

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1「接客対応」（県水お客様センター）について

問1-1

県水お客様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「県水お客様センター【千葉県営水道へのお問い合わせ】」

(<https://www.pref.chiba.lg.jp/suidou/gyoumu/soudan/jousuidou/kensui.html>)

をご覧ください。

県営水道では、平日及び土曜日のお客様からのお問い合わせやご連絡を受付する総合窓口として、「県水お客様センター」を設置しておりますが、ご存じですか。

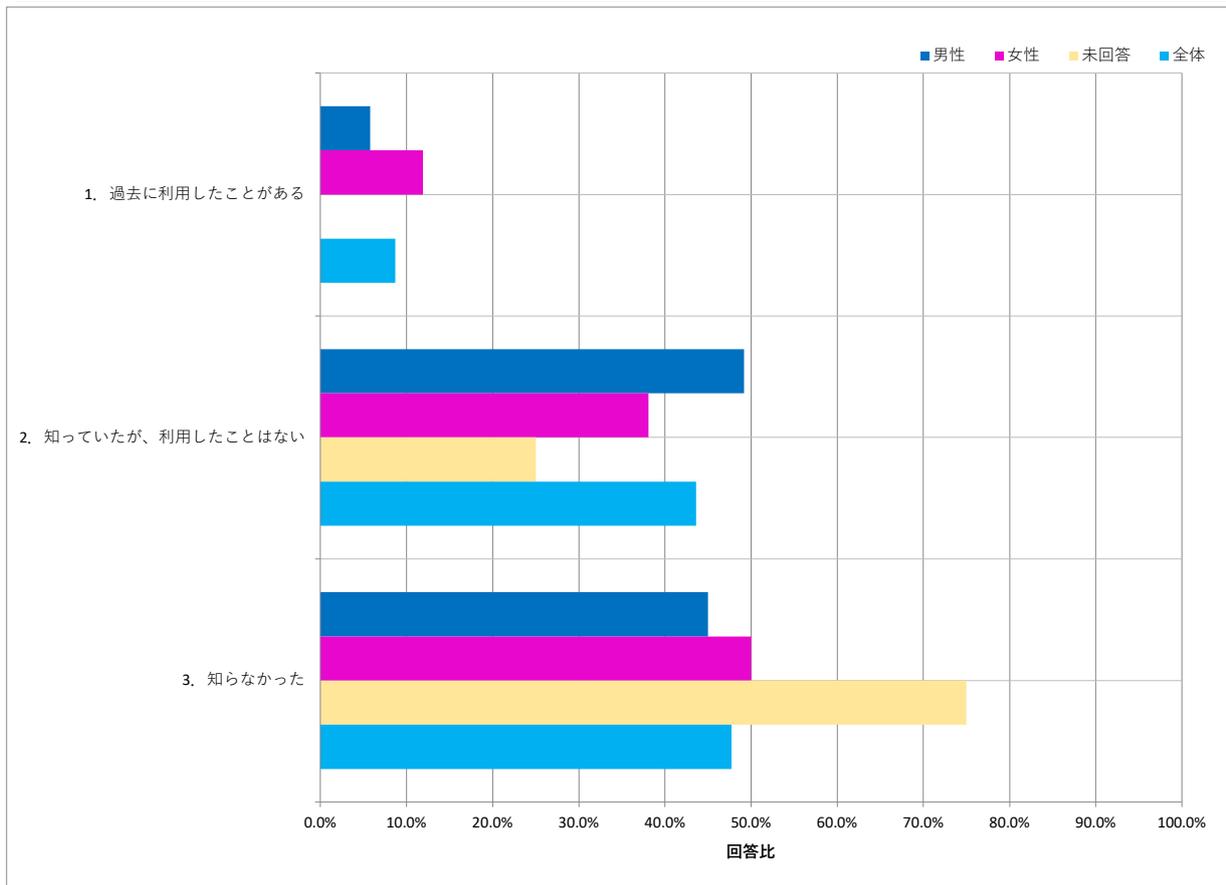
N=514

設問	回答数	回答比率
1. 過去に利用したことがある	45	8.7%
2. 知っていたが、利用したことはない	224	43.6%
3. 知らなかった	245	47.7%

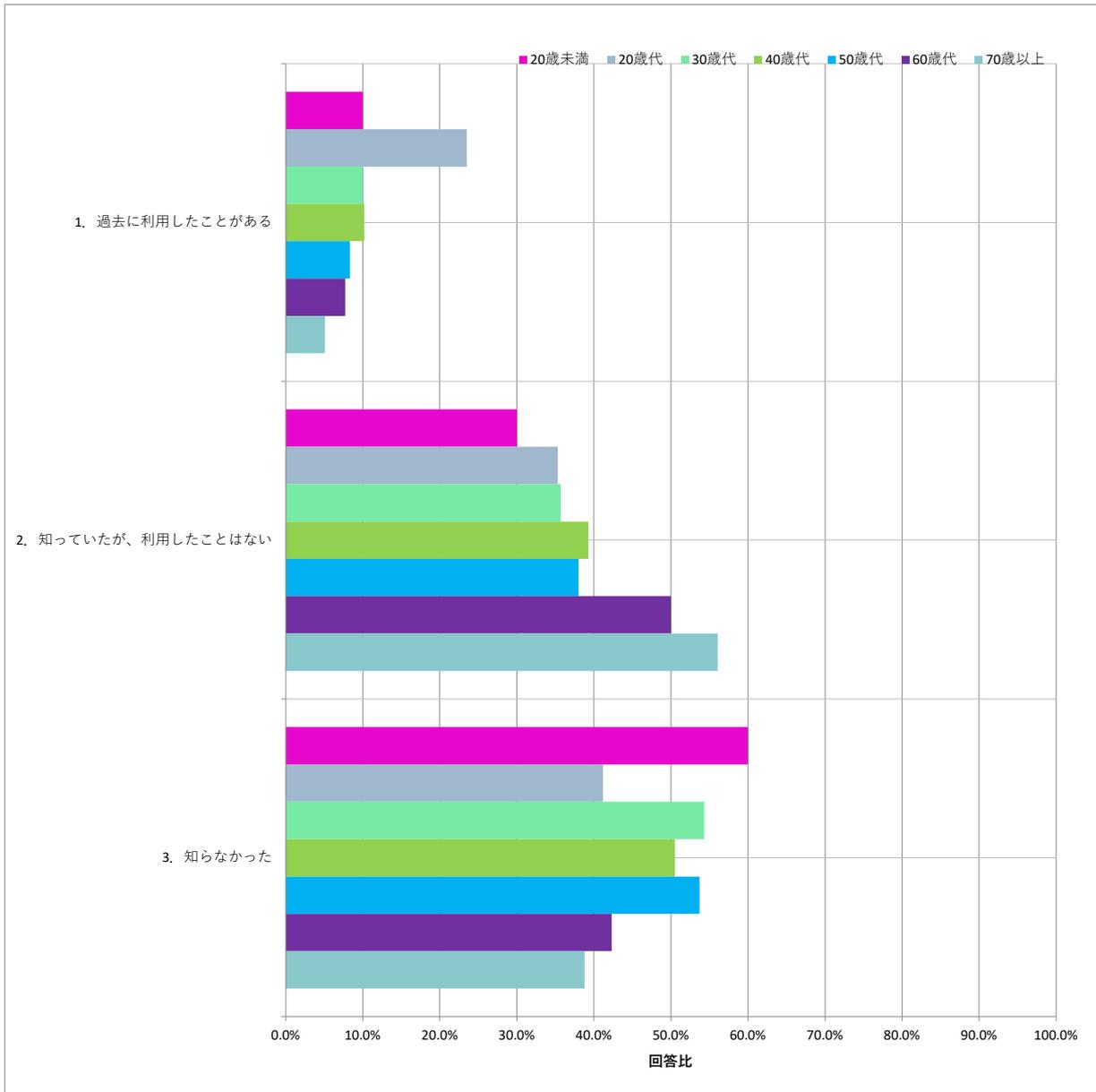
「知らなかった」が47.7%と、最も割合が高くなりました。

次いで「知っていたが、利用したことはない」が43.6%、「過去に利用したことがある」が8.7%となり、半数以上の方が県水お客様センターを認知している結果となりました。

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	
	258		252		4		514	
1. 過去に利用したことがある	15	5.8%	30	11.9%	0	0.0%	45	8.7%
2. 知っていたが、利用したことはない	127	49.2%	96	38.1%	1	25.0%	224	43.6%
3. 知らなかった	116	45.0%	126	50.0%	3	75.0%	245	47.7%



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
	10	17	70	107	108	104	98
1. 過去に利用したことがある	1 10.0%	4 23.5%	7 10.0%	11 10.2%	9 8.3%	8 7.7%	5 5.1%
2. 知っていたが、利用したことはない	3 30.0%	6 35.3%	25 35.7%	42 39.3%	41 38.0%	52 50.0%	55 56.1%
3. 知らなかった	6 60.0%	7 41.2%	38 54.3%	54 50.6%	58 53.7%	44 42.3%	38 38.8%



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1-2

県水お客様センターの対応時期

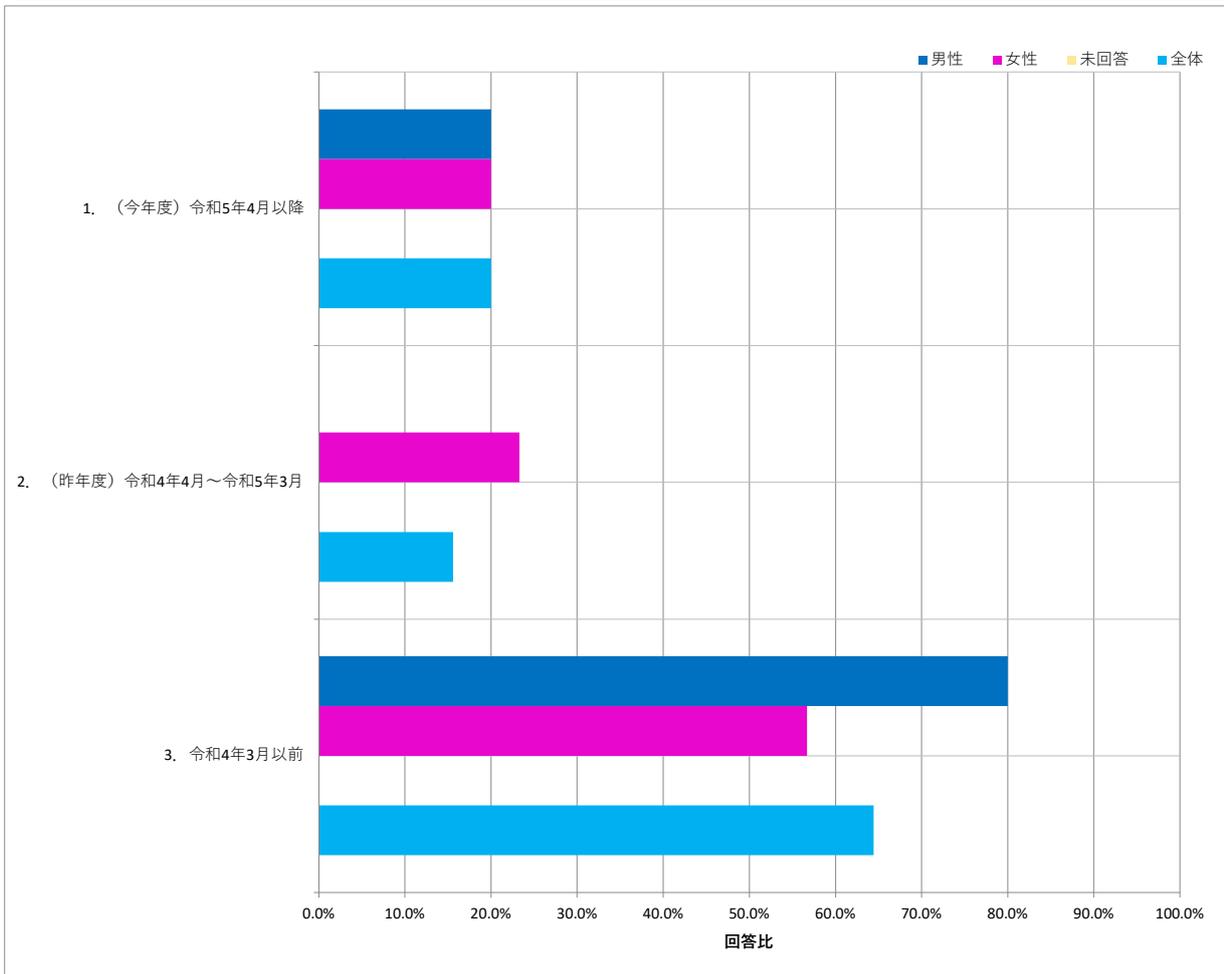
問1-1で「1. 過去に利用したことがある」とお答えの方にお尋ねします。  
その時期はいつ頃ですか。

N=45

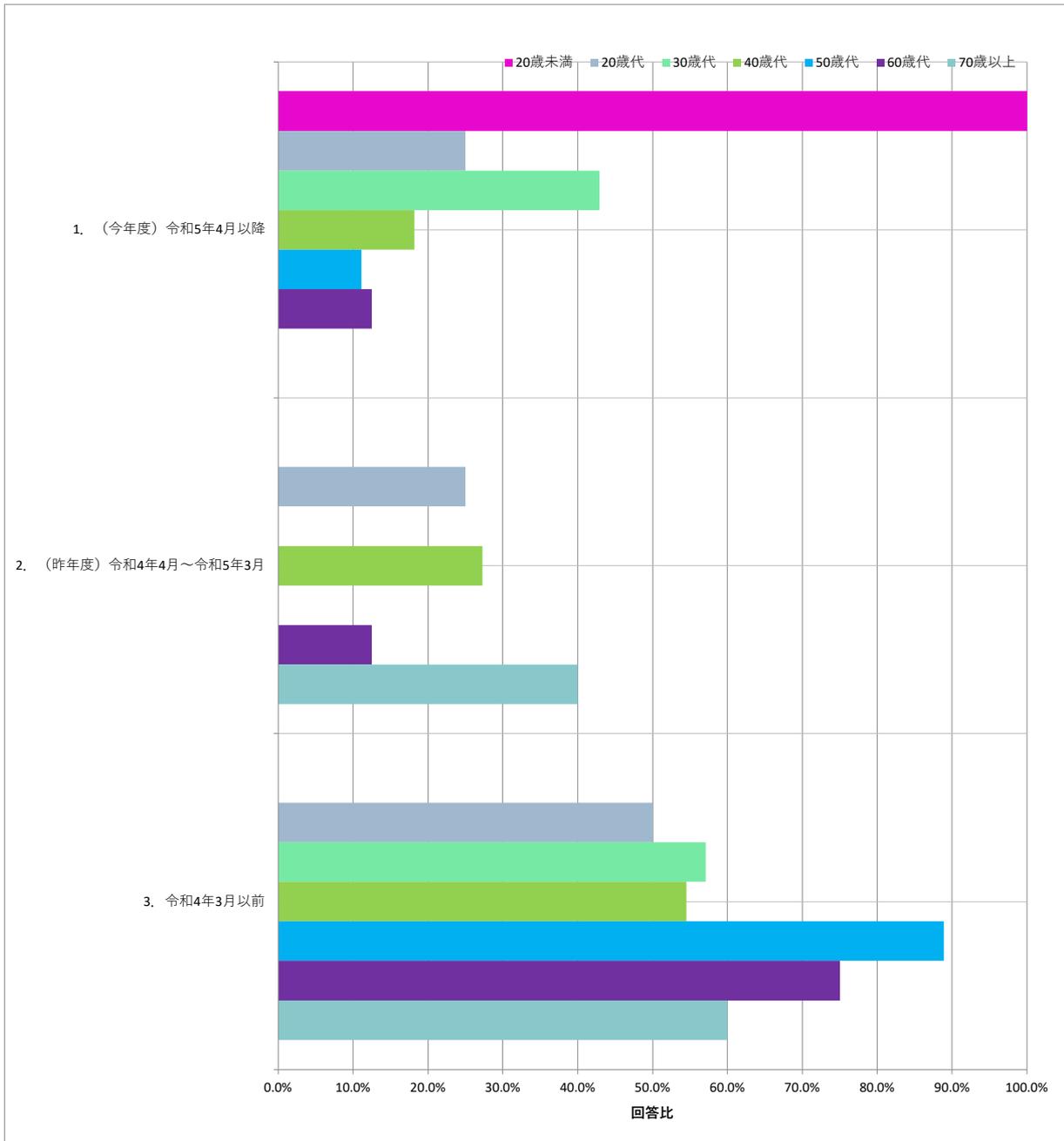
設問	回答数	回答比率
1. (今年度) 令和5年4月以降	9	20.0%
2. (昨年度) 令和4年4月～令和5年3月	7	15.6%
3. 令和4年3月以前	29	64.4%

「令和4年3月以前に利用した」が64.4%と最も割合が高く、次いで「令和5年度中に利用した」が20.0%、「令和4年度中に利用した」が15.6%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
	15	30	0	45
1. (今年度) 令和5年4月以降	3 20.0%	6 20.0%	0 0.0%	9 20.0%
2. (昨年度) 令和4年4月～令和5年3月	0 0.0%	7 23.3%	0 0.0%	7 15.6%
3. 令和4年3月以前	12 80.0%	17 56.7%	0 0.0%	29 64.4%



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	4	7	11	9	8	5
1. (今年度) 令和5年4月以降	1   100.0%	1   25.0%	3   42.9%	2   18.2%	1   11.1%	1   12.5%	0   0.0%
2. (昨年度) 令和4年4月～令和5年3月	0   0.0%	1   25.0%	0   0.0%	3   27.3%	0   0.0%	1   12.5%	2   40.0%
3. 令和4年3月以前	0   0.0%	2   50.0%	4   57.1%	6   54.5%	8   88.9%	6   75.0%	3   60.0%



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1-3

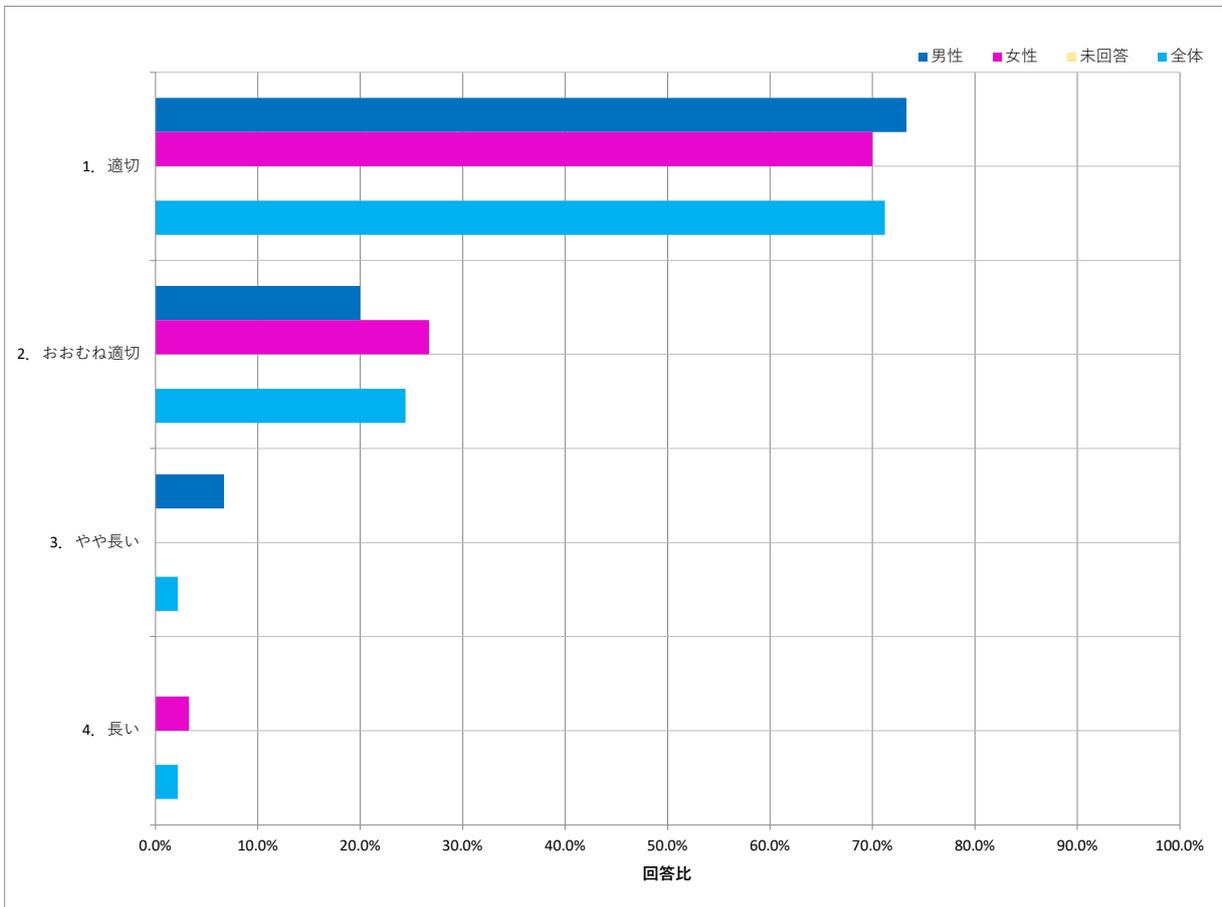
県水お客様センター職員の処理の迅速さ

問1-1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≫

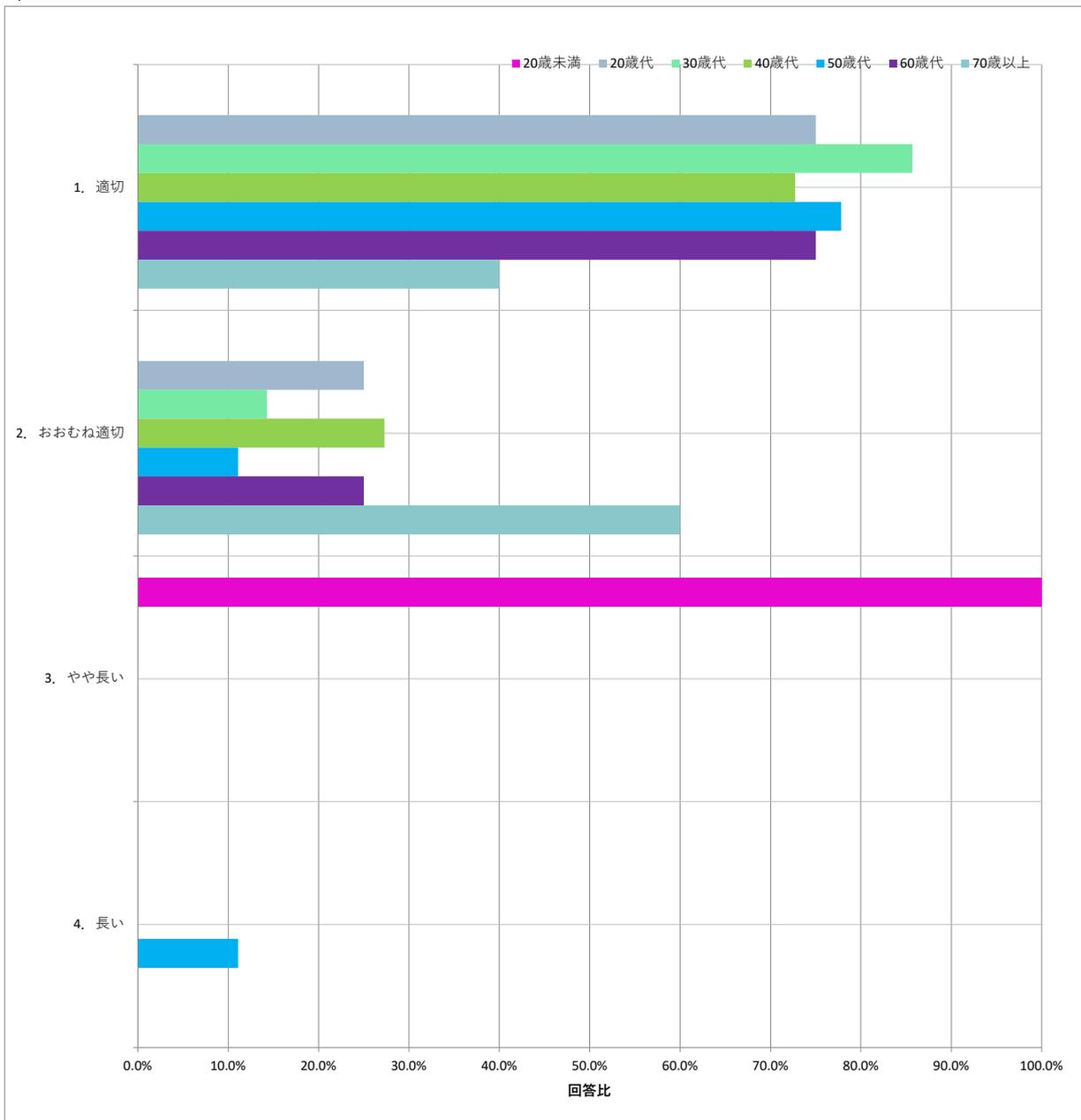
N=45					
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
1. 適切	32	71.2%	適切	43	95.6%
2. おおむね適切	11	24.4%			
3. やや長い	1	2.2%	長い	2	4.4%
4. 長い	1	2.2%			

「適切」「おおむね適切」の合計が95.6%を占め、「やや長い」「長い」の合計4.4%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
	15	30	0	45
1. 適切	11	21	0	32
2. おおむね適切	3	8	0	11
3. やや長い	1	0	0	1
4. 長い	0	1	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	4	7	11	9	8	5
1. 適切	0	3	6	8	7	6	2
2. おおむね適切	0	1	1	3	1	2	3
3. やや長い	1	0	0	0	0	0	0
4. 長い	0	0	0	0	1	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1-4

県水お客様センター職員の説明の分かりやすさ

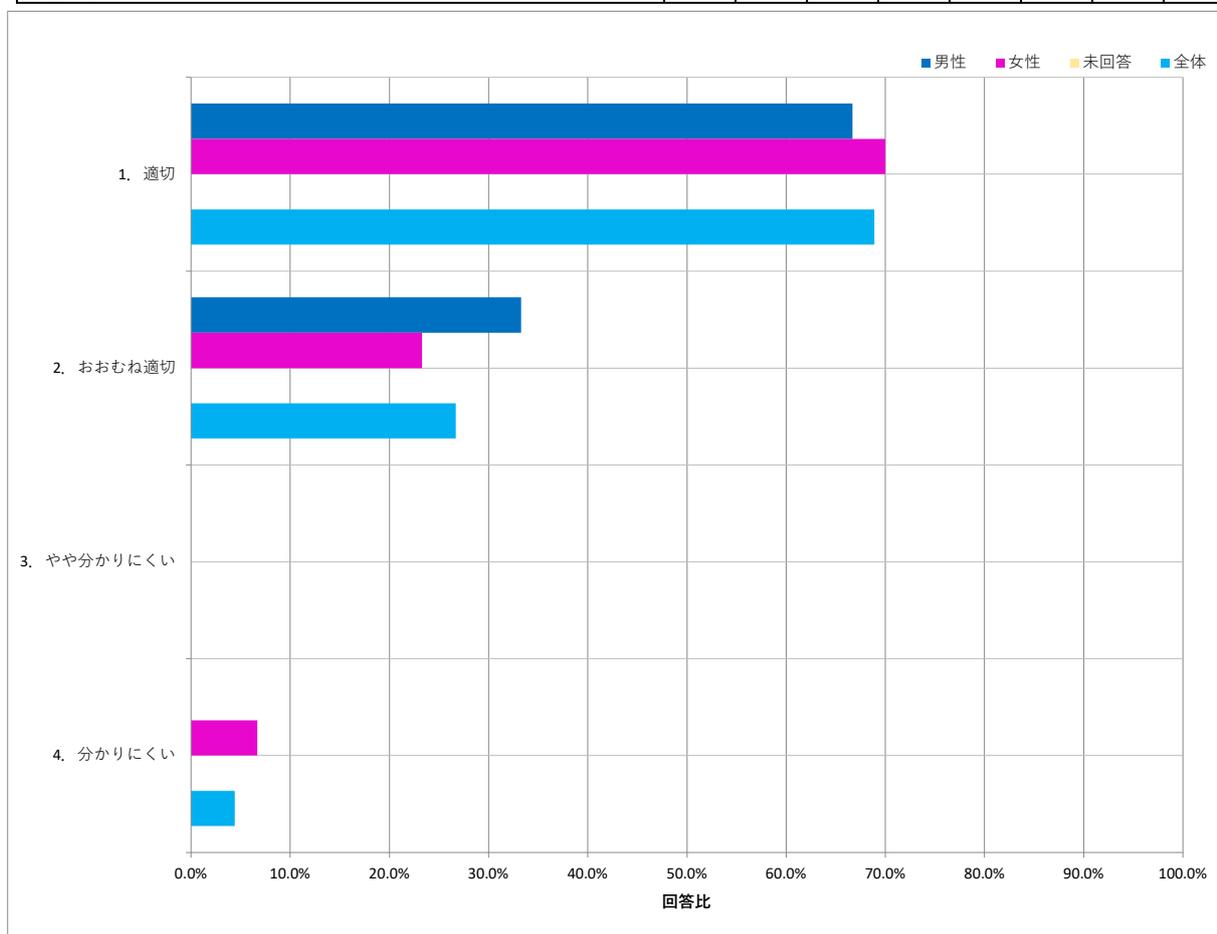
《説明の分かりやすさ》

N=45

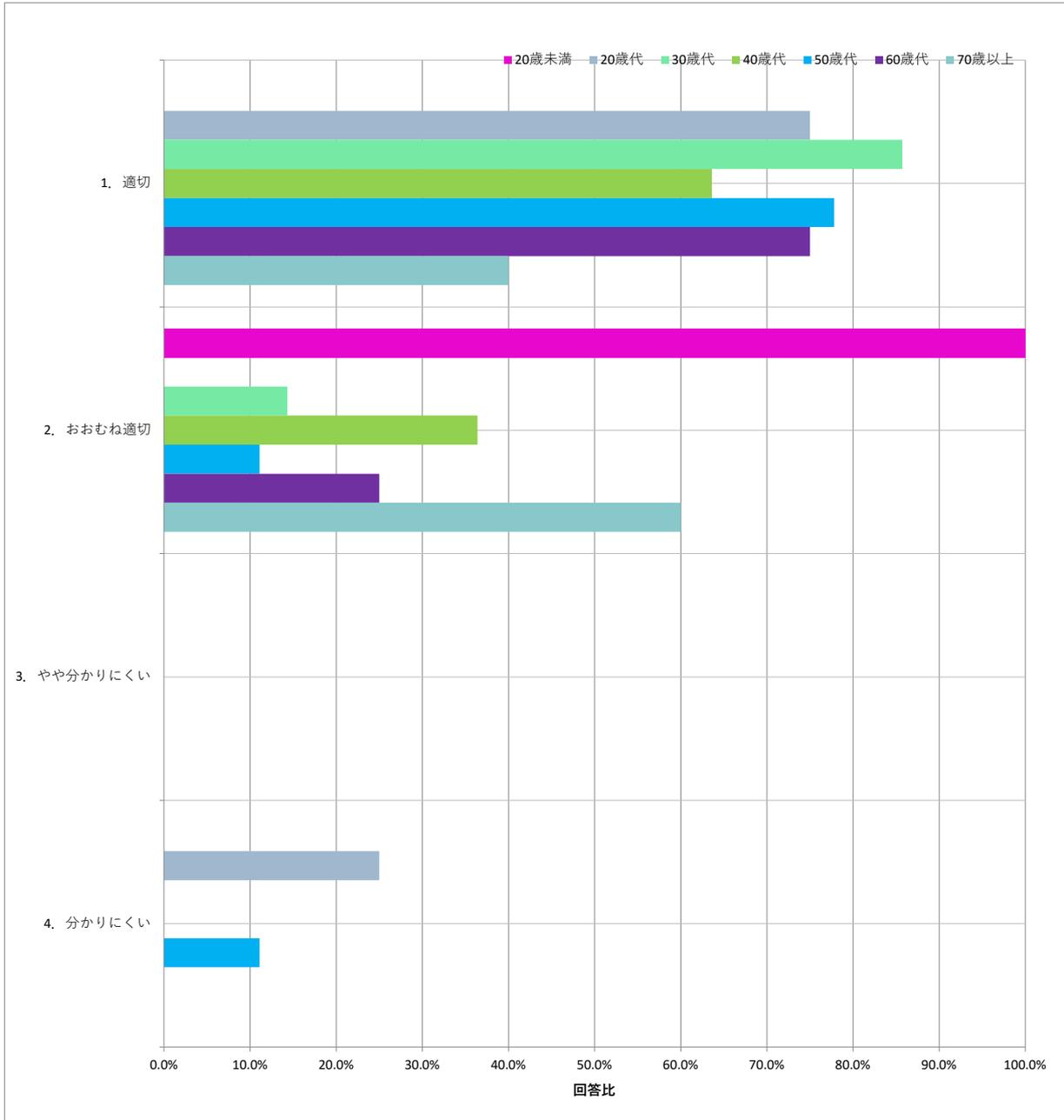
設問	回答数		回答比率		回答数		回答比率	
	回答数	回答比率	回答数	回答比率	回答数	回答比率	回答数	回答比率
1. 適切	31	68.9%	適切	43	95.6%			
2. おおむね適切	12	26.7%						
3. やや分かりにくい	0	0.0%	分かりにくい	2	4.4%			
4. 分かりにくい	2	4.4%						

「適切」「おおむね適切」の合計が95.6%を占め、「やや分かりにくい」「分かりにくい」の合計4.4%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
	15		30		0		45	
1. 適切	10	66.7%	21	70.0%	0	0.0%	31	68.9%
2. おおむね適切	5	33.3%	7	23.3%	0	0.0%	12	26.7%
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	0	0.0%	2	6.7%	0	0.0%	2	4.4%



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	4	7	11	9	8	5
1. 適切	0   0.0%	3   75.0%	6   85.7%	7   63.6%	7   77.8%	6   75.0%	2   40.0%
2. おおむね適切	1   100.0%	0   0.0%	1   14.3%	4   36.4%	1   11.1%	2   25.0%	3   60.0%
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%	1   25.0%	0   0.0%	0   0.0%	1   11.1%	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1-5

県水お客様センター職員の言葉遣い

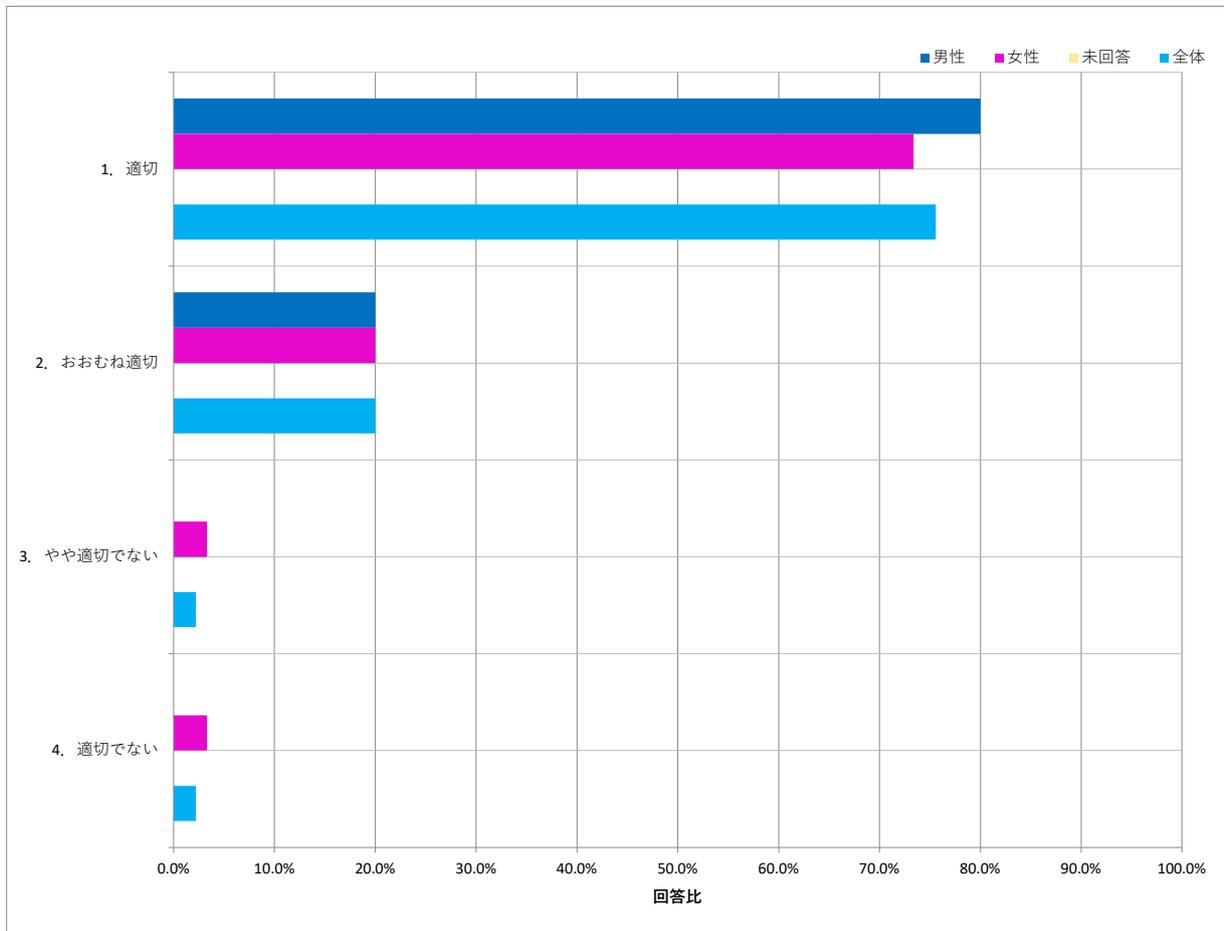
《言葉遣い》

N=45

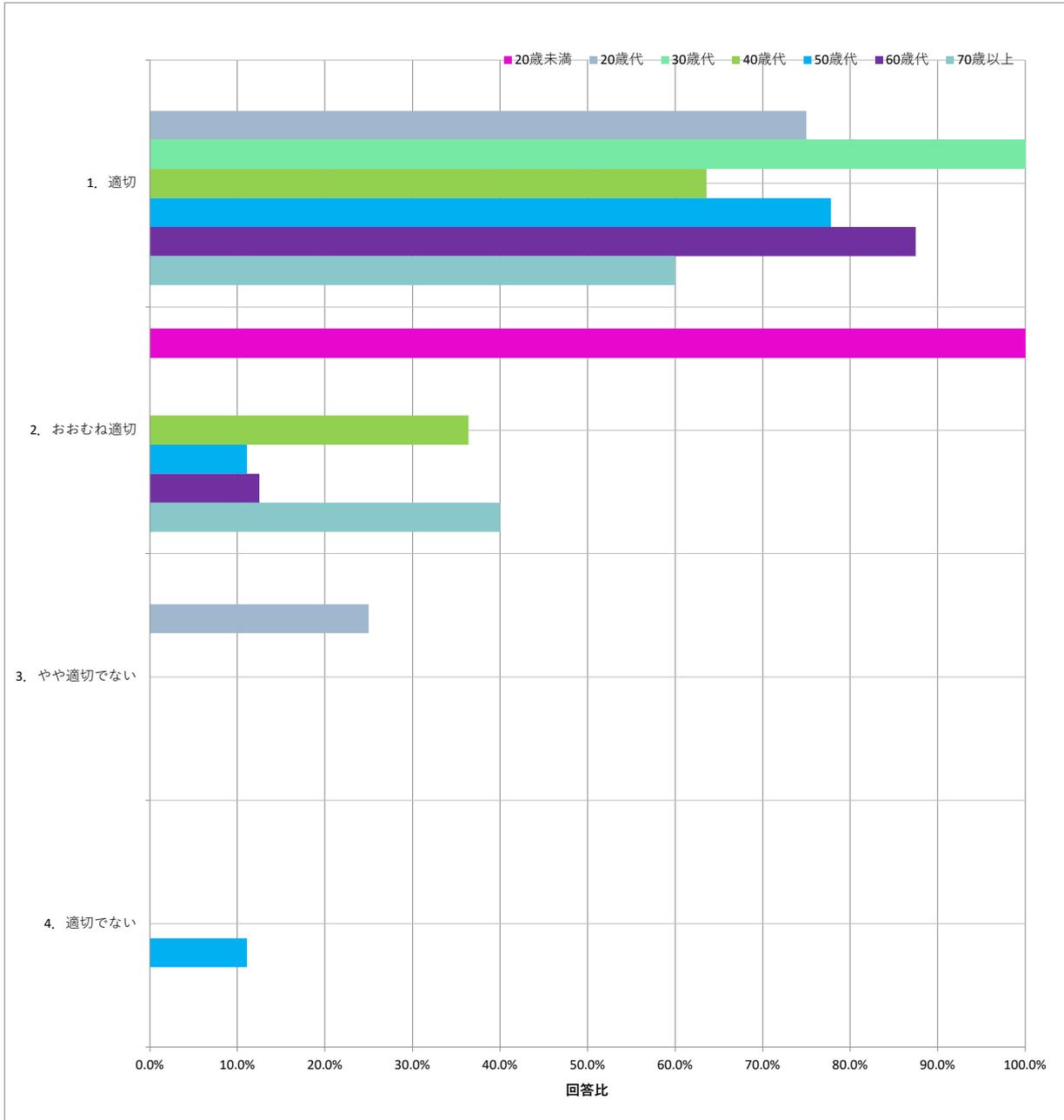
設問	回答数	回答比率	回答数		回答比率
1. 適切	34	75.6%	適切	43	95.6%
2. おおむね適切	9	20.0%			
3. やや適切でない	1	2.2%	適切でない	2	4.4%
4. 適切でない	1	2.2%			

「適切」「おおむね適切」の合計が95.6%を占め、「やや適切でない」「適切でない」の合計4.4%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
	15		30		0		45	
1. 適切	12	80.0%	22	73.4%	0	0.0%	34	75.6%
2. おおむね適切	3	20.0%	6	20.0%	0	0.0%	9	20.0%
3. やや適切でない	0	0.0%	1	3.3%	0	0.0%	1	2.2%
4. 適切でない	0	0.0%	1	3.3%	0	0.0%	1	2.2%



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
	1	4	7	11	9	8	5
1. 適切	0	3	7	7	7	7	3
2. おおむね適切	1	0	0	4	1	1	2
3. やや適切でない	0	1	0	0	0	0	0
4. 適切でない	0	0	0	0	1	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1-6

県水お客様センター職員の対応についての総合評価

《総合評価》

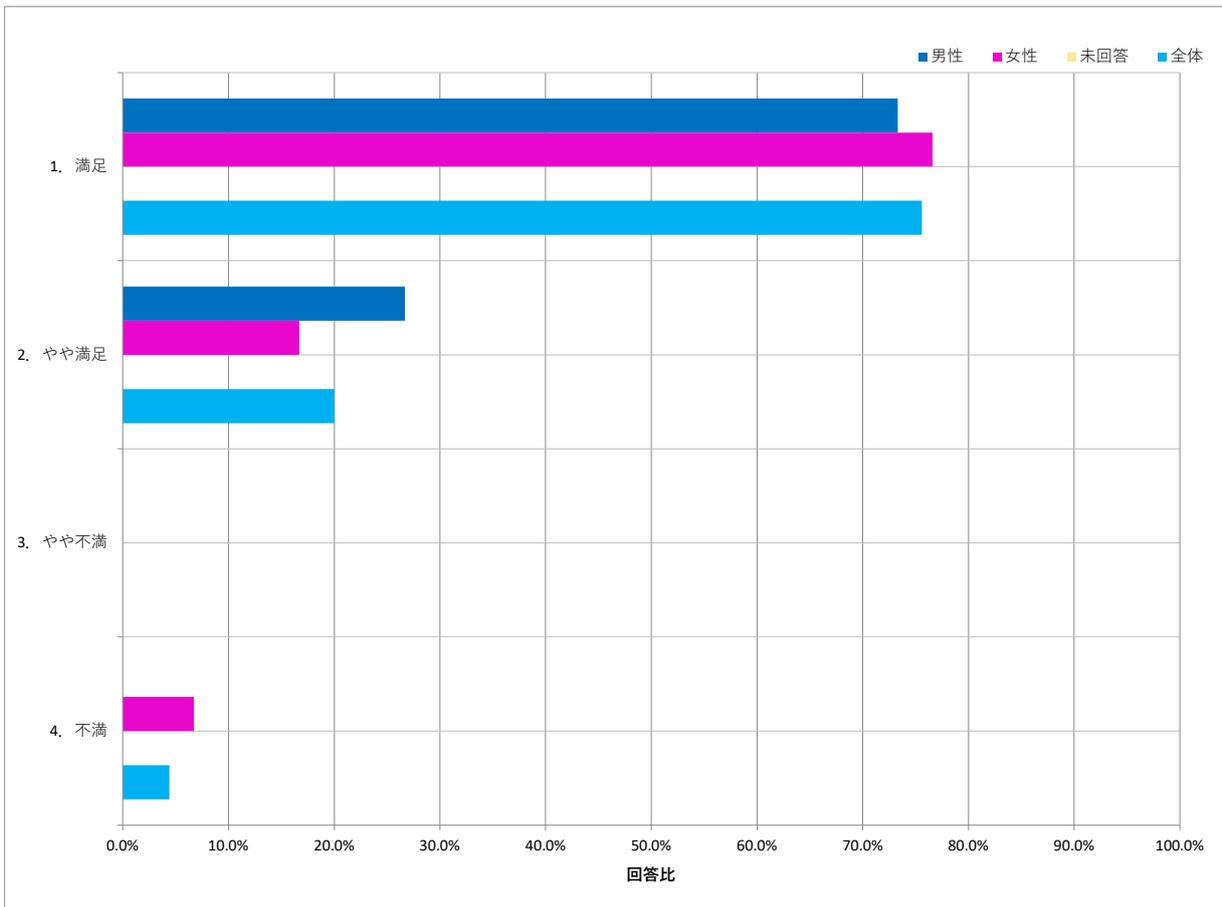
(問1-3から問1-5までの項目を総合してお答えください。)

N=45

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	34	75.6%	満足	43	95.6%			
2. やや満足	9	20.0%						
3. やや不満	0	0.0%	不満	2	4.4%			
4. 不満	2	4.4%						

「満足」「やや満足」の合計が95.6%を占め、「やや不満」「不満」の合計4.4%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
1. 満足	11	73.3%	23	76.6%	0	0.0%	34	75.6%
2. やや満足	4	26.7%	5	16.7%	0	0.0%	9	20.0%
3. やや不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
4. 不満	0	0.0%	2	6.7%	0	0.0%	2	4.4%



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	4	7	11	9	8	5
1. 満足	0	3	7	8	7	7	2
2. やや満足	1	0	0	3	1	1	3
3. やや不満	0	0	0	0	0	0	0
4. 不満	0	1	0	0	1	0	0

