

令和5年度第2回インターネットモニターアンケート調査 千葉県営水道

問1「ホームページ」について

《参考》

千葉県営水道では、水道料金のご案内や水道事業をご理解いただくため、千葉県営水道ホームページ (<https://www.pref.chiba.lg.jp/suidou/>)を作成・運用しています。

※リンク先をご覧になってから、以下の問いにお答えください。

問1-1

ホームページの利用状況

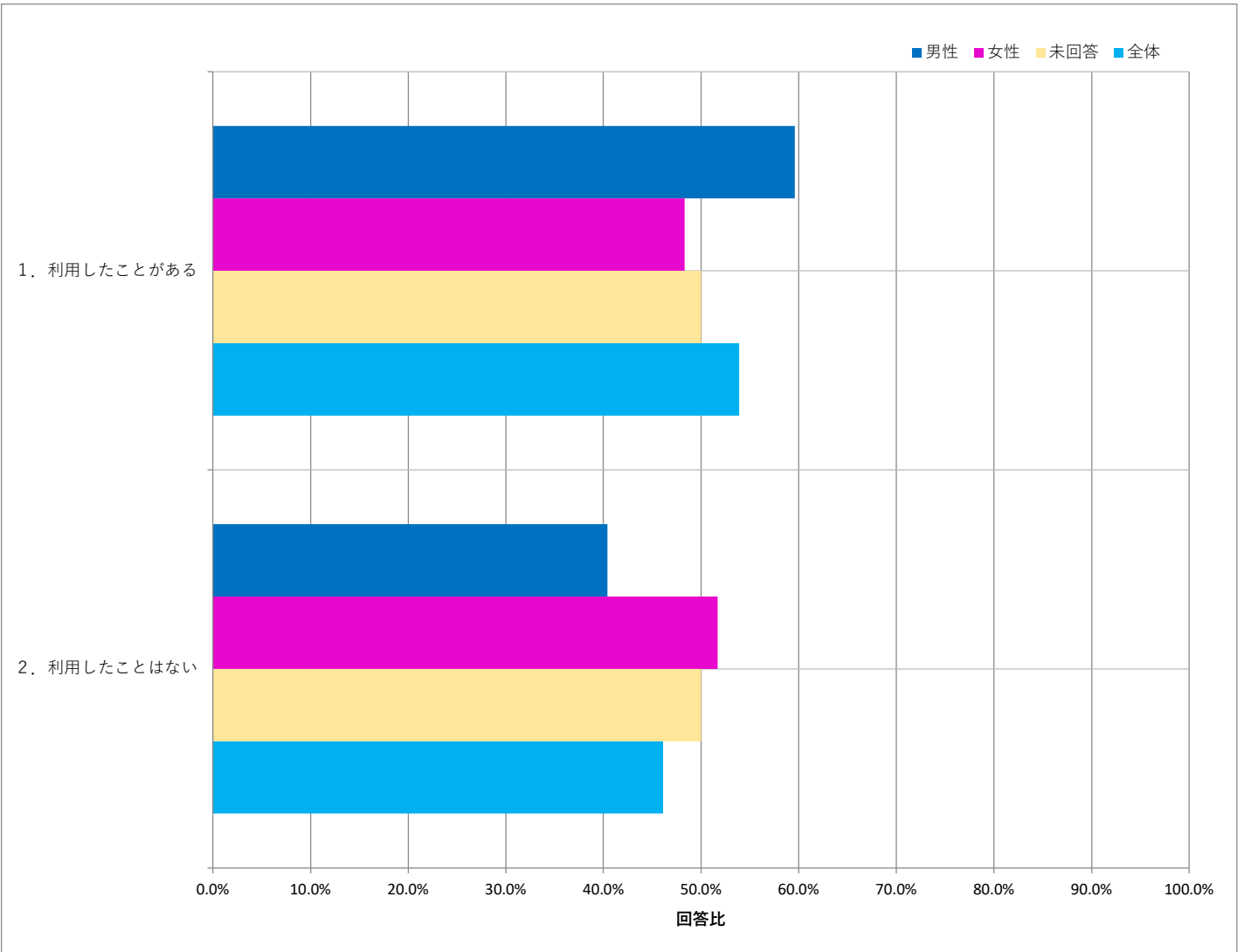
千葉県営水道ホームページを利用したことはありますか。

N=525

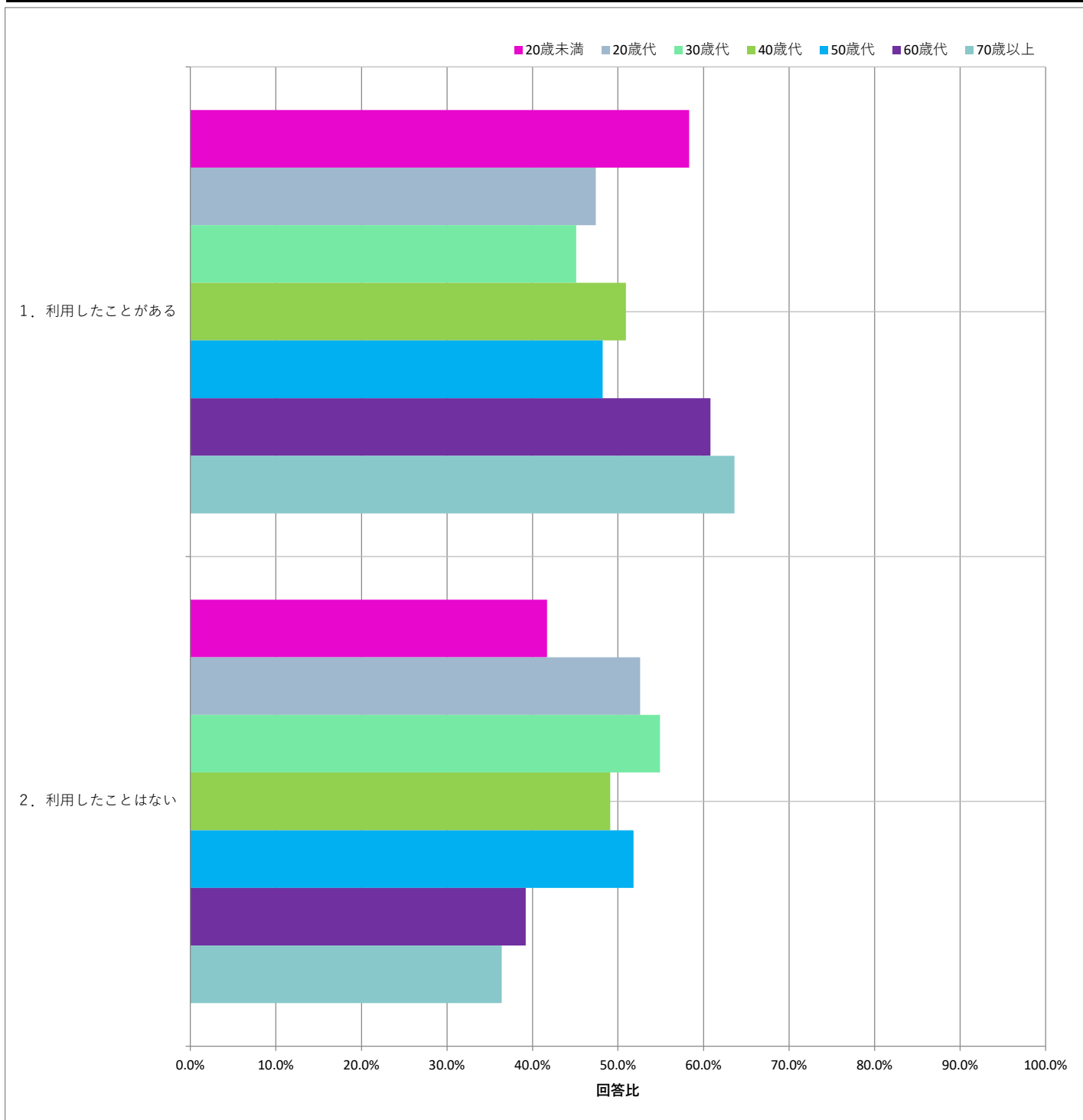
設問	回答数	回答比率
1. 利用したことがある	283	53.9%
2. 利用したことはない	242	46.1%

「利用したことがある」が53.9%、「利用したことはない」が46.1%という結果となりました。

性別	回答数・比率							
	男性		女性		未回答		全体	
	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率
	260		261		4		525	
1. 利用したことがある	155	59.6%	126	48.3%	2	50.0%	283	53.9%
2. 利用したことはない	105	40.4%	135	51.7%	2	50.0%	242	46.1%



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
1. 利用したことがある	12 58.3%	19 47.4%	71 45.1%	110 50.9%	112 48.2%	102 60.8%	99 63.6%
2. 利用したことはない	5 41.7%	10 52.6%	39 54.9%	54 49.1%	58 51.8%	40 39.2%	36 36.4%



令和5年度第2回インターネットモニターアンケート調査 千葉県営水道

問1-2

ホームページで利用する情報

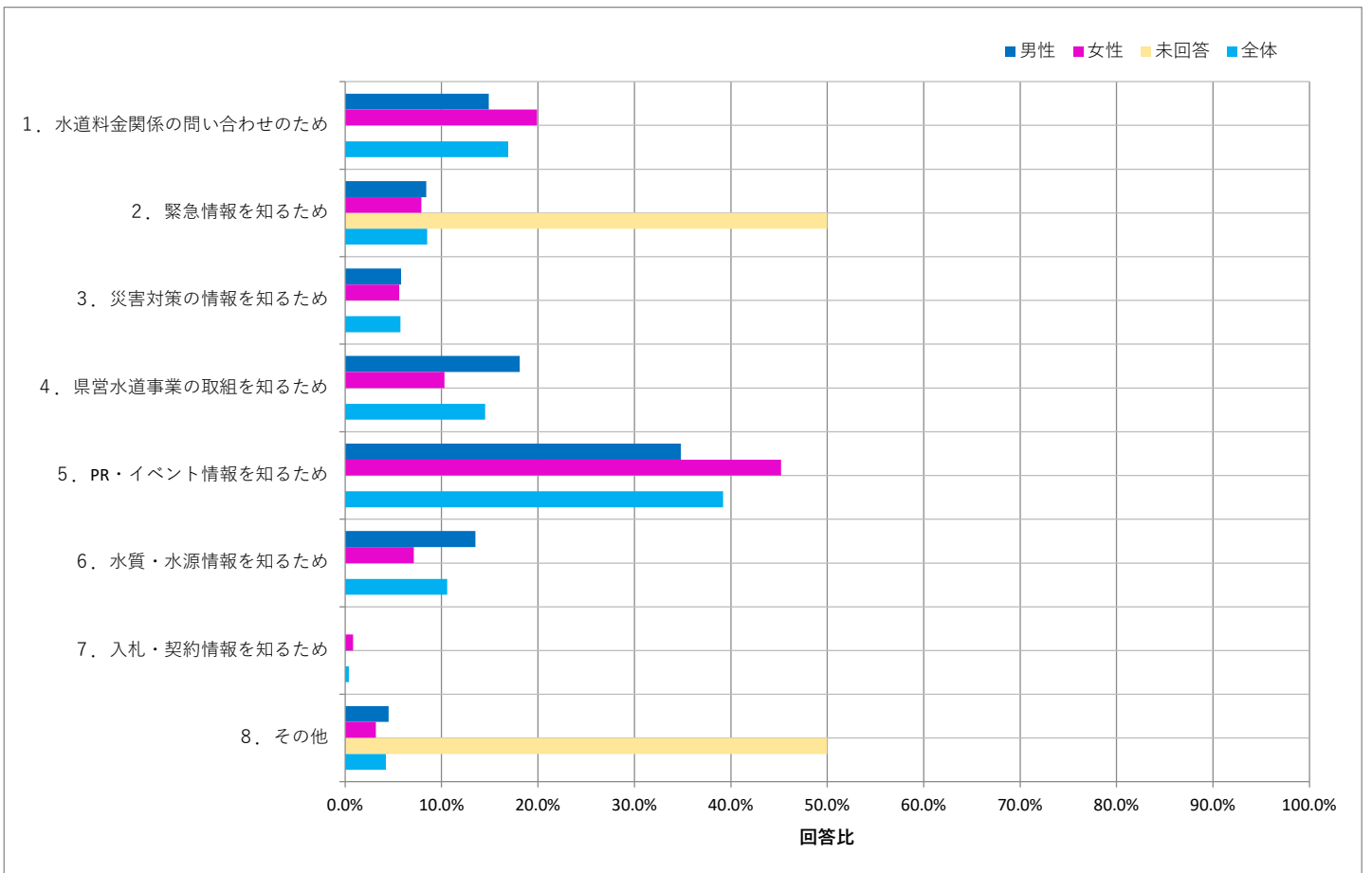
問1-1で「1. 利用したことがある」とお答えの方にお尋ねします。どのような目的で利用しましたか。

N=283

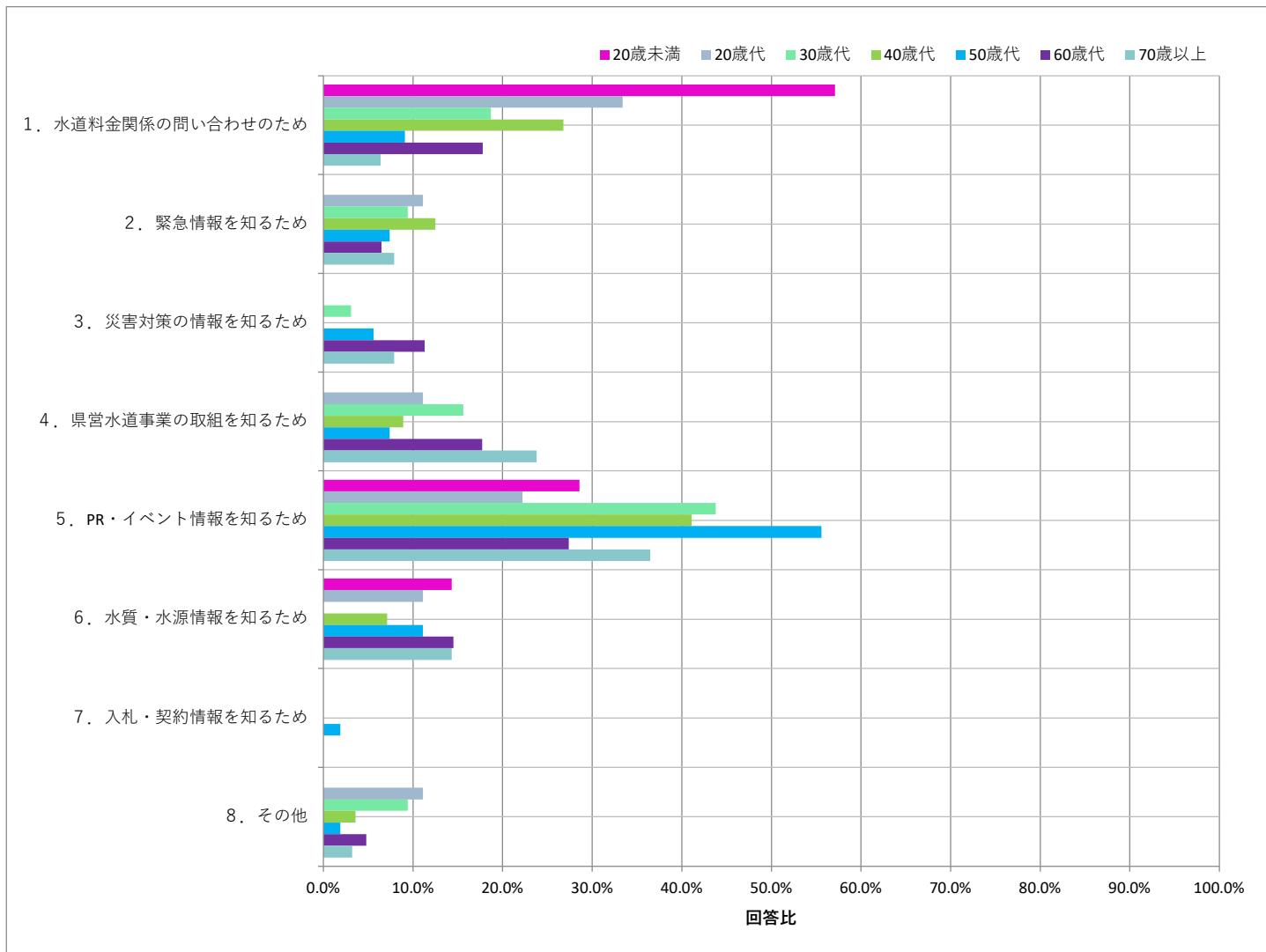
設問	回答数	回答比率
1. 水道料金関係の問い合わせのため	48	16.9%
2. 緊急情報を知るため	24	8.5%
3. 災害対策の情報を知るため	16	5.7%
4. 県営水道事業の取組を知るため	41	14.5%
5. PR・イベント情報を知るため	111	39.2%
6. 水質・水源情報を知るため	30	10.6%
7. 入札・契約情報を知るため	1	0.4%
8. その他	12	4.2%

「PR・イベント情報を知るため」が39.2%で最も割合が高く、次いで「水道料金関係の問い合わせのため」が16.9%、「県営水道事業の取組を知るため」が14.5%の順で割合が高い結果となりました。

性別	回答数・比率							
	男性		女性		未回答		全体	
	155		126		2		283	
1. 水道料金関係の問い合わせのため	23	14.9%	25	19.9%	0	0.0%	48	16.9%
2. 緊急情報を知るため	13	8.4%	10	7.9%	1	50.0%	24	8.5%
3. 災害対策の情報を知るため	9	5.8%	7	5.6%	0	0.0%	16	5.7%
4. 県営水道事業の取組を知るため	28	18.1%	13	10.3%	0	0.0%	41	14.5%
5. PR・イベント情報を知るため	54	34.8%	57	45.2%	0	0.0%	111	39.2%
6. 水質・水源情報を知るため	21	13.5%	9	7.1%	0	0.0%	30	10.6%
7. 入札・契約情報を知るため	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	1	0.4%
8. その他	7	4.5%	4	3.2%	1	50.0%	12	4.2%



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
	7	9	32	56	54	62	63
1. 水道料金関係の問い合わせのため	4	3	6	15	5	11	4
2. 緊急情報を知るため	0	1	3	7	4	4	5
3. 災害対策の情報を知るため	0	0	1	0	3	7	5
4. 県営水道事業の取組を知るため	0	1	5	5	4	11	15
5. PR・イベント情報を知るため	2	2	14	23	30	17	23
6. 水質・水源情報を知るため	1	1	0	4	6	9	9
7. 入札・契約情報を知るため	0	0	0	0	1	0	0
8. その他	0	1	3	2	1	3	2



その他意見

年代	性別	意見
40歳代	男性	クレカ支払への変更、支払クレカの変更
30歳代	女性	クレジットカード決済を利用する際に見ました
40歳代	女性	引越し手続き確認のため
20歳代	男性	クレジットカードの登録
30歳代	未回答	アンケートに興味を持ったため
60歳代	男性	水道料金のクレジット払いについての情報を得るため
50歳代	男性	アンケート回答のため
60歳代	女性	料金のクレジットカード決済に関して
70歳以上	男性	公道漏水かと疑わしく思われた場所を通知した。
70歳以上	男性	家屋内で漏水が発生した場合の対応方法にかんする記載があるか否かの確認。
30歳代	女性	近所のマンホールから常に水が出ていたため相談した
60歳代	男性	アンケートや水質検査キット申し込みとの検査結果の報告のため

令和5年度第2回インターネットモニターアンケート調査 千葉県営水道

問1-3

ホームページの満足度

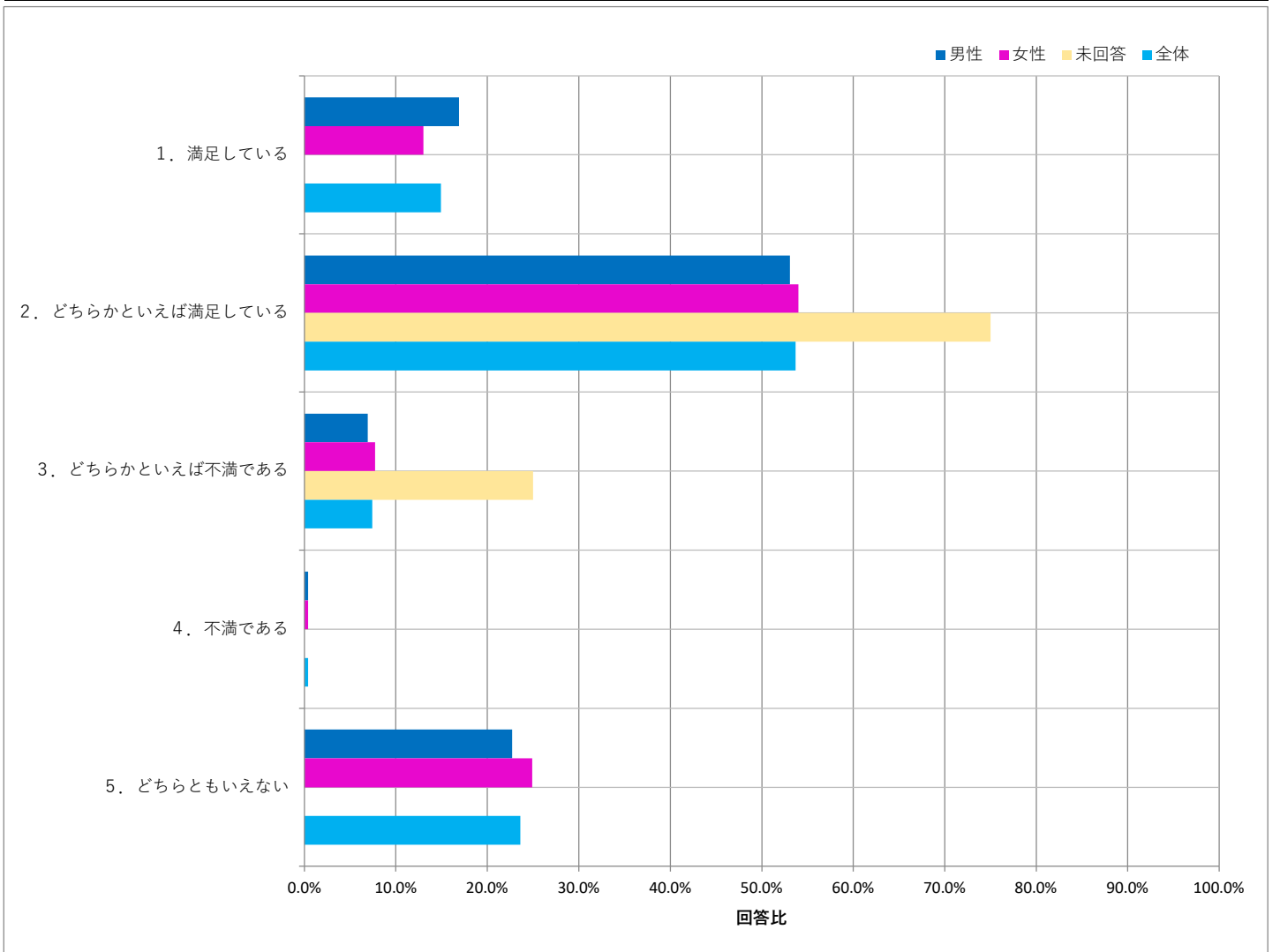
千葉県営水道ホームページをご覧になって、現状のホームページに満足していますか。

N=525

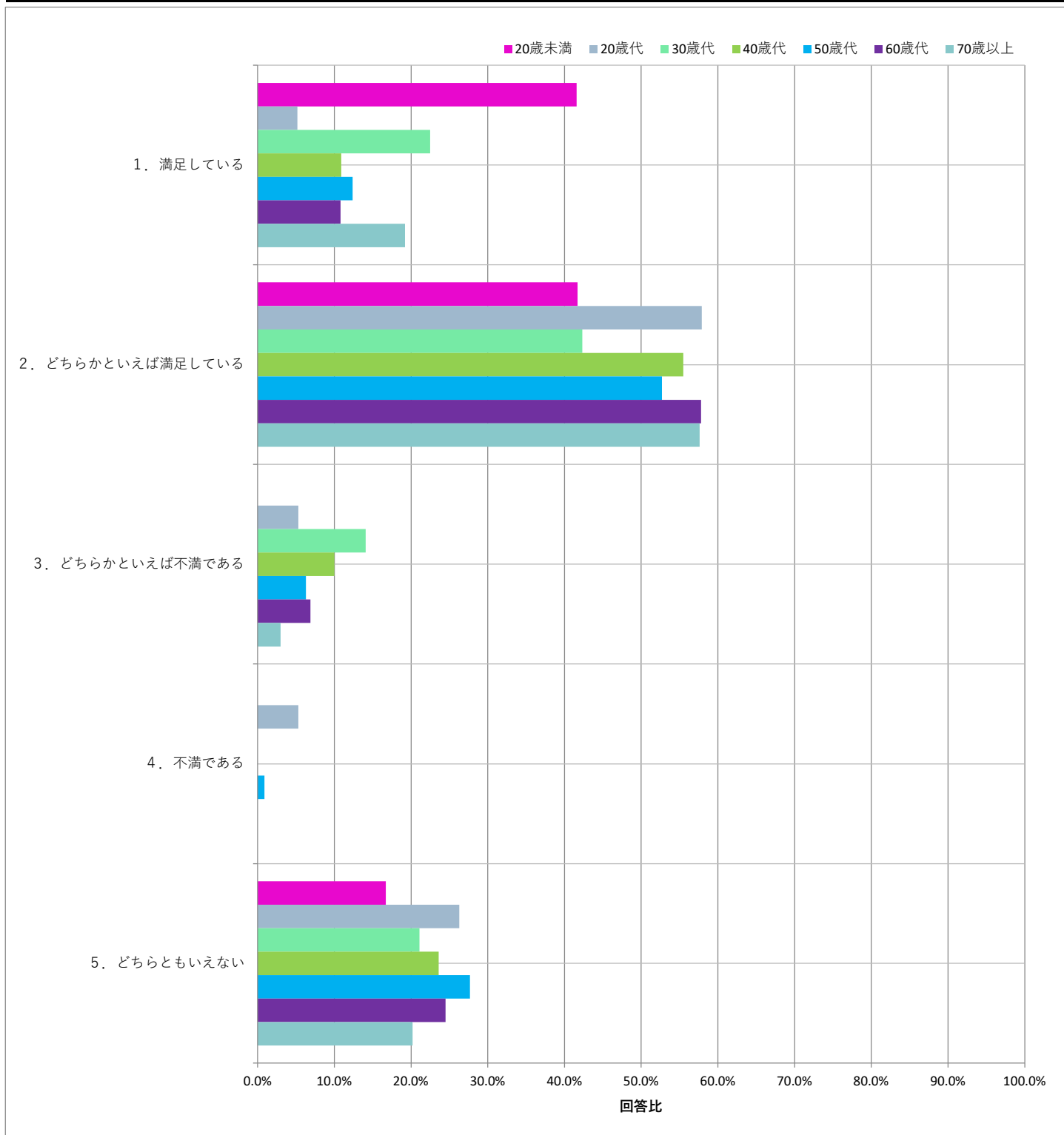
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
			満足している	不満である	
1. 満足している	78	14.9%	満足している	360	68.6%
2. どちらかといえば満足している	282	53.7%			
3. どちらかといえば不満である	39	7.4%	不満である	41	7.8%
4. 不満である	2	0.4%			
5. どちらともいえない	124	23.6%			

「満足している」「どちらかといえば満足している」の合計が68.6%を占め、「どちらかといえば不満である」「不満である」の合計は7.8%という結果となりました。

性別	回答数・比率							
	男性		女性		未回答		全体	
	260	261	4	525				
1. 満足している	44	16.9%	34	13.0%	0	0.0%	78	14.9%
2. どちらかといえば満足している	138	53.1%	141	54.0%	3	75.0%	282	53.7%
3. どちらかといえば不満である	18	6.9%	20	7.7%	1	25.0%	39	7.4%
4. 不満である	1	0.4%	1	0.4%	0	0.0%	2	0.4%
5. どちらともいえない	59	22.7%	65	24.9%	0	0.0%	124	23.6%



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
	12	19	71	110	112	102	99
1. 満足している	5	1	16	12	14	11	19
2. どちらかといえば満足している	5	11	30	61	59	59	57
3. どちらかといえば不満である	0	1	10	11	7	7	3
4. 不満である	0	1	0	0	1	0	0
5. どちらともいえない	2	5	15	26	31	25	20



令和5年度第2回インターネットモニターアンケート調査 千葉県営水道

問1-4

ホームページの改善内容

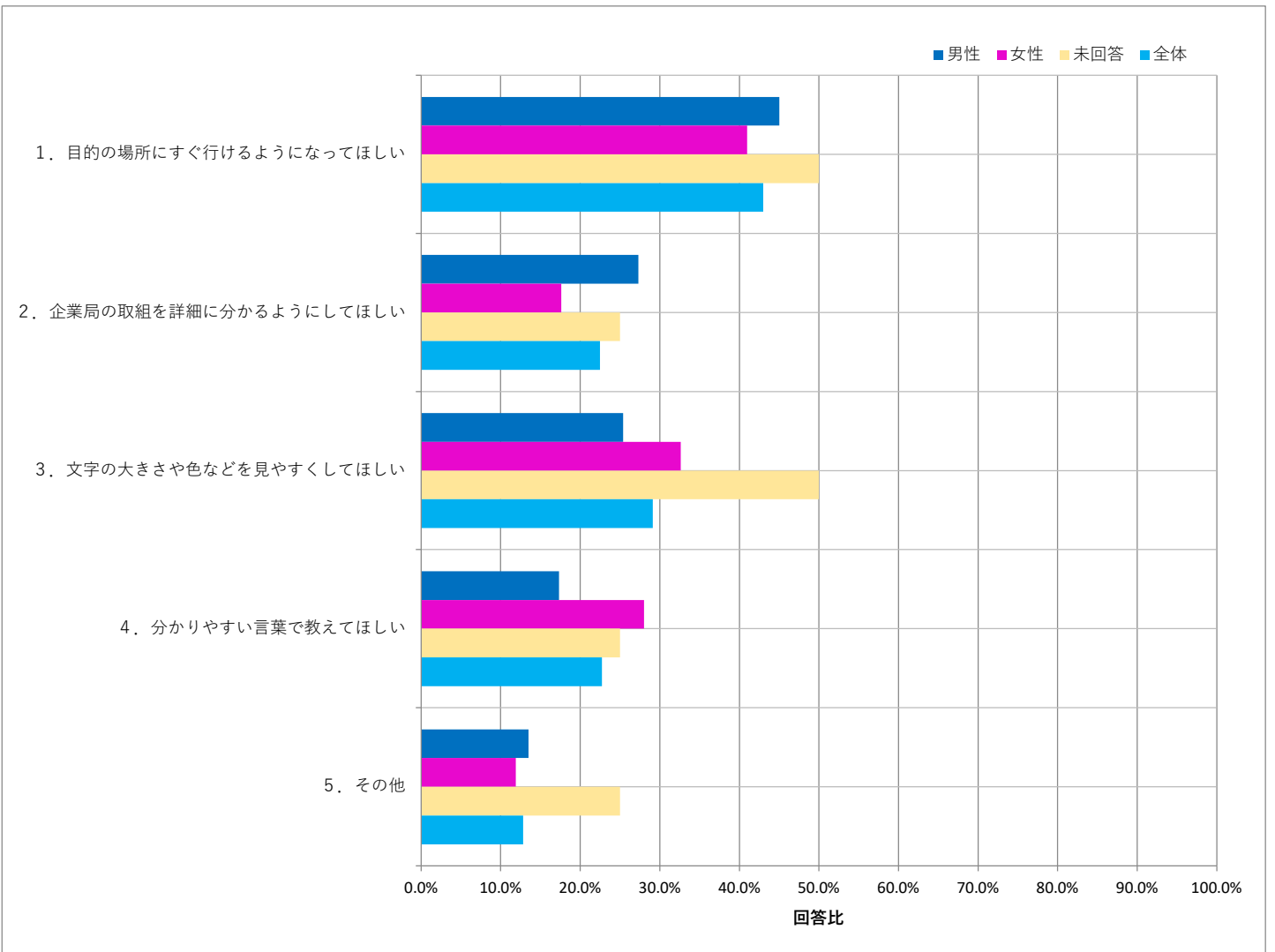
今後どのような点を改善すべきだと思いますか。いくつでもお選びください。

N=525

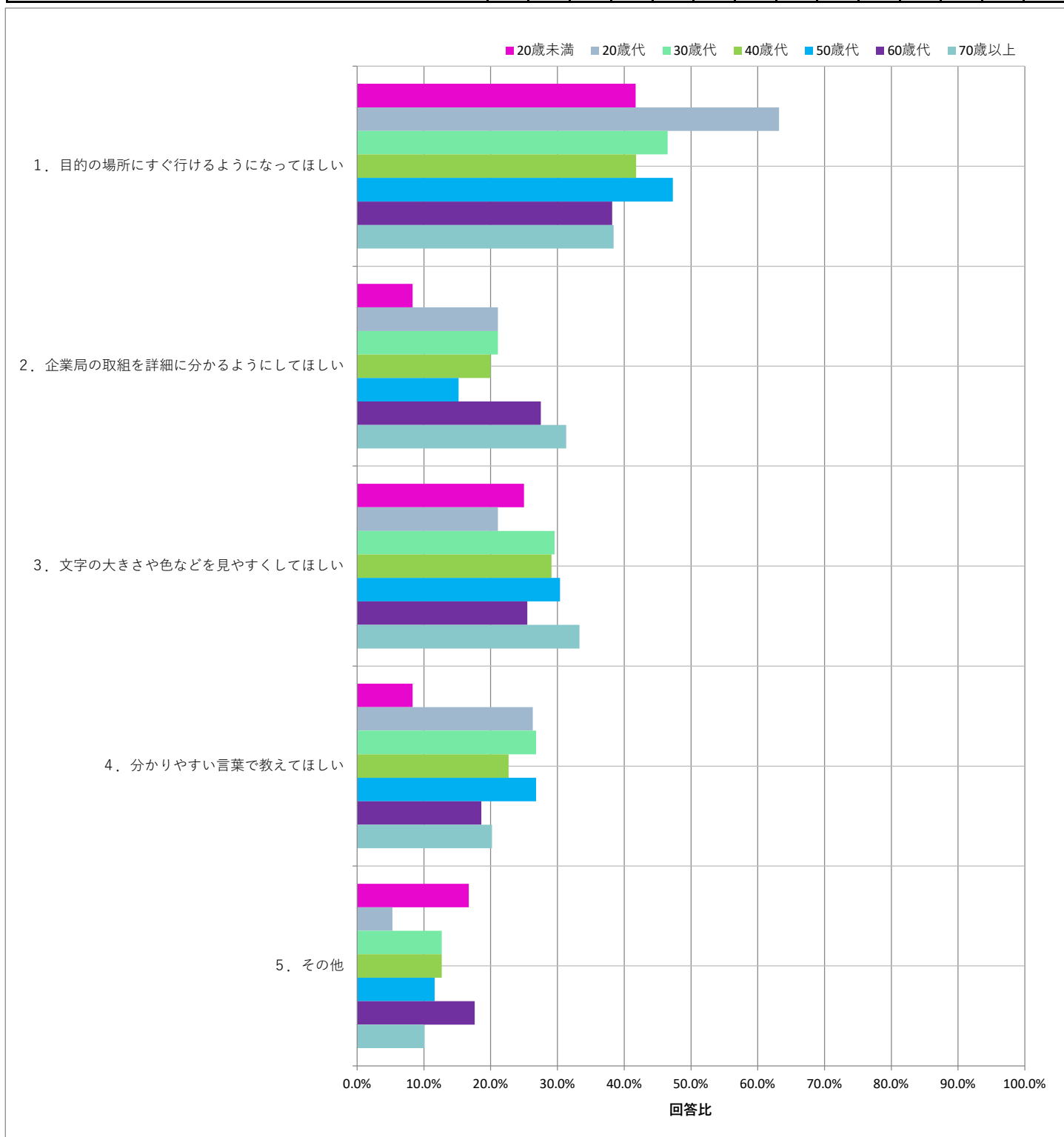
設問	回答数	回答比率
1. 目的の場所にすぐ行けるようになってほしい	226	43.0%
2. 企業局の取組を詳細に分かるようにしてほしい	118	22.5%
3. 文字の大きさや色などを見やすくしてほしい	153	29.1%
4. 分かりやすい言葉で教えてほしい	119	22.7%
5. その他	67	12.8%

「目的の場所にすぐ行けるようになってほしい」が43.0%と最も割合が高く、次いで「文字の大きさや色などを見やすくしてほしい」が29.1%、「分かりやすい言葉で教えてほしい」が22.7%の順で割合が高い結果となりました。

性別	回答数・比率							
	男性		女性		未回答		全体	
	260		261		4		525	
1. 目的の場所にすぐ行けるようになってほしい	117	45.0%	107	41.0%	2	50.0%	226	43.0%
2. 企業局の取組を詳細に分かるようにしてほしい	71	27.3%	46	17.6%	1	25.0%	118	22.5%
3. 文字の大きさや色などを見やすくしてほしい	66	25.4%	85	32.6%	2	50.0%	153	29.1%
4. 分かりやすい言葉で教えてほしい	45	17.3%	73	28.0%	1	25.0%	119	22.7%
5. その他	35	13.5%	31	11.9%	1	25.0%	67	12.8%



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
	12	19	71	110	112	102	99
1. 目的の場所にすぐ行けるようになってほしい	5	12	33	46	53	39	38
2. 企業局の取組を詳細に分かるようにしてほしい	1	4	15	22	17	28	31
3. 文字の大きさや色などを見やすくしてほしい	3	4	21	32	34	26	33
4. 分かりやすい言葉で教えてほしい	1	5	19	25	30	19	20
5. その他	2	1	9	14	13	18	10



その他意見

年代	性別	意見
30歳代	女性	特に不満はありません
40歳代	男性	子供にも分かりやすい動画を増やしてほしいです。
30歳代	女性	特になし
60歳代	男性	特にありません。
40歳代	女性	水色を基調とした落ち着いた印象でよいですが、文字だけでなく視覚的に情報を捉えやすくしてほしいです。
60歳代	男性	特に改善する必要は無いと思います。
50歳代	男性	特にございません
60歳代	女性	特になし シンプルで良いと思います。
40歳代	女性	具体的な印象が残っていないので答えられない
50歳代	女性	特になし 現状の形態で充分
50歳代	男性	未利用につき改善点はない。
60歳代	男性	地味すぎる、主張・目的がわからない
70歳以上	男性	特にありません。
50歳代	男性	特に問題ないと思います。
60歳代	男性	千葉県ホームページからたどり着くのが難しい
20歳未満	女性	文字や文章が多い。図やイラストが入っているとよい。
30歳代	女性	今後拝見してみます
70歳以上	男性	ブラウザで再読み込みを行ってください。とあるが どのようにすればよいかわからない。 調べられなかった
20歳未満	男性	特になし
30歳代	女性	利用者にとって重要なことがトップに表示されており、特に問題ないと思います。
30歳代	女性	特になし
40歳代	女性	利用したことないので、わかりません。
20歳代	男性	十分にホームページとしてシンプルで分かりやすいと思う。
30歳代	未回答	ポタリちゃんなどのイラストをとところどころに入れたり、リンクのボタンを大きくするなど
60歳代	男性	千葉県のホームページの一部になっているので、良くも悪くもリンクが複雑。
30歳代	男性	一般向けと事業者向けの情報が混在しているので、入口を分けるなど、導線をわかりやすくした方がよい。
70歳以上	男性	やや表現が固いので、もっと興味を引き、恒常的に読んでみたいと思わせる工夫が必要かと感じます。
40歳代	女性	水道水に関わる面白そうな記事を増やして欲しい
70歳以上	男性	今貯水量が足りてるのか、或いは不足気味なのか、を明確にして欲しいです。
40歳代	女性	いかにもお役所的で興味をそそられない
40歳代	男性	見に行きたくなる情報を発信してほしい。
70歳以上	男性	見た目楽しいイメージを感じやすくなっていると思う。
70歳以上	男性	特になし
50歳代	女性	文字ばかりなイメージなのでスペースやイラストなど入れてみては？
40歳代	女性	水のhpらしく、スッキリしていた。ホームページに最初からポタリちゃんを描いて行ってもよいと思う
50歳代	女性	改善点なし
50歳代	男性	リンクからリンクに飛ばさず、見出しに簡単な概要を加えるべき。例えば貯水率はその場で表示。
30歳代	男性	とくになし
50歳代	男性	全体的に文字が多く、難しい感を受けます。もっと絵や画像、動画を活用すると分かり易くなると思います。
50歳代	女性	PDFで開かないと見れないところがあるのは少しだけ面倒くさい。
40歳代	女性	スッキリして見やすいです。が、興味や関心をひくものももっとあっても良いと思います。
50歳代	男性	特にありません。
40歳代	男性	特にありません
60歳代	男性	とくになし
70歳以上	女性	チャボットの設置
70歳以上	男性	特になし
60歳代	女性	貯水量などすぐに分かる形にして、理解度を上げてほしい
60歳代	男性	文字の大きさ、配色、目的項目などもよく考えられて見やすいです。
40歳代	男性	貯水率を気にすることが多いと思うので、その辺が分かりやすいと良い。
70歳以上	男性	殆どの方はホームページを見ないと思います。私の場合は個人的な興味です。
60歳代	女性	特に不便は感じませんでした。問題は無いと思います。
60歳代	女性	今のところ、不自然な点はありません
40歳代	女性	お問い合わせ先が分かりにくい。お知らせの下の10個のアイコンはなぜそこに？
60歳代	男性	我々の水に関する教養不足が根底にあり、何に問題意識を持つべきか啓蒙して頂きたい。
50歳代	男性	もう少し柔らかく 形式が何年も変わってないと思います 発想を変えて見やすくわかりやすく
40歳代	女性	全体的の堅いイメージ
70歳以上	男性	特に不満はありまえん
60歳代	女性	HPを見る必要がないのでほぼ関心がない
30歳代	女性	ダム貯水状況を見たが、どの程度節水を心掛ければいいのかよく分からなかった。
40歳代	女性	シンプルでわかりやすくていいとおもいます。
60歳代	女性	見やすいし、使いやすいので改善すべき点はありません。
60歳代	男性	何を伝えたいのか分からない
60歳代	女性	HPを見ていないので分かりません。
50歳代	女性	文字情報が多く、情報の重要性の強弱が分かりづらいです。
60歳代	男性	情報提供日時を表示してほしい
50歳代	男性	せっかくかわいいポタリちゃんがいるのだから、もっと和らかい雰囲気にした方が親しみがわく
60歳代	女性	例えばダムの貯水量…有効容量と書いてあってもピンとこない。専門用語の説明がほしい