
水道・下水道に関するアンケート調査 報告書

令和2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	3
(1) 回答者の属性	3
(2) 家庭での水道水の飲用状況	4
(3) ミネラルウォーターの利用状況	6
(4) 水道水の水質について	7
(5) 水道・下水道の災害等の対応について	13
(6) 料金について	25
(7) サービスについて	36
(8) 広報について	57
(9) 水道・下水道事業に対する総合評価	71
III. 顧客満足度構造の分析	75
1. 分析の考え方と方法	75
(1) 分析の考え方	75
(2) 分析に用いたロジックツリー	75
(3) 分析の方法	76
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	78
(1) 総合満足度への貢献度と部分満足度の関係性	78
(2) 総合満足度への影響度と部分不満足度の関係性	79
(3) 水道事業における満足度構造	80
(4) 属性別にみた満足度の特徴と主な改善の対象	81
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	83
(1) 総合満足度への貢献度と部分満足度の関係性	83
(2) 総合満足度への影響度と部分不満足度の関係性	84
(3) 下水道事業における満足度構造	85
(4) 属性別にみた満足度の特徴と主な改善の対象	86
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	88
(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	88
(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	89
(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	90
(4) 属性別にみた満足度の特徴と主な改善の対象	91
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	92

(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.....	92
(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.....	93
(3) 職員の電話対応・窓口対応に関する満足度構造	94
(4) 属性別にみた満足度の特徴と主な改善の対象	95
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	96
(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.....	96
(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.....	97
(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	98
(4) 属性別にみた満足度の特徴と主な改善の対象	99
IV. 事業所アンケート調査	100
(1) 回答事業所の属性	100
(2) 水道水の利用状況	101
(3) 節水の取り組み状況	103
(4) 今後の水道使用量の傾向	104
(5) 水道事業に対する総合評価	106
(6) 下水道事業に対する総合満足度	108
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	111
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	119
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	127
資料Ⅳ アンケート調査票	143

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）
- ③ミネラルウォーターの利用状況（市販のミネラルウォーターの利用方法）
- ④水道水の水質について（水質について気になること）
- ⑤水道・下水道の災害等の対応について（減災に関する取組みに対する評価、災害関連情報の認知度、緊急時に備えた非常用生活用水の確保状況・確保方法、ハンドブック閲覧状況）
- ⑥料金について（水道料金・下水道使用料の支払い方法、支払い方法に対する評価、クレジットカード払い等の利用意向、2か月に一度の料金の請求方法に対する満足度、水道料金に対する評価、下水道使用料に対する評価）
- ⑦サービス・広報について（届出方法や職員・工事現場の対応に対する満足度や評価、広報誌・ホームページの閲覧状況や評価、水道・下水道について提供してほしい情報）
- 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）
- 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（調査票とボールペンを同封）

(3) 調査期間

令和元年10月11日（金）～10月31日（木）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	1,323	113
③回答率（②／①）	44.1%	37.7%

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）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。

Ⅱ. 世帯アンケート調査分析

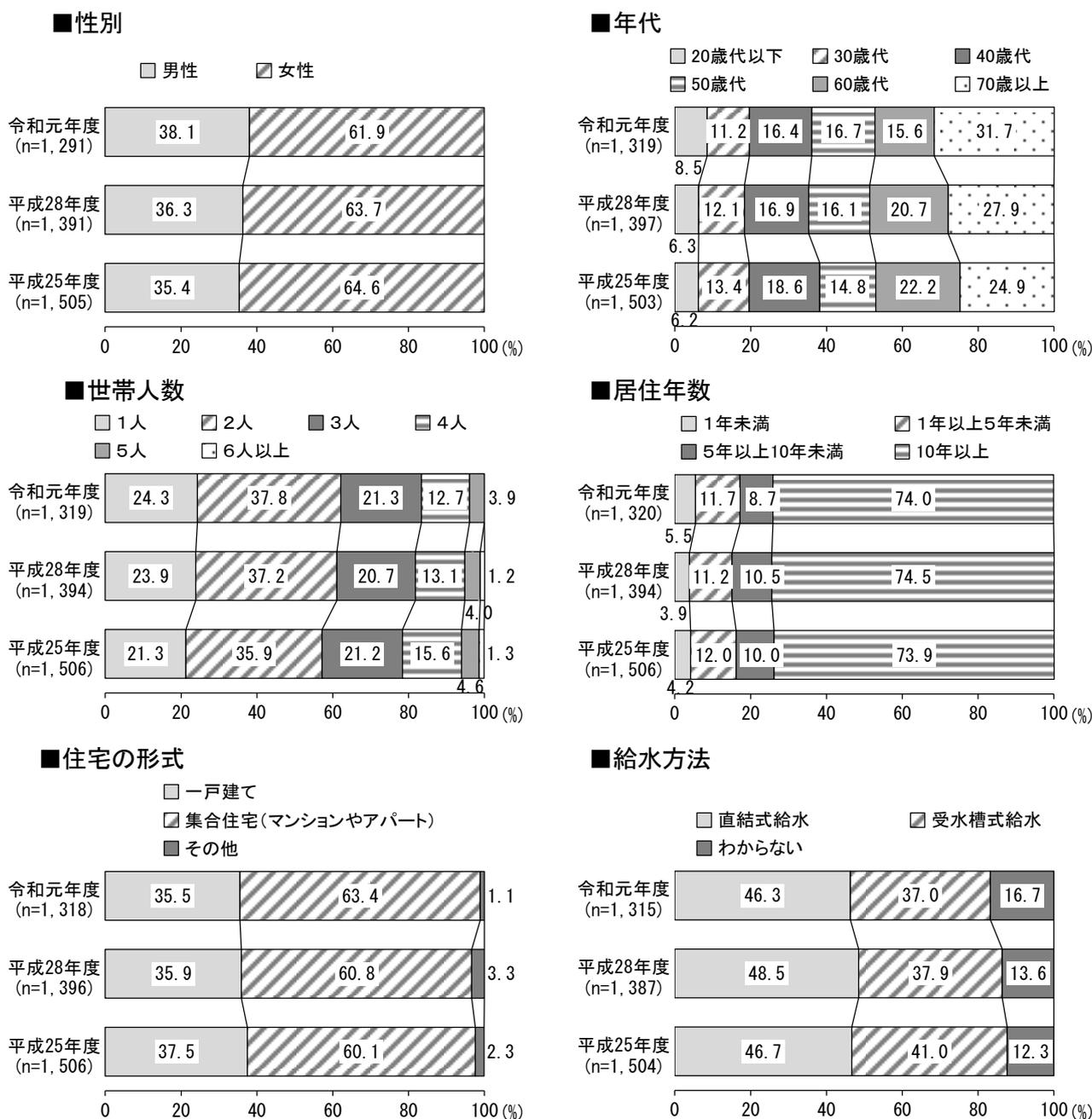
(1) 回答者の属性

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46.3%、「受水槽式給水」が37.0%となっている。平成25年度、平成28年度と比較すると、「受水槽式給水」の割合が僅かながら低くなっている。

【図表 1-1 回答者の属性（経年変化）】



(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

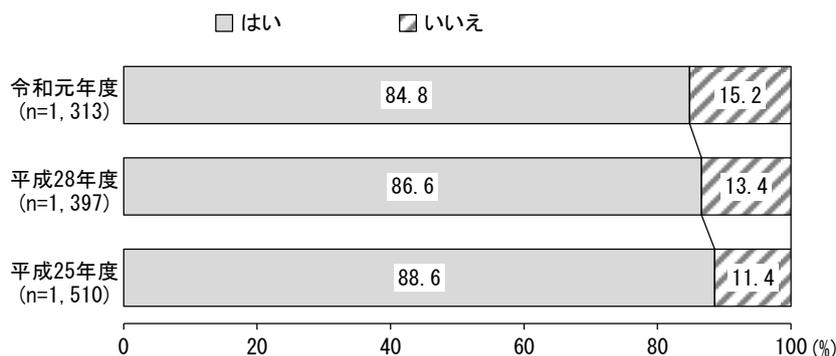
～水道水の飲用割合は、前回調査に比べてやや低下している～

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84.8%で、平成25年度から割合が僅かずつ低くなっている。

【図表 1-2-1 家庭での水道水の飲用の有無 (経年変化)】



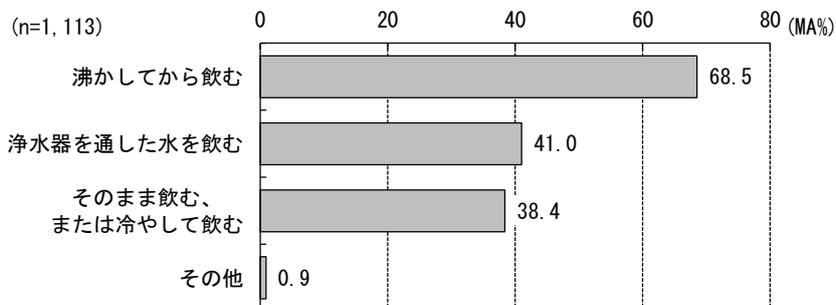
②水道水の飲用方法

～7割は水道水を煮沸して飲んでいる～

問2-1. 問2で「1. はい」と回答された方にお尋ねします。どのような方法で飲んでいらっしゃいますか。(○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68.5%で最も高く、次いで「浄水器を通した水を飲む」が41.0%、「そのまま飲む、または冷やして飲む」が38.4%である。

【図表 1-2-2 水道水の飲用方法】



【その他 (10件)】

- ・製氷用
- ・料理用 など

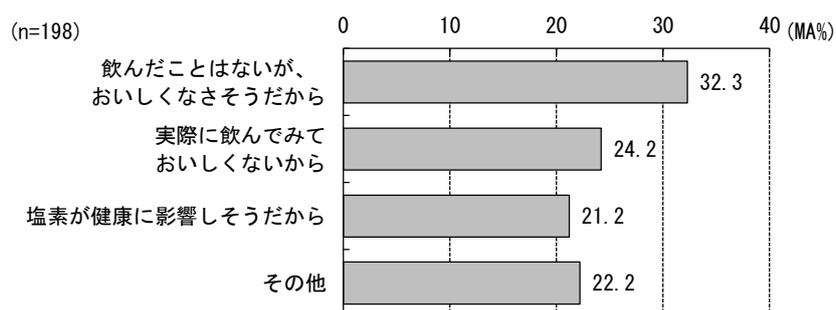
③水道水を飲用しない理由

～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「2. 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198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32.3%で最も高く、「実際に飲んでみておいしくないから」が24.2%、「塩素が健康に影響しそうだから」が21.2%である。

【図表 1-2-3 水道水を飲用しない理由】



【その他 (44件)】

- ・ミネラルウォーターの方が美味しいから
- ・ウォーターサーバーがあるから
- ・なんとなく、習慣的に など

(3) ミネラルウォーターの利用状況

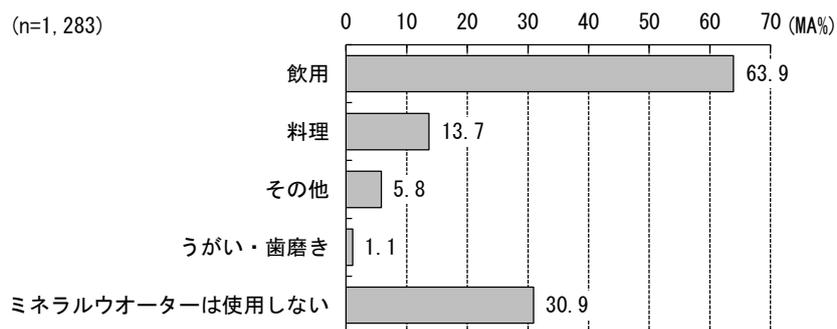
①市販のミネラルウォーターの利用方法

～6割がミネラルウォーターを飲用として使用している～

問3. 市販のミネラルウォーターを使用することはありますか。(〇はいくつでも)

市販のミネラルウォーターの利用状況は、「飲用」での使用が63.9%で最も高く、次いで「料理」が13.7%である。また、「ミネラルウォーターを利用しない」も30.9%みられた。

【図表 1-3-1 市販のミネラルウォーターの利用方法】



【その他 (74件)】

- ・災害など非常時の備え
- ・外出時に持ち歩くため など

(4) 水道水の水質について

①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。(○はそれぞれ1つずつ)

■経年変化

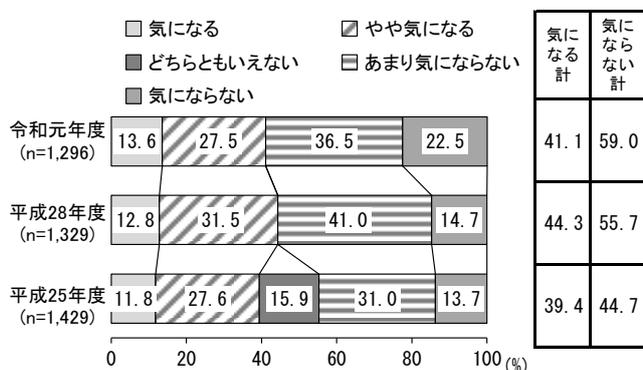
気になる割合(「気になる」と「やや気になる」の合計、以下同様)は、「受水槽の管理」が75.0%で最も高く、次いで「水道管の使用年数」が66.8%、「水源の水質」が63.5%となっている。

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」69.6%、「水の温度」68.1%、「味」67.5%で6割を超えている。

平成28年度から気になる割合が高くなった項目はみられない。

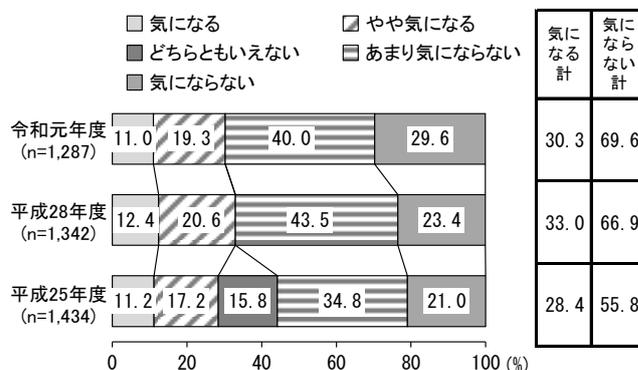
【図表 1-4-1① 水道水の水質について気になること(経年変化)】

〔塩素が入っていること〕



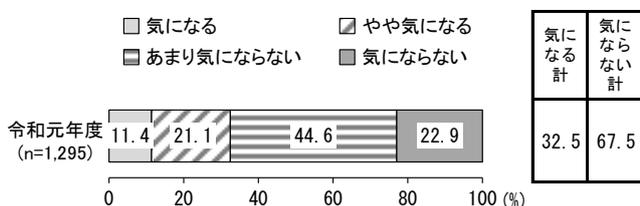
※平成28年度から選択肢「どちらともいえない」は削除

〔臭い〕



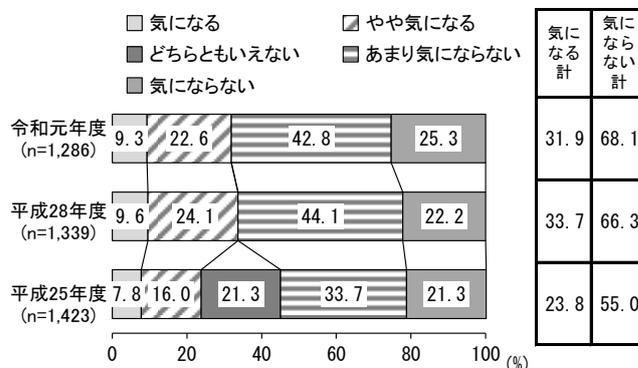
※平成28年度から選択肢「どちらともいえない」は削除

〔味〕



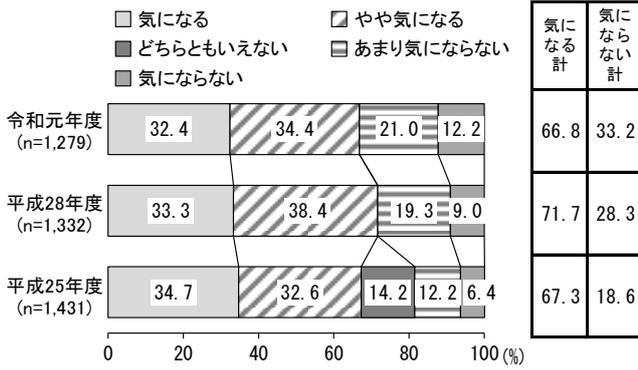
※〔味〕は令和元年度からの追加項目

〔水の温度〕



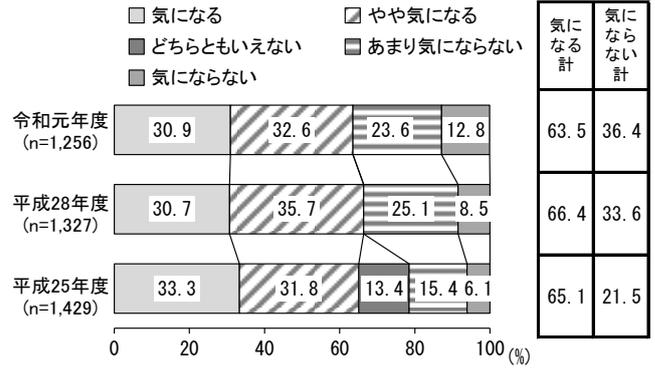
※平成28年度から選択肢「どちらともいえない」は削除

〔水道管の使用年数〕



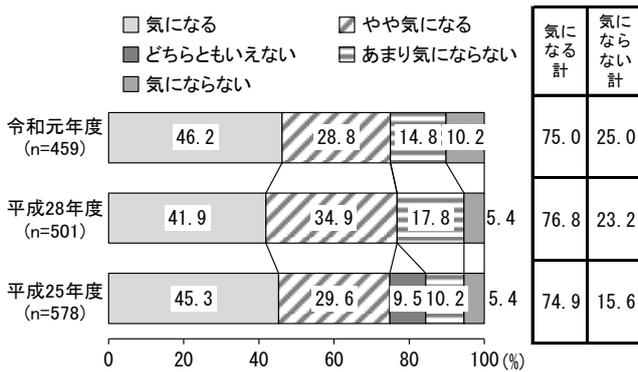
※平成 28 年度から選択肢「どちらともいえない」は削除

〔水源の水質〕



※平成 28 年度から選択肢「どちらともいえない」は削除

〔受水槽の管理〕



※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

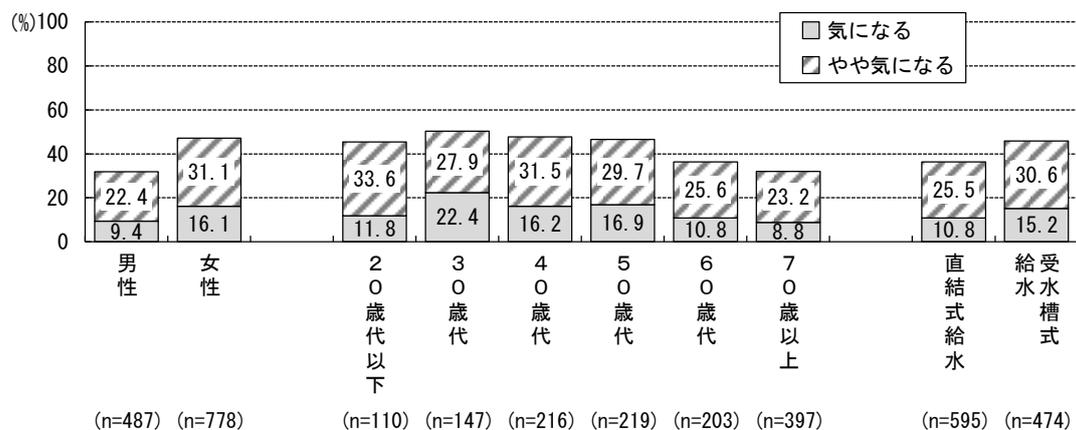
性別では、いずれの項目も、気になる割合は女性のほうが 10 ポイント以上高い。特にポイント差が大きいのは「水道管の使用年数」「塩素が入っていること」「受水槽の管理」などである。

年代別で気になる割合をみると、「塩素が入っていること」「臭い」「味」は年代の若い層で割合が高めであり、「水道管の使用年数」「水源の水質」は 40 歳代や 50 歳代の割合が高くなっている。「受水槽の管理」は、30 歳代から 50 歳代にかけて気になる割合が 8 割を占めている。

給水方法別では、いずれの項目も、受水槽方式給水の気になる割合が高く、特に「味」「水の温度」「臭い」でポイントの差が大きくなっている。

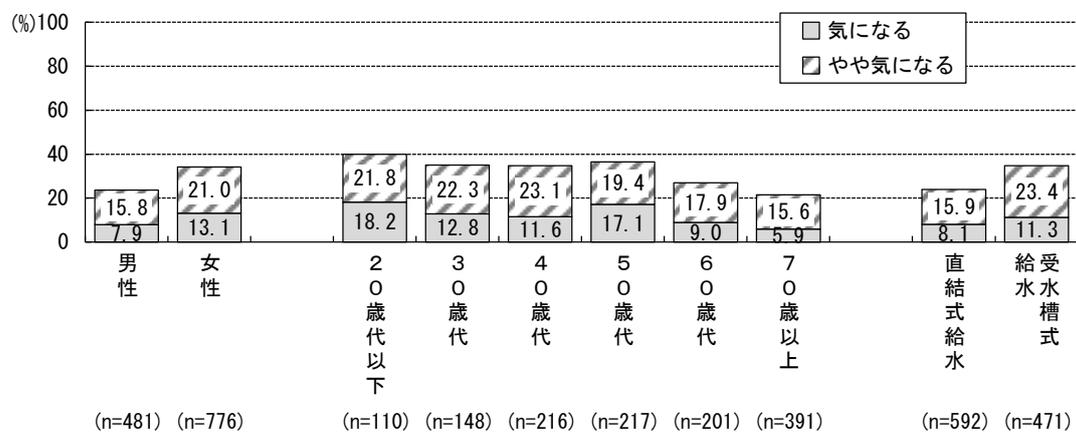
②塩素が入っていること

【図表 1-4-2 塩素が入っていること（性別、年代別、給水方法別）】



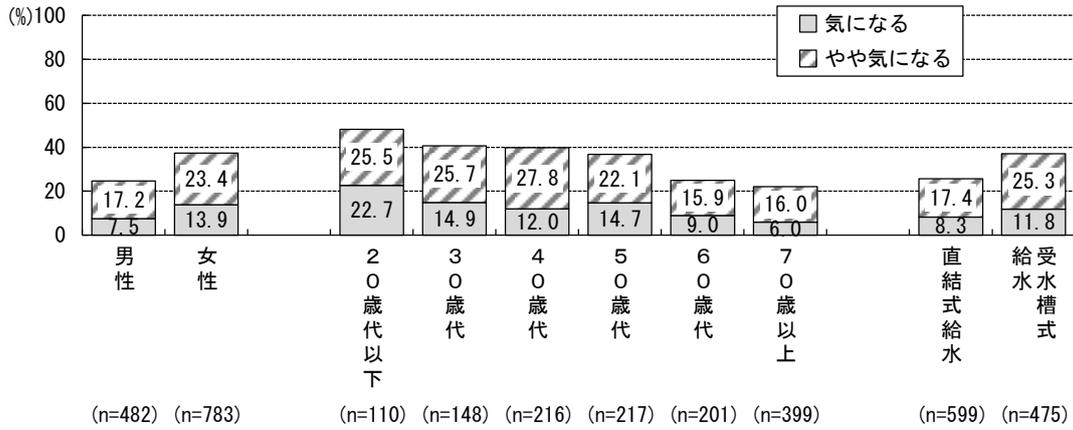
③臭い

【図表 1-4-3 臭い（性別、年代別、給水方法別）】



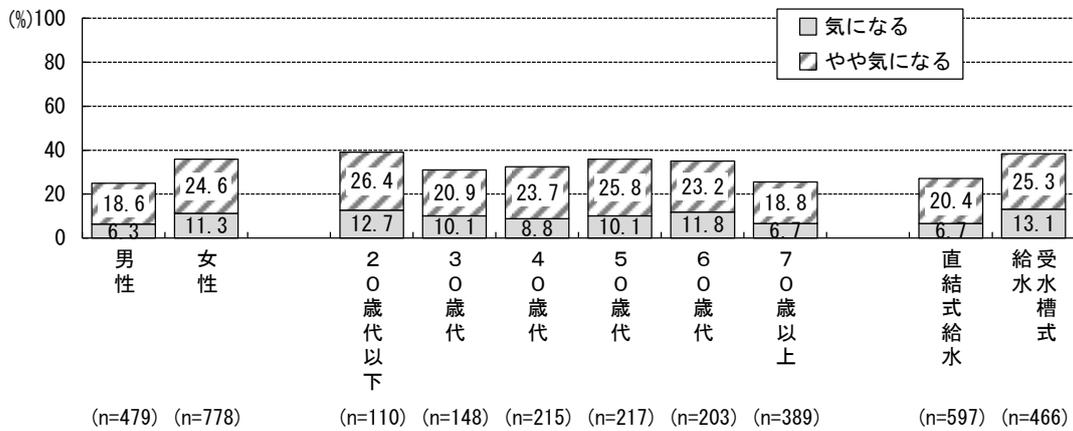
④味

【図表 1-4-4 味（性別、年代別、給水方法別）】



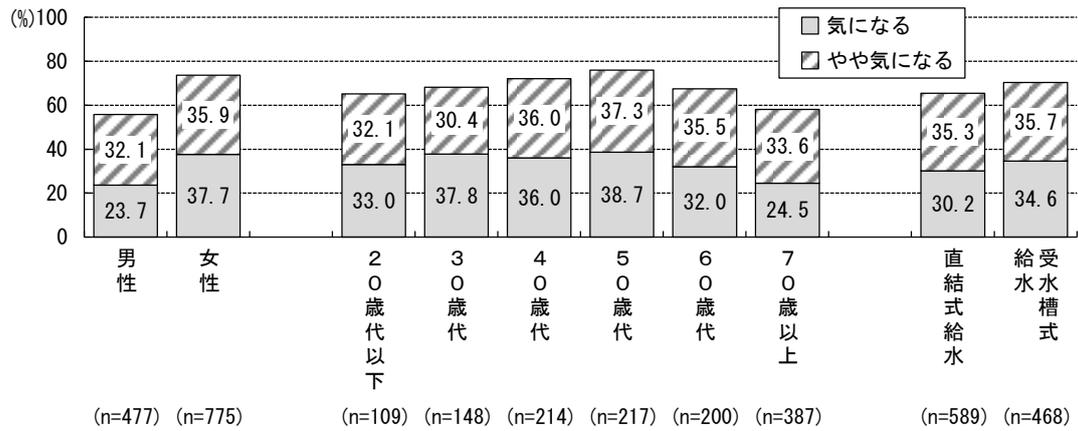
⑤水の温度

【図表 1-4-5 水の温度（性別、年代別、給水方法別）】



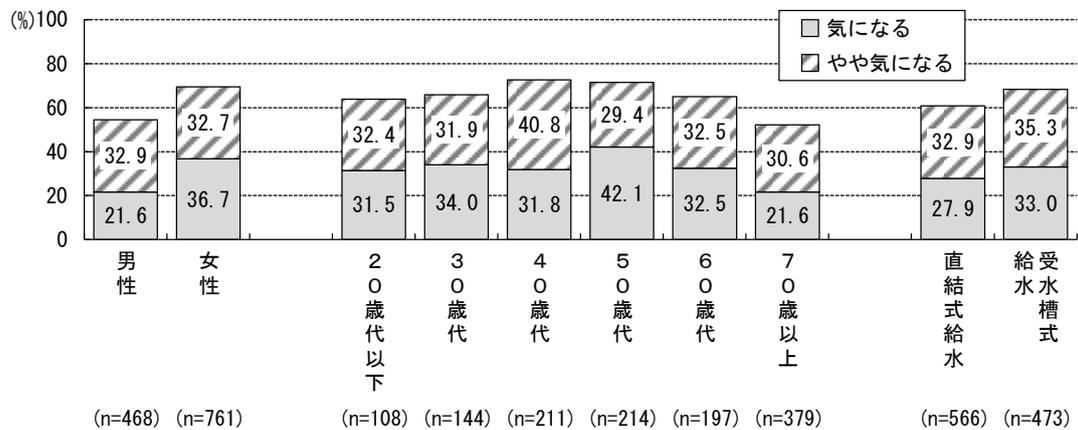
⑥水道管の使用年数

【図表 1-4-6 水道管の使用年数（性別、年代別、給水方法別）】



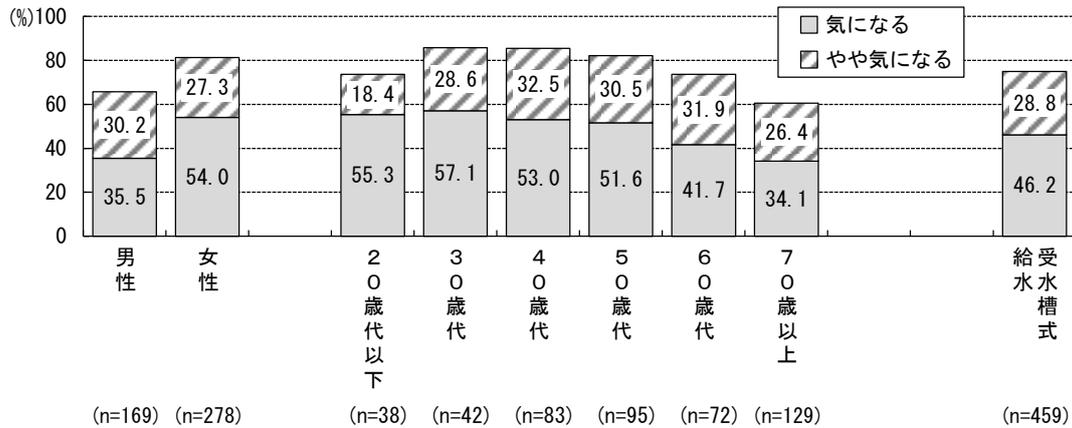
⑦水源の水質

【図表 1-4-7 水源の水質（性別、年代別、給水方法別）】



⑧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、年代別、給水方法別）】



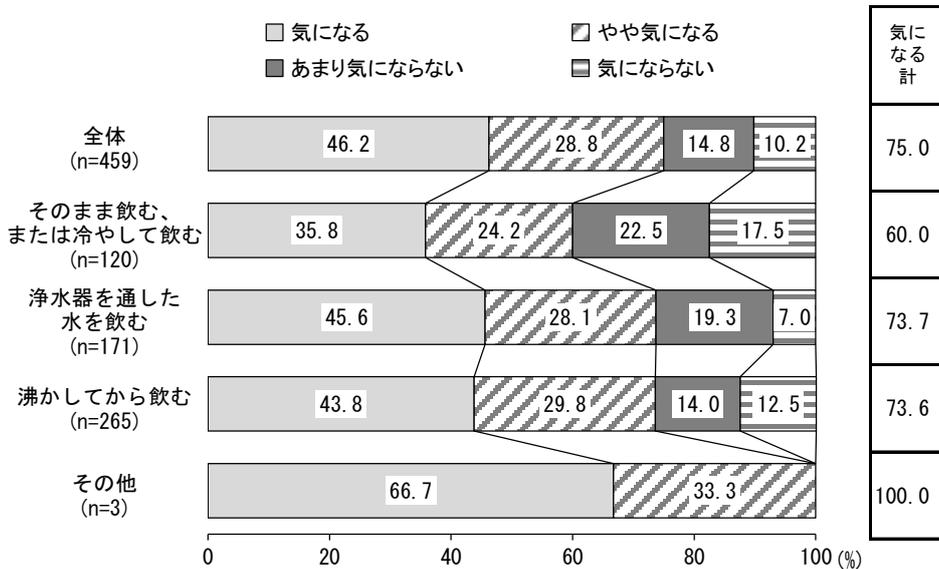
【その他 (88件)】

- ・受水槽の清掃状況
- ・真夏時の水質が気になる
- ・不純物の含有量
- ・水道管の品質や状態 など

■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73%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 ■水道水飲用方法別 受水槽管理関心度】



(5) 水道・下水道の災害等の対応について

①上下水道局の減災に関する取組みに対する評価

■水道の取組み

～上下水道ともに3割程が不安を抱えている。女性や30～50歳代は不安を抱えている割合が高め～

問5. 上下水道局では、災害時の被害を減らすために、様々な取組みをしています。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)

■経年変化

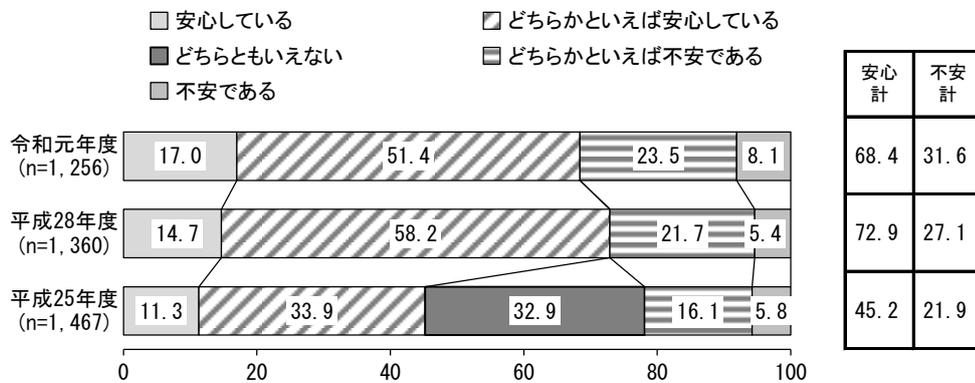
水道の取組みに対し、安心している割合(「安心している」と「どちらかといえば安心している」の合計、以下同様)は68.4%、不安である割合(「不安である」と「どちらかといえば不安である」の合計、以下同様)は31.6%である。

平成28年度から不安である割合は4.5ポイント上昇している。平成25年度は選択肢が異なるため、単純比較には注意が必要ではあるが9.7ポイント上昇している。

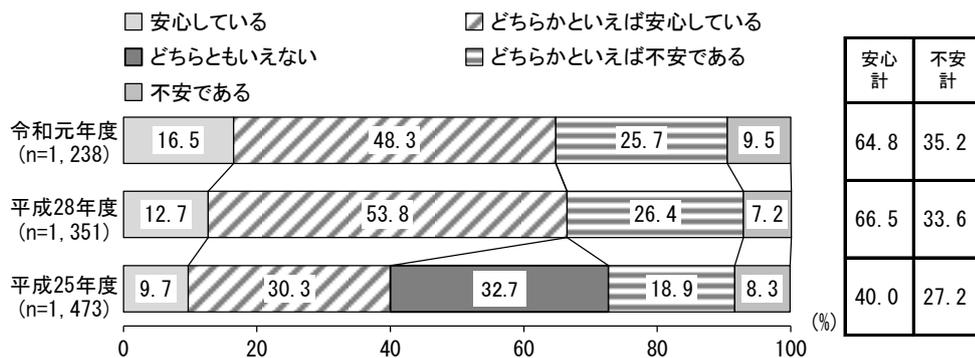
下水道の取組みに対し、安心している割合は64.8%、不安である割合は35.2%となっている。

平成28年度から不安である割合は1.6ポイントの上昇とほぼ横ばいである。平成25年度は選択肢が異なるため、単純比較には注意が必要ではあるが8.0ポイント上昇している。

【図表 1-5-1① 水道の取組み (経年変化)】



【図表 1-5-1② 下水道の取組み (経年変化)】



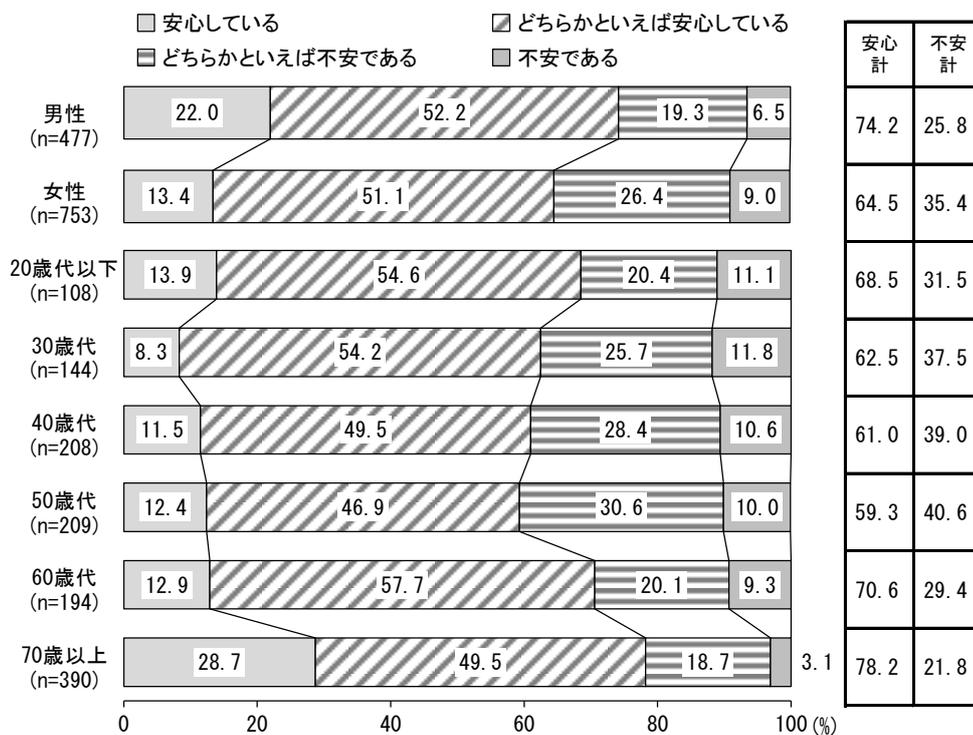
※平成28年度から選択肢「どちらともいえない」は削除

■属性別

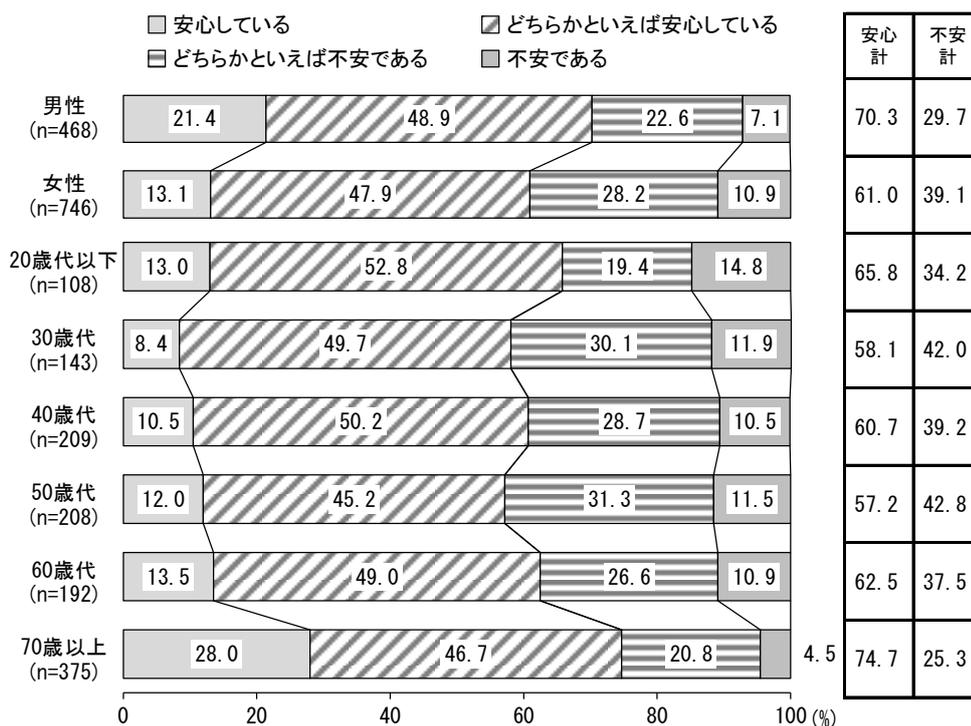
水道の取組みについて、性別では、不安である割合は男性より女性が高くなっている。年代別では、比較的30歳代から50歳代は不安である割合が高めである。

下水道の取組みについても、不安である割合は女性や30歳代から50歳代で高めである。

【図表 1-5-1③ 水道の取組み（性別、年代別）】



【図表 1-5-1④ 下水道の取組み（性別、年代別）】



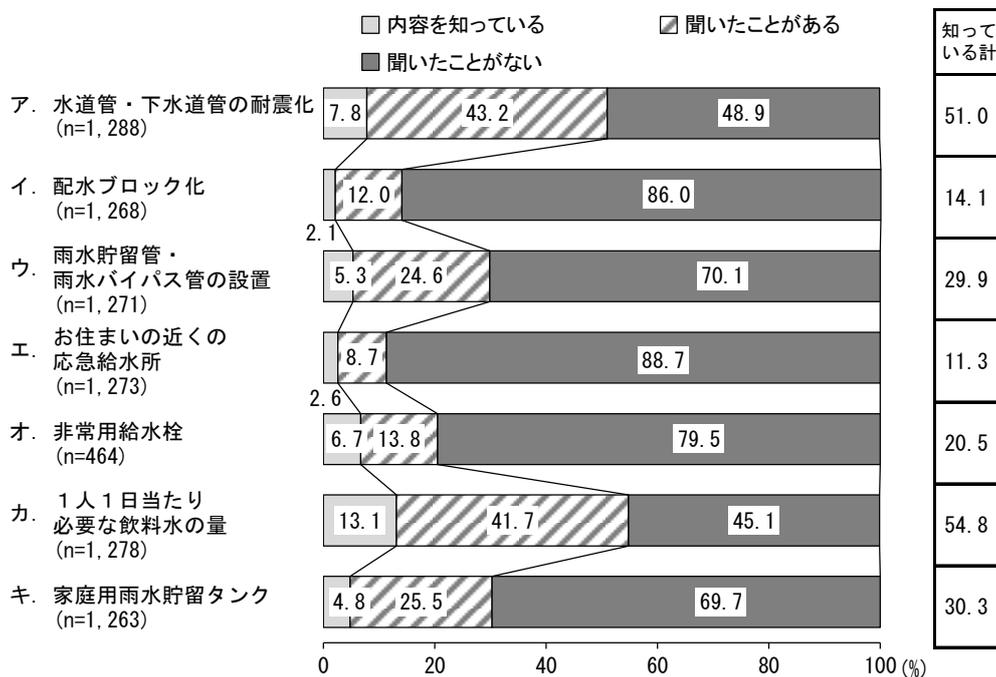
②災害関連情報認知状況

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

問5-1. 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、「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50%を超えている。「お住まいの近くの応急給水所」「配水ブロック化」は知っている割合が低めである。

【図表 1-5-2① 災害関連情報認知状況】

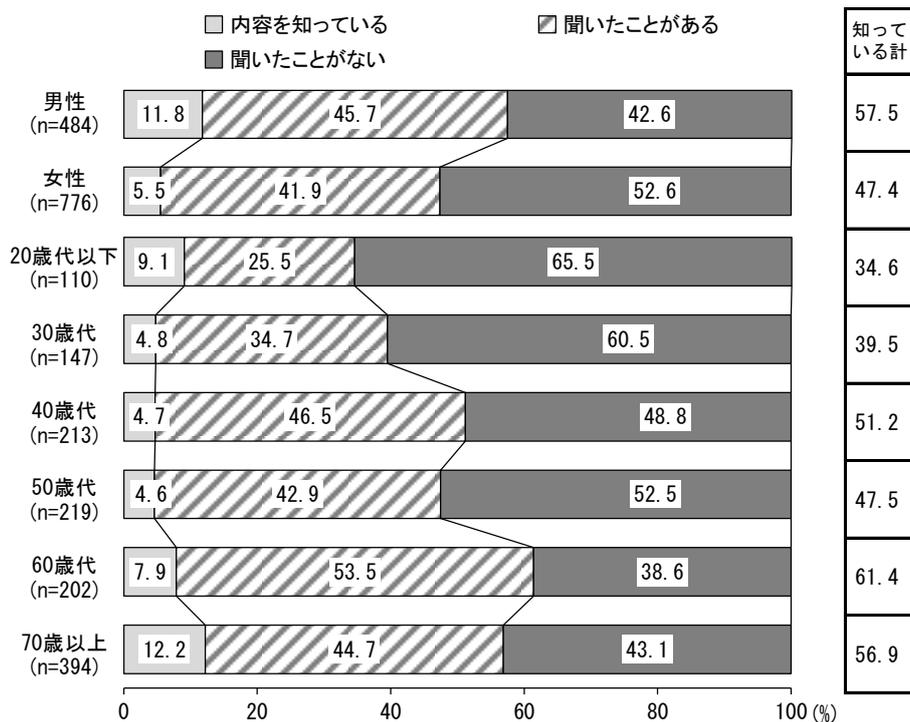


■属性別

災害関連情報の認知状況について、性別では、「配水ブロック化」「水道管・下水道管の耐震化」について知っている割合は男性が女性に比べて10ポイント以上高い。年代別では、20歳代以下はいずれの項目も、知っている割合が50%未満である。

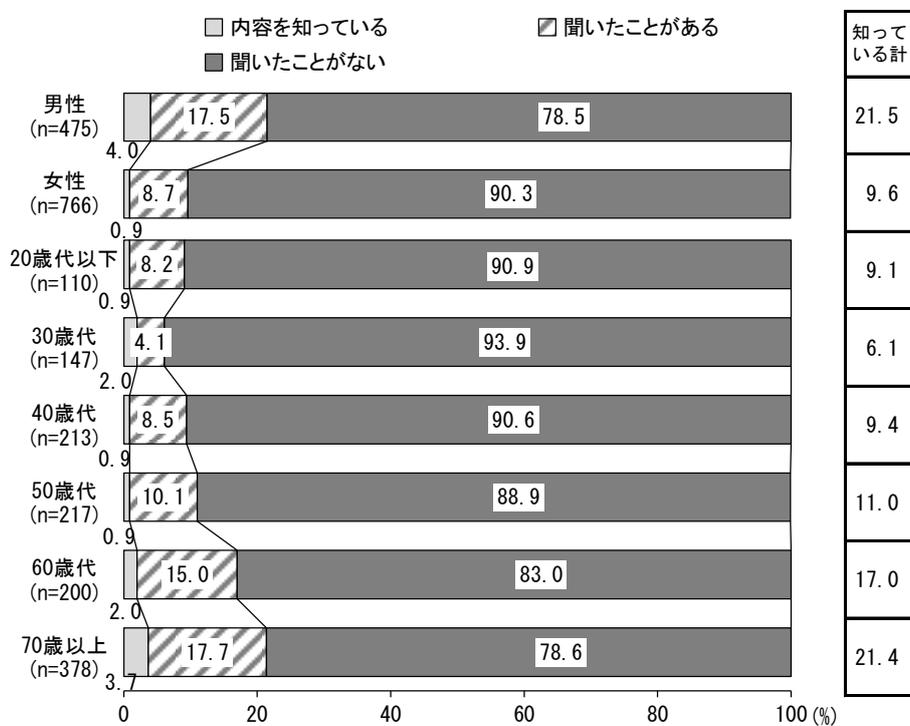
■水道管・下水道管の耐震化

【図表 1-5-2② 水道管・下水道管の耐震化（性別、年代別）】



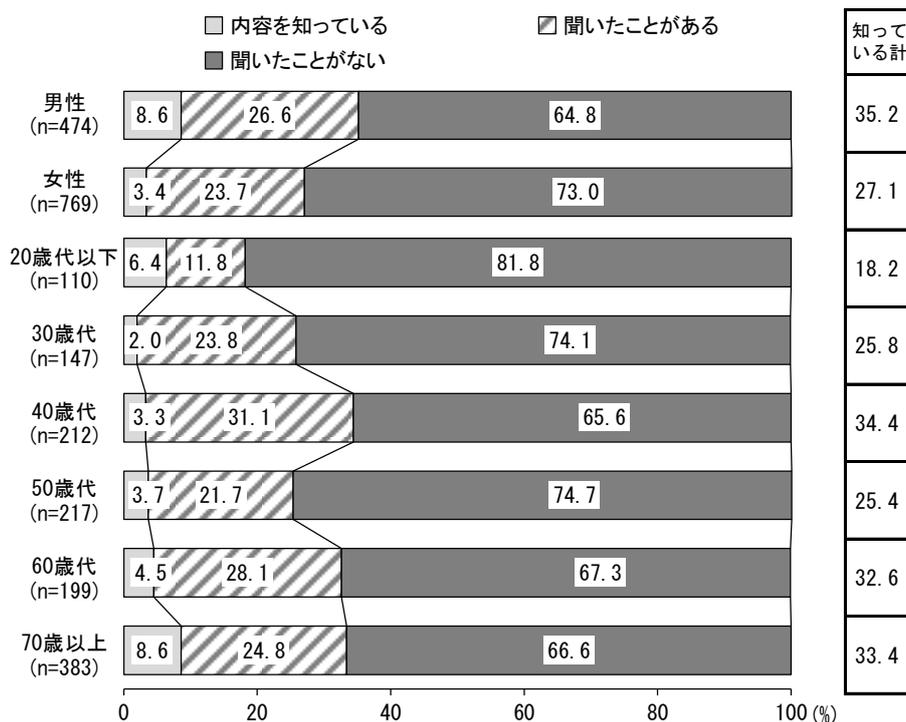
■配水ブロック化

【図表 1-5-2③ 配水ブロック化（性別、年代別）】



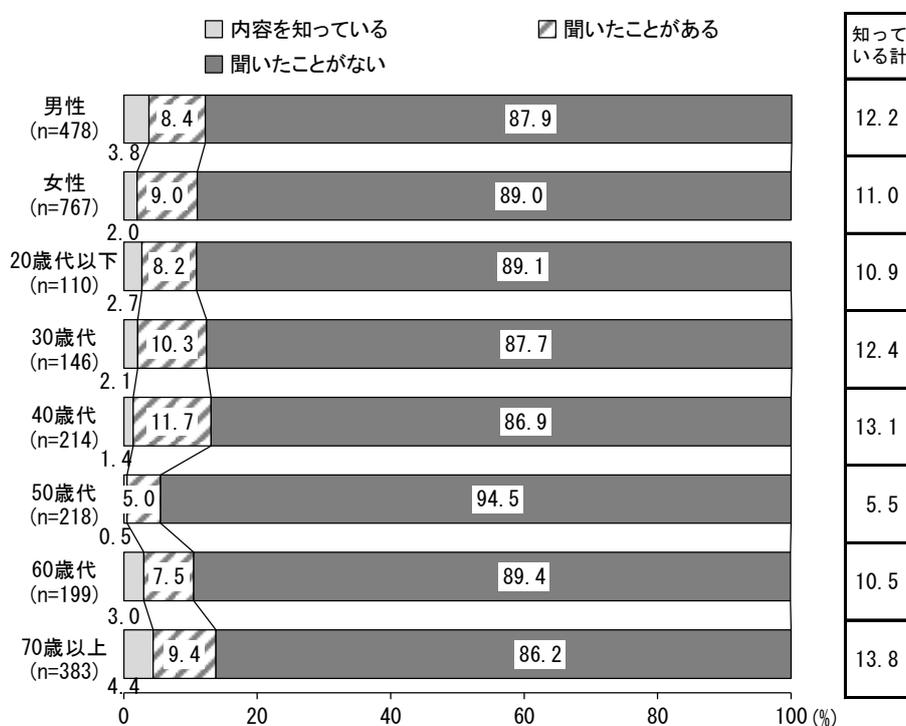
■ 雨水貯留管・雨水バイパス管の設置

【図表 1-5-2④ 雨水貯留管・雨水バイパス管の設置（性別、年代別）】



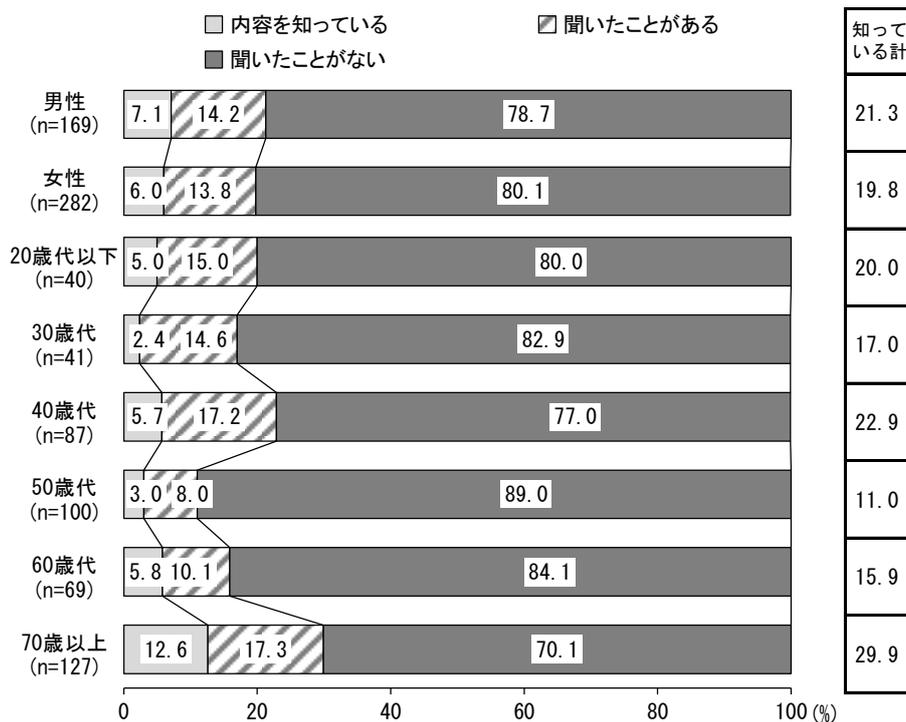
■ お住まいの近くの応急給水所

【図表 1-5-2⑤ お住まいの近くの応急給水所（性別、年代別）】



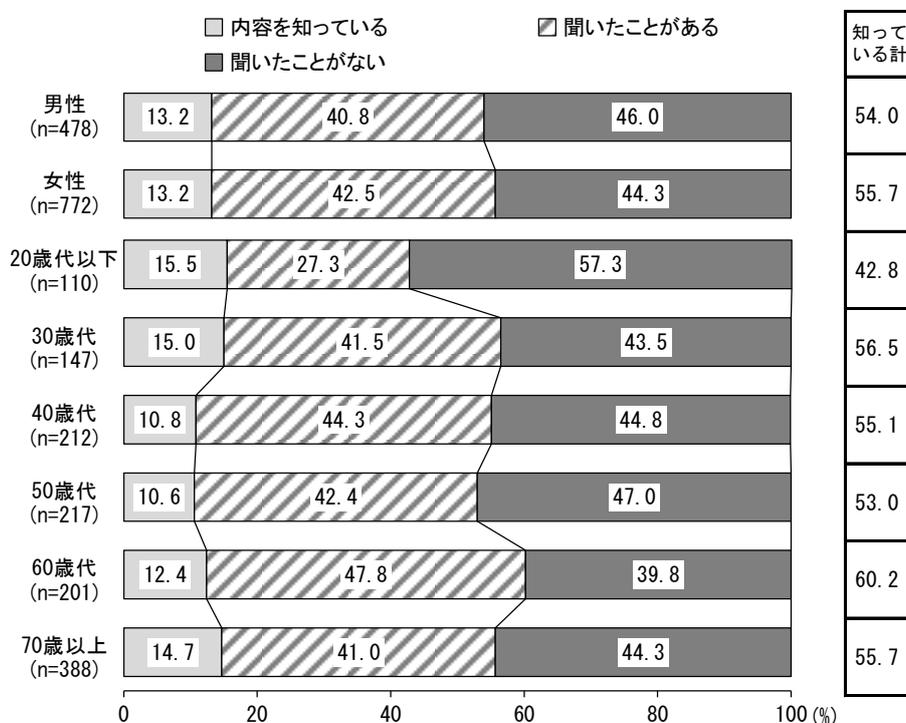
■非常用給水栓

【図表 1-5-2⑥ 非常用給水栓（性別、年代別）】



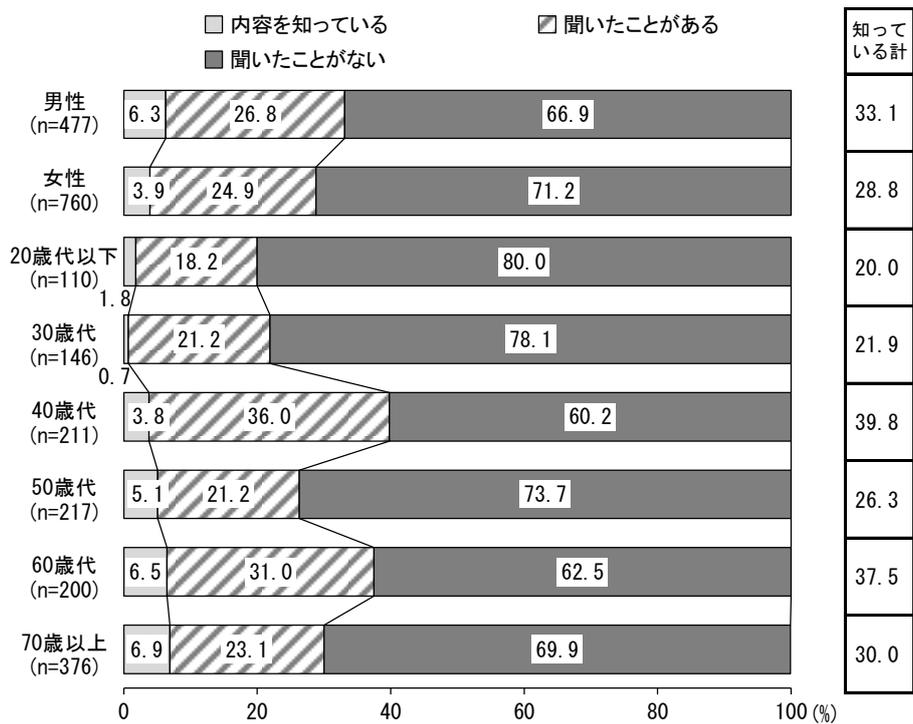
■ 1人1日当たり必要な飲料水の量

【図表 1-5-2⑦ 1人1日当たり必要な飲料水の量（性別、年代別）】



■家庭用雨水貯留タンク

【図表 1-5-2⑧ 家庭用雨水貯留タンク（性別、年代別）】



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できていない～

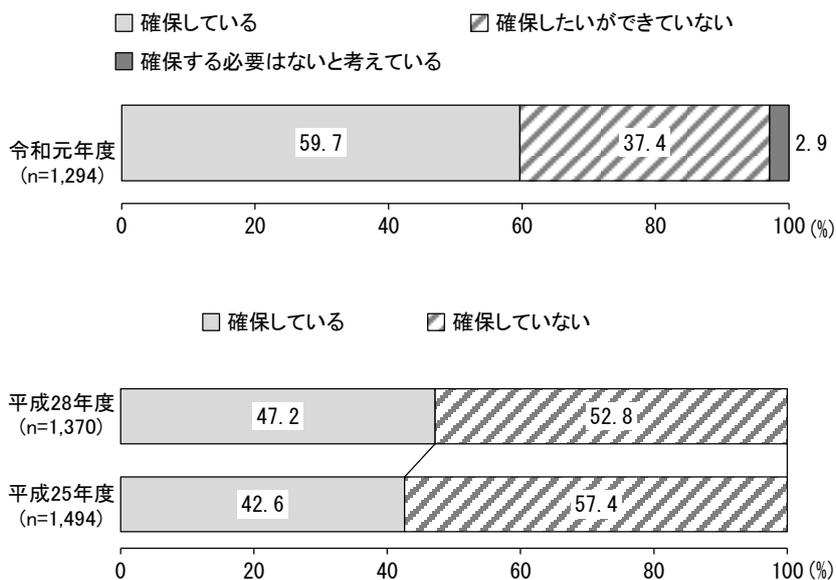
問6. ご家庭では地震などの緊急時に備えて非常用の生活水を確保していますか。

(○は1つ)

非常用生活水を「確保している」が59.7%に対し、「確保したいができていない」は37.4%、「確保する必要はないと考えている」は2.9%である。

選択肢が異なるものの、「確保している」割合は平成25年度から上昇している。

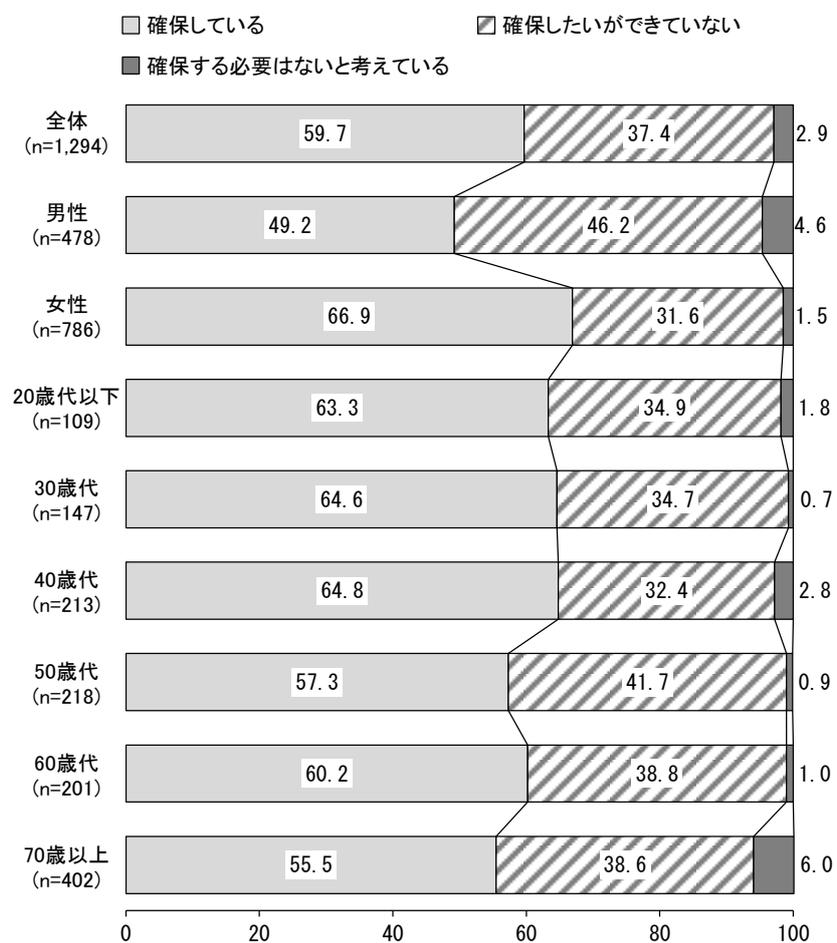
【図表 1-5-3① 緊急時に備えた非常用生活水の確保状況（経年変化）】



■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66.9%に対して、男性は49.2%と低めである。年代別では、「確保している」割合は50歳代以上でやや低めである。

【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）】



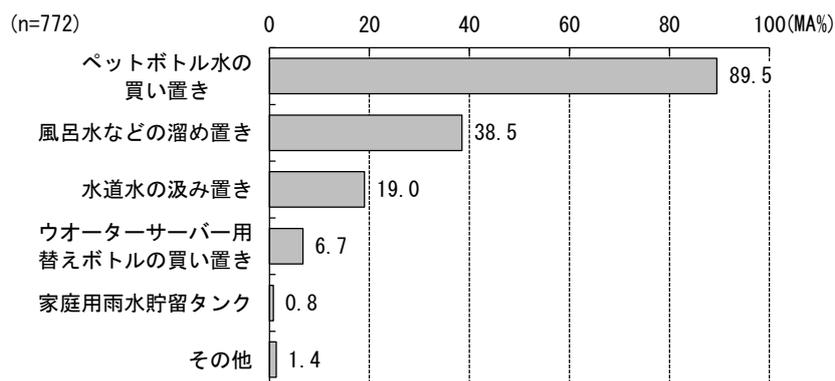
④緊急時に備えた非常用生活水の確保方法

～9割が非常用の生活水をペットボトルの水で確保している～

問6-1. 問6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)

非常用生活水の確保の方法は、「ペットボトル水の買い置き」が89.5%で最も高く、次いで「風呂水などの溜め置き」の38.5%となっている。

【図表 1-5-4① 緊急時に備えた非常用生活水の確保状況】



【その他 (11件)】

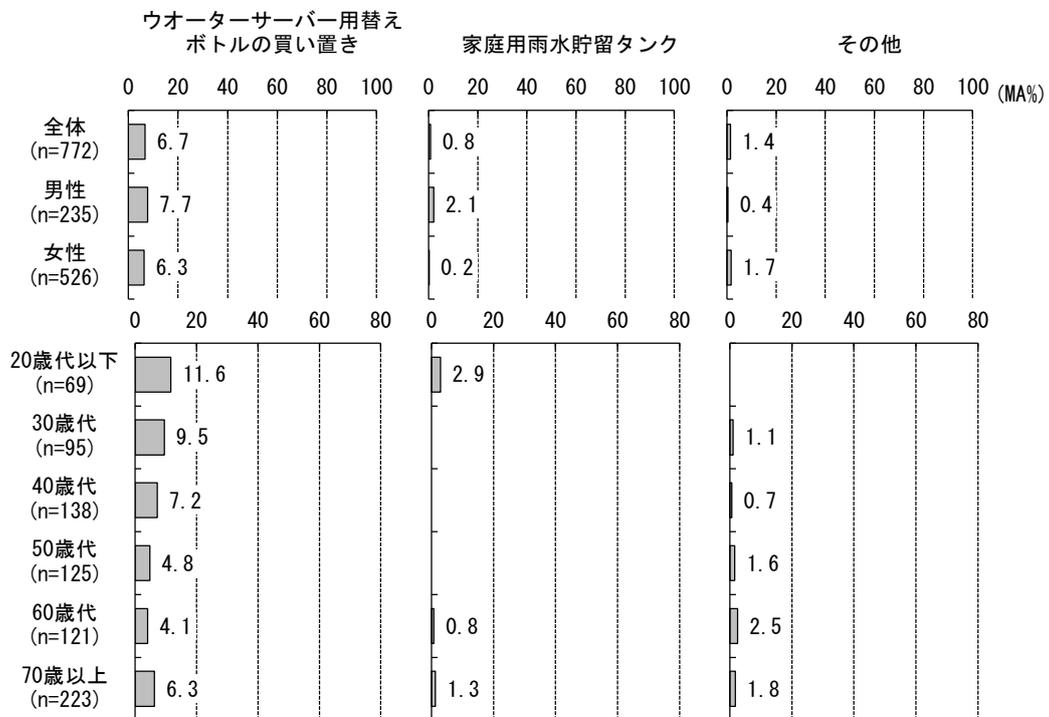
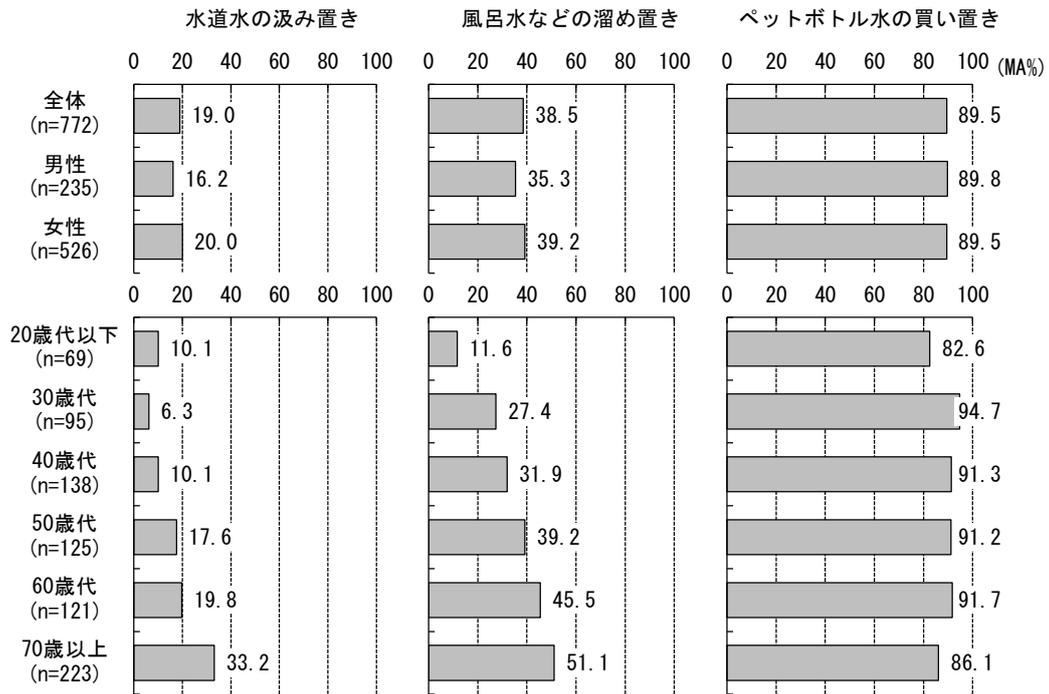
- ・バケツ、ヤカン、鍋
- ・井戸水 など

■属性別

非常用生活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、「水道水の汲み置き」や「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20歳代で11.6%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「上下水道 防災 減災 備えトク ハンドブック」認知状況

～「上下水道 防災 減災 備えトク ハンドブック」を 15.6%のお客さまが知っており、その内 3.1%が見たことがある～

問7. 上下水道局が作成している「上下水道 防災 減災 備えトク ハンドブック」をご存じですか。(○は1つ)

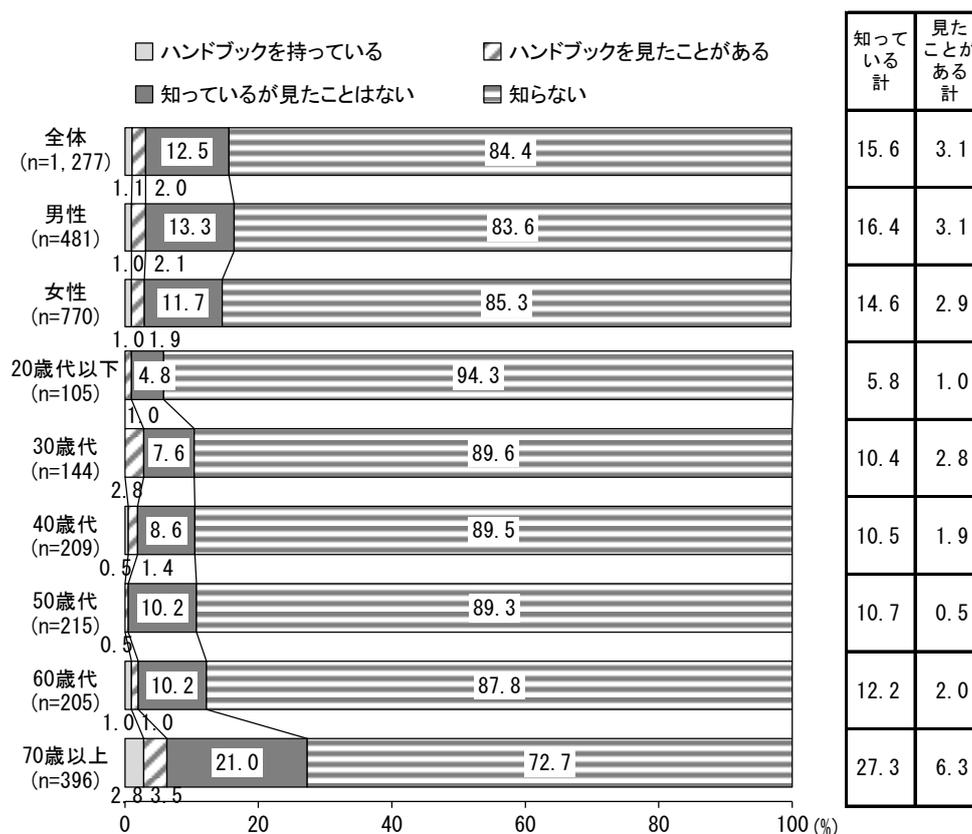
「上下水道 防災 減災 備えトク ハンドブック」について、知っている割合（「ハンドブックを持っている」と「ハンドブックを見たことがある」と「知っているが見たことはない」の合計、以下同様）は 15.6%、見たことがある割合（「ハンドブックを持っている」と「ハンドブックを見たことがある」の合計、以下同様）は 3.1%である。

■属性別

「上下水道 防災 減災 備えトク ハンドブック」について、性別では、知っている割合、見たことがある割合ともに大きな差はみられない。

年代別では、60歳代以下の知っている割合が 10%前後、見たことがある割合は 1%前後と低めである。

【図表 1-5-5 「上下水道 防災 減災 備えトク ハンドブック」の認知状況（性別、年代別）】



【もらった所 (13件)】

- ・生協
- ・自治会 など

【見た所 (25件)】

- ・上下水道局で
- ・イベントで など

(6) 料金について

①水道料金・下水道使用料の支払い方法

～水道、下水道使用料の支払いに7割が口座振替を利用している。

近年ではコンビニ払いが微増～

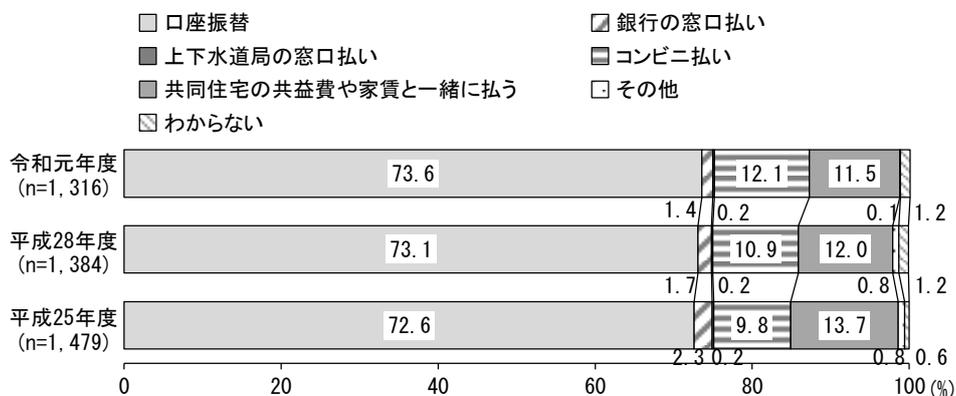
問9. 水道料金と下水道使用料をどのように支払っていますか。(○は1つ)

■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73.6%を占める。次いで「コンビニ払い」が12.1%、「共同住宅の共益費や家賃と一緒に払う」が11.5%となっている。

平成28年度、平成25年度と比べて「コンビニ払い」が僅かに高くなっている。

【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）】



②水道料金支払い方法に対する評価

～口座振替で支払っているお客さまの3割が支払い方法に不満を抱えている。

コンビニ払いにはお客さまの45%が不満～

問8. 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。

(○は1つ)

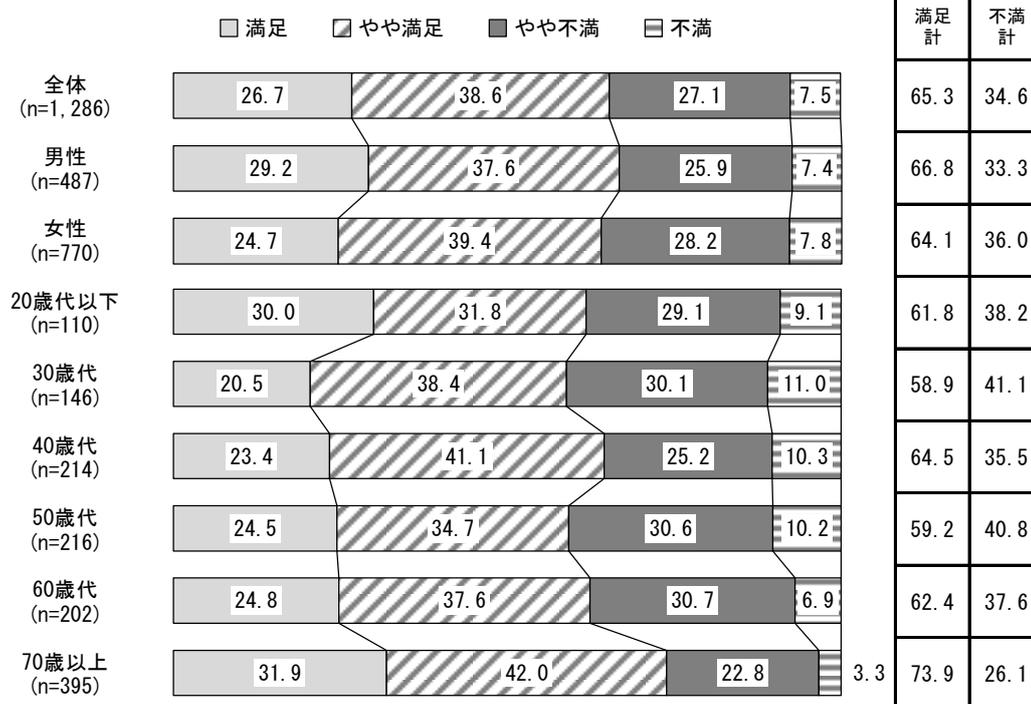
水道料金の支払い方法について、満足している割合（「満足」と「やや満足」の合計、以下同様）は65.3%、不満である割合（「不満」と「やや不満」の合計、以下同様）は34.6%である。

■属性別

水道料金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、30歳代と50歳代の不満である割合が4割を超えている。

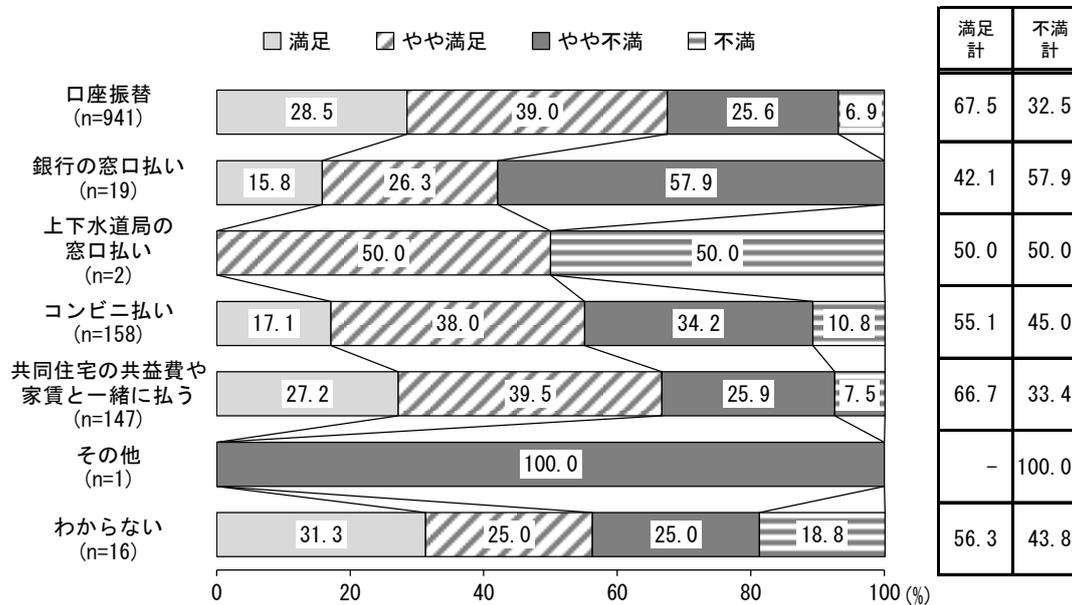
【図表 1-6-2① 水道料金支払い方法に対する評価（性別、年代別）】



■上下水道料金支払い方法別

水道料金の支払い方法について、「口座振替」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30%程、「コンビニ払い」で45.0%である。サンプル数が少なく注意が必要ではあるが、「銀行の窓口で払っている」お客様の不満の割合は57.9%と高めである。

【図表 1-6-2② 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）】



③クレジットカード払い等の利用意向

～女性や50歳代以下のお客さまはクレジットカードの利用意向が高め～

問9-1. 今後、クレジットカード払いやコード決済が可能となった場合、利用しますか。
(〇は1つ)

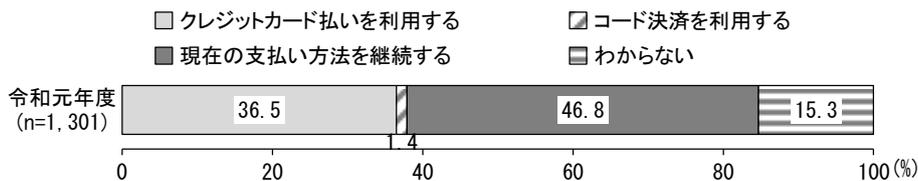
クレジットカード払い等の利用意向について、全体では、「クレジットカード払いを利用する」が36.5%、「コード決済を利用する」が1.4%に対し「現在の支払い方法を継続する」は46.8%となっている。

■属性別

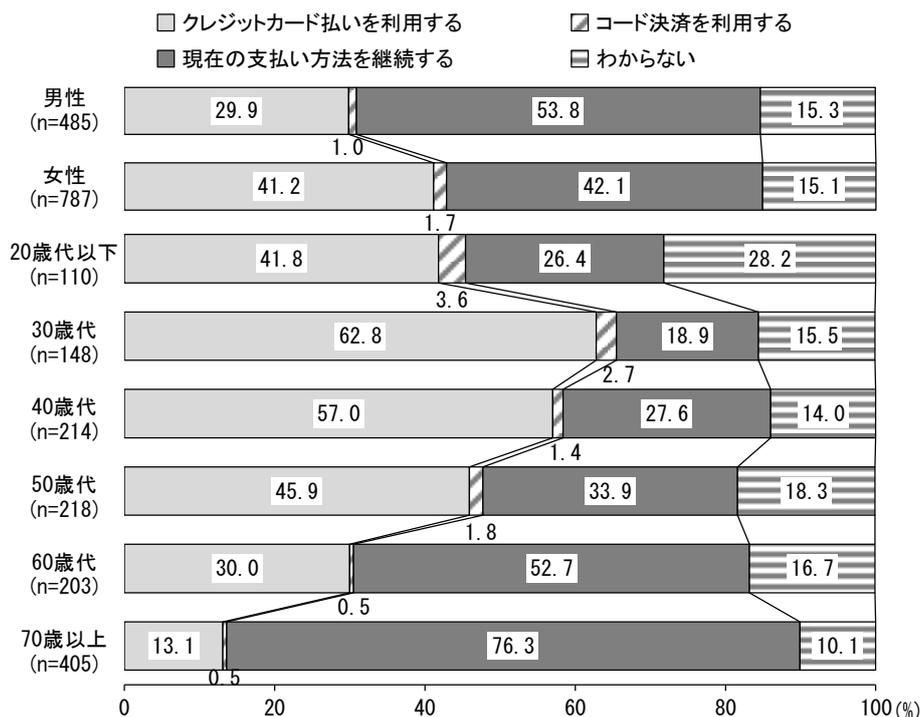
性別では、「クレジットカード払いを利用する」割合は男性29.9%に対し女性41.2%で女性の利用意向が高い。

年代別では、「クレジットカード払いを利用する」割合は30歳代が62.8%で最も高く、次いで40歳代が57.0%、50歳代が45.9%、20歳代以下が41.8%である。「コード決済を利用する」割合はわずかではあるものの年代が若くなるほど割合が高く、20歳代以下で3.6%である。

【図表 1-6-3① クレジットカード払い等の利用意向】



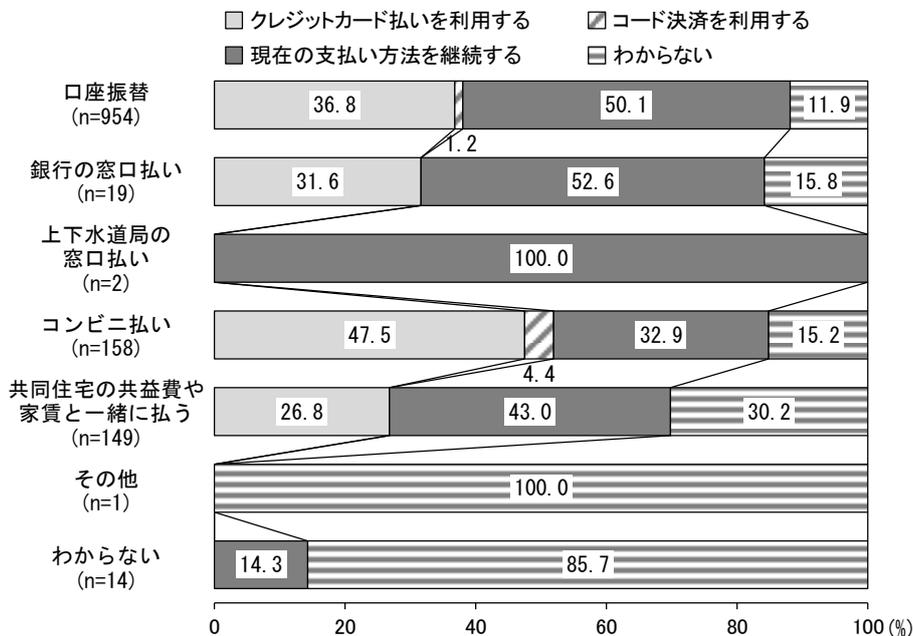
【図表 1-6-3② クレジットカード払いの利用意向（性別、年代別）】



■水道料金・下水道使用料の支払い方法別クレジットカード払い利用意向

支払い方法で最も多い「口座振替」のお客さまのクレジットカード払いの利用意向は 36.8% となっている。比較的利用意向が高いのは「コンビニ払い」のお客さまで、利用意向は 47.5% となっている。

【図表 1-6-3③ 水道料金・下水道使用料の支払い方法別クレジットカード払い利用意向】



④ 2か月に一度の料金の請求方法に対する満足度

～7割のお客さまが2か月に一度の料金請求のままでよいと感じている～

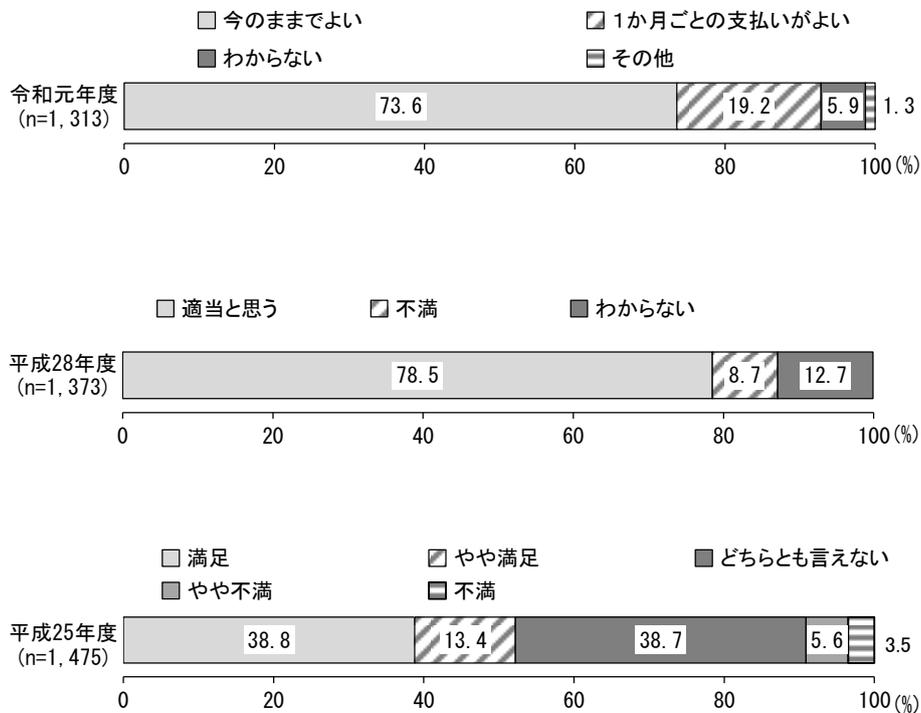
問 10. 2か月に一度、料金をお支払いいただくことについて、どのように感じていますか。
(○は1つ)

■経年変化

2か月に一度の料金の請求方法について、「今のままでよい」割合は73.6%となっており、「1か月ごとの支払いがよい」が19.2%である。

選択肢が異なっており、今年度調査結果との比較は難しいものの、平成28年度は2か月に一度の料金の請求方法を「適切と思う」割合は78.5%である。

【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（17件）】

- ・ 1か月の方がよいが、費用がかかるのであれば今のままでよい
- ・ どちらでも良い など

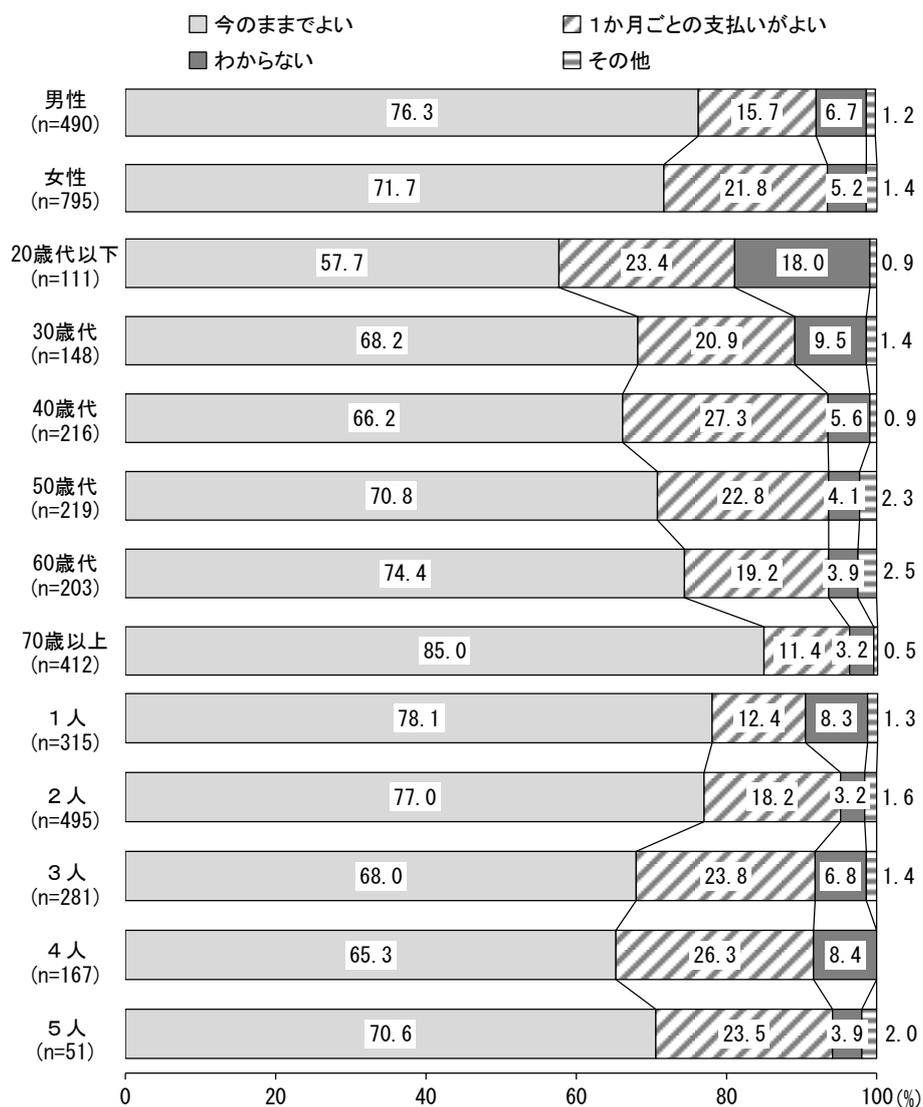
■属性別

性別では、「今のままでよい」割合は男性 76.3%、女性 71.7%で男性の割合が 4.6 ポイント高くなっている。

年代別では、「今のままでよい」割合が 70 歳以上で 85.0%と高めである。50 歳代以下では「1 か月ごとの支払いがよい」割合が 20%を超えている。

世帯人数別では、1 人から 2 人で「今のままでよい」割合がやや高めである。3 人から 5 人で「1 か月ごとの支払いがよい」割合が 20%を超えている。

【図表 1-6-4② 2 か月に一度の料金の請求方法に対する満足度（性別、年代別、世帯人数別）】



⑤水道料金に対する評価

～5割のお客さまが水道料金を妥当と評価している。

年代が若い程、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～

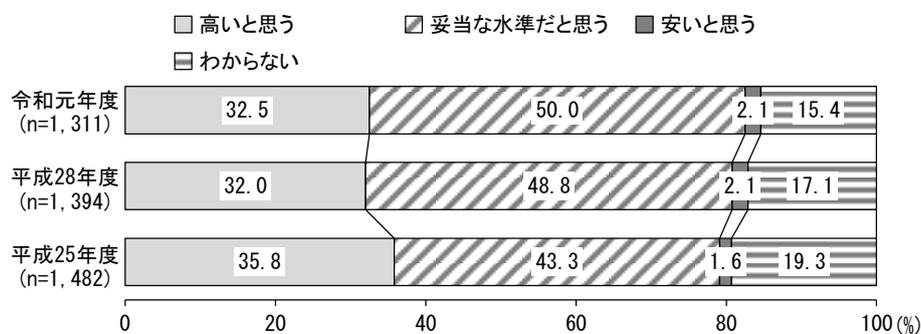
問 11. 現在の水道料金（下水道使用料を除く）についてどのように感じていますか。
(○は1つ)

■経年変化

現在の水道料金は「安いと思う」割合が2.1%、「妥当な水準だと思う」割合が50.0%、「高いと思う」割合が32.5%となっている。

「妥当な水準だと思う」割合は、平成25年度から高くなっている。

【図表 1-6-5① 水道料金に対する評価（経年変化）】



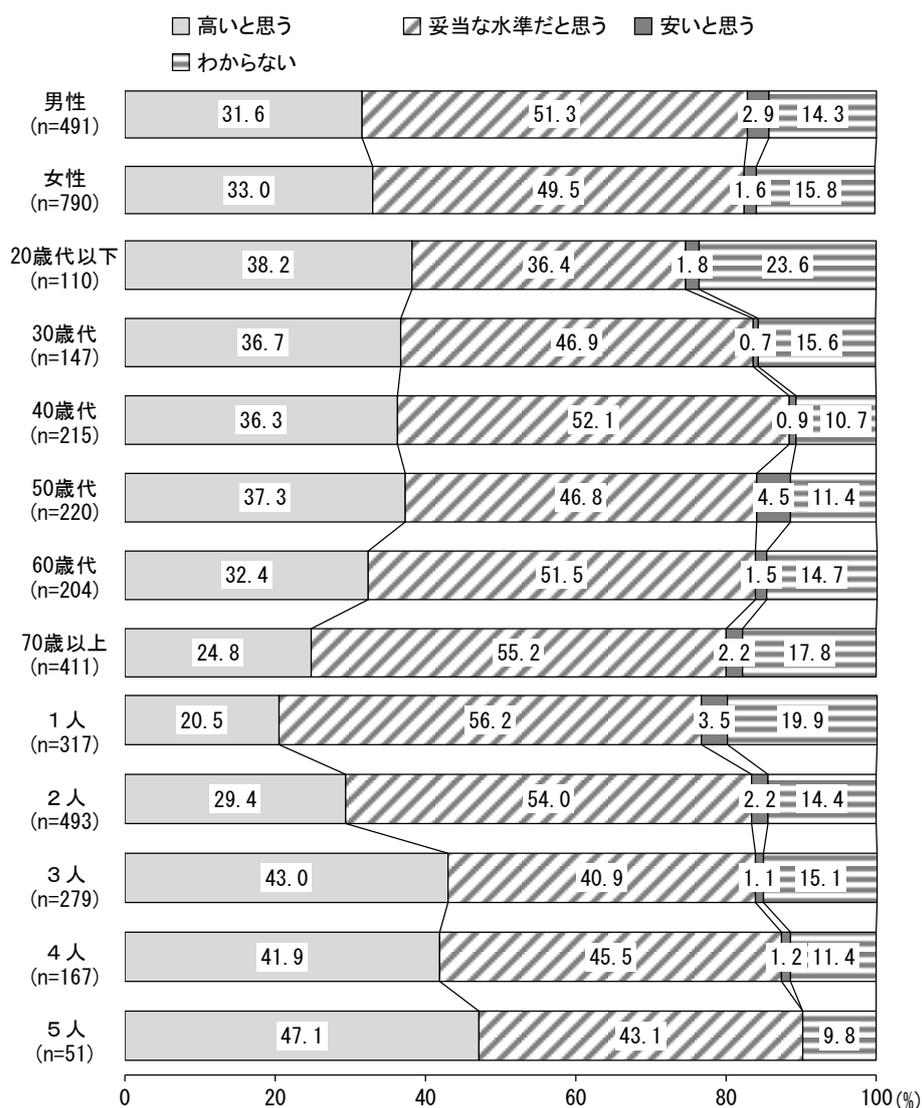
■属性別

性別では、男性、女性とも5割が「妥当な水準だと思う」と評価しており、3割が「高いと思う」となっている。

年代別では、概ね年代が若くなるほど「高いと思う」割合が高くなっており、20歳代以下で38.2%である。

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」割合が高くなってきている。

【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）】



⑥下水道使用料に対する評価

～4割のお客さまが下水道使用料を妥当と評価。妥当と評価する割合は高くなっている～

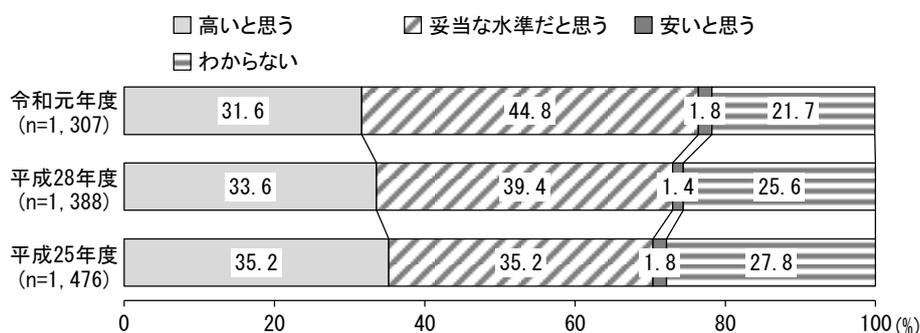
問 12. 現在の下水道使用料についてどのように感じていますか。(○は1つ)

■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 1.8%、「妥当な水準だと思う」割合が 44.8%、「高いと思う」割合が 31.6%となっている。

「妥当な水準だと思う」割合は、平成 25 年度から徐々に上昇しており、逆に「高いと思う」割合は低下している。

【図表 1-6-6①】 下水道使用料に対する評価（経年変化）



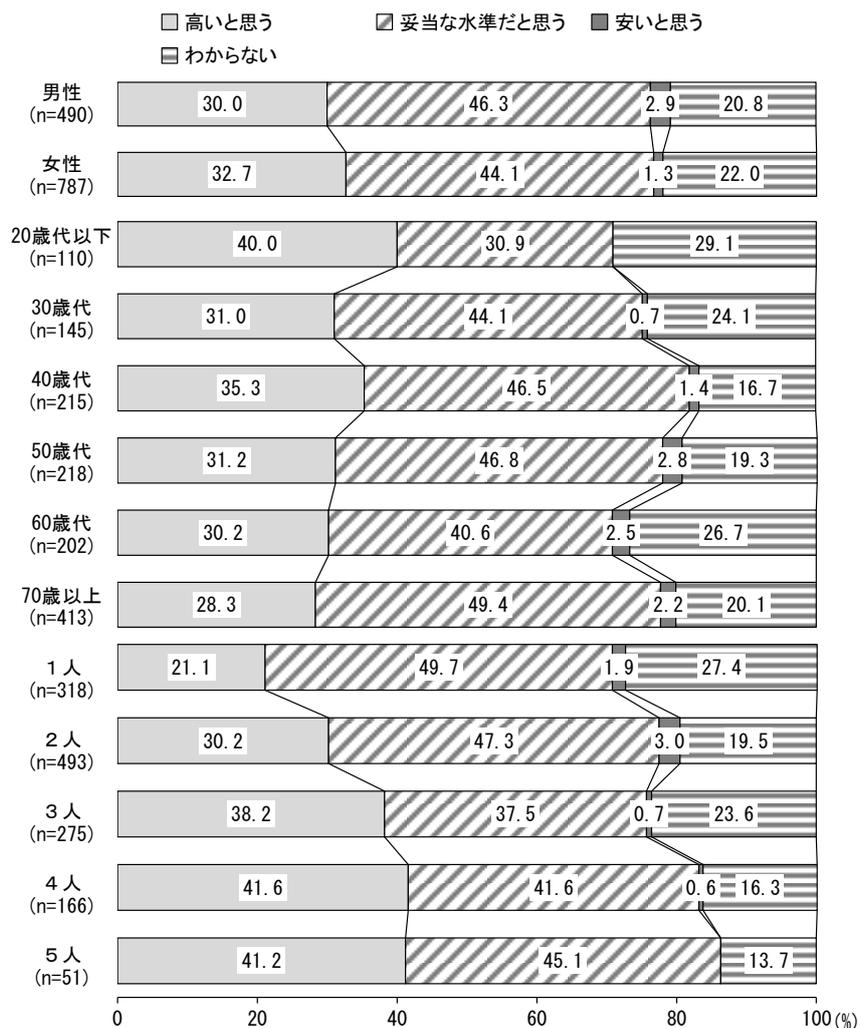
■属性別

性別では、男性、女性とも「適切な水準だと思う」が4割、「高いと思う」割合は3割となっている。

年代別では、20歳代以下で「高いと思う」割合が40.0%と最も高く、概ね年代が若いほど「高いと思う」割合が高くなっている。

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。

【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）



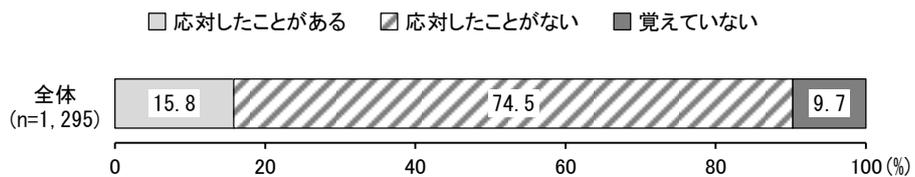
(7) サービスについて

①職員との対応経験

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。(○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 15.8%である。

【図表 1-7-1 職員との対応経験】



②職員との対応評価

～「言葉遣いや態度」「説明のわかりやすさ」「対応の早さ」を70%前後のお客さまが評価。
平成28年度から「言葉遣いや態度」「対応の早さ」の評価が高くなっている～

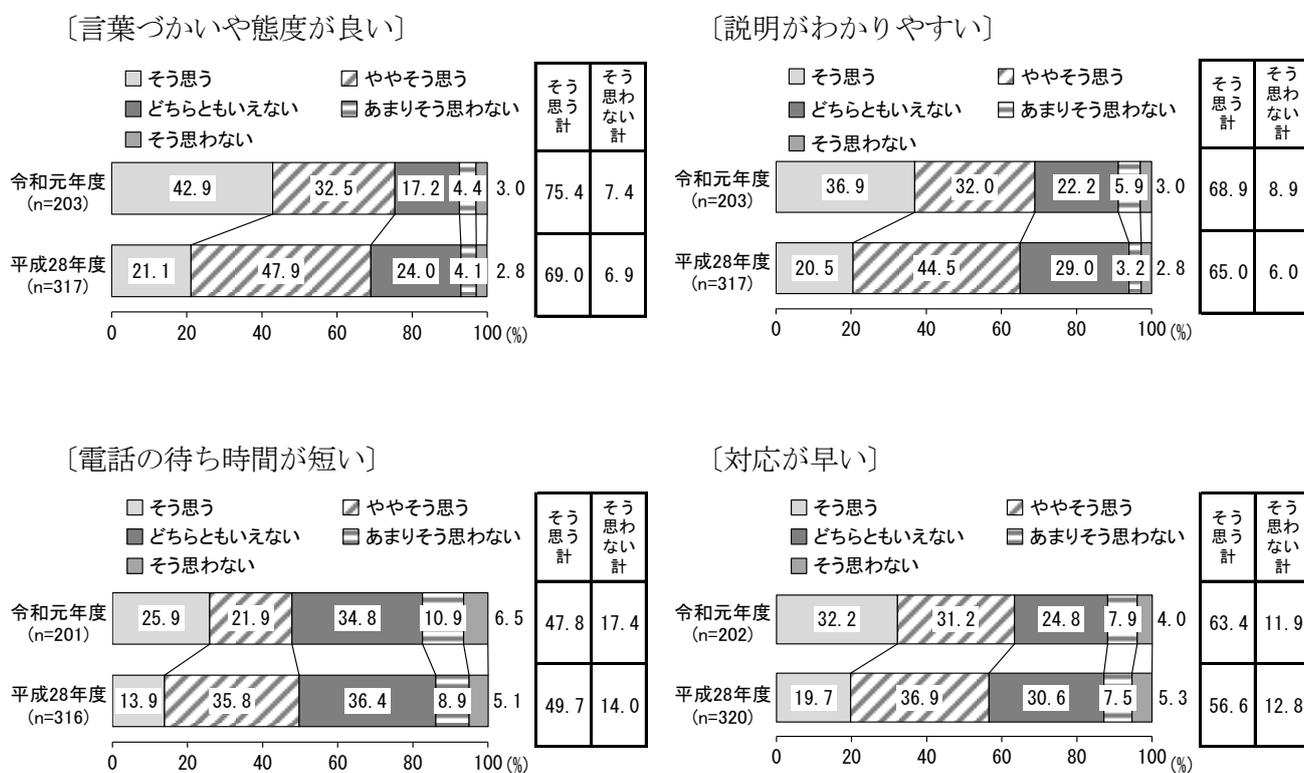
問13-1. 問13で「1. 対応したことがある」に○をつけた方にお尋ねします。職員の電話対応や窓口対応についてどのように思いますか。(○はそれぞれ1つずつ)

■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、「言葉づかいや態度が良い」が75.4%、次いで「説明がわかりやすい」が68.9%、「対応が早い」が63.4%、「電話の待ち時間が短い」が47.8%である。

平成28年度から評価している割合を比較すると「言葉づかいや態度が良い」は6.4ポイント、「対応が早い」は6.8ポイント高くなっている。

【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

～「言葉づかいや態度」を75.4%のお客さまが評価している。男性の評価がより高め～

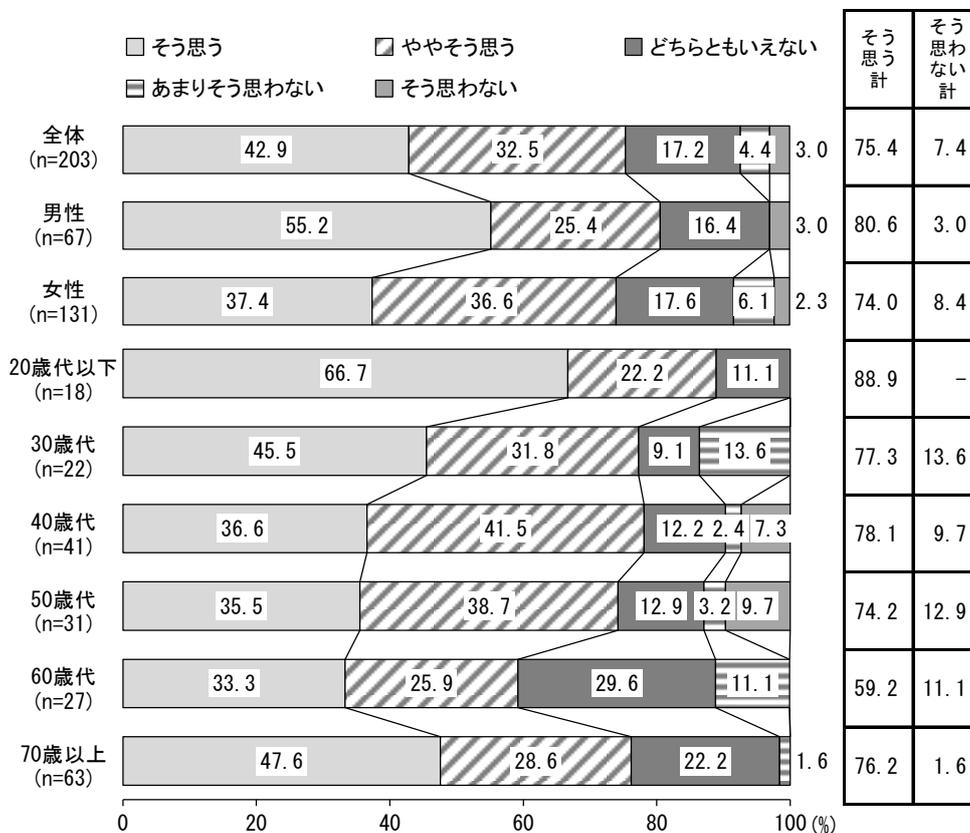
職員の言葉づかいや態度が良いと思う割合（「そう思う」と「ややそう思う」の合計、以下同様）は全体で75.4%、そう思わない割合（「そう思わない」と「あまりそう思わない」の合計、以下同様）は7.4%である。

■属性別

性別では、良いと思う割合は男性80.6%、女性74.0%で、男性がやや高い。

年代別では、良いと思う割合は60歳代以外で70%を超えている。サンプル数が少なく注意が必要であるものの、30歳代、50歳代、60歳代はそう思わない割合が10%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

～説明のわかりやすさを68.9%のお客さまが評価している～

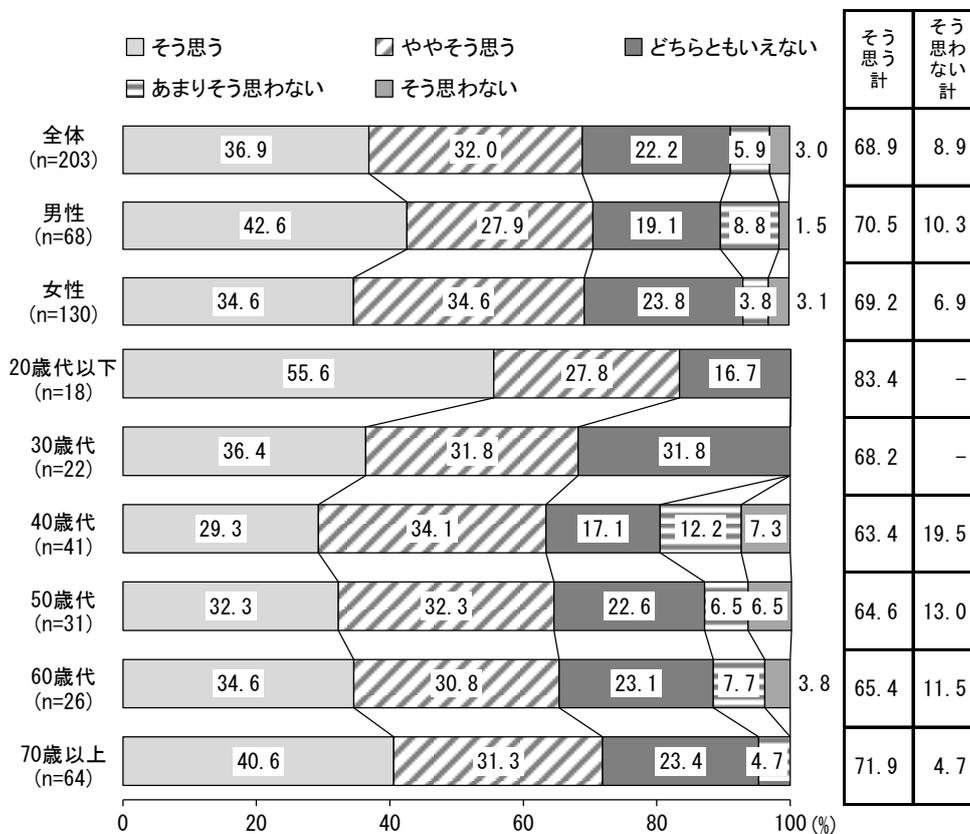
説明がわかりやすいと思う割合（「そう思う」と「ややそう思う」の合計、以下同様）は全体で68.9%、わかりやすいと思わない割合（「そう思わない」と「あまりそう思わない」の合計、以下同様）は8.9%である。

■属性別

性別では、わかりやすいと思う割合は男性70.5%、女性69.2%である。

年代別では、わかりやすいと思わない割合が40歳代で19.5%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

～電話の待ち時間の短さを47.8%のお客さまが評価している～

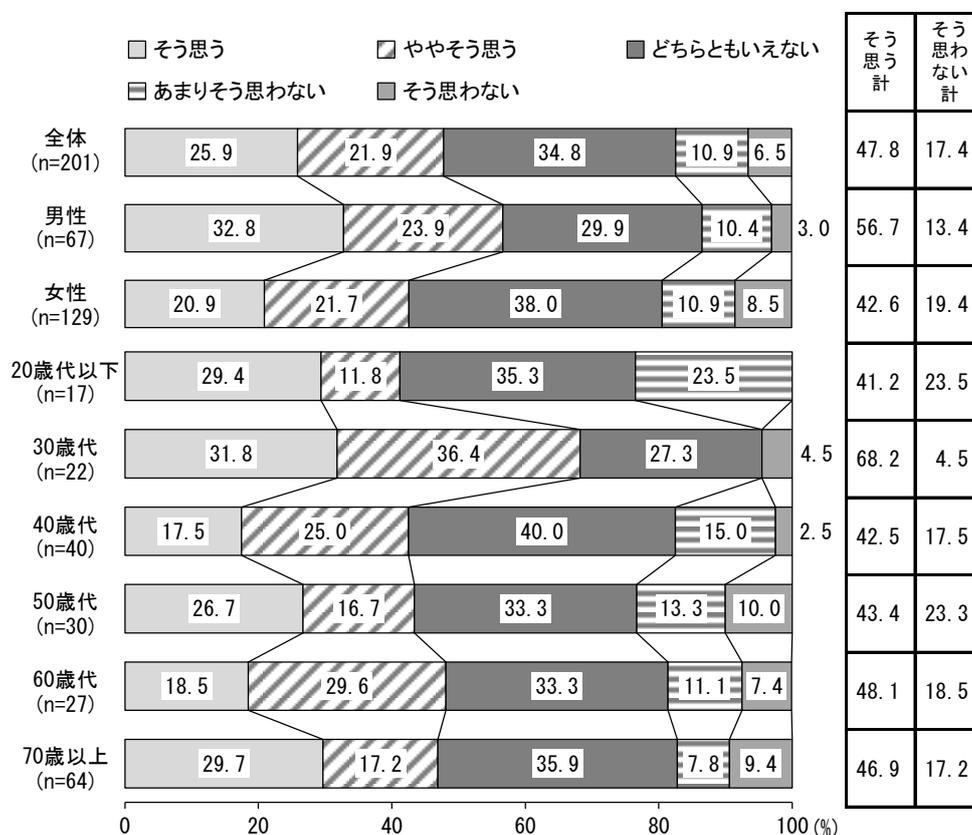
電話の待ち時間が短いと思う割合（「そう思う」と「ややそう思う」の合計、以下同様）は全体で47.8%、待ち時間が短いと思わない割合（「そう思わない」と「あまりそう思わない」の合計、以下同様）は17.4%である。

■属性別

性別では、待ち時間が短いと思う割合は男性56.7%、女性42.6%で、男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30歳代で68.2%と高めである。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、50歳代は待ち時間が短いと思わない割合が20%を超えている。

【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

～対応の早さを63.4%のお客さまが評価している～

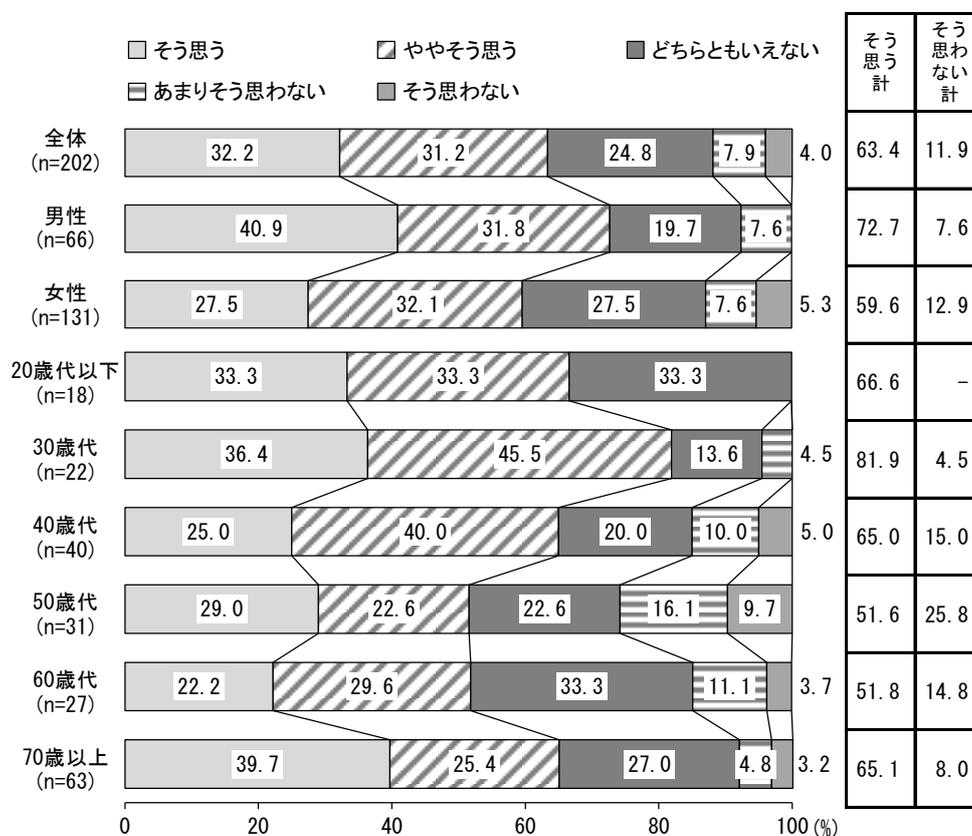
対応が早いと思う割合（「そう思う」と「ややそう思う」の合計、以下同様）は全体で63.4%、対応が早いと思わない割合「そう思わない」と「あまりそう思わない」の合計、以下同様）は11.9%である。

■属性別

性別では、対応が早いと思う割合とと思う割合は男性72.7%、女性59.6%で、男性が高めである。

年代別では、50歳代は対応が早いと思わない割合が25.8%と高めである。

【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

～電話・窓口対応を71.0%のお客さまが評価している～

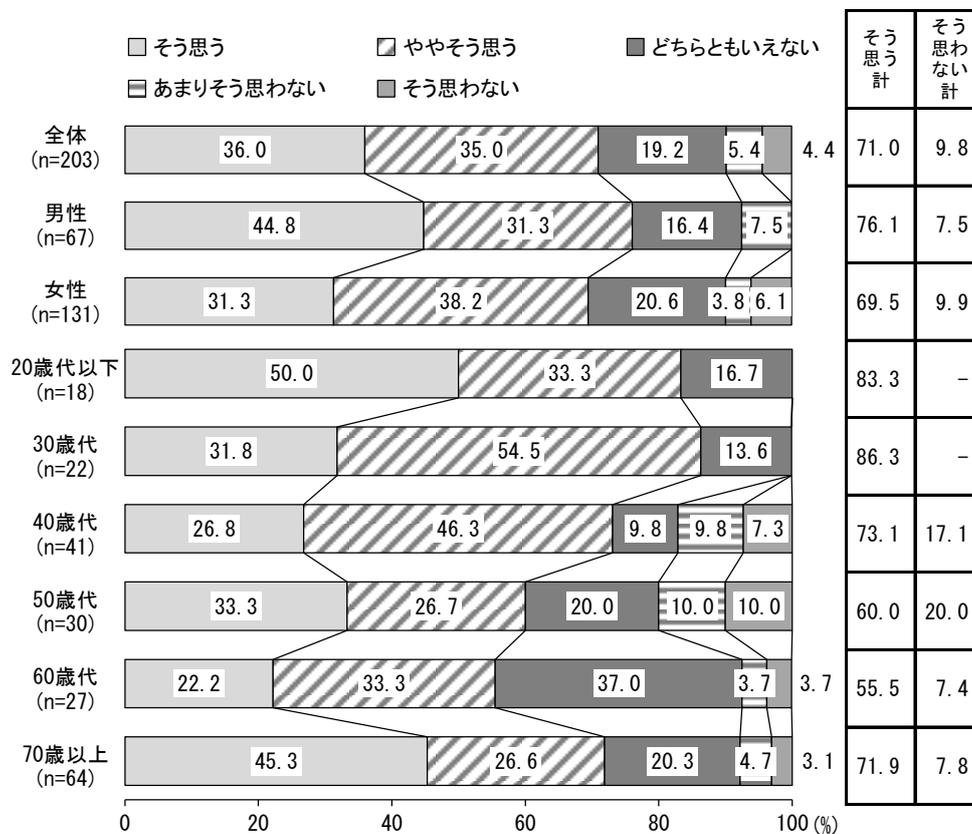
満足している割合（「そう思う」と「ややそう思う」の合計、以下同様）は全体で71.0%、満足していない割合「そう思わない」と「あまりそう思わない」の合計、以下同様）は9.8%である。

■属性別

性別では、満足している割合は男性76.1%、女性69.5%で、男性が高めである。

年代別では、50歳代は満足していない割合が20.0%と高めである。

【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）

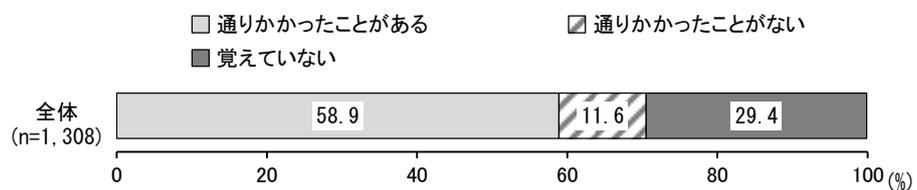


③上下水道局工事現場対応経験

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。(〇は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58.9%である。

【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に対する満足度

～「通行人の安全確保の適切さ」「後片付け」を70%以上のお客さまが評価。

平成28年度から「言葉遣いや態度」「工事の事前通知」の評価が低くなっている～

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)

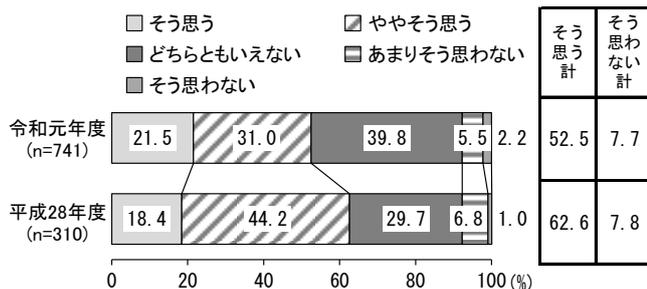
■経年変化

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、「後片付けがきちんとしている」が76.0%、次いで「通行人の安全確保が適切である」が74.1%、「通行規制が適切である」が65.1%、「工事内容や工事期間がわかりやすい」が57.8%である。

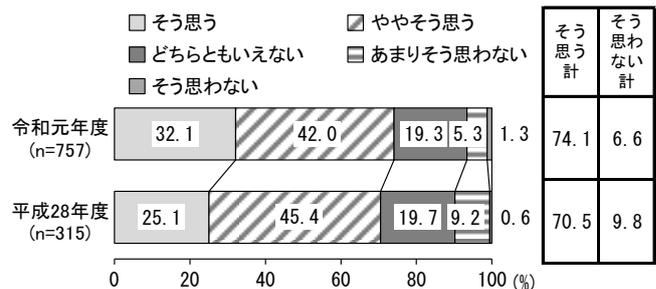
平成28年度から評価している割合を比較すると「言葉づかいや態度が良い」は10.1ポイント、「工事の事前通知がきちんとしている」は8.0ポイント低くなっている。5ポイント以上高くなっている項目はみられなかった。

【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)】

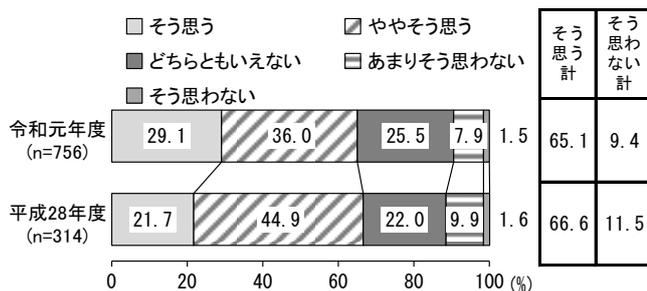
〔言葉づかいや態度が良い〕



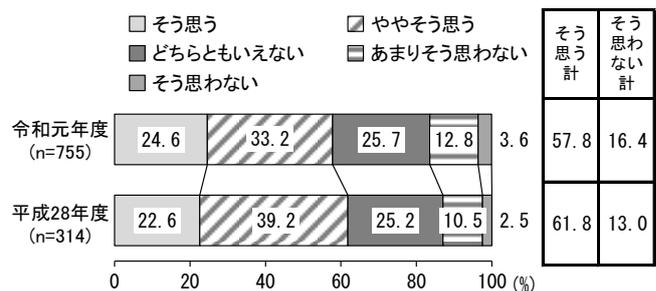
〔通行人の安全確保が適切である〕



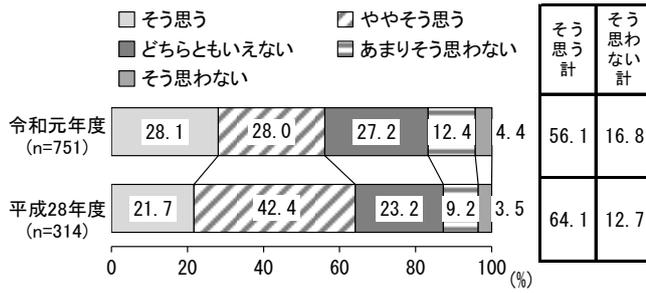
〔通行規制が適切である〕



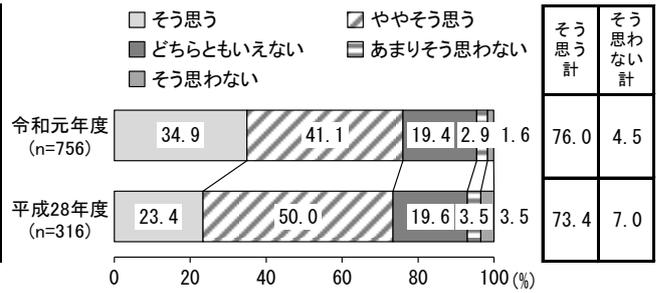
〔工事内容や工事期間がわかりやすい〕



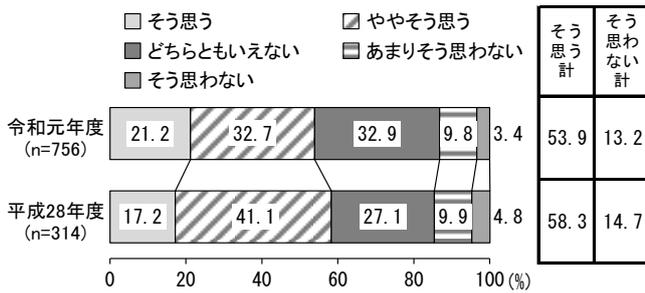
〔工事の事前通知がきちんとしている〕



〔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〕



ア) 言葉づかいや態度が良い

～言葉づかいや態度を 52.5%のお客さまが評価している～

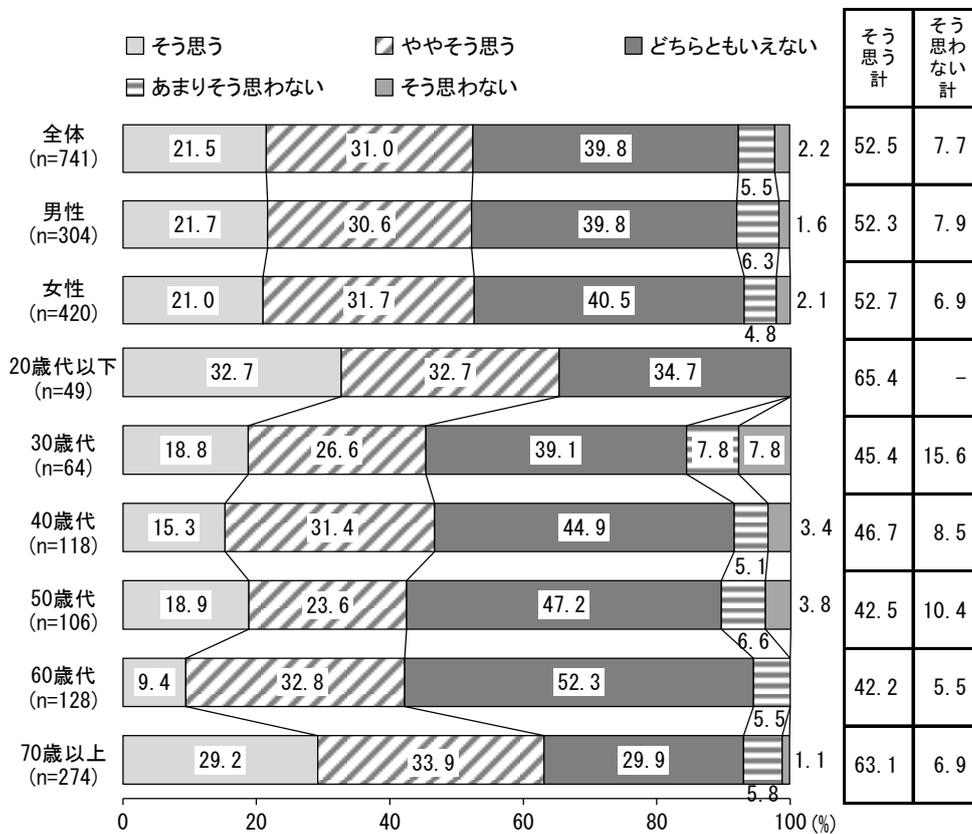
上下水道局工事現場作業員やガードマンの言葉づかいや態度が良いと思う割合（「そう思う」と「ややそう思う」の合計、以下同様）は全体で 52.5%、そう思わない割合（「そう思わない」と「あまりそう思わない」の合計、以下同様）は 7.7%である。

■ 属性別

性別では、良いと思う割合は男性 52.3%、女性 52.7%である。

年代別では、良いと思う割合は 20 歳代以下で 65.4%、70 歳以上で 63.1%と高めである。30 歳代、50 歳代はそう思わない割合が 10%を超えている。

【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

～通行人の安全確保を74.1%のお客さまが評価している～

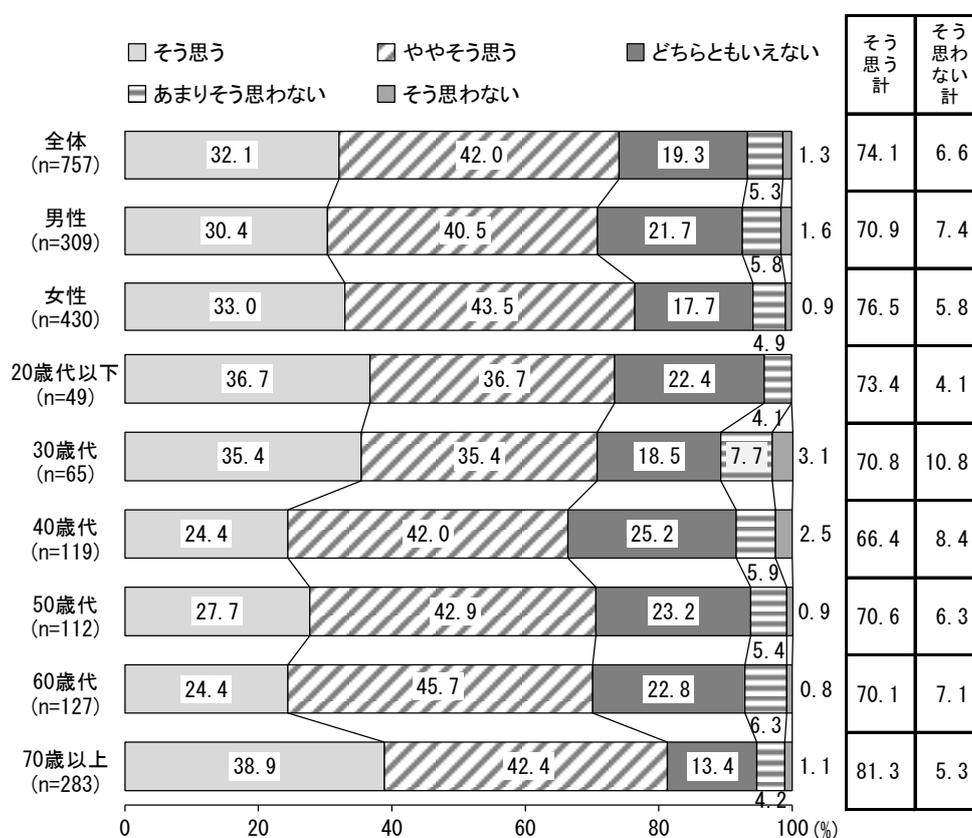
上下水道局工事現場の通行人の安全確保が適切だと思う割合（「そう思う」と「ややそう思う」の合計、以下同様）は全体で74.1%、適切だと思わない割合（「そう思わない」と「あまりそう思わない」の合計、以下同様）は6.6%である。

■属性別

性別では、適切だと思う割合は男性70.9%、女性76.5%で、女性がやや高い。

年代別では、適切だと思う割合は70歳以上で81.3%と高めである。30歳代は適切だと思わない割合が10%を超えている。

【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) 通行規制が適切である

～通行規制の適切さを 65.1%のお客さまが評価している～

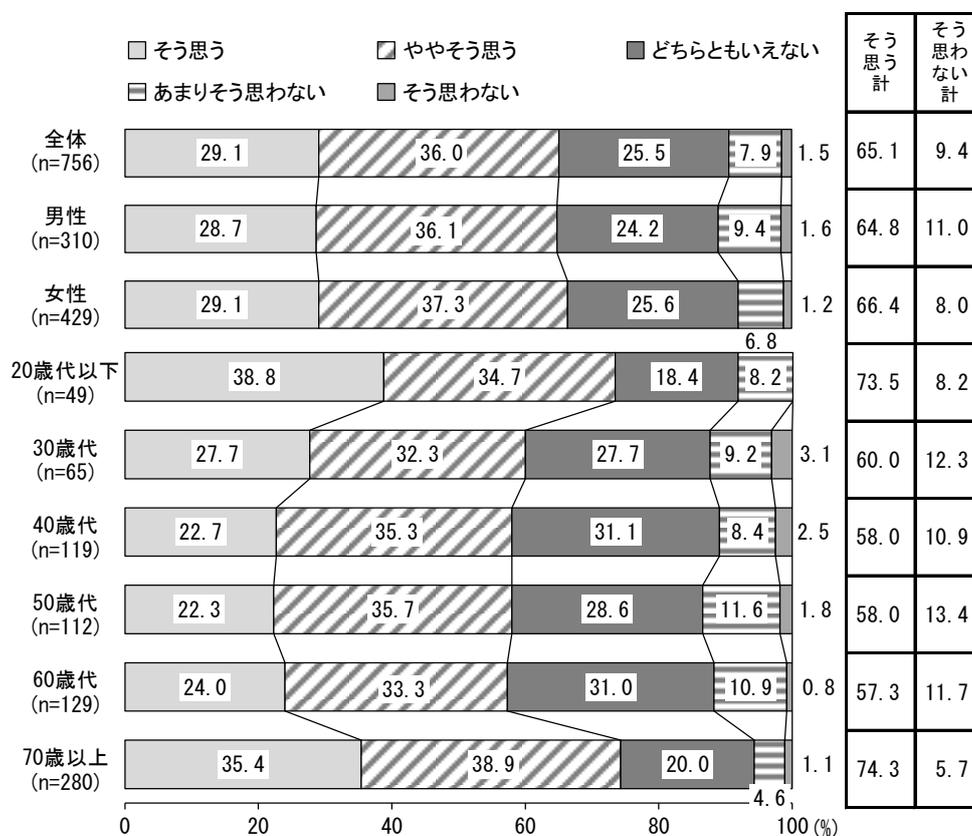
上下水道局工事現場の通行規制が適切だと思う割合（「そう思う」と「ややそう思う」の合計、以下同様）は全体で 65.1%、適切だと思わない割合（「そう思わない」と「あまりそう思わない」の合計、以下同様）は 9.4%である。

■属性別

性別では、適切だと思う割合は男性 64.8%、女性 66.4%である。

年代別では、適切だと思う割合は 20 歳代以下で 73.5%、70 歳以上で 74.3%と高めである。30 歳代から 60 歳代にかけて適切だと思わない割合が 10%を超えている。

【図表 1-7-4④ 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

～工事内容や工事期間のわかりやすさを 57.8%のお客さまが評価している～

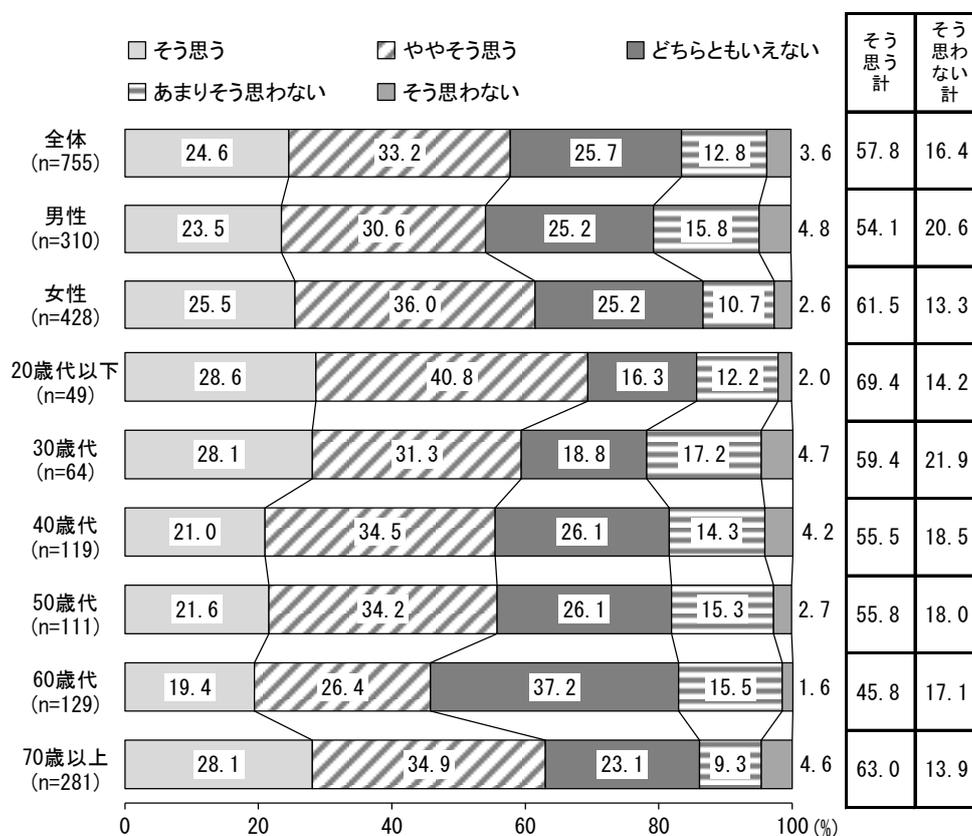
上下水道局工事現場の工事内容や工事期間がわかりやすいと思う割合（「そう思う」と「ややそう思う」の合計、以下同様）は全体で 57.8%、わかりやすいと思わない割合（「そう思わない」と「あまりそう思わない」の合計、以下同様）は 16.4%である。

■属性別

性別では、わかりやすいと思う割合は男性 54.1%、女性 61.5%で、女性が高めである。

年代別では、わかりやすいと思う割合は 20 歳代以下で 69.4%、70 歳以上で 63.0%と高めである。30 歳代でわかりやすいと思わない割合が 21.9%と高めである。

【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) 工事の事前通知がきちんとしている

～工事の事前通知を56.1%のお客さまが評価している～

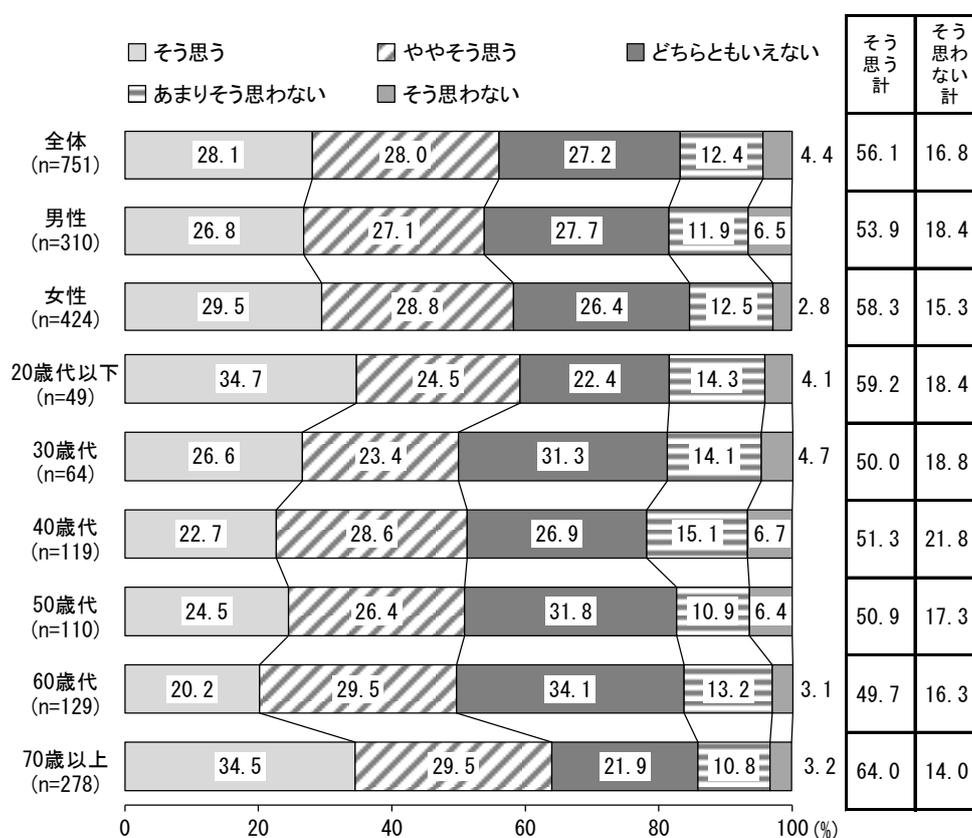
上下水道局工事現場の工事の事前通知がきちんとしていると思う割合（「そう思う」と「ややそう思う」の合計、以下同様）は全体で56.1%、きちんとしていると思わない割合（「そう思わない」と「あまりそう思わない」の合計、以下同様）は16.8%である。

■属性別

性別では、きちんとしていると思う割合は男性53.9%、女性58.3%である。

年代別では、きちんとしていると思う割合は70歳以上で64.0%と高めである。40歳代できちんとしていると思わない割合が21.8%と高めである。

【図表 1-7-4⑥ 工事の事前通知がきちんとしている（性別、年代別）】



カ) 後片付けがきちんとしている

～工事の後片付けを 76.0%のお客さまが評価している～

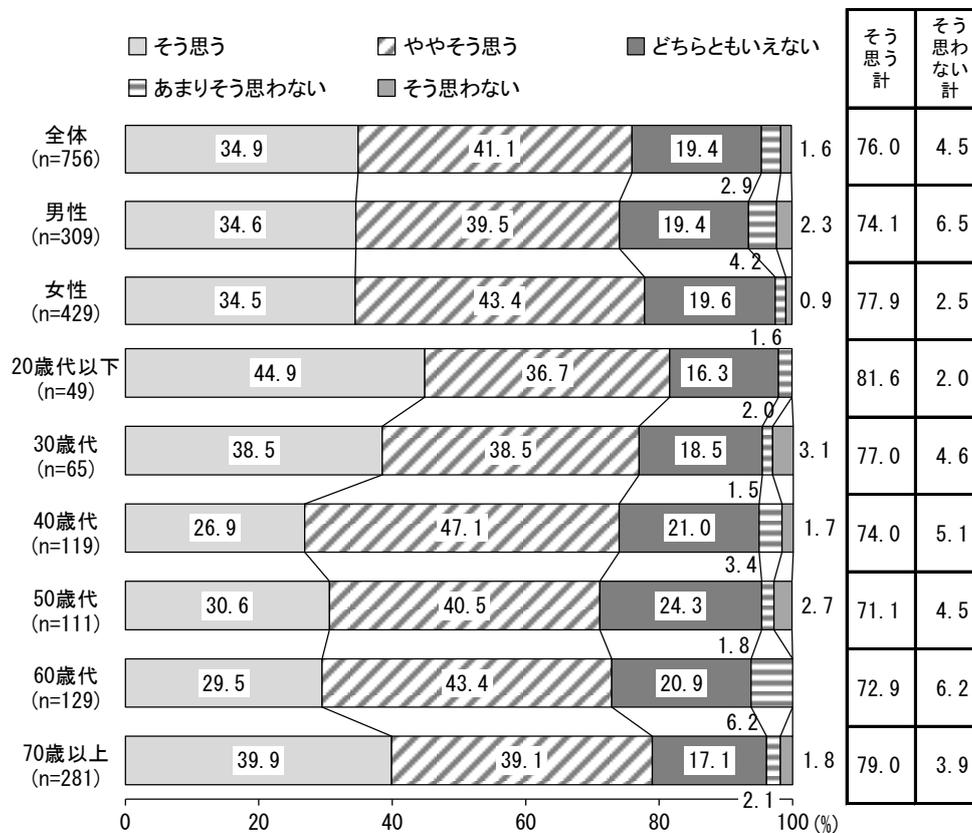
上下水道局工事現場の後片付けがきちんとしていると思う割合（「そう思う」と「ややそう思う」の合計、以下同様）は全体で 76.0%、きちんとしていると思わない割合（「そう思わない」と「あまりそう思わない」の合計、以下同様）は 4.5%である。

■属性別

性別では、きちんとしていると思う割合は男性 74.1%、女性 77.9%である。

年代別では、きちんとしていると思う割合は 20 歳代以下で 81.6%と高めである。

【図表 1-7-4⑦ 後片付けがきちんとしている（性別、年代別）】



キ) 迂回路の明示・説明がわかりやすい

～迂回路の明示・説明を53.9%のお客さまが評価している～

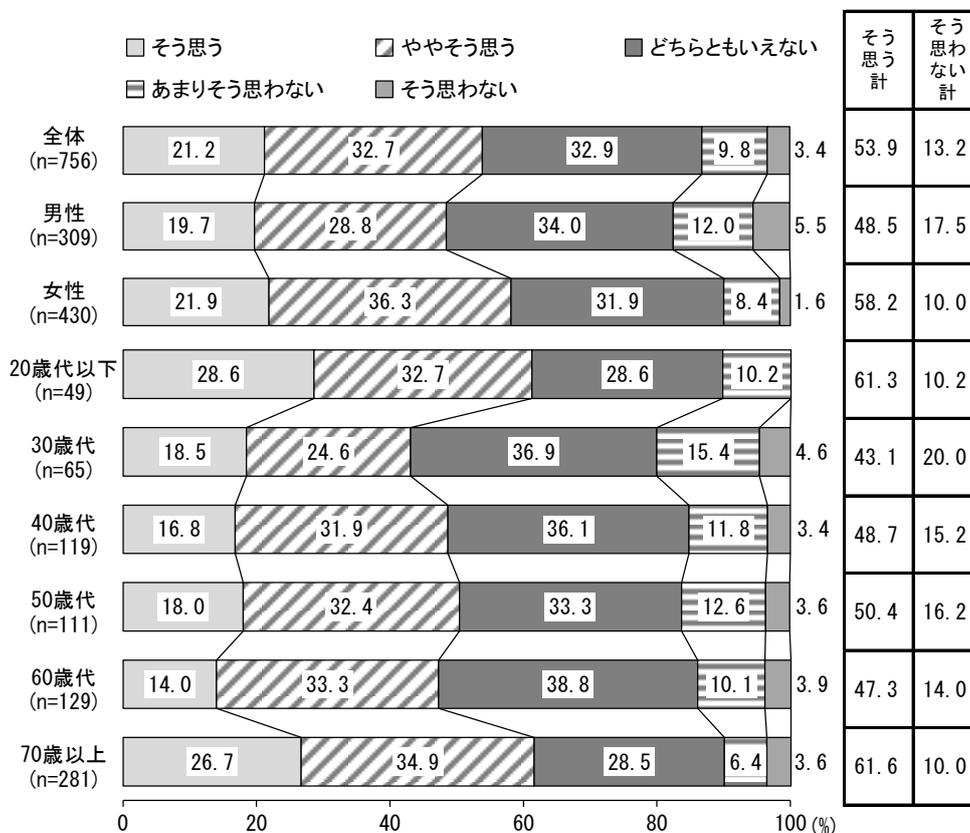
上下水道局工事現場の迂回路の明示・説明がわかりやすいと思う割合（「そう思う」と「ややそう思う」の合計、以下同様）は全体で53.9%、わかりやすいと思わない割合（「そう思わない」と「あまりそう思わない」の合計、以下同様）は13.2%である。

■属性別

性別では、わかりやすいと思う割合は男性48.5%、女性58.2%で、女性が高めである。

年代別では、わかりやすいと思う割合は20歳代以下で61.3%、70歳以上で61.6%と高めである。30歳代でわかりやすいと思わない割合が20.0%と高めである。

【図表 1-7-4⑧ 迂回路の明示・説明がわかりやすい（性別、年代別）】



ク) 総合的に見て工事現場での対応に満足している

～工事現場での対応を 66.7%のお客さまが評価している～

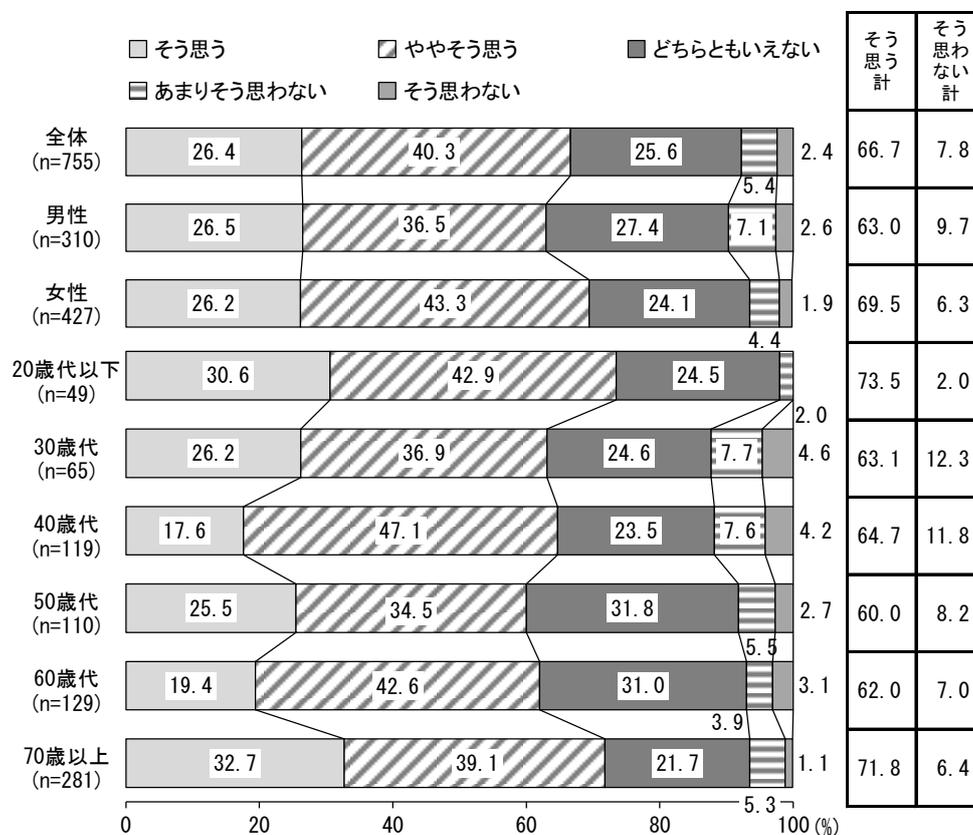
満足している割合(「そう思う」と「ややそう思う」の合計、以下同様)は全体で 66.7%、満足していない割合(「そう思わない」と「あまりそう思わない」の合計、以下同様)は 7.8%である。

■属性別

性別では、満足している割合は男性 63.0%、女性 69.5%で、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 73.5%、70 歳以上で 71.8%と高めである。30 歳代、40 歳代は満足していない割合が 10.0%を超えている。

【図表 1-7-4⑨】 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に対する満足度

～「各種届出方法」「検針時の対応」の経験のあるお客様の約90%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

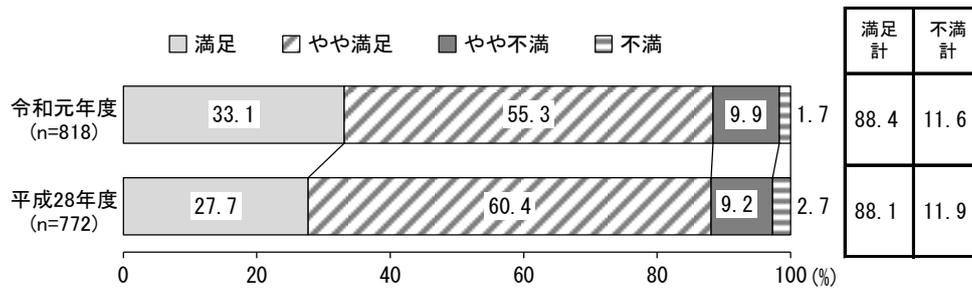
「水道の使用の開始・中止などの各種届出方法」の経験のあるお客さまの満足の割合(「満足」と「やや満足」の合計、以下同様)は、88.4%、不満の割合(「不満」と「やや不満」の合計、以下同様)は、11.6%である。

「検針時の対応」の経験のあるお客さまの満足の割合は93.1%、不満の割合は6.9%である。

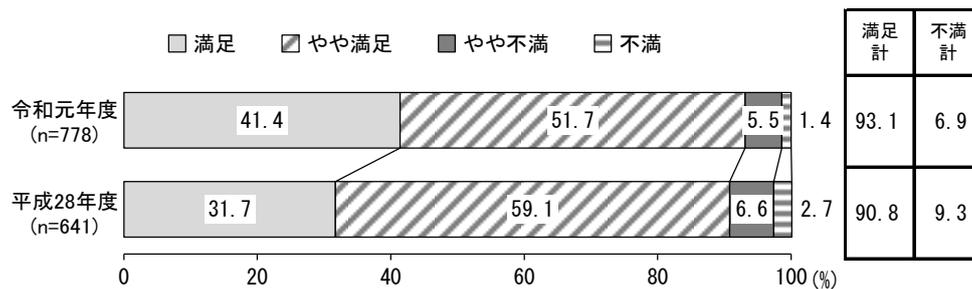
平成28年度と比較して、「水道の使用の開始・中止などの各種届出の方法」「検針時の対応」いずれも満足の割合に大きな変化はみられない。

【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

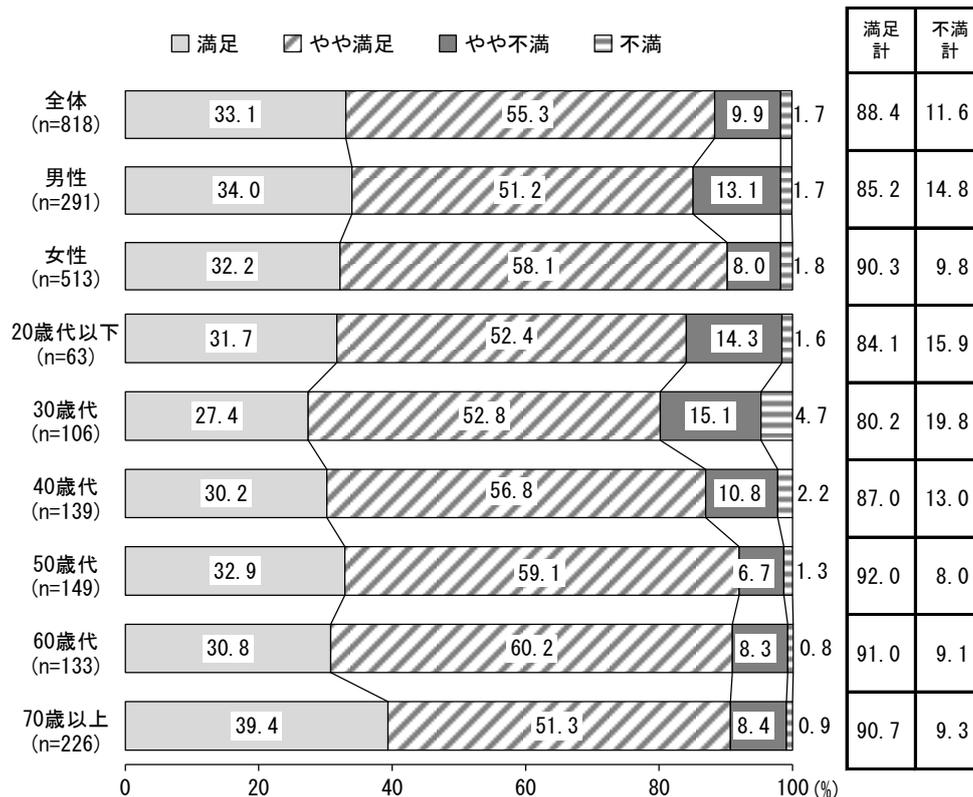
～50歳代のお客さまの評価がやや高めである～

■属性別

性別では、満足している割合は男性85.2%、女性90.3%で、女性がやや高めである。

年代別では、満足している割合は50歳以上で90%を超えており、40歳代以下は不満である割合が15%前後とやや高めである。

【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）】



イ) 検針時の対応

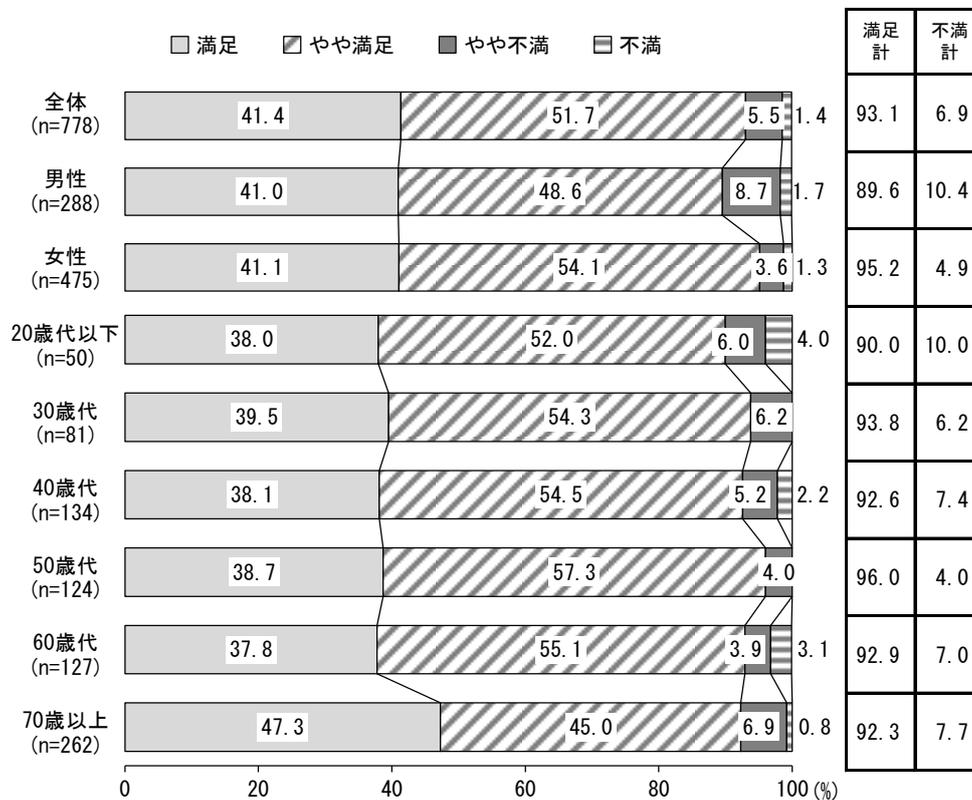
～女性や50歳代のお客さまの評価がやや高めである～

■ 属性別

性別では、満足している割合は男性89.6%、女性95.2%で、女性が高めである。

年代別では、満足している割合は50歳代で96.0%と高めである。

【図表 1-7-5③ 検針時の対応（性別、年代別）】



(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。(○は1つ)

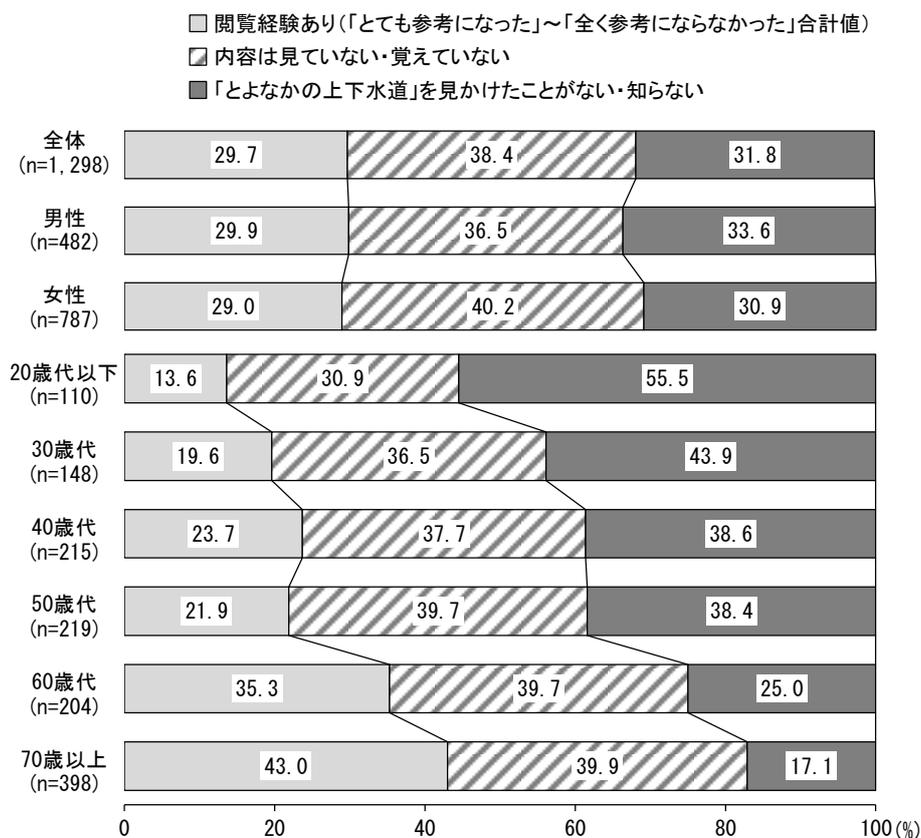
広報誌「とよなかの上下水道」を読んだ経験がある割合(「とても参考になった」「やや参考になった」「あまり参考にならなかった」「全く参考にならなかった」の合計、以下同様)は全体で29.7%、「内容は見ていない・覚えていない」は38.4%、「とよなかの上下水道」を見かけたことがない・知らない」は31.8%である。

■ 属性別

性別では、読んだ経験がある割合は男性29.9%、女性29.0%である。

年代別では、読んだ経験がある割合は年代が高くなるほどに高く、70歳以上で43.0%である。

【図表 1-8-1① 広報誌「とよなかの上下水道」に対する評価(性別、年代)】

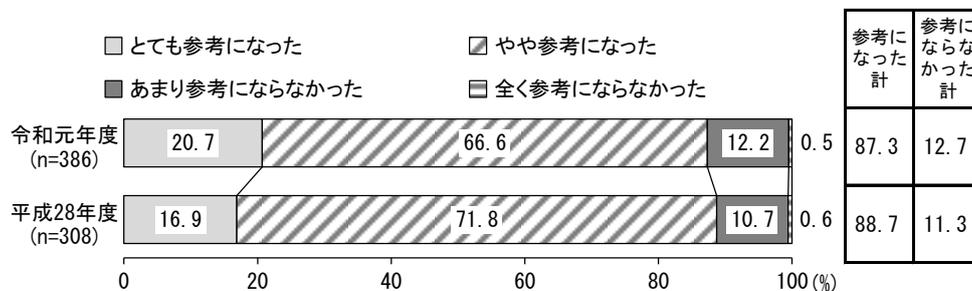


■経年変化

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87.3%、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12.7%である。

平成28年度と大きな変化はみられない。

【図表 1-8-1② 広報誌「とよなかの上下水道」に対する評価（経年変化）】

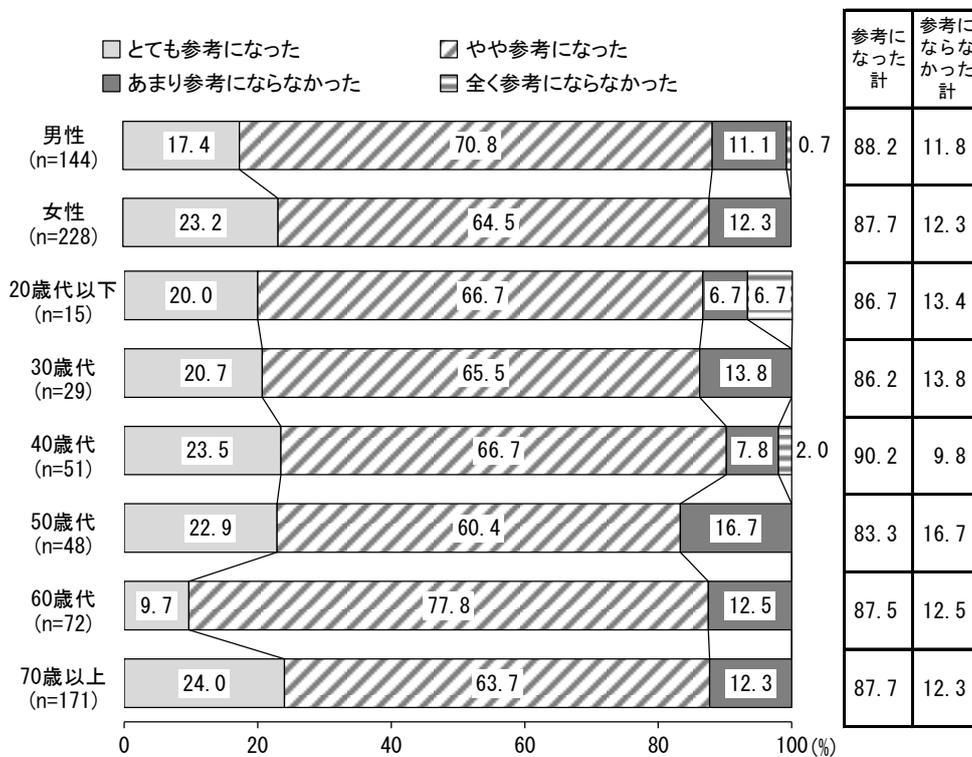


■属性別

性別では、評価している割合は男性88.2%、女性87.7%である。

年代別では、評価している割合は全ての年代で80%を超えている。

【図表 1-8-1③ 広報誌「とよなかの上下水道」に対する評価（性別、年代別）】



■発行回数について

～71.7%のお客さまが発行回数はちょうどいいと評価している～

問16-1. 問16で1～4に○をつけた方にお尋ねします。広報誌「とよなかの上下水道」の発行回数についてどのように感じますか。(○は1つ)

※「とよなかの上下水道」は、年1回4ページで全世帯にお配りしています。

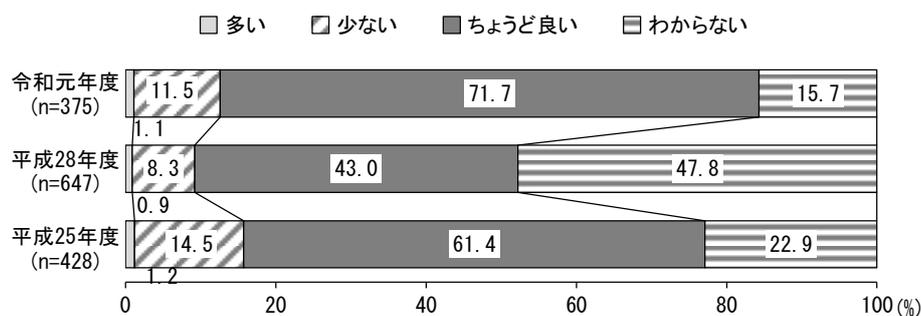
■経年変化

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71.7%は、広報誌の発行回数について「ちょうど良い」と評価している。「多い」割合は1.1%、「少ない」割合は11.5%である。

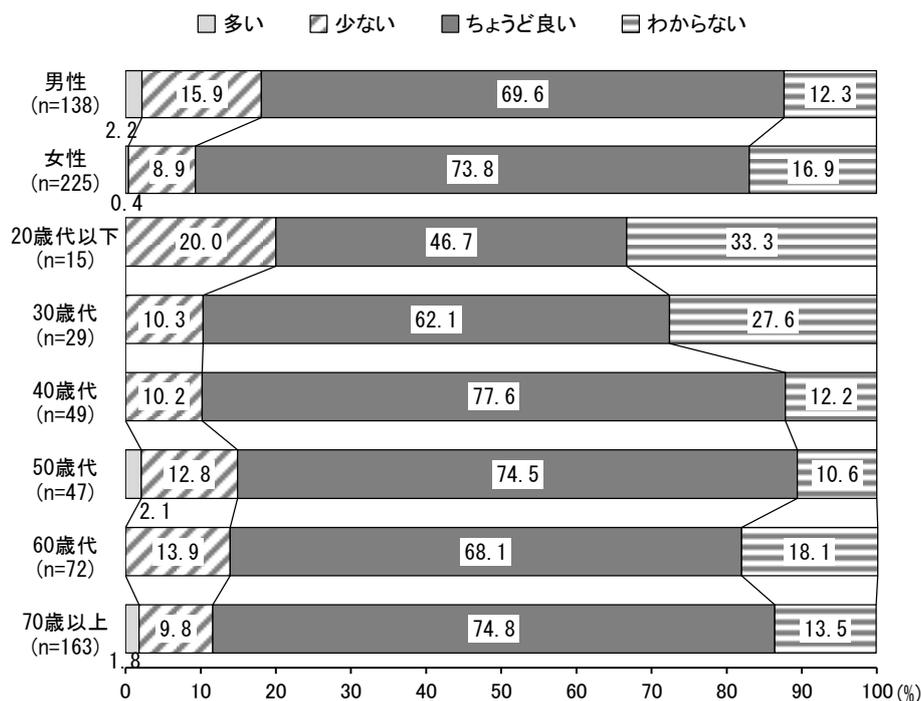
性別では、男性、女性とも70%前後が「ちょうど良い」としている。

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、「少ない」割合が20歳代以下で20.0%と高めである。

【図表 1-8-1④ 発行回数について（経年変化）】



【図表 1-8-1⑤ 発行回数について（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1割で、7割が見かけたことがない・知らない。読んだ経験があるお客さまの8割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。(○は1つ)

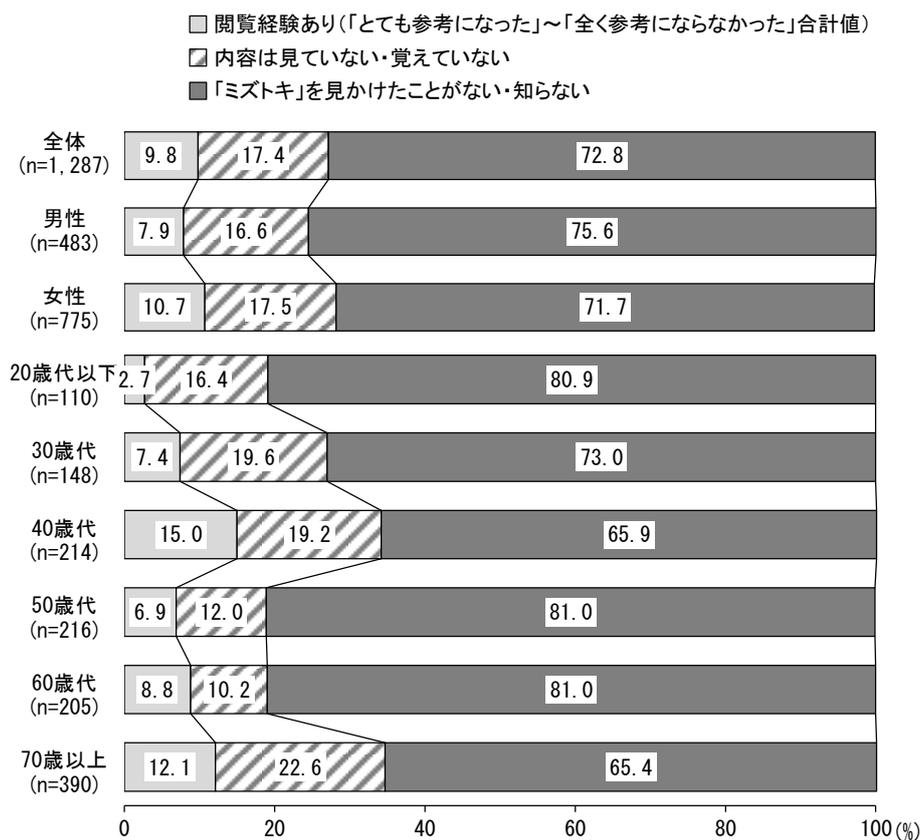
広報誌「ミズトキ」を読んだ経験がある割合(「とても参考になった」「やや参考になった」「あまり参考にならなかった」「全く参考にならなかった」の合計、以下同様)は全体で9.8%、「内容は見ていない・覚えていない」は17.4%、「ミズトキ」を見かけたことがない・知らない」は72.8%である。

■属性別

性別では、読んだ経験がある割合は男性7.9%、女性10.7%である。

年代別では、読んだ経験がある割合は40歳代で15.0%と高めである。

【図表 1-8-2① 広報誌「ミズトキ」に対する評価】



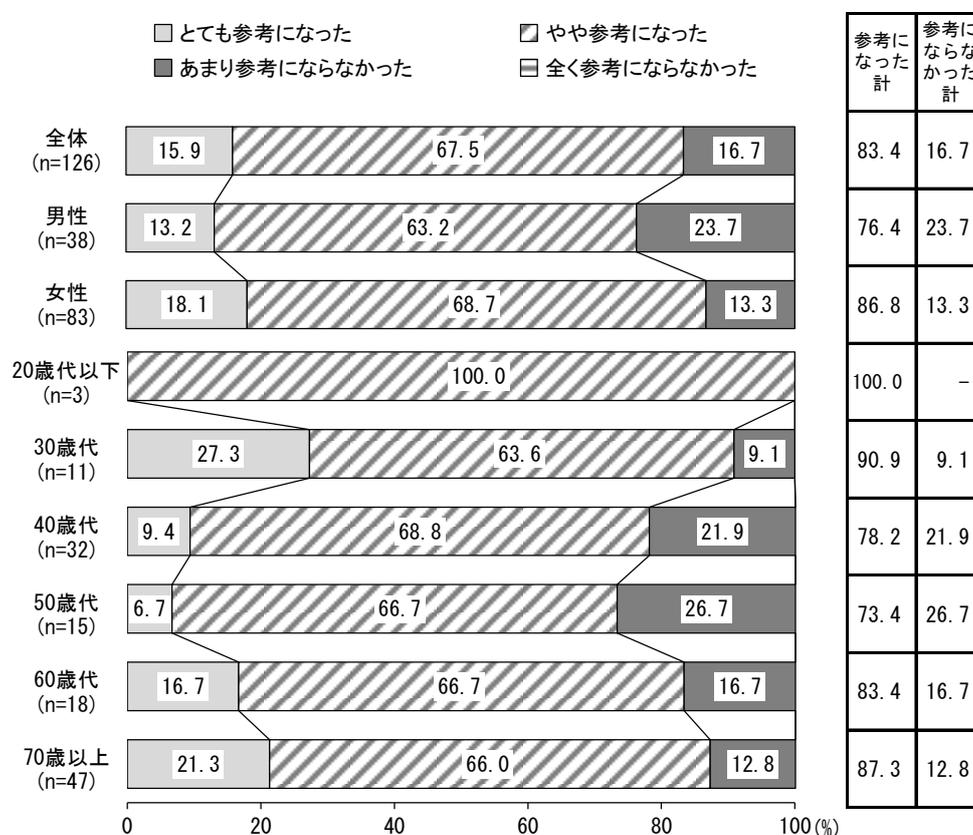
広報誌「ミズトキ」を読んだことのあるお客さまのうち、評価している割合（「とても参考になった」「やや参考になった」の合計、以下同様）は83.4%、評価していない割合（「あまり参考にならなかった」「全く参考にならなかった」の合計、以下同様）は16.7%である。

■属性別

性別では、評価している割合は男性76.4%、女性86.8%と、女性の評価が高めである。

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、40歳代、50歳代は評価していない割合が20%を超えている。

【図表 1-8-2② 広報誌「ミズトキ」に対する評価（性別、年代別）】



■ 閲覧場所について

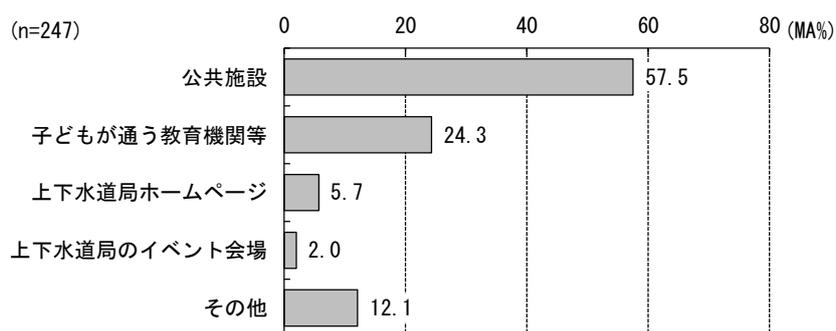
～広報誌「ミズトキ」を6割が公共施設で、2割が子どもが通う教育機関等で読んでいる～

問 17-1. 問 17 で 1～5 に ○ を つ け た 方 に お 尋 ね し ま す 。 広 報 誌 「 ミ ズ ト キ 」 を ど こ で ご 覧 にな り ま し た か 。 (○ は い く つ で も)

※ 「ミズトキ」は、年1回8ページで主に拠点配布を行っています。

広報誌「ミズトキ」を読んだことのあるお客さまが「ミズトキ」を閲覧した場所は、「公共施設」の割合が57.5%で最も高く、次いで「子どもが通う教育機関等」24.3%である。

【図表 1-8-2③ 閲覧場所について】



【その他 (30 件)】

- ・ イベントで貰った
- ・ 覚えていない など

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、5割がホームページがあることを知らない。ホームページを閲覧したことがあるお客さまの6割が情報を見つけづらいと感じている～

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。必要な情報は見つけやすかったですか。（○は1つ）

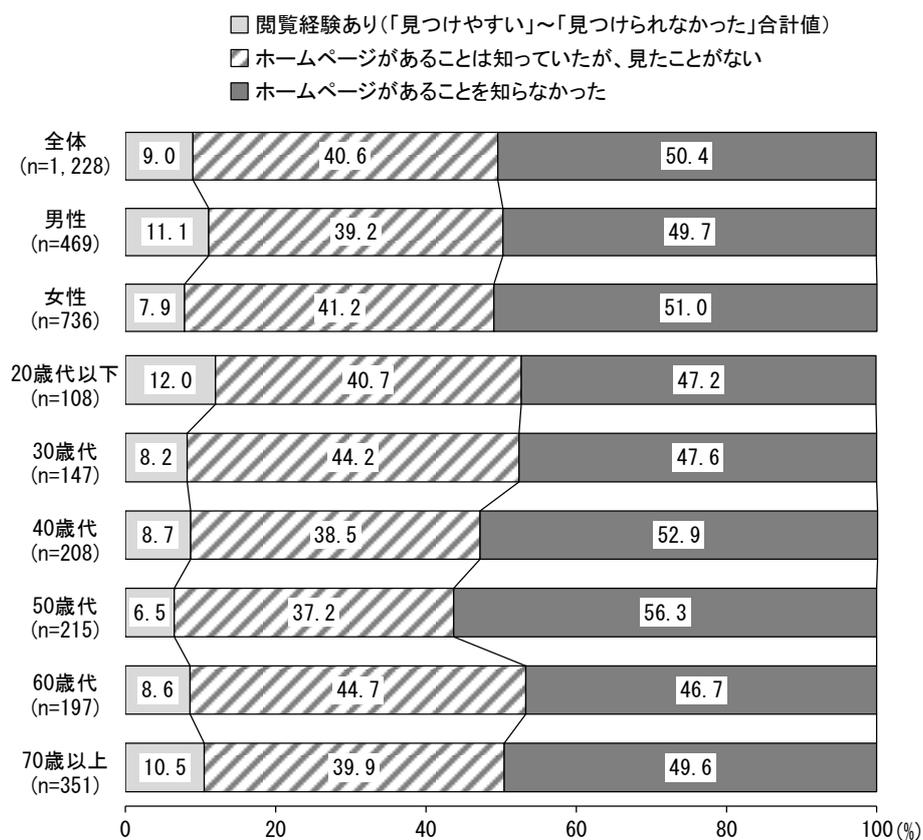
上下水道局ホームページを見たことがある割合（「見つけやすい」「見つけにくいがなんとか見つけられた」「見つけられなかった」の合計、以下同様）は全体で9.0%、「ホームページがあることは知っていたが、見たことがない」は40.6%、「ホームページがあることを知らなかった」は50.4%である。

■属性別

性別では、ホームページを見たことがある割合は男性11.1%、女性7.9%である。

年代別では、年代を問わず「ホームページがあることを知らなかった」が50%前後である。

【図表 1-8-3① 上下水道局ホームページに対する評価（性別、年代別）】



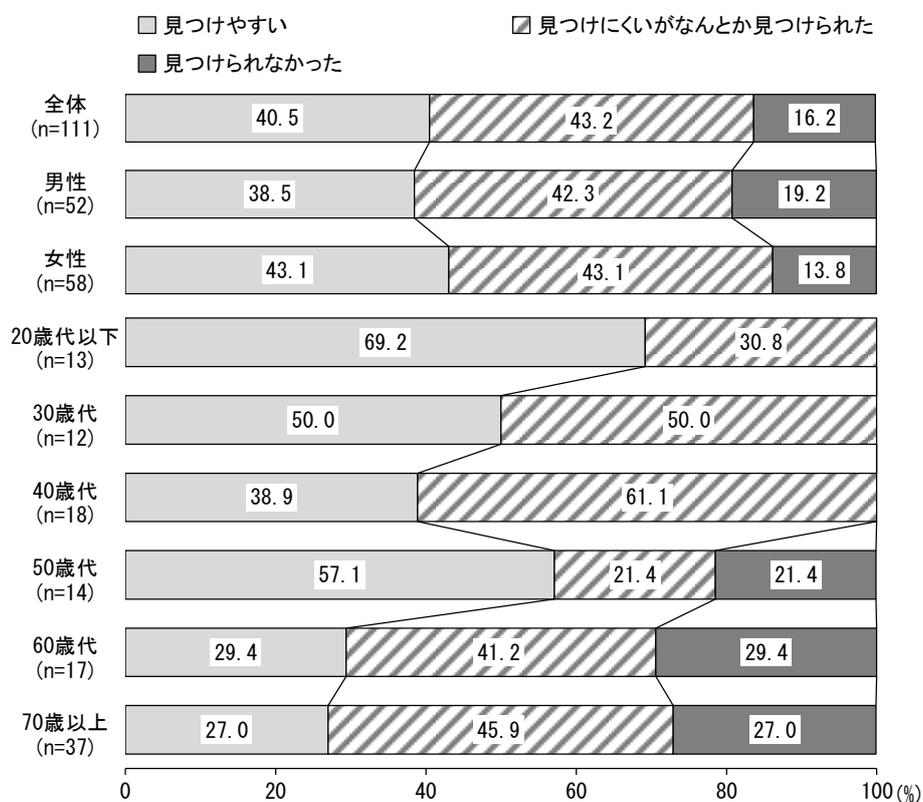
上下水道局ホームページを見たことのあるお客さまのうち、「見つけやすい」は40.5%、「見つけにくいがなんとか見つかった」は43.2%、「見つけられなかった」は16.2%で、見つけにくいと感じている割合は59.4%である。

■属性別

性別では、「見つけやすい」割合は男性38.5%、女性43.1%である。

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、「見つけやすい」割合は、20歳代以下で69.2%と高めであり、60歳代以上で30%を下回る。

【図表 1-8-3②】 上下水道局ホームページに対する評価（性別、年代別）



④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～

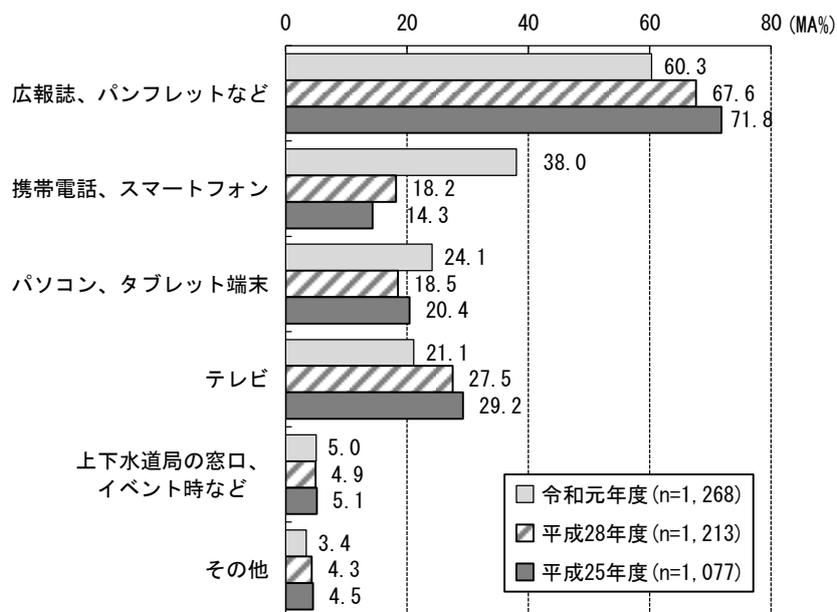
問 19. どのような方法なら、上下水道に関する情報を入手し易いですか。
(○はいくつでも)

■経年変化

「広報誌、パンフレットなど」が全体で60.3%を占め最も高い。次いで「携帯電話、スマートフォン」38.0%、「パソコン、タブレット端末」24.1%、「テレビ」21.1%となっている。

平成25年から比較すると、「広報誌、パンフレットなど」は11.5ポイント、「テレビ」は8.1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23.7ポイント上昇している。

【図表 1-8-4① 上下水道に関する情報を入手し易い方法（経年変化）】

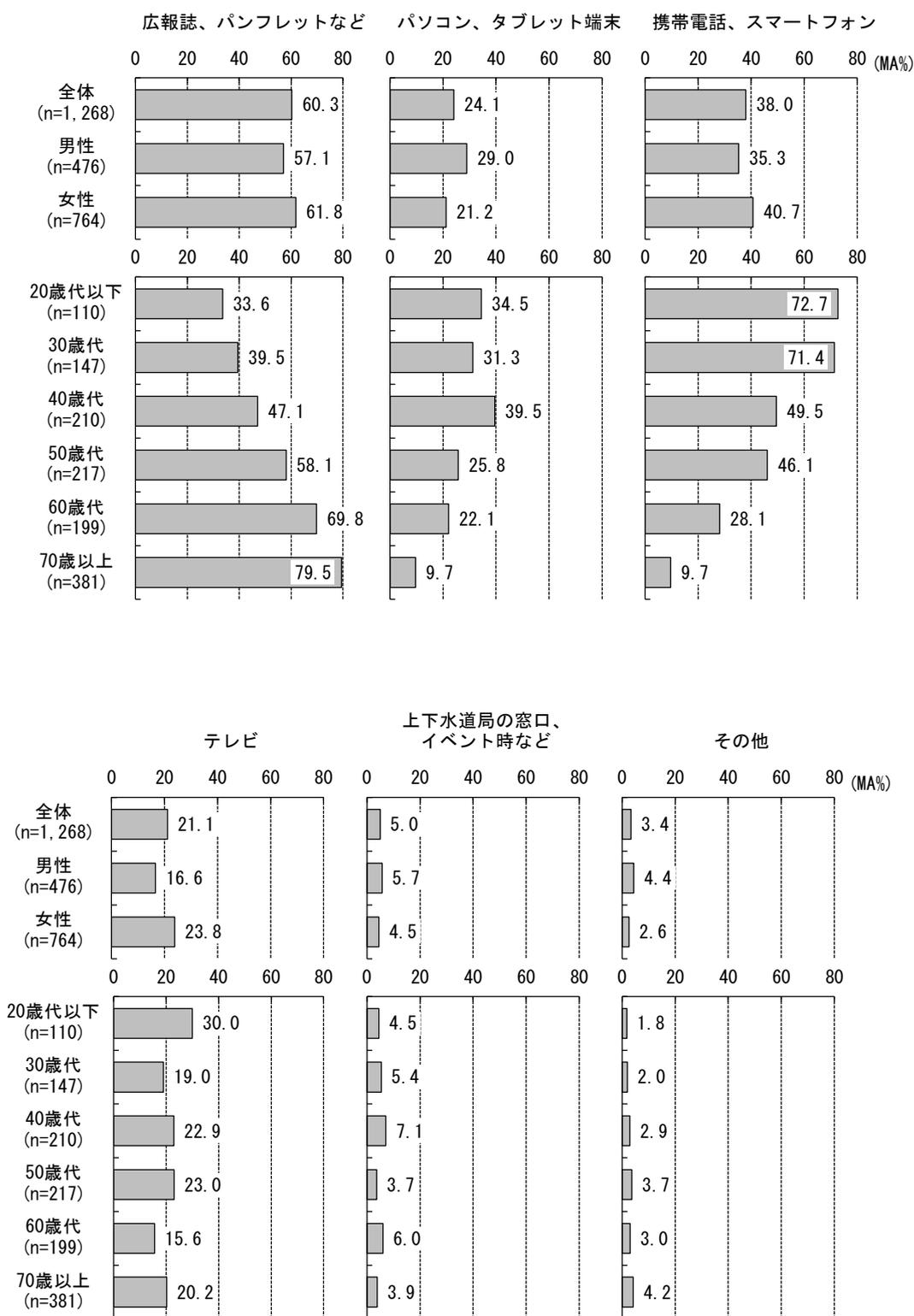


■属性別

性別では、男性、女性とも「広報誌、パンフレットなど」が最も高く、次いで「携帯電話、スマートフォン」である。

年代別では、「広報誌、パンフレットなど」の割合は高年代ほど高く、「携帯電話、スマートフォン」「パソコン、タブレット端末」の割合は若年者で高い。

【図表 1-8-4②】 上下水道に関する情報を入手し易い方法】



【その他 (43件)】

- ・ポスト投函 (請求書と一緒に、チラシ、新聞の折り込みなど)
- ・ラジオ など

⑤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

～近年、「防災への備えや災害時の対策」「集中豪雨に対する取組みと効果」など
災害、防災関連情報への関心が高まっている～

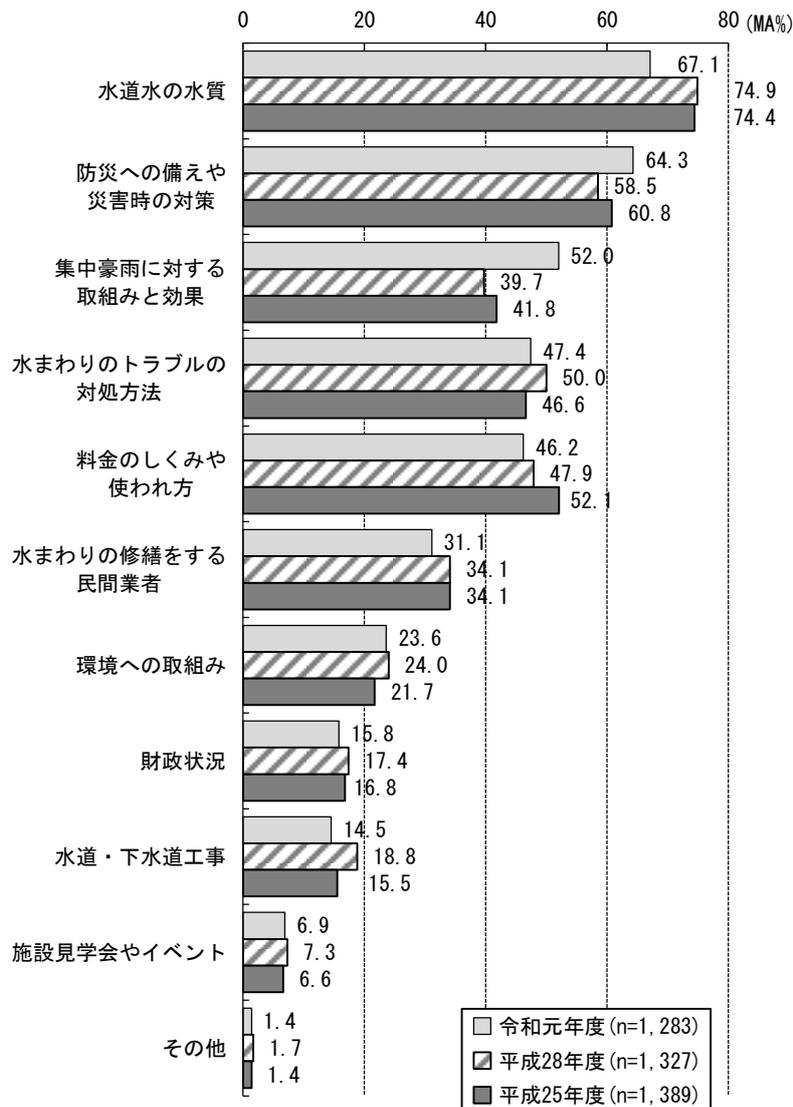
問 20. あなたは豊中市の水道・下水道について、どのような情報を提供してほしいですか。
(〇はいくつでも)

■経年変化

「水道水の水質」が全体で 67.1%を占め最も高い。次いで「防災への備えや災害時の対策」64.3%、「集中豪雨に対する取組みと効果」52.0%となっている。

平成 25 年度から比較すると、「集中豪雨に対する取組みと効果」が 10.2 ポイントの上昇、平成 28 年度から比較すると「防災への備えや災害時の対策」が 5.9 ポイント上昇するなど、近年防災や災害関連情報が特に望まれている。

【図表 1-8-5① 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）】



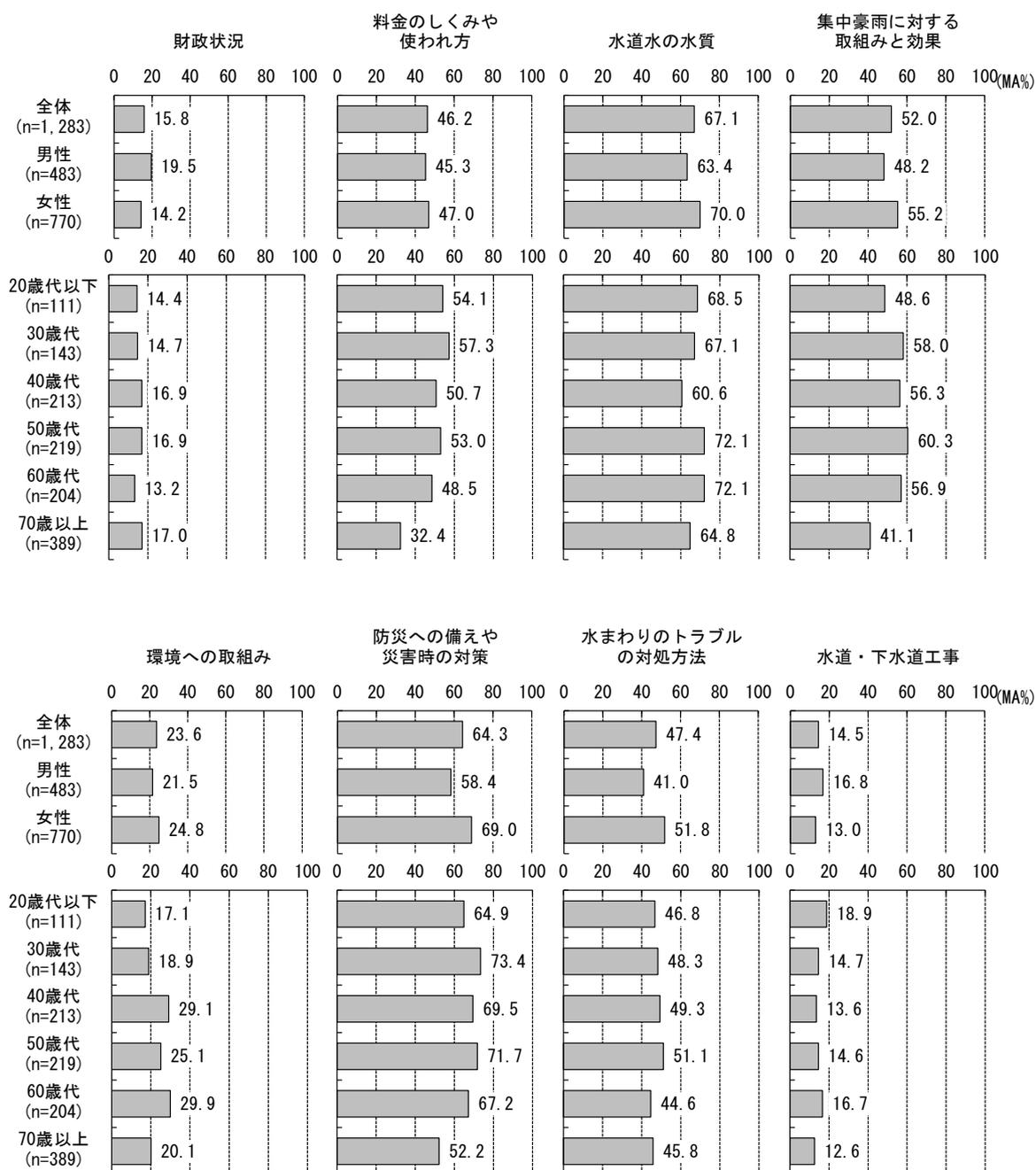
※令和元年度から選択肢「震災時の対策」を「防災への備えや災害時の対策」に変更

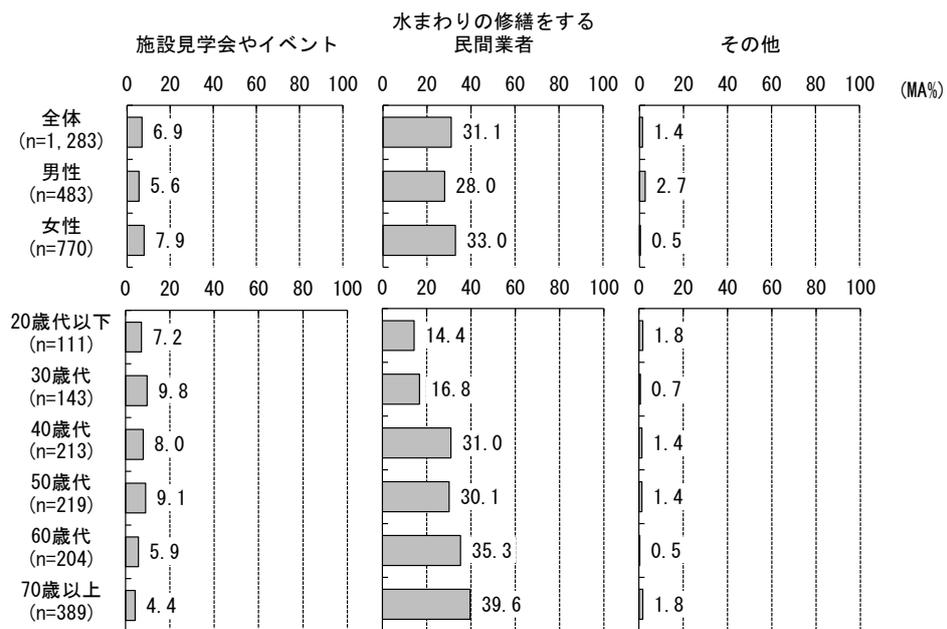
■属性別

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「水まわりのトラブルの対処方法」、「防災への備えや災害時の対策」、「集中豪雨に対する取組みと効果」で、男性は「財政状況」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」「防災への備えや災害時の対策」は若年代の割合が高めであり、「水まわりの修繕をする民間業者」は高年代の割合が高めである。

【図表 1-8-5② 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）】





【その他 (18件)】

- ・水まわりのアイデア集、基礎知識、便利グッズの紹介
- ・水道管の使用年数とメンテナンス状況 など

⑥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 59.5%のお客さまが評価している。

平成 28 年から 14.9 ポイント評価が低下している～

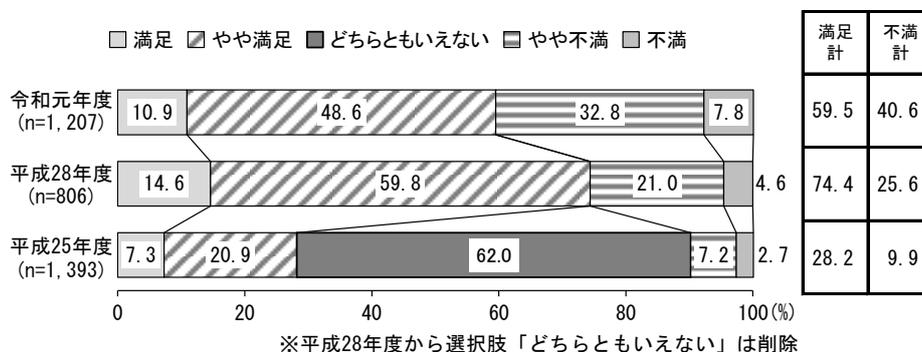
問 2 1. 上下水道に関する情報の提供や広報について、どのように感じていますか。
(○は1つ)

■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 59.5%、不満がある割合（「不満」「やや不満」の合計、以下同様）は 40.6%である。

平成 28 年から比較すると、満足している割合は 14.9 ポイント低くなっている。

【図表 1-8-6① 上下水道に関する情報提供への評価（経年変化）】

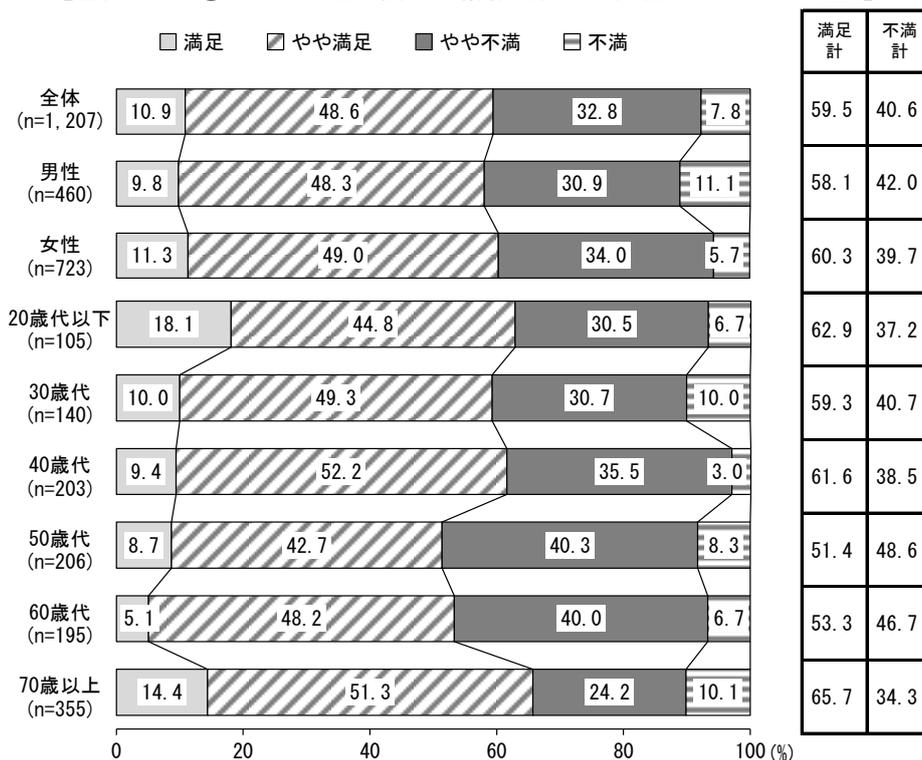


■属性別

性別では、満足している割合は男性 58.1%、女性 60.3%である。

年代別では、満足している割合は 70 歳以上で 65.7%と高めであるのに対し、50 歳代や 60 歳代では評価が低めである。

【図表 1-8-6② 上下水道に関する情報提供への評価（性別、年代別）】



(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82.6%のお客さまが評価している。平成28年から評価が低下している～

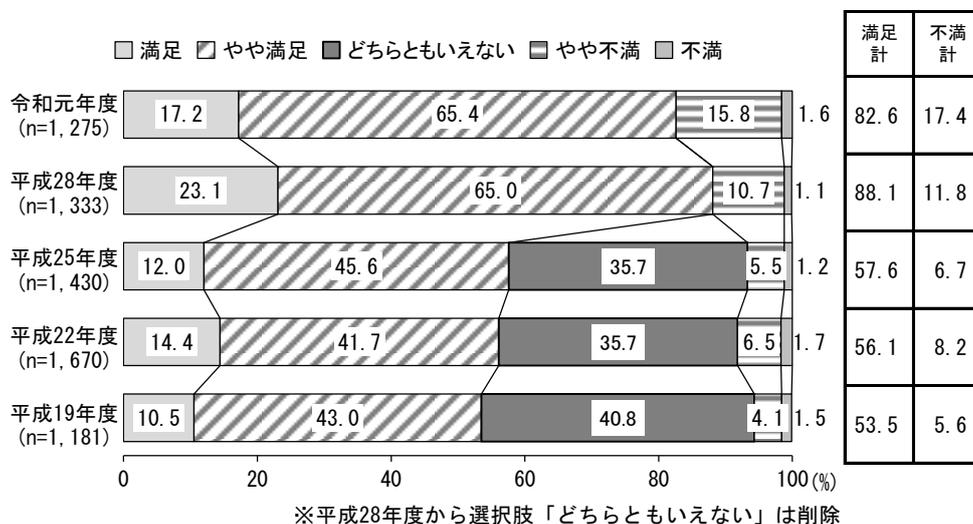
問 22. あなたが豊中市の水道事業について総合的に評価すれば、どれにあてはまりますか。
(○は1つ)

■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82.6%、不満がある割合（「不満」「やや不満」の合計、以下同様）は17.4%である。

平成28年度と比べて、満足している割合は5.5ポイント低くなっている。

【図表 1-9-1① 水道事業に対する総合満足度（経年変化）】



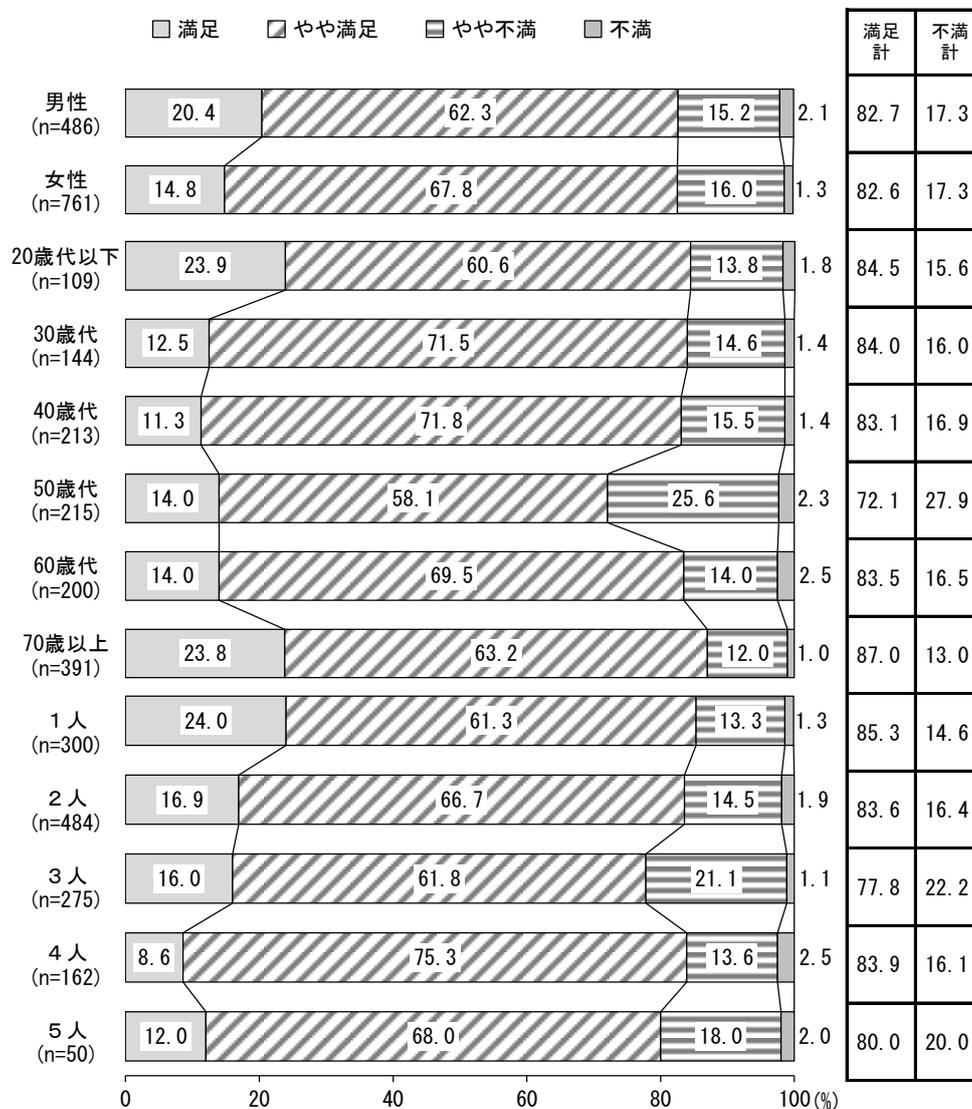
■属性別

性別では、満足している割合は男性 82.7%、女性 82.6%である。

年代別では、満足している割合は 50 歳代で低めである。

世帯人数別では、満足している割合は概ね世帯人数が多くなるほど低くなっている。

【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）】



②下水道事業に対する総合満足度

～下水道事業に対して81.9%のお客さまが評価している。平成28年から評価がやや低下～

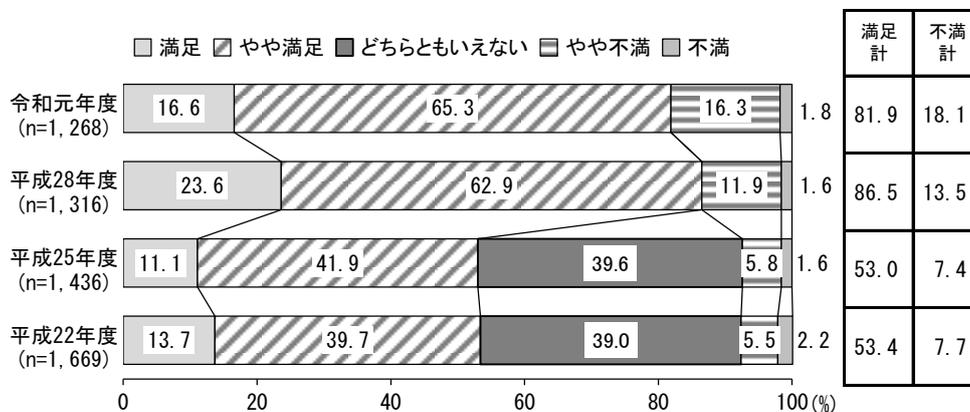
問 23. あなたが豊中市の下水道事業について総合的に評価すれば、どれにあてはまりますか。
(○は1つ)

■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81.9%、不満がある割合（「不満」「やや不満」の合計、以下同様）は18.1%である。

平成28年度と比べて、満足している割合は4.6ポイント低くなっている。

【図表 1-9-2① 下水道事業に対する総合満足度（経年変化）】



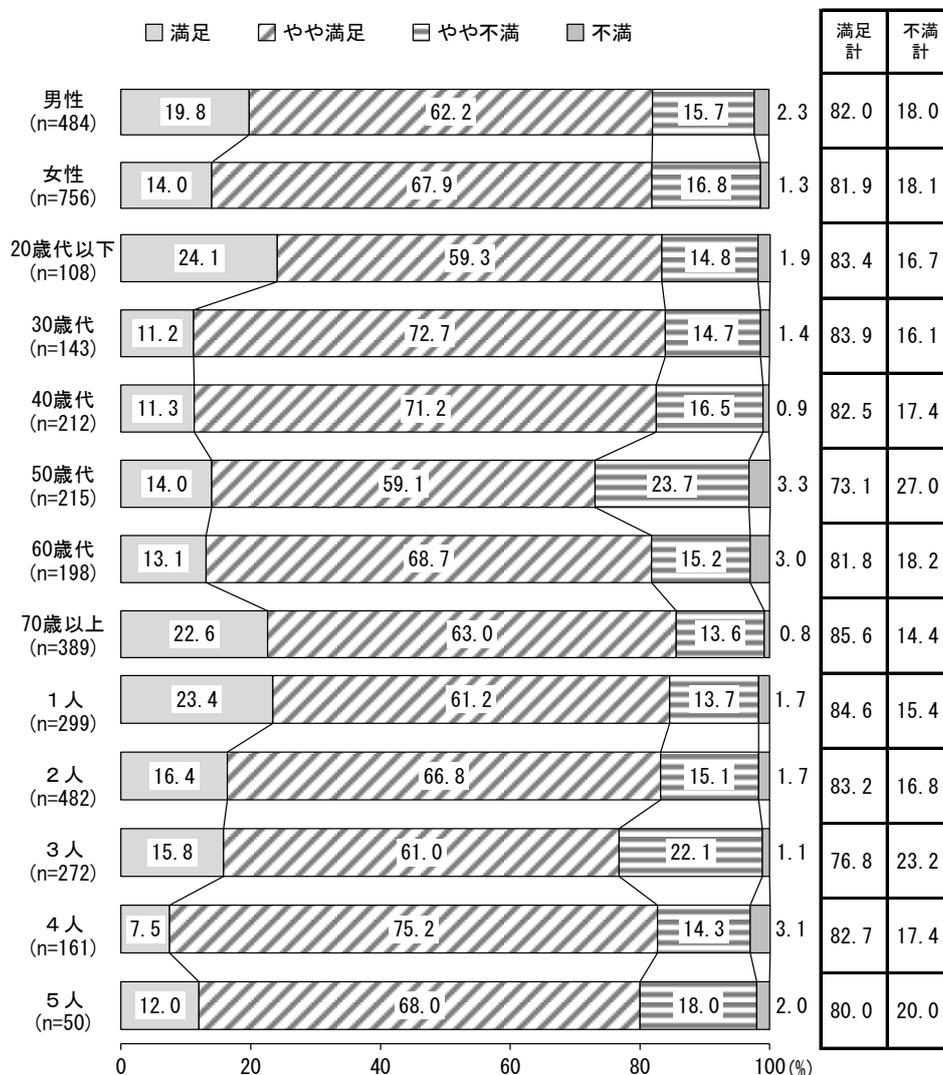
※平成28年度から選択肢「どちらともいえない」は削除

■属性別

性別では、満足している割合は男性 82.0%、女性 81.9%である。

年代別では、満足している割合は 50 歳代で低めである。

【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）】



Ⅲ. 顧客満足度構造の分析

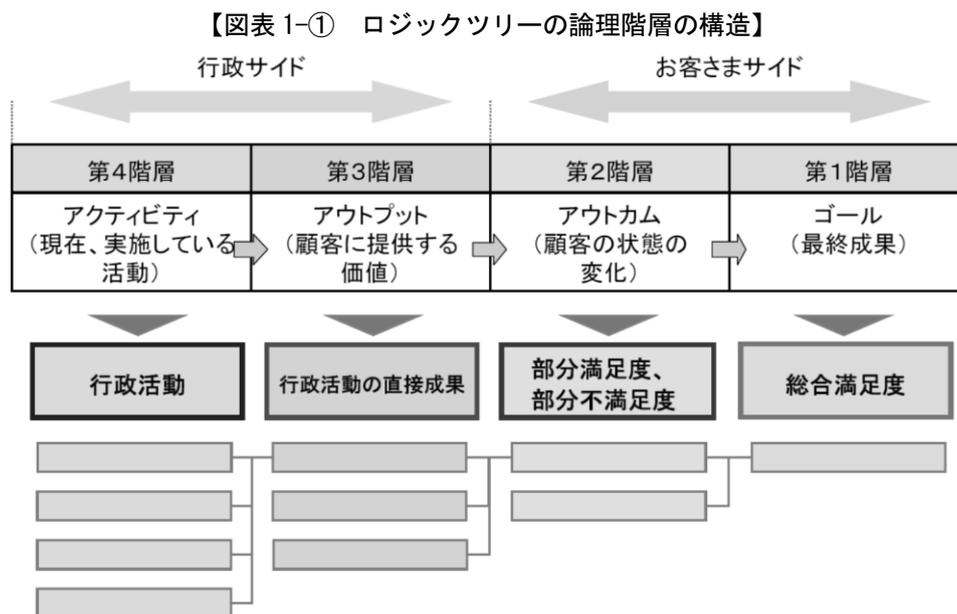
1. 分析の考え方と方法

(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」「サービス・広報」を設定した。

また、「サービス・広報」については、「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5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さらに細分化し、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：「広報誌の内容」「広報誌の発行回数」「ホームページの見やすさ」
- ・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」「工事の事前通知がきちんとしている」「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

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

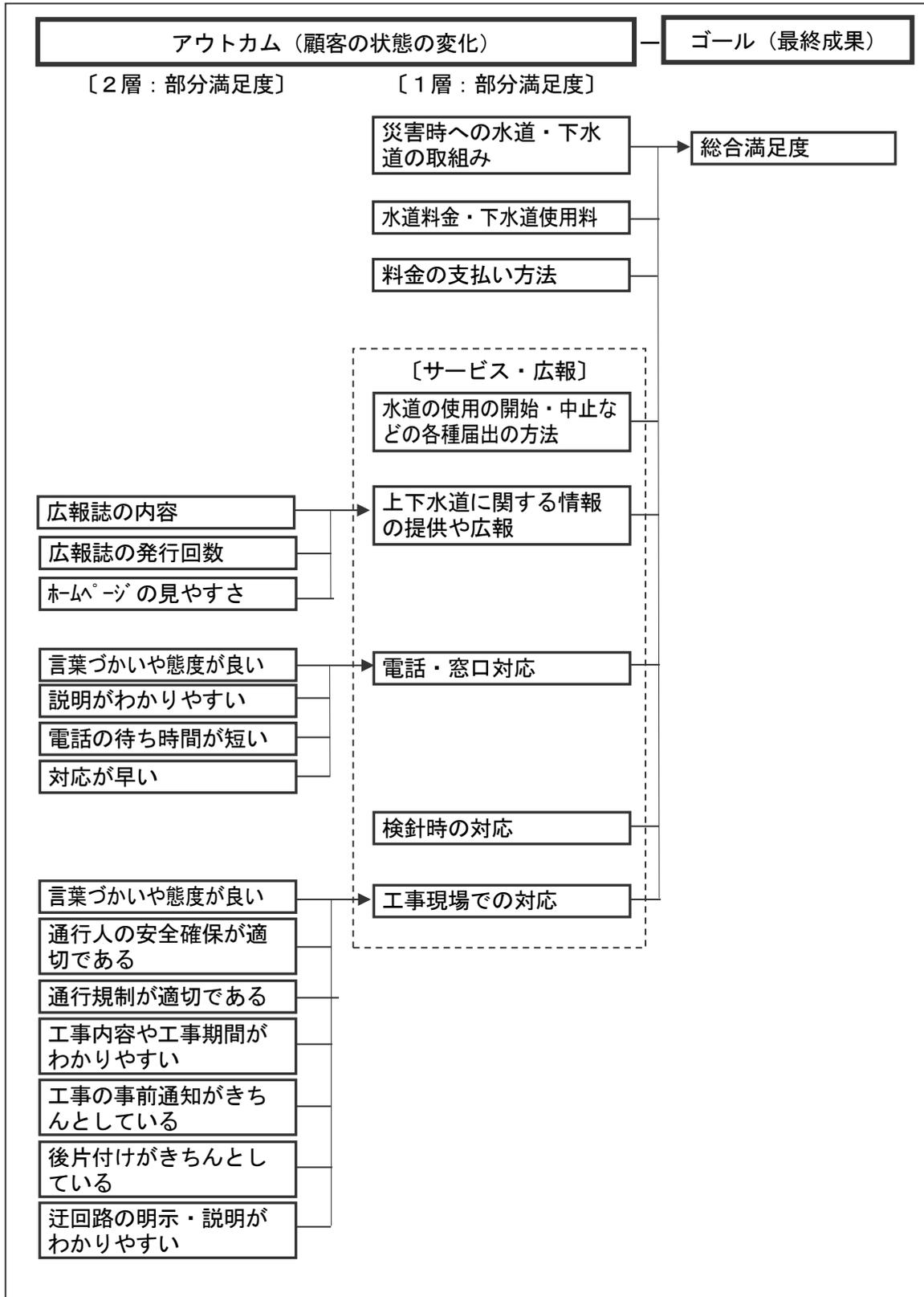
◆影響度

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

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

アウトカムのうち、「満足」の割合を「部分満足度」とし、また「不満」「やや不満」の割合を「部分不満足度」とした。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。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。



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～

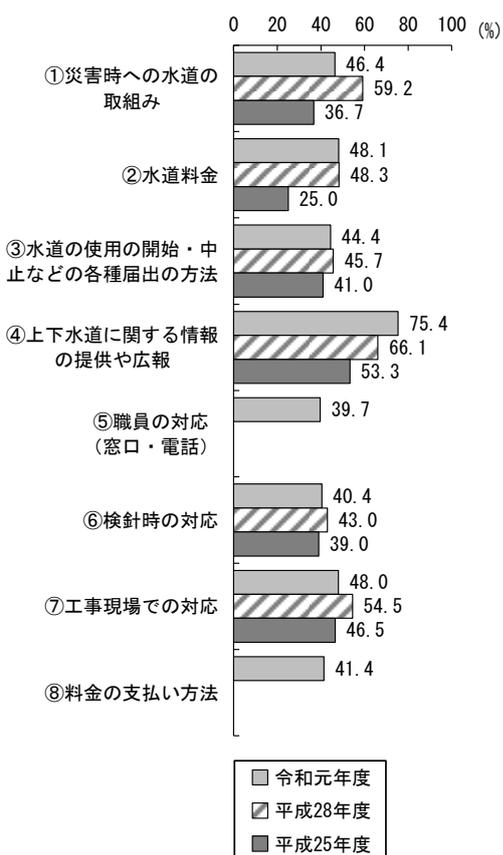
総合満足度への貢献度は、「④上下水道に関する情報の提供や広報」が75.4%で最も高く、次いで「②水道料金」が48.1%、「⑦工事現場での対応」が48.0%、「①災害時への水道の取組み」が46.4%、「③水道の使用の開始・中止などの各種届出の方法」が44.4%である。

部分満足度は、「⑥検針時の対応」が41.4%で最も高く、次いで「⑤職員の対応（窓口・電話）」が36.0%、「③水道の使用の開始・中止などの各種届出の方法」が33.1%である。

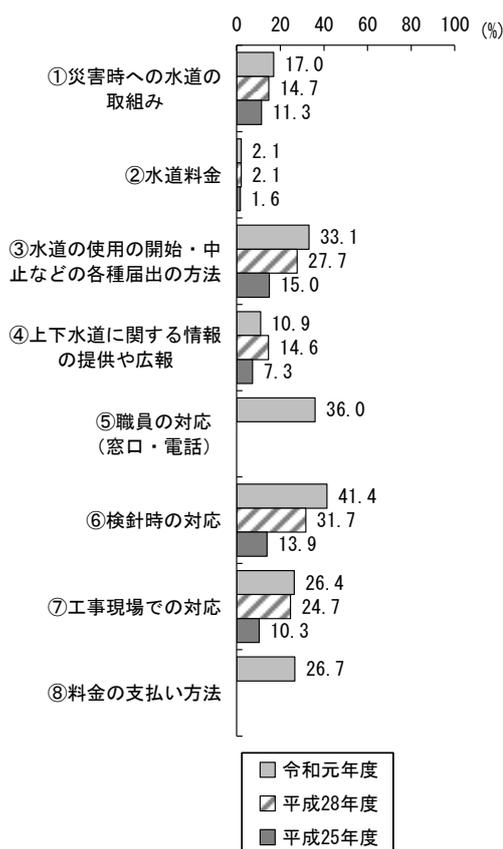
「④上下水道に関する情報の提供や広報」の貢献度の割合は、平成25年度に比べ上昇しているものの、部分満足度をみると10.9%と低めである。

【図表 2-1 総合満足度への貢献度と部分満足度の関係性】

■ 総合満足度への貢献度



■ 各項目における部分満足度



※総合満足度への貢献度、部分満足度の算出元になった設問の選択肢について

平成28年度から選択肢「どちらともいえない」は削除し、平成28年度、令和元年度は経験者ベースで算出

(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」など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」は影響度が上昇しているのに対し満足度は低下～

総合満足度への影響度は、「⑦工事現場での対応」が 54.4%で最も高く、次いで「⑥検針時の対応」52.9%、「③水道の使用の開始・中止などの各種届出の方法」46.7%、「⑤職員の対応（窓口・電話）」45.0%となっている。これら項目の部分不満足度は 10%前後で低いものの、総合満足度を低下させる要素として、上位に位置している。

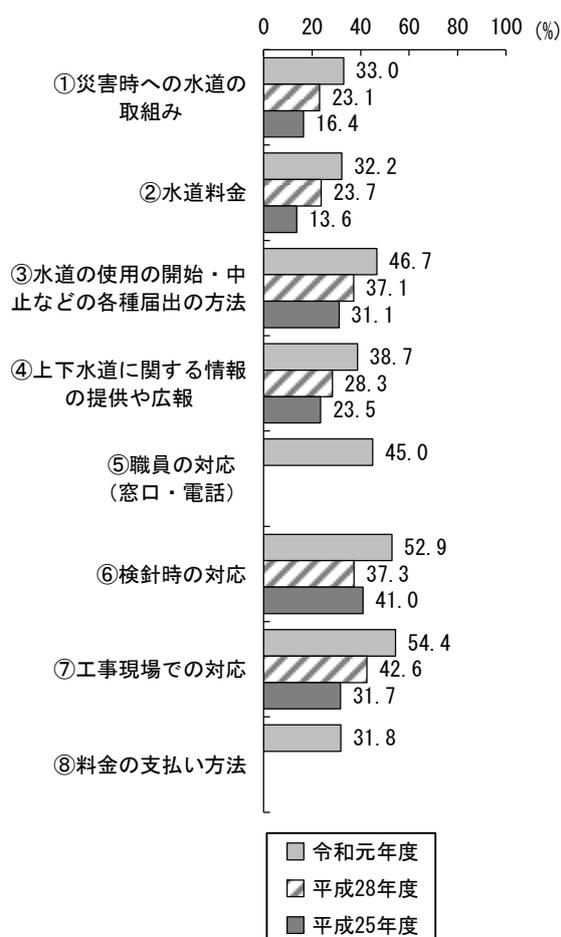
「④上下水道に関する情報の提供や広報」の影響度が近年上昇しており、平成 25 年度に比べて 15.2 ポイント高くなっている。

部分不満足度をみると、「④上下水道に関する情報の提供や広報」が 40.6%で最も高く、次いで「⑧料金の支払い方法」が 34.7%、「②水道料金」が 32.5%である。

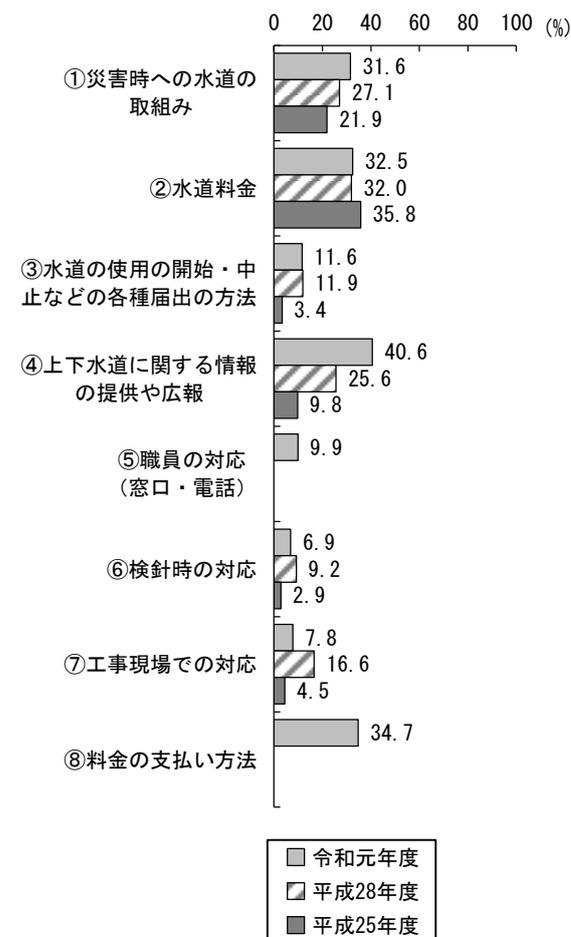
平成 28 年度に比べ、「⑦工事現場での対応」は 16.6%から 8.8 ポイント低下している一方、「④上下水道に関する情報の提供や広報」は 25.6%から 15 ポイント上昇している。

【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



※総合満足度への影響度、部分不満足度の算出元になった設問の選択肢について

平成 28 年度から選択肢「どちらともいえない」は削除し、平成 28 年度、令和元年度は経験者ベースで算出

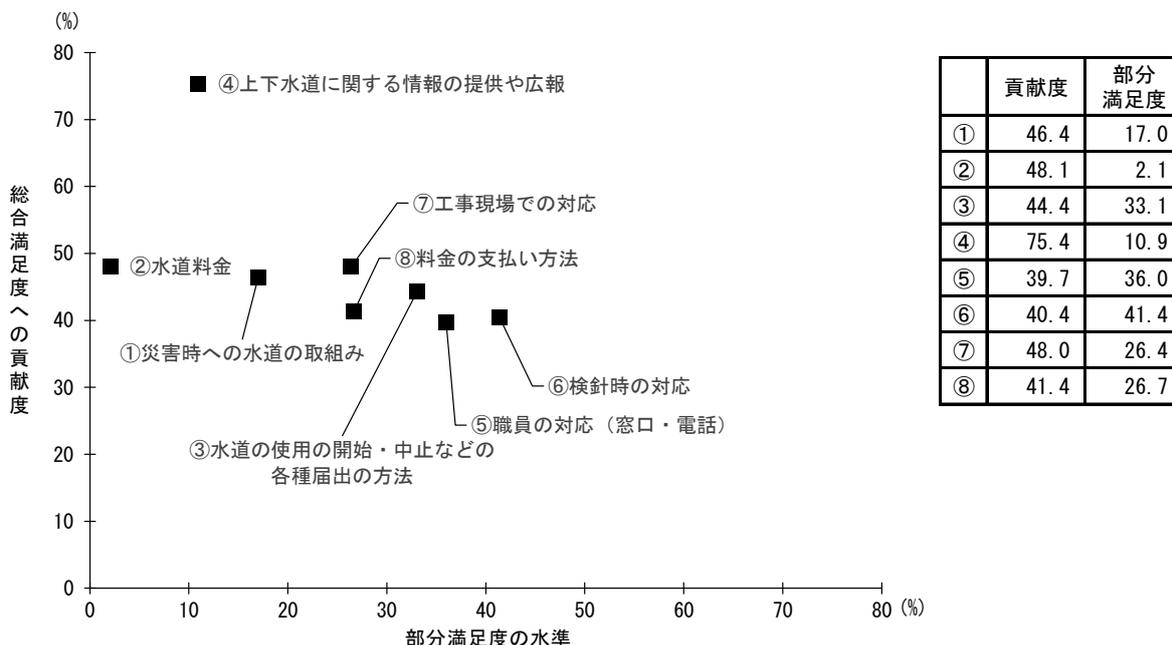
(3) 水道事業における満足度構造

～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」「水道料金」「災害時への水道の取組み」などの改善が望まれる～

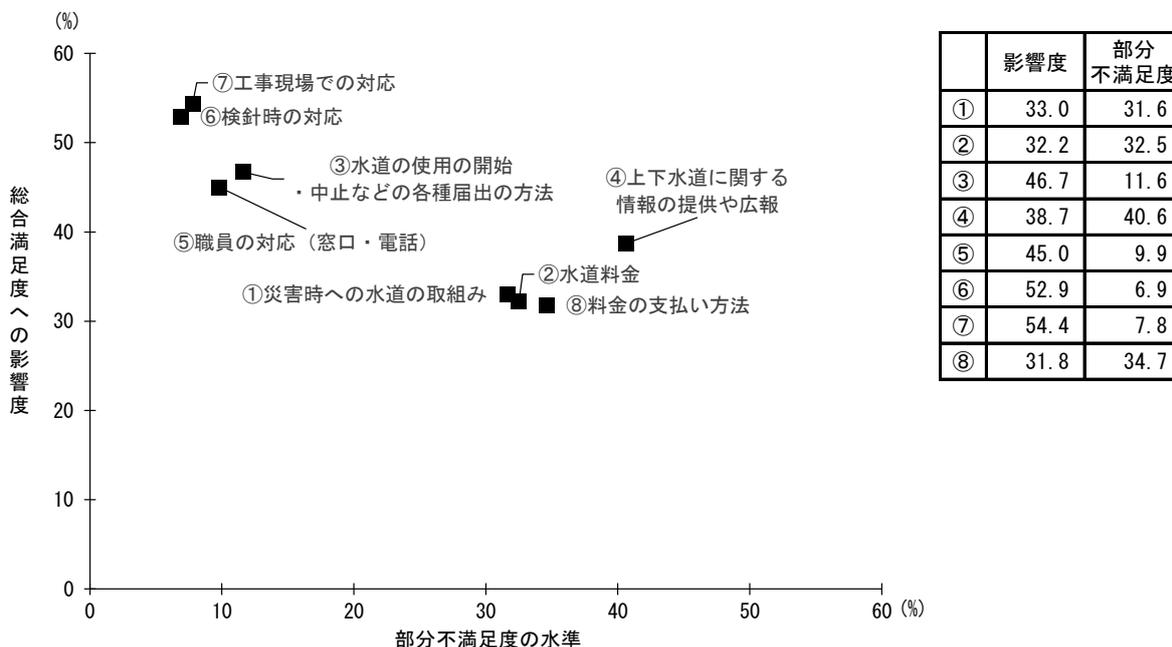
「④上下水道に関する情報の提供や広報」「②水道料金」「①災害時への水道の取組み」は、総合満足度への貢献度が高めであるにもかかわらず、部分満足度は比較的低くなっており、満足度の向上が求められる。

また、「⑥検針時の対応」「⑤職員の対応（窓口・電話）」「③水道の使用の開始・中止などの各種届出の方法」「⑧料金の支払い方法」「⑦工事現場での対応」は比較的部分満足度が高く、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 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 ・ 111 ページ）

ほとんどの層で部分不満足度が 20%を超えており、特に 30 歳代から 50 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 ・ 112 ページ）

ほとんどの層で部分不満足度が 20%を超えており、特に世帯人数が多いお客さまの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の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 ・ 113 ページ）

部分満足度は各層 30%前後で属性別に大きな差はみられないが、男性、20 歳代以下、70 歳以上、世帯人数 1 人のお客さまは貢献度が 50%を超えており、これらの層のお客さまの満足度を低下させないよう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 ・ 114 ページ）

全ての層で部分不満足度の割合が 30%を超えているのに対して、部分満足度が 10%前後と低めである。ほとんどの層で貢献度が 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 ・ 115 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女性、40 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 ・ 116 ページ）

性別、年代別を問わず、部分満足度はおおむね 40%前後で、部分不満足度は 8%前後である。お客さま全体を対象として満足度を低下させないよう引き続き取組みが求められる。

⑦ 工事現場での対応 （資料 I ・ 117 ページ）

ほとんどの層で部分満足度は 20%前後、部分不満足度は 8%前後である。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 ・ 118 ページ）

ほとんどの層で部分不満足度の割合が 35%前後となっており、特に世帯人数の多い層の部分不満足度が高めとなっている。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。

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

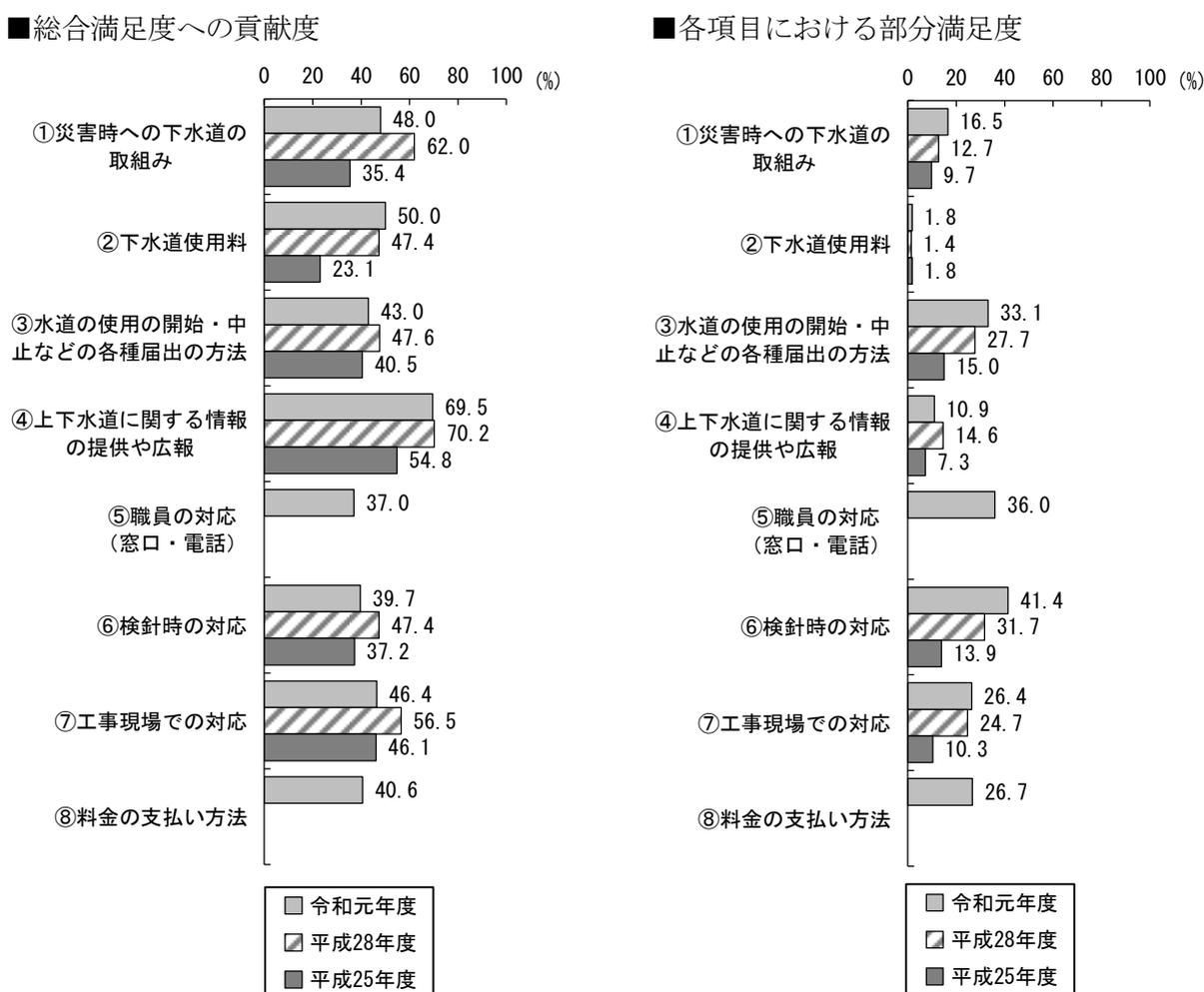
～「上下水道に関する情報の提供や広報」「下水道使用料」は下水道事業の総合満足度向上への貢献度が高めであるものの、お客さまの満足度は低め～

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69.5%で最も高い。次いで「②下水道使用料」が50.0%で、以下、「①災害時への下水道の取組み」48.0%、「⑦工事現場での対応」46.4%、「③水道の使用の開始・中止などの各種届出の方法」43.0%となっている。

部分満足度は、「⑥検針時の対応」の割合が41.4%で最も高く、次いで「⑤職員の対応（窓口・電話）」が36.0%、「③水道の使用の開始・中止などの各種届出の方法」が33.1%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10.9%、「②下水道使用料」は1.8%と比較的低めとなっている。

【図表 3-1 総合満足度への貢献度と部分満足度の関係性】



※総合満足度への貢献度、部分満足度の算出元になった設問の選択肢について
平成28年度から選択肢「どちらともいえない」は削除し、平成28年度、令和元年度は経験者ベースで算出

(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、人的サービスが下水道事業の総合満足度の低下に影響している～

総合満足度への影響度は、「⑥検針時の対応」が 54.9%で最も高く、次いで「⑦工事現場での対応」が 54.4%、「③水道の使用の開始・中止などの各種届出の方法」が 45.7%、「⑤職員の対応（窓口・電話）」が 45.0%と職員や事業者対応が上位となっている。これら項目の部分不満足度は8%前後で低いものの、総合満足度を低下させる要素として、上位に位置している。

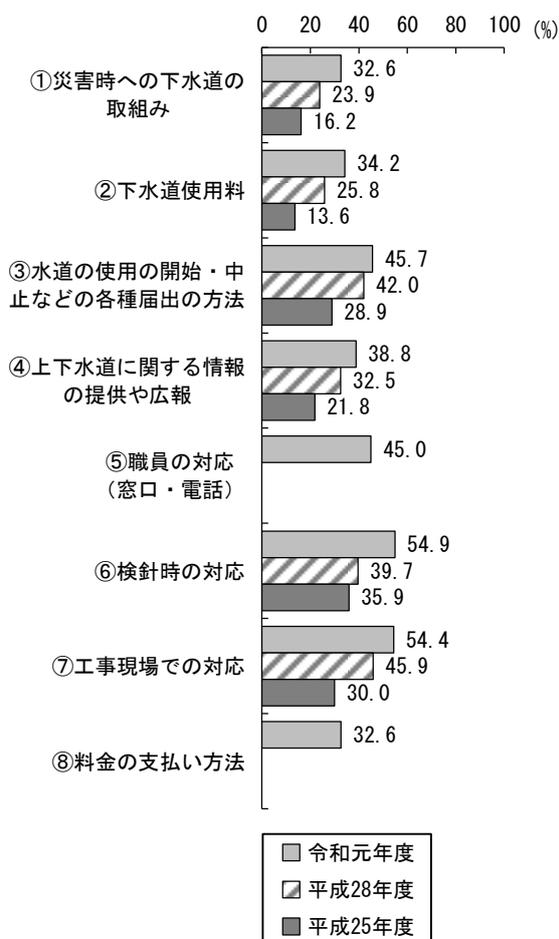
ほとんどの項目で影響度が近年上昇している。

部分不満足度をみると、「④上下水道に関する情報の提供や広報」が 40.6%で最も高く、次いで「①災害時への下水道の取組み」が 35.2%、「⑧料金の支払い方法」が 34.7%、「②下水道使用料」が 31.6%である。

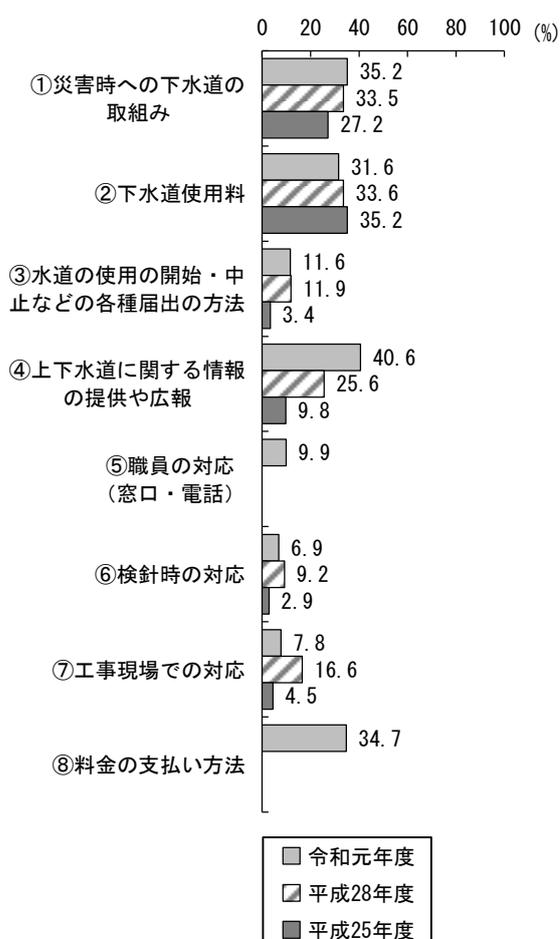
平成 28 年度に比べ、「⑦工事現場での対応」は 16.6%から 8.8 ポイント低下している。

【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



※総合満足度への影響度、部分不満足度の算出元になった設問の選択肢について

平成 28 年度から選択肢「どちらともいえない」は削除し、平成 28 年度、令和元年度は経験者ベースで算出

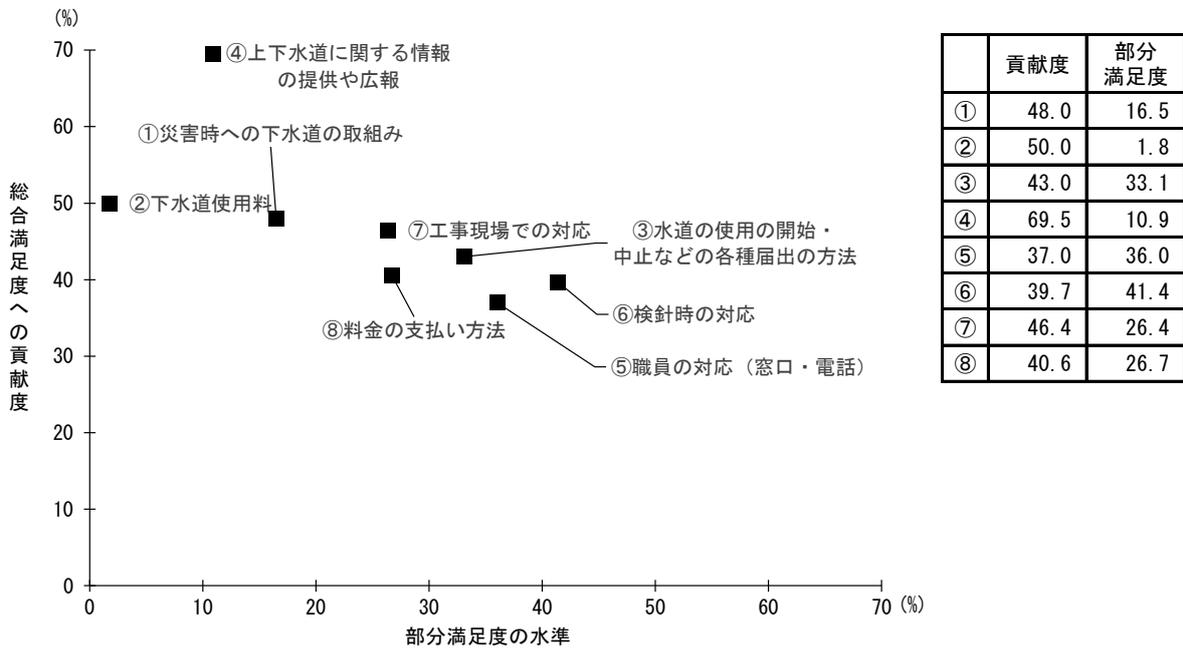
(3) 下水道事業における満足度構造

～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」「下水道使用料」「災害時への下水道の取組み」などの改善が望まれる～

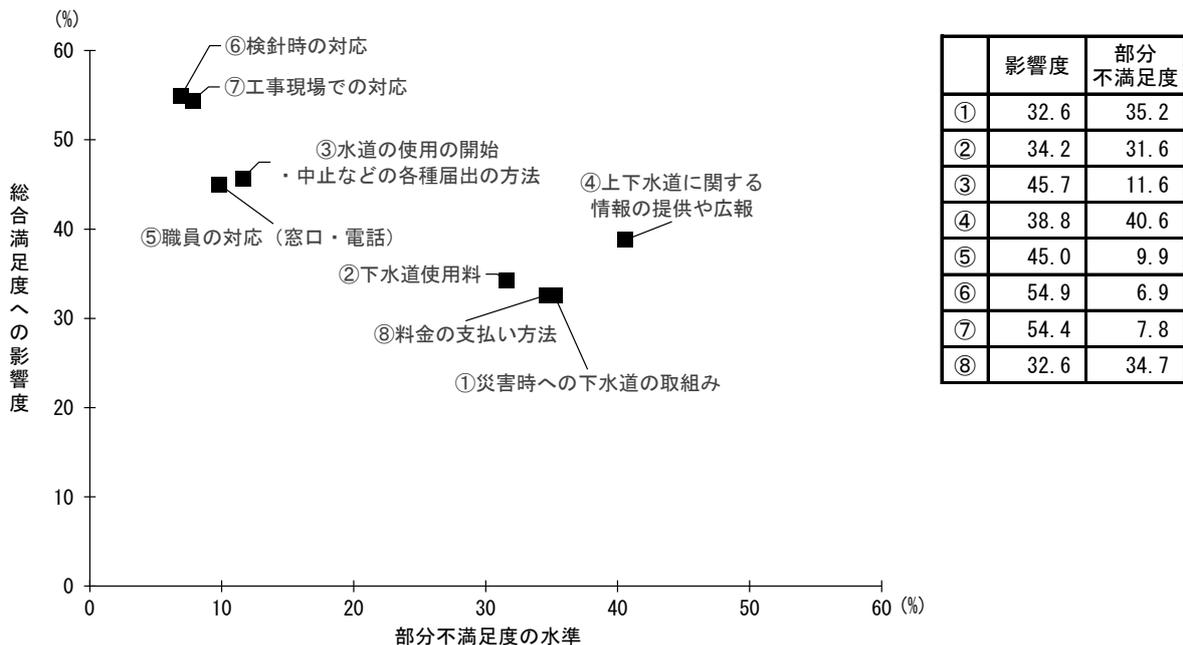
「④上下水道に関する情報の提供や広報」「②下水道使用料」「①災害時への下水道の取組み」は、総合満足度への貢献度が高めであるにもかかわらず、部分満足度は比較的低くなっており、満足度の向上が求められる。

また、「⑤職員の対応（窓口・電話）」「⑥検針時の対応」「③水道の使用の開始・中止などの各種届出の方法」「⑧料金の支払い方法」「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・119 ページ）

ほとんどの層で部分不満足度が30%を超えており、その中でも30歳代から50歳代、世帯人数3~4人の層の部分不満足度が比較的高めである。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・120 ページ）

ほとんどの層で部分不満足度が30%を超えており、特に世帯人数が多いお客さまの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の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・121 ページ）

部分満足度は各層30%前後で属性別に大きな差はみられないが、男性、20歳代以下、70歳以上、世帯人数1人の層は貢献度が50%を超えており、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。

④ 上下水道に関する情報の提供や広報（資料Ⅱ・122 ページ）

全ての層で部分不満足度の割合が30%を超えているのに対して、部分満足度が10%前後と低めである。ほとんどの層で貢献度が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Ⅱ・123 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40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となっている。

⑥ 検針時の対応（資料Ⅱ・124 ページ）

性別、年代別を問わず、部分満足度はおおむね40%前後で、部分不満足度は8%前後である。お客さま全体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・125 ページ）

性別、年代を問わず、部分満足度は20%前後、部分不満足度は8%前後である。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・126 ページ）

ほとんどの層で部分不満足度の割合が 35%前後となっており、特に世帯人数の多い層の部分不満足度が高めとなっている。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

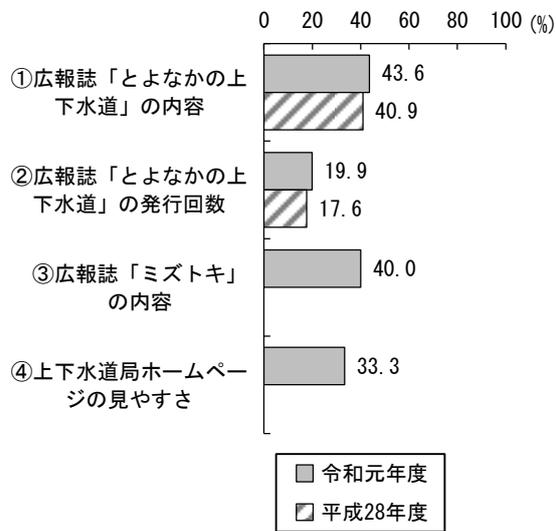
～広報誌の内容は情報提供と広報に対する満足度向上に貢献～

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、「①広報誌『とよなかの上下水道』の内容」が43.6%で最も高く、「③広報誌「ミズトキ」の内容」が40.0%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。

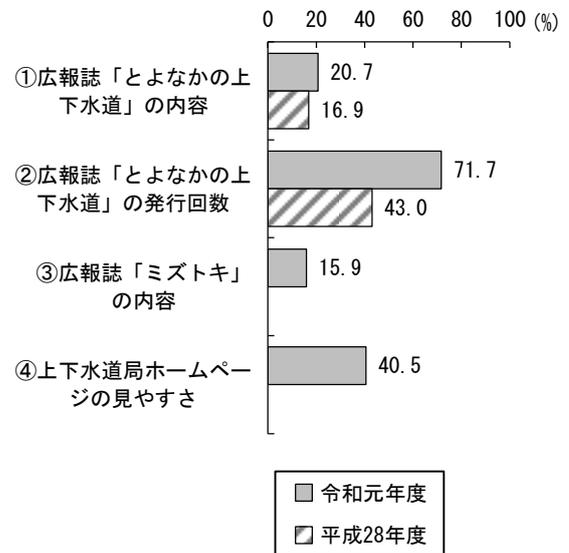
部分満足度は、「①広報誌『とよなかの上下水道』の内容」が20.7%、「③広報誌「ミズトキ」の内容」が15.9%など、広報誌の内容に関してはいずれも低めである。

【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

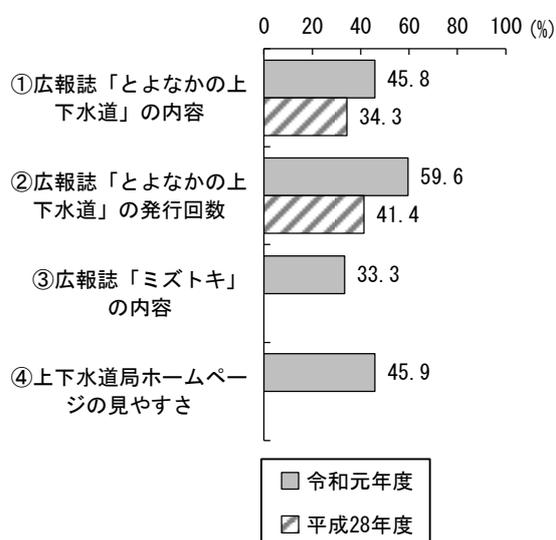
～広報誌「とよなかの上下水道」の内容、情報量ともに部分不満足度は低めではあるものの、情報提供と広報に対する満足度低下に影響～

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、「②広報誌『とよなかの上下水道』の発行回数」が 59.6%で最も高く、次いで「④上下水道局ホームページの見やすさ」が 45.9%、「①広報誌『とよなかの上下水道』の内容」が 45.8%である。

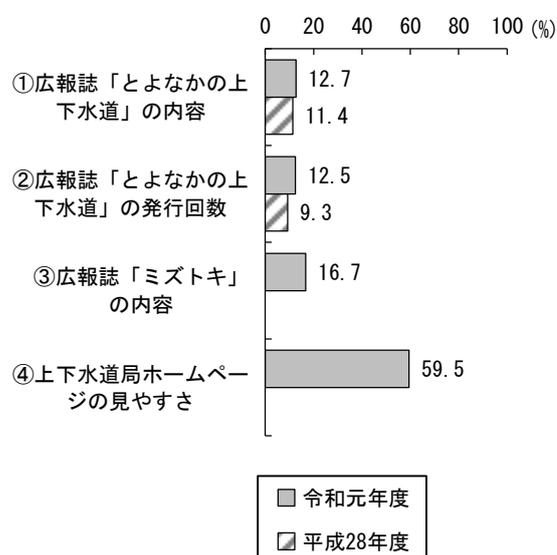
部分不満足度をみると、「④上下水道局ホームページの見やすさ」が 59.5%で最も高い。また、影響度が比較的高めの「②広報誌『とよなかの上下水道』の発行回数」「①広報誌『とよなかの上下水道』の内容」はともに不満足度が約 13%といずれも低めである。

【図表 4-2 総合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

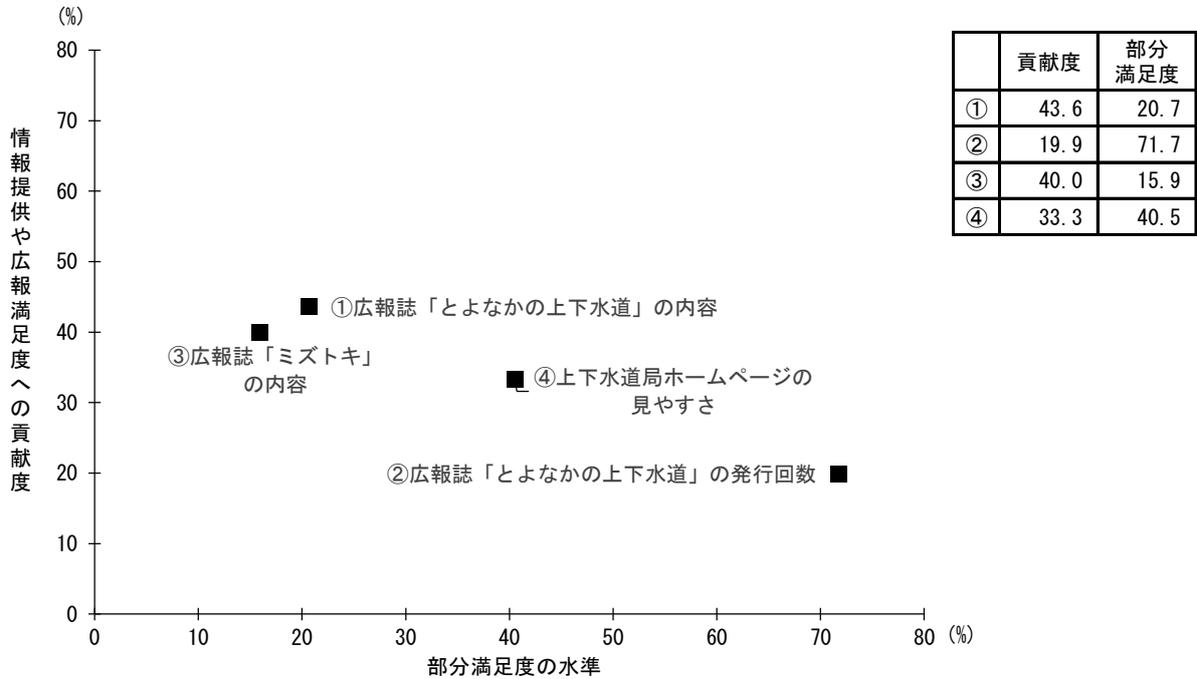


(3) 上下水道に関する情報の提供や広報に関する満足度構造

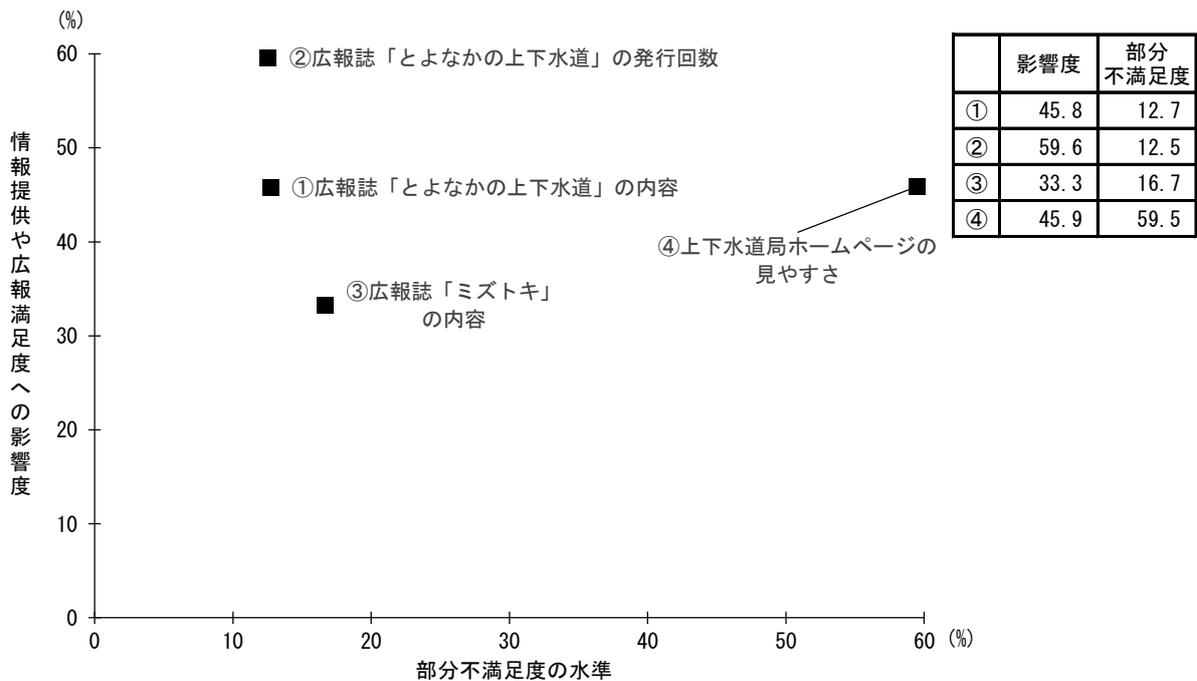
～上下水道に関する情報提供と広報満足度向上にあたり広報誌の内容の充実が望まれる～

「①広報誌『とよなかの上下水道』の内容」「③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 4-3② 上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

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・127 ページ)

ほとんどの層で部分満足度が20%前後、部分不満足度は10%前後といずれも低めであるが、40歳代、50歳代、70歳以上、世帯人数1人、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「とよなかの上下水道」の発行回数 (資料Ⅲ・128 ページ)

ほとんどの層で部分満足度が60%を超えている中で、20歳代以下の部分満足度が46.7%に留まっている。20歳代以下は貢献度が他の層に比べて高めとなっており、満足度が向上できるような取組みが求められる。

③ 広報誌「ミズトキ」の内容 (資料Ⅲ・129 ページ)

サンプル数が少なく、参考値ではあるものの40歳代、50歳代の部分不満足度が高めである。

④ 上下水道局ホームページの見やすさ (資料Ⅲ・130 ページ)

サンプル数が少なく、参考値ではあるものの60歳以上の部分不満足度が高めである。

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～

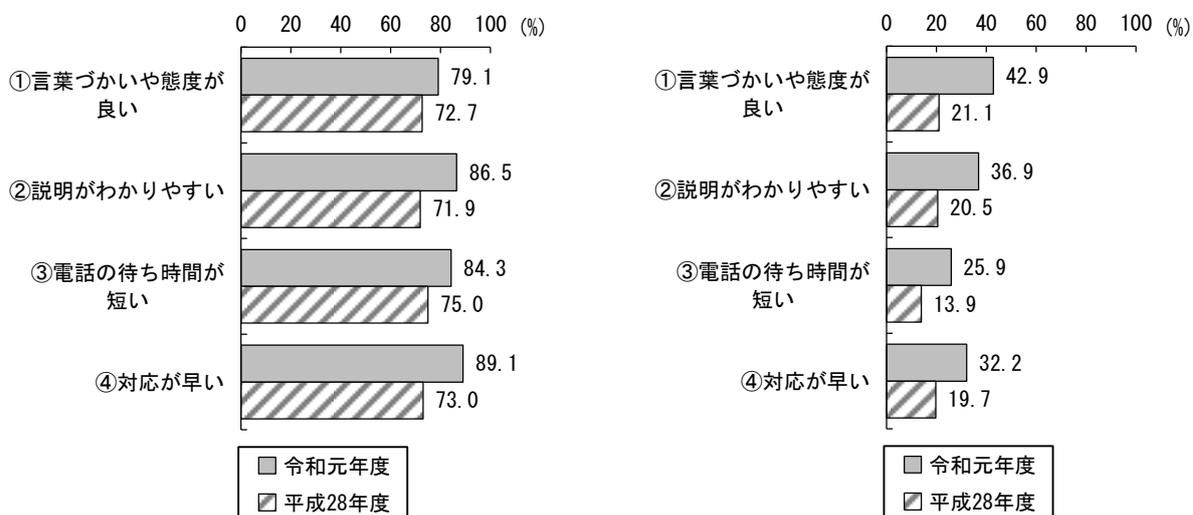
職員の電話対応・窓口対応に対する満足度への貢献度は全ての項目が70%を超えており、特に「④対応が早い」が89.1%で最も高い。

部分満足度は前回からいずれの項目も高くなっており、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



※平成28年度については、「電話対応」に関する貢献度・部分満足度を掲載

(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」「対応の早さ」などが電話対応・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 66.7%で最も高く、次いで「④対応が早い」が 62.5%である。

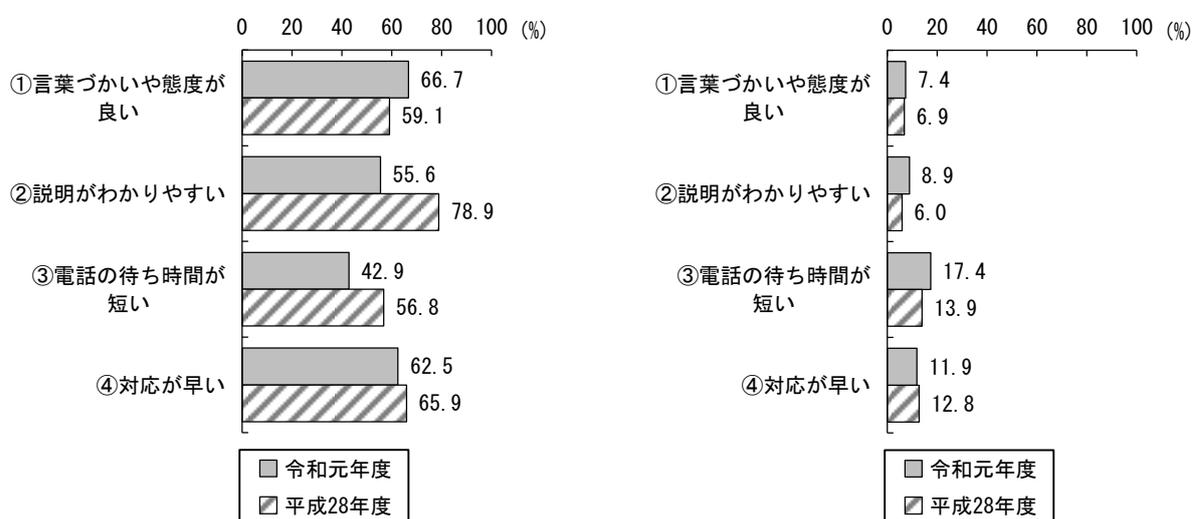
平成 28 年度に比べて、「①言葉づかいや態度が良い」の影響度は 59.1%から 7.6 ポイント高くなっている。

部分不満足度は「③電話の待ち時間が短い」が 17.4%と最も高い。また、「①言葉づかいや態度が良い」が 7.4%、「②説明がわかりやすい」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



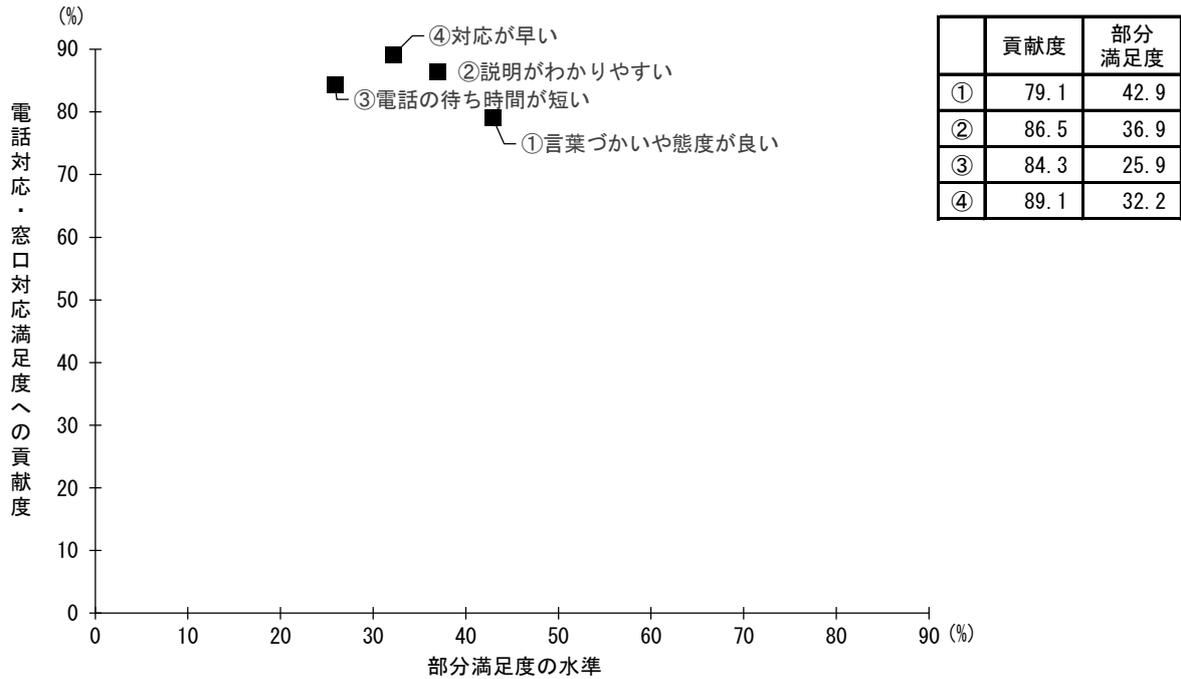
※平成 28 年度については、「電話対応」に関する影響度・部分不満足度を掲載

(3) 職員の電話対応・窓口対応に関する満足度構造

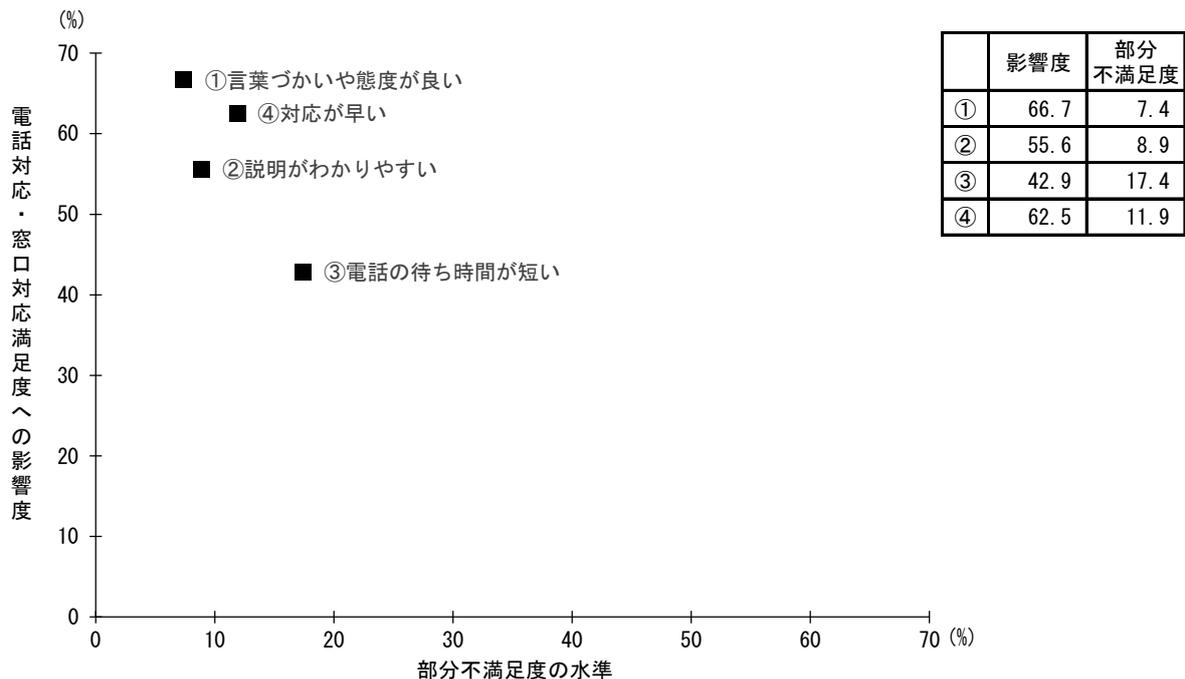
～職員の電話対応・窓口対応に関する満足度向上にあたり、いずれの要素も貢献度が高い～

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」「④対応が早い」など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・131 ページ)

部分満足度は、女性、40歳～60歳代で比較的低めである。サンプル数が少なく、参考値ではあるものの属性を問わず貢献度は70%前後と高く、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・132 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80%を超えている。部分満足度は20歳代以下で50%を超えているものの、その他のほとんどの層では40%を下回っていることから、30歳以上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・133 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70%を超えている。比較的女性、40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・134 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80%を超えている。比較的女性、40歳～60歳代、世帯人数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」「工事内容や工事期間のわかりやすさ」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、「⑦迂回路の明示・説明がわかりやすい」が85.6%で最も高く、次いで「①言葉づかいや態度が良い」が83.0%、「④工事内容や工事期間がわかりやすい」が77.8%である。いずれの項目も貢献度が60%を超えている。

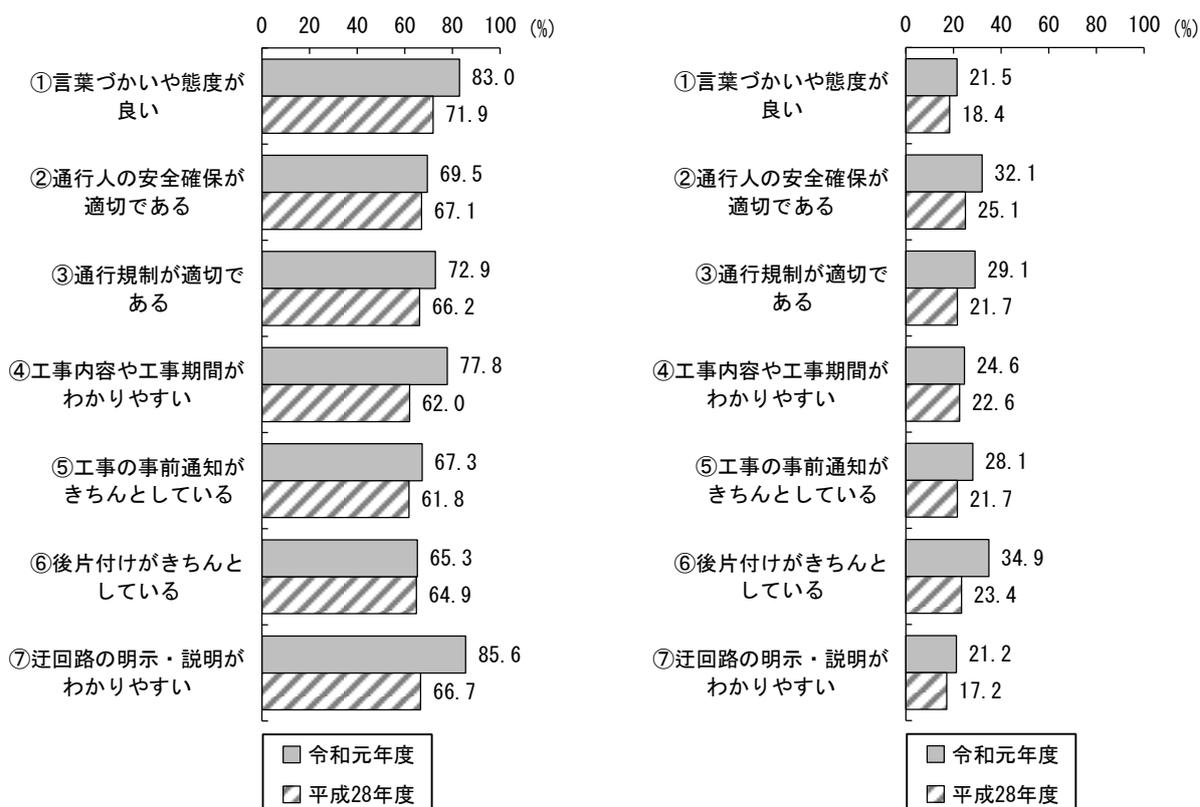
また、「①言葉づかいや態度が良い」「④工事内容や工事期間がわかりやすい」「⑦迂回路の明示・説明がわかりやすい」は、平成28年度より貢献度が10ポイント以上高くなっている。

部分満足度は「⑥後片付けがきちんとしている」が34.9%で最も高く、次いで「②通行人の安全確保が適切である」が32.1%。また、「⑦迂回路の明示・説明がわかりやすい」は21.2%、「①言葉づかいや態度が良い」は21.5%と比較的低めである。

【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

■ 各項目における部分満足度



(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

～「通行人の安全確保の適切さ」「後片付け」「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～

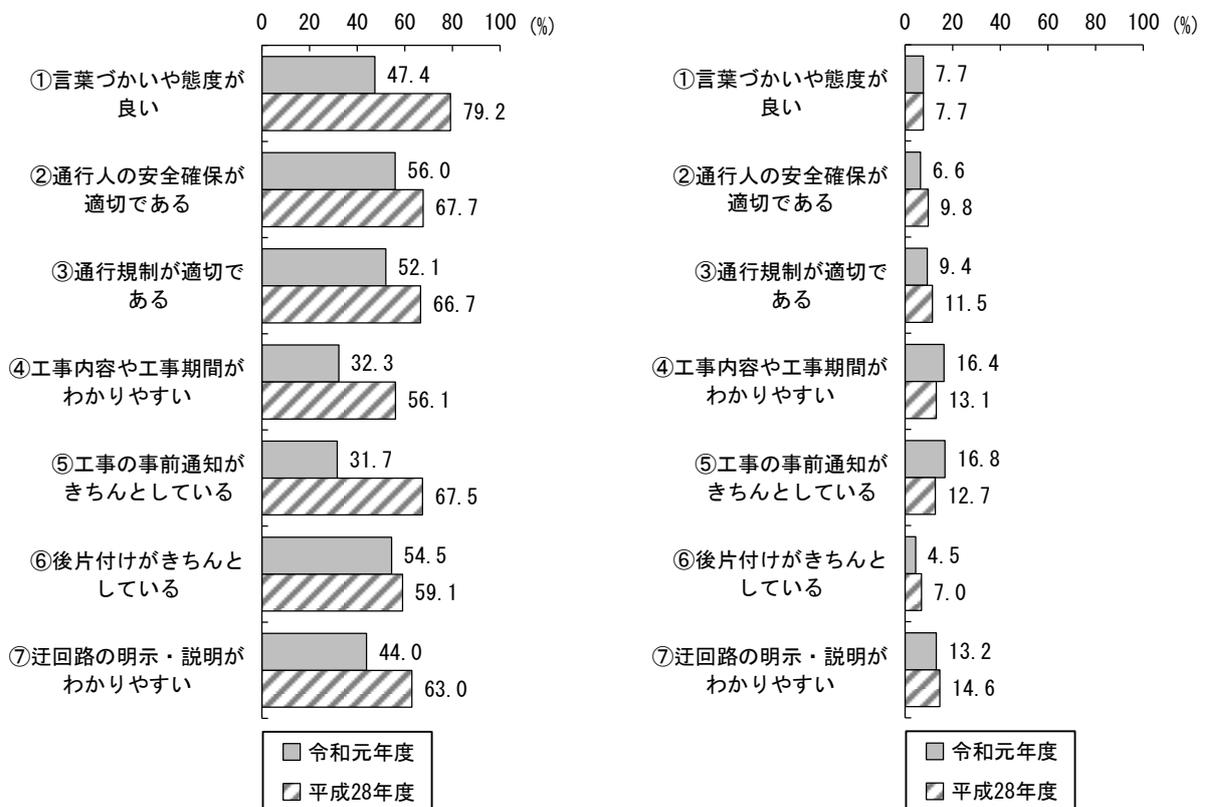
工事現場での対応に関する満足度への影響度は、「②通行人の安全確保が適切である」が56.0%で最も高く、次いで「⑥後片付けがきちんとしている」が54.5%、「③通行規制が適切である」が52.1%である。

部分不満足度は「⑤工事の事前通知がきちんとしている」が16.8%と最も高く、次いで「④工事内容や工事期間がわかりやすい」が16.4%である。また、「②通行人の安全確保が適切である」「⑥後片付けがきちんとしている」はいずれも5%前後と低めである。

【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



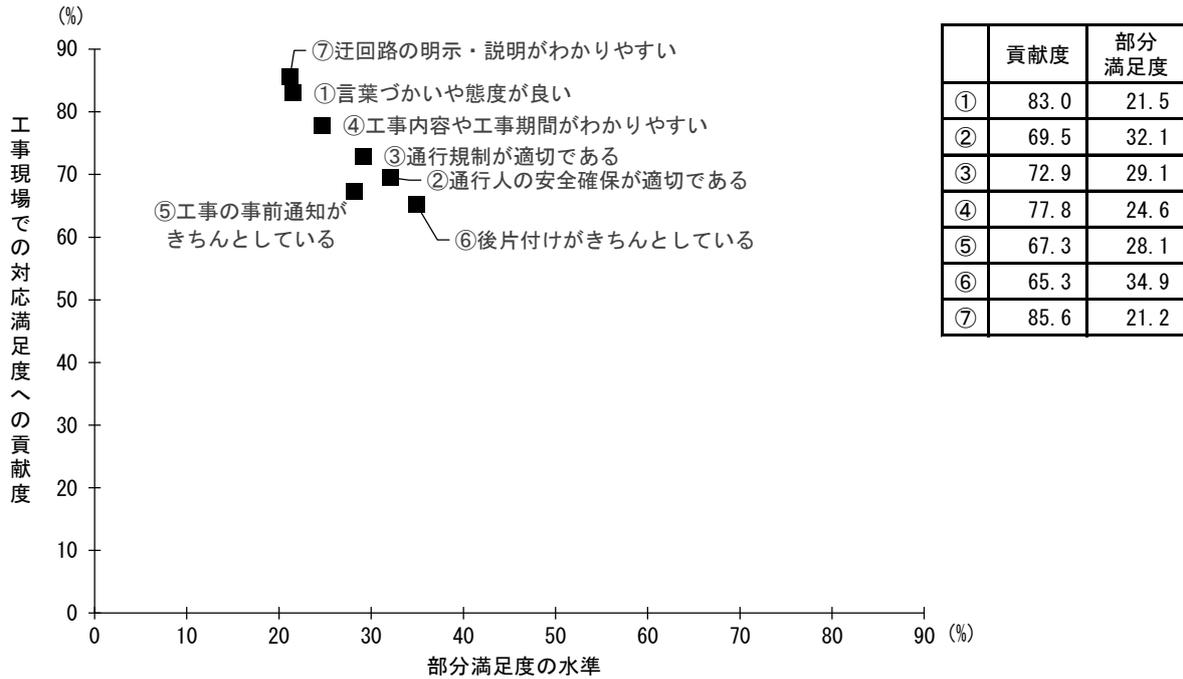
(3) 工事現場の作業員やガードマンの対応に関する満足度構造

～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」

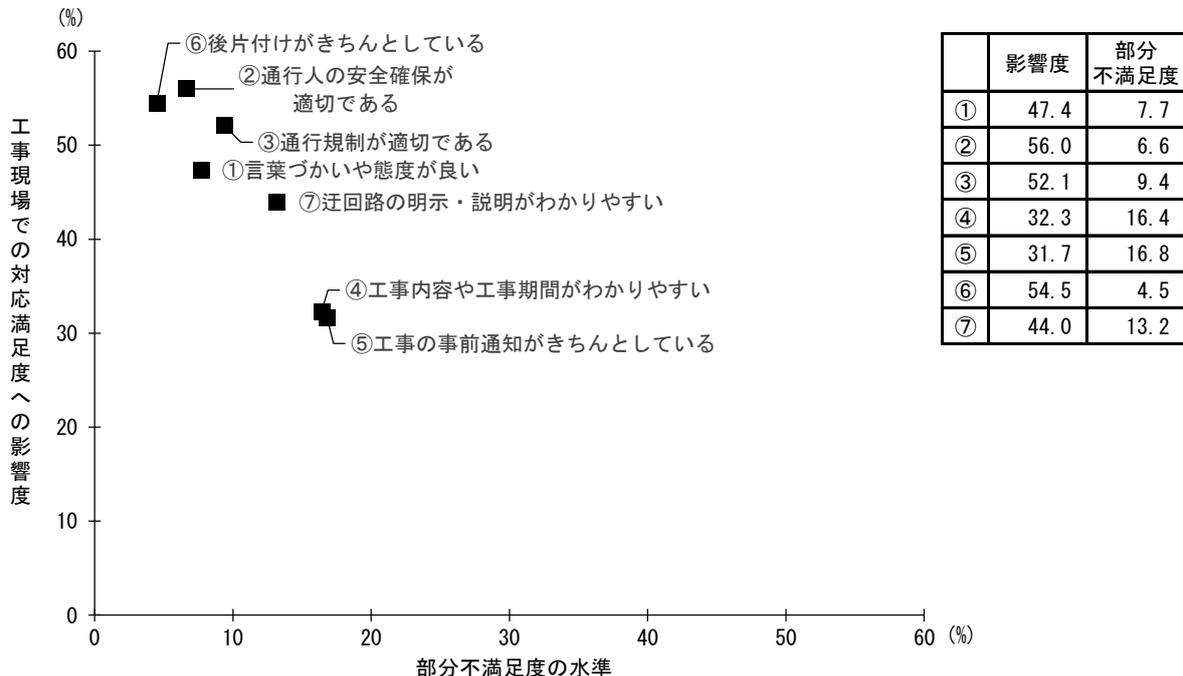
「言葉づかいや態度」「工事内容や工事期間のわかりやすさ」の改善が求められる～

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「⑦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」「④工事内容や工事期間がわかりやすい」などは貢献度が高めであるものの部分満足度が比較的低く、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・135 ページ)

貢献度はほとんどの層で80%を超えているものの、部分満足度は20%前後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・136 ページ)

貢献度はほとんどの層で60%を超えているものの、部分満足度は30%前後に留まっている。特に40歳～60歳代、世帯人数4人のお客さまの部分満足度が低めとなっており、これらの層のお客さまを中心に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 通行規制が適切である (資料Ⅲ・137 ページ)

貢献度は全ての層で60%を超えているものの、部分満足度は30%前後に留まっている。特に40歳～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り、これらのお客さまを中心に、工事規制について不快感が払拭できれば、満足度の向上につながると考えられる。

④ 工事内容や工事期間がわかりやすい (資料Ⅲ・138 ページ)

貢献度はほとんどの層で60%を超えているものの、部分満足度は20%前後と高くないことから、お客さま全体を対象にわかりやすく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 工事の事前通知がきちんとしている (資料Ⅲ・139 ページ)

貢献度はほとんどの層で60%を超えているものの、部分満足度は30%前後と高くない。特に40歳～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ことから、これらのお客さまを中心に満足度の向上が求められる。

⑥ 後片付けがきちんとしている (資料Ⅲ・140 ページ)

貢献度はほとんどの層で60%を超えているものの、部分満足度は20歳代以下を除いて30%前後に留まっている。お客さま満足度向上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。

⑦ 迂回路の明示・説明がわかりやすい (資料Ⅲ・141 ページ)

貢献度はほとんどの層で80%を超えているものの、部分満足度は20%前後と高くないことから、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

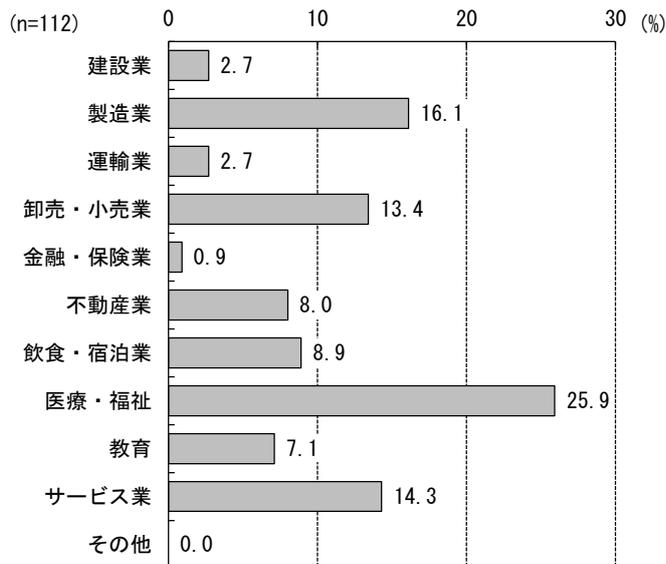
(1) 回答事業所の属性

問1. あなたの事業所についてお聞きします。

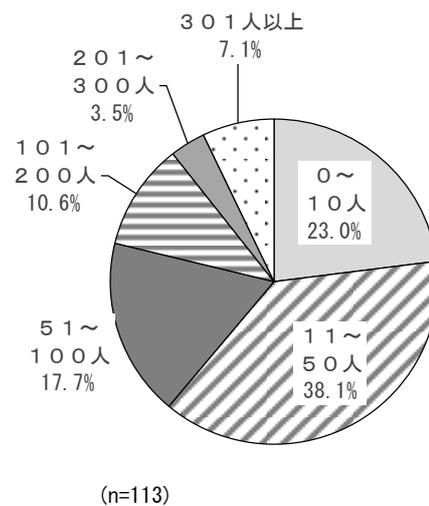
回答事業所の属性は以下のとおりである。

【図表 7-1 回答事業所の属性】

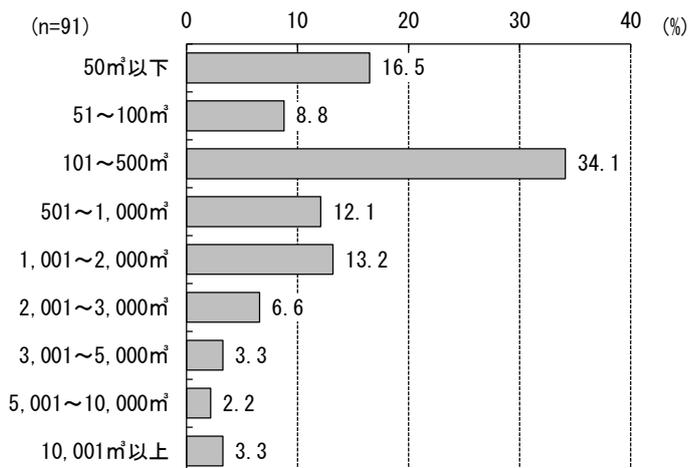
■業種



■従業員数



■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

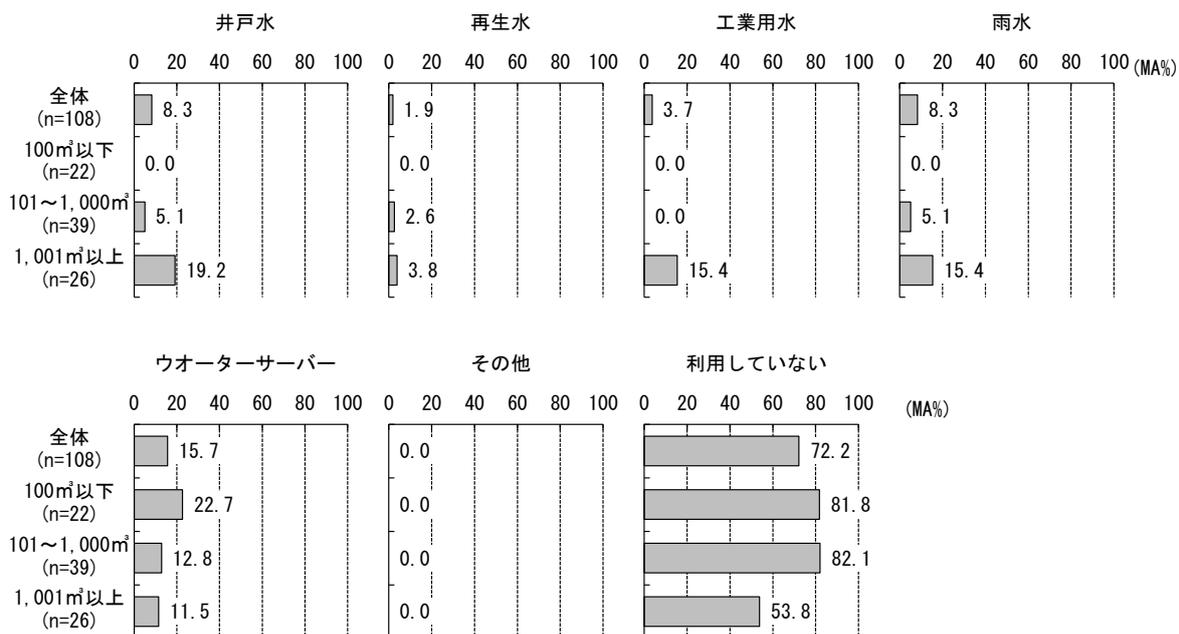
～7割のお客さまが水道水以外の水資源を利用していない～

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72.2%を占める。

水道使用量別でみると、100 m³以下の事業所で「ウォーターサーバー」が22.7%、1,001 m³以上の事業所で「井戸水」が19.2%、「雨水」が15.4%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】



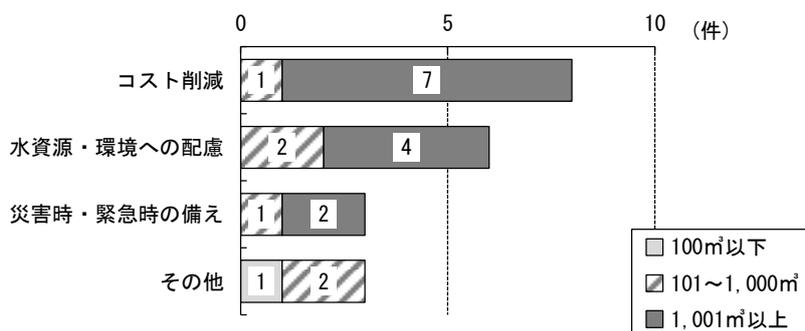
■水道水以外の水資源を利用している理由

～「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8件が最も多く、そのうち水道使用量が 1,001 m³以上の事業所で7件となっている。次いで多いのは「水資源・環境への配慮」の6件で、水道使用量が 1,001 m³以上の事業所が4件、101～1,000 m³の事業所が2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】



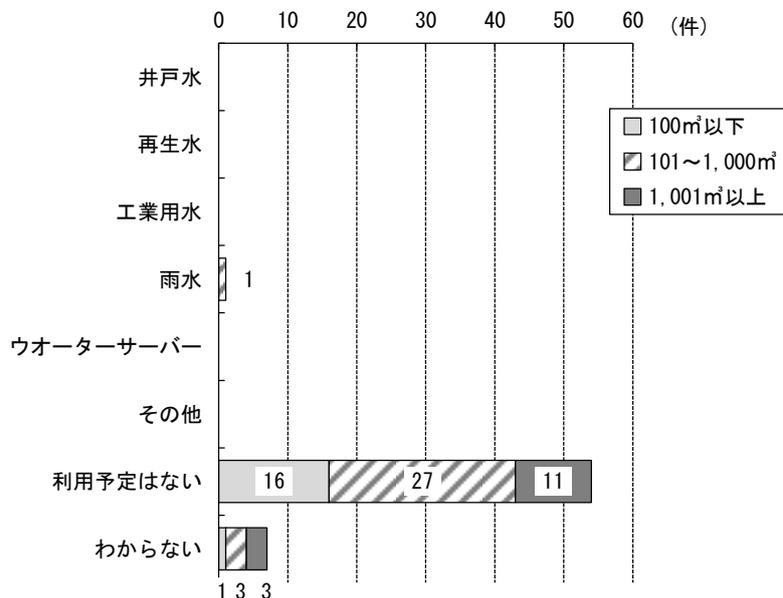
■今後利用を検討している水資源

～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54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

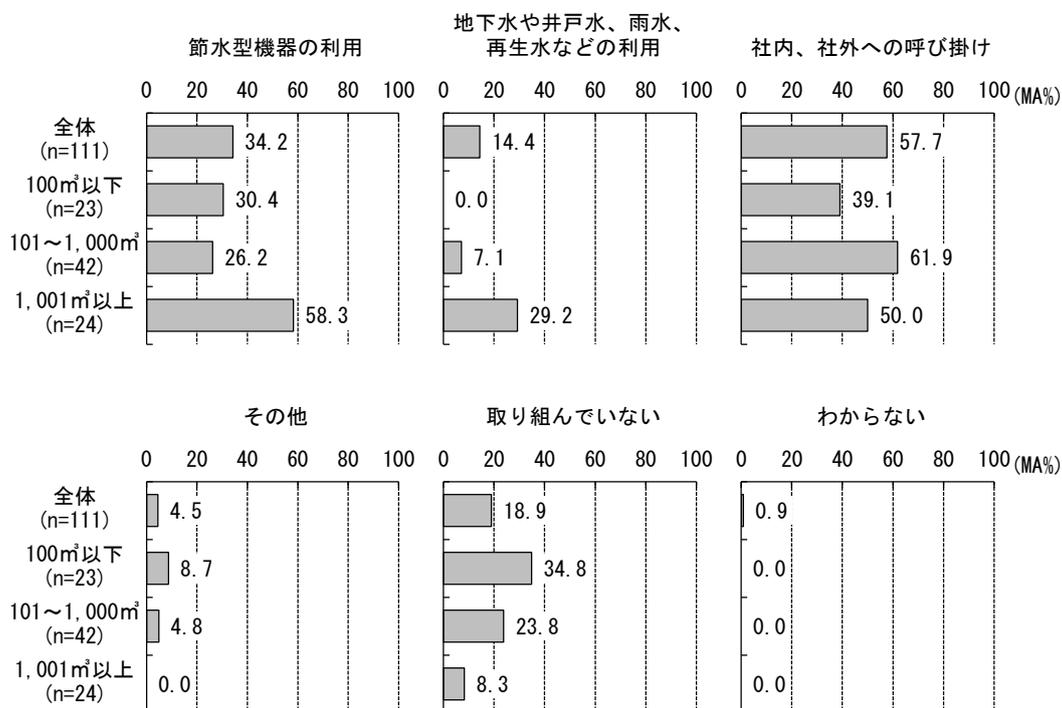
～6割のお客さまが節水を呼び掛けており、3割のお客さまが節水型機器を利用している～

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57.7%で最も多く、次いで「節水型機器の利用」が34.2%となっている。

水道使用量別では、100 m³以下や101～1,000 m³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】



(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

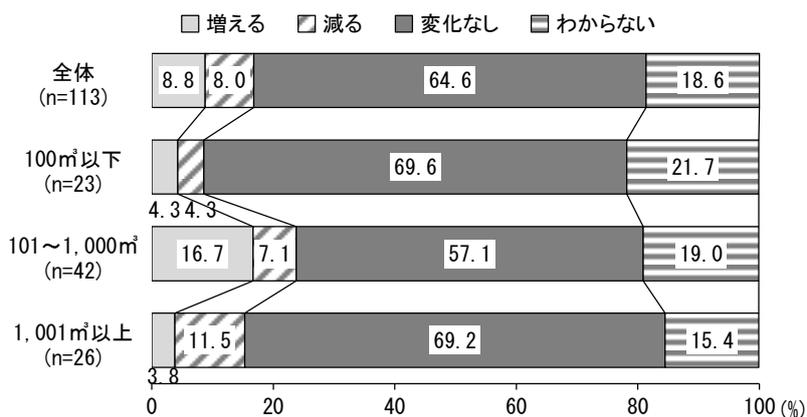
～6割のお客さまが「変化なし」と見込んでいる～

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64.6%は「変化なし」としている。「増える」と見込んでいる事業所は8.8%、「減る」と見込んでいる事業所は8.0%である。

水道使用量別では、101～1,000 m³の事業所は「増える」見込み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】



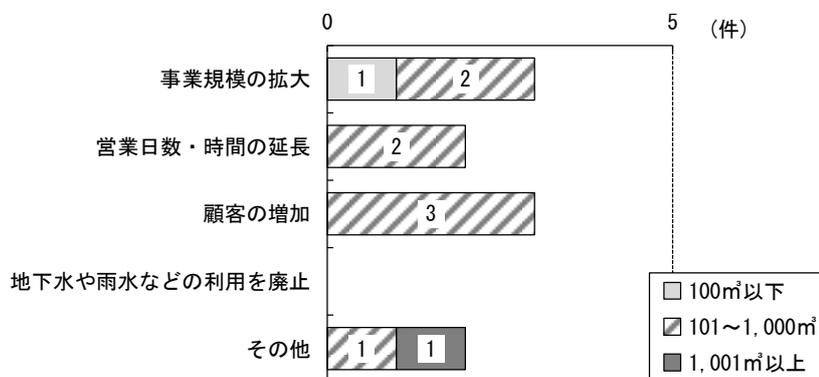
②増加見込みの場合の理由

～「事業規模の拡大」「顧客の増加」により水道使用量増加を見込むお客さまが3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、「事業規模の拡大」が3件、「顧客の増加」が3件である。

【図表 7-4-2 増加見込みの場合の理由】



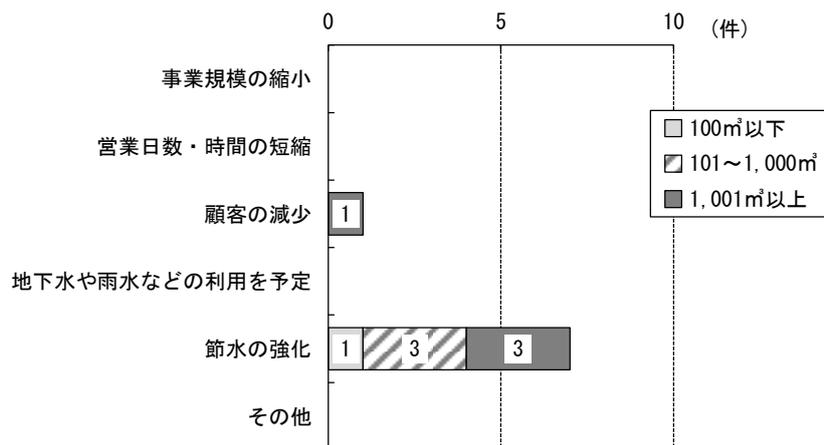
③減少見込みの場合の理由

～「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7件、「顧客の減少」が1件である。

【図表 7-4-3 減少見込みの場合の理由】



(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74.1%のお客さまが満足している。前回調査から微増～

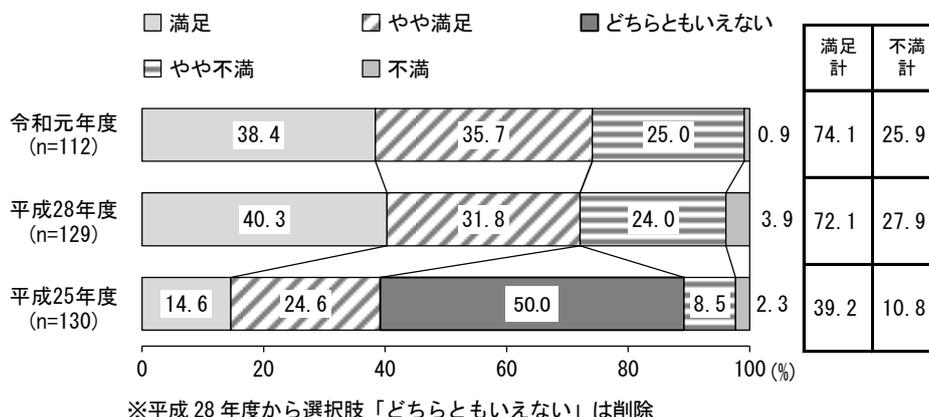
問5. あなたが豊中市の水道事業について総合的に評価すれば、どれにあてはまりますか。
(○は1つ)

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74.1%に対し、不満の割合（「不満」と「やや不満」の合計、以下同様）は25.9%で、満事が不満を上回っている。

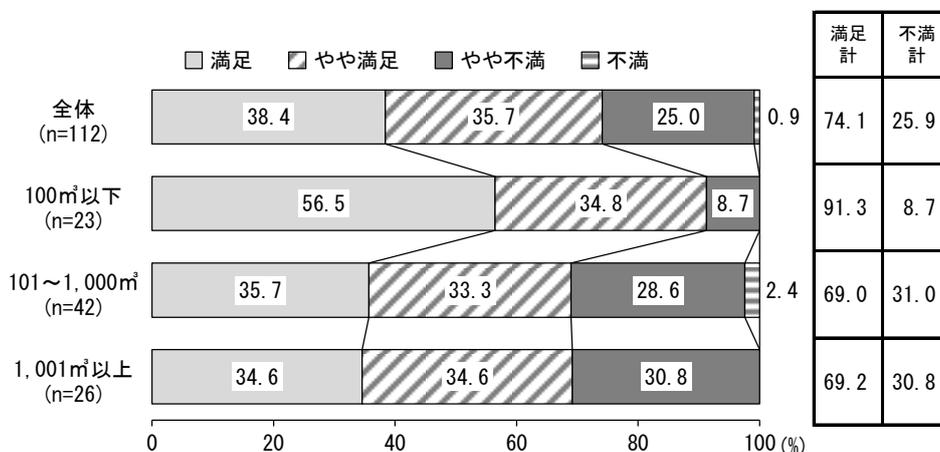
平成28年度に比べて、満事の割合が僅かに上がっている。

満事の割合は、水道使用量が100 m³以下の事業所で91.3%と高めであるのに対して、101～1,000 m³の事業所が69.0%、1,000 m³以上の事業所が69.2%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）】



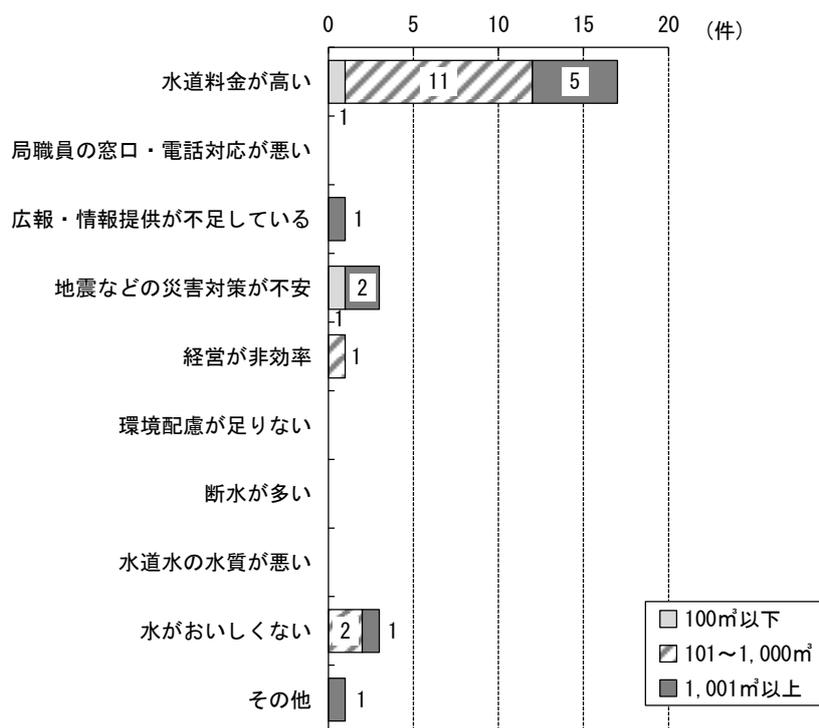
②水道事業に対する不満理由

～「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5-1. 問5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17件で最も多く、そのうち水道使用量101～1,000 m³の事業所が11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）】



(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80.4%のお客さまが満足している。前回調査から微増～

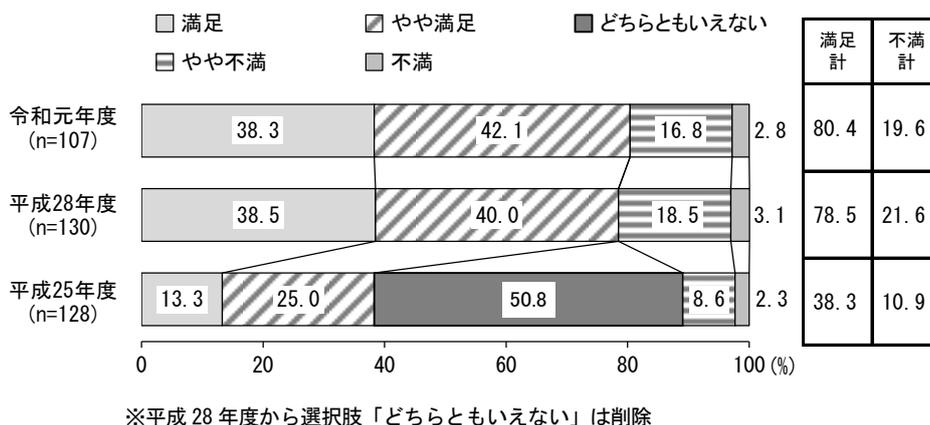
問6. あなたが豊中市の下水道事業について総合的に評価すれば、どれにあてはまりますか。
(○は1つ)

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80.4%に対し、不満の割合(「不満」と「やや不満」の合計、以下同様)は19.6%で、水道事業同様、満足が不満を上回っている。

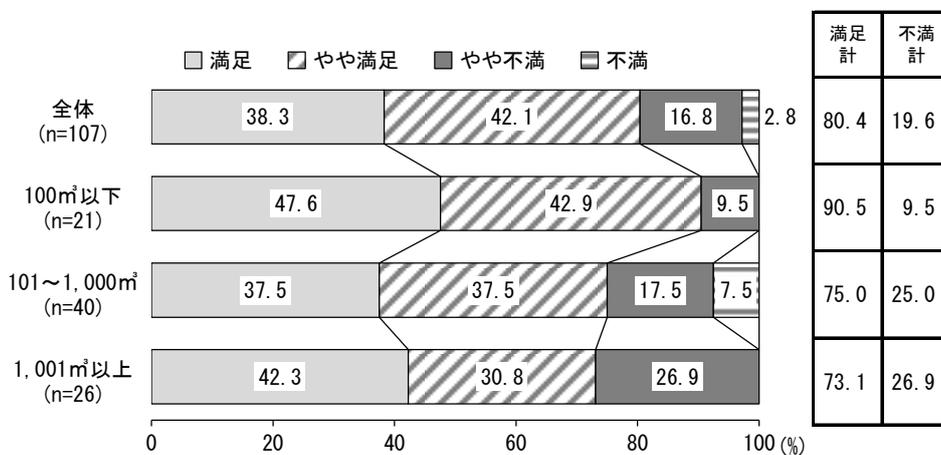
平成28年度に比べて、満足の割合が僅かに上がっている。

満足の割合は、水道使用量が100 m³以下の事業所で90.5%と高めであるのに対して、101～1,000 m³の事業所が75.0%、1,000 m³以上の事業所が73.1%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】



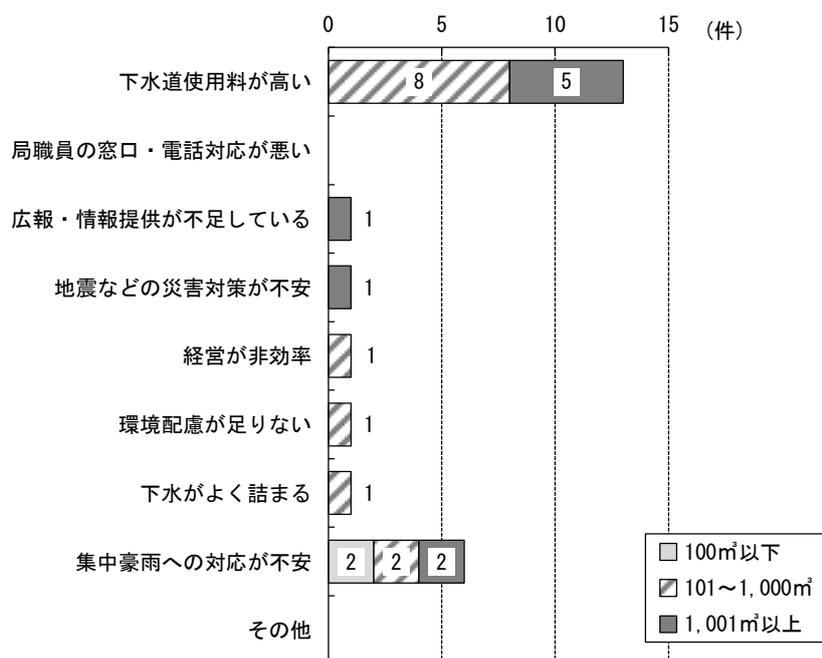
②下水道事業に対する不満理由

～「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)

下水道事業に対する不満理由は、「下水道使用料が高い」が13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8件となっている。次いで「集中豪雨への対応が不安」の6件（うち101～1,000 m³の事業所が2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】



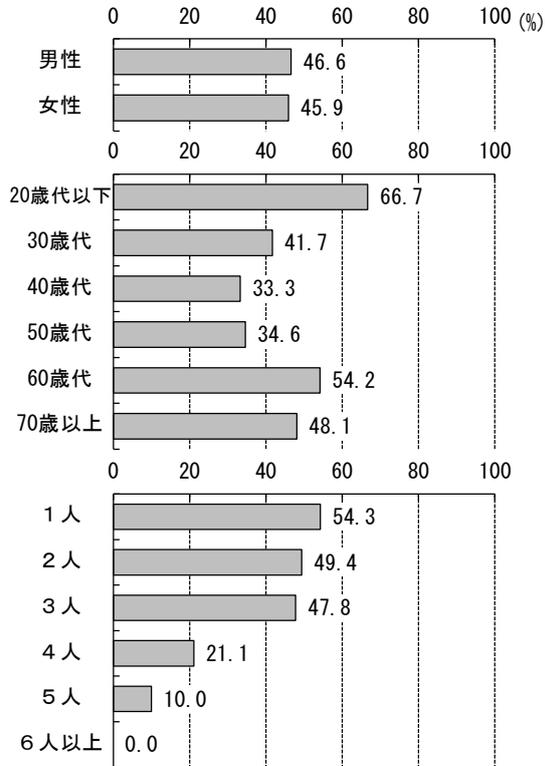
資料 I

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

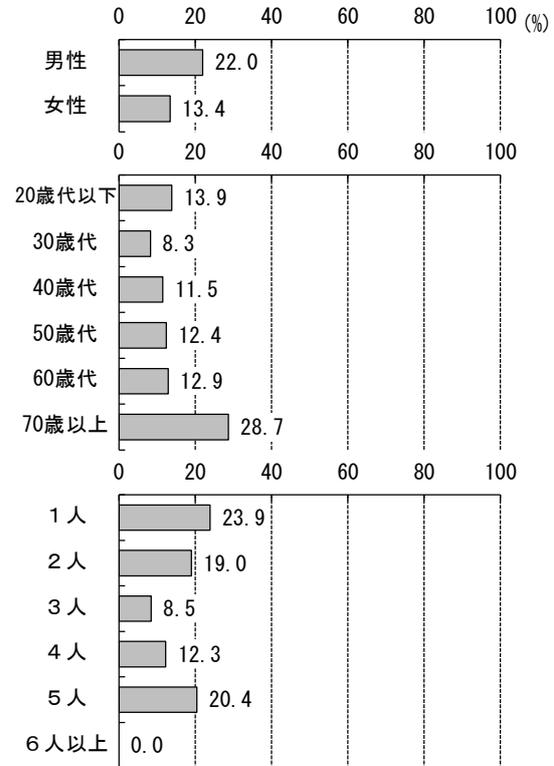
資料 I 水道の総合満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度の特性

①災害時への水道の取り組み

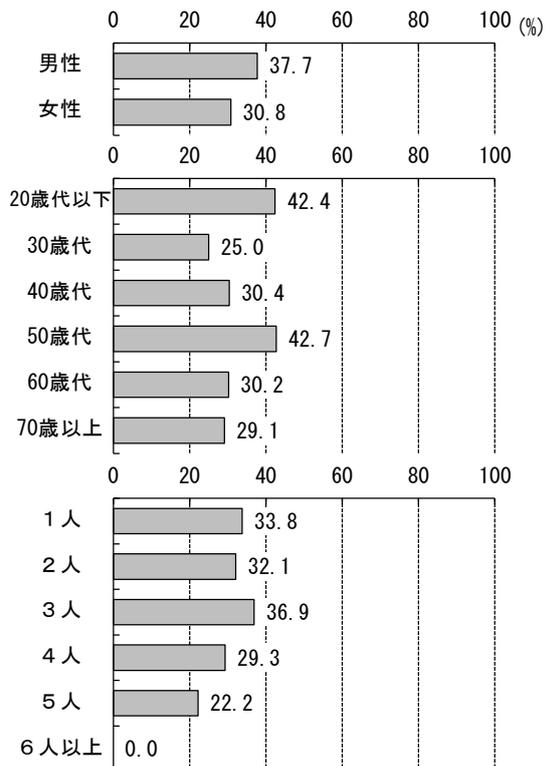
■総合満足度への貢献度 (全体：46.4%、n=209)



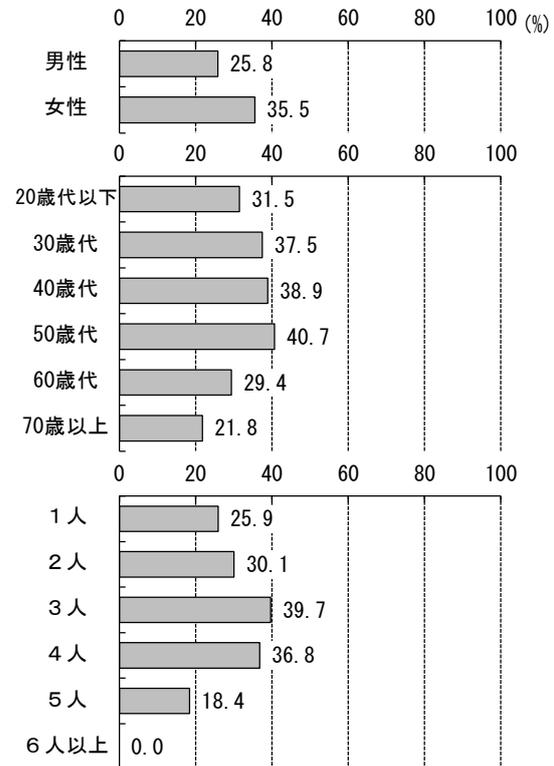
■各項目における部分満足度 (全体：17.0%、n=1,256)



■総合満足度への影響度 (全体：33.0%、n=379)

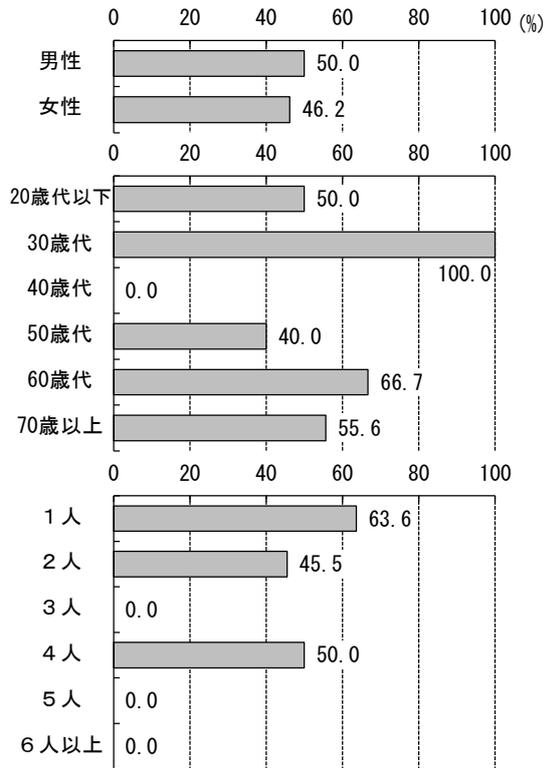


■各項目における部分不満足度 (全体：31.6%、n=1,256)

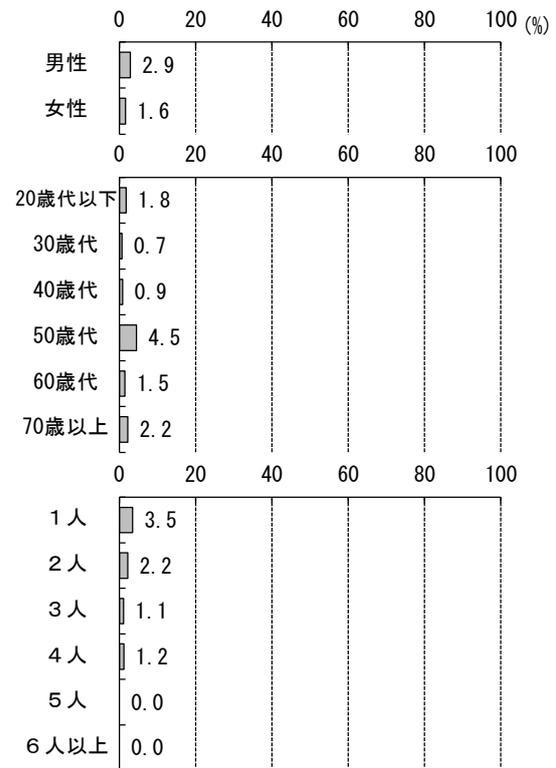


②水道料金

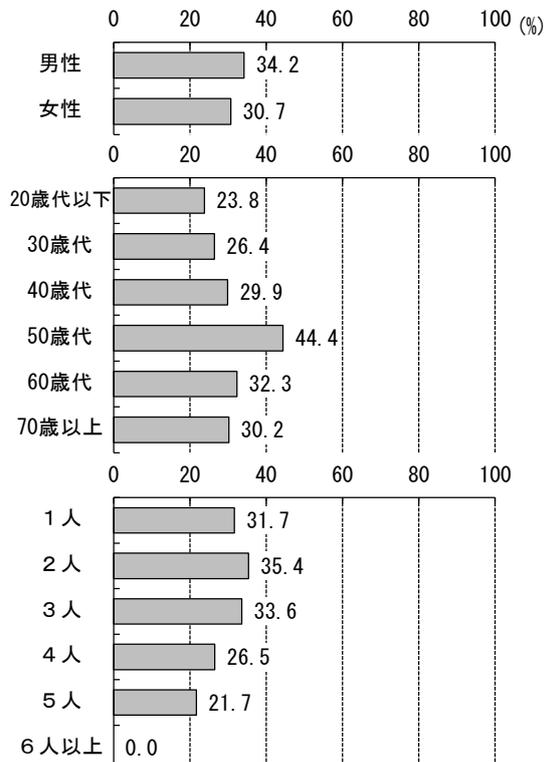
■総合満足度への貢献度 (全体: 48.1%, n=27)



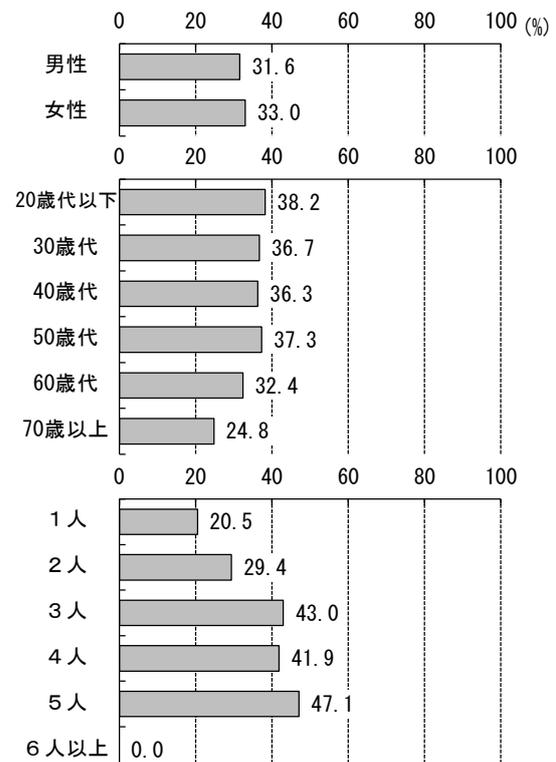
■各項目における部分満足度 (全体: 2.1%, n=1,311)



■総合満足度への影響度 (全体: 32.2%, n=416)

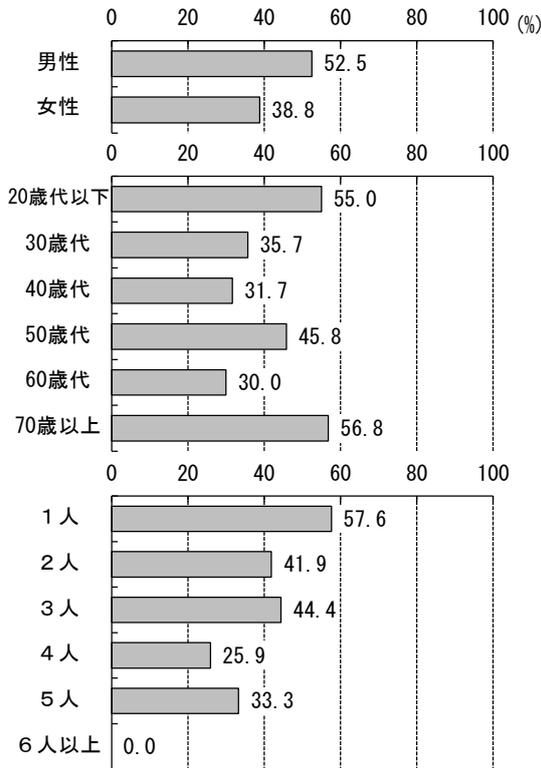


■各項目における部分不満足度 (全体: 32.5%, n=1,311)

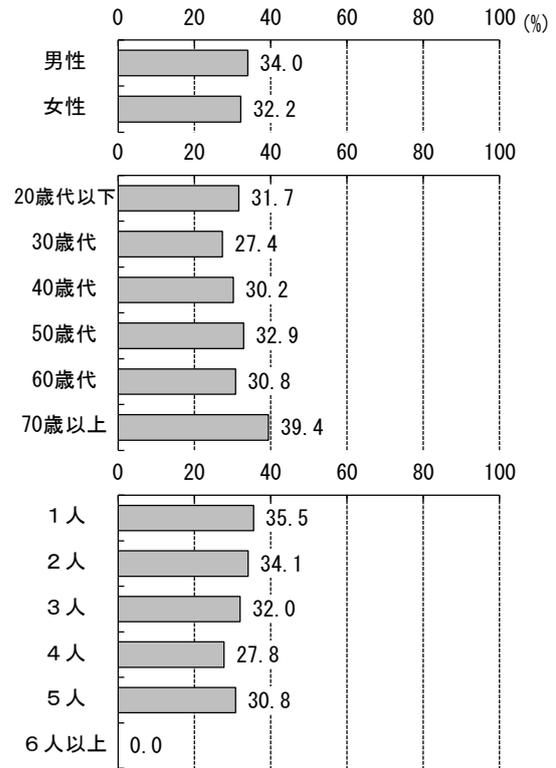


③水道の使用開始・中止などの各種届出の方法

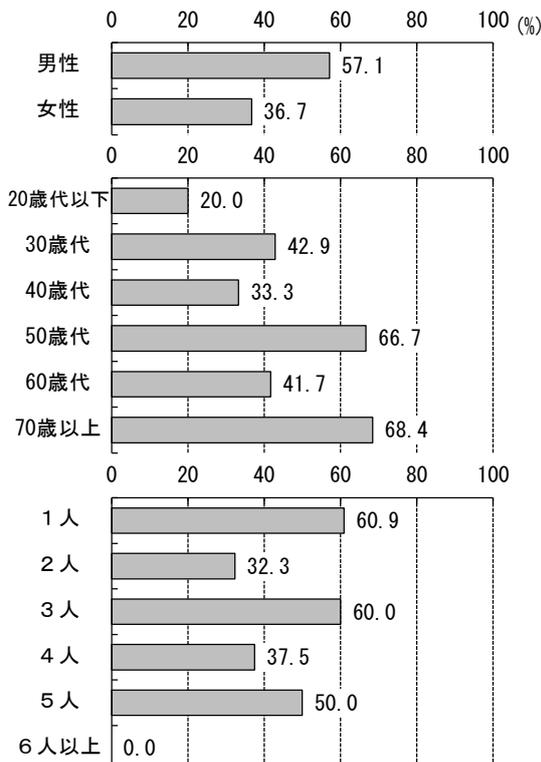
■総合満足度への貢献度（全体：44.4%、n=266）



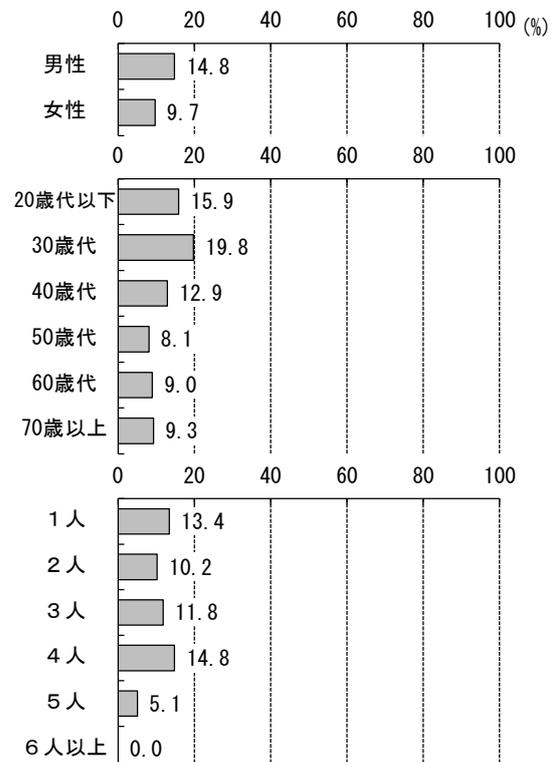
■各項目における部分満足度（全体：33.1%、n=818）



■総合満足度への影響度（全体：46.7%、n=92）

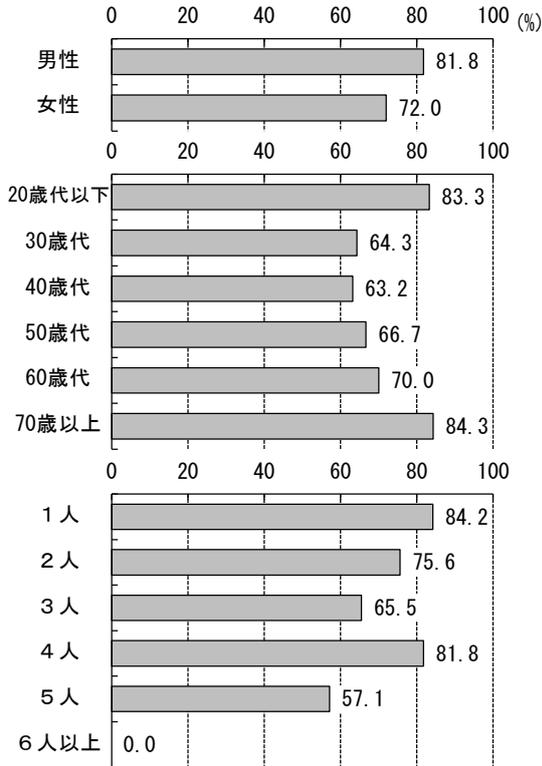


■各項目における部分不満足度（全体：11.6%、n=818）

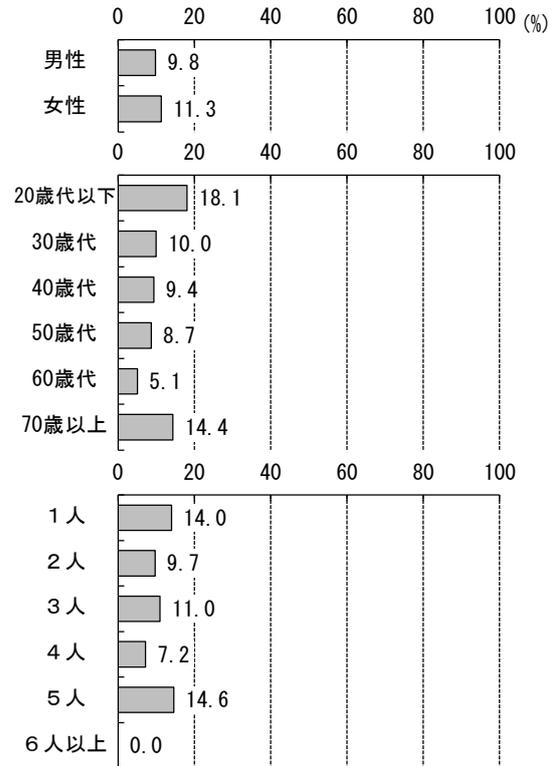


④上下水道に関する情報の提供や広報

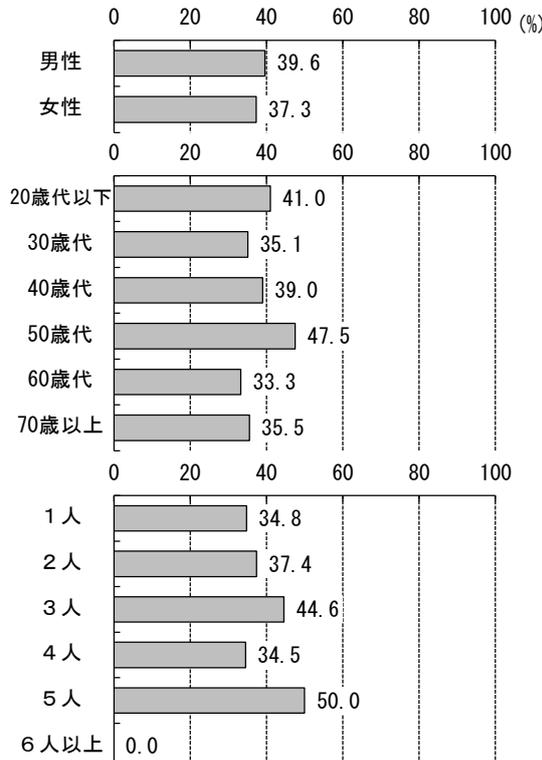
■総合満足度への貢献度（全体：75.4%、n=130）



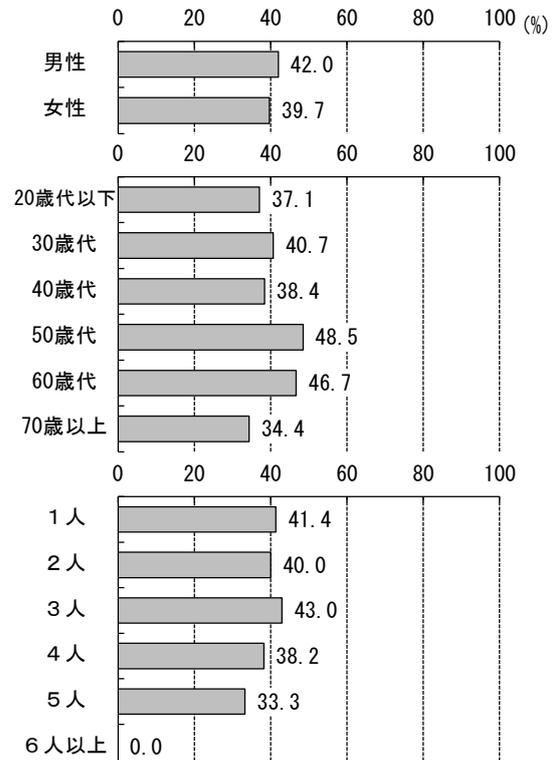
■各項目における部分満足度（全体：10.9%、n=1,207）



■総合満足度への影響度（全体：38.7%、n=486）

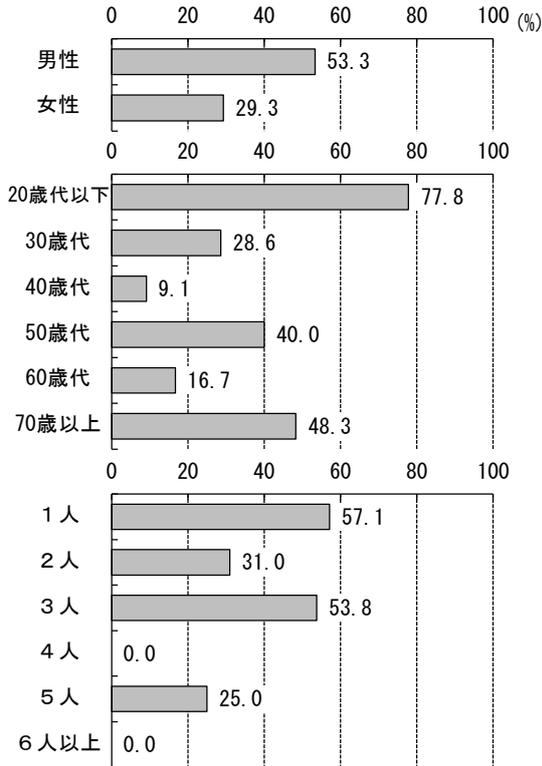


■各項目における部分不満足度（全体：40.6%、n=1,207）

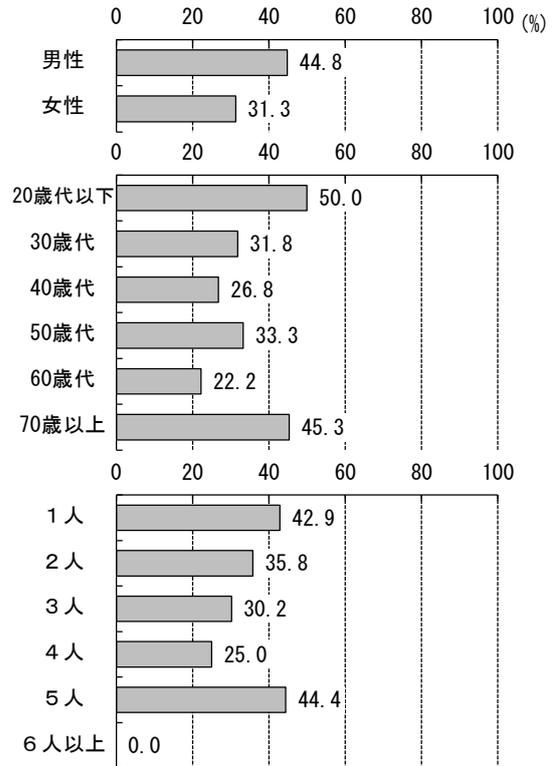


⑤職員の対応（窓口・電話）

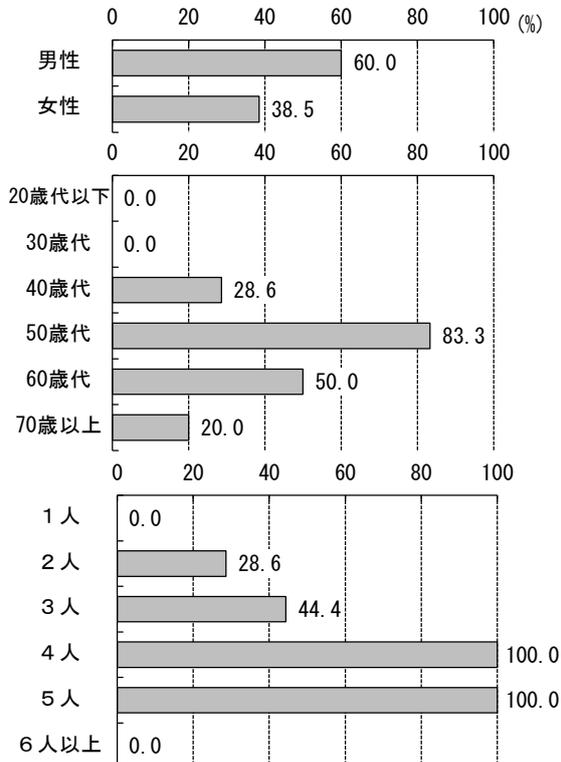
■総合満足度への貢献度（全体：39.7%、n=73）



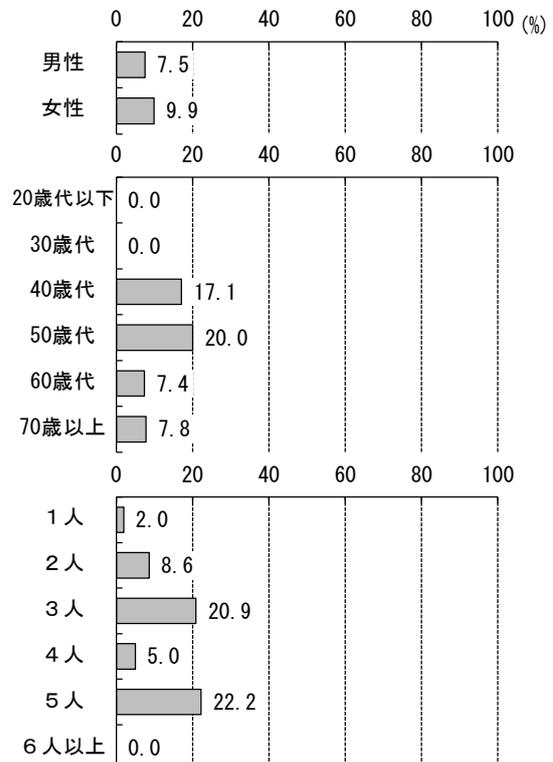
■各項目における部分満足度（全体：36.0%、n=203）



■総合満足度への影響度（全体：45.0%、n=20）

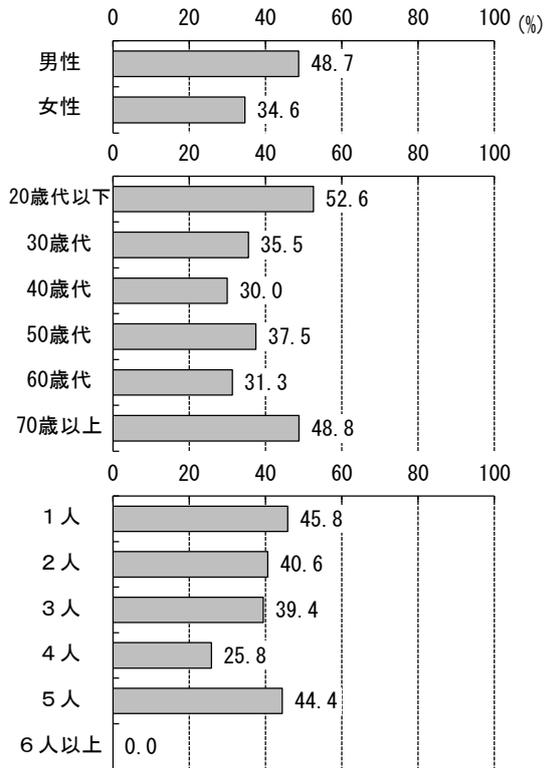


■各項目における部分不満足度（全体：9.9%、n=203）

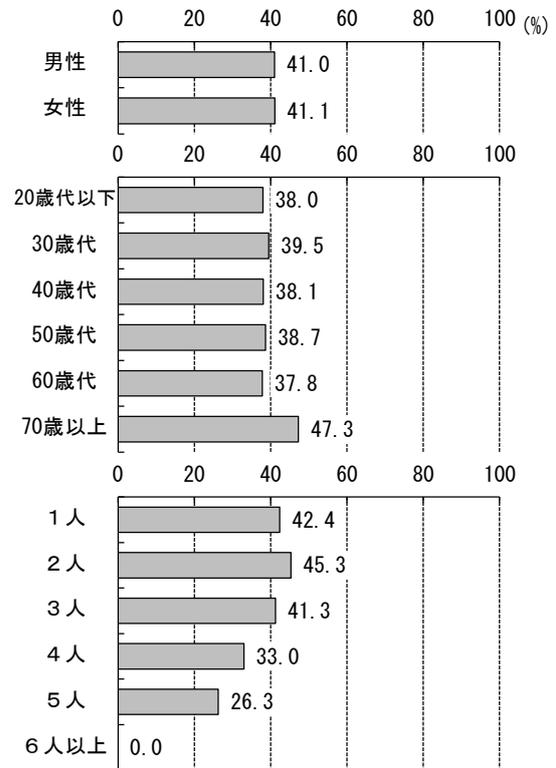


⑥ 検針時の対応

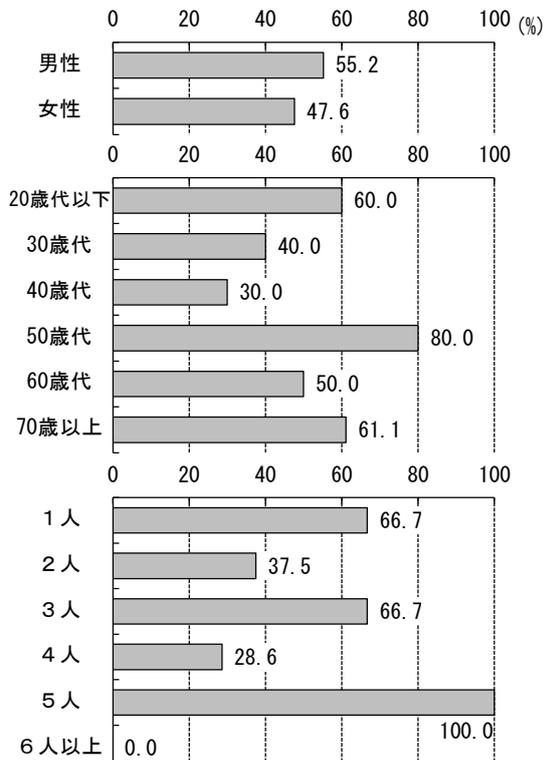
■ 総合満足度への貢献度 (全体: 40.4%、n=317)



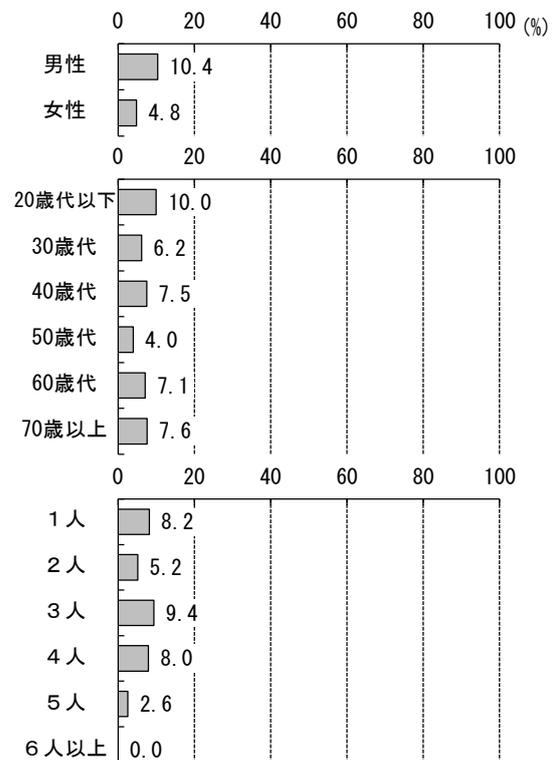
■ 各項目における部分満足度 (全体: 41.4%、n=778)



■ 総合満足度への影響度 (全体: 52.9%、n=51)

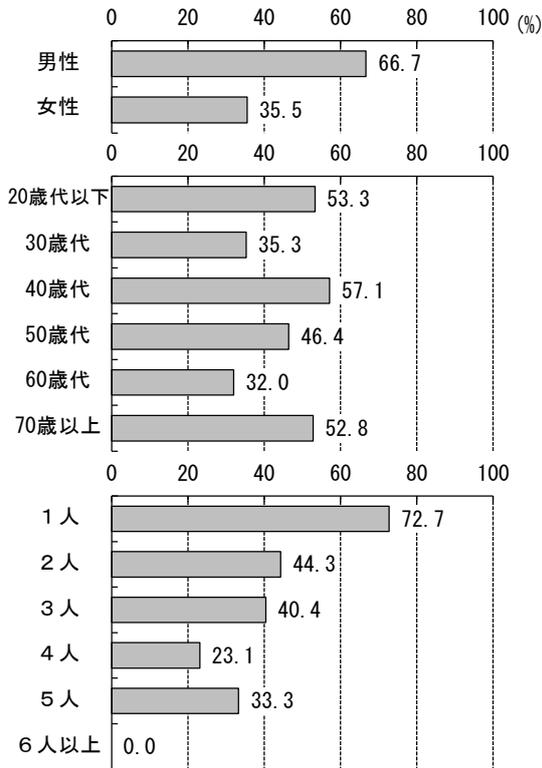


■ 各項目における部分不満足度 (全体: 6.9%、n=778)

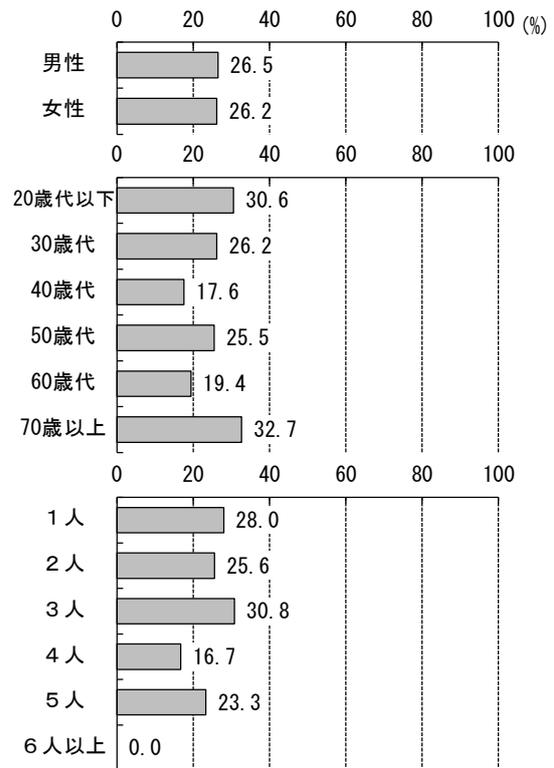


⑦工事現場での対応

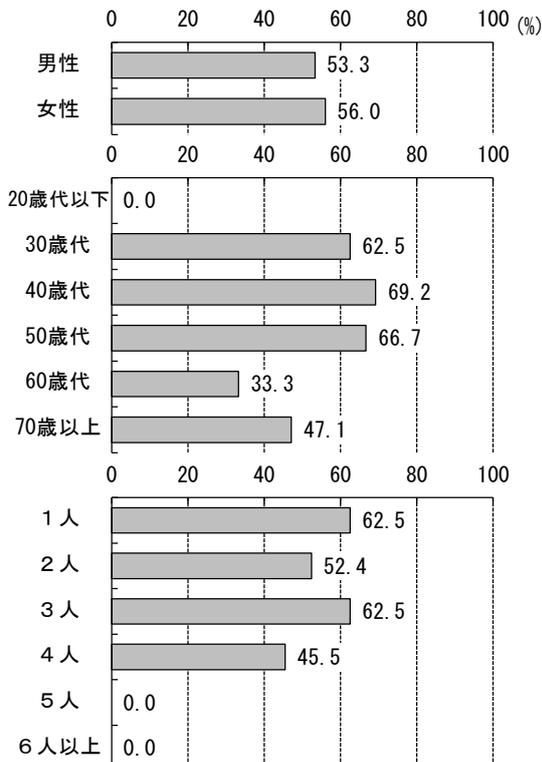
■総合満足度への貢献度 (全体：48.0%、n=196)



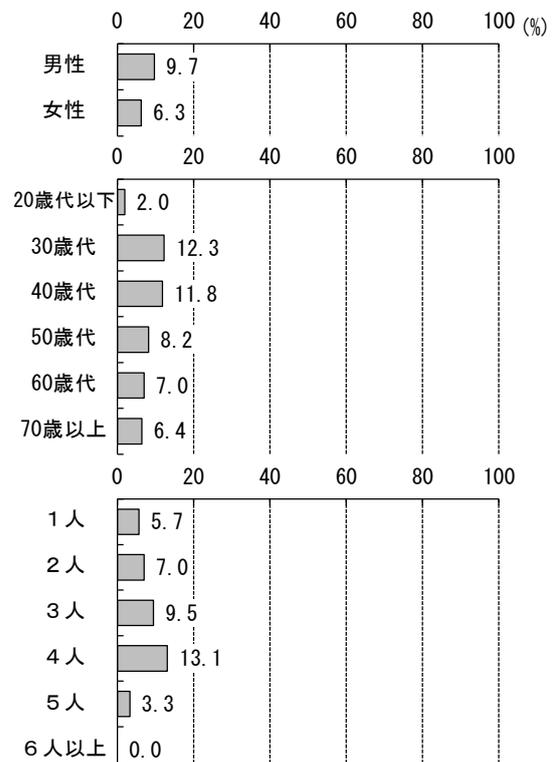
■各項目における部分満足度 (全体：26.4%、n=755)



■総合満足度への影響度 (全体：54.4%、n=57)

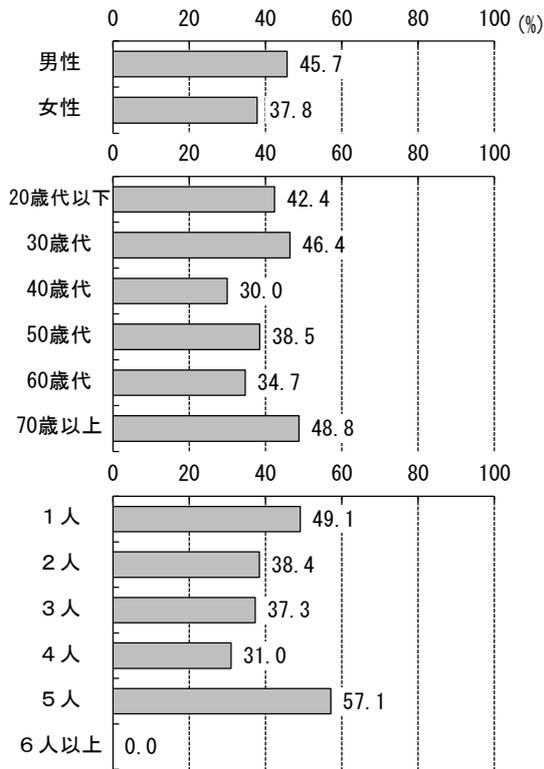


■各項目における部分不満足度 (全体：7.8%、n=755)

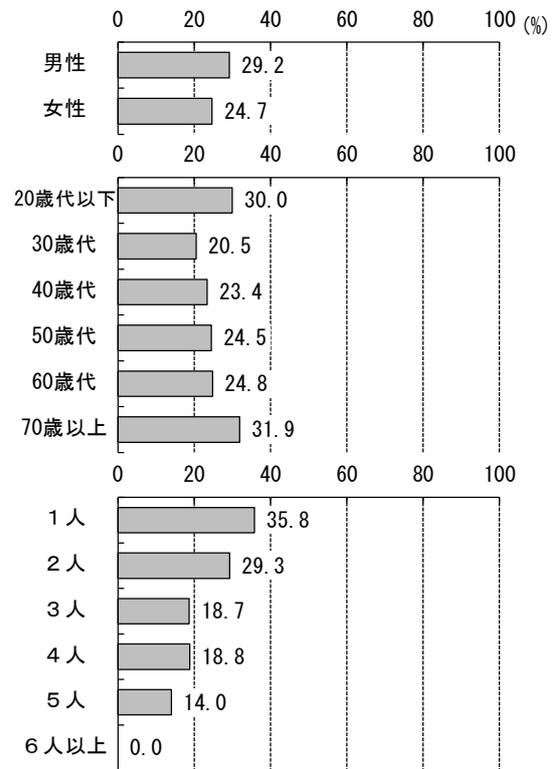


⑧料金の支払い方法

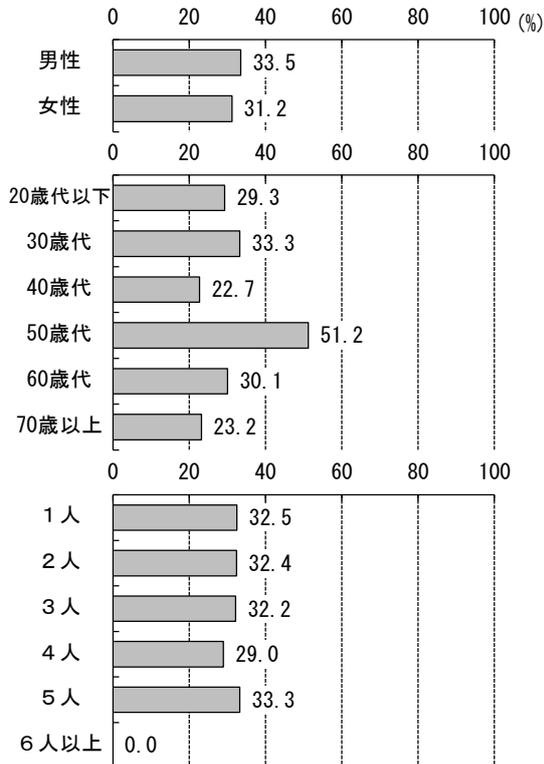
■総合満足度への貢献度 (全体：41.4%、n=336)



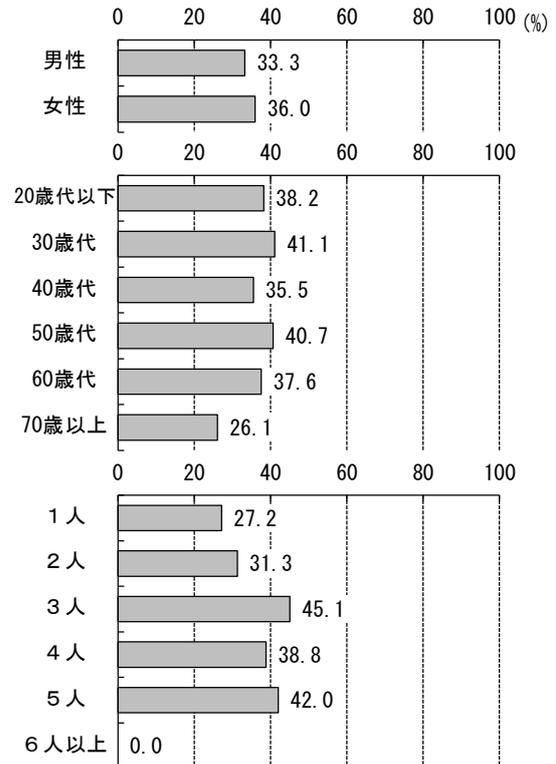
■各項目における部分満足度 (全体：26.7%、n=1,286)



■総合満足度への影響度 (全体：31.8%、n=431)



■各項目における部分不満足度 (全体：34.7%、n=1,286)



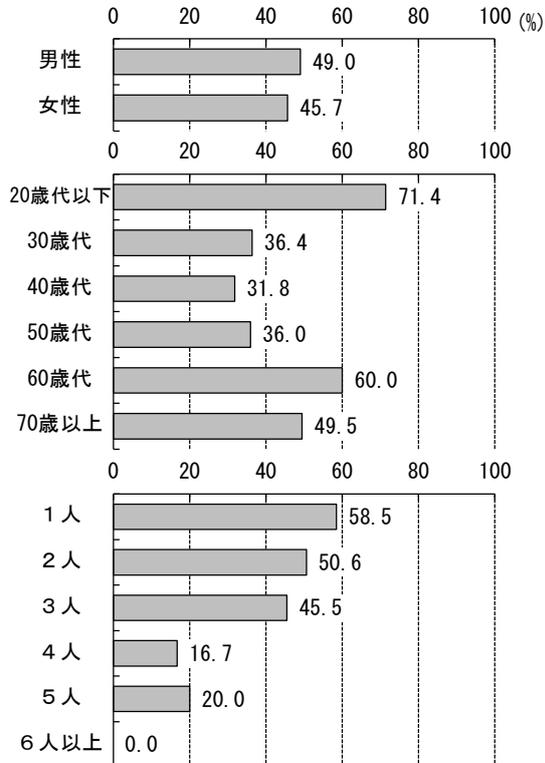
資料Ⅱ

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

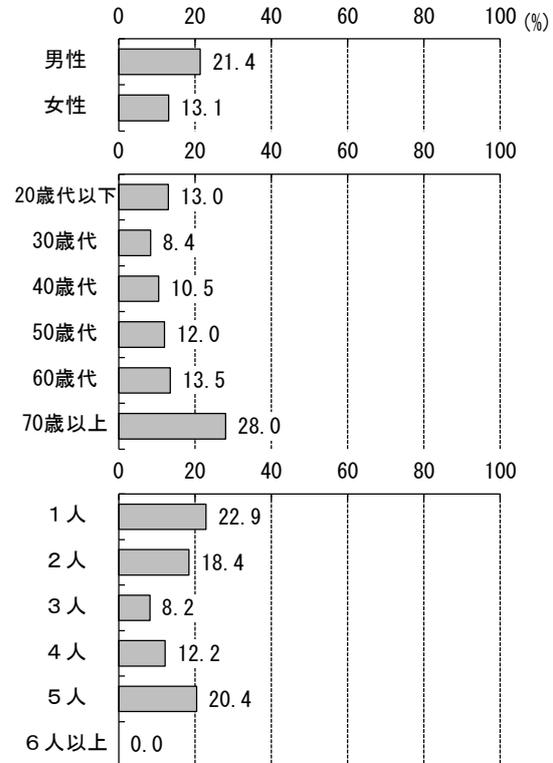
資料Ⅱ 下水道の総合満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度の特性

①災害時への下水道の取り組み

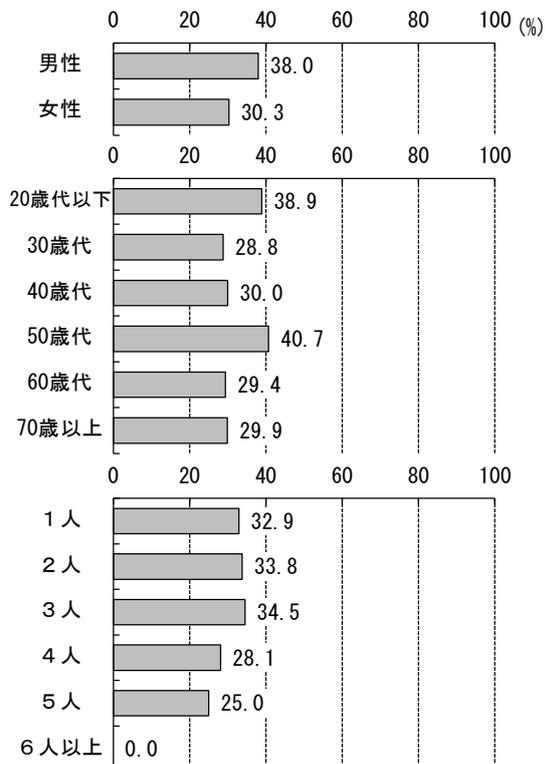
■総合満足度への貢献度（全体：48.0%、n=198）



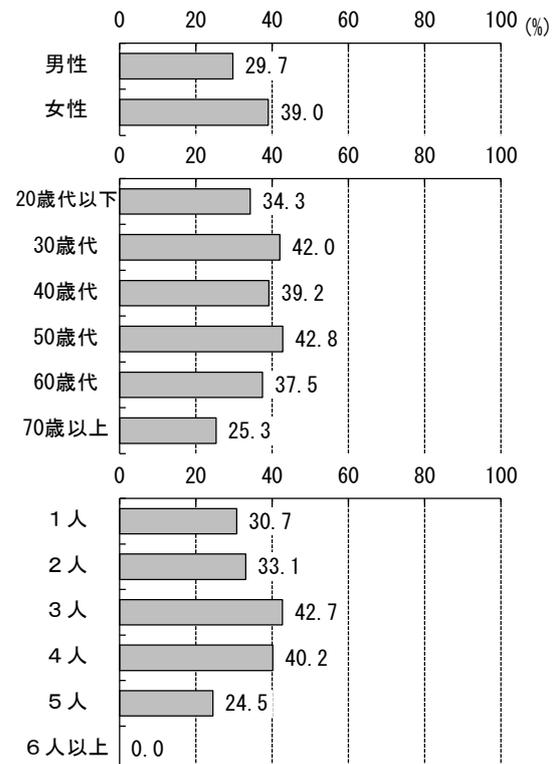
■各項目における部分満足度（全体：16.5%、n=1,238）



■総合満足度への影響度（全体：32.6%、n=417）

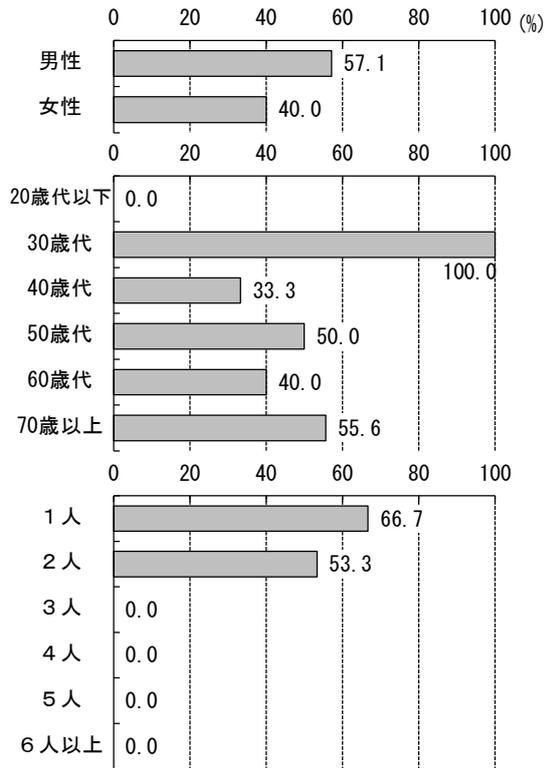


■各項目における部分不満足度（全体：35.2%、n=1,238）

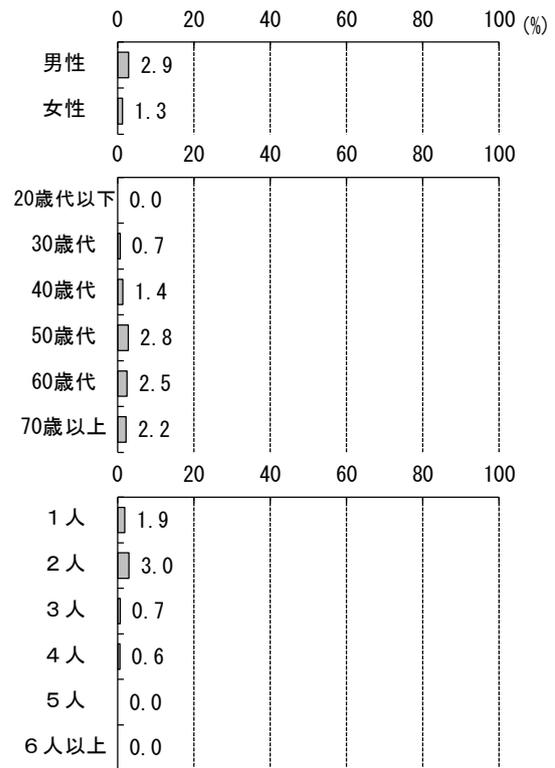


②下水道使用料

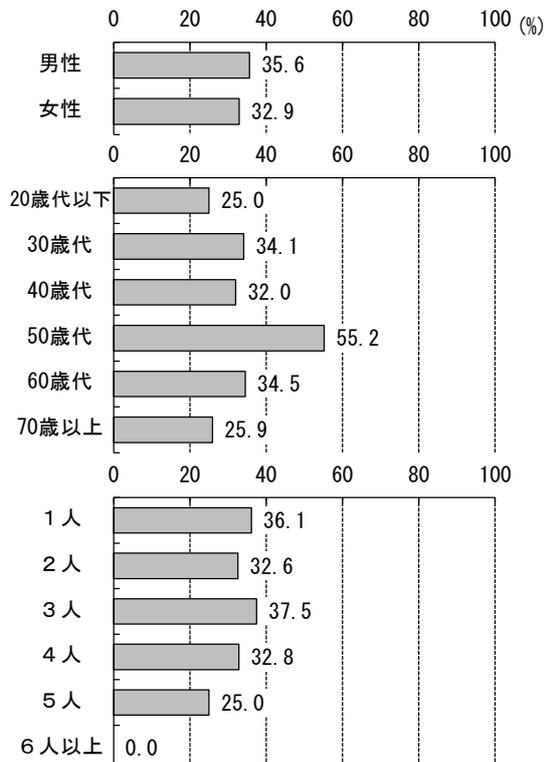
■総合満足度への貢献度（全体：50.0%、n=24）



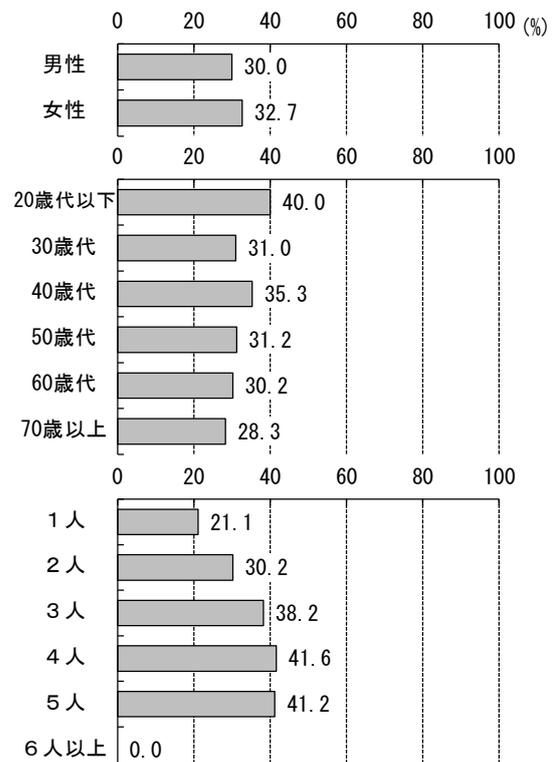
■各項目における部分満足度（全体：1.8%、n=1,307）



■総合満足度への影響度（全体：34.2%、n=398）

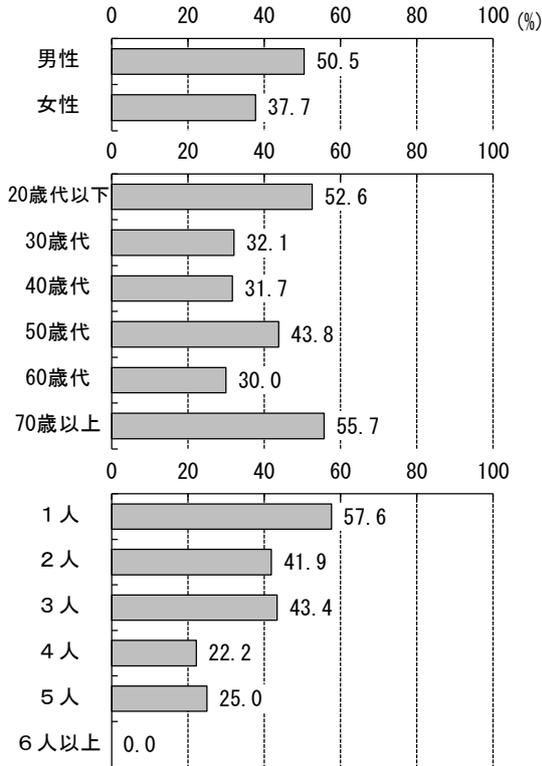


■各項目における部分不満足度（全体：31.6%、n=1,307）

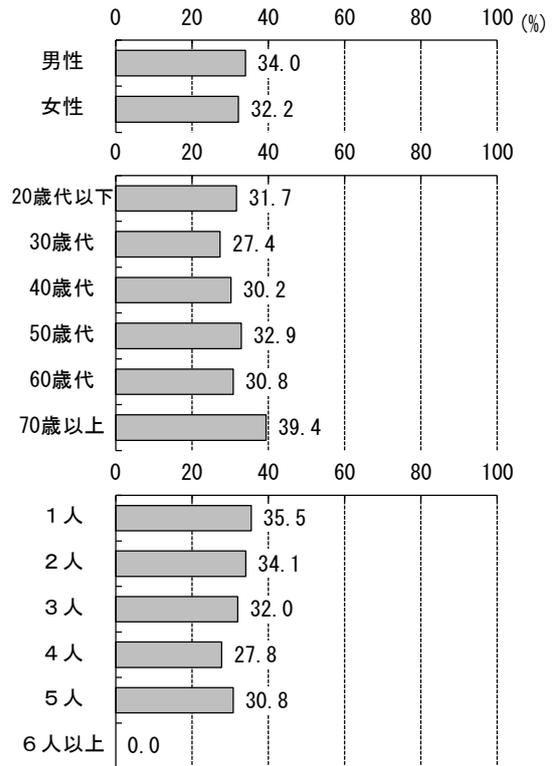


③水道の使用開始・中止などの各種届出の方法

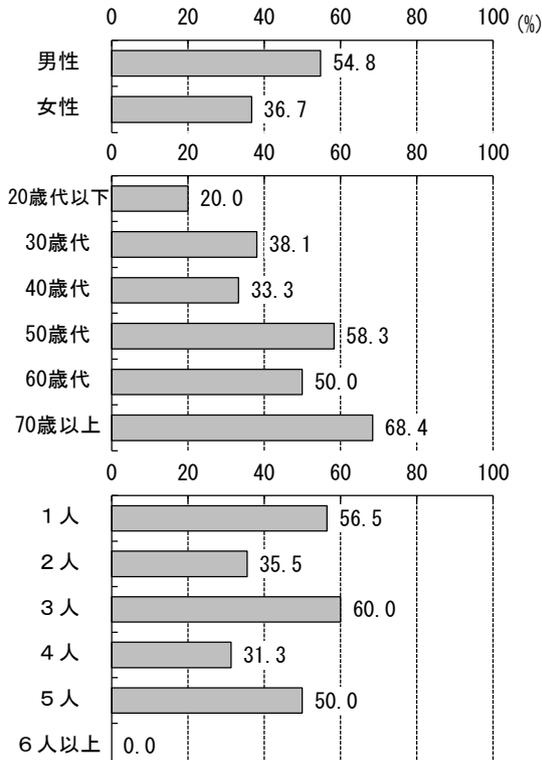
■総合満足度への貢献度（全体：43.0%、n=265）



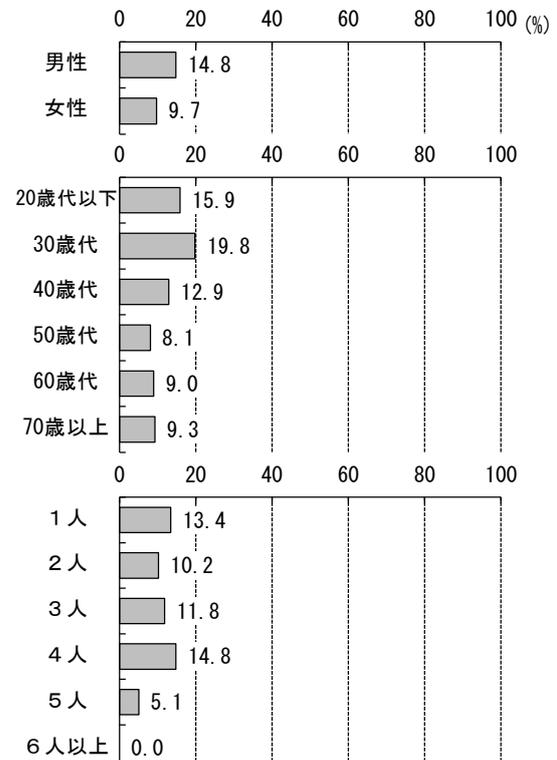
■各項目における部分満足度（全体：33.1%、n=818）



■総合満足度への影響度（全体：45.7%、n=92）

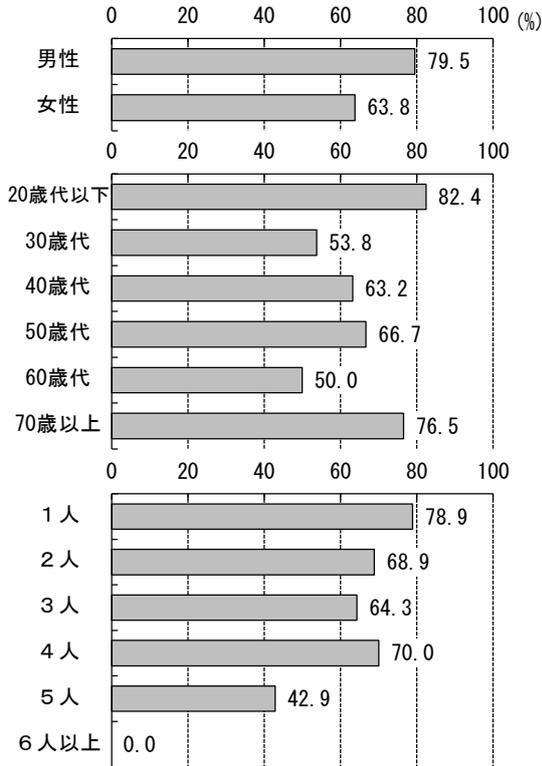


■各項目における部分不満足度（全体：11.6%、n=818）

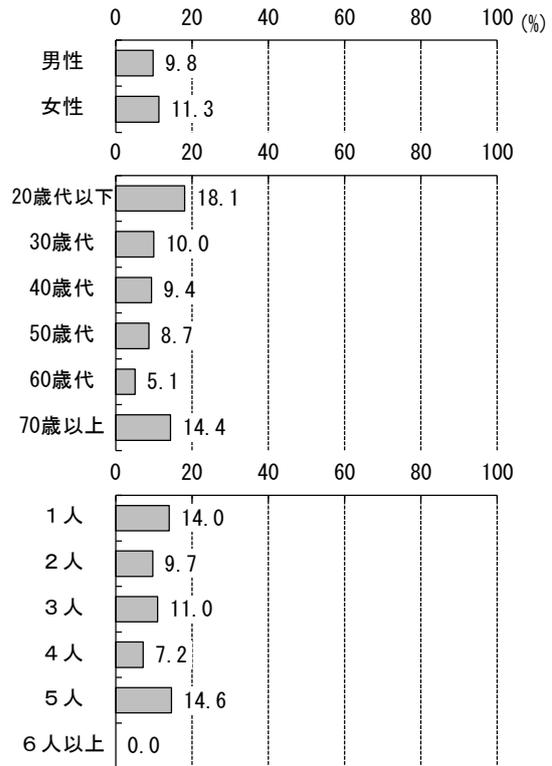


④上下水道に関する情報の提供や広報

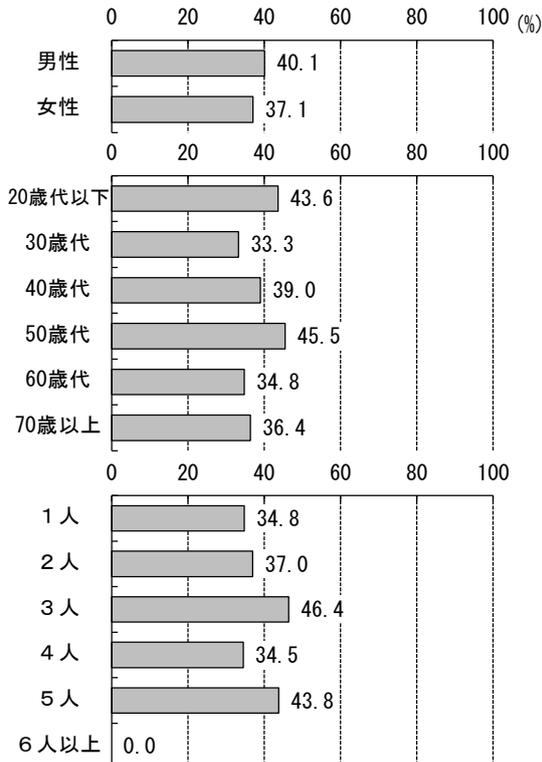
■総合満足度への貢献度（全体：69.5%、n=128）



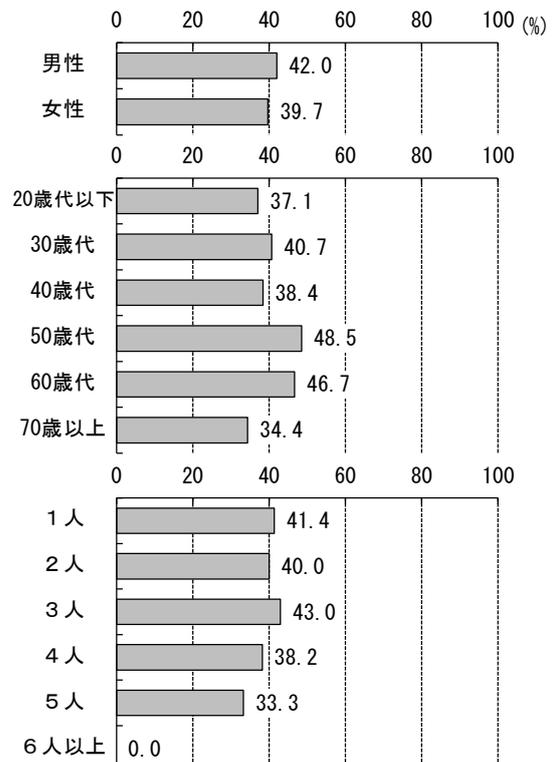
■各項目における部分満足度（全体：10.9%、n=1,207）



■総合満足度への影響度（全体：38.8%、n=485）

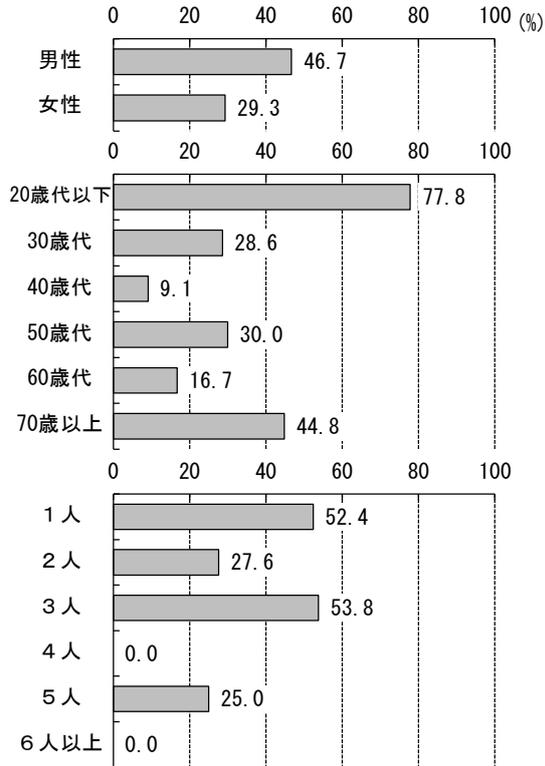


■各項目における部分不満足度（全体：40.6%、n=1,207）

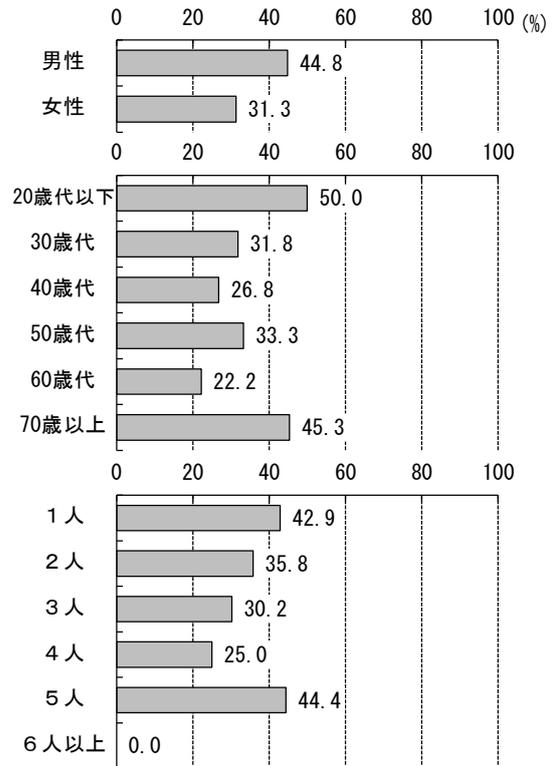


⑤職員の対応（窓口・電話）

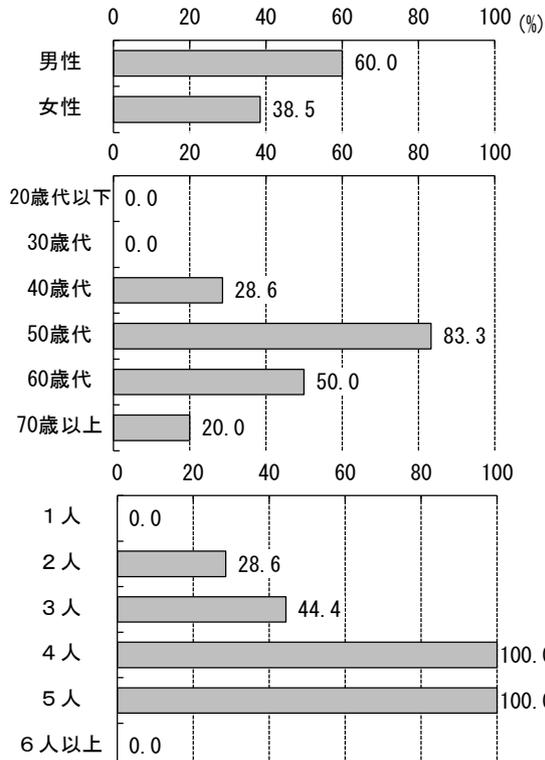
■総合満足度への貢献度（全体：37.0%、n=73）



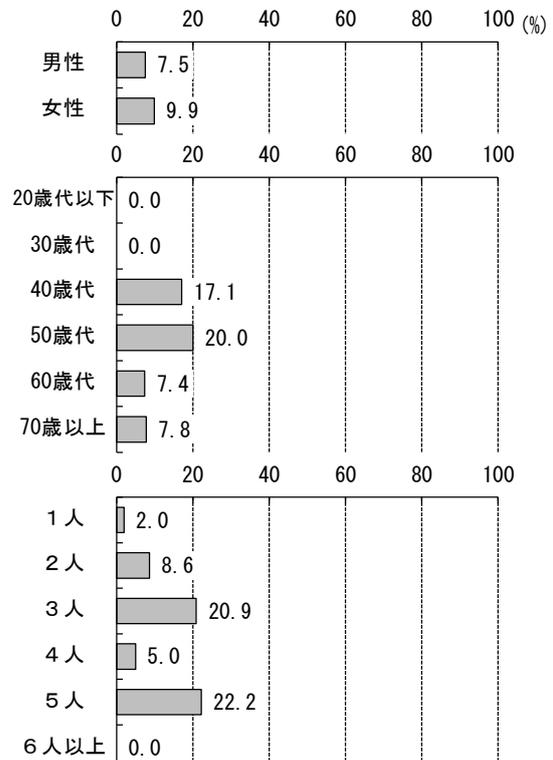
■各項目における部分満足度（全体：36.0%、n=203）



■総合満足度への影響度（全体：45.0%、n=20）

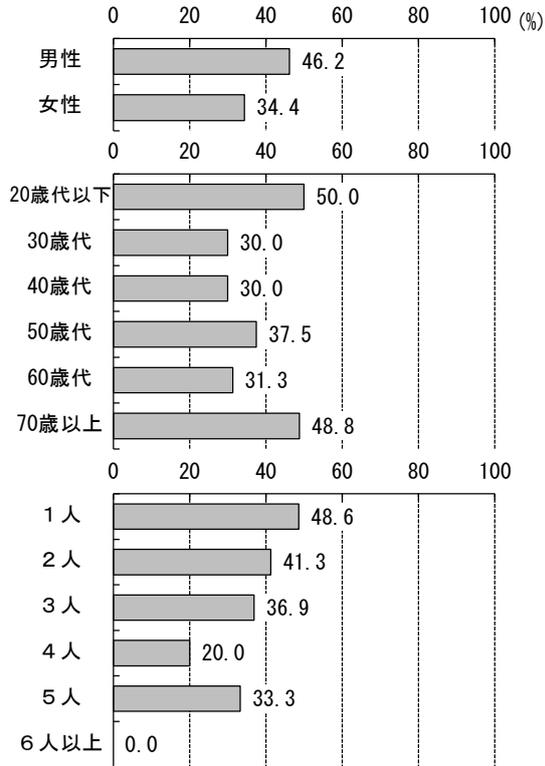


■各項目における部分不満足度（全体：9.9%、n=203）

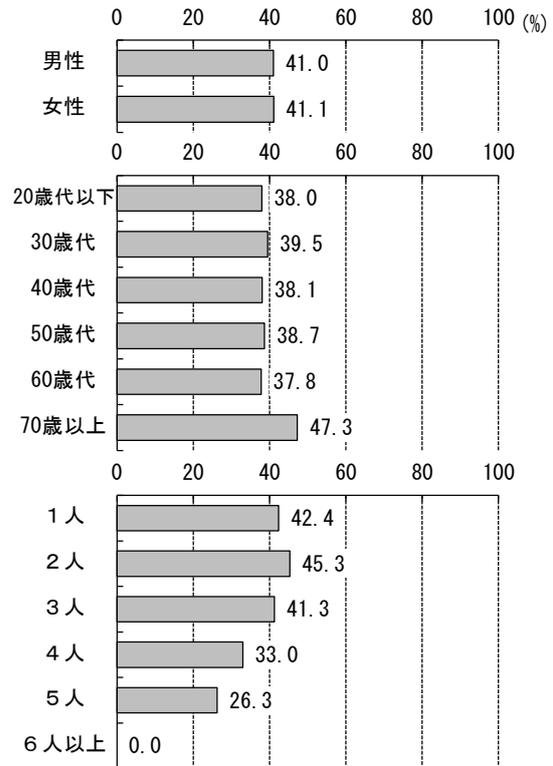


⑥ 検針時の対応

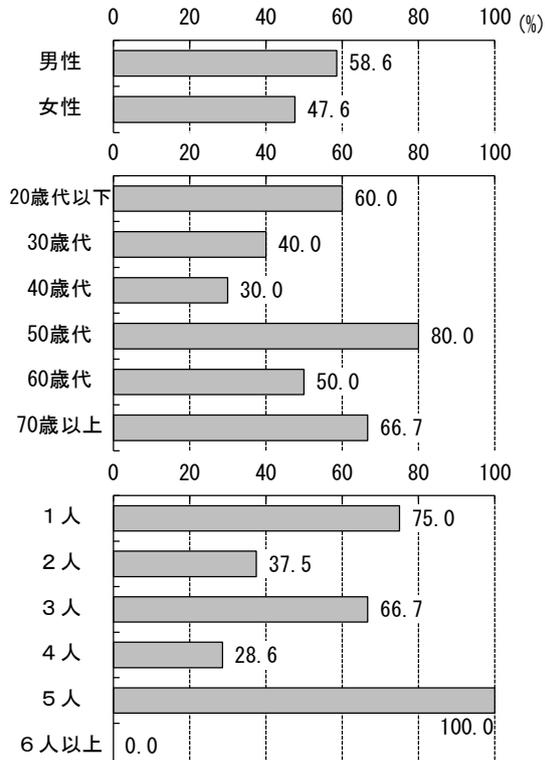
■ 総合満足度への貢献度 (全体: 39.7%, n=315)



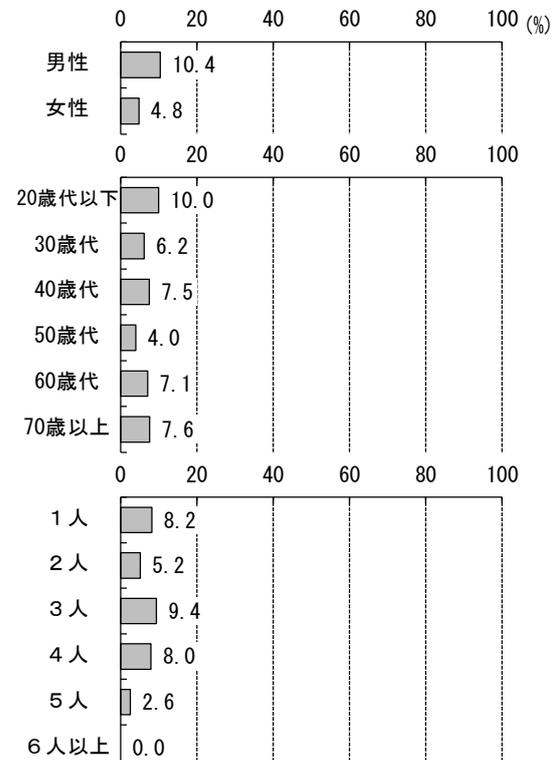
■ 各項目における部分満足度 (全体: 41.4%, n=778)



■ 総合満足度への影響度 (全体: 54.9%, n=51)

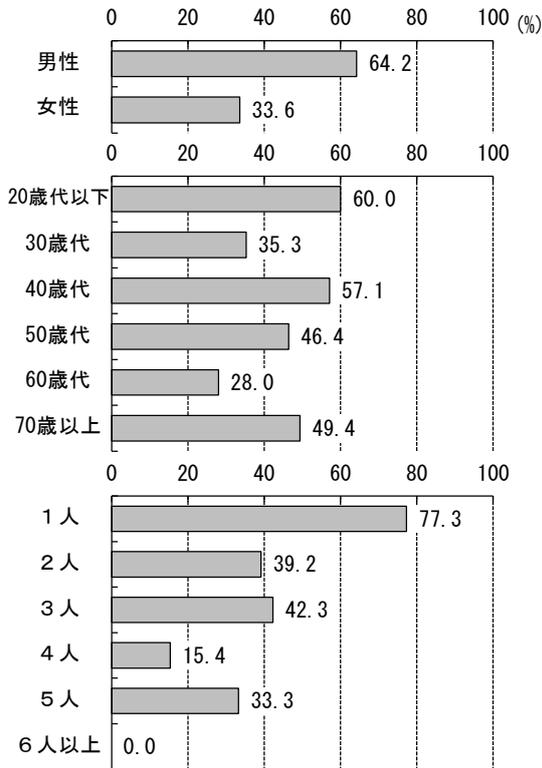


■ 各項目における部分不満足度 (全体: 6.9%, n=778)

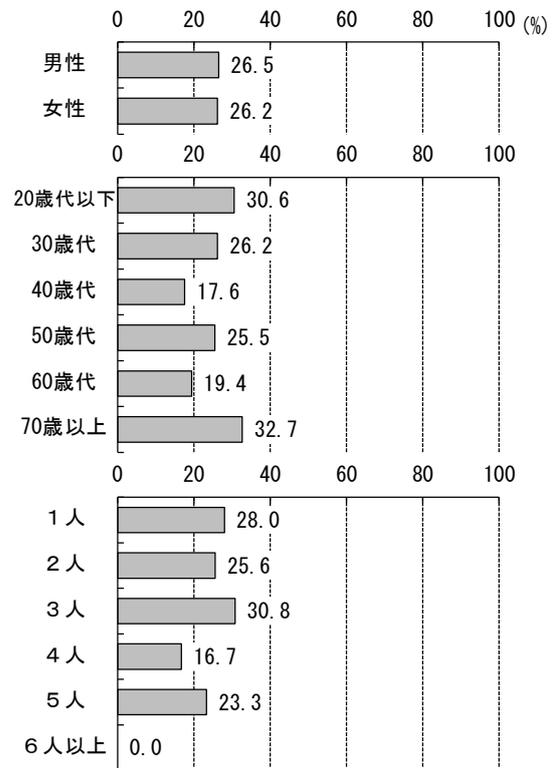


⑦工事現場での対応

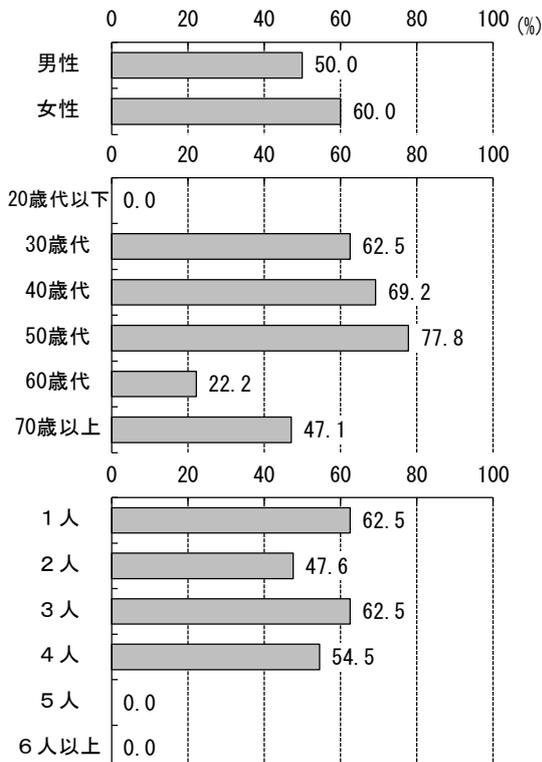
■総合満足度への貢献度 (全体：46.4%、n=196)



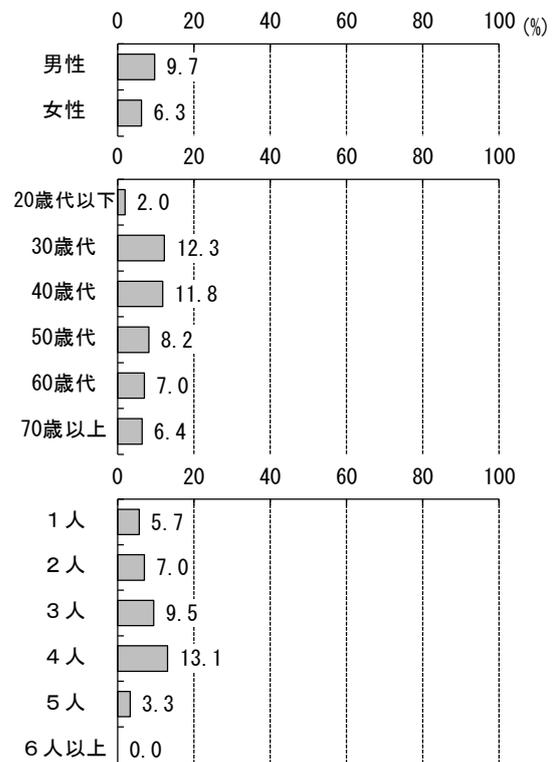
■各項目における部分満足度 (全体：26.4%、n=755)



■総合満足度への影響度 (全体：54.4%、n=57)

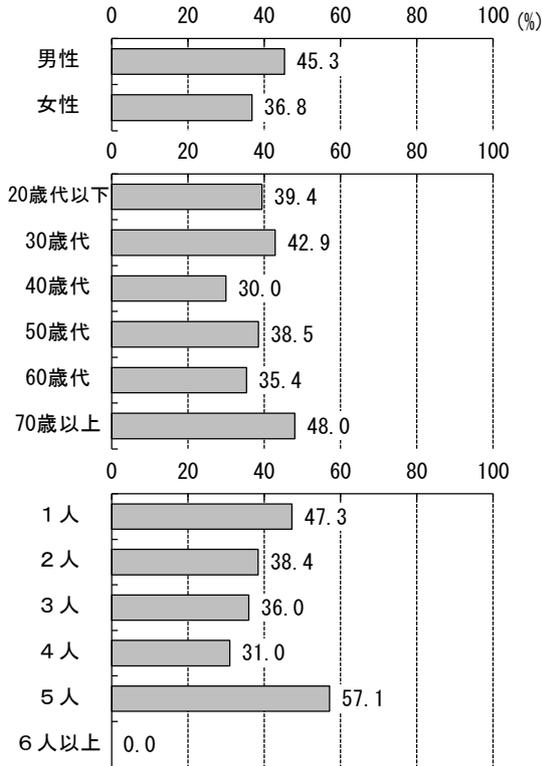


■各項目における部分不満足度 (全体：7.8%、n=755)

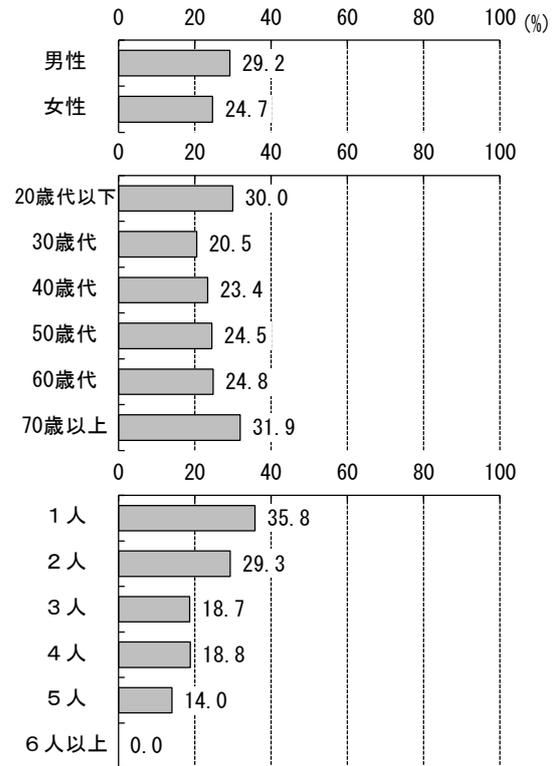


⑧料金の支払い方法

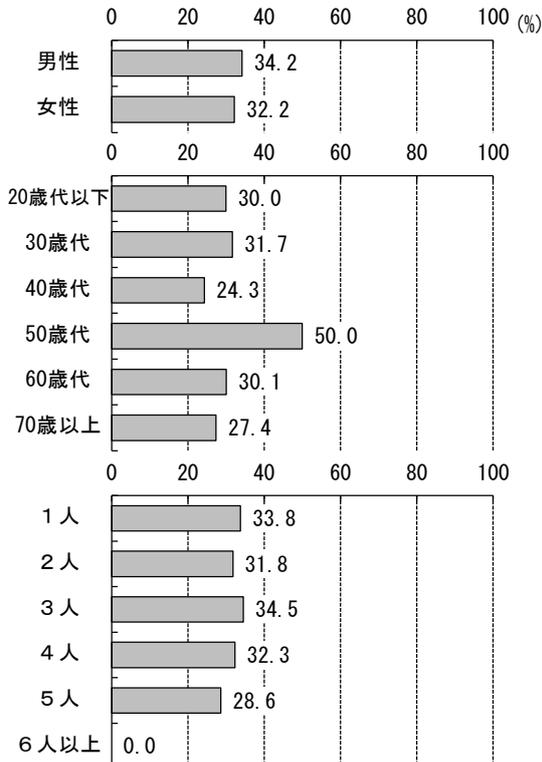
■総合満足度への貢献度 (全体：40.6%、n=335)



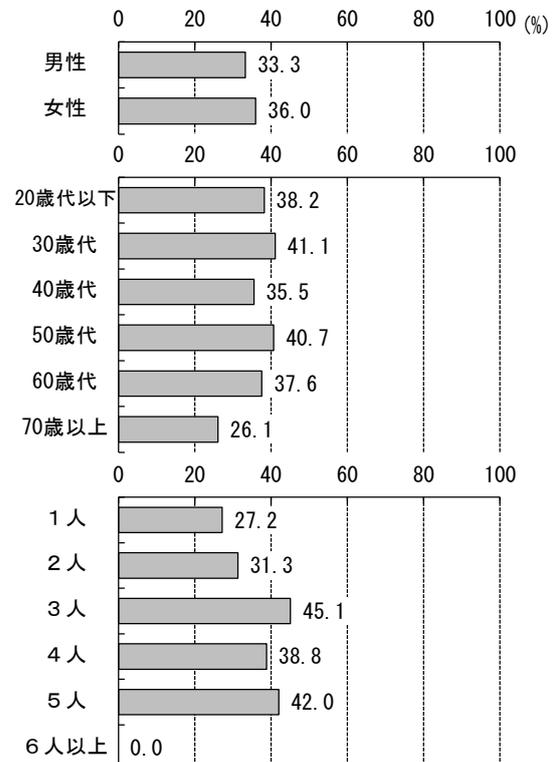
■各項目における部分満足度 (全体：26.7%、n=1,286)



■総合満足度への影響度 (全体：32.6%、n=429)



■各項目における部分不満足度 (全体：34.7%、n=1,286)



資料Ⅲ

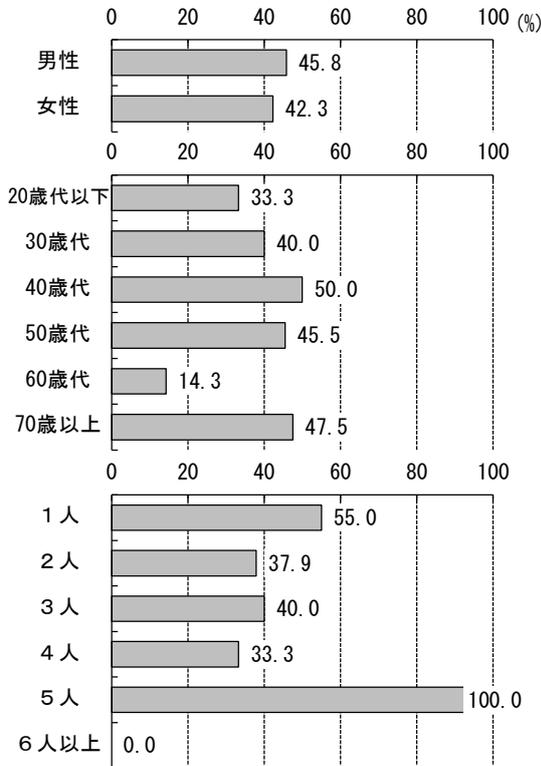
個別満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度の特性

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

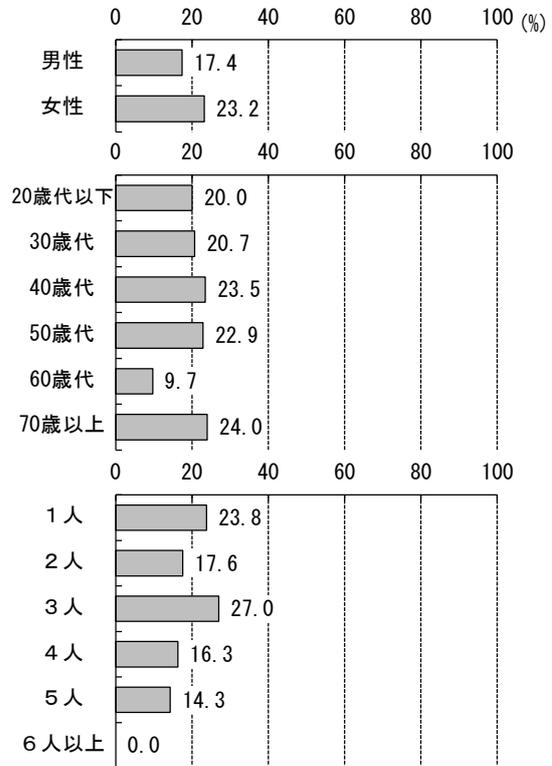
1. 上下水道に関する情報の提供と広報に関する満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度との関係

①広報誌「とよなかの上下水道」の内容

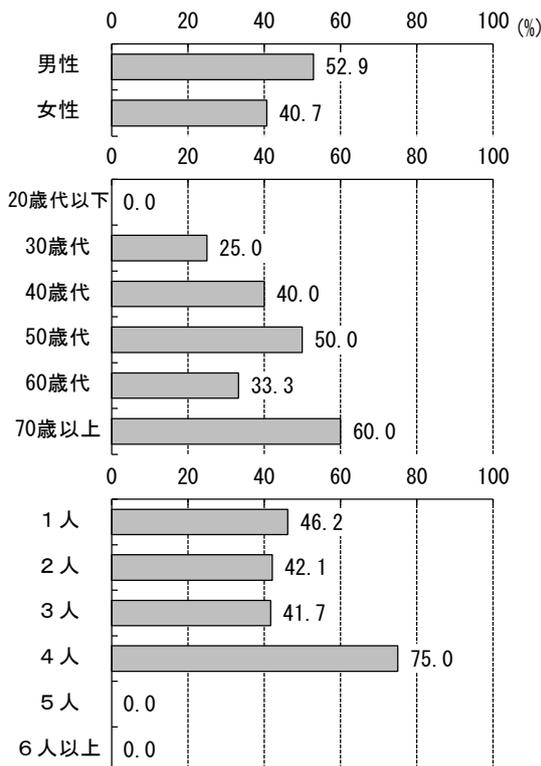
■情報提供と広報満足度への貢献度（全体：43.6%、n=78）



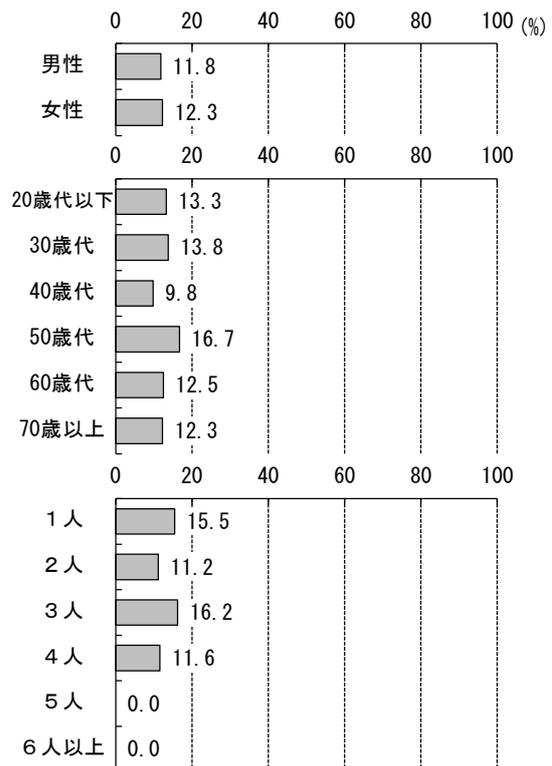
■部分満足度（全体：20.7%、n=386）



■情報提供と広報満足度への影響度（全体：45.8%、n=48）

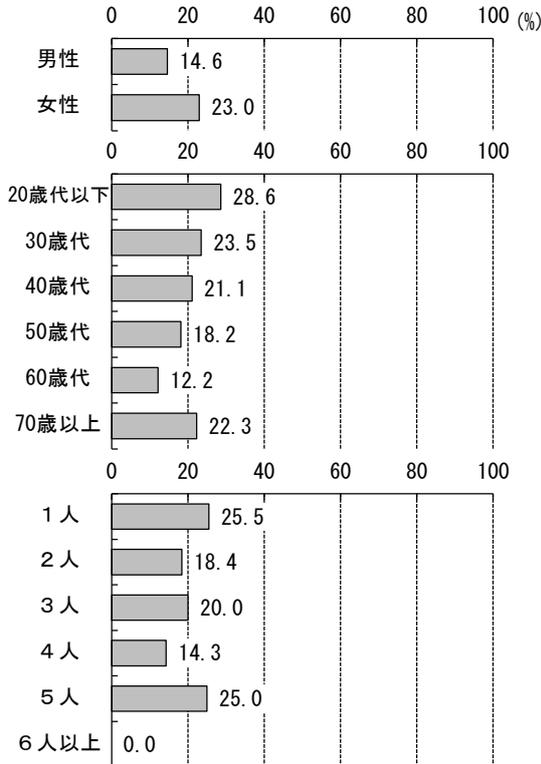


■部分不満足度（全体：12.7%、n=386）

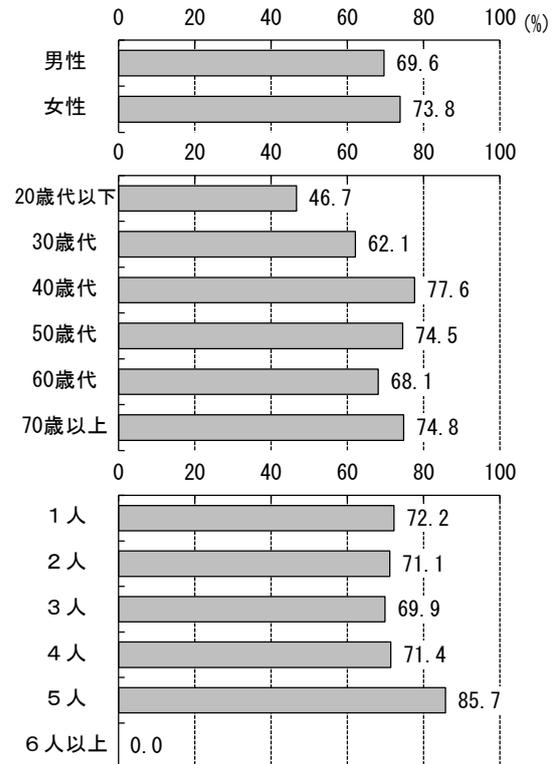


②広報誌「とよなかの上下水道」の発行回数

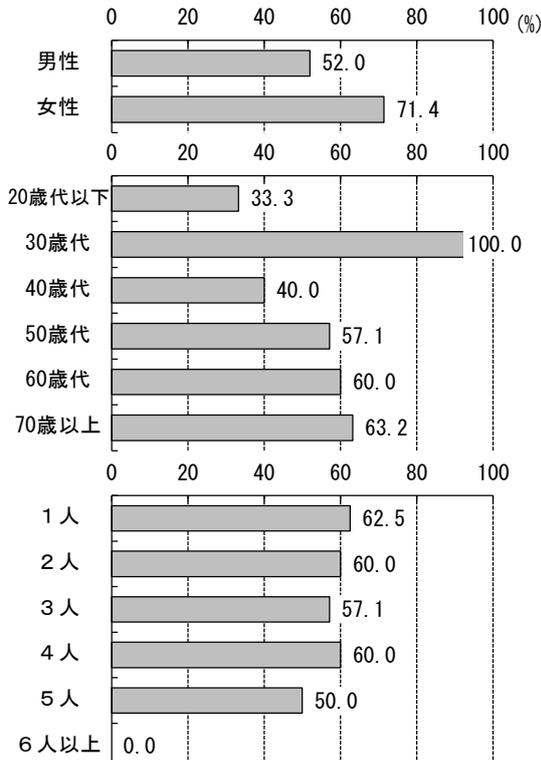
■情報提供と広報満足度への貢献度（全体：19.9%、n=256）



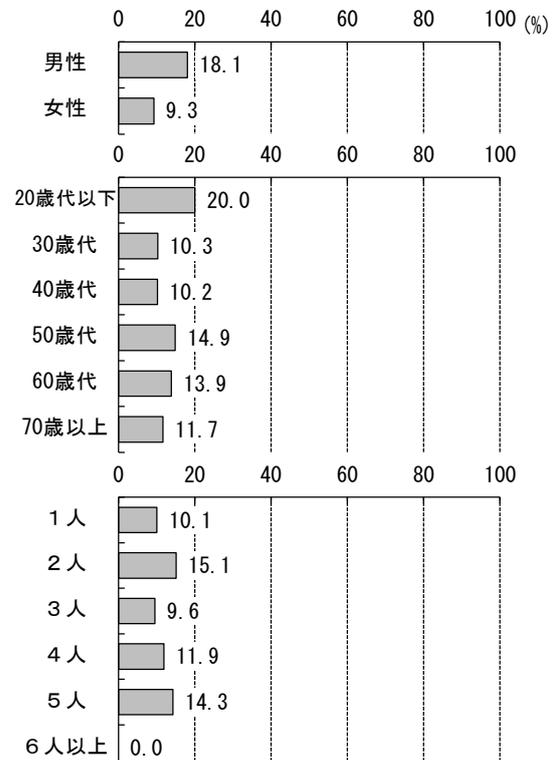
■部分満足度（全体：71.7%、n=375）



■情報提供と広報満足度への影響度（全体：59.6%、n=47）

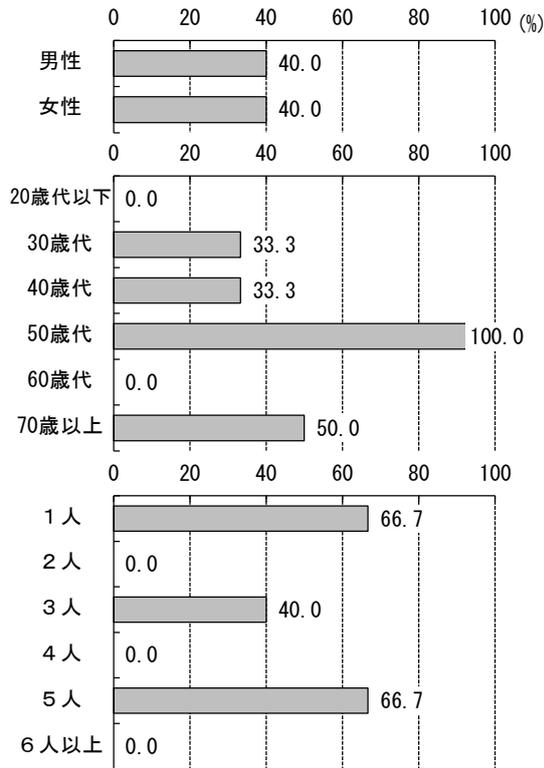


■部分不満足度（全体：12.5%、n=375）

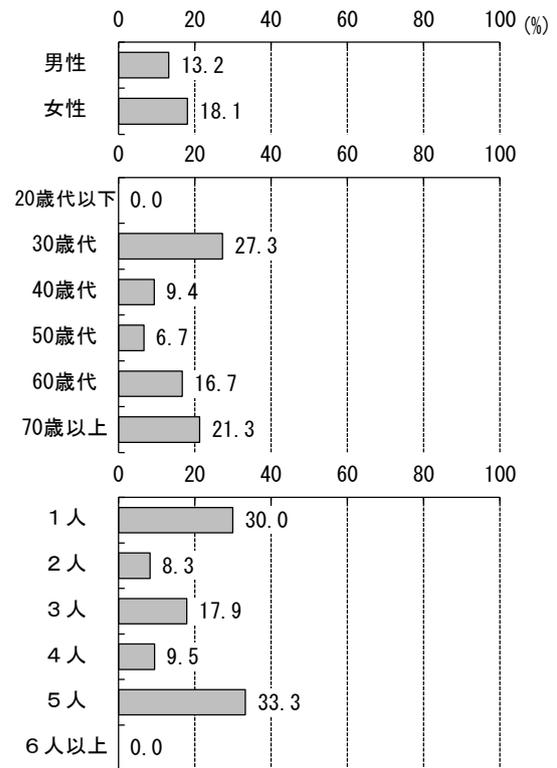


③広報誌「ミズトキ」の内容

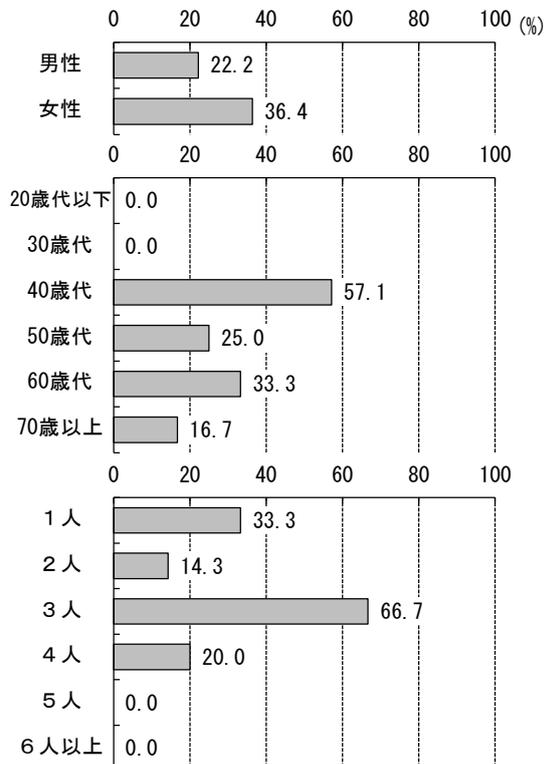
■情報提供と広報満足度への貢献度 (全体：40.0%、n=20)



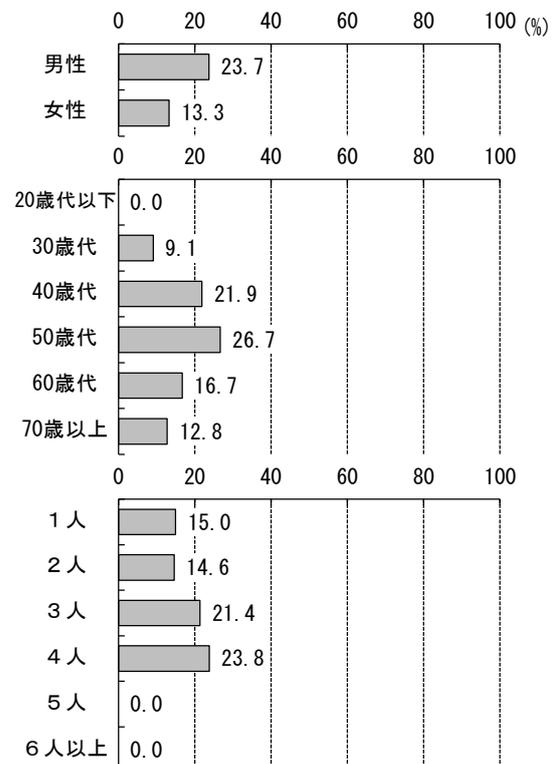
■部分満足度 (全体：15.9%、n=126)



■情報提供と広報満足度への影響度 (全体：33.3%、n=21)

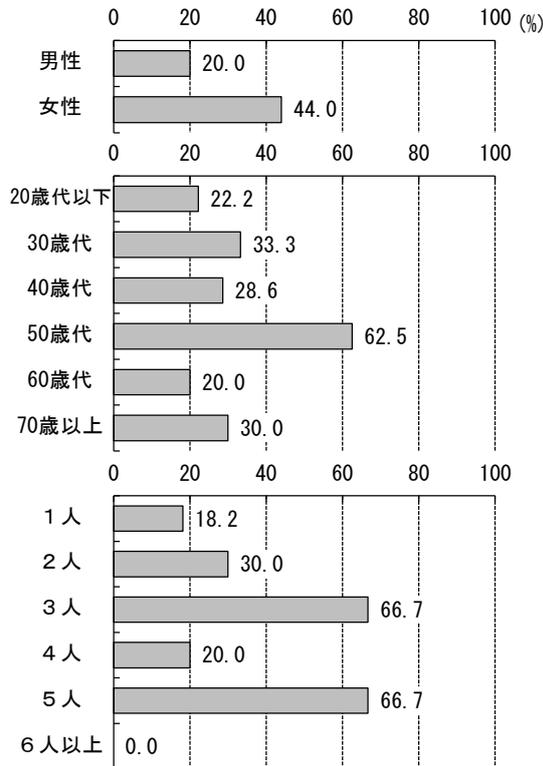


■部分不満足度 (全体：16.7%、n=126)

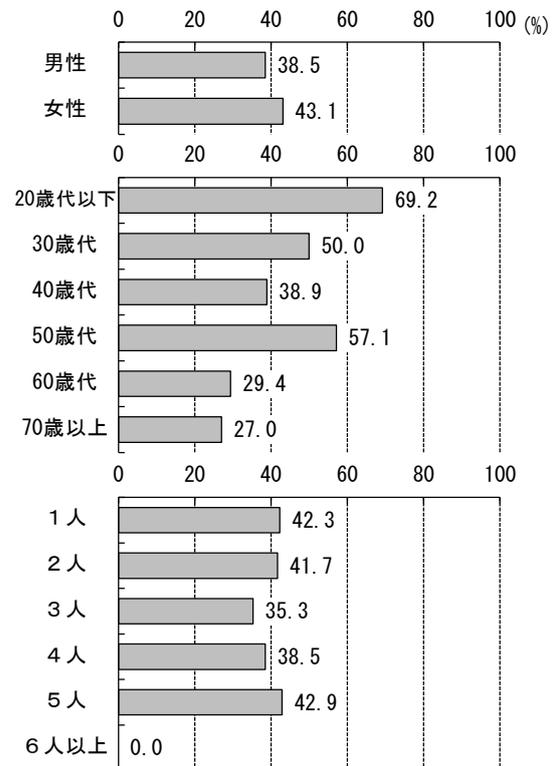


④上下水道局ホームページの見やすさ

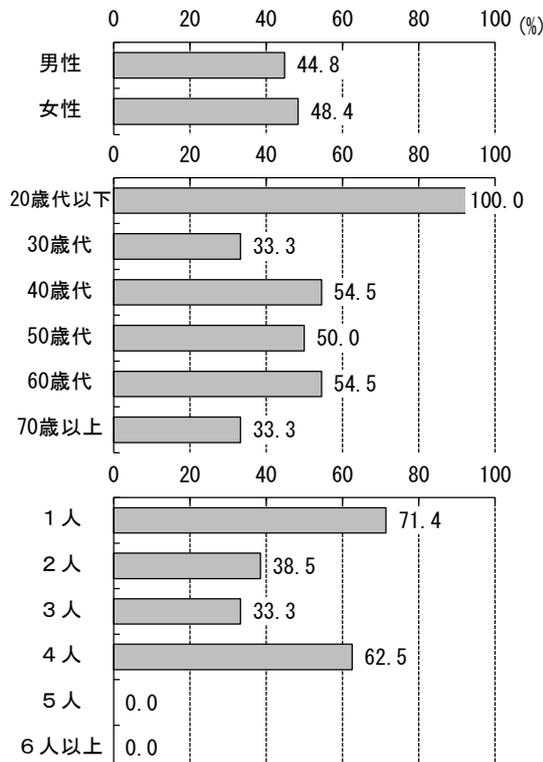
■情報提供と広報満足度への貢献度 (全体：33.3%、n=45)



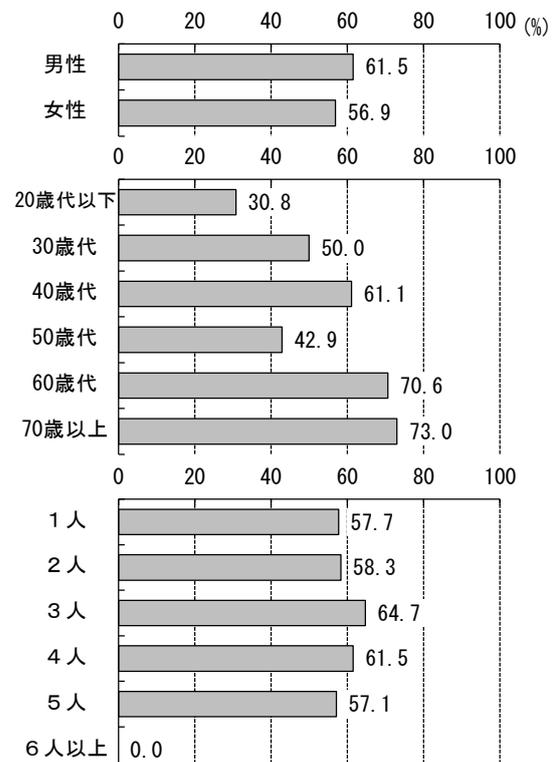
■部分満足度 (全体：40.5%、n=111)



■情報提供と広報満足度への影響度 (全体：45.9%、n=61)



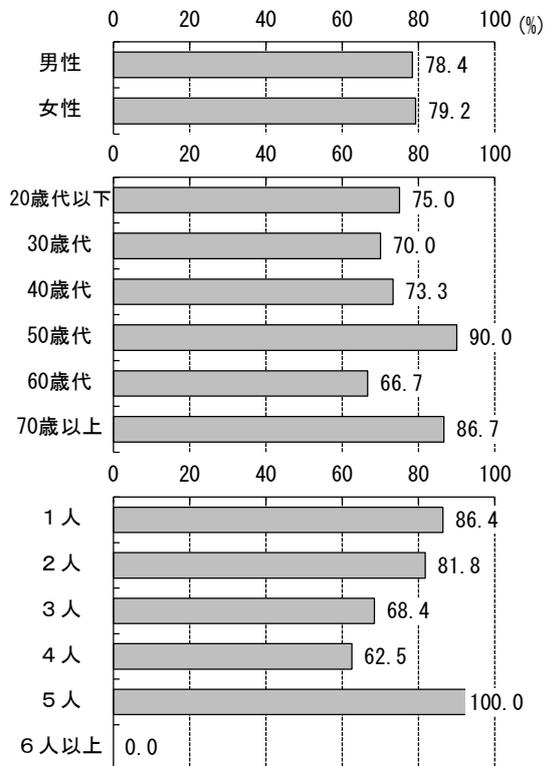
■部分不満足度 (全体：59.5%、n=111)



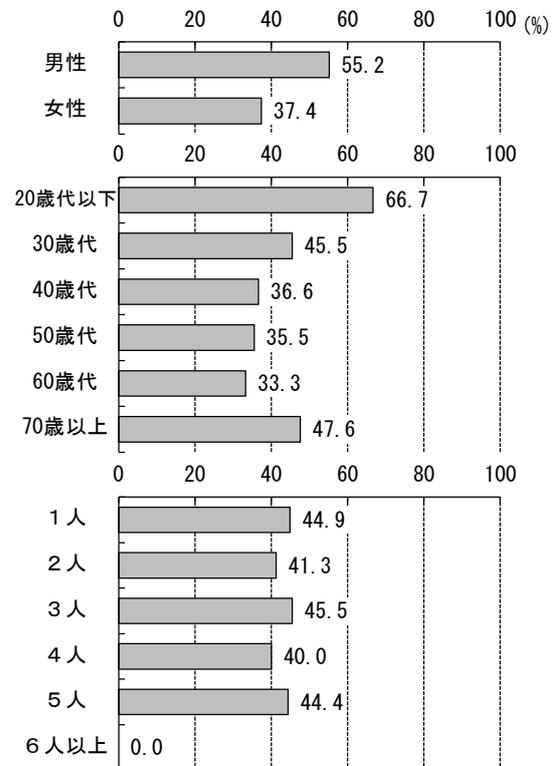
2. 職員の電話対応・窓口対応満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度との関係

①言葉づかいや態度が良い

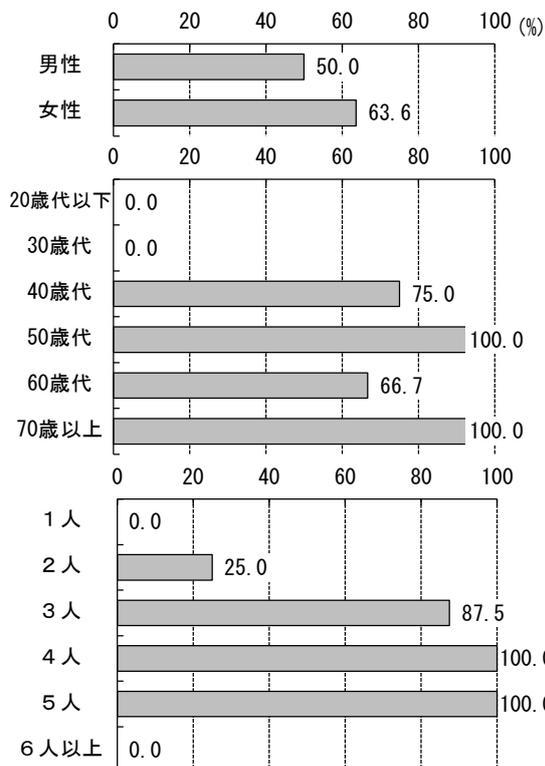
■職員対応満足度への貢献度（全体：79.1%、n=86）



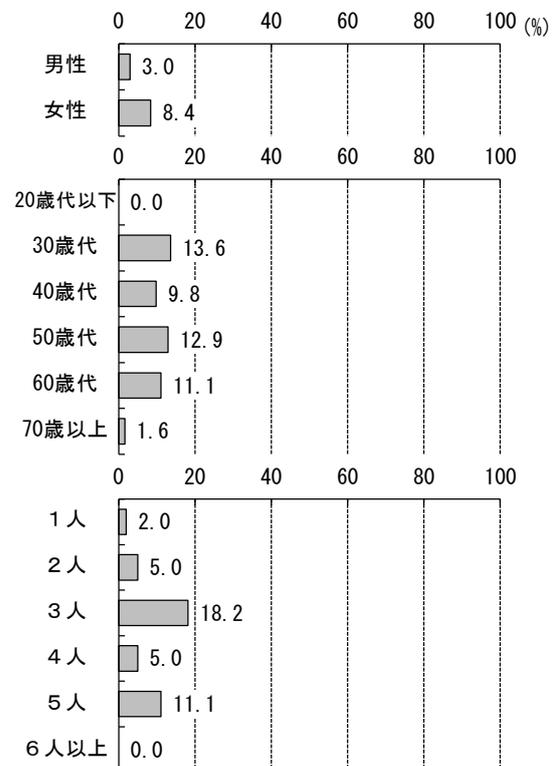
■部分満足度（全体：42.9%、n=203）



■職員対応満足度への影響度（全体：66.7%、n=15）

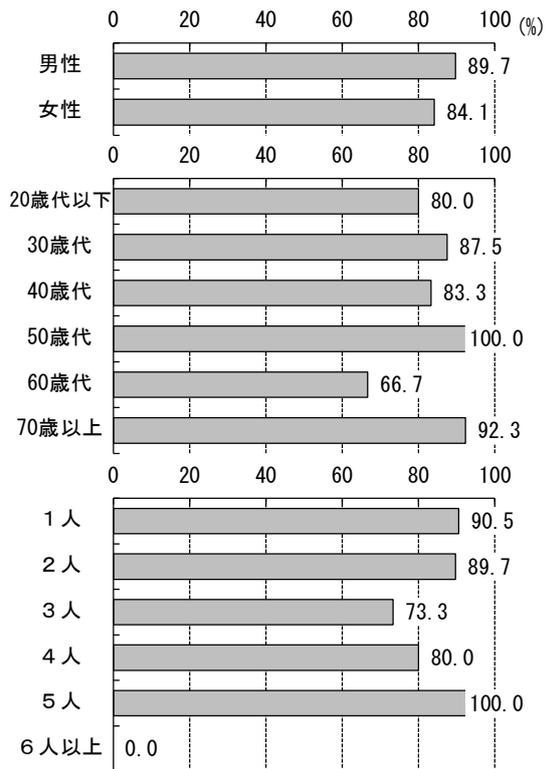


■部分不満足度（全体：7.4%、n=203）

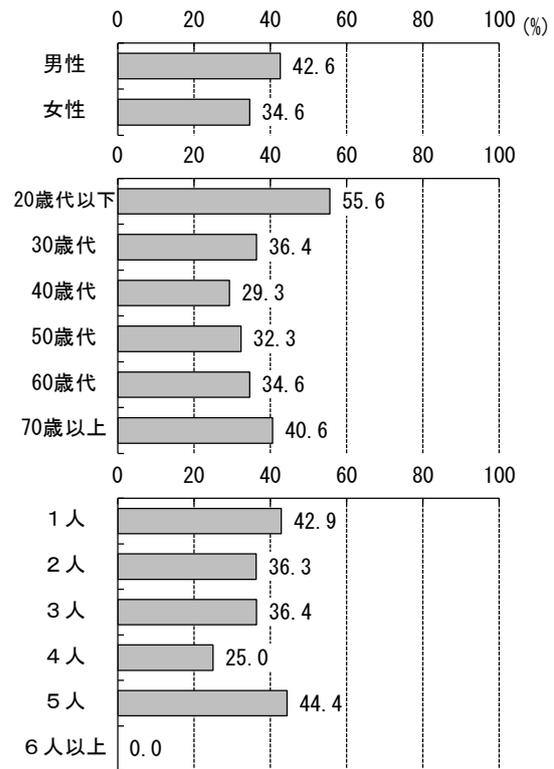


②説明がわかりやすい

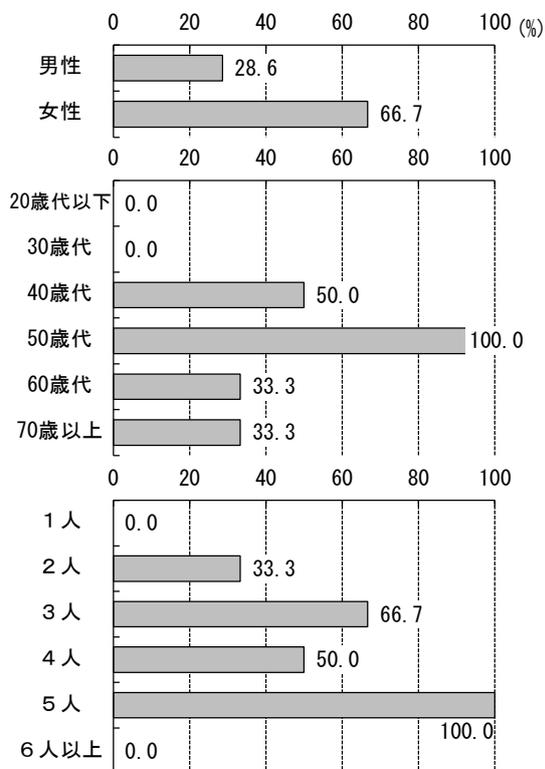
■職員対応満足度への貢献度 (全体：86.5%、n=74)



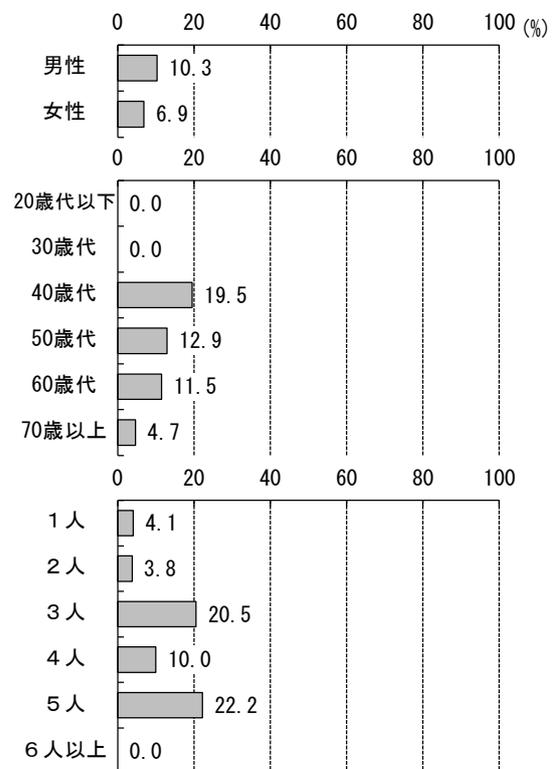
■部分満足度 (全体：36.9%、n=203)



■職員対応満足度への影響度 (全体：55.6%、n=18)

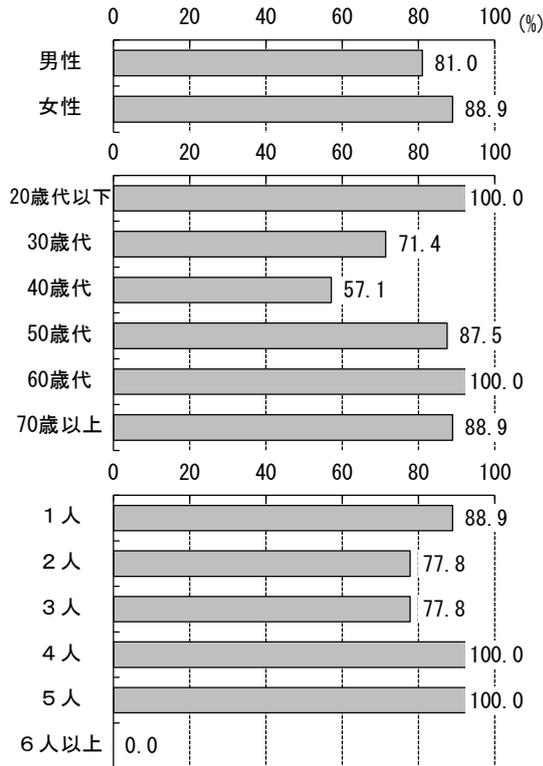


■部分不満足度 (全体：8.9%、n=203)

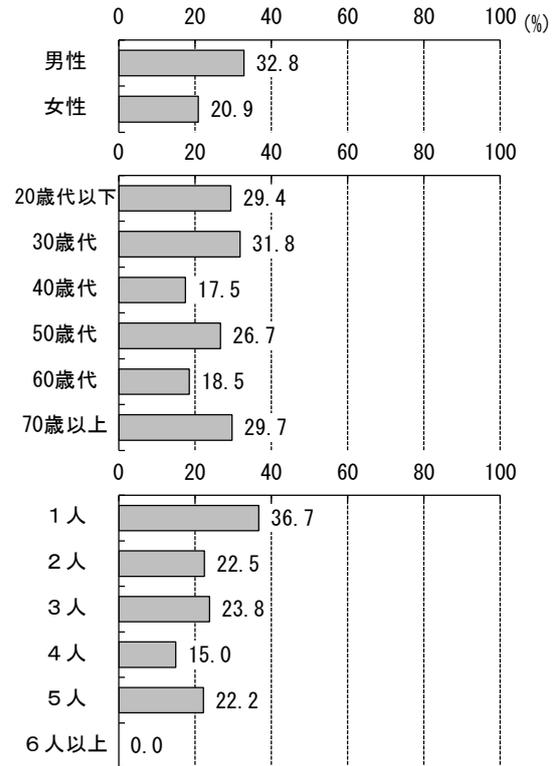


③電話の待ち時間が短い

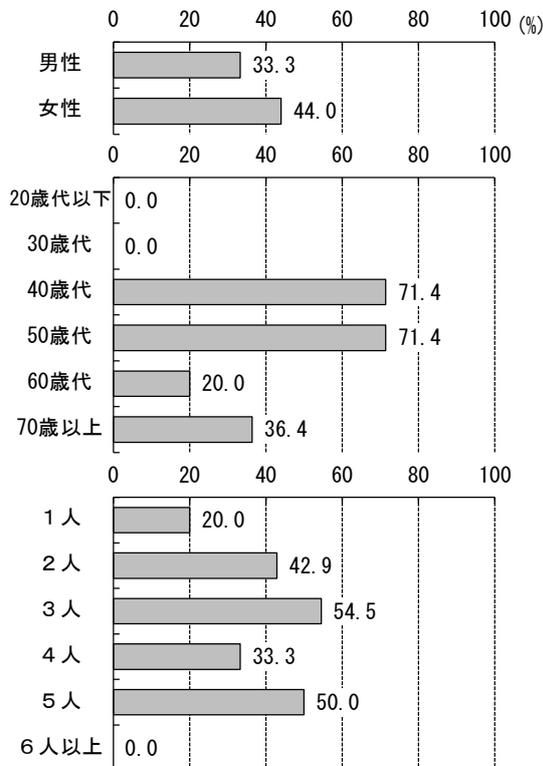
■職員対応満足度への貢献度 (全体：84.3%、n=51)



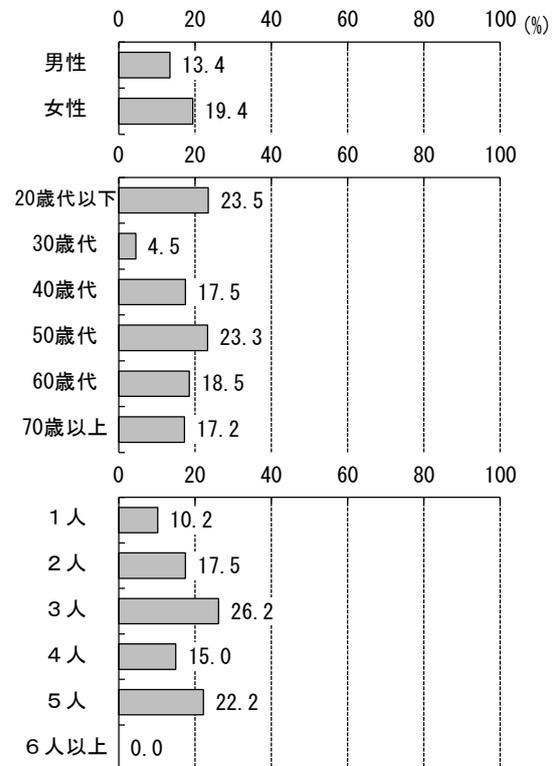
■部分満足度 (全体：25.9%、n=201)



■職員対応満足度への影響度 (全体：42.9%、n=35)

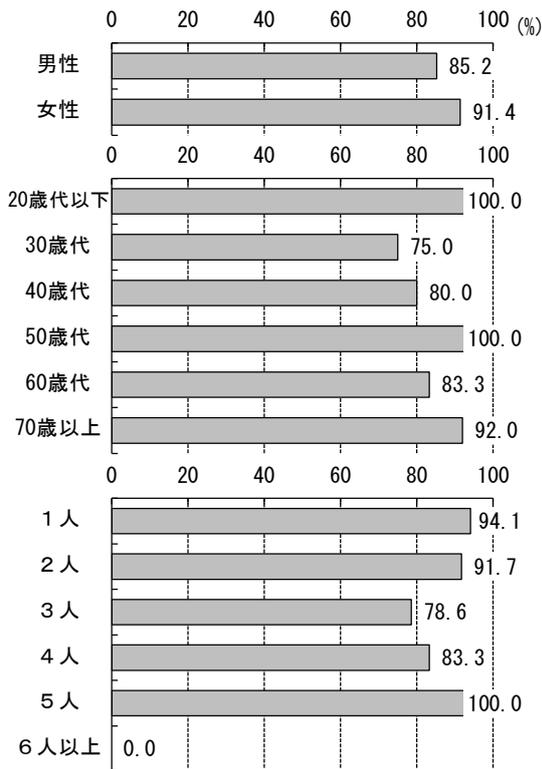


■部分不満足度 (全体：17.4%、n=201)

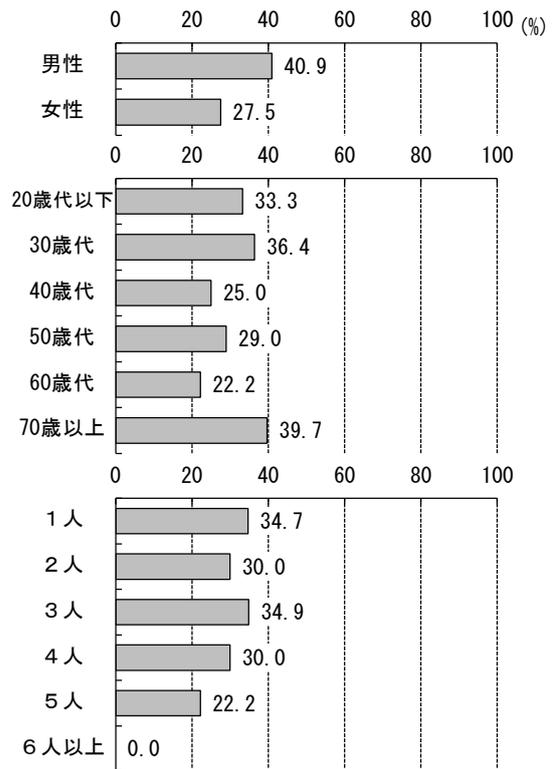


④対応が早い

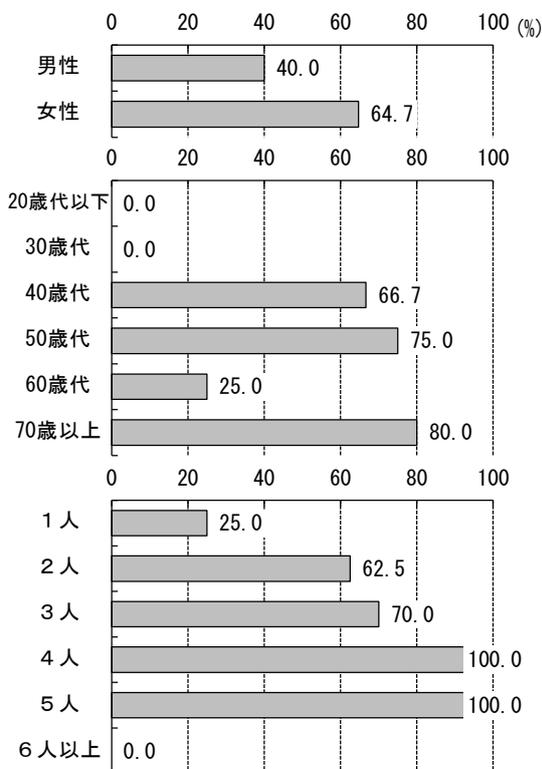
■職員対応満足度への貢献度 (全体: 89.1%, n=64)



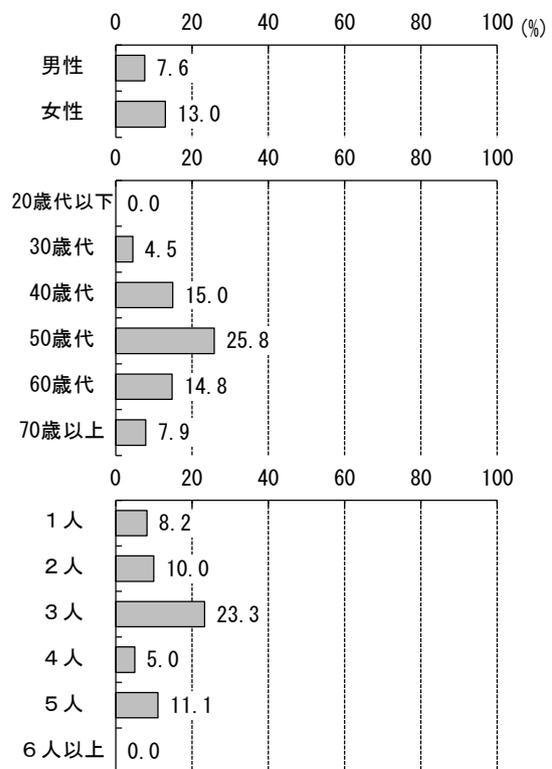
■部分満足度 (全体: 32.2%, n=202)



■職員対応満足度への影響度 (全体: 62.5%, n=24)



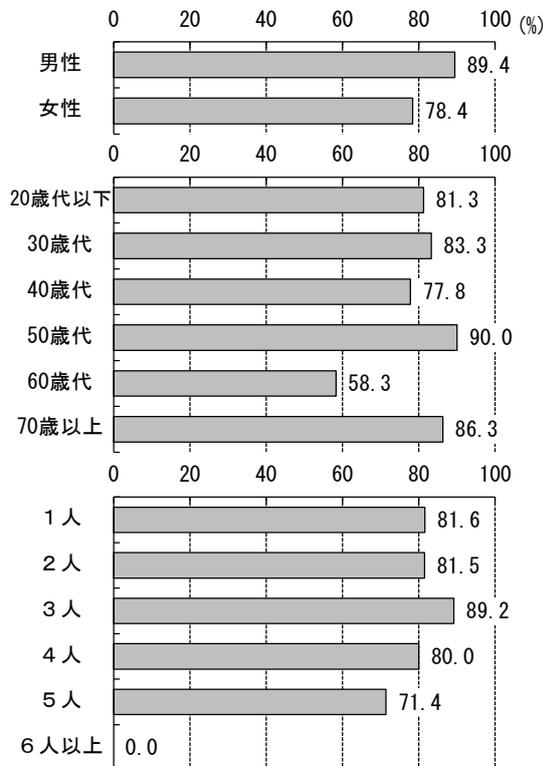
■部分不満足度 (全体: 11.9%, n=202)



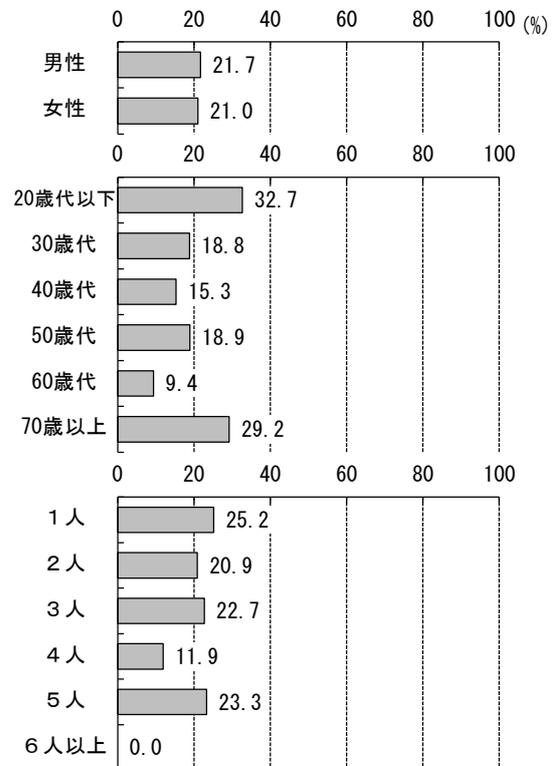
3. 工事現場における対応満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度との関係

①言葉づかいや態度が良い

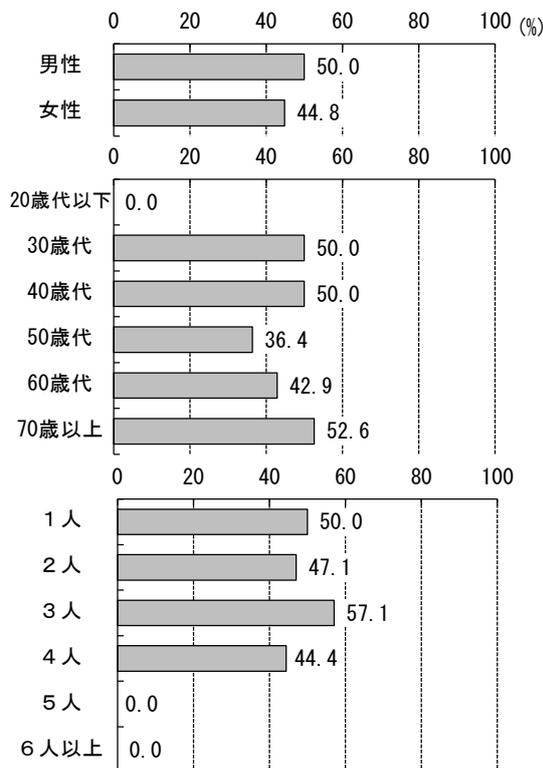
■工事現場対応満足度への貢献度 (全体：83.0%、n=159)



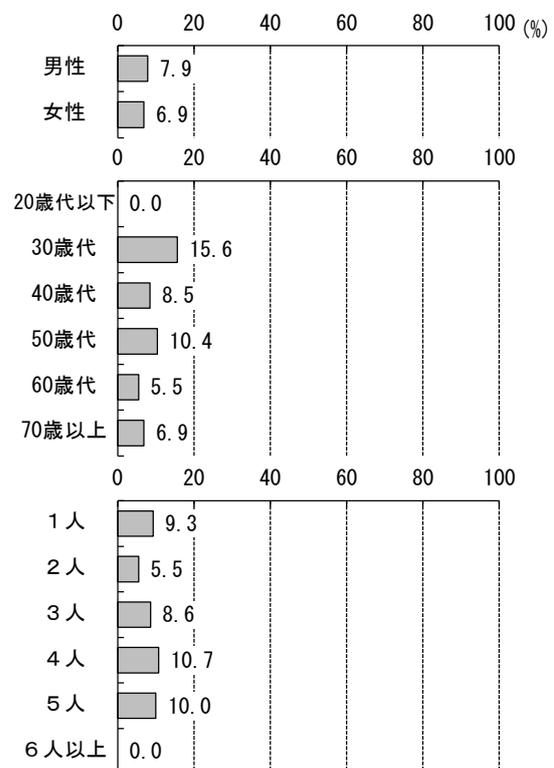
■部分満足度 (全体：21.5%、n=741)



■工事現場対応満足度への影響度 (全体：47.4%、n=57)

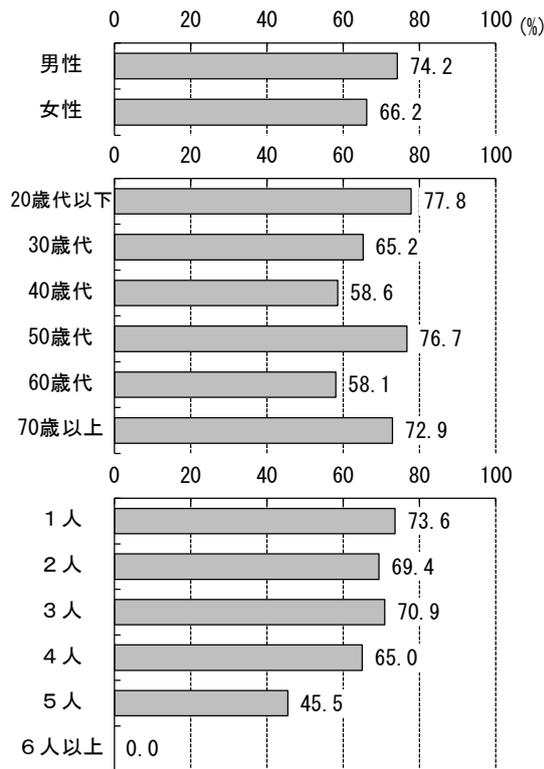


■部分不満足度 (全体：7.7%、n=741)

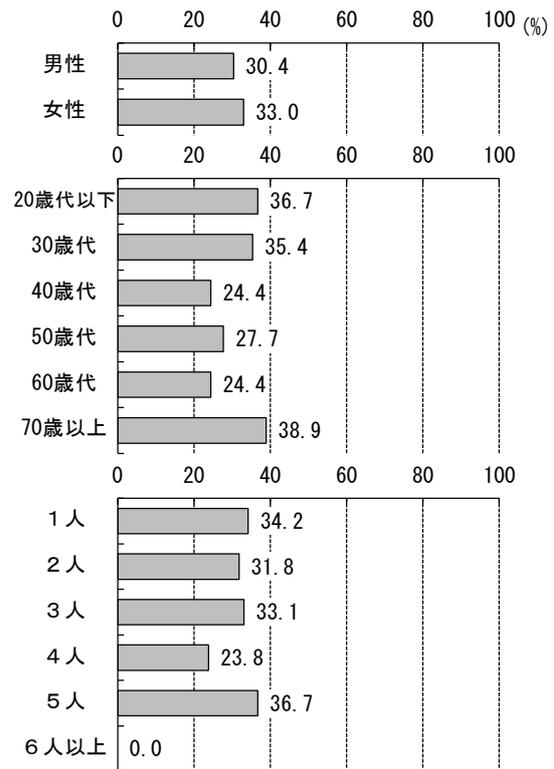


② 通行人の安全確保が適切である

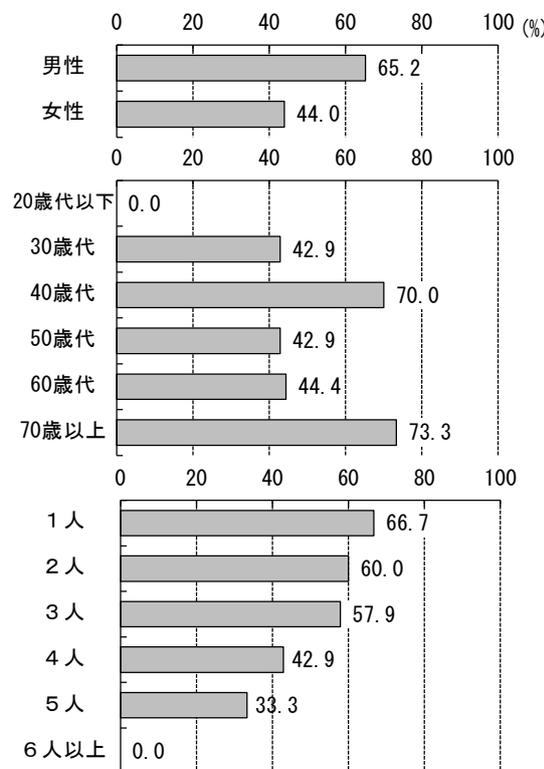
■ 工事現場対応満足度への貢献度 (全体: 69.5%、n=239)



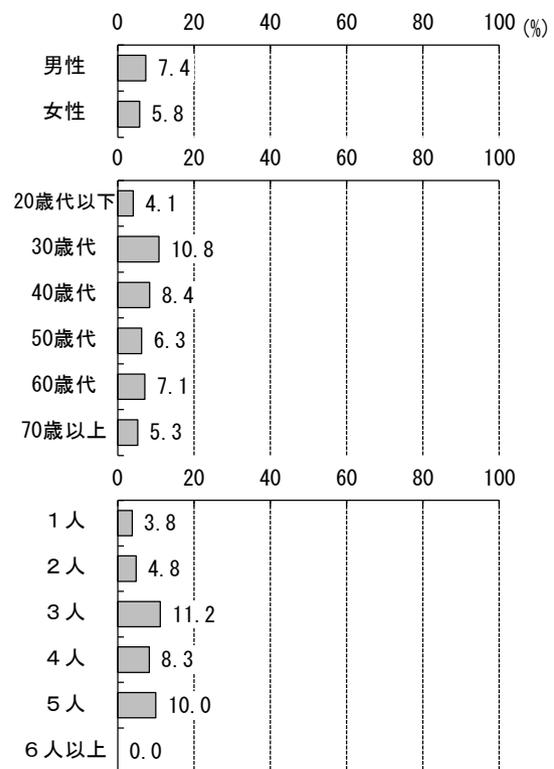
■ 部分満足度 (全体: 32.1%、n=757)



■ 工事現場対応満足度への影響度 (全体: 56.0%、n=50)

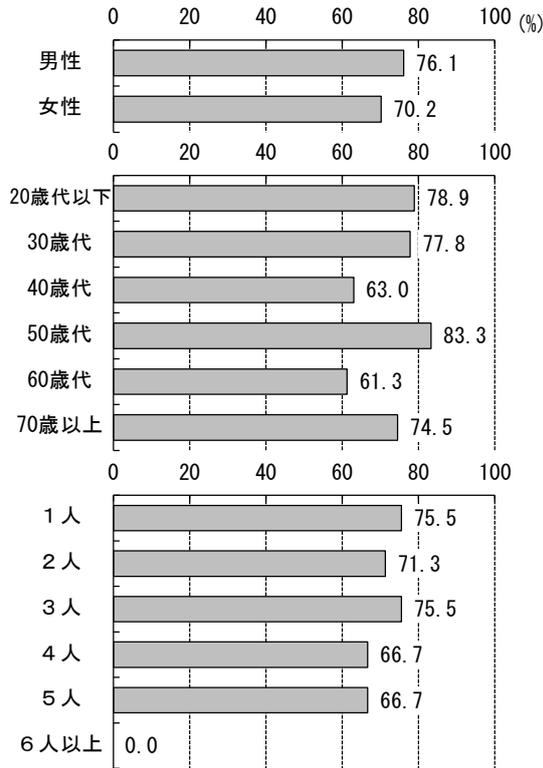


■ 部分不満足度 (全体: 6.6%、n=757)

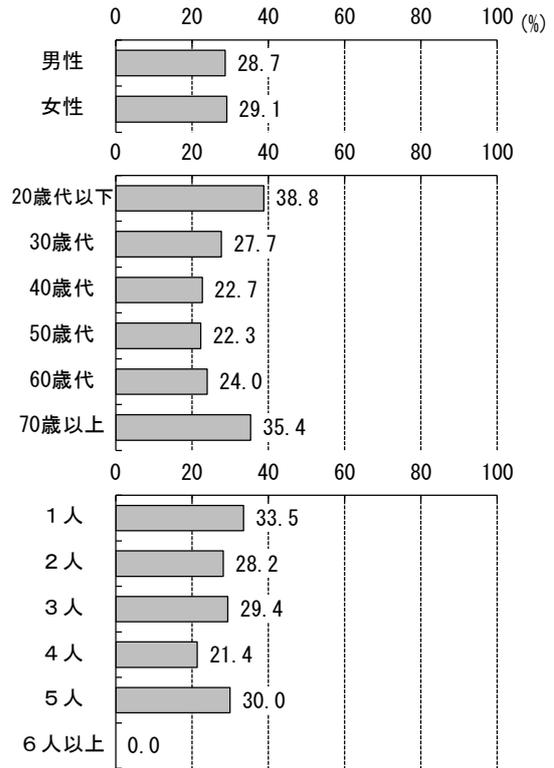


③通行規制が適切である

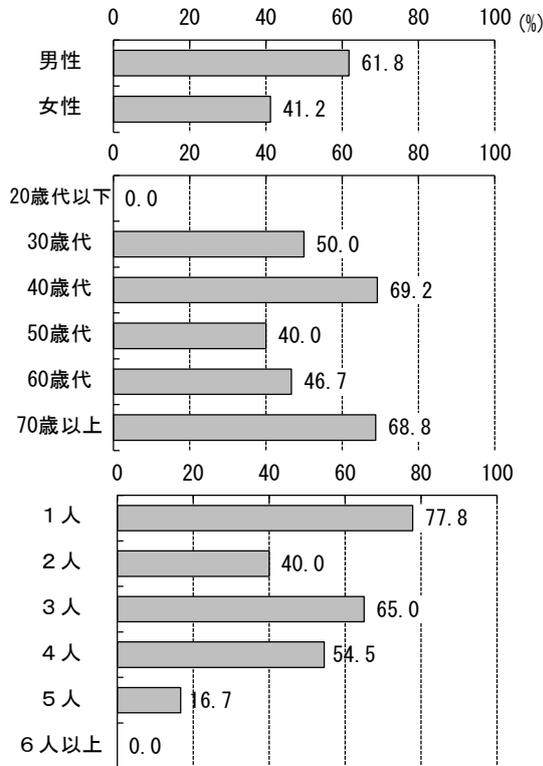
■工事現場対応満足度への貢献度 (全体：72.9%、n=218)



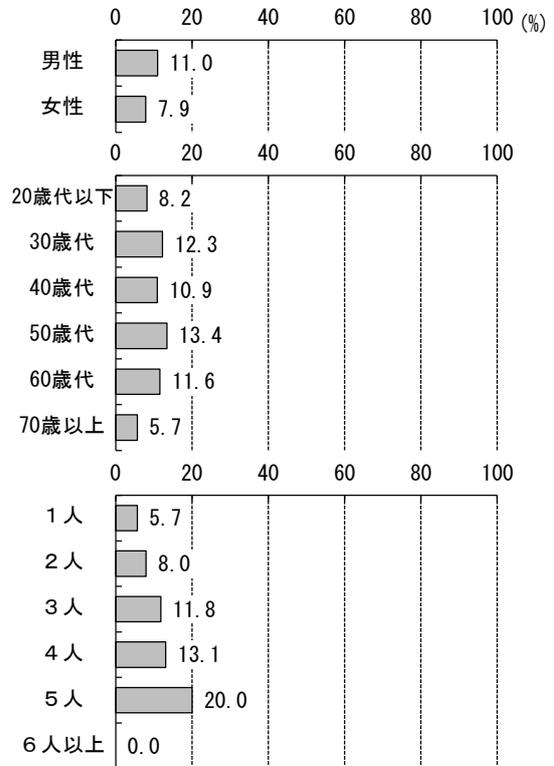
■部分満足度 (全体：29.1%、n=756)



■工事現場対応満足度への影響度 (全体：52.1%、n=71)

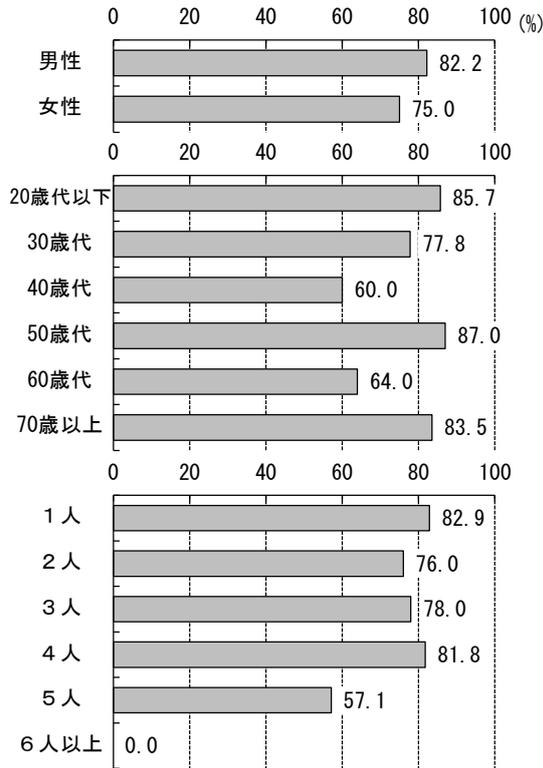


■部分不満足度 (全体：9.4%、n=756)

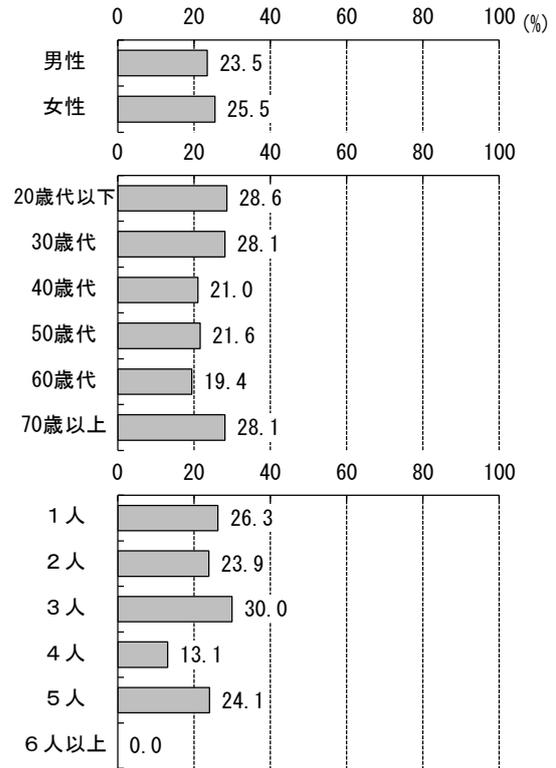


④工事内容や工事期間がわかりやすい

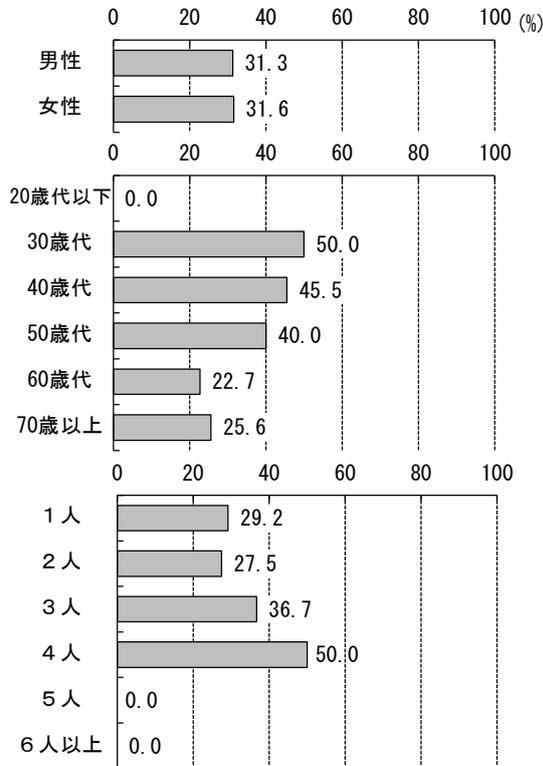
■工事現場対応満足度への貢献度 (全体：77.8%、n=185)



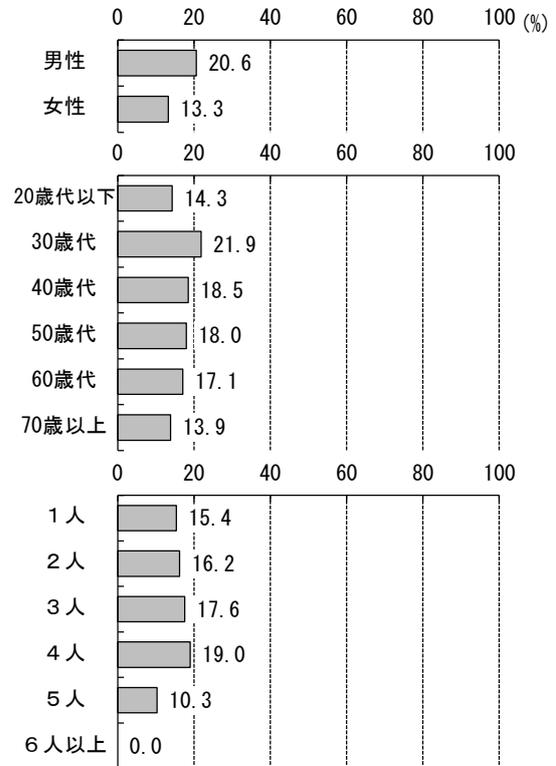
■部分満足度 (全体：24.6%、n=755)



■工事現場対応満足度への影響度 (全体：32.3%、n=124)

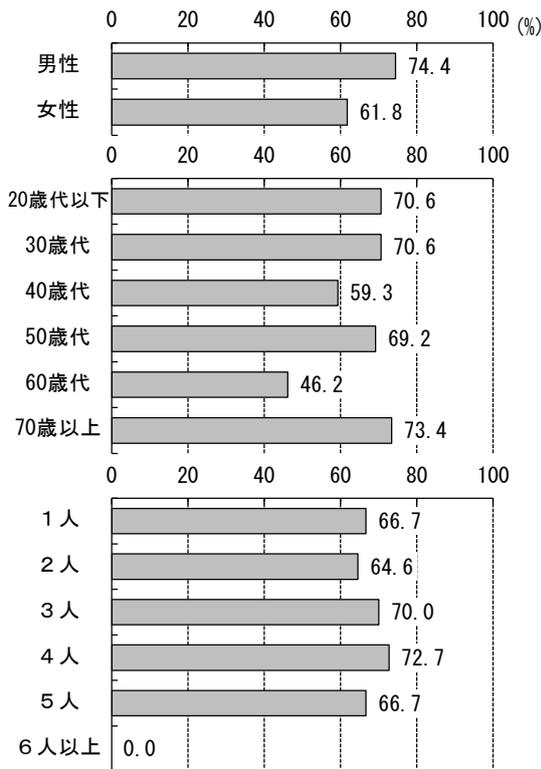


■部分不満足度 (全体：16.4%、n=755)

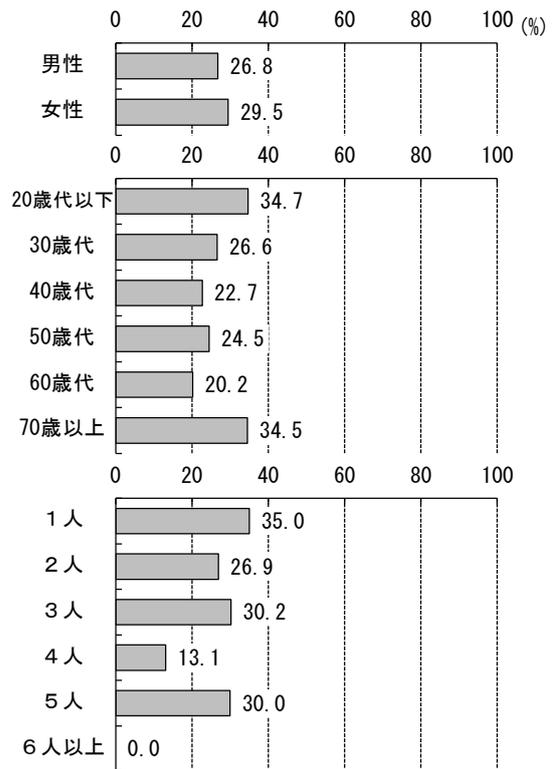


⑤工事の事前通知がきちんとしている

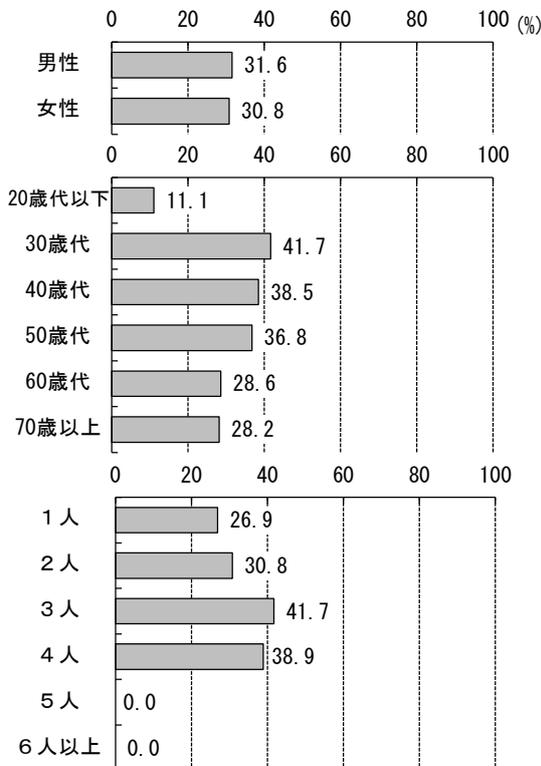
■工事現場対応満足度への貢献度 (全体：67.3%、n=208)



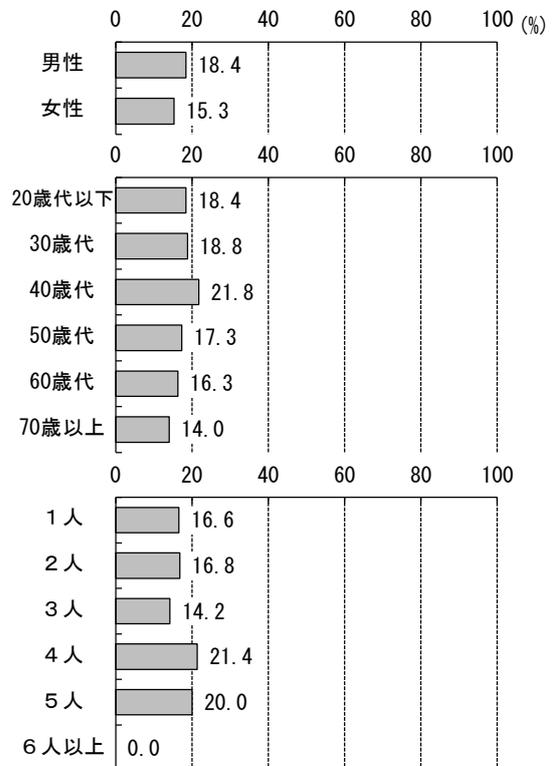
■部分満足度 (全体：28.1%、n=751)



■工事現場対応満足度への影響度 (全体：31.7%、n=126)

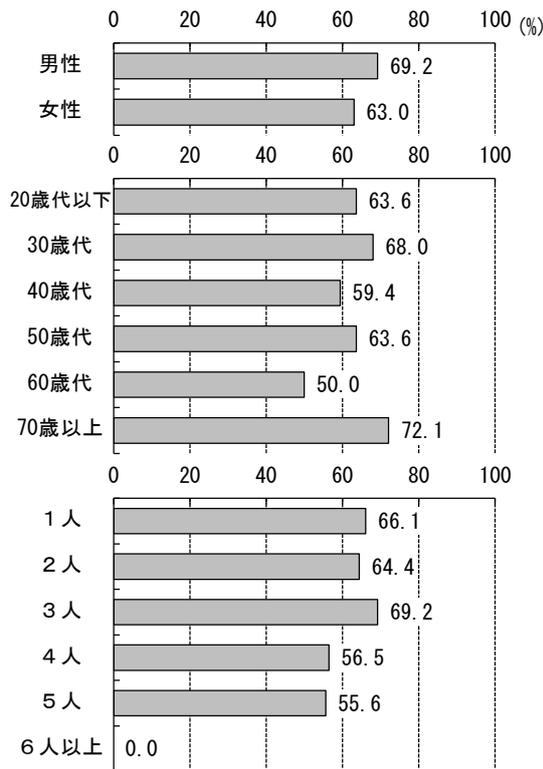


■部分不満足度 (全体：16.8%、n=751)

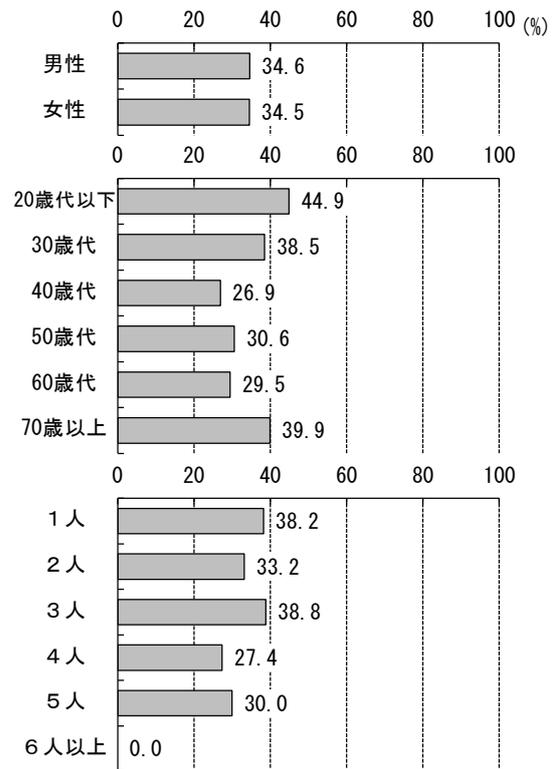


⑥後片付けがきちんとしている

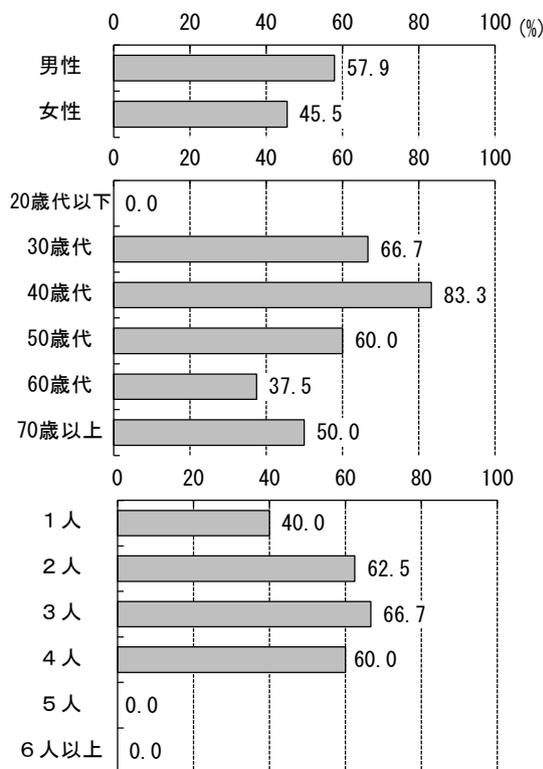
■工事現場対応満足度への貢献度 (全体：65.3%、n=262)



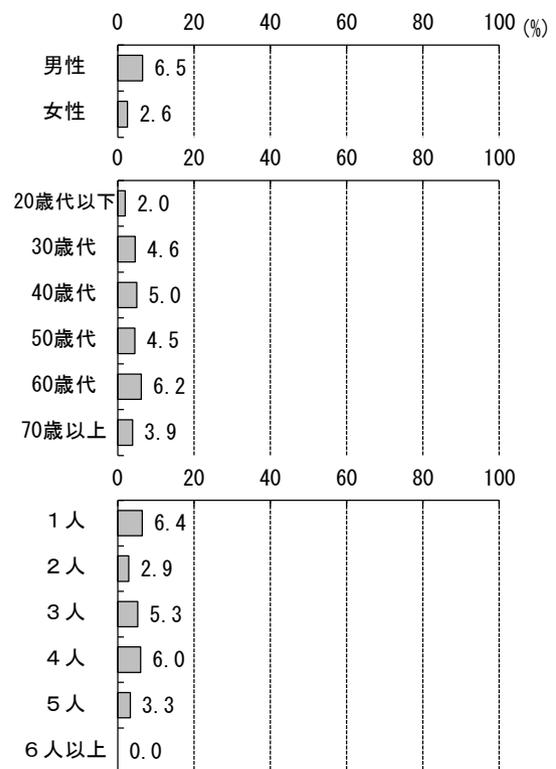
■部分満足度 (全体：34.9%、n=756)



■工事現場対応満足度への影響度 (全体：54.5%、n=33)

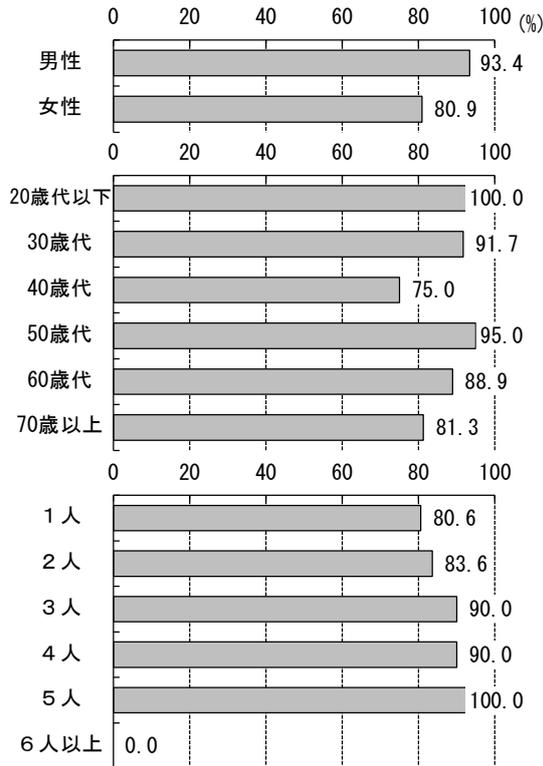


■部分不満足度 (全体：4.5%、n=756)

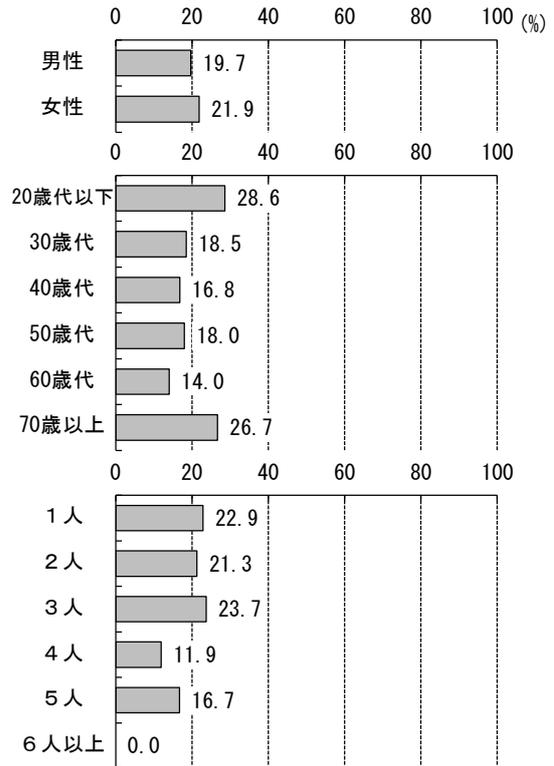


⑦迂回路の明示・説明がわかりやすい

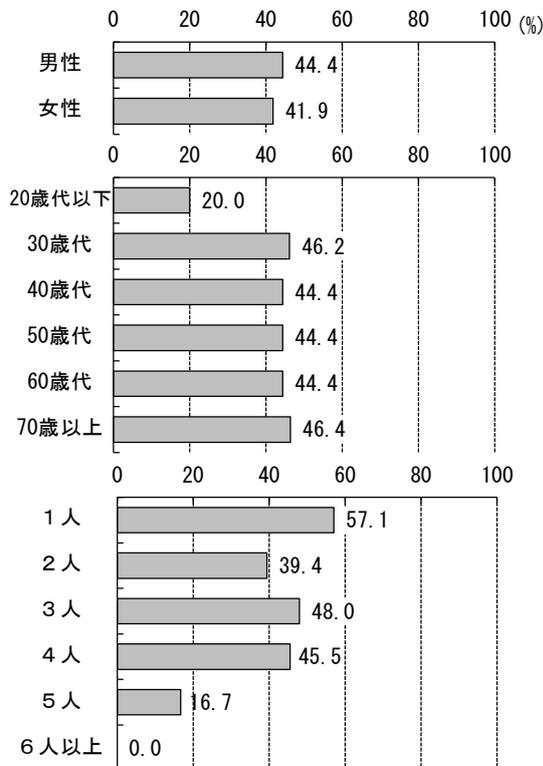
■工事現場対応満足度への貢献度 (全体：85.6%、n=160)



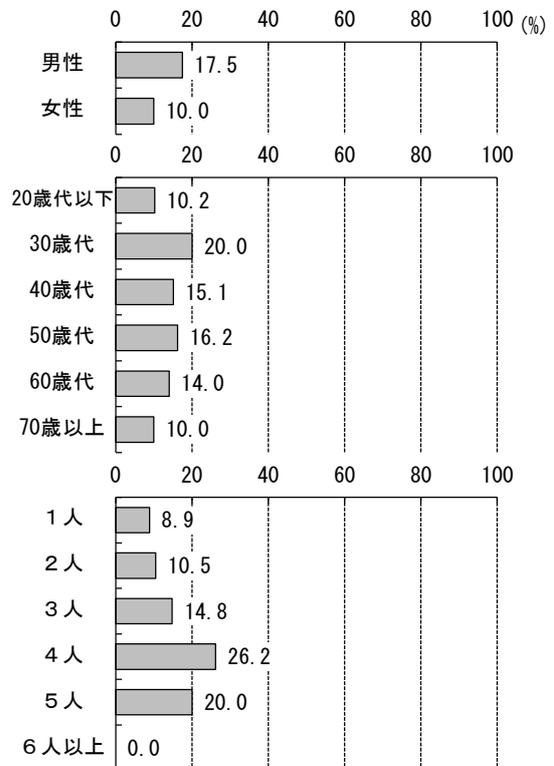
■部分満足度 (全体：21.2%、n=756)



■工事現場対応満足度への影響度 (全体：44.0%、n=100)



■部分不満足度 (全体：13.2%、n=756)



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、**10月31日(木)**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QRコードより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://s-kantan.com/toyonaka-city-u/offer/offerList_detail.action?tempSeq=206

(スマートフォン)



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：大阪市中央区備後町2丁目4番9号

電話：0120-928-681 (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。

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	()
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)
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
アクッピー

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(お茶など沸かしたものや浄水器設置を含む) | ⇒問2-1へ |
| 2. いいえ(ミネラルウォーターなどの飲料水を飲んでいる) | ⇒問2-2へ |

問2-1. 問2で「1. はい」と回答された方にお尋ねします。どのような方法で飲んでいますか。(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「2. 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 |) |

ミネラルウォーターの利用状況について

問3. 市販のミネラルウォーターを使用することはありますか。(〇はいくつでも)

- | | | |
|--------------------|---------------------|---|
| 1. 料理 | 2. 飲用(お茶やコーヒーなどを含む) | |
| 3. うがい・歯磨き | 4. その他(具体的に |) |
| 5. ミネラルウォーターは使用しない | | |

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	4	3	2	1
イ. 臭い	4	3	2	1
ウ. 味	4	3	2	1
エ. 水の温度	4	3	2	1
オ. 水道管の使用年数	4	3	2	1
カ. 水源の水質	4	3	2	1
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)	4	3	2	1
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. 上下水道局では、災害時の被害を減らすために、様々な取組みをしています。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)

	安心している	どちらかといえば安心している	どちらかといえば不安である	不安である
ア. <u>水道</u> の取組み (例: 問5-1 ア. エ. など)	4	3	2	1
イ. <u>下水道</u> の取組み (例: 問5-1 ア. ウ. など)	4	3	2	1

問5-1. 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	ある 聞いたことが	ない 聞いたことが
ア. 水道管・下水道管の耐震化	3	2	1
イ. 配水ブロック化	3	2	1
ウ. 雨水貯留管・雨水バイパス管の設置	3	2	1
エ. お住まいの近くの応急給水所	3	2	1
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)	3	2	1
カ. 1人1日当たり必要な飲料水の量	3	2	1
キ. 家庭用雨水貯留タンク	3	2	1

問6. 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6-1へ <table style="display: inline-table; vertical-align: middle;"> <tr> <td>2. 確保したいができていない</td> <td rowspan="2">} ⇒問7へ</td> </tr> <tr> <td>3. 確保する必要はないと考えている</td> </tr> </table>	2. 確保したいができていない	} ⇒問7へ	3. 確保する必要はないと考えている
2. 確保したいができていない	} ⇒問7へ		
3. 確保する必要はないと考えている			

問6-1. 問6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. 上下水道局が作成している「上下水道 防災 減災 備えトク ハンドブック」をご存じですか。(〇は1つ)

1. ハンドブックを持っている
⇒どこでもらいましたか ()
2. ハンドブックを見たことがある
⇒どこで見ましたか ()
3. 知っているが見たことはない
4. 知らない



料金について

問8. 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9. 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
3. 上下水道局の窓口払い
4. コンビニ払い
5. 共同住宅の共益費や家賃と一緒に払う
6. その他(具体的に)
7. わからない

問9-1. 今後、クレジットカード払いやコード決済*が可能となった場合、利用しますか。(〇は1つ)

1. クレジットカード払いを利用する
2. コード決済*を利用する
3. 現在の支払い方法を継続する
4. わからない

※コード決済：スマートフォンアプリなどにおいて、バーコードやQRコードを用いた支払い方法

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。(〇は1つ)

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

【参考：その他公共料金の2か月分】

電気料金；13,522円(関西電力、平均モデル：従量電灯A 260kWh/月 税込)

ガス料金；10,966円(大阪ガス、標準家庭：31m³/月 税込)

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)

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

サービスについて

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)

- | | | |
|-----------------------|--------------|----------|
| 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13-1. 問13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	いえない どちらとも	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	5	4	3	2	1
イ. 説明がわかりやすい	5	4	3	2	1

	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
ウ. 電話の待ち時間が短い	5	4	3	2	1
エ. 対応が早い	5	4	3	2	1
オ. 総合的に見て電話や窓口の対応に満足している	5	4	3	2	1

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 } ⇒ 問15へ
3. 覚えていない

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	5	4	3	2	1
イ. 通行人の安全確保が適切である	5	4	3	2	1
ウ. 通行規制が適切である	5	4	3	2	1
エ. 工事内容や工事期間がわかりやすい	5	4	3	2	1
オ. 工事の事前通知がきちっとしている	5	4	3	2	1
カ. 後片付けがきちんとしている	5	4	3	2	1
キ. 迂回路の明示・説明がわかりやすい	5	4	3	2	1
ク. 総合的に見て工事現場での対応に満足している	5	4	3	2	1

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	経験がなく わからなく
ア. 水道の使用の開始・中止などの 各種届出の方法	5	4	3	2	1
イ. 検針時の対応	5	4	3	2	1

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。(○は1つ)

- | | | |
|--|---|-------|
| <ol style="list-style-type: none"> 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へ |
|--|---|-------|



問16-1. 問16で1~4に○をつけた方にお尋ねします。広報誌「とよなかの上下水道」の発行回数についてどのように感じますか。(○は1つ)
※「とよなかの上下水道」は、年1回4ページで全世帯にお配りしています。

- | | |
|-----------|----------|
| 1. 多い | 2. 少ない |
| 3. ちょうど良い | 4. わからない |

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へ



問17-1. 問17で1~5に〇をつけた方にお尋ねします。広報誌「ミズトキ」をどこでご覧になりましたか。(〇はいくつでも)

※「ミズトキ」は、年1回8ページで主に拠点配布を行っています。

- | | |
|-----------------|----------------|
| 1. 子どもが通う教育機関等 | 2. 公共施設 |
| 3. 上下水道局のイベント会場 | 4. 上下水道局ホームページ |
| 5. その他 () | |

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。必要な情報は見つけやすかったですか。(〇は1つ)

1. 見つけやすい
2. 見つけにくいがなんとか見つけられた
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たが、見たことがない
5. ホームページがあることを知らなかった



問19. 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20. 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. 水道水の水質 | 4. 集中豪雨に対する取組みと効果 |
| 5. 環境への取組み | 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21. 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。

(〇は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22. 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 | 2. やや満足 |
| 3. やや不満 | 4. 不満 |

問23. 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 | 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、**10月31日(木)**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QRコードより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://s-kantan.com/toyonaka-city-u/offer/offerList_detail.action?tempSeq=205

(スマートフォン)



...



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：大阪市中央区備後町2丁目4番9号

電 話：0120-928-681 (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。

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) |

総合評価について

問5. 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6へ | 2. やや満足 ⇒問6へ |
| 3. やや不満 ⇒問5-1へ | 4. 不満 ⇒問5-1へ |

問5-1. 問5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. 水道料金が低い | 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6. 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. 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。



豊中市上下水道局キャラクター
アクッピー

水道・下水道に関するアンケート調査
報告書

令和2年（2020年）3月

【発行】豊中市上下水道局 経営企画課

〒560-0022 豊中市北桜塚4-11-18

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