

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3「接客対応」（水道事務所及び検針会社）について

問3-1

水道事務所及び検針会社職員による対応経験

千葉県営水道ホームページ「千葉県営水道の水道事務所・支所」(<https://www.pref.chiba.lg.jp/suidou/gyoumu/s-jimusho/index.html>)

及び「水道メーター検針業務等の委託会社【千葉県営水道】」(<https://www.pref.chiba.lg.jp/suidou/gyoumu/ryoukin/kenshin.html>)

をご覧になってから、お答えください。

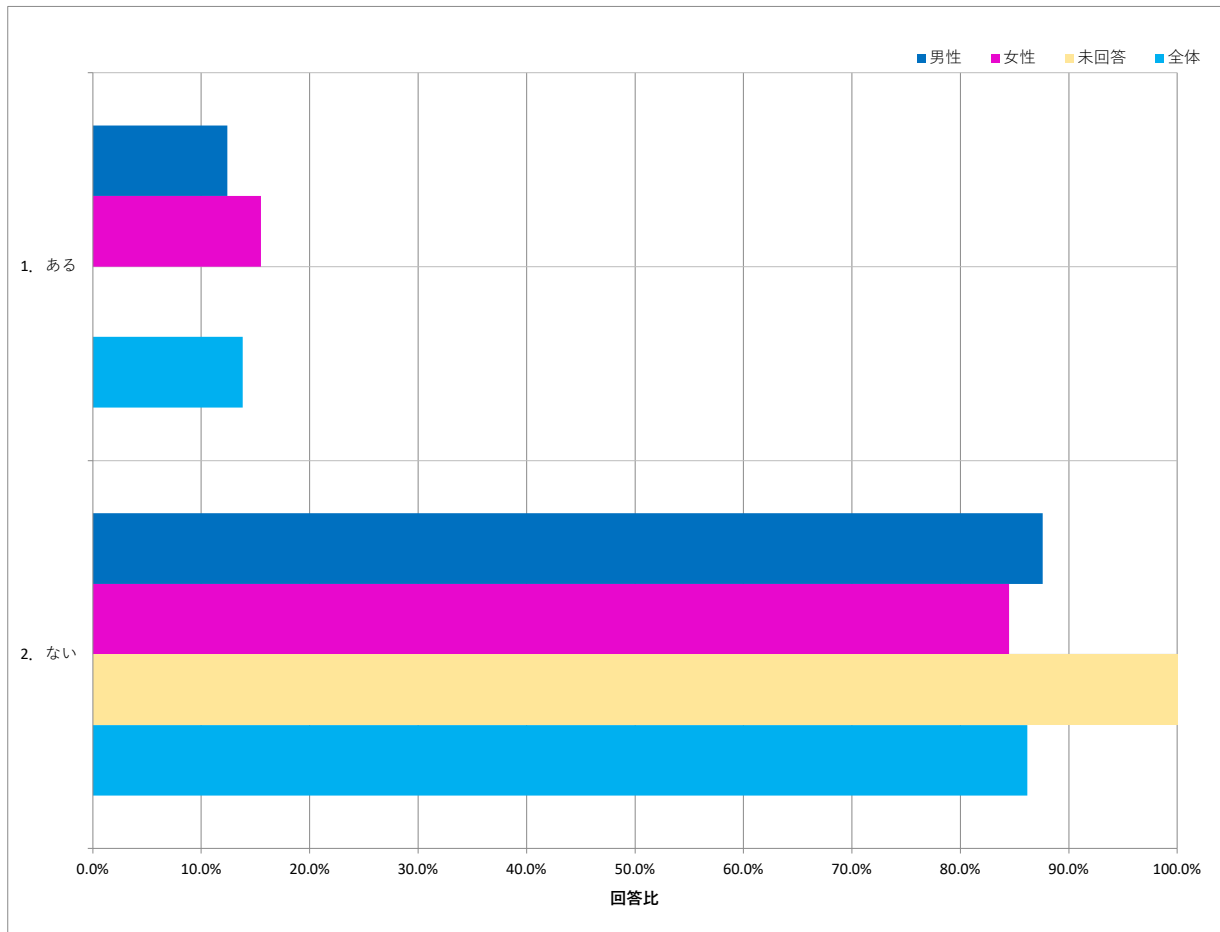
これまでに各地域を受け持つ水道事務所等の窓口や電話、又は2か月に1度行っている検針等の際に、職員による対応を経験されたことはありますか。

N=514

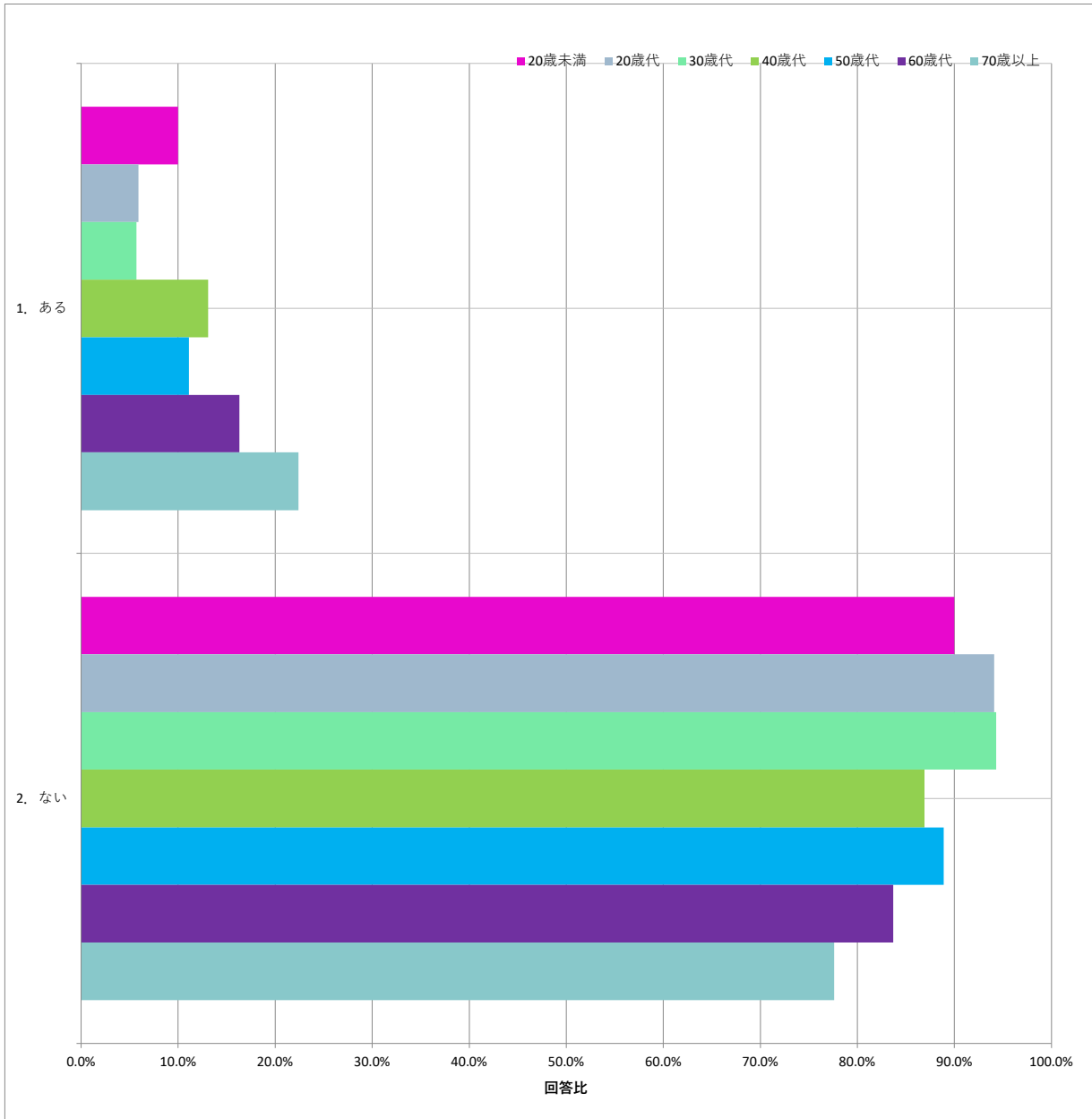
設問	回答数	回答比率
1. ある	71	13.8%
2. ない	443	86.2%

「経験したことがない」が86.2%を占め、「経験したことがある」の13.8%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
	258	252	4	514
1. ある	32	39	0	71
	12.4%	15.5%	0.0%	13.8%
2. ない	226	213	4	443
	87.6%	84.5%	100.0%	86.2%



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
	10	17	70	107	108	104	98
1. ある	1 10.0%	1 5.9%	4 5.7%	14 13.1%	12 11.1%	17 16.3%	22 22.4%
2. ない	9 90.0%	16 94.1%	66 94.3%	93 86.9%	96 88.9%	87 83.7%	76 77.6%



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3-2

水道事務所及び検針会社の対応時期

問3-1で「1. ある」とお答えの方にお尋ねします。

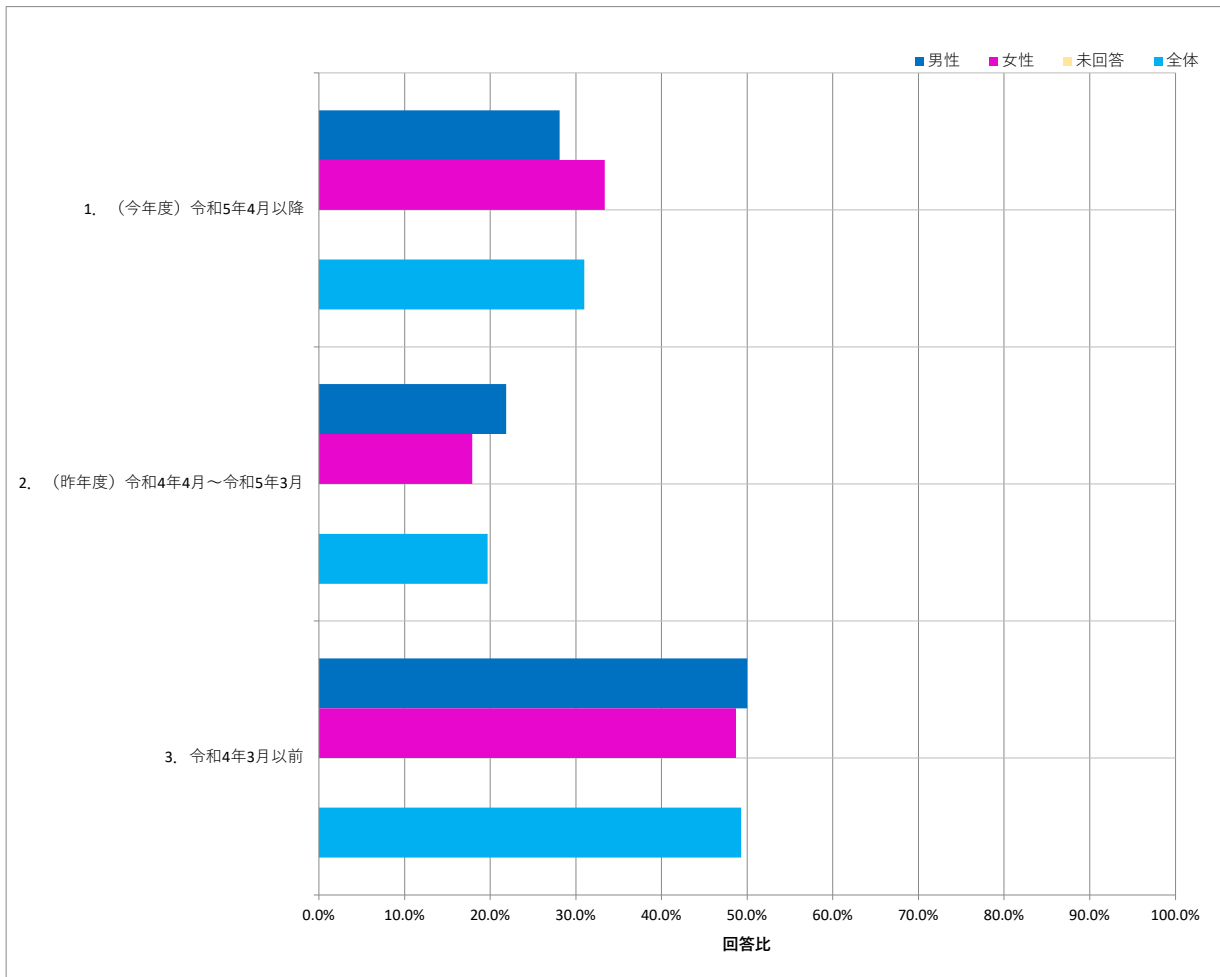
その時期はいつ頃ですか。

N=71

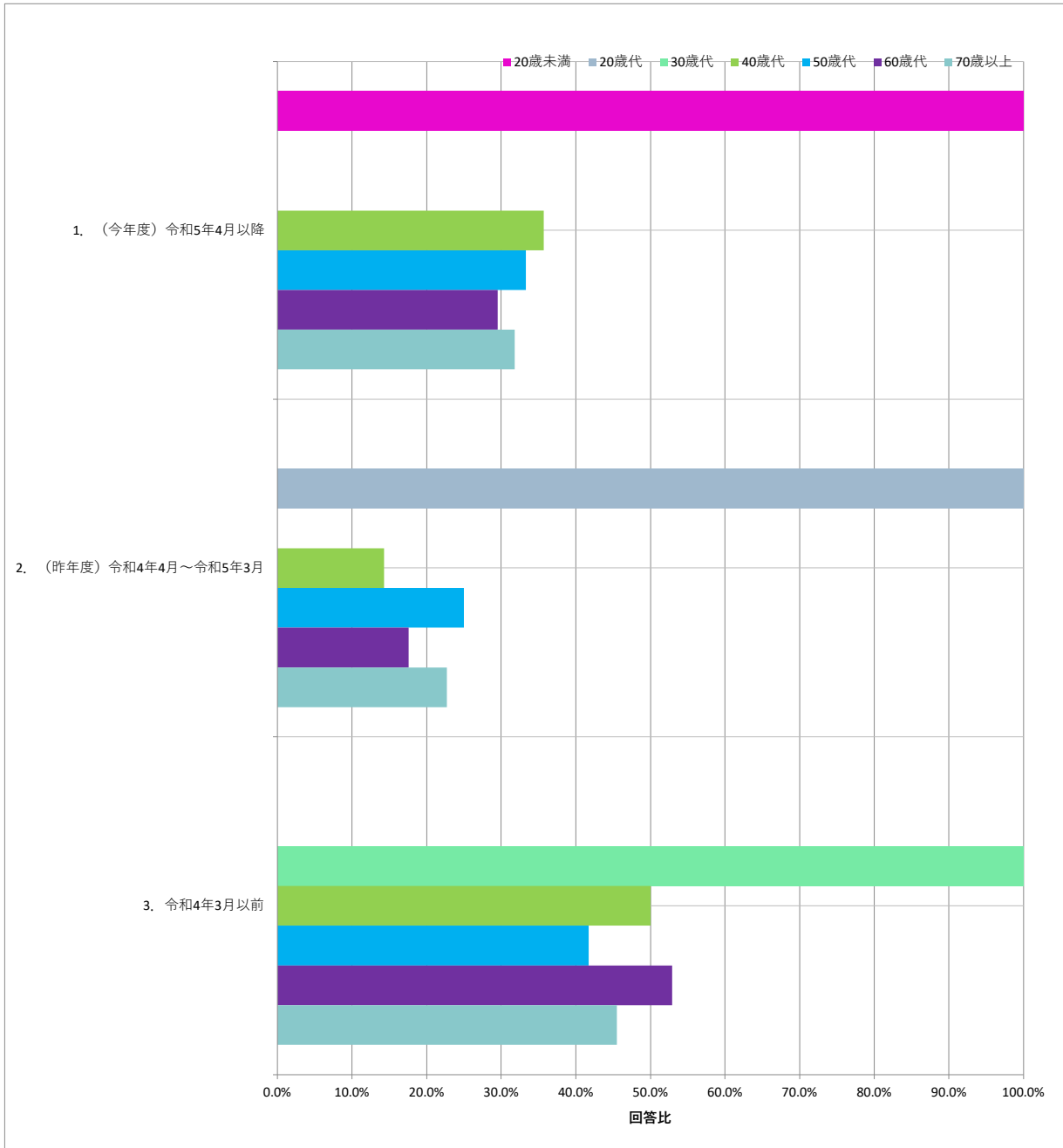
設問	回答数	回答比率
1. (今年度) 令和5年4月以降	22	31.0%
2. (昨年度) 令和4年4月～令和5年3月	14	19.7%
3. 令和4年3月以前	35	49.3%

「令和4年3月以前に利用した」が49.3%と最も割合が高く、次いで「令和5年度中に利用した」が31.0%、「令和4年度中に利用した」が19.7%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
	32	39	0	71
1. (今年度) 令和5年4月以降	9	13	0	22
2. (昨年度) 令和4年4月～令和5年3月	7	7	0	14
3. 令和4年3月以前	16	19	0	35



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	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 35.7%	4 33.3%	5 29.5%	7 31.8%
2. (昨年度) 令和4年4月～令和5年3月	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	2 14.3%	3 25.0%	3 17.6%	5 22.7%
3. 令和4年3月以前	0 0.0%	0 0.0%	4 100.0%	7 50.0%	5 41.7%	9 52.9%	10 45.5%



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3-3

水道事務所及び検針会社職員の処理の迅速さ

問3-1で「1. ある」とお答えの方にお尋ねします。

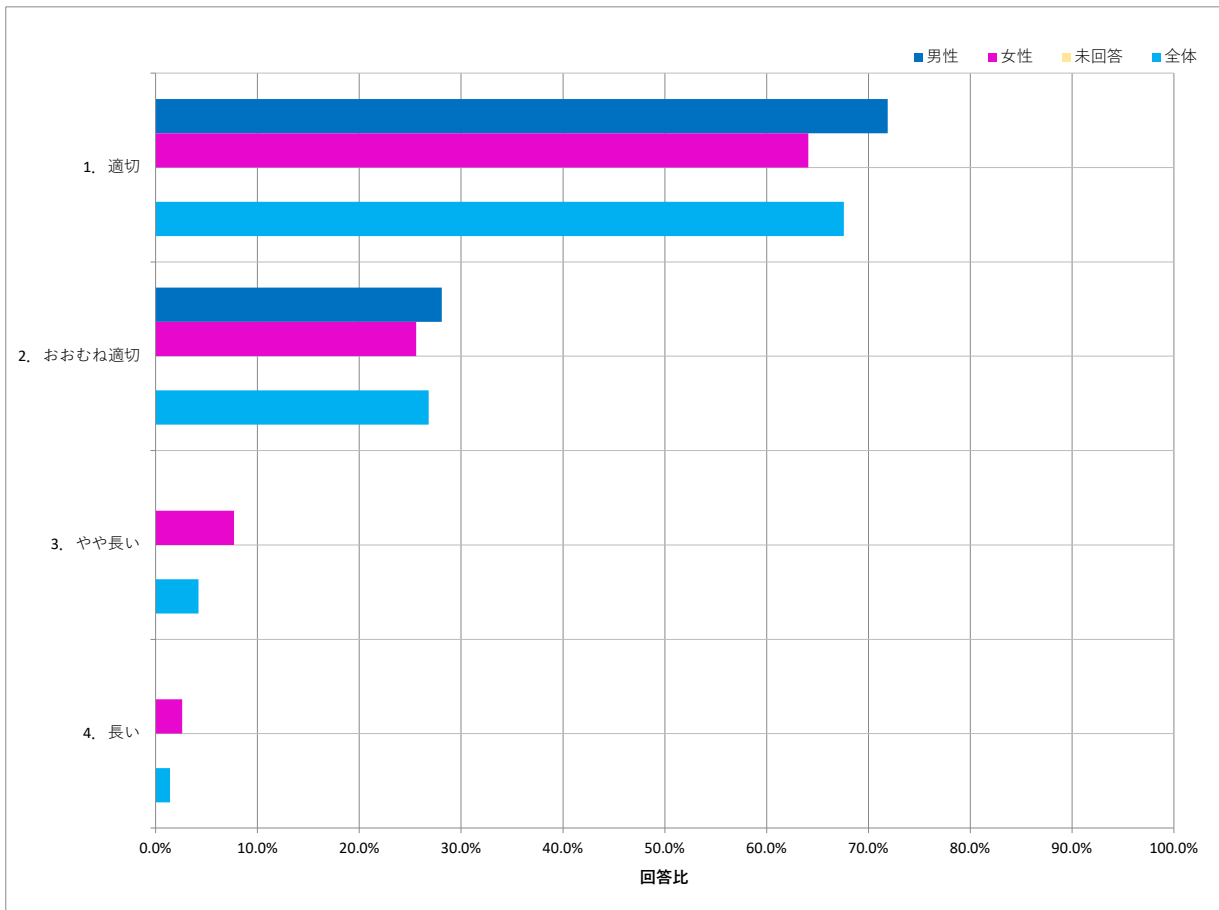
その際の対応はいかがでしたか。項目ごとに選択肢の中からお選びください。

《処理の迅速さ》

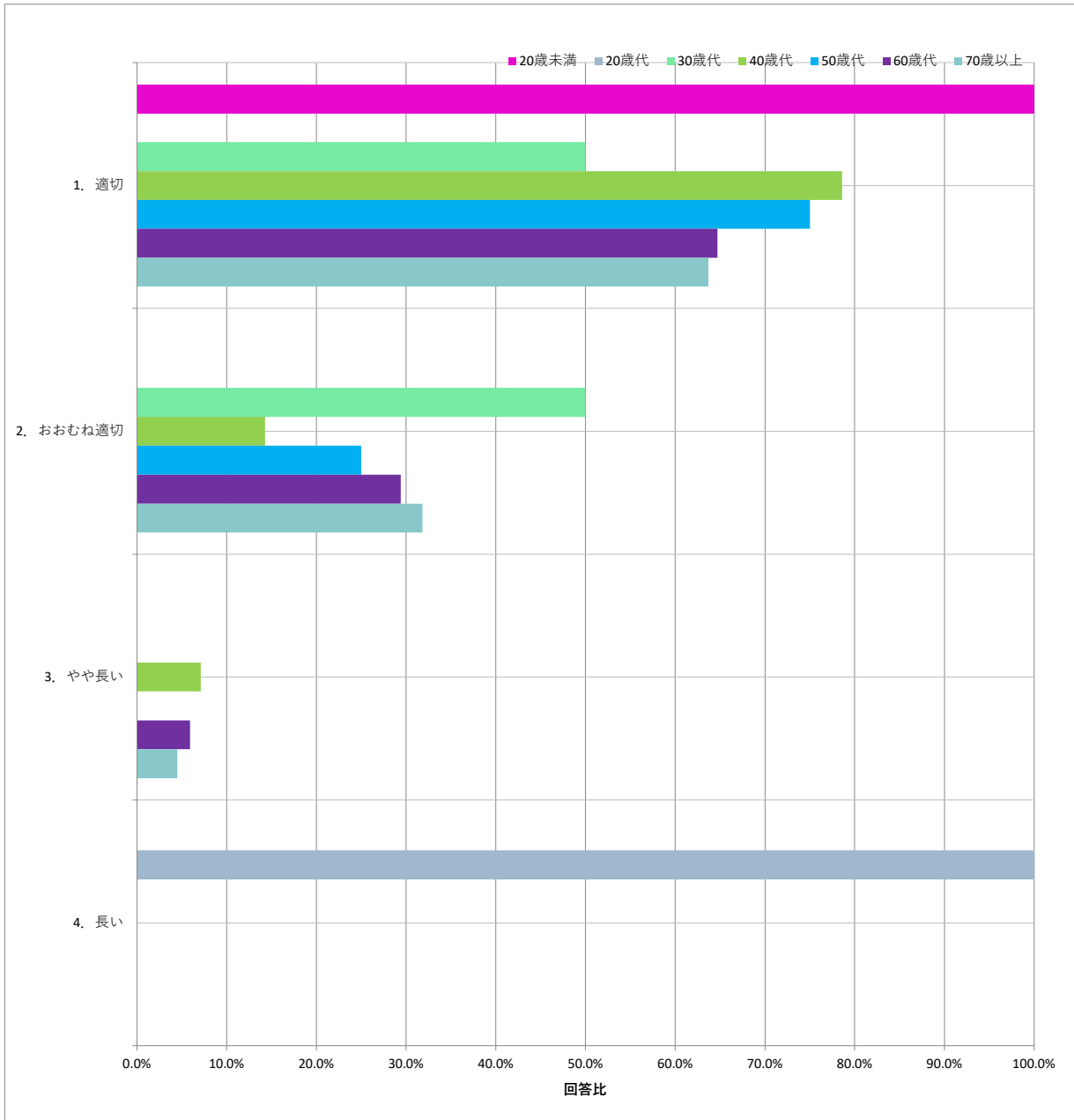
N=71					
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
1. 適切	48	67.6%	適切	67	94.4%
2. おおむね適切	19	26.8%			
3. やや長い	3	4.2%	長い	4	5.6%
4. 長い	1	1.4%			

「適切」「おおむね適切」の合計が94.6%を占め、「やや長い」「長い」の合計5.6%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		
		32		39	0	71		
1. 適切	23	71.9%	25	64.1%	0	0.0%	48	67.6%
2. おおむね適切	9	28.1%	10	25.6%	0	0.0%	19	26.8%
3. やや長い	0	0.0%	3	7.7%	0	0.0%	3	4.2%
4. 長い	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%	1	1.4%



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
	1	1	4	14	12	17	22
1. 適切	1 100.0%	0 0.0%	2 50.0%	11 78.6%	9 75.0%	11 64.7%	14 63.7%
2. おおむね適切	0 0.0%	0 0.0%	2 50.0%	2 14.3%	3 25.0%	5 29.4%	7 31.8%
3. やや長い	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 7.1%	0 0.0%	1 5.9%	1 4.5%
4. 長い	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%



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3-4

水道事務所及び検針会社職員の説明の分かりやすさ

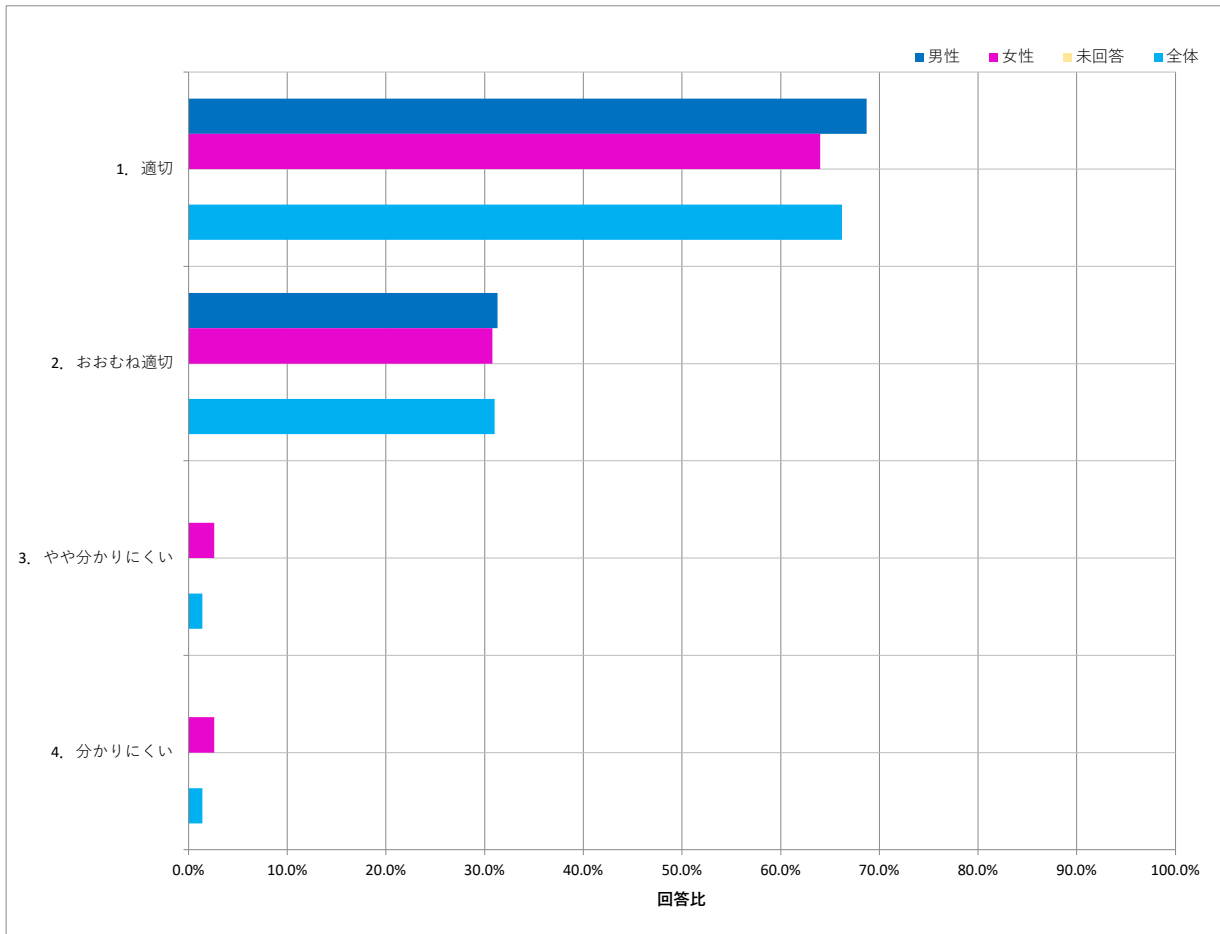
《説明の分かりやすさ》

N=71

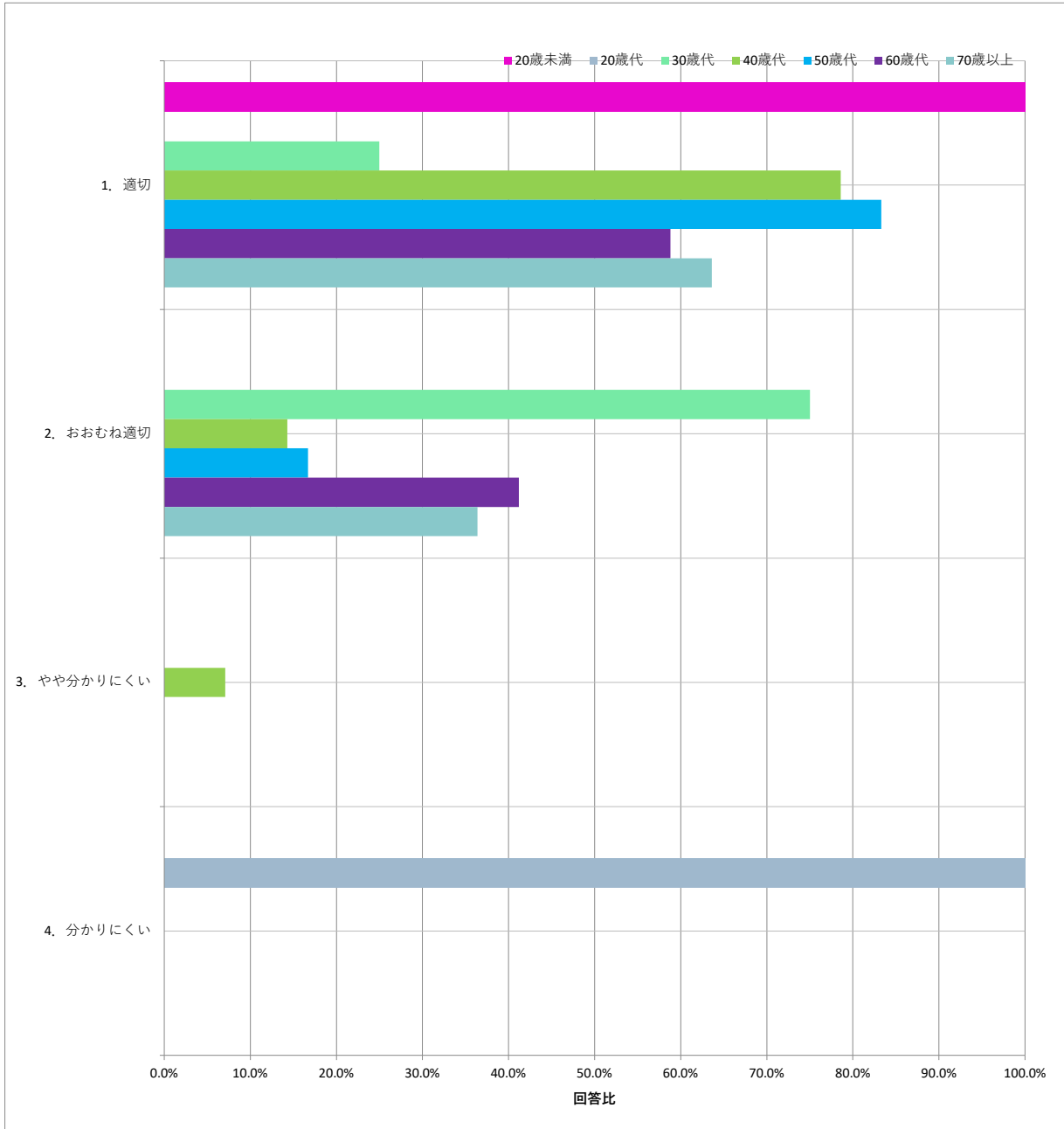
設問	回答数		回答比率		回答数		回答比率	
	回答数	回答比率	回答数	回答比率	回答数	回答比率	回答数	回答比率
1. 適切	47	66.2%	適切	69	97.2%	分かりにくい	2	2.8%
2. おおむね適切	22	31.0%						
3. やや分かりにくい	1	1.4%						
4. 分かりにくい	1	1.4%						

「適切」「おおむね適切」の合計が97.2%を占め、「やや分かりにくい」「分かりにくい」の合計2.8%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
	32		39		0		71	
1. 適切	22	68.7%	25	64.0%	0	0.0%	47	66.2%
2. おおむね適切	10	31.3%	12	30.8%	0	0.0%	22	31.0%
3. やや分かりにくい	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%	1	1.4%
4. 分かりにくい	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%	1	1.4%



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
	1	1	4	14	12	17	22
1. 適切	1 100.0%	0 0.0%	1 25.0%	11 78.6%	10 83.3%	10 58.8%	14 63.6%
2. おおむね適切	0 0.0%	0 0.0%	3 75.0%	2 14.3%	2 16.7%	7 41.2%	8 36.4%
3. やや分かりにくい	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 7.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
4. 分かりにくい	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%



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3-5

水道事務所及び検針会社職員の言葉遣い

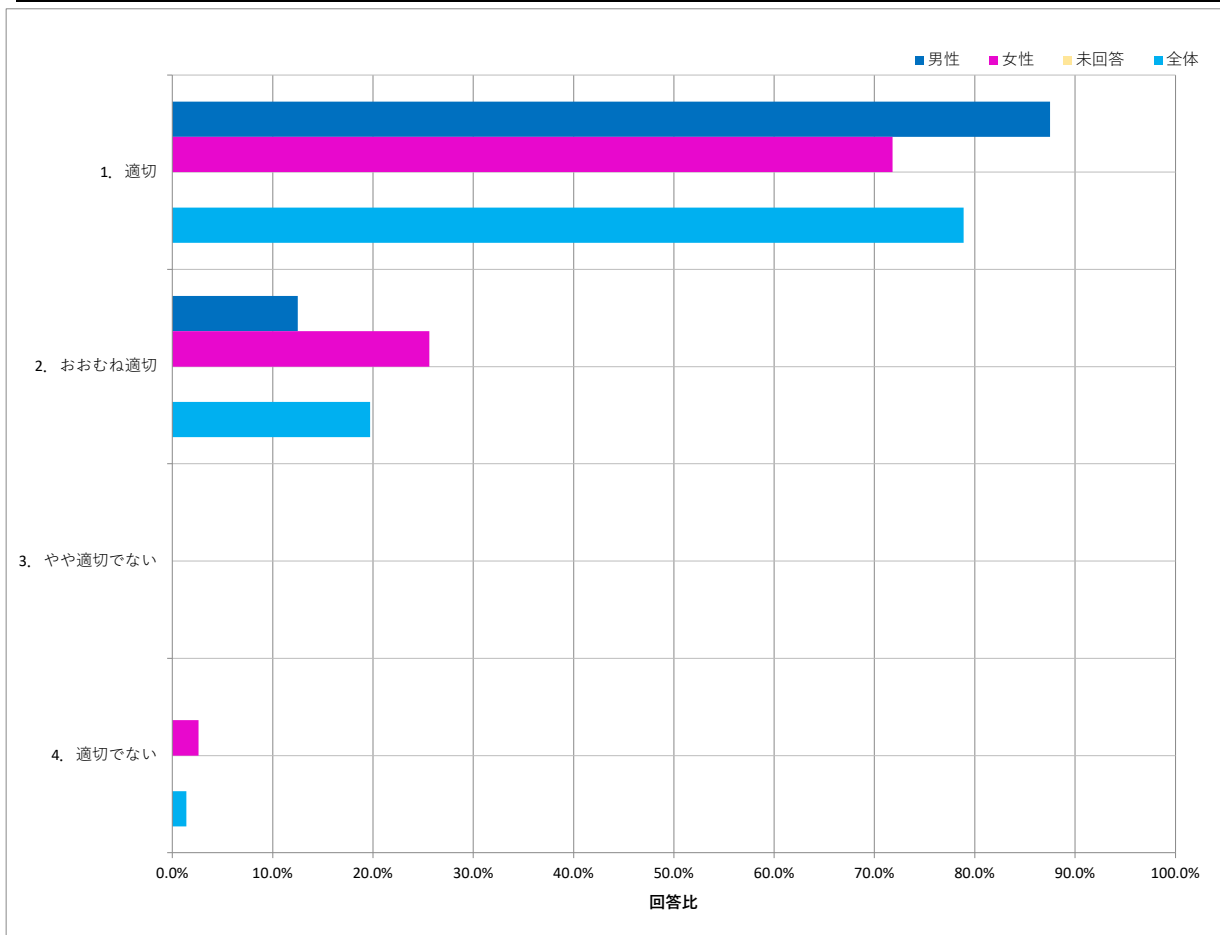
《言葉遣い》

N=71

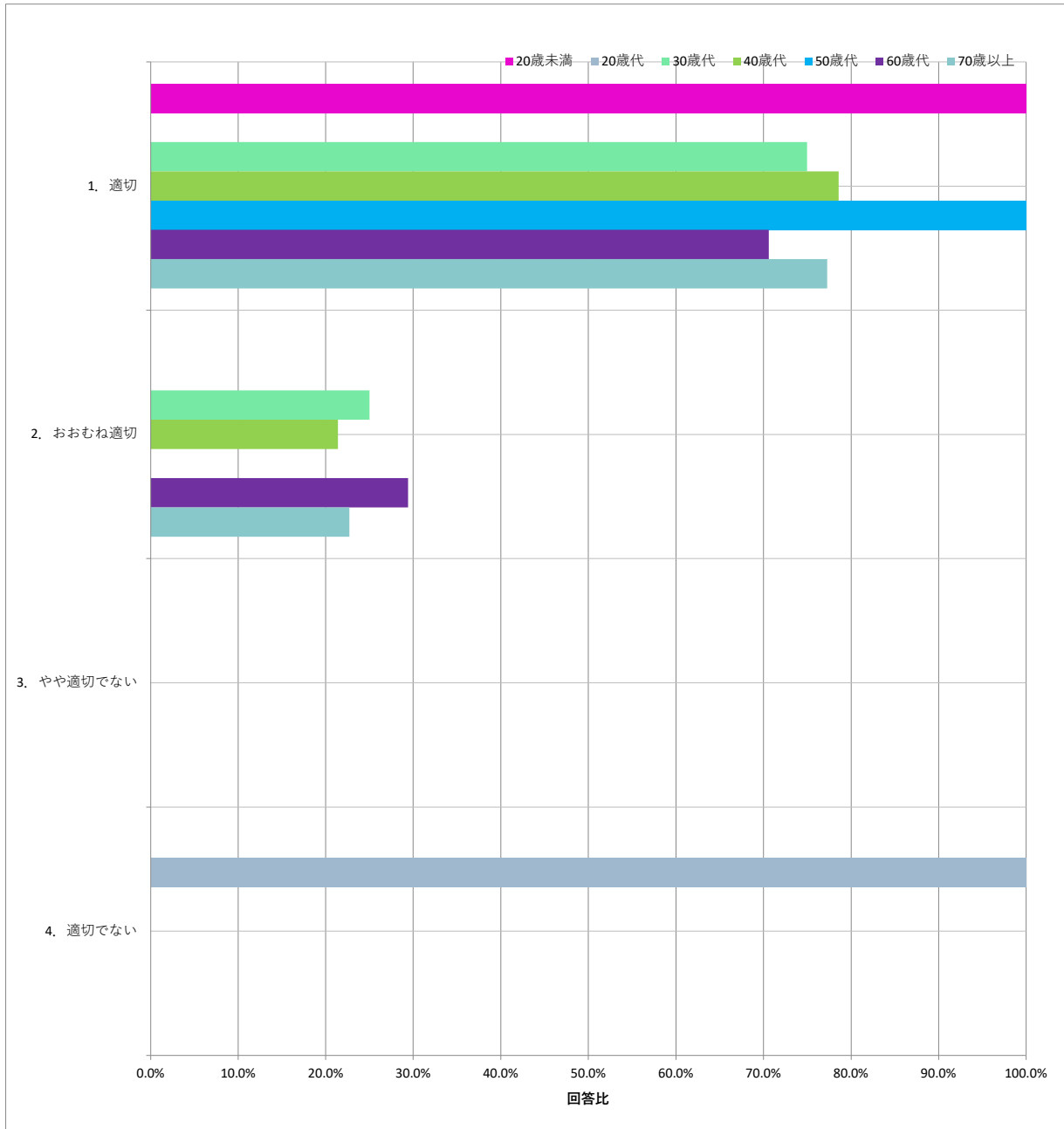
設問	回答数		回答比率		回答数		回答比率	
	回答数	回答比率	回答数	回答比率	回答数	回答比率	回答数	回答比率
1. 適切	56	78.9%	56	78.9%	適切	70	98.6%	
2. おおむね適切	14	19.7%	14	19.7%				
3. やや適切でない	0	0.0%	0	0.0%	適切でない	1	1.4%	
4. 適切でない	1	1.4%	1	1.4%				

「適切」「おおむね適切」の合計が98.6%を占め、「やや適切でない」「適切でない」の合計1.4%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
	32		39		0		71	
1. 適切	28	87.5%	28	71.8%	0	0.0%	56	78.9%
2. おおむね適切	4	12.5%	10	25.6%	0	0.0%	14	19.7%
3. やや適切でない	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
4. 適切でない	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%	1	1.4%



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
	1	1	4	14	12	17	22
1. 適切	1 100.0%	0 0.0%	3 75.0%	11 78.6%	12 100.0%	12 70.6%	17 77.3%
2. おおむね適切	0 0.0%	0 0.0%	1 25.0%	3 21.4%	0 0.0%	5 29.4%	5 22.7%
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%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%



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3-6

水道事務所及び検針会社職員の対応についての総合評価

《総合評価》

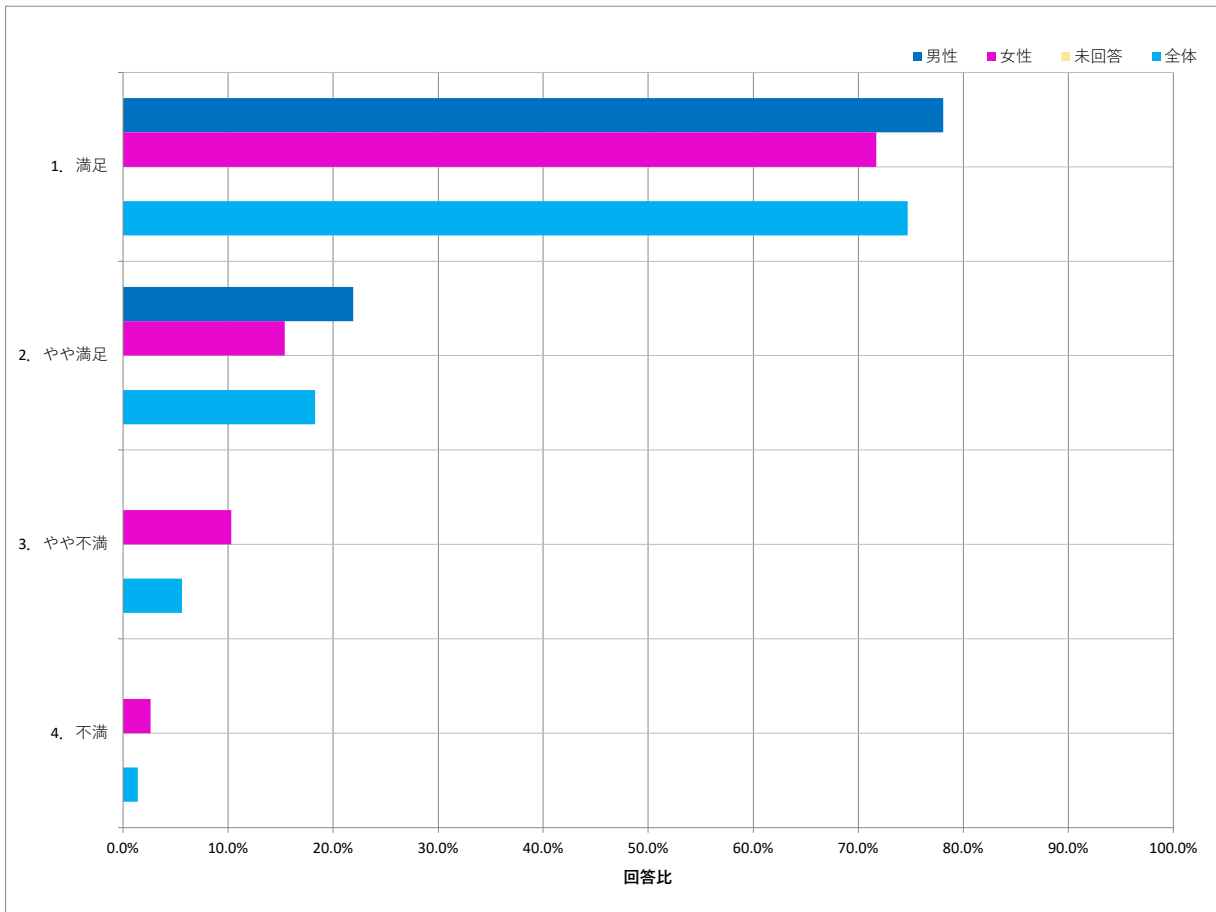
(問3-3から問3-5までの項目を総合してお答えください。)

N=71

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	回答数	回答比率
1. 満足	53	74.7%	満足	66	93.0%	5	7.0%	
2. やや満足	13	18.3%						
3. やや不満	4	5.6%	不満	5	7.0%	1	1.4%	
4. 不満	1	1.4%						

「満足」「やや満足」の合計が93.0%を占め、「やや不満」「不満」の合計7.0%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
1. 満足	25	78.1%	28	71.7%	0	0.0%	53	74.7%
2. やや満足	7	21.9%	6	15.4%	0	0.0%	13	18.3%
3. やや不満	0	0.0%	4	10.3%	0	0.0%	4	5.6%
4. 不満	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%	1	1.4%



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
	1	1	4	14	12	17	22
1. 満足	1 100.0%	0 0.0%	2 50.0%	10 71.5%	12 100.0%	13 76.5%	15 68.2%
2. やや満足	0 0.0%	0 0.0%	2 50.0%	1 7.1%	0 0.0%	4 23.5%	6 27.3%
3. やや不満	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 21.4%	0 0.0%	0 0.0%	1 4.5%
4. 不満	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%

