

平成29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」「安全でおいしい水」「首都圏水道水キャンペーン」について

問2-4

水道局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。

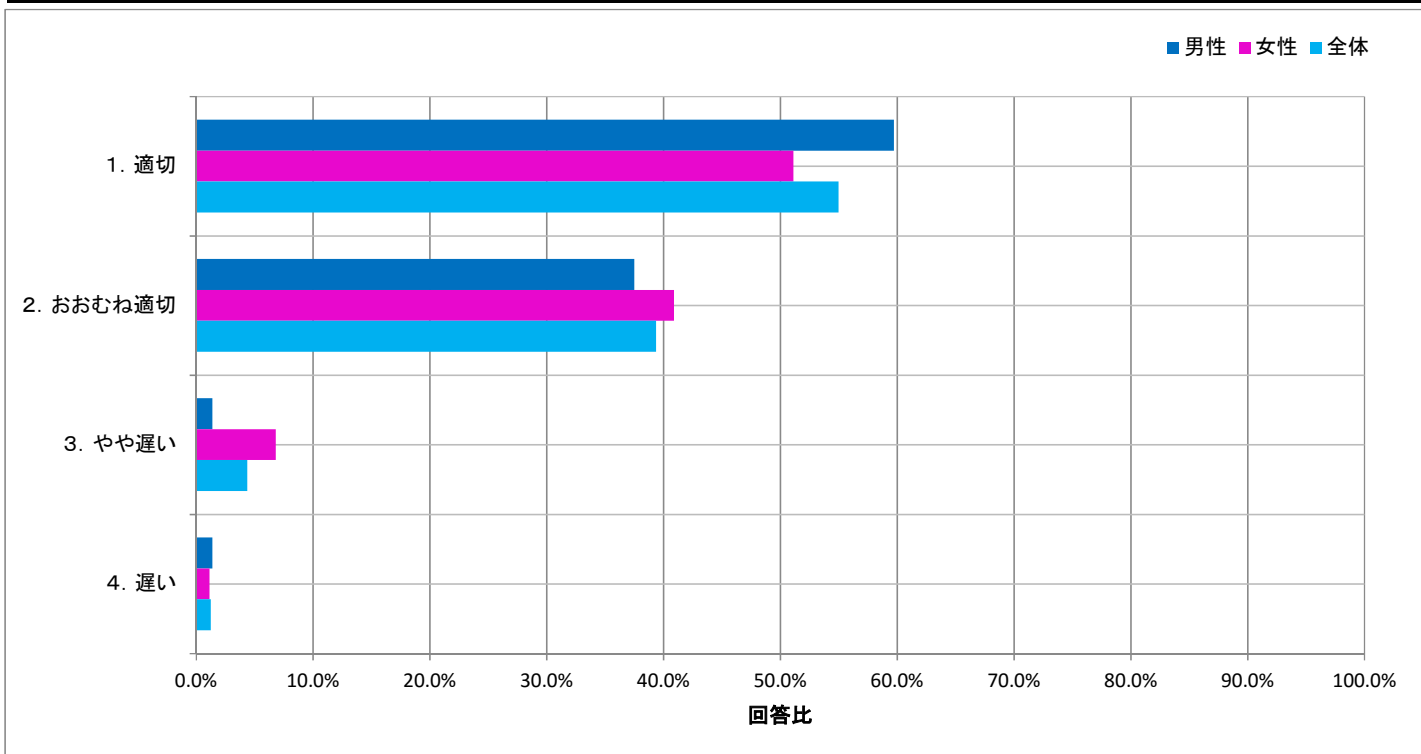
「処理の早さ」

N=160

| 設問 | 回答数 | | 回答比率 | | 回答数 | 回答比率 |
|-----------|-----|-------|------|------|-------|------|
| | 回答数 | 回答比率 | 回答数 | 回答比率 | | |
| 1. 適切 | 88 | 55.0% | 適切 | 151 | 94.4% | |
| 2. おおむね適切 | 63 | 39.4% | | | | |
| 3. やや遅い | 7 | 4.4% | 遅い | 9 | 5.6% | |
| 4. 遅い | 2 | 1.3% | | | | |

水道局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94.4%で、昨年度同時期より2ポイントほど上がりました。

| 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 |
| | 72 | | 88 | | 160 | |
| 1. 適切 | 43 | 59.7% | 45 | 51.1% | 88 | 55.0% |
| 2. おおむね適切 | 27 | 37.5% | 36 | 40.9% | 63 | 39.4% |
| 3. やや遅い | 1 | 1.4% | 6 | 6.8% | 7 | 4.4% |
| 4. 遅い | 1 | 1.4% | 1 | 1.1% | 2 | 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 | 5 | 17 | 53 | 35 | 31 | 17 | | | | | | | |
| 1. 適切 | 1 | 50.0% | 1 | 20.0% | 8 | 47.1% | 29 | 54.7% | 22 | 62.9% | 16 | 51.6% | 11 | 64.7% |
| 2. おおむね適切 | 0 | 0.0% | 3 | 60.0% | 6 | 35.3% | 21 | 39.6% | 13 | 37.1% | 14 | 45.2% | 6 | 35.3% |
| 3. やや遅い | 1 | 50.0% | 1 | 20.0% | 2 | 11.8% | 2 | 3.8% | 0 | 0.0% | 1 | 3.2% | 0 | 0.0% |
| 4. 遅い | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 1 | 5.9% | 1 | 1.9% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% | 0 | 0.0% |

