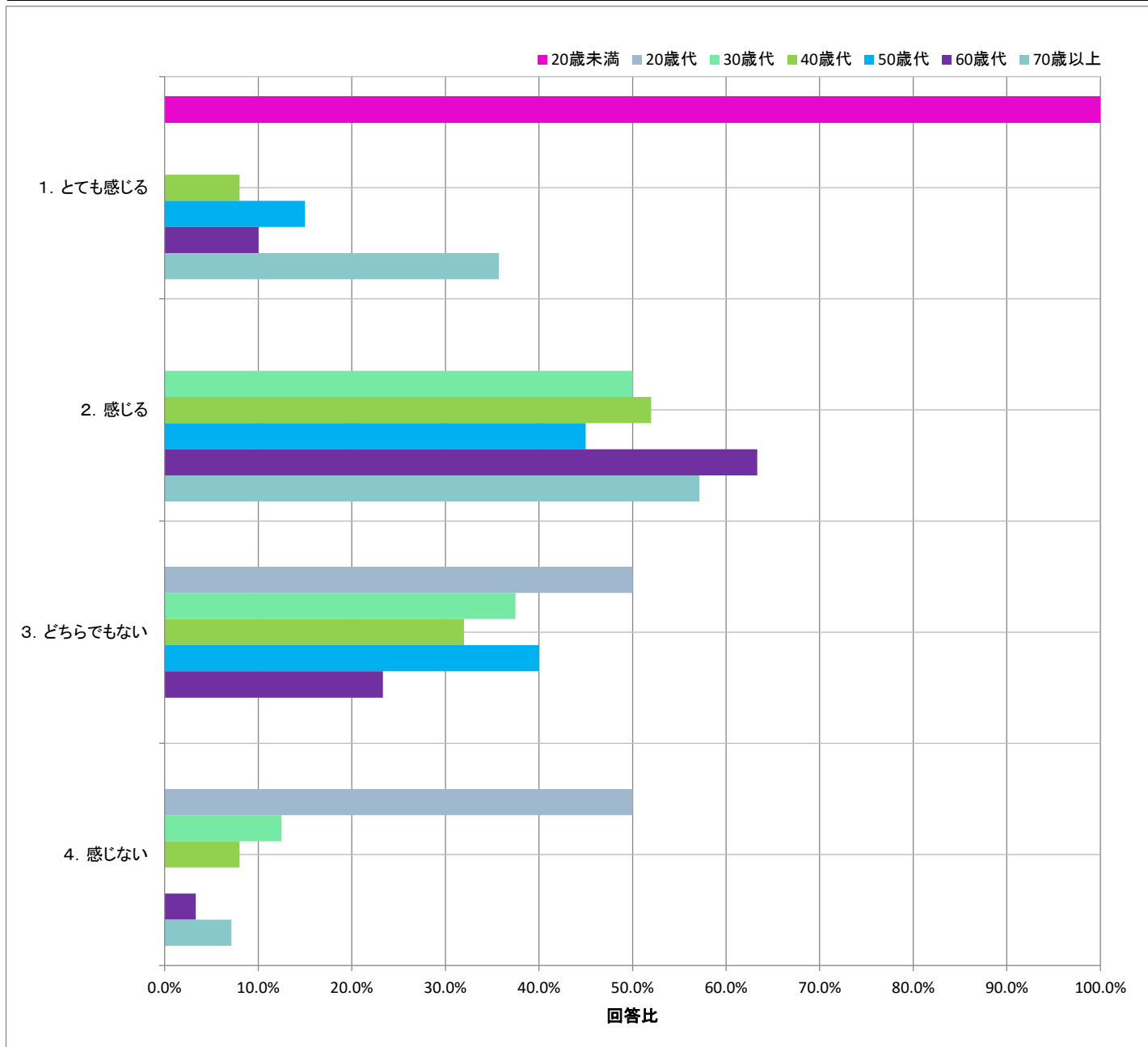
| 設問         | 回答数 | 回答比率  | 回答数  | 回答比率 |
|------------|-----|-------|------|------|
| 1. とても感じる  | 14  | 14.0% | 感じる  | 67   |
| 2. 感じる     | 53  | 53.0% |      |      |
| 3. どちらでもない | 27  | 27.0% | 感じない | 6    |
| 4. 感じない    | 6   | 6.0%  |      |      |

ポスターを見たことがある方のうち、水道水が安全と感じた方が、67.0%でした。

| 性別         | 回答数・比率 |       |    |       |     |       |
|------------|--------|-------|----|-------|-----|-------|
|            | 男性     |       | 女性 |       | 全体  |       |
|            | 62     |       | 38 |       | 100 |       |
| 1. とても感じる  | 9      | 14.5% | 5  | 13.2% | 14  | 14.0% |
| 2. 感じる     | 35     | 56.5% | 18 | 47.4% | 53  | 53.0% |
| 3. どちらでもない | 14     | 22.6% | 13 | 34.2% | 27  | 27.0% |
| 4. 感じない    | 4      | 6.5%  | 2  | 5.3%  | 6   | 6.0%  |



| 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      | 2    | 8    | 25   | 20   | 30   | 14    |        |       |       |
| 1. とても感じる  | 1      | 0    | 0    | 2    | 3    | 3    | 5     | 100.0% | 0.0%  | 35.7% |
| 2. 感じる     | 0      | 0    | 4    | 13   | 9    | 19   | 8     | 0.0%   | 0.0%  | 57.1% |
| 3. どちらでもない | 0      | 1    | 3    | 8    | 8    | 7    | 0     | 0.0%   | 50.0% | 0.0%  |
| 4. 感じない    | 0      | 1    | 1    | 2    | 0    | 1    | 1     | 0.0%   | 50.0% | 7.1%  |



平成29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」「首都圏水道水キャンペーン」について

問10-3

首都圏水道水キャンペーンポスターのイメージについて

問10で、「1. 見たことがある」または「2. 見たような気がする」とお答えになった方にお尋ねします。  
ポスターを見た印象はいかがでしたか。(1)から(5)の各項目についてそれぞれお答えください。

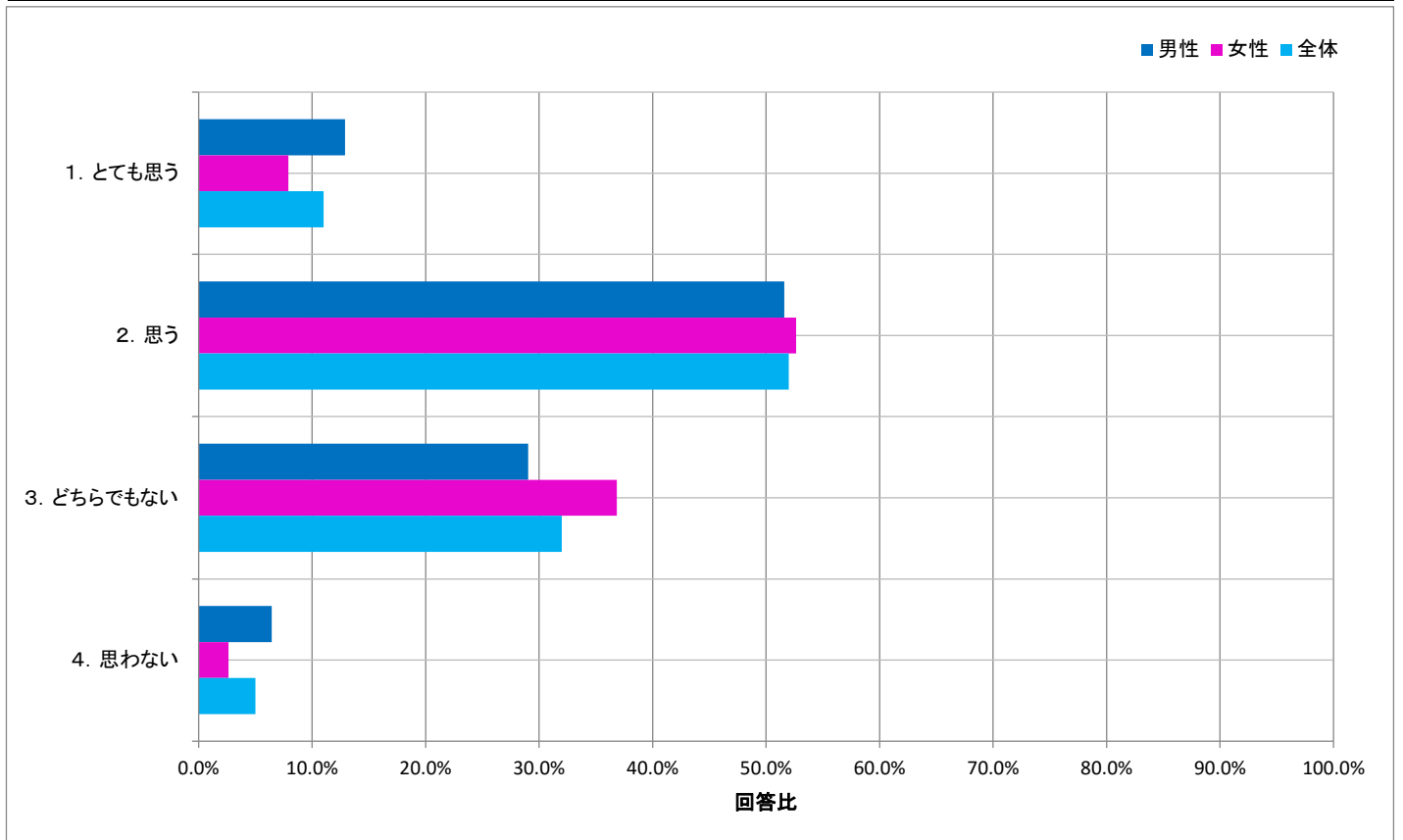
(4) 水道水を飲んでみようと思った

N=100

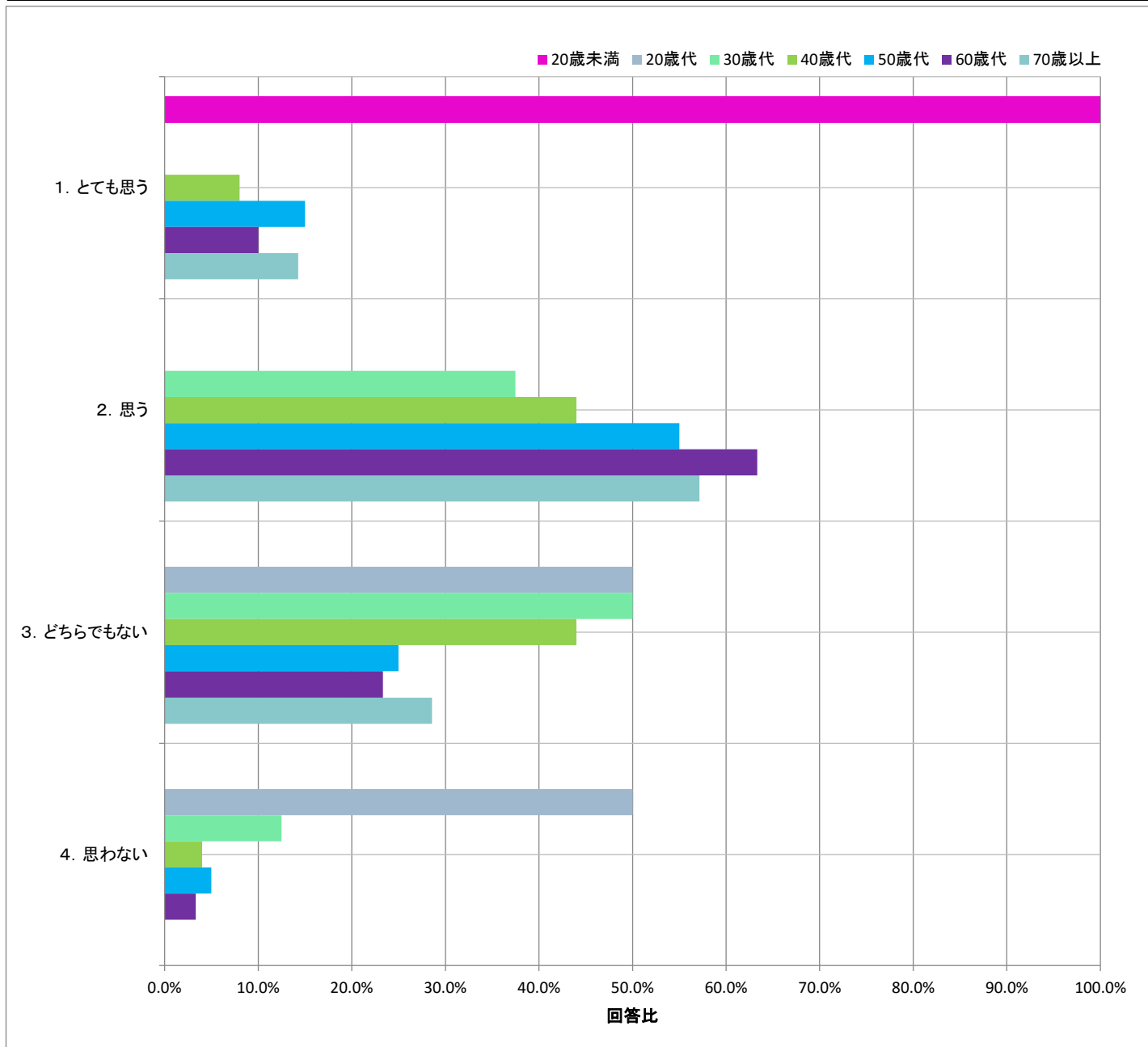
| 設問         | 回答数 | 回答比率  | 回答数  | 回答比率 |
|------------|-----|-------|------|------|
| 1. とても思う   | 11  | 11.0% | 思う   | 63   |
| 2. 思う      | 52  | 52.0% |      |      |
| 3. どちらでもない | 32  | 32.0% | 思わない | 5    |
| 4. 思わない    | 5   | 5.0%  |      |      |

ポスターを見たことがある方のうち、水道水を飲んでみようと思った方が、63.0%でした。

| 性別         | 回答数・比率 |    |     |       |
|------------|--------|----|-----|-------|
|            | 男性     | 女性 | 全体  |       |
|            | 62     | 38 | 100 |       |
| 1. とても思う   | 8      | 3  | 11  | 11.0% |
| 2. 思う      | 32     | 20 | 52  | 52.0% |
| 3. どちらでもない | 18     | 14 | 32  | 32.0% |
| 4. 思わない    | 4      | 1  | 5   | 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 |        |       |       |       |       |       |       |
|            | 1      | 2    | 8    | 25   | 20   | 30   | 14    |        |       |       |       |       |       |       |
| 1. とても思う   | 1      | 0    | 0    | 2    | 3    | 3    | 2     | 100.0% | 0.0%  | 0.0%  | 8.0%  | 15.0% | 10.0% | 14.3% |
| 2. 思う      | 0      | 0    | 3    | 11   | 11   | 19   | 8     | 0.0%   | 0.0%  | 37.5% | 44.0% | 55.0% | 63.3% | 57.1% |
| 3. どちらでもない | 0      | 1    | 4    | 11   | 5    | 7    | 4     | 0.0%   | 50.0% | 50.0% | 44.0% | 25.0% | 23.3% | 28.6% |
| 4. 思わない    | 0      | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 0     | 0.0%   | 50.0% | 12.5% | 4.0%  | 5.0%  | 3.3%  | 0.0%  |



平成29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」「首都圏水道水キャンペーン」について

問10-3

首都圏水道水キャンペーンポスターのイメージについて

問10で、「1. 見たことがある」または「2. 見たような気がする」とお答えになった方にお尋ねします。  
ポスターを見た印象はいかがでしたか。(1)から(5)の各項目についてそれぞれお答えください。

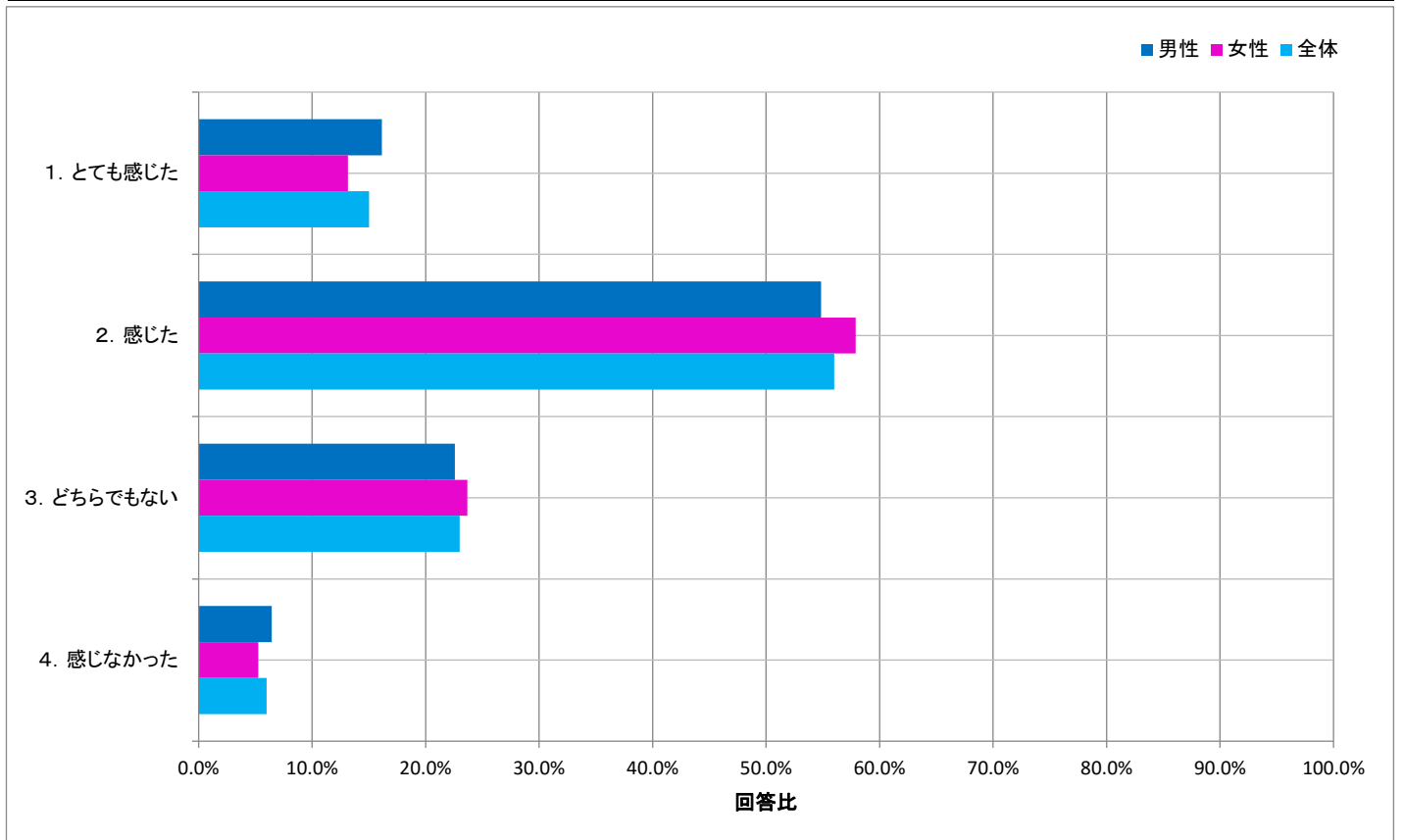
(5) 生活に密接している水道の価値について感じた

N=100

| 設問         | 回答数 | 回答比率  | 回答数    | 回答比率 |
|------------|-----|-------|--------|------|
| 1. とても感じた  | 15  | 15.0% | 感じた    | 71   |
| 2. 感じた     | 56  | 56.0% |        |      |
| 3. どちらでもない | 23  | 23.0% | 感じなかった | 6    |
| 4. 感じなかった  | 6   | 6.0%  |        |      |

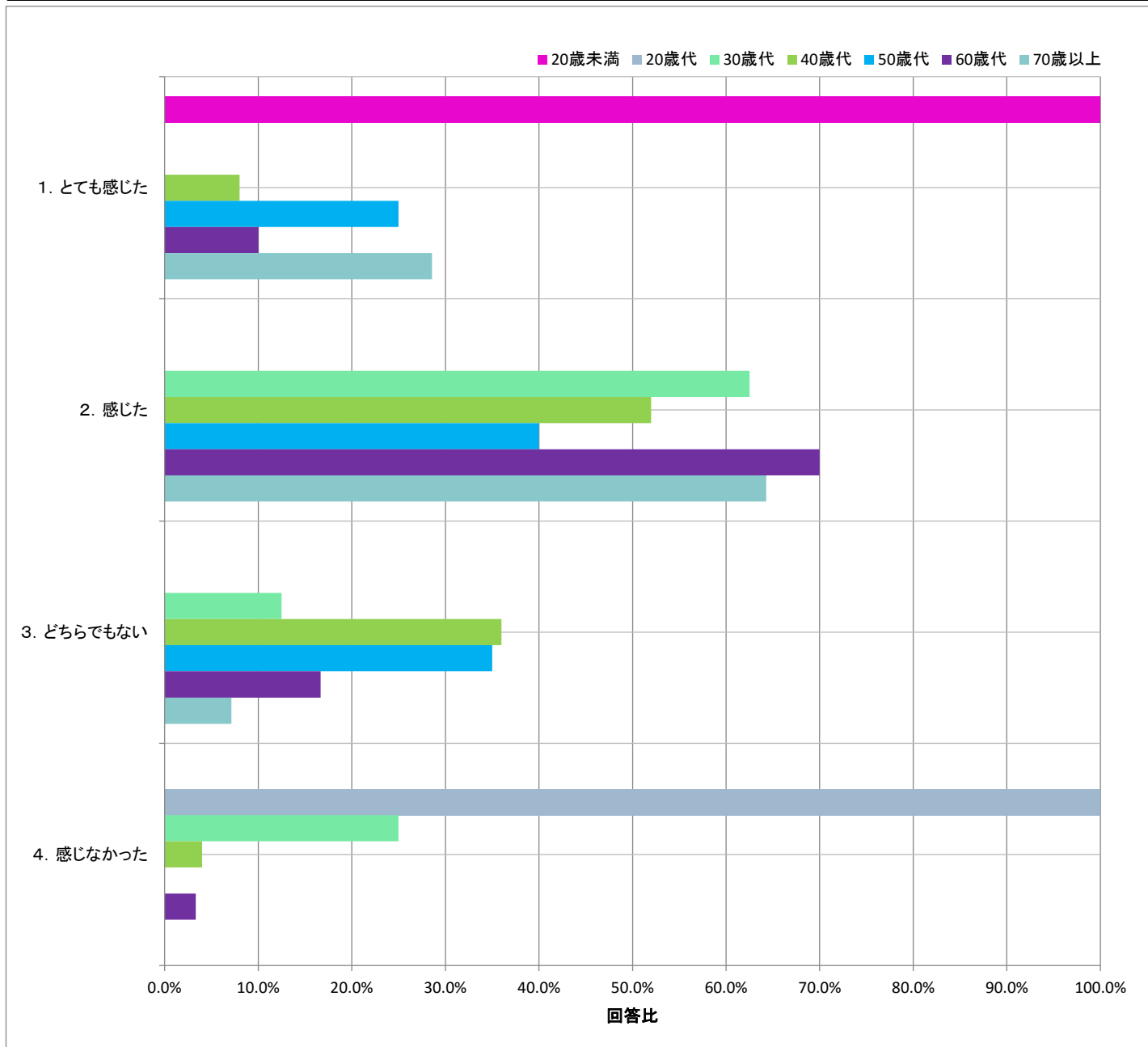
ポスターを見たことがある方のうち、水道の価値について感じた方が、71.0%でした。

| 性別         | 回答数・比率   |          |          |
|------------|----------|----------|----------|
|            | 男性       | 女性       | 全体       |
|            | 62       | 38       | 100      |
| 1. とても感じた  | 10 16.1% | 5 13.2%  | 15 15.0% |
| 2. 感じた     | 34 54.8% | 22 57.9% | 56 56.0% |
| 3. どちらでもない | 14 22.6% | 9 23.7%  | 23 23.0% |
| 4. 感じなかった  | 4 6.5%   | 2 5.3%   | 6 6.0%   |





| 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      | 2    | 8    | 25   | 20   | 30   | 14    |        |        |       |
| 1. とても感じた  | 1      | 0    | 0    | 2    | 5    | 3    | 4     | 100.0% | 0.0%   | 28.6% |
| 2. 感じた     | 0      | 0    | 5    | 13   | 8    | 21   | 9     | 0.0%   | 0.0%   | 64.3% |
| 3. どちらでもない | 0      | 0    | 1    | 9    | 7    | 5    | 1     | 0.0%   | 0.0%   | 7.1%  |
| 4. 感じなかった  | 0      | 2    | 2    | 1    | 0    | 1    | 0     | 0.0%   | 100.0% | 0.0%  |



平成29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」「首都圏水道水キャンペーン」について

問11

「首都圏水道水キャンペーン」に関する自由意見

「首都圏水道水キャンペーン」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。

254名の方からご意見等をいただきました。主な内容は下記のとおりです。

・ポスターについて100件

| 年代    | 性別 | 意見                                                                                                                                                                         |
|-------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 60歳代  | 男性 | キャンペーン自体は良いと思います。ポスターのイメージは吉田沙保里のキャラクターのインパクトが強くでている。水道水のキャンペーンとは必ずしも結びつかないと思います。                                                                                          |
| 50歳代  | 女性 | 何で吉田沙保里なのか分かりません                                                                                                                                                           |
| 40歳代  | 男性 | 常に努力している印象が強く残るポスターになっていると思います。                                                                                                                                            |
| 40歳代  | 男性 | 吉田沙保里さんの努力は相当なものだと思うので、水道局もそこまでとは言わないまでも努力してくれているんだなあと感じた。                                                                                                                 |
| 50歳代  | 男性 | 昨年のがチャピンとムックのポスターより数段よくなって、アピール度も増したと思う。親しみやすいキャラクターを使い、なおかつ力強い安心感を与えていると思う。                                                                                               |
| 50歳代  | 男性 | ポスターに芸能人やスポーツ選手を使う必要はない。                                                                                                                                                   |
| 50歳代  | 女性 | たえず、勝利のため、努力されている吉田沙保里さんと、安心安全のため、たゆまぬ努力をしている首都圏水道局の姿勢がぴったり、あっていいポスターだと思います。                                                                                               |
| 60歳代  | 女性 | ポスターの構図についてですが水道水を大きく、人は小さめの方が良いと思います。                                                                                                                                     |
| 40歳代  | 女性 | ポスターは、吉田沙保里さんの清新さ、努力家で強く、頼りになるイメージが、水道水のおいしさを守ろうという強い信念や取り組みのイメージとぴったりで、好感度、訴求力が高い印象です。私自身は電車でたまたまポスターを見るまでキャンペーンについて知らなかったの、具体的な内容も含めて広く伝えていただくことで、利用者の皆さんの認知度が上がればと思います。 |
| 50歳代  | 男性 | ポスターを見ると、格闘技の感じがして、イメージが合わないような感じがします。何年か前に蛇口から新鮮な水が沸き上がるようなポスターを見たことがあり、とてもいい印象も持ちました。今回ののは、パット見ではよくわからない感じがします。                                                          |
| 70歳以上 | 女性 | 素晴らしい ポスターだと 思います                                                                                                                                                          |
| 40歳代  | 男性 | 有名人を採用するより、水道水を利用することで有意義なもの、ことをアピールしたほうが良いと考えます。                                                                                                                          |
| 40歳代  | 男性 | たゆまぬ努力をアピールするには正面を向いた姿ではなく何かトレーニングをしている姿の方が頑張っていることを見る人はイメージしやすいのではないかと感じた。                                                                                                |
| 30歳代  | 女性 | ポスター等でのイメージ戦略は、いい方法の1つだと思います。                                                                                                                                              |
| 40歳代  | 女性 | ポスターに関してですが、水道水とのイメージが結びつきにくいかなと思います。                                                                                                                                      |
| 50歳代  | 女性 | このようなポスターがある事を知りませんでした。お水が美味しそうに映っていて好感が持てます。                                                                                                                              |
| 40歳代  | 男性 | スポーツ選手をポスターに起用したことはとても良いことだと考えます。庶民が口にする水道水は皆様のご尽力により供給されていることを伝えるだけでなく、熱中症を防ぐためには水分補給が欠かせないことも、このポスターから連想できます。                                                            |
| 50歳代  | 男性 | 私も実物のポスターを見てみたいです。                                                                                                                                                         |
| 50歳代  | 女性 | ポスターを見かけたことはありませんが、背景が少し暗いので明るくした方が目立つ気がします                                                                                                                                |
| 60歳代  | 女性 | 努力するスポーツ選手に重ねて 努力する水で好感が持てる                                                                                                                                                |
| 60歳代  | 男性 | 清潔感のある者を使い、文字数を少なくし、簡潔明瞭に、内容を理解でき、明るい感じのポスターを作製すると、良いと思います。見る人に各県と首都圏の関係を明確に理解できるポスターにすると良いと思います。                                                                          |
| 60歳代  | 女性 | ポスターをここで初めて見ましたが、主役が水道水になっていないと思う。この方のTシャツにロゴのように大きくはみ出して書くか、もっと前面においしい水道水の文字を入れたほうが良いと思った。（人物が大きすぎ！）                                                                      |
| 30歳代  | 女性 | 何を訴えたいのか今ひとつ分かりにくい。安全安心だろうか。しかし、イメージ写真だけ出されて安全安心と言われても、説得力に欠ける。もう少し文字情報を増やしても良いのではないかな。                                                                                    |
| 40歳代  | 女性 | 吉田沙保里さんなのでとても目についたし、好感がもてました。キャンペーン自体どのようなものをしているのかも明示されているともっと興味が湧いてくるかと思いました。                                                                                            |
| 40歳代  | 女性 | 吉田さんのポスターいい。                                                                                                                                                               |
| 30歳代  | 女性 | 何か首都圏らしさ、例えば震災への備え等のアピールがあっても良いのかなと思います。                                                                                                                                   |
| 50歳代  | 女性 | ポスターに特定人物を起用するのは疑問が残る。この人物を好まない人もいるわけだからイメージダウンの可能性もある。                                                                                                                    |
| 40歳代  | 女性 | このポスターは、インパクトがあって良いと思う。水道事業が、日々努力していることが伝わる内容だと思う。周囲には原発事故以来、水道水の安全性に不安があると思っている人が多いように思う。こうした取り組みで、安全性について丁寧な説明をしていって欲しいと思う。                                              |
| 70歳以上 | 男性 | 清潔で稀に見る物凄いスポーツウーマンである吉田沙保里さんに、キャンペーンに協力して頂いたのが大正解。誰もが、彼女の実績、態度に賛同しているはず。                                                                                                   |

・キャンペーンについて４３件

| 年代    | 性別 | 意見                                                                                                                                                                       |
|-------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 50歳代  | 男性 | もっとアピールしてほしい。宣伝が少ないと思うのでもっと公共の場を使用してPRして下さい。                                                                                                                             |
| 40歳代  | 女性 | このキャンペーン自体がどういうものかが分かりません。もっと水道水を飲みましょう、ということでしょうか。                                                                                                                      |
| 40歳代  | 男性 | キャンペーンのことは知らなかったが思い込みで水道水を飲まずにいたことを反省。今度水道水も試してみます。                                                                                                                      |
| 40歳代  | 女性 | たゆまぬ努力=吉田選手はわかるが、費用をかけても周知できなければ、無駄になってしまう。                                                                                                                              |
| 50歳代  | 女性 | 便利さに慣れ過ぎた自分自身を見直すきっかけになりました。                                                                                                                                             |
| 60歳代  | 男性 | 大金をかけてのPRは必要無いと思います。首都圏の住人は水道水に、特に「おいしさ」を求める人は少ないと考えます。安心、安全でクリアーな水道水であれば十分だと思います。                                                                                       |
| 60歳代  | 男性 | 災害時には、ペット水だけでは不十分で、水道水へ頼ることになるが、誰もがこのことを忘れていて。このようなキャンペーンで水道水の重要性をPRし続ける必要がある。このPRを忘れると、安全でおいしい水の供給が続けられない。                                                              |
| 70歳以上 | 男性 | 水道水は、安全で安心な飲料水として、不断の努力により供給されている事は、明白な事実です。良いものは宣伝する事によって新たな需要を生み出すものと考えられ、「首都圏水道水キャンペーン」を応援したい気持ちになりました。尚、「キャンペーンポスター」の挑戦するイメージが、レスリング選手の起用によって堅く、寧ろ見ていて引いてしまう印象が強かった。 |
| 40歳代  | 男性 | PRは必要ないと思います。                                                                                                                                                            |
| 50歳代  | 男性 | どのように水道水の安心度を高めているのかが分かるPRの仕方を考えられてはいかがでしょう。                                                                                                                             |
| 40歳代  | 女性 | 真面目で昔ながらな感じなので、残念ながら見た人の印象に残らないと思う。首都圏でキャンペーンしているが、県によって水系がちがうのに、一緒にしていいんでしょうか。                                                                                          |
| 30歳代  | 女性 | 「首都圏」に限定する意図が不明でした。他の県は含まれないのでしょうか。イメージキャラクターの吉田さんには好感を持ちました。                                                                                                            |

・その他のご意見５５件

| 年代   | 性別 | 意見                                                                                                                                                                 |
|------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 40歳代 | 男性 | キャンペーンとは？一定期間に特定の目的に対して行われる活動のことを一般に指すと思うが、期間が長い気がする。長い期間だらだらとやってもキャンペーンの意味がない。期間を集中したほうが良いと思う。                                                                    |
| 40歳代 | 女性 | いつも蛇口をひねれば安全に飲める水が出るのが当たり前で生きてきたので、なぜ水道水キャンペーンをしなければならないのかわからない。水道感謝週間とかならわかるのだが。                                                                                  |
| 40歳代 | 女性 | 気になり検索しました。「たゆまぬ努力」の言葉が吉田選手が築き上げているものと、水道水の安全・安心がイコールに感じられ、清潔感も高く、大変印象よく記憶に残りました。                                                                                  |
| 60歳代 | 男性 | すでに安心安全な水道水ということは、みんなに浸透している。よってお金の無駄遣いと思う。それより更新時期がきている浄水場や管路などを抜本的に考え直さないと水道料を何倍にしても追いつかないような気がする。                                                               |
| 40歳代 | 女性 | このポスターを実際に見かけて、首都圏の水道事業体が連携していることを知り感心した。取水地は違えど水源を守る責任は共有するものであると感じた。移動しても、日本中で安全な水が飲めるのは大変貴重でありがたいことだと思います。                                                      |
| 60歳代 | 男性 | たゆまない努力に感謝いたします。                                                                                                                                                   |
| 40歳代 | 男性 | 皆様の努力は知っているつもりですので個人としては改めて思うことはありません。しかしこういったキャンペーンは重要だと思います。他には水道局の日頃の作業について、大変なこと（濁水が入った時、漏水チェック、水道管の管理等）、名人芸（経験と鍛錬で磨き上げられた技術）等を映像、記事などで紹介して頂くと、より水道の大切さが分かるかと。 |
| 60歳代 | 男性 | 「水道水はまずい」という先入観があった。15年前は確かに不味くて飲めるものではなかった。今試しに飲んでみるとかなり改善されているように感じる。それでも浄水器を通した水のほうが美味しく感じる。                                                                    |

・その他のご要望３０件

| 年代    | 性別 | 意見                                                                                                                                                   |
|-------|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 20歳未満 | 男性 | 認知度を上げるために、ポスターを見たらSNSに投稿すると情報が得られるなど、広域にわたって発信したらいいのではないかと。                                                                                         |
| 60歳代  | 男性 | これからもこのようなキャンペーンを続けて下さい。                                                                                                                             |
| 60歳代  | 女性 | 私はミネラルウォーターを信奉してはおりません。水道水派の方です。市川市在住ですが、残念ながら上記ポスターを拝見したことがありません。人の集まる所、駅、図書館などにもっと積極的に設置する、またメディア、新聞テレビ、ラジオ、ネットで広告を流すなどとして、もっと水道水の安全性を広めるとよいと思います。 |
| 40歳代  | 女性 | 出歩く方ですが、このポスターを見たことはありませんでした。せっかつ有名な方を起用しているのに残念なので、住宅街など誰もが目につく場所や数を増やした方がよいと思います。                                                                  |
| 40歳代  | 男性 | 首都圏の水がめを大切にしないといけないのと水の無駄遣いをしないのが視覚的にわかるようなキャンペーンをしてほしい。                                                                                             |

・その他応援等２６件

| 年代    | 性別 | 意見                                                 |
|-------|----|----------------------------------------------------|
| 70歳以上 | 男性 | 水道局の職員達、日中夜ご苦労様です。いつものように安心安全な水道水の管理をお願いします。       |
| 50歳代  | 女性 | 色々な活動、ご苦労様です。今後、関心をもって取り組みを見ていきたいと思っています。頑張ってください。 |