

「おいしい水づくり計画」 アンケート調査実施結果 ～インターネットモニター調査等から～

千葉県水道局
おいしい水づくり計画策定グループ

1

1 調査目的

- ▶ おいしい水を期待するお客様の要望に応えるため、より多くのお客様の意識調査を実施

▶ 調査項目

- 「おいしくないと感じる理由」
- 「安全性に不安を感じる理由」
- 「水道局に求める施策」

より“おいしく”
より“安心”して
お飲みいただくために
なにをすればいいか

▶ 調査結果

「おいしい水づくり計画策定懇話会」の
検討資料等に活用

2

2 実施状況

No.	調査対象	調査時期	回答者数
1	平成18年度 インターネットモニター	6月1日(木) ～ 6月14日(水)	355名 (回答率88.3%)
2	浄水場等施設見学会参加者 みずの工場見学会参加者	6月3日(土)	220名 (回答率97.8%)
3	まちかど水道コーナー参加者 水道事務所来所者 等	6月～11月 (実施中)	565名 (7月11日現在)

インターネットモニターは、「ウェブ上で回答し回答を回収する形式」
見学会・水道コーナー参加者は、「用紙を配布し、直接記入した後回収する形式」

3

2 実施状況

総計 **約1,000名**
を対象に実施しました。

No.	調査対象	調査時期	回答者数
1	<p>今回の調査報告はインターネットモニター (性別・年代別・給水方式別等の傾向を分析しました。) (年代)30代の方が約半数 (性別)女性が約7割</p>		
2	浄水場等施設見学会参加者 みずの工場見学会参加者	6月3日(土)	220名 (回答率97.8%)
3	まちかど水道コーナー (水道街頭PR)参加者	6月～7月	565名

インターネットモニターは、「ウェブ上で回答し回答を回収する形式」
見学会・水道コーナー参加者は、「用紙を配布し、直接記入した後回収する形式」

4

3 調査内容（3つのテーマで聞きました。）

(1) おいしくないと感じる理由

「おいしい水(水道水)」の「**目標設定**」の検討資料

(2) 安全性に不安を感じる理由

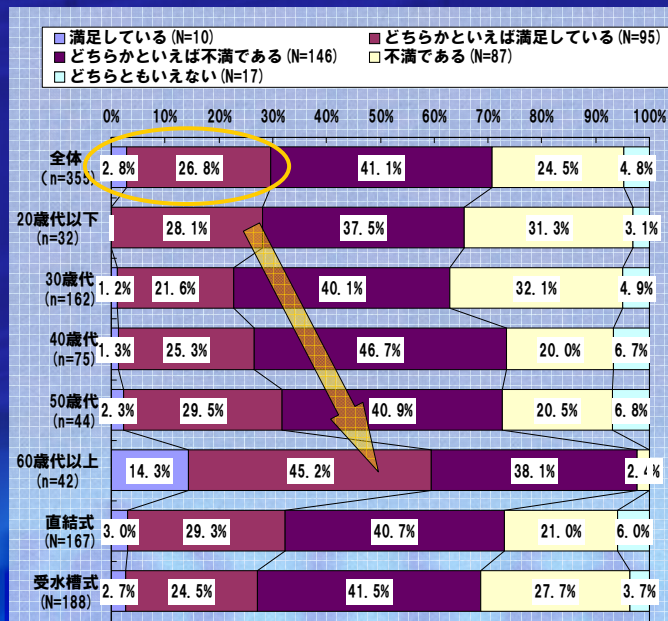
安全な水づくりのため局が進めるべき施策や
「**広報重点項目**」の検討資料

(3) 水道局に求める施策

安全でおいしい水の供給に関して、「**おいしい水づくり計画**」
に**反映させるべき施策**」についての検討資料

5

4 調査結果 (1) 飲み水としての満足度は？



『満足』約3割
『不満』約7割

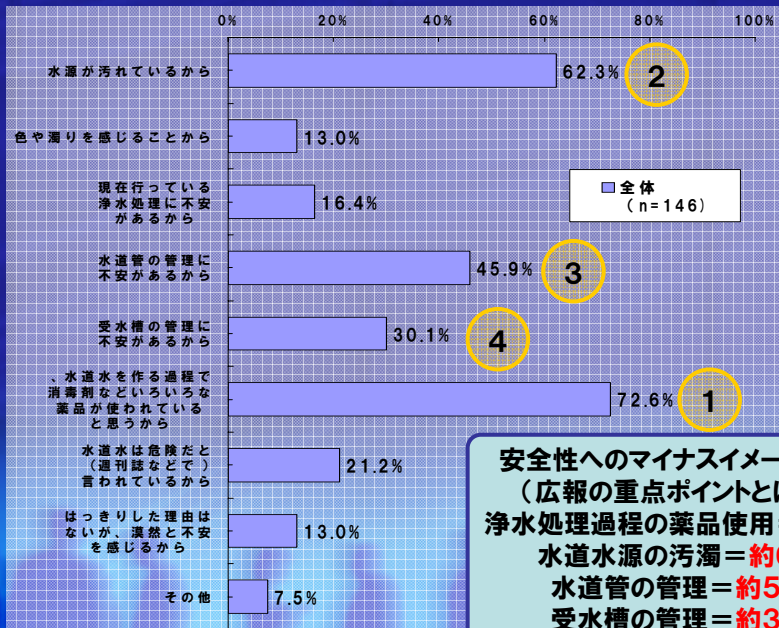
年代が若いほど、
『不満』の割合が
高い。

不満の理由：
「おいしいから」
約7割
「安全性に不安」
約6割

『満足』の方は
そのまま飲んでいる
場合が多い。

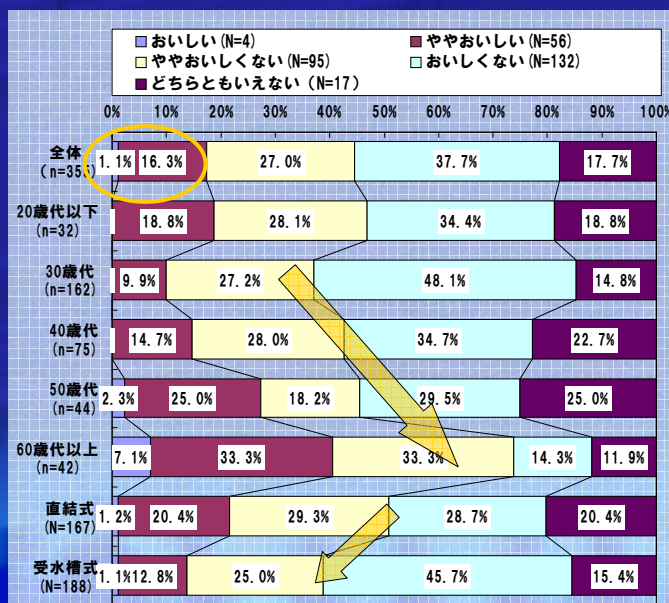
6

(2) 安全性に不安を感じる理由は？



安全性へのマイナスイメージ要因
(広報の重点ポイントとは・・・)
 浄水処理過程の薬品使用 = 約7割
 水道水源の汚濁 = 約6割
 水道管の管理 = 約5割
 受水槽の管理 = 約3割

(3) 水道水はおいしいと感じるか？

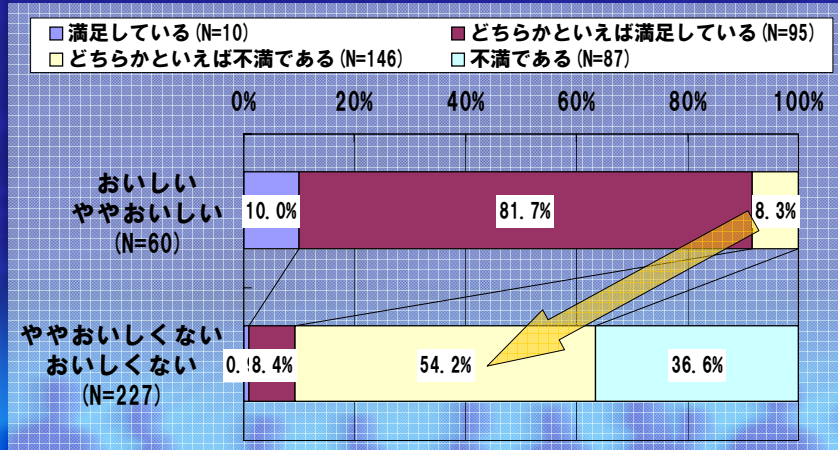


『おいしい』
2割弱
 『おもしろくない』
約7割弱

○年代が若い
○受水槽式の方が、
『おもしろくない』
割合が高い

(4) おいしさと満足度の関係は？

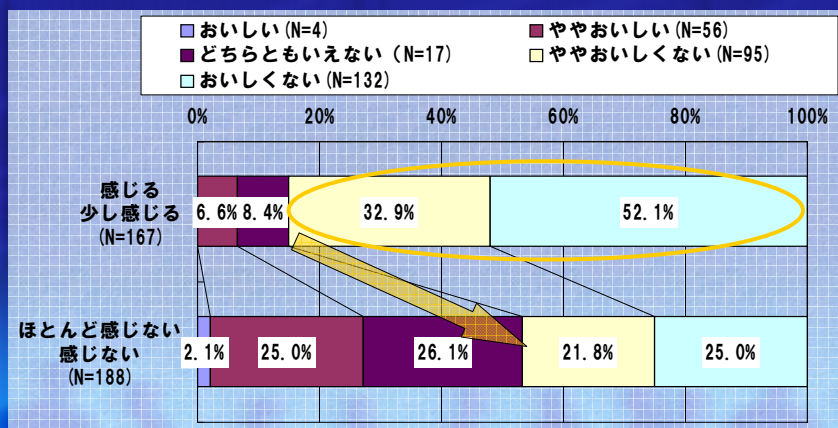
『おいしい』と回答の方は、『満足』と回答の割合が高い
 「**おいしくない**」ことが、飲み水として「**不満**」の大きな原因



9

(5) おいしさと塩素のにおいの関係は？

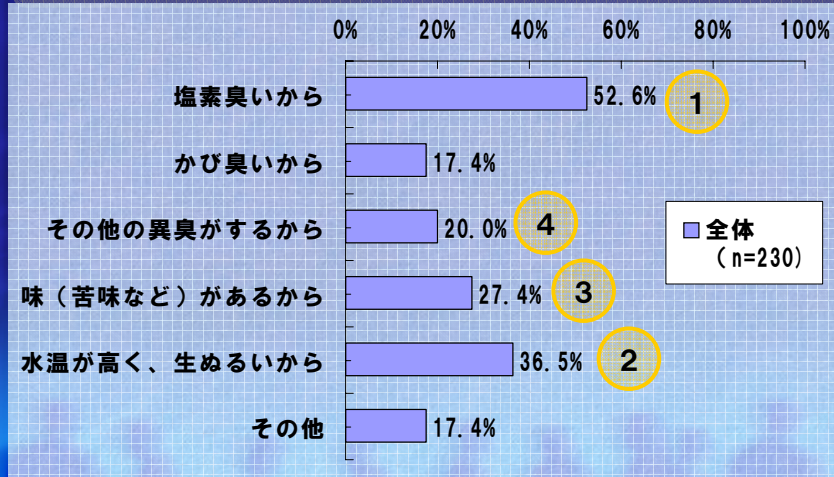
塩素のにおいを『感じる』・『感じない』は、約5割づつ
 塩素臭を『感じる』方の8割以上が、『おいしくない』
 「**おいしくない**」と感じる原因は、「**塩素のにおいを感じるか**」が大きな要因



10

(6) おいしくないと感じる理由は？

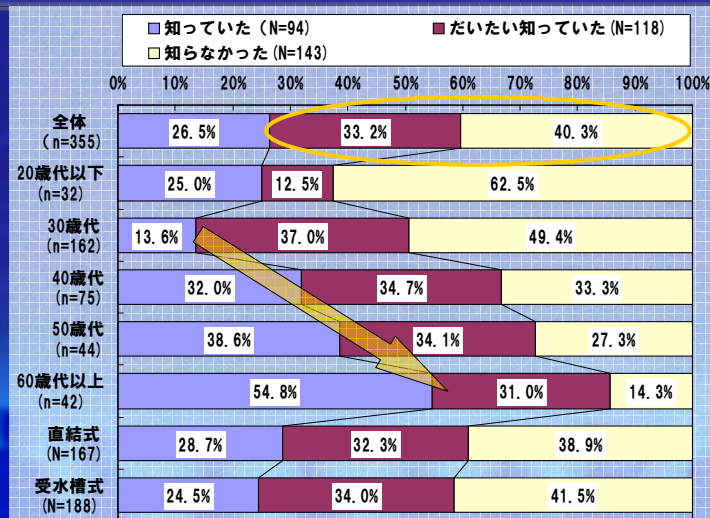
塩素臭い約5割 の他に・・・ 生ぬるい4割弱 味(苦味がある)3割弱
 その他の異臭がするから2割(受水槽式の方が多い)



11

(7) 塩素消毒必要性は知られているか？

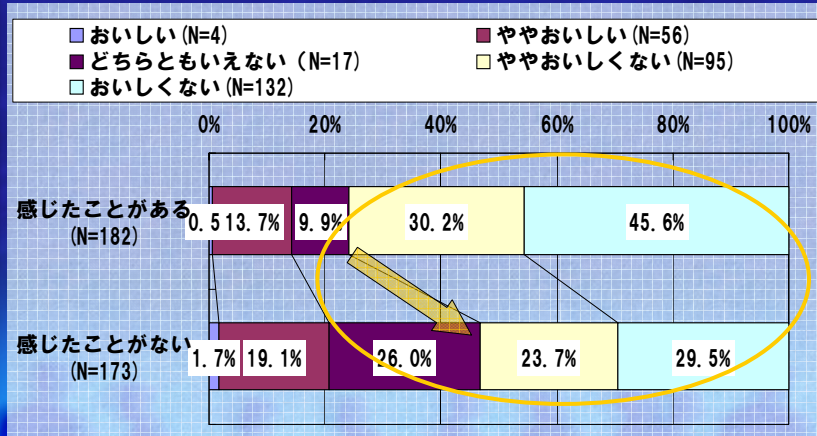
知っていた約2割半 だいたい知っていた約3割 知らなかった4割
 年代が若いほど、塩素消毒の必要性を「知らなかった」(満足度も低い)



12

(8) 水質異常の体験とおいしさの関係は？

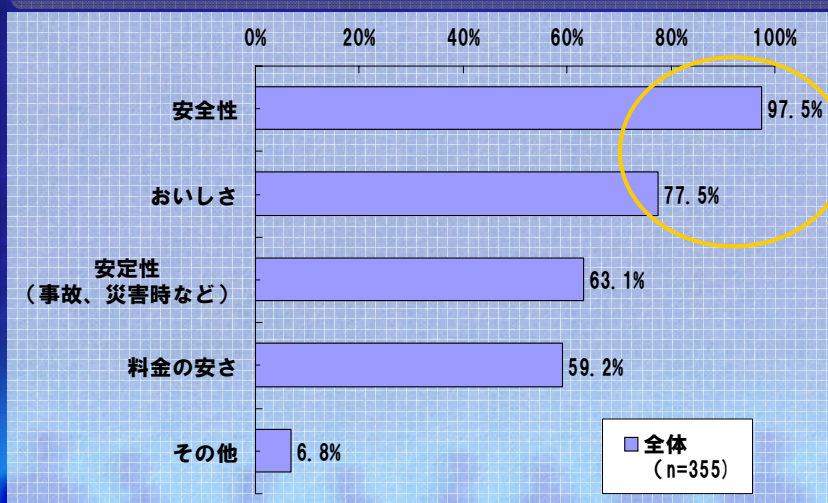
水道の水質に異常を感じたことがあるのは、**約5割**
 異常を感じたことがある方は、
 飲み水として『**おいしくない**』（**不満である**）方の割合が高い。



13

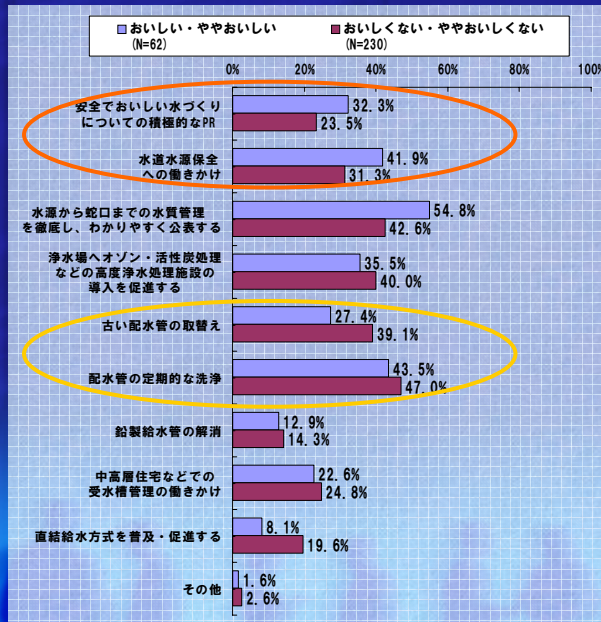
(9) 水道水(水道局)に求めるものは？

安全性 = **ほぼ全ての方** おいしさ = **8割弱** 次いで、安定性・料金の安さ



14

(10) 水道局に求める施策とおいしさは？



・・・満足度と同じ・・・

『おいしい』方は、ソフト面

「積極的なPR」「水質管理徹底」の割合が高い。

『おいしくない』方は、ハード面

「配水管の洗浄」「古い配水管取替」の割合が高い。

おいしさにより異なる施策を求めている。

15

5 まとめ (3つのテーマについて結果)

(1) おいしくないと感じる理由は？

「塩素のにおいを感じるか」 + 「水質異常を体験したか」
「塩素消毒の必要性を知っているか」がおいしさに影響

「受水槽式」では、「その他の異臭」もある。

(2) 安全性に不安とを感じる理由は？

(マイナスイメージ要因を払拭=今後の広報の重点ポイント)

現に安全であることを、いかに伝えるか？

浄水処理過程での薬品使用の安全性の説明

水道水源汚濁への対応説明

水道管・受水槽の管理(特に受水槽利用者)への不安解消

16

5 まとめ

(3) 水道局に求める施策は？

おいしくない(不満)と考えるお客様が求める施策は・・・
「配水管の定期洗浄」・「古い配水管の取替え」
「高度浄水処理の導入促進」等
ハード面の施策(施設管理・更新等)

『おいしい(満足)』と考えるお客様が求める施策は・・・
「安全でおいしい水づくりの積極的なPR」
「水質管理を徹底しわかりやすく公表」
「水源保全への働きかけ」等
ソフト面の施策(マイナスイメージの転換)

また・・・

受水槽式の方へは、「**受水槽管理の働きかけ**」が重要

17

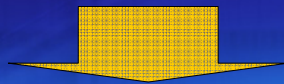
6 施設見学会等の調査中間報告

(施設見学会での回答)～モニターとの比較～

回答者の半数が「**60歳代以上**」
⇒ 『満足』約7割、「**おいしい**」約5割弱と高い

(まちかど水道コーナーでの回答)～モニターとの比較～

回答者の半数が「**50歳代以上**」
⇒ 満足度が5割と「**おいしい**」約4割弱とやや高い



「**年代等**」属性に応じて、インターネットモニターアンケートと
「**ほぼ同様の傾向**」が見られました。

18