

千葉県水道局中期経営計画事業等評価結果に係るお客様のご意見について

1. 調査方法

(1) 調査期間

平成19年12月21日（金）～平成20年1月6日（日）まで（17日間）

(2) 調査方法

水道局インターネットモニターに対して、あらかじめ用意したインターネットモニター用アンケートフォームを電子メールにより配信し回収した。

回収状況は、モニター477名のうち、346名であった。（回収率72.5%）

2. 調査結果

(1) 回答者の属性（性別・年代別）

表1のとおり、30代の回答者が最も多く、43%を占め、次いで40代が23%で、合計66%を占めている。

また、性別では、回答者346名中、206名（59.5%）を女性が占めており、本調査では、この世代・性別の意見が最も反映される状況となっている。

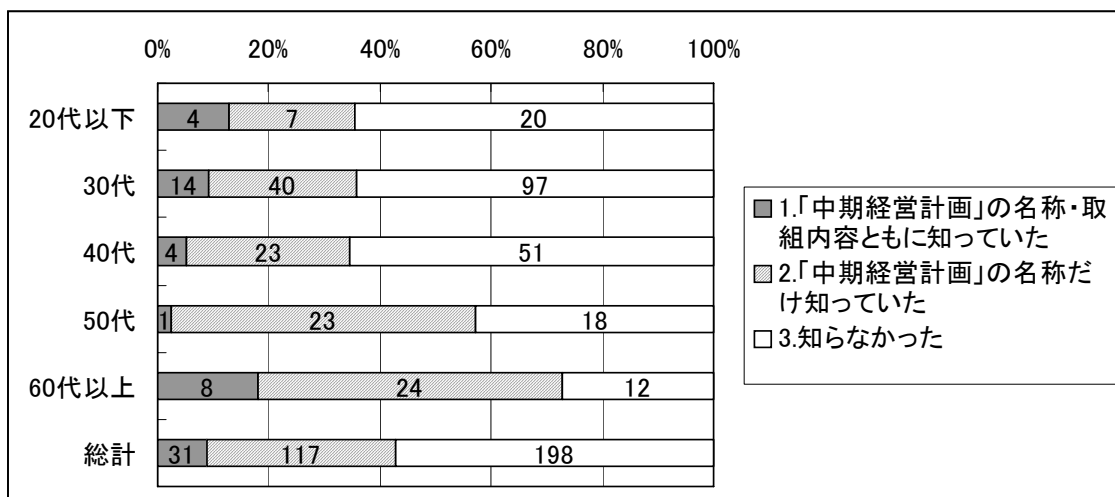
表1 回答者の属性（性別・年代別）

年代	男性		女性		総計	
20代以下	5人	1.5%	26人	7.5%	31人	9.0%
30代	45人	13.0%	106人	30.6%	151人	43.6%
40代	35人	10.1%	43人	12.4%	78人	22.5%
50代	19人	5.5%	23人	6.7%	42人	12.2%
60代以上	36人	10.4%	8人	2.3%	44人	12.7%
総計	140人	40.5%	206人	59.5%	346人	100.0%

(2) 千葉県水道局中期経営計画の周知度

千葉県水道局中期経営計画の周知度は、図1のとおり、総計では、346名中198名（57%）が中期経営計画の名称自体も「知らなかった」としており、あまり周知されて

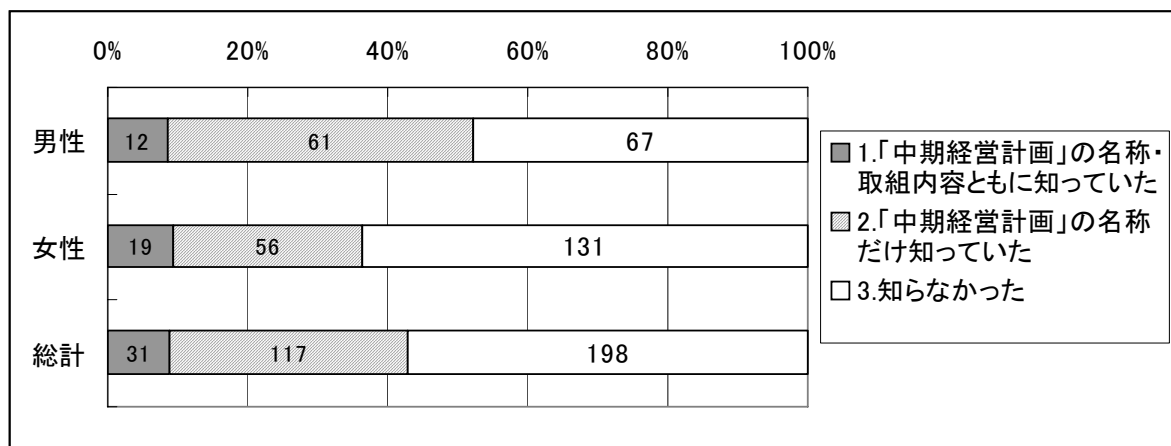
図1 千葉県水道局中期経営計画の周知度（年代別）



いない状況であり、また、名称を周知している回答者148名（43%）のうち、計画の取組み内容をも知っていた人は、31名（9%）と十分の一以下となっており、今後、より一層のPRの推進をする必要性を示すものとなっている。

年代別の状況を見ると、計画の名称を周知している回答者の割合は、40代以下では35%前後であるが、50代以降の中高年では周知度が上昇する傾向が見受けられる。

図2 千葉県水道局中期経営計画の周知度（性別）



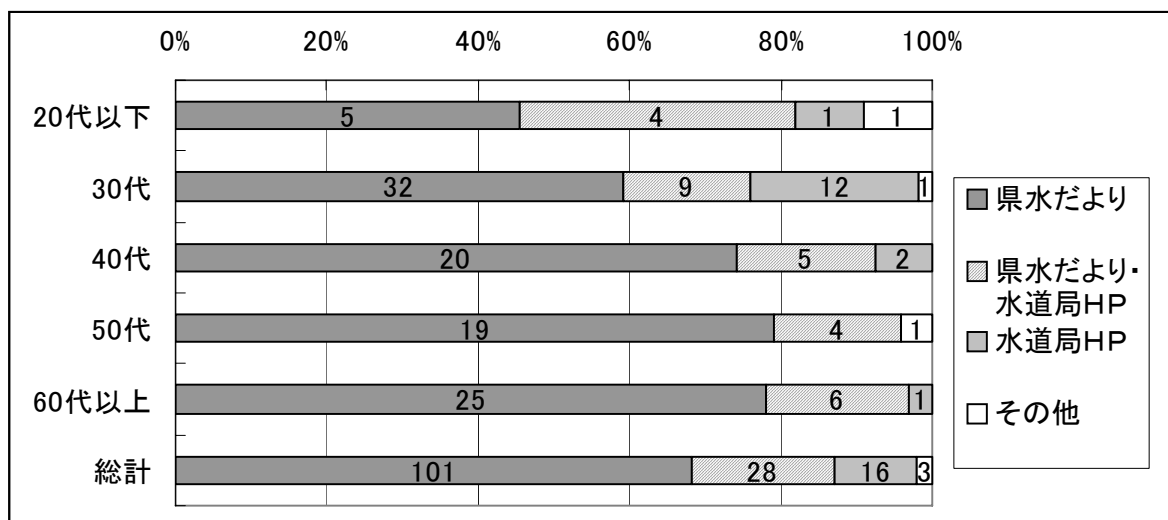
性別では、男性の半数以上（140名中、73名（52%））が計画の名称を周知しているものの、女性では4割弱（206名中75名（36%））と少ない状況であった。しかし、男女とも、計画の取組み内容をも知っていた人の割合は、男性12名（9%）、女性19名（9%）と同様の状況であった。

（3）千葉県中期経営計画の周知媒体

346名中、周知しているとした148名を対象として周知媒体を分析した。

図3のとおり、148名中、県水だよりを周知媒介とした人は、129名（101名（県

図3 千葉県中期経営計画の周知媒体（年代別）

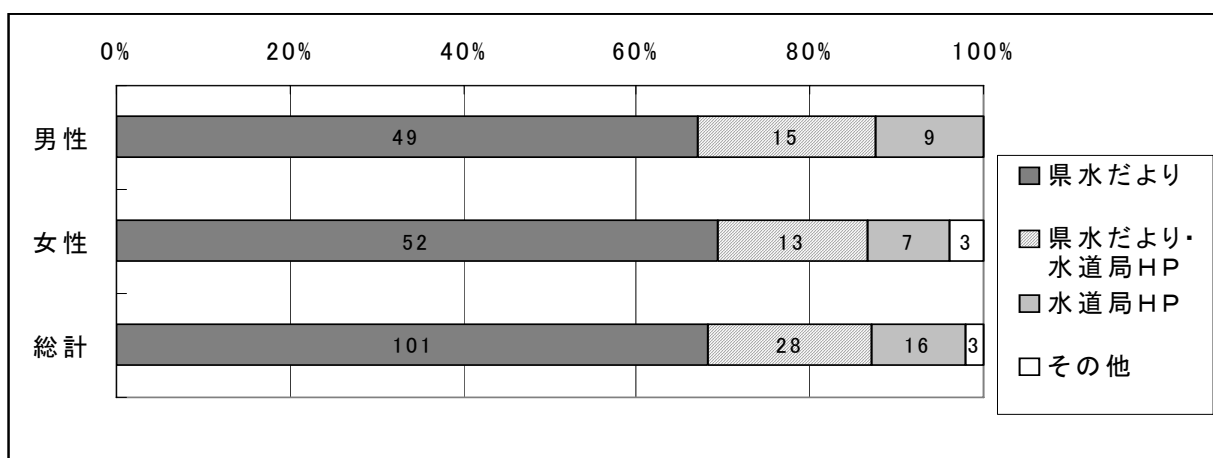


水だよりのみ) + 28名(県水だよりとHP))と、約9割を占めており、最も影響力のある広報媒体となっている。また、水道局ホームページを周知媒介とした人は、44名(16名(HPのみ) + 28名(県水だよりとHP))と約3割を占めている。

年代別の周知媒体の傾向を見ると、「県水だより」のみが周知媒介であった人の割合は、20代では約半数であるが、年代の上昇により増加する傾向が見える。

一方、水道局ホームページを周知媒介とした人の割合は、その逆であり、世代による周知媒体の傾向に違いが見える。

図4 千葉県中期経営計画の周知媒体(性別)



性別による周知媒体の傾向は、図4のとおりであるが、特に差異は見受けられない。

なお、「その他」の周知媒介と回答した人の内訳を見ると、「前年のアンケートにおいて知った」「取水場見学の際に知った」などとなっている。

(4) 第三者評価制度の周知度

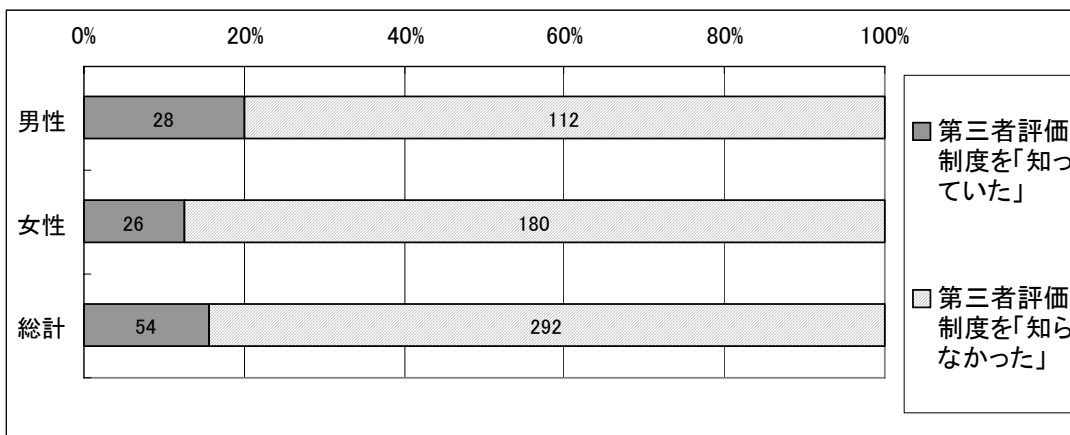
第三者評価制度の周知度は、図5のとおり、総計では、346名中54名(16%)が、「知っていた」としており、周知度は高くない状況である。また、年代別では、特に60

図5 第三者評価制度の周知度(年代別)



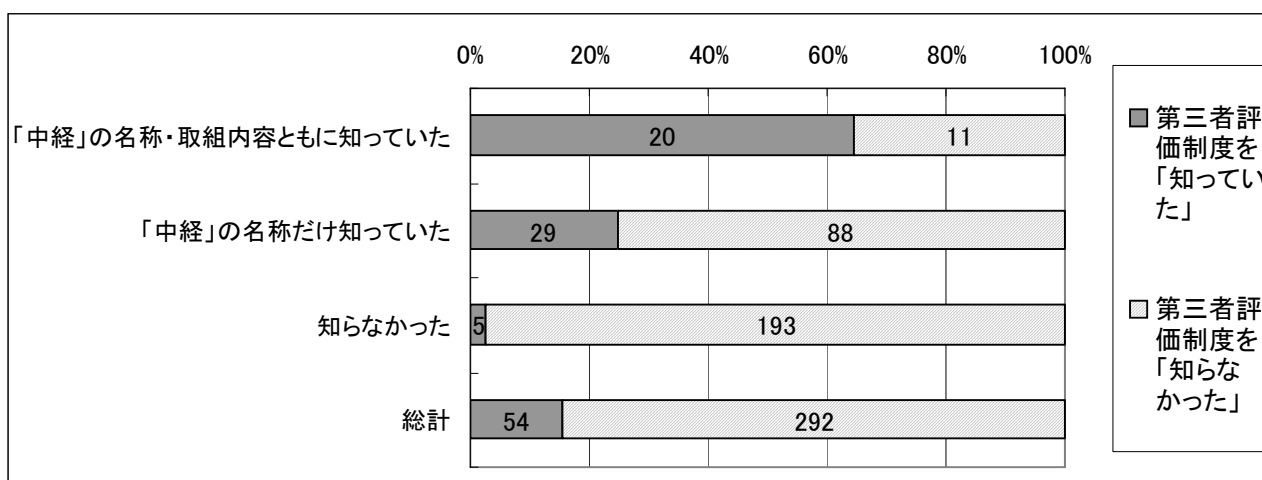
代以上が、他の年代に比べて周知度が高い傾向が見えた。

図6 第三者評価制度の周知度（性別）



性別による周知度は、図6のとおり男性の周知度が高かったものの、大きな差異は見られない。

図7 「中期経営計画の周知度」と「第三者評価制度の周知度」との関係



ここで、中期経営計画の周知度と第三者評価制度の周知度との関係を見ると、図7のとおり、中期経営計画における取組み内容についても周知している人のうち、65%は第三者評価制度を周知している状況であった。

(5) 評価結果のわかりやすさ (理解の難易度)

評価結果が分かりやすいものであったかについては、図8、9のとおり、年代が高くなるに従い「わかりにくかった」「とてもわかりにくかった」と回答する傾向が見える。

図8 評価結果のわかりやすさ (理解の難易度) (年代別)

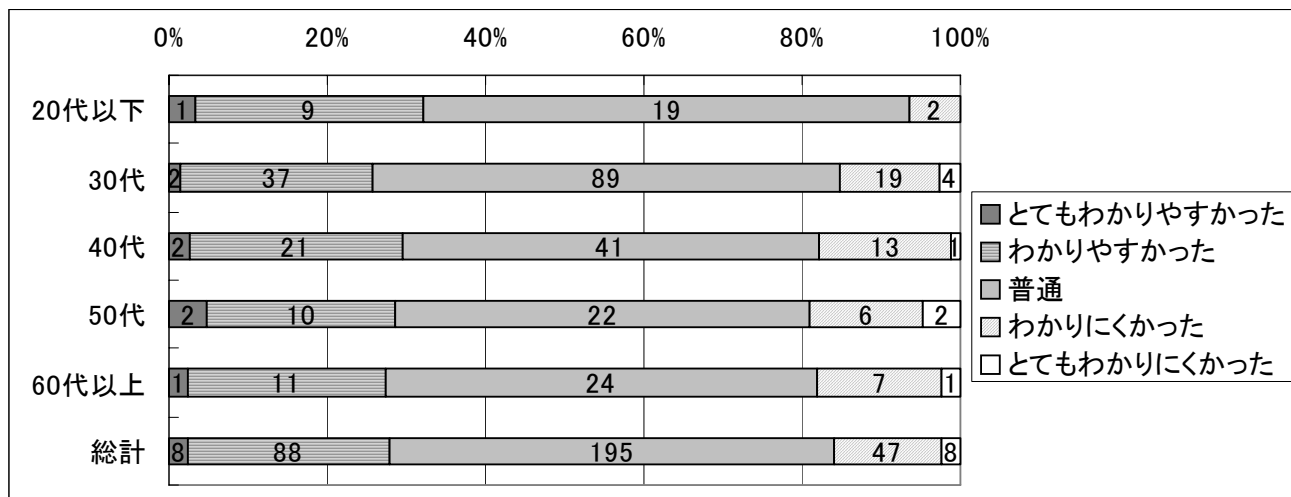
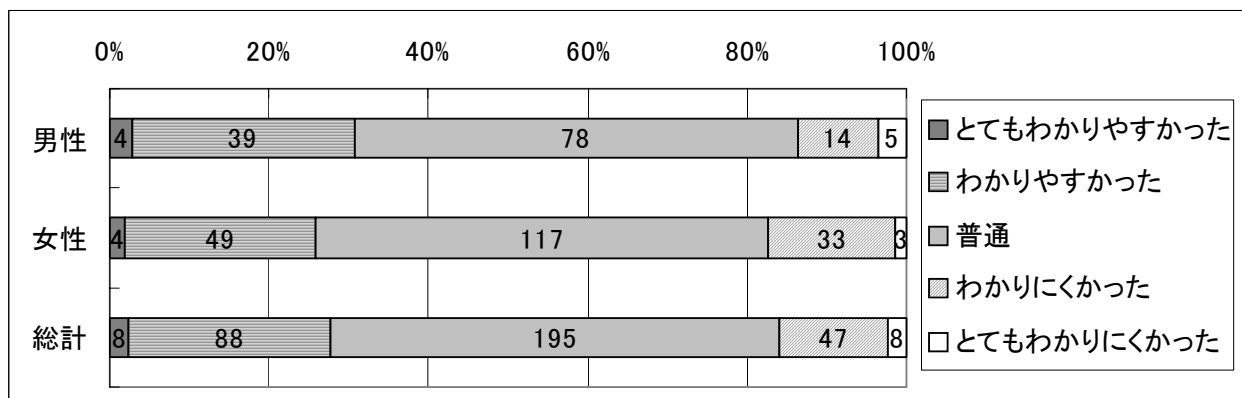
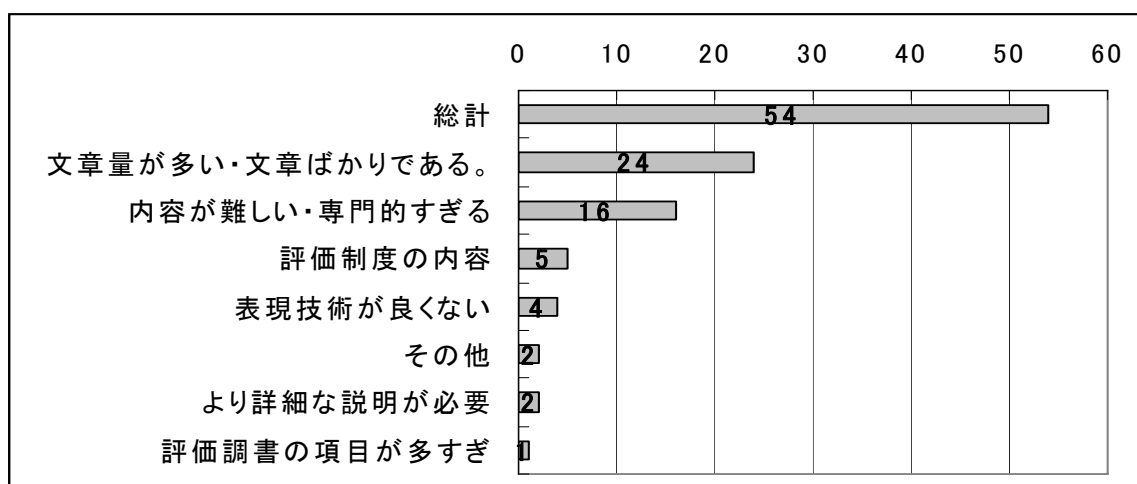


図9 評価結果のわかりやすさ (理解の難易度) (性別)



評価結果で「わかりにくかった理由」としては、54名の回答 (自由記載) があった。

図10 わかりにくかった理由



「わかりにくかった理由」を類型化したものが図10である。

「わかりにくかった理由」としては、4割以上の人、「文章量が多い・文章ばかりである」という理由を挙げた。

具体的には、次のような意見があった。

<例>

- ・あんなにずらずらと文章を書かれても殆どの方は読まないであろう (30代女性)
- ・文章を沢山書かれているが具体的に何を言いたいのか理解しにくい。(40代女性)
- ・細かすぎます。(60代以上女性)
- ・色分けもあまりなく、字ばかりでよくわからなかった。(30代女性)
- ・文字が羅列しているだけでは目が疲れて読む気にならない。(20代以下女性)

次に、3割の回答者が、下例のとおり「内容が難しい・専門的すぎる」とした。

<例>

- ・専門分野の内容って気がして、読む気がしない。難しい。(30代女性)
- ・内容の表現方法や用語の使い方が一般的でなく、どこことなくお役所的なところが分かりにくくなっている。(40代男性)
- ・堅い書き方で、一般人の私には難しい。知らない言葉が沢山あり、理解できそうに無い。(30代女性)
- ・内容が盛りだくさんで読みにくかった。理解するのに時間がかかるため、要点だけ教えて欲しい。(40代女性)
- ・内容がむずかしく、PDFファイルだったり、もっと図やグラフの多いとっつきやすいものがある。(50代男性)
- ・文言がむずかしく、全部を読むのがなかなか大変である。(40代女性)
- ・その業務に携わっている人にしか分かり難い文面が多く、一般の人にはもっと分かるようにすべきだと思う (60代以上男性)

また、他の意見としては、評価制度の内容に係る「評価委員の主要な評価と総評、評価結果の関係がわかりにくかった。(50代男性)」などの意見や、表現の技術について、「もっとビジュアルな説明が必要。しっかりと読まないとならないような表現では疲れるし理解も薄い。(60代以上男性)」との意見があった。

(6) 施策等の関心度

施策等への関心度については、全体として、約8割の人達が関心があるとしている。

図11のとおり、年代・性別での顕著な差異は見られなかったが、50代以上の中高年層において、他の世代に比べて若干関心度が高い傾向があった。

図11 施策等の関心度（年代別）

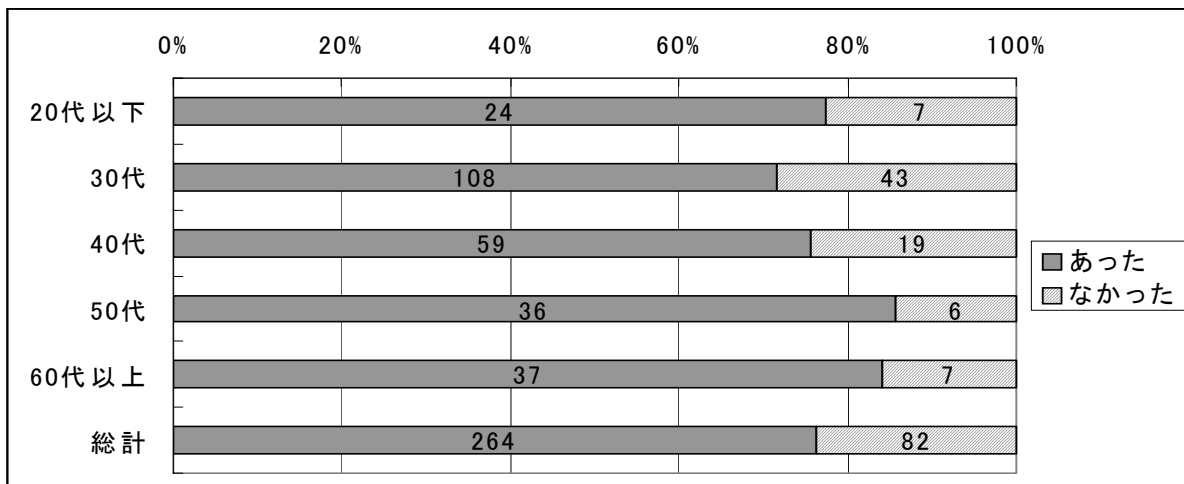
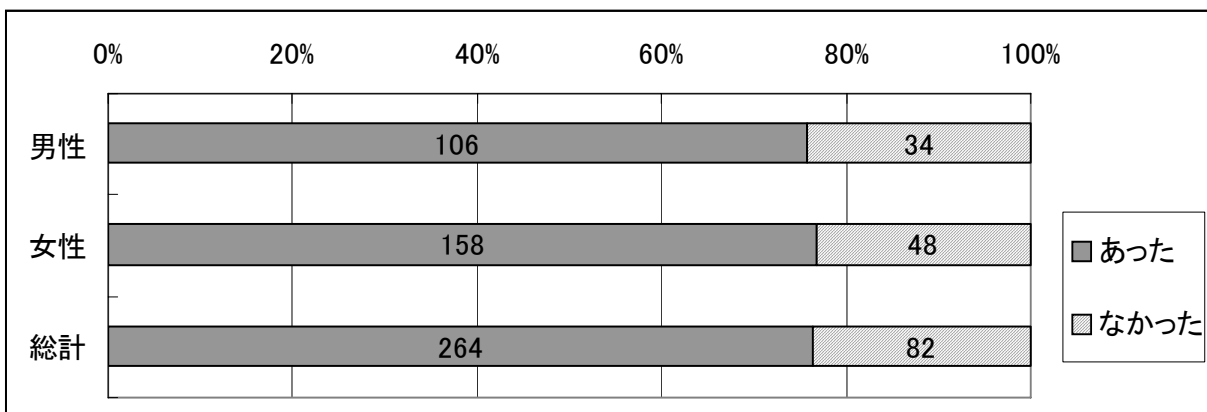


図12 施策等の関心度（性別）

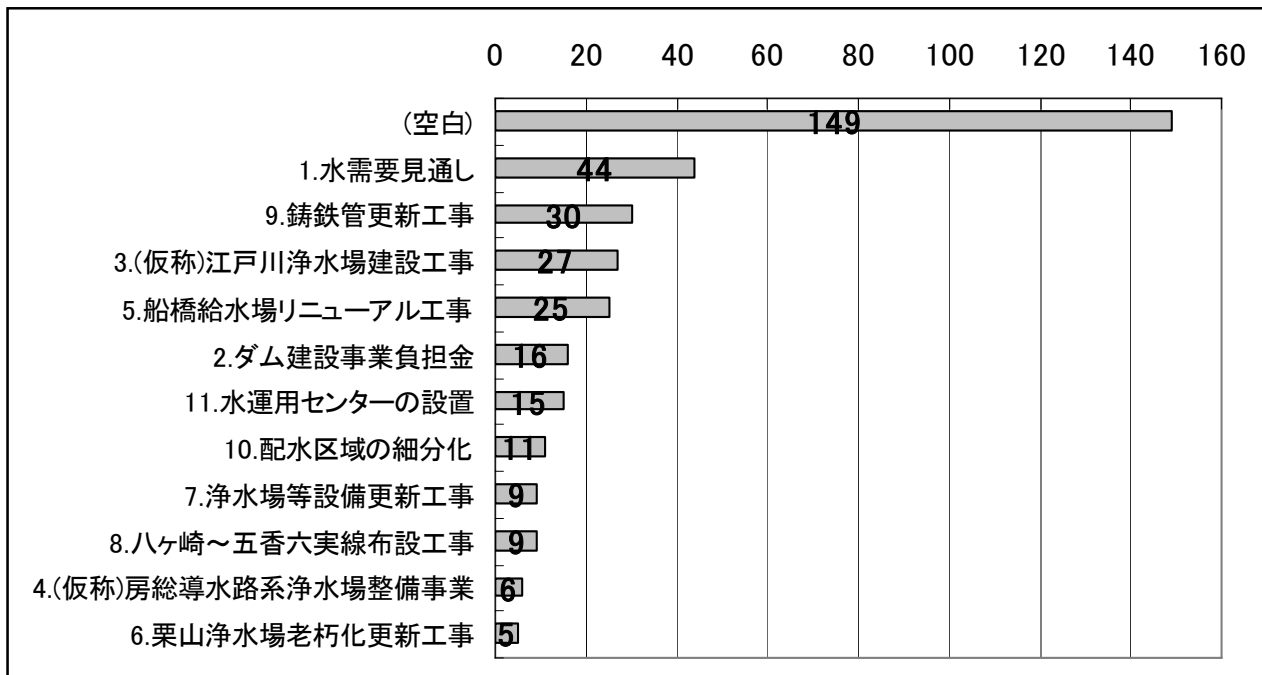


(7) 施策等の関心度（主要施策別）

各主要施策別の施策等の関心事業は次のとおりであった。

① 主要施策1 <安定給水の確保>

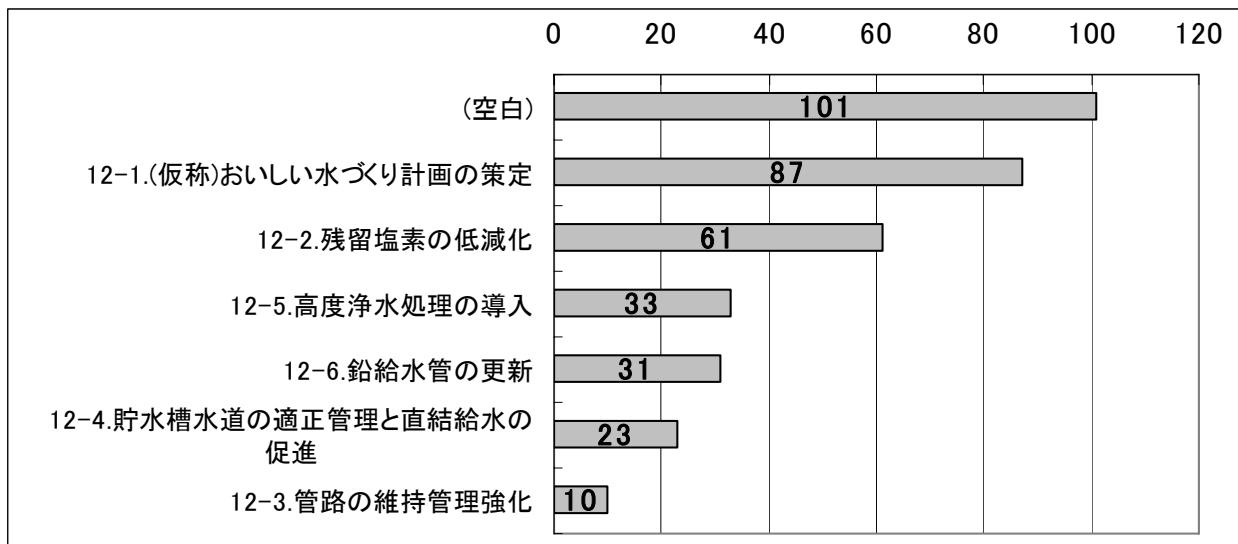
図1.3 主要施策1「安定給水の確保」における関心事業



※図中、「空白」とは「無回答」のことである。(以下同様)

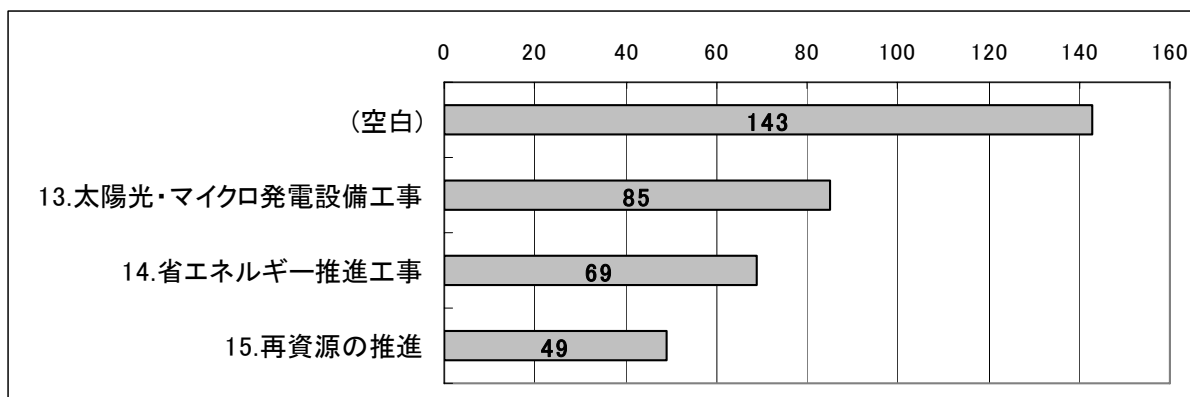
② 主要施策2 <安全で良質な水の供給>

図1.4 主要施策2「安全で良質な水の供給」における関心事業



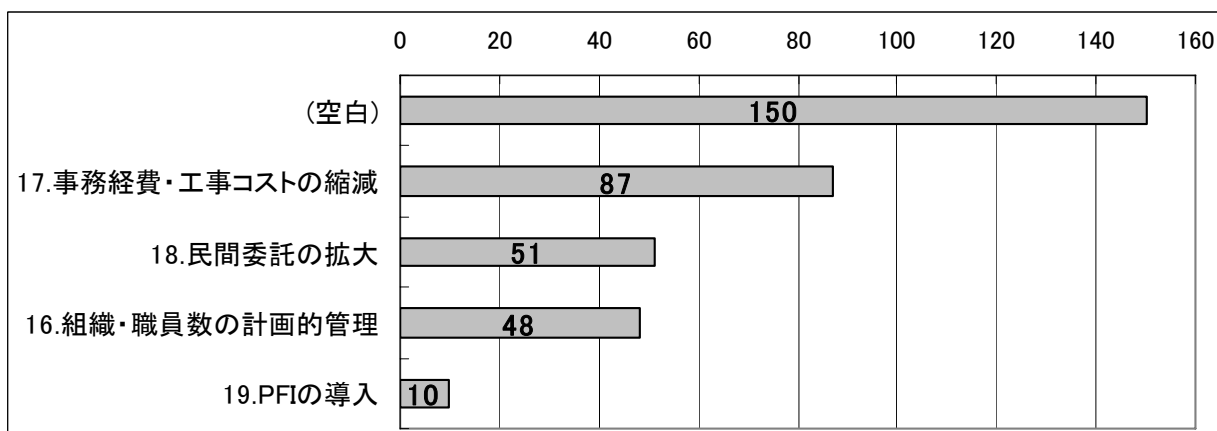
③ 主要施策3 <環境保全対策の推進>

図15 主要施策3「環境保全対策の推進」における関心事業



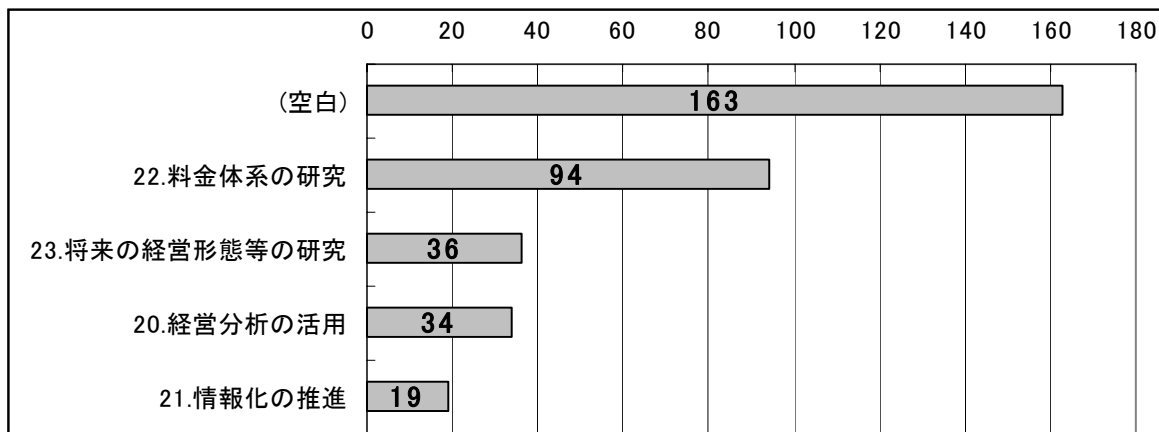
④ 主要施策4 <効率的な経営の推進>

図16 主要施策4「効率的な経営の推進」における関心事業



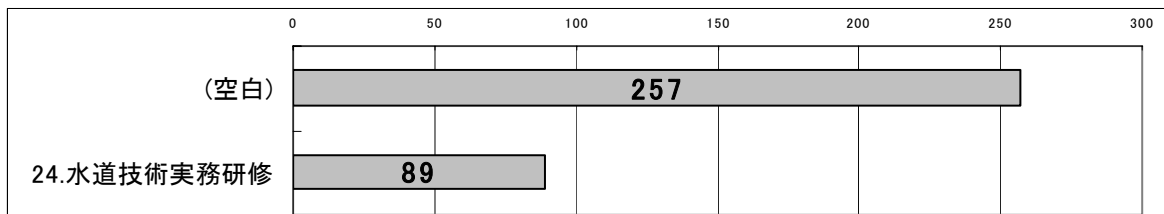
⑤ 主要施策5 <経営体質の強化>

図17 主要施策5「経営体質の強化」における関心事業



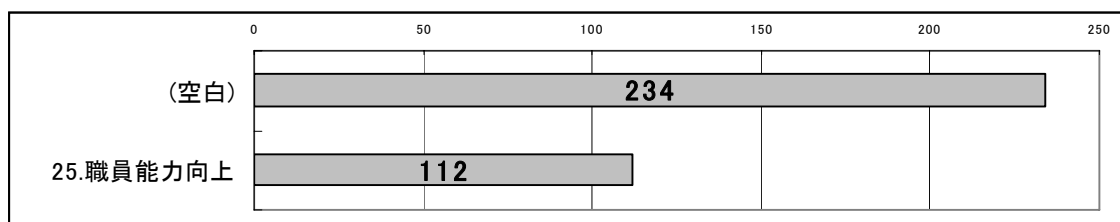
⑥ 主要施策6 <技術の継承>

図18 主要施策6「技術の継承」における関心事業



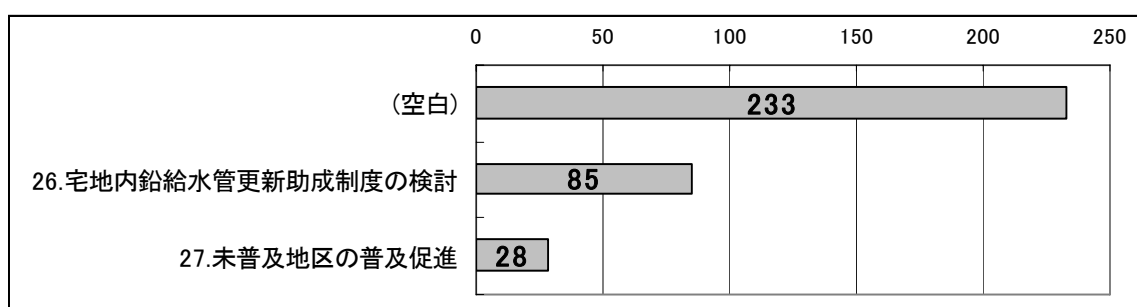
⑦ 主要施策7 <人材育成の充実>

図19 主要施策7「人材育成の充実」における関心事業



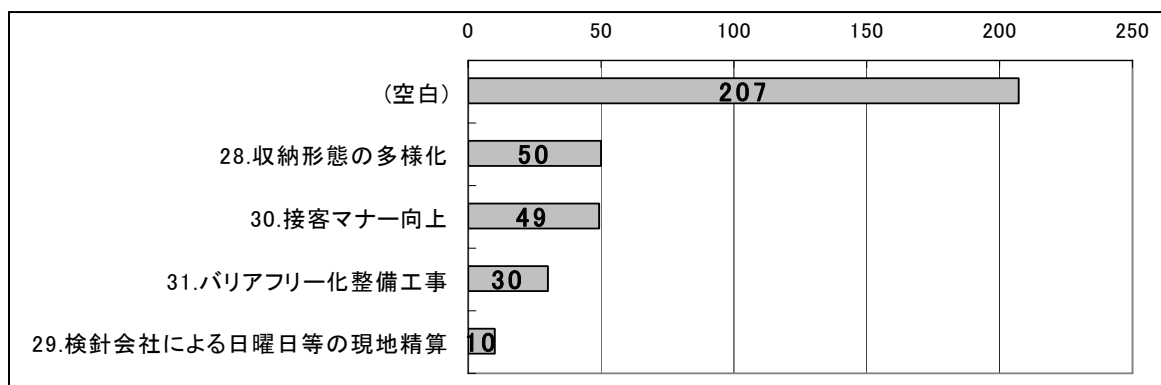
⑧ 主要施策8 <給水サービスの充実>

図20 主要施策8「給水サービスの充実」における関心事業



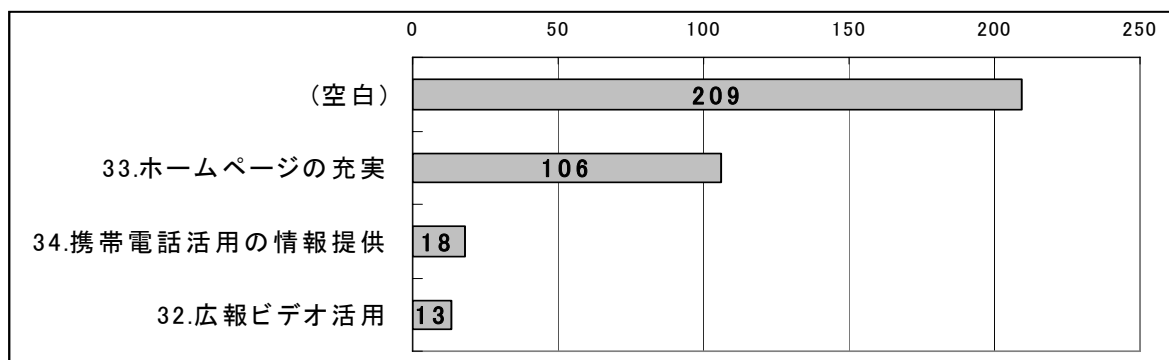
⑨ 主要施策9 <窓口サービスの充実>

図2-1 主要施策9「窓口サービスの充実」における関心事業



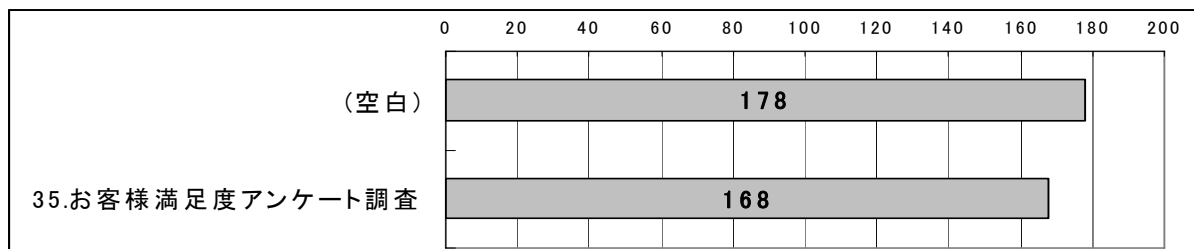
⑩ 主要施策10 <情報サービスの充実>

図2-2 主要施策10「情報サービスの充実」における関心事業



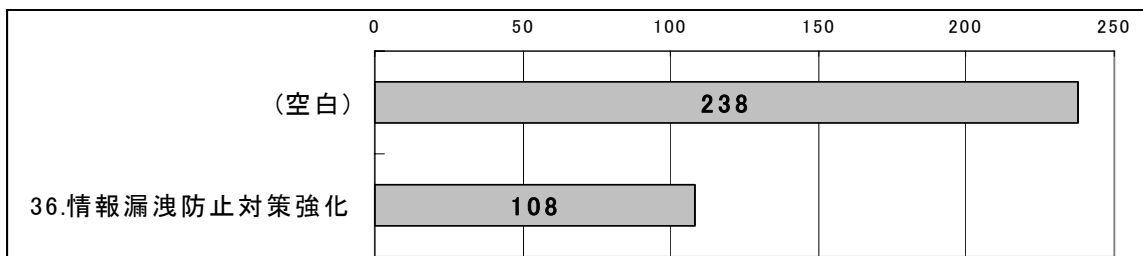
⑪ 主要施策11 <相談等広聴サービスの充実>

図2-3 主要施策11「相談等広聴サービスの充実」における関心事業



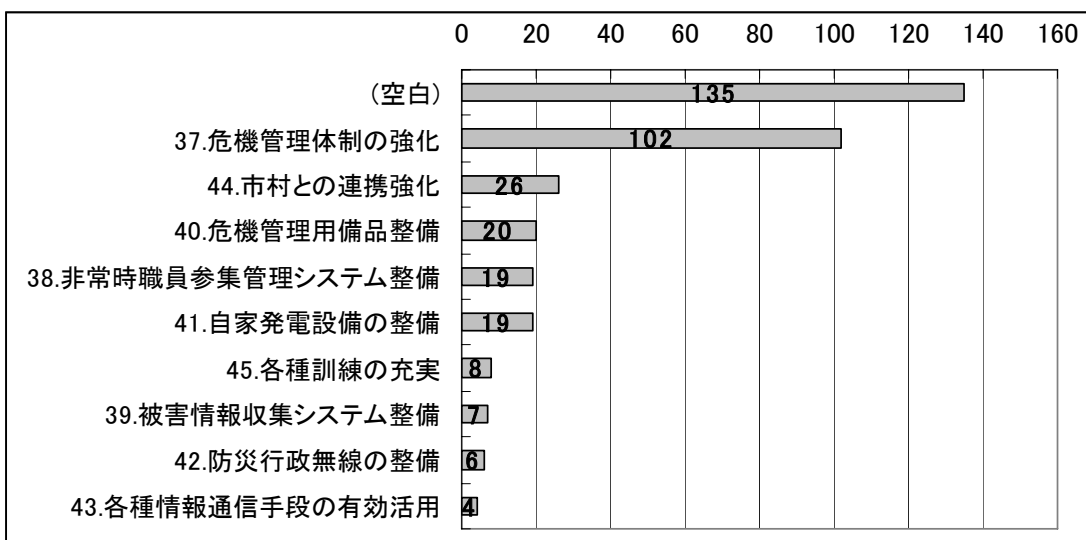
⑫ 主要施策 12 <情報セキュリティの充実>

図 2 4 主要施策 1 2 「情報セキュリティの充実」における関心事業



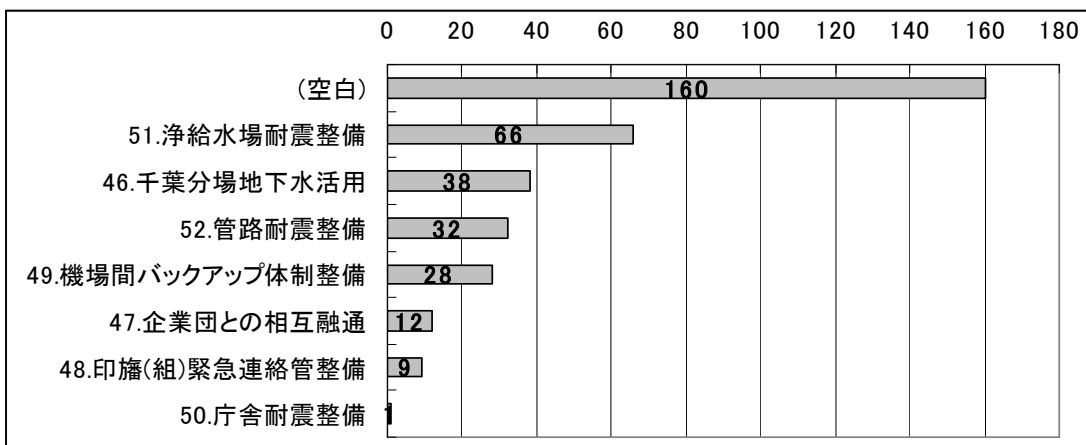
⑬ 主要施策 13 <危機管理体制の充実>

図 2 5 主要施策 1 3 「危機管理体制の充実」における関心事業



⑭ 主要施策 14 <震災・渇水等対策の推進>

図 2 6 主要施策 1 4 「震災・渇水等対策の推進」における関心事業



⑮ 施策等の関心度（主要施策別；無回答率の状況）

今回の調査では、施策等の関心度は14の主要施策ごとに、その関心施策を選択する調査方式となっており、関心の低い主要施策では、無回答が多くなっている。無回答率の低さは、その主要施策の関心の高さを表しており、その結果は下表のとおりであった。

主要施策2「安全で良質な水の供給」における無回答率が最も低く、おいしい水づくりに係る施策に対する関心の高さが分かる。

次いで、主要施策13「危機管理体制の充実」、主要施策3「環境保全対策の推進」となった。

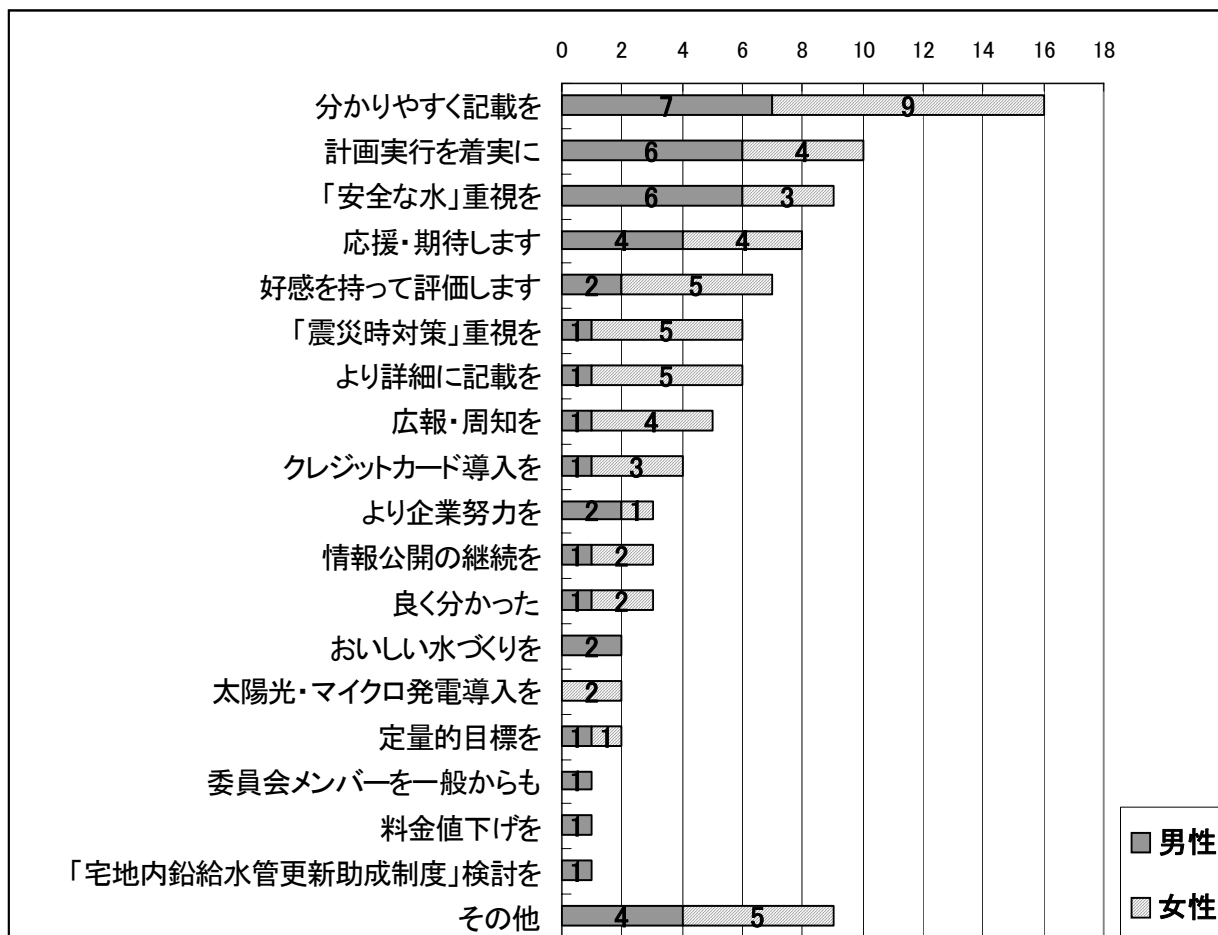
表2 主要施策別の無回答率の状況

関心順位	主要施策	無回答数	無回答率
1	(2)安全で良質な水の供給	101	29%
2	(13)危機管理体制の充実	135	39%
3	(3)環境保全対策の推進	143	41%
4	(1)安定給水の確保	149	43%
5	(4)効率的な経営の推進	150	43%
6	(14)震災・渇水等対策の推進	160	46%
7	(5)経営体質の強化	163	47%
8	(11)相談等広聴サービスの充実	178	51%
9	(9)窓口サービスの充実	207	60%
10	(10)情報サービスの充実	209	60%
11	(8)給水サービスの充実	233	67%
12	(7)人材育成の充実	234	68%
13	(12)情報セキュリティの充実	238	69%
14	(6)技術の継承	257	74%

(8) 中期経営計画に関する自由意見

自由意見は、自由記載であったが98名（男性43、女性55名）からの回答があった。
これらの意見を類型化したものが図27である。

図27 自由意見（類型化；性別）



意見においては、「評価結果の記載を分かりやすくしてほしい」「計画実行を着実に進めてほしい」などの「一般的指摘事項」と、「安全な水を重視してほしい」「震災時対策を重視してほしい」などの「特定分野への要望事項」とに大きく分かれていた。

このことから、次に「一般的指摘事項」「特定分野への要望事項」ごとに分析した。

①「一般的指摘事項」について

最も多かった意見は、評価結果を「分かりやすく記載してほしい」というものであり、具体的には、次のような意見であった。

<例（抜粋）>

- ・方針自体は支持するが、周知の仕方が問題。読みにくい。(30代男性)
- ・一般の人が読んで分かりやすい報告書にして欲しい。(50代男性)
- ・計画書を、もっと一般の人でも見やすいものにしていただきたいと思います。まるで、会議の資料のようで、字が多すぎて読む気になりません。(40代女性)
- ・難しい言葉が多くて読む気にならないのが本音です。(30代女性)
- ・「中期経営計画」はどんなことが計画されているかわかったが、中身は難しかった。関心はあるが、理解するには時間がかかると思いました。(30代女性)
- ・難しい言葉が多くよくわからなかった(20代以下女性)
- ・外部に公表する資料に関しては、別途図解などを活用したもっとビジュアルな資料があった方が良いと思います。(30代男性)
- ・市民むけにわかりやすい文章にしてほしい(40代女性)

次に、計画実行を着実にしてほしい、という意見が多かった。

<例（抜粋）>

- ・施策を着実に実行してほしい。(40代男性)
- ・計画倒れとならないように、また常に計画の見直しとより良い計画への変更・実践を期待します。(60代以上男性)
- ・評価制度の意見を生かし計画に反映させてください。(60代以上男性)
- ・このような計画があり実施されていることはすばらしい事だと思うので、具体的な結果に反映されることを大いに期待します。(30代女性)
- ・確実に実行してほしい(40代男性)
- ・確実に目に見え形で実行していただきたい。(30代女性)
- ・マネジメントサイクルの一層の確立と推進をユーザーの意見を取り入れながら進めてもらいたい。(60代以上男性)

次に、一般的な指摘事項としては、「より詳細に記載してほしい」として、次のような意見があった。

<例（抜粋）>

- ・施設整備の推進やお客様サービスの向上を努める、とありますが、お客さまのサービスとは？（30代女性）
- ・抽象的な表現が多く、定量的な評価ができないのではないかと思う。もっと数値を導入して厳密に規定すべきだと思う。スケジュールももっと細かくマイルストーンを定義すべき。（30代男性）
- ・中期経営計画の内部評価が、適切で計画通りであることがすばらしいと思います。計画に則り遂行し確認するという一步一步の積み重ねが「おいしい水」へとつながると考えます。内部評価方法は、誰がどのように評価しているのか知りたいと思いました。（30代女性）

その他、「広報など、周知をよりすべき」「より企業努力をしてほしい」「情報公開を継続してほしい」などの意見があった。

また、下記例のとおり、「応援・期待します」（8名）など、水道局の取組みに対して期待・応援する意見も寄せられた。

<例（抜粋）>

- ・自分達で取り組みをPRすることに力をいれる企業や自治体が多い中、そういうことをしないと分かってくれない市民も多いですが、私は黙って応援しています。（30代男性）
- ・安全でおいしい水作りに積極的に取り組んでいる姿勢が良く分かりました。今後に大いに期待したいと思います。（50代男性）
- ・名称のみ知っていましたが、当該調査により内容が理解できました。安全でおいしい水づくりに関係方面の努力、整備に無関心であったと思います。今後、われわれも関心を持ち協力することが大切であると痛感しました。（60代以上男性）
- ・こういう計画を考え実行するというのはとてもいいと思います。ぜひ実現させてほしいです。（40代男性）
- ・おいしい水を作るためのこの事業を評価します。期待しております。（60代以上女性）
- ・安心して県水を使うための指針で期待感がある。（50代女性）
- ・これからも美味しい水のために頑張してほしいです。（30代女性）
- ・千葉の水はおいしくなる！と期待しています。（30代女性）

②「特定分野への要望事項」について

次に、特定分野への要望としては、「安全な水」（9名）、「震災時対策」（6名）を重視してほしいという、次のような意見があった。

○「安全な水」重視を <例（抜粋）>

- ・安全に気をつけてください。（40代男性）
- ・とにかく「安全な水」第一をお願いします。（60代以上女性）
- ・水をおいしく安全に供給することに直接関わる部分にお金を使ってほしいです。庁舎とかは古くてもいいのでは？（40代男性）
- ・「中期経営計画」の実施された後、今より安全でおいしいお水を飲めるのは楽しみです。（30代男性）
- ・とにかく安心安全の水を供給してください。（50代女性）

○「震災時対策」重視を <例（抜粋）>

- ・中期経営計画の中で一番気になっていることは、地震などの震災時に強い水道水であるかどうかということです。震災時に一番必要とされるのが水。関東圏で地震があったとき、すぐに対応できる整備を早急にすすめていただきたいです。（30代女性）
- ・震災時が不安です。施設に耐震性があっても、すぐに水が供給されなければ意味がないと思います。（20代以下女性）
- ・防災、耐震も考えてあるようだけれども、特にそこに力を入れてほしい。インフラは確実に末端まで届くことが重要だから。（40代女性）
- ・特に今後の地震など大きな災害への備えが重要と思います。非常時の水資源の対応は死活問題です。この面での関連機関との具体的連携を常に万全に整えて下さるよう期待します。（60代以上男性）
- ・防災時の水の備蓄に感心があります。（40代女性）

以上のほか、「クレジットカードの導入」「おいしい水づくり」「太陽光マイクロ水力発電の導入」などの事業を要望する意見が挙げられた。

3. まとめ

以上、「中期経営計画の周知度、周知媒体」、「第三者評価制度の周知度」、「評価結果の理解難易度」、「施策への関心度」、「自由意見」について集計した。

これにより、中期経営計画の取組み内容までも周知されている回答者は、全体の10%に満たないことが判明した。

今後、中期経営計画の目標や達成状況の評価を公表し、お客様への説明責任を果たしていくためには、より一層の周知活動を推進していく必要がある。

また、周知媒体としては、「県水だより」「水道局ホームページ」などがあるが、年代において周知媒体に傾向があったことから、今後、各周知媒体を利用しPRをする際には、世代による傾向の違いについても考慮しながら、情報掲載の工夫をしていく必要がある。

評価結果の理解の難易度については、回答者の約16%が「わかりにくい」「とてもわかりにくい」とし、「文書量が多い、文書ばかりである、内容が難しい、専門的過ぎる」との理由を挙げており、これは、自由意見においても同様であった。今後は、評価結果の記載において、より分かりやすくするために、文書以外の図、表、絵での表現などについても検討していく必要がある。

施策への関心度については、主要施策2「安全で良質な水の供給」への関心が最も高く、次いで、主要施策13「危機管理体制の充実」が高かった。これは、自由意見でも同様で、「安全な水を重視してほしい」「震災時対策を重視してほしい」などの意見が多かった。

今後、これらの分析結果や皆様の御意見を十分に配慮しながら、中期経営計画の事業等の評価を展開していくことが必要である。