

平成30年度第4回インターネットモニターアンケート調査  
「県水だより」「中期経営計画」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

2 「中期経営計画」について

問5

千葉県営水道事業中期経営計画の周知度

千葉県水道局では、「千葉県営水道事業中期経営計画」（計画期間：平成28年度～32年度、以下「水道中経」と言う）に基づき、計画的に事業を進めています。

（計画HP：<https://www.pref.chiba.lg.jp/suidou/souki/keikaku/keiei/managementplan.html>）

「水道中経」をご存知ですか。

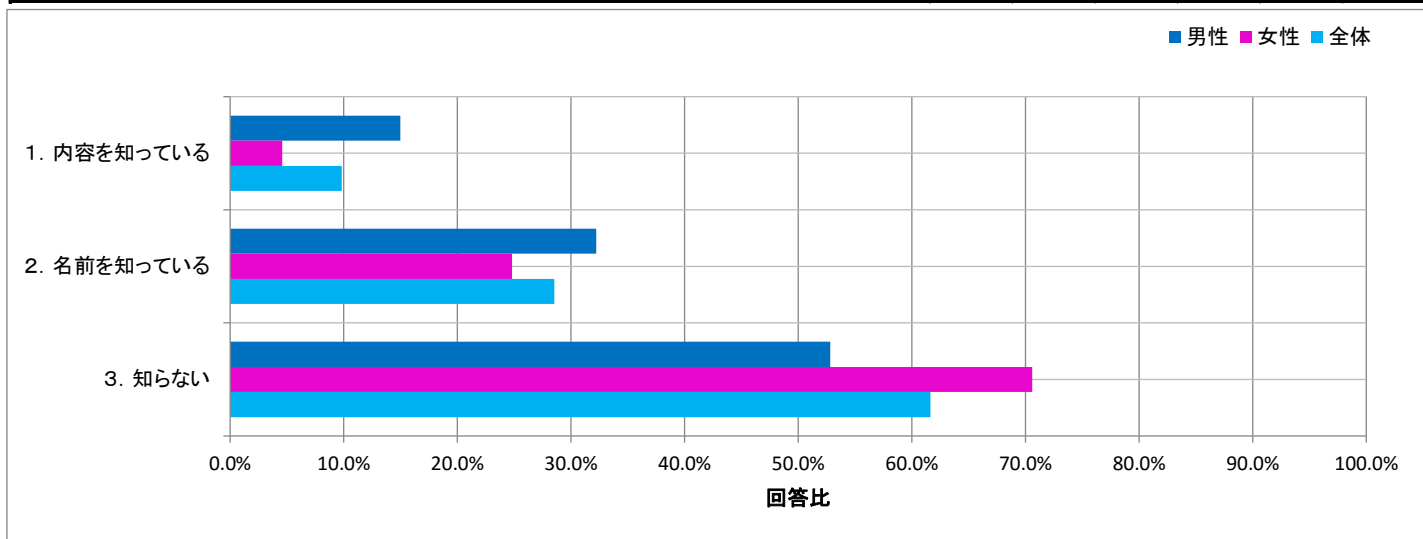
N=529

設問	回答数		回答比率		
	回答数	回答比率	回答数	回答比率	
1. 内容を知っている	52	9.8%	知っている	203	38.4%
2. 名前を知っている	151	28.5%			
3. 知らない	326	61.6%	知らない	326	61.6%

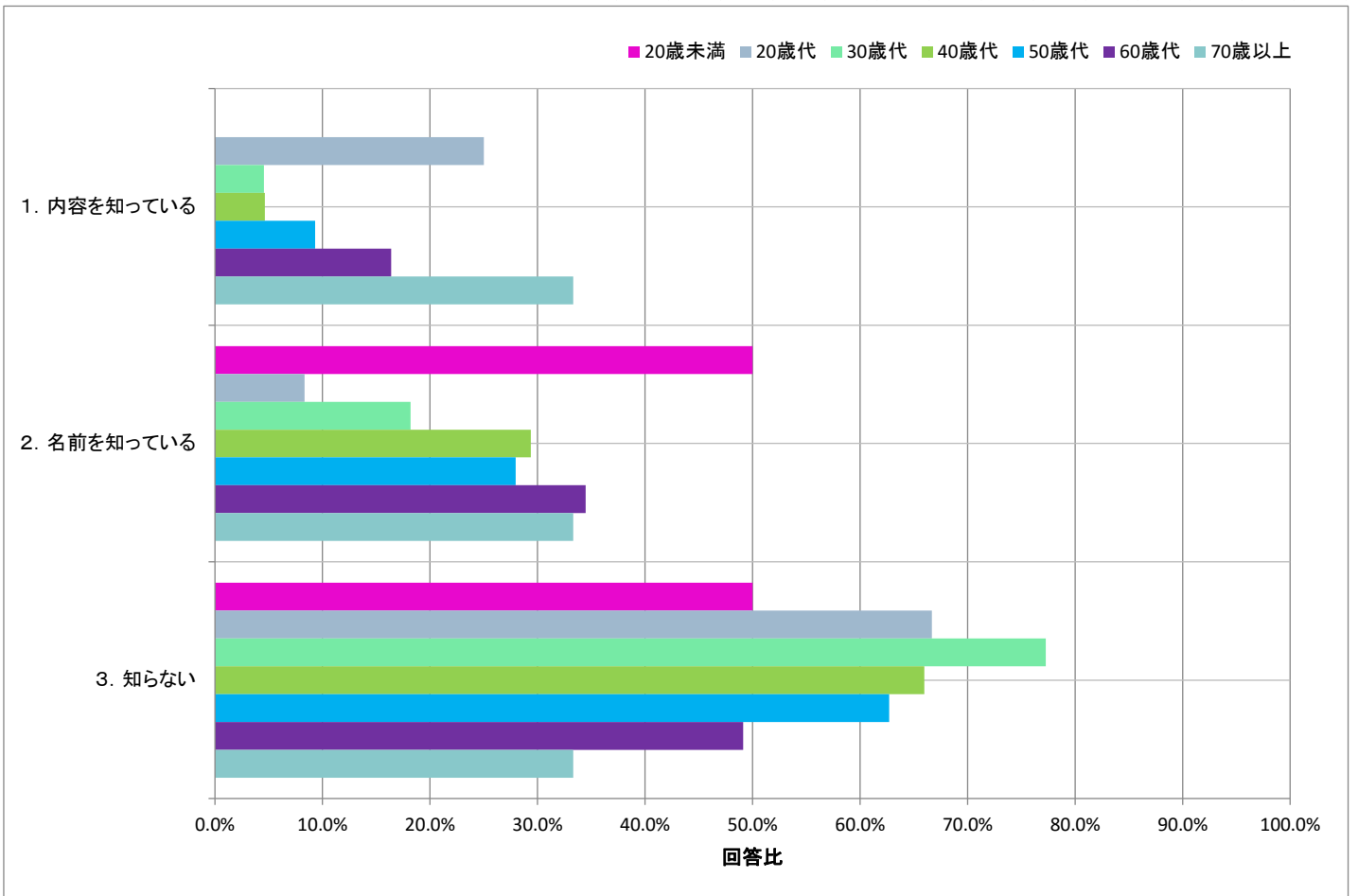
「内容を知っている」、「名前を知っている」の合計が38.4%であるのに対し、「知らない」の割合は61.6%でした。

6割以上の方が「千葉県営水道事業中期経営計画」を知らないという回答でした。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率
	267		262		529	
1. 内容を知っている	40	15.0%	12	4.6%	52	9.8%
2. 名前を知っている	86	32.2%	65	24.8%	151	28.5%
3. 知らない	141	52.8%	185	70.6%	326	61.6%



年代	回答数・比率						
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
	2	12	66	194	118	116	21
1. 内容を知っている	0	3	3	9	11	19	7
	0.0%	25.0%	4.5%	4.6%	9.3%	16.4%	33.3%
2. 名前を知っている	1	1	12	57	33	40	7
	50.0%	8.3%	18.2%	29.4%	28.0%	34.5%	33.3%
3. 知らない	1	8	51	128	74	57	7
	50.0%	66.7%	77.3%	66.0%	62.7%	49.1%	33.3%



平成30年度第4回インターネットモニターアンケート調査  
「県水だより」「中期経営計画」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

問6

「水道中経」のうち、関心のある取り組みについて

「水道中経」では以下の項目を重点的に取り組んでいます。このうち、関心のある取り組みを2つお選びください。

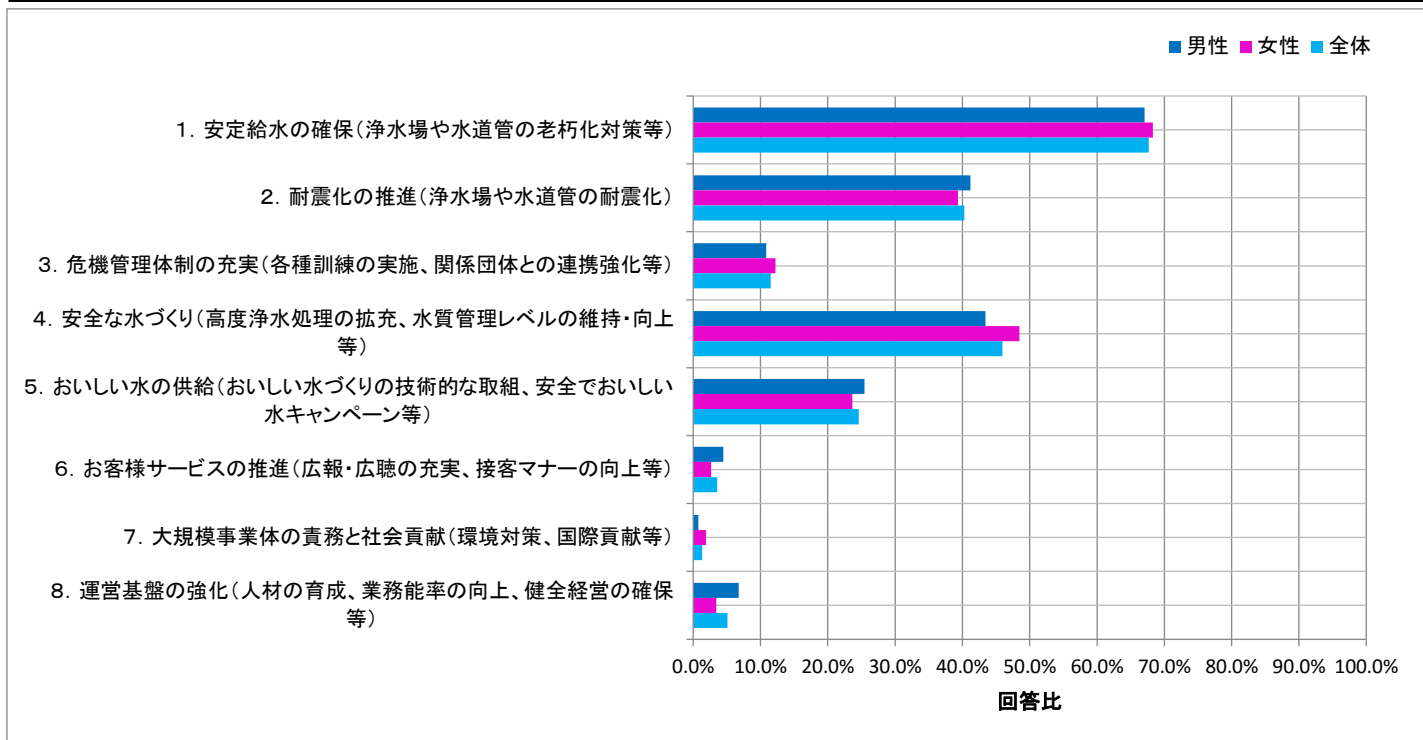
N=529

設問	回答数	回答比率
1. 安定給水の確保（浄水場や水道管の老朽化対策等）	358	67.7%
2. 耐震化の推進（浄水場や水道管の耐震化）	213	40.3%
3. 危機管理体制の充実（各種訓練の実施、関係団体との連携強化等）	61	11.5%
4. 安全な水づくり（高度浄水処理の拡充、水質管理レベルの維持・向上等）	243	45.9%
5. おいしい水の供給（おいしい水づくりの技術的な取組、安全でおいしい水キャンペーン等）	130	24.6%
6. お客様サービスの推進（広報・広聴の充実、接客マナーの向上等）	19	3.6%
7. 大規模事業体の責務と社会貢献（環境対策、国際貢献等）	7	1.3%
8. 運営基盤の強化（人材の育成、業務能率の向上、健全経営の確保等）	27	5.1%

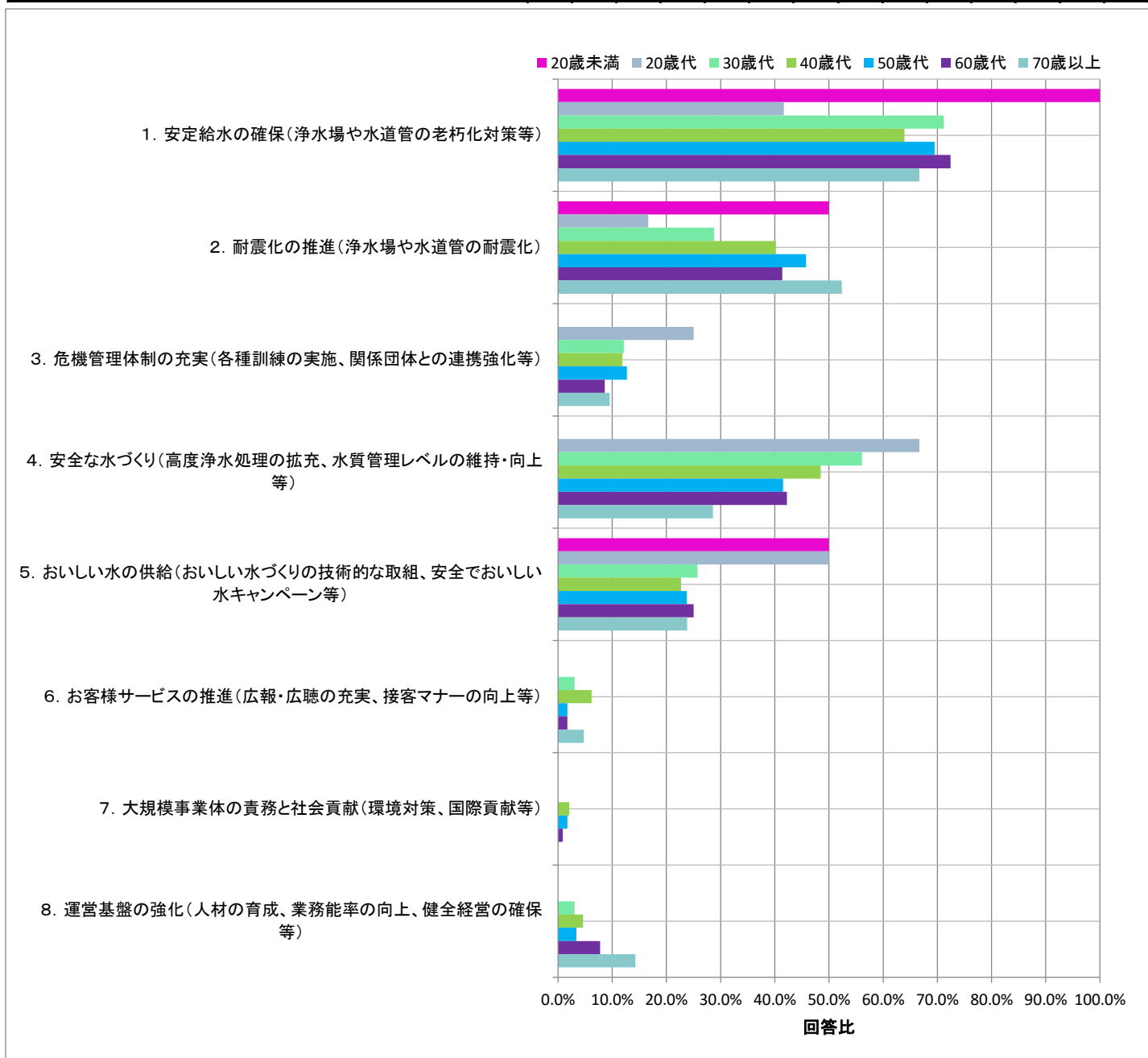
「安定給水の確保（浄水場や水道管の老朽化対策等）」の割合が67.7%と最も高く、他の項目を引き離しています。

続いて「安全な水づくり（高度浄水処理の拡充、水質管理レベルの維持・向上等）」が45.9%、「耐震化の推進（浄水場や水道管の耐震化）」が40.3%でした。

性別	回答数・比率					
	男性	女性	全体			
	267	262	529			
1. 安定給水の確保（浄水場や水道管の老朽化対策等）	179	67.0%	179	68.3%	358	67.7%
2. 耐震化の推進（浄水場や水道管の耐震化）	110	41.2%	103	39.3%	213	40.3%
3. 危機管理体制の充実（各種訓練の実施、関係団体との連携強化等）	29	10.9%	32	12.2%	61	11.5%
4. 安全な水づくり（高度浄水処理の拡充、水質管理レベルの維持・向上等）	116	43.4%	127	48.5%	243	45.9%
5. おいしい水の供給（おいしい水づくりの技術的な取組、安全でおいしい水キャンペーン等）	68	25.5%	62	23.7%	130	24.6%
6. お客様サービスの推進（広報・広聴の充実、接客マナーの向上等）	12	4.5%	7	2.7%	19	3.6%
7. 大規模事業体の責務と社会貢献（環境対策、国際貢献等）	2	0.7%	5	1.9%	7	1.3%
8. 運営基盤の強化（人材の育成、業務能率の向上、健全経営の確保等）	18	6.7%	9	3.4%	27	5.1%



年代	回答数・比率													
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上							
	2	12	66	194	118	116	21							
1. 安定給水の確保（浄水場や水道管の老朽化対策等）	2	5	47	124	82	84	14	100.0%	41.7%	71.2%	63.9%	69.5%	72.4%	66.7%
2. 耐震化の推進（浄水場や水道管の耐震化）	1	2	19	78	54	48	11	50.0%	16.7%	28.8%	40.2%	45.8%	41.4%	52.4%
3. 危機管理体制の充実（各種訓練の実施、関係団体との連携強化等）	0	3	8	23	15	10	2	0.0%	25.0%	12.1%	11.9%	12.7%	8.6%	9.5%
4. 安全な水づくり（高度浄水処理の拡充、水質管理レベルの維持・向上等）	0	8	37	94	49	49	6	0.0%	66.7%	56.1%	48.5%	41.5%	42.2%	28.6%
5. おいしい水の供給（おいしい水づくりの技術的な取組、安全でおいしい水キャンペーン等）	1	6	17	44	28	29	5	50.0%	50.0%	25.8%	22.7%	23.7%	25.0%	23.8%
6. お客様サービスの推進（広報・広聴の充実、接客マナーの向上等）	0	0	2	12	2	2	1	0.0%	0.0%	3.0%	6.2%	1.7%	1.7%	4.8%
7. 大規模事業者の責務と社会貢献（環境対策、国際貢献等）	0	0	0	4	2	1	0	0.0%	0.0%	0.0%	2.1%	1.7%	0.9%	0.0%
8. 運営基盤の強化（人材の育成、業務能率の向上、健全経営の確保等）	0	0	2	9	4	9	3	0.0%	0.0%	3.0%	4.6%	3.4%	7.8%	14.3%



平成30年度第4回インターネットモニターアンケート調査  
 「県水だより」「中期経営計画」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

問7

「水道中経」の評価の進め方について

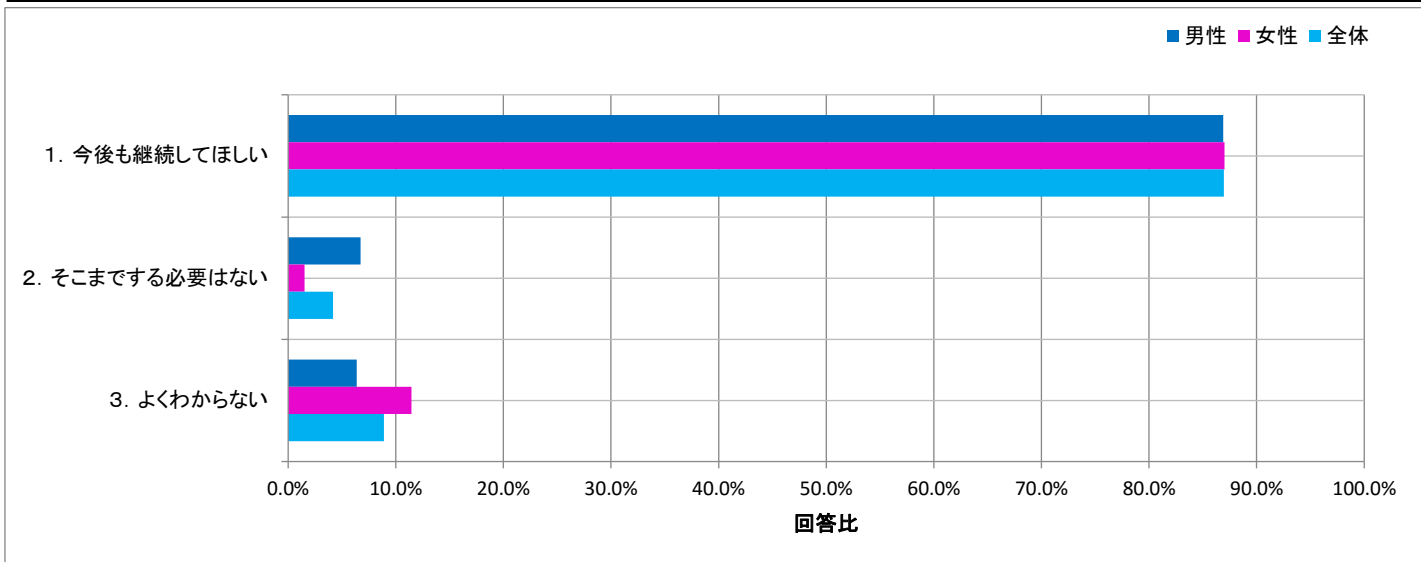
「水道中経」に基づき実施した事業については、計画を適切に進行させ、業務改善につなげるために、水道局による自己評価と有識者による外部評価を毎年度行っています。（評価結果や評価に至るまでの議論の内容をホームページで公表しています。）  
 このような評価の進め方について、どのように思われますか。

N=529

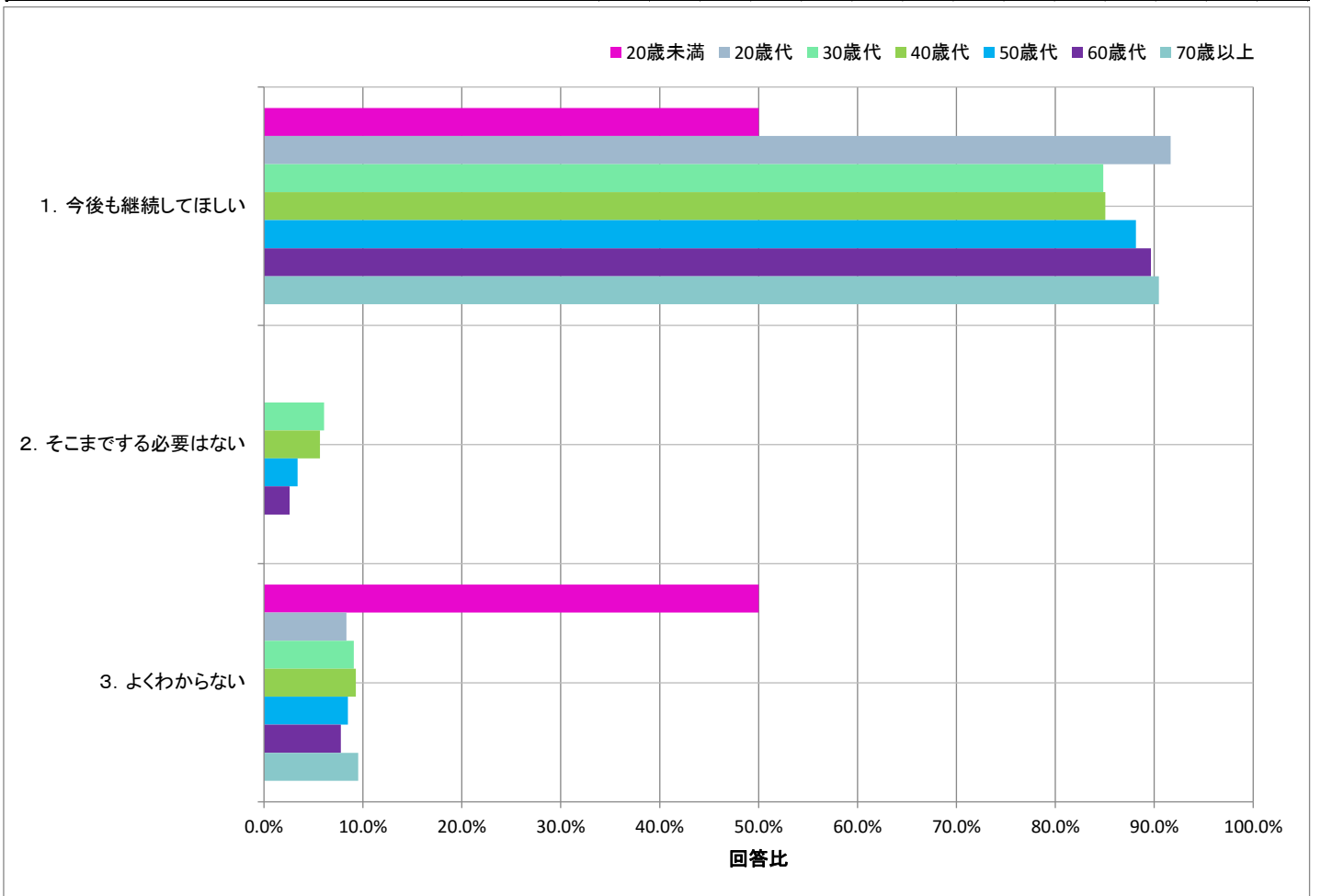
設問	回答数	回答比率
1. 今後も継続してほしい	460	87.0%
2. そこまでする必要はない	22	4.2%
3. よくわからない	47	8.9%

「今後も継続してほしい」の割合が87.0%と最も高く、他の項目を大きく引き離しています。  
 一方で、「そこまでする必要はない」の割合は4.2%、「よくわからない」の割合は8.9%でした。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	回答数	比率	回答数	比率		
	267		262	529		
1. 今後も継続してほしい	232	86.9%	228	87.0%	460	87.0%
2. そこまでする必要はない	18	6.7%	4	1.5%	22	4.2%
3. よくわからない	17	6.4%	30	11.5%	47	8.9%



年代	回答数・比率						
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
	2	12	66	194	118	116	21
1. 今後も継続してほしい	1	11	56	165	104	104	19
2. そこまでする必要はない	0	0	4	11	4	3	0
3. よくわからない	1	1	6	18	10	9	2



平成30年度第4回インターネットモニターアンケート調査  
「県水だより」「中期経営計画」「お客様サービス満足度」「安全でおいしい水」について

問8

「水道中経」に関する自由意見

「水道中経」に関するご意見またはご要望があれば、自由にご記入ください。

186名の方から回答をいただきました。その中のいくつかのご意見をご紹介します。

1. 「水道中経」の取組みに対する評価や感想（82件）

年代	性別	意見
40歳代	女性	県民の水安全のためにこれからも続けてほしい
20歳代	女性	今は飲料水を買ったり、浄水器を設置している家庭が増えている中、我が家は災害に備えての水の備蓄以外は、水道水を利用しています。飲料水はもちろん料理にも安心なので使用しています。千葉の水が美味しく安全なのは水質管理や高度技術の上に成り立っていると思います。なのでこのような政策計画は必要なのかもしれない。
40歳代	女性	とても良い取り組みだと思うが、一般的にはあまり知られていないと思う。キャラクター・イラストを使い紙面で説明すると、より身近に感じられると思う。
50歳代	女性	・インターネットアンケートモニターにならなければ、絶対見ることがないもの。正直、読んでいても興味がわかず眠気が半端ない。（貴重な水道料金の用途は気になるが、もう少し簡潔に分かりやすく纏めたものを閲覧（配布）してほしい。
50歳代	男性	季節や天候不順による水資源の確保についての取り組みを詳しく説明してもらいたい。
50歳代	女性	業務改善を積極的に行っていて評価できる
30歳代	男性	専門的過ぎるのでわかりやすければよいと思う
50歳代	男性	なかなかかなり興味がないと一般の人は見ないですね。しかしながら、水の安定供給、安心な水は非常に大切な事なので、人知れずになっても、真面目に誠意を持って粛々と取り組んでいただきたいと思います。
30歳代	女性	どなたが評価者となるかが肝心とは思いますが、外部評価自体は必要なプロセスだと思います。
30歳代	女性	基本目標と成果目標を設定されていますが、自ら厳しい目標を掲げている所に好感を持っています。耐震化と危機管理体制の強化を目標にされていることに特に注目しています。いつでも蛇口をひねれば安心で安全な水が飲めることが当たり前になっていますが、その裏で様々な取り組みがなされていることを知ることができ、安心感が増えました。
50歳代	女性	安全で美味しい水を常に提供する為には、長期に渡る計画が必須と思います。5年をワンクールとしその後も見直しを検討しながらオープンな私たちで、わかりやすく発表して貰うことを望みます。
50歳代	男性	施策評価調書について、全ての施策を幾つかのカテゴリーに分類して達成率を円グラフで表示してもらえると進捗度が感覚的に把握できて見やすくなると思う。
70歳以上	男性	最近、各地に地震発生のニュースが報じられる度に、千葉県でも大きな地震が起こるのではと心配をしている一人ではあるが、各種の災害でいつも住民が大変な思いをする一つに、水道の供給ストップがある。地中の水道管の破損のみならず、浄水場を含めた水道水供給体制の被害が地震、水害等の天災で住民が回復されるまで大変な思いを強いられている。この点からも、ぜひ水道事業中期経営計画の推進を期待しています。
40歳代	女性	水道中経という言葉を知らなかったです。耳にする機会がないです。
50歳代	女性	水道は、私たちの生活に無くてはならない物なので、千葉水道局で計画した事業計画が、ちゃんと進行しているかの自己評価、外部からの評価は継続して欲しいと思います。
40歳代	女性	事業に於いては自己評価と外部評価は重要な事だと思います、有意義な議論をなさる事に期待します
40歳代	女性	私は、今回のネットアンケートに参加して、初めて「水道中経」を知りました。今後も、このような活動の継続、発信をしていただきたいと思います。
40歳代	男性	中経目標をたてた際の根拠・理由（ありたい姿・あるべき姿）を表記頂き、年度振り返りに目標達成度、当初目標に確実に近づいているか否かについて、PDCAを回してほしい。
50歳代	男性	「水道中経」が進められていることを、今以上に千葉県民に知ってもらう取り組みをされてはいかがでしょうか？「安全で安定した水の供給、安心と信頼できる水道」との基本理念だけでも啓蒙できる仕組みがあればと思います。
40歳代	男性	目標を定量的に示す取り組みであり、良いことと思いますので、応援します。外部の目に触れる状態で、健全な経営を続けていただきたいと思います。
40歳代	女性	私達市民に安全で安定した供給を実施する為に計画から綿密に実施されていて安心しました。
50歳代	女性	千葉はいつ災害があってもおかしくないのに、常にそのことを念頭において業務を推進していただきたい。ただ、わかりづらいしあまり面白いものではないので周知は難しいと思います。

50歳代	女性	計画を立てて水道水の安全を確保していく取り組みはとても共感します。特に水道管の老朽化は速攻に解決して頂きたいと思います。
50歳代	女性	水道（水）は、なくてはならないものなので、外部の方を交えて、運営して頂いた方が、より透明性があり、安心出来ると思います。これからも、安全で安定したお水の供給を宜しく願います。
50歳代	男性	不満。中期計画とはいえ、人口動態から将来の不安を指摘しながら、金銭面の手当てを先5年間しか見せていない。人口動態から収入源となる一方で老朽化対策は膨大のように感じる中で、先5年間の金銭手当だけでは将来に不安を感じる。

## 2. 事業運営についてのご意見やご要望（58件）

年代	性別	意見
70歳以上	男性	確実に取り組まれていると思いますが、核心的に重要な事項として関心を持つ事項を記載します。・安全な水の供給。・確実な水の供給(災害発生時を含め)。・安定した経営の継続。
40歳代	男性	次に起こるべくあらゆる災害を想定して、想定外が無いように運営していただきたい。
40歳代	男性	水道は公共事業であってほしいと思います。その為にも長期的な計画は重要と思います。必要なら千葉県だけでなく近隣の県と協力し、水道事業を維持してもらいたいと思います。
50歳代	男性	全国どこかで、水道管破裂の事故が起きていると思います。水道管の老朽化対策は欠かせません。耐震化とあわせ、きちんと予算化して早め早めに対応して欲しいと思います。そのために予算が不足するのであれば、値上げもやむを得ないと思います。また、受水槽方式を直結方式に代えることも、水質維持のために必要です。中経の重要なテーマだと思っています。
60歳代	男性	水道の安全、美味しさは理解しています。今後、水道設備の老朽化に対する対応が気になります。事前に対応を考える、コスト意識がないと値上げにつながります。工夫がなく、費用が掛かるから値上げでは困ります。知恵を出して抑えてください。
40歳代	女性	いつもおいしい水を届けるために努力してくださってありがとうございます。災害の際に水が止まるというのは本当に心細いので、耐震化の推進に共感します。大規模災害の際、水道の供給が一時停止するのはある程度覚悟していますが、早期の復旧ができる体制を整えてほしいと思います。
60歳代	女性	老朽化が進む浄水場や配管の更新及び耐震化に経費がかかることが懸念材料である。資金を生み出す力として以下が考えられる。・浄水場を有料見学施設にする。・神社とタイアップし、祈願札を貼って有料水を売る。
40歳代	男性	水は命の源であり 安全で美味しい水の供給は 水道局のミッションの最たるものです。災害の多い日本にあって 長期的視点からこのミッションの実現を目指してほしいと思います。
40歳代	女性	安全、安心な水の供給は非常に重要であり、また著しく水道料金が上がらないように維持するのは今後困難になるのではないかと危惧しています。将来を見据えた長期的なビジョンも検討して頂きたい。
20歳代	男性	安定給水の確保として「管路の更新・整備」と「浄・給水場施設の更新・整備」には、多額の経費が必要になります。計画的な更新・整備を推進していくことが重要かと思えます。平成30年1月から上下水道料金徴収一元化が実施され、領収書の整理等に非常に助かっています。他の地域においても、一元化に向けて更なる取り組みを期待しています。
60歳代	男性	僭越ながら民意が反映された素晴らしいものだと思察いたしました。千葉県水道局の民主的で透明性の高い運営（経営）をあらためて知る機会を得てありがたく思いました。現状がどうであれ、それが正しく情報として開示され、どのような対策が採られ、どんな未来が描かれているかが解れば、県民は腹を割って話すでしょうし、そのような運営を支持すると思えます。
40歳代	女性	水道は大事なライフラインなので、老朽化や耐震化対策をしっかりやってほしいです。
40歳代	男性	水の安全性や水道管の耐久性を維持しつつ、水道料金が下げられるような合理化・効率化を図る施策を引き続き検討していただきたいです。
40歳代	男性	計画を立てて、確実に実行していく実行力を備えて欲しいと思います。国民が口にする大切な水ですから安心と安全は元より、おいしい水の供給に全力を注いで欲しいです。水道料金の値下げの検討も計画と実行を期待します。
40歳代	女性	プロにお任せします 水道管の老朽化対策は料金が上がっても必要です
50歳代	男性	多少の値上げはやむなしだと思いますので、統合等によるコスト削減も視野に入れつつ設備の更新・耐震化を計画的に進めていただきたい。
50歳代	男性	生活インフラとして安全、安心な水事業をよろしく願います。また、広域化、外資参入等について、消費者の不安を和らげるようpublicリレーションにも注力いただきたいと考えます。
60歳代	男性	費用対効果を常に意識された活動をお願いいたします。過度なサービスや事業までは不必要と考えますので最低限のこだわり程度で満足します。
60歳代	男性	安定給水の確保は最も大事な計画であるが、これから民間に委託して同様のサービスを効率的、効果的に実施することが求められる。今後の少子高齢化での財源の減少を見据えた計画の立案と実施を望みたい。
40歳代	女性	水源の環境を守っていくということに関しても取り組んでほしいです。



3. 水道法改正に関するご意見（19件）

年代	性別	意見
40歳代	男性	安定した水道水の供給を維持するために、将来にわたって千葉県による水道事業を継続してもらいたい。
60歳代	男性	過去に浄水場等見学しましたが、設備の老朽化が気にかかる場所です。抜本的改革に向けて、政府がようやく水道事業の広域化に動き出しました。この広域化と設備の改善・コストダウンを絡めて進めることが肝心だと思います。その意味で、運営基盤の強化を関係者一丸となって進めてください。
60歳代	男性	経営合理化（利益優先）を優先するのではなく、県民の命と健康を何より優先し、住民負担の少ない水道料金の設定を心がけていただきたいと期待しています。経営合理化を優先する、今、話題のコンセッション方式での、安易な民間企業への経営委託は、長期的な安全・安心な、県民への水供給という点では、大きな不安があります。自治体が責任主体となって、県民への安心・安全な水の供給を、継続してくださることを切に期待しています。
40歳代	男性	これから水道事業の民間委託をする自治体が増えてくるかもしれないが、千葉県では引き続き県の行政として水道事業を県で継続してほしい。水道事業継続していくためにも必要な予算や職員の確保や水道局施設や組織の充実に努めて戴きたい。
30歳代	女性	「水道中経」とは関係ないかもしれないが、今ニュースで囁かれている水道の民営化が日本でも導入されるかもしれないと言われていることに、とても不安を覚える。ライフラインのうち、水道に関しては、国が責任を持って管理するべきと思っているので、民営化には断固反対です。水道局も役所仕事に安住することなく、健全な経営基盤作りにまい進してほしい。
30歳代	男性	安易な民間への事業譲渡が計画されていなく安心した。（水道事業の民営化には反対なため）効率化できる部分は工夫して頂き、必要な改修は進めて安定供給を継続していただきたい。

4. その他のご意見（27件）

年代	性別	意見
70歳以上	女性	安全でおいしい水が何時でも飲めれば、何にも言うことはありません。現在は満足しています。
50歳代	女性	安全で美味しい水道水をどうぞよろしくお願いいたします！
60歳代	男性	利用者が求めているのは 先ず安全次に安定供給そして低料金です。
40歳代	男性	安全、安心な水を安価に提供して欲しい