

平 成 27 年 度

広 聴 実 績



名古屋市上下水道局

目次

	頁
I はじめに	1
II 平成27年度に寄せられたお客さまの声	1
III お客さまの声を業務改善に活かした主な事例	3
IV 上下水道モニターとアメンボクラブ	5
V 定型アンケート	8

○凡例

- (1) 比率(%)は原則として各計数ごとに小数第2位を四捨五入し、整数で表示しました。したがって、構成比において内訳の計と合計が一致しない場合があります。
- (2) IV、Vの章において、複数回答が可能な設問では、その項目を選んだ人が回答者全体のうち何%なのかという見方をします。そのため、各項目の比率の合計は通常100%を超えます。

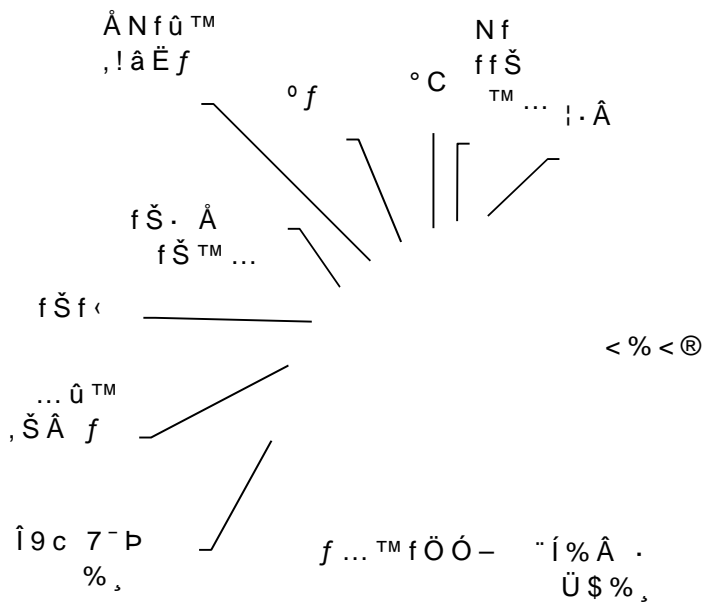
>0 Œ b8o% 9 w Ü

“2 ž Ç · c Ů ®, ‘È Ô ± ~ < % < ® · · ‡ È v ~ t ¼ ó · - ÿ Ů
 © È - · Ç ç u ~ < % < ® · , teff Š ... · < % 7 < ® · Â ‘teff
 Š ... · ä 3 ‘ Û ç Ô c ‘ Ñ - - ° ž Ō - · Ç ç u
 ‘ ~ “ í % Â · Û \$ % , · · - ÿ Ů © È - · Ç ç u ~ “ í % Â
 · Û \$ % , · È f “ · \$ ¼ % , í ff % Â · 0 b c ³ ² teff Š
 “ í % Â · Û \$ % , ‘ Û ç Ô c ° “ ° ž Ō - · Ç ç u
 Ç “ t ~ f ... ™ f Ō Ó - · · - ÿ ± Ó · - · Ç ç u ~ f ... ™ f Ō Ó - ·
 , ð ý ê m í h ‘ Û ç Ô c ° “ ° ž Ō - · Ç ç u

¥ í ‘ Ñ

< % < ®	“ í % Â · Û \$ % ,	f ... ™ f Ō Ó -	î 9 c 7 - Þ % ,	, Š Â f ... Ů ™	f Š f ‹

f Š · Â f Š ™ ...	Â N f Ů ™ , ! â È f	° f	° C	N f f f Š ™ ...	! · Â



~

ê > lrbœ† » 5•_q?KSz^![]

f“2žÇ·cÑÓf

Î9 s éðf~øf•. öä3Ûøƒ<Ò • öä3’
-Ä •u

Î9 s éðf~øf•. öä3Ûm| Ç “u

effŠ...°,tî9Á·s’± -t•<J^{32°}·éðfs ·_

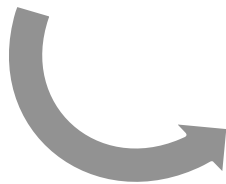
-. vÛËÛ“Êts ‘ ³Î9 s éðf~øf•ÛtQ0-

Ó -°de -•Çøu

“2žÇ·c’“œ”‘ -t öä3Ûøƒ<Ûä!8ø “~ÿ

¬•t~øƒ< •. öä3’m| Ç “u

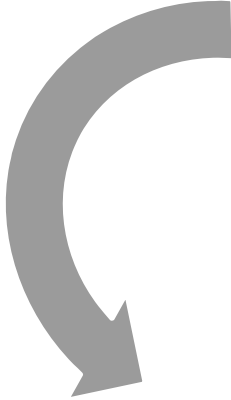
m|-. öä3



f“2žÇ·cÑÓf
< Íó3 è3ùù â³²°effŠđÿÛÅÚ
¬“±-.,Ó•• ”Ó’~•.°t ~fŠđÿ ffŠ
đÿ,Ó••.Ñ•’,¬-Ó±••-Ä •u

Ó•¿ · |m|

~>»k÷•È,Ó••.è•Û~effŠđÿ >»k÷•È,Ó••
’m|teffŠđÿ.,Ó•°‹Ôœ±ÛÑÓ ”ÓÍϕ~ Ç
“u



m | -

(á °3û%± i À8•p i
ÑÑ °ÑÑ vÑÑ ¥\$!œ

V W È4(q5 (á °3û%± i À8•p i
ÑÑ °ÑÑ vÑÑ ¥\$!

ë V W È4(Ô ½ ± î \ " Ó å Î ; Û È

>/ V W È4(Ô ½ ± î \ c

effŠ™ ... ' Û ç Ô v ~ · V x 7 r " Û í n t X™ Ž " - ó , Ž ³ f
f Û È Ô " È t " ÿ 8 ! G Û p » · Ç ç u " ÿ 8 · p , ø P < È '
‡ ð · Ô < , ì e · p " Ò À j ' Ñ - - · Ç ç u
ø P < effŠ™ ... · 1 ç Ô ä 3 ÿ 8 Û k j " â 3 ñ 8 æ ù Á
· Å · " © ~ ± ± È ' t " · ' c - 1 ç Ô " x ß ' " · - t e f
f Š™ ... ' c ç Ô i · Û · " © · · Ç ç u

>0 " å £ î ° > & ° > 1 G < >) Ý

â 3 ñ 8 · Ç - , ø P < effŠ™ ... À x æ ç õ ä È
J V V R Y Y Y Y C V G T E K R [E P C M Q [Q T [C P S K P F G Z J V O N

ù Å , ½ Ç ' - · -

ù Å ø Í ' - · -

ù - Å f Š f ' - · -

>1 <0z0b Ū

effŠ" ŷ8. •^a "žŌ"p' "x ßŪİu t
'ŪϕŌ, •Ū Ê⁻•"©-ϕ "u

effŠ™ ...

>İ>İ	'">Ý G>İ	'">Ɔ G>	'">ß G>İ	'">à G>İ
6ä & ¥>İ	>á v>Ý>â ¥H uH	>ä v>Ɔ>	>ä ¥H 5 H>İ	>Ý>Ū v>Ý>â ¥H vH>İ
0b Ū d>İ	,â#ãGkG•Ge d	" £GNGn>İ	ŒnU]væ+ />İ GEG•GkGFG4Gn>İ H i, †w ¶9 H >İ	¼ £GzG2G•GVG•G[Gy
g •*... X>İ	>Ɔ>ß>İ	>à>Ý>İ	>Ɔ>ä>İ	>ß>ä>İ

7İ 3 Ñϕù « Å£

7É› ϕù¬ Å£

3 Ñ x • ©

x

7™ „d ÷ Ê /™ ó

÷3 øæ ϕù- Å£

7¿›, ä3 3 +ϕù® Å£

>2 "ÓâîjÛÈ\c

â!3 ï) ,t effŠ" ÿ8°4•.ŠÓ'ÑÔeffŠ...õ 8

ÿ8µ"± -t/° 0G''ìžÕÇ "u/° 0 %o .

îß:Û° '•p•àTžÕ-•Çøu

effŠ" ÿ8"Ò}-Ó•-t effŠ... 'cøÔ•i•Û•"©~±

±Ë't effŠ...•ò"ä 3 ')3 ãâ± -•£l•"©•-

Çøu/° 0G"Ò,f@â°•aÔ7 HÇc'Ë¼™ -•"©•-

•Çøu

øP< effŠ...Àxæç õä â!3 ï) '-•-

JVVR YYY YCVGT EKVE PVOG QQT LKRP HQTO CVKQP

JVO

7f@â,¼Çcø¥< £

Ô•® a

Ž9ø% 2,•®

7²ÇÛvÇ-Ó°•fŠf•i

7" _Ç-Ó°•â3ñ8 .1

ÿ-fÛ •"fŠf•Ëì•®

â3ñ8 •®

ì °"á£î°

>/ °"á£î°

-ùâ3ñ8 ±,t Ë°1 žÕÔä 3 ´1&žÕ"pw´c -
 ØÕÔeffŠ™...´ÙøÔâ3ñ8 Û& tv~·"2žÇ"Ò"<~•
 VxÛ"@- t!·|üÛín ·Çøu
 /° 0G,-ùâ3ñ8 Ûó~ ®Å1 Ç "u

>0 "á£î°) Ý

â3ñ8 ÅÓÑà

Ñ

ñ	´à	;ó
ñ		
¡ñ		
ïÅ		

0É	´à	;ó
«ªÉ		
-ªÉ		
.ªÉ		
®ªÉ		
ªÉ		
°ªÉ		
±ª,ie		
ïÅ		

•<J°t tfÛ²·Ñ·´"éÈ°ø"

Å ·à·

øÃ	´à	;ó
«"fŠfÛ!·ÇÇéÉ		
¬"fŠfÛ_G -øÔt"§´øÔ³²ÖÛL´´éÉ		
-"fŠfÛËf¥´k´´éÉ		
®"fŠfÛs·fÛéÉø d·)+æé8ÿ8 ÛéÉ£		

®"fŠfÛs·
 fÛéÉø d·
)+æé8
 ÿ8 ÛéÉ£

-"fŠfÛËf
 ¥´k´´éÉ

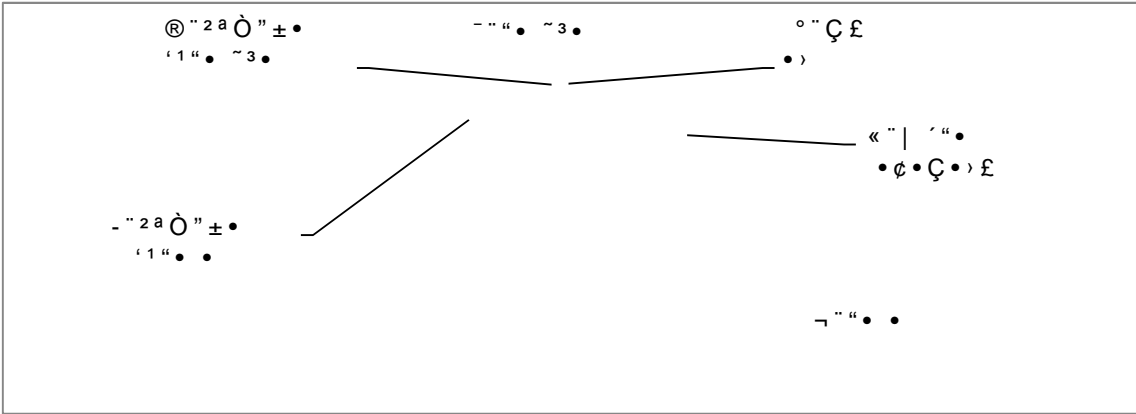
«"fŠfÛ!
 ÇÇéÉ

¬"fŠfÛ_G
 -øÔt"§´
 øÔ³²ÖÛL´
 ´´éÉ

~ 3 • í • f Š f • Û “ • • ± ì • Ç ç ”

Å • à • ’

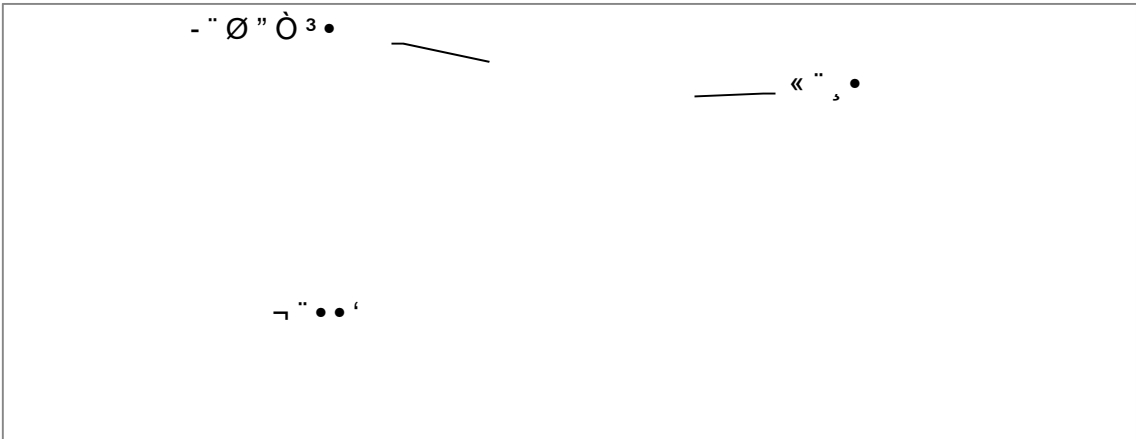
ø Æ	’ à	; ó
« ” ’ “ • • ç • Ç •) £		
¬ ” “ • •		
- ” 2 a Ò ” ± • ’ 1 “ • •		
® ” 2 a Ò ” ± • ’ 1 “ • ~ 3 •		
- ” “ • ~ 3 •		
° ” Ç £ •)		



• < J • f Š f , t • ¬ ” Û t Ö f ° ’ f Û j Ê Ô p x ° ç ”

Å • à • ’

ø Æ	’ à	; ó
« ” , •		
¬ ” • • ’		
- ” Ø ” Ò 3 •		



effŠ™... 'ÙøÔä 3 ·v°· ÷·Ë·, 'ÓÇø"

ø·~·°Ë£
 Å ·à·

øÃ	'à	;ó
«"efÊ©Ê~™„÷žÜ'Ó·±••		
¬"³·Íf çùÿ		
-"ffŠy pÇ-Ó		
®"Åf07Ðf0·ĪĪ		
¬" -»é~³ÔÄ²)÷¬ ss«ì-fŠ7ffŠ·øĪ•		
°" ÷ Ò³•		
±"Ī·Â		

«"efÊ©Ê~™„÷žÜ'Ó·±••

¬"³·Íf çùÿ

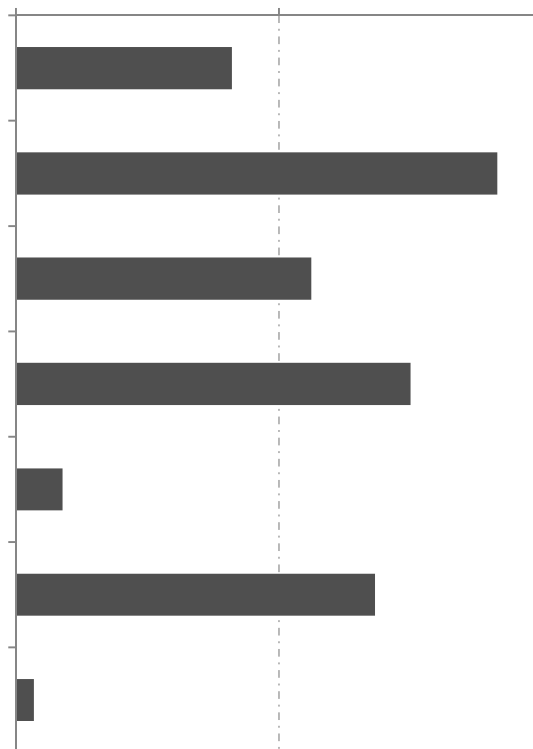
-"ffŠy pÇ-Ó

®"Åf07Ðf0·ĪĪ

¬" -»é~³ÔÄ²)÷¬
 «ì-fŠ7ffŠ·øĪ•

°" ÷ Ò³•

±"Ī·Â



effŠ... 8 8øÛ••'³¬"œ±•<ÓÇø"

Å •à.

ø Æ	à	ó
« "È"œ±•<Ô		
¬"÷¬•Ô•tÈ"œ±•³•		
¬"÷Ò³•		
®"ÈÔâ>•³•ø ýó³•³•£		

®"ÈÔâ>•³•
 ø ýó³•³•
 •£

« "È"œ±•<
 Ô

¬"÷Ò³• /

¬"÷¬•Ô
 •tÈ"œ±•³•
 •

µà·effŠ™ ... '·-·<±GÛ" '©ž•

Å •à.

ø Æ	à	ó
« "<±		
¬"²ªÒ"±•'¹<±		
¬"²ªÒ°Ë³•		
®"²ªÒ"±•'¹g<		
¬"g<		

®"²ªÒ"±•
 '¹g<

¬"²ªÒ°Ë³•

¬"g<

\ « "<±

¬"²ªÒ"±•
 '¹<±

