

令和3年度広聴結果

千葉県企業局
管理部業務振興課

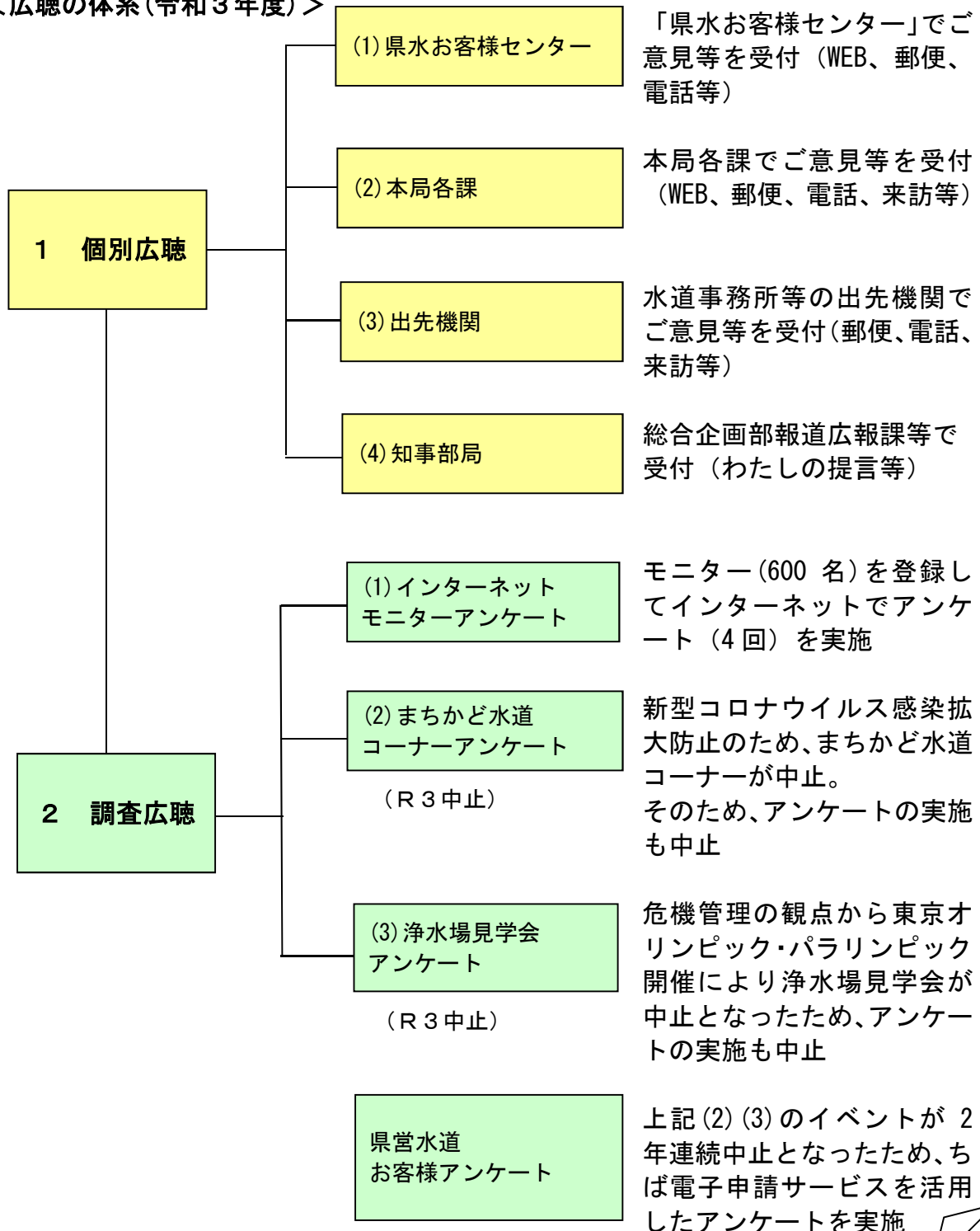
令和4年5月

令和3年度広聴結果

企業局では、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。

令和3年度においては、「個別広聴」として企業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」として企業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。

<広聴の体系(令和3年度)>



1 個別広聴

1-1 集計結果（上水道事業）

（1）受付件数

第1四半期		第2四半期		第3四半期		第4四半期	
4月	15,720件	7月	12,595件	10月	13,012件	1月	11,731件
5月	13,407件	8月	12,389件	11月	12,472件	2月	11,520件
6月	13,644件	9月	12,307件	12月	11,753件	3月	14,682件
小計	42,771件	小計	37,291件	小計	37,237件	小計	37,933件
上半期計：80,062件				下半期計：75,170件			
年間計：155,232件							

（2）集計結果

ア) 受付媒体別4手段のうち、「お客様センター」での受付が、154,972件(99.8%)で大多数を占めています。

イ) 広聴内容別（「相談」、「要望・意見」、「苦情」、「その他」）では、「相談」が、151,989件（97.9%）で大多数を占めています。

個別広聴の種類		件数					内訳						
		1-四	2-四	3-四	4-四	年間①	種別	件数					比率 ②/①
								1-四	2-四	3-四	4-四	年間②	
企	県水お客様センター	42,707	37,241	37,140	37,884	154,972	相談	41,022	36,715	36,688	37,382	151,807	98.0%
							要望・意見	34	35	78	75	222	0.1%
							苦情	99	94	66	65	324	0.2%
							その他	1,552	397	308	362	2,619	1.7%
							合計	42,707	37,241	37,140	37,884	154,972	100.0%
業	本局 (WEB受付等)	50	26	73	38	187	相談	35	18	56	28	137	73.3%
							要望・意見	8	8	12	4	32	17.1%
							苦情	4	0	4	4	12	6.4%
							その他	3	0	1	2	6	3.2%
							合計	50	26	73	38	187	100.0%
局	水道事務所・支所等	9	8	17	7	41	相談	4	5	17	7	33	80.5%
							要望・意見	0	0	0	0	0	0.0%
							苦情	5	3	0	0	8	19.5%
							その他	0	0	0	0	0	0.0%
							合計	9	8	17	7	41	100.0%
知事部局への広聴		5	16	7	4	32	相談	3	3	5	1	12	37.5%
							要望・意見	1	0	2	1	4	12.5%
							苦情	0	12	0	2	14	43.8%
							その他	1	1	0	0	2	6.3%
							合計	5	16	7	4	32	100.0%
計		42,771	37,291	37,237	37,933	155,232	相談	41,064	36,741	36,766	37,418	151,989	97.9%
							要望・意見	43	43	92	80	258	0.2%
							苦情	108	109	70	71	358	0.2%
							その他	1,556	398	309	364	2,627	1.7%
							合計	42,771	37,291	37,237	37,933	155,232	100.0%

その他＝主に上下水道に関すること

R3.1月から実施した徴収一元化に伴う増加

【参考】 県水お客様センターに寄せられる相談内容
 支払い連絡・支払い相談、契約に係る受付業務全般、給水停止関連の相談（水道事務所を案内）、請求書再発行依頼、水が出ないとの相談、漏水調査…等

(4) 前年度（令和2年度）との比較

ア) 総広聴件数は、5,444件（▲3.4%）の減少となっています。

イ) 受付媒体別4手段のうち、「県水お客様センター」での受付が、

3,175件（▲2%）減少しており、総件数減少の主な要因となっています。

ウ) なお、令和3年度より本局へのWEB受付等のもののうち、水道手続きに係るものについては、お客様センターで対応することとなったため、本局（WEB受付等）への件数が2,286件減少しています。

個別広聴の種類	件数				内訳					
	R3年度 (A)	R2年度 (B)	増減 (A)-(B)	比較 (A)/(B)	種別	R3年度 (A)	R2年度 (B)	増減 (A)-(B)	比較 (A)/(B)	
企業 局	県水お客様センター	154,972	158,147	▲ 3,175	98.0%	相談	151,807	152,923	▲ 1,116	99.3%
						要望・意見	222	133	89	166.9%
						苦情	324	109	215	297.2%
						その他	2,619	4,982	▲ 2,363	52.6%
						合計	154,972	158,147	▲ 3,175	98.0%
	本局 (WEB受付等)	187	2,473	▲ 2,286	7.6%	相談	137	2,390	▲ 2,253	5.7%
						要望・意見	32	27	5	118.5%
						苦情	12	13	▲ 1	92.3%
						その他	6	43	▲ 37	14.0%
						合計	187	2,473	▲ 2,286	7.6%
	水道事務所 ・支所等	41	43	▲ 2	95.3%	相談	33	43	▲ 10	76.7%
						要望・意見	0	0	0	—
						苦情	8	0	8	皆増
						その他	0	0	0	—
						合計	41	43	▲ 2	95.3%
知事部局への広聴	32	13	19	246.2%	相談	12	5	7	240.0%	
					要望・意見	4	5	▲ 1	80.0%	
					苦情	14	2	12	700.0%	
					その他	2	1	1	200.0%	
					合計	32	13	19	246.2%	
計	155,232	160,676	▲ 5,444	96.6%	相談	151,989	155,361	▲ 3,372	97.8%	
					要望・意見	258	165	93	156.4%	
					苦情	358	124	234	288.7%	
					その他	2,627	5,026	▲ 2,399	52.3%	
					合計	155,232	160,676	▲ 5,444	96.6%	

令和3年度から、本局へのWEB受付のものうち、水道手続きに係る事案については、お客様センターで対応することとなったため減少

【要望・意見、苦情の主な増加要因】

(要望・意見)

ネット銀行導入、各種手続きの電子化の要望による増加

(苦情)

水道事務所の電話が繋がらない、折り返しの連絡が来ない、検針時の検針会社への苦情、職員の深夜時間帯飲食に対するご意見による増加

1-2 「要望・意見」、「苦情」の分析結果

(1) 「要望・意見」、「苦情」の項目別件数

ア) 「要望・意見」258件、「苦情」358件、合計で616件です。

イ) 前年度に比べて327件の増加となっておりますが、主な内容としては、水道事務所の電話が繋がらないとの苦情や水道料金の支払い方法としてネット銀行導入の要望、検針時の検針会社への苦情、担当者の折り返しの連絡が来ないとの苦情、職員のコロナ禍における深夜時間帯飲食に対するご意見があげられます。

		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	12	0	2	1	0	0	0	15
	苦情	2	0	28	1	3	0	0	34
	計	14	0	30	2	3	0	0	49
5月	要望・意見	8	1	3	0	0	1	0	13
	苦情	2	3	16	0	6	0	1	28
	計	10	4	19	0	6	1	1	41
6月	要望・意見	10	1	4	0	0	0	0	15
	苦情	21	3	14	2	6	0	0	46
	計	31	4	18	2	6	0	0	61
7月	要望・意見	8	0	0	0	0	0	0	8
	苦情	6	3	11	1	5	0	0	26
	計	14	3	11	1	5	0	0	34
8月	要望・意見	8	0	0	0	0	0	0	8
	苦情	4	4	30	0	16	0	0	54
	計	12	4	30	0	16	0	0	62
9月	要望・意見	19	0	3	3	1	1	0	27
	苦情	3	0	23	1	2	0	0	29
	計	22	0	26	4	3	1	0	56
10月	要望・意見	27	0	0	0	0	1	1	29
	苦情	6	1	14	3	2	0	0	26
	計	33	1	14	3	2	1	1	55
11月	要望・意見	26	0	0	0	0	0	0	26
	苦情	3	0	14	2	3	0	0	22
	計	29	0	14	2	3	0	0	48
12月	要望・意見	27	0	1	0	0	8	1	37
	苦情	6	0	15	0	1	0	0	22
	計	33	0	16	0	1	8	1	59
1月	要望・意見	20	0	1	1	0	0	0	22
	苦情	7	0	12	1	1	0	0	21
	計	27	0	13	2	1	0	0	43
2月	要望・意見	26	0	0	0	0	0	0	26
	苦情	5	1	11	2	0	0	0	19
	計	31	1	11	2	0	0	0	45
3月	要望・意見	30	0	1	0	0	0	1	32
	苦情	13	0	9	4	4	0	1	31
	計	43	0	10	4	4	0	2	63
合計	要望・意見	221	2	15	5	1	11	3	258
	苦情	78	15	197	17	49	0	2	358
	計	299	17	212	22	50	11	5	616
割合	要望・意見	85.7%	0.8%	5.8%	1.9%	0.4%	4.3%	1.2%	42%
	苦情	21.8%	4.2%	55.0%	4.7%	13.7%	0.0%	0.6%	58%
	計	48.5%	2.8%	34.4%	3.6%	8.1%	1.8%	0.8%	100%
(前年度件数)	要望・意見	104	5	41	1	7	6	1	165
	苦情	31	6	24	16	47	0	0	124
	計	135	11	65	17	54	6	1	289

(2)「要望・意見」、「苦情」の主な内容と対応状況

<主な内容>

	内容	対応
料金に関する事	ネット銀行も口座振替に対応してほしいという要望・意見。 【内訳】 合計135件 ・楽天銀行 75件 ・イオン銀行 23件 ・その他銀行 37件	ご意見として承った。 導入に向けては調整等を行っており、現時点で予定時期をご案内できる段階にはなっていない旨を併せて回答した。
	各種手続きを電子化、契約状況をWEBで確認できるようにしてほしい。	中期経営計画に基づき、電子化等を進めている旨を回答した。
	口座継続されていない、氏名が間違っている等の受付ミスによる苦情 【合計】37件	お詫びし、口座継続の手続きや氏名の訂正を行った。
給水に関する事	水質調査の結果について説明がない。	お詫びし、水質に問題がないことを説明した。
サービスに関する事	事務所に電話しても繋がらない。 【合計】151件	至急、事務所担当者から折り返しの電話を行い、お詫びし対応を行った。
	担当者からの折り返しの連絡が来ない。 【合計】24件	
工事に 関すること	工事業者のコロナ対策を指導してほしい。	感染予防対応の徹底について改めて周知徹底を行う旨、回答した。
	水道管工事の対応が悪い。(警備員・事前通知等)	お詫びし、改めて工事の概要を説明、警備員の指導を行った。
職員に 関すること (委託業者含む)	検針時の検針会社への苦情。 【内訳】合計17件 ・荷物等をもとに戻さない…5件 ・態度が悪い…5件 ・蓋が開けっ放しだった…2件 ・呼びかけがない…2件 ・マスクをしていない…2件 ・検針棒を横にして持っていた 1件	お詫びし、検針会社の職員へは水道事務所・支所を通じて指導を行った。 お客様へは次回検針時より徹底する旨お伝えし了承を得た。
	企業局職員の深夜時間帯飲食に関するものに対する苦情。 【合計】11件	お詫びし、今後二度と起こらないよう徹底する旨回答した。
	水道センターの対応が悪く怖いので、漏水調査に来てほしくない。 【合計】6件	お詫びし、局職員で漏水調査を行うことでの了承を得た。 また、水道センターを指導した。
事業運営 その他	水道民営化に反対である。【合計】11件	民営化については現在導入予定はない旨、回答した。

1-3 「水道事務所・支所の電話が繋がらない」の苦情について

(1) 上半期の集計結果

時間帯別	件数
9時～10時	32
10時～12時	28
12時～14時	59
14時～16時	22
16時以降	10
合計	151

時期別	件数
上旬（1日～10日）	23
中旬（11日～20日）	60
下旬（21日～31日）	68
合計	151

ア) 「水道事務所・支所の電話が繋がらない」との苦情が151件ありました。

イ) 時間帯別だと、昼の時間帯（10時～12時、12時～14時）が87件と約5割を占め、次いで朝の時間帯（9時～10時）が32件と約2割を占めています。

(2) 考えられる原因

問い合わせの多くが「料金関係に関する相談」であり、長期化する新型コロナウイルス感染症の影響から支払い猶予の相談が多く、また1件当たりの通話時間も長くなっていることが考えられます。

その他の原因については、今後業務振興課で検討し改善していきます。

1-4 徴収一元化に関する問合せと対応状況

(1) 月別の件数

月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
件数	758 (17)	471 (10)	392 (6)	122 (8)	102 (9)	90 (108)	81 (505)	74 (322)	68 (394)	65 (826)	59 (1,341)	68 (1,096)	2,350 (4,642)

※（ ）内は前年度の件数。

(2) 主な問合せとそれに対する回答

主な問い合わせ内容	対応
一元化後の支払い（請求）時期はいつ頃になるのか。	お客様には以下の案内をした。 （口座振替の方） 検針月の翌月16日引き落としとなる。 （納入通知書払いの方） 検針月の翌月初めに発送する。
昨年と比べて料金が高くなった。	令和3年1月より徴収一元化が開始され、上水道料金と下水道料金が一緒に請求されているためと回答した。

1-5 新型コロナウイルス感染症に関する問合せと対応状況

(1) 月別の件数

月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
件数	109	121	79	70	146	117	62	46	37	81	95	101	1,064
うち 料金 関係	75	78	60	49	116	91	51	34	25	60	76	80	795

(2) 主な問合せとそれに対する回答

主な問い合わせ内容	対応
新型コロナウイルスの影響で、水道料金が支払えない。	各水道事務所・支所にて支払い猶予の相談を受付している旨を回答した。
引越をする予定だったが、新型コロナウイルス感染拡大の影響から、引越しを取りやめた。	手続きを行っていた、使用申込・解約申込の取り消しを行う旨を回答した。
工事業者のコロナ対策（マスク着用）を指導してほしい。	感染予防対応の徹底について、改めて周知徹底を行う旨を回答した。

1-6 工業用水道事業に関するお問い合わせ

(1) 月別の件数

月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
件数	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2

(2) 主な問合せとそれに対する回答

主な問い合わせ内容	対応
印旛沼浄水場に沼の浄化などの環境保全への取り組み等について、問い合わせを行ったが、浄水場担当者（※委託会社）の環境保全への姿勢と、接客対応に問題がある。	施設設備課から県民の方に内容確認を行い、環境保全及び接客対応へのご意見を承った。浄水場の委託会社へは接客対応の向上について再度依頼をした。

1-7 造成土地事業に関するお問い合わせ

(1) 月別の件数

月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
件数	3	3	2	2	3	1	3	1	3	0	1	1	23

(2) 主な問合せとそれに対する回答

主な問い合わせ内容	対応
<p>幕張メッセモールを自転車走行する人を時々見かける。以前は入口に自転車乗り入れ禁止の表示があったが、今はない。</p> <p>メッセモール内が自転車走行禁止ならば、禁止の表示を徹底すべき。</p> <p>メッセモール内は細い道もあり歩行者が安心して歩けるよう配慮してほしい。</p>	<p>資産管理課が現場を確認しに行ったところ、メッセモール内を自転車で走行している人がいるのを数回確認。</p> <p>自転車走行を禁止を徹底する旨回答した。</p>
<p>千葉市美浜区若葉三丁目2番地1宅地用地について、意見が寄せられた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・安易に住宅開発をしてほしくない。 ・図書館等の文化的施設が欲しい。 ・この土地の未来を見据え、ビジョンをもって仕事をしてほしい。 	<p>土地分譲課内で供覧を行った。</p>
<p>幕張ベイタウンに引越するにあたり、地震・液状化リスクについて教えてほしい。</p>	<p>幕張ベイタウン地区内の住宅建設については、各住宅事業者が強固な地盤を支持層とする杭の設計を行い、地震や液状化が発生しても建物の安全性が保持できるよう設計されている旨、回答した。</p>
<p>事業用地を探しており、富津市で土地3,000坪以上の土地があれば教えてほしい。</p>	<p>当局が分譲できる土地に、条件に該当するものはない旨を回答した。</p> <p>併せて、千葉県所管の企業誘致土地及び民間の土地について、県の組織である企業立地課の窓口を案内した。</p>

2 調査広聴

2-1 インターネットモニターアンケート調査

(1) アンケート概要

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。令和3年度は、インターネットモニターの公募に1,253名の応募があり、うち600名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。

(2) 実施状況

	期間	調査内容	回答数
第1回	令和3年6月25日～ 令和3年7月5日	ホームページ、安全でおいしい水、ちばポタ、PRグッズ	515名
第2回	令和3年8月27日～ 令和3年9月8日	安全でおいしい水、支払方法の拡大及び手続きのオンライン化、接客対応、お客様サービス満足度	522名
第3回	令和3年11月5日～ 令和3年11月15日	安全でおいしい水	514名
第4回	令和4年2月4日～ 令和4年2月16日	安全でおいしい水、県水だより	512名

(3) 主な調査結果

	質問内容	回答	回答比率
第1回	ホームページの利用率	利用したことがある	41.0%
	飲み水としての満足度	満足している	85.2%
	ちばポタを飲んだ感想	おいしい	65.7%
	PRグッズの認知度	知っていた	30.1%
第2回	水道水の安全性	安心である	87.8%
	各種手続きがインターネットで可能となった場合、便利になると思うかどうか	便利になると思う	93.9%
	県水お客様センターの利用率	過去に利用したことがある	9.2%
	お客様サービス満足度	満足である	92.3%
第3回	「安全・おいしい水プロジェクト2021-2025」の周知度	知らなかった	52.1%
	水道水のおいしさ	おいしい	72.2%
第4回	飲み水としての満足度	満足している	89.1%
	県水だよりの満足度	満足している	87.1%
	関心を持った県水だよりの記事	安全・おいしい水プロジェクト2021-2025	45.3%
		おしえてポタリちゃん！ 防災編	42.6%
おしえてポタリちゃん！ 水質編		39.3%	

2-2 まちかど水道コーナーアンケート

まちかど水道アンケートは、水道事務所・支所において、水道週間（6月1日から7日）や市民祭りなどのイベントにあわせて「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を実施しているものですが、令和3年度は、新型コロナウイルス感染症対策の観点から、イベントが中止となり、アンケートを行うことができませんでした。

2-3 浄水場見学会アンケート

各浄水場では、水道週間や夏休み等に一般のお客様を対象とした浄水場見学会を実施しています。

令和3年度上半期については、東京オリンピック・パラリンピック開催したため、浄水場見学会が中止となり、アンケートの実施も中止しました。

2-4 県営水道アンケート

(1) アンケート概要

令和3年度については、上記2-2、2-3のイベントが2年連続中止となった為、ちば電子申請サービスを活用したアンケートを実施しました。

また、このアンケート方法は、イベント開催の影響を受けないことから、今年度以降も継続して実施する予定です。

(2) 実施内容

内容	お客様の声を、幅広く、 <u>随時</u> インターネットでお聴かせいただくもの
実施期間	令和3年10月22日から令和4年2月28日まで
応募条件	・千葉県企業局の給水区域にお住まいで水道を使用している方 ・インターネット及び電子メールを日本語で利用できる方 ・国または地方公共団体の議員・公務員以外の方
応募方法	・千葉県営水道ホームページや県水だより令和4年1月号に記載のあるQRコードから、ちば電子申請システムにログインをして回答

(3) 主な調査結果（回答数216名）

質問内容	回答	回答比率
今後の県営水道に期待すること	災害に強い施設整備の推進	55.5%
	安定でおいしい水づくり	45.5%
	安定給水の確保	46.5%