

# 令和2年度 広聴結果

千葉県企業局

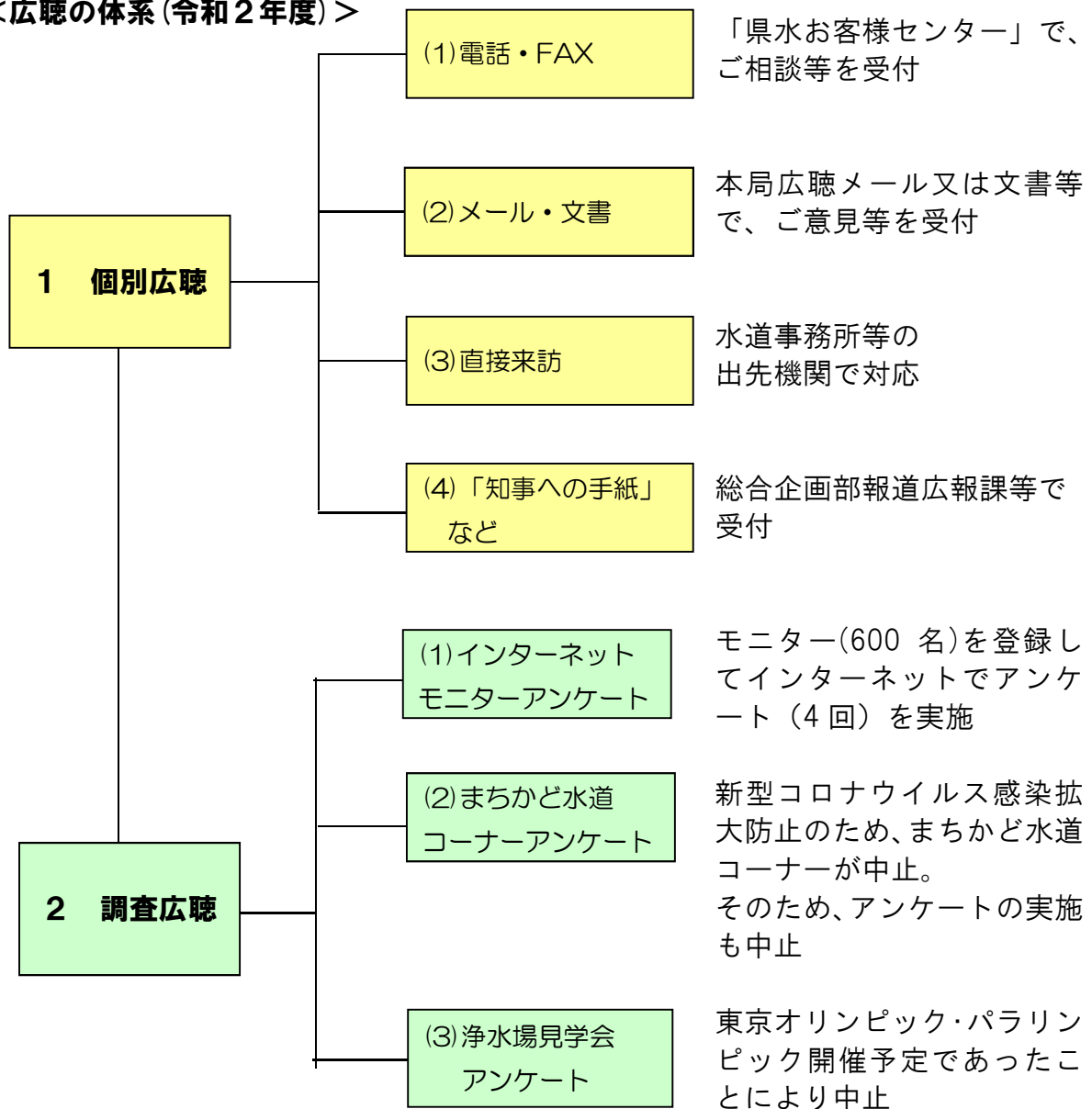
令和3年5月

## 令和2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。

令和2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2年度)>



# I 個別広聴について

## 1 個別広聴の総括

令和2年度の総広聴件数は160,676件(月平均13,389件)となり、前年度の157,862件(月平均13,155件)と比べ、2,814件(月平均234件)増加しました。

内訳としては、98.43%が県水お客様センターに寄せられたものであり、水道利用に関する相談が96.69%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(%)  |
|----------|---------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|--------|
| 企業局      | お客様センター       | 13,167 | 10,965 | 13,033 | 12,685 | 11,950 | 13,106 | 14,327 | 11,900 | 12,262 | 12,024 | 14,896 | 17,832 | 158,147 | 98.43% |
|          | 本局(広聴メール等)    | 172    | 184    | 148    | 135    | 114    | 149    | 143    | 168    | 243    | 323    | 339    | 355    | 2,473   | 1.54%  |
|          | 水道事務所・支所等への相談 | 3      | 1      | 5      | 3      | 3      | 6      | 7      | 4      | 4      | 6      | 1      | 0      | 43      | 0.03%  |
| 知事部局への広聴 |               | 3      | 2      | 0      | 0      | 2      | 2      | 1      | 1      | 1      | 0      | 0      | 1      | 13      | 0.01%  |
| 合 計      |               | 13,345 | 11,152 | 13,186 | 12,823 | 12,069 | 13,263 | 14,478 | 12,073 | 12,510 | 12,353 | 15,236 | 18,188 | 160,676 | 100%   |
| 前年度      |               | 14,207 | 13,142 | 12,563 | 13,362 | 12,643 | 12,921 | 13,868 | 12,481 | 12,422 | 13,464 | 12,428 | 14,361 | 157,862 |        |

### － 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   | 13,296 | 11,121 | 13,158 | 12,797 | 12,026 | 12,840 | 13,933 | 11,712 | 12,083 | 11,485 | 13,855 | 17,055 | 155,361 | 96.69% |
| 要望・意見 | 8      | 13     | 6      | 7      | 5      | 17     | 19     | 19     | 13     | 24     | 21     | 13     | 165     | 0.10%  |
| 苦 情   | 7      | 10     | 17     | 13     | 12     | 12     | 11     | 9      | 8      | 9      | 8      | 8      | 124     | 0.08%  |
| その他   | 34     | 8      | 5      | 6      | 26     | 394    | 515    | 333    | 406    | 835    | 1,352  | 1,112  | 5,026   | 3.13%  |
| 合 計   | 13,345 | 11,152 | 13,186 | 12,823 | 12,069 | 13,263 | 14,478 | 12,073 | 12,510 | 12,353 | 15,236 | 18,188 | 160,676 | 100%   |
| 前年度   | 14,207 | 13,142 | 12,563 | 13,362 | 12,643 | 12,921 | 13,868 | 12,481 | 12,422 | 13,464 | 12,428 | 14,361 | 157,862 |        |

※<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

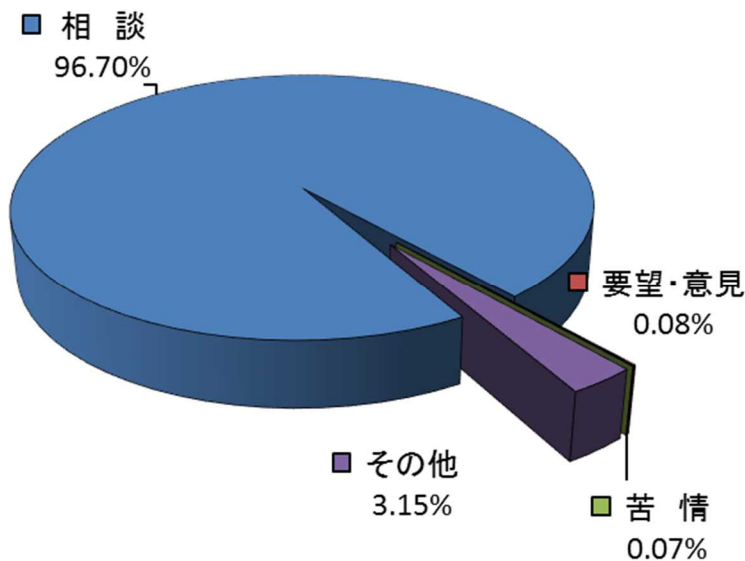
新型コロナウイルス感染症に関する支払い猶予等の問い合わせ

## 2 受付媒体別の広聴内容

### (1) 企業局の広聴受付分

#### 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    | 13,135 | 10,949 | 13,010 | 12,664 | 11,917 | 12,690 | 13,786 | 11,544 | 11,843 | 11,166 | 13,517 | 16,702 | 152,923 | 96.70% |
| 要望・意見 | 0      | 5      | 3      | 6      | 3      | 16     | 17     | 18     | 12     | 20     | 21     | 12     | 133     | 0.08%  |
| 苦情    | 5      | 8      | 16     | 10     | 11     | 12     | 11     | 9      | 6      | 7      | 7      | 7      | 109     | 0.07%  |
| その他   | 27     | 3      | 4      | 5      | 19     | 388    | 513    | 329    | 401    | 831    | 1,351  | 1,111  | 4,982   | 3.15%  |
| 合計    | 13,167 | 10,965 | 13,033 | 12,685 | 11,950 | 13,106 | 14,327 | 11,900 | 12,262 | 12,024 | 14,896 | 17,832 | 158,147 | 100%   |
| 前年度   | 14,112 | 13,031 | 12,468 | 13,248 | 12,555 | 12,791 | 13,733 | 12,392 | 12,331 | 13,371 | 12,316 | 14,227 | 156,575 |        |

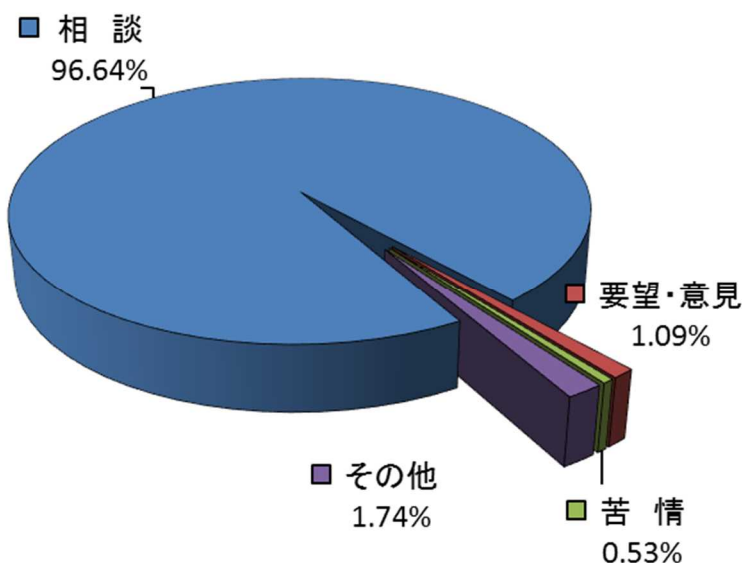


受付件数は158,147件であり、前年度(156,575件)に比べ、1,572件増加しました。苦情の件数は、109件でした。

令和3年1月から第2期徴収一元化が実施されましたが、第1期徴収一元化の時(平成29年度)と比べ、円滑に案内ができたと思われます。

#### 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    | 157 | 171 | 143 | 130 | 106 | 142 | 139 | 163 | 236 | 313 | 337 | 353 | 2,390 | 96.64% |
| 要望・意見 | 6   | 6   | 3   | 1   | 1   | 1   | 2   | 1   | 1   | 4   | 0   | 1   | 27    | 1.09%  |
| 苦情    | 2   | 2   | 1   | 3   | 1   | 0   | 0   | 0   | 1   | 2   | 1   | 0   | 13    | 0.53%  |
| その他   | 7   | 5   | 1   | 1   | 6   | 6   | 2   | 4   | 5   | 4   | 1   | 1   | 43    | 1.74%  |
| 合計    | 172 | 184 | 148 | 135 | 114 | 149 | 143 | 168 | 243 | 323 | 339 | 355 | 2,473 | 100%   |
| 前年度   | 90  | 105 | 92  | 106 | 80  | 127 | 131 | 84  | 85  | 90  | 107 | 128 | 1,225 |        |



受付件数は2,473件であり、前年度(1,225件)に比べ、1,248件増加しました。苦情の件数は、13件でした。

### ③ 水道事務所・支所等(水質相談)

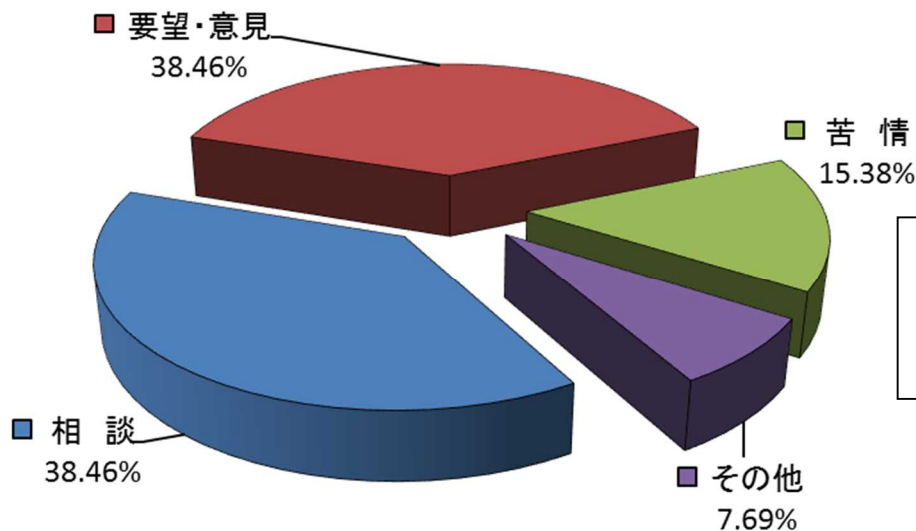
|       | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 総件数 | 割合%     |
|-------|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|----|----|----|-----|---------|
| 相談    | 3  | 1  | 5  | 3  | 3  | 6  | 7   | 4   | 4   | 6  | 1  | 0  | 43  | 100.00% |
| 要望・意見 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 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  | 1  | 5  | 3  | 3  | 6  | 7   | 4   | 4   | 6  | 1  | 0  | 43  | 100%    |
| 前年度   | 5  | 4  | 1  | 4  | 4  | 2  | 1   | 2   | 4   | 1  | 2  | 1  | 31  |         |



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、43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  | 0  | 2  | 1   | 1   | 0   | 0  | 0  | 0  | 5   | 38.46% |
| 要望・意見 | 2  | 2  | 0  | 0  | 1  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0  | 0  | 0  | 5   | 38.46% |
| 苦情    | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 1   | 0  | 0  | 1  | 2   | 15.38% |
| その他   | 0  | 0  | 0  | 0  | 1  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0  | 0  | 0  | 1   | 7.69%  |
| 合計    | 3  | 2  | 0  | 0  | 2  | 2  | 1   | 1   | 1   | 0  | 0  | 1  | 13  | 100%   |
| 前年度   | 0  | 2  | 2  | 4  | 4  | 1  | 3   | 3   | 2   | 2  | 3  | 5  | 31  |        |



知事部局の広聴(知事への手紙等)で、企業局に係るものは13件でした。

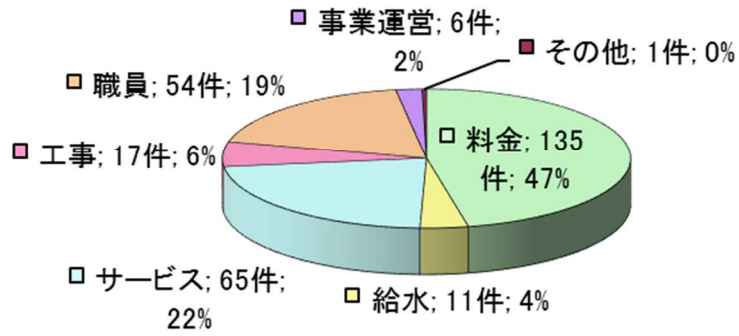
### (3) 要望・意見、苦情の内容内訳

「要望・意見、苦情」の合計は289件であり、前年度(372件)と比べ、83件減少しました。内訳としては、料金に関することが46.7%であり、サービスに関することが22.5%であり、職員に関することが18.7%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、個々の要望・意見、苦情の要因を分析し、局職員・委託会社への周知・指導を行ってまいります。

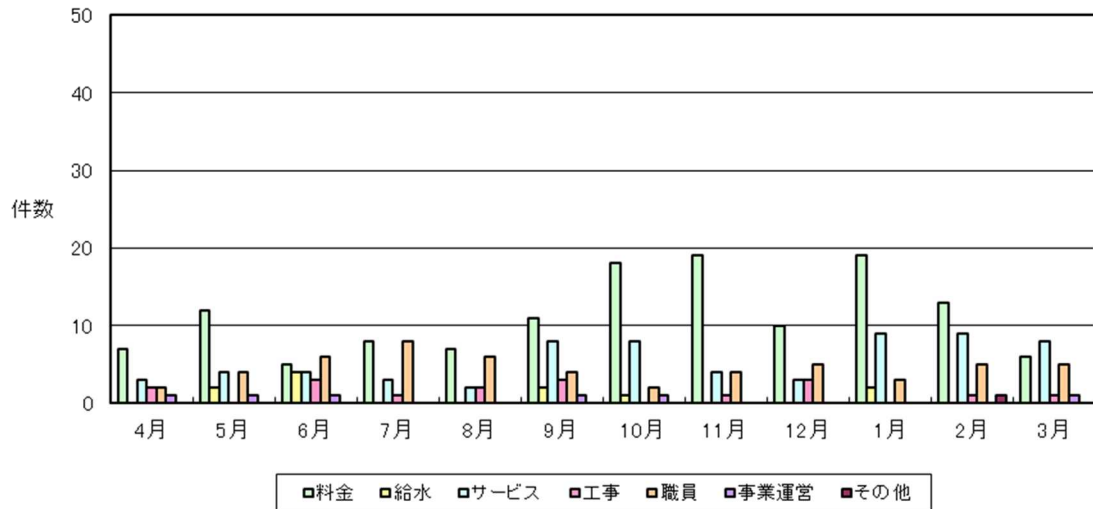
|         |       | 料金    | 給水   | サービス  | 工事    | 職員    | 事業運営 | その他  | 合計   |
|---------|-------|-------|------|-------|-------|-------|------|------|------|
| 4月      | 要望・意見 | 4     | 0    | 2     | 0     | 1     | 1    | 0    | 8    |
|         | 苦情    | 3     | 0    | 1     | 2     | 1     | 0    | 0    | 7    |
|         | 計     | 7     | 0    | 3     | 2     | 2     | 1    | 0    | 15   |
| 5月      | 要望・意見 | 8     | 0    | 4     | 0     | 0     | 1    | 0    | 13   |
|         | 苦情    | 4     | 2    | 0     | 0     | 4     | 0    | 0    | 10   |
|         | 計     | 12    | 2    | 4     | 0     | 4     | 1    | 0    | 23   |
| 6月      | 要望・意見 | 2     | 0    | 3     | 0     | 0     | 1    | 0    | 6    |
|         | 苦情    | 3     | 4    | 1     | 3     | 6     | 0    | 0    | 17   |
|         | 計     | 5     | 4    | 4     | 3     | 6     | 1    | 0    | 23   |
| 7月      | 要望・意見 | 5     | 0    | 2     | 0     | 0     | 0    | 0    | 7    |
|         | 苦情    | 3     | 0    | 1     | 1     | 8     | 0    | 0    | 13   |
|         | 計     | 8     | 0    | 3     | 1     | 8     | 0    | 0    | 20   |
| 8月      | 要望・意見 | 4     | 0    | 1     | 0     | 0     | 0    | 0    | 5    |
|         | 苦情    | 3     | 0    | 1     | 2     | 6     | 0    | 0    | 12   |
|         | 計     | 7     | 0    | 2     | 2     | 6     | 0    | 0    | 17   |
| 9月      | 要望・意見 | 8     | 2    | 5     | 1     | 0     | 1    | 0    | 17   |
|         | 苦情    | 3     | 0    | 3     | 2     | 4     | 0    | 0    | 12   |
|         | 計     | 11    | 2    | 8     | 3     | 4     | 1    | 0    | 29   |
| 10月     | 要望・意見 | 14    | 1    | 2     | 0     | 1     | 1    | 0    | 19   |
|         | 苦情    | 4     | 0    | 6     | 0     | 1     | 0    | 0    | 11   |
|         | 計     | 18    | 1    | 8     | 0     | 2     | 1    | 0    | 30   |
| 11月     | 要望・意見 | 17    | 0    | 2     | 0     | 0     | 0    | 0    | 19   |
|         | 苦情    | 2     | 0    | 2     | 1     | 4     | 0    | 0    | 9    |
|         | 計     | 19    | 0    | 4     | 1     | 4     | 0    | 0    | 28   |
| 12月     | 要望・意見 | 10    | 0    | 1     | 0     | 2     | 0    | 0    | 13   |
|         | 苦情    | 0     | 0    | 2     | 3     | 3     | 0    | 0    | 8    |
|         | 計     | 10    | 0    | 3     | 3     | 5     | 0    | 0    | 21   |
| 1月      | 要望・意見 | 15    | 2    | 5     | 0     | 2     | 0    | 0    | 24   |
|         | 苦情    | 4     | 0    | 4     | 0     | 1     | 0    | 0    | 9    |
|         | 計     | 19    | 2    | 9     | 0     | 3     | 0    | 0    | 33   |
| 2月      | 要望・意見 | 12    | 0    | 7     | 0     | 1     | 0    | 1    | 21   |
|         | 苦情    | 1     | 0    | 2     | 1     | 4     | 0    | 0    | 8    |
|         | 計     | 13    | 0    | 9     | 1     | 5     | 0    | 1    | 29   |
| 3月      | 要望・意見 | 5     | 0    | 7     | 0     | 0     | 1    | 0    | 13   |
|         | 苦情    | 1     | 0    | 1     | 1     | 5     | 0    | 0    | 8    |
|         | 計     | 6     | 0    | 8     | 1     | 5     | 1    | 0    | 21   |
| 合計      | 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  |
| 割合      | 要望・意見 | 63.0% | 3.0% | 24.8% | 0.6%  | 4.2%  | 3.6% | 0.6% | 57%  |
|         | 苦情    | 25.0% | 4.8% | 19.4% | 12.9% | 37.9% | 0.0% | 0.0% | 43%  |
|         | 計     | 46.7% | 3.8% | 22.5% | 5.9%  | 18.7% | 2.1% | 0.3% | 100% |
| (前年度件数) | 要望・意見 | 93    | 1    | 25    | 2     | 2     | 2    | 1    | 126  |
|         | 苦情    | 108   | 14   | 16    | 12    | 94    | 0    | 2    | 246  |
|         | 計     | 201   | 15   | 41    | 14    | 96    | 2    | 3    | 372  |

<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



令和2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   | 転居の際に口座継続をお願いしていたが、処理されておらず請求書が届いた。       | 手続きが遅れてしまっていたことをお詫びし、改めて口座継続の手続きを行った。   |
|      | 口座振替依頼書・請求書の再発行を依頼したのに届かない。               | 謝罪し、再度郵送をした。                            |
|      | 口座振替の日付を指定させてほしい。                         | 現状としては、局の運用上で一律に設定させていただいていると回答。        |
|      | クレジットカードの支払い方法を導入してほしい。                   | 令和4年度中の導入を目指して、準備を進めている旨を回答した。          |
|      | ネット銀行も口座振替に対応してほしい                        | 現状、対応していない旨を回答した。                       |
|      | 他人の検針票が入っている。                             | 誤配である旨お詫びし、検針会社にて現地へ検針票の回収を行った。         |
| 給水   | 水が濁っていて、塩分を感じる。                           | 本管更新工事に伴う洗浄作業の影響と思われるため、施工業者にて現地対応を行った。 |
|      | コロナ禍の状況で、窓口対応を案内された。                      | 正確に情報を提供する必要がある旨を説明。ご意見としても承った。         |
| サービス | 折返し電話をもらえることになっているのに、電話が来ない。              | 至急、担当者より折り返しの電話をした。                     |
|      | 使用水量等をWeb上で確認できるようにしてほしい。                 | ご意見として承った。                              |
|      | 事務所に複数回電話するも繋がらない。                        | 事務所の職員からお客様へ架電し対応をした。                   |
| 工事   | 工事のガードマンの対応が悪い。                           | お客様のもとへ伺い謝罪し、ガードマンに対して指導を行った。           |
|      | 工事の騒音がうるさい。                               | 謝罪し、時間帯を改める等を行った。                       |
| 職員   | 県水お客様センターの対応（説明の不足）を改善してほしい。（広聴メール受付）     | お詫びをし、内容を県水お客様センターへ情報提供。                |
|      | 検針時に検針員が挨拶もなく態度が悪い。                       | 水道事務所に情報を提供し、水道事務所から検針会社へ指導を行った。        |
|      | メーター交換の際に、水道センターの職員の態度が不愛想であり、終了の挨拶がなかった。 | 水道事務所より電話し謝罪。その後、水道センターへ対応について指導を行った。   |
|      | 料金の相談をしたら、事務所の職員に高圧的に言われ大変不快である。          | 水道事務所の別の職員から謝罪を行った。                     |



### 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

| 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 | 17<br>(24) | 10<br>(9) | 6<br>(27) | 8<br>(25) | 9<br>(34) | 108<br>(12) | 505<br>(25) | 322<br>(26) | 394<br>(23) | 826<br>(27) | 1,341<br>(13) | 1,096<br>(18) | 4,642<br>(263) |

※（ ）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                                 | 回答内容   |
|---|--|
| 徴収一元化に伴い、何か手続きは必要となるのか。                   | お客様ご自身で行う手続きは不要です。                           |
| 一元化後は、上水道・下水道どちらの登録口座から引き落としがされるのか。       | 上水道・下水道併せて、千葉県営水道で登録の口座から引き落としさせていただきます。     |
| 自分の家はいつから一元化の請求になるのか。                     | 偶数月検針の方は2月分からになります。<br>(奇数月検針の方は1月分からになります。) |
| 現在、上水道は口座振替払いで、下水道は納入通知書払いだが、一元化後はどうなるのか。 | 一元化後は、上水道の支払い方法にて請求を行わせていただきます。              |

### 4 新型コロナウイルス感染症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

| 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         | 950 | 893 | 551 | 295 | 183 | 180 | 101 | 67  | 74  | 166 | 126 | 104 | 3,690 |
| うち<br>料金関係 | 704 | 571 | 125 | 113 | 93  | 93  | 62  | 46  | 51  | 102 | 73  | 71  | 2,104 |

#### 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                         |
|---------------------------------|------------------------------|
| 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ます。 |
| 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います。  |
| コロナの影響で実家にいるため、請求書の送付先を変更してほしい。 | お申し出とおりに変更します。               |

## 5 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 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0  | 0  | 0  | 0  |

## 6 土地管理部に関する問合せと対応状況

### 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  | 2  | 3  | 4  | 3  | 2  | 1   | 1   | 0   | 1  | 2  | 1  | 21 |

### 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  |
|--|---|
| 幕張新都心のまちづくりをテーマとした卒業論文作成のため、幕張新都心の住環境を中心に、まちづくりの過去や現状、想いについてインタビューを行いたい。 | 幕張新都心の開発について、関係資料（「千葉県企業局事業のあゆみ」及び「千葉県企業庁事業の軌跡」）を参考にして、インタビュー内容に添う説明をし、各出典の一部抜粋を提供した。 |
| 幕張新都心地下駐車場（第1・第2）の利用料金についての確認。   | 地下駐車場担当者に確認を取り、お客様へ伝達を行った。  |
| 幕張新都心地下駐車場の設備について、床が汚い、領収証が溜まっている、コロナ禍なのに清潔の意識が低い等の苦情。                   | 相手の一方的な電話であったため、連絡先等の把握はできなかったが、課内及び指定管理者に情報共有をして周知を行った。                              |
| 代宿の分譲地の状況について知りたい。   | 千葉県企業局事業概要、千葉県造成土地管理事業2020、千葉県の産業用地2020の3点のパンフレットを提供した。                               |

## 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。令和2年度は、インターネットモニターの公募に795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」、「接客対応」、「お客様サービス満足度」「県水だより」について調査を行いました。

#### (1) 令和2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 | 令和2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 | 令和2年8月  | 安全でおいしい水                     |
| 第3回 | 令和2年11月 | 接客対応、お客様サービス満足度、安全でおいしい水     |
| 第4回 | 令和3年2月  | 県水だより、安全でおいしい水               |

#### (2) 令和2年度 インターネットモニターの属性

|        | 20歳未満 |    | 20歳代 |    | 30歳代 |    | 40歳代 |    | 50歳代 |    | 60歳代 |    | 70歳以上 |    | 計   |
|--------|-------|----|------|----|------|----|------|----|------|----|------|----|-------|----|-----|
|        | 男性    | 女性 | 男性   | 女性 | 男性   | 女性 | 男性   | 女性 | 男性   | 女性 | 男性   | 女性 | 男性    | 女性 |     |
| 千葉市稲毛区 | 0     | 0  | 2    | 2  | 1    | 2  | 3    | 5  | 2    | 2  | 3    | 2  | 5     | 2  | 31  |
| 千葉市中央区 | 0     | 0  | 0    | 0  | 2    | 2  | 4    | 3  | 3    | 4  | 2    | 5  | 1     | 0  | 26  |
| 千葉市花見区 | 0     | 0  | 1    | 1  | 0    | 1  | 2    | 8  | 6    | 7  | 10   | 4  | 4     | 2  | 46  |
| 千葉市緑区  | 0     | 0  | 0    | 0  | 1    | 2  | 6    | 6  | 2    | 2  | 1    | 0  | 0     | 1  | 21  |
| 千葉市美浜区 | 0     | 0  | 1    | 1  | 0    | 2  | 4    | 2  | 9    | 2  | 2    | 3  | 8     | 0  | 34  |
| 千葉市若葉区 | 0     | 0  | 0    | 0  | 1    | 2  | 0    | 3  | 3    | 3  | 4    | 0  | 3     | 1  | 20  |
| 市川市    | 0     | 0  | 3    | 2  | 3    | 8  | 9    | 13 | 12   | 12 | 12   | 4  | 7     | 4  | 89  |
| 船橋市    | 0     | 0  | 0    | 3  | 3    | 10 | 6    | 15 | 10   | 16 | 9    | 14 | 23    | 9  | 118 |
| 市原市    | 0     | 0  | 0    | 0  | 3    | 4  | 1    | 8  | 1    | 4  | 6    | 4  | 7     | 0  | 38  |
| 習志野市   | 0     | 0  | 0    | 0  | 0    | 2  | 2    | 5  | 3    | 1  | 2    | 2  | 3     | 1  | 21  |
| 松戸市    | 0     | 0  | 0    | 0  | 2    | 5  | 7    | 12 | 8    | 10 | 7    | 4  | 12    | 6  | 73  |
| 鎌ヶ谷市   | 2     | 0  | 0    | 0  | 0    | 1  | 1    | 3  | 1    | 3  | 0    | 1  | 2     | 0  | 14  |
| 浦安市    | 1     | 1  | 1    | 0  | 2    | 4  | 1    | 2  | 2    | 4  | 1    | 5  | 7     | 1  | 32  |
| 成田市    | 0     | 0  | 0    | 0  | 0    | 0  | 0    | 1  | 0    | 1  | 2    | 0  | 1     | 1  | 6   |
| 印西市    | 0     | 1  | 0    | 0  | 1    | 1  | 2    | 1  | 1    | 2  | 6    | 1  | 2     | 1  | 19  |
| 白井市    | 0     | 0  | 0    | 0  | 0    | 0  | 1    | 3  | 0    | 0  | 2    | 1  | 4     | 1  | 12  |
| 計      | 3     | 2  | 8    | 9  | 19   | 46 | 49   | 90 | 63   | 73 | 69   | 50 | 89    | 30 | 600 |
|        | 5     |    | 17   |    | 65   |    | 139  |    | 136  |    | 119  |    | 119   |    | 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

(単位：%)

|                                  | 平成30年度 |      |      |      | 令和元年度 |      |      |      | 令和2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                              | 91.7   | 86.7 | 83.8 | 88.2 | 89.2  | 88.3 | 87.7 | 82.2 | 93.2  | 91.7 | 89.5 | 89.3 |
| ふだんの飲み水について<br>(複数回答可)           |        |      |      |      |       |      |      |      |       |      |      |      |
| 「水道水」                            |        |      |      |      |       |      |      |      |       |      |      |      |
| 「ペットボトル水」                        | 44.9   | 56.9 | 57.7 | 51.6 | 59.6  | —    | —    | 50.9 | 53.7  | —    | —    | 49.6 |
| 「ウォーターサーバー」                      | 7.3    | 6.2  | 7.0  | 6.2  | 5.8   | —    | —    | 5.0  | 4.5   | —    | —    | 4.1  |
| 水道水について<br>『おいしい』と<br>回答した方の割合   | 51.6   | 53.8 | 58.1 | 64.5 | 55.3  | 61.9 | 66.2 | 64.1 | 60.8  | 66.5 | 68.5 | 74.8 |
| 水道水の安全性について<br>『安心』と<br>回答した方の割合 | 81.1   | 82.5 | 83.1 | 87.0 | 83.7  | 84.0 | 88.6 | 90.8 | 89.3  | 90.0 | 91.2 | 95.0 |
| ホームページの満足度                       | 74.0   | —    | —    | —    | 77.6  | —    | —    | —    | 76.2  | —    | —    | —    |
| 職員の対応について<br>『満足』と<br>回答した方の割合   | —      | 90.1 | —    | —    | —     | 91.4 | —    | —    | —     | —    | 91.1 | —    |
| 県水だよりの満足度                        | —      | —    | —    | 85.6 | —     | —    | —    | 88.7 | —     | —    | —    | 91.1 |
| お客様サービス満足度<br>(総合評価)             | —      | —    | —    | 94.5 | —     | —    | 92.2 | —    | —     | —    | 95.0 | —    |

## 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。

令和2年度については、新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、まちかど水道コーナーが中止となり、アンケートの実施も中止しました。

## 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2年度については、東京オリンピック・パラリンピック開催予定であったため、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。

※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

令和2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主な事例です。

#### 1 水道料金の支払い方法について

##### お客様の声

スマホ決済の取扱い可能なスマートフォンアプリを拡充していき、利便性を向上する必要がある。

##### 業務改善内容

既に導入しているスマホ決済(LINE Pay,PayB,PayPay)に加え、新たにau PAYでの支払い方法を導入した

(令和2年8月)

#### 2 ホームページについて

##### お客様の声

千葉県営水道ホームページが分かりづらい、見づらい、閲覧情報にたどり着かないなどのご意見があった。

##### 業務改善内容

アイコンを変更し、より見やすく、目立つように改善しました。

(令和3年1～2月)

#### 3 新型コロナウイルス感染拡大防止策について

##### お客様の声

新型コロナウイルス感染拡大防止策をとる必要がある。

##### 業務改善内容

接客窓口にビニールで作成したついたてや、アクリル板を設置し、お客様との間を遮断し、事務所の入り口にアルコールの消毒液を置き、手指消毒を行えるようにした。

(令和2年4月～6月)