

令和6年度第2回インターネットモニターアンケート調査
「ホームページ」「千葉県広報X（旧ツイッター）」「安全でおいしい水」

<問1 ホームページについて>

千葉県営水道では水道料金のご案内や水道事業をご紹介するため、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。

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。

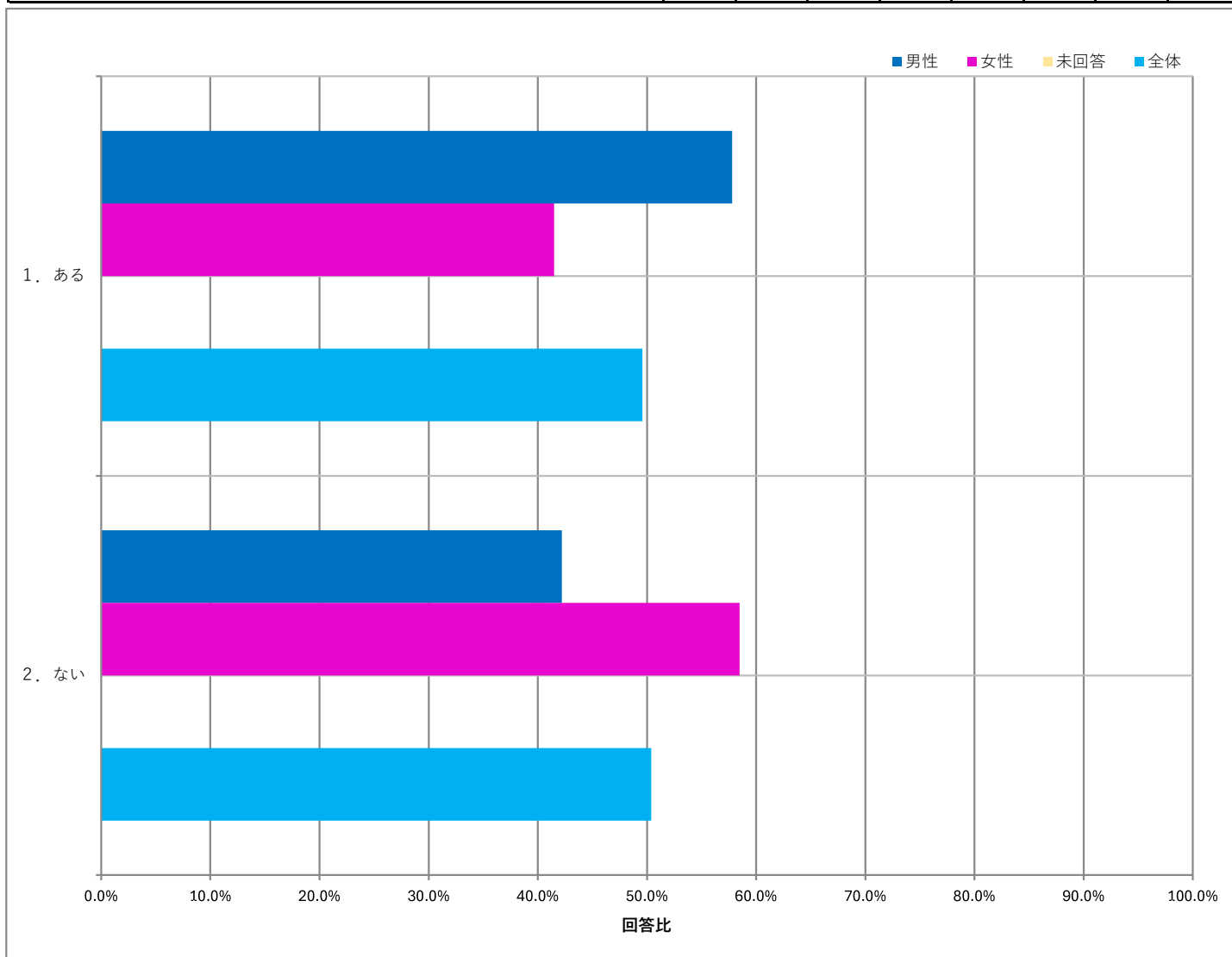
N=528

設問	回答数	回答比率
1. ある	262	49.6%
2. ない（「覚えていない」を含む）	266	50.4%

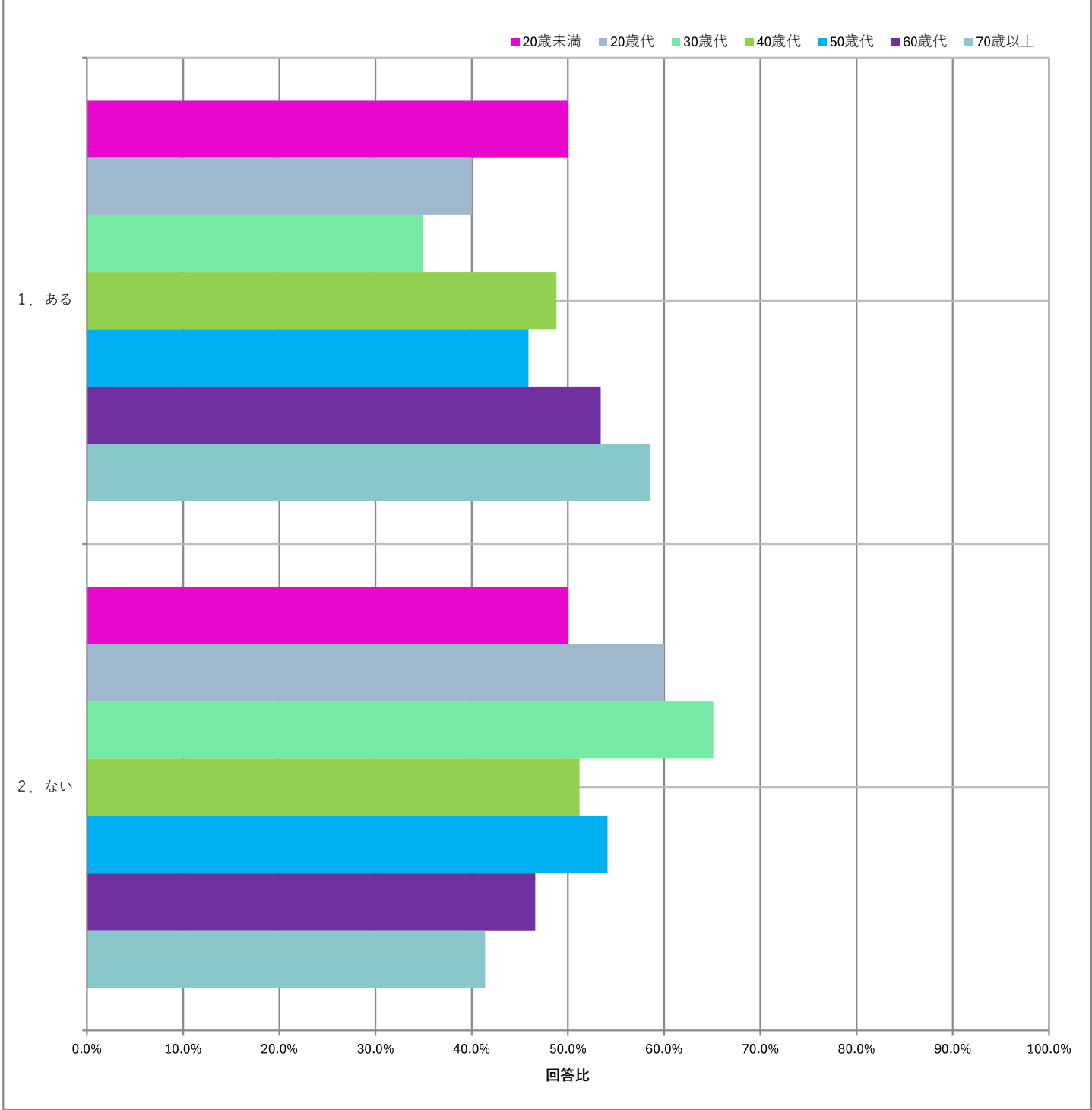
利用経験については、「ある」と「ない（覚えていない）」が概ね同数となりました。

インターネットモニターの申込は千葉県営水道ホームページ内の特設ページを経由するため、基本的には全数が「ある」となるはずですが、後掲のホームページの満足度を問う設問において、明確に「満足・不満」と答えた方が少なかったことから、利用者の印象に残りづらいページ構成・デザインであると推測されます。

性別	回答数・比率							
	男性		女性		未回答		全体	
	263		265		0		528	
1. ある	152	57.8%	110	41.5%	0	0.0%	262	49.6%
2. ない	111	42.2%	155	58.5%	0	0.0%	266	50.4%



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
	2	10	43	123	133	118	99
1. ある	1 50.0%	4 40.0%	15 34.9%	60 48.8%	61 45.9%	63 53.4%	58 58.6%
2. ない	1 50.0%	6 60.0%	28 65.1%	63 51.2%	72 54.1%	55 46.6%	41 41.4%



令和6年度第2回インターネットモニターアンケート調査
「ホームページ」「千葉県広報X（旧ツイッター）」「安全でおいしい水」

<問1 ホームページについて>

問1-2 ホームページの利用目的

問1-1で「2. 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。いくつでもお選びください。

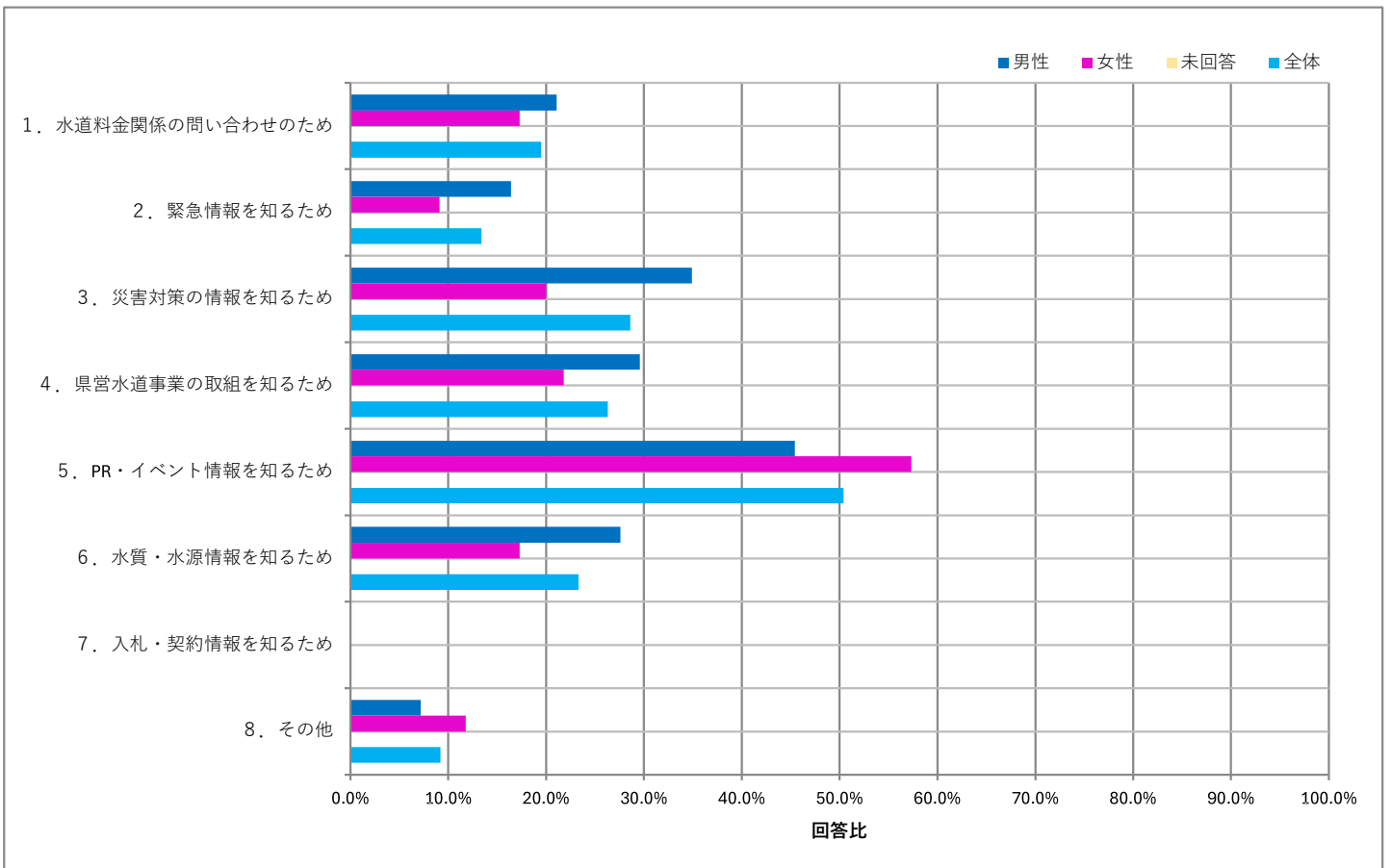
N=262

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	51	19.5%
2. 緊急情報を知るため	35	13.4%
3. 災害対策の情報を知るため	75	28.6%
4. 県営水道事業の取組を知るため	69	26.3%
5. PR・イベント情報を知るため	132	50.4%
6. 水質・水源情報を知るため	61	23.3%
7. 入札・契約情報を知るため	0	0.0%
8. その他	24	9.2%

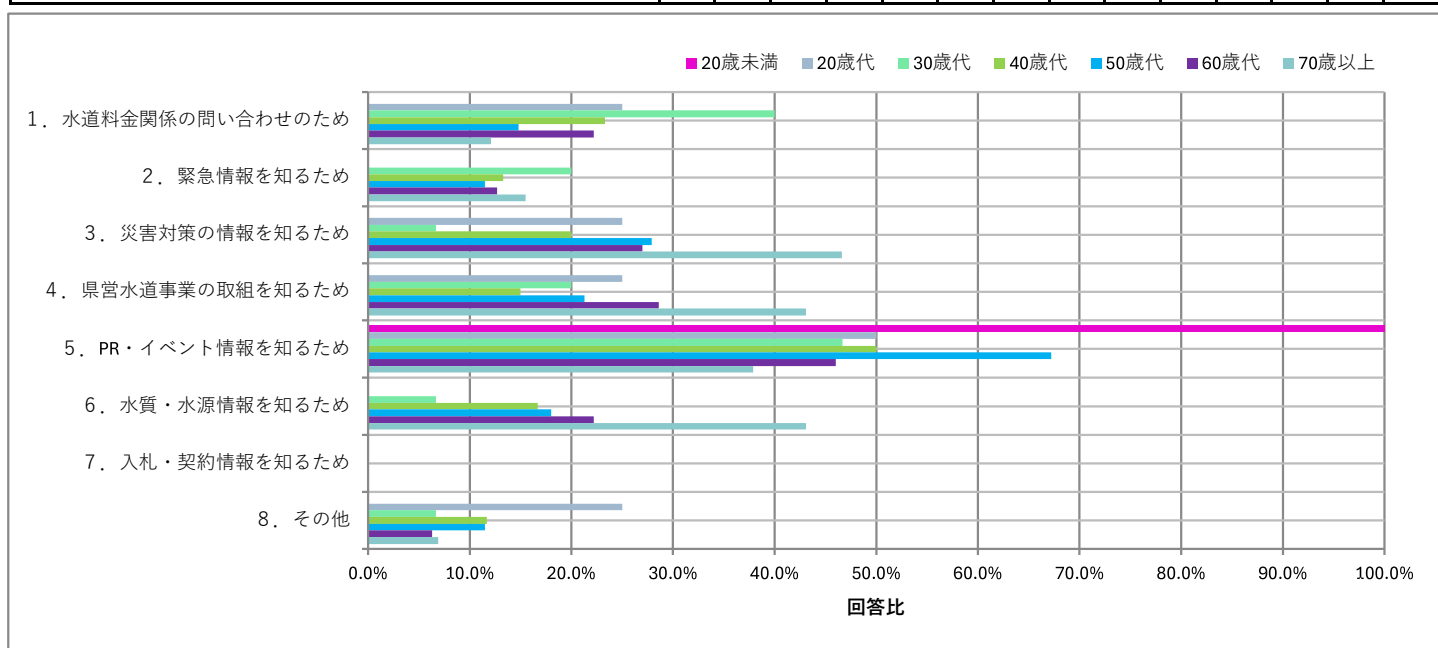
利用目的としては「PR・イベント情報」が最も多く、次いで「災害対策」、「水道事業の取組」となりました。

一方、「その他」24件の内、約半数の11件が「『転居の手続き』や『クレジットカード払いの手続き』といったオンライン上での手続きのため」との回答でした。昨年度同時期の調査結果と比較して増加傾向が見られ（令和5年度第2回調査：6件）、各種手続きのオンライン化がお客様に浸透しつつあることが伺えます。

性別	回答数・比率							
	男性		女性		未回答		全体	
	152		110		0		262	
1. 水道料金関係の問い合わせのため	32	21.1%	19	17.3%	0	0.0%	51	19.5%
2. 緊急情報を知るため	25	16.4%	10	9.1%	0	0.0%	35	13.4%
3. 災害対策の情報を知るため	53	34.9%	22	20.0%	0	0.0%	75	28.6%
4. 県営水道事業の取組を知るため	45	29.6%	24	21.8%	0	0.0%	69	26.3%
5. PR・イベント情報を知るため	69	45.4%	63	57.3%	0	0.0%	132	50.4%
6. 水質・水源情報を知るため	42	27.6%	19	17.3%	0	0.0%	61	23.3%
7. 入札・契約情報を知るため	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
8. その他	11	7.2%	13	11.8%	0	0.0%	24	9.2%



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	
	1	4	15	60	61	63	58	
1. 水道料金関係の問い合わせのため	0	1	6	14	9	14	7	
2. 緊急情報を知るため	0	0	3	8	7	8	9	
3. 災害対策の情報を知るため	0	1	1	12	17	17	27	
4. 県営水道事業の取組を知るため	0	1	3	9	13	18	25	
5. PR・イベント情報を知るため	1	2	7	30	41	29	22	
6. 水質・水源情報を知るため	0	0	1	10	11	14	25	
7. 入札・契約情報を知るため	0	0	0	0	0	0	0	
8. その他	0	1	1	7	7	4	4	



その他意見

年代	性別	意見
60歳代	女性	転居の手続きを調べるため
50歳代	女性	引越し時の手続きのため
40歳代	女性	支払い方法の変更(クレジットカード支払いへの変更)
40歳代	女性	小学生の社会見学時 子どもが興味をもったから
50歳代	女性	利用開始のため
70歳以上	男性	高度処理について調べるため
40歳代	男性	引っ越し時の手続きのため
40歳代	女性	モニターを応募する時に拝見しました
40歳代	女性	子供が水道の仕組みに興味を持ったため
60歳代	男性	千葉県営水道が実施する整備計画(オゾン殺菌の計画等)
30歳代	女性	アンケートに答えたのをきっかけに見にいった。
50歳代	男性	水道水漏れを見つけた際の連絡先を調べる為。
70歳以上	男性	水道管からの漏水が発生したときの問い合わせ先を知るため
20歳代	女性	インターネットモニターアンケート調査に応募する為
40歳代	男性	カード払いに変更する為
50歳代	男性	水道局の広報誌を読んだ流れ
50歳代	女性	単純に、どんなホームページなのか見たかったため
70歳以上	男性	おいしい水検定を受けるとき調べた。
60歳代	男性	口座振替変更、メーター横のバルブ故障に関して。
40歳代	女性	引越しの手続きのため。
50歳代	女性	引っ越しの際に手続きを調べるため
60歳代	男性	水道料金のクレジットカード払い手続きのため
50歳代	男性	支払い方法の変更
70歳以上	女性	クレジットカードの変更

令和6年度第2回インターネットモニターアンケート調査
「ホームページ」「千葉県広報X（旧ツイッター）」「安全でおいしい水」

<問1 ホームページについて>

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。

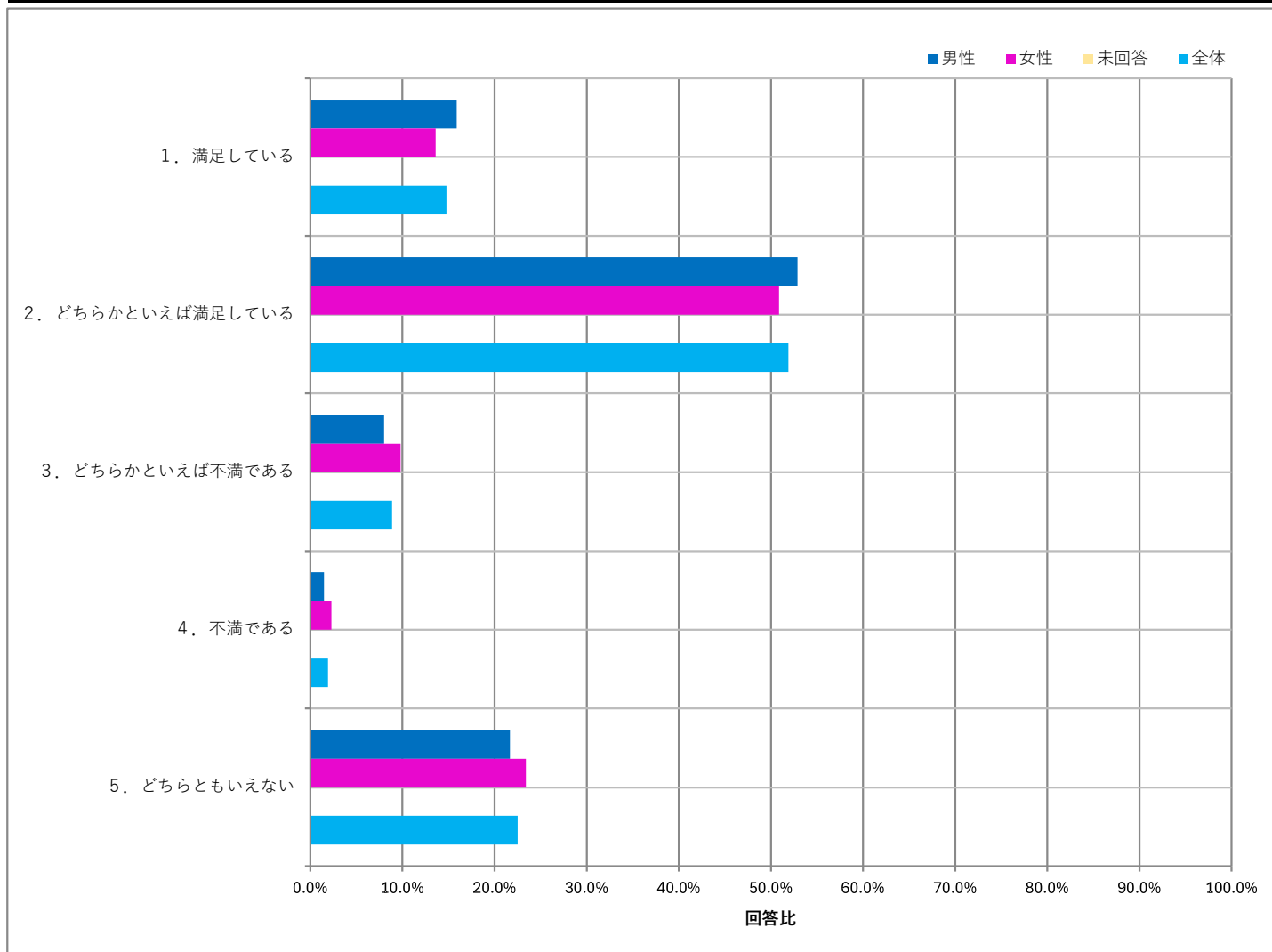
N=528

設問		回答数	回答比率	回答数		回答比率
1. 満足している		78	14.8%	満足している	352	66.7%
2. どちらかといえば満足している		274	51.9%			
3. どちらかといえば不満である		47	8.9%	不満である	57	10.8%
4. 不満である		10	1.9%			
5. どちらともいえない		119	22.5%			

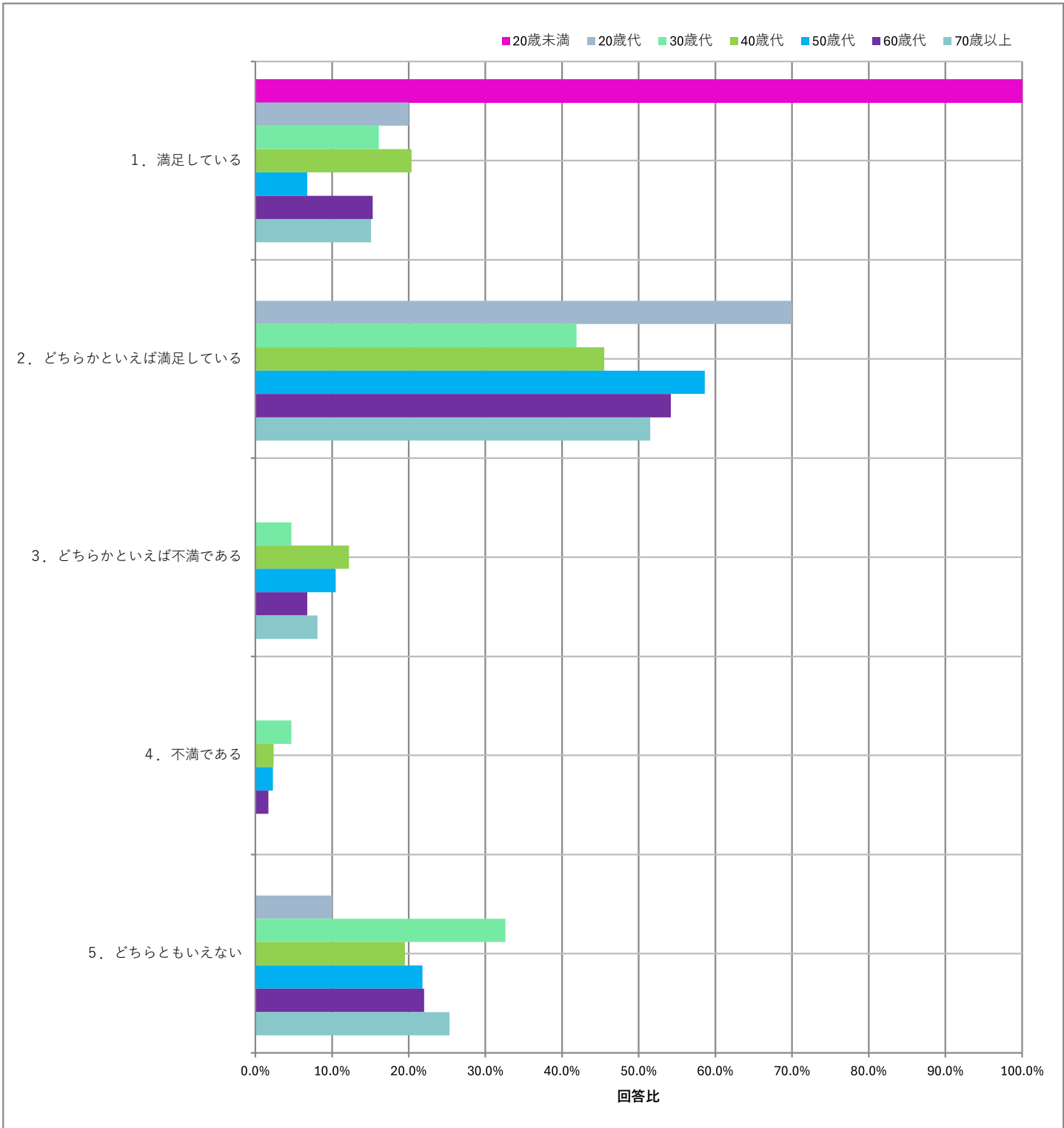
66.7%の回答者が「満足している」と回答されました。一方、10.8%の方が「不満である」と回答され、年齢層では40代、50代の方が不満を感じている割合が高い傾向が見られました。

また、22.5%の方が「どちらともいえない」と回答され、個別の選択肢としては2番目に多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	
	263		265		0		528	
1. 満足している	42	15.9%	36	13.6%	0	0.0%	78	14.8%
2. どちらかといえば満足している	139	52.9%	135	50.9%	0	0.0%	274	51.9%
3. どちらかといえば不満である	21	8.0%	26	9.8%	0	0.0%	47	8.9%
4. 不満である	4	1.5%	6	2.3%	0	0.0%	10	1.9%
5. どちらともいえない	57	21.7%	62	23.4%	0	0.0%	119	22.5%



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			
	2	10	43	123	133	118	99			
1. 満足している	2	2	7	25	9	18	15	100.0%	20.0%	16.1%
2. どちらかといえば満足している	0	7	18	56	78	64	51	0.0%	70.0%	41.9%
3. どちらかといえば不満である	0	0	2	15	14	8	8	0.0%	0.0%	4.7%
4. 不満である	0	0	2	3	3	2	0	0.0%	0.0%	4.7%
5. どちらともいえない	0	1	14	24	29	26	25	0.0%	10.0%	32.6%



令和6年度第2回インターネットモニターアンケート調査
「ホームページ」「千葉県広報X（旧ツイッター）」「安全でおいしい水」

<問1 ホームページについて>

問1-4 ホームページの改善点

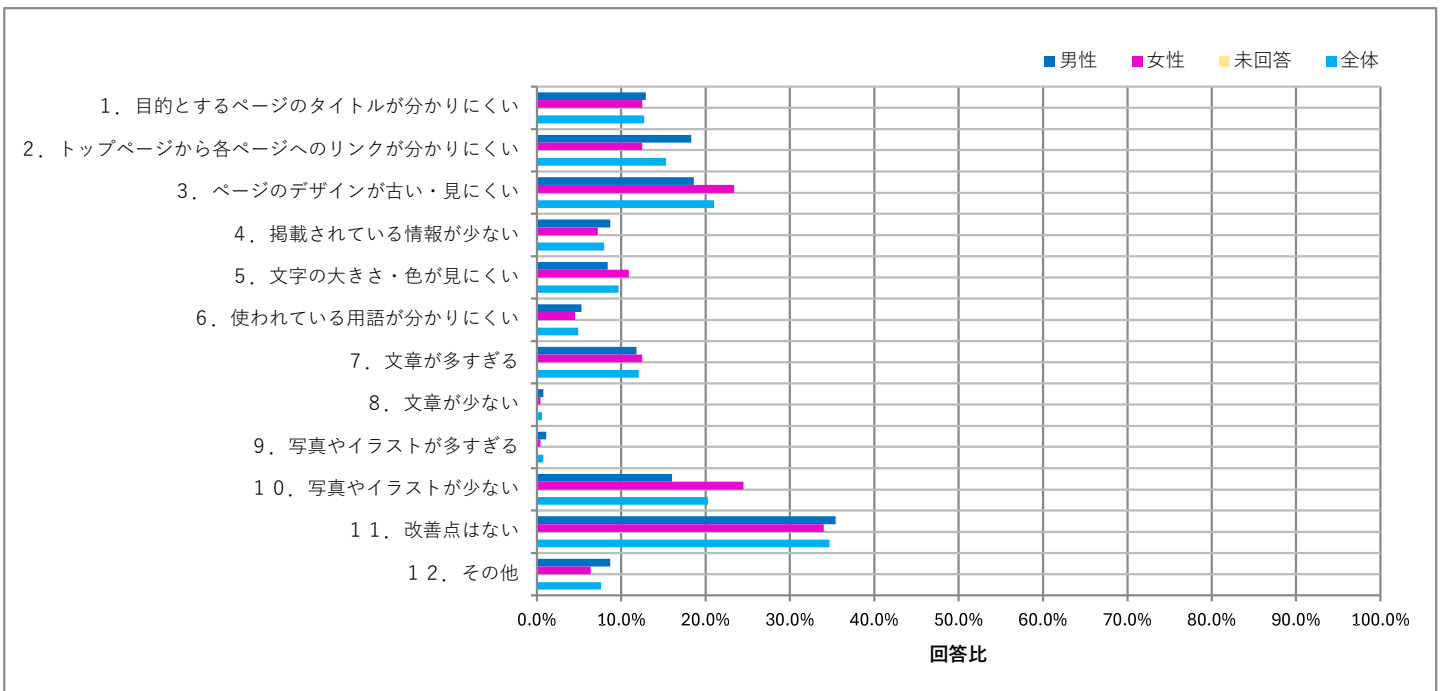
現在のホームページに感じている不満や改善点を教えてください。いくつでもお選びください。

N=528

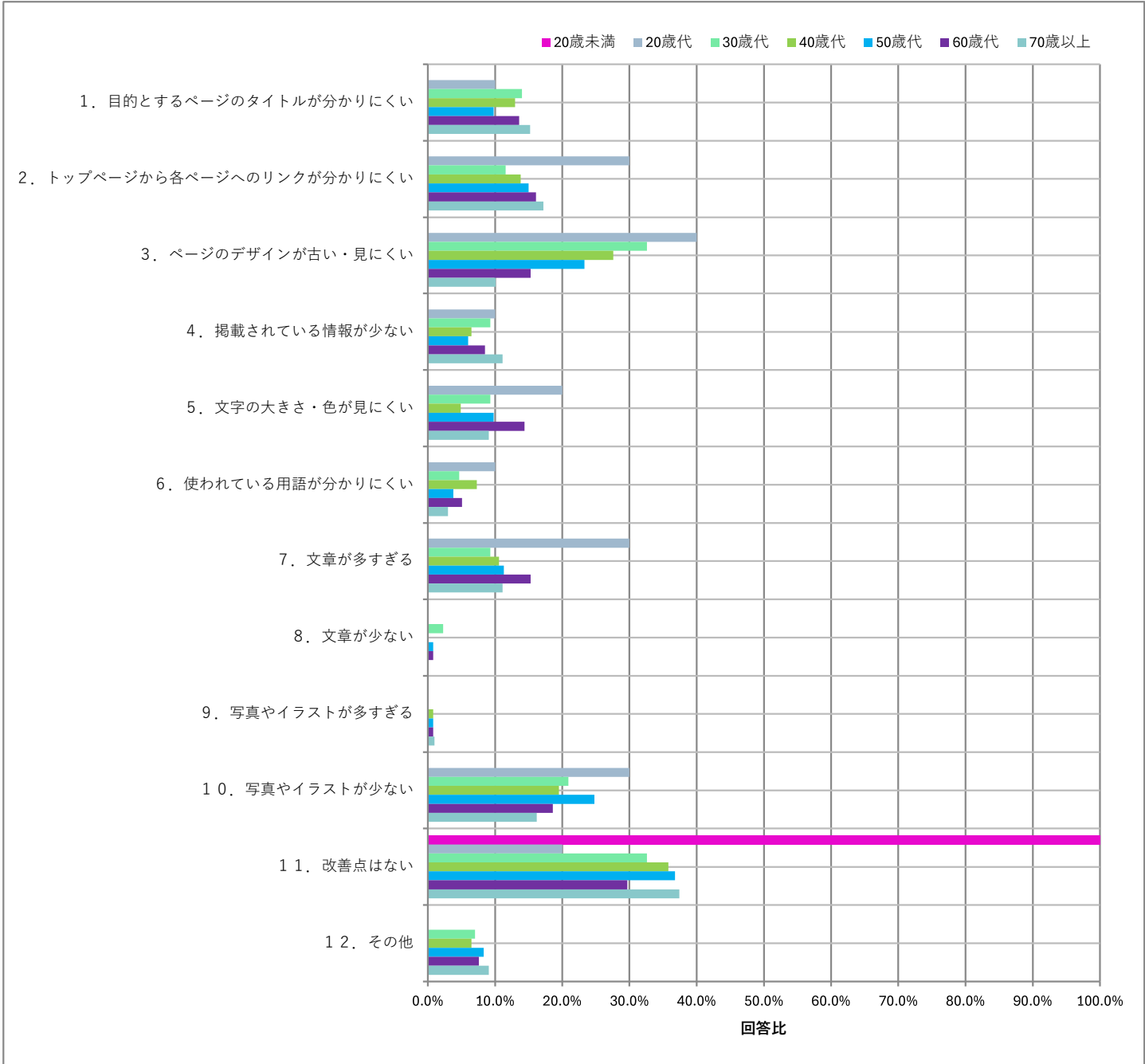
設問	回答数	回答比率
1. 目的とするページのタイトルが分かりにくい	67	12.7%
2. トップページから各ページへのリンクが分かりにくい	81	15.3%
3. ページのデザインが古い・見にくい	111	21.0%
4. 掲載されている情報が少ない	42	8.0%
5. 文字の大きさ・色が見にくい	51	9.7%
6. 使われている用語が分かりにくい	26	4.9%
7. 文章が多すぎる	64	12.1%
8. 文章が少ない	3	0.6%
9. 写真やイラストが多すぎる	4	0.8%
10. 写真やイラストが少ない	107	20.3%
11. 改善点はない	183	34.7%
12. その他	40	7.6%

「画像の少なさ」や「ページのデザイン」、「リンクが分かりづらい」など、見た目や使い勝手に対して多くの方が不満を感じている、との結果が示されました。なお、年代別では若年層は「見た目」、高齢層は「使い勝手」について不満をお持ちの方が多くなる傾向が見られました。また、「その他」として「水質検査の結果が分かりづらい」、「PFASに関する情報が少ない」との声が寄せられるなど、水道水の水質について関心をお持ちの方が多く見られました。

性別	回答数・比率							
	男性		女性		未回答		全体	
	263		265		0		528	
1. 目的とするページのタイトルが分かりにくい	34	12.9%	33	12.5%	0	0.0%	67	12.7%
2. トップページから各ページへのリンクが分かりにくい	48	18.3%	33	12.5%	0	0.0%	81	15.3%
3. ページのデザインが古い・見にくい	49	18.6%	62	23.4%	0	0.0%	111	21.0%
4. 掲載されている情報が少ない	23	8.7%	19	7.2%	0	0.0%	42	8.0%
5. 文字の大きさ・色が見にくい	22	8.4%	29	10.9%	0	0.0%	51	9.7%
6. 使われている用語が分かりにくい	14	5.3%	12	4.5%	0	0.0%	26	4.9%
7. 文章が多すぎる	31	11.8%	33	12.5%	0	0.0%	64	12.1%
8. 文章が少ない	2	0.8%	1	0.4%	0	0.0%	3	0.6%
9. 写真やイラストが多すぎる	3	1.1%	1	0.4%	0	0.0%	4	0.8%
10. 写真やイラストが少ない	42	16.0%	65	24.5%	0	0.0%	107	20.3%
11. 改善点はない	93	35.4%	90	34.0%	0	0.0%	183	34.7%
12. その他	23	8.7%	17	6.4%	0	0.0%	40	7.6%



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	10	43	123	133	118	99	
1. 目的とするページのタイトルが分かりにくい	0	1	6	16	13	16	15	
2. トップページから各ページへのリンクが分かりにくい	0	3	5	17	20	19	17	
3. ページのデザインが古い・見にくい	0	4	14	34	31	18	10	
4. 掲載されている情報が少ない	0	1	4	8	8	10	11	
5. 文字の大きさ・色が見にくい	0	2	4	6	13	17	9	
6. 使われている用語が分かりにくい	0	1	2	9	5	6	3	
7. 文章が多すぎる	0	3	4	13	15	18	11	
8. 文章が少ない	0	0	1	0	1	1	0	
9. 写真やイラストが多すぎる	0	0	0	1	1	1	1	
10. 写真やイラストが少ない	0	3	9	24	33	22	16	
11. 改善点はない	2	2	14	44	49	35	37	
12. その他	0	0	3	8	11	9	9	



その他意見	性別	意見
40歳代	男性	情報の羅列になっていて何を訴求したいのかわかりづらい
30歳代	女性	トップページから文章が多いので、カテゴリーごとにアイコンを作り階層分けすると見やすくなると思いました
60歳代	女性	お知らせの各項目の文字をもう少し太字にすると見易い
60歳代	女性	リンク切れの項目がある（台風第7号への千葉県営水道千葉県営水道の給水区域内における被害状況について）
70歳以上	男性	全体の構成が水道部からの視線。ユーザー目線の構成になっていない。
30歳代	女性	ページ内を横スクロールするのが大変だった
60歳代	男性	配水系統図が削除されていて見られない
60歳代	女性	写真は水道や水が魅力的に見えるものをフロントページにもう少し大きく使って出しても良いと思う。
70歳以上	男性	目的地を探すのに苦労する。見出しを分かりやすくできませんか。
60歳代	男性	文章で内容を訴求するなら、四角の枠を楕円にするとか、オレンジ・ピンク色にされると見やすい。
40歳代	男性	検査結果のファイルに詳細結果は記載されているが、結果が良くなっているのか悪いのかわからない。
50歳代	男性	読めないであろう漢字が多く、こどもには分かりにくいと思われる。
40歳代	女性	お知らせの項目が少し多くて見にくいかなと思います。
40歳代	男性	読み込み速度が画像が少ない割に遅いと感じる
70歳以上	男性	各処理場の処理方式などもう少し詳しく知りたい
60歳代	男性	千葉県の民話、伝承、今昔物語（写真）を掲載してほしい。
30歳代	女性	PFOS及びPFOAIについてのことが最近とても気になるので分かりやすいところに掲載してほしい
60歳代	男性	じっくり見ると、とても面白い情報があるのに、パッと目に入らない。かたい！読者視点で！
50歳代	女性	千葉県のHPトップからだと探せなかった(たどり着けない)ので、直接”千葉県営水道”で検索した
50歳代	男性	画面の文字を簡単に大きくできると良いです (con.+”+” だと画面から文字がはみ出るので)
50歳代	女性	水質検査の数字だけがずらずら書いてあり結局いいのか悪いのかわからなかった
50歳代	女性	水質検査のところ、自分の家がどれに当たるのか分からない。東日本震災関連、とあるが、表現が分かりにくい。
70歳以上	男性	応急給水拠点の地図が拡大できるようにしてください
40歳代	男性	目的のページがわからなかった
40歳代	女性	スマホ版のページがあるとよいと思います
50歳代	女性	「ポタリちゃん」の詳細はコチラから！の文章にリンクが張られていない
70歳以上	男性	今回初めてHPを見て地元で街頭PRがある事を知った。色々な意味で興味を抱くHPにして欲しい。
40歳代	男性	自分の地域を選択し、そこに関する情報が一覧表示されるような仕組みがあるとよいと思います。
70歳以上	男性	PFASが問題になっているなか、情報がすくない。
50歳代	女性	堅い内容のため仕方ないのかもしれないが、なんとなく見にくい・探しにくい
70歳以上	男性	応急給水拠点一覧を地図で示しているが、緊急時に備え付近の目標を記載した詳細な地図を表示してほしい。
60歳代	男性	測定値の表記と共に、○×△などの分かりやすい表記があるとよいと思います。
50歳代	女性	PDFファイルではない方が見やすいと思う。
50歳代	男性	ポタリが紹介しているリンクへ飛ぶと普通のページにいく。ポタリを使う意味が分からない。
50歳代	女性	自宅がどこの浄水場からになっているかわからないので、水質検査の結果なども参考にならない。
60歳代	男性	必要な情報は網羅されているが、他県に勝る点、改善点などが分かりにくい。
40歳代	女性	水道料金をどうすれば減らせるか？などシミュレーションがほしい。
70歳以上	男性	リンク先がなかった
70歳以上	男性	AIを使い質問に答えるようなシステムが将来導入されることを期待しています。
50歳代	女性	水道管破裂時などの緊急連絡先が明記されていると災害時に役立ちそう