

令和元年度第2回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「水道料金納付方法」「安全でおいしい水」について

1 接客対応について

問1

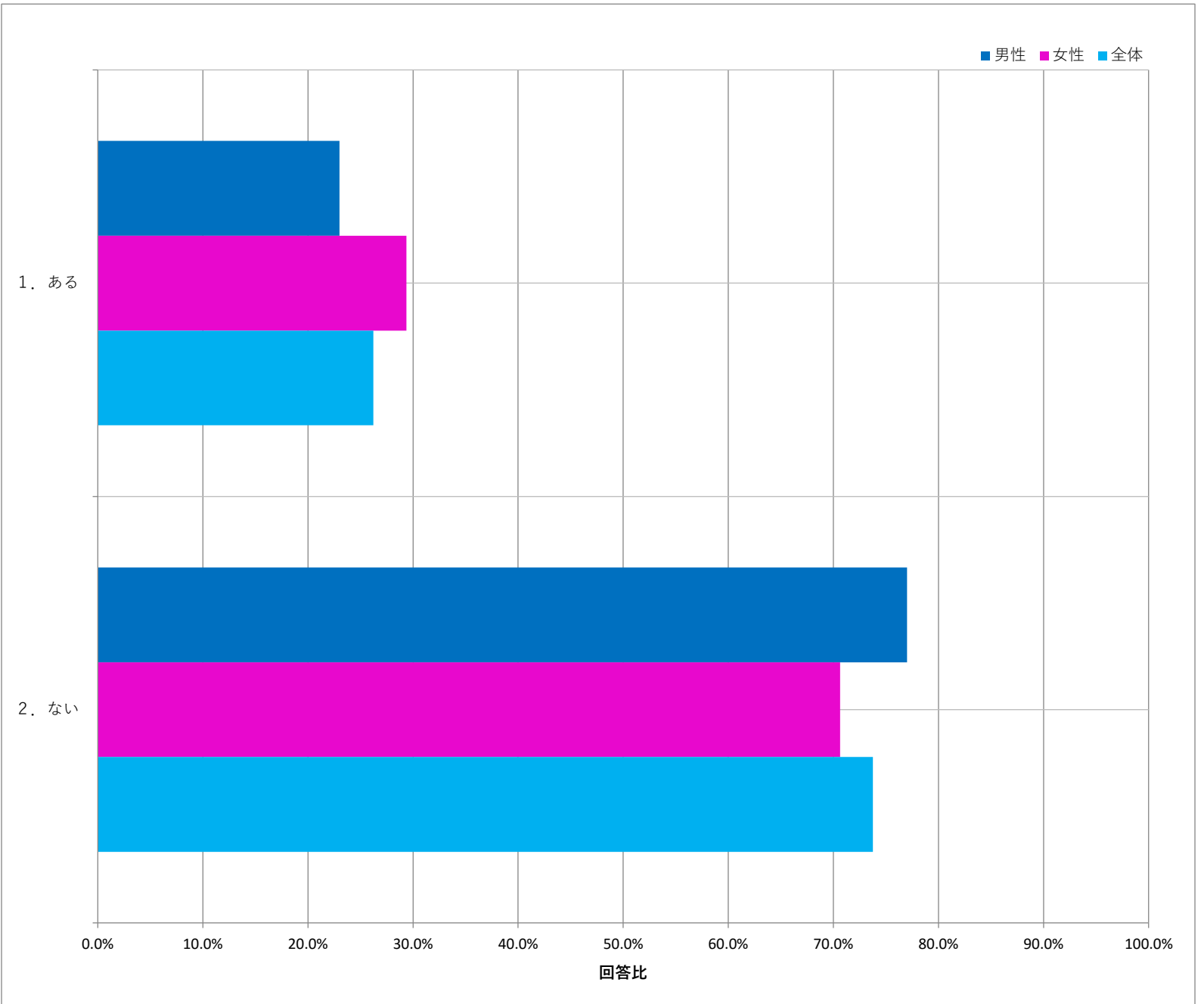
千葉県営水道職員（検針員などの委託会社社員を含む）による対応経験について
これまでに窓口、電話、検針などの際に職員による対応を経験されたことはありますか。

N=530

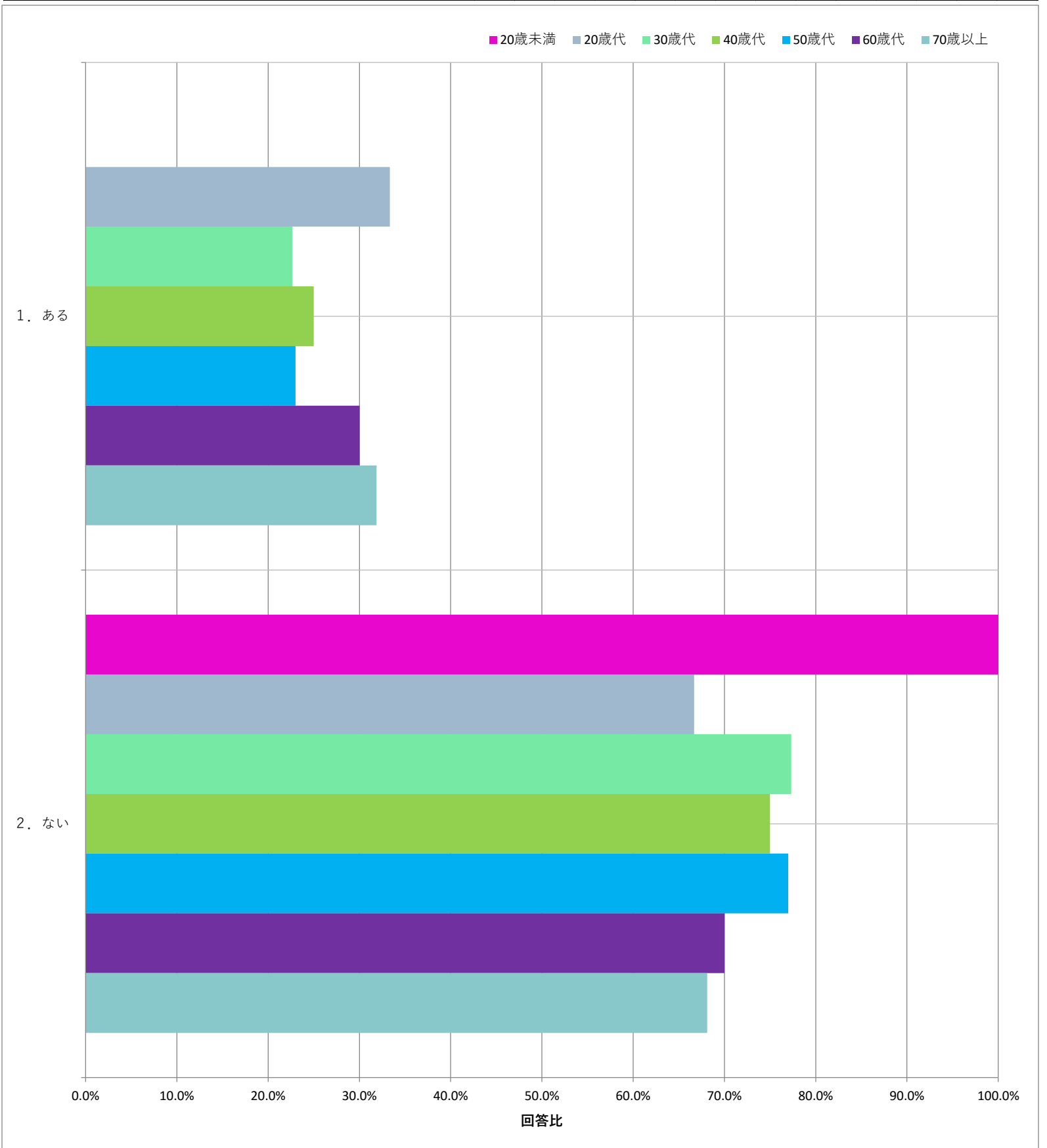
設問	回答数	回答比率
1. ある	139	26.2%
2. ない	391	73.8%

千葉県営水道職員による対応経験について聞いたところ、「ある」と回答した割合は26.2%でした。
(昨年度同時期29.2%)

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	261	269	530
1. ある	60 23.0%	79 29.4%	139 26.2%
2. ない	201 77.0%	190 70.6%	391 73.8%



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	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
1. ある	0	0.0%	4	33.3%	17	22.7%	40	25.0%	26	23.0%	30	30.0%	22	31.9%
2. ない	1	100.0%	8	66.7%	58	77.3%	120	75.0%	87	77.0%	70	70.0%	47	68.1%



令和元年度第2回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「水道料金納付方法」「安全でおいしい水」について

問2

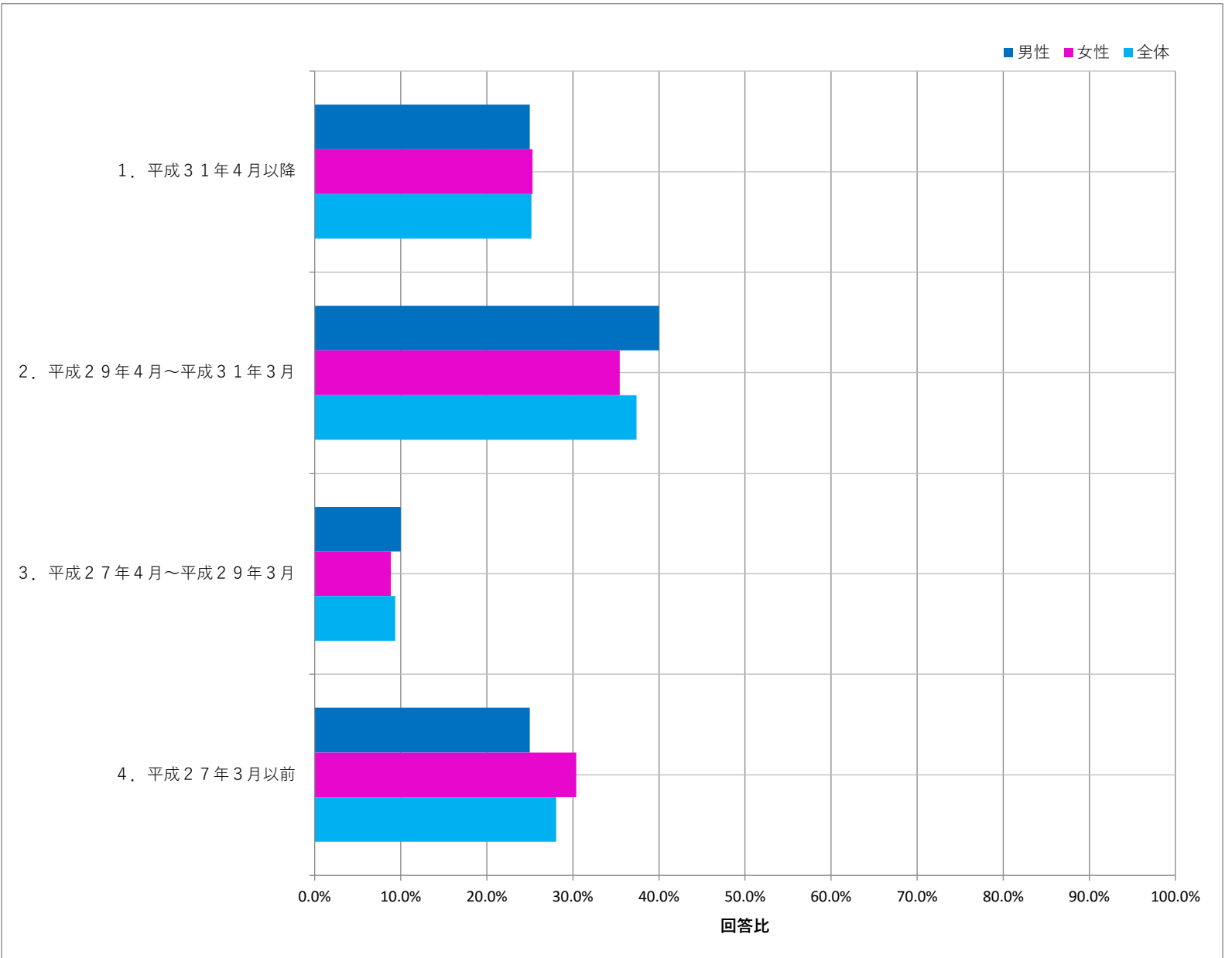
問1で「1. ある」とお答えの方にお尋ねします。
その時期はいつ頃ですか。

N=139

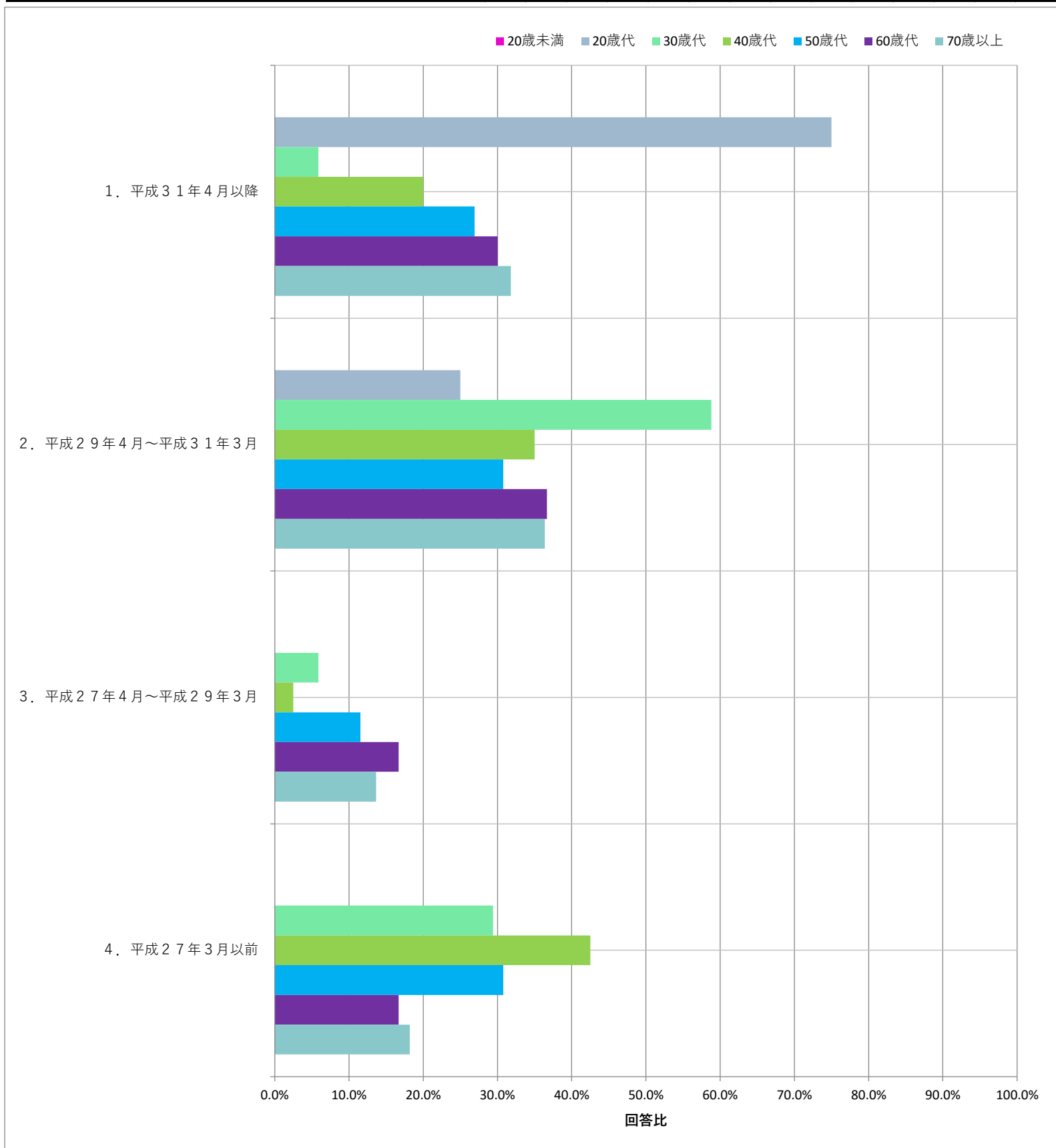
設問	回答数	回答比率
1. 平成31年4月以降	35	25.2%
2. 平成29年4月～平成31年3月	52	37.4%
3. 平成27年4月～平成29年3月	13	9.4%
4. 平成27年3月以前	39	28.1%

千葉県営水道職員による接客対応を受けた時期について聞いたところ、「平成31年4月以降」と回答した方は25.2%で、一番多くの回答は「平成29年4月～平成31年3月」の37.4%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
	60		79		139	
1. 平成31年4月以降	15	25.0%	20	25.3%	35	25.2%
2. 平成29年4月～平成31年3月	24	40.0%	28	35.4%	52	37.4%
3. 平成27年4月～平成29年3月	6	10.0%	7	8.9%	13	9.4%
4. 平成27年3月以前	15	25.0%	24	30.4%	39	28.1%



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							
	0	4	17	40	26	30	22							
1. 平成31年4月以降	0	3	1	8	7	9	7	0.0%	75.0%	5.9%	20.0%	26.9%	30.0%	31.8%
2. 平成29年4月～平成31年3月	0	1	10	14	8	11	8	0.0%	25.0%	58.8%	35.0%	30.8%	36.7%	36.4%
3. 平成27年4月～平成29年3月	0	0	1	1	3	5	3	0.0%	0.0%	5.9%	2.5%	11.5%	16.7%	13.6%
4. 平成27年3月以前	0	0	5	17	8	5	4	0.0%	0.0%	29.4%	42.5%	30.8%	16.7%	18.2%



令和元年度第2回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「水道料金納付方法」「安全でおいしい水」について

問3-1

千葉県営水道職員の対応について

問1で「1. ある」とお答えの方にお尋ねします。

そのときの職員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。

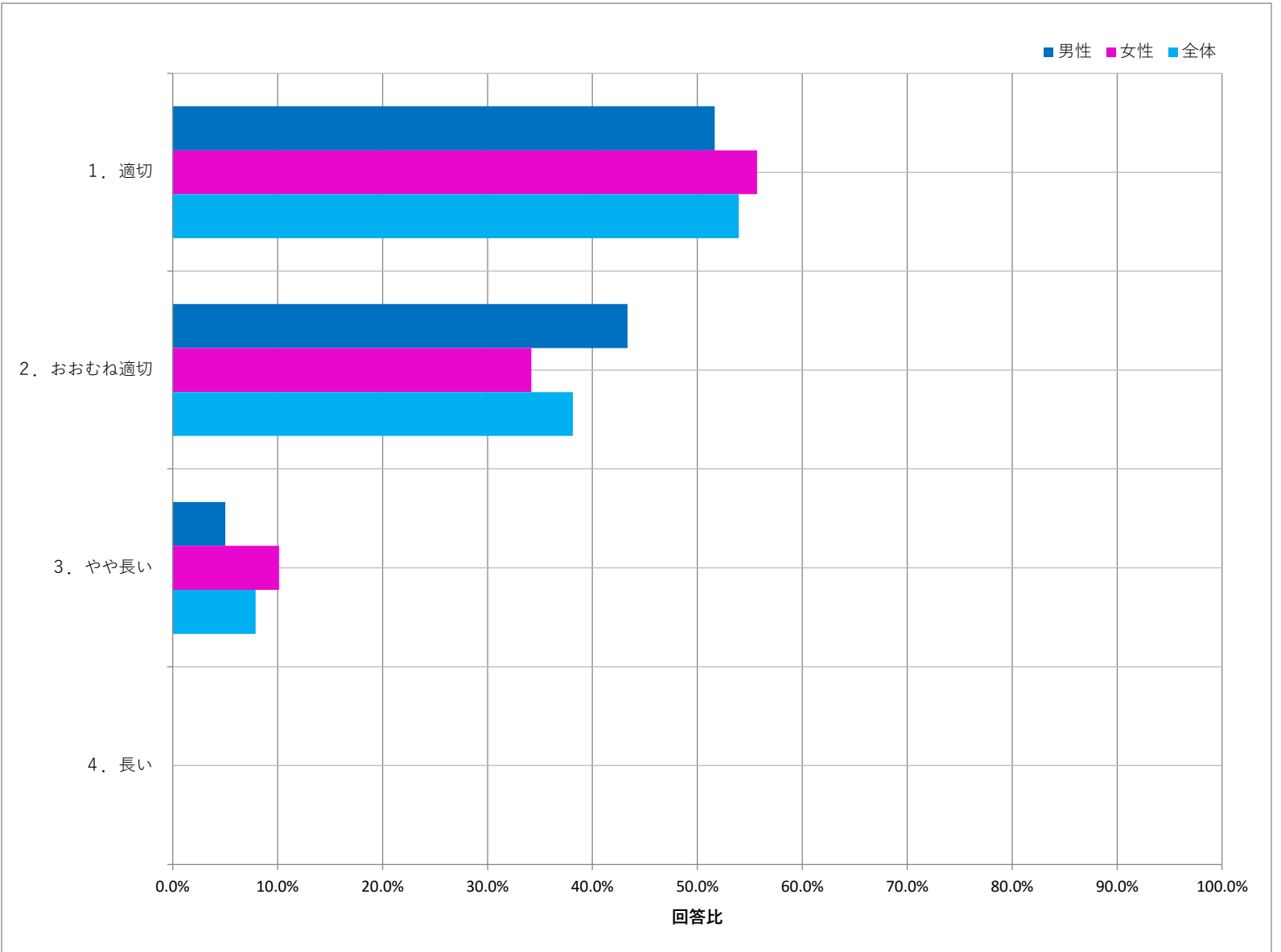
窓口や電話口での待ち時間

N=139

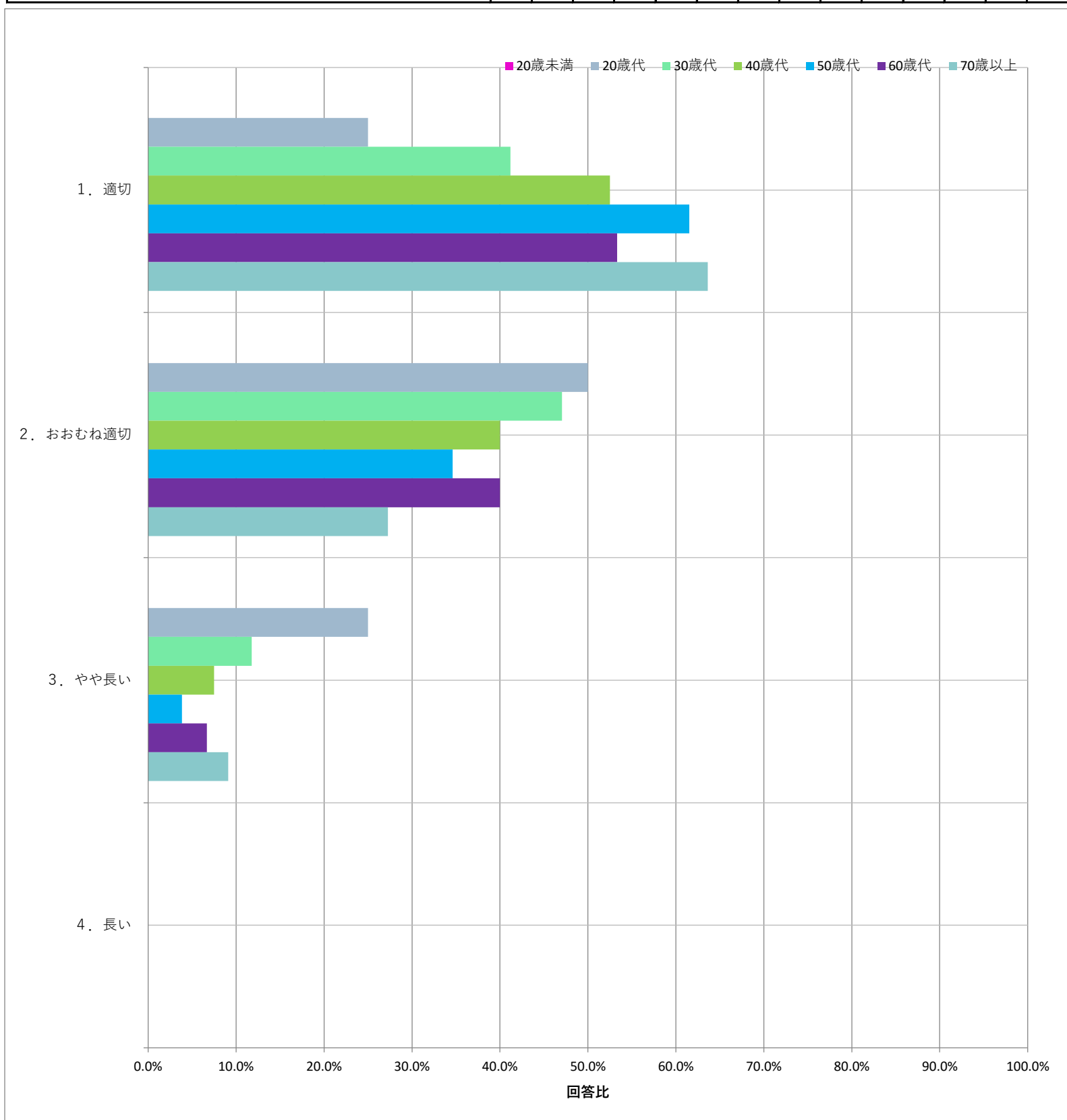
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
			適切	長い	
1. 適切	75	54.0%	128		92.1%
2. おおむね適切	53	38.1%			
3. やや長い	11	7.9%			
4. 長い	0	0.0%	11		7.9%

千葉県営水道職員の対応における窓口や電話口での待ち時間について聞いたところ、『適切』（「適切」と「おおむね適切」の計）が92.1%で、昨年度同時期より0.7ポイント上がりました。

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
	60		79		139	
1. 適切	31	51.7%	44	55.7%	75	54.0%
2. おおむね適切	26	43.3%	27	34.2%	53	38.1%
3. やや長い	3	5.0%	8	10.1%	11	7.9%
4. 長い	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	0.0%	4	25.0%	17	41.2%	40	52.5%	26	61.5%	30	53.3%	22	63.6%
1. 適切	0	0.0%	1	25.0%	7	41.2%	21	52.5%	16	61.5%	16	53.3%	14	63.6%
2. おおむね適切	0	0.0%	2	50.0%	8	47.1%	16	40.0%	9	34.6%	12	40.0%	6	27.3%
3. やや長い	0	0.0%	1	25.0%	2	11.8%	3	7.5%	1	3.8%	2	6.7%	2	9.1%
4. 長い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%



令和元年度第2回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「水道料金納付方法」「安全でおいしい水」について

問3-2

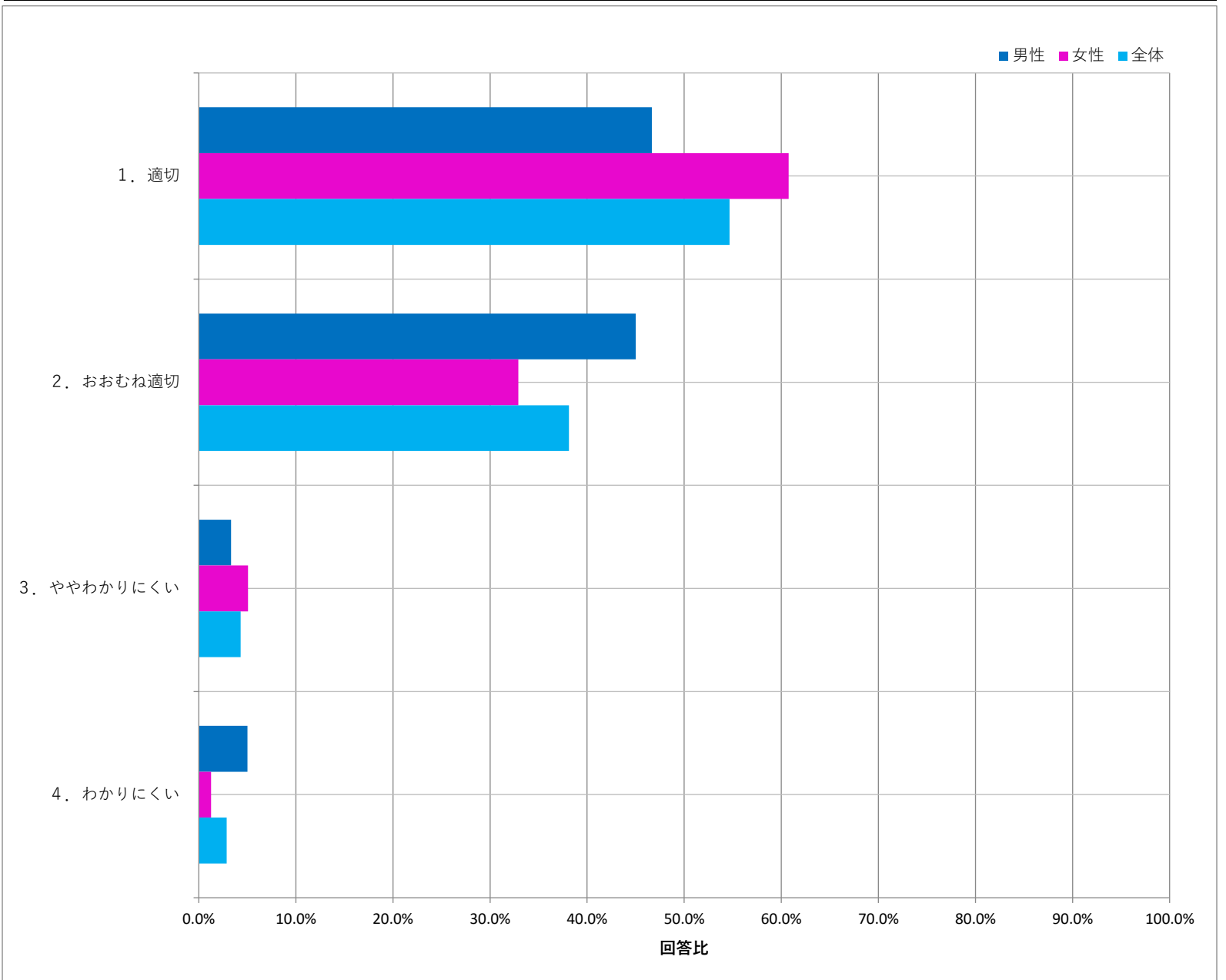
千葉県営水道職員の対応について
説明のわかりやすさ

N=139

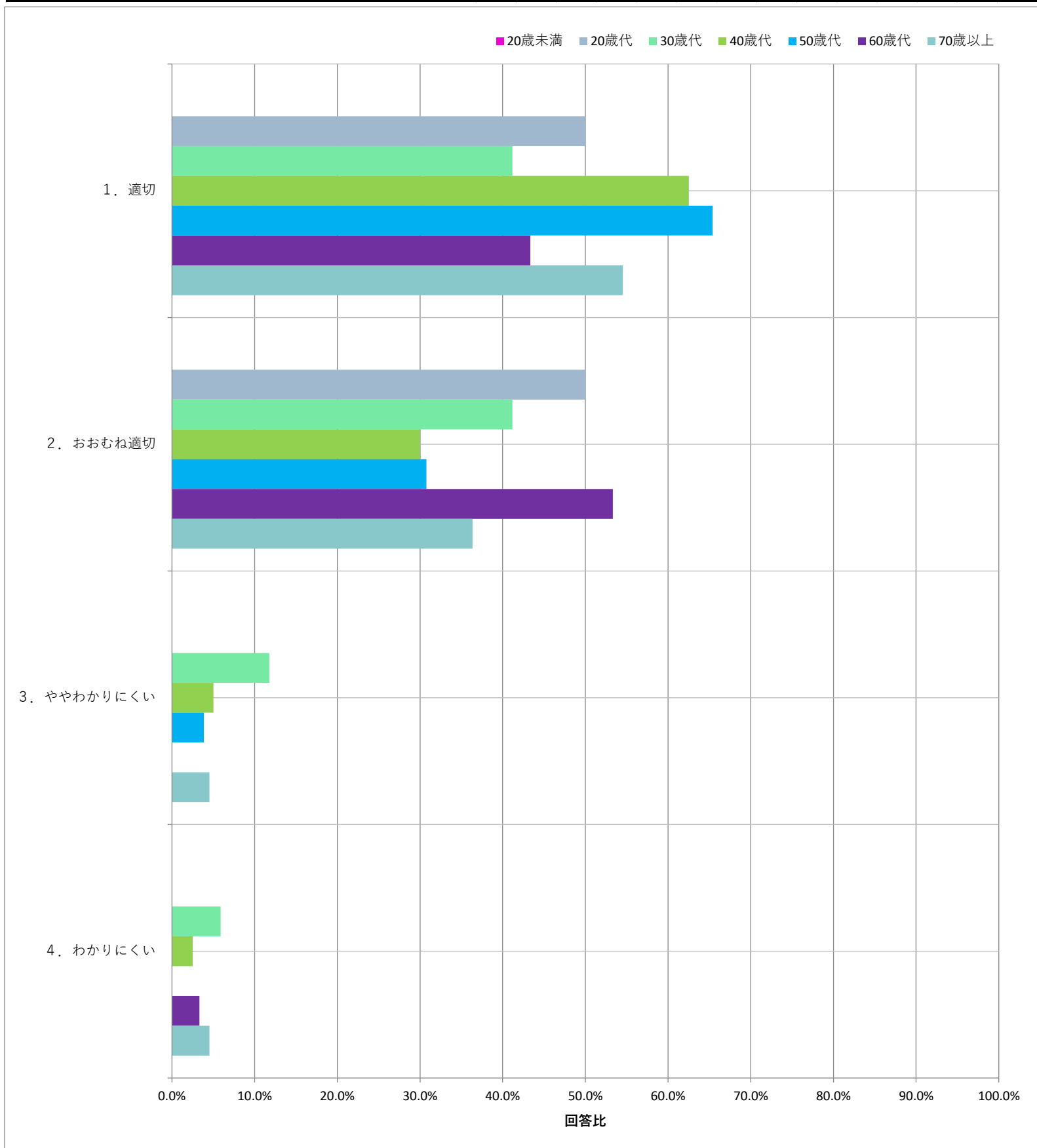
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
			適切	わかりにくい	
1. 適切	76	54.7%	129		92.8%
2. おおむね適切	53	38.1%			
3. ややわかりにくい	6	4.3%		10	7.2%
4. わかりにくい	4	2.9%			

千葉県営水道職員の対応における説明のわかりやすさについて聞いたところ、『適切』（「適切」と「おおむね適切」の計）が92.8%で、昨年度同時期と同率でした。

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
	60		79		139	
1. 適切	28	46.7%	48	60.8%	76	54.7%
2. おおむね適切	27	45.0%	26	32.9%	53	38.1%
3. ややわかりにくい	2	3.3%	4	5.1%	6	4.3%
4. わかりにくい	3	5.0%	1	1.3%	4	2.9%



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							
	0	4	7	40	26	30	22							
1. 適切	0	0.0%	2	50.0%	7	41.2%	25	62.5%	17	65.4%	13	43.3%	12	54.5%
2. おおむね適切	0	0.0%	2	50.0%	7	41.2%	12	30.0%	8	30.8%	16	53.3%	8	36.4%
3. ややわかりにくい	0	0.0%	0	0.0%	2	11.8%	2	5.0%	1	3.8%	0	0.0%	1	4.5%
4. わかりにくい	0	0.0%	0	0.0%	1	5.9%	1	2.5%	0	0.0%	1	3.3%	1	4.5%



令和元年度第2回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「水道料金納付方法」「安全でおいしい水」について

問3-3

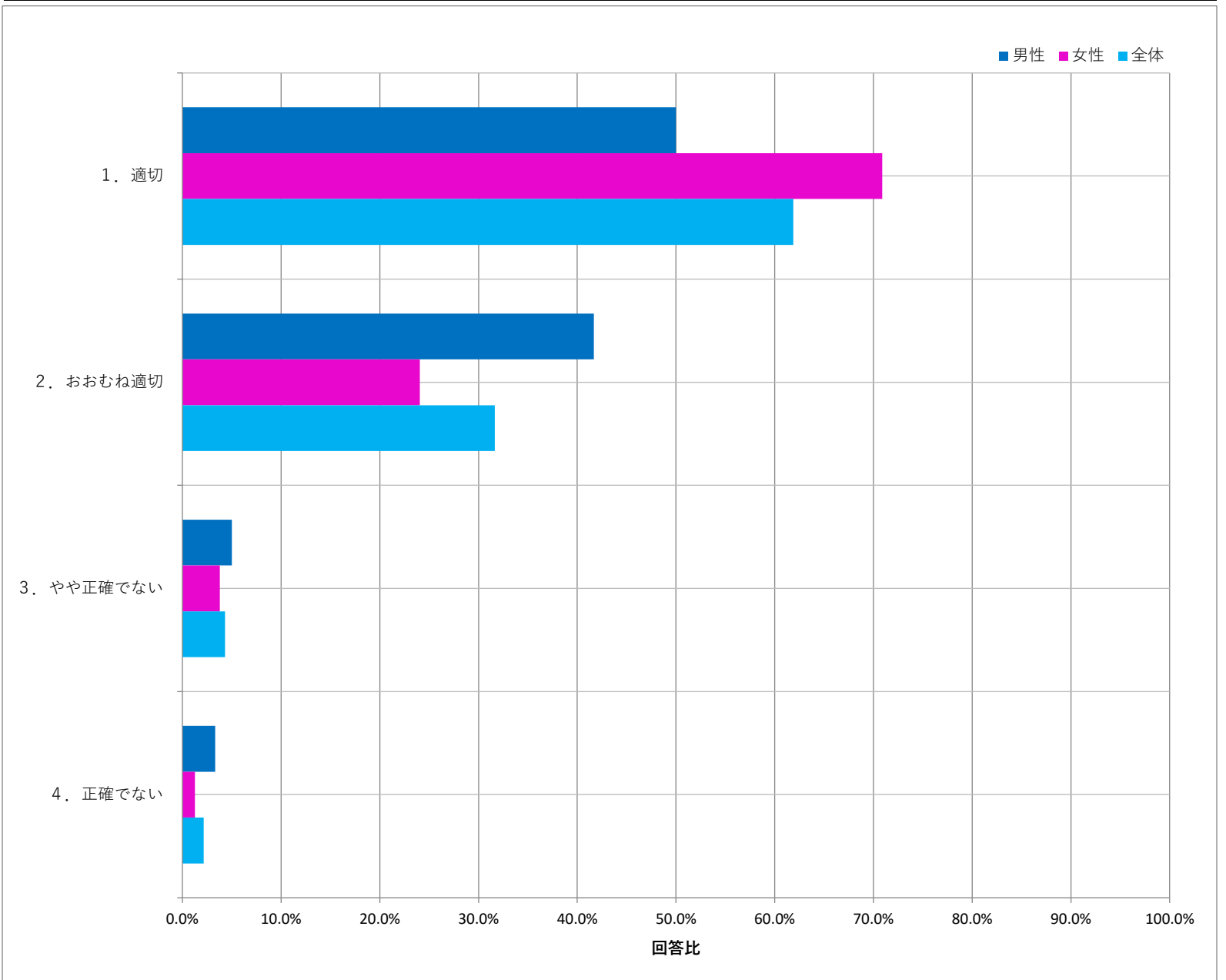
千葉県営水道職員の対応について
処理の正確さ

N=139

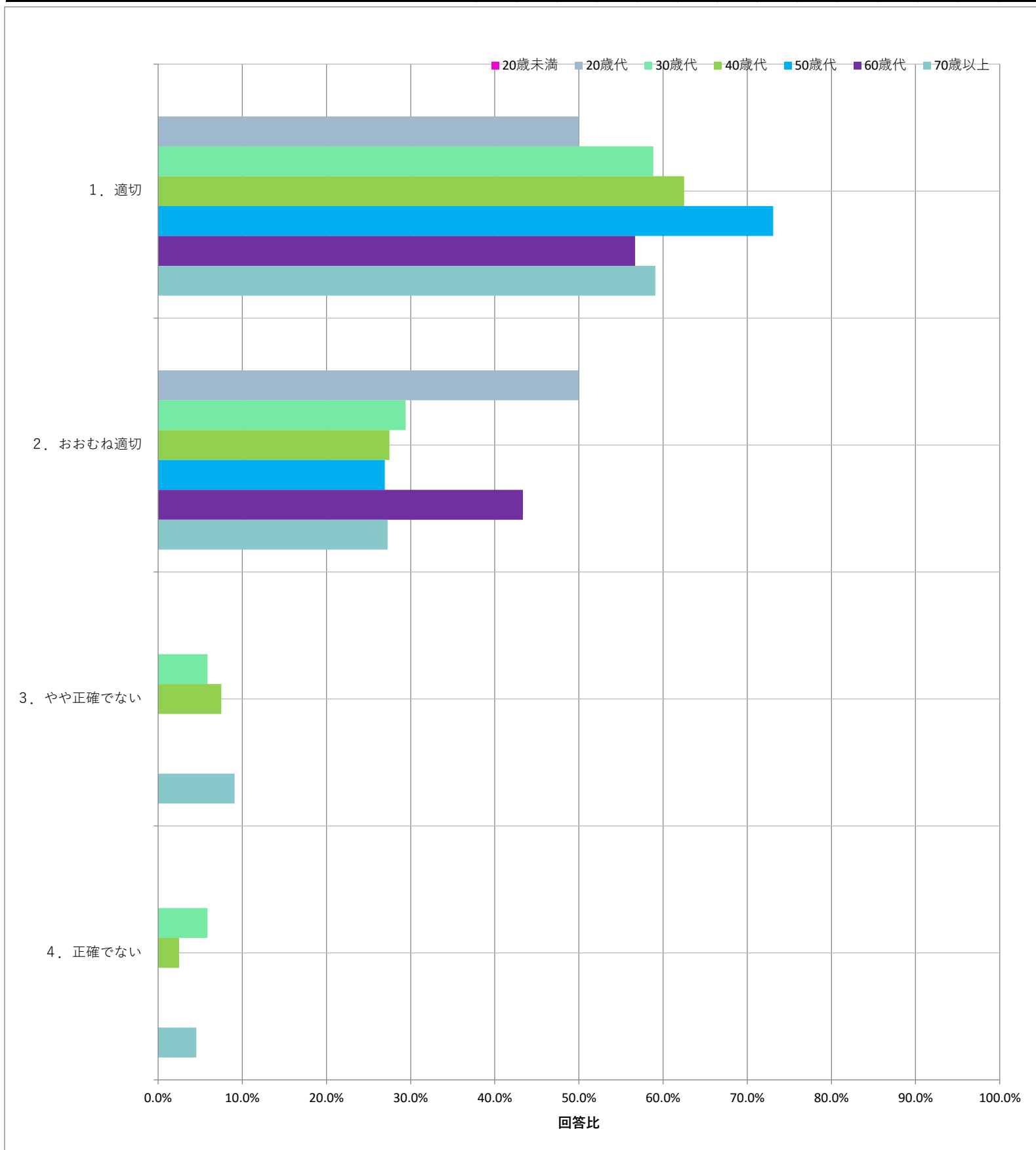
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
			適切	正確でない	
1. 適切	86	61.9%	130	9	93.5%
2. おおむね適切	44	31.7%			
3. やや正確でない	6	4.3%			
4. 正確でない	3	2.2%			

千葉県営水道職員の対応における処理の正確さについて聞いたところ、『適切』（「適切」と「おおむね適切」の計）が93.5%で、昨年度同時期より1.9ポイント下がりました。

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
	60		79		139	
1. 適切	30	50.0%	56	70.9%	86	61.9%
2. おおむね適切	25	41.7%	19	24.1%	44	31.7%
3. やや正確でない	3	5.0%	3	3.8%	6	4.3%
4. 正確でない	2	3.3%	1	1.3%	3	2.2%



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	4	17	40	26	30	22							
1. 適切	0	0.0%	2	50.0%	10	58.8%	25	62.5%	19	73.1%	17	56.7%	13	59.1%
2. おおむね適切	0	0.0%	2	50.0%	5	29.4%	11	27.5%	7	26.9%	13	43.3%	6	27.3%
3. やや正確でない	0	0.0%	0	0.0%	1	5.9%	3	7.5%	0	0.0%	0	0.0%	2	9.1%
4. 正確でない	0	0.0%	0	0.0%	1	5.9%	1	2.5%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.5%



令和元年度第2回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「水道料金納付方法」「安全でおいしい水」について

問3-4

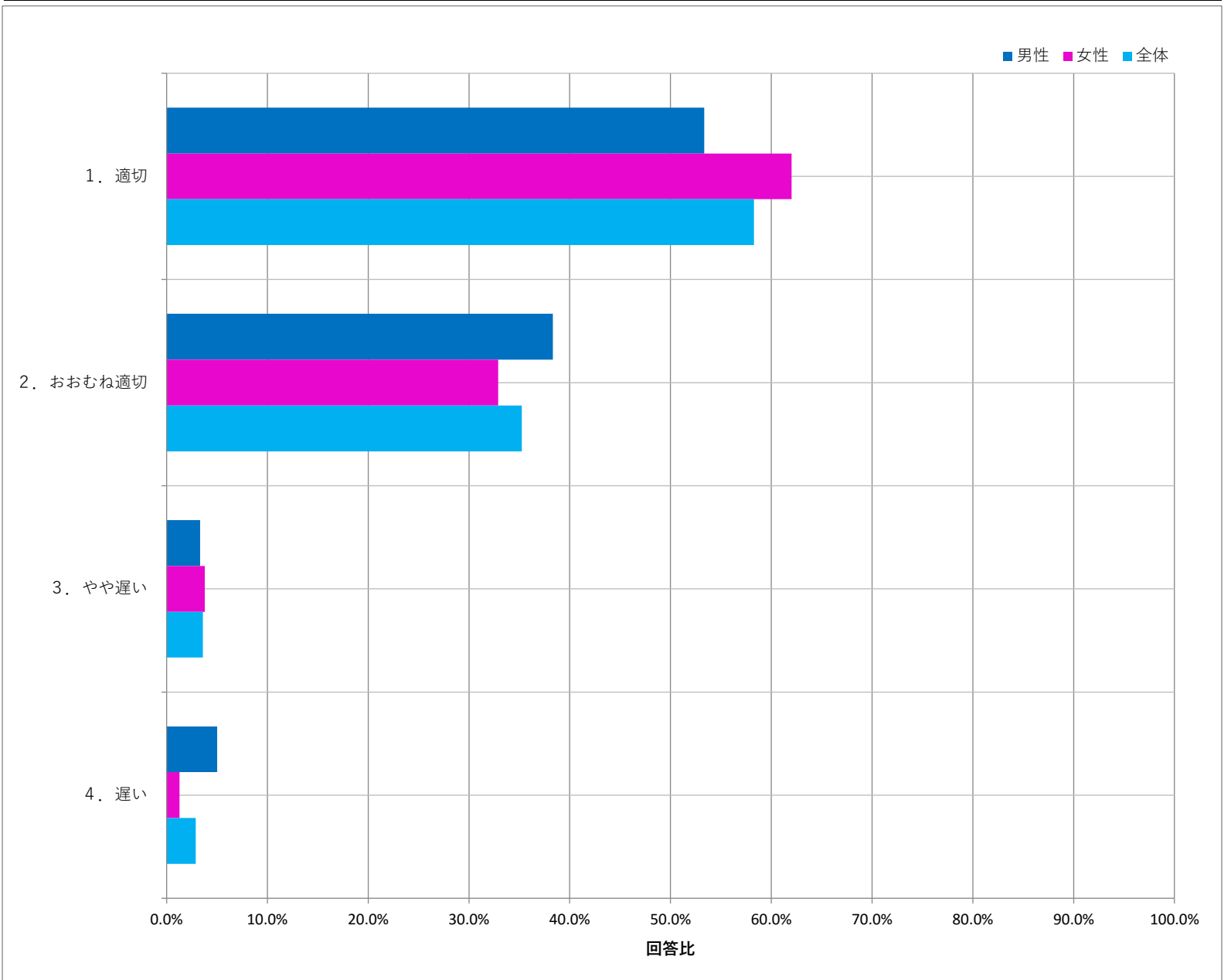
千葉県営水道職員の対応について
処理の早さ

N=139

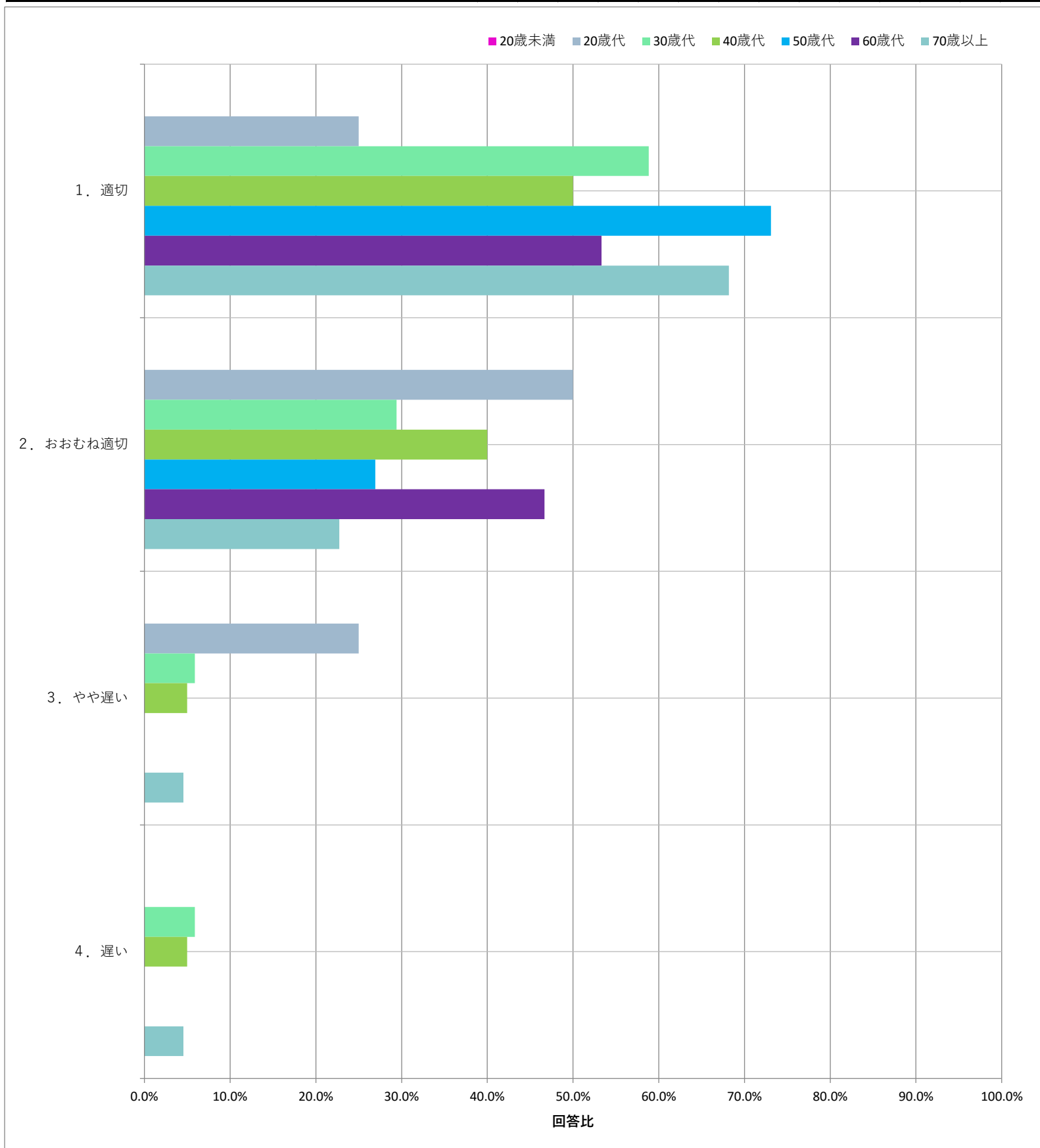
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
			適切	遅い	
1. 適切	81	58.3%	130	9	93.5%
2. おおむね適切	49	35.3%			
3. やや遅い	5	3.6%			
4. 遅い	4	2.9%			

千葉県営水道職員の対応における処理の早さについて聞いたところ、『適切』(「適切」と「おおむね適切」の計)が93.5%で、昨年度同時期より2.1ポイント上がりました。

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
	60		79		139	
1. 適切	32	53.3%	49	62.0%	81	58.3%
2. おおむね適切	23	38.3%	26	32.9%	49	35.3%
3. やや遅い	2	3.3%	3	3.8%	5	3.6%
4. 遅い	3	5.0%	1	1.3%	4	2.9%



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							
	0	4	17	40	26	30	22							
1. 適切	0	0.0%	1	25.0%	10	58.8%	20	50.0%	19	73.1%	16	53.3%	15	68.2%
2. おおむね適切	0	0.0%	2	50.0%	5	29.4%	16	40.0%	7	26.9%	14	46.7%	5	22.7%
3. やや遅い	0	0.0%	1	25.0%	1	5.9%	2	5.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.5%
4. 遅い	0	0.0%	0	0.0%	1	5.9%	2	5.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.5%



令和元年度第2回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「水道料金納付方法」「安全でおいしい水」について

問3-5

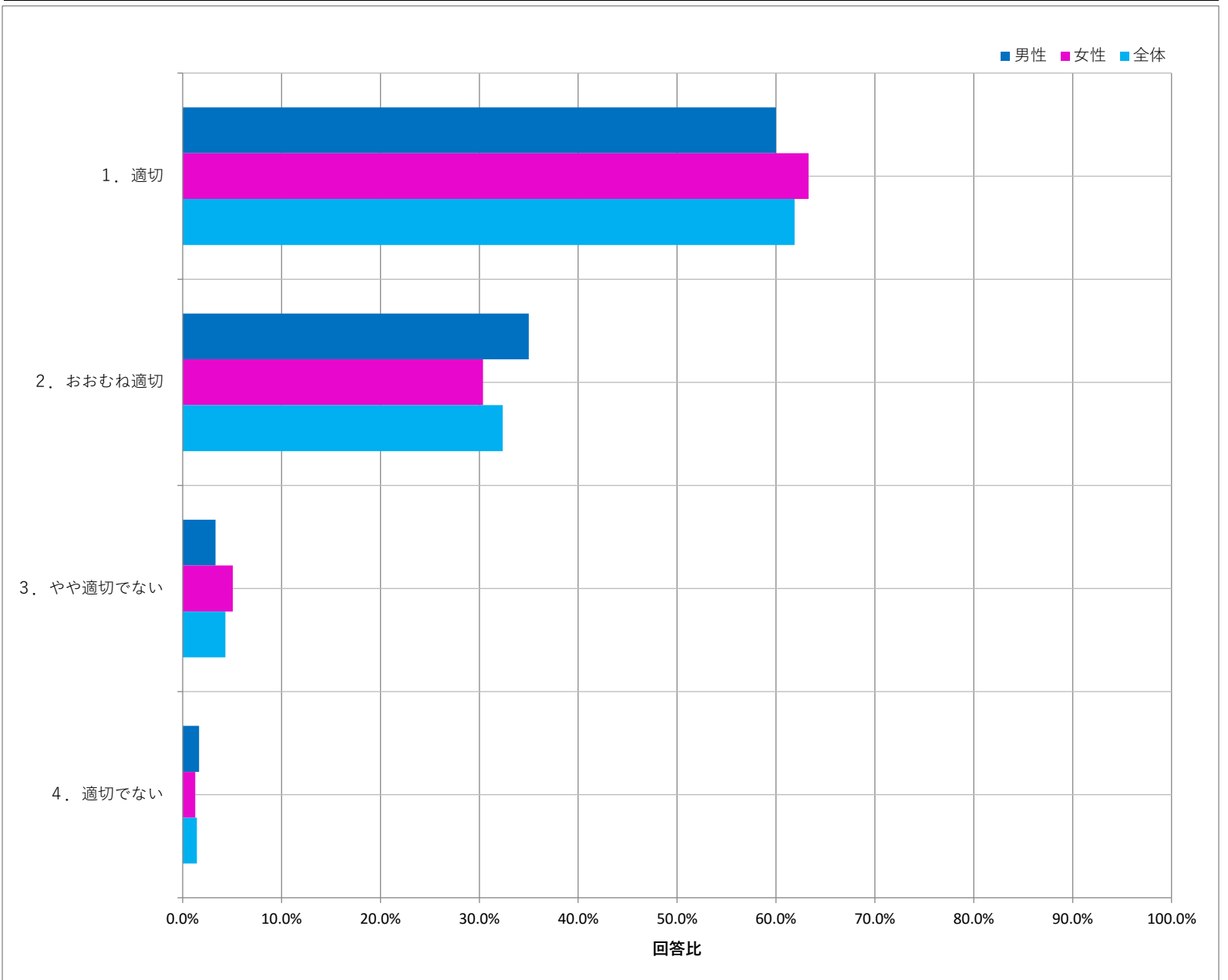
千葉県営水道職員の対応について
言葉づかい

N=139

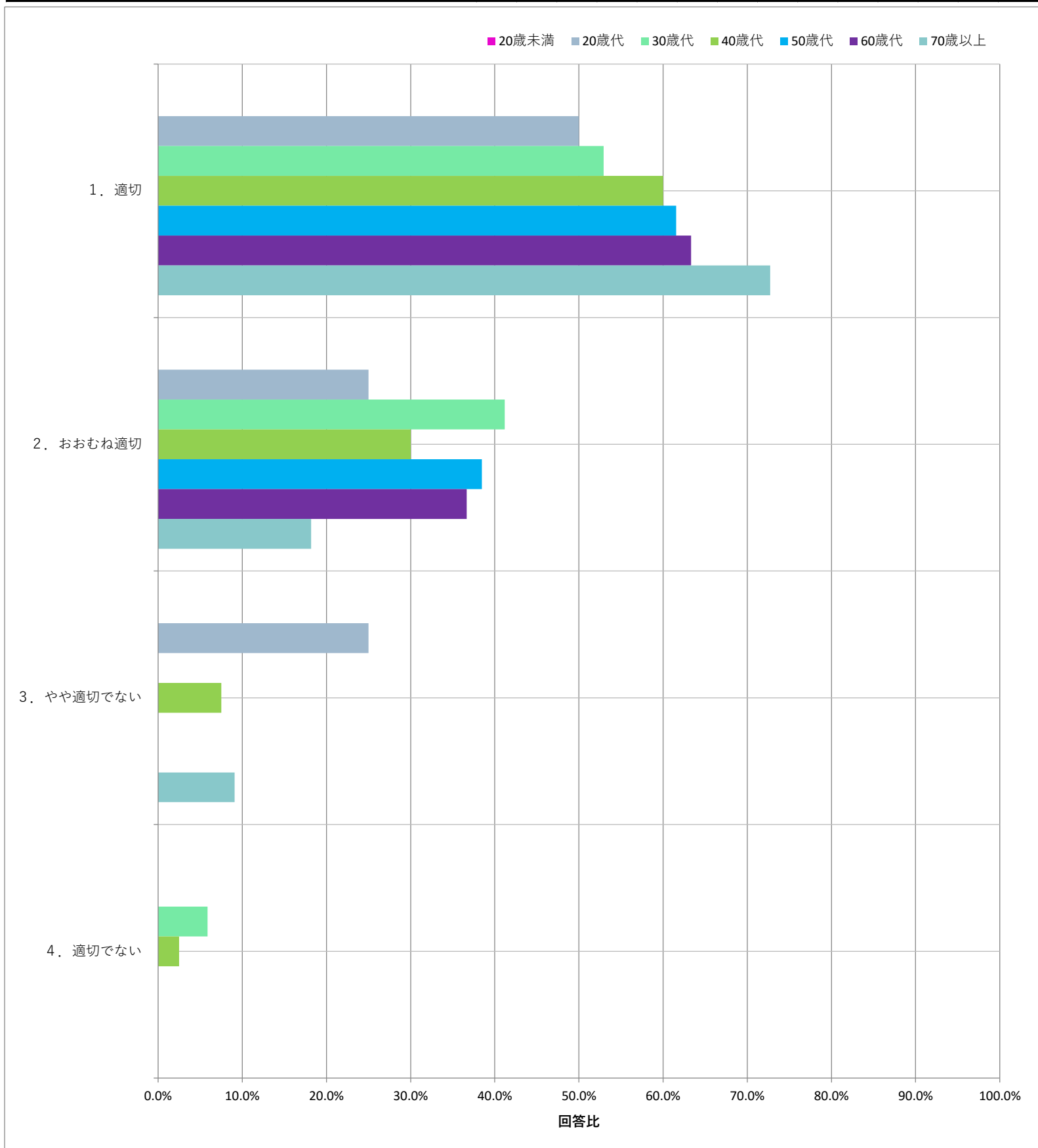
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
			適切	適切でない	
1. 適切	86	61.9%	131	8	94.2%
2. おおむね適切	45	32.4%			
3. やや適切でない	6	4.3%			
4. 適切でない	2	1.4%			

千葉県営水道職員の対応における言葉づかいについて聞いたところ、『適切』(「適切」と「おおむね適切」の計)が94.2%でした。昨年度同時期より2ポイントほど下がりました。

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
	60		79		139	
1. 適切	36	60.0%	50	63.3%	86	61.9%
2. おおむね適切	21	35.0%	24	30.4%	45	32.4%
3. やや適切でない	2	3.3%	4	5.1%	6	4.3%
4. 適切でない	1	1.7%	1	1.3%	2	1.4%



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	4	17	40	26	30	22							
1. 適切	0	2	9	24	16	19	16	0.0%	50.0%	52.9%	60.0%	61.5%	63.3%	72.7%
2. おおむね適切	0	1	7	12	10	11	4	0.0%	25.0%	41.2%	30.0%	38.5%	36.7%	18.2%
3. やや適切でない	0	1	0	3	0	0	2	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	9.1%
4. 適切でない	0	0	1	1	0	0	0	0.0%	0.0%	5.9%	2.5%	0.0%	0.0%	0.0%



令和元年度第2回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「水道料金納付方法」「安全でおいしい水」について

問3-6

千葉県営水道職員の対応について

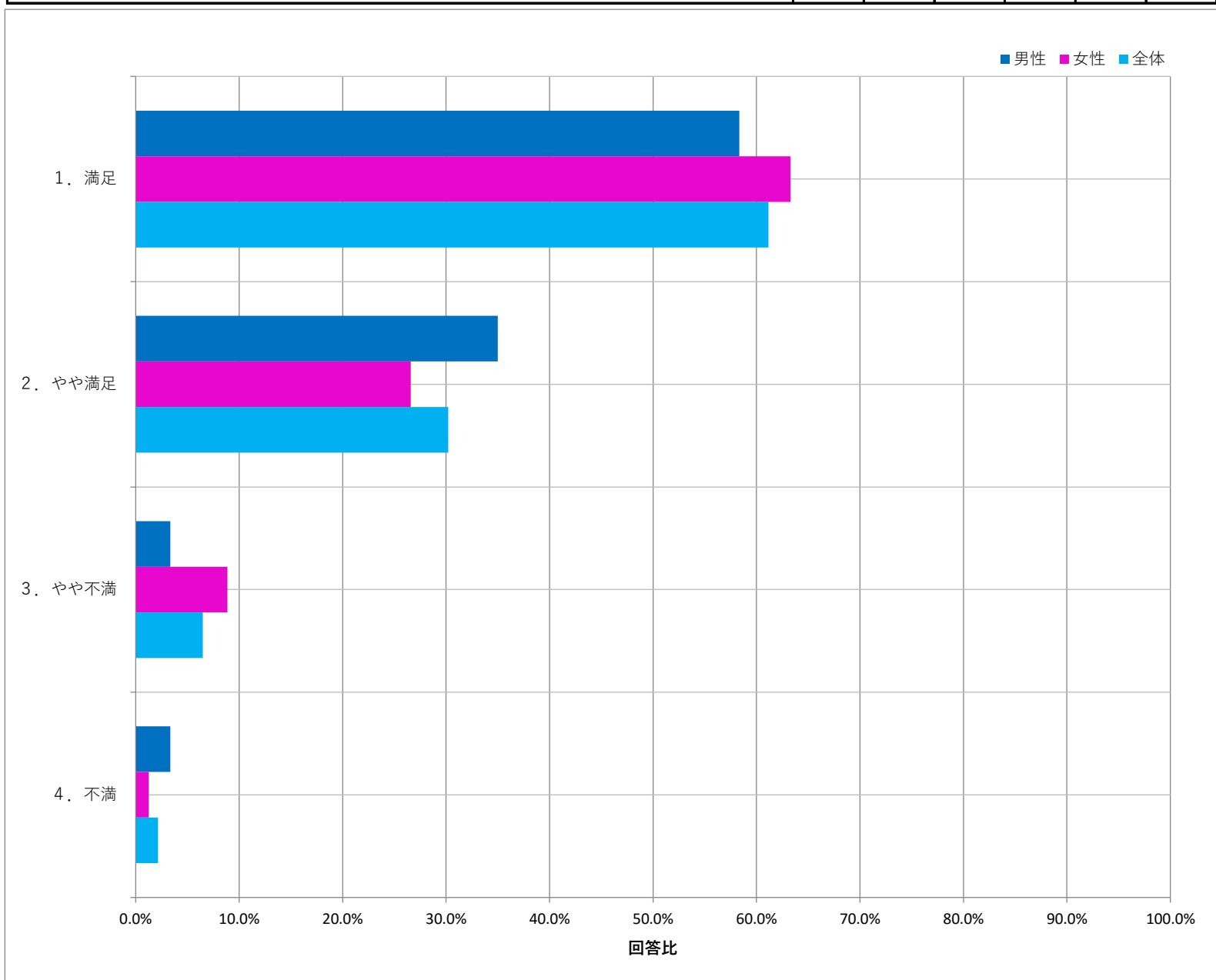
職員の対応についての総合評価（問3-1から問3-5までの項目を総合してお答えください。）

N=139

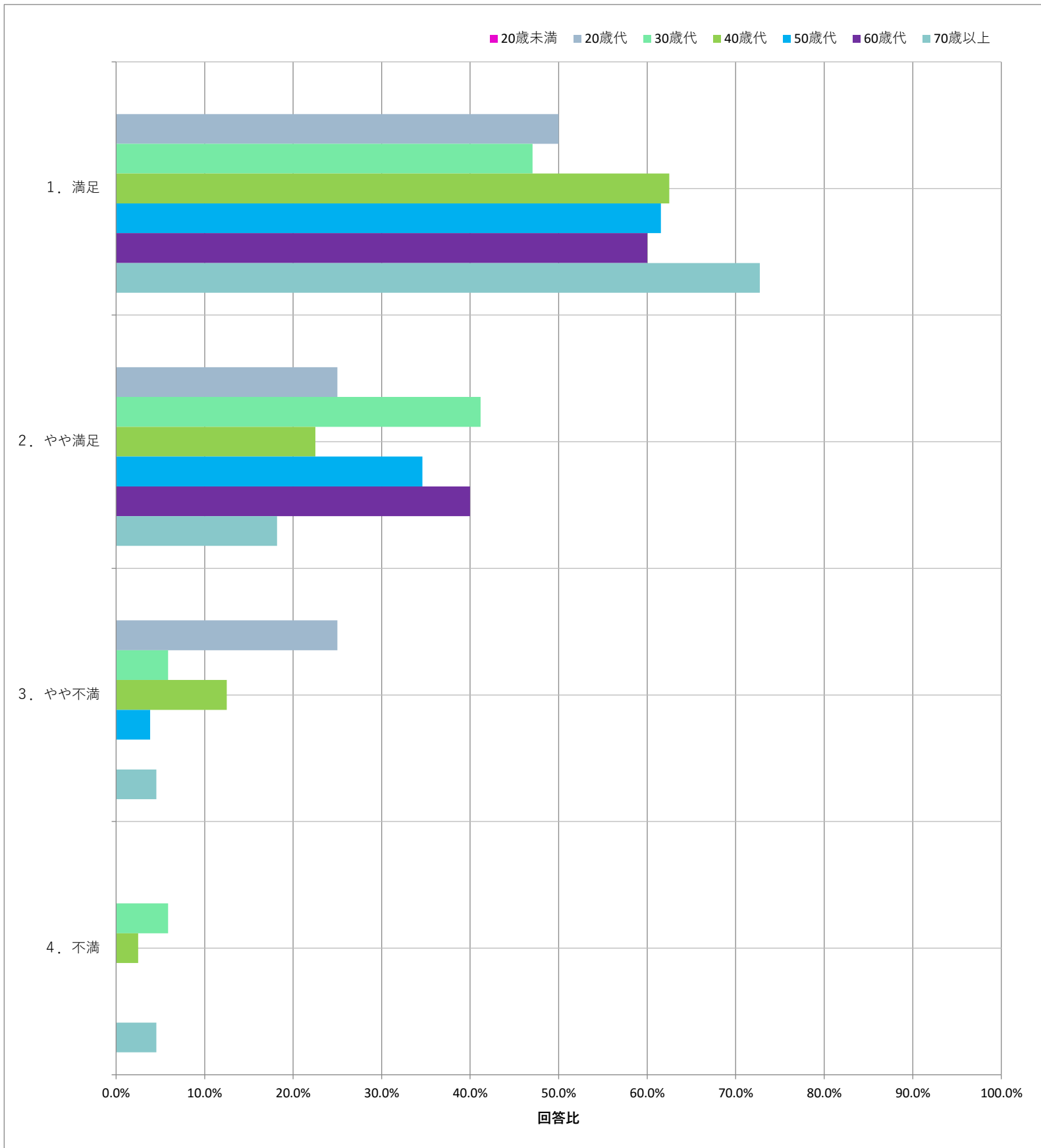
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
			満足	不満	
1. 満足	85	61.2%	127		91.4%
2. やや満足	42	30.2%			
3. やや不満	9	6.5%			
4. 不満	3	2.2%	12		8.6%

千葉県営水道職員の対応についての総合評価について聞いたところ、『満足』（「満足」と「やや満足」の計）が91.4%で、昨年度同時期の90.1%より若干上がりました。

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
	60		79		139	
1. 満足	35	58.3%	50	63.3%	85	61.2%
2. やや満足	21	35.0%	21	26.6%	42	30.2%
3. やや不満	2	3.3%	7	8.9%	9	6.5%
4. 不満	2	3.3%	1	1.3%	3	2.2%



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	4	17	40	26	30	22
1. 満足	0	2	8	25	16	18	16
2. やや満足	0	1	7	9	9	12	4
3. やや不満	0	1	1	5	1	0	1
4. 不満	0	0	1	1	0	0	1



令和元年度第2回インターネットモニターアンケート調査
「接客対応」「水道料金納付方法」「安全でおいしい水」について

問4

「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。

105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. 接客対応の実体験に関すること（37件）

年代	性別	意見
40歳代	女性	昨年母親が、亡くなり、実家の水道を止めたいと連絡した時に、分かりやすく丁寧に説明して下さい、止める対応も早くとても安心しました。ありがとうございました。
50歳代	男性	引っ越しを検討していた際に、引っ越しした場合の手続きについてお伺いしました。対応は適切でわかりやすく、満足した記憶があります。
40歳代	女性	ぶっきらぼうなのが気になった。
60歳代	女性	問い合わせで電話をしましたが、素人にもわかりやすく丁寧に答えていただきました。ありがとう ございました。
20歳代	女性	電話の向こう側から大声で談笑している声が聞こえ、大変不快な思いをしました。定期的にマナー講習を受けるなど最低限のマナーや接客対応に対する意識向上につながるような活動を実施して欲しいと思います。
20歳代	女性	電話担当者による当たり外れはあります。知識不足の方はいます。
50歳代	男性	水道メーターの蓋が割れてしまい相談したのですが、一番近くの水道業者をすぐに探してくれて助かりました。
70歳以上	男性	言葉遣いも大切ですが、担当の方々が業務を適切に、迅速にやっているか、の方に興味があります。今のところ、自分の経験した範囲では、担当の方々はしっかり業務をこなされておられるので、満足しております。
40歳代	女性	水道局の方と話したことがなく、検針の方ともお会いしたことがないのですが、子供が小学生の時、学校で浄水場の見学に行かせていただいた時、大変喜んで帰宅したのを覚えていますので、浄水場の方にはとても感謝しております。
40歳代	女性	随分前に水質について問い合わせたのですが、冷たい態度ではなかったと記憶しているので、対応は適切だったと思います。
50歳代	女性	東日本大震災で断水になった際、水道局へ給水できる場所等を電話で問い合わせ、対応して下さった男性は最寄りの給水場所、復旧予定日、更に断水していることへのお詫びの言葉も述べられ、対応の素晴らしさに感動すら覚えました。勿論、無事給水もできました。それから水道局職員の方のイメージがとても良くなり、今も感謝しています。
60歳代	女性	引っ越し時、水道の止め方、精算の仕方等を電話でお聞きしました。わかりやすく説明をいただきました。
40歳代	女性	水道メーターのカバーを紛失してしまい千葉県企業局に電話で対応を聞きました。接客対応は満足できるものでしたが、「取り扱い店から購入する」という情報を企業局から得ることができなかったので時間を要しました。
60歳代	男性	狭い所にも拘らず、熱心に対応してくれました。
40歳代	女性	かなり前のことですが、水道使用量の増加についてのお知らせを、玄関に知らせに来てくれました。丁寧な説明で今も記憶に残っています。それ以降家族で情報を共有して気をつけることができています。大変良い印象の方でした。

2. 検針に関すること（13件）

年代	性別	意見
60歳代	女性	当時、娘が出産後、新生児と共に我が家に滞在していたため、水道使用量が前回より相当増えていました。そのことで『漏水はしていないようだが何か変わったことがあるか』とわざわざ確認のため玄関先に訊きにきてくださいました。大変感じの良い方でした。
60歳代	男性	当地に越して3年になるが、検針員に遭遇したことが無いのが不思議に思った。ただ、人通りの少ない街路であり、日中、（委託会社とは言え）徒歩で歩いている人が居るのは、防犯上も良いことだと思います。市としても検針員の業務指針に「地域防犯などにも留意する」など追加すると良いのでは、と感じました。
60歳代	女性	昨年検針時に漏水（中でザーザー流れていた。）がわかりました。その時の検針員さんがかかりに連絡をしておきますと言ってくれたので連絡を待っていましたが、連絡がなく、こちらから連絡してを入れたところ連絡が入っていませんでした。すぐにかかりの人が来てくれて工事をしてくれました。たまたま検針の日に会えたので状況がわかりましたが、留守の時でしたら、どのようなことになっていたのでしょうか。連絡など一切なく気がつくまでこのままだったのかなと思うと怖いです。
40歳代	女性	検針員の対応が良くない。以前その上司の方に改善をお願いしたこともあったがうやむやにされた。委託会社なので諦めている。
40歳代	女性	引っ越してきた当初、以前の居住者に比べて水道使用量が大きく減ったらしく、水道に何か不備があるかどうか、検針時に声をかけられました。使用量の増減が大きい場合、気にかけてもらえるのはありがたいと思いました。
40歳代	女性	直接対応していただいた訳ではないですが、水道使用量が急増したことを気にして下さり、紙にコメントを頂いたことがありました。使用量などをしっかり確認していることなどで安心感や信頼感が生まれました。
70歳以上	男性	今回検針員より前回に比して、水道料が非常に多いので、漏水の恐れがある。そう言って処理の仕方を教えてくれた。係員がすぐに駆け付け漏水が判明。直ちに業者が来て事なきを得ました。係員も業者も紳士的で気持ちよく、すべてを終わらせることができました。水道局の改革が順調に進んでいること確信させられました。感激の処理でした。感謝しております。
40歳代	女性	検針員による検針票のミス指摘しましたが、新しい検針票を発行してほしかった。
40歳代	女性	対面はしていませんが、検針の時一声かけて敷地に入っているのは見ていない所でもきちんとされていて良いと思う。

3. ご要望等（29件）

年代	性別	意見
60歳代	男性	接客対応については、正確な処理が一番優先されると考えます。
30歳代	女性	電気のようにスマートメーターなどの検討はされているのでしょうか。メーターの検針のため、駐車していると移動する必要があります。お待たせしてしまうので、申し訳なくて。
30歳代	女性	結構前に検針で対応させて頂いた事があります。笑顔でお話されていたのでこちらも聞きやすく良い印象でした。たまに怖い印象の方もいますが、もっとやわらかく対応して頂けると一般消費者もとつきやすく良いかなと思います。
70歳以上	男性	水漏れしていたので、質問したが、対応した職員の身分等最初は説明がないので、こちらとしては、不安だった。つぎに質問したが分からないことが多い。最初身分をはっきり言ってほしい。
60歳代	男性	検針の場合、玄関口でひと声かけてから敷地内の機器を確認されているようですが、できればインターフォンで明確に名乗っていただくとより安心します。（不審者が多いので）
60歳代	男性	水道に対するいろんな知識も教えてほしい。（例えば止水の仕方等）
40歳代	男性	横柄な態度はよくない。
40歳代	女性	待ち時間が極力短くなるよう努めるべき
70歳以上	女性	公共性ある水道ですが、電話で問い合わせをしているときは、市民＝客という感覚で接していただけると感じが良いと思うのですが、、、。
40歳代	女性	噛み砕いて(用語など)説明しないと、素人には伝わりません。

4. その他のご意見（26件）

年代	性別	意見
40歳代	女性	前に一度説明した件を再度説明させられた。事業所内で内容の引継ぎがされていないようだった。しばらくしたら、多分また同じような問い合わせが来るのではないかとと思っている。
70歳以上	男性	ネットで事務処理が可能になり、近年、職員の方と窓口や電話で会話する機会が少なくなりましたね。
70歳以上	男性	「使用水量のお知らせ」をポストに入れて頂くことで、完了しております。特に困ったことはありません。