

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

1 接客対応について

問1

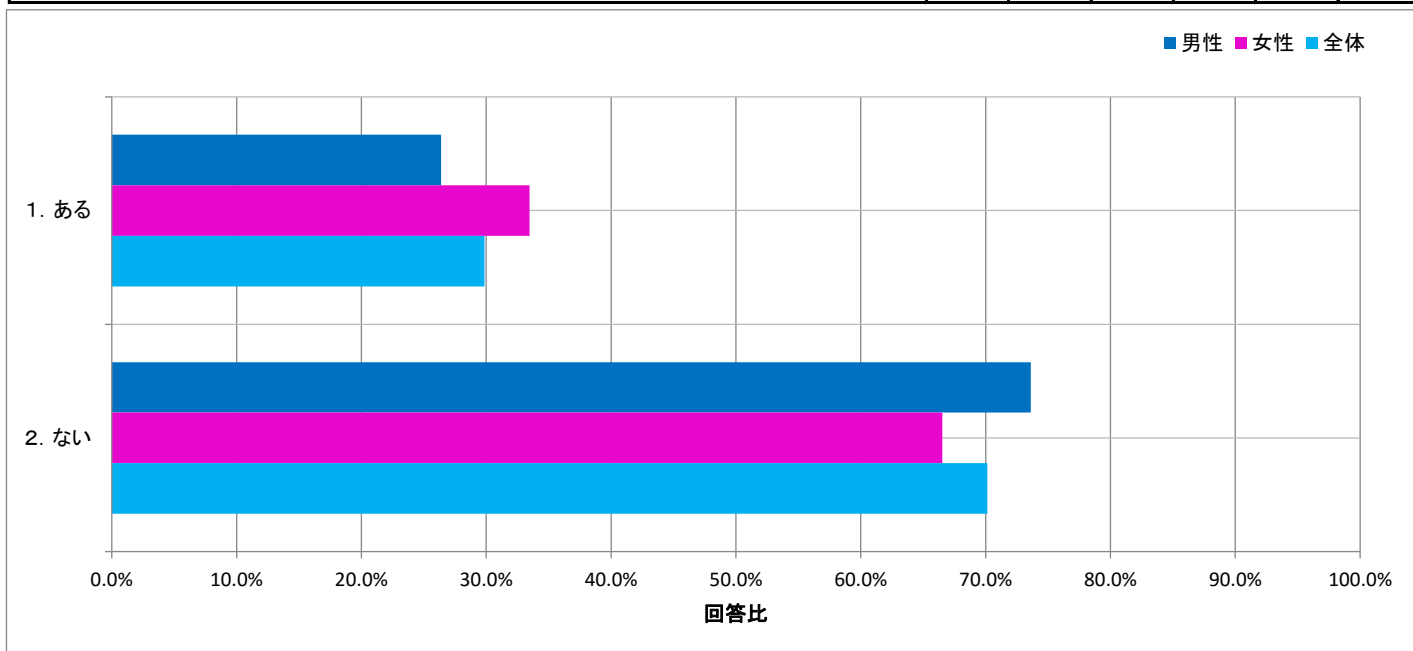
水道局職員（検針員などの委託会社社員を含む）による対応経験について  
これまでに窓口、電話、検針などの際に職員による対応を経験されたことはありますか。

N=536

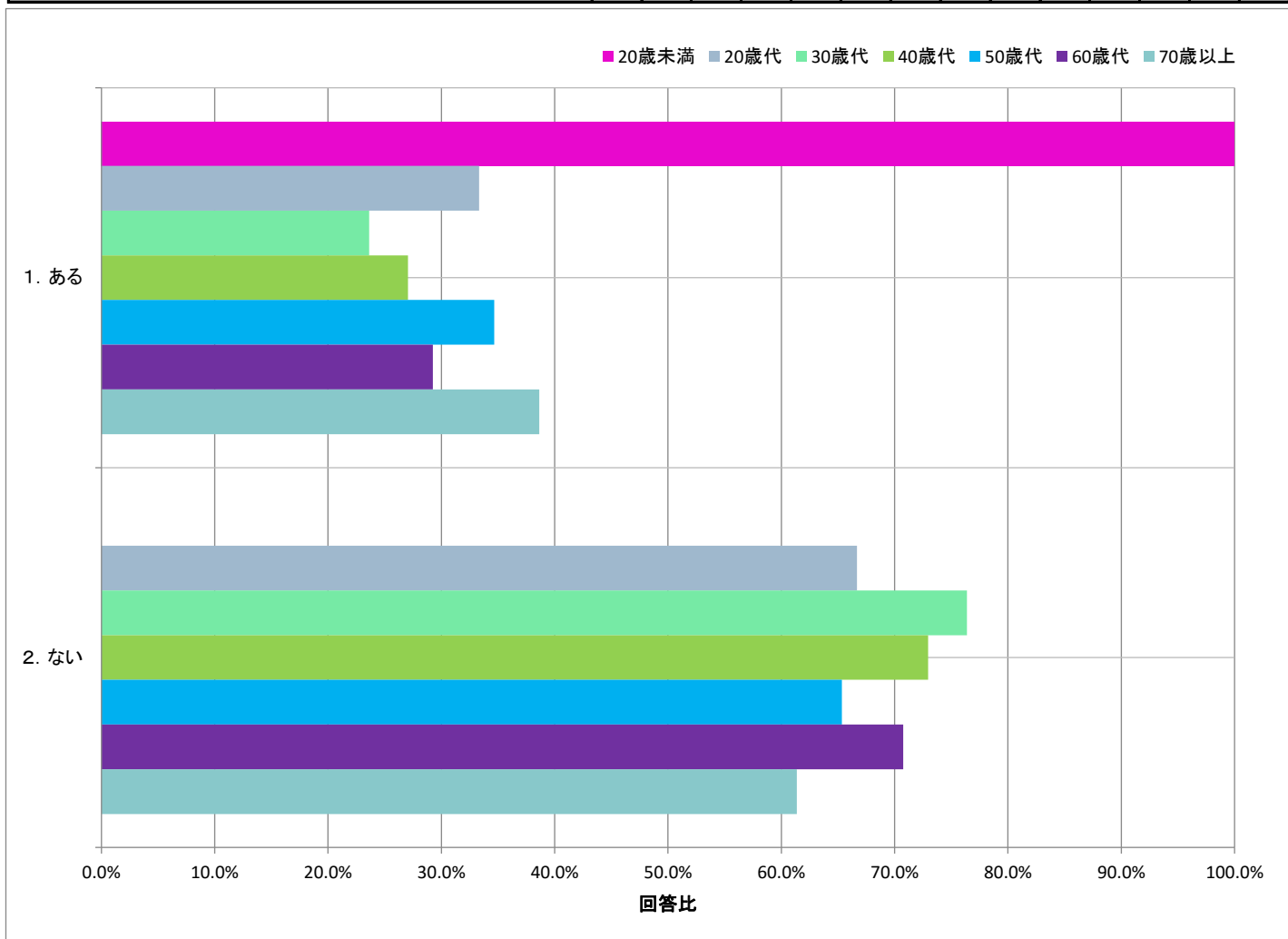
設問	回答数	回答比率
1. ある	160	29.9%
2. ない	376	70.1%

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29.9%でした。  
(昨年度同時期31.4%)

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	273	263	536
1. ある	72   26.4%	88   33.5%	160   29.9%
2. ない	201   73.6%	175   66.5%	376   70.1%



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	15	72	196	101	106	44
1. ある	2   100.0%	5   33.3%	17   23.6%	53   27.0%	35   34.7%	31   29.2%	17   38.6%
2. ない	0   0.0%	10   66.7%	55   76.4%	143   73.0%	66   65.3%	75   70.8%	27   61.4%



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1-1

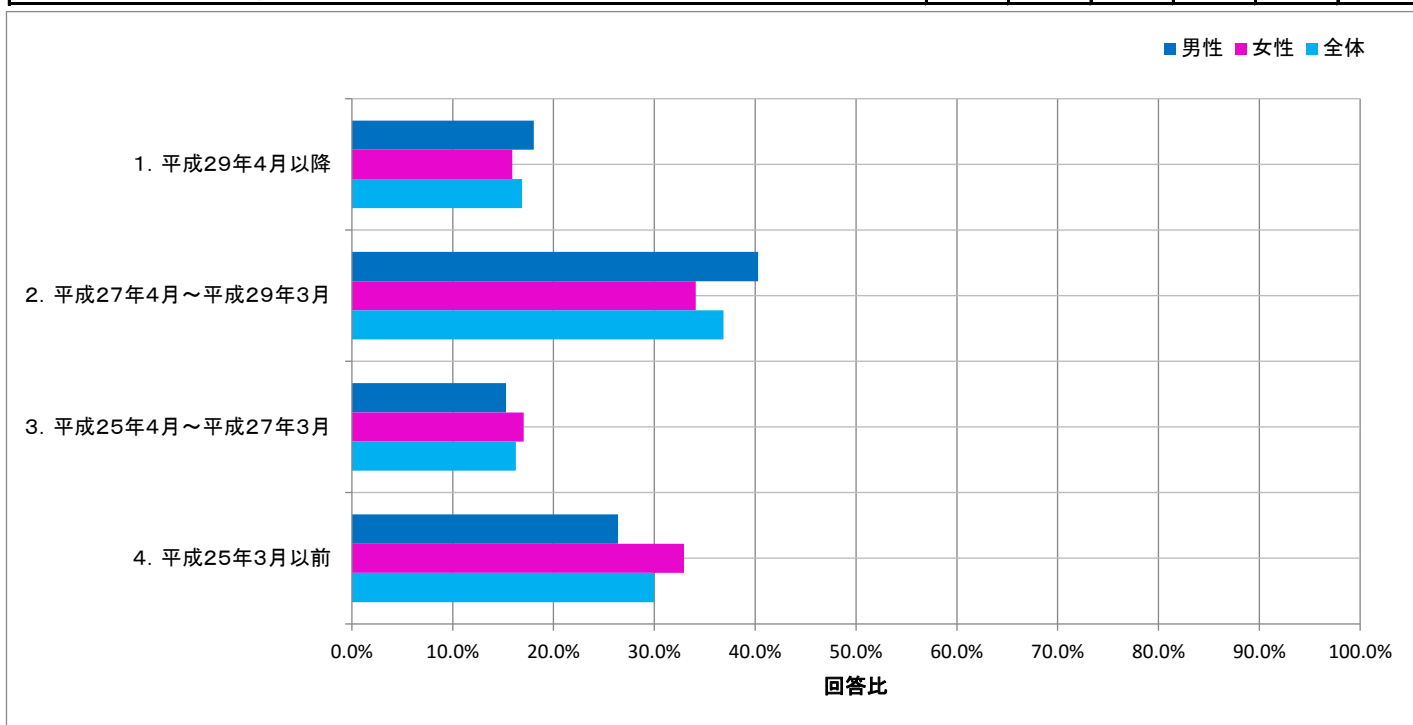
水道局職員（検針員などの委託会社社員を含む）による対応経験について  
問1で「1. ある」とお答えの方にお尋ねします。  
その時期はいつ頃ですか。

N=160

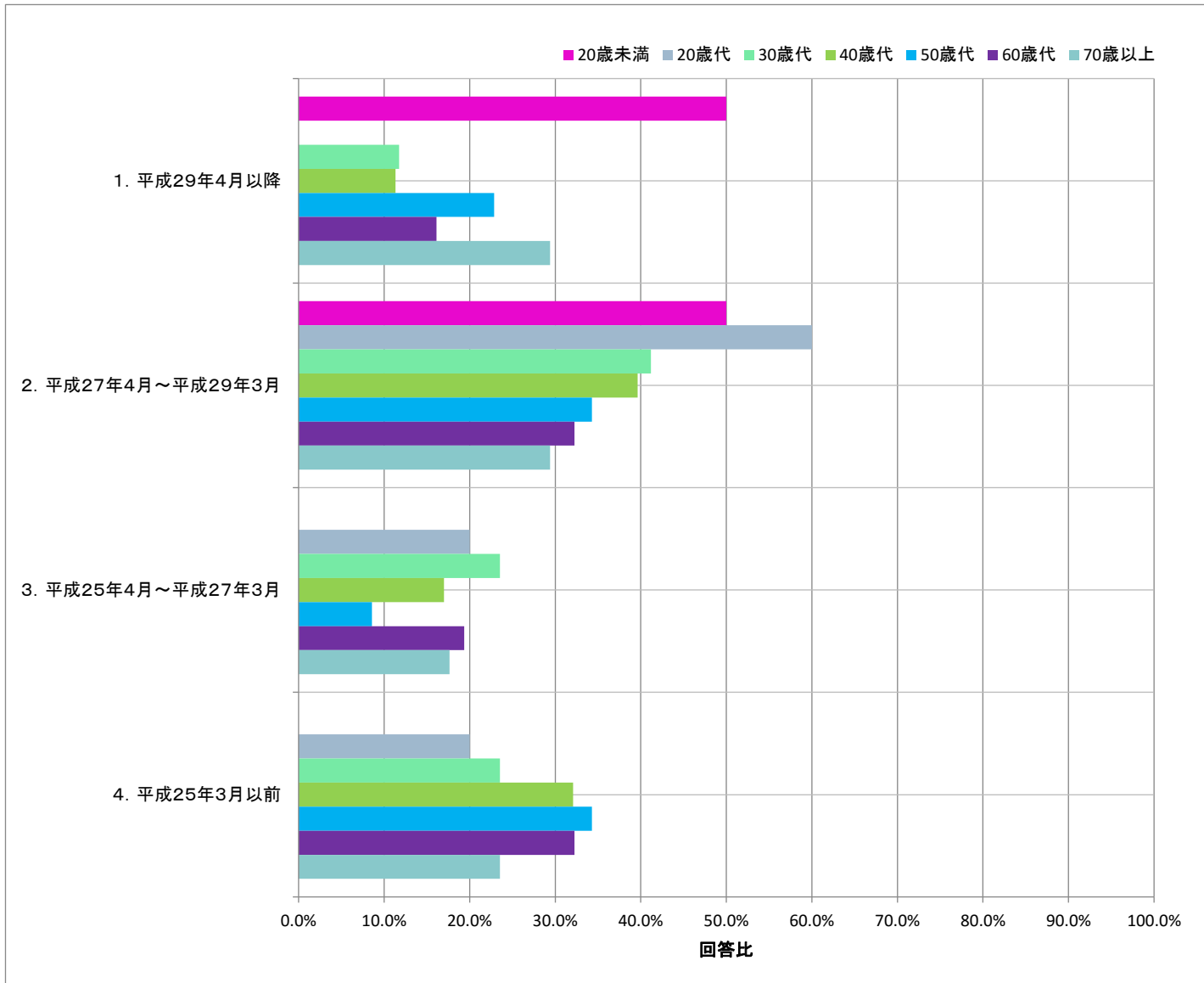
設問	回答数	回答比率
1. 平成29年4月以降	27	16.9%
2. 平成27年4月～平成29年3月	59	36.9%
3. 平成25年4月～平成27年3月	26	16.3%
4. 平成25年3月以前	48	30.0%

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29年4月以降」と回答した方は16.9%で、一番多くの回答は平成27・28年度の36.9%でした。

性別	回答数・比率					
	男性		女性		全体	
	回答数	比率	回答数	比率		
	72		88	160		
1. 平成29年4月以降	13	18.1%	14	15.9%	27	16.9%
2. 平成27年4月～平成29年3月	29	40.3%	30	34.1%	59	36.9%
3. 平成25年4月～平成27年3月	11	15.3%	15	17.0%	26	16.3%
4. 平成25年3月以前	19	26.4%	29	33.0%	48	30.0%



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
	2	5	17	53	35	31	17
1. 平成29年4月以降	1	0	2	6	8	5	5
2. 平成27年4月～平成29年3月	1	3	7	21	12	10	5
3. 平成25年4月～平成27年3月	0	1	4	9	3	6	3
4. 平成25年3月以前	0	1	4	17	12	10	4



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2-1

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。

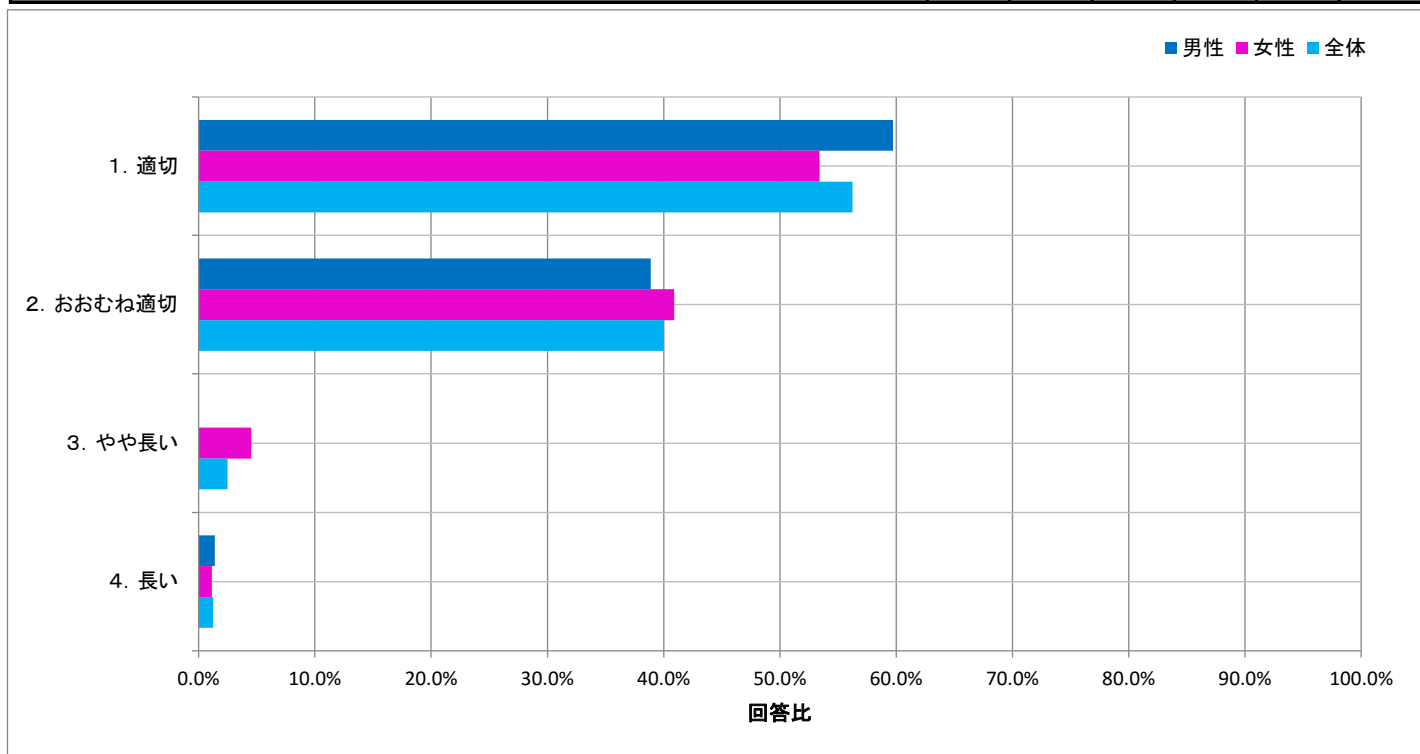
「窓口や電話口での待ち時間」

N=160

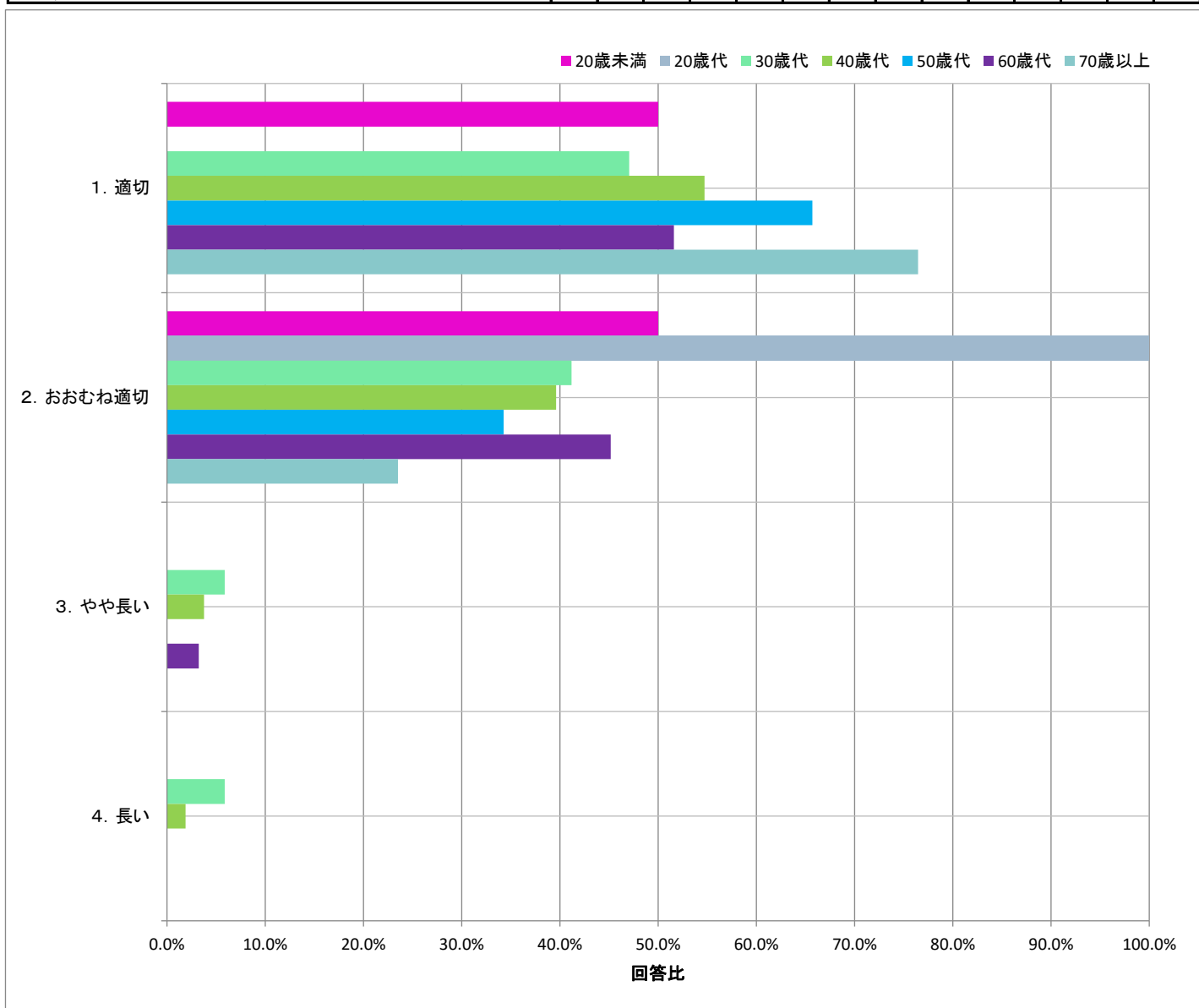
設問	回答数	回答比率	回答数	回答比率	
1. 適切	90	56.3%	適切	154	96.3%
2. おおむね適切	64	40.0%			
3. やや長い	4	2.5%	長い	6	3.8%
4. 長い	2	1.3%			

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96.3%、『長い』（「やや長い」と「長い」の計）が3.8%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
	72	88	160
1. 適切	43	47	90
2. おおむね適切	28	36	64
3. やや長い	0	4	4
4. 長い	1	1	2



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	0	8	29	23	16	13	50.0%	0.0%	47.1%	54.7%	65.7%	51.6%	76.5%
2. おおむね適切	1	5	7	21	12	14	4	50.0%	100.0%	41.2%	39.6%	34.3%	45.2%	23.5%
3. やや長い	0	0	1	2	0	1	0	0.0%	0.0%	5.9%	3.8%	0.0%	3.2%	0.0%
4. 長い	0	0	1	1	0	0	0	0.0%	0.0%	5.9%	1.9%	0.0%	0.0%	0.0%



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2-2

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。

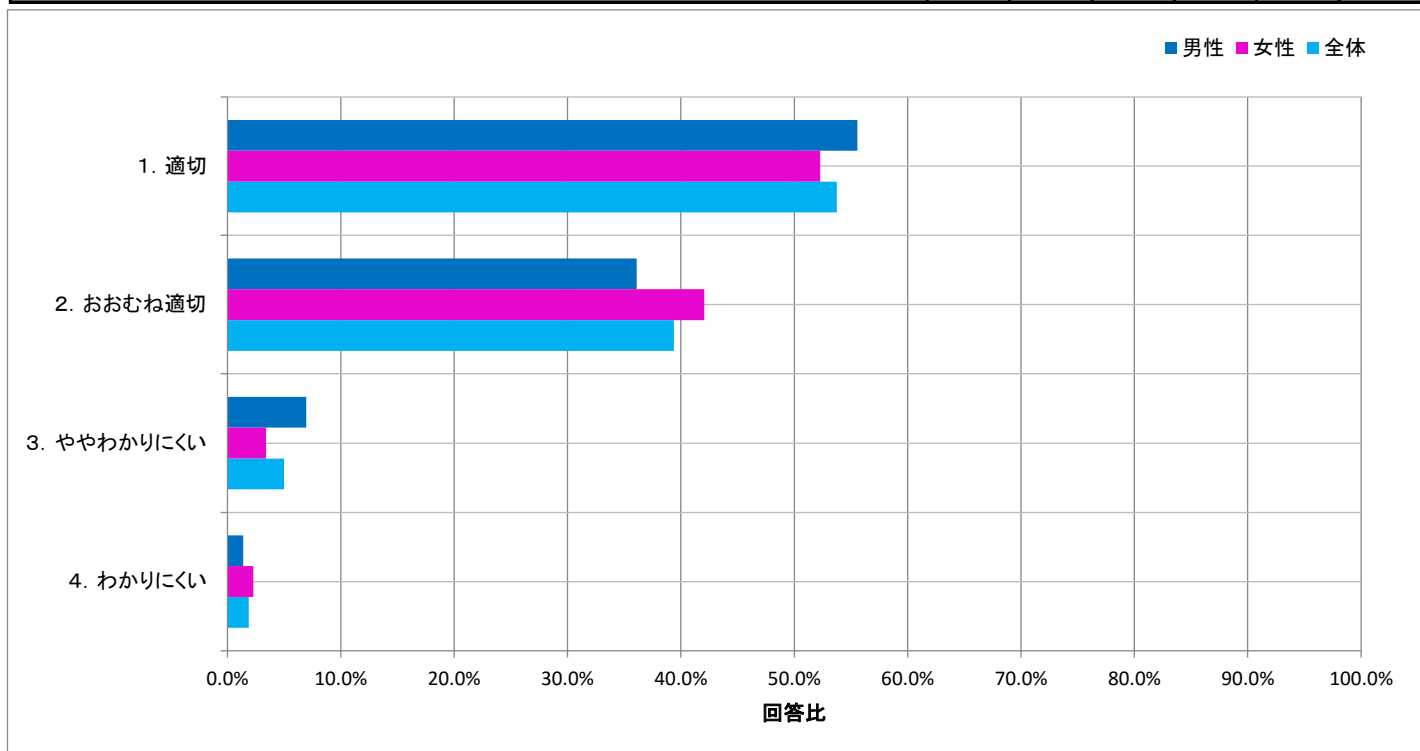
「説明のわかりやすさ」

N=160

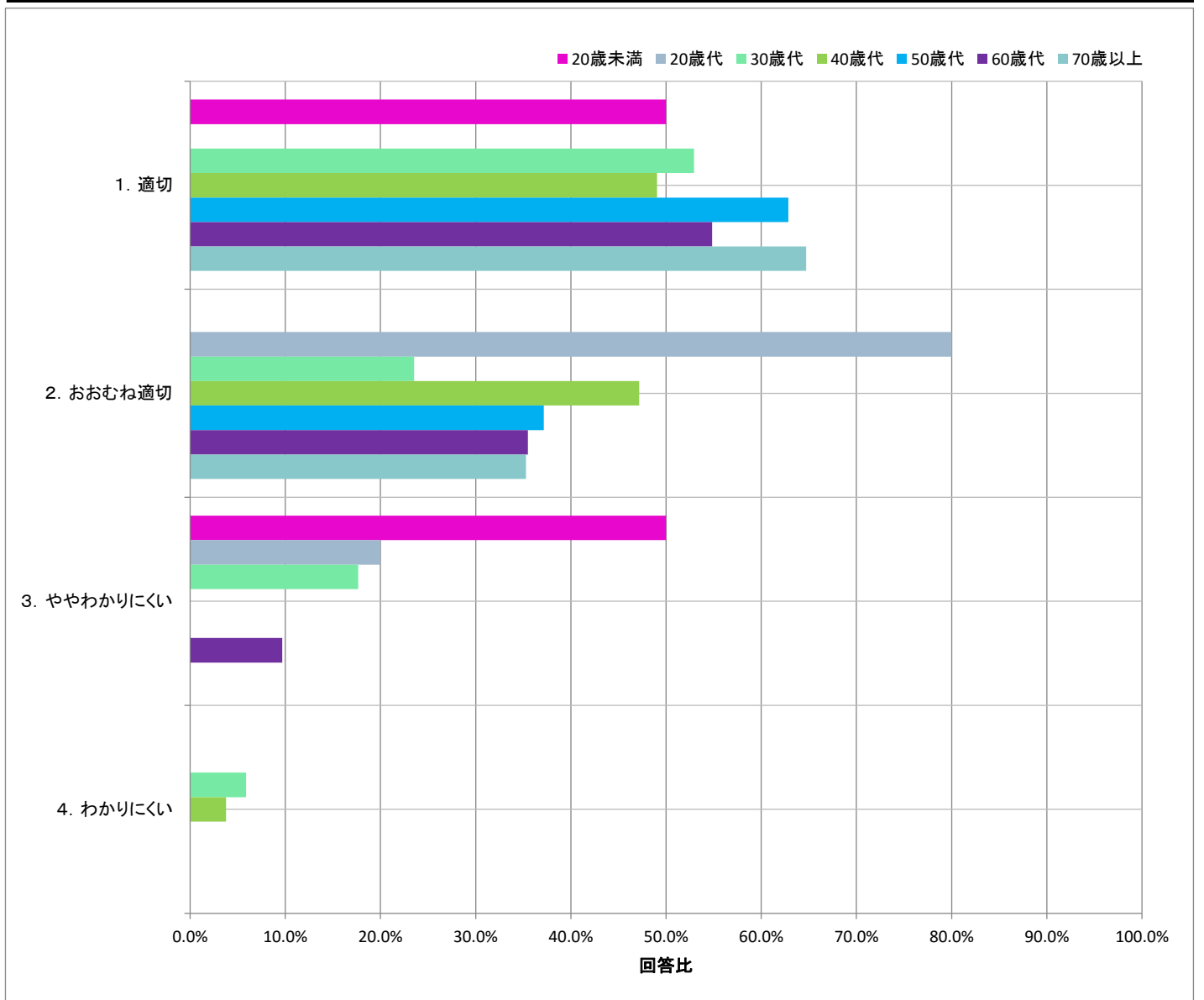
設問	回答数		回答比率		
	回答数	回答比率	回答数	回答比率	
1. 適切	86	53.8%	適切	149	93.1%
2. おおむね適切	63	39.4%			
3. ややわかりにくい	8	5.0%	わかりにくい	11	6.9%
4. わかりにくい	3	1.9%			

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93.1%で昨年度同時期より3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		
	72		88		160	
1. 適切	40	55.6%	46	52.3%	86	53.8%
2. おおむね適切	26	36.1%	37	42.0%	63	39.4%
3. ややわかりにくい	5	6.9%	3	3.4%	8	5.0%
4. わかりにくい	1	1.4%	2	2.3%	3	1.9%



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%	0	0.0%	9	52.9%	26	49.1%	22	62.9%	17	54.8%	11	64.7%
2. おおむね適切	0	0.0%	4	80.0%	4	23.5%	25	47.2%	13	37.1%	11	35.5%	6	35.3%
3. ややわかりにくい	1	50.0%	1	20.0%	3	17.6%	0	0.0%	0	0.0%	3	9.7%	0	0.0%
4. わかりにくい	0	0.0%	0	0.0%	1	5.9%	2	3.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%





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2-3

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。

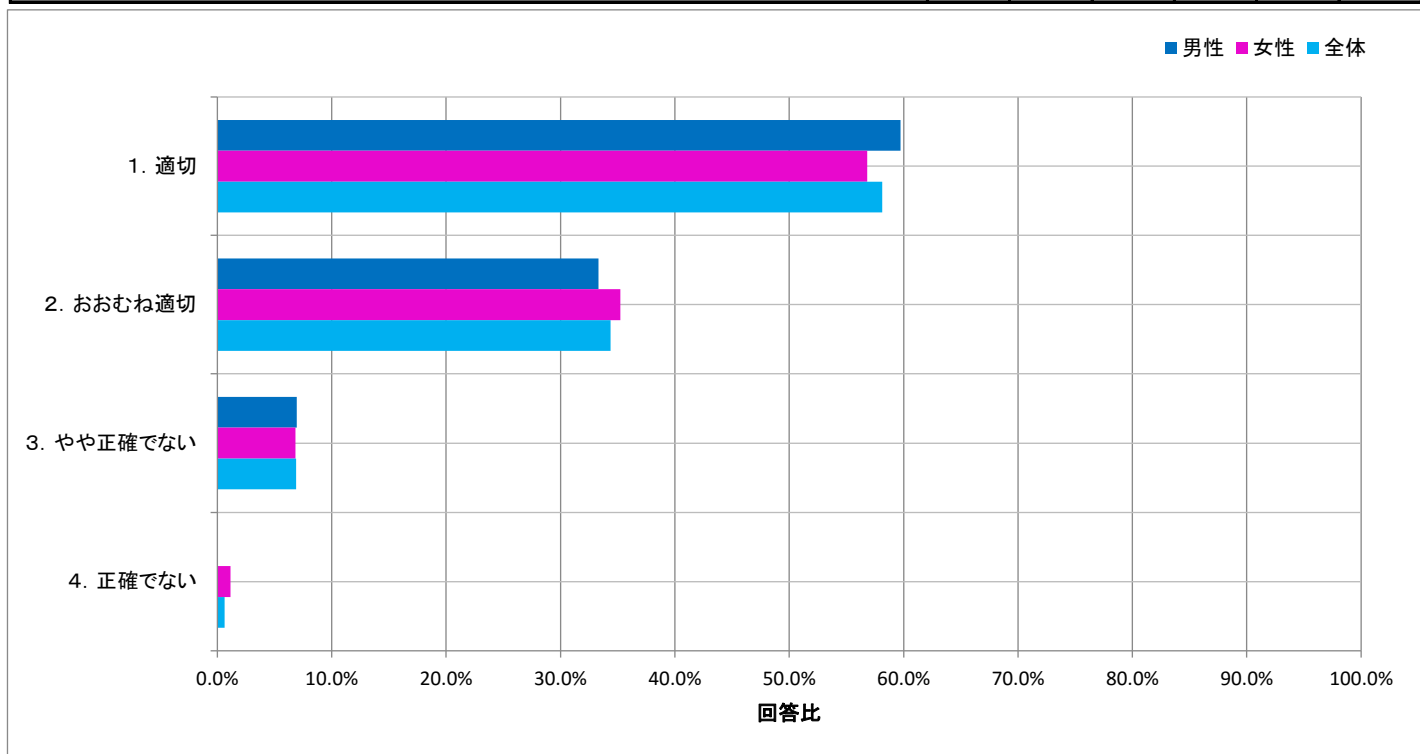
「処理の正確さ」

N=160

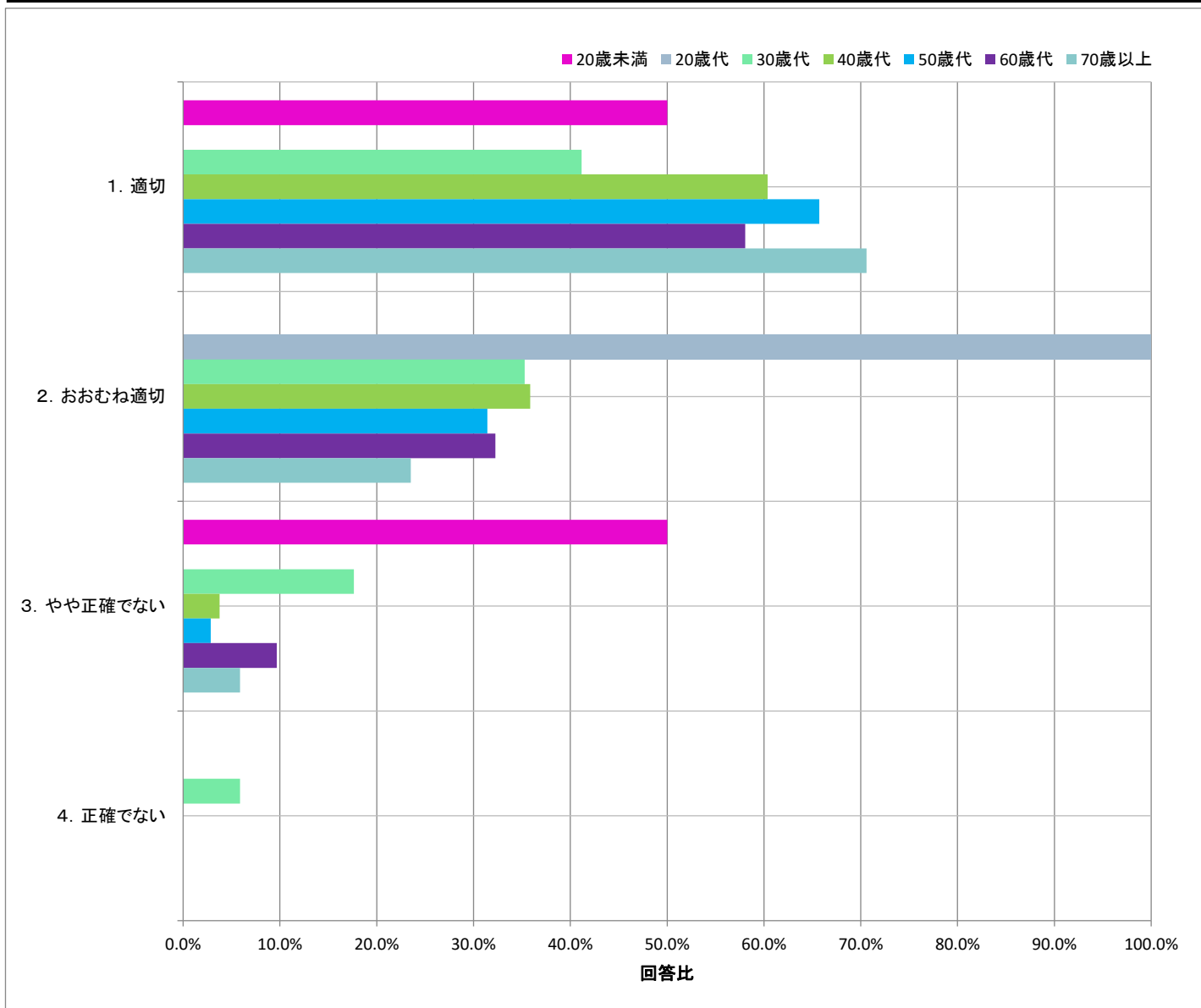
設問	回答数	回答比率	回答数	回答比率	
1. 適切	93	58.1%	適切	148	92.5%
2. おおむね適切	55	34.4%			
3. やや正確でない	11	6.9%	正確でない	12	7.5%
4. 正確でない	1	0.6%			

水道局職員の対応における処理の正確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92.5%で昨年度同時期より1ポイントほど減りました。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	72	88	160
1. 適切	43	50	93
2. おおむね適切	24	31	55
3. やや正確でない	5	6	11
4. 正確でない	0	1	1



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	7	17	53	35	31	17						
1. 適切	1	50.0%	0	0.0%	7	41.2%	32	60.4%	23	65.7%	18	58.1%	12	70.6%
2. おおむね適切	0	0.0%	5	100.0%	6	35.3%	19	35.8%	11	31.4%	10	32.3%	4	23.5%
3. やや正確でない	1	50.0%	0	0.0%	3	17.6%	2	3.8%	1	2.9%	3	9.7%	1	5.9%
4. 正確でない	0	0.0%	0	0.0%	1	5.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%



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。

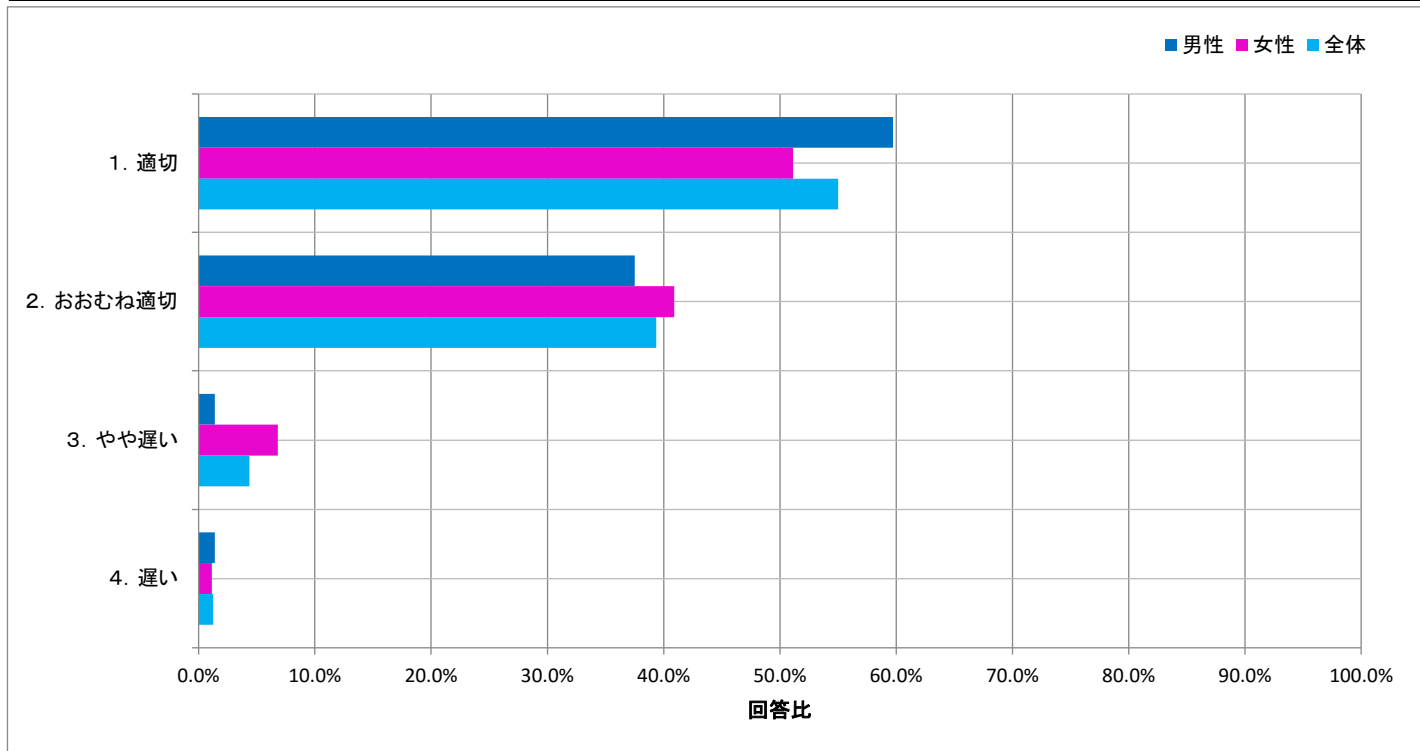
「処理の早さ」

N=160

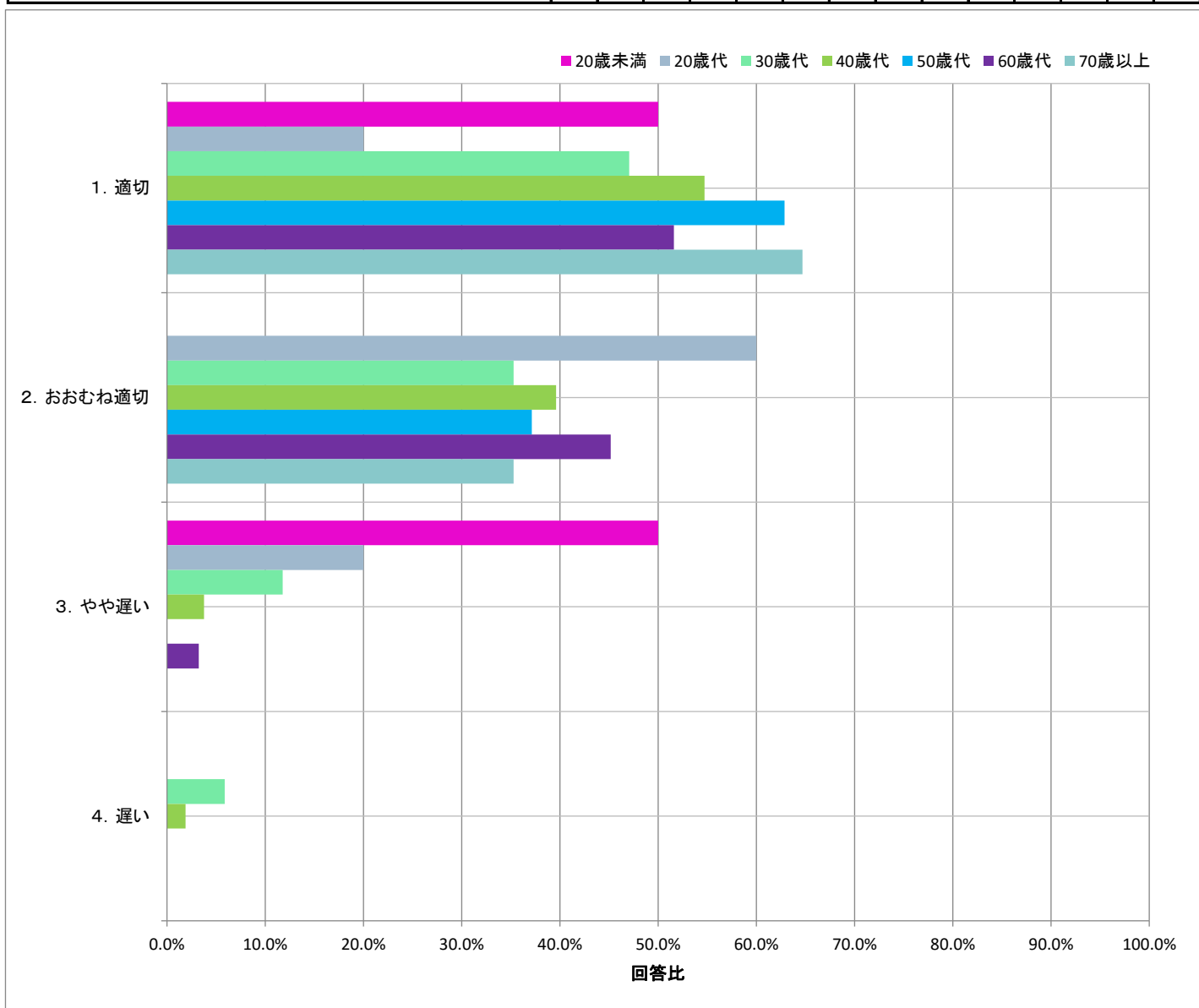
設問	回答数		回答比率		
	回答数	回答比率	回答数	回答比率	
1. 適切	88	55.0%	適切	151	94.4%
2. おおむね適切	63	39.4%			
3. やや遅い	7	4.4%			
4. 遅い	2	1.3%	遅い	9	5.6%

水道局職員の対応における処理の早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		
	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	1	8	29	22	16	11	50.0%	20.0%	47.1%	54.7%	62.9%	51.6%	64.7%
2. おおむね適切	0	3	6	21	13	14	6	0.0%	60.0%	35.3%	39.6%	37.1%	45.2%	35.3%
3. やや遅い	1	1	2	2	0	1	0	50.0%	20.0%	11.8%	3.8%	0.0%	3.2%	0.0%
4. 遅い	0	0	1	1	0	0	0	0.0%	0.0%	5.9%	1.9%	0.0%	0.0%	0.0%



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2-5

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。

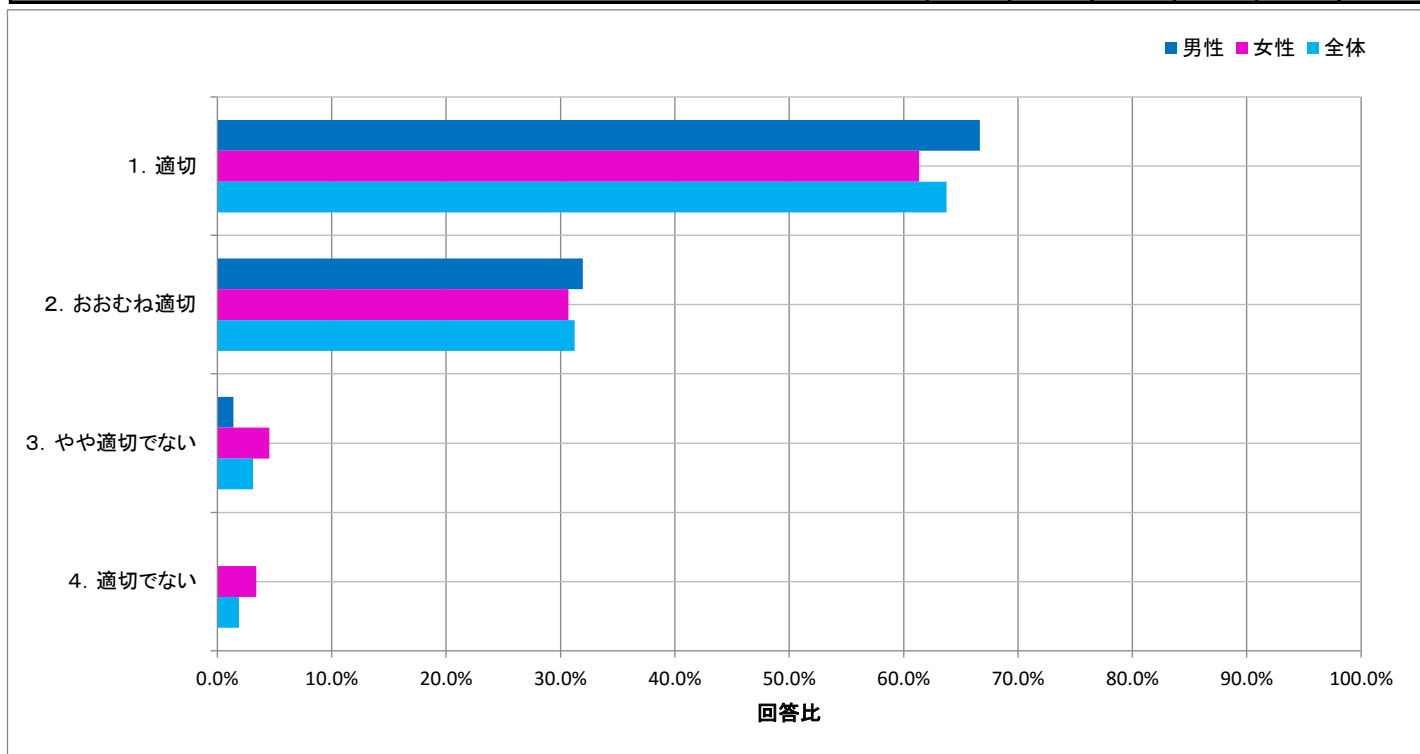
「言葉づかい」

N=160

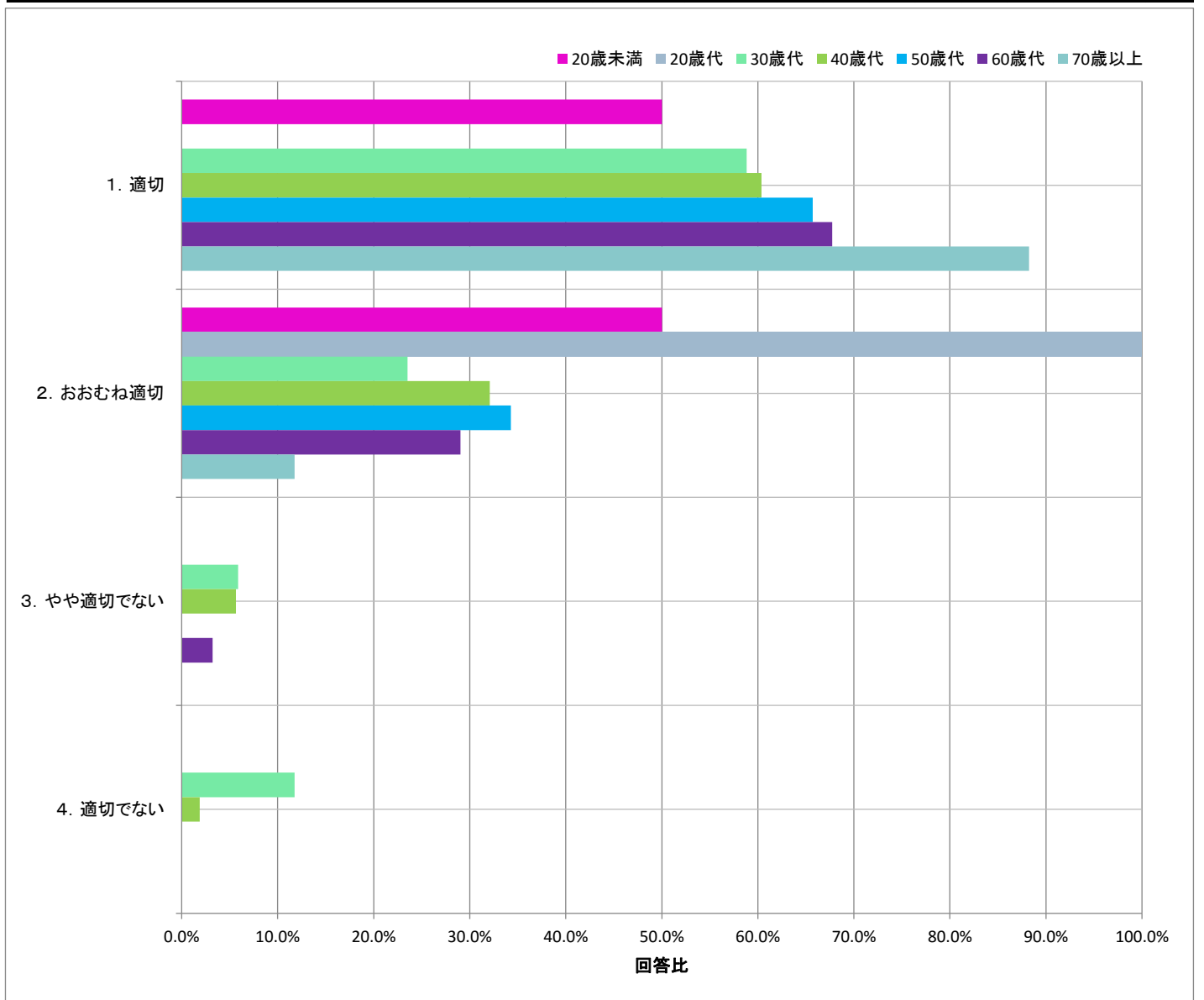
設問	回答数	回答比率	回答数	回答比率	
1. 適切	102	63.8%	適切	152	95.0%
2. おおむね適切	50	31.3%			
3. やや適切でない	5	3.1%	適切でない	8	5.0%
4. 適切でない	3	1.9%			

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95.0%で、昨年度同時期の93.3%より若干伸びました。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	72	88	160
1. 適切	48	54	102
2. おおむね適切	23	27	50
3. やや適切でない	1	4	5
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	
	2	5	17	53	35	31	17							
1. 適切	1	50.0%	0	0.0%	10	58.8%	32	60.4%	23	65.7%	21	67.7%	15	88.2%
2. おおむね適切	1	50.0%	5	100.0%	4	23.5%	17	32.1%	12	34.3%	9	29.0%	2	11.8%
3. やや適切でない	0	0.0%	0	0.0%	1	5.9%	3	5.7%	0	0.0%	1	3.2%	0	0.0%
4. 適切でない	0	0.0%	0	0.0%	2	11.8%	1	1.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%



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2-6

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。

「職員の対応についての総合評価」

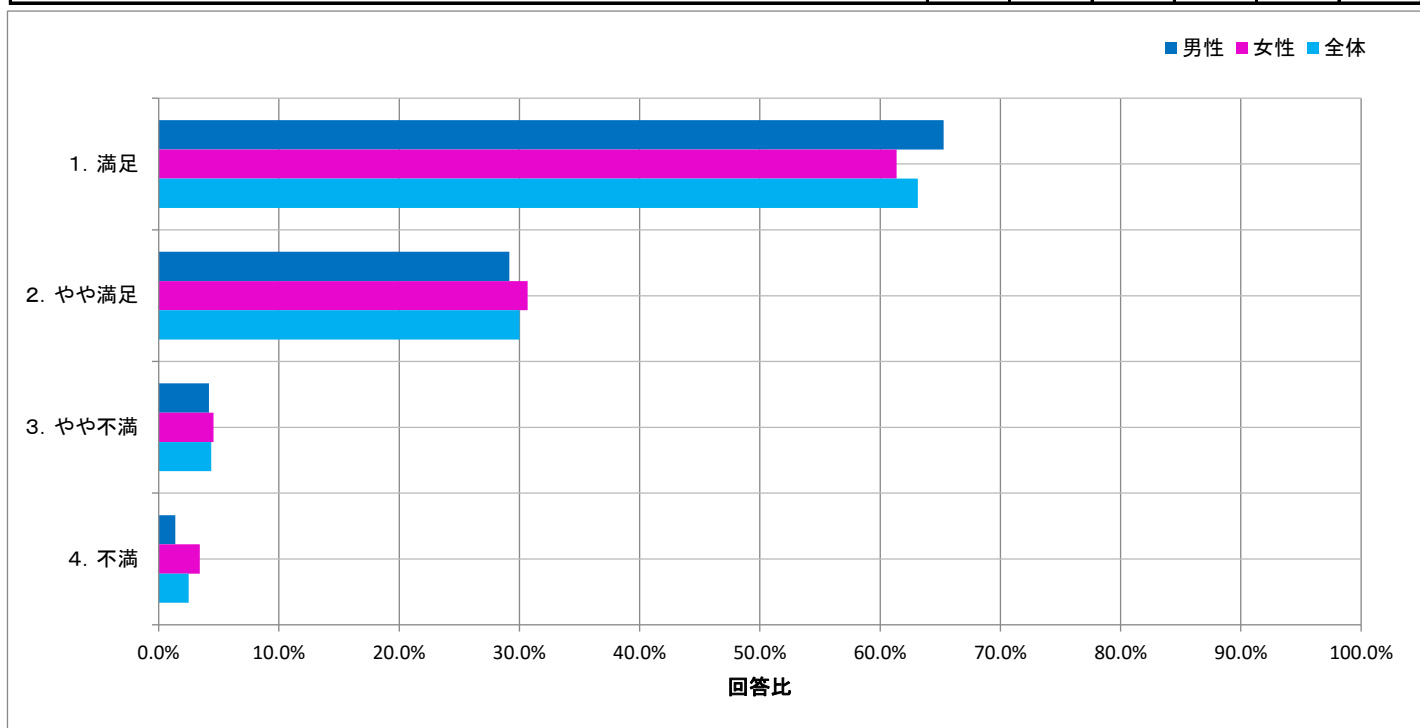
(問2-1から問2-5までの項目を総合してお答えください。)

N=160

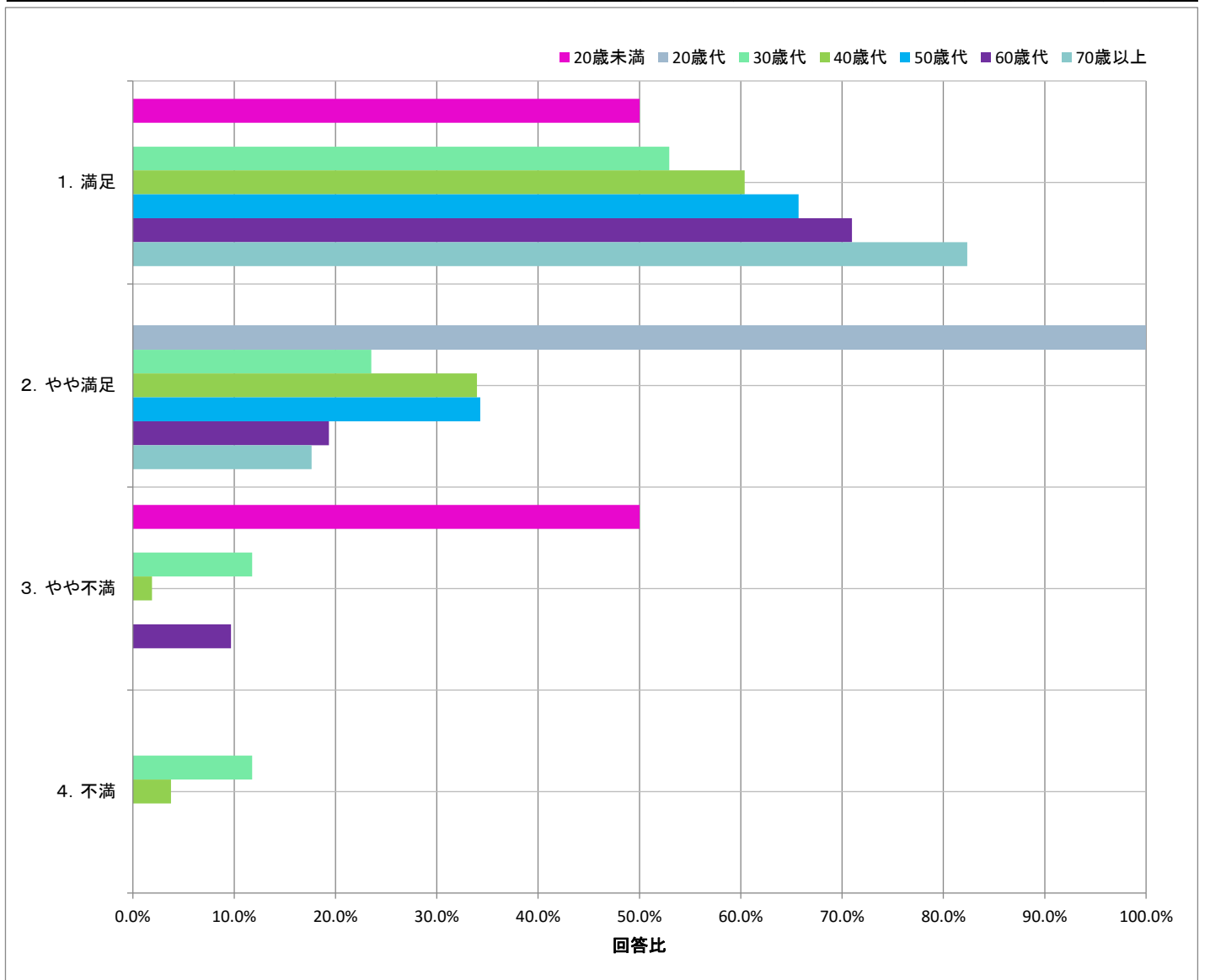
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
1. 満足	101	63.1%	満足	149	93.1%
2. やや満足	48	30.0%			
3. やや不満	7	4.4%	不満	11	6.9%
4. 不満	4	2.5%			

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93.1%で、昨年度同時期の91.4%より若干伸びました。

性別	回答数・比率		
	男性	女性	全体
	72	88	160
1. 満足	47	54	101
2. やや満足	21	27	48
3. やや不満	3	4	7
4. 不満	1	3	4



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. 満足	1	50.0%	0	0.0%	9	52.9%	32	60.4%	23	65.7%	22	71.0%	14	82.4%
2. やや満足	0	0.0%	5	100.0%	4	23.5%	18	34.0%	12	34.3%	6	19.4%	3	17.6%
3. やや不満	1	50.0%	0	0.0%	2	11.8%	1	1.9%	0	0.0%	3	9.7%	0	0.0%
4. 不満	0	0.0%	0	0.0%	2	11.8%	2	3.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%





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3

「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。

143件の回答をいただき、主なご意見等は下記のとおりです。(特にないとの回答が36件)

・窓口や現場での対応について52件

年代	性別	意見
20歳未満	男性	上下水道の使い方や料金の口座振替について電話とメールで確認した時に、一部については担当部署が違うからそちらへと案内されたが、それがたらい回しのような印象を受けた。統一してもらいたい。
40歳代	女性	対応して下さった方達がとても良い方だったので満足しています。そのため、特に要望はないです。
50歳代	男性	水道管からの水漏れの時に連絡しましたが、対処方法を的確丁寧に教えていただき、水道局の方も比較的すぐに来てくれました。安心感がありました。
50歳代	女性	優しさをたっぷり感じる
30歳代	男性	職場で対応した事があります。その際「誰々さんいますか？」と名乗らず、ぶっきらぼうな口調で言われ、腕の腕章を見て、「水道局の方ですか？」と確認したところ、「今日約束して来たんだけどいる？」という事がありました。苦情を言いに来た人かと、始めは思いました。
60歳代	男性	意見・要望ではありませんが、マンションの管理組合の役員をしている時、水道局へ電話して問合せした記憶があります。何の問題点だったか思い出せないのですが、理事会の議論の参考になった記憶があり、好意的な対応をしていただきました。
60歳代	女性	お風呂の床下の水漏れの素早い対応をして下さり、感謝しています。
40歳代	女性	検針機器の交換だったと思います。丁寧に説明していただきました。
40歳代	女性	親切に教えていただいて好感が持てました。
60歳代	男性	トイレの水周りが故障し水が半日以上流れ、料金がかさんでしまったときの対応がわかりづらいものがあった。
40歳代	女性	水道料が大幅に増えたため、指摘してもらった。直ぐに調べてもらった。結果、トイレの水漏れによるものであることが判明。教えてもらい助かった。
40歳代	男性	家前での工事後の状態についての質問でしたが、迅速な対応していただき助かりました。
40歳代	女性	公共性があることから、サービス精神旺盛なのも如何かと。また、へりくだり過ぎるのも
70歳以上	男性	漏水修理の件で心こもった対応に感動しました。失礼ながら公務員への見方を変えました。
30歳代	女性	以前、水道管の件で、問い合わせをしたことがありました。最悪でした。要領を得ない回答、横柄な対応。残念でした。ですが、この方は特別だと思っています。また、以前水質検査のモニターを受けたときは、適切な対応でした。
40歳代	男性	無理難題をいう方もいると思いますが、我慢して対応してほしい。
70歳以上	男性	「お客様」という感覚で、対応しているので良い印象を与えていると思う。
40歳代	女性	・ちょっと前の話で忘れている部分もあると思います。下水道と水道の業者が違っていたときに料金について尋ねたのだと思いますが、どのように分かっているのかわかりませんでした。詳しく教えていただけた記憶があります。 ・子供を出産後に水道使用量が増えた際に、水漏れの心配がありませんかと連絡をいただきました。とても新設な対応でした。
70歳以上	男性	以前、知らないうちに水道管折れによる漏水が発生していたのを教えてもらい早速修理しました。口座振替なので気が付きませんでした。ありがとうございました。
60歳代	女性	子供の引っ越し先で、開栓のやり方がわからずに、問い合わせをした時の電話先の対応が、不親切に思いました。電話では、わかりにくいから、『すぐに行きます。』と、言って頂きたかったです。結果、何度かの対応のあと来ていただきましたが。
40歳代	女性	東日本大震災の後、以前住んでいた家の下水管から砂が出る事が有り、バスタブの底に砂が沈殿し、困っていたところ、県水の方が調査をして下さり、その時、大変お世話になりました。電話対応も、現地調査も迅速、丁寧な対応でした。
40歳代	女性	使用料の増加について、堅苦しくもなく、丁寧に教えてくれた記憶がある。わかりやすく教えていただけると助かります。

・要望等30件

年代	性別	意見
60歳代	男性	応対した経験はない。水道のトラブルは水漏れ等が考えられる。緊急事態の対応窓口の接客対応を万全にするようお願いいたします。
70歳以上	女性	支払いをクレジットカード引き落としにしたい。
40歳代	女性	水道使用量が突然多くなったと、検針の方から声をかけてもらったことがあります。10年ほど前のことなので、現在のマニュアルと異なるかもしれませんが、とても親しい感じの話方で、必要以上に警戒してしまった経験があります（当時乳児と幼児がいたためかもしれません）。ほどよい距離感を保った言葉が望ましいと思います。
40歳代	女性	たいてい困って電話してきているので、なるべく顧客の気持ちに寄り添って話を聞くようにしてほしい。
50歳代	男性	主婦としては、女性の担当の方が望ましい。
40歳代	女性	制服や身分証明書、などのしっかり水道局員とわかる形で対応してくれたら安心する。
40歳代	男性	大変だとは思いますが、親切丁寧をお願いします。
30歳代	女性	部署間の連携がうまくいっていない感あり。改善求む。対応は非常に事務的で良い感じがしない。
60歳代	男性	電気、ガスはすでに自動検針できていて使用量などをネットでみれるが水道はいつになるのだろうか？
40歳代	女性	明るく、とても丁寧な気持ちよい応対をしていただき、感謝しています。とても満足しているのですが（モニターアンケートなのであえて）改善点を1点だけ挙げると、広報誌に載せた内容その他、問い合わせが予測できることについては答えを用意して共有されておくと、より迅速な回答につながり、満足度が高まると思います。
50歳代	女性	検針から漏水の疑いがあるといわれたのでその日のうちにあわてて（金曜）漏水チェックをお願いしたら土日をはさんで月曜日しか予約がとれなかった。その間水は漏れ続けケースによっては個人ですべて負担ということにもなるのだから遅くても翌日には漏水検査が実地できるように対応して欲しい。
40歳代	男性	ソチラは専門、コチラは問い合わせ者。自ずと持っている知識、理解が異なるので分かりやすい説明をお願いします。
60歳代	男性	水漏れ時の工事担当者との情報交換をきちんとし、ユーザーの苦情に対する対応を的確迅速にしてほしい。ユーザー側から示した問題点を性格に把握してくれない印象、対応を工事業者に丸投げしているような印象を受けた。

・検針について21件

年代	性別	意見
60歳代	男性	検針の際、検針員による水道漏れの指摘であった。水道漏れ対応についての説明が適切であった。
50歳代	男性	駐車場の一角に検針メーターがあるので、門扉を開けて入らなければならない不審者に思われがちになるので注意が必要です。
30歳代	男性	きちんと働いていると思う。ただ、呼び鈴を鳴らしてからチェックしてほしい。外にいきなり来て「検診で一す」と言って勝手にガチャガチャされるのは抵抗がある
40歳代	女性	検針の方だったかと思います。水の使用量が急に増えていますということでした。おそらく出産後で赤ちゃんが増えたからでしょうとのことでした。とても親切な印象で、ありがたいと思いました。
60歳代	男性	検針に来られた人が、「今回の検針では、これまでの消費量と比べて多すぎる」と声をかけていただいた。検針員の方は、どこかで水漏れがあるのではないかと心配して下さったようだ。原因は、「普段使っていないトイレの故障があって、水が1日間流れたままであった」からである。検針員のご指摘までに修理していたが、検針員の方の「親切さ」に感心した。
50歳代	女性	先月よりも、水道料金が多くなってしまった時に、検針票にメモ書きで、心配して下さった。
70歳以上	男性	水道メーターが駐車場にあり検針時不在などでご迷惑をかけています。
40歳代	女性	検針の際、もう少し安心感があるような対応だといと思います。
60歳代	男性	マンション住まいですが、検針員の方が検針ボックスを開けてチェックしているのに出くわすことは減多にありません。1年に1回くらい、呼び鈴を押して「検針のお知らせをポストに入れておきました。」と声でもかけてくれれば、もっと親しみがわくのではないかと思います。
30歳代	女性	接客ではないかもしれませんが、「検針に来たがオートロック開けてもらえますか？」「前任者が辞めてしまってどう検針していたかわからない」とチャイムを二回の検針連続で鳴らされたことがありました。一回目は本当に職員なのか不安になったし、二回目はさすがに解決してから検針に来ればいいのにと思いました。しっかり引き継ぎして欲しいと思います。

・その他のご意見

年代	性別	意見
70歳以上	男性	ご苦労様ですと言いたい。我が家では犬は飼ってませんが職員には迷惑でしょう。ちびならいいがおとなしいのかどうか分からない大型は困るでしょう。
70歳以上	女性	広報で目にしていますのでよく理解しています
40歳代	男性	今の時代、対面（接客）での対応は余程の困りごとやクレームでもない限り望まないと考えます当方思うに通常は不要です
60歳代	男性	近年は、インターネット手続きができるため。水道局等の職員の方々と直接対応することが少なくなっております