

令和5年度 ちば県水ウェブアンケート調査結果

はじめに

千葉県営水道では、安全でおいしい水をお届けし、お客様にこれからも安心して快くお使いいただき、水道水の満足度の向上を図るため、様々な取組を進めるとともに、PR活動を展開しています。また、適切な接客対応を推進し、お客様サービスの向上を図ることとしています。

そこで、今後のサービス向上及び事業運営の参考とするため、ちば電子申請サービスによりアンケートを実施しました。

1. 実施状況		2ページ
2. 回答者の属性		2ページ
2-1	性別	
2-2	年齢	
2-3	お住まいの地域	
3. 集計結果		
問1	ポタリちゃんツイッターの認知度	3ページ
問2	ポタリちゃんツイッターの内容	4ページ
問3	ホームページを閲覧したことがあるか	5ページ
問4	ホームページで知りたい情報	6ページ
問5	ホームページの改善点	7ページ
問6	使用しているSNSはあるか	9ページ
問7	千葉県営水道PRグッズについて	10ページ
問8	今後の広報について	11ページ
問9	千葉県営水道との接点	12ページ
問10	対応者の態度	13ページ
問11	対応者の態度を不満に思う理由	14ページ
問12	水道料金の支払方法	15ページ
問13	口座振替・クレジットカード払いを利用しない理由	16ページ
問14	Web上でできたら便利だと思う手続き	17ページ
問15	県営水道に期待すること	18ページ

令和5年度 ちば県水ウェブアンケート調査結果

1. 実施状況

実施期間	令和5年5月1日から令和6年2月29日まで
調査方法	ちば電子申請サービス
広報手段	千葉県営水道ホームページ 県水だより5月号（第246号）、1月号（第248号）
回答者数	170名

2. 回答者属性

2-1 性別

男性	85
女性	79
未回答	6
計	170

2-2 年齢

20歳未満（0～19歳）	3
20歳代（20～29歳）	8
30歳代（30～39歳）	17
40歳代（40～49歳）	41
50歳代（50～59歳）	35
60歳代（60～69歳）	27
70歳以上（70歳～）	39
計	170

2-3 お住まいの地域

千葉市中央区	11	市原市	12
千葉市花見川区	12	鎌ヶ谷市	7
千葉市稲毛区	3	浦安市	7
千葉市若葉区	9	印西市	8
千葉市緑区	10	白井市	2
千葉市美浜区	6	佐倉市	1
市川市	21	柏市	2
船橋市	25	八千代市	1
松戸市	20	君津市	1
成田市	7	四街道市	1
習志野市	3	県外	1
		計	170

令和5年度 ちば県水ウェブアンケート調査結果

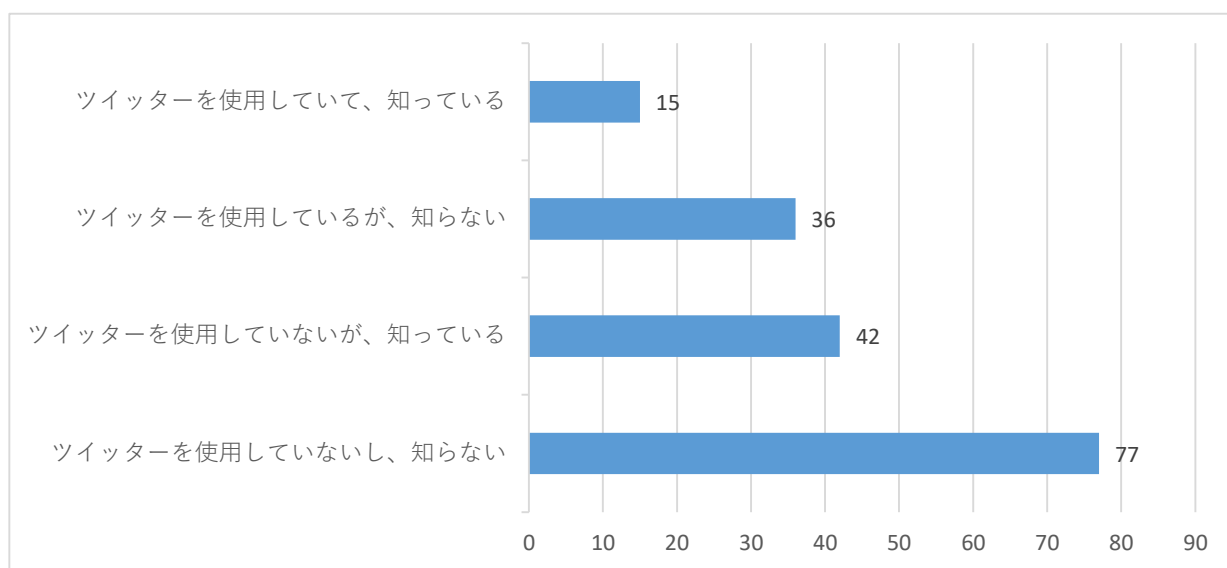
3. 集計結果

問1 ポタリちゃんツイッターの認知度

ポタリちゃんツイッターを知っていますか。あてはまるものをお選びください。

設問	回答数	回答比率
ツイッターを使用していて、知っている	15	8.8%
ツイッターを使用しているが、知らない	36	21.2%
ツイッターを使用していないが、知っている	42	24.7%
ツイッターを使用していないし、知らない	77	45.3%
計	170	100.0%

「ツイッターを使用していないし、知らない」が45.3%と最も割合が高い結果となりました。



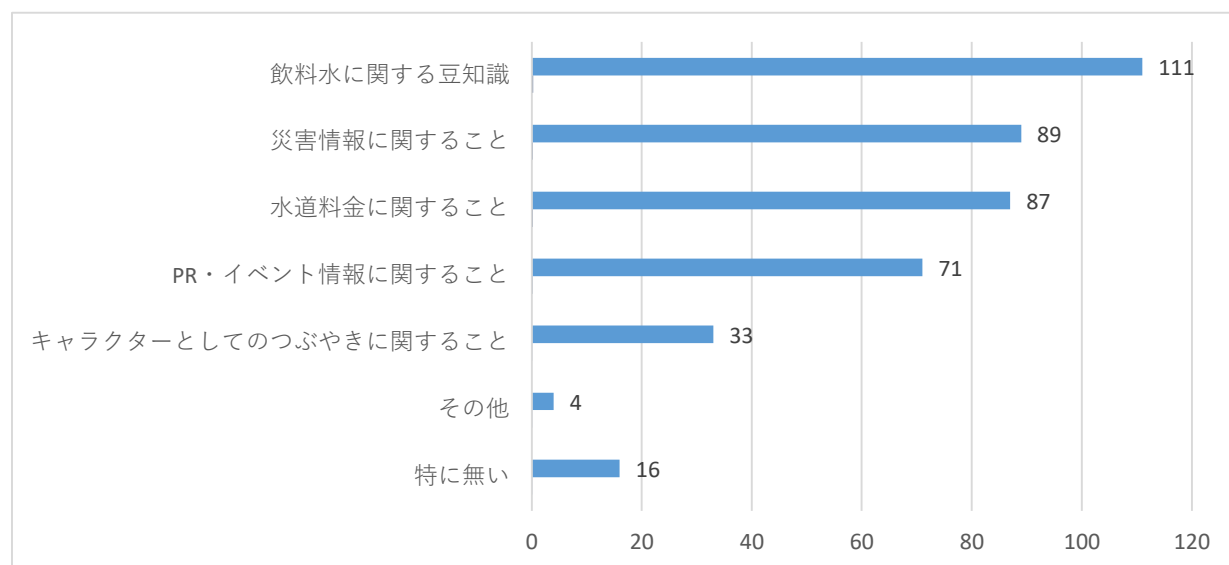
令和5年度 ちば県水ウェブアンケート調査結果

問2 ポタリちゃんツイッターの内容

ポタリちゃんツイッターでどのような内容が見たいと思いますか。
いくつでもお選びください。

設問	回答数	回答比率
飲料水に関する豆知識	111	27.0%
災害情報に関すること	89	21.7%
水道料金に関すること	87	21.2%
PR・イベント情報に関すること	71	17.3%
キャラクターとしてのつぶやきに関すること	33	8.0%
その他	4	0.9%
特に無い	16	3.9%
計	411	100.0%

「飲料水に関する豆知識」が27.0%と最も割合が高く、次いで「災害情報に関すること」が21.7%、「水道料金に関すること」が21.2%の順で割合が高い結果となりました。



その他意見

利用していないし、知らない
ツイッターを使わないのでわからない
千葉の水質を知りたいです
ポタリちゃんの活動予報

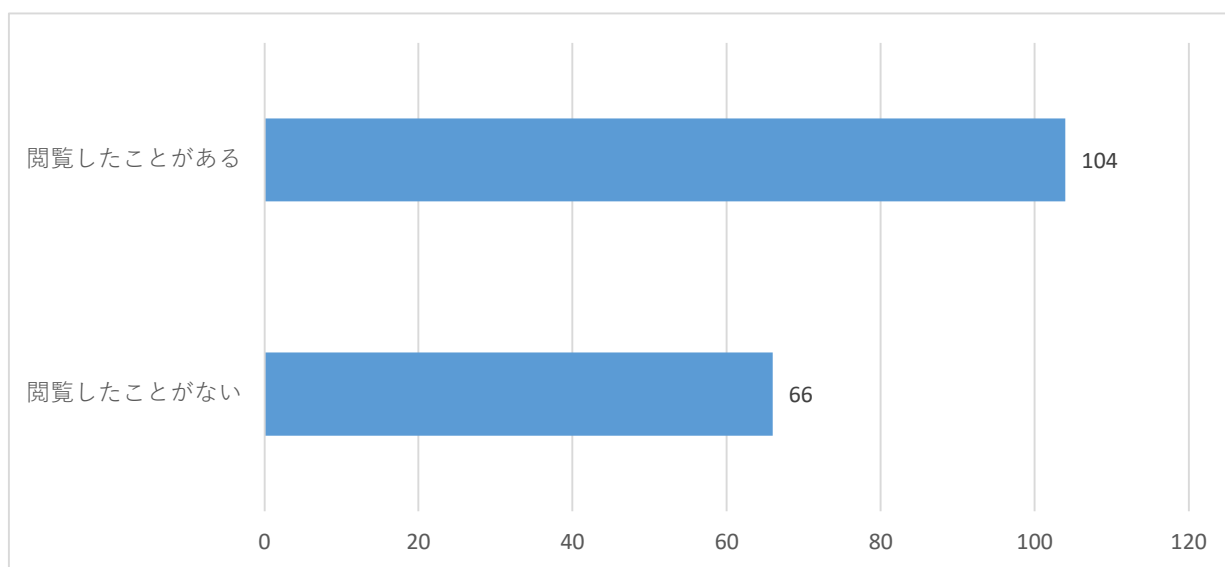
令和5年度 ちば県水ウェブアンケート調査結果

問3 ホームページを閲覧したことがあるか

あなたは、千葉県営水道のホームページを閲覧したことがありますか。
あてはまるものをお選びください。

設問	回答数	回答比率
閲覧したことがある	104	61.2%
閲覧したことがない	66	38.8%
計	170	100.0%

「閲覧したことがある」が61.2%、「閲覧したことがない」が38.8%という結果となりました。



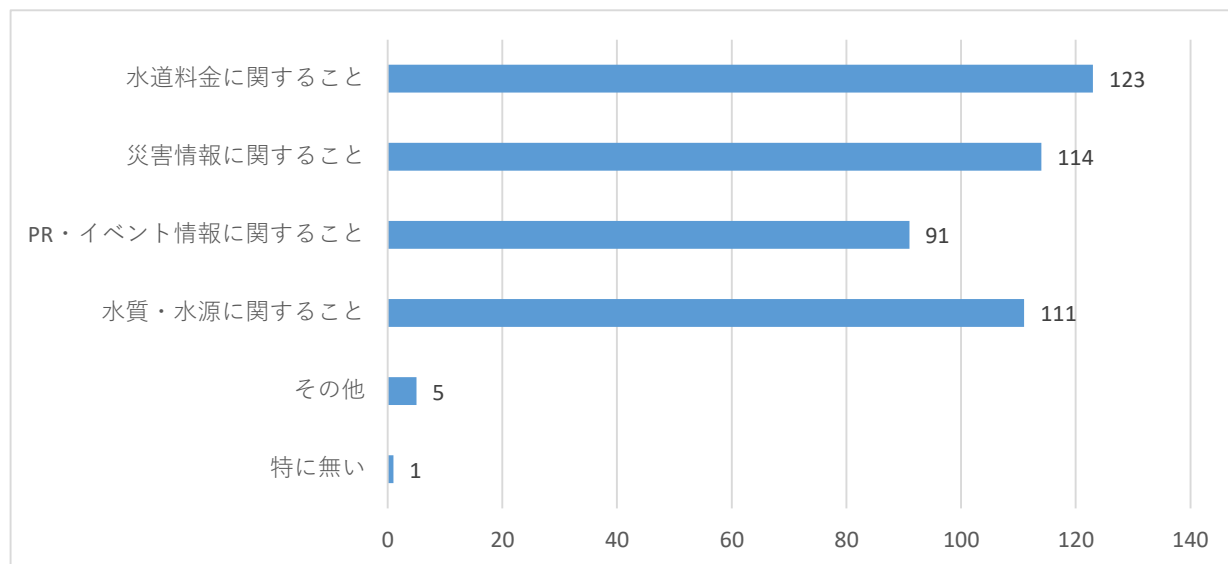
令和5年度 ちば県水ウェブアンケート調査結果

問4 ホームページで知りたい情報

千葉県営水道のホームページでは、どのような情報を知りたいですか。
いくつでもお選びください。

設問	回答数	回答比率
水道料金に関すること	123	27.6%
災害情報に関すること	114	25.6%
PR・イベント情報に関すること	91	20.4%
水質・水源に関すること	111	24.9%
その他	5	1.2%
特に無い	1	0.3%
計	445	100.0%

「水道料金に関すること」が27.6%と最も割合が高く、次いで「災害情報に関すること」が25.6%、「水質・水源に関すること」が24.9%の順で割合が高い結果となりました。



その他意見

市川市の水質と安全性を知りたいです
修理相談など困ったことを相談する
見学コースの有無など
安心して飲めますという情報をいつでも発信
地域に密着した情報

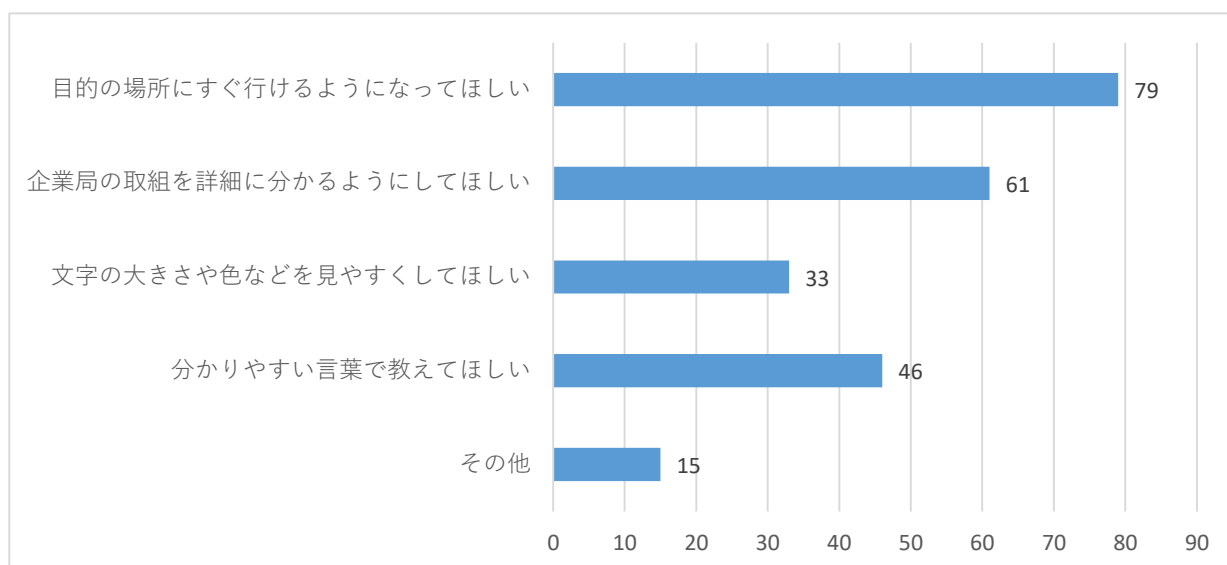
令和5年度 ちば県水ウェブアンケート調査結果

問5 ホームページの改善点

ホームページについて、今後どのような点を改善すべきだと思いますか。
いくつでもお選びください。

設問	回答数	回答比率
目的の場所にすぐ行けるようになってほしい	79	33.8%
企業局の取組を詳細に分かるようにしてほしい	61	26.1%
文字の大きさや色などを見やすくしてほしい	33	14.1%
分かりやすい言葉で教えてほしい	46	19.6%
その他	15	6.4%
計	234	100.0%

「目的の場所にすぐ行けるようになってほしい」が33.8%と最も割合が高く、次いで「企業局の取組を詳細に分かるようにしてほしい」が26.1%、「分かりやすい言葉で教えてほしい」が19.6%の順で割合が高い結果となりました。



その他意見

なし
特になし
特に有りません
観ていないのでみてから
特になし
見たことがないからわからない
これから見てみます
特にありません。
特にない
水質検査体験の予定数締め切りが早すぎる。
水質検査結果の表1&2の日付不明
特に指摘するところはありません。
わかりやすいので改善点なし
特になし
グッズ販売があれば掲載して欲しい

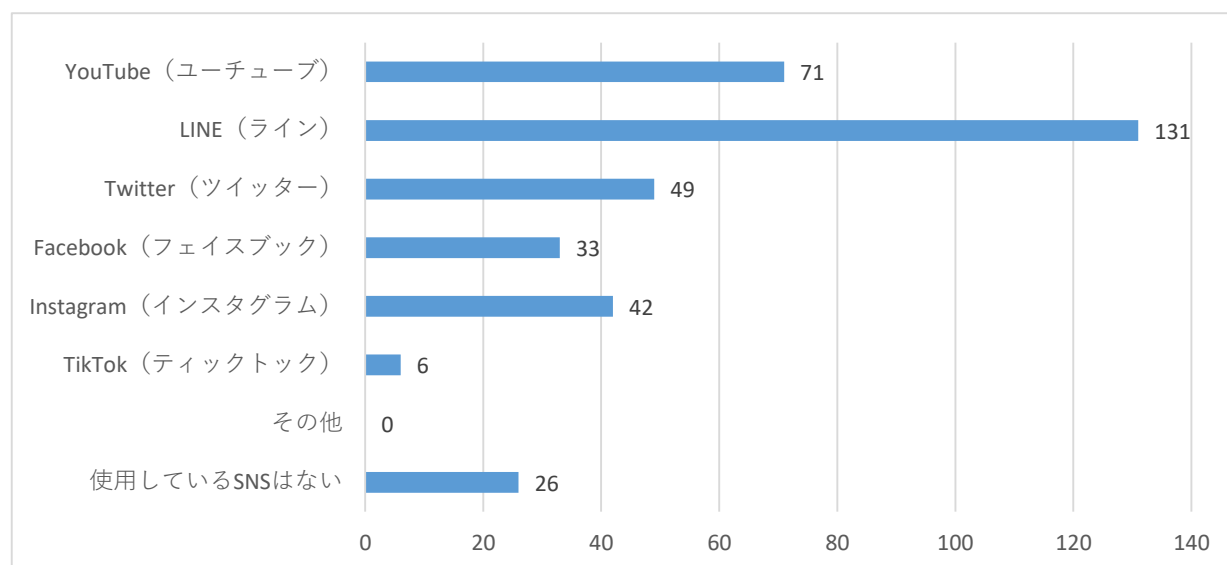
令和5年度 ちば県水ウェブアンケート調査結果

問6 使用しているSNSはあるか

千葉県営水道ではSNSを活用した広報手段として「Twitter」を活用しています（ポタリちゃんTwitter）。現在利用しているSNSがあれば教えてください。
（複数回答可）

設問	回答数	回答比率
YouTube（ユーチューブ）	71	19.8%
LINE（ライン）	131	36.6%
Twitter（ツイッター）	49	13.7%
Facebook（フェイスブック）	33	9.2%
Instagram（インスタグラム）	42	11.7%
TikTok（ティックトック）	6	1.7%
その他	0	0.0%
使用しているSNSはない	26	7.3%
計	358	100.0%

「LINE（ライン）」が36.6%と最も割合が高く、次いで「YouTube（ユーチューブ）」が19.8%、「Twitter（ツイッター）」が13.7%の順で割合が高い結果となりました。



令和5年度 ちば県水ウェブアンケート調査結果

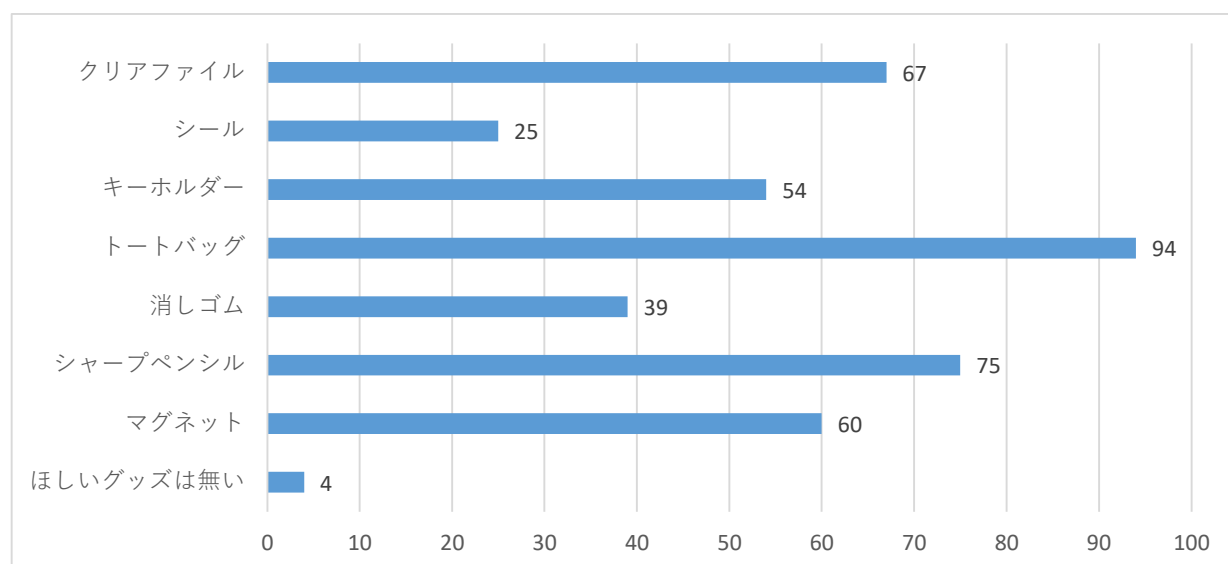
問7 千葉県営水道PRグッズについて

千葉県営水道では、当局の事業へ関心を深めていただくため、PRグッズを作成し配布しています。もらって嬉しいグッズはありますか。

(3つまでお選びください。)

設問	回答数	回答比率
クリアファイル	67	16.0%
シール	25	6.0%
キーホルダー	54	12.9%
トートバッグ	94	22.5%
消しゴム	39	9.3%
シャープペンシル	75	17.9%
マグネット	60	14.4%
ほしいグッズは無い	4	1.0%
計	418	100.0%

「トートバッグ」が22.5%と最も割合が高く、次いで「シャープペンシル」が17.9%、「クリアファイル」が16.0%の順で割合が高い結果となりました。



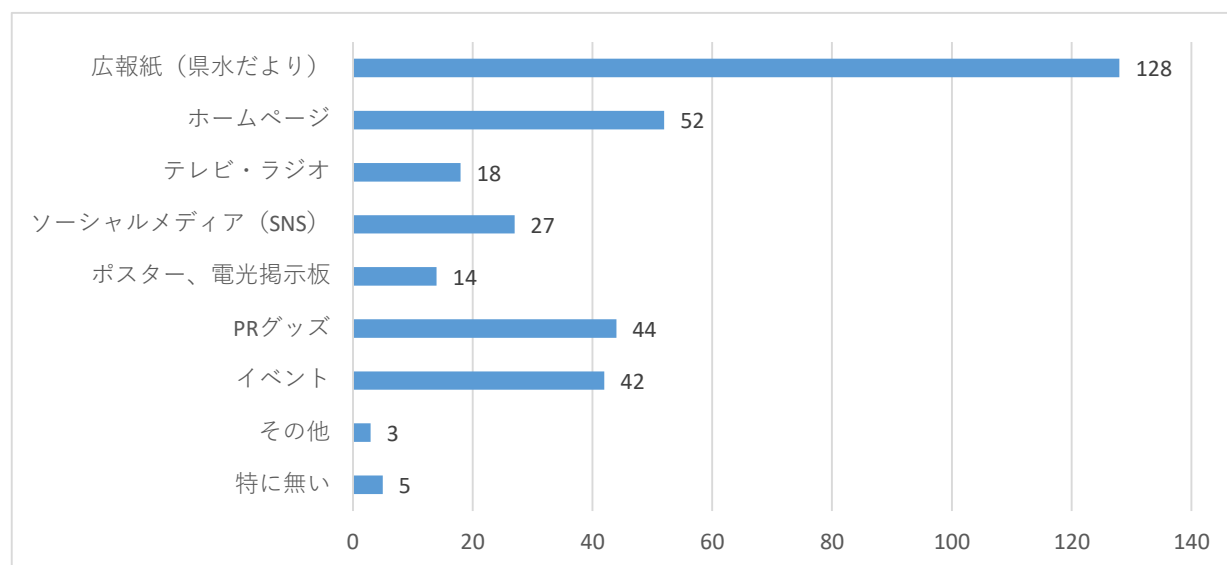
令和5年度 ちば県水ウェブアンケート調査結果

問8 今後の広報について

今後の千葉県営水道の広報について、力を入れてほしい広報媒体はありますか。
(複数回答可)

設問	回答数	回答比率
広報紙（県水だより）	128	38.4%
ホームページ	52	15.6%
テレビ・ラジオ	18	5.4%
ソーシャルメディア（SNS）	27	8.1%
ポスター、電光掲示板	14	4.2%
PRグッズ	44	13.2%
イベント	42	12.6%
その他	3	1.0%
特に無い	5	1.5%
計	333	100.0%

「広報紙（県水だより）」が38.4%と最も割合が高く、次いで「ホームページ」が15.6%、「PRグッズ」が13.2%の順で割合が高い結果となりました。



その他意見

プレゼント

学校などに来て子供達に直接水の大切さを伝える

街角でグッズ配布等目にする機会

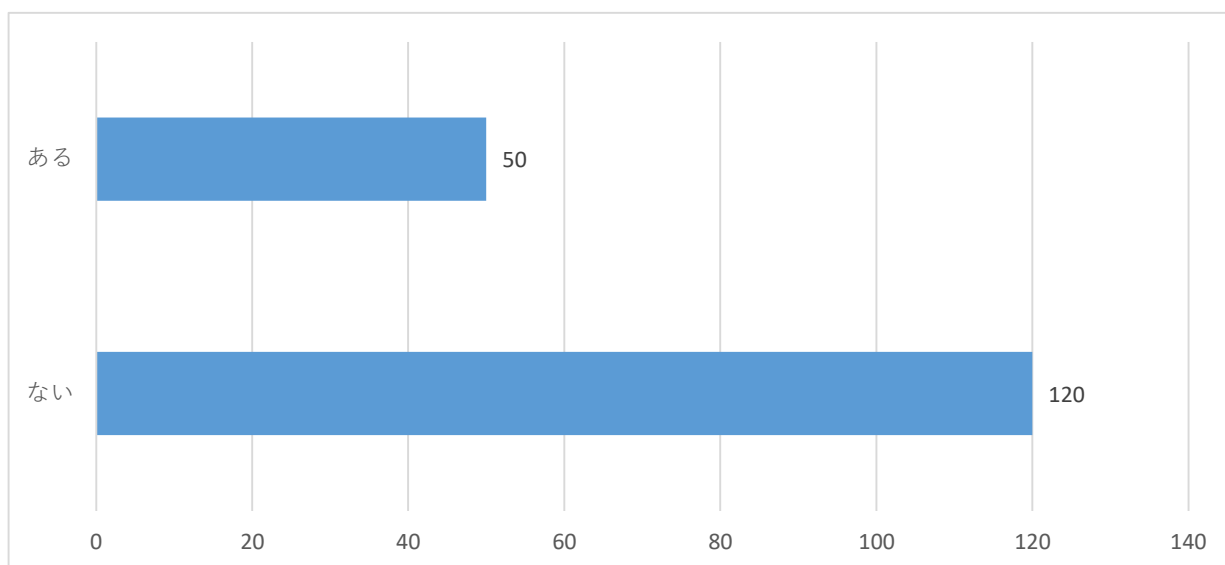
令和5年度 ちば県水ウェブアンケート調査結果

問9 千葉県営水道との接点

これまでに、千葉県営水道へお問合せをしたことや、職員等（職員や検針員等）と接したことはありますか。

設問	回答数	回答比率
ある	50	29.4%
ない	120	70.6%
計	170	100.0%

「ある」が29.4%、「ない」が70.6%という結果となりました。



令和5年度 ちば県水ウェブアンケート調査結果

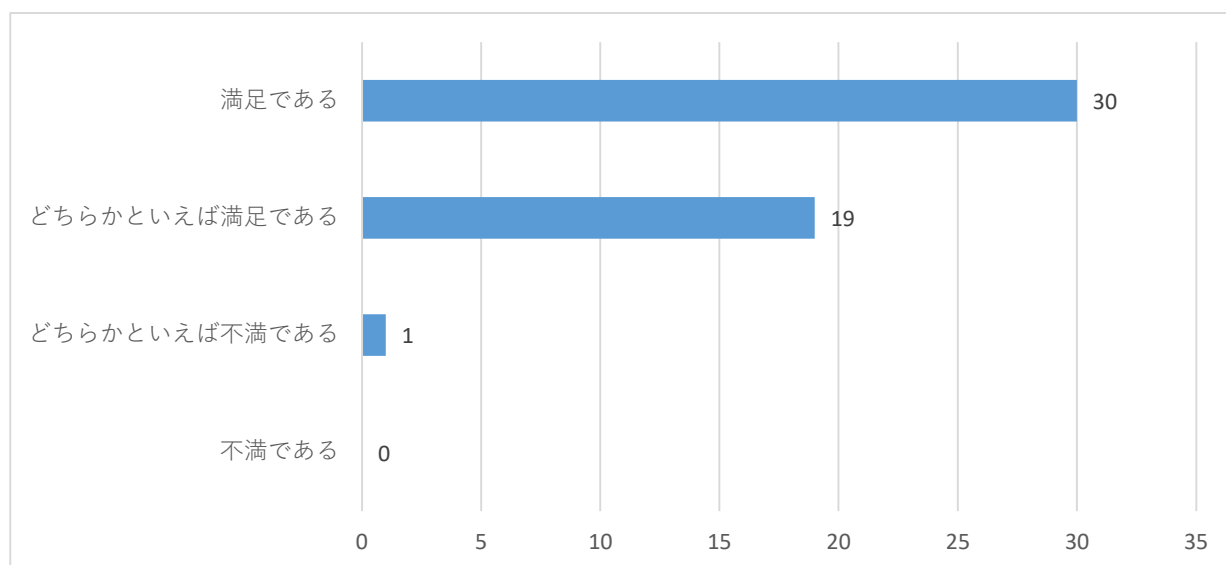
問10 対応者の態度

問9で「ある」と答えた方にお尋ねします。

対応者の態度（対応、言葉遣い、行動すべて含む）はどうでしたか。

設問	回答数	回答比率
満足である	30	60.0%
どちらかといえば満足である	19	38.0%
どちらかといえば不満である	1	2.0%
不満である	0	0.0%
計	50	100.0%

「満足である」「どちらかといえば満足である」の合計が98.0%を占め、「どちらかといえば不満である」「不満である」の合計の2.0%を大きく上回る結果となりました。

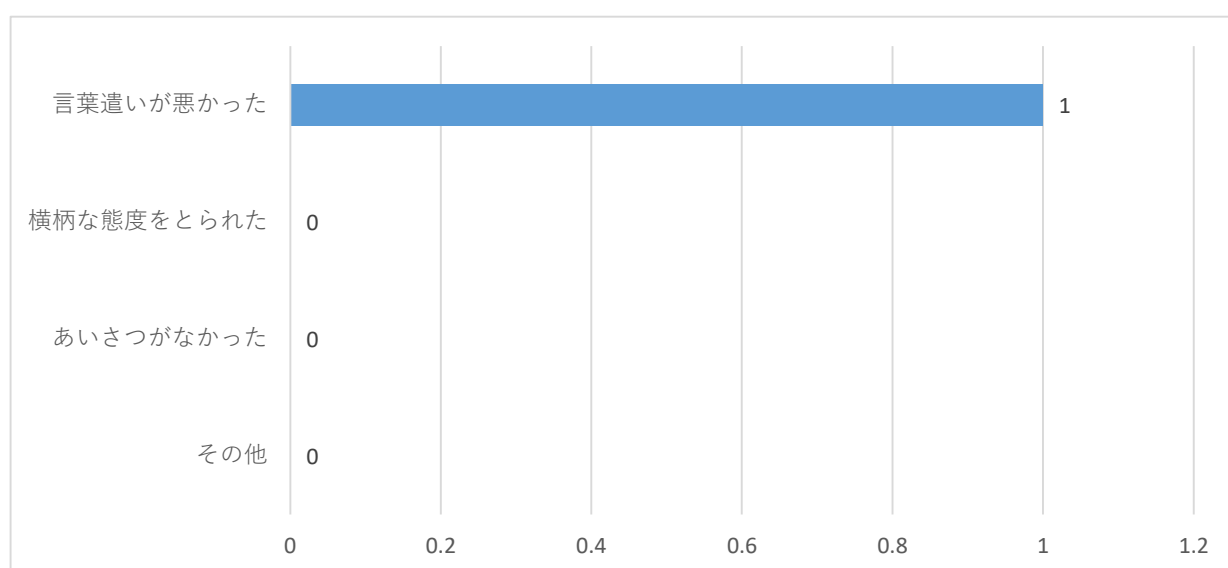


令和5年度 ちば県水ウェブアンケート調査結果

問11 対応者の態度を不満に思う理由

問10で「どちらかといえば不満である」「不満である」と答えた方にお尋ねします。どのような点が不満でしたか。

設問	回答数	回答比率
言葉遣いが悪かった	1	100.0%
横柄な態度をとられた	0	0.0%
あいさつがなかった	0	0.0%
その他	0	0.0%
計	1	100.0%



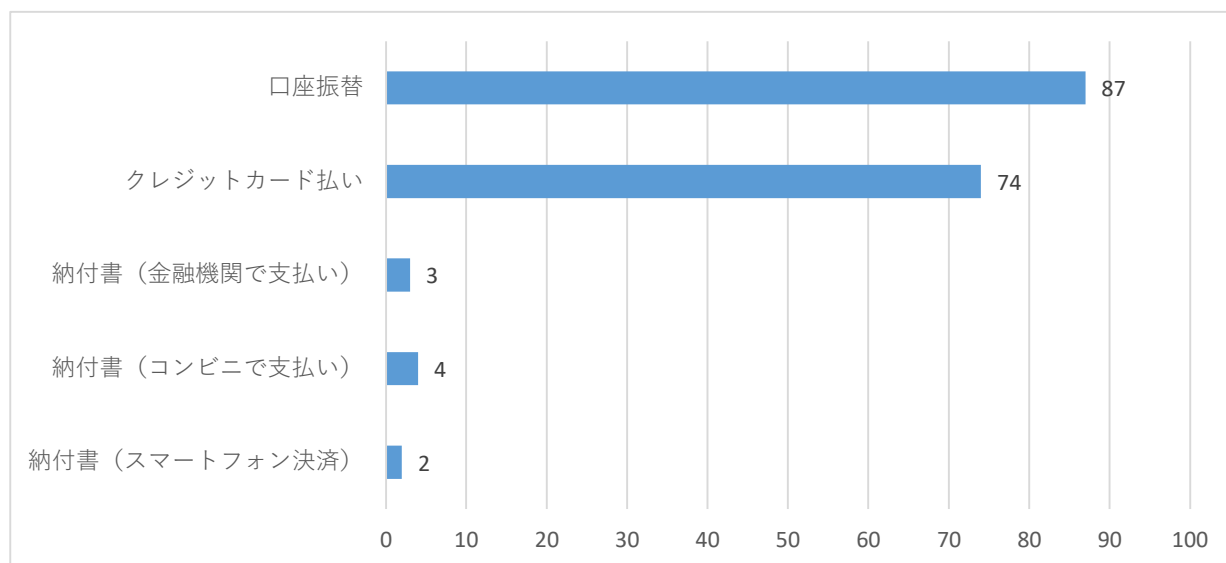
令和5年度 ちば県水ウェブアンケート調査結果

問12 水道料金の支払方法

現在の水道料金の支払方法は、主にどのような方法で行っていますか。

設問	回答数	回答比率
口座振替	87	51.2%
クレジットカード払い	74	43.5%
納付書（金融機関で支払い）	3	1.8%
納付書（コンビニで支払い）	4	2.4%
納付書（スマートフォン決済）	2	1.1%
計	170	100.0%

「口座振替」「クレジットカード払い」の合計が94.7%と、「納付書」の5.3%を大きく上回る結果となりました。



令和5年度 ちば県水ウェブアンケート調査結果

問13 口座振替・クレジットカード払いを利用しない理由

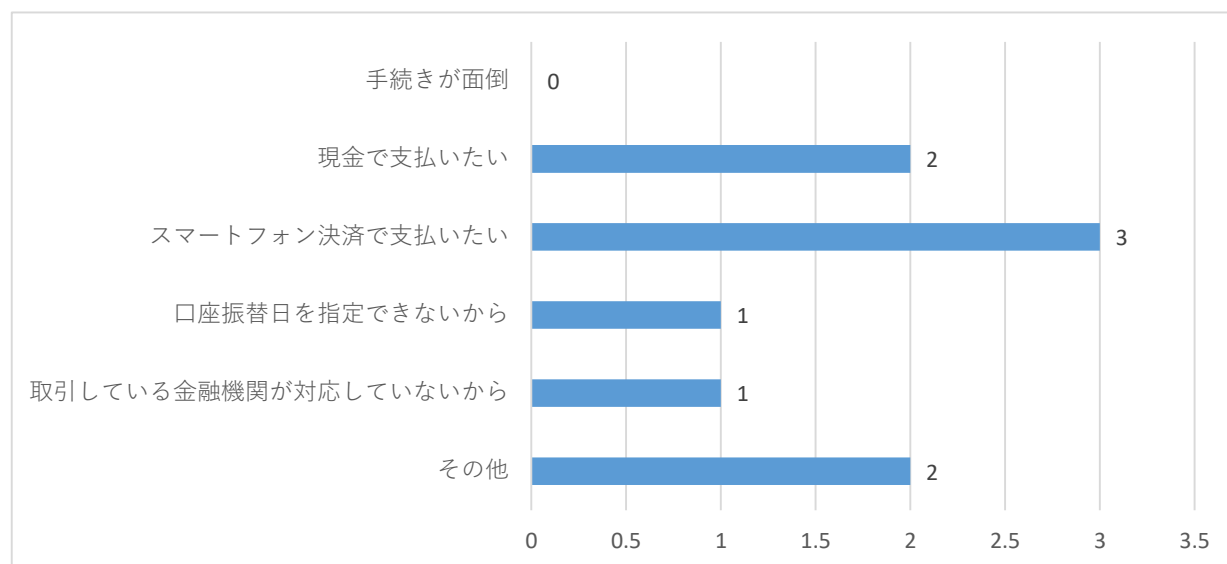
問12で「納付書」と答えた方にお尋ねします。

口座振替又はクレジットカード払いを利用されない理由は何ですか。

いくつでもお選びください。

設問	回答数	回答比率
手続きが面倒	0	0.0%
現金で支払いたい	2	22.2%
スマートフォン決済で支払いたい	3	33.4%
口座振替日を指定できないから	1	11.1%
取引している金融機関が対応していないから	1	11.1%
その他	2	22.2%
計	9	100.0%

「スマートフォン決済で支払いたい」が33.4%と最も割合が高く、次いで「現金で支払いたい」が22.2%という結果となりました。



その他意見

マンションで一括して支払うため

ボケ防止の為。便利にしない方が良くと思い

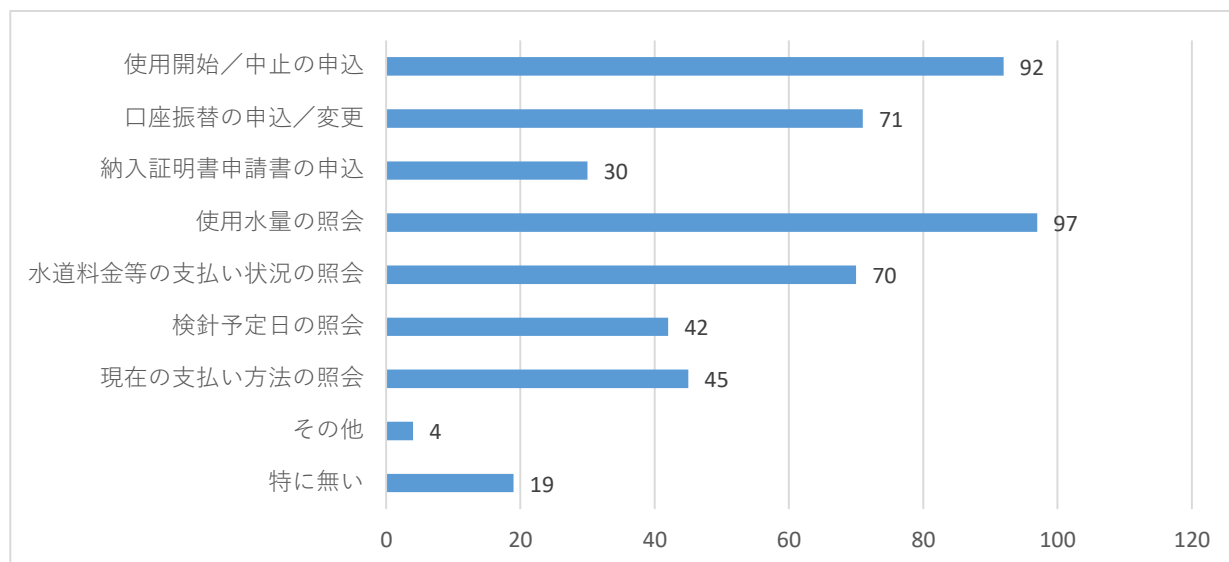
令和5年度 ちば県水ウェブアンケート調査結果

問14 Web上でできたら便利だと思う手続き

現在、千葉県営水道では、お客様の利便性を高めるため、手続きのオンライン化を進めております。Web上で「こうしたことができると便利だ」という手続きはありますか。いくつでもお選びください。

設問	回答数	回答比率
使用開始／中止の申込	92	19.6%
口座振替の申込／変更	71	15.1%
納入証明書申請書の申込	30	6.4%
使用水量の照会	97	20.6%
水道料金等の支払い状況の照会	70	14.9%
検針予定日の照会	42	8.9%
現在の支払い方法の照会	45	9.6%
その他	4	0.9%
特に無い	19	4.0%
計	470	100.0%

「使用水量の照会」が20.6%と最も割合が高く、次いで「使用開始／中止の申込」が19.6%、「口座振替の申込／変更」が15.1%の順で割合が高い結果となりました。



その他意見

10万円以上のクレジットカード払い
水道使用量の昨年度との比較をしたい。
各家庭のエコチャレンジ支援
水質についての質問

令和5年度 ちば県水ウェブアンケート調査結果

問15 県営水道に期待すること

あなたが県営水道に期待することは何ですか。いくつでもお選びください。

設問	回答数	回答比率
安定給水の確保	151	23.1%
災害に強い施設整備の推進	129	19.7%
危機管理体制の充実	71	10.9%
安全でおいしい水づくり	129	19.7%
イベントや企画の充実	36	5.5%
広報（PR）の充実	18	2.8%
現状の水道料金の維持	71	10.9%
水道料金支払い方法の拡充（ネット銀行の導入等）	13	1.9%
Web上での手続きや照会機能の充実	35	5.4%
特に無い	1	0.1%
計	654	100.0%

「安定給水の確保」が23.1%と最も割合が高く、次いで「災害に強い施設整備の推進」「安全でおいしい水づくり」が19.7%という結果となりました。

