

# 平成30年度 広聴結果

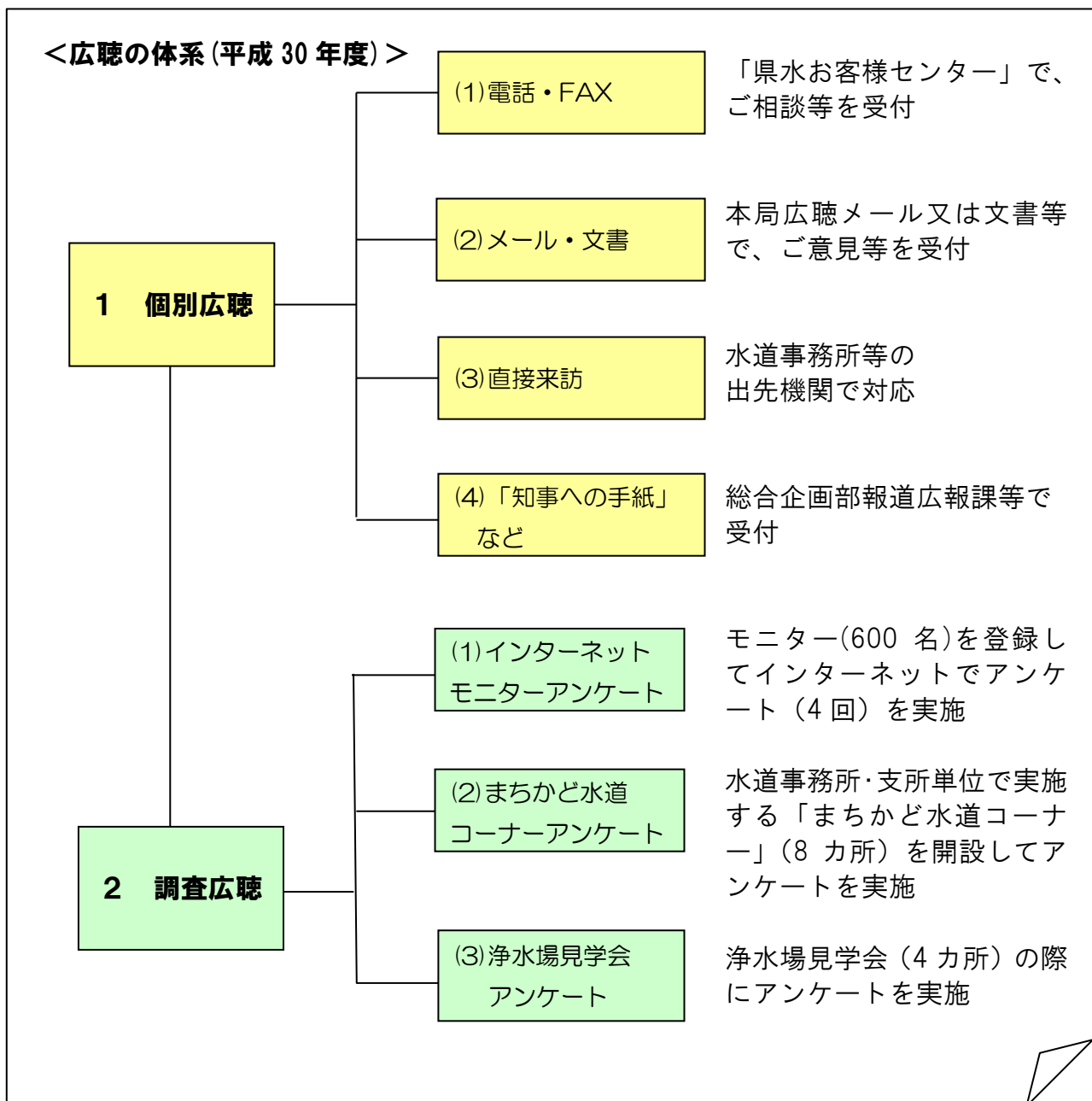
千葉県企業局

令和元年 5月

## 平成 30 年度 広聴結果（千葉県企業局）

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。

平成 30 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。



# I 個別広聴について

## 1 個別広聴の総括

平成 30 年度の総広聴件数は 168,376 件(月平均 14,031 件)となり、前年度の 141,184 件(月平均 11,765 件)と比べ、27,192 件(月平均 2,266 件)増加しました。

内訳としては、99.13%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 99.67%を占めています。

(平成 30 年度における県水お客様センターの総受付件数は 722,932 件でした。)

### － 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	13,933	14,590	13,954	13,540	14,268	12,421	15,153	14,020	13,073	14,435	12,480	15,050	166,917	99.13%
	本局(広聴メール等)	141	150	101	117	99	112	129	117	102	112	99	130	1,409	0.84%
	水道事務所・支所等への相談	2	5	5	2	4	3	1	1	1	1	1	2	28	0.02%
知事部局への広聴		1	0	0	0	1	3	4	2	4	3	4	0	22	0.01%
合 計		14,077	14,745	14,060	13,659	14,372	12,539	15,287	14,140	13,180	14,551	12,584	15,182	168,376	100%
前年度		10,530	10,030	10,663	10,239	10,689	10,543	11,493	10,686	10,764	15,483	14,453	15,611	141,184	

### － 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	14,016	14,713	14,029	13,612	14,333	12,507	15,249	14,092	13,117	14,521	12,522	15,113	167,824	99.67%
要望・意見	16	15	15	19	9	10	15	17	23	12	10	8	169	0.10%
苦 情	21	5	12	16	14	9	15	16	16	11	13	15	163	0.10%
その他	24	12	4	12	16	13	8	15	24	7	39	46	220	0.13%
合 計	14,077	14,745	14,060	13,659	14,372	12,539	15,287	14,140	13,180	14,551	12,584	15,182	168,376	100%
前年度	10,530	10,030	10,663	10,239	10,689	10,543	11,493	10,686	10,764	15,483	14,453	15,611	141,184	

※<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

上下水道料金徴収一元化に関するお問い合わせ、

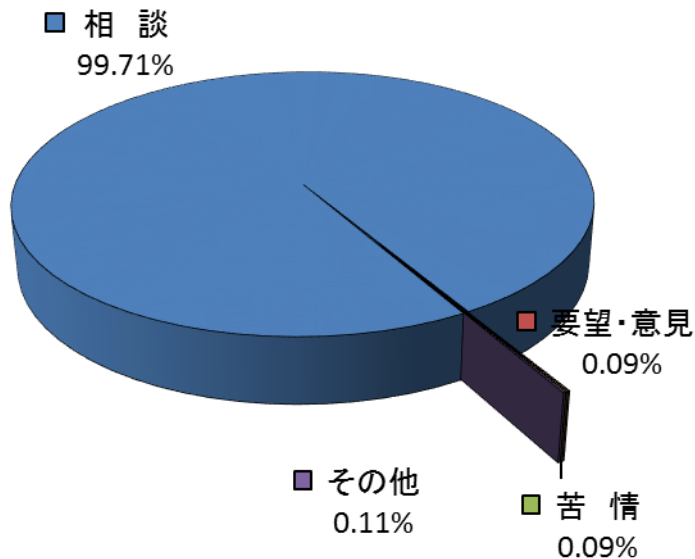
組織統合に関するお問い合わせ等

## 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

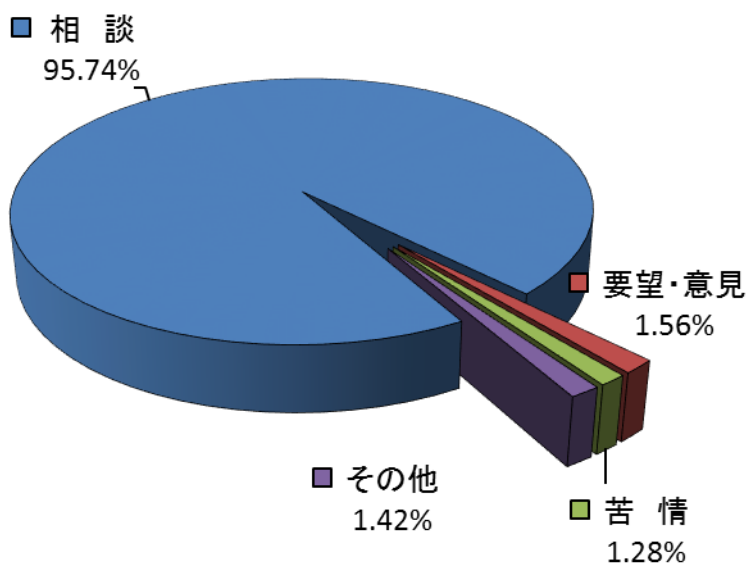
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	総件数	割合%
相談	13,879	14,565	13,928	13,499	14,236	12,397	15,121	13,976	13,019	14,412	12,424	14,984	166,440	99.71%
要望・意見	13	14	15	17	8	9	13	16	17	8	8	7	145	0.09%
苦情	18	4	9	14	11	7	13	15	16	9	12	14	142	0.09%
その他	23	7	2	10	13	8	6	13	21	6	36	45	190	0.11%
合計	13,933	14,590	13,954	13,540	14,268	12,421	15,153	14,020	13,073	14,435	12,480	15,050	166,917	100%
前年度	10,477	9,959	10,594	10,179	10,628	10,467	11,399	10,605	10,691	15,340	14,267	15,357	139,963	



受付件数は166,917件であり、前年度(139,963件)に比べ、26,954件増加しました。そのうち苦情の件数は、142件でした。

#### ② 本局(広聴メール等)

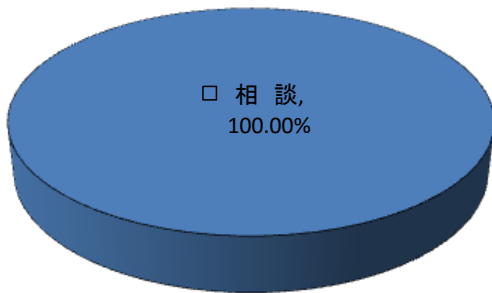
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	総件数	割合%
相談	134	143	96	111	92	105	126	115	97	106	97	127	1,349	95.74%
要望・意見	3	1	0	2	1	1	2	0	5	4	2	1	22	1.56%
苦情	3	1	3	2	3	1	1	1	0	2	0	1	18	1.28%
その他	1	5	2	2	3	5	0	1	0	0	0	1	20	1.42%
合計	141	150	101	117	99	112	129	117	102	112	99	130	1,409	100%
前年度	50	66	59	53	49	71	83	73	69	139	181	247	1,140	



寄せられたご相談やご意見等は1,409件で前年度(1,140件)に比べ、269件増加しました。

### ③ 水道事務所・支所等(水質相談)

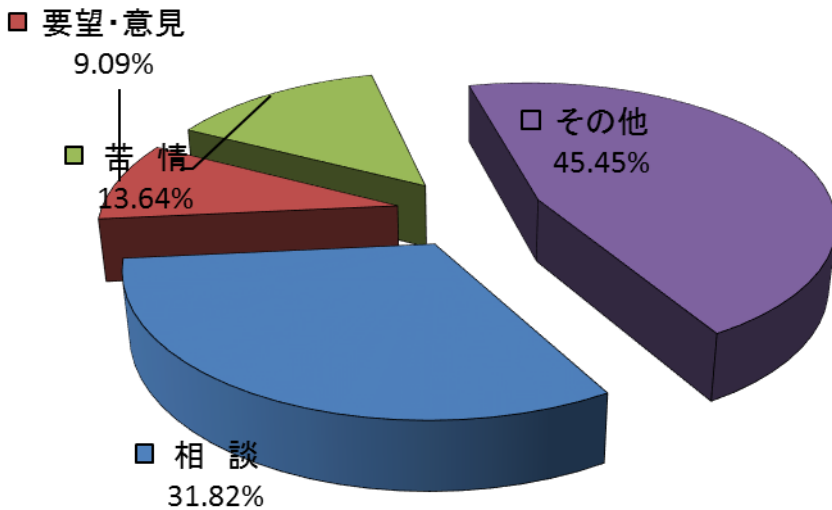
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	総件数	割合%
相談	2	5	5	2	4	3	1	1	1	1	1	2	28	100.00%
要望・意見	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
合計	2	5	5	2	4	3	1	1	1	1	1	2	28	100%
前年度	1	3	7	7	10	4	9	6	4	2	1	4	58	



水道事務所・支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、28件でした。

### (2) 知事部局の広聴(知事への手紙等)

	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	1	0	0	0	1	2	1	0	0	2	0	0	7	31.82%
要望・意見	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	9.09%
苦情	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	3	13.64%
その他	0	0	0	0	0	0	2	1	3	1	3	0	10	45.45%
合計	1	0	0	0	1	3	4	2	4	3	4	0	22	100%
前年度	2	2	3	0	2	1	2	2	0	2	4	3	23	



知事部局の広聴(知事への手紙等)で、水道局に係るものは22件でした。

### (3) 要望・意見、苦情の内容内訳

「要望・意見、苦情」の合計は332件であり、前年度(892件)と比べ、560件減少しました。主な内訳としては、料金に関することが36.1%であり、職員に関することが26.5%、サービスに関することが25.9%となっています。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、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・指導を行ってまいります。

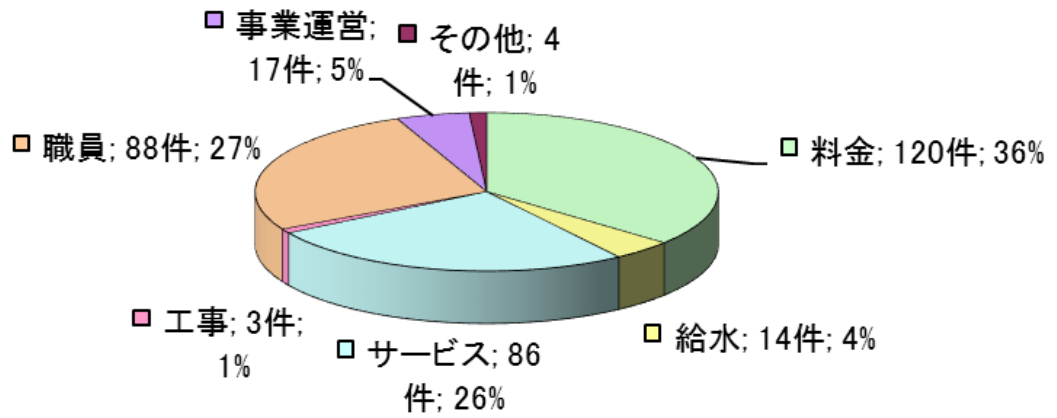
		料金	給水	サービス	工事	職員	事業運営	その他	合計
4月	要望・意見	10	0	5	0	1	0	0	16
	苦情	8	2	6	0	5	0	0	21
	計	18	2	11	0	6	0	0	37
5月	要望・意見	11	0	3	0	1	0	0	15
	苦情	2	0	2	0	1	0	0	5
	計	13	0	5	0	2	0	0	20
6月	要望・意見	6	0	7	0	1	1	0	15
	苦情	3	1	3	0	5	0	0	12
	計	9	1	10	0	6	1	0	27
7月	要望・意見	10	1	7	0	0	1	0	19
	苦情	4	2	3	0	7	0	0	16
	計	14	3	10	0	7	1	0	35
8月	要望・意見	7	0	1	0	1	0	0	9
	苦情	3	1	4	0	6	0	0	14
	計	10	1	5	0	7	0	0	23
9月	要望・意見	5	0	3	0	2	0	0	10
	苦情	3	1	2	0	3	0	0	9
	計	8	1	5	0	5	0	0	19
10月	要望・意見	5	0	7	1	0	0	2	15
	苦情	3	0	3	0	8	0	1	15
	計	8	0	10	1	8	0	3	30
11月	要望・意見	7	1	6	0	0	3	0	17
	苦情	3	2	4	0	6	0	1	16
	計	10	3	10	0	6	3	1	33
12月	要望・意見	7	1	5	0	2	8	0	23
	苦情	4	2	3	0	7	0	0	16
	計	11	3	8	0	9	8	0	39
1月	要望・意見	10	0	0	0	0	2	0	12
	苦情	0	0	2	0	9	0	0	11
	計	10	0	2	0	9	2	0	23
2月	要望・意見	3	0	5	0	0	2	0	10
	苦情	0	0	0	1	12	0	0	13
	計	3	0	5	1	12	2	0	23
3月	要望・意見	5	0	3	0	0	0	0	8
	苦情	1	0	2	1	11	0	0	15
	計	6	0	5	1	11	0	0	23
合計	要望・意見	86	3	52	1	8	17	2	169
	苦情	34	11	34	2	80	0	2	163
	計	120	14	86	3	88	17	4	332
割合	要望・意見	50.9%	1.8%	30.8%	0.6%	4.7%	10.1%	1.2%	51%
	苦情	20.9%	6.7%	20.9%	1.2%	49.1%	0.0%	1.2%	49%
	計	36.1%	4.2%	25.9%	0.9%	26.5%	5.1%	1.2%	100%
(前年度件数)	要望・意見	149	3	28	3	4	1	24	212
	苦情	540	12	54	8	52	0	14	680
	計	689	15	82	11	56	1	38	892

＜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

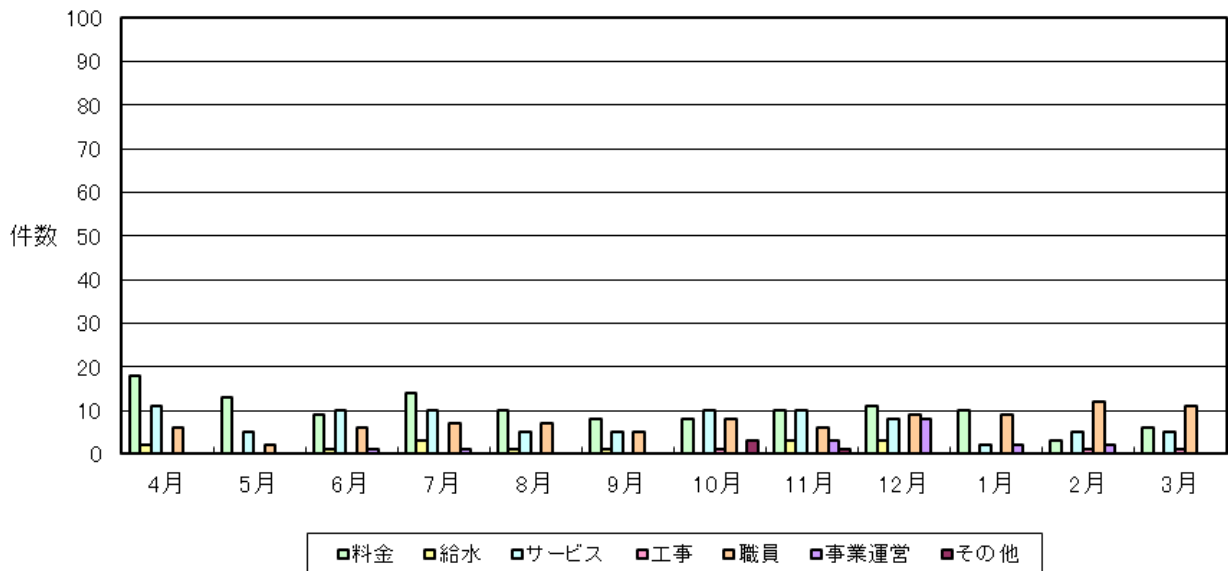
＜サービス＞：サービス全般、上下水道 ＜工事＞：工事全般、局修繕範囲外

＜職員＞：局職員・委託会社職員の対応・態度 ＜事業運営＞：事業運営、民営化 ＜その他＞

「要望・意見、苦情」の種類別内訳



平成30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
	検針月に払いたいのので、請求書の発送日を変更してほしい	発送日の変更はできない旨案内した
	口座継続がされていない	お詫びの上、以前に使用していた口座を再登録した
	上下水道の請求書は異なるのか（分離地域のお客様）	事業者が違うため、別々に発行される旨説明した
給水	きれいな水源から水を引いてほしい	ご意見として承った
	水漏れ等が想定される場合は知らせてほしい	お詫びの上、漏水の判断基準について今後の事業運営に生かしていく旨回答した
サービス	ガイダンス音声聞き取りづらい	人の声（女性）に吹き替え対応を行った
	フリーダイヤルに対応してほしい	ご意見として承った
	インターネット申込の際に確認連絡がほしい	ご意見として承った
工事	工事業者の態度が悪い	業者を呼び出し、注意喚起を行った
	工事の塗料が車に付着した	お詫びの上、現地対応を行った
職員	事務所の職員の対応が悪い	職員の対応についてお詫びした
	県水お客様センターの職員に間違った案内をされた	お詫びの上、正しい案内を行った
	送付先変更がされていない	処理忘れの旨、お詫びした
	検針後メーターの蓋が開いたままになっている	お詫びの上、次回から同じことのないように対応する旨回答した
	投函場所が約束と違う	お詫びの上、今後は誤りがないように投函させていただく旨回答した
運営	水道民営化に反対である	民営化について、現在導入予定はない旨回答した



### 3 徴収一元化に関する問合せと対応状況（県水お客様センター受付分）

#### ① 月別の件数

② 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	20 (1)	6 (9)	1 (5)	6 (6)	6 (6)	5 (10)	5 (222)	4 (187)	0 (151)	1 (694)	1 (306)	0 (107)	55 (1,704)

※（ ）内は昨年度の件数。

#### ② 主な問合せとそれに対する回答

主な問い合わせ内容	回答内容
口座振替日はいつになるのか。	検針月の翌月 16 日となります（振替日が金融機関の休業日の場合は、翌営業日となります。）。
〇〇市はなぜ徴収一元化にならなかったのか。	自治体との合意がなされなかったため、今回は見送りとなりました。 なお、協議を進めた結果、令和 3 年（2021 年）1 月を目途に、市川市、船橋市、松戸市、浦安市、印西市、白井市の 6 市で第二期徴収一元化予定となっております。

### 4 工業用水道事業に関する問合せと対応状況（工業用水部本課及び事務所受付分）

#### ① 月別の受付件数

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	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	6

#### ② 主な問合せとそれに対する対応

主な問い合わせ内容	対応
浄水場内の草刈りをお願いしたい。	相手方宅近くの除草を実施した。今後も除草を行う旨連絡済み。
土留めの再設置を希望する。	平成31年度当初予算要求の上、しっかりとした土留めを設置することで相手方の了承を得た。
フィルターが目詰まりが多くなっている。	ドレーン作業を実施し、管内に溜まっているゴミを除去。
マンホール蓋がガタついている。	マンホール蓋の交換工事を実施。
ストレーナーが詰まっている。	空気弁のドレーン作業を実施。

## 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30年度は、インターネットモニターの公募に769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」、「接客対応」、「県水だより」、「中期経営計画」、「水道事業の満足度」について調査を行いました。

#### (1) 平成30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30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30年8月	首都圏水道水キャンペーン、接客対応、安全でおいしい水
第3回	平成30年11月	安全でおいしい水
第4回	平成31年2月	県水だより、中期経営計画、水道事業の満足度、安全でおいしい水

#### (2) 平成30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	0	3	0	4	16	33	36	30	18	23	10	0	0	173
市川市	2	0	0	3	2	6	16	18	8	7	15	5	0	1	83
船橋市	0	1	0	1	12	6	20	26	14	9	16	11	0	1	117
市原市	0	0	0	0	2	4	6	7	4	6	4	7	2	0	42
習志野	0	0	0	0	0	2	0	9	3	2	4	0	1	0	21
松戸市	0	0	0	1	5	5	6	17	7	11	10	7	8	0	77
鎌ヶ谷	0	0	0	1	0	1	1	3	1	0	1	1	1	1	11
浦安市	0	0	0	2	2	3	8	10	3	5	7	1	4	0	45
成田市	0	0	1	0	0	0	0	1	1	2	0	1	1	0	7
印西市	0	0	0	0	0	2	1	4	1	1	2	3	2	0	16
白井市	0	0	0	0	0	1	1	4	2	0	0	0	0	0	8
計	2	1	4	8	27	46	92	135	74	61	82	46	19	3	600



## 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、8会場で合計3,277名の方から回答を頂きました。

### (1) 平成30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30年10月28日	千葉市総合スポーツ公園	1124名
市原支所	平成30年6月3日	市原緑地運動公園	343名
船橋北支所	平成30年6月6日	高根公団駅前「プラザ中央広場」	230名
千葉ニュータウン支所	平成30年6月7日	千葉ニュータウン中央駅前	90名
成田支所	平成30年6月9日	ボンベルタ百貨店成田	74名
市川水道事務所	平成30年11月3日	市川大洲防災公園	573名
松戸支所	平成30年10月6日	松戸駅西口デッキ	455名
葛南支所	平成30年6月9日	新浦安駅前広場	388名
合 計			3,277名

※船橋水道事務所については、ふなばし市民まつりで実施予定であったが、台風のためイベントが中止となり実施できなかった。

### (2) 平成30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	63	120	5	188
20歳代	19	52	2	73
30歳代	107	314	3	424
40歳代	183	415	11	609
50歳代	142	286	14	442
60歳代	165	422	34	621
70歳以上	274	511	89	874
不 明	3	11	32	46
合 計	956	2131	190	3277

※平成30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＝78.4%，水道事業の満足度（総合評価）＝90.7%

### 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208名の方から回答を頂きました。

#### (1) 平成30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30年5月22日・6月5日・7月31日	67名
北総浄水場	平成30年5月17日・6月5日・6月21日	53名
福増浄水場	平成30年6月5日・7月24日	54名
ちば野菊の里浄水場	平成30年6月5日	34名
合計		208名

※例年開催している「夏休み親子見学会」については、台風のため中止となり実施できなかった。

#### (2) 平成30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	15	11	0	26
20歳代	3	4	0	7
30歳代	1	4	0	5
40歳代	12	18	2	32
50歳代	8	8	0	16
60歳代	16	24	1	41
70歳以上	35	43	2	80
不明	1	0	0	1
合計	91	112	5	208

※平成30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＝88.9%，水道事業の満足度（総合評価）＝94.0%

※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。

<https://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30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 県水お客様センターの案内について

##### お客様の声

電話受付時の音声アナウンスで「#」を押すと流れる「納入通知書の発送時期及び口座振替日の変更に関するお知らせ」が、機械音声のため聞き取りづらい。

##### 業務改善内容

人の声で録音したものに變更し、お客様が聞き取りやすいように改善しました。  
(平成30年12月)

#### 2 各種用紙のフォント変更について

##### お客様の声

検針会社への間違い電話が多くかかってくる。

##### 業務改善内容

お客様へ提供する各種用紙（使用水量のお知らせや漏水疑い時のメモ等）に記載されている検針会社の電話番号のフォント（書体や大きさ）を變更し、より見やすいよう改善しました。

(平成31年3月)

#### 3 ホームページについて

##### お客様の声

（千葉県営水道の）トップページのアイコン（県水お客様センター、事業者の皆さまへ、工業用水部はこちら、等）が見づらい。

##### 業務改善内容

アイコンを變更し、より見やすく、目立つように改善しました。  
(平成31年2月)