

平成30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、お客様からの信頼確保のため、職員の接客マナー向上に努めているほか、より安全でおいしい水をお届けするために様々な取組を実施しています。また、近隣の事業者と協働して水道水のPR活動を展開しています。

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	2-3
2.	回答モニターの属性	2-4
	2-1	性別・年齢別
	2-2	職業別
	2-3	浄水場別
	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	水道局職員による対応経験について 2-5
	問2	接客対応を受けた時期について 2-7
	問3-1	水道局職員の対応について（窓口や電話口での待ち時間） 2-9
	問3-2	水道局職員の対応について（説明のわかりやすさ） 2-11
	問3-3	水道局職員の対応について（処理の正確さ） 2-13
	問3-4	水道局職員の対応について（処理の早さ） 2-15
	問3-5	水道局職員の対応について（言葉づかい） 2-17
	問3-6	水道局職員の対応について（総合評価） 2-19
	問4	「接客対応」に関する自由意見 2-21
	問5-1	水道水を飲んでいるか 2-23
	問5-2	水道水の飲み方について 2-25
	問6-1	飲み水としての満足度について 2-27
	問6-2	水道水について飲み水として満足と思う理由 2-29
	問6-3	水道水について飲み水として不満に思う理由 2-31
	問7-1	水道水のおいしさについて 2-33
	問7-2	水道水をおいしくないと感じる理由 2-35
	問8-1	水道水の安全性について 2-37
	問8-2	水道水の安全性に不安がある理由 2-39
	問9-1	塩素消毒の必要性の周知度 2-41
	問9-2	塩素のにおいを感じるか 2-43
	問9-3	更なる残留塩素濃度の低減化について 2-45
	問10-1	受水槽以下装置の管理責任の周知度 2-47
	問10-2	受水槽内の清掃、水質検査などの周知度 2-49
	問10-3	受水槽内の清掃、水質検査などの必要性 2-51
	問11	「安全でおいしい水」に関する自由意見 2-53
	問12	首都圏水道水キャンペーンポスターについて 2-56
	問13	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 2-58
	問14	水道水に対するイメージについて 2-60

問15-1	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 (好感が持てるポスターだった)	2-62
問15-2	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 (水道水に対するイメージが良くなった)	2-64
問15-3	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 (水道水が安全だと感じた)	2-66
問15-4	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 (水道水を飲んでみようと思った)	2-68
問15-5	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 (生活に密接している水道の価値について感じた)	2-70
問16	「首都圏水道水キャンペーン」に関する自由意見	2-72
問17	自由意見	2-74

平成30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30年8月24日～平成30年9月3日  
 対象者数 : 600件  
 回答者数 : 520件  
 回収率 : 86.7%

		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	4	4	100.0%
	30歳代	27	23	85.2%
	40歳代	92	76	82.6%
	50歳代	74	66	89.2%
	60歳代	82	75	91.5%
	70歳以上	19	17	89.5%
	計	300	263	87.7%
女性	20歳未満	1	1	100.0%
	20歳代	8	8	100.0%
	30歳代	46	40	87.0%
	40歳代	135	112	83.0%
	50歳代	61	52	85.2%
	60歳代	46	41	89.1%
	70歳以上	3	3	100.0%
	計	300	257	85.7%
全体		600	520	86.7%

平成30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	0.8%	1	0.4%	3	0.6%
20歳代	4	1.5%	8	3.1%	12	2.3%
30歳代	23	8.7%	40	15.6%	63	12.1%
40歳代	76	28.9%	112	43.6%	188	36.2%
50歳代	66	25.1%	52	20.2%	118	22.7%
60歳代	75	28.5%	41	16.0%	116	22.3%
70歳以上	17	6.5%	3	1.2%	20	3.8%
合計	263	100.0%	257	100.0%	520	100.0%

2-2 職業別

職業	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
無職	56	21.3%	7	2.7%	63	12.1%
会社員・役員	159	60.5%	61	23.7%	220	42.3%
主夫・主婦	14	5.3%	109	42.4%	123	23.7%
自営業	11	4.2%	10	3.9%	21	4.0%
学生	3	1.1%	3	1.2%	6	1.2%
パート・アルバイト	12	4.6%	63	24.5%	75	14.4%
その他	8	3.0%	4	1.6%	12	2.3%
合計	263	100.0%	257	100.0%	520	100.0%

2-3 浄水場別

浄水場	回答数	回答比
北総	18	3.5%
柏井西	33	6.3%
栗山・野菊	70	13.5%
栗山・野菊・北千葉	59	11.3%
柏井西・柏井東	65	12.5%
柏井西・柏井東・北千葉・北総	134	25.8%
福増・柏井西・大寺	41	7.9%
北千葉	31	6.0%
福増・大寺	32	6.2%
大寺	17	3.3%
野菊	20	3.8%
合計	520	100.0%

2-4 水系別

水系	回答数	回答比
江戸川	180	34.6%
利根川	116	22.3%
江戸川／利根川	134	25.8%
小櫃川	17	3.3%
養老川／小櫃川	32	6.2%
利根川／養老川／小櫃川	41	7.9%
合計	520	100.0%

2-5 住居形態別

住居形態	回答数	回答比
戸建住宅	281	54.0%
集合住宅(1～3階建て)	48	9.2%
集合住宅(4階建て以上)	191	36.7%
合計	520	100.0%

2-6 給水種別

給水方式	回答数	回答比
直結直圧方式	322	61.9%
直結増圧方式	96	18.5%
受水槽方式	102	19.6%
合計	520	100.0%

2-7 水道事務所別

水道事務所	回答数	回答比
千葉	69	13.3%
千葉西	80	15.4%
市原	36	6.9%
船橋	81	15.6%
船橋北	48	9.2%
成田NT	22	4.2%
成田	6	1.2%
市川	49	9.4%
松戸	71	13.7%
葛南	58	11.2%
合計	520	100.0%

平成30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

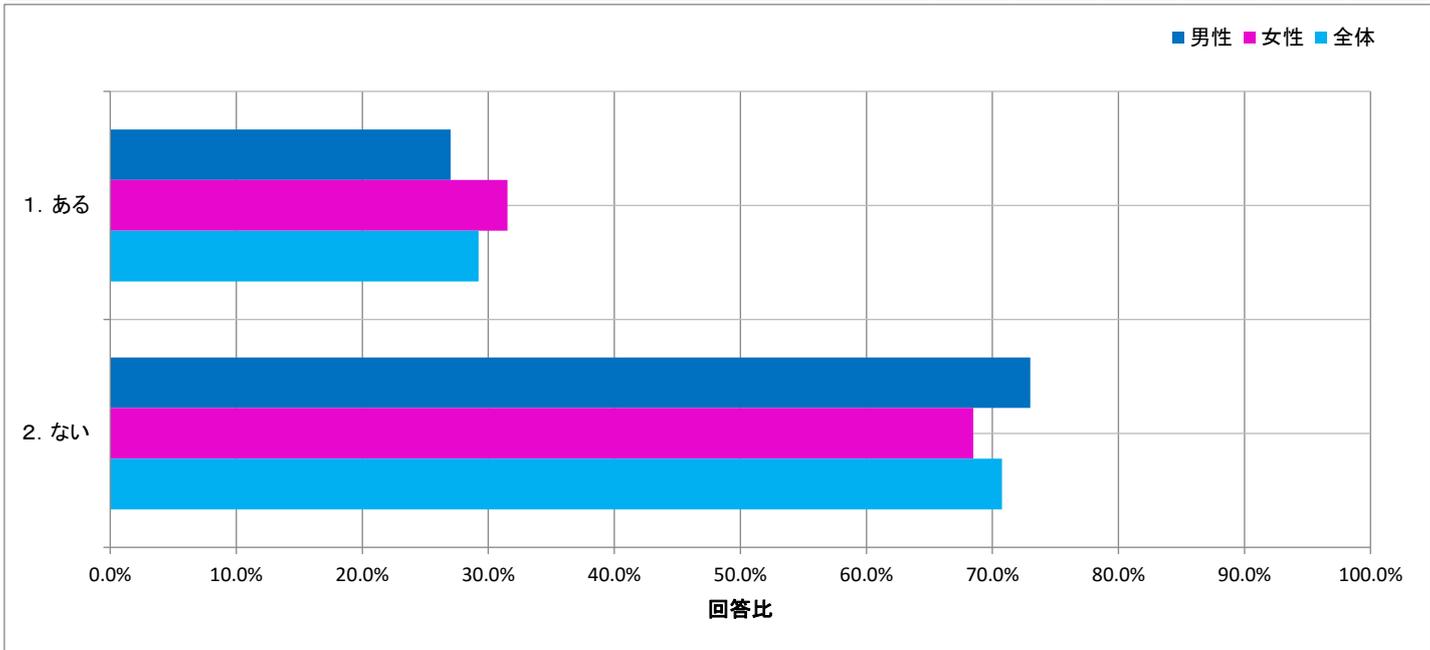
水道局職員（検針員などの委託会社社員を含む）による対応経験について  
これまでに窓口、電話、検針などの際に職員による対応を経験されたことはありますか。

N=520

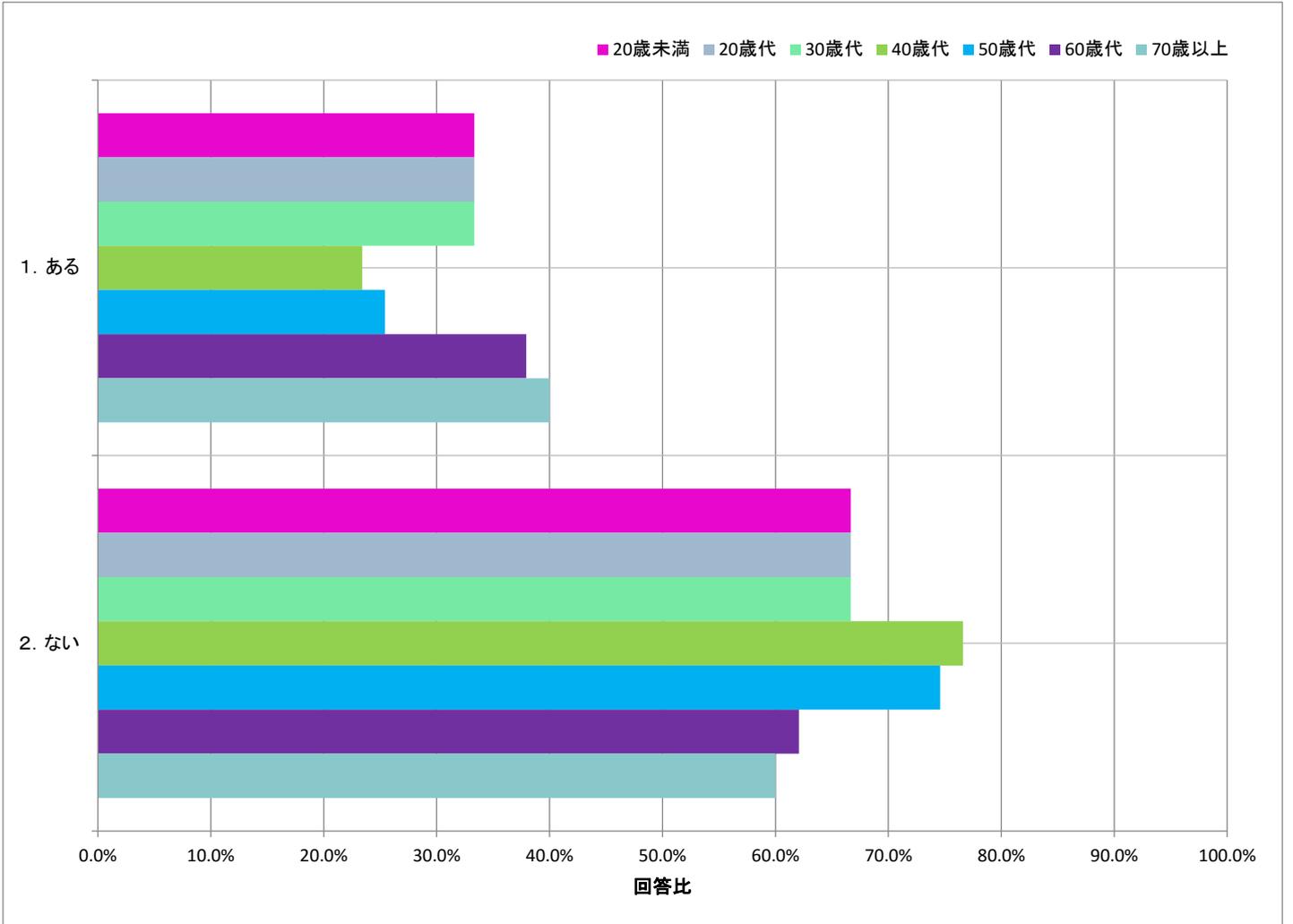
設問	回答数	回答比率
1. ある	152	29.2%
2. ない	368	70.8%

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29.2%でした。  
(昨年度同時期29.9%)

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	263	257	520
1. ある	71 27.0%	81 31.5%	152 29.2%
2. ない	192 73.0%	176 68.5%	368 70.8%



年代	回答数・比率													
	20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上	
	3	12	63	188	118	116	20							
1. ある	1	4	21	44	30	44	8	33.3%	33.3%	33.3%	23.4%	25.4%	37.9%	40.0%
2. ない	2	8	42	144	88	72	12	66.7%	66.7%	66.7%	76.6%	74.6%	62.1%	60.0%



平成30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

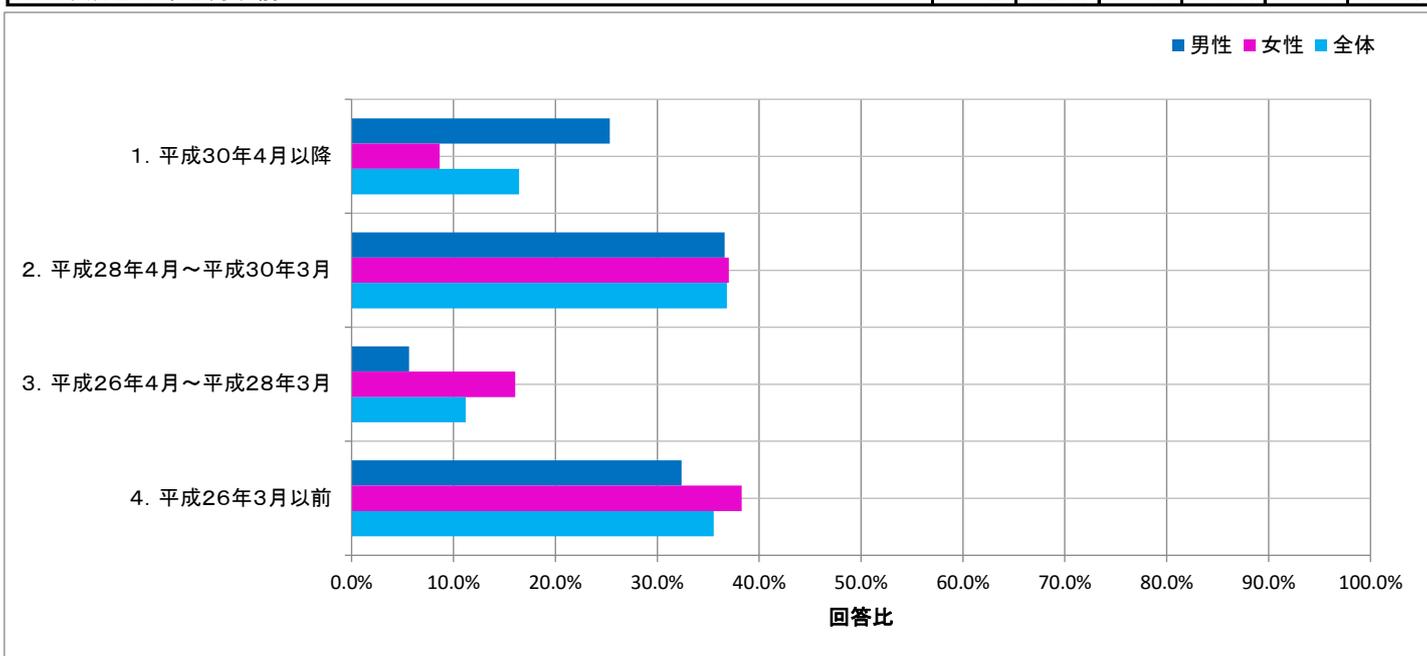
水道局職員（検針員などの委託会社社員を含む）による対応経験について  
問1で「1. ある」とお答えの方にお尋ねします。  
その時期はいつ頃ですか。

N=152

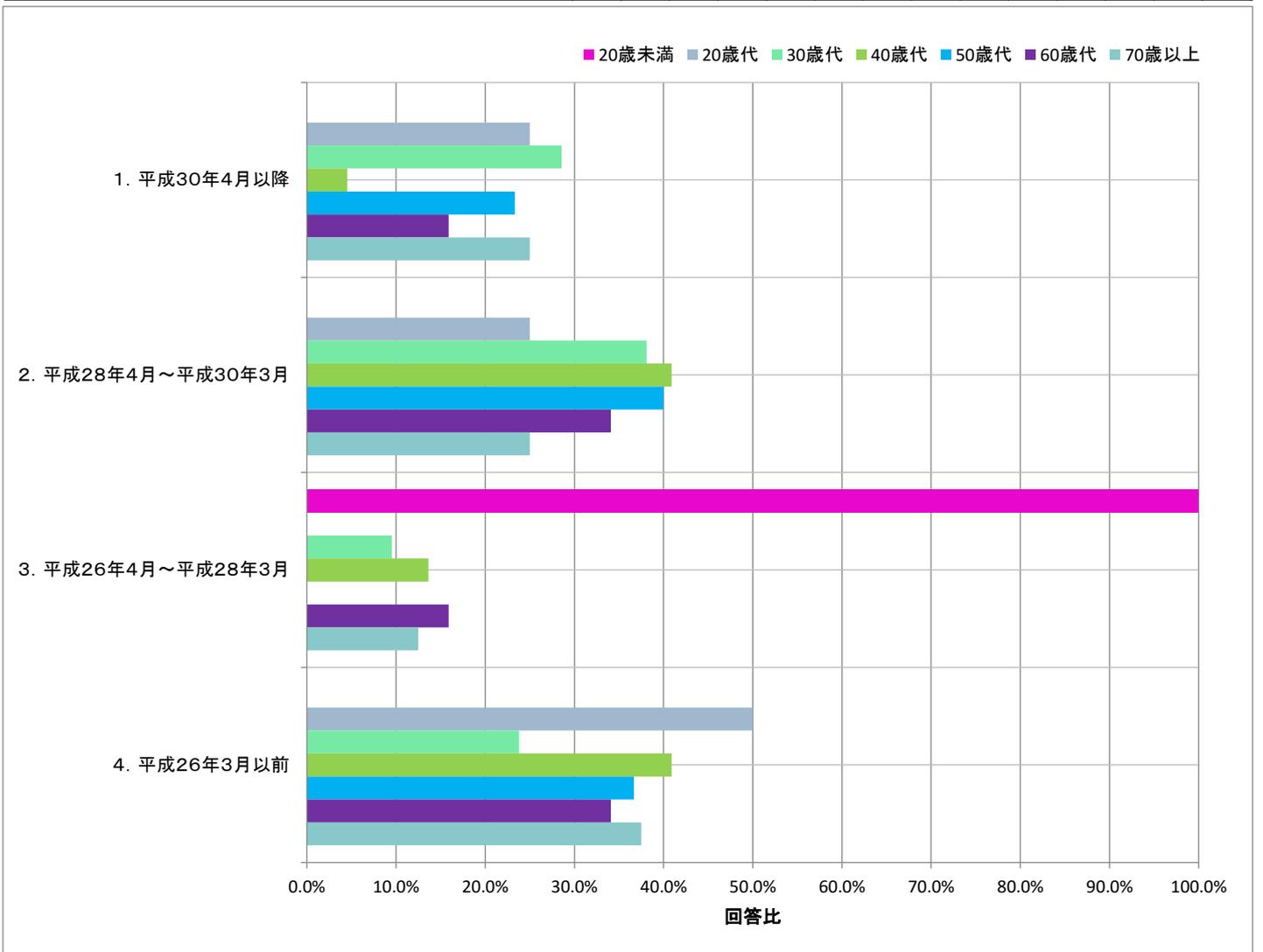
設問	回答数	回答比率
1. 平成30年4月以降	25	16.4%
2. 平成28年4月～平成30年3月	56	36.8%
3. 平成26年4月～平成28年3月	17	11.2%
4. 平成26年3月以前	54	35.5%

水道局職員による接客対応を受けた時期について聞いたところ、「平成30年4月以降」と回答した方は16.4%で、一番多くの回答は平成28・29年度の36.8%でした。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	71	81	152
1. 平成30年4月以降	18	7	25
2. 平成28年4月～平成30年3月	26	30	56
3. 平成26年4月～平成28年3月	4	13	17
4. 平成26年3月以前	23	31	54



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	4	21	44	30	44	8
1. 平成30年4月以降	0	1	6	2	7	7	2
2. 平成28年4月～平成30年3月	0	1	8	18	12	15	2
3. 平成26年4月～平成28年3月	1	0	2	6	0	7	1
4. 平成26年3月以前	0	2	5	18	11	15	3



平成30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3-1

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。

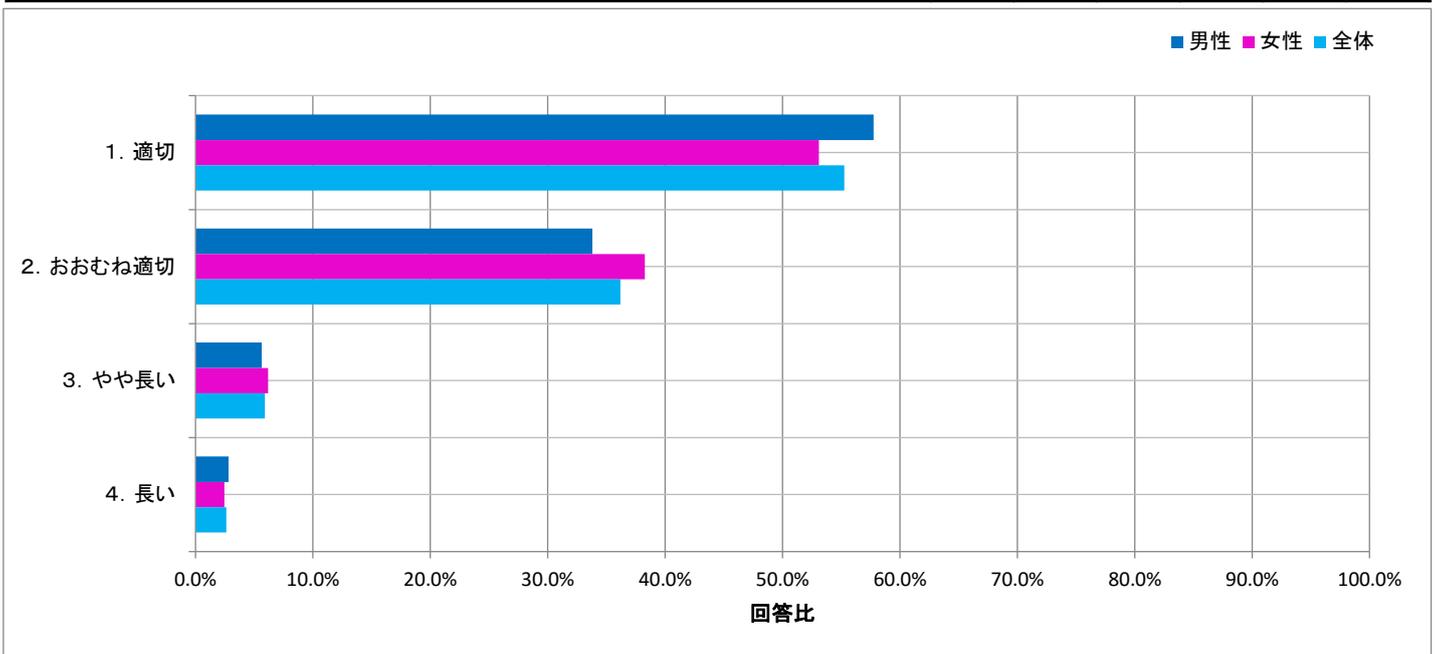
窓口や電話口での待ち時間

N=152

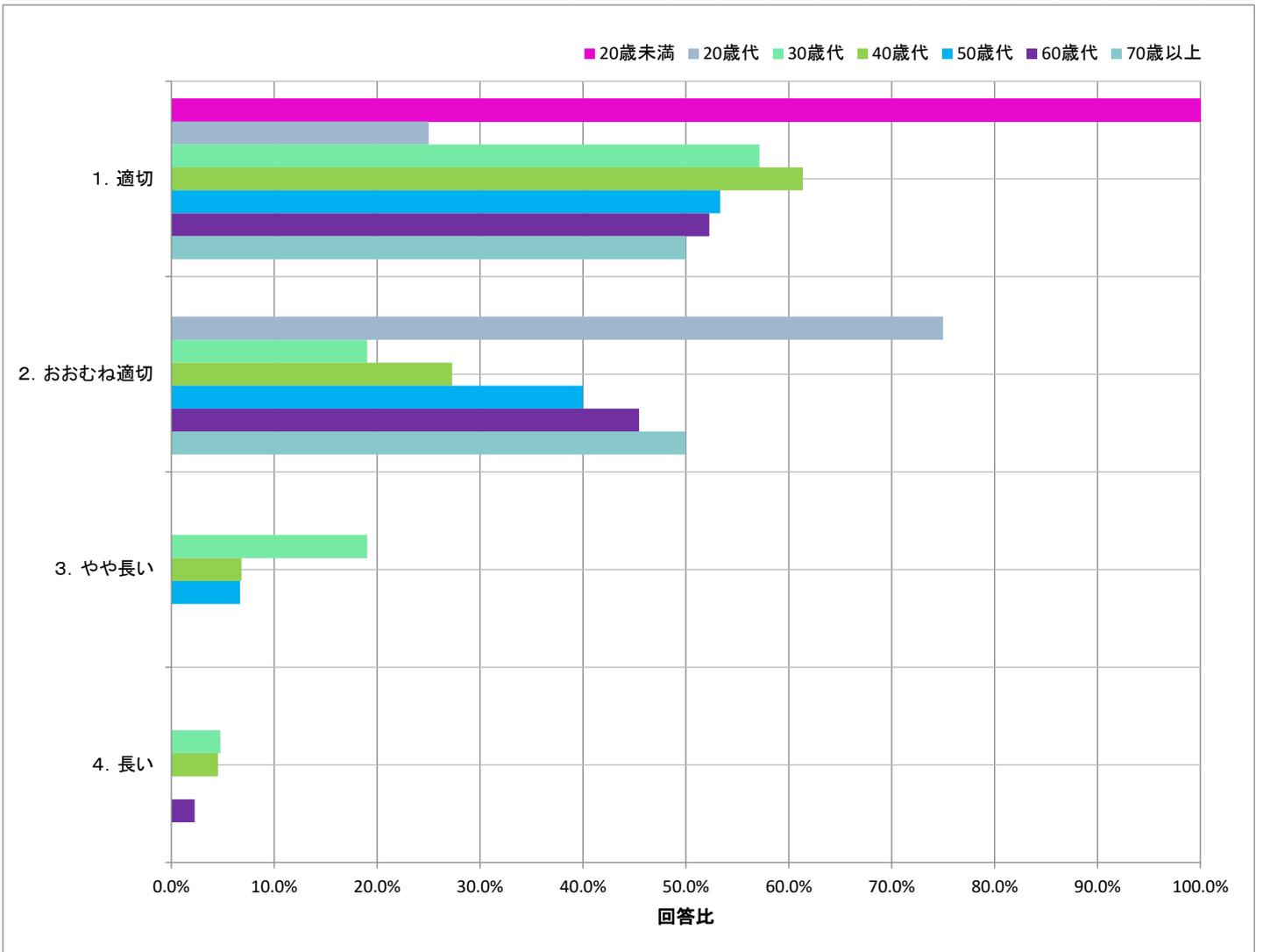
設問	回答数	回答比率	回答数	回答比率
1. 適切	84	55.3%	適切	139
2. おおむね適切	55	36.2%		
3. やや長い	9	5.9%	長い	13
4. 長い	4	2.6%		

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91.4%で、昨年度同時期より5%ほど下がりました。

性別	回答数・比率					
	男性	女性	全体			
	71	81	152			
1. 適切	41	57.7%	43	53.1%	84	55.3%
2. おおむね適切	24	33.8%	31	38.3%	55	36.2%
3. やや長い	4	5.6%	5	6.2%	9	5.9%
4. 長い	2	2.8%	2	2.5%	4	2.6%



年代	回答数・比率						
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
	1	4	21	44	30	44	8
1. 適切	1 100.0%	1 25.0%	12 57.1%	27 61.4%	16 53.3%	23 52.3%	4 50.0%
2. おおむね適切	0 0.0%	3 75.0%	4 19.0%	12 27.3%	12 40.0%	20 45.5%	4 50.0%
3. やや長い	0 0.0%	0 0.0%	4 19.0%	3 6.8%	2 6.7%	0 0.0%	0 0.0%
4. 長い	0 0.0%	0 0.0%	1 4.8%	2 4.5%	0 0.0%	1 2.3%	0 0.0%



平成30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3-2

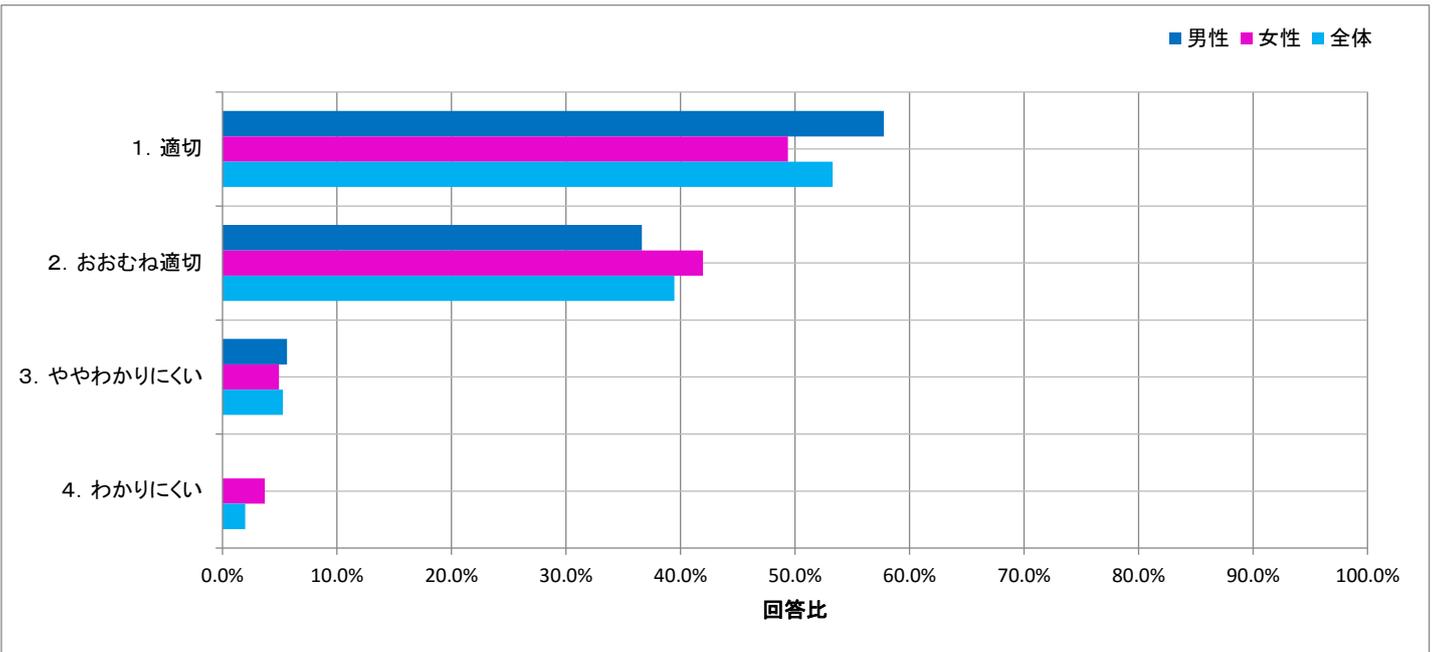
水道局職員の対応について  
説明のわかりやすさ

N=152

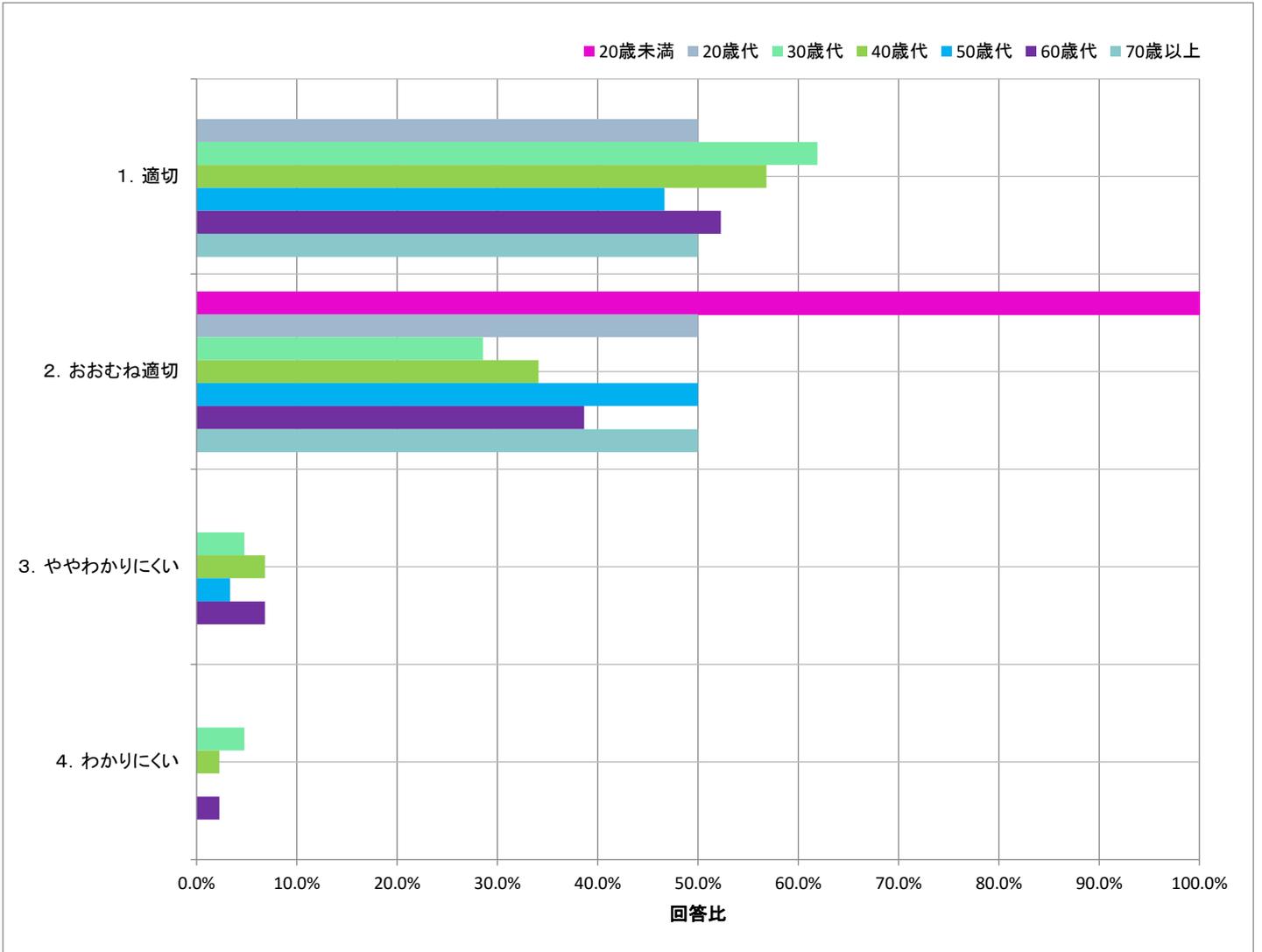
設問	回答数		回答比率		
	回答数	回答比率	回答数	回答比率	
1. 適切	81	53.3%	適切	141	92.8%
2. おおむね適切	60	39.5%			
3. ややわかりにくい	8	5.3%	わかりにくい	11	7.2%
4. わかりにくい	3	2.0%			

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92.8%で、昨年度同時期とほぼ同率でした。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	71		81		152	
1. 適切	41	57.7%	40	49.4%	81	53.3%
2. おおむね適切	26	36.6%	34	42.0%	60	39.5%
3. ややわかりにくい	4	5.6%	4	4.9%	8	5.3%
4. わかりにくい	0	0.0%	3	3.7%	3	2.0%



年代	回答数・比率													
	20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上	
	1	4	21	44	30	44	8							
1. 適切	0	0.0%	2	50.0%	13	61.9%	25	56.8%	14	46.7%	23	52.3%	4	50.0%
2. おおむね適切	1	100.0%	2	50.0%	6	28.6%	15	34.1%	15	50.0%	17	38.6%	4	50.0%
3. ややわかりにくい	0	0.0%	0	0.0%	1	4.8%	3	6.8%	1	3.3%	3	6.8%	0	0.0%
4. わかりにくい	0	0.0%	0	0.0%	1	4.8%	1	2.3%	0	0.0%	1	2.3%	0	0.0%



平成30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3-3

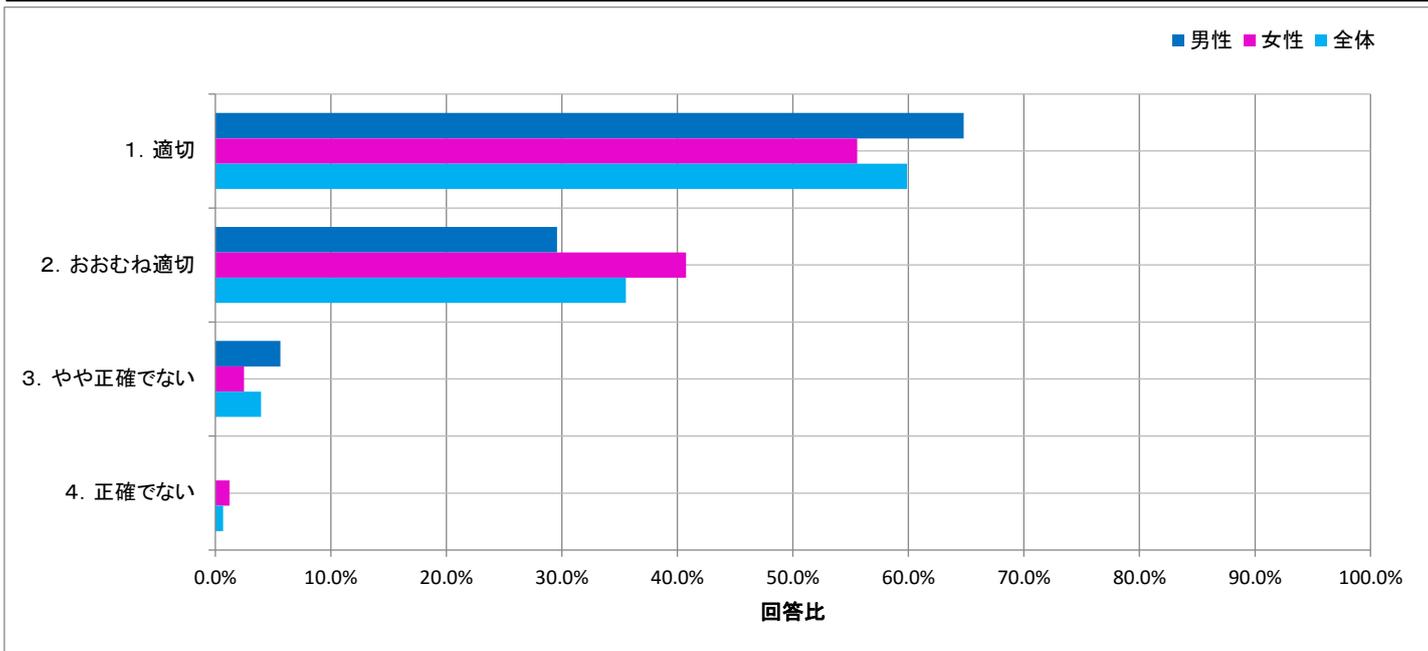
水道局職員の対応について  
処理の正確さ

N=152

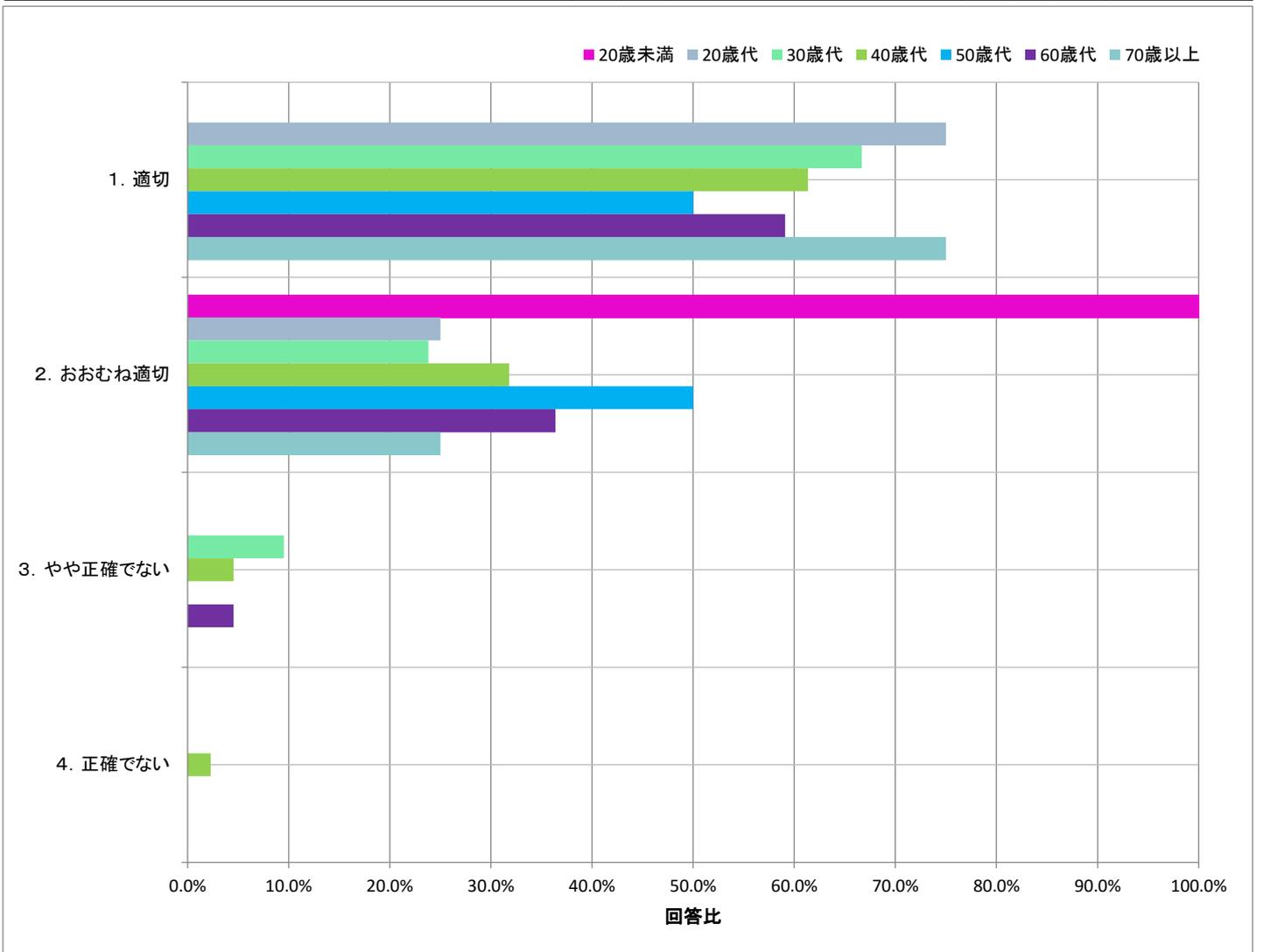
設問	回答数	回答比率	回答数	回答比率
1. 適切	91	59.9%	適切	145
2. おおむね適切	54	35.5%		
3. やや正確でない	6	3.9%	正確でない	7
4. 正確でない	1	0.7%		

水道局職員の対応における処理の正確さについて聞いたところ、『適切』（「適切」と「おおむね適切」の計）が95.4%で、昨年度同時期より3%ほど上がりました。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	71	81	152
1. 適切	46	45	91
2. おおむね適切	21	33	54
3. やや正確でない	4	2	6
4. 正確でない	0	1	1



年代	回答数・比率						
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
	1	4	21	44	30	44	8
1. 適切	0	3	14	27	15	26	6
2. おおむね適切	1	1	5	14	15	16	2
3. やや正確でない	0	0	2	2	0	2	0
4. 正確でない	0	0	0	1	0	0	0



平成30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

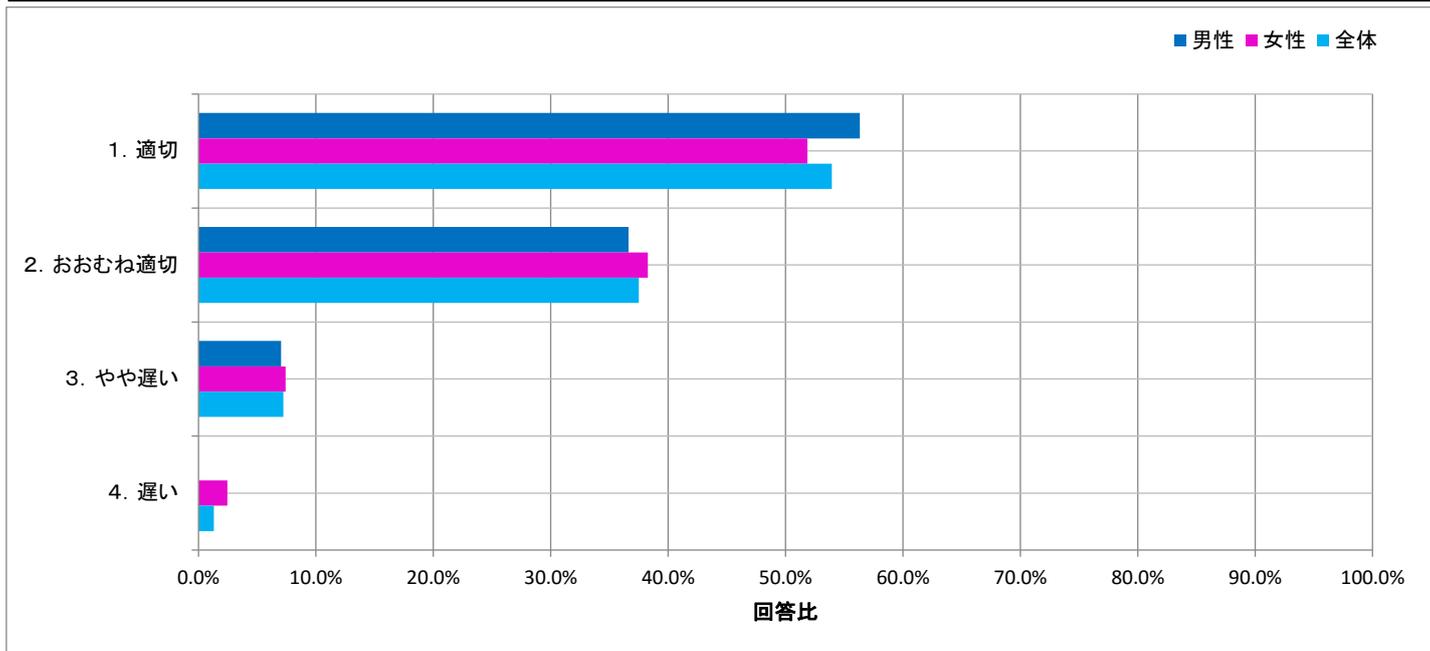
問3-4  
水道局職員の対応について  
処理の早さ

N=152

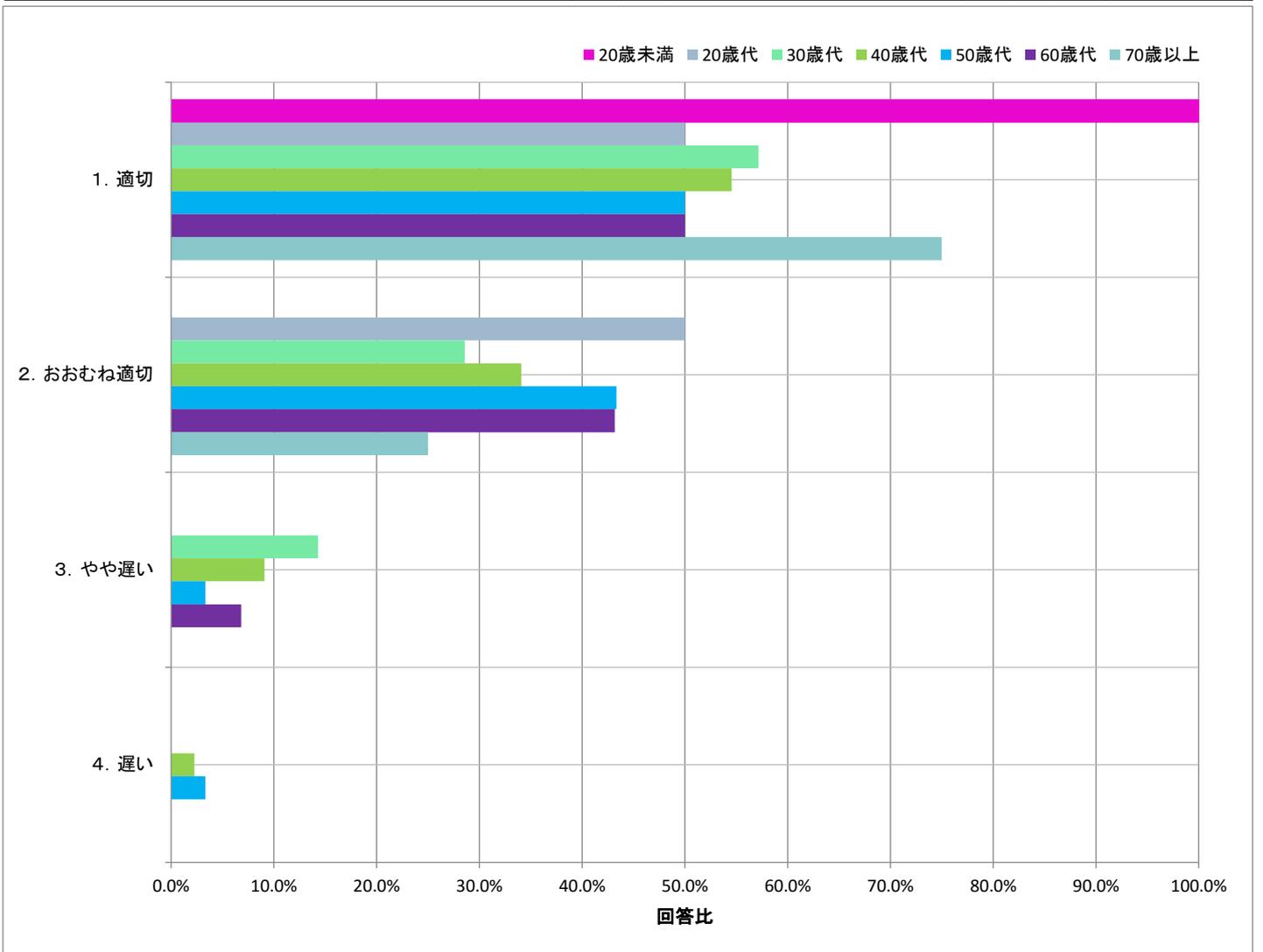
設問	回答数		回答比率		
	回答数	回答比率	回答数	回答比率	
1. 適切	82	53.9%	適切	139	91.4%
2. おおむね適切	57	37.5%			
3. やや遅い	11	7.2%			
4. 遅い	2	1.3%	遅い	13	8.6%

水道局職員の対応における処理の早さについて聞いたところ、『適切』（「適切」と「おおむね適切」の計）が91.4%で、昨年度同時期より3%ほど下がりました。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	71		81		152	
1. 適切	40	56.3%	42	51.9%	82	53.9%
2. おおむね適切	26	36.6%	31	38.3%	57	37.5%
3. やや遅い	5	7.0%	6	7.4%	11	7.2%
4. 遅い	0	0.0%	2	2.5%	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	
	1	4	21	44	30	44	8							
1. 適切	1	100.0%	2	50.0%	12	57.1%	24	54.5%	15	50.0%	22	50.0%	6	75.0%
2. おおむね適切	0	0.0%	2	50.0%	6	28.6%	15	34.1%	13	43.3%	19	43.2%	2	25.0%
3. やや遅い	0	0.0%	0	0.0%	3	14.3%	4	9.1%	1	3.3%	3	6.8%	0	0.0%
4. 遅い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.3%	1	3.3%	0	0.0%	0	0.0%



平成30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

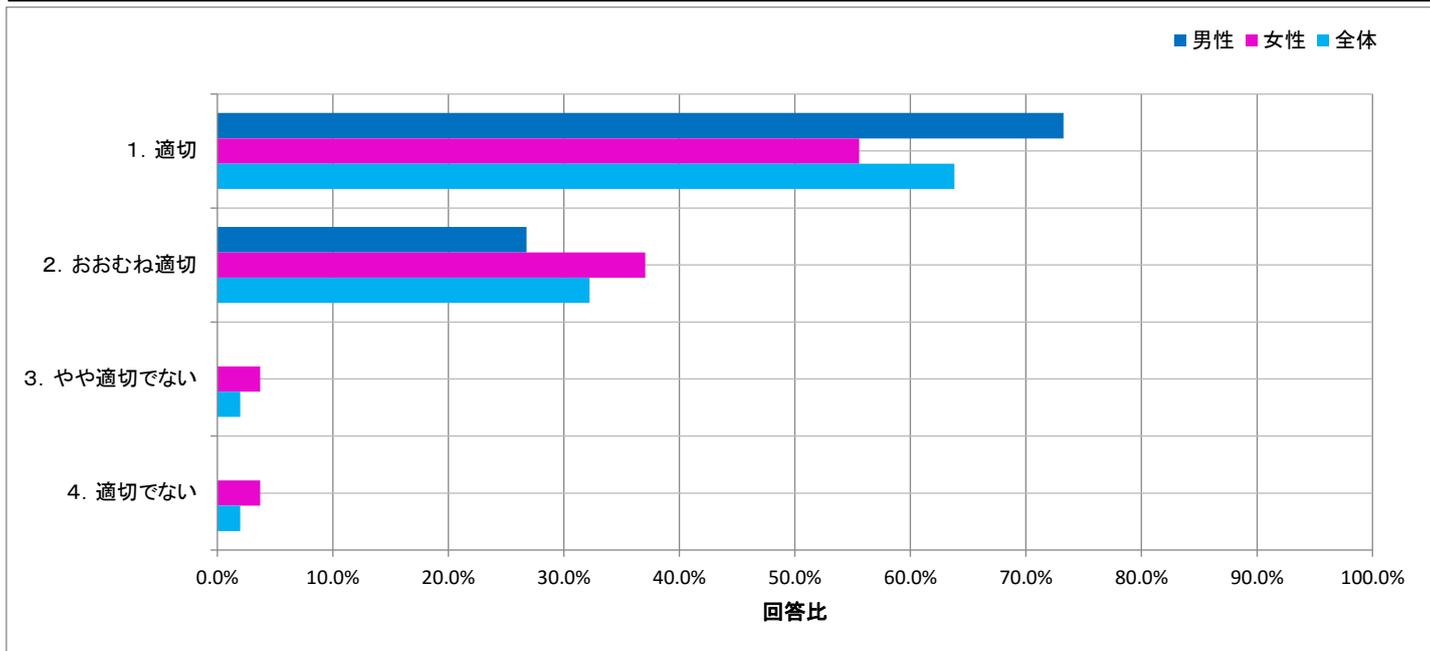
問3-5  
水道局職員の対応について  
言葉づかい

N=152

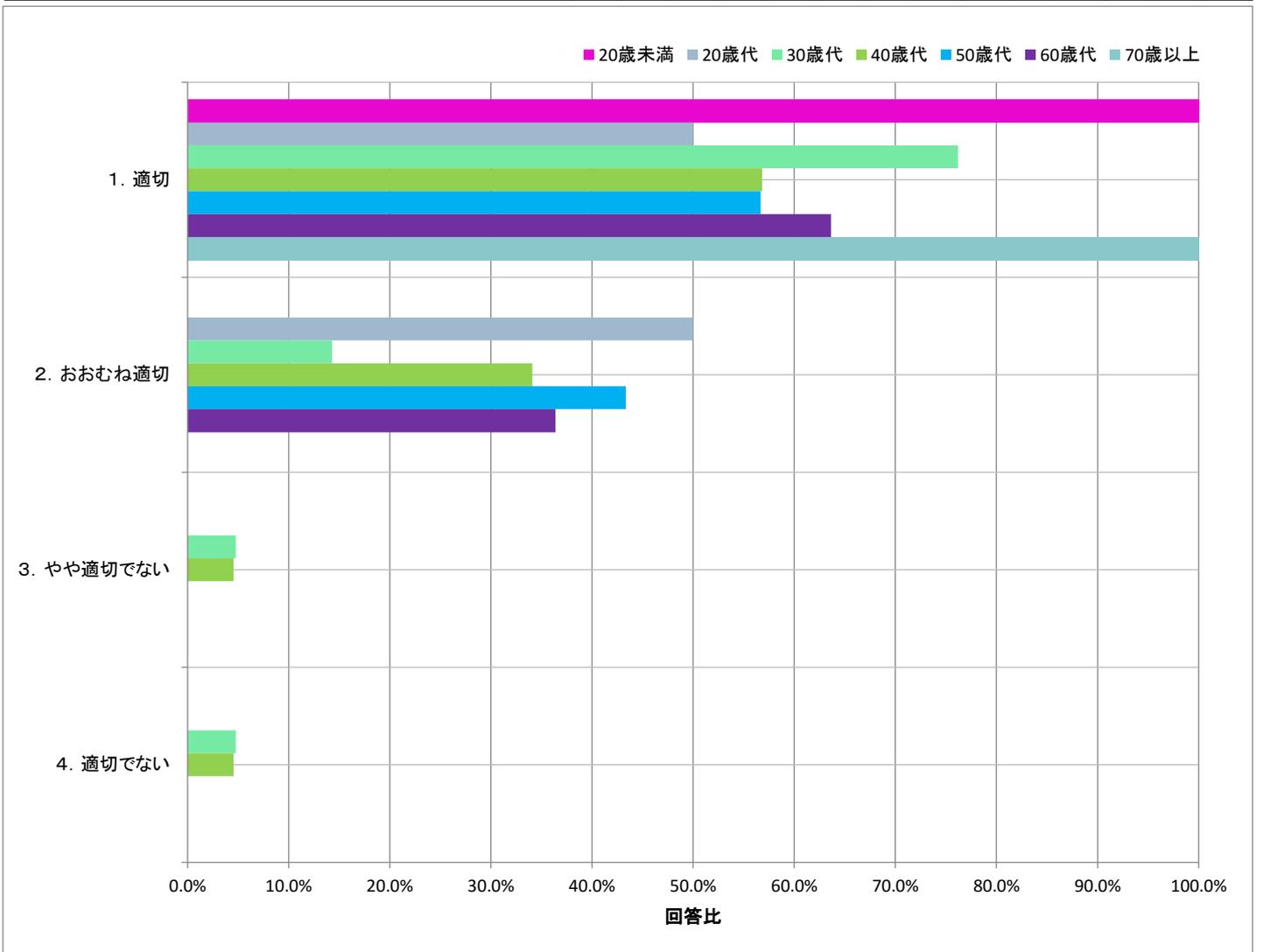
設問	回答数	回答比率	回答数	回答比率
1. 適切	97	63.8%	適切	146
2. おおむね適切	49	32.2%		
3. やや適切でない	3	2.0%	適切でない	6
4. 適切でない	3	2.0%		

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96.1%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
	71	81	152
1. 適切	52	45	97
2. おおむね適切	19	30	49
3. やや適切でない	0	3	3
4. 適切でない	0	3	3



年代	回答数・比率													
	20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上	
	1	4	21	44	30	44	8							
1. 適切	1	100.0%	2	50.0%	16	76.2%	25	56.8%	17	56.7%	28	63.6%	8	100.0%
2. おおむね適切	0	0.0%	2	50.0%	3	14.3%	15	34.1%	13	43.3%	16	36.4%	0	0.0%
3. やや適切でない	0	0.0%	0	0.0%	1	4.8%	2	4.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
4. 適切でない	0	0.0%	0	0.0%	1	4.8%	2	4.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%



平成30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3-6

水道局職員の対応について

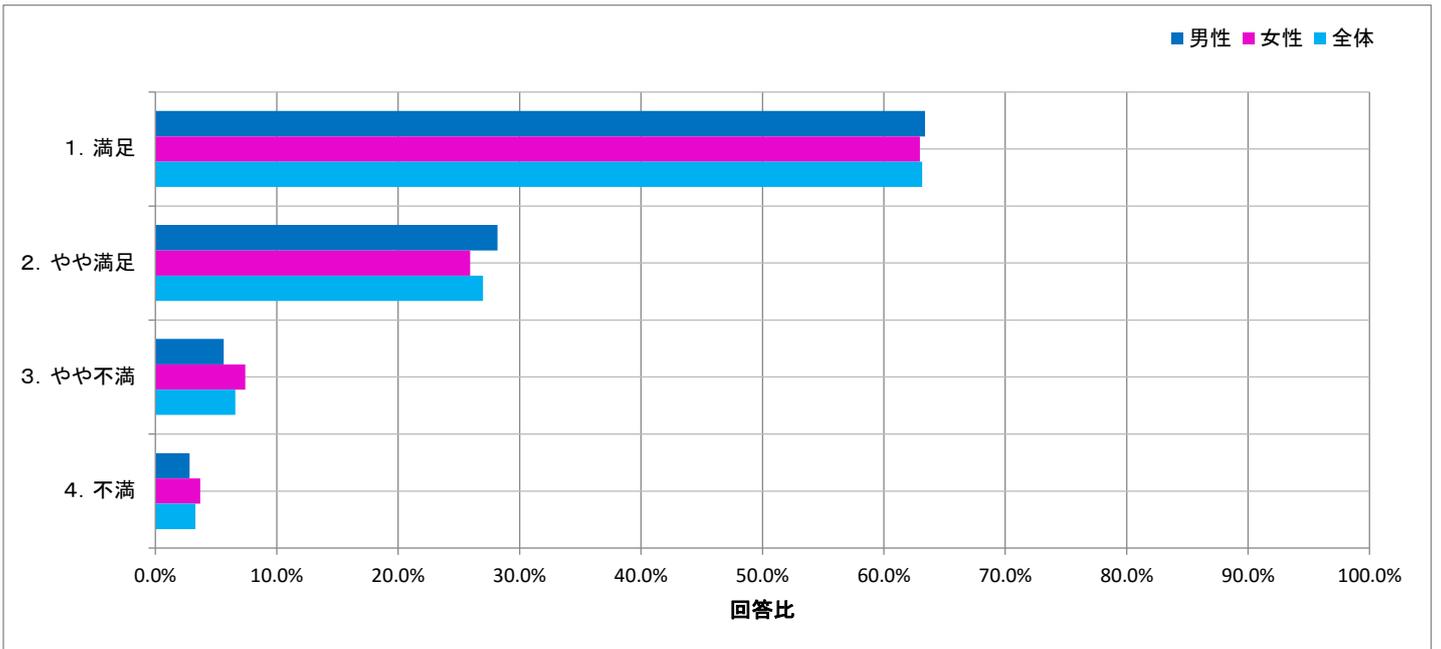
職員の対応についての総合評価（問3-1から問3-5までの項目を総合してお答えください。）

N=152

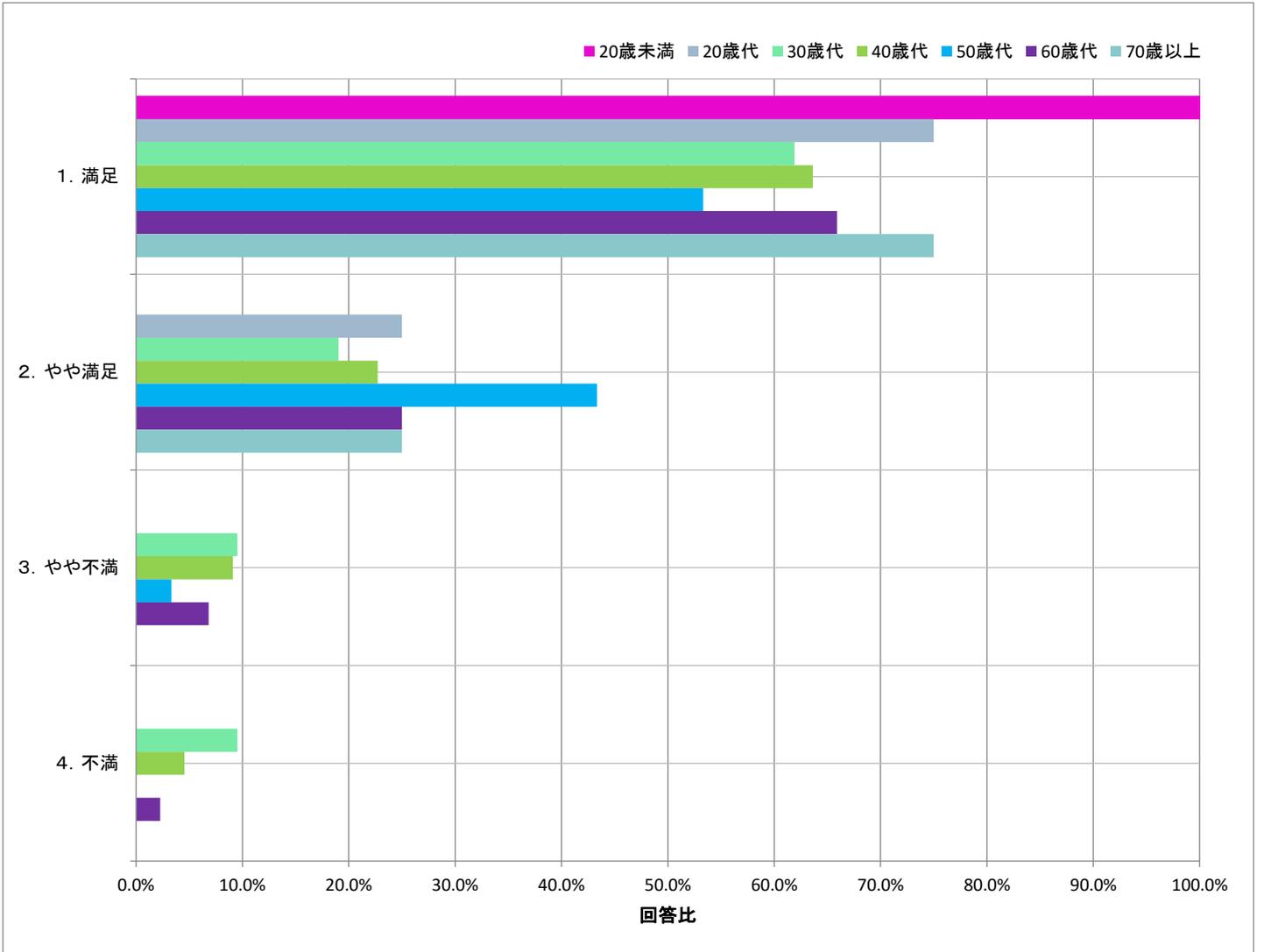
設問	回答数	回答比率	回答数	回答比率	
1. 満足	96	63.2%	満足	137	90.1%
2. やや満足	41	27.0%			
3. やや不満	10	6.6%			
4. 不満	5	3.3%	不満	15	9.9%

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90.1%で、昨年度同時期の93.1%より若干下がりました。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	71	81	152
1. 満足	45	51	96
2. やや満足	20	21	41
3. やや不満	4	6	10
4. 不満	2	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	
	1	4	21	44	30	44	8							
1. 満足	1	100.0%	3	75.0%	13	61.9%	28	63.6%	16	53.3%	29	65.9%	6	75.0%
2. やや満足	0	0.0%	1	25.0%	4	19.0%	10	22.7%	13	43.3%	11	25.0%	2	25.0%
3. やや不満	0	0.0%	0	0.0%	2	9.5%	4	9.1%	1	3.3%	3	6.8%	0	0.0%
4. 不満	0	0.0%	0	0.0%	2	9.5%	2	4.5%	0	0.0%	1	2.3%	0	0.0%



平成30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

「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。

132名の方から回答をいただきました。その中のいくつかのご意見をご紹介します。

1. 接客対応の実体験に関すること（44件）

年代	性別	意見
50歳代	女性	東日本の震災時にライフラインが止まり、復旧時期確認のため水道局へ電話をした。断水に対するお詫びと共にHPに最新の情報が載っている事、その時に分かっている範囲で復旧時期の案内まで丁寧な対応をして下さったので好印象です。
70歳以上	女性	こちらの願望に対するお返事で、通りませんでした。説明内容はやや不満が残りましたが、接客対応そのものには不満はありません。
30歳代	男性	濁り水についての相談でした。市水道センターの方は適切に対応してくれましたが県水道局から適切な指示が降りていないようでその場で結論が出せない状況だったためコミュニケーションを改善していただきたいです。また濁り水の原因の工事について事前連絡は受けておらず、その後の連絡もこちらから連絡するまでありませんでした。総合評価としては不満です。
60歳代	男性	水道料金が高すぎるので、そのことで対応していただきました。その問題は我が家のトイレの水道栓の不具合で解決して、大変感謝しました。ここまでは、対応に満足していたのですが、その後ちょっと嫌な思いをしたのでお知らせします。それは、水道栓を業者に直していただいた後、水道メーターを調べに来た職員の方がいたのですが、黙ってみていって帰ってしまいました。何か不正をしているのではないかと疑いをかけられたような感じがして気持ち良くなかったです。たまたま気がついたのですが、何か不審者のような感じがしてとても嫌な思いをしました。一声かけて欲しかったと感じています。とても残念でした。
30歳代	男性	連絡した際に担当係につながるまでたらい回しにされたかま、内容を伝えた後の処理は非常に早かった。
40歳代	女性	以前、検針員さんから、水道メーターが回っているので、水漏れしていないかどうかの確認を促されました。原因が、わからなかったので1度問い合わせ致しました。女性の方が対応していただきましたが、少々早口でしたので、心持ちゆっくりな方が聞き取りやすいと感じました。説明は分かりやすく理解できました。
50歳代	男性	うちの妻に聞いた話ですが、妻が問い合わせをしたときはとても丁寧に受け答えをしてくれて、理解しやすかったと言ってました。
30歳代	女性	電話でたらい回しされ不快だった。担当部署のことしか答えられないプロ意識の低さが、「お役所仕事」だと感じた。
40歳代	女性	時間が経ってしまい忘れてしまったが、何か応募したことで確認を取りたくてウェブ上の確認番号をパソコンからアクセスしてけれどどり着けず電話で問い合わせた。少し対応が遅く感じた。結局解決したが、パソコン上に示されたアクセスナンバーでは対応できなかった理由は分からずじまいで、そこに多少不満を感じた。
50歳代	男性	一人しか対応経験がありませんので比較ができませんが、概ね普通にご対応いただいたと思います。丁寧に対応をすることを心がけていらっやっったと思います。
30歳代	女性	丁寧語でなく、返事が「うん」で不愉快だった

2. 検針に関すること（23件）

年代	性別	意見
70歳以上	男性	直接お会いして対応した経験はないが、検針票などの処理については適切であるように見受けている。
20歳代	女性	通常より水道料金がかかなり高いと検針員の人の指摘のおかげでトイレの水漏れを発見できました。逆に少ない時もお声かけて下さりありがとうございました。
40歳代	女性	子供が小さい頃 布のオムツをしていて 水道量がかかなり多くなり 検針の方に「水漏れしていませんか？」と声をかけて頂きました。見ていてくれたんだと嬉しく思いました。
40歳代	女性	水道局職員の方と接する機会は引っ越しでの処理が必要になった10年以上前に電話をしたくらいで、正直電話の対応はよく覚えていません。あとは検針の方をたまに見かけるくらいで接点がないのが正直なところです。検針の方は敷地に入ってくるので今まで通り怪しげでない目で検診の人だと分かるような恰好や態度であると嬉しいです。物騒な世の中なので見ず知らずの人がうろついているだけで不安になりますから。
40歳代	女性	検針の方ですが、いつも黙って敷地に入って、淡々と作業をされます。大変だとは思いますが、他の電気の検針の方は「失礼します。」とご挨拶されてから作業されます。そのほうが感じがよいと思います。
50歳代	女性	検針員の女性のかたは、おはようございます等のあいさつをいつも気持ち良くかわしてくれます。
30歳代	女性	検診に来た人は丁寧でした。窓口の人はわかりません
50歳代	女性	私は検針の方くらいしか接しませんが、いつも大きな声で敷地内に入ってくれるので安心します。
70歳以上	女性	窓口対応、検針職員との対応・接触等は全くありません。メーターの検針時は”家の外から挨拶の声”が聞こえます。結果表はポストに入っています。電気や電話の様に「自動集計＝無人化」できるようになると良いですね。
60歳代	男性	検針のとき、何も言わず、自宅の庭に入ってくる。検針とわかるような工夫をしてもらいたい。

3. ご要望等（25件）

年代	性別	意見
40歳代	女性	身元がはっきりわかるようにさえしてくれば良いです。
50歳代	男性	私も営業マンなので体験したいですが、働きながらでは難しそうです。重要なインフラである水道の接客に、それほど力を入れなくても大丈夫かと思えます。施設維持、品質維持により力を入れてください。
60歳代	男性	初めて電話した、初めて局員等と話したという人に対するように対応してもらいたい。
40歳代	男性	まず、必ず身分証の名札を着けて、相手にハッキリと提示してから、訪問時には、自分から名乗って欲しいと思います。誰だか分からないとドアも安心して開けられませんから。優しい言葉遣いと丁寧な態度で、笑顔で接客対応して貰いたいです。
40歳代	女性	専門用語ではなく、素人にも分かりやすい言葉で対応して欲しい。
30歳代	男性	調べる内容に時間がかかるのであれば、折り返しにするなど対応してほしい。

4. その他のご意見（40件）

年代	性別	意見
40歳代	女性	今まで接客対応していただくような事態に陥ったことがありません。それだけきちんとしているということなのでしょうね。
40歳代	男性	接客対応すく機会が無いので何とも言えませんが、日々美味しい水をありがとうございます
40歳代	男性	水道に関しては、近年専門家に相談するような事態に遭遇していないので 接客対応について回答することは出来ません。
40歳代	男性	これまで一度も水道局職員と対応したことがありませんので、回答できませんでした。

平成30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5-1

水道水を飲んでいるか

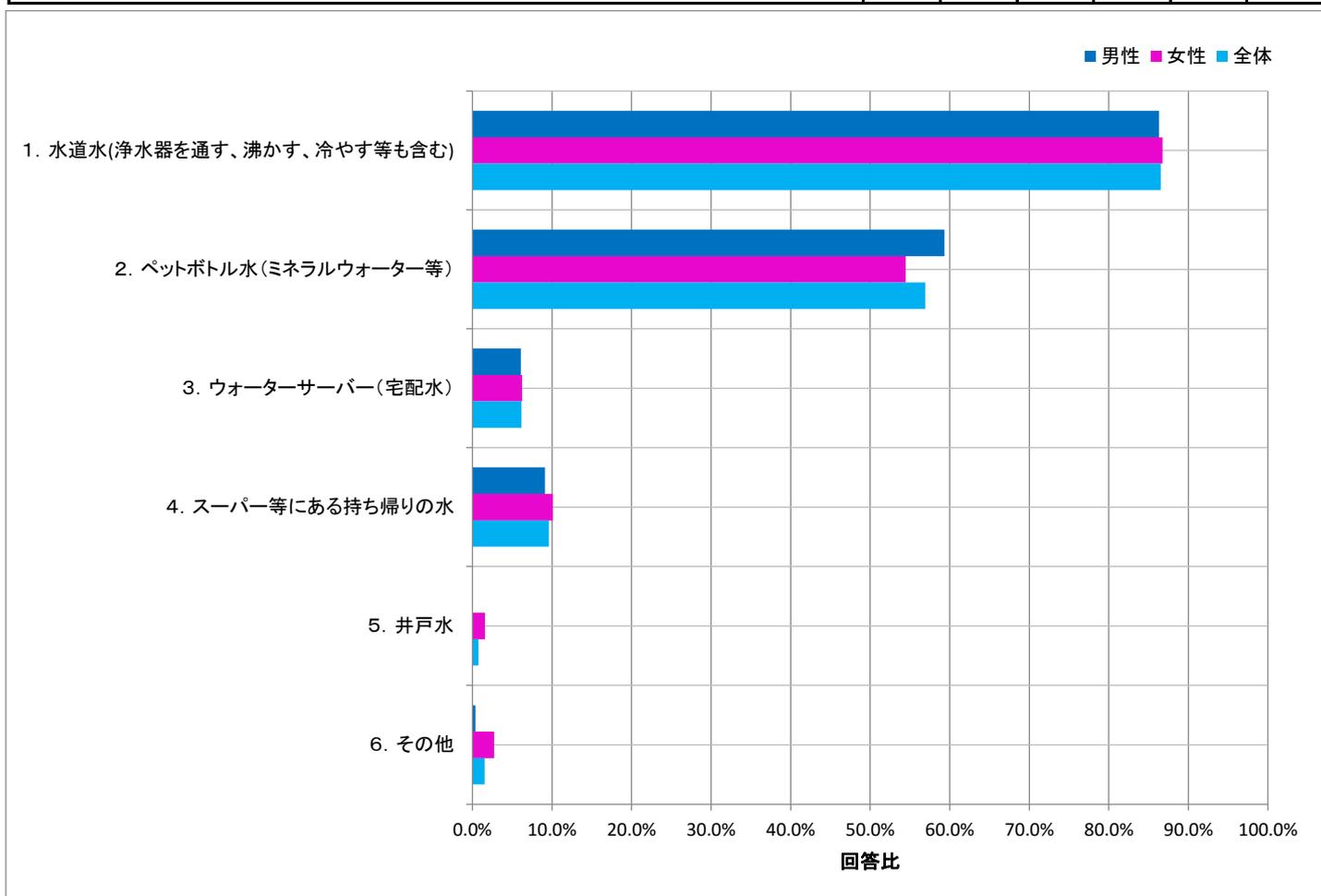
あなたは、ふだん飲み水として何を飲んでいますか。あてはまるものをいくつでもお選びください。

N=520

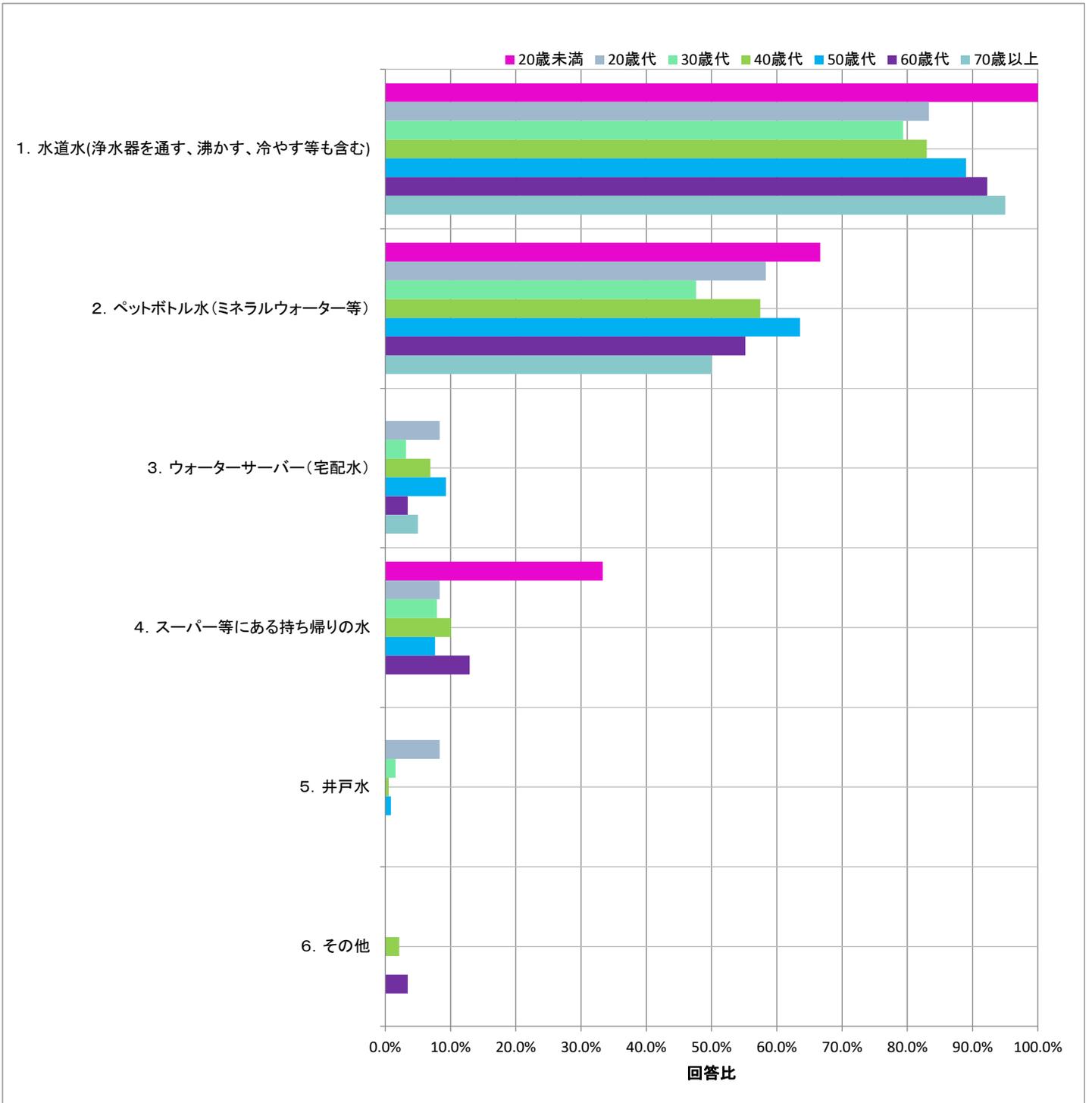
設問	回答数	回答比率
1. 水道水(浄水器を通す、沸かす、冷やす等も含む)	450	86.5%
2. ペットボトル水(ミネラルウォーター等)	296	56.9%
3. ウォーターサーバー(宅配水)	32	6.2%
4. スーパー等にある持ち帰りの水	50	9.6%
5. 井戸水	4	0.8%
6. その他	8	1.5%

「水道水(浄水器を通す、沸かす、冷やす等も含む)」の割合が86.5%と最も高く、8割以上の方が水道水を飲んでいるようです。また、「ペットボトル水(ミネラルウォーター等)」の割合は56.9%で、5割以上の方がペットボトル水を飲んでいるという結果でした。どちらも第1回よりも増加しています。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	263	257	520
1. 水道水(浄水器を通す、沸かす、冷やす等も含む)	227	223	450
2. ペットボトル水(ミネラルウォーター等)	156	140	296
3. ウォーターサーバー(宅配水)	16	16	32
4. スーパー等にある持ち帰りの水	24	26	50
5. 井戸水	0	4	4
6. その他	1	7	8



年代	回答数・比率													
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上							
	3	12	63	188	118	116	20							
1. 水道水(浄水器を通す、沸かす、冷やす等も含む)	3	100.0%	10	83.3%	50	79.4%	156	83.0%	105	89.0%	107	92.2%	19	95.0%
2. ペットボトル水(ミネラルウォーター等)	2	66.7%	7	58.3%	30	47.6%	108	57.4%	75	63.6%	64	55.2%	10	50.0%
3. ウォーターサーバー(宅配水)	0	0.0%	1	8.3%	2	3.2%	13	6.9%	11	9.3%	4	3.4%	1	5.0%
4. スーパー等にある持ち帰りの水	1	33.3%	1	8.3%	5	7.9%	19	10.1%	9	7.6%	15	12.9%	0	0.0%
5. 井戸水	0	0.0%	1	8.3%	1	1.6%	1	0.5%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%
6. その他	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	2.1%	0	0.0%	4	3.4%	0	0.0%



平成30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

水道水の飲み方について

問5-1で「1. 水道水」とお答えの方にお尋ねします。

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。

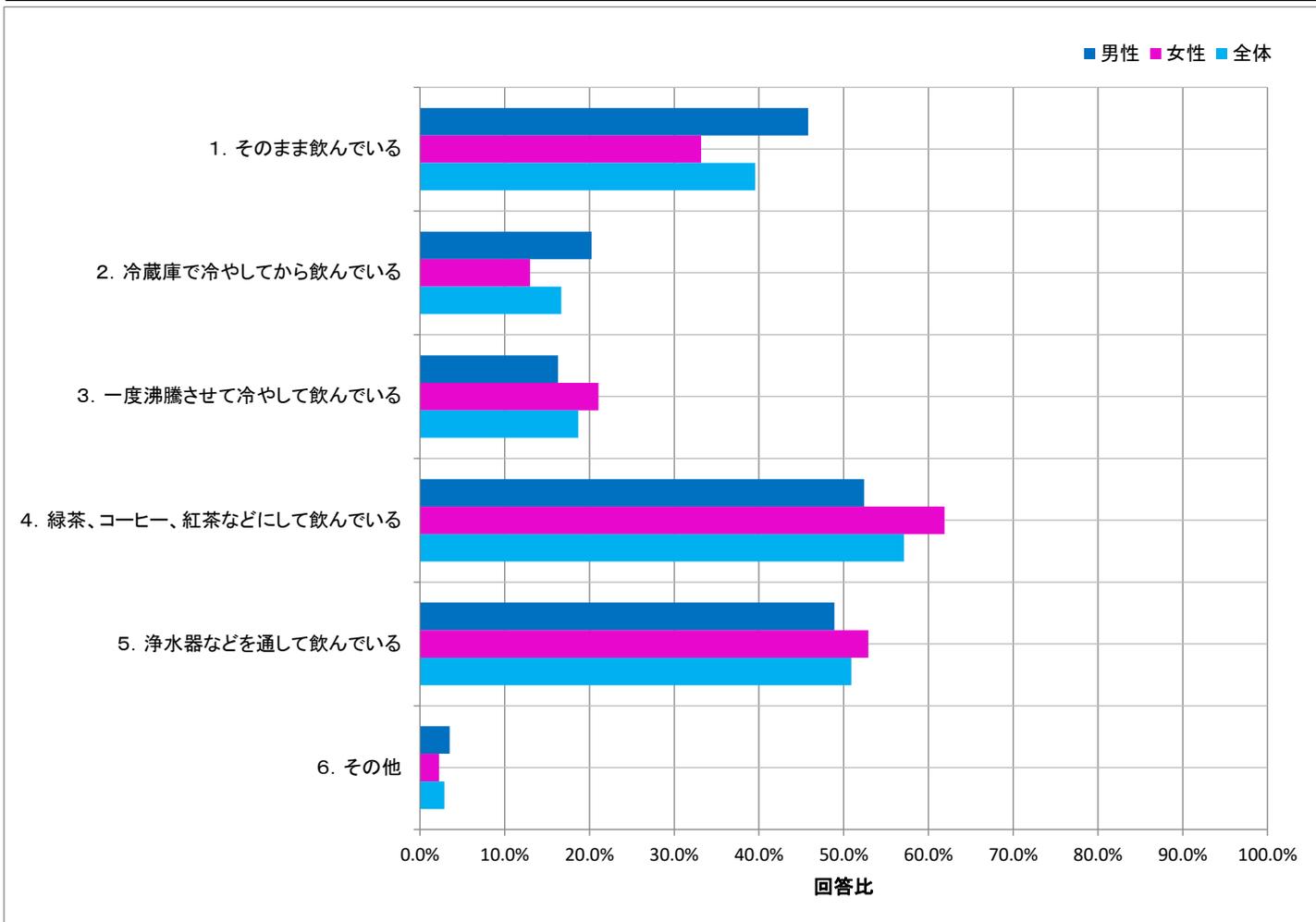
N=450

設問	回答数	回答比率
1. そのまま飲んでいる	178	39.6%
2. 冷蔵庫で冷やしてから飲んでいる	75	16.7%
3. 一度沸騰させて冷やして飲んでいる	84	18.7%
4. 緑茶、コーヒー、紅茶などにして飲んでいる	257	57.1%
5. 浄水器などを通して飲んでいる	229	50.9%
6. その他	13	2.9%

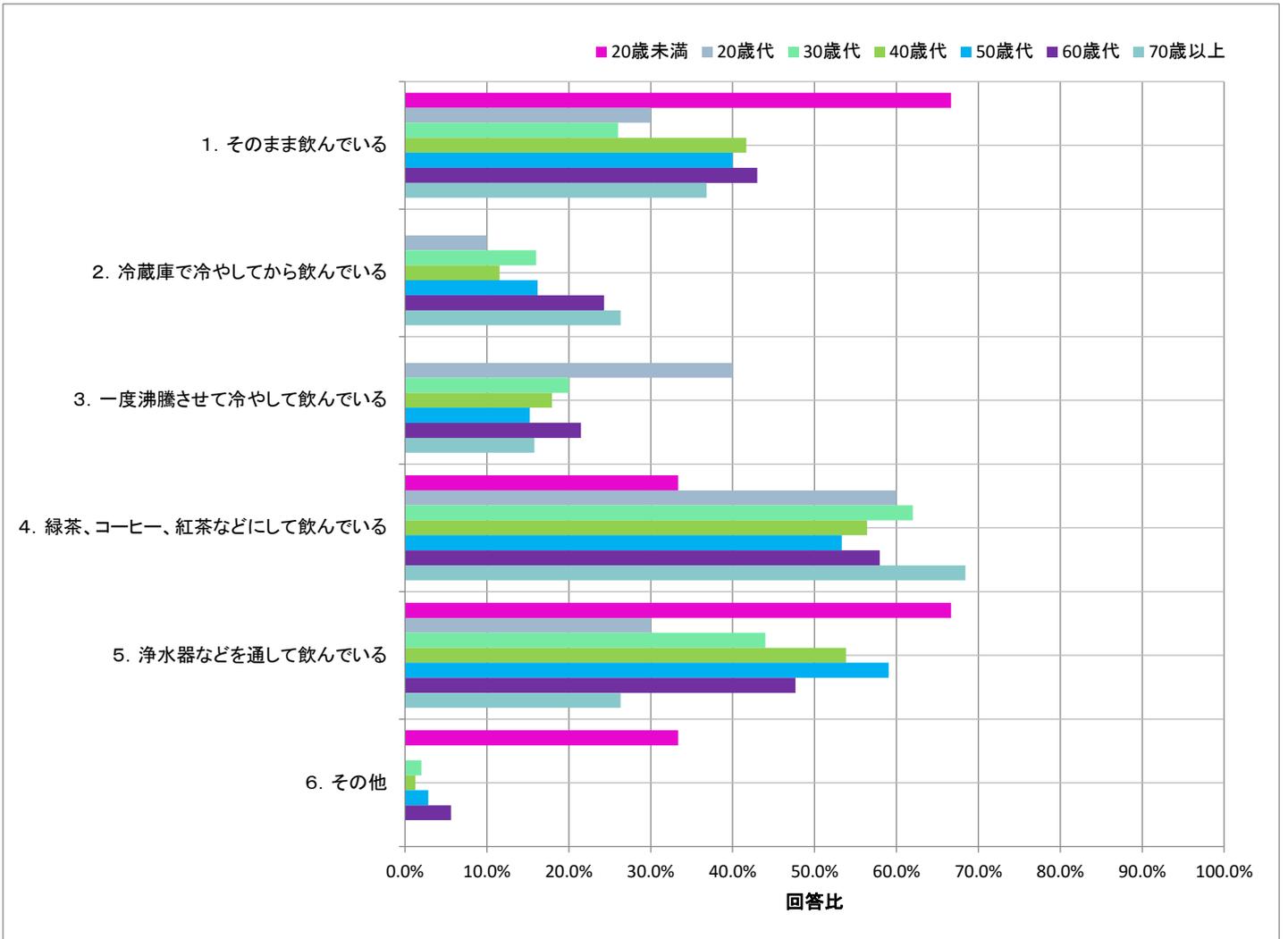
「緑茶、コーヒー、紅茶などにして飲んでいる」の割合が57.1%と最も高く、第1回の18.7%と比較して大幅に増加しました。

「浄水器などを通して飲んでいる」の50.9%と、「そのまま飲んでいる」の39.6%は、第1回と比較して大きな変化はありませんでした。

性別	回答数・比率					
	男性	女性	全体			
	227	223	450			
1. そのまま飲んでいる	104	45.8%	74	33.2%	178	39.6%
2. 冷蔵庫で冷やしてから飲んでいる	46	20.3%	29	13.0%	75	16.7%
3. 一度沸騰させて冷やして飲んでいる	37	16.3%	47	21.1%	84	18.7%
4. 緑茶、コーヒー、紅茶などにして飲んでいる	119	52.4%	138	61.9%	257	57.1%
5. 浄水器などを通して飲んでいる	111	48.9%	118	52.9%	229	50.9%
6. その他	8	3.5%	5	2.2%	13	2.9%



年代	回答数・比率						
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
	3	10	50	156	105	107	19
1. そのまま飲んでいる	2	3	13	65	42	46	7
2. 冷蔵庫で冷やしてから飲んでいる	0	1	8	18	17	26	5
3. 一度沸騰させて冷やして飲んでいる	0	4	10	28	16	23	3
4. 緑茶、コーヒー、紅茶などにして飲んでいる	1	6	31	88	56	62	13
5. 浄水器などを通して飲んでいる	2	3	22	84	62	51	5
6. その他	1	0	1	2	3	6	0



その他意見

年代	性別	意見
20歳未満	男性	氷を入れて飲む
60歳代	男性	ポットに氷（水道水）を入れて冷やして飲んでいる。
50歳代	男性	氷を入れたコップで水道水を入れて飲んでいます。
50歳代	女性	ペットボトルに移し時間をおいてから沸騰させ、お茶やコーヒーとして飲んでいる。
40歳代	男性	麦茶にして飲んでいる
60歳代	男性	麦茶を作り飲んでいる。
50歳代	男性	製氷して腰用
30歳代	女性	麦茶にしている
40歳代	女性	調理、炊飯用
60歳代	女性	麦茶にして冷やして飲んでいる
60歳代	女性	緊急用に買っている6本1箱の水の、賞味期間が迫ると飲んでいる。
60歳代	男性	冷蔵庫の製氷機を通して氷として使用
60歳代	男性	カルキ抜きのため、鉄瓶で沸かしてから飲むようにしている。味が全然ちがう。

平成30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

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。

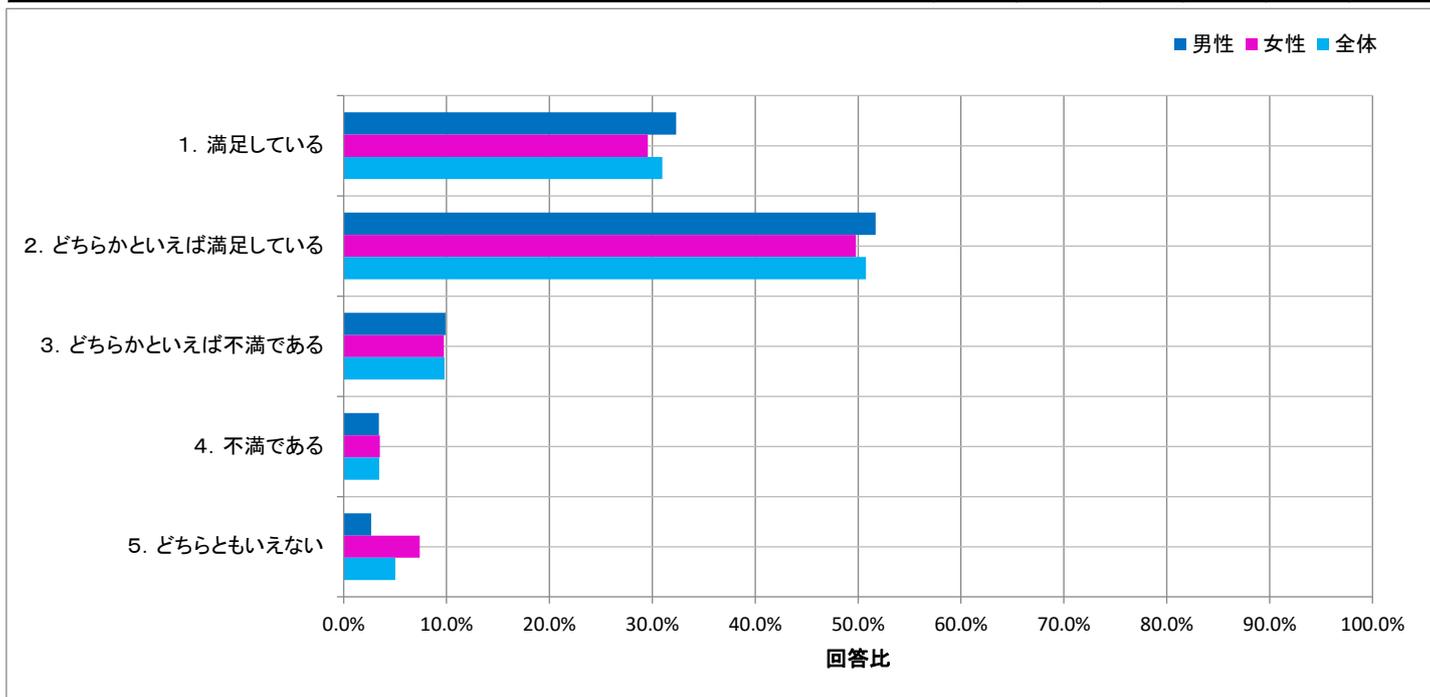
N=520

設問	回答数		回答比率		
	回答数	回答比率	回答数	回答比率	
1. 満足している	161	31.0%	満足している	425	81.7%
2. どちらかといえば満足している	264	50.8%			
3. どちらかといえば不満である	51	9.8%	不満である	69	13.3%
4. 不満である	18	3.5%			
5. どちらともいえない	26	5.0%			

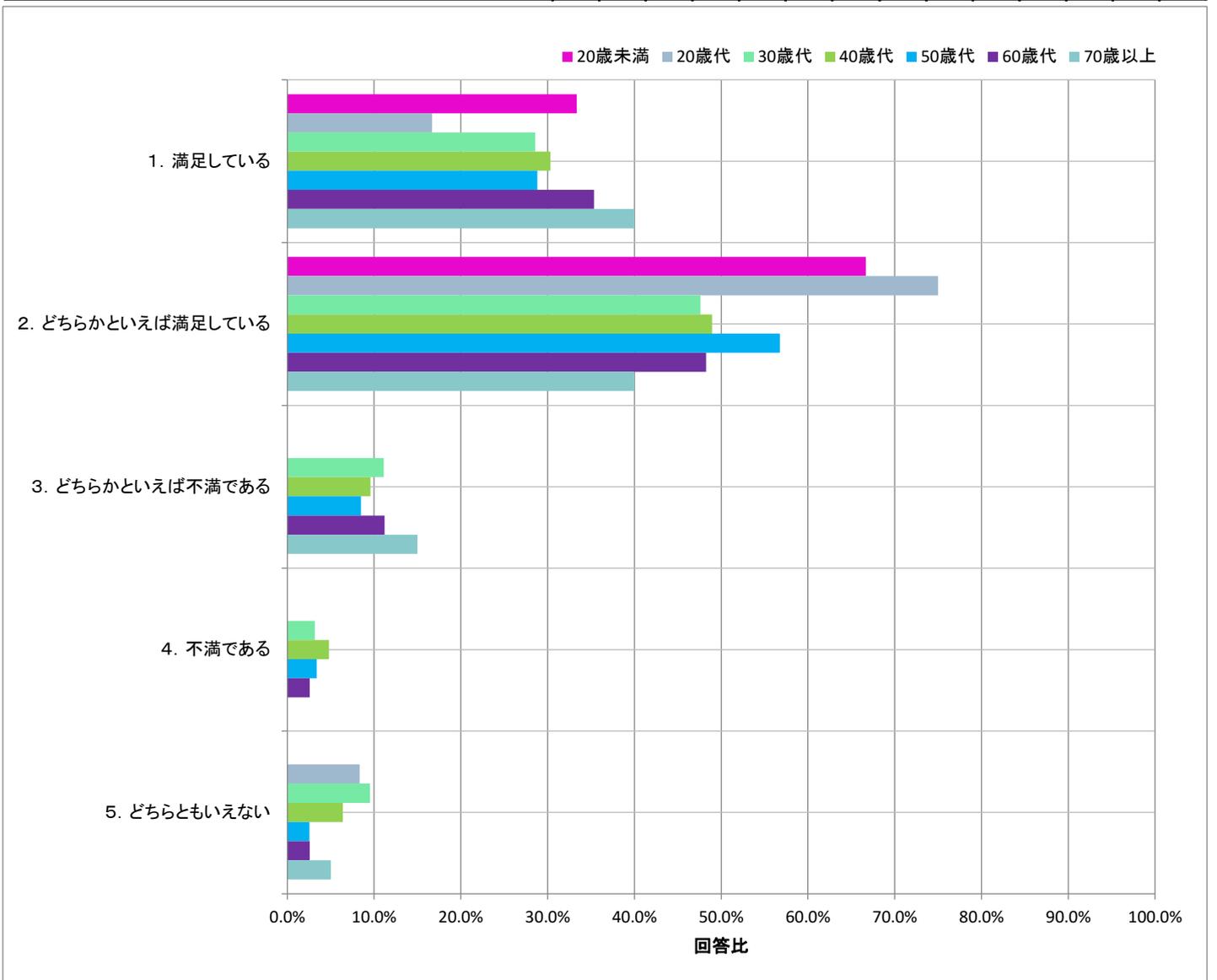
「満足している」、「どちらかといえば満足している」の合計が81.7%を占め、「どちらかといえば不満である」、「不満である」の合計は13.3%でした。

「満足している」、「どちらかといえば満足している」の合計は、第1回と比較すると約6%上がりました。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率
	263		257		520	
1. 満足している	85	32.3%	76	29.6%	161	31.0%
2. どちらかといえば満足している	136	51.7%	128	49.8%	264	50.8%
3. どちらかといえば不満である	26	9.9%	25	9.7%	51	9.8%
4. 不満である	9	3.4%	9	3.5%	18	3.5%
5. どちらともいえない	7	2.7%	19	7.4%	26	5.0%



年代	回答数・比率						
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
	3	12	63	188	118	116	20
1. 満足している	1 33.3%	2 16.7%	18 28.6%	57 30.3%	34 28.8%	41 35.3%	8 40.0%
2. どちらかといえば満足している	2 66.7%	9 75.0%	30 47.6%	92 48.9%	67 56.8%	56 48.3%	8 40.0%
3. どちらかといえば不満である	0 0.0%	0 0.0%	7 11.1%	18 9.6%	10 8.5%	13 11.2%	3 15.0%
4. 不満である	0 0.0%	0 0.0%	2 3.2%	9 4.8%	4 3.4%	3 2.6%	0 0.0%
5. どちらともいえない	0 0.0%	1 8.3%	6 9.5%	12 6.4%	3 2.5%	3 2.6%	1 5.0%



平成30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6-2

水道水について飲み水として満足と思う理由

問6-1で「1. 満足している」または「2. どちらかといえば満足している」とお答えの方にお尋ねします。

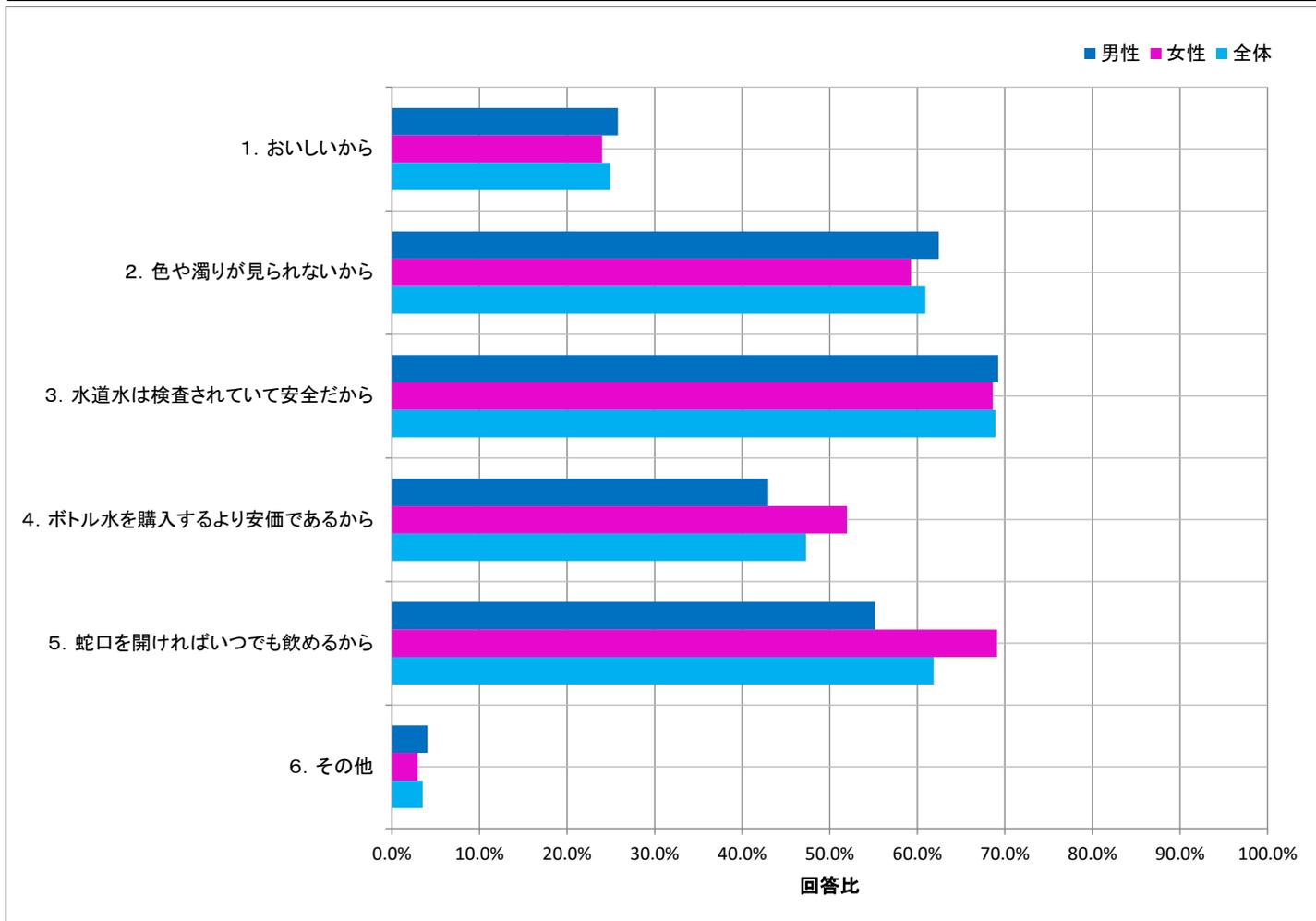
あなたが水道水を飲み水として満足と思う理由は何ですか。いくつでもお選びください。

N=425

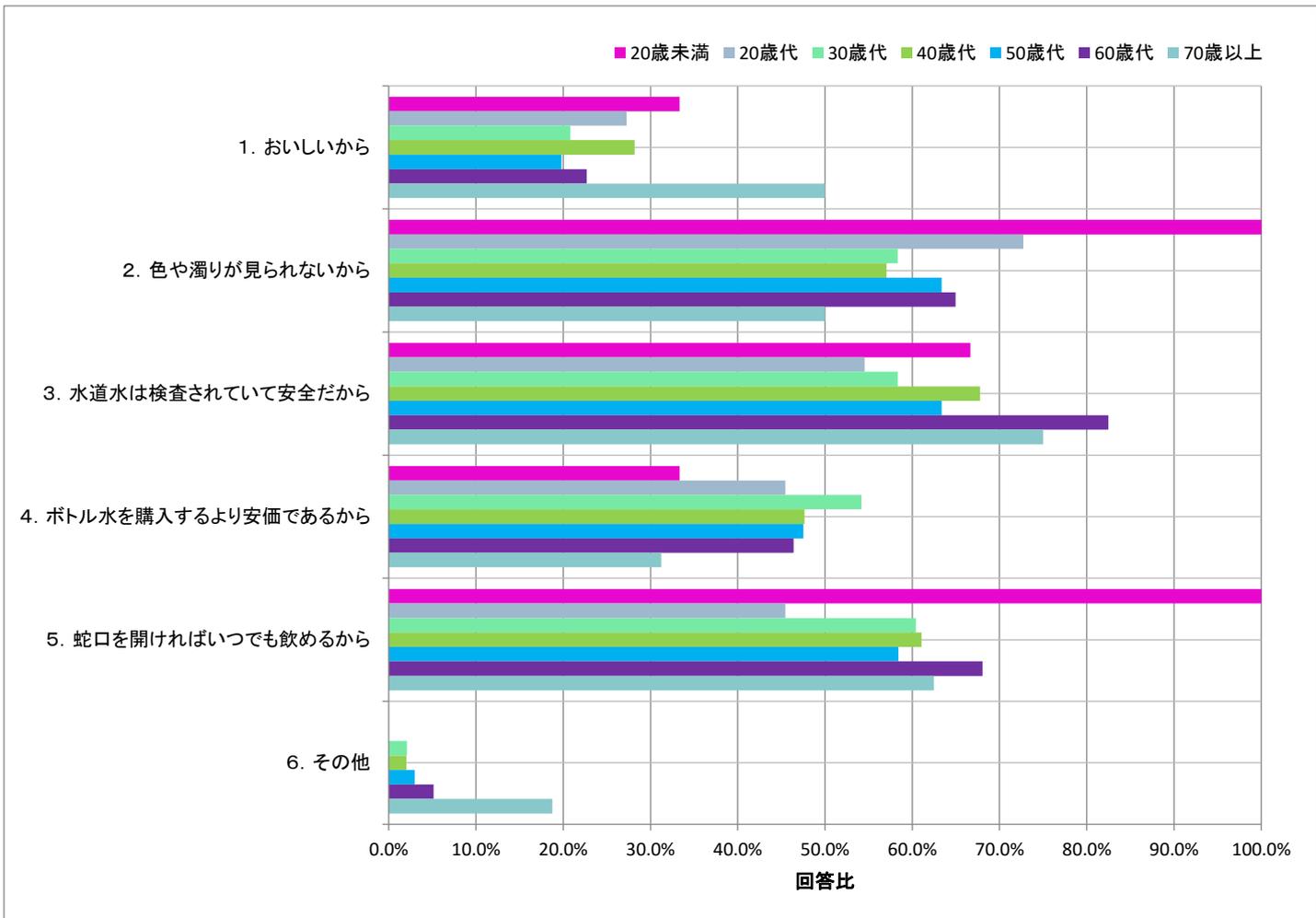
設問	回答数	回答比率
1. おいしいから	106	24.9%
2. 色や濁りが見られないから	259	60.9%
3. 水道水は検査されていて安全だから	293	68.9%
4. ボトル水を購入するより安価であるから	201	47.3%
5. 蛇口を開ければいつでも飲めるから	263	61.9%
6. その他	15	3.5%

「水道水は検査されていて安全だから」の割合が68.9%と最も高く、続いて「蛇口を開ければいつでも飲めるから」が61.9%、「色や濁りが見られないから」が60.9%、「ボトル水を購入するより安価であるから」が47.3%でした。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	221	204	425
1. おいしいから	57 25.8%	49 24.0%	106 24.9%
2. 色や濁りが見られないから	138 62.4%	121 59.3%	259 60.9%
3. 水道水は検査されていて安全だから	153 69.2%	140 68.6%	293 68.9%
4. ボトル水を購入するより安価であるから	95 43.0%	106 52.0%	201 47.3%
5. 蛇口を開ければいつでも飲めるから	122 55.2%	141 69.1%	263 61.9%
6. その他	9 4.1%	6 2.9%	15 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
	3	11	48	149	101	97	16
1. おいしいから	1	3	10	42	20	22	8
2. 色や濁りが見られないから	3	8	28	85	64	63	8
3. 水道水は検査されていて安全だから	2	6	28	101	64	80	12
4. ボトル水を購入するより安価であるから	1	5	26	71	48	45	5
5. 蛇口を開ければいつでも飲めるから	3	5	29	91	59	66	10
6. その他	0	0	1	3	3	5	3



その他意見

年代	性別	意見
70歳以上	男性	説明資料などから、水道水がよく管理されていると思えるから。
50歳代	女性	日本の水だから、という安心感があるから。
70歳以上	男性	塩素臭は全然ありません、昔とはちがいます。
40歳代	女性	臭いがないから。
60歳代	男性	水道局の水質検査などを信頼していますから。
50歳代	男性	カルキ臭はあるものの過去に東京都で経験したことがあるカビ臭などは全く感じられない。
70歳以上	男性	まれに塩素を感じることもある。
60歳代	男性	以前住んでいた四街道では、(地下水主体のため)石灰分が多くて水周りが、白く汚れる。
40歳代	男性	浄水して飲んでいるので、安心して飲んでいる。
30歳代	女性	匂いがない
60歳代	女性	水道水に特に気になることがないため
60歳代	女性	2年前まで井戸水を飲んでいて、廃止したので水道水になったが、特に変わらない。
50歳代	男性	おいしいとは思わないが飲めるから
60歳代	男性	冷蔵庫の製氷機に入れる水として殺菌作用が期待できる
40歳代	女性	安全だとは思いますが、やはり心配な部分もあり、特に放射性物質について心配があります。

平成30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6-3

水道水について飲み水として不満に思う理由

問6-1で「3. どちらかといえば不満である」または「4. 不満である」とお答えの方にお尋ねします。

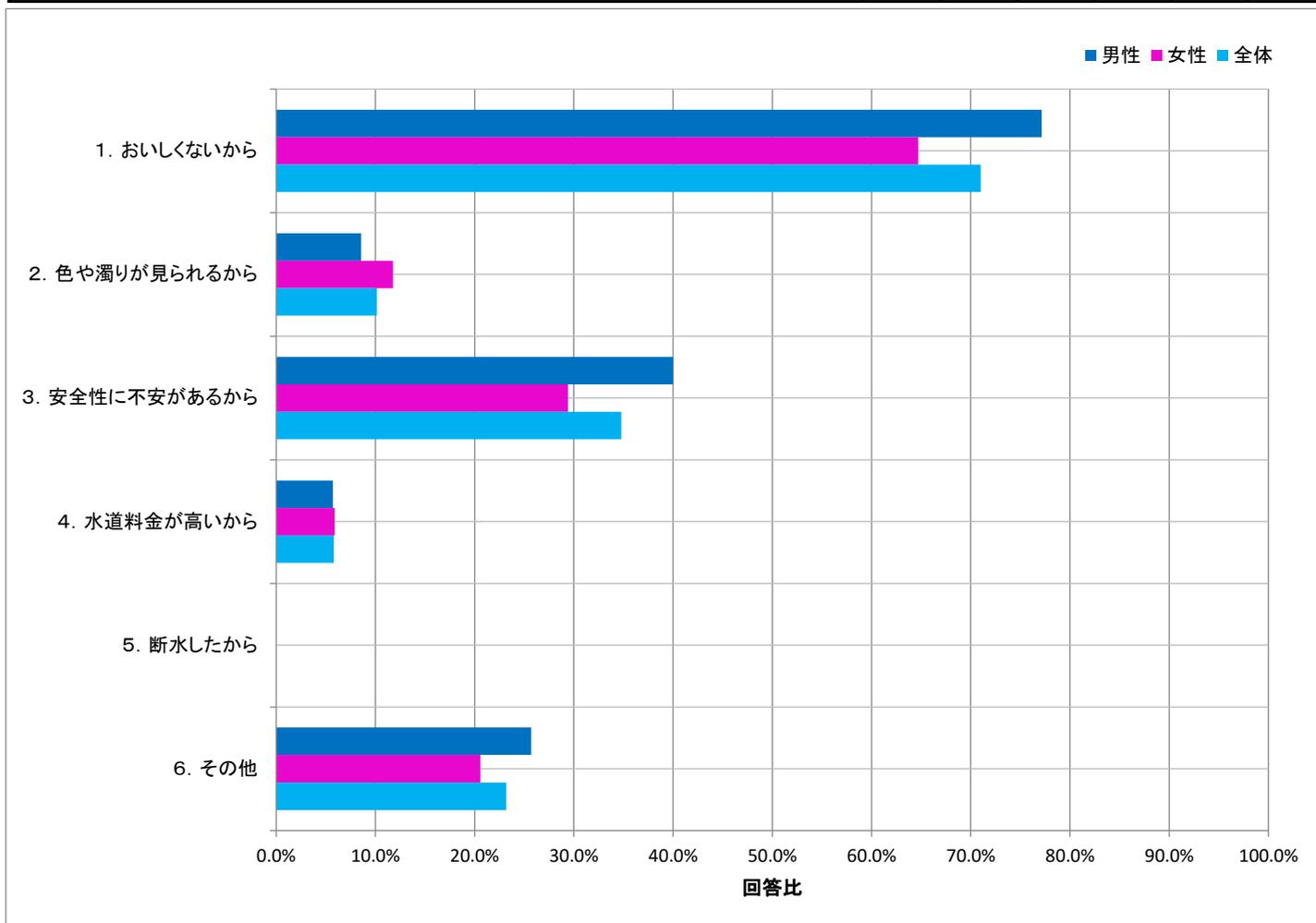
あなたが水道水を飲み水として不満に思う理由は何ですか。いくつでもお選びください。

N=69

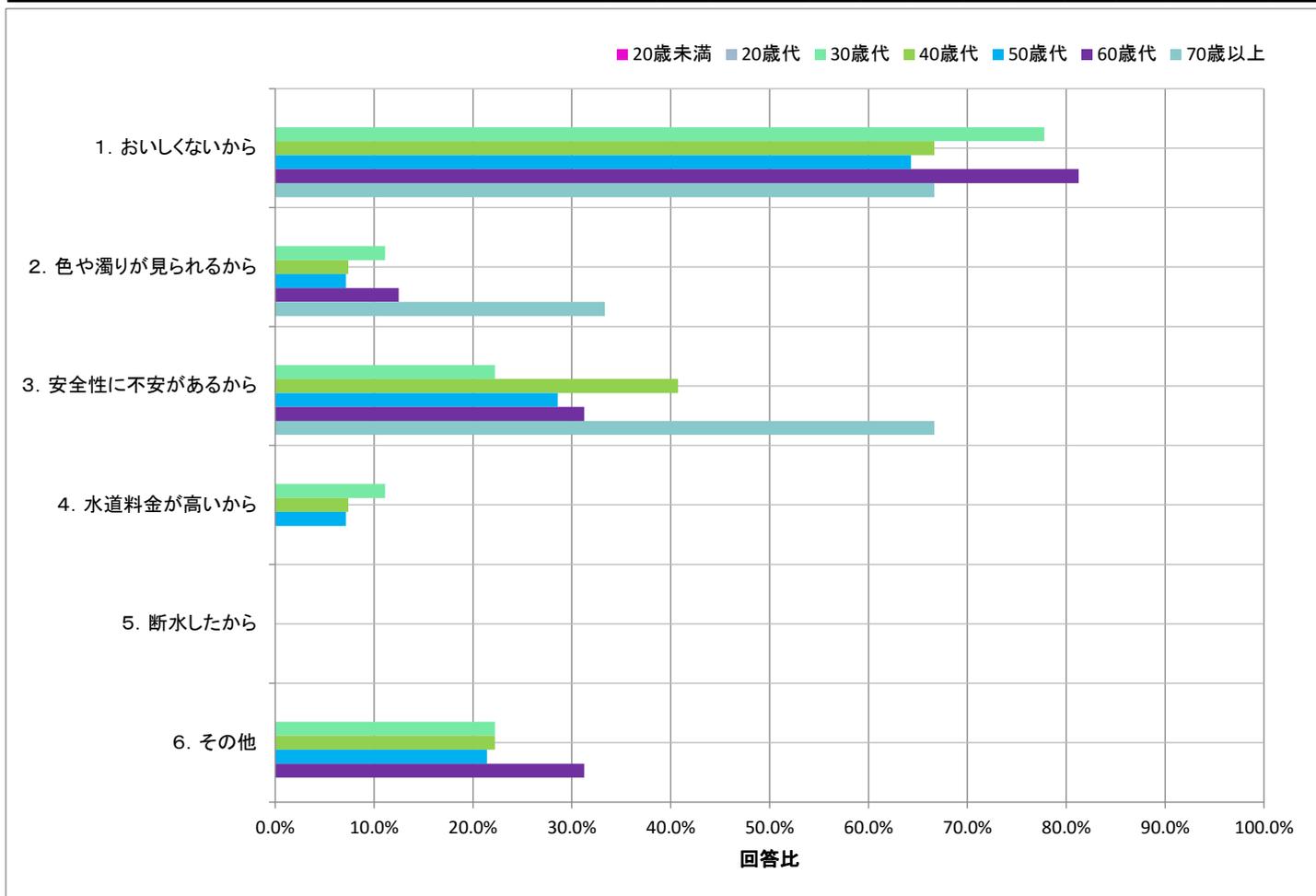
設問	回答数	回答比率
1. おいしくないから	49	71.0%
2. 色や濁りが見られるから	7	10.1%
3. 安全性に不安があるから	24	34.8%
4. 水道料金が高いから	4	5.8%
5. 断水したから	0	0.0%
6. その他	16	23.2%

「おいしくないから」の割合が71.0%と最も高く、続いて「安全性に不安があるから」で34.8%でした。  
「その他」では、第1回と比較すると「ぬるい」というご意見が多く寄せられました。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	35	34	69
1. おいしくないから	27 77.1%	22 64.7%	49 71.0%
2. 色や濁りが見られるから	3 8.6%	4 11.8%	7 10.1%
3. 安全性に不安があるから	14 40.0%	10 29.4%	24 34.8%
4. 水道料金が高いから	2 5.7%	2 5.9%	4 5.8%
5. 断水したから	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
6. その他	9 25.7%	7 20.6%	16 23.2%



年代	回答数・比率						
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
	0	0	9	27	14	16	3
1. おいしくないから	0	0	7	18	9	13	2
2. 色や濁りが見られるから	0	0	1	2	1	2	1
3. 安全性に不安があるから	0	0	2	11	4	5	2
4. 水道料金が安いから	0	0	1	2	1	0	0
5. 断水したから	0	0	0	0	0	0	0
6. その他	0	0	2	6	3	5	0



その他意見

年代	性別	意見
50歳代	女性	冷たくないから
60歳代	男性	6月下旬位から水道水がまずくなった。高温のせいか、団地の貯水槽のせいかは分からないが。
40歳代	男性	安全な水の保証が無い。 (濁り、感染菌有無、放射性物質有無)
60歳代	男性	何となく匂いがする。
30歳代	女性	水道管が暖まって水側にしてもお湯が出るから
30歳代	女性	臭いから (薬品のようなにおいが気になります)
40歳代	女性	塩素臭がすごいので、飲む事を躊躇してしまう。
50歳代	男性	マンションの貯水槽の衛生面が心配だから
40歳代	女性	原発があったから。
60歳代	男性	塩素臭がする
50歳代	女性	住んでいるマンションの水槽に不安があるから
40歳代	女性	おいしくないかもと感じているから
40歳代	男性	ぬるいし、味も美味しく感じないから。
40歳代	男性	塩素のニオイが気になる
60歳代	男性	気候が暑いせいか水道水が生ぬるい、年に1回程度ゴミが混じることがある
60歳代	男性	温度

平成30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

水道水のおいしさについて

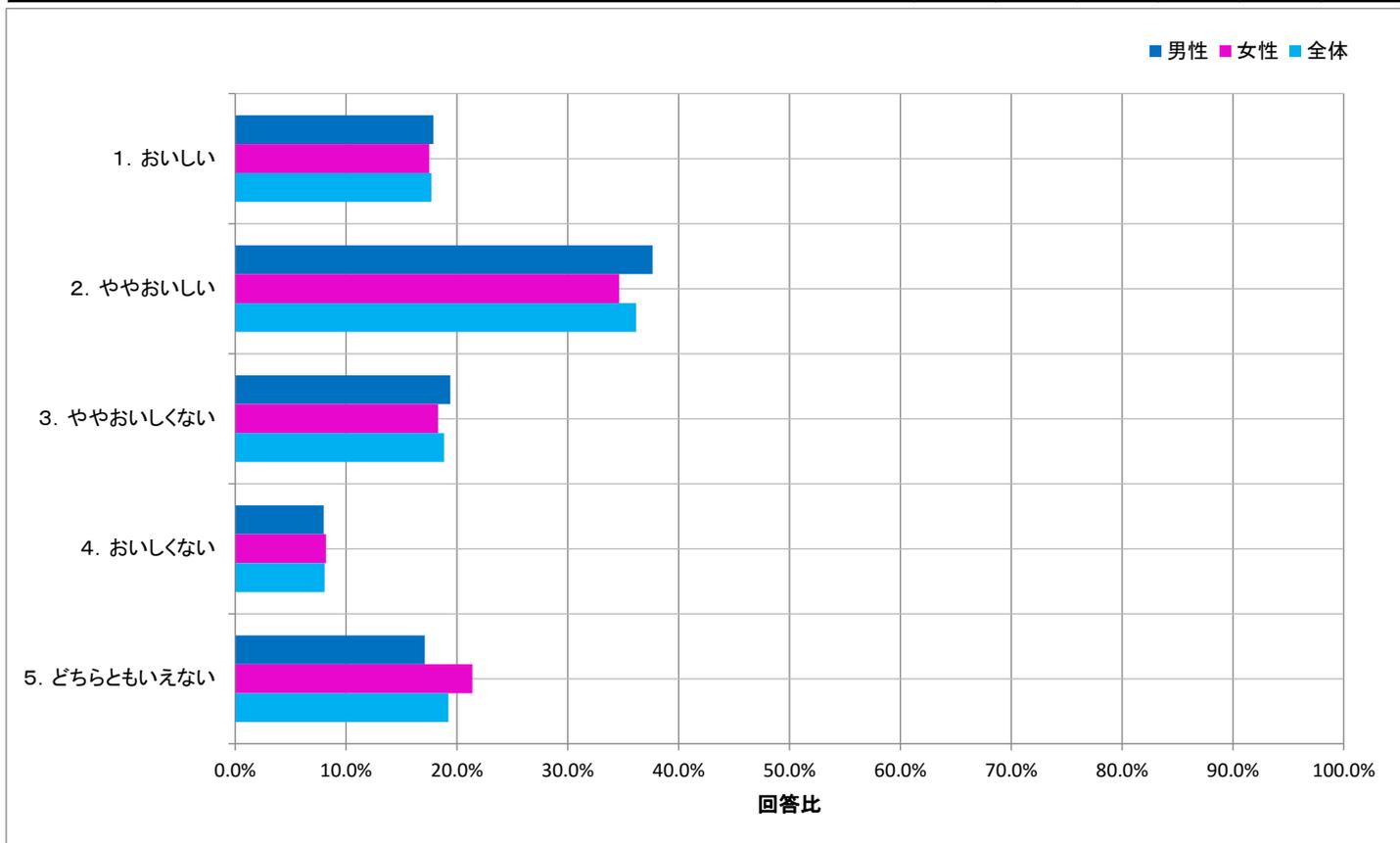
(あなたのお宅の)水道水はおいしいですか(浄水器などを通さない水でお試してください)。

N=520

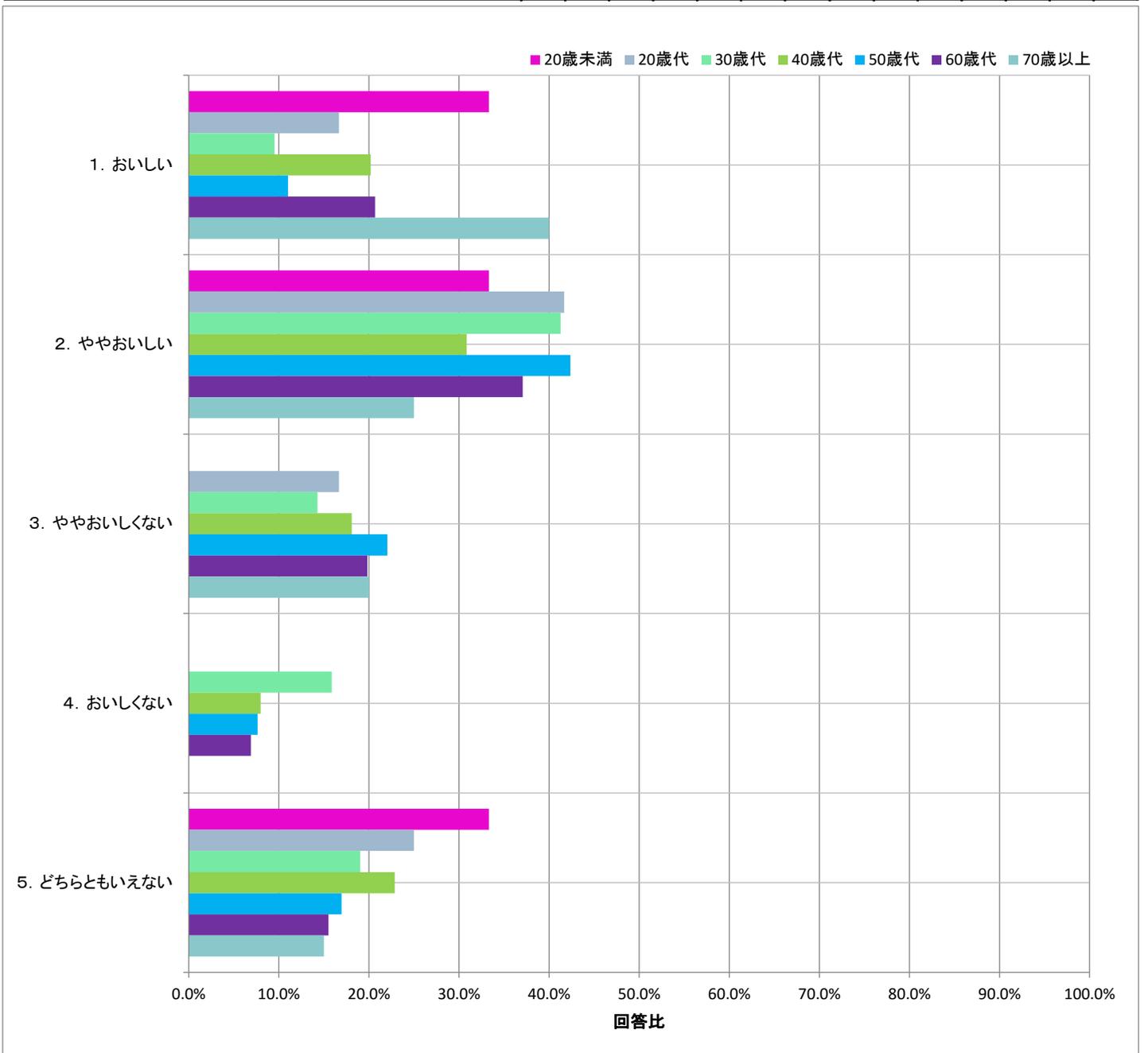
設問	回答数	回答比率	回答数	回答比率
1. おいしい	92	17.7%	おいしい	280
2. ややおいしい	188	36.2%		
3. ややおいしくない	98	18.8%	おいしくない	140
4. おいしくない	42	8.1%		
5. どちらともいえない	100	19.2%		

「おいしい」、「ややおいしい」の合計が53.8%であるのに対し、「ややおいしくない」、「おいしくない」の合計が26.9%でした。  
第1回と比較すると、「おいしい」、「ややおいしい」の合計が約2%上がり、「どちらともいえない」が約2%下がっています。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	263		257		520	
1. おいしい	47	17.9%	45	17.5%	92	17.7%
2. ややおいしい	99	37.6%	89	34.6%	188	36.2%
3. ややおいしくない	51	19.4%	47	18.3%	98	18.8%
4. おいしくない	21	8.0%	21	8.2%	42	8.1%
5. どちらともいえない	45	17.1%	55	21.4%	100	19.2%



年代	回答数・比率						
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
	3	12	63	188	118	116	20
1. おいしい	1 33.3%	2 16.7%	6 9.5%	38 20.2%	13 11.0%	24 20.7%	8 40.0%
2. ややおいしい	1 33.3%	5 41.7%	26 41.3%	58 30.9%	50 42.4%	43 37.1%	5 25.0%
3. ややおいしくない	0 0.0%	2 16.7%	9 14.3%	34 18.1%	26 22.0%	23 19.8%	4 20.0%
4. おいしくない	0 0.0%	0 0.0%	10 15.9%	15 8.0%	9 7.6%	8 6.9%	0 0.0%
5. どちらともいえない	1 33.3%	3 25.0%	12 19.0%	43 22.9%	20 16.9%	18 15.5%	3 15.0%



平成30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7-2

水道水をおいしくないと感じる理由

問7-1で「3. ややおいしくない」または「4. おいしくない」とお答えの方にお尋ねします。

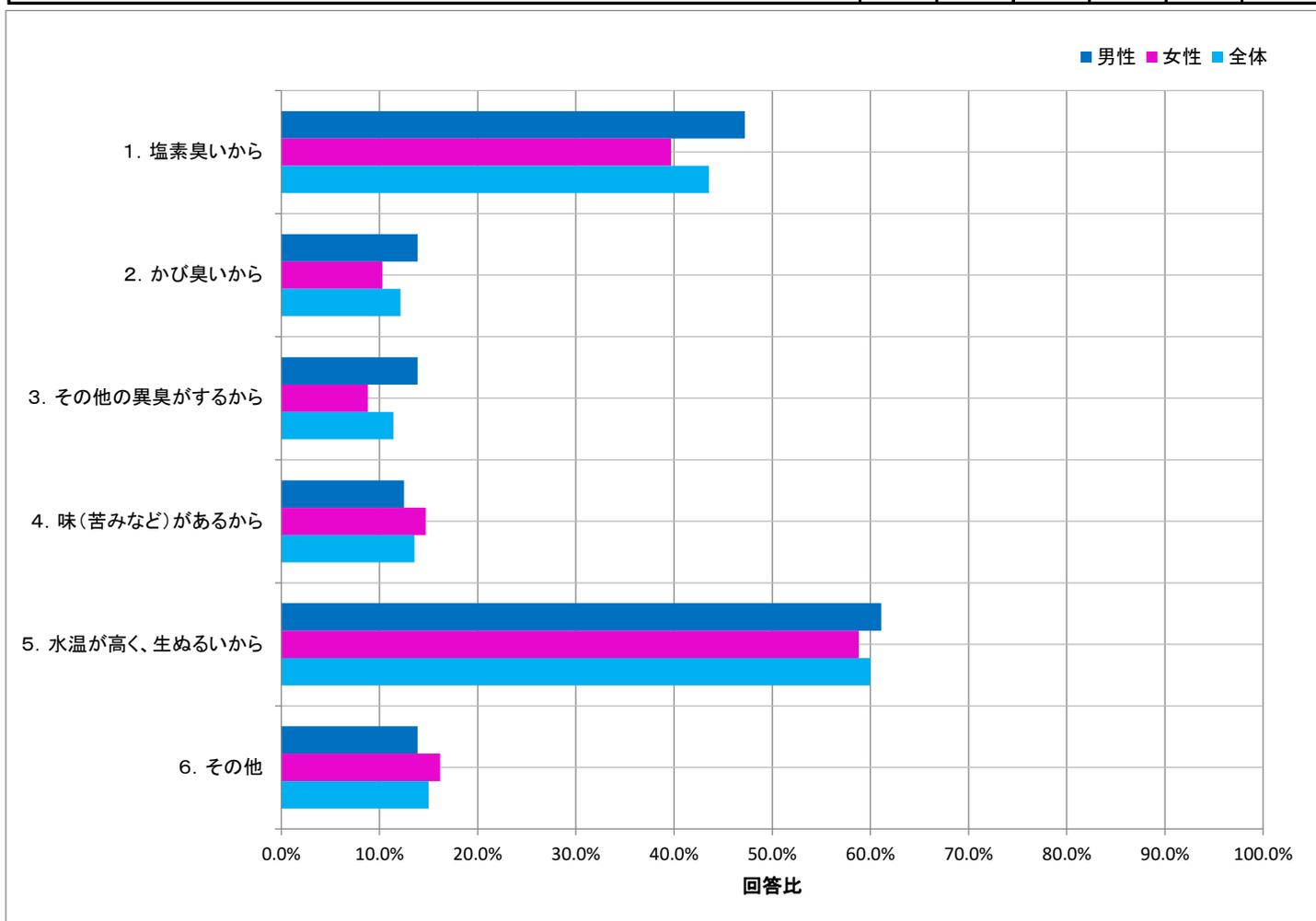
あなたが飲み水として、水道水をおいしくないと感じる理由は何ですか。いくつでもお選びください。

N=140

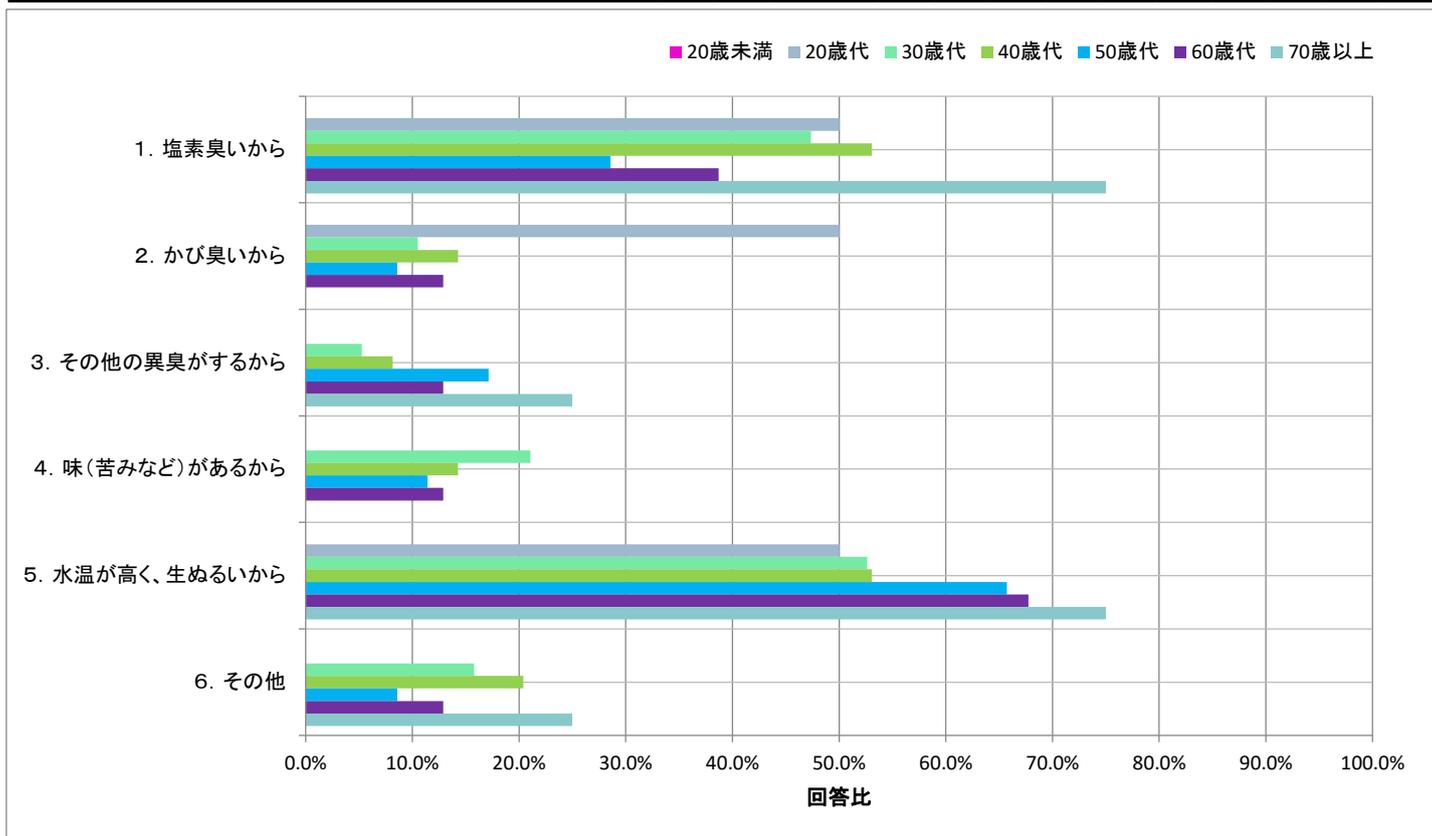
設問	回答数	回答比率
1. 塩素臭いから	61	43.6%
2. かび臭いから	17	12.1%
3. その他の異臭がするから	16	11.4%
4. 味(苦みなど)があるから	19	13.6%
5. 水温が高く、生ぬるいから	84	60.0%
6. その他	21	15.0%

「水温が高く、生ぬるいから」が60.0%と最も高く、第1回の43.8%から大きく増加しました。続いて「塩素臭いから」が43.6%でした。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	72	68	140
1. 塩素臭いから	34	27	61
2. かび臭いから	10	7	17
3. その他の異臭がするから	10	6	16
4. 味(苦みなど)があるから	9	10	19
5. 水温が高く、生ぬるいから	44	40	84
6. その他	10	11	21



年代	回答数・比率						
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
	0	2	19	49	35	31	4
1. 塩素臭いから	0	1	9	26	10	12	3
2. かび臭いから	0	1	2	7	3	4	0
3. その他の異臭がするから	0	0	1	4	6	4	1
4. 味(苦みなど)があるから	0	0	4	7	4	4	0
5. 水温が高く、生ぬるいから	0	1	10	26	23	21	3
6. その他	0	0	3	10	3	4	1



#### その他意見

年代	性別	意見
40歳代	女性	市販の水との味を比べると、どことなく違和感を感じるため。
40歳代	女性	戸建てのときは普通に飲んでいたが、今はマンションなので何となく(一度貯めている)気になってしまう。
50歳代	女性	時期や天気によって生臭く感じる時がある。
40歳代	女性	金属の味がする
40歳代	女性	味がまろやかでない。雑味がある。
60歳代	女性	硬い感じがする
30歳代	男性	特に大雨の後など、水の臭みが強い
40歳代	男性	塩素、カビ等の異臭はしないが、ごくわずかながら異味があり、おいしくありません。
50歳代	男性	赤い湯垢が付きやすく正誤分らないが住まいの市川市の水道水は塩素の量が多いと聞き不安です。
40歳代	女性	雨が降った後などは塩素を強く感じます
60歳代	女性	舌触りが固い。なめらかにスーッとめめる感じが無い。
70歳以上	男性	マンションのため今年の夏は特に水温が高い日が多かったように思う。
40歳代	男性	マンションに住んでいるため、受水槽経由になってしまうから
50歳代	男性	天然水が基準になっているため。
30歳代	女性	団地なので、水道水はきれいでも、団地の水道管には不安です。
40歳代	女性	浄水器を通した水は後味が全くしないので水道水と比べるとおいしく感じる。
60歳代	女性	以前ずんでいた市の方が美味しく感じられたから。
30歳代	男性	塩素の匂いではないかもしれませんが。
40歳代	男性	市販の水と比較するとおいしいとまでは思わない
40歳代	男性	美味しい水の味を知っているから
60歳代	男性	滑らかさが無い。

平成30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

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。

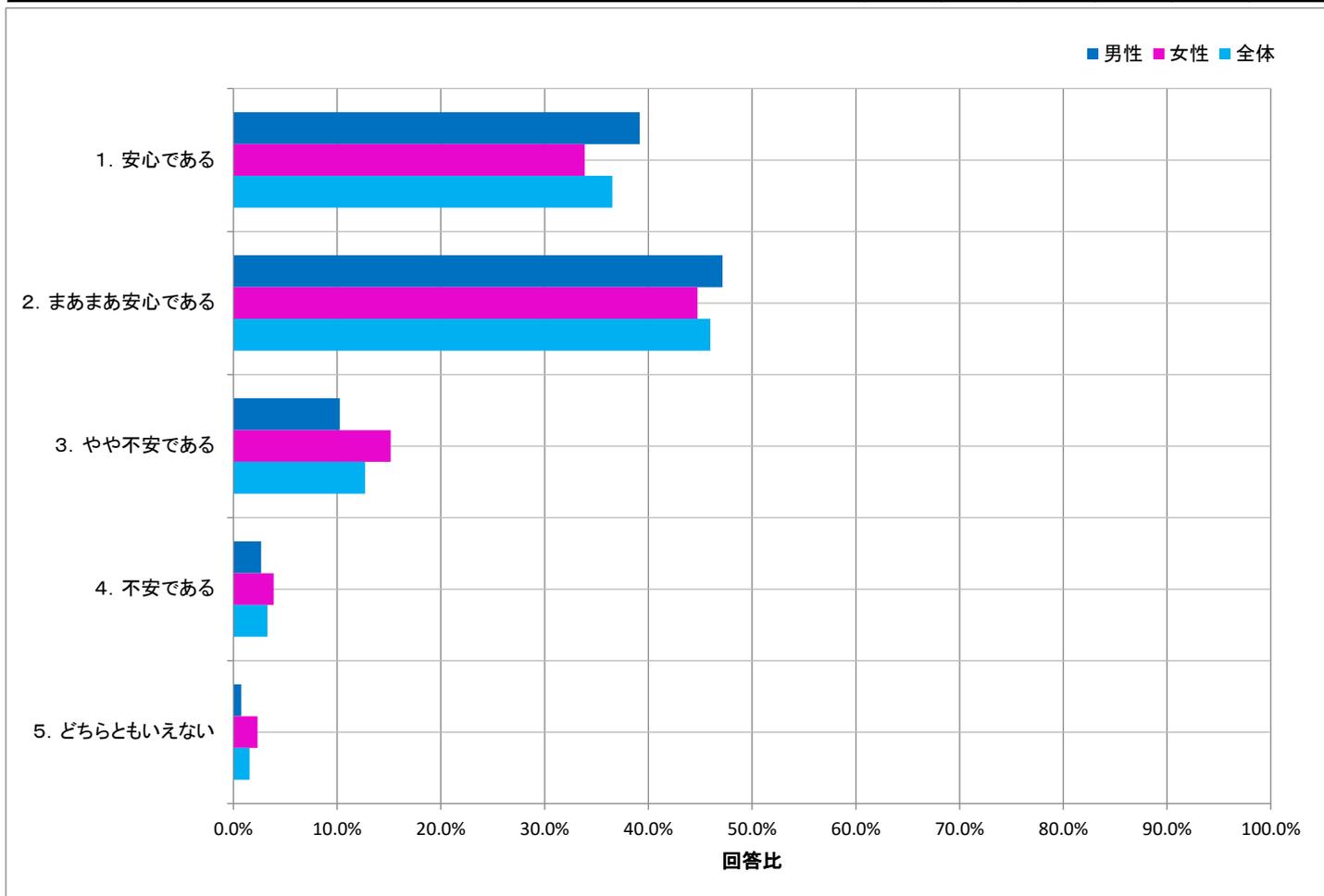
N=520

設問	回答数	回答比率	回答数	回答比率
1. 安心である	190	36.5%	安心である	429
2. まあまあ安心である	239	46.0%		
3. やや不安である	66	12.7%	不安である	83
4. 不安である	17	3.3%		
5. どちらともいえない	8	1.5%		

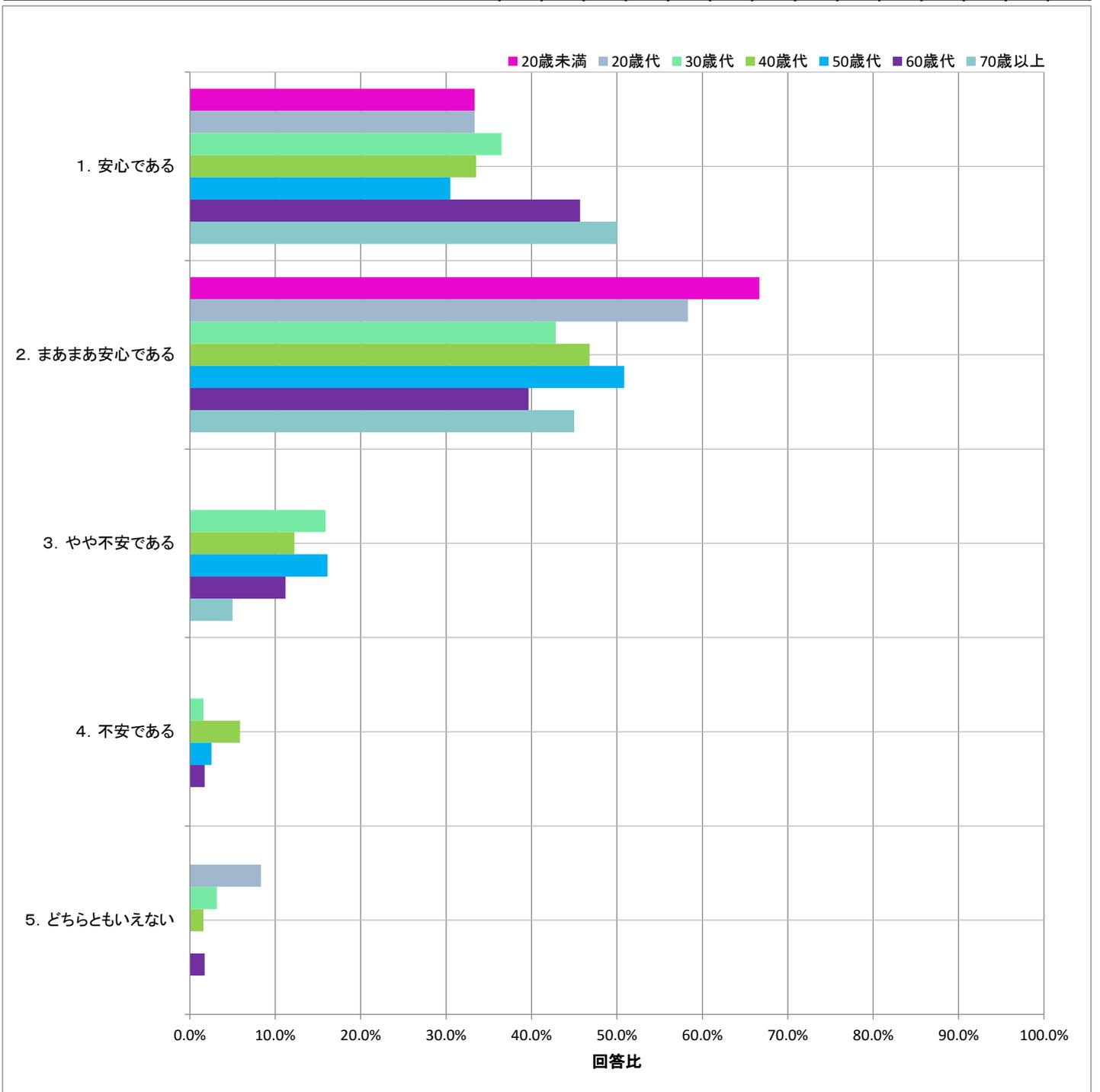
「安心である」、「まあまあ安心である」の合計が82.5%を占め、「不安である」、「やや不安である」の合計は16.0%でした。

第1回と同様、女性よりも男性の方が安心と感じている割合が高いようです。

性別	回答数・比率					
	男性	女性	全体			
	263	257	520			
1. 安心である	103	39.2%	87	33.9%	190	36.5%
2. まあまあ安心である	124	47.1%	115	44.7%	239	46.0%
3. やや不安である	27	10.3%	39	15.2%	66	12.7%
4. 不安である	7	2.7%	10	3.9%	17	3.3%
5. どちらともいえない	2	0.8%	6	2.3%	8	1.5%



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
	3	12	63	188	118	116	20
1. 安心である	1 33.3%	4 33.3%	23 36.5%	63 33.5%	36 30.5%	53 45.7%	10 50.0%
2. まあまあ安心である	2 66.7%	7 58.3%	27 42.9%	88 46.8%	60 50.8%	46 39.7%	9 45.0%
3. やや不安である	0 0.0%	0 0.0%	10 15.9%	23 12.2%	19 16.1%	13 11.2%	1 5.0%
4. 不安である	0 0.0%	0 0.0%	1 1.6%	11 5.9%	3 2.5%	2 1.7%	0 0.0%
5. どちらともいえない	0 0.0%	1 8.3%	2 3.2%	3 1.6%	0 0.0%	2 1.7%	0 0.0%



平成30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

水道水の安全性に不安がある理由

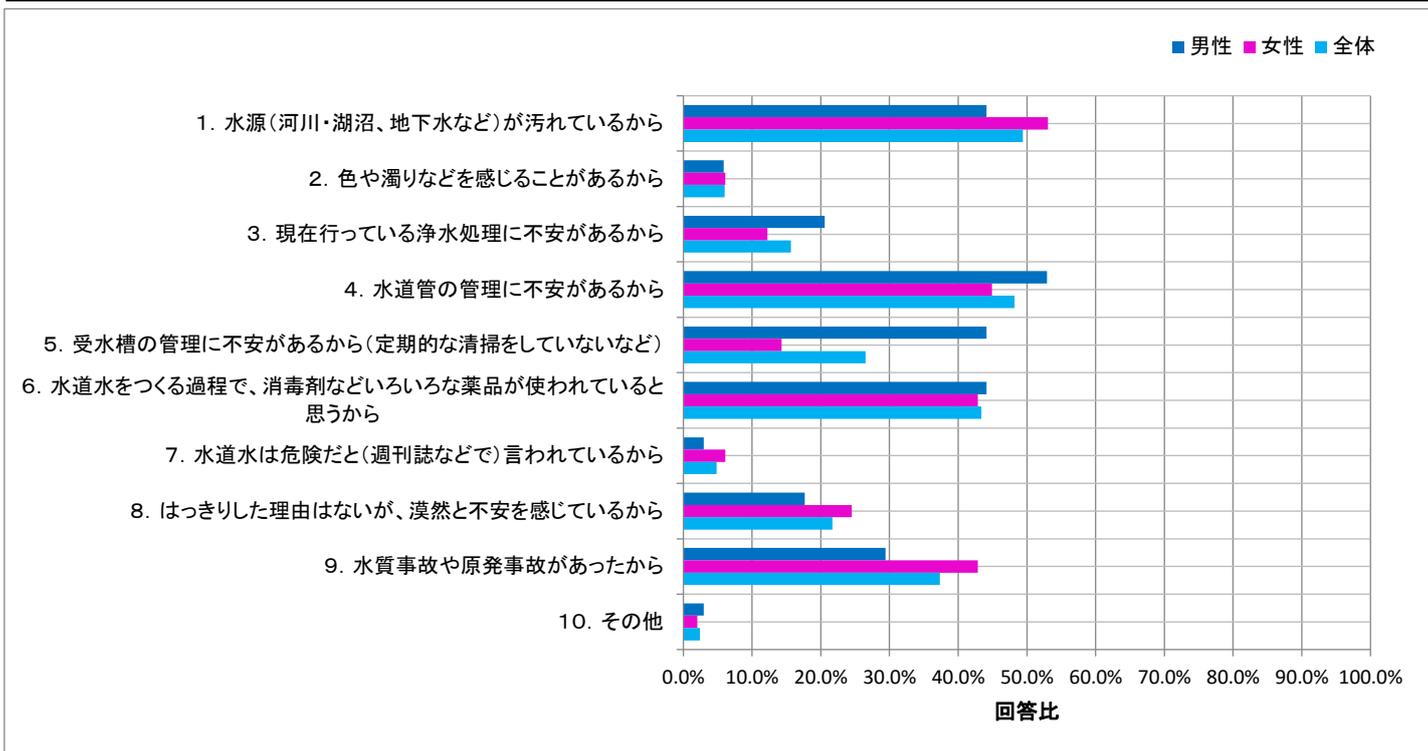
問8-1で「3. やや不安である」または「4. 不安である」とお答えの方にお尋ねします。  
不安な理由は何ですか。いくつでもお選びください。

N=83

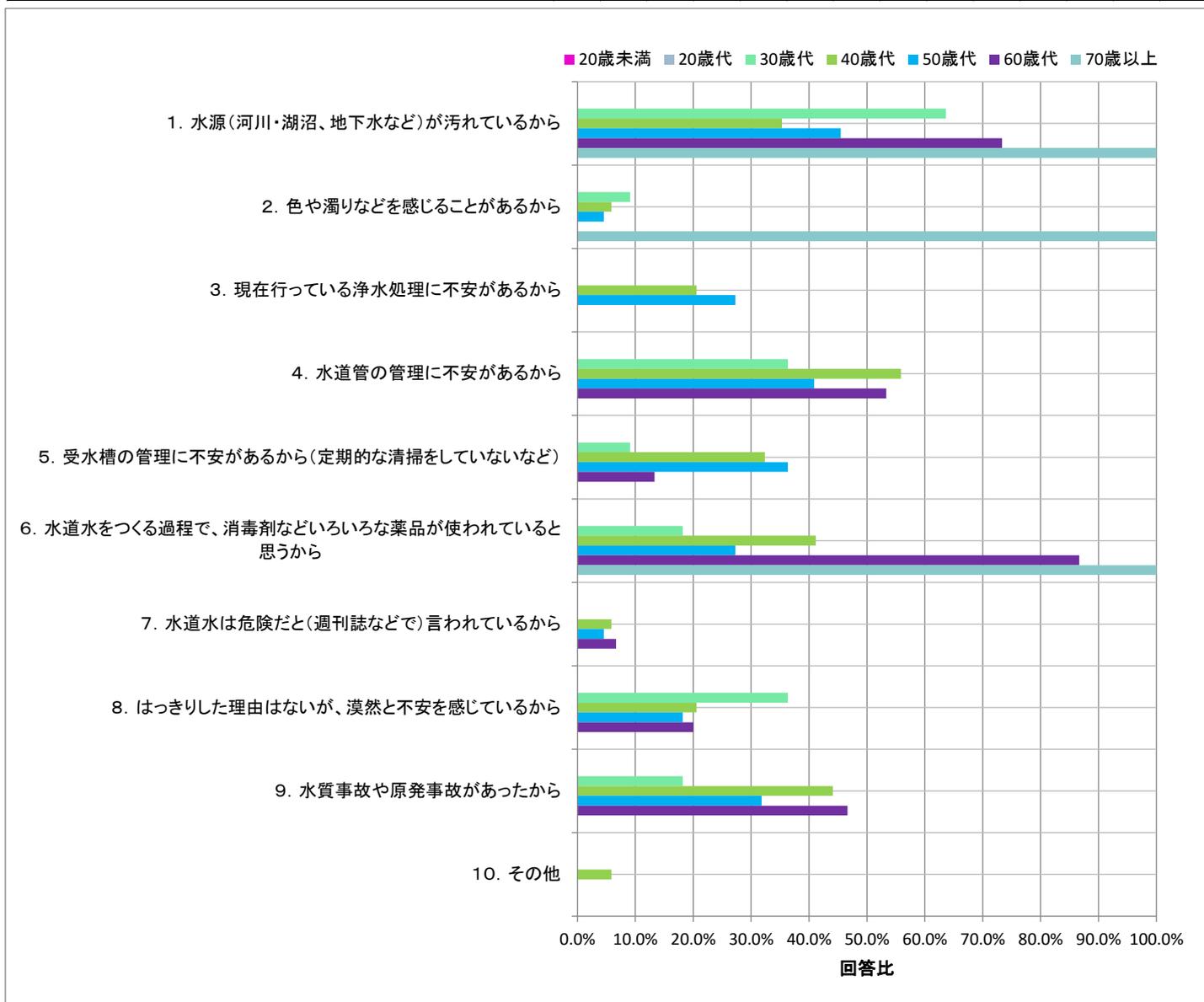
設問	回答数	回答比率
1. 水源（河川・湖沼、地下水など）が汚れているから	41	49.4%
2. 色や濁りなどを感じることもあるから	5	6.0%
3. 現在行っている浄水処理に不安があるから	13	15.7%
4. 水道管の管理に不安があるから	40	48.2%
5. 受水槽の管理に不安があるから（定期的な清掃をしていないなど）	22	26.5%
6. 水道水をつくる過程で、消毒剤などいろいろな薬品が使われていると思うから	36	43.4%
7. 水道水は危険だと（週刊誌などで）言われているから	4	4.8%
8. はっきりした理由はないが、漠然と不安を感じているから	18	21.7%
9. 水質事故や原発事故があったから	31	37.3%
10. その他	2	2.4%

「水源（河川・湖沼・地下水など）が汚れているから」の割合が49.4%と最も高く、続いて「水道管の管理に不安があるから」が48.2%、「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43.4%でした。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	回答数	比率	回答数	比率		
	34		49	83		
1. 水源（河川・湖沼、地下水など）が汚れているから	15	44.1%	26	53.1%	41	49.4%
2. 色や濁りなどを感じることもあるから	2	5.9%	3	6.1%	5	6.0%
3. 現在行っている浄水処理に不安があるから	7	20.6%	6	12.2%	13	15.7%
4. 水道管の管理に不安があるから	18	52.9%	22	44.9%	40	48.2%
5. 受水槽の管理に不安があるから（定期的な清掃をしていないなど）	15	44.1%	7	14.3%	22	26.5%
6. 水道水をつくる過程で、消毒剤などいろいろな薬品が使われていると思うから	15	44.1%	21	42.9%	36	43.4%
7. 水道水は危険だと（週刊誌などで）言われているから	1	2.9%	3	6.1%	4	4.8%
8. はっきりした理由はないが、漠然と不安を感じているから	6	17.6%	12	24.5%	18	21.7%
9. 水質事故や原発事故があったから	10	29.4%	21	42.9%	31	37.3%
10. その他	1	2.9%	1	2.0%	2	2.4%



年代	回答数・比率													
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上							
	0	0	11	34	22	15	1							
1. 水源（河川・湖沼、地下水など）が汚れているから	0	0.0%	0	0.0%	7	63.6%	12	35.3%	10	45.5%	11	73.3%	1	100.0%
2. 色や濁りなどを感じることもあるから	0	0.0%	0	0.0%	1	9.1%	2	5.9%	1	4.5%	0	0.0%	1	100.0%
3. 現在行っている浄水処理に不安があるから	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	20.6%	6	27.3%	0	0.0%	0	0.0%
4. 水道管の管理に不安があるから	0	0.0%	0	0.0%	4	36.4%	19	55.9%	9	40.9%	8	53.3%	0	0.0%
5. 受水槽の管理に不安があるから（定期的な清掃をしていないなど）	0	0.0%	0	0.0%	1	9.1%	11	32.4%	8	36.4%	2	13.3%	0	0.0%
6. 水道水をつくる過程で、消毒剤などいろいろな薬品が使われていると思うから	0	0.0%	0	0.0%	2	18.2%	14	41.2%	6	27.3%	13	86.7%	1	100.0%
7. 水道水は危険だと（週刊誌などで）言われているから	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	5.9%	1	4.5%	1	6.7%	0	0.0%
8. はっきりした理由はないが、漠然と不安を感じているから	0	0.0%	0	0.0%	4	36.4%	7	20.6%	4	18.2%	3	20.0%	0	0.0%
9. 水質事故や原発事故があったから	0	0.0%	0	0.0%	2	18.2%	15	44.1%	7	31.8%	7	46.7%	0	0.0%
10. その他	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	5.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%



その他意見

年代	性別	意見
40歳代	男性	受水槽に管理記録等の掲示があれば、少しは安心できるのですが。
40歳代	女性	今年の夏は異常に暑かったため、水道水も生ぬるかったので、水も腐るのではないかと心配になった。

平成30年度第2回インターネットモニターアンケート調査  
「接客応対」「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9-1

塩素消毒の必要性の周知度

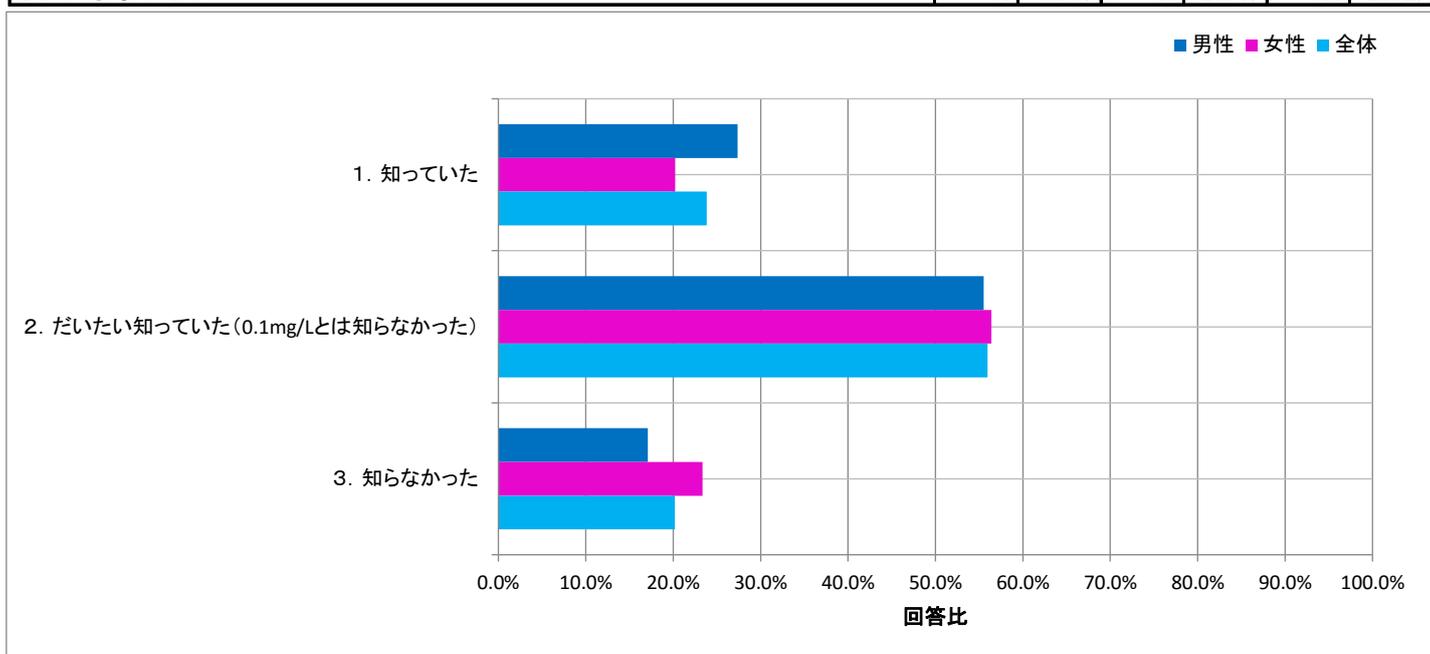
水道水は、病原菌などに汚染されないよう残留塩素濃度を一定量以上（0.1mg/L）保持することが法律により定められていますが知っていましたか。

N=520

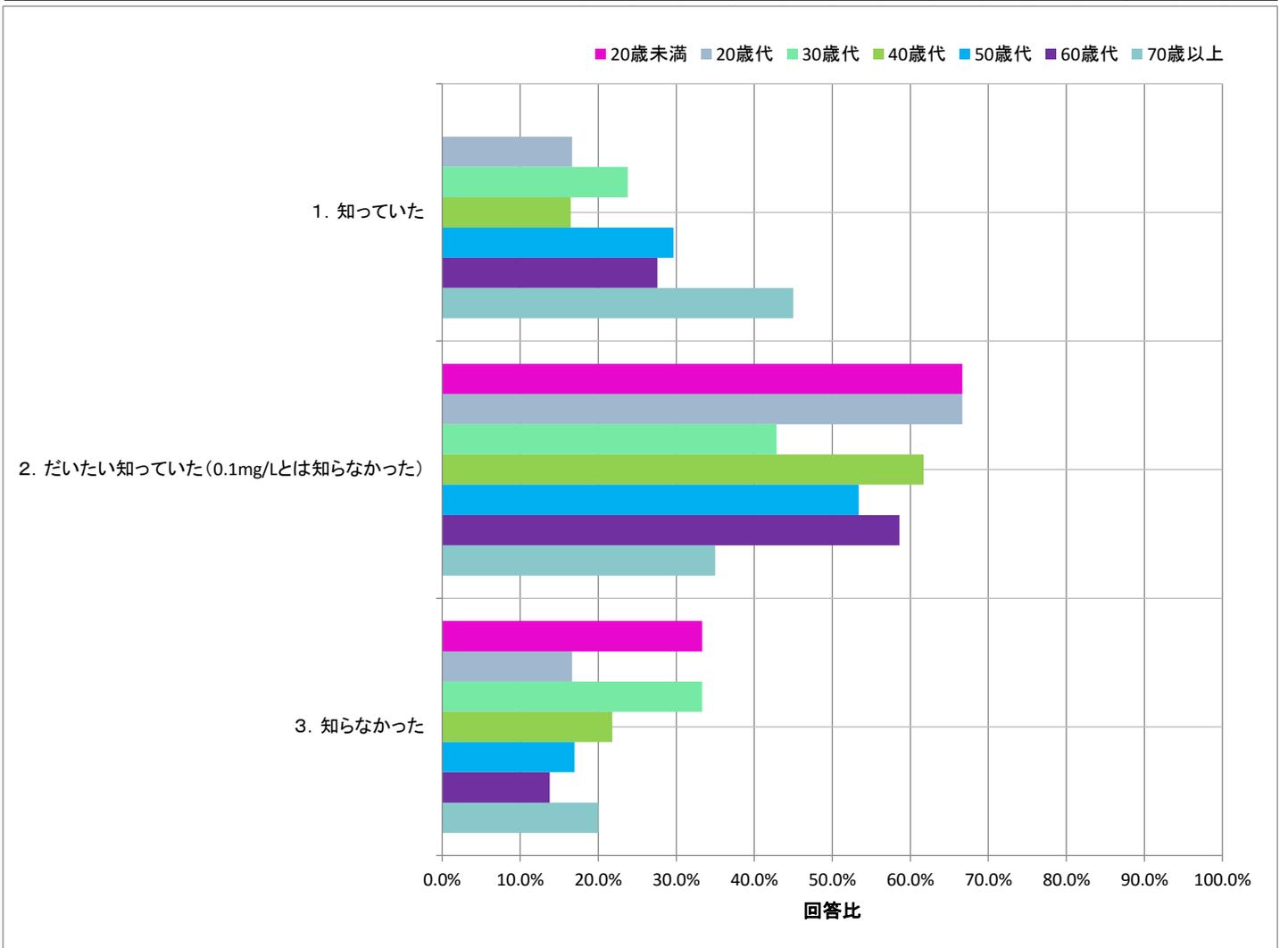
設問	回答数		回答比率	
	回答数	回答比率	回答数	回答比率
1. 知っていた	124	23.8%	415	79.8%
2. だいたい知っていた（0.1mg/Lとは知らなかった）	291	56.0%		
3. 知らなかった	105	20.2%	105	20.2%

「知っていた」、「だいたい知っていた」の合計が79.8%を占め、「知らなかった」の割合は20.2%でした。最も高い割合だったのが「だいたい知っていた」でした。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率
1. 知っていた	72	27.4%	52	20.2%	124	23.8%
2. だいたい知っていた（0.1mg/Lとは知らなかった）	146	55.5%	145	56.4%	291	56.0%
3. 知らなかった	45	17.1%	60	23.3%	105	20.2%



年代	回答数・比率													
	20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上	
	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率
1. 知っていた	0	0.0%	2	16.7%	15	23.8%	31	16.5%	35	29.7%	32	27.6%	9	45.0%
2. だいたい知っていた (0.1mg/Lとは知らなかった)	2	66.7%	8	66.7%	27	42.9%	116	61.7%	63	53.4%	68	58.6%	7	35.0%
3. 知らなかった	1	33.3%	2	16.7%	21	33.3%	41	21.8%	20	16.9%	16	13.8%	4	20.0%



平成30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9-2

塩素のにおいを感じるか

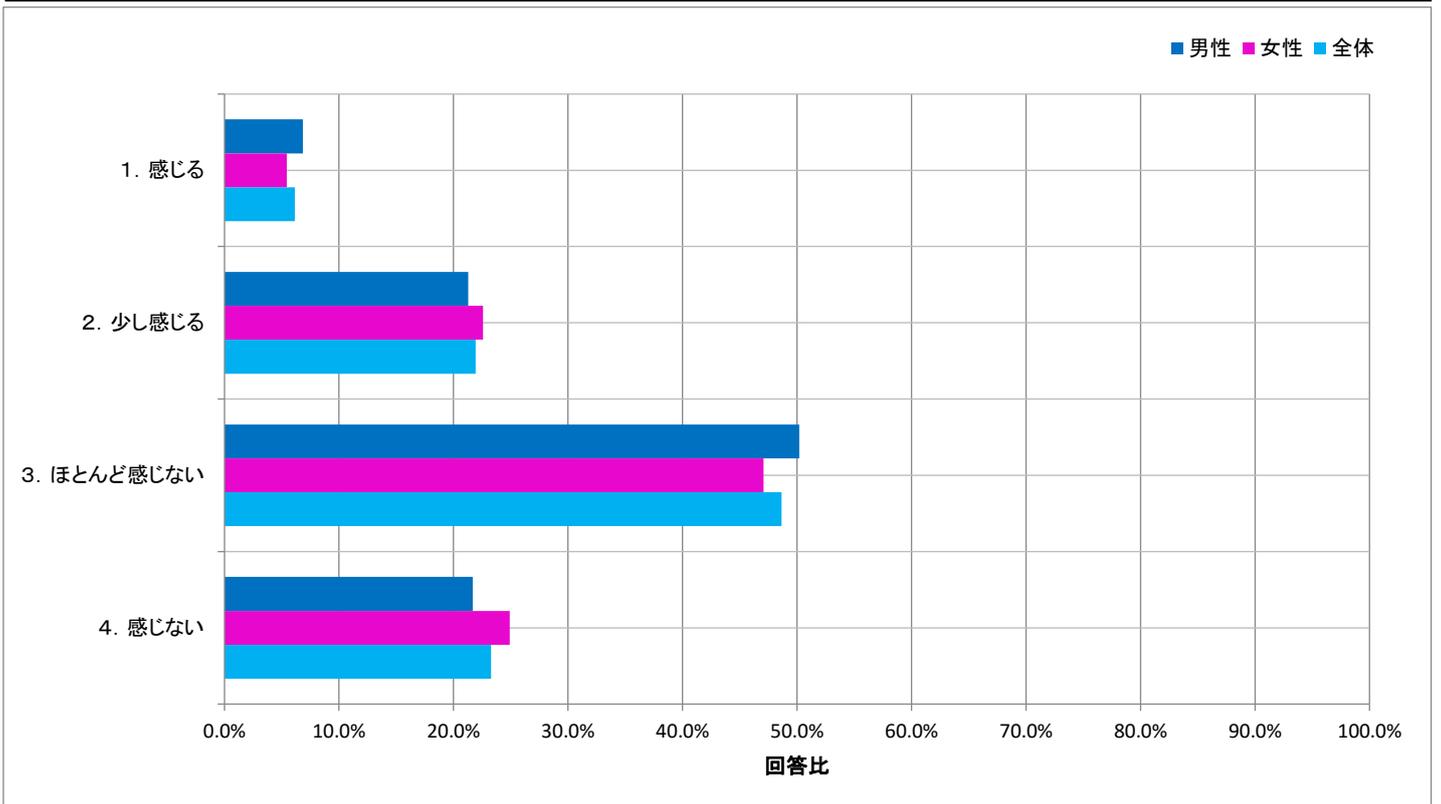
水道水を飲んでみて塩素のにおいは感じますか（浄水器などを通さない水でお試ください）。

N=520

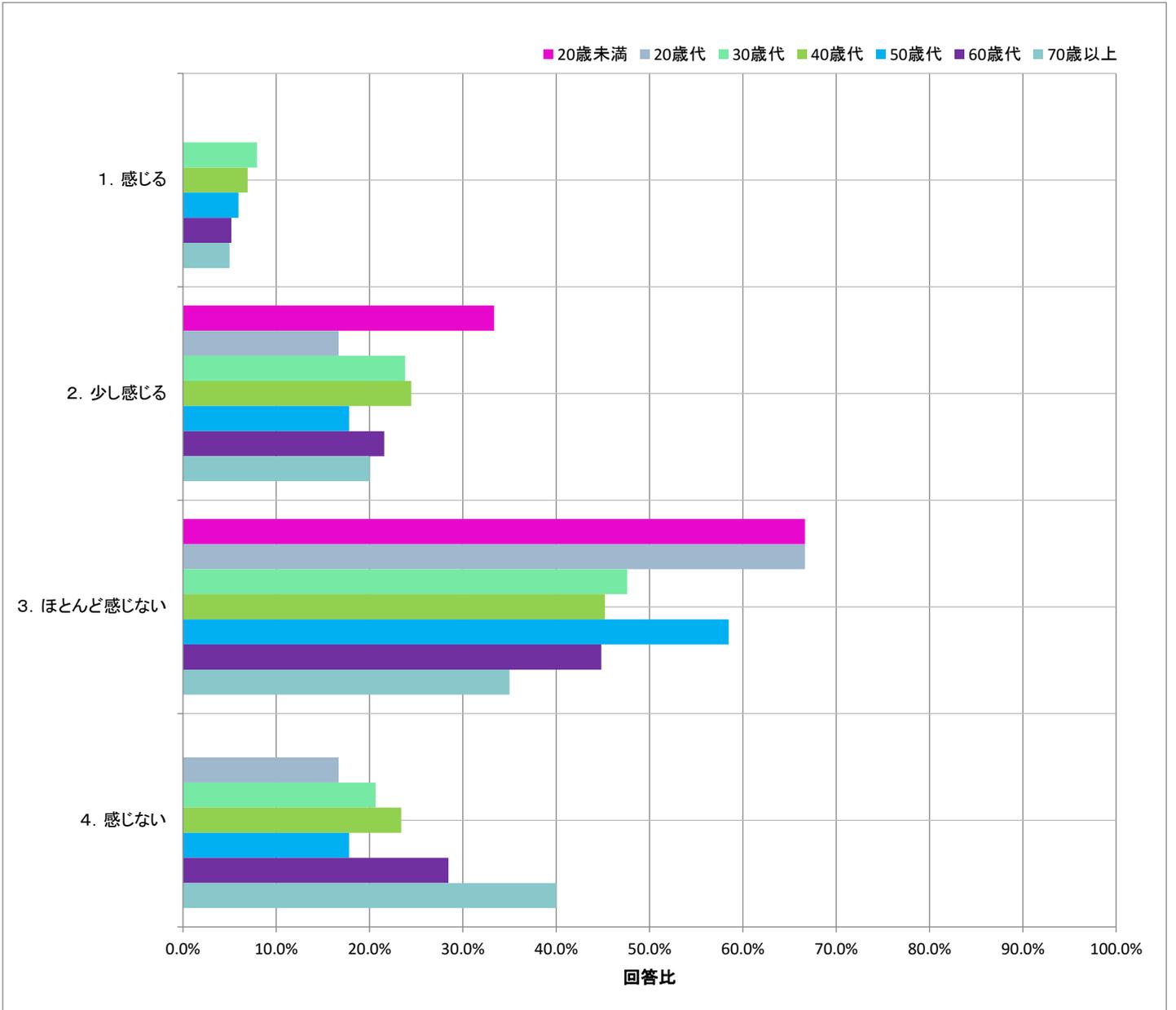
設問	回答数	回答比率	回答数	回答比率
1. 感じる	32	6.2%	感じる	146
2. 少し感じる	114	21.9%		
3. ほとんど感じない	253	48.7%	感じない	374
4. 感じない	121	23.3%		

「感じない」、「ほとんど感じない」の合計が71.9%を占め、「感じる」、「少し感じる」の合計は28.1%でした。  
男女別、年代別すべてにおいて、最も高い割合の回答は「ほとんど感じない」でした。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	263		257		520	
1. 感じる	18	6.8%	14	5.4%	32	6.2%
2. 少し感じる	56	21.3%	58	22.6%	114	21.9%
3. ほとんど感じない	132	50.2%	121	47.1%	253	48.7%
4. 感じない	57	21.7%	64	24.9%	121	23.3%



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
	3	12	63	188	118	116	20
1. 感じる	0	0	5	13	7	6	1
	0.0%	0.0%	7.9%	6.9%	5.9%	5.2%	5.0%
2. 少し感じる	1	2	15	46	21	25	4
	33.3%	16.7%	23.8%	24.5%	17.8%	21.6%	20.0%
3. ほとんど感じない	2	8	30	85	69	52	7
	66.7%	66.7%	47.6%	45.2%	58.5%	44.8%	35.0%
4. 感じない	0	2	13	44	21	33	8
	0.0%	16.7%	20.6%	23.4%	17.8%	28.4%	40.0%



平成30年度第2回インターネットモニターアンケート調査  
「接客応対」「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9-3

更なる残留塩素濃度の低減化について

千葉県水道局では、水道水の塩素のにおいを減らすために、残留塩素濃度の低減化に向けた取組みを行っています。このことについてどうお考えですか。

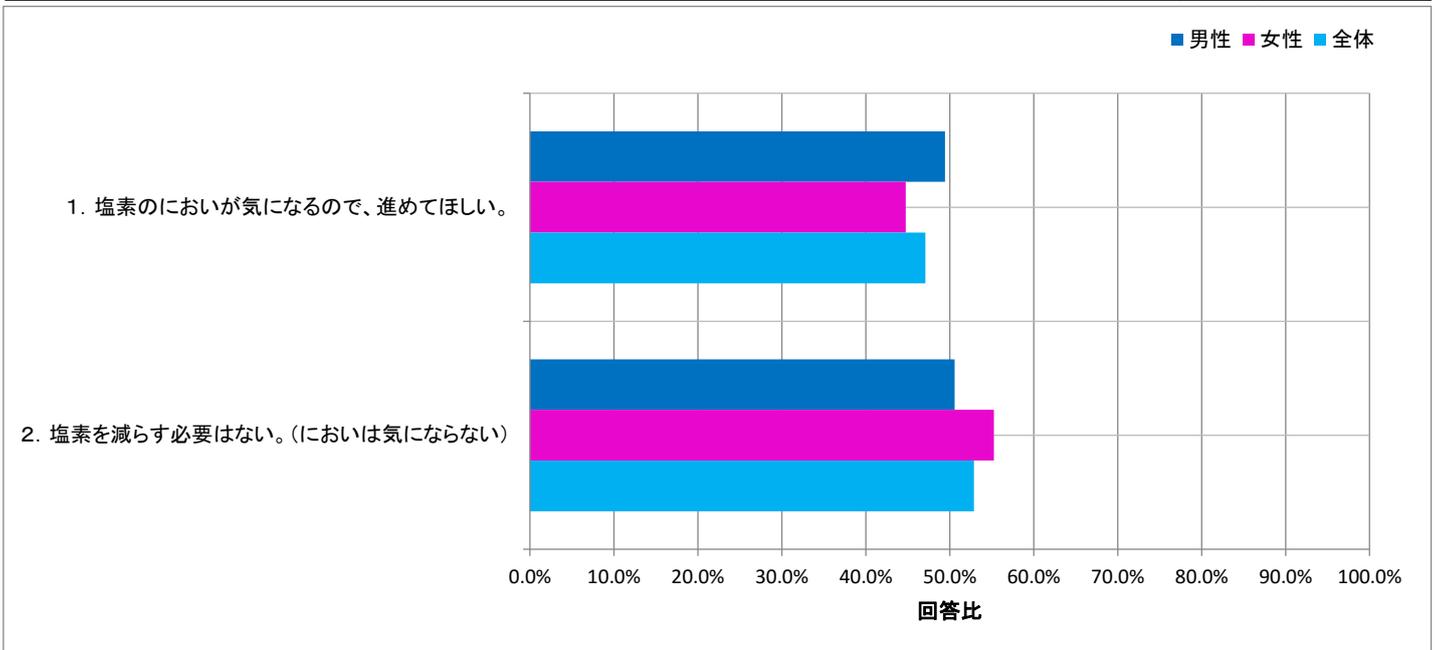
N=520

設問	回答数	回答比率
1. 塩素のにおいが気になるので、進めてほしい。	245	47.1%
2. 塩素を減らす必要はない。(においは気にならない)	275	52.9%

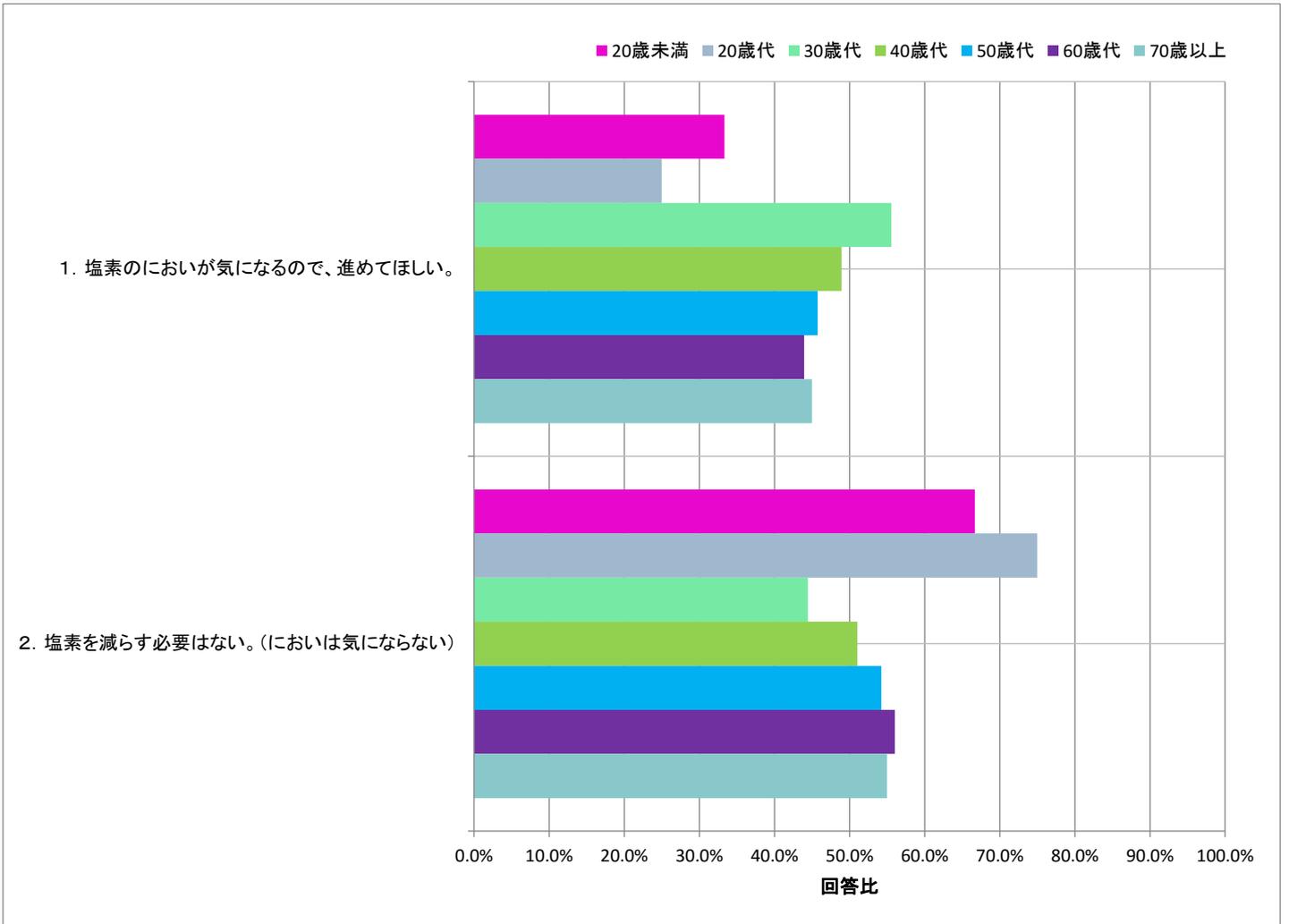
「塩素のにおいが気になるので、進めてほしい」が47.1%であるのに対し、「塩素を減らす必要はない」が52.9%でした。

「塩素を減らす必要はない」の方が、若干割合が高くなっています。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	回答数	比率	回答数	比率		
	263		257	520		
1. 塩素のにおいが気になるので、進めてほしい。	130	49.4%	115	44.7%	245	47.1%
2. 塩素を減らす必要はない。(においは気にならない)	133	50.6%	142	55.3%	275	52.9%



年代	回答数・比率						
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
	3	12	63	188	118	116	20
1. 塩素のおいが気になるので、進めてほしい。	1 33.3%	3 25.0%	35 55.6%	92 48.9%	54 45.8%	51 44.0%	9 45.0%
2. 塩素を減らす必要はない。(においは気にならない)	2 66.7%	9 75.0%	28 44.4%	96 51.1%	64 54.2%	65 56.0%	11 55.0%



平成30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

受水槽以下装置の管理責任の周知度

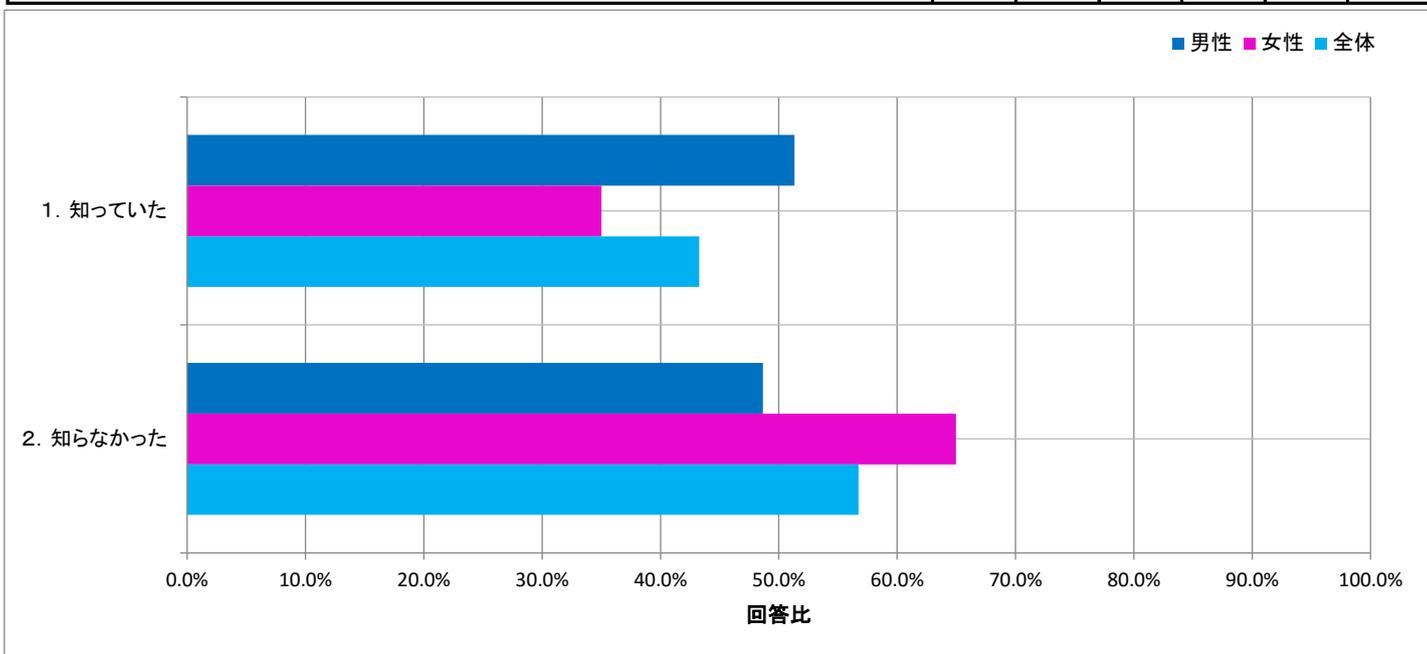
受水槽方式の場合、受水槽から蛇口までの施設及び水質の管理は、設置者（管理者）の責任となりますが、知っていましたか。

N=520

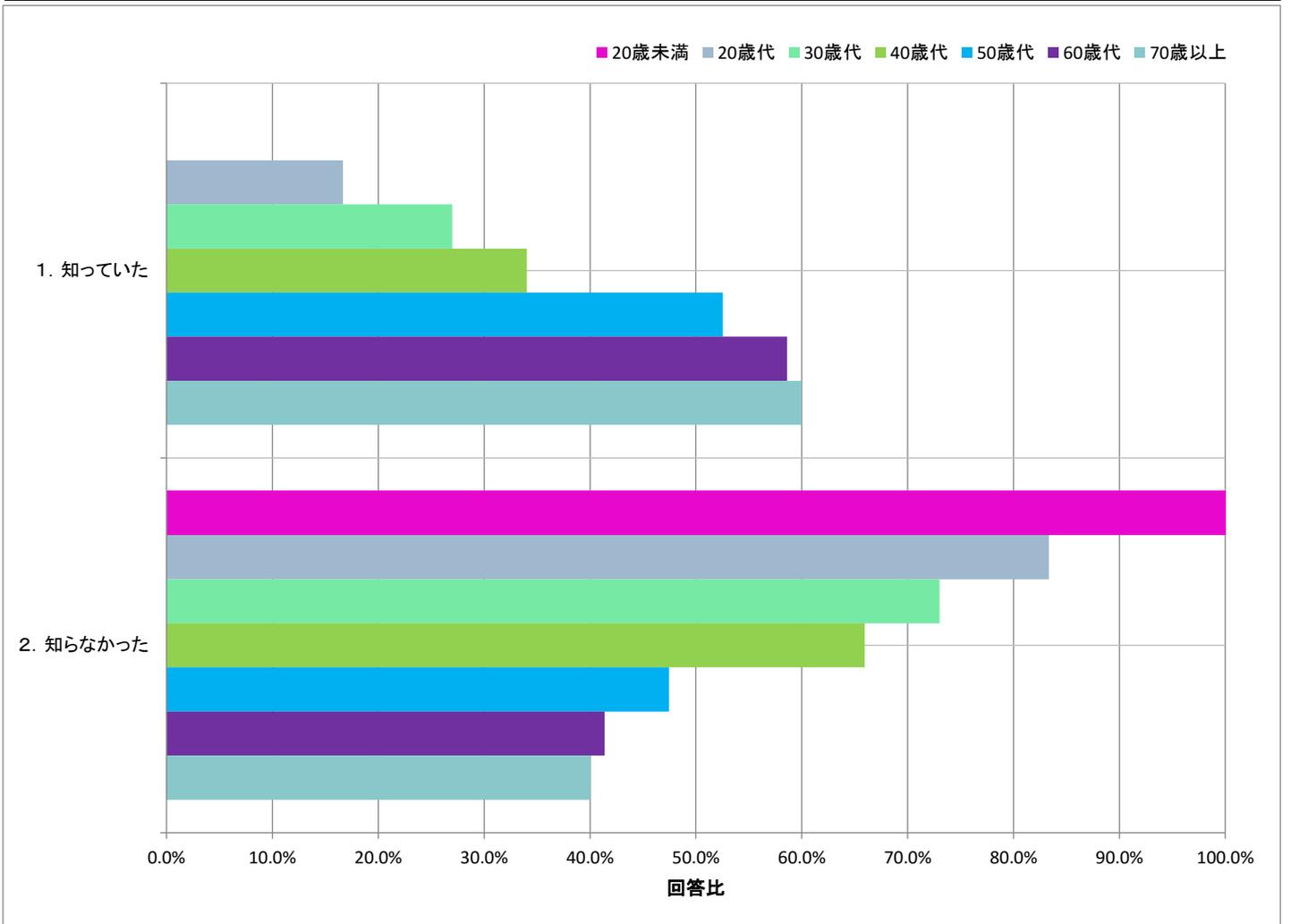
設問	回答数	回答比率
1. 知っていた	225	43.3%
2. 知らなかった	295	56.7%

「知っていた」が43.3%であるのに対し、「知らなかった」が56.7%でした。  
「知らなかった」の方が、若干割合が高くなっています。

性別	回答数・比率					
	男性		女性			
	回答数	比率	回答数			
	263		257	520		
1. 知っていた	135	51.3%	90	35.0%	225	43.3%
2. 知らなかった	128	48.7%	167	65.0%	295	56.7%



年代	回答数・比率						
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
	3	12	63	188	118	116	20
1. 知っていた	0	2	17	64	62	68	12
	0.0%	16.7%	27.0%	34.0%	52.5%	58.6%	60.0%
2. 知らなかった	3	10	46	124	56	48	8
	100.0%	83.3%	73.0%	66.0%	47.5%	41.4%	40.0%



平成30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

受水槽内の清掃、水質検査などの周知度

受水槽内の清掃、水質検査などに関する相談窓口が市役所にあることを知っていましたか。

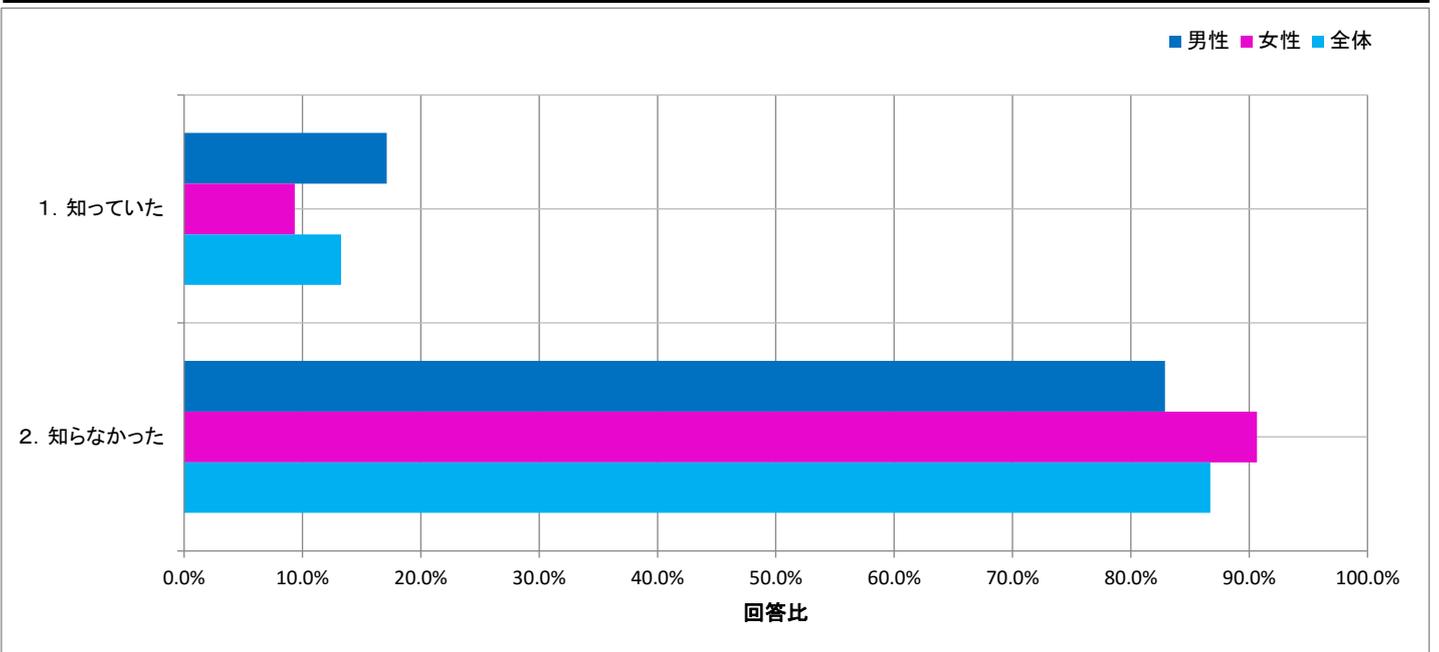
N=520

設問	回答数	回答比率
1. 知っていた	69	13.3%
2. 知らなかった	451	86.7%

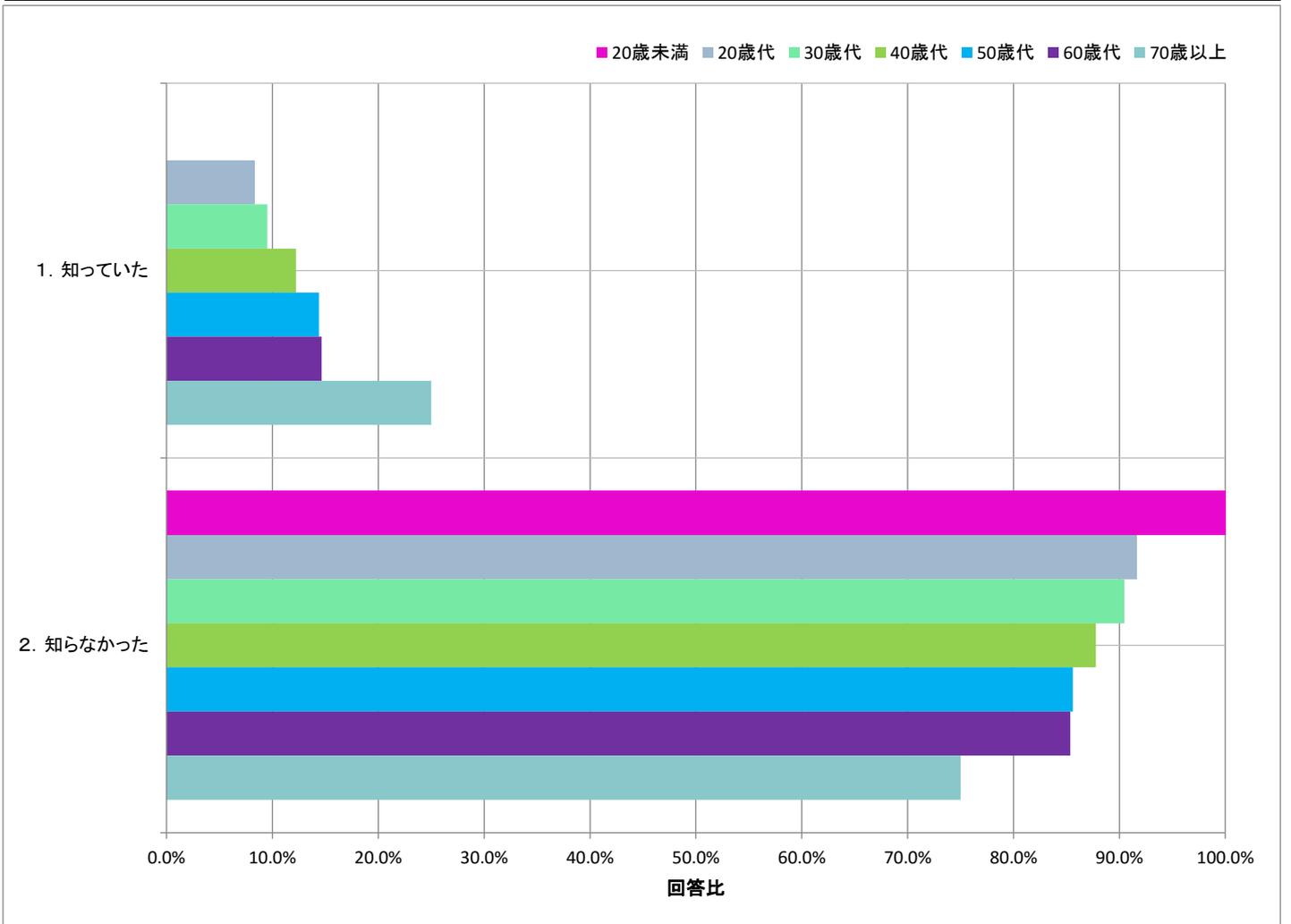
受水槽方式の場合、水質などに関する相談窓口が市役所にあることを知っていた方は13.3%と、低い割合でした。

年代別に見ると、年代が高くなるほど知っていた方の割合が高くなっています。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	263	257	520
1. 知っていた	45   17.1%	24   9.3%	69   13.3%
2. 知らなかった	218   82.9%	233   90.7%	451   86.7%



年代	回答数・比率						
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
	3	12	63	188	118	116	20
1. 知っていた	0	1	6	23	17	17	5
	0.0%	8.3%	9.5%	12.2%	14.4%	14.7%	25.0%
2. 知らなかった	3	11	57	165	101	99	15
	100.0%	91.7%	90.5%	87.8%	85.6%	85.3%	75.0%



平成30年度第2回インターネットモニターアンケート調査  
「接客応対」「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

受水槽内の清掃、水質検査などの必要性

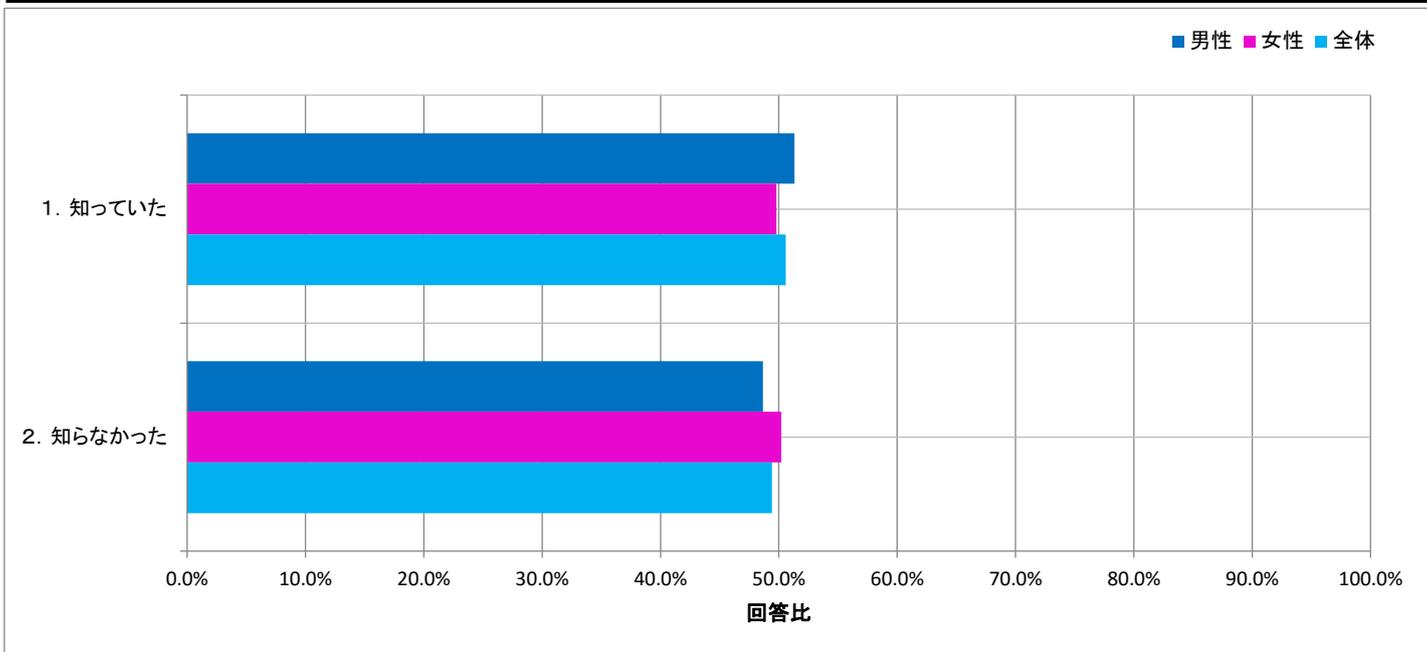
受水槽内の清掃、水質に関する検査などの定期的な実施が、安全でおいしい水に影響する場合がありますが、知っていましたか。

N=520

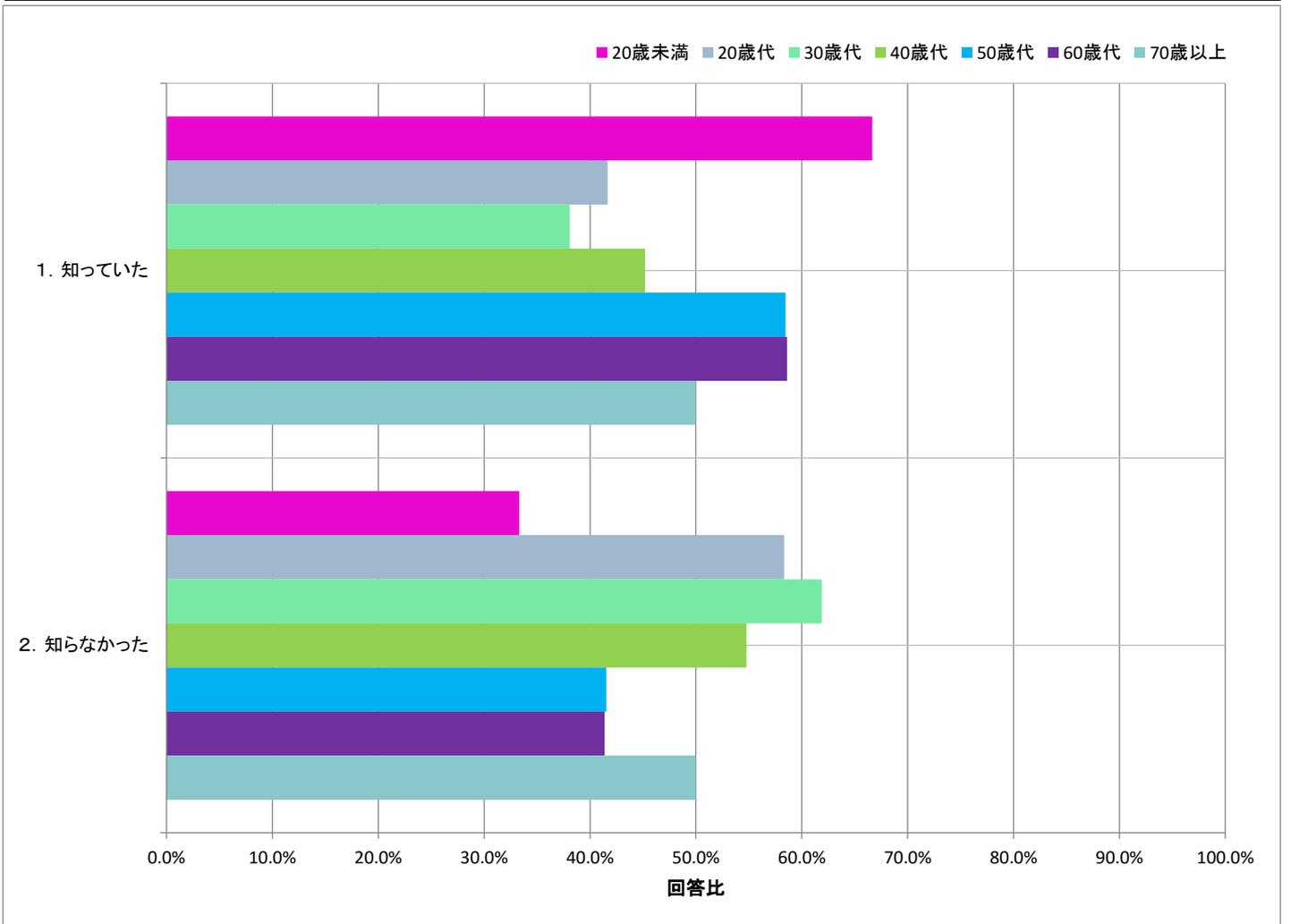
設問	回答数	回答比率
1. 知っていた	263	50.6%
2. 知らなかった	257	49.4%

「知っていた」が50.6%であるのに対し、「知らなかった」が49.4%と、ほぼ同率でした。

性別	回答数・比率					
	男性		女性			
	回答数	比率	回答数			
	263		257	520		
1. 知っていた	135	51.3%	128	49.8%	263	50.6%
2. 知らなかった	128	48.7%	129	50.2%	257	49.4%



	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
	3	12	63	188	118	116	20
1. 知っていた	2 66.7%	5 41.7%	24 38.1%	85 45.2%	69 58.5%	68 58.6%	10 50.0%
2. 知らなかった	1 33.3%	7 58.3%	39 61.9%	103 54.8%	49 41.5%	48 41.4%	10 50.0%



平成30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

「安全でおいしい水」に関する自由意見

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

(おいしい水づくりの取組みについて、どのようなPRやイベントを期待するかなどのご意見をいただければ幸いです。)

234名の方から回答をいただきました。その中のいくつかのご意見をご紹介します。

1. おいしい水づくりの取組みについてのPRやイベントの方法について(111件)

年代	性別	意見
40歳代	女性	駅前やスーパー、ショッピングモールなど住民が良くいくエリアでPRイベントなどをやっていただけると嬉しいです。
40歳代	女性	世界では水道水を飲める国のほうが少ないのに日本の水の管理はとても優れていると実感しています。もっとその点をアピールしていいのではないかと思います。さらには災害時対応やテロ対策など別の観点からのPRも必要かと思えます。
50歳代	女性	日本では水道から出る水は安全でおいしいと、無条件に信じている一人です。安全神話が続くことを願っていますので、どうぞよろしくお願いします。ちばポタを扱う場所をもっと増やして(県民や近隣にも浸透させて)下さい。
60歳代	男性	生活水(料理・茶・コーヒー他)としては違和感なく利用しているが、直接蛇口から水としてはほとんど飲んでいない。理由として、利根川水を利用した水道水はイメージ的(不味い)に悪く、どうしても清流を利用している「ペットボトル水」を買ってでも飲んでる。PRとしては、「ペットボトル水」は冷蔵庫で冷やした水を飲むので美味しいが、水道水も冷やして飲むようにPRすれば、おいしさを分かってもらえると思える。水道水は蛇口から飲むイメージがある。
60歳代	女性	市のお祭りなどに積極的に参加してほしいと思います。また資料を配るだけでなく、安全に水を供給しているという説明を加えてほしいです。
30歳代	男性	水だよりなどで、定期的に水の検査報告が細かく詳しく知れると安心すると思う。
30歳代	女性	夏に生ぬるい水しかでないのが水道水にはかなりの不安がある。どんな水だと水道局に連絡すればよいなど日頃から水の管理について教えてもらえるイベントをしてほしい。
40歳代	女性	今までも様々な取組がなされてきたのかもかもしれませんが、普段の生活であまり耳に入ったり、目にするのではなく、もう少しメディアを通して発信を強化するか、参加型のイベント内容を増やして周知させる事が必要な気がします。
40歳代	女性	日々、安全で安定したお水を。普段買い物にいくスーパーや駅ビルなどでイベントをしたらもっと身近に感じる。ぼたりちゃんのお水はもっと購入場所を増やしたら効果的。
50歳代	男性	水道の蛇口をひねれば安心安全な美味しい水が出るのは日本ぐらいだと思いますが、それが当たり前の感じになってしまっていますよね。その安全性や美味しさが市販の水とどれくらいの違いがあるのか、または、水道水の方が安心安全なのか?広報して頂けたら良いのではないかと思います。
60歳代	男性	小学生など子供の社会見学を積極的に行い小さなうちから水の安全でおいしいを啓蒙する。
40歳代	女性	定期的で構わないので、成分を確認できるような表示をしてはどうか。HPだけでなく、市役所や出張所の掲示板や、駅や図書館など公共施設の掲示板を利用する
50歳代	女性	スーパーなどの広場でクイズラリーのような楽しみながら理解できるものを催してくれれば参加したい。
30歳代	女性	千葉県の水道水からできている「ちばポタ」はあまり知られていないので、「ちばポタ」を普及させることで、千葉県の水道水がおいしいことをアピールするのが良いと思った。商店街の福引やお祭りの景品などに使用してもらったり、ゆるキャラブームによって「ポタリちゃん」がショッピングモール等で「ちばポタ」をアピールするイベントがあると楽しいのではないかと考えた。
30歳代	女性	今までされているような、水づくりの説明を含めた見学会などを継続してほしいです。小学校への出張授業なども続けてしてほしいです。
40歳代	女性	駅や商業施設など人が多い場所や、学校でイベントお水ができるまでの案内があるイベント。

40歳代	女性	水道水はおいしくない・できるだけ飲みたくないと思いこんでいますが、実際浄水を通さないで飲んでみると特に差を感じません。ただやはり薬?など少しでも除去したいという気持ちがあります。そのため「赤ちゃんでも安心安全!」位にアピールしてもらえたら浄水器の使用をやめるかもしれません。また、浄水やペットボトルの水との飲み比べなども面白いかと思います。
50歳代	女性	マンションなので、やっぱり本当に安全なお水なのかは不安です。受水槽内を開けたら虫が?なっていたりしそうで、そのまま飲むには抵抗があります。美味しい水については10年間でどのように変化したとか?外国の例と比較するとかでのどの程度安全かわかりやすくしてほしいです、又都道府県で取り組みが違うなら紹介してほしいです。
60歳代	男性	同じことを繰り返し書いていますが、周知活動は地道な継続がとても大事になります。自治体主催の会合では必ず「千葉の水」のペットボトルを出してはいかがでしょう。お茶もよろしいですが、選択させると1度目に触れますので良いかと思います。森田知事に飲んで頂くシーンの露出も増やして頂きたいと思います。
60歳代	男性	・水道水とペットボトル水を飲んでも味臭いの差は感じられないと思うし、無印のコップに二種類の水を出されて飲んでも分からない人が多いと思います。要するにペットボトルのラベルのイメージに影響される面が大きい。PRとしては、「水道水蛇口から直接水を飲む場面・美味しくインパクトのあるイメージのあるポスター・映像等」の発案等を期待したい。
50歳代	女性	以前、千葉の浄水場の見学をしたときに、説明された職員の方が、日本の水の安全性やおいしさを熱心に語ってくださいました。それ以来、安心して、水道水を飲んでいますが、ただ、一度沸かすして冷蔵庫に入れる習慣は変わらないので、その差を数値で表すなど目に見える指標を出すなど、駅などでPRされたいと思います。
60歳代	女性	安全・安全な水がどうやってできるのかを学校教育で学ぶことが将来の日本にとっても大事なのではないかと思います。例えば、自然の大きな力による(そのためには、山を管理し、自然を守る)ことなど知ることは色々な意味で大切なのではないのでしょうか。
50歳代	男性	残留塩素低減化や受水槽内の清掃、水質検査など、知らなかったことが多かったので、市政だより等、普段私たちが目にしやすい物に載せるなどしてほしい。
40歳代	男性	テレビコマーシャルなど視覚に訴えるコンテンツ利用。
50歳代	女性	市内のいろいろなイベントでブースを出展して、地道な活動を続けてもらいたい。インターネットの検索などより、小冊子やブースでの体験説明の方が、印象に残りやすいと思います。
40歳代	女性	子供にも分かりやすいように、劇を使ったイベントや、クイズ形式のイベントだと参加しやすい。
60歳代	男性	浄水場の見学会(仕組み・安全性の確認)を市民に分かるように広報をしてほしい。全国自治体の取り組みと千葉の取り組み比較、安全性、設備内容(技術面)の位置づけ等わかるようにしてほしい。
40歳代	女性	子ども向けにイベントをすると親もついてくるから、大人向けより集まるかなと思う
40歳代	女性	安全でおいしい水をイベントなどで配布できれば一番良いと思います。(実際にイベントでチーバ君のイラスト入りの水をいただいたことがありとてもおいしく感じて自分の中で千葉の水の評価があがりました。)
40歳代	女性	冷えて入れば、美味しいと思いますので、冷えた水道水をサービスくださるイベントなどは、おいしさを実感できて良いのではないかと思います。

## 2. 「安全でおいしい水」について(72件)

年代	性別	意見
60歳代	男性	「安全」は客観的評価に対し、「おいしい」は主観的な評価なので、そこまで重視する必要も無いのではないかと感じています。
40歳代	女性	基本的には信用して飲んでいますが、ですので、今後とも信用を裏切らないでほしいです。
30歳代	男性	浄水場でキレイにした水と、自宅の蛇口から出てくる水に、味や臭いの違いがどれくらいあるか、比較してみたい。
40歳代	女性	さっき、浄水器を通さない水を飲んでみて、思ったほどまズくなかったので、意外でした。浄水しないと不味いという思い込みがあったかな、と思います。同じように思い込んでいる方は多いかもしれないと思いました。
30歳代	女性	前回アンケート時は気にならなかった水道水のおいが気になっています。飲み水としてはもちろん、シャワーを浴びている際にも気になります。塩素なのかはわかりませんが、薬品っぽいにおいがします。
40歳代	男性	放射性物質の測定を継続願います。
40歳代	男性	水のおいしさに関しては満足しているので特にこれから何かするっていうことはしなくてもいいと思います。現状維持でお願いします。
60歳代	男性	海外によく行くのですが、それと比べると日本の水道水は格段に安全で美味しいとは思いますが、やはり浄水器を通した水道水でないと塩素臭がするので美味しくありません。ですから「残留塩素濃度の低減化」に期待しております。

3. 受水槽や水道管などの設備管理について（20件）

年代	性別	意見
40歳代	女性	自宅のマンション管理会社が、受水槽の掃除検査をきちんとやってくれているのか、気になる。マンションが老朽化した際にはどうなるのかなども。
70歳以上	男性	今回のモニターアンケート調査の中で、「受水槽」のことを知った。受水槽の規模にも依るが、実際に受水槽を経由しての水を利用している人たちの中で、このことを知らない人も居るのではと思った。
60歳代	女性	受水槽を経由した水を使っていた経験がある。団地役員として受水槽の検査に立ち会った。受水槽内の汚れが酷いのに驚いた。受水槽を経由した水質と、配管から直接の水質とでは大きな差があると感じる。受水槽の場合は、塩素を相当効かせていないと、安全かどうか心配になる。清掃について市役所の指導が受けられることは知らなかった。
40歳代	女性	上水道の水道管は老朽化しているといったことはないのでしょうか。もしも老朽化している場合は取り換えをお願いします（老朽化することにより品質や味に問題が出ることを懸念しています）
40歳代	女性	PRやイベントにお金を使わず、設備の更新等に使って欲しい。

4. 災害対策や安定供給について（8件）

年代	性別	意見
60歳代	男性	原発事故以来 水道水の 安全性については 一層 関心が深まっていることと思います。取組 状況の 周知など、今後とも 安全・安心な 水道水供給をおねがいます。
60歳代	男性	水は生活していく上で、最も大切な宝ものだと考えています。ですから、一にも二にも、衛生管理、水質管理、供給管理に細心の注意を払っていただきたいです。また、営利主義的な観点が過ぎることがないように、努力してください。間違っても、民営化して、私企業的な利益第一主義、株主優先主義にならないよう、自治体での責任で、健全な経営理念を維持してくださることを切望します。
60歳代	男性	通常時の給水体制に不満・不安は特にありません。ただ、災害時の供給や体制、バックアップ（避難場所の井戸？）などの十分な知識や方法について良く分かりません（水道局の仕事ではない、のかも知れませんが、、、）。

5. その他のご意見について（23件）

年代	性別	意見
40歳代	女性	水道料金の使い道と、料金を決める方法などが、子供でもわかるくらい大雑把でいいので、説明していただければと思います。もしくは、説明されているサイトなどがあったら教えていただきたいです。
40歳代	女性	東日本大震災後は、一時期水道水を避けて生活をしていましたが、今はそのまま飲料水として私は飲んでいますが。塩素濃度の法律があつたり、より美味しい水道水になるよう塩素のにおいを減らすよう取り組んでくださっていることをしり、水道水の安全性がより分かりました。数年前小学の子供が浄水場を見学し、水道水ペットボトルをいただいてきました。私は子供からパンフレットを見せてもらったり、一緒にペットボトルを飲んだり、水道水の美味しさを再勉強させてもらいました。とっても素敵な活動だと思いました。これからも、水道水の安全をぜひ保っていただきたいです。
60歳代	男性	水道水は安全に美味しく飲めて当たり前という考えがあるので、普段の地味な努力を継続することは大変と思いますが、よろしくをお願いします。
30歳代	女性	水質検査を強制的に行って欲しい。ガス会社（習志野企業局）は定期的1年?2年に行っていてその点検でガス漏れが発覚しました。だから身体に入る水は最も必要なことだと思う。今すぐにでも初めて欲しい。市に個人が出向くのではなく、水道局が文書を送付して訪問日を設定して欲しい。
60歳代	男性	贅沢を言えばキリがないが、現状で日常、特に不自由を感じないので、そこそこ満足はしています。
70歳以上	男性	栗山の配水塔が廃止になるそうですが、安全でおいしい水の継続をよろしくをお願いします。またできれば塔の存続と花見は続けていただけるとうれしいです。
50歳代	男性	受水槽にも影響があるように、水道管にも影響度合いが高いと思います。この社会インフラについては、信頼するしかなく、個人でなかなか手が出せない部分です。個人で浄水器でカバーすることをもっと促進するのか、水道管、塩素等で質を保つ、上げるとするのか？この方向性によりそれぞれの取り組みが変わると思います。

平成30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12

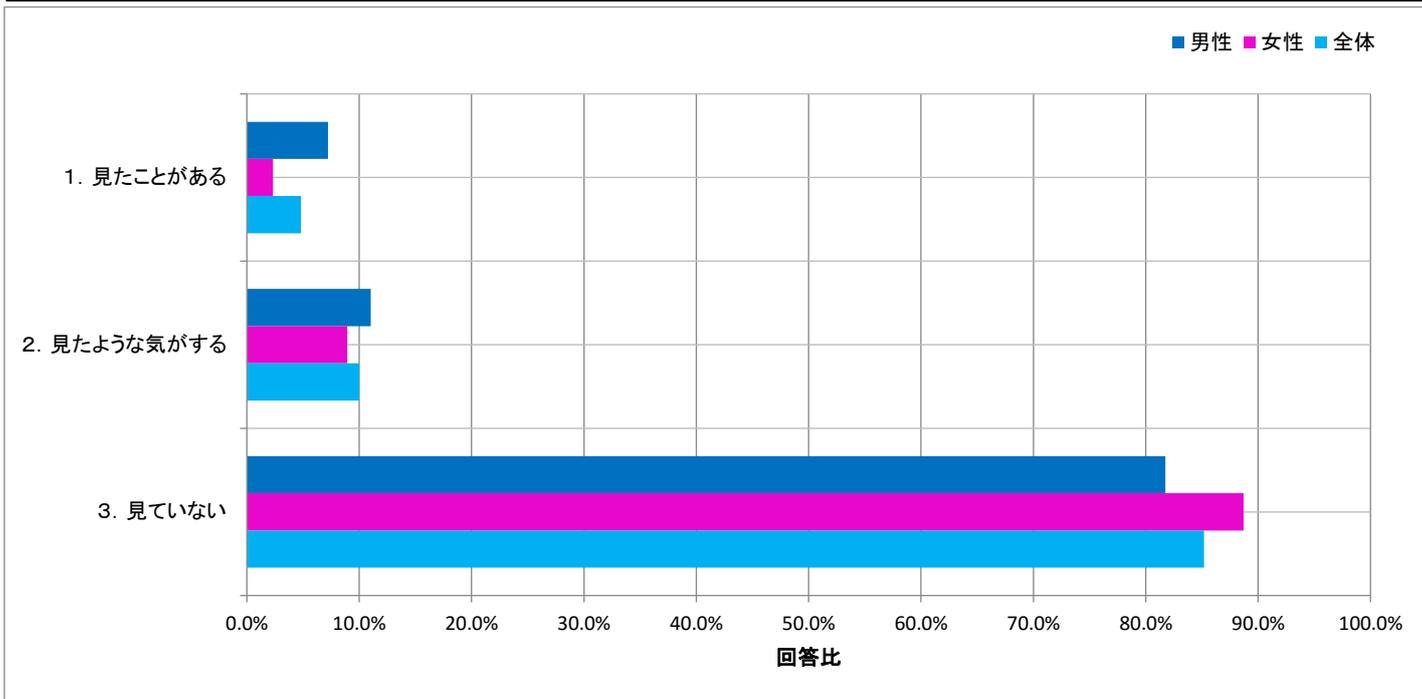
首都圏水道水キャンペーンポスターについて  
このキャンペーンポスターを見たことがありますか。

N=520

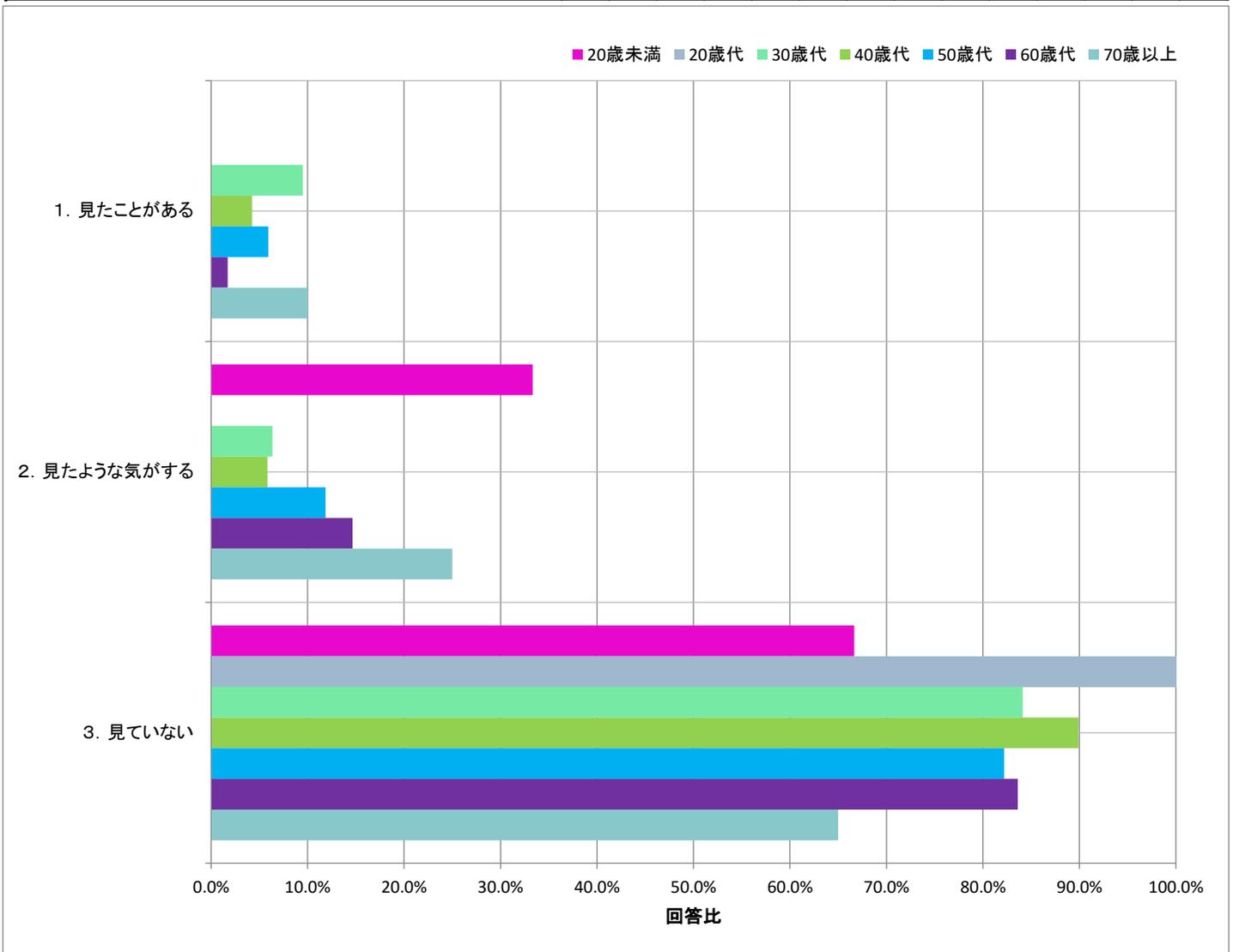
設問	回答数	回答比率
1. 見たことがある	25	4.8%
2. 見たような気がする	52	10.0%
3. 見ていない	443	85.2%

「見たことがある」、「見たような気がする」の合計は14.8%と、低い割合でした。  
男女別に見ると、女性よりも男性の方が「見たことがある」、「見たような気がする」と回答された割合が高くなっています。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率
	263		257		520	
1. 見たことがある	19	7.2%	6	2.3%	25	4.8%
2. 見たような気がする	29	11.0%	23	8.9%	52	10.0%
3. 見ていない	215	81.7%	228	88.7%	443	85.2%



年代	回答数・比率						
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
	3	12	63	188	118	116	20
1. 見たことがある	0	0	6	8	7	2	2
	0.0%	0.0%	9.5%	4.3%	5.9%	1.7%	10.0%
2. 見たような気がする	1	0	4	11	14	17	5
	33.3%	0.0%	6.3%	5.9%	11.9%	14.7%	25.0%
3. 見ていない	2	12	53	169	97	97	13
	66.7%	100.0%	84.1%	89.9%	82.2%	83.6%	65.0%



平成30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

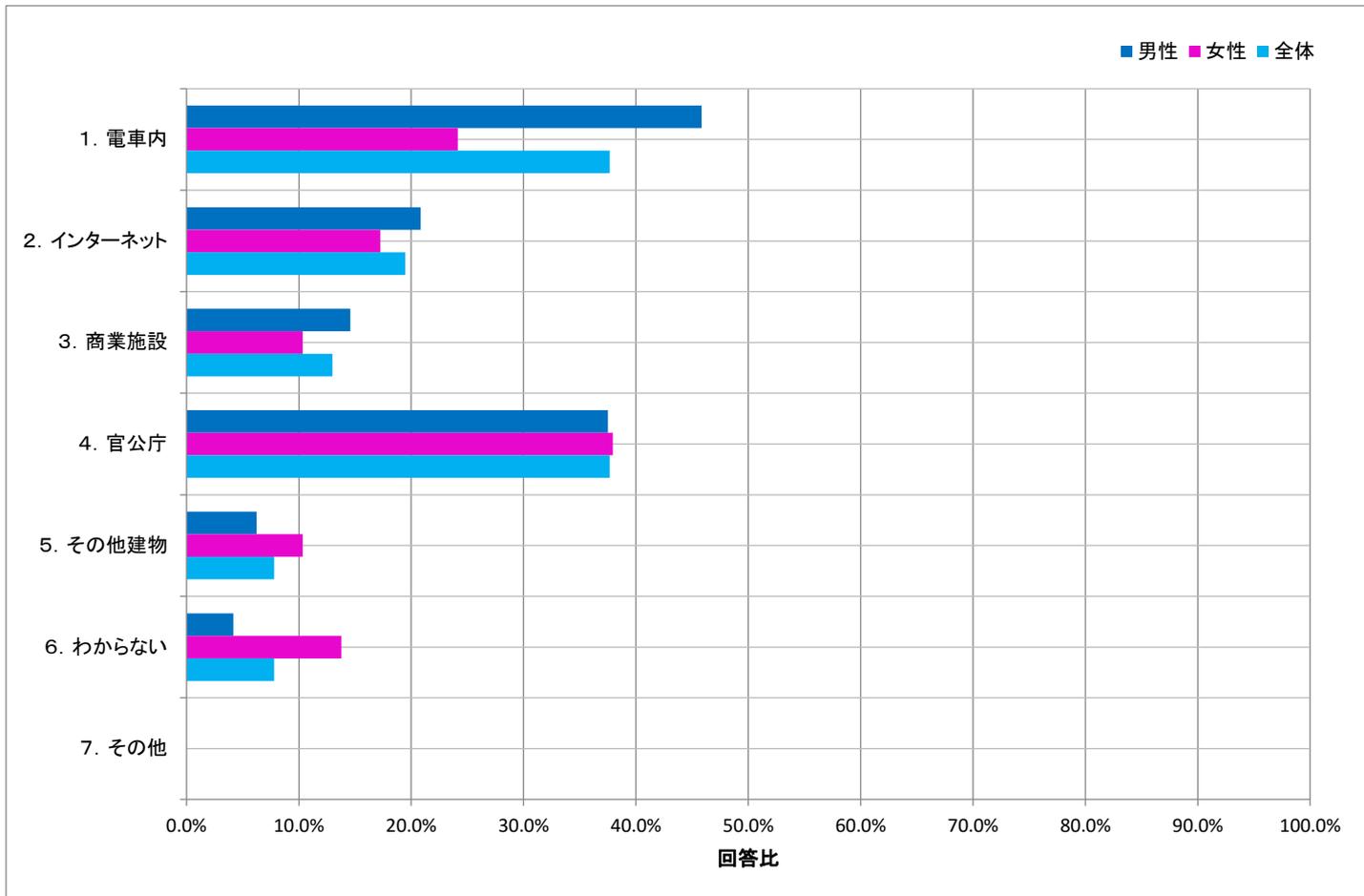
問13  
首都圏水道水キャンペーンポスターを見た場所について  
問12で、「1.見たことがある」または「2.見たような気がする」とお答えの方にお尋ねします。  
どこで見かけましたか。次の中から、いくつでもお選びください。

N=77

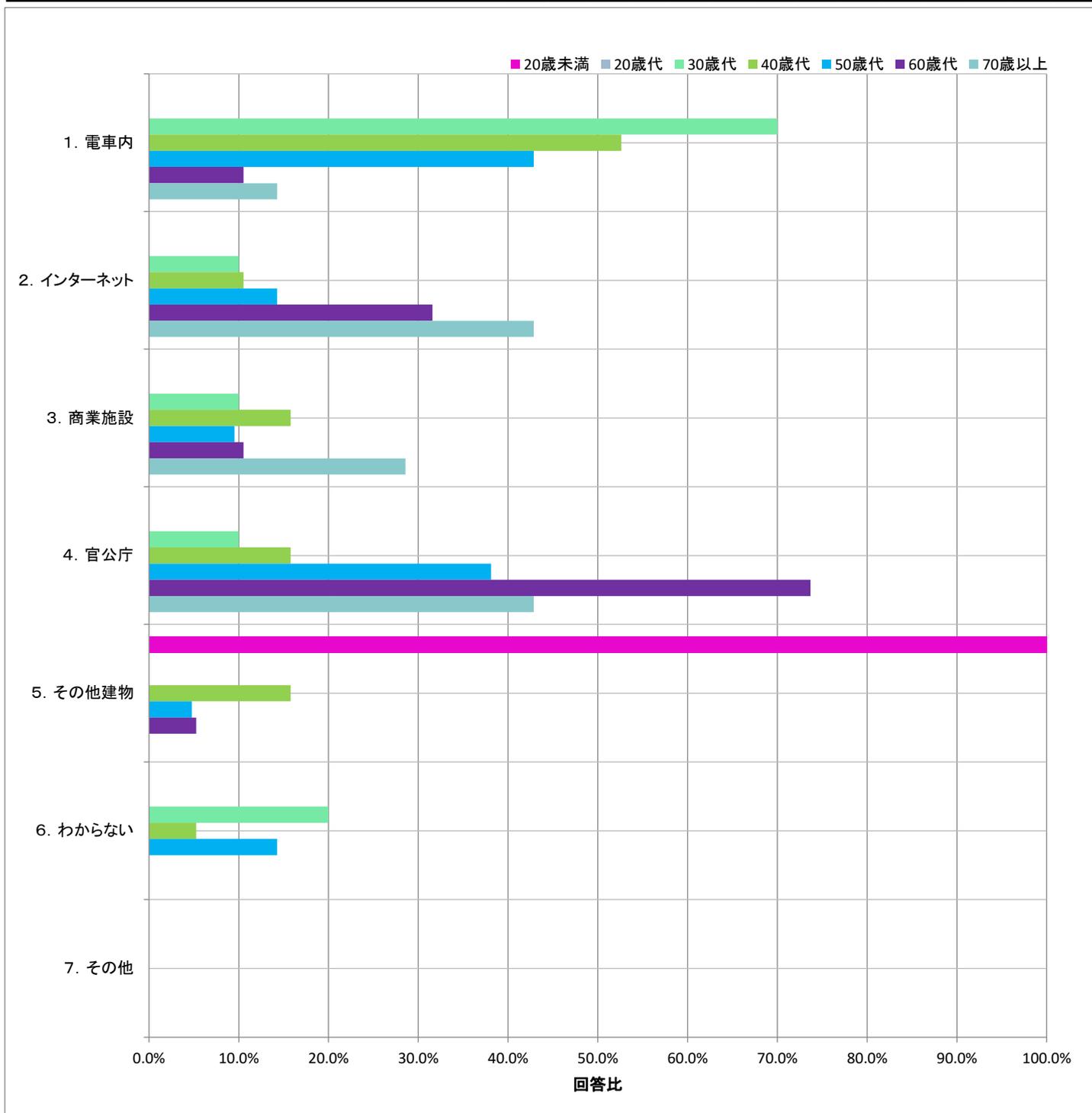
設問	回答数	回答比率
1. 電車内	29	37.7%
2. インターネット	15	19.5%
3. 商業施設	10	13.0%
4. 官公庁	29	37.7%
5. その他建物	6	7.8%
6. わからない	6	7.8%
7. その他	0	0.0%

「電車内」と「官公庁」の割合が、37.7%と同率で最も高く、続いて「インターネット」が19.5%、「商業施設」が13.0%でした。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	48	29	77
1. 電車内	22 45.8%	7 24.1%	29 37.7%
2. インターネット	10 20.8%	5 17.2%	15 19.5%
3. 商業施設	7 14.6%	3 10.3%	10 13.0%
4. 官公庁	18 37.5%	11 37.9%	29 37.7%
5. その他建物	3 6.3%	3 10.3%	6 7.8%
6. わからない	2 4.2%	4 13.8%	6 7.8%
7. その他	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	0	10	19	21	19	7							
1. 電車内	0	0.0%	0	0.0%	7	70.0%	10	52.6%	9	42.9%	2	10.5%	1	14.3%
2. インターネット	0	0.0%	0	0.0%	1	10.0%	2	10.5%	3	14.3%	6	31.6%	3	42.9%
3. 商業施設	0	0.0%	0	0.0%	1	10.0%	3	15.8%	2	9.5%	2	10.5%	2	28.6%
4. 官公庁	0	0.0%	0	0.0%	1	10.0%	3	15.8%	8	38.1%	14	73.7%	3	42.9%
5. その他建物	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	15.8%	1	4.8%	1	5.3%	0	0.0%
6. わからない	0	0.0%	0	0.0%	2	20.0%	1	5.3%	3	14.3%	0	0.0%	0	0.0%
7. その他	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%



平成30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14

水道水に対するイメージについて

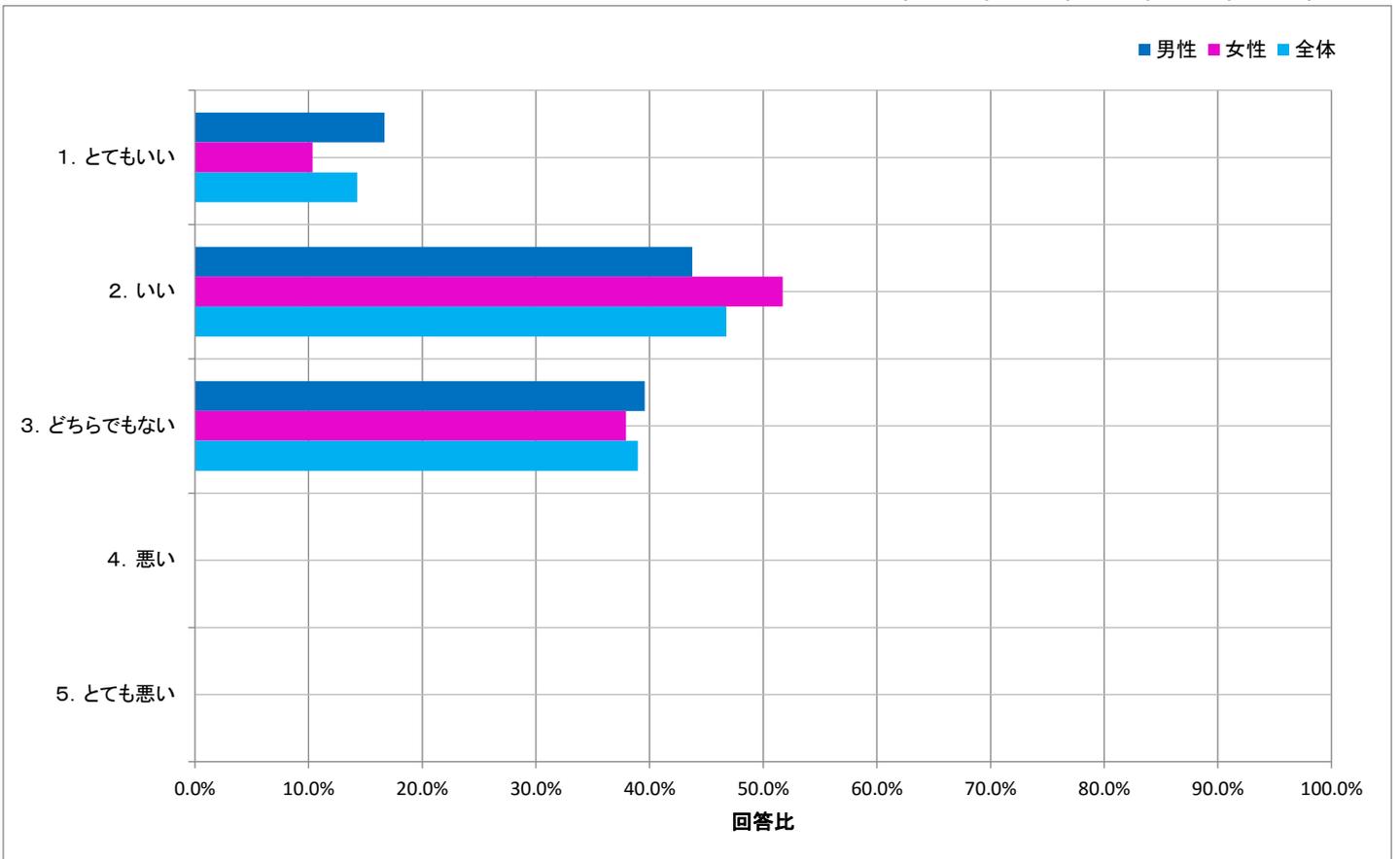
問12で、「1.見たことがある」または「2.見たような気がする」とお答えになった方にお尋ねします。  
ポスターを見る前までの水道水に対するイメージはどうでしたか。

N=77

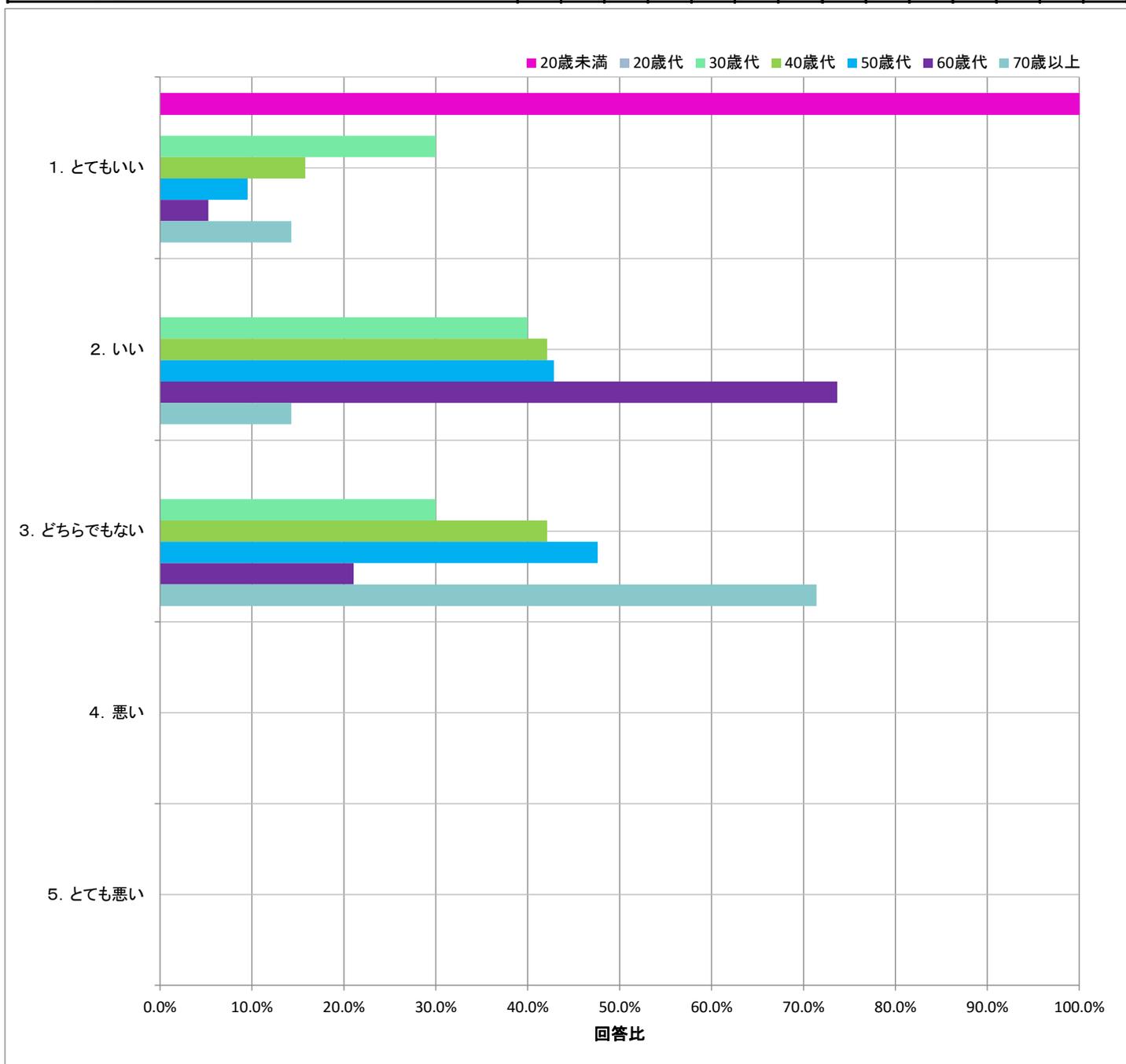
設問	回答数	回答比率	回答数	回答比率
1. とてもいい	11	14.3%	いい	47
2. いい	36	46.8%		
3. どちらでもない	30	39.0%		
4. 悪い	0	0.0%	悪い	0
5. とても悪い	0	0.0%		

「とてもいい」、「いい」の合計は61.0%でした。  
「悪い」、「とても悪い」の合計は0%でした。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	48	29	77
1. とてもいい	8 16.7%	3 10.3%	11 14.3%
2. いい	21 43.8%	15 51.7%	36 46.8%
3. どちらでもない	19 39.6%	11 37.9%	30 39.0%
4. 悪い	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
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	0	10	19	21	19	7
1. とてもいい	1	0	3	3	2	1	1
2. いい	0	0	4	8	9	14	1
3. どちらでもない	0	0	3	8	10	4	5
4. 悪い	0	0	0	0	0	0	0
5. とても悪い	0	0	0	0	0	0	0



平成30年度第2回インターネットモニターアンケート調査  
「接客応対」「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15-1

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

問12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。項目ごとに4つの中からお選びください。

好感が持てるポスターだった

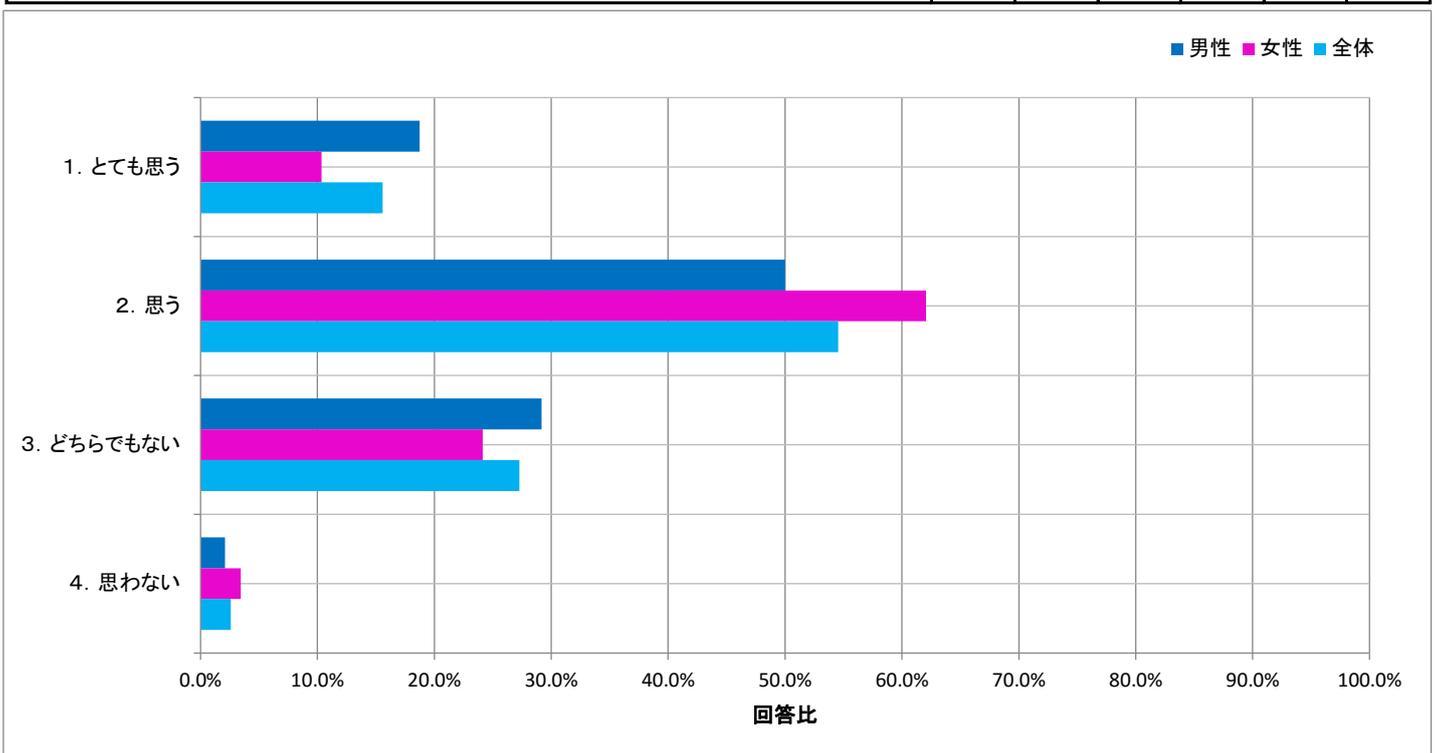
N=77

設問	回答数		回答比率		
	回答数	回答比率	回答数	回答比率	
1. とても思う	12	15.6%	思う	54	70.1%
2. 思う	42	54.5%			
3. どちらでもない	21	27.3%	思わない	2	2.6%
4. 思わない	2	2.6%			

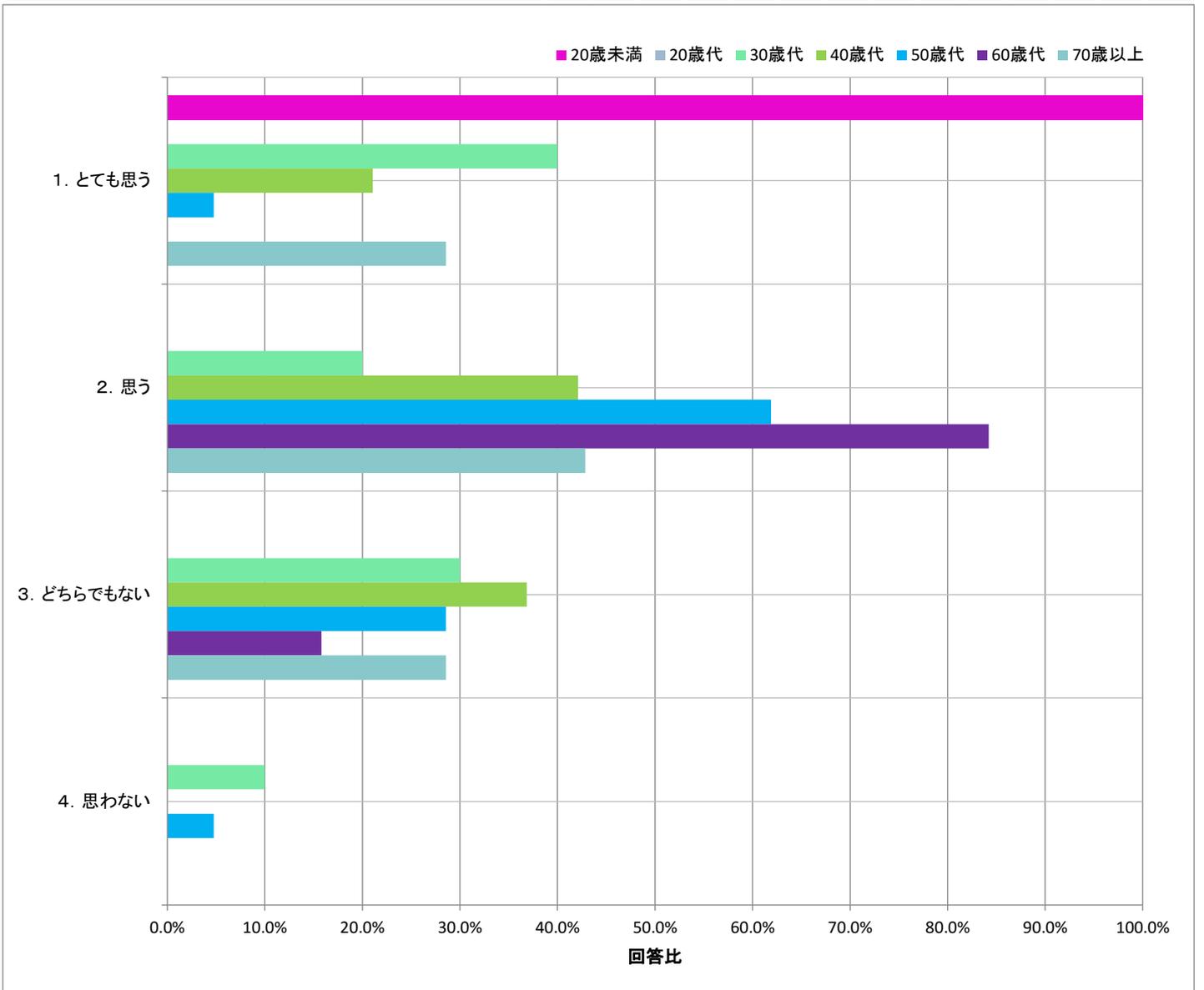
「とても思う」、「思う」の合計は70.1%でした。

年代別に見ると、特に50歳代と60歳代の方から、好感が持てるポスターだったという評価をいただきました。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	回答数	比率	回答数	比率	回答数	
	48		29		77	
1. とても思う	9	18.8%	3	10.3%	12	15.6%
2. 思う	24	50.0%	18	62.1%	42	54.5%
3. どちらでもない	14	29.2%	7	24.1%	21	27.3%
4. 思わない	1	2.1%	1	3.4%	2	2.6%



年代	回答数・比率						
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
	1	0	10	19	21	19	7
1. とても思う	1	0	4	4	1	0	2
2. 思う	0	0	2	8	13	16	3
3. どちらでもない	0	0	3	7	6	3	2
4. 思わない	0	0	1	0	1	0	0



平成30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15-2

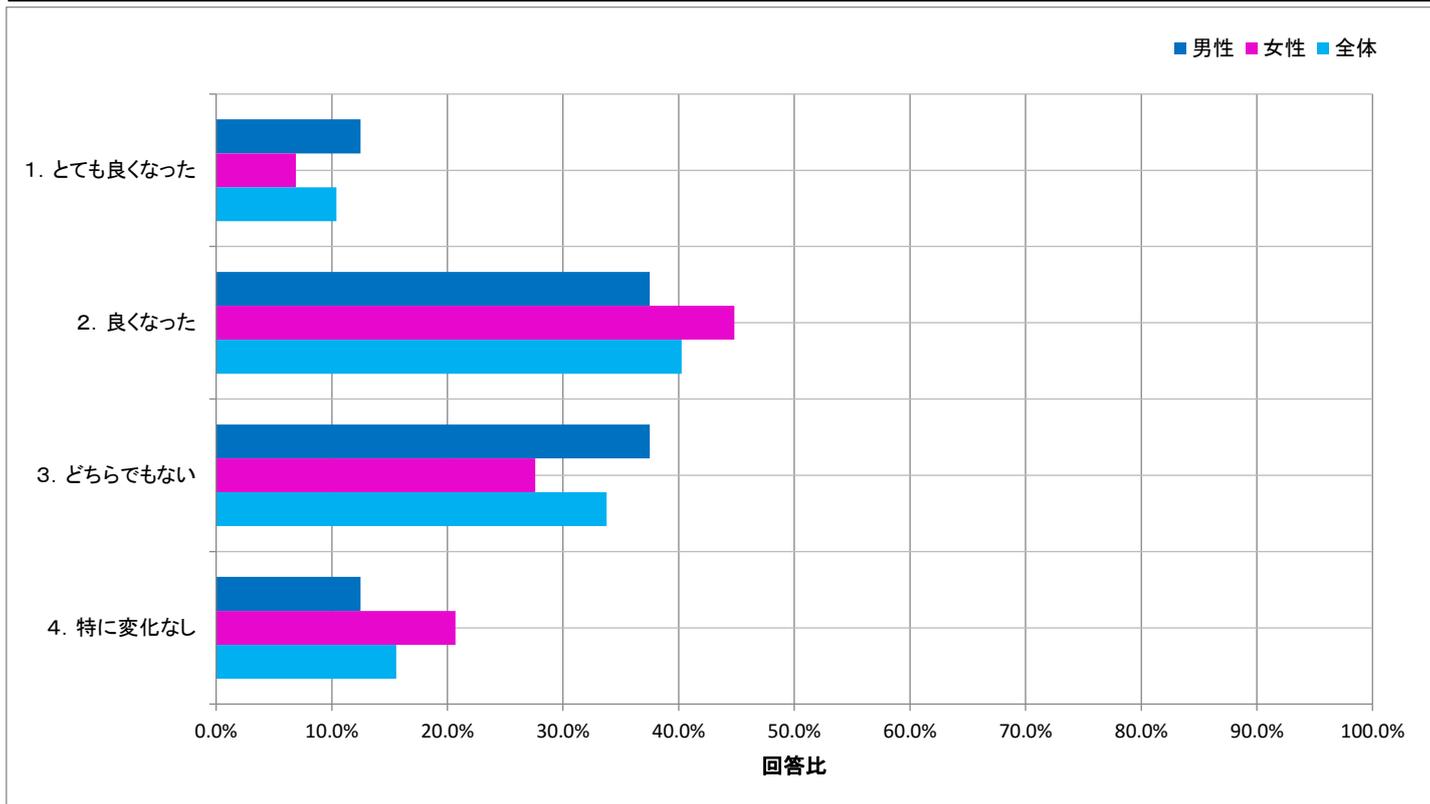
首都圏水道水キャンペーンポスターのイメージについて  
水道水に対するイメージが良くなった

N=77

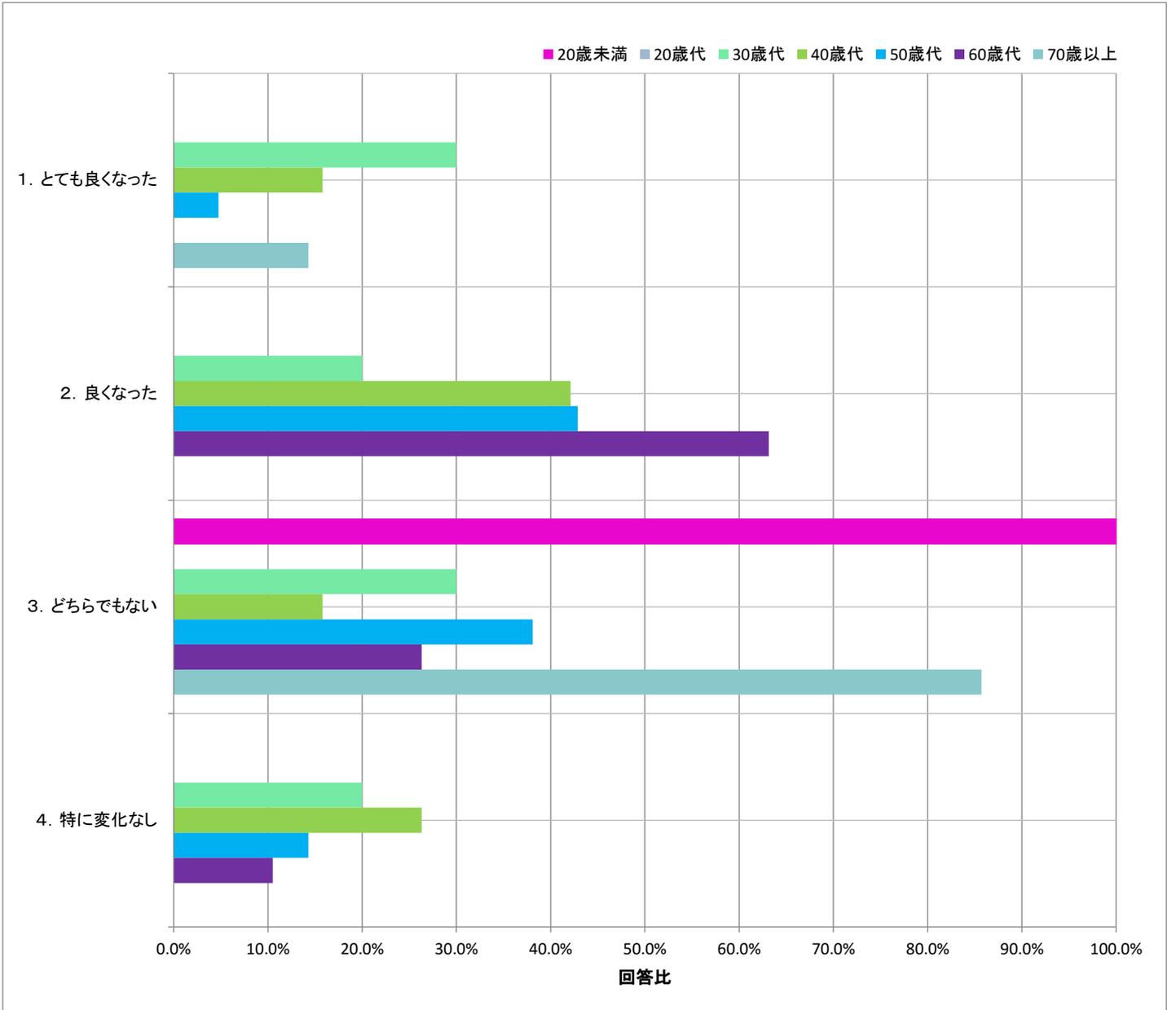
設問	回答数	回答比率	回答数	回答比率
1. とても良くなった	8	10.4%	良くなった	39
2. 良くなった	31	40.3%		
3. どちらでもない	26	33.8%	変化なし	12
4. 特に変化なし	12	15.6%		

「とても思う」、「思う」の合計は50.6%でした。  
約5割の方から、水道水に対するイメージが良くなったという評価をいただきました。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	48	29	77
1. とても良くなった	6	2	8
2. 良くなった	18	13	31
3. どちらでもない	18	8	26
4. 特に変化なし	6	6	12



年代	回答数・比率						
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
	1	0	10	19	21	19	7
1. とても良くなった	0	0	3	3	1	0	1
2. 良くなった	0	0	2	8	9	12	0
3. どちらでもない	1	0	3	3	8	5	6
4. 特に変化なし	0	0	2	5	3	2	0



平成30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15-3

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  
水道水が安全だと感じた

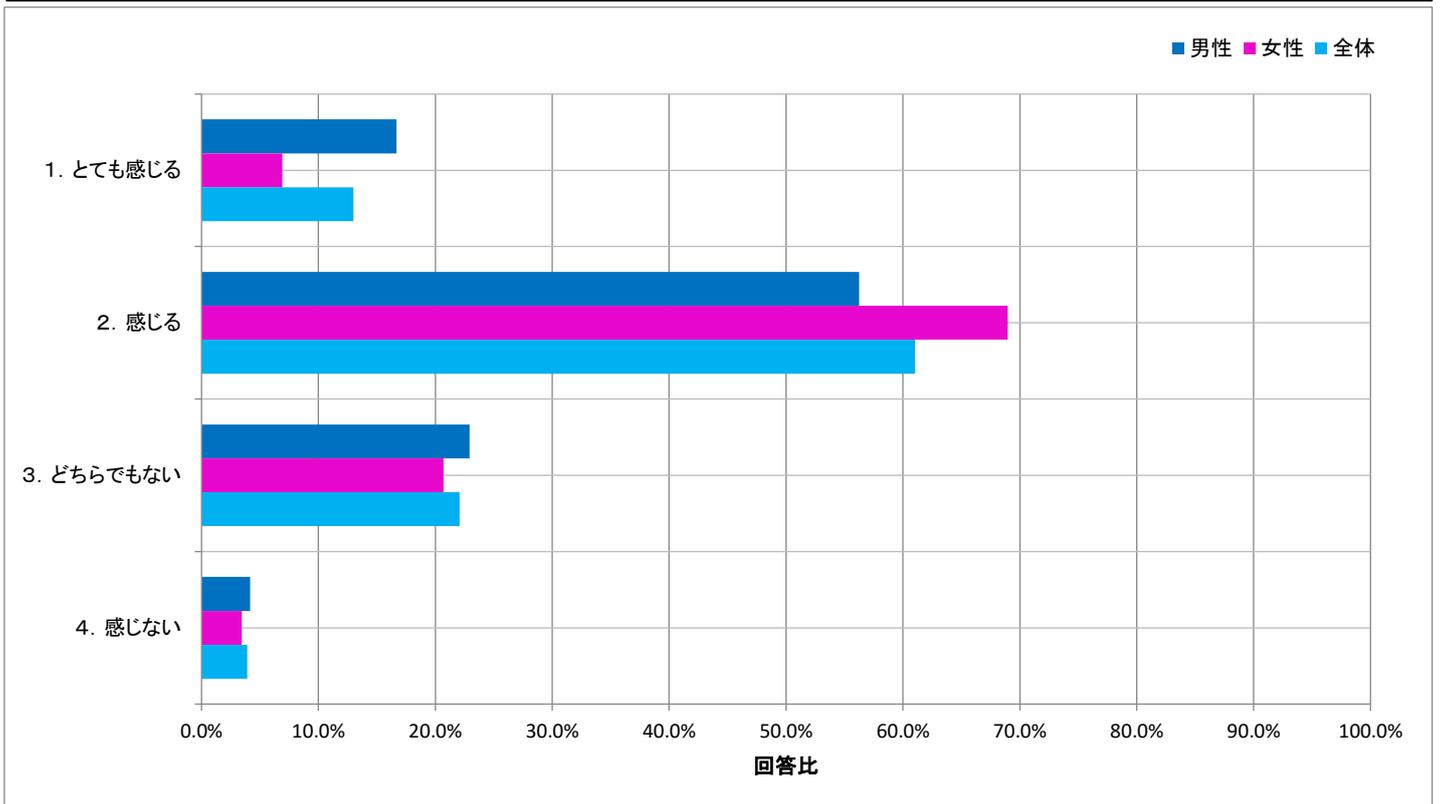
N=77

設問	感じる		感じない	
	回答数	回答比率	回答数	回答比率
1. とても感じる	10	13.0%	57	74.0%
2. 感じる	47	61.0%		
3. どちらでもない	17	22.1%	3	3.9%
4. 感じない	3	3.9%		

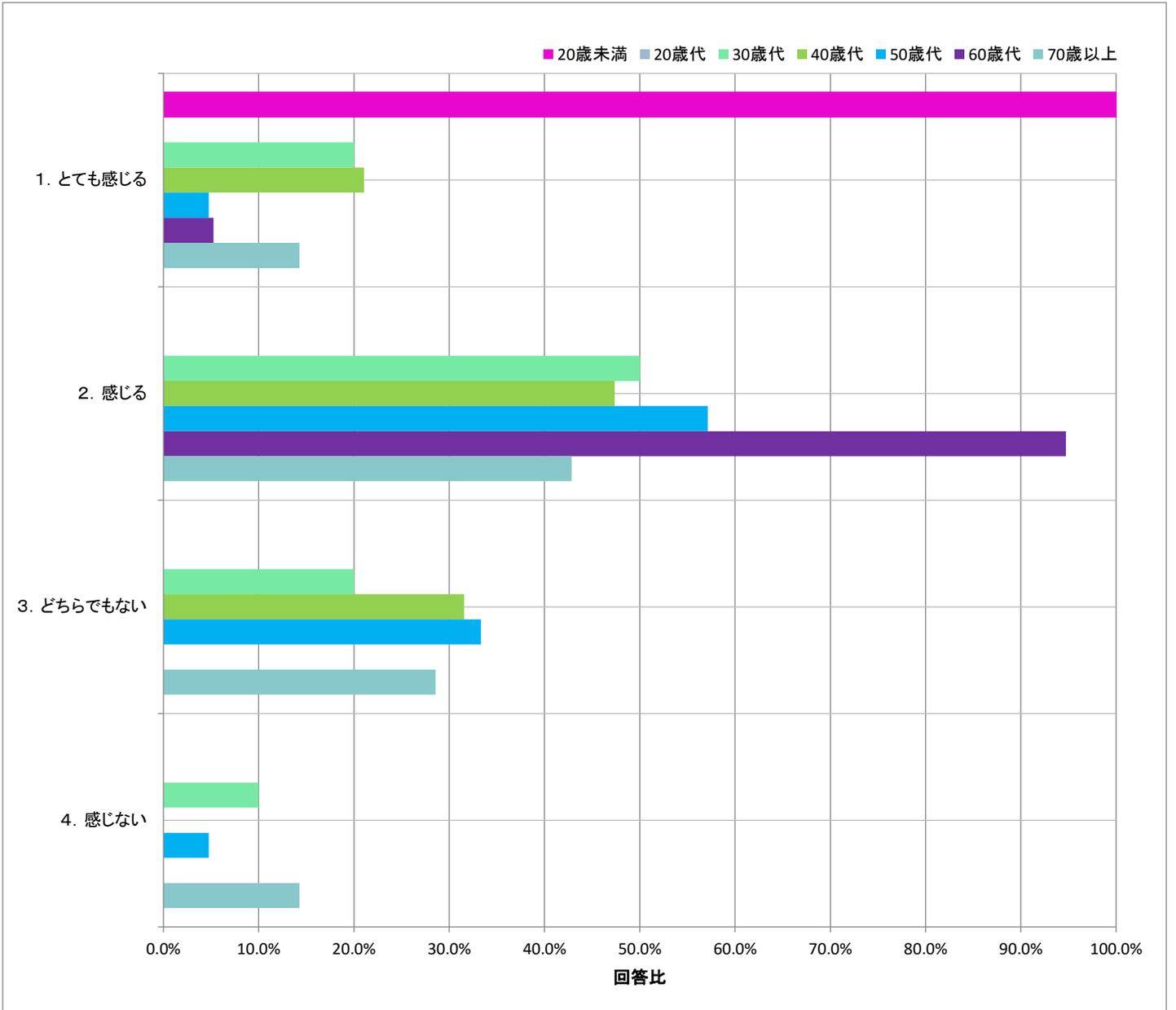
「とても感じる」、「感じる」の合計は74.0%でした。

年代別に見ると、特に50歳代と60歳代の方から、水道水が安全だと感じたという評価をいただきました。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	48	29	77
1. とても感じる	8	2	10
2. 感じる	27	20	47
3. どちらでもない	11	6	17
4. 感じない	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
	1	0	10	19	21	19	7
1. とても感じる	1	0	2	4	1	1	1
2. 感じる	0	0	5	9	12	18	3
3. どちらでもない	0	0	2	6	7	0	2
4. 感じない	0	0	1	0	1	0	1



平成30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15-4

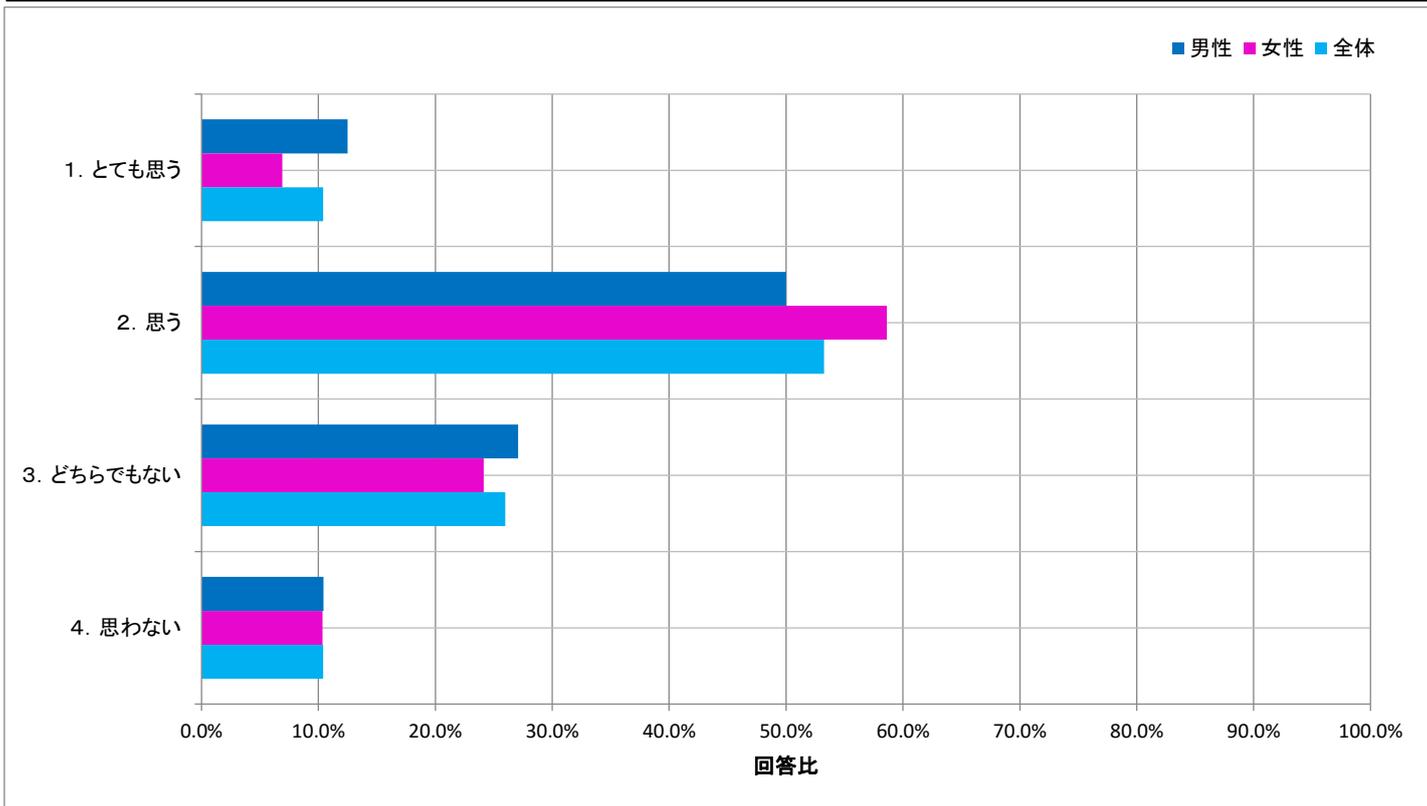
首都圏水道水キャンペーンポスターのイメージについて  
水道水を飲んでみようと思った

N=77

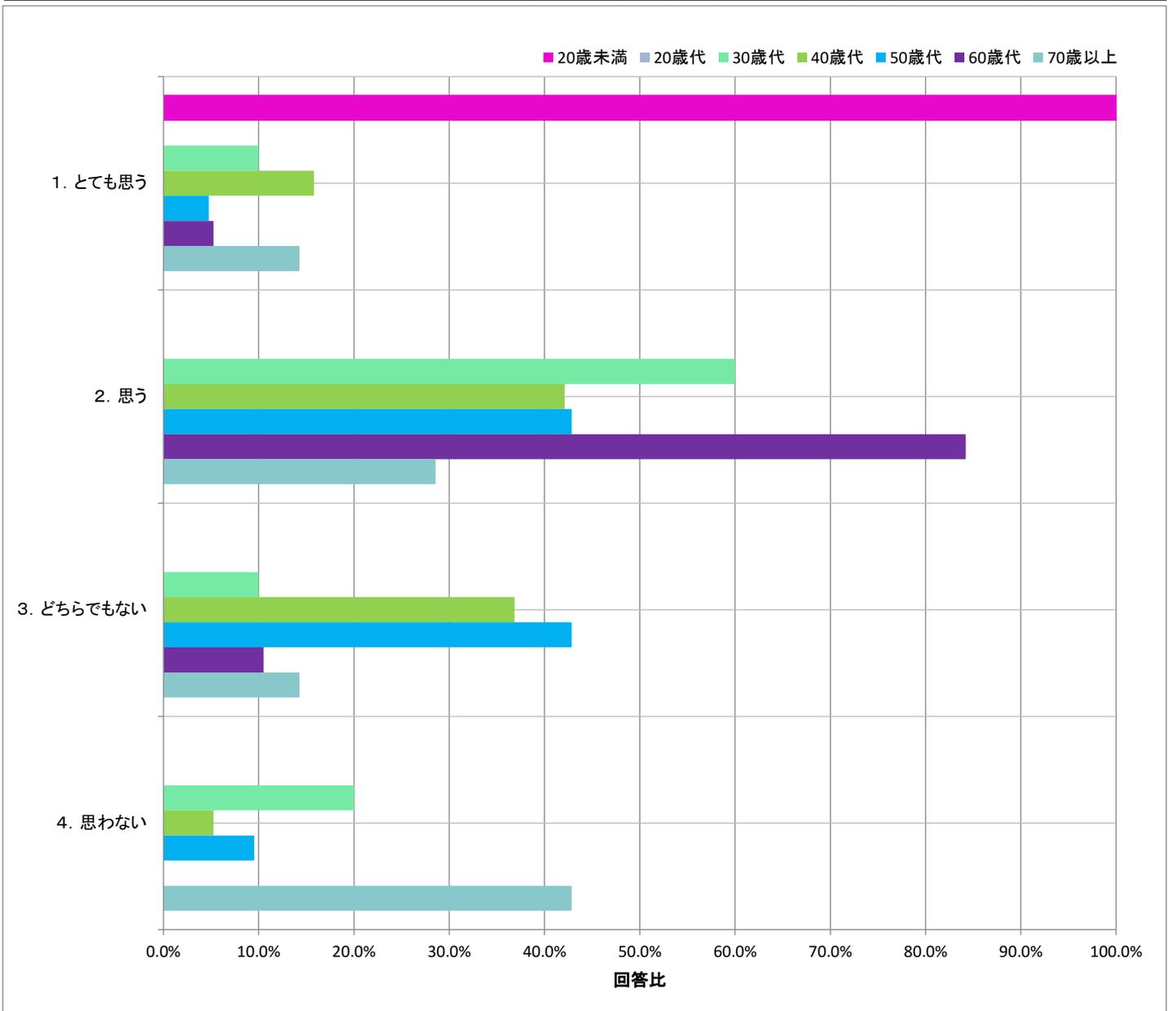
設問	回答数	回答比率	回答数	回答比率
1. とても思う	8	10.4%	思う	49
2. 思う	41	53.2%		
3. どちらでもない	20	26.0%	思わない	8
4. 思わない	8	10.4%		

「とても思う」、「思う」の合計は63.6%でした。  
年代別に見ると、特に60歳代の方から、水道水を飲んでみようと思ったという評価をいただきました。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	48	29	77
1. とても思う	6	2	8
2. 思う	24	17	41
3. どちらでもない	13	7	20
4. 思わない	5	3	8



年代	回答数・比率						
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
	1	0	10	19	21	19	7
1. とても思う	1	0	1	3	1	1	1
2. 思う	0	0	6	8	9	16	2
3. どちらでもない	0	0	1	7	9	2	1
4. 思わない	0	0	2	1	2	0	3



平成30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15-5

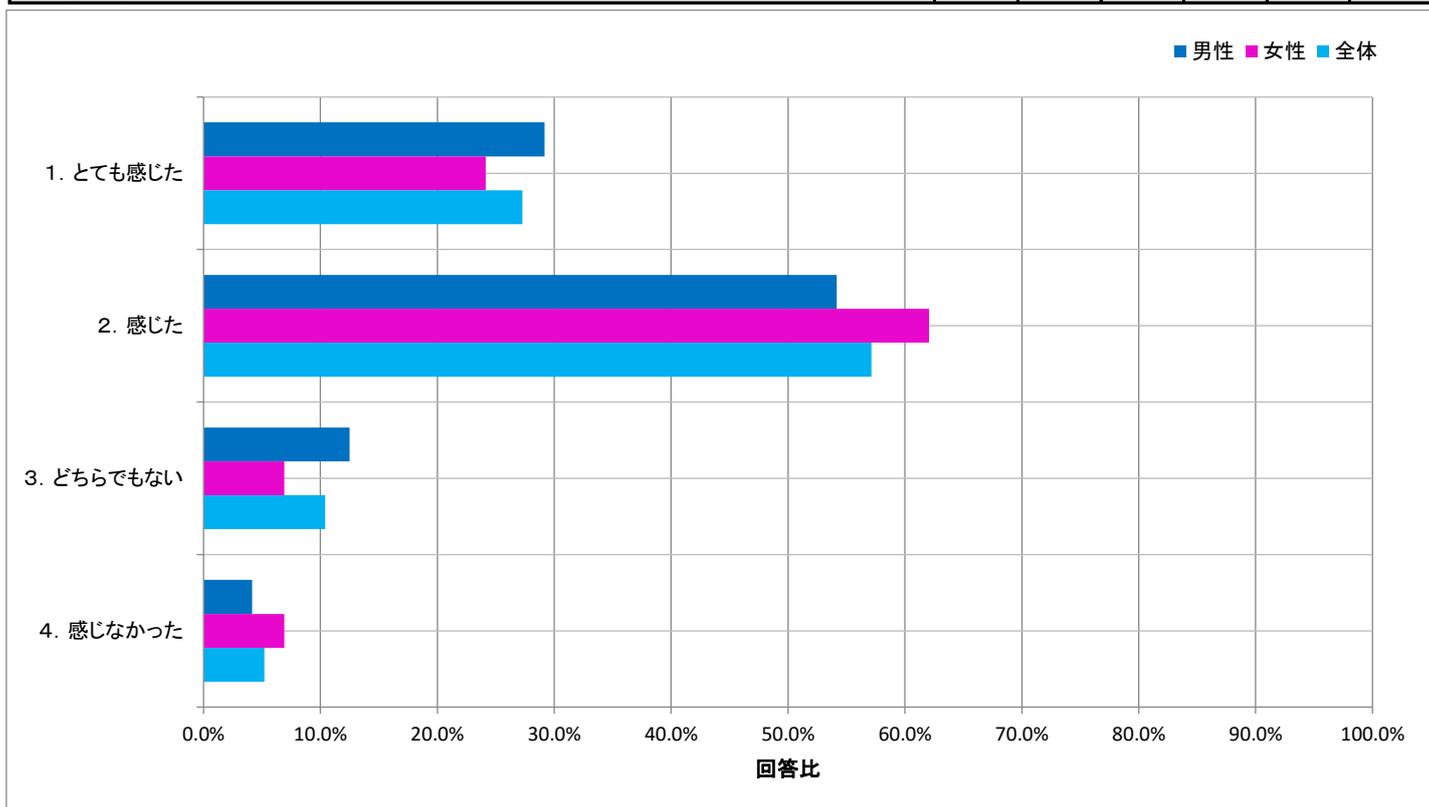
首都圏水道水キャンペーンポスターのイメージについて  
生活に密接している水道の価値について感じた

N=77

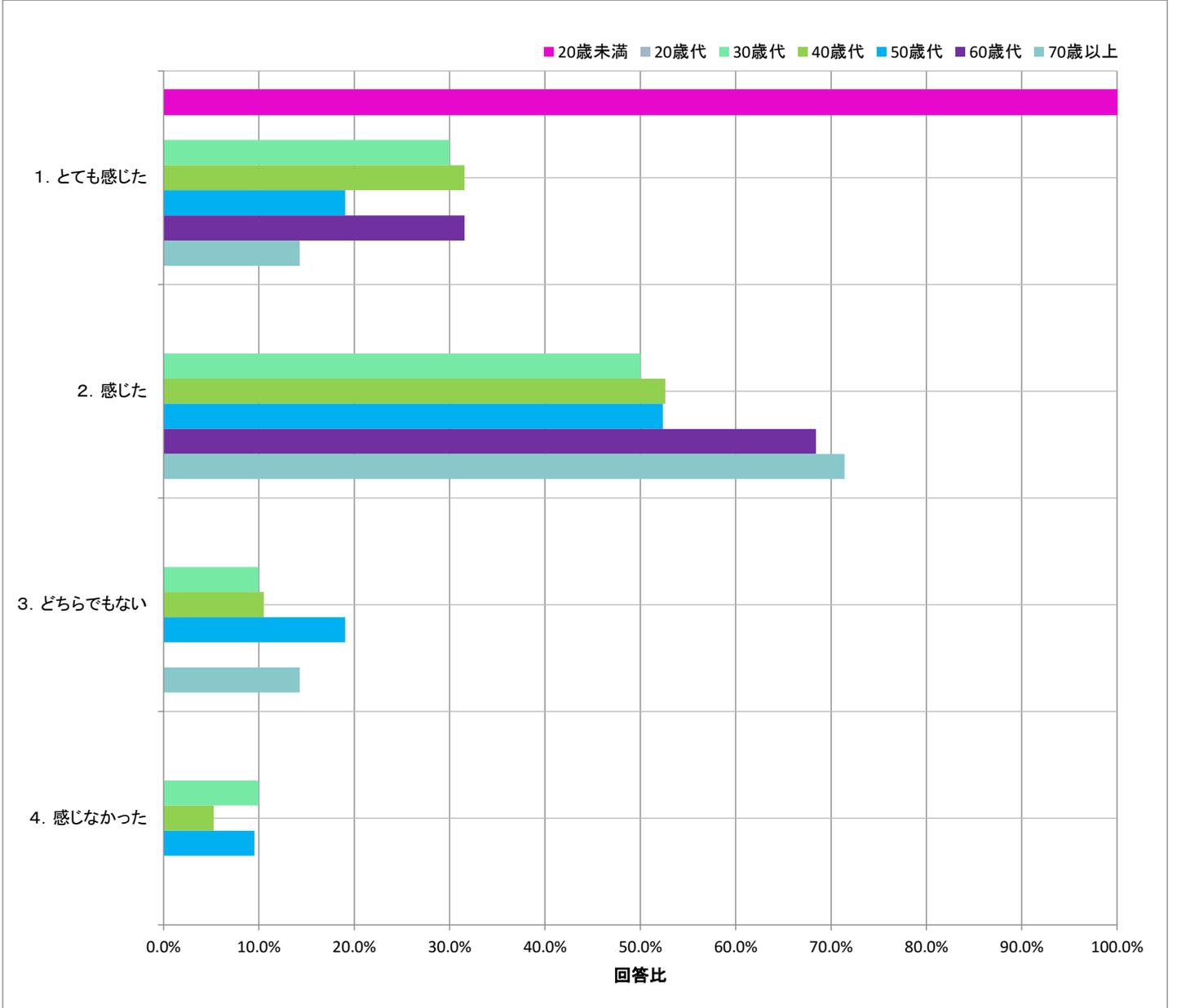
設問	回答数		回答比率		
	回答数	回答比率	回答数	回答比率	
1. とても感じた	21	27.3%	感じた	65	84.4%
2. 感じた	44	57.1%			
3. どちらでもない	8	10.4%	感じなかった	4	5.2%
4. 感じなかった	4	5.2%			

「とても感じた」、「感じた」の合計は84.4%でした。  
8割以上の方から、生活に密接している水道の価値について感じたという評価をいただきました。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	48	29	77
1. とても感じた	14	7	21
2. 感じた	26	18	44
3. どちらでもない	6	2	8
4. 感じなかった	2	2	4



年代	回答数・比率													
	20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上	
	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率
1. とても感じた	1	100.0%	0	0.0%	3	30.0%	6	31.6%	4	19.0%	6	31.6%	1	14.3%
2. 感じた	0	0.0%	0	0.0%	5	50.0%	10	52.6%	11	52.4%	13	68.4%	5	71.4%
3. どちらでもない	0	0.0%	0	0.0%	1	10.0%	2	10.5%	4	19.0%	0	0.0%	1	14.3%
4. 感じなかった	0	0.0%	0	0.0%	1	10.0%	1	5.3%	2	9.5%	0	0.0%	0	0.0%



平成30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16

「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。

230名の方から回答をいただきました。その中のいくつかのご意見をご紹介します。

1. ポスターの評価等について（37件）

年代	性別	意見
30歳代	女性	右の写真は洋服が白いので、検査員・研究者の方だと思いき、一般的な現代のご夫婦だと分かるのに時間が掛かりました。清潔感をアピールするには、白は有効だと思いますが、背景の壁も白いので、服はもう少しカラフルなものが良かったかと感じました。
60歳代	女性	キャンペーンポスターが色々なところにあることを今回知りましたが、私は見ていません。というか記憶にありません。インパクトが足りないのではないかなと思います。キャッチフレーズも当たり前すぎて。写真も昔と今を表しているのだと思いますが、今の方の写真はすぐに意味がわかりません。
30歳代	男性	シンプルでわかりやすくいいと思う
50歳代	男性	昔の写真は子供の写っている写真を使った方がよかったですと思います。
40歳代	男性	有名人を起用したポスターの方が、人目をひくと思う。
40歳代	男性	生活に密着していることはわかりましたが、そこから先の訴えがないような気がしました。
60歳代	男性	左側の写真は、昭和30年前半ごろまでは通常よく見られた状況であり、昔を思い出しく感じた。ただ、左がモノクロ写真に対して右はカラー写真で、あまりにも対比設定に差があり「アレッ」との印象がある。

2. キャンペーン自体の感想などについて（56件）

年代	性別	意見
30歳代	女性	首都圏で一緒にキャンペーンをするなら、色々ランキングしたらいいと思う。味、水質、価格など。
40歳代	女性	このキャンペーンで利用するお金を他に回した方がよいと思います。お金がもったいない。
40歳代	女性	首都圏の水道が交流を持つのは良いことだと思います。
40歳代	男性	水はあって当たり前のような感覚になっていますが、このようなキャンペーンを見ると、水の大切さがよくわかるので、啓発活動として良いと思います。
60歳代	男性	その都県独自にやっていくのではなく、連携して取り組んでいく必要があるのでは、緊密に連絡を取り合って欲しい。ともに手を取り合って取り組んで欲しいです。
60歳代	女性	水道水を飲んでみようとかわせるキャンペーンを続けてほしい。「安全でおいしい」は、みんなの願い。口コミでひろがるようになれば、しめたもの。
50歳代	男性	首都圏の恵まれた水道環境は利用する誰もが有り難みを感じていると思うので、重ねて「水道の価値について改めて知っていただくことを目的とした」キャンペーンは不要ではないか。
50歳代	女性	別々の水道局が丸丸となってキャンペーンを行うことは意義があると思います。地域は違って陸や川はつながっているのに共に取り組んで広い範囲の水道水の安全管理ができればいいと思います。

3. キャンペーンのPRの充実について（41件）

年代	性別	意見
20歳代	女性	キャンペーンにいっぱいキャラクターがいるんですね。皆あまり知らないのばかりなので、もっとPRすればいいのにとおもいます。皆もっと水のありがたみを知るいい機会だと思います。
50歳代	女性	2020オリンピックに向け、首都圏の水道水の安心さ美味しさをPRできる良いチャンスだと思います。
30歳代	女性	首都圏水道水キャンペーンのポスターを見かけたことがなかったのでそのキャンペーンを知らなかった。小さな子供がいるので市の図書館にはよく通っているのだが見かけることがなかった。公共の施設等で張り出してアピールしてほしいと思った。
40歳代	男性	全く知らなかったので、無意識に目にするようなテレビコマーシャルなどを利用すると良いと思う。
40歳代	男性	テレビ、ラジオ、広報誌など、マスメディアをどんどん使って宣伝用して欲しいです。また住んでる団地にも水道局の人がきて、意見や要望を聞いて回って欲しいです。定期的に、住民説明会を開いて水に対する不安に答えてほしいと思っています。

60歳代	男性	ホームページをみますと、1万3千枚のポスターを平成30年8月上旬から9月中旬までJR首都圏全線と私鉄路線に掲載しているのですね。交通広告も莫大な費用がかかります、家庭に検針の方がいらしているのですから検針票に印刷するかミニパンフにして足で広告するのもいいかと思えます。ご覧になった方で窓口にパンフをお持ちになったら、おいしい水のペットボトルを先着〇〇〇名様にプレゼントするのも認知度の向上にいいですね。
------	----	---

4. ポスターの掲出場所がわからない、知りたいというご意見（21件）

年代	性別	意見
40歳代	男性	駅構内や電車内での告知がメインなのでしょうか？車通勤、車移動なので目にしません。仕方ありませんね。
40歳代	女性	地域の新聞や駅のポスターがあれば見かけるチャンスがあったかもしれません。
60歳代	男性	「首都圏水道水キャンペーン」について、全く知らなかった。定年後は、電車、バスを使わなくなり、外に出る機会が減ったことが大きな原因だろう。社会の流れにもっと関心を持たないといけないと感じた。
40歳代	女性	このキャンペーンポスターはどこに掲載されたのですか？企業には配っていないのでしょうか？

5. キャンペーンの目的や効果などについての疑問（20件）

年代	性別	意見
50歳代	男性	このキャンペーンの趣旨はなんなのでしょう？安全安心で美味しい水とのピーアールでしょうか？それとも水道行政にご理解を との趣旨でしょうか？
20歳代	男性	水道の価値は、昨今の自然災害が原因の断水等で十分認識されていると思います。むしろ、水道施設の老朽化に伴う様々なトラブルについて、各自自治体が連携されることを希望します。従いまして、当該キャンペーンを実施する意義について、若干疑問を感じています。
30歳代	男性	上記のポスターは初めて見ましたが、正直に言って、何を訴えたいのか伝わってきません。水道が暮らしを支えていること、インフラとして価値があることは当たり前広く認識されていて、そのメッセージをポスターで見かけても意識に残りません。一番訴えたいことは、（今さら不要な）自らの事業価値を再認識させることなのか、放射線量が問題なく安全なことなのか、おいしいので飲んでみてほしいということなのか、もう少しメッセージを明確で直接的にする必要があると思います。
30歳代	男性	ポスターを電車で見ただけに、関東の水道局とそれぞれのキャラクターはわかったのですが、いまいち伝えたい内容がわかりませんでした。いつでも生活のそばに水道はあるということ、生活には欠かせないということを伝えたいのでしょうか？

6. その他のご意見について（55件）

年代	性別	意見
40歳代	女性	西日本豪雨の被災者の方がインタビューで「水道の水が出たのが何よりもうれしい」とおっしゃっているのをテレビで見ました。すごく説得力がありました。子供が小学生のとき水道局や浄水場の見学に行かせていただき、ぴちゅんくんの文房具やペットボトルをいただいてきたことを思い出しました。企業の工場見学のように、水道局の大人向けツアーがあったら参加したいなあと思いました。
40歳代	女性	井戸を使っている地域も多くあると思うので、井戸との違いなどをTV番組などで取り上げてもらってはどうか
60歳代	男性	水は、大切ですが、どの様にして水道水が作られ家庭に届くかあまり知りません。ぜひ、繰り返し広報してください。
70歳以上	男性	良品出荷については、日々研鑽されていると思うが、近ごろ千葉の水道がうまくなって、浄水器をつけなくともいいなと、そんな日が来るのをきたいします。
60歳代	女性	生活する上でなくてはならない水、ペットボトルの水が安価で美味しい為つい買ってしまいます。自然環境の劇的な変化で昔の様に水道の水をそのまま飲む勇気がないのが現状です。蛇口から出る水をそのまま飲める様になれる安心安全な水づくりを目指していただきたいと思います。
60歳代	男性	節水の呼びかけ、地震、水道管の交換の対策を今後も進めていただきたいと思います。

平成30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17

自由意見

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

222名の方から回答をいただきました。その中のいくつかのご意見をご紹介します。

1. 水道水に関すること（49件）

年代	性別	意見
20歳代	女性	水道水はやはり生ぬるくなる暑い夏よりも冬の方が美味しいと感じる。
60歳代	男性	水道水は、“蛇口からの飲み水”は利用していないがそれ以外の料理・沸かして飲む（茶・コーヒー）等は違和感無く利用している、水道水を冷やして飲む発想が今までなかったのでこれからはやってみます。
60歳代	男性	水道水を冷蔵庫で冷やして飲んでますが、とても美味しいです。このままの品質をいつまでも保っていただきたい
50歳代	女性	千葉は今夏、雨が少なく、水不足が心配でしたが、熱中症にはお茶より水がいいと聞き、いつもより多く水を飲みました。
50歳代	男性	仕事柄 塩素の匂いを知っています。でも水道水をよく飲んでいる私は塩素の匂いは感じたことはありません。私が思うのは、ほとんど先入観だけだと思っています。これが問題では。
40歳代	女性	受水曹がきれいかどうかの検査をしてくれているのか気になりました。せっかく、きれいな水を作っているのに、受水曹のせいで匂いがあるのかと思いました。
60歳代	男性	蛇口からすぐに水が出てくるのは、当たり前のように生活していますが、このところ災害が多く、ニュースなど断水で水に困っている様子を見るたび蛇口から飲める水がでてくるまでは、当たり前ではないと再確認します。
30歳代	男性	先日、富士登山をして水道水に求める内容が変わりました。水道局が果たすべき使命は、ライフラインとしての水の供給であって、味については、個々の利用者が浄水器等の対価を支払って獲得すればいいのではないかと考えています。

2. 水道料金に関すること（17件）

年代	性別	意見
40歳代	女性	水道水って1いくらなんだろう？とたまに思います。明細を見て計算すればいいんだろうけど、答えられる人ってあまりいないと思う。明確にいくらと金額をもっとアピールすれば節水とかにつながりそうな気がします。毎日お風呂でシャワーをじゃんじゃん使っているけどいくら水道代かかっているのか？朝おきてから普通に生活してどれくらいの水を使い水道代が1日でどれくらいかかるのか？パンフレットとかで分かりやすく書かれていたら子どもにも説明しやすそうだし分かりやすいと思います。
40歳代	男性	上水、下水道の料金表示が一緒になり管理しやすくなりました。要望としては、水料金もクレジットカード支払いにしてほしい。
50歳代	女性	水道料金は地域により違うと、先日ニュースで知りました。自分の住んでいる地域は全国的に見ると、安いのか、高いのか？県単位なのか、市町村単位で違いがあるのかなど、もっと知りたいと思いました。

3. 事業運営に関すること（29件）

年代	性別	意見
50歳代	男性	水道は大切なインフラです。最近の大災害をTVで見ると、断水の怖さを痛感します。配管更新等、施設維持管理には大いに力を入れてください。これからも安全な水を市民に供給してください。協力出来ることがあれば是非連絡していただきたいです。
60歳代	男性	水道水の安全性に関して、大丈夫だと信頼していますが、新聞などで報道されるように、水道水供給の設備の更新・新設の課題です。大規模災害が頻発して、ガス・電気などの供給が停止したりする事例があります。水道水も合理的な供給体制の見直し・資金の確保と費用の抑制など、次世代に負担を先送りにしないかたちで進めていただきたい。
60歳代	女性	世界に誇るべき「安全でおいしい水」を蛇口をひねればいつでも飲める日本に生まれ、幸せだと思います。今後世界的に水不足となり、水をめぐる争いは各国間で免れないでしょう。将来を見据えて、今現在ふんだんに水を使える私たち日本人は、日々節水を心がけねばなりません。水道局も、ダム貯水量が十分でも、常に節水モードで水道水を供給してもいいと思います。
40歳代	男性	民営化せずいつまでも千葉県として、事業を継続お願いいたします。

40歳代	男性	昔 冷蔵設備が充実していなかった頃 日本の水は赤道を超えても腐らないと有名だったとのこと。 日本の水を桜と同様に周知させ 世界の衛生と嗜好に貢献してほしい。
40歳代	男性	水道事業も自由化が望ましい。
60歳代	男性	水道施設の劣化による更新で、他の市町村が水道料金が大幅に値上げになった記事を見ましたが、千葉県でもいずれば必要性が発生すると思われます。そのような情報も急な連絡ではなく、長期的な計画として周知されていれば抵抗感もやわらぐのではと思います。
60歳代	女性	東日本大地震以降、緊急時には水道水が重要だと分かった反面、放射能物質が気になる人はペット水、ウォーターサーバー水を使うようになった。今後も安全な水の供給を続けていただきたい。人口減少の時代で、水道水の消費量が減っていくと思う。水道事業の合理化を進めて、なんとか現在の価格を続けてもらいたい。

#### 4. 災害対策・渇水対策や安定供給に関すること（22件）

年代	性別	意見
50歳代	女性	豪雨などで水が出ないなどのニュースを見るたびにひねれば出る水道水をありがたいと感じております。今後とも安定供給をお願い致します。
40歳代	男性	災害時の断水等、緊急時の対応を平時からしっかりとシュミレーションして欲しいと思います。西日本豪雨や大阪地震などのニュースを見ていて、水の有難さが身に染みてわかりました。
40歳代	男性	水の安定供給のためのダムを首都圏の地下などにできないか？ゲリラ豪雨とかの水をどこかに貯めれないかと毎回ゲリラ豪雨があるときに思います。
60歳代	男性	まずは災害時でも安定的に供給できるよう、インフラの強化を望みます。一部の自治体ではすでに取り組んでいただいているようですので、大変心強く思っています。インフラ強化のために、多少水道料金が上がるとしても、それは許容できると考えます。
50歳代	男性	最近、災害が起こった地域でのニュースを見ると、水の大切さを強く感じます。災害発生時は、早期に復旧できるように、宜しくお願いします。
50歳代	女性	水道に限ったことではないのですが、最近は自然災害が日常化しているので、いかに自然と共存していくことが課題だと思えます。いろいろな場合を想定して特に最重要な水道のインフラ整備や災害時の緊急対応を民間とともに協力できるようになればと感じます。

#### 5. 広報活動に関すること（37件）

年代	性別	意見
40歳代	女性	私と主人もそうですが、地方出身者にとっては首都圏の水というだけでどうしてもおいしくない、と思ってしまうがちです。地方の水との違い、実はイメージだけでそんなに変わらない？、などをわかりやすくアピールしてもらえればと思います。
60歳代	女性	水道局は安全な水道水を提供していますよと意識してもらいたいという趣旨なら、年に一度水道水の日とかを提唱してその日だけ水道水の素晴らしさをアピールするというのも有りかと思えます。
40歳代	男性	これから東京オリンピックが始まるが日本の水は美味しいと世界にアピールしたいですね。
30歳代	女性	「おいしくなったよ！千葉の水」のポスターが、ポタリちゃんの可愛いイラスト入りで子供も目をひくような仕上がりで素敵だと思った。シンプルにアピールされているのが良いと思う。
60歳代	女性	蛇口から出てくる時点での水の安全性を知りたいので、定期的な検査の機会が欲しい。貯水槽や配管の中の状態が汚れていないか、気にしながらつい放置してしまうので、呼びかけや費用補助などのキャンペーンなどで、もっと積極的に働きかけてほしい。
40歳代	女性	塩素を入れることで安全性が高まっていることをアピールすべきでは？
40歳代	女性	このアンケートをやってみて、水道局の取り組みを知る場が少ないなあと感じた。官公庁にはあまり行かないし、電車も乗らない、今はテレビでさえあまり見ないので。水量のお知らせを配るときにでも何か興味深いテーマでのチラシや水道局の取り組みを伝えるチラシを入れてくれればと思う。マンション内の受水槽の清掃はすぐ気になるところ。マンション管理組合の議題に挙げてみようかと思った。
40歳代	男性	災害時に断水することを想定して、今以上にポリタンクやペットボトルに貯水するように水道局がSNSを中心として多くの人に呼び掛けてほしい。
50歳代	男性	日本では水道があって当たり前、安全で当たり前というのが一般的になっています。一方、飲む水はペットボトルで買うという習慣がついているのも実際です。安くて安全で更においしいということであれば、絶対に水道水を活用します。安全性は認識していても安い、おいしいという部分のアピールが足りないのではないのでしょうか？もっともっと水道水が浸透していくことを期待します。

6. 応援のこぼ（37件）

年代	性別	意見
30歳代	女性	味はあまり美味しくないけど、水道から安心して水が使える事にはとても感謝しています。
50歳代	男性	様々な取り組みをしていただき、現在の水道には満足しています。引き続き、「安全でおいしい水」づくりに取り組んでいただきたい。
30歳代	女性	「安全でおいしい水」を確保するための真摯な取り組みには何時も感謝しています。今後、更に人口減少が進んでも、「安全でおいしい水」が全ての国民に出来るだけ安価に提供される事を祈ってやみません。
40歳代	女性	おいしい水を作るために大変、努力されていることがわかりました。蛇口をひねれば、当たり前のように水が出てきますが、感謝して飲まなければいけませんね。おいしい水をありがとうございます。
60歳代	男性	蛇口をひねればいつでも水が出る、そのことだけでも感謝です。ここ何十年も断水した記憶がありません。メンテナンスの努力がうかがわれます。いつも、ありがとうございます。
40歳代	女性	今年は、超猛暑の夏で熱中症の心配が常にありました。梅雨明けも通常より早く、雨量も少ない、水不足になるのではと心配になりましたが、大丈夫だったので良かったです。安心して使用できました。ありがとうございました。

7. その他のご意見（31件）

年代	性別	意見
50歳代	女性	・前回と同じような内容の設問があるのが気になった。（どういう意図で聞いているのかわからない）例えば、「前回と重複する内容もあるかもしれませんが〇〇の意図で必要なため再度ご協力をください」と一文入ってもよいのでは。
70歳以上	男性	正直のところ、多くの人は現状の安全性の高い水道水を始め、生活をする中での「水」については空気と同じように、日常はさほど関心を持たないように思う。晴天が続き、テレビ等の報道でダムの水が減少した時など、上水道の供給に支障が起こるのではと、人々は「水道水」の供給についての関心と、それを左右する天候の方に向けられているように思う。
60歳代	女性	以前、東京の友人に誘われて、水道局主催のツアーに行ったことがある。多摩川上流や、江戸時代の上水の歴史など興味深かった。千葉県では、同じ県内でも房州や下総・上総などで味の違いはあるのか、印旛沼や手賀沼の水はどうなのか、など知りたい