

令和2年度第3回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」について
はじめに

千葉県企業局では、広報・広聴の充実を図るとともに、さまざまなPR活動を展開しております。

また、お客様のご要望に応え、より安全でおいしい水をお届けするため、第2次おいしい水づくり計画を策定し、高度浄水処理の導入や老朽管の取り替え、残留塩素の低減など、様々な取組を実施してきました。

そこで、お客様のご意見を伺い、今後の施策の参考とするため、「接客対応」「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」について、インターネットモニターの皆さまにアンケートをお願いしました。

1. 実施状況		3-2
2. 回答モニターの属性		3-3
2-1	性別・年齢別	
2-2	職業別	
2-3	浄水場及び浄水処理別	
2-4	水系別	
2-5	住居形態別	
2-6	給水種別	
2-7	水道事務所別	
3. 集計結果		
問1	●「接客対応」について	3-4
問2	問2 その時期はいつ頃ですか。	3-6
問3-1	県水お客様センター職員の対応について	3-8
問3-2	問3-2 説明のわかりやすさ	3-10
問3-3	問3-3 処理の正確さ	3-12
問3-4	問3-4 処理の早さ	3-14
問3-5	問3-5 言葉づかい	3-16
問3-6	問3-6 「県水お客様センター職員」の対応についての総合評価	3-18
問4	水道センター職員による対応経験について	3-20
問5	問5 その時期はいつ頃ですか。	3-22
問6-1	水道センター職員の対応について	3-24
問6-2	問6-2 説明のわかりやすさ	3-26
問6-3	問6-3 処理の正確さ	3-28
問6-4	問6-4 処理の早さ	3-30
問6-5	問6-5 言葉づかい	3-32
問6-6	問6-6 「水道センター職員」の対応についての総合評価	3-34
問7	水道事務所及び検針会社職員による対応経験について	3-36
問8	問8 その時期はいつ頃ですか。	3-38
問9-1	水道事務所及び検針会社職員の対応について	3-40
問9-2	問9-2 説明のわかりやすさ	3-42
問9-3	問9-3 処理の正確さ	3-44
問9-4	問9-4 処理の早さ	3-46
問9-5	問9-5 言葉づかい	3-48
問9-6	問9-6 「水道事務所及び検針会社職員」の対応についての総合評価	3-50
問10	「接客対応」に関する自由意見	3-52
問11	●「安全でおいしい水」について	3-53
問12	「おいしい水づくり計画」の取組のわかりやすさ	3-55
問13	オフィシャルサイトによるPRについて	3-57
問14	オフィシャルサイトに掲載してほしい内容	3-59
問15-1	飲み水としての満足度について	3-60
問15-2	水道水について飲み水として満足と思う理由	3-62
問15-3	水道水について飲み水として不満と思う理由	3-64
問16-1	水道水の安全性について	3-66
問16-2	水道水の安全性に不安がある理由	3-68
問17-1	水道水のおいしさについて	3-70
問17-2	水道水をおいしくないと感じる理由	3-72
問18	塩素のにおいを感じるか	3-74
問19	「安全でおいしい水」に関する自由意見	3-76
問20-1	●「お客様サービス満足度」について	3-78
問20-2	問20-2 「料金設定」	3-80
問20-3	問20-3 「職員の対応」	3-82
問20-4	問20-4 「お客様サービス満足度（総合評価）」	3-84
問21	「お客様サービス満足度」に関する自由意見	3-86

令和2年度第3回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」について

1. 実施状況
 実施期間 : 令和2年11月6日～令和2年11月16日
 対象者数 : 600 件
 回答者数 : 537 件
 回収率 : 89.5%

		モニター数	回答者数	回答率
男性	20歳未満	3	3	100.0%
	20歳代	8	6	75.0%
	30歳代	19	17	89.5%
	40歳代	49	43	87.8%
	50歳代	63	60	95.2%
	60歳代	69	60	87.0%
	70歳以上	89	83	93.3%
	計	300	272	90.7%
女性	20歳未満	2	1	50.0%
	20歳代	9	7	77.8%
	30歳代	46	41	89.1%
	40歳代	90	81	90.0%
	50歳代	73	63	86.3%
	60歳代	50	45	90.0%
	70歳以上	30	27	90.0%
	計	300	265	88.3%
全体		600	537	89.5%

令和2年度第3回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」について

2. 回答モニター属性

2-1 性別・年齢別

年齢	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
20歳未満	3	1.1%	1	0.4%	4	0.7%
20歳代	6	2.2%	7	2.6%	13	2.4%
30歳代	17	6.3%	41	15.5%	58	10.8%
40歳代	43	15.8%	81	30.6%	124	23.1%
50歳代	60	22.1%	63	23.8%	123	22.9%
60歳代	60	22.1%	45	17.0%	105	19.6%
70歳以上	83	30.5%	27	10.2%	110	20.5%
合計	272	100.0%	265	100.0%	537	100.0%

2-2 職業別

職業	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
無職	89	32.7%	12	4.5%	101	18.8%
会社員・役員	126	46.3%	41	15.5%	167	31.1%
主夫・主婦	8	2.9%	123	46.4%	131	24.4%
自営業	12	4.4%	9	3.4%	21	3.9%
学生	4	1.5%	5	1.9%	9	1.7%
パート・アルバイト	18	6.6%	69	26.0%	87	16.2%
その他	15	5.5%	6	2.3%	21	3.9%
合計	272	100.0%	265	100.0%	537	100.0%

2-3 浄水場及び浄水処理別

浄水場	回答数	回答比
北総	21	3.9%
柏井西	24	4.5%
栗山・野菊	79	14.7%
栗山・野菊・北千葉	51	9.5%
柏井西・柏井東	86	16.0%
柏井西・柏井東・北千葉・北総	138	25.7%
福増・柏井西・大寺	36	6.7%
北千葉	37	6.9%
福増・大寺	35	6.5%
大寺	8	1.5%
野菊	22	4.1%
合計	537	100.0%

2-4 水系別

水系	回答数	回答比
江戸川	189	35.2%
利根川	131	24.4%
江戸川／利根川	138	25.7%
小櫃川	8	1.5%
養老川／小櫃川	35	6.5%
利根川／養老川／小櫃川	36	6.7%
合計	537	100.0%

2-5 住居形態別

住居形態	回答数	回答比
戸建住宅	325	60.5%
集合住宅(1～3階建て)	29	5.4%
集合住宅(4階建て以上)	183	34.1%
合計	537	100.0%

2-6 給水種別

給水方式	回答数	回答比
直結直圧方式	343	63.9%
直結増圧方式	70	13.0%
受水槽方式	124	23.1%
合計	537	100.0%

2-7 水道事務所別

水道事務所	回答数	回答比
千葉	58	10.8%
千葉西	103	19.2%
市原	31	5.8%
船橋	77	14.3%
船橋北	56	10.4%
千葉NT	32	6.0%
成田	5	0.9%
市川	60	11.2%
松戸	66	12.3%
葛南	49	9.1%
合計	537	100.0%

令和2年度第3回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」について

問1

●「接客対応」について

☆☆☆☆ 県水お客様センター職員による対応経験について ☆☆☆☆

千葉県営水道ホームページ「県水お客様センター」

(<https://www.pref.chiba.lg.jp/suidou/gyoumu/soudan/jousuidou/kensui.html>) をご覧になってから、お答えください。

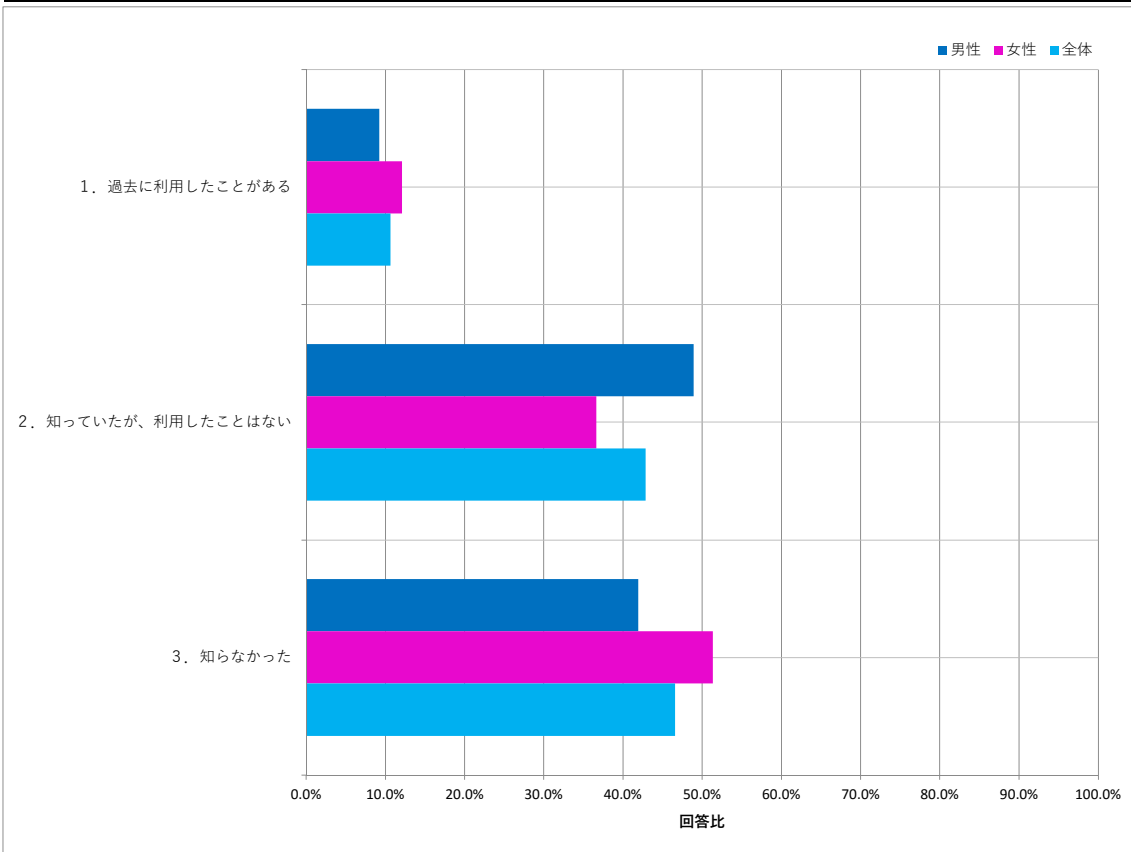
千葉県営水道では、平日及び土曜日のお客様からのお問い合わせやご連絡を受付する総合窓口として、「県水お客様センター」を設置しておりますが、ご存じですか。

N=537

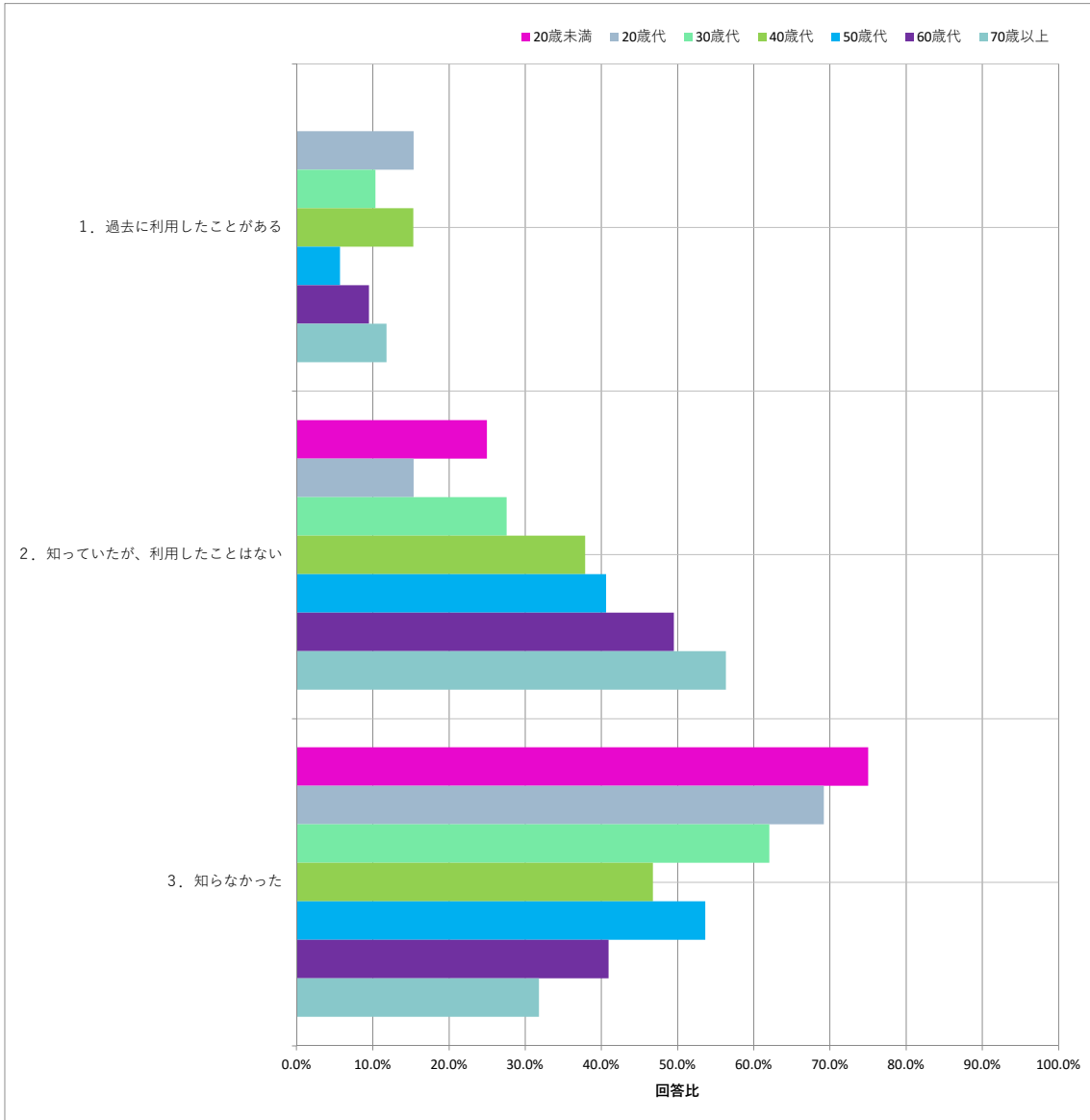
設問	回答数	回答比率
1. 過去に利用したことがある	57	10.6%
2. 知っていたが、利用したことはない	230	42.8%
3. 知らなかった	250	46.6%

「過去に利用したことがある」方が10.6%、「知っていたが、利用したことはない」方が42.8%、「知らなかった」方が46.6%でした。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	272	265	537
1. 過去に利用したことがある	25 9.2%	32 12.1%	57 10.6%
2. 知っていたが、利用したことはない	133 48.9%	97 36.6%	230 42.8%
3. 知らなかった	114 41.9%	136 51.3%	250 46.6%



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
	4	13	58	124	123	105	110
1. 過去に利用したことがある	0	2	6	19	7	10	13
2. 知っていたが、利用したことはない	1	2	16	47	50	52	62
3. 知らなかった	3	9	36	58	66	43	35



令和2年度第3回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」について

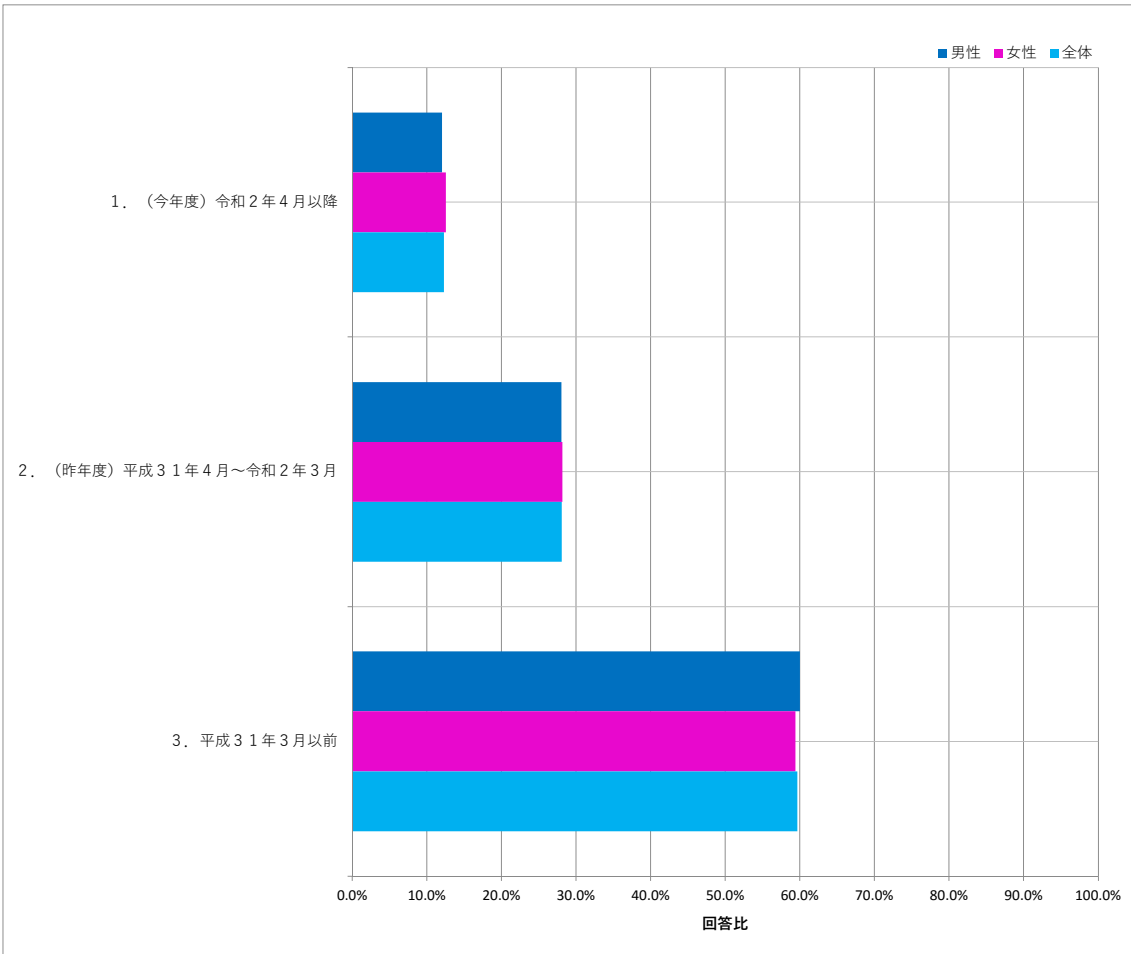
問2

問2 問1で「過去に利用したことがある」とお答えの方にお尋ねします。その時期はいつ頃ですか。

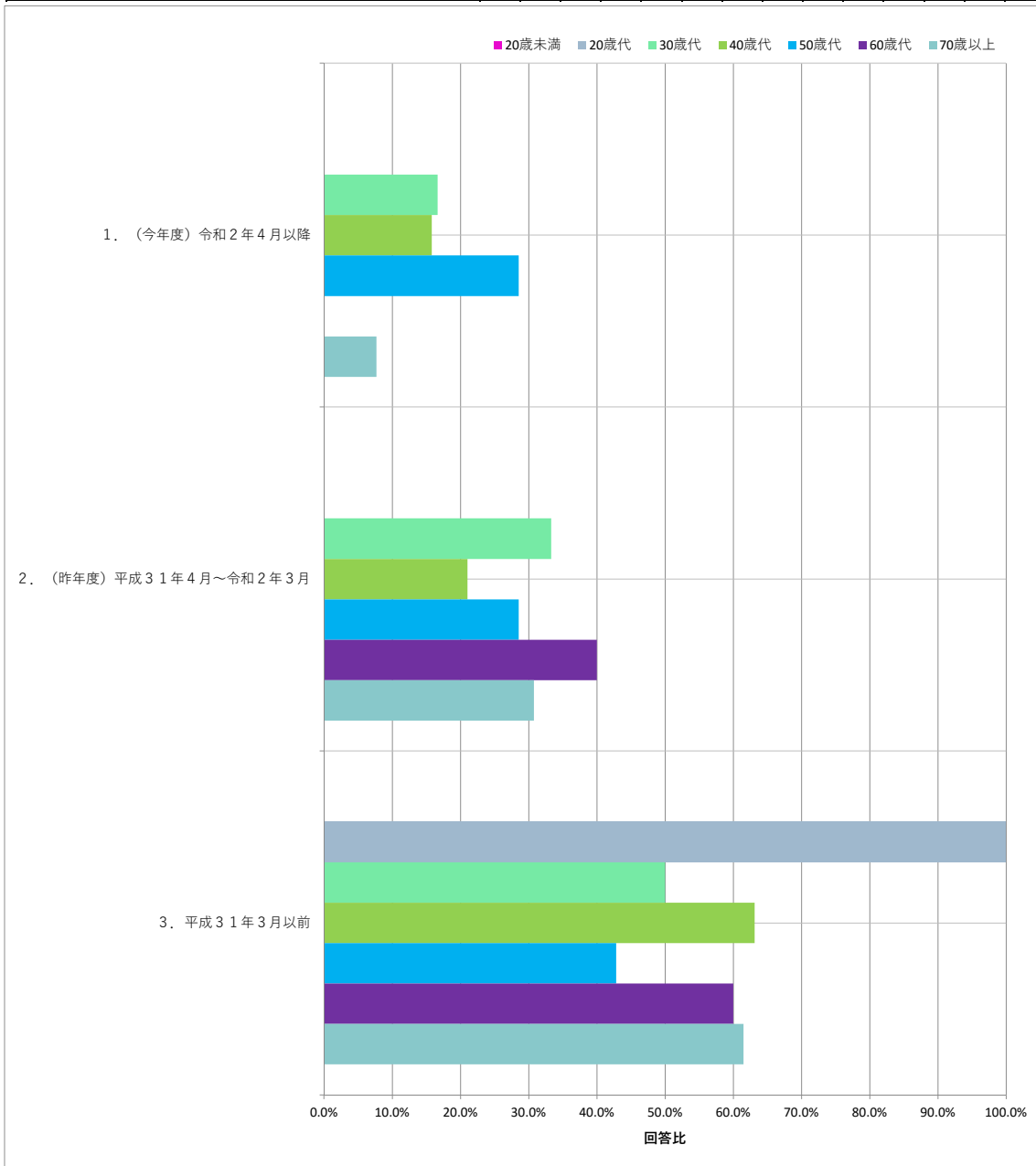
N=57

設問	回答数	回答比率
1. (今年度) 令和2年4月以降	7	12.3%
2. (昨年度) 平成31年4月～令和2年3月	16	28.1%
3. 平成31年3月以前	34	59.6%

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	25	32	57
1. (今年度) 令和2年4月以降	3 12.0%	4 12.5%	7 12.3%
2. (昨年度) 平成31年4月～令和2年3月	7 28.0%	9 28.1%	16 28.1%
3. 平成31年3月以前	15 60.0%	19 59.4%	34 59.6%



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
1. (今年度) 令和2年4月以降	0 0.0%	2 0.0%	1 16.7%	3 15.8%	2 28.6%	0 0.0%	1 7.7%
2. (昨年度) 平成31年4月～令和2年3月	0 0.0%	0 0.0%	2 33.3%	4 21.1%	2 28.6%	4 40.0%	4 30.8%
3. 平成31年3月以前	0 0.0%	2 100.0%	3 50.0%	12 63.2%	3 42.9%	6 60.0%	8 61.5%



令和2年度第3回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」について

問3-1

県水お客様センター職員の対応について

問1で「過去に利用したことがある」とお答えの方にお尋ねします。

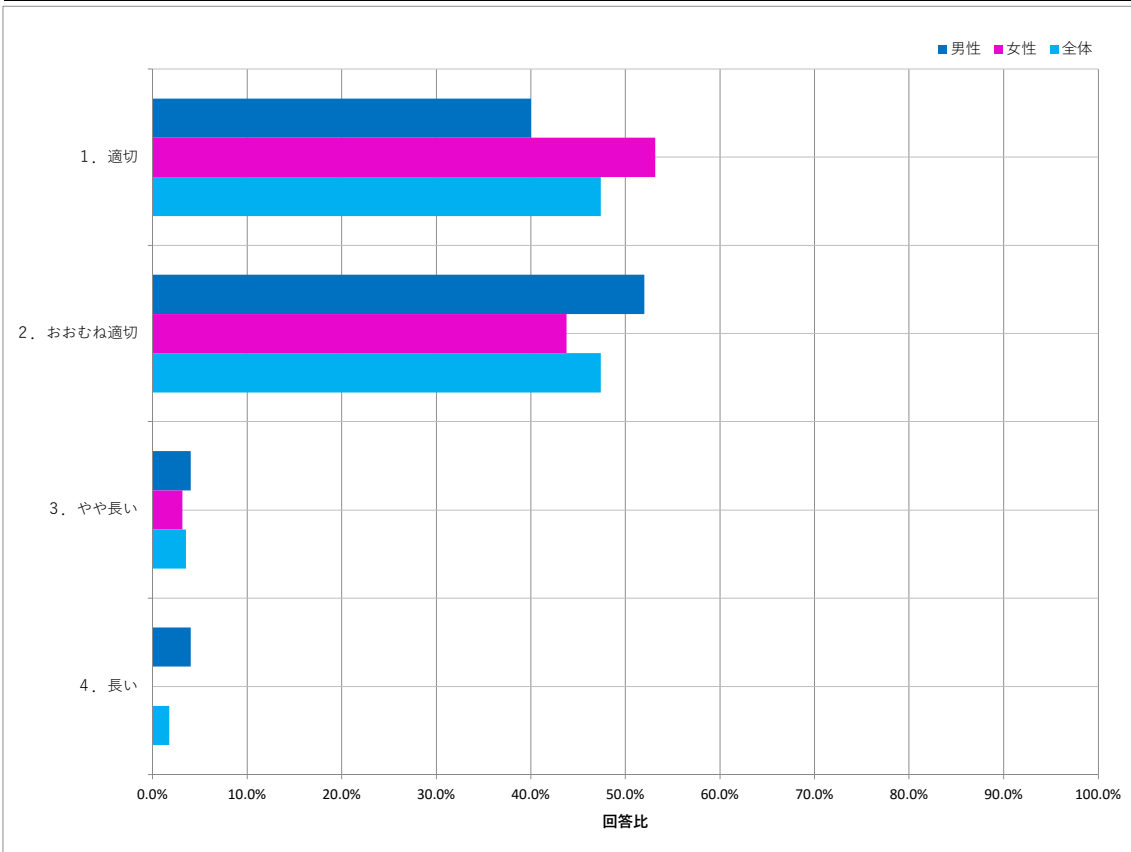
その際の対応はいかがでしたか。項目ごとに4つの中からお選びください。

電話口での待ち時間

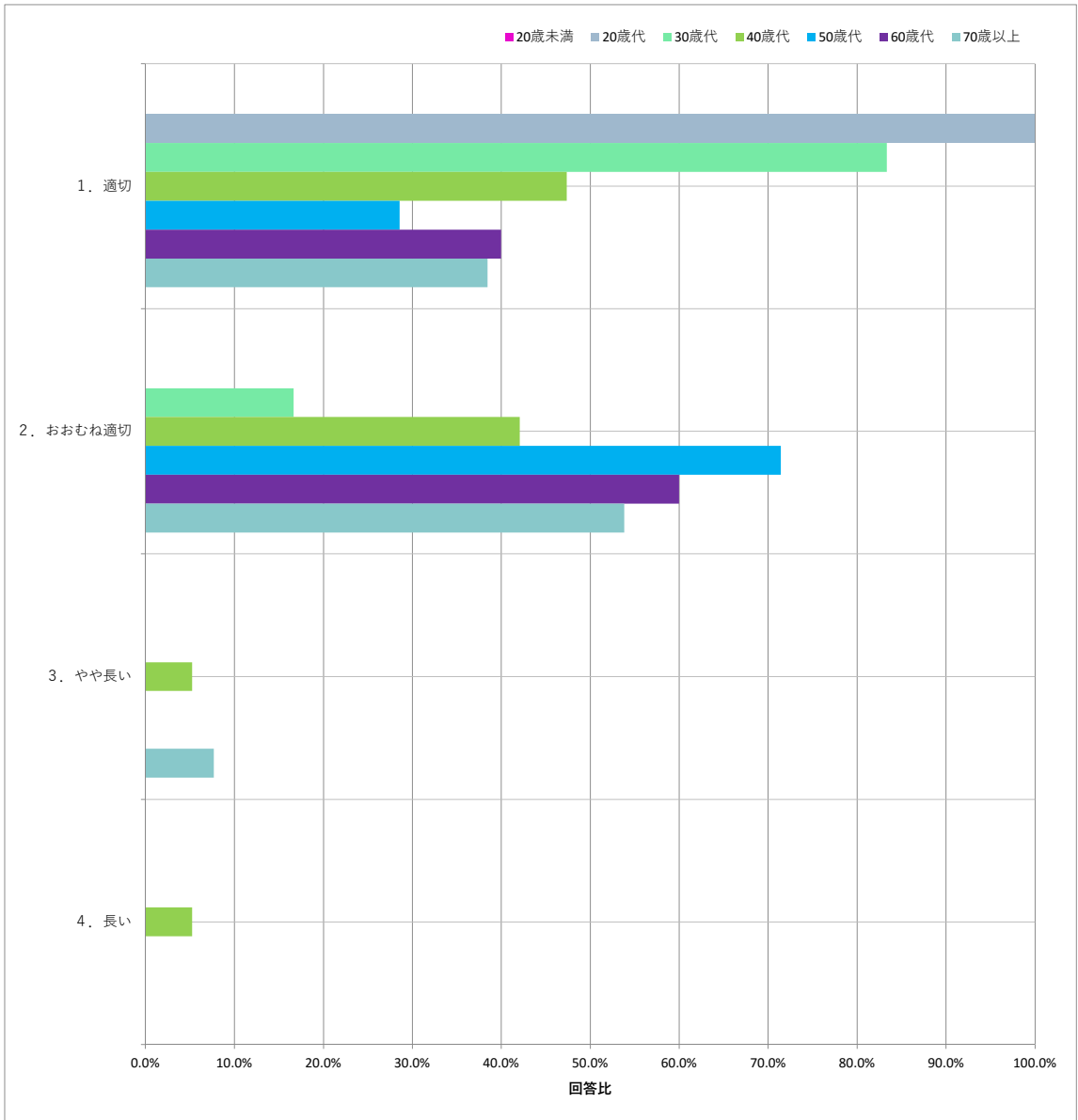
N=57

設問	回答数		回答比率		回答数		回答比率	
	回答数	回答比率	回答数	回答比率	回答数	回答比率	回答数	回答比率
1. 適切	27	47.4%	27	47.4%	54	94.7%		
2. おおむね適切	27	47.4%						
3. やや長い	2	3.5%						
4. 長い	1	1.8%						

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
	25		32		57	
1. 適切	10	40.0%	17	53.1%	27	47.4%
2. おおむね適切	13	52.0%	14	43.8%	27	47.4%
3. やや長い	1	4.0%	1	3.1%	2	3.5%
4. 長い	1	4.0%	0	0.0%	1	1.8%



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
	0	2	6	19	7	10	13
1. 適切	0	2	5	9	2	4	5
2. おおむね適切	0	0	1	8	5	6	7
3. やや長い	0	0	0	1	0	0	1
4. 長い	0	0	0	1	0	0	0



令和2年度第3回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」について

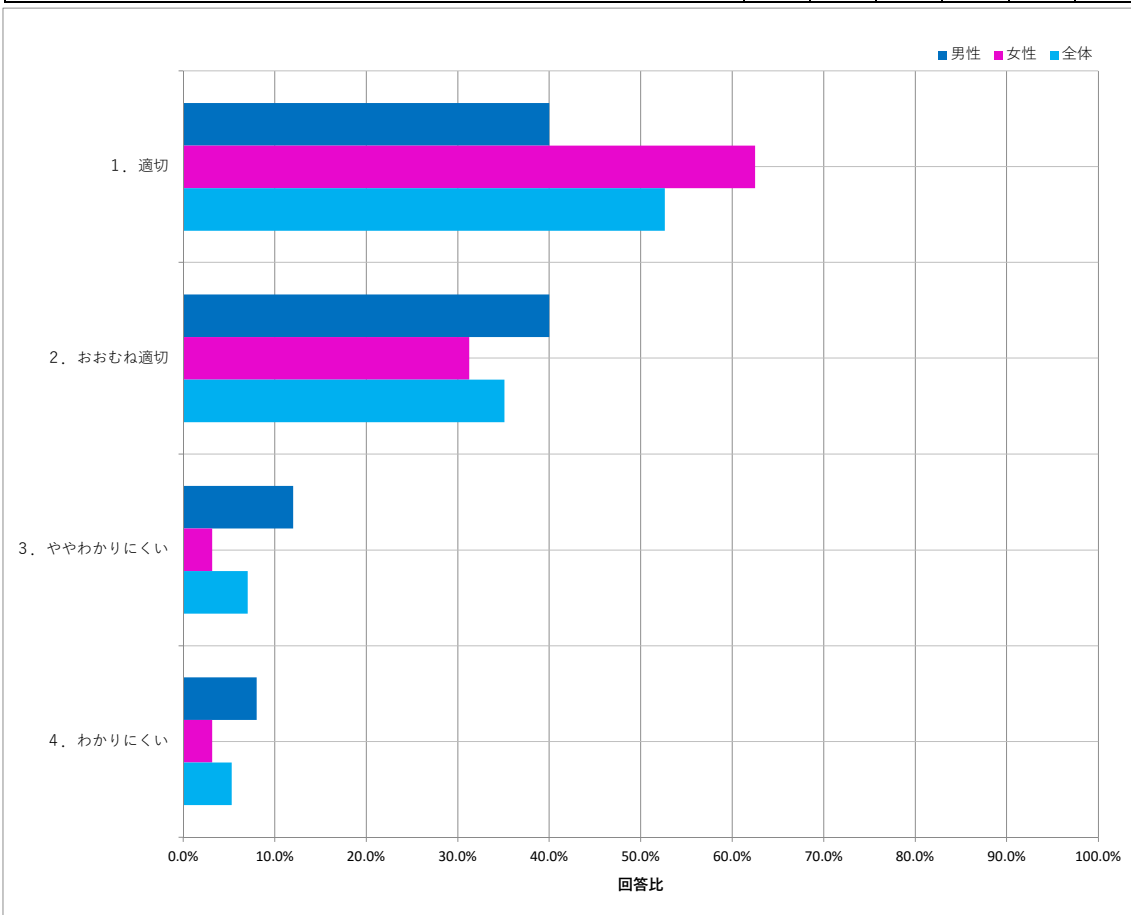
問3-2

問3-2 説明のわかりやすさ

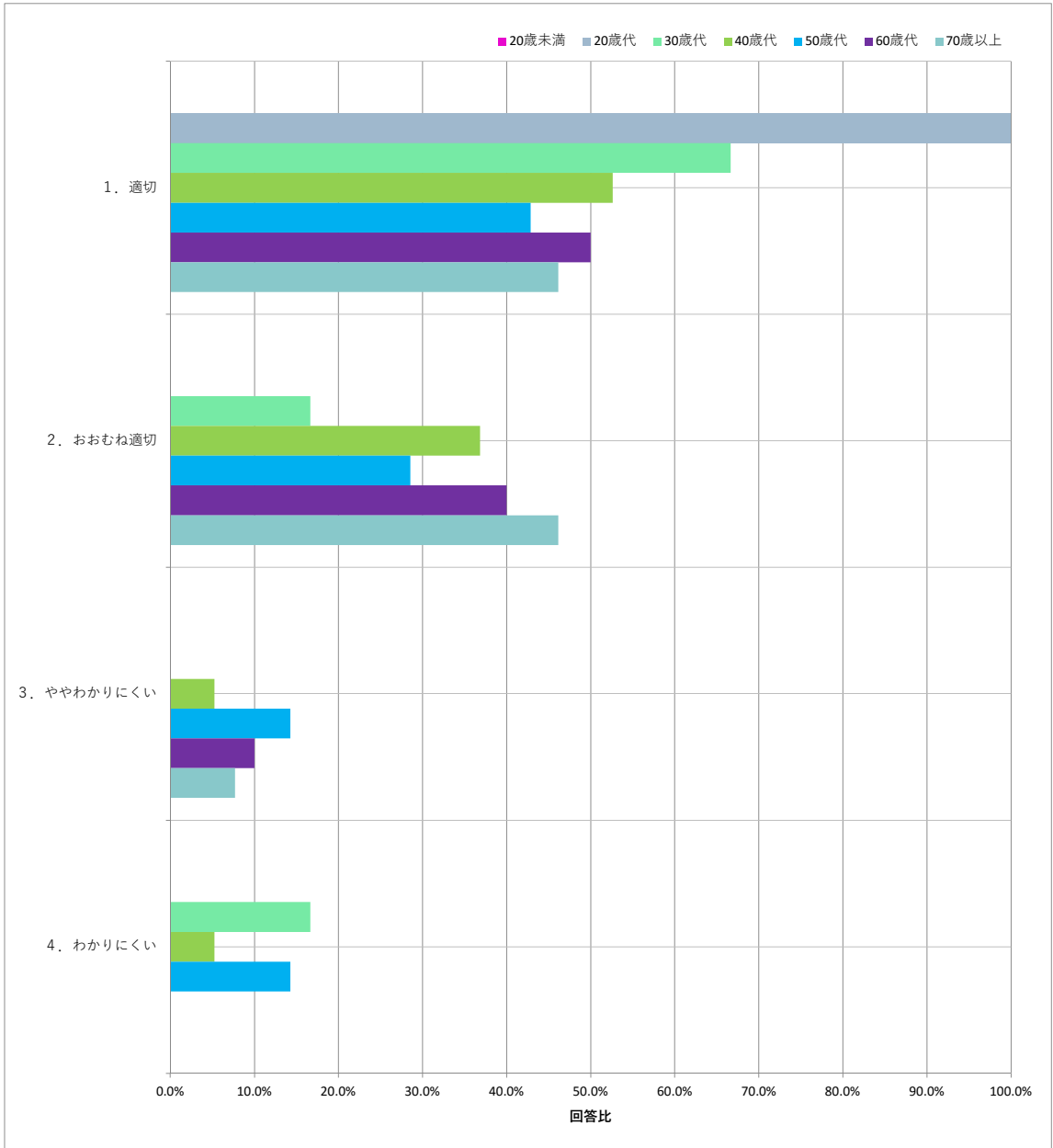
N=57

設問	回答数		回答比率		回答数	回答比率
	回答数	回答比率	回答数	回答比率		
1. 適切	30	52.6%	適切	50	87.7%	
2. おおむね適切	20	35.1%				
3. ややわかりにくい	4	7.0%	わかりにくい	7	12.3%	
4. わかりにくい	3	5.3%				

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	回答数	比率	回答数	比率		
	25		32	57		
1. 適切	10	40.0%	20	62.5%	30	52.6%
2. おおむね適切	10	40.0%	10	31.3%	20	35.1%
3. ややわかりにくい	3	12.0%	1	3.1%	4	7.0%
4. わかりにくい	2	8.0%	1	3.1%	3	5.3%



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
	0	2	6	19	7	10	13
1. 適切	0	2	4	10	3	5	6
2. おおむね適切	0	0	1	7	2	4	6
3. ややわかりにくい	0	0	0	1	1	1	1
4. わかりにくい	0	0	1	1	1	0	0



令和2年度第3回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」について

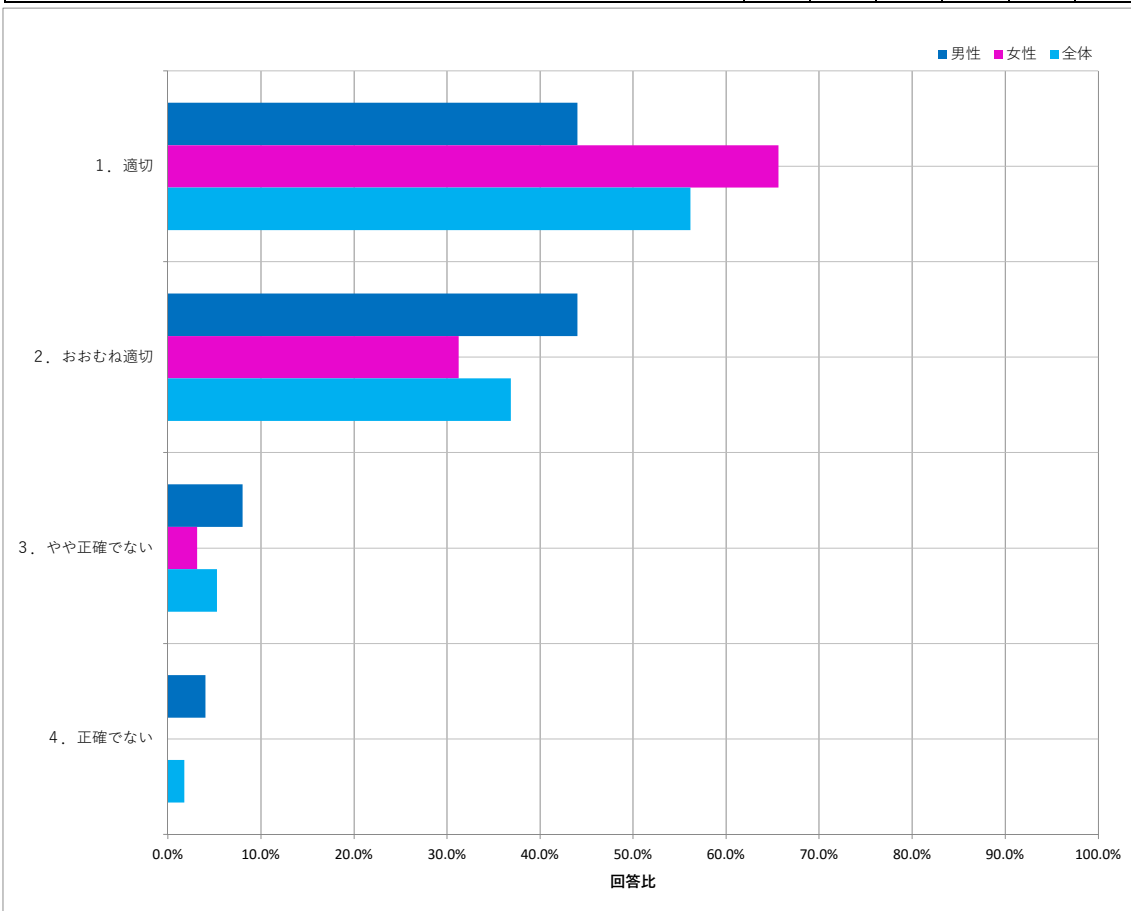
問3-3

問3-3 処理の正確さ

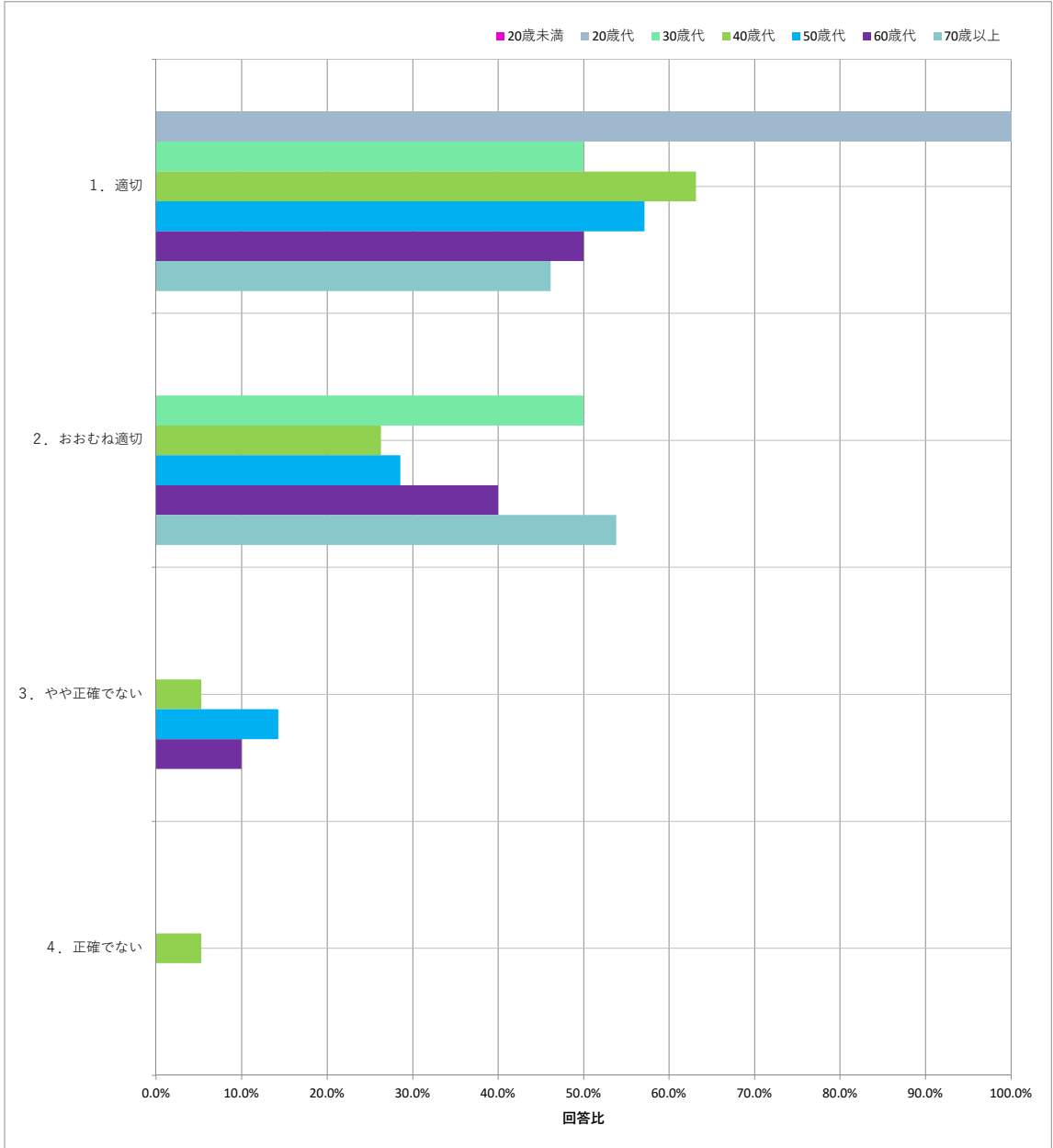
N=57

設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
1. 適切	32	56.1%	適切	53	93.0%
2. おおむね適切	21	36.8%			
3. やや正確でない	3	5.3%	正確でない	4	7.0%
4. 正確でない	1	1.8%			

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	回答数	比率	回答数	比率		
	25		32		57	
1. 適切	11	44.0%	21	65.6%	32	56.1%
2. おおむね適切	11	44.0%	10	31.3%	21	36.8%
3. やや正確でない	2	8.0%	1	3.1%	3	5.3%
4. 正確でない	1	4.0%	0	0.0%	1	1.8%



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
	0	2	6	19	7	10	13
1. 適切	0	2	3	12	4	5	6
2. おおむね適切	0	0	3	5	2	4	7
3. やや正確でない	0	0	0	1	1	1	0
4. 正確でない	0	0	0	1	0	0	0



令和2年度第3回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」について

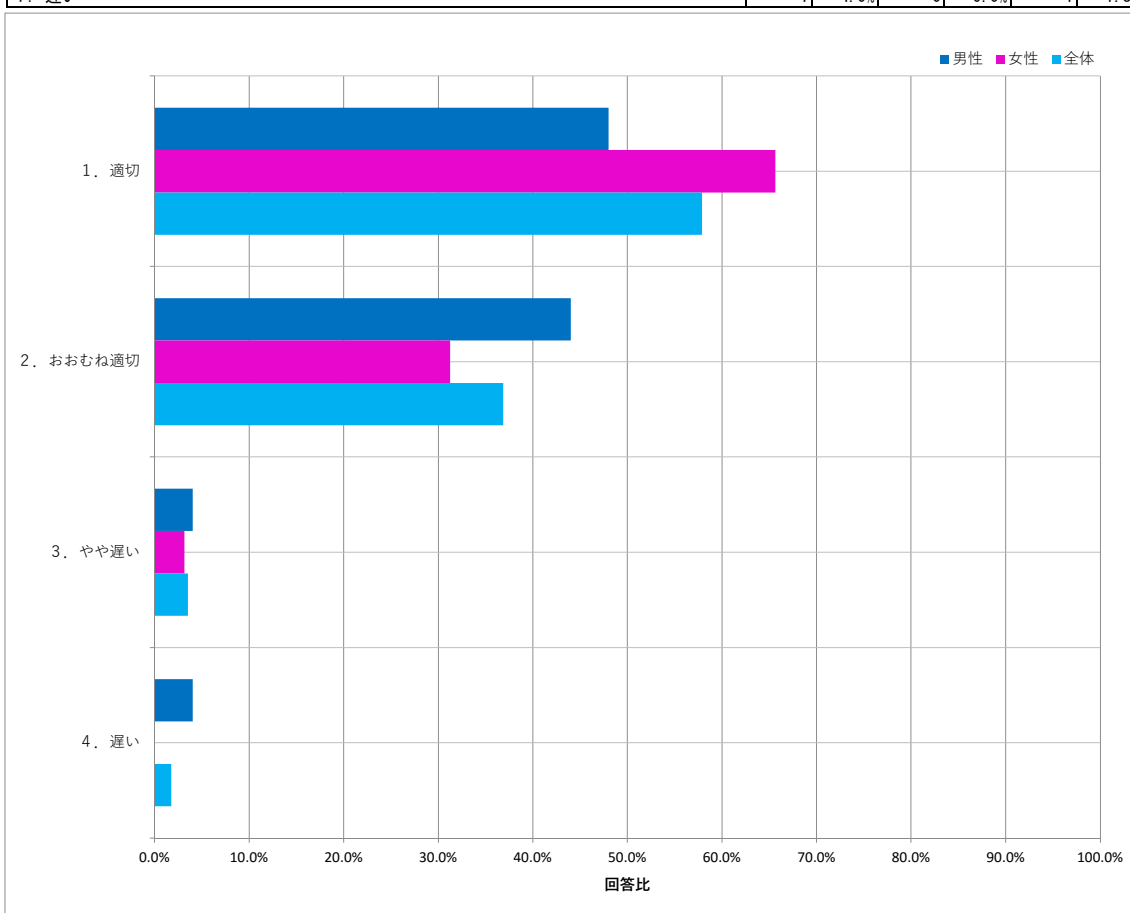
問3-4

問3-4 処理の早さ

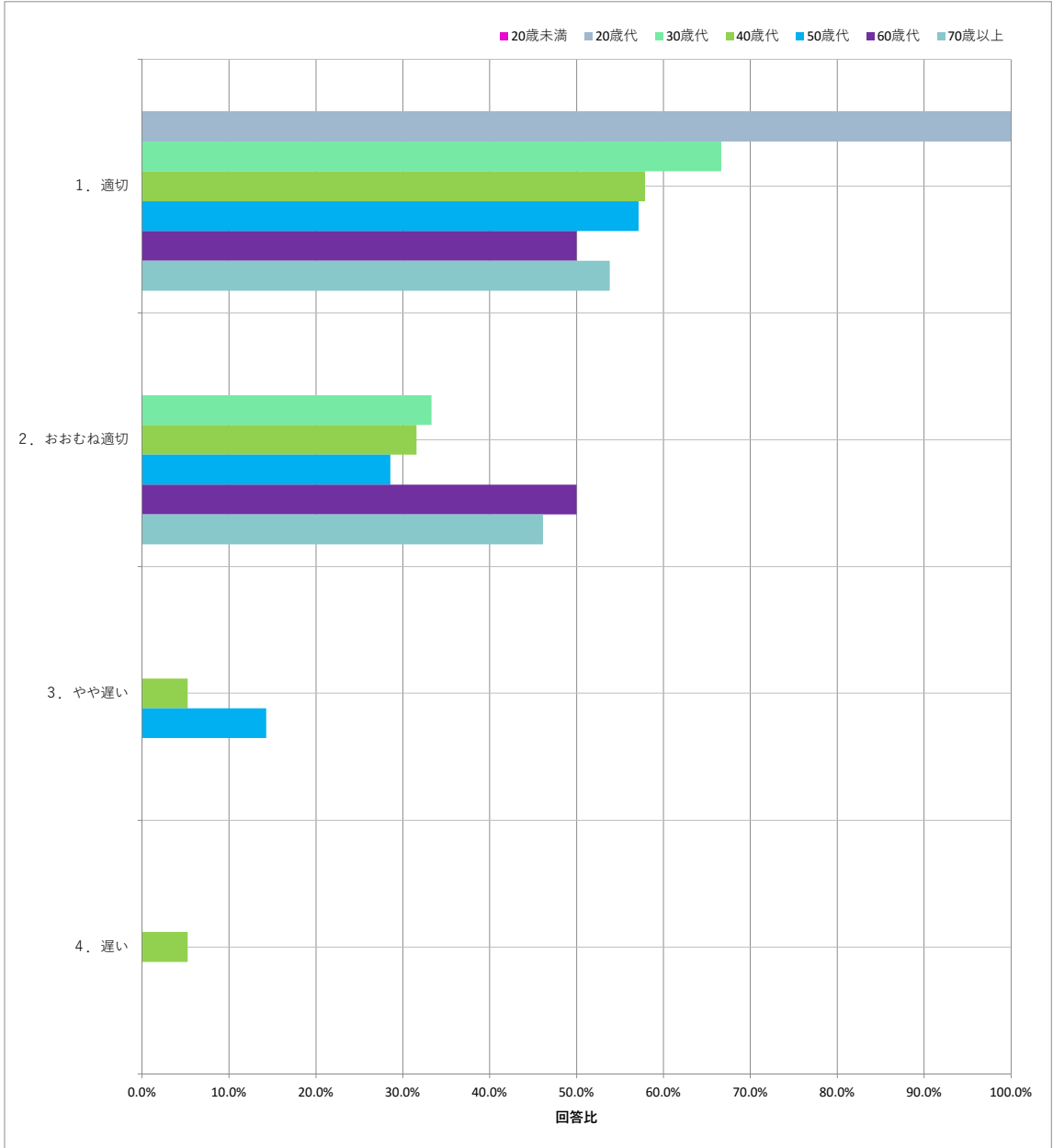
N=57

設問	回答数	回答比率	回答数	回答比率	
1. 適切	33	57.9%	適切	54	94.7%
2. おおむね適切	21	36.8%			
3. やや遅い	2	3.5%	遅い	3	5.3%
4. 遅い	1	1.8%			

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	25		32		57	
1. 適切	12	48.0%	21	65.6%	33	57.9%
2. おおむね適切	11	44.0%	10	31.3%	21	36.8%
3. やや遅い	1	4.0%	1	3.1%	2	3.5%
4. 遅い	1	4.0%	0	0.0%	1	1.8%



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
	0	2	6	19	7	10	13
1. 適切	0	2	4	11	4	5	7
2. おおむね適切	0	0	2	6	2	5	6
3. やや遅い	0	0	0	1	1	0	0
4. 遅い	0	0	0	1	0	0	0



令和2年度第3回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」について

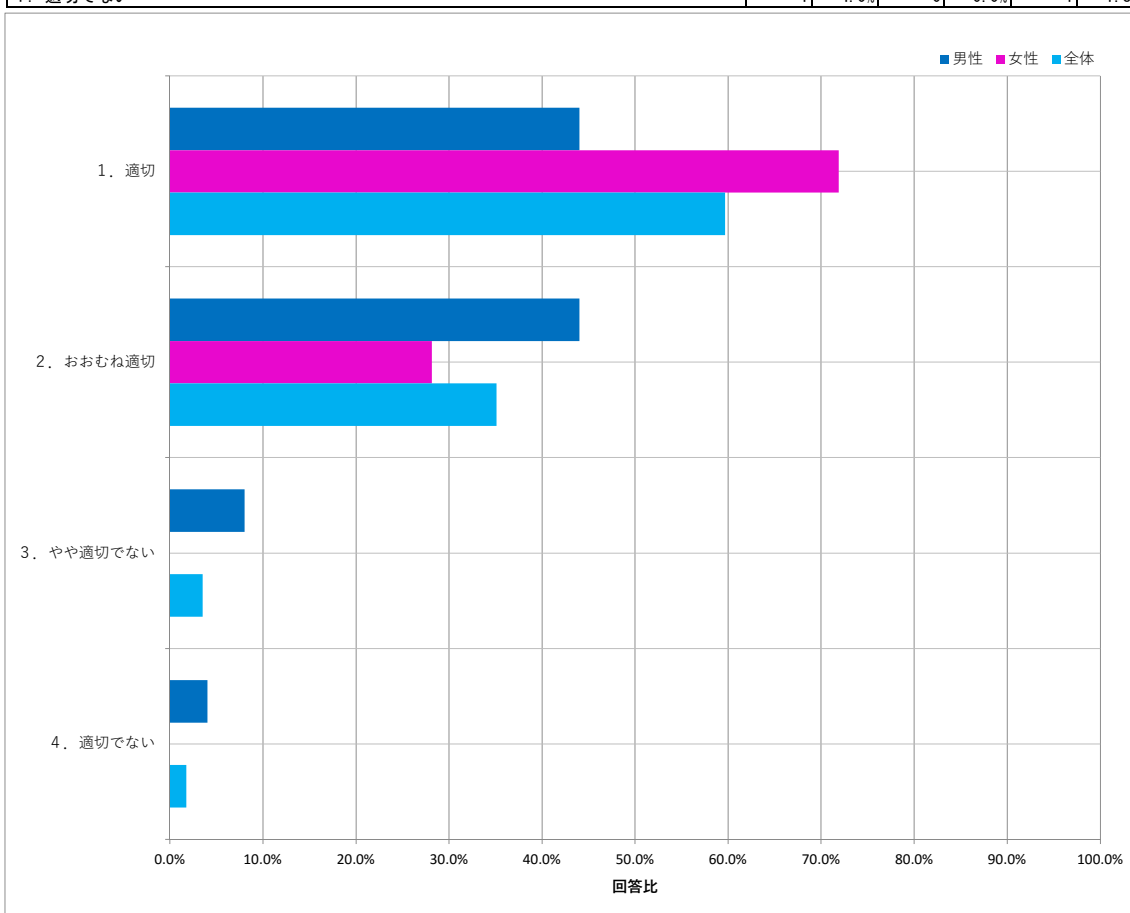
問3-5

問3-5 言葉づかい

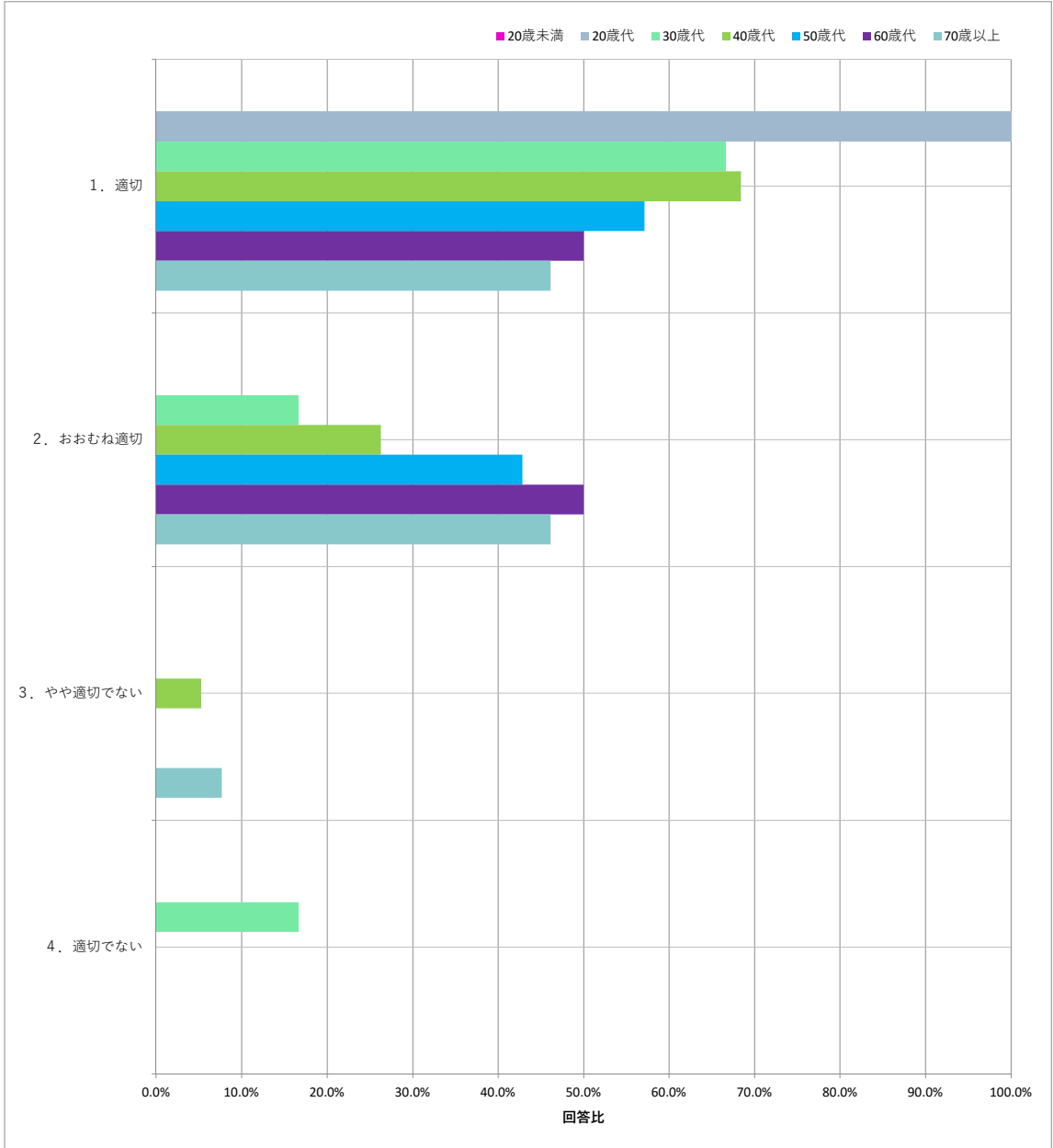
N=57

設問	回答数	回答比率	回答数	回答比率
1. 適切	34	59.6%	54	94.7%
2. おおむね適切	20	35.1%		
3. やや適切でない	2	3.5%		
4. 適切でない	1	1.8%	3	5.3%

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	回答数	比率	回答数	比率		
	25		32	57		
1. 適切	11	44.0%	23	71.9%	34	59.6%
2. おおむね適切	11	44.0%	9	28.1%	20	35.1%
3. やや適切でない	2	8.0%	0	0.0%	2	3.5%
4. 適切でない	1	4.0%	0	0.0%	1	1.8%



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
	0	2	6	19	7	10	13
1. 適切	0	2	4	13	4	5	6
2. おおむね適切	0	0	1	5	3	5	6
3. やや適切でない	0	0	0	1	0	0	1
4. 適切でない	0	0	1	0	0	0	0



令和2年度第3回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」について

問3-6

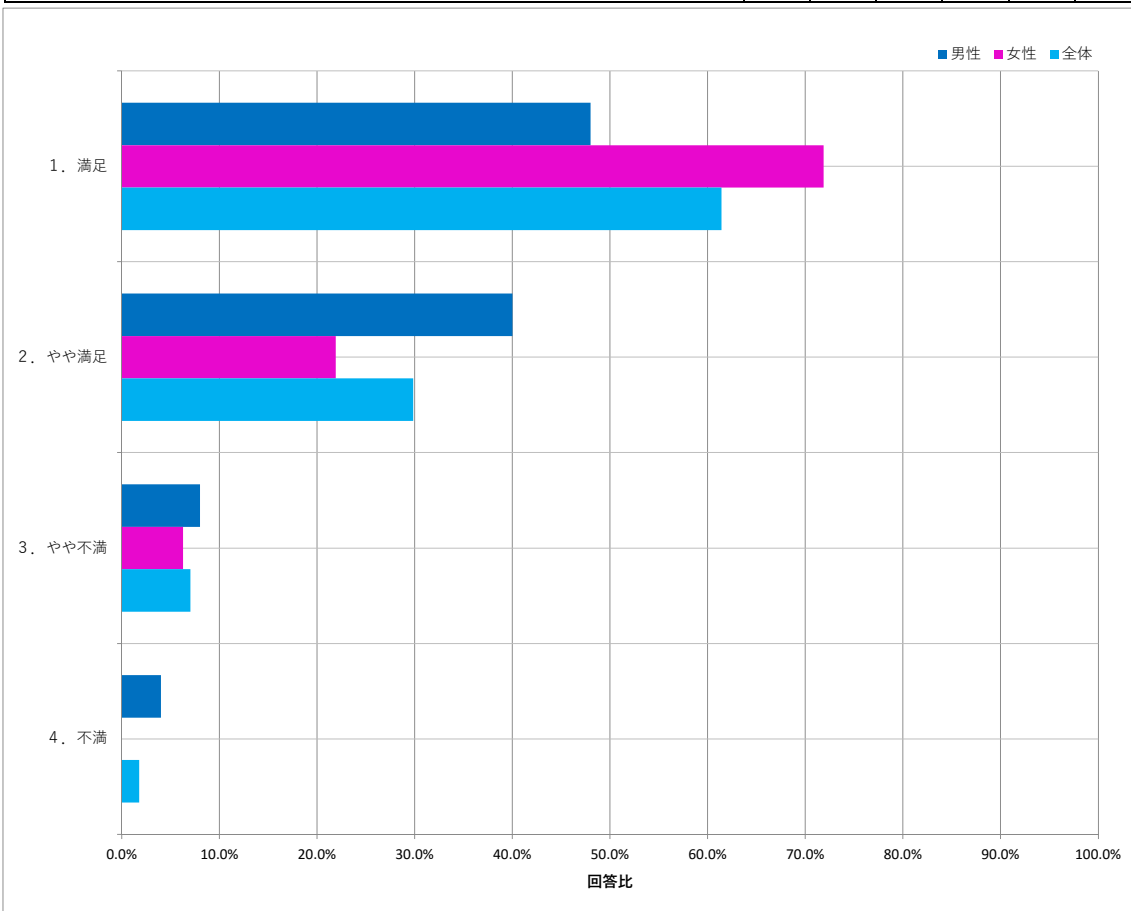
問3-6 「県水お客様センター職員」の対応についての総合評価（問3-1から問3-5までの項目を総合してお答えください。）

N=57

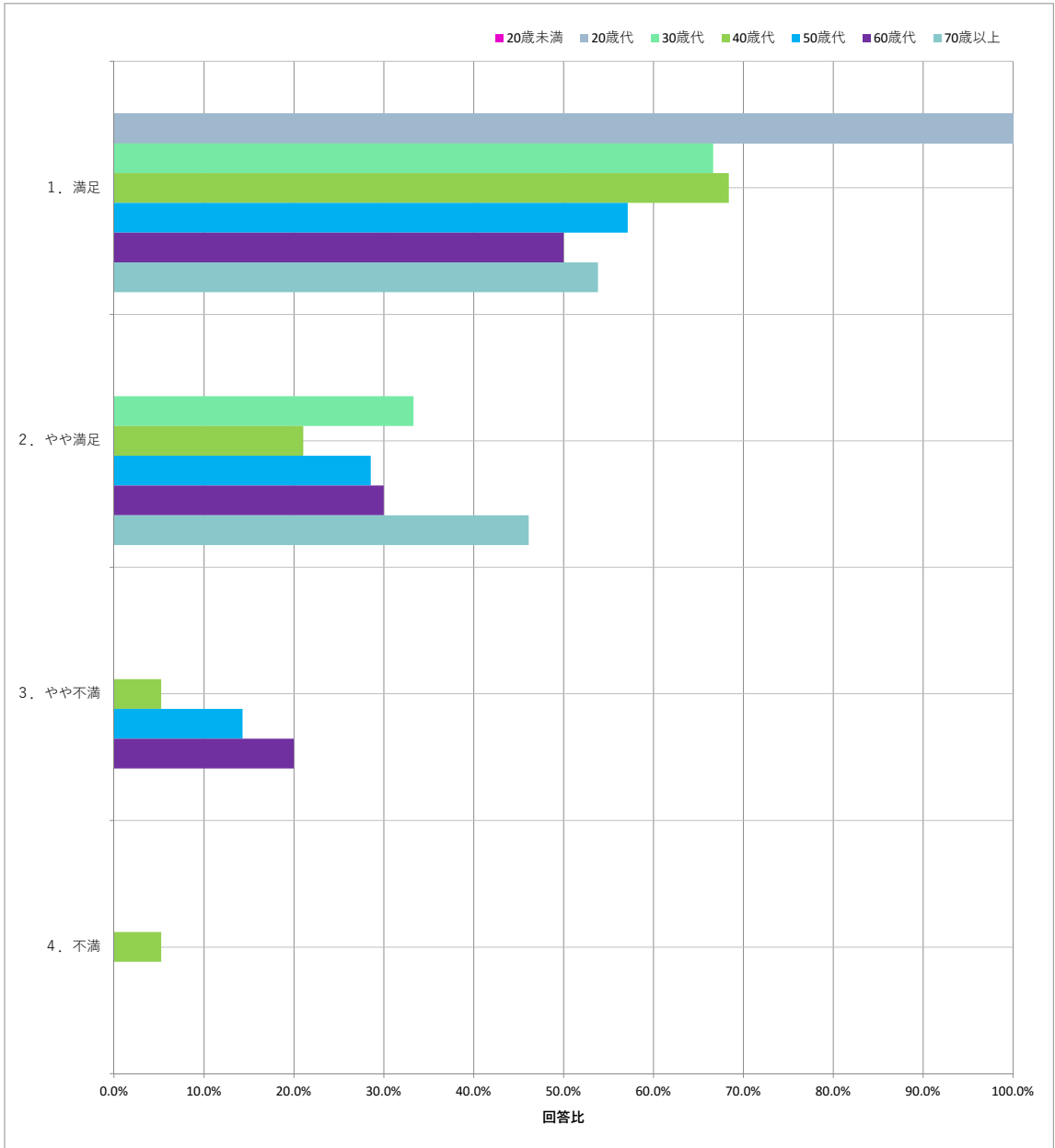
設問	回答数		回答比率		
	回答数	回答比率	回答数	回答比率	
1. 満足	35	61.4%	満足	52	91.2%
2. やや満足	17	29.8%			
3. やや不満	4	7.0%	不満	5	8.8%
4. 不満	1	1.8%			

「満足」、「やや満足」の合計が91.2%を占め、「やや不満」、「不満」の合計が8.8%でした。
性別や年代による大きな偏りはなく、様々な方から「満足」との回答をいただきました。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	回答数	比率	回答数	比率		
	25		32	57		
1. 満足	12	48.0%	23	71.9%	35	61.4%
2. やや満足	10	40.0%	7	21.9%	17	29.8%
3. やや不満	2	8.0%	2	6.3%	4	7.0%
4. 不満	1	4.0%	0	0.0%	1	1.8%



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
	0	2	6	19	7	10	13
1. 満足	0	2	4	13	4	5	7
2. やや満足	0	0	2	4	2	3	6
3. やや不満	0	0	0	1	1	2	0
4. 不満	0	0	0	1	0	0	0



令和2年度第3回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」について

問4

水道センター職員による対応経験について

「千葉県営水道ホームページ「水道センター」

(<https://www.pref.chiba.lg.jp/suidou/gyomu/yakan/index.html>) をご覧になってから、お答えください。

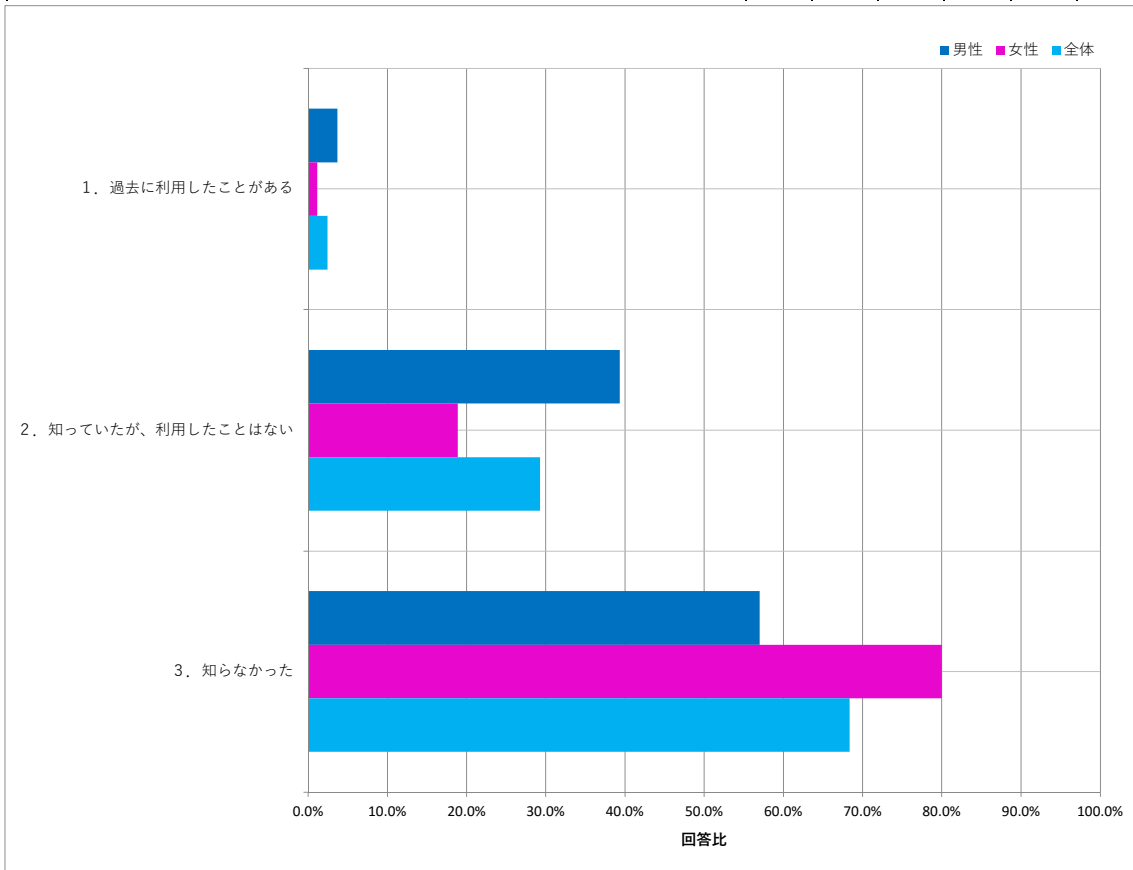
千葉県営水道では、夜間・休日における水道に関するお問い合わせやご連絡の受付を、各地の「水道センター」に委託しておりますが、ご存じですか。

N=537

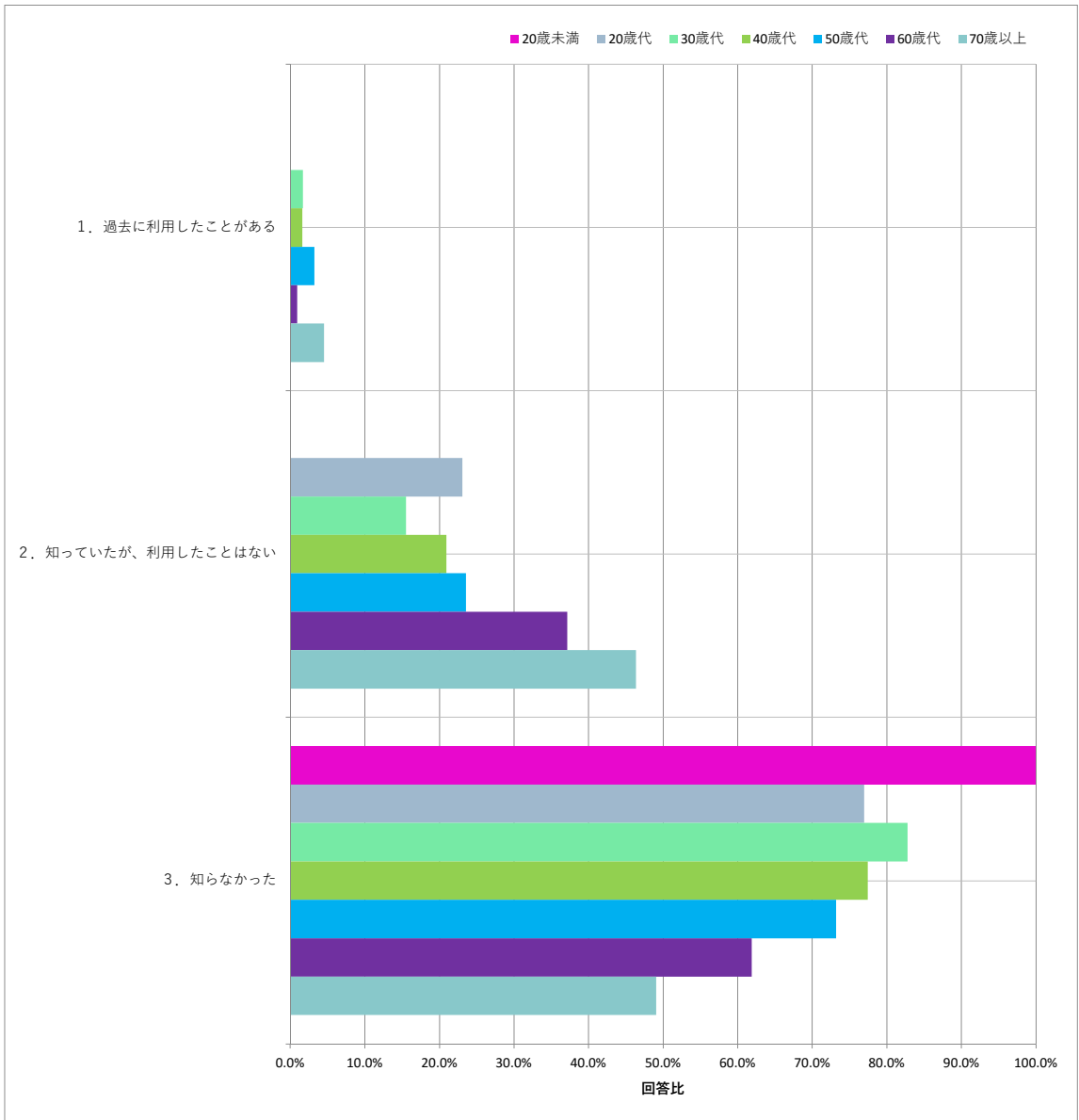
設問	回答数	回答比率
1. 過去に利用したことがある	13	2.4%
2. 知っていたが、利用したことはない	157	29.2%
3. 知らなかった	367	68.3%

「過去に利用したことがある」方が2.4%、「知っていたが、利用したことはない」方が29.2%、「知らなかった」方が68.3%でした。

性別	回答数・比率				全体	537
	男性		女性			
	272		265			
1. 過去に利用したことがある	10	3.7%	3	1.1%	13	2.4%
2. 知っていたが、利用したことはない	107	39.3%	50	18.9%	157	29.2%
3. 知らなかった	155	57.0%	212	80.0%	367	68.3%



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
	4	13	58	124	123	105	110
1. 過去に利用したことがある	0	0	1	2	4	1	5
	0.0%	0.0%	1.7%	1.6%	3.3%	1.0%	4.5%
2. 知っていたが、利用したことはない	0	3	9	26	29	39	51
	0.0%	23.1%	15.5%	21.0%	23.6%	37.1%	46.4%
3. 知らなかった	4	10	48	96	90	65	54
	100.0%	76.9%	82.8%	77.4%	73.2%	61.9%	49.1%



令和2年度第3回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」について

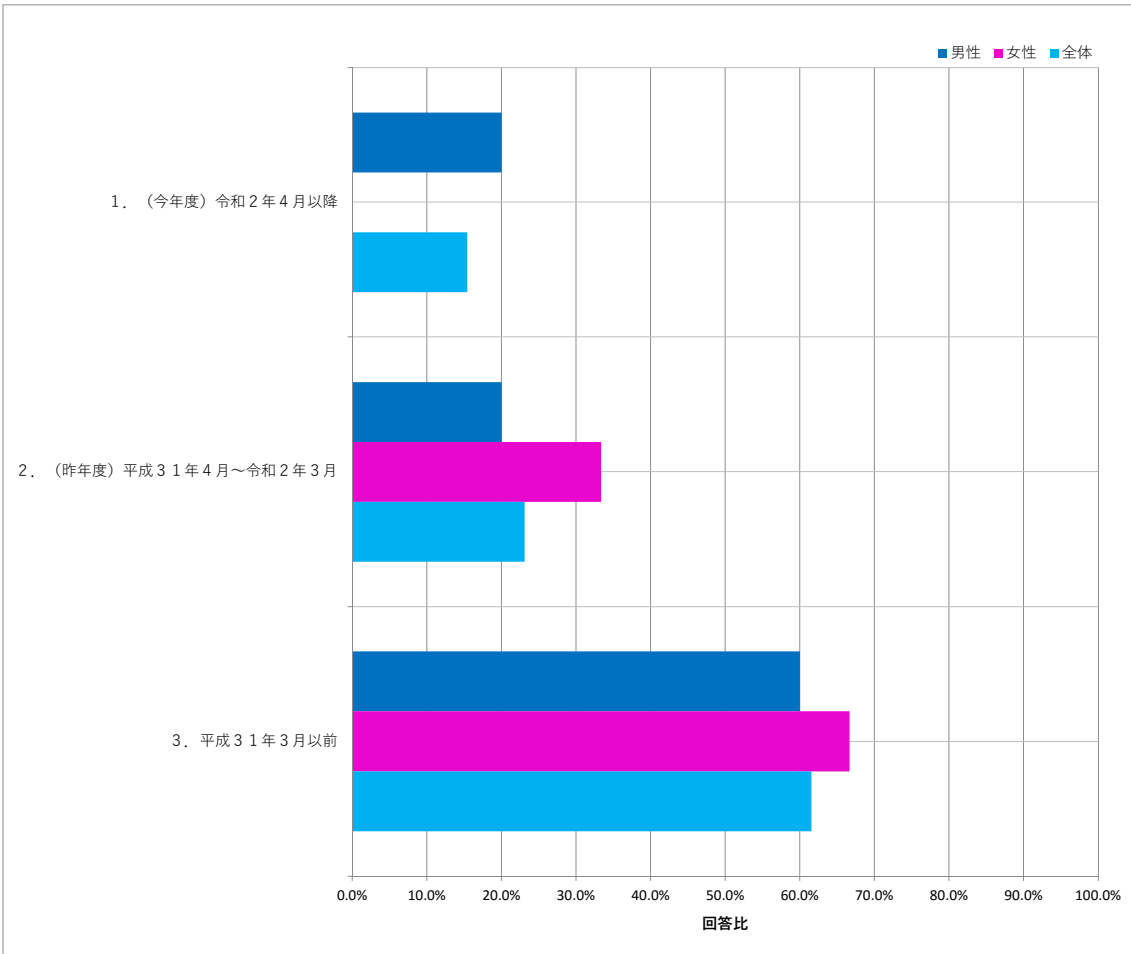
問5

問5 問4で「過去に利用したことがある」とお答えの方にお尋ねします。その時期はいつ頃ですか。

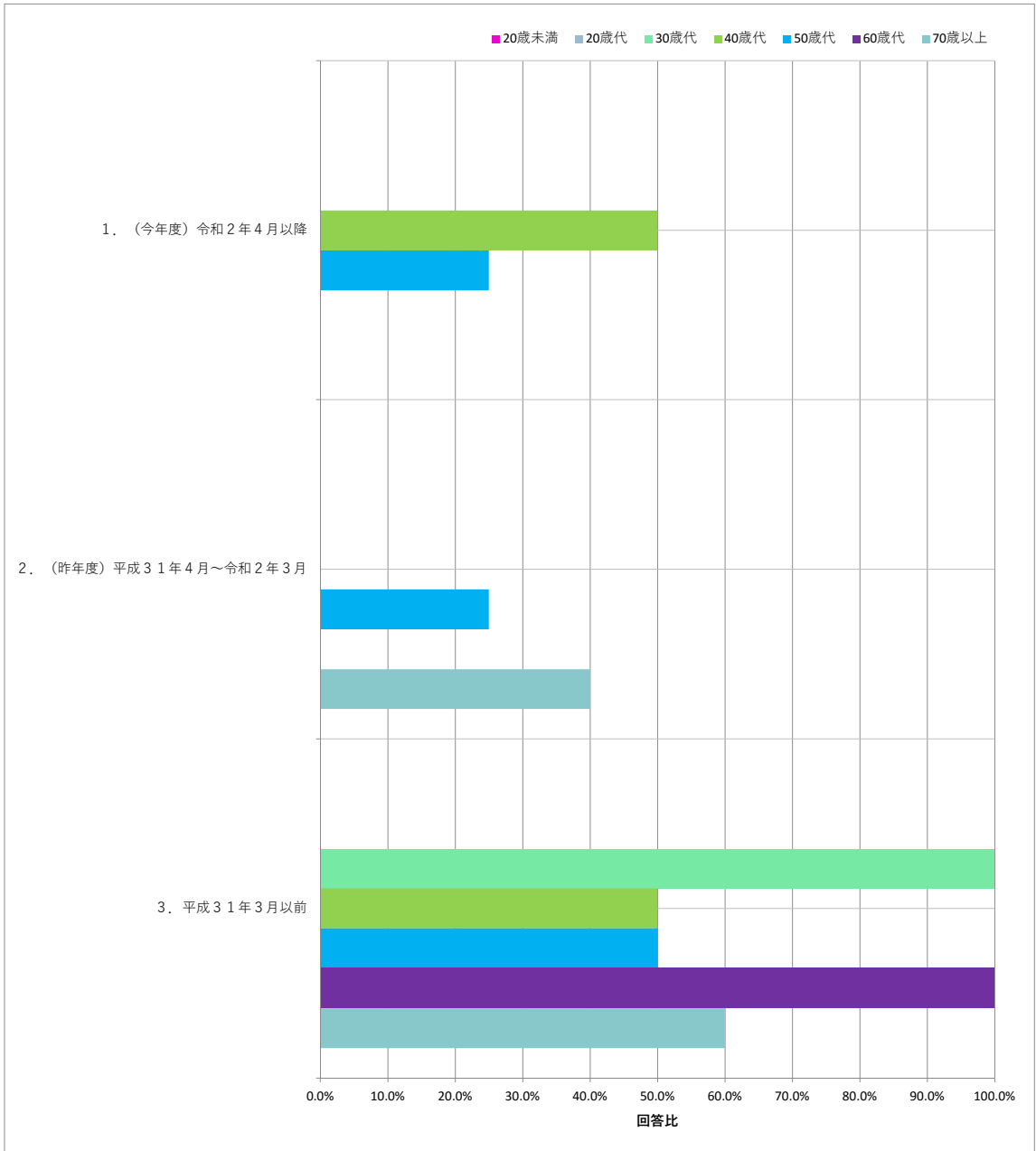
N=13

設問	回答数	回答比率
1. (今年度) 令和2年4月以降	2	15.4%
2. (昨年度) 平成31年4月～令和2年3月	3	23.1%
3. 平成31年3月以前	8	61.5%

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	10	3	13
1. (今年度) 令和2年4月以降	2	0	2
2. (昨年度) 平成31年4月～令和2年3月	2	1	3
3. 平成31年3月以前	6	2	8



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
1. (今年度) 令和2年4月以降	0	0	1	2	4	1	5
2. (昨年度) 平成31年4月～令和2年3月	0	0	0	0	1	0	2
3. 平成31年3月以前	0	0	1	1	2	1	3



令和2年度第3回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」について

問6-1

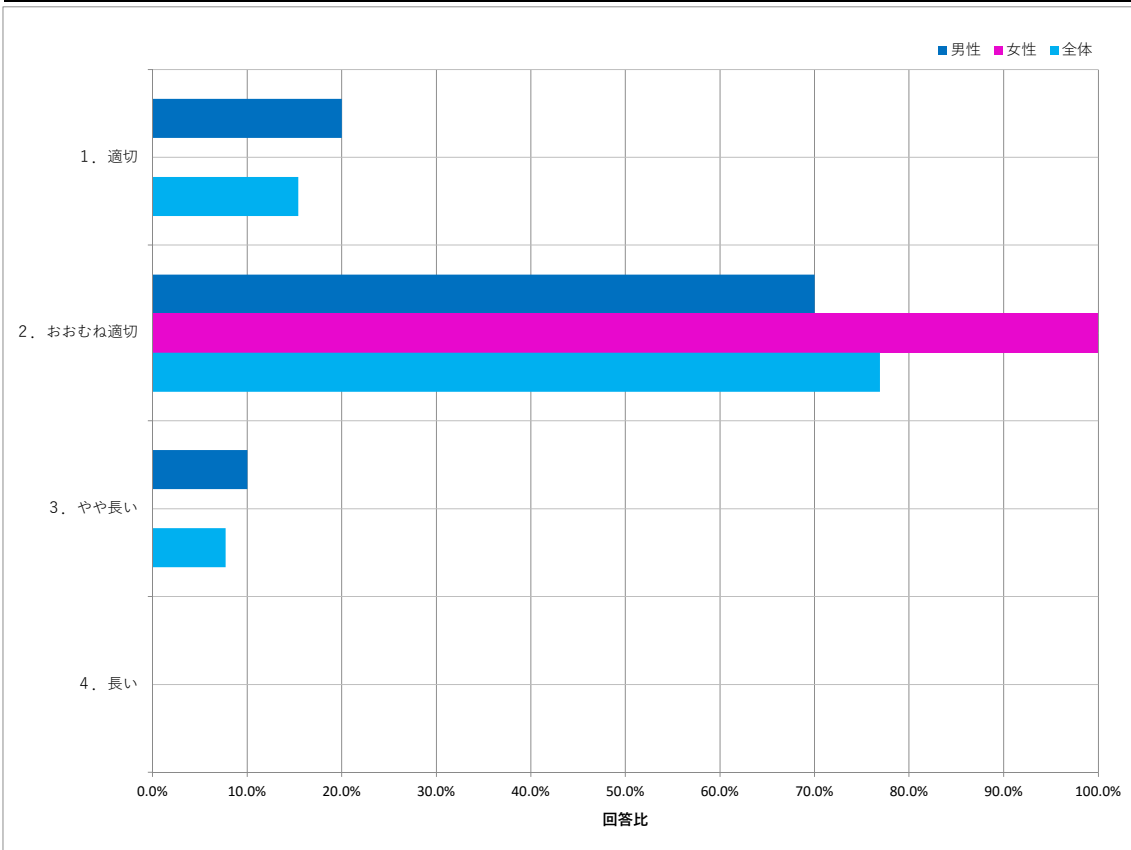
水道センター職員の対応について

問4で「過去に利用したことがある」とお答えの方にお尋ねします。
その際の対応はいかがでしたか。項目ごとに4つの中からお選びください。
窓口や電話口での待ち時間

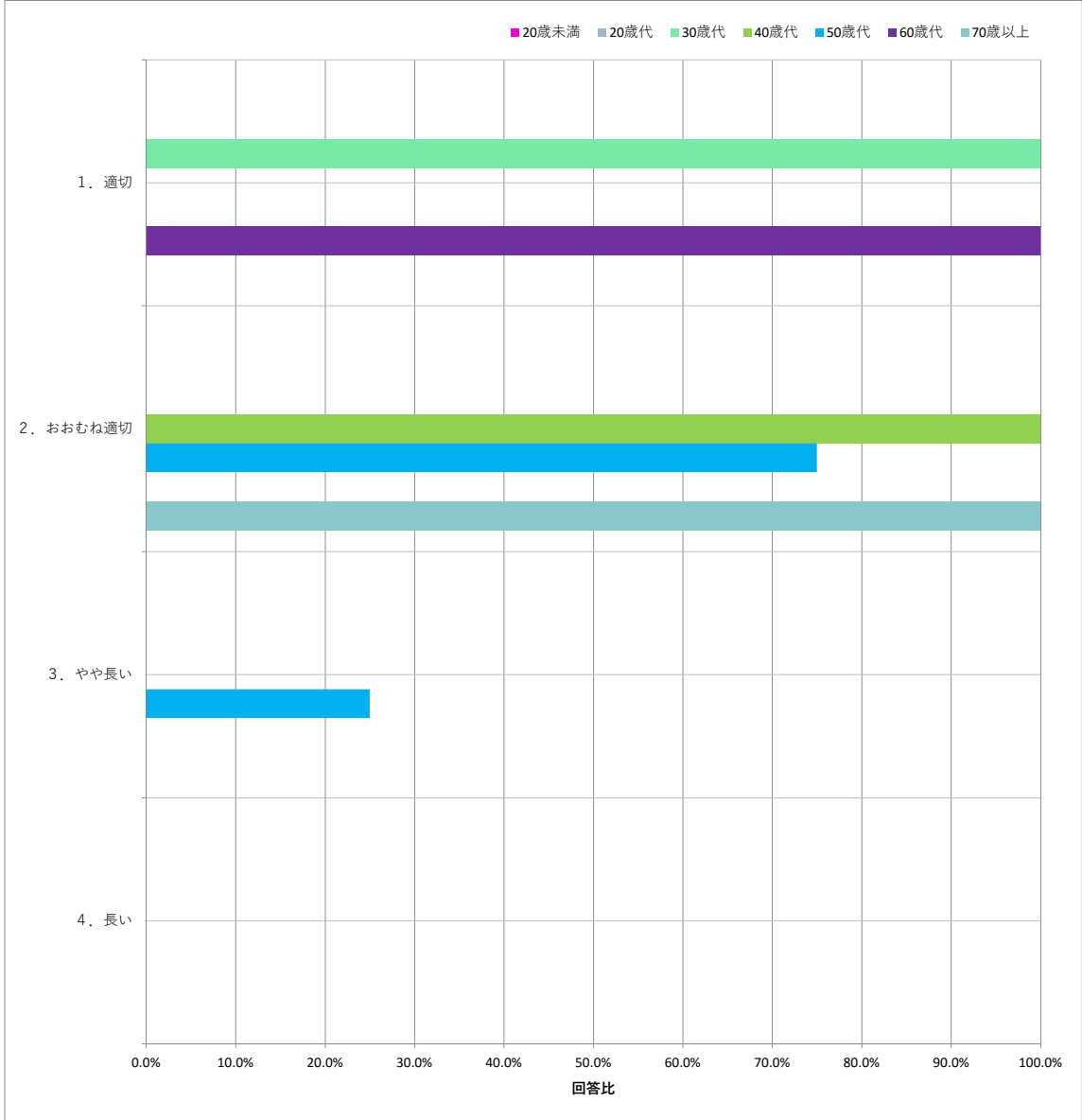
N=13

設問	回答数	回答比率	回答数	回答比率
1. 適切	2	15.4%		
2. おおむね適切	10	76.9%	適切	12
3. やや長い	1	7.7%		
4. 長い	0	0.0%	長い	1

性別	回答数・比率				
	男性		女性		全体
	10		3		13
1. 適切	2	20.0%	0	0.0%	2
2. おおむね適切	7	70.0%	3	100.0%	10
3. やや長い	1	10.0%	0	0.0%	1
4. 長い	0	0.0%	0	0.0%	0



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
1. 適切	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%
2. おおむね適切	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 100.0%	3 75.0%	0 0.0%	5 100.0%
3. やや長い	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 25.0%	0 0.0%	0 0.0%
4. 長い	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%



令和2年度第3回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」について

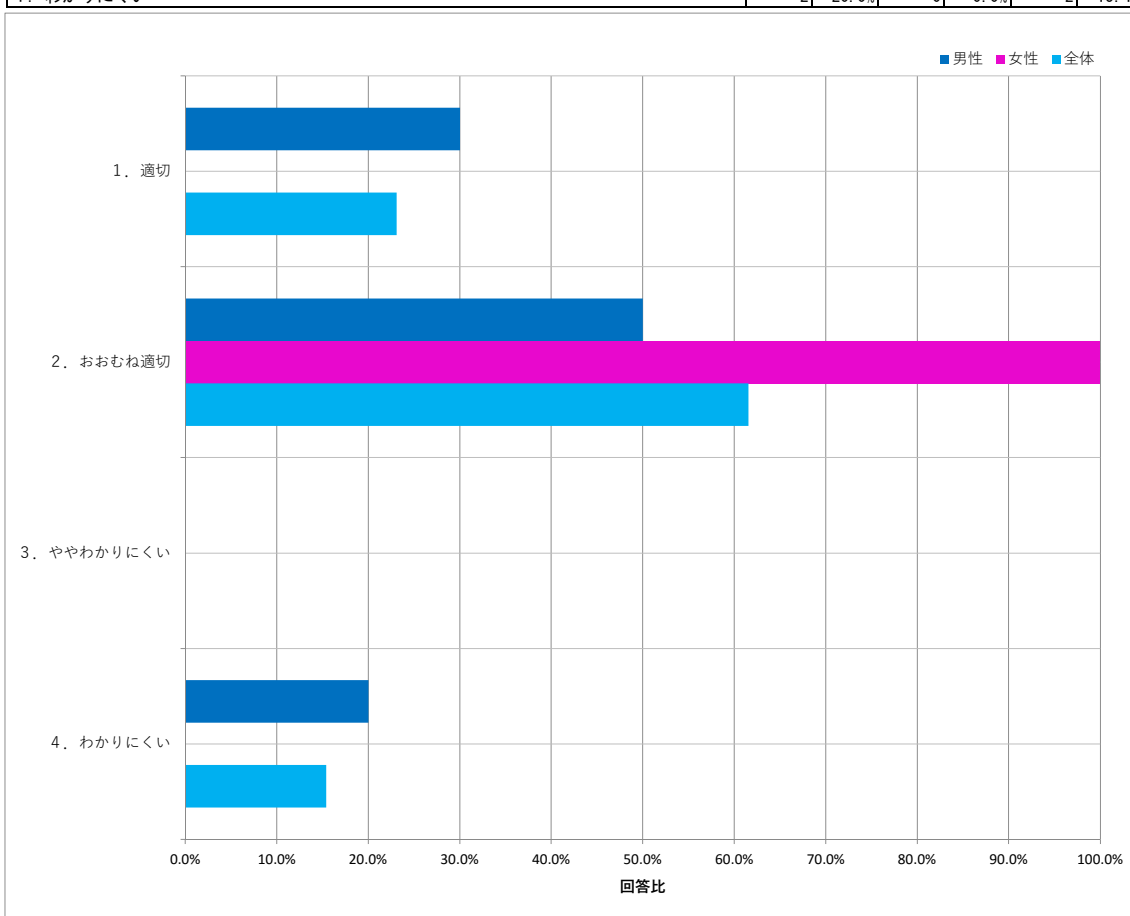
問6-2

問6-2 説明のわかりやすさ

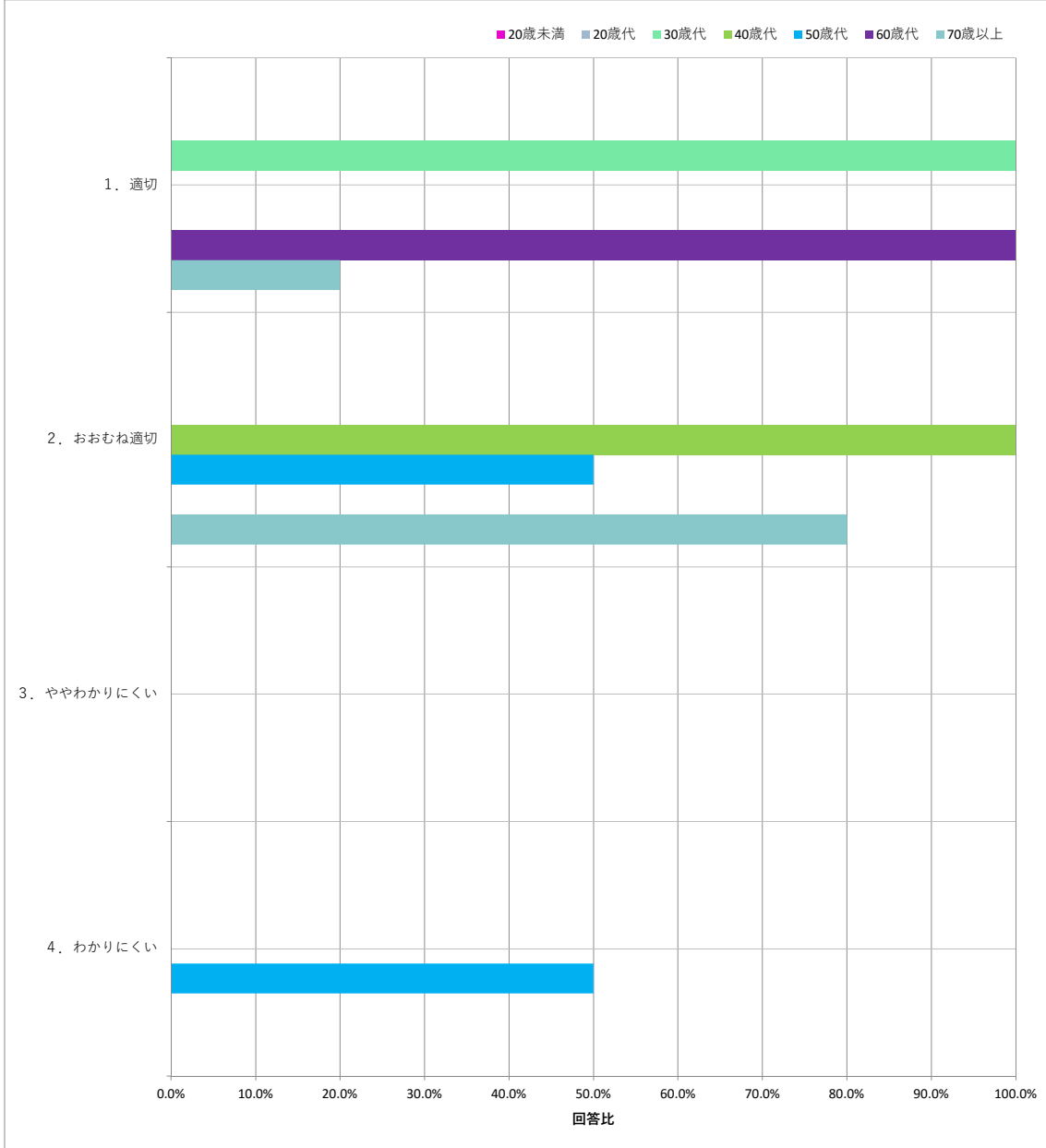
N=13

設問	回答数		回答数		回答比率
	回答数	回答比率	回答数	回答比率	
1. 適切	3	23.1%			
2. おおむね適切	8	61.5%	適切	11	84.6%
3. ややわかりにくい	0	0.0%			
4. わかりにくい	2	15.4%	わかりにくい	2	15.4%

性別	回答数・比率				全体	
	男性		女性		回答数	比率
	回答数	比率	回答数	比率		
	10		3		13	
1. 適切	3	30.0%	0	0.0%	3	23.1%
2. おおむね適切	5	50.0%	3	100.0%	8	61.5%
3. ややわかりにくい	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
4. わかりにくい	2	20.0%	0	0.0%	2	15.4%



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
	0	0	1	2	4	1	5
1. 適切	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	1 20.0%
2. おおむね適切	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 100.0%	2 50.0%	0 0.0%	4 80.0%
3. ややわかりにくい	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
4. わかりにくい	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 50.0%	0 0.0%	0 0.0%



令和2年度第3回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」について

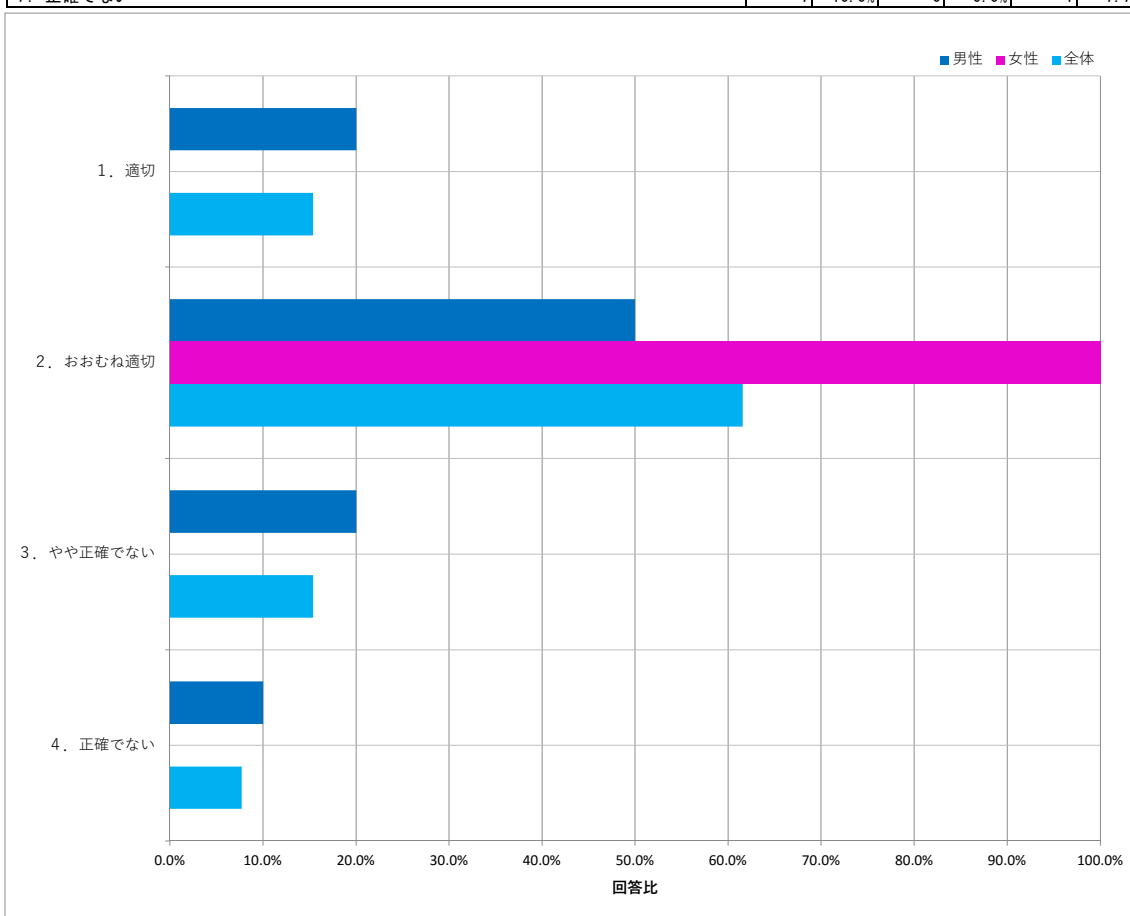
問6-3

問6-3 処理の正確さ

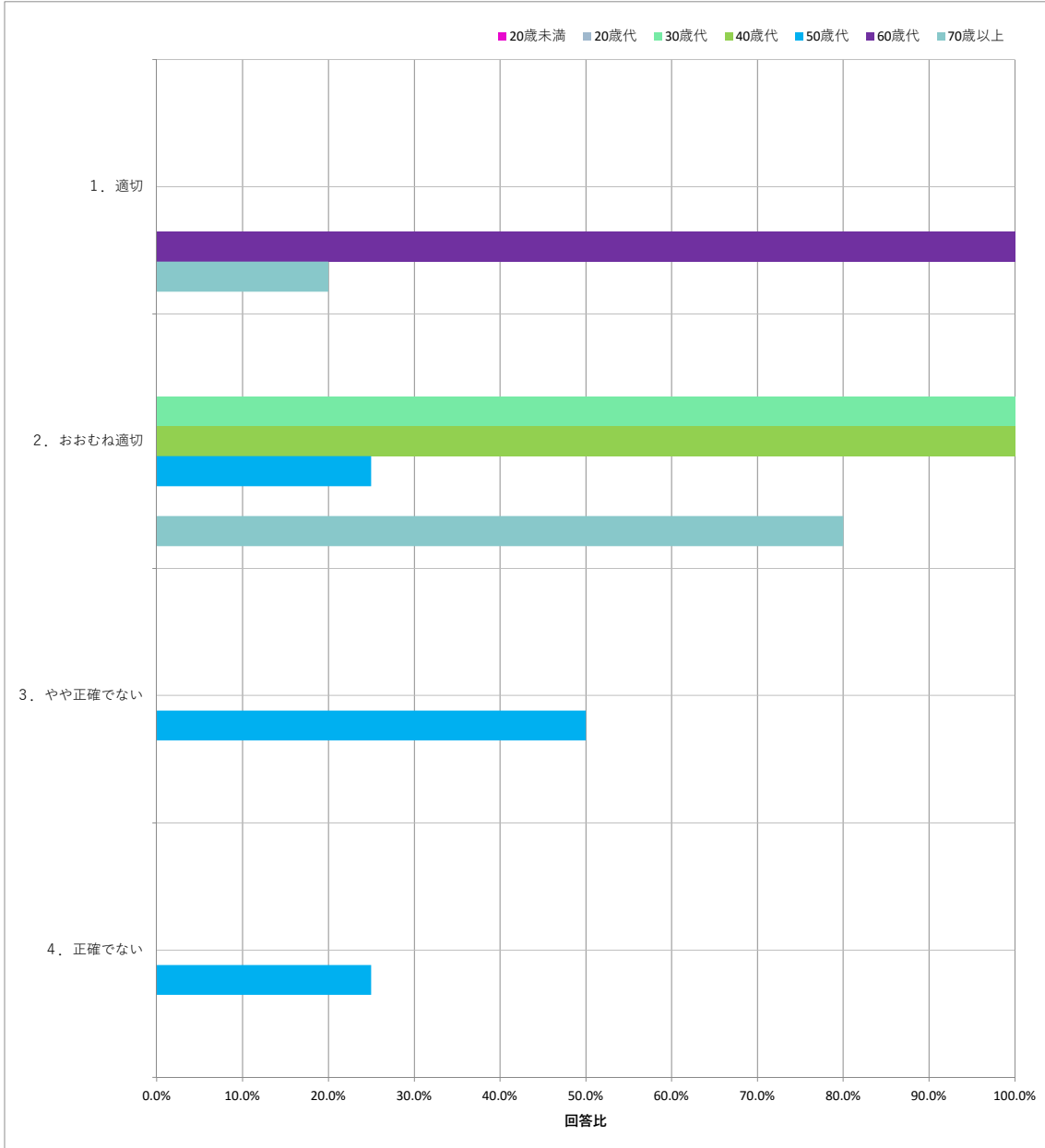
N=13

設問	回答数		回答数		回答比率	
	回答数	回答比率	回答数	回答比率	回答数	回答比率
1. 適切	2	15.4%	2	20.0%	2	15.4%
2. おおむね適切	8	61.5%	5	50.0%	3	100.0%
3. やや正確でない	2	15.4%	2	20.0%	0	0.0%
4. 正確でない	1	7.7%	1	10.0%	0	0.0%

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
1. 適切	2	20.0%	0	0.0%	2	15.4%
2. おおむね適切	5	50.0%	3	100.0%	8	61.5%
3. やや正確でない	2	20.0%	0	0.0%	2	15.4%
4. 正確でない	1	10.0%	0	0.0%	1	7.7%



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
	0	0	1	2	4	1	5
1. 適切	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	1 20.0%
2. おおむね適切	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	2 100.0%	1 25.0%	0 0.0%	4 80.0%
3. やや正確でない	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 50.0%	0 0.0%	0 0.0%
4. 正確でない	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 25.0%	0 0.0%	0 0.0%



令和2年度第3回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」について

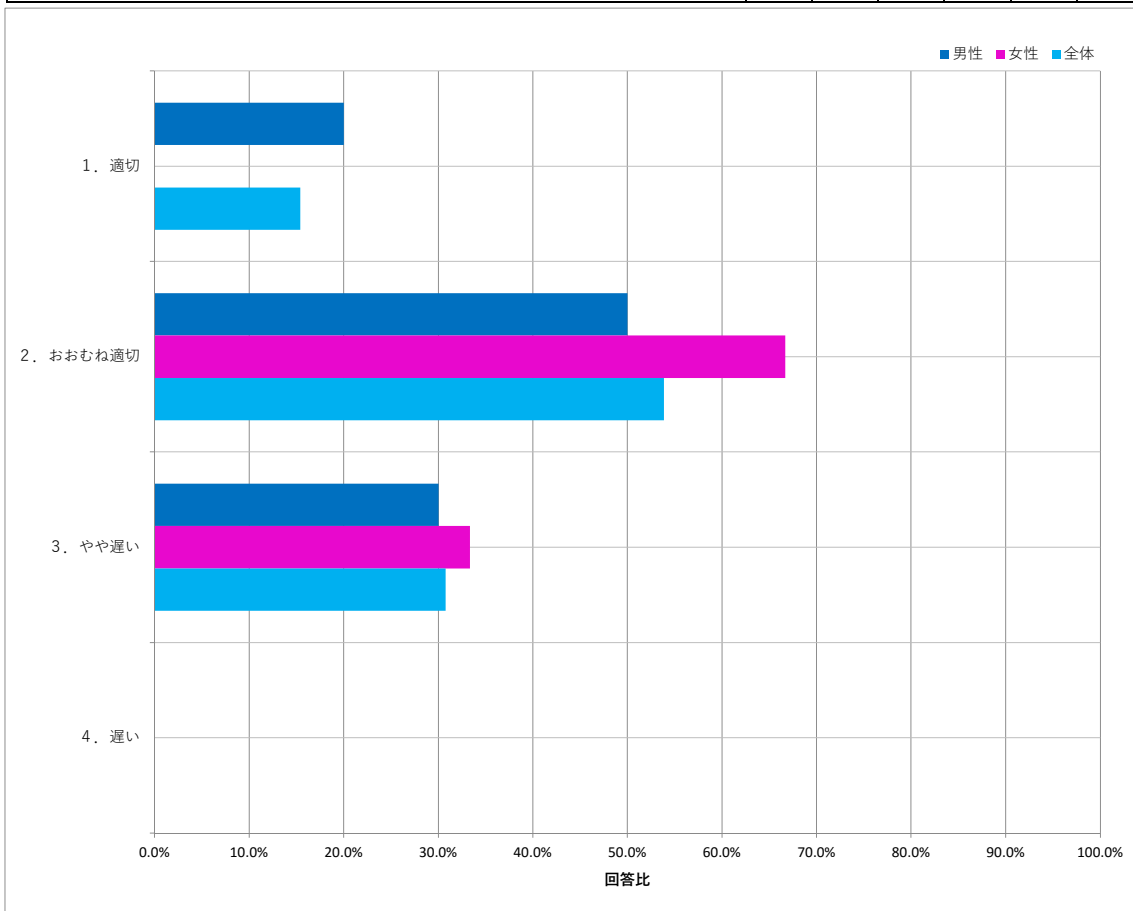
問6-4

問6-4 処理の早さ

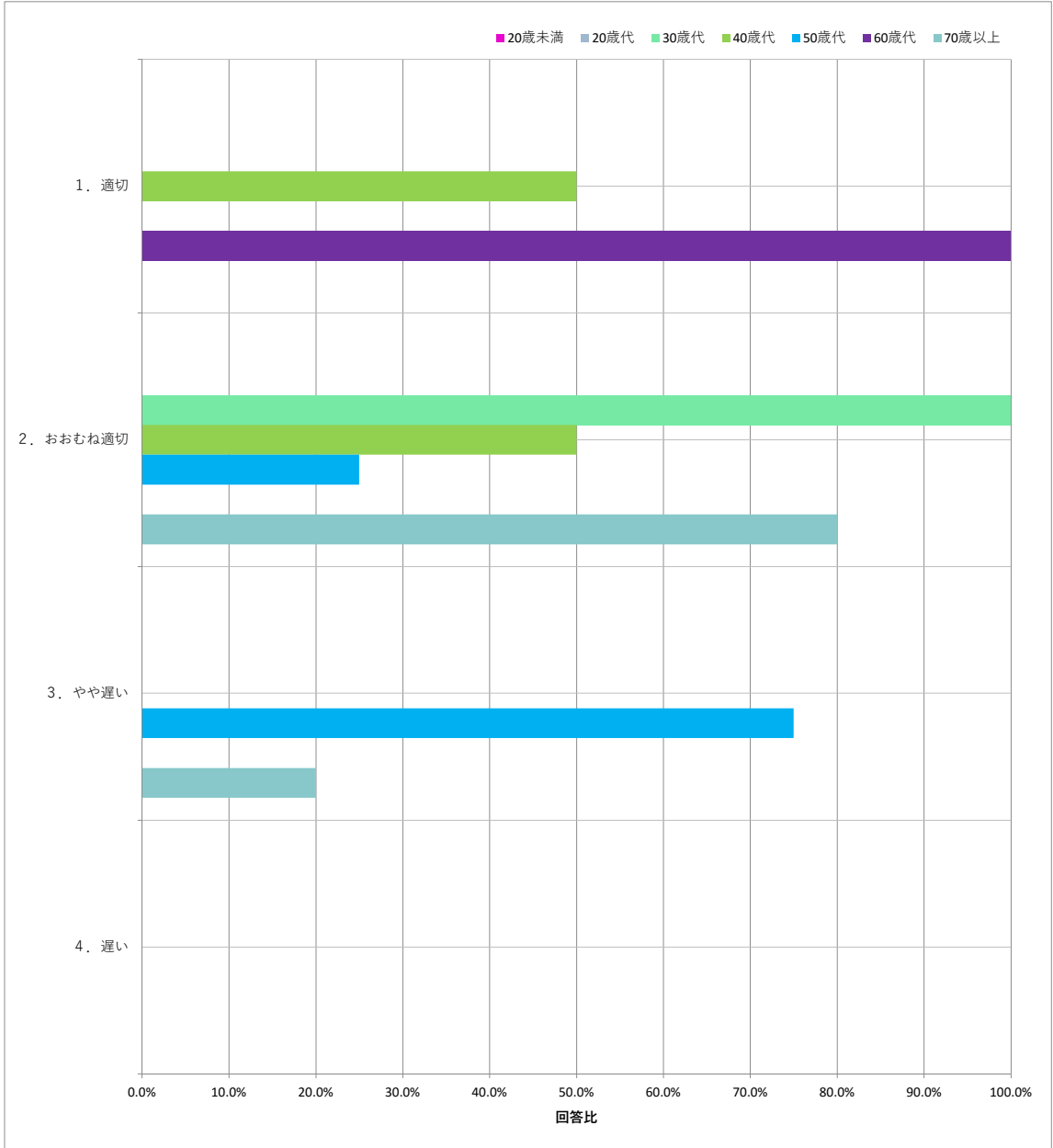
N=13

設問	回答数		回答数		回答比率
	回答数	回答比率	適切	遅い	回答比率
1. 適切	2	15.4%			
2. おおむね適切	7	53.8%	9		69.2%
3. やや遅い	4	30.8%		4	30.8%
4. 遅い	0	0.0%			

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	
	10		3		13	
1. 適切	2	20.0%	0	0.0%	2	15.4%
2. おおむね適切	5	50.0%	2	66.7%	7	53.8%
3. やや遅い	3	30.0%	1	33.3%	4	30.8%
4. 遅い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%



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
	0	0	1	2	4	1	5
1. 適切	0	0	1	2	4	1	5
2. おおむね適切	0	0	1	1	1	0	4
3. やや遅い	0	0	0	0	3	0	1
4. 遅い	0	0	0	0	0	0	0



令和2年度第3回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」について

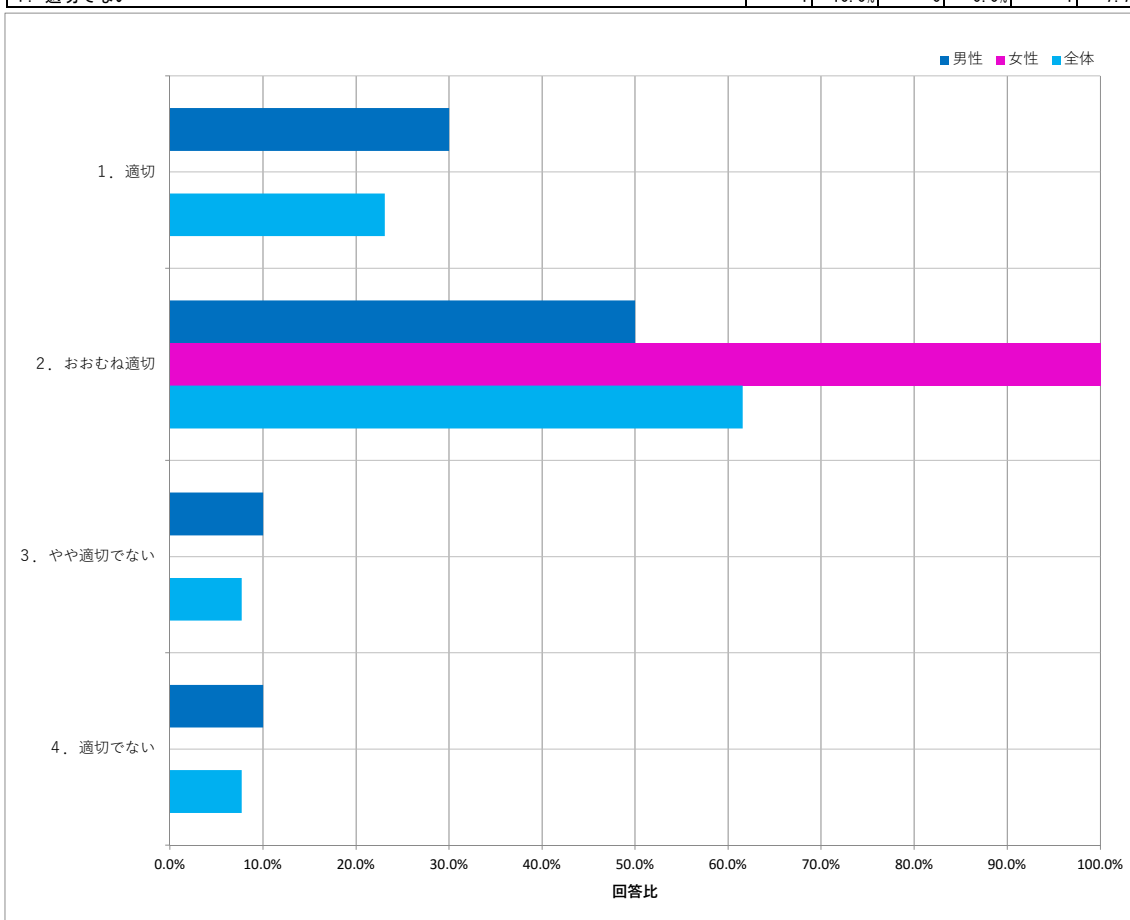
問6-5

問6-5 言葉づかい

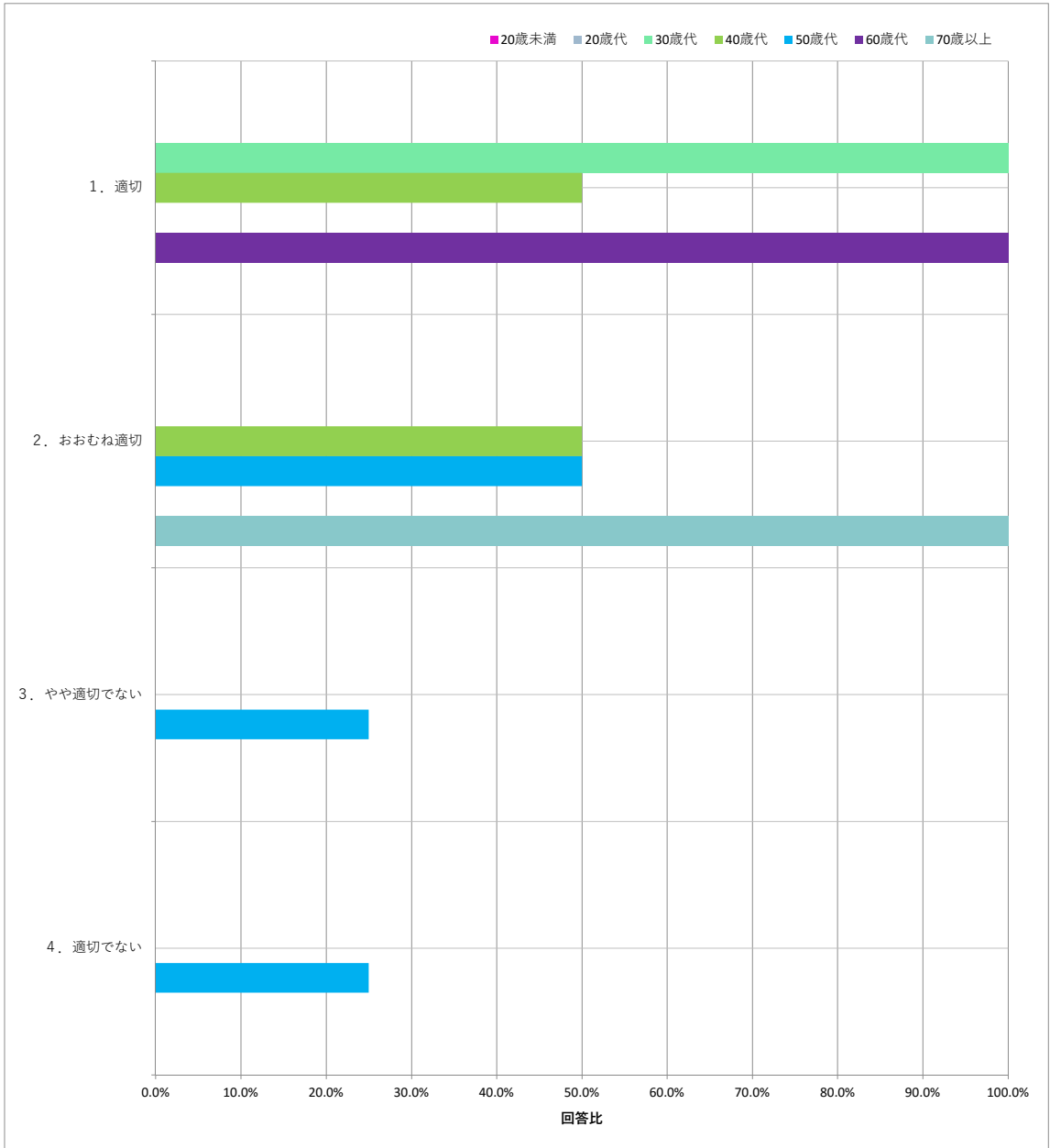
N=13

設問	回答数	回答比率	回答数	回答比率	
1. 適切	3	23.1%	適切	11	84.6%
2. おおむね適切	8	61.5%			
3. やや適切でない	1	7.7%	適切でない	2	15.4%
4. 適切でない	1	7.7%			

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	回答数	比率	回答数	比率		
	10		3		13	
1. 適切	3	30.0%	0	0.0%	3	23.1%
2. おおむね適切	5	50.0%	3	100.0%	8	61.5%
3. やや適切でない	1	10.0%	0	0.0%	1	7.7%
4. 適切でない	1	10.0%	0	0.0%	1	7.7%



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
	0	0	1	2	4	1	5
1. 適切	0	0	1	1	0	1	0
2. おおむね適切	0	0	0	1	2	0	5
3. やや適切でない	0	0	0	0	1	0	0
4. 適切でない	0	0	0	0	1	0	0



令和2年度第3回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」について

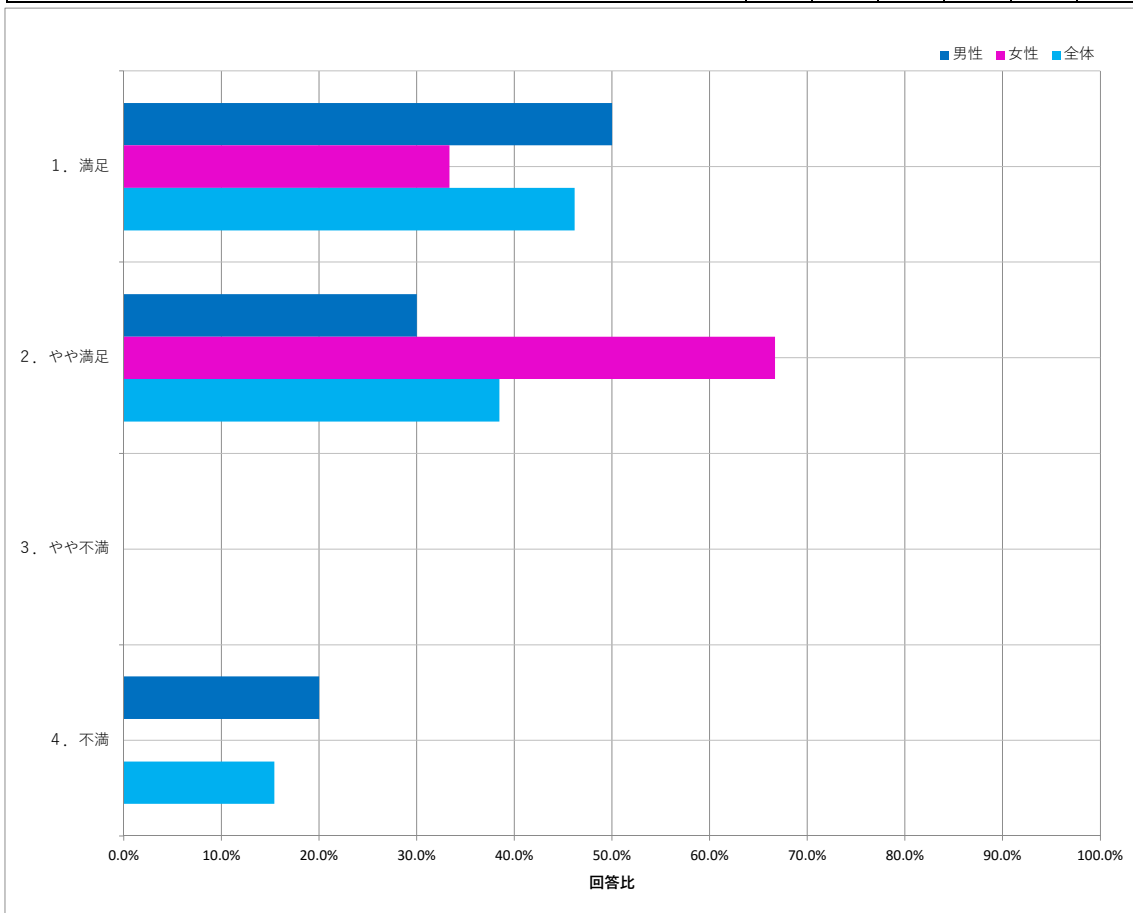
問6-6

問6-6 「水道センター職員」の対応についての総合評価 (問6-1から問6-5までの項目を総合してお答えください。)
N=13

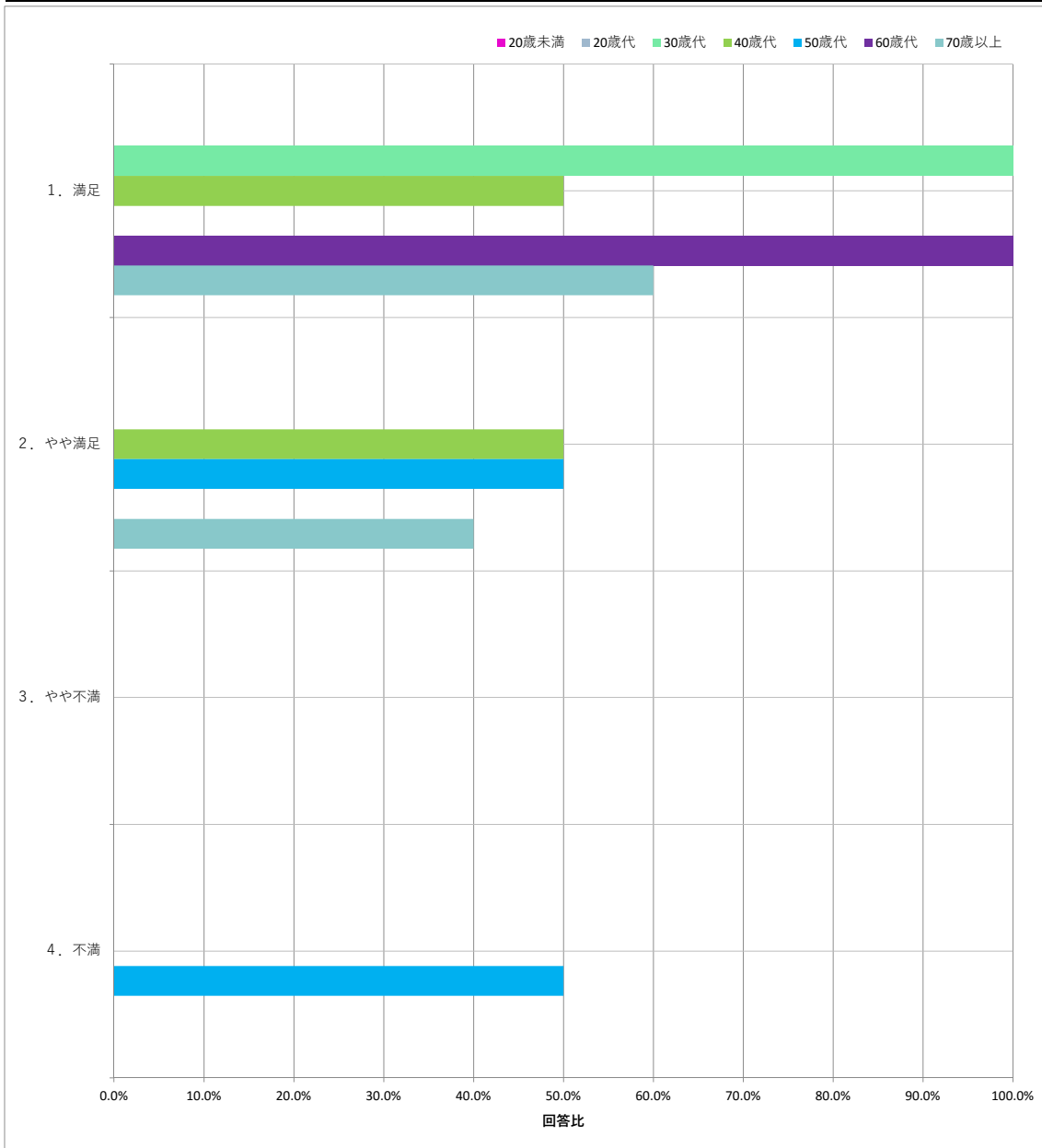
設問	回答数		回答数		回答比率
	回答数	回答比率	満足	不満	
1. 満足	6	46.2%	11		84.6%
2. やや満足	5	38.5%	2		
3. やや不満	0	0.0%		2	15.4%
4. 不満	2	15.4%			

「満足」、「やや満足」の合計が84.6%を占め、「やや不満」、「不満」の合計が15.4%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
	10		3		13	
1. 満足	5	50.0%	1	33.3%	6	46.2%
2. やや満足	3	30.0%	2	66.7%	5	38.5%
3. やや不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
4. 不満	2	20.0%	0	0.0%	2	15.4%



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
	0	0	1	2	4	1	5
1. 満足	0	0	1	1	0	1	3
2. やや満足	0	0	0	1	2	0	2
3. やや不満	0	0	0	0	0	0	0
4. 不満	0	0	0	0	2	0	0



令和2年度第3回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」について

問7

水道事務所及び検針会社職員による対応経験について

千葉県営水道ホームページ「水道事務所・支所」(<https://www.pref.chiba.lg.jp/suidou/gyoumu/s-jimusho/index.html>)

「水道メーター検針業務等の委託会社」(<https://www.pref.chiba.lg.jp/suidou/gyoumu/ryoukin/kenshin.html>) をご覧になってから、お答えください。

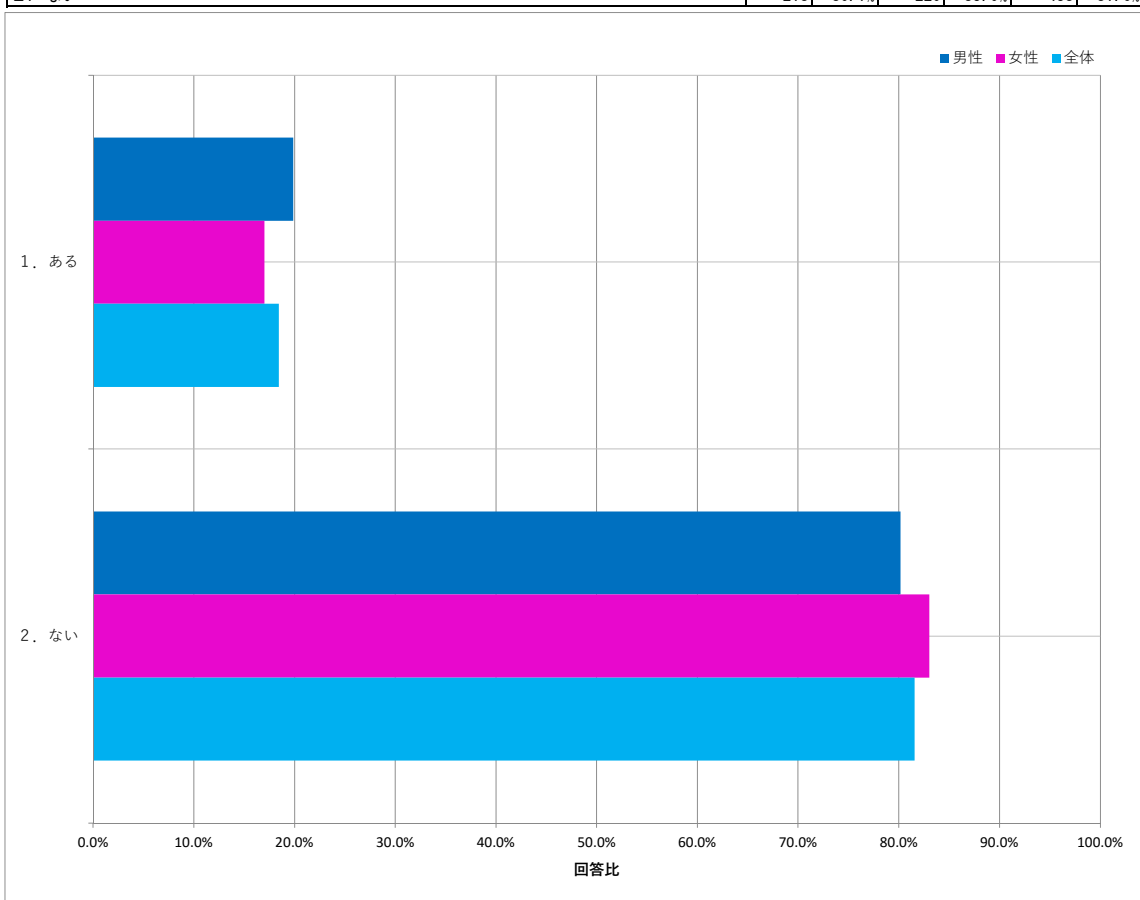
これまでに各地域を受け持つ水道事務所等の窓口や電話、または2か月に1度行っている検針などの際に、職員による対応を経験されたことはありますか。

N=537

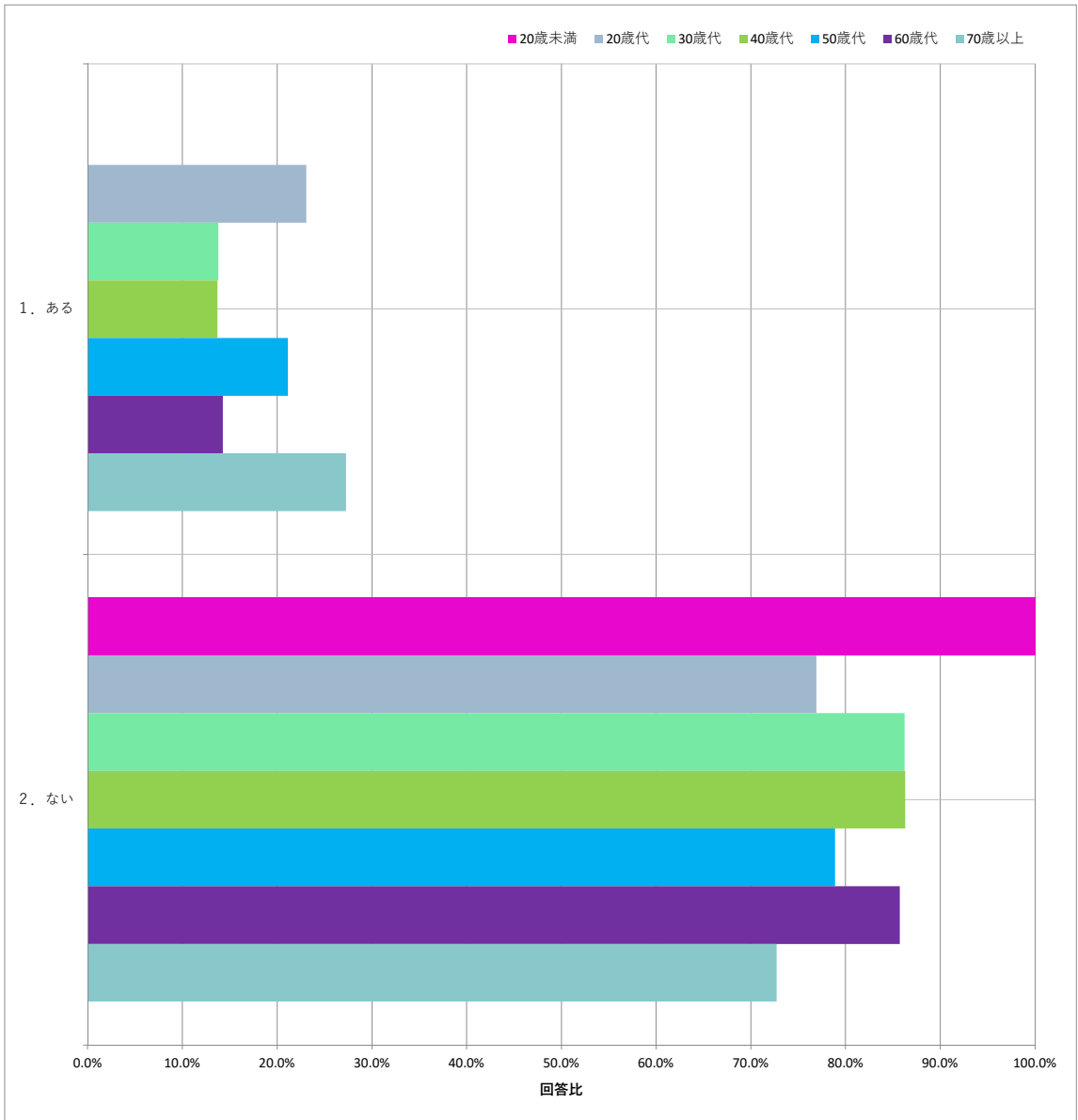
設問	回答数	回答比率
1. ある	99	18.4%
2. ない	438	81.6%

「ある」方が18.4%、「ない」方が81.6%でした。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	272	265	537
1. ある	54 19.9%	45 17.0%	99 18.4%
2. ない	218 80.1%	220 83.0%	438 81.6%



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
	4	13	58	124	123	105	110
1. ある	0 0.0%	3 23.1%	8 13.8%	17 13.7%	26 21.1%	15 14.3%	30 27.3%
2. ない	4 100.0%	10 76.9%	50 86.2%	107 86.3%	97 78.9%	90 85.7%	80 72.7%



令和2年度第3回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」について

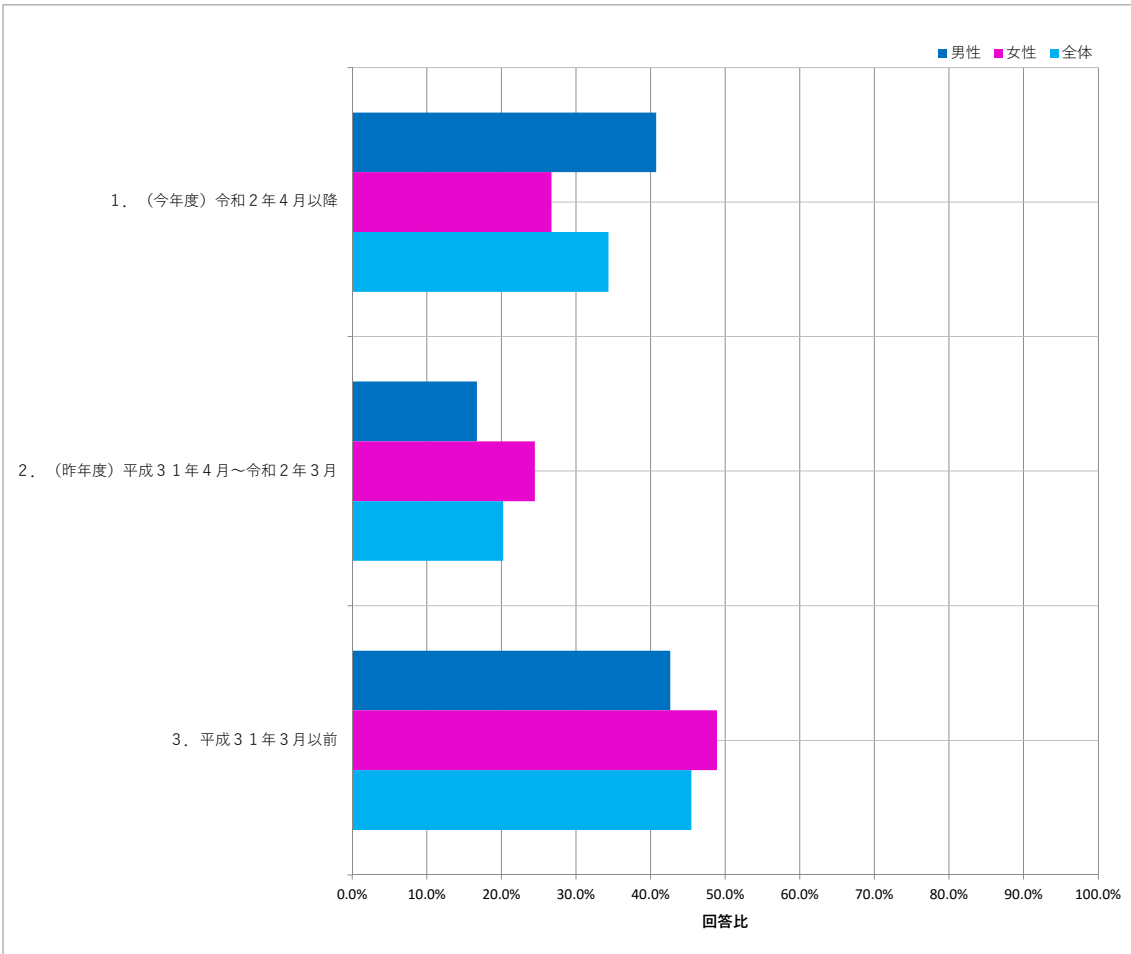
問8

問8 問7で「ある」とお答えの方にお尋ねします。その時期はいつ頃ですか。

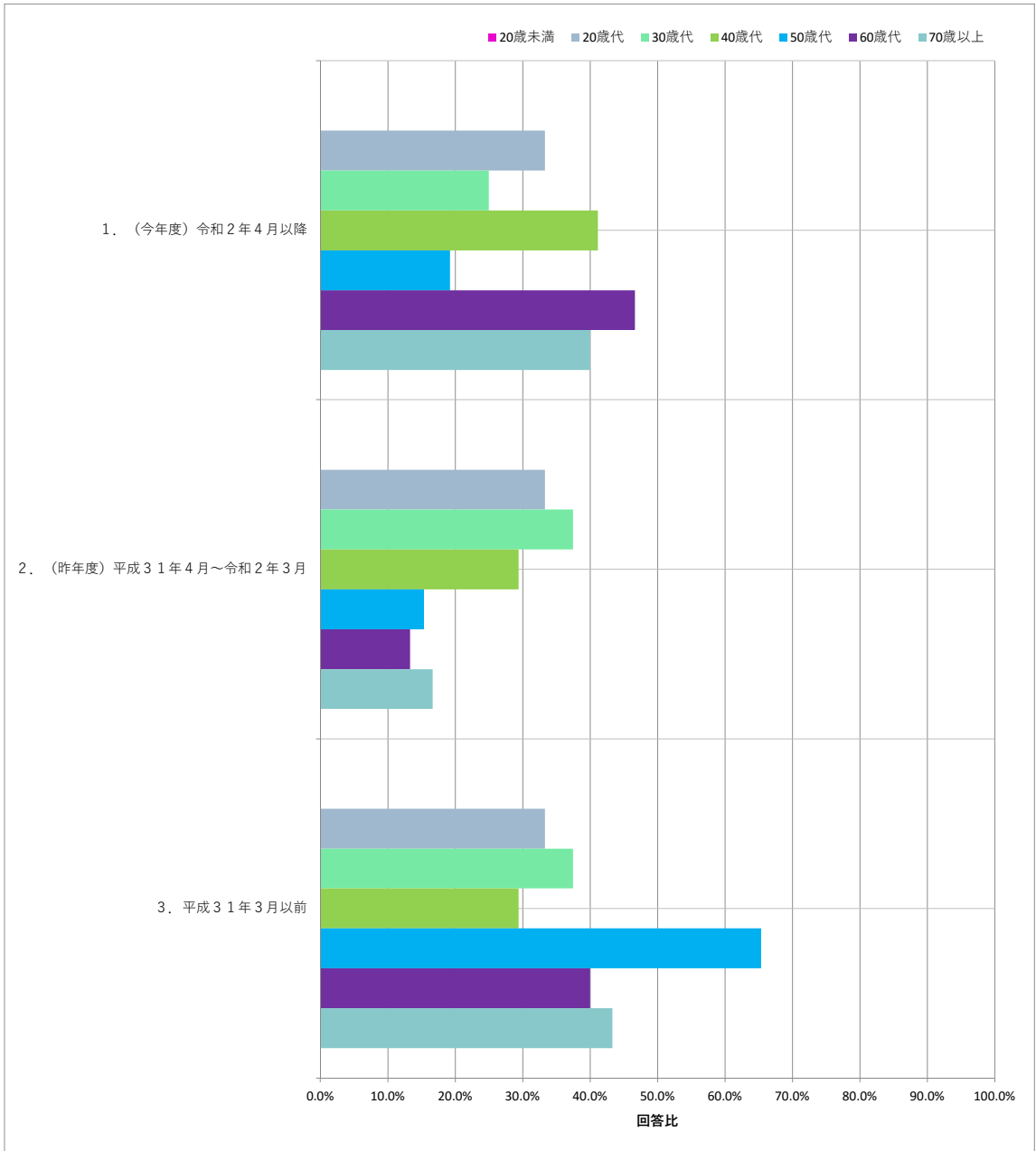
N=99

設問	回答数	回答比率
1. (今年度) 令和2年4月以降	34	34.3%
2. (昨年度) 平成31年4月～令和2年3月	20	20.2%
3. 平成31年3月以前	45	45.5%

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
1. (今年度) 令和2年4月以降	22	12	34
2. (昨年度) 平成31年4月～令和2年3月	9	11	20
3. 平成31年3月以前	23	22	45
	54	45	99



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
1. (今年度) 令和2年4月以降	0 0.0%	1 33.3%	2 25.0%	7 41.2%	5 19.2%	7 46.7%	12 40.0%
2. (昨年度) 平成31年4月～令和2年3月	0 0.0%	1 33.3%	3 37.5%	5 29.4%	4 15.4%	2 13.3%	5 16.7%
3. 平成31年3月以前	0 0.0%	1 33.3%	3 37.5%	5 29.4%	17 65.4%	6 40.0%	13 43.3%



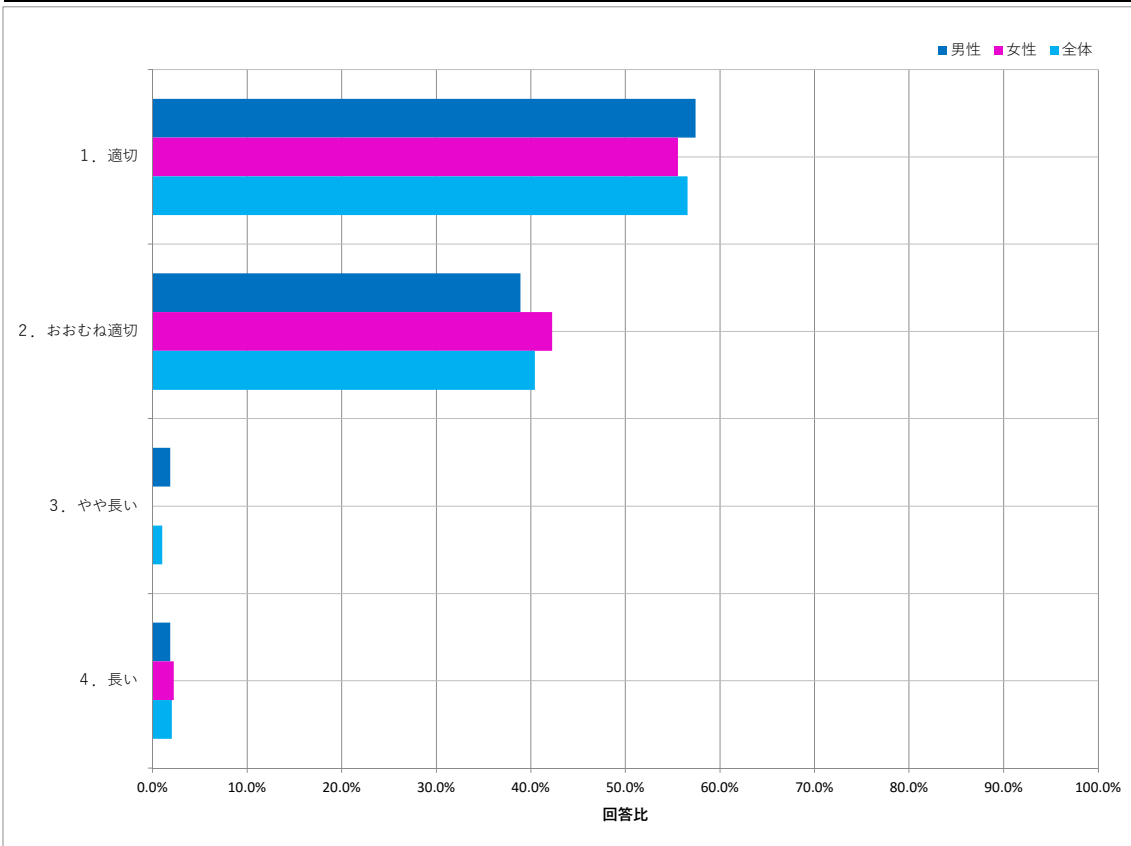
令和2年度第3回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」について

問9-1

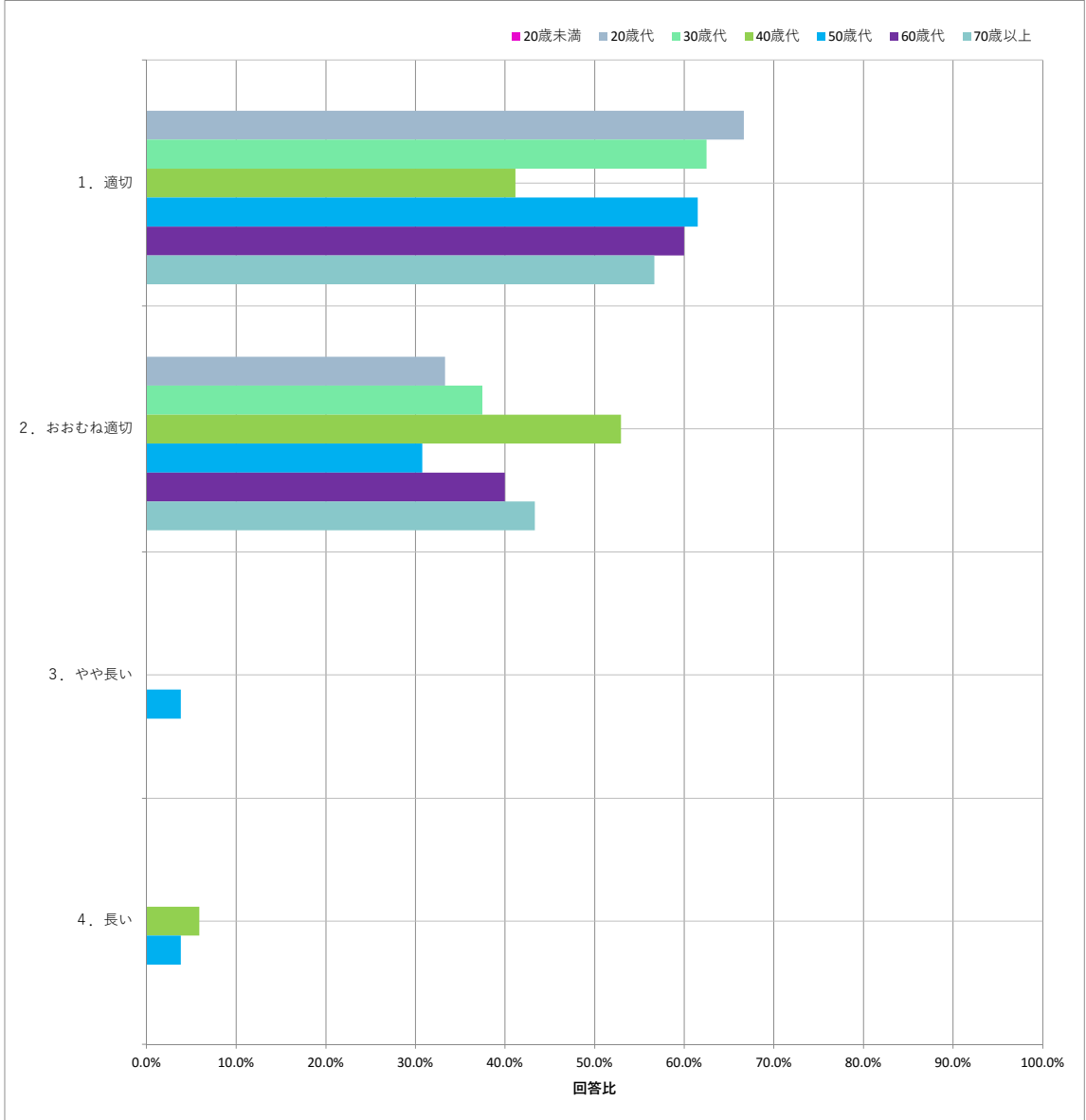
水道事務所及び検針会社職員の対応について
問7で「ある」とお答えの方にお尋ねします。
その際の対応はいかがでしたか。項目ごとに4つの中からお選びください。
窓口や電話口での待ち時間

N=99					
設問	回答数	回答比率	回答数	回答比率	
1. 適切	56	56.6%	適切	96	97.0%
2. おおむね適切	40	40.4%			
3. やや長い	1	1.0%	長い	3	3.0%
4. 長い	2	2.0%			

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
	54		45		99	
1. 適切	31	57.4%	25	55.6%	56	56.6%
2. おおむね適切	21	38.9%	19	42.2%	40	40.4%
3. やや長い	1	1.9%	0	0.0%	1	1.0%
4. 長い	1	1.9%	1	2.2%	2	2.0%



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
	0	3	8	17	26	15	30
1. 適切	0	2	5	7	16	9	17
	0.0%	66.7%	62.5%	41.2%	61.5%	60.0%	56.7%
2. おおむね適切	0	1	3	9	8	6	13
	0.0%	33.3%	37.5%	52.9%	30.8%	40.0%	43.3%
3. やや長い	0	0	0	0	1	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	3.8%	0.0%	0.0%
4. 長い	0	0	0	1	1	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	5.9%	3.8%	0.0%	0.0%



令和2年度第3回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」について

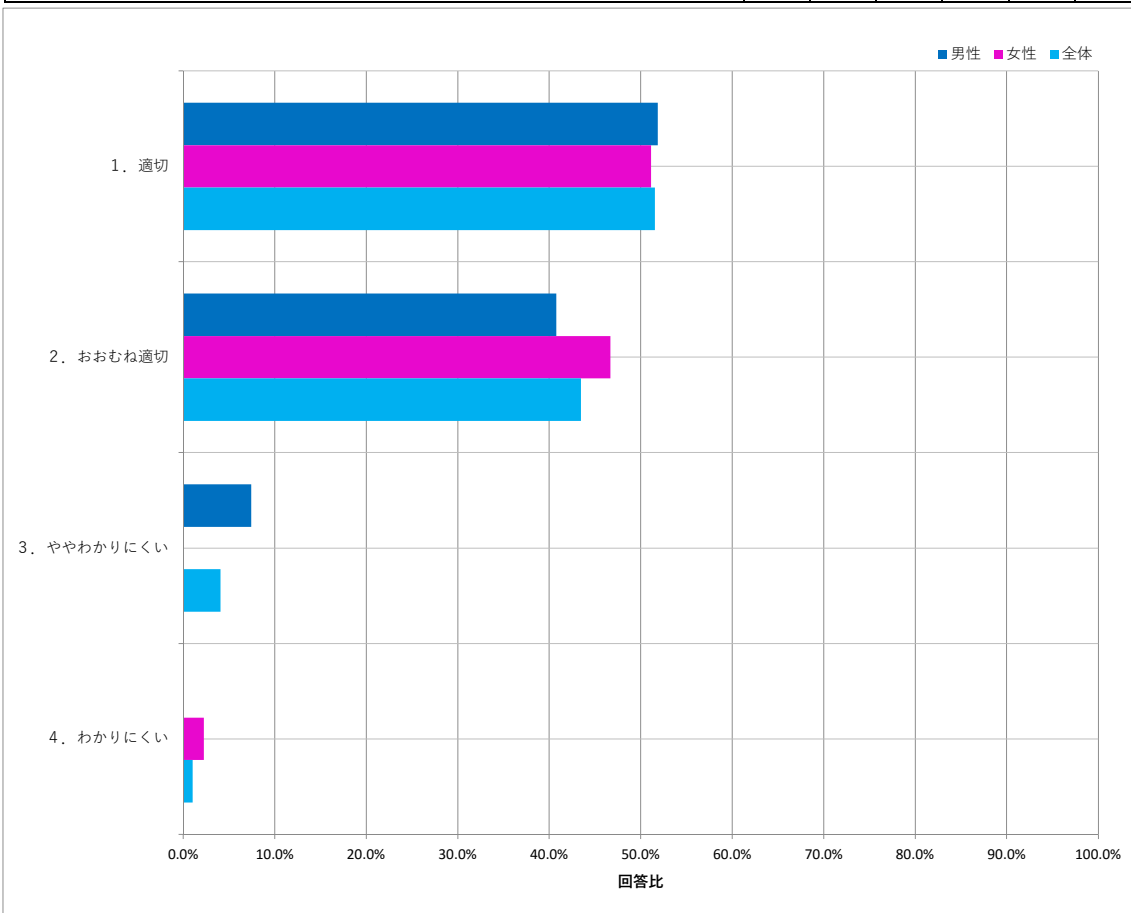
問9-2

問9-2 説明のわかりやすさ

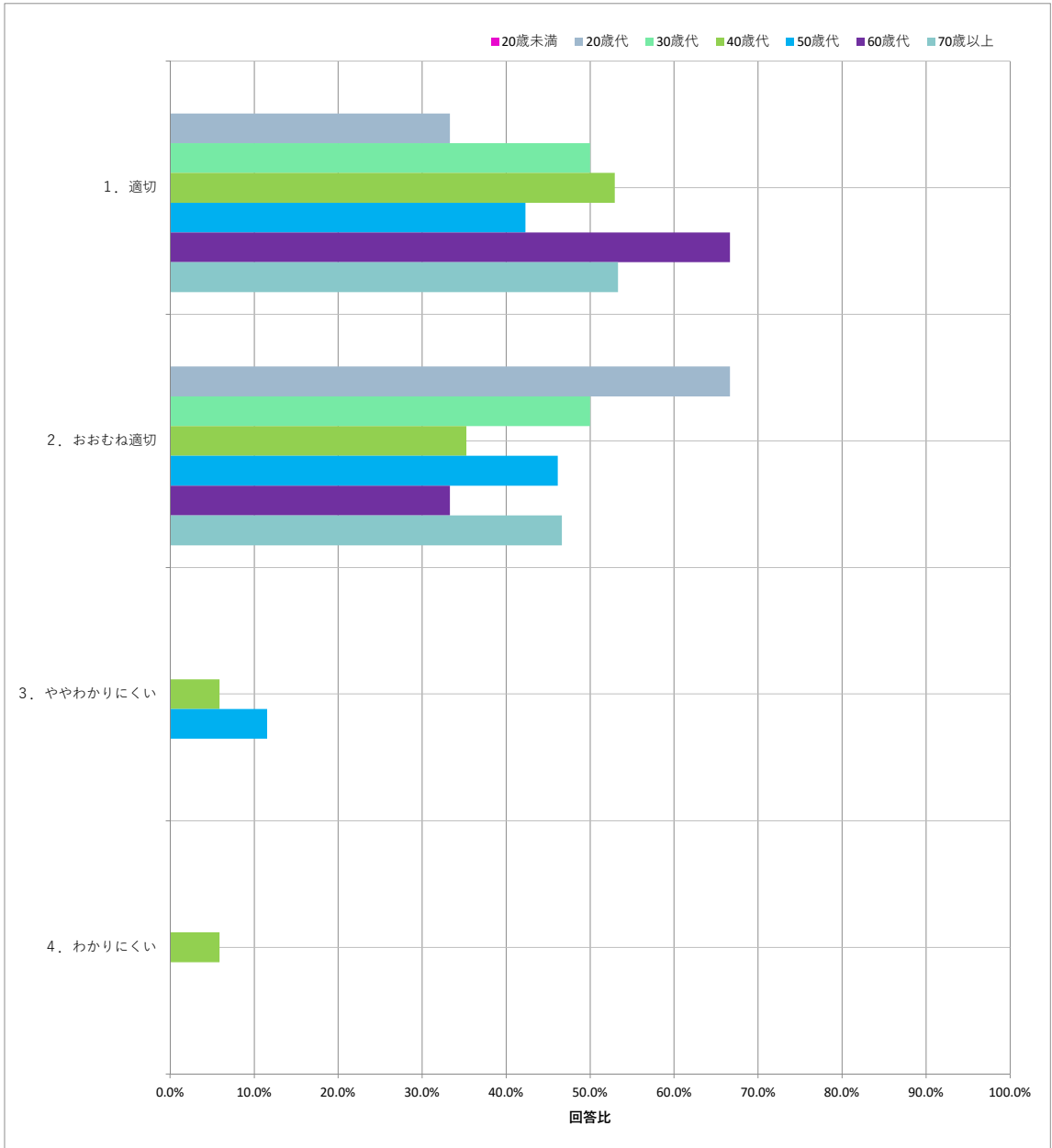
N=99

設問	回答数		回答比率		回答数	回答比率
	回答数	回答比率	回答数	回答比率		
1. 適切	51	51.5%	94	94.9%		
2. おおむね適切	43	43.4%				
3. ややわかりにくい	4	4.0%				
4. わかりにくい	1	1.0%	5	5.1%		

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
	54		45		99	
1. 適切	28	51.9%	23	51.1%	51	51.5%
2. おおむね適切	22	40.7%	21	46.7%	43	43.4%
3. ややわかりにくい	4	7.4%	0	0.0%	4	4.0%
4. わかりにくい	0	0.0%	1	2.2%	1	1.0%



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
	0	3	8	17	26	15	30
1. 適切	0	1	4	9	11	10	16
	0.0%	33.3%	50.0%	52.9%	42.3%	66.7%	53.3%
2. おおむね適切	0	2	4	6	12	5	14
	0.0%	66.7%	50.0%	35.3%	46.2%	33.3%	46.7%
3. ややわかりにくい	0	0	0	1	3	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	5.9%	11.5%	0.0%	0.0%
4. わかりにくい	0	0	0	1	0	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	5.9%	0.0%	0.0%	0.0%



令和2年度第3回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」について

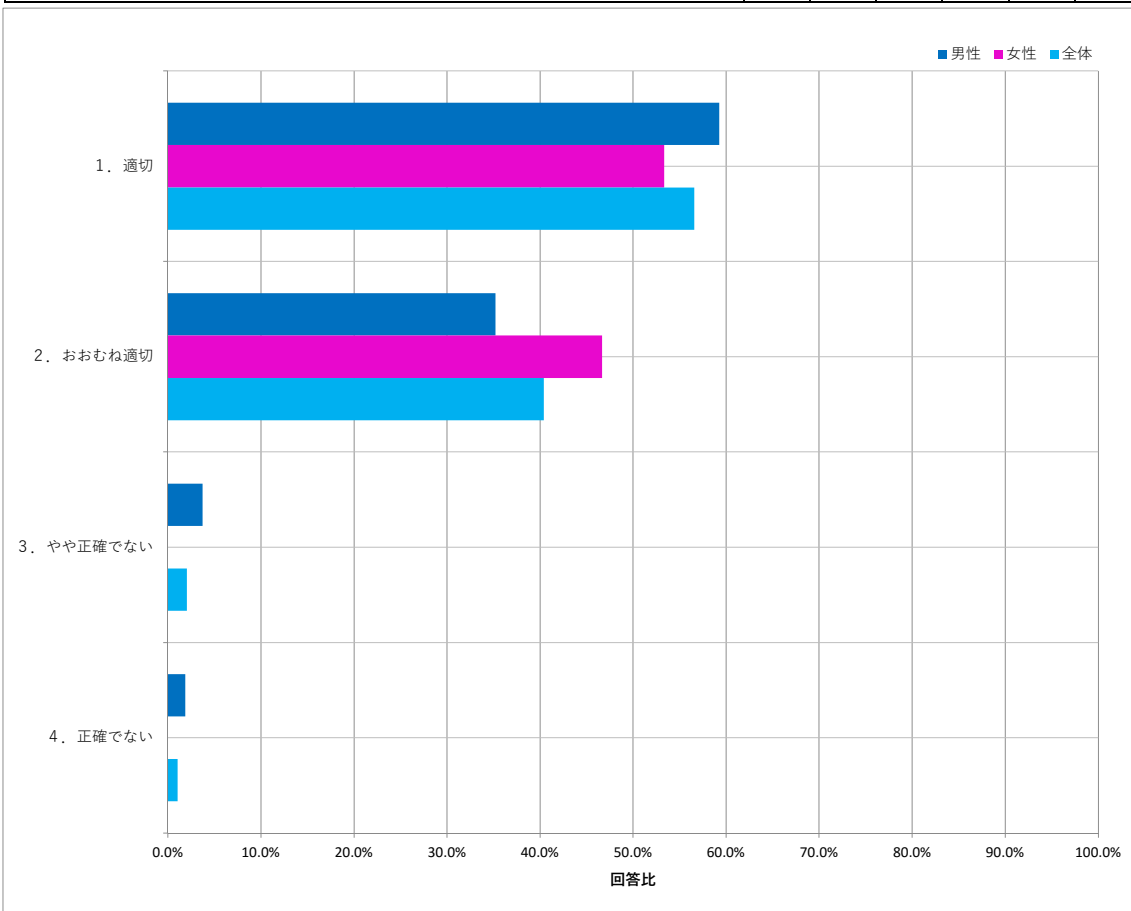
問9-3

問9-3 処理の正確さ

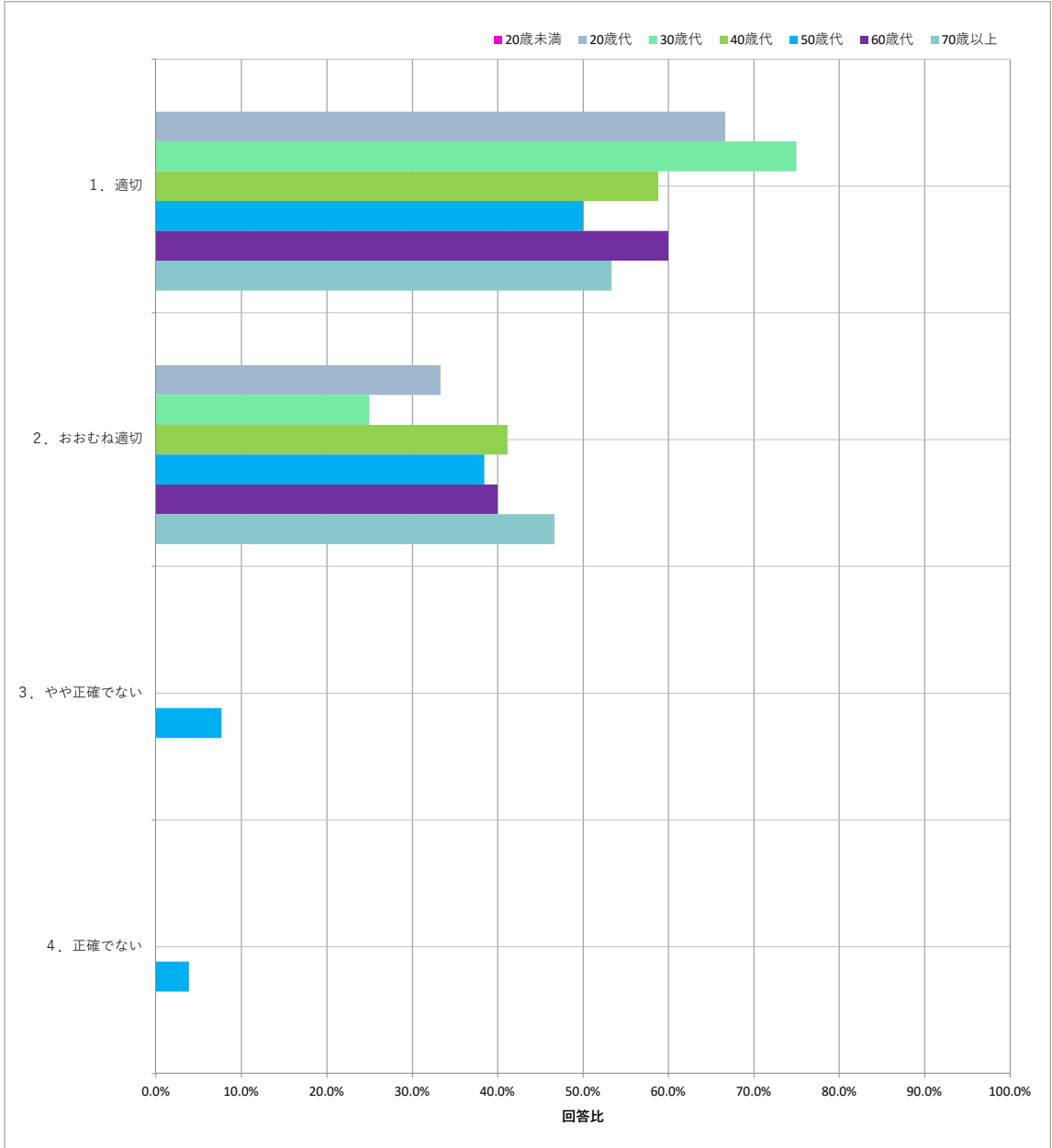
N=99

設問	回答数		回答比率		回答数	回答比率
	回答数	回答比率	回答数	回答比率		
1. 適切	56	56.6%	96	97.0%		
2. おおむね適切	40	40.4%				
3. やや正確でない	2	2.0%				
4. 正確でない	1	1.0%	3	3.0%		

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
	54		45		99	
1. 適切	32	59.3%	24	53.3%	56	56.6%
2. おおむね適切	19	35.2%	21	46.7%	40	40.4%
3. やや正確でない	2	3.7%	0	0.0%	2	2.0%
4. 正確でない	1	1.9%	0	0.0%	1	1.0%



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
1. 適切	0 0.0%	2 66.7%	6 75.0%	10 58.8%	13 50.0%	9 60.0%	16 53.3%
2. おおむね適切	0 0.0%	1 33.3%	2 25.0%	7 41.2%	10 38.5%	6 40.0%	14 46.7%
3. やや正確でない	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 7.7%	0 0.0%	0 0.0%
4. 正確でない	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 3.8%	0 0.0%	0 0.0%



令和2年度第3回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」について

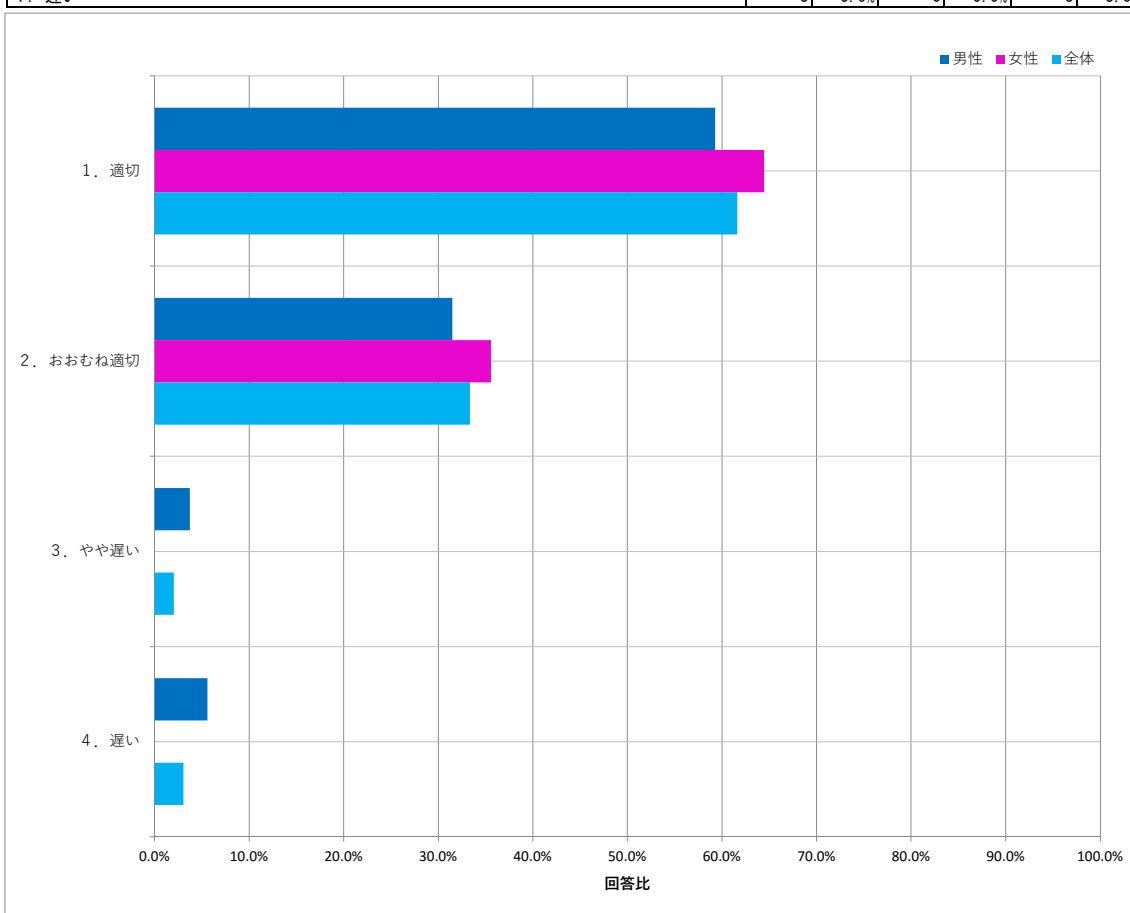
問9-4

問9-4 処理の早さ

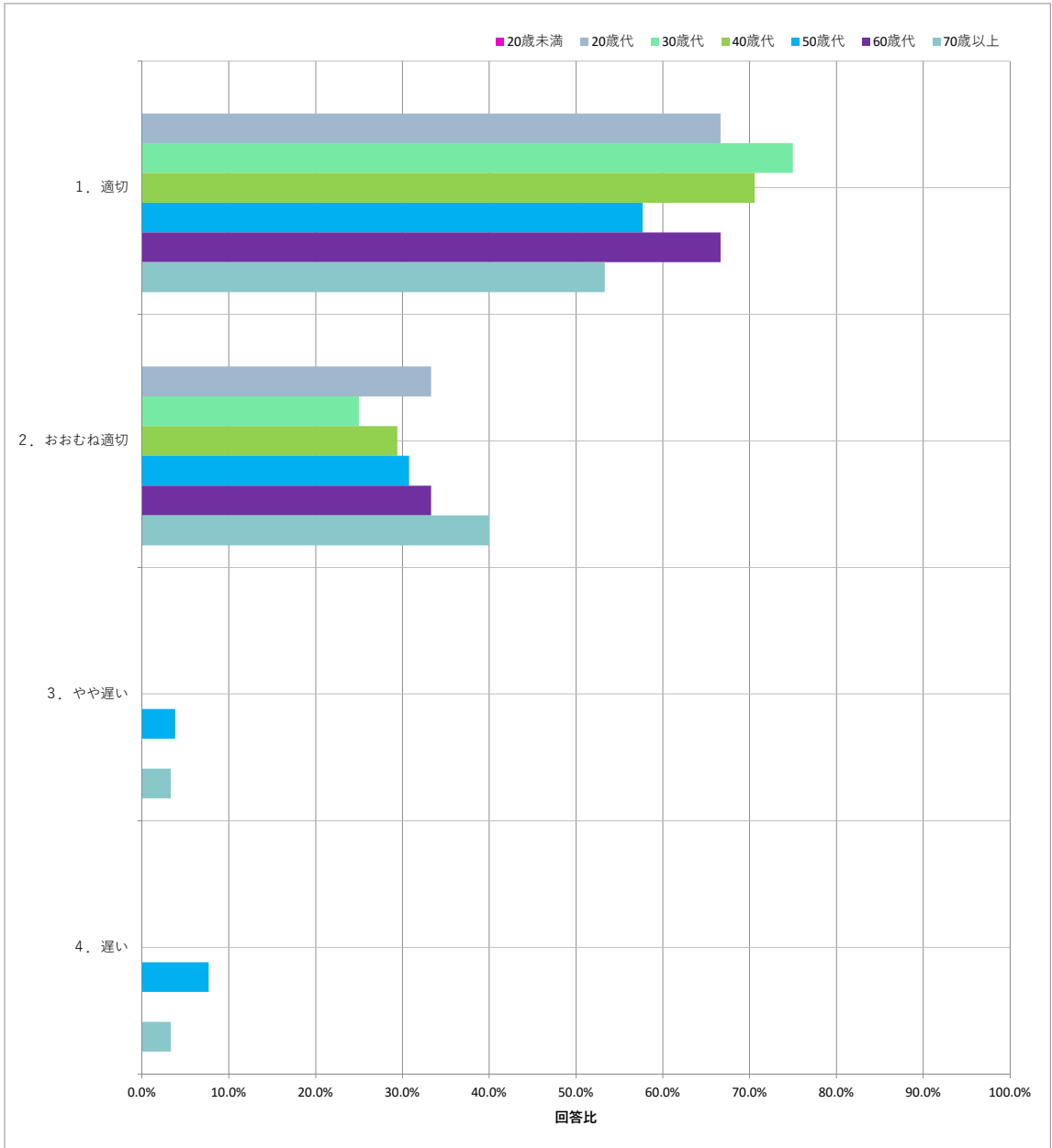
N=99

設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
1. 適切	61	61.6%	適切	94	94.9%
2. おおむね適切	33	33.3%			
3. やや遅い	2	2.0%	遅い	5	5.1%
4. 遅い	3	3.0%			

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	
	54		45		99	
1. 適切	32	59.3%	29	64.4%	61	61.6%
2. おおむね適切	17	31.5%	16	35.6%	33	33.3%
3. やや遅い	2	3.7%	0	0.0%	2	2.0%
4. 遅い	3	5.6%	0	0.0%	3	3.0%



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
	0	3	8	17	26	15	30
1. 適切	0	2	6	12	15	10	16
2. おおむね適切	0	1	2	5	8	5	12
3. やや遅い	0	0	0	0	1	0	1
4. 遅い	0	0	0	0	2	0	1



令和2年度第3回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」について

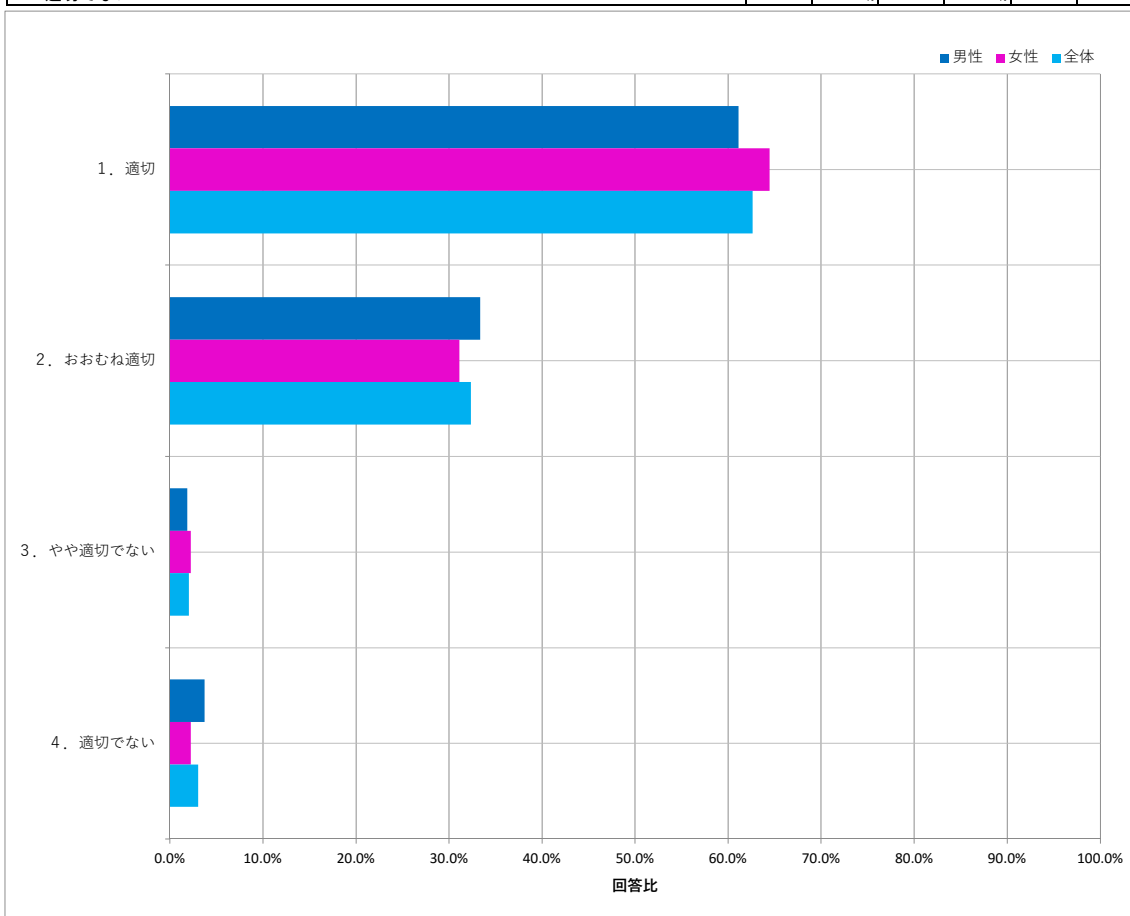
問9-5

問9-5 言葉づかい

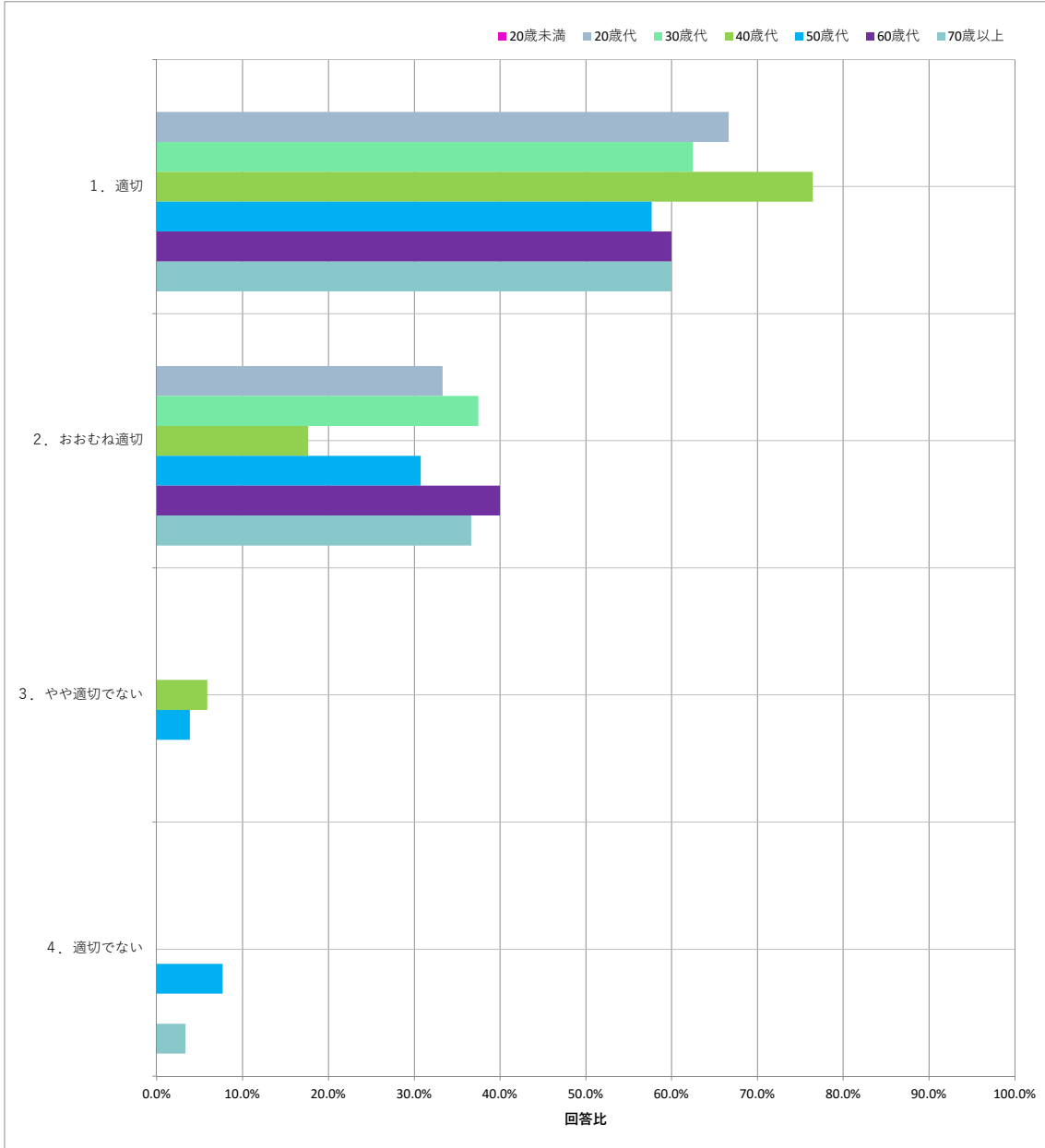
N=99

設問	回答数		回答比率		回答数	回答比率
	回答数	回答比率	回答数	回答比率		
1. 適切	62	62.6%	94	94.9%		
2. おおむね適切	32	32.3%				
3. やや適切でない	2	2.0%				
4. 適切でない	3	3.0%	5	5.1%		

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
	54		45		99	
1. 適切	33	61.1%	29	64.4%	62	62.6%
2. おおむね適切	18	33.3%	14	31.1%	32	32.3%
3. やや適切でない	1	1.9%	1	2.2%	2	2.0%
4. 適切でない	2	3.7%	1	2.2%	3	3.0%



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
	0	3	8	17	26	15	30
1. 適切	0 0.0%	2 66.7%	5 62.5%	13 76.5%	15 57.7%	9 60.0%	18 60.0%
2. おおむね適切	0 0.0%	1 33.3%	3 37.5%	3 17.6%	8 30.8%	6 40.0%	11 36.7%
3. やや適切でない	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 5.9%	1 3.8%	0 0.0%	0 0.0%
4. 適切でない	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 7.7%	0 0.0%	1 3.3%



令和2年度第3回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」について

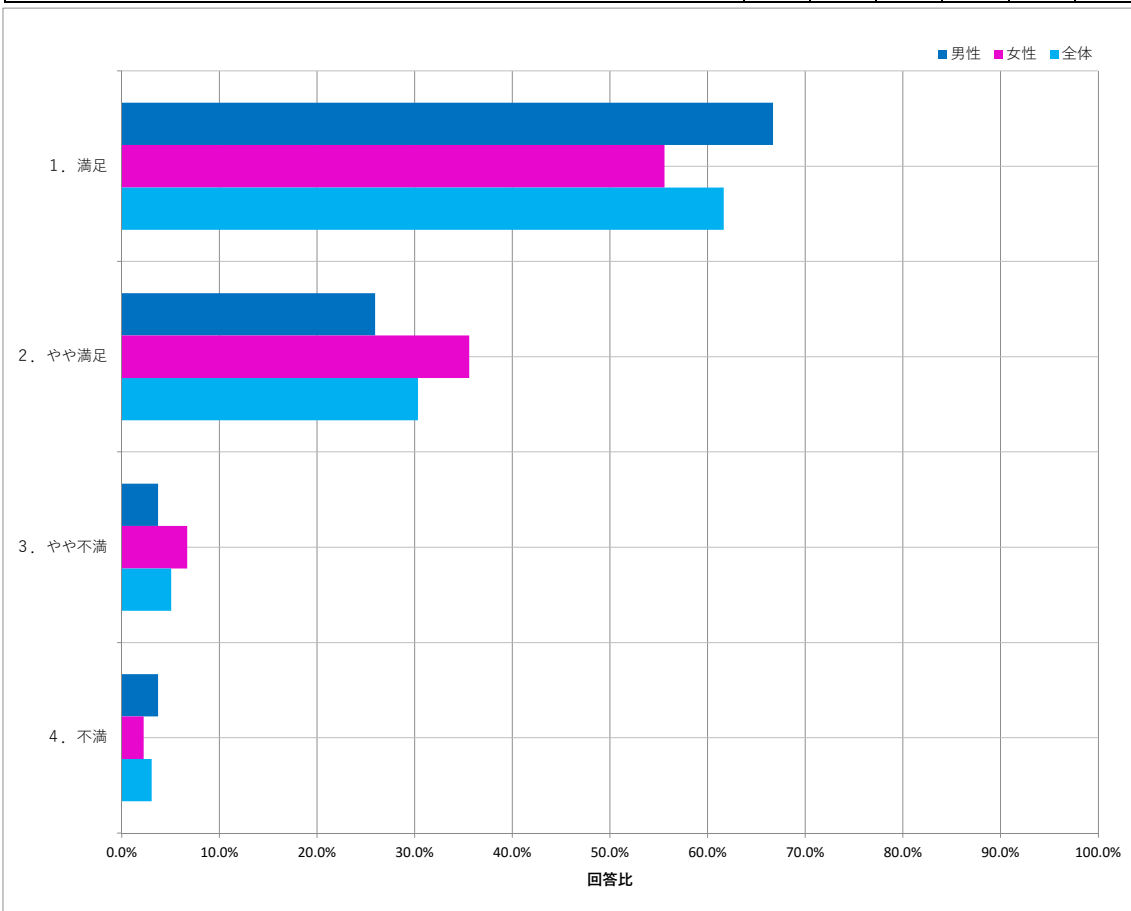
問9-6

問9-6 「水道事務所及び検針会社職員」の対応についての総合評価（問9-1から問9-5までの項目を総合してお答えください。）
N=99

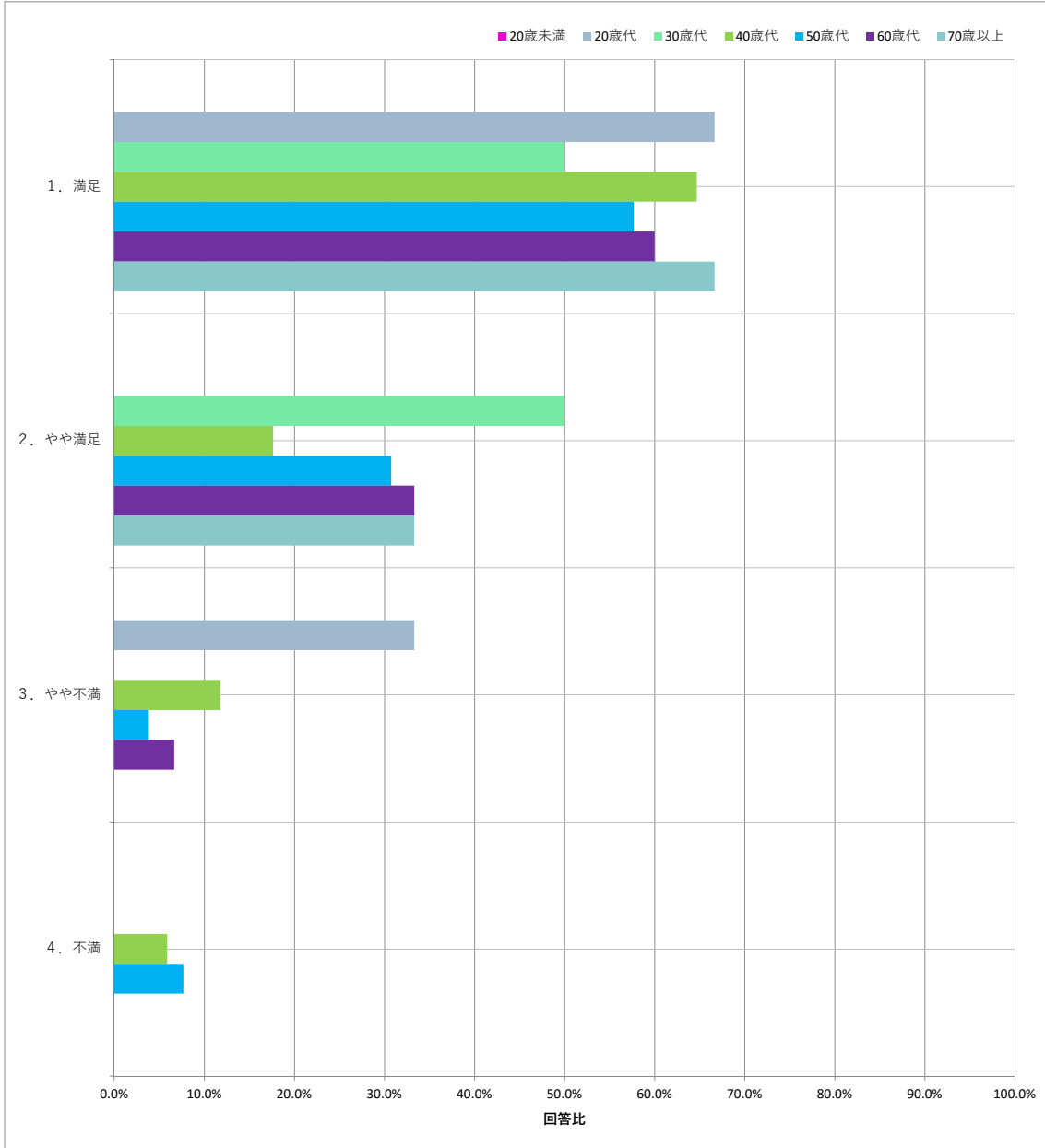
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
1. 満足	61	61.6%	満足	91	91.9%
2. やや満足	30	30.3%			
3. やや不満	5	5.1%	不満	8	8.1%
4. 不満	3	3.0%			

「満足」、「やや満足」の合計が91.9%を占め、「やや不満」、「不満」の合計が8.1%でした。
性別や年代による大きな偏りはなく、様々な方から「満足」との回答をいただきました。

性別	回答数・比率				全体	
	男性		女性		回答数	回答比率
	54	45		99		
1. 満足	36	66.7%	25	55.6%	61	61.6%
2. やや満足	14	25.9%	16	35.6%	30	30.3%
3. やや不満	2	3.7%	3	6.7%	5	5.1%
4. 不満	2	3.7%	1	2.2%	3	3.0%



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
	0	3	8	17	26	15	30
1. 満足	0	2	4	11	15	9	20
	0.0%	66.7%	50.0%	64.7%	57.7%	60.0%	66.7%
2. やや満足	0	0	4	3	8	5	10
	0.0%	0.0%	50.0%	17.6%	30.8%	33.3%	33.3%
3. やや不満	0	1	0	2	1	1	0
	0.0%	33.3%	0.0%	11.8%	3.8%	6.7%	0.0%
4. 不満	0	0	0	1	2	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	5.9%	7.7%	0.0%	0.0%



令和2年度第3回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」について

問10

「接客対応」に関する自由意見
「接客対応」に関するご意見またはご要望がございましたら、自由にご記入ください。

125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. 検針に関すること（30件）

年代	性別	意見
70歳以上	男性	東京電力、東京ガスの検針と同様、検診時に声かけされるのは、好感が持てる。
50歳代	男性	以前検針員の方から、半年くらい前から水道料金が高くなっているが何か心当たりがあるかと聞かれました。トイレのタンク内の部品が破損していたため、トイレの水が流れっぱなしになっていたことに気づき、早急に修理しました。声をかけて頂いた検針員の女性にとても感謝しております。
50歳代	女性	検針の方に漏水の指摘をいただきました。その折はありがとうございます。
70歳以上	男性	検針会社職員より、「前回の検針数値より多いが」との質問あり。これに対して「この間に孫の誕生等で家族が増えて使用が増えたこと」をお話すると「分かりました、増えていたものなので」との返答があった。少しの変化に対しても気を使っていたことが分かり安心したことを思い出します。
60歳代	男性	庭に入ってくるときに一声かけてほしい
70歳以上	男性	水道検針をしているところを見たことがない。遠隔操作による検針だともっていた。
50歳代	男性	ガスの検針員と同じで可もなし不可もなし。敷地内にはいるなら戸締りをしっかりとしてほしい（いままで問題はなし）。
50歳代	女性	検針に来てくださる方はきびきびとしていて元気をいただいています。
40歳代	女性	検針時に見かけたことはあるが、ちゃんと挨拶してくれて、不快に思ったことはないです。
20歳代	女性	検針の職員がインターホン越しではあるが、マスクをしなくて話されたのが気になった。
70歳以上	男性	検針の際水道の使用量が多いように思いますので、一度調べてもらったほうがいいですよと、親切に教えてもらいました。すぐに会社へ連絡漏水と判明。すぐに修理事なきを得ました。検針員の適切な対応に感謝しております。
		第一線職員への教育のためものです。
30歳代	女性	検針の際、家人が庭先などにいる時は、丁寧な声かけをしていただいでから作業に取り掛かって下さるので、安心感があります。
60歳代	女性	コロナ対応で学校が休校になった時、孫達が2か月くらい同居しに来ていたので、水道使用量が倍になっていました。検針して使用量が増えていたので、漏水を心配してくれて、使用量通知の所に「増えていますが」との記載があったので思い当たる事があり、心配ないことを電話で通知しましたが、親切な対応に感謝しています。

2. 職員に関すること（5件）

年代	性別	意見
50歳代	男性	水道事務所の職員に水道業者と勘違いされ酷い言葉使いの対応をされたことがある。職員は業者だと思ったと言っていたが、業者であればあの態度で良いのかと賞賛を疑った。過去のことであるため、その後は教育されていることと信じております。
70歳以上	男性	先月 水道メーターの取り換えに立ち会ったが、施工者（船橋水道センター）の担当は親切に対応してくれた。

3. 接客全般に関すること（79件）

年代	性別	意見
40歳代	女性	水道の手続きは、引越した時しか利用した事がない。引越した時は手続きが他にも色々あって心に余裕がなく大変なので、分かりやすく親切な対応をしていただいで、助かった記憶がある。
70歳以上	男性	水道事業所及び検針会社との接触機会がありませんので、意見は特にありません。
70歳以上	男性	接客対応は、問題なかったです。支払方法の変更をお願いしましたが、手続きが完了するまで大部時間が掛かり過ぎです。
50歳代	男性	水道局の接客業務に触れたことがありませんので、特にはありません。ただし、それ自体がよいことだと考えています。
60歳代	男性	水道の具合が悪く対応していただきました。その際の対応は良かったのですが、その後、確認に来た方が、勝手に敷地内に入り確認して、何も言わずに帰ってしまったことがあり、ちょっと不安になったことがありました。
20歳代	男性	解らない事も解りやすく説明してくれて素早く対応して頂き助かりました。
70歳以上	女性	水道におけるトラブルを経験していないので上記のような機会はありませんでした、何かトラブルがあった際には受け皿があることで安心しました
70歳以上	女性	昨年風呂の下から、水が漏れる音がして、お世話になりましたがとっても親切、敏速に処理して下さい感謝しています。
70歳以上	女性	県水のトラブル、料金、検針担当者などについては、一度も不振、不満の経験はありません。満足しています。
70歳以上	女性	各家庭において、水道に関する突発的な事態にきめ細かに対応されていることに、安心して生活できます。
70歳以上	女性	お電話により漏水のご相談を致しました。適切にご説明を頂き我が家でいつもお願いしている水道修理の業者をお願いできとても助かりました。
40歳代	女性	マニュアル通りの対応で、可も不可もなく、と感じました。
50歳代	男性	問い合わせの相手の内容を理解するよう努めてほしい
60歳代	男性	このホームページを見れば一応のことは分かる。このページにどう誘導するかになりますが、検針結果や請求書等に分かりやすく記載するのが良いのではないだろうか。よくある問い合わせについてFAQを作り公開すれば問い

4. 御意見・御要望（11件）

年代	性別	意見
60歳代	女性	水道料金もカード決済にして欲しいです。
40歳代	男性	電話対応は顔が見えない為に声色と言葉遣いが重要です。丁寧すぎる位に丁寧な対応を望みます。明るく優しい丁寧な説明と真心込めた言葉遣いを希望します。
50歳代	男性	直接対応してもらったことはないが、もし質問をした際は分かりやすく答えて欲しい。
50歳代	男性	土日受け付けて頂けると利便性は高まると思います。
40歳代	女性	支払いはクレジットカード対応もしてほしい

令和2年度第3回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」について

問11

●「安全でおいしい水」について

☆☆☆☆ オフィシャルサイトで興味を引いた情報 ☆☆☆☆

「おいしい水づくり計画」オフィシャルサイト (<https://www.pref.chiba.lg.jp/suidou/keikaku/oishii2/index.html>) をご覧になってから、お答えください。

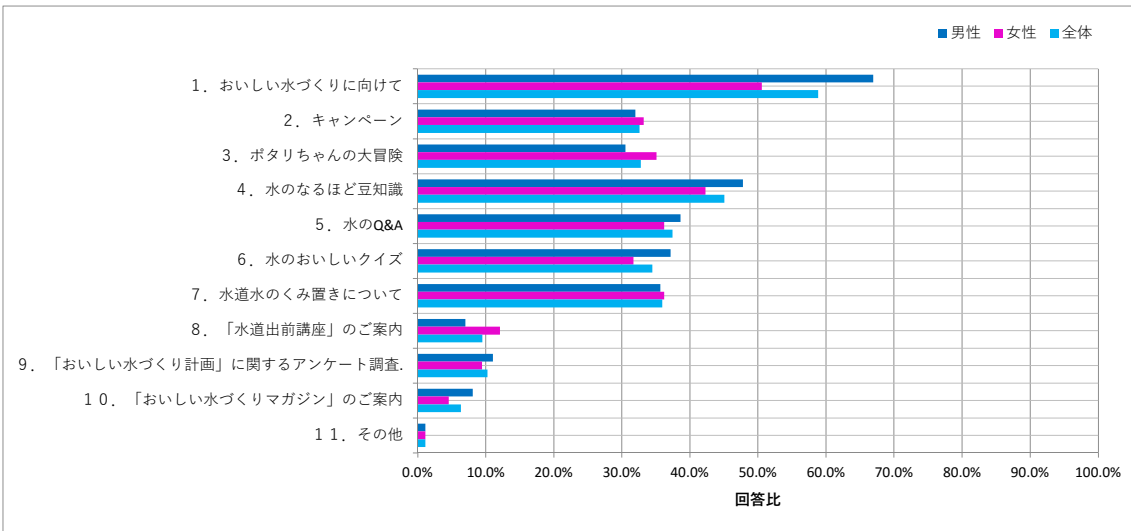
あなたの興味をひいた情報は次のうちどれですか。いくつでもお選びください。

N=537

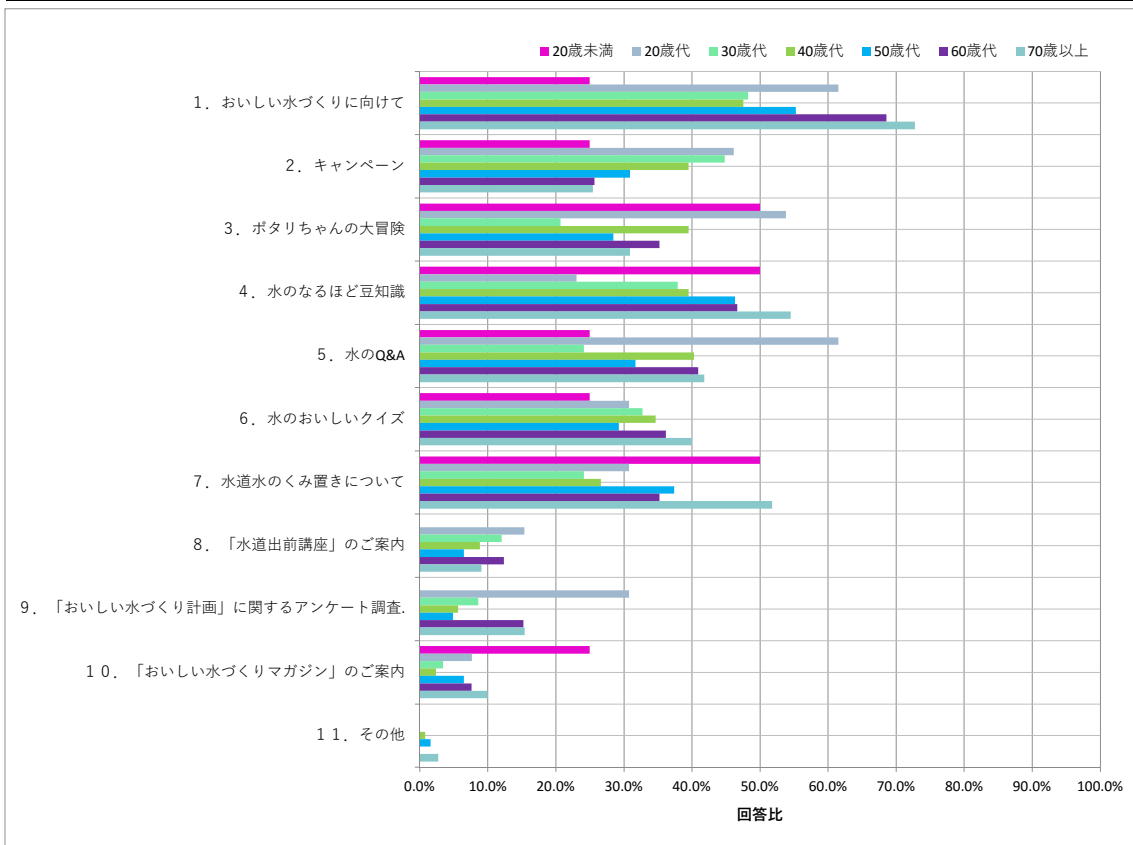
設問	回答数	回答比率
1. おいしい水づくりに向けて	316	58.8%
2. キャンペーン	175	32.6%
3. ポタリちゃんの大冒険	176	32.8%
4. 水のなるほど豆知識	242	45.1%
5. 水のQ&A	201	37.4%
6. 水のおいしいクイズ	185	34.5%
7. 水道水のくみ置きについて	193	35.9%
8. 「水道出前講座」のご案内	51	9.5%
9. 「おいしい水づくり計画」に関するアンケート調査.	55	10.2%
10. 「おいしい水づくりマガジン」のご案内	34	6.3%
11. その他	6	1.1%

「おいしい水づくりに向けて」が58.8%と最も多く、続いて「水のなるほど豆知識」が45.1%、「水のQ&A」が37.4%でした。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	272	265	537
1. おいしい水づくりに向けて	182 66.9%	134 50.6%	316 58.8%
2. キャンペーン	87 32.0%	88 33.2%	175 32.6%
3. ポタリちゃんの大冒険	83 30.5%	93 35.1%	176 32.8%
4. 水のなるほど豆知識	130 47.8%	112 42.3%	242 45.1%
5. 水のQ&A	105 38.6%	96 36.2%	201 37.4%
6. 水のおいしいクイズ	101 37.1%	84 31.7%	185 34.5%
7. 水道水のくみ置きについて	97 35.7%	96 36.2%	193 35.9%
8. 「水道出前講座」のご案内	19 7.0%	32 12.1%	51 9.5%
9. 「おいしい水づくり計画」に関するアンケート調査.	30 11.0%	25 9.4%	55 10.2%
10. 「おいしい水づくりマガジン」のご案内	22 8.1%	12 4.5%	34 6.3%
11. その他	3 1.1%	3 1.1%	6 1.1%



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
	4	13	58	124	123	105	110
1. おいしい水づくりに向けて	125.0%	8161.5%	2848.3%	5947.6%	6855.3%	7268.6%	8072.7%
2. キャンペーン	125.0%	646.2%	2644.8%	4939.5%	3830.9%	2725.7%	2825.5%
3. ポタリちゃんの大冒険	250.0%	753.8%	1220.7%	4939.5%	3528.5%	3735.2%	3430.9%
4. 水のなるほど豆知識	250.0%	323.1%	2237.9%	4939.5%	5746.3%	4946.7%	6054.5%
5. 水のQ&A	125.0%	861.5%	1424.1%	5040.3%	3931.7%	4341.0%	4641.8%
6. 水のおいしいクイズ	125.0%	430.8%	1932.8%	4334.7%	3629.3%	3836.2%	4440.0%
7. 水道水のくみ置きについて	250.0%	430.8%	1424.1%	3326.6%	4637.4%	3735.2%	5751.8%
8. 「水道出前講座」のご案内	00.0%	215.4%	712.1%	118.9%	86.5%	1312.4%	109.1%
9. 「おいしい水づくり計画」に関するアンケート調査	00.0%	430.8%	58.6%	75.6%	64.9%	1615.2%	1715.5%
10. 「おいしい水づくりマガジン」のご案内	125.0%	17.7%	23.4%	32.4%	86.5%	87.6%	1110.0%
11. その他	00.0%	00.0%	00.0%	10.8%	21.6%	00.0%	32.7%



その他意見

年代	性別	意見
70歳以上	男性	第32回おいしい水づくり推進懇話会の開催報告(資料)「おいしい水づくり計画」令和2年度取り組み
50歳代	男性	役所のHPだから仕方が無いのかもしれませんが、文字ばかりが多くて見る気がしないです。
70歳以上	男性	いずれも素晴らしい発想アイデアで感心しました。役所仕事と思えません。さらにご発展を祈る。
50歳代	女性	サイトマップ 企業局(おいしい水づくり計画)
70歳以上	女性	モニターの役割を果たすために、すべての記事を閲覧しています。
40歳代	女性	いずれも見づらい

令和2年度第3回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」について

問12

「おいしい水づくり計画」の取組のわかりやすさ
この「おいしい水づくり計画」公式サイトをご覧になって、おいしい水づくりの取組について理解いただけましたか。

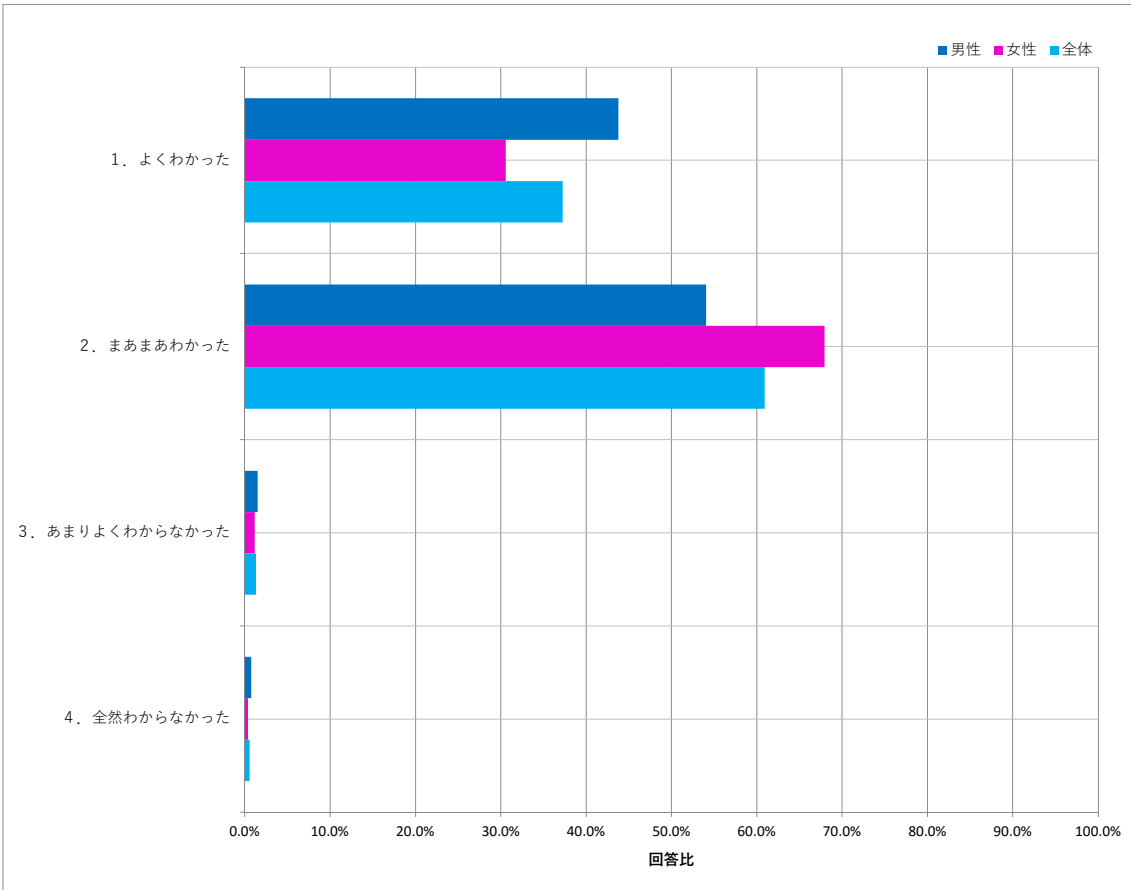
N=537

設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
			わかった	わからなかった	
1. よくわかった	200	37.2%	527	10	98.1%
2. まあまあわかった	327	60.9%			
3. あまりよくわからなかった	7	1.3%			
4. 全然わからなかった	3	0.6%			

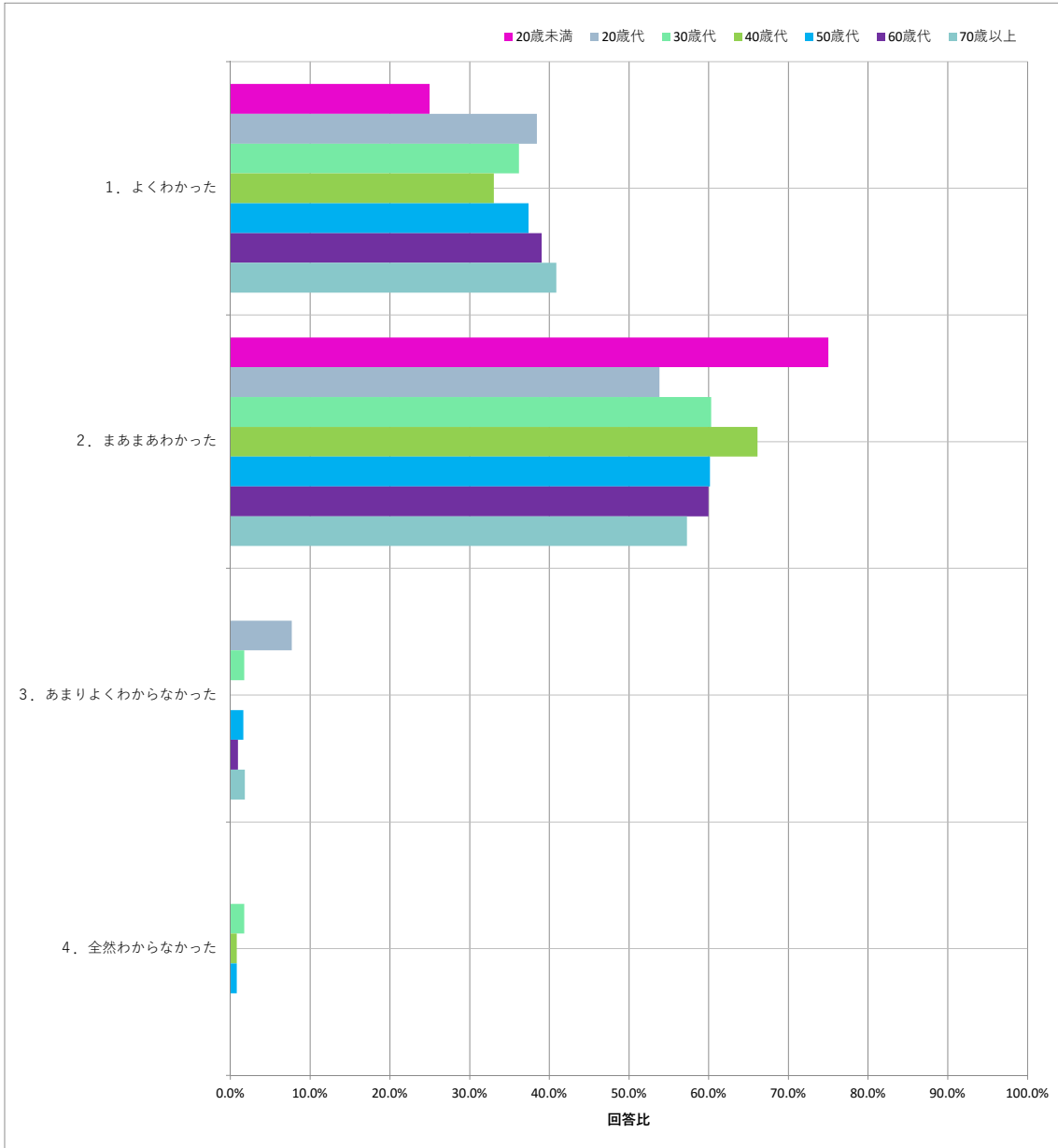
「よくわかった」、「まあまあわかった」の合計が98.1%を占め、「あまりよくわからなかった」、「全然わからなかった」の合計が1.9%でした。

性別や年代による大きな偏りはなく、様々な方から「わかった」との回答をいただきました。

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
	272		265		537	
1. よくわかった	119	43.8%	81	30.6%	200	37.2%
2. まあまあわかった	147	54.0%	180	67.9%	327	60.9%
3. あまりよくわからなかった	4	1.5%	3	1.1%	7	1.3%
4. 全然わからなかった	2	0.7%	1	0.4%	3	0.6%



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
	4	13	58	124	123	105	110
1. よくわかった	1 25.0%	5 38.5%	21 36.2%	41 33.1%	46 37.4%	41 39.0%	45 40.9%
2. まあまあわかった	3 75.0%	7 53.8%	35 60.3%	82 66.1%	74 60.2%	63 60.0%	63 57.3%
3. あまりよくわからなかった	0 0.0%	1 7.7%	1 1.7%	0 0.0%	2 1.6%	1 1.0%	2 1.8%
4. 全然わからなかった	0 0.0%	0 0.0%	1 1.7%	1 0.8%	1 0.8%	0 0.0%	0 0.0%



令和2年度第3回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」について

問13

オフィシャルサイトによるPRについて

「おいしい水づくり計画」オフィシャルサイトの各コーナー（おいしい水づくりマガジン、水のおいしいクイズ、水のQ&A、水のなるほど豆知識、ポタリちゃんの大冒険等）を通じて、水道水の安全性や正しい情報、おいしい水づくりへの取組をPRすることについて、どのように思いますか。

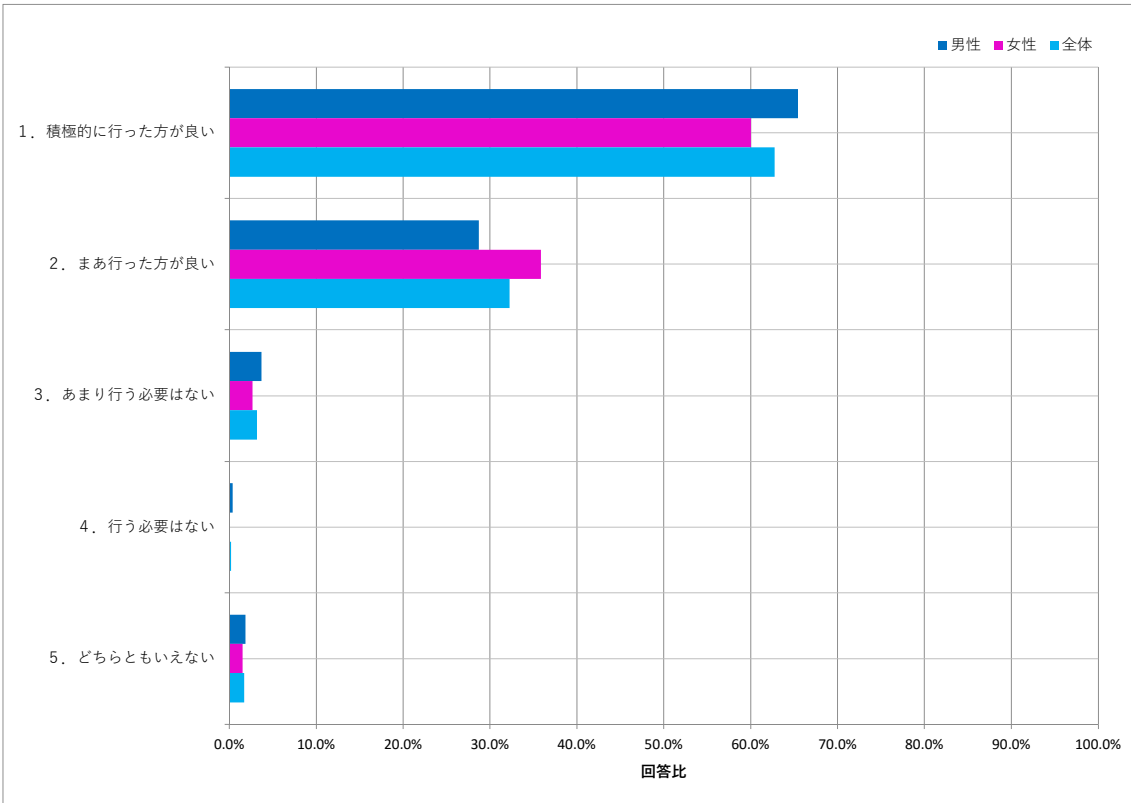
N=537

設問	回答数		回答比率		回答数	回答比率
	回答数	回答比率	回答数	回答比率		
1. 積極的に行った方が良い	337	62.8%	行った方が良い	510	95.0%	
2. まあ行った方が良い	173	32.2%				
3. あまり行う必要はない	17	3.2%	行う必要はない	18	3.4%	
4. 行う必要はない	1	0.2%				
5. どちらともいえない	9	1.7%				

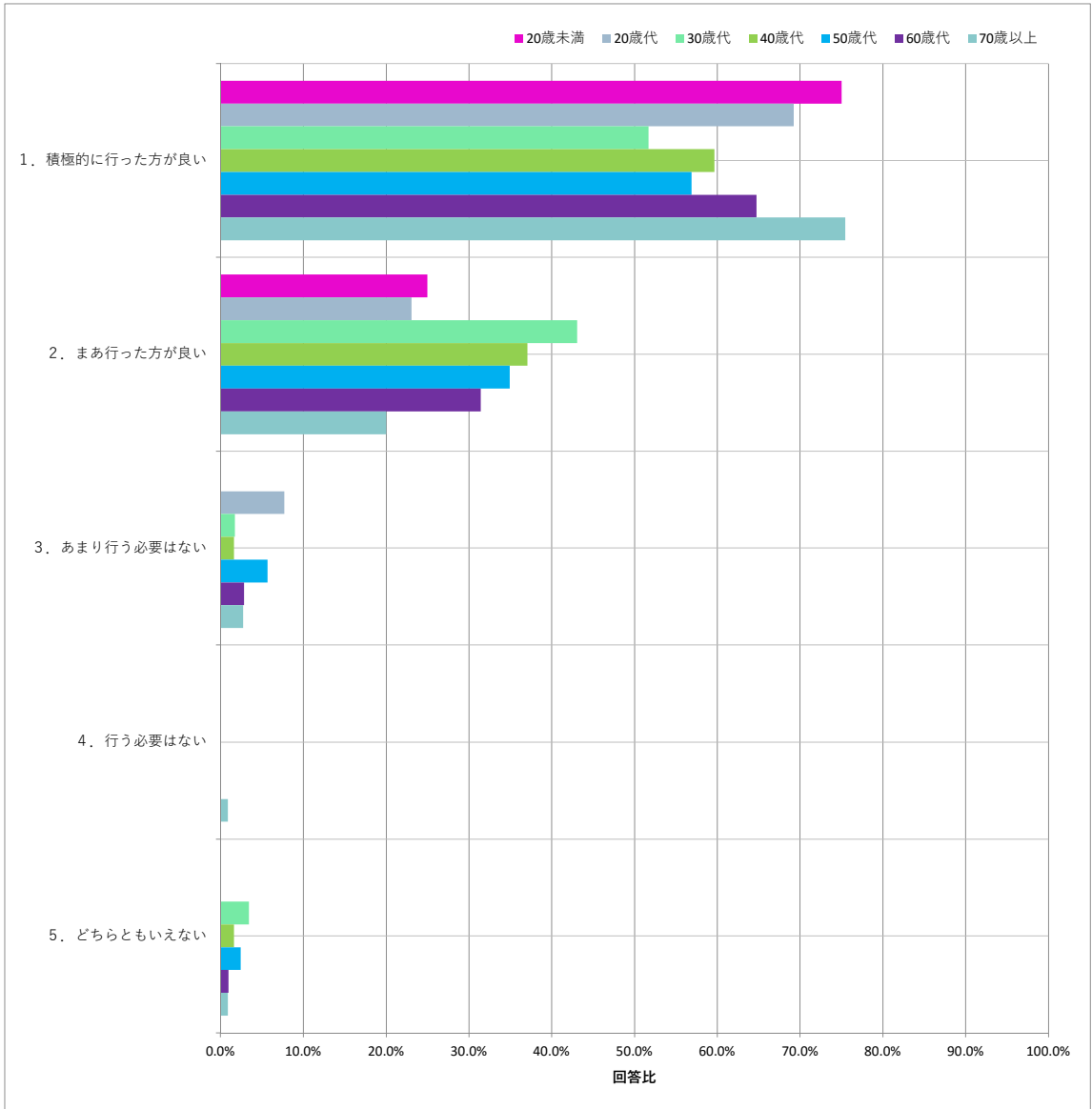
「積極的に行った方が良い」、「まあ行った方が良い」の合計が95.0%を占め、「あまり行う必要はない」、「行う必要はない」の合計が3.4%でした。

性別や年代による大きな偏りはなく、様々な方から「行った方が良い」との回答をいただきました。

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
	272		265		537	
1. 積極的に行った方が良い	178	65.4%	159	60.0%	337	62.8%
2. まあ行った方が良い	78	28.7%	95	35.8%	173	32.2%
3. あまり行う必要はない	10	3.7%	7	2.6%	17	3.2%
4. 行う必要はない	1	0.4%	0	0.0%	1	0.2%
5. どちらともいえない	5	1.8%	4	1.5%	9	1.7%



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
	4	13	58	124	123	105	110
1. 積極的に行った方が良い	3 75.0%	9 69.2%	30 51.7%	74 59.7%	70 56.9%	68 64.8%	83 75.5%
2. まあ行った方が良い	1 25.0%	3 23.1%	25 43.1%	46 37.1%	43 35.0%	33 31.4%	22 20.0%
3. あまり行く必要はない	0 0.0%	1 7.7%	1 1.7%	2 1.6%	7 5.7%	3 2.9%	3 2.7%
4. 行く必要はない	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 0.9%
5. どちらともいえない	0 0.0%	0 0.0%	2 3.4%	2 1.6%	3 2.4%	1 1.0%	1 0.9%



令和2年度第3回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」について

問14

オフィシャルサイトに掲載してほしい内容
「おいしい水づくり計画」オフィシャルサイトをご覧になって、新たに掲載してほしい内容があれば、自由にご記入ください。

193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。

年代	性別	意見
70歳以上	男性	水質目標の「安心」に、「安全」を加味した内容を加えてほしい。例えば、有機フッ素化合物（PFOS、PFOA）。河川・地下水濃度が千葉県でも環境省暫定目標値を超えたが、県営水道水はどうかとか。
70歳以上	男性	水道が無料の所もあるかと思っているが美味しさ安全面など含めた紹介が欲しい。
60歳代	男性	非常時に井戸水を活用する場合、消毒をどのようにしたらよいでしょうか。非常時の飲み水の確保について掲載してほしい。
40歳代	男性	大変よくできたサイトだと思います。
60歳代	女性	蛇口をひねると出る水のこさを、みんなにもっと知ってほしい。みんなが家庭用の排水に注意することで、きれいな水が飲めると思います。排水をきれいにする工夫の提案をもっとしたら、意識が高まると思います。
60歳代	男性	民営化に対する不都合な面をきちんと情報として挙げてほしい
20歳代	女性	自分の自宅から出ている水道水がどのような経路を辿って蛇口から出ているのかを写真付きでみることで安心できる人が多くなるのではないかと思います。
60歳代	女性	もっとみんなに情報が届くようにするにはどうしたらいいのだろうかと考えた。この質問に掲載されているURLをたどれば知ることのできる知識を、一つは学校で環境授業の一環としてことかな。です。
40歳代	女性	内容は良いのだがいちいち項目ごとにタップしてページを開くことが面倒で閲覧のハードルが高くなってしまっている。
70歳以上	男性	「水のおいしいクイズ」に毎回挑戦しています。水に関する知識が簡単に得られて非常に役立ちます。このクイズにより千葉県の水道に関して理解が深められているので、更なる充実を期待します。
50歳代	女性	幼稚園、保育園、小学校にポタリちゃんが遊びに行った写真が欲しいですね。うちの通信環境が悪いのでしょうか？オフィシャルサイトが重くて表示されるのに時間がかかります。
50歳代	男性	子どもが興味をもつ内容を掲載していただきたいです。
70歳以上	女性	イベント情報があまり届いていない気がする。サイトに気をつけてチェックするように努力致します。
70歳以上	女性	何がよいというわけではないのですが、いつも同じような感じなので、またにはもう少し変えてみてはいかがでしょうか。
70歳以上	男性	市販の水を購入しなくても水道水を十分に安心して美味しいと感じるPRしてもらいたい。
70歳以上	男性	海外へ進出して健康でおいしい水の恩恵を広めてほしい。
40歳代	女性	災害時の水の確保方法
50歳代	男性	ポタリちゃんの大冒険は分かりやすく、興味をひかれる。
50歳代	女性	昨年、子供の自由研究で活用させて頂きました。とても分かりやすく子供も興味津々でのぞいていました。
50歳代	女性	災害時の水の備蓄について、方法やアイデアをたくさん載せるとよいと思う。水道水の安全性、おいしさももっと宣伝するとよいと思う。
30歳代	女性	県内の幼稚園や学校に行くと水について学べるイベントがあると良いです。また、その様子がサイト上で見られたらと思います。
60歳代	男性	ペーすは水道料金であると思うが、それ以外の税金なども投入され維持管理されている水道の重要性を積極的なPRは必要であり、していくべきと思う。
60歳代	男性	災害日本の水の対応、確保、維持など各一般の千葉県の市民への日頃からの指導をサイトに掲載したらどうかと思います。
40歳代	女性	同じ千葉県でも場所によって味や満足度も違うと思うので、地域ごとの差や貯蔵方法などの差を知りたいと思いました。
40歳代	女性	水を使った科学実験など、子どもたちが自由研究に使えるような実験などを載せてもらえたら、良いと思います。簡単なポタリちゃんのミニゲームなども子供たちがサイトを開くきっかけになると思います。
50歳代	男性	大人ネタもお願いします（例えば、水道水で美味しいお酒やレシピの紹介や何かを加えるなどするとおいしくなるなど）
60歳代	男性	「おいしい水づくり計画」を読んでみて、たいへん丁寧な説明で記載されて好感を持ちました。ただし、網羅的過ぎて難しく感じる人もいないではないでしょうか。もう少し平易な内容でもよかったですかもしれません。
60歳代	男性	浄水場ごとの設備、水質、今後の取り組み等の紹介。郵便番号や市名等を入力すると、配水元の浄水場やそこからの距離、ルート等がわかるようなアプリ
60歳代	男性	十分な内容だと思います。どうやってこのページを見たらポイントではないでしょうか。
70歳以上	男性	コストと品質維持の相関をはっきりしておいた方がいい。

令和2年度第3回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」について

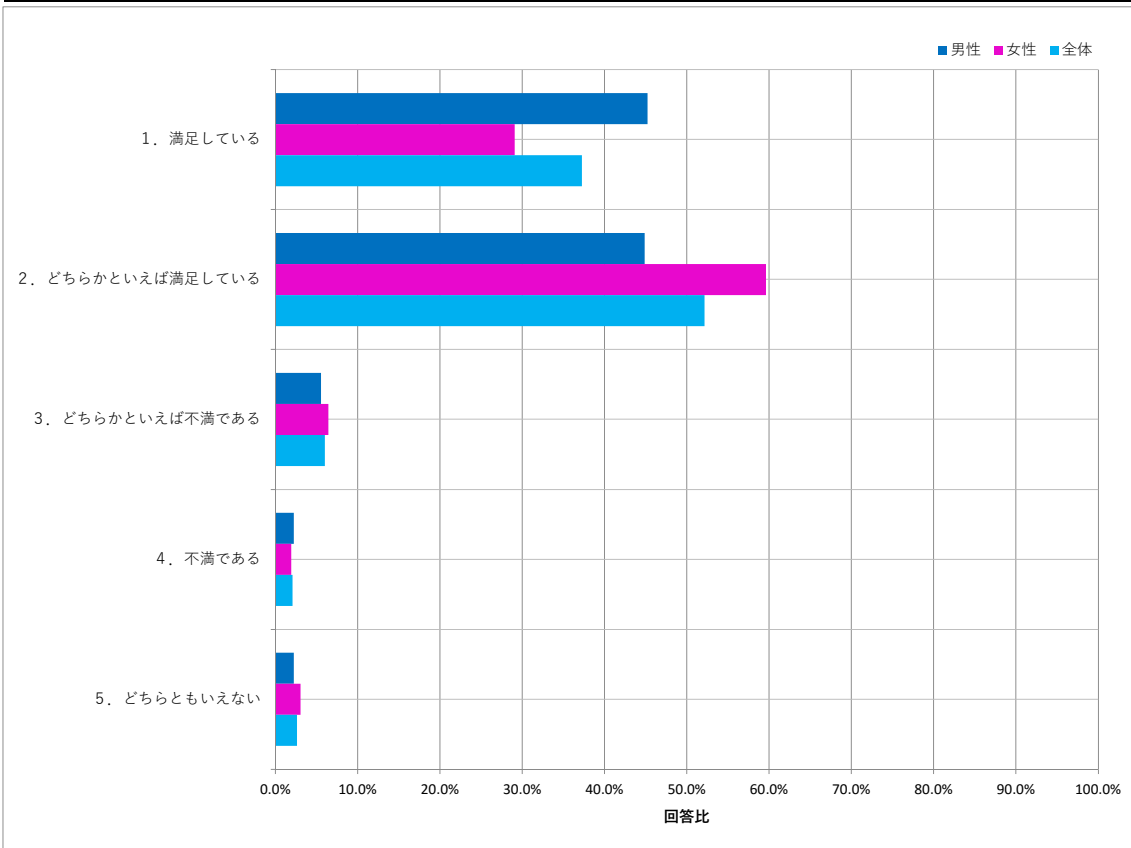
問15-1

飲み水としての満足度について
あなたは、現状の水道水について、飲み水として満足していますか。

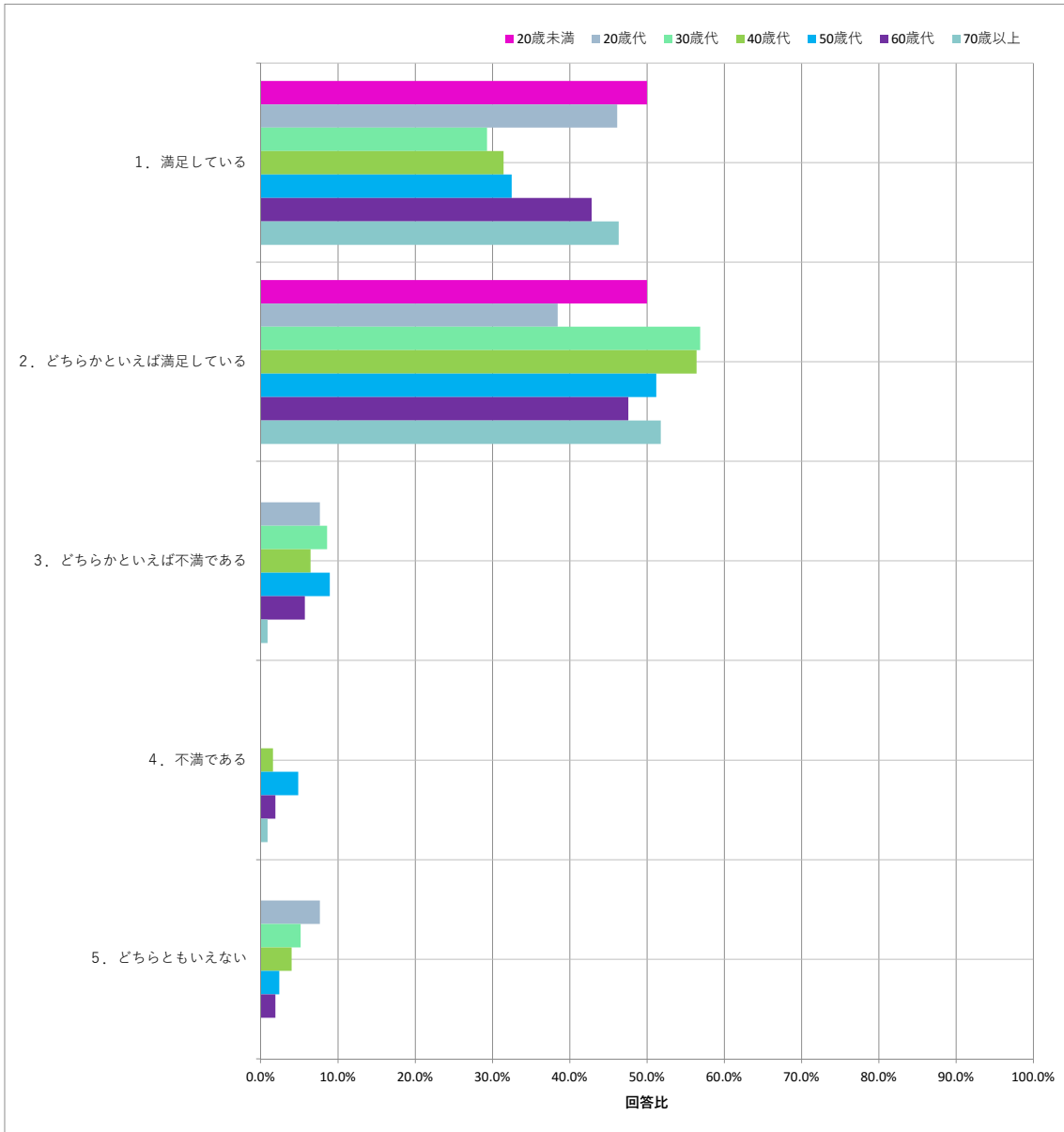
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
			満足している	不満である	
1. 満足している	200	37.2%	480	43	89.4%
2. どちらかといえば満足している	280	52.1%			
3. どちらかといえば不満である	32	6.0%			
4. 不満である	11	2.0%			
5. どちらともいえない	14	2.6%			

「満足している」、「どちらかといえば満足している」の合計が89.4%を占め、「どちらかといえば不満である」、「不満である」の合計が8.0%でした。
性別や年代による大きな偏りはなく、様々な方から「満足している」との回答をいただきました。

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
1. 満足している	123	45.2%	77	29.1%	200	37.2%
2. どちらかといえば満足している	122	44.9%	158	59.6%	280	52.1%
3. どちらかといえば不満である	15	5.5%	17	6.4%	32	6.0%
4. 不満である	6	2.2%	5	1.9%	11	2.0%
5. どちらともいえない	6	2.2%	8	3.0%	14	2.6%



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
	4	13	58	124	123	105	110
1. 満足している	2 50.0%	6 46.2%	17 29.3%	39 31.5%	40 32.5%	45 42.9%	51 46.4%
2. どちらかといえば満足している	2 50.0%	5 38.5%	33 56.9%	70 56.5%	63 51.2%	50 47.6%	57 51.8%
3. どちらかといえば不満である	0 0.0%	1 7.7%	5 8.6%	8 6.5%	11 8.9%	6 5.7%	1 0.9%
4. 不満である	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 1.6%	6 4.9%	2 1.9%	1 0.9%
5. どちらともいえない	0 0.0%	1 7.7%	3 5.2%	5 4.0%	3 2.4%	2 1.9%	0 0.0%



令和2年度第3回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」について

問15-2

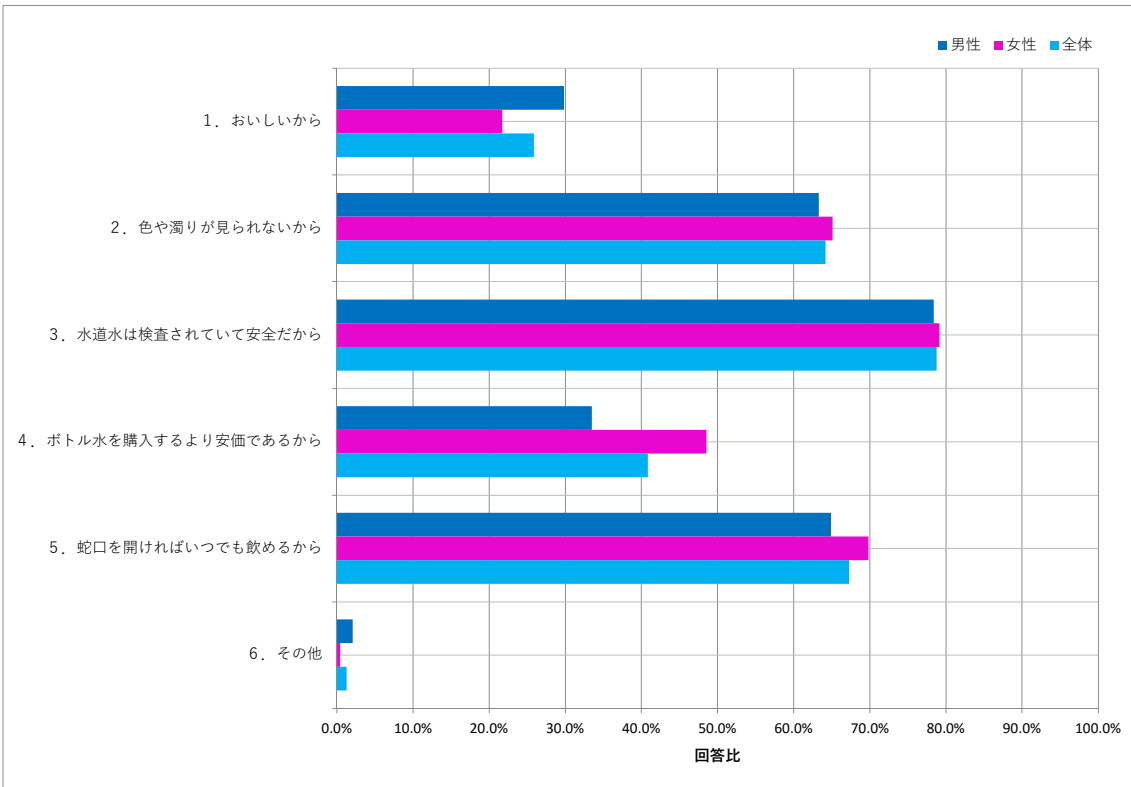
水道水について飲み水として満足と思う理由

問15-1で「1. 満足している」または「2. どちらかといえば満足している」とお答えの方にお尋ねします。
あなたが水道水を飲み水として満足と思う理由は何ですか。いくつでもお選びください。

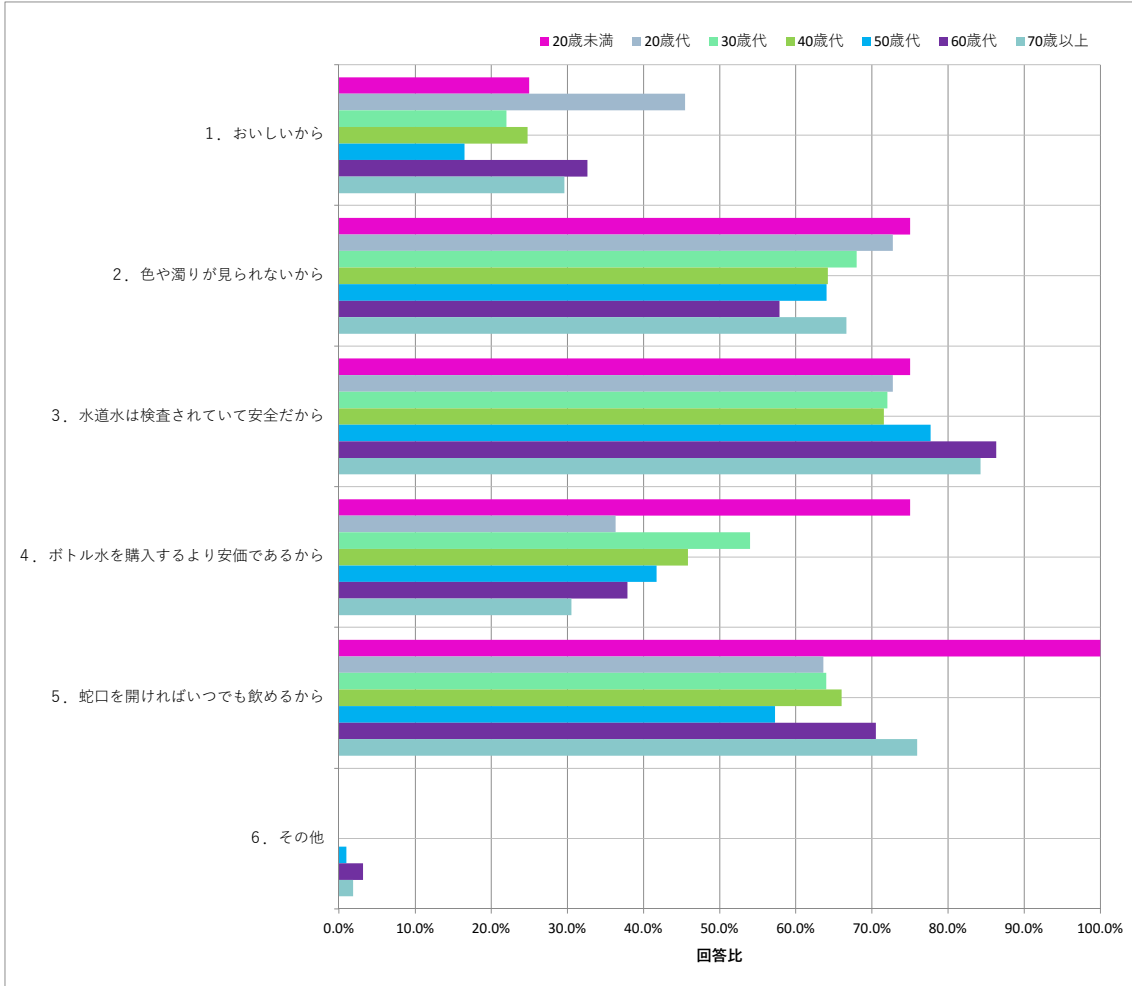
N=480

設問	回答数	回答比率
1. おいしいから	124	25.8%
2. 色や濁りが見られないから	308	64.2%
3. 水道水は検査されていて安全だから	378	78.8%
4. ボトル水を購入するより安価であるから	196	40.8%
5. 蛇口を開ければいつでも飲めるから	323	67.3%
6. その他	6	1.3%

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	245		235		480	
1. おいしいから	73	29.8%	51	21.7%	124	25.8%
2. 色や濁りが見られないから	155	63.3%	153	65.1%	308	64.2%
3. 水道水は検査されていて安全だから	192	78.4%	186	79.1%	378	78.8%
4. ボトル水を購入するより安価であるから	82	33.5%	114	48.5%	196	40.8%
5. 蛇口を開ければいつでも飲めるから	159	64.9%	164	69.8%	323	67.3%
6. その他	5	2.0%	1	0.4%	6	1.3%



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
	4	11	50	109	103	95	108
1. おいしいから	1 25.0%	5 45.5%	11 22.0%	27 24.8%	17 16.5%	31 32.6%	32 29.6%
2. 色や濁りが見られないから	3 75.0%	8 72.7%	34 68.0%	70 64.2%	66 64.1%	55 57.9%	72 66.7%
3. 水道水は検査されていて安全だから	3 75.0%	8 72.7%	36 72.0%	78 71.6%	80 77.7%	82 86.3%	91 84.3%
4. ボトル水を購入するより安価であるから	3 75.0%	4 36.4%	27 54.0%	50 45.9%	43 41.7%	36 37.9%	33 30.6%
5. 蛇口を開ければいつでも飲めるから	4 100.0%	7 63.6%	32 64.0%	72 66.1%	59 57.3%	67 70.5%	82 75.9%
6. その他	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.0%	3 3.2%	2 1.9%



その他意見

年代	性別	意見
60歳代	男性	衛生的で安全であること
50歳代	男性	これまでの水道水にたいする信頼から
60歳代	男性	生活するうえでなくてはならないものの一つである
70歳以上	女性	水道水と購入する水との使い分けを行っています。
70歳以上	男性	その昔、夏場で見られたような「臭み」が全く感じられなくて、安心して飲むことができます。
60歳代	男性	安心です。いつも対策等ありがとうございます。

令和2年度第3回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」について

問15-3

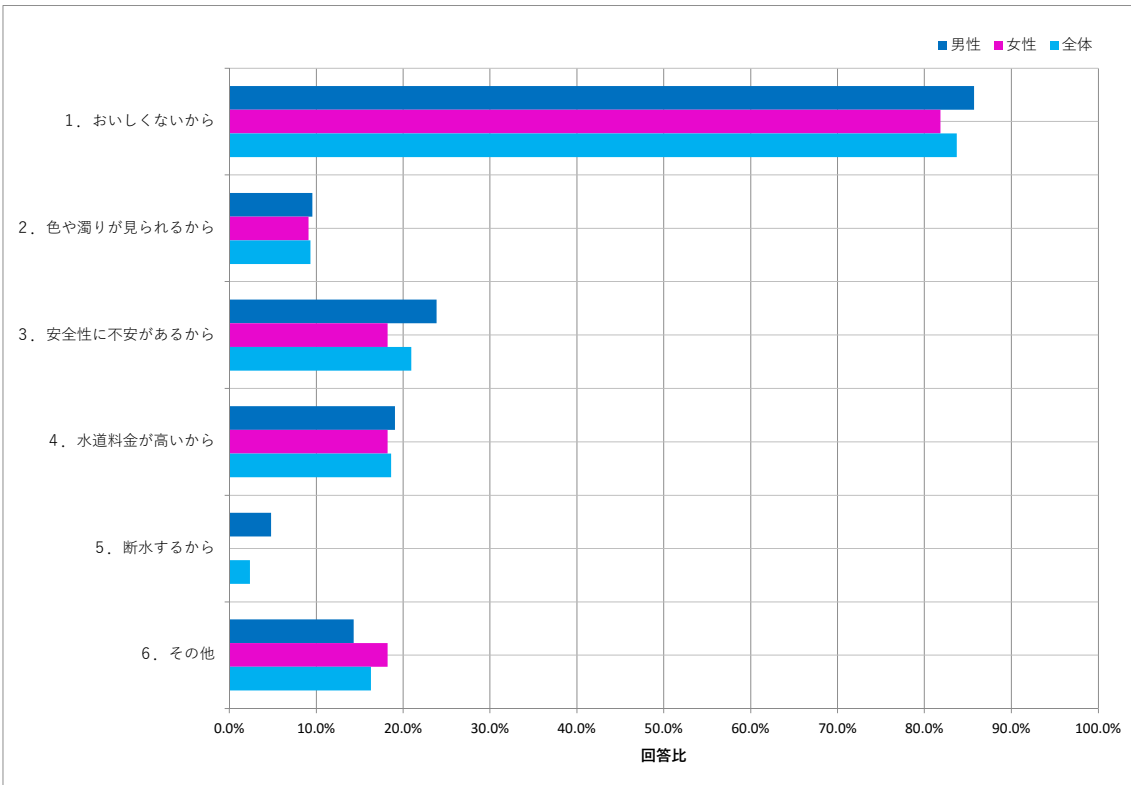
水道水について飲み水として不満に思う理由

問15-1で「3. どちらかといえば不満である」または「4. 不満である」とお答えの方にお尋ねします。
あなたが水道水を飲み水として不満に思う理由は何ですか。いくつでもお選びください。

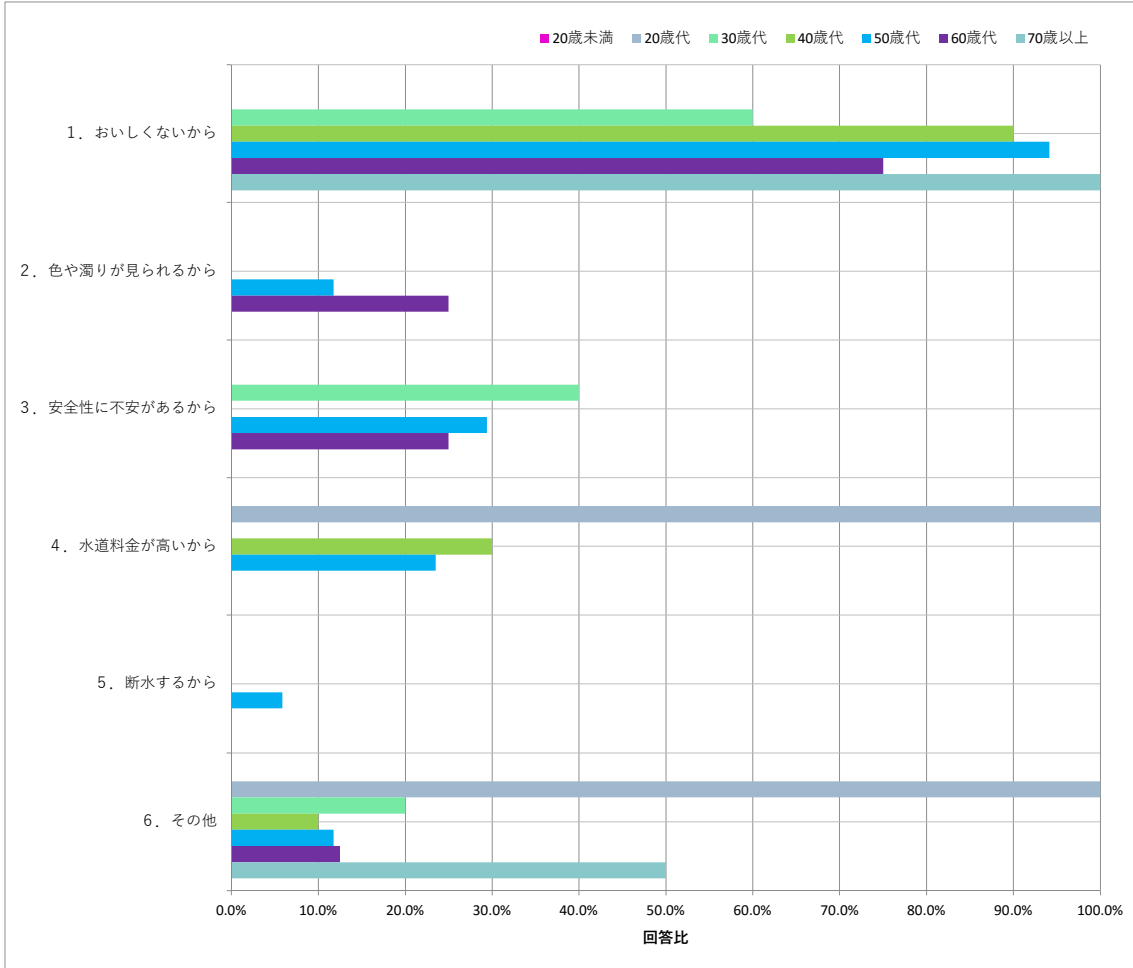
N=43

設問	回答数	回答比率
1. おいしくないから	36	83.7%
2. 色や濁りが見られるから	4	9.3%
3. 安全性に不安があるから	9	20.9%
4. 水道料金が高いから	8	18.6%
5. 断水するから	1	2.3%
6. その他	7	16.3%

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	21	22	43
1. おいしくないから	18	18	36
2. 色や濁りが見られるから	2	2	4
3. 安全性に不安があるから	5	4	9
4. 水道料金が高いから	4	4	8
5. 断水するから	1	0	1
6. その他	3	4	7



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
	0	1	5	10	17	8	2
1. おいしくないから	0	0	3	9	16	6	2
2. 色や濁りが見られるから	0	0	0	0	2	2	0
3. 安全性に不安があるから	0	0	2	0	5	2	0
4. 水道料金が安いから	0	1	0	3	4	0	0
5. 断水するから	0	0	0	0	1	0	0
6. その他	0	1	1	1	2	1	1



その他意見

年代	性別	意見
40歳代	男性	冷たさと味に心配
50歳代	女性	水道管の中の洗浄ができないため、衛生面や薬品を用いていることに対する長期的な安全に対して不安が少しある
20歳代	女性	外の気温によってぬるい状態で出てくることが多いから
30歳代	女性	勢いよく水を灌ぐと塩素くさいのがたまに気になる。
50歳代	女性	たまに黒い小さいカスのようなものが入っているから
60歳代	男性	塩素臭い
70歳以上	男性	なんとなくにおいがするようです。

令和2年度第3回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」について

問16-1

水道水の安全性について

あなたは、今使っている水道水の安全性についてどのように思いますか。

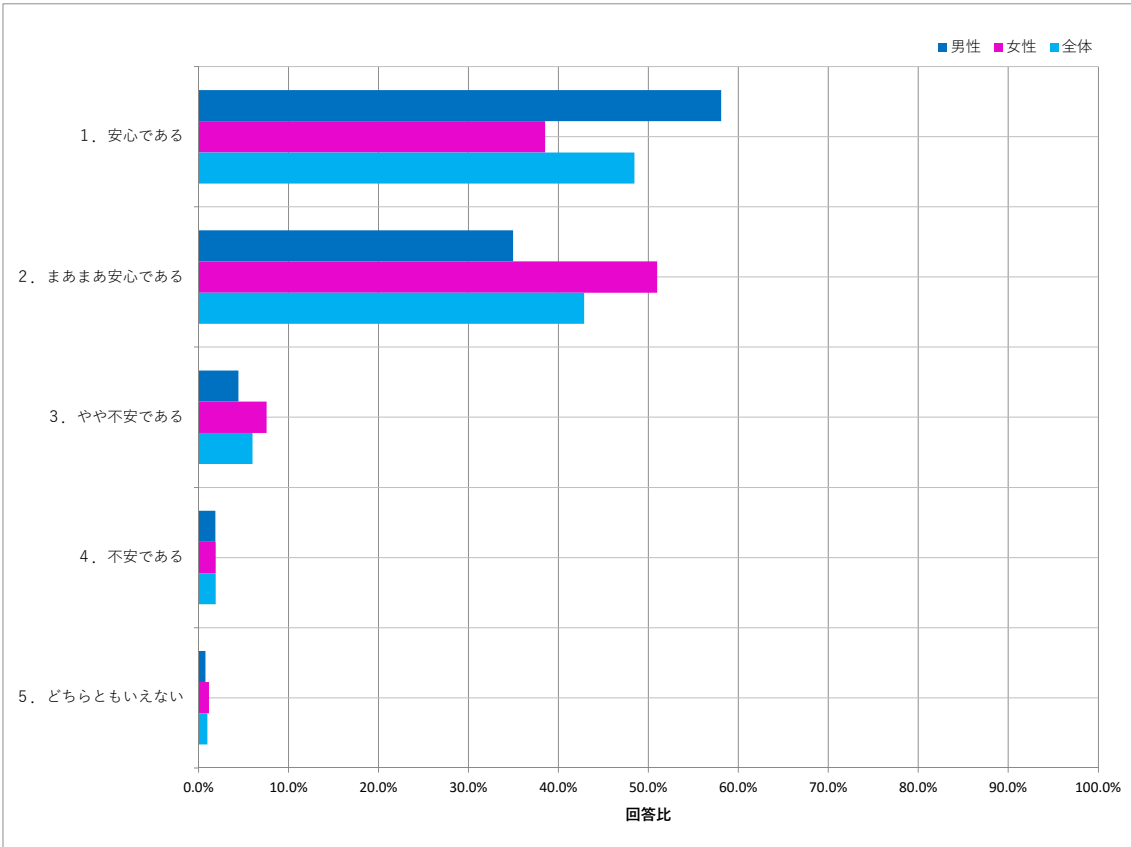
N=537

設問	回答数		回答比率		回答数	回答比率
	回答数	回答比率	回答数	回答比率		
1. 安心である	260	48.4%	安心である	490	91.2%	
2. まあまあ安心である	230	42.8%				
3. やや不安である	32	6.0%				
4. 不安である	10	1.9%	不安である	42	7.8%	
5. どちらともいえない	5	0.9%				

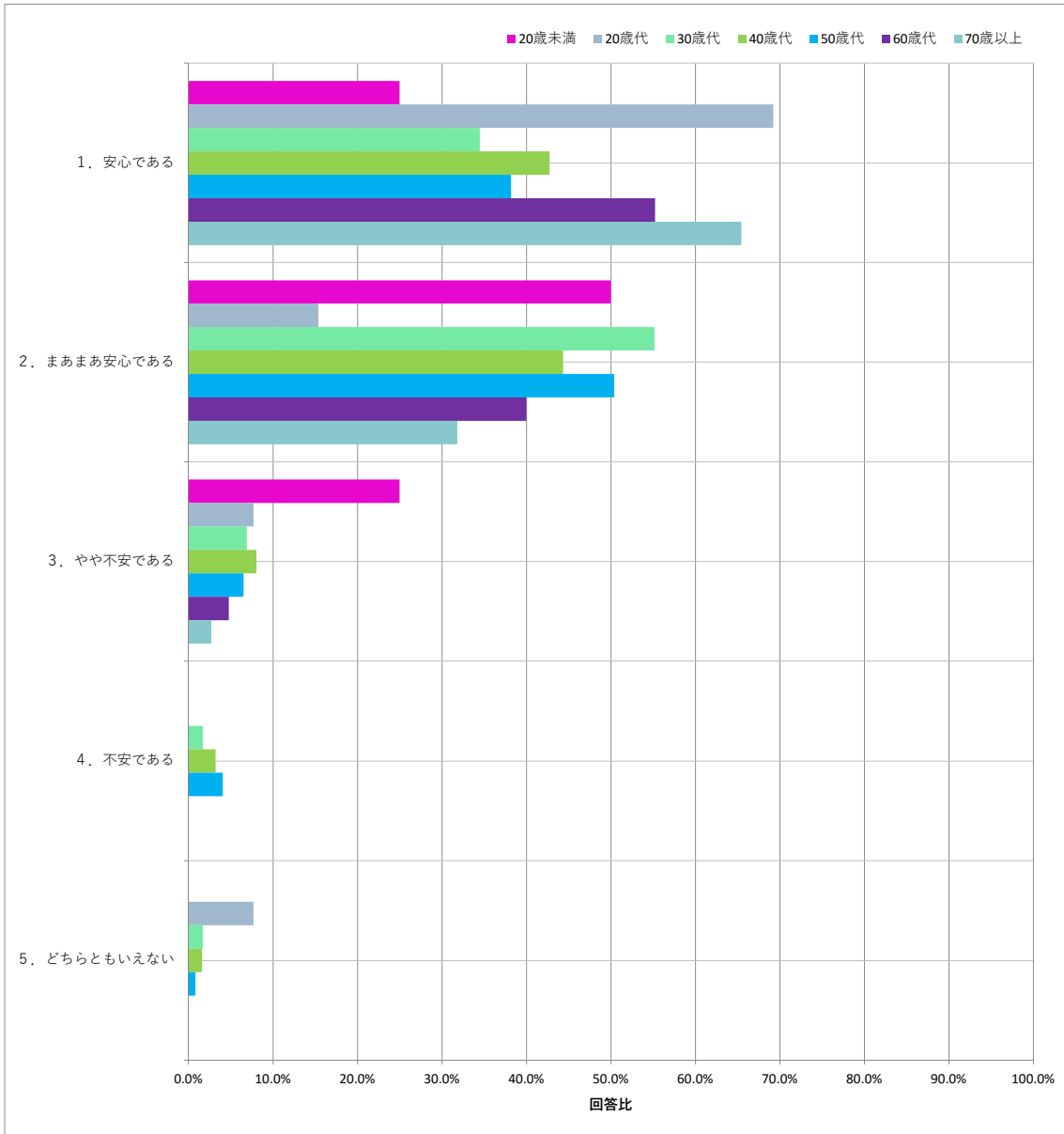
「安心である」、「まあまあ安心である」の合計が91.2%を占め、「やや不安である」、「不安である」の合計が7.8%でした。

性別や年代による大きな偏りはなく、様々な方から「安心である」との回答をいただきました。

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
	272		265		537	
1. 安心である	158	58.1%	102	38.5%	260	48.4%
2. まあまあ安心である	95	34.9%	135	50.9%	230	42.8%
3. やや不安である	12	4.4%	20	7.5%	32	6.0%
4. 不安である	5	1.8%	5	1.9%	10	1.9%
5. どちらともいえない	2	0.7%	3	1.1%	5	0.9%



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
	4	13	58	124	123	105	110
1. 安心である	125.0%	969.2%	2034.5%	5342.7%	4738.2%	5855.2%	7265.5%
2. まあまあ安心である	250.0%	215.4%	3255.2%	5544.4%	6250.4%	4240.0%	3531.8%
3. やや不安である	125.0%	17.7%	46.9%	108.1%	86.5%	54.8%	32.7%
4. 不安である	00.0%	00.0%	11.7%	43.2%	54.1%	00.0%	00.0%
5. どちらともいえない	00.0%	17.7%	11.7%	21.6%	10.8%	00.0%	00.0%



令和2年度第3回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」について

問16-2

水道水の安全性に不安がある理由

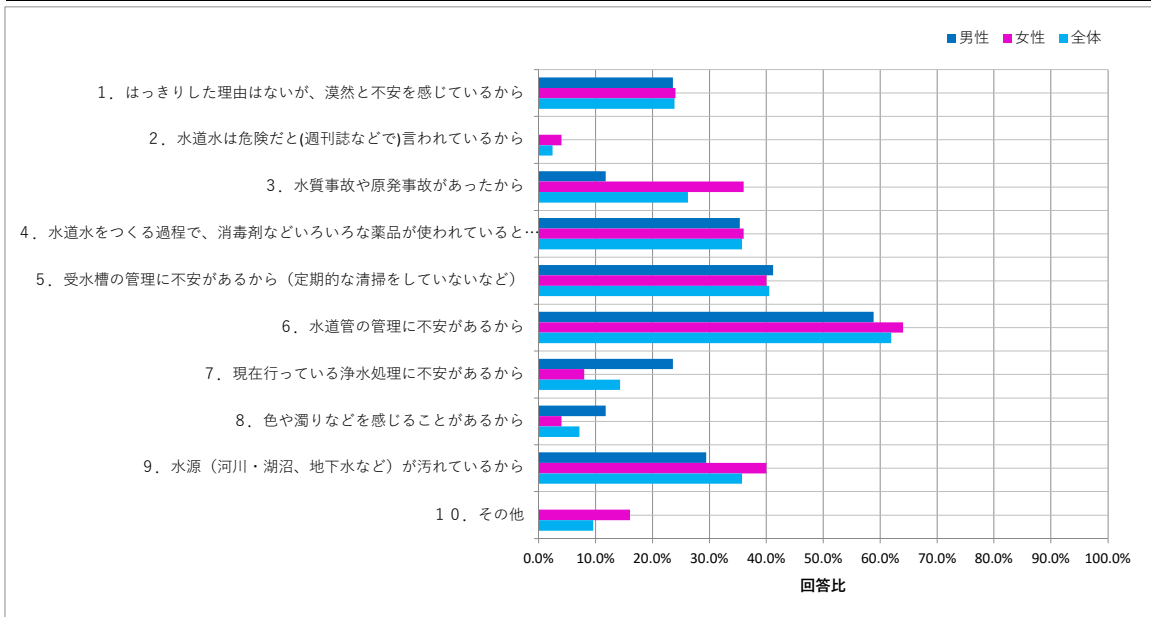
問16-1で「3. やや不安である」または「4. 不安である」とお答えの方にお尋ねします。
不安な理由は何ですか。いくつでもお選びください。

N=42

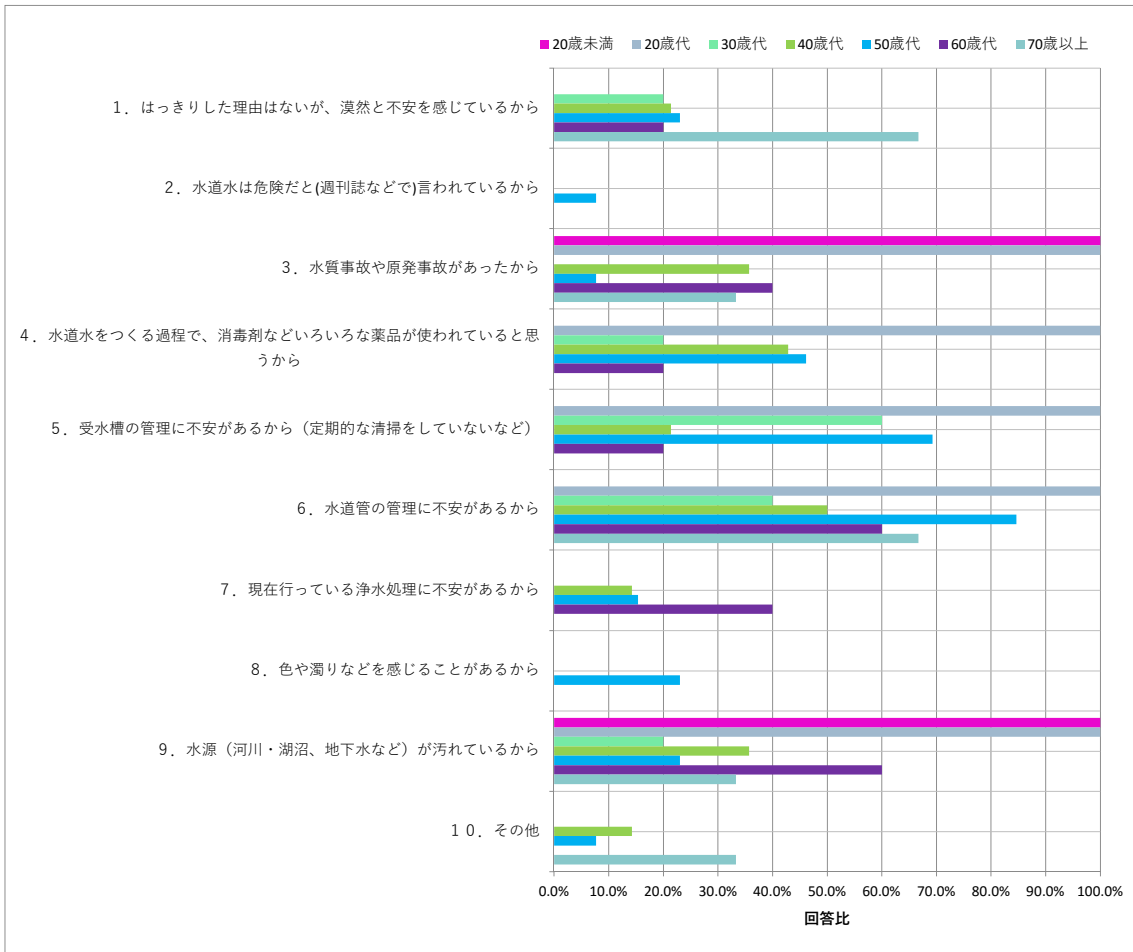
設問	回答数	回答比率
1. はっきりした理由はないが、漠然と不安を感じているから	10	23.8%
2. 水道水は危険だと(週刊誌などで)言われているから	1	2.4%
3. 水質事故や原発事故があったから	11	26.2%
4. 水道水をつくる過程で、消毒剤などいろいろな薬品が使われていると思うから	15	35.7%
5. 受水槽の管理に不安があるから(定期的な清掃をしていないなど)	17	40.5%
6. 水道管の管理に不安があるから	26	61.9%
7. 現在行っている浄水処理に不安があるから	6	14.3%
8. 色や濁りなどを感じることもあるから	3	7.1%
9. 水源(河川・湖沼、地下水など)が汚れているから	15	35.7%
10. その他	4	9.5%

「水道管の管理に不安があるから」が61.9%と最も多く、続いて「受水槽の管理に不安があるから(定期的な清掃をしていないなど)」が40.5%、でした。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	17	25	42
1. はっきりした理由はないが、漠然と不安を感じているから	4 23.5%	6 24.0%	10 23.8%
2. 水道水は危険だと(週刊誌などで)言われているから	0 0.0%	1 4.0%	1 2.4%
3. 水質事故や原発事故があったから	2 11.8%	9 36.0%	11 26.2%
4. 水道水をつくる過程で、消毒剤などいろいろな薬品が使われていると思うから	6 35.3%	9 36.0%	15 35.7%
5. 受水槽の管理に不安があるから(定期的な清掃をしていないなど)	7 41.2%	10 40.0%	17 40.5%
6. 水道管の管理に不安があるから	10 58.8%	16 64.0%	26 61.9%
7. 現在行っている浄水処理に不安があるから	4 23.5%	2 8.0%	6 14.3%
8. 色や濁りなどを感じることもあるから	2 11.8%	1 4.0%	3 7.1%
9. 水源(河川・湖沼、地下水など)が汚れているから	5 29.4%	10 40.0%	15 35.7%
10. その他	0 0.0%	4 16.0%	4 9.5%



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
	1	1	5	14	13	5	3
1. はっきりした理由はないが、漠然と不安を感じているから	0	0	1	3	3	1	2
2. 水道水は危険だと(週刊誌などで)言われているから	0	0	0	0	1	0	0
3. 水質事故や原発事故があったから	1	1	0	5	1	2	1
4. 水道水をつくる過程で、消毒剤などいろいろな薬品が使われていると思うから	0	1	1	6	6	1	0
5. 受水槽の管理に不安があるから(定期的な清掃をしていないなど)	0	1	3	3	9	1	0
6. 水道管の管理に不安があるから	0	1	2	7	11	3	2
7. 現在行っている浄水処理に不安があるから	0	0	0	2	2	2	0
8. 色や濁りなどを感じることもあるから	0	0	0	0	3	0	0
9. 水源(河川・湖沼、地下水など)が汚れているから	1	1	1	5	3	3	1
10. その他	0	0	0	2	1	0	1



その他意見

年代	性別	意見
50歳代	女性	たまに黒い小さいカスのようなものが入っているから
40歳代	女性	欧米では使用禁止の方向の農薬、グリホサートの許容量が高い。
40歳代	女性	美味しくないから
70歳以上	女性	最近も他の地域で水道水に有害物質が入っているとのニュースがあり不安を感じます。

令和2年度第3回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」について

問17-1

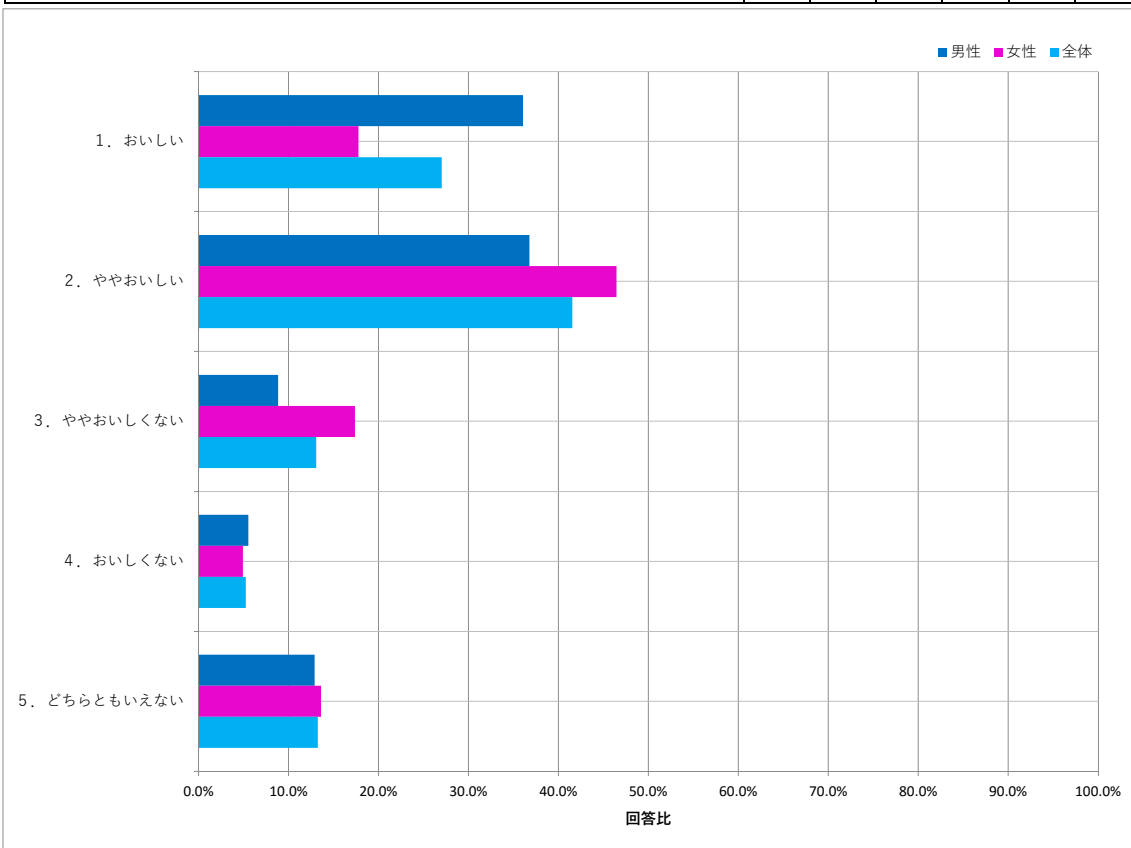
水道水のおいしさについて
(あなたのお宅の)水道水はおいしいですか(浄水器を通さない水でお試ください)。

N=537

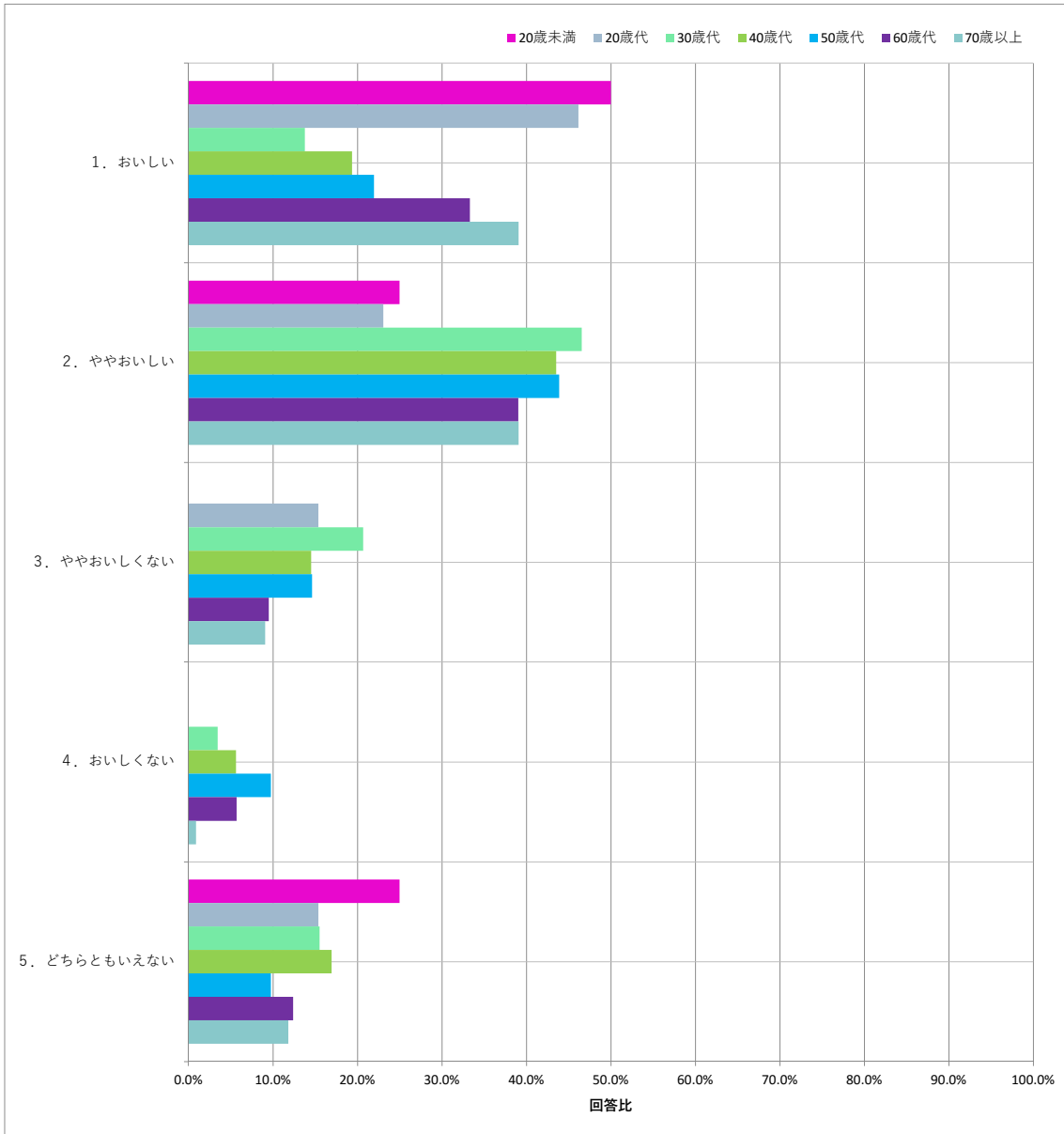
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
			おいしい	おいしくない	
1. おいしい	145	27.0%	368	68.5%	
2. ややおいしい	223	41.5%			
3. ややおいしくない	70	13.0%	98	18.2%	
4. おいしくない	28	5.2%			
5. どちらともいえない	71	13.2%	71	13.2%	

「おいしい」、「ややおいしい」の合計が68.5%を占め、「ややおいしくない」、「おいしくない」の合計が18.2%、「どちらともいえない」が13.2%でした。
各設問ごとに回答数・回答比率を割り出したところ、性別や年代による大きな偏りはない結果となりました。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	272	265	537
1. おいしい	98 36.0%	47 17.7%	145 27.0%
2. ややおいしい	100 36.8%	123 46.4%	223 41.5%
3. ややおいしくない	24 8.8%	46 17.4%	70 13.0%
4. おいしくない	15 5.5%	13 4.9%	28 5.2%
5. どちらともいえない	35 12.9%	36 13.6%	71 13.2%



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
	4	13	58	124	123	105	110
1. おいしい	2 50.0%	6 46.2%	8 13.8%	24 19.4%	27 22.0%	35 33.3%	43 39.1%
2. ややおいしい	1 25.0%	3 23.1%	27 46.6%	54 43.5%	54 43.9%	41 39.0%	43 39.1%
3. ややおいしくない	0 0.0%	2 15.4%	12 20.7%	18 14.5%	18 14.6%	10 9.5%	10 9.1%
4. おいしくない	0 0.0%	0 0.0%	2 3.4%	7 5.6%	12 9.8%	6 5.7%	1 0.9%
5. どちらともいえない	1 25.0%	2 15.4%	9 15.5%	21 16.9%	12 9.8%	13 12.4%	13 11.8%



令和2年度第3回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」について

問17-2

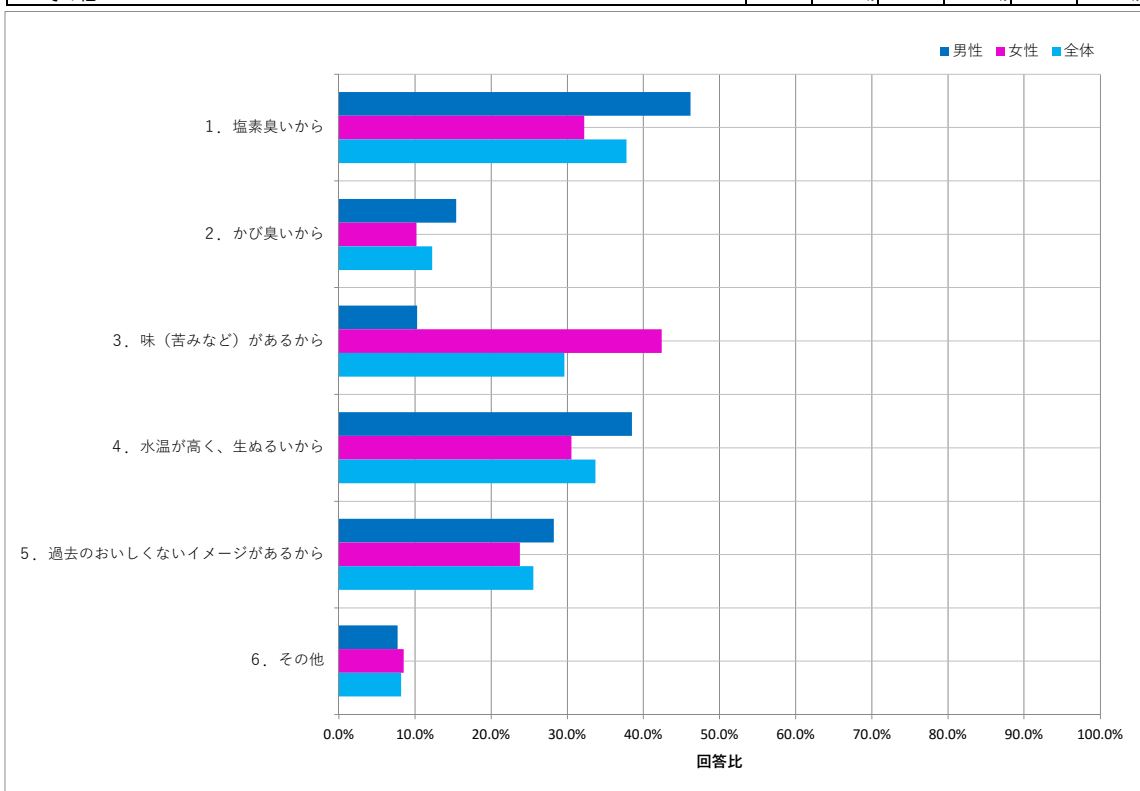
水道水をおいしくないと感じる理由

問17-1で「3. ややおいしくない」または「4. おいしくない」とお答えの方にお尋ねします。
あなたが飲み水として、水道水をおいしくないと感じる理由は何ですか。いくつでもお選びください。

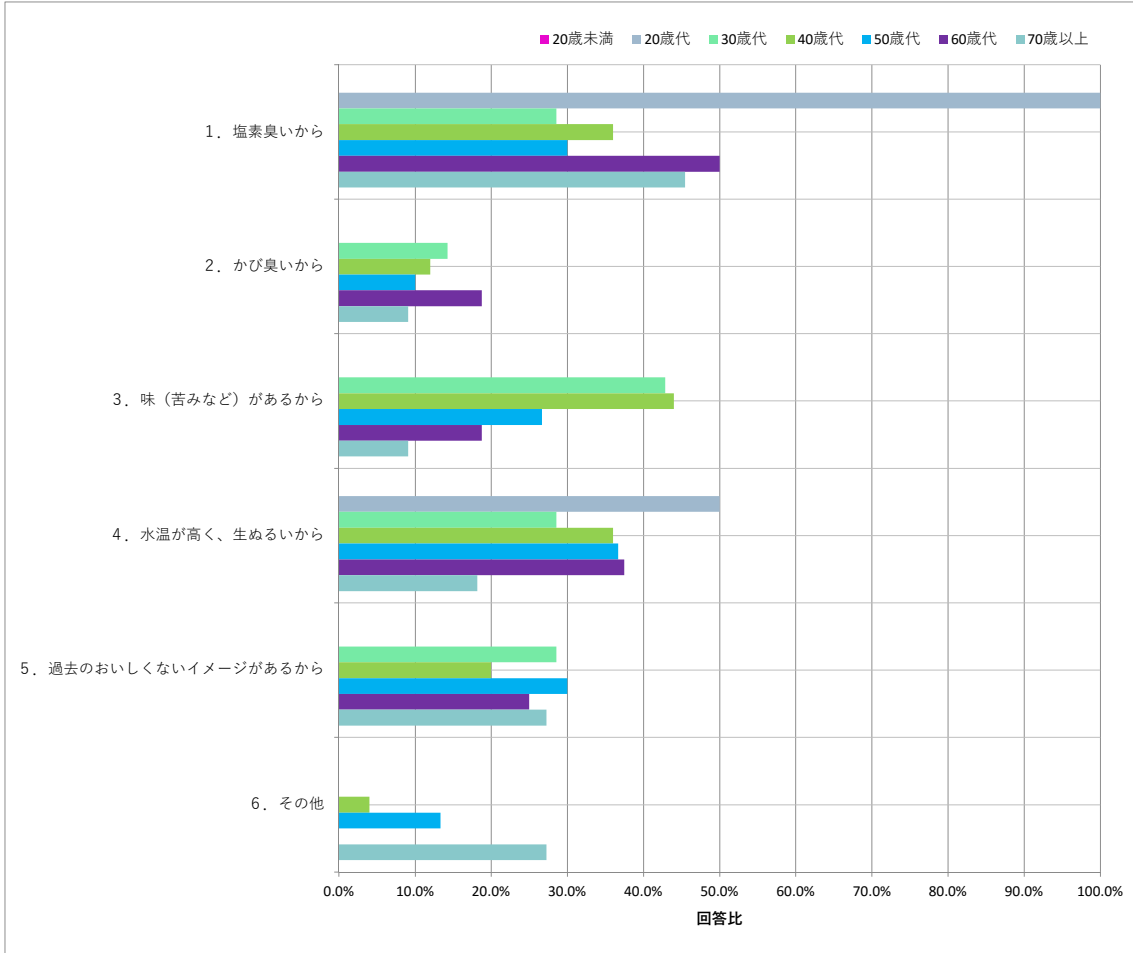
N=98

設問	回答数	回答比率
1. 塩素臭いから	37	37.8%
2. かび臭いから	12	12.2%
3. 味(苦みなど)があるから	29	29.6%
4. 水温が高く、生ぬるいから	33	33.7%
5. 過去のおいしくないイメージがあるから	25	25.5%
6. その他	8	8.2%

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	39	59	98
1. 塩素臭いから	18 46.2%	19 32.2%	37 37.8%
2. かび臭いから	6 15.4%	6 10.2%	12 12.2%
3. 味(苦みなど)があるから	4 10.3%	25 42.4%	29 29.6%
4. 水温が高く、生ぬるいから	15 38.5%	18 30.5%	33 33.7%
5. 過去のおいしくないイメージがあるから	11 28.2%	14 23.7%	25 25.5%
6. その他	3 7.7%	5 8.5%	8 8.2%



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
	0	2	14	25	30	16	11
1. 塩素臭いから	0	2	4	9	9	8	5
2. かび臭いから	0	0	2	3	3	3	1
3. 味（苦みなど）があるから	0	0	6	11	8	3	1
4. 水温が高く、生ぬるいから	0	1	4	9	11	6	2
5. 過去のおいしくないイメージがあるから	0	0	4	5	9	4	3
6. その他	0	0	0	1	4	0	3



その他意見

年代	性別	意見
50歳代	女性	こどもが美味しくないと言って飲みたがらない。
50歳代	女性	水道水でもっとおいしい水を飲んだことがあるから。（別の県で）
40歳代	男性	ペットボトルとの比較
70歳以上	女性	癖がある。まろやかさが無い
70歳以上	女性	季節によっては生温くて気持ち悪い
50歳代	女性	アルカリイオン整水器を通した水と味が全然違う
50歳代	男性	塩素かどうかわかりませんが、臭いがありおいしくない。水もですが、沸かした水でお茶、コヒが飲めない。
70歳以上	男性	なんとなくまずいです。

令和2年度第3回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」について

問18

塩素のにおいを感じるか

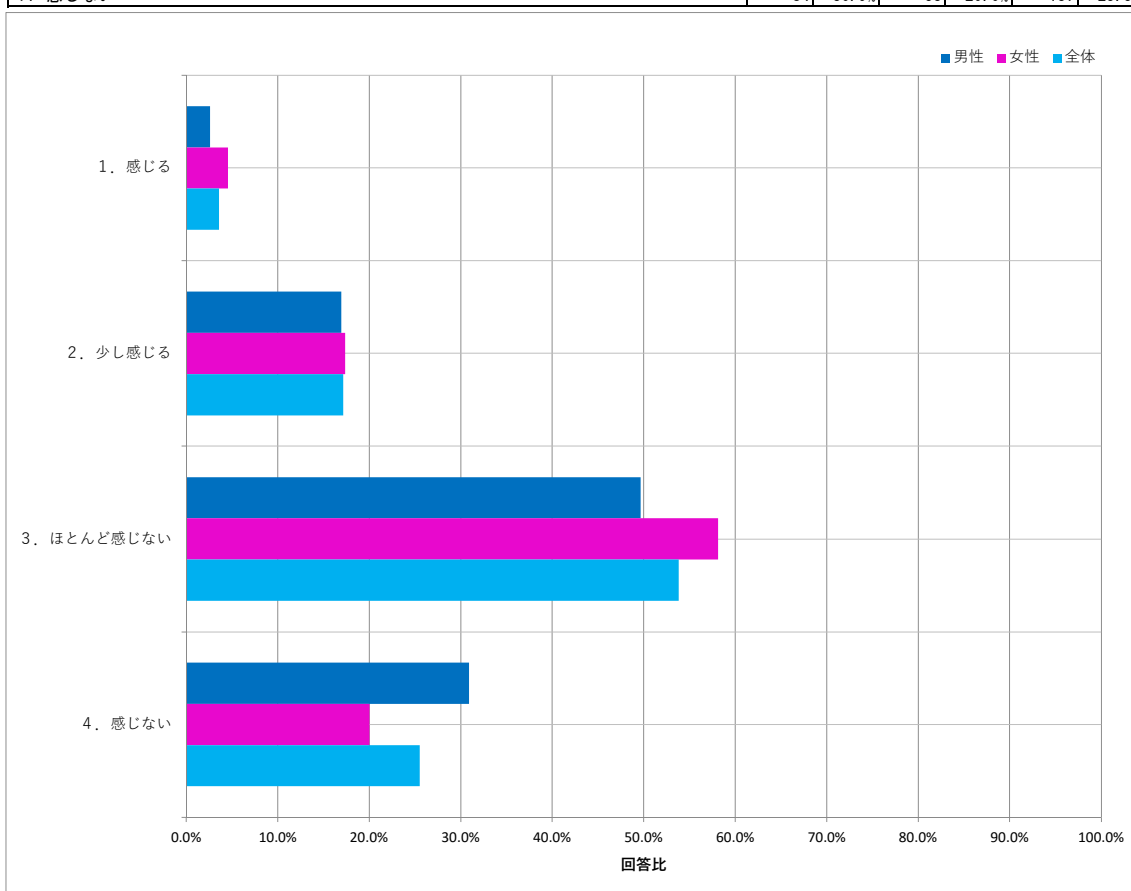
水道水を飲んでみて塩素のにおいは感じますか（浄水器などを通さない水でお試ください）。

N=537

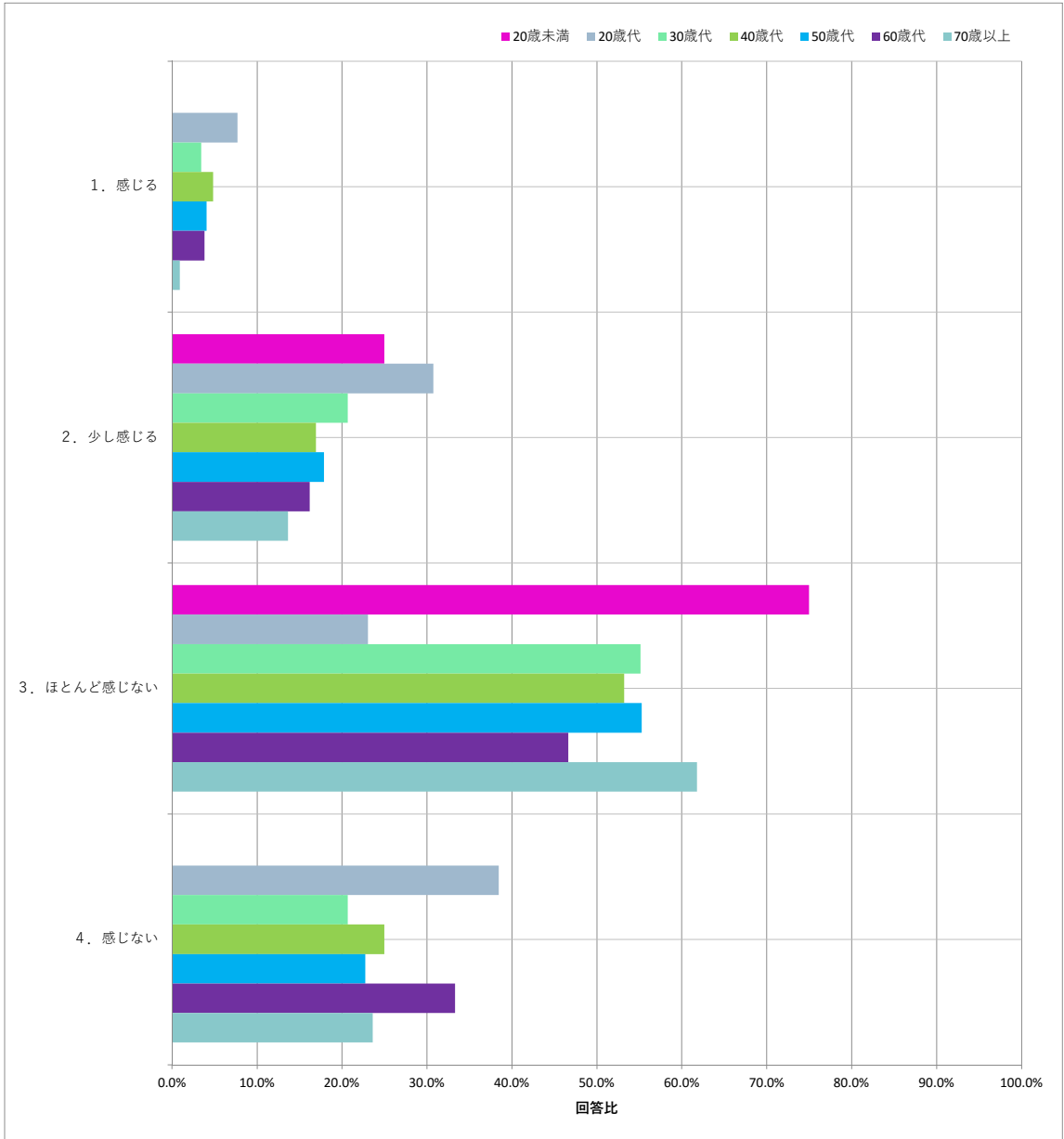
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
			感じる	感じない	
1. 感じる	19	3.5%	111	426	20.7%
2. 少し感じる	92	17.1%			
3. ほとんど感じない	289	53.8%			
4. 感じない	137	25.5%			

塩素のにおいを「感じる」、「少し感じる」の合計が20.7%、「ほとんど感じない」、「感じない」の合計が79.3%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		
	272		265		537	
1. 感じる	7	2.6%	12	4.5%	19	3.5%
2. 少し感じる	46	16.9%	46	17.4%	92	17.1%
3. ほとんど感じない	135	49.6%	154	58.1%	289	53.8%
4. 感じない	84	30.9%	53	20.0%	137	25.5%



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
	4	13	58	124	123	105	110
1. 感じる	0	1	2	6	5	4	1
2. 少し感じる	1	4	12	21	22	17	15
3. ほとんど感じない	3	3	32	66	68	49	68
4. 感じない	0	5	12	31	28	35	26
	0.0%	7.7%	3.4%	4.8%	4.1%	3.8%	0.9%
	25.0%	30.8%	20.7%	16.9%	17.9%	16.2%	13.6%
	75.0%	23.1%	55.2%	53.2%	55.3%	46.7%	61.8%
	0.0%	38.5%	20.7%	25.0%	22.8%	33.3%	23.6%



令和2年度第3回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」について

問19

「安全でおいしい水」に関する自由意見

「安全でおいしい水」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。
(おいしい水づくりの取組みについて、どのようなPRやイベントを期待するかなどのご意見を頂ければ幸いです。)

232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. 水道水に関すること(78名)

年代	性別	意見
70歳以上	女性	塩素のおいも感じない 努力されているなど感謝しています外国のひどい写真を見ると特にそう思います
70歳以上	男性	家族の中にはカルキ臭いという者もいますが個人的には安全でおいしい水と思います。しかし家族はペットボトルで月10本程度は購入しています。利用は冷蔵庫での水づくりの為でか・
30歳代	女性	塩素のおいが気になったときに、浄水器ではなくて他の方法で軽減することができるなら、その方法など、水道水を飲みつつ不安解消の情報などがあればPRしてほしい。
50歳代	男性	信頼しているのにおいしい水に関しては意見はありませんいつも安全なお水をありがとうございます
40歳代	女性	検査等を信用していないわけではないが、浄水器を付けている。
70歳以上	男性	水を直接飲んだ時は問題無いが、お茶を入れた時にたまに異臭のすることがある。この時は一度沸騰させてから飲むようにしている。味についてのこのくらいのばらつきは安全性確保のためしょうがないと思い、我慢している。
40歳代	女性	他県の水道水と飲み比べをしてみるイベントがあれば、面白いと思います。
40歳代	女性	過去の味やイメージが拭いきれず、直で飲む気はしない。
70歳以上	男性	昔に比べたら、本当においしくなりました。
50歳代	男性	冬場は気にならないが夏場は飲むのにいまいち
50歳代	女性	我が家では、麦茶のティーバッグを水道水に直接入れていますが、なんとなく、一度煮沸した水道水の方が、より美味しい気がします。実際のところ、味にどれだけの差が出るのか、数値で表されているものがあつたら、見てみたいと思います。
70歳以上	女性	蛇口をひねれば美味しい水がいつでも飲めるのは本当に有難いです。
70歳以上	女性	簡易水質検査キットをいただいて水質検査を体験しました。このような取り組みは水道についての関心を持つ上で大切だと思いました。
50歳代	男性	水道管を通して出てくる水は、カビなどの含有量はどのくらいなのでしょう。
40歳代	女性	水道水は美味しくないというイメージを払拭してほしい
70歳以上	男性	浄水器を通した感じの水に近づいて欲しい。
70歳以上	男性	水はライフラインです、安全で 途切れぬことのないよう提供をお願いします。その上で美味しければ申し分ありません。 よろしくをお願いします。

2. 「ペットボトル水」「ちばポタ」に関すること(11名)

年代	性別	意見
50歳代	女性	いつもおいしく水道水を利用させていただいています。水道水のペットボトルがあるので、そちらを活用してはいかがでしょうか。県主催のスポーツイベントで配布する、非常用として確保することを進めるなど。
60歳代	女性	例えば、人の集まる場所(スーパー等)で、水道水を入れたペットボトルを配る。
60歳代	男性	おいしい水のペットボトル販売地をもっと明らかにしたい。少しPR不足の感がある。

3. 水道料金に関すること(5名)

年代	性別	意見
70歳以上	男性	千葉の水はおいしいと評価している。水道料金についての全国の情報と千葉の位置付けを知りたい。
50歳代	男性	これ以上、「おいしさ」にコストをかけるより、水道料金を安くしてほしい。
70歳以上	男性	水道は公営なので安全性は信頼しているし、おいしさを追求する努力も感じられる。できれば料金をもっと安くなれば、それに越したことはないです。

4. 災害対策・安全供給に関すること(20名)

年代	性別	意見
70歳以上	男性	水道水が安心・安全に飲めることに感謝です。
50歳代	男性	水道管の老朽化程度や耐震対応状況等を開示していただくと状況が分かりやすい
60歳代	女性	最近の水道管の老朽化問題で、自分の住む地域は大丈夫なのかが気になります。
40歳代	女性	子どもが4年生の時に見学に行き、話を聞いたり、持ち帰ったパンフレットを見て私も学びました。防災と同じように子どもたちに伝承の役目を託すのも大きな効果があると思います。
50歳代	男性	よく頑張っているのだからこれ以上工数とお金を掛けないで、災害時の上下水対策の準備に注力してほしいかがでしょうか。
50歳代	女性	家庭で蛇口をひねれば安全な飲料水が供給されている生活にもっと感謝しなければなりませんね。そうでありませんが、多くの種の飲料水が販売されている現状があり、日本の水のクオリティの高さを現していると思います。日常の水道水には満足しています。災害時など、非日常時の備えや供給について知っておくことが多くあると感じました。
70歳以上	女性	「県水だより」などに、今年は台風が少なかったですが、災害対策として身近な試みの水道水のくみ置きなどの有効性を発信したら意識改善にもなるのではないのでしょうか。

5. 広報・広聴活動に関すること(78名)

年代	性別	意見
60歳代	女性	テレビのコマーシャルで、千葉出身の有名人や、ロッテや、地元サッカーチームの人が、蛇口をひねって、出てきた水をコップにいれて、一気に飲んで「おいしい！」と言うと、いいと思います。その後、ぼたりちゃんが登場して「ひとこと」。どうでしょうか？
30歳代	男性	コロナの影響など厳しいことも多いと思いますが、浄水場の整備など現状の取り組みが計画通り進んでいくとよいと思います。いつもおいしい水の提供に努めていただきありがとうございます。
40歳代	男性	オンラインでの情報発信がありがたいです。水道水のペットボトルはあまりおいしくないので、PRには逆効果だと思います。
50歳代	女性	コロナ禍で、今はイベントなども開催することは難しくなっているので、リモートでの発信などがあると良いと思う。
40歳代	女性	ポタリちゃんきっかけで子供が水に興味を持ちました。ゆるキャラも大切ですね。
50歳代	男性	小学校を対象とした浄水場見学は継続して欲しいが、その前段階として出張授業などの実施により、水道の仕組みや興味のある話をするのはどうでしょうか。
40歳代	女性	取り組み自体をあまり目につくことがない。市政だよりやスーパーに掲示する、小学校等を通じてチラシを配るなどすると良いと思う。
30歳代	男性	今年は船橋市民まつりがなかったため、水道PRのイベントに参加出来ませんでした。来年以降も今までと同様の活動は難しいと思うので、時勢に沿ったイベント(例えばリアルではなくバーチャルのイベントなど)を期待しています。

		す。
60歳代	男性	今はコロナ禍で実現は無理と思われるが駅やショッピング施設などでのPR
60歳代	男性	ありとあらゆる機会を利用して、おいしい水作りの過程を、図解や写真、文章で紹介して欲しい。
40歳代	女性	ポタリちゃんの認知度は低いと思われるので、全面的にPRして欲しい。
20歳未満	男性	安全でおいしい水キャンペーンの拡充。小学生向けの視察旅行や体験合宿等、親子で楽しめる企画を行ってほしい
50歳代	女性	千葉の水は他府県の水に勝るとも劣らないほど美味しいと感じています。「美味しい千葉の水」をもっと内外にアピールするべきだと思います。
40歳代	女性	ポタリちゃんがかわいいのもっとアピールしてグッズを配布しながら子どもたち向けに水を汚さないとか蛇口を開けっ放しにしないとかを教えるイベントとかをやってほしい
50歳代	女性	災害時のための水道水の備蓄方法、活用方法を多く載せてほしい。夏、常温で作った緑茶をどの程度持ち歩けるかなどの情報なども載せてほしい。コロナで出張イベントは難しいと思うので泉水だよりなどでたくさん情報を載せるとよいと思う。
30歳代	女性	水道出前講座について、保育園児向け、小学校低学年向けにも講座の用意をしてもらいたいと感じた。小さい頃から千葉県の水に触れることで、おいしい水、大切な水の認識がより深まると考えます。

6. 応援・お礼のお言葉(12名)

年代	性別	意見
70歳以上	男性	現在のままで進めてよいと思っております
20歳代	男性	いつもおいしい水をありがとうございます。家族一同、おいしいお水のお届けに感謝です。
70歳以上	男性	こうゆう機会があれば、水について考えたことがない。いかに水道水が、安心・安全であるとの証拠ですね。あらためて感謝です。
70歳以上	男性	大変ですが、いつものようにお仕事よろしく願いたします。

令和2年度第3回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」について

問20-1

●「お客様サービス満足度」について

☆☆☆☆ お客様サービス満足度 ☆☆☆☆

お客様サービスの満足度についてお尋ねします。項目ごとに選択肢の中から満足度をお選びください。

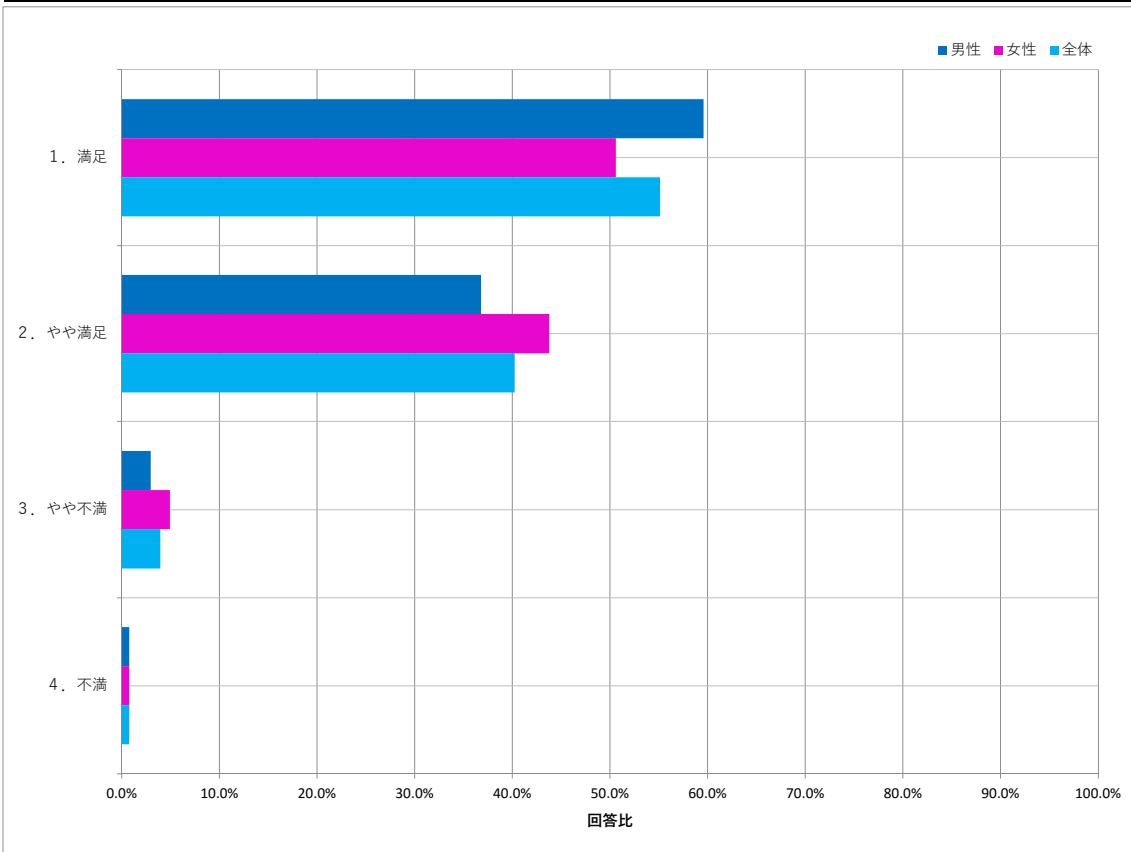
「水道水全般（飲料水、生活用水、安全性、においの少なさ、にごりの少なさ、水の出具合など）としての満足度」

N=537

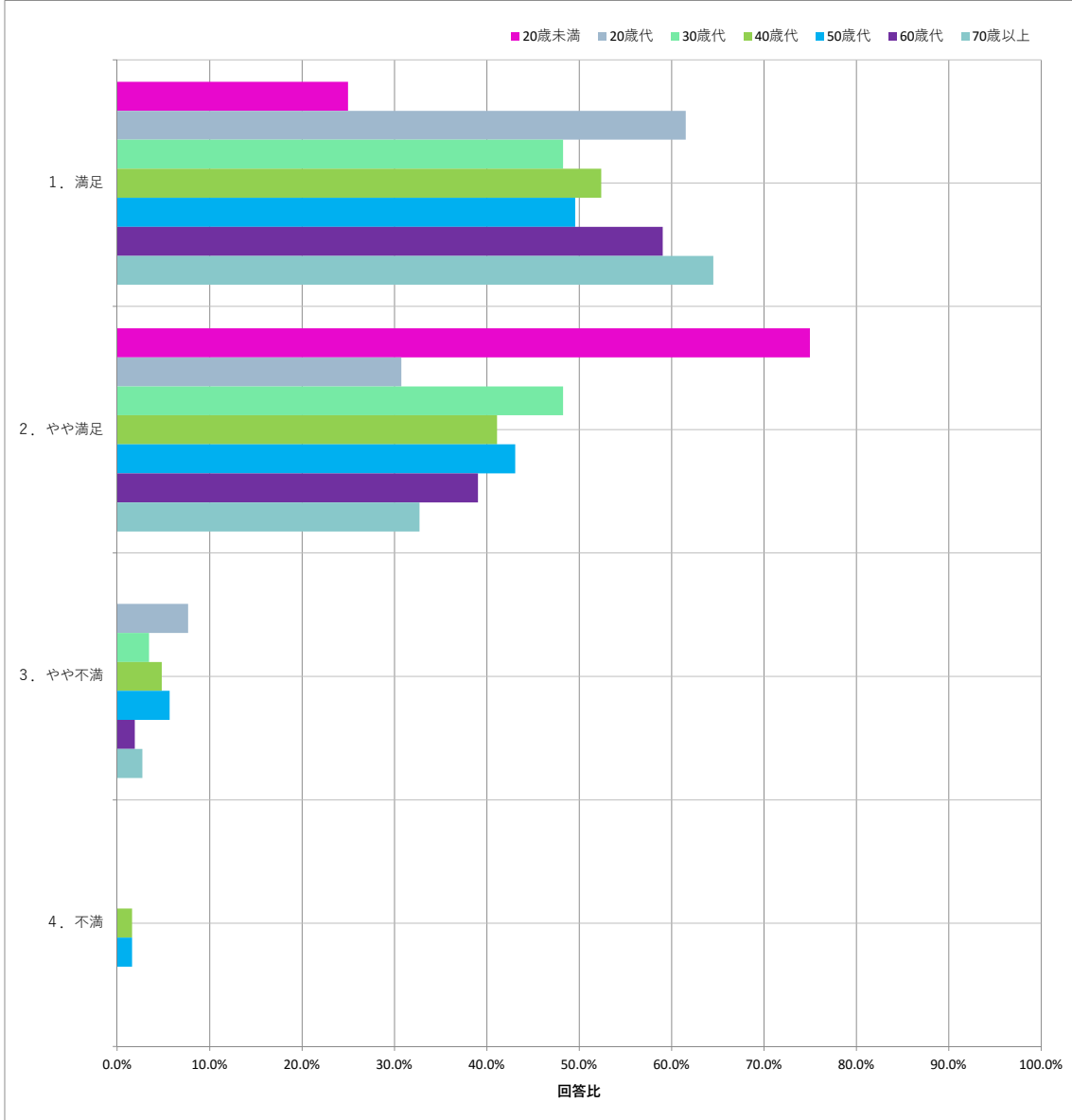
設問	回答数	回答比率	回答数	回答比率
1. 満足	296	55.1%	満足	95.3%
2. やや満足	216	40.2%		
3. やや不満	21	3.9%	不満	4.7%
4. 不満	4	0.7%		

「満足」、「やや満足」の合計が95.3%、「やや不満」、「不満」の合計が4.7%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		
	272		265	537		
1. 満足	162	59.6%	134	50.6%	296	55.1%
2. やや満足	100	36.8%	116	43.8%	216	40.2%
3. やや不満	8	2.9%	13	4.9%	21	3.9%
4. 不満	2	0.7%	2	0.8%	4	0.7%



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
1. 満足	1 4	8 13	28 58	65 124	61 123	62 105	71 110
2. やや満足	3 75.0%	4 30.8%	28 48.3%	51 41.1%	53 43.1%	41 39.0%	36 32.7%
3. やや不満	0 0.0%	1 7.7%	2 3.4%	6 4.8%	7 5.7%	2 1.9%	3 2.7%
4. 不満	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 1.6%	2 1.6%	0 0.0%	0 0.0%



令和2年度第3回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」について

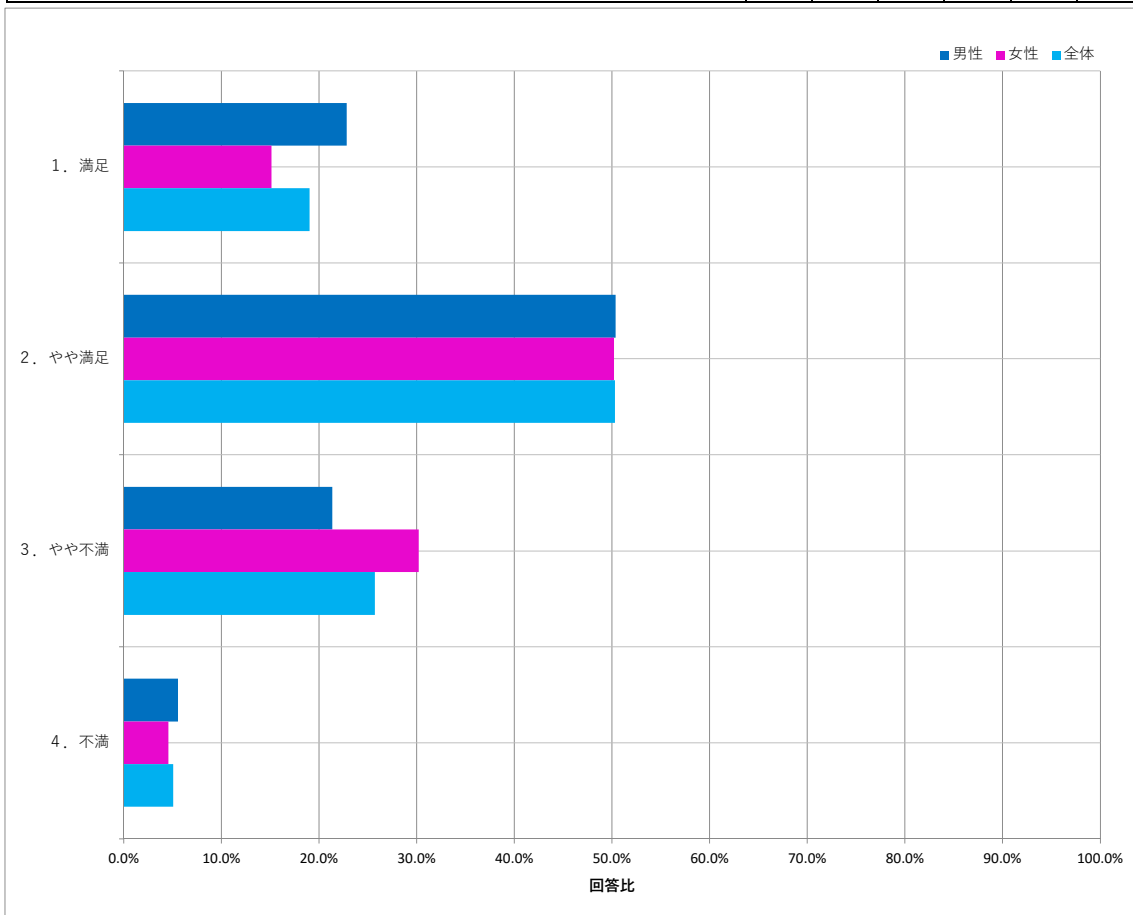
問20-2
問20-2 「料金設定」

N=537

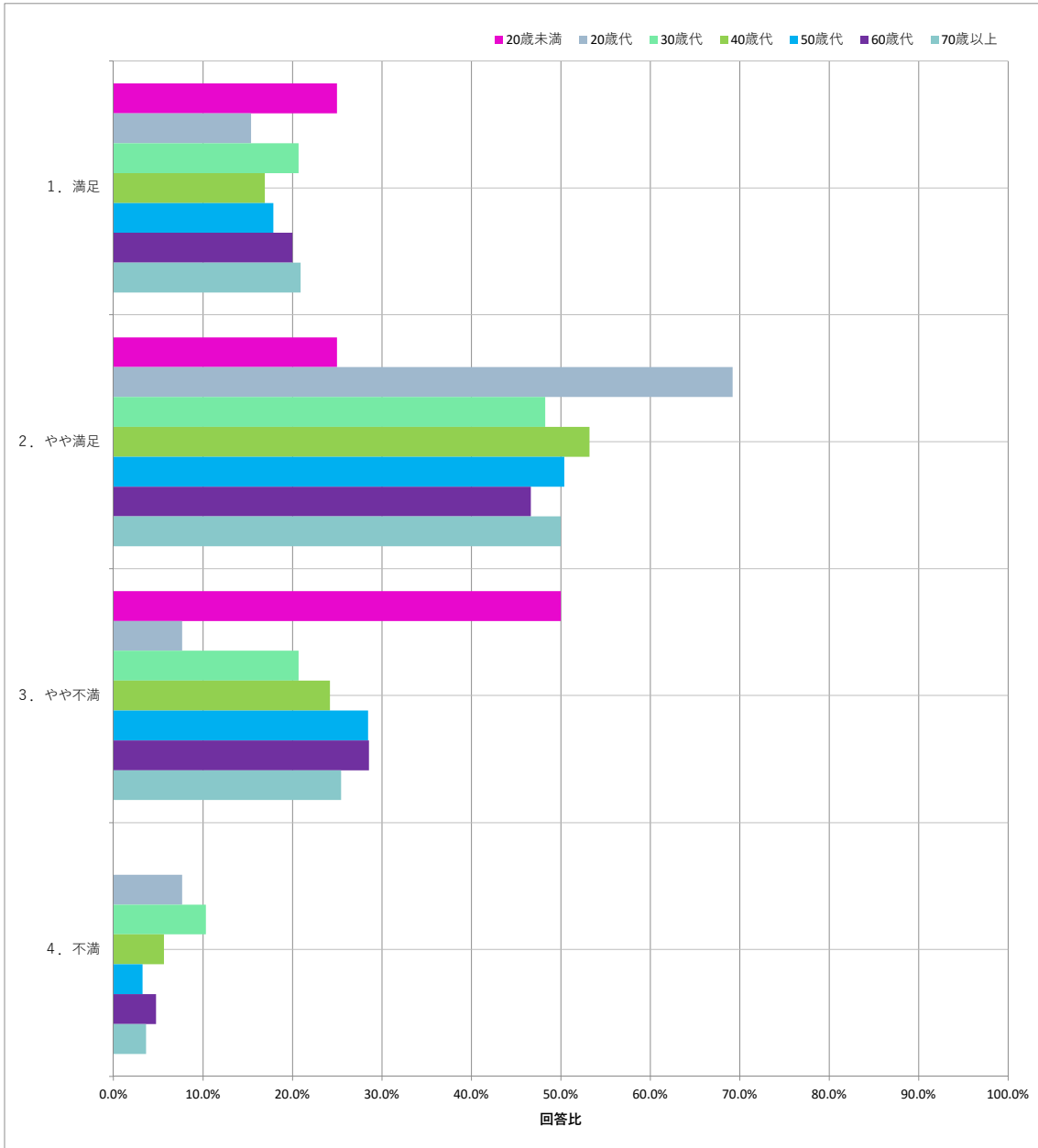
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
1. 満足	102	19.0%	満足	372	69.3%
2. やや満足	270	50.3%			
3. やや不満	138	25.7%	不満	165	30.7%
4. 不満	27	5.0%			

「満足」、「やや満足」の合計が69.3%、「やや不満」、「不満」の合計が30.7%でした。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	272		265		537	
1. 満足	62	22.8%	40	15.1%	102	19.0%
2. やや満足	137	50.4%	133	50.2%	270	50.3%
3. やや不満	58	21.3%	80	30.2%	138	25.7%
4. 不満	15	5.5%	12	4.5%	27	5.0%



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
	4	13	58	124	123	105	110
1. 満足	1 25.0%	2 15.4%	12 20.7%	21 16.9%	22 17.9%	21 20.0%	23 20.9%
2. やや満足	1 25.0%	9 69.2%	28 48.3%	66 53.2%	62 50.4%	49 46.7%	55 50.0%
3. やや不満	2 50.0%	1 7.7%	12 20.7%	30 24.2%	35 28.5%	30 28.6%	28 25.5%
4. 不満	0 0.0%	1 7.7%	6 10.3%	7 5.6%	4 3.3%	5 4.8%	4 3.6%



令和2年度第3回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」について

問20-3

問20-3 「職員の対応」

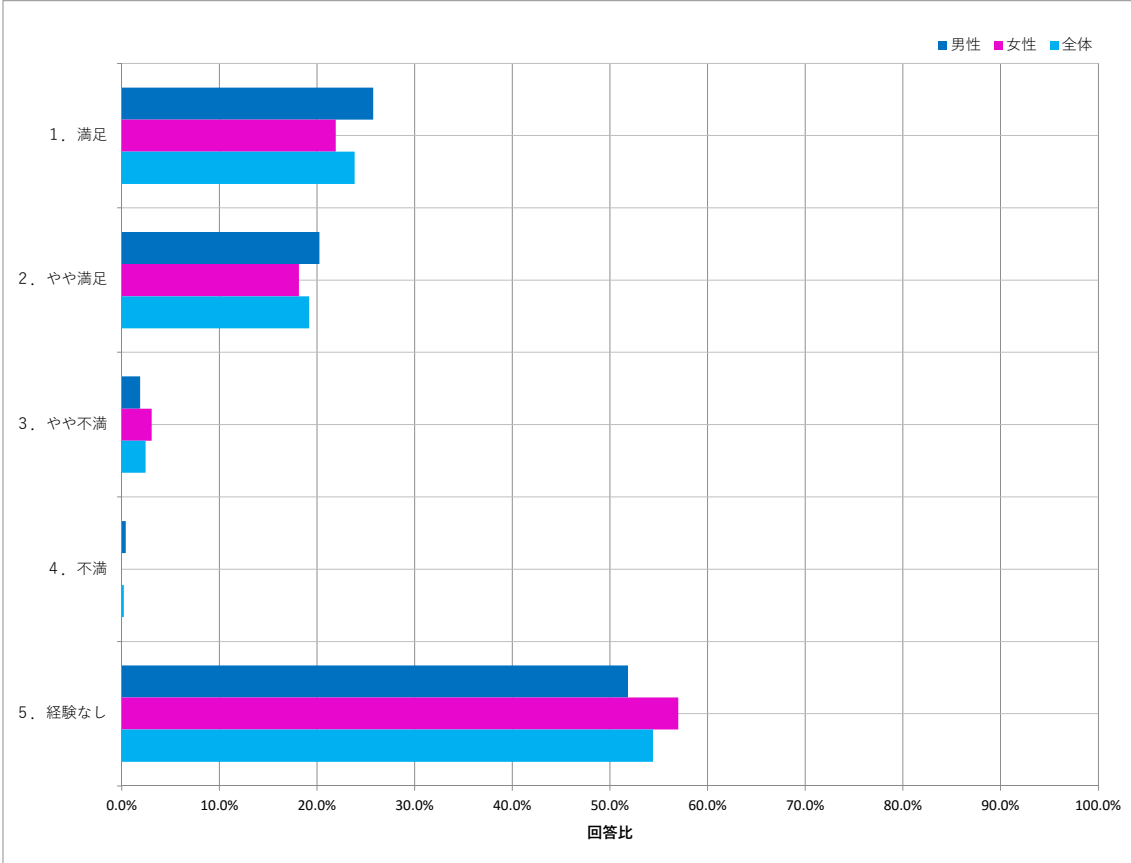
N=537

設問	回答数		回答数		回答比率
	回答数	回答比率	満足	不満	
1. 満足	128	23.8%	231	14	43.0%
2. やや満足	103	19.2%			
3. やや不満	13	2.4%			
4. 不満	1	0.2%			
5. 経験なし	292	54.4%			

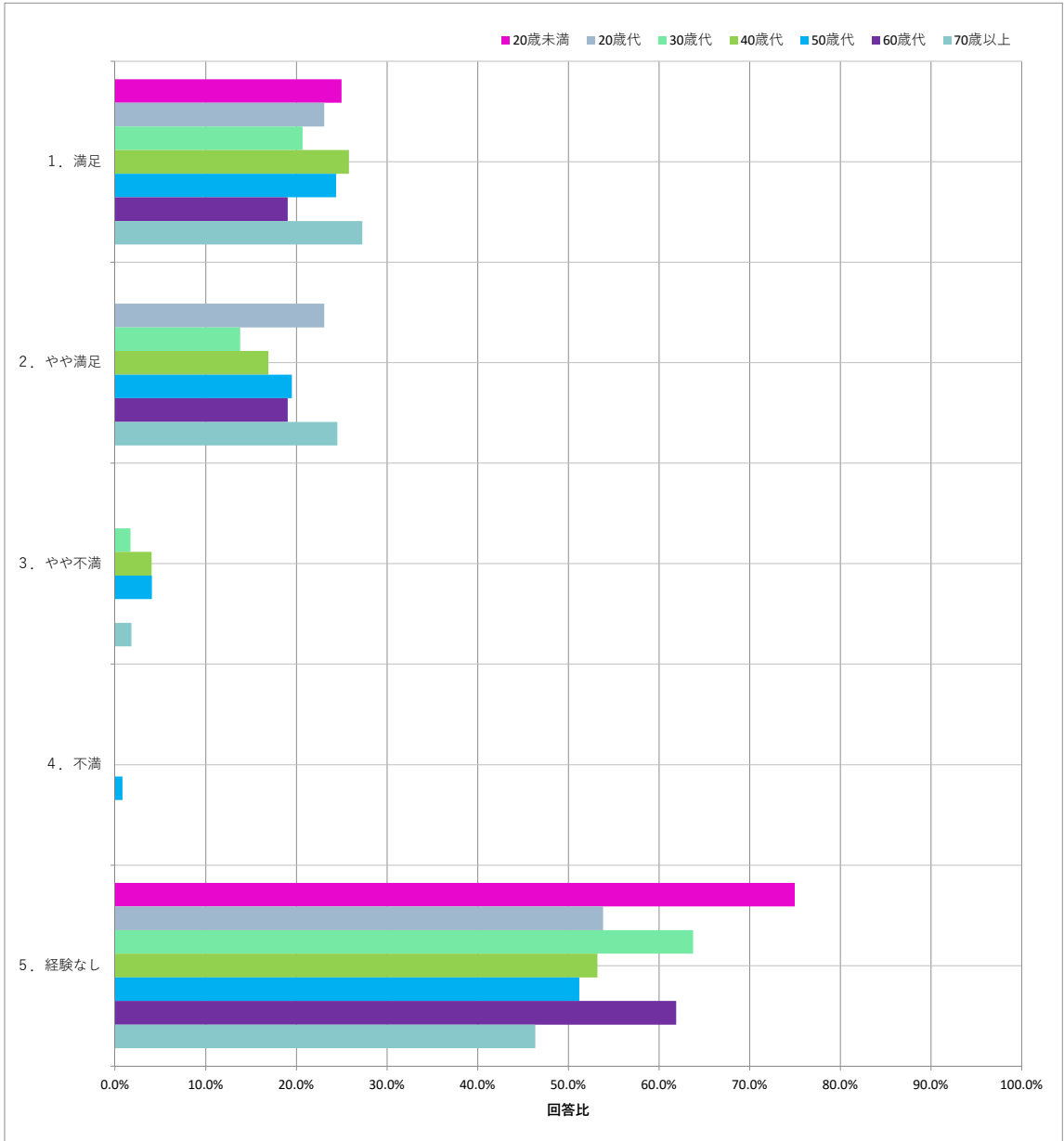
「満足」、「やや満足」の合計が43.0%、「やや不満」、「不満」の合計が2.6%、「経験なし」の方が54.4%でした。

「経験なし」と回答していただいた292名を除く、245名の方の回答比率としては、「満足」、「やや満足」の合計が94.3%、「やや不満」、「不満」の合計が5.7%となりました。

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
	272		265		537	
1. 満足	70	25.7%	58	21.9%	128	23.8%
2. やや満足	55	20.2%	48	18.1%	103	19.2%
3. やや不満	5	1.8%	8	3.0%	13	2.4%
4. 不満	1	0.4%	0	0.0%	1	0.2%
5. 経験なし	141	51.8%	151	57.0%	292	54.4%



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
	4	13	58	124	123	105	110
1. 満足	1 25.0%	3 23.1%	12 20.7%	32 25.8%	30 24.4%	20 19.0%	30 27.3%
2. やや満足	0 0.0%	3 23.1%	8 13.8%	21 16.9%	24 19.5%	20 19.0%	27 24.5%
3. やや不満	0 0.0%	0 0.0%	1 1.7%	5 4.0%	5 4.1%	0 0.0%	2 1.8%
4. 不満	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 0.8%	0 0.0%	0 0.0%
5. 経験なし	3 75.0%	7 53.8%	37 63.8%	66 53.2%	63 51.2%	65 61.9%	51 46.4%



令和2年度第3回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」について

問20-4

問20-4 「お客様サービス満足度（総合評価）」

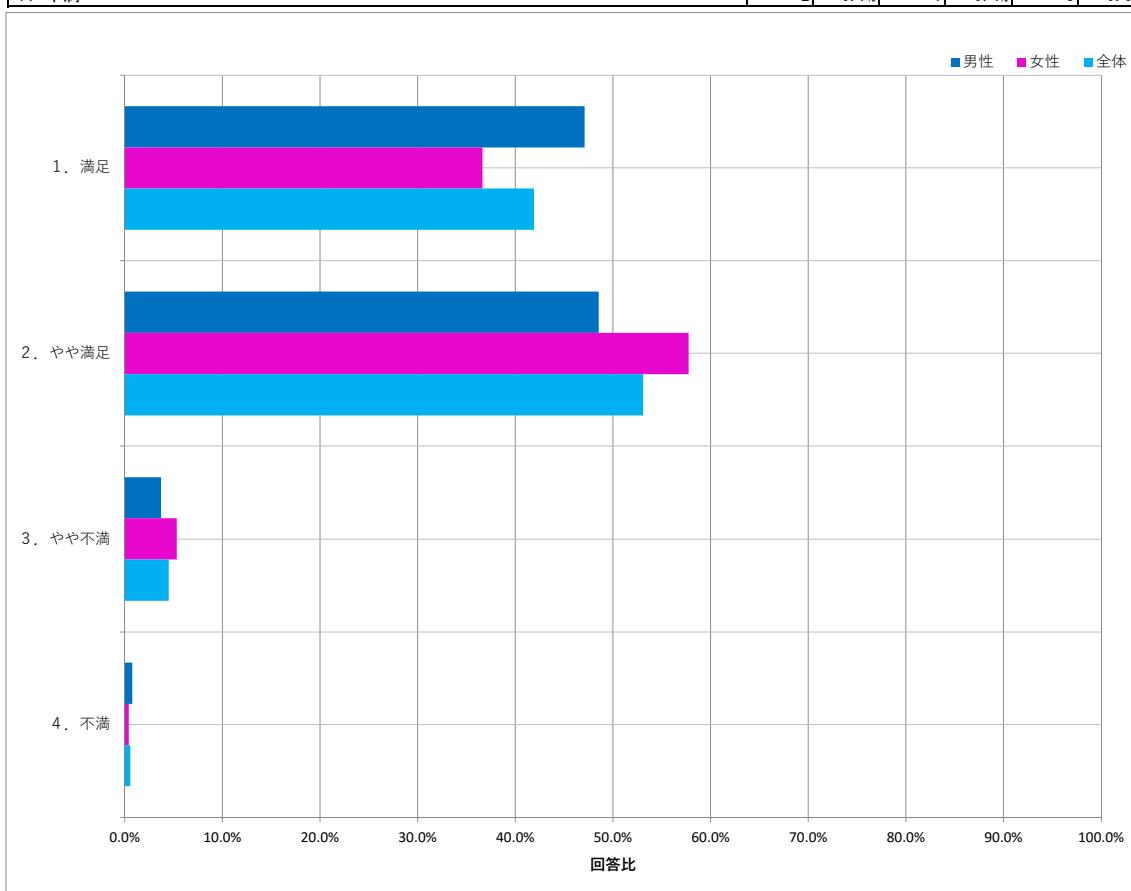
（問20-1から問20-3までの水道事業に対する質問内容について総合的に評価してください。）

N=537

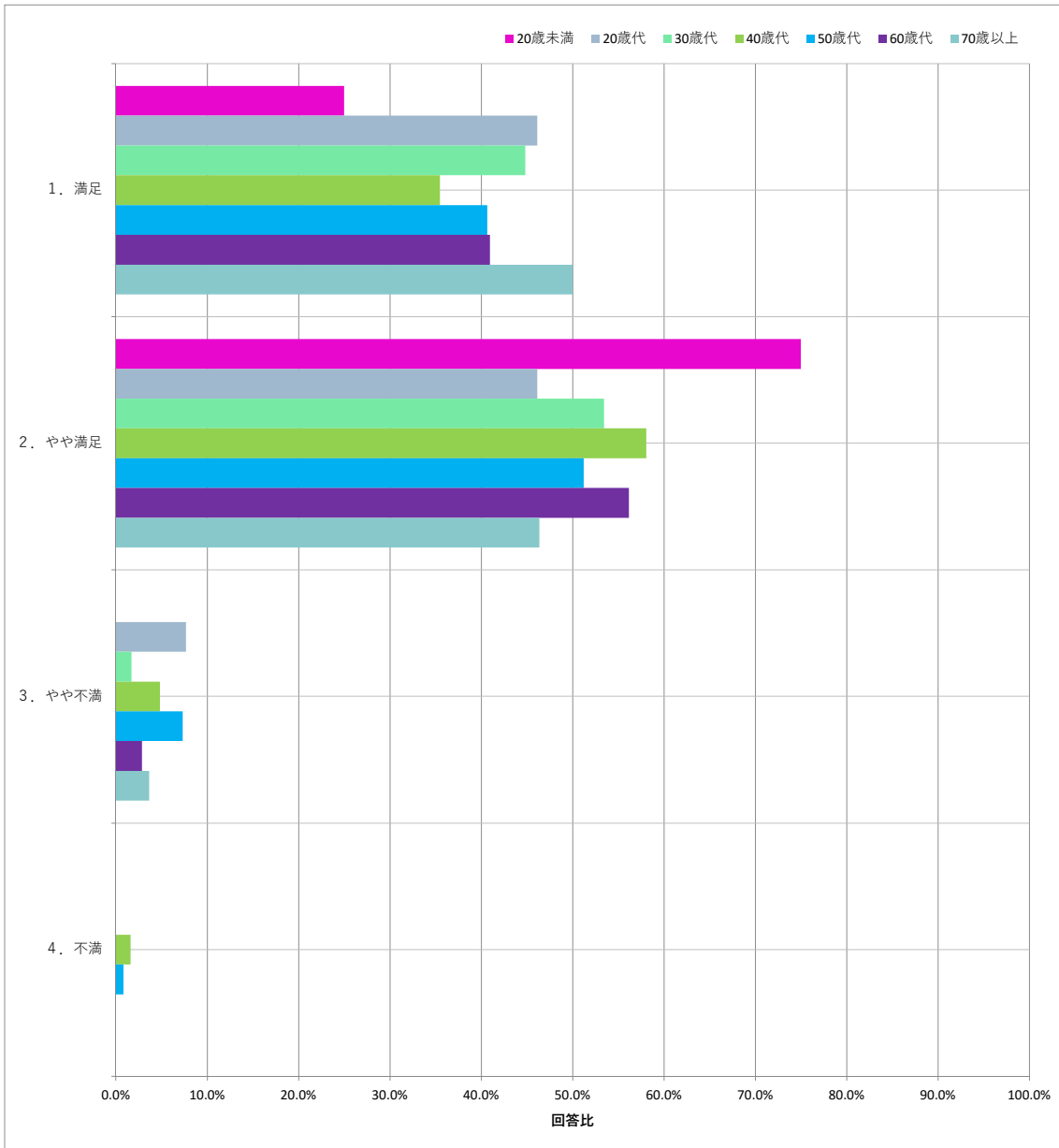
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
			満足	不満	
1. 満足	225	41.9%	510		95.0%
2. やや満足	285	53.1%			
3. やや不満	24	4.5%		27	5.0%
4. 不満	3	0.6%			

「満足」、「やや満足」の合計が95.0%を占め、「やや不満」、「不満」の合計が5.0%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
	272		265		537	
1. 満足	128	47.1%	97	36.6%	225	41.9%
2. やや満足	132	48.5%	153	57.7%	285	53.1%
3. やや不満	10	3.7%	14	5.3%	24	4.5%
4. 不満	2	0.7%	1	0.4%	3	0.6%



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
	4	13	58	124	123	105	110
1. 満足	125.0%	646.2%	2644.8%	4435.5%	5040.7%	4341.0%	5550.0%
2. やや満足	375.0%	646.2%	3153.4%	7258.1%	6351.2%	5956.2%	5146.4%
3. やや不満	00.0%	17.7%	11.7%	64.8%	97.3%	32.9%	43.6%
4. 不満	00.0%	00.0%	00.0%	21.6%	10.8%	00.0%	00.0%



令和2年度第3回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「安全でおいしい水」「お客様サービス満足度」について

問2 1

「お客様サービス満足度」に関する自由意見
「お客様サービス満足度」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。

190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. 接客に関すること(31名)

年代	性別	意見
50歳代	男性	普段なかなか接点がないのはサービスがある程度行き届いていると理解しています。災害とかがないとサービスの本質はわからないと思います。
20歳代	女性	水道水料金がもう少し抑えられると嬉しいです。今回のアンケートで何かあった際に職員の方に問い合わせることができると知り少し安心しました。土曜日も問い合わせることができることはありがたいのですが、メールでも問い合わせできるなどして受付時間ももっと長いとありがたいです。
60歳代	男性	我が家は水道メーターが駐車場にあり、普段はタイヤの下になってますが、毎月同じ日に検針に来られるので、その前日に少し避けて対応できるのでありがたいです。
50歳代	女性	以前、千葉県内に住む母親の引越手続きに伴うご連絡を致しました。下水道についてもお伺いしたところ、管轄外なので一切わからないとの対応でした。確かに管轄外かも知れませんが、利用者側としては引越手続き時にセットで行いたいものなので(引越手続きを少しでもスムーズに済ませたいという勝手な言い分です)、連絡先を教えてくださいませんかというお願いが致しました。
70歳以上	女性	相談する機会はないが検針員の方のきちんとした挨拶を家の中にも感じられるのでうれしい。
60歳代	女性	引越の時に丁寧に丁寧に対応していただきありがとうございました。
60歳代	男性	水道水でのトラブルが少ないのは、職員の方々の努力と感謝しています。サービスに関しての不満はありません。
60歳代	女性	耳の悪い人は電話で問い合わせをしない。メールでの問い合わせも気軽に出来るようにしてほしい。回答する側は手間と時間はかかるけど、難聴者にとってはそれしか方法がないので。
60歳代	男性	満足度アップのためには、検針等の外部委託の従事者向けに接客のありかたについての研修をすることも必要かと思う。

2. 事業運営に関すること(14名)

年代	性別	意見
40歳代	男性	問い合わせにフリーダイヤルを設けて欲しい。対応した方の声の明るさや分かりやすさ、待たせる時間を改善してほしい。優しさや丁寧さのある水道局でいて欲しいです。
30歳代	女性	検針が車庫の下でも出せるようにしてほしい
70歳以上	男性	検針から請求書到着まで時間がかなり過ぎかな・・と思います。京葉ガスの様にWEBで閲覧できるようになれば良いと思います。又、来年から上水道と下水道が一緒になるという事なので助かります。特に下水道請求が2ヶ月後には余りにも遅いと思います。期待しています。
40歳代	男性	水道水を毎月(できれば毎日)どのくらい使用しているかをグラフなどで確認できるようにしてほしい。

3. 水道料金に関すること(47名)

年代	性別	意見
60歳代	女性	水道料金、もう少し、安くならないかと思いますが、しかたないですね。前回送った、お風呂の黄色いしみについてご対応ありがとうございました。同じマンションの人はそのようなことはないとのことで、うちだけの問題でした。よく磨いて毎日、水を取り替えた、きれいになってきました。ありがとうございました。
60歳代	男性	コロナウィルスの流行により、生活が苦しくなる傾向にあるので、少しでも水道料金が安くなるような検針をお願いします。
70歳以上	男性	料金の設定は低ければありがたいと思いますがおいしい水と安全性を考えればある程度の料金設定はやむ得ないと思います。
30歳代	女性	水道料金が気になってしまうため、月に2~4回くらいしか浴槽にお湯をはってつからない。もう少し安くなってくると、これからの季節温まって嬉しい。管轄が違ってもいいが、上下水道の料金が一括請求に代わってうれしい。
50歳代	男性	安心安全な水道インフラをご提供いただきありがとうございます。現状のサービスに不満はありません。是非継続してください。支払いでクレジットカードでも手数料無しで支払いが出来るようになってほしいです(現状口座引き落とし)。
40歳代	女性	やはり高い。ガード払いに対応してほしい。
50歳代	女性	仕方がないかも知れませんがもう少し料金が安いと嬉しいです。
40歳代	女性	接客、対応はとてもよいと思います。かとは、支払いをクレジットなど使えるといいです。引き落とし額も大きいです。
50歳代	男性	水道料金が、高すぎる。経営合理化等、営業努力でコストを下げるできないのか、検討願いたい。
70歳以上	男性	水道料金と下水料金が同時に支払入れきりになったことは、大変良かった。(以前は、片方が銀行振り込み、片方が集金者の要望で集金になっていた)今後は、クレジット払いができるようにしてほしい。
50歳代	男性	水道料金がもう少し安くなると良いです。宜しく願致します。
50歳代	男性	今後も利用者の立場に立て、料金設定などをお願いします
40歳代	男性	安くしてほしいので、人件費を抑えるため、スマートメーターのように遠隔で用量がわかる様になるといいですね。電源の問題はありますが。

4. 広報・広聴活動に関すること(19名)

年代	性別	意見
60歳代	女性	広く色々な意見を求めることは、大切なことだと思います。
40歳代	女性	ホームページで、たいていの人が聞きたい事が出ているのはいいと思った
70歳以上	男性	千葉県水道があらゆる面で努力されていることが、モニターとなって初めて理解できることが多々あり、非常に役立っています。もっと多くの消費者に広めるためにモニターの数を増やすなどPRに努めることが必要だと思います。
60歳代	男性	アンケート調査に参加してから安全でおいしい水を供給する為の取り組みを拝見する度に水道局の努力を理解出来るようになってきました。ありがとうございます。
70歳以上	男性	「県水だより」・今回のこのようなアンケート等、いろいろ工夫して県水の安全性を保っている事が良く解かります。いろいろ大変でしょうが、今後も継続願います。
50歳代	女性	アンケートで疑問に思っていること、感じたこと、きちんと読んで回答して下さってありがとうございます。これからも宜しくお願いします。
50歳代	男性	HPをよく見ると内容が興味深いし、面白いです。いままではざらっと見ていました。
50歳代	女性	検針票の見方やその他PRを裏面に載せるのが良いかなと思います。
70歳以上	女性	これまで不便を感じたことはなく、休日窓口やインターネットによる対応などができ便利になっていることも今回HPを見て知ることができました。

5. 設備の管理・更新に関すること(13名)

年代	性別	意見
70歳以上	男性	水道事業を取り巻く環境は、財政面等多くの課題をかかえています。毎日、安心安全な水を利用できることに感謝いたします。引き続き、水の安定供給に努めていただけるようお願いいたします。
30歳代	女性	最近、中国で、水道水の汚染が原因で赤痢が蔓延したというニュースを見ました。自分が使う水道水が安全かどうか気にする必要もないほど当たり前安全なお水を十分に使えていることに大変感謝しました。この、「気にする必要もないほど当たり前安全」な環境を作っていただけしていることに、大変満足しています。
50歳代	女性	いつも美味しい水を作ってください、ありがとうございます。私は東日本大震災で、長い間水が出なくて困った経験があります。震災直後はなかなか近くの学校になかなか給水車が来なくて、ようやく来たと思ったら順番が来る前に水がなくなり、水をもらうまでにたくさん待ちました。下水の工事もなかなか終わらず水が出ない日が続きました。どうか、災害時にも早く水が出るよう、給水車の台数増加や、水道、下水工事のさらなる充実をお願いします。

6. 応援・お礼のお言葉(27名)

年代	性別	意見
40歳代	男性	これからもおいしい水道水を提供してください。
20歳代	男性	スタッフのみなさんありがとうございます
50歳代	男性	日常的な使用には全く問題ありません。当たり前前に水が使えることに感謝しています。
70歳以上	男性	蛇口をひねればきれいな水が出るので、いつも安心して生活できます。ありがとうございます。
70歳以上	男性	市販のペット水を購入する人が多い。市販のペット水が水道水を駆逐しかねないようにしたい。公共の水道施設は重要なインフラである。安全な水道水を守るために頑張ってもらいたい。
70歳以上	男性	何時も美味しい水を提供していただき、満足しています。今後も変わらずに努力していただく様よろしく申し上げます。
70歳以上	女性	以前は「水道水はまずいもの」と思っていたのですが、この頃はおいしくなったと思います。いろいろ努力して下さっているんですね。ありがとうございます。
60歳代	男性	水道事業を誇りに、さらにお客様視点を基軸にサービス満足度向上に努めてください。