

平成28年度 広聴結果

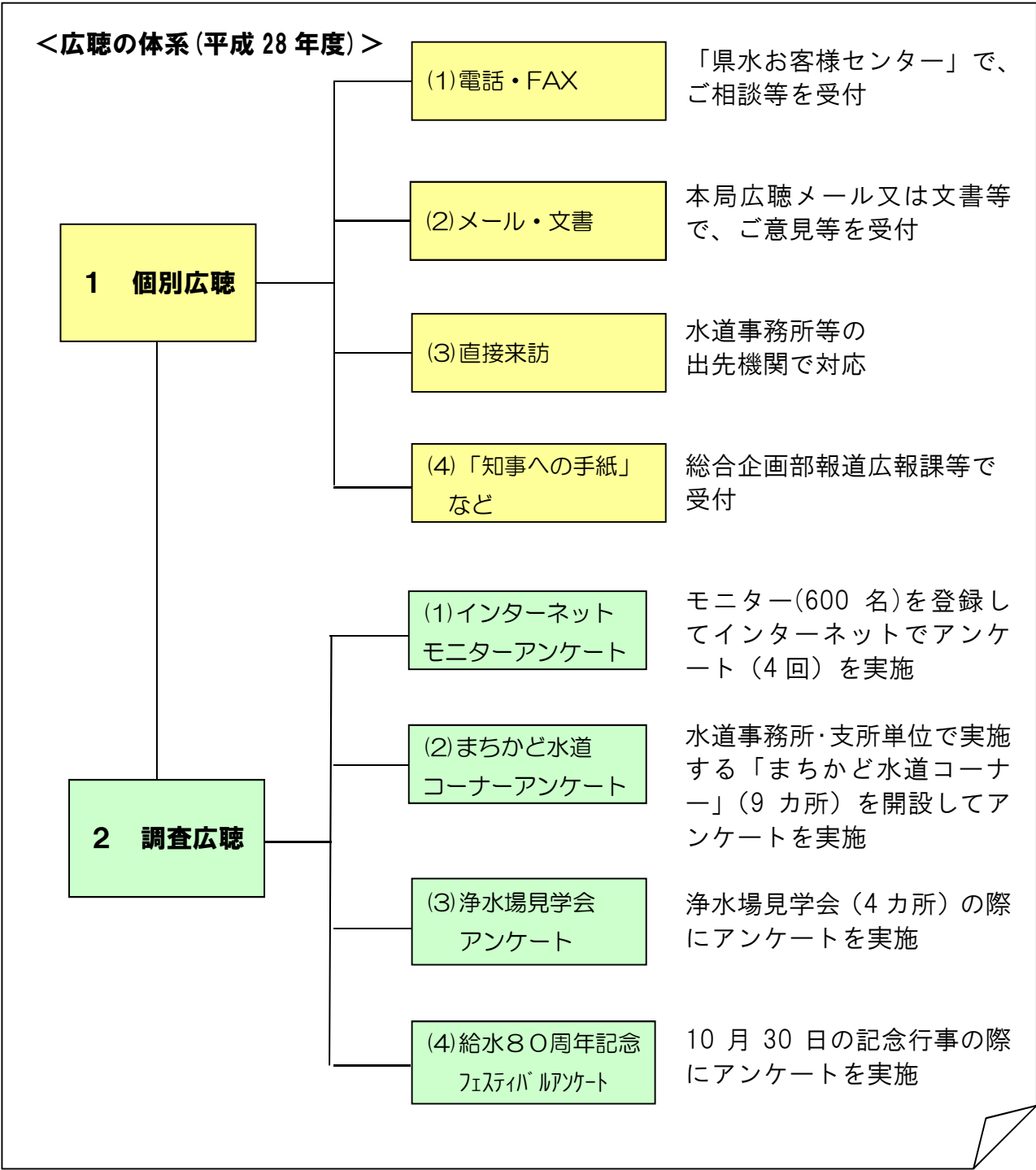
千葉県水道局

平成 29 年 5 月

平成 28 年度 広聴結果（千葉県水道局）

水道局では、多様化するお客様のニーズを詳細に把握・分析するとともに、お客様の視点を取り入れた事業運営ができるよう、各種の広聴活動を実施しています。

平成 28 年度においては、「個別広聴」として水道局や知事部局に寄せられる多数のお客様の声を聴かせいただいたほか、「調査広聴」として水道局から調査項目をお示ししてお客様の声を聴かせいただきました。



I 個別広聴について

1 個別広聴の総括

平成 28 年度の総広聴件数は 118,328 件(月平均 9,860 件)となり、前年度の 101,989 件(月平均 8,499 件)と比べ、16,339 件(月平均 1,361 件)増加しました。

内訳としては、99.34%が県水お客様センターに寄せられたものであり、水道利用に関する日常的な相談が 99.79%を占めています。

－ 月別件数 (受付媒体別) －

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	総件数	割合(%)
水道局	お客様センター	9,293	8,783	9,967	9,111	10,747	10,542	10,153	9,987	9,552	9,771	9,547	10,098	117,551	99.34%
	本局(広聴メール等)	45	68	54	52	65	50	57	59	55	66	57	72	700	0.59%
	水道事務所・支所等への相談	3	3	7	6	9	4	2	6	1	6	4	3	54	0.05%
知事部局への広聴		1	0	1	2	6	2	0	0	2	3	2	4	23	0.02%
合 計		9,342	8,854	10,029	9,171	10,827	10,598	10,212	10,052	9,610	9,846	9,610	10,177	118,328	100%

－ 月別件数 (広聴内容別) －

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	総件数	割合%
相 談	9,311	8,821	10,000	9,150	10,797	10,580	10,183	10,033	9,588	9,824	9,592	10,154	118,033	99.75%
要望・意見	11	10	7	9	8	9	8	6	7	6	7	6	94	0.08%
苦 情	13	7	18	10	15	9	19	12	13	14	8	15	153	0.13%
その他	7	16	4	2	7	0	2	1	2	2	3	2	48	0.04%
合 計	9,342	8,854	10,029	9,171	10,827	10,598	10,212	10,052	9,610	9,846	9,610	10,177	118,328	100%
前年度	9,377	7,993	8,637	8,008	7,856	8,317	9,093	8,356	8,083	8,022	8,583	9,664	101,989	

※<相談の主な内容>料金支払いのご連絡、給水停止に関する問い合わせ、

請求書・請求額に関する問い合わせ、契約状況確認等の照会、

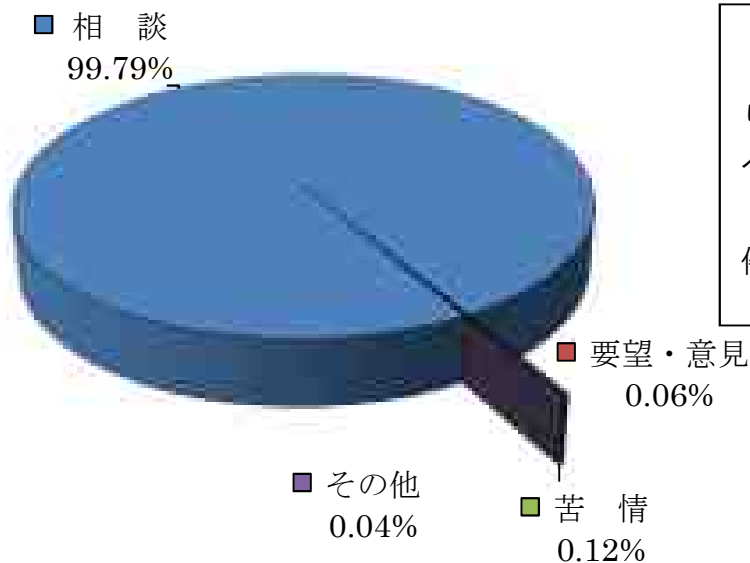
検針員からの漏水の疑いの指摘や漏水調査に関する問い合わせ等

2 受付媒体別の広聴内容

(1) 水道局の広聴受付分

① 県水お客様センター

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	総件数	割合%
相談	9,265	8,755	9,940	9,092	10,729	10,526	10,126	9,969	9,535	9,752	9,531	10,079	117,299	99.79%
要望・意見	10	5	6	8	4	8	6	5	6	4	5	2	69	0.06%
苦情	11	7	17	9	13	8	19	12	9	13	8	15	141	0.12%
その他	7	16	4	2	1	0	2	1	2	2	3	2	42	0.04%
合計	9,293	8,783	9,967	9,111	10,747	10,542	10,153	9,987	9,552	9,771	9,547	10,098	117,551	100%
前年度	9,308	7,925	8,580	7,950	7,799	8,261	9,050	8,290	8,041	7,972	8,521	9,583	101,280	



受付件数は 117,551 件であり、前年度(101,280 件)に比べ、16,271 件増加しました。そのうち苦情の件数は、141 件でした。

② 本局（広聴メール等）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	総件数	割合%
相談	42	63	52	51	58	49	55	58	52	64	56	71	671	95.86%
要望・意見	1	5	1	1	4	1	2	1	0	1	1	1	19	2.71%
苦情	2	0	1	0	2	0	0	0	3	1	0	0	9	1.29%
その他	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.14%
合計	45	68	54	52	65	50	57	59	55	66	57	72	700	100%
前年度	65	60	52	50	50	47	35	59	40	42	56	77	633	



寄せられたご相談やご意見等は 700 件で前年度に比べ、67 件増加しました。

③ 水道事務所・支所等(水質相談)

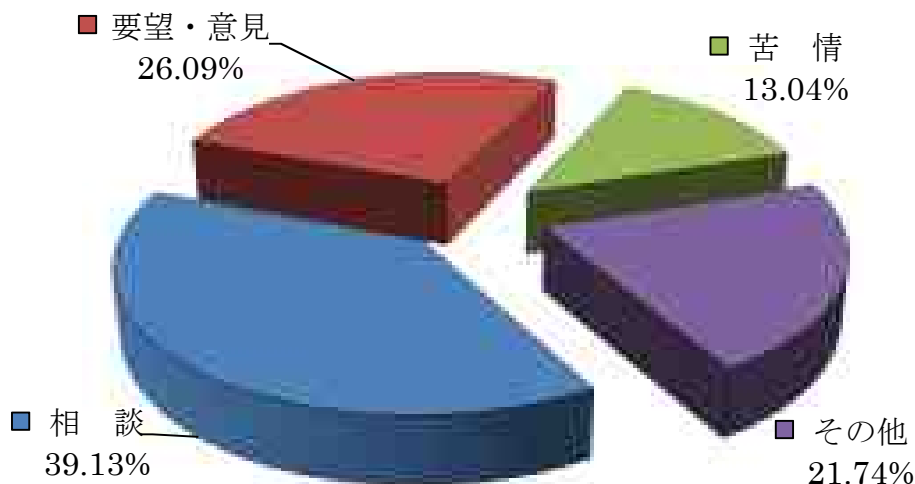
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	総件数	割合%
相談	3	3	7	6	9	4	2	6	1	6	4	3	54	100.00%
要望・意見	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
合計	3	3	7	6	9	4	2	6	1	6	4	3	54	100%
前年度	2	7	4	8	6	9	7	7	2	7	6	2	67	



水道事務所等で受け付けた水質相談は、全て水質検査の依頼であり、54件でした。

(2) 知事部局の広聴(「知事への手紙」等) 受付分

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	総件数	割合%
相談	1	0	1	1	1	1	0	0	0	2	1	1	9	39.13%
要望・意見	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	3	6	26.09%
苦情	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	3	13.04%
その他	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	5	21.74%
合計	1	0	1	2	6	2	0	0	2	3	2	4	23	100%
前年度	2	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	2	9	



「知事への手紙」、「県政への意見及び提案」、「県民相談」で水道局に係るものは23件であり、14件増加しました。

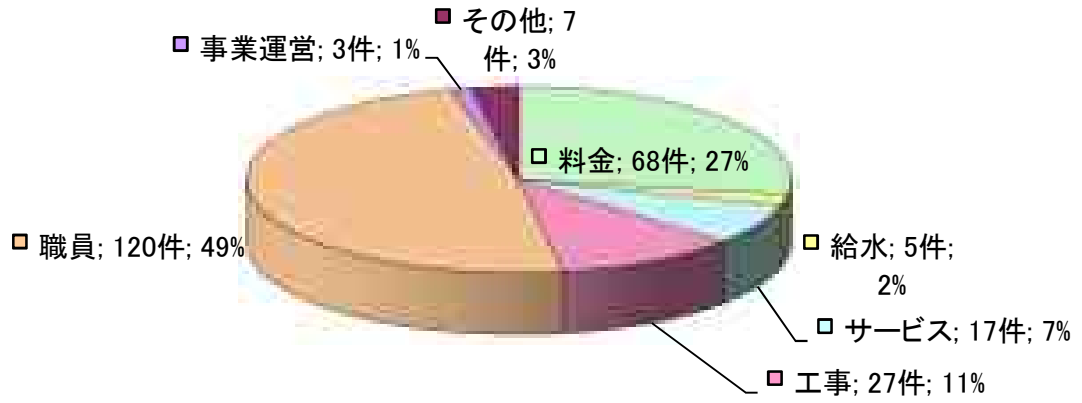
(3) 要望・意見、苦情の内容内訳

「要望・意見、苦情」の合計は247件であり、前年度(263件)と比べ、16件減少しました。内訳としては、職員の対応などに関することが48.6%であり、料金に関することが27.5%を占めています。なお、職員に関する「苦情」は委託会社の職員に関するものも含まれており、昨年度に引き続き、個々の要望・意見、苦情の要因を分析し、局職員・委託会社への注意・指導を行っております。

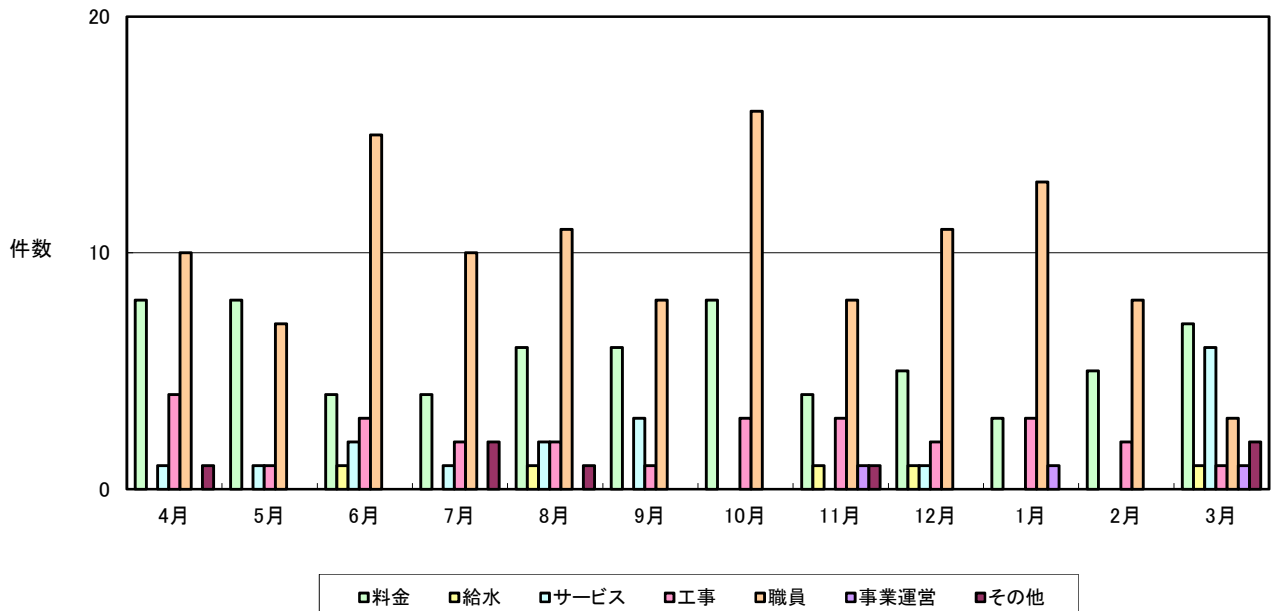
		料金	給水	サービス	工事	職員	事業運営	その他	合計
4月	要望・意見	8	0	1	1	0	0	1	11
	苦情	0	0	0	3	10	0	0	13
	計	8	0	1	4	10	0	1	24
5月	要望・意見	8	0	1	1	0	0	0	10
	苦情	0	0	0	0	7	0	0	7
	計	8	0	1	1	7	0	0	17
6月	要望・意見	3	0	2	0	2	0	0	7
	苦情	1	1	0	3	13	0	0	18
	計	4	1	2	3	15	0	0	25
7月	要望・意見	4	0	1	0	4	0	0	9
	苦情	0	0	0	2	6	0	2	10
	計	4	0	1	2	10	0	2	19
8月	要望・意見	6	0	1	0	1	0	0	8
	苦情	0	1	1	2	10	0	1	15
	計	6	1	2	2	11	0	1	23
9月	要望・意見	6	0	3	0	0	0	0	9
	苦情	0	0	0	1	8	0	0	9
	計	6	0	3	1	8	0	0	18
10月	要望・意見	8	0	0	0	0	0	0	8
	苦情	0	0	0	3	16	0	0	19
	計	8	0	0	3	16	0	0	27
11月	要望・意見	4	0	0	0	1	1	0	6
	苦情	0	1	0	3	7	0	1	12
	計	4	1	0	3	8	1	1	18
12月	要望・意見	5	1	1	0	0	0	0	7
	苦情	0	0	0	2	11	0	0	13
	計	5	1	1	2	11	0	0	20
1月	要望・意見	3	0	0	0	2	1	0	6
	苦情	0	0	0	3	11	0	0	14
	計	3	0	0	3	13	1	0	20
2月	要望・意見	5	0	0	0	2	0	0	7
	苦情	0	0	0	2	6	0	0	8
	計	5	0	0	2	8	0	0	15
3月	要望・意見	2	0	1	0	0	1	2	6
	苦情	5	1	5	1	3	0	0	15
	計	7	1	6	1	3	1	2	21
合計	要望・意見	62	1	11	2	12	3	3	94
	苦情	6	4	6	25	108	0	4	153
	計	68	5	17	27	120	3	7	247
割合	要望・意見	66.0%	1.1%	11.7%	2.1%	12.8%	3.2%	3.2%	38%
	苦情	3.9%	2.6%	3.9%	16.3%	70.6%	0.0%	2.6%	62%
	計	27.5%	2.0%	6.9%	10.9%	48.6%	1.2%	2.8%	100%
(前年度件数)	要望・意見	77	2	11	1	18	1	0	110
	苦情	4	6	3	19	120	1	0	153
	計	81	8	14	20	138	2	0	263

※ <料金>：契約全般、検針、請求、収納 <給水>：給水全般、漏水、災害事故、放射線量
 <サービス>：サービス全般、上下水道 <工事>：工事全般、局修繕範囲外
 <職員>：局職員・委託会社職員の対応・態度 <事業運営>：事業運営、災害関係 <その他>

「要望・意見、苦情」の種類別内訳



平成28年度「要望・意見、苦情」種類別件数の推移



お客様からの「要望・意見、苦情」の主なものと、局の対応状況は、次のとおりです。

	主な「要望・意見」「苦情」の内容	対応状況
料金	水道料金のクレジットカード支払いに対応してほしい	クレジットカード支払いについては、当面導入を見送ることとしている
	ネット銀行や地方銀行も口座振替に対応してほしい	口座振替対応については、銀行からの申し出により行っている
	支払い方法が口座振替の場合には、割引する制度があるといい	ご意見として承りました
	検針時に投函された漏水メモのお問い合わせ先がわかりにくい	漏水メモにはお客様センターと水道事務所の連絡先を記載している
	検針票には、〇月分で無く、正確な使用期間を記載してほしい	正確な使用期間については、次回の料金システムにて対応予定である
給水	埋設管等の状況を水道事務所のみでなくネットで確認出来るようにしてほしい	埋設箇所での誤認を防ぐために、事務所のみで対応していることを説明した
サービス	上下水道料金を別々に徴収するのではなく一括で徴収すべき	当局内で徴収一元化に向けた動きがあることを説明した
	携帯の無料通話分がナビダイヤルだと使用できないのが不満	NTTが提供するナビダイヤルの仕様上無料通話には対応していない
	各家庭の水がどこの浄水場からきている水なのかより正確に記載すべき	配水については、時間帯で異なるため、正確には記載できない
工事	看板記載の工事終了時間を過ぎてても工事を行っている	終了時間までに後かたづけを含め、業務を終了させるよう指導した
	水道工事後、段差が出来ており、家がたびたび揺れるようになった	現状は仮復旧状態であったため、段差や振動について対応するよう指導した
	メーター交換をしてもらったが、交換日の記録が誤っている	取換え終了日の書類発行時に誤記載してしまったことを謝罪した
職員	水道事務所窓口での職員の対応が悪かった	お客様への対応について事実確認を行い、お客様に謝罪した
	水道センターにて滞納分の水道料金を支払ったが、水が出るようにならない	直ちに給水停止を解除し、お客様に解除が遅れた経緯を説明した
	隣宅を検針する際に、自分の土地に無断で侵入している	今後は、土地に入らずに検針することをお客様へ説明した
	検針後、メーターボックスの蓋を閉めていかなかった	今後は検針時に注意する旨説明し、お客様に謝罪した
	申し込みセット内に期限切れの返信用封筒を同封しないほしい	1年以上期限のある封筒を同封するよう検針会社に指導した
	漏水修繕を水道センターに依頼したが、出来ないと拒否された	水道センター職員が対応外の修繕であると勘違いしたことを謝罪した

II 調査広聴について

1 インターネットモニターアンケート

年代や給水エリア等の異なる幅広い層のお客様から、県営水道に対する意識やニーズ、期待等を調査し、事業に反映することを目的としてインターネットモニター制度を導入しています。平成28年度は、インターネットモニターの公募に847件の応募があり、うち600人をモニターとして登録し、アンケート調査を実施しました。

調査内容は、「安全でおいしい水」について4回実施したほか、「ホームページ」、「ペットボトル水・ちばポタ」、「首都圏水道水キャンペーンポスター」、「お客様サービス満足度」、「県水だより」、「接客対応」、「中期経営計画」について調査を行いました。

(1) 平成28年度 インターネットモニターアンケート調査内容

	実施時期	実施内容
第1回	平成28年6月	ホームページ、ペットボトル水・ちばポタ、安全でおいしい水
第2回	平成28年8月	接客対応、安全でおいしい水
第3回	平成28年11月	首都圏水道水キャンペーン、中期経営計画、安全でおいしい水
第4回	平成29年2月	県水だより、お客様サービス満足度、安全でおいしい水

(2) 平成28年度 インターネットモニターの属性

	20未満		20代		30代		40代		50代		60代		70以上		計
	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	
千葉市	0	1	3	4	12	21	27	29	18	19	23	9	17	2	185
市川市	0	1	1	4	8	9	9	6	7	10	9	8	9	4	85
船橋市	1	0	0	1	5	17	9	21	13	12	3	7	2	2	93
市原市	0	1	0	0	3	10	5	3	2	4	8	1	4	1	42
習志野	0	0	1	0	1	2	5	6	2	0	4	1	1	0	23
松戸市	1	0	0	2	6	3	7	11	7	8	5	2	7	2	61
鎌ヶ谷	0	0	0	1	0	3	3	3	2	1	2	1	0	0	16
浦安市	0	1	0	1	3	6	5	6	9	9	2	4	2	0	48
成田市	0	1	0	0	2	0	0	1	1	1	3	1	0	0	10
印西市	0	0	0	1	1	4	2	1	3	4	1	0	0	0	17
白井市	0	0	1	0	0	0	2	3	2	2	4	1	5	0	20
計	2	5	6	14	41	75	74	90	66	70	64	35	47	11	600

(3) インターネットモニターアンケート過去3年間の主な調査結果

	平成26年度				平成27年度				平成28年度			
	第1回	第2回	第3回	第4回	第1回	第2回	第3回	第4回	第1回	第2回	第3回	第4回
回答率	83.8%	83.0%	82.2%	78.7%	87.8%	86.2%	85.2%	84.2%	86.7%	86.5%	85.7%	83.2%
ふだんの飲み水について (複数回答可)	「水道水」											
	「ペットボトル水」											
	「ウォーターサーバー」											
水道水について『おいしい』と回答した方の割合	46.9%	45.2%	57.8%	62.1%	52.9%	49.3%	61.6%	62.2%	48.5%	54.1%	57.8%	63.5%
水道水の安全性について『安心』と回答した方の割合	75.9%	74.5%	80.5%	86.0%	76.7%	—	84.3%	84.2%	78.3%	81.5%	80.5%	85.0%
ホームページの満足度	—	75.6%	—	—	—	76.0%	—	—	77.6%	—	—	—
職員の対応について『満足』と回答した方の割合	—	—	95.7%	—	—	—	—	88.6%	—	91.4%	—	—
県水だよりの満足度	—	—	—	88.4%	—	—	—	88.6%	—	—	—	88.2%
お客様サービス満足度(総合評価)	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	94.2%

2 まちかど水道コーナーアンケート

水道事務所・支所では、水道週間や各地域のイベント等の機会を利用して「まちかど水道コーナー」を開設し、水道相談やおいしい水のPRを行っています。

まちかど水道コーナー来場者の皆様に「安全でおいしい水」についてアンケート調査を実施したところ、9会場で合計3,409名の方から回答を頂きました。

(1) 平成28年度 まちかど水道コーナーアンケート調査の回答者数等

実施機関	実施日	場 所	回答数
千葉水道事務所 千葉西支所	平成28年10月23日	千葉市総合スポーツ公園	1,016名
市原支所	平成28年6月5日	市原緑地運動公園	295名
船橋水道事務所	平成28年7月25日	船橋市本町・宮本通り	425名
船橋北支所	平成28年6月1日	高根公団駅前「プラザ中央広場」	295名
千葉ニュータウン支所	平成28年6月1日	千葉ニュータウン中央駅前	103名
成田支所	平成28年6月4日	ボンベルタ百貨店成田 本館4階	40名
市川水道事務所	平成28年11月3日	市川大洲防災公園	516名
松戸支所	平成28年10月1日	松戸駅西口デッキ	369名
葛南支所	平成28年6月12日	新浦安駅前広場	350名
合 計			3,409名

(2) 平成28年度 まちかど水道コーナーアンケート調査回答者の属性

	男 性	女 性	不 明	合 計
20歳未満	94	118	3	215
20歳代	33	75	1	109
30歳代	122	409	2	533
40歳代	207	418	4	629
50歳代	142	274	5	421
60歳代	231	486	33	750
70歳以上	287	411	47	745
不 明	4	1	2	7
合 計	1,120	2,192	97	3,409

※平成28年度まちかど水道コーナーアンケート調査の主な調査結果

飲み水としての満足度＝78.2%，水道事業の満足度（総合評価）＝90.3%

3 浄水場見学会アンケート

各浄水場では、水道週間や夏休みに一般のお客様を対象とした浄水場見学会を開催しています。

浄水場見学会参加者の皆様に「安全でおいしい水」についてアンケート調査を実施したところ、4会場で168名の方から回答を頂きました。

(1) 平成28年度 浄水場見学会アンケート調査の回答者数等

実施機関	実施日	回答数
柏井浄水場	平成28年6月4日・7月30日	50名
北総浄水場	平成28年6月4日	26名
福増浄水場	平成28年6月4日	25名
ちば野菊の里浄水場	平成28年6月4日・7月30日	67名
合計		168名

(2) 平成28年度 浄水場見学会アンケート調査回答者の属性

	男性	女性	不明	合計
20歳未満	10	20	1	31
20歳代	0	1	0	1
30歳代	4	7	0	11
40歳代	18	26	0	44
50歳代	8	8	0	16
60歳代	9	19	1	29
70歳以上	20	11	1	32
不明	0	1	3	4
合計	69	93	6	168

※平成28年度浄水場見学会アンケート調査の主な調査結果

飲み水としての満足度＝84.3%，水道事業の満足度（総合評価）＝95.1%

4 給水80周年記念フェスティバルアンケート

10月30日にイオンモール幕張新都心にて開催した、給水80周年記念フェスティバルへの来場者の皆様に「安全でおいしい水」についてアンケート調査を実施したところ、126名の方から回答を頂きました。

(1) 給水80周年記念フェスティバルアンケート調査回答者の属性

	男性	女性	不明	合計
20歳未満	2	1	0	3
20歳代	3	6	0	9
30歳代	18	22	0	40
40歳代	16	21	1	38
50歳代	5	8	0	13
60歳代	4	15	0	19
70歳以上	3	1	0	4
不明	0	0	0	0
合計	51	74	1	126

※給水80周年記念フェスティバルアンケート調査の主な調査結果
飲み水としての満足度=77.7%，水道事業の満足度（総合評価）=90.4%

※調査広聴結果については、以下のサイトでご覧になれます。

<http://www.pref.chiba.lg.jp/suidou/gyoumu/enquete/okyakusama.html>

III 「お客様の声」の業務改善への活用

平成28年度に行った業務改善のうち、お客様のご意見を受け改善した事例を記載しております。

1 口座振替継続処理について

お客様の声

給水区域内（11市）に引越す際に、口座継続をお客様センターの電話にて依頼したが、請求書が届いた。

業務改善内容

業務システム上、新旧のお客様情報の反映を待っての処理となるため、漏れてしまうケースがありましたが、システム上で「未完了」登録し、処理漏れが確認出来るようにしました。

（平成28年5月）

お客様の声

給水区域内（11市）に引越す際に、閉栓日や転出先の確認はしても口座引落しを継続する否かについては確認してもらえない。

業務改善内容

対応に漏れないよう新たにチェック項目を加えました。
（平成28年5月）

2 口座申込依頼書の複写部分について

お客様の声

口座申込依頼書の3枚目の複写が薄い。

業務改善内容

平成27年度以降、印刷業者を変更しており写りはよくなっているため、27年度以降に印刷した口座申込依頼書を使うように改善しました。

(平成28年11月)

3 県水お客様センターの案内について

お客様の声

ホームページの「県水お客様センターのご案内」には、ナビダイヤルの番号が大きく記載されていて、一般電話番号が探しにくい。

携帯電話の無料通話プランに加入している場合は、一般電話に掛けた方が安いので、一般電話番号も同じくらい大きく記載してほしい。

業務改善内容

ホームページ「県水お客様センターのご案内」に一般電話番号の説明を追記し、文字の大きさ等を見つけやすいように変更しました。

(平成28年9月)