

令和6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」「お客様サービス満足度」「投函物」「安全でおいしい水」

<問5 「投函物」について>

県営水道では検針時に「使用水量のお知らせ（検針票）」を、料金の請求時に「納入通知書（三つ折りの圧着ハガキ）」を発行・投函しています。

問5-1 検針時に発行している「使用水量のお知らせ」について

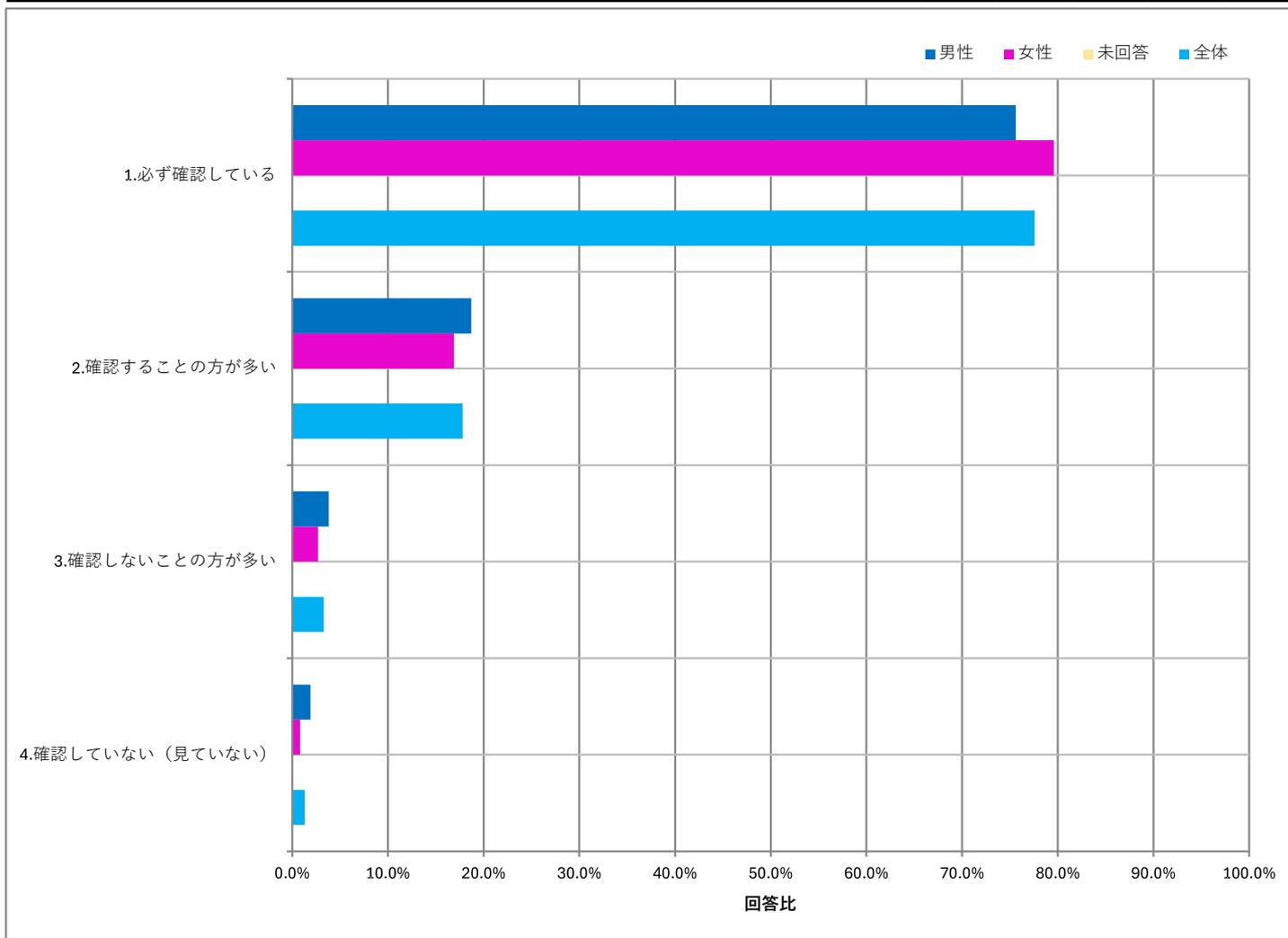
「使用水量のお知らせ」について、内容をご覧になっていますか。

N=523

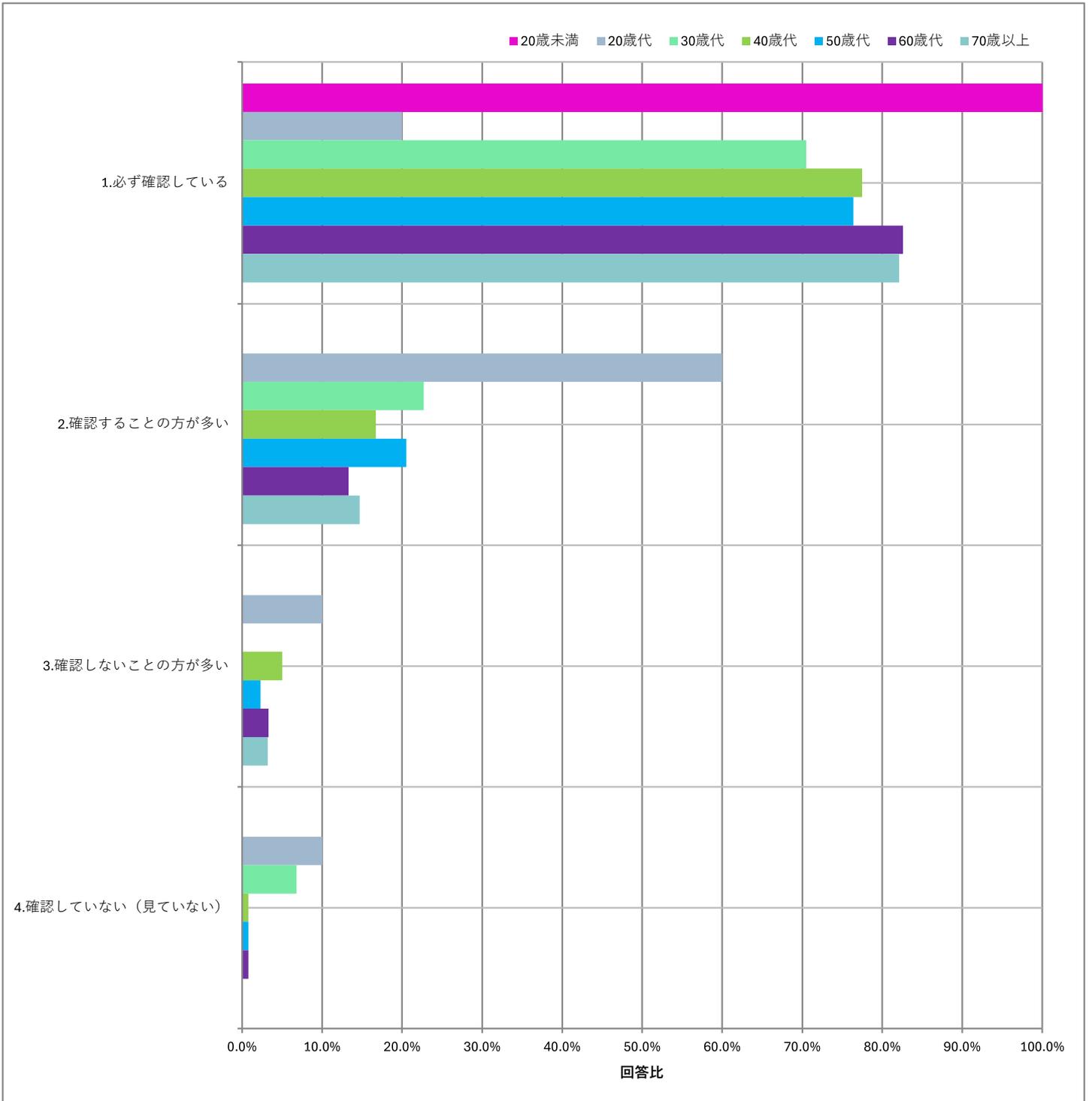
設問	回答数	回答比率
1. 必ず確認している	406	77.6%
2. 確認することの方が多い	93	17.8%
3. 確認しないことの方が多い	17	3.3%
4. 確認していない（見ていない）	7	1.3%

「必ず確認している」「確認することの方が多い」との回答が合計で95%を超えており、ほとんどの方が定期的にご覧になっていることが確認されました。

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
	262		261		0		523	
1. 必ず確認している	198	75.6%	208	79.6%	0	0.0%	406	77.6%
2. 確認することの方が多い	49	18.7%	44	16.9%	0	0.0%	93	17.8%
3. 確認しないことの方が多い	10	3.8%	7	2.7%	0	0.0%	17	3.3%
4. 確認していない（見ていない）	5	1.9%	2	0.8%	0	0.0%	7	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
	2	10	44	120	132	120	95
1. 必ず確認している	2	2	31	93	101	99	78
2. 確認することの方が多い	0	6	10	20	27	16	14
3. 確認しないことの方が多い	0	1	0	6	3	4	3
4. 確認していない (見ていない)	0	1	3	1	1	1	0



令和6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」「お客様サービス満足度」「投函物」「安全でおいしい水」

<問5 「投函物」について>

問5-2 「使用水量のお知らせ」の記載内容について

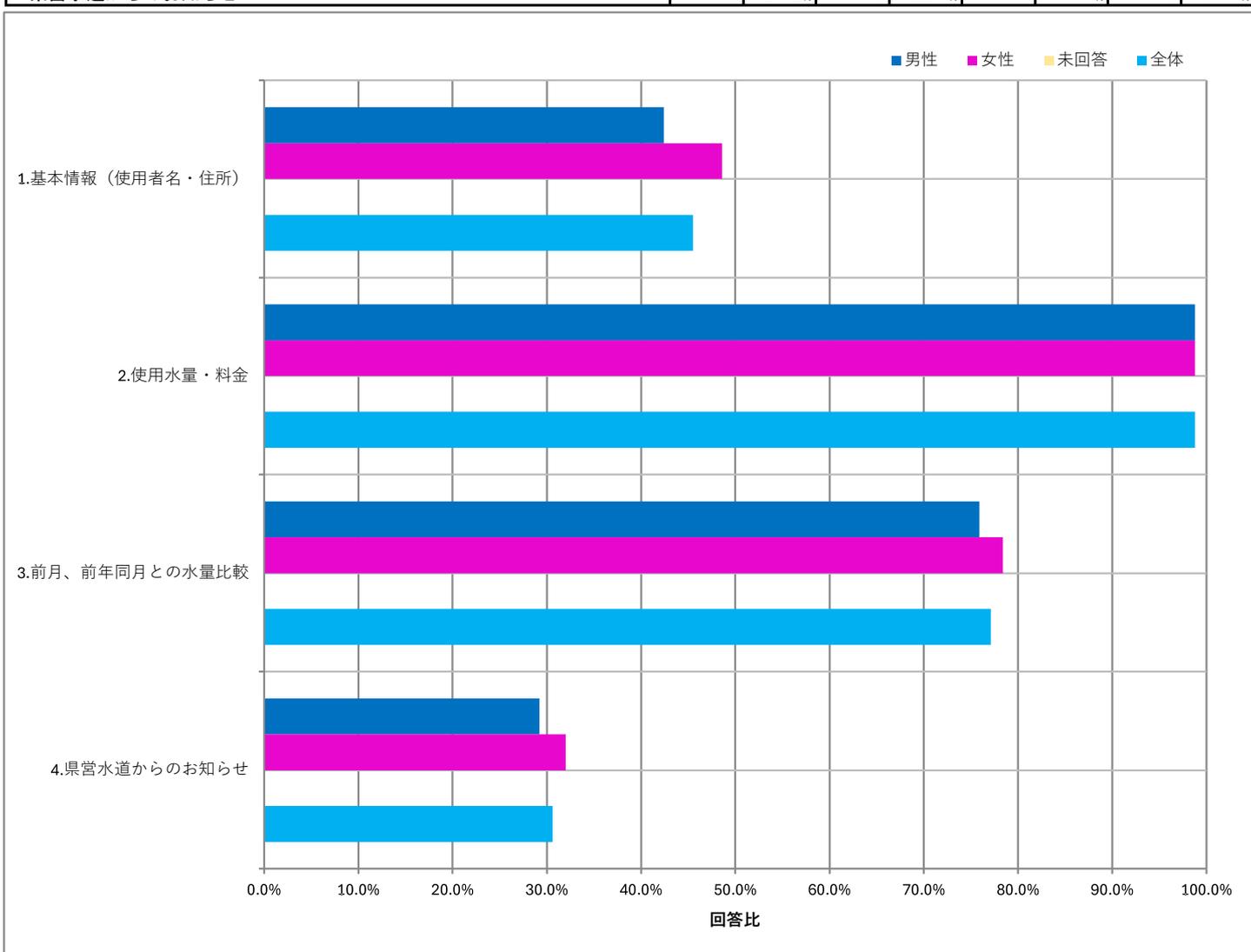
問5-1で「1.必ず確認している」「2.確認することの方が多し」「3.確認しないことの方が多し」と答えた方にお聞きします。記載内容のうち、ご覧になっている内容を全てお選びください。

N=516

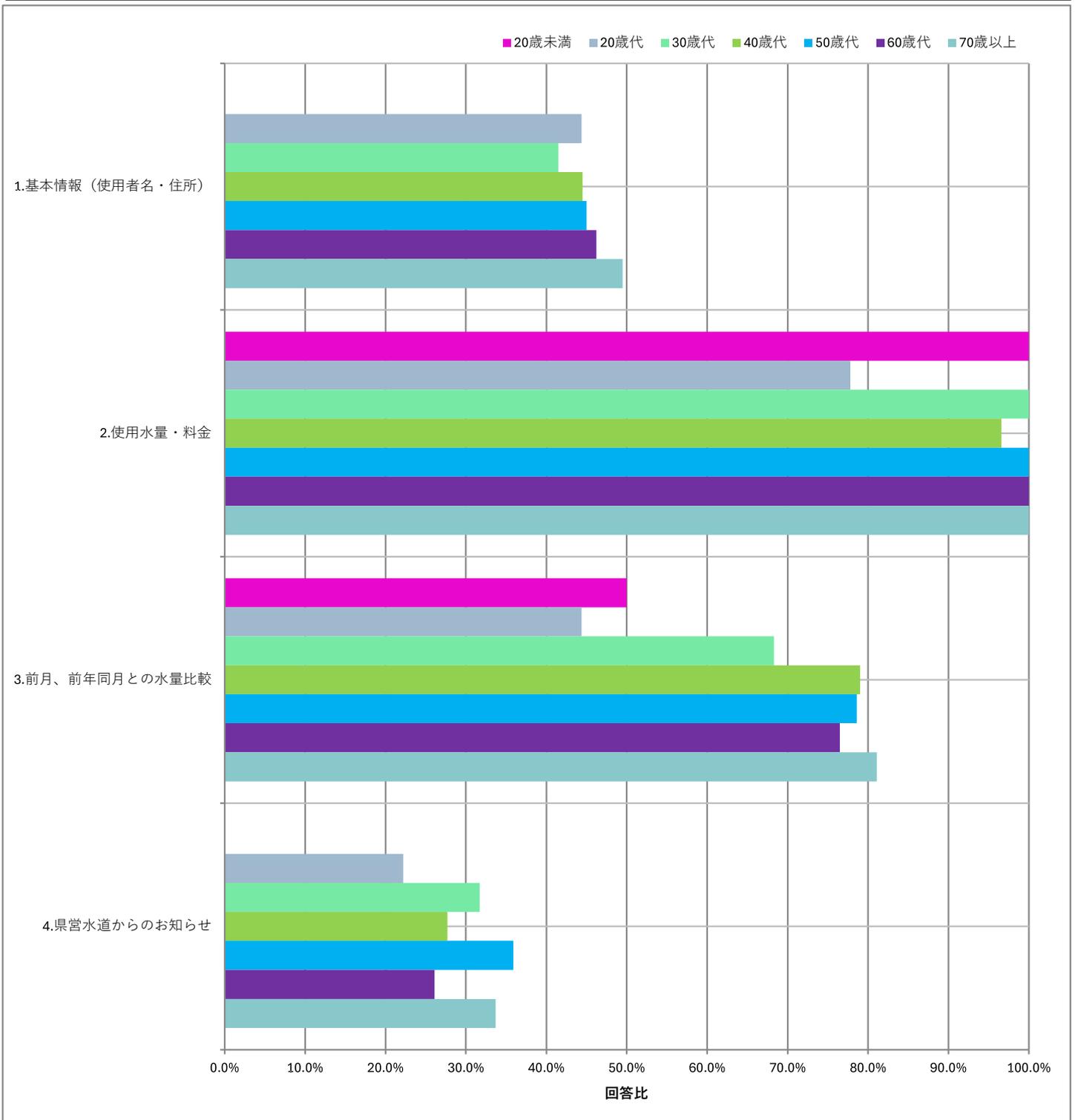
設問	回答数	回答比率
1.基本情報（使用者名・住所）	235	45.5%
2.使用水量・料金	510	98.8%
3.前月、前年同月との水量比較	398	77.1%
4.県営水道からのお知らせ	158	30.6%

「使用水量・料金」はほとんどの方が確認されており、次いで「前月、前年同月との水量比較」も多くの方にご覧いただいていることを確認しました。一方、「県営水道からのお知らせ」をご覧になっているお客様は3割程度に止まり、「基本情報」を下回る結果となりました。

性別	回答数・比率							
	男性		女性		未回答		全体	
	257		259		0		516	
1.基本情報（使用者名・住所）	109	42.4%	126	48.6%	0	0.0%	235	45.5%
2.使用水量・料金	254	98.8%	256	98.8%	0	0.0%	510	98.8%
3.前月、前年同月との水量比較	195	75.9%	203	78.4%	0	0.0%	398	77.1%
4.県営水道からのお知らせ	75	29.2%	83	32.0%	0	0.0%	158	30.6%



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	9	41	119	131	119	95
1. 基本情報（使用者名・住所）	0	4	17	53	59	55	47
	0.0%	44.4%	41.5%	44.5%	45.0%	46.2%	49.5%
2. 使用水量・料金	2	7	41	115	131	119	95
	100.0%	77.8%	100.0%	96.6%	100.0%	100.0%	100.0%
3. 前月、前年同月との水量比較	1	4	28	94	103	91	77
	50.0%	44.4%	68.3%	79.0%	78.6%	76.5%	81.1%
4. 県営水道からのお知らせ	0	2	13	33	47	31	32
	0.0%	22.2%	31.7%	27.7%	35.9%	26.1%	33.7%



令和6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」「お客様サービス満足度」「投函物」「安全でおいしい水」

<問5 「投函物」について>

問5-3 「使用水量のお知らせ」を確認しない理由

問5-1で「3. 確認しないことの方が多い」または「4. 確認していない」と答えた方にお聞きします。

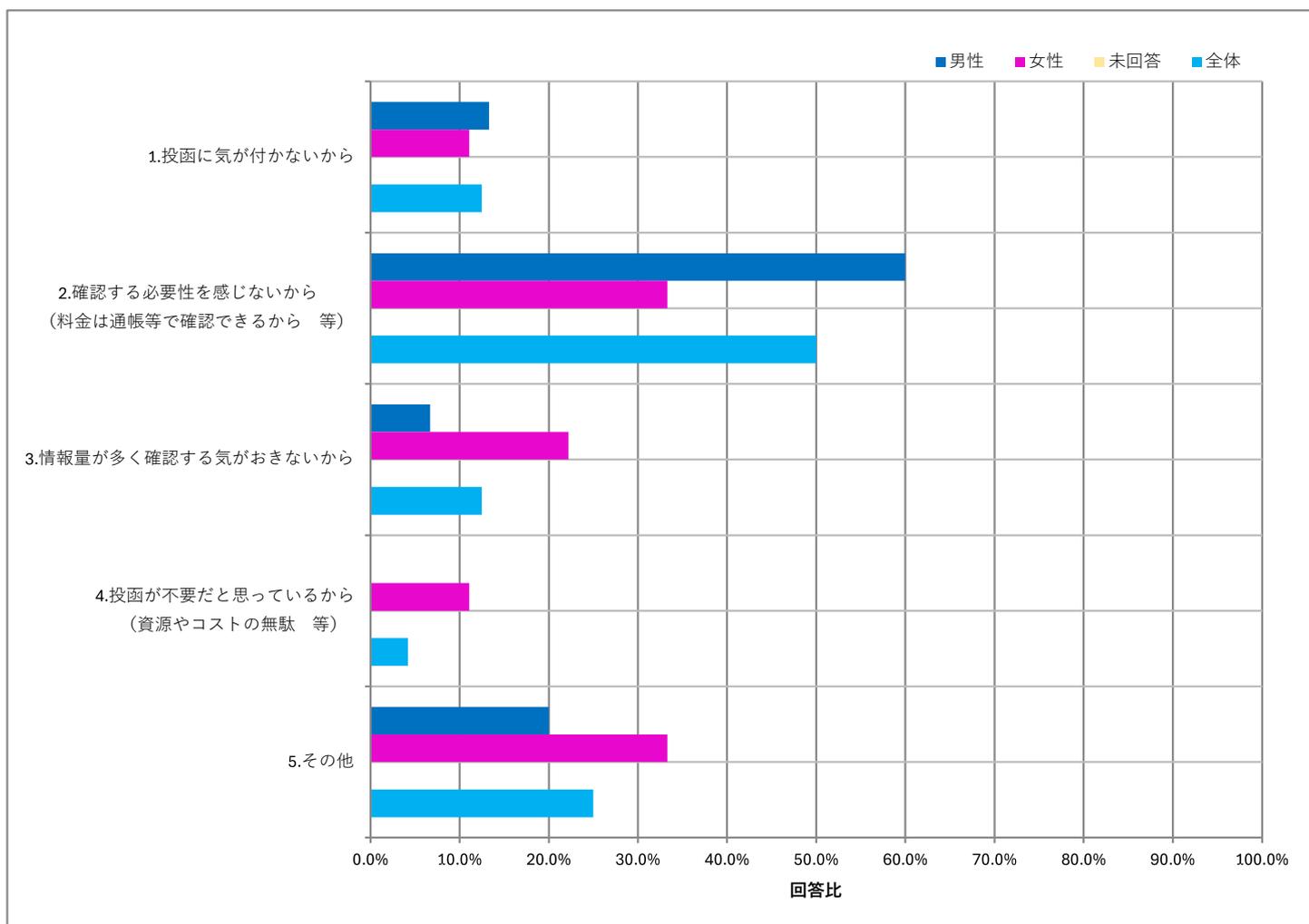
ご覧にならない理由で当てはまるものを全てお選びください。

N=24

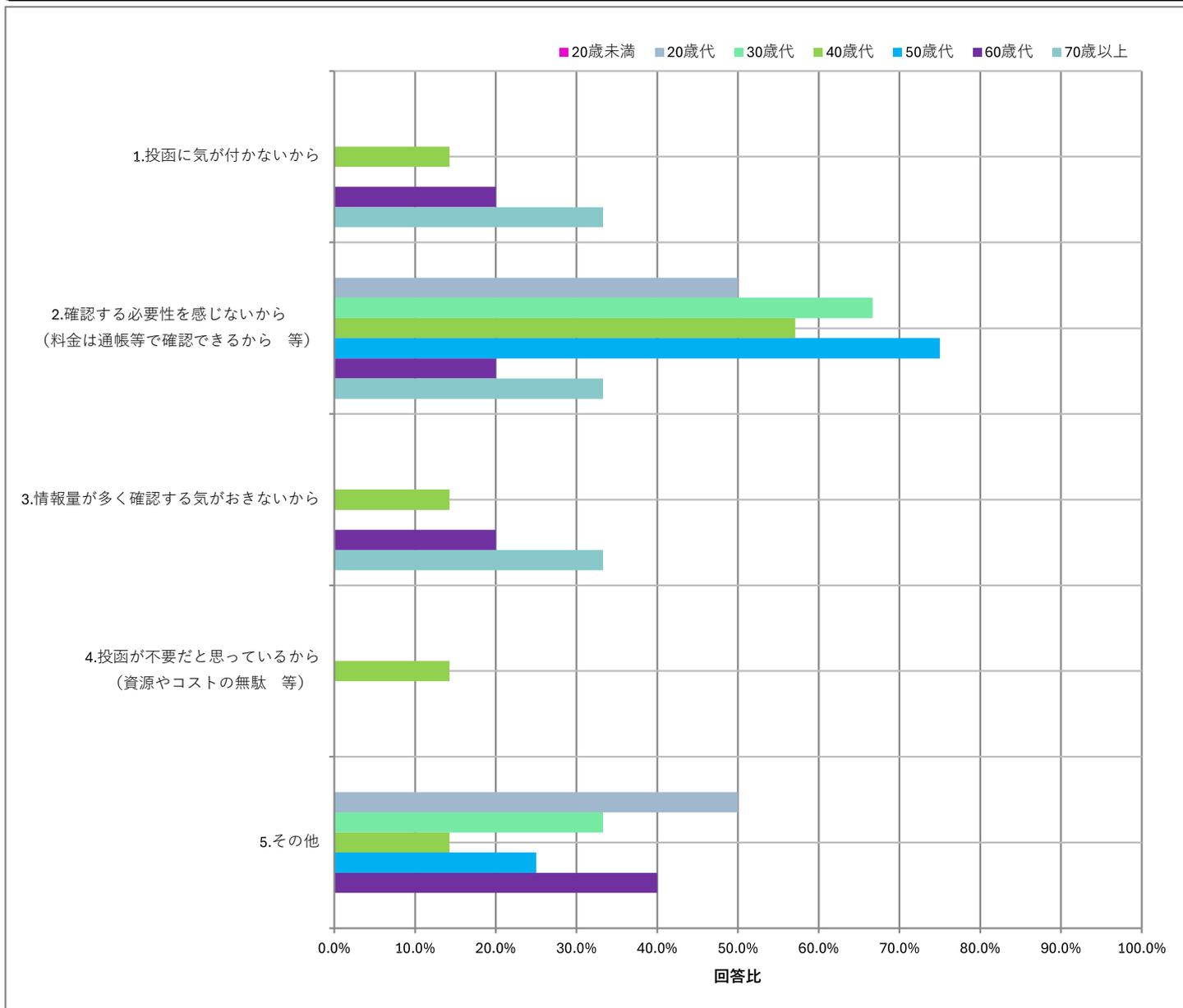
設問	回答数	回答比率
1. 投函に気が付かないから	3	12.5%
2. 確認する必要性を感じないから (料金は通帳等で確認できるから 等)	12	50.0%
3. 情報量が多く確認する気がおきないから	3	12.5%
4. 投函が不要だと思っているから (資源やコストの無駄 等)	1	4.2%
5. その他	6	25.0%

「確認する必要性を感じないから（通帳等で確認できるから）」が50.0%と最多であり、「投函に気が付かないから」「情報量が多いから」や、その他の理由「家族が確認しているから」が次点となりました。

性別	回答数・比率			
	男性	女性	未回答	全体
	15	9	0	24
1. 投函に気が付かないから	2	1	0	3
2. 確認する必要性を感じないから (料金は通帳等で確認できるから 等)	9	3	0	12
3. 情報量が多く確認する気がおきないから	1	2	0	3
4. 投函が不要だと思っているから (資源やコストの無駄 等)	0	1	0	1
5. その他	3	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							
	0	2	3	7	4	5	3							
1. 投函に気が付かないから	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	14.3%	0	0.0%	1	20.0%	1	33.3%
2. 確認する必要性を感じないから (料金は通帳等で確認できるから 等)	0	0.0%	1	50.0%	2	66.7%	4	57.1%	3	75.0%	1	20.0%	1	33.3%
3. 情報量が多く確認する気がおきないから	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	14.3%	0	0.0%	1	20.0%	1	33.3%
4. 投函が不要だと思っているから (資源やコストの無駄 等)	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	14.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
5. その他	0	0.0%	1	50.0%	1	33.3%	1	14.3%	1	25.0%	2	40.0%	0	0.0%



その他意見

年代	性別	意見
30歳代	女性	確認が面倒だから
20歳代	女性	親が確認しているから
60歳代	女性	夫が確認しているから
50歳代	男性	特に理由はない
40歳代	男性	妻が確認しているから
60歳代	男性	信用しているから

令和6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」「お客様サービス満足度」「投函物」「安全でおいしい水」

<問5 「投函物」について>

問5-4 「使用水量のお知らせ」の保管について

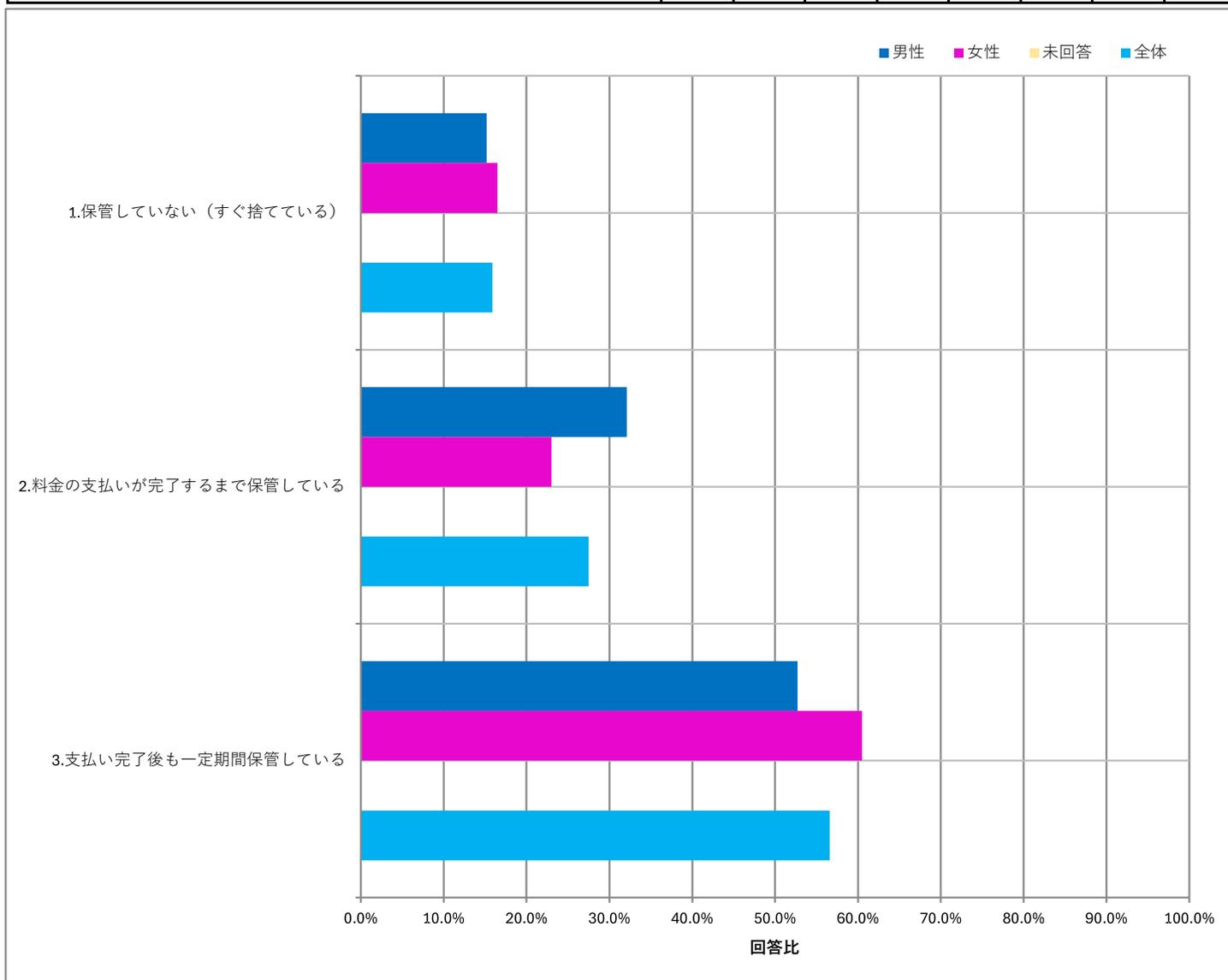
「使用水量のお知らせ」について、どのくらいの期間お手元で保管していますか。

N=523

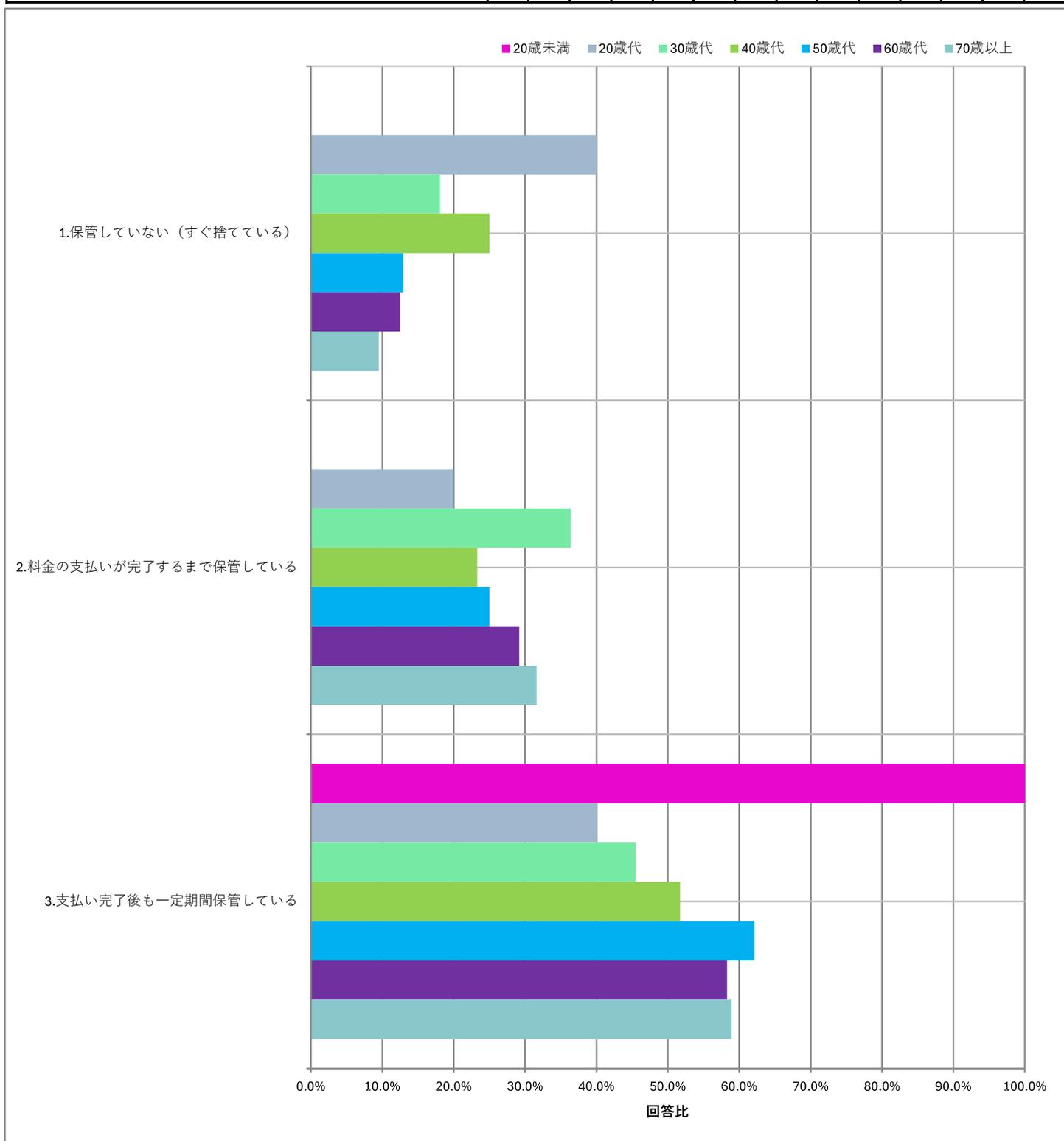
設問	回答数	回答比率
1. 保管していない（すぐ捨てている）	83	15.9%
2. 料金の支払いが完了するまで保管している	144	27.5%
3. 支払い完了後も一定期間保管している	296	56.6%

使用水量のお知らせについて、8割以上の方がすぐには処分せずに保管していることが確認されました。また、「一定期間保管している」と答えた方の中、212名が「1年以上保管する」、21名の方が「捨てない」と回答し、保管していると答えた方の約半数が「1年以上お手元で保管している」ことが確認されました。

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
	262		261		0		523	
1. 保管していない（すぐ捨てている）	40	15.2%	43	16.5%	0	0.0%	83	15.9%
2. 料金の支払いが完了するまで保管している	84	32.1%	60	23.0%	0	0.0%	144	27.5%
3. 支払い完了後も一定期間保管している	138	52.7%	158	60.5%	0	0.0%	296	56.6%



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	44	120	132	120	95
1. 保管していない（すぐ捨てている）	0	4	8	30	17	15	9
2. 料金の支払いが完了するまで保管している	0	2	16	28	33	35	30
3. 支払い完了後も一定期間保管している	2	4	20	62	82	70	56



令和6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」「お客様サービス満足度」「投函物」「安全でおいしい水」

<問5 「投函物」について>

問5-5 請求時に発行している「納入通知書」について

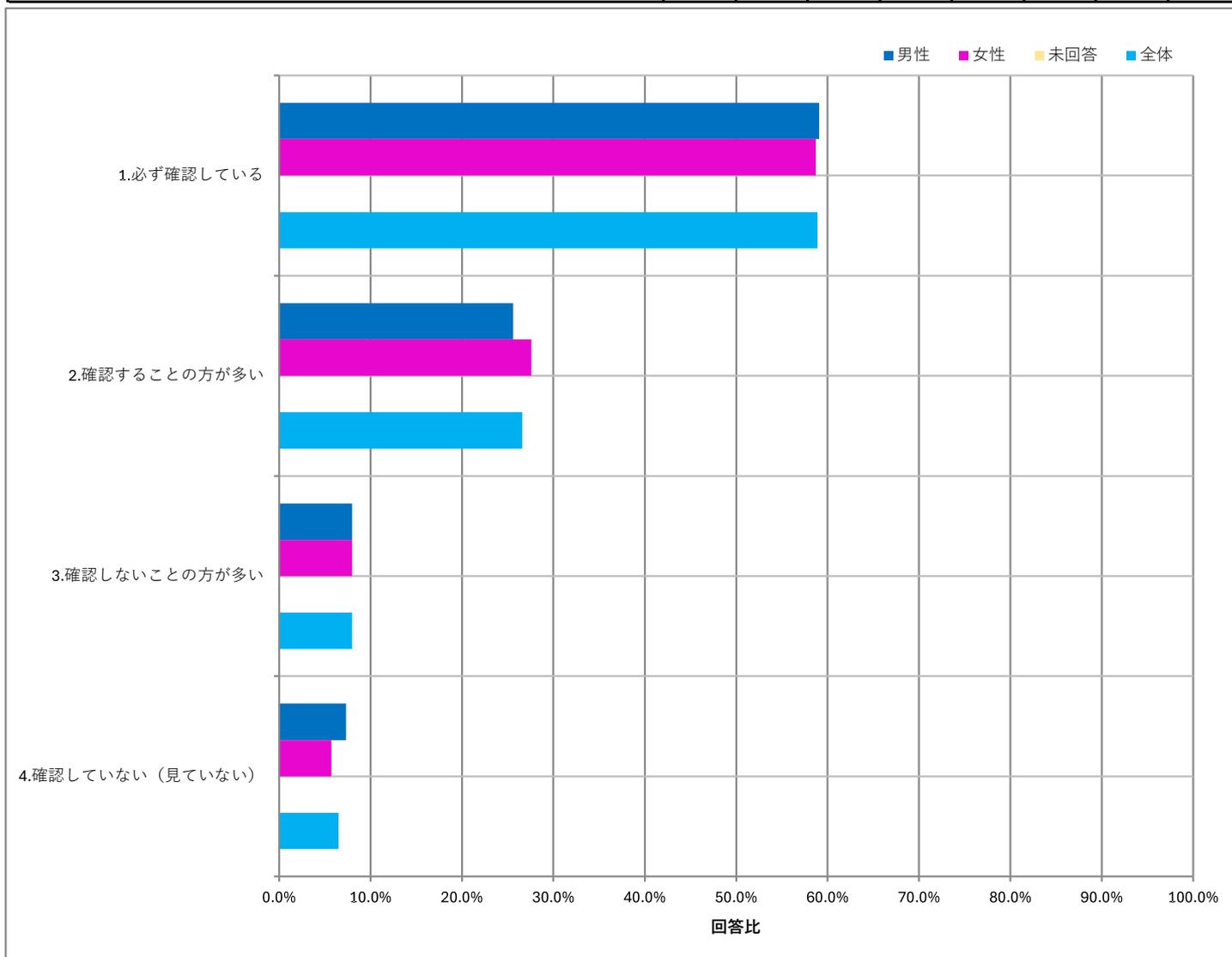
「納入通知書」について、内容をご覧になっていますか。

N=523

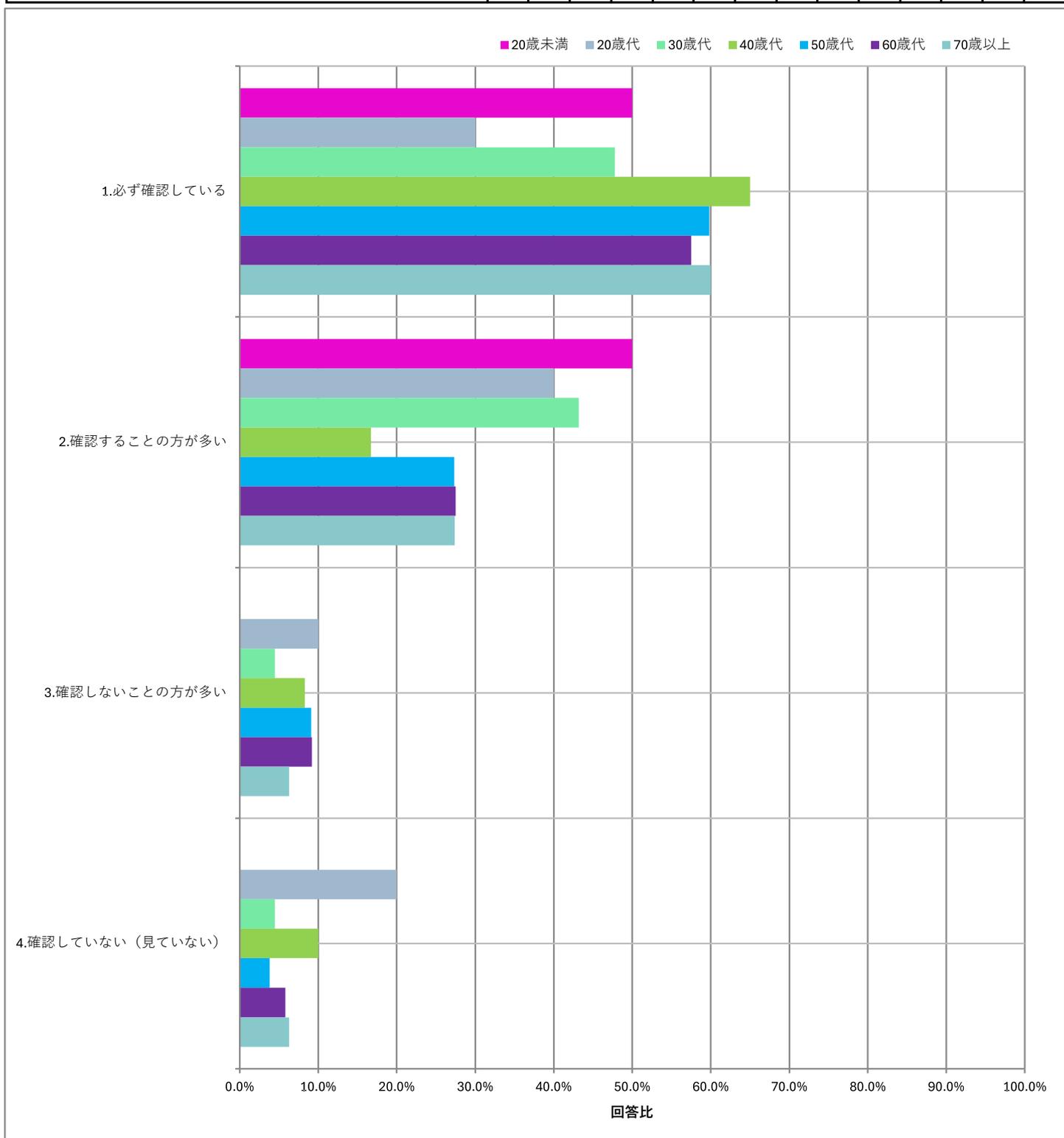
設問	回答数	回答比率
1. 必ず確認している	308	58.9%
2. 確認することの方が多い	139	26.6%
3. 確認しないことの方が多い	42	8.0%
4. 確認していない(見ていない)	34	6.5%

「必ず確認している」「確認することの方が多い」の合計が85.5%と、多くの方がご覧になっていることが確認されましたが、『使用水量のお知らせ(検針票)』よりもその割合が低下しました。また、「必ず」確認していると回答した方は約20ポイント低下し、「確認していない」と答えた方は『使用水量のお知らせ』の5倍にのぼりました。

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
	262		261		0		523	
1. 必ず確認している	155	59.1%	153	58.7%	0	0.0%	308	58.9%
2. 確認することの方が多い	67	25.6%	72	27.6%	0	0.0%	139	26.6%
3. 確認しないことの方が多い	21	8.0%	21	8.0%	0	0.0%	42	8.0%
4. 確認していない(見ていない)	19	7.3%	15	5.7%	0	0.0%	34	6.5%



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	44	120	132	120	95							
1. 必ず確認している	1	3	21	78	79	69	57	50.0%	30.0%	47.8%	65.0%	59.8%	57.5%	60.0%
2. 確認することの方が多い	1	4	19	20	36	33	26	50.0%	40.0%	43.2%	27.3%	27.5%	27.4%	
3. 確認しないことの方が多い	0	1	2	10	12	11	6	0.0%	10.0%	4.5%	8.3%	9.1%	9.2%	
4. 確認していない (見ていない)	0	2	2	12	5	7	6	0.0%	20.0%	4.5%	10.0%	3.8%	5.8%	



令和6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」「お客様サービス満足度」「投函物」「安全でおいしい水」

<問5 「投函物」について>

問5-6 「納入通知書」の記載内容について

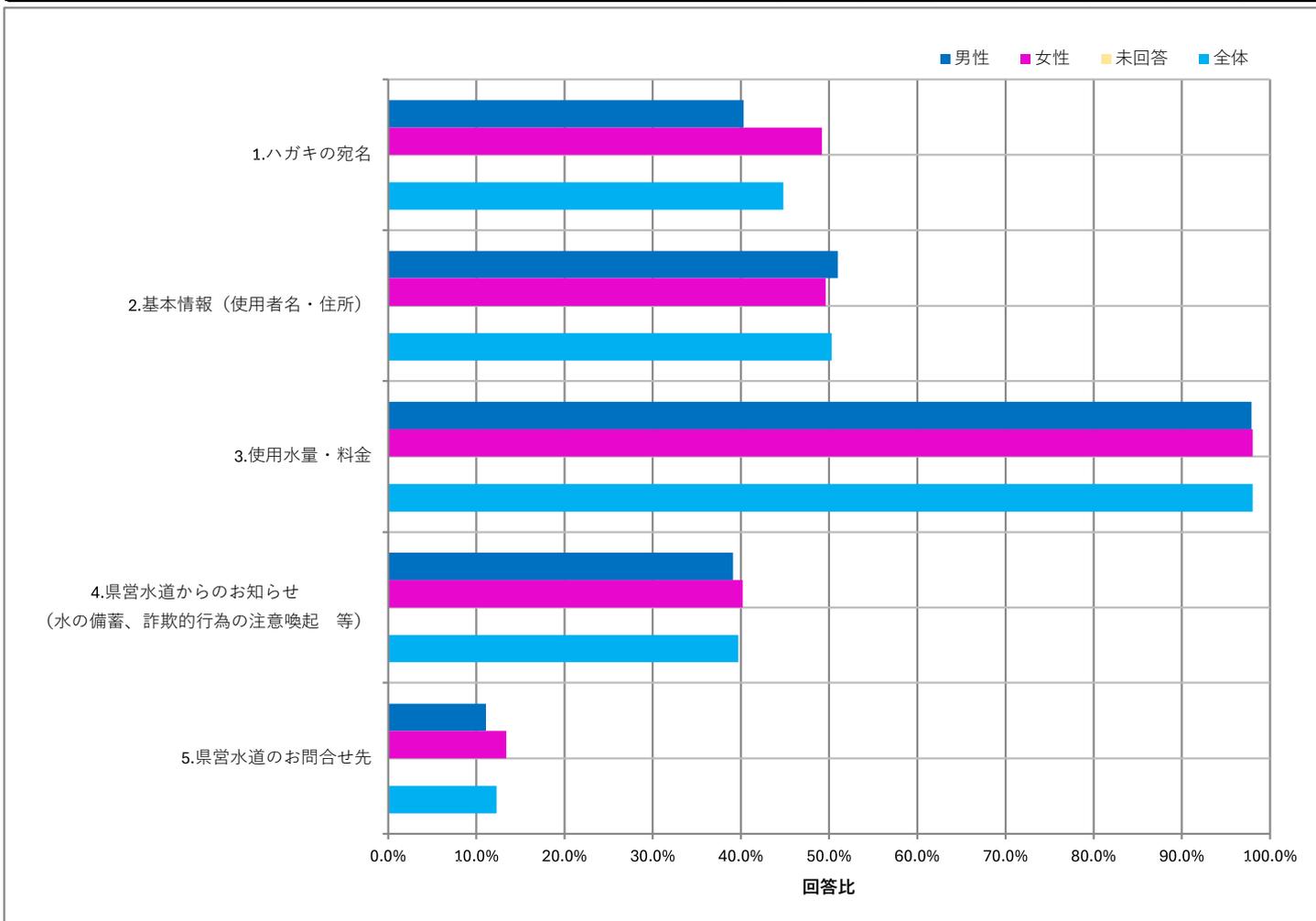
問5-5で「1. 必ず確認している」「2. 確認することの方が多い」「3. 確認しないことの方が多い」と答えた方にお聞きします。記載内容のうち、ご覧になっている内容を全てお選びください。

N=489

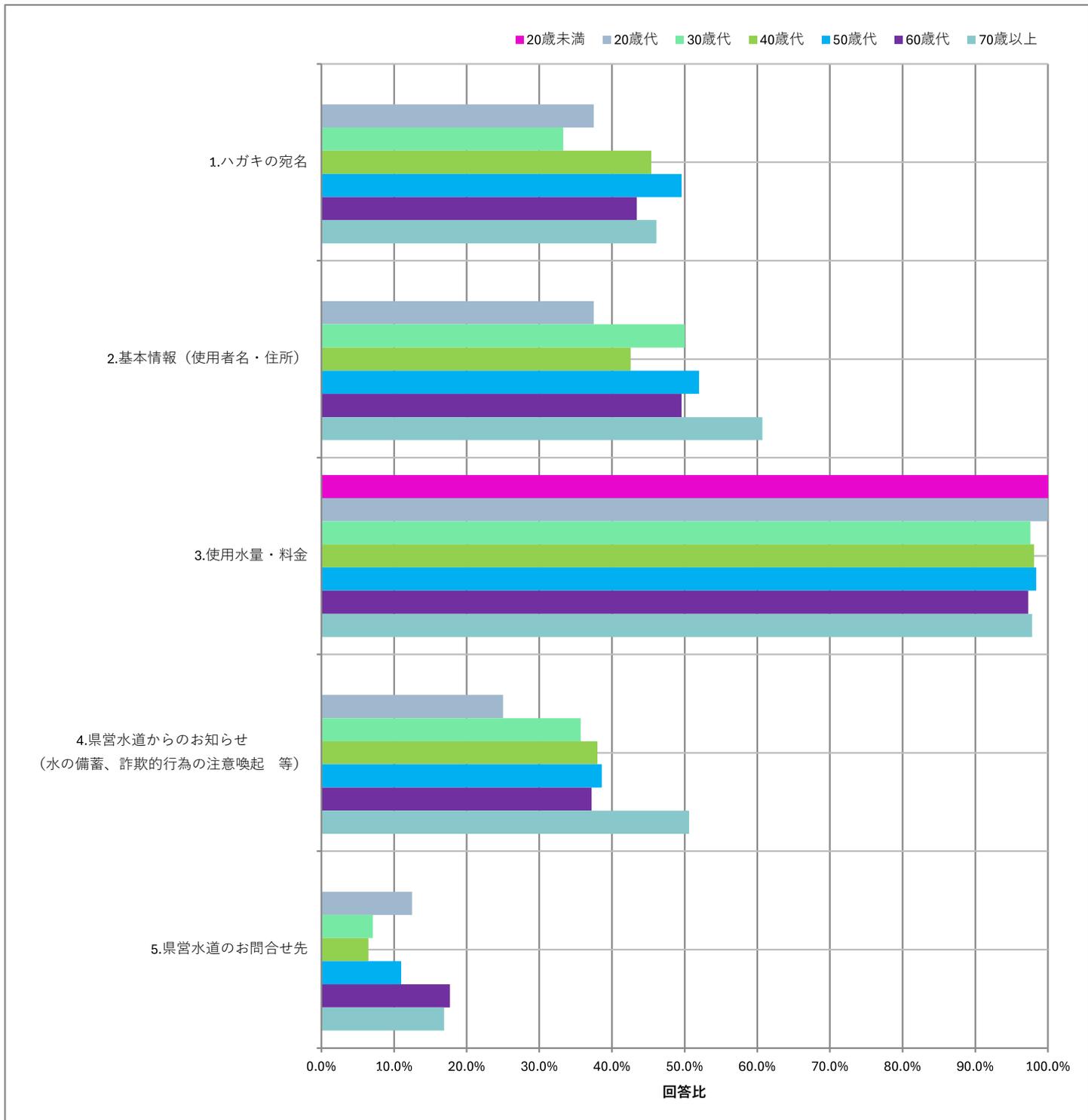
設問	回答数	回答比率
1. ハガキの宛名	219	44.8%
2. 基本情報（使用者名・住所）	246	50.3%
3. 使用水量・料金	479	98.0%
4. 県営水道からのお知らせ （水の備蓄、詐欺的行為の注意喚起 等）	194	39.7%
5. 県営水道のお問合せ先	60	12.3%

『使用水量のお知らせ』と同じく、「使用水量・料金」はほとんどのお客様がご覧になっていました。一方、「県営水道からのお知らせ」をご覧になっているお客様は約4割と、『使用水量のお知らせ』を10ポイント程度上回る結果となりました。

性別	回答数・比率						全体	
	男性		女性		未回答		回答数	比率
	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率		
	243		246		0		489	
1. ハガキの宛名	98	40.3%	121	49.2%	0	0.0%	219	44.8%
2. 基本情報（使用者名・住所）	124	51.0%	122	49.6%	0	0.0%	246	50.3%
3. 使用水量・料金	238	97.9%	241	98.0%	0	0.0%	479	98.0%
4. 県営水道からのお知らせ （水の備蓄、詐欺的行為の注意喚起 等）	95	39.1%	99	40.2%	0	0.0%	194	39.7%
5. 県営水道のお問合せ先	27	11.1%	33	13.4%	0	0.0%	60	12.3%



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
	2	8	42	108	127	113	89
1. ハガキの宛名	0	3	14	49	63	49	41
2. 基本情報（使用者名・住所）	0	3	21	46	66	56	54
3. 使用水量・料金	2	8	41	106	125	110	87
4. 県営水道からのお知らせ （水の備蓄、詐欺的行為の注意喚起 等）	0	2	15	41	49	42	45
5. 県営水道のお問合せ先	0	1	3	7	14	20	15



令和6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」「お客様サービス満足度」「投函物」「安全でおいしい水」

<問5 「投函物」について>

問5-7 「納入通知書」を確認しない理由

問5-5で「3. 確認しないことの方が多い」または「4. 確認していない」と答えた方にお聞きします。

ご覧にならない理由で当てはまるものを全てお選びください。

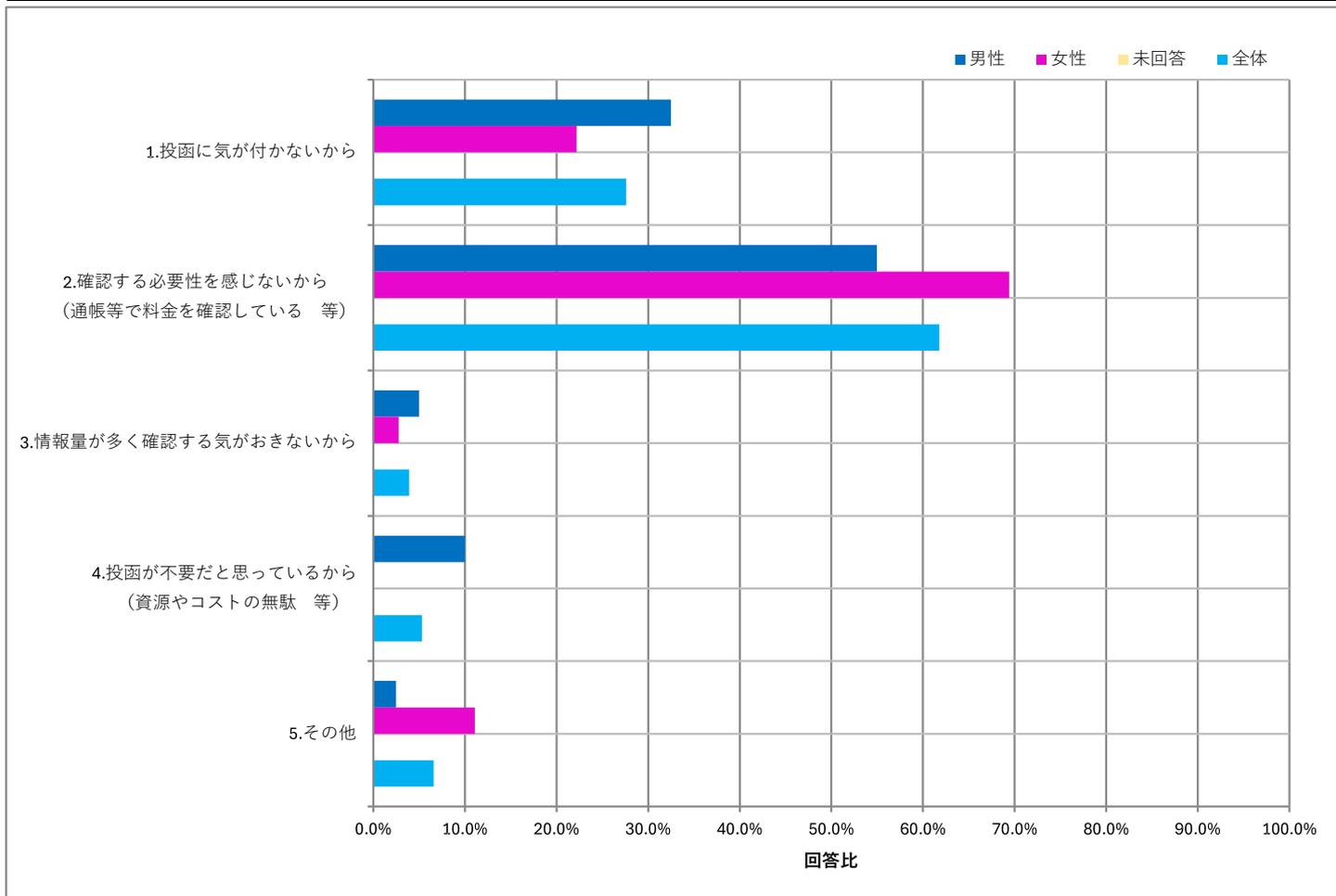
N=76

設問	回答数	回答比率
1. 投函に気が付かないから	21	27.6%
2. 確認する必要性を感じないから (通帳等で料金を確認している 等)	47	61.8%
3. 情報量が多く確認する気がおきないから	3	3.9%
4. 投函が不要だと思っているから (資源やコストの無駄 等)	4	5.3%
5. その他	5	6.6%

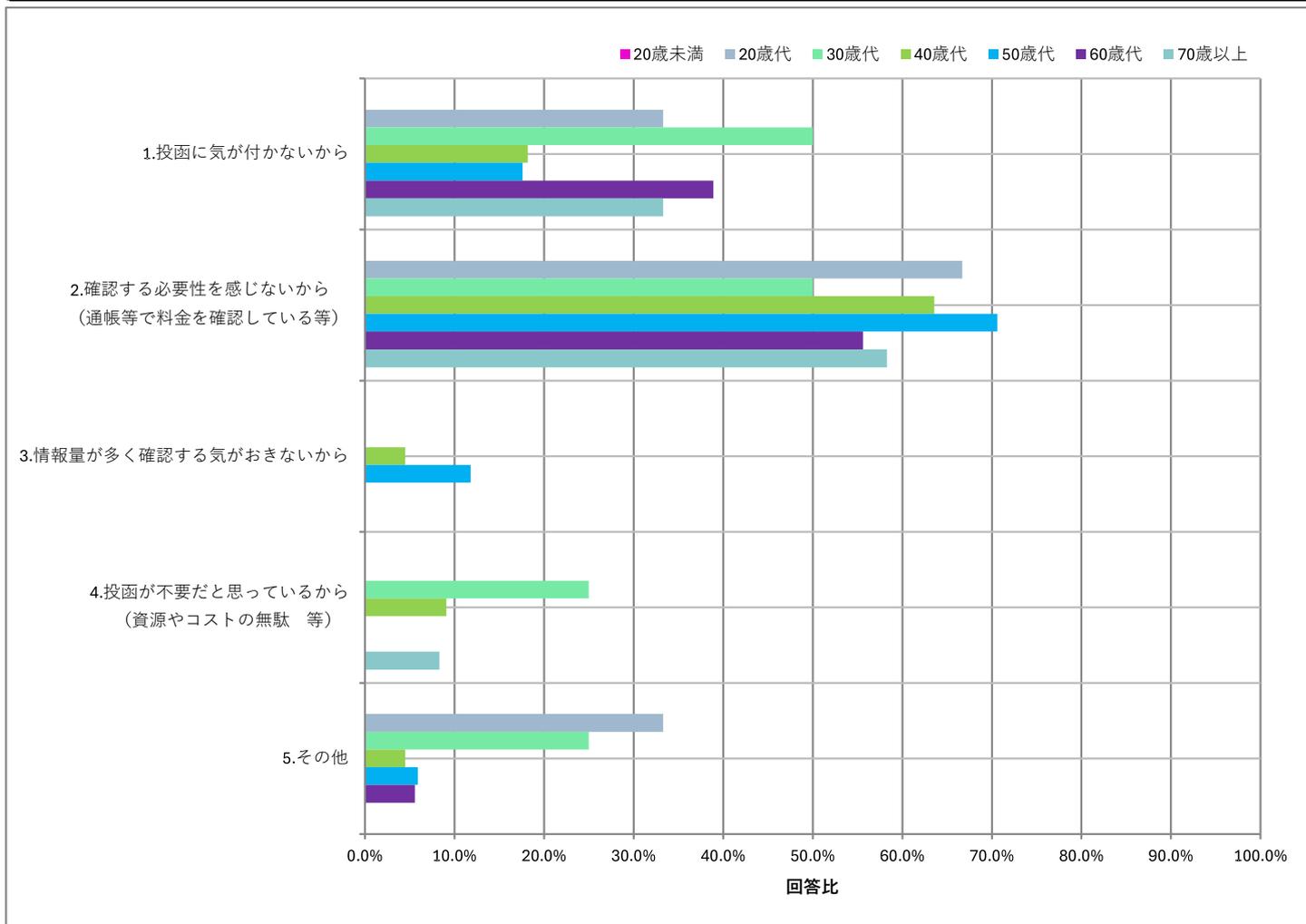
「確認する必要性を感じない」との回答が6割を超え、「投函に気が付かない」が27.6%と続きました。

検針票と異なり他の郵便物に紛れやすい“ハガキ”であることや、個別広聴でも定期的にご意見が寄せられていますが、記載内容が使用水量のお知らせと重複していることが、確認率が低くなった一因であると推測されます。

性別	回答数・比率				全体	
	男性	女性	未回答	比率	回答数	比率
	40	36	0		76	
1. 投函に気が付かないから	13	8	0	32.5%	21	27.6%
2. 確認する必要性を感じないから (通帳等で料金を確認している 等)	22	25	0	55.0%	47	61.8%
3. 情報量が多く確認する気がおきないから	2	1	0	5.0%	3	3.9%
4. 投函が不要だと思っているから (資源やコストの無駄 等)	4	0	0	10.0%	4	5.3%
5. その他	1	4	0	2.5%	5	6.6%



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
	0	3	4	22	17	18	12
1. 投函に気が付かないから	0	1	2	4	3	7	4
2. 確認する必要性を感じないから (通帳等で料金を確認している等)	0	2	2	14	12	10	7
3. 情報量が多く確認する気がおきないから	0	0	0	1	2	0	0
4. 投函が不要だと思っているから (資源やコストの無駄 等)	0	0	1	2	0	0	1
5. その他	0	1	1	1	1	1	0



その他意見

年代	性別	意見
20歳代	女性	同居の親宛に届くので見たことがない
50歳代	女性	家族が確認するから
60歳代	女性	家族が確認しているから
30歳代	女性	投函物が多いときは、来た事のみ確認して読まずに処分してしまう
40歳代	男性	妻が確認しているから

令和6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」「お客様サービス満足度」「投函物」「安全でおいしい水」

<問5 「投函物」について>

問5-8 県営水道からのお知らせを確認する媒体について

県営水道からのお知らせを確認する媒体として、投函物以外に利用しているものはありますか。いくつでもお選びください。

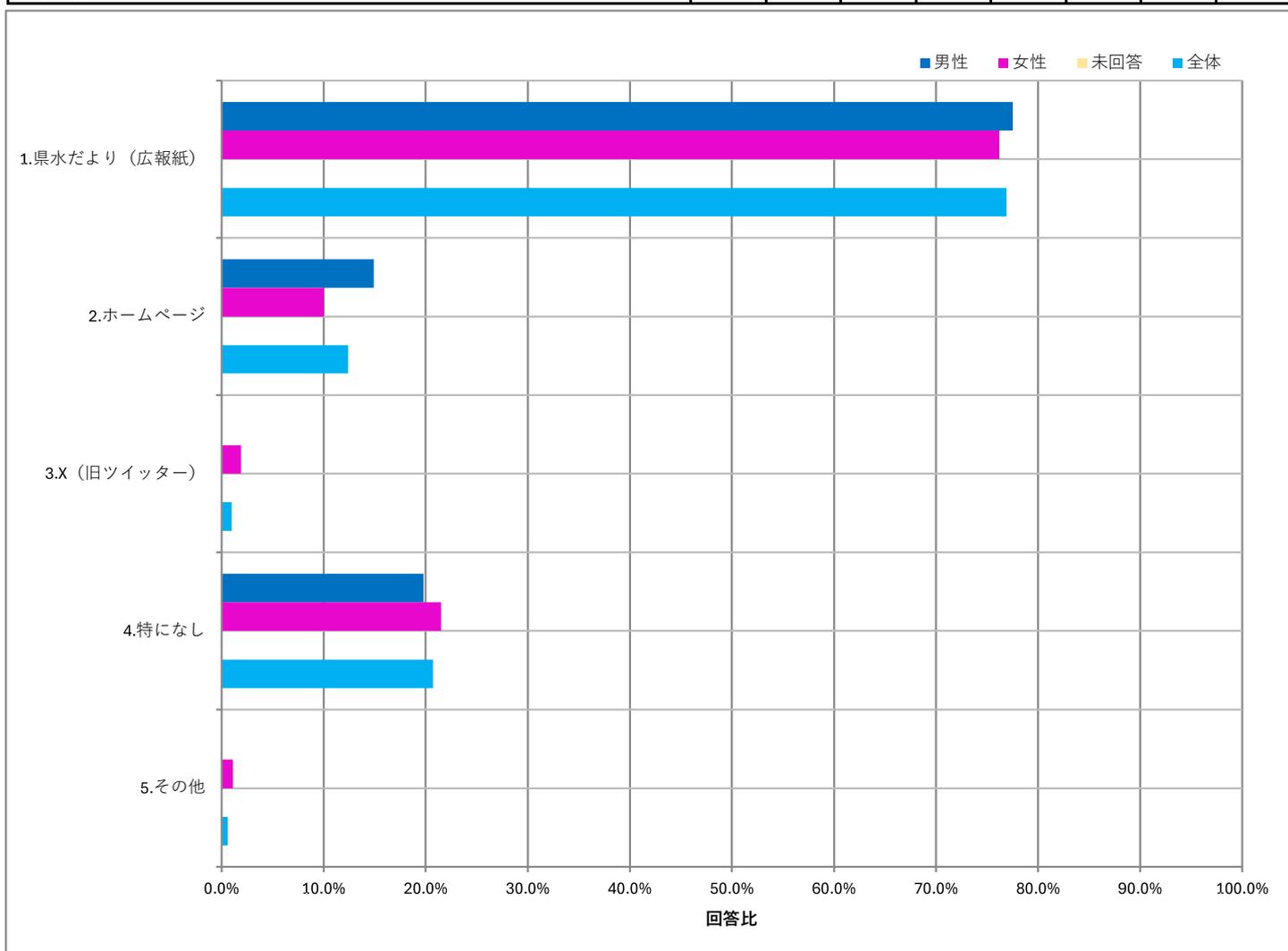
N=523

設問	回答数	回答比率
1. 県水だより（広報紙）	402	76.9%
2. ホームページ	65	12.4%
3. X（旧ツイッター）	5	1.0%
4. 特になし	108	20.7%
5. その他	3	0.6%

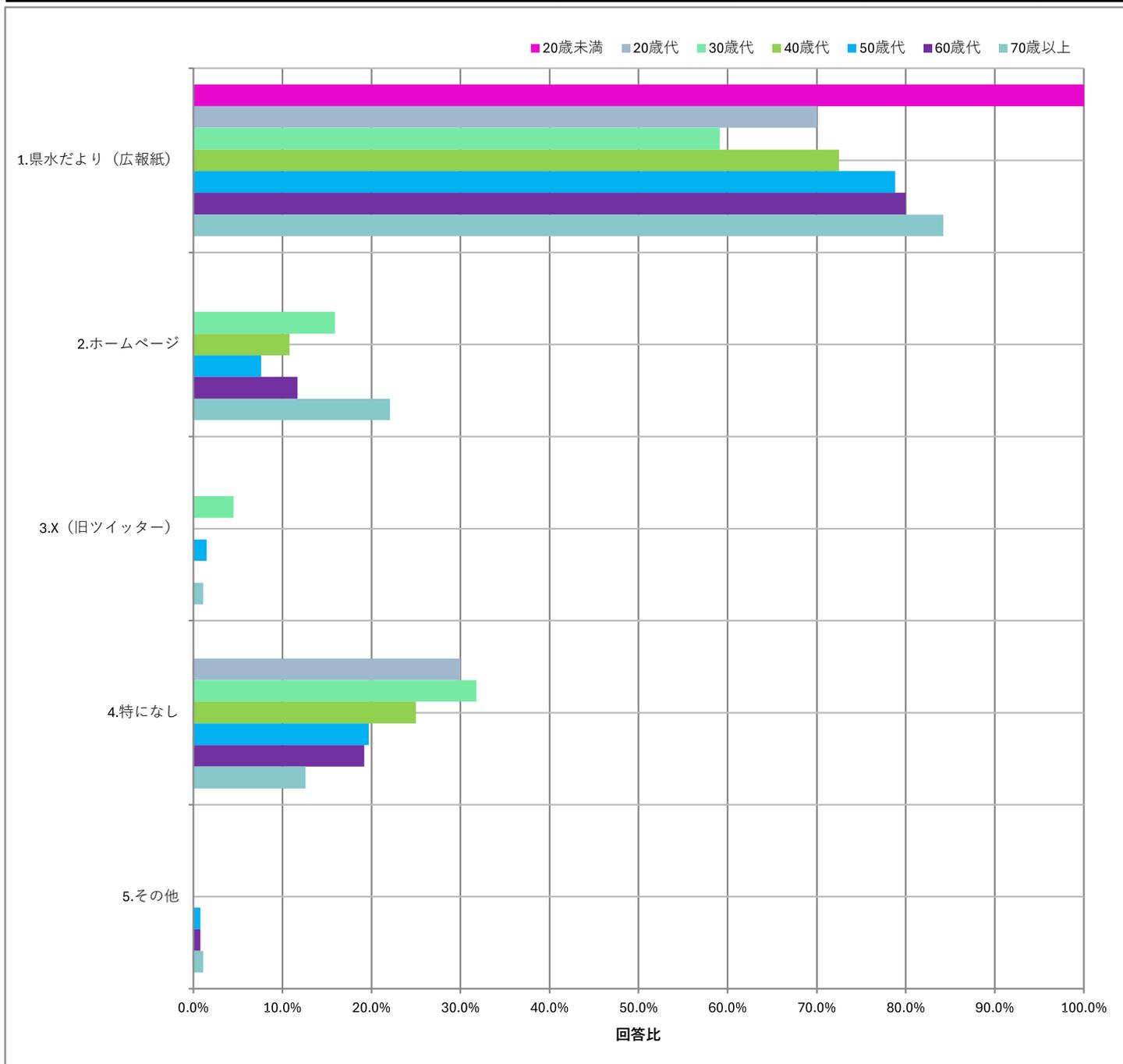
投函物のほかに、多くの方が「県水だより」を利用されていることが確認されました。

一方、「ホームページ」の利用率が1割程度であったほか、約2割の方が「特になし（≒検針票以外の媒体を利用していない）」と回答されていることから、情報発信・提供の方法については引き続き検討していく必要があると考えられます。

性別	回答数・比率			
	男性	女性	未回答	全体
	262	261	0	523
1. 県水だより（広報紙）	203	199	0	402
2. ホームページ	39	26	0	65
3. X（旧ツイッター）	0	5	0	5
4. 特になし	52	56	0	108
5. その他	0	3	0	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
	2	10	44	120	132	120	95
1. 県水だより (広報紙)	2	7	26	87	104	96	80
2. ホームページ	0	0	7	13	10	14	21
3. X (旧ツイッター)	0	0	2	0	2	0	1
4. 特になし	0	3	14	30	26	23	12
5. その他	0	0	0	0	1	1	1



その他意見

年代	性別	意見
70歳以上	女性	新聞
60歳代	女性	広報いちかわ
50歳代	女性	メールマガジン