

令和元年度 広聴結果

千葉県企業局

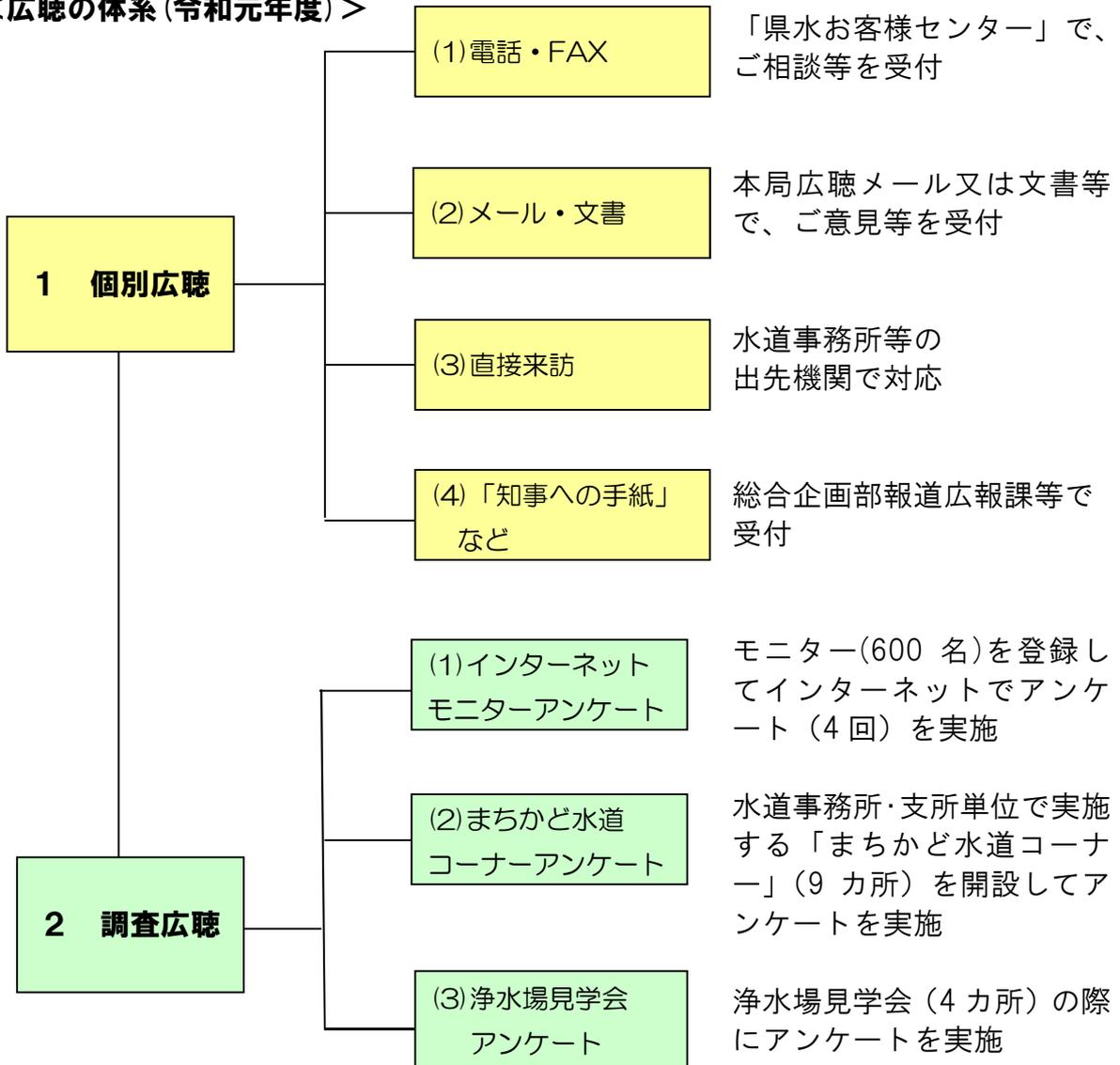
令和2年6月

令和元年度 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。

令和元年度においては、「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お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お聴かせいただきました。

<広聴の体系(令和元年度)>



I 個別広聴について

1 個別広聴の総括

令和元年度の総広聴件数は 157,862 件(月平均 13,155 件)となり、前年度の 168,376 件(月平均 14,031 件)と比べ、10,514 件(月平均 876 件)減少しました。

内訳としては、99.18%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 99.33%を占めています。

(令和元年度における県水お客様センターの総受付件数は 735,619 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(%)
企業局	お客様センター	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	99.18%
	本局(広聴メール等)	90	105	92	106	80	127	131	84	85	90	107	128	1,225	0.78%
	水道事務所・支所等への相談	5	4	1	4	4	2	1	2	4	1	2	1	31	0.02%
知事部局への広聴		0	2	2	4	4	1	3	3	2	2	3	5	31	0.02%
合 計		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	100%
前年度		14,077	14,745	14,060	13,659	14,372	12,539	15,287	14,140	13,180	14,551	12,584	15,182	168,376	

－ 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	14,148	13,096	12,485	13,274	12,566	12,827	13,798	12,420	12,345	13,349	12,298	14,194	156,800	99.33%
要望・意見	4	16	15	20	13	7	8	9	9	12	8	5	126	0.08%
苦情	27	12	21	23	17	30	17	23	25	17	15	19	246	0.15%
その他	28	18	42	45	47	57	45	29	43	86	107	143	690	0.44%
合 計	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	100%
前年度	14,077	14,745	14,060	13,659	14,372	12,539	15,287	14,140	13,180	14,551	12,584	15,182	168,376	

※<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、2

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、

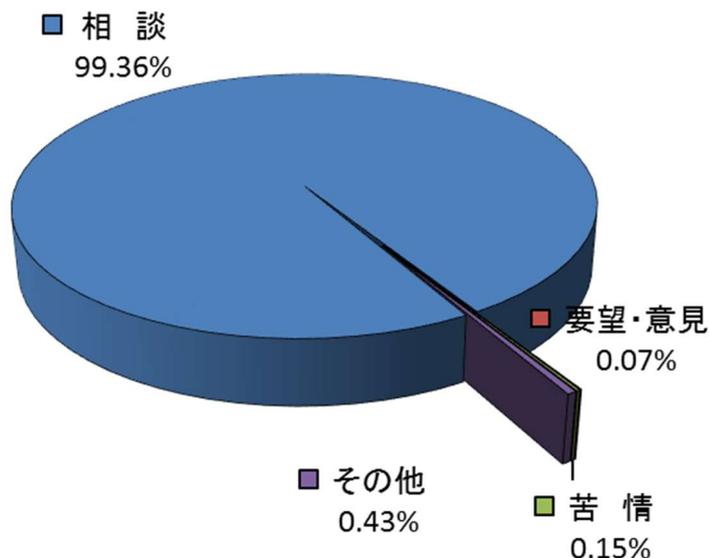
民営化に関するお問い合わせ等

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

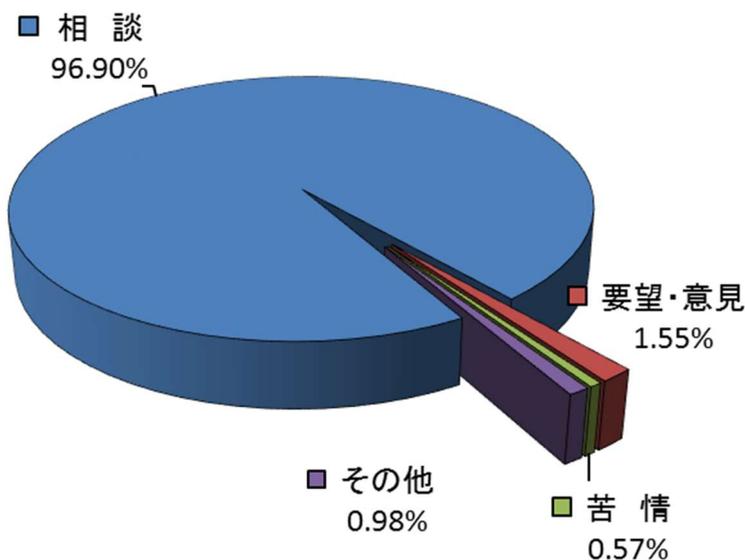
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	総件数	割合%
相談	14,056	12,988	12,395	13,164	12,482	12,702	13,669	12,338	12,258	13,259	12,189	14,066	155,566	99.35%
要望・意見	4	16	12	17	11	5	8	6	8	11	5	1	104	0.07%
苦情	24	10	20	22	17	29	16	23	24	17	15	19	236	0.15%
その他	28	17	41	45	45	55	40	25	41	84	107	141	669	0.43%
合計	14,112	13,031	12,468	13,248	12,555	12,791	13,733	12,392	12,331	13,371	12,316	14,227	156,575	100%
前年度	13,933	14,590	13,954	13,540	14,268	12,421	15,153	14,020	13,073	14,435	12,480	15,050	166,917	



受付件数は 156,575 件であり、前年度(166,917 件)に比べ、10,342 件減少しました。そのうち苦情の件数は、236 件でした。

② 本局（広聴メール等）

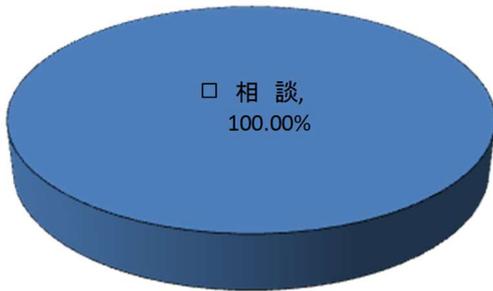
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	総件数	割合%
相談	87	104	88	103	80	122	126	79	82	88	104	124	1,187	96.90%
要望・意見	0	0	3	3	0	2	0	3	1	1	3	3	19	1.55%
苦情	3	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	7	0.57%
その他	0	0	1	0	0	2	4	2	1	1	0	1	12	0.98%
合計	90	105	92	106	80	127	131	84	85	90	107	128	1,225	100%
前年度	141	150	101	117	99	112	129	117	102	112	99	130	1,409	



寄せられたご相談やご意見等は 1,225 件で前年度(1,409 件)に比べ、184 件減少しました。

③ 水道事務所・支所等(水質相談)

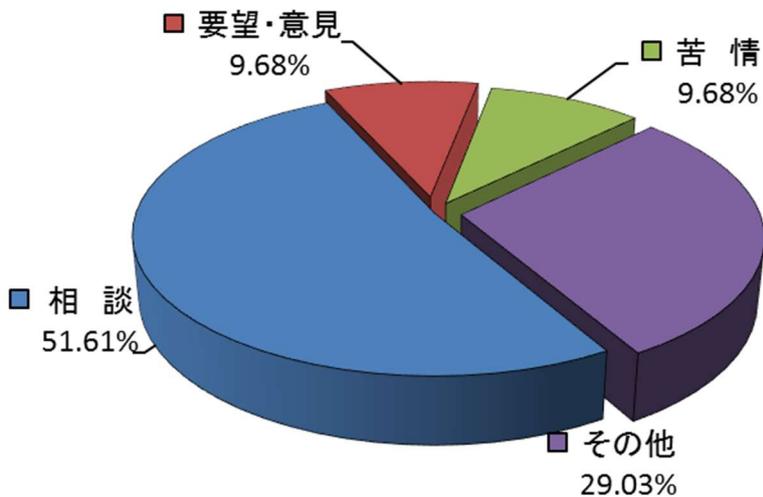
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	総件数	割合%
相談	5	4	1	4	4	2	1	2	4	1	2	1	31	100.00%
要望・意見	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
合計	5	4	1	4	4	2	1	2	4	1	2	1	31	100%
前年度	2	5	5	2	4	3	1	1	1	1	1	2	28	



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、31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	0	0	1	3	0	1	2	1	1	1	3	3	16	51.61%
要望・意見	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	3	9.68%
苦情	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	9.68%
その他	0	1	0	0	2	0	1	2	1	1	0	1	9	29.03%
合計	0	2	2	4	4	1	3	3	2	2	3	5	31	100%
前年度	1	0	0	0	1	3	4	2	4	3	4	0	22	



知事部局の広聴件数(知事への手紙等)は31件でした。

(3) 要望・意見、苦情の内容内訳

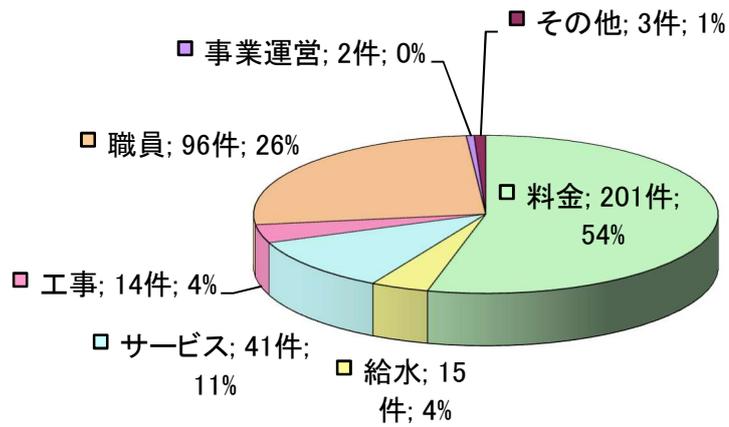
「要望・意見、苦情」の合計は372件であり、前年度(332件)と比べ、40件増加しました。内訳としては、料金に関するものが54.0%であり、職員に関するものが25.8%を占めています。なお、職員に関する「苦情」は委託会社の職員に関するものも含まれており、個々の要望・意見、苦情の要因を分析し、局職員・委託会社への注意・指導を行ってまいります。

【令和元年度 「要望・意見、苦情」種類別件数】

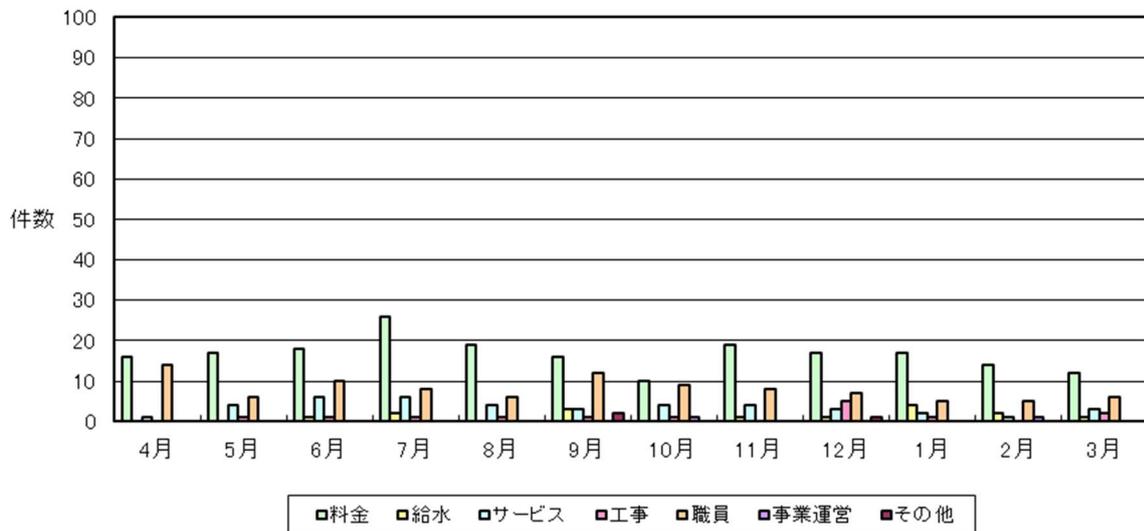
		料金	給水	サービス	工事	職員	事業運営	その他	合計
4月	要望・意見	3	0	1	0	0	0	0	4
	苦情	13	0	0	0	14	0	0	27
	計	16	0	1	0	14	0	0	31
5月	要望・意見	11	0	3	1	1	0	0	16
	苦情	6	0	1	0	5	0	0	12
	計	17	0	4	1	6	0	0	28
6月	要望・意見	9	0	6	0	0	0	0	15
	苦情	9	1	0	1	10	0	0	21
	計	18	1	6	1	10	0	0	36
7月	要望・意見	15	0	5	0	0	0	0	20
	苦情	11	2	1	1	8	0	0	23
	計	26	2	6	1	8	0	0	43
8月	要望・意見	11	0	1	1	0	0	0	13
	苦情	8	0	3	0	6	0	0	17
	計	19	0	4	1	6	0	0	30
9月	要望・意見	4	0	2	0	0	0	1	7
	苦情	12	3	1	1	12	0	1	30
	計	16	3	3	1	12	0	2	37
10月	要望・意見	6	0	1	0	0	1	0	8
	苦情	4	0	3	1	9	0	0	17
	計	10	0	4	1	9	1	0	25
11月	要望・意見	7	0	2	0	0	0	0	9
	苦情	12	1	2	0	8	0	0	23
	計	19	1	4	0	8	0	0	32
12月	要望・意見	8	0	1	0	0	0	0	9
	苦情	9	1	2	5	7	0	1	25
	計	17	1	3	5	7	0	1	34
1月	要望・意見	9	1	1	0	1	0	0	12
	苦情	8	3	1	1	4	0	0	17
	計	17	4	2	1	5	0	0	29
2月	要望・意見	6	0	1	0	0	1	0	8
	苦情	8	2	0	0	5	0	0	15
	計	14	2	1	0	5	1	0	23
3月	要望・意見	4	0	1	0	0	0	0	5
	苦情	8	1	2	2	6	0	0	19
	計	12	1	3	2	6	0	0	24
合計	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
割合	要望・意見	73.8%	0.8%	19.8%	1.6%	1.6%	1.6%	0.8%	34%
	苦情	43.9%	5.7%	6.5%	4.9%	38.2%	0.0%	0.8%	66%
	計	54.0%	4.0%	11.0%	3.8%	25.8%	0.6%	0.8%	100%
(前年度件数)	要望・意見	86	3	52	1	8	17	2	169
	苦情	34	11	34	2	80	0	2	163
	計	120	14	86	3	88	17	4	332

＜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



令和元年度「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、処理がされておらず請求書が届いた	手続きが漏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
	過誤納金の充当通知がきたのに、納入通知書が届いた	行き違いで発送されたことを説明し、過誤納金については次回分へ充当処理をする旨案内した
	スマートフォン決済に対応してほしい	「LINE Pay」「PayB」「PayPay」のスマートフォン決済の取扱いを開始している
給水	水が金属のにおいがする	近辺で行った工事が原因と思われる排水して改善したため、様子をみてもらうことで了承を得た
	茶色の濁り水が出てきた	新管洗浄の影響と思われるため、施工業者から排水及び謝罪を行った
サービス	検針票だけでは料金詳細がわかりづらいため、料金計算を県水だよりに載せてほしい	料金計算については、ホームページへ掲載している旨を伝えた ご意見として、関係所属へ情報共有を行った
	使用水量等をネットで確認できるようにしてほしい	ご要望を踏まえ、将来に向けて検討していく旨回答した
工事	工事の際、車が駐車されていて危険である	工事場所を特定できる発言がなかったため、関係所属に注意喚起を行った
	工事で使用した土嚢がそのままになっている	お詫びし、撤去を行った
職員	客セン職員に間違った案内をされた	コミュニケーターの間違いをお詫びし、ご意見について情報共有を行った
	検針員が声掛けせずに敷地に入ってきた	事前連絡、インターホン、許可を受けて立ち入ることを徹底すると回答した
	水道センター職員の対応が悪い	水道センターからお客様へお詫びした
運営	ポタリちゃんのLINEスタンプを作してほしい	ご意見について、関係所属へ情報共有を行った

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	24	9	27	25	34	12	25	26	23	27	13	18	263

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
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。）。
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。 なお、協議を進めた結果、令和 3 年 1 月に、市川市、船橋市、松戸市、浦安市、印西市、白井市の 6 市で第二期徴収一元化予定となっております。

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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

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
給水施設(ストレーナー)に手のひら大のプラスチックごみが詰まった。 (ゴミは、受託業者側で取り除いた)	現地に赴き、混入物(ゴミ)を確認し、謝罪しました。 何らかの理由により防塵メッシュを通過したと思われる旨を説明し、受水不良を防ぐため、定期的な清掃・計器類の確認をお願いしました。

5 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	2	0	4	0	3	1	4	1	0	4	0	0	19

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
幕張新都心地下駐車場の定期券保有者について、車庫証明の発行は行わないのか。	車庫証明の発行は行わないことを説明しました。
幕張新都心地下駐車場の障害者料金免除について教えてほしい。	障害者料金免除は障害者手帳を提示すること等、手続きを説明しました。
台風19号に伴う幕張新都心地下駐車場の冠水の可能性について教えてほしい。	地下駐車場には排水設備があり、過去に冠水の事例がないことを回答しました。
千葉ニュータウン事業における、下記項目の課題について知りたい。 1 高齢化対策 2 老朽化対策 3 近隣センターに関する対策	企業局の実施している事業を説明し、市や他の団体が所管している内容については、問い合わせ先を伝えました。 また、事業の内容については、県立図書館等で閲覧できる事業記録を紹介しました。

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。令和元年度は、インターネットモニターの公募に753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」、「水道料金納付方法」、「水道事業の満足度」「県水だより」、「中期経営計画」について調査を行いました。

(1) 令和元年度 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	令和元年 7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	令和元年 9月	接客対応、水道料金納付方法、安全でおいしい水
第3回	令和元年 11月	水道事業の満足度、安全でおいしい水
第4回	令和2年 2月	県水だより、中期経営計画、安全でおいしい水

(2) 令和元年度 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	1	0	1	4	5	21	20	34	17	25	23	16	22	4	193
市川市	0	0	0	1	7	4	13	19	17	4	8	5	8	4	90
船橋市	0	0	1	2	5	13	9	20	11	13	18	8	11	2	113
市原市	0	0	0	0	1	3	6	11	3	1	6	2	7	0	40
習志野市	0	0	0	0	1	2	1	5	1	1	1	0	4	0	16
松戸市	0	0	1	1	3	5	10	14	7	8	11	3	5	0	68
鎌ヶ谷市	0	0	0	0	1	3	3	1	2	2	1	2	0	1	16
浦安市	0	0	1	0	1	4	3	6	3	8	5	5	2	1	39
成田市	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	5
印西市	0	0	0	0	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	12
白井市	0	0	0	0	0	0	2	1	0	1	0	1	3	0	8
計	1	0	4	9	25	56	69	113	62	66	75	43	64	13	600
	1		13		81		182		128		118		77		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29年度				平成30年度				令和元年度			
	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	88.2%	89.3%	87.7%	81.0%	91.7%	86.7%	83.8%	88.2%	89.2%	88.3%	87.7%	87.2%
ふだんの飲み水について (複数回答可)	「水道水」											
	「ペットボトル水」											
	「ウォーターサーバー」											
水道水について「おいしい」と回答した方の割合	4.3%	4.9%	5.1%	5.1%	7.3%	6.2%	7.0%	6.2%	5.8%	—	—	5.0%
水道水の安全性について「安心」と回答した方の割合	52.0%	55.4%	55.5%	62.8%	51.6%	53.8%	58.1%	64.5%	55.3%	61.9%	66.2%	64.1%
水道水の安全性について「安心」と回答した方の割合	83.2%	86.6%	85.7%	86.6%	81.1%	82.5%	83.1%	87.0%	83.7%	84.0%	88.6%	90.8%
ホームページの満足度	76.7%	—	—	—	74.0%	—	—	—	77.6%	—	—	—
職員の応対について「満足」と回答した方の割合	—	93.1%	—	—	—	90.1%	—	—	—	91.4%	—	—
景水だよりの満足度	—	—	—	88.8%	—	—	—	85.6%	—	—	—	88.7%
お客様サービス満足度(総合評価)	—	—	—	94.4%	—	—	—	94.5%	—	—	92.2%	—

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」及び「水道事業の満足度」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3,829名の方から回答を頂きました。

(1) 令和元年度 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
千葉水道事務所 千葉西支所	令和 元年 10月 27日	千葉市総合スポーツ公園	1,080名
市原支所	令和 元年 6月 9日	市原緑地運動公園	354名
船橋水道事務所	令和 元年 7月 23日 7月 27日	夏休み親子防災教室 ふなばし市民まつり	548名
船橋北支所	令和 元年 6月 5日	高根公団駅前「プラザ中央広場」	288名
千葉ニュータウン支所	令和 元年 6月 5日	千葉ニュータウン中央駅前	100名
成田支所	令和 元年 6月 8日	ボンベルタ百貨店成田	52名
市川水道事務所	令和 元年 11月 3日	市川大洲防災公園	585名
松戸支所	令和 元年 10月 5日	松戸駅西口デッキ	439名
葛南支所	令和 元年 5月 18日	浦安公園	383名
合 計			3,829名

(2) 令和元年度 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	77	138	2	217
20歳代	20	65	0	85
30歳代	103	321	8	432
40歳代	236	461	11	708
50歳代	172	365	18	555
60歳代	168	450	32	650
70歳以上	347	658	87	1,092
不 明	5	9	76	90
合 計	1,128	2,467	234	3,829

※令和元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＝82.6%，水道事業の満足度（総合評価）＝91.4%

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」及び「水道事業の満足度」についてアンケート調査を実施したところ、4会場で175名の方から回答を頂きました。

(1) 令和元年度 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	令和 元年6月2日・7月31日・8月20日	95名
北総浄水場	令和 元年6月2日	29名
福増浄水場	令和 元年6月2日	27名
ちば野菊の里浄水場	令和 元年6月2日	24名
合 計		175名

※例年開催している「夏休み親子見学会」については、台風のため中止となり実施できませんでした。

(2) 令和元年度 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	7	3	0	10
20歳代	21	3	0	24
30歳代	22	10	0	32
40歳代	14	20	0	34
50歳代	14	5	0	19
60歳代	14	13	0	27
70歳以上	14	13	1	28
不 明	0	0	1	1
合 計	106	67	2	175

※令和元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＝89.1%，水道事業の満足度（総合評価）＝92.5%

※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」等の業務改善への活用

令和元年度に行った業務改善のうち、お客様のご意見等を受け改善した事例を記載しております。

1 水道料金の支払い方法について

お客様の声

納付書払いの場合、現金の用意や支払いのために外出する必要があることから、スマートフォン決済サービス等を導入してほしいとのご意見がありました。

業務改善内容

令和元年12月までに契約変更及びシステム改修を行い、いわゆるスマートフォン決済(LINE Pay, PayB, PayPay)を導入し、お客様が外出せずに24時間水道料金を支払えるようにしました。(令和元年12月)

2 引越れんらく帳の導入について

職員からの意見

引越しの際に、電気、ガス、水道の手続きを一括で行えるようにした方が便利ではないかという意見がありました。

業務改善内容

令和2年2月までに引越れんらく帳の導入を行い、手続きが一括で行えるようにしました。また、当局ホームページから引越れんらく帳のページにアクセスしやすいように、ホームページの更新も併せて行いました。(令和2年2月)

3 ホームページについて

お客様の声

千葉県営水道のトップページから、問い合わせしたい項目が見つけないとのご意見がありました。

業務改善内容

問い合わせの多い項目のリンクを集めたページを作成しました。また、新規に作成したページのリンクを県営水道のトップページに記載し、利便性の向上を図りました。(令和2年1月)

4 検針票の電話番号について

お客様の声

検針票に記載されている徴収事務委託者の電話番号が見つらい（「6」と「8」が判別しづらい）とのご意見がありました。

業務改善内容

フォント・文字サイズの変更を行い、お客様が見やすいように改善しました。
(令和元年7月)