

---

---

# 千葉県営水道お客様アンケート調査

---

---

令和3年3月

千葉県企業局

# 目次

<b>I 調査概要</b> .....	1
1. 調査目的 .....	1
2. 抽出基準 .....	1
3. 調査内容 .....	1
4. 調査方法 .....	1
5. 回収件数・回収率(郵送調査・Web 調査) .....	1
6. 調査期間 .....	2
7. 調査実施機関 .....	2
8. 調査報告書の読み方及び注意事項 .....	2
<b>II 調査結果概要</b> .....	3
<b>III アンケート調査結果</b> .....	4
<属性情報> .....	4
<水道水の使用について> .....	6
<県営水道の広報活動について> .....	7
<県営水道のお客様サービスについて> .....	8
<県営水道が行っている事業について> .....	9

# I 調査概要

---

## 1. 調査目的

給水区域内の需要者に対する意識調査を行い、千葉県営水道の施策・事業に対するお客様の関心、要望、意向などをとらえ、次期中期経営計画を策定するための基礎資料とすることを目的とし、本調査を実施した。

## 2. 抽出基準

住民基本台帳に基づく層化無作為抽出法により、満 18 歳以上の県営水道利用者を 6,000 人抽出した。

## 3. 調査内容

1. 属性情報
2. 水道水の使用について
3. 県営水道の広報活動について
4. 県営水道のお客様サービスについて
5. 県営水道が行っている事業について

## 4. 調査方法

調査対象者に対して郵送形式・Web 形式の併用によるアンケート調査を実施した。

## 5. 回収件数・回収率(郵送調査・Web 調査)

郵送回収件数	1,720 件
Web 回収件数	751 件
総回収件数	2,471 件
回収率	41.2%

## 6. 調査期間

郵送・Web 調査

令和2年9月25日～10月9日

## 7. 調査実施機関

株式会社東京商工リサーチ

## 8. 調査報告書の読み方及び注意事項

- 集計表の上段は回答数、下段は構成比率である。
- 図表中の構成比率は、小数点第2位以下を四捨五入している。そのため、個別の値の総和が全体合計値と一致しないこともある。
- 複数回答の設問は、回答が2つ以上ありうるため、合計は100%を超えることもある。
- 図表中の「N」とは回答件数の総数のことで、100%が何件の回答に相当するかを示す比率算出の基数である。
- 調査数が10未満の項目については、サンプル数が少ないことから、原則としてコメントしない。

## Ⅱ 調査結果概要

---

### ＜水道水の使用について＞

水道水の使用については、約 8 割の方が「水道水を飲んでいる」と回答した。

「水道水を飲んでいない」と回答した約 2 割の方にその理由をうかがったところ、「水道水はおいしくないイメージがあるから」が約 3 割で最も高く、水道水の味に対する不安から水道水を飲んでいない方が多いことが分かった。また、約 2 割の方が「水道水ではなく、井戸水を利用しているから」と回答しており、居住地区によっては井戸水の利用が多い箇所もみられた。

### ＜県営水道の広報活動について＞

県営水道の広報活動の認知度については、約 5 割の方が「県水だより」と回答した一方で、「見たことや聞いたことがない」も約 5 割と同様に多かった。「見たことや聞いたことがない」は、40 歳代以下で高く、30 歳代以下の年代では、6 割を上回っていることから、若年層に対する周知が課題となっていることが分かった。一方で、周知活動の内、「県水だより」は 60 歳以上の高齢層の認知度は 6 割以上と、比較的高かった。

また、知りたい県営水道の情報については、上位 3 項目が「災害時の情報」、「安全でおいしい水に関する情報」、「水道料金について」となり、これらの項目は比較的高関心度が高いことが分かった。

### ＜県営水道のお客サービスについて＞

県水お客様センターの認知度については、約 7 割の方が「知らなかった」と回答した。特に 20 歳代で 8 割を上回っており、広報活動と同様に若年層に対する周知が課題となっていることが分かった。

また、県営水道の満足度について、「やや満足」が約 5 割で、「満足」と合わせた『満足(計)』は 7 割以上となったことから、比較的地域の方々からの満足は得られているものと考えられる。

一方で「やや不満」や「不満」を回答した理由は様々であったが、「水道水の味の改善」や「料金・サービスの改善(クレジットカードや電子決済の使用)」等の意見があった。

### ＜県営水道が行っている事業について＞

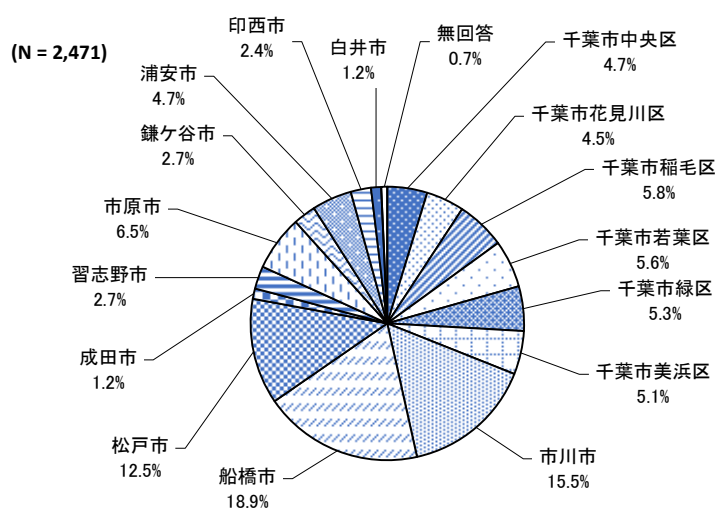
県営水道が行っている事業ごとに回答者の意向を見ると、全ての事業で「より力を入れてほしい」と「引き続き取り組んでほしい」を合わせると 9 割を上回り、水道事業への関心が高いことが分かった。特に「より力を入れてほしい」が 5 割以上と高かったのは、「災害に強い施設・管路の整備」と「危機管理体制の充実」で、昨年の台風や豪雨災害の影響もあり、災害対策や危機管理への関心の高まりがうかがえる。

### Ⅲ アンケート調査結果

#### <属性情報>

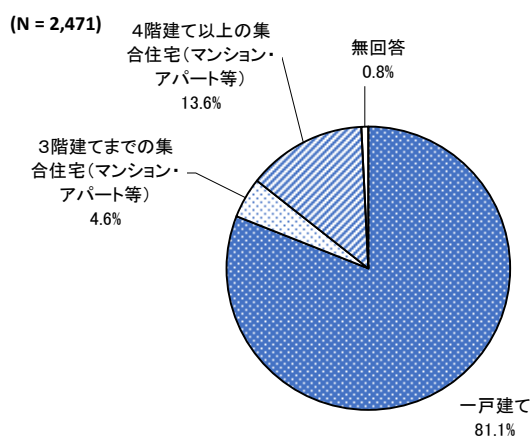
【A1】あなたのお住まいはどちらですか。(〇は1つ)

給水人口の多い千葉市、船橋市、市川市、松戸市の順に回答数が多く、概ね区域ごとの給水人口に比例している。



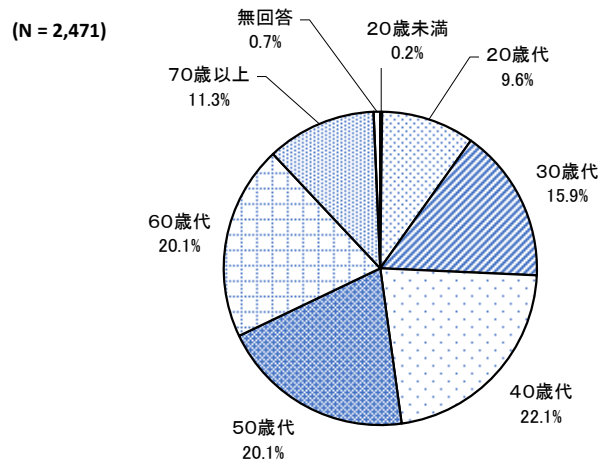
【A2】あなたのお住まいの居住形態は次のどれに当たりますか。(〇は1つ)

「一戸建て」が 81.1%と最も高く、次いで「4階建て以上の集合住宅(マンション・アパート等)」が 13.6%、「3階建てまでの集合住宅(マンション・アパート等)」が 4.6%となっている。



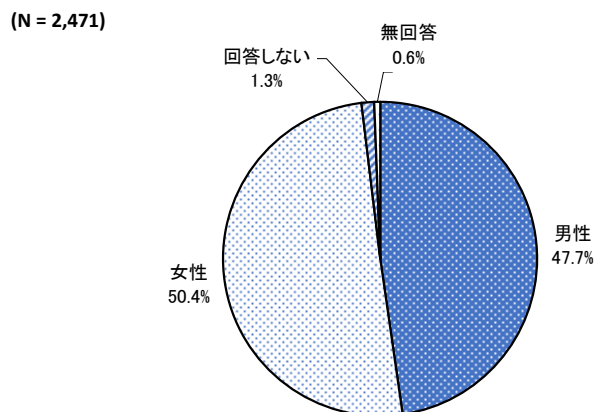
【A3】 あなたの年齢は次のどれにあたりますか。(○は1つ)

「40歳代」が22.1%と最も高く、次いで「50歳代」及び「60歳代」がともに20.1%となっている。



【A4】 あなたの性別はどちらですか。(○は1つ)

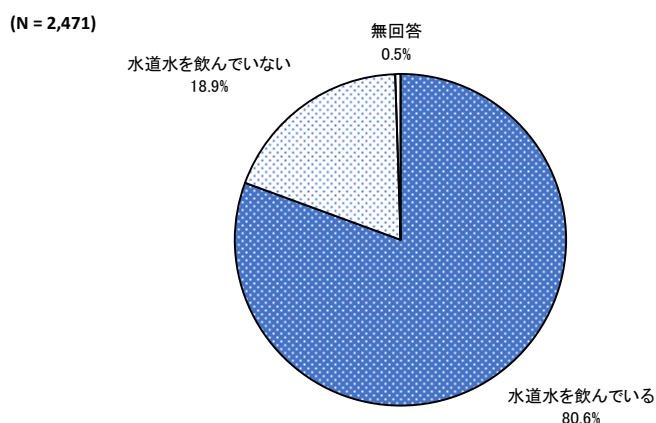
「男性」が47.7%、「女性」が50.4%、「回答しない」が1.3%となっている。



<水道水の使用について>

【B1】 あなたは水道水を飲んでますか。  
(浄水器を利用する場合やお茶やコーヒーとして飲む場合など、水道水を利用したものを含みます。)  
(〇は1つ)

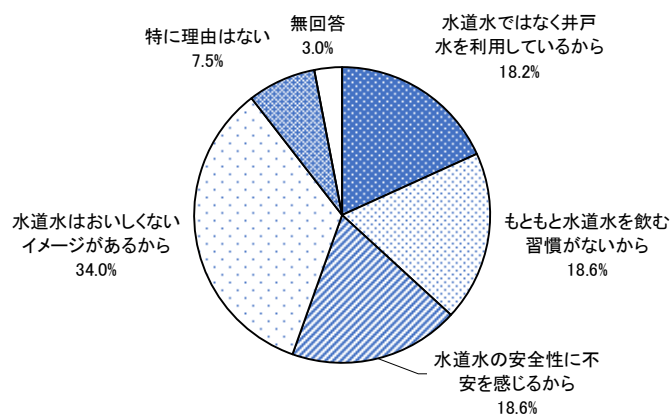
「水道水を飲んでいる」が 80.6%と 8 割を上回った。



【B2】 【B1】で「2. 水道水を飲んでいない」を選んだ方にお伺いします。水道水を飲まない理由に最も近いものはどれですか。(〇は1つ)

「水道水はおいしくないイメージがあるから」が 34.0%と最も高く、次いで「もともと水道水を飲む習慣がないから」及び「水道水の安全性に不安を感じるから」がともに 18.6%となっている。

(N = 467)

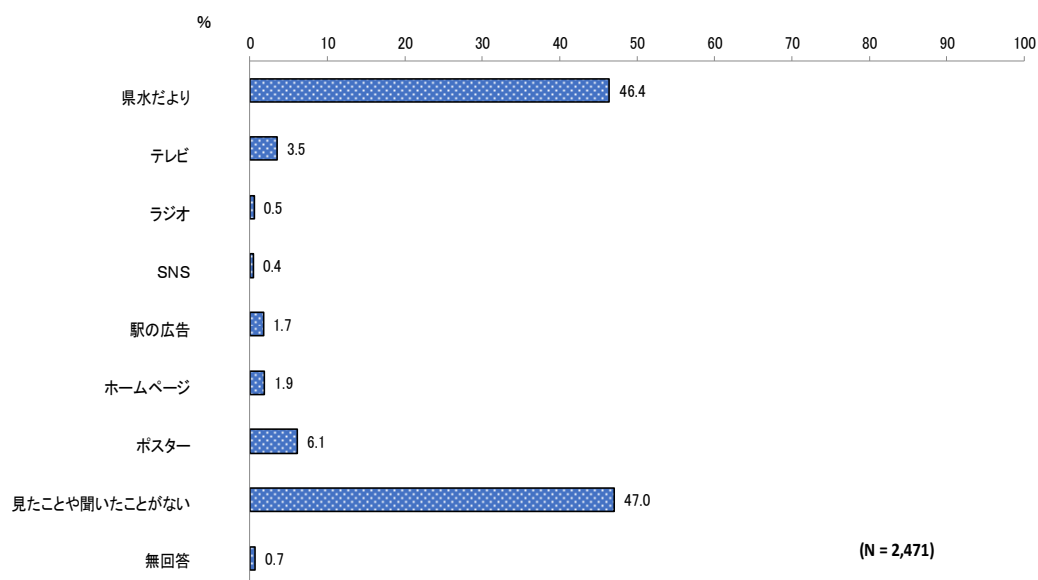




< 県営水道の広報活動について >

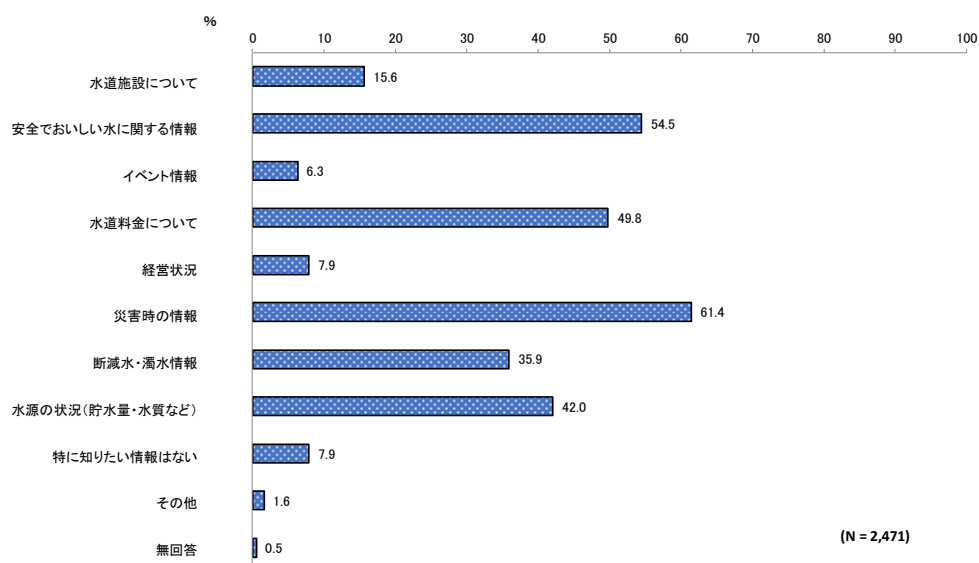
【C1】 県営水道の事業や取組などをお客様に広く知っていただくために、広報活動を行っています。県営水道の行っている広報で、あなたが見たことや聞いたことのあるものはどれですか。(複数選択可能)

「見たことや聞いたことがない」が 47.0%と最も高く、次いで「県水だより」が 46.4%、「ポスター」が 6.1%となっている。



【C2】 あなたは県営水道のどのような情報を知りたいですか。(複数選択可能)

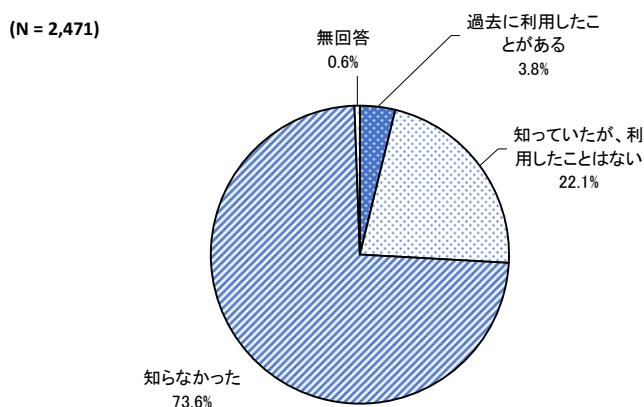
「災害時の情報」が 61.4%と最も高く、次いで「安全でおいしい水に関する情報」が 54.5%、「水道料金について」が 49.8%となっている。



< 県営水道のお客様サービスについて >

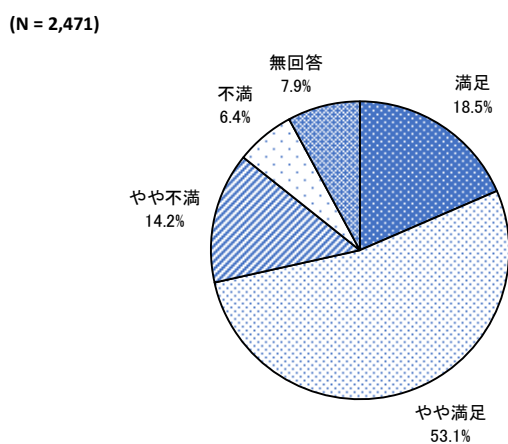
【D1】 県営水道ではお客様相談窓口として「県水お客様センター」を設置しておりますが、ご存じですか。  
 (〇は1つ)

「知らなかった」が 73.6%と最も高く、次いで「知っていたが、利用したことはない」が 22.1%、「過去に利用したことがある」が 3.8%となっている。



【D2】 県営水道ではお客様の声を詳細に把握し、意見や要望を取り入れて、お客様のニーズを反映させた水道事業の推進に努めるため、各種広聴活動を行っています。県営水道のお客様サービスについて満足していますか。(〇は1つ)

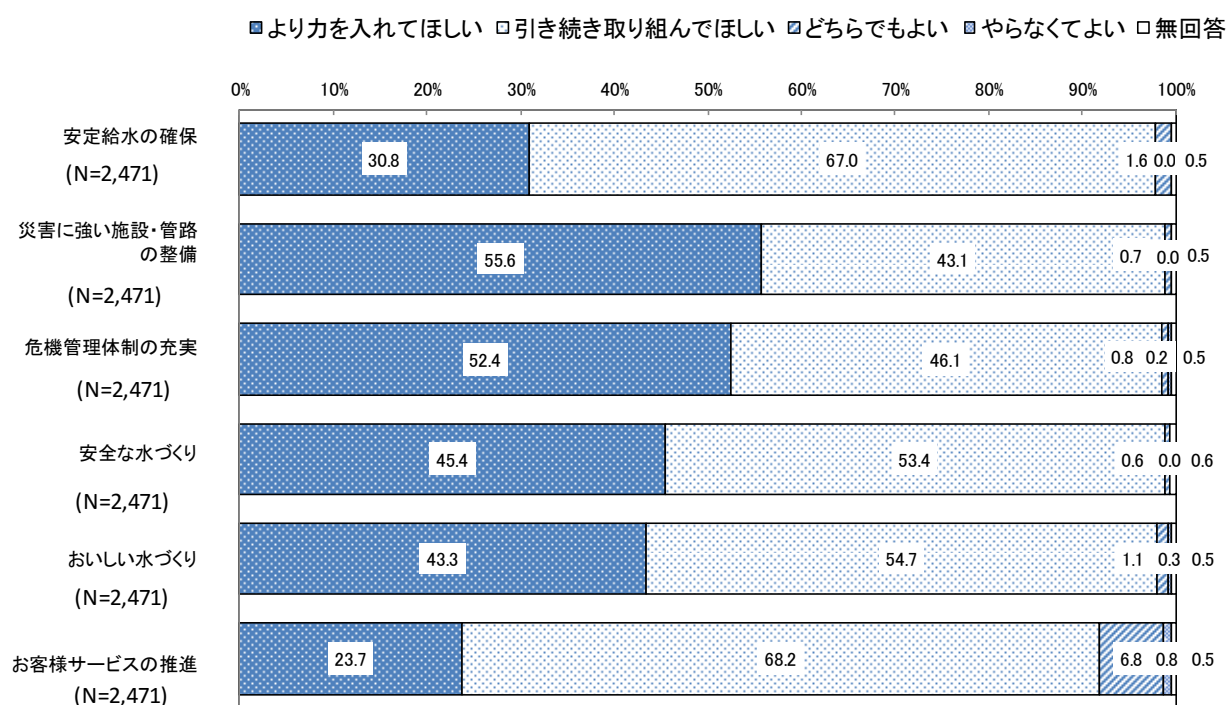
「やや満足」が 53.1%と最も高く、次いで「満足」が 18.5%、「やや不満」が 14.2%となっており、「満足」と「やや満足」を合わせた『満足(計)』は 71.6%と 7 割を上回った。



< 県営水道が行っている事業について >

**【県営水道が行っている事業ごとの比較】**

県営水道が行っている事業ごとに回答者の意向をみると、「より力を入れてほしい」については、「災害に強い・施設・管路の整備」(55.6%)が最も高く、次いで「危機管理体制の充実」(52.4%)、「安全な水づくり」(45.4%)と続いた。また、「引き続き取り組んでほしい」については、「お客様サービスの推進」(68.2%)と「安全給水の確保」(67.0%)で6割を上回った。



令和3年3月

## 千葉県企業局

管理部総務企画課

〒262-8512 千葉市花見川区幕張町5-417-24

Tel : 043-211-8363

ホームページ : <https://www.pref.chiba.lg.jp/kigyou/main/top.html>