

「安全でおいしい水」ホームページ及び窓口アンケート調査結果（中間報告）

1 調査対象

千葉県水道局給水区域内のお客様及び給水区域外に在住の方

2 実施状況

実施期間：平成18年7月28日から11月30日まで（本集計は、9月30日まで）

回答者数： 327 件 （内、ホームページ：65名 水道事務所窓口：262名）

3 回答モニターの属性

（1）性別・年齢別

全 体	計		女 性		男 性		不 明	
	327	100.0%	76	23.2%	209	63.9%	42	12.8%
20歳代以下	8	2.4%	4	1.2%	4	1.2%	0	0.0%
30歳代	33	10.1%	13	4.0%	19	5.8%	1	0.3%
40歳代	59	18.0%	18	5.5%	38	11.6%	3	0.9%
50歳代	60	18.3%	13	4.0%	36	11.0%	11	3.4%
60歳代以上	147	45.0%	25	7.6%	102	31.2%	20	6.1%
不明	20	6.1%	3	0.9%	10	3.1%	7	2.1%

（2）居住形態

全 体	計	
	327	100.0%
戸建住宅	196	59.9%
集合住宅	84	25.7%
不明	47	14.4%

4 「安全でおいしい水」 ホームページ及び窓口アンケート調査結果（中間報告）

※丸数字は順位

1 飲み水としての水道水の満足度

(回答数：321)

1 満足している	_____	『満足』	_____ 44.3%	14.1%	
2 どちらかといえば満足している	_____			30.3%	①
3 どちらかといえば不満である	_____			30.0%	②
4 不満である	_____	『不満』	_____ 49.2%	19.3%	③
5 どちらともいえない				6.4%	

2 水道水について飲み水として不満に思う理由（複数回答）

(問2で『どちらかといえば不満である』、『不満である』と回答した方が対象)

(回答数：161)

1 おいしくないから		70.8%	①
2 水温が高く、生ぬるいから		29.8%	
3 安全性に不安があるから		54.7%	②
4 その他		8.7%	

3 水道水の安全性に不安を感じる理由（複数回答）

(問2で『安全性に不安があるから』と回答した方が対象)

(回答数：88)

1 水源（河川・湖沼、地下水など）が汚れているから		63.6%	①
2 色や濁りなどを感じることから		17.0%	
3 現在行っている浄水処理に不安があるから		27.3%	④
4 水道管の管理に不安があるから		39.8%	③
5 受水槽の管理が不十分で心配だから（定期的な清掃をしていないなど）		15.9%	
6 水道水をつくる過程で、消毒剤などいろいろな薬品が使われていると思うから		63.6%	①
7 水道水は危険だと（週刊誌などで）言われているから		11.4%	
8 はっきりした理由はないが、漠然と不安を感じているから		8.0%	
9 その他		11.4%	

4 水道水のおいしさについて

(回答数：322)

1 おいしい	_____	『おいしい』	_____ 26.1%	9.6%	
2 ややおいしい	_____			16.5%	③
3 ややおいしくない	_____			25.2%	②
4 おいしくない	_____	『おいしくない』	_____ 60.2%	35.1%	①
5 どちらともいえない				13.7%	

5 水道水をおいしくないと感じる理由

(問4で『やおいしくない』、『おいしくない』と回答した方が対象)

(回答数：194)

1 塩素臭いから		53.6%	①
2 かび臭いから		20.6%	③
3 その他の異臭がするから		13.4%	
4 味（苦みなど）があるから		16.5%	
5 水温が高く、生ぬるいから		39.2%	②
6 その他		7.7%	

6 水道水に求めるもの（複数回答）

（回答数：327）

1 安全性	79.2%	①
2 おいしさ	53.2%	②
3 安定性（事故、災害時など）	47.7%	
4 料金の安さ	48.0%	
5 その他	0.6%	

7 千葉県水道局独自のおいしさに関する水質目標の設定について

（回答数：319）

1 おいしさに関する独自の水質目標を設定することは良いこと	77.7%	①
2 独自の水質目標を設定する必要はない	10.7%	
3 どちらでもよい	11.6%	

8 ペットボトル水の販売について

（回答数：325）

1 購入する	5.8%	
2 値段によっては購入する	22.2%	③
3 実際に飲んでから購入を検討する	65.5%	①
4 購入しない	34.5%	②

『購入する』
『購入しない』

「安全でおいしい水」ホームページ及び窓口アンケート調査結果(中間報告)

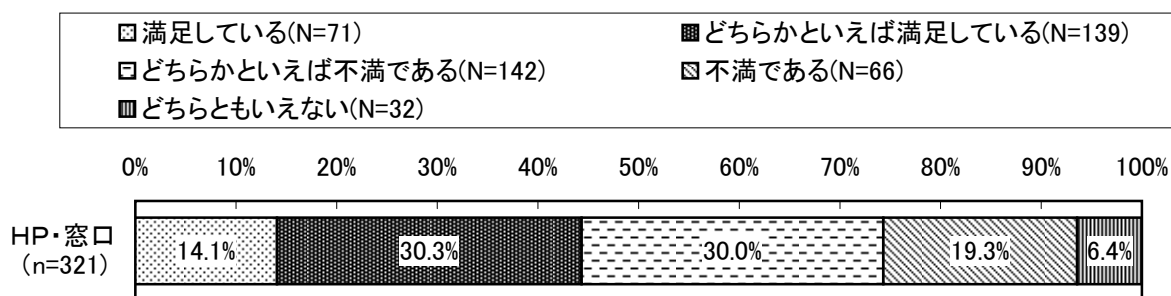
問1 あなたは、現状の水道水について、飲み水として満足していますか

(回答数:321)

1. 満足している			14.1%
2. どちらかといえば満足している	『満足』	44.3%	30.3%
3. どちらかといえば不満である			30.0%
4. 不満である	『不満』	49.2%	19.3%
5. どちらともいえない			6.4%

現状の水道水を飲み水として満足しているかについて聞いたところ、『満足』(以下、「満足している」と「どちらかといえば満足」の計とする。)が44.3%、『不満』(以下、「どちらかといえば不満である」と「不満である」の計とする。)が49.2%であった。

図1 飲み水としての水道水の満足度



2 水道水について飲み水として不満に思う理由

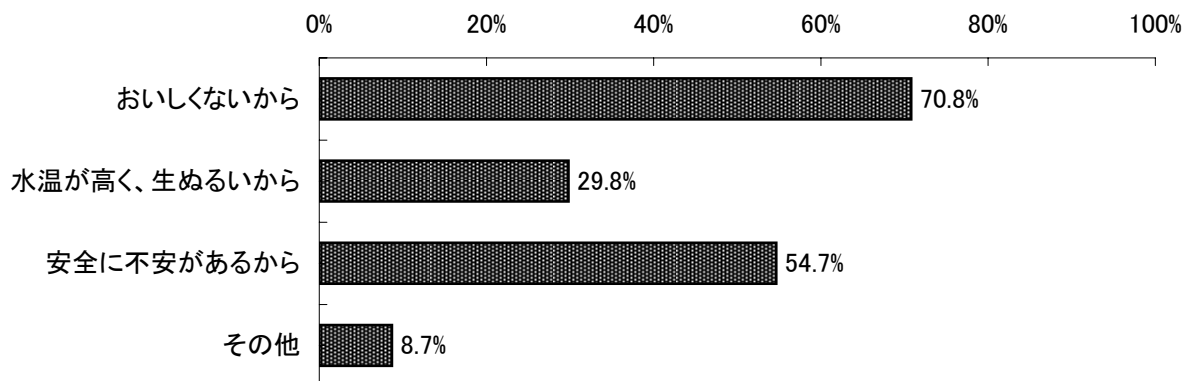
問2 問1で「3 どちらかといえば不満である」又は「4 不満である」とお答えの方にお尋ねします。あなたが水道水を飲み水として不満に思う理由は何ですか。いくつでも

(回答数:161)

1. おいしくないから	70.8%
2. 水温が高く、生ぬるいから	29.8%
3. 安全性に不安があるから	54.7%
4. その他	8.7%

飲み水としての水道水を不満に思う理由については、「おいしくないから」が70.8%で最も多く、以下「安全性に不安があるから」54.7%、「水温が高く、生ぬるいから」29.8%となっている。

図2 水道水について飲み水として不満に思う理由



3 水道水の安全性に不安を感じる理由

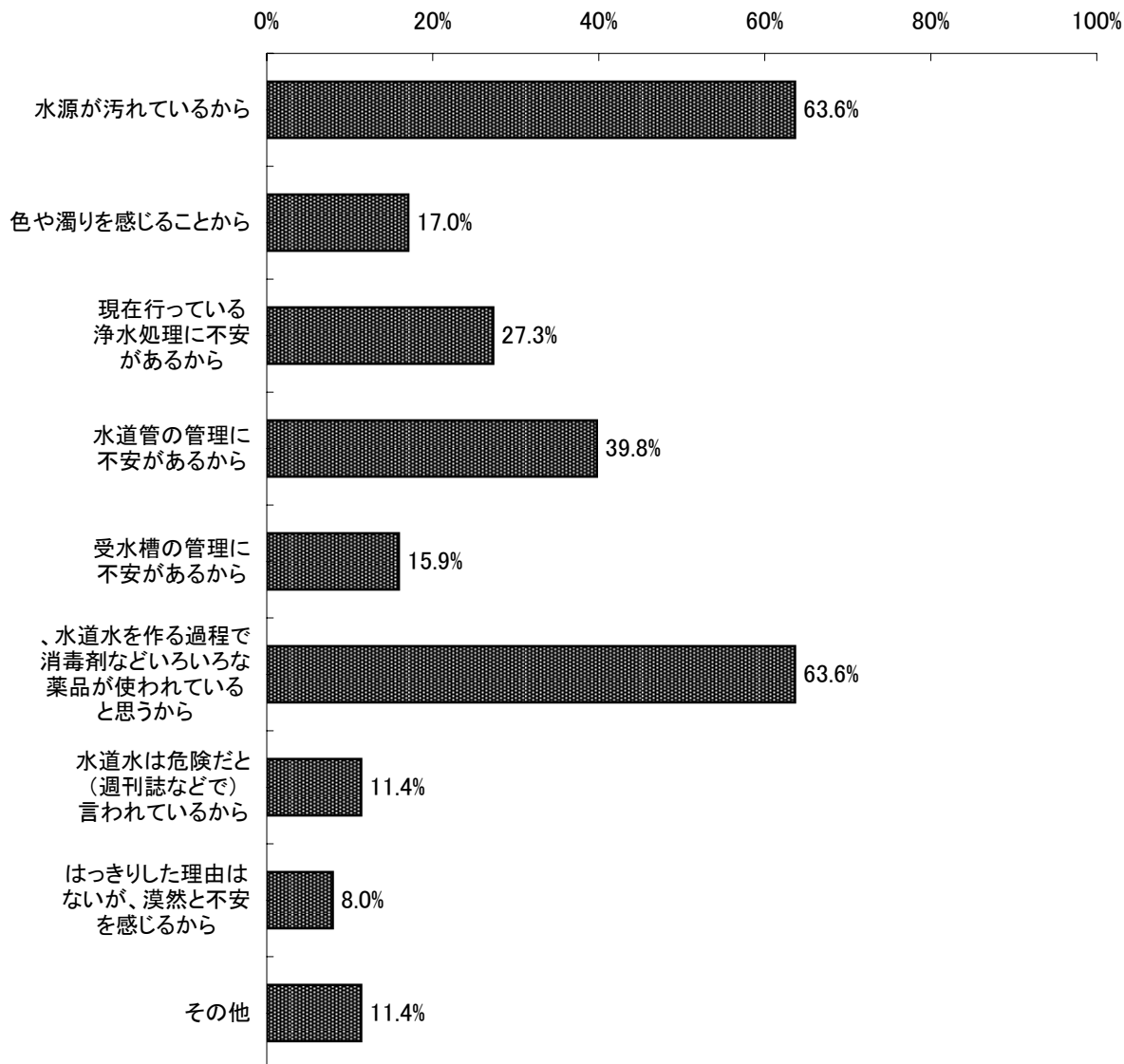
問3 問2で「3 安全性に不安があるから」とお答えの方にお尋ねします。不安な理由は何ですか。いくつでもお選びください。

(回答数:88)

1. 水源(河川・湖沼、地下水など)が汚れているから	63.6%
2. 色や濁りなどを感じることから	17.0%
3. 現在行っている浄水処理に不安があるから	27.3%
4. 水道管の管理に不安があるから	39.8%
5. 受水槽の管理が不十分で心配だから(定期的な清掃をしていないなど)	15.9%
6. 水道水をつくる過程で、消毒剤などいろいろな薬品が使われていると思うから	63.6%
7. 水道水は危険だと(週刊誌などで)言われているから	11.4%
8. はっきりした理由はないが、漠然と不安を感じているから	8.0%
9. その他	11.4%

飲み水としての水道水を不満に思う理由として、「安全性に不安があるから」と答えたモニターに不安な理由を聞いたところ、「水源(河川・湖沼、地下水など)が汚れているから」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」が同じく63.6%で最も多く、以下、「水道管の管理に不安があるから」39.8%、「現在行っている浄水処理に不安があるから」27.3%と続いている。

図3 水道水の安全性に不安を感じる理由

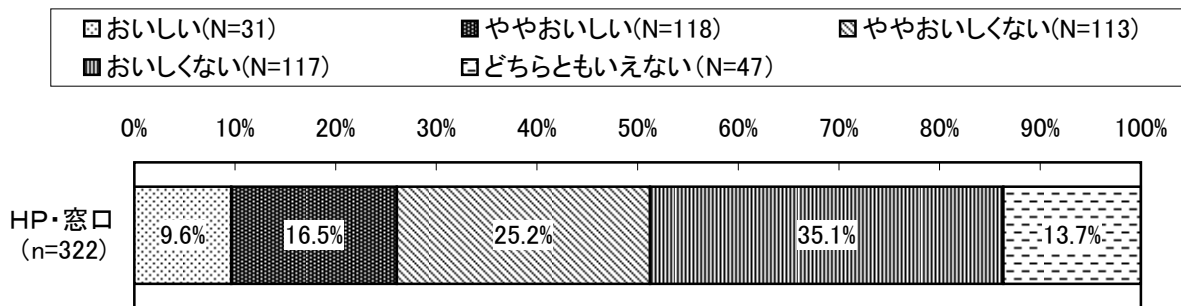


4 水道水のおいしさについて

問4 (あなたのお宅の)水道水はおいしいですか		(回答数:322)
1. おいしい	_____	9.6%
2. ややおいしい	_____ 『おいしい』 _____	26.1% 16.5%
3. ややおいしくない	_____ 『おいしい』 _____	25.2% 13.7%
4. おいしくない	_____ 『おいしくない』 _____	60.2% 35.1%
5. どちらともいえない		13.7%

水道水のおいしさについて聞いたところ、『おいしい』(以下、「ややおいしい」と「おいしい」の計とする。)が26.1%、『おいしくない』(以下、「ややおいしくない」と「おいしくない」の計とする。)が60.2%であった。

図4 水道水のおいしさについて

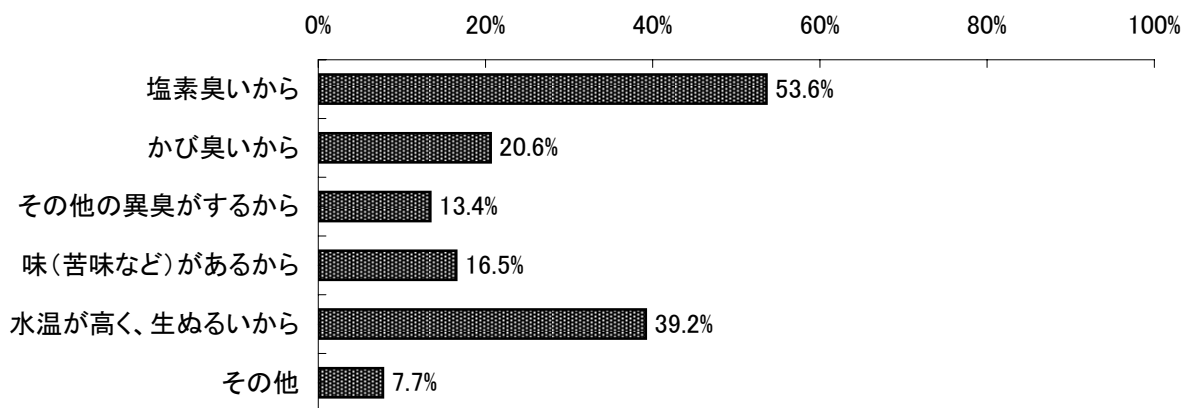


5 水道水をおいしくないと感じる理由

問5 問4で「3 ややおいしくない」又は「4 おいしくない」とお答えの方にお尋ねします。あなたが飲み水として、水道水をおいしくないと感じる理由は何ですか。いくつでも。		(回答数:194)
1. 塩素臭いから		53.6%
2. かび臭いから		20.6%
3. その他の異臭がするから		13.4%
4. 味(苦みなど)があるから		16.5%
5. 水温が高く、生ぬるいから		39.2%
6. その他		7.7%

水道水をおいしくないと感じる理由については、「塩素臭いから」が53.6%で最も多く、以下「水温が高く、生ぬるいから」が39.2%、「かび臭いから」が20.6%が続いている。

図5 水道水をおいしくないと感じる理由



6 水道水に求めるもの

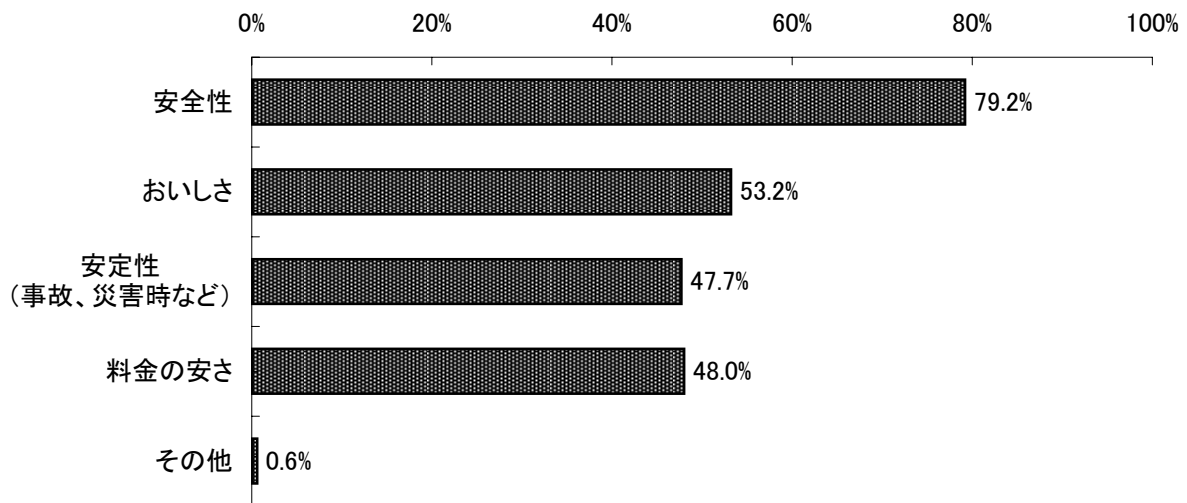
問6 あなたは水道水(水道局)に何を求めますか。いくつでもお選びください。

(回答数:327)

1. 安全性	79.2%
2. おいしさ	53.2%
3. 安定性(事故、災害時など)	47.7%
4. 料金の安さ	48.0%
5. その他	0.6%

水道水に求めるものについて聞いたところ、「安全性」が79.2%で最も多く、次いで「おいしさ」53.2%であった。

図6 水道水に求めるもの



7 千葉県水道局独自のおいしさに関する水質目標の設定について

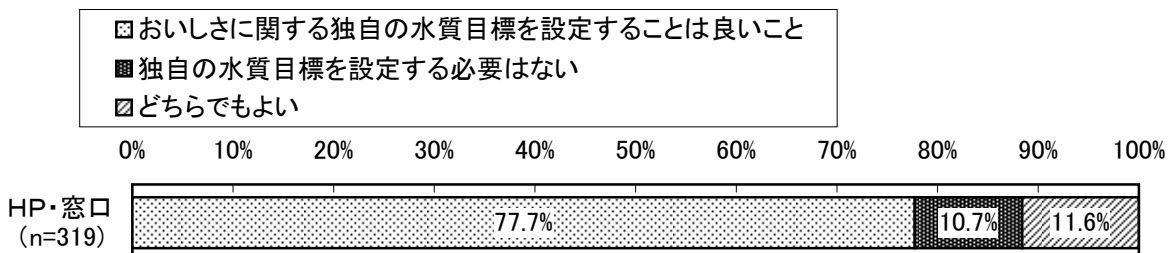
問7 より安全でおいしい水をお届けするため、当局独自の水質目標を設定するよう検討を進めています。このことについてあなたはどのように思いますか？

(回答数:319)

1. おいしさに関する独自の水質目標を設定することは良いこと	77.7%
2. 独自の水質目標を設定する必要はない	10.7%
3. どちらでもよい	11.6%

より安全でおいしい水をお届けするため、当局独自の水質目標を設定するよう検討を進めてることについて、どう思うかを聞いたところ、約8割の方が「おいしさに関する独自の水質目標を設定することは良いこと」と回答した。

図7 千葉県水道局独自のおいしさに関する水質目標の設定について



8 ペットボトル水の販売について

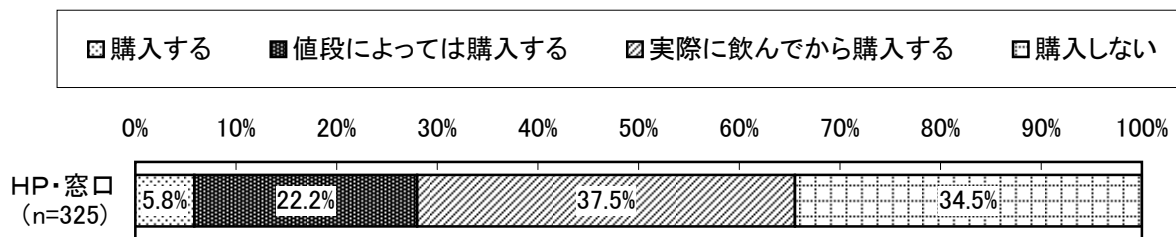
問8 当局では「高度浄水処理」を一部の浄水場に導入しています。この処理水をペットボトルなどで販売している水道局もありますが、当局が同様に販売した場合、あなたは購入しますか。

(回答数:325)

1. 購入する	5.8%
2. 値段によっては購入する	22.2%
3. 実際に飲んでから購入を検討する	37.5%
4. 購入しない	34.5%
『購入する』	65.5%
『購入しない』	34.5%

「高度浄水処理」した処理水を、当局がペットボトルなどで販売した場合、購入するかどうかを聞いたところ、『購入する』（「購入する」と「値段によっては購入する」と「実際に飲んでから購入を検討する」の計）が65.5%、『購入しない』が34.5%であった。

図8 ペットボトル水の販売について



9 自由意見（安全でおいしい水づくりについて）

問9 「安全でおいしい水づくり」に関するご意見またはご要望（おいしい水づくりについてどのようなPRやPRイベントを期待するかなど）についての自由回答は、82件（回答率25.1%）寄せられた。主な頂いた意見及び要望は以下のとおりです。

1. おいしい水に関すること

- 費用がかかって、大変でしょうが、消費者のニーズにできるだけ応えて、おいしい水を模索するのはいいことだと思います。市販の天然ミネラル水などは、水道水に比べれば、非常に割高であるのに、皆さんが購入するのはなぜかという事実も忘れないでほしい。これからも、おいしい水づくりにがんばってください。
- ミネラルウォーターがたくさん出回っていますが、水道をひねれば安心でおいしいお水が手に入る。そんな、時代が戻ってきたら良いなあと思います。
- そのまま飲む水に関しては、ペットボトル入りのものを購入し、加熱するものに関しては水道の水を浄水器に通して使用するのが現実。
- そのまま飲む機会が無いので、「おいしさ」を実感することもほとんど無い。
水道の水はおいしくないと思いついでいるところがあります。水道の水がもっとおいしく、しかも安全であれば、浄水器などが不要になりありがたいと思います。どうか、独自の水質目標をかかげて頑張ってください。よろしくお願い致します。
- 最近良いが、昔の東京と同じ味がする
- おいしい水が飲みたい
- 水道でおいしい水は無理です、せめて「まずくない水」を目指して下さい。
- 水のまずさに驚き、今はやむなく飲み水には浄水器を使っていますが、洗顔や歯磨きは水道水のままです。かび臭いにおいが鼻に付き、とてもそのままでは飲みません。
- 技術革新をやめないで、おいしい水づくりに挑戦していただきたい。
- 他県から千葉県に来たときは、カルキくさくおいしくない、お茶にしてもまずいと2、3年慣れずにいました。他県の人に千葉の水を飲んでもらった感想を集めてはいかがですか。

- ・カルキ臭が強すぎる
- ・おいしい水は日本の宝物です。そして、水道水をそのまま飲めるのも日本人のも幸せの一つだと思います。今後も、水道ス局的な努力に期待します。
- ・NHKのおはよう日本などで取り上げていましたが、他の地域では「おいしい水」を作っているところもあるようです。ぜひお願いしたいと思います。
- ・おいしい水を作るための料金値上げは困る。水道は飲料のみではなく、お風呂、洗濯、その他生活全般に使用しているわけで、飲料は其中で少量である。飲料水ならそれようを購入するので、生活水として安く供給してほしい。
- ・高度浄水処理された水が家庭の蛇口から出るときに、なぜ変わってしまうのか。
- ・飲用として考えておらず、水道水においしさを求めている。
- ・水道水の絶対条件は「安全な水」であり、「おいしい水」ではない。水道水の用途で「飲用」は全体の10%に過ぎないと聞いたことがある。いくら「おいしい水」を追求しても、一割のためだけであれば無意味ではないだろうか？おいしくなくても安全であれば良い。印旛沼の汚れた水を飲用としておいしくする高度浄水処理に投資するのであれば、水道料金値下げの努力を千葉県水道局に求める。
- ・安全な水は必要であるが、特においしい水は必要ない。おいしい水が飲みたいのなら市販の水を購入すればよい。

2. 安全・安心に関すること

- ・千葉に引っ越してきて1年が経ちましたが、水道水に対してここまで不安を感じたのは初めてです。しかも黒い粒が混じっているのに気づいたのが2ヶ月ほど前なので、それまで信頼して普通に調理等に使っていました。今考えるととても怖いです。この黒い粒はマンション側の管理が悪いのでしょうか？それとも千葉の水は全部こうなのでしょうか？今は近所のスーパーの専用ボトルを買い、水をもらってきています。すぐなくなるし何度も重いものを運ばなければならないのでとてもストレスを感じます。何とかならないのでしょうか。。。

黒い粒が蛇口から出てくる。蛇口を取り替えても黒い粒がまだ出てくる。怖くて飲めない。

- ・安全という事に関しては、費用を使ってどんどん進めて欲しいです！！
- ・現在の浄水処理を把握していないので、不安を感じる。
- ・水質について概ね満足しているが、一点不安がある。「残留物」が気になっている。これは乾燥するとコップや皿に白い粉となって明らかに存在が認められ、その健康への影響が懸念される。まず人体への影響を明らかにして欲しい。その上で、残留物の減少に努めて欲しい。
- ・おいしい以前の問題です。塩素がきつくて髪はパサパサ、肌はガサガサになりました。シャワーヘッドを塩素中和材入りのものに変更して、少しよくなりました。
- ・夏場は、風呂場洗面所は、異臭がする(水のおいがかさい)し、すぐ赤くなります。
- ・水道管が腐食しているためか、時々茶色い水が出る。千葉県水道局の水道水は水質基準を満たしていると思うが、建物自体が古く、水道管も25年間直していない。鉄管なのでたぶん鉄さびなのだろうと思う。
- ・地下水や県内の水源の活用に基準を置いていただきたい。高額なダム投資や水の購入など、水道水の価格に反映する施策は、不安と思います。
- ・お茶にできない水が水道水になっている現状です。やかんの白い塊が出ない水をお願いしたい。いずれにしても現状は飲用に適さないとします。
- ・「安全」が確認されれば飲みたい。ペットボトルは防腐剤が入っているようで不安なので。
- ・水質基準を満足していれば良いというものではなく、より安全性を考慮した(発がん性や環境ホルモン等)十分な対策と改善を進めてほしい。
- ・鉛管等の布設替えを早急にして安全性を高めてほしい。
- ・「安全」と「おいしい水」を両立させるのは、すばらしいことだと思うが、塩素を減らしすぎて安全面をそこなわないようにしてほしい。

3. 水源環境に関すること

- ・水源や取水場の水質の善し悪しが重要なことだと考えます。これによって高度浄化処理まで行かうなど、コスト高につながる処理を行わなければならない状況になっていると思います。
- ・水源のイメージアップ。
- ・河川、湖沼等の水源を汚しているのは、自分自身であり、それにより水道水のコストが上昇することを理解できるPRなど。
- ・利根川下流域の千葉県は良質な水源に恵まれない。おいしい水を作るためには、コストがかかる。

4. 受水槽・水道管に関すること

- ・水道管の劣化の問題があります。消費者は水道の蛇口から出る水で判断します。水道管内の「ぬる」や「さび」による2次的水質変化でまずくなることもあります。
- ・本気でおいしい水を供給するならば、水道管の見直しや処理方法等検討する必要があるように思う。
- ・これからも水道管の管理を十分にお願したいと思います。
- ・早く古い管を取り替えてもらい、おいしい水が飲みたいです。
- ・局の使命は、安全・安定給水である。おいしい、おいしくないは人々によって異なる。したがって、おいしい水を望むものは、浄水器等を揃えるなどすればよく、それより、8千キロの管内の汚れを何とかして解消し、赤水を発生させないための施策を最重要課題とすべきでは。
- ・お客様サービスとして配水管洗浄を積極的に。配水管の内からきれいな水にしておいしい水を供給を望む。

5. おいしい水づくりについてのPRに関すること

- ・水源・取水口の水質向上、水道管等の劣化対策のPRが必要と考えます。
- ・継続して長期間飲用しても問題が無いように『安全性』を重視して、水処理を考えて頂きたいし、その点でのPRをして戴きたい。
- ・検査結果や、味を直接確認できるようなイベントが必要だと思う。
実際に自宅の水道水がおいしくなっているかを実感できるような調査やモニターがあってもいいですね。
- ・安全でおいしい水づくりに関して、PRするのは「県水だより」の中でいいと思います。また、HPで詳しく載せていただいても、私は見ると思います。
- ・給水区域内はおいしい水を供給し、みんながおいしいと感じればそれがPRとなると思う特にPRをする必要はないと思う。しかし、おいしいと感じなければ、おいしい水とは言えないのではないかな。
- ・実際にいろいろな水を飲み比べてみておいしいと感じてもらうイベントを企画してはどうか。
- ・科学的根拠で安全でおいしい水をPRしてはどうか。純水はおいしくないのに安全でおいしい水は何故おいしいか、処理工程を示すのではなく水道水の成分を示すことによりPRしてはどうか。
- ・高度浄水処理の水がどれくらいのおいしさで安全性があるのかわからないので、スーパーなどで、試飲でもあるとよい
- ・基本的にPRなど要らない。今では東京の水の方が違和感なく飲める。技術は進歩しているはずなので、改善を望む。ただ、年に数回イベントを行うのは大歓迎。子供やファミリー向けのものを期待する。
- ・ペットボトル水は、災害対策としてとても有効だと思います。高度処理水の災害用グッズであれば、手頃な値段なら、普段から買い置きしたいな、と思います。
- ・県民が、自分たちの水道水と県全体とのバランスなどについて、理解できるような(不安をあおるものではなく)、広報が必要だと思います。
- ・PR及びペットボトルは必要ない
- ・高度浄水処理のPR。できれば各家庭へ給水。料金の上昇はOK。水を購入している人は多いが、水道水がおいしいなら買わずにすみ、経済的
- ・水質処理方法の進歩・基準の強化に対する施設整備方針があいまいで、一般にはわかりにくい。方針を具体化するとともに、客先の「飲み水」への不安感をなくすため、水道局としての説明責任を果たしてほしい。
- ・「安全でおいしい水」を作るのはいかに大変かという過程のPRも必要かと思われます。