

## 第2章 上下水道を取り巻く状況

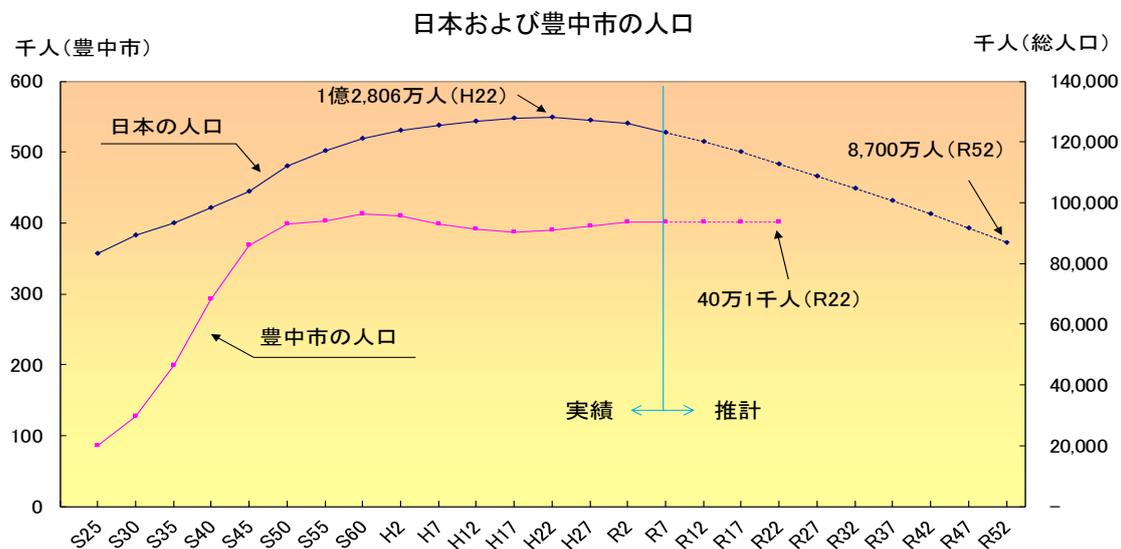
### 人口と水需要の動向

#### ■人口の動向

国立社会保障・人口問題研究所が令和5年（2023年）4月に公表した日本の将来人口推計（出生中位推計（出生率1.36人））によると、日本の総人口は、平成22年（2010年）の1億2,806万人をピークに減少に転じ、長期の人口減少過程局面に入っており、令和52年（2070年）には8,700万人まで減少すると予測されています。

本市の人口は、昭和62年（1987年）の41万7千人をピークに減少傾向にあり、平成17年（2005年）から令和2年（2020年）までは増加傾向に転じたものの、その後、再度減少傾向に転じ、令和6年（2024年）時点で39万8千人となっています。

令和5年（2023年）3月に「第4次豊中市総合計画後期基本計画」の策定に伴って、改訂された「人口ビジョン※」では、市の人口推移および人口推計をふまえ、令和22年（2040年）の将来展望人口は現状の規模を維持することを想定し、40万1千人と推計しています。



日本の人口：国立社会保障・人口問題研究所のデータをもとに作成  
 豊中市の人口：第4次豊中市総合計画後期基本計画をもとに作成

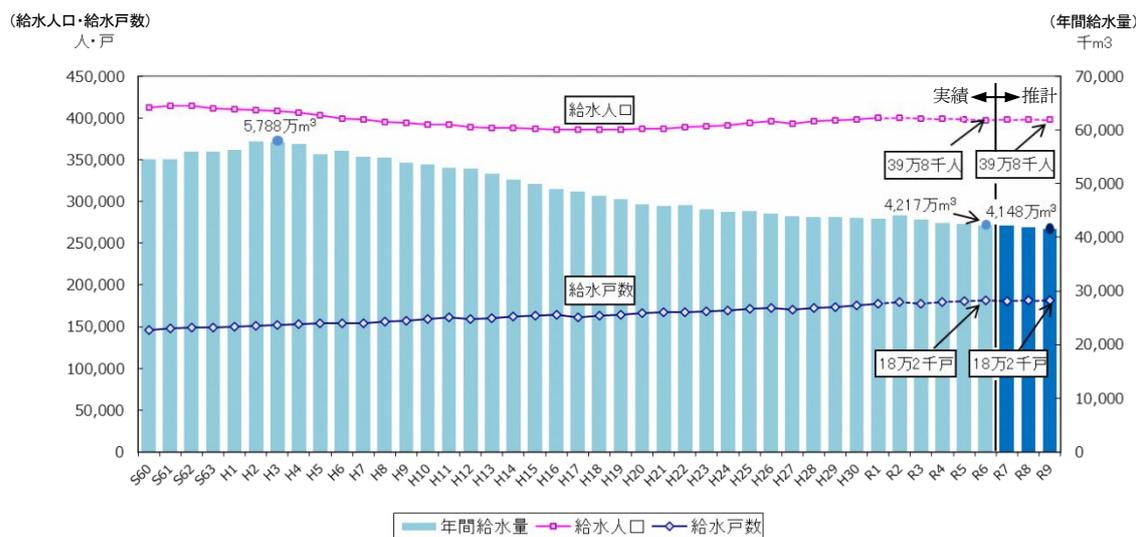
■水需要の動向

本市の給水人口<sup>\*</sup>は、人口と同様、将来的には減少が見込まれます。一方、給水戸数<sup>\*</sup>は、核家族化<sup>\*</sup>の進展により増加傾向にありますが、今後は減少に転じると予測しています。

水需要は、平成2年度（1990年度）の5,788万<sup>m</sup>3をピークに減少し続けており、令和6年度（2024年度）末現在において4,217万<sup>m</sup>3と、ピーク時に比べて約1,500万<sup>m</sup>3減少しています。近年の減少傾向はやや緩やかとなっていますが、一般家庭における節水意識の高まりやライフスタイルの変化、節水型機器の普及や工場・大規模商業施設などの大口利用のお客さまにおける地下水の利用、さらには、人口減少・少子高齢化の進行を考慮すれば、水需要の減少傾向は今後も続くものと考えられます。

上下水道事業にとって水需要の減少は、水道料金・下水道使用料収入の減少による経営の圧迫や施設稼働率の低下などさまざまな問題を引き起こします。

豊中市の給水人口・給水戸数・年間給水量の推移



## 水源と水質

### ■水源

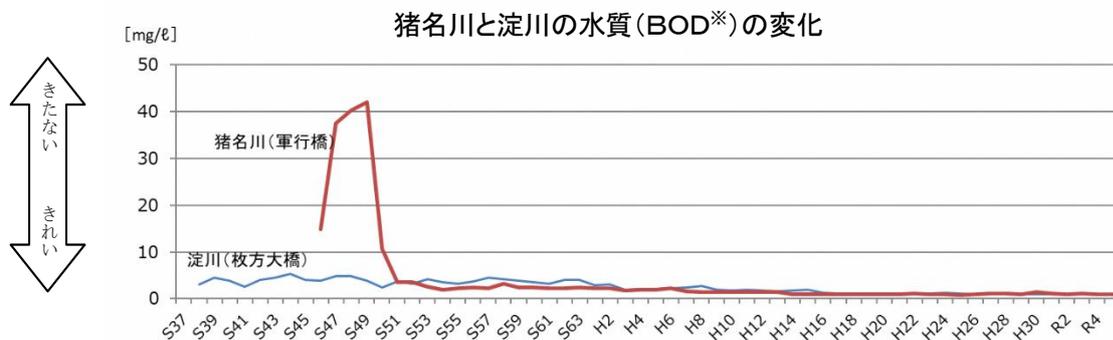
本市の水道は、淀川と猪名川を水源としています。淀川の水は、大阪広域水道企業団\*で浄水処理したものを受水し、猪名川の水は、本市で浄水処理したもの（自己水）を供給しています。供給割合は、受水が約9割、自己水が約1割となっています。

自己水を製造するにあたり、取水から浄水までを行う施設を自ら保有し、維持管理を行っています。これらの施設は昭和30年代（1950年代半ば～1960年代半ば）に建設したものが多く、取水量の減少などから、将来の存廃について検討を行ってきた経緯があります。



### ■水源の水質

猪名川や淀川の水質は、下水道の整備や工場排水の規制強化などによって改善が進み、近年ではBOD\*の数値に大きな変化はみられず、比較的良好な状態です。しかしながら、環境中の生物変化や気候変動により、数値が悪化する場合があります。



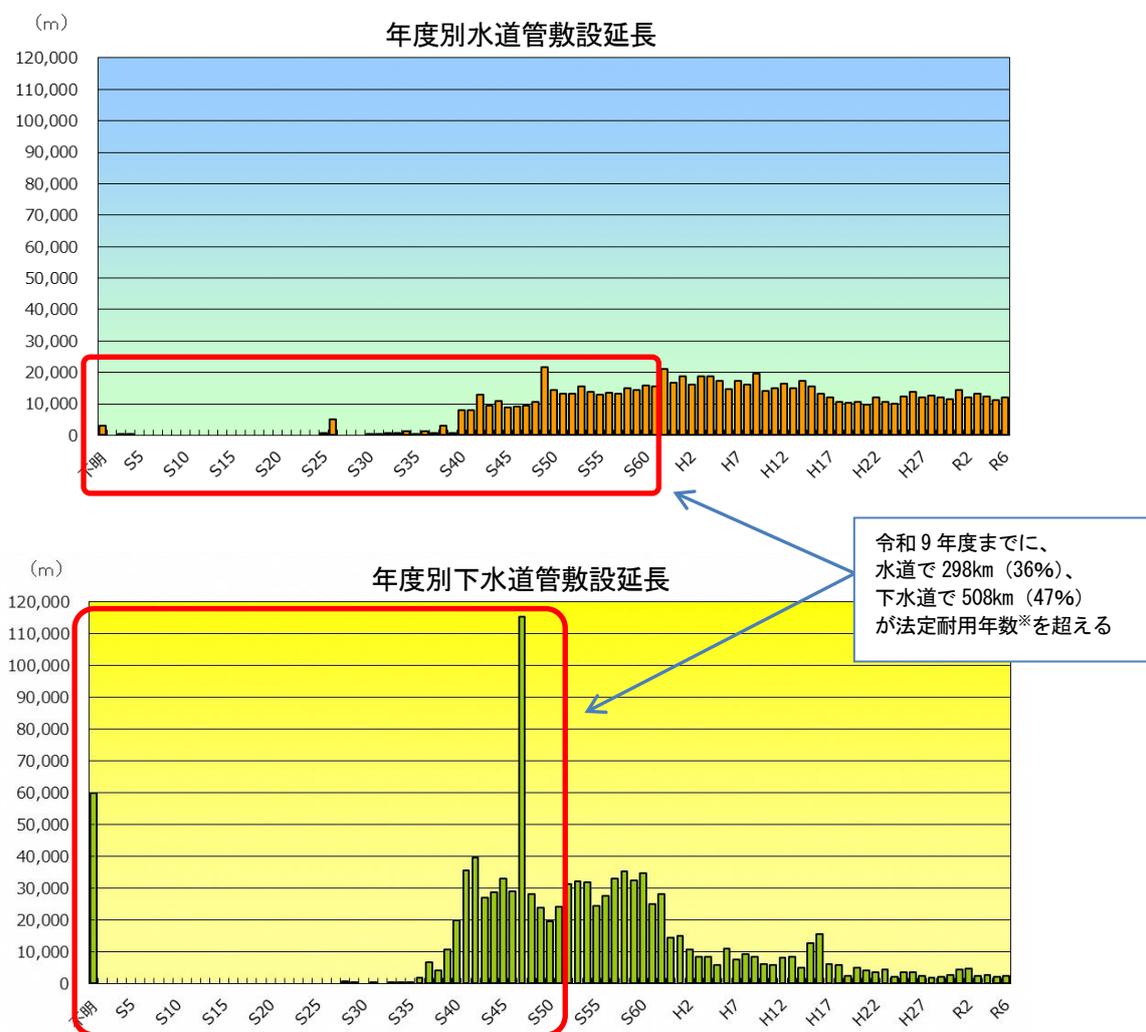
今後も安全で安心して利用できる水をお届けするために、水源の保全をはじめ、施設の適切な維持管理、厳重な水質監視を行うとともに、水質基準の強化や突発的な事故への対応が引き続き必要となっています。

**施設の老朽化**

上下水道をはじめ、電気、ガス等のライフラインは、人口の増加や国の発展とともにこれまで多くの施設が整備され、私たちの生活や産業を支えています。

本市の上下水道施設についても同様に、昭和30年代から40年代（1950年代半ば～1970年代半ば）までの高度経済成長期を中心に、面的、量的拡大を図りながら急速に整備を進め、公衆衛生の向上や生活環境の改善などに寄与してきました。

上下水道は、毎日の生活や都市の機能に欠くことができないものであり、老朽化や災害などにより施設が機能停止してしまうと甚大な影響を及ぼしてしまいます。そのため、上下水道事業を安定的に維持していくために、これまでの間、老朽化した施設を順次更新してきましたが、今後も、計画的かつ継続的な改築更新事業が必要不可欠となっています。



## 自然災害リスクの増大

近年頻発する大規模地震をはじめ、気候変動が原因と考えられる局地的大雨、大型台風、異常少雨など自然災害のリスクが増大しています。

### ■上町断層帯\*

中央防災会議\*・専門委員会が平成20年(2008年)5月に発表した内容によると、近畿圏では、上町断層帯\*によるマグニチュード7クラスの大規模地震が今後発生するおそれがあり、経済被害規模は最大で74兆円、水道では約750万人(約290万件)の断水、下水道では約390万人(約150万件)がトイレ等の機能支障に遭うと予想されています。

### ■大規模地震と風水害

平成23年(2011年)3月に発生した東北地方太平洋沖地震は、日本の観測史上最大のマグニチュード9.0を記録し、津波や液状化現象によって東北地方と関東地方の太平洋沿岸部に壊滅的な被害をもたらしました。

この地震では、揺れや液状化による上下水道施設の損傷だけでなく、津波による浸水被害、さらには原子力発電所の事故による放射能の影響といった、新たな課題が浮かび上がりました。



東日本大震災の被災地での下水道管調査のようす(宮城県多賀城市)

平成28年(2016年)4月に発生した熊本地震では、上下水道施設の損傷に加え、地下水脈の変化による取水不良が生じたことから、基幹管路の一層の耐震化とともに水源の複数化の重要性について再認識することとなりました。



熊本地震の被災地での給水活動のようす(熊本県熊本市)

平成30年(2018年)7月豪雨では、中国・四国地方を中心に、河川の氾濫や土砂災害などが発生し、浄水場や下水処理場の機能が停止しました。頻発する局地的大雨や大型台風の被害に備えるために、国土交通省は下水道施設の耐水化\*を推進しています。

本市は、公益社団法人日本水道協会\*大阪府支部長都市として、それぞれの被災都市に職員を派遣し、応急給水活動等に従事しました。

また、東日本大震災の被災地では、国土交通省と宮城県からの要請を受け、下水道管調査にも従事しました。

### ■豊中市の被害

本市は、平成6年(1994年)に記録的な大渇水と局地的大雨による浸水被害を受けました。翌平成7年(1995年)の阪神淡路大震災では、府内で唯一の激甚災害地域\*に指定されるなど、大きな被害を受けました。また、平成18年(2006年)にも、記録的な局地的大雨による浸水被害を経験しています。平成30年(2018年)の台風第21号では、建物の損壊や倒木のほか、大規模な停電による断水など大きな被害を受けました。



平成7年(1995年)1月17日に発生した阪神淡路大震災で被害を受けた家屋(庄内栄町)

### ■豊中市の災害対策

水道施設は、令和元年度(2019年度)で、配水池の耐震化が完了し、令和3年度(2021年度)には、停電による断水対策として加圧地域\*で非常用発電設備の設置を行いました。一方で管路の耐震適合率\*は令和6年度(2024年度)末現在で39%となっています。

下水道施設は、令和3年度(2021年度)で、下水処理場やポンプ場の耐震化が完了し、管渠についても概ね耐震性能を有しています。今後は上下水道システムの急所施設\*や避難所等の重要施設に接続する上下水道管路等について、上下水道一体での耐震化を進めます。

一方、津波については、南海トラフ巨大地震による影響が懸念されていますが、本市の上下水道施設に大きな影響がないことが、大阪府や大阪広域水道企業団\*の検証で示されています。

自然災害は、いつ、どこで発生するか分からないうえ、ひとたび発生するとその影響は計り知れないものとなります。

特に、水道、下水道、電気、ガス等のライフラインが被害を受けると、日常生活や社会活動に多大な影響を及ぼしてしまうことから、緊急性や最低限確保すべき機能などを明確にし、防災と減災の観点から、地域特性に応じた計画的な取り組みが必要となっています。

**環境・エネルギー問題**

地球温暖化\*問題をはじめ、石油や天然ガス等のエネルギー資源の枯渇、経済社会の発展による廃棄物の増加、都市化の進展に伴う水環境への影響など、今や環境問題は世界共通の課題として、その対策の重要性がより一層高まっています。

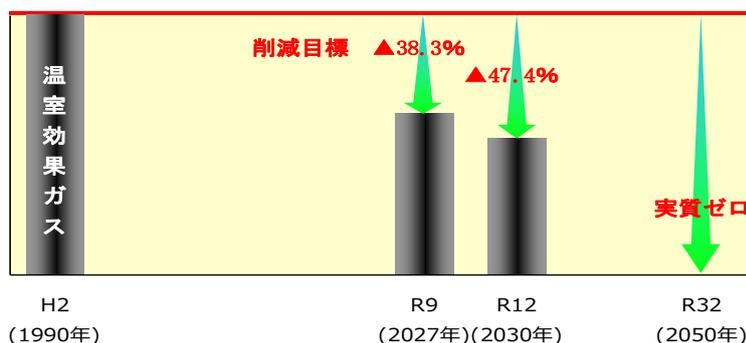
**■地球温暖化**

地球温暖化\*については、海面の上昇や局地的大雨、大型台風といった異常気象を引き起こすなど、私たちの生活や自然環境に著しい影響を及ぼすことが懸念されています。

こうしたことから、令和4年(2022年)3月に「とよなか・ゼロカーボンプラン」を策定し、市民1人あたり温室効果ガス排出量を、令和32年度(2050年度)までに実質ゼロ(平成2年度(1990年度)比)にする目標を掲げています。



豊中市における温室効果ガス削減目標



(「第2次豊中市地球温暖化防止地域計画(改定)「とよなか・ゼロカーボンプラン」をもとに作成)

また、上下水道事業における電力使用量をみると、令和5年度(2023年度)における豊中市公共施設全体の総電力使用量約63,205千kWhに対し、上下水道事業の電力使用量は約14,031千kWhを消費しています。

こうしたことから、上下水道事業では、環境負荷の低減に向けた主体的かつ積極的な対応が必要となっています。

また、上下水道では、水力、下水処理水、下水熱、汚泥等といった特有の資源を有しており、これらの資源を有効に活用していくことも、これからの環境対策として注目されています。

■水循環

上下水道システムは、自然界の水循環系<sup>※</sup>の中に組み込まれていることから、平成26年(2014年)に施行された水循環基本法<sup>※</sup>では、河川流域単位で総合的な水管理を実現していくことが求められています。

水循環系<sup>※</sup>のイメージ



■不明水<sup>※</sup>の対応

下水道整備が進む一方で、下水道管への不明水<sup>※</sup>の流入についても対策を講じていく必要があります。不明水<sup>※</sup>は、下水処理施設の負担や処理費用の増加につながり、下水道事業経営に影響を与える一因となっています。

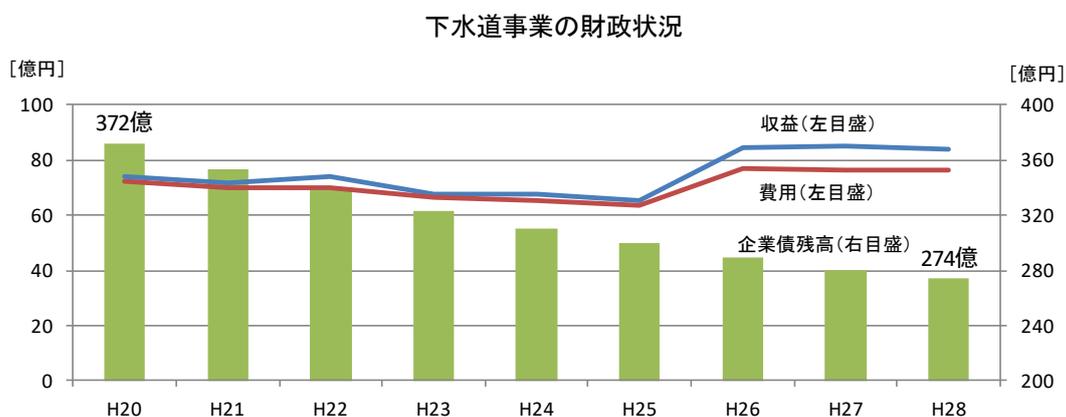
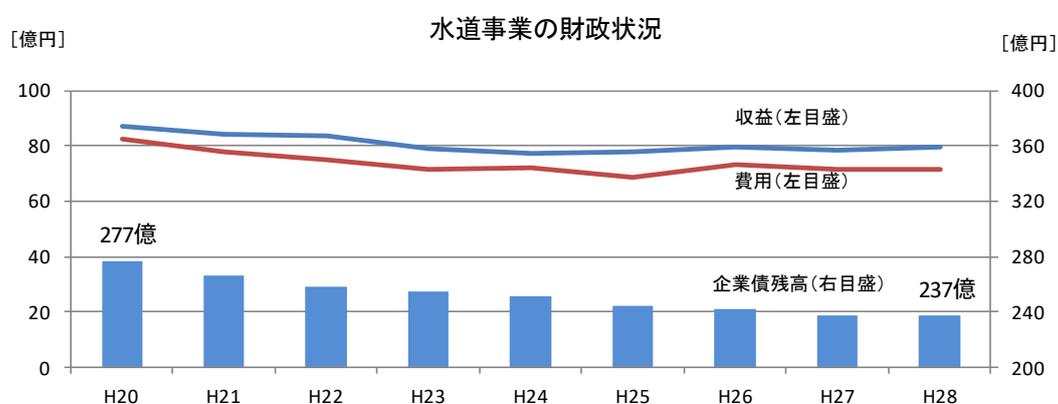
本市では、全国的にも課題となっている不明水<sup>※</sup>対策の検討を進めるため、原因の究明に向けた調査を行っています。

**経営基盤の現状**

**■財政状況**

上下水道を次の世代に健全な形で引き継ぐために、これまで「とよなか水未来構想」に掲げた施策を着実に進め、経営の効率化に取り組み、この間収入が支出を上回るとともに、借入金となる企業債を順調に縮減してきました。

今後は、老朽化した上下水道施設の更新や耐震化を行うためには、多額の経費が必要となるため、利益や資金\*の確保について、検討を進めていかなければなりません。

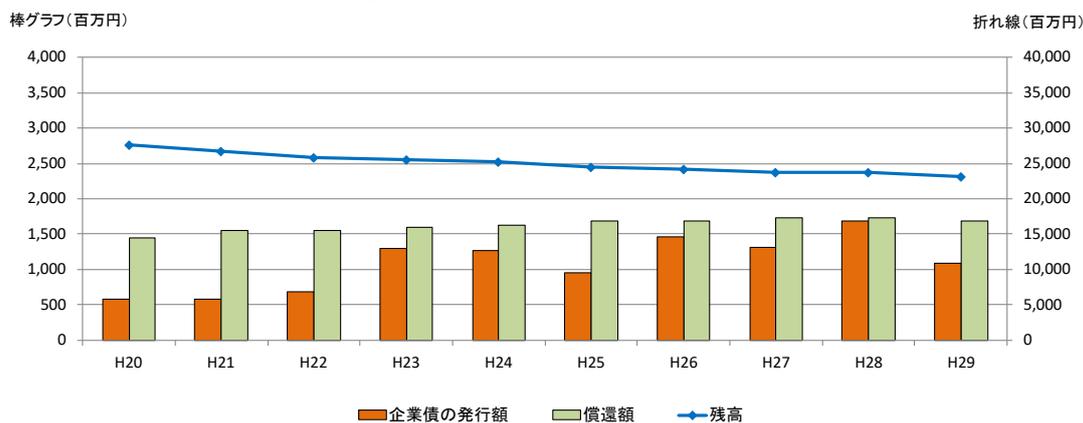


〈水道事業〉

財政状況の推移

収益的収支		(単位:百万円 税込)									
年度	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	
水道事業収益	8,709	8,406	8,366	7,889	7,758	7,784	7,980	7,849	7,957	7,758	
給水収益	7,925	7,735	7,611	7,146	7,092	7,081	6,999	6,891	6,859	6,845	
長期前受金 <sup>※</sup> 戻入	-	-	-	-	-	-	209	231	215	210	
その他(受託事業収益など)	784	672	755	743	667	703	772	726	883	702	
水道事業費用	8,263	7,794	7,508	7,135	7,213	6,882	7,323	7,128	7,184	7,080	
人件費	1,381	1,184	1,330	1,139	1,246	1,115	1,227	1,248	1,288	1,234	
受水費	3,741	3,649	3,277	3,207	3,163	2,931	2,870	2,841	2,797	2,798	
減価償却費 <sup>※</sup>	1,237	1,253	1,213	1,219	1,171	1,334	1,554	1,544	1,561	1,603	
支払利息	904	804	770	713	670	597	570	545	508	473	
繰延勘定償却	38	17	0	0	0	0	0	0	0	0	
その他(委託料など)	962	887	919	857	962	905	1,102	949	1,030	971	
当年度純損益	447	612	858	755	546	902	657	721	773	678	
資本的収支		(単位:百万円 税込)									
資本的収入	2,288	628	928	2,018	2,545	1,097	1,720	1,524	1,976	1,361	
企業債	2,228	586	856	1,774	2,340	952	1,457	1,312	1,682	1,091	
その他(他会計負担金など)	60	42	73	244	205	145	262	212	294	270	
資本的支出	3,990	2,389	2,808	3,825	4,433	3,017	3,755	3,567	4,058	3,414	
建設改良費 <sup>※</sup>	890	838	1,083	1,750	1,731	1,338	2,062	1,834	2,333	1,734	
企業債償還金	3,100	1,551	1,725	2,075	2,701	1,679	1,693	1,733	1,725	1,680	
資本的収支差引額	▲1,703	▲1,761	▲1,879	▲1,807	▲1,887	▲1,920	▲2,036	▲2,043	▲2,082	▲2,053	
資金剰余額 <sup>※</sup>		(単位:百万円)									
	881	1,040	1,288	1,546	1,643	2,039	2,192	2,331	2,570	2,724	

企業債の発行額、償還額及び残高の推移

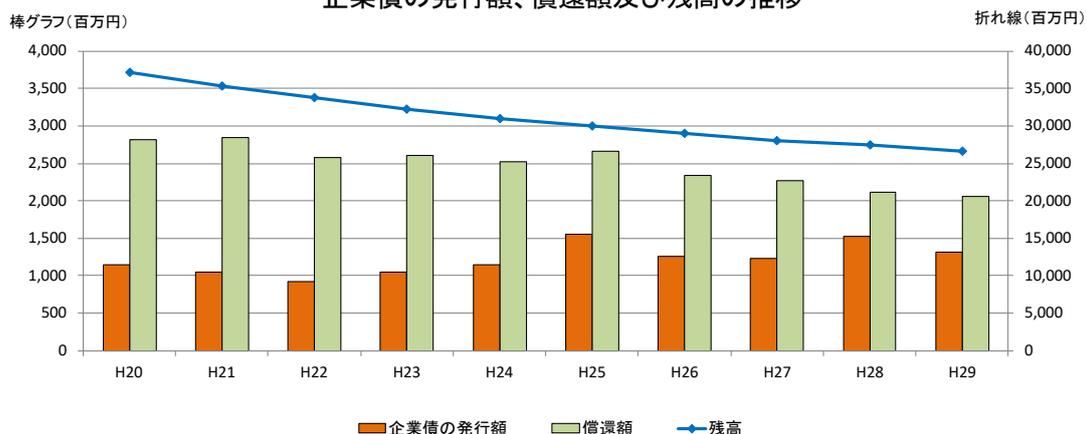


〈下水道事業〉

財政状況の推移

収益的収支										
(単位:百万円 税抜)										
年度	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29
下水道事業収益	7,433	7,199	7,384	6,782	6,779	6,550	8,435	8,516	8,388	8,549
下水道使用料	4,022	3,920	3,951	3,822	3,804	3,816	3,831	3,769	3,754	3,737
雨水処理負担金	2,972	2,921	2,996	2,772	2,780	2,552	2,533	2,541	2,516	2,514
長期前受金 <sup>※</sup> 戻入	-	-	-	-	-	-	1,903	2,038	1,941	1,944
その他収入(他会計補助金など)	440	358	437	188	195	182	169	168	177	354
下水道事業費用	7,206	6,971	7,025	6,624	6,507	6,338	7,696	7,615	7,629	7,755
人件費	1,062	924	980	703	724	702	625	635	734	732
減価償却費 <sup>※</sup>	2,807	2,767	2,806	2,784	2,782	2,787	4,050	4,056	4,047	4,066
支払利息	1,245	1,146	1,088	899	803	705	658	610	557	510
その他支出(委託料など)	2,091	2,135	2,151	2,238	2,198	2,144	2,364	2,315	2,292	2,447
当年度純損益	227	228	359	159	272	212	712	897	756	794
資本的収支										
(単位:百万円 税込)										
資本的収入	2,456	1,882	3,857	2,609	3,048	2,488	2,048	1,729	2,555	2,124
企業債	1,475	1,054	3,093	1,962	2,265	1,546	1,260	1,236	1,521	1,307
国庫補助金	729	662	617	518	659	772	624	333	872	682
他会計負担金	157	165	134	116	111	139	154	149	145	126
その他(工事負担金など)	96	2	14	14	14	30	10	11	18	9
資本的支出	5,354	4,945	6,664	5,437	5,745	5,410	4,726	4,629	5,232	5,400
建設改良費 <sup>※</sup>	2,207	2,076	1,910	1,885	2,108	2,745	2,388	2,361	3,117	3,344
企業債償還金	3,147	2,869	4,753	3,552	3,637	2,665	2,338	2,268	2,115	2,056
その他(貸付金)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
資本的収支差引額	▲2,898	▲3,063	▲2,807	▲2,829	▲2,697	▲2,923	▲2,678	▲2,900	▲2,677	▲3,276
(単位:百万円)										
資金剰余額 <sup>※</sup>	816	840	1,290	1,498	1,953	2,164	2,507	2,686	3,090	2,968

企業債の発行額、償還額及び残高の推移



### ■人材の確保および育成

団塊世代の職員が順次退職する一方で、雇用形態の多様化などにより人材の確保に努めているなか、組織や職場環境が転換期を迎え、長年の技術力をいかに短期間に継承・習得していくかという課題、さらには、情報システムの構築とあわせて情報リテラシーの向上や情報セキュリティの強化などに取り組んできました。今後、時代の変革の中で事業の継続に必要な人材の確保に加え、質の高い研修を通じて職員の育成を行っていく必要があります。

### ■新たな経営手法の検討

水需要の減少により収入の確保が厳しさを増す一方で、施設の老朽化や、地震・局地的大雨といった自然災害への対策が急務となっています。将来にわたって安定した上下水道事業を運営していくためには、経営基盤を強化していかなければなりません。このため、民間資源の活用のほか、多様な形態の広域化を視野に入れた取り組みも求められます。現在、大阪府内の水道事業では、大阪広域水道企業団<sup>※</sup>を中心として、府域一水道をめざした事業統合のほか、施設の共同化や業務連携など、新たな広域化について検討が進められています。

### ■中長期的視点からの経営（アセットマネジメント<sup>※</sup>）

高度経済成長期等に急速に整備してきた施設の老朽化が進行している一方で、水需要の減少などにより改築更新のための資金<sup>※</sup>の確保が大きな課題となっています。

将来にわたって安定した上下水道事業を運営していくためには、中長期的な視点を踏まえた経営手法が重要となっており、施設、財政、人材といった経営基盤の強化を組織的に実践するアセットマネジメント<sup>※</sup>（資産管理）手法の導入が重要となっています。

特に今後、少子高齢化社会の到来により労働力の減少は避けられない点を踏まえ、人材の確保と業務のあり方について、適切な対応が求められます。

## 経営状況

### ■現状分析の手法

上下水道事業を経営するにあたっては、経営資源の要素である「ヒト・モノ・カネ」を有効に活用していく必要があります。

そのうえで、経営の現状を的確に把握するため、数多くある経営指標<sup>\*</sup>のなかから、特にサービスの安定的な提供を行うにあたり、ポイントとなる施設や財務の効率性、安全性に関する指標について分析し、中核市<sup>\*</sup>平均（水道事業：57市、下水道事業：62市）との比較を行いました。

経営分析の内容とポイント

分析視点	経営資源	分析内容	指標（例）	ポイント （改善の方向性）
効率性 × 安全性	ヒト	<ul style="list-style-type: none"> <li>・人的資源を効率的に活用できているか。</li> <li>・人員数は適切か。</li> <li>等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員1人あたり指標等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経営分析（＝健康診断）を行い、経営上の課題を洗い出す。</li> <li>・課題を解決するための具体的な目標を設定し、目標達成のためのアクションプランを検討する。</li> <li>・アクションプランの確実な実行を通じ、経営基盤の強化に繋げる。</li> </ul>
	モノ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設等の老朽化対策は行われているか。</li> <li>・施設等は適切に稼働しているか。</li> <li>・施設等の規模は適正か。</li> <li>等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・管路経年化率</li> <li>・施設利用率等</li> </ul>	
	カネ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経費が収益で賄われているか。</li> <li>・費用構造の弾力性は保たれているか。</li> <li>・資金を一定水準確保できているか。</li> <li>・企業債を一定水準以下に抑えているか。</li> <li>等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経費回収率</li> <li>・費用内訳分析</li> <li>・流動比率</li> <li>・債務償還年数等</li> </ul>	

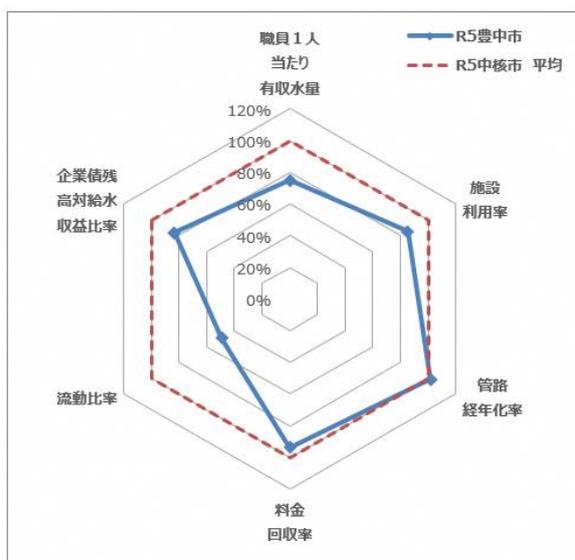
### ■現状分析結果

代表的な経営指標<sup>\*</sup>として、水道事業については「水道事業ガイドライン」、下水道事業については「下水道維持管理サービス向上のためのガイドライン」があります。これらをツールとして活用することで、経年的な変化を捉えたり、類似団体と比較したりするなど、客観的な現状分析が可能となります。

○水道事業の現状分析

項目	経営指標*	単価	優位性 <sup>注)</sup>	指標の意味	平成27年度 (2015年度) 豊中市	令和5年度 (2023年度) 豊中市	令和5年度 (2023年度) 中核市 <sup>注)</sup> 平均				
	計算式										
ヒト	職員1人当たり有収水量*	千m <sup>3</sup> /人	↑	1年間における損益勘定所属職員1人当たりの料金徴収の対象となつた有収水量 <sup>*</sup> を示す。	365	303	404				
	=年間総有収水量 <sup>*</sup> /損益勘定所属職員数										
モノ	施設利用率	%	↑	施設、設備の利用状況や適正規模を示す。	55	54	63				
	=一日平均配水量/一日配水能力×100										
モノ	管路経年化率	%	↓	法定耐用年数 <sup>*</sup> を超えた管路延長の割合を示す。	24	29	29				
	=法定耐用年数 <sup>*</sup> を経過した管路延長/管路延長×100										
カネ	料金回収率	%	↑	料金で回収すべき経費について、どの程度回収できているかを示す。	100	96	103				
	=供給単価/給水原価×100										
	流動比率	%	↑					1年以内に支払うべき債務に対して支払い可能な現金などがあるかを示す。	121	157	319
	=流動資産 <sup>*</sup> /流動負債 <sup>*</sup> ×100										
企業債残高対給水収益比率	%	↓	収入規模に対する企業債残高の水準を示す。	345	349	292					
=企業債残高合計/給水収益×100											

注) 優位性：「↑」一般的に高いほうが好ましい、「↓」一般的に低いほうが好ましい



【グラフの見方】

- 各指標数値（グラフ内青色線）について、中核市<sup>※</sup>（水道事業：57市）の平均値を（グラフ内赤色線）100%と設定し、両数値の乖離割合を示す。
- グラフの外側ほど好数値を示す。

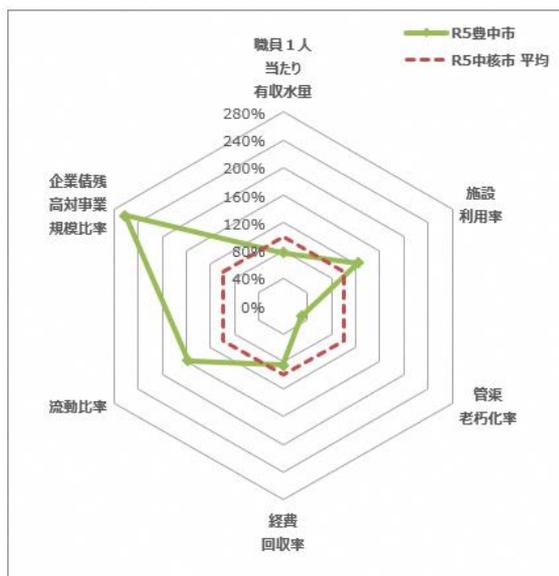
○現状分析結果から認識した課題

- ・将来にわたって職員配置のあり方の検討が必要
- ・保有施設等の更なる有効活用が求められる
- ・計画的な管路の改築更新が求められる
- ・水道料金収入の減、更新投資の増の影響を正確に把握し、対処することが必要
- ・資金<sup>\*</sup>保有の適正規模について検討が必要
- ・企業債について「世代間負担の公平性」の検討が必要
- ・上記の点を踏まえ「料金のあり方」について検討が必要

○下水道事業の現状分析

項目	経営指標*	単価	優位性 <sup>注)</sup>	指標の意味	平成27年度 (2015年度) 豊中市	令和5年度 (2023年度) 豊中市	令和5年度 (2023年度) 中核市 <sup>注)</sup> 平均
	計算式						
ヒト	職員1人当たり有収水量*	千m <sup>3</sup> /人	↑	1年間における損益勘定所属職員1人当たりの料金徴収の対象となった有収水量 <sup>*</sup> を示す。	710	549	712
	=年間総有収水量 <sup>*</sup> /損益勘定所属職員数						
モノ	施設利用率	%	↑	施設、設備の利用状況や適正規模を示す。	73	64	52
	=晴天時一日平均処理水量/晴天時現在処理能力×100						
モノ	管渠老朽化率	%	↓	法定耐用年数 <sup>*</sup> を超えた管渠延長の割合を示す。	4	36	11
	=法定耐用年数 <sup>*</sup> を超過した管渠延長/管渠延長×100						
カネ	経費回収率	%	↑	使用料で回収すべき経費について、どの程度回収できているかを示す。	103	86	101
	=下水道使用料収入/汚水処理原価(公費負担分を除く)×100						
	流動比率	%	↑				
=流動資産 <sup>*</sup> /流動負債 <sup>*</sup> ×100							
企業債残高対事業規模比率		%	↓	収入規模に対する企業債残高の水準を示す。	273	282	738
=(企業債残高-一般会計負担額)/(営業収益-受託工事収益-雨水処理負担金)×100							

注) 優位性:「↑」一般的に高いほうが好ましい、「↓」一般的に低いほうが好ましい



【グラフの見方】

- 各指標数値(グラフ内緑色線)について、中核市<sup>\*</sup>(下水道事業:62市)の平均値を(グラフ内赤線)100%と設定し、両数値の乖離割合を示す。
- グラフの外側ほど好数値を示す。

○現状分析結果から認識した課題

- 将来にわたって職員配置のあり方の検討が必要
- 管渠は比較的健全であるが、計画的な改築更新が求められる
- 下水道使用料収入の減、更新投資の増の影響を正確に把握し、対処することが必要
- 企業債について「世代間負担の公平性」の検討が必要
- 以上の点を踏まえ「使用料のあり方」について検討が必要

なお、大阪府と兵庫県が事業主体の猪名川流域下水道原田処理場に関する収支については、現状分析の対象外としています。

### お客さまニーズの多様化

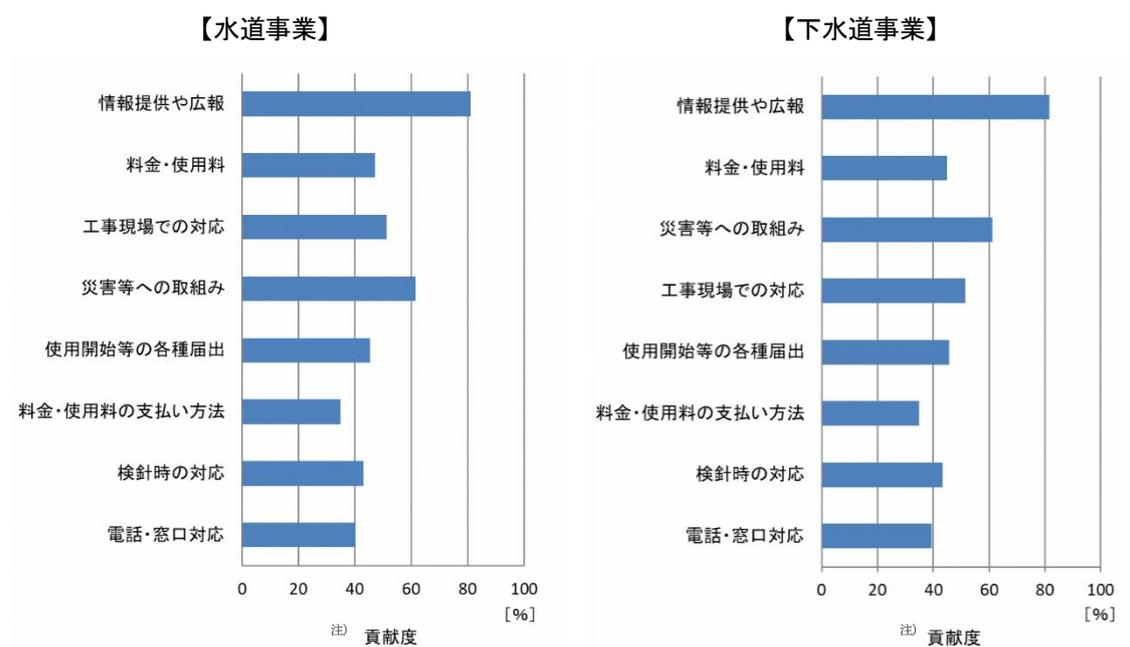
社会経済構造やライフスタイルなどの変化とともに、料金や安全性など、さまざまな分野においてお客さまのニーズが多様化してきています。

こうしたなか、上下水道に関するお客さまニーズを把握し事業運営の基礎資料とするため、3年に1度アンケート調査を実施しており、上下水道事業に対する総合評価として総合満足度を目標に設定し、継続的に向上させていくための分析を行っています。

#### ■総合満足度の向上への取り組み

総合満足度とお客さまニーズの結びつきについて分析を行ったところ、令和4年度(2022年度)に実施したアンケート調査では、総合満足度につながる取り組みとして、水道事業・下水道事業ともに、「情報提供や広報」が最も高くなっています。

#### 総合満足度の向上が期待できる取り組み

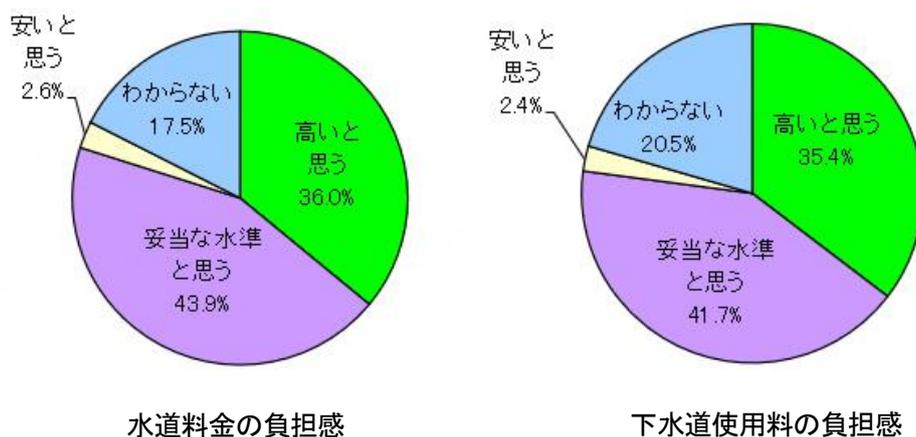


注) 貢献度：総合満足度とお客さまニーズとの結びつきの強さを示す指標のこと。この値が大きい取り組みは、対策を講じた場合に総合満足度が向上しやすい。

(豊中市水道・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)をもとに作成)

■料金

水道料金や下水道使用料などの料金については、家計や企業経営に密接に関係していることから、お客さまの料金に対する関心も高くなっています。アンケート調査では、水道料金および下水道使用料について、4割以上のお客さまが妥当と感じている一方で、3割以上のお客さまは高いと感じられているという結果になっています。



(豊中市水道・下水道に関するアンケート調査報告書(速報版)〈令和7年(2025年)10月〉をもとに作成)

今後とも安全な水の供給や下水の処理を安定的に行っていくためには、上下水道施設の改築更新や耐震化といった事業を継続的に実施していかなければなりません。そのためには、お客さまに納得して料金をご負担いただけるような透明性の高い事業運営が必要不可欠となるため、情報提供や広報の充実など、総合満足度の向上につながる取り組みを充実させていく必要があります。

