

第3回おいしい水づくり推進懇話会資料
(平成20年2月22日)

お客様と協働した取り組み

お客様意識調査結果報告

～平成19年度インターネットモニター等調査結果より～

千葉県水道局技術部計画課
おいしい水づくり推進室

1

【はじめに】

【目的】

計画に基づき、お客様と協働した「おいしい水づくり」を推進するためお客様の意識調査を実施

【調査項目の概要】

- ・飲み水としての満足度・信頼度は？不満・不安理由は？
- ・水道水のおいしさは？おいしくない理由は？
- ・おいしい水づくり計画オフィシャルサイトの評価は？
- ・水道水に求めるもの？力を入れてほしい取り組みって？

【調査結果】

「おいしい水づくり推進懇話会」及び局検討資料等に活用
(詳細は、別添「安全でおいしい水」集計結果報告書参照)

2

【実施状況】

調査対象	調査時期	調査対象者数 /回答者数
平成19年度 インターネットモニター	10月1日 ～ 10月14日	477名 /397名 (回答率83.2%)

※調査方法は、「ウェブ上で回答し回答を回収する形式」

※回答者の属性※

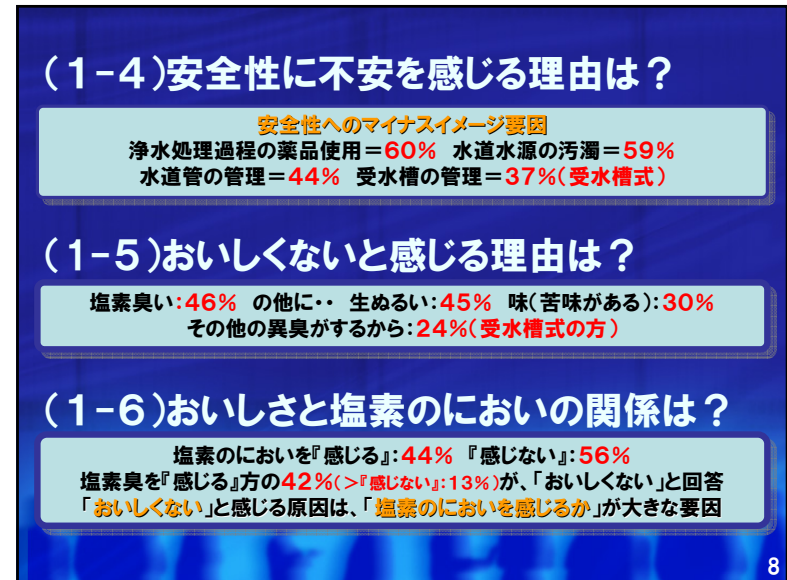
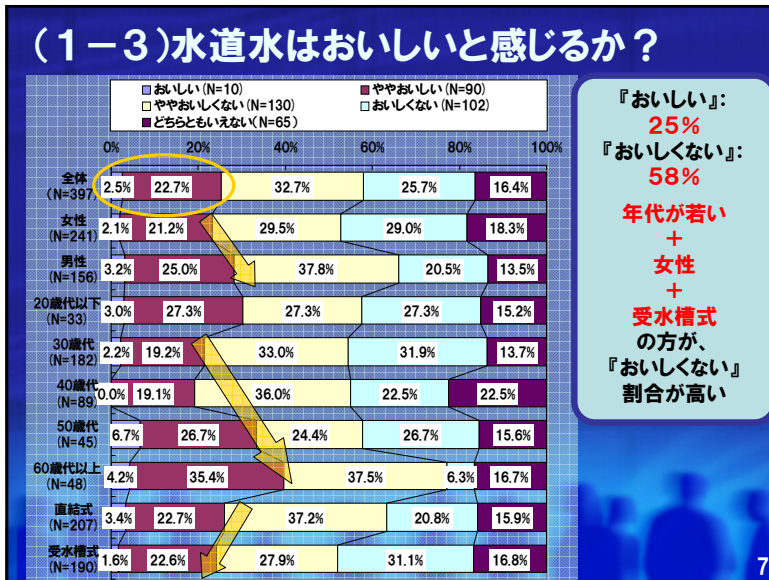
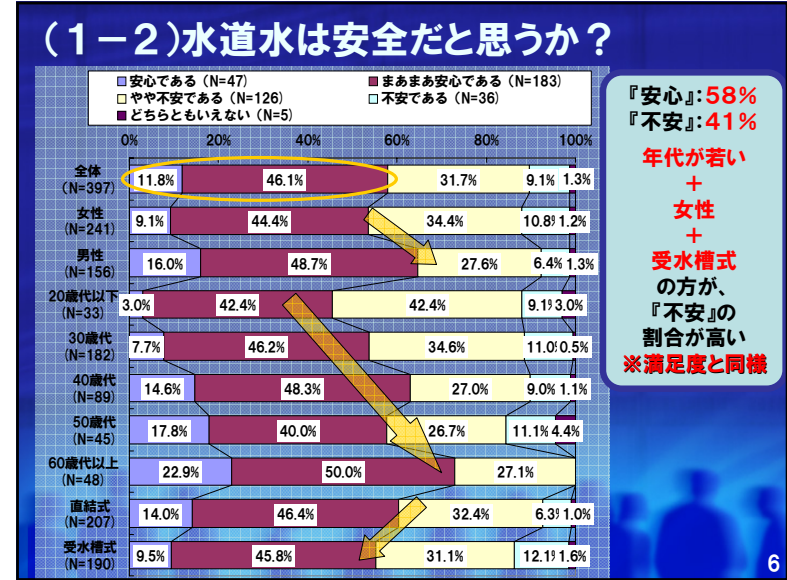
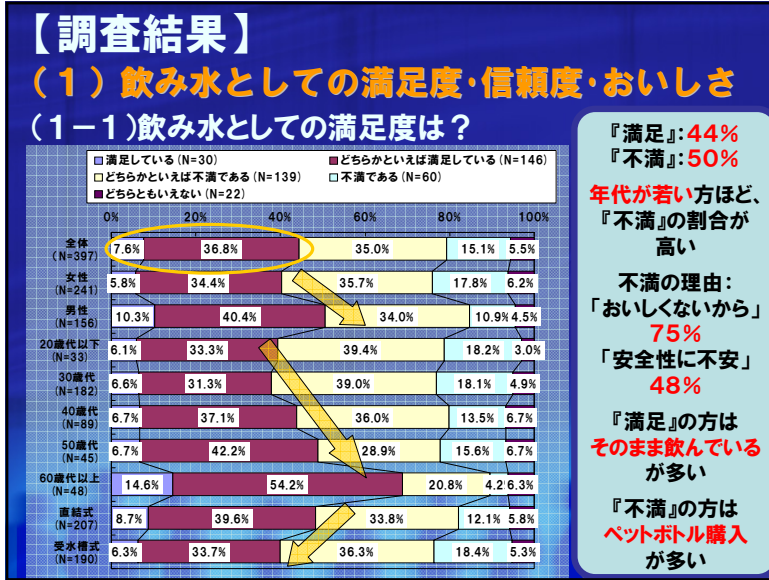
年代：30代が約半数(45.8%)、次いで40代が約2割
性別：男性が約4割、女性が約6割
給水方式：直結式・受水槽式ともに約5割
性別・年代別・給水方式別等で、回答結果の傾向を分析

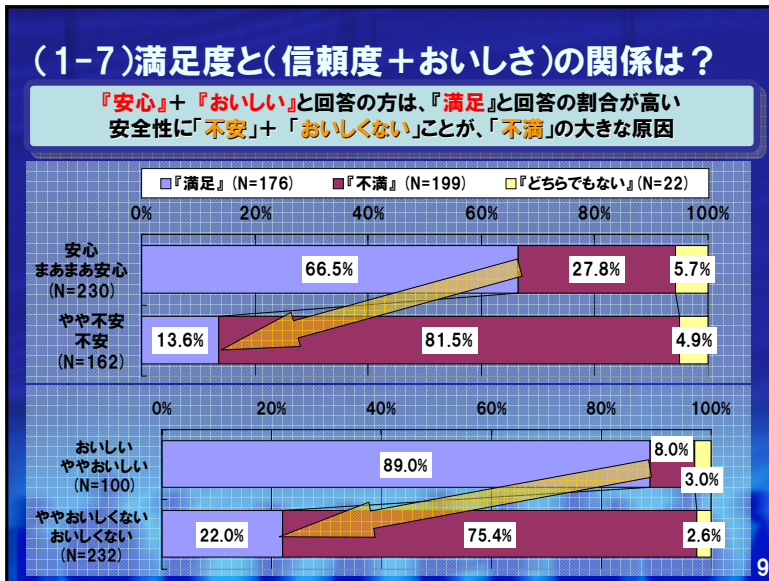
3

【調査内容】

- (1)飲み水としての満足度・信頼度・おいしさ(継続)
現状の水道水へのお客様の評価は？
- (2)おいしい水づくりキャンペーン(新規)
計画、オフィシャルサイト、水質目標の周知度
オフィシャルサイトコンテンツの評価は？
- (3)引き続き力を入れてほしい取り組み(若干変更)
計画推進の取り組みで、お客様が要望する
「技術的取り組み」の優先度は？
- (4)その他(継続)
水道水に求めるものは？消毒義務等の周知度は？

4





(2) おいしい水づくりキャンペーン

(2-1)おいしい水づくり計画の周知度は？

名称+取り組み知っていた:19% 名称知っていた:39% 知らなかった:42%
約半数が「知らなかった」 知った媒体は「県水だより:9割 ホームページ:3割」

(2-2)おいしさの水質目標の周知度は？

知っていた:9% だいたい知っていた:28% 知らなかった:64%
半数以上が「知らなかった」(計画周知度より低い)

(2-3)オフィシャルサイトの周知度は？

計画を知っていた方で… 見た事がある:44% 見た事がない:56%
計画知っていた方でも約半数が「見た事がない」

10

(2-4)オフィシャルサイトコンテンツの関心度は？

興味を引いた情報がある:87% 興味を引いた情報がない:13%
属性による差はなく、約9割が「興味のある情報がある」と回答

(2-5)オフィシャルサイトによる取り組みの理解度は？

オフィシャルサイトを閲覧して、おいしい水づくり計画の取り組みが
『わかった』97%⇒ほぼ全ての方に理解いただけた。
オフィシャルサイトを見ていただければ取り組みが理解できる！！

(2-6)オフィシャルサイトのPRはどう思うか？

積極的に行った方がよい:74%+まあ行った方がよい:24%=ほぼ全ての方
ほぼ全ての方で、オフィシャルサイトによるPRを進めるべき！！

11

(4) その他

(4-1)水道水(水道局)に求めるものは？

①安全性:93% ②おいしさ:44% ③安定性:36% ④料金の安さ:20%
まず「安全」で「おいしく」! 「安さ」は最後

(4-2)塩素消毒の必要性は知られているか？

知っていた:27% だいたい知っていた:28% 知らなかった:46%
若い方+女性の方で、塩素消毒必要性を「知らなかった」方が多い

(4-3)受水槽管理+相談についての周知度は？

○受水槽以下の装置の管理責任は、「設置者の責任」と知っていたか？
知っていた:52% 知らなかった:48%

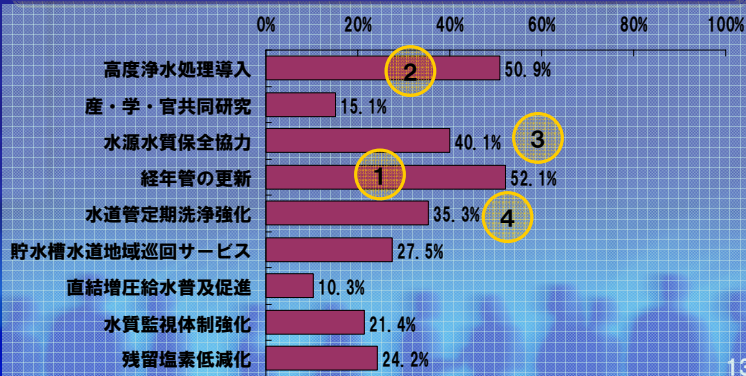
○受水槽清掃、水質検査についての相談は、保健所だと知っていたか？
知っていた:28% 知らなかった:72%
若い方+女性の方で「知らなかった」方が多い

12

(3) 引き続き力を入れてほしい取り組み

(3-1) 力を入れて欲しい取り組みって？

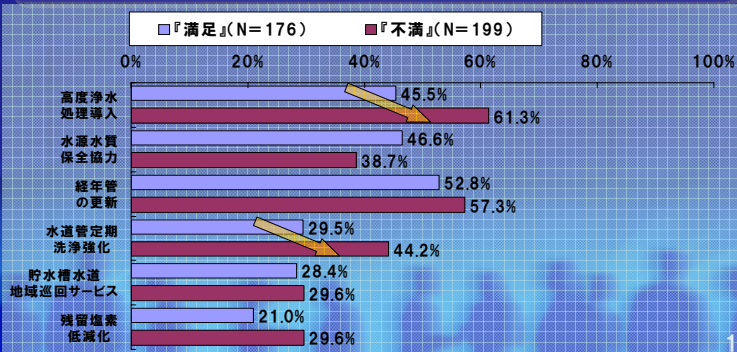
1位: 古い水道管の取替え 52% 2位: 高度浄水処理導入を検討 51%
3位: 水源水質保全への協力 40% 4位: 水道管の定期洗浄強化 37%



13

(3-2) 満足度と取り組みの優先度の関係

「満足度高い」方 비해「満足度低い」方の優先度は・・・
1位: 全浄水場へ高度浄水処理導入を検討 61% (+16%)
2位: 古い水道管の取替え 57% (+5%)
3位: 古い水道管等の定期洗浄強化 40% (+15%)
他: 残留塩素低減化 & 貯水槽巡回サービス 30%



14

5 まとめ

(1) 飲み水としての満足度・信頼度・おいしさ

「年代が若い方」ほど「不満」+「不安」+「おいしくない」と評価
「女性」・「受水槽式」の方でも同傾向の評価
「不安理由」: 薬品使用+水質汚濁+水道管・受水槽管理
「おいしくない理由」: 塩素くさい+生ぬるい等が要因
※昨年度調査と同傾向の結果を確認※

(2) おいしい水づくりキャンペーン

「計画・オフィシャルサイト・水質目標」の周知度は低い
「オフィシャルサイトの評価」は、「ほぼ全ての方」で
「興味ある情報がある」・「見て取り組みがわかった」
「オフィシャルサイトのPRを積極的にすべき」と高い評価
※サイトの存在を知る「きっかけ」づくりが重要!※

15

5 まとめ

(3) 引き続き力を入れてほしい取り組み

おいしい水づくり計画の「技術的取り組み」優先度として、
●よりおいしい水をつくる取り組み
「高度浄水処理導入検討」や「水源水質保全」が高い
●おいしい水をおいしく届ける取り組み
「経年管の更新」や「定期洗浄強化」が高い
●他、残留塩素低減化 & 貯水槽巡回サービス へも期待!

(4) その他

水道水に求める優先度はまず「安全」そして「おいしさ」
塩素消毒義務や受水槽管理についての依然、周知度は低い
※当然「安全」+「おいしさ」を求める姿勢は重要!※
※塩素消毒必要周知や貯水槽水道利用者への啓発も重要※

16

(補足)その他の調査結果報告

調査対象	調査時期	回答者数
平成19年度 浄水場見学会参加者 浄水場施設見学会 水の工場見学会 夏休み親子浄水場見学会	6月2日 ・ 8月17日	247名
平成19年度 まちかど水道相談参加者 各水道事務所にて 計10回実施	6月1日 ～ 11月3日	2,741名 (給水区域外:247名 は、除外)
(協力調査) 第43回聖徳祭参加者 人間栄養学科企画にて	11月10日 ・ 11月11日	209名 (内区域外在住:94件)

17

(補足)その他の調査結果報告

調査内容:インターネットモニターアンケートを抜粋し、実施!

(浄水場見学会参加者)
(まちかど水道コーナー参加者)
(第43回聖徳祭参加者)

『満足』・『おいしさ』=ほぼ同割合
マイナスイメージ要因・おいしくない理由等もほぼ同傾向



インターネットモニターアンケートの調査結果と
「ほぼ同様の傾向」であることを確認した!

18