

平成29年度 広聴結果

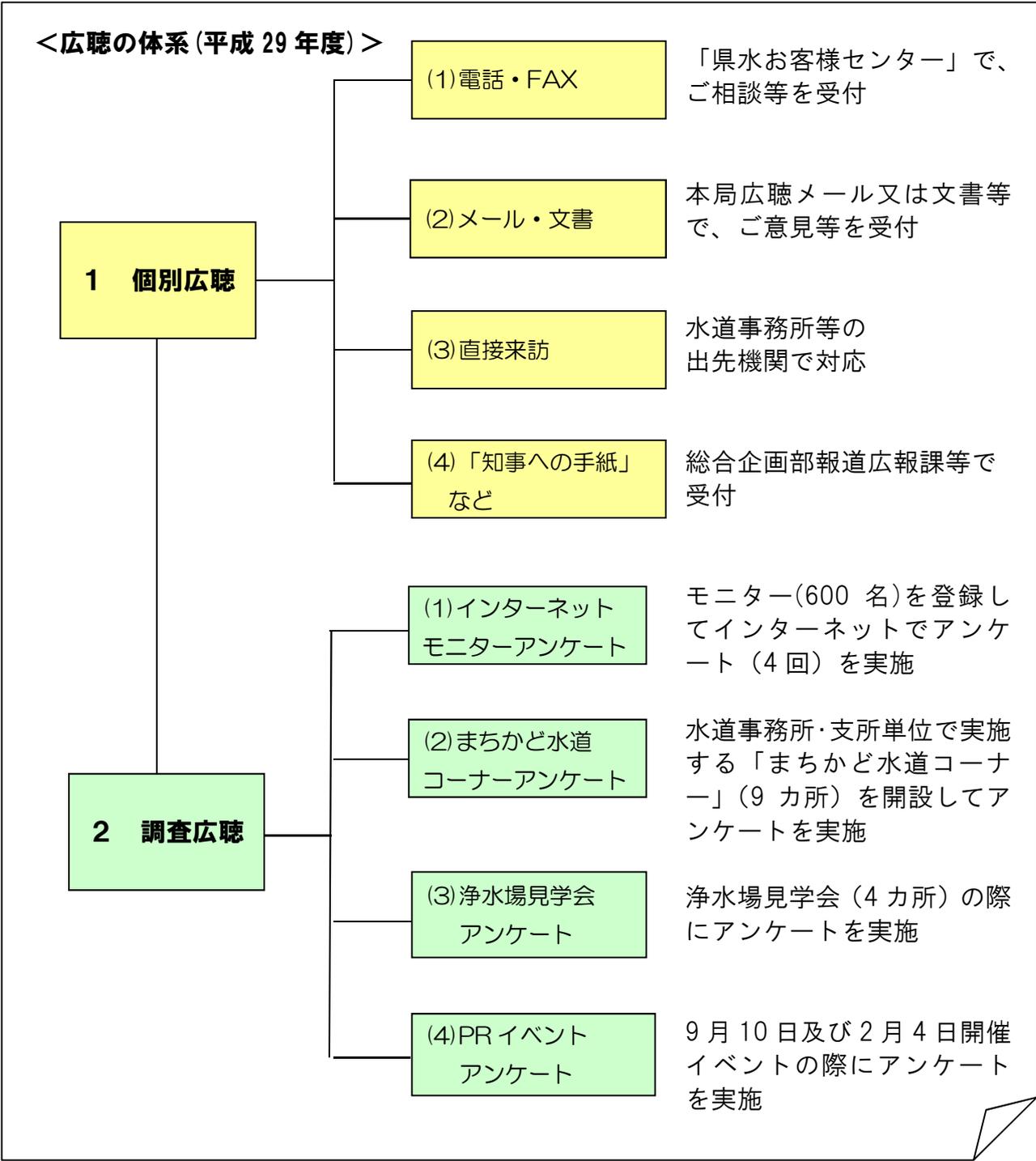
千葉県水道局

平成30年5月

平成 29 年度 広聴結果（千葉県水道局）

水道局では、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 29 年度においては、「個別広聴」として水道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」として水道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 29 年度の総広聴件数は 141,184 件(月平均 11,765 件)となり、前年度の 118,328 件(月平均 9,860 件)と比べ、22,856 件(月平均 1,905 件)増加しました。

内訳としては、99.14%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 98.08%を占めています。

(平成 29 年度における県水お客様センターの総受付件数は 688,623 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	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	99.14%
	本局(広聴メール等)	50	66	59	53	49	71	83	73	69	139	181	247	1,140	0.81%
	水道事務所・支所等への相談	1	3	7	7	10	4	9	6	4	2	1	4	58	0.04%
知事部局への広聴		2	2	3	0	2	1	2	2	0	2	4	3	23	0.02%
合 計		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	100%

－ 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	10,446	9,955	10,619	10,192	10,649	10,488	11,208	10,470	10,575	14,332	14,084	15,455	138,473	98.08%
要望・意見	43	34	11	13	14	10	19	8	3	17	21	19	212	0.15%
苦 情	29	23	21	26	13	22	35	14	30	412	27	28	680	0.48%
その他	12	18	12	8	13	23	231	194	156	722	321	109	1,819	1.29%
合 計	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	100%
前年度	9,342	8,854	10,029	9,171	10,827	10,598	10,212	10,052	9,610	9,846	9,610	10,177	118,328	

※<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

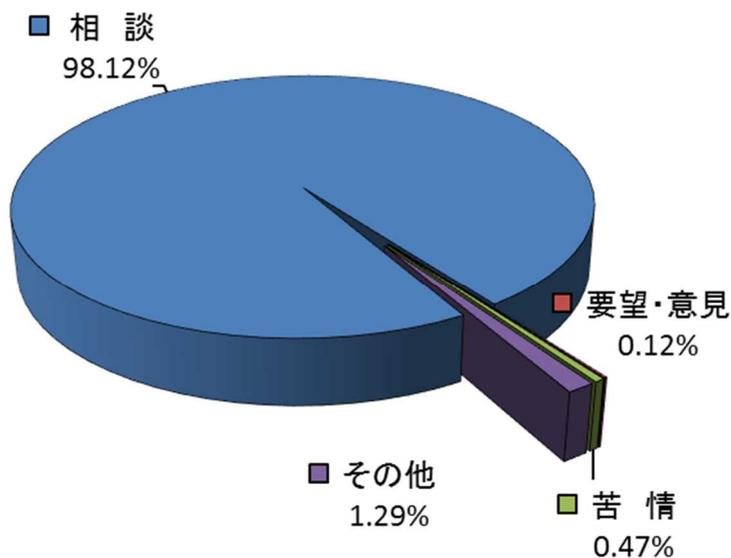
上下水道料金徴収一元化に関するお問い合わせ等

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

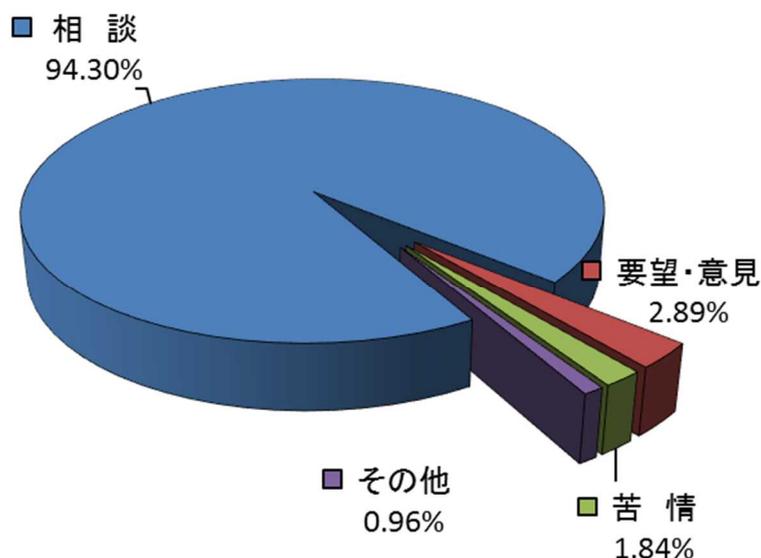
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	総件数	割合%
相談	10,397	9,889	10,556	10,139	10,591	10,419	11,123	10,392	10,507	14,192	13,907	15,214	137,326	98.12%
要望・意見	39	32	8	8	13	9	17	7	3	14	14	9	173	0.12%
苦情	29	23	18	24	12	19	32	12	25	412	25	25	656	0.47%
その他	12	15	12	8	12	20	227	194	156	722	321	109	1,808	1.29%
合計	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	100%
前年度	9,293	8,783	9,967	9,111	10,747	10,542	10,153	9,987	9,552	9,771	9,547	10,098	117,551	



受付件数は 139,963 件であり、前年度(117,551 件)に比べ、22,412 件増加しました。そのうち苦情の件数は、656 件でした。

② 本局（広聴メール等）

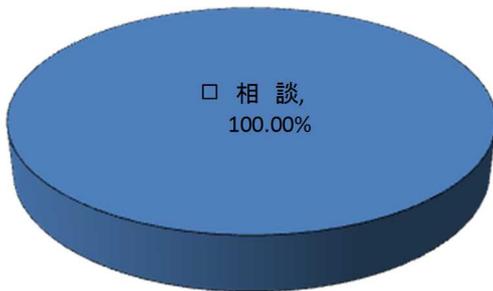
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	総件数	割合%
相談	48	61	55	46	46	65	74	70	64	136	175	235	1,075	94.30%
要望・意見	2	2	3	5	1	1	2	1	0	3	4	9	33	2.89%
苦情	0	0	1	2	1	2	3	2	5	0	2	3	21	1.84%
その他	0	3	0	0	1	3	4	0	0	0	0	0	11	0.96%
合計	50	66	59	53	49	71	83	73	69	139	181	247	1,140	100%
前年度	45	68	54	52	65	50	57	59	55	66	57	72	700	



寄せられたご相談やご意見等は 1140 件で前年度に比べ、440 件増加しました。

③ 水道事務所・支所等(水質相談)

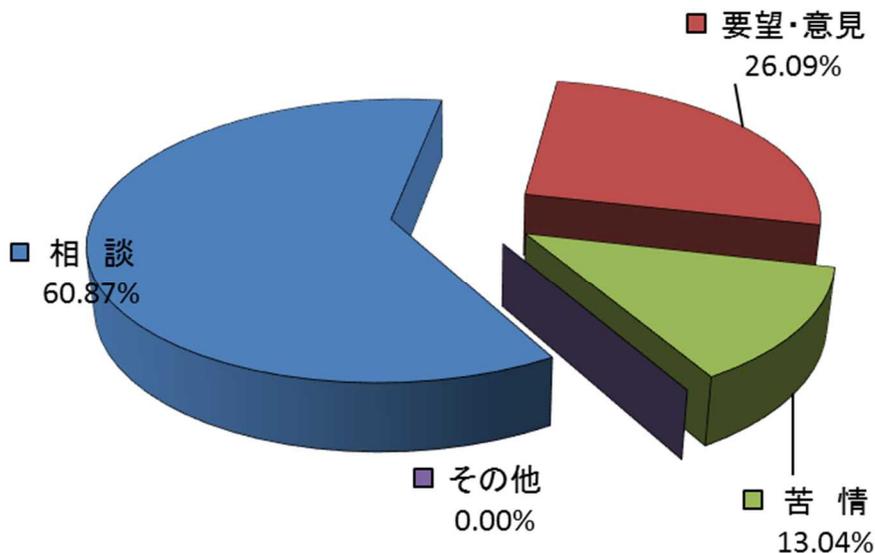
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	総件数	割合%
相談	1	3	7	7	10	4	9	6	4	2	1	4	58	100.00%
要望・意見	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
合計	1	3	7	7	10	4	9	6	4	2	1	4	58	100%
前年度	3	3	7	6	9	4	2	6	1	6	4	3	54	



水道事務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、58件でした。

(2) 知事部局の広聴(「知事への手紙」等)受付分

	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	0	2	1	0	2	0	2	2	0	2	1	2	14	60.87%
要望・意見	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	6	26.09%
苦情	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3	13.04%
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
合計	2	2	3	0	2	1	2	2	0	2	4	3	23	100%
前年度	1	0	1	2	6	2	0	0	2	3	2	4	23	



「知事への手紙」、「県政への意見及び提案」、「県民相談」で水道局に係るものは23件であり、前年度(23件)と同数でした。

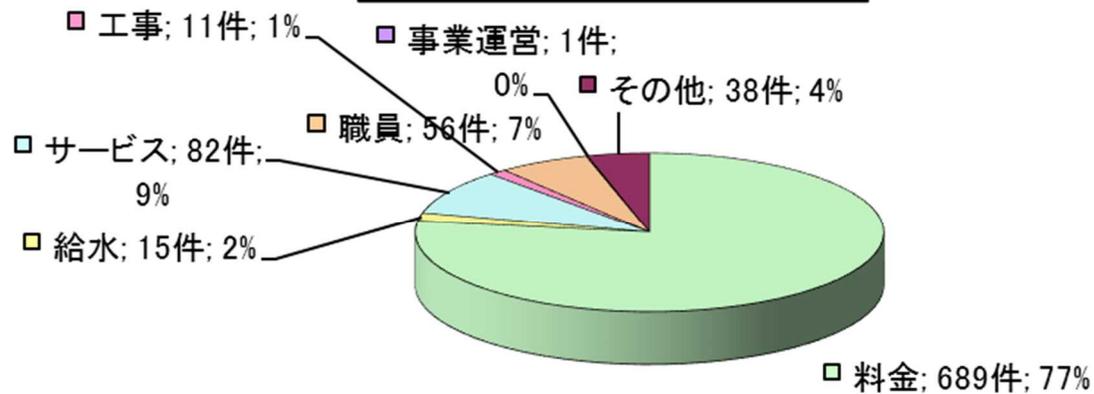
(3) 要望・意見、苦情の内容内訳

「要望・意見、苦情」の合計は892件であり、前年度（247件）と比べ、645件増加しました。内訳としては、料金に関することが77.2%であり、サービスに関することが9.2%を占めています。なお、料金に関する「苦情」は、1月から始まった上下水道料金徴収一元化に関するものが多数含まれており、個々の要望・意見、苦情の要因を分析することで、事業の運営に生かしてまいります。

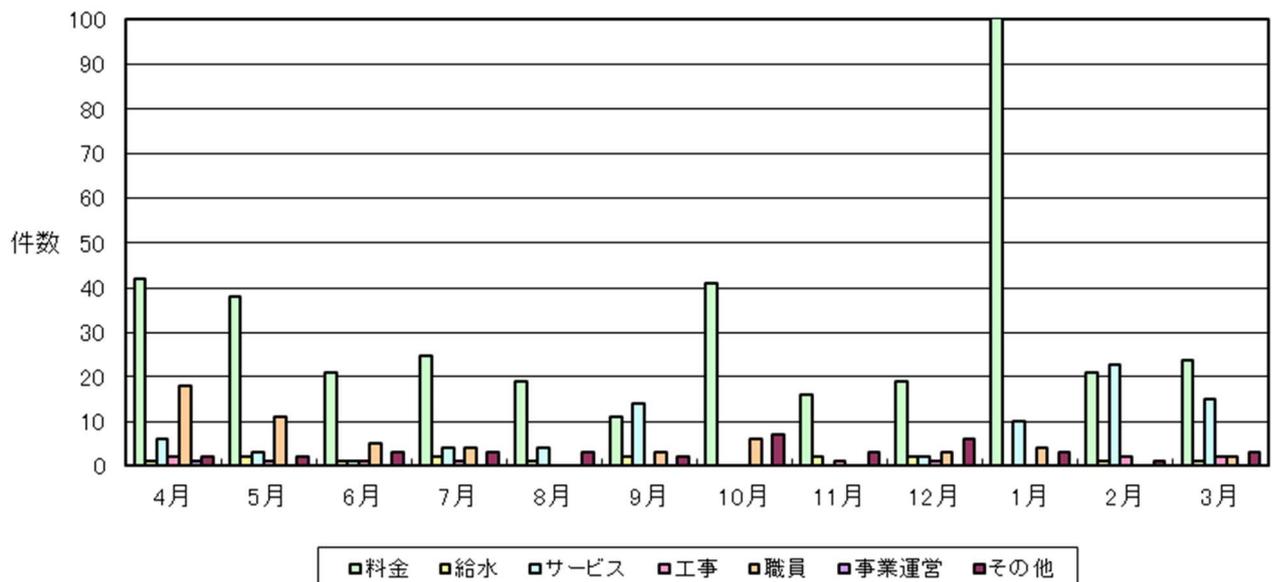
		料金	給水	サービス	工事	職員	事業運営	その他	合計
4月	要望・意見	36	0	3	1	1	1	1	43
	苦情	6	1	3	1	17	0	1	29
	計	42	1	6	2	18	1	2	72
5月	要望・意見	29	0	1	0	2	0	2	34
	苦情	9	2	2	1	9	0	0	23
	計	38	2	3	1	11	0	2	57
6月	要望・意見	7	0	0	0	1	0	3	11
	苦情	14	1	1	1	4	0	0	21
	計	21	1	1	1	5	0	3	32
7月	要望・意見	7	1	3	0	0	0	2	13
	苦情	18	1	1	1	4	0	1	26
	計	25	2	4	1	4	0	3	39
8月	要望・意見	9	0	2	0	0	0	3	14
	苦情	10	1	2	0	0	0	0	13
	計	19	1	4	0	0	0	3	27
9月	要望・意見	0	1	8	0	0	0	1	10
	苦情	11	1	6	0	3	0	1	22
	計	11	2	14	0	3	0	2	32
10月	要望・意見	14	0	0	0	0	0	5	19
	苦情	27	0	0	0	6	0	2	35
	計	41	0	0	0	6	0	7	54
11月	要望・意見	7	0	0	0	0	0	1	8
	苦情	9	2	0	1	0	0	2	14
	計	16	2	0	1	0	0	3	22
12月	要望・意見	1	0	0	0	0	0	2	3
	苦情	18	2	2	1	3	0	4	30
	計	19	2	2	1	3	0	6	33
1月	要望・意見	11	0	4	0	0	0	2	17
	苦情	401	0	6	0	4	0	1	412
	計	412	0	10	0	4	0	3	429
2月	要望・意見	14	0	5	1	0	0	1	21
	苦情	7	1	18	1	0	0	0	27
	計	21	1	23	2	0	0	1	48
3月	要望・意見	14	1	2	1	0	0	1	19
	苦情	10	0	13	1	2	0	2	28
	計	24	1	15	2	2	0	3	47
合計	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
割合	要望・意見	70.3%	1.4%	13.2%	1.4%	1.9%	0.5%	11.3%	24%
	苦情	79.4%	1.8%	7.9%	1.2%	7.6%	0.0%	2.1%	76%
	計	77.2%	1.7%	9.2%	1.2%	6.3%	0.1%	4.3%	100%
(前年度件数)	要望・意見	62	1	11	2	12	3	3	94
	苦情	6	4	6	25	108	0	4	153
	計	68	5	17	27	120	3	7	247

※ <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、災害関係 <その他>

「要望・意見、苦情」の種類別内訳



平成29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
	支払い方法が口座振替の場合には、割引する制度があるといい	ご意見として承りました
	料金体系について、21～40㎡の単価の改善をしてほしい	ご意見として承りました
	漏水箇所がわかり自分で修繕したので減免してほしい	指定工事店が修理しないと、減免の対象とならない旨を説明。改善を求められた
	納付書をなくしてしまったので再送付してほしい	後日送付される督促状でお支払いするよう案内しました
給水	水道水から異臭がするので調べてほしい	現地調査の結果、水質に問題がない旨を説明した
サー ビス	名義変更したのに、名前に誤りがある	お詫びの上、訂正しました
	携帯の無料通話分がナビダイヤルだと使用できないのが不満	NTTが提供するナビダイヤルの仕様上無料通話には対応していない
	赤水減免についての案内が分かりにくい	事務所・支所ごとに通知していたものを見直し、案内事項の統一を行った
工 事	水が出ない	不便をお詫びの上、工事による断水を説明した（事前通知有）
	漏水調査時に、お客様の修繕範囲との説明を受けたが、納得いかない	支所から水道局の修繕範囲について説明し、納得いただいた
職 員	水道事務所窓口での職員の対応が悪かった	お詫びの上、お客様への対応について事実確認を行った
	水道センターにて滞納分の水道料金を支払ったが、水が出るようにならない	直ちに給水停止を解除し、お客様に解除が遅れた経緯を説明した
	検針する際に、呼び鈴を鳴らさずに立ち入っている	お詫びの上、検針会社を指導した
	検針後、メーターボックスの蓋を閉めていなかった	お詫びの上、今後は検針時に注意する旨説明した
	水道の使用開始を申し込んだが、検針員が元栓を閉めた	お詫びの上、前使用者の精算検針の際に誤って止めてしまった旨説明した
	漏水減免の金額について聞いているのに頑なに答えられない	お詫びの上、確たる減免額は修繕後でないとは分からない旨説明した

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

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	9	5	6	6	10	222	187	151	694	306	107	1,704

② 主な問合せとそれに対する回答

手続関係の内容が多く、徴収一元化への反対意見等はほとんど見受けられなかった。

主な問い合わせ内容	回答内容
徴収一元化後の請求先(宛名、振替口座)はどうなるのか。	上水道の請求先(使用者名、振替口座)に統一させていただきます。
徴収一元化に伴い、何か手続きは必要となるのか。	上水道をご使用のお客様については、特に手続きの必要はありません。 なお、下水道のみをご使用で、かつ、口座振替払いをご希望のお客様は、改めて県水道局に口座振替の申込み手続きが必要となります。 また、上水道をご使用で、かつ、請求先の使用者名や振替口座を下水道に合わせることをご希望のお客様は、徴収一元化前に県水道局に変更の申込み手続きをしていただく必要があります。
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。)
検針月に変更はあるのか。	徴収一元化に伴う検針月の変更はありません。
現在受けている減免措置はどうなるのか。	減免の資格要件を満たしている限り、徴収一元化後も減免措置は継続します。
下水道のみを使用しているが、徴収一元化に伴い何か変わるのか。	下水道使用料のみの請求書が、千葉県水道局から郵送されることとなります。
浄化槽を使用しているが、徴収一元化後は下水道使用料が請求されるのか。	下水道の接続していないお客様に対しては、下水道使用料の請求はありません。
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。
納付書が届いたが、通常と違う。	徴収一元化に伴い、納付書の書式の変更をいたしました。
支払金額がいつもより多くなっていく。	徴収一元化により、上下水道合算の金額を請求させていただきます。

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	0	1	5	5	0	2	1	0	4	0	1	1	20

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
マンホールの音がする。	補修を行った。
水が濁っている。	通水作業中の濁度上昇を確認。翌日、ドレーン作業を行った。
空気弁の看板付近の雑木林が邪魔なので切ってほしい。	現地を確認の上、樹木管理についての予算措置を実施した。
受水不良が起きて、浄水で補填している。なんとかならないのか。	水圧不足の可能性が高いので、浄水場のポンプ稼働台数を増やした。
ストレーナーに貝殻のようなものが大量に詰まり、水量が落ちてしまう。	近くのドレーンバルブからドレーンを1時間程度実施の上、夏場は貝殻のようなものが大量に発生することがあるので、ストレーナーの掃除回数を増やすよう案内した。
管理用道路について	現地で補修の必要性を確認。緊急修繕工事を実施した。
マンホールからの水漏れがあった。	空気弁室内の水替え作業及び空気弁スピンドル増締め作業を実施した。
管路標識支柱が劣化しているので、点検し、塗装や支柱交換をしてほしい。	職員により撤去した。
定流量弁周辺に魚が詰まってしまう。	配水池を清掃する等の対応により、軽減できるように努力している旨説明した。
電気防食弁の鉄蓋及び受枠の逸脱により、通行車両のタイヤ及びホイールが損傷した。	当事者の車両補修費の確定後、水道局損害賠償事務処理要綱に基づいて手続きが行われる。

（参考）

工業用水関係県水だより記事に対するお客様からのご意見（平成29年5月号・9月号）

- ・工水コラムはあまり知らないことがわかるのでおもしろい。
- ・工業用の水道と家庭用の水道が別々になっていることを知らなかったので勉強になった。

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。平成 29 年度は、インターネットモニターの公募に 739 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」、「水道事業の満足度」、「県水だより」、「接客対応」、「中期経営計画」について調査を行いました。

(1) 平成 29 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 29 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 29 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 29 年 11 月	中期経営計画、安全でおいしい水
第 4 回	平成 30 年 2 月	県水だより、水道事業の満足度、安全でおいしい水

(2) 平成 29 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	5	0	3	15	38	34	12	14	14	15	15	3	168
市川市	1	0	0	2	6	10	14	14	10	12	18	6	5	2	100
船橋市	0	0	2	0	7	16	11	25	11	10	17	6	6	0	111
市原市	0	0	0	1	1	3	4	9	4	5	9	2	2	0	40
習志野	0	0	1	0	0	3	4	8	1	0	1	1	3	0	22
松戸市	1	0	0	1	3	4	8	17	8	12	9	2	6	1	72
鎌ヶ谷	0	0	0	0	0	3	1	6	2	2	2	4	0	0	20
浦安市	0	0	1	0	2	0	4	8	5	8	1	2	2	1	34
成田市	0	0	0	1	0	0	2	1	0	0	3	0	2	1	10
印西市	0	0	0	1	0	0	3	3	1	2	2	0	1	0	13
白井市	0	0	0	0	0	0	2	2	2	1	2	0	0	1	10
計	2	0	9	6	22	54	91	127	56	66	78	38	42	9	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

	平成27年度				平成28年度				平成29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	87.8%	86.2%	85.2%	84.2%	86.7%	86.5%	85.7%	83.2%	88.2%	89.3%	87.7%	81.0%
ふだんの飲み水について (複数回答可)												
			81.0%	87.9%	82.7%	84.4%	86.2%	83.8%	87.3%	88.6%	91.1%	93.0%
	「水道水」	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
			48.9%	51.7%	45.8%	54.9%	49.0%	46.3%	48.0%	53.4%	57.0%	55.1%
「ペットボトル水」	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
「ウォーターサーバー」	2.3%	—	5.1%	3.4%	4.0%	4.2%	4.3%	4.4%	4.3%	4.9%	5.1%	5.1%
水道水について『おいしい』と回答した方の割合	52.9%	49.3%	61.6%	62.2%	48.5%	54.1%	57.8%	63.5%	52.0%	55.4%	55.5%	62.8%
水道水の安全性について『安心』と回答した方の割合	76.7%	—	84.3%	84.2%	78.3%	81.5%	80.5%	85.0%	83.2%	86.6%	85.7%	86.6%
ホームページの満足度	—	76.0%	—	—	77.6%	—	—	—	76.7%	—	—	—
職員の対応について『満足』と回答した方の割合	—	—	—	88.6%	—	91.4%	—	—	—	93.1%	—	—
県水だよりの満足度	—	—	—	88.6%	—	—	—	88.2%	—	—	—	88.8%
お客様サービス満足度(総合評価)	—	—	—	—	—	—	—	94.2%	—	—	—	94.4%

(4)「上下水道料金徴収一元化」について

平成30年1月より給水区域内4市（千葉市・市原市・鎌ヶ谷市・成田市）で始めた料金の徴収一元化について第4回のアンケートでお伺いしました。

・一元化の事前認知度

	知っていた	知らなかった
実施4市にお住まいの方	90.5%	9.5%
未実施7市にお住まいの方	35.3%	64.7%

知っていた方の63.8%（複数回答）が「県水だより」で知った。との事であった。

・一元化の効果として期待すること

コストの削減（53.7%）、利便性の向上（32.7%）、その他（13.6%）

・一元化していない7市にお住まいの方

	実施した方が良い	現状のまま	わからない
徴収一元化について	73.4%	10.8%	15.7%

「現状のままでかまわない」、「わからない」方の理由は、

- ・「不便を感じない」、「一緒になると高くなるから」、「使用量がわかりにくくなり、節水意識が薄れそうだから」、「料金に反映されるわけではないから」でした。

・一元化に対するの自由意見

・一元化実施の4市の方

- ・賛成です。家計簿をつけるのが楽になった。
- ・事務の効率化、受ける方も1枚で済むから楽。
- ・効率化により、コストが下がり料金が値下げされれば更に良い。

・一元化未実施の7市の方

- ・早く実現して欲しい。
- ・コストの削減になるので良いと思う。
- ・水道を多く使うので、料金の支払いが大変。

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、9会場で合計2,706名の方から回答を頂きました。

(1) 平成29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
市原支所	平成29年 6月 4日	市原緑地運動公園	318名
船橋水道事務所	平成29年 7月 25日	船橋防災センター	560名
	平成29年 7月 29日	船橋市本町・宮本通り	
船橋北支所	平成29年 6月 7日	高根公団駅前「プラザ中央広場」	282名
千葉ニュータウン支所	平成29年 6月 1日	千葉ニュータウン中央駅前	87名
成田支所	平成29年 6月 3日	ボンベルタ百貨店成田	28名
市川水道事務所	平成29年 11月 3日	市川大洲防災公園	591名
松戸支所	平成29年 10月 7日	松戸駅西口デッキ	445名
葛南支所	平成29年 6月 25日	新浦安駅前広場	395名
合 計			2,706名

※千葉水道事務所と千葉西支所については、10月22日にJFE祭りで実施予定であったが、爆破予告によりイベントが中止となり実施できなかった。

(2) 平成29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	53	93	5	151
20歳代	15	59	0	74
30歳代	74	228	6	308
40歳代	122	327	10	459
50歳代	109	224	14	347
60歳代	160	420	28	608
70歳以上	237	419	70	726
不 明	4	7	22	33
合 計	774	1,777	155	2,706

※平成29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=78.0%，水道事業の満足度（総合評価）=90.1%

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173名の方から回答を頂きました。

(1) 平成29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29年6月3日	28名
北総浄水場	平成29年6月3日・9月5日	46名
福増浄水場	平成29年6月3日	26名
ちば野菊の里浄水場	平成29年6月3日・7月29日	73名
合計		173名

(2) 平成29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	18	15	1	34
20歳代	0	0	0	0
30歳代	3	5	0	8
40歳代	15	27	0	42
50歳代	7	6	0	13
60歳代	20	18	0	38
70歳以上	17	17	1	35
不明	0	0	3	3
合計	80	88	5	173

※平成29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＝83.3%，水道事業の満足度（総合評価）＝93.4%

4 PRイベントアンケート

9月10日にららぽーとTOKYO-BAYにて開催した、PRイベントへの来場者の皆様に「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、147名の方から回答を頂きました。

(1) PRイベント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	5	2	0	7
20歳代	5	9	0	14
30歳代	17	36	0	53
40歳代	19	24	0	43
50歳代	11	9	0	20
60歳代	3	1	0	4
70歳以上	1	4	1	6
不明	0	0	0	0
合計	61	85	1	147

※PRイベントアンケート調査の主な調査結果

飲み水としての満足度=73.3%，水道事業の満足度（総合評価）=92.2%

5 「国の登録有形文化財（建造物）」登録記念イベントアンケート

2月4日に千葉分場及び栗山浄水場にて開催した、両施設が登録有形文化財に登録されたこと記念したイベントへの来場者の皆様に「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、171名の方から回答を頂きました。

(1) 「国の登録有形文化財（建造物）」登録記念イベント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	3	1	0	4
20歳代	2	0	0	2
30歳代	4	8	0	12
40歳代	13	14	0	27
50歳代	16	15	0	31
60歳代	23	9	0	32
70歳以上	30	21	4	55
不明	1	1	6	8
合計	92	69	10	171

※「国の登録有形文化財（建造物）」登録記念イベントアンケート調査の主な調査結果
飲み水としての満足度＝83.1%，水道事業の満足度（総合評価）＝88.1%

※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。

<http://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29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 窓口対応について

お客様の声

窓口において、工務課又は料金管理課のどちらのカウンターに行けばよいかわからない。

業務改善内容

入口にカウンター毎の業務案内を掲示し、お客様がわかりやすいように改善しました。
(平成30年1月)

お客様の声

窓口での対応が遅い。

業務改善内容

受付窓口で使用するシステムの端末が、受付から離れた場所に設置されていたため、受付近くに端末を移設し、お客様対応の迅速化を図りました。
(平成29年10月)

2 県水お客様センターの案内について

お客様の声

上下水道料金徴収一元化の開始により請求時期が変更になって以降、「納入通知書が届かない」、「口座振替がされていない」等の問い合わせが多く寄せられた。

業務改善内容

電話受付時に流れる音声アナウンスに、「#」を押すと「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」の音声が変わるように変更しました。
(平成30年2月)