
水道・下水道に関するアンケート調査
報告書

令和5年3月
豊中市上下水道局

目 次

I. 調査実施の概要	1
1. 調査目的	1
2. 調査項目	1
3. 調査設計	2
4. 回収結果	2
5. 調査分析結果を見る上での留意事項	2
II. 世帯アンケート調査分析	4
(1) 回答者の属性	4
(2) 家庭での水道水の飲用状況	6
(3) 新型コロナウイルス感染拡大による影響	9
(4) 水道水の水質について気になること	11
(5) 水道・下水道の災害等の対応について	17
(6) 料金について	36
(7) サービスについて	48
(8) 広報について	69
(9) 水道・下水道事業に対する総合評価	89
III. 顧客満足度構造の分析	93
1. 分析の考え方と方法	93
(1) 分析の考え方	93
(2) 分析に用いたロジックツリー	93
(3) 分析の方法	94
2. 水道事業に関する総合満足度と部分満足度・部分不満足度の関係性	96
(1) 総合満足度への貢献度と部分満足度の関係性	96
(2) 総合満足度への影響度と部分不満足度の関係性	97
(3) 水道事業における満足度構造	98
(4) 属性別にみた満足度の特徴と主な改善の対象	99
3. 下水道事業における総合満足度と部分満足度・部分不満足度の関係性	101
(1) 総合満足度への貢献度と部分満足度の関係性	101
(2) 総合満足度への影響度と部分不満足度の関係性	102
(3) 下水道事業における満足度構造	103
(4) 属性別にみた満足度の特徴と主な改善の対象	104
4. 上下水道に関する情報の提供や広報に関する満足度と諸要因の関係性	106
(1) 上下水道に関する情報の提供や広報に関する満足度への貢献度と部分満足度の関係性	106
(2) 上下水道に関する情報の提供や広報に関する満足度への影響度と部分不満足度の関係性	107
(3) 上下水道に関する情報の提供や広報に関する満足度構造	108
(4) 属性別にみた満足度の特徴と主な改善の対象	109
5. 職員の電話対応・窓口対応に関する満足度と諸要因の関係性	110

(1) 職員の電話対応・窓口対応に関する満足度への貢献度と部分満足度の関係性.....	110
(2) 職員の電話対応・窓口対応に関する満足度への影響度と部分不満足度の関係性....	111
(3) 職員の電話対応・窓口対応に関する満足度構造	112
(4) 属性別にみた満足度の特徴と主な改善の対象	113
6. 工事現場における対応に関する満足度と諸要因の関係性	114
(1) 工事現場での対応に関する満足度への貢献度と部分満足度の関係性.....	114
(2) 工事現場での対応に関する満足度への影響度と部分不満足度の関係性.....	115
(3) 工事現場の作業員やガードマンの対応に関する満足度構造	116
(4) 属性別にみた満足度の特徴と主な改善の対象	117
IV. 事業所アンケート調査	118
(1) 回答事業所の属性	118
(2) 水道水の利用状況	119
(3) 節水の取り組み状況	121
(4) 今後の水道使用量の傾向	122
(5) 水道事業に対する総合評価	124
(6) 下水道事業に対する総合満足度	126
資料Ⅰ 水道の総合満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度の特性	129
資料Ⅱ 下水道の総合満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度の特性	137
資料Ⅲ 個別満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度の特性	145
資料Ⅳ アンケート調査票	159

I. 調査実施の概要

1. 調査目的

本調査は、より質の高いサービスを提供するため、水道・下水道を利用するお客さま（事業所を含む）を対象に、利用状況や事業に関する評価及び意識、またその変化を的確に把握するとともに、今後の事業運営を検討する際の基礎資料とするために実施しました。

2. 調査項目

(1) 世帯調査

- ①回答者の属性（性別、年代、世帯人数、居住地、居住年数、住宅の形式、給水方法）
- ②水道水の利用状況（水道水の飲用状況、飲用方法、非飲用理由、新型コロナウイルス拡大以降の変化）
- ③水道水の水質について（水質について気になること）
- ④水道・下水道の災害等の対応について（災害関連情報の認知度、減災に関する取組みに対する評価、緊急時に備えた非常用生活用水の確保状況・確保方法、断水経験の有無）
- ⑤料金について（水道料金・下水道使用料の支払い方法、以前の支払い方法、支払い方法に対する評価、2か月に一度の料金請求に対する評価、水道料金に対する評価、下水道使用料に対する評価）
- ⑥サービスについて（職員・工事現場の対応や届出方法に対する満足度や評価、電子申込システムの認知度）
- ⑦広報について（広報誌・ホームページの閲覧状況や評価、SNSの利用状況、水道・下水道について提供してほしい情報、情報提供や広報に対する評価）
- ⑧水道・下水道事業に対する総合評価
- ⑨上下水道局に対する意見・要望（自由記述）

(2) 事業所調査

- ①事業所の概要（事業所名、業種、従業員数、直近1か月間の水道使用量）
- ②水道水の利用状況（水道水以外で利用している水資源・利用理由、利用を検討している水資源、節水への取組み状況、今後の水道使用量の傾向・増減理由、災害時の対策）
- ③水道・下水道事業に対する総合評価
- ④上下水道局に対する意見・要望（自由記述）

3. 調査設計

(1) 調査対象

- 世帯調査：18歳以上の市民から無作為に抽出した3,000人
- 事業所調査：豊中市内で操業する事業所の中から無作為に抽出した300事業所

(2) 調査方法

郵送による調査票の配達及び、回収（インターネットによる回答を併用）

(3) 調査期間

令和4年7月7日（木）から7月25日（月）まで

4. 回収結果

	世帯調査	事業所調査
①配達数	3,000	300
②回収数	1,286 (うち、Web回答271)	108 (うち、Web回答17)
③回答率 (②/①)	42.9%	36.0%
④有効回答数	1,272 (うち、Web回答259)	108 (うち、Web回答17)
④有効回答率 (④/①)	42.4%	36.0%

5. 調査分析結果を見る上での留意事項

- ①各質問に対する回答の割合（％）は、各質問の回答者数（n）を基数（当該質問に対する無回答は除く）とした百分率（％）で示している。小数点第2位を四捨五入しているため、比率の合計が総数と一致しない場合がある。
- ②図中に「MA％（Multiple Answer Percentage の略）」の表示がある場合は、複数回答を依頼した質問である。
- ③複数回答を依頼した質問では、回答比率の合計が100％を超える。
- ④図表では、コンピュータ入力の都合上、回答の選択肢を短縮している場合がある。
- ⑤一部の質問については、過年度に実施した調査（平成19・22・25・28年度・令和元年度）結果との比較を行っている。
- ⑥単一回答を依頼した質問に対して複数回答があった場合は、無回答として扱っている。

⑦回答者の居住地は、「豊中市都市計画マスタープラン」の7地域で区分した。



地域	地域区分
北部	大阪中央環状線以北の地域および千里緑地以西の地域
北東部	千里ニュータウンおよび上新田からなる千里緑地以东の地域
中北部	阪急宝塚線沿線地域で千里緑地以西および府道旧大阪中央環状線以北の地域
中部	阪急宝塚線沿線地域で府道旧大阪中央環状線以南および名神高速道路以北の地域
西部	阪神高速大阪池田線、大阪国際空港周辺緑地および阪急蛍池駅以西の地域
東部	北大阪急行・御堂筋線沿線地域で天竺川以东および名神高速道路以北の地域
南部	名神高速道路以南の地域

※令和元年10月1日より駅名変更

- ・阪急宝塚線・箕面線「石橋駅」⇒「石橋阪大前駅」
- ・大阪モノレール「柴原駅」⇒「柴原阪大前駅」

Ⅱ. 世帯アンケート調査分析

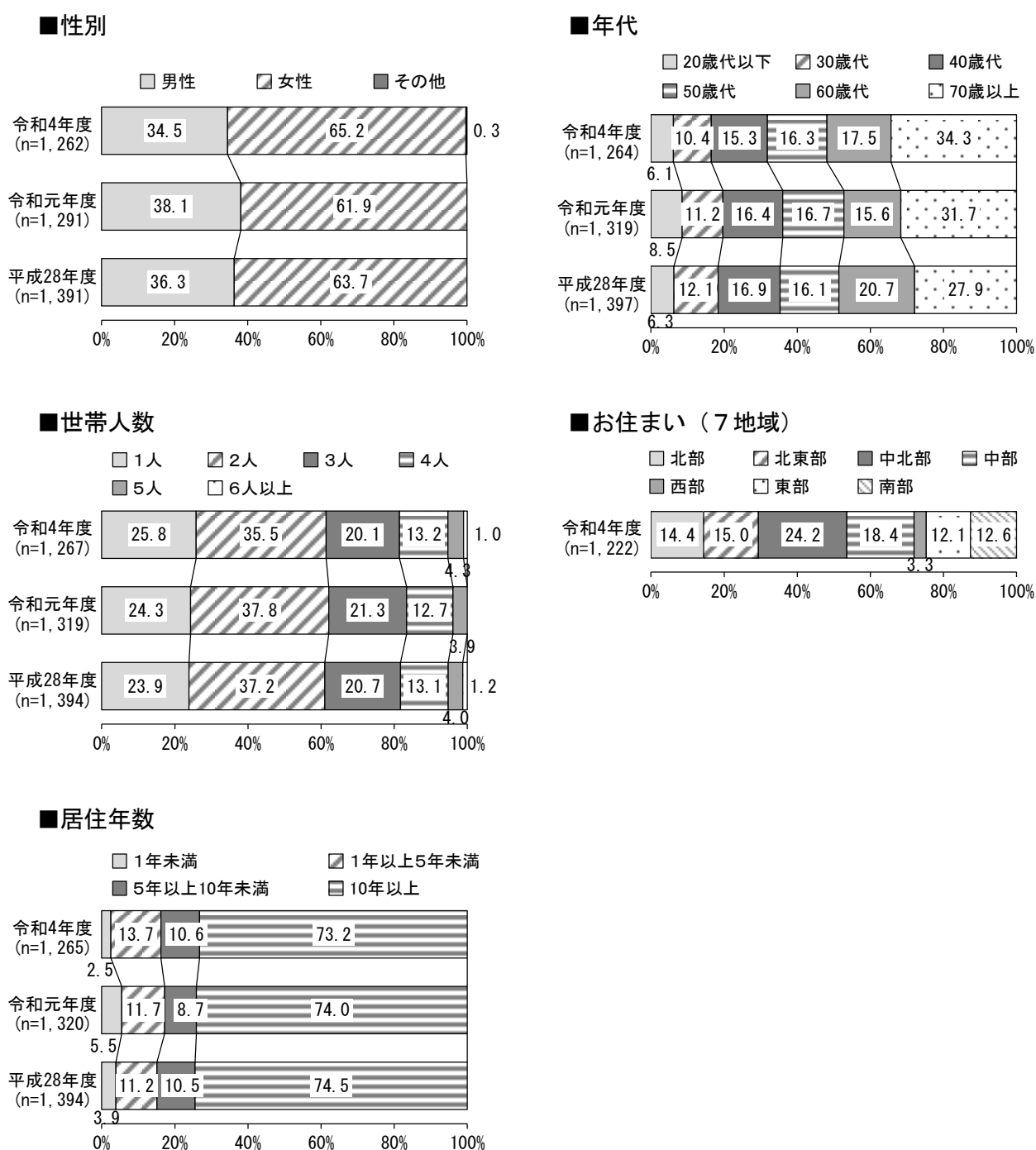
(1) 回答者の属性

問1. あなた（回答者ご本人）やあなたのご家族についてお聞きします。

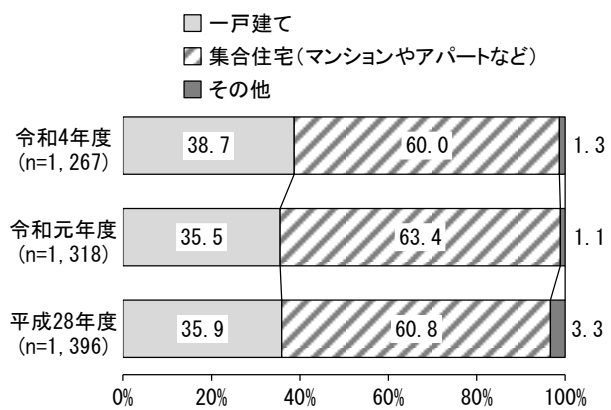
回答者の属性は以下のとおりである。

給水方法は「直結式給水」が50.7%、「受水槽式給水」が32.5%となっている。平成28年度、令和元年度と比較すると、「受水槽式給水」の割合が低くなっている。

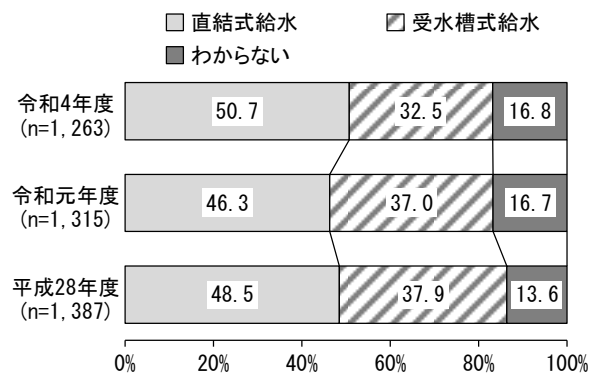
【図表 1-1 回答者の属性（経年変化）】



■住宅の形式



■給水方法



(2) 家庭での水道水の飲用状況

①家庭での水道水の飲用の有無

～水道水の飲用割合は、例年とほぼ横ばいの水準である～

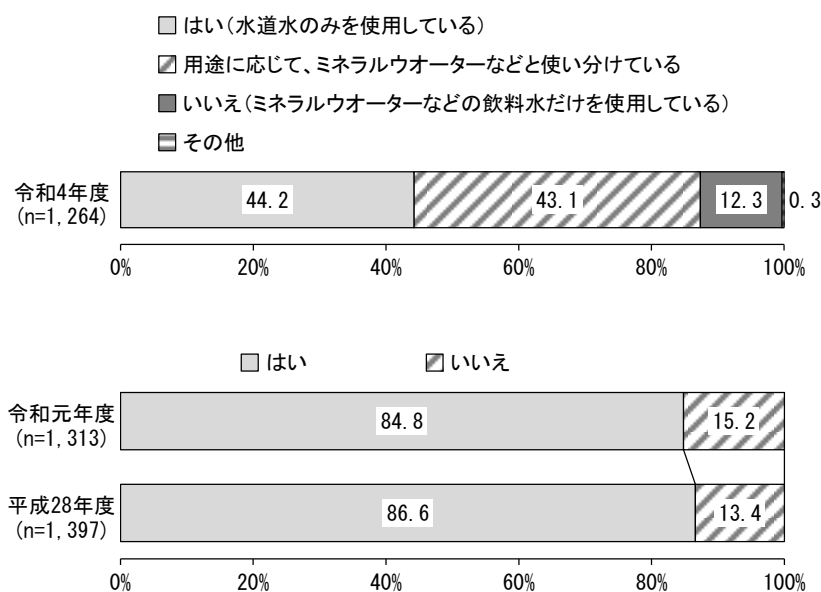
問2. あなたは、ご家庭で水道水を飲んでいますか。(○は1つ)

■経年変化

水道水を飲んでいるお客さまは 87.3%で、令和元年度からはわずかに高くなっているが、平成28年度からの経過で見るとほぼ横ばいの水準である。

内訳をみると、水道水のみを使用している方と、ミネラルウォーターなどと使い分けている方が、約半々となっている。

【図表 1-2-1 家庭での水道水の飲用の有無（経年変化）】



【その他 (4件)】

- ・お茶
- ・飲まないが料理では使う
- ・電解水素水 など

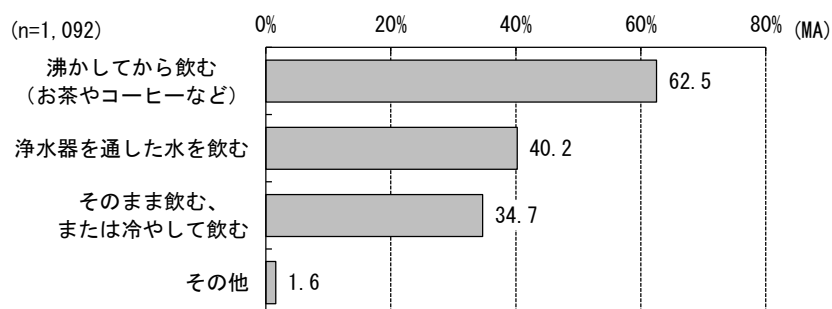
②水道水の飲用方法

～6割は水道水を煮沸して飲んでいる～

問2-1. 問2で「1. はい」「2. 用途に応じて」と回答された方にお尋ねします。どのような方法で水道水を飲んでいきますか。(〇はいくつでも)

家庭で水道水を飲むと回答したお客さまに、飲用方法をたずねたところ、「沸かしてから飲む」が62.5%で最も高く、次いで「浄水器を通した水を飲む」が40.2%、「そのまま飲む、または冷やして飲む」が34.7%である。

【図表 1-2-2 水道水の飲用方法】



【その他 (17件)】

- ・料理
- ・水出し麦茶
- ・氷 など

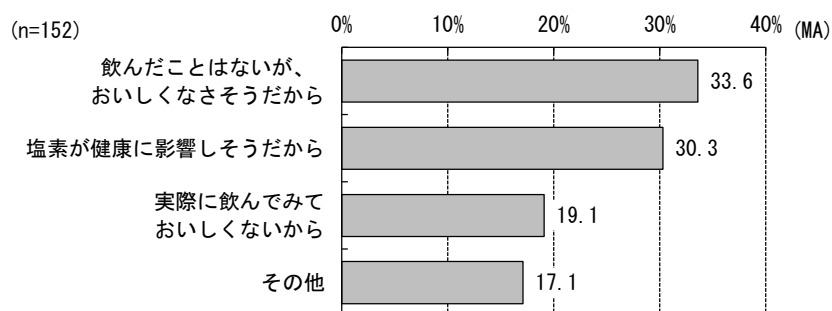
③水道水を飲用しない理由

～水道水を飲んでいないお客さまの3割が、おいしくなさそうな印象から飲んでいない～

問2-2. 問2で「3. いいえ」と回答された方にお尋ねします。その理由として次のうちどれが近いですか。(○は1つ)

家庭で水道水を飲まないと回答したお客さま 152 人に、その理由をたずねたところ、「飲んだことはないが、おいしくなさそうだから」が 33.6%で最も高く、「塩素が健康に影響しそうだから」が 30.3%、「実際に飲んでみておいしくないから」が 19.1%である。

【図表 1-2-3 水道水を飲用しない理由】



【その他 (26 件)】

- ・ミネラルウォーターに決めているから
- ・受水槽式だから
- ・水道管の老朽化などが心配
- ・臭い など

(3) 新型コロナウイルス感染拡大による影響

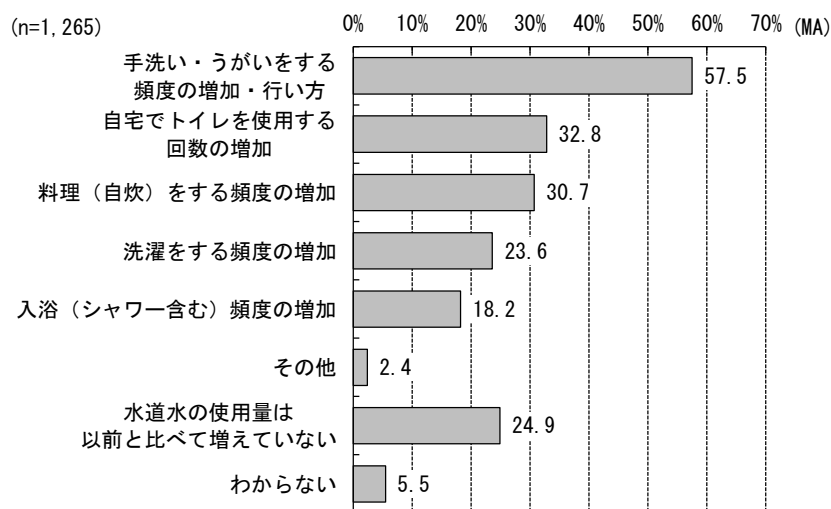
①新型コロナウイルス感染拡大以降の生活上の変化

～手洗い・うがいでの水道水使用量が増加した人が6割弱～

問3. 新型コロナウイルス感染症拡大以降（2020年以降）、ご家庭で水道水の使用量増加につながる変化として、どのようなことがありましたか。（○はいくつでも）

新型コロナウイルス感染症拡大下における家庭での水道水の使用量については、69.6%のお客さまに増加につながる変化がみられた。内容については、「手洗い・うがいをする頻度の増加・行い方」が57.5%で最も高く、「自宅でトイレを使用する回数の増加」が32.8%、「料理（自炊）をする頻度の増加」が30.7%となっている。

【図表 1-3-1 新型コロナウイルス感染拡大以降の生活上の変化】



【その他（30件）】

- ・植木の水やり
- ・掃除の回数が増えた など

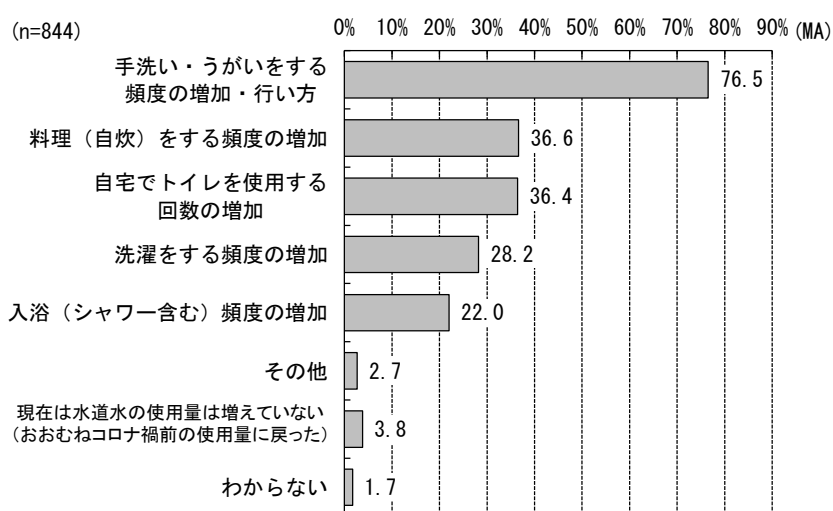
②現在も続いている生活上の変化

～手洗い・うがいでの水道水使用量増加が現在も続いている人が7割半～

問3-1. 問3で回答された変化の内、現在も続いているものはありますか。
(〇はいくつでも)

水道水使用量増加につながる変化があったお客さまのうち、「現在は水道水の使用量は増えていない」と回答したお客さまは3.8%にとどまっており、多数のお客さまは現在も使用量増加が続いていると考えられる。内容としては、「手洗い・うがいをする頻度の増加・行い方」が76.5%で最も高く、「料理（自炊）をする頻度の増加」が36.6%、「自宅でトイレを使用する回数の増加」が36.4%となっている。

【図表 1-3-2 現在も続いている生活上の変化】



(4) 水道水の水質について気になること

～「受水槽の管理」「水道管の使用年数」「水源の水質」などの関心が比較的高い～

問4. 水道水の水質についてどのように感じていますか。(〇はそれぞれ1つずつ)

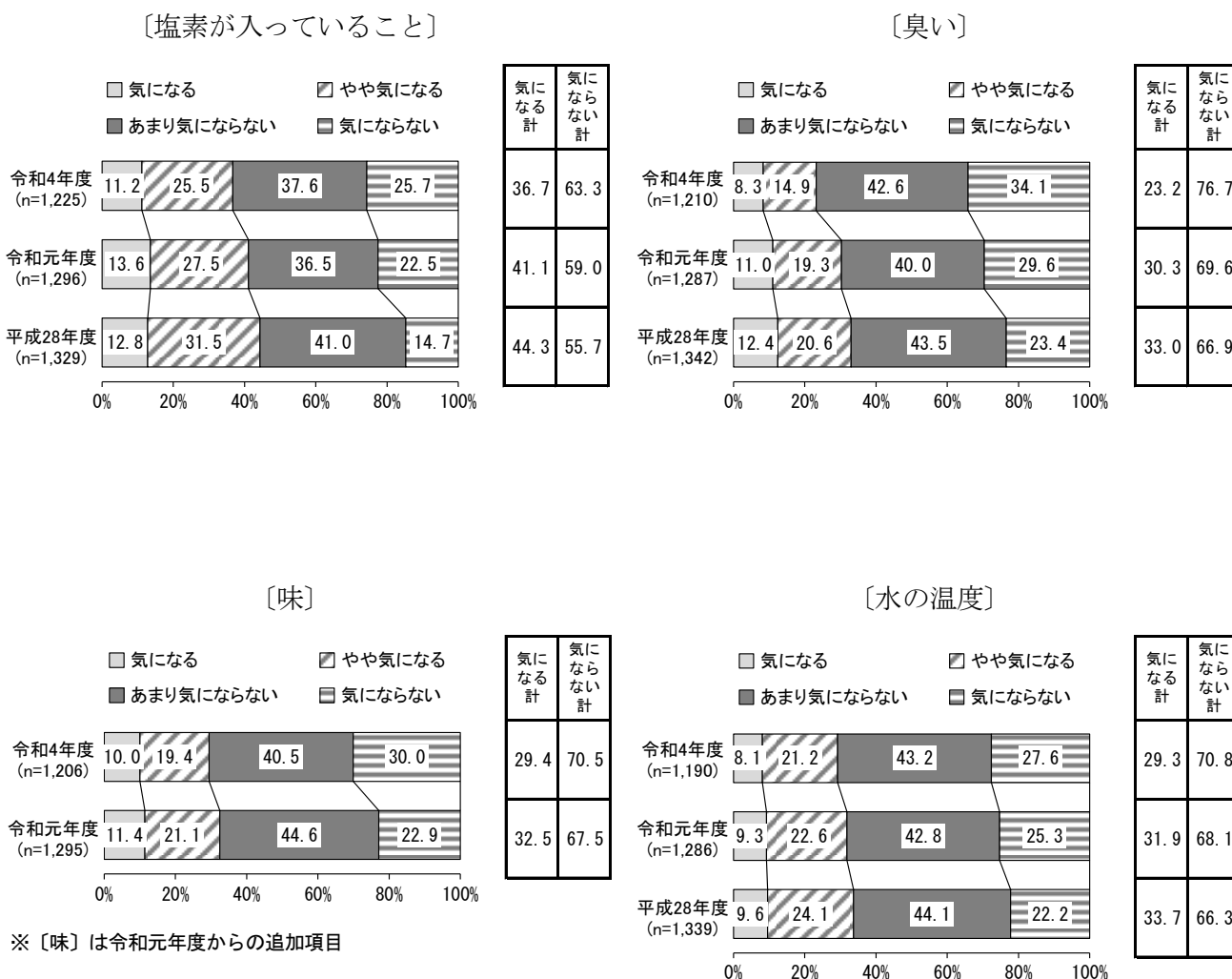
■経年変化

気になる割合(「気になる」と「やや気になる」の合計、以下同様)は、「受水槽の管理」が72.8%で最も高く、次いで「水道管の使用年数」が64.7%、「水源の水質」が59.8%となっている。

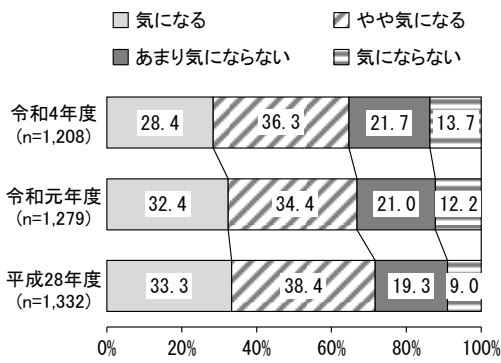
気にならない割合(「気にならない」と「あまり気にならない」の合計)は、「臭い」76.7%、「水の温度」70.8%、「味」70.5%で7割を超えている。

いずれの項目でも、気になる割合は平成28年度から減少傾向である。特に、「臭い」「塩素」「水道管の使用年数」「水源の水質」については、減少幅が比較的大きい。

【図表 1-4-1① 水道水の水質について気になること (経年変化)】

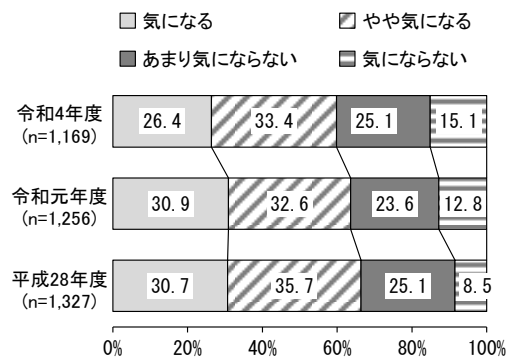


〔水道管の使用年数〕



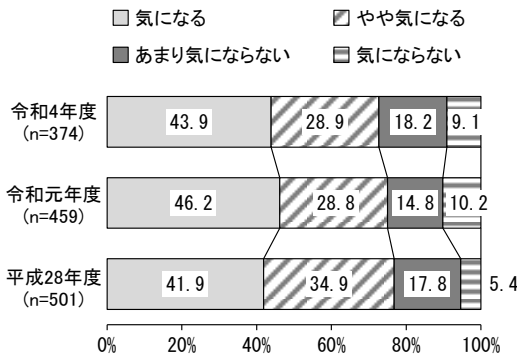
気になる計	気にならない計
64.7	35.4
66.8	33.2
71.7	28.3

〔水源の水質〕



気になる計	気にならない計
59.8	40.2
63.5	36.4
66.4	33.6

〔受水槽の管理〕



気になる計	気にならない計
72.8	27.3
75.0	25.0
76.8	23.2

- 【その他 (48 件)】
- ・ 水圧
 - ・ 有害成分が他にあるか
 - ・ 鉛管の使用状況
 - ・ 水道管の材質
 - ・ 取水場所と浄化具合 など

■ 属性別

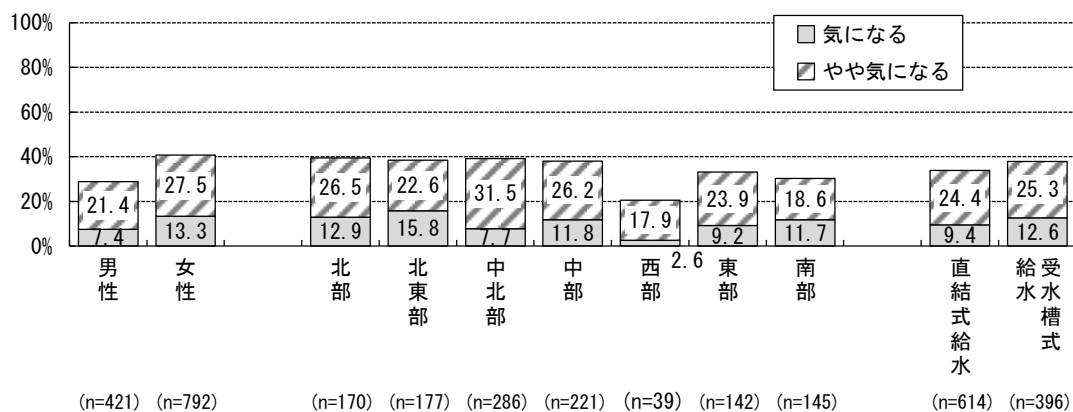
性別では、いずれの項目でも、気になる割合は女性のほうが高く、「臭い」「水の温度」以外は10ポイント以上高い。特にポイント差が大きいのは「水源の水質」で13.6ポイント差である。

居住地別で気になる割合をみると、中部で「味」「受水槽の管理」、西部で「臭い」「受水槽の管理」、東部で「水の温度」が、全体より5ポイント以上高い。南部では、「臭い」以外は全体より低くなっている。

給水方法別では、いずれの項目も、受水槽式給水のほうが気になる割合が高く、特に「味」「水の温度」「水道管の使用年数」でポイントの差が大きくなっている。

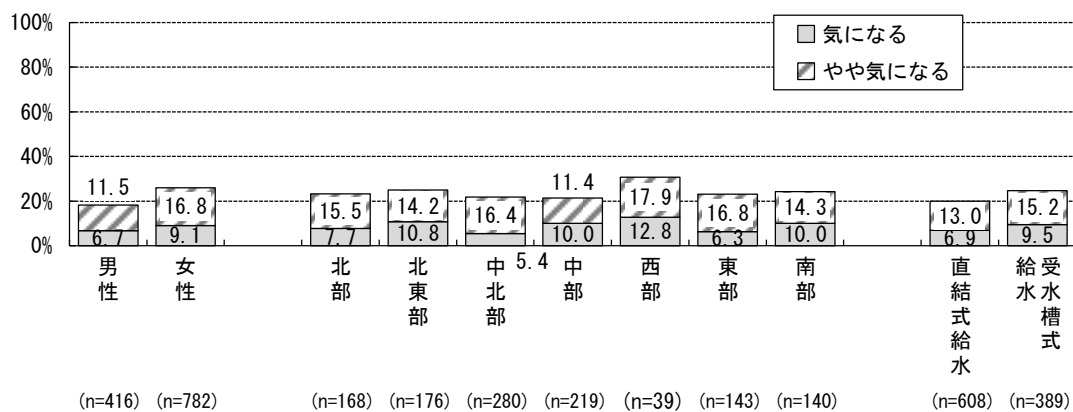
①塩素が入っていること

【図表 1-4-2 塩素が入っていること（性別、居住地別、給水方法別）】



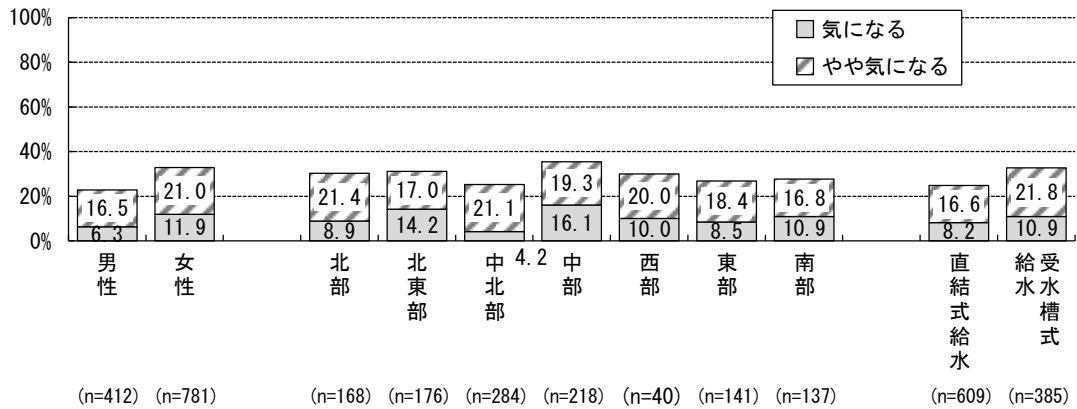
②臭い

【図表 1-4-3 臭い（性別、居住地別、給水方法別）】



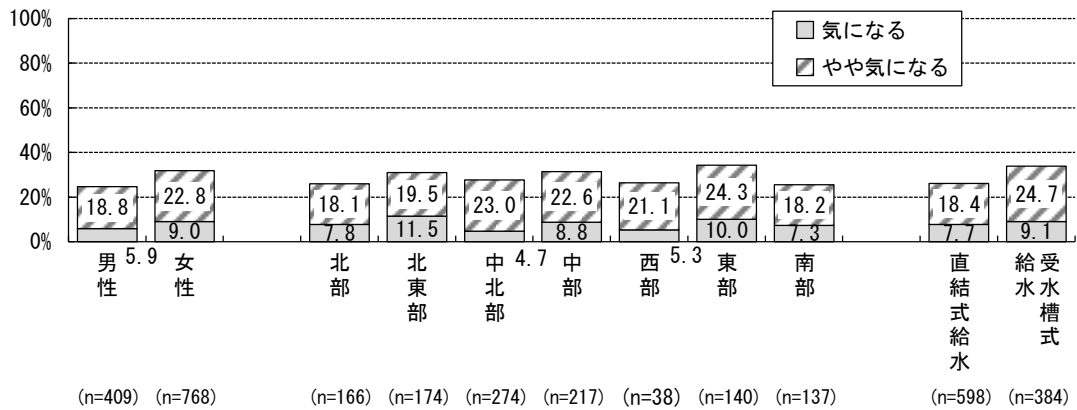
③味

【図表 1-4-4 味（性別、居住地別、給水方法別）】



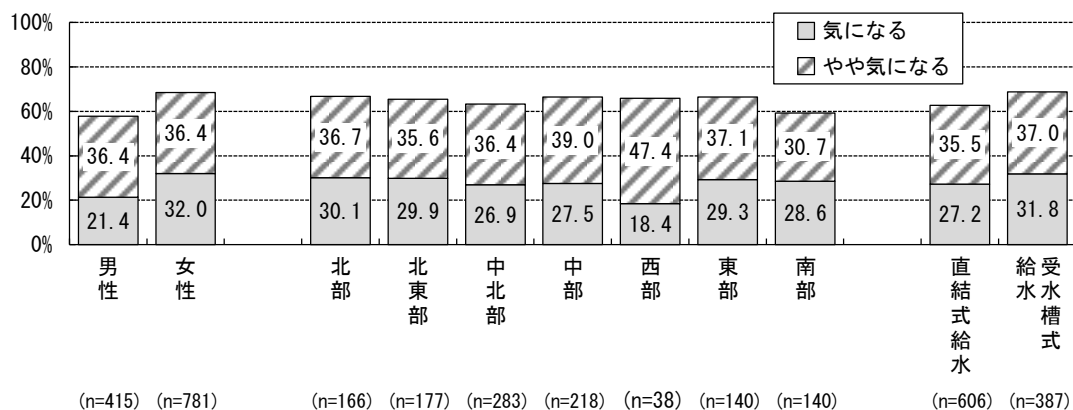
④水の温度

【図表 1-4-5 水の温度（性別、居住地別、給水方法別）】



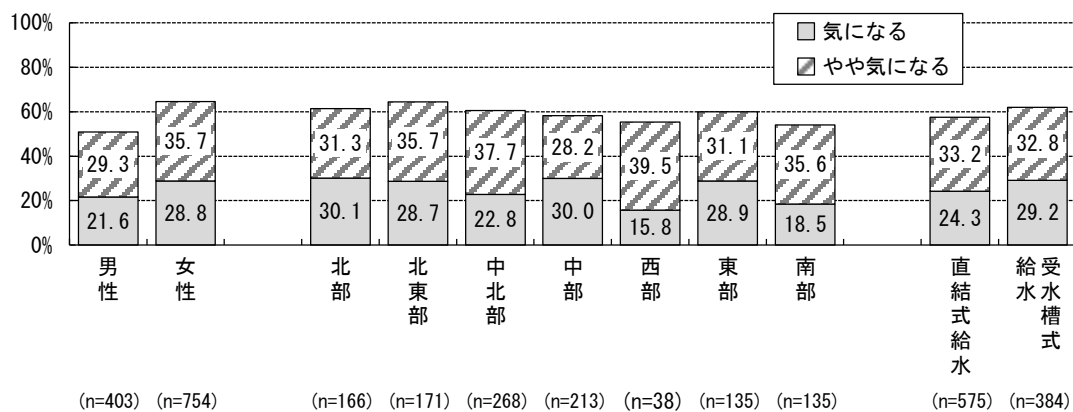
⑤水道管の使用年数

【図表 1-4-6 水道管の使用年数（性別、居住地別、給水方法別）】



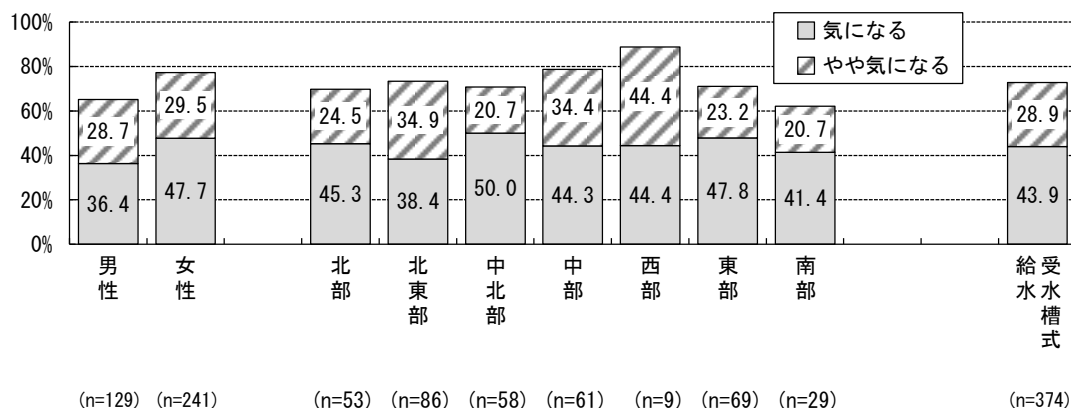
⑥水源の水質

【図表 1-4-7 水源の水質（性別、居住地別、給水方法別）】



⑦受水槽の管理

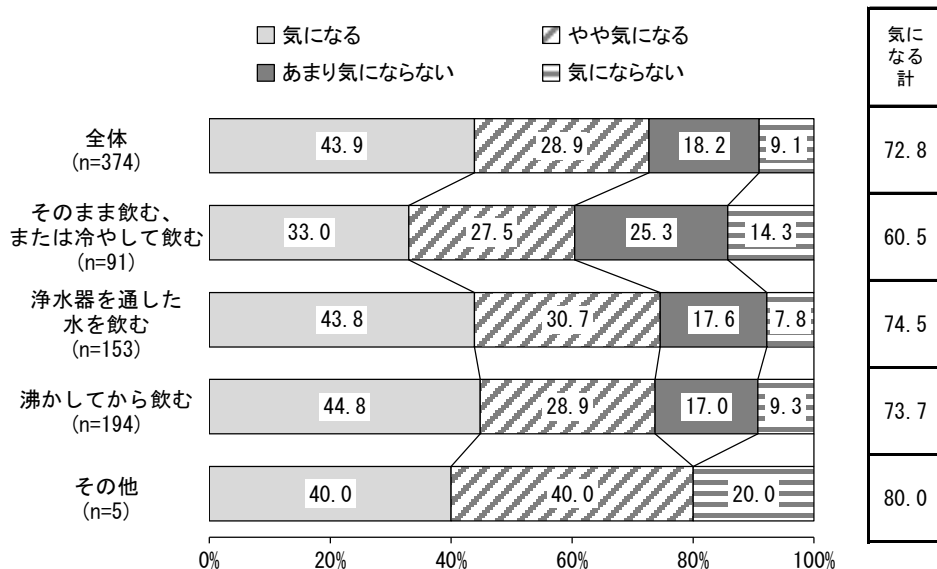
【図表 1-4-8① 受水槽の管理（受水槽式給水方法の方のみ）（性別、居住地別、給水方法別）】



■水の飲み方と受水槽の管理への関心度との関係

水道水を「沸かしてから飲む」お客さまと「浄水器を通した水を飲む」お客さまは、受水槽の管理が気になる割合が約74%と、「そのまま飲む、または冷やして飲む」お客さまに比べて割合が高めである。

【図表 1-4-8② 水の飲み方と受水槽の管理への関心度との関係】



(5) 水道・下水道の災害等の対応について

①災害関連情報認知状況

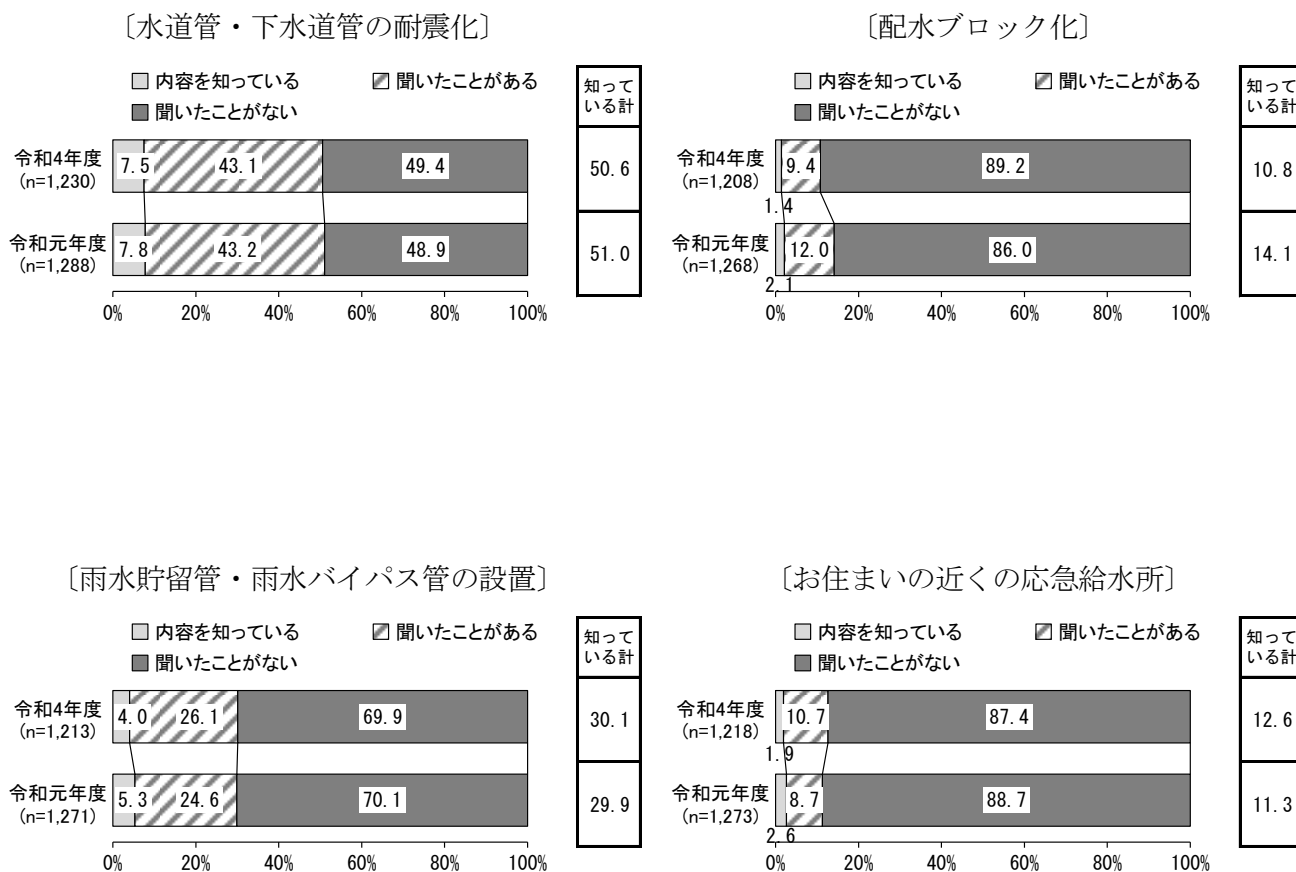
～「配水ブロック化」「お住まいの近くの応急給水所」を知っているのは1割程度と低め～

問5. 水道・下水道に関して、災害時の被害を減らしたり、災害時に役立つ以下の項目について、ご存じのものはありますか。(〇はそれぞれ1つずつ)

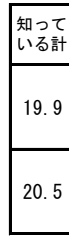
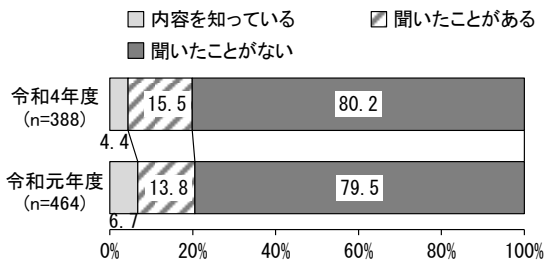
災害関連情報の認知状況について、知っている割合（「内容を知っている」と「聞いたことがある」の合計、以下同様）は、「浸水ハザードマップ・総合ハザードマップ」が最も高く、76.0%となっている。「1人1日当たり必要な飲料水の量」「水道管・下水道管の耐震化」でも50%を超えている。「配水ブロック化」「お住まいの近くの応急給水所」「非常用給水栓」は知っている割合が1割台と低めである。

全ての項目において、前回から認知率はほぼ横ばいとなっている。

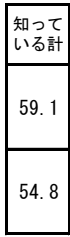
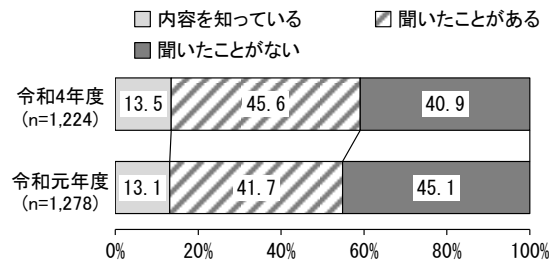
【図表 1-5-1① 災害関連情報認知状況（経年変化）】



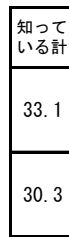
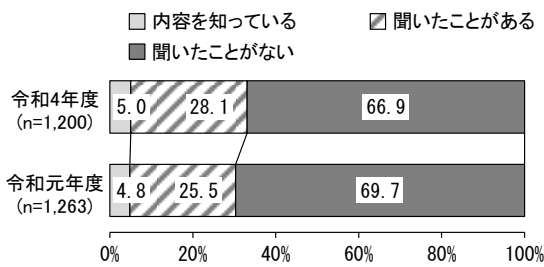
〔非常用給水栓〕



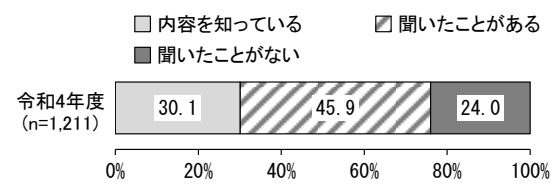
〔1人1日当たり必要な飲料水の量〕



〔家庭用雨水貯留タンク〕



〔浸水ハザードマップ・総合ハザードマップ〕



■属性別

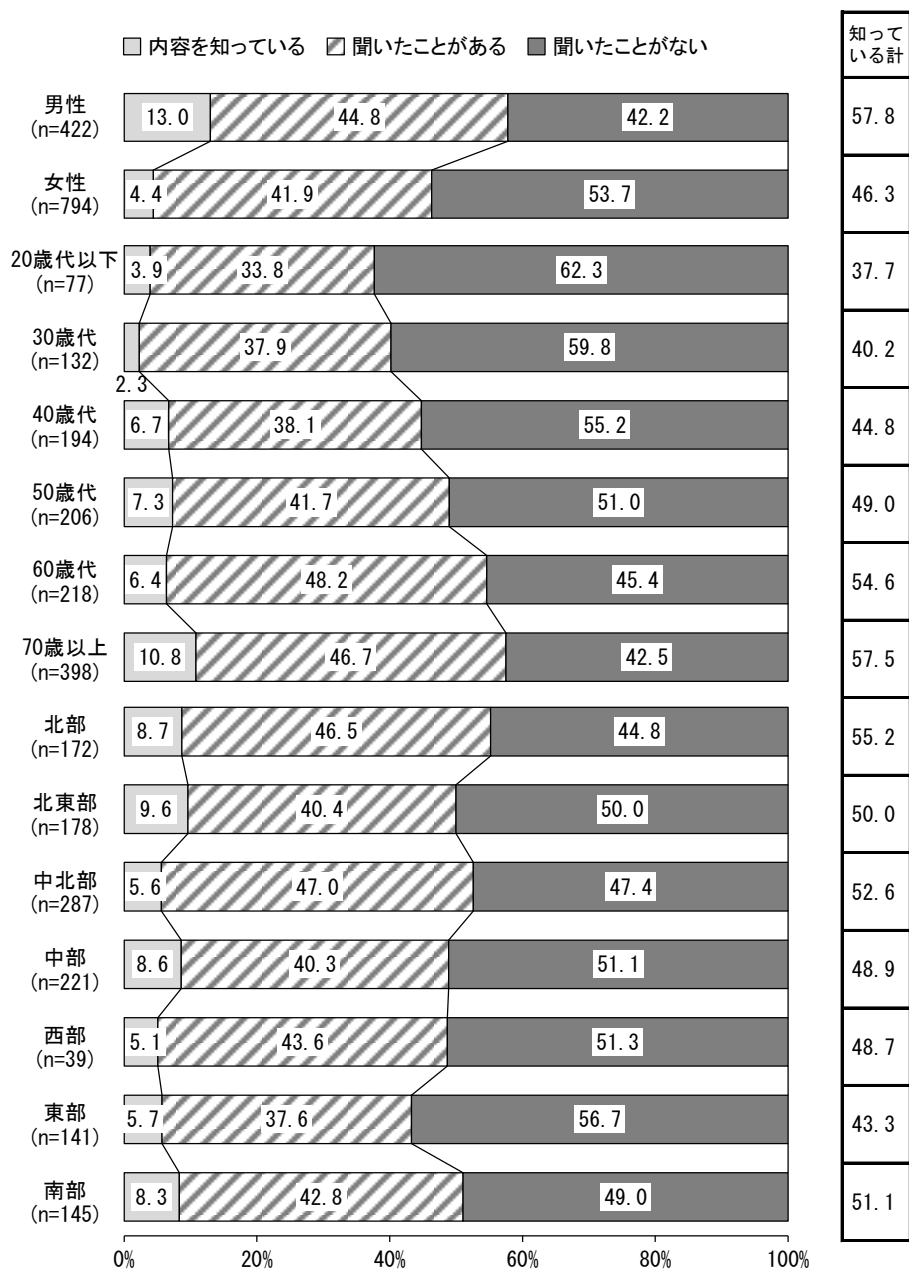
災害関連情報の認知状況について、性別では、「非常用給水栓」「水道管・下水道管の耐震化」「雨水貯留管・雨水バイパス管の設置」「配水ブロック化」について知っている割合は男性が女性に比べて高く、特に「非常用給水栓」「水道管・下水道管の耐震化」は10ポイント以上高い。

年代別では、「水道管・下水道管の耐震化」は40歳代以下で全体より5ポイント以上低く、「浸水ハザードマップ・総合ハザードマップ」は30～50歳代で全体より5ポイント以上高い。

居住地別にみると、北東部では「お住まいの近くの応急給水所」「非常用給水栓」「1人1日当たり必要な飲料水の量」が全体より7ポイント以上高い。また、「浸水ハザードマップ・総合ハザードマップ」は、ほとんどの地域で7割台であるが、東部では80.3%と高く、南部では68.8%と7割に満たない。

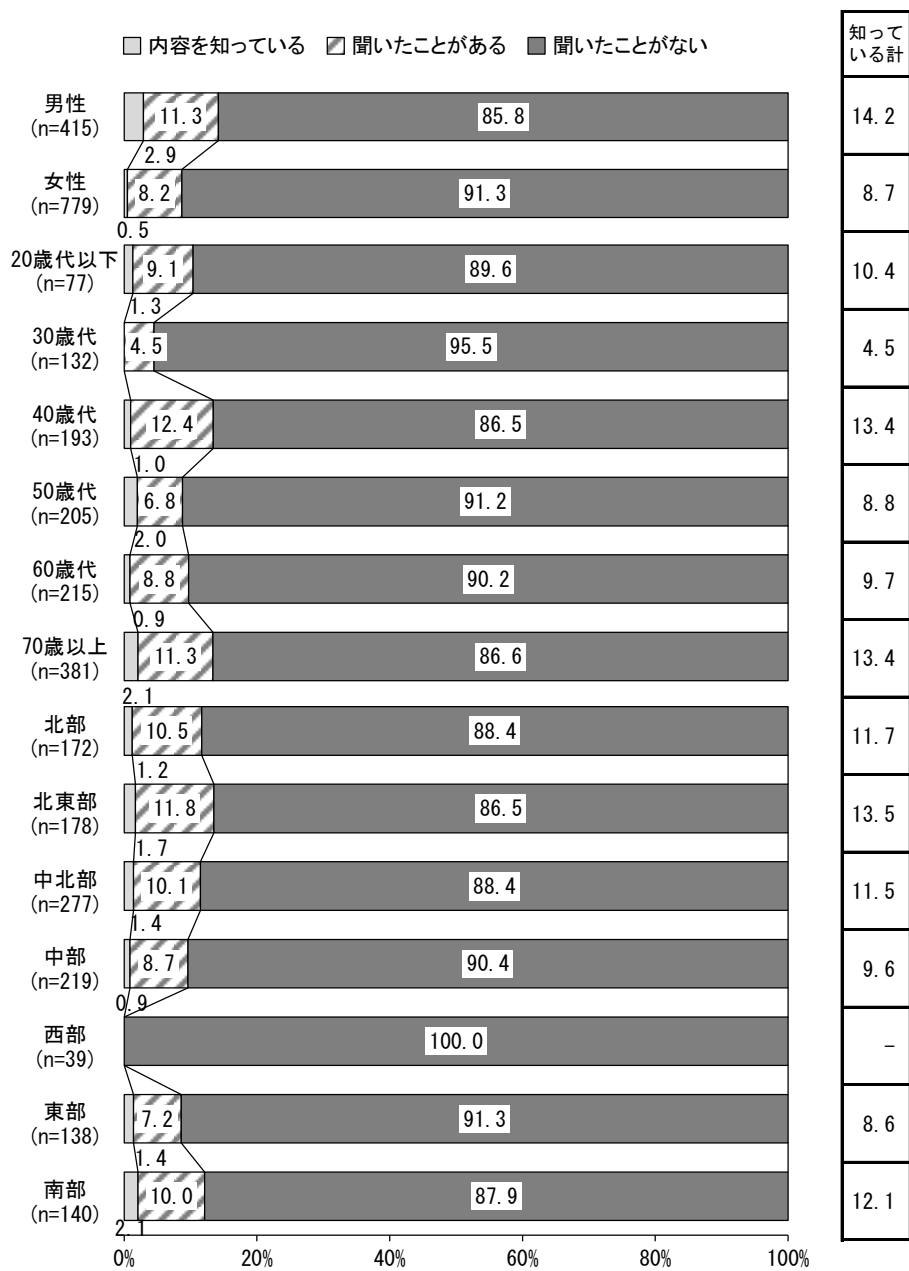
■水道管・下水道管の耐震化

【図表 1-5-1② 水道管・下水道管の耐震化（性別、年代別、居住地別）】



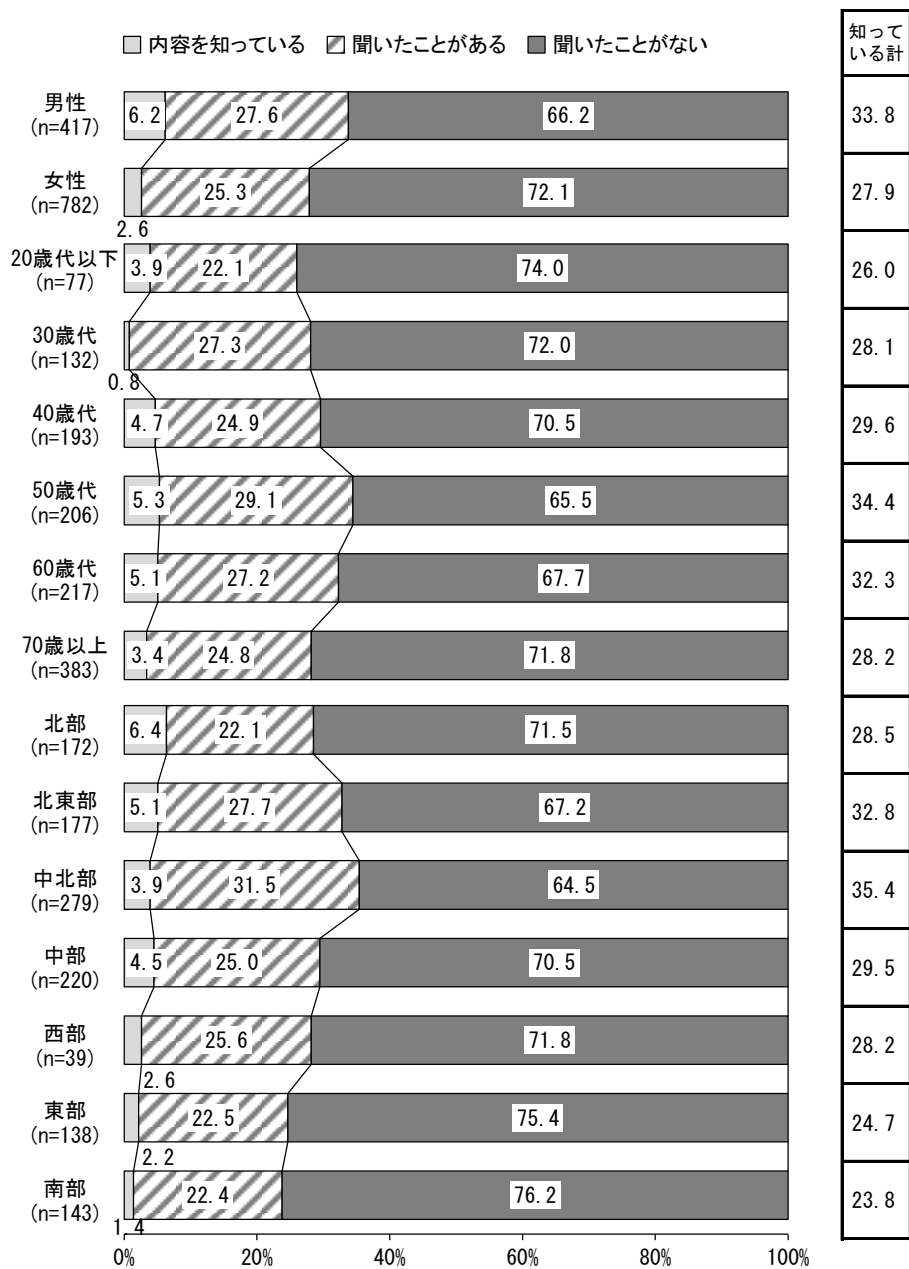
■配水ブロック化

【図表 1-5-1③ 配水ブロック化（性別、年代別、居住地別）】



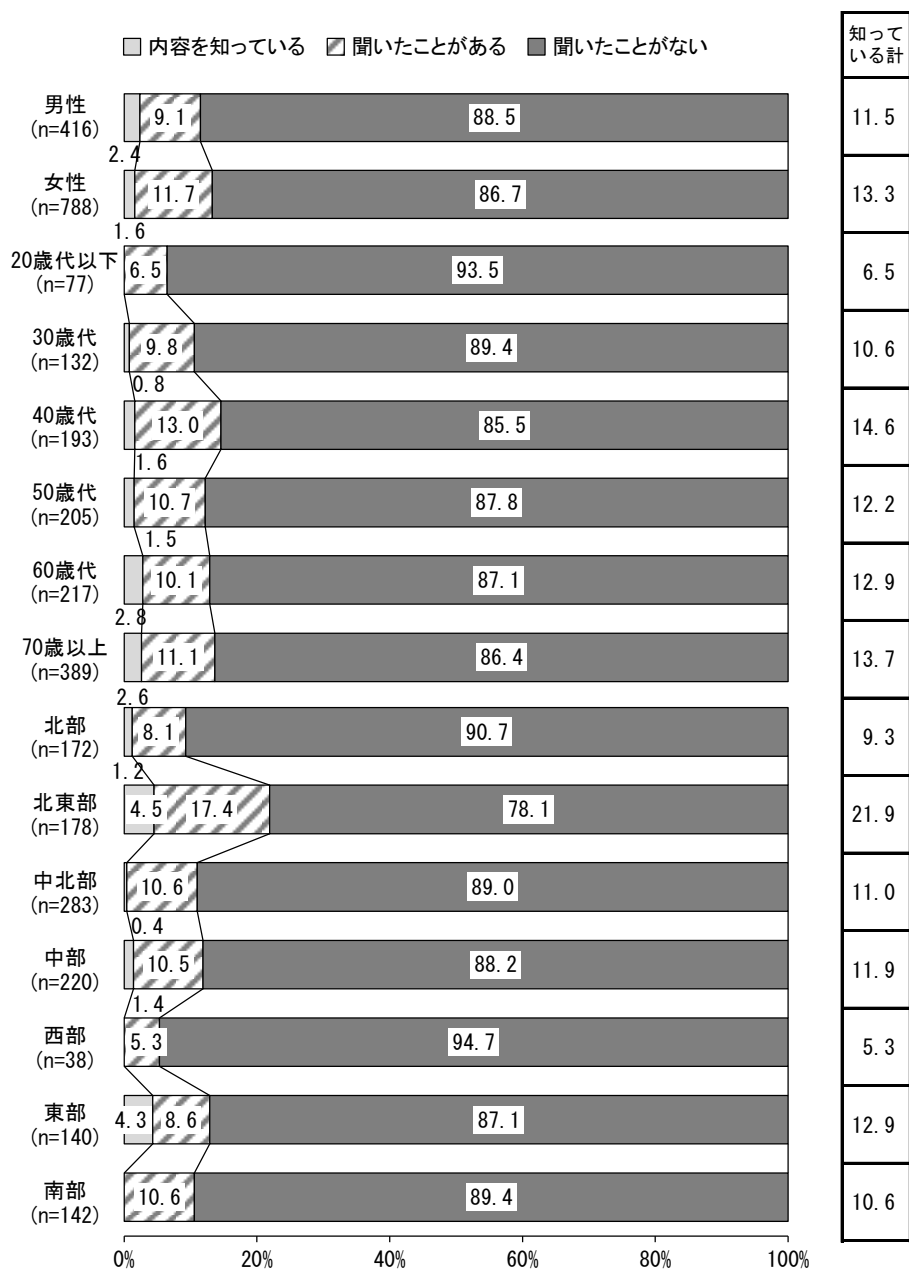
■雨水貯留管・雨水バイパス管の設置

【図表 1-5-1④ 雨水貯留管・雨水バイパス管の設置（性別、年代別、居住地別）】



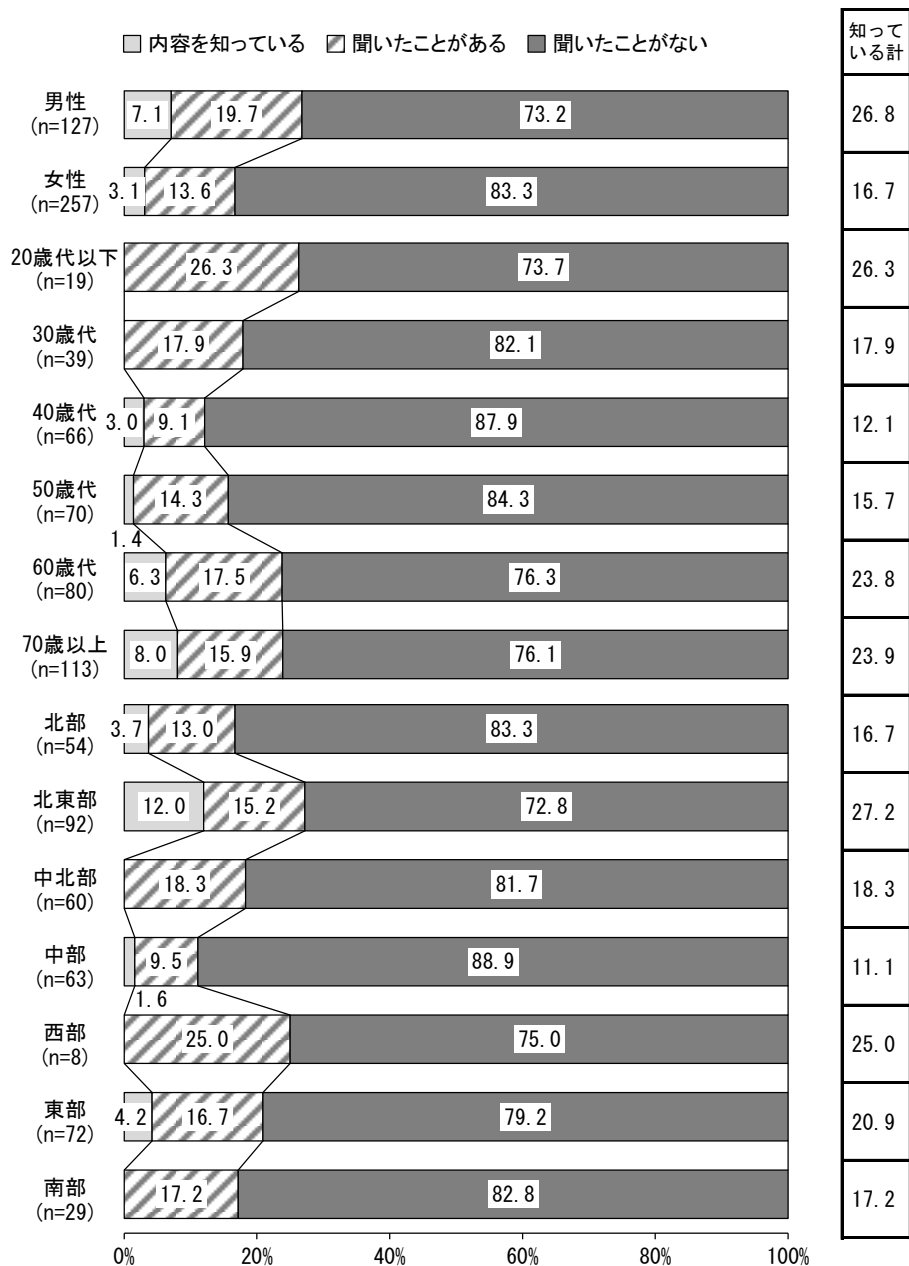
■お住まいの近くの応急給水所

【図表 1-5-1⑤ お住まいの近くの応急給水所（性別、年代別、居住地別）】



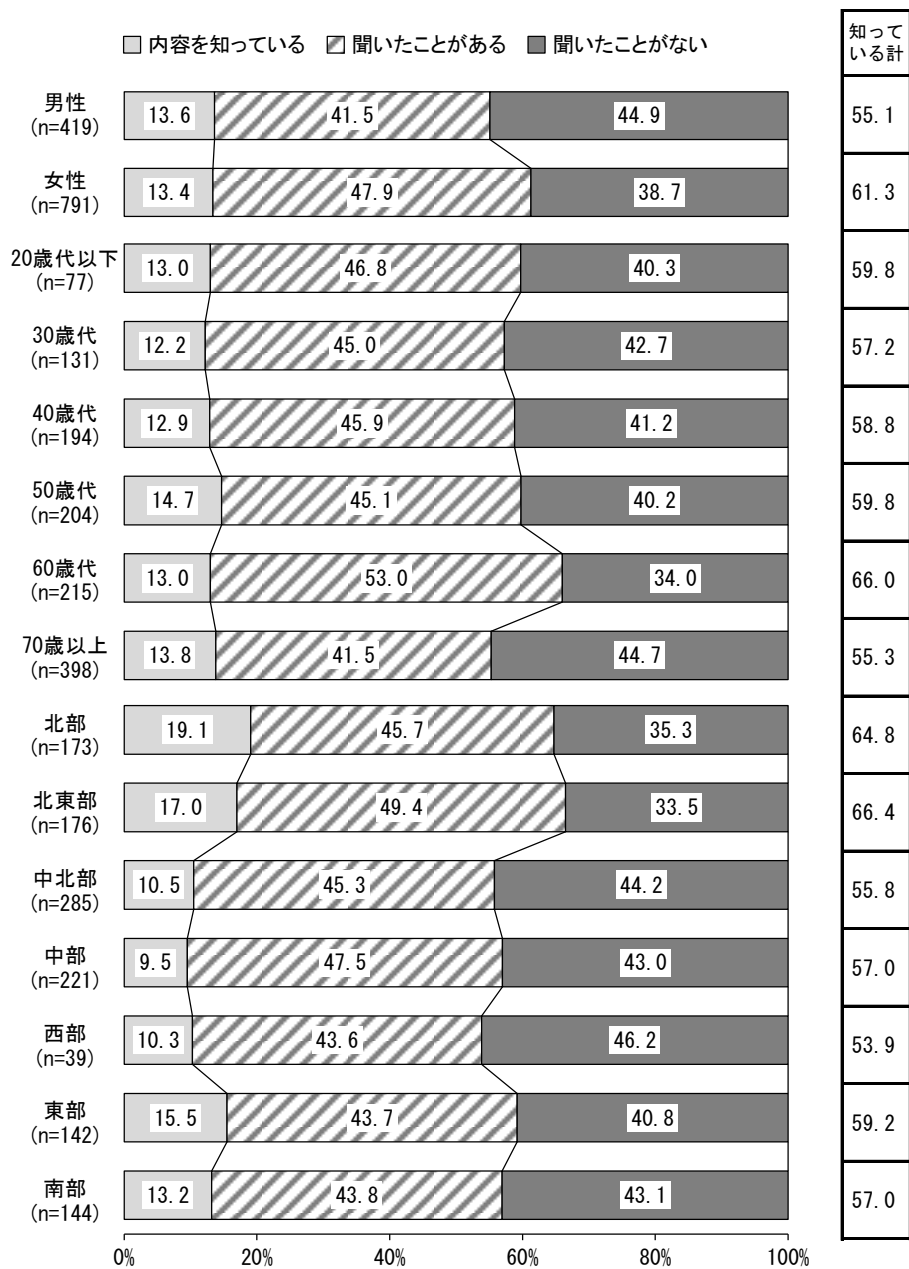
■非常用給水栓

【図表 1-5-1⑥ 非常用給水栓（性別、年代別、居住地別）】



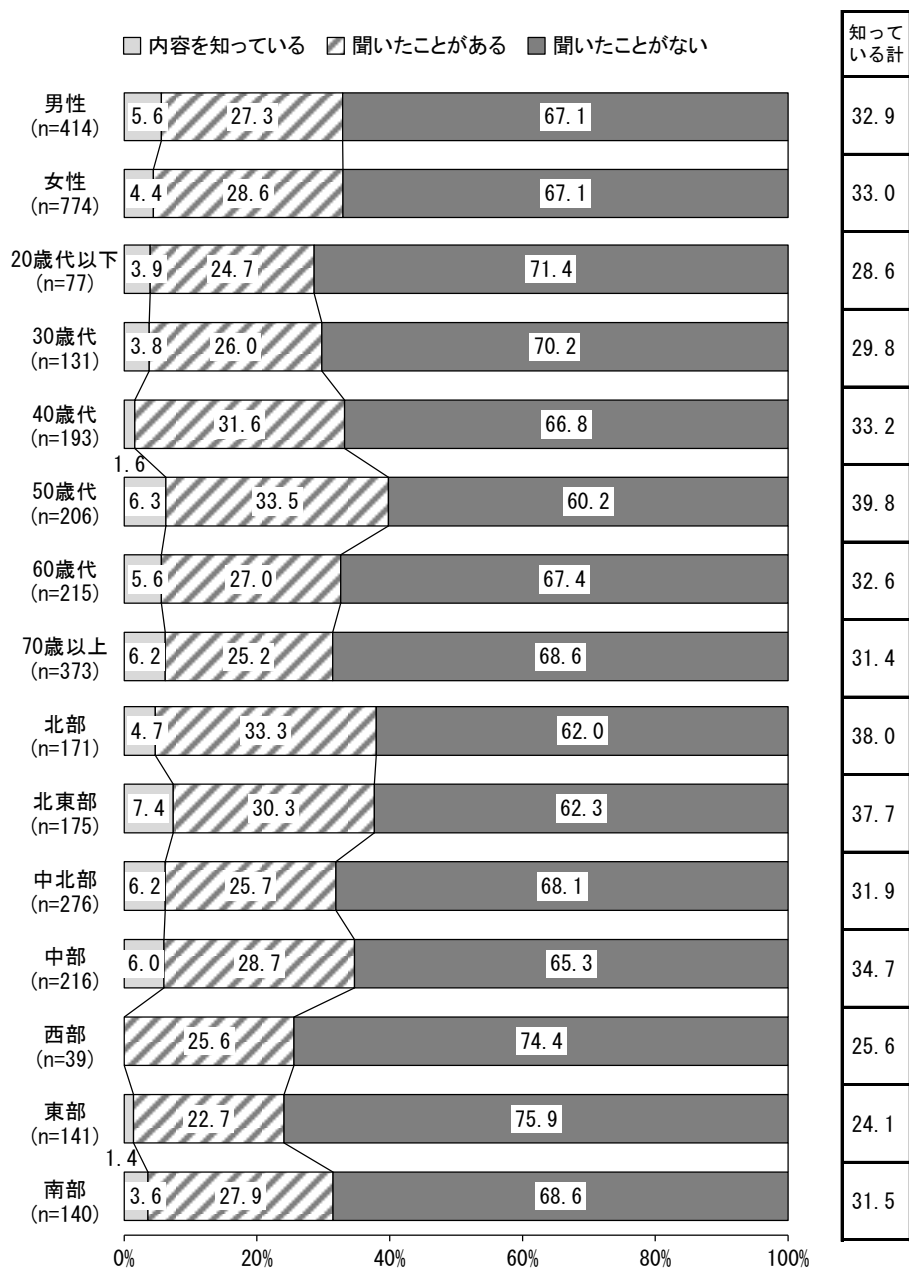
■ 1人1日当たり必要な飲料水の量

【図表 1-5-1⑦ 1人1日当たり必要な飲料水の量（性別、年代別、居住地別）】



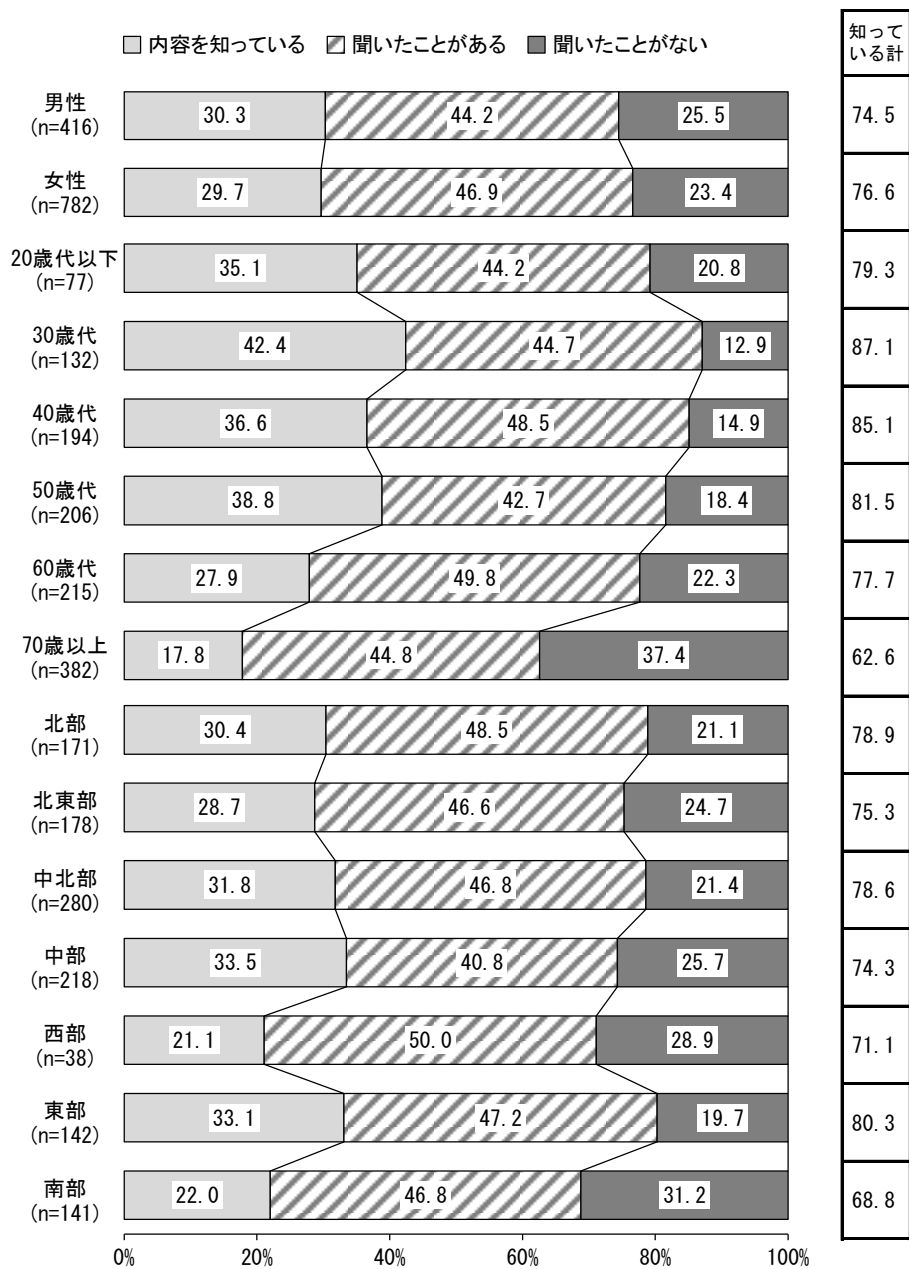
■家庭用雨水貯留タンク

【図表 1-5-1⑧ 家庭用雨水貯留タンク（性別、年代別、居住地別）】



■浸水ハザードマップ・総合ハザードマップ

【図表 1-5-1⑨ 浸水ハザードマップ・総合ハザードマップ（性別、年代別、居住地別）】



②上下水道局の減災に関する取組みに対する評価

～水道・下水道ともに3割程が不安を抱えている～

問6. 上下水道局では、災害時の被害を減らすために、問5であげた取組みを行っています。これらの水道や下水道の取組みについて、どのように感じていますか。
(○はそれぞれ1つずつ)

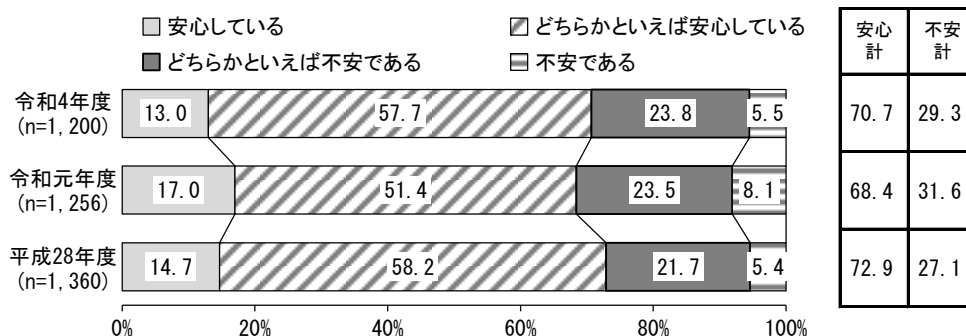
■経年変化

水道の取組みに対し、安心している割合（「安心している」と「どちらかといえば安心している」の合計、以下同様）は70.7%、不安である割合（「不安である」と「どちらかといえば不安である」の合計、以下同様）は29.3%である。

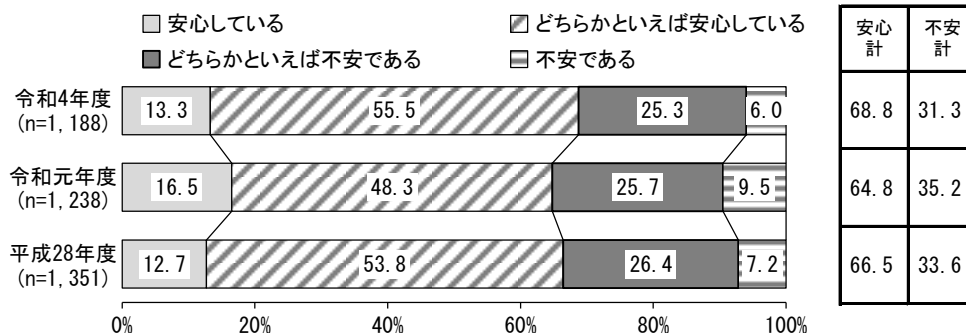
不安である割合は平成28年度から令和元年度にかけて4.5ポイント上昇したが、今回は令和元年度から横ばいである。

下水道の取組みに対し、安心している割合は68.8%、不安である割合は31.3%となっている。令和元年度から不安である割合は3.9ポイント低下している。

【図表 1-5-2① 水道の取組み（経年変化）】



【図表 1-5-2② 下水道の取組み（経年変化）】

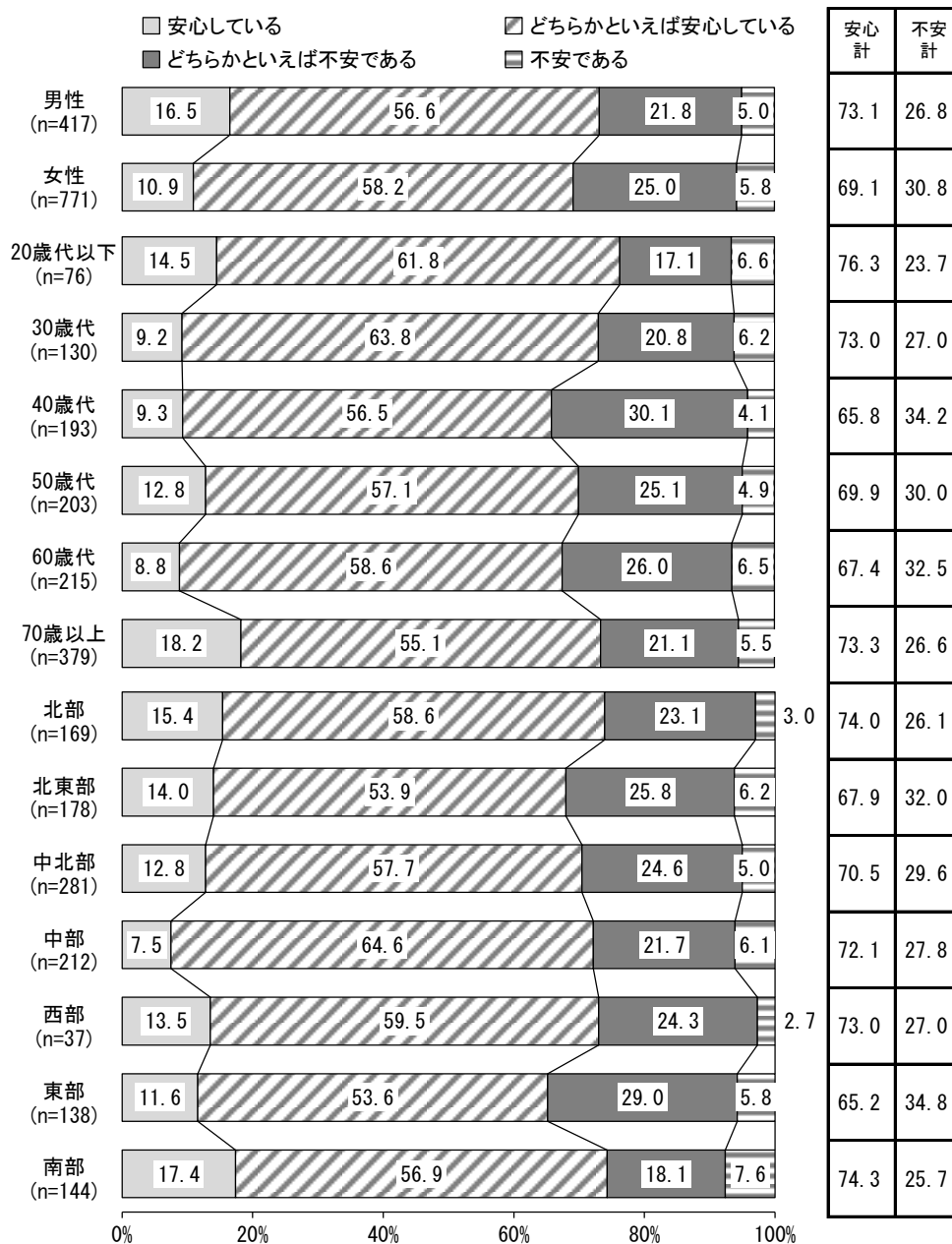


■属性別

水道の取組みについて、性別では、不安である割合は男性より女性が高くなっている。年代別では、比較的40歳代から60歳代、居住地別では北東部、東部で不安である割合が高めである。

下水道の取組みについても、不安である割合は女性や40歳代から60歳代で高めで、居住地別では、北東部、東部で不安である割合が高めである。

【図表 1-5-2③】 水道の取組み（性別、年代別、居住地別）



【図表 1-5-2④】 下水道の取組み（性別、年代別、居住地別）



③緊急時に備えた非常用生活水の確保状況

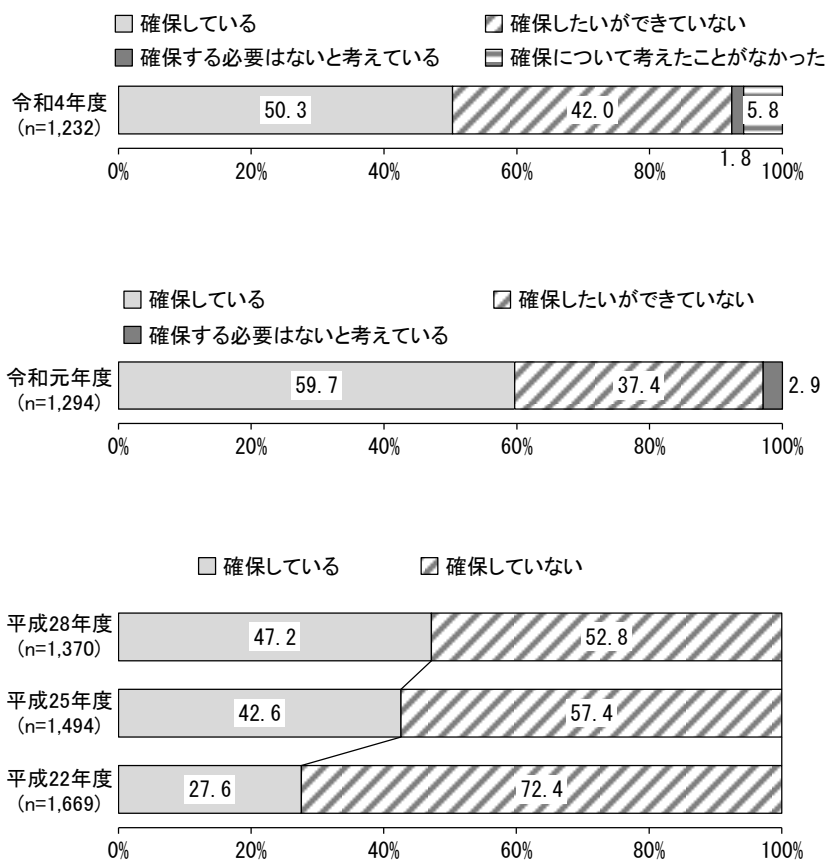
～4割のお客さまが非常用の生活水を確保したいと思っているもののできていない～

問7. ご家庭では地震などの緊急時に備えて非常用の生活水を確保していますか。
(○は1つ)

非常用生活水を「確保している」が50.3%に対し、「確保したいができていない」は42.0%、「確保する必要はないと考えている」は1.8%、「確保について考えたことがなかった」は5.8%である。

選択肢が異なるものの、「確保している」割合は令和元年度から9.4ポイント低下している。

【図表 1-5-3① 緊急時に備えた非常用生活水の確保状況（経年変化）】



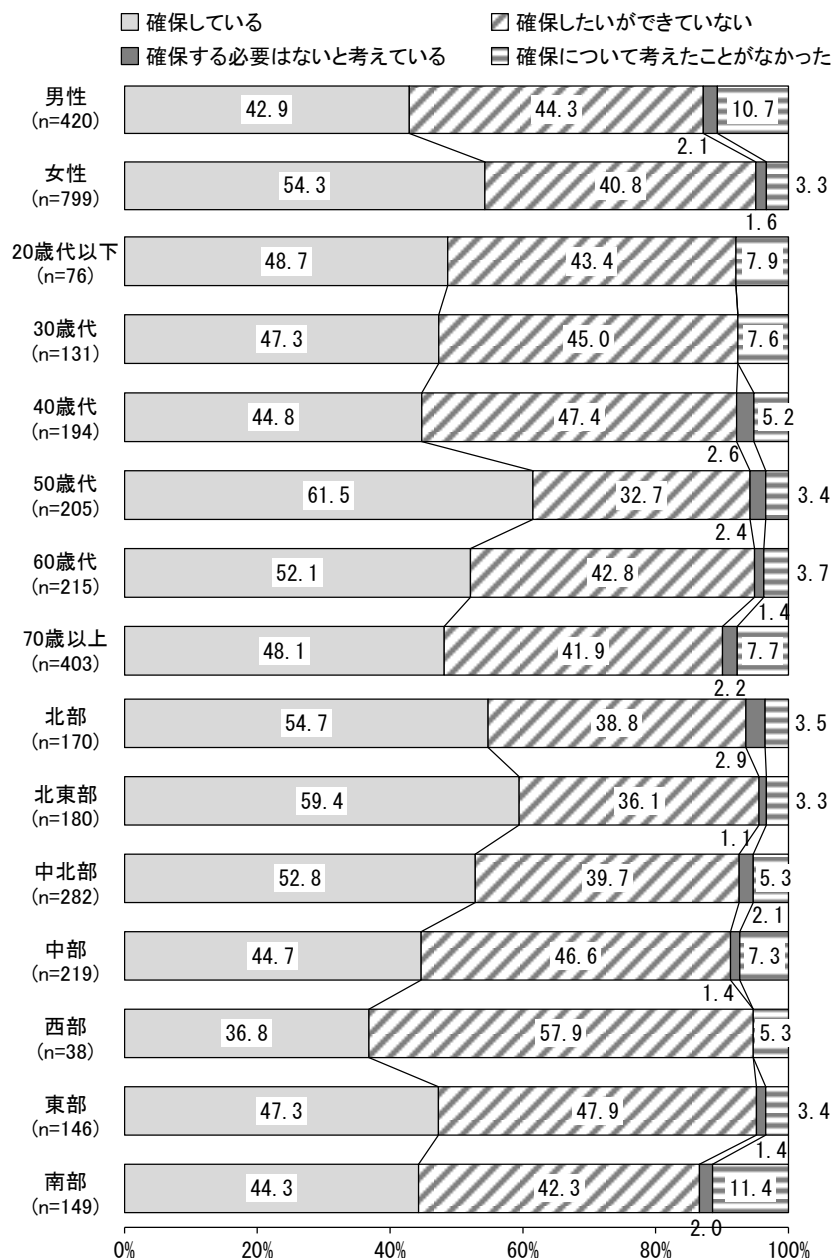
■属性別

非常用生活用水の確保状況について、性別では、「確保している」割合は女性が54.3%に対して、男性は42.9%と低めである。

年代別では、「確保している」割合は50歳代で61.5%と、唯一6割を超えている。

居住地別では、「確保している」割合は、北部、北東部、中北部で5割を超えているが、西部では36.8%と唯一4割未満と低い。

【図表 1-5-3②】 緊急時に備えた非常用生活用水の確保状況（性別、年代別、居住地別）



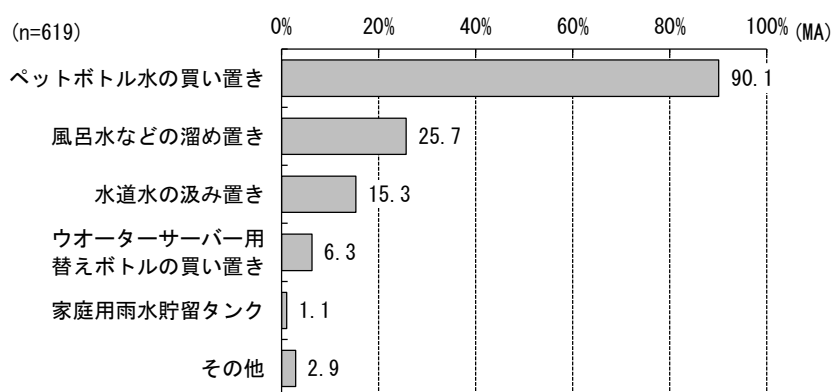
④緊急時に備えた非常用生活用水の確保方法

～9割が非常用の生活用水をペットボトルの水で確保している～

問7-1. 問7で「1. 確保している」と回答された方にお尋ねします。どのような方法で確保していますか。(〇はいくつでも)

非常用生活用水の確保の方法は、「ペットボトル水の買い置き」が90.1%で最も高く、次いで「風呂水などの溜め置き」の25.7%となっている。

【図表 1-5-4① 緊急時に備えた非常用生活用水の確保状況】



【その他 (18件)】

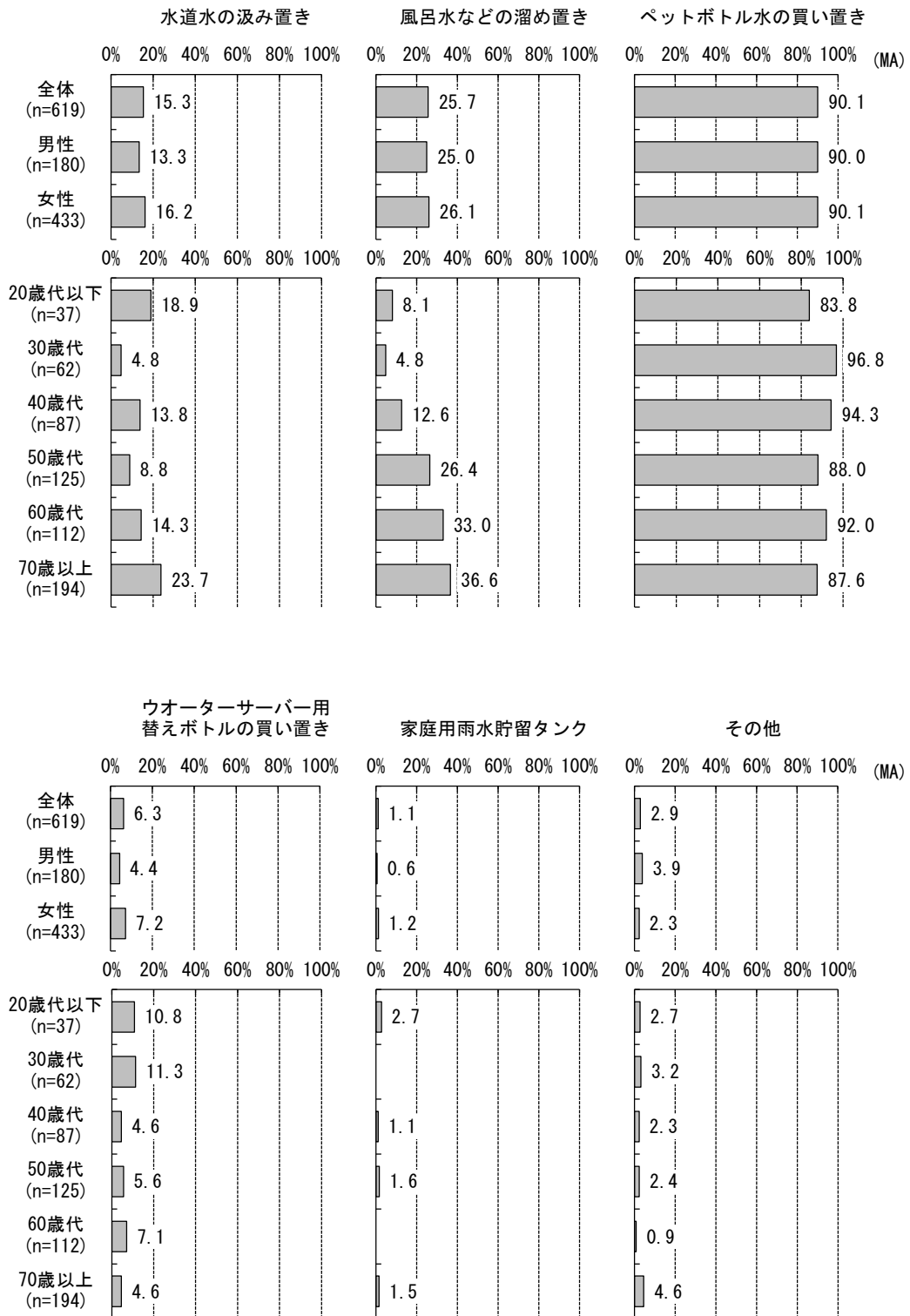
- ・タンク、バケツ、ペットボトルに汲み置き
- ・井戸水 など

■属性別

非常用生活用水の確保の方法について、性別には大きな差はみられない。

年代別では、「風呂水などの溜め置き」の割合は年代が若くなるほどに低くなっている。「ウォーターサーバー用替えボトルの買い置き」は30歳代以下で1割強と他の層に比べて高めである。

【図表 1-5-4② 緊急時に備えた非常用生活用水の確保状況（性別、年代別）】



⑤非常用生活用水の使用経験

～2割強のお客さまに非常用生活用水の使用経験がある～

問7-2. これまでに非常用の生活用水を使用する事態（断水など）を経験したことがありますか。（〇は1つ）

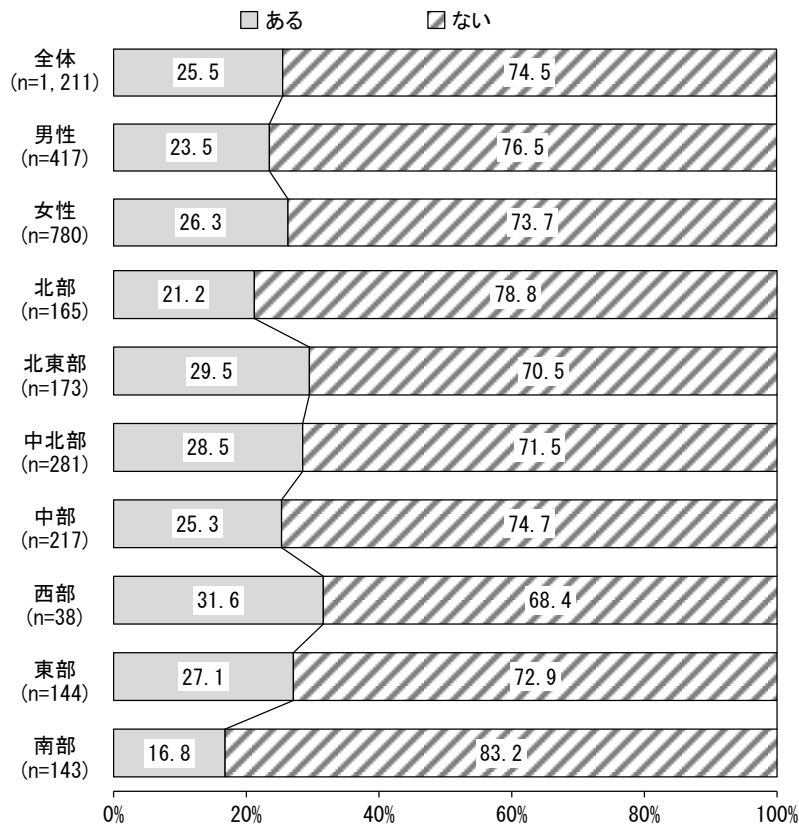
非常用生活用水を使用した経験があったお客さまは、25.5%となっている。

■属性別

非常用生活用水の使用経験について、性別には大きな差はみられない。

居住地別では、使用経験率は、西部で31.6%と高く、南部で16.8%と低くなっている。

【図表 1-5-5 非常用生活用水の使用経験（性別、年代別）】



⑥上下水道局の減災に関する取組みに対する評価（再掲）

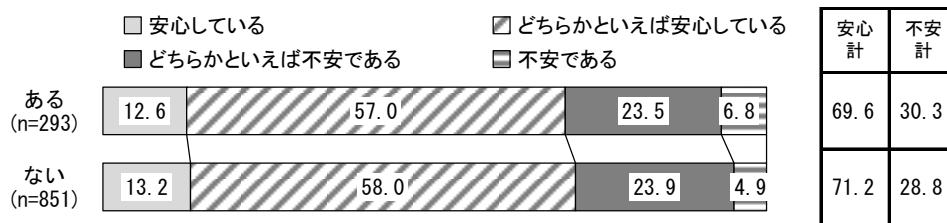
～非常用生活用水の使用経験の有無にかかわらず、水道・下水道ともに3割程が不安を抱えている～

問6. 上下水道局では、災害時の被害を減らすために、問5であげた取組みを行っています。これらの水道や下水道の取組みについて、どのように感じていますか。
 (○はそれぞれ1つずつ)

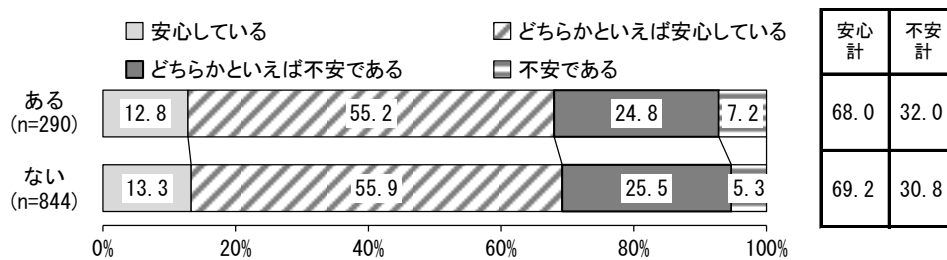
■属性別

水道、下水道の取組みについて、非常用生活用水の使用経験別に不安の割合に大きな差はみられない。

【図表 1-5-6① 水道の取組み（非常用生活用水の使用経験別）】



【図表 1-5-6② 下水道の取組み（非常用生活用水の使用経験別）】



(6) 料金について

①水道料金・下水道使用料の支払い方法

～1割のお客さまがクレジットカード継続払いやスマートフォン決済払いを選択している～

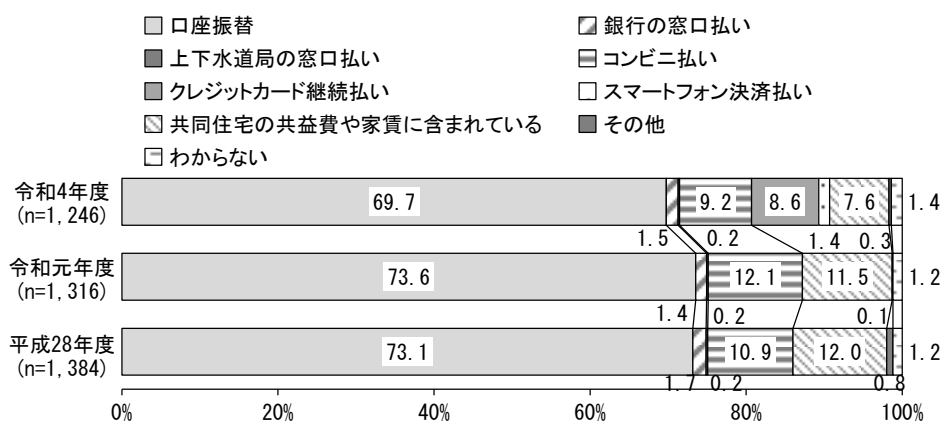
問8. 水道料金と下水道使用料をどのように支払っていますか。(○は1つ)

■経年変化

水道料金と下水道使用料の支払いは、「口座振替」が69.7%を占める。次いで「コンビニ払い」が9.2%、「クレジットカード継続払い」が8.6%、「共同住宅の共益費や家賃に含まれている」が7.6%となっている。今回追加された「クレジットカード継続払い」「スマートフォン決済払い」を選択しているお客さまはあわせて約10%となっている。

令和元年度と比べて「口座振替」の割合が3.9ポイント、「コンビニ払い」が2.9ポイント、「共同住宅の共益費や家賃に含まれている」が3.9ポイント低下している。

【図表 1-6-1① 水道料金・下水道使用料の支払い方法（経年変化）】



【その他 (4件)】

- ・振り込み
- ・管理会社に別払い など

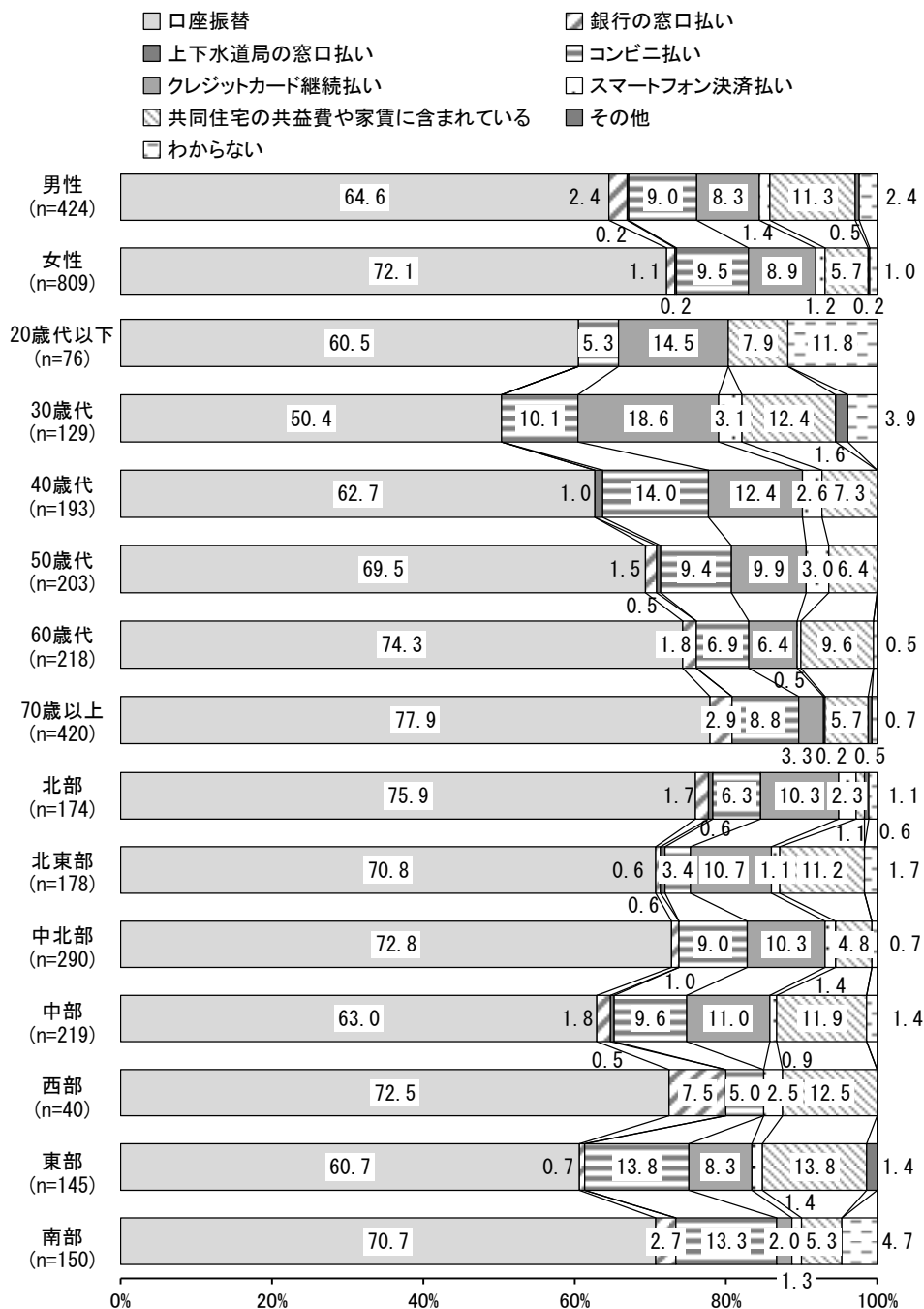
■属性別

水道料金と下水道使用料の支払いは、性別では、「口座振替」の割合は女性が72.1%に対して、男性では64.6%と低めである。

年代別では、「口座振替」の割合は30歳代で50.4%と最も低く、高年代になるほど高くなっている。30歳代では「クレジットカード継続払い」が18.6%と高い。

居住地別では、「口座振替」の割合は北部が75.9%に対して、東部では60.7%と低めである。

【図表 1-6-1② 水道料金・下水道使用料の支払い方法（性別、年代別、居住地別）】



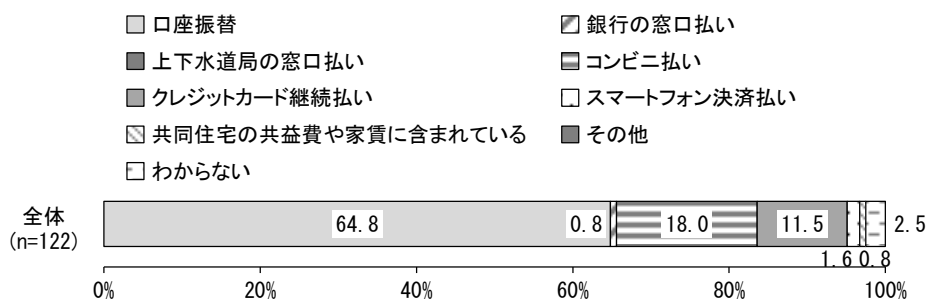
②これまでの水道料金・下水道使用料支払方法

～クレジットカード払いとスマートフォン決済払いのお客さまの6割が口座振替から移行。
コンビニ払いからの移行が2割弱である～

問8-1. 問8で「5. クレジットカード払い」「6. スマートフォン決済払い」（いずれも令和3年10月から取扱い開始）と回答された方にお尋ねします。それまでのお支払い方法はどれでしたか？（他市に住んでいた方はその時の支払い方法を選んでください）（○は1つ）

クレジットカード払いとスマートフォン決済払いのお客さまが以前選択していた支払い方法は、「口座振替」が64.8%と最も高く、「コンビニ払い」が18.0%が続いている。全体の現在の支払い方法に対して、「コンビニ払い」をしていたお客さまが支払い方法を変更した割合が高い。

【図表 1-6-2 水道料金・下水道使用料の支払い方法】



③水道料金・下水道使用料の支払い方法に対する評価

～支払い方法に対するお客さまの満足度が上昇しており、8割が満足している。
コンビニ払い、共益費や家賃と一緒に支払いの方は、3割弱が不満～

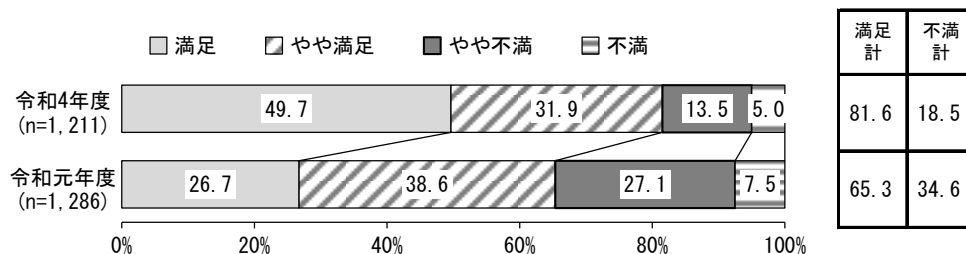
問9. 水道料金と下水道使用料の支払い方法について、どのように感じていますか。
(〇は1つ)

■経年変化

水道料金・下水道使用料の支払い方法について、満足している割合（「満足」と「やや満足」の合計、以下同様）は81.6%、不満である割合（「不満」と「やや不満」の合計、以下同様）は18.5%である。

満足している割合は、令和元年度から16.3ポイント上昇している。

【図表 1-6-3① 水道料金・下水道使用料の支払い方法に対する評価（経年変化）】



■属性別

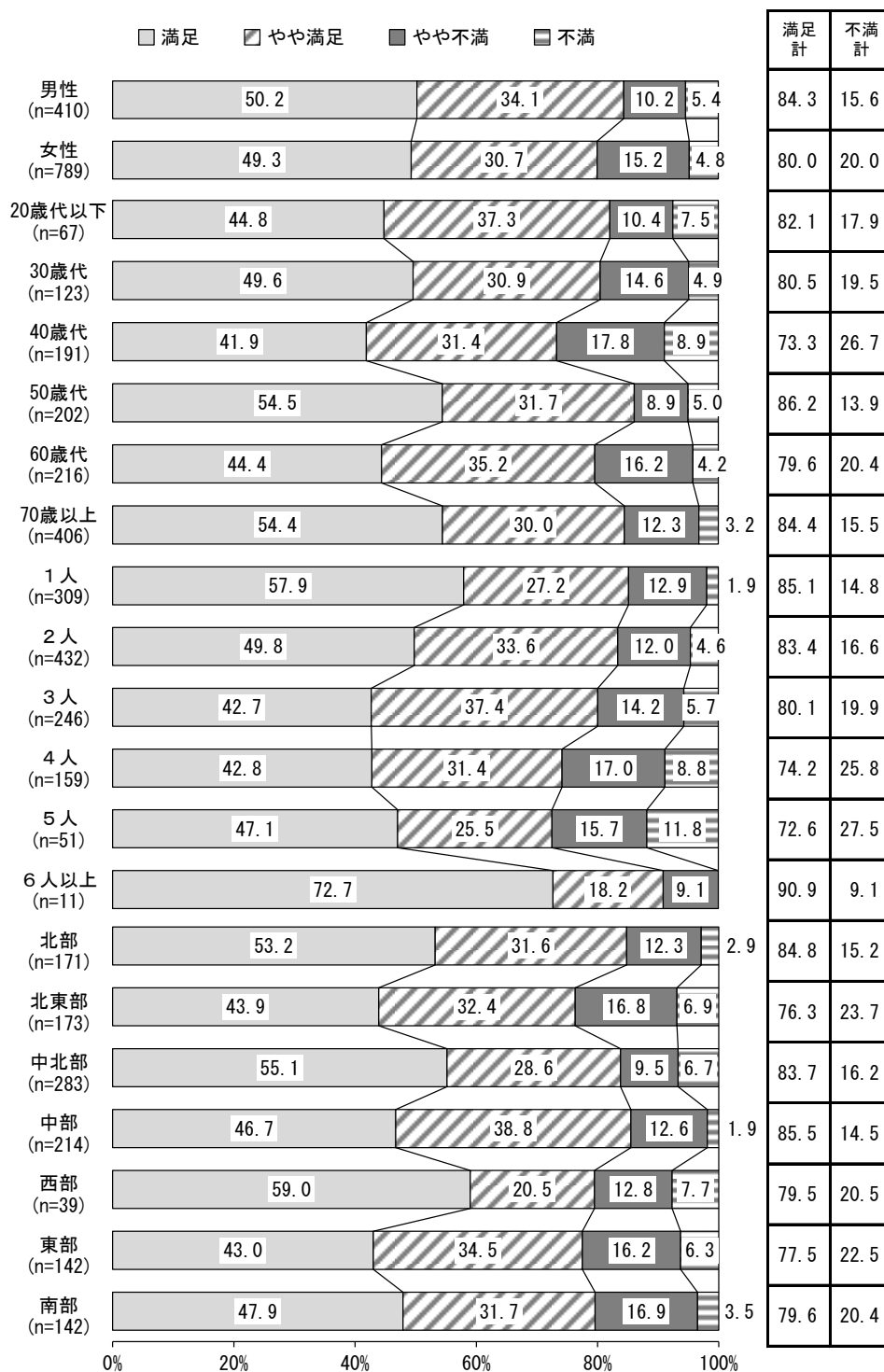
水道料金・下水道使用料の支払い方法について、性別では大きな差はみられない。

年代別では、40歳代で不満である割合が26.7%と高くなっている。

世帯人数別では、サンプル数の少ない6人以上を除いて、人数が増えるほど不満である割合が高くなっている。

居住地別では、北東部で不満である割合が23.7%と高めである。

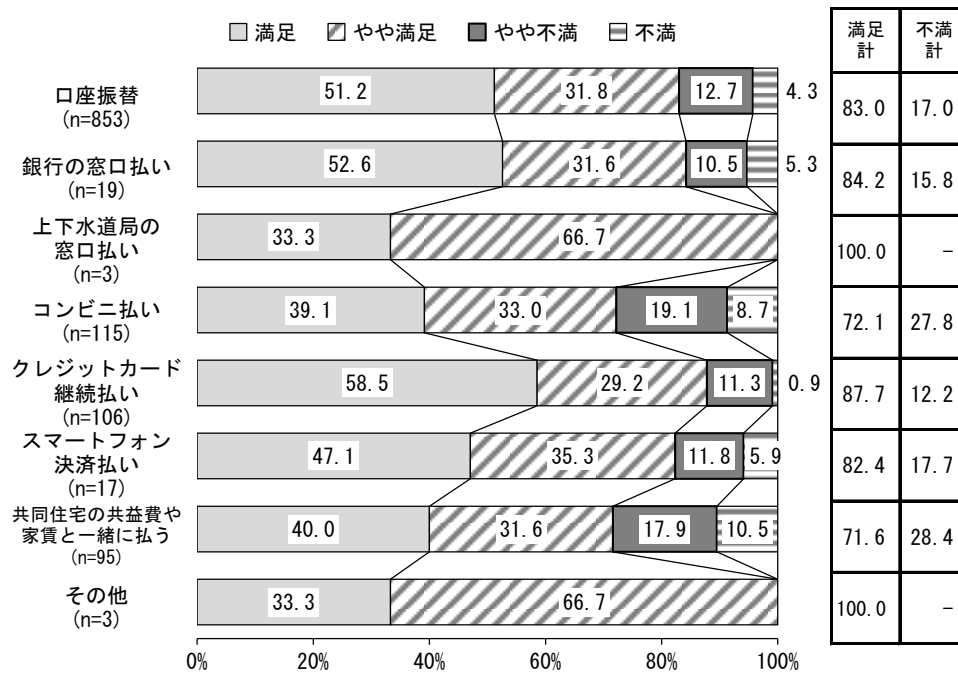
【図表 1-6-3②】 水道料金・下水道使用料の支払い方法に対する評価
(性別、年代別、世帯人数別、居住地別)



■水道料金・下水道使用料の支払い方法別

水道料金・下水道使用料の支払い方法について、「コンビニ払い」や「共同住宅の共益費や家賃と一緒に払っている」お客さまの不満の割合は3割弱と高くなっている。

【図表 1-6-3③ 水道料金支払い方法に対する評価（上下水道料金支払い方法別）】



④ 2か月に一度の料金請求に対する評価

～ 8割弱のお客さまが2か月に一度の料金請求のままでよいと感じている～

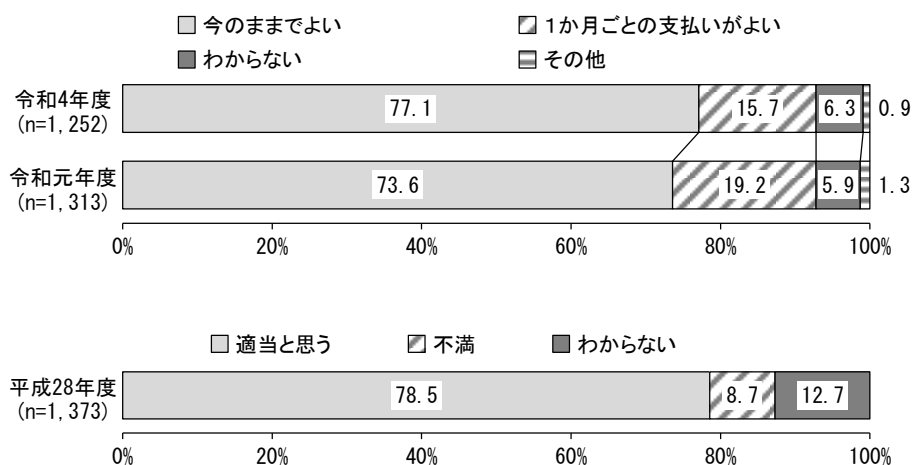
問10. 2か月に一度、料金をお支払いいただくことについて、どのように感じていますか。
(〇は1つ)

■経年変化

2か月に一度の料金請求について、「今のままでよい」割合は77.1%となっており、「1か月ごとの支払いがよい」が15.7%である。

令和元年度と比べると、「今のままでよい」の割合がわずかながら上昇している。

【図表 1-6-4① 2か月に一度の料金の請求方法に対する満足度（経年変化）】



【その他（11件）】

- ・どちらでもよい
- ・1か月ごとに支払っている
- ・半年に1回でもよい など

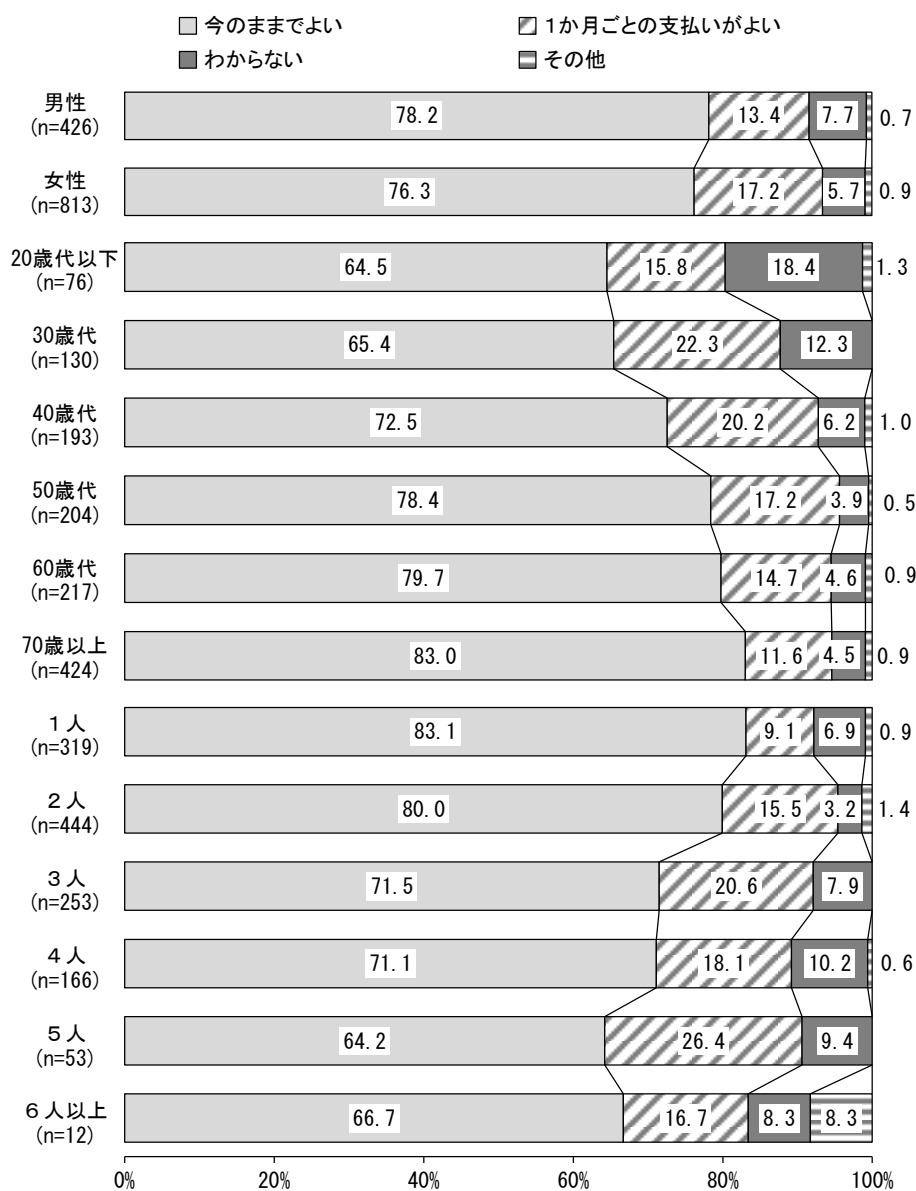
■属性別

性別では、「今のままでよい」割合に大きな差がみられない。

年代別では、「今のままでよい」割合は高年代になるほど高くなっている。30～40歳代では「1か月ごとの支払いがよい」割合が2割となっている。

世帯人数別では、「今のままでよい」割合は人数が少ないほど高くなっている。

【図表 1-6-4②】 2か月に一度の料金請求に対する評価（性別、年代別、世帯人数別）



⑤水道料金に対する評価

～4割半のお客さまが水道料金を妥当と評価している。

30～50歳代、また世帯人数が多いほど、料金が高いと感じる割合が高くなっている～

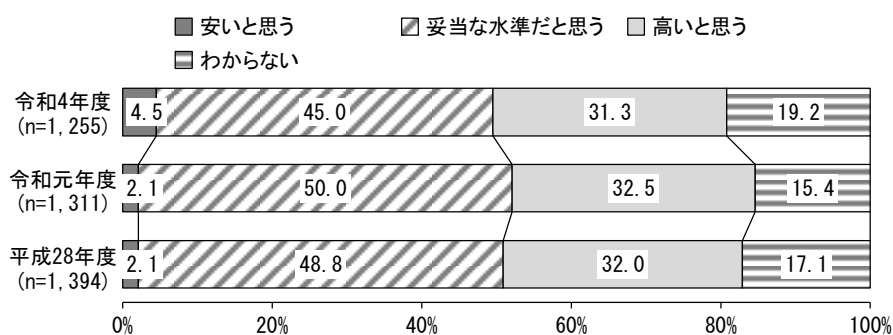
問11. 現在の水道料金（下水道使用料を除く）についてどのように感じていますか。
(○は1つ)

■経年変化

現在の水道料金は「安いと思う」割合が4.5%、「妥当な水準だと思う」割合が45.0%、「高いと思う」割合が31.3%となっている。

令和元年度から「妥当な水準だと思う」割合が5.0ポイント低下しているが、平成28年度からみると概ね横ばいの水準である。

【図表 1-6-5① 水道料金に対する評価（経年変化）】



■属性別

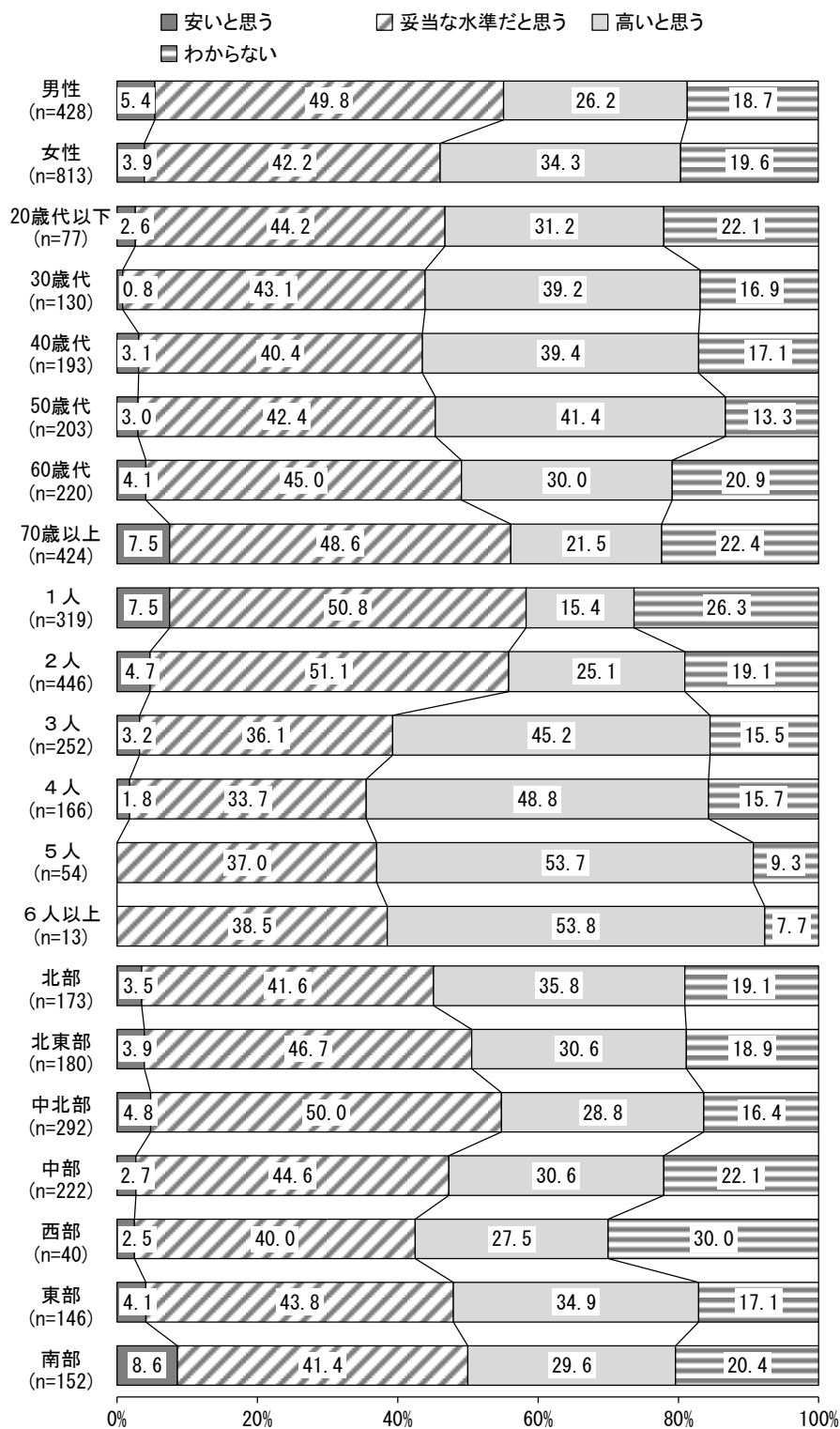
性別では、「高いと思う」割合は、男性が26.2%に対し、女性が34.3%と高くなっている。

年代別では、30～50歳代で「高いと思う」割合が4割程と高くなっている。

世帯人数別では、概ね世帯人数の増加とともに「高いと思う」割合が高くなっている。

居住地別では、北部で「高いと思う」割合が35.8%とやや高くなっている。

【図表 1-6-5② 水道料金に対する評価（性別、年代別、世帯人数別、居住地別）】



⑥下水道使用料に対する評価

～4割半のお客さまが下水道使用料を妥当と評価。高いと評価する割合は低くなっている～

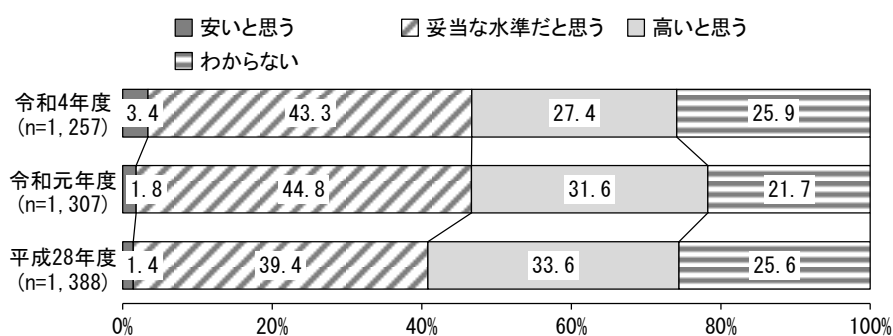
問12. 現在の下水道使用料についてどのように感じていますか。(〇は1つ)

■経年変化

現在の下水道使用料について、「安いと思う」割合が3.4%、「妥当な水準だと思う」割合が43.3%、「高いと思う」割合が27.4%となっている。

「高いと思う」割合は、平成28年度から徐々に低下している。

【図表 1-6-6① 下水道使用料に対する評価（経年変化）】



■属性別

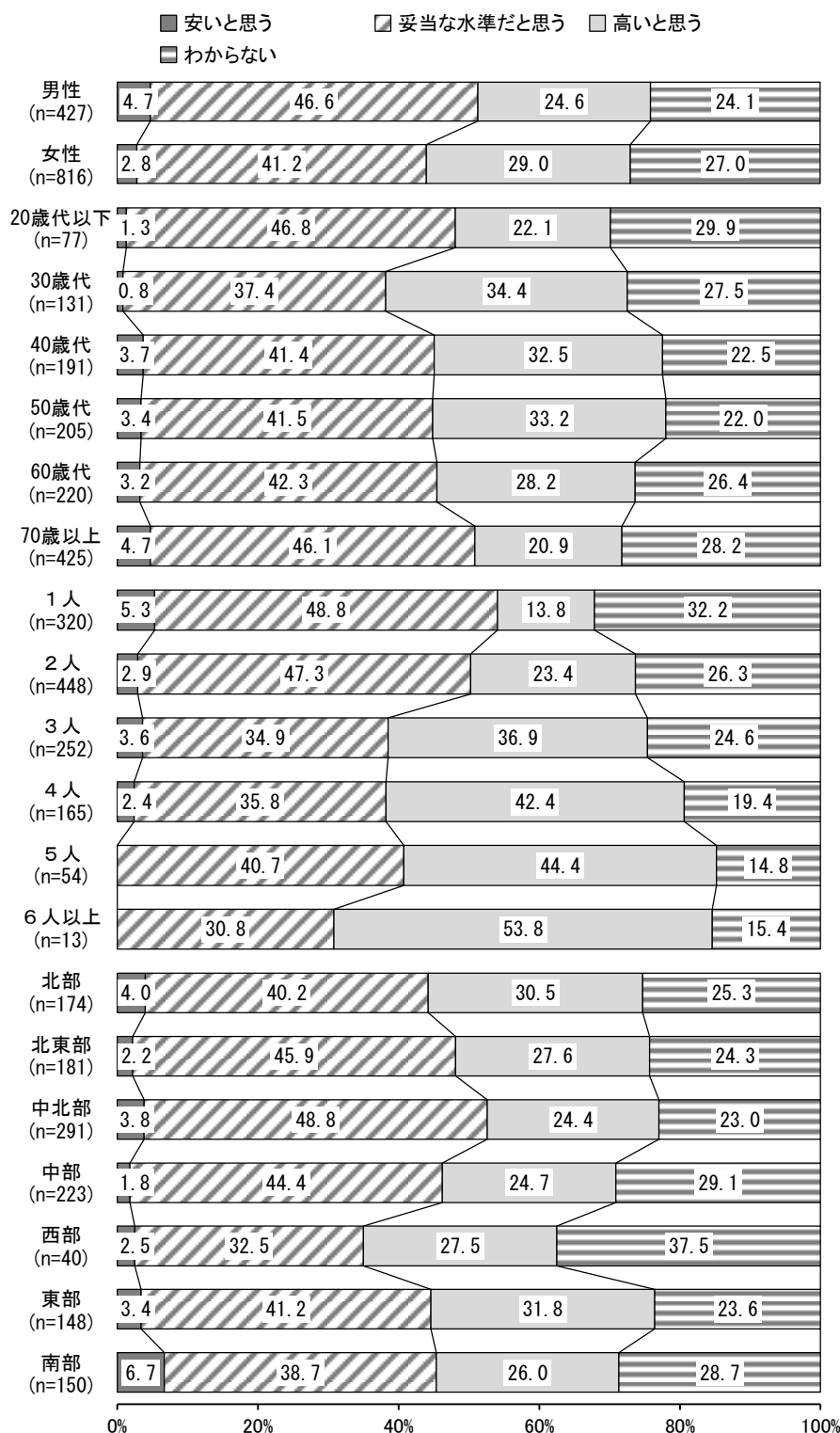
性別では、「高いと思う」割合は、男性が24.6%に対し、女性が29.0%とやや高くなっている。

年代別では、30～50歳代で「高いと思う」割合が3割以上と高くなっている。

世帯人数別では、世帯人数の増加とともに「高いと思う」割合が高くなっている。

居住地別では、北部と東部で「高いと思う」割合が3割を超えているが、他地域との差はあまり大きくない。

【図表 1-6-6②】 下水道使用料に対する評価（性別、年代別、世帯人数別、居住地別）



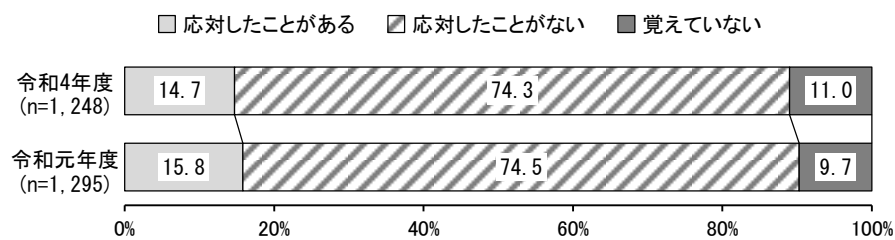
(7) サービスについて

①職員との対応経験の有無

問13. これまでに、電話や窓口で職員と対応をしたことがありますか。(〇は1つ)

これまでに電話や窓口で職員と対応したことがあるお客様は14.7%である。
令和元年度からの変化はほとんどみられない。

【図表 1-7-1 職員との対応経験】



②職員の対応への評価

～8割弱のお客さまが職員の対応を評価しており、「説明のわかりやすさ」「言葉遣いや態度」の評価が高めである。令和元年度から個別の評価、総合評価ともに高くなっている～

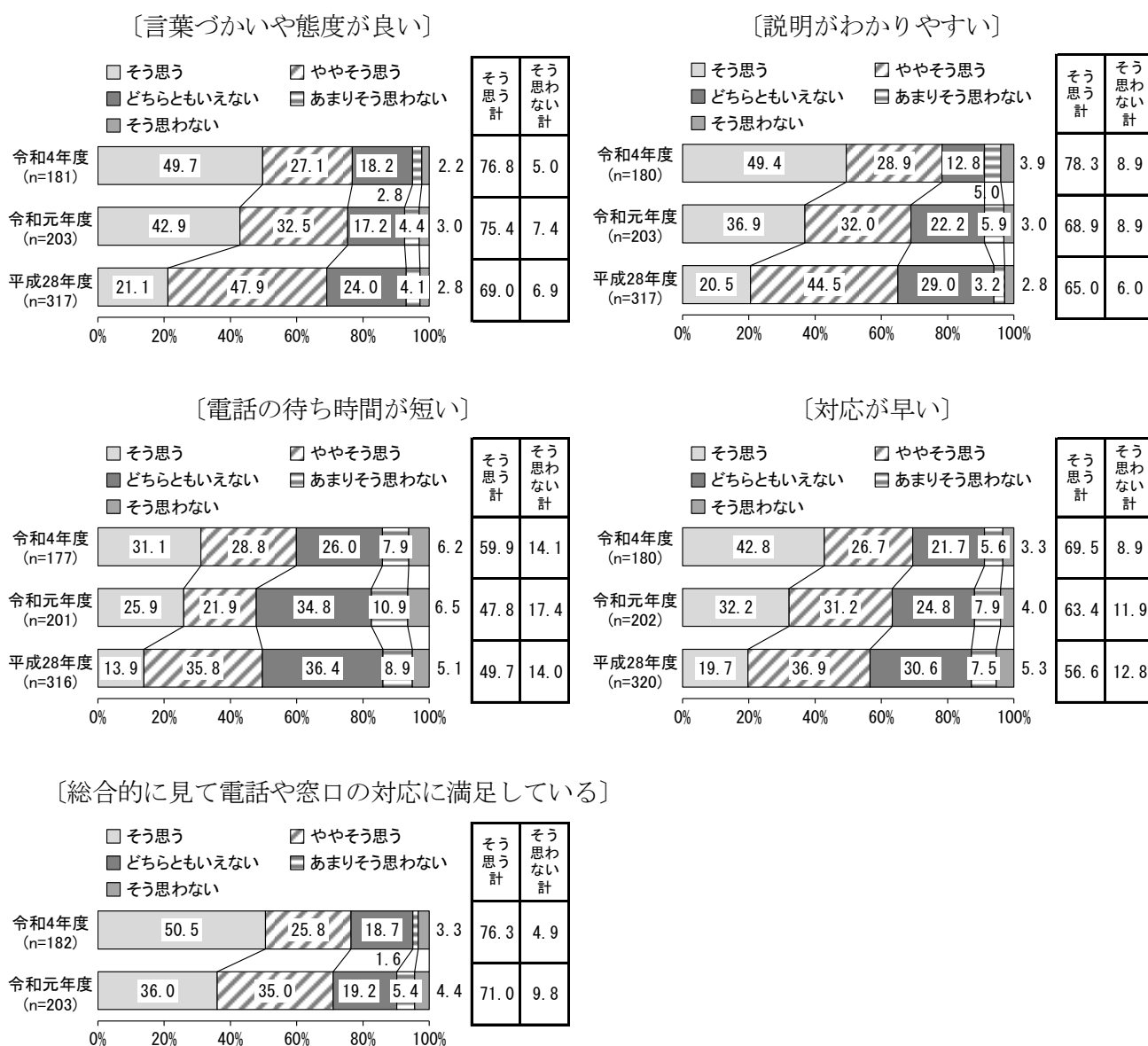
問13-1. 問13で「1. 対応したことがある」に○をつけた方にお尋ねします。職員の電話対応や窓口対応についてどのように思いますか。(○はそれぞれ1つつ)

■経年変化

評価している割合（「そう思う」と「ややそう思う」の合計、以下同様）は、「説明がわかりやすい」が78.3%、次いで「言葉づかいや態度が良い」が76.8%、「対応が早い」が69.5%、「電話の待ち時間が短い」が59.9%である。総合的な評価は76.3%となっている。

令和元年度と評価している割合を比較すると、総合的な評価は5.3ポイント上昇している。個別の評価をみても、「電話の待ち時間が短い」は12.1ポイント、「説明がわかりやすい」は9.4ポイント、「対応が早い」は6.1ポイント上昇している。

【図表 1-7-2① 職員との対応評価（経年変化）】



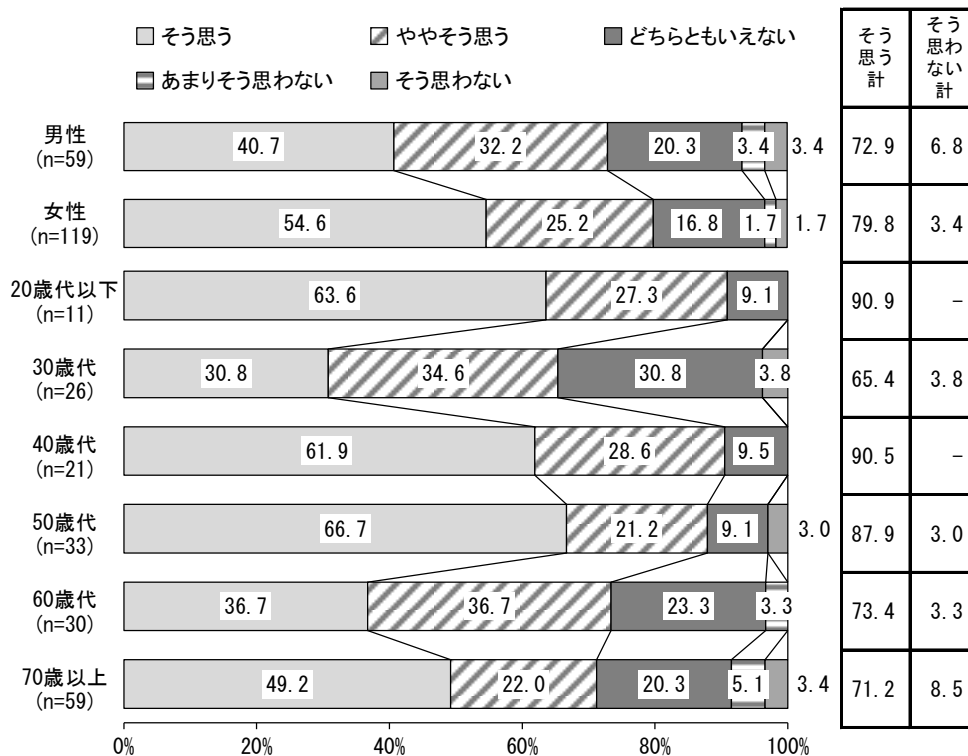
ア) 言葉づかいや態度が良い

■ 属性別

性別では、良いと思う割合は男性 72.9%、女性 79.8%で、女性がやや高い。

年代別では、サンプル数が少なく注意が必要であるものの、良いと思う割合は 20 歳代以下と 40 歳代で 9 割を超えている。

【図表 1-7-2② 言葉づかいや態度が良い（性別、年代別）】

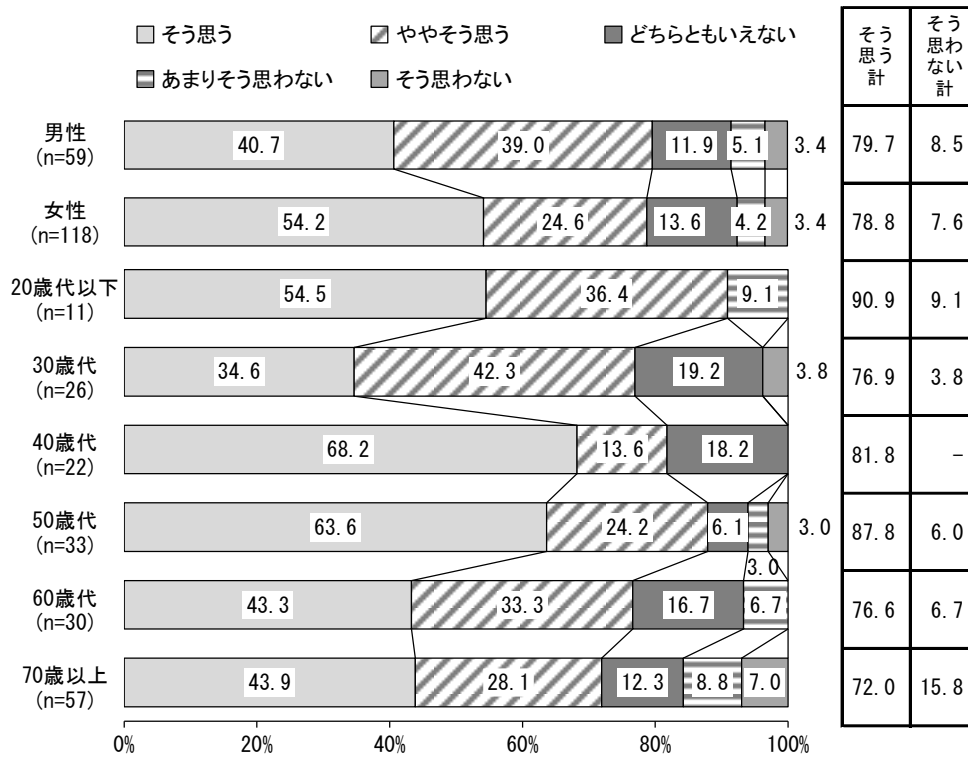


イ) 説明がわかりやすい

■ 属性別

性別では、わかりやすいと思う割合は男性 79.7%、女性 78.8%と、あまり差がみられない。
 年代別では、わかりやすいと思わない割合が 70 歳代以上で 15.8%と高めである。

【図表 1-7-2③ 説明がわかりやすい（性別、年代別）】

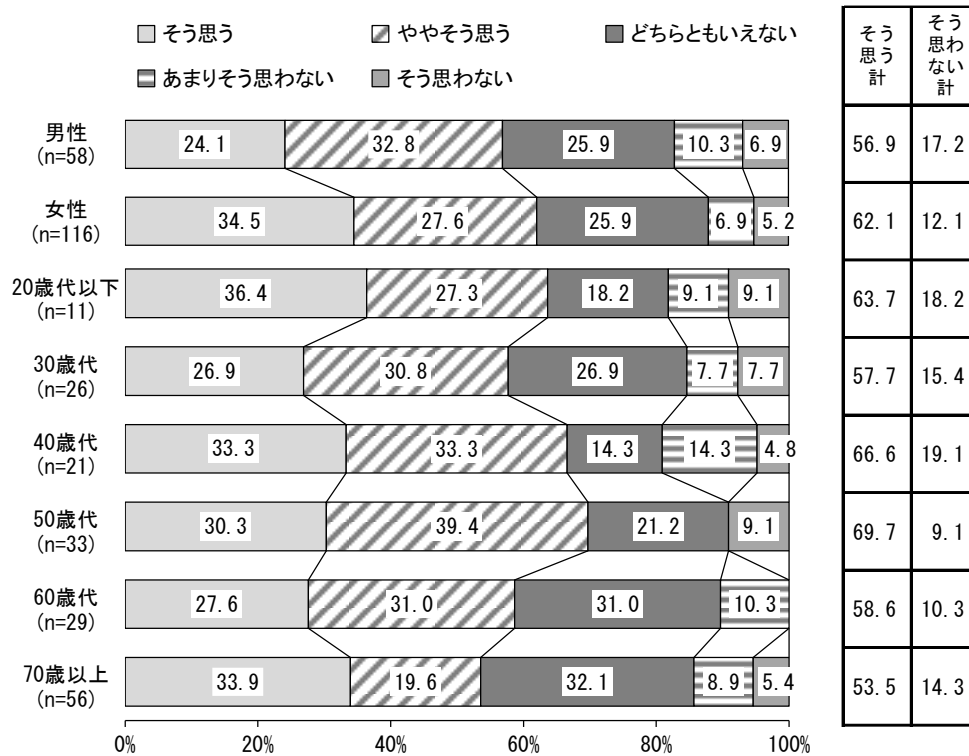


ウ) 電話の待ち時間が短い

■ 属性別

性別では、待ち時間が短いと思う割合は男性 56.9%、女性 62.1%で、女性がやや高めである。
 年代別では、待ち時間が短いと思う割合は 50 歳代で 69.7%と高めである。

【図表 1-7-2④ 電話の待ち時間が短い（性別、年代別）】



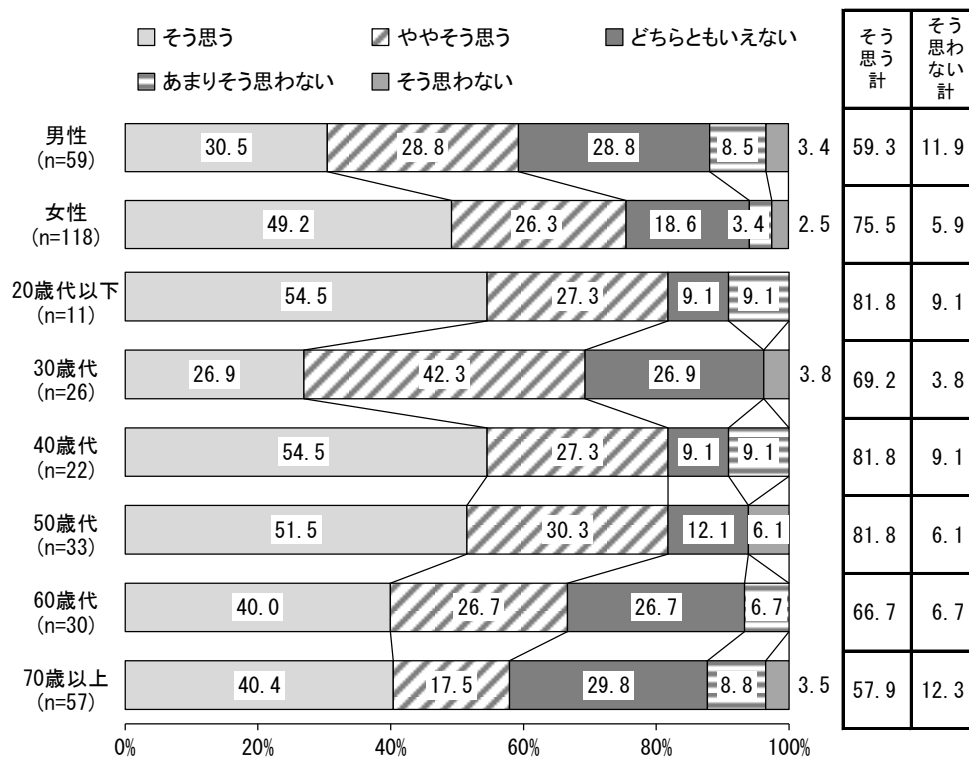
エ) 対応が早い

■ 属性別

性別では、対応が早いと思う割合は男性 59.3%、女性 75.5%で、女性が高い。

年代別では、サンプル数が少なく注意が必要であるものの、20 歳代以下、40 歳代、50 歳代では対応が早いと思う割合が 8 割以上と高い。

【図表 1-7-2⑤ 対応が早い（性別、年代別）】



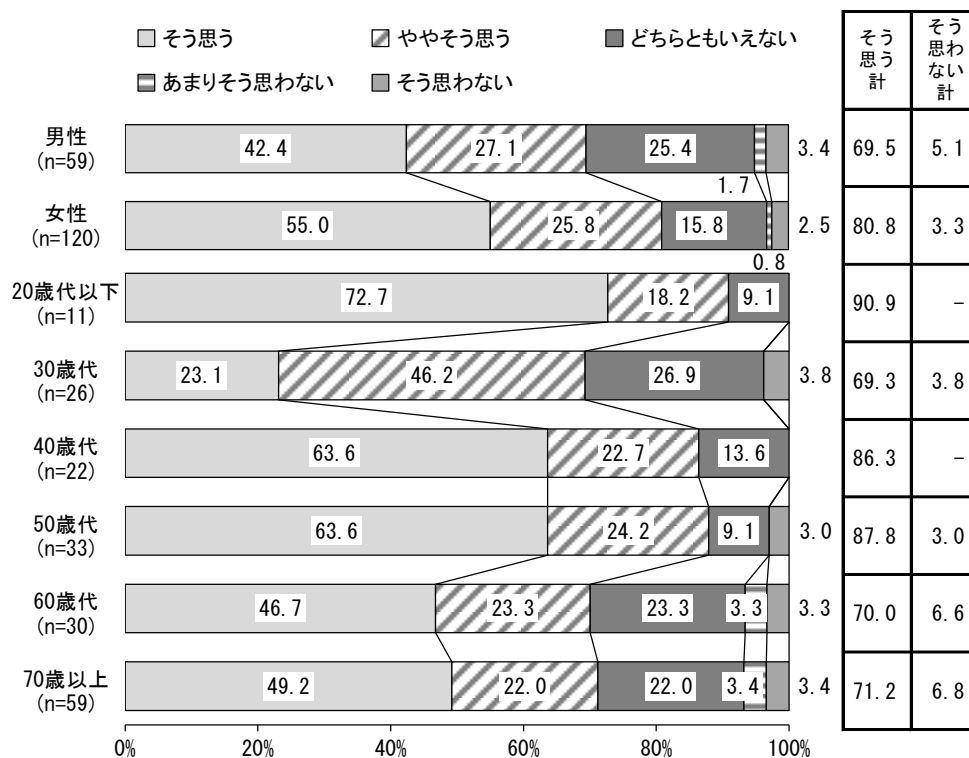
オ) 総合的に見て電話や窓口の対応に満足している

■ 属性別

性別では、満足している割合は男性 69.5%、女性 80.8%で、女性が高い。

年代別では、サンプル数が少なく注意が必要であるものの、20 歳代以下で満足している割合が 90.9%と高い。

【図表 1-7-2⑥ 総合的に見て電話や窓口の対応に満足している（性別、年代別）】

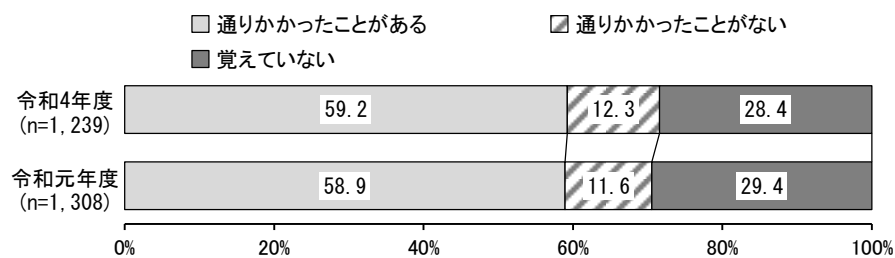


③上下水道局工事現場対応経験の有無

問14. これまでに、上下水道局が行う工事現場を通りかかったことはありますか。
(○は1つ)

上下水道局工事現場に「通りかかったことがある」割合は59.2%である。
令和元年度との差はほとんどない。

【図表 1-7-3 上下水道局工事現場対応経験】



④上下水道局工事現場対応への評価

～工事現場対応について、7割のお客さまが評価しており、「通行人の安全確保」「後片付け」「通行規制」の評価が高めである。令和元年度から「後片付け」以外の評価が上昇している～

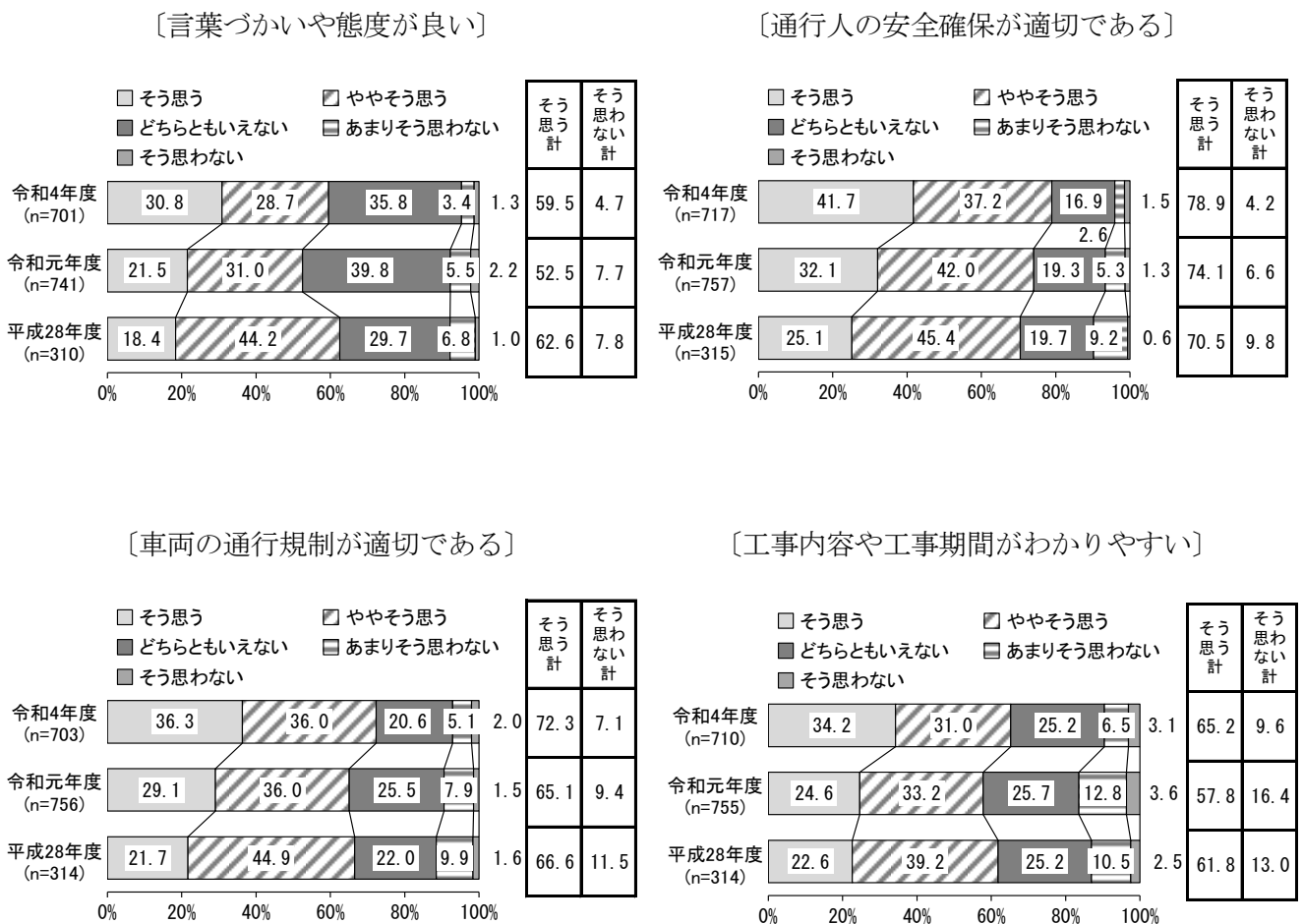
問14-1. 問14で「1. 通りかかったことがある」に○をつけた方にお尋ねします。工事現場における作業員やガードマンの対応等についてどのように思いますか。
(○はそれぞれ1つずつ)

■経年変化

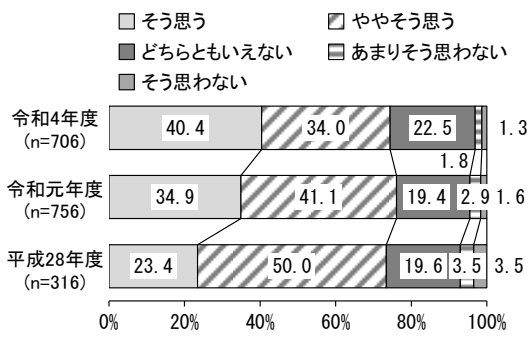
評価している割合（「そう思う」と「ややそう思う」の合計、以下同様）が最も高い項目は、「通行人の安全確保が適切である」が78.9%、次いで「後片付けがきちんとしている」が74.4%、「車両の通行規制が適切である」が72.3%、「工事内容や工事期間がわかりやすい」が65.2%である。総合的な評価は71.8%となっている。

令和元年度から評価している割合を比較すると、「後片付けがきちんとしている」は横ばいだが、その他はいずれも上昇している。

【図表 1-7-4① 上下水道局工事現場対応に対する満足度（経年変化）】

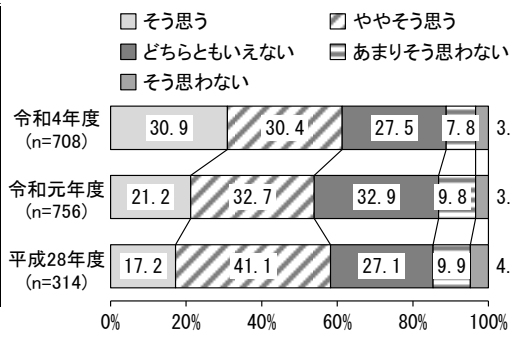


〔後片付けがきちんとしている〕



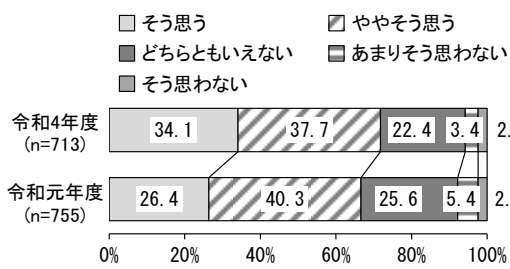
そう思う計	そう思わない計
74.4	3.1
76.0	4.5
73.4	7.0

〔迂回路の明示・説明がわかりやすい〕



そう思う計	そう思わない計
61.3	11.2
53.9	13.2
58.3	14.7

〔総合的に見て工事現場での対応に満足している〕



そう思う計	そう思わない計
71.8	5.8
66.7	7.8

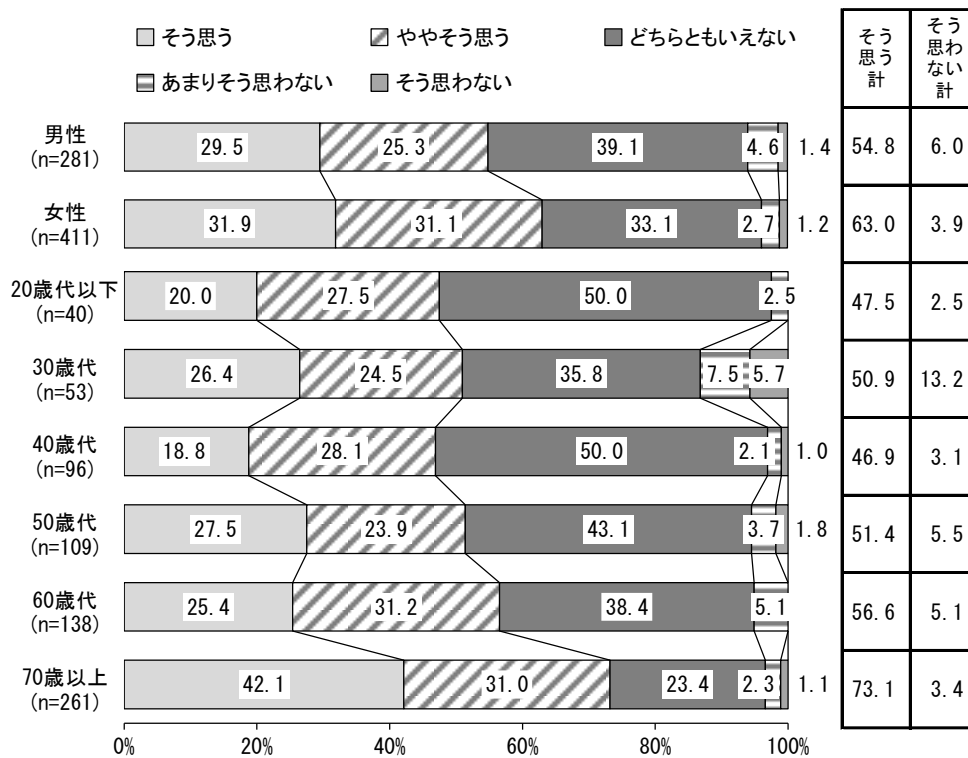
ア) 言葉づかいや態度が良い

■ 属性別

性別では、良いと思う割合は男性 54.8%、女性 63.0%で、女性が高い。

年代別では、良いと思う割合は 70 歳以上で 73.1%と高くなっている。30 歳代は良いと思わない割合が 13.2%とやや高めである。

【図表 1-7-4② 言葉づかいや態度が良い（性別、年代別）】



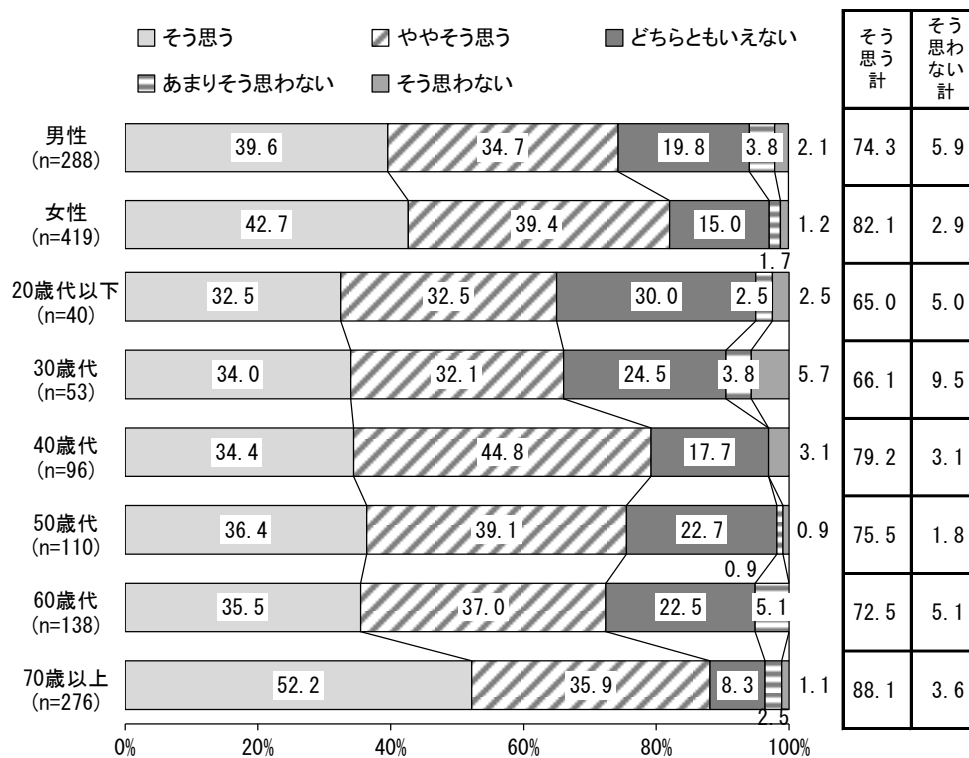
イ) 通行人の安全確保が適切である

■ 属性別

性別では、適切だと思う割合は男性 74.3%、女性 82.1%で、女性が高い。

年代別では、適切だと思う割合は 70 歳以上で 88.1%と高くなっている。30 歳代以下では適切だと思う割合が 7 割を下回っている。

【図表 1-7-4③ 通行人の安全確保が適切である（性別、年代別）】



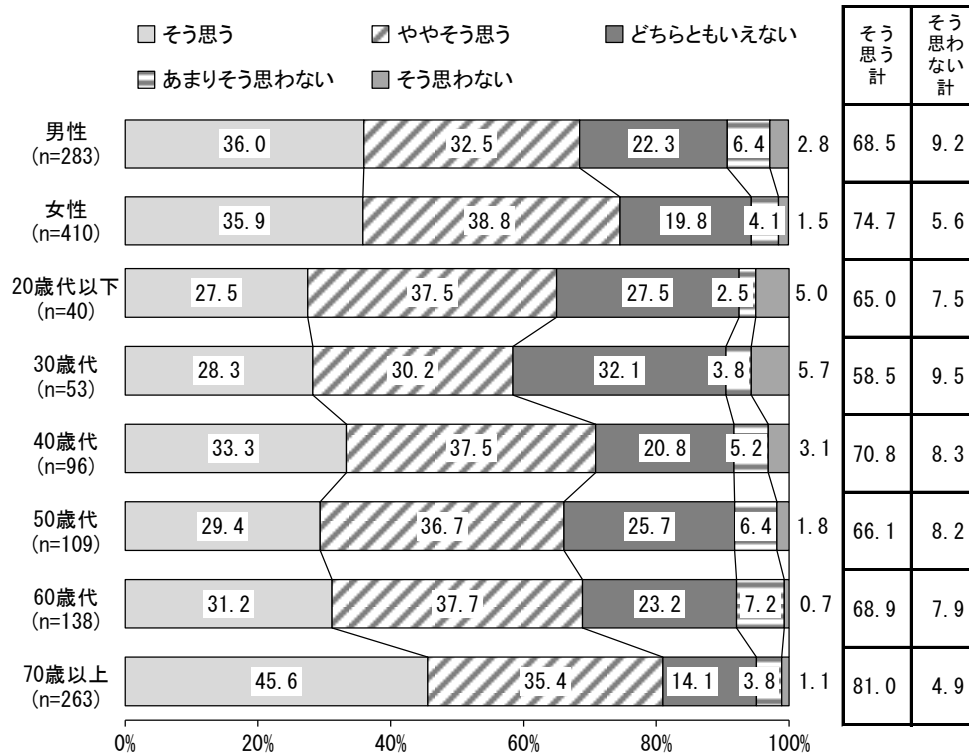
ウ) 車両の通行規制が適切である

■ 属性別

性別では、適切だと思う割合は男性 68.5%、女性 74.7%で、女性が高い。

年代別では、適切だと思う割合は 70 歳以上で 81.0%と高い。30 歳代では適切だと思う割合が 58.5%と低い。

【図表 1-7-4④ 車両の通行規制が適切である（性別、年代別）】



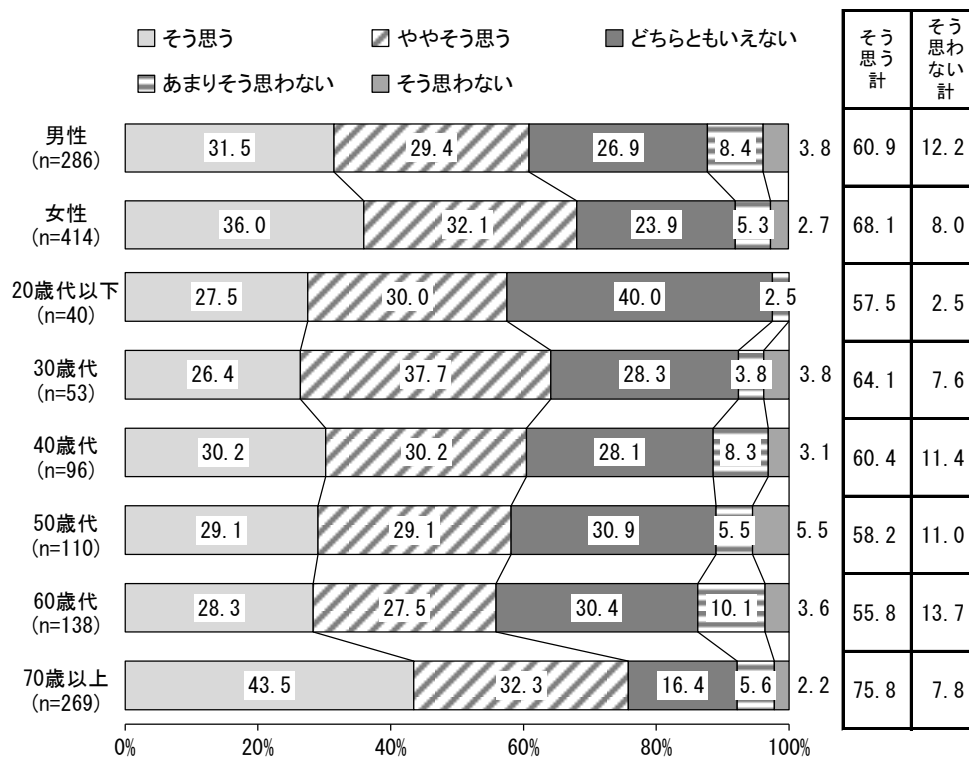
エ) 工事内容や工事期間がわかりやすい

■ 属性別

性別では、わかりやすいと思う割合は男性 60.9%、女性 68.1%で、女性が高い。

年代別では、わかりやすいと思う割合は 70 歳以上で 75.8%と高い。60 歳代ではわかりやすいと思う割合が 55.8%と低い。

【図表 1-7-4⑤ 工事内容や工事期間がわかりやすい（性別、年代別）】

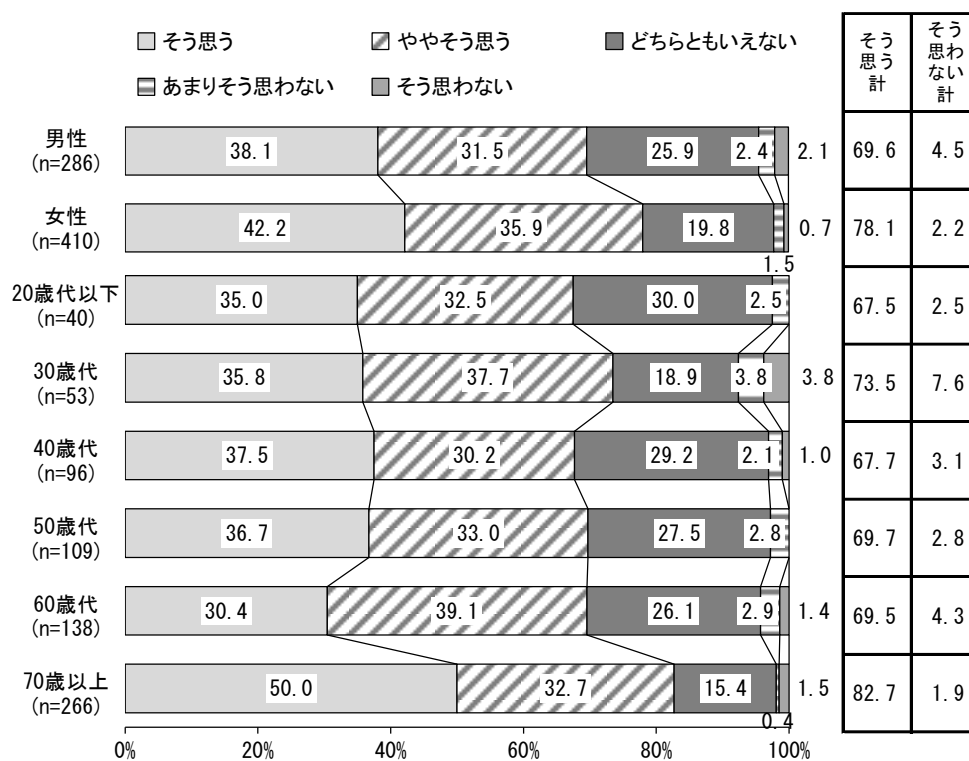


オ) 後片付けがきちんとしている

■属性別

性別では、きちんとしていると思う割合は男性 69.6%、女性 78.1%で、女性が高い。
 年代別では、きちんとしていると思う割合は70歳以上で82.7%と高い。

【図表 1-7-4⑥ 後片付けがきちんとしている（性別、年代別）】



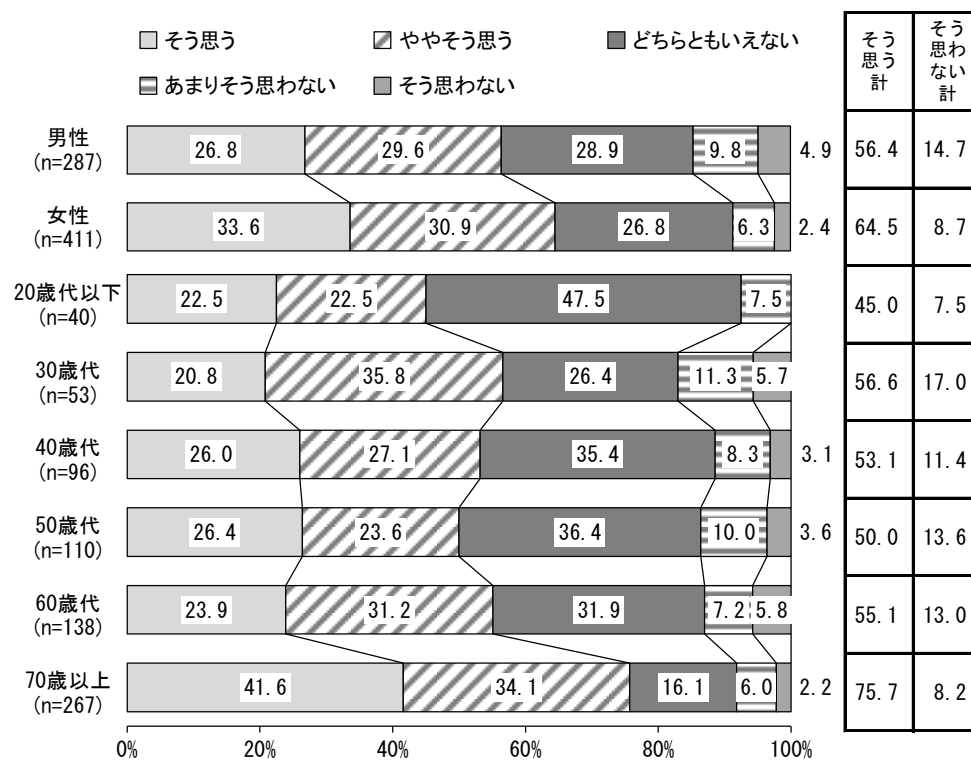
カ) 迂回路の明示・説明がわかりやすい

■属性別

性別では、わかりやすいと思う割合は男性 56.4%、女性 64.5%で、女性が高い。

年代別では、わかりやすいと思う割合は 70 歳以上で 75.7%と高い。30 歳代ではわかりやすいと思わない割合が 17.0%と高めである。

【図表 1-7-4⑦ 迂回路の明示・説明がわかりやすい（性別、年代別）】



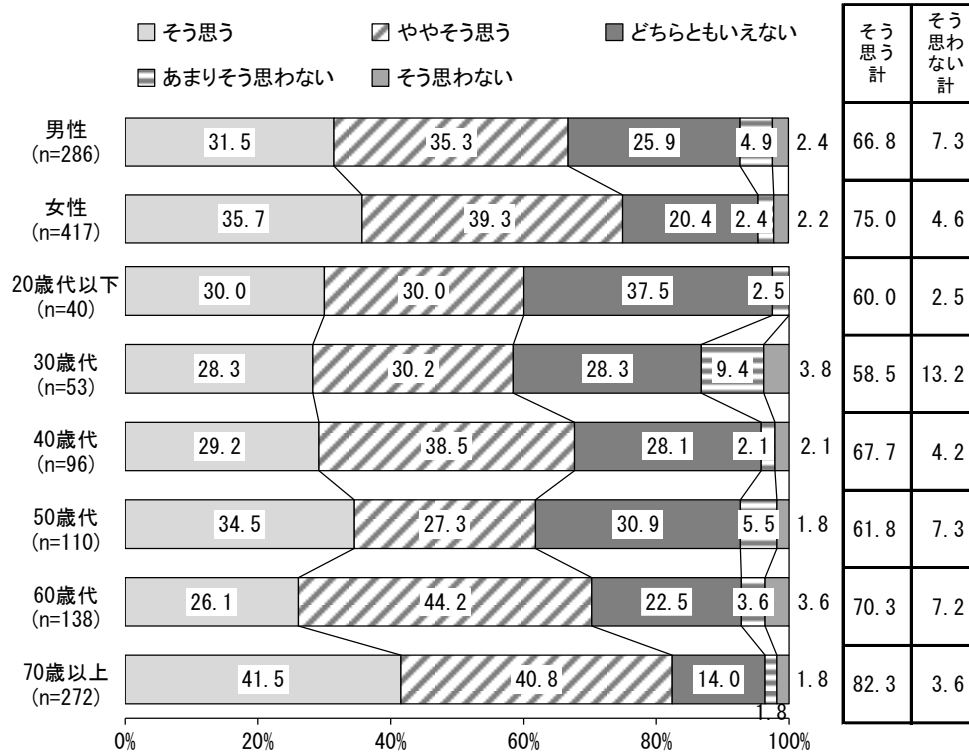
キ) 総合的に見て工事現場での対応に満足している

■属性別

性別では、満足している割合は男性 66.8%、女性 75.0%で、女性が高い。

年代別では、満足している割合は 70 歳以上で 82.3%と高い。30 歳代は満足していない割合が 13.2%と高めである。

【図表 1-7-4⑧ 総合的に見て工事現場での対応に満足している（性別、年代別）】



⑤届出の方法や検針時の対応への評価

～「各種届出方法」「検針時の対応」の経験のあるお客様の9割強が評価している～

問15. 届出の方法や検針時の対応についてどのように感じていますか。
(○はそれぞれ1つずつ)

■経年変化

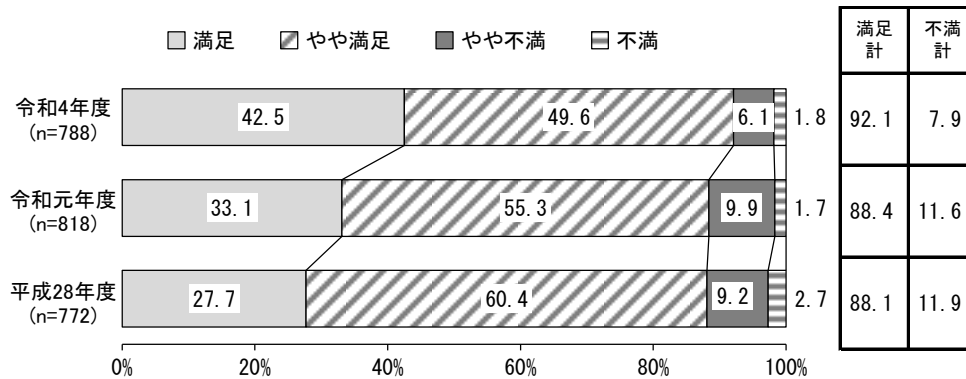
「水道の使用の開始・中止などの各種届出方法」の経験のあるお客さまの満足の割合（「満足」と「やや満足」の合計、以下同様）は、92.1%、不満の割合（「不満」と「やや不満」の合計、以下同様）は、7.9%である。

「検針時の対応」の経験のあるお客さまの満足の割合は95.2%、不満の割合は4.8%である。

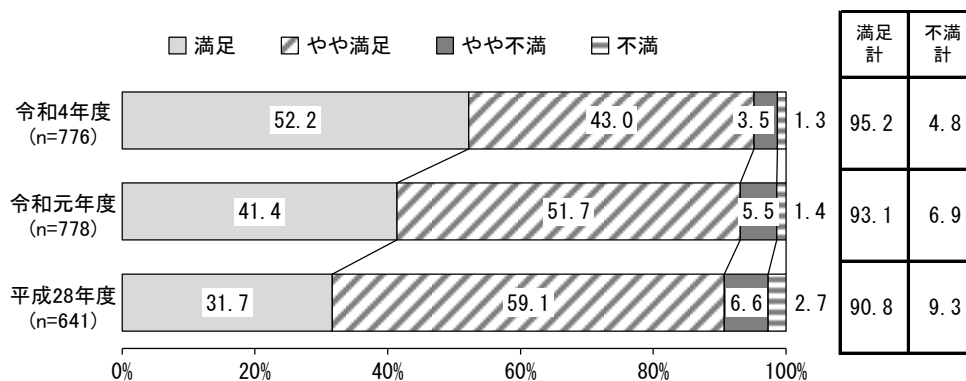
令和元年度と比較して、満足の割合は、僅かではあるが上昇している。また、「満足」のみの割合でみると、いずれも大きく上昇している。

【図表 1-7-5① 届出の方法や検針時の対応に対する満足度（経年変化）】

[水道の使用の開始・中止などの各種届出の方法（経験者ベース）]



[検針時の対応（経験者ベース）]



ア) 水道の使用の開始・中止などの各種届出の方法

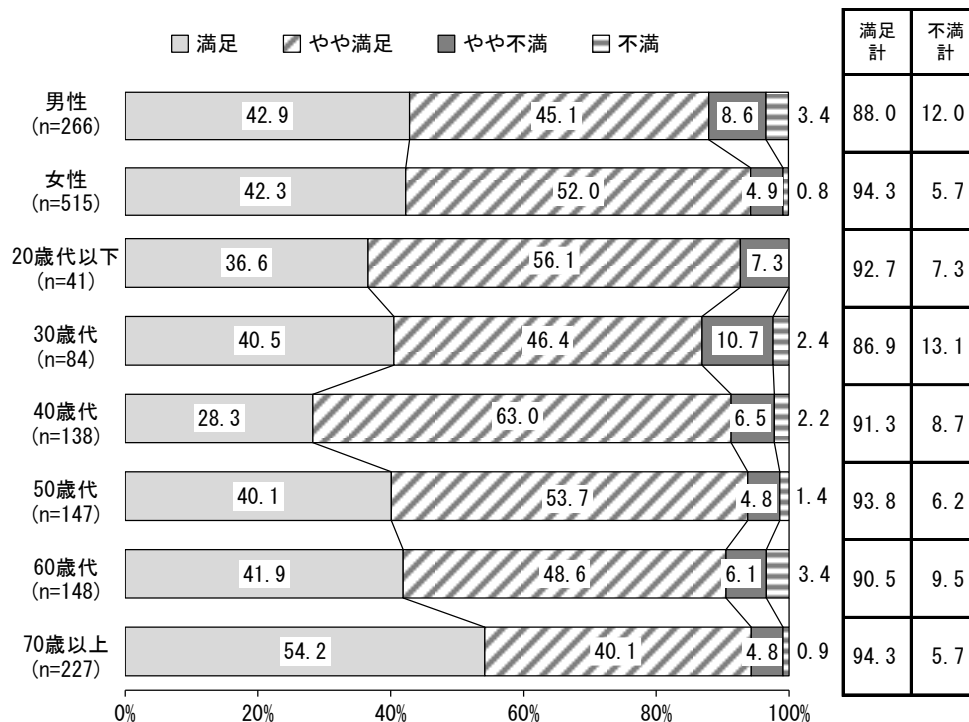
～性別、年代を問わず8割以上が満足しているが、30歳代のお客さまの評価が低めである～

■属性別

性別では、満足している割合は男性88.0%、女性94.3%で、女性が高い。

年代別では、満足している割合は30歳代以外で9割を超えており、30歳代では86.9%と低めである。

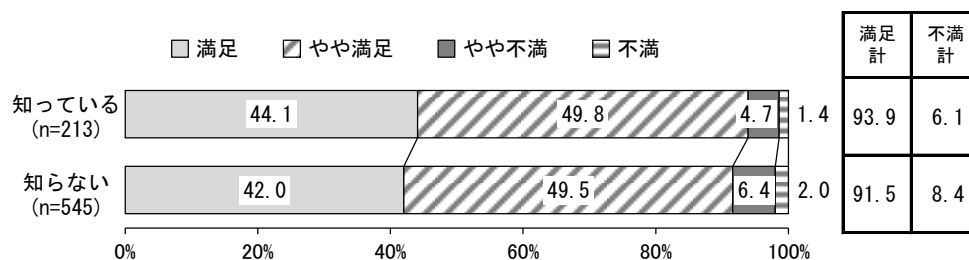
【図表 1-7-5② 水道の使用の開始・中止などの各種届出の方法（性別、年代別）】



■電子申込システム認知別

電子申込システム認知状況別では、満足している割合は知っている93.9%、知らない91.5%で、わずかではあるものの知っているお客さまが2.4ポイント上回っている。

【図表 1-7-5③ 水道の使用の開始・中止などの各種届出の方法（電子申込システム認知別）】



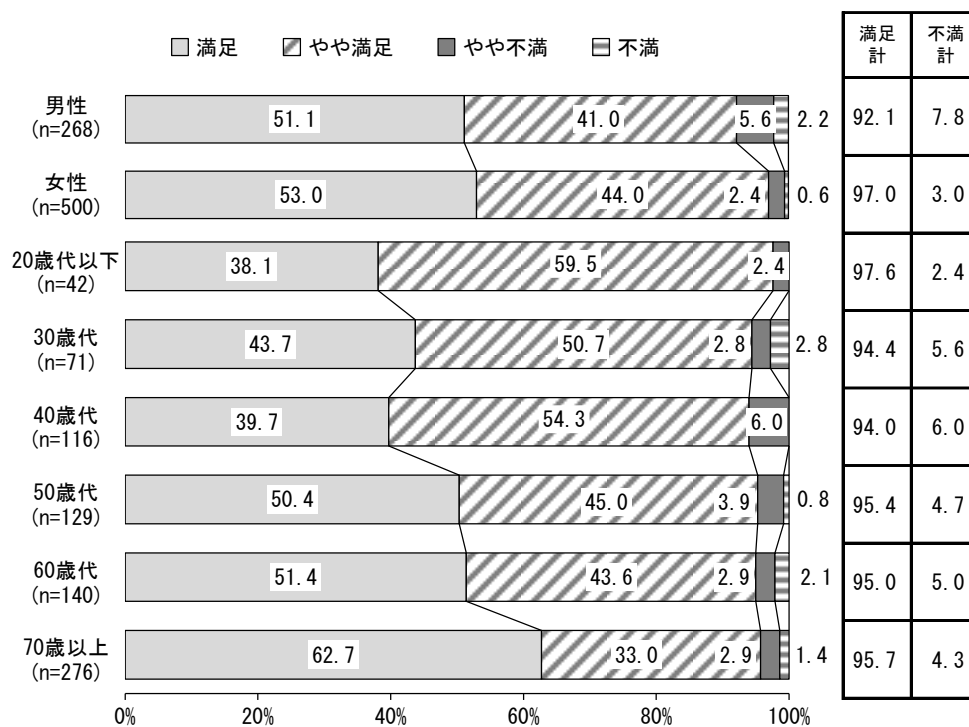
イ) 検針時の対応

～性別、年代を問わず9割のお客さまが満足している～

■属性別

性別では、満足している割合は男性92.1%、女性97.0%で、女性がやや高めである。
年代別では、満足している割合にあまり差はみられない。

【図表 1-7-5④ 検針時の対応（性別、年代別）】



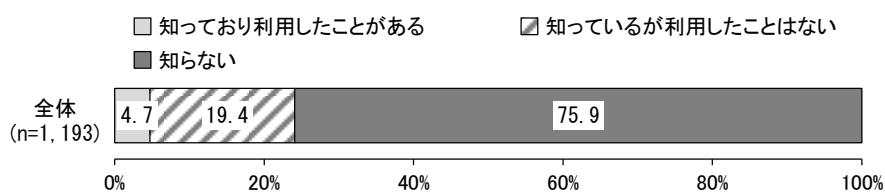
⑥電子申込システムの認知状況

～電子申込システムを知っているお客さまは2割、その内利用経験があるのは5%程である～

問15-1. 上下水道局に関するさまざまな届出に市ホームページの「電子申込システム」が利用できることを知っていますか。(〇は1つ)

電子申込システムについては、「知っており利用したことがある」が4.7%、「知っているが利用したことはない」が19.4%で、24.1%の認知率となっている。

【図表 1-7-6 電子申込システムの認知状況】



(8) 広報について

① 広報誌「とよなかの上下水道」に対する評価

～広報誌「とよなかの上下水道」を読んだことがあるお客さまは3割である。
読んだことがあるお客さまの9割が参考になったと評価している～

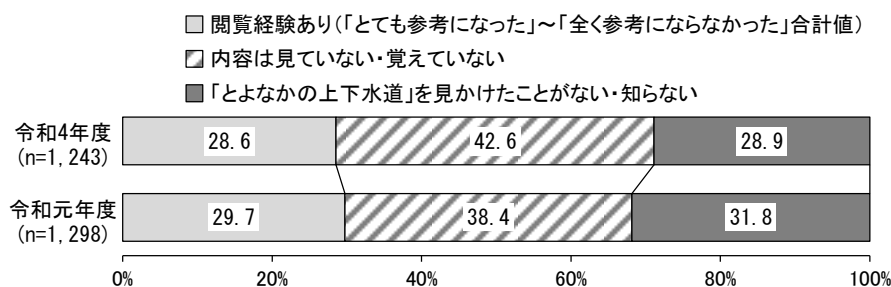
問16. 広報誌「とよなかの上下水道」(年1回発行)についてお尋ねします。広報誌「とよなかの上下水道」の内容は参考になりましたか。(〇は1つ)

■ 経年変化

広報誌「とよなかの上下水道」を読んだ経験がある割合(「とても参考になった」「やや参考になった」「あまり参考にならなかった」「全く参考にならなかった」の合計、以下同様)は全体で28.6%、「内容は見ていない・覚えていない」は42.6%、「『とよなかの上下水道』を見かけたことがない・知らない」は28.9%である。

令和元年度との差は、あまりみられない。

【図表 1-8-1① 広報誌「とよなかの上下水道」の閲覧経験(経年変化)】

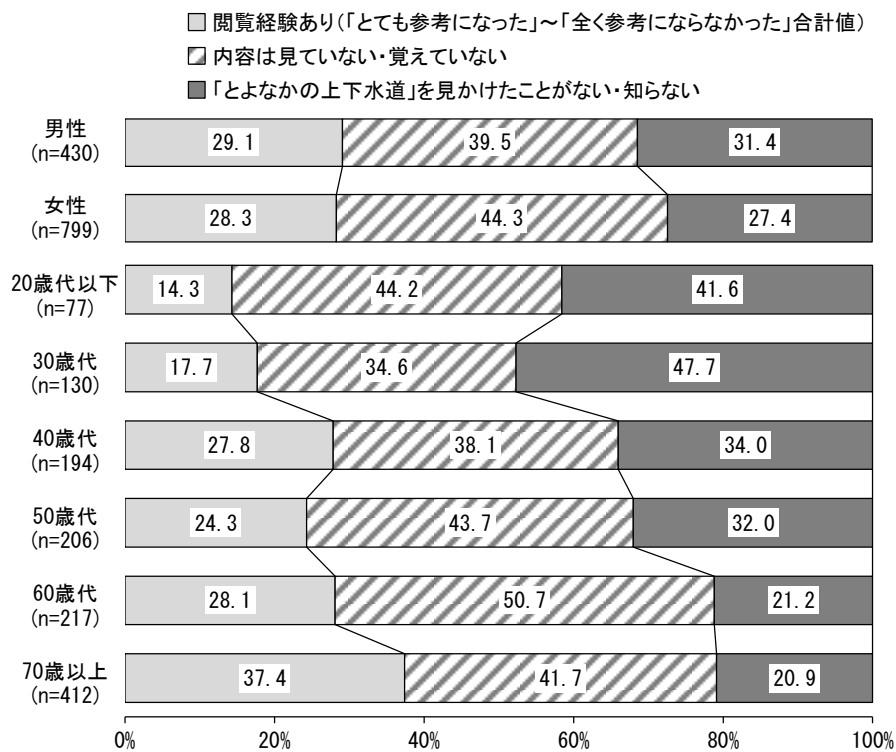


■属性別

性別では、読んだ経験がある割合は男性 29.1%、女性 28.3%と、差はみられない。

年代別では、読んだ経験がある割合は、概ね高年代になるほど高く、70歳以上で 37.4%である。

【図表 1-8-1② 広報誌「とよなかの上下水道」の閲覧経験（性別、年代）】

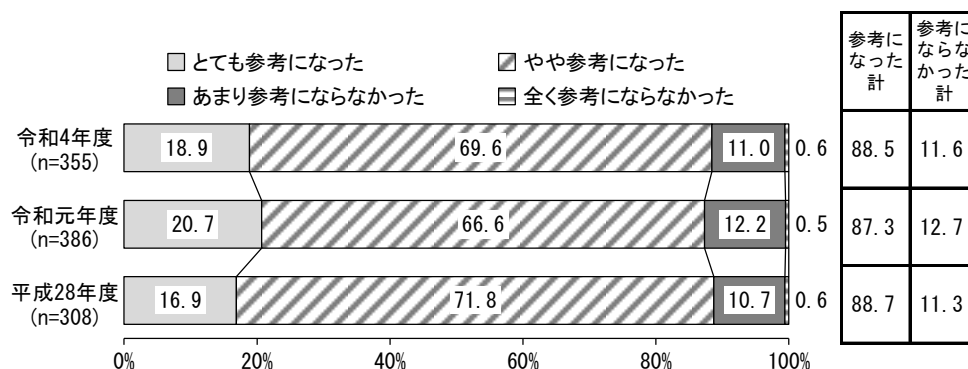


■経年変化

広報誌「とよなかの上下水道」を読んだことのあるお客さまのうち、評価している割合（「とても参考になった」「やや参考になった」の合計、以下同様）は88.5%、評価していない割合（「あまり参考にならなかった」「全く参考にならなかった」の合計、以下同様）は11.6%である。

平成28年度、令和元年度と、ほぼ横ばいとなっている。

【図表 1-8-1③ 広報誌「とよなかの上下水道」に対する評価（経年変化）】

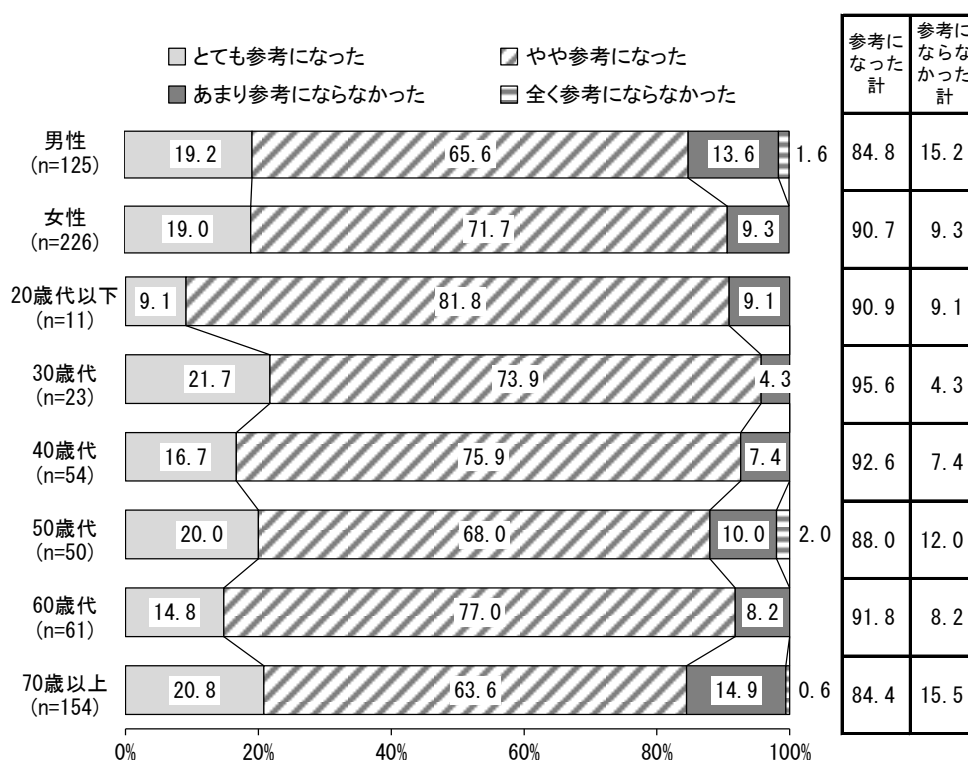


■属性別

性別では、評価している割合は男性84.8%、女性90.7%と、女性が高い。

年代別では、評価している割合は、読んだ経験がある割合が最も高い70歳以上で84.4%と他の年代に比べて最も低くなっている。

【図表 1-8-1④ 広報誌「とよなかの上下水道」に対する評価（性別、年代別）】



②広報誌「ミズトキ」に対する評価

～広報誌「ミズトキ」を読んだ経験があるお客さまは2割弱で、認知率が大きく上昇。
読んだ経験があるお客さまの9割弱が参考になったと評価している～

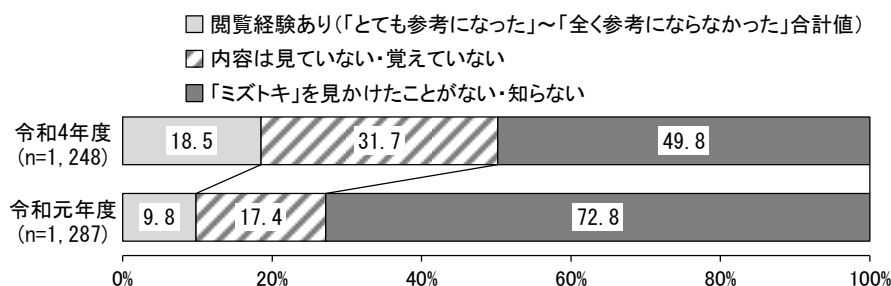
問17. 広報誌「ミズトキ」(年1回発行)についてお尋ねします。広報誌「ミズトキ」の内容は参考になりましたか。(〇は1つ)

■経年変化

広報誌「ミズトキ」を読んだ経験がある割合(「とても参考になった」「やや参考になった」「あまり参考にならなかった」「全く参考にならなかった」の合計、以下同様)は全体で18.5%、「内容は見ていない・覚えていない」は31.7%、「『ミズトキ』を見かけたことがない・知らない」は49.8%である。

令和元年度と比べると、読んだ経験がある割合は8.7ポイント、認知率は23.0ポイント上昇している。

【図表 1-8-2① 広報誌「ミズトキ」の閲覧経験(経年変化)】

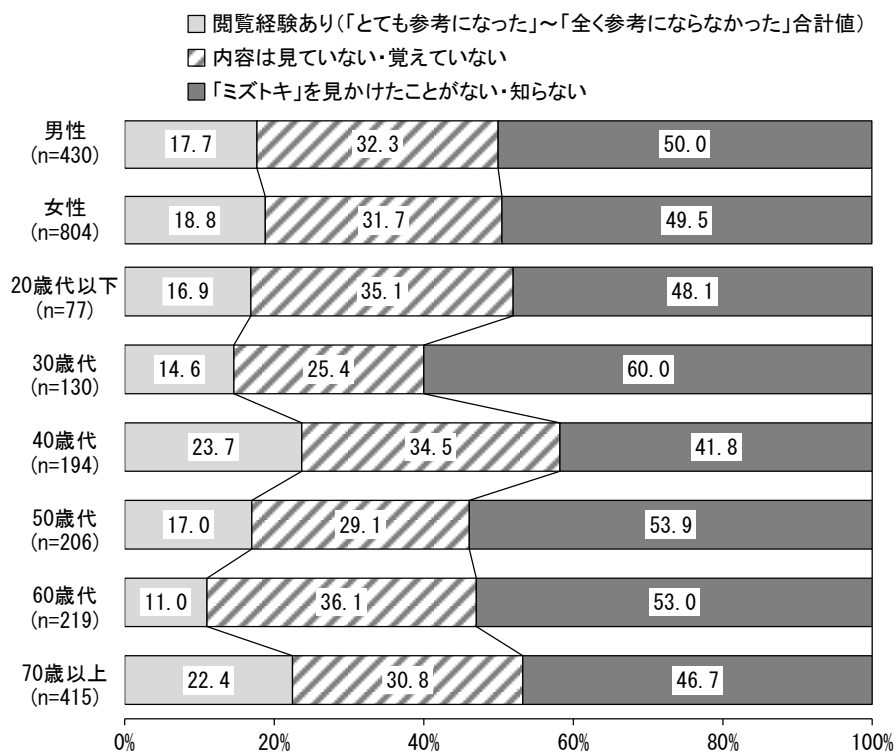


■属性別

性別では、読んだ経験がある割合は男性 17.7%、女性 18.8%と、差は見られない。

年代別では、読んだ経験がある割合は 40 歳代と 70 歳代以上で 2 割と他の年代に比べて高めである。

【図表 1-8-2② 広報誌「ミズトキ」の閲覧経験（性別、年代別）】

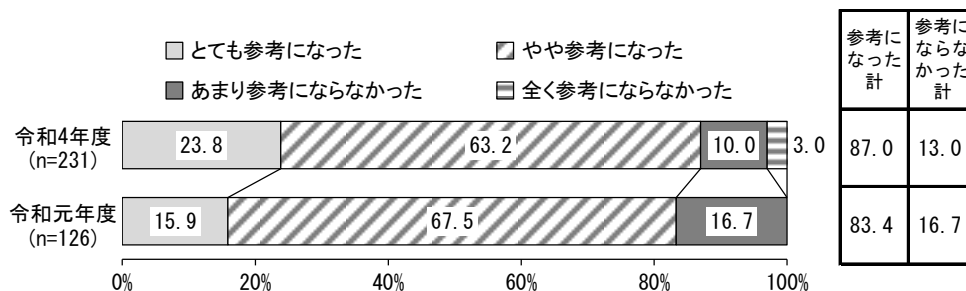


■経年変化

広報誌「ミズトキ」を読んだことのあるお客さまのうち、評価している割合（「とても参考になった」「やや参考になった」の合計、以下同様）は87.0%、評価していない割合（「あまり参考にならなかった」「全く参考にならなかった」の合計、以下同様）は13.0%である。

令和元年度と比べると、評価している割合は、わずかではあるが上昇している。

【図表 1-8-2③ 広報誌「ミズトキ」に対する評価（経年変化）】

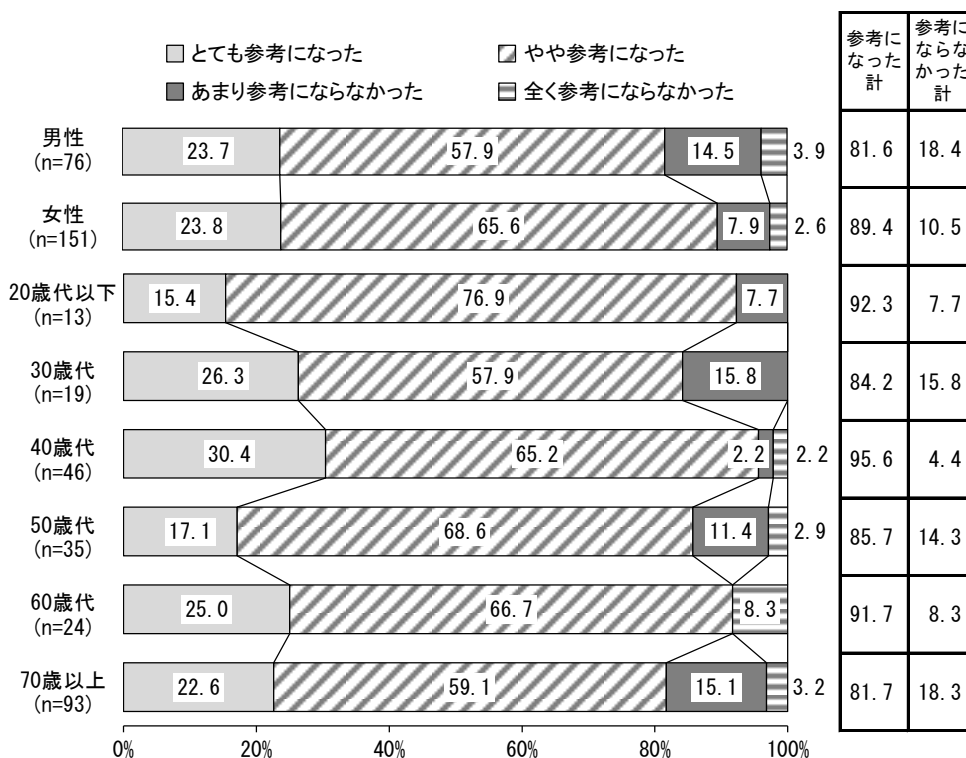


■属性別

性別では、評価している割合は男性81.6%、女性89.4%と、女性の評価が高い。

年代別では、70歳代以上で、評価していない割合が18.3%と高めである。

【図表 1-8-2④ 広報誌「ミズトキ」に対する評価（性別、年代別）】



③上下水道局ホームページに対する評価

～ホームページを見たことがあるお客さまは1割で、認知率は5割程。

ホームページを閲覧したことがあるお客さまの5割弱が情報の見つけづらさを感じている～

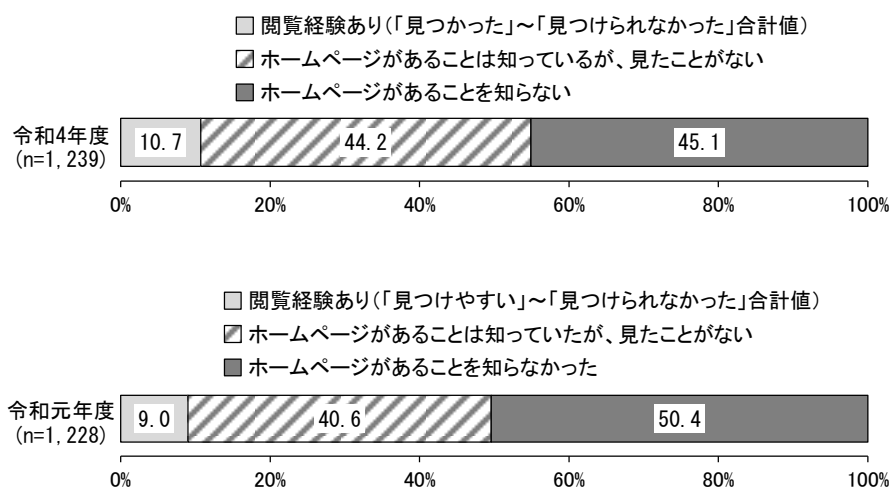
問18.「上下水道局ホームページ」(随時更新)についてお尋ねします。必要な情報はすぐに見つかりましたか。(〇は1つ)

■経年変化

上下水道局ホームページを見たことがある割合(「見つかった」「見つけにくかったが、なんとか見つけられた」「見つけられなかった」の合計、以下同様)は全体で10.7%、「ホームページがあることは知っているが、見たことがない」は44.2%、「ホームページがあることを知らない」は45.1%である。

令和元年度と比べると、見たことがある割合は横ばいだが、認知率は5.3ポイント上昇している。

【図表 1-8-3① 上下水道局ホームページの閲覧経験(経年変化)】

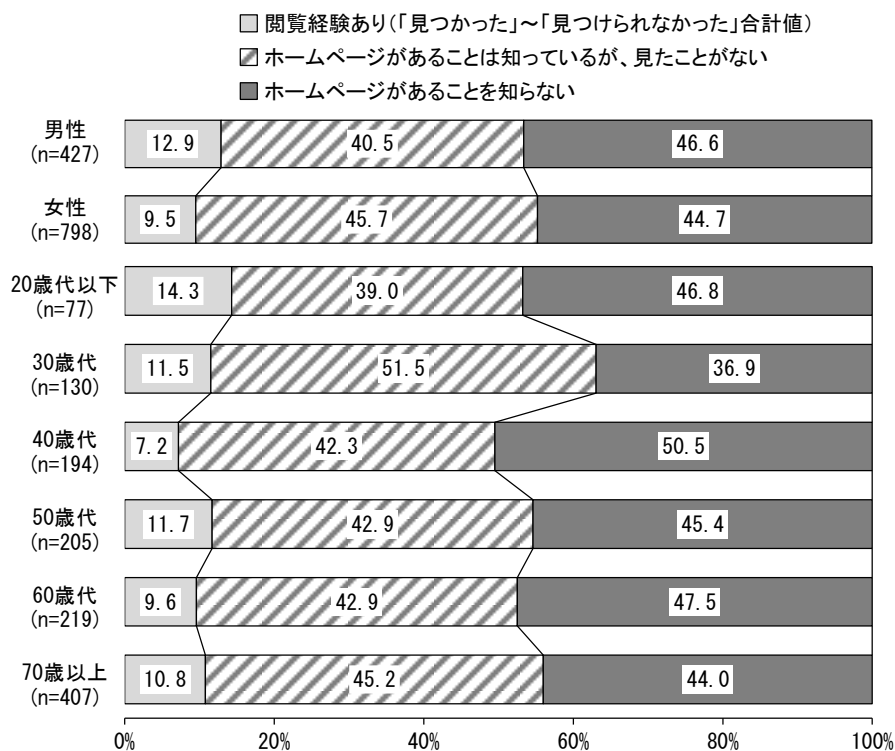


■属性別

性別では、ホームページを見たことがある割合に大きな差はみられない。

年代別では、30歳代でホームページがあることを知っている割合が63.0%と高めである。

【図表 1-8-3② 上下水道局ホームページの閲覧経験（性別、年代別）】

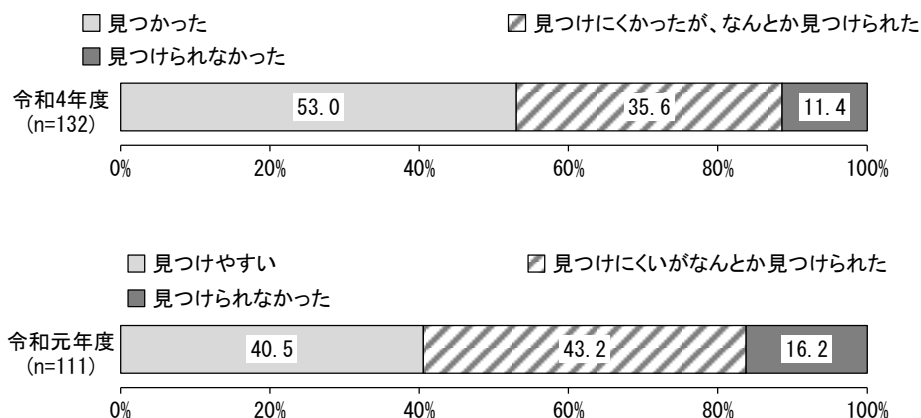


■経年変化

上下水道局ホームページを見たことのあるお客さまのうち、「見つかった」は53.0%、「見つけにくかったが、なんとか見つけられた」は35.6%、「見つけられなかった」は11.4%で、見つけにくさを感じている割合は47.0%である。

令和元年度とは選択肢が異なるため注意が必要であるが、「見つけにくかったが（見つけにくい）、なんとか見つけられた」、「見つけられなかった」の割合は低下している。

【図表 1-8-3③ 上下水道局ホームページに対する評価（経年変化）】

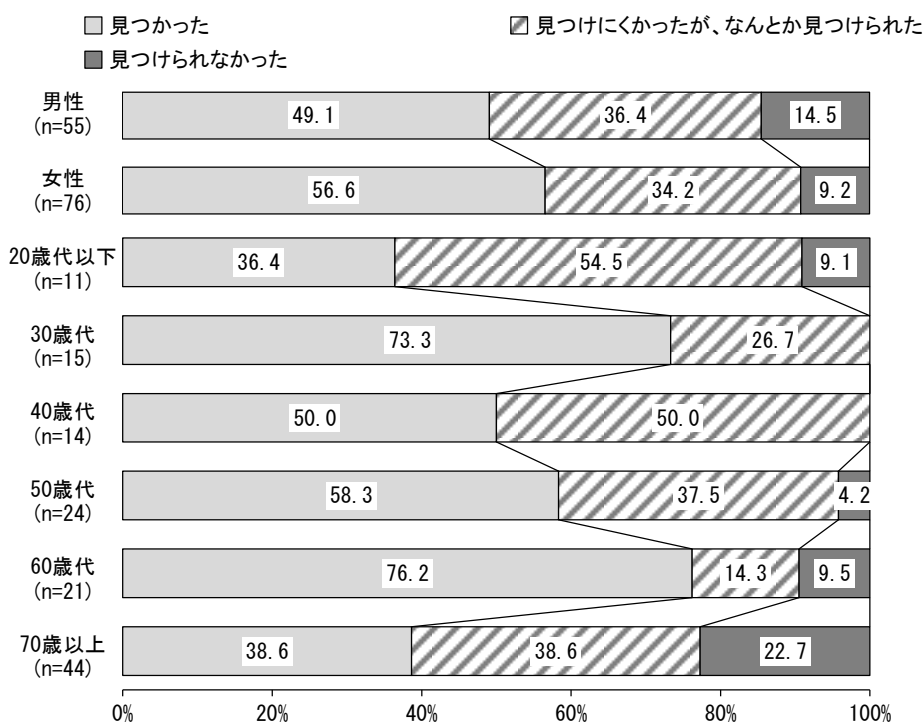


■属性別

性別では、「見つかった」割合は男性49.1%、女性56.6%と、女性が高い。

年代別では、サンプル数が少なく、注意が必要であるものの、「見つかった」割合は、30歳代と60歳代で7割を超えている。

【図表 1-8-3④ 上下水道局ホームページに対する評価（性別、年代別）】



④利用している SNS サービス

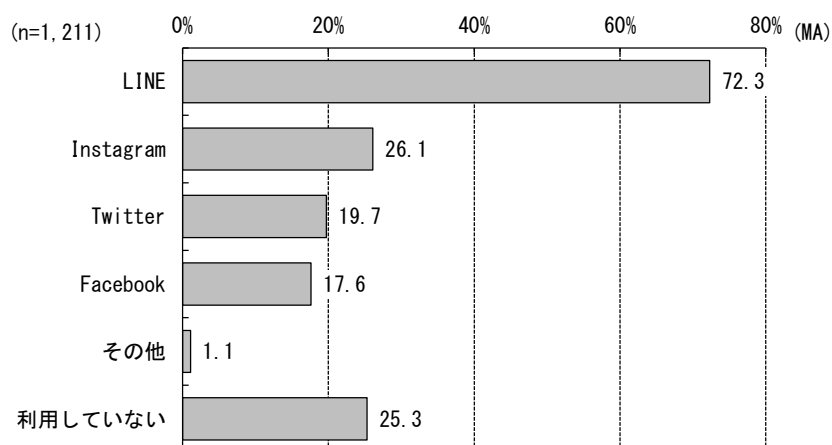
～LINE の利用率が7割強と高く、60歳代以下の全ての年代で7割を超えている。

Twitter、Instagramは、若年層の利用率が高い～

問19. あなたが利用している SNS は何ですか。(〇はいくつでも)

利用している SNS は、「LINE」が72.3%と圧倒的に高く、「Instagram」が26.1%、「Twitter」が19.7%、「Facebook」が17.6%と続いている。「利用していない」も25.3%みられた。

【図表 1-8-4① 利用している SNS サービス】



【その他 (13 件)】

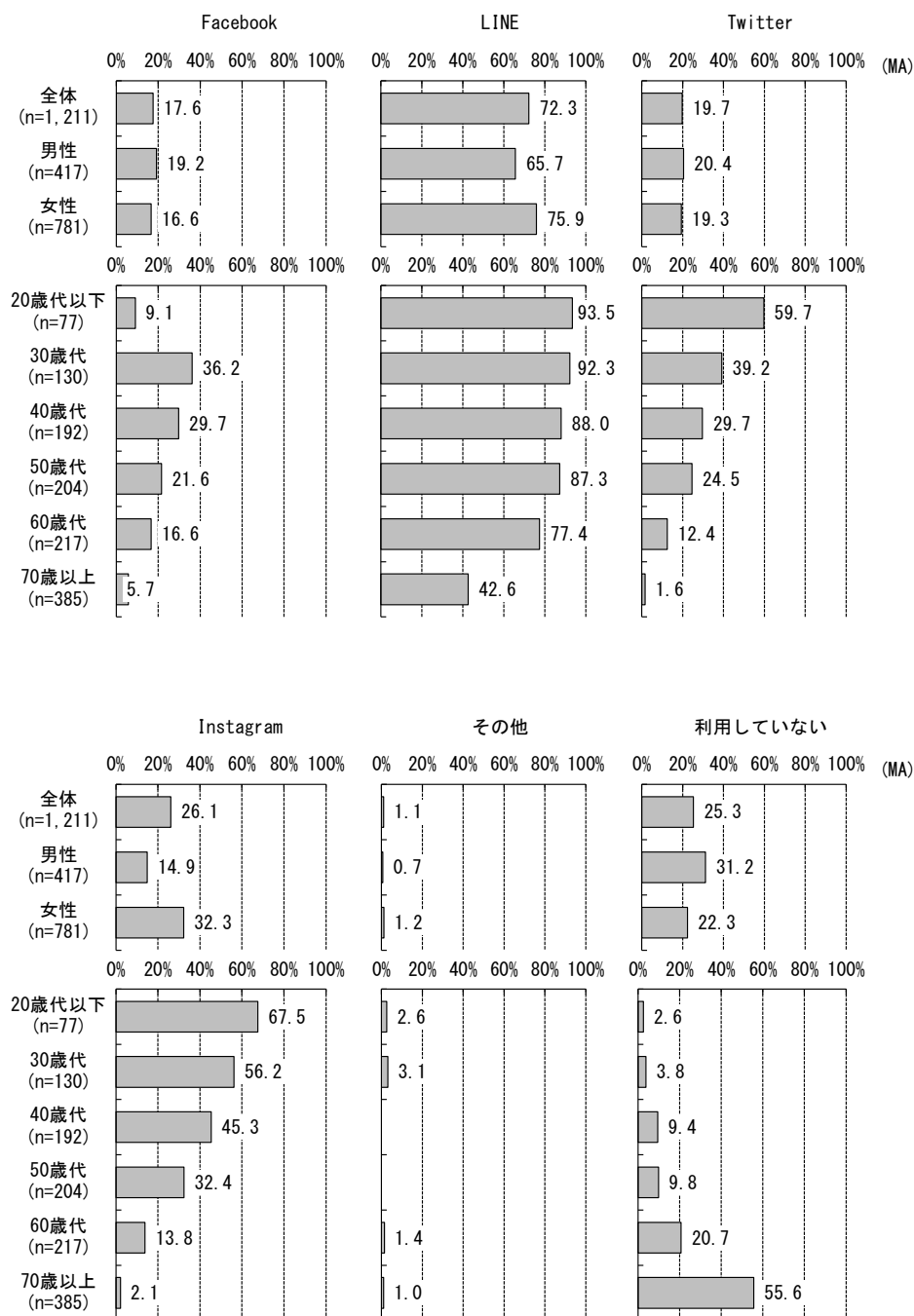
- TikTok
- YouTube
- WhatsApp など

■属性別

性別でみると、「LINE」「Instagram」は女性の方が利用率が高いが、「Facebook」「Twitter」では差がみられない。「利用していない」は、男性31.2%、女性22.3%と、男性が高い。

年代別にみると、「LINE」は30歳代以下で9割、40歳代～50歳代で8割、60歳代で7割と、60歳代以下で高い利用率となっている。「Twitter」「Instagram」は若い年代になるほど利用率が高く、20歳代以下で「Twitter」が59.7%、「Instagram」が67.5%に上る。一方、「Facebook」は30歳代で36.2%、40歳代で29.7%と比較的高めだが、20歳代以下では9.1%とあまり利用されていない。

【図表 1-8-4②】 利用している SNS サービス（性別、年代別）



⑤ SNS 上での豊中市上下水道局情報接触状況

～豊中市上下水道局が発信している情報を SNS で見たことがあるのは 2.5%にとどまる～

問 20. SNS で豊中市上下水道局が発信している情報を見たことがありますか。(○は1つ)

SNS で豊中市上下水道局が発信している情報を見たことが「ある」のは 2.5%にとどまっており、「ない」が 78.6%占める。「覚えていない・発信していることを知らない」も 18.8%みられた。

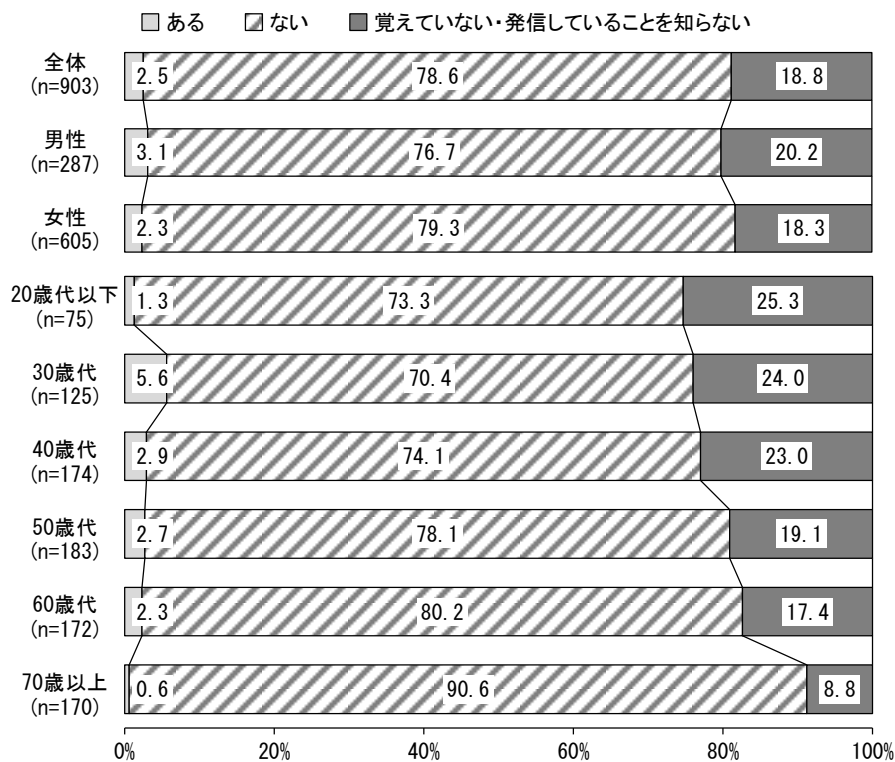
■属性別

性別では大きな差は見られない。

年代別にみると、「覚えていない・発信していることを知らない」は、若年代になるほど高くなっている。

【図表 1-8-5①】

SNS 上での豊中市上下水道局情報接触状況（性別、年代別）



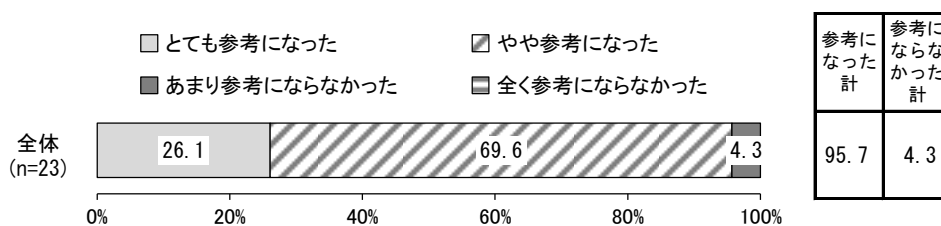
■ SNS 上での豊中市上下水道局情報に対する評価

～SNS で豊中市上下水道局が発信している情報を、95.7%のお客さまが評価～

問20-1. 問20で「1. ある」に○をつけた方にお尋ねします。情報は参考になりましたか。(○は1つ)

サンプル数が少なく注意が必要であるものの、SNS で上下水道局が発信している情報を見たことがあるお客さまのうち、評価している割合（「とても参考になった」「やや参考になった」の合計）は95.7%、評価していない割合（「あまり参考にならなかった」「全く参考にならなかった」の合計）は4.3%である。

【図表 1-8-5② SNS 上での豊中市上下水道局情報に対する評価】



⑥上下水道に関する情報を入手し易い方法

～情報を入手し易い方法は、高年代のお客さまは広報誌やパンフレットなど、
若年代のお客さまは携帯電話・スマートフォンの割合が高め～

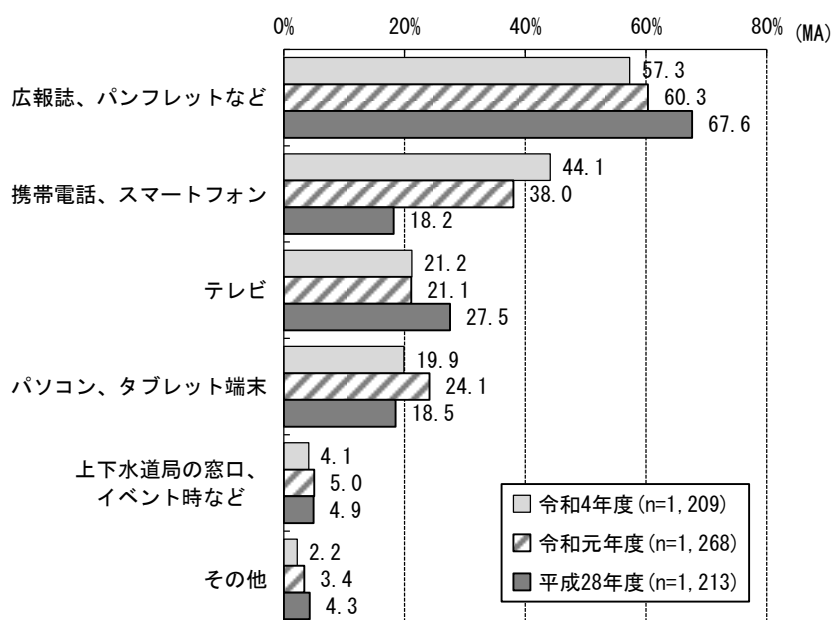
問2 1. どのような方法なら、上下水道に関する情報を入手し易いですか。(〇はいくつでも)

■経年変化

「広報誌、パンフレットなど」が全体で57.3%を占め最も高い。次いで「携帯電話、スマートフォン」44.1%、「テレビ」21.2%、「パソコン、タブレット端末」19.9%となっている。

平成28年から比較すると、「広報誌、パンフレットなど」は10.3ポイント低下しているのに対して、「携帯電話、スマートフォン」は25.9ポイント上昇している。

【図表 1-8-6① 上下水道に関する情報を入手し易い方法（経年変化）】



【その他 (27件)】

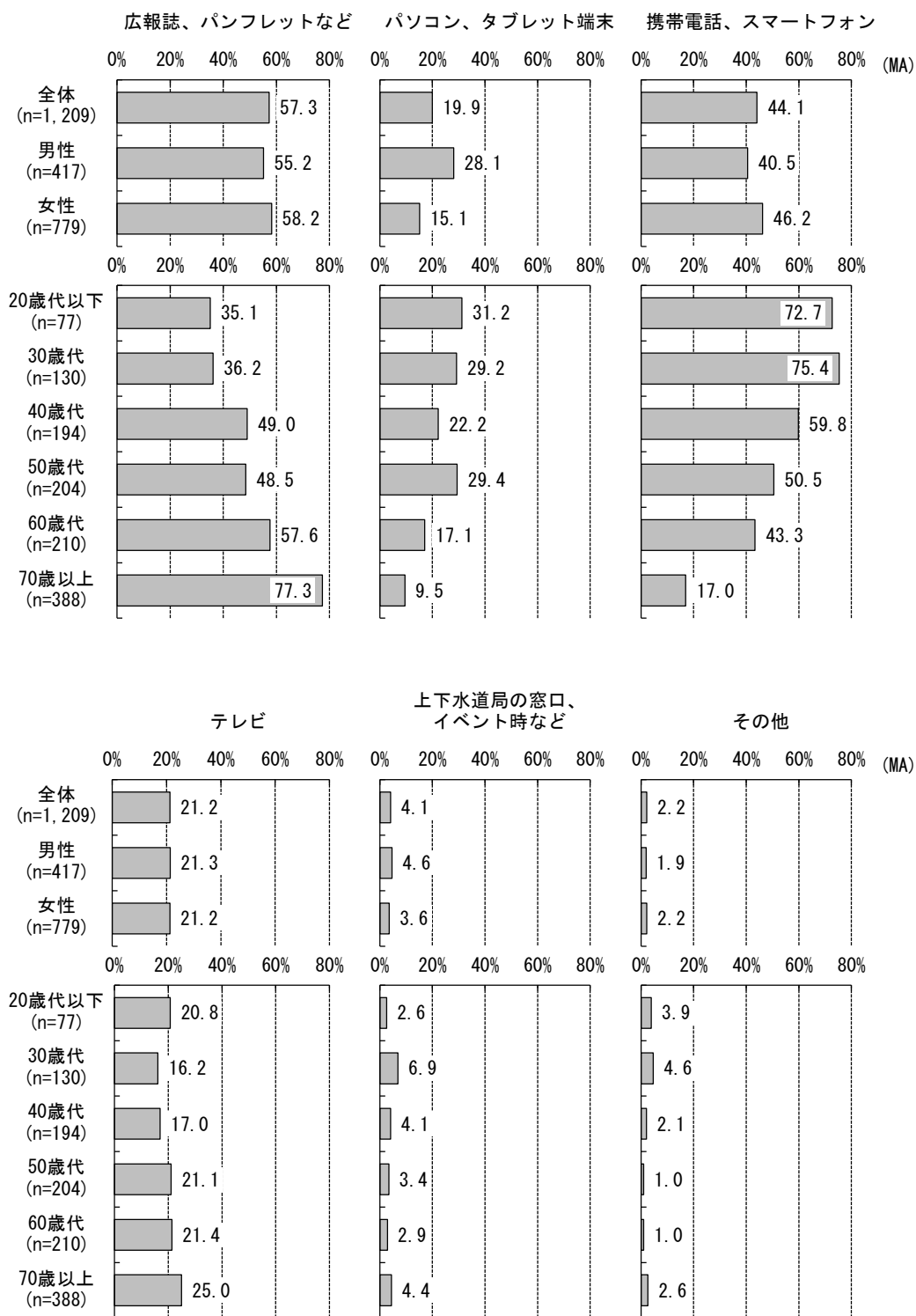
- ・LINE
- ・チラシ
- ・請求書、水道使用量明細と一緒に など

■属性別

性別では、「パソコン、タブレット端末」は男性が28.1%、女性が15.1%で男性の方が高く、「携帯電話、スマートフォン」は男性が40.5%、女性が46.2%で女性の方が高い。

年代別では、「広報誌、パンフレットなど」の割合は高い年代になるほど高く、70歳代以上で77.3%となっている。一方、「携帯電話、スマートフォン」の割合は若い年代になるほど高く、30歳代以下で7割となっている。

【図表 1-8-6②】 上下水道に関する情報を入手し易い方法（性別、年代別）



⑦豊中市の水道・下水道に関する情報で提供してほしいもの

～最も提供してほしい情報は「水道水の水質」。「水まわりのトラブルの対処方法」「水まわりの修繕をする民間業者」など、トラブル・修繕関連情報への関心が高まっている～

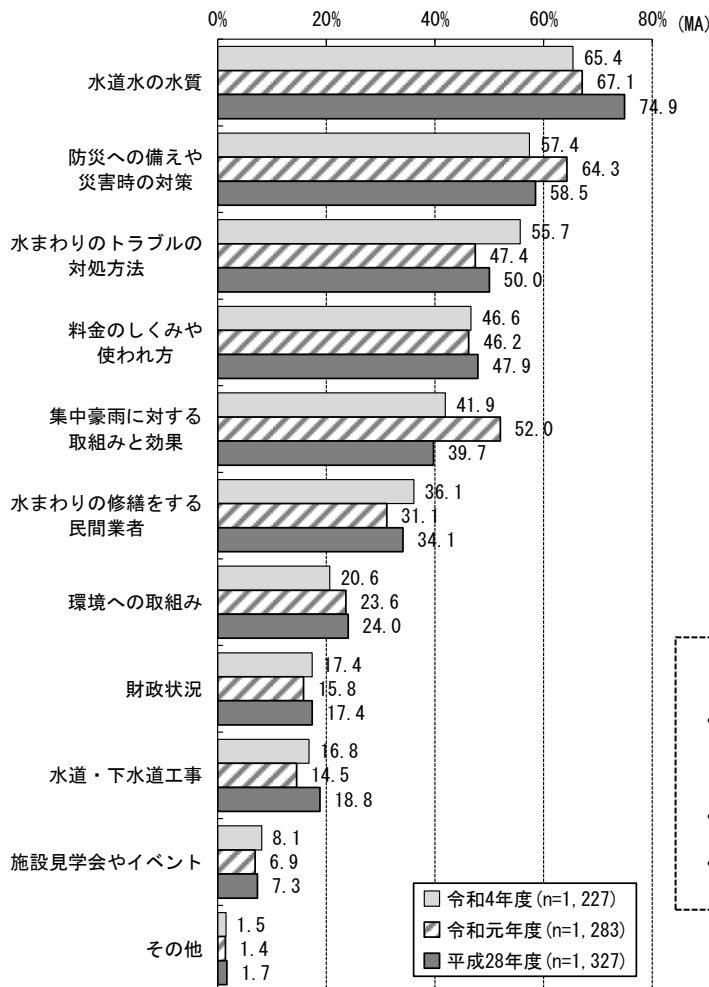
問 2 2. あなたは豊中市の水道・下水道について、どのような情報を提供してほしいですか。
(〇はいくつでも)

■経年変化

「水道水の水質」が全体で 65.4%を占め最も高い。次いで「防災への備えや災害時の対策」57.4%、「水まわりのトラブルの対処方法」55.7%となっている。

平成 28 年度から比較すると、「水道水の水質」が 9.5 ポイント低下している。令和元年度から比較すると、「防災への備えや災害時の対策」(6.9 ポイント低下)、「集中豪雨に対する取組みと効果」(10.1 ポイント低下)といった、防災や災害関連情報が低下し、「水まわりのトラブルの対処方法」(8.3 ポイント上昇)、「水まわりの修繕をする民間業者」(5.0 ポイント上昇)といった、トラブル・修繕関連情報が上昇している。

【図表 1-8-7① 豊中市の水道・下水道に関する情報で提供してほしいもの（経年変化）】



【その他 (19 件)】

- ・水道管の耐用年数、老朽化情報
- ・他府県との料金の比較
- ・悪質業者かどうか など

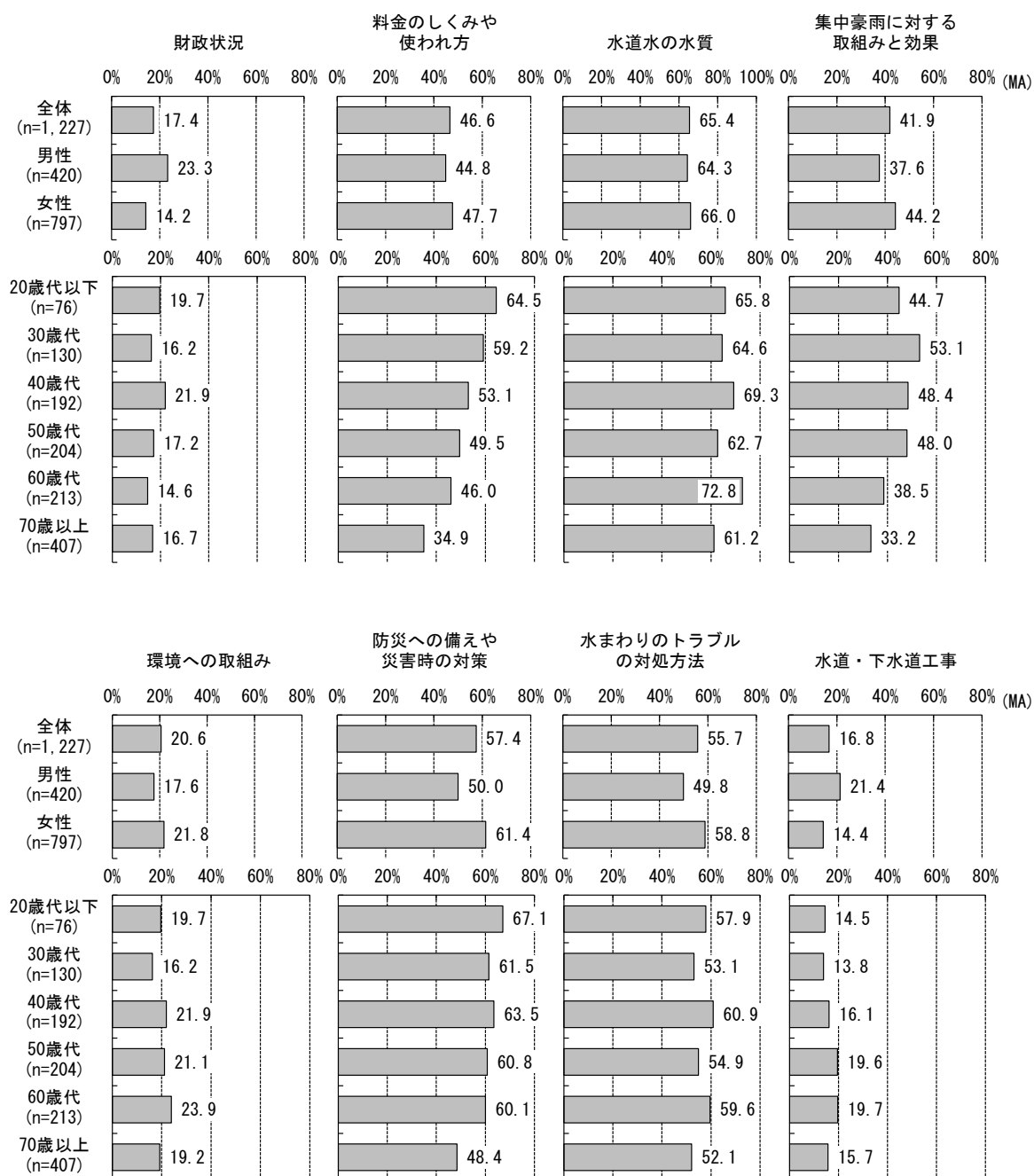
※令和元年度から選択肢「震災時の対策」を「防災への備えや災害時の対策」に変更

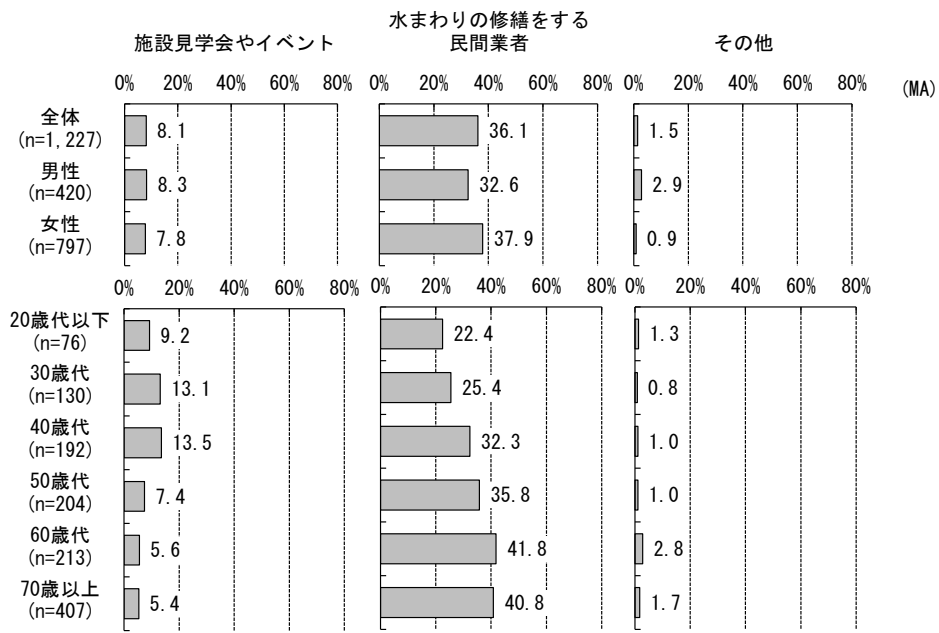
■属性別

性別では、男性、女性とも「水道水の水質」が最も高い。男性に比べ女性の割合が高めの項目は「防災への備えや災害時の対策」、「水まわりのトラブルの対処方法」、「集中豪雨に対する取組みと効果」で、男性は「財政状況」「水道・下水道工事」が女性に比べて高めである。

年代別では、「料金のしくみや使われ方」「集中豪雨に対する取組みと効果」は若い年代になるほど高めになっており、「水まわりの修繕をする民間業者」は高い年代になるほど高めになっている。

【図表 1-8-7② 豊中市の水道・下水道に関する情報で提供してほしいもの（性別、年代別）】





⑧上下水道に関する情報提供への評価

～上下水道に関する情報提供を 70.6%のお客さまが評価しており、令和元年度から評価が回復。
電子申込システムを知っているお客さまの評価が高めである～

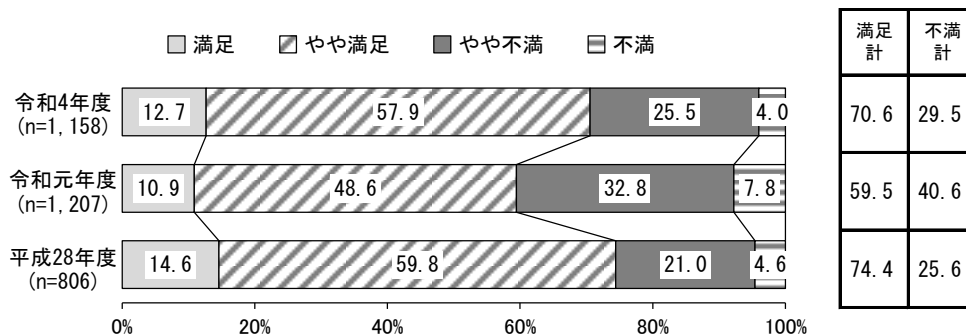
問 2 3. 上下水道に関する情報の提供や広報について、どのように感じていますか。
(○は1つ)

■経年変化

上下水道に関する情報提供に満足している割合（「満足」「やや満足」の合計、以下同様）は 70.6%、不満がある割合（「不満」「やや不満」の合計、以下同様）は 29.5%である。

平成 28 年から令和元年度にかけて、満足している割合は 14.9 ポイント低下していたが、令和元年度から今回にかけては 11.1 ポイント上昇し、平成 28 年度の水準まで回復している。

【図表 1-8-8① 上下水道に関する情報提供への評価（経年変化）】



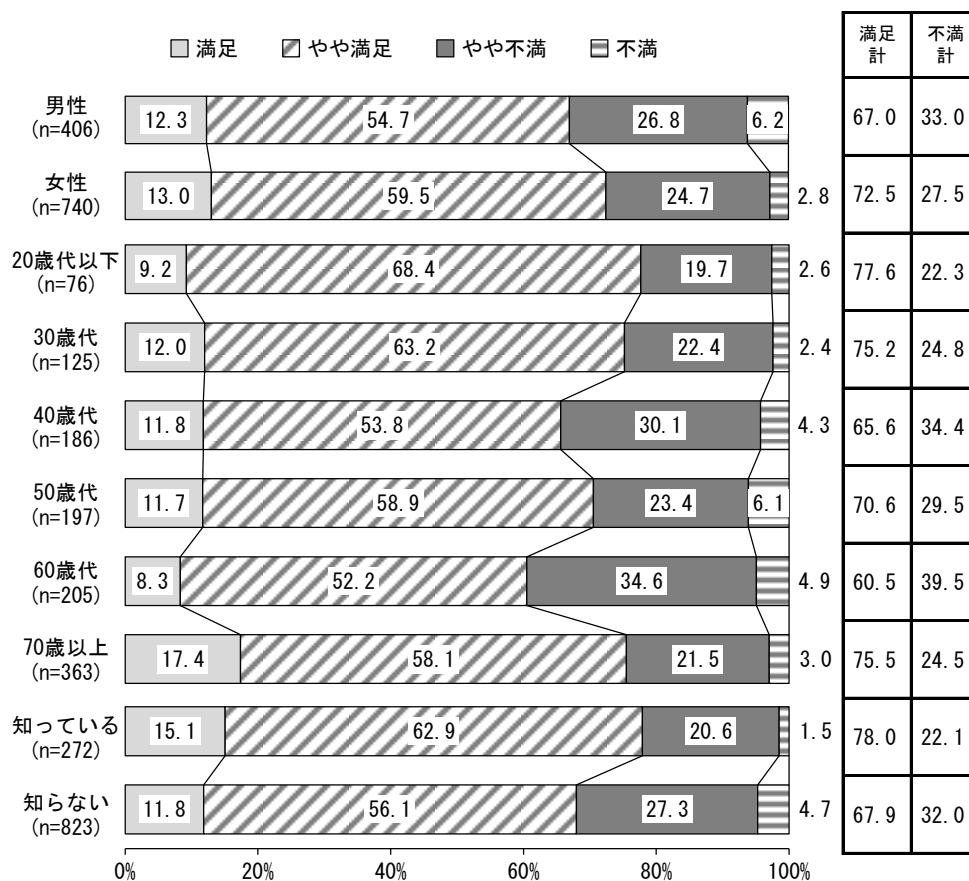
■属性別

性別では、満足している割合は男性 67.0%、女性 72.5%と、女性が高めである。

年代別では、満足している割合は 20 歳代以下で 77.6%と高めであるのに対し、60 歳代では 60.5%と低くなっている。

電子申込システム認知別では、満足している割合は、知っている層で 78.0%、知らない層で 67.9%と、知っている層が 10 ポイント以上高くなっている。

【図表 1-8-8② 上下水道に関する情報提供への評価（性別、年代別、電子申込システム認知別）】



(9) 水道・下水道事業に対する総合評価

①水道事業に対する総合満足度

～水道事業に対して 86.2%のお客さまが評価している。

電子申込システムを知っているお客さまの評価が高めである～

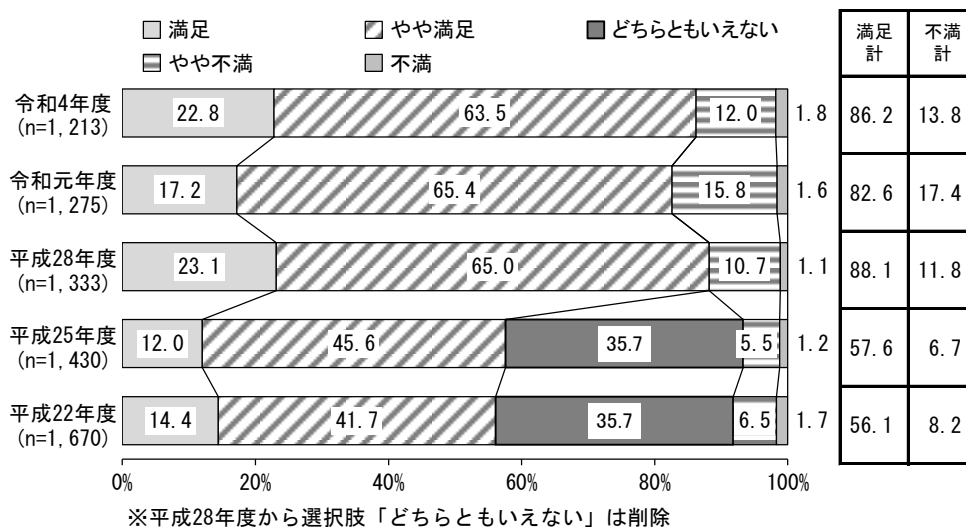
問24. あなたが豊中市の水道事業について総合的に評価すれば、どれにあてはまりますか。
(○は1つ)

■経年変化

水道事業に満足している割合（「満足」「やや満足」の合計、以下同様）は86.2%、不満がある割合（「不満」「やや不満」の合計、以下同様）は13.8%である。

平成28年度から満足している割合はほぼ横ばいである。

【図表 1-9-1① 水道事業に対する総合満足度（経年変化）】



■属性別

性別では、満足している割合は男性 82.7%、女性 88.1%と、女性が高めである。

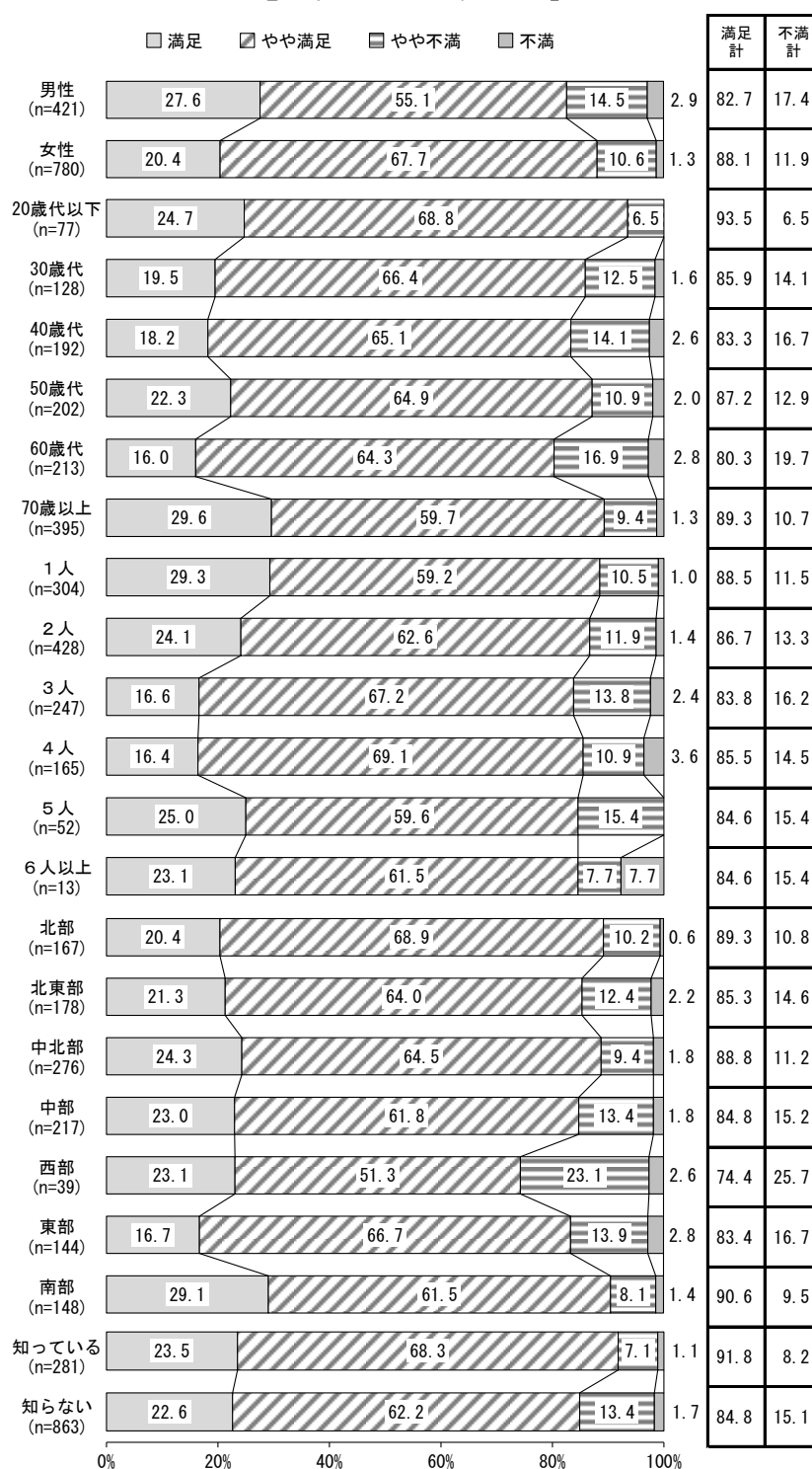
年代別では、満足している割合はすべての年代で 80%を超えている。

世帯人数別では、差はあまりみられない。

居住地別では、満足している割合は南部で 90.6%と高めである。

電子申込システム認知別では、満足している割合は、知っている層で 91.8%、知らない層で 84.8%と、知っている層が高くなっている。

【図表 1-9-1② 水道事業に対する総合満足度（性別、年代別、世帯人数別、居住地別、電子申込システム認知別）】



②下水道事業に対する総合満足度

～下水道事業に対して85.5%のお客さまが評価している。

電子申込システムを知っているお客さまの評価が高めである～

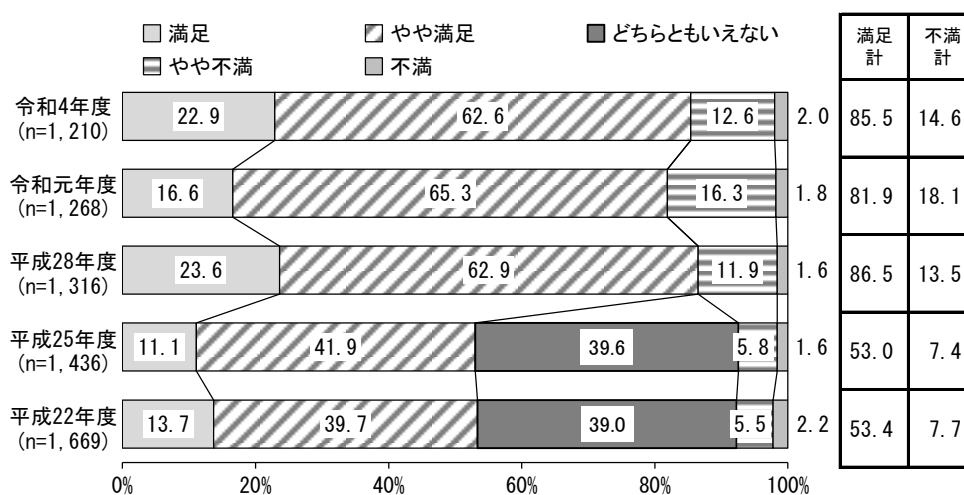
問25. あなたが豊中市の下水道事業について総合的に評価すれば、どれにあてはまりますか。(〇は1つ)

■経年変化

下水道事業に満足している割合（「満足」「やや満足」の合計、以下同様）は85.5%、不満がある割合（「不満」「やや不満」の合計、以下同様）は14.6%である。

平成28年度から満足している割合はほぼ横ばいである。

【図表 1-9-2① 下水道事業に対する総合満足度（経年変化）】



※平成28年度から選択肢「どちらともいえない」は削除

■属性別

性別では、満足している割合に大きな差はみられない。

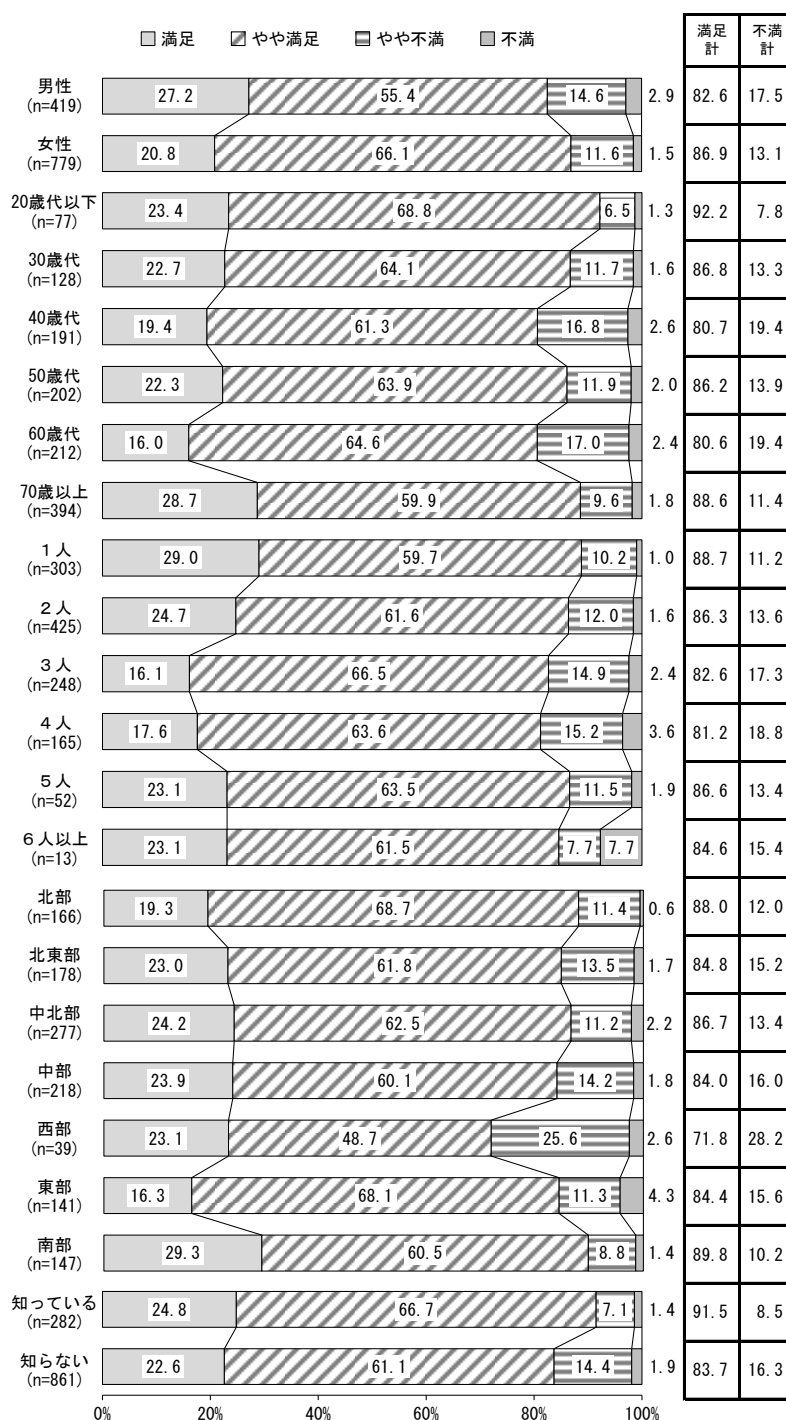
年代別では、満足している割合はすべての年代で80%を超えている。

世帯人数別では、1～4人にかけては、世帯人数が多くなるほど満足している割合は低めになっている。

居住地別では、満足している割合は南部で89.8%と高めである。

電子申込システム認知別では、満足している割合は、知っている層で91.5%、知らない層で83.7%と、知っている層が高くなっている。

【図表 1-9-2②】 下水道事業に対する総合満足度（性別、年代別、世帯人数別、居住地別、電子申込システム認知別）



Ⅲ. 顧客満足度構造の分析

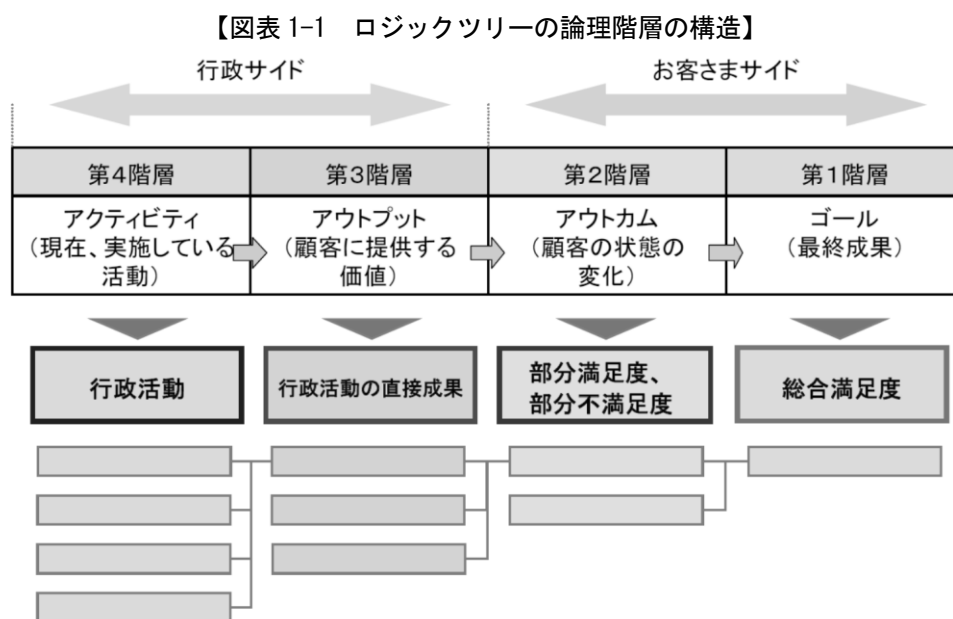
1. 分析の考え方と方法

(1) 分析の考え方

世帯調査については、平成 22 年度調査から、上下水道事業全体の総合満足度の向上に貢献もしくは影響を及ぼす要因を分析するため、「ロジックツリー」を構築し、どの取組みに力を入れれば総合満足度が上昇するかについて分析を行っている。今回の調査結果についても総合満足度の構造を明らかにするため、ロジックツリーを構築し分析を行った。

ロジックツリーは、一般的に 4 つの階層から構成している。まず、ゴール（最終成果）を設定し、ゴールに至るまでの過程で各階層に効果・影響を及ぼす要因として、アウトカム（顧客の状態の変化）、アウトプット（顧客に提供する価値）、アクティビティ（現在、実施している活動）を関係づけている。

本調査では、お客さまを対象に実施したアンケート調査であることから、実際にお客さまから見える部分に限定し、ゴールの指標として総合満足度を、アウトカムの指標として部分満足度または部分不満足度を設定し、この 2 層からなるロジックツリーを整理した。



(2) 分析に用いたロジックツリー

本調査の分析に用いたロジックツリーは、「災害時への水道・下水道の取組み」「水道料金・下水道使用料」「料金の支払い方法」「水道の使用の開始・中止などの各種届出の方法」「上下水道に関する情報の提供や広報」「電話・窓口対応」「検針時の対応」「工事現場での対応」の 8 つに区分した。

さらに、「情報提供や広報」「職員の電話対応や窓口対応」「工事現場での対応」については、それぞれの事項に関する満足度に効果・影響を与える要因を細分化し、各々のアウトカム全体を2層のロジック構造として整理した。

- ・情報提供や広報：『とよなかの上下水道』の内容』『ミズトキ』の内容」「ホームページの見つけやすさ」
- ・職員の電話対応や窓口対応：「言葉づかいや態度が良い」「説明がわかりやすい」「電話の待ち時間が短い」「対応が早い」
- ・工事現場での対応：「言葉づかいや態度が良い」「通行人の安全確保が適切である」「通行規制が適切である」「工事内容や工事期間がわかりやすい」「後片付けがきちんとしている」「迂回路の明示・説明がわかりやすい」

なお、ロジックツリーの全体像は次頁の通りである。

(3) 分析の方法

①貢献度・影響度

分析では、下位の要因が上位に及ぼす効果・影響の度合いを、以下の通り「貢献度」「影響度」の2つの視点から分析した。

◆貢献度

$$= \frac{\text{分母の回答者のうち、上位の満足度で「満足」している回答者数}}{\text{アウトカムで「満足」している回答者数}}$$

◆影響度

$$= \frac{\text{分母の回答者のうち、上位の満足度で「不満」「やや不満」との回答者数}}{\text{アウトカムで「不満」「やや不満」との回答者数}}$$

アンケートの調査項目によっては、「満足」ではなく「気にならない」「安心している」「安いと思う」「そう思う」と問い方が異なっている質問がある。これらの質問の場合は、上の式の「満足」を、それぞれの問い方に読み替えている。なお、水道料金・下水道使用料については、不満系統の選択肢が「高いと思う」しかないため、影響度の分析にはこの回答のみを用いている。

②部分満足度・部分不満足度

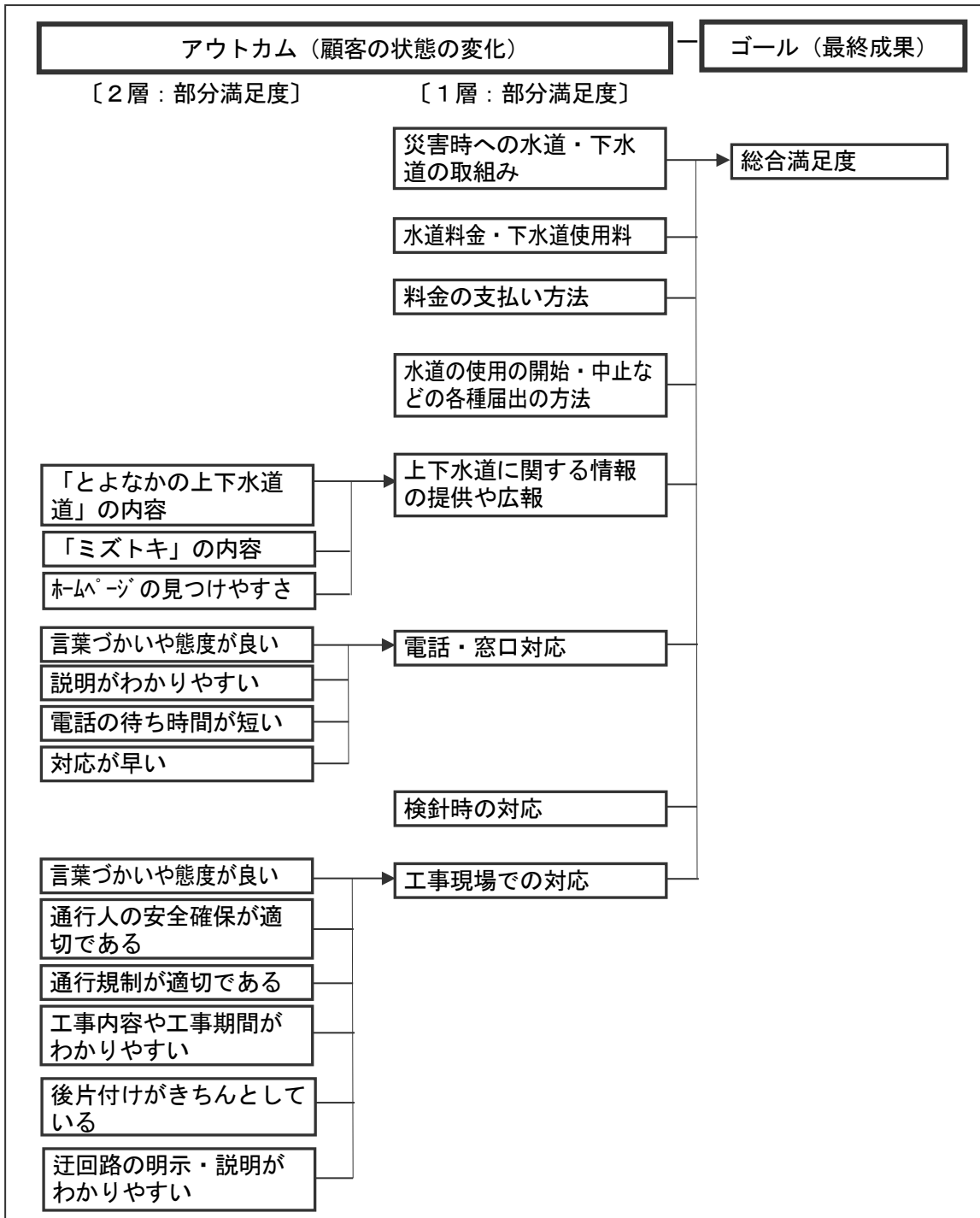
貢献度・影響度に加え、各項目の部分満足度、部分不満足度の大きさをあわせて分析した。

◆部分満足度
 = アウトカムで「満足」している回答割合

◆部分不満足度
 = アウトカムで「不満」「やや不満」との回答割合

貢献度・影響度の場合と同様に問い方に応じた読み替えなどを行っている。

【図表 1-2 ロジックツリー全体像】



2. 水道事業に関する総合満足度と部分満足度・部分不満足度の関係性

(1) 総合満足度への貢献度と部分満足度の関係性

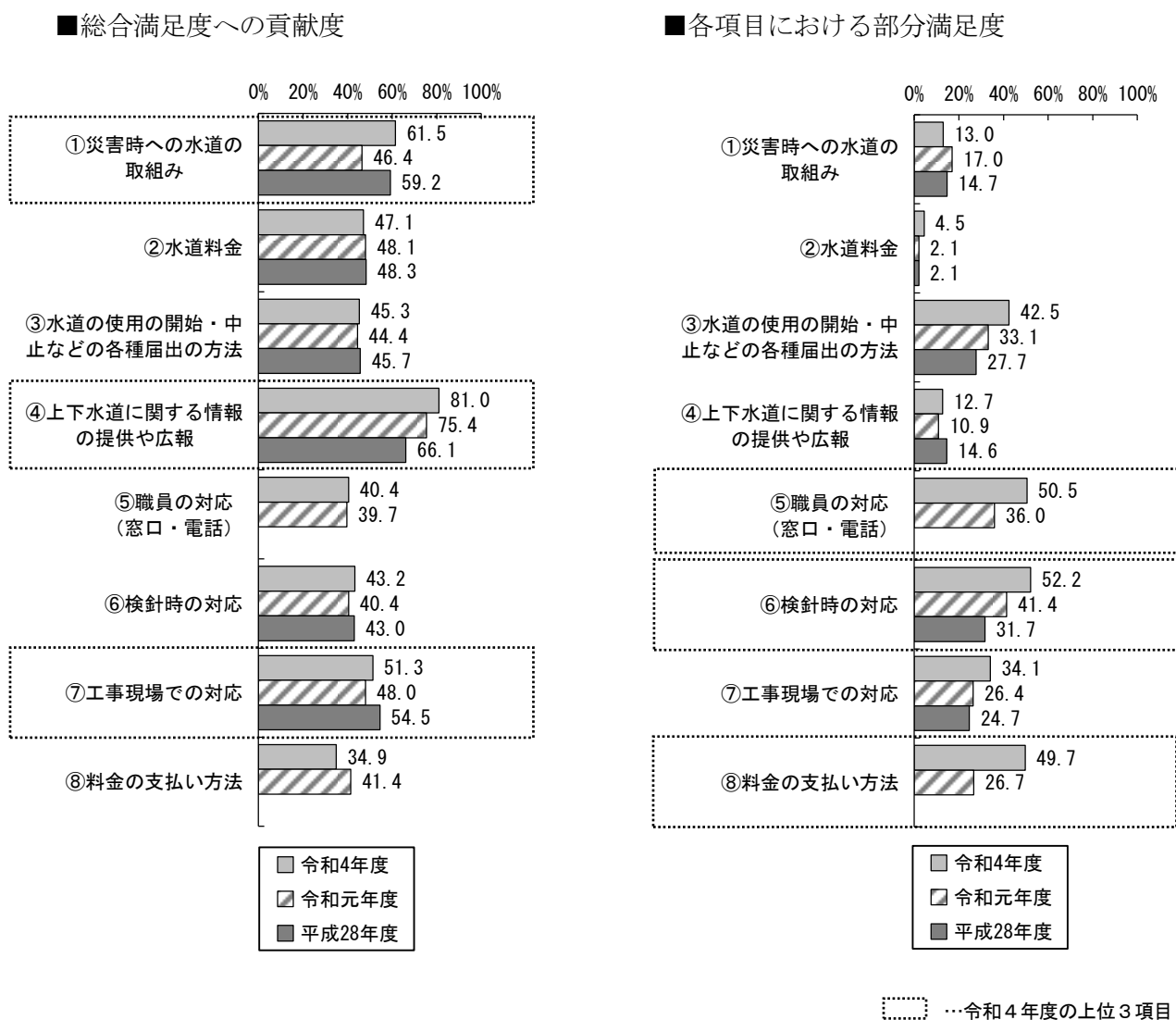
～「上下水道に関する情報の提供や広報」は水道事業の総合満足度向上への貢献度が特に高く、近年重要性が増しているものの、お客さまの満足度は低め～

総合満足度への貢献度は、「④上下水道に関する情報の提供や広報」が81.0%で最も高く、次いで「①災害時への水道の取組み」が61.5%、「⑦工事現場での対応」が51.3%、「②水道料金」が47.1%、「③水道の使用の開始・中止などの各種届出の方法」が45.3%である。

部分満足度は、「⑥検針時の対応」が52.2%で最も高く、次いで「⑤職員の対応（窓口・電話）」が50.5%、「⑧料金の支払い方法」が49.7%、「③水道の使用の開始・中止などの各種届出の方法」が42.5%である。

「④上下水道に関する情報の提供や広報」の貢献度の割合は、平成28年度から継続して上昇しているものの、部分満足度をみると12.7%と低めである。

【図表 2-1 総合満足度への貢献度と部分満足度の関係性】



(2) 総合満足度への影響度と部分不満足度の関係性

～「工事現場での対応」「検針時の対応」「職員の対応」など、人的サービスが水道事業の総合満足度の低下に影響。「上下水道に関する情報の提供や広報」も影響度が上位であるのに対し不満足度は高め～

総合満足度への影響度は、「⑦工事現場での対応」が 55.0%で最も高く、次いで「⑥検針時の対応」51.4%、「⑤職員の対応（窓口・電話）」44.4%、「④上下水道に関する情報の提供や広報」41.5%となっている。

「④上下水道に関する情報の提供や広報」の影響度が近年上昇しており、平成 28 年度に比べて 13.2 ポイント高くなっている。

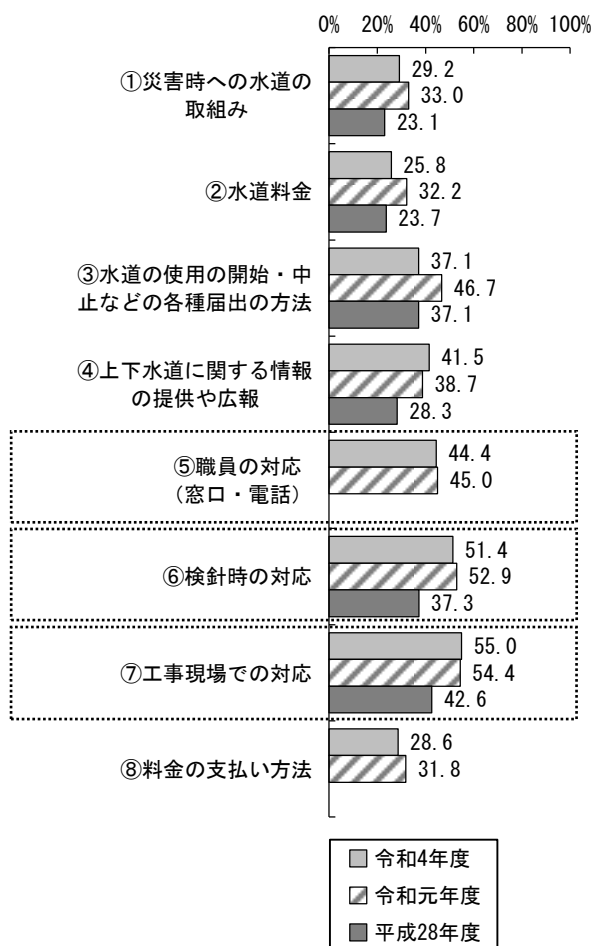
部分不満足度をみると、「②水道料金」が 31.3%で最も高く、次いで「④上下水道に関する情報の提供や広報」が 29.4%、「①災害時への水道の取組み」が 29.3%である。

令和元年度に比べ、「⑧料金の支払い方法」「④上下水道に関する情報の提供や広報」は 10 ポイント以上低下している。

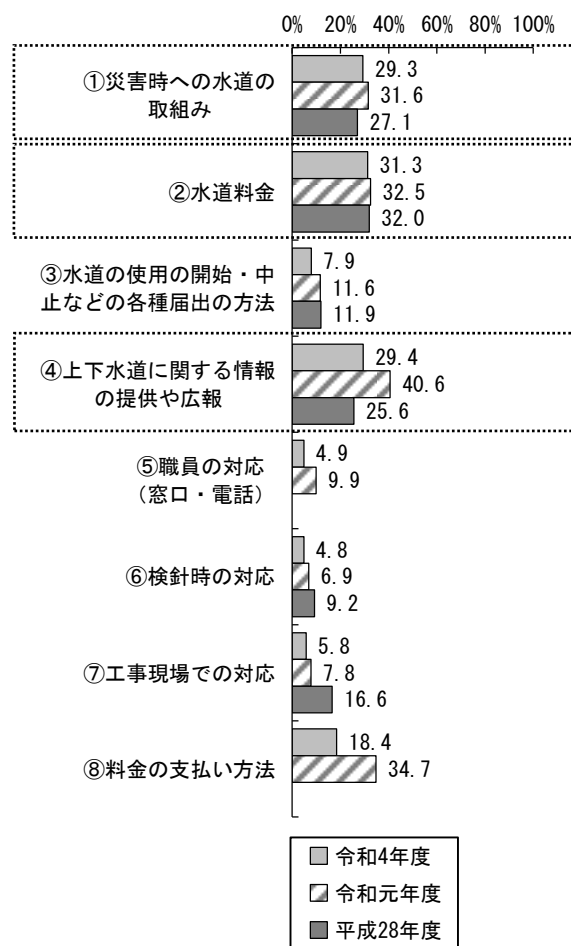
影響度の上位にあたる「⑦工事現場での対応」「⑥検針時の対応」「⑤職員の対応（窓口・電話）」の部分不満足度は 5%前後で低いものの、「④上下水道に関する情報の提供や広報」は 29.4%と高くなっている。

【図表 2-2 総合満足度への影響度と部分不満足度の関係性】

■総合満足度への影響度



■各項目における部分不満足度



…令和4年度の上位3項目

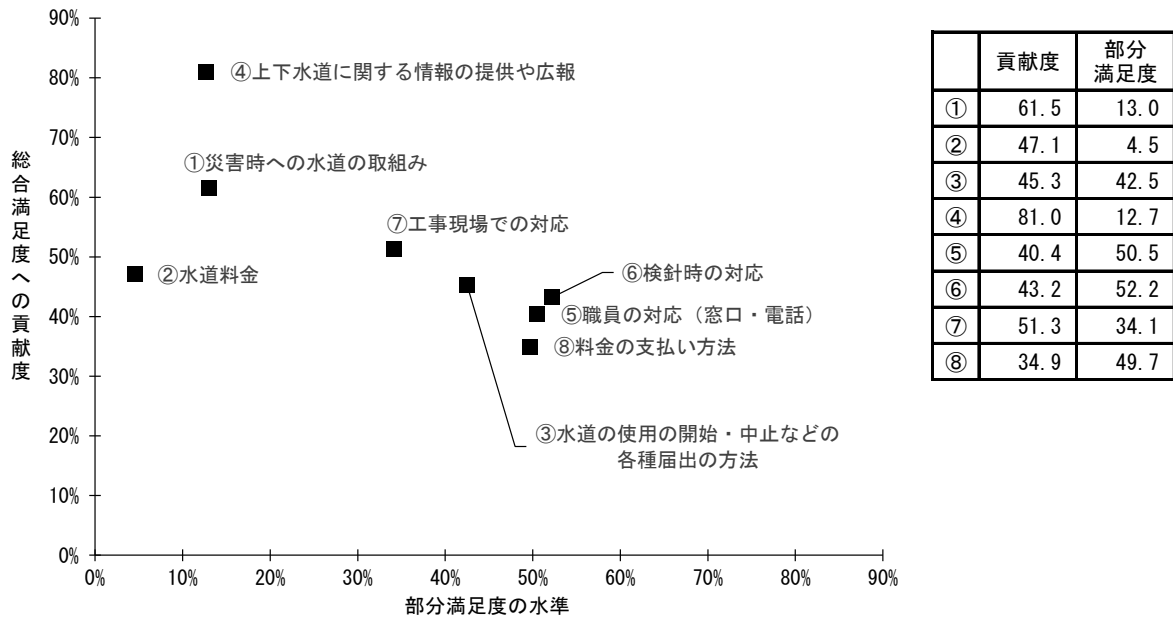
(3) 水道事業における満足度構造

～総合的な水道事業への満足度向上にあたり「上下水道に関する情報の提供や広報」「災害時への水道の取組み」「水道料金」などの改善が望まれる～

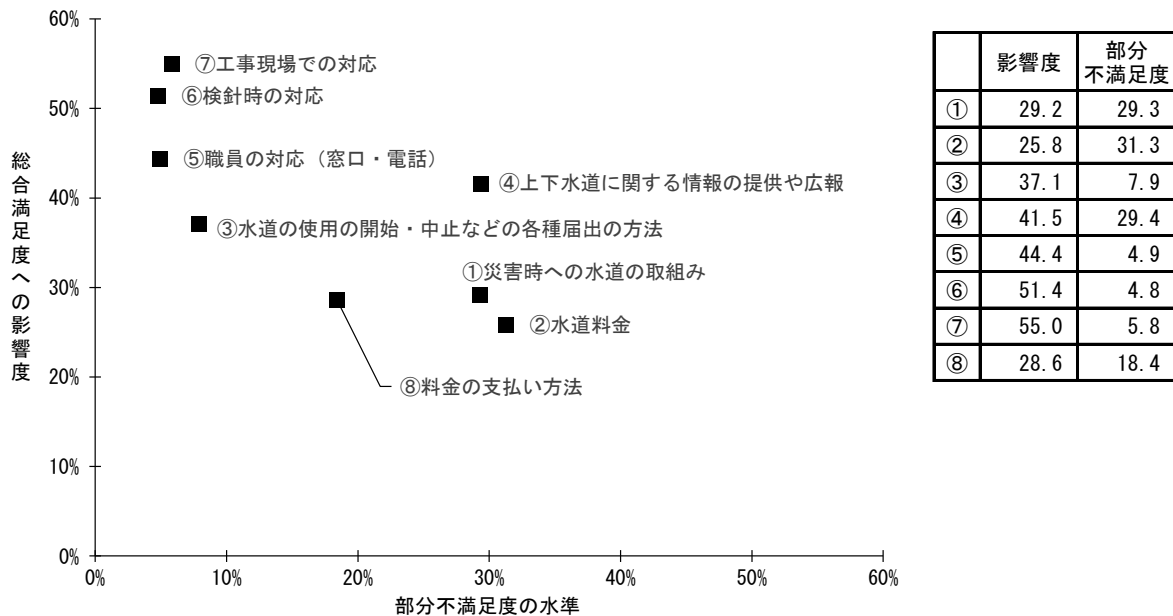
「④上下水道に関する情報の提供や広報」「①災害時への水道の取組み」「②水道料金」は、総合満足度への貢献度が高めであるにもかかわらず、部分満足度は比較的低くなっており、満足度の向上が求められる。

また、「④上下水道に関する情報の提供や広報」は総合満足度への影響度が高めであるにもかかわらず比較的部分不満足度が高く不満足度の低下が求められる。

【図表 2-3① 水道事業に関する総合満足度への貢献度と部分満足度の関係性】



【図表 2-3② 水道事業に関する総合満足度への影響度と部分不満足度の関係性】



(4) 属性別にみた満足度の特徴と主な改善の対象

水道事業の総合満足度の向上（もしくは低下）に寄与すると考えられる「災害時への水道の取組み」「水道料金」「サービス・広報」などについて、回答者であるお客さまの属性別に満足度の特徴を明らかにし、主な改善の対象を分析した。

属性別にみたものを資料 I に示す。

① 災害時への水道の取組み （資料 I ・ 129 ページ）

ほとんどの層で部分不満足度が 2 割を超えており、特に 40 歳代から 60 歳代、世帯人数 3～4 人のお客さまの部分不満足度が高めである。お客さま全体を対象とした満足度の向上が求められるとともに、特に部分不満足度が高かったファミリー層を中心に、災害時における水道関係の取組みについて広報を行うなど、不満足度を低下させるための取組みが求められる。

② 水道料金 （資料 I ・ 130 ページ）

部分不満足度は、30 歳代から 50 歳代のお客さまで約 40%、世帯人数が 3～4 人のお客さまでは 4 割台、5 人以上のお客さまでは 5 割台と高くなっている。お客さま全体を対象とした満足度の向上が求められるとともに、世帯人数の多い世帯の不満足度を低下させるため、水道料金への理解を得る取組みが求められる。

③ 水道の使用の開始・中止などの各種届出の方法 （資料 I ・ 131 ページ）

部分満足度は、70 歳以上で 54.2%、世帯人数 1～2 人のお客さまで 4 割半以上と高くなっている。40 歳代のお客さまでは貢献度が 50.0%と高くなっているのにもかかわらず、部分満足度が 28.3%と低くなっているため、部分満足度向上のための取組みが求められる。

④ 上下水道に関する情報の提供や広報 （資料 I ・ 132 ページ）

ほぼ全ての層で部分不満足度の割合が 2 割を超えているのに対して、部分満足度が 1 割前後と低めである。部分不満足度は、特に、60 歳代で 39.5%、世帯人数 5 人のお客さまで 36.7%と高くなっている。全ての層で貢献度が 60%を超えており、総合満足度向上にあたって重要な項目の一つとなっている。すべてのお客さまを対象に満足度の向上に資する取組みが求められる。

⑤ 職員の対応（窓口・電話） （資料 I ・ 133 ページ）

サンプル数が少なく、参考値ではあるものの、比較的 30 歳代、世帯人数 4～5 人のお客さまの部分満足度が低めとなっていることに注意が必要である。

⑥ 検針時の対応 （資料 I ・ 134 ページ）

部分満足度は、50 歳代以上および世帯人数 1～2 人、5 人のお客さまで 5 割以上と高くなっている。20 歳代以下、6 人以上のお客さまは、貢献度が 5 割を超えているにもかかわらず、部分満足度が低くなっているため、これらの層のお客さまの部分満足度を向上させるための取組みが求められる。

⑦ 工事現場での対応 (資料 I ・ 135 ページ)

部分満足度は、60 歳代、世帯人数 3～5 人のお客さまで低くなっているが、世帯人数 5 人以上のお客さまでは貢献度は 75.0%と高い。また、性別では部分満足度、部分不満足度に大きな差はみられないが、貢献度が男性で特に高くなっていることに注意が必要である。

⑧ 料金の支払い方法 (資料 I ・ 136 ページ)

部分不満足度は、40 歳代、世帯人数 4～5 人のお客さまで 25%以上と高くなっている。これらの層、特に世帯人数の多い世帯の不満足度を低下させるための取組みが求められる。

3. 下水道事業における総合満足度と部分満足度・部分不満足度の関係性

(1) 総合満足度への貢献度と部分満足度の関係性

～「上下水道に関する情報の提供や広報」「災害時への下水道の取組み」は下水道事業の総合満足度向上への貢献度が極めて高いものの、お客さまの満足度は低め～

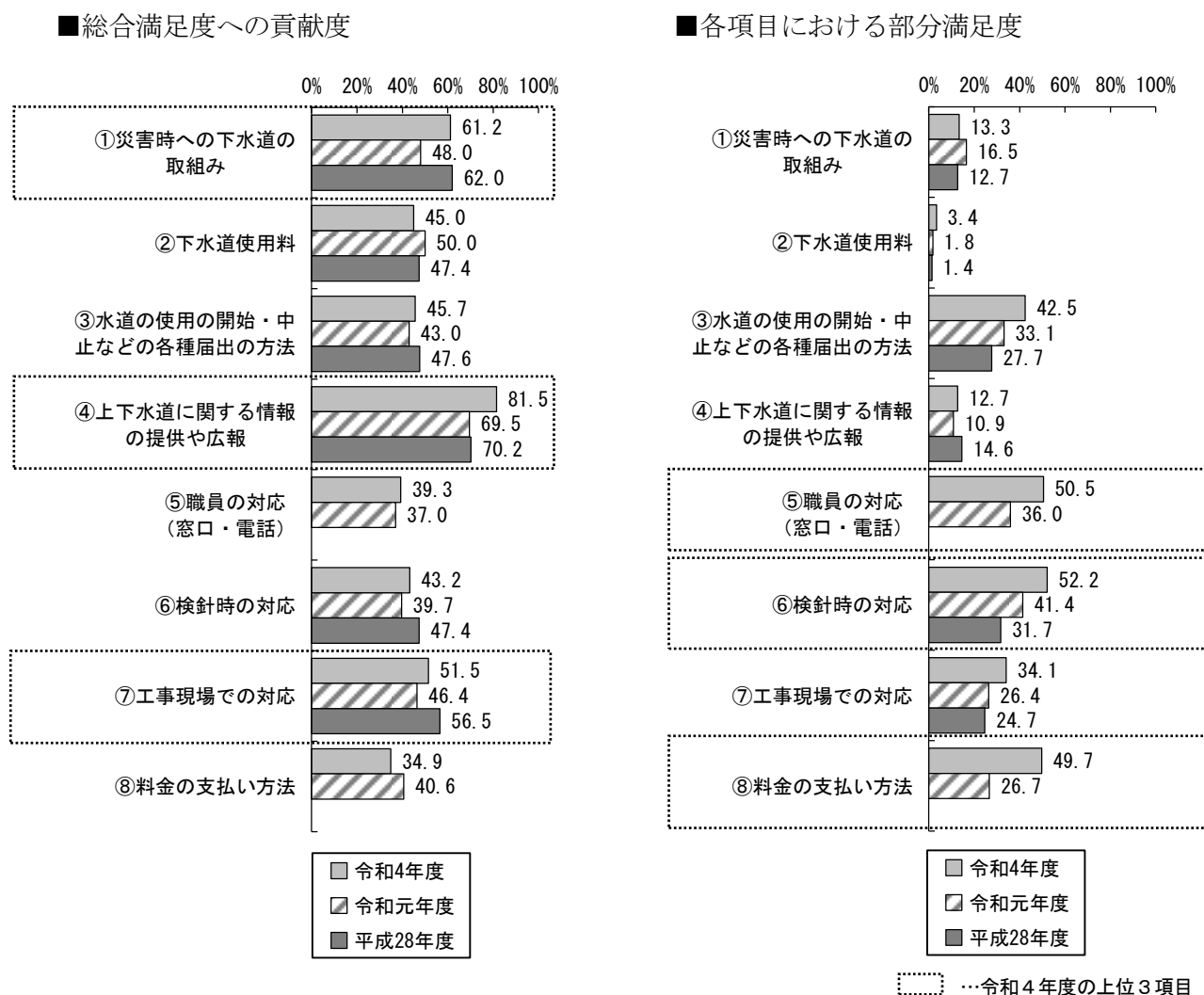
総合満足度への貢献度は、「④上下水道に関する情報の提供や広報」が81.5%で最も高い。次いで「①災害時への下水道の取組み」が61.2%で、以下、「⑦工事現場での対応」51.5%、「③水道の使用の開始・中止などの各種届出の方法」45.7%、「②下水道使用料」45.0%となっている。

「④上下水道に関する情報の提供や広報」の貢献度の割合は、令和元年度から12.0ポイント上昇している。

部分満足度は、「⑥検針時の対応」の割合が52.2%で最も高く、次いで「⑤職員の対応（窓口・電話）」が50.5%、「⑧料金の支払い方法」が49.7%、「③水道の使用の開始・中止などの各種届出の方法」が42.5%である。

一方、貢献度上位にあたる「④上下水道に関する情報の提供や広報」の部分満足度は12.7%、「①災害時への下水道の取組み」は13.3%と、低めとなっている。

【図表 3-1 総合満足度への貢献度と部分満足度の関係性】



(2) 総合満足度への影響度と部分不満足度の関係性

～「検針時の対応」「工事現場での対応」「職員の対応」など、人的サービスが下水道事業の総合満足度の低下に影響。

「上下水道に関する情報の提供や広報」は影響度が上昇しているのに対し不満足度が高め～

総合満足度への影響度は、「⑥検針時の対応」が 57.1%で最も高く、次いで「⑦工事現場での対応」が 56.4%、「⑤職員の対応（窓口・電話）」が 44.4%、「④上下水道に関する情報の提供や広報」が 42.6%となっている。

「④上下水道に関する情報の提供や広報」「⑥検針時の対応」「⑦工事現場での対応」で影響度が近年上昇している。

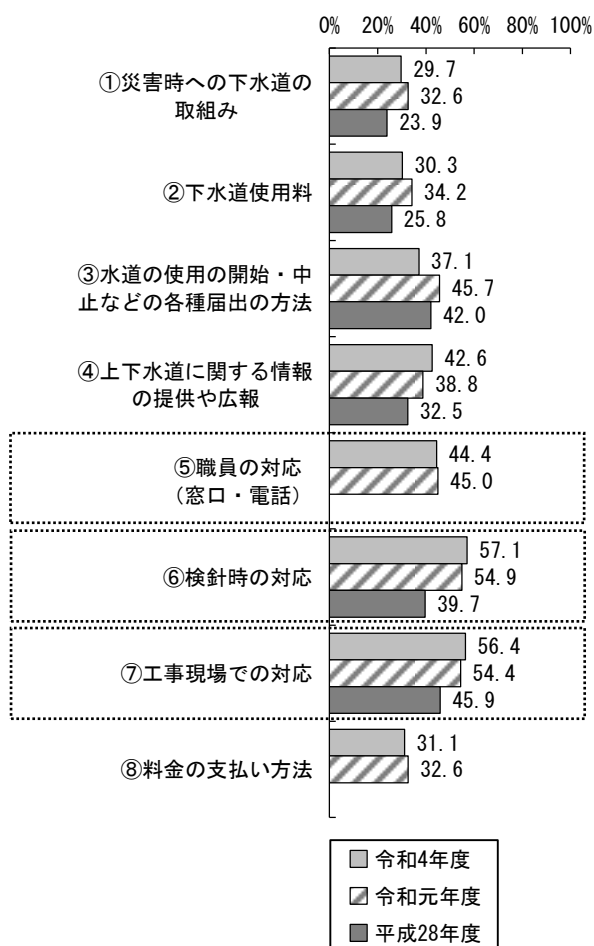
部分不満足度をみると、「①災害時への下水道の取組み」が 31.2%で最も高く、次いで「④上下水道に関する情報の提供や広報」が 29.4%、「②下水道使用料」が 27.4%である。

令和元年度に比べ、「⑧料金の支払い方法」「④上下水道に関する情報の提供や広報」は 10ポイント以上低下している。

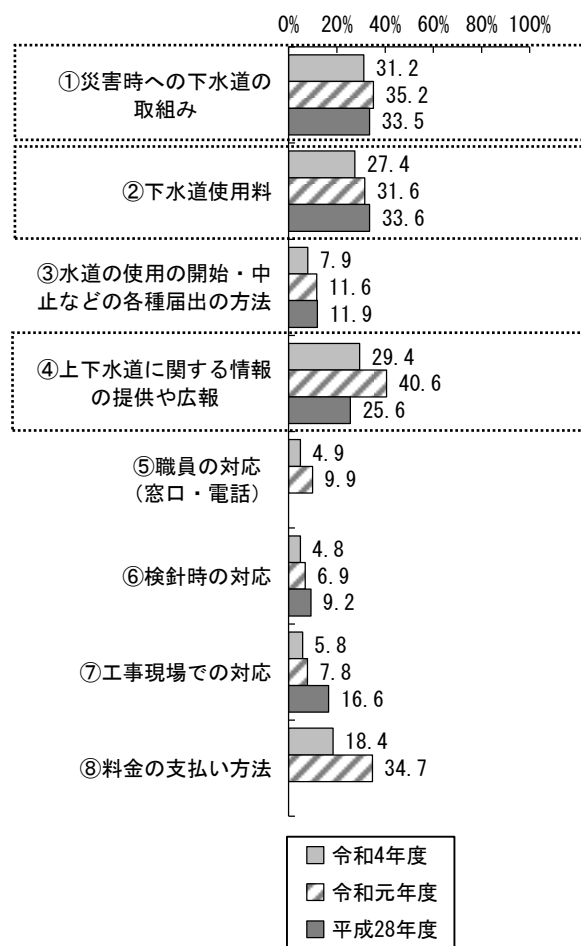
影響度の上位にあたる「⑥検針時の対応」「⑦工事現場での対応」「⑤職員の対応（窓口・電話）」の部分不満足度は 5%前後で低いものの、「④上下水道に関する情報の提供や広報」は 29.4%と高くなっている。

【図表 3-2 総合満足度への影響度と部分不満足度の関係性】

■総合満足度への影響度



■各項目における部分不満足度



…令和4年度の上位3項目

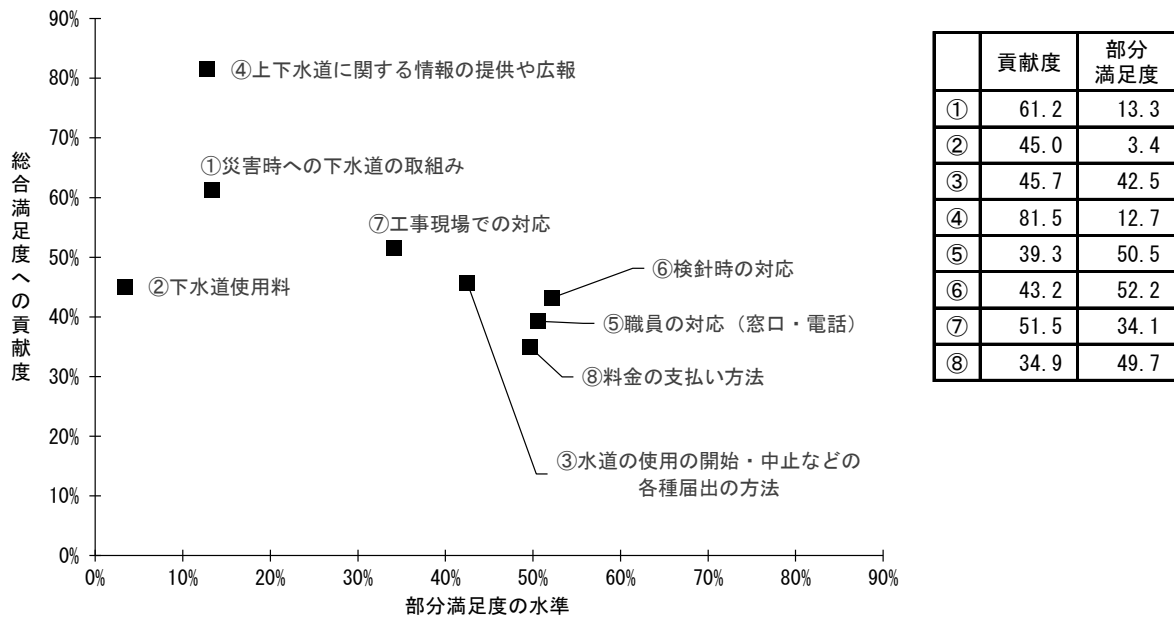
(3) 下水道事業における満足度構造

～総合的な下水道事業への満足度向上にあたり「上下水道に関する情報の提供や広報」「災害時への下水道の取組み」「下水道使用料」などの改善が望まれる～

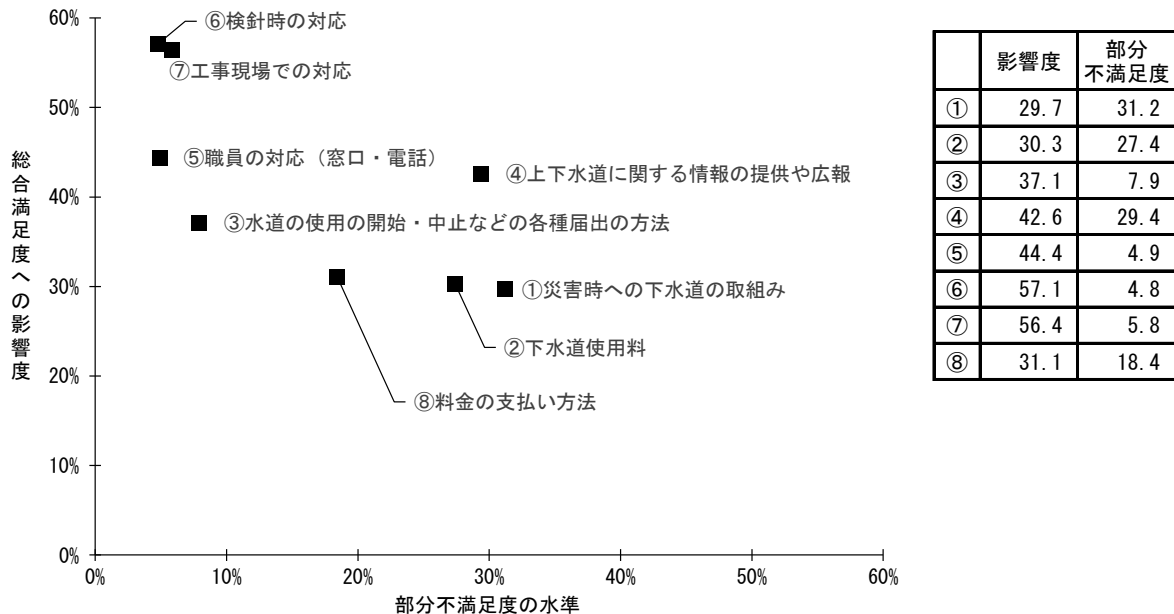
「④上下水道に関する情報の提供や広報」「②下水道使用料」「①災害時への下水道の取組み」は、総合満足度への貢献度が高めであるにもかかわらず、部分満足度は比較的低くなっており、満足度の向上が求められる。

また、「⑥検針時の対応」「⑤職員の対応（窓口・電話）」「⑧料金の支払い方法」「③水道の使用の開始・中止などの各種届出の方法」「⑦工事現場での対応」は比較的 부분満足度が高く、貢献度も低くはないことから満足度の維持・向上が求められる。

【図表 3-3① 下水道事業に関する総合満足度への貢献度と部分満足度の関係性】



【図表 3-3② 下水道事業に関する総合満足度への影響度と部分不満足度の関係性】



(4) 属性別にみた満足度の特徴と主な改善の対象

下水道事業全般の満足度の向上（もしくは低下）に寄与すると考えられる「災害時への下水道の取組み」「下水道使用料」「サービス・広報」などについて、回答者であるお客さまの属性別に満足度の特徴を明らかにし、主な改善の対象を分析した。

属性別にみたものを資料Ⅱに示す。

① 災害時への下水道の取組み（資料Ⅱ・137 ページ）

部分不満足度は、ほとんどの層で2割を超えており、40～60歳代、世帯人数2～4人のお客さまで3割を超えている。お客さま全体を対象とした満足度の向上が求められるとともに、特に部分不満足度が高かったファミリー層を中心に、災害時における下水道関係の取組みについて広報を行うなど、不満足度を低下させるための取組みが求められる。

② 下水道使用料（資料Ⅱ・138 ページ）

ほとんどの層で部分不満足度が2割を超えており、特に世帯人数が多くなるほど部分不満足度が高くなっている。お客さま全体を対象とした満足度の向上が求められるとともに、世帯人数の多い世帯の不満足度を低下させるため、下水道使用料への理解を得る取組みが求められる。

③ 水道の使用の開始・中止などの各種届出の方法（資料Ⅱ・139 ページ）

部分満足度は、40歳代、世帯人数6人以上のお客さまで2割台と低くなっているが、貢献度が5割を超えているため、これらのお客さまの満足度の向上に資する取組みが求められる。

④ 上下水道に関する情報の提供や広報（資料Ⅱ・140 ページ）

ほぼ全ての層で部分不満足度の割合が2割を超えているのに対して、部分満足度が1割前後と低めである。ほとんどの層で貢献度が7割を超えており、総合満足度向上にあたって重要な項目の一つとなっている。すべてのお客さまを対象に満足度の向上に資する取組みが求められる。

⑤ 職員の対応（窓口・電話）（資料Ⅱ・141 ページ）

サンプル数が少なく、参考値ではあるものの、比較的30歳代、世帯人数4～5人のお客さまの部分満足度が低めとなっている。

⑥ 検針時の対応（資料Ⅱ・142 ページ）

部分満足度は、40歳代以下で4割前後と低いが、貢献度は比較的高いため、これらの層を対象として満足度の向上に資する取組みが求められる。

⑦ 工事現場での対応（資料Ⅱ・143 ページ）

部分満足度は、70歳以上、世帯人数6人以上のお客さまで4割以上と高く、部分不満足度はほとんどの層で1割未満と低い。性別では部分満足度、部分不満足度に大きな差はみられないが、男性の貢献度が高めとなっていることに注意が必要である。

⑧ 料金の支払い方法 （資料Ⅱ・144 ページ）

ほとんどの層で部分不満足度の割合が2割前後となっており、世帯人数の多い層の部分不満足度が比較的高めとなっている。お客さま全体を対象とした満足度の向上が求められるとともに、世帯人数の多い世帯の不満足度を低下させるための取組みが求められる。

4. 上下水道に関する情報の提供や広報に関する満足度と諸要因の関係性

(1) 上下水道に関する情報の提供や広報に関する満足度への貢献度と部分満足度の関係性

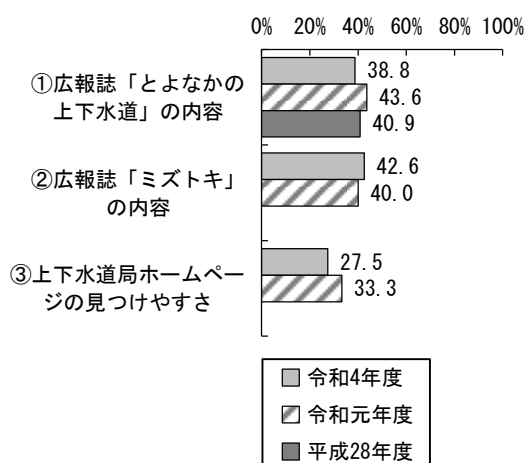
～広報誌の内容は情報提供と広報への満足度向上に貢献しているが、部分満足度は低め～

上下水道に関する情報の提供や広報全体に対する満足度への貢献度が高い要素は、「②広報誌『ミズトキ』の内容」が42.6%で最も高く、「①広報誌『とよなかの上下水道』の内容」が38.8%で次いでいるなど、広報誌の内容に関する項目が上位である。

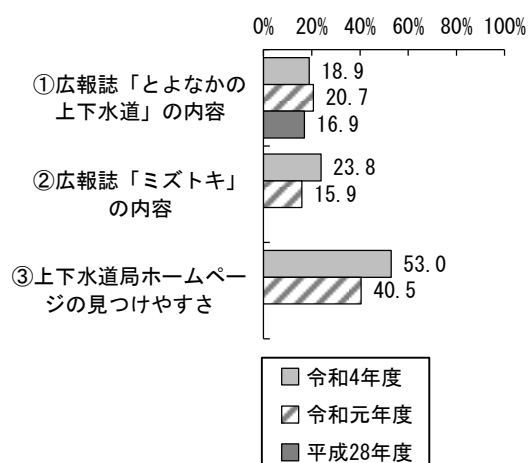
部分満足度は、「③上下水道局ホームページの見つけやすさ」が53.0%なのに対して、「①広報誌『とよなかの上下水道』の内容」が18.9%、「②広報誌『ミズトキ』の内容」が23.8%など、広報誌の内容に関してはいずれも低めである。

【図表 4-1 上下水道に関する情報の提供や広報に関する満足度への貢献度と部分満足度の関係性】

■ 情報提供と広報満足度への貢献度



■ 各項目における部分満足度



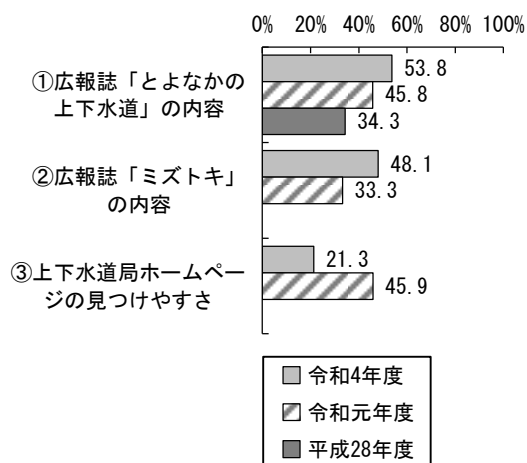
(2) 上下水道に関する情報の提供や広報に関する満足度への影響度と部分不満足度の関係性
 ～広報誌「とよなかの上下水道」「ミズトキ」ともに、部分不満足度は低めではあるものの、
 情報提供と広報に対する満足度低下に影響～

上下水道に関する情報の提供や広報全体に対する満足度への影響度は、「①広報誌『とよなかの上下水道』の内容」が 53.8%で最も高く、次いで「②広報誌『ミズトキ』の内容」が 48.1%、「③上下水道局ホームページの見つけやすさ」が 21.3%である。

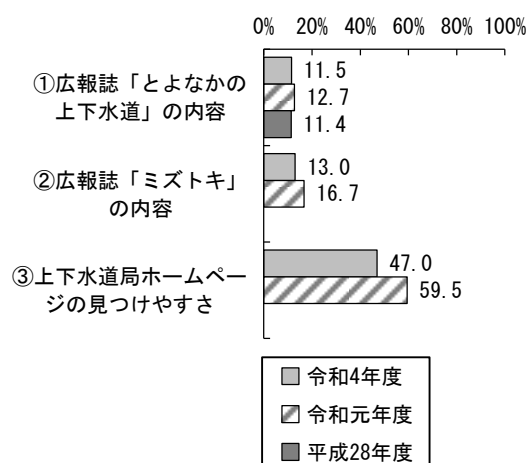
部分不満足度をみると、「③上下水道局ホームページの見つけやすさ」が 47.0%で最も高い。また、影響度が比較的高めの「①広報誌『とよなかの上下水道』の内容」「②広報誌『ミズトキ』の内容」は、ともに不満足度が 12～13%と低めである。

【図表 4-2 上下水道に関する情報の提供や広報に関する満足度への影響度と部分不満足度の関係性】

■ 情報提供と広報満足度への影響度



■ 各項目における部分不満足度

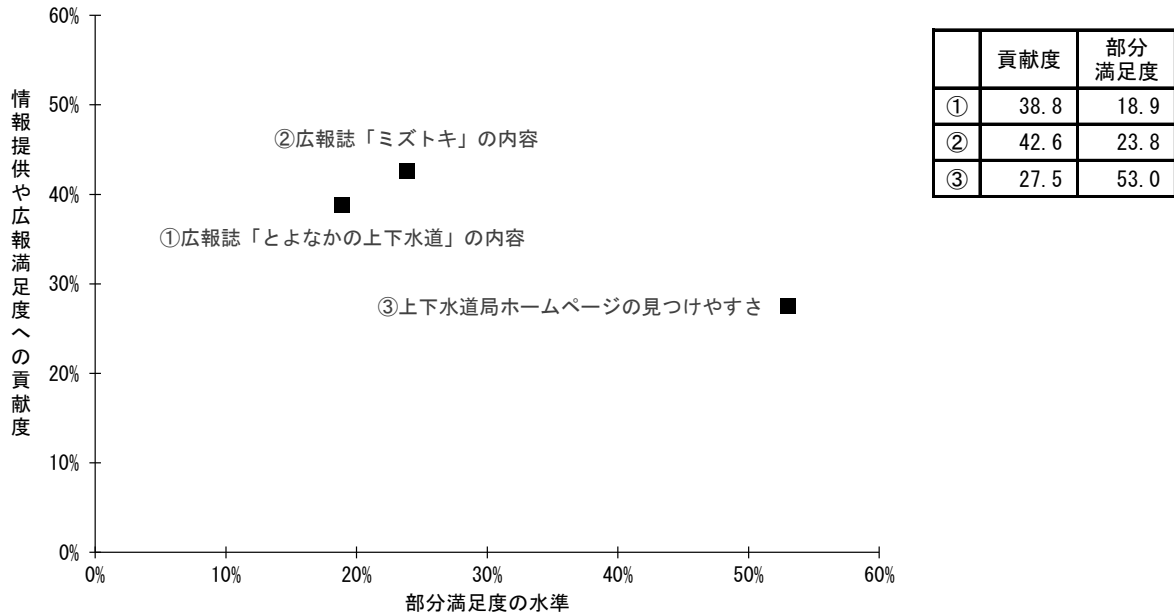


(3) 上下水道に関する情報の提供や広報に関する満足度構造

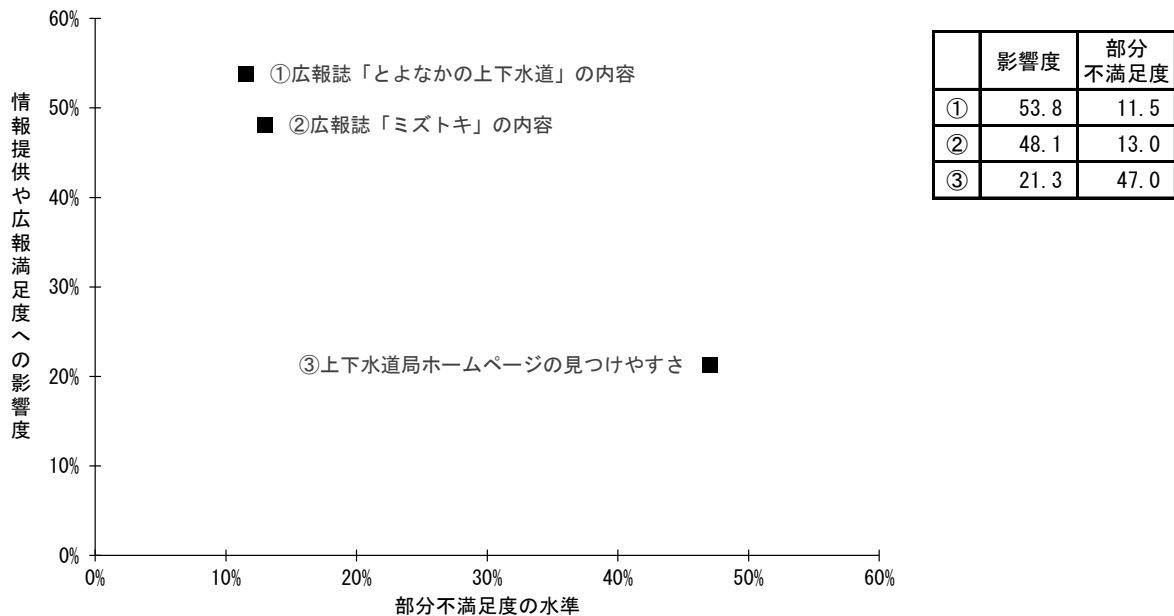
～上下水道に関する情報提供と広報満足度向上にあたり広報誌の内容の充実が望まれる～

「①広報誌『とよなかの上下水道』の内容」「②広報誌『ミズトキ』の内容」は、情報提供や広報に関する満足度への貢献度が高い一方で、部分満足度が低く、改善が望まれる。

【図表 4-3① 上下水道に関する情報の提供や広報に関する満足度への貢献度と部分満足度の関係性】



【図表 4-3② 上下水道に関する情報の提供や広報に関するへの影響度と部分不満足度の関係性】



(4) 属性別にみた満足度の特徴と主な改善の対象

上下水道事業に関する情報提供や広報満足度を構成する各要素の満足度との関係について、回答者であるお客さまの属性別にその特徴を明らかにし、主な改善の対象を分析した。

属性別にみたものを資料Ⅲに示す。

① 広報誌「とよなかの上下水道」の内容 (資料Ⅲ・145 ページ)

サンプル数が少なく、参考値ではあるものの、ほとんどの層で部分満足度が2割前後、部分不満足度は1割前後といずれも低めであるが、40歳代以下、世帯人数3～5人のお客さまで貢献度が高めとなっている。特にこれらのお客さまの満足度の向上が求められる。

② 広報誌「ミズトキ」の内容 (資料Ⅲ・146 ページ)

サンプル数が少なく、参考値ではあるものの、ほとんどの層で部分満足度が2割前後、部分不満足度は1割前後といずれも低めであるが、50歳代以下、世帯人数1人、3人のお客さまで貢献度が高めとなっている。特にこれらのお客さまの満足度の向上が求められる。

③ 上下水道局ホームページの見つけやすさ (資料Ⅲ・147 ページ)

サンプル数が少なく、参考値ではあるものの、30歳代、60歳代の部分満足度が7割以上と高くなっている一方、20歳代以下、70歳代以上では部分不満足度が6割以上と高くなっている。

5. 職員の電話対応・窓口対応に関する満足度と諸要因の関係性

(1) 職員の電話対応・窓口対応に関する満足度への貢献度と部分満足度の関係性

～職員の電話対応・窓口対応への満足度向上にあたり「言葉づかいか態度の良さ」「説明のわかりやすさ」「電話の待ち時間の短さ」「対応の早さ」いずれも貢献度が高め～

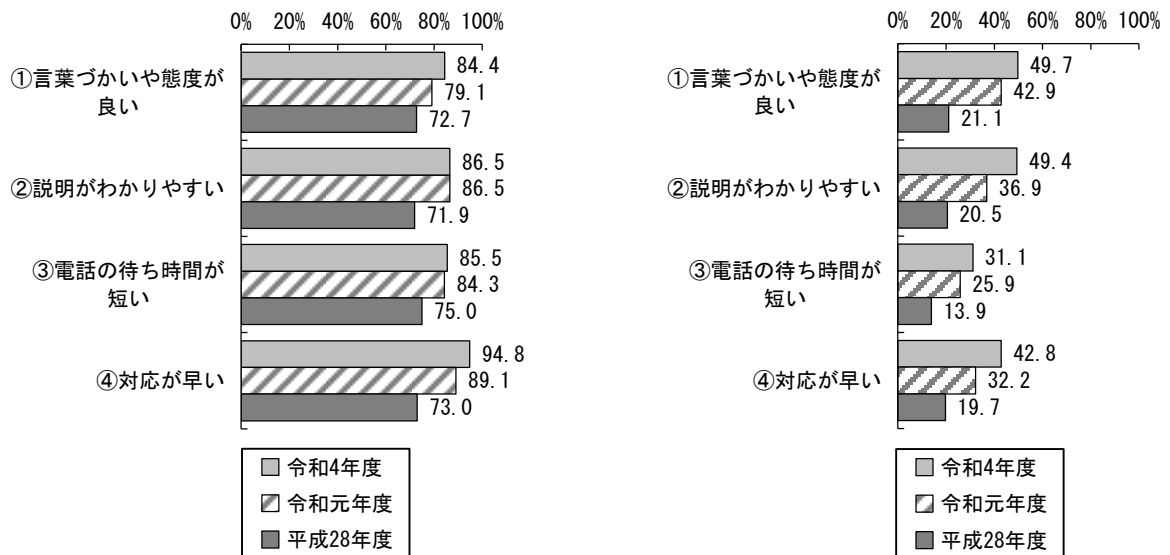
職員の電話対応・窓口対応に対する満足度への貢献度は全ての項目が8割を超えており、特に「④対応が早い」が94.8%で最も高い。

部分満足度は、いずれの項目も平成28年度から継続して高くなっており、引き続き満足度の向上が望まれる。

【図表 5-1 職員の電話対応・窓口対応に関する満足度への貢献度と部分満足度の関係性】

■ 職員の電話対応・窓口対応に関する満足度への貢献度

■ 各項目における部分満足度



(2) 職員の電話対応・窓口対応に関する満足度への影響度と部分不満足度の関係性

～「言葉づかいや態度の良さ」が電話対応・窓口対応に関する満足度の低下に影響している～

職員の電話対応全体に対する満足度への影響度は、「①言葉づかいや態度が良い」が 87.5%で最も高く、次いで「②説明がわかりやすい」と「④対応が早い」が 50.0%である。

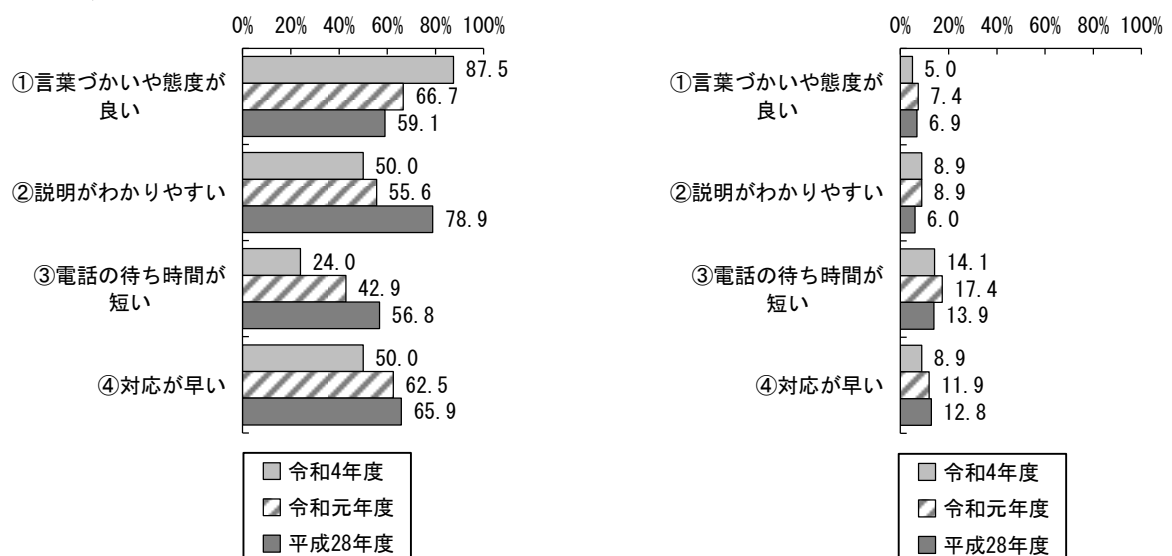
「①言葉づかいや態度が良い」の影響度は、平成 28 年度から継続して上昇しており、28.4ポイント高くなっている。「②説明がわかりやすい」「③電話の待ち時間が短い」「④対応が早い」の影響度は、近年低下傾向である。

部分不満足度は「③電話の待ち時間が短い」が 14.1%と最も高い。また、「②説明がわかりやすい」と「④対応が早い」が 8.9%といずれも低めである。

【図表 5-2 職員の電話対応・窓口対応に関する満足度への影響度と部分不満足度の関係性】

■職員の電話対応・窓口対応に関する満足度への影響度

■各項目における部分不満足度

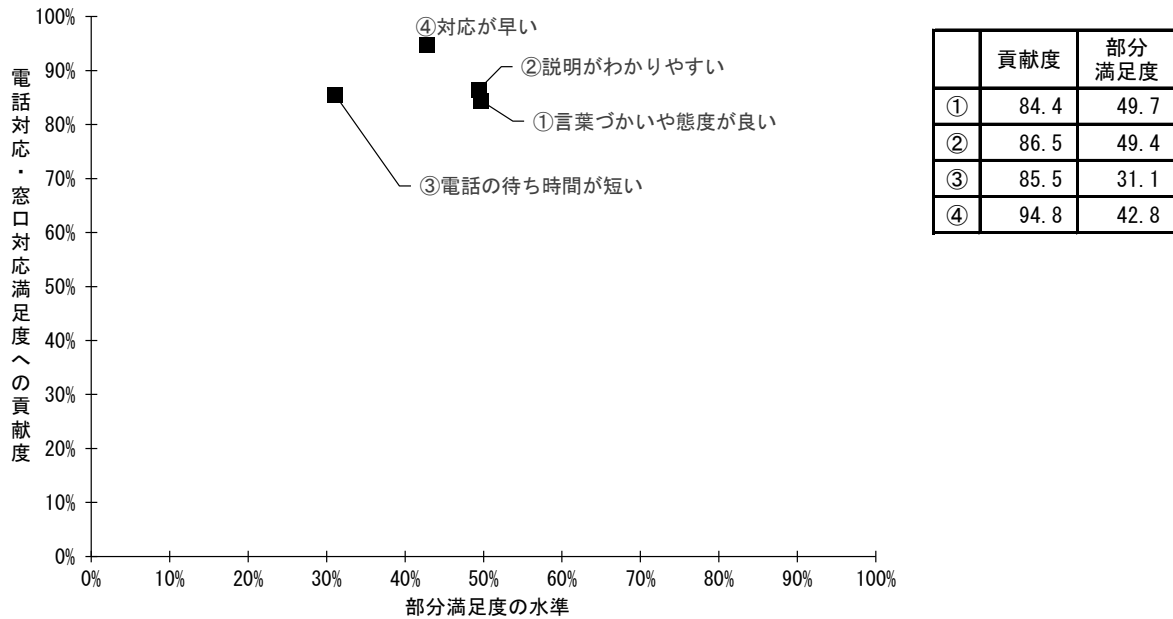


(3) 職員の電話対応・窓口対応に関する満足度構造

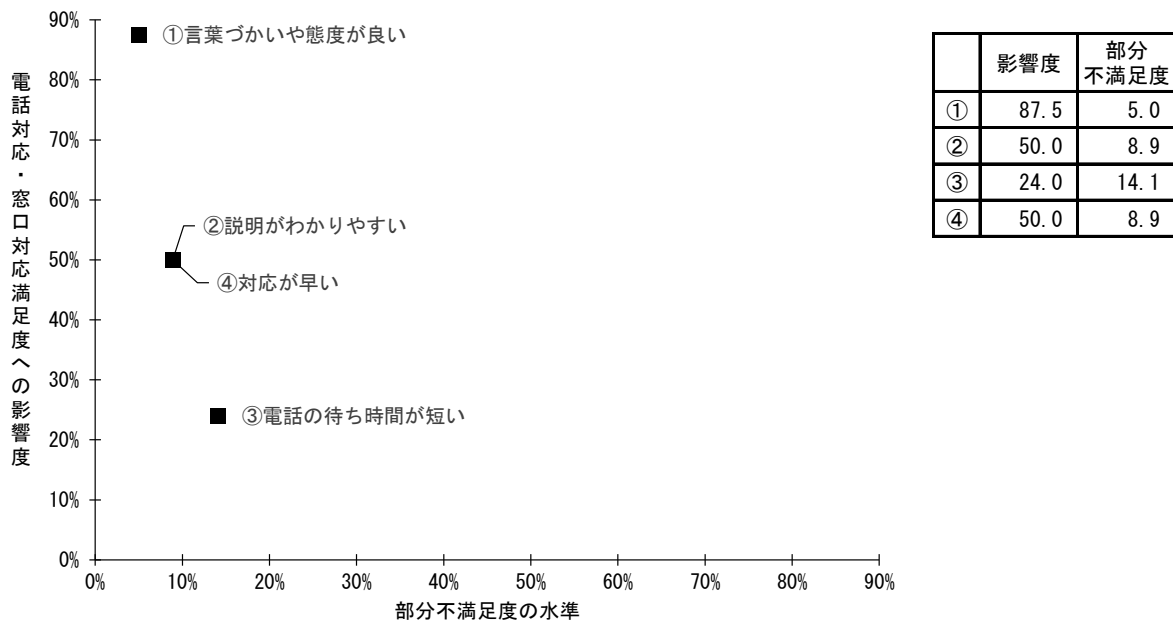
～職員の電話対応・窓口対応に関する満足度向上にあたり、いずれの要素も貢献度が高い～

いずれの項目も、職員の電話対応・窓口対応に関する満足度への貢献度が高い水準となっている。「③電話の待ち時間が短い」の部分満足度が比較的 low、今後の満足度の向上が望まれる。

【図表 5-3① 職員の電話対応・窓口対応に関する満足度への貢献度と部分満足度の関係性】



【図表 5-3② 職員の電話対応・窓口対応に関する満足度への影響度と部分不満足度の関係性】



(4) 属性別にみた満足度の特徴と主な改善の対象

職員の窓口や電話の対応満足度を構成する各要素の満足度との関係について、回答者であるお客さまの属性別にその特徴を明らかにし、主な改善の対象を分析した。

属性別にみたものを資料Ⅲに示す。

① 言葉づかいや態度が良い (資料Ⅲ・148 ページ)

サンプル数が少なく、参考値ではあるものの、貢献度はほとんどの層で8割を超えている。部分満足度は、男性や30歳代、50歳代、世帯人数4～5人のお客さまで比較的低く、これらのお客さまの満足度の向上に資する取組みが求められる。

② 説明がわかりやすい (資料Ⅲ・149 ページ)

サンプル数が少なく、参考値ではあるものの、貢献度はほとんどの層で8割を超えている。部分満足度は、男性や30歳代、60歳代以上、世帯人数4～5人のお客さまで比較的低く、これらのお客さまを中心に満足度の向上に資する取組みが求められる。

③ 電話の待ち時間が短い (資料Ⅲ・150 ページ)

サンプル数が少なく、参考値ではあるものの、貢献度はほとんどの層で7割を超えている。部分満足度は、ほとんどの層で35%未満となっており、中でも比較的、男性、30歳代、60歳代、世帯人数4人のお客さまの部分満足度が低めである。

④ 対応が早い (資料Ⅲ・151 ページ)

サンプル数が少なく、参考値ではあるものの、貢献度はほとんどの層で8割を超えている。比較的、男性、30歳代、世帯人数4～5人のお客さまの部分満足度が低めとなっており、これらのお客さまの満足度を向上させる取組みが求められる。

6. 工事現場における対応に関する満足度と諸要因の関係性

(1) 工事現場での対応に関する満足度への貢献度と部分満足度の関係性

～工事現場における対応に関する満足度向上にあたり「迂回路の明示・説明のわかりやすさ」「言葉づかいや態度」「車両の通行規制の適切さ」などの貢献度が高め～

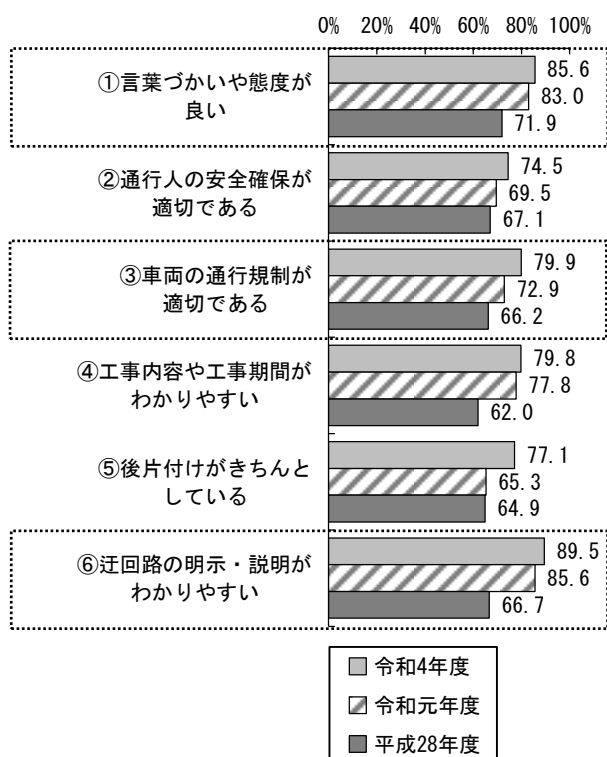
工事現場での対応に関する満足度（以下、工事現場対応満足度）への貢献度が最も高い要素は、「⑥迂回路の明示・説明がわかりやすい」が89.5%で最も高く、次いで「①言葉づかいや態度が良い」が85.6%、「③車両の通行規制が適切である」が79.9%、「④工事内容や工事期間がわかりやすい」が79.8%である。

いずれの項目も貢献度が7割を超えており、かつ、近年上昇傾向である。特に「⑤後片付けがきちんとしている」は、令和元年度より貢献度が11.8ポイント高くなっている。

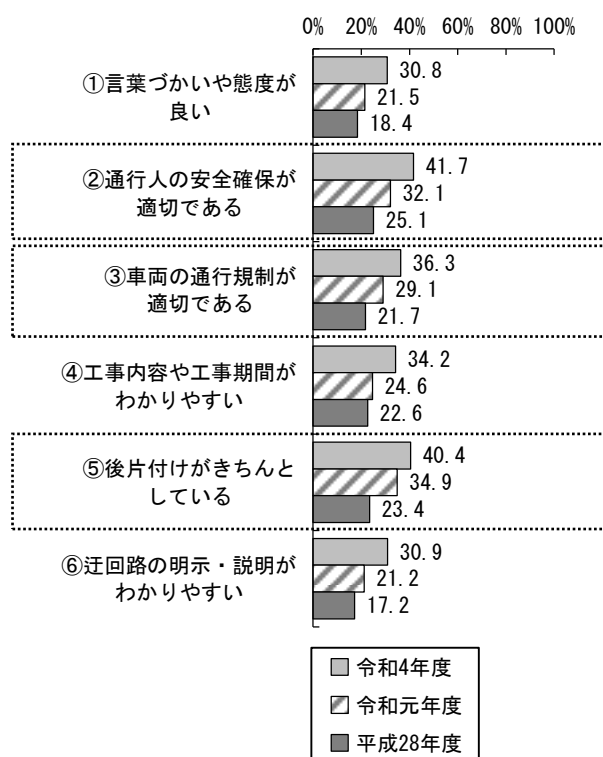
部分満足度は「②通行人の安全確保が適切である」が41.7%で最も高く、次いで「⑤後片付けがきちんとしている」が40.4%、「③車両の通行規制が適切である」が36.3%、「④工事内容や工事期間がわかりやすい」が34.2%である。

【図表 6-1 工事現場での対応に関する満足度への貢献度と部分満足度の関係性】

■ 工事現場での対応に関する満足度への貢献度



■ 各項目における部分満足度



⋯令和4年度の上位3項目

(2) 工事現場での対応に関する満足度への影響度と部分不満足度の関係性

～「後片付け」「通行人の安全確保の適切さ」「車両の通行規制の適切さ」などが工事現場での対応に関する満足度の低下に影響している～

工事現場での対応に関する満足度への影響度は、「⑤後片付けがきちんとしている」が77.3%で最も高く、次いで「②通行人の安全確保が適切である」が73.3%、「③車両の通行規制が適切である」が48.0%である。

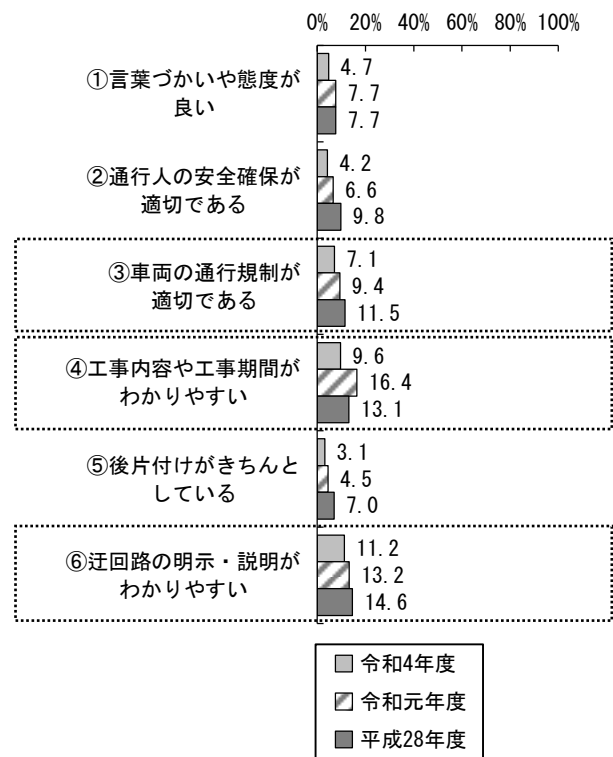
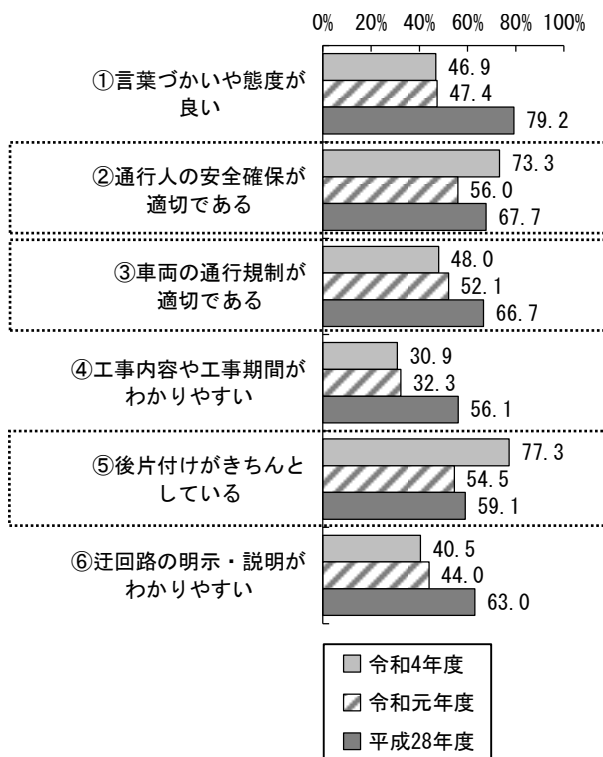
令和元年度と比べると、「⑤後片付けがきちんとしている」「②通行人の安全確保が適切である」は、影響度が15ポイント以上上昇しているが、その他は平成28年度から低下傾向である。

部分不満足度は「⑥迂回路の明示・説明がわかりやすい」が11.2%と最も高く、その他はいずれも1割未満と低い。

【図表 6-2 工事現場での対応に関する満足度への影響度と部分不満足度の関係性】

■ 工事現場での対応に関する満足度への影響度

■ 各項目における部分不満足度



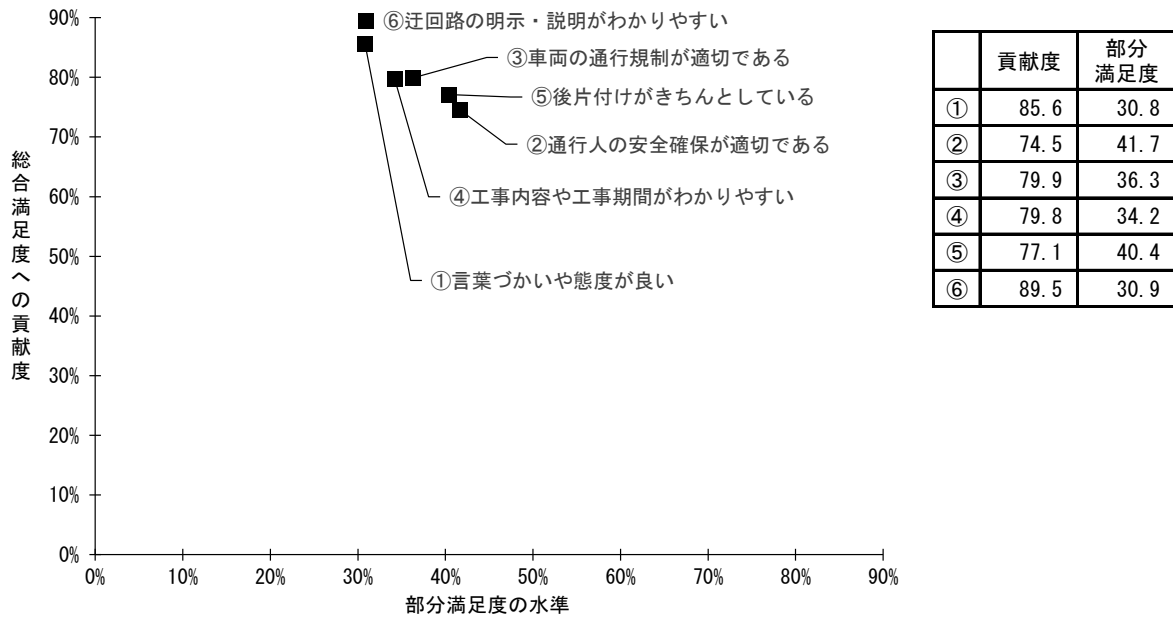
⋯令和4年度の上位3項目

(3) 工事現場の作業員やガードマンの対応に関する満足度構造

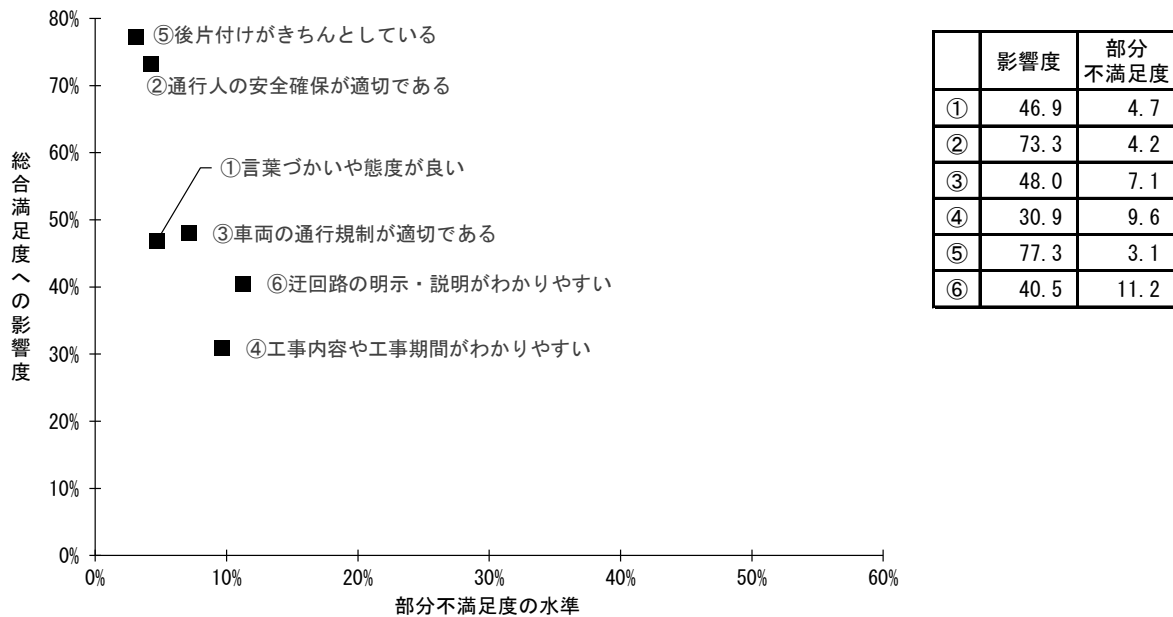
～工事現場対応満足度向上にあたり、「迂回路の明示・説明のわかりやすさ」
「言葉づかいや態度」の改善が求められる～

いずれの項目も、工事現場対応満足度への貢献度が高い水準となっている。特に「⑥迂回路の明示・説明がわかりやすい」「①言葉づかいや態度が良い」は貢献度が高めであるものの部分満足度が比較的 low、今後の満足度の向上が望まれる。

【図表 6-3① 工事現場の作業員やガードマンの対応に関する満足度への貢献度と部分満足度の関係性】



【図表 6-3② 工事現場の作業員やガードマンの対応に関する満足度への影響度と部分不満足度の関係性】



(4) 属性別にみた満足度の特徴と主な改善の対象

工事現場の作業員やガードマンの対応満足度を構成する各要素の満足度との関係について、回答者であるお客さまの属性別にその特徴を明らかにし、主な改善の対象を分析した。属性別にみたものを資料Ⅲに示す。

① 言葉づかいや態度が良い (資料Ⅲ・152 ページ)

貢献度はほとんどの層で8割を超えているものの、部分満足度はほとんどの層で3割未満に留まっていることから、お客さま全体を対象とした満足度の向上が求められる。

② 通行人の安全確保が適切である (資料Ⅲ・153 ページ)

貢献度は全ての層で6割を超えているものの、部分満足度はほとんどの層で4割以下となっていることから、通行人の安全確保に対していっそう配慮するなど、満足度を高める工夫が求められる。

③ 車両の通行規制が適切である (資料Ⅲ・154 ページ)

貢献度は全ての層で7割を超えているものの、部分満足度はほとんどの層で4割以下となっていることから、工事規制について不快感が払拭する工夫をし、満足度の向上につながる取り組みが必要である。

④ 工事内容や工事期間がわかりやすい (資料Ⅲ・155 ページ)

貢献度はほとんどの層で7割を超えているものの、部分満足度はほとんどの層で3割以下に留まっていることから、お客さま全体を対象として工事内容や工事期間の広報に工夫し、満足度を高める工夫が求められる。

⑤ 後片付けがきちんとしている (資料Ⅲ・156 ページ)

サンプル数が少なく、参考値ではあるものの、貢献度はほとんどの層で7割を超えているが、部分満足度は多くの層で4割未満となっている。お客さま不満足度解消にあたって後片付けがきちんとしていることも重要な項目の一つとなっており、注意が必要である。

⑥ 迂回路の明示・説明がわかりやすい (資料Ⅲ・157 ページ)

貢献度はほとんどの層で8割を超えているものの、部分満足度はほとんどの層で3割未満に留まっていることから、お客さま全体を対象として迂回路の明示や説明を分かりやすく工夫するなど、満足度向上に資する取り組みが求められる。

IV. 事業所アンケート調査

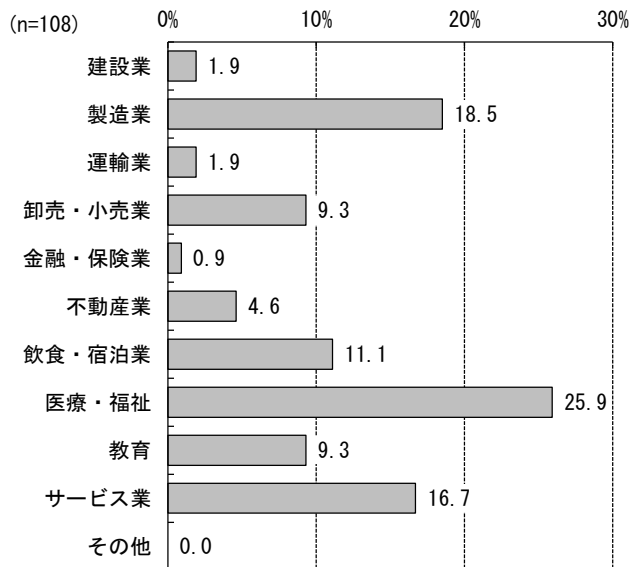
(1) 回答事業所の属性

問1. あなたの事業所についてお聞きします。

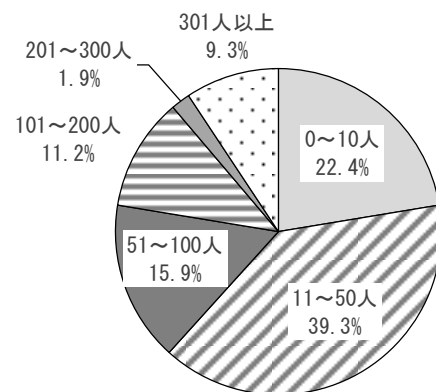
回答事業所の属性は以下のとおりである。

【図表 7-1 回答事業所の属性】

■業種

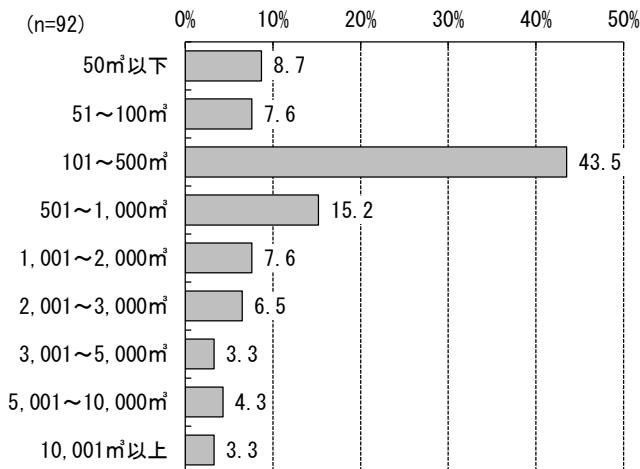


■従業員数



(n=107)

■直近1か月の水道使用量



(2) 水道水の利用状況

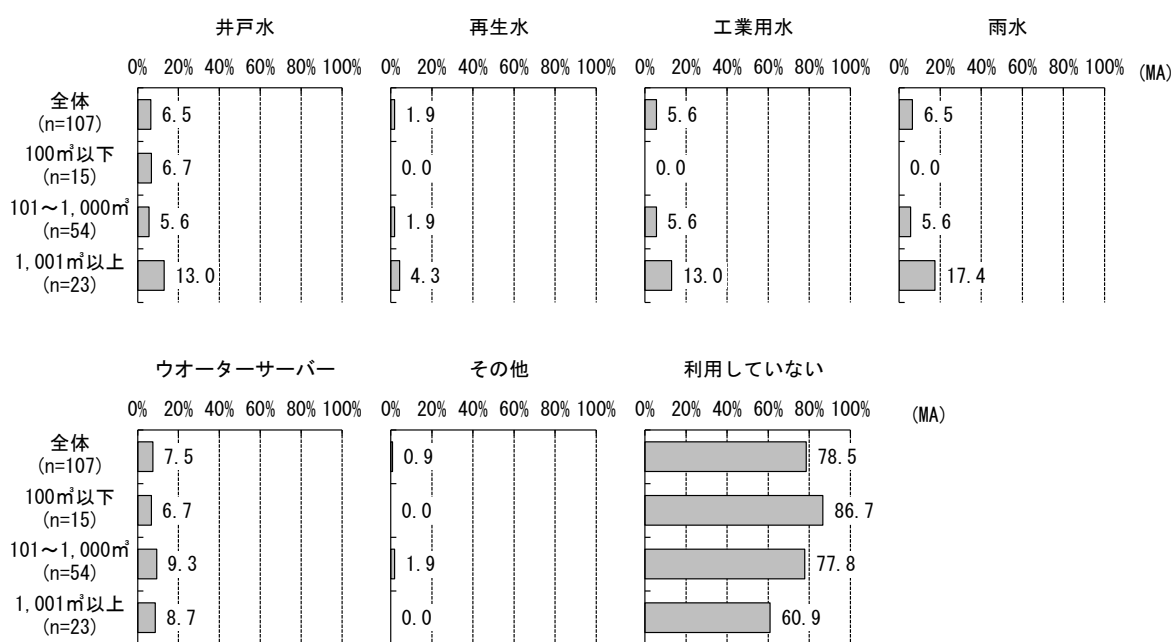
①水道水以外で利用している水資源

～8割弱のお客さまが水道水以外の水資源を利用していない～

問2. 水道水以外で利用している水資源はありますか。(〇はいくつでも)

全体では、水道水以外の水資源を「利用していない」が78.5%を占める。
 水道使用量別でみると、1,001 m³以上の事業所で「井戸水」が13.0%、「工業用水」が13.0%、「雨水」が17.4%が高めである。

【図表 7-2-1 水道水以外で利用している水資源】



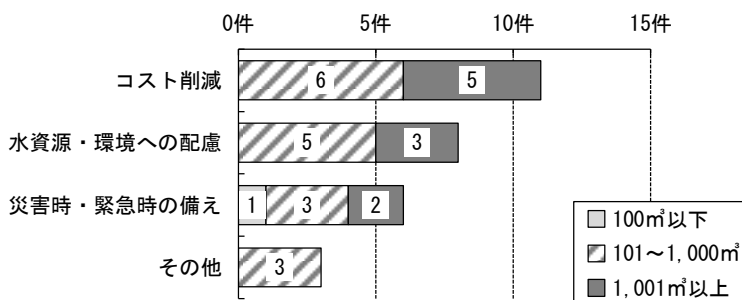
■水道水以外の水資源を利用している理由

～「コスト削減」を理由に利用しているお客さまが最多～

問2-1. 問2で「1. 井戸水」～「6. その他」と答えた方にお尋ねします。
その理由は何ですか。(〇はいくつでも)

水道水以外の水資源を利用する理由は、「コスト削減」の11件が最も多く、そのうち水道使用量が101～1,000 m³の事業所で6件、1,001 m³の事業所で5件となっている。次いで多いのは「水資源・環境への配慮」の8件で、水道使用量が101～1,000 m³の事業所が5件となっている。

【図表 7-2-2 水道水以外の水資源を利用している理由】



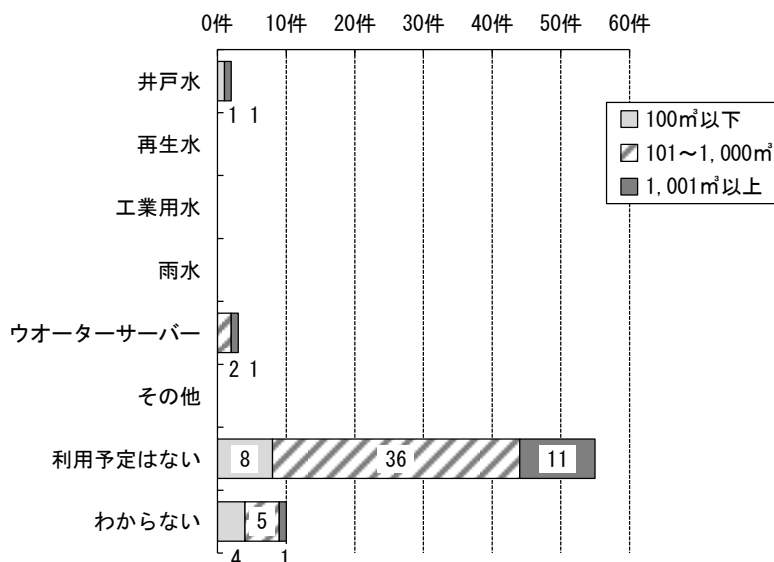
■今後利用を検討している水資源

～水道水以外の水資源の利用予定はないお客さまが最多～

問2-2. 問2で「7. 利用していない」と答えた方にお尋ねします。
今後利用を検討している水資源はありますか。(〇はいくつでも)

今後、水道水以外の水資源の利用予定はないと回答している事業所は55件となっている。

【図表 7-2-3 今後利用を検討している水資源】



(3) 節水の取り組み状況

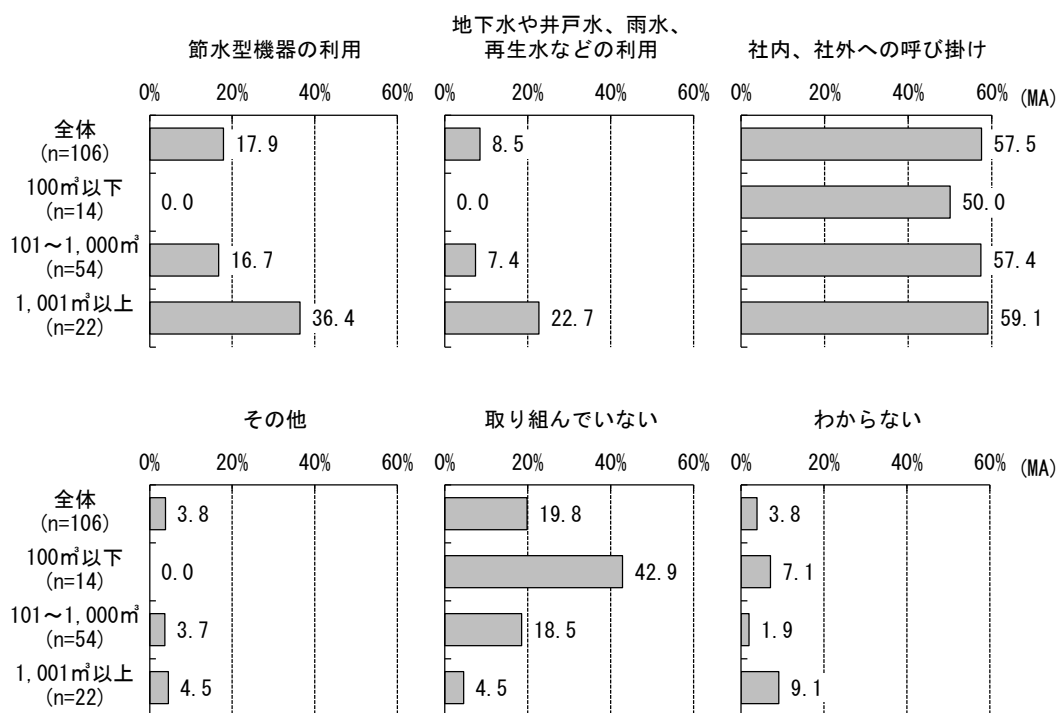
～6割弱のお客さまが節水を呼び掛けており、2割弱のお客さまが節水型機器を利用～

問3. 節水に取り組んでいますか。(〇はいくつでも)

全体では、「社内、社外への呼び掛け」が57.5%で最も多く、次いで「節水型機器の利用」が17.9%となっている。

水道使用量別では、100 m³以下の事業所で「取り組んでいない」の割合が、1,001 m³以上の事業所で「節水型機器の利用」「地下水や井戸水、雨水、再生水などの利用」の割合が高めである。

【図表 7-3 節水の取り組み状況】



【その他 (4件)】

- ・自動水洗を使用
- ・元栓の調節 など

(4) 今後の水道使用量の傾向

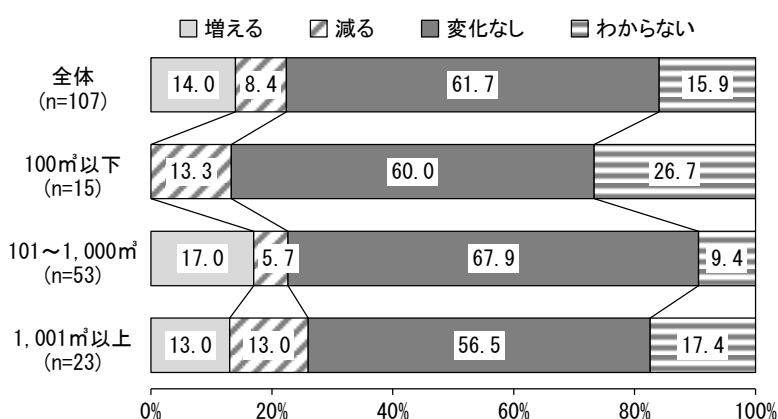
①今後の水道使用量の見込み

～6割のお客さまが「変化なし」と見込んでいる～

問4. 今後の水道使用量の傾向はどうなりますか。(○は1つ)

今後の水道使用量の傾向について、回答事業所の61.7%は「変化なし」としている。「増える」と見込んでいる事業所は14.0%、「減る」と見込んでいる事業所は8.4%である。
水道使用量別では、101～1,000 m³の事業所は「変化なし」の割合が高めである。

【図表 7-4-1 今後の水道使用量の見込み】



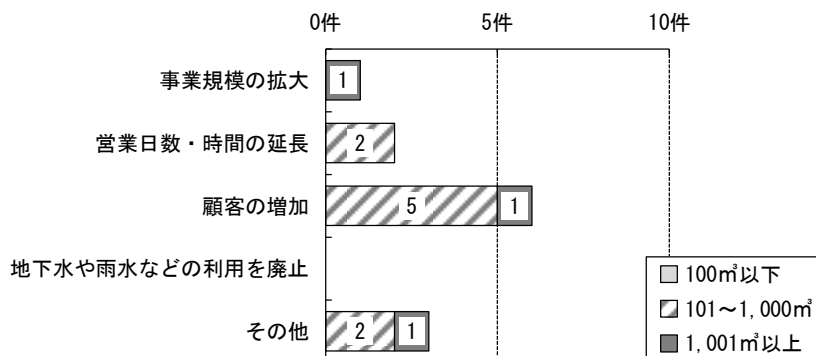
②増加見込みの場合の理由

～「顧客の増加」により水道使用量増加を見込むお客さまが6件～

問4-1. 問4で「1. 増える」と答えた方にお尋ねします。その理由は何ですか。
(○はいくつでも)

今後の水道使用量が増えると回答した事業所に、その理由をたずねたところ、「顧客の増加」が6件、「営業日数・時間の延長」が2件である。

【図表 7-4-2 増加見込みの場合の理由】



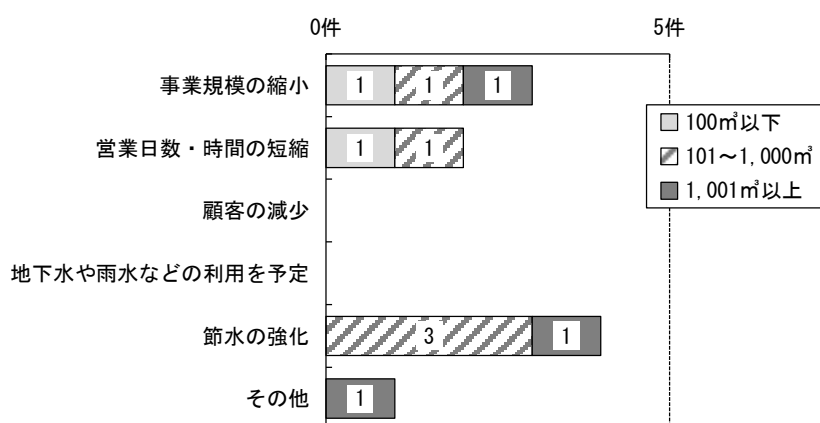
③減少見込みの場合の理由

～「節水の強化」により水道使用量減少を見込むお客さまが最多～

問4-2. 問4で「2. 減る」と答えた方にお尋ねします。その理由は何ですか。
(〇はいくつでも)

今後の水道使用量が減ると回答した事業所に、その理由をたずねたところ、「節水の強化」が4件、「事業規模の縮小」が3件である。

【図表 7-4-3 減少見込みの場合の理由】



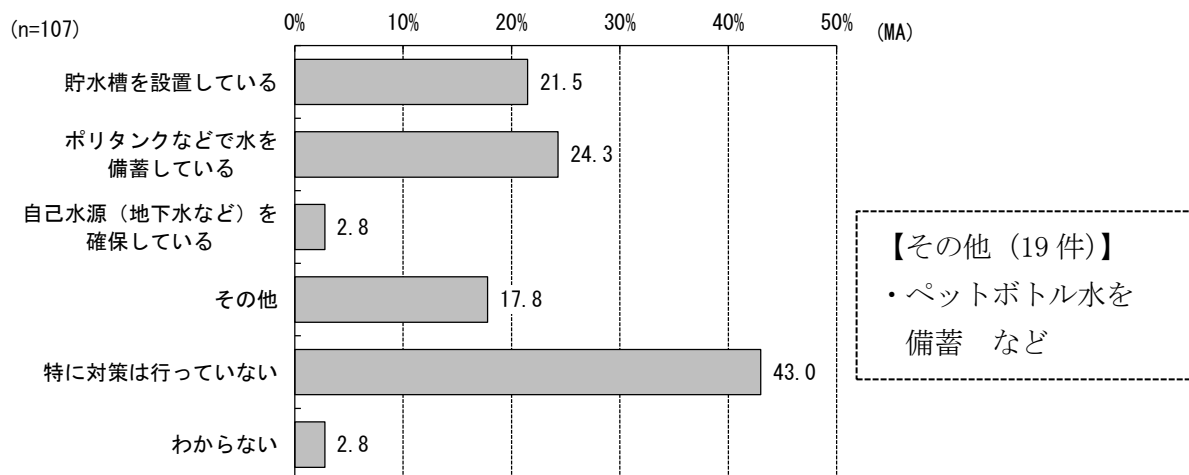
④災害時等の断水に備えた対策

～4割のお客さまが、災害時等の断水に備えた対策を行っていない～

問5. 災害時等の断水に備えて、どのような対策を行っていますか。(〇はいくつでも)

災害時等の断水に備えた対策は、「特に対策は行っていない」が43.0%で最も高く、「ポリタンクなどで水を備蓄している」が24.3%、「貯水槽を設置している」が21.5%となっている。

【図表 7-4-4 災害時等の断水に備えた対策】



(5) 水道事業に対する総合評価

①水道事業に対する総合満足度

～水道事業について77.6%のお客さまが満足しており、僅かながら近年評価が上昇している～

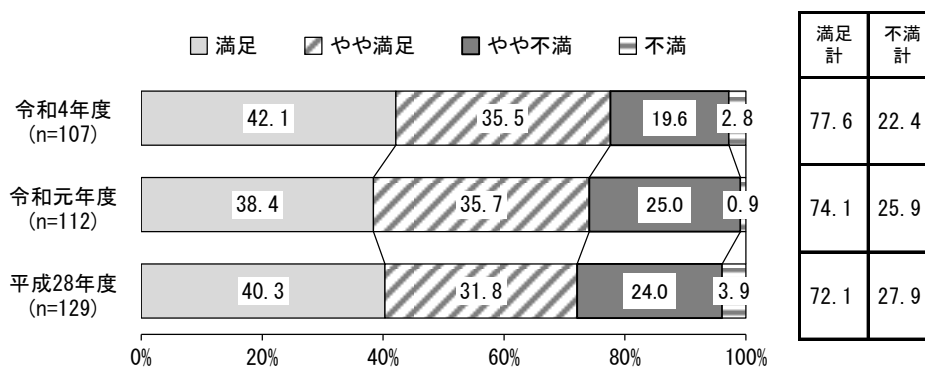
問6. あなたが豊中市の水道事業について総合的に評価すれば、どれにあてはまりますか。
(○は1つ)

水道事業に対する満足の割合（「満足」と「やや満足」の合計、以下同様）は77.6%に対し、不満の割合（「不満」と「やや不満」の合計、以下同様）は22.4%で、満足が不満を上回っている。

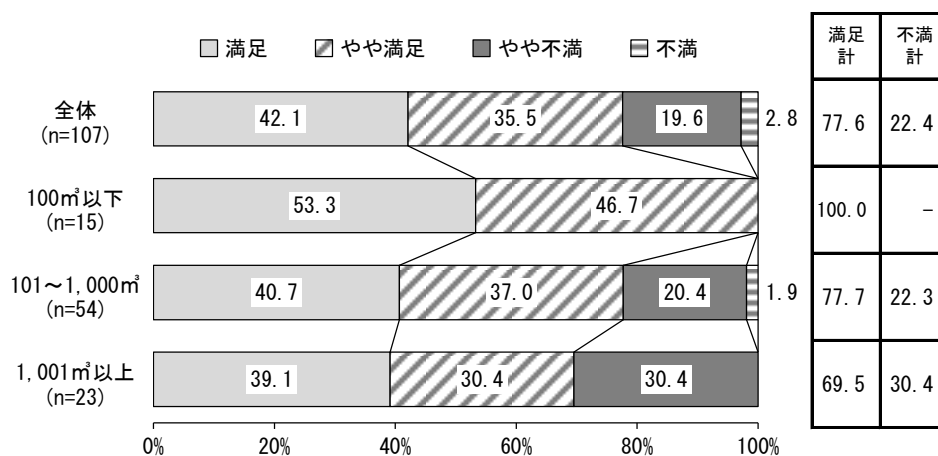
平成28年度から継続して、満足の割合が上昇傾向にある。

満足の割合は、水道使用量が100 m³以下の事業所で100.0%と高めであるのに対して、101～1,000 m³の事業所が77.7%、1,000 m³以上の事業所が69.5%と低めである。

【図表 7-5-1② 水道事業に対する総合満足度（経年変化）】



【図表 7-5-1② 水道事業に対する総合満足度（水道使用量別）】



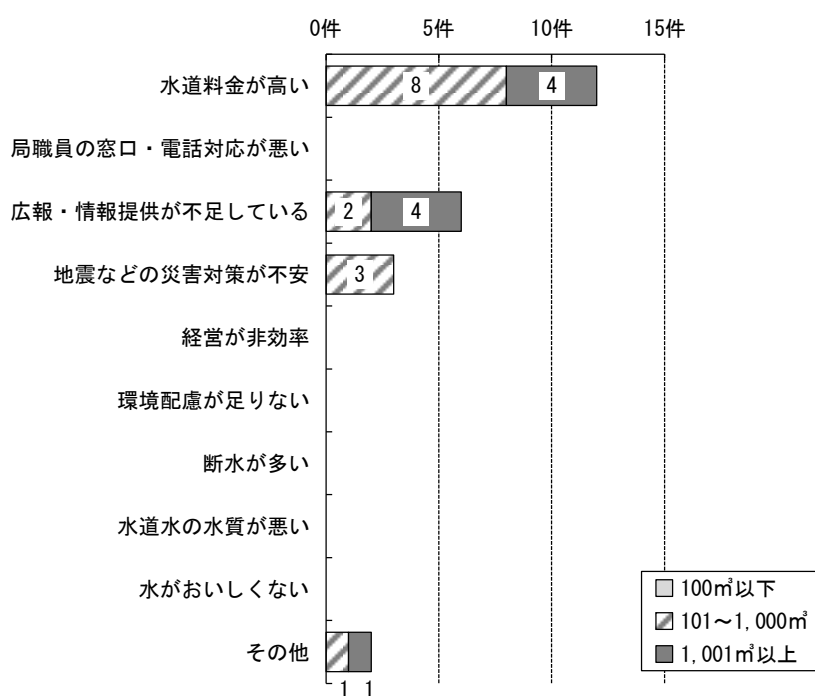
②水道事業に対する不満理由

～「水道料金が高い」ことを不満理由とするお客さまが最多～

問6-1. 問6で「3. やや不満」「4. 不満」と答えた方にお尋ねします。
その理由は何ですか。(〇はいくつでも)

水道事業に対する不満理由は、「水道料金が高い」が12件で最も多く、そのうち水道使用量101～1,000 m³の事業所が8件となっている。

【図表 7-5-2 水道事業に対する不満理由（水道使用量別）】



【その他（2件）】

- ・クレジットカードが使えない
- ・使用量のお知らせや請求書などが電子対応していない

(6) 下水道事業に対する総合満足度

①下水道事業に対する総合満足度

～下水道事業について81.0%のお客さまが満足している～

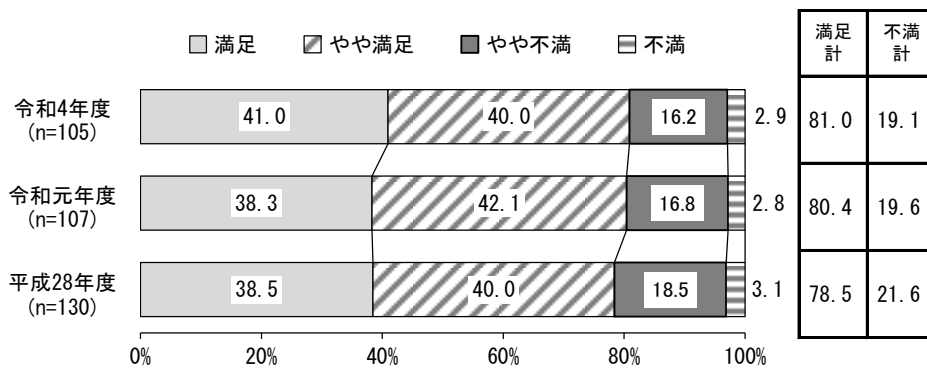
問7. あなたが豊中市の下水道事業について総合的に評価すれば、どれにあてはまりますか。
(○は1つ)

下水道事業に対する満足の割合(「満足」と「やや満足」の合計、以下同様)は81.0%に対し、不満の割合(「不満」と「やや不満」の合計、以下同様)は19.1%で、水道事業同様、満足が不満を上回っている。

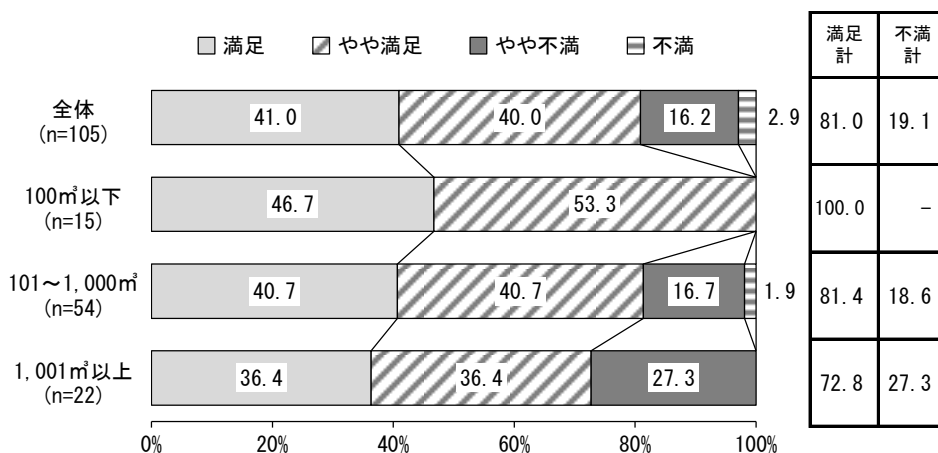
令和元年度と比べると、満足、不満の割合とも横ばいとなっている。

満足の割合は、水道使用量が100 m³以下の事業所で100.0%と高めであるのに対して、101～1,000 m³の事業所が81.4%、1,000 m³以上の事業所が72.8%と低めである。

【図表 7-6-1① 下水道事業に対する総合満足度】



【図表 7-6-1② 下水道事業に対する総合満足度】



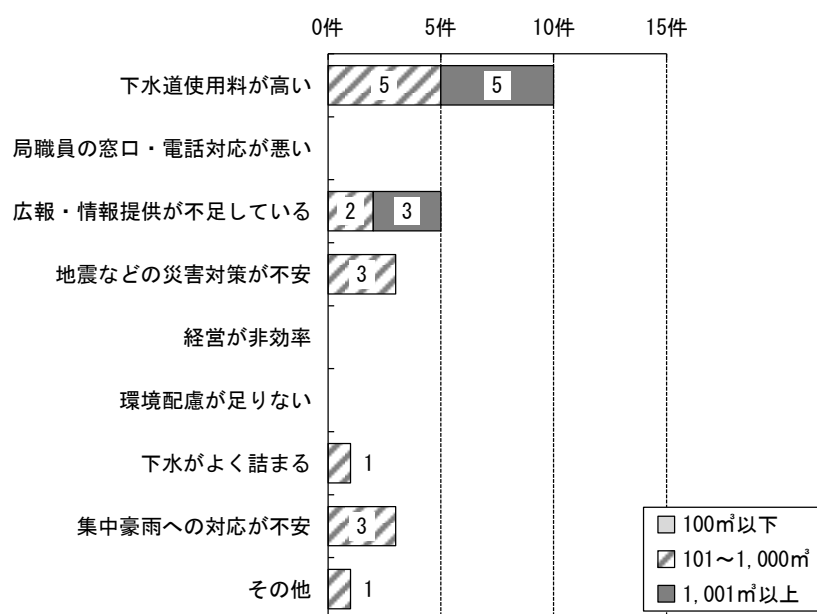
②下水道事業に対する不満理由

～「下水道使用料が高い」ことを不満理由とするお客さまが最多～

問7-1. 問7で「3. やや不満」「4. 不満」と答えた方にお尋ねします。
その理由は何ですか。(〇はいくつでも)

下水道事業に対する不満理由は、「下水道使用料が高い」が10件で最も多く、そのうち水道使用量が101～1,000 m³の事業所が5件、1,001 m³以上の事業所が5件となっている。次いで「広報・情報提供が不足している」が5件となっている。

【図表 7-6-2 下水道事業に対する不満理由】



【その他 (1件)】

・クレジットカードが使えない

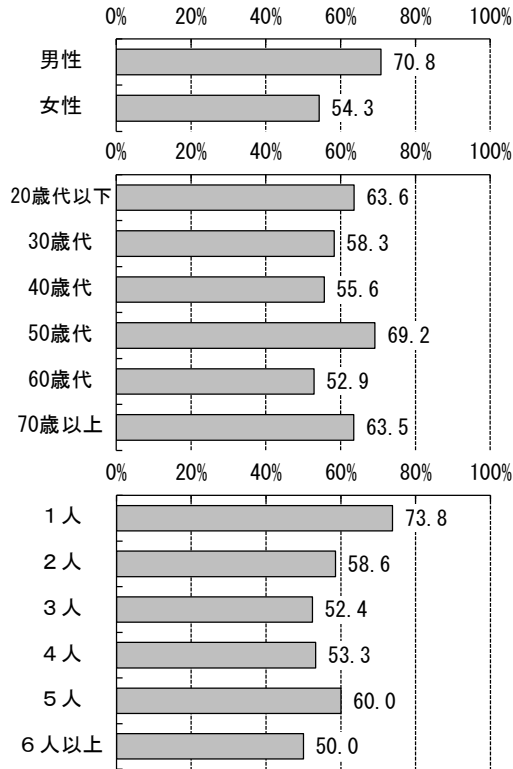
資料 I

水道の総合満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度の特性

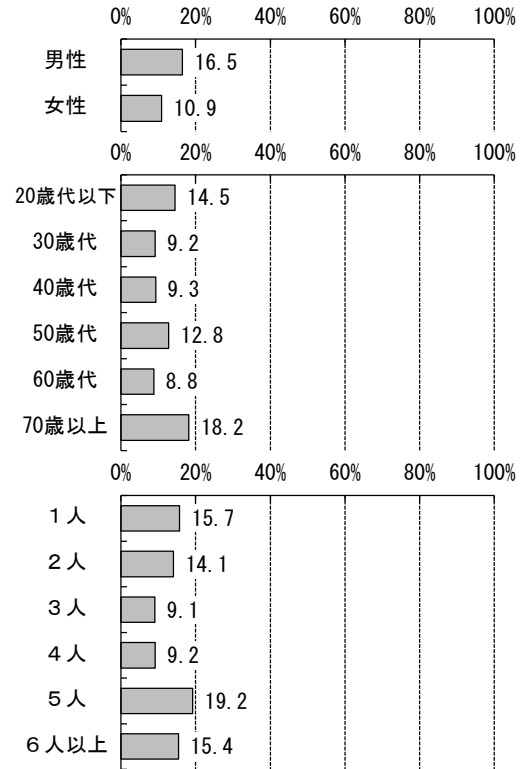
資料 I 水道の総合満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度の特性

①災害時への水道の取り組み

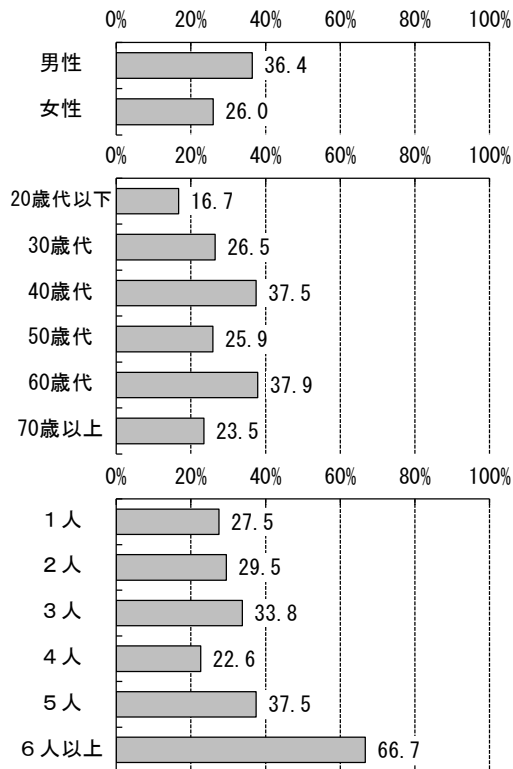
■総合満足度への貢献度 (全体：61.5%、n=148)



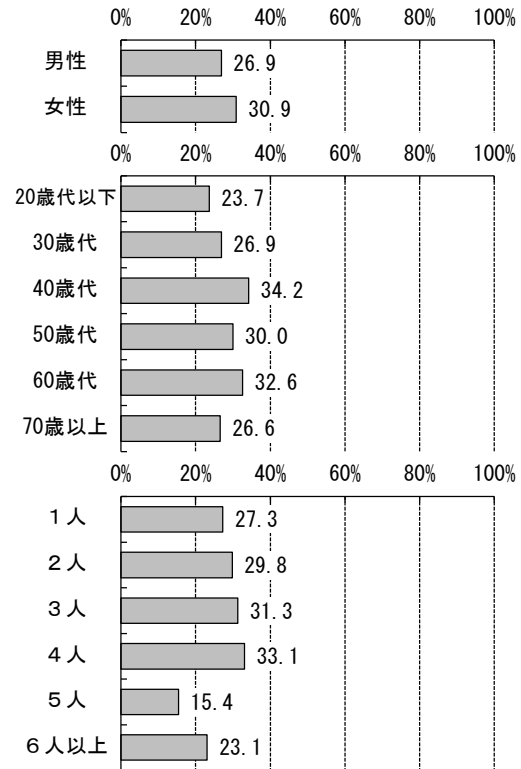
■各項目における部分満足度 (全体：13.0%、n=1,200)



■総合満足度への影響度 (全体：29.2%、n=339)

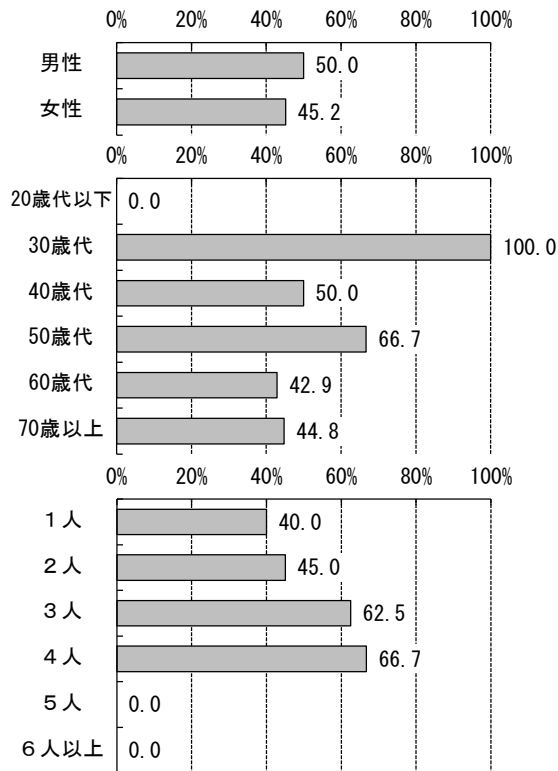


■各項目における部分不満足度 (全体：29.3%、n=1,200)

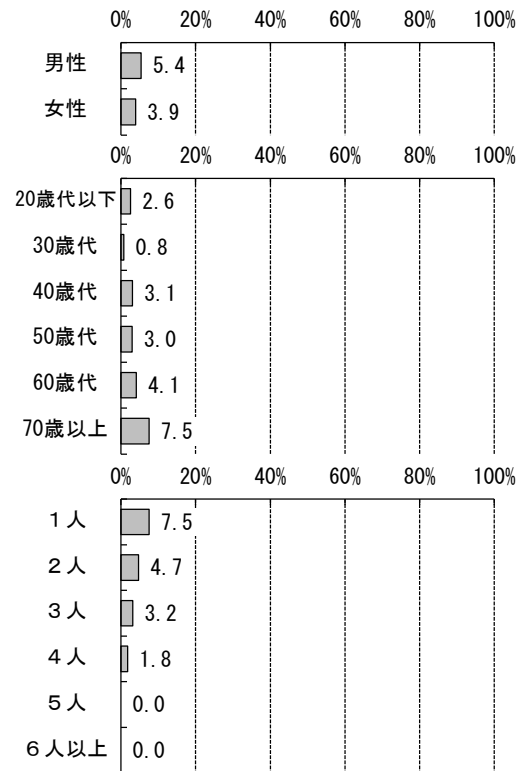


②水道料金

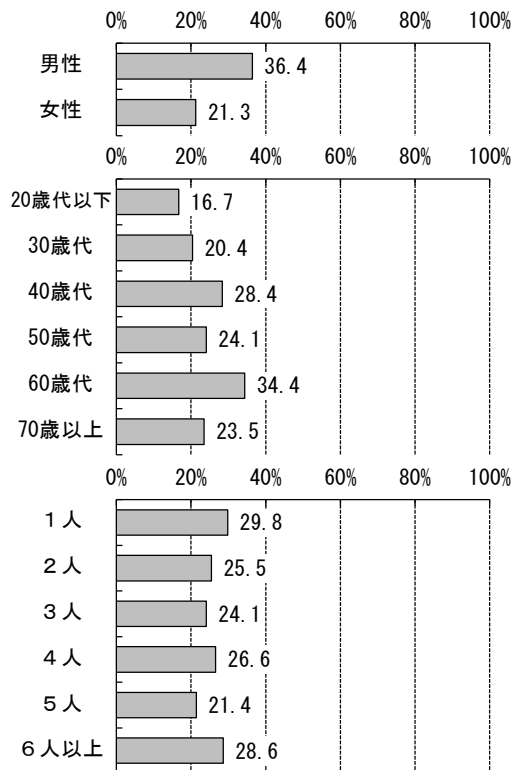
■総合満足度への貢献度（全体：47.1%、n=51）



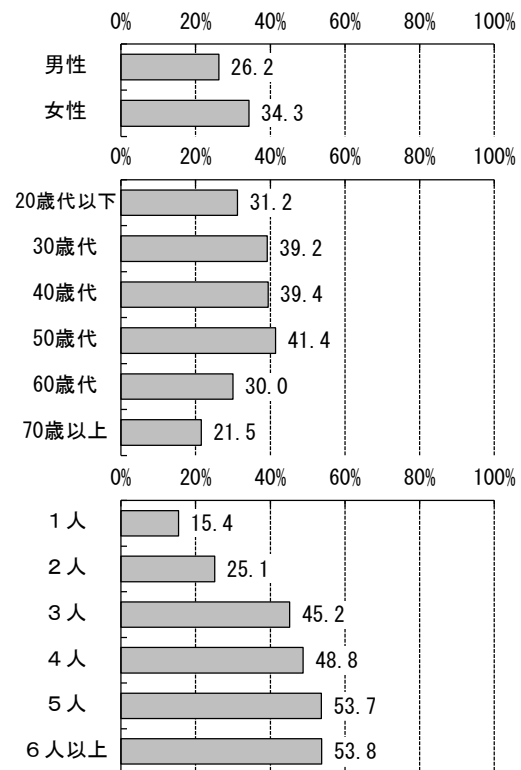
■各項目における部分満足度（全体：4.5%、n=1,255）



■総合満足度への影響度（全体：25.8%、n=376）

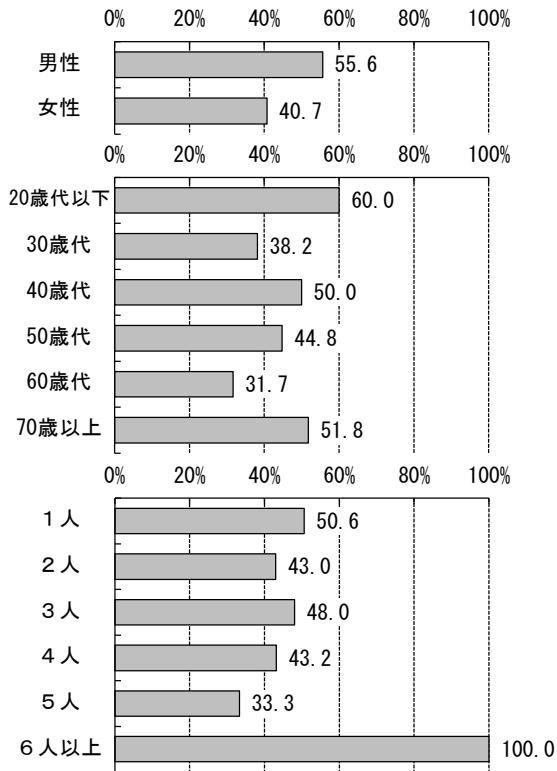


■各項目における部分不満足度（全体：31.3%、n=1,255）

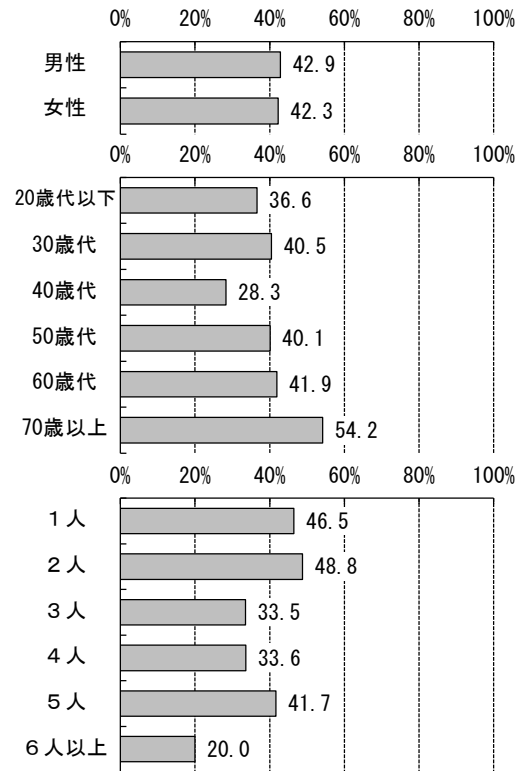


③水道の使用開始・中止などの各種届出の方法

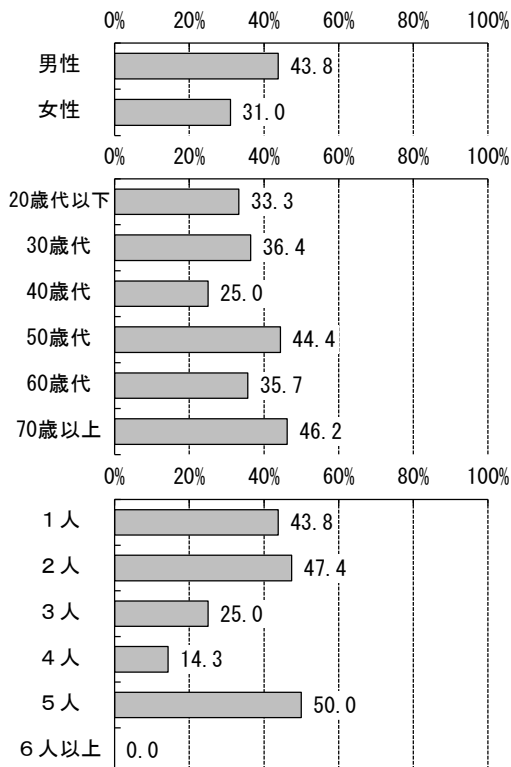
■総合満足度への貢献度（全体：45.3%、n=320）



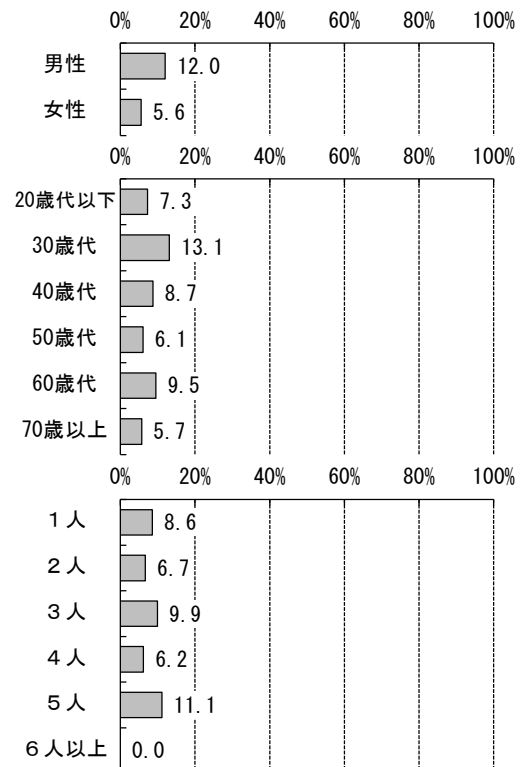
■各項目における部分満足度（全体：42.5%、n=788）



■総合満足度への影響度（全体：37.1%、n=62）

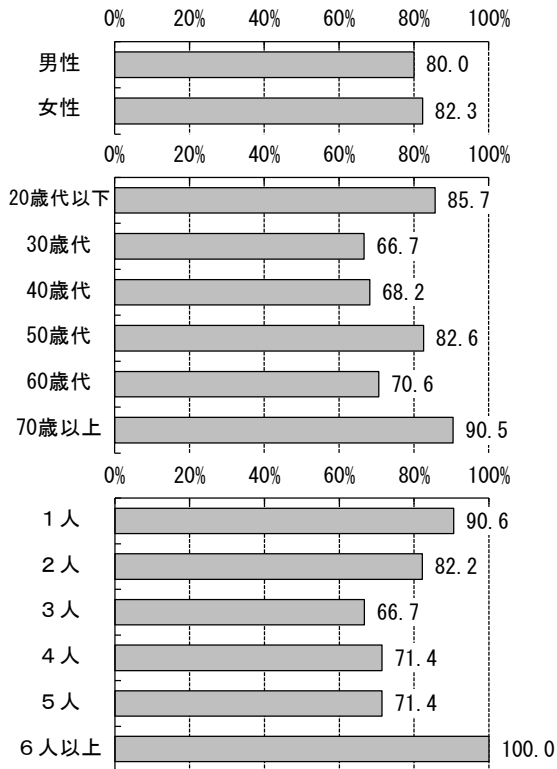


■各項目における部分不満足度（全体：7.9%、n=788）

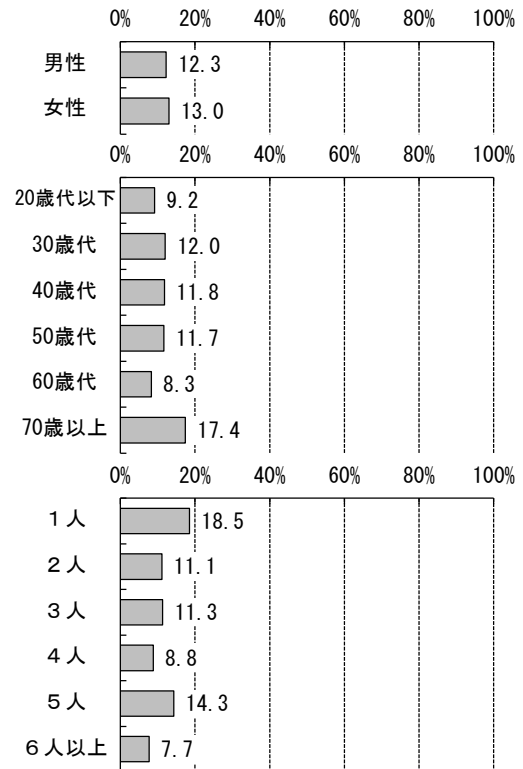


④上下水道に関する情報の提供や広報

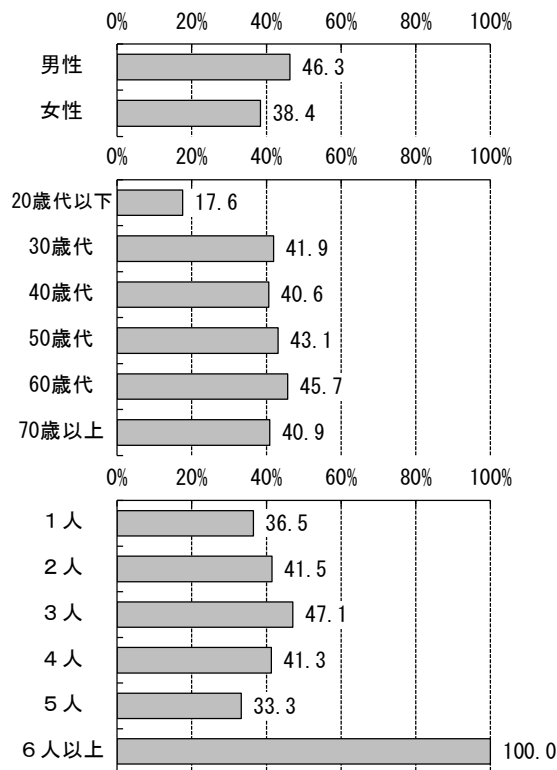
■総合満足度への貢献度（全体：81.0%、n=147）



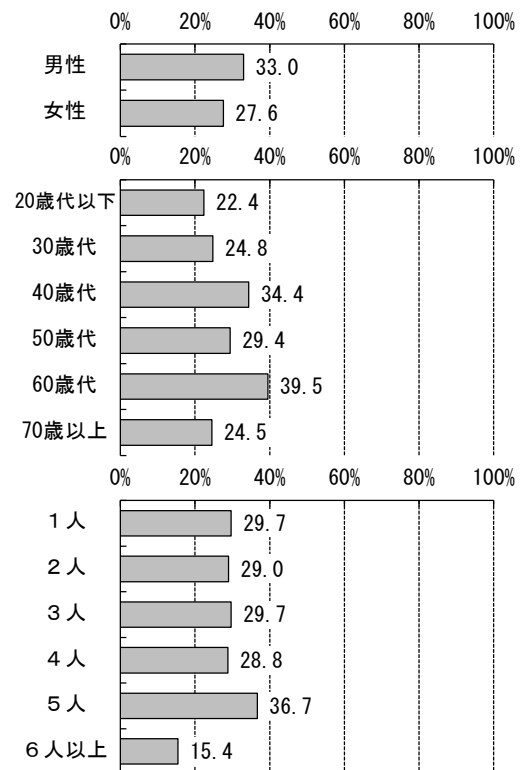
■各項目における部分満足度（全体：12.7%、n=1,158）



■総合満足度への影響度（全体：41.5%、n=340）

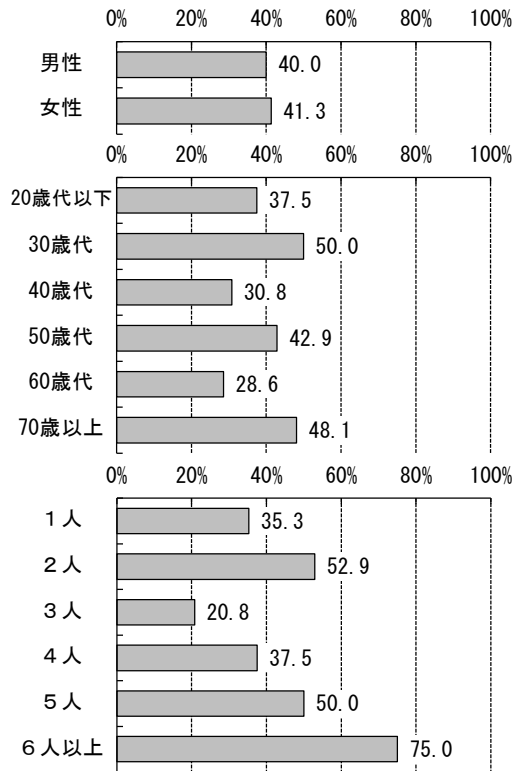


■各項目における部分不満足度（全体：29.4%、n=1,158）

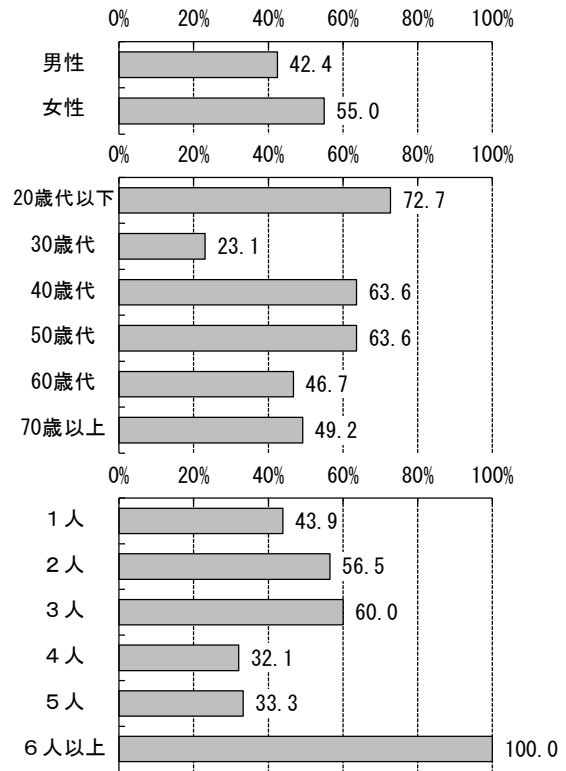


⑤職員の対応（窓口・電話）

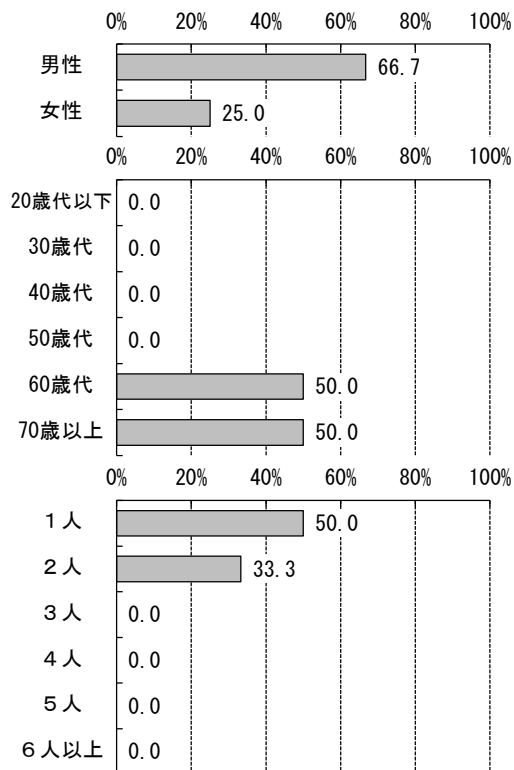
■総合満足度への貢献度（全体：40.4%、n=89）



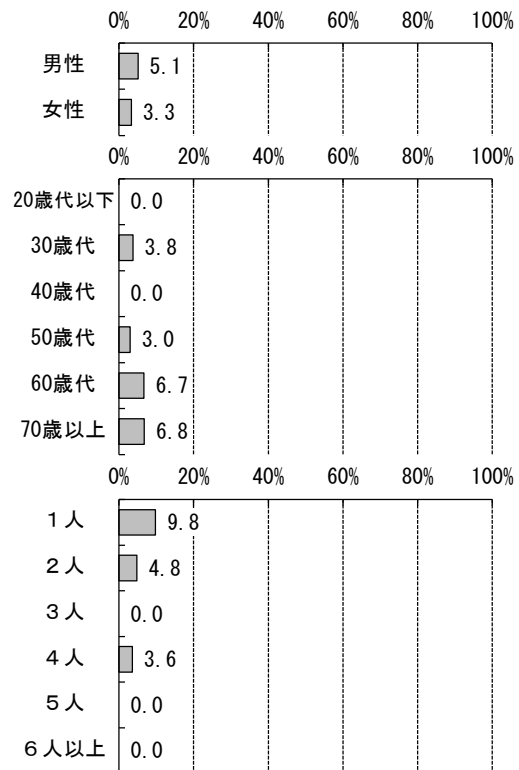
■各項目における部分満足度（全体：50.5%、n=182）



■総合満足度への影響度（全体：44.4%、n=9）

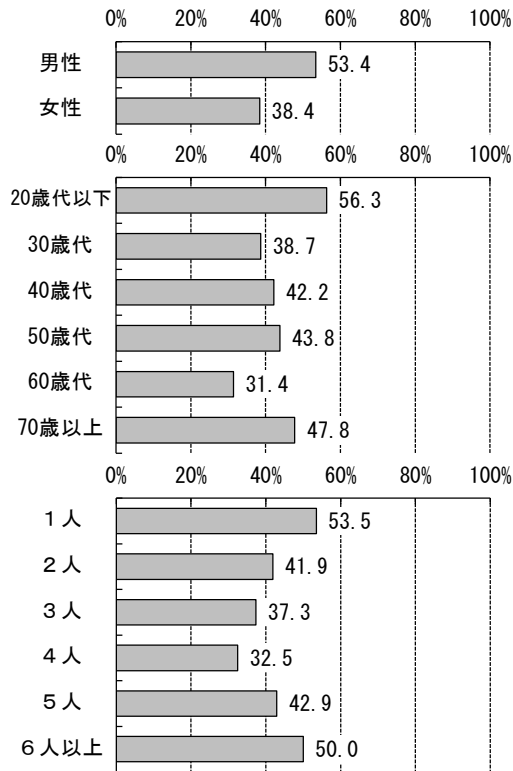


■各項目における部分不満足度（全体：4.9%、n=182）

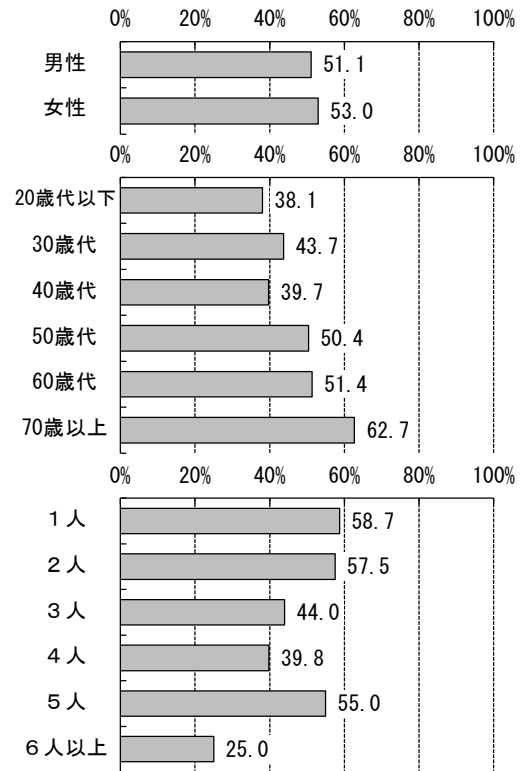


⑥ 検針時の対応

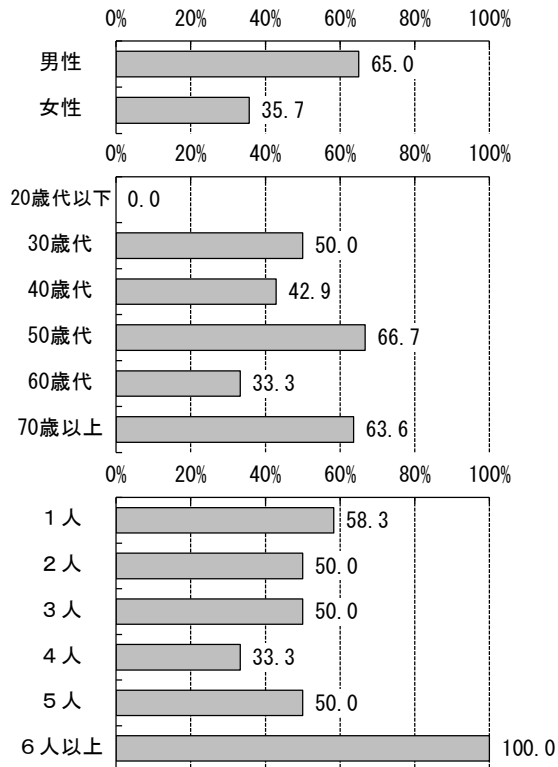
■ 総合満足度への貢献度 (全体: 43.2%, n=389)



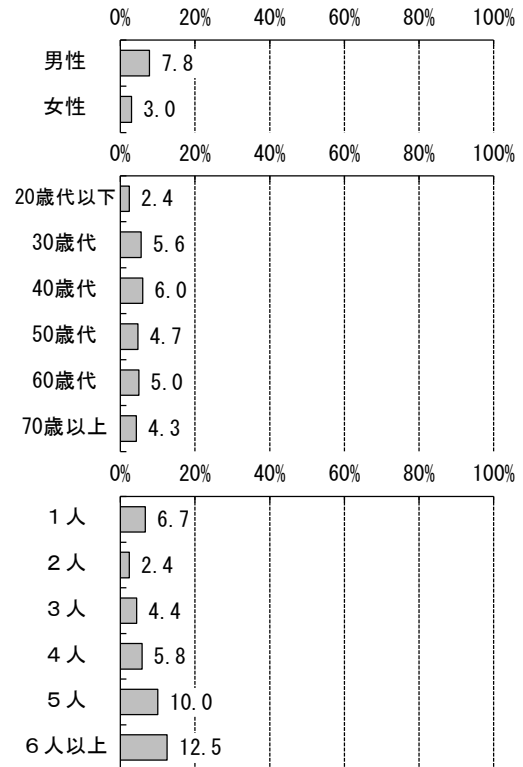
■ 各項目における部分満足度 (全体: 52.2%, n=776)



■ 総合満足度への影響度 (全体: 51.4%, n=35)

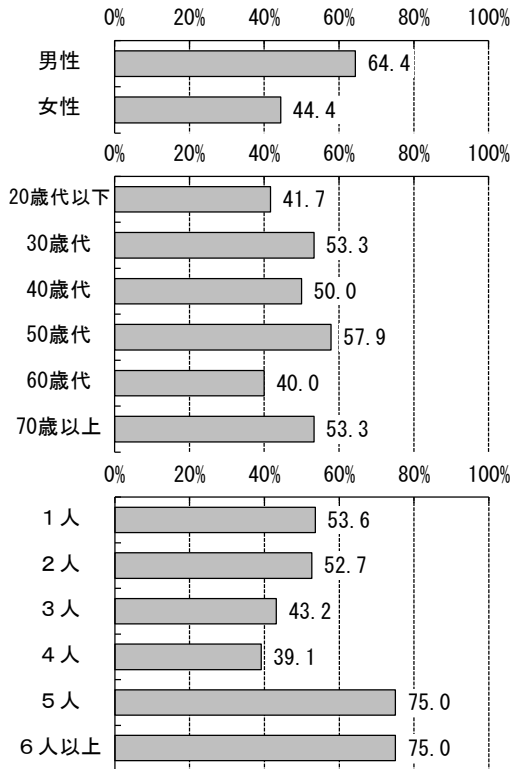


■ 各項目における部分不満足度 (全体: 4.8%, n=776)

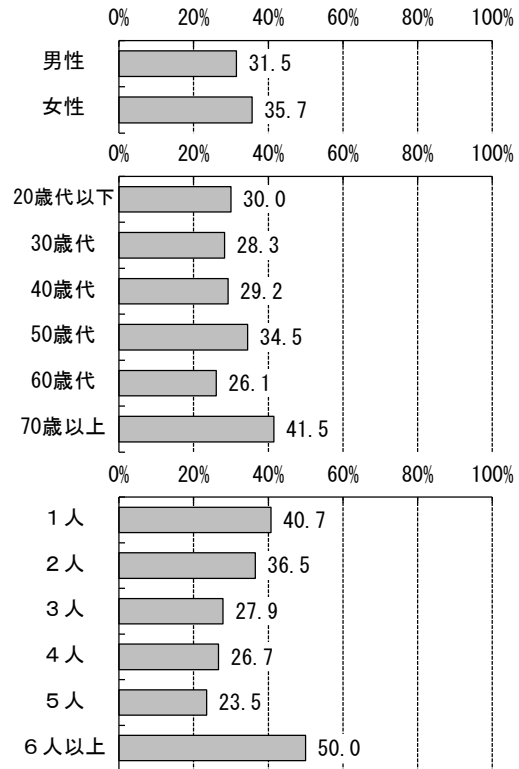


⑦工事現場での対応

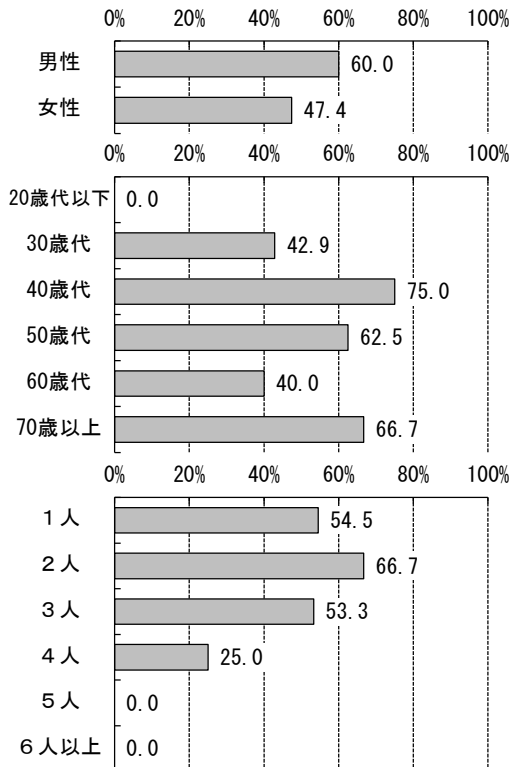
■総合満足度への貢献度（全体：51.3%、n=234）



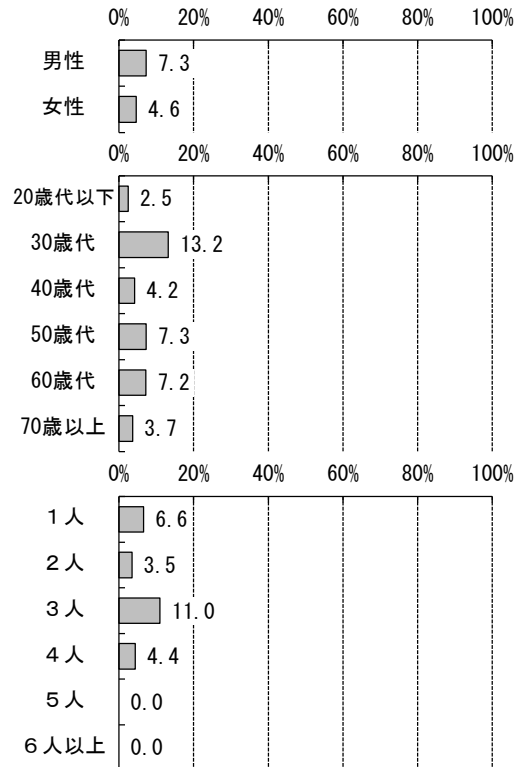
■各項目における部分満足度（全体：34.1%、n=713）



■総合満足度への影響度（全体：55.0%、n=40）

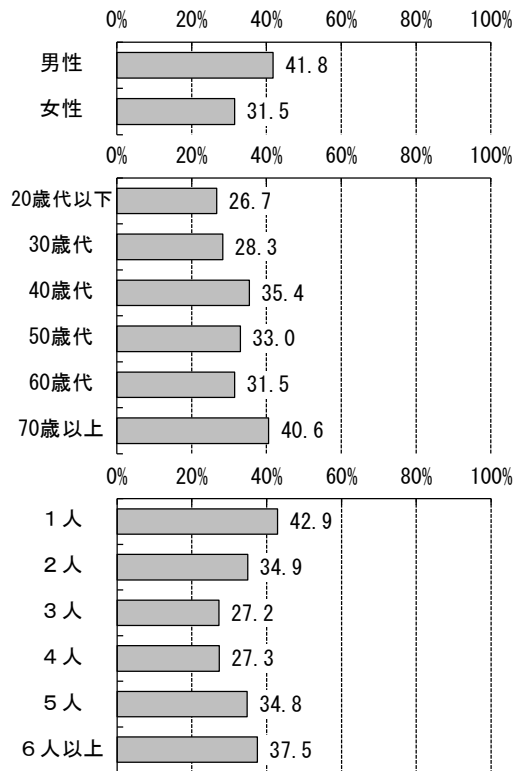


■各項目における部分不満足度（全体：5.8%、n=713）

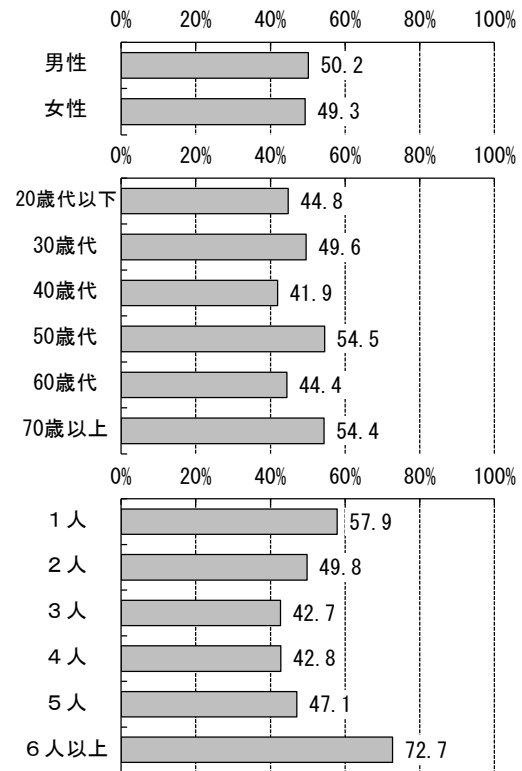


⑧料金の支払い方法

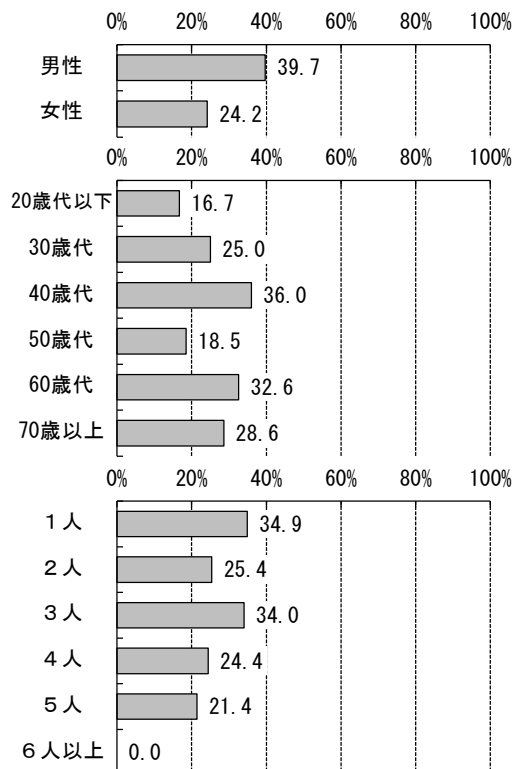
■総合満足度への貢献度（全体：34.9%、n=579）



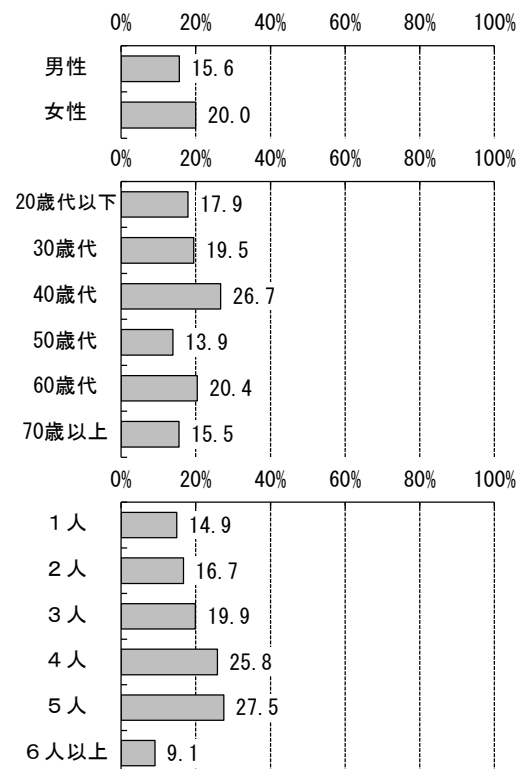
■各項目における部分満足度（全体：49.7%、n=1,211）



■総合満足度への影響度（全体：28.6%、n=213）



■各項目における部分不満足度（全体：18.4%、n=1,211）



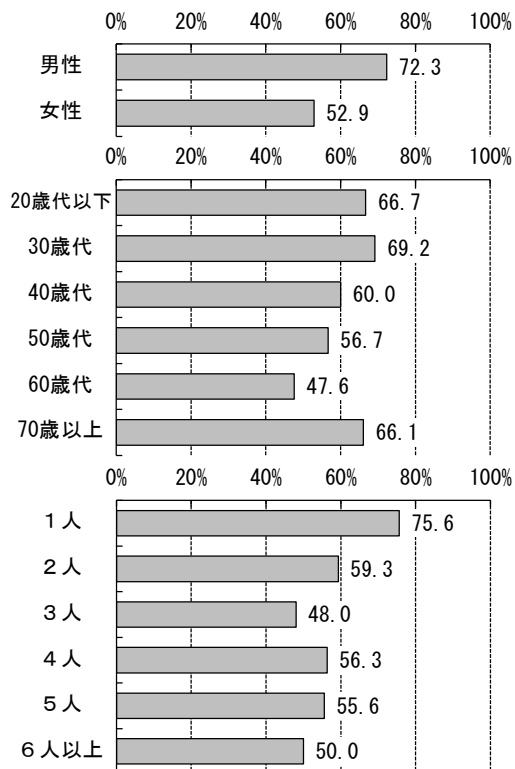
資料Ⅱ

下水道の総合満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度の特性

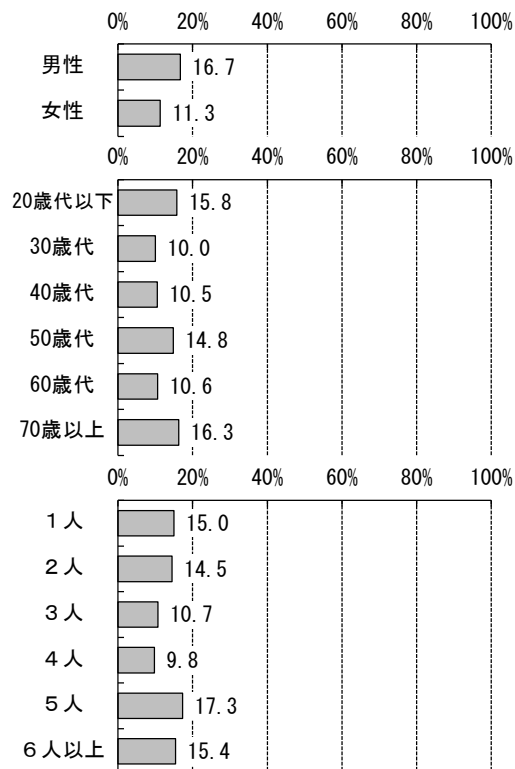
資料Ⅱ 下水道の総合満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度の特性

①災害時への下水道の取り組み

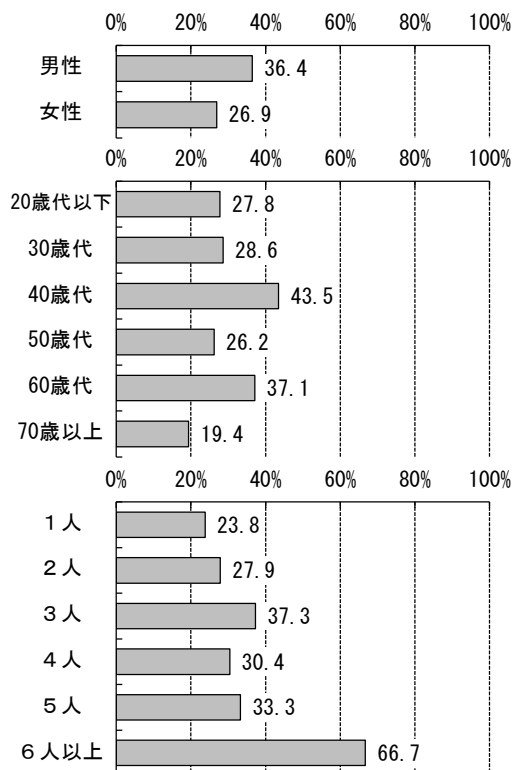
■総合満足度への貢献度（全体：61.2%、n=152）



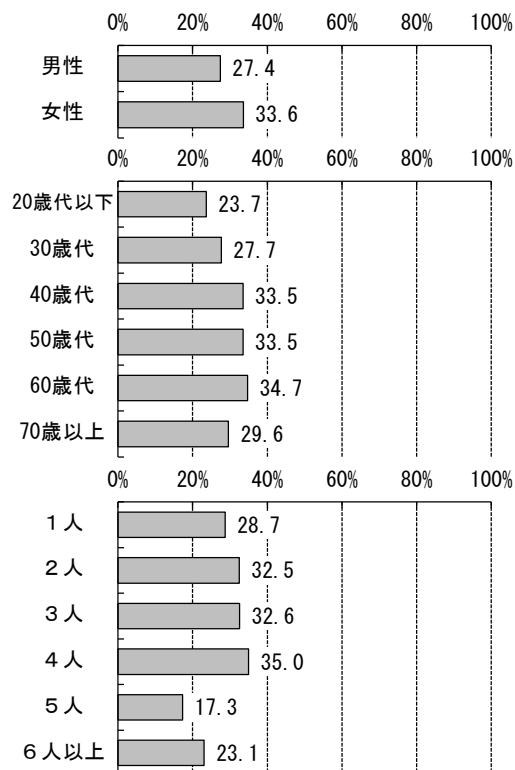
■各項目における部分満足度（全体：13.3%、n=1,188）



■総合満足度への影響度（全体：29.7%、n=354）

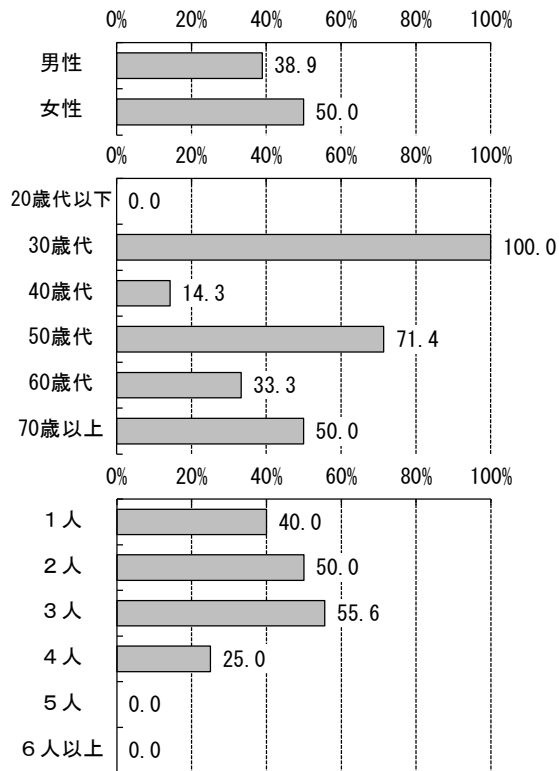


■各項目における部分不満足度（全体：31.2%、n=1,188）

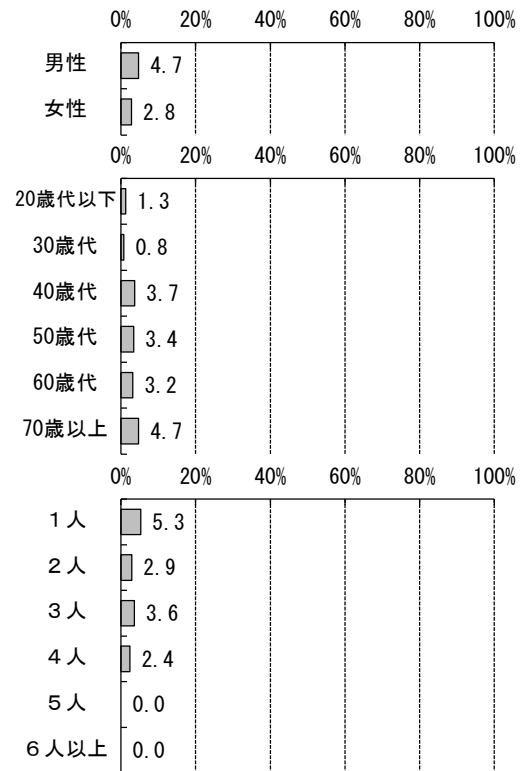


②下水道使用料

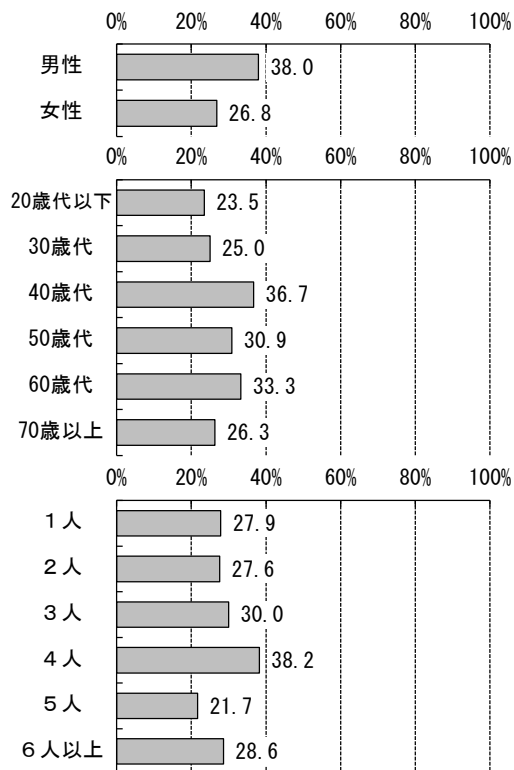
■総合満足度への貢献度（全体：45.0%、n=40）



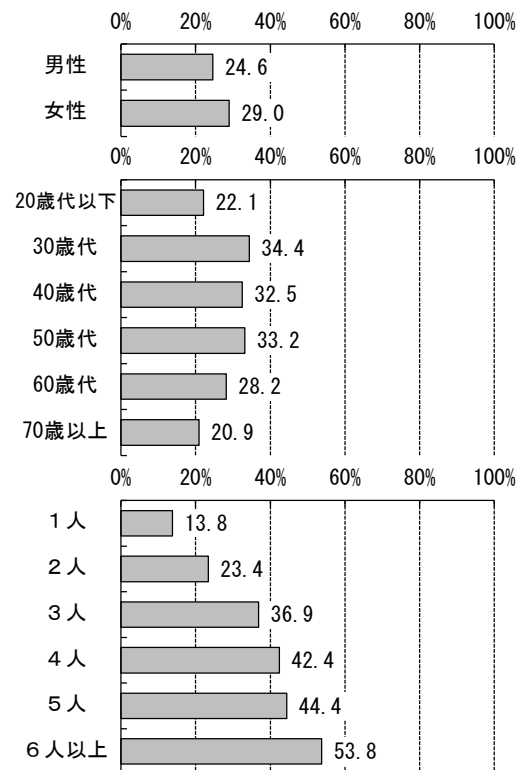
■各項目における部分満足度（全体：3.4%、n=1,257）



■総合満足度への影響度（全体：30.3%、n=330）

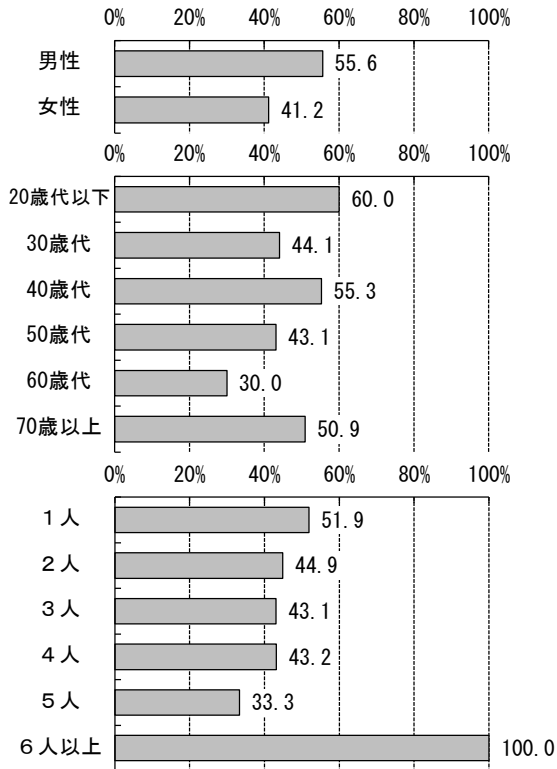


■各項目における部分不満足度（全体：27.4%、n=1,257）

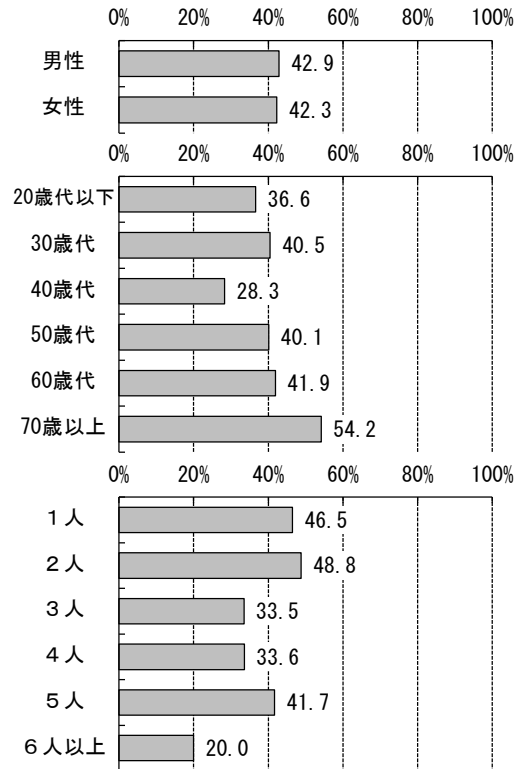


③水道の使用開始・中止などの各種届出の方法

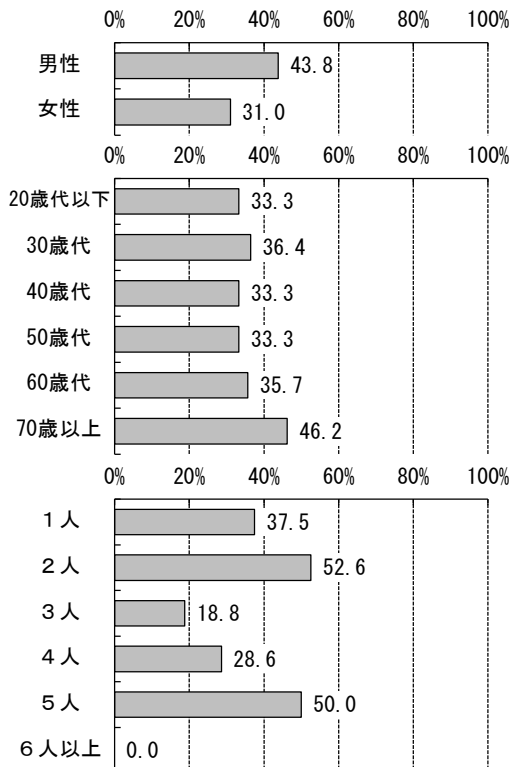
■総合満足度への貢献度（全体：45.7%、n=322）



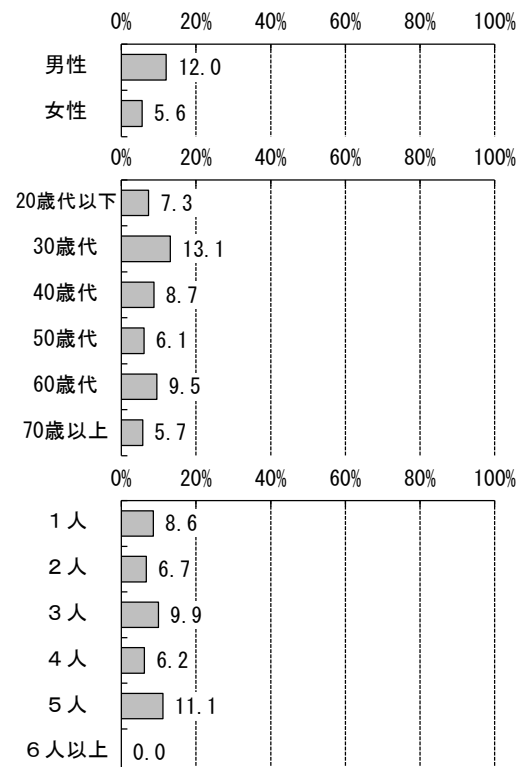
■各項目における部分満足度（全体：42.5%、n=788）



■総合満足度への影響度（全体：37.1%、n=62）

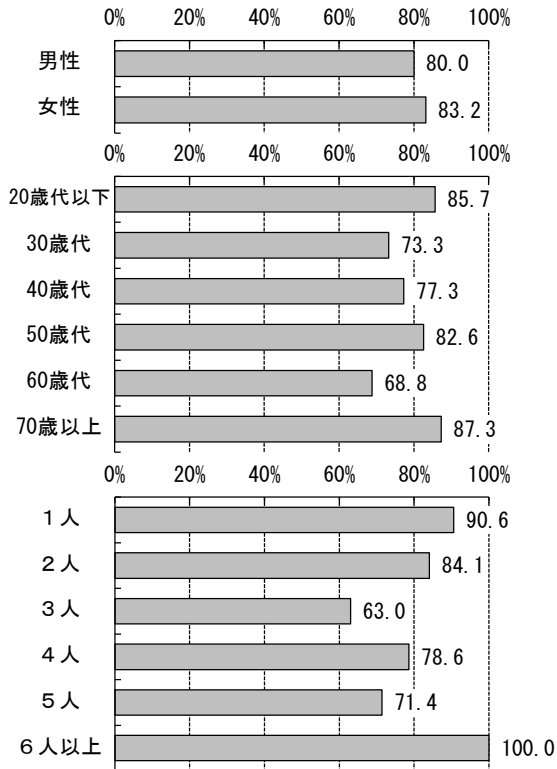


■各項目における部分不満足度（全体：7.9%、n=788）

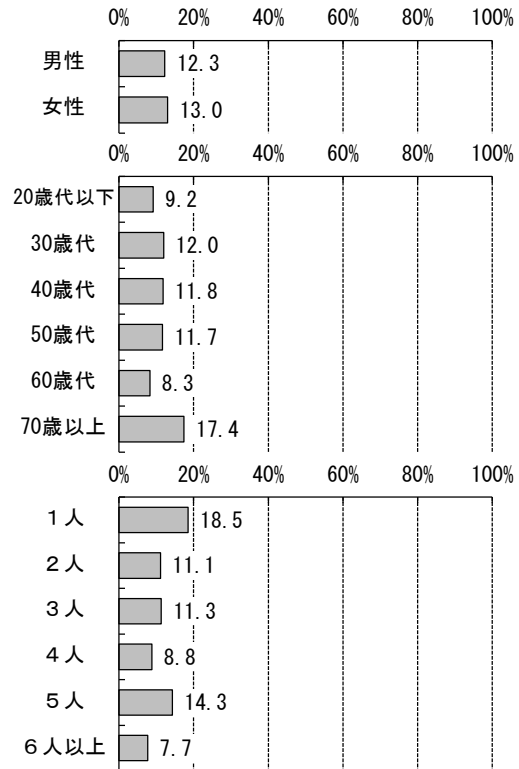


④上下水道に関する情報の提供や広報

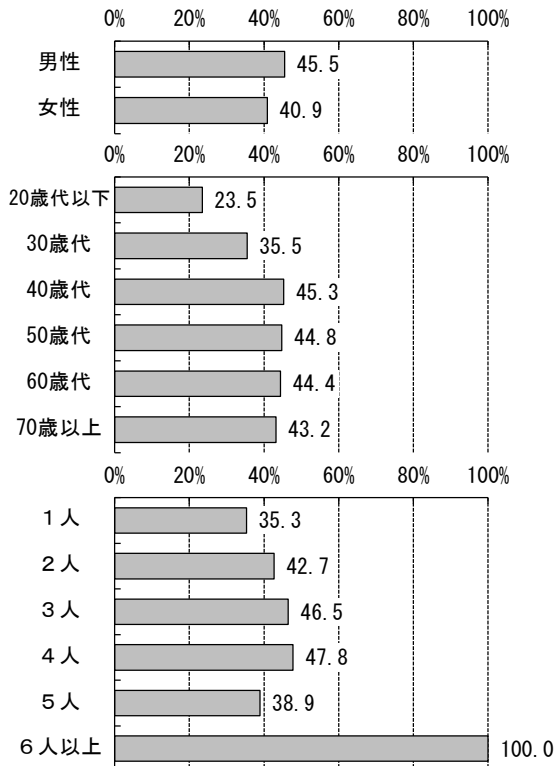
■総合満足度への貢献度（全体：81.5%、n=146）



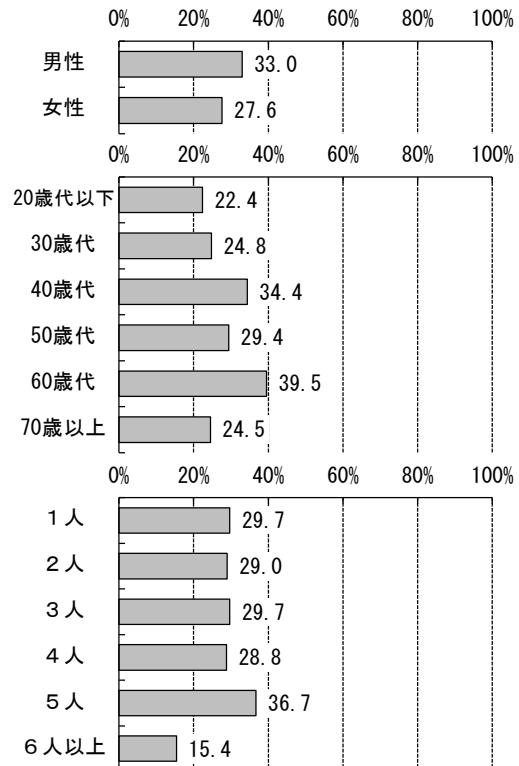
■各項目における部分満足度（全体：12.7%、n=1,158）



■総合満足度への影響度（全体：42.6%、n=340）

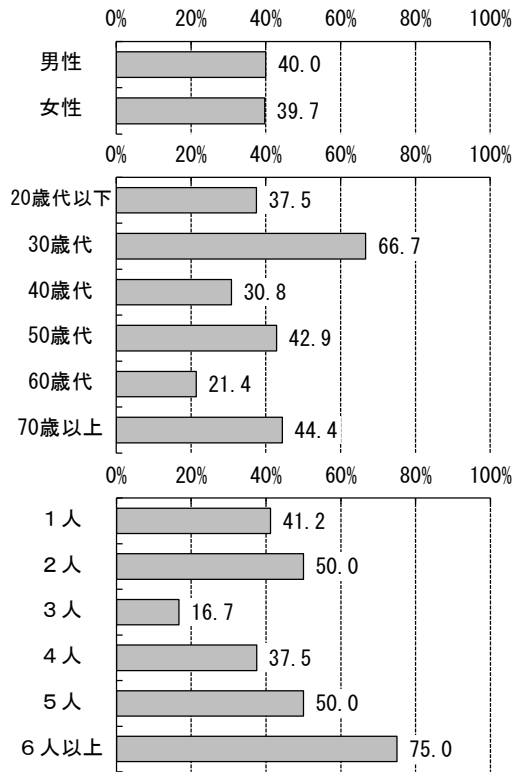


■各項目における部分不満足度（全体：29.4%、n=1,158）

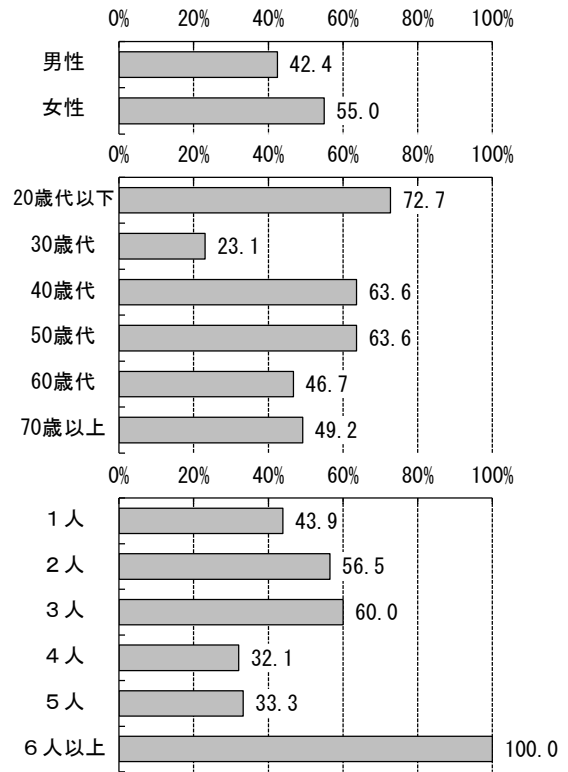


⑤職員の対応（窓口・電話）

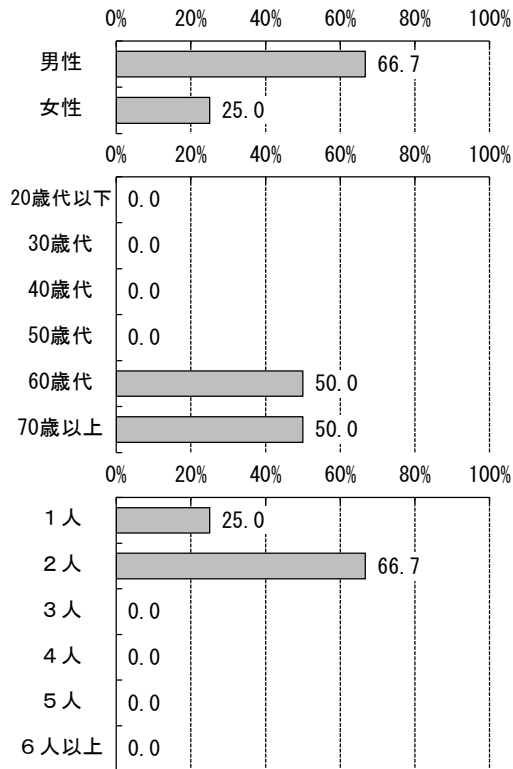
■総合満足度への貢献度（全体：39.3%、n=89）



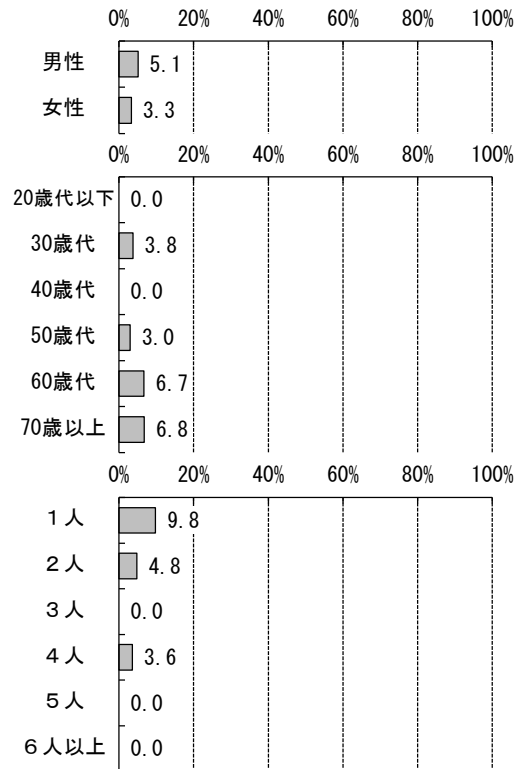
■各項目における部分満足度（全体：50.5%、n=182）



■総合満足度への影響度（全体：44.4%、n=9）

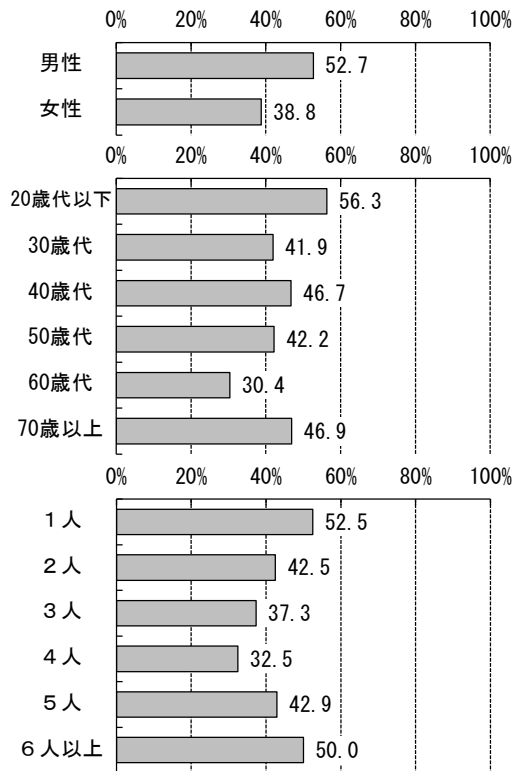


■各項目における部分不満足度（全体：4.9%、n=182）

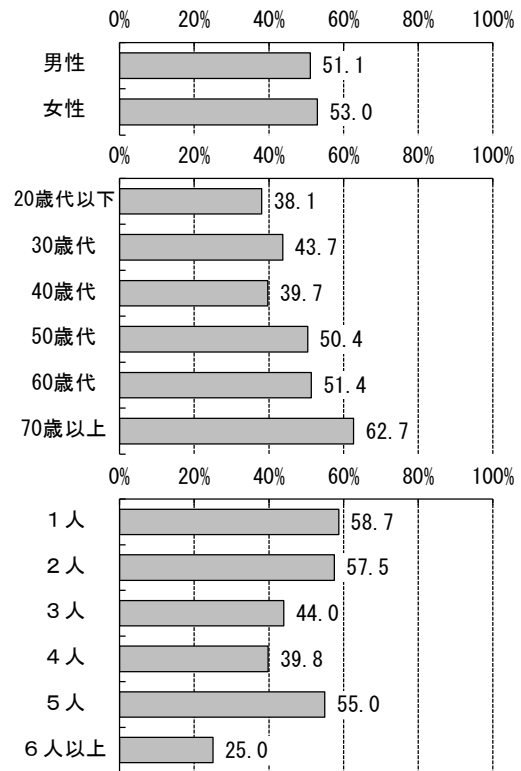


⑥ 検針時の対応

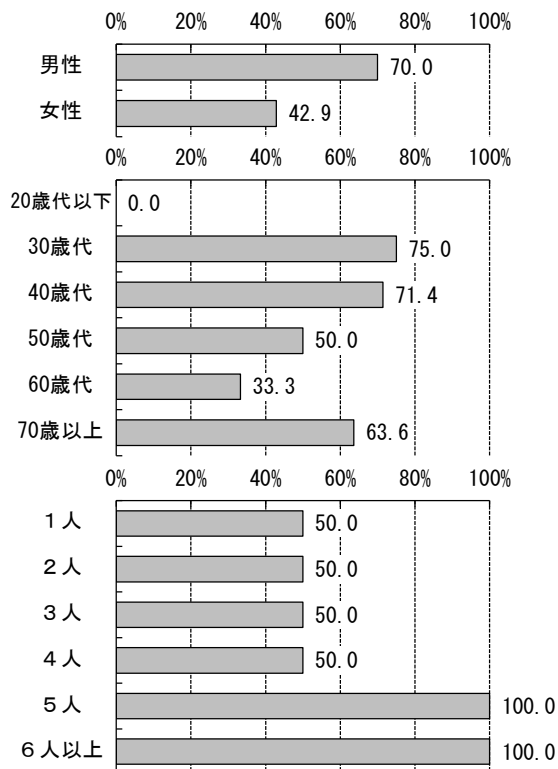
■ 総合満足度への貢献度 (全体: 43.2%、n=389)



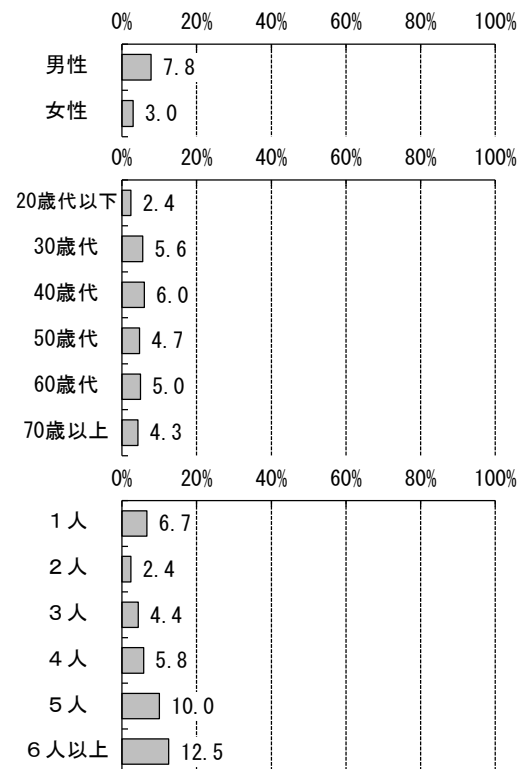
■ 各項目における部分満足度 (全体: 52.2%、n=776)



■ 総合満足度への影響度 (全体: 57.1%、n=35)

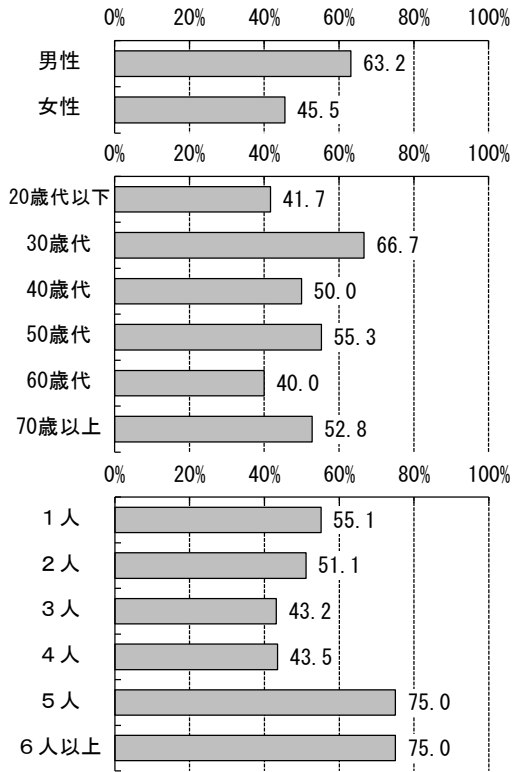


■ 各項目における部分不満足度 (全体: 4.8%、n=776)

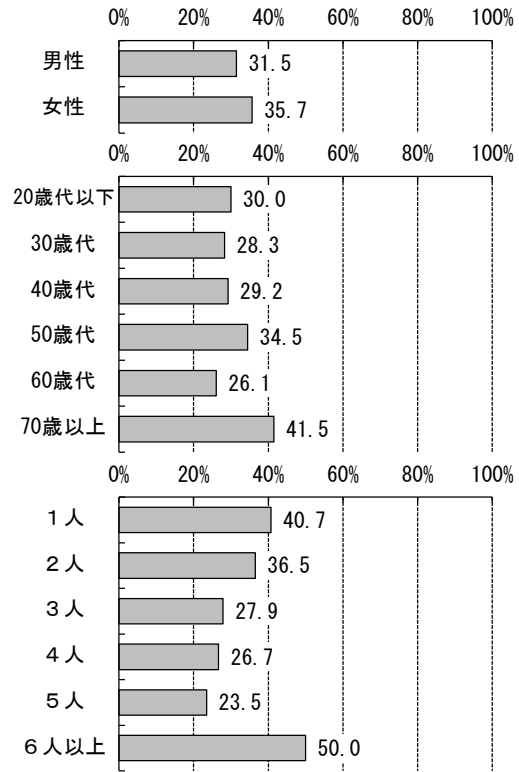


⑦工事現場での対応

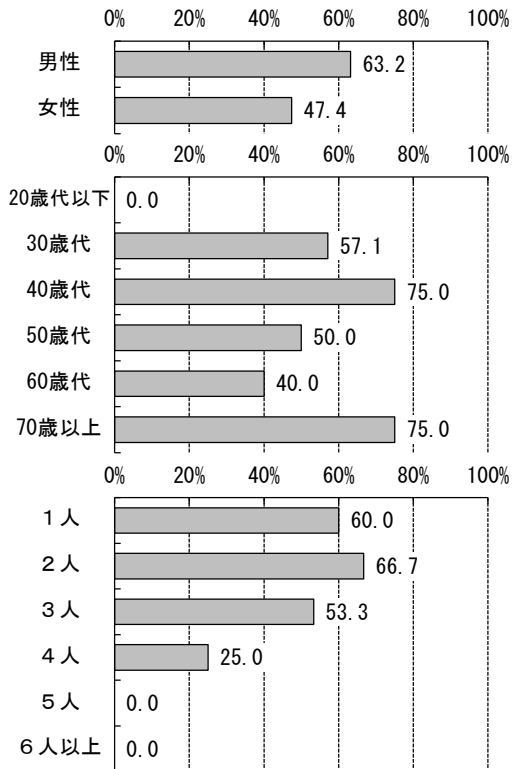
■総合満足度への貢献度（全体：51.5%、n=235）



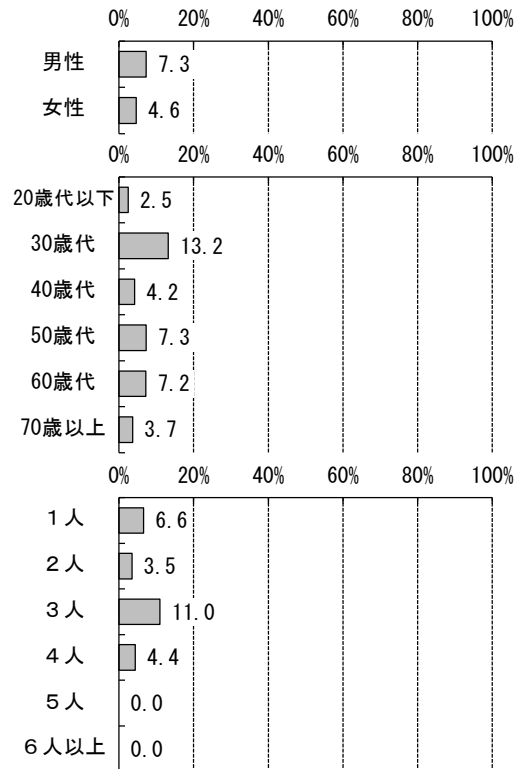
■各項目における部分満足度（全体：34.1%、n=713）



■総合満足度への影響度（全体：56.4%、n=39）

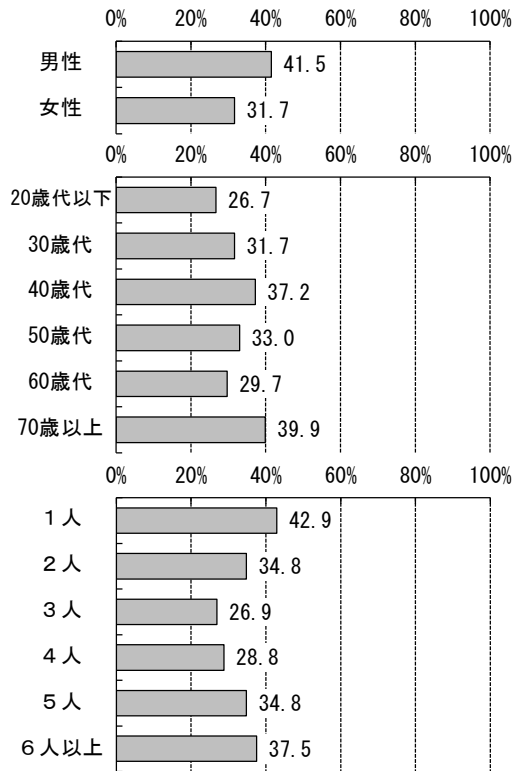


■各項目における部分不満足度（全体：5.8%、n=713）

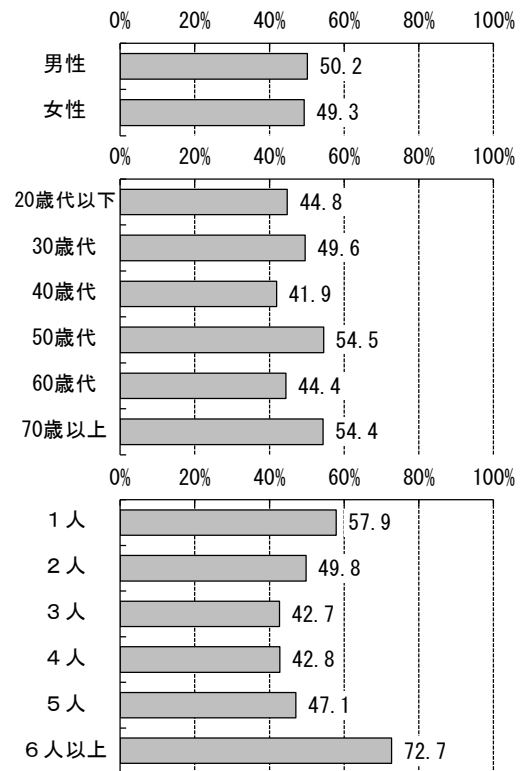


⑧料金の支払い方法

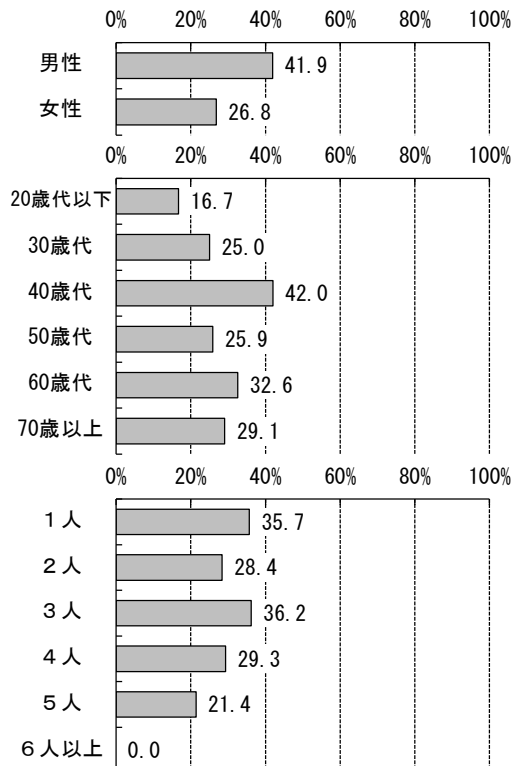
■総合満足度への貢献度（全体：34.9%、n=578）



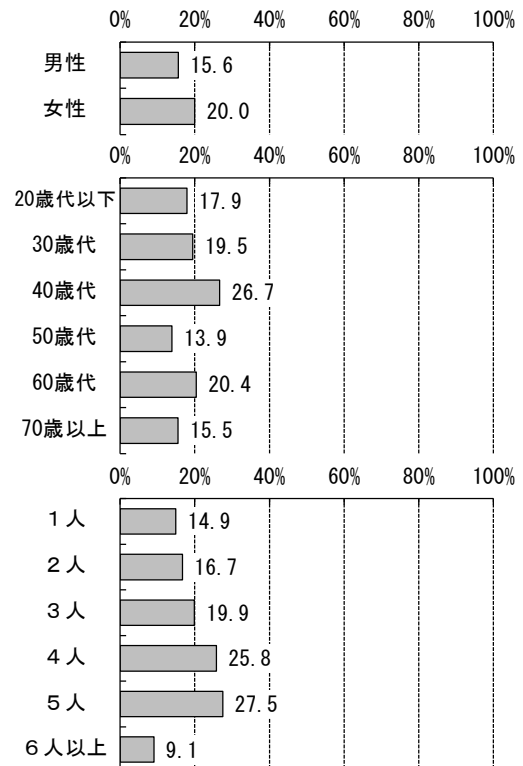
■各項目における部分満足度（全体：49.7%、n=1,211）



■総合満足度への影響度（全体：31.1%、n=212）



■各項目における部分不満足度（全体：18.4%、n=1,211）



資料Ⅲ

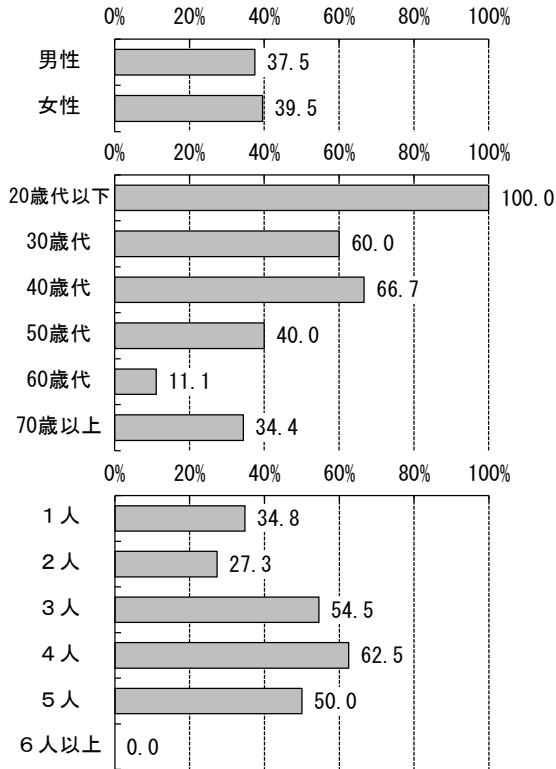
個別満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度の特性

資料Ⅲ 個別満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度の特性

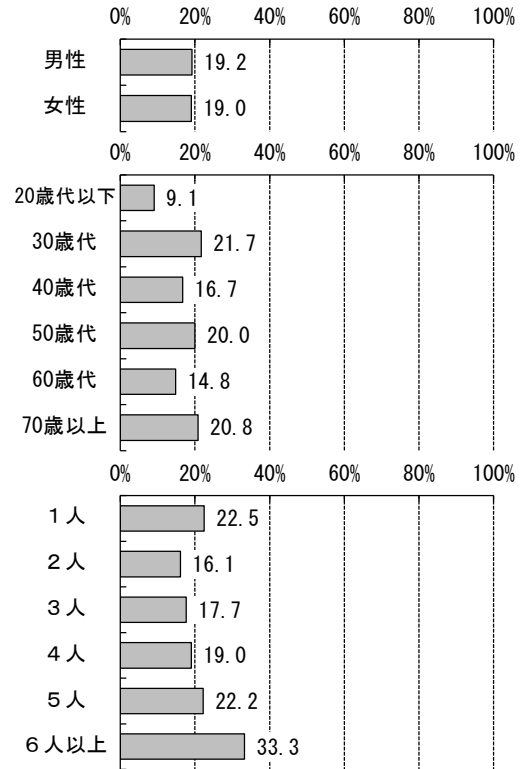
1. 上下水道に関する情報の提供と広報に関する満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度との関係

①広報誌「とよなかの上下水道」の内容

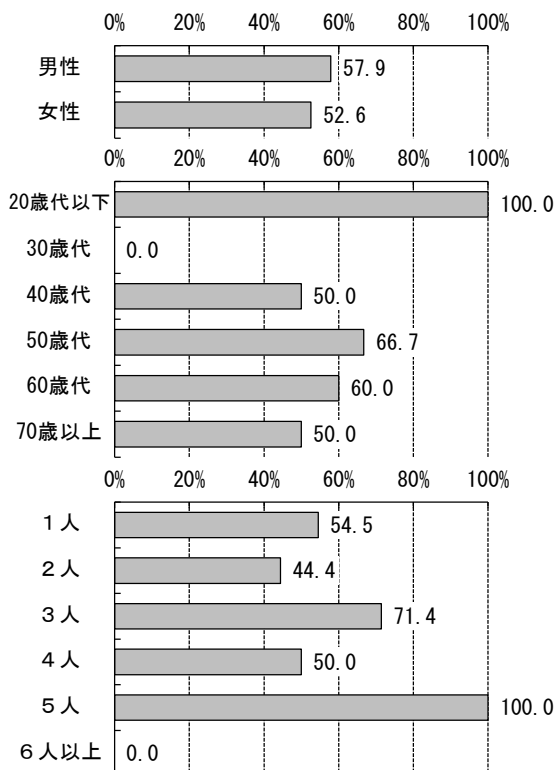
■情報提供と広報満足度への貢献度（全体：38.8%、n=67）



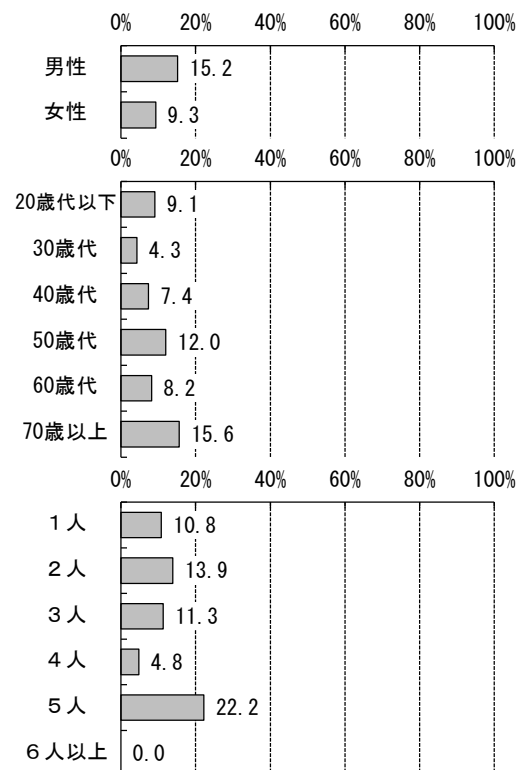
■部分満足度（全体：18.9%、n=355）



■情報提供と広報満足度への影響度（全体：53.8%、n=39）

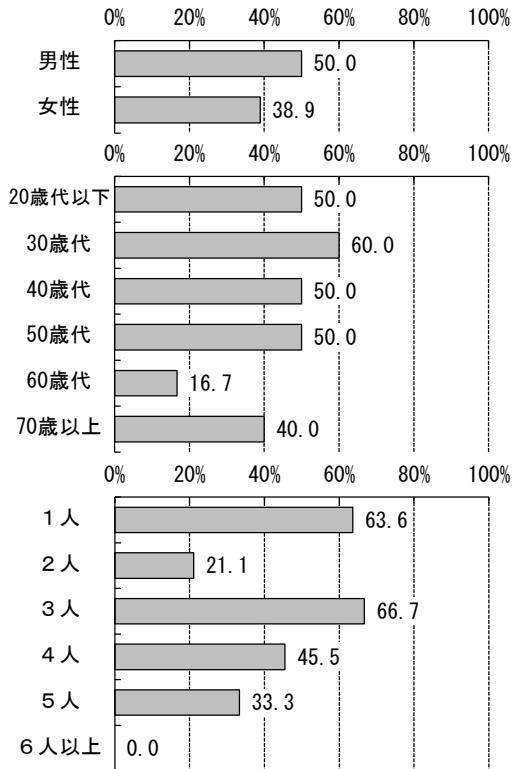


■部分不満足度（全体：11.5%、n=355）

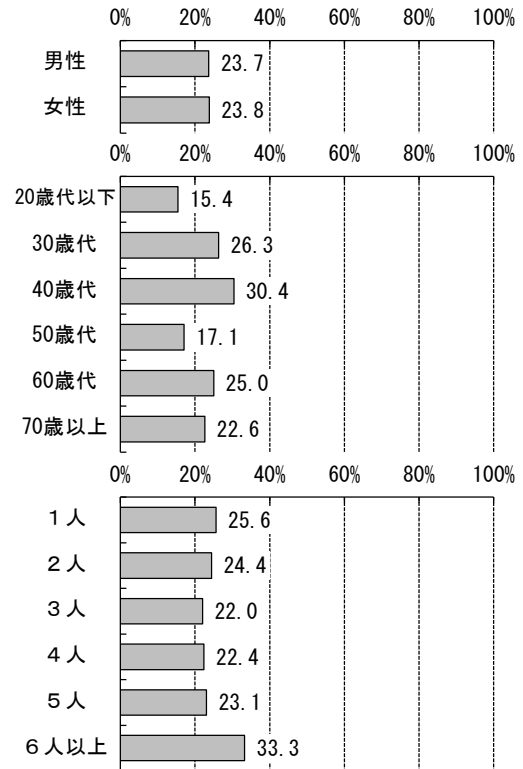


②広報誌「ミズトキ」の内容

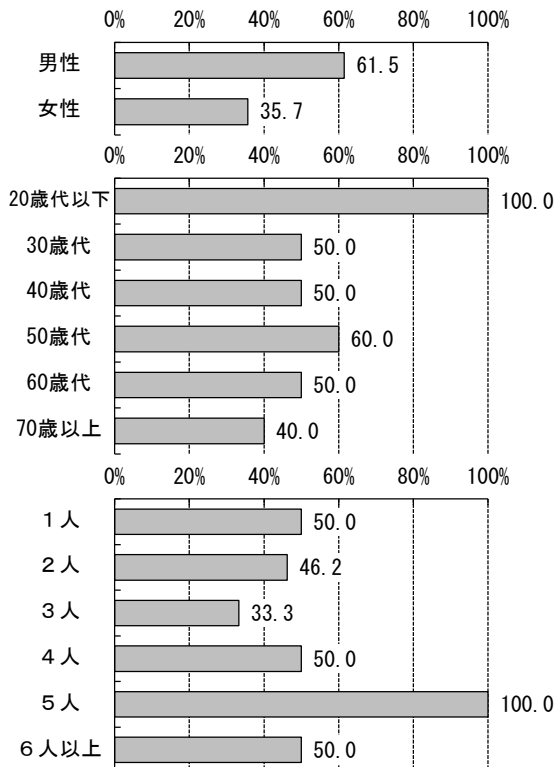
■情報提供と広報満足度への貢献度 (全体：42.6%、n=54)



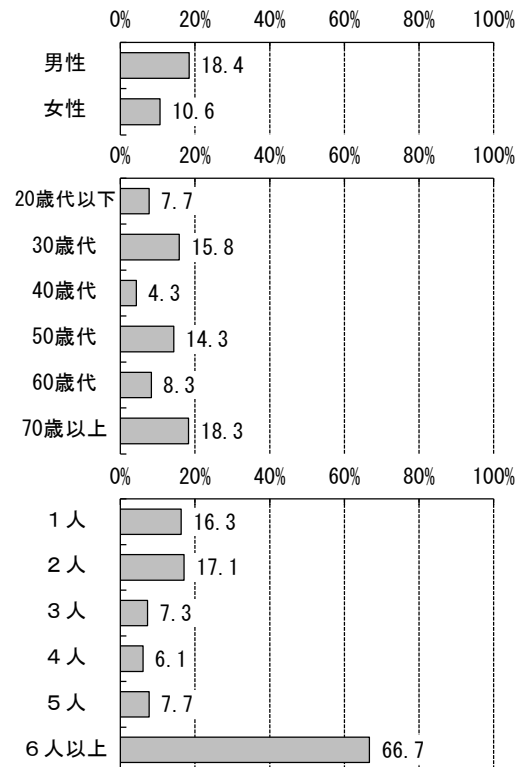
■部分満足度 (全体：23.8%、n=231)



■情報提供と広報満足度への影響度 (全体：48.1%、n=27)

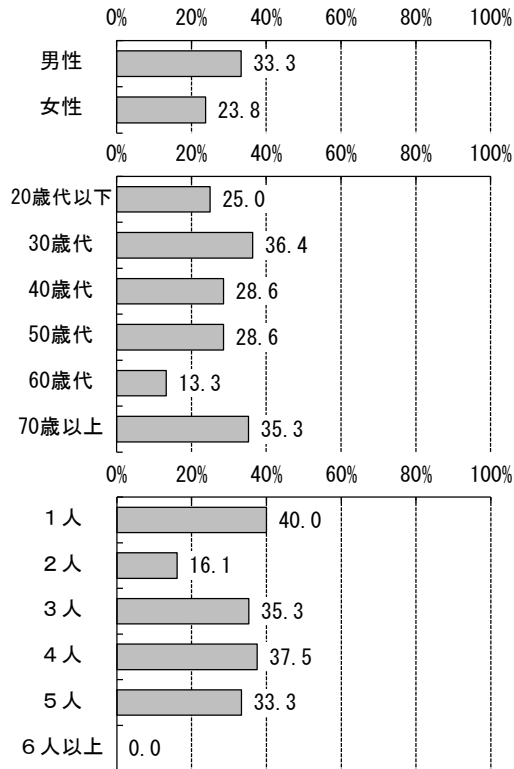


■部分不満足度 (全体：13.0%、n=231)

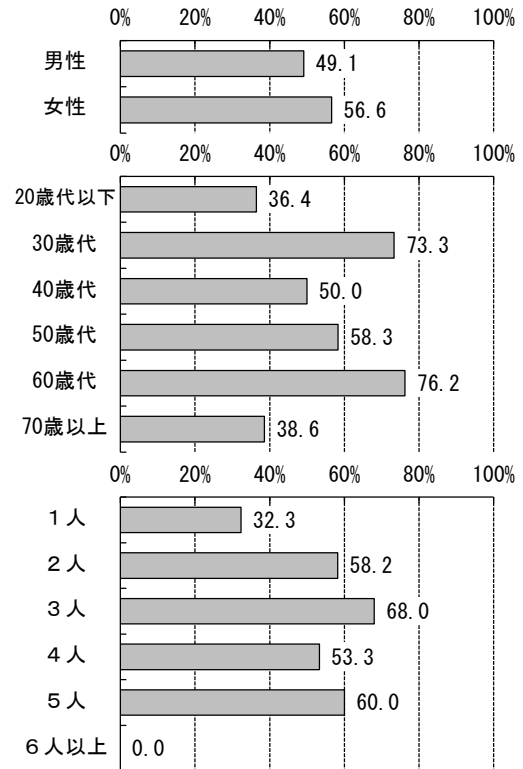


③上下水道局ホームページの見つけやすさ

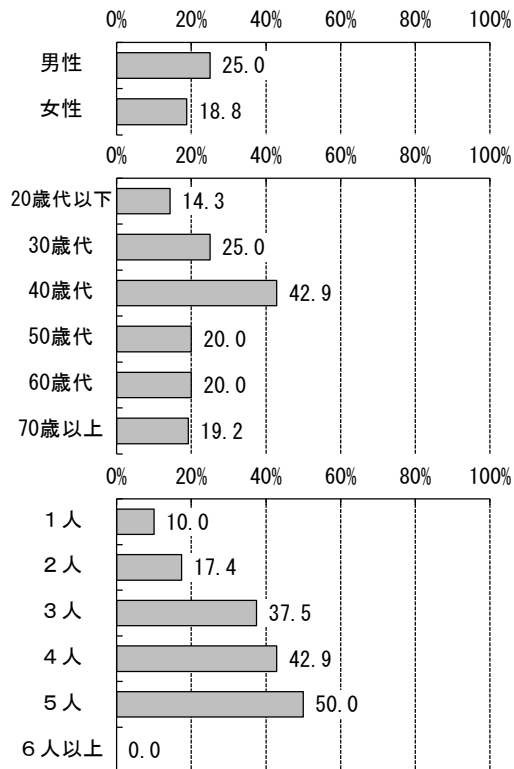
■情報提供と広報満足度への貢献度 (全体：27.5%、n=69)



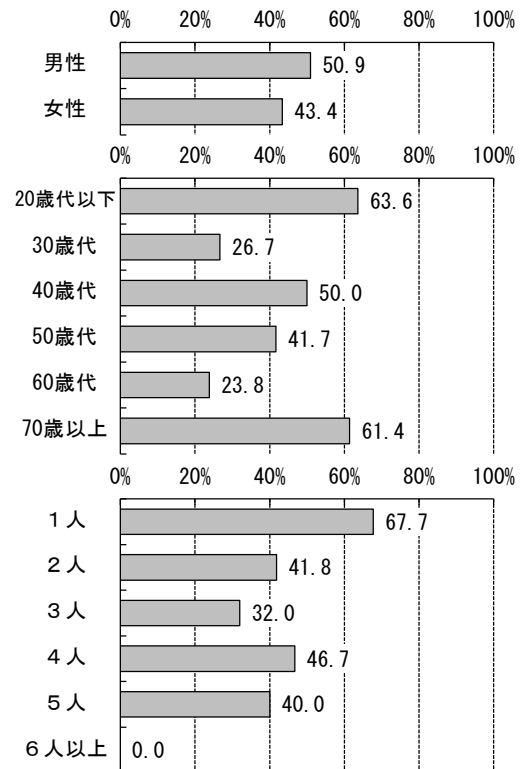
■部分満足度 (全体：53.0%、n=132)



■情報提供と広報満足度への影響度 (全体：21.3%、n=61)



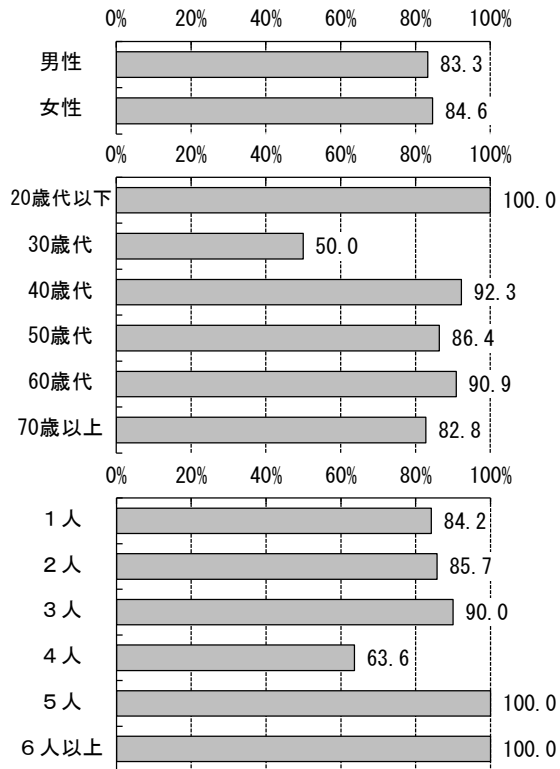
■部分不満足度 (全体：47.0%、n=132)



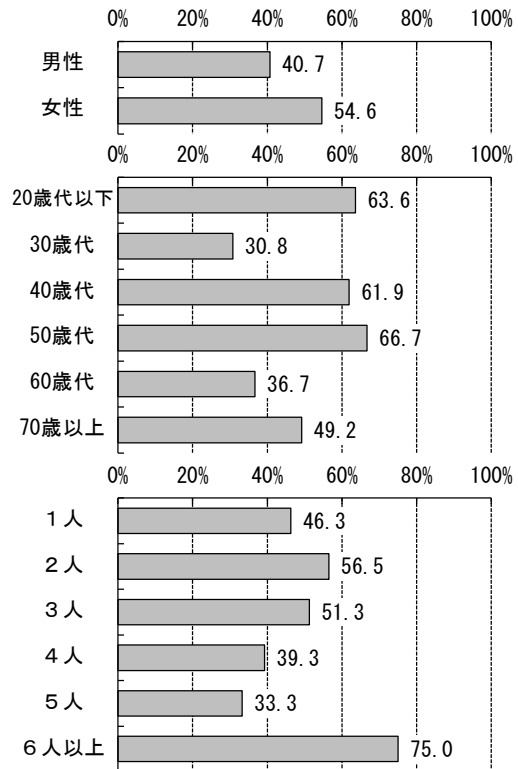
2. 職員の電話対応・窓口対応満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度との関係

①言葉づかいや態度が良い

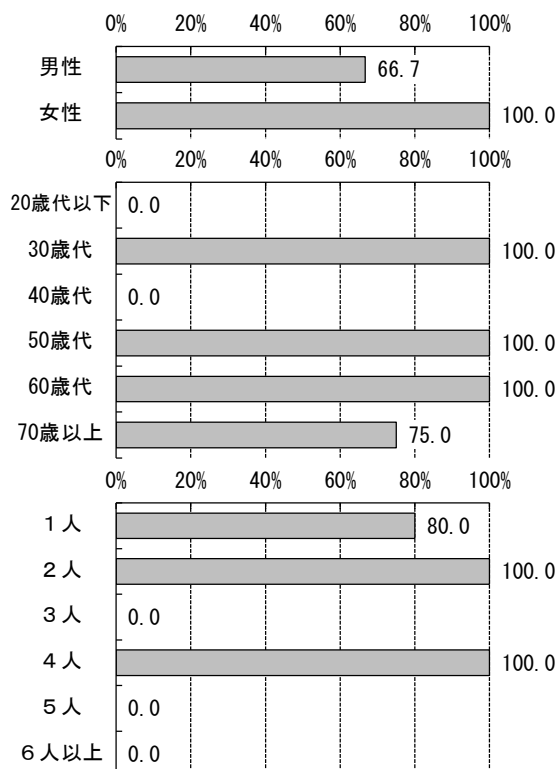
■職員対応満足度への貢献度（全体：84.4%、n=90）



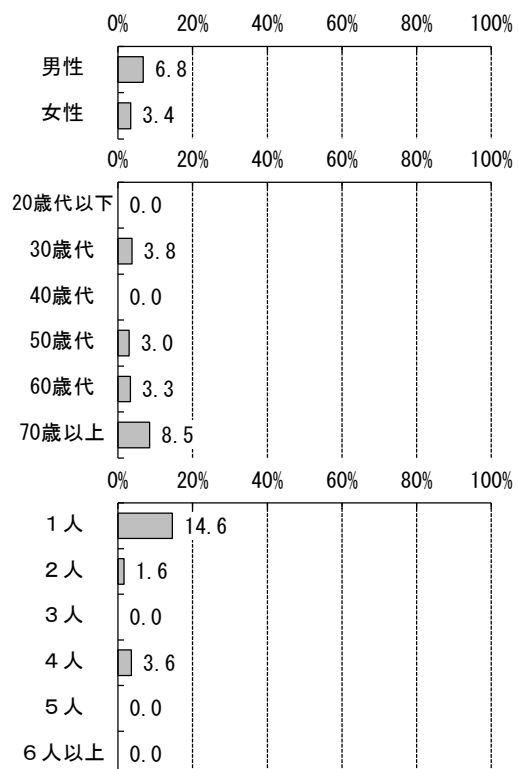
■部分満足度（全体：49.7%、n=181）



■職員対応満足度への影響度（全体：87.5%、n=8）

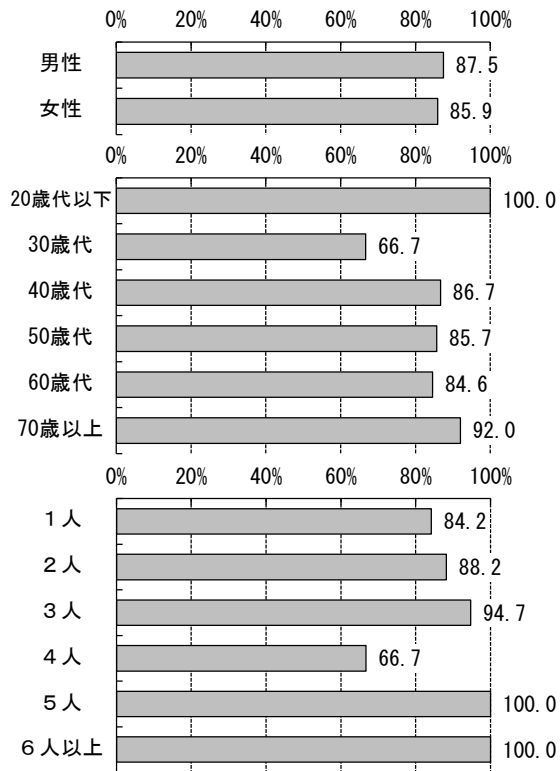


■部分不満足度（全体：5.0%、n=181）

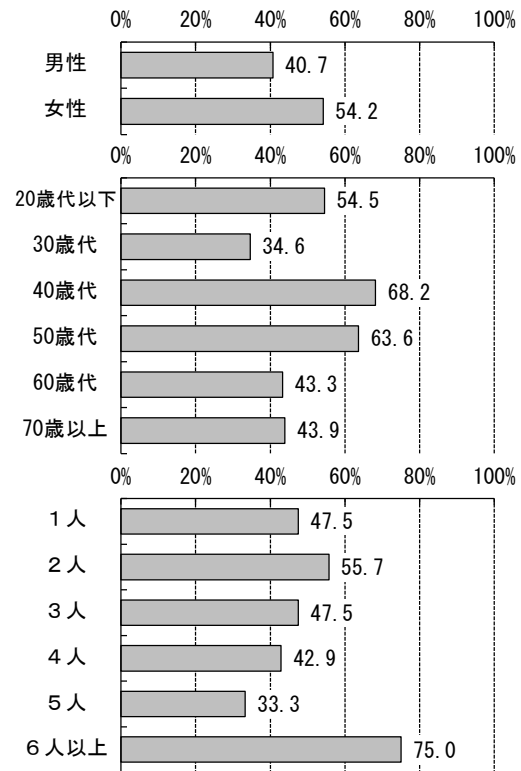


②説明がわかりやすい

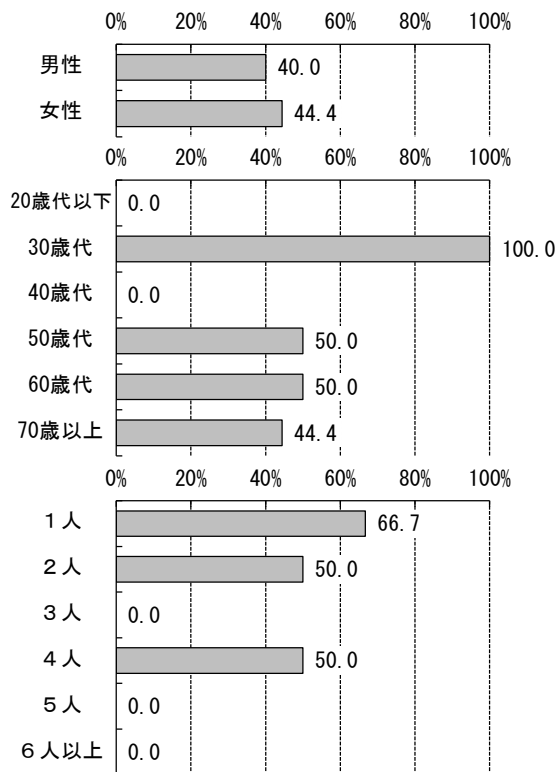
■職員対応満足度への貢献度（全体：86.5%、n=89）



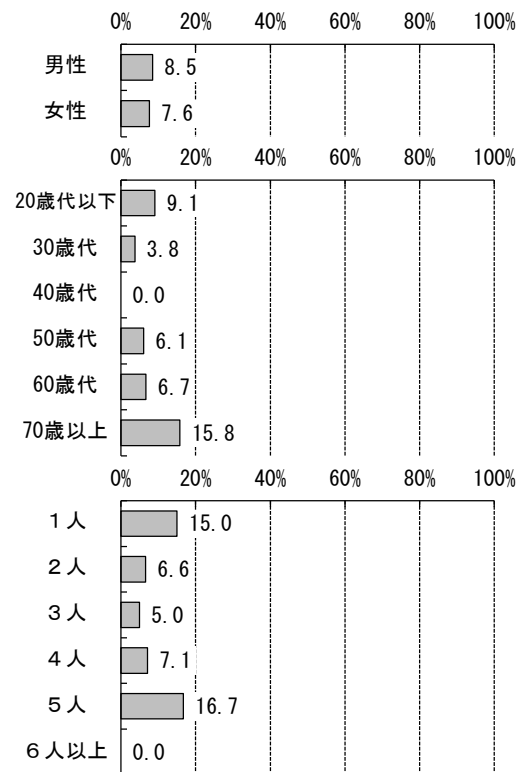
■部分満足度（全体：49.4%、n=180）



■職員対応満足度への影響度（全体：50.0%、n=16）

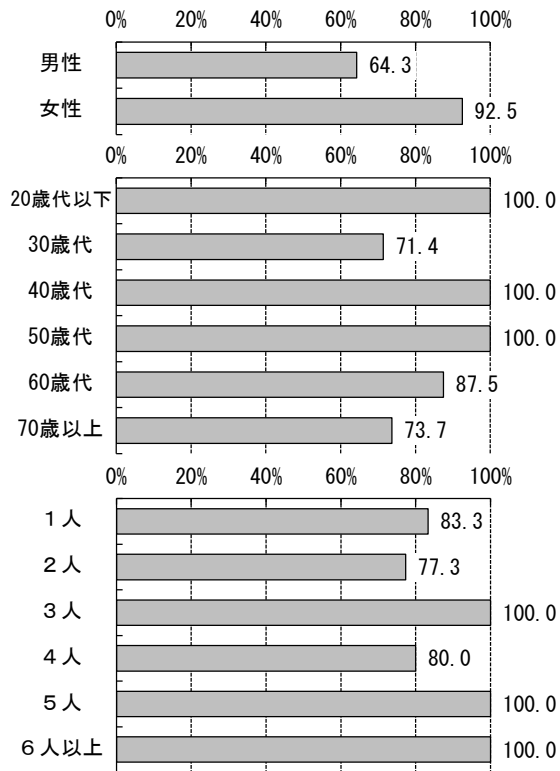


■部分不満足度（全体：8.9%、n=180）

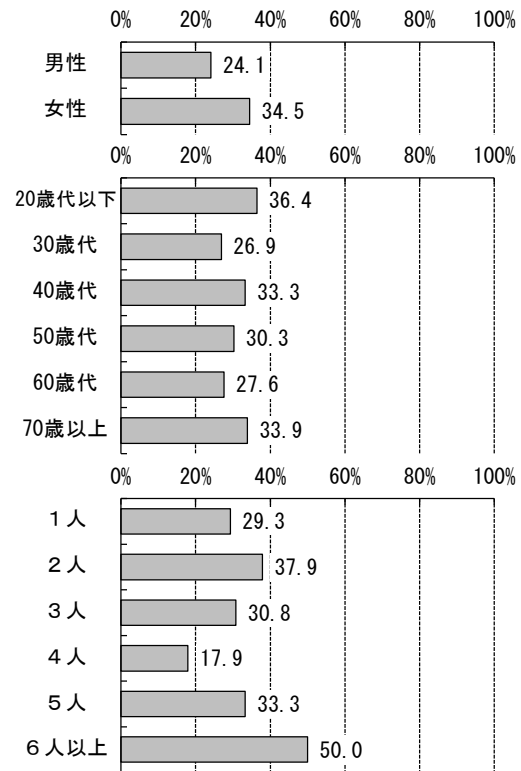


③電話の待ち時間が短い

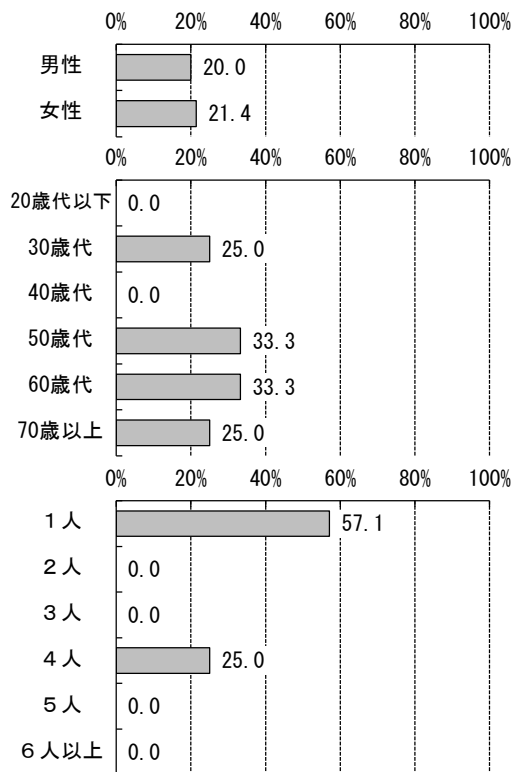
■職員対応満足度への貢献度 (全体：85.5%、n=55)



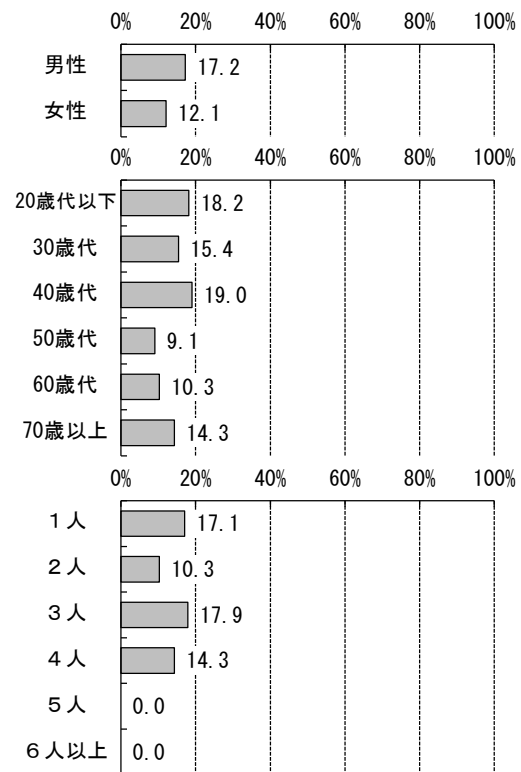
■部分満足度 (全体：31.1%、n=177)



■職員対応満足度への影響度 (全体：24.0%、n=25)

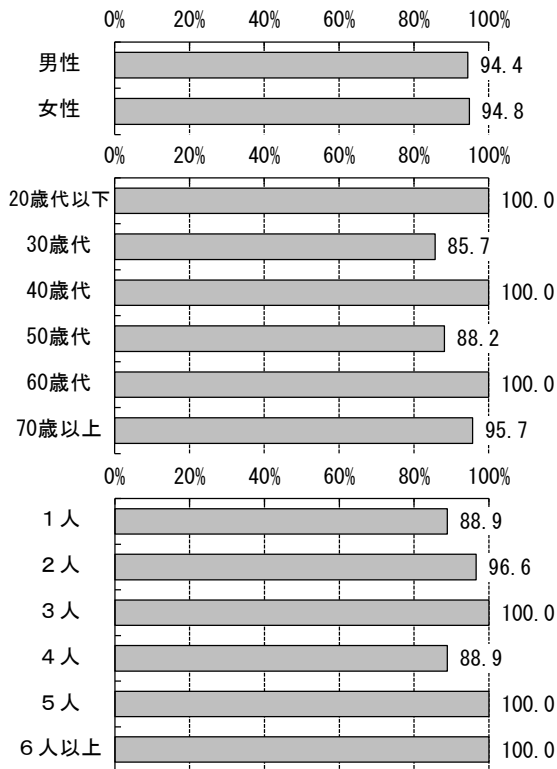


■部分不満足度 (全体：14.1%、n=177)

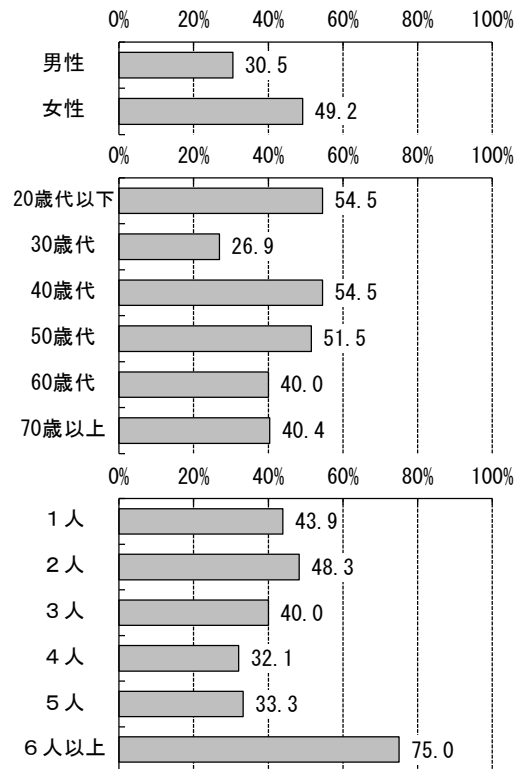


④対応が早い

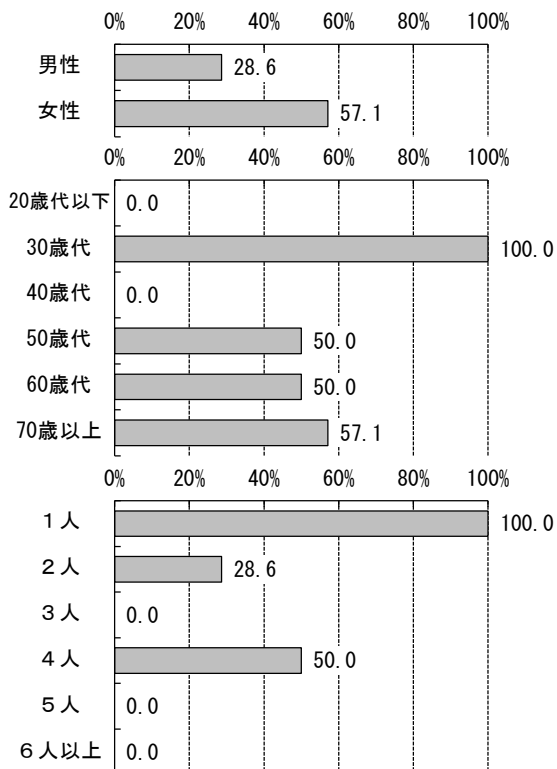
■職員対応満足度への貢献度 (全体：94.8%、n=77)



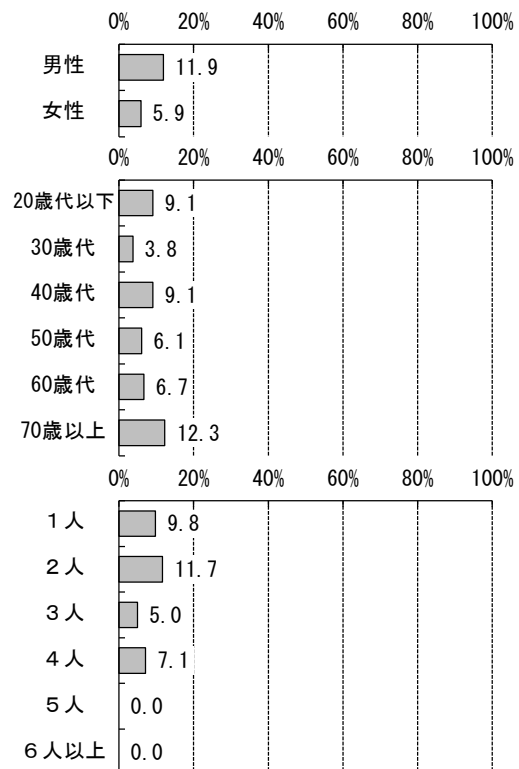
■部分満足度 (全体：42.8%、n=180)



■職員対応満足度への影響度 (全体：50.0%、n=16)



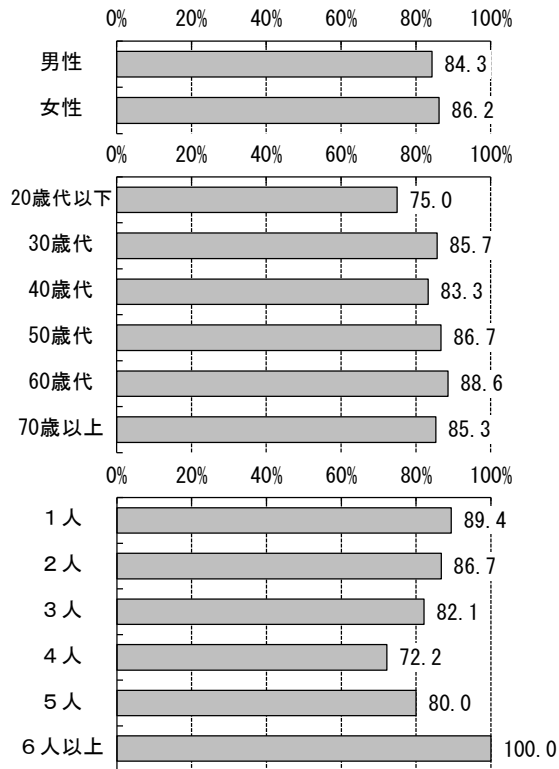
■部分不満足度 (全体：8.9%、n=180)



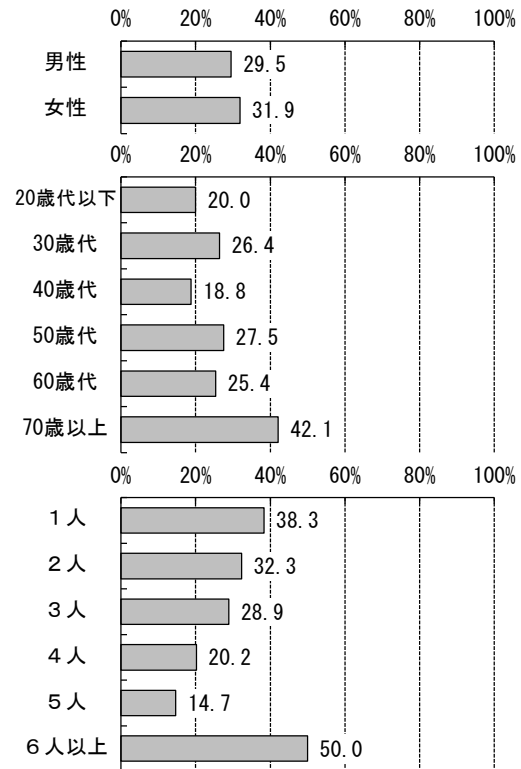
3. 工事現場における対応満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度との関係

①言葉づかいや態度が良い

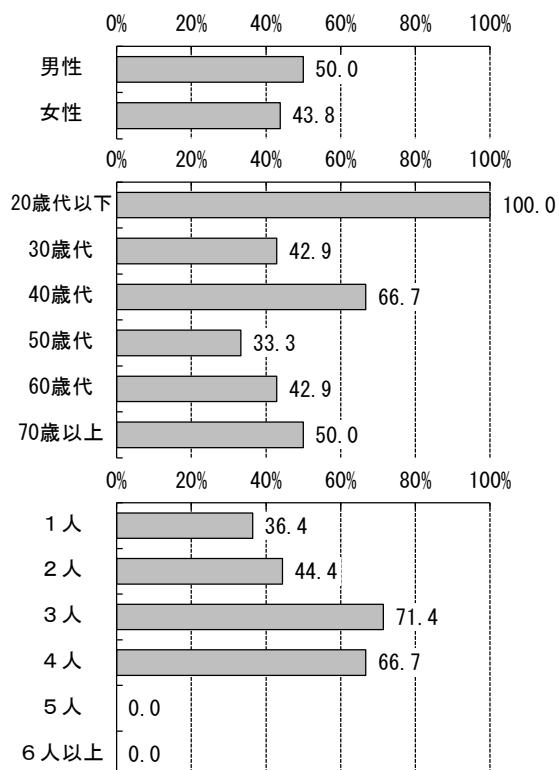
■工事現場対応満足度への貢献度（全体：85.6%、n=215）



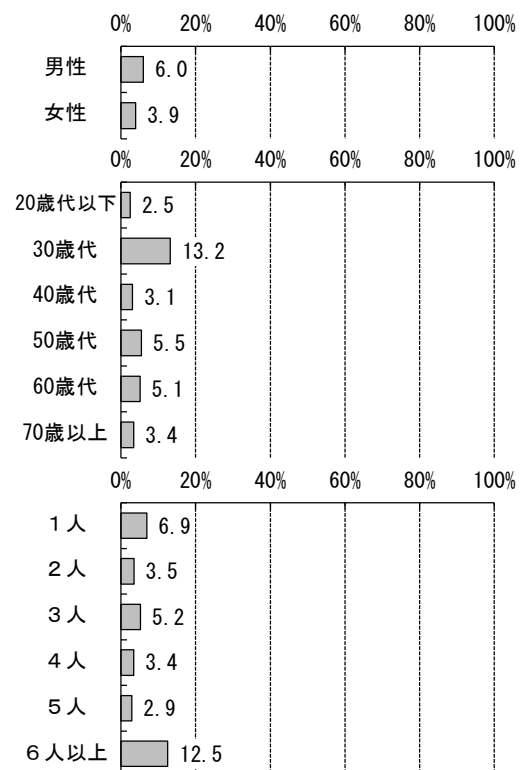
■部分満足度（全体：30.8%、n=701）



■工事現場対応満足度への影響度（全体：46.9%、n=32）

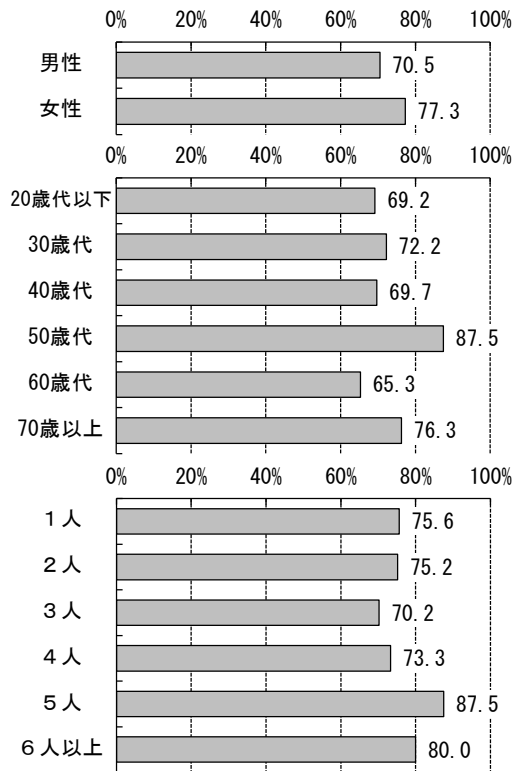


■部分不満足度（全体：4.7%、n=701）

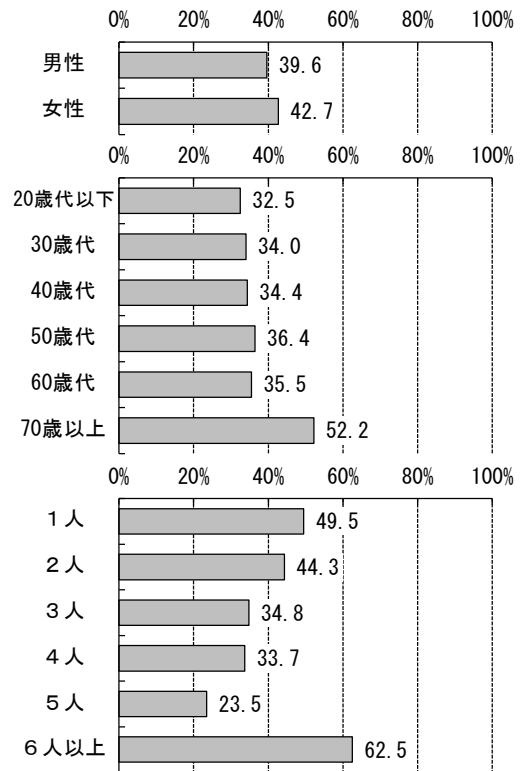


② 通行人の安全確保が適切である

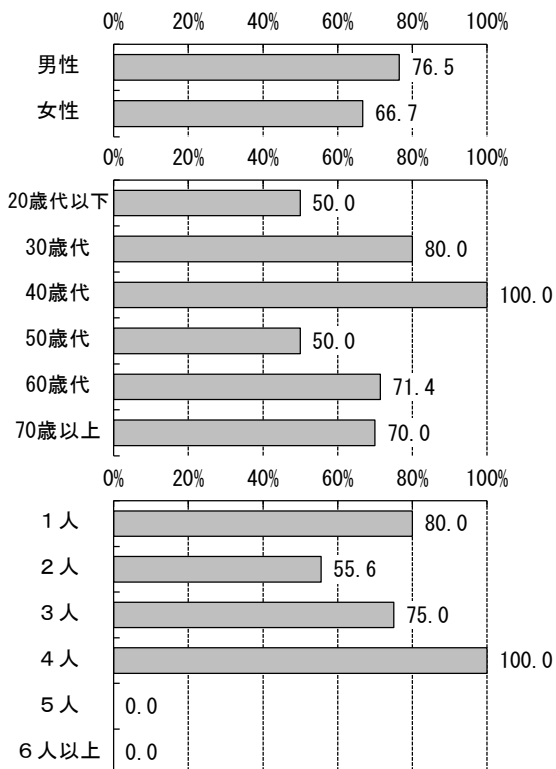
■ 工事現場対応満足度への貢献度 (全体：74.5%、n=290)



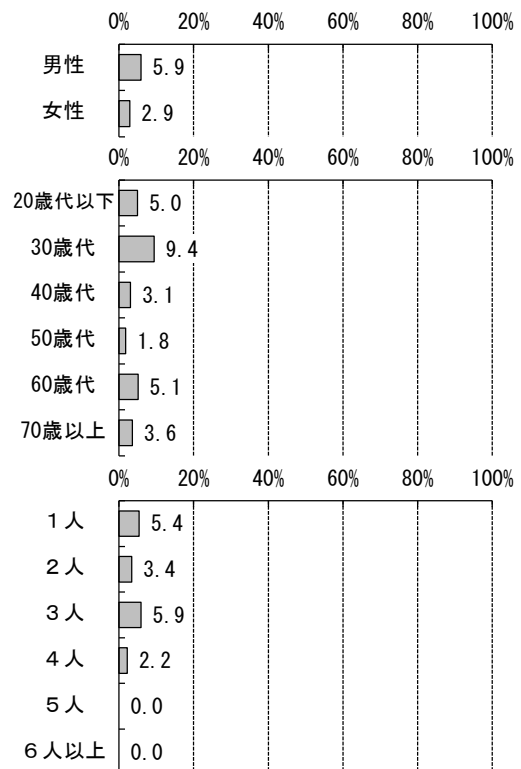
■ 部分満足度 (全体：41.7%、n=717)



■ 工事現場対応満足度への影響度 (全体：73.3%、n=30)

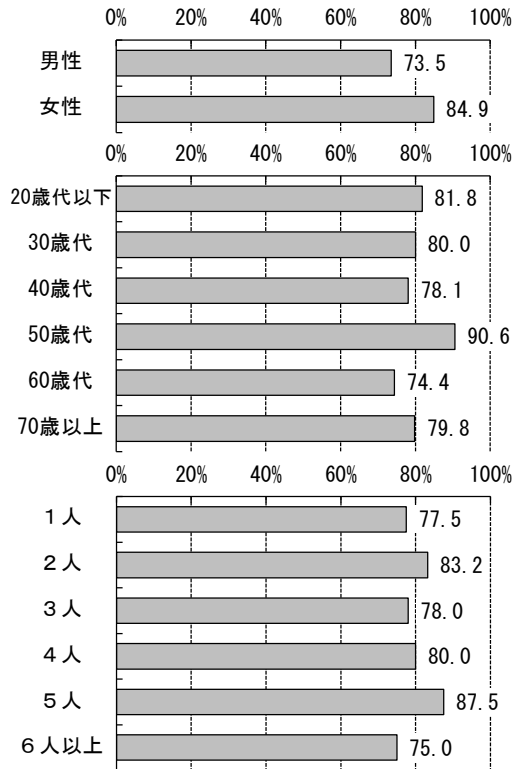


■ 部分不満足度 (全体：4.2%、n=717)

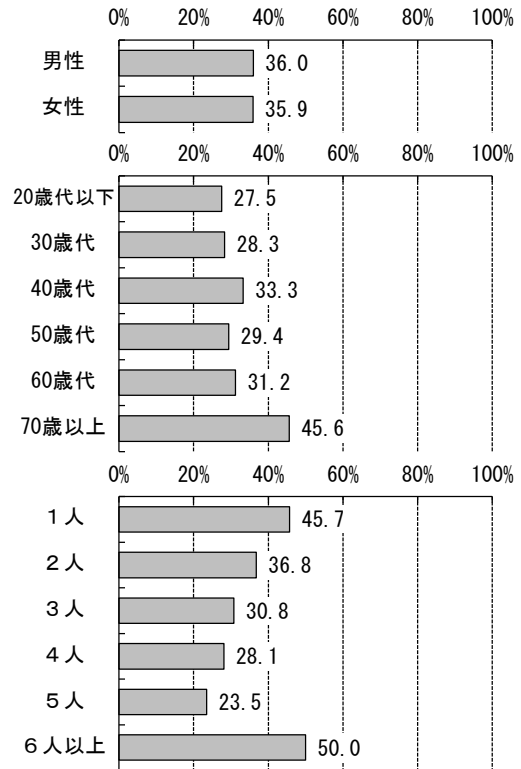


③車両の通行規制が適切である

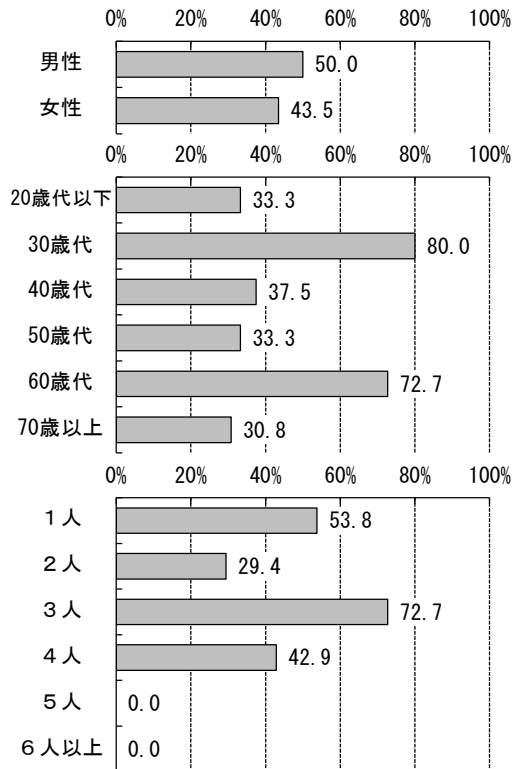
■工事現場対応満足度への貢献度 (全体：79.9%、n=254)



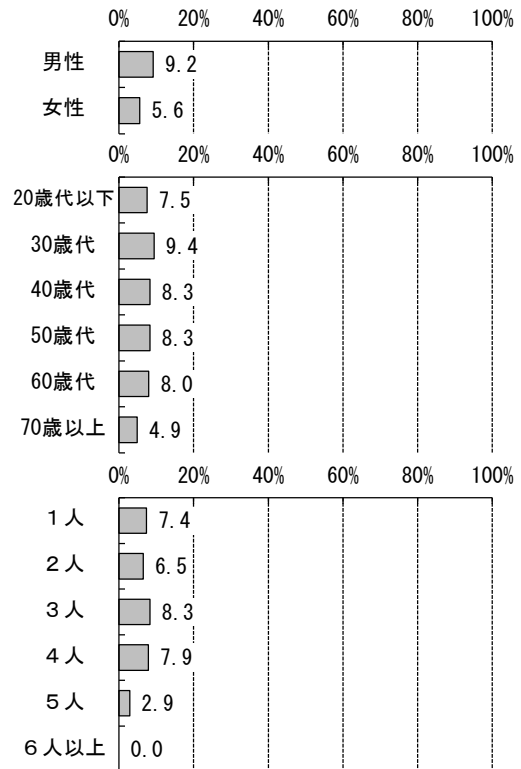
■部分満足度 (全体：36.3%、n=703)



■工事現場対応満足度への影響度 (全体：48.0%、n=50)

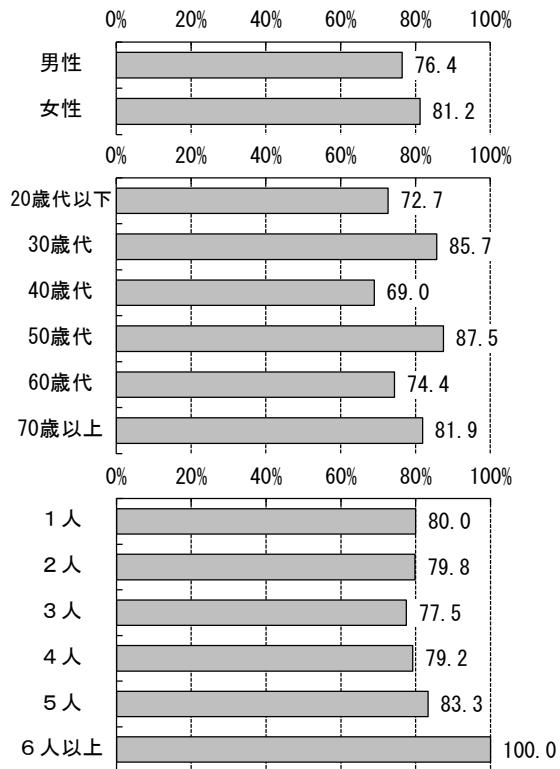


■部分不満足度 (全体：7.1%、n=703)

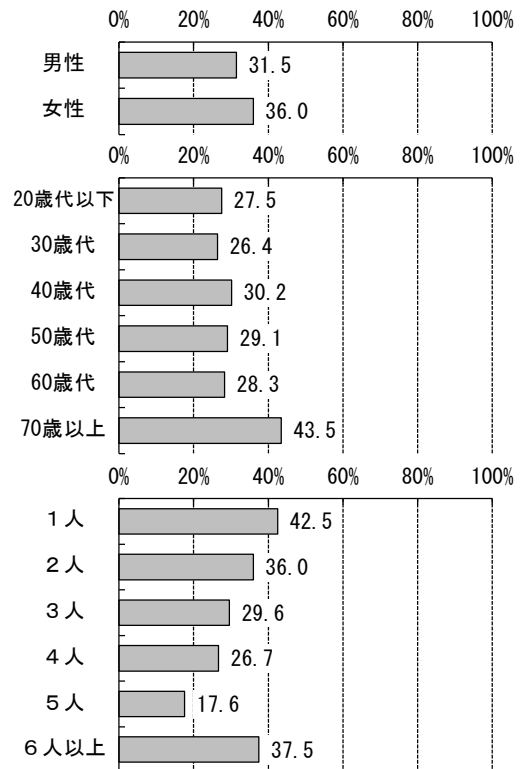


④工事内容や工事期間がわかりやすい

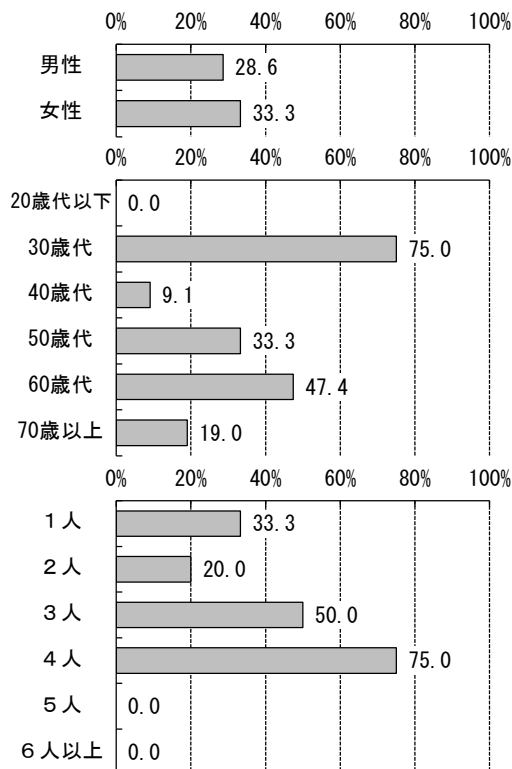
■工事現場対応満足度への貢献度 (全体：79.8%、n=242)



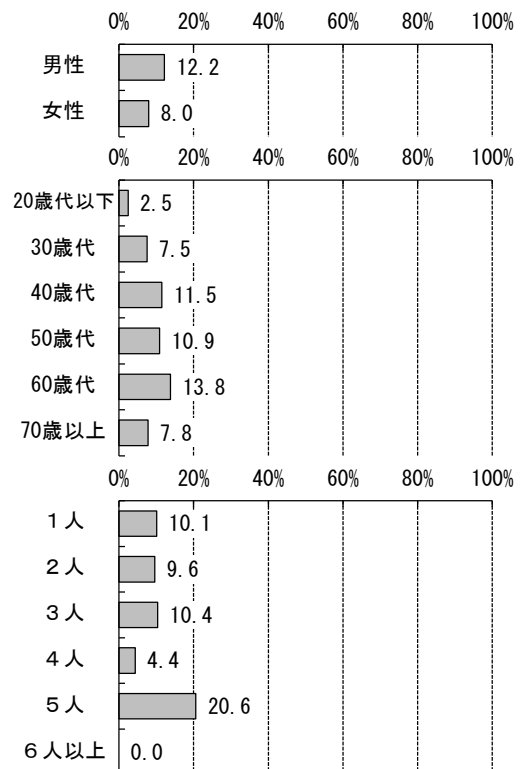
■部分満足度 (全体：34.2%、n=710)



■工事現場対応満足度への影響度 (全体：30.9%、n=68)

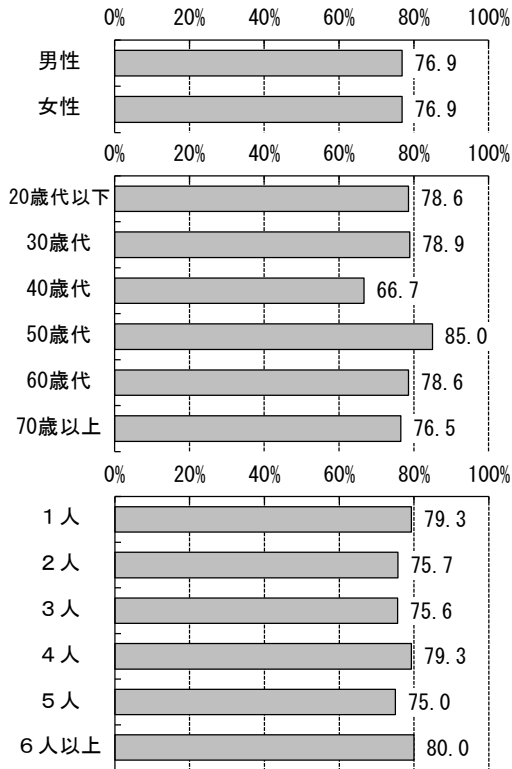


■部分不満足度 (全体：9.6%、n=710)

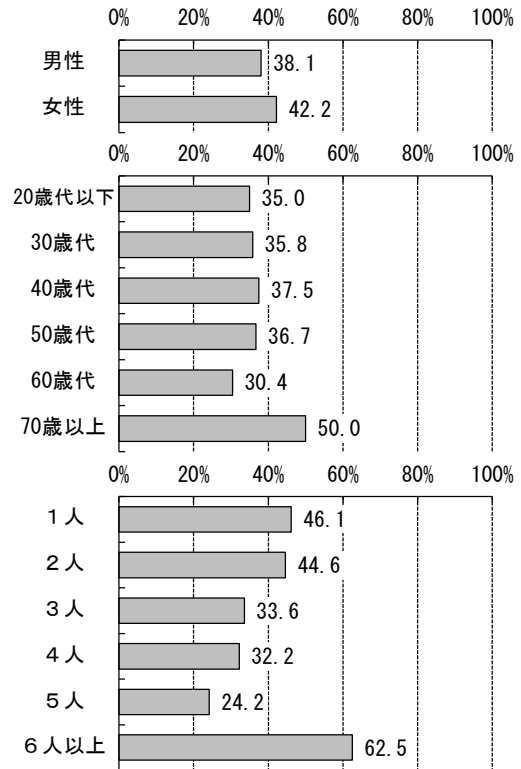


⑤後片付けがきちんとしている

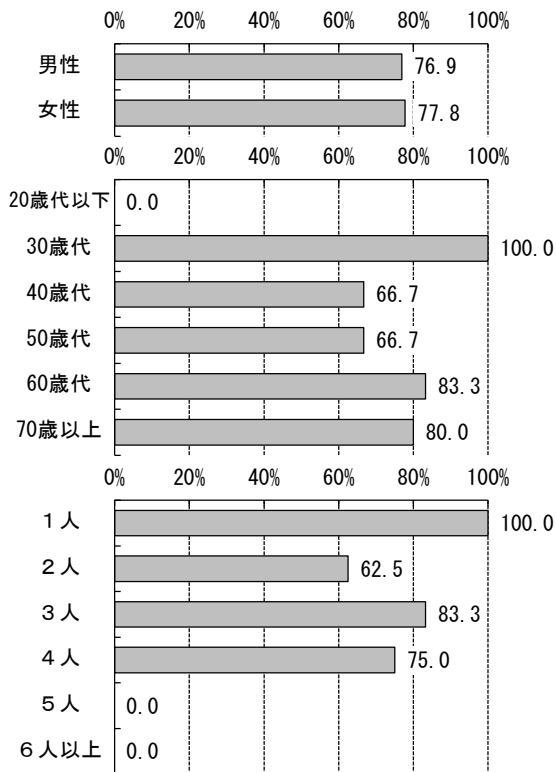
■工事現場対応満足度への貢献度 (全体：77.1%、n=284)



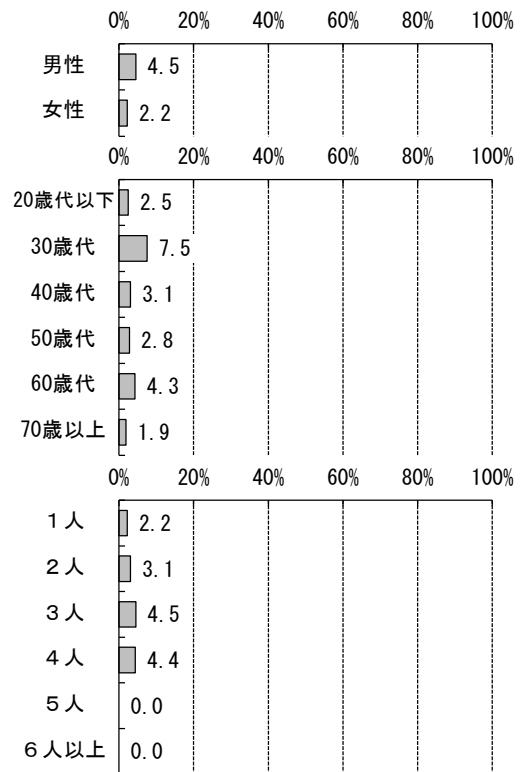
■部分満足度 (全体：40.4%、n=706)



■工事現場対応満足度への影響度 (全体：77.3%、n=22)

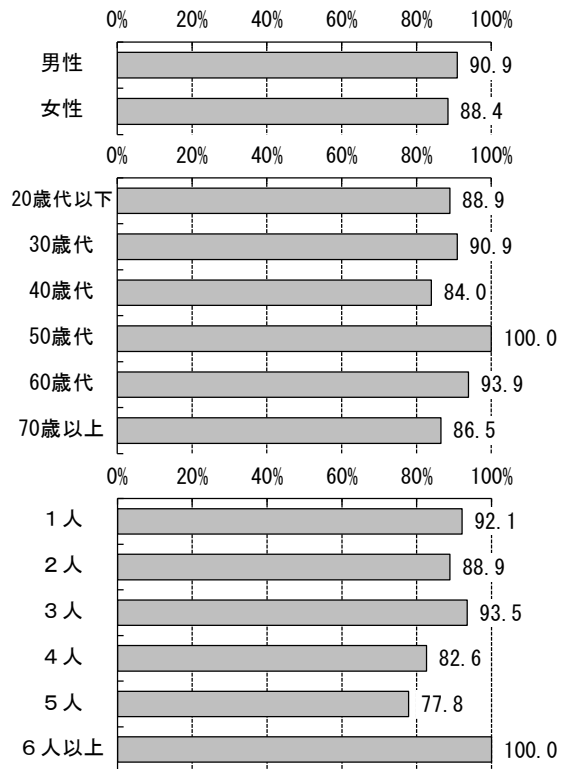


■部分不満足度 (全体：3.1%、n=706)

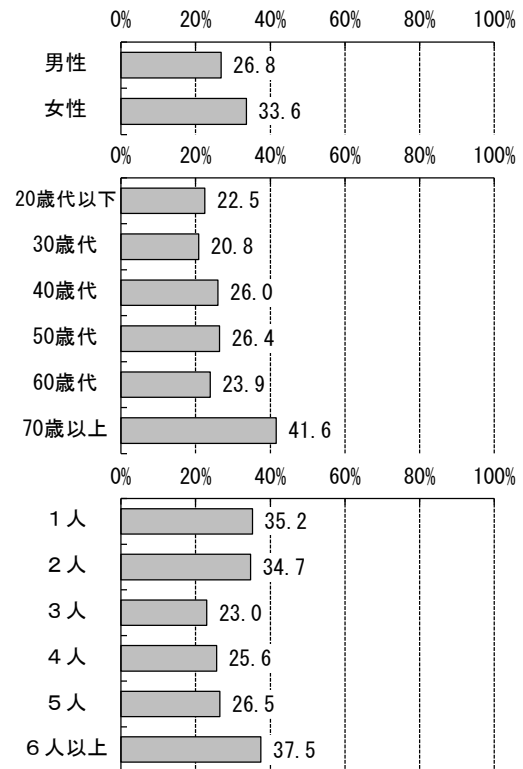


⑥迂回路の明示・説明がわかりやすい

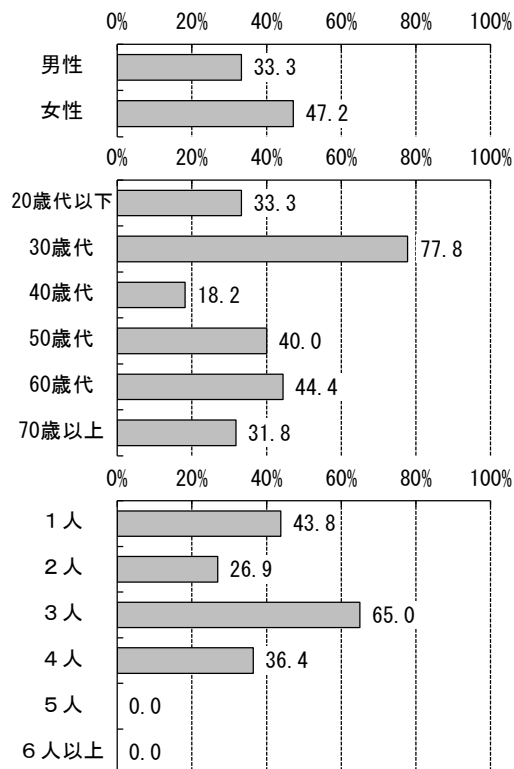
■工事現場対応満足度への貢献度（全体：89.5%、n=219）



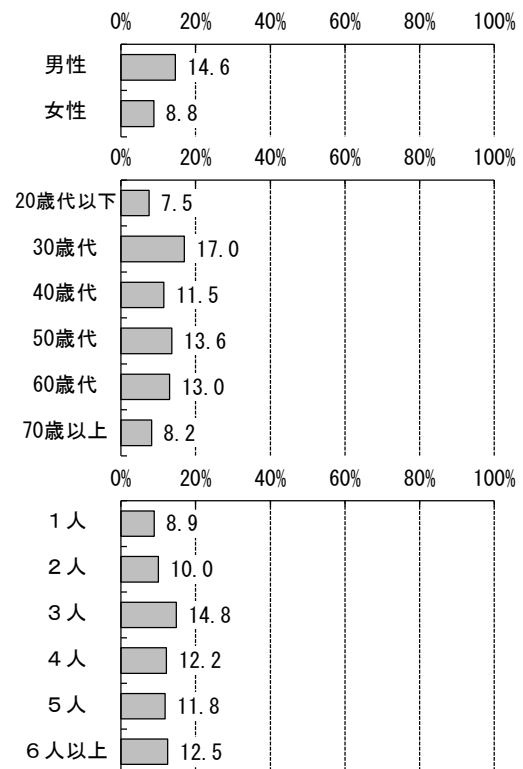
■部分満足度（全体：30.9%、n=708）



■工事現場対応満足度への影響度（全体：40.5%、n=79）



■部分不満足度（全体：11.2%、n=708）



資料Ⅳ

アンケート調査票

資料Ⅳ アンケート調査票

1. 世帯アンケート調査票

水道・下水道に関するアンケート調査のお願い

調査主体：豊中市上下水道局

日ごろは、本市の上下水道をご利用いただきありがとうございます。

上下水道局では、お客さまのニーズを把握するため、3年に1度アンケート調査を行っております。お忙しいところ大変恐縮ですが、下記の調査目的をご理解のうえ、ご協力くださいますよう、よろしくお願いいたします。

調査目的

お客さまが上下水道にどのような思いをお持ちかを把握し、今後の上下水道事業のあり方を検討するための基礎資料とします。

アンケート対象者

18歳以上の市民の方から無作為に抽出した3,000人を対象に実施しています。回答は無記名で行い、集計は統計的に処理するため、個人が特定されることはありません。

■ご回答に当たってのお願い■

- ① 回答は、宛名のご本人様または、ご家庭での水の使用状況についてご存じの方にご記入いただきますようお願いいたします。
- ② 「○は1つ」「○はいくつでも」などの指定に従ってご回答ください。回答は、選択肢の中からあてはまる番号を○で囲んでください。「その他」にあてはまる場合は、ご面倒ですが、()内になるべく具体的にご記入ください。
- ③ 本調査は、豊中市上下水道局の委託により、株式会社エム・アールビジネスが実施しております。調査票は、**7月25日(月)**までに、返信用封筒(切手不要)に封入して、そのままポストにご投函ください。

■インターネットでも回答できます■

パソコン、タブレット、スマートフォンで、下記URLまたはQRコードより「豊中市電子申込システム」の回答ページにアクセスし、ユーザーIDを入力の上ご回答ください。

(パソコン用URL)

<https://bit.ly/toyonakajogesuido-ip>

ユーザーID

mxh9c (仮)

(スマートフォンからは)



※調査票は無作為に選択して封入しておりますので、ユーザーIDによってご回答者様個人が特定されることはありません。

このアンケート調査についてのお問い合わせは、下記へお願いいたします。

委託業者：株式会社エム・アールビジネス

住 所：大阪市中央区備後町2丁目4番9号

電 話：0120-236-235 (受付時間：祝日を除く月曜～金曜日 9:00～17:00)

担 当：山口

※お問い合わせの際には、「豊中市上下水道に関するアンケート調査」とお申し出ください。

あなたご自身やご家族のことについて

問1. あなた（回答者ご本人）やあなたのご家族についてお聞きします。

あなたの性別	1. 男性 2. 女性 3. ()
あなたの年齢 (○は1つ)	1. 10歳代 2. 20歳代 3. 30歳代 4. 40歳代 5. 50歳代 6. 60歳代 7. 70歳以上
現在、一緒に住んでいるご家族は何人ですか。 <u>あなたも含めて</u> お答えください。 (○は1つ)	1. 1人 2. 2人 3. 3人 4. 4人 5. 5人 6. 6人以上 ()人
お住まい	豊中市 () 町 () 丁目
豊中市での居住年数 (○は1つ)	1. 1年未満 2. 1年以上5年未満 3. 5年以上10年未満 4. 10年以上
住宅の形式 (○は1つ)	1. 一戸建て 2. 集合住宅（マンションやアパートなど） ⇒ () 階建の () 階に在住 3. その他（具体的に)
現在お住まいの 給水方法 (○は1つ) 下記の〔用語解説〕をご参照ください	1. 直結式給水※ ¹ 2. 受水槽式給水※ ² 3. わからない

〔用語解説〕

※1 直結式給水 : 道路に埋設されている水道管からご家庭の蛇口まで、受水槽を経由せず、直接給水すること。

※2 受水槽式給水 : マンションやアパートなど高い建物で、受水槽に貯めてから各ご家庭に給水すること。



豊中市上下水道局キャラクター
アックビー

水道水の利用状況について

問2. あなたは、ご家庭で水道水を飲んでいますか。(〇は1つ)

- | | |
|----------------------------------|----------|
| 1. はい(水道水のみを使用している) | } ⇒問2-1へ |
| 2. 用途に応じて、ミネラルウォーターなどと使い分けている | |
| 3. いいえ(ミネラルウォーターなどの飲料水だけを使用している) | ⇒問2-2へ |
| 4. その他() | |

問2-1. 問2で「1. はい」「2. 用途に応じて」と回答された方にお尋ねします。
どのような方法で水道水を飲んでいますか。(〇はいくつでも)

- | |
|------------------------|
| 1. そのまま飲む、または冷やして飲む |
| 2. 浄水器を通した水を飲む |
| 3. 沸かしてから飲む(お茶やコーヒーなど) |
| 4. その他(具体的に) |

問2-2. 問2で「3. いいえ」と回答された方にお尋ねします。その理由として次のうちどれが近いですか。(〇は1つ)

- | |
|--------------------------|
| 1. 実際に飲んでみておいしくないから |
| 2. 飲んだことはないが、おいしくなさそうだから |
| 3. 塩素が健康に影響しそうだから |
| 4. その他(具体的に) |

問3. 新型コロナウイルス感染症拡大以降(2020年以降)、ご家庭で水道水の使用量増加につながる変化として、どのようなことがありましたか。(〇はいくつでも)

- | | |
|-------------------------|--------------------|
| 1. 料理(自炊)をする頻度の増加 | 2. 洗濯をする頻度の増加 |
| 3. 手洗い・うがいをする頻度の増加・行い方 | 4. 入浴(シャワー含む)頻度の増加 |
| 5. 自宅でトイレを使用する回数の増加 | |
| 6. その他(具体的に) | |
| 7. 水道水の使用量は以前と比べて増えていない | } ⇒問4へ |
| 8. わからない | |

問3-1. 問3で回答された変化の内、現在も続いているものはありますか。
(〇はいくつでも)

- | | |
|---|--------------------|
| 1. 料理(自炊)をする頻度の増加 | 2. 洗濯をする頻度の増加 |
| 3. 手洗い・うがいをする頻度の増加・行い方 | 4. 入浴(シャワー含む)頻度の増加 |
| 5. 自宅でトイレを使用する回数の増加 | |
| 6. その他(具体的に) | |
| 7. 現在は水道水の使用量は増えていない(おおむねコロナ禍前の使用量に戻った) | |
| 8. わからない | |

水道水の水質について

問4. 水道水の水質についてどのように感じていますか。(〇はそれぞれ1つずつ)

	気にならない	あまり気にならない	やや気になる	気になる
ア. 塩素が入っていること	1	2	3	4
イ. 臭い	1	2	3	4
ウ. 味	1	2	3	4
エ. 水の温度	1	2	3	4
オ. 水道管の使用年数	1	2	3	4
カ. 水源の水質	1	2	3	4
キ. 受水槽の管理（定期的な清掃等） （問1で「受水槽式給水」と回答された方のみ回答）	1	2	3	4
ク. その他気になること（具体的に				）

水道・下水道の災害等の対応について

問5. 水道・下水道に関して、災害時の被害を減らしたり、災害時に役立つ以下の項目について、ご存じのものはありますか。(〇はそれぞれ1つずつ)

	いる内容を知っている	ある聞いたことがある	ない聞いたことがない
ア. 水道管・下水道管の耐震化	1	2	3
イ. 配水ブロック化	1	2	3
ウ. 雨水貯留管・雨水バイパス管の設置	1	2	3
エ. お住まいの近くの応急給水所	1	2	3
オ. 非常用給水栓 （問1で「受水槽式給水」と回答された方のみ回答）	1	2	3

	いる 内容を 知って	ある 聞いた ことが	ない 聞いた ことが
カ. 1人1日当たり必要な飲料水の量	1	2	3
キ. 家庭用雨水貯留タンク	1	2	3
ク. 浸水ハザードマップ・総合ハザードマップ	1	2	3

問6. 上下水道局では、災害時の被害を減らすために、問5であげた取組みを行っています。これらの水道や下水道の取組みについて、どのように感じていますか。
(〇はそれぞれ1つずつ)

	安心 ついで いる	安心 ついで いる どちら かとい えは	不安 である どちら かとい えは	不安 である
ア. <u>水道</u> の取組み (例：問5 ア. イ. エ. など)	1	2	3	4
イ. <u>下水道</u> の取組み (例：問5 ア. ウ. ク. など)	1	2	3	4

問7. ご家庭では地震などの緊急時に備えて非常用の生活用水を確保していますか。
(〇は1つ)

1. 確保している ⇒問7-1へ	2. 確保したいができていない	} ⇒問7-2へ
	3. 確保する必要はないと考えている	
	4. 確保について考えたことがなかった	

問7-1. 問7で「1. 確保している」と回答された方にお尋ねします。どのような方法で確保していますか。(〇はいくつでも)

1. 水道水の汲み置き 2. 風呂水などの溜め置き 3. ペットボトル水の買い置き 4. ウォーターサーバー用替えボトルの買い置き 5. 家庭用雨水貯留タンク 6. その他(具体的に)
--

問7-2. これまでに非常用の生活用水を使用する事態（断水など）を経験したことがありますか。（〇は1つ）

1. ある

2. ない

料金について

問8. 水道料金と下水道使用料をどのように支払っていますか。（〇は1つ）

- | | | |
|-----------------------|------------------------------|----------|
| 1. 口座振替 | 2. 銀行の窓口払い | } ⇒問9へ |
| 3. 上下水道局の窓口払い | 4. コンビニ払い | |
| 5. クレジットカード継続払い | 6. スマートフォン決済払い（対応アプリを用いた支払い） | } ⇒問8-1へ |
| 7. 共同住宅の共益費や家賃に含まれている | | |
| 8. その他（具体的に |) | } ⇒問9へ |
| 9. わからない ⇒問10へ | | |

問8-1. 問8で「5. クレジットカード払い」「6. スマートフォン決済払い」（いずれも令和3年10月から取扱い開始）と回答された方にお尋ねします。それまでのお支払い方法はどれでしたか？（他市に住んでいた方はその時の支払い方法を選んでください）（〇は1つ）

- | | |
|-----------------------|----------------|
| 1. 口座振替 | 2. 銀行の窓口払い |
| 3. 上下水道局の窓口払い | 4. コンビニ払い |
| 5. クレジットカード継続払い | 6. スマートフォン決済払い |
| 7. 共同住宅の共益費や家賃に含まれている | |
| 8. その他（具体的に | ） |
| 9. わからない | |

問9. 水道料金と下水道使用料の支払い方法について、どのように感じていますか。（〇は1つ）

- | | |
|---------|---------|
| 1. 満足 | 2. やや満足 |
| 3. やや不満 | 4. 不満 |

問10. 2か月に一度、料金をお支払いいただくことについて、どのように感じていますか。（〇は1つ）

- | | | |
|------------|-----------------|----------|
| 1. 今のままでよい | 2. 1か月ごとの支払いがよい | 3. わからない |
| 4. その他（ | | ） |

問1 1. 現在の水道料金（下水道使用料を除く）についてどのように感じていますか。
（〇は1つ）

- | | |
|----------|--------------|
| 1. 安いと思う | 2. 妥当な水準だと思う |
| 3. 高いと思う | 4. わからない |

【参考：その他公共料金の2か月分】

電気料金：14,994 円（関西電力、平均モデル：従量電灯 A 260kWh/月 税込）

ガス料金：12,720 円（大阪ガス、標準家庭：30m³/月 税込）

問1 2. 現在の下水道使用料についてどのように感じていますか。（〇は1つ）

- | | |
|----------|--------------|
| 1. 安いと思う | 2. 妥当な水準だと思う |
| 3. 高いと思う | 4. わからない |

サービスについて

問1 3. これまでに、電話や窓口で職員と対応をしたことがありますか。（〇は1つ）

- | | | |
|----------------------|--------------|---------|
| 1. 対応したことがある ⇒問13-1へ | 2. 対応したことがない | } ⇒問14へ |
| | 3. 覚えていない | |

問1 3-1. 問1 3で「1. 対応したことがある」に〇をつけた方にお尋ねします。職員の電話対応や窓口対応についてどのように思いますか。

（〇はそれぞれ1つずつ）

	そう思う	ややそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない
ア. 言葉づかいや態度が良い	1	2	3	4	5
イ. 説明がわかりやすい	1	2	3	4	5
ウ. 電話の待ち時間が短い	1	2	3	4	5
エ. 対応が早い	1	2	3	4	5
オ. 総合的に見て電話や窓口の対応に満足している	1	2	3	4	5

問14. これまでに、上下水道局が行う工事現場を通りかかったことはありますか。

(○は1つ)

- | | |
|------------------------|----------------|
| 1. 通りかかったことがある ⇒問14-1へ | 2. 通りかかったことがない |
| 3. 覚えていない | ⇒問15へ |

問14-1. 問14で「1. 通りかかったことがある」に○をつけた方にお尋ねします。工事現場における作業員やガードマンの対応等についてどのように思いますか。(○はそれぞれ1つずつ)

	そう思う	ややそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない
ア. 言葉づかいや態度が良い	1	2	3	4	5
イ. 通行人の安全確保が適切である	1	2	3	4	5
ウ. 車両の通行規制が適切である	1	2	3	4	5
エ. 工事内容や工事期間がわかりやすい	1	2	3	4	5
オ. 後片付けがきちんとしている	1	2	3	4	5
カ. 迂回路の明示・説明がわかりやすい	1	2	3	4	5
キ. 総合的に見て工事現場での対応に満足している	1	2	3	4	5

問15. 届出の方法や検針時の対応についてどのように感じていますか。

(○はそれぞれ1つずつ)

	満足	やや満足	やや不満	不満	経験がないうわ
ア. 水道の使用の開始・中止などの各種届出の方法	1	2	3	4	5
イ. 検針時の対応	1	2	3	4	5

問15-1. 上下水道局に関するさまざまな届出に市ホームページの「電子申込システム」が利用できることを知っていますか。(○は1つ)

- | | |
|-------------------|--------------------|
| 1. 知っており利用したことがある | 2. 知っているが利用したことはない |
| 3. 知らない | |

広報について

上下水道局が発行・発信している広報物についてお伺いします。

問16. 広報誌「とよなかの上下水道」(年1回発行)についてお尋ねします。広報誌「とよなかの上下水道」の内容は参考になりましたか。(〇は1つ)

1. とても参考になった
2. やや参考になった
3. あまり参考にならなかった
4. 全く参考にならなかった
5. 内容は見ていない・覚えていない
6. 「とよなかの上下水道」を見かけたことがない・知らない



問17. 広報誌「ミズトキ」(年1回発行)についてお尋ねします。広報誌「ミズトキ」の内容は参考になりましたか。(〇は1つ)

1. とても参考になった
2. やや参考になった
3. あまり参考にならなかった
4. 全く参考にならなかった
5. 内容は見ていない・覚えていない
6. 「ミズトキ」を見かけたことがない・知らない



問18. 「上下水道局ホームページ」(随時更新)についてお尋ねします。必要な情報はすぐに見つかりましたか。(〇は1つ)

1. 見つかった
2. 見つけにくかったが、なんとか見つけれられた
3. 見つけられなかった
4. ホームページがあることは知っているが、見たことがない
5. ホームページがあることを知らない



問19. あなたが利用しているSNS^{※3}は何ですか。(〇はいくつでも)

1. Facebook
2. LINE
3. Twitter
4. Instagram
5. その他 ()
6. 利用していない ⇒問21へ

〔用語解説〕

※3 SNS：ソーシャルネットワーキングサービス（Social Networking Service）の略で、登録された利用者同士が交流できるWebサイトの会員制サービスのこと

問20. SNSで豊中市上下水道局が発信している情報を見たことがありますか。

(〇は1つ)

1. ある ⇒問20-1へ
 2. ない
 3. 覚えていない・発信していることを知らない
- } ⇒問21へ

問20-1. 問20で「1. ある」に〇をつけた方にお尋ねします。情報は参考になりましたか。(〇は1つ)

1. とても参考になった
2. やや参考になった
3. あまり参考にならなかった
4. まったく参考にならなかった

問21. どのような方法なら、上下水道に関する情報を入手し易いですか。(〇はいくつでも)

1. 広報誌、パンフレットなど
2. パソコン、タブレット端末
3. 携帯電話、スマートフォン
4. テレビ
5. 上下水道局の窓口、イベント時など
6. その他（具体的に)

問22. あなたは豊中市の水道・下水道について、どのような情報を提供してほしいですか。(〇はいくつでも)

1. 財政状況
2. 料金のしくみや使われ方
3. 水道水の水质
4. 集中豪雨に対する取組みと効果
5. 環境への取り組み
6. 防災への備えや災害時の対策
7. 水まわりのトラブルの対処方法
8. 水道・下水道工事
9. 施設見学会やイベント
10. 水まわりの修繕をする民間業者
11. その他（具体的に)

問23. 上下水道に関する情報の提供や広報について、どのように感じていますか。
(○は1つ)

- | | |
|---------|---------|
| 1. 満足 | 2. やや満足 |
| 3. やや不満 | 4. 不満 |

総合評価について

問24. あなたが豊中市の水道事業について総合的に評価すれば、どれにあてはまりますか。(○は1つ)

- | | |
|---------|---------|
| 1. 満足 | 2. やや満足 |
| 3. やや不満 | 4. 不満 |

問25. あなたが豊中市の下水道事業について総合的に評価すれば、どれにあてはまりますか。(○は1つ)

- | | |
|---------|---------|
| 1. 満足 | 2. やや満足 |
| 3. やや不満 | 4. 不満 |

上下水道局に対するご意見・ご要望などございましたら、ご記入ください。

質問は以上です。ご協力ありがとうございました。

2. 事業所アンケート調査票

水道・下水道に関するアンケート調査のお願い

調査主体：豊中市上下水道局

日ごろは、本市の上下水道をご利用いただきありがとうございます。

上下水道局では、お客さまのニーズを把握するため、3年に1度アンケート調査を行っております。お忙しいところ大変恐縮ですが、下記の調査目的をご理解のうえ、ご協力くださいますよう、よろしくお願いいたします。

調査目的

お客さまが上下水道にどのような思いをお持ちかを把握し、今後の上下水道事業のあり方を検討するための基礎資料とします。

アンケート対象者

大阪府豊中市内にある事業所の中から無作為に抽出した300事業所を対象に実施しています。集計は統計的に処理するため、回答することでご迷惑をおかけすることはありません。

■ご回答に当たってのお願い

- ① 回答は、大阪府豊中市内にある事業所での水の使用状況についてご存じの方にご記入いただきますようお願いいたします。
- ② 「○は1つ」「○はいくつでも」などの指定に従ってご回答ください。回答は、選択肢の中からあてはまる番号を○で囲んでください。「その他」にあてはまる場合は、ご面倒ですが、()内になるべく具体的にご記入ください。
- ③ 本調査は、豊中市上下水道局の委託により、株式会社エム・アールビジネスが実施しております。調査票は、**7月25日(月)**までに、返信用封筒(切手不要)に封入して、そのままポストにご投函ください。

■インターネットでも回答できます■

下記URLまたはQRコードより「豊中市電子申込システム」の回答ページへアクセスし、ご回答ください。

(パソコン用URL)

<https://bit.ly/toyonakajogesuido-ji>

(スマートフォンからは)



パソコン用とページは共通ですので、スマートフォンで読み取ったQRコードをメール転送いただくと、パソコンからのご回答が便利になります。

このアンケート調査についてのお問い合わせは、下記へお願いいたします。

委託業者：株式会社エム・アールビジネス

住 所：大阪府中央区備後町2丁目4番9号

電 話：0120-236-235 (受付時間：祝日を除く月～金 9:00～17:00)

担 当：山口

※お問い合わせの際には、「豊中市上下水道に関するアンケート調査」とお申し出ください。

事業所について

問1. あなたの事業所についてお聞きします。

事業所名 (差し支えなければご記入 をお願いします)	
業種 (〇は1つ)	1. 建設業 2. 製造業 3. 運輸業 4. 卸売・小売業 5. 金融・保険業 6. 不動産業 7. 飲食・宿泊業 8. 医療・福祉 9. 教育 10. サービス業 11. その他(具体的に)
従業員数(総人数) (〇は1つ)	1. 0~10人 2. 11~50人 3. 51~100人 4. 101~200人 5. 201~300人 6. 301人以上
直近1か月間の 水道使用量※ (〇は1つ)	1. 50m ³ 以下 2. 51~100m ³ 3. 101~500m ³ 4. 501~1,000m ³ 5. 1,001~2,000m ³ 6. 2,001~3,000m ³ 7. 3,001~5,000m ³ 8. 5,001~10,000m ³ 9. 10,001m ³ 以上

※水道使用量をご不明な場合は、「水道・下水道使用水量のお知らせ」をご覧ください。使用水量の検針は、2か月に1度の場合もありますのでご注意ください。

水道水の利用状況について

問2. 水道水以外で利用している水資源はありますか。(〇はいくつでも)

1. 井戸水	2. 再生水
3. 工業用水	4. 雨水
5. ウォーターサーバー	6. その他(具体的に)
7. 利用していない ⇒問2-2へ	

問2-1. 問2で「1. 井戸水」~「6. その他」と答えた方にお尋ねします。

その理由は何ですか。(〇はいくつでも)

1. コスト削減	2. 水資源・環境への配慮
3. 災害時・緊急時の備え	4. その他(具体的に)

⇒問3へ



豊中市上下水道局キャラクター
アクッピー

TOYONAKA

問2-2. 問2で「7. 利用していない」と答えた方にお尋ねします。今後利用を検討している水資源はありますか。(〇はいくつでも)

- | | |
|--------------|---------------|
| 1. 井戸水 | 2. 再生水 |
| 3. 工業用水 | 4. 雨水 |
| 5. ウォーターサーバー | 6. その他(具体的に) |
| 7. 利用予定はない | 8. わからない |

問3. 節水に取り組んでいますか。(〇はいくつでも)

- | | |
|----------------|------------------------|
| 1. 節水型機器の利用 | 2. 地下水や井戸水、雨水、再生水などの利用 |
| 3. 社内、社外への呼び掛け | 4. その他(具体的に) |
| 5. 取り組んでいない | 6. わからない |

問4. 今後の水道使用量の傾向はどうなりますか。(〇は1つ)

- | | |
|---------------|---------------|
| 1. 増える ⇒問4-1へ | 2. 減る ⇒問4-2へ |
| 3. 変化なし ⇒問5へ | 4. わからない ⇒問5へ |

問4-1. 問4で「1. 増える」と答えた方にお尋ねします。その理由は何ですか。(〇はいくつでも)

- | | |
|---------------|-------------------|
| 1. 事業規模の拡大 | 2. 営業日数・時間の延長 |
| 3. 顧客の増加 | 4. 地下水や雨水などの利用を廃止 |
| 5. その他(具体的に) | |

⇒問5へ

問4-2. 問4で「2. 減る」と答えた方にお尋ねします。その理由は何ですか。(〇はいくつでも)

- | | |
|------------|-------------------|
| 1. 事業規模の縮小 | 2. 営業日数・時間の短縮 |
| 3. 顧客の減少 | 4. 地下水や雨水などの利用を予定 |
| 5. 節水の強化 | 6. その他(具体的に) |

問5. 災害時等の断水に備えて、どのような対策を行っていますか。(〇はいくつでも)

- | | |
|-----------------------|---------------------|
| 1. 貯水槽を設置している | 2. ポリタンクなどで水を備蓄している |
| 3. 自己水源(地下水など)を確保している | |
| 4. その他(具体的に) | |
| 5. 特に対策は行っていない | 6. わからない |

総合評価について

問6. あなたが豊中市の水道事業について総合的に評価すれば、どれにあてはまりますか。(〇は1つ)

- | | | | |
|---------|--------|---------|--------|
| 1. 満足 | ⇒問7へ | 2. やや満足 | ⇒問7へ |
| 3. やや不満 | ⇒問6-1へ | 4. 不満 | ⇒問6-1へ |

問6-1. 問6で「3. やや不満」「4. 不満」と答えた方にお尋ねします。
その理由は何ですか。(〇はいくつでも)

- | | |
|-------------------|-------------------|
| 1. 水道料金が安い | 2. 局職員の窓口・電話対応が悪い |
| 3. 広報・情報提供が不足している | 4. 地震などの災害対策が不安 |
| 5. 経営が非効率 | 6. 環境配慮が足りない |
| 7. 断水が多い | 8. 水道水の水質が悪い |
| 9. 水がおいしくない | 10. その他(具体的に) |

問7. あなたが豊中市の下水道事業について総合的に評価すれば、どれにあてはまりますか。(〇は1つ)

- | | | | |
|---------|---------|-------|--------|
| 1. 満足 | 2. やや満足 | | |
| 3. やや不満 | ⇒問7-1へ | 4. 不満 | ⇒問7-1へ |

問7-1. 問7で「3. やや不満」「4. 不満」と答えた方にお尋ねします。
その理由は何ですか。(〇はいくつでも)

- | | |
|-------------------|-------------------|
| 1. 下水道使用料が高い | 2. 局職員の窓口・電話対応が悪い |
| 3. 広報・情報提供が不足している | 4. 地震などの災害対策が不安 |
| 5. 経営が非効率 | 6. 環境配慮が足りない |
| 7. 下水がよく詰まる | 8. 集中豪雨への対応が不安 |
| 9. その他(具体的に) | |

上下水道局に対するご意見・ご要望などございましたら、ご記入ください。

質問は以上です。ご協力ありがとうございました。

水道・下水道に関するアンケート調査
報告書

令和5年（2023年）3月

【発行】豊中市上下水道局 経営部 経営企画課

〒560-0022 豊中市北桜塚4-11-18

TEL 06-6858-2921 FAX 06-6858-4883