

平成30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

1 接客対応について

問1

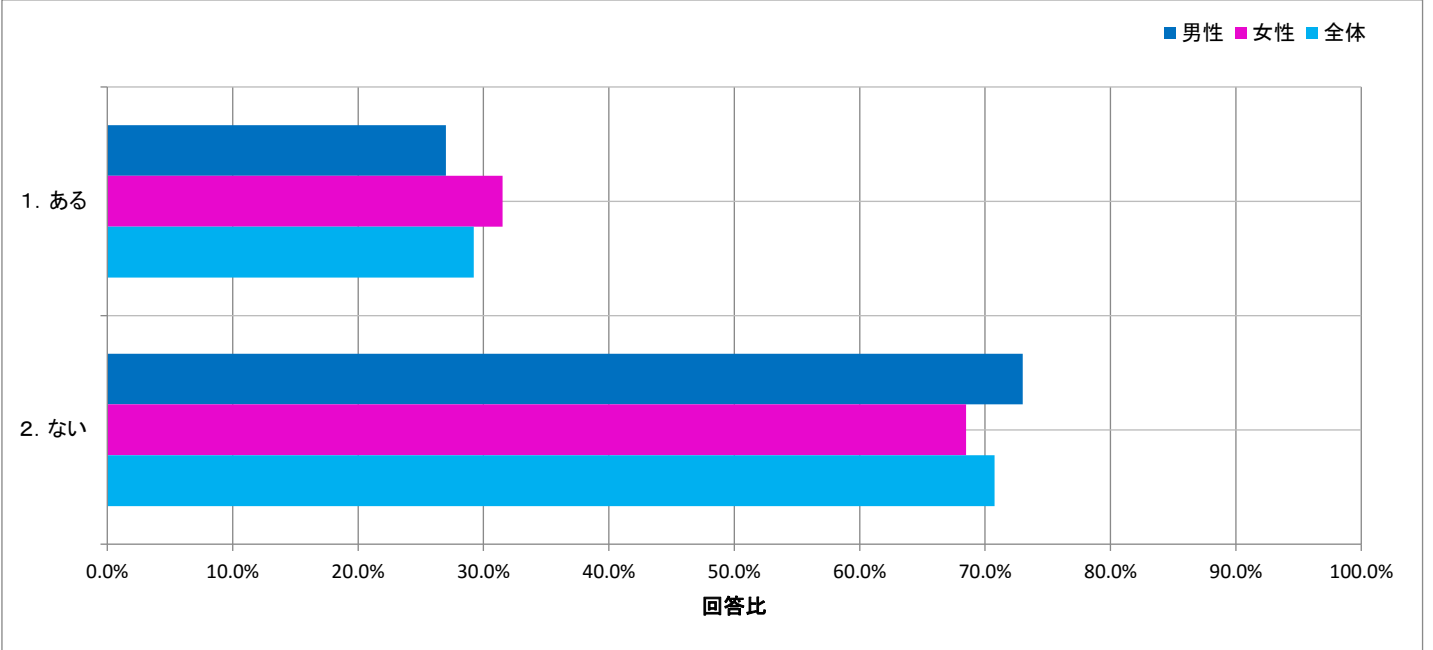
水道局職員（検針員などの委託会社社員を含む）による対応経験について
これまでに窓口、電話、検針などの際に職員による対応を経験されたことはありますか。

N=520

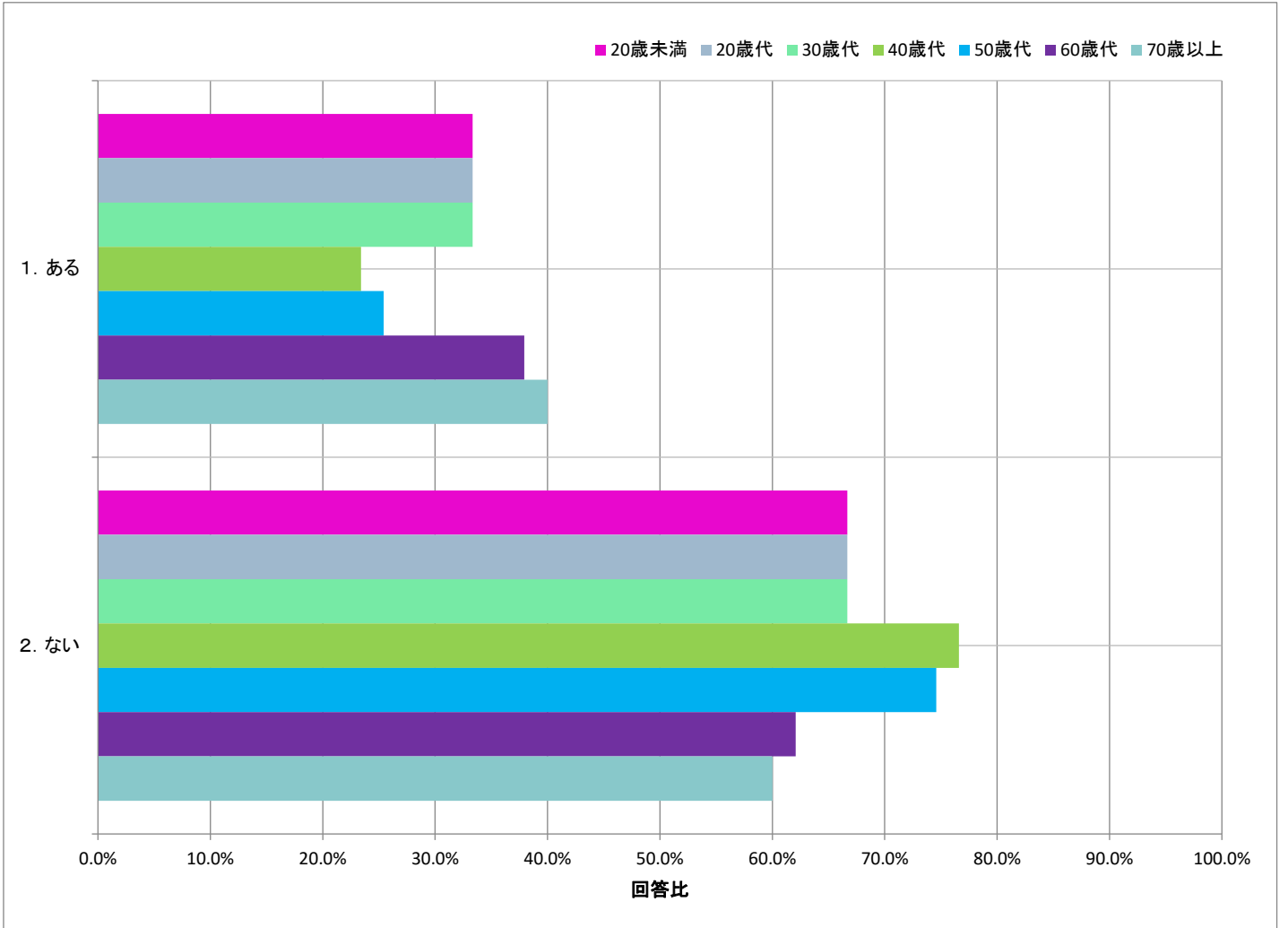
設問	回答数	回答比率
1. ある	152	29.2%
2. ない	368	70.8%

水道局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29.2%でした。
(昨年度同時期29.9%)

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	263	257	520
1. ある	71 27.0%	81 31.5%	152 29.2%
2. ない	192 73.0%	176 68.5%	368 70.8%



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	
	3	12	63	188	118	116	20							
1. ある	1	4	21	44	30	44	8	33.3%	33.3%	33.3%	23.4%	25.4%	37.9%	40.0%
2. ない	2	8	42	144	88	72	12	66.7%	66.7%	66.7%	76.6%	74.6%	62.1%	60.0%



平成30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

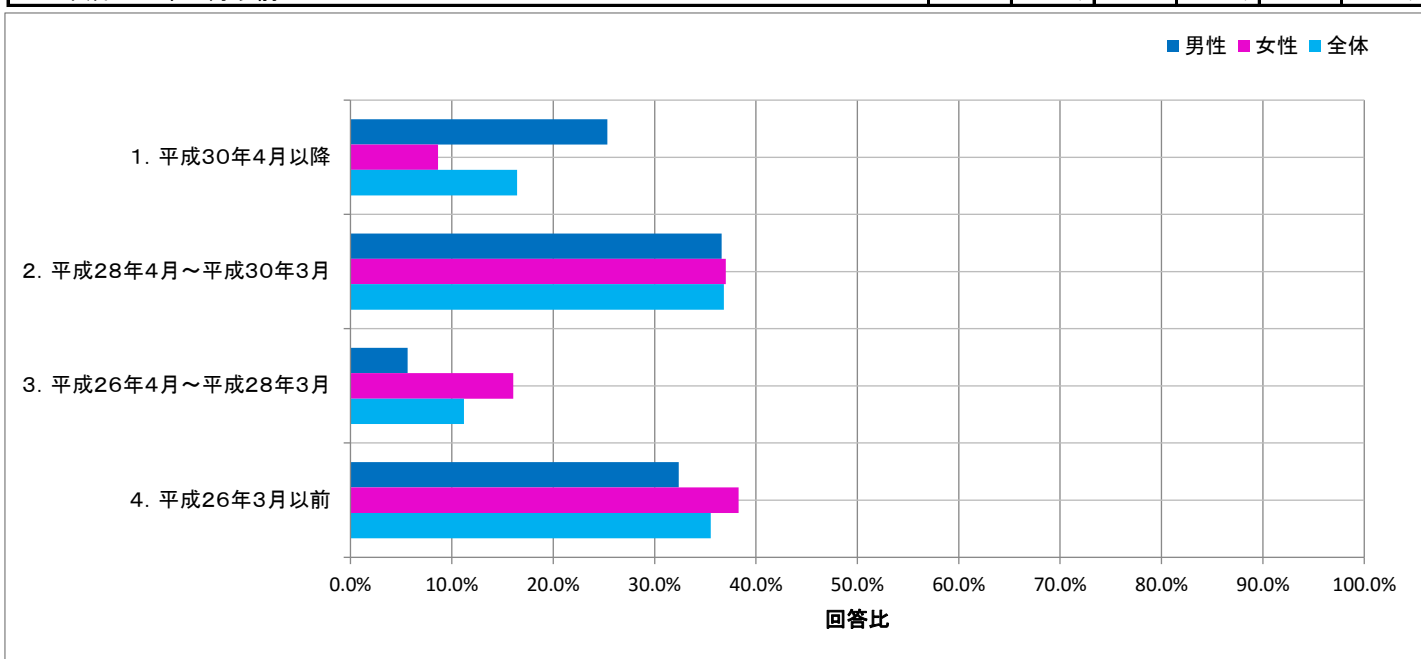
水道局職員（検針員などの委託会社社員を含む）による対応経験について
問1で「1. ある」とお答えの方にお尋ねします。
その時期はいつ頃ですか。

N=152

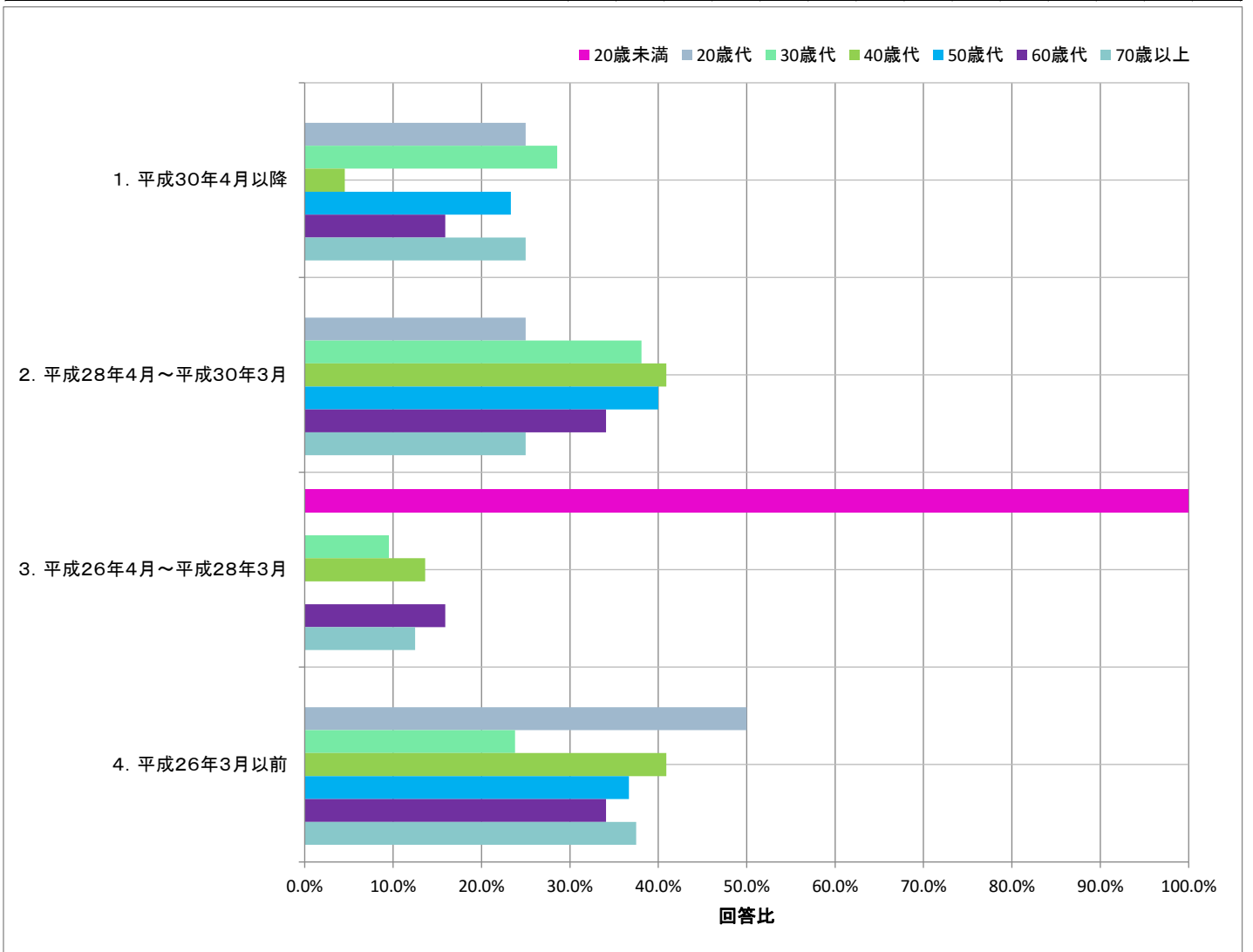
設問	回答数	回答比率
1. 平成30年4月以降	25	16.4%
2. 平成28年4月～平成30年3月	56	36.8%
3. 平成26年4月～平成28年3月	17	11.2%
4. 平成26年3月以前	54	35.5%

水道局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30年4月以降」と回答した方は16.4%で、一番多くの回答は平成28・29年度の36.8%でした。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	71	81	152
1. 平成30年4月以降	18	7	25
2. 平成28年4月～平成30年3月	26	30	56
3. 平成26年4月～平成28年3月	4	13	17
4. 平成26年3月以前	23	31	54



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	21	44	30	44	8
1. 平成30年4月以降	0	1	6	2	7	7	2
2. 平成28年4月～平成30年3月	0	1	8	18	12	15	2
3. 平成26年4月～平成28年3月	1	0	2	6	0	7	1
4. 平成26年3月以前	0	2	5	18	11	15	3



平成30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3-1

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。

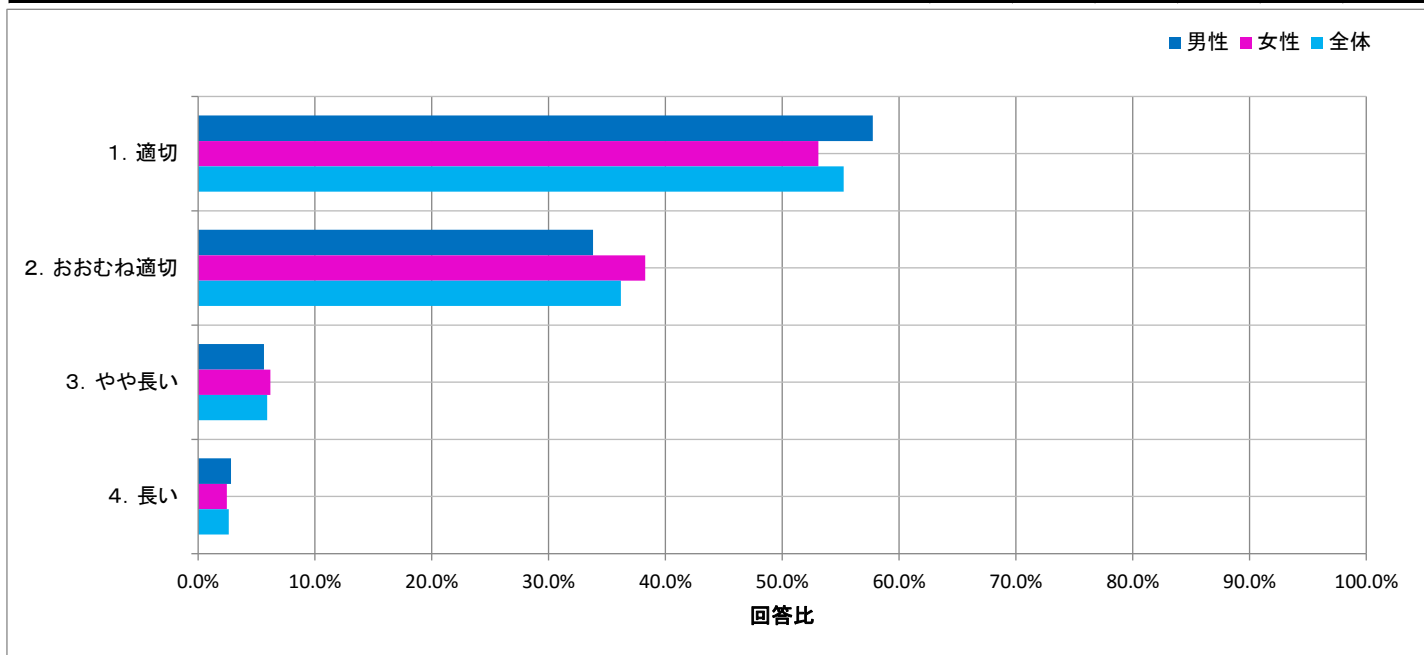
窓口や電話口での待ち時間

N=152

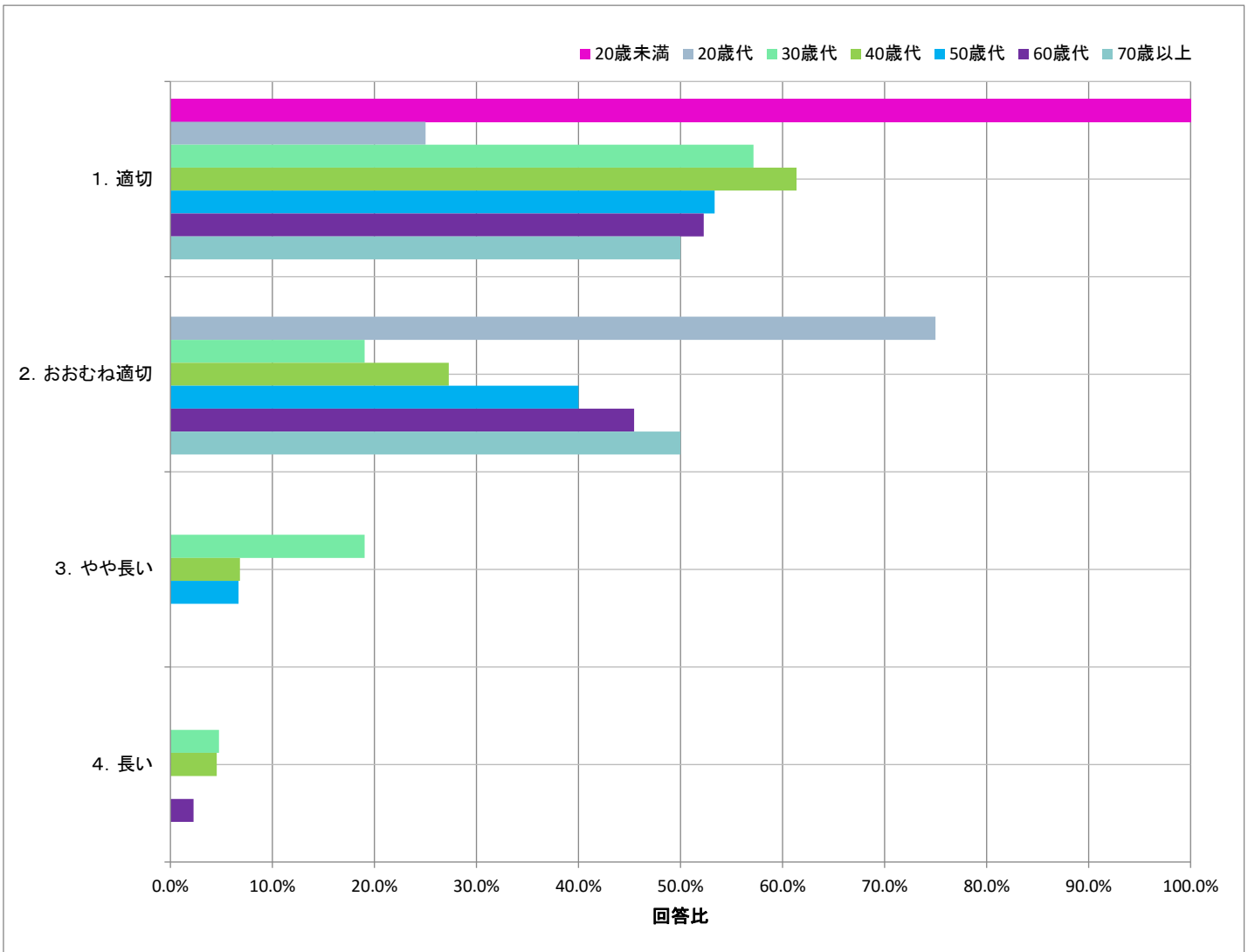
設問	回答数	回答比率	回答数	回答比率
1. 適切	84	55.3%	適切	139
2. おおむね適切	55	36.2%		
3. やや長い	9	5.9%	長い	13
4. 長い	4	2.6%		

水道局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91.4%で、昨年度同時期より5%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
	71		81		152	
1. 適切	41	57.7%	43	53.1%	84	55.3%
2. おおむね適切	24	33.8%	31	38.3%	55	36.2%
3. やや長い	4	5.6%	5	6.2%	9	5.9%
4. 長い	2	2.8%	2	2.5%	4	2.6%



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
	1	4	21	44	30	44	8
1. 適切	1 100.0%	1 25.0%	12 57.1%	27 61.4%	16 53.3%	23 52.3%	4 50.0%
2. おおむね適切	0 0.0%	3 75.0%	4 19.0%	12 27.3%	12 40.0%	20 45.5%	4 50.0%
3. やや長い	0 0.0%	0 0.0%	4 19.0%	3 6.8%	2 6.7%	0 0.0%	0 0.0%
4. 長い	0 0.0%	0 0.0%	1 4.8%	2 4.5%	0 0.0%	1 2.3%	0 0.0%



平成30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3-2

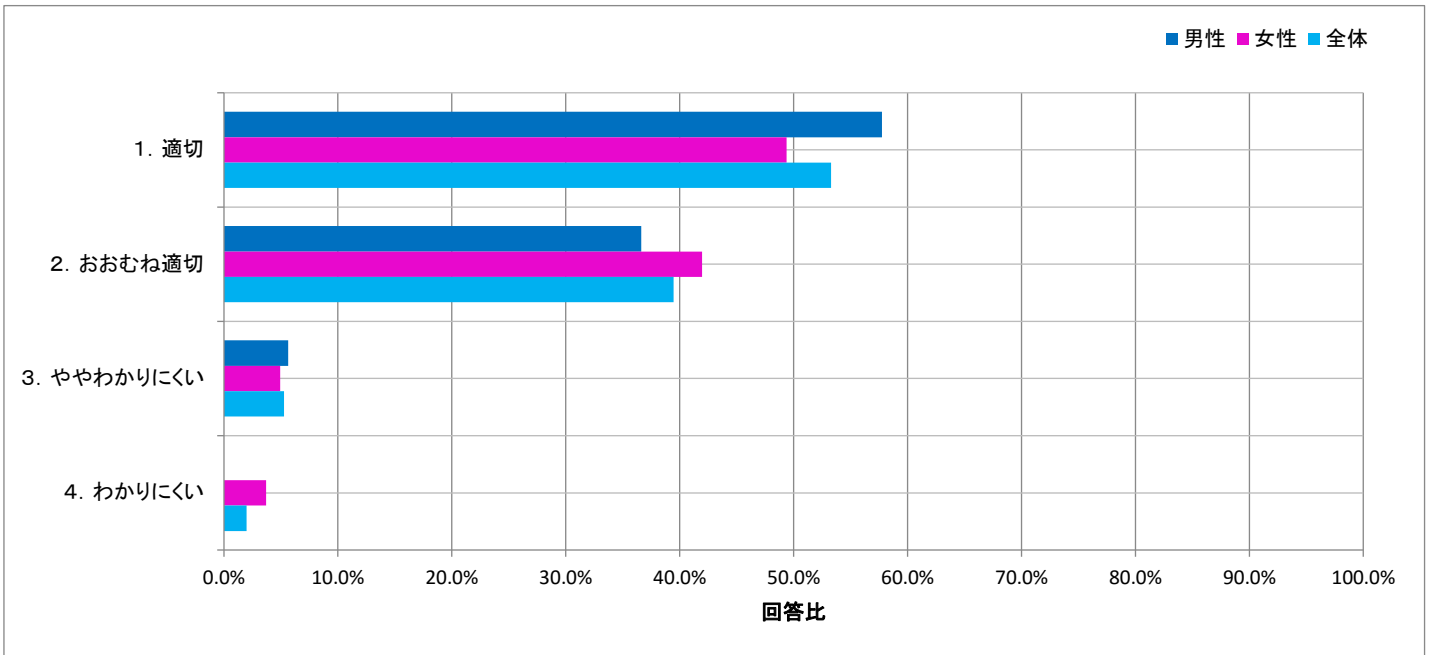
水道局職員の対応について
説明のわかりやすさ

N=152

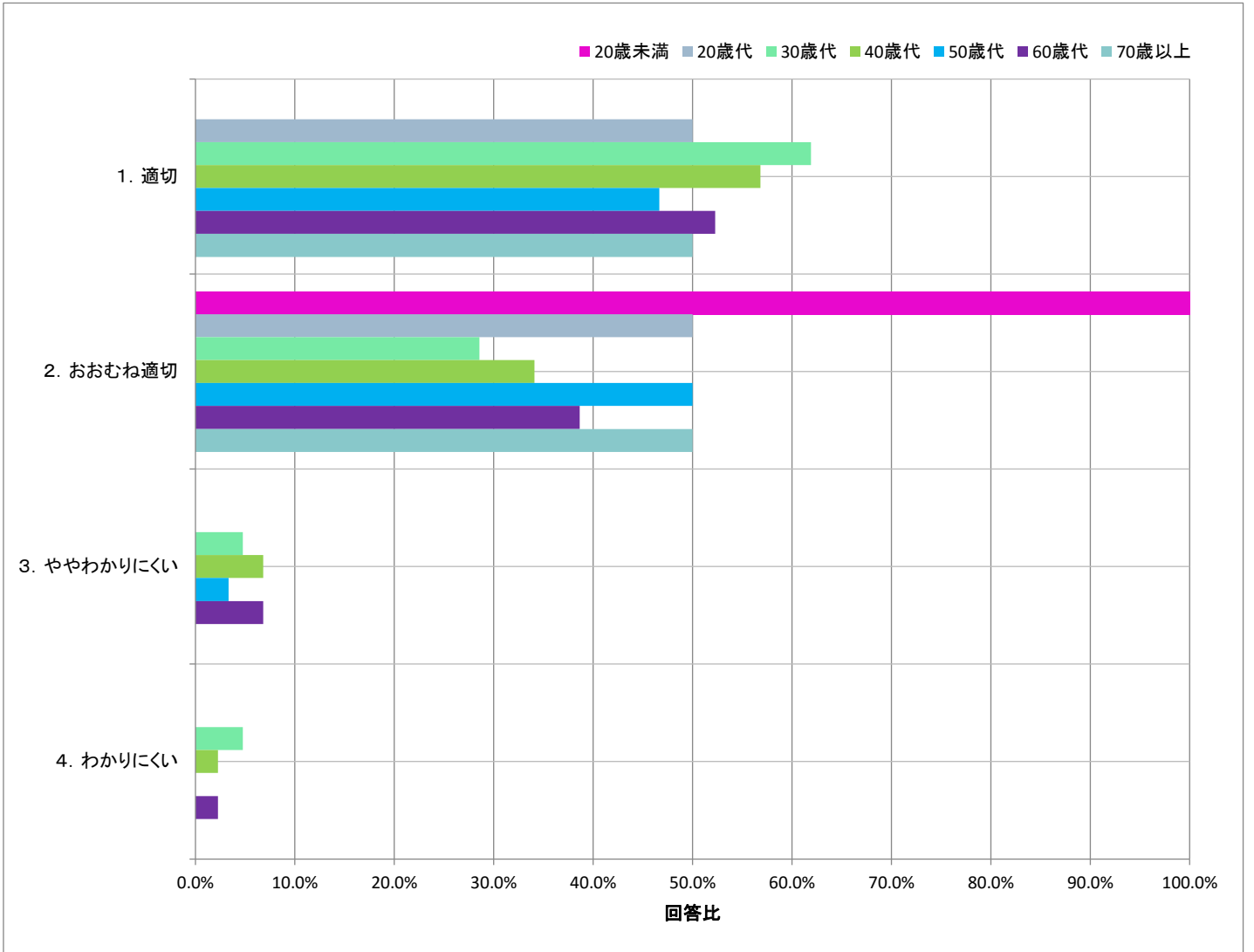
設問	回答数		回答比率		
	回答数	回答比率	回答数	回答比率	
1. 適切	81	53.3%	適切	141	92.8%
2. おおむね適切	60	39.5%			
3. ややわかりにくい	8	5.3%	わかりにくい	11	7.2%
4. わかりにくい	3	2.0%			

水道局職員の対応における説明のわかりやすさについて聴いたところ、『適切』(「適切」と「おおむね適切」の計)が92.8%で、昨年度同時期とほぼ同率でした。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	71		81		152	
1. 適切	41	57.7%	40	49.4%	81	53.3%
2. おおむね適切	26	36.6%	34	42.0%	60	39.5%
3. ややわかりにくい	4	5.6%	4	4.9%	8	5.3%
4. わかりにくい	0	0.0%	3	3.7%	3	2.0%



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	
	1	4	21	44	30	44	8							
1. 適切	0	0.0%	2	50.0%	13	61.9%	25	56.8%	14	46.7%	23	52.3%	4	50.0%
2. おおむね適切	1	100.0%	2	50.0%	6	28.6%	15	34.1%	15	50.0%	17	38.6%	4	50.0%
3. ややわかりにくい	0	0.0%	0	0.0%	1	4.8%	3	6.8%	1	3.3%	3	6.8%	0	0.0%
4. わかりにくい	0	0.0%	0	0.0%	1	4.8%	1	2.3%	0	0.0%	1	2.3%	0	0.0%



平成30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3-3

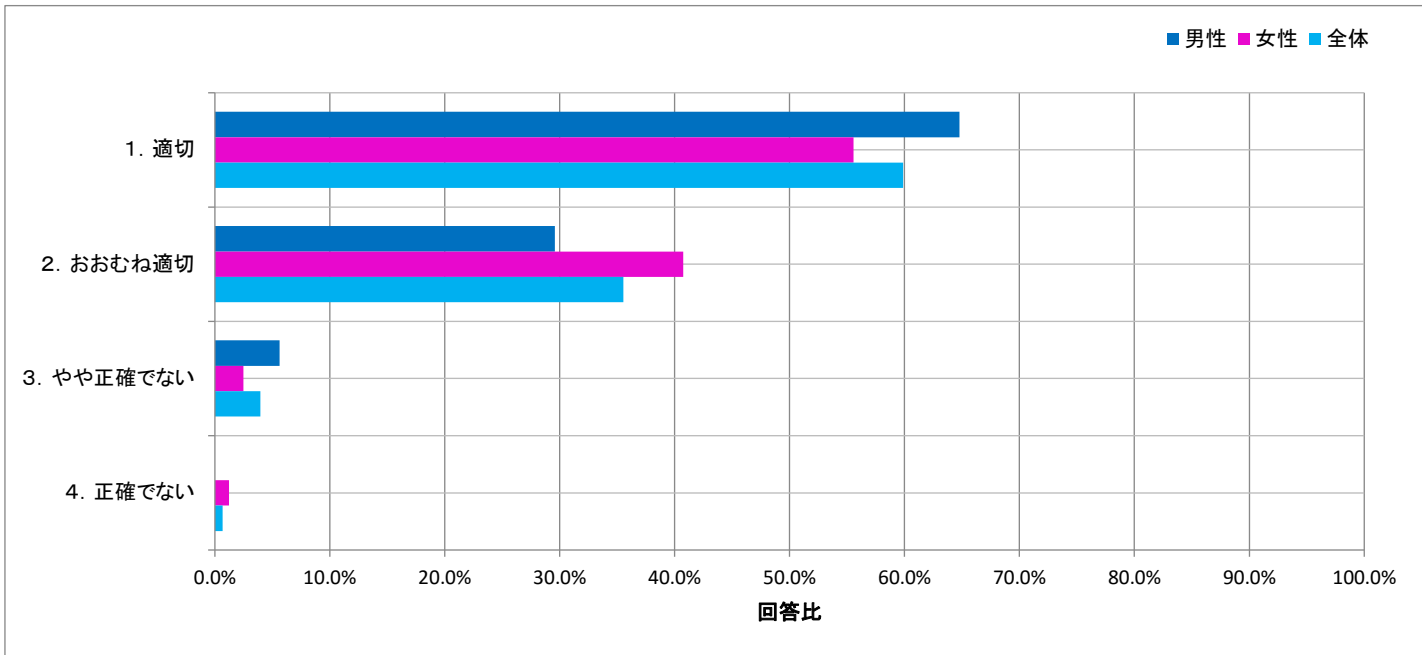
水道局職員の対応について
処理の正確さ

N=152

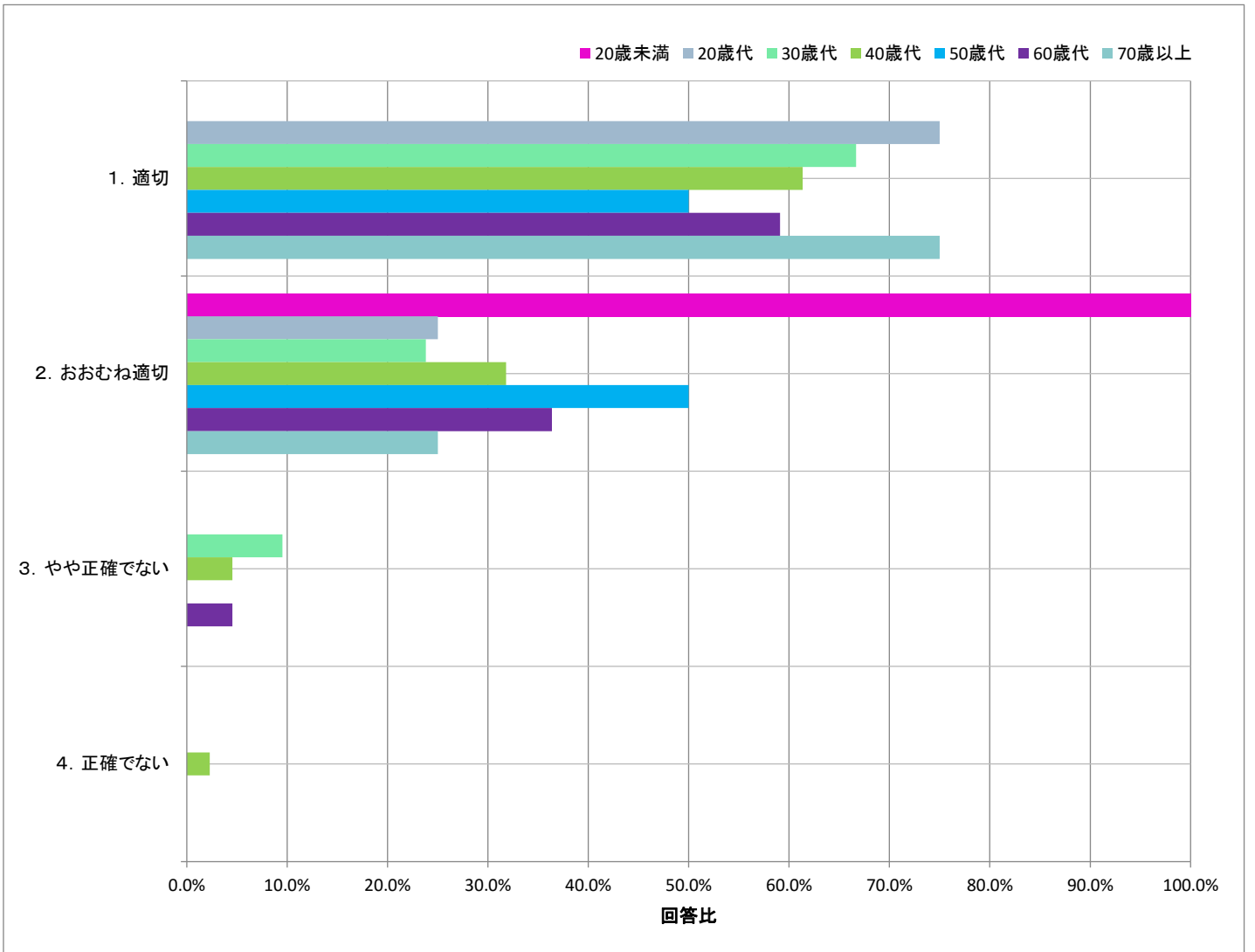
設問	回答数		回答比率		
	回答数	回答比率	回答数	回答比率	
1. 適切	91	59.9%	適切	145	95.4%
2. おおむね適切	54	35.5%			
3. やや正確でない	6	3.9%	正確でない	7	4.6%
4. 正確でない	1	0.7%			

水道局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95.4%で、昨年度同時期より3%ほど上がりました。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	71		81		152	
1. 適切	46	64.8%	45	55.6%	91	59.9%
2. おおむね適切	21	29.6%	33	40.7%	54	35.5%
3. やや正確でない	4	5.6%	2	2.5%	6	3.9%
4. 正確でない	0	0.0%	1	1.2%	1	0.7%



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	21	44	30	44	8
1. 適切	0	3	14	27	15	26	6
2. おおむね適切	1	1	5	14	15	16	2
3. やや正確でない	0	0	2	2	0	2	0
4. 正確でない	0	0	0	1	0	0	0



平成30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3-4

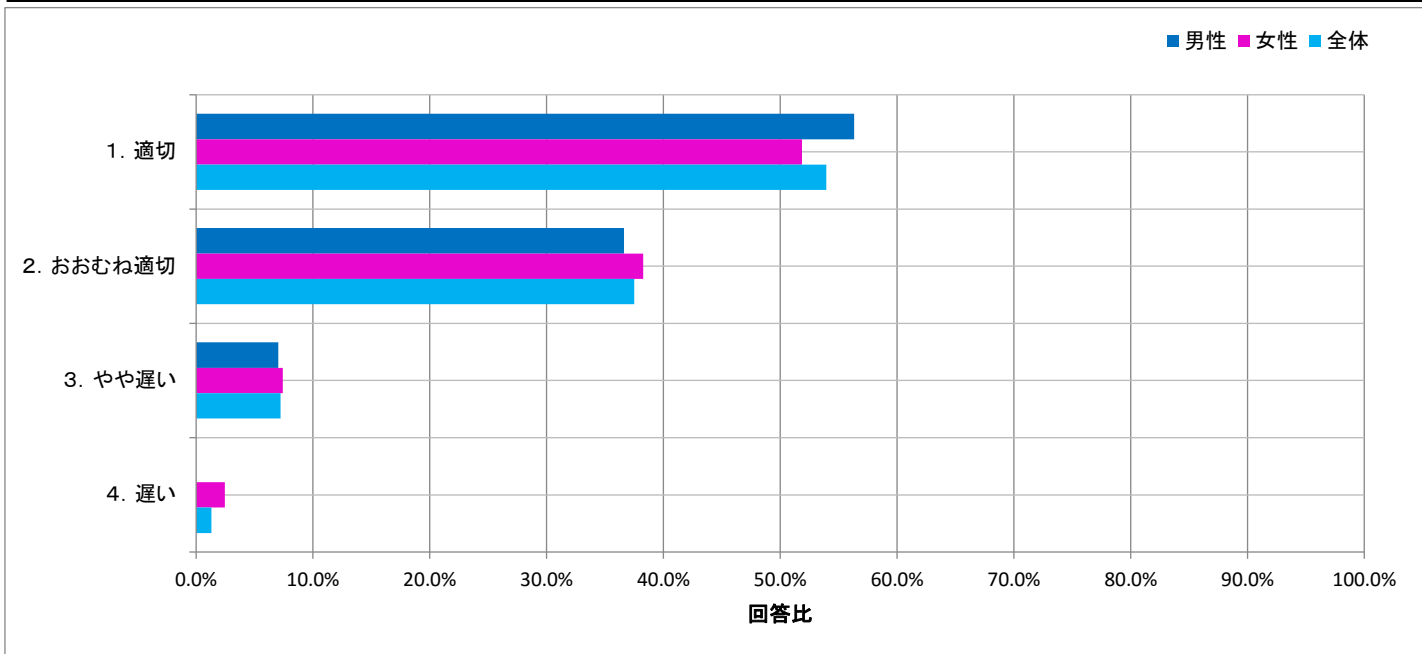
水道局職員の対応について
処理の早さ

N=152

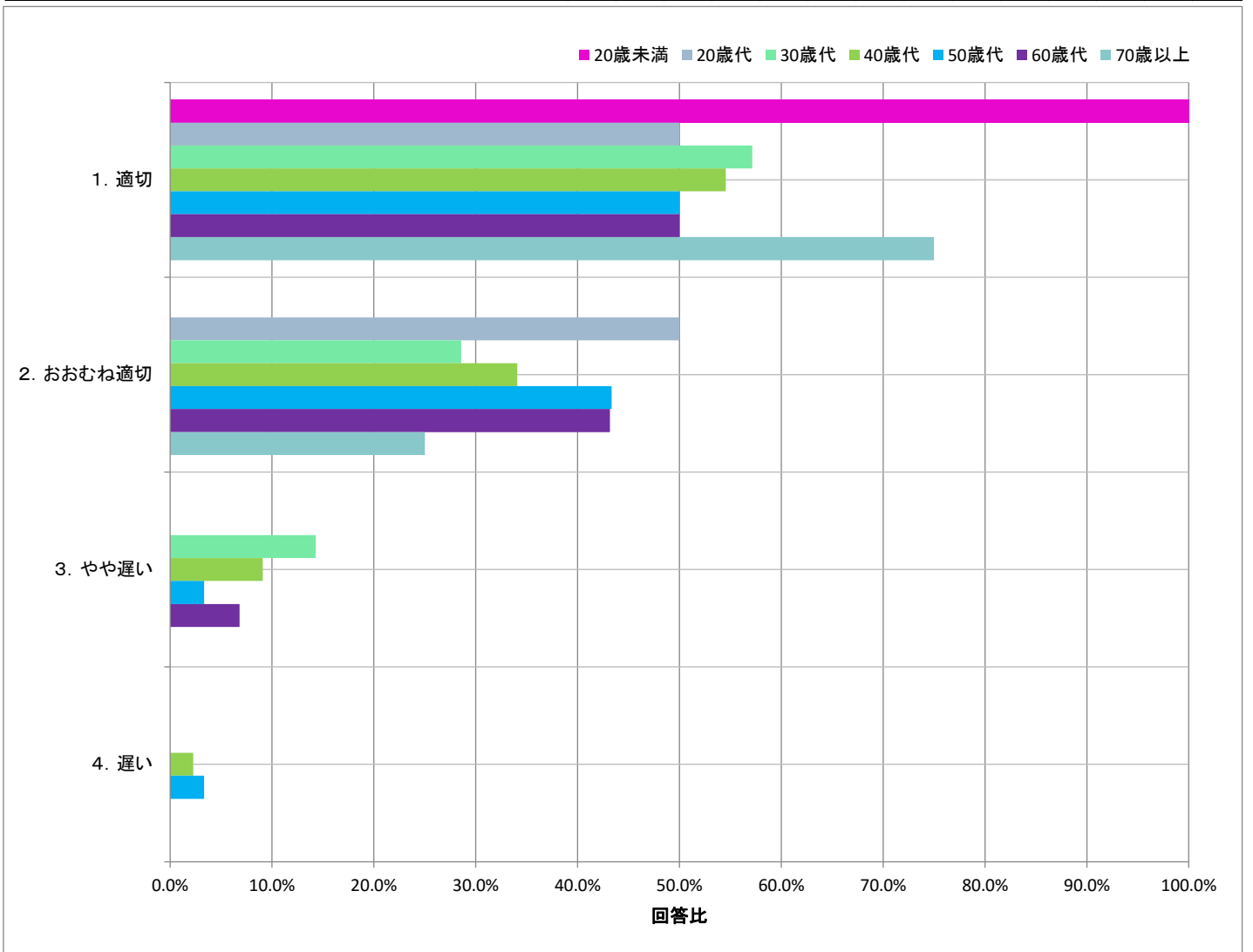
設問	回答数		回答比率		
	回答数	回答比率	回答数	回答比率	
1. 適切	82	53.9%	適切	139	91.4%
2. おおむね適切	57	37.5%			
3. やや遅い	11	7.2%			
4. 遅い	2	1.3%	遅い	13	8.6%

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91.4%で、昨年度同時期より3%ほど下がりました。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	71		81		152	
1. 適切	40	56.3%	42	51.9%	82	53.9%
2. おおむね適切	26	36.6%	31	38.3%	57	37.5%
3. やや遅い	5	7.0%	6	7.4%	11	7.2%
4. 遅い	0	0.0%	2	2.5%	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	
	1	4	21	44	30	44	8							
1. 適切	1	100.0%	2	50.0%	12	57.1%	24	54.5%	15	50.0%	22	50.0%	6	75.0%
2. おおむね適切	0	0.0%	2	50.0%	6	28.6%	15	34.1%	13	43.3%	19	43.2%	2	25.0%
3. やや遅い	0	0.0%	0	0.0%	3	14.3%	4	9.1%	1	3.3%	3	6.8%	0	0.0%
4. 遅い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.3%	1	3.3%	0	0.0%	0	0.0%



平成30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3-5

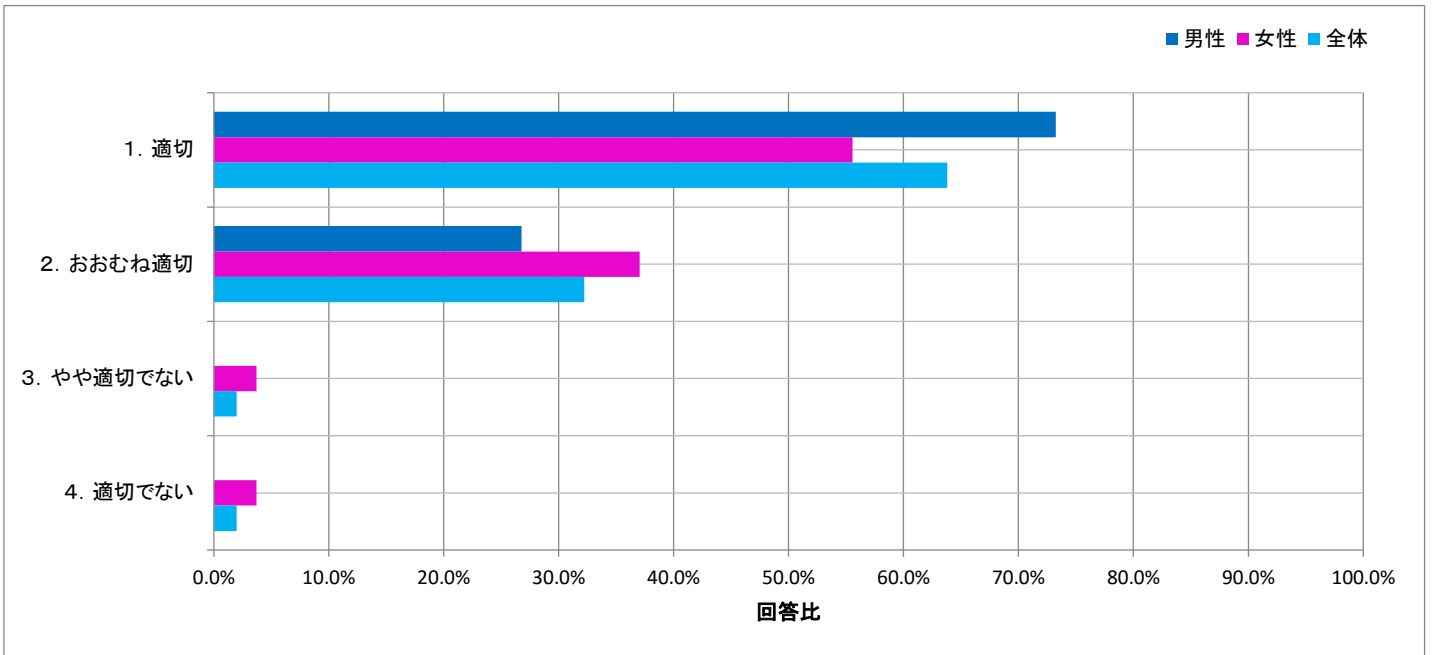
水道局職員の対応について
言葉づかい

N=152

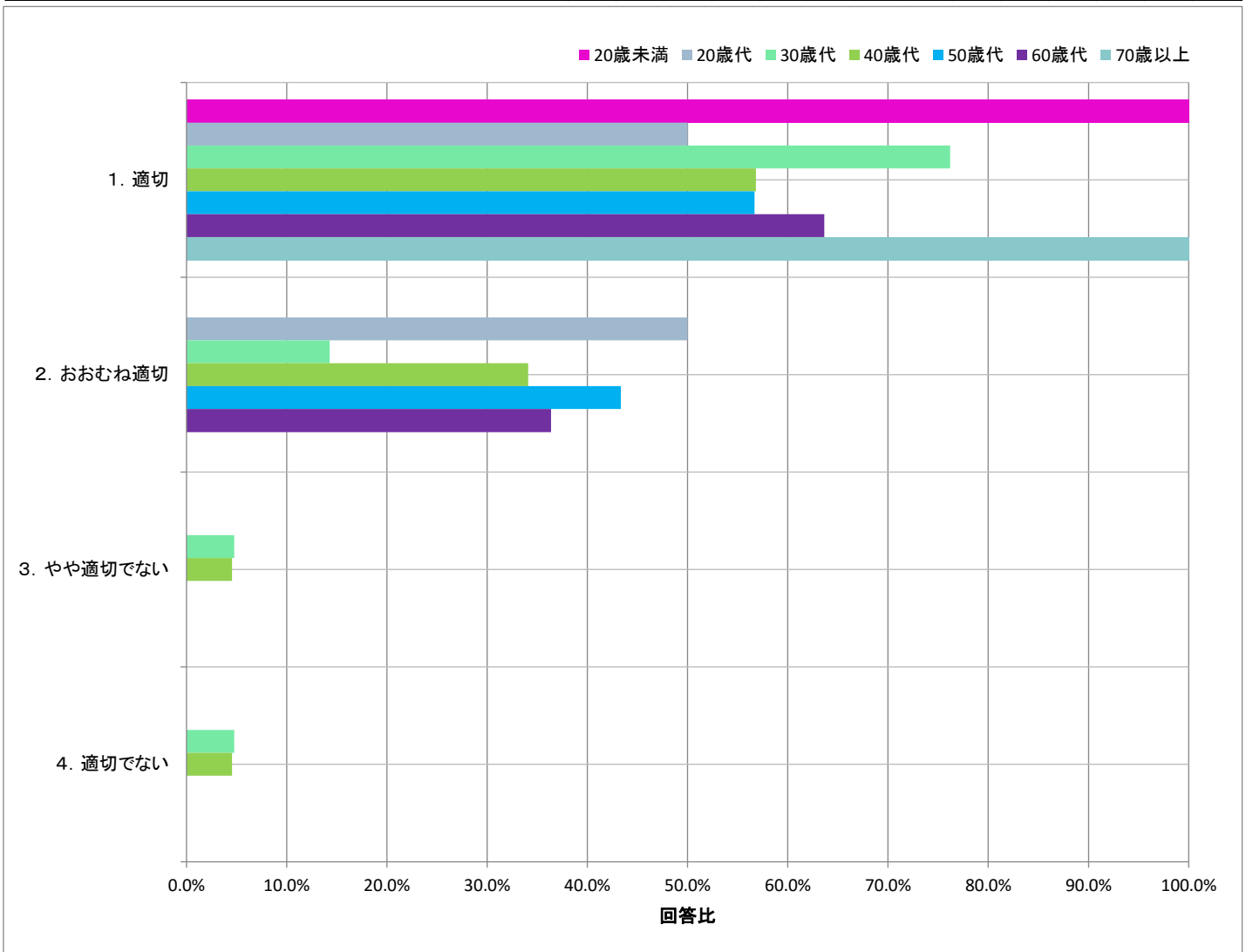
設問	回答数	回答比率	回答数	回答比率	
1. 適切	97	63.8%	適切	146	96.1%
2. おおむね適切	49	32.2%			
3. やや適切でない	3	2.0%	適切でない	6	3.9%
4. 適切でない	3	2.0%			

水道局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96.1%でした。性別、年代問わず、多くの方から、『適切』と回答をいただきました。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	71	81	152
1. 適切	52	45	97
2. おおむね適切	19	30	49
3. やや適切でない	0	3	3
4. 適切でない	0	3	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	
	1		4		21		44		30		44		8	
1. 適切	1	100.0%	2	50.0%	16	76.2%	25	56.8%	17	56.7%	28	63.6%	8	100.0%
2. おおむね適切	0	0.0%	2	50.0%	3	14.3%	15	34.1%	13	43.3%	16	36.4%	0	0.0%
3. やや適切でない	0	0.0%	0	0.0%	1	4.8%	2	4.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
4. 適切でない	0	0.0%	0	0.0%	1	4.8%	2	4.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%



平成30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3-6

水道局職員の対応について

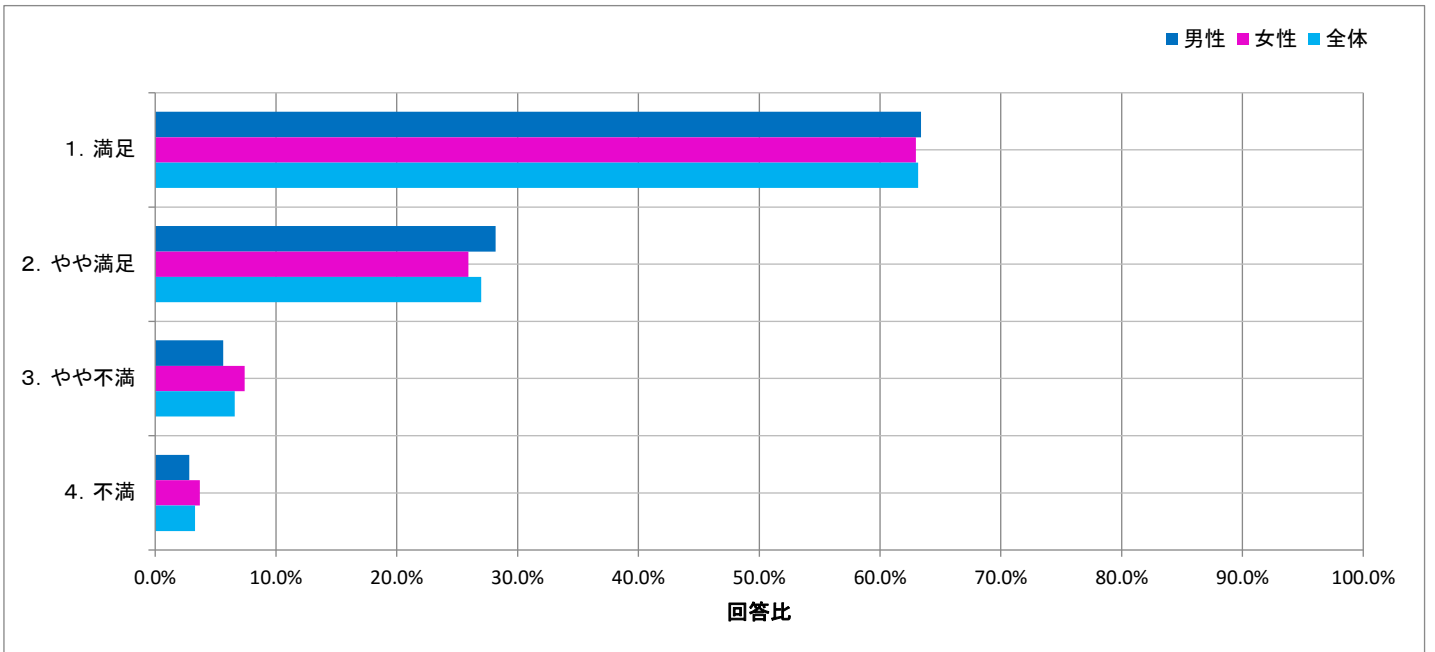
職員の対応についての総合評価（問3-1から問3-5までの項目を総合してお答えください。）

N=152

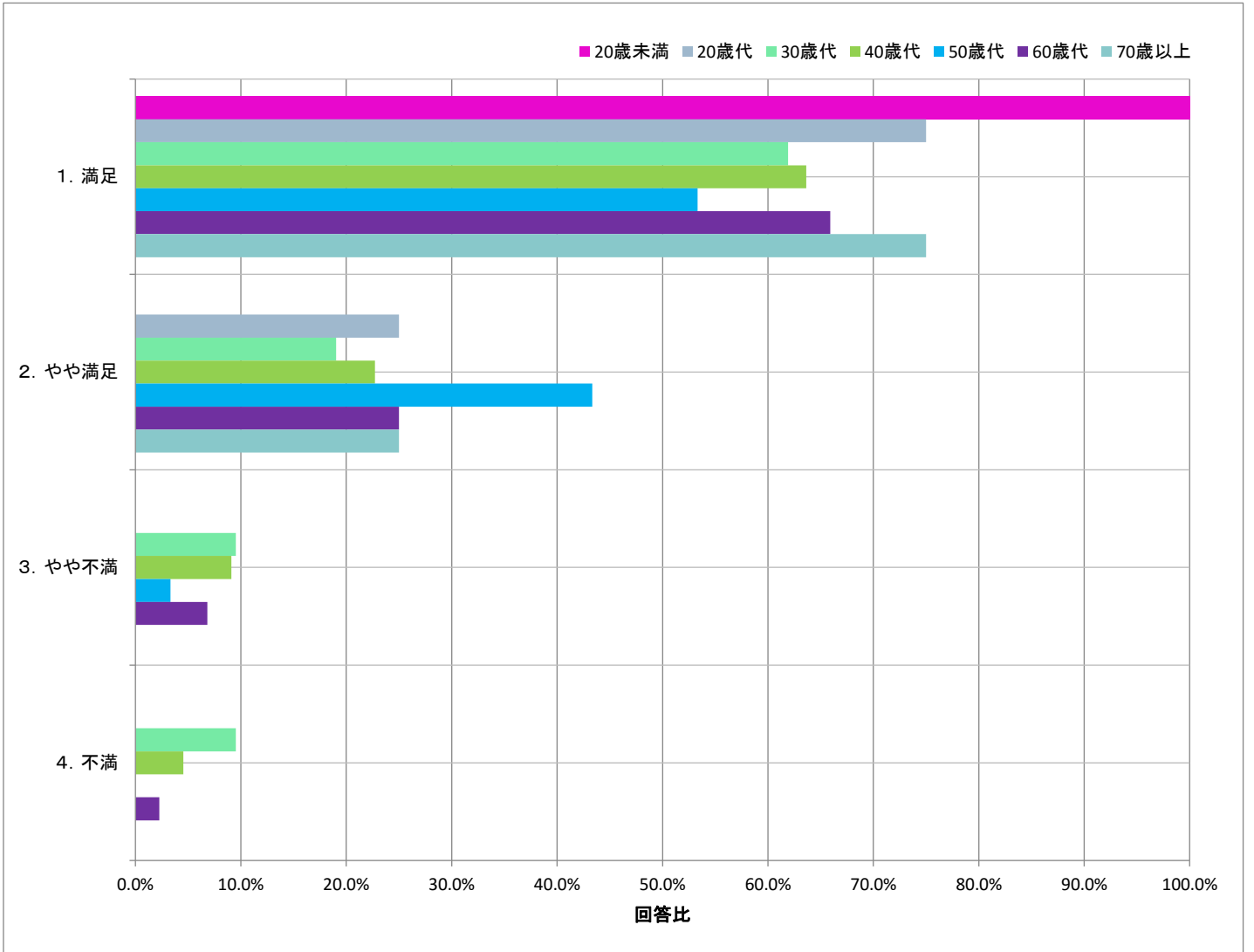
設問	回答数	回答比率	回答数	回答比率	
1. 満足	96	63.2%	満足	137	90.1%
2. やや満足	41	27.0%			
3. やや不満	10	6.6%			
4. 不満	5	3.3%	不満	15	9.9%

水道局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90.1%で、昨年度同時期の93.1%より若干下がりました。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	71	81	152
1. 満足	45	51	96
2. やや満足	20	21	41
3. やや不満	4	6	10
4. 不満	2	3	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	
	1	4	21	44	30	44	8							
1. 満足	1	100.0%	3	75.0%	13	61.9%	28	63.6%	16	53.3%	29	65.9%	6	75.0%
2. やや満足	0	0.0%	1	25.0%	4	19.0%	10	22.7%	13	43.3%	11	25.0%	2	25.0%
3. やや不満	0	0.0%	0	0.0%	2	9.5%	4	9.1%	1	3.3%	3	6.8%	0	0.0%
4. 不満	0	0.0%	0	0.0%	2	9.5%	2	4.5%	0	0.0%	1	2.3%	0	0.0%



平成30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。

132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（44件）

年代	性別	意見
50歳代	女性	東日本の震災時にライフラインが止まり、復旧時期確認のため水道局へ電話をした。断水に対するお詫びと共にHPに最新の情報が載っている事、その時に分かっている範囲で復旧時期の案内まで丁寧な対応をして下さったので好印象です。
70歳以上	女性	こちらの願望に対するお返事で、通りませんでした。説明内容はやや不満が残りましたが、接客対応そのものには不満はありません。
30歳代	男性	濁り水についての相談でした。市水道センターの方は適切に対応してくれましたが県水道局から適切な指示が降りていないようでその場で結論が出せない状況だったためコミュニケーションを改善していただきたいです。また濁り水の原因の工事について事前連絡は受けておらず、その後の連絡もこちらから連絡するまでありませんでした。総合評価としては不満です。
60歳代	男性	水道料金が高すぎるので、そのことで対応していただきました。その問題は我が家のトイレの水道栓の不具合で解決して、大変感謝しました。ここまでは、対応に満足していたのですが、その後ちょっと嫌な思いをしたのでお知らせします。それは、水道栓を業者に直していただいた後、水道メーターを調べに来た職員の方がいたのですが、黙ってみていって帰ってしまいました。何か不正をしているのではないかと疑いをかけられたような感じがして気持ち良くなかったです。たまたま気がついたのですが、何か不審者のような感じがしてとても嫌な思いをしました。一声かけて欲しかったと感じています。とても残念でした。
30歳代	男性	連絡した際に担当係につながるまでたらい回しにされたかま、内容を伝えた後の処理は非常に早かった。
40歳代	女性	以前、検針員さんから、水道メーターが回っているので、水漏れしていないかどうかの確認を促されました。原因が、わからなかったので1度問い合わせ致しました。女性の方が対応いただきましたが、少々早口でしたので、心持ちゆっくりな方が聞き取りやすいと感じました。説明は分かりやすく理解できました。
50歳代	男性	うちの妻に聞いた話ですが、妻が問い合わせをしたときはとても丁寧に受け答えをしてくれて、理解しやすかったと言ってました。
30歳代	女性	電話でたらい回しされ不快だった。担当部署のことしか答えられないプロ意識の低さが、「お役所仕事」だと感じた。
40歳代	女性	時間が経ってしまい忘れてしまったが、何か応募したことで確認を取りたくてウェブ上の確認番号をパソコンからアクセスしてけれどどり着けず電話で問い合わせた。少し対応が遅く感じた。結局解決したが、パソコン上に示されたアクセスナンバーでは対応できなかった理由は分からずじまいで、そこに多少不満を感じた。
50歳代	男性	一人しか対応経験がありませんので比較ができませんが、概ね普通にご対応いただいたと思います。丁寧に対応をすることを心がけていらっやっったと思います。
30歳代	女性	丁寧語でなく、返事が「うん」で不愉快だった

2. 検針に関すること（23件）

年代	性別	意見
70歳以上	男性	直接お会いして対応した経験はないが、検針票などの処理については適切であるように見受けている。
20歳代	女性	通常より水道料金がかかなり高いと検針員の人の指摘のおかげでトイレの水漏れを発見できました。逆に少ない時もお声かけて下さりありがとうございました。
40歳代	女性	子供が小さい頃 布のオムツをしていて 水道量がかかなり多くなり 検針の方に「水漏れしていませんか？」と声をかけて頂きました。見ていてくれたんだと嬉しく思いました。
40歳代	女性	水道局職員の方と接する機会は引っ越しでの処理が必要になった10年以上前に電話をしたくらいで、正直電話の対応はよく覚えていません。あとは検針の方をたまに見かけるくらいで接点がないのが正直なところです。検針の方は敷地に入ってくるので今まで通り怪しげでない目で検診の人だと分かるような恰好や態度であると嬉しいですね。物騒な世の中なので見ず知らずの人がうろついているだけで不安になりますから。
40歳代	女性	検針の方ですが、いつも黙って敷地に入って、淡々と作業をされます。大変だとは思いますが、他の電気の検針の方は「失礼します。」とご挨拶されてから作業されます。そのほうが感じがよいと思います。
50歳代	女性	検針員の女性のかたは、おはようございます等のあいさつをいつも気持ち良くかわしてくれます。
30歳代	女性	検診に来た人は丁寧でした。窓口の人はわかりません
50歳代	女性	私は検針の方くらいしか接しませんが、いつも大きな声で敷地内に入ってくれるので安心します。
70歳以上	女性	窓口対応、検針職員との対応・接触等は全くありません。メーターの検針時は”家の外から挨拶の声”が聞こえます。結果表はポストに入っています。電気や電話の様に「自動集計＝無人化」できるようになると良いですね。
60歳代	男性	検針のとき、何も言わず、自宅の庭に入ってくる。検針とわかるような工夫をしてもらいたい。

3. ご要望等（25件）

年代	性別	意見
40歳代	女性	身元がはっきりわかるようにさえしてくれば良いです。
50歳代	男性	私も営業マンなので体験したいですが、働きながらでは難しそうです。重要なインフラである水道の接客に、それほど力を入れなくても大丈夫かと思えます。施設維持、品質維持により力を入れてください。
60歳代	男性	初めて電話した、初めて局員等と話したという人に対するように対応してもらいたい。
40歳代	男性	まず、必ず身分証の名札を着けて、相手にハッキリと提示してから、訪問時には、自分から名乗って欲しいと思います。誰だか分からないとドアも安心して開けられませんから。優しい言葉遣いと丁寧な態度で、笑顔で接客対応して貰いたいです。
40歳代	女性	専門用語ではなく、素人にも分かりやすい言葉で対応して欲しい。
30歳代	男性	調べる内容に時間がかかるのであれば、折り返しにするなど対応してほしい。

4. その他のご意見（40件）

年代	性別	意見
40歳代	女性	今まで接客対応していただくような事態に陥ったことがありません。それだけきちんとしているということなのでしょうね。
40歳代	男性	接客対応すく機会が無いので何とも言えませんが、日々美味しい水をありがとうございます
40歳代	男性	水道に関しては、近年専門家に相談するような事態に遭遇していないので 接客対応について回答することは出来ません。
40歳代	男性	これまで一度も水道局職員と対応したことがありませんので、回答できませんでした。