

平成30年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「中期経営計画」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について
はじめに

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

なお、お客様の要望にお応えし、より安全でおいしい水をお届けするため、「第2次おいしい水づくり計画」を策定し「おいしい水づくり」を推進しているところです。

そこで、モニターの皆さまから意見をいただき、今後の施策の参考とするため、「県水だより」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」についてのアンケートをお願いしました。

1. 実施状況	4-3
2. 回答モニターの属性	4-4
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 県水だよりの周知度	4-5
問2 県水だよりの満足度	4-7
問3 県水だよりを不満に思う理由	4-9
問4-1 県水だよりに掲載された関心のある記事について	4-11
問4-2 県水だよりに紹介してほしい記事について	4-13
問5 千葉県営水道事業中期経営計画の周知度	4-15
問6 「水道中経」のうち、関心のある取り組みについて	4-17
問7 「水道中経」の評価の進め方について	4-19
問8 「水道中経」に関する自由意見	4-21
問9-1 水道水の安全性	4-24
問9-2 水道水のおいしさ	4-26
問9-3 水道水のにおいのなさ（少なさ）	4-28
問9-4 水道水のにごりのなさ（少なさ）	4-30
問9-5 水道水の色のなさ（少なさ）	4-32
問9-6 飲み水としての満足度	4-34
問9-7 飲み水以外（炊事・洗濯・風呂など）としての満足度	4-36
問9-8 水の出具合	4-38
問9-9 料金設定	4-40
問9-10 職員の対応	4-42
問9-11 緊急時の水道局の対応（水道施設の耐震性・広報・応急給水体制）	4-44
問9-12 お客様サービス満足度（総合評価）	4-46
問10 「お客様サービス満足度」に関する自由意見	4-48
問11-1 水道水を飲んでいるか	4-50
問11-2 水道水を飲んでいるか	4-52
問11-3 水道水の飲み方について	4-54
問12-1 飲み水としての満足度について	4-56
問12-2 水道水について飲み水として満足と思う理由	4-58
問12-3 水道水について飲み水として不満に思う理由	4-60
問13-1 水道水のおいしさについて	4-62

問 1 3－2	水道水をおいしくないと感じる理由	4-64
問 1 4	塩素のにおいを感じるか	4-66
問 1 5－1	水道水の安全性について	4-68
問 1 5－2	水道水の安全性に不安がある理由	4-70
問 1 6	「安全でおいしい水」に関する自由意見	4-72
問 1 7	モニター活動を通じてのご感想	4-75

平成30年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「中期経営計画」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

1. 実施状況
 実施期間 : 平成31年2月1日～平成31年2月12日
 対象者数 : 600 件
 回答者数 : 529 件
 回収率 : 88.2%

		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	25	92.6%
	40歳代	92	78	84.8%
	50歳代	74	66	89.2%
	60歳代	82	74	90.2%
	70歳以上	19	18	94.7%
	計	300	267	89.0%
女性	20歳未満	1	0	0.0%
	20歳代	8	8	100.0%
	30歳代	46	41	89.1%
	40歳代	135	116	85.9%
	50歳代	61	52	85.2%
	60歳代	46	42	91.3%
	70歳以上	3	3	100.0%
	計	300	262	87.3%
全体		600	529	88.2%

平成30年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「中期経営計画」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

2. 回答モニター属性

2-1 性別・年齢別

年齢	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
20歳未満	2	0.7%	0	0.0%	2	0.4%
20歳代	4	1.5%	8	3.1%	12	2.3%
30歳代	25	9.4%	41	15.6%	66	12.5%
40歳代	78	29.2%	116	44.3%	194	36.7%
50歳代	66	24.7%	52	19.8%	118	22.3%
60歳代	74	27.7%	42	16.0%	116	21.9%
70歳以上	18	6.7%	3	1.1%	21	4.0%
合計	267	100.0%	262	100.0%	529	100.0%

2-2 職業別

職業	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
無職	57	21.3%	6	2.3%	63	11.9%
会社員・役員	163	61.0%	63	24.0%	226	42.7%
主夫・主婦	14	5.2%	112	42.7%	126	23.8%
自営業	11	4.1%	8	3.1%	19	3.6%
学生	3	1.1%	2	0.8%	5	0.9%
パート・アルバイト	11	4.1%	65	24.8%	76	14.4%
その他	8	3.0%	6	2.3%	14	2.6%
合計	267	100.0%	262	100.0%	529	100.0%

2-3 浄水場別

浄水場	回答数	回答比
北総	18	3.4%
柏井西	33	6.2%
栗山・野菊	72	13.6%
栗山・野菊・北千葉	60	11.3%
柏井西・柏井東	64	12.1%
柏井西・柏井東・北千葉・北総	133	25.1%
福増・柏井西・大寺	44	8.3%
北千葉	31	5.9%
福増・大寺	35	6.6%
大寺	18	3.4%
野菊	21	4.0%
合計	529	100.0%

2-4 水系別

水系	回答数	回答比
江戸川	184	34.8%
利根川	115	21.7%
江戸川／利根川	133	25.1%
小櫃川	18	3.4%
養老川／小櫃川	35	6.6%
利根川／養老川／小櫃川	44	8.3%
合計	529	100.0%

2-5 住居形態別

住居形態	回答数	回答比
戸建住宅	289	54.6%
集合住宅(1～3階建て)	47	8.9%
集合住宅(4階建て以上)	193	36.5%
合計	529	100.0%

2-6 給水種別

給水方式	回答数	回答比
直結直圧方式	326	61.6%
直結増圧方式	96	18.1%
受水槽方式	107	20.2%
合計	529	100.0%

2-7 水道事務所別

水道事務所	回答数	回答比
千葉	74	14.0%
千葉西	80	15.1%
市原	38	7.2%
船橋	81	15.3%
船橋北	44	8.3%
成田NT	23	4.3%
成田	5	0.9%
市川	51	9.6%
松戸	73	13.8%
葛南	60	11.3%
合計	529	100.0%

平成30年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「中期経営計画」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

1 「県水だより」について

問1

県水だよりの周知度

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

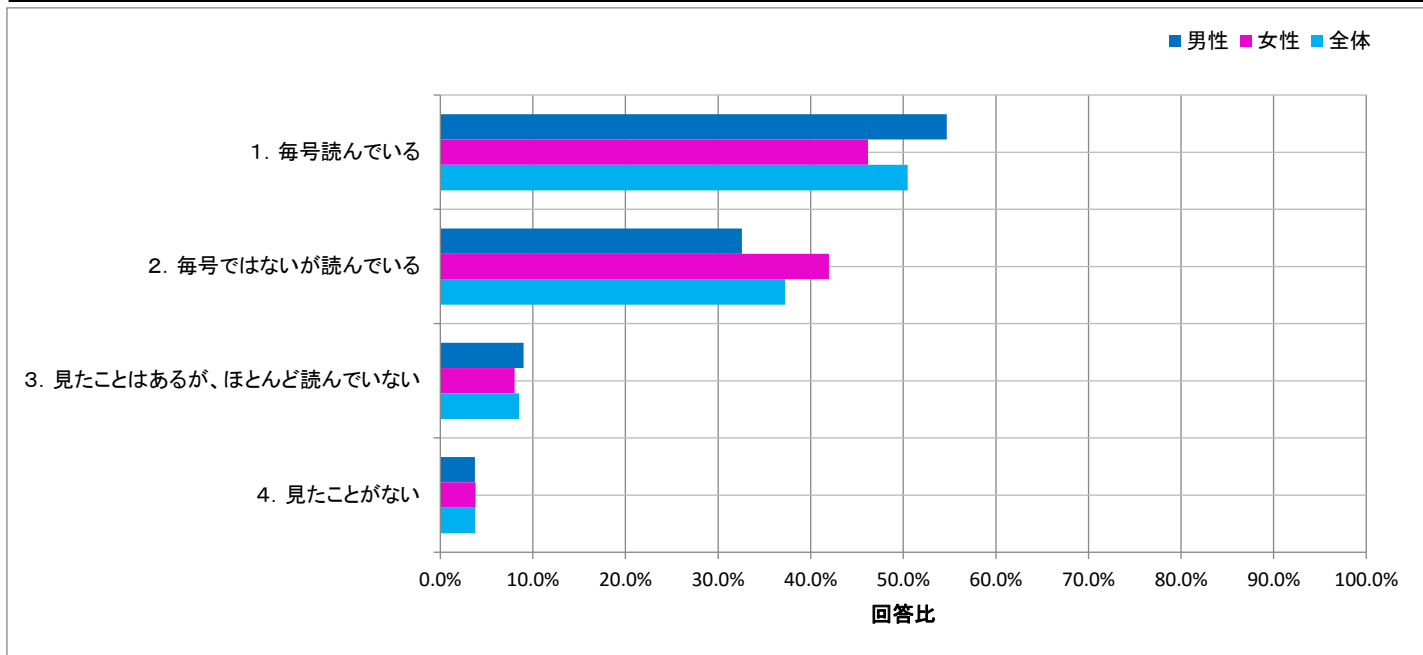
N=529

設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
1. 毎号読んでいる	267	50.5%	読んでいる	464	87.7%
2. 毎号ではないが読んでいる	197	37.2%			
3. 見たことはあるが、ほとんど読んでいない	45	8.5%	読んでいない	65	12.3%
4. 見たことがない	20	3.8%			

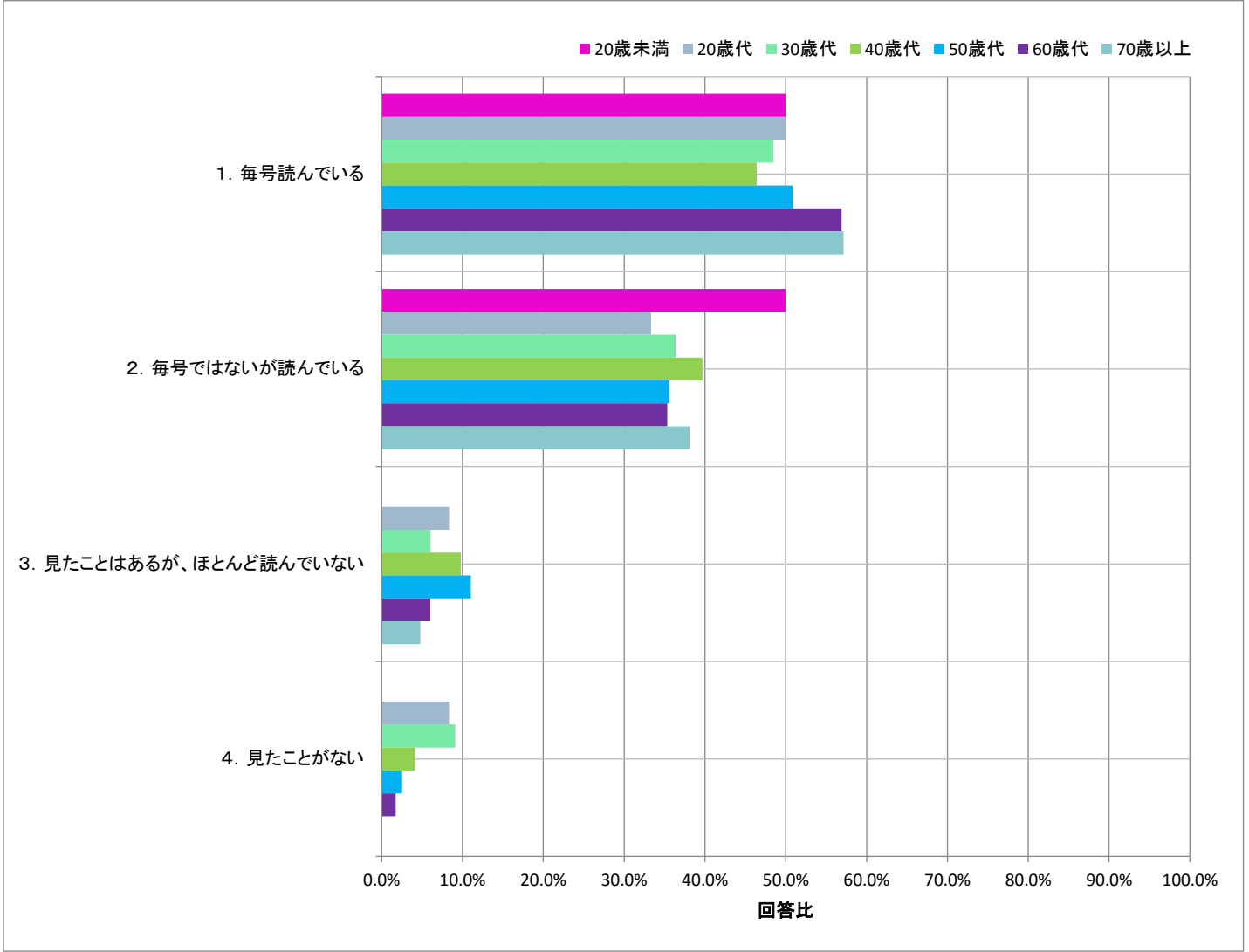
「毎号読んでいる」、「毎号ではないが読んでいる」の合計が87.7%を占め、「見たことはあるが、ほとんど読んでいない」、「見たことがない」の合計は12.3%でした。

年齢層が高くなるほど、『読んでいる』と回答した割合も高くなる傾向にあるようです。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	267		262		529	
1. 毎号読んでいる	146	54.7%	121	46.2%	267	50.5%
2. 毎号ではないが読んでいる	87	32.6%	110	42.0%	197	37.2%
3. 見たことはあるが、ほとんど読んでいない	24	9.0%	21	8.0%	45	8.5%
4. 見たことがない	10	3.7%	10	3.8%	20	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	
	2	50.0%	12	50.0%	66	48.5%	194	46.4%	118	50.8%	116	56.9%	21	57.1%
1. 毎号読んでいる	1	50.0%	6	50.0%	32	48.5%	90	46.4%	60	50.8%	66	56.9%	12	57.1%
2. 毎号ではないが読んでいる	1	50.0%	4	33.3%	24	36.4%	77	39.7%	42	35.6%	41	35.3%	8	38.1%
3. 見たことはあるが、ほとんど読んでいない	0	0.0%	1	8.3%	4	6.1%	19	9.8%	13	11.0%	7	6.0%	1	4.8%
4. 見たことがない	0	0.0%	1	8.3%	6	9.1%	8	4.1%	3	2.5%	2	1.7%	0	0.0%



平成30年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「中期経営計画」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

問2

県水だよりの満足度

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

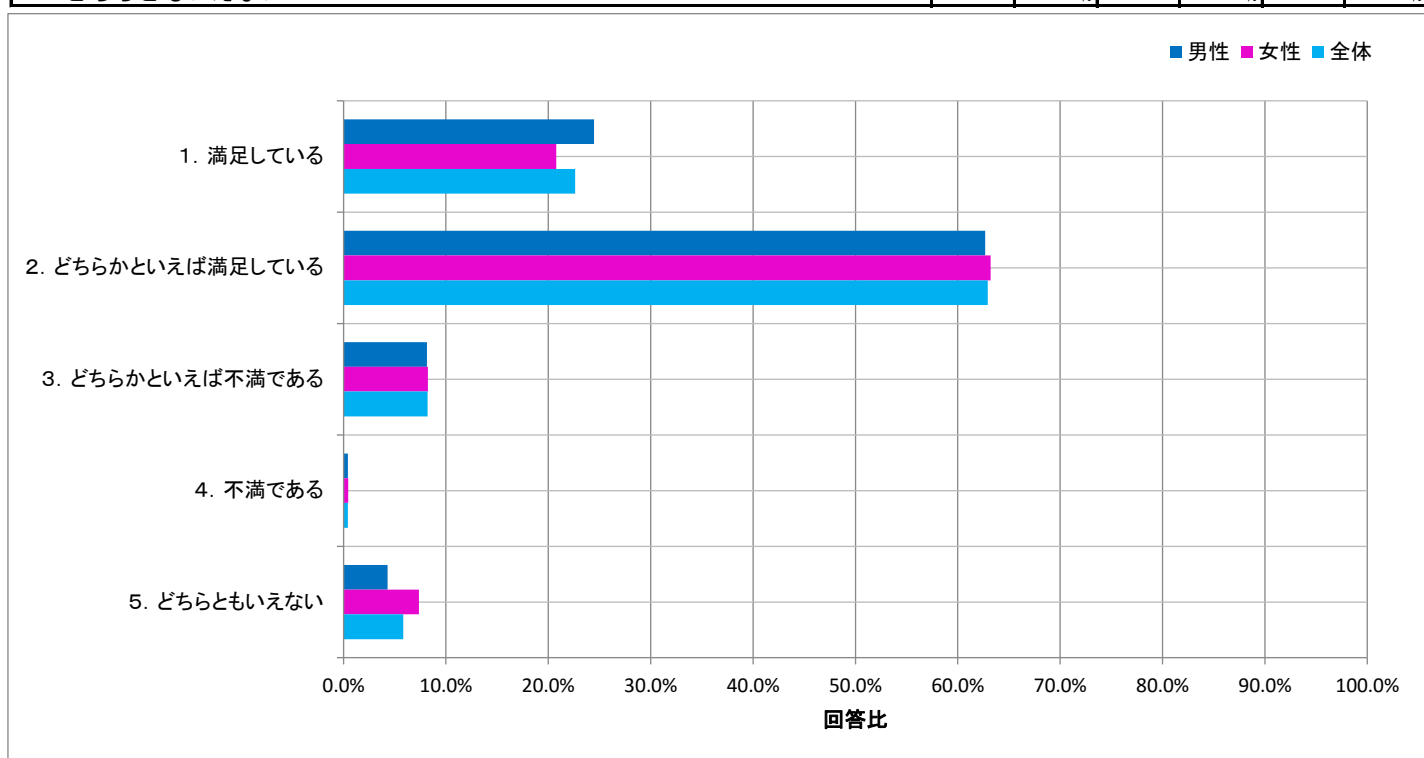
N=464

設問		回答数	回答比率	回答数		回答比率
1. 満足している		105	22.6%	満足	397	85.6%
2. どちらかといえば満足している		292	62.9%			
3. どちらかといえば不満である		38	8.2%	不満	40	8.6%
4. 不満である		2	0.4%			
5. どちらともいえない		27	5.8%			

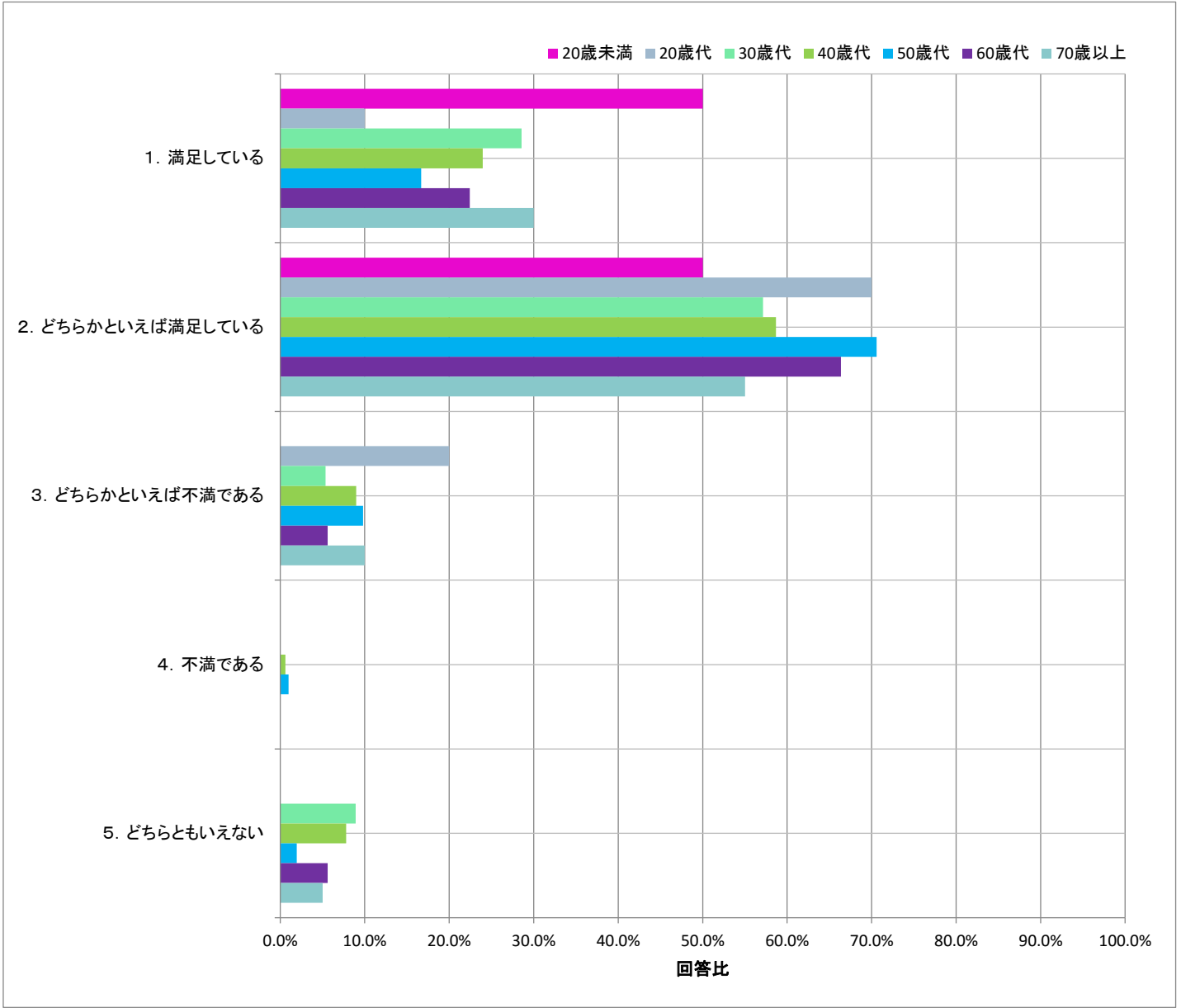
「満足している」、「どちらかといえば満足している」の合計が85.6%を占め、「どちらかといえば不満である」、「不満である」の合計は8.6%でした。

性別や年代による大きな偏りはなく、様々な方から『満足』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	
	233		231		464	
1. 満足している	57	24.5%	48	20.8%	105	22.6%
2. どちらかといえば満足している	146	62.7%	146	63.2%	292	62.9%
3. どちらかといえば不満である	19	8.2%	19	8.2%	38	8.2%
4. 不満である	1	0.4%	1	0.4%	2	0.4%
5. どちらともいえない	10	4.3%	17	7.4%	27	5.8%



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	
	2		10		56		167		102		107		20	
1. 満足している	1	50.0%	1	10.0%	16	28.6%	40	24.0%	17	16.7%	24	22.4%	6	30.0%
2. どちらかといえば満足している	1	50.0%	7	70.0%	32	57.1%	98	58.7%	72	70.6%	71	66.4%	11	55.0%
3. どちらかといえば不満である	0	0.0%	2	20.0%	3	5.4%	15	9.0%	10	9.8%	6	5.6%	2	10.0%
4. 不満である	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.6%	1	1.0%	0	0.0%	0	0.0%
5. どちらともいえない	0	0.0%	0	0.0%	5	8.9%	13	7.8%	2	2.0%	6	5.6%	1	5.0%



平成30年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「中期経営計画」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

問3

県水だよりを不満に思う理由

問2で「3. どちらかといえば不満である」または「4. 不満である」とお答えになった方にお尋ねします。

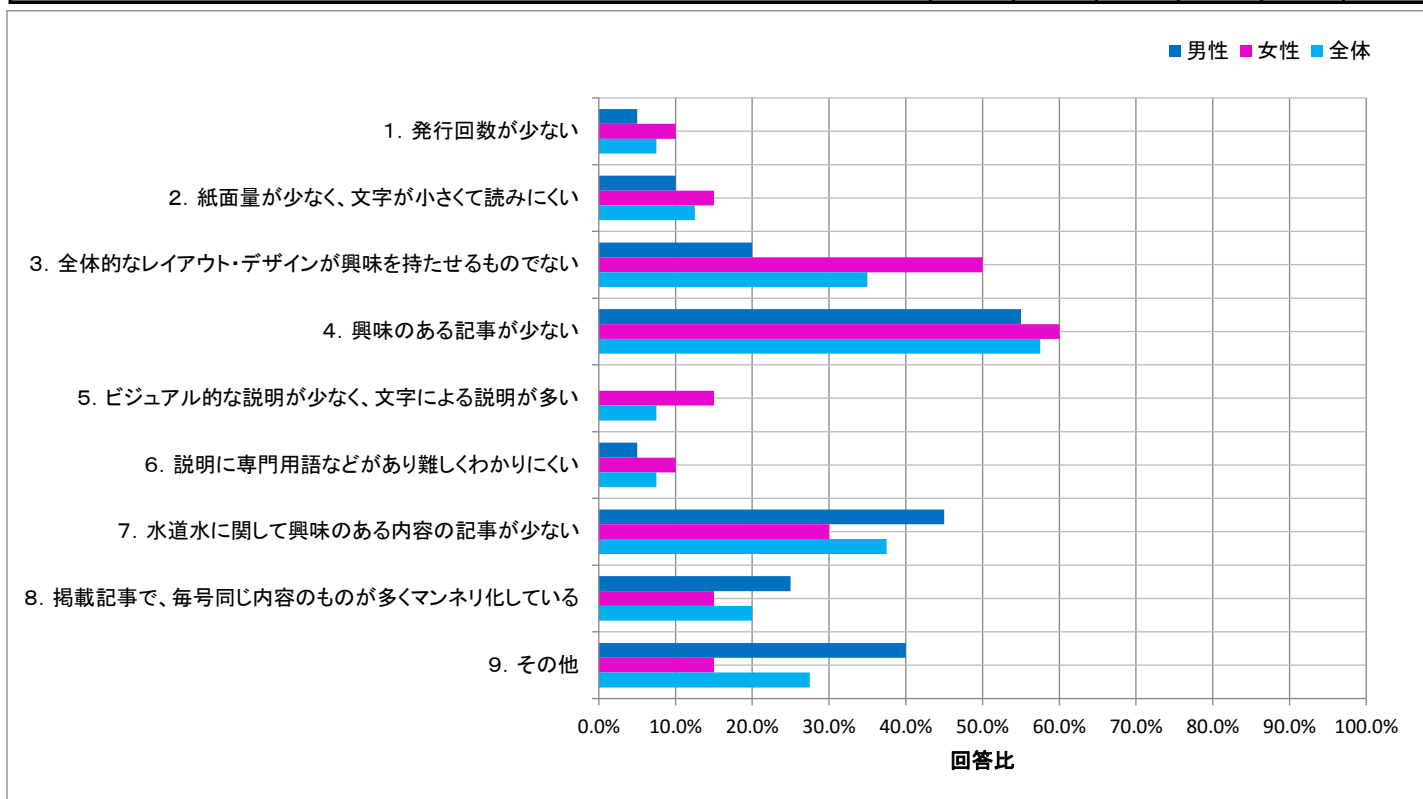
現状の県水だよりを不満に思う理由は何ですか。どの点を改善すべきかお尋ねします。いくつかもお選びください。

N=40

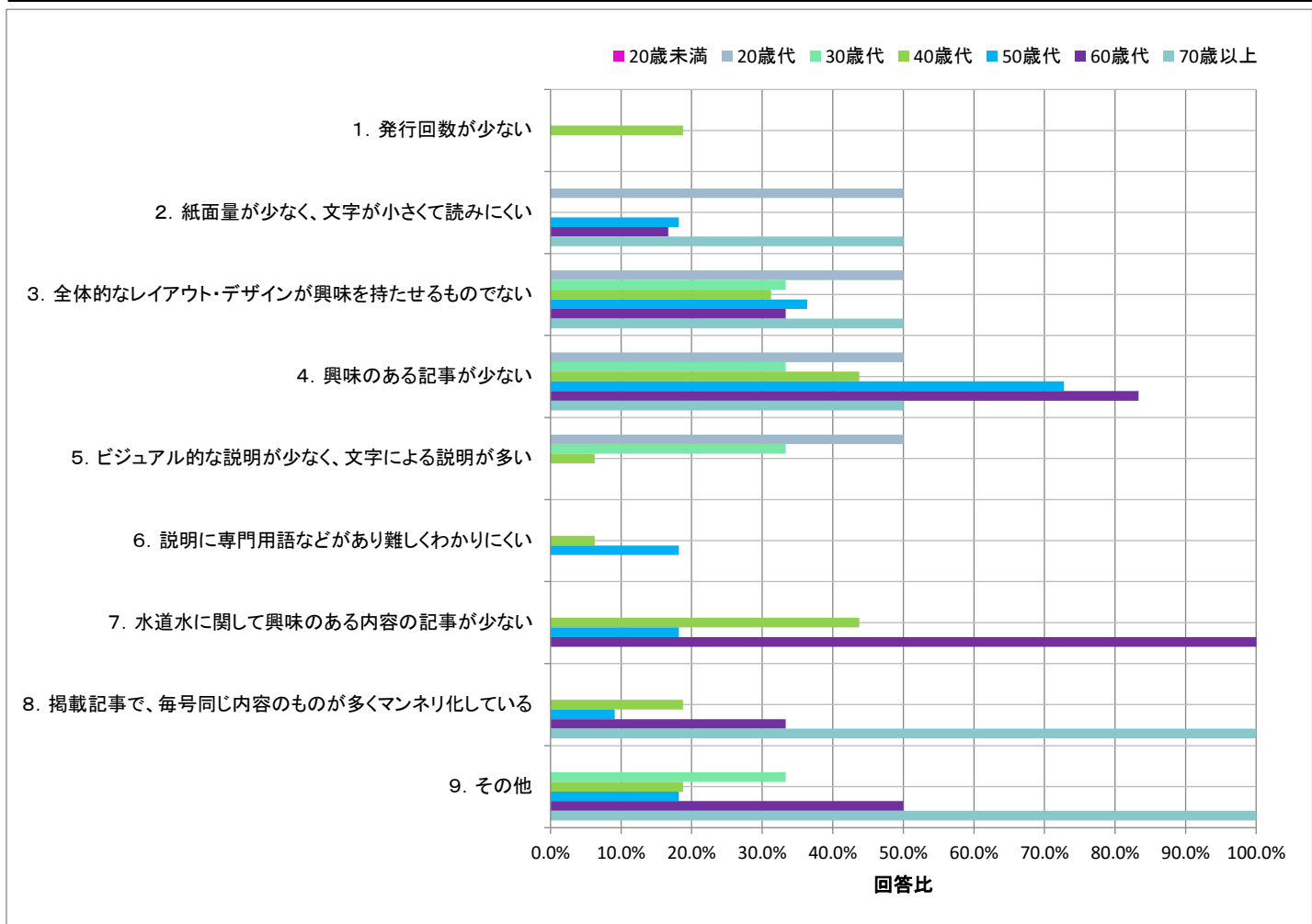
設問	回答数	回答比率
1. 発行回数が少ない	3	7.5%
2. 紙面量が少なく、文字が小さくて読みにくい	5	12.5%
3. 全体的なレイアウト・デザインが興味を持たせるものでない	14	35.0%
4. 興味のある記事が少ない	23	57.5%
5. ビジュアル的な説明が少なく、文字による説明が多い	3	7.5%
6. 説明に専門用語などがあり難しくわかりにくい	3	7.5%
7. 水道水に関して興味のある内容の記事が少ない	15	37.5%
8. 掲載記事で、毎号同じ内容のものが多くマンネリ化している	8	20.0%
9. その他	11	27.5%

「興味のある記事が少ない」の割合が57.5%と最も高く、続いて「水道水に関して興味のある内容の記事が少ない」が37.5%、「全体的なレイアウト・デザインが興味を持たせるものでない」が35.0%でした。
その他には、具体的なご意見が寄せられました。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	20		20		40	
1. 発行回数が少ない	1	5.0%	2	10.0%	3	7.5%
2. 紙面量が少なく、文字が小さくて読みにくい	2	10.0%	3	15.0%	5	12.5%
3. 全体的なレイアウト・デザインが興味を持たせるものでない	4	20.0%	10	50.0%	14	35.0%
4. 興味のある記事が少ない	11	55.0%	12	60.0%	23	57.5%
5. ビジュアル的な説明が少なく、文字による説明が多い	0	0.0%	3	15.0%	3	7.5%
6. 説明に専門用語などがあり難しくわかりにくい	1	5.0%	2	10.0%	3	7.5%
7. 水道水に関して興味のある内容の記事が少ない	9	45.0%	6	30.0%	15	37.5%
8. 掲載記事で、毎号同じ内容のものが多くマンネリ化している	5	25.0%	3	15.0%	8	20.0%
9. その他	8	40.0%	3	15.0%	11	27.5%



年代	回答数・比率						
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
	0	2	3	16	11	6	2
1. 発行回数が少ない	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 18.8%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
2. 紙面量が少なく、文字が小さくて読みにくい	0 0.0%	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 18.2%	1 16.7%	1 50.0%
3. 全体的なレイアウト・デザインが興味を持たせるものでない	0 0.0%	1 50.0%	1 33.3%	5 31.3%	4 36.4%	2 33.3%	1 50.0%
4. 興味のある記事が少ない	0 0.0%	1 50.0%	1 33.3%	7 43.8%	8 72.7%	5 83.3%	1 50.0%
5. ビジュアル的な説明が少なく、文字による説明が多い	0 0.0%	1 50.0%	1 33.3%	1 6.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
6. 説明に専門用語などがあり難しくわかりにくい	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 6.3%	2 18.2%	0 0.0%	0 0.0%
7. 水道水に関して興味のある内容の記事が少ない	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	7 43.8%	2 18.2%	6 100.0%	0 0.0%
8. 掲載記事で、毎号同じ内容のものが多くマンネリ化している	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 18.8%	1 9.1%	2 33.3%	2 100.0%
9. その他	0 0.0%	0 0.0%	1 33.3%	3 18.8%	2 18.2%	3 50.0%	2 100.0%



その他意見

年代	性別	意見
70歳以上	男性	千葉県ならではの地域特性、個性が感じられない。
60歳代	男性	千葉の水道の自慢できる点をもっとアピールする。
60歳代	男性	水道事業の抱える問題点なども掲載し、もっと水道事業に対する理解を知らしめるべきである
30歳代	男性	文字が多い
60歳代	女性	紙面に記事を詰め込み過ぎていて、読んだ後に残らない。
40歳代	男性	県知事のコメントはある利器たりなのでほかの記事に割いてほしい
50歳代	男性	県水だよりをメールマガジン化し、受信者に料金割引などの特典をつけて欲しい。
50歳代	女性	堅苦しいだけでなく遊びの部分も、もっとあっても良いのでは水道を題材の4コマ漫画、俳句等。
70歳以上	女性	過去にも意見を述べましたがページレイアウトなどに、専門家のご意見を伺って見やすい紙面構成を望みます。
40歳代	男性	新聞を購読しないと読めない。

平成30年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「中期経営計画」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

問4-1

県水だよりに掲載された関心のある記事について

(<https://www.pref.chiba.lg.jp/suidou/souki/dayori/h30>をご覧ください。)

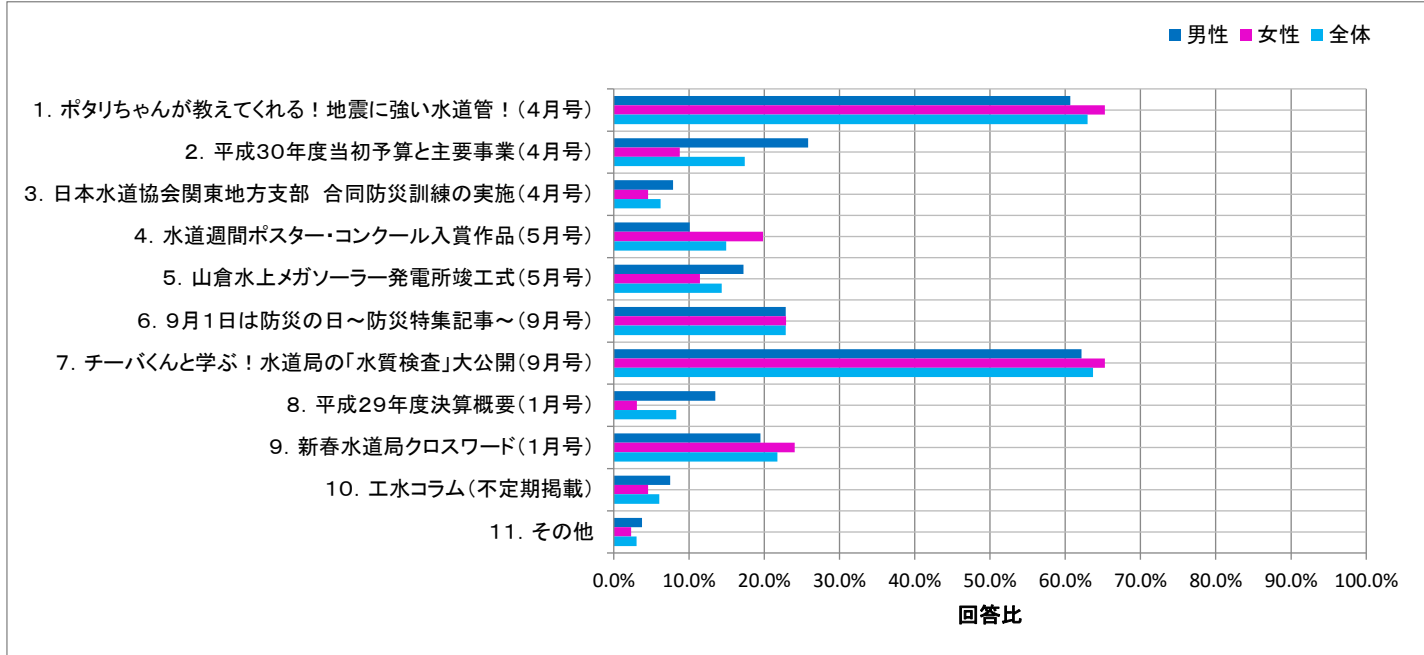
この1年間に県水だよりに掲載された記事で、とくに関心を持ったものは何ですか。いくつでもお選びください。

N=529

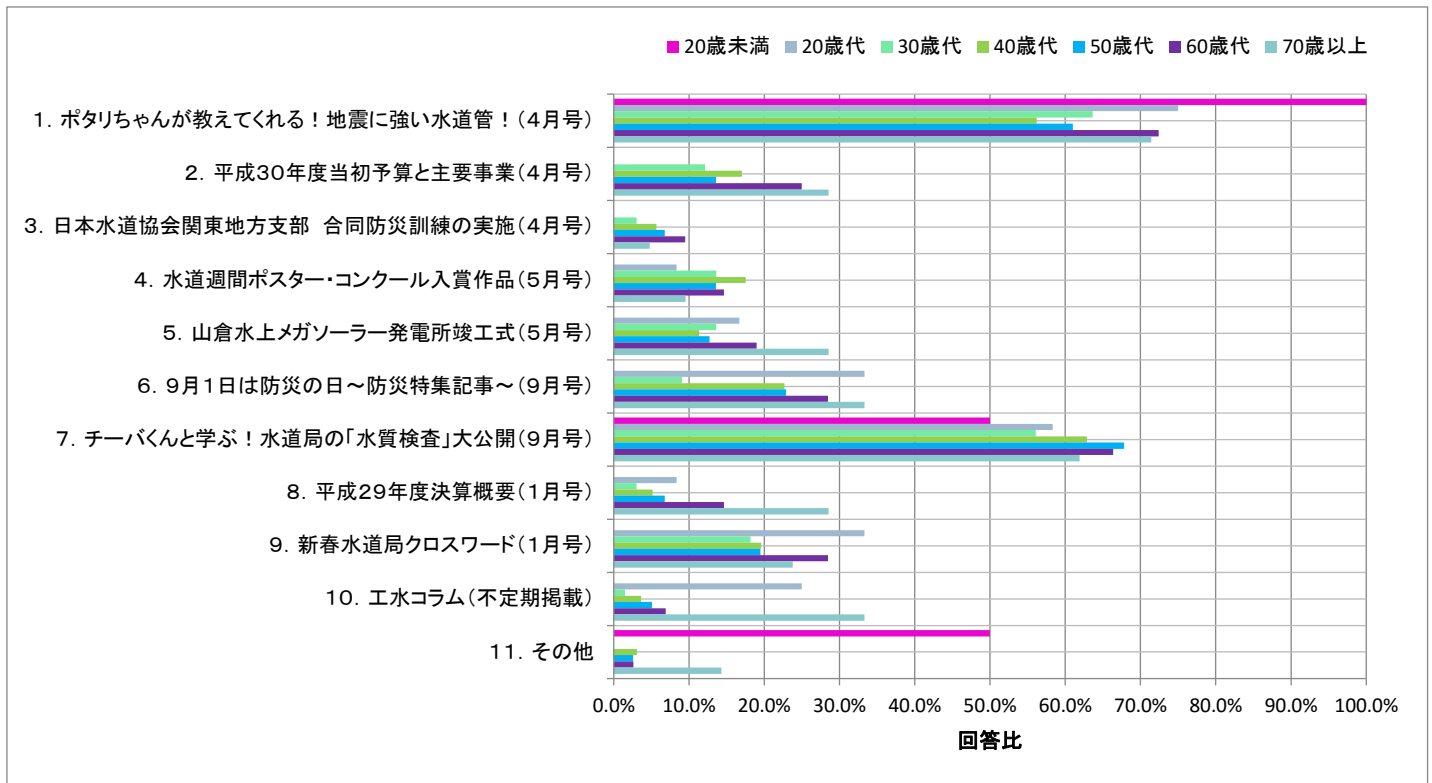
設問	回答数	回答比率
1. ポタリちゃんが教えてくれる！地震に強い水道管！（4月号）	333	62.9%
2. 平成30年度当初予算と主要事業（4月号）	92	17.4%
3. 日本水道協会関東地方支部 合同防災訓練の実施（4月号）	33	6.2%
4. 水道週間ポスター・コンクール入賞作品（5月号）	79	14.9%
5. 山倉水上メガソーラー発電所竣工式（5月号）	76	14.4%
6. 9月1日は防災の日～防災特集記事～（9月号）	121	22.9%
7. チーバくんと学ぶ！水道局の「水質検査」大公開（9月号）	337	63.7%
8. 平成29年度決算概要（1月号）	44	8.3%
9. 新春水道局クロスワード（1月号）	115	21.7%
10. エ水コラム（不定期掲載）	32	6.0%
11. その他	16	3.0%

「チーバくんと学ぶ！水道局の「水質検査」大公開（9月号）」の割合が63.7%と最も高く、続いて「ポタリちゃんが教えてくれる！地震に強い水道管！（4月号）」が62.9%でした。
この2つは他の項目の回答割合を大きく引き離しており、高い関心を持たれているようです。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	267	262	529
1. ポタリちゃんが教えてくれる！地震に強い水道管！（4月号）	162 60.7%	171 65.3%	333 62.9%
2. 平成30年度当初予算と主要事業（4月号）	69 25.8%	23 8.8%	92 17.4%
3. 日本水道協会関東地方支部 合同防災訓練の実施（4月号）	21 7.9%	12 4.6%	33 6.2%
4. 水道週間ポスター・コンクール入賞作品（5月号）	27 10.1%	52 19.8%	79 14.9%
5. 山倉水上メガソーラー発電所竣工式（5月号）	46 17.2%	30 11.5%	76 14.4%
6. 9月1日は防災の日～防災特集記事～（9月号）	61 22.8%	60 22.9%	121 22.9%
7. チーバくんと学ぶ！水道局の「水質検査」大公開（9月号）	166 62.2%	171 65.3%	337 63.7%
8. 平成29年度決算概要（1月号）	36 13.5%	8 3.1%	44 8.3%
9. 新春水道局クロスワード（1月号）	52 19.5%	63 24.0%	115 21.7%
10. エ水コラム（不定期掲載）	20 7.5%	12 4.6%	32 6.0%
11. その他	10 3.7%	6 2.3%	16 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
	2	12	66	194	118	116	21
1. ポタリちゃんが教えてくれる！地震に強い水道管！（4月号）	2 100.0%	9 75.0%	42 63.6%	109 56.2%	72 61.0%	84 72.4%	15 71.4%
2. 平成30年度当初予算と主要事業（4月号）	0 0.0%	0 0.0%	8 12.1%	33 17.0%	16 13.6%	29 25.0%	6 28.6%
3. 日本水道協会関東地方支部 合同防災訓練の実施（4月号）	0 0.0%	0 0.0%	2 3.0%	11 5.7%	8 6.8%	11 9.5%	1 4.8%
4. 水道週間ポスター・コンクール入賞作品（5月号）	0 0.0%	1 8.3%	9 13.6%	34 17.5%	16 13.6%	17 14.7%	2 9.5%
5. 山倉水上メガソーラー発電所竣工式（5月号）	0 0.0%	2 16.7%	9 13.6%	22 11.3%	15 12.7%	22 19.0%	6 28.6%
6. 9月1日は防災の日～防災特集記事～（9月号）	0 0.0%	4 33.3%	6 9.1%	44 22.7%	27 22.9%	33 28.4%	7 33.3%
7. チーバくんと学ぶ！水道局の「水質検査」大公開（9月号）	1 50.0%	7 58.3%	37 56.1%	122 62.9%	80 67.8%	77 66.4%	13 61.9%
8. 平成29年度決算概要（1月号）	0 0.0%	1 8.3%	2 3.0%	10 5.2%	8 6.8%	17 14.7%	6 28.6%
9. 新春水道局クロスワード（1月号）	0 0.0%	4 33.3%	12 18.2%	38 19.6%	23 19.5%	33 28.4%	5 23.8%
10. エ水コラム（不定期掲載）	0 0.0%	3 25.0%	1 1.5%	7 3.6%	6 5.1%	8 6.9%	7 33.3%
11. その他	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	6 3.1%	3 2.5%	3 2.6%	3 14.3%



その他意見

年代	性別	意見
50歳代	女性	貯水槽水道の適切な管理をお願いします。
70歳以上	男性	1月号の給水区域図は自分の水がどこから配水している分かったが、もう少し図を大きくしてほしい。
40歳代	女性	水道局の名前が企業局にかかわること
20歳未満	男性	クロスワードパズル
40歳代	男性	貯水槽水道の適切な管理のお願い（1月号）
50歳代	男性	思い出せません。
60歳代	男性	水道局と企業局の合体。
40歳代	女性	申し訳ありませんが、読んではいるはずですが、内容をほとんど覚えていません。
70歳以上	男性	桜の季節 見学会
50歳代	男性	申し訳ありませんが、特にありません
60歳代	男性	給水地域ー自宅の水道がどこからきているのか。
40歳代	女性	クロスワードパズルは、面白いですね。参加させていただきました。
40歳代	男性	PDFのリンクの羅列なので、普段なら読む気にはなりません。嫌がらせですか？ファイルサイズも大きすぎ。
60歳代	女性	見学会の案内
70歳以上	女性	今年度は水質検査のキットを使って、夏休みに”孫娘”と共に千葉県水の安全性を確認いたしました。
40歳代	男性	見学会

平成30年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「中期経営計画」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

問4-2

県水だよりに紹介してほしい記事について

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

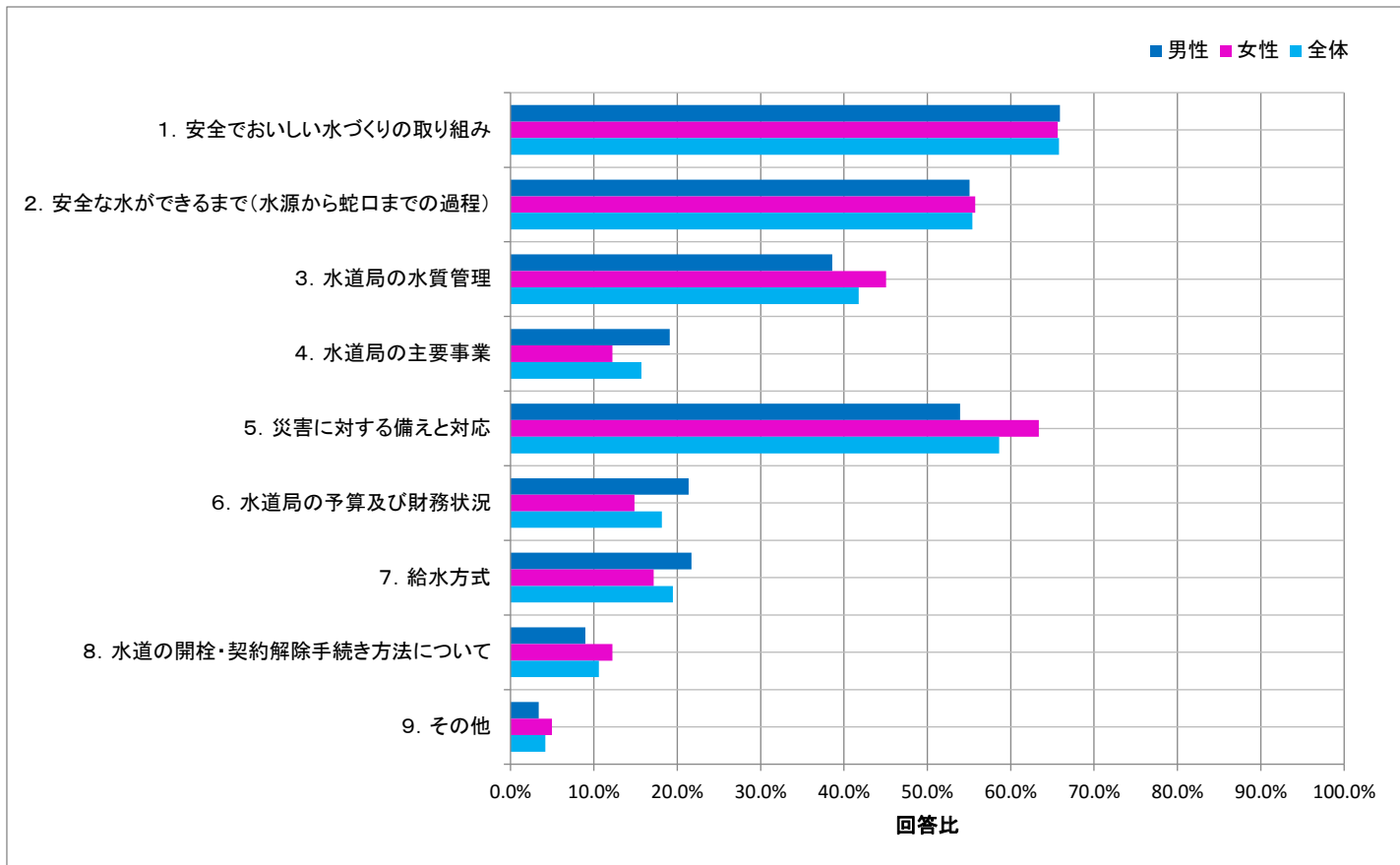
N=529

設問	回答数	回答比率
1. 安全でおいしい水づくりの取り組み	348	65.8%
2. 安全な水ができるまで（水源から蛇口までの過程）	293	55.4%
3. 水道局の水質管理	221	41.8%
4. 水道局の主要事業	83	15.7%
5. 災害に対する備えと対応	310	58.6%
6. 水道局の予算及び財務状況	96	18.1%
7. 給水方式	103	19.5%
8. 水道の開栓・契約解除手続き方法について	56	10.6%
9. その他	22	4.2%

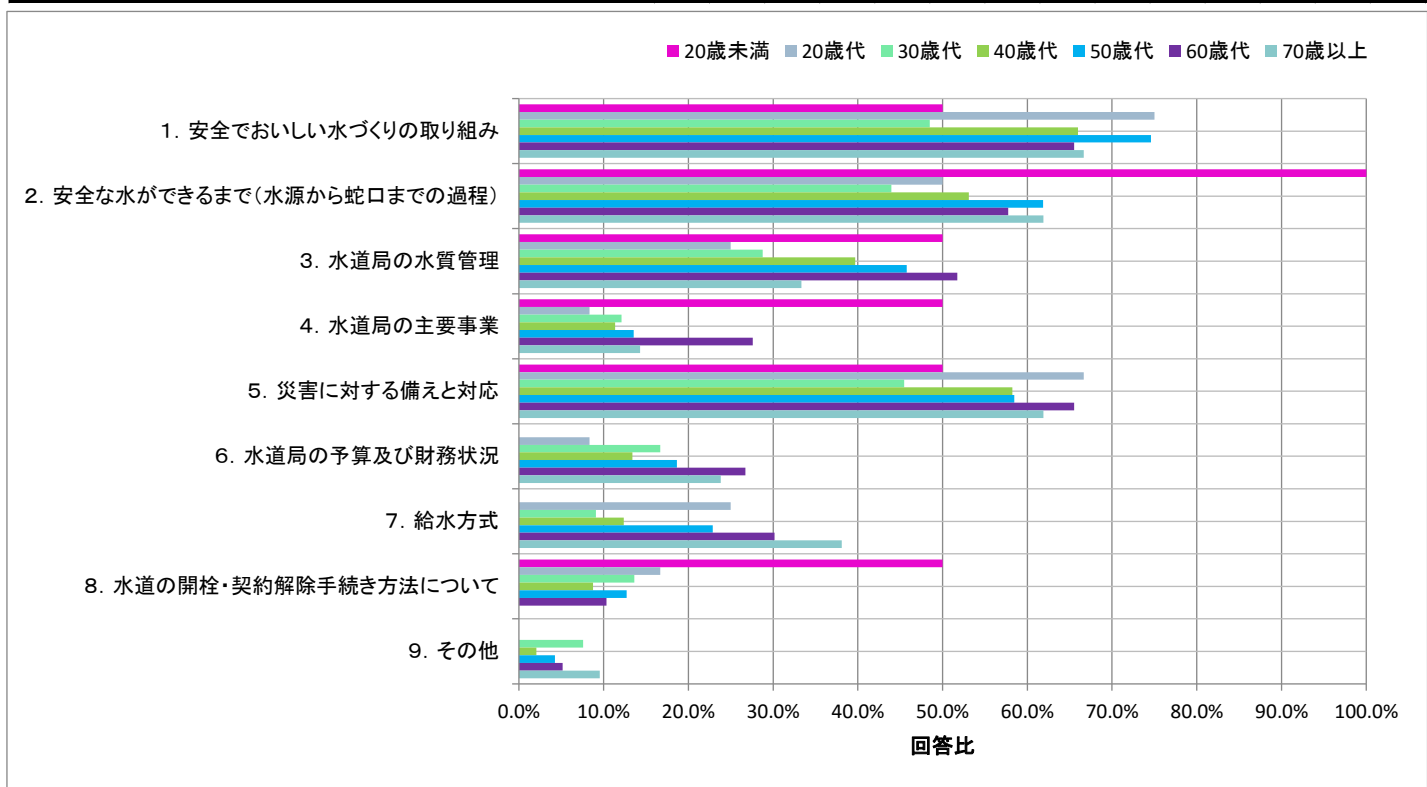
「安全でおいしい水づくりの取り組み」の割合が65.8%と最も高く、続いて「災害に対する備えと対応」が58.6%、「安全な水ができるまで（水源から蛇口までの過程）」が55.4%、「水道局の水質管理」が41.8%でした。

安全な水に関することや、災害に対する備えなどについて、これからも紹介してほしいとの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	
	267		262		529	
1. 安全でおいしい水づくりの取り組み	176	65.9%	172	65.6%	348	65.8%
2. 安全な水ができるまで（水源から蛇口までの過程）	147	55.1%	146	55.7%	293	55.4%
3. 水道局の水質管理	103	38.6%	118	45.0%	221	41.8%
4. 水道局の主要事業	51	19.1%	32	12.2%	83	15.7%
5. 災害に対する備えと対応	144	53.9%	166	63.4%	310	58.6%
6. 水道局の予算及び財務状況	57	21.3%	39	14.9%	96	18.1%
7. 給水方式	58	21.7%	45	17.2%	103	19.5%
8. 水道の開栓・契約解除手続き方法について	24	9.0%	32	12.2%	56	10.6%
9. その他	9	3.4%	13	5.0%	22	4.2%



年代	回答数・比率													
	20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上	
	2		12		66		194		118		116		21	
1. 安全でおいしい水づくりの取り組み	1	50.0%	9	75.0%	32	48.5%	128	66.0%	88	74.6%	76	65.5%	14	66.7%
2. 安全な水ができるまで（水源から蛇口までの過程）	2	100.0%	6	50.0%	29	43.9%	103	53.1%	73	61.9%	67	57.8%	13	61.9%
3. 水道局の水質管理	1	50.0%	3	25.0%	19	28.8%	77	39.7%	54	45.8%	60	51.7%	7	33.3%
4. 水道局の主要事業	1	50.0%	1	8.3%	8	12.1%	22	11.3%	16	13.6%	32	27.6%	3	14.3%
5. 災害に対する備えと対応	1	50.0%	8	66.7%	30	45.5%	113	58.2%	69	58.5%	76	65.5%	13	61.9%
6. 水道局の予算及び財務状況	0	0.0%	1	8.3%	11	16.7%	26	13.4%	22	18.6%	31	26.7%	5	23.8%
7. 給水方式	0	0.0%	3	25.0%	6	9.1%	24	12.4%	27	22.9%	35	30.2%	8	38.1%
8. 水道の開栓・契約解除手続き方法について	1	50.0%	2	16.7%	9	13.6%	17	8.8%	15	12.7%	12	10.3%	0	0.0%
9. その他	0	0.0%	0	0.0%	5	7.6%	4	2.1%	5	4.2%	6	5.2%	2	9.5%



その他意見

年代	性別	意見
30歳代	女性	子供が水に対して興味を持つようなクイズ
70歳以上	男性	水道代金のお隣の比較。コスト削減にむけて、人件費の節約、無駄の排除などへの画期的取り組み。
40歳代	男性	放射性物質の有無
30歳代	女性	改正水道法で今後の水道事業がどの様になるのか
40歳代	女性	水道管が老朽化してきている箇所の公開。水道管の老化状況。全体的な交換からの経年数。
60歳代	男性	全国の水道事業の民営化について、関連記事。
50歳代	女性	役立つ節水方法など
60歳代	男性	今、話題のコンセッション方式と千葉県水道局の長期的な事業経営方針について。
30歳代	女性	イベント情報
60歳代	女性	風水害で実際、被害を受けた地域の立ち直りの様子など。
50歳代	男性	水に関するクイズ
30歳代	女性	給水塔など施設が好きなものでその事について
60歳代	男性	水道事業の民営化について
30歳代	女性	水道業務民営化について、千葉県水道局の考え方
40歳代	女性	節水術
50歳代	女性	水道料金表
50歳代	女性	私達がお支払いする、水道料金の決め方など
60歳代	女性	4月から「千葉県企業局」となるようですが、変わること私たち市民に、どういふ変化があり影響などある
70歳以上	女性	老朽管の更新について、居住区域ごとに時期を発表して頂きたいと思ひます。わが家は大丈夫かな？
40歳代	男性	見学会など、施設の紹介。
60歳代	男性	水道事業の民間委託、水道法改正に関すること。

平成30年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「中期経営計画」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

2 「中期経営計画」について

問5

千葉県営水道事業中期経営計画の周知度

千葉県水道局では、「千葉県営水道事業中期経営計画」（計画期間：平成28年度～32年度、以下「水道中経」と言う）に基づき、計画的に事業を進めています。

（計画HP：<https://www.pref.chiba.lg.jp/suidou/souki/keikaku/keiei/managementplan.html>）

「水道中経」をご存知ですか。

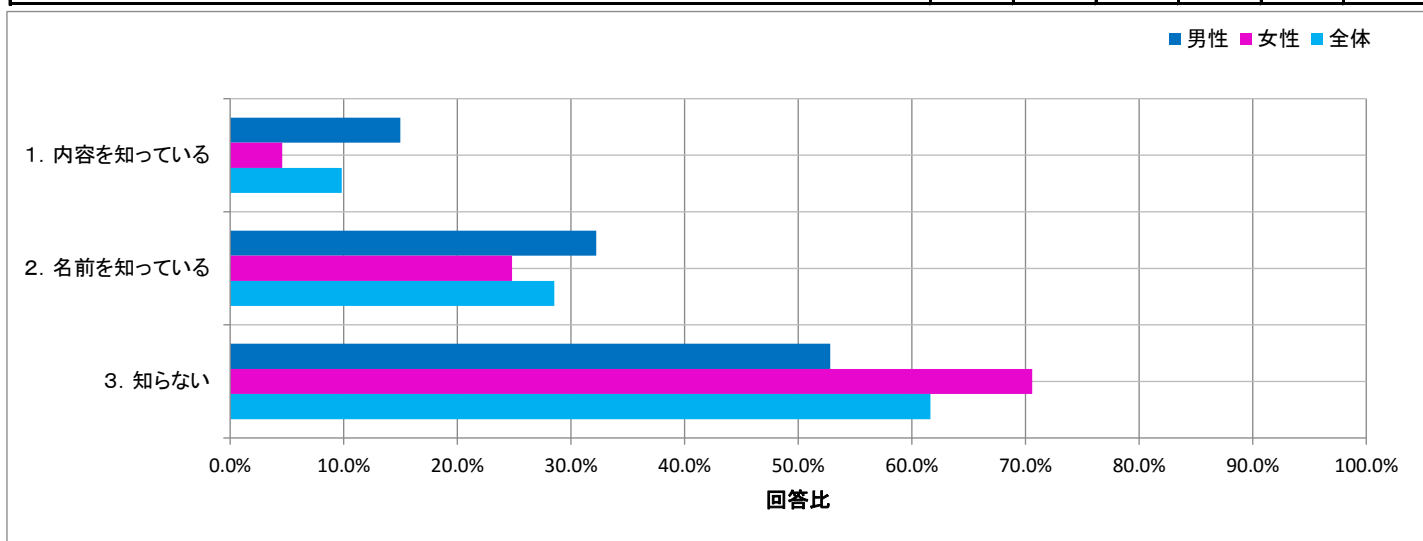
N=529

設問		回答数	回答比率	回答数		回答比率
1. 内容を知っている		52	9.8%	知っている	203	38.4%
2. 名前を知っている		151	28.5%			
3. 知らない		326	61.6%	知らない	326	61.6%

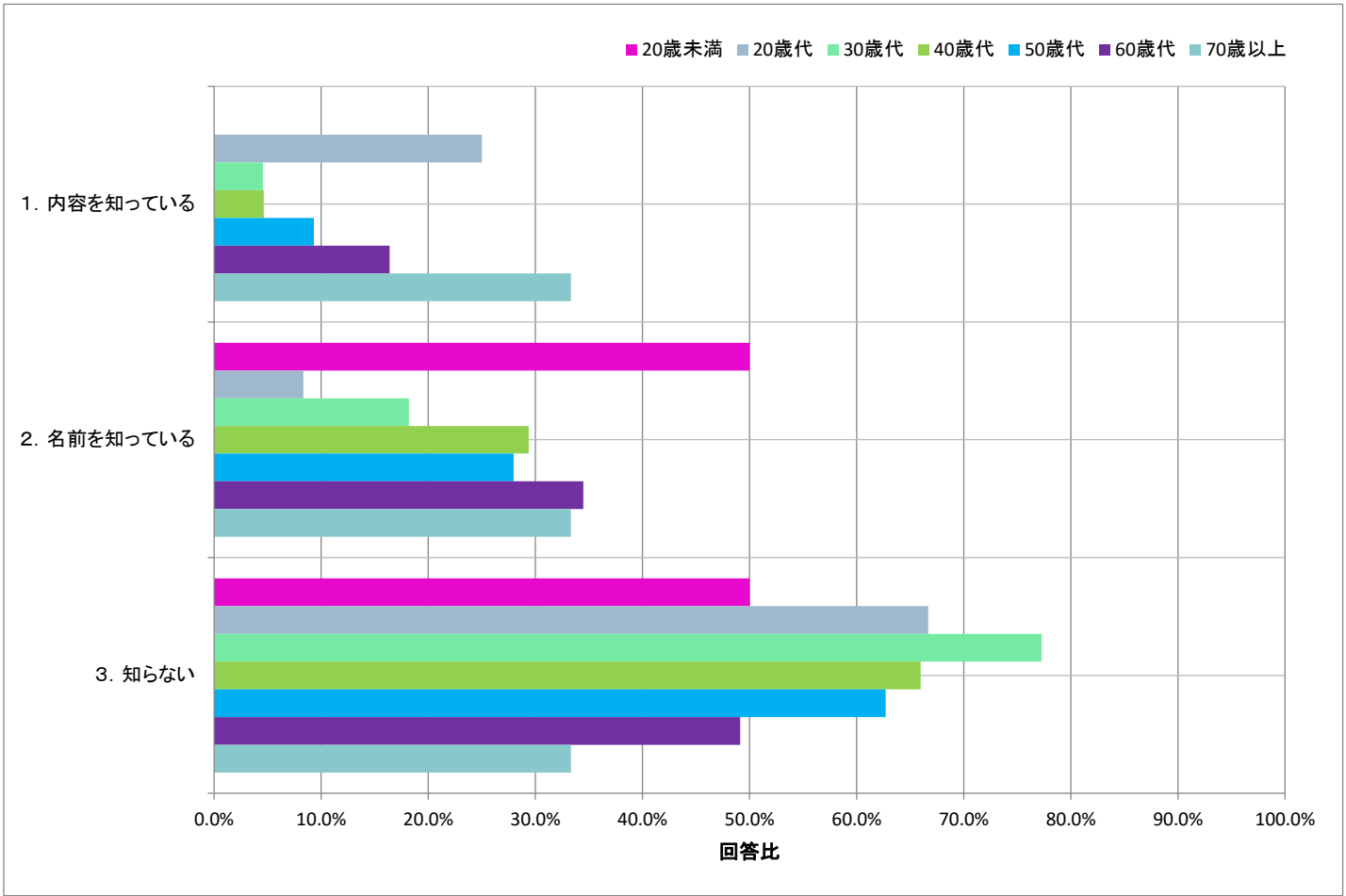
「内容を知っている」、「名前を知っている」の合計が38.4%であるのに対し、「知らない」の割合は61.6%でした。

6割以上の方が「千葉県営水道事業中期経営計画」を知らないという回答でした。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	267		262		529	
1. 内容を知っている	40	15.0%	12	4.6%	52	9.8%
2. 名前を知っている	86	32.2%	65	24.8%	151	28.5%
3. 知らない	141	52.8%	185	70.6%	326	61.6%



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	12	66	194	118	116	21
1. 内容を知っている	0 0.0%	3 25.0%	3 4.5%	9 4.6%	11 9.3%	19 16.4%	7 33.3%
2. 名前を知っている	1 50.0%	1 8.3%	12 18.2%	57 29.4%	33 28.0%	40 34.5%	7 33.3%
3. 知らない	1 50.0%	8 66.7%	51 77.3%	128 66.0%	74 62.7%	57 49.1%	7 33.3%



平成30年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「中期経営計画」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

問6

「水道中経」のうち、関心のある取り組みについて

「水道中経」では以下の項目を重点的に取り組んでいます。このうち、関心のある取り組みを2つお選びください。

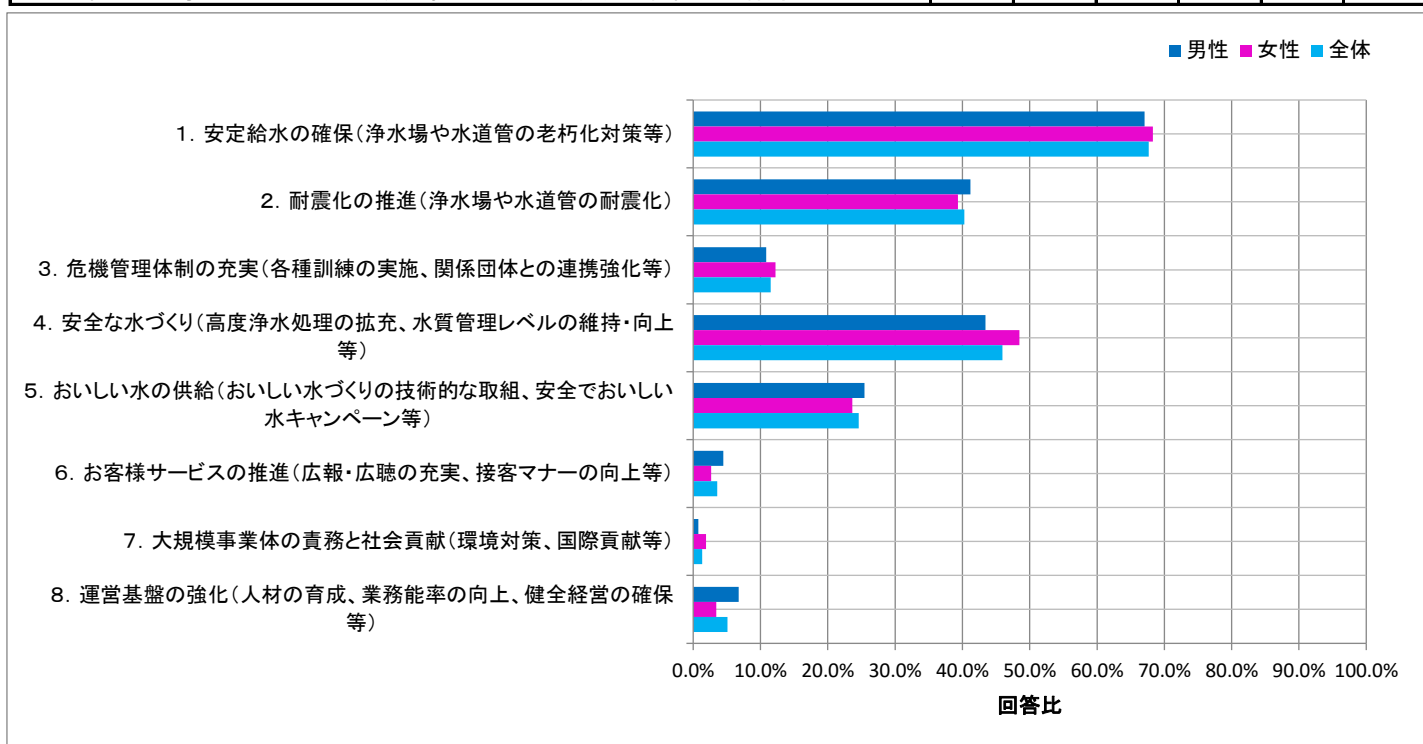
N=529

設問	回答数	回答比率
1. 安定給水の確保（浄水場や水道管の老朽化対策等）	358	67.7%
2. 耐震化の推進（浄水場や水道管の耐震化）	213	40.3%
3. 危機管理体制の充実（各種訓練の実施、関係団体との連携強化等）	61	11.5%
4. 安全な水づくり（高度浄水処理の拡充、水質管理レベルの維持・向上等）	243	45.9%
5. おいしい水の供給（おいしい水づくりの技術的な取組、安全でおいしい水キャンペーン等）	130	24.6%
6. お客様サービスの推進（広報・広聴の充実、接客マナーの向上等）	19	3.6%
7. 大規模事業体の責務と社会貢献（環境対策、国際貢献等）	7	1.3%
8. 運営基盤の強化（人材の育成、業務能率の向上、健全経営の確保等）	27	5.1%

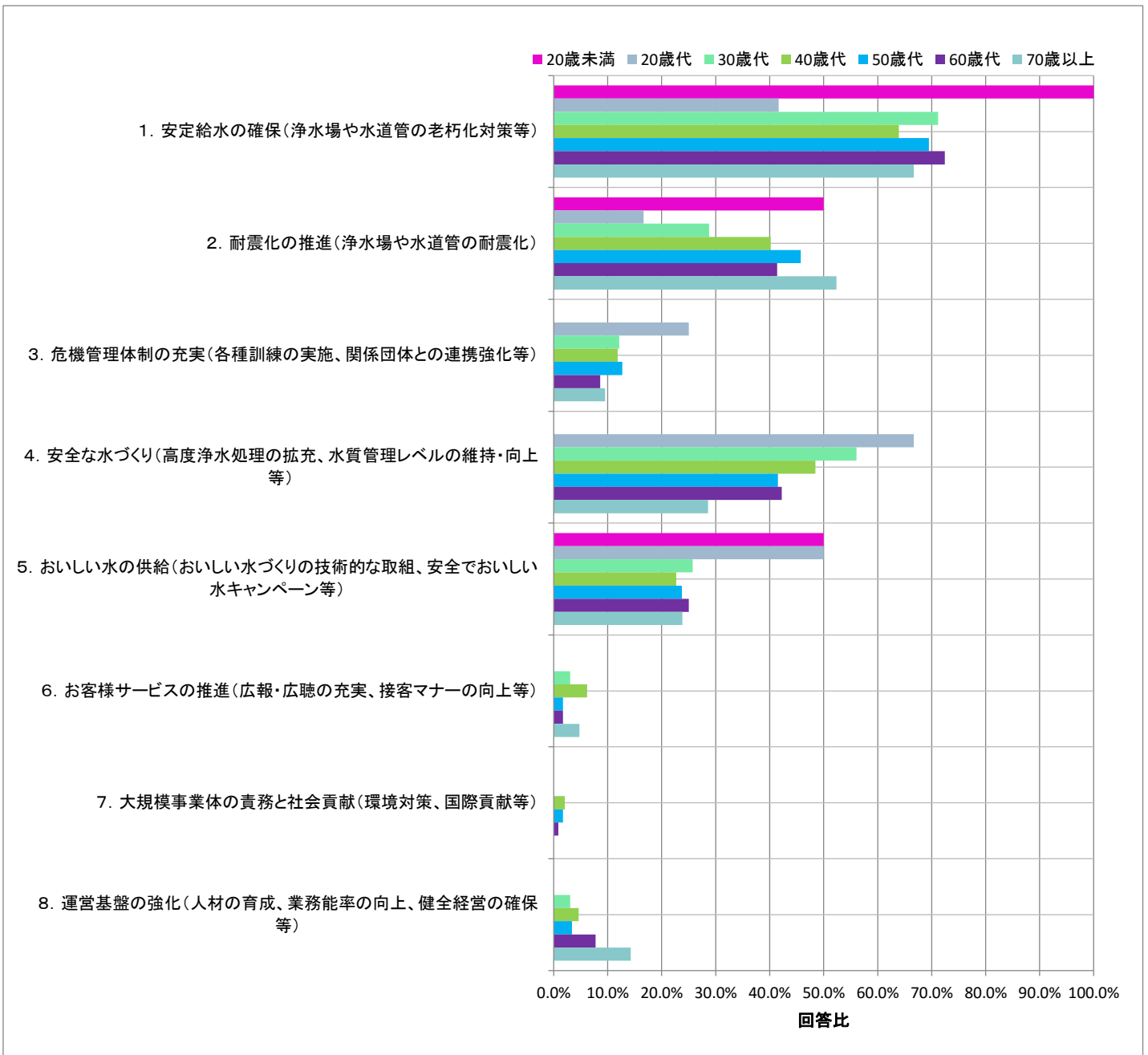
「安定給水の確保（浄水場や水道管の老朽化対策等）」の割合が67.7%と最も高く、他の項目を引き離しています。

続いて「安全な水づくり（高度浄水処理の拡充、水質管理レベルの維持・向上等）」が45.9%、「耐震化の推進（浄水場や水道管の耐震化）」が40.3%でした。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	267		262		529	
1. 安定給水の確保（浄水場や水道管の老朽化対策等）	179	67.0%	179	68.3%	358	67.7%
2. 耐震化の推進（浄水場や水道管の耐震化）	110	41.2%	103	39.3%	213	40.3%
3. 危機管理体制の充実（各種訓練の実施、関係団体との連携強化等）	29	10.9%	32	12.2%	61	11.5%
4. 安全な水づくり（高度浄水処理の拡充、水質管理レベルの維持・向上等）	116	43.4%	127	48.5%	243	45.9%
5. おいしい水の供給（おいしい水づくりの技術的な取組、安全でおいしい水キャンペーン等）	68	25.5%	62	23.7%	130	24.6%
6. お客様サービスの推進（広報・広聴の充実、接客マナーの向上等）	12	4.5%	7	2.7%	19	3.6%
7. 大規模事業体の責務と社会貢献（環境対策、国際貢献等）	2	0.7%	5	1.9%	7	1.3%
8. 運営基盤の強化（人材の育成、業務能率の向上、健全経営の確保等）	18	6.7%	9	3.4%	27	5.1%



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	12	66	194	118	116	21							
1. 安定給水の確保（浄水場や水道管の老朽化対策等）	2	100.0%	5	41.7%	47	71.2%	124	63.9%	82	69.5%	84	72.4%	14	66.7%
2. 耐震化の推進（浄水場や水道管の耐震化）	1	50.0%	2	16.7%	19	28.8%	78	40.2%	54	45.8%	48	41.4%	11	52.4%
3. 危機管理体制の充実（各種訓練の実施、関係団体との連携強化等）	0	0.0%	3	25.0%	8	12.1%	23	11.9%	15	12.7%	10	8.6%	2	9.5%
4. 安全な水づくり（高度浄水処理の拡充、水質管理レベルの維持・向上等）	0	0.0%	8	66.7%	37	56.1%	94	48.5%	49	41.5%	49	42.2%	6	28.6%
5. おいしい水の供給（おいしい水づくりの技術的な取組、安全でおいしい水キャンペーン等）	1	50.0%	6	50.0%	17	25.8%	44	22.7%	28	23.7%	29	25.0%	5	23.8%
6. お客様サービスの推進（広報・広聴の充実、接客マナーの向上等）	0	0.0%	0	0.0%	2	3.0%	12	6.2%	2	1.7%	2	1.7%	1	4.8%
7. 大規模事業体の責務と社会貢献（環境対策、国際貢献等）	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	2.1%	2	1.7%	1	0.9%	0	0.0%
8. 運営基盤の強化（人材の育成、業務能率の向上、健全経営の確保等）	0	0.0%	0	0.0%	2	3.0%	9	4.6%	4	3.4%	9	7.8%	3	14.3%

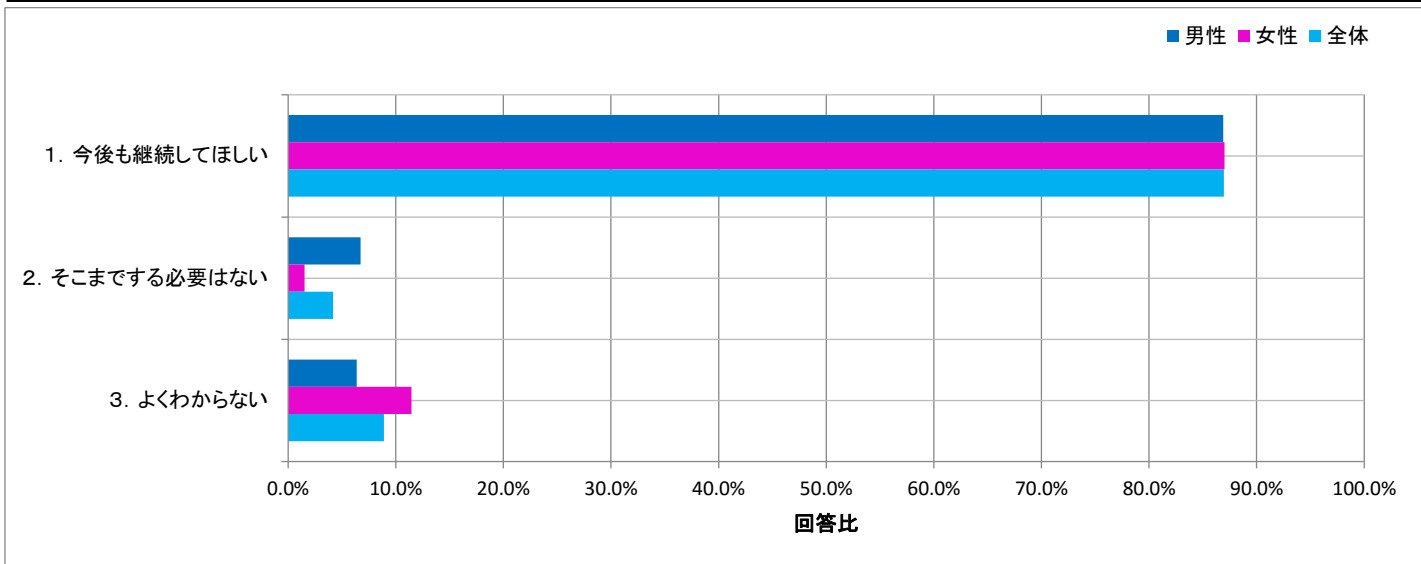


問 7

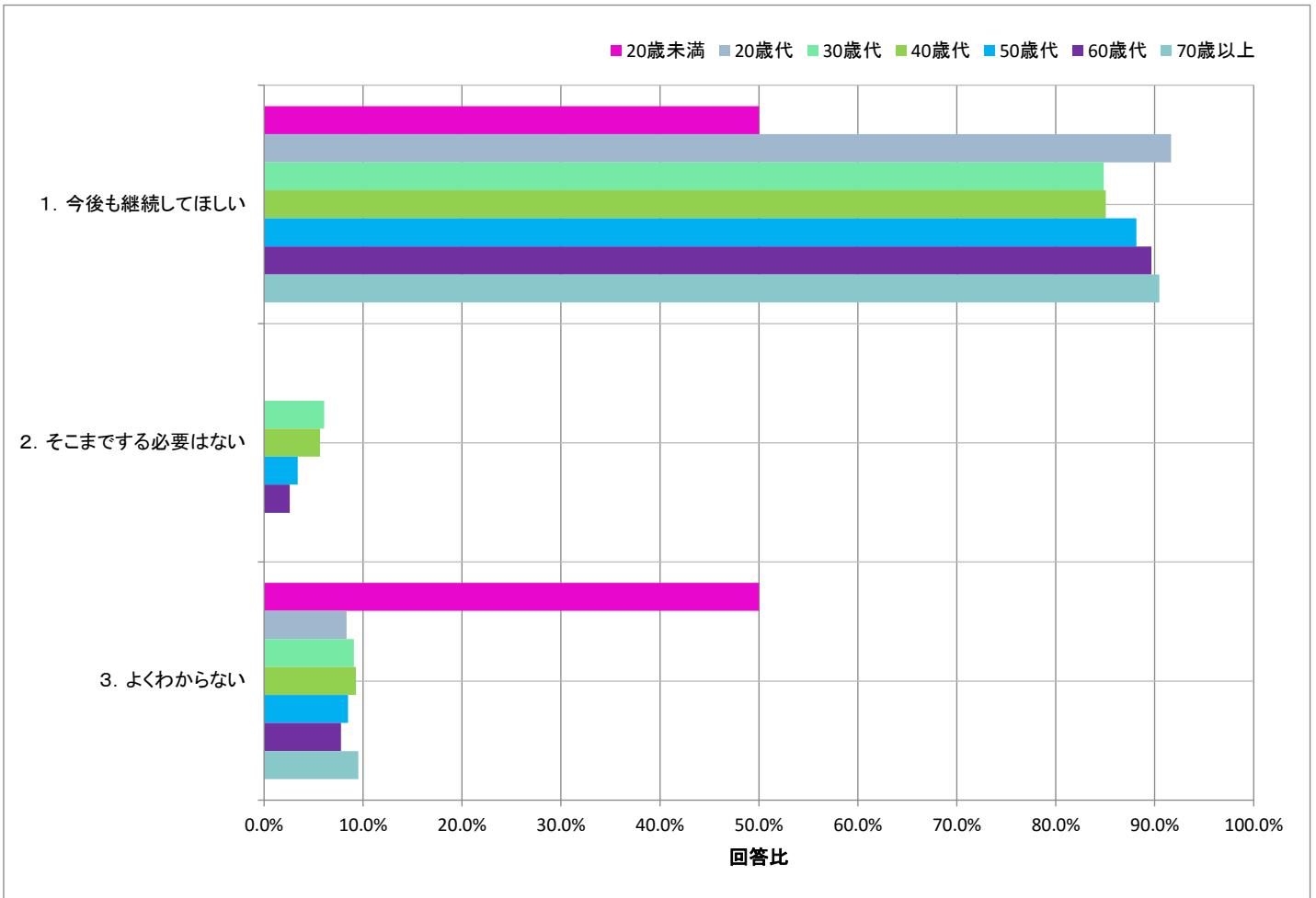
「水道中経」に基づき実施した事業については、計画を適切に進行させ、業務改善につなげるために、水道局による自己評価と有識者による外部評価を毎年度行っています。（評価結果や評価に至るまでの議論の内容をホームページで公表しています。）このような評価の進め方について、どのように思われますか。

設問	回答数	回答比率
1. 今後も継続してほしい	460	87.0%
2. そこまでする必要はない	22	4.2%
3. よくわからない	47	8.9%

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	267		262		529	
1. 今後も継続してほしい	232	86.9%	228	87.0%	460	87.0%
2. そこまでする必要はない	18	6.7%	4	1.5%	22	4.2%
3. よくわからない	17	6.4%	30	11.5%	47	8.9%



年代	回答数・比率													
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上							
	2	12	66	194	118	116	21							
1. 今後も継続してほしい	1	11	56	165	104	104	19	50.0%	91.7%	84.8%	85.1%	88.1%	89.7%	90.5%
2. そこまでする必要はない	0	0	4	11	4	3	0	0.0%	0.0%	6.1%	5.7%	3.4%	2.6%	0.0%
3. よくわからない	1	1	6	18	10	9	2	50.0%	8.3%	9.1%	9.3%	8.5%	7.8%	9.5%



平成30年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「中期経営計画」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

問8

「水道中経」に関する自由意見

「水道中経」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。

186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. 「水道中経」の取組みに対する評価や感想（82件）

年代	性別	意見
40歳代	女性	県民の水安全のためにこれからも続けてほしい
20歳代	女性	今は飲料水を買ったり、浄水器を設置している家庭が増えている中、我が家は災害に備えての水の備蓄以外は、水道水を利用しています。飲料水はもちろん料理にも安心なので使用しています。千葉の水が美味しくて安全なのは水質管理や高度技術の上に成り立っていると思います。なのでこのような政策計画は必要なのかもしれない。
40歳代	女性	とても良い取り組みだと思うが、一般的にはあまり知られていないと思う。キャラクター・イラストを使い紙面で説明すると、より身近に感じられると思う。
50歳代	女性	・インターネットアンケートモニターにならなければ、絶対見ることがないもの。正直、読んでいても興味がわかず眠気が半端ない。（貴重な水道料金の用途は気になるが、もう少し簡潔に分かりやすく纏めたものを閲覧（配布）してほしい。
50歳代	男性	季節や天候不順による水資源の確保についての取り組みを詳しく説明してもらいたい。
50歳代	女性	業務改善を積極的に行っていて評価できる
30歳代	男性	専門的過ぎるのでわかりやすければよいと思う
50歳代	男性	なかなかかなり興味がないと一般の人は見ないですね。しかしながら、水の安定供給、安心な水は非常に大切な事なので、人知れずになっても、真面目に誠意を持って肅々と取り組んでいただきたいと思います。
30歳代	女性	どなたが評価者となるかが肝心とは思いますが、外部評価自体は必要なプロセスだと思います。
30歳代	女性	基本目標と成果目標を設定されていますが、自ら厳しい目標を掲げている所に好感を持っています。耐震化と危機管理体制の強化を目標にされていることに特に注目しています。いつでも蛇口をひねれば安心で安全な水が飲めることが当たり前になっていますが、その裏で様々な取り組みがなされていることを知ることができ、安心感が増しました。
50歳代	女性	安全で美味しい水を常に提供する為には、長期に渡る計画が必須と思います。5年をワンクールとしその後も見直しを検討しながらオープンなカタチで、分かりやすく発表して貰うことを望みます。
50歳代	男性	施策評価調書について、全ての施策を幾つかのカテゴリーに分類して達成率を円グラフで表示してもらえると進捗度が感覚的に把握できて見やすくなると思う。
70歳以上	男性	最近、各地に地震発生のニュースが報じられる度に、千葉県でも大きな地震が起こるのではと心配をしている一人ではあるが、各種の災害でいつも住民が大変な思いをする一つに、水道の供給ストップがある。地中の水道管の破損のみならず、浄水場を含めた水道水供給体制の被害が地震、水害等の天災で住民が回復されるまで大変な思いを強いられている。この点からも、ぜひ水道事業中期経営計画の推進を期待しています。
40歳代	女性	水道中経という言葉を知らなかったです。耳にする機会がないです。
50歳代	女性	水道は、私たちの生活に無くてはならない物なので、千葉水道局で計画した事業計画が、ちゃんと進行しているかの自己評価、外部からの評価は継続して欲しいと思います。
40歳代	女性	事業に於いては自己評価と外部評価は重要な事だと思います、有意義な議論をなさる事に期待します
40歳代	女性	私は、今回のネットアンケートに参加して、初めて「水道中経」を知りました。今後も、このような活動の継続、発信をしていただきたいと思います。
40歳代	男性	中経目標をたてた際の根拠・理由（ありたい姿・あるべき姿）を表記頂き、年度振り返り時に目標達成度、当初目標に確実に近づいているか否かについて、PDCAを回してほしい。
50歳代	男性	「水道中経」が進められていることを、今以上に千葉県民に知ってもらう取り組みをされてはいいかでしょうか？「安全で安定した水の供給、安心と信頼できる水道」との基本理念だけでも啓蒙できる仕組みがあればと思います。
40歳代	男性	目標を定量的に示す取り組みであり、良いことと思いますので、応援します。外部の目に触れる状態で、健全な経営を続けていただきたいと思います。
40歳代	女性	私達市民に安全で安定した供給を実施する為に計画から綿密に実施されていて安心しました。
50歳代	女性	千葉はいつ災害があってもおかしくないのが、常にそのことを念頭において業務を推進していただきたい。ただ、わかりづらいしあまり面白いものではないので周知は難しいと思います。

50歳代	女性	計画を立てて水道水の安全を確保していく取り組みはとても共感します。特に水道管の老朽化は速攻に解決して頂きたいと思います。
50歳代	女性	水道（水）は、なくてはならないものなので、外部の方を交えて、運営して頂けた方が、より透明性があり、安心出来ると思います。これからも、安全で安定したお水の供給を宜しくお願いします。
50歳代	男性	不満。中期計画とはいえ、人口動態から将来の不安を指摘しながら、金銭面の手当てを先5年間しか見せていない。人口動態から収入源となる一方で老朽化対策は膨大のように感じる中で、先5年間の金銭手当だけでは将来に不安を感じる。

2. 事業運営についてのご意見やご要望（58件）

年代	性別	意見
70歳以上	男性	確実に取り組まれていると思いますが、核心的に重要な事項として関心を持つ事項を記載します。・安全な水の供給。・確実な水の供給（災害発生時を含め）。・安定した経営の継続。
40歳代	男性	次に起こるべくあらゆる災害を想定して、想定外が無いように運営していただきたい。
40歳代	男性	水道は公共事業であってほしいと思います。その為にも長期的な計画は重要と思います。必要なら千葉県だけでなく近隣の県と協力し、水道事業を維持してもらいたいと思います。
50歳代	男性	全国どこかで、水道管破裂の事故が起きていると思います。水道管の老朽化対策は欠かせません。耐震化とあわせ、きちんと予算化して早め早めに対応して欲しいと思います。そのために予算が不足するのであれば、値上げもやむを得ないと思います。また、受水槽方式を直結方式に代えることも、水質維持のために必要です。中経の重要なテーマだと思います。
60歳代	男性	水道の安全、美味しさは理解しています。今後、水道設備の老朽化に対する対応が気になります。事前に対応を考える、コスト意識がないと値上げにつながります。工夫がなく、費用が掛かるから値上げでは困ります。知恵を出して抑えてください。
40歳代	女性	いつもおいしい水を届けるために努力してくださってありがとうございます。災害の際に水が止まるというのは本当に心細いので、耐震化の推進に共感します。大規模災害の際、水道の供給が一時停止するのはある程度覚悟していますが、早期の復旧ができる体制を整えてほしいと思います。
60歳代	女性	老朽化が進む浄水場や配管の更新及び耐震化に経費がかかることが懸念材料である。資金を生み出す力として以下が考えられる。・浄水場を有料見学施設にする。・神社とタイアップし、祈願札を貼って有料水を売る。
40歳代	男性	水は命の源であり 安全で美味しい水の供給は 水道局のミッションの最たるものです。災害の多い日本にあって 長期的視点からこのミッションの実現を目指してほしいと思います。
40歳代	女性	安全、安心な水の供給は非常に重要であり、また著しく水道料金が上がらないように維持するのは今後困難になるのではないかと危惧しています。将来を見据えた長期的なビジョンも検討して頂きたい。
20歳代	男性	安定給水の確保として「管路の更新・整備」と「浄・給水場施設の更新・整備」には、多額の経費が必要になります。計画的な更新・整備を推進していくことが重要かと思います。平成30年1月から上下水道料金徴収一元化が実施され、領収書の整理等に非常に助かっています。他の地域においても、一元化に向けて更なる取り組みを期待しています。
60歳代	男性	僭越ながら民意が反映された素晴らしいものだとは拝察いたしました。千葉県水道局の民主的で透明性の高い運営（経営）をあらためて知る機会を得てありがたく思いました。現状がどうであれ、それが正しく情報として開示され、どのような対策が採られ、どんな未来が描かれているかが解れば、県民は腹を割って話すでしょうし、そのような運営を支持すると思います。
40歳代	女性	水道は大事なライフラインなので、老朽化や耐震化対策をしっかりやってほしいです。
40歳代	男性	水の安全性や水道管の耐久性を維持しつつ、水道料金が下げられるような合理化・効率化を図る施策を引き続き検討していただきたいです。
40歳代	男性	計画を立てて、確実に実行していく実行力を備えて欲しいと思います。国民が口にする大切な水ですから安心と安全は元より、おいしい水の供給に全力を注いで欲しいです。水道料金の値下げの検討も計画と実行を期待します。
40歳代	女性	プロにお任せします 水道管の老朽化対策は料金が上がっても必要です
50歳代	男性	多少の値上げはやむなしだと思いますので、統合等によるコスト削減も視野に入れつつ設備の更新・耐震化を計画的に進めていただきたい。
50歳代	男性	生活インフラとして安全、安心な水事業をよろしく願いいたします。また、広域化、外資参入等について、消費者の不安を和らげるようpublicリレーションにも注力いただきたいと思います。
60歳代	男性	費用対効果を常に意識された活動をお願いいたします。過度なサービスや事業までは不必要と考えますので最低限のこだわり程度で満足します。
60歳代	男性	安定給水の確保は最も大事な計画であるが、これから民間に委託して同様のサービスを効率的、効果的に実施することが求められる。今後の少子高齢化での財源の減少を見据えた計画の立案と実施を望みたい。
40歳代	女性	水源の環境を守っていくということに関しても取り組んでほしいです。

3. 水道法改正に関するご意見（１９件）

年代	性別	意見
40歳代	男性	安定した水道水の供給を維持するために、将来にわたって千葉県による水道事業を継続してもらいたい。
60歳代	男性	過去に浄水場等見学しましたが、設備の老朽化が気にかかるところです。抜本的改革に向けて、政府がようやく水道事業の広域化に動き出しました。この広域化と設備の改善・コストダウンを絡めて進めることが肝心だと思います。その意味で、運営基盤の強化を関係者一丸となって進めてください。
60歳代	男性	経営合理化（利益優先）を優先するのではなく、県民の命と健康を何より優先し、住民負担の少ない水道料金の設定を心がけていただきたいと期待しています。経営合理化を優先する、今、話題のコンセッション方式での、安易な民間企業への経営委託は、長期的な安全・安心な、県民への水供給という点では、大きな不安があります。自治体が責任主体となって、県民への安心・安全な水の供給を、継続してくださることを切に期待しています。
40歳代	男性	これから水道事業の民間委託をする自治体が増えてくるかもしれないが、千葉県では引き続き県の行政として水道事業を県で継続してほしい。水道事業継続していくためにも必要な予算や職員の確保や水道局施設や組織の充実に努めて戴きたい。
30歳代	女性	「水道中経」とは関係ないかもしれないが、今ニュースで囁かれている水道の民営化が日本でも導入されるかもしれないと言われていることに、とても不安を覚える。ライフラインのうち、水道に関しては、国が責任を持って管理するべきと思っているので、民営化には断固反対です。水道局も役所仕事に安住することなく、健全な経営基盤作りにまい進してほしい。
30歳代	男性	安易な民間への事業譲渡が計画されていなく安心した。（水道事業の民営化には反対なため）効率化できる部分は工夫して頂き、必要な改修は進めて安定供給を継続していただきたい。

4. その他のご意見（２７件）

年代	性別	意見
70歳以上	女性	安全でおいしい水が何時でも飲めれば、何にも言うことはありません。現在は満足しています。
50歳代	女性	安全で美味しい水道水をどうぞよろしくお願いいたします！
60歳代	男性	利用者が求めているのは 先ず安全次に安定供給そして低料金です。
40歳代	男性	安全、安心な水を安価に提供して欲しい

平成30年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「中期経営計画」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

3 「お客様サービス満足度」について

問9-1

お客様サービス満足度

みなさまに利用していただいている水道水やお客様サービスの満足度についてお尋ねします。

項目ごとに選択肢の中から満足度をお選びください。

「水道水の安全性」

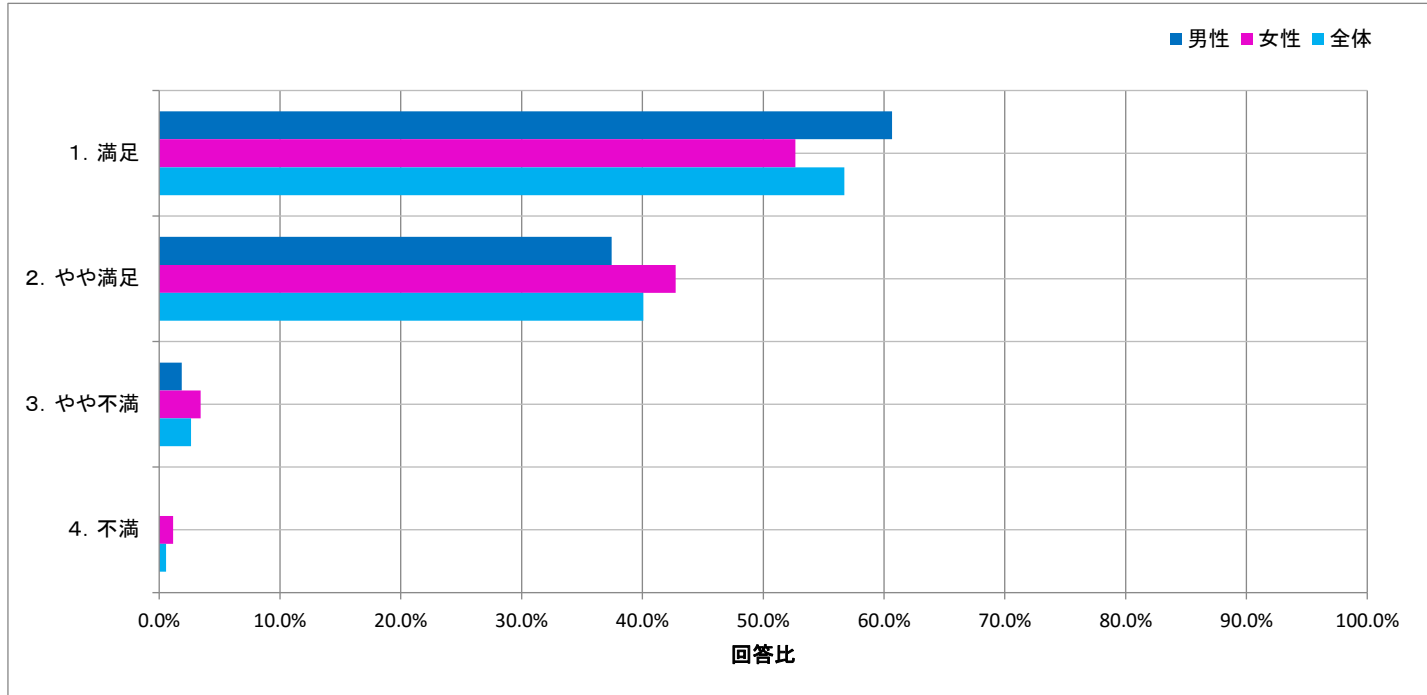
N=529

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		300	56.7%	満足	512	96.8%
2. やや満足		212	40.1%			
3. やや不満		14	2.6%	不満	17	3.2%
4. 不満		3	0.6%			

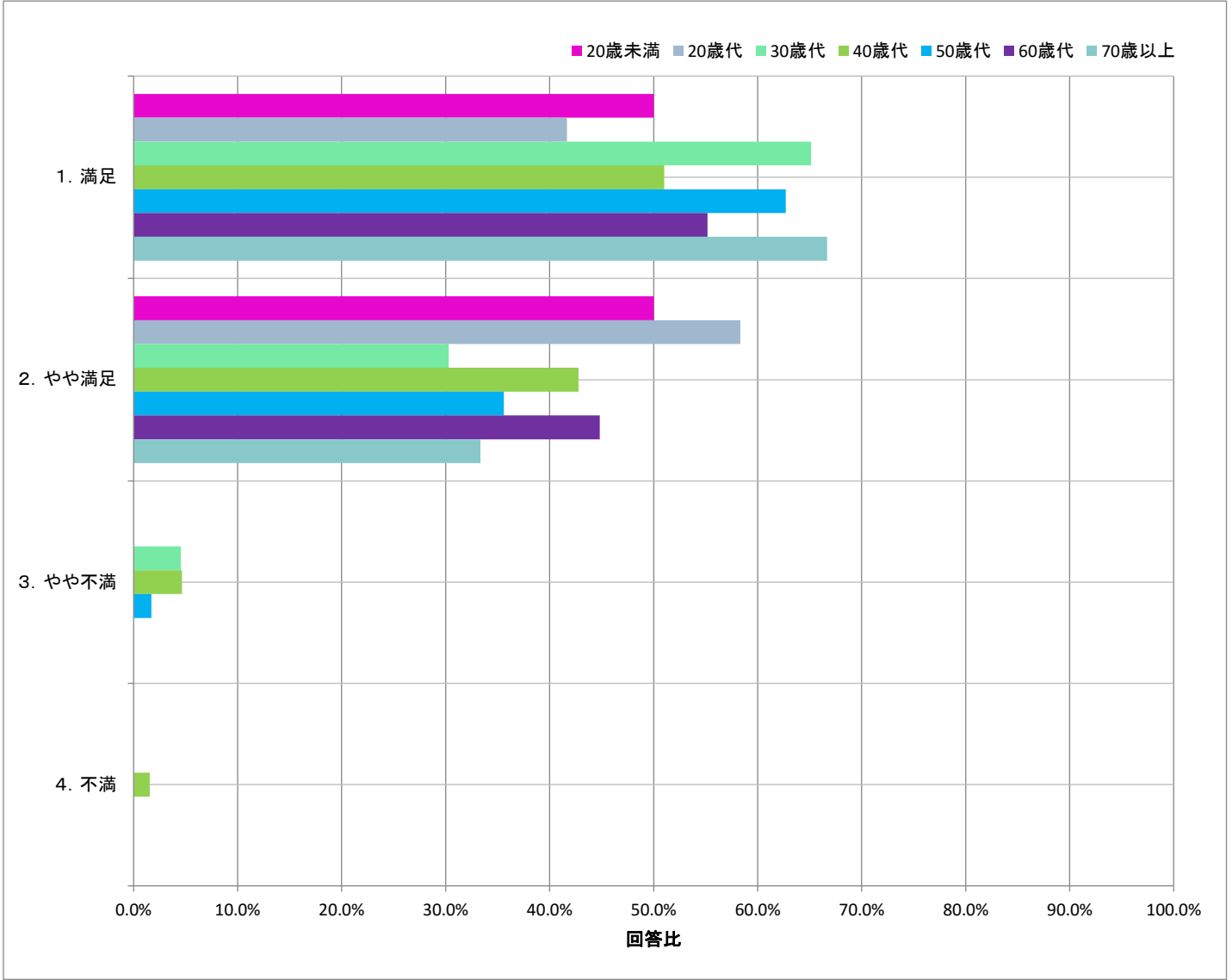
「満足」、「やや満足」の合計が96.8%を占め、「やや不満」、「不満」の合計は3.2%でした。

9割以上の方から『満足』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	
	267		262		529	
1. 満足	162	60.7%	138	52.7%	300	56.7%
2. やや満足	100	37.5%	112	42.7%	212	40.1%
3. やや不満	5	1.9%	9	3.4%	14	2.6%
4. 不満	0	0.0%	3	1.1%	3	0.6%



年代	回答数・比率													
	20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上	
	2	50.0%	12	41.7%	66	65.2%	194	51.0%	118	62.7%	116	55.2%	21	66.7%
1. 満足	1	50.0%	5	41.7%	43	65.2%	99	51.0%	74	62.7%	64	55.2%	14	66.7%
2. やや満足	1	50.0%	7	58.3%	20	30.3%	83	42.8%	42	35.6%	52	44.8%	7	33.3%
3. やや不満	0	0.0%	0	0.0%	3	4.5%	9	4.6%	2	1.7%	0	0.0%	0	0.0%
4. 不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	1.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%



平成30年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「中期経営計画」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

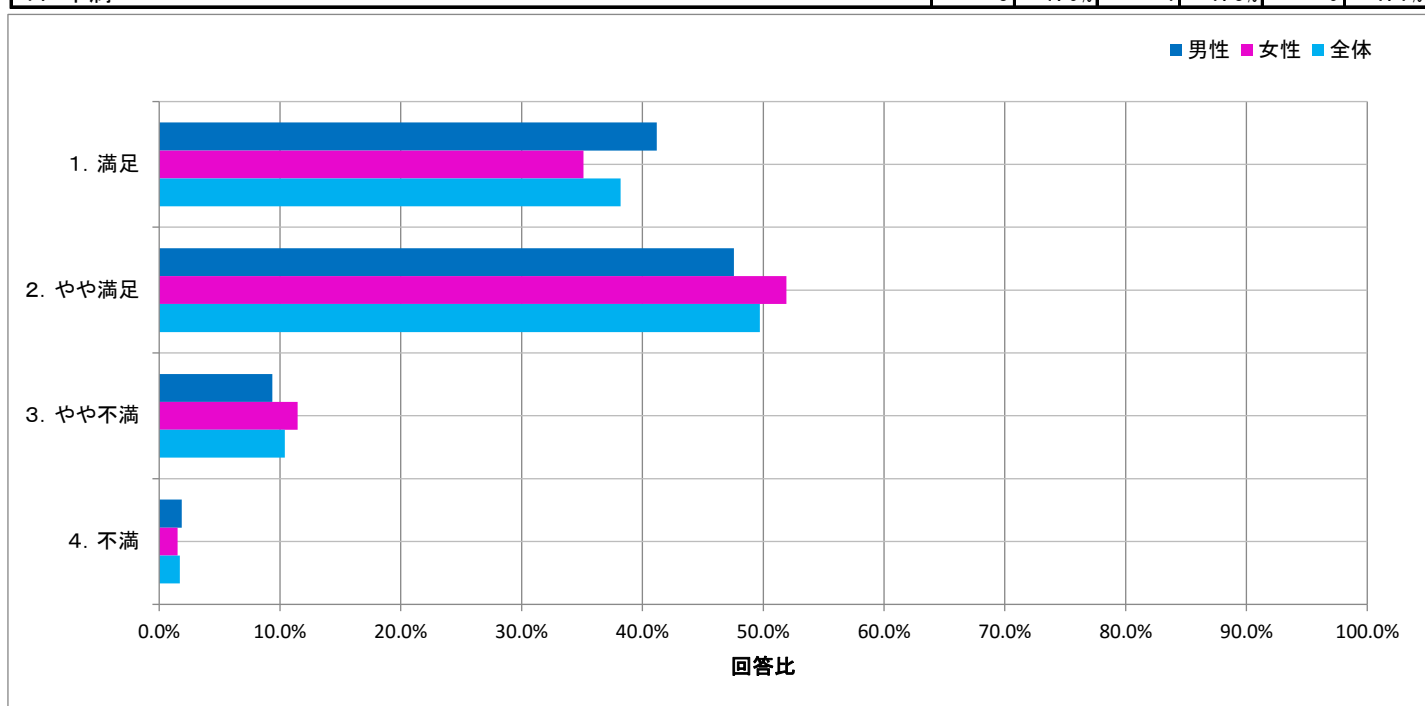
問9-2
「水道水のおいしさ」

N=529

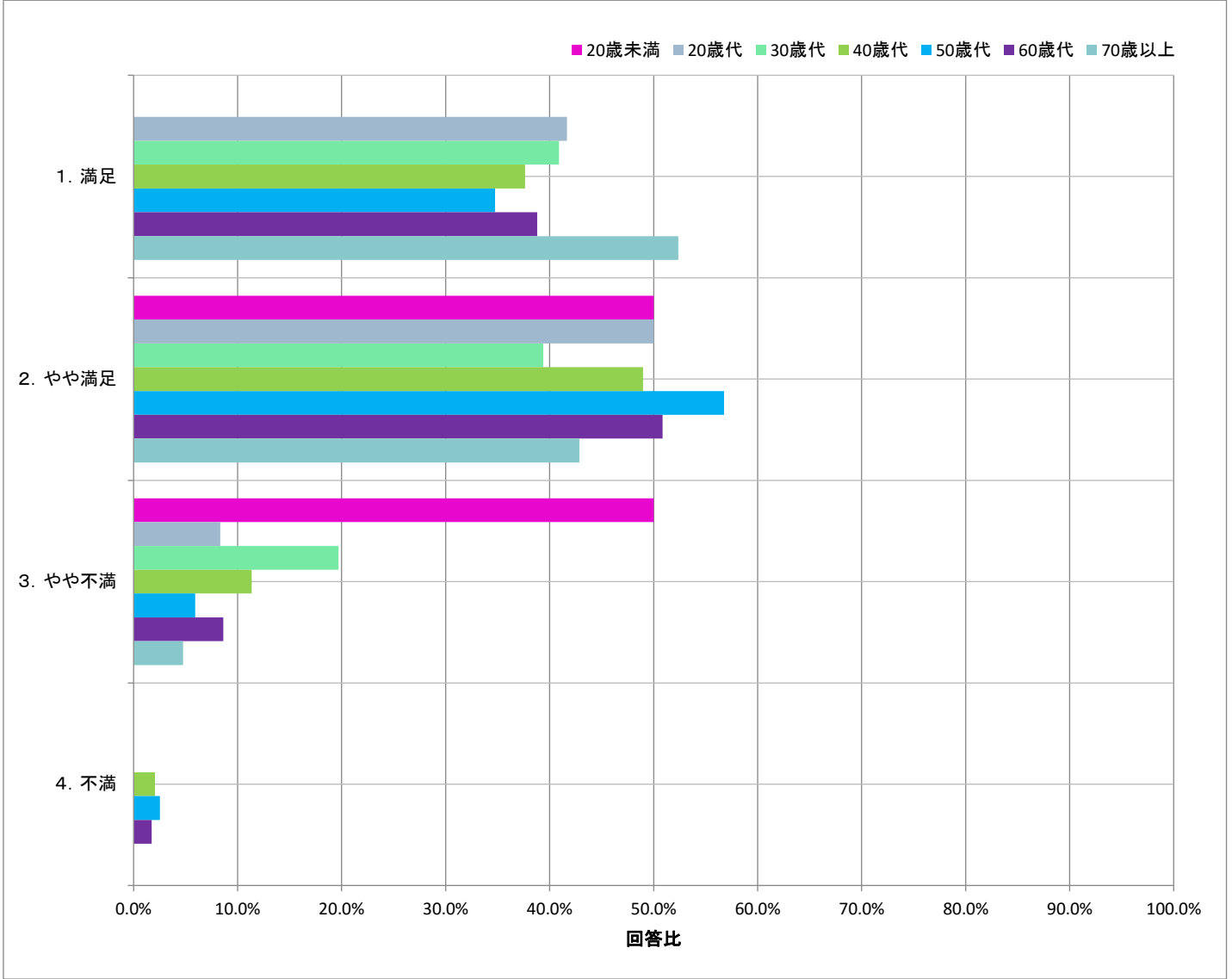
設問		回答数	回答比率	回答数		回答比率
1. 満足		202	38.2%	満足	465	87.9%
2. やや満足		263	49.7%			
3. やや不満		55	10.4%	不満	64	12.1%
4. 不満		9	1.7%			

「満足」、「やや満足」の合計が87.9%を占め、「やや不満」、「不満」の合計は12.1%でした。
8割以上の方から『満足』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	
	267		262		529	
1. 満足	110	41.2%	92	35.1%	202	38.2%
2. やや満足	127	47.6%	136	51.9%	263	49.7%
3. やや不満	25	9.4%	30	11.5%	55	10.4%
4. 不満	5	1.9%	4	1.5%	9	1.7%



年代	回答数・比率													
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上							
	2	12	66	194	118	116	21							
1. 満足	0	5	27	73	41	45	11	0.0%	41.7%	40.9%	37.6%	34.7%	38.8%	52.4%
2. やや満足	1	6	26	95	67	59	9	50.0%	50.0%	39.4%	49.0%	56.8%	50.9%	42.9%
3. やや不満	1	1	13	22	7	10	1	50.0%	8.3%	19.7%	11.3%	5.9%	8.6%	4.8%
4. 不満	0	0	0	4	3	2	0	0.0%	0.0%	0.0%	2.1%	2.5%	1.7%	0.0%



平成30年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「中期経営計画」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

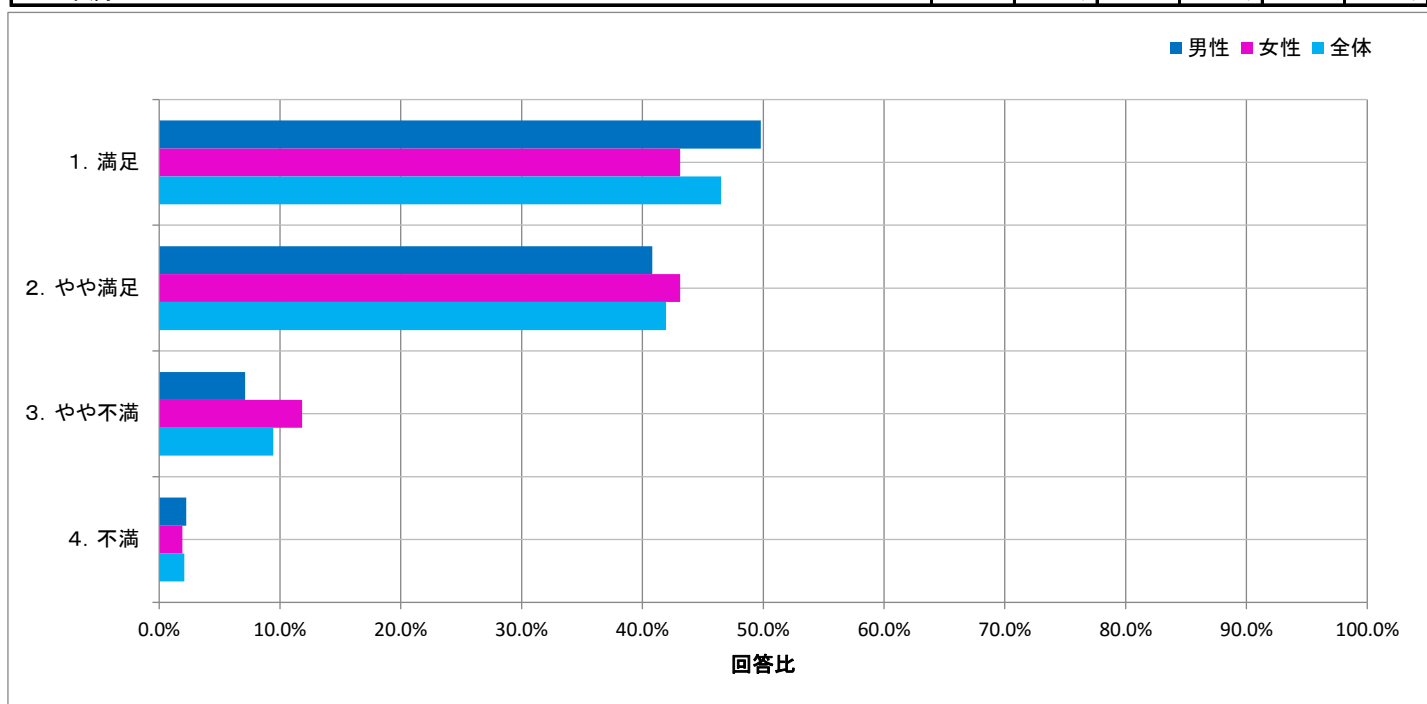
問9-3
「水道水のおいしさ（少なさ）」

N=529

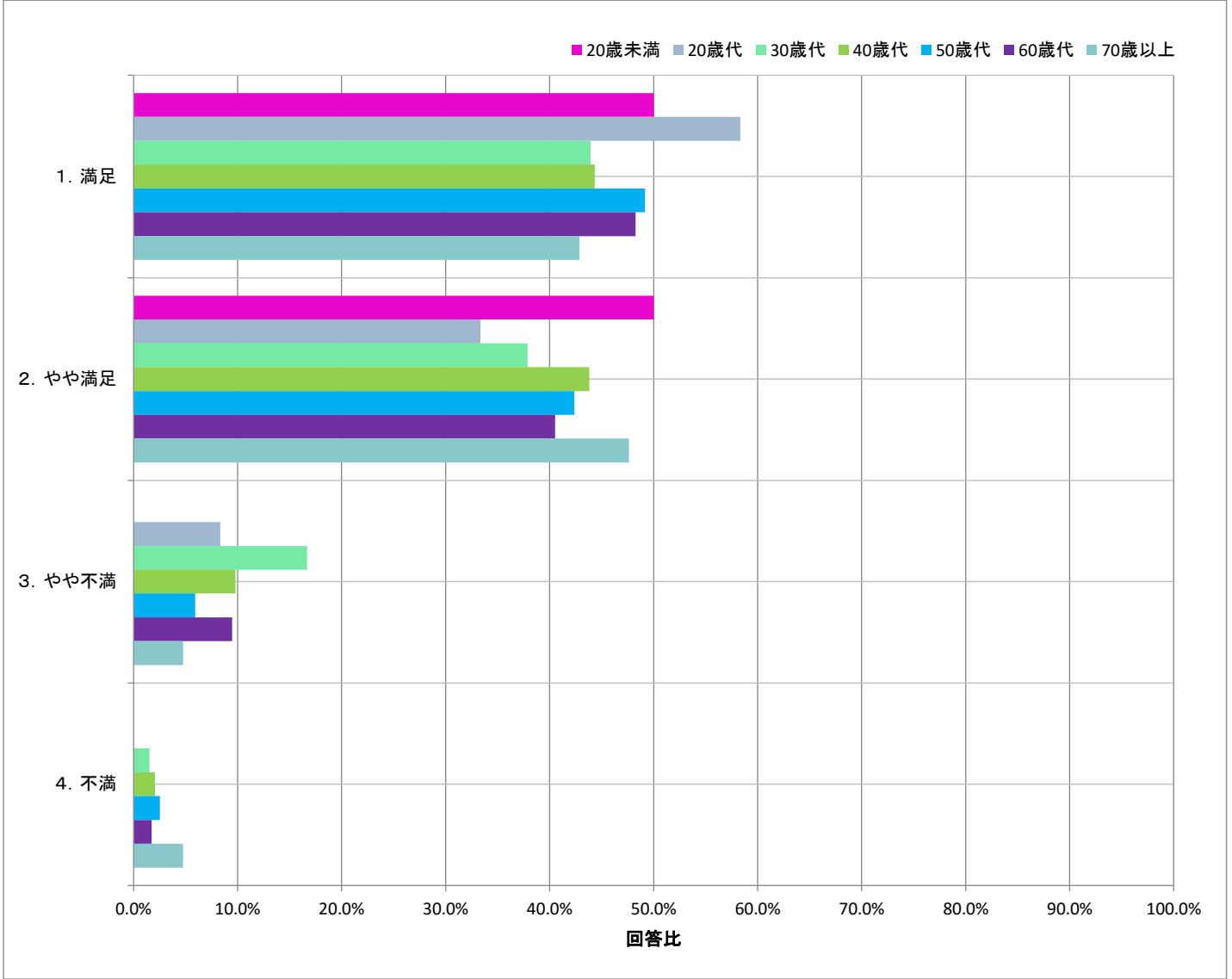
設問		回答数		回答比率	
		回答数	回答比率		
1. 満足		246	46.5%	満足	468
2. やや満足		222	42.0%		
3. やや不満		50	9.5%	不満	61
4. 不満		11	2.1%		

「満足」、「やや満足」の合計が88.5%を占め、「やや不満」、「不満」の合計は11.5%でした。
8割以上の方から『満足』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	
	267		262		529	
1. 満足	133	49.8%	113	43.1%	246	46.5%
2. やや満足	109	40.8%	113	43.1%	222	42.0%
3. やや不満	19	7.1%	31	11.8%	50	9.5%
4. 不満	6	2.2%	5	1.9%	11	2.1%



年代	回答数・比率													
	20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上	
	2		12		66		194		118		116		21	
1. 満足	1	50.0%	7	58.3%	29	43.9%	86	44.3%	58	49.2%	56	48.3%	9	42.9%
2. やや満足	1	50.0%	4	33.3%	25	37.9%	85	43.8%	50	42.4%	47	40.5%	10	47.6%
3. やや不満	0	0.0%	1	8.3%	11	16.7%	19	9.8%	7	5.9%	11	9.5%	1	4.8%
4. 不満	0	0.0%	0	0.0%	1	1.5%	4	2.1%	3	2.5%	2	1.7%	1	4.8%



平成30年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「中期経営計画」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

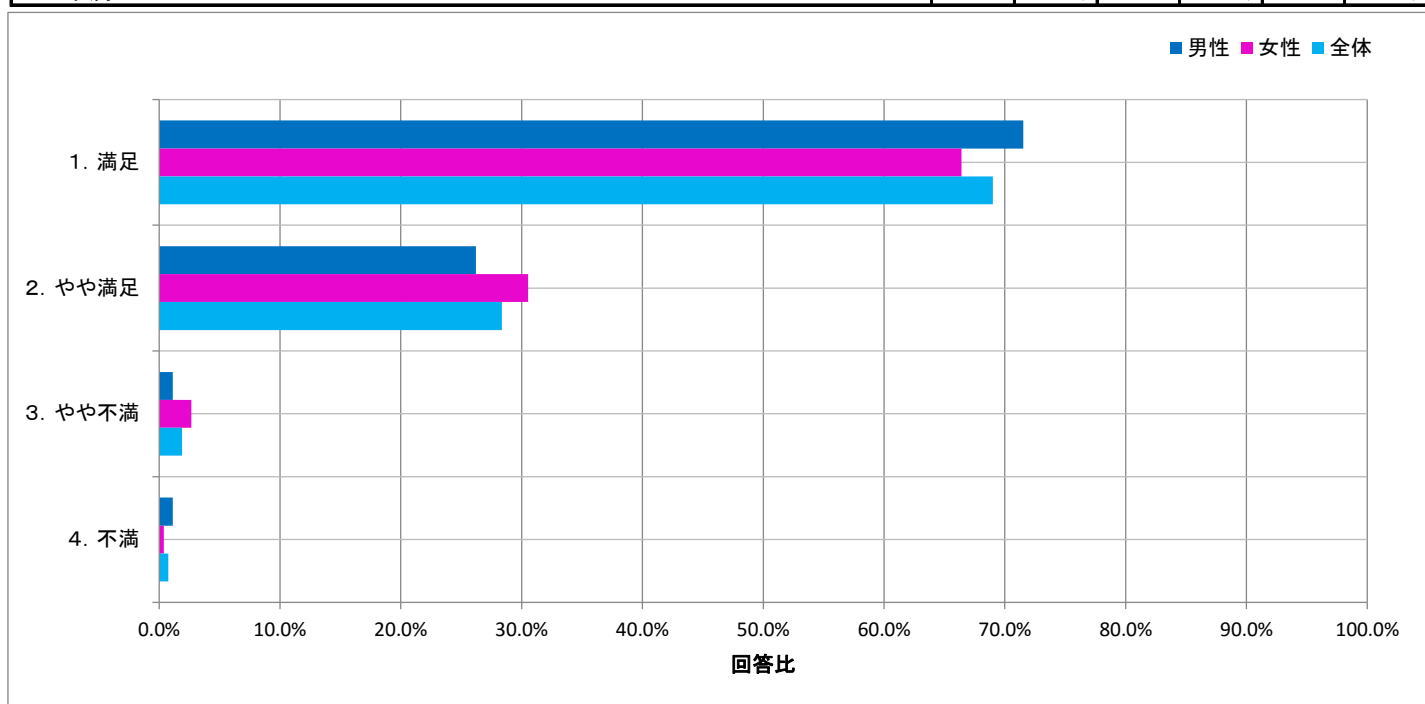
問9-4
「水道水のにごりのなさ（少なさ）」

N=529

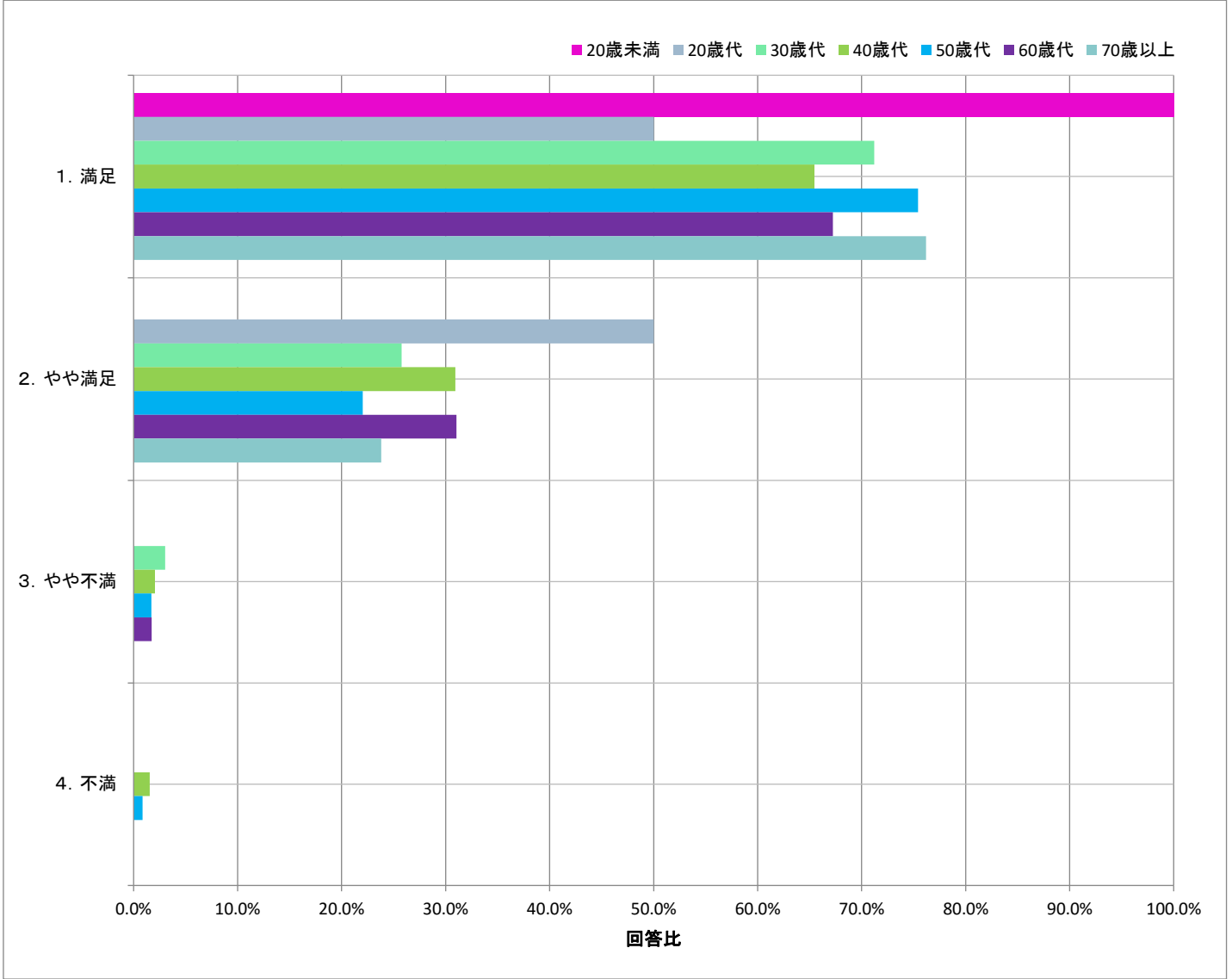
設問		回答数		回答比率	
		回答数	回答比率		
1. 満足		365	69.0%	満足	515
2. やや満足		150	28.4%		
3. やや不満		10	1.9%	不満	14
4. 不満		4	0.8%		

「満足」、「やや満足」の合計が97.4%を占め、「やや不満」、「不満」の合計は2.6%でした。
9割以上の方から『満足』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	
	267		262		529	
1. 満足	191	71.5%	174	66.4%	365	69.0%
2. やや満足	70	26.2%	80	30.5%	150	28.4%
3. やや不満	3	1.1%	7	2.7%	10	1.9%
4. 不満	3	1.1%	1	0.4%	4	0.8%



年代	回答数・比率													
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上							
	2	12	66	194	118	116	21							
1. 満足	2	6	47	127	89	78	16	100.0%	50.0%	71.2%	65.5%	75.4%	67.2%	76.2%
2. やや満足	0	6	17	60	26	36	5	0.0%	50.0%	25.8%	30.9%	22.0%	31.0%	23.8%
3. やや不満	0	0	2	4	2	2	0	0.0%	0.0%	3.0%	2.1%	1.7%	1.7%	0.0%
4. 不満	0	0	0	3	1	0	0	0.0%	0.0%	0.0%	1.5%	0.8%	0.0%	0.0%



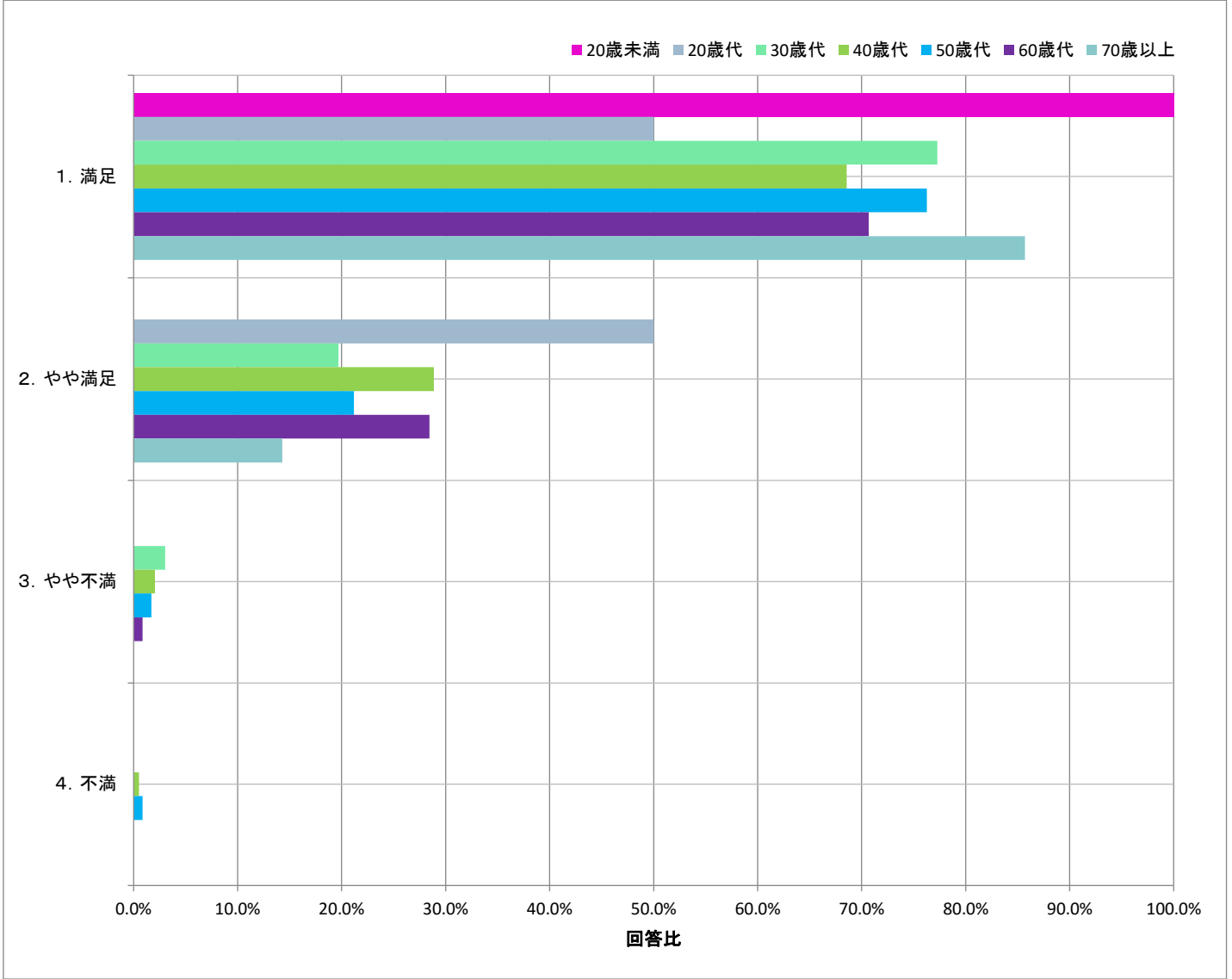
問 9-5
「水道水の色のなさ（少なさ）」

「満足」、「やや満足」の合計が97.9%を占め、「やや不満」、「不満」の合計は2.1%でした。9割以上の方から『満足』との回答をいただきました。

A horizontal bar chart comparing the percentage of responses for four satisfaction levels across three groups: Male (男性), Female (女性), and Overall (全体). The x-axis represents the percentage of responses, ranging from 0.0% to 100.0% in 10.0% increments. The y-axis lists the satisfaction levels: 1. 満足 (Satisfied), 2. やや満足 (Somewhat Satisfied), 3. やや不満 (Somewhat Dissatisfied), and 4. 不満 (Dissatisfied). The bars are color-coded: blue for Male, pink for Female, and cyan for Overall.

満足度	男性	女性	全体
1. 満足	75.0%	70.0%	72.5%
2. やや満足	24.0%	27.5%	26.0%
3. やや不満	1.0%	3.0%	2.0%
4. 不満	1.0%	0.0%	0.5%

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	66	194	118	116	21							
1. 満足	2	6	51	133	90	82	18	100.0%	50.0%	77.3%	68.6%	76.3%	70.7%	85.7%
2. やや満足	0	6	13	56	25	33	3	0.0%	50.0%	19.7%	28.9%	21.2%	28.4%	14.3%
3. やや不満	0	0	2	4	2	1	0	0.0%	0.0%	3.0%	2.1%	1.7%	0.9%	0.0%
4. 不満	0	0	0	1	1	0	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.5%	0.8%	0.0%	0.0%



平成30年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「中期経営計画」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

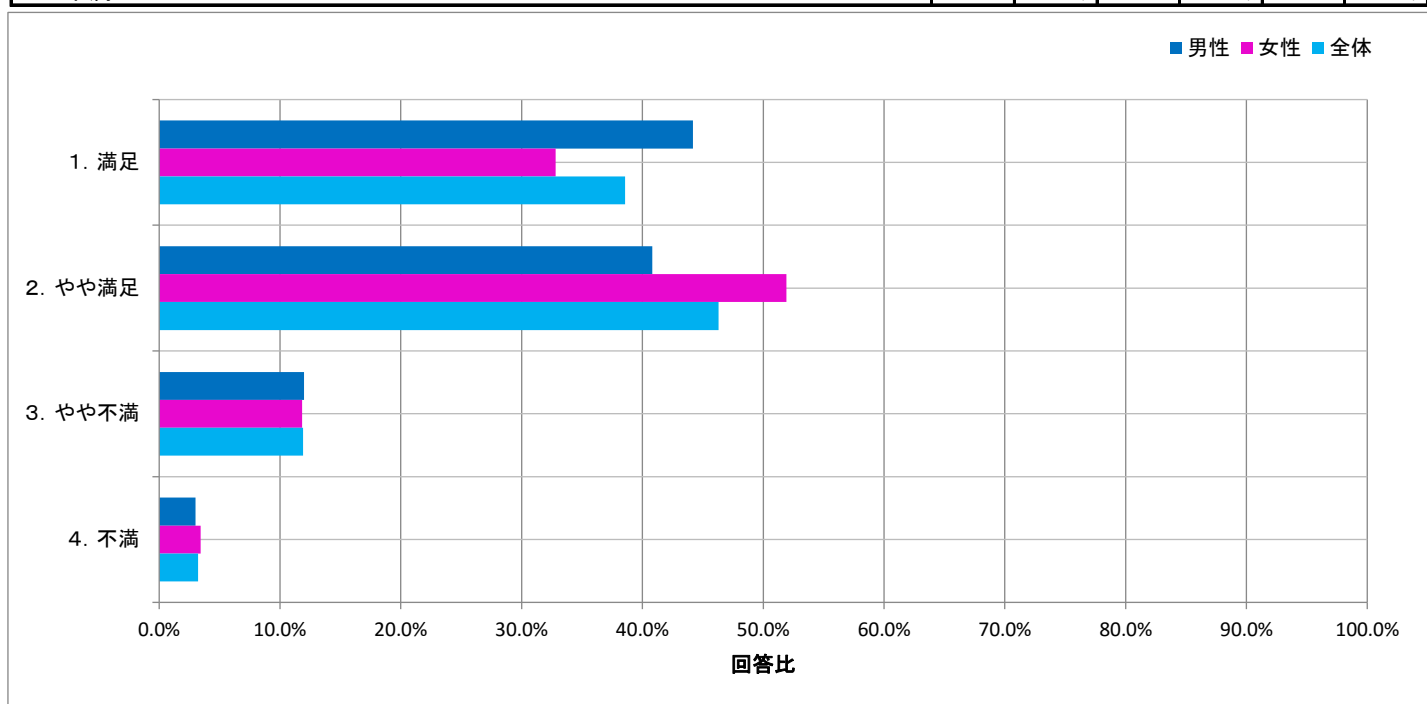
問9-6
「飲み水としての満足度」

N=529

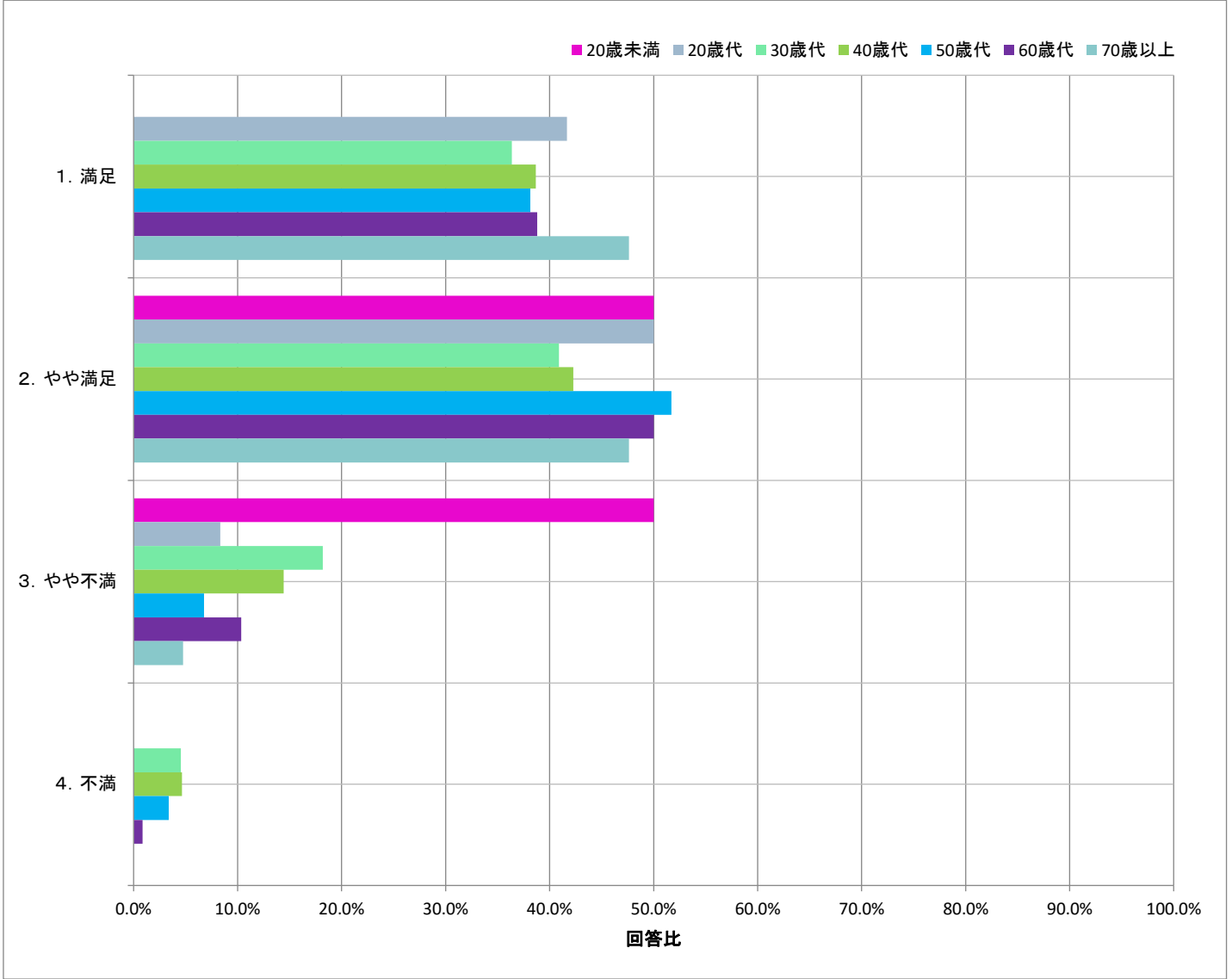
設問		回答数		回答比率	
		回答数	回答比率		
1. 満足		204	38.6%	満足	449
2. やや満足		245	46.3%		
3. やや不満		63	11.9%	不満	80
4. 不満		17	3.2%		

「満足」、「やや満足」の合計が84.9%を占め、「やや不満」、「不満」の合計は15.1%でした。
8割以上の方から『満足』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	
	267		262		529	
1. 満足	118	44.2%	86	32.8%	204	38.6%
2. やや満足	109	40.8%	136	51.9%	245	46.3%
3. やや不満	32	12.0%	31	11.8%	63	11.9%
4. 不満	8	3.0%	9	3.4%	17	3.2%



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							
	2	12	66	194	118	116	21							
1. 満足	0	5	24	75	45	45	10	0.0%	41.7%	36.4%	38.7%	38.1%	38.8%	47.6%
2. やや満足	1	6	27	82	61	58	10	50.0%	50.0%	40.9%	42.3%	51.7%	50.0%	47.6%
3. やや不満	1	1	12	28	8	12	1	50.0%	8.3%	18.2%	14.4%	6.8%	10.3%	4.8%
4. 不満	0	0	3	9	4	1	0	0.0%	0.0%	4.5%	4.6%	3.4%	0.9%	0.0%



平成30年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「中期経営計画」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

問9-7

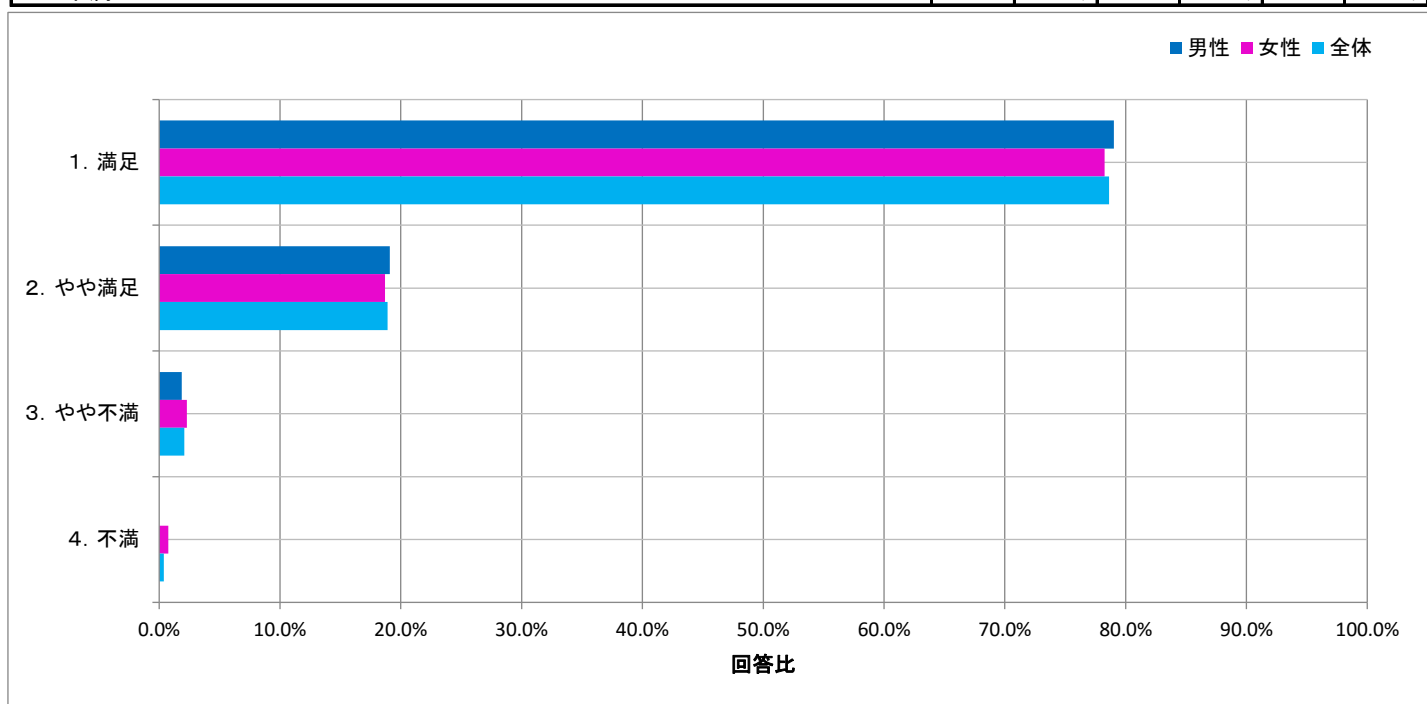
「飲み水以外（炊事・洗濯・風呂など）としての満足度」

N=529

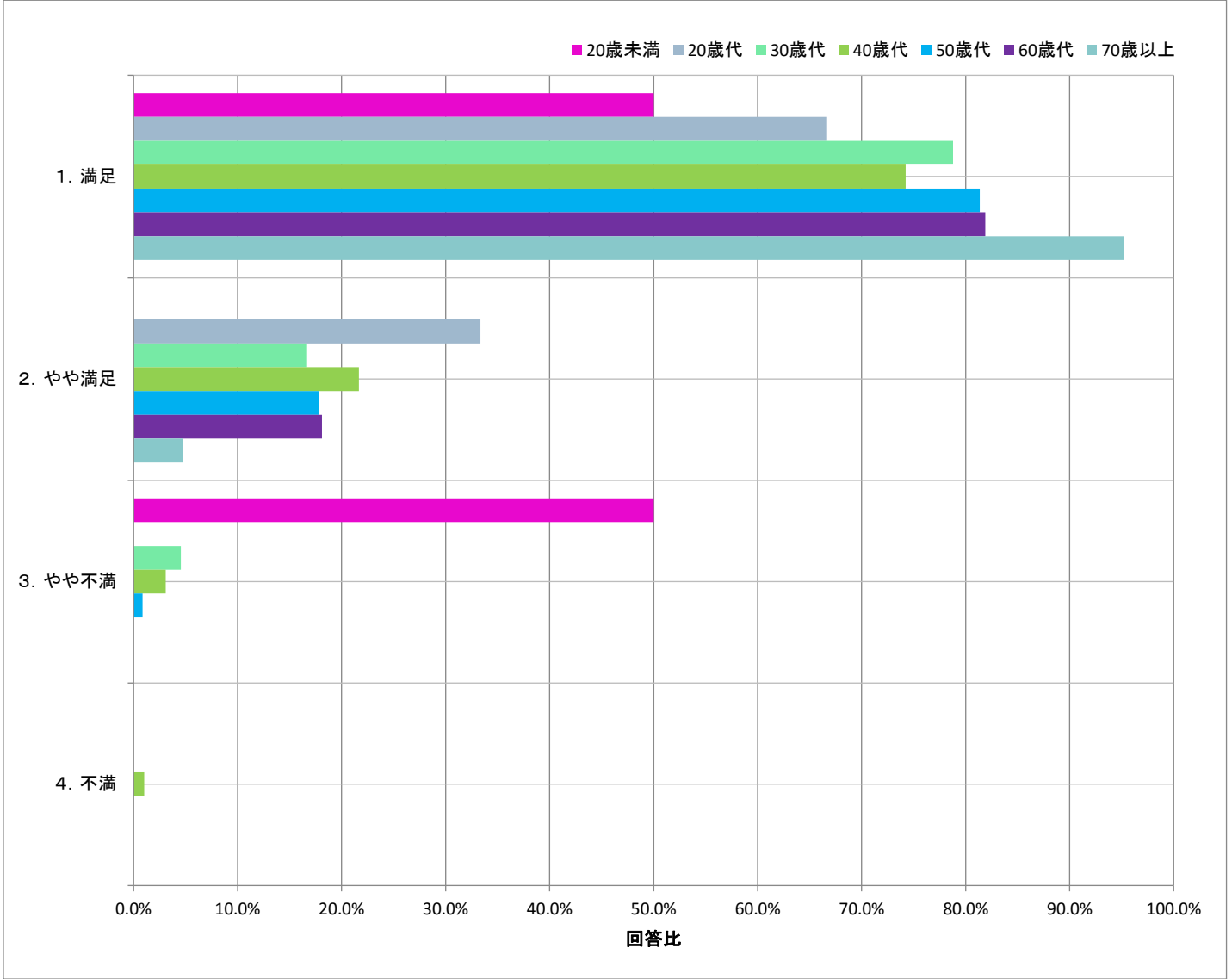
設問		回答数		回答比率	
1. 満足	416	78.6%	満足	516	97.5%
2. やや満足	100	18.9%			
3. やや不満	11	2.1%	不満	13	2.5%
4. 不満	2	0.4%			

「満足」、「やや満足」の合計が97.5%を占め、「やや不満」、「不満」の合計は2.5%でした。
9割以上の方から『満足』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	
	267		262		529	
1. 満足	211	79.0%	205	78.2%	416	78.6%
2. やや満足	51	19.1%	49	18.7%	100	18.9%
3. やや不満	5	1.9%	6	2.3%	11	2.1%
4. 不満	0	0.0%	2	0.8%	2	0.4%



年代	回答数・比率													
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上							
	2	12	66	194	118	116	21							
1. 満足	1	50.0%	8	66.7%	52	78.8%	144	74.2%	96	81.4%	95	81.9%	20	95.2%
2. やや満足	0	0.0%	4	33.3%	11	16.7%	42	21.6%	21	17.8%	21	18.1%	1	4.8%
3. やや不満	1	50.0%	0	0.0%	3	4.5%	6	3.1%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%
4. 不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%



平成30年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「中期経営計画」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

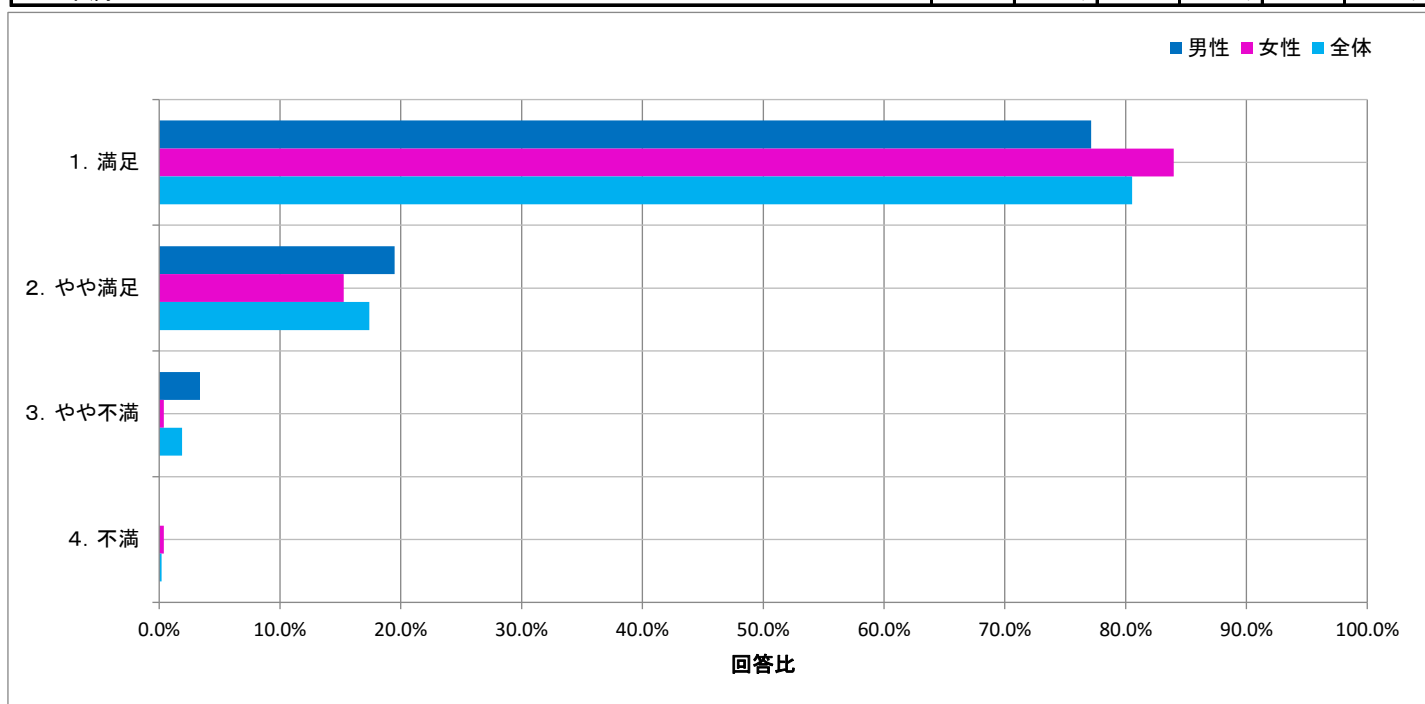
問9-8
「水の出具合」

N=529

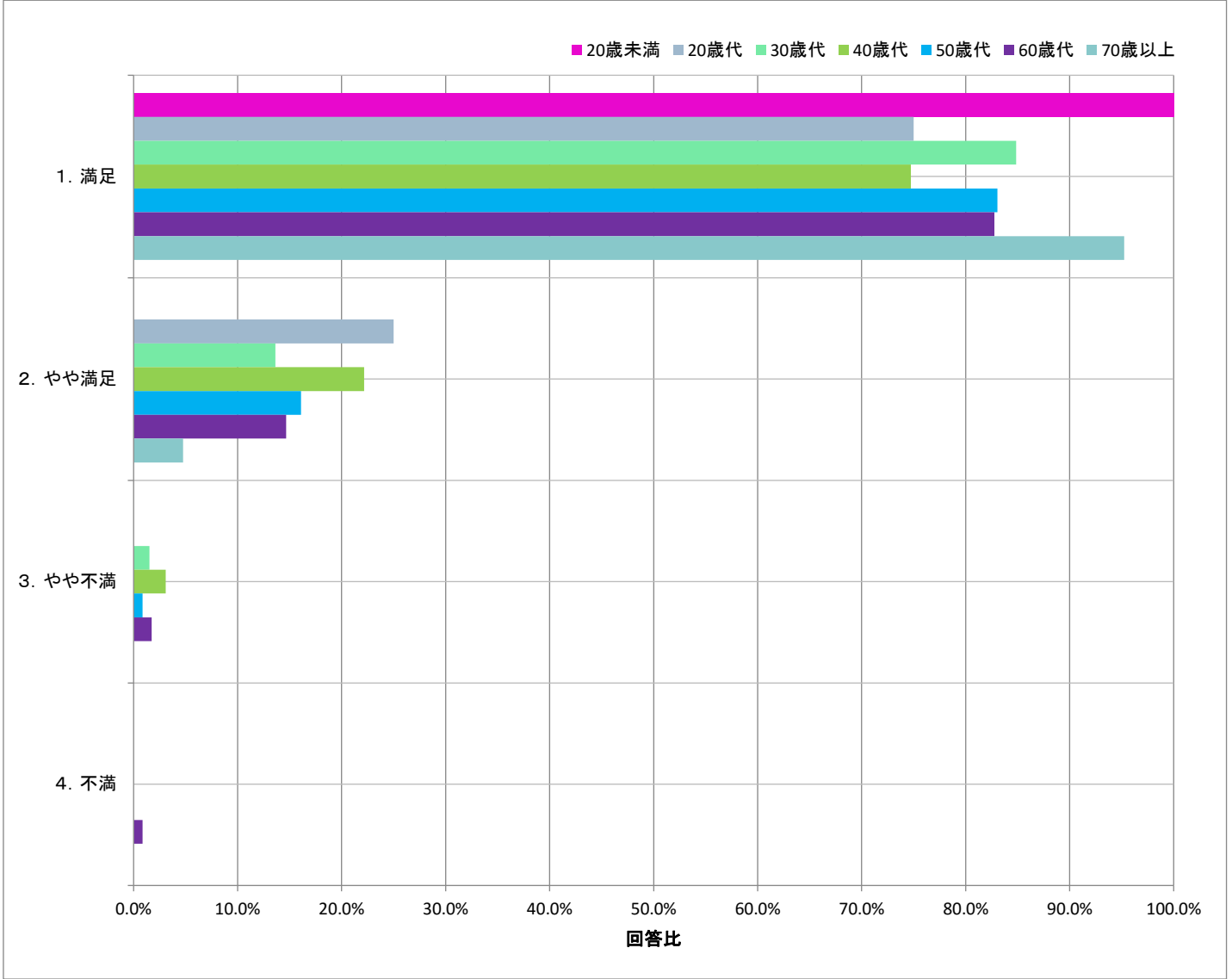
設問		回答数		回答比率	
		回答数	回答比率		
1. 満足		426	80.5%	満足	518
2. やや満足		92	17.4%		
3. やや不満		10	1.9%	不満	11
4. 不満		1	0.2%		

「満足」、「やや満足」の合計が97.9%を占め、「やや不満」、「不満」の合計は2.1%でした。
9割以上の方から『満足』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	
	267		262		529	
1. 満足	206	77.2%	220	84.0%	426	80.5%
2. やや満足	52	19.5%	40	15.3%	92	17.4%
3. やや不満	9	3.4%	1	0.4%	10	1.9%
4. 不満	0	0.0%	1	0.4%	1	0.2%



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							
	2	12	66	194	118	116	21							
1. 満足	2	9	56	145	98	96	20	100.0%	75.0%	84.8%	74.7%	83.1%	82.8%	95.2%
2. やや満足	0	3	9	43	19	17	1	0.0%	25.0%	13.6%	22.2%	16.1%	14.7%	4.8%
3. やや不満	0	0	1	6	1	2	0	0.0%	0.0%	1.5%	3.1%	0.8%	1.7%	0.0%
4. 不満	0	0	0	0	0	1	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.9%	0.0%



平成30年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「中期経営計画」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

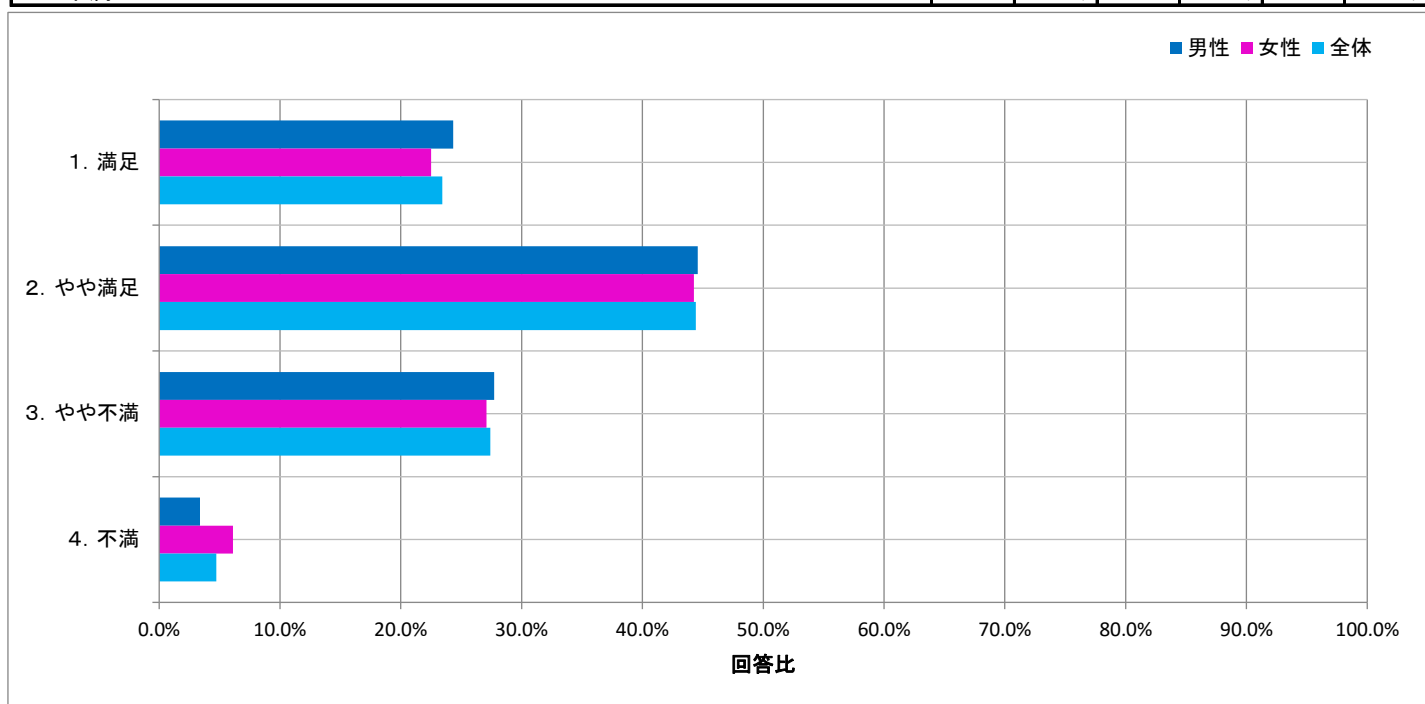
問9-9
「料金設定」

N=529

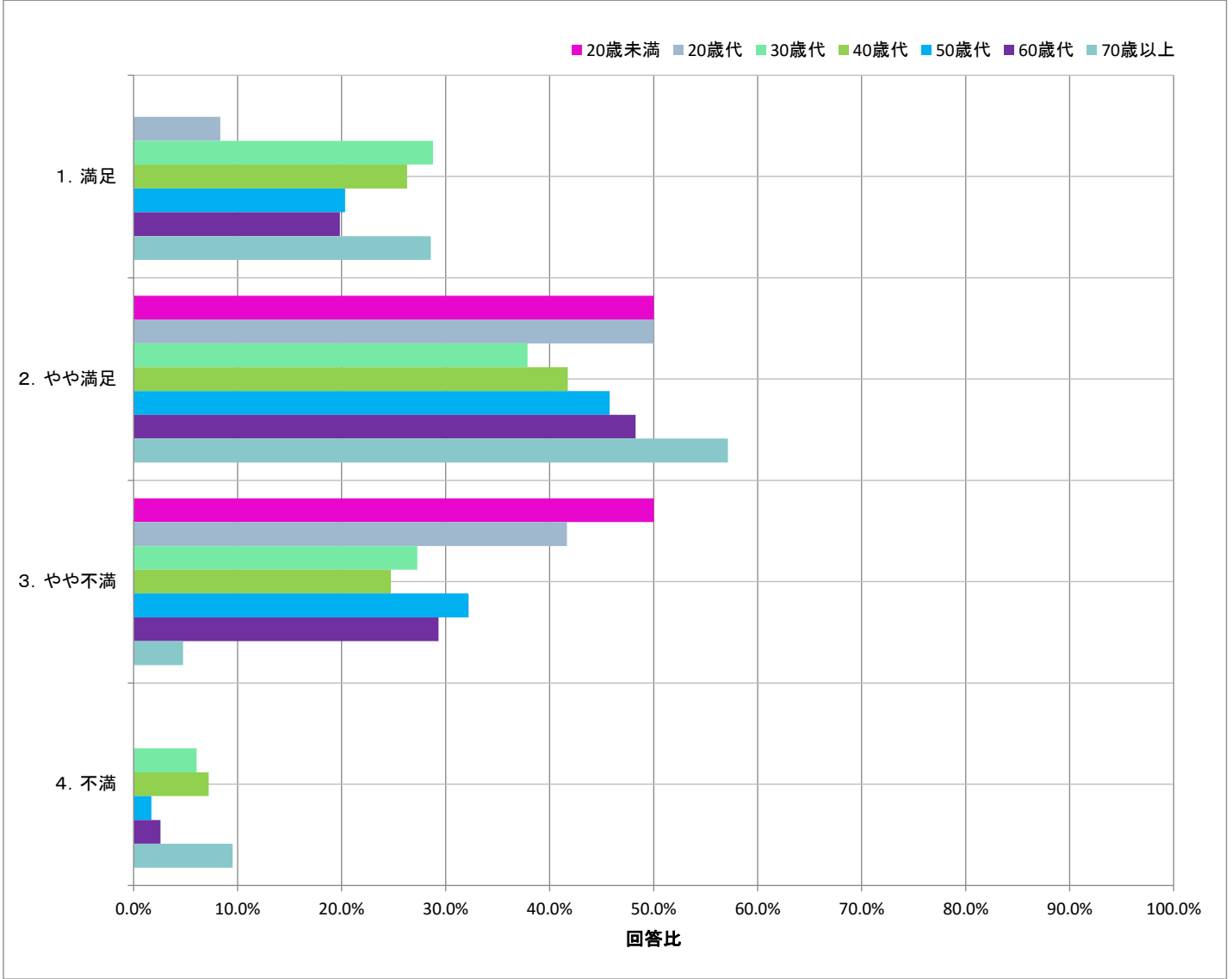
設問		回答数	回答比率	回答数		回答比率
1. 満足		124	23.4%	満足	359	67.9%
2. やや満足		235	44.4%			
3. やや不満		145	27.4%	不満	170	32.1%
4. 不満		25	4.7%			

「満足」、「やや満足」の合計が67.9%であるのに対し、「やや不満」、「不満」の合計は32.1%でした。
他の項目と比べて、『不満』という回答をいただい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	
	267		262		529	
1. 満足	65	24.3%	59	22.5%	124	23.4%
2. やや満足	119	44.6%	116	44.3%	235	44.4%
3. やや不満	74	27.7%	71	27.1%	145	27.4%
4. 不満	9	3.4%	16	6.1%	25	4.7%



年代	回答数・比率													
	20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上	
	2		12		66		194		118		116		21	
1. 満足	0	0.0%	1	8.3%	19	28.8%	51	26.3%	24	20.3%	23	19.8%	6	28.6%
2. やや満足	1	50.0%	6	50.0%	25	37.9%	81	41.8%	54	45.8%	56	48.3%	12	57.1%
3. やや不満	1	50.0%	5	41.7%	18	27.3%	48	24.7%	38	32.2%	34	29.3%	1	4.8%
4. 不満	0	0.0%	0	0.0%	4	6.1%	14	7.2%	2	1.7%	3	2.6%	2	9.5%



平成30年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「中期経営計画」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

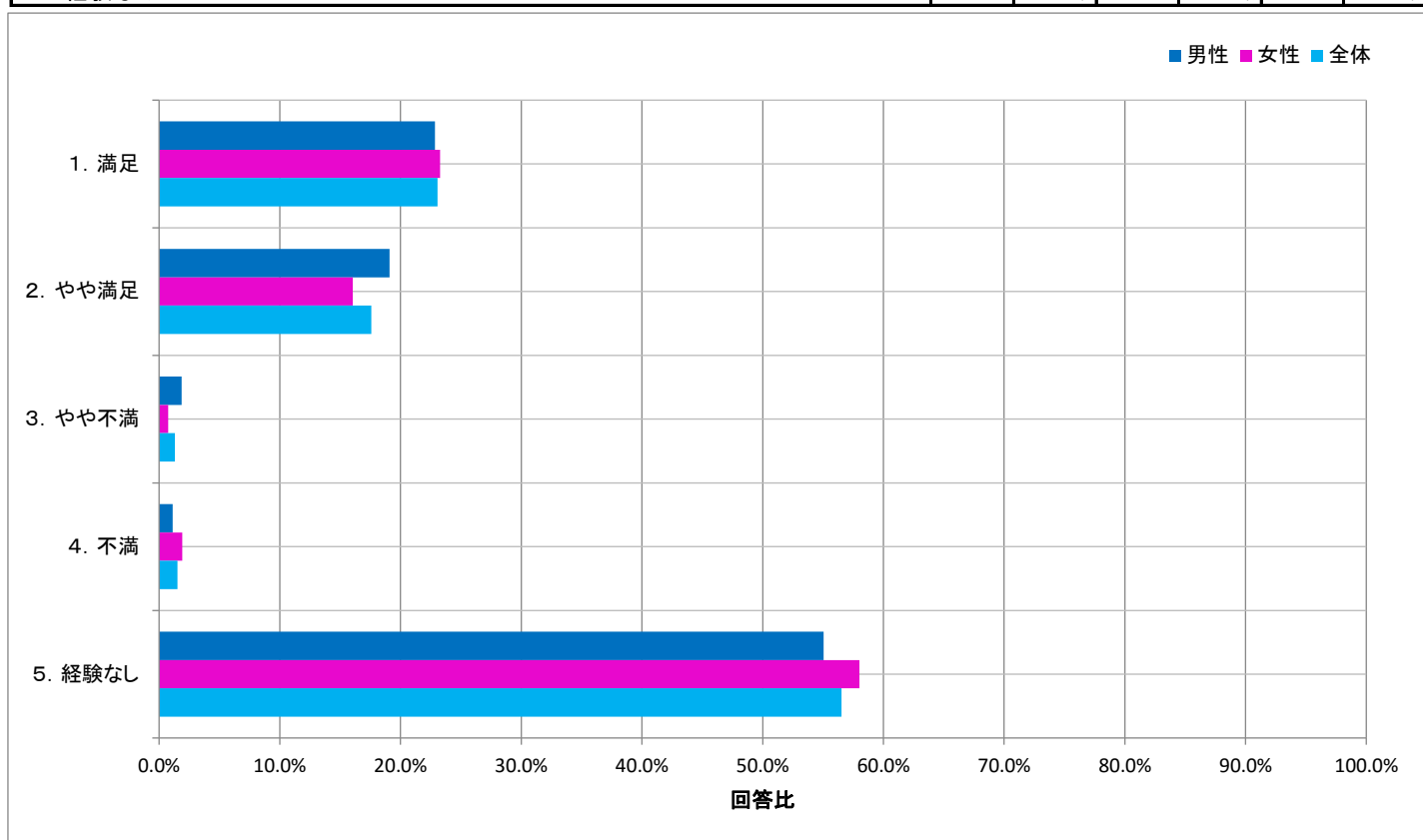
問9-10
「職員の対応」

N=529

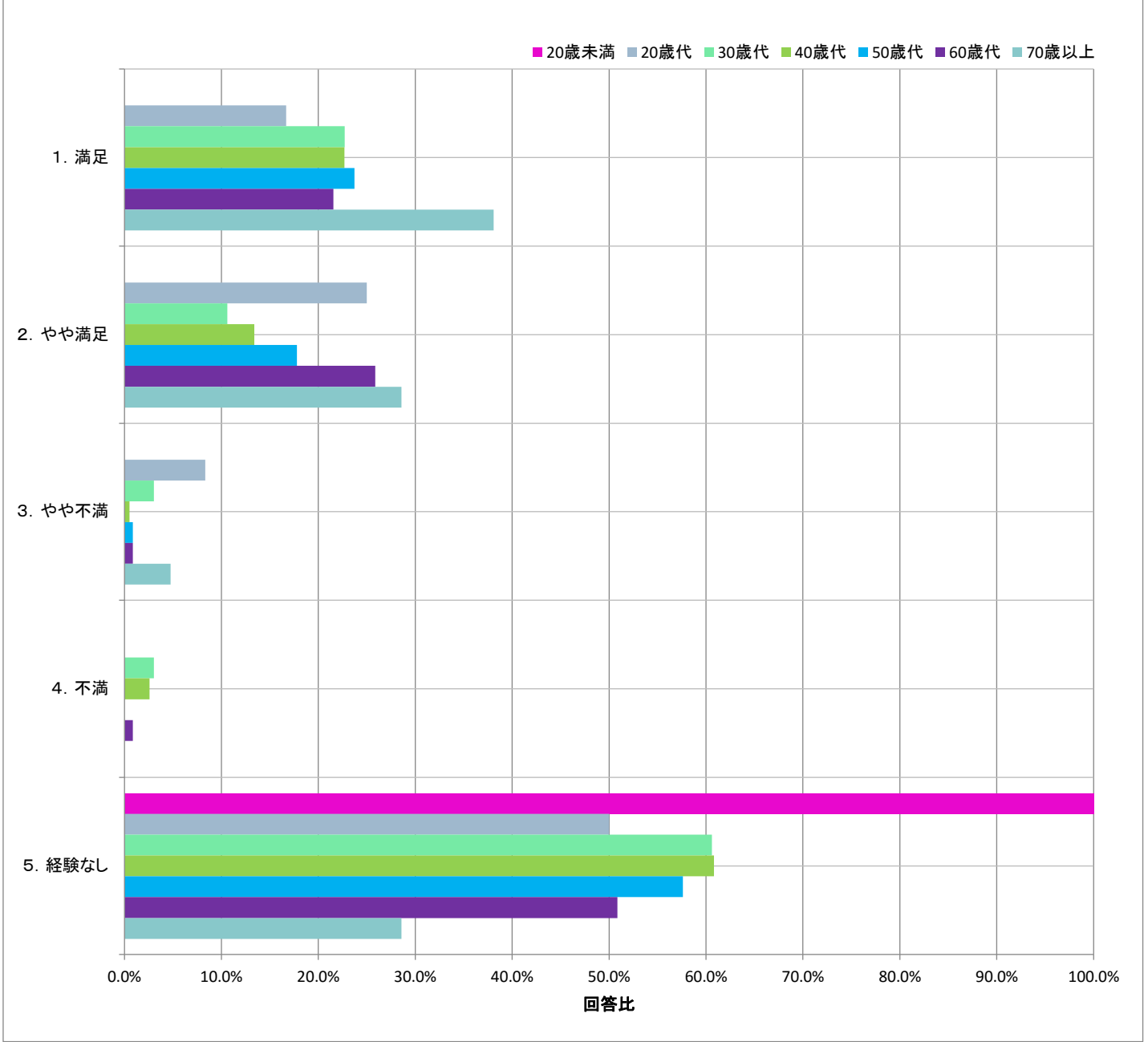
設問			回答数			回答比率		
設問			回答数			回答比率		
1. 満足	122	23.1%	満足	215	40.6%			
2. やや満足	93	17.6%						
3. やや不満	7	1.3%	不満	15	2.8%			
4. 不満	8	1.5%						
5. 経験なし	299	56.5%						

「満足」、「やや満足」の合計が40.6%であるのに対し、「やや不満」、「不満」の合計は2.8%でした。
また、「経験なし」の回答が56.5%と約半数を占めています。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	267		262		529	
1. 満足	61	22.8%	61	23.3%	122	23.1%
2. やや満足	51	19.1%	42	16.0%	93	17.6%
3. やや不満	5	1.9%	2	0.8%	7	1.3%
4. 不満	3	1.1%	5	1.9%	8	1.5%
5. 経験なし	147	55.1%	152	58.0%	299	56.5%



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	66	194	118	116	21							
1. 満足	0	2	15	44	28	25	8	0.0%	16.7%	22.7%	23.7%	21.6%	38.1%	
2. やや満足	0	3	7	26	21	30	6	0.0%	25.0%	13.4%	17.8%	25.9%	28.6%	
3. やや不満	0	1	2	1	1	1	1	0.0%	8.3%	0.5%	0.8%	0.9%	4.8%	
4. 不満	0	0	2	5	0	1	0	0.0%	0.0%	2.6%	0.0%	0.9%	0.0%	
5. 経験なし	2	6	40	118	68	59	6	100.0%	50.0%	60.6%	57.6%	50.9%	28.6%	



平成30年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「中期経営計画」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

問9-11

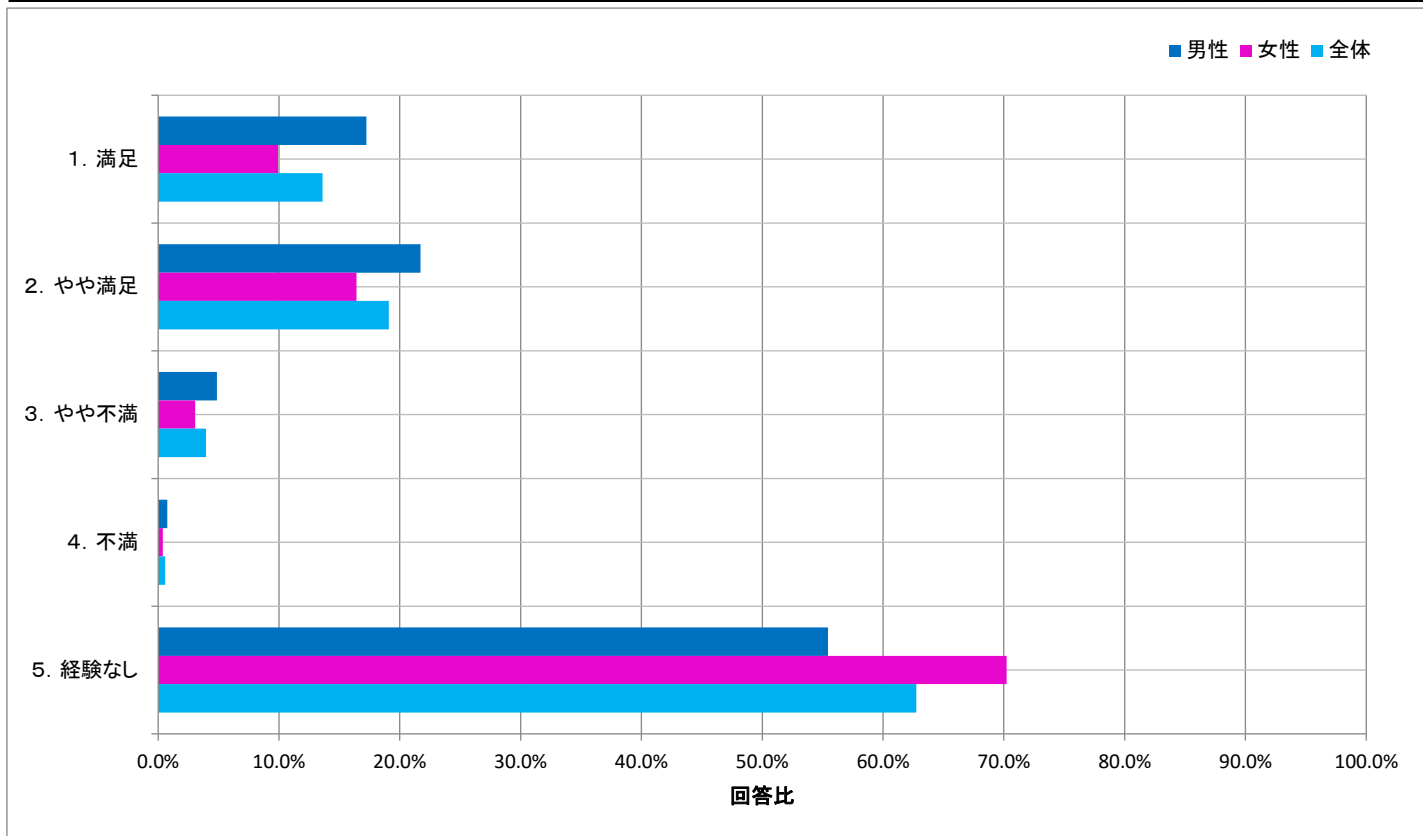
「緊急時の水道局の対応（水道施設の耐震性・広報・応急給水体制）」

N=529

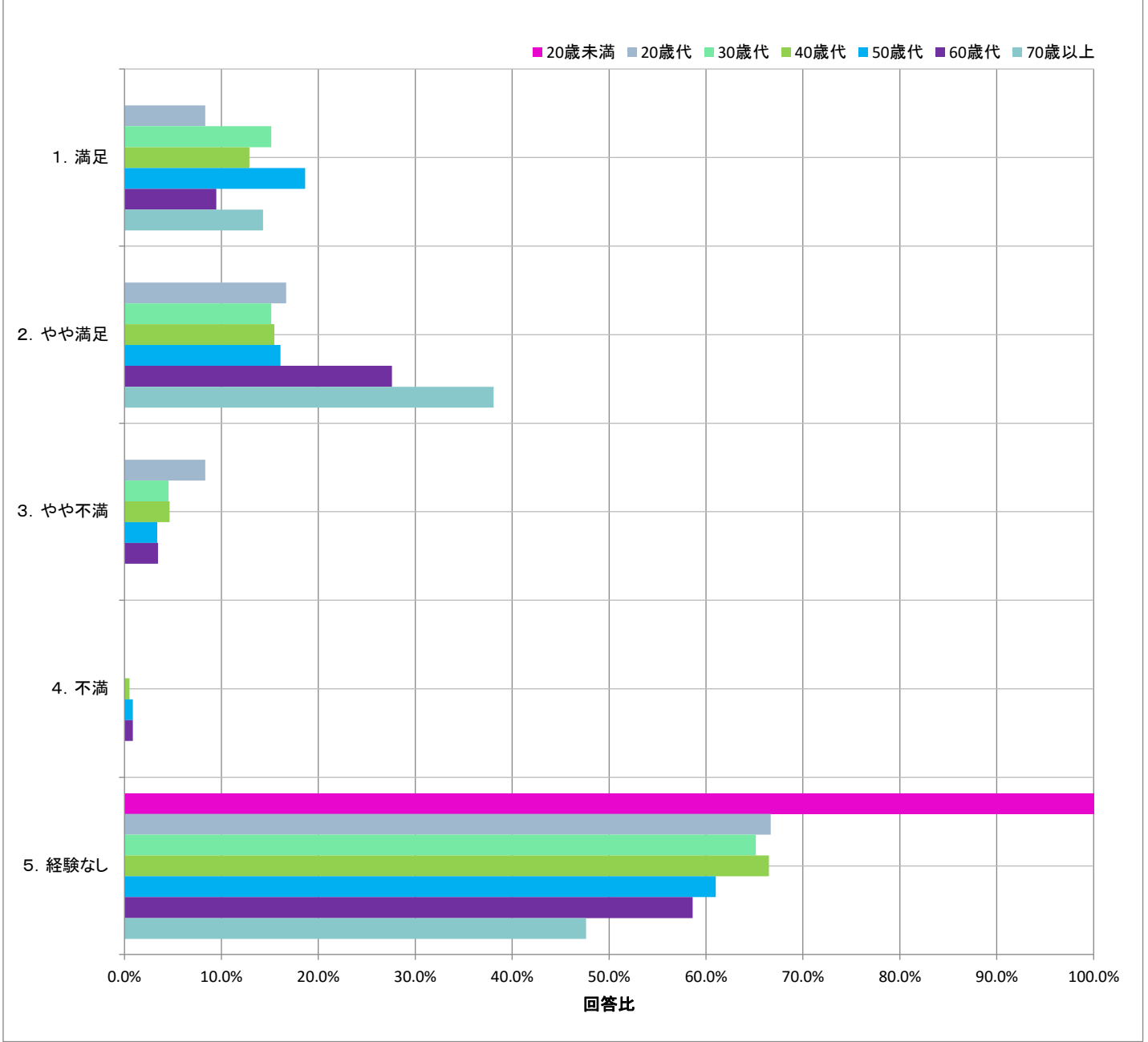
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
1. 満足	72	13.6%	満足	173	32.7%
2. やや満足	101	19.1%			
3. やや不満	21	4.0%	不満	24	4.5%
4. 不満	3	0.6%			
5. 経験なし	332	62.8%			

「満足」、「やや満足」の合計が32.7%であるのに対し、「やや不満」、「不満」の合計は4.5%でした。
また、「経験なし」の回答が62.8%と6割以上を占めています。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	267		262		529	
1. 満足	46	17.2%	26	9.9%	72	13.6%
2. やや満足	58	21.7%	43	16.4%	101	19.1%
3. やや不満	13	4.9%	8	3.1%	21	4.0%
4. 不満	2	0.7%	1	0.4%	3	0.6%
5. 経験なし	148	55.4%	184	70.2%	332	62.8%



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							
	2	12	66	194	118	116	21							
1. 満足	0	1	10	25	22	11	3	0.0%	8.3%	15.2%	12.9%	18.6%	9.5%	14.3%
2. やや満足	0	2	10	30	19	32	8	0.0%	16.7%	15.2%	16.1%	27.6%	38.1%	
3. やや不満	0	1	3	9	4	4	0	0.0%	8.3%	4.5%	3.4%	3.4%	0.0%	
4. 不満	0	0	0	1	1	1	0	0.0%	0.0%	0.5%	0.8%	0.9%	0.0%	
5. 経験なし	2	8	43	129	72	68	10	100.0%	66.7%	65.2%	66.5%	61.0%	58.6%	47.6%



平成30年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「中期経営計画」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

問9-12

「お客様サービス満足度（総合評価）」

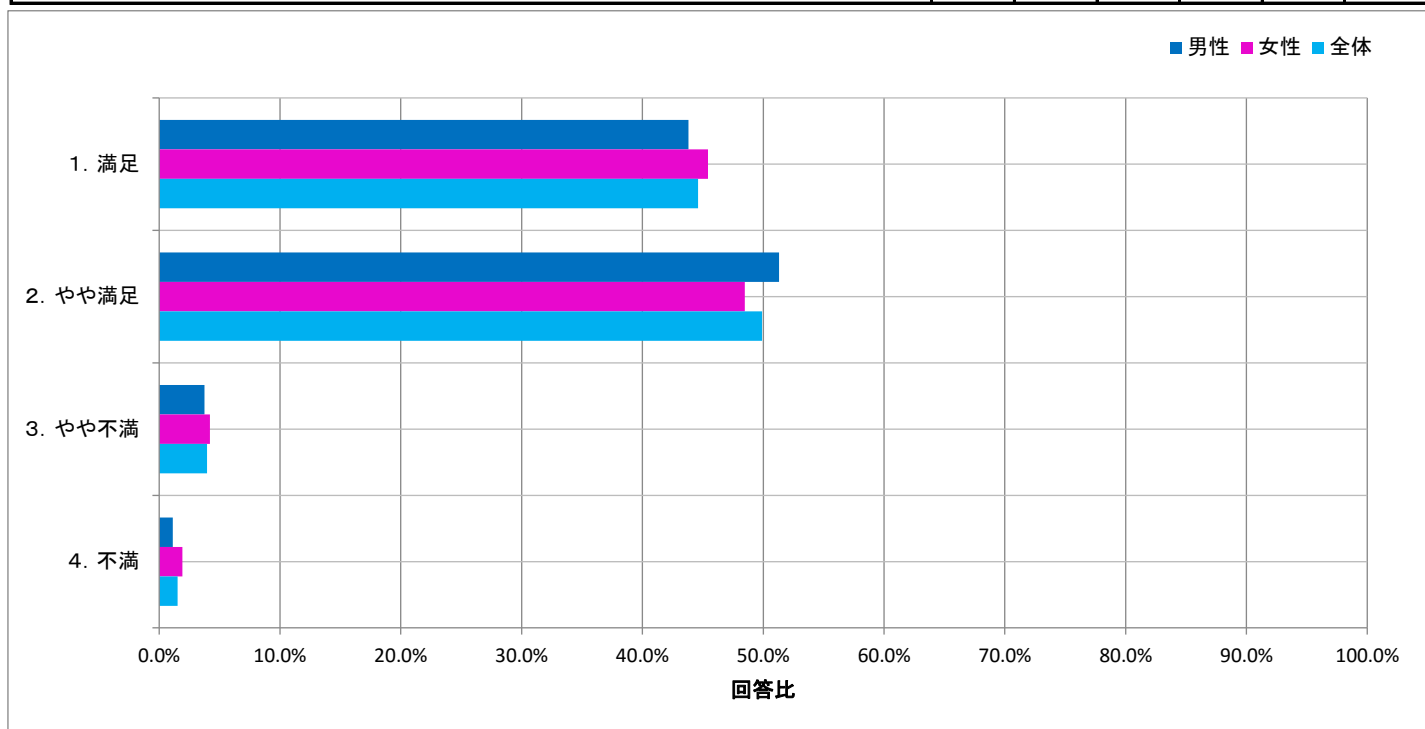
（問9-1から問9-11までの水道事業に対する質問内容について総合的に評価してください。）

N=529

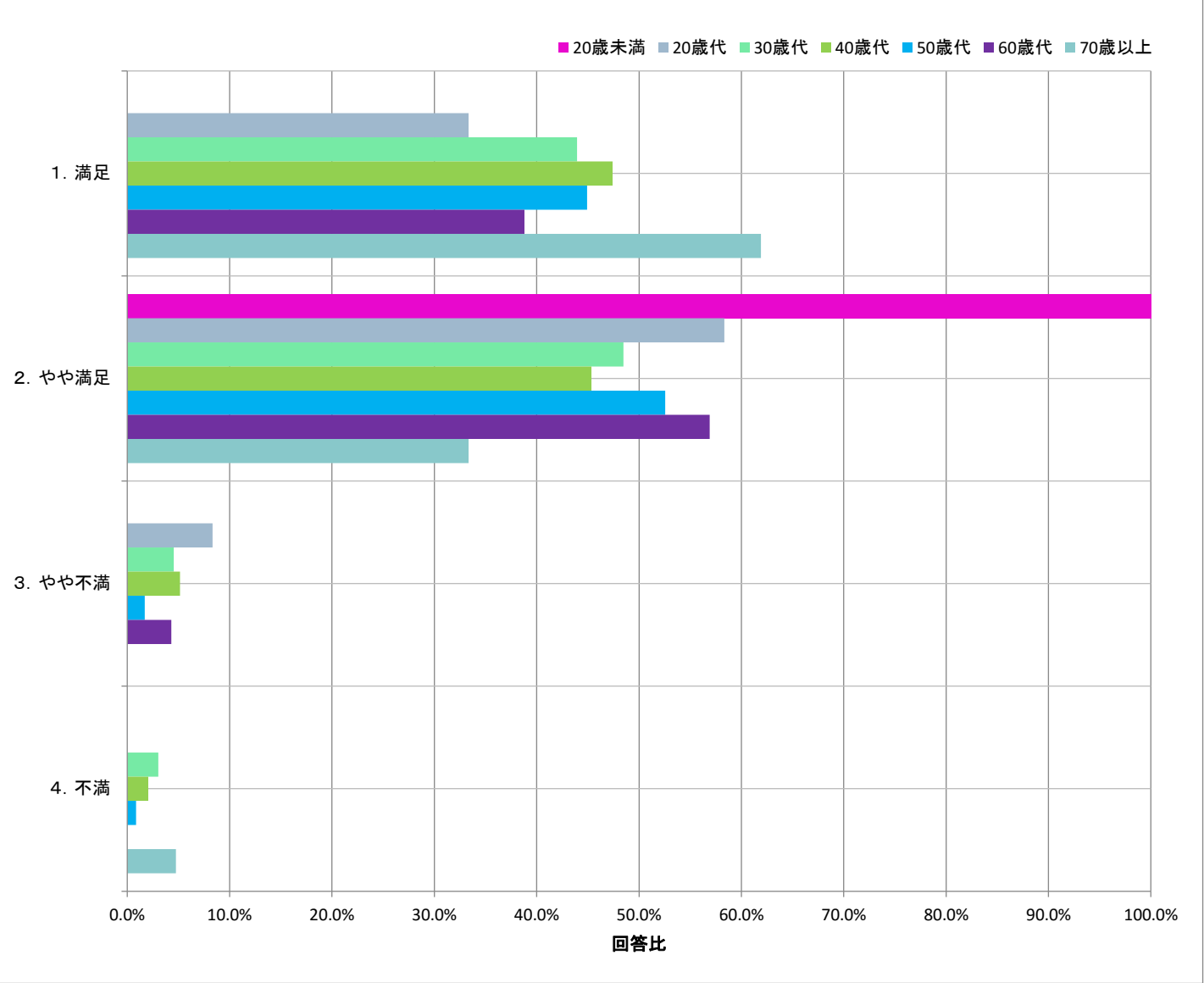
N=52			N=52		
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
1. 満足	236	44.6%	満足	500	94.5%
2. やや満足	264	49.9%			
3. やや不満	21	4.0%	不満	29	5.5%
4. 不満	8	1.5%			

「満足」、「やや満足」の合計が94.5%を占め、「やや不満」、「不満」の合計は5.5%でした。
9割以上の方から『満足』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	
	267		262		529	
1. 満足	117	43.8%	119	45.4%	236	44.6%
2. やや満足	137	51.3%	127	48.5%	264	49.9%
3. やや不満	10	3.7%	11	4.2%	21	4.0%
4. 不満	3	1.1%	5	1.9%	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	
	2	0.0%	12	33.3%	66	43.9%	194	47.4%	118	44.9%	116	38.8%	21	61.9%
1. 満足	0	0.0%	4	33.3%	29	43.9%	92	47.4%	53	44.9%	45	38.8%	13	61.9%
2. やや満足	2	100.0%	7	58.3%	32	48.5%	88	45.4%	62	52.5%	66	56.9%	7	33.3%
3. やや不満	0	0.0%	1	8.3%	3	4.5%	10	5.2%	2	1.7%	5	4.3%	0	0.0%
4. 不満	0	0.0%	0	0.0%	2	3.0%	4	2.1%	1	0.8%	0	0.0%	1	4.8%



平成30年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「中期経営計画」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

問10

「お客様サービス満足度」に関する自由意見

「お客様サービス満足度」に関するご意見またはご要望があれば、自由にご記入ください。

165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. お客様サービスに関する、満足（不満）度や取組内容について（46件）

年代	性別	意見
40歳代	女性	県水だよりはとても丁寧に水の事を教えてくれていると思う。初めは子供たちの社会科の校外学習の資料を見せてもらったのがきっかけだったので余計に丁寧さを感じる。自分自身は東京都出身なので水のことも奥多摩湖・小内ダム・玉川上水・・・など今でも覚えているけれど、千葉県の水については無知でした。毎日の生活に感謝しつつ災害に備える意味でも水の事もっと知りたいと思いますのでその点でのサービス提供をお願いします。
50歳代	女性	アンケートなどを利用して満足向上をころがけていることを評価します。
40歳代	女性	職員の対応は、経験ないので答えはわかりませんが、特に問題ないのでいいと思います。
50歳代	男性	今現在、不満はありません。皆水は安全安心でいつでも安定供給される事が当たり前になっていると思います。何かトラブルがあればクレームになるのは大変ですが、第三者を含めて、チェック体制、ガバナンスがしっかりしている事が大切だと思います。
60歳代	男性	啓発活動が不足している。
70歳以上	男性	現在、供給を受けている水道水の安全性と品質に関しては満足をしています。幸いにして、大きな地震等の災害を含む緊急時の体験がないため、この点については判りません。また、水道局職員の人たちとのかかわりも殆どありませんので、現状では満足しています。
40歳代	女性	「県水だより」は、必ず目を通すようになりました。それにより、安全で品質の高い水道水を安心して利用できるのは、様々な活動のお陰だと知りました。また、それに携わる職員の皆様の日々の努力と思います。これからも、継続していただけるように、お願い致します。また、お客様満足度を上げるには、このようなアンケートを取り、意見等を反映させていくことが大事かと思えます。
50歳代	女性	一軒家だと、新築の時以来、水道管の清掃などはしないので、ざびなどの心配はありますマンションのように、高圧清浄などのサービスや、水質検査などが、水道局であると安心です。
40歳代	男性	お客様満足度を高め続けようとする意識を持ち続けることが満足度向上の持続につながるので、職員研修等を通じて、サービス業としての対応力向上へむけて取り組みを継続をお願いいたします。

2. 対応経験に関すること（17件）

年代	性別	意見
40歳代	女性	過去の電話対応の悪さから嫌悪感を持っています。最近は電話をしていないため、改善されていることを望みます。
40歳代	女性	最近、水道メーターチェックの方から水漏れしてる可能性があるとの指摘があり、翌日も同じ状況で、家中を確認したら、トイレが水漏れを起こしていました。メーターチェックの方は少々ぶっきらぼう感はありましたが、結果的に良い仕事をしてくれたと思います、感謝しています。水が漏れている、という初めての経験をしましたのでビックリしました。
50歳代	女性	マンションに住んでいます。早朝に水が止まった時に水道局に電話をいたしました。マンションのポンプの不具合ではないかとすぐに回答をいただきました。その通りポンプが故障していました。早朝にもかかわらず的確なご回答、対応ありがとうございました。
50歳代	女性	我が家では、水道の検診の際、メーターがちょうど車の下にあるため、検針員の方が検針できず、私が後から検針して電話で伝えるという方法を取っています。委託事務所に電話した時の対応も気持ちよいものだし、たまにしか会うことのない検針の方も人当たりの良い方で助かっています。
30歳代	男性	以前道路内からの漏水を連絡したが、管轄が違うとたらい回しにあいました。市町村における窓口の統一が今後できるといいのですが。
50歳代	女性	事故？か何かで水が濁るかもしれない、と広報カーが回ったことがありました。断水かとびっくりしましたが、親切だなと思いました。
50歳代	女性	引っ越ししてきた時、水道栓の開け方が分からなくて、水道局にお電話したところとても親切に教えていただきました。
50歳代	女性	地域の上水道管の清掃の際、チラシがポストに入っているだけでした。もう少し詳しい説明を何らかの形でして欲しかったです。

40歳代	男性	安全安心は当たり前。水道に限らず、どこの企業も実践しているので、これをクリアすることは前提で申し上げます。水道工事が長いし、ガードマンの案内が悪い。工事をやらせてもらっているという態度でなく、やってあげているという態度。委託といえども監視する責任はあると思う。
------	----	--

3. 水道水の満足（不満）度について（30件）

年代	性別	意見
60歳代	女性	水道局員との接触は経験していませんが、水道水自体には満足しています。
60歳代	女性	なんといっても 水圧が弱い事が不満である。
40歳代	男性	基本的に満足しています。おいしさに関しては、個人的な感じ方の部分もあり仕方ないかとも思います。貯水槽式ゆえの不安、時折感じる水質の不安定さ（塩素、臭い、味）もあり、水道自体の評価とは、少し違うかもしれません。
40歳代	女性	実現は難しいと思いますが、井戸水のように、寒暖に関係なく、水温が一定だといいなと思うことがあります。
30歳代	女性	県水だよりやHPで水道局の取り組みがわかりやすく紹介されているのは安心できる材料だと思います。水の味や色についても飲み水として問題ないもので、塩素臭いイメージは払拭されていると思います。
50歳代	女性	水に関しては蛇口をひねればいつもきれいな水が出るので満足はしていますが、やはり都会の感覚では水道水をそのまま飲料水として飲むのは少し抵抗があり浄水器は使用しているのが現状です。
50歳代	女性	水道水の塩素のにおいが、もう少し改善してくれて、料金がもう少し安くなれば、助かるのですが・・。
50歳代	男性	自分は水道派で、妻はミネラルウォーター派です。妻には水道水を勧めていますが、確かに自分も、水道水を美味しく飲むためには冷やしてしまっています。子どもの頃に田舎（といっても千葉市内）で飲んだ井戸水のおいしさとまでは求めませんが、少しでもおいしくなって、また、県民（国民）においしさが認知されるようになって頂きたいです。
30歳代	男性	常温だと味が完璧という訳ではないが水に困ったことがなく、安全な水を飲めるのは幸せなことだと思います。

4. 水道料金について（22件）

年代	性別	意見
40歳代	男性	安全、安心の部分はある程度安定性があり、理解できるものの、それに見合った価格設定になっているか？という疑問が残る。
50歳代	男性	給水の設備投資に莫大な費用が掛かっているのは理解するが、千葉県の水道料金はやはり高い気がする。
60歳代	男性	料金については安全で安心な水を供給するための必要経費だということを、もっとPRしていくことが大切だと思います。
40歳代	男性	クレジットカードで料金支払いが出来るようになると便利。
60歳代	女性	運営努力で何とかなるのであれば、生きる上で必要不可欠なものなので、もう少し安価でもいいかなと感じています。
50歳代	男性	前にも言ったと思いますが、居住地域の上下水料金徴収の一本化とクレジットカード払いを実施いただきたい

5. その他のご意見について（50件）

年代	性別	意見
20歳代	女性	「お客様サービス満足度」には関係ないのですが、千葉県水道局のマスコットのゆるキャラが可愛いです。着ぐるみとかあれば、7月に東京ドームで毎年開催される都市対抗野球の千葉県代表の企業の応援にチーバ君とかけつけてはどうでしょうか。試合観戦しているんなマスコット見ましたが、けっこう初めて見たマスコットも印象に残っていて知名度もあがりそう。
40歳代	男性	断水にならないことが重要だと思います。
50歳代	男性	まずは安全な水と災害に強い水を目指してほしい
30歳代	男性	よほど美味しいという認識がなければ、水道水を飲用しないので、飲み水としての評価は他の利用目的と判断レベルが異なる。
50歳代	男性	安定供給が最も重要だと思う。これからもよろしくお願いします。

平成30年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「中期経営計画」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

4 「安全でおいしい水」について

問11-1

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。

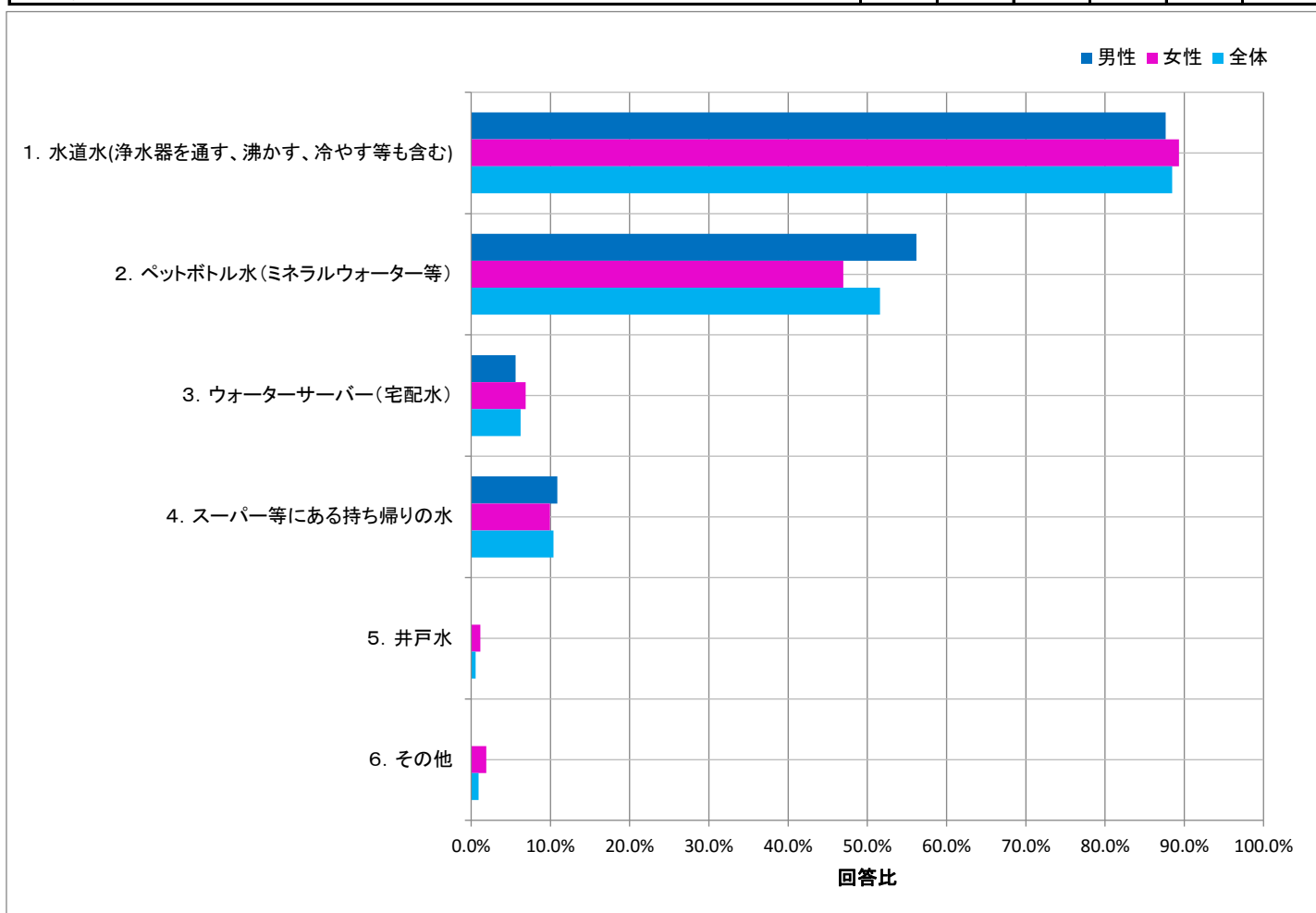
N=529

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)	468	88.5%
2. ペットボトル水(ミネラルウォーター等)	273	51.6%
3. ウォーターサーバー(宅配水)	33	6.2%
4. スーパー等にある持ち帰りの水	55	10.4%
5. 井戸水	3	0.6%
6. その他	5	0.9%

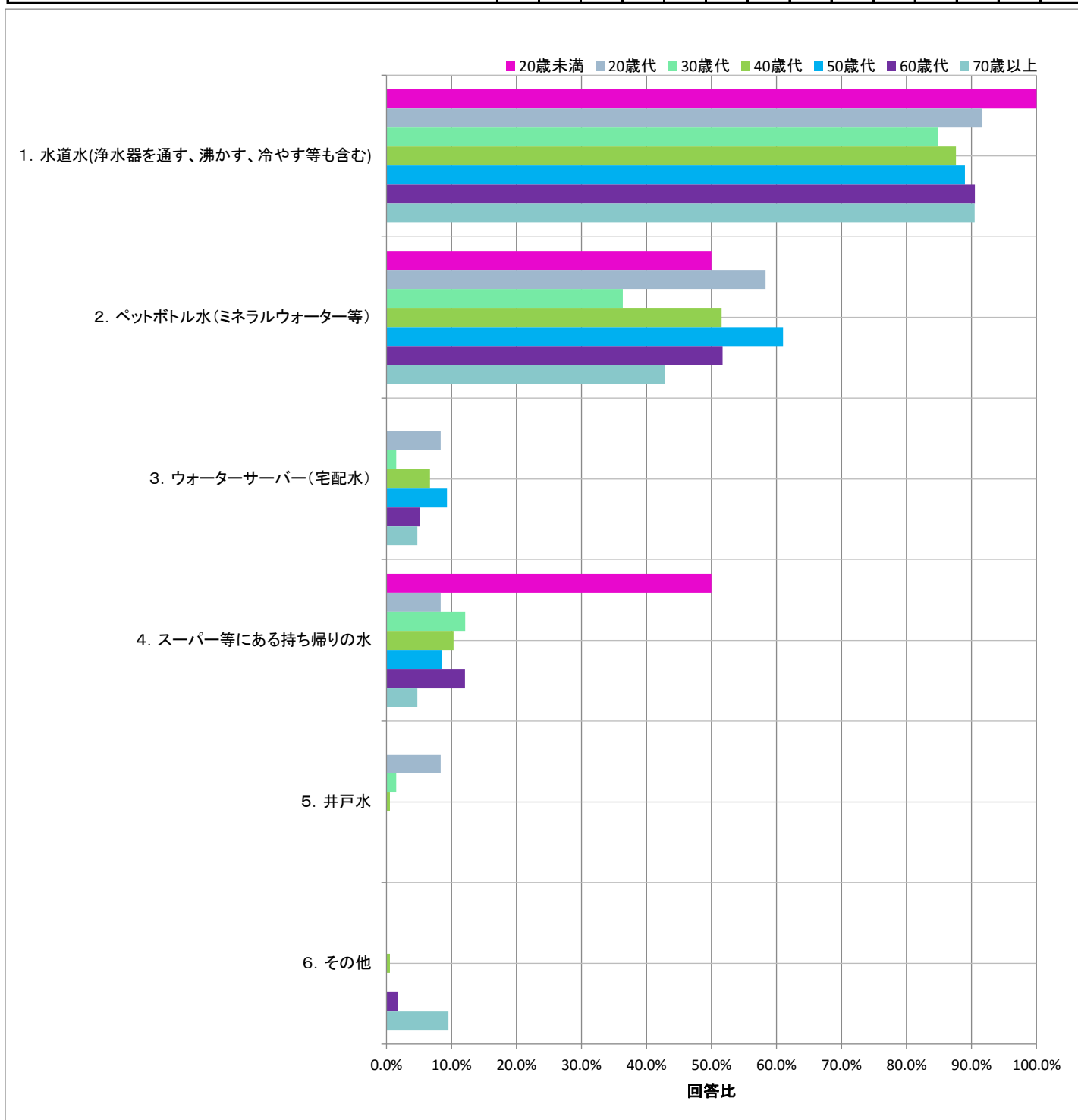
「水道水(浄水器を通す、沸かす、冷やす等も含む)」の割合が88.5%と最も高く、続いて「ペットボトル水(ミネラルウォーター等)」が51.6%でした。

男女別でみても、年代別でみても、8割以上の方が水道水を飲んでいるようです。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	267		262		529	
1. 水道水(浄水器を通す、沸かす、冷やす等も含む)	234	87.6%	234	89.3%	468	88.5%
2. ペットボトル水（ミネラルウォーター等）	150	56.2%	123	46.9%	273	51.6%
3. ウォーターサーバー（宅配水）	15	5.6%	18	6.9%	33	6.2%
4. スーパー等にある持ち帰りの水	29	10.9%	26	9.9%	55	10.4%
5. 井戸水	0	0.0%	3	1.1%	3	0.6%
6. その他	0	0.0%	5	1.9%	5	0.9%



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	12	66	194	118	116	21
1. 水道水(浄水器を通す、沸かす、冷やす等も含む)	2	11	56	170	105	105	19
2. ペットボトル水(ミネラルウォーター等)	1	7	24	100	72	60	9
3. ウォーターサーバー(宅配水)	0	1	1	13	11	6	1
4. スーパー等にある持ち帰りの水	1	1	8	20	10	14	1
5. 井戸水	0	1	1	1	0	0	0
6. その他	0	0	0	1	0	2	2



平成30年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「中期経営計画」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

問11-2

水道水を飲んでいるか

問11-1でお答えになった飲み方のうち、1番頻度の高いものはどれですか。

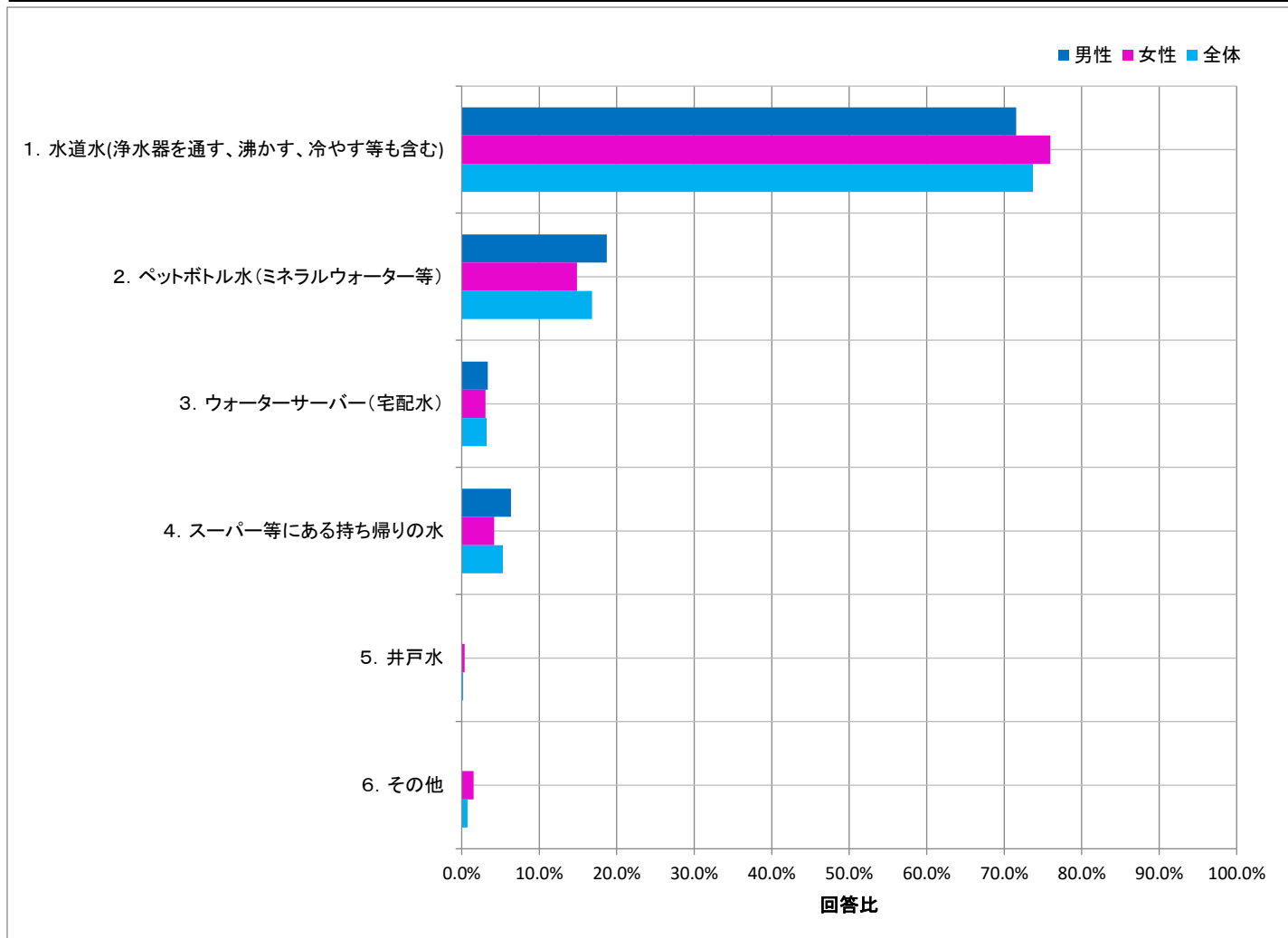
N=529

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)	390	73.7%
2. ペットボトル水(ミネラルウォーター等)	89	16.8%
3. ウォーターサーバー(宅配水)	17	3.2%
4. スーパー等にある持ち帰りの水	28	5.3%
5. 井戸水	1	0.2%
6. その他	4	0.8%

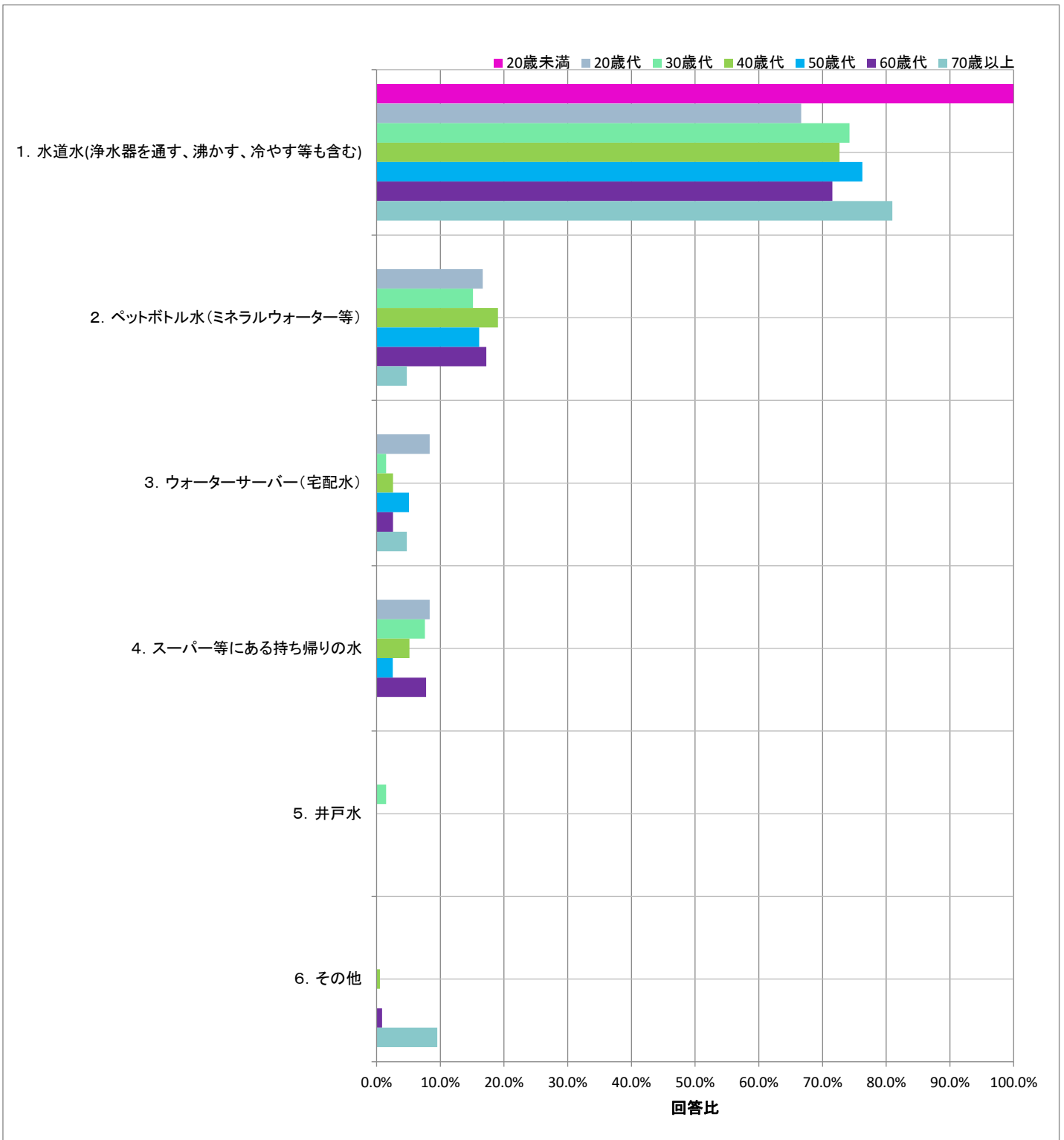
「水道水(浄水器を通す、沸かす、冷やす等も含む)」の割合が73.7%と最も高く、続いて「ペットボトル水(ミネラルウォーター等)」が16.8%でした。

「水道水」では男性よりも女性の回答割合がやや高く、逆に「ペットボトル水」では女性よりも男性の回答割合がやや高くなっています。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	267		262		529	
1. 水道水(浄水器を通す、沸かす、冷やす等も含む)	191	71.5%	199	76.0%	390	73.7%
2. ペットボトル水(ミネラルウォーター等)	50	18.7%	39	14.9%	89	16.8%
3. ウォーターサーバー(宅配水)	9	3.4%	8	3.1%	17	3.2%
4. スーパー等にある持ち帰りの水	17	6.4%	11	4.2%	28	5.3%
5. 井戸水	0	0.0%	1	0.4%	1	0.2%
6. その他	0	0.0%	4	1.5%	4	0.8%



年代	回答数・比率													
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上							
	2	12	66	194	118	116	21							
1. 水道水(浄水器を通す、沸かす、冷やす等も含む)	2	100.0%	8	66.7%	49	74.2%	141	72.7%	90	76.3%	83	71.6%	17	81.0%
2. ペットボトル水(ミネラルウォーター等)	0	0.0%	2	16.7%	10	15.2%	37	19.1%	19	16.1%	20	17.2%	1	4.8%
3. ウォーターサーバー(宅配水)	0	0.0%	1	8.3%	1	1.5%	5	2.6%	6	5.1%	3	2.6%	1	4.8%
4. スーパー等にある持ち帰りの水	0	0.0%	1	8.3%	5	7.6%	10	5.2%	3	2.5%	9	7.8%	0	0.0%
5. 井戸水	0	0.0%	0	0.0%	1	1.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
6. その他	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.5%	0	0.0%	1	0.9%	2	9.5%



平成30年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「中期経営計画」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

問11-3

水道水の飲み方について

問11-1で「1. 水道水」とお答えの方にお尋ねします。

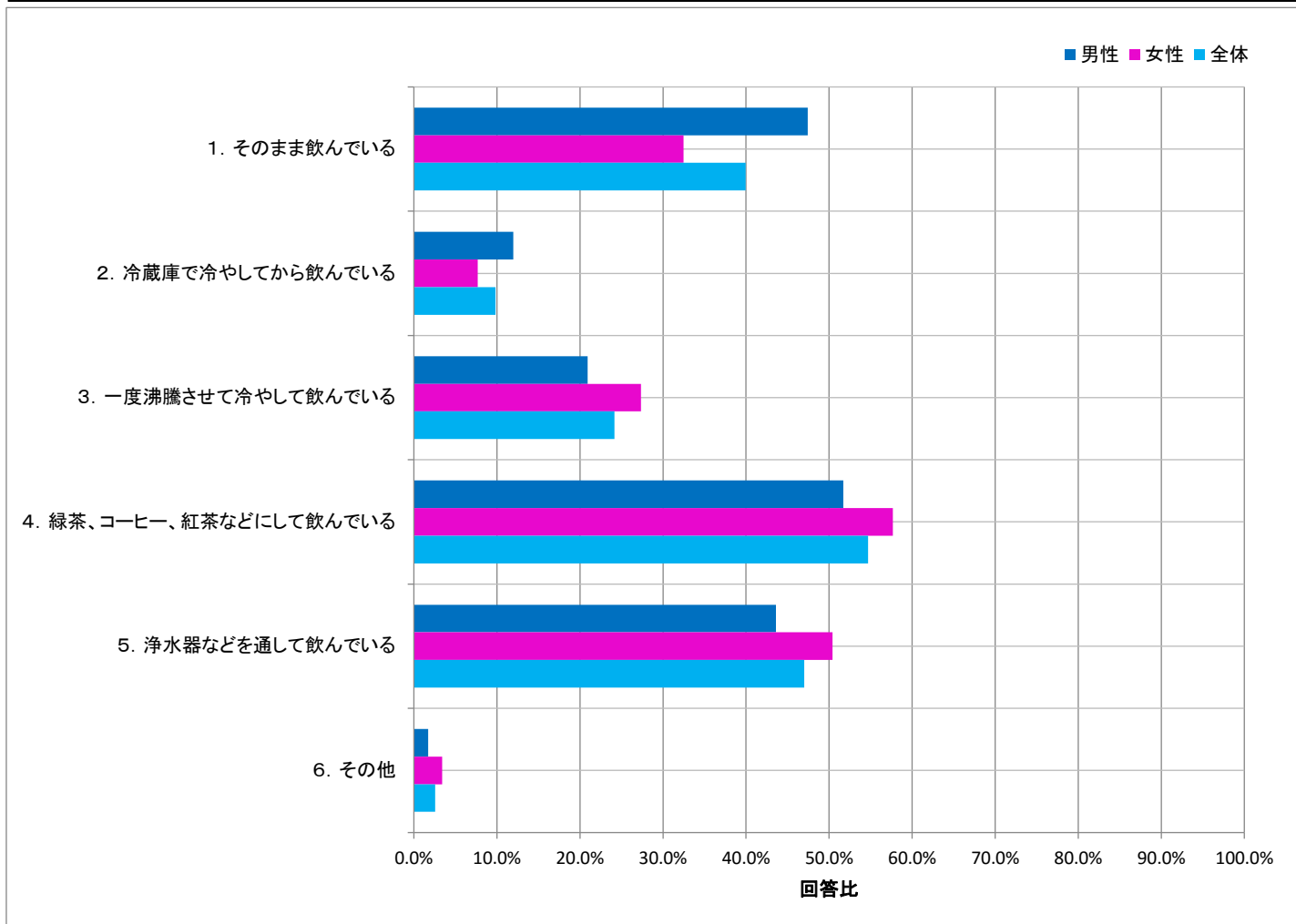
水道水をどのようにして飲んでいますか。あてはまるものをいくつでもお選びください。

N=468

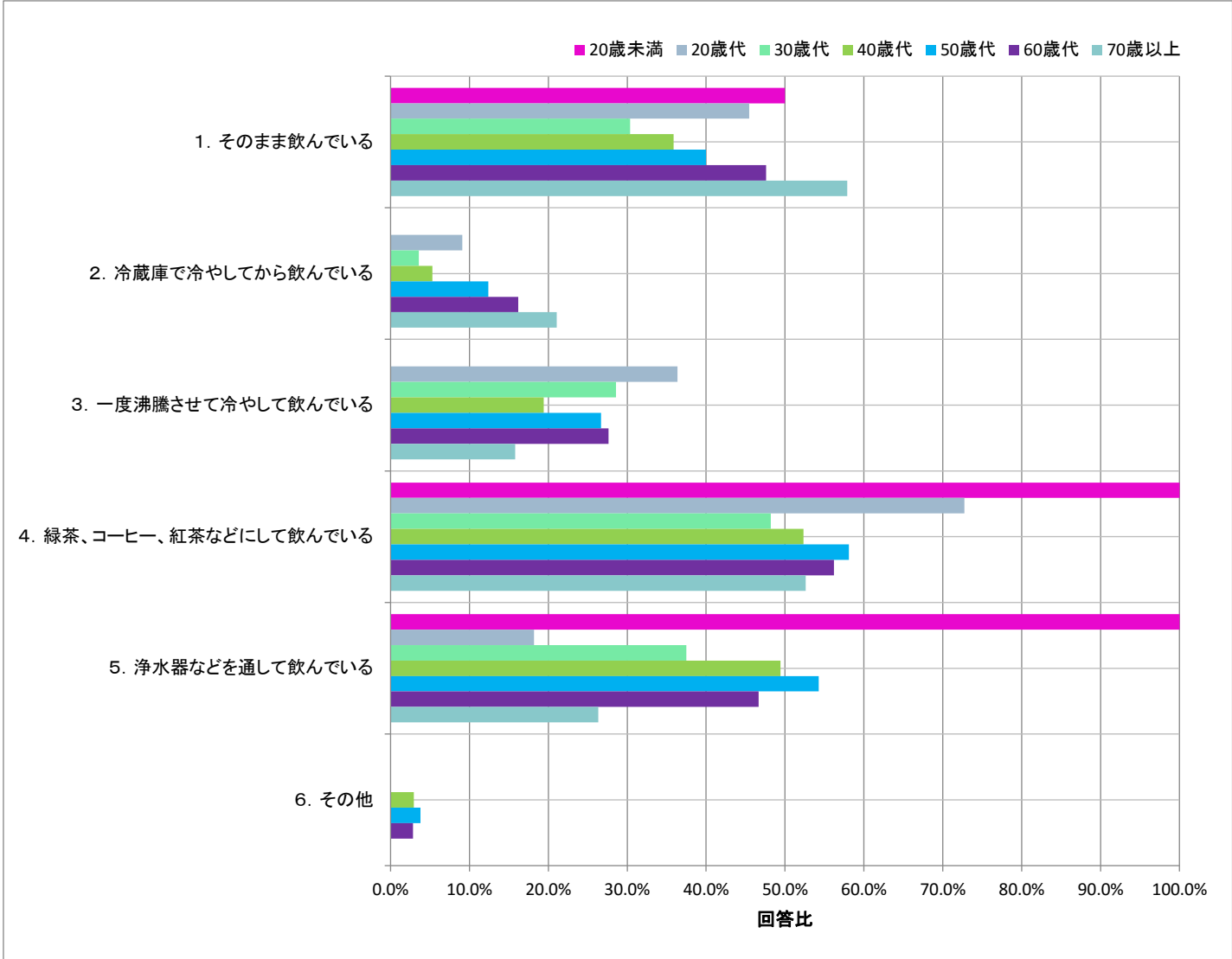
設問	回答数	回答比率
1. そのまま飲んでいる	187	40.0%
2. 冷蔵庫で冷やしてから飲んでいる	46	9.8%
3. 一度沸騰させて冷やして飲んでいる	113	24.1%
4. 緑茶、コーヒー、紅茶などにして飲んでいる	256	54.7%
5. 浄水器などを通して飲んでいる	220	47.0%
6. その他	12	2.6%

「緑茶、コーヒー、紅茶などにして飲んでいる」の割合が54.7%と最も高く、続いて「浄水器などを通して飲んでいる」が47.0%、「そのまま飲んでいる」が40.0%でした。
「そのまま飲んでいる」は、男女別では女性よりも男性の方が割合が高く、年代別では70歳以上の方の割合が最も高くなっています。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	234		234		468	
1. そのまま飲んでいる	111	47.4%	76	32.5%	187	40.0%
2. 冷蔵庫で冷やしてから飲んでいる	28	12.0%	18	7.7%	46	9.8%
3. 一度沸騰させて冷やして飲んでいる	49	20.9%	64	27.4%	113	24.1%
4. 緑茶、コーヒー、紅茶などにして飲んでいる	121	51.7%	135	57.7%	256	54.7%
5. 浄水器などを通して飲んでいる	102	43.6%	118	50.4%	220	47.0%
6. その他	4	1.7%	8	3.4%	12	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	
	2		11		56		170		105		105		19	
1. そのまま飲んでいる	1	50.0%	5	45.5%	17	30.4%	61	35.9%	42	40.0%	50	47.6%	11	57.9%
2. 冷蔵庫で冷やしてから飲んでいる	0	0.0%	1	9.1%	2	3.6%	9	5.3%	13	12.4%	17	16.2%	4	21.1%
3. 一度沸騰させて冷やして飲んでいる	0	0.0%	4	36.4%	16	28.6%	33	19.4%	28	26.7%	29	27.6%	3	15.8%
4. 緑茶、コーヒー、紅茶などにして飲んでいる	2	100.0%	8	72.7%	27	48.2%	89	52.4%	61	58.1%	59	56.2%	10	52.6%
5. 浄水器などを通して飲んでいる	2	100.0%	2	18.2%	21	37.5%	84	49.4%	57	54.3%	49	46.7%	5	26.3%
6. その他	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	2.9%	4	3.8%	3	2.9%	0	0.0%



その他意見

年代	性別	意見
50歳代	女性	沸騰されたお湯をポットで保温、適宜、お茶やコーヒーを入れて飲んでいる。
40歳代	女性	汲み水にして、紫外線に数時間あててから沸かす
40歳代	女性	沸かしてほうじ茶にして冷やして飲んでいる
40歳代	女性	料理の時に使用している。
50歳代	男性	製氷して氷として利用
40歳代	女性	冬でも、麦茶を作っています。
50歳代	女性	真夏以外は浄水したものを沸かして白湯として飲んでいる
50歳代	男性	通常はそのままですが、おいしい水を飲みたい時は冷やしています。
40歳代	女性	白湯にして飲んでいる。鉄瓶で沸かして飲む。
60歳代	女性	麦茶にして、夏は冷やして、冬はホットで飲んでいる。
60歳代	男性	スポーツドリンク用パウダーを溶かして冷やして飲んでいる
60歳代	男性	鉄瓶で沸かして、カルキ抜きと鉄分の補給をして利用している。

平成30年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「中期経営計画」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

問12-1

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。

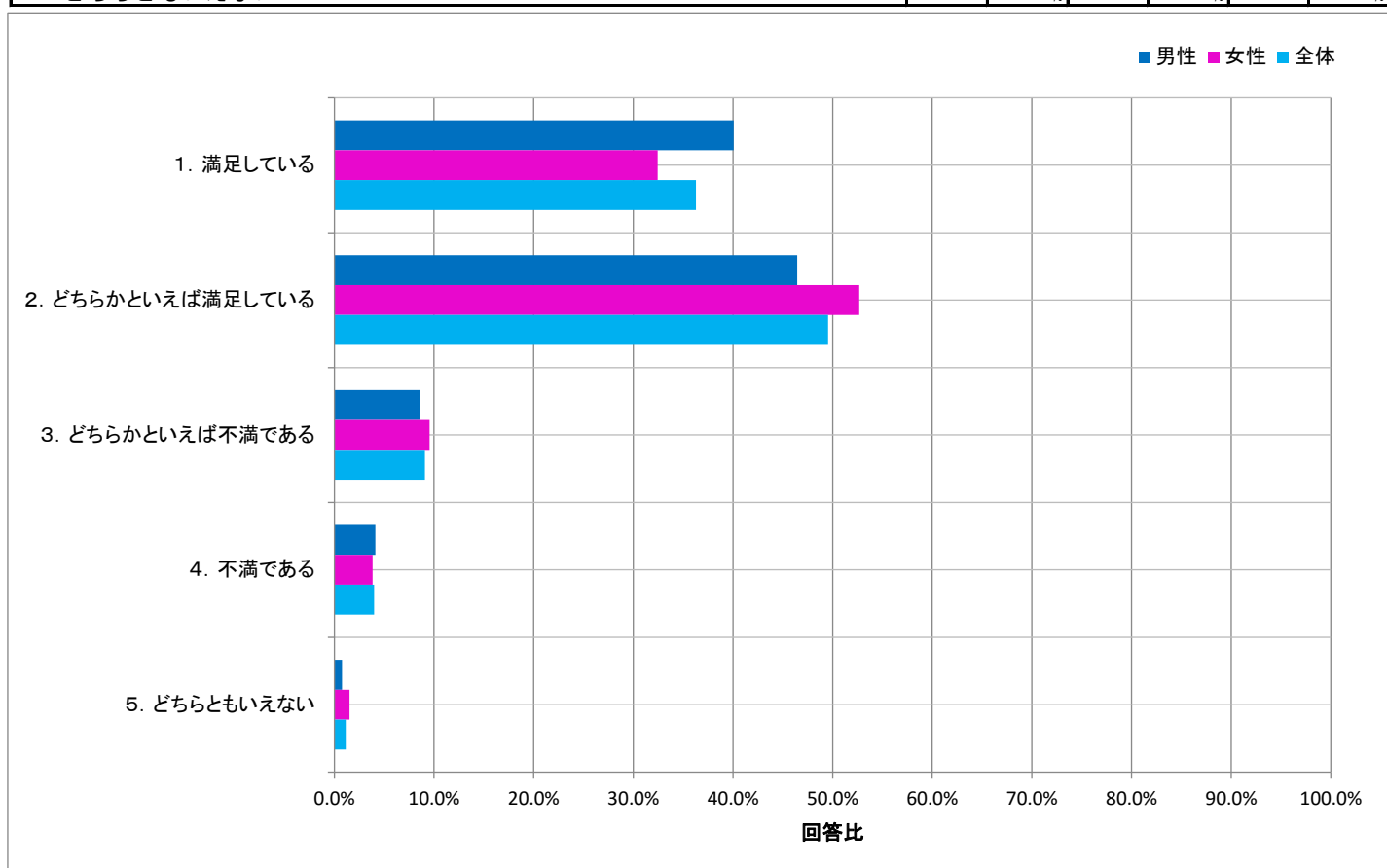
N=529

設問		回答数	回答比率	回答数		回答比率
1. 満足している		192	36.3%	満足	454	85.8%
2. どちらかといえば満足している		262	49.5%			
3. どちらかといえば不満である		48	9.1%	不満	69	13.0%
4. 不満である		21	4.0%			
5. どちらともいえない		6	1.1%			

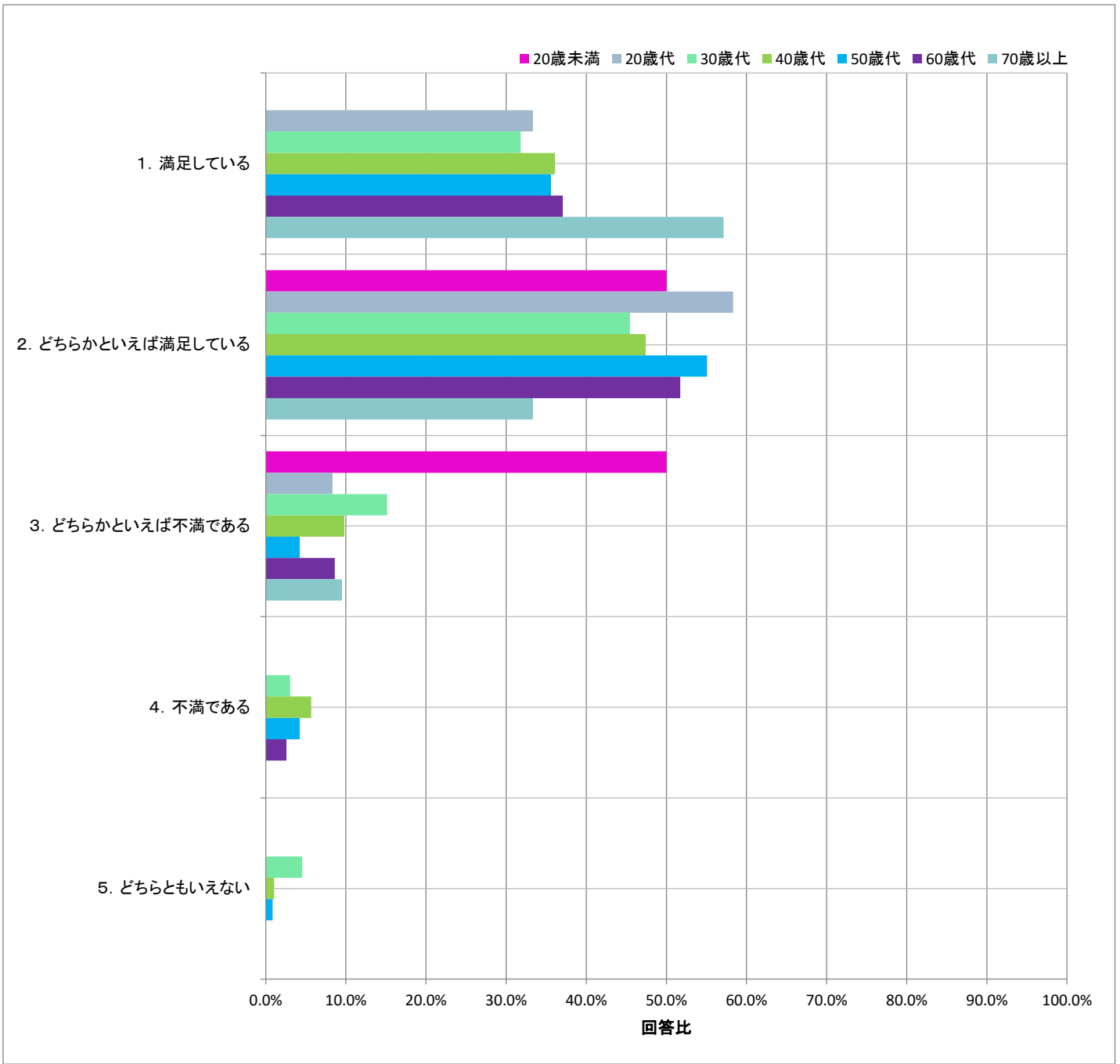
「満足している」、「どちらかといえば満足している」の合計が85.8%を占め、「どちらかといえば不満である」、「不満である」の合計は13.0%でした。

第3回と比較して『満足』と回答いただいた割合がやや高くなりました。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	267		262		529	
1. 満足している	107	40.1%	85	32.4%	192	36.3%
2. どちらかといえば満足している	124	46.4%	138	52.7%	262	49.5%
3. どちらかといえば不満である	23	8.6%	25	9.5%	48	9.1%
4. 不満である	11	4.1%	10	3.8%	21	4.0%
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	12	66	194	118	116	21							
1. 満足している	0	4	21	70	42	43	12	0.0%	33.3%	31.8%	36.1%	35.6%	37.1%	57.1%
2. どちらかといえば満足している	1	7	30	92	65	60	7	50.0%	58.3%	45.5%	47.4%	55.1%	51.7%	33.3%
3. どちらかといえば不満である	1	1	10	19	5	10	2	50.0%	8.3%	15.2%	9.8%	4.2%	8.6%	9.5%
4. 不満である	0	0	2	11	5	3	0	0.0%	0.0%	3.0%	5.7%	4.2%	2.6%	0.0%
5. どちらともいえない	0	0	3	2	1	0	0	0.0%	0.0%	4.5%	1.0%	0.8%	0.0%	0.0%



平成30年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「中期経営計画」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

問12-2

水道水について飲み水として満足と思う理由

問12-1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。

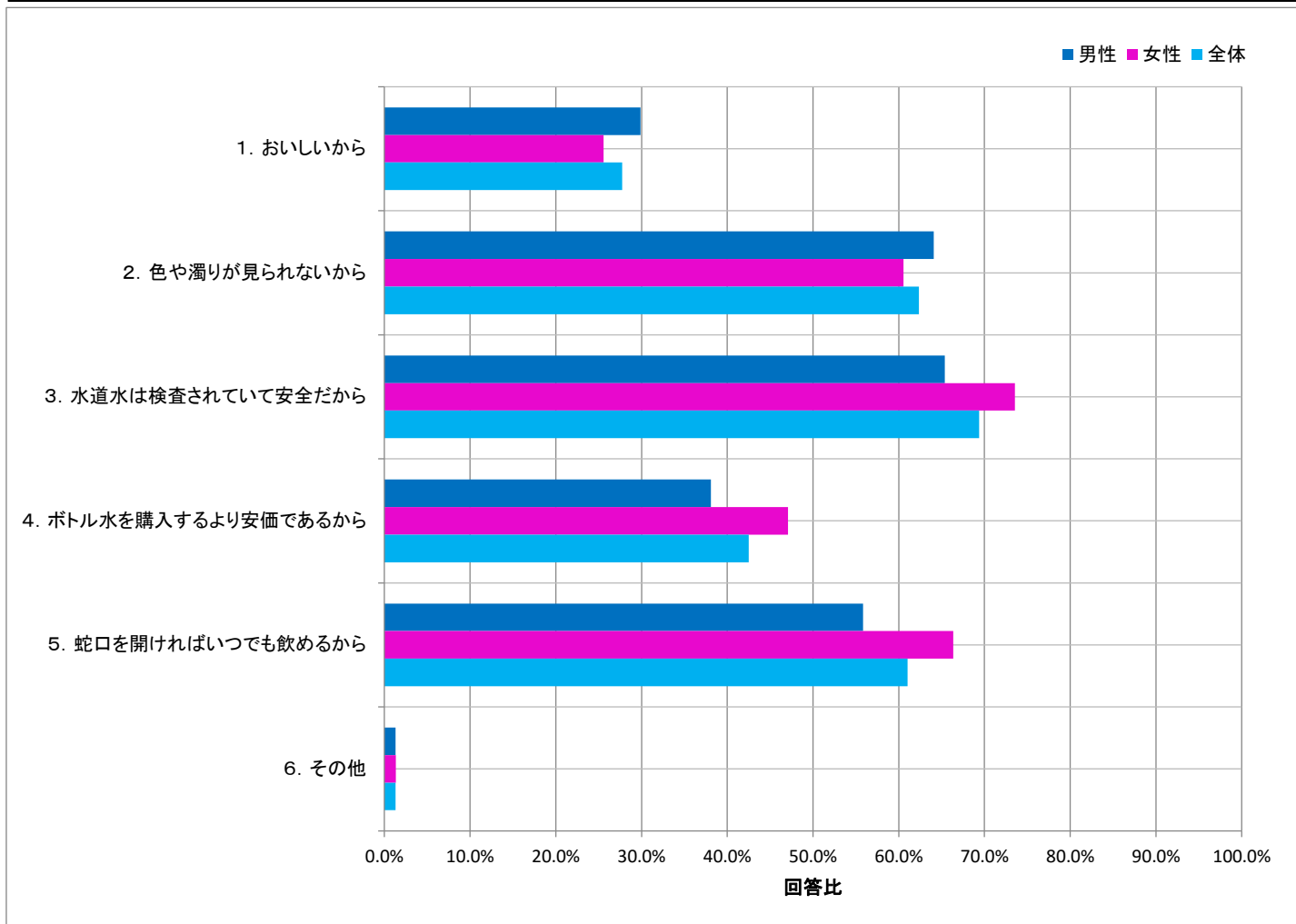
N=454

設問	回答数	回答比率
1. おいしいから	126	27.8%
2. 色や濁りが見られないから	283	62.3%
3. 水道水は検査されていて安全だから	315	69.4%
4. ボトル水を購入するより安価であるから	193	42.5%
5. 蛇口を開ければいつでも飲めるから	277	61.0%
6. その他	6	1.3%

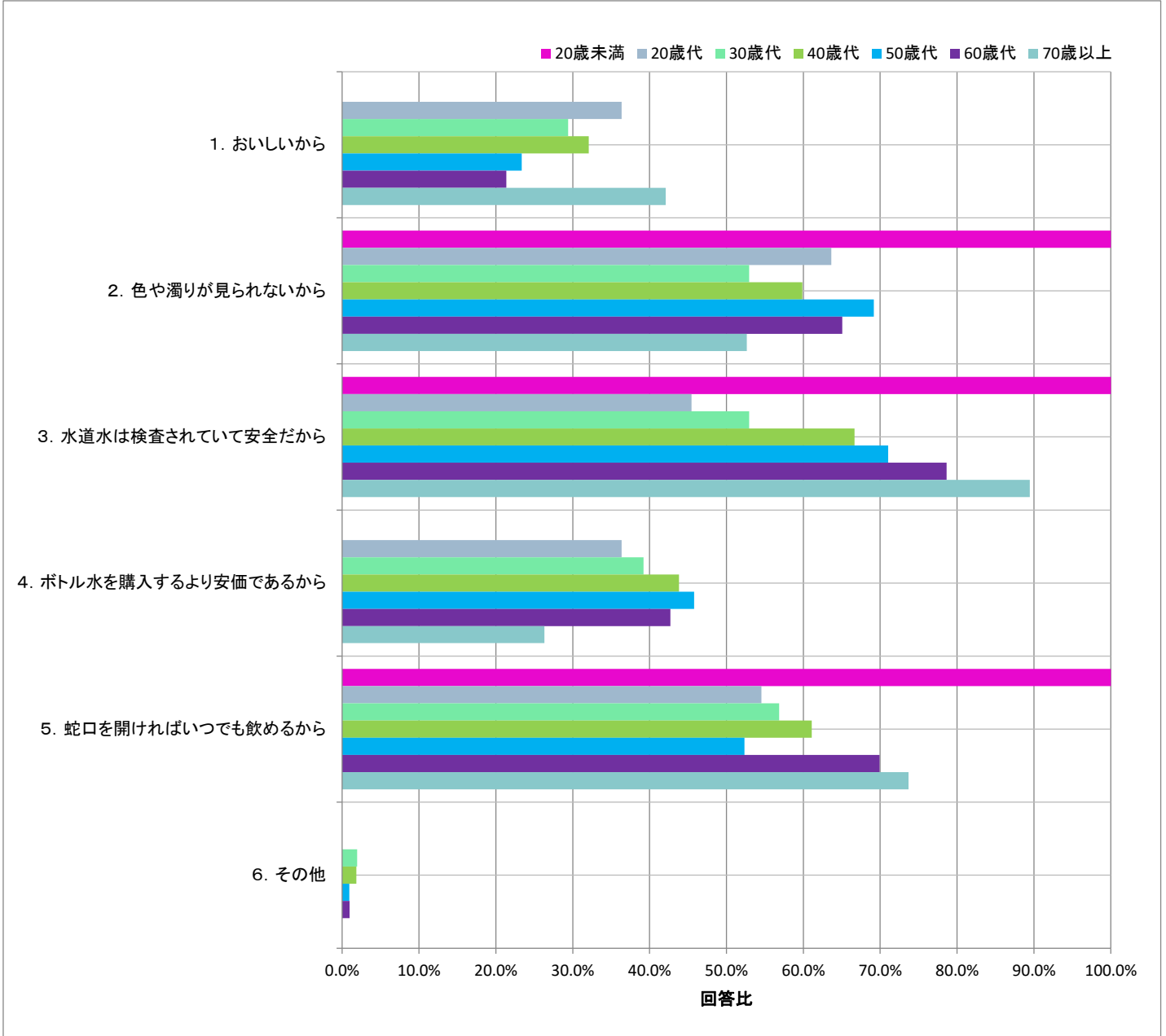
「水道水は検査されていて安全だから」の割合が69.4%と最も高く、続いて「色や濁りが見られないから」が62.3%、「蛇口を開ければいつでも飲めるから」が61.0%、「ボトル水を購入するより安価であるから」が42.5%でした。

いずれについても、第3回と比較してほとんど変化はありませんでした。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	231		223		454	
1. おいしいから	69	29.9%	57	25.6%	126	27.8%
2. 色や濁りが見られないから	148	64.1%	135	60.5%	283	62.3%
3. 水道水は検査されていて安全だから	151	65.4%	164	73.5%	315	69.4%
4. ボトル水を購入するより安価であるから	88	38.1%	105	47.1%	193	42.5%
5. 蛇口を開ければいつでも飲めるから	129	55.8%	148	66.4%	277	61.0%
6. その他	3	1.3%	3	1.3%	6	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	11	51	162	107	103	19							
1. おいしいから	0	4	15	52	25	22	8	0.0%	36.4%	29.4%	32.1%	23.4%	21.4%	42.1%
2. 色や濁りが見られないから	1	7	27	97	74	67	10	100.0%	63.6%	52.9%	59.9%	69.2%	65.0%	52.6%
3. 水道水は検査されていて安全だから	1	5	27	108	76	81	17	100.0%	45.5%	52.9%	66.7%	71.0%	78.6%	89.5%
4. ボトル水を購入するより安価であるから	0	4	20	71	49	44	5	0.0%	36.4%	39.2%	43.8%	45.8%	42.7%	26.3%
5. 蛇口を開ければいつでも飲めるから	1	6	29	99	56	72	14	100.0%	54.5%	56.9%	61.1%	52.3%	69.9%	73.7%
6. その他	0	0	1	3	1	1	0	0.0%	0.0%	2.0%	1.9%	0.9%	1.0%	0.0%



その他意見

年代	性別	意見
40歳代	女性	特に不可とする理由がないので。
40歳代	男性	冷たくておいしい
40歳代	女性	匂いなど特に感じず、違和感なく飲めるから
50歳代	男性	何の問題も感じず使用しています
30歳代	女性	赤ちゃんに安心して飲ませられるし、赤ちゃんの食器を安心して洗える
60歳代	男性	特に問題を感じないので

平成30年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「中期経営計画」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

問12-3

水道水について飲み水として不満に思う理由

問12-1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。

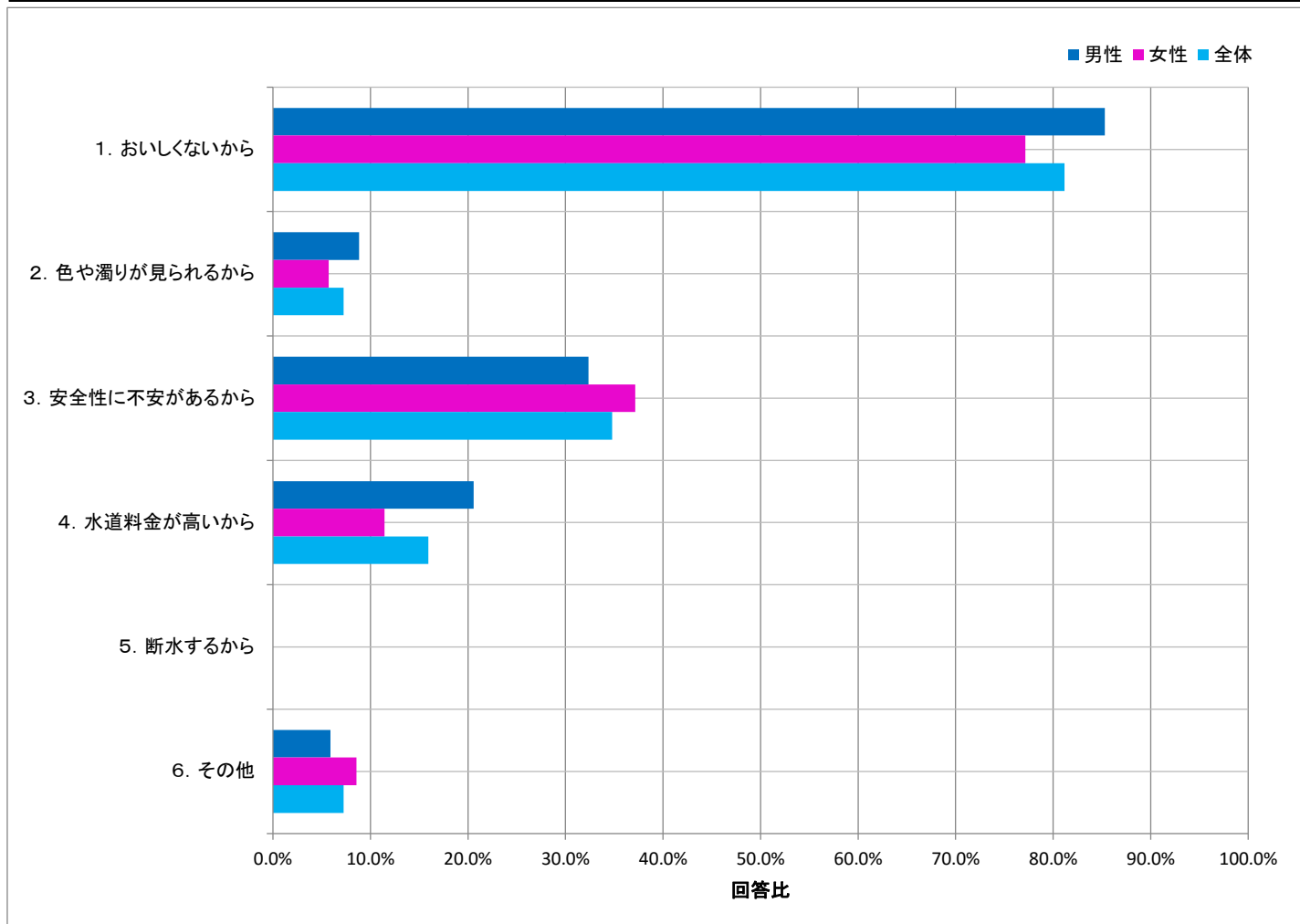
あなたが水道水を飲み水として不満に思う理由は何ですか。いくつでもお選びください。

N=69

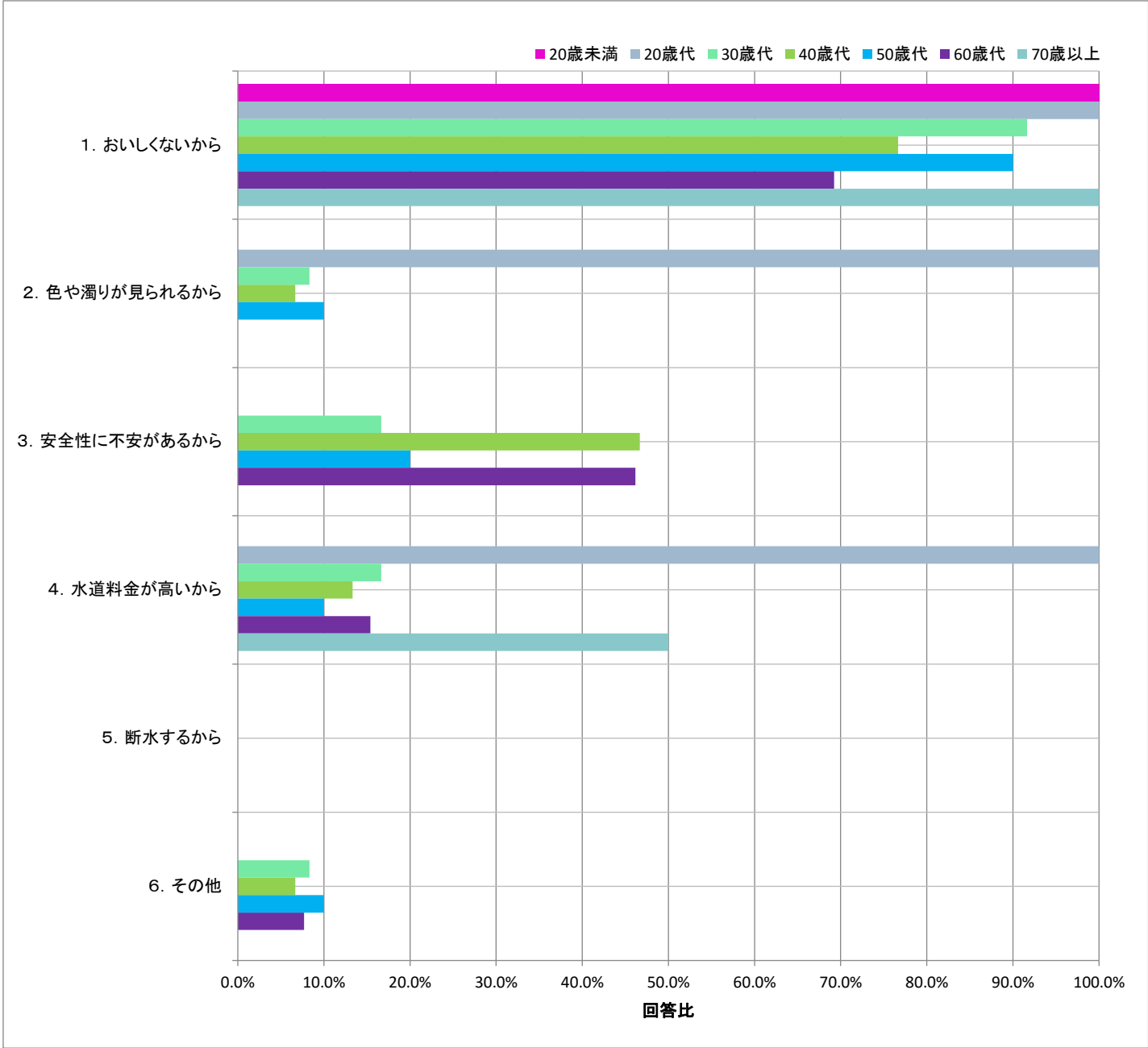
設問	回答数	回答比率
1. おいしくないから	56	81.2%
2. 色や濁りが見られるから	5	7.2%
3. 安全性に不安があるから	24	34.8%
4. 水道料金が高いから	11	15.9%
5. 断水するから	0	0.0%
6. その他	5	7.2%

「おいしくないから」の割合が81.2%と最も高く、続いて「安全性に不安があるから」が34.8%でした。
「おいしくないから」では女性よりも男性の回答割合がやや高く、逆に「安全性に不安があるから」では男性よりも女性の回答割合がやや高くなっています。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	34		35		69	
1. おいしくないから	29	85.3%	27	77.1%	56	81.2%
2. 色や濁りが見られるから	3	8.8%	2	5.7%	5	7.2%
3. 安全性に不安があるから	11	32.4%	13	37.1%	24	34.8%
4. 水道料金が高いから	7	20.6%	4	11.4%	11	15.9%
5. 断水するから	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
6. その他	2	5.9%	3	8.6%	5	7.2%



年代	回答数・比率													
	20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上	
	1	100.0%	1	100.0%	11	91.7%	23	76.7%	9	90.0%	9	69.2%	2	100.0%
1. おいしくないから	1	100.0%	1	100.0%	11	91.7%	23	76.7%	9	90.0%	9	69.2%	2	100.0%
2. 色や濁りが見られるから	0	0.0%	1	100.0%	1	8.3%	2	6.7%	1	10.0%	0	0.0%	0	0.0%
3. 安全性に不安があるから	0	0.0%	0	0.0%	2	16.7%	14	46.7%	2	20.0%	6	46.2%	0	0.0%
4. 水道料金が安いから	0	0.0%	1	100.0%	2	16.7%	4	13.3%	1	10.0%	2	15.4%	1	50.0%
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%	1	8.3%	2	6.7%	1	10.0%	1	7.7%	0	0.0%



その他意見

年代	性別	意見
40歳代	女性	子どもの頃に井戸水から水道水に切り替わった際の違和感が記憶として残っており、やはり比べると違う
60歳代	男性	水が腐ったような変な匂いがするから。
30歳代	女性	匂いがきになる
40歳代	女性	塩素臭がすごく気になるから
50歳代	男性	塩素くさい

平成30年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「中期経営計画」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

問13-1

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)。

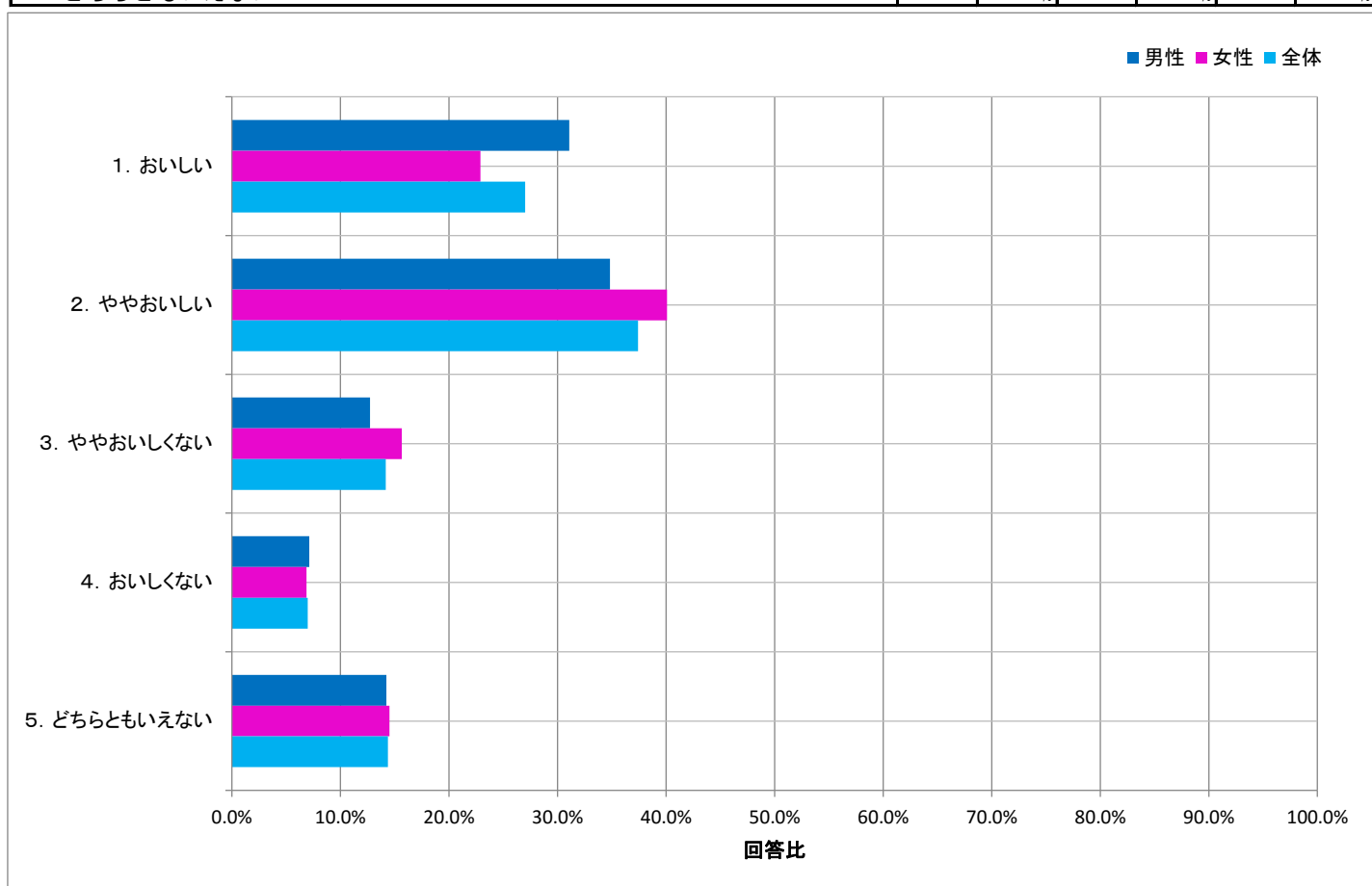
N=529

設問		回答数	回答比率	回答数		回答比率
1. おいしい		143	27.0%	おいしい	341	64.5%
2. ややおいしい		198	37.4%			
3. ややおいしくない		75	14.2%	おいしくない	112	21.2%
4. おいしくない		37	7.0%			
5. どちらともいえない		76	14.4%			

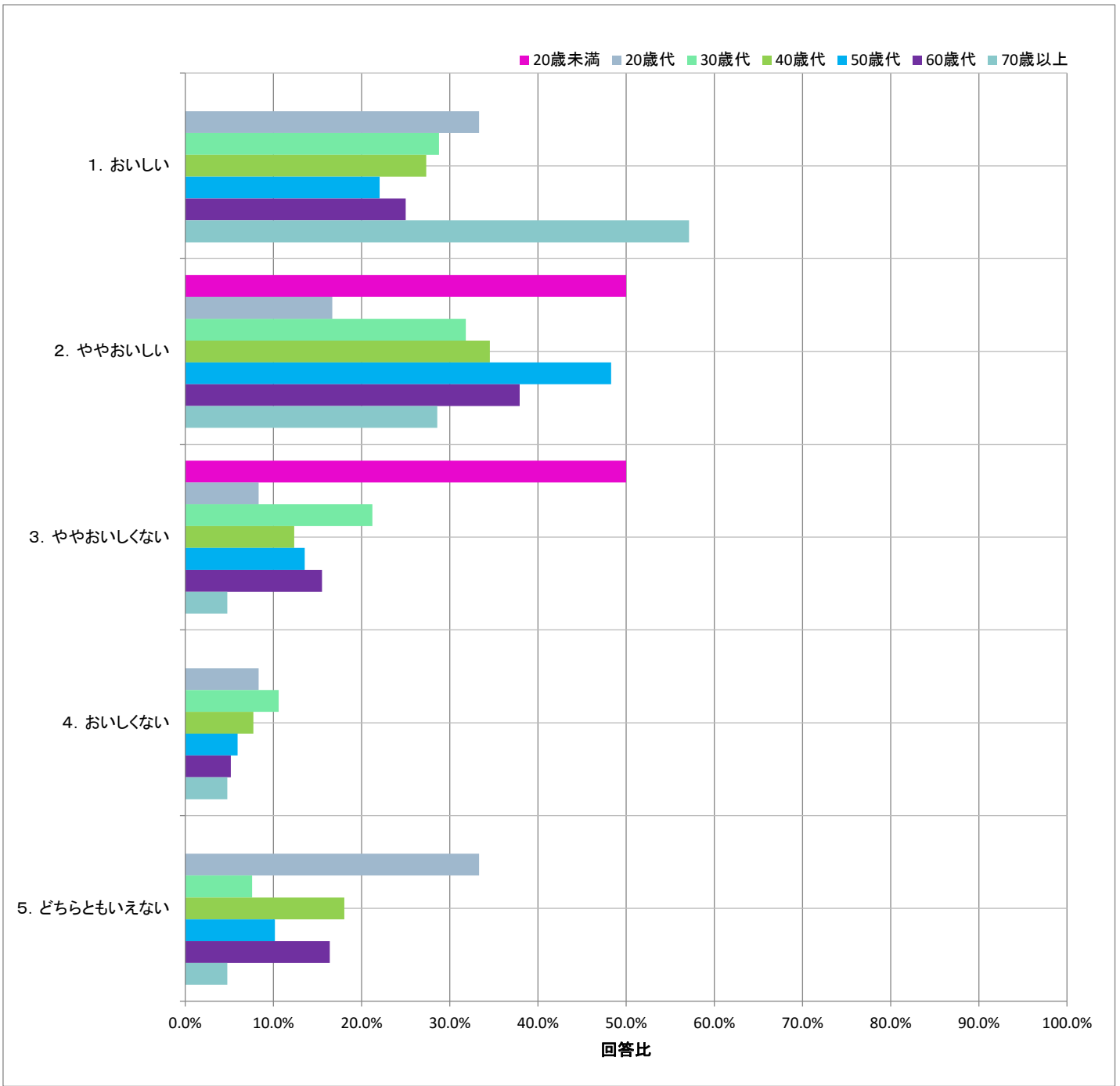
「おいしい」、「ややおいしい」の合計が64.5%であるのに対し、「ややおいしくない」、「おいしくない」の合計は21.2%でした。

年齢層が高くなるほど、「おいしい」、「ややおいしい」と回答した割合が高くなる傾向にあるようです。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	267		262		529	
1. おいしい	83	31.1%	60	22.9%	143	27.0%
2. ややおいしい	93	34.8%	105	40.1%	198	37.4%
3. ややおいしくない	34	12.7%	41	15.6%	75	14.2%
4. おいしくない	19	7.1%	18	6.9%	37	7.0%
5. どちらともいえない	38	14.2%	38	14.5%	76	14.4%



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	12	66	194	118	116	21							
1. おいしい	0	4	19	53	26	29	12	0.0%	33.3%	28.8%	27.3%	22.0%	25.0%	57.1%
2. ややおいしい	1	2	21	67	57	44	6	50.0%	16.7%	31.8%	34.5%	48.3%	37.9%	28.6%
3. ややおいしくない	1	1	14	24	16	18	1	50.0%	8.3%	21.2%	12.4%	13.6%	15.5%	4.8%
4. おいしくない	0	1	7	15	7	6	1	0.0%	8.3%	10.6%	7.7%	5.9%	5.2%	4.8%
5. どちらともいえない	0	4	5	35	12	19	1	0.0%	33.3%	7.6%	18.0%	10.2%	16.4%	4.8%



平成30年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「中期経営計画」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

問13-2

水道水をおいしくないと感じる理由

問13-1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。

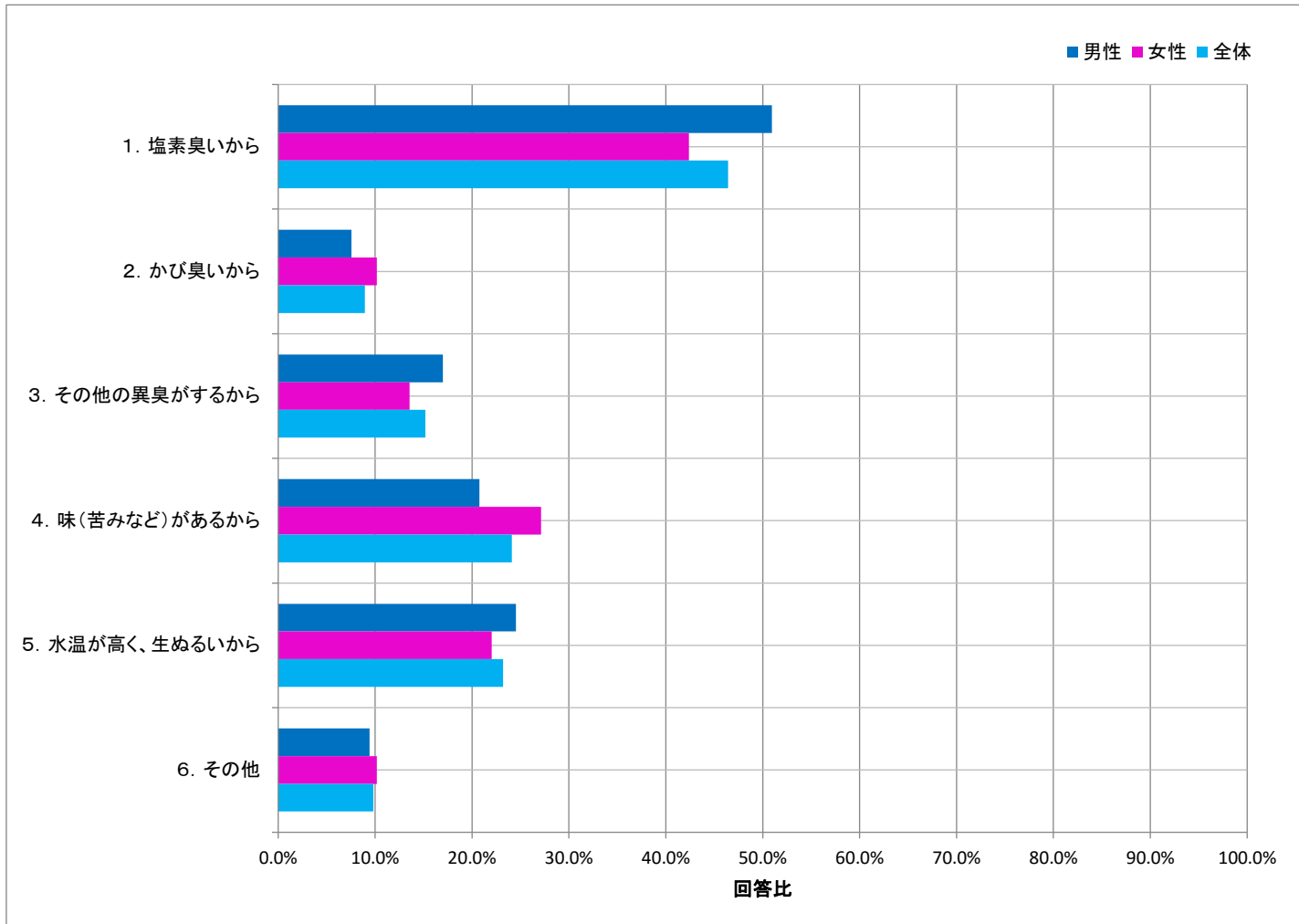
N=112

設問	回答数	回答比率
1. 塩素臭いから	52	46.4%
2. かび臭いから	10	8.9%
3. その他の異臭がするから	17	15.2%
4. 味(苦みなど)があるから	27	24.1%
5. 水温が高く、生ぬるいから	26	23.2%
6. その他	11	9.8%

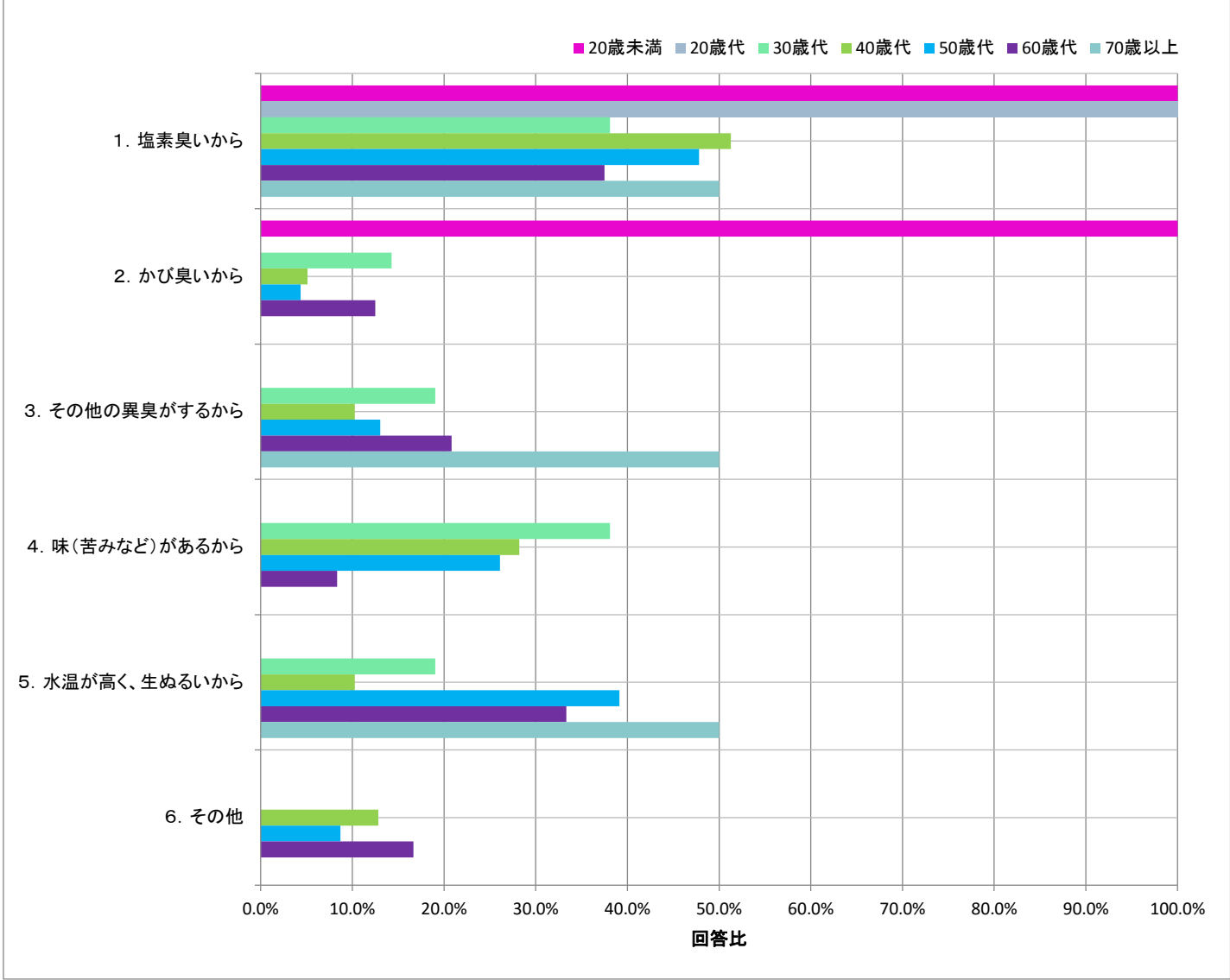
「塩素臭いから」の割合が46.4%と最も高く、続いて「味(苦みなど)があるから」が24.1%、「水温が高く、生ぬるいから」が23.2%でした。

第3回と比較すると、「水温が高く、生ぬるいから」の割合は大きく減少(第3回は37.4%)したほかは、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	
	53		59		112	
1. 塩素臭いから	27	50.9%	25	42.4%	52	46.4%
2. かび臭いから	4	7.5%	6	10.2%	10	8.9%
3. その他の異臭がするから	9	17.0%	8	13.6%	17	15.2%
4. 味（苦みなど）があるから	11	20.8%	16	27.1%	27	24.1%
5. 水温が高く、生ぬるいから	13	24.5%	13	22.0%	26	23.2%
6. その他	5	9.4%	6	10.2%	11	9.8%



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	100.0%	2	100.0%	21	38.1%	39	51.3%	23	47.8%	24	37.5%	2	50.0%
1. 塩素臭いから	1	100.0%	2	100.0%	8	38.1%	20	51.3%	11	47.8%	9	37.5%	1	50.0%
2. かび臭いから	1	100.0%	0	0.0%	3	14.3%	2	5.1%	1	4.3%	3	12.5%	0	0.0%
3. その他の異臭がするから	0	0.0%	0	0.0%	4	19.0%	4	10.3%	3	13.0%	5	20.8%	1	50.0%
4. 味（苦みなど）があるから	0	0.0%	0	0.0%	8	38.1%	11	28.2%	6	26.1%	2	8.3%	0	0.0%
5. 水温が高く、生ぬるいから	0	0.0%	0	0.0%	4	19.0%	4	10.3%	9	39.1%	8	33.3%	1	50.0%
6. その他	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	12.8%	2	8.7%	4	16.7%	0	0.0%



その他意見

年代	性別	意見
40歳代	女性	市販の水の味に比べると、どこか劣る印象がある
50歳代	女性	浄水器が当たり前になってしまっているの、原水だと安全かな？と不安な気持ちで飲むので不味く感じる。
40歳代	女性	砂とか金属みたいな味がする
40歳代	男性	微かだが、異味がする為。
40歳代	男性	ゴミみたいなものがたまに混入している
60歳代	男性	浄水器を使用し水道水を飲んでいるが、それでもペットボトルの水と比べるとおいしくない。やわらかさが無い
60歳代	女性	なめらかさが無い
60歳代	女性	かすかな匂いと味のせいか、浄水器を通したときと明らかにクセがあります。
50歳代	女性	飲んだ後、気持ち後味が残る感じです。
40歳代	男性	なんとなく。
60歳代	男性	夏場はぬるま湯のような水で飲みにくい、洗濯にはよいかもしれない。

平成30年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「中期経営計画」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

問14

塩素のにおいを感じるか

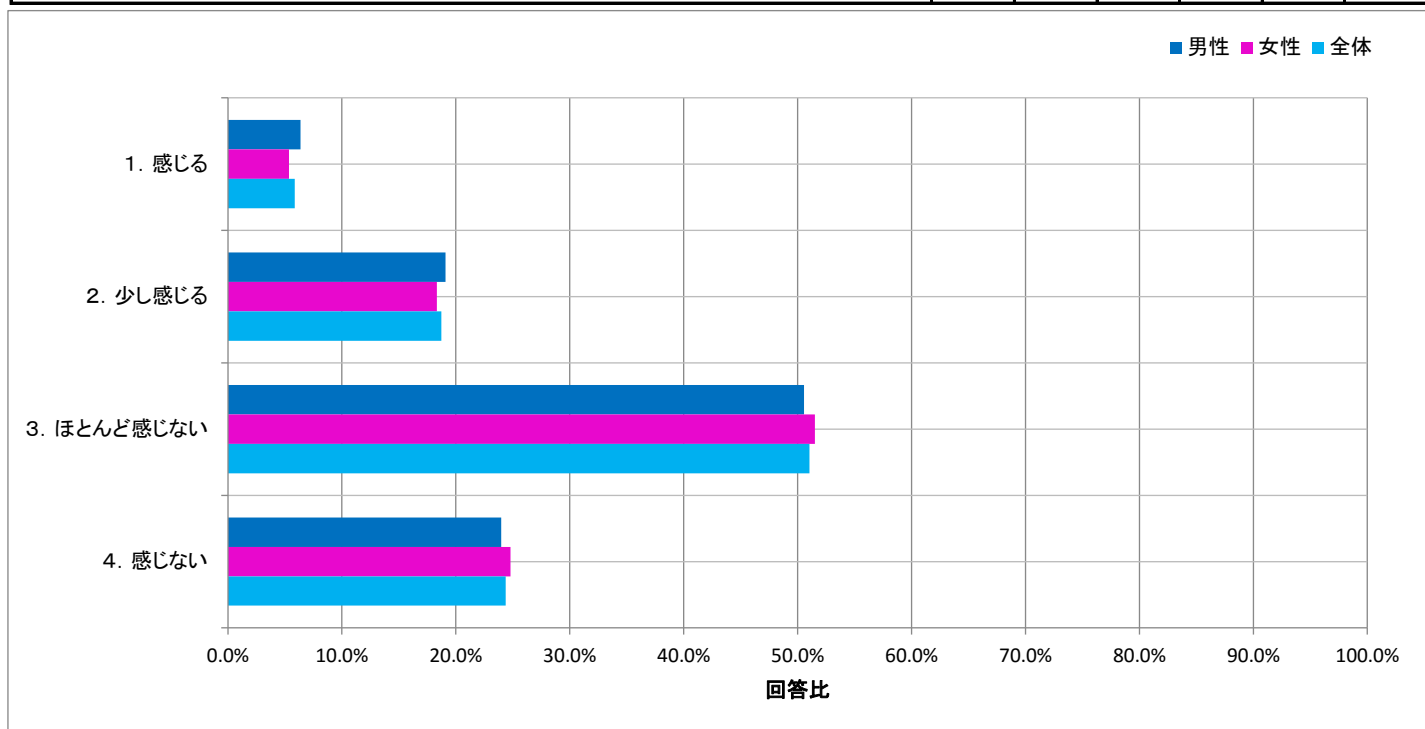
水道水を飲んでみて塩素のにおいは感じますか（浄水器などを通さない水でお試してください）。

N=529

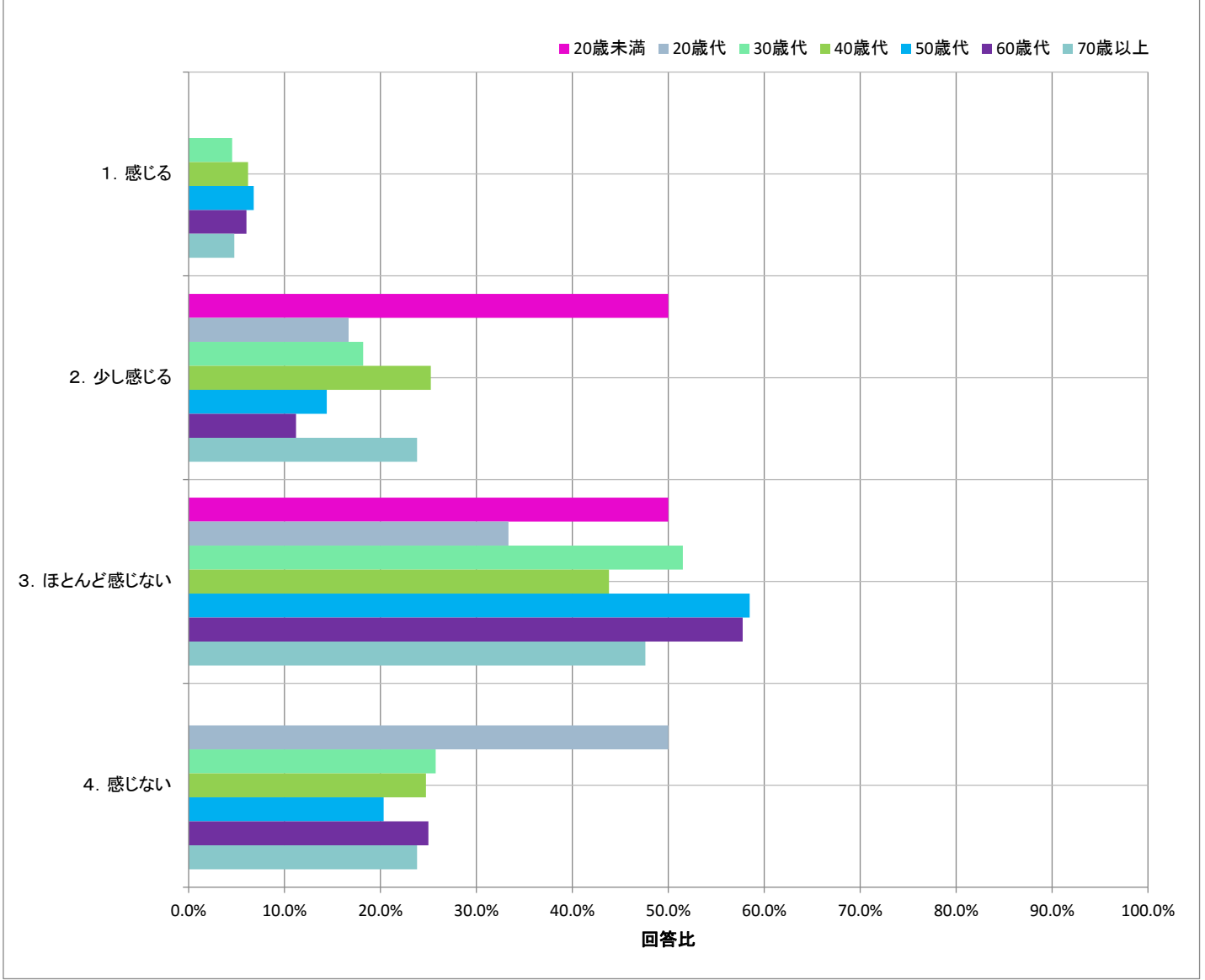
設問		回答数		回答比率		回答数		回答比率	
1. 感じる		31		5.9%		感じる	130		24.6%
2. 少し感じる		99		18.7%					
3. ほとんど感じない		270		51.0%		感じない	399		75.4%
4. 感じない		129		24.4%					

「感じない」、「ほとんど感じない」の合計が75.4%で、「感じる」、「少し感じる」の合計は24.6%でした。
男女別でみると、回答割合にほとんど差はないようです。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	267		262		529	
1. 感じる	17	6.4%	14	5.3%	31	5.9%
2. 少し感じる	51	19.1%	48	18.3%	99	18.7%
3. ほとんど感じない	135	50.6%	135	51.5%	270	51.0%
4. 感じない	64	24.0%	65	24.8%	129	24.4%



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	0.0%	12	0.0%	66	4.5%	194	6.2%	118	6.8%	116	6.0%	21	4.8%
1. 感じる	0	0.0%	0	0.0%	3	4.5%	12	6.2%	8	6.8%	7	6.0%	1	4.8%
2. 少し感じる	1	50.0%	2	16.7%	12	18.2%	49	25.3%	17	14.4%	13	11.2%	5	23.8%
3. ほとんど感じない	1	50.0%	4	33.3%	34	51.5%	85	43.8%	69	58.5%	67	57.8%	10	47.6%
4. 感じない	0	0.0%	6	50.0%	17	25.8%	48	24.7%	24	20.3%	29	25.0%	5	23.8%



平成30年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「中期経営計画」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

問15-1

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。

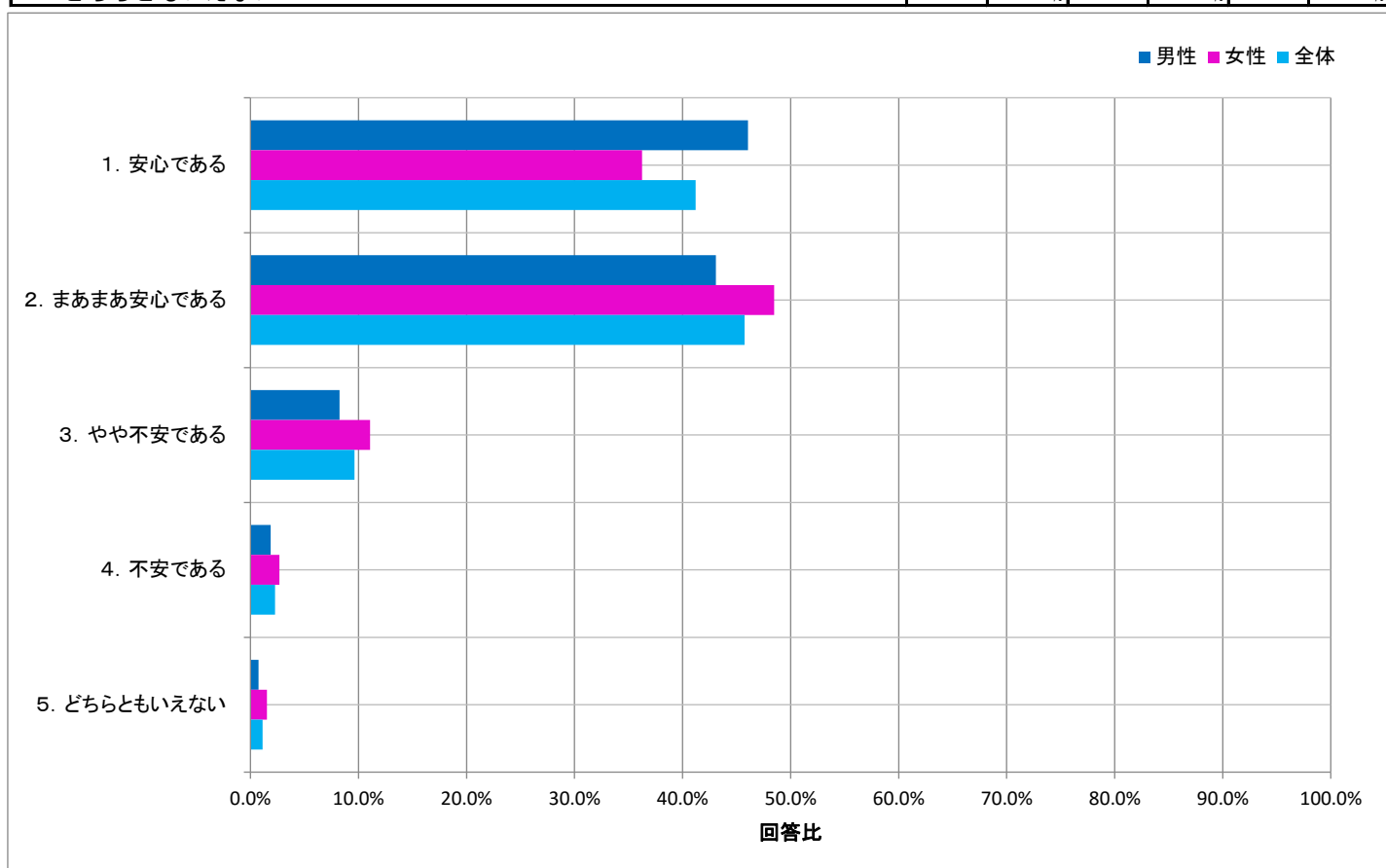
N=529

設問	回答数	回答比率	回答数	回答比率
1. 安心である	218	41.2%	安心	460
2. まあまあ安心である	242	45.7%		
3. やや不安である	51	9.6%	不安	63
4. 不安である	12	2.3%		
5. どちらともいえない	6	1.1%		

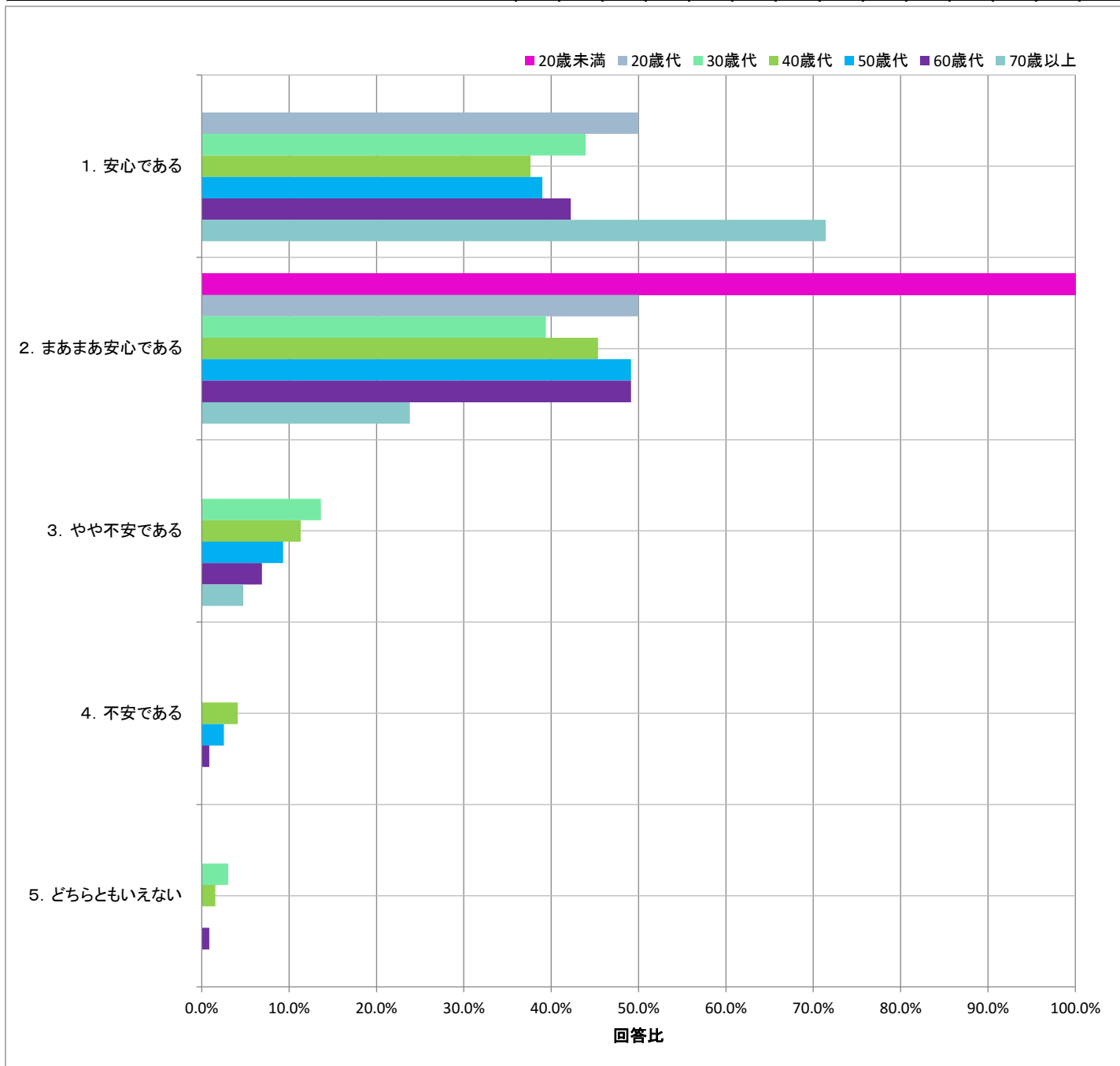
「安心である」、「まあまあ安心である」の合計が87.0%を占め、「不安である」、「やや不安である」の合計は11.9%でした。

年代別でみると、『不安』の回答割合は、30歳代から50歳代までの方に多いようです。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	267		262		529	
1. 安心である	123	46.1%	95	36.3%	218	41.2%
2. まあまあ安心である	115	43.1%	127	48.5%	242	45.7%
3. やや不安である	22	8.2%	29	11.1%	51	9.6%
4. 不安である	5	1.9%	7	2.7%	12	2.3%
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	0.0%	12	50.0%	66	43.9%	194	37.6%	118	39.0%	116	42.2%	21	71.4%
1. 安心である	0	0.0%	6	50.0%	29	43.9%	73	37.6%	46	39.0%	49	42.2%	15	71.4%
2. まあまあ安心である	2	100.0%	6	50.0%	26	39.4%	88	45.4%	58	49.2%	57	49.1%	5	23.8%
3. やや不安である	0	0.0%	0	0.0%	9	13.6%	22	11.3%	11	9.3%	8	6.9%	1	4.8%
4. 不安である	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	4.1%	3	2.5%	1	0.9%	0	0.0%
5. どちらともいえない	0	0.0%	0	0.0%	2	3.0%	3	1.5%	0	0.0%	1	0.9%	0	0.0%



平成30年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「中期経営計画」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

問15-2

水道水の安全性に不安がある理由

問15-1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。

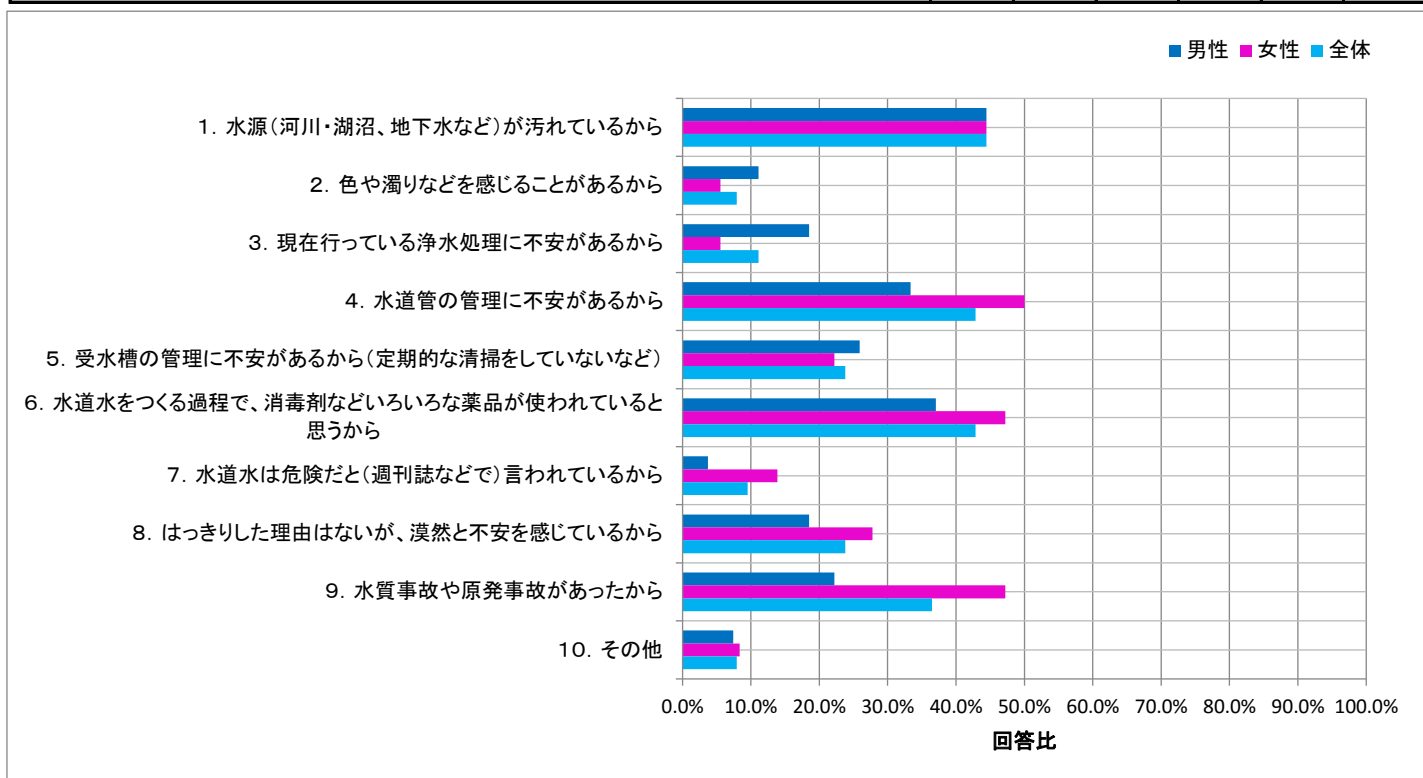
不安な理由は何ですか。いくつでもお選びください。

N=63

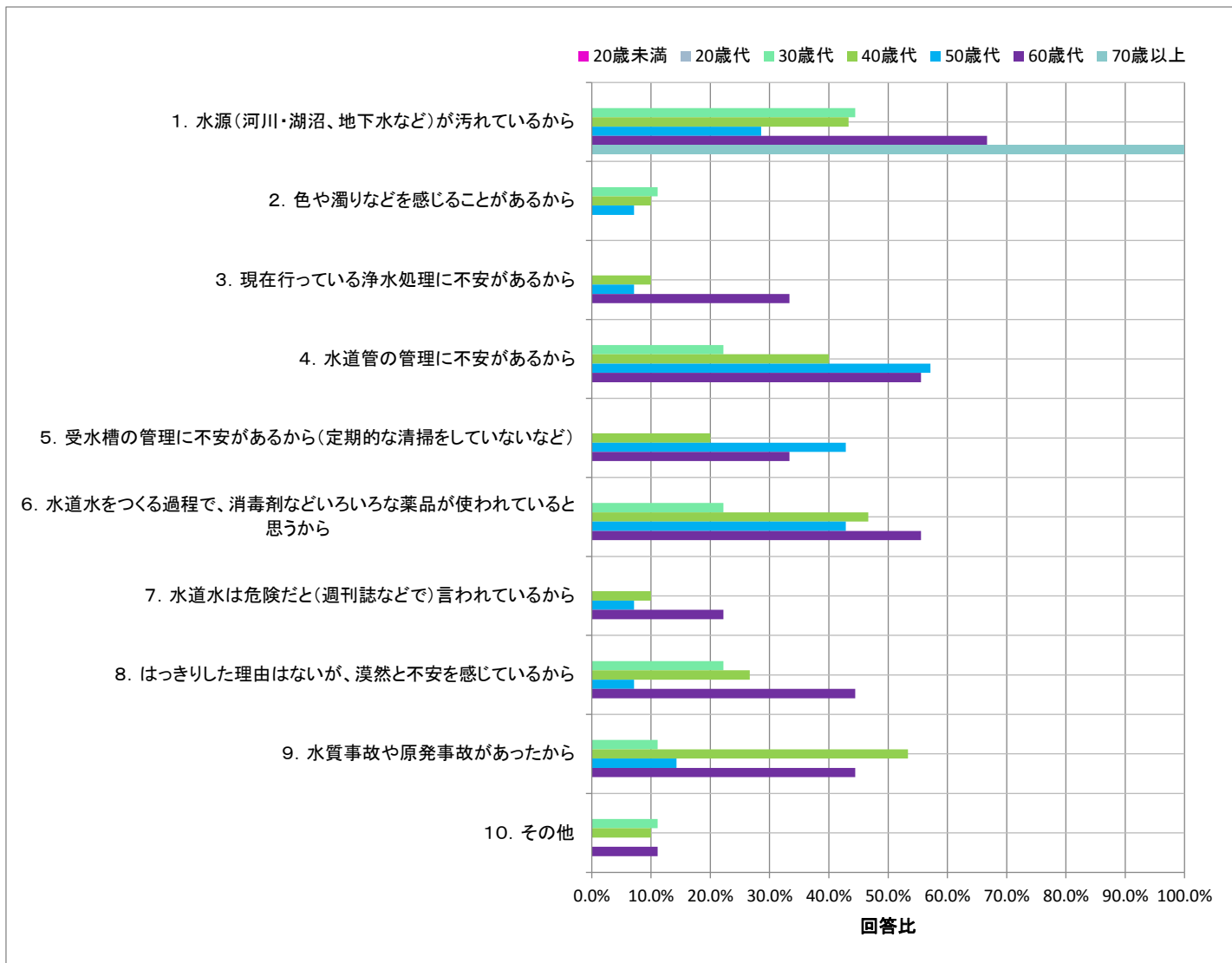
設問	回答数	回答比率
1. 水源（河川・湖沼、地下水など）が汚れているから	28	44.4%
2. 色や濁りなどを感じることもあるから	5	7.9%
3. 現在行っている浄水処理に不安があるから	7	11.1%
4. 水道管の管理に不安があるから	27	42.9%
5. 受水槽の管理に不安があるから（定期的な清掃をしていないなど）	15	23.8%
6. 水道水をつくる過程で、消毒剤などいろいろな薬品が使われていると思うから	27	42.9%
7. 水道水は危険だと（週刊誌などで）言われているから	6	9.5%
8. はっきりした理由はないが、漠然と不安を感じているから	15	23.8%
9. 水質事故や原発事故があったから	23	36.5%
10. その他	5	7.9%

「水源（河川・湖沼、地下水など）が汚れているから」の割合が44.4%と最も高く、続いて「水道管の管理に不安があるから」と「水道水をつくる過程で、消毒剤などいろいろな薬品が使われていると思うから」が同率で42.9%でした。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	27	36	63
1. 水源（河川・湖沼、地下水など）が汚れているから	12	16	28
2. 色や濁りなどを感じることもあるから	3	2	5
3. 現在行っている浄水処理に不安があるから	5	2	7
4. 水道管の管理に不安があるから	9	18	27
5. 受水槽の管理に不安があるから（定期的な清掃をしていないなど）	7	8	15
6. 水道水をつくる過程で、消毒剤などいろいろな薬品が使われていると思うから	10	17	27
7. 水道水は危険だと（週刊誌などで）言われているから	1	5	6
8. はっきりした理由はないが、漠然と不安を感じているから	5	10	15
9. 水質事故や原発事故があったから	6	17	23
10. その他	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
	0	0	9	30	14	9	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%	4 44.4%	13 43.3%	4 28.6%	6 66.7%	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 11.1%	3 10.0%	1 7.1%	0 0.0%	0 0.0%
3. 現在行っている浄水処理に不安があるから	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 10.0%	1 7.1%	3 33.3%	0 0.0%
4. 水道管の管理に不安があるから	0 0.0%	0 0.0%	2 22.2%	12 40.0%	8 57.1%	5 55.6%	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%	0 0.0%	6 20.0%	6 42.9%	3 33.3%	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 22.2%	14 46.7%	6 42.9%	5 55.6%	0 0.0%
7. 水道水は危険だと（週刊誌などで）言われているから	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 10.0%	1 7.1%	2 22.2%	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%	2 22.2%	8 26.7%	1 7.1%	4 44.4%	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%	1 11.1%	16 53.3%	2 14.3%	4 44.4%	0 0.0%
10. その他	0 0.0%	0 0.0%	1 11.1%	3 10.0%	0 0.0%	1 11.1%	0 0.0%



その他意見

年代	性別	意見
40歳代	女性	原発事故後の千葉水道局の事実を適切に公表しなかった姿勢。東京水道局は素晴らしい。
60歳代	男性	匂いがする。
40歳代	女性	冬場は美味しく感じるが（冷たい事もあって）、夏場はやや塩素の臭いが感じる（ぬるい事もあると思います）
30歳代	男性	そもそも首都圏の水道水に安全というイメージがなく、そのイメージを払拭するきっかけもないから
40歳代	女性	水道管の老朽化が心配

平成30年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「中期経営計画」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

問16

「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。)

225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やイベントについて(119件)

年代	性別	意見
40歳代	女性	広報誌などが入ってきても目を通さない人が多いと思うので、大勢の人がいる駅やショッピングモールなどで足を止めるようなイベントがあったらいいと思います。
40歳代	女性	市民参加型の屋外イベントを行い、体験をもって水の安全性、美味しさを伝えられるといい。
50歳代	女性	・安全と分かっているけども原水のまま飲むのに抵抗があるので、そこを上手くPRしてほしいです。・県内のマラソンイベント等でどんどんポタリの水(ペットボトル)を配布した方がいい。(ポタリも可愛いし、折角ペットボトルの水も作ったのに認知度が低いのは勿体ないと思います。)
60歳代	女性	浄水場見学に行ったのですが非常に設備等整備されていて安心感を持ちましたので、誰でも見学に行ける体制を取れたらと思います。
30歳代	女性	人口が減少するので、今以上に水源の水質を良くするための啓発活動に力を入れて頂けたらと思います。水源の水質を良くする取り組みを募集してコンテストなどを開催するのは如何でしょう。
20歳未満	男性	夏休みの自由研究で使えるようなイベントがあるとよい。
40歳代	男性	子供たちに水の大切さをわかってもらえるような啓蒙活動を増やしてほしい
60歳代	男性	外国の状況などについても伝えていただくと、今水道水が安全に供給されていることの重要さとその状況を維持していくことの大切さが伝わるのではないかと思います。
60歳代	男性	水道水を飲もうというPRをどんどんやってほしい。
50歳代	男性	子ども向けの施設見学などのイベントを期待しています。浄・給水場の写真を広報紙に載せるなどするとよいと思います。
40歳代	女性	おいしいお水が、蛇口をひねると飲める！とてもありがたく感じております。私は、よく、電車に乗ったとき、電車内の下がっている広告を読んでいます。県内、イベント開催場所で、お水を販売してはいかがでしょう？販売促進には、力を入れていないかもしれませんが、千葉県の水道水はおいしい！をPRしつつ、キャラクターも一緒にPR。イベント会場では、あまりお水を販売しているのを見かけないので、低価格であれば、手を伸ばすと思います。某飲料メーカーでも、コーヒーを抜いて、水の売り上げがトップになったみたいですし、いかがでしょうか？
40歳代	女性	地域の防災訓練時期に、啓蒙活動してくださると、関心が高まると思います。
40歳代	女性	今までにイベントなど見たことがないので、開催される時は色々なところで目につくようPRしてもらえたら嬉しいです。また、PRに関しても、子供が興味を持つくらい親しみやすいものが良いのではないかと思います。ポタリちゃんの認知度がもっと上がると効果的なのかなとも思います。
60歳代	女性	水づくり取り組みPRイベント、学校教育を通して子ども達に「暮らしを支える水道水」について分からせて行くことが重要である。また、ポタリちゃんの水道水「ちばポタ」を有料で、市民センター等で販売することも検討して欲しい。
30歳代	男性	水の飲み比べができるイベント。(井戸水、水道水、わき水等)
60歳代	男性	非常用としてのペットボトル(水道水)の販売又地域イベント等においての無料配布などで水道水のPRをする。
40歳代	女性	浄水場の見学のように、楽しく学べる催しがたくさん開催される事を希望します。
60歳代	女性	紙面やホームページを見る人は一部の人に限られると思います。子供、孫に聞いても、サッパリで。学校行事の中に参加して行くとか？親も子供も参加する所でアピール。当たり前に飲んでいる水だけど、その取り組みを知らない人が沢山いると思います。ちょっと勿体ない気がします。
40歳代	女性	老若男女が楽しめるジグソーパズルを毎号のプレゼントにしては？毎号、色や服装が違うなど季節性をもたせるとか。市販の額に入るサイズであれば大丈夫かと。コレクター性をもたせてみる。
40歳代	男性	新聞(折り込み)や街頭、ホームページでは水道のことを知る人が限ると思う。市民に周知させたいのであれば、テレビ、ラジオ、郵便(毎月の料金通知)などでのPRがよっぽど有効だと思います。
50歳代	男性	若者向けに浸透しないと、飲み水として普及していかないと思いますので、見て頂けるものか？ではありますが、最近はやりのSNSやフェイスブック、インスタグラムで積極的に案内、とお願いしたいところですが、いかがなものでしょう。あとは、その時に人気の芸能人、スポーツ選手を起用したイベントを定期的に継続する、等。

40歳代	女性	ポタリちゃんを通して子供も興味をもって広報をみている。ポタリちゃんがツイッターをされてるのを最近知ったので、親しみやすくていいなおもった。
40歳代	男性	安全はともかく、「おいしさ」がうまく説明できていないように思います。配布している、ペットボトルの水道水は美味しいと思えません。まだ蛇口からの水のほうがおいしいような気がします。PRしたいことがあるなら、その方法については見直しの余地があるかと思います。
30歳代	女性	ホームページ、ツイッター、ブログ、県水だより等で、Q & Aの形でネット上で言われている水道水の危険性に対する見解を伝えてほしい。
50歳代	女性	水と何かをコラボしてアピールするのはどうでしょうか。水がいいから、いいお米や野菜ができるとか。住みたい県の向上アップをして欲しい。
30歳代	男性	広報誌、ホームページ等でのPRを参照で満足しているので、継続される事を希望します。
40歳代	男性	県水だよりを拝読すると、ポタリちゃんがかわいくて親しみやすい紙面になっており好感が持てます。ゆるキャラのグランプリ等にポタリちゃんが出場したら水道の良いPRになると思います。
40歳代	女性	水が濁ってない、塩素の臭いがいい。水道水の出来る工程を、録画等で紹介する。ペットボトル水等と比較しても判断できない為。
40歳代	女性	ポタリちゃんクイズに当選してポタリちゃんペットボトルを戴きました。おいしいです。駅などでイベントをしてもっと知ってもらいたいです。
50歳代	男性	水道水は総合的に満足していますが、なかなかペットボトルで飲む習慣もやめられません。現状もPR活動をしていますが、もっともっと積極的にPR活動をしてみてはいかがでしょうか。

2. 「安全でおいしい水」について（50件）

年代	性別	意見
60歳代	女性	アンケートを始めてから、震災以来なるべく飲料には使わないようにしていた水道水を使っています。最初は意外と美味しいと感じました。しかし、ここ1,2ヶ月はカルキの臭いが気になります。コーヒーも味噌汁も美味しくありません。またもとのペットボトルミネラルウォーターになりました。残念です。
60歳代	男性	おいしい水づくりの技術的な取組の進展を期待します。
60歳代	男性	昨年の夏から急に水道水がまずくなって、ミネラルウォーターを飲むようになった(団地内の給水の問題かもしれないが)。冬に入って味は改善されたと思う
70歳以上	男性	安全でおいしい水でなく安価な水の安定供給、安全は当然、おいしいことには限界がある。大容量をおいしく供給するには限界がある。緑茶などにして飲めばいいのである。おいしいにはお金をかけないで、安価供給を考えてはどうでしょうか。
40歳代	男性	おいしいかどうかはよくわかりませんが、普通に飲める水というのがおいしい水という事だと思います。
40歳代	女性	アンケートに回答するために久しぶりに水道水をそのまま飲みました。以前は塩素臭をもっと感じたのですが、思ったより飲みやすかったです。それでも一度浄水器を使ってしまうと、そのまま飲むにはやや抵抗があります。
60歳代	男性	千葉は利根川の最下流に位置しているため、美味しい水を作るのは上流県より大変かと思いますが、現在の水はそのまま飲んでも全く気になりません。
40歳代	女性	飲料水として使用するために、濁った川の水をあらゆる薬品で分離浄化していく必要性は理解しているのですが、どうしてもそこに安全性を疑ってしまいます。痛し痒しです。
40歳代	女性	安全でおいしい水について県水だよりなどで情報を公開していただくことで、安全についての信頼が増しました。
50歳代	女性	水源の水を消毒して作った水道水は、正直美味しくありません。でも消毒の匂いがする事で、安全だと思って今は、使用しています。塩素の匂いのする消毒剤が安全なのかなと、思う事があります。使わなければ、味はきっと美味しいのかもしれない、思う時がありますが、そうすると安全ではないのですよね？塩素の匂いのする消毒剤に変わる、安全な消毒剤が出てくれれば、ミネラルウォーターを購入しないで、生で水道水を飲むのですが・・・。
60歳代	女性	安全性は飲んでわからないのでお任せするしかありません。美味しい水は二の次ですがさらに美味しくなればいいですね。
40歳代	男性	家庭で使用する安全性の検査を家庭で行えるようになって欲しい。

3. 災害対策や設備の管理について（18件）

年代	性別	意見
70歳以上	男性	安全でおいしい水作りに常時努力していただいて大変ありがたく感じます。私たちの最も心配なのは、災害時の安定供給です。ぜひ配水管の破損がなくなるよう改善してください。
40歳代	女性	使う水は水道水のみで生活しているため、災害に強くあって欲しいです。今後よろしくお願いします。
30歳代	男性	現在の水質には満足しているが、なにかトラブルが発生したときにはすぐに公表してほしい。

40歳代	男性	もうすでに実施されているのかもしれないが、現在老朽化してこれから改修すべき水道管がどれくらいありどれくらいのペースで交換していくのかをできれば市町村別に示してくれれば、よりもっと水道事業のことを身近にまた真剣に考えられるのではないかなと思う。
60歳代	女性	水道局で安全でおいしい水をつとめていただいても、マンション暮らしには「タンク」経由となる。「あなたの住むマンションのタンクは安全管理していますか」と世間に大きく呼びかけてもらいたい。
40歳代	女性	PRやイベントよりも設備の更新にお金を使って欲しい。
60歳代	女性	私は安全であることが一番大事でそれで十分だと思います。もし「おいしくない水」と思う方は、市販の好みの水を勝手に利用すれば良いことで（おいしくとも安全性は確認されていない）水道局で時間と浪費を使う必要は減らしてほしい。欠かせられない老朽化した水道管の換え、などの莫大な費用もかかると思います。お願いします。

4. 事業運営について（11件）

年代	性別	意見
60歳代	男性	自然災害が多発するなかで、水の大切さが改めて認識されています。「安全でおいしい水」を自治体が責任を持って供給することが重要であり、民営化はなじまないと考えます。
40歳代	男性	空気と水はなくてはならないものです。その水を安全に恒常的に供給する水道は最も大切な生命線です。この生命線の維持について、難しい条件が多くなってきたかと思います。ニュースでもよく見ますが、千葉県での状況とその状況を乗り越え水道を安全安定的に運営するために必要なことを周知してほしいと思います。
40歳代	男性	他の市町村で民営化の話が出ていますが、千葉市はぜひこのままで運営をお願いします。

5. その他のご意見（27件）

年代	性別	意見
40歳代	男性	現状の継続で良いと思います。
70歳以上	男性	いろいろと大変でしょうが、人間の命をあずかっている・・との観点から増々のご精進をよろしくお願いします。
50歳代	女性	日本人は水はあたりまえにある物としか考えてないように思われがちですが自然災害が相次ぐ日本では水の大切さをもっと考えた方が良いでしょう。
40歳代	女性	インターネットモニターに選ばれてから「県水だより」しっかりと読むようになりました。今まで知らなかった事が、書かれており大変勉強になりました。水道水を利用されている皆さんに、もっと知っていただいて、興味を持ってもらえるとよいですね。
40歳代	女性	HPの「県水だより 水道局（上水道）」各号ページ毎PDFですが、全ページを1ファイルにした方がいいのでは？昔はデータ容量の問題もありましたが、いまどきは4ページ分ほどのPDFならさほど苦情も出ないと思います。まとめた方が閲覧も楽です。あと表示も別タブで開く方がいいと思うのですが。
70歳以上	女性	「安全でおいしい水」の安定供給に満足しています。自治会にて「水道出前講座」のお願いをして実施したことがあります。今年は再度「出前講座」を依頼することを検討致します。

平成30年度第4回インターネットモニターアンケート調査
「県水だより」「中期経営計画」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

5 その他

問17

モニター活動を通じてのご感想

第4回アンケート調査をもちまして、平成30年度インターネットモニターの皆様をお願いするアンケート調査は終了となります。ご協力いただき、誠にありがとうございました。最後に、モニター活動を通じてのご感想等がございましたら、自由にご記入ください。

365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. モニター活動をして「よかった」や「理解が深まった」というご意見（88件）

年代	性別	意見
40歳代	女性	モニターに参加できたことで、当たり前のように使う水道水について考え、家族とも話し合う機会をもてた。とても有意義な経験でした。
50歳代	女性	大切な水であることを、再認識できる良い機会でした。大事に、無駄なく、使わせて頂きます。水道料金が、もう少し安くなるといいのにな…と、思います。
60歳代	女性	大きな災害があるたびに、自分の住んでいる地域の水道がどうなるのか、漠然と心配していましたが、県水だより等のさまざまな情報を知り安心できました。水質に関しても十分な検査をしていて日本の水はすごいと思いました。ありがとうございました。
40歳代	女性	自分の飲んでる水の作られた浄水場を知らなかったのですが、それを知る事が出来たし、安全で安心が当たり前だと思っていた水が色々な取り組みにより成り立っていることが改めて分かりました。お水を大切にしながら生活していこうと思えるようになりました。
40歳代	女性	モニターをすることで読み飛ばしがちだった県水だよりをちゃんと読む機会ができて、良い経験だったと思います。想像していた以上に耐震や水質保全等の対策が取られていることを知り、安心しました。大変なお仕事だと思いますが、これからもよろしくお願いします。
40歳代	女性	水道局のいろいろな取り組みを知ることができて、勉強になる一年間でした。県水だよりはカラーで、イラストも多くて、皆さんが工夫して作成しているのが良くわかります。県水だよりも市政だよりと一緒に各家庭に配布されると、たくさんの人に読んでもらえていいと思います。一年間、ありがとうございました。
60歳代	女性	蛇口から当たり前に出てくる水は、実は関係者の努力によって供給されていることを知る機会になってとても良い経験でした。
30歳代	男性	自分の意見を伝えられる機会に出逢えて良かった
60歳代	男性	改めて、身近な存在の水道水に着目し、大いに勉強することができました。
40歳代	女性	モニターになって普段気にしていなかった事を知ることが出来てよかった。毎日使う水の事だからこれからも県水だよりなどで情報を得ていきたい。
50歳代	女性	普段気づかないことも詳しく関心を持つことができ、モニタアンケートを通して県水の勉強させていただきました。ありがとうございました。
60歳代	男性	水に対する関心度が高まりました。日頃から、水道水は美味しいと感じてましたが、最近、更においしくなったと思っています。モニターのアンケートが定期的にあったので、家族との会話が増えました。県民ひとりひとりが、水道水に関して、安易的な考えを捨てれば、もっと大事な水を丁寧に扱う気持ちが高まるのでは！モニター経験をさせて戴き、ありがとうございました。
30歳代	女性	水道水が安心安全でおいしいのは、日々水道水の品質向上を目指して活動している方々がいるからだということに改めて気づかされました。あたりまえの水道水が実は様々な取り組みがなされて提供されていることをもっと多くの人に知ってもらえるようになると良いと思っています。
40歳代	女性	この一年間で色々勉強をさせていただきました。子供ができて、震災経験して、水道水に対する意識が高まり、アンケート調査の都度考えさせられ、すごく貴重でした。今後もこのような取り組みの継続を願います。こちらこそ、ありがとうございました。
40歳代	女性	ありがとうございました。モニターになり県水だよりなど今までは見たことがありませんでしたが、しくみや活動状況などを知ることができとても面白かったです。これからも安心で美味しいお水をよろしくお願いします。
50歳代	女性	今まであまり気に留めていなかった水道水の問題がとても身近に感じられるようになりました。モニター活動をしてとても良かったと思います。今後も「安全で美味しい水」の取り組みを続けて頂きたいです。
30歳代	男性	楽しくアンケートに参加させていただきました。また、このようなアンケート待ってます。

40歳代	男性	水道について個人的な意見が、直接伝えられて本当に、良い経験でした。ありがとうございます。
60歳代	男性	モニターになってから、水道水について多くの事を学び、非常に良い経験と水道水に関する知識等が身につきました。また、県水事業に携わる多くの人たちの努力に支えられているのにも、好感を持って理解する事が出来ました。今後も、「県水だより」を楽しみに関心をもって見たいと思います。
40歳代	女性	短い間でしたが、1年間お世話になりました。私は、在宅介護をしており、その為に離職し専業主婦になりました。そして、自宅でも出来るインターネットモニターに参加させていただきました。わずか4回のアンケートでしたが、期日に遅れないようにと、責任を感じながらやらせていただきました。今まで、ほとんど目を通す事のなかった「県水だより」やHPを見て、理解を深める事が出来ました。モニターが終了しても、「県水だより」はちゃんと読ませていただきます。安心・安全・おいしい水を届ける為に、職員の皆様の今後のご活躍をお祈りしています！
60歳代	男性	水道水について、このモニター活動を通じて関心が高まり、また取り組みについての理解も深まったと思う。
40歳代	男性	色々と水道事業について知らなかったことを教えてもらいこちらも勉強になった。水道水をできるだけ大事に使用していきたい。
40歳代	女性	アンケート活動を通じて、水の安定供給や安全性への取り組みなどを知ることができてよかったです。今後とも美味しく安全な水の提供を期待したいです。
40歳代	女性	欠くことのできない「水」について、改めて向き合う事ができる、非常に良い機会でした。ちょうど子供が社会科見学で浄水場に行き、学校でも学ぶ機会がありましたので、良いタイミングでモニターをさせて頂きまして、感謝しております。ありがとうございました。
40歳代	女性	インターネットモニターを通じて、水道局が色んな取り組みを実施し、市民に安全で安定した水を提供してくださっていること知る事が出来て、良い機会でした。

2. 水道事業や水道水に対して「意識が変わった」や「考えるきっかけになった」というご意見（61件）

年代	性別	意見
30歳代	女性	普段、何気なく水道を利用しているが、節水を意識するようになった。また、県水だよりに一通り目を通すようになった。
50歳代	女性	アンケートをすることによって、水道に関心を持つきっかけになったような気がします。これからは美味しく安全な水道水を供給してください。
30歳代	女性	自分が日々飲み、使っている水道水に関し興味を持ち、こどもに対する飲み水という点でも考えるようになったモニターでした。ありがとうございました。
40歳代	女性	今までは県水だよりをぼんやり読んでいたが、モニターになったことで意識して読むようになった。県民の声を聴き、反映させようとして下さる姿勢がわかり良かったと思う。
50歳代	男性	モニター活動を通じて、水道事業への関心が高まり、日ごろのありがたさと災害時などの対応にも重要な役割があると感じました。これからは、安全でおいしい水を安定して供給していただくように様々な取り組みを期待しております。
40歳代	女性	モニターになり、家族みな、関心がもてました。ポタリちゃんのクイズにも何度かだしてみました。子供にもよい影響があったと思います。機会があれば、またやってみたいです。1年間ありがとうございました。
60歳代	男性	千葉県水道局の取り組みについて具体的に理解することが出来、水道水の安全な供給について高い関心を持つきっかけとなりました。
50歳代	女性	いつも何も考えずに日常的に使用していた、水道水の事を、色々考える事が出来る、一年間でした。いつも新聞の中に折り込まれていた県水だよりも、モニターを始めてから見るようにもなりました。これから水道水が、もっと安全で美味しい水になる事を、期待しています。
60歳代	男性	今まで水道に対し特に意識なかったが、考える良い機会となった。孫にも水道の大切さを県水たよりを見ながら話をしています。
40歳代	男性	モニターになった事で、県水だよりを読んだりホームページを見る機会になった。水道水は美味しくないと思ってしまっていたところがあったが、記事を読んでいく内に見方が変わった。
40歳代	女性	以前よりも水道水に感じていた不安が和らぎました。少しずつ、料理にも水道水を利用してみようと思います。
50歳代	男性	水道局の取り組みが理解できますし、なにより関心を持てるようになります。県水だよりは必ず見るようになります。機会を頂ければ、またモニターをしたいと思います。
50歳代	女性	モニター活動を通して、水道水の安全であることが確認できた気がします。アンケートに答える前は、安全面に不安を持っていましたが、今は、安全であると思えるようになりました。また、県水だよりなどにも、関心を持つようになりました。
60歳代	女性	モニターになったのは初めてでした。千葉の水がおいしくないとい何十年も信じていましたので、おいしくなったことにびっくりしました。これを機会に友人知人においしくなった千葉の水の宣伝をしています。

60歳代	男性	普段水道から水が出るのは当たり前と思い、水道局の取り組み等には関心が無かったがアンケートを通じ水について考えるようになりました。私の近所でも水道管の耐震化工事が始まっていますが、濁りもなく水道局が工事に責任を持って取り組んでいる姿勢を感じます。
60歳代	女性	お便りをよく読むようになり、標語にも応募しました。
60歳代	女性	水道水について、詳しくなった気がします。浄水器を使っていましたが、アンケートを通じて美味しく安全な水道水だと思うようになり、浄水器は捨てました。
60歳代	女性	モニター活動を引き受けて、「県水だより」と水道局のHPを綿密に読むようになった。是非多くの人にモニターになってもらえるようにPRしてもらいたい。
70歳以上	女性	モニターになって「県水だより」を熟読するようになりました。千葉県広報を読んだりホームページを開ける機会が増えました。少子高齢化が進む時代に「水道事業」のリスクマネジメントの重要な時期が訪れてきているのですね。
30歳代	男性	このたびモニターをさせて頂き有難うございました。する前まではなんとなく当たり前のように水を使っていましたが、設問や広報誌を通じて以前より意識するようになりました。まだまだ分からないこともあるので今後は自らの命調べていきたいとおもいます。

3. 「インターネットモニターアンケート」に関すること（57件）

年代	性別	意見
70歳以上	女性	入力画面開始の操作が少しだけ難しく、少々ストレスを感じて取り組みました。
50歳代	女性	アンケート結果を水道事業に役立てて頂きたいです。
40歳代	女性	事前にアンケートの予告メールが来るのが有り難かったです。内容も選択式と自由記述式があり、その割合もちょうどよいように感じました。
40歳代	男性	設問が多すぎるように感じられる。
60歳代	男性	何となく毎回同じような内容のアンケートが多かった気がします。もう少し具体的な内容まで突っ込んでアンケートして欲しかった。他都道府県との比較なども必要かと思います。
60歳代	男性	モニター活動を継続していただき事業に生かしてほしいと思います。データの蓄積が重要です。
40歳代	女性	アンケートは消費者の細かい意見を知るための良い方法だと思います。アンケートの意見を重く受け止め、改善に努めて欲しいと思います。
50歳代	女性	スマートフォンでも見やすい画面サイズだと回答しやすいと思います。
20歳代	男性	コメントが少しでもお役にたったのであれば幸いです。引き続き、安全でおいしい水を供給していただくようお願いいたします。
40歳代	男性	これからも、この様なアンケートは継続して欲しい。
30歳代	女性	毎回、似たような質問が多かったような気がするので、もう少し、色々なジャンルの質問があってもいいと思います。

4. 水道法改正に関するご意見（31件）

年代	性別	意見
50歳代	男性	「水道民営化」の報道を耳にして、水道事業に対する関心が今まで以上に高まりました。水道水の安定供給に不安が生じる場合、水道民営化には絶対反対で、モニター活動やアンケートなどで意見を発出しつづけたと思います。
40歳代	女性	普段、普通に蛇口を捻れば安全な飲料水を飲むことが出来る！なんて素晴らしいありがたい事でしょう。感謝申し上げます。水道事業の民営化には反対です。命に関わる事業は公営が原則です。特に外資が参入することには大反対です。今後も安全なお水の安定供給をお願いいたします。
40歳代	女性	昨今、水道事業の民営化が問題視されています。千葉県における民営化の状況を定期的に確認したいので、情報の公開をお願いします。
40歳代	男性	モニターに参加できて大変楽しかったです！とてもいい経験になりました。こういったモニターとかアンケートが大好きなので機会があればまたお声かけ下さい。最後に感想とは違いますが巷間では水道民営化という話も出ていますが当県においてはぜひ県営として維持発展して欲しいです。あと「水道局」という名称が消えてしまうのは寂しいです。今まで色々ありがとうございました。
50歳代	男性	蛇口から当然のように供給される水。数々の検討、実施があつての成果であることを改めて実感した。水を感謝して使うとともに、これからも安全で安定した供給を期待します。また、政府が進める水道事業の民営化（完全民営ではないにしろ）には強く反対します。
60歳代	男性	今年度は水道事業の民営化が話題になったこともあり、いろいろ考えさせられた1年だったと思う。安全安心品質、安定供給、緊急対応、価格低廉化等にご努力いただいているが、なお一層のご尽力をお願いしたい。

20歳代	男性	昨年12月に改正水道法が成立しました。県営水道は、東京都、横浜市に次ぐ全国第3位の大規模事業体であり、現在も「水道中経」で、県内水道の融合・広域化に向けた取組や民間活力の活用による事業の推進に尽力されています。当面、民営化することはないと思っています。個人的には「水道事業は民営化になじまない」と考えています。
30歳代	女性	アンケート調査に参加させて頂きまして、ありがとうございました。最近は民営化に関してテレビでとりあげられる等、水そのものの以外のことも知ようになりました。今後どうなっていくのか気になりますが、安心して水を利用できることを望みます。これからも関心を持っていきたいです。
40歳代	男性	水道事業の民営化の検討など課題は多いと思います。民間であれば将来の発生する費用も考えて節約していくのではないのでしょうか？公営だとコスト意識の欠如が抜けきれず、高い職員の給料を放置し、高い維持管理費を垂れ流すということが、当たり前となり、麻痺してしまっているのではないのでしょうか？。
60歳代	男性	昨今のニュースにて水道事業の合併が話題です。何れにせよ、最終的には消費者負担の増減がテーマだと思います。妥当な展開を希望します。
50歳代	女性	水道業務が民間へ委託されるとニュースで見ました。命にも直結する大切な水のことで、皆が関心を持ち、私達の考えや意見を少しでも反映させて頂きたいです。1年間ありがとうございました。
60歳代	男性	モニターに参加して、水道に関する情報に敏感になった。水道事業への民間参入がニュースに取り上げられているが、“空気”と“水”は人間に限らず生物には必須なものである。この事業に営利追及企業が参入することに対し危機感を持っている。
60歳代	男性	水道事業の民営化に付いて今後非常に関心があります。

5. ご要望など（37件）

年代	性別	意見
70歳以上	男性	空気も水も、高度な地道な努力によって手に入ることを、モニター活動を通して改めて感じています。命を支える水です。どうか謙虚な姿勢を堅持しつつ経営を継続されることをお願いいたします。
60歳代	女性	地震以来、放射能などの汚染物質がまだ飲み水に含まれているような気がして不安でしたが、最近の検査結果を見て、すごく安心してきました。それでも子供にまだ浄水器なしで水を飲ませるには抵抗があります。意識を改善してもらいたいため、より一層の努力を求めます。
40歳代	男性	わかりにくい水道水への取り組みなどを発信し続けて欲しいと思います。
50歳代	女性	毎日必ず生きるために必要な物なのに、モニターをしてみて知らないことが多すぎてびっくりしました。当たり前ですが、もっと水の大切さはみんなに伝えてほしいです。でも、広報誌を読んでも難しくその時はわかったつもりで読んでも、後に残らないことの方が多かったかも、。
60歳代	女性	安全においしい水づくりに努めておられるのはよくわかりましたが、PR不足。これだけ懸命に取り組んでいると、市民にもっと見える広報をすべきと思います。
60歳代	男性	安全かつよりおいしい水を強く期待します。
40歳代	男性	年4回のアンケートを通じて、改めて、県水だよりの内容を振り返ったり、水道水に関する意識を持ち続けることができ、ためになりました。老朽化しない水道管や安全・安心な水が代々引き継がれていけるようコスト削減を図りながら取り組んでいただけたら幸いです。
60歳代	男性	モニターをすることにより、改めて水道水の安定供給、安全性への関心を持つことができた。今後、地震への対応、水道管の更新工事等も含め、安定供給と安全で美味しい水の供給を望みます。
60歳代	男性	当然のように毎日水道水が飲めるので不自由さを感じていないので、水道水が供給されない状態がわかりません。災害時のような体験なども自治会などを通じて体験があると良いかもしれません。学校での社会見学等でも機会がなかったのですが、小さいときから機会があればまた違った行動もできるかもしれません。
30歳代	男性	水道水は身近に有、普段余りにしていなかったが、縁の下の方の力持ちのごとく家庭を支えてくれていることを再認識いたしました。近年船橋市は天災などの影響を受けていなかったが、習志野市や浦安市の液状化によるインフラの遮断等、すこしでも耐震対策などを実施して安全な町にしてほしいと思います。
40歳代	男性	今の水道水に満足していますが、老朽化の対応など、気になることもあります。状況や対応策など、リアルタイムの情報公開を期待しています。
50歳代	男性	広報誌 固すぎます もっと柔軟にしてください
60歳代	男性	広報紙『県水だより』は、水道局が独自に発行するのではなく、県民だよりと合併し経費節減に寄与すべき。

6. 応援やお礼のお言葉（71件）

年代	性別	意見
50歳代	女性	日々、私達においしい水を提供していただいているので、ほんとに日本の水は安心して飲めます。私も節水するよう努力していきます！！

60歳代	女性	生命にかかわる水、蛇口をひねれば出て当たり前、一歩進め、ミネラルウォーターのような美味しい水が近い将来提供できるように期待しております。又水道料金も値上げせず頑張ってください。
60歳代	男性	水道関係者が以前に比べ努力していることが感じられる、これからも続けてほしい。私を含め利用者が飲み水に対し賛沢になっていると感じているが、意見を聞かれるとマイナス面ばかり思い当たる評価をしてしまう。 申し訳ないと思いました。
60歳代	女性	利用者の声をきいてくださりありがとうございます。これからも安全な水道をよろしくお願いいたします。日本の水は素晴らしい！
40歳代	男性	一年間を通じて今回の件があったので注意して水道を見てきましたが、日本の水道はレベルが高いですね。とても誇りに感じます。皆さんが努力して築き上げている証かと思えます。またこの様なモニターに参加させて頂ける機会があれば参加したいと思えます。レベルを上げる為の協力が出来れば嬉しいです。ありがとうございました。
40歳代	男性	毎年、少しずつですが、水道が改善されていると思えます。浄水場も高度化が進められているようですので、引き続きよろしくお願いします。
40歳代	女性	美味しく安全なお水は、私達にとってとても大事なものです。 日常はともかく、災害時での給水体制もこれからは必須。大変だとは思いますが、いいお水づくりをして頂いて、浄水器なしでもおいしい安全なお水がつけられるのをこれからも見守っていきます。
40歳代	女性	せっかくモニターなのだから、時間のある時にでもホームページを見てみようかなと思いつつ、結局ゆっくり見る時間もなくて終わってしまいました。我が家は基本浄水器を使用していますが、主人などは普通に水道水をごくごく飲んでます。蛇口から出る水を飲めるなんて本当に有難いことなのに、それが当たり前になってしまっていることを痛感します。水は絶対に必要なものなので、今後も「水」に対して関心をもっていきたいと思えます。ありがとうございました。
60歳代	男性	現在進行中の「災害に強い水道管」への切り替えは市民としては大変心強いです。平時ではついつい忘れがちとなる水の安定供給の有り難さを、常々意識していきたいです。蛇口をひねれば当たり前のようにでてくる水ですが、安定供給のために日々活動されている関係者の方々に改めて感謝の気持ちを強めました。
40歳代	女性	モニター活動をさせていただくことで、水道水に関して興味深くなりました。小学生でもわかる県水だよりになれば、子供も楽しく読むと思えます。難しいことは、専門用語を噛み砕いて分かりやすくする努力はされても良いと思えます。お世話になりました。ありがとうございました。
50歳代	女性	水道についてあまり考えた事がありませんでした。が考えた事がないという事が幸せなことなんだと災害のニュースなどを見ると感じます。いつも当たり前に水が使えるということに感謝します。ただ、昔のように蛇口から出たお水をそのまま飲めるようになるといいなあと思えます。
60歳代	男性	こうしたアンケート調査を通じて民意を吸い上げていただき、真に感謝しています。千葉の上水道のような透明性の高い経営を行っておられることもよく伝わって参りました。千葉県民の命を未来に繋ぐインフラを運営する大役を果たしている矜持を持って、中経理念のヴィジョン実現に邁進していただけるなら、ひとりひとりでは微力であっても県民は必ず支持・応援すると思えます。色々あると拝察いたしますが、どうか頑張ってください。ありがとうございました。
30歳代	女性	水道水の安全性を子供達に伝えていきたいと思えました。一年間ありがとうございました。
40歳代	男性	水道モニターという大役をさせていただき大変感謝しております。体に必要な水ですから、真剣に重要事項として考えています。これからも、水道は一番気を使う公共事業なので、ずっと見守りたいと思ってます。一年間ありがとうございました。
40歳代	女性	普通に供給されて当たり前の水だからこそ、細心の注意がなされて、安定した供給を実現しているのだとわかりました。娘も私も水道水が好きで、ゴクゴク飲みます。これからも美味しさと安全を追求して頑張ってください。
50歳代	女性	モニターすることにより、いつもより県水だよりも別の視点で読むようになり、より身近に感じました。皆さんの日々の働きのおかげだと思えます。水についても辛口に採点しましたが、特に不満がないので、本当は満足なのだと思います。また、このような機会があったら市民としてぜひ参加したいです。千葉県大好き。
60歳代	女性	海外旅行に行くと、いつも日本の水のありがたさを痛感しています。また、去年は急にお風呂場の床下からの水音が停まらなくなった時も、早急に訪問して対処してくださって感謝しています。
50歳代	男性	貴重な経験を有難うございました。簡単に蛇口から出てくる水がどういう経路・手順で届いているか、折に触れ考えていこうにしたいと思えます。
50歳代	男性	今後とも安心安全な水道事業にご尽力ください。現状でも十分、美味しく、安心です。
40歳代	女性	アンケートを通し、千葉県の水道局さんが適切に事業をして頂いていて、美味しいお水を御提供して頂いているのを改めて実感出来ました。これからも、安全で美味しく、毎月の水道料金がお安いお水を御提供して頂きたいです。何卒宜しく御願致します。

7. 其他のご意見（20件）

年代	性別	意見
60歳代	男性	水道局が企業局に名称変更なるなど、一般の人はまだ知らないと思う。分かり易い広報活動が今後必要と思います。
30歳代	女性	安心して飲める水が蛇口をひねるだけで出るなんて、素晴らしいことだと思っています。下水道と一緒に、支払いをする時には高くなったような気がしてしましますが、飲み水に困っている国も多くあることを考えれば、仕方ないことなのかなと思います。
40歳代	男性	ちばまつりでみかけました。きちんとPRできていると思いました。
50歳代	男性	災害時にどれだけ水が大変か、ユーザーで共有できればよいかと。