

令和5年度第3回インターネットモニターアンケート調査 千葉県営水道

問2「接客対応」（水道センター）について

問2-1

水道センター職員による対応経験

千葉県営水道ホームページ「千葉県営水道の夜間・休日窓口（水道センター業務）」

(<https://www.pref.chiba.lg.jp/suidou/gyoumu/yakan/index.html>) をご覧になってから、お答えください。

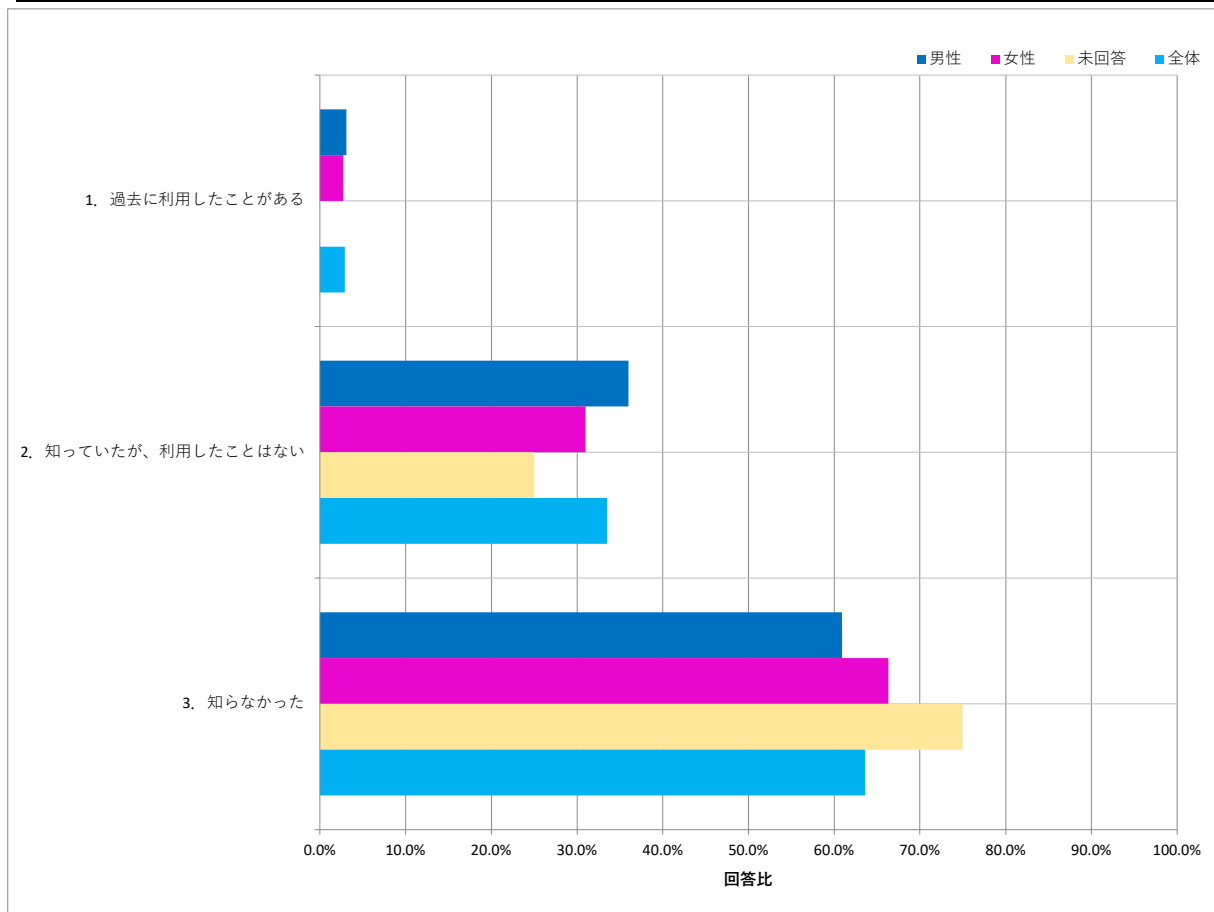
県営水道では、夜間・休日における水道に関するお問い合わせやご連絡の受付を、各地の「水道センター」に委託しておりますが、ご存じですか。

N=514

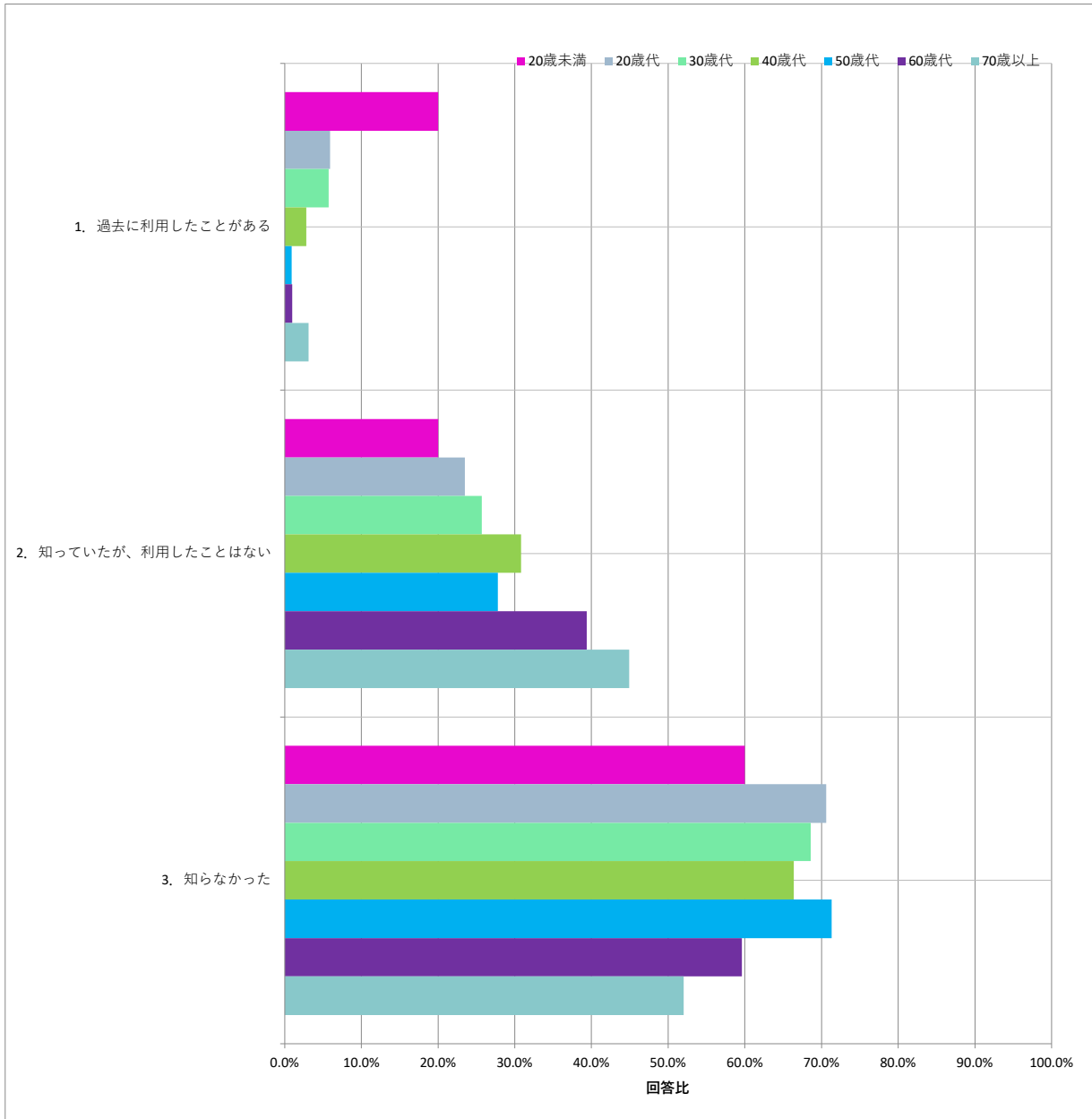
設問	回答数	回答比率
1. 過去に利用したことがある	15	2.9%
2. 知っていたが、利用したことはない	172	33.5%
3. 知らなかった	327	63.6%

「知らなかった」が63.6%と最も割合が高く、県水お客様センターよりも知名度が低いという結果になりました。回答比率は、次いで「知っていたが、利用したことはない」が33.5%、「過去に利用したことがある」が2.9%でした。

性別	回答数・比率							
	男性		女性		未回答		全体	
	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率
	258		252		4		514	
1. 過去に利用したことがある	8	3.1%	7	2.7%	0	0.0%	15	2.9%
2. 知っていたが、利用したことはない	93	36.0%	78	31.0%	1	25.0%	172	33.5%
3. 知らなかった	157	60.9%	167	66.3%	3	75.0%	327	63.6%



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
	10	17	70	107	108	104	98
1. 過去に利用したことがある	2 20.0%	1 5.9%	4 5.7%	3 2.8%	1 0.9%	1 1.0%	3 3.1%
2. 知っていたが、利用したことはない	2 20.0%	4 23.5%	18 25.7%	33 30.8%	30 27.8%	41 39.4%	44 44.9%
3. 知らなかった	6 60.0%	12 70.6%	48 68.6%	71 66.4%	77 71.3%	62 59.6%	51 52.0%



令和5年度第3回インターネットモニターアンケート調査 千葉県営水道

問2-2

水道センターの対応時期

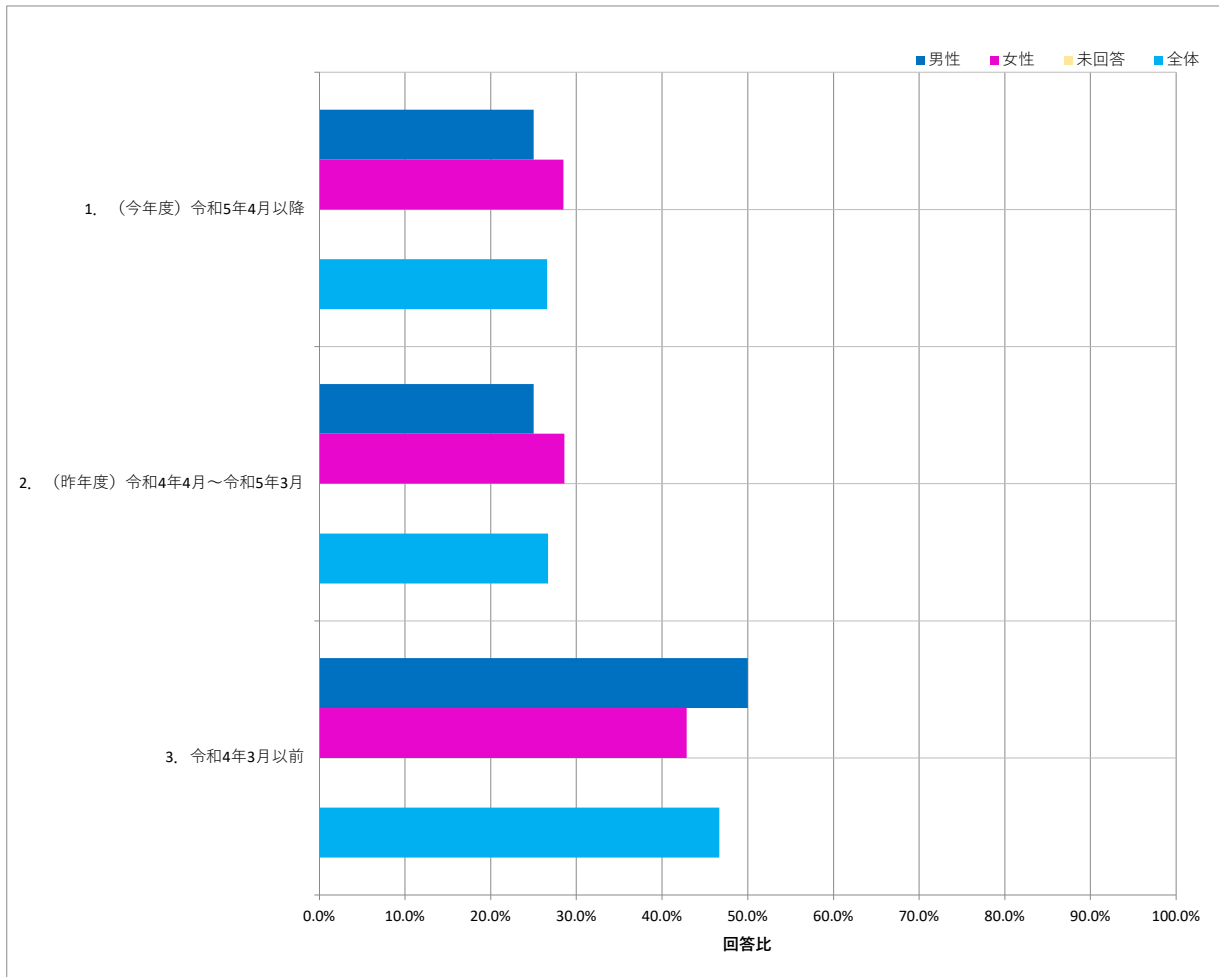
問2-1で「1.過去に利用したことがある」とお答えの方にお尋ねします。
その時期はいつ頃ですか。

N=15

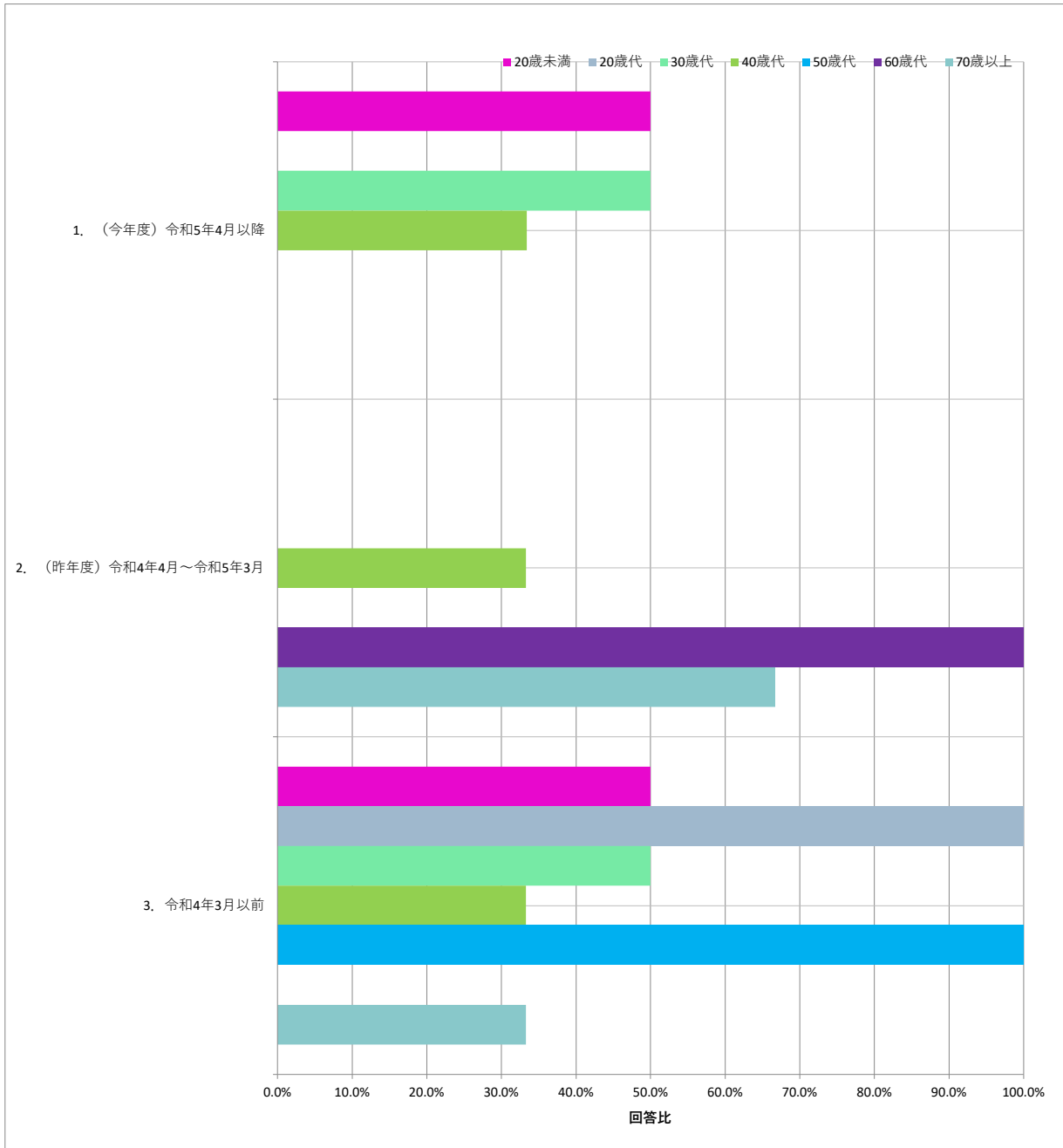
設問	回答数	回答比率
1. (今年度) 令和5年4月以降	4	26.6%
2. (昨年度) 令和4年4月～令和5年3月	4	26.7%
3. 令和4年3月以前	7	46.7%

「令和4年3月以前に利用した」が46.7%と最も割合が高く、次いで「令和5年度中に利用した」が26.6%、「令和4年度中に利用した」が26.7%という結果となりました。

性別	回答数・比率			
	男性	女性	未回答	全体
	8	7	0	15
1. (今年度) 令和5年4月以降	2 25.0%	2 28.5%	0 0.0%	4 26.6%
2. (昨年度) 令和4年4月～令和5年3月	2 25.0%	2 28.6%	0 0.0%	4 26.7%
3. 令和4年3月以前	4 50.0%	3 42.9%	0 0.0%	7 46.7%



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. (今年度) 令和5年4月以降	2 1 50.0%	1 0 0.0%	4 2 50.0%	3 1 33.4%	1 0 0.0%	1 0 0.0%	3 0 0.0%
2. (昨年度) 令和4年4月～令和5年3月	0 0 0.0%	0 0 0.0%	0 0 0.0%	1 1 33.3%	0 0 0.0%	1 1 100.0%	2 2 66.7%
3. 令和4年3月以前	1 1 50.0%	1 1 100.0%	2 2 50.0%	1 1 33.3%	1 1 100.0%	0 0 0.0%	1 1 33.3%



令和5年度第3回インターネットモニターアンケート調査 千葉県営水道

問2-3

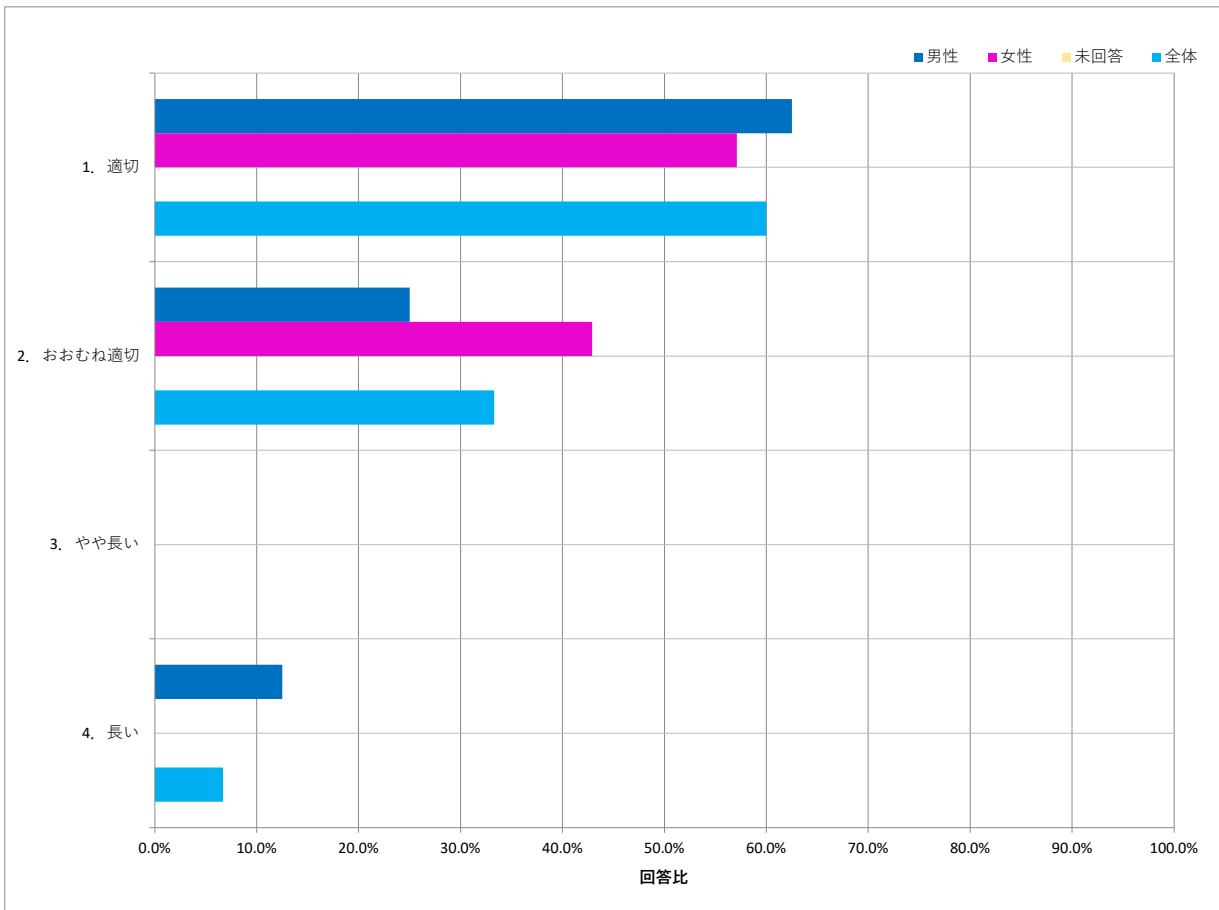
水道センター職員の処理の迅速さ

問2-1で「1. 過去に利用したことがある」とお答えの方にお尋ねします。
 その際の対応はいかがでしたか。項目ごとに選択肢の中からお選びください。
 ≪処理の迅速さ≫

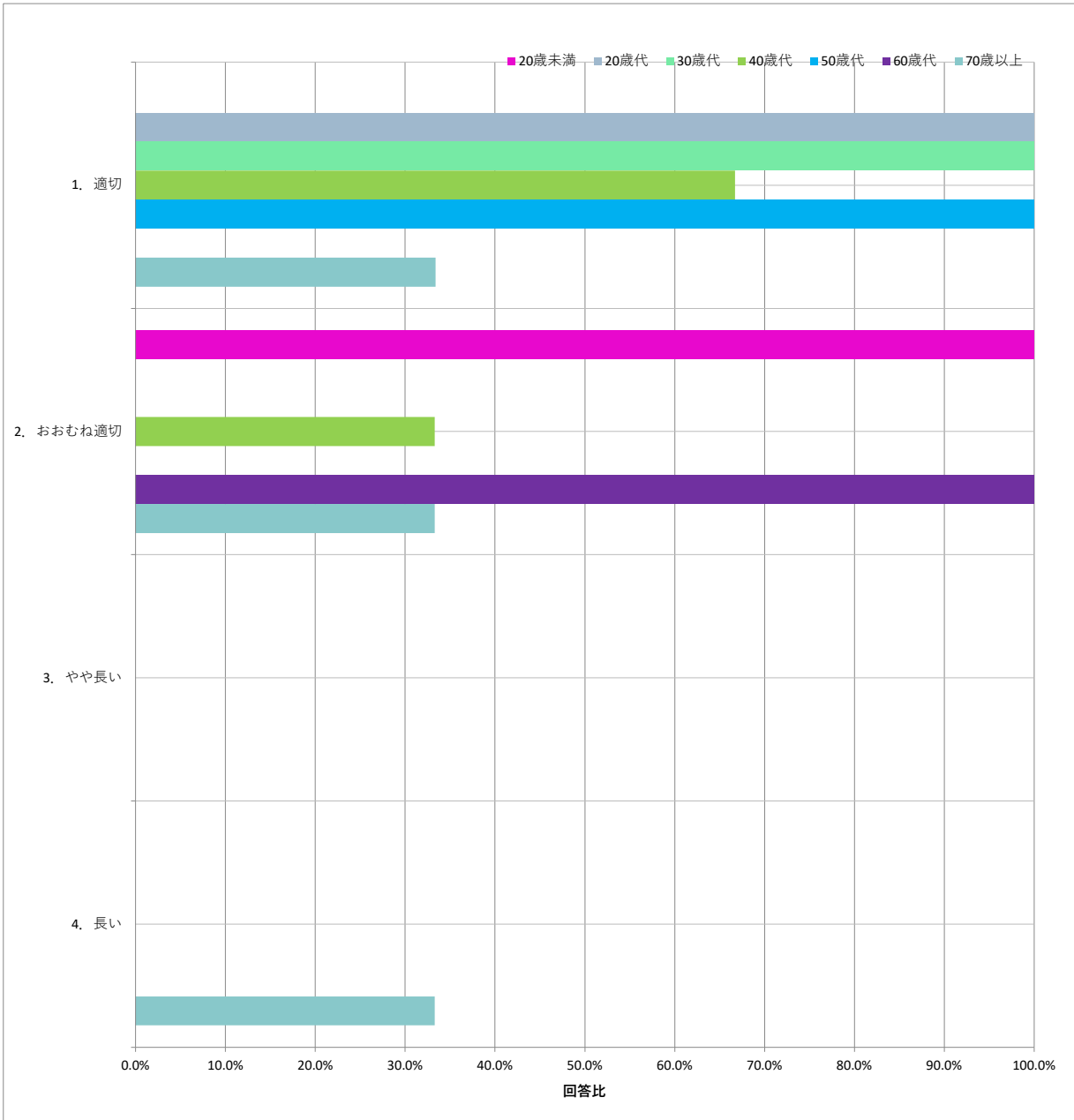
N=15					
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
1. 適切	9	60.0%	適切	14	93.3%
2. おおむね適切	5	33.3%			
3. やや長い	0	0.0%	長い	1	6.7%
4. 長い	1	6.7%			

「適切」「おおむね適切」の合計が93.3%を占め、「やや長い」「長い」の合計6.7%を大きく上回りました。

性別	回答数・比率			
	男性	女性	未回答	全体
	8	7	0	15
1. 適切	5	4	0	9
2. おおむね適切	2	3	0	5
3. やや長い	0	0	0	0
4. 長い	1	0	0	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	1	4	3	1	1	3
1. 適切	0 0.0%	1 100.0%	4 100.0%	2 66.7%	1 100.0%	0 0.0%	1 33.4%
2. おおむね適切	2 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 33.3%	0 0.0%	1 100.0%	1 33.3%
3. やや長い	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
4. 長い	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 33.3%



令和5年度第3回インターネットモニターアンケート調査 千葉県営水道

問2-4

水道センター職員の説明の分かりやすさ

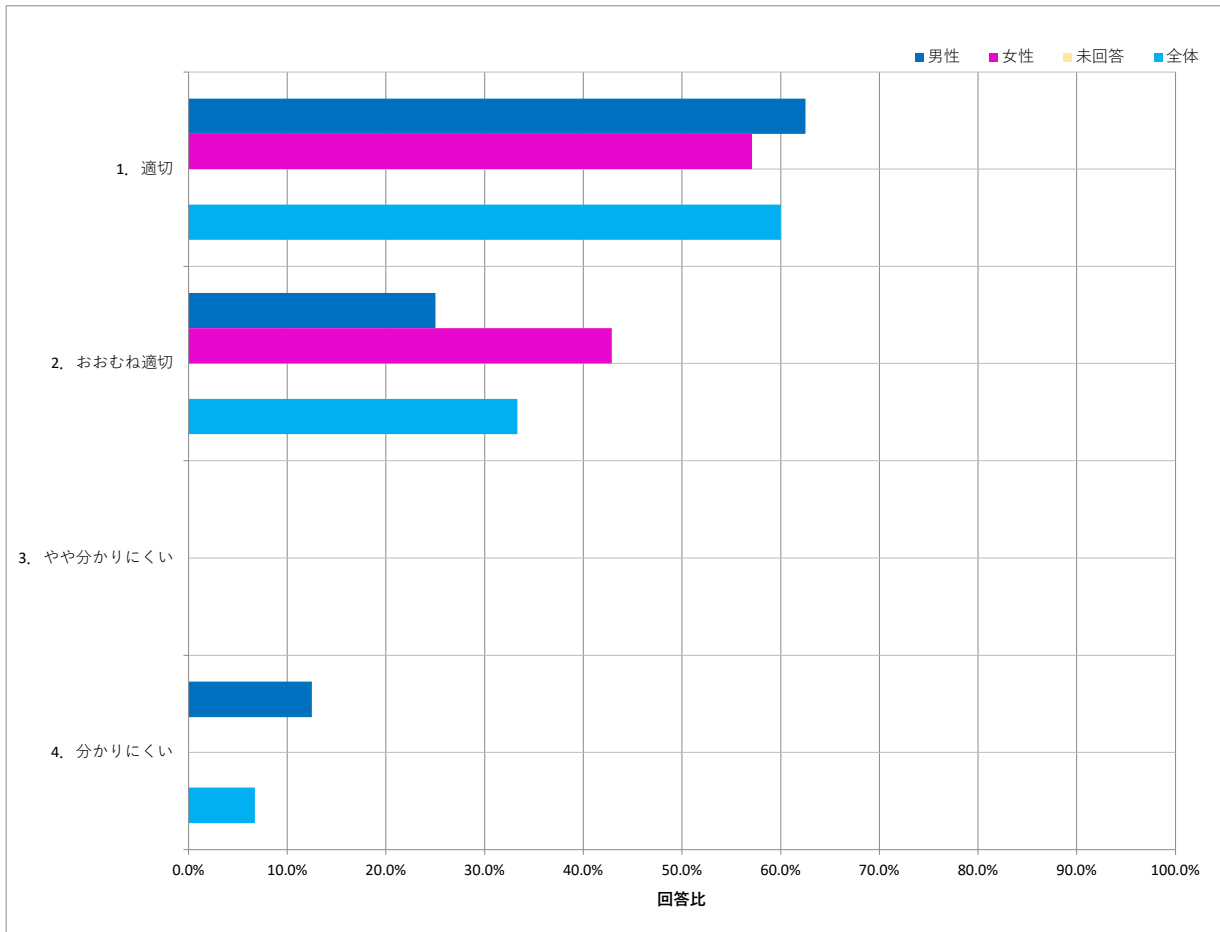
《説明の分かりやすさ》

N=15

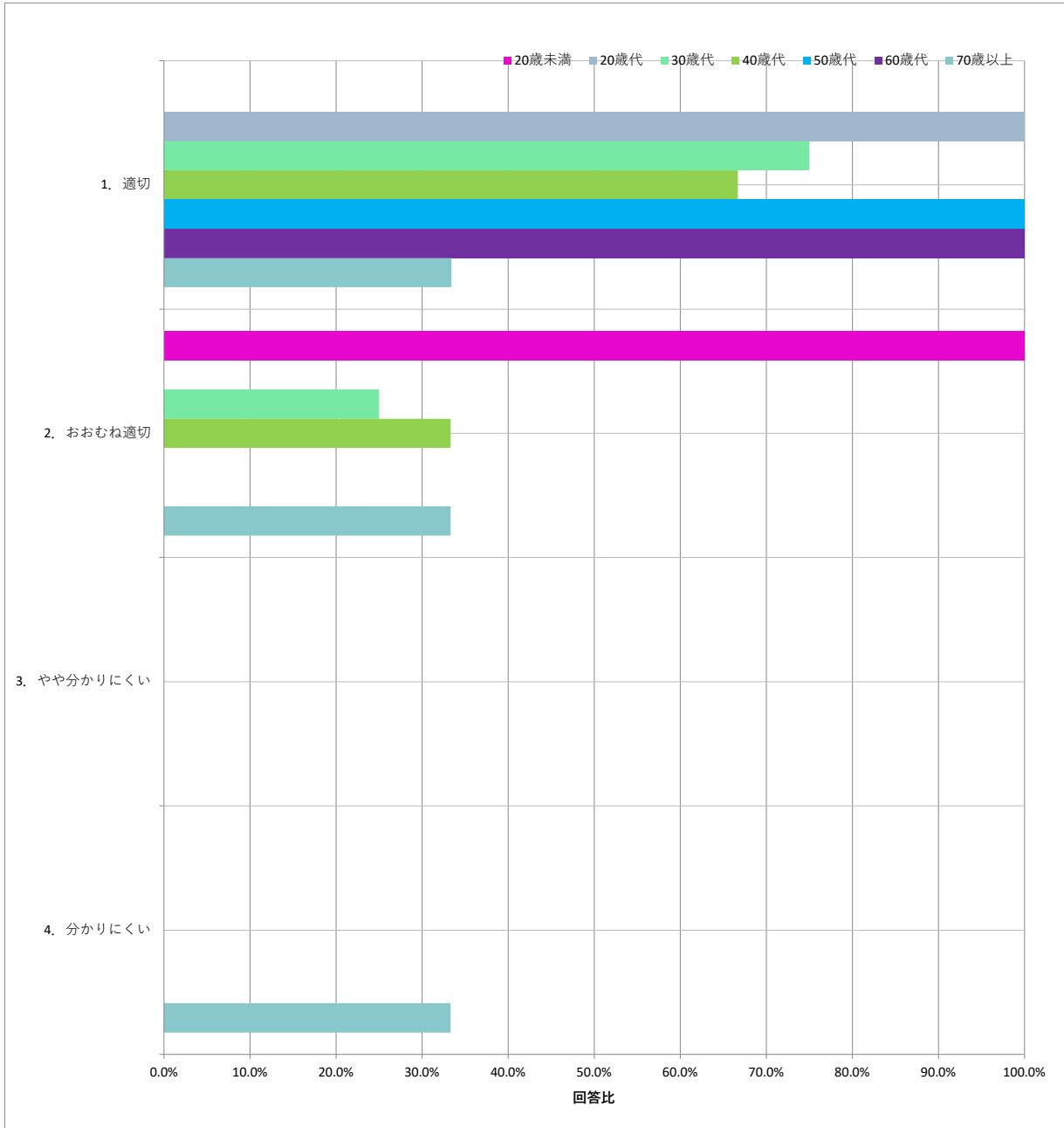
設問	回答数		回答比率		回答数		回答比率	
	回答数	回答比率	回答数	回答比率	回答数	回答比率		
1. 適切	9	60.0%	9	60.0%	適切	14	93.3%	
2. おおむね適切	5	33.3%	5	33.3%				
3. やや分かりにくい	0	0.0%	0	0.0%	分かりにくい	1	6.7%	
4. 分かりにくい	1	6.7%	1	6.7%				

「適切」「おおむね適切」の合計が93.3%を占め、「やや分かりにくい」「分かりにくい」の合計6.7%を大きく上回りました。

性別	回答数・比率							
	男性		女性		未回答		全体	
	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率
	8		7		0		15	
1. 適切	5	62.5%	4	57.1%	0	0.0%	9	60.0%
2. おおむね適切	2	25.0%	3	42.9%	0	0.0%	5	33.3%
3. やや分かりにくい	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
4. 分かりにくい	1	12.5%	0	0.0%	0	0.0%	1	6.7%



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. 適切	0 0.0%	1 100.0%	3 75.0%	2 66.7%	1 100.0%	1 100.0%	1 33.4%
2. おおむね適切	2 100.0%	0 0.0%	1 25.0%	1 33.3%	0 0.0%	0 0.0%	1 33.3%
3. やや分かりにくい	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
4. 分かりにくい	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 33.3%



令和5年度第3回インターネットモニターアンケート調査 千葉県営水道

問2-5

水道センター職員の言葉遣い

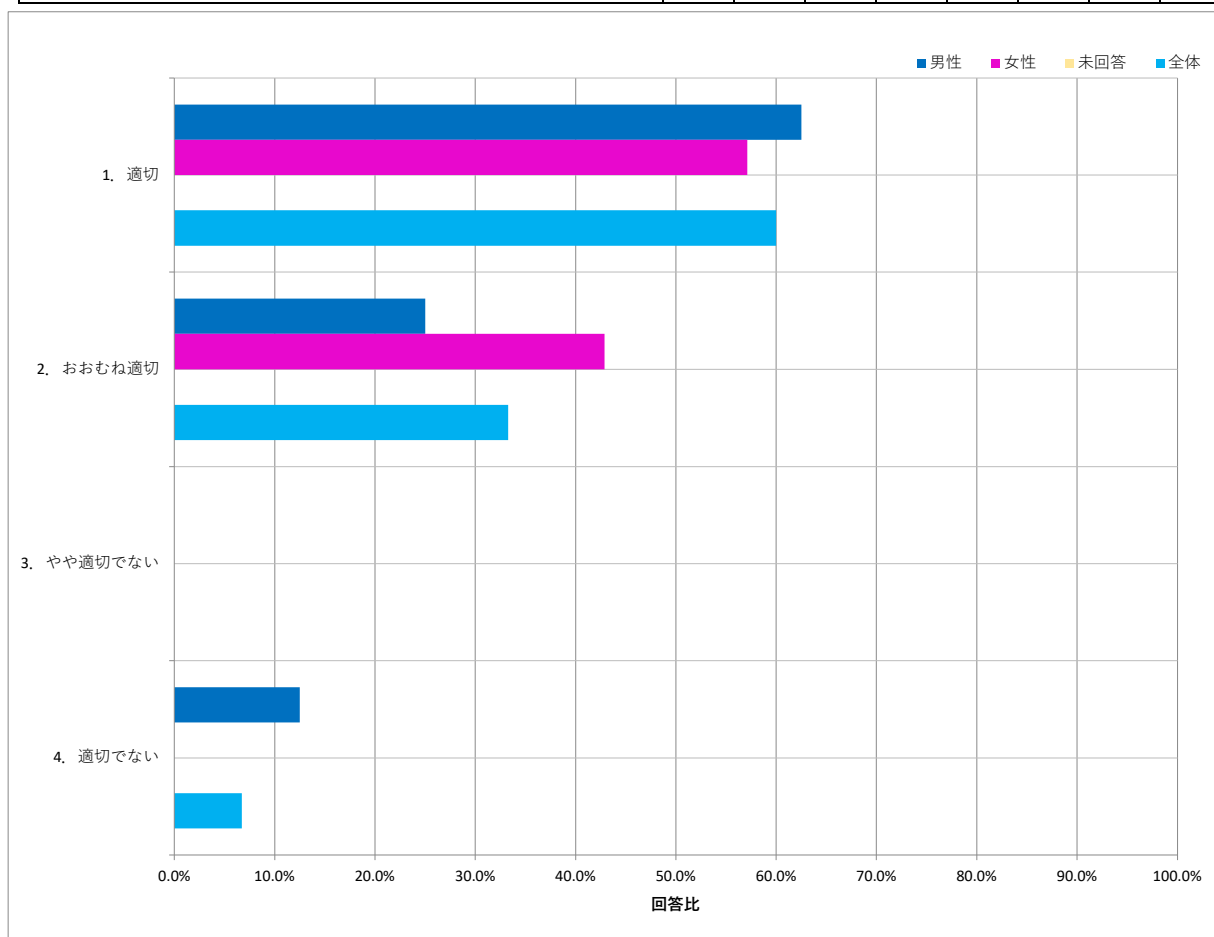
《言葉遣い》

N=15

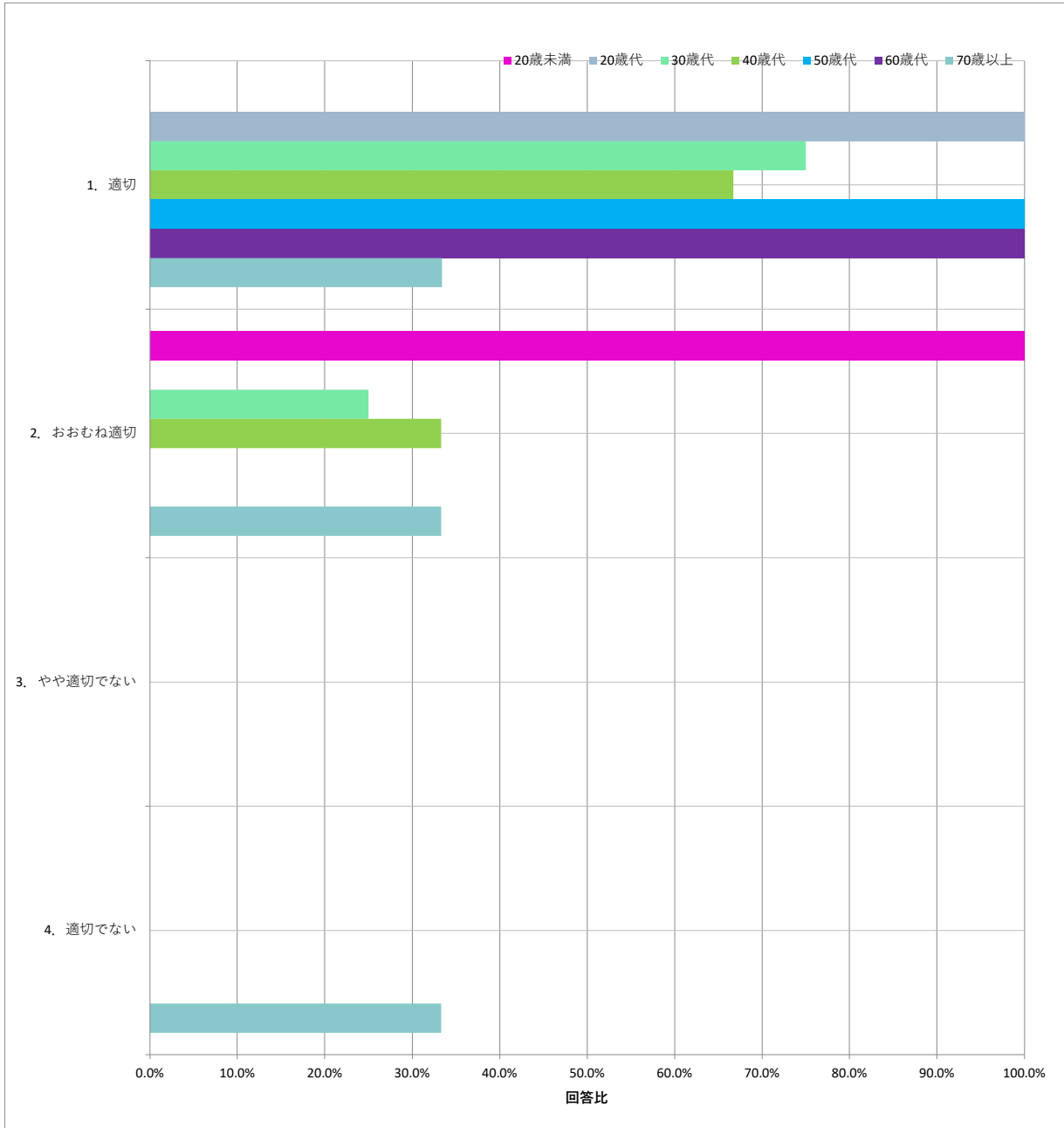
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
1. 適切	9	60.0%	適切	14	93.3%
2. おおむね適切	5	33.3%			
3. やや適切でない	0	0.0%	適切でない	1	6.7%
4. 適切でない	1	6.7%			

「適切」「おおむね適切」の合計が93.3%を占め、「やや適切でない」「適切でない」の合計6.7%を大きく上回りました。

性別	回答数・比率			
	男性	女性	未回答	全体
	8	7	0	15
1. 適切	5	4	0	9
2. おおむね適切	2	3	0	5
3. やや適切でない	0	0	0	0
4. 適切でない	1	0	0	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
1. 適切	0 0.0%	1 100.0%	3 75.0%	2 66.7%	1 100.0%	1 100.0%	1 33.4%
2. おおむね適切	2 100.0%	0 0.0%	1 25.0%	1 33.3%	0 0.0%	0 0.0%	1 33.3%
3. やや適切でない	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
4. 適切でない	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 33.3%



令和5年度第3回インターネットモニターアンケート調査 千葉県営水道

問2-6

水道センター職員の対応についての総合評価

《総合評価》

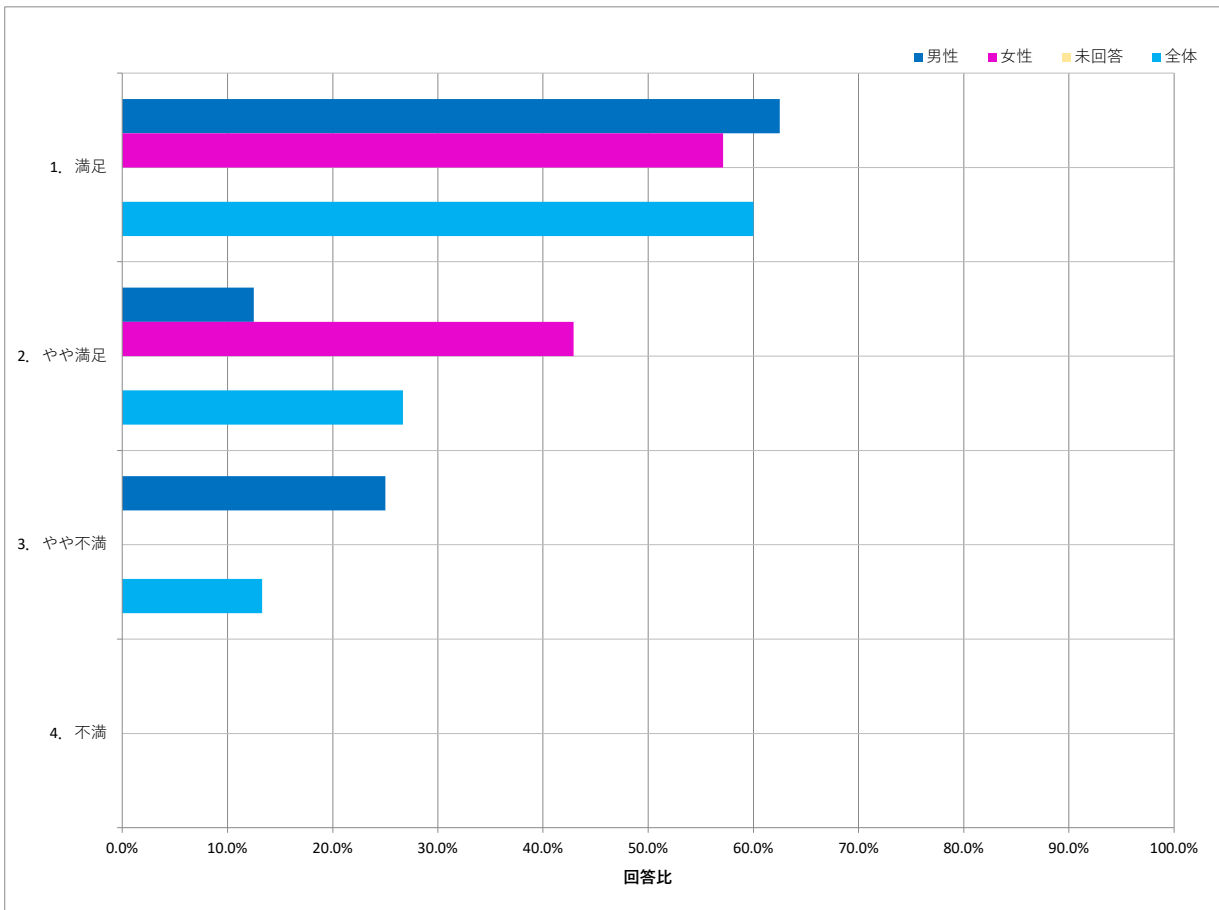
(問2-3から問2-5までの項目を総合してお答えください。)

N=15

設問	回答数		回答比率		回答数		回答比率	
	回答数	回答比率	回答数	回答比率	回答数	回答比率		
1. 満足	9	60.0%	満足	13	86.7%			
2. やや満足	4	26.7%						
3. やや不満	2	13.3%	不満	2	13.3%			
4. 不満	0	0.0%						

「満足」「やや満足」の合計が86.7%を占め、「やや不満」「不満」の合計13.3%を大きく上回りました。

性別	回答数・比率							
	男性		女性		未回答		全体	
	8		7		0		15	
1. 満足	5	62.5%	4	57.1%	0	0.0%	9	60.0%
2. やや満足	1	12.5%	3	42.9%	0	0.0%	4	26.7%
3. やや不満	2	25.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	13.3%
4. 不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%



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	1	4	3	1	1	3
1. 満足	0	1	3	2	1	1	1
2. やや満足	1	0	1	1	0	0	1
3. やや不満	1	0	0	0	0	0	1
4. 不満	0	0	0	0	0	0	0

