

平成30年度
アンケート調査結果報告

平成31年 2月

緑水工業株式会社

平成30年度 アンケート調査結果のご報告

この度の「お客様のお声をお聞かせください」と題したアンケート調査にご多忙のなかご協力を頂き、深く感謝申し上げます。

アンケート調査を実施させていただき、多くのお客様のご意見・ご要望を拝聴することができました。

弊社では、これらの貴重なお声をお客様の満足度向上に反映させられるように今後の管理業務や営業活動等において努めてまいります。

○調査要領について

1. 調査の目的	お客様が弊社の業務に対してどのように評価されておられるのか、何を求めておられるのかを把握し、お客様へのより良いサービスの実現と、より一層の業務改善に役立たせることを目的としています。
2. 調査期間	平成 30年 9月 14日から平成 30年 11月 30日 (78日間)
3. 調査対象	弊社が直接業務を受託する官公庁並びに民間企業に従事されている職員
4. 調査方法	弊社営業担当者がアンケート調査票を持参もしくは郵送等で依頼し、改めて後日回収に何う方法で行いました。
5. 回答人数	148名 (官公庁 : 20団体 105名) (民間企業 : 44社 43名)
6. 回答率	99.3% (官公庁 : 100%、民間企業 : 97.7%)

○集計結果について

今回のアンケート調査は、1. 受付窓口及び営業担当の対応（2問）、2. 作業報告・出来映え（5問）、3. 施工（業務）管理・安全対策（3問）、4. 技術力（2問）、5. 緊急時の対応（2問）、6. 弊社の取り組み（3問）の合計17問のそれぞれの問いに対して、「とても良い」「良い」「普通」「悪い」「とても悪い」の5段階で評価していただきました。また、7. 包括的民間委託については、4つの点から弊社に期待されることを記入形式でお聞かせいただきました。お客様満足度の観点から、「とても良い」「良い」という評価を頂きました回答を「満足件数」として集計するとともに、全問の平均値を「総合満足度」としてまとめました。

※回答人数148名

項 目	総件数	満足件数	満足率
1. 受付窓口及び営業担当の対応			
①服装・身だしなみ・接客態度はいかがでしたか。	148	130	88%
②営業担当の対応はお客様のご要望にお応えできていましたか。	148	131	89%
2. 作業報告・出来映え			
①施工（業務）の出来映えは、満足いただけましたか。	145	130	90%
②作業員はお客様のご要望にお応えできていましたか。	145	129	89%
③作業報告書の内容・出来映えはいかがでしたか。	145	117	81%
④作業員の報告・説明はわかりやすくお伝えできていましたか。	146	124	85%
⑤作業員の身だしなみ・態度・言葉使いはいかがでしたか。	146	121	83%
3. 施工（業務）管理・安全対策			
①作業工程・作業計画は、計画通りに実施されてきましたか。	145	122	84%
②安全対策は十分行われていましたか。	146	119	82%
③現場の後片付け・復旧は、適切になされてきましたか。	145	125	86%
4. 技術力			
①当社技術者の知識・技術力には、どの程度満足されましたか。	145	126	87%
②改善提案などは、創意工夫が行われていたでしょうか。	144	107	74%
5. 緊急時の対応			
①緊急時の対応の早さは、どうでしたでしょうか。	136	117	86%
②危機管理に対する意識は、どの程度満足されましたか。	136	106	78%
6. 弊社の取り組み			
①水環境フォーラムの取り組みについてどう思いますか。	145	134	92%
②出前授業（上下水道の基礎）の取り組みについてどう思いますか。	142	122	86%
③汚泥のコンポスト化の取り組みについてどう思いますか。	143	127	89%
総 合 満 足 度	2450	2087	85%

○前回調査（平成29年度）との比較

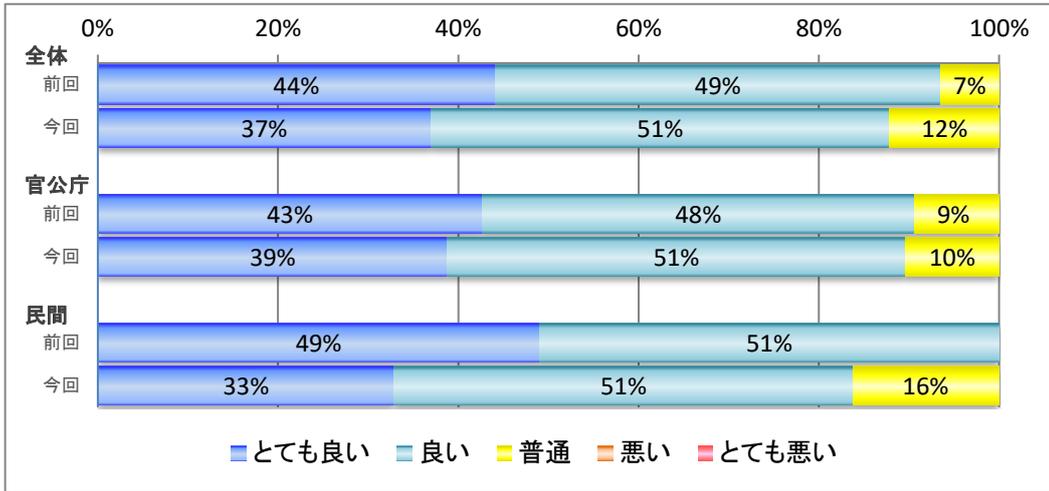
問1から問5までの「満足件数」の集計結果と総合満足度につきまして、前回調査結果との比較を行いました。

その結果、総合満足度が1%減となりました。

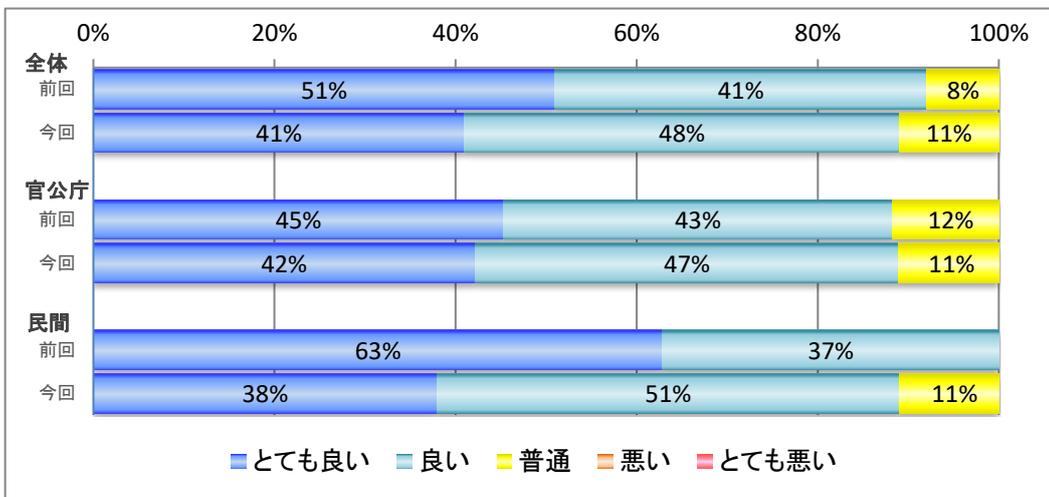
項 目	今回	前回	増減
1. 受付窓口及び営業担当の対応			
①服装・身だしなみ・接客態度はいかがでしたか。	88%	93%	-5%
②営業担当の対応はお客様のご要望にお応えできていましたか。	89%	92%	-3%
2. 作業報告・出来映え			
①施工（業務）の出来映えは、満足いただけましたか。	90%	86%	4%
②作業員はお客様のご要望にお応えできていましたか。	89%	88%	1%
③作業報告書の内容・出来映えはいかがでしたか。	81%	84%	-3%
④作業員の報告・説明はわかりやすくお伝えできていましたか。	85%	82%	3%
⑤作業員の身だしなみ・態度・言葉使いはいかがでしたか。	83%	88%	-5%
3. 施工（業務）管理・安全対策			
①作業工程・作業計画は、計画通りに実施されてきましたか。	84%	84%	0%
②安全対策は十分行われていましたか。	82%	87%	-5%
③現場の後片付け・復旧は、適切になされてきましたか。	86%	88%	-2%
4. 技術力			
①当社技術者の知識・技術力には、どの程度満足されましたか。	87%	86%	1%
②改善提案などは、創意工夫が行われていたでしょうか。	74%	79%	-5%
5. 緊急時の対応			
①緊急時の対応の早さは、どうでしたでしょうか。	86%	87%	-1%
②危機管理に対する意識は、どの程度満足されましたか。	78%	81%	-3%
6. 弊社の取り組み			
①水環境フォーラムの取り組みについてどう思いますか。	92%	88%	4%
②出前授業（上下水道の基礎）の取り組みについてどう思いますか。	86%	84%	2%
③汚泥のコンポスト化の取り組みについてどう思いますか。	89%	90%	-1%
総合満足度	85%	86%	-1%

1. 受付窓口の対応

①服装・身だしなみ・接客態度はいかがでしたか。

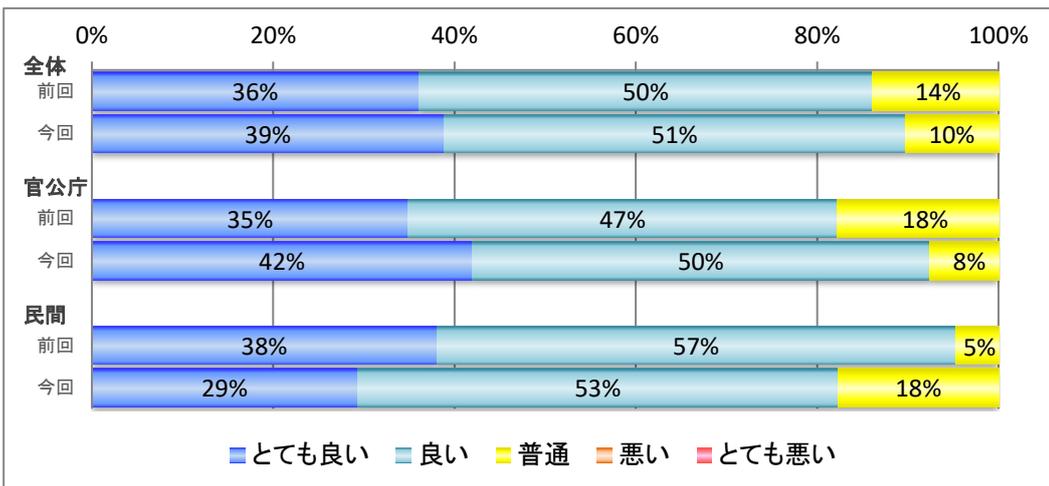


②営業担当の対応はお客様のご要望にお応えできていましたか。

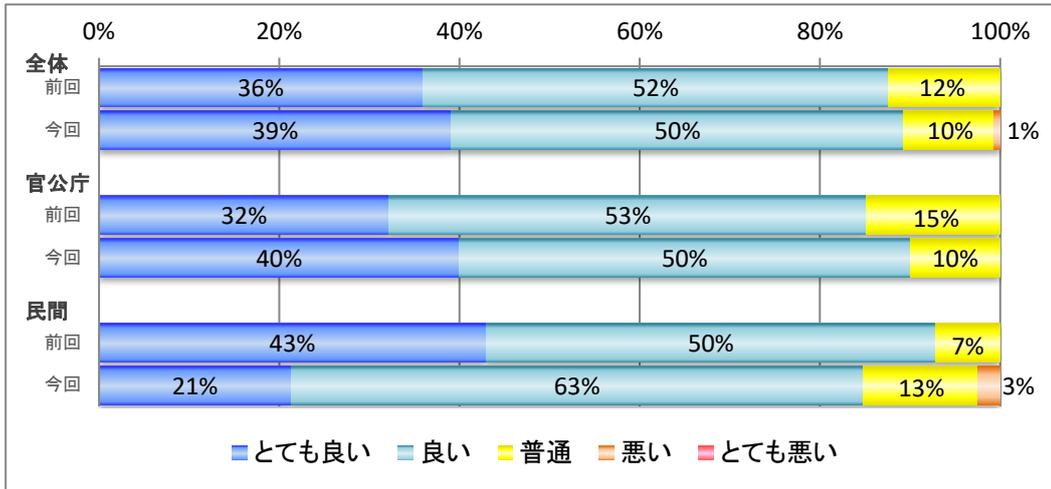


2. 作業報告・出来映え

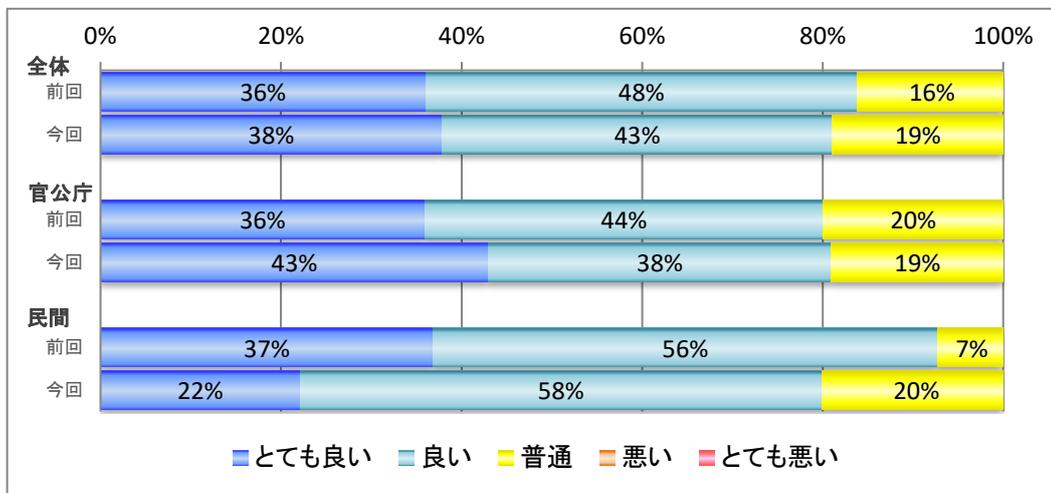
①施工（業務）の出来映えは、満足いただけましたか。



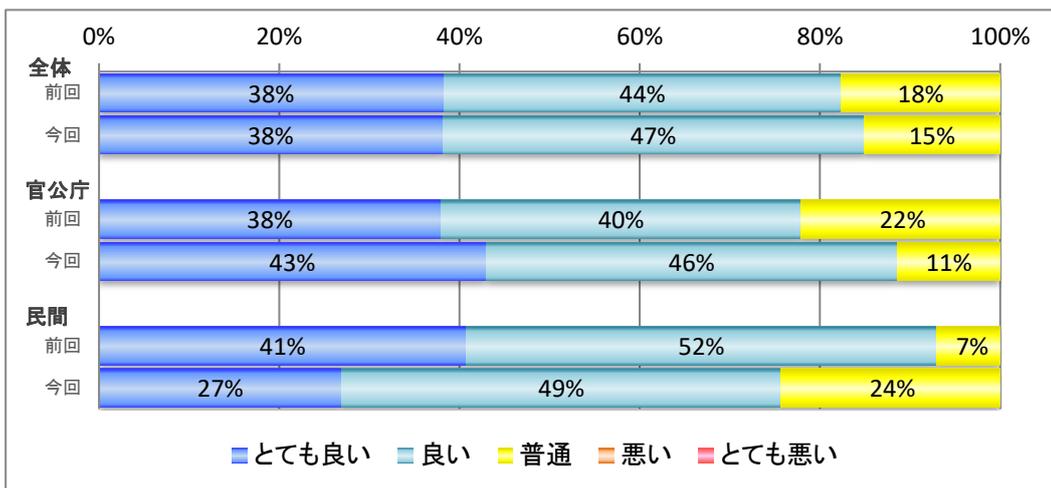
②作業員はお客様のご要望にお応えできていましたか。



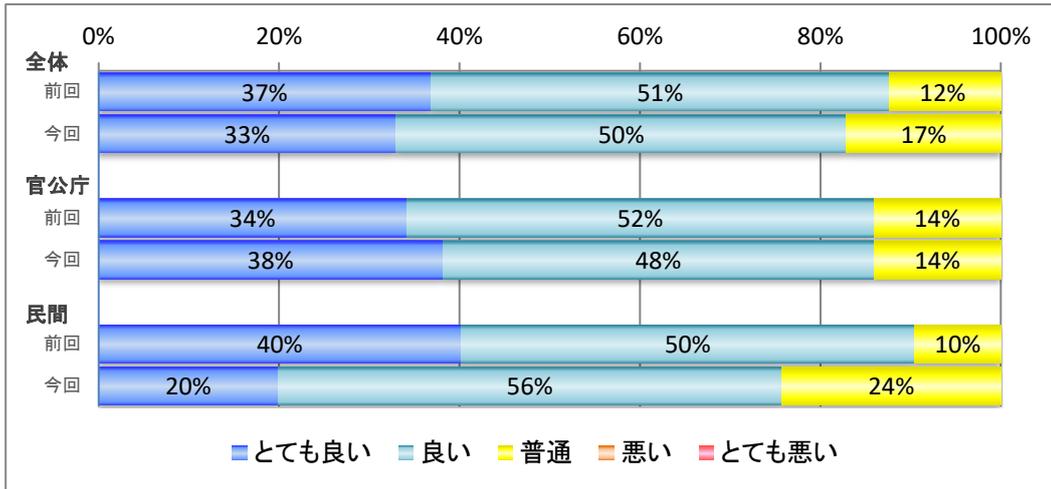
③作業報告書の内容・出来映えはいかがでしたか。



④作業員の報告・説明はわかりやすくお伝えできていましたか。

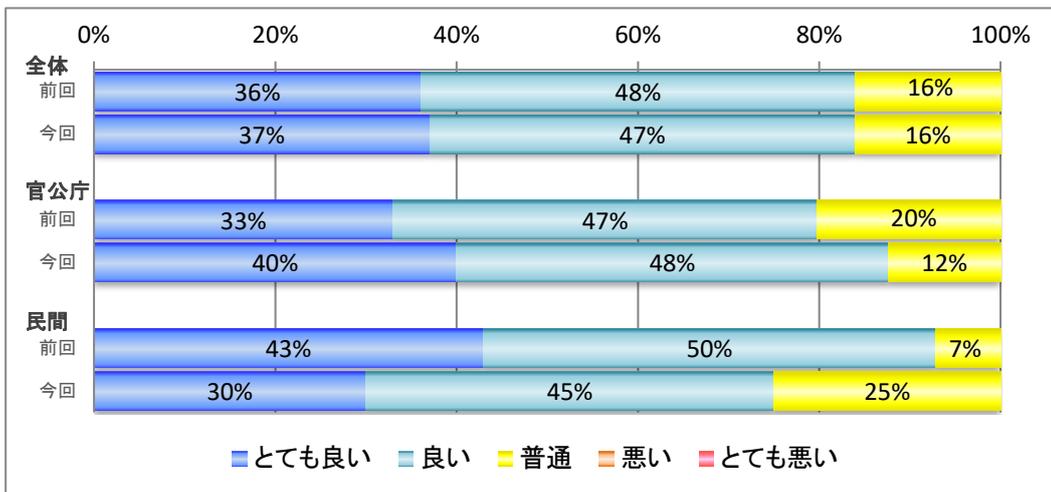


⑤作業員の身だしなみ・態度・言葉使いはいかがでしたか。

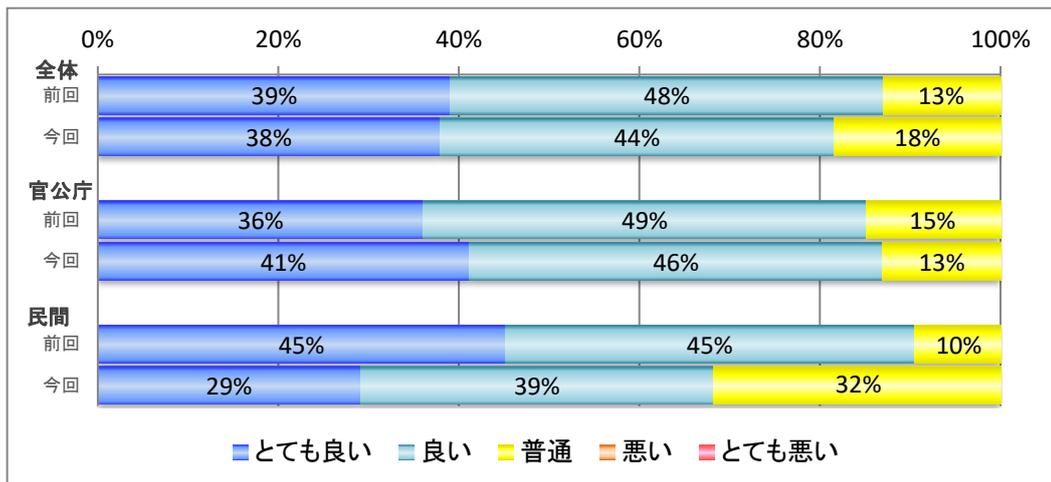


3. 施工（業務）管理・安全対策

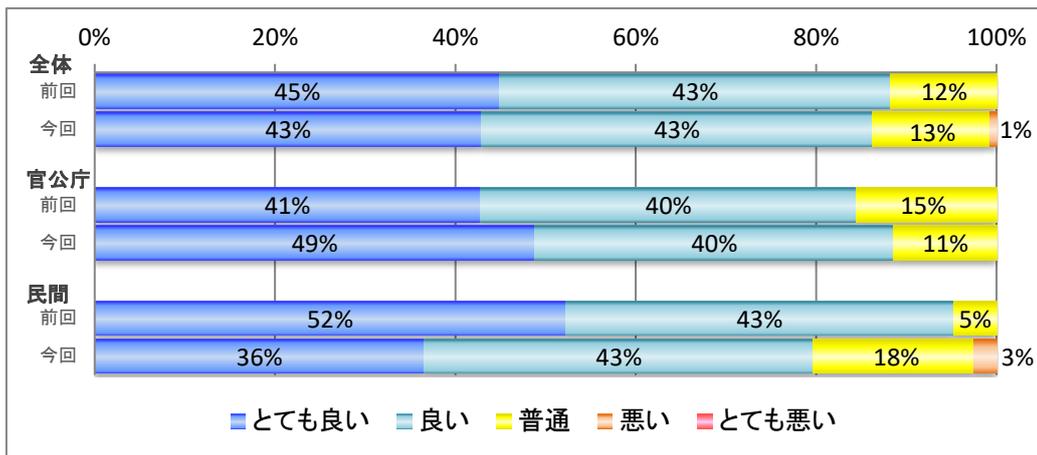
①作業工程・作業計画は、計画通りに実施されていましたか。



②安全対策は十分行われていましたか。

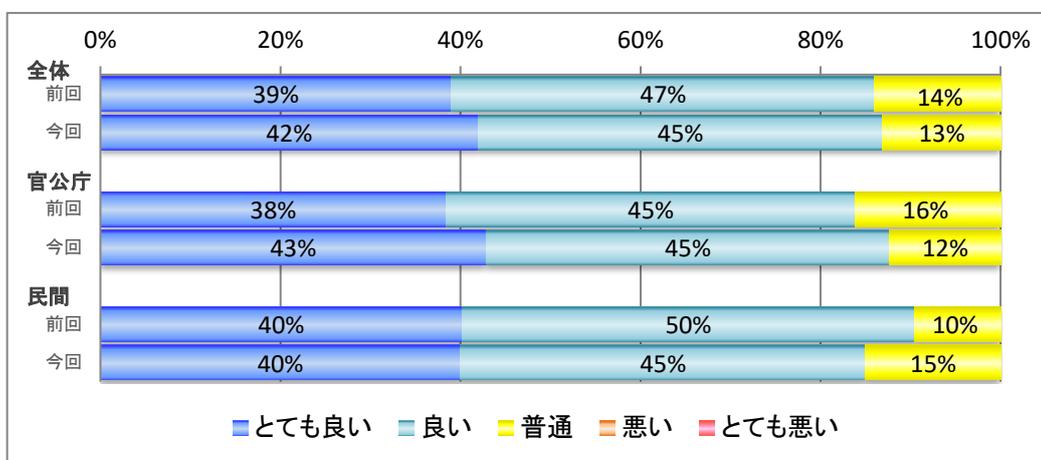


③現場の後片付け・復旧は、適切になされていましたか。

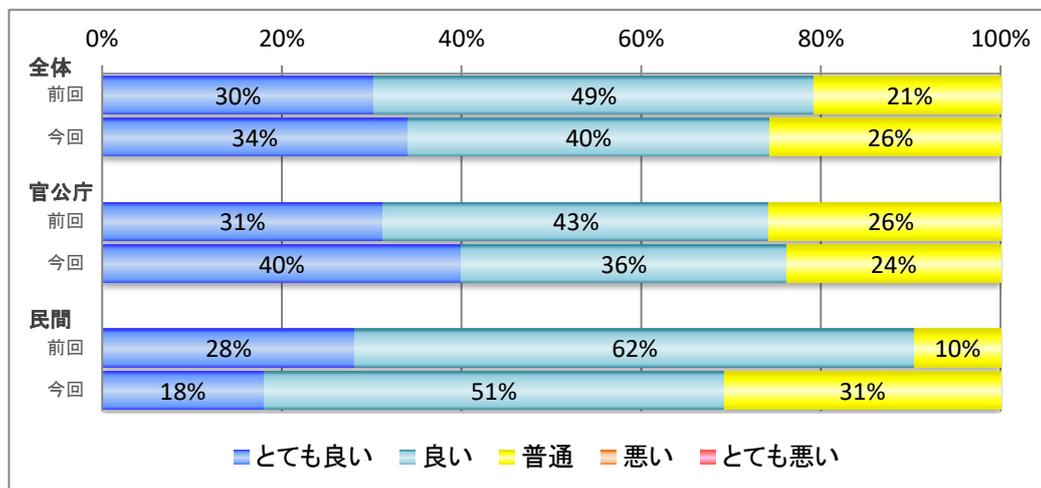


4. 技術力

①当社技術者の知識・技術力には、どの程度満足されましたか。

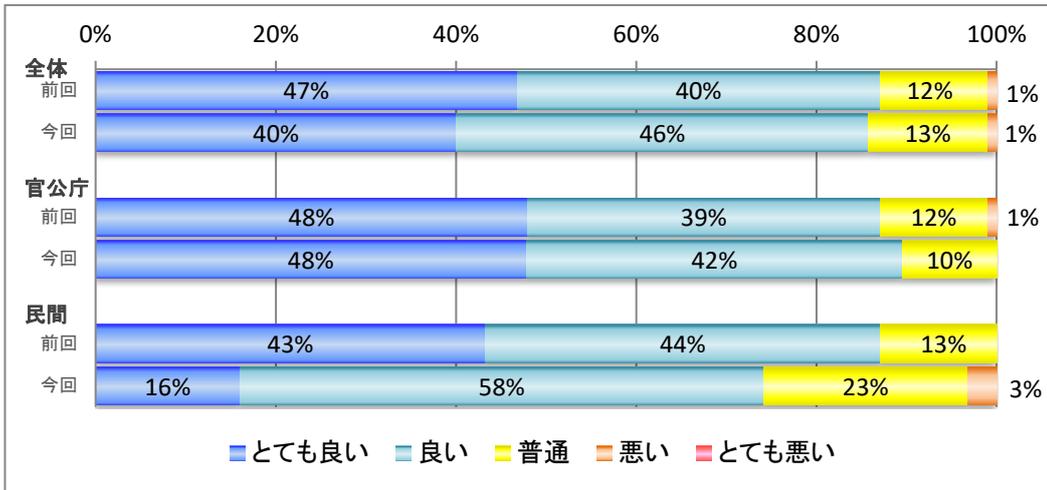


②改善提案などは、創意工夫が行われていたでしょうか。

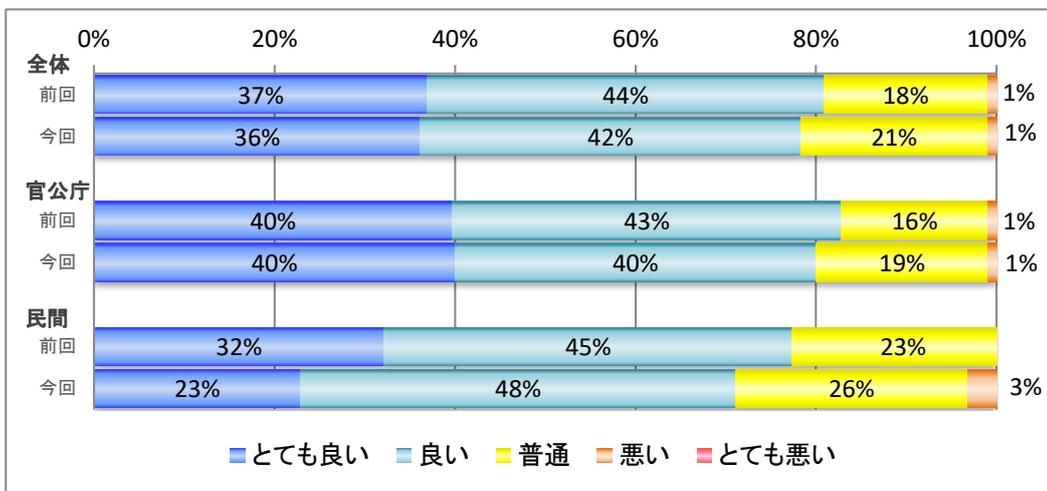


5. 緊急時の対応

①緊急時の対応の早さは、どうでしたでしょうか。

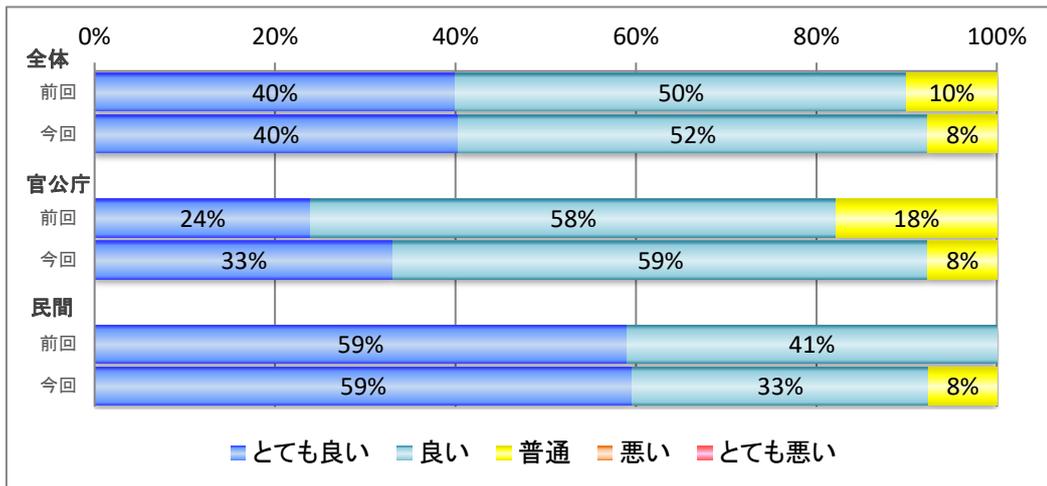


②危機管理に対する意識は、どの程度満足されましたか。

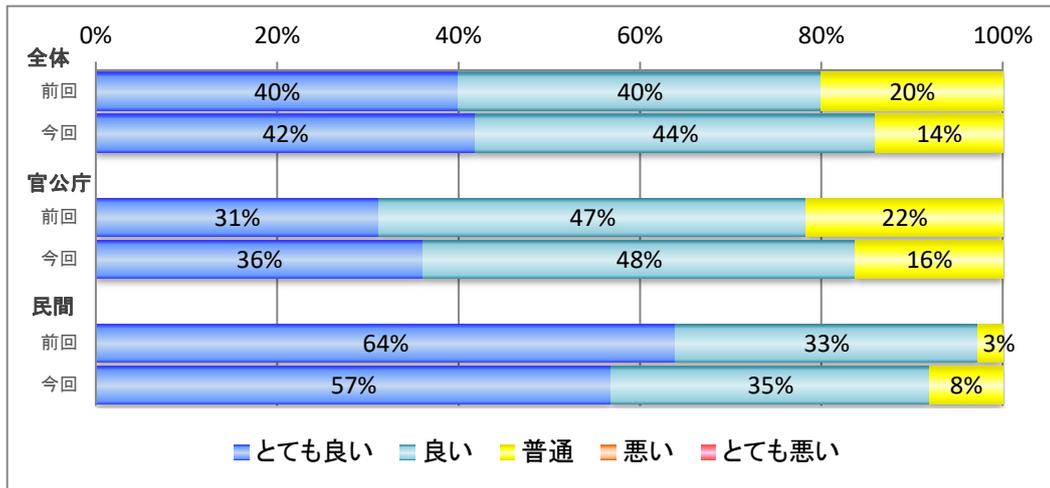


6. 弊社の取り組み

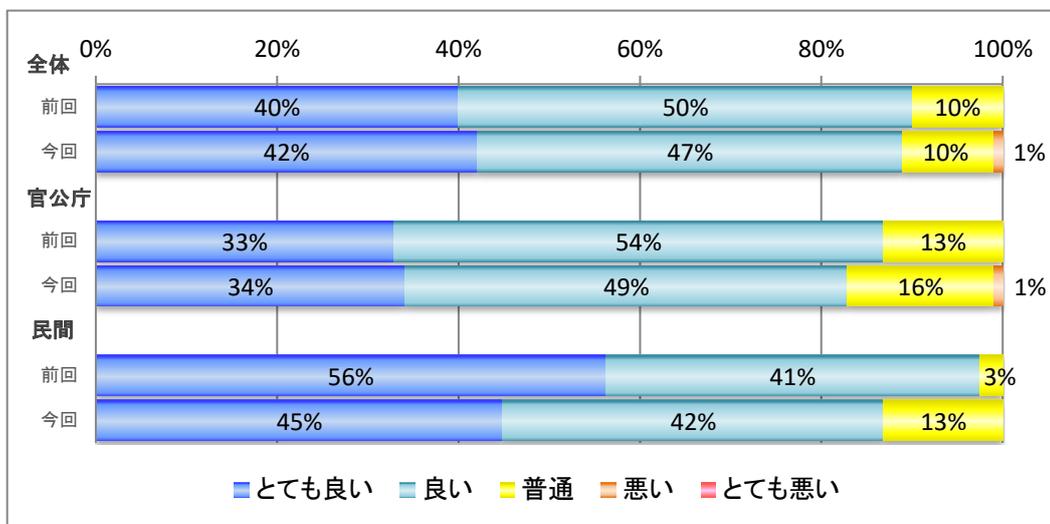
①水環境フォーラムの取り組みについてどう思いますか。



②出前授業（上下水道の基礎）の取り組みについてどう思いますか。



③汚泥のコンポスト化の取り組みについてどう思いますか。（リサイクル事業）



7. 包括的民間委託について

①ストックマネジメントについて弊社に何を期待しますか。

- ・ 経験を活かした提案を期待しています。
- ・ 施設の機能の維持(点検・調査)をする事でコスト削減、工期短縮、予防保全を期待します。
- ・ 他事業体での経験等に基づいた提案。
- ・ 機器の点検マニュアル整備。
- ・ 現場の状況を熟知されているため台帳作成・修正→電子化。
- ・ スtockマネジメント計画への協力。
- ・ 安定的な下水処理の持続。
- ・ 管路診断業務を含んだ点検調査を委託。
- ・ 基本的な情報収集と蓄積。
- ・ 法令に則った作業、計画、提案、緊急時の対応力。
- ・ 近隣住民への配慮（臭気、環境）。
- ・ 故障および修理履歴のデータベース化で市のマネジメントに対する迅速な資料提供の準備。
- ・ 管路調査、結果診断書作成業務。
- ・ 既存施設の有効活用や長寿命化を図る必要があり、そのための設備管理を期待しています。
- ・ 長期的な視点に立った機械設備等の入替、修繕についての提案を期待しています。
- ・ 事業費の削減、平準化。

②施設の予防保全型による設備管理に今後どのような期待をしますか。

- ・ 点検時に修繕が必要か否かを判断した上で報告をもらっているが、施設整備について傾向と対策を提案願いたい。
- ・ 修繕経費の削減。
- ・ コストの削減、住民サービスの向上。
- ・ 事故等に対する予防保全については今後重要な役割を果たすと認識していますので進めていただければと存じます。
- ・ ICTを活用し、機器の状態や運転状況の共有。
- ・ 振動解析等による状態監視保全。
- ・ 日常管理による点検強化。
- ・ より長持ちするようなメンテナンスの工夫などあれば積極的な提案や実施があれば良いのでは。
- ・ 建築資格を持った人材の確保。
- ・ クラウド管理。
- ・ 価格低減により広範囲の委託ができるようご検討願います。

③施設管理の包括的民間委託について今後どのような期待をしますか。

- ・ 職員数の減少に伴う技術の継承が困難になっている現状から民間側にデータの蓄積、ノウハウの継承を引き継いでいきたい。
- ・ 貴社に任される部分がより多くなっていくと考えられるので相応の知識・技術と積極性を持って対応してほしい。
- ・ 今後も委託範囲を広げることを進めていただければと存じます。
- ・ 浄水場経験者が少なくなっていく中で技術継承はもちろん、危機管理対応の継承を期待します。
- ・ 技術継承をICTを活用して実施する。
- ・ 貴社及び公共団体両方の経験、意見が生かされることを期待する。
- ・ 当市の考えがまとまっていない。
- ・ 調査、設計、施工の包括的民間委託に興味を持っています。この時にご協力を（ご理解）お願いします。
- ・ 災害対応時の迅速な体制作り、市の災害対応マニュアルを職員に周知と自主訓練まで期待します。
- ・ 建築での入札参加。
- ・ 当市の場合、包括的民間委託の前に複数年契約の方が現実的かと思います。貴社以外の先進事例を今後も教えていただければと思います。
- ・ 事業者の裁量に見合う専門知識。
- ・ ノウハウの蓄積により効率的に運用が可能となるが価格競争の面で不安は残る。
- ・ 先進的な施設運営をしている施設を見学し、良いところを取り入れる。
- ・ 委託者次第のところが多分にあるかと。
- ・ 雨水ポンプ場の運転、保守点検等。

④管路包括の取り組みについて弊社に何を期待しますか。

- ・ 実績に伴う維持管理マニュアル等の作成、重点箇所の洗い出し等をお願いしたい。
- ・ 施設修繕の履歴を残す。
- ・ 安全で安心して使える下水道。
- ・ 民間委託の良い点について進めていただければと存じます。
- ・ 夜間休日の水質苦情通報や漏水通報の現地確認。
- ・ 処理場、管路と併せての委託が可能かどうか相談したい。
- ・ 効率よく維持管理を進めるにあたり、官民が連携し行う必要がありますのでご協力をお願いします。
- ・ 管路包括の提案について営業していただきたい。

※固有名称、個人名は伏せさせていただきました。

○考察

項目1「受付窓口及び営業担当の対応」について

①服装・身だしなみ・接客態度、②営業担当の対応ともに満足件数が、前年度より減少となりました。前年度と比較しますと、「とても良い」の評価が減り、「良い」・「普通」の評価が増えた結果となっています。しかし、②営業担当の対応については前年度と同様に、「悪い」の評価はありませんでした。営業担当でこれからもお客様のご要望にお応えできる対応を心掛けます。

項目2「作業報告・出来映え」について

満足件数に大きな増減はありませんでしたが、②作業員はお客様ご要望にお応えできたかについては今年度は「悪い」の評価が増えています。

報告書の書式についてもご意見を頂いているため引き続きわかりやすい作業報告書の作成を心掛けるとともに、お客様に満足していただける業務を行えるよう従事者で業務の改善を図ります。

項目3「施工（業務）管理・安全対策」について

前年度より③現場の後片づけ・復旧について「悪い」の評価が増えています。また「後始末を丁寧にしてほしい。」とのご意見もありました。作業中だけではなく、作業後の復旧も含めた施工管理を実施できるよう確認強化を徹底します。

項目4「技術力」について

前年度に比べ全体での「とても良い」の評価が①知識・技術力、②改善提案の創意工夫ともに増加しています。この件については、ポンプや工具など実際の道具を使用しての技術研修、従事者の積極的な資格取得講習参加による有資格者増加で従事者の技術力向上となり、今年度の評価へつながっていると考えられます。これからも更なる技術力向上を目指し業務へ取り組みます。

項目5「緊急時の対応」について

①緊急時の対応の早さについて「悪い」の評価は官公庁では昨年より改善されましたが、今年度は民間企業から「悪い」の回答がありました。また②危機管理に対する意識は前年度より「悪い」の評価が増えています。

このことよりまだ危機管理への意識が不十分な部分があると考えられます。そのため日頃より危機への備えをし、緊急時でも正確かつ素早い対応ができよう意識向上に努めます。

項目6「弊社の取り組み」について

今年度も弊社は社会貢献活動へ取り組んでまいりました。お客様より高い評価を頂いておりますがコンポスト肥料については引き続き販売及び利用者の増進を図り、安定した汚泥の受け入れを目指します。

項目7「包括的民間委託」について

「包括的民間委託」については、今年度も多くのお客様から貴重なお声を頂きました。今後の弊社の事業運営の参考にさせていただきます。

※「お客様からのご意見、ご要望等」について

お客様からいただいた貴重なお声は、別紙に記載させていただきました。

〇まとめ

今年度のお客様アンケートの集計結果は、全体を通して満足件数が前年度に比べて若干の低下となりました。しかし、前年度より高い評価を頂いた項目もあり激励の御言葉も多数頂きました。弊社は創立60周年を迎えますが現状には満足せず社員一同が向上心を持ち、改めてお客様より満足して頂けるサービスを提供できるよう業務に取り組みます。また、社会貢献活動についても引き続き積極的に取り組んでまいります。

この度はお忙しい中アンケートにご協力頂きありがとうございました。今後ともご指導ご鞭撻のほど、よろしくお願い申し上げます。

お客様からのご意見、ご要望等

お客様からのご意見、ご要望等の内容
各浄化センターごとに独自に報告書を作成されており一貫性が無いように思われる。統一できるものは統一したらどうでしょうか。
修繕にお金がかかり過ぎている。日常点検や保全を徹底し、長く安全に設備を使用できるようにしたい。
随所に錆が見られるが、まとめてやろうとすると作業者の負担になるので気付いた時点で補修するよう心掛けたほうが良い。 ※ゴミや草、錆などを気にしなくなることが心配です。
運転管理の一本化により、緑水単独ではなくなりましたが緑水の良き部分は多々あると感じています。
コンポスト肥料の販売(利用)を増進し、安定した汚泥の受け入れを望む。
修繕等ではできるだけ外注を少なくし、施設管理している緑水様ができれば良い。(経費の削減や市の発注業務軽減につながると思う。)
各種調査依頼、施設の小規模修繕に柔軟に対応いただいた。施設運営に関しては技術力を生かして積極的に改善を行ってほしい。
故障発生時は速やかに連絡してほしい。除草剤使用に対しての危機感を持ってもらいたい。
緊急時の対応は良かったと思います。管理状況として後始末を丁寧にしてほしいです。
コンポストセンターの視察の際、環境保全、社会貢献活動についてお話があり、活動内容について感動しました。これからも活動を続けてほしいと思います。
排水機場等の操作委託をお願いしています。河川水位について常に注視していただき安心して業務をお任せできると感じております。
お客様からの激励等の内容
いつも迅速、丁寧に対応していただきありがとうございます。今後もよろしくお願ひします。
これからも個々の技術力をどんどん上げてもらい、運転管理業務に還元してもらえると有り難いです。
日頃から様々な故障対応、修繕対応をしていただきありがとうございます。
日々の故障対応などには大変満足している。世代交代の時期にきているが現状の技術力や対応を若い世代へも引き継ぐことを期待する。
今後も新事業、サービス向上に期待します。

※固有名称、個人名は伏せさせていただきました。