

豊中市上下水道事業に関するアンケート調査
(CS調査)

報 告 書

平成 23 年 (2011 年) 3 月

豊 中 市 上 下 水 道 局

目 次

I. アンケート調査の概要	1
1. 調査の背景と目的	1
2. 調査の概要	2
(1) 調査項目	2
(2) 調査設計	2
(3) 調査結果の見方	2
II. アンケート分析	3
1. 回答者ご自身やご家族のことについて	3
2. 水道水及びミネラルウォーターの利用状況について	5
(1) 水道水の飲み方	5
(2) ミネラルウォーターの利用状況	5
3. 水道水の水質について	6
(1) 水道水の水質に関する満足度	6
(2) 水質について気になること	9
4. 水道・下水道の安定性について	12
5. 水道・下水道の災害等の対応について	14
(1) 災害対策に向けた取組みへの安心感	14
(2) 非常用生活用水の備えと災害対策等の取組みへの安心感	16
6. 料金について	18
(1) 水道料金と下水道使用料の支払方法	18
(2) 上下水道料金を同時に支払う現在の支払方法に関する認知度	18
(3) 現在の水道料金（下水道使用料を除く）に関する納得度	19
(4) 水道料金が高いと感じる理由	20
(5) 現在の下水道使用料に関する納得度	21
(6) 下水道使用料が高いと感じる理由	22
7. サービス・広報について	23
(1) サービス・広報に関する満足度	23
(2) 属性別にみたサービス・広報の満足度	24
(3) 上下水道に関する情報の入手方法	32
(4) 水道・下水道について、提供してほしい情報	33
8. 民間業者について	35
(1) 民間業者の対応に関する満足度	35
(2) 属性別に見た民間業者の対応に関する満足度	35
9. 総合評価について	36
(1) 水道事業について	36
(2) 下水道事業について	38
(3) 上下水道局に対するご意見・ご要望	39
III. 顧客満足度構造の分析	41
1. 分析の考え方と方法	41
(1) 分析の考え方	41
(2) 分析に用いたロジックツリー	41
(3) 分析の方法	42

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	44
(1) 総合満足度への貢献度と部分満足度の関係性	44
(2) 総合満足度への影響度と部分不満足度の関係性	45
(3) 水道事業における満足度構造	46
(4) 属性別にみた満足度の特徴と主な改善の対象	47
3. 水道水の水質に関する満足度と諸要因の関係性	49
(1) 水質に関する満足度への貢献度と部分満足度の関係性	49
(2) 水質に関する満足度への影響度と部分不満足度の関係性	50
(3) 水道水の水質に関する満足度構造	51
(4) 属性別にみた満足度の特徴と主な改善の対象	52
4. 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	53
(1) 総合満足度への貢献度と部分満足度の関係性	53
(2) 総合満足度への影響度と部分不満足度の関係性	54
(3) 下水道事業における満足度構造	55
(4) 属性別にみた満足度の特徴と主な改善の対象	56
資料編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関係...	59
資料編Ⅱ 水道水の水質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関係	69
資料編Ⅲ 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関係	75
資料編Ⅳ アンケート調査票.....	85

I. アンケート調査の概要

1. 調査の背景と目的

豊中市上下水道局では、平成 21 年（2009 年）2 月に「とよなか水未来構想」を策定しました。その中で、上下水道事業がお客さまや産業活動等にとって、未来永劫必要不可欠な事業であることから、今後とも健全な施設を適正に維持し続けるとともに、公営企業としての社会的責任を果たしながら、長期的な視点に立った事業運営を図るものとし、以下の 6 つの将来像を設定しています。

- 将来像 1 いつでも安心して利用できる水を供給します
- 将来像 2 快適な暮らしとまちづくりを支えます
- 将来像 3 災害に強い上下水道を構築します
- 将来像 4 環境にやさしい事業を展開します
- 将来像 5 次世代につなげる事業運営を目指します
- 将来像 6 お客さまに満足していただける事業運営を目指します

このような背景のもと、本調査は、より質の高いサービスを供給するため、お客さまの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ものです。

2. 調査の概要

平成 22 年度に実施した「豊中市上下水道事業に関するアンケート調査（CS 調査）」の調査概要は以下の通りである。

(1) 調査項目

- ・ 回答者ご自身やご家族のことについて
- ・ 水道水及びミネラルウォーターの利用状況について
- ・ 水道水の水質について
- ・ 水道・下水道の安定性について
- ・ 水道・下水道の災害等の対応について
- ・ 料金について
- ・ サービス・広報について
- ・ 民間業者について
- ・ 総合評価について

(2) 調査設計

- ・ 調査対象：20 歳以上の方から無作為に抽出した豊中市内居住 3,000 名
- ・ 調査期間：平成 23 年 1 月 8 日（土）～平成 23 年 1 月 24 日（月）
- ・ 調査方法：調査票とボールペンを封入し、調査対象者に郵送配付・回収
- ・ 回収率：56.3%（回収数：1,690 通）

(3) 調査結果の見方

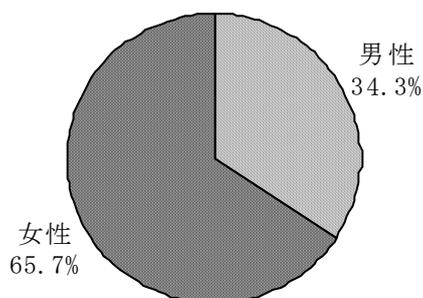
- ・ 本調査の調査結果は 3 ページ以降の通りである。
- ・ 集計にあたっては、無回答、非該当を除いており、実質回答者数を N 数と表示している。
- ・ 百分率（%）は、原則として少数第 2 位を四捨五入している。四捨五入の結果、個々の比率の合計と全体を示す数値が一致しないことがある。

II. アンケート分析

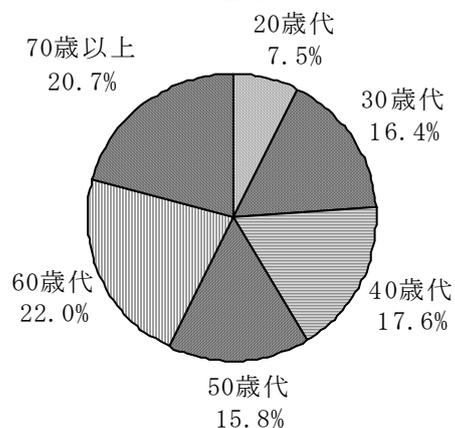
1. 回答者ご自身やご家族のことについて

回答者の属性は以下の通りである。

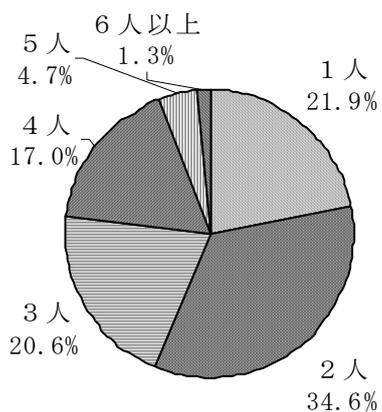
〔性別〕



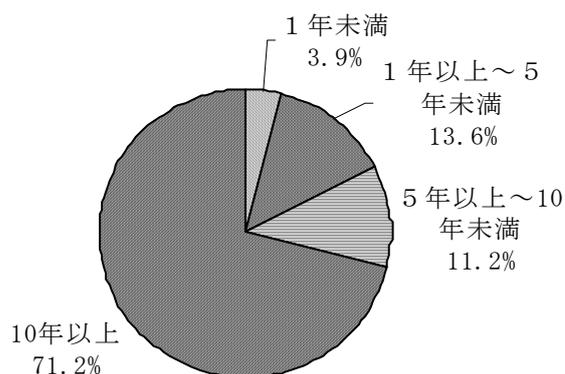
〔年齢〕



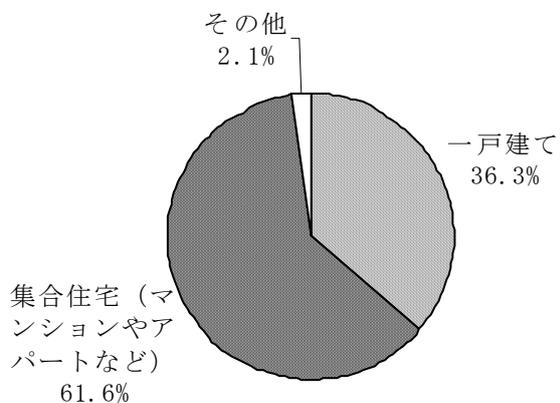
〔世帯人数〕



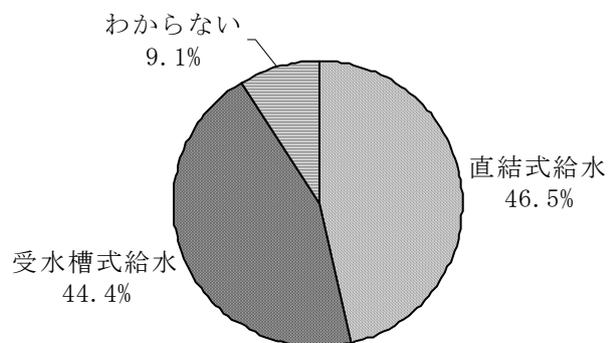
〔居住年数〕



〔住宅形式〕



〔給水方式〕



本調査と前回調査の回答者属性を比較すると、「60歳代以上」の割合が若干高くなっている他、「集合住宅」「受水槽式給水」の割合が前回調査よりも高い。

図表 II-1 回答者属性の経年比較

属性項目		本調査（平成 22 年度）	前回調査（平成 19 年度）
調査票回収数		1,690 (56.3%)	1,208 (40.3%)
性別	合計	1,672	1,186
	男性	573 (34.3%)	380 (32.0%)
	女性	1,099 (65.7%)	806 (68.0%)
年齢	合計	1,667	1,186
	20歳代	125 (7.5%)	100 (8.4%)
	30歳代	273 (16.4%)	200 (16.9%)
	40歳代	293 (17.6%)	194 (16.4%)
	50歳代	264 (15.8%)	225 (19.0%)
	60歳代	367 (22.0%)	260 (21.9%)
	70歳以上	345 (20.7%)	207 (17.5%)
世帯人数	合計	1,669	1,179
	1人	365 (21.9%)	229 (19.4%)
	2人	578 (34.6%)	331 (29.7%)
	3人	343 (20.6%)	289 (24.5%)
	4人	284 (17.0%)	227 (19.2%)
	5人	78 (4.7%)	76 (6.4%)
	6人以上	21 (1.3%)	27 (2.3%)
居住年数	合計	1,675	1,192
	1年未満	66 (3.9%)	36 (3.0%)
	1年～5年未満	228 (13.6%)	143 (12.0%)
	5年～10年未満	188 (11.2%)	118 (9.9%)
	10年以上	1,193 (71.2%)	895 (75.1%)
住宅形式	合計	1,671	1,190
	1戸建て	606 (36.3%)	563 (47.3%)
	集合住宅	1,030 (61.6%)	615 (51.7%)
	その他	35 (2.1%)	12 (1.0%)
給水方式	合計	1,664	1,185
	直結式給水	773 (46.5%)	645 (54.4%)
	受水槽式給水	739 (44.4%)	420 (35.4%)
	わからない	152 (9.1%)	120 (10.1%)

(注) いずれの値も無回答を除いて集計を行ったものである。

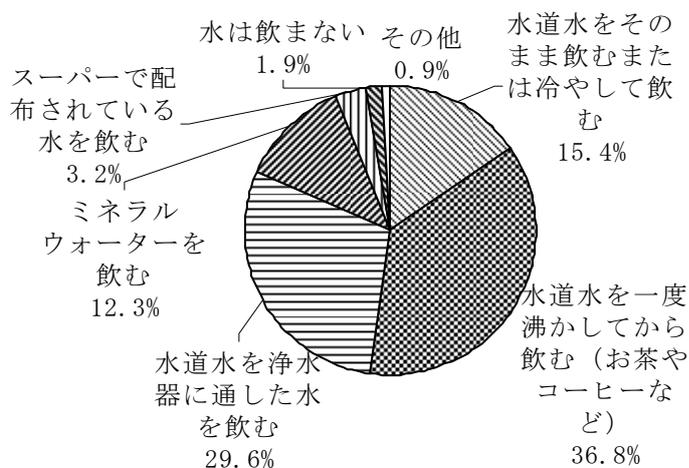
2. 水道水及びミネラルウォーターの利用状況について

(1) 水道水の飲み方

「水道水を一度沸かしてから飲む」お客さまが最も多い

水道水の主な飲み方を1つ回答してもらった。「水道水を一度沸かしてから飲む（お茶やコーヒーなど）」が36.8%と最も多く、「水道水を浄水器に通した水を飲む」が29.6%、「水道水をそのまま飲むまたは冷やして飲む」が15.4%と続いている。

図表 II-2 主な水道水の飲み方(N=1,605)

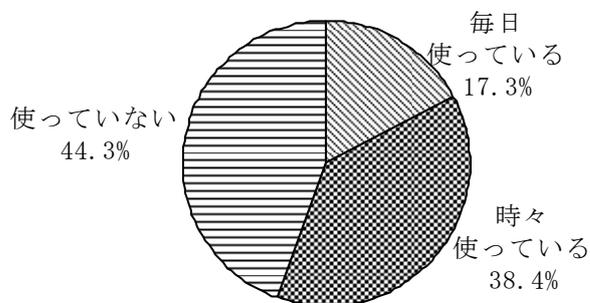


(2) ミネラルウォーターの利用状況

5割を超えるお客さまがミネラルウォーターを使っている

ミネラルウォーターの利用頻度は、「毎日使っている」「時々使っている」を合わせ55.7%の人がミネラルウォーターを利用している。

図表 II-3 市販のミネラルウォーターの利用頻度(N=1,652)



3. 水道水の水質について

(1) 水道水の水質に関する満足度

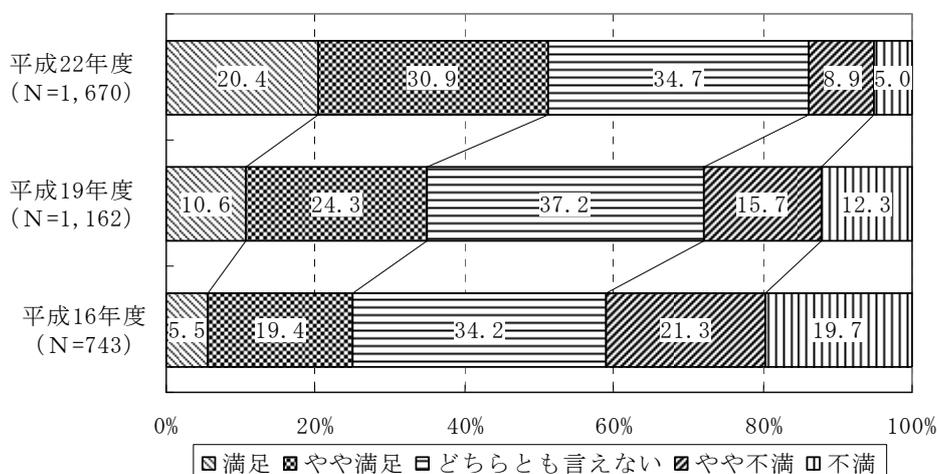
① 満足度に関する経年比較

水道水の水質に満足しているお客さまが増えている

水道水の水質については、「満足」「やや満足」の割合は 51.3%と半数を超えている。

前回、前々回の調査と比べると、「満足」「やや満足」の割合は改善傾向にある。

図表 II-4 水道水の水質に関する満足度と経年比較 (N=1,670)



(注) 平成16年度、平成19年度ともに無回答を除いた構成比を求め、今回調査と比較している。

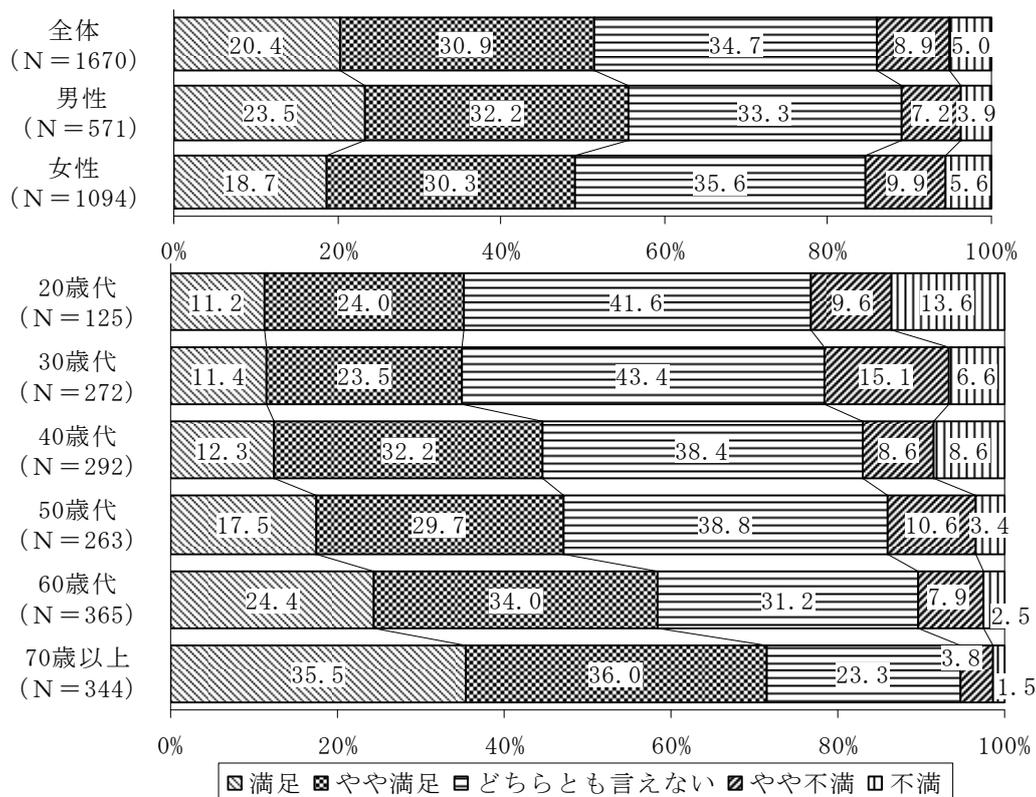
② 水道水の水質に関する属性別満足構造

水質に満足しているお客さまは、男性、高齢者、一戸建て、直結式給水が多い

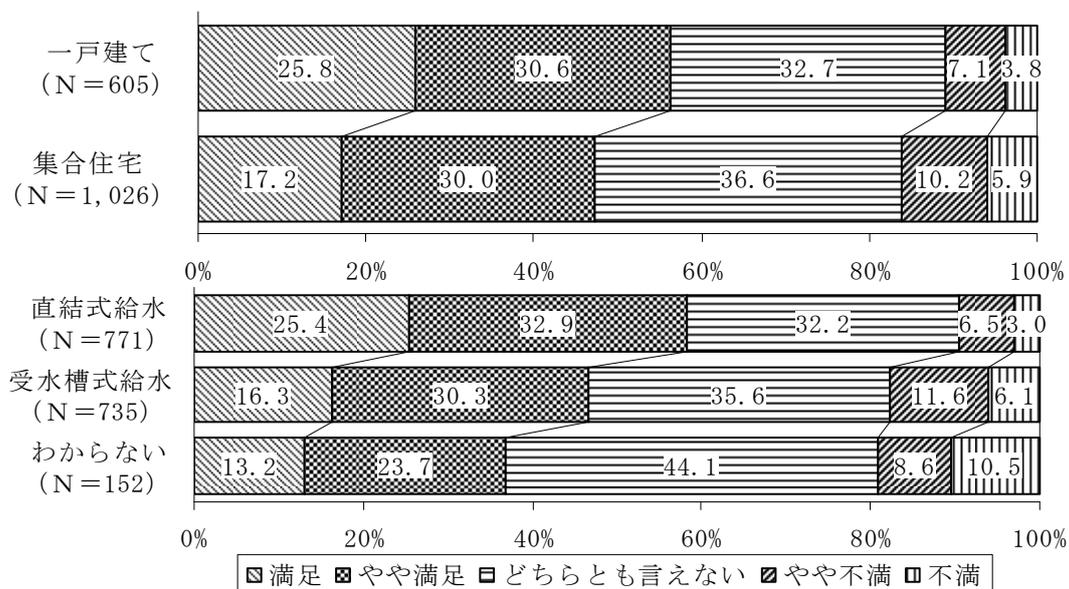
水道水の水質を属性別にみると、「満足」「やや満足」の割合は女性より男性、若者より高齢者、集合住宅より一戸建て、受水槽式給水より直結式給水で高い。

特に60歳代は「満足」「やや満足」を合わせ 58.4%、70歳代では 71.5%と割合が高くなっている。

図表 II-5 水道水の水質に関する満足構造(性別・年齢別)



図表 II-6 水道水の水質に関する満足構造(住宅形式・給水方式別)



③ 水道水及びミネラルウォーターの利用状況との関わり

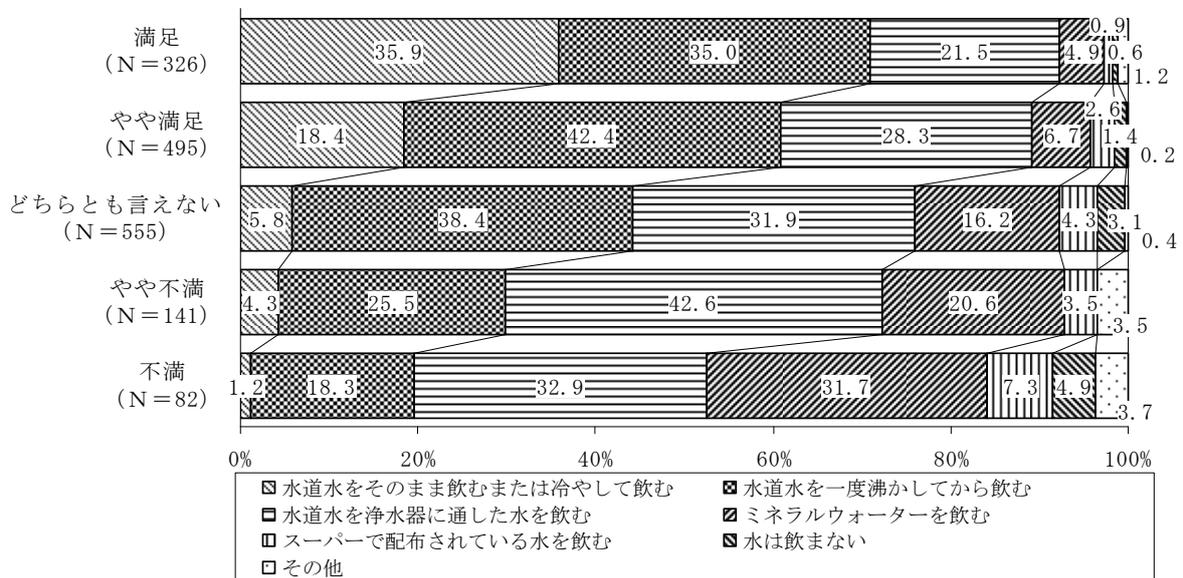
水質に不満のお客さまは、浄水器やミネラルウォーターを使う傾向がある

水道水の水質に関する満足度と主な水道水の飲み方との関係を見ると、水道水の水質に「満足」している人ほど「水道水をそのまま飲むまたは冷やして飲む」割合が高い。

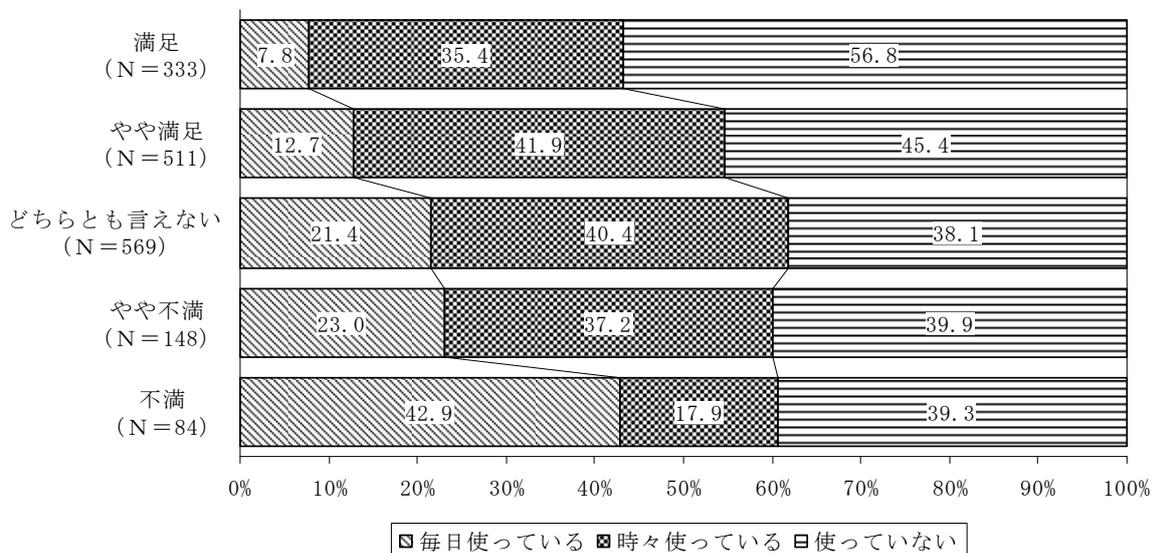
一方、水道水の水質に「不満」「やや不満」の人は、「水道水を浄水器に通した水を飲む」「ミネラルウォーターを飲む」割合が高くなっている。

また、水道水の水質に関する満足度とミネラルウォーターの利用頻度との関係を見ると、水道水の水質に「不満」「やや不満」の人ほど、ミネラルウォーターを「毎日使っている」割合が高い。

図表 II-7 水道水の水質に関する満足度と主な水道水の飲み方の関係性



図表 II-8 水道水の水質に関する満足度とミネラルウォーターの利用頻度との関係性



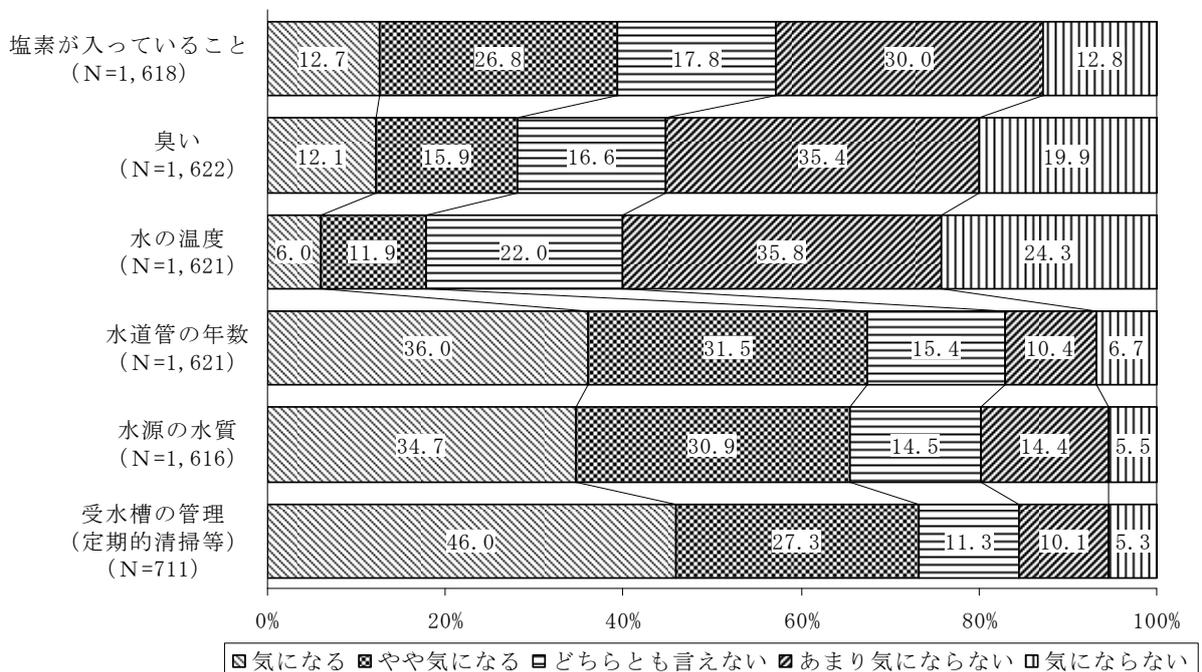
(2) 水質について気になること

① 気になる要因

6割を超えるお客さまが、「受水槽の管理」「水道管の年数」「水源の水質」を気にしている

水質について気になる要因別にその程度を尋ねた。「気になる」割合は、「受水槽の管理」が46.0%と最も高く、「水道管の年数」が36.0%、「水源の水質」が34.7%と続いている。「やや気になる」も含めると、これらは6割を超える。

図表 II-9 水道水の水質について気になること



② 気になる要因の属性別特性

「塩素が入っていること」「臭い」が気になるお客さまは、若い人ほど多い

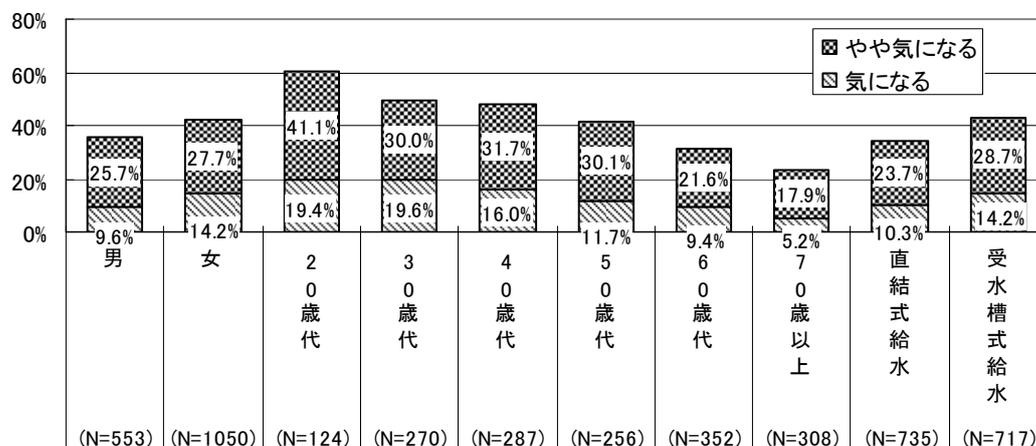
性別にみると、どの要因でも男性よりも女性に「気になる」「やや気になる」人の割合が高い。

年齢別にみると、「塩素が入っていること」「臭い」については、年齢が若くなるほど「気になる」「やや気になる」人の割合が高く、「水道管の年数」「水源の水質」では、40歳代、50歳代で高くなっており、「受水槽の管理」では、30～50歳代で高くなっている。

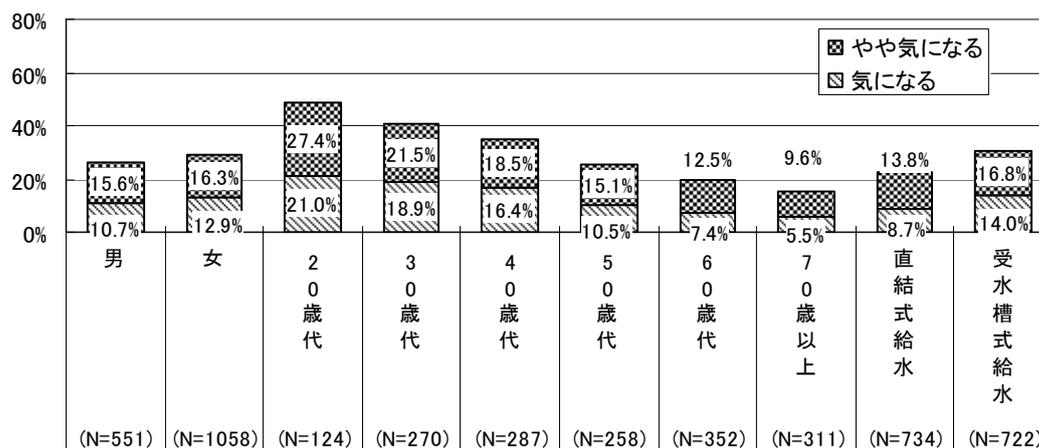
また、給水方式別でみると、どの要因でも直結式給水よりも受水槽式給水で「気になる」「やや気になる」人の割合が高く、特に「受水槽の管理」で顕著である。

図表 II-10 水質について気になる要因(属性別)

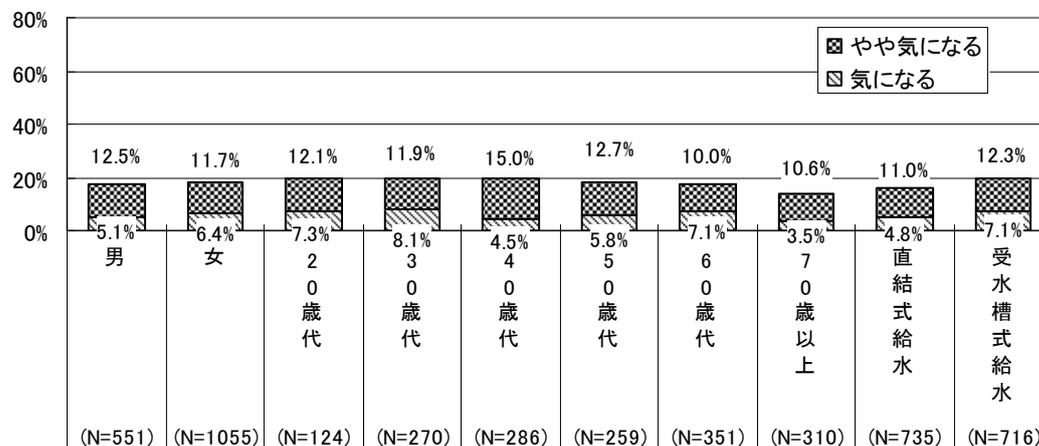
〔塩素が入っていること〕



〔臭い〕

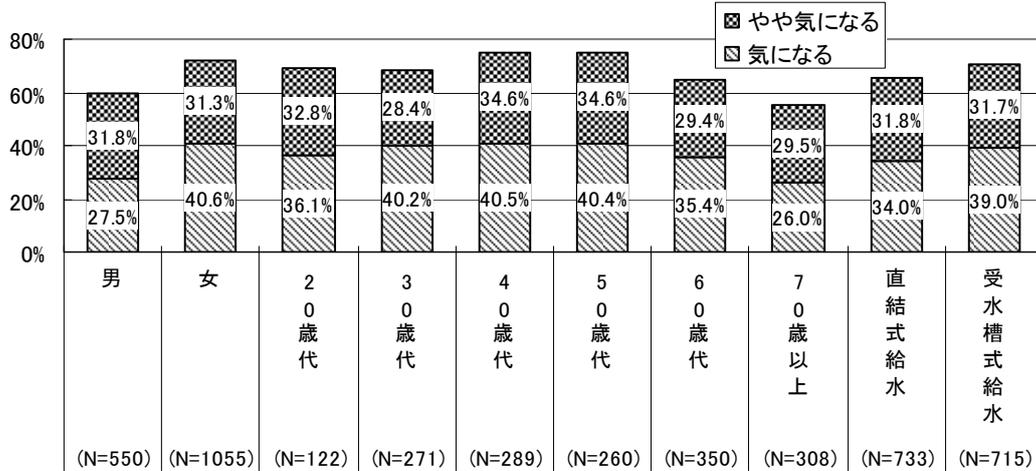


〔水の温度〕

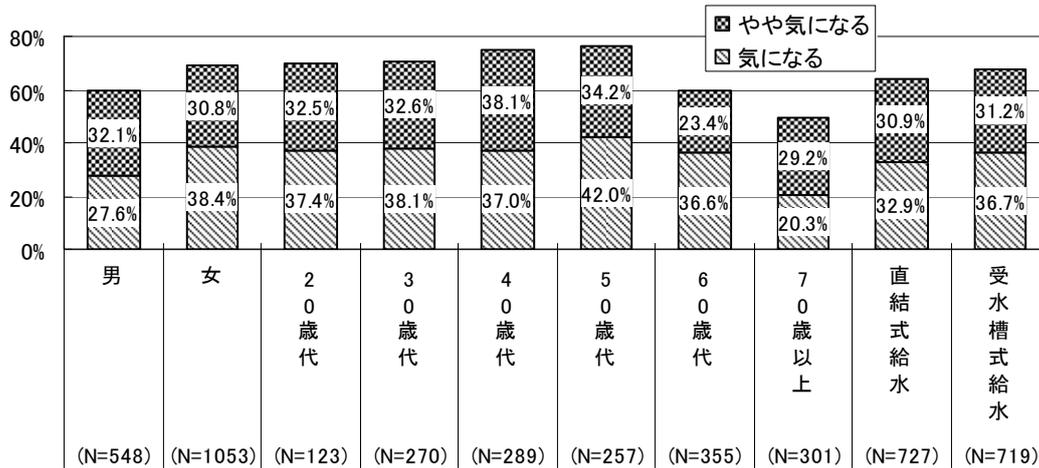


図表 II-11 水質について気になる要因(属性別)

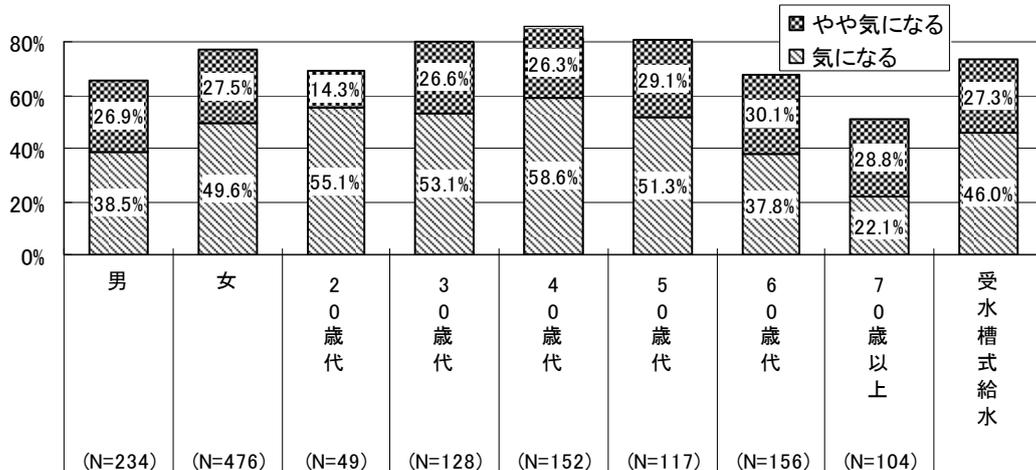
〔水道管の年数〕



〔水源の水質〕



〔受水槽の管理 (定期的清掃等)〕

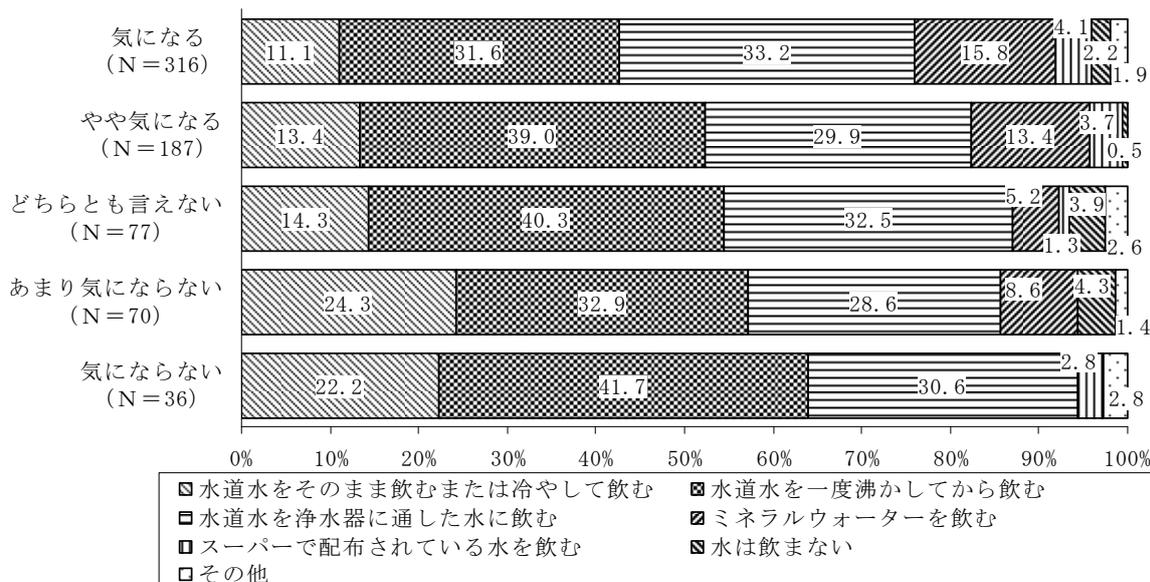


③ 受水槽の管理と水の飲み方

受水槽の管理を気にしていないお客さまは、水道水をそのまま飲む人が多い

受水槽の管理が気になる程度と水の飲み方の関係性をみると、「気になる」「やや気になる」人に比べ、「気にならない」「あまり気にならない」人は、「水道水をそのまま飲むまたは冷やして飲む」人が多い。「気になる」「やや気になる」人は、「ミネラルウォーターを飲む」人が多い。

図表 II-12 受水槽の管理が気になる程度と水の飲み方の関係性



4. 水道・下水道の安定性について

9割を超えるお客さまが、水道・下水道の安定性に満足している

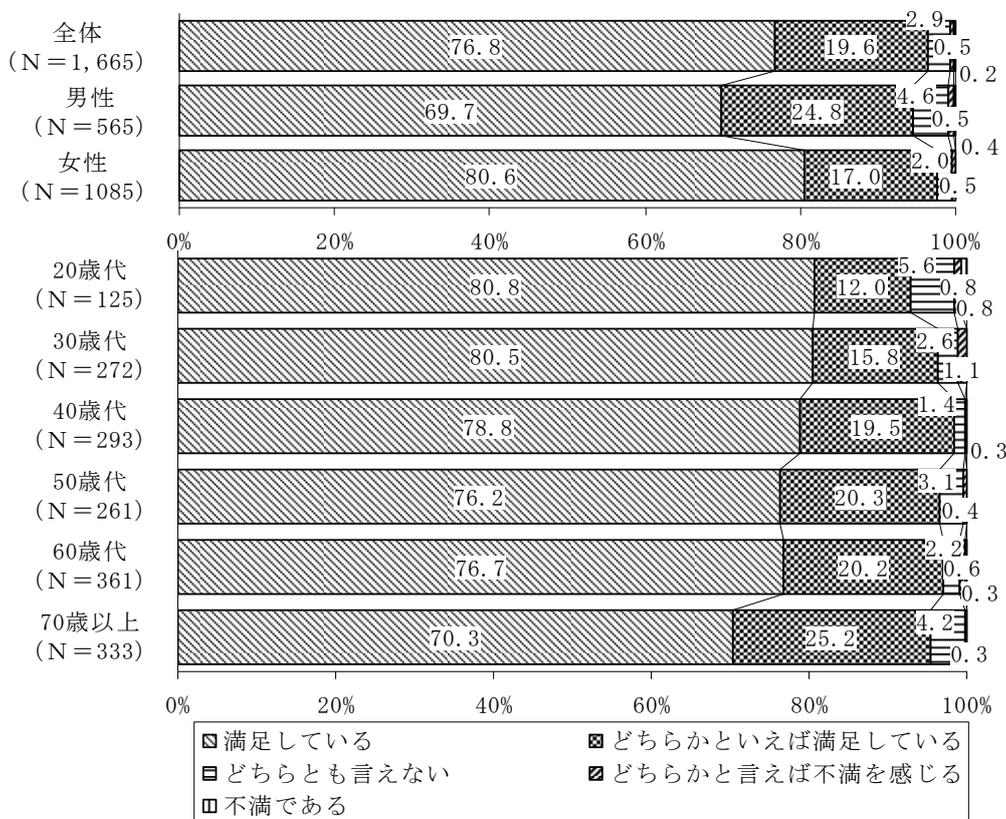
水道・下水道の安定性について尋ねた。「水道水が使えること」「トイレが使えること」について、95%を超える人が「満足している」「どちらかといえば満足している」と回答している。

属性別にみてもほぼ同じであるが、「満足している」人の割合は男性より女性が高く、また若い世代ほど高くなる傾向がある。

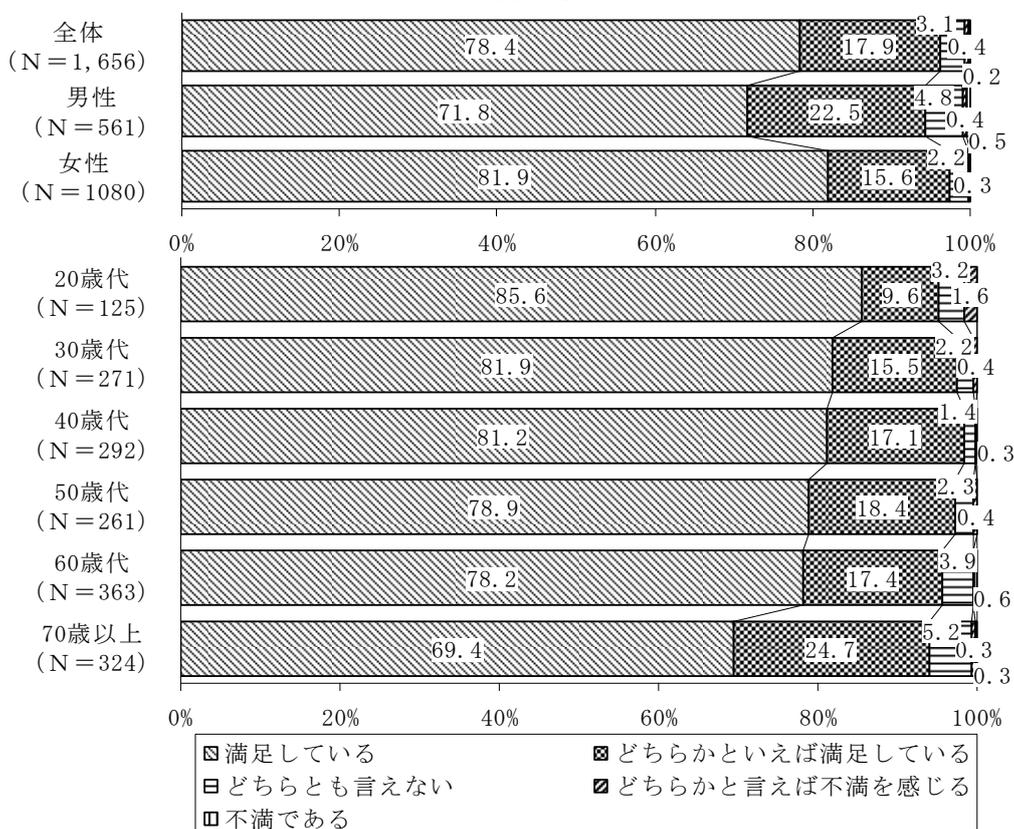
「水道水が使えること」に比べ、「トイレが使えること」の方が、年齢による違いが強く出ている。

図表 II-13 水道・下水道の安定性についての満足度

〔水道水が使えること〕



〔トイレが使えること〕



5. 水道・下水道の災害等の対応について

(1) 災害対策に向けた取組みへの安心感

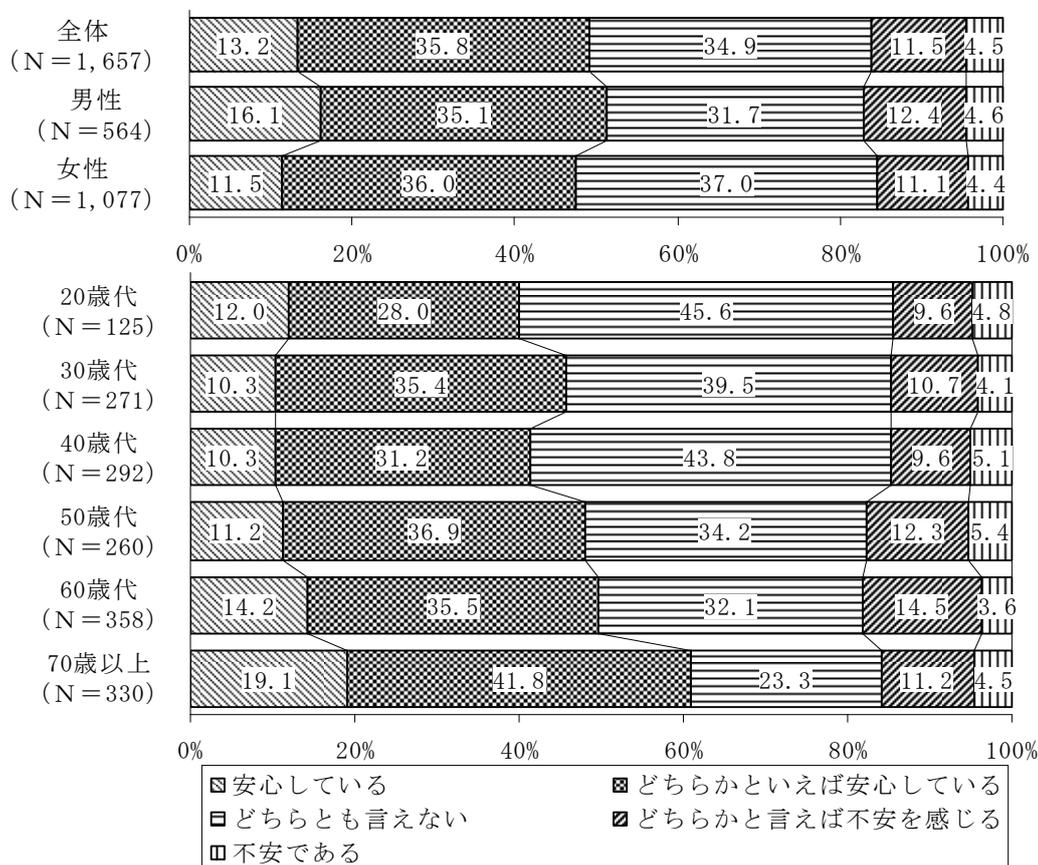
① 水道の取組み（施設の耐震化、給水拠点の整備など）

ほぼ半数のお客さまが、災害等への水道の取組みに安心と答えている

施設の耐震化や給水拠点の整備など、災害対策に向けた水道の取組みについて、全体では「安心している」人が13.2%、「どちらかといえば安心している」人が35.8%と、両方を合わせるとほぼ半数の人が安心と回答している。

性別では「安心している」「どちらかといえば安心している」人の割合は女性より男性で高く、また年齢別では年を経るほど高くなる傾向にある。

図表 II-14 災害対策に向けた水道の取組みについての安心感



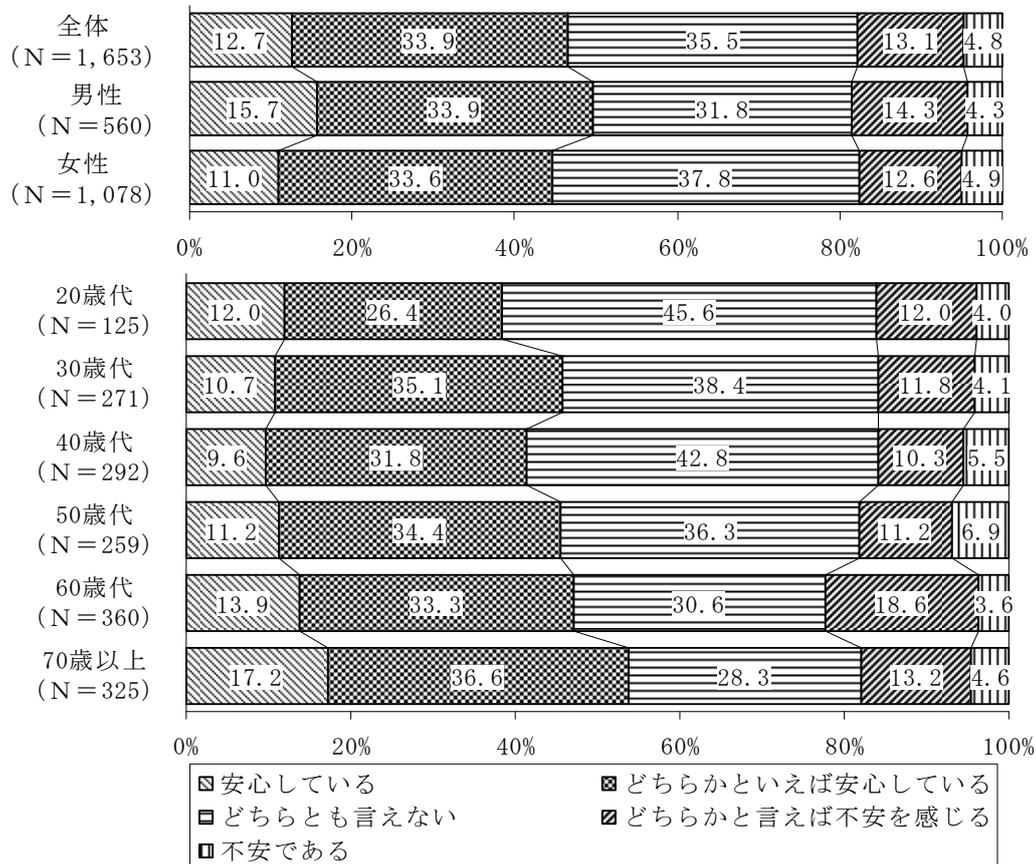
② 下水道の取組み（施設の耐震化、浸水対策など）

4割を超えるお客さまが、災害等への下水道の取組みに安心と答えている

施設の耐震化や浸水対策など、災害対策に向けた下水道の取組みについて、全体では「安心している」人が12.7%、「どちらかといえば安心している」人が33.9%と、4割を超える人が安心と回答している。

属性別にみると、水道の場合と同じ傾向となっており、性別では「安心している」「どちらかといえば安心している」人の割合は女性より男性で高く、また年齢別では年を経るほど高くなる傾向にある。

図表 II-15 災害対策に向けた下水道の取組みについての安心感



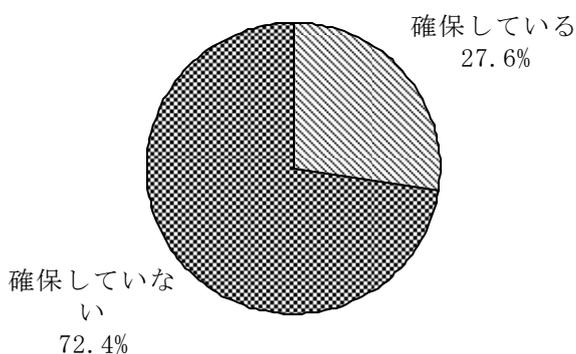
(2) 非常用生活用水の備えと災害対策等の取組みへの安心感

① 緊急時に備えた非常用生活用水の確保状況

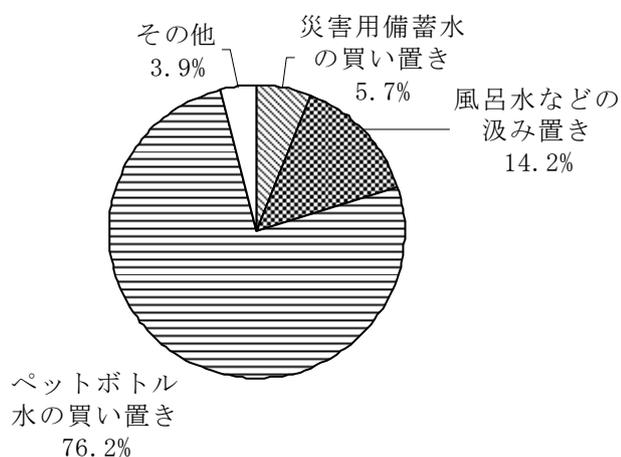
非常用生活用水を確保しているお客さまは、3割に満たない

非常用生活用水の確保状況とその方法を尋ねた。非常用生活用水については、27.6%の人が「確保している」と回答している。確保の方法としては、「ペットボトル水の買い置き」が76.2%と最も大きく、続いて「風呂水などの汲み置き」が14.2%、「災害用備蓄水の買い置き」が5.7%となっている。

図表 II-16 非常用生活用水の確保状況(N=1,669)



図表 II-17 非常用生活用水の入手方法(N=437)



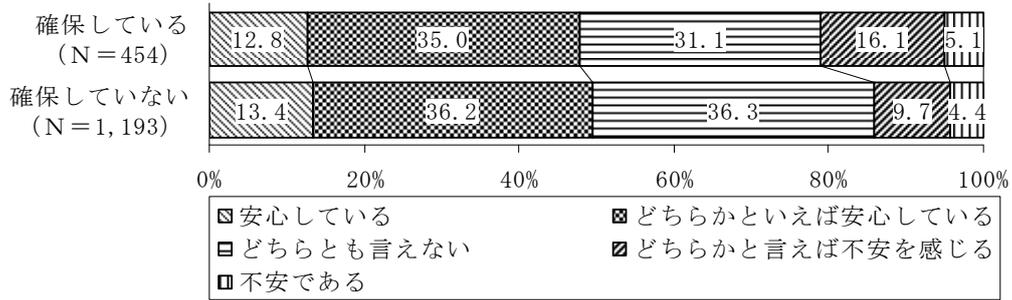
② 非常用生活用水の備えと災害対策等の取組みへの安心感の関係

非常用生活用水を確保しているお客さまは、災害対策に不満を感じている

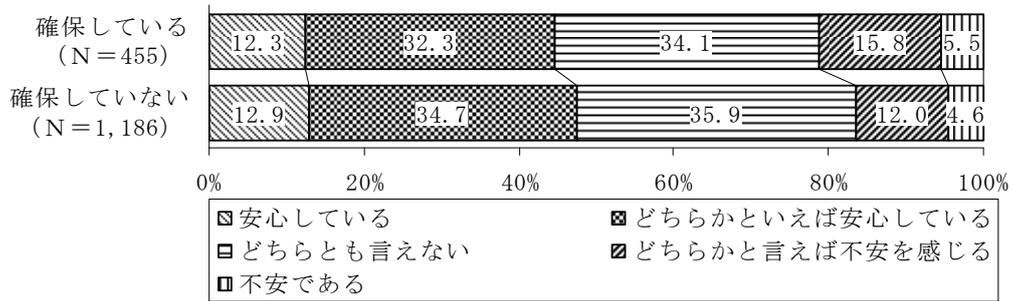
非常用生活用水の確保状況と災害対策等の水道、下水道の取組みへの安心感との関係を見ると、「確保している」人は「不安」「どちらかと言えば不安」の割合が高くなっている。

図表 II-18 非常用生活水の確保状況と災害対策等の取組みへの安心感の関係

〔水道〕



〔下水道〕



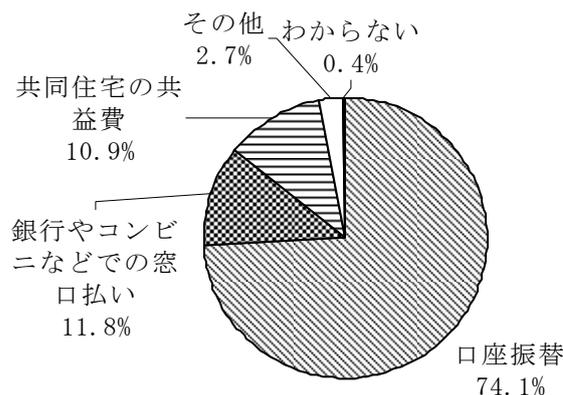
6. 料金について

(1) 水道料金と下水道使用料の支払方法

7割を超えるお客さまが、口座振替を利用している

水道料金と下水道使用料の支払方法としては、「口座振替」が74.1%と最も高く、続いて「銀行やコンビニなどでの窓口払い」が11.8%、「共同住宅の共益費」が10.9%となっている。

図表 II-19 上下水道料金の支払方法(N=1,681)



【その他 (46件)】

- ・ マンションの管理会社やマンションオーナーを通じて支払う
- ・ 共益費として水道料金が家賃に含まれている など

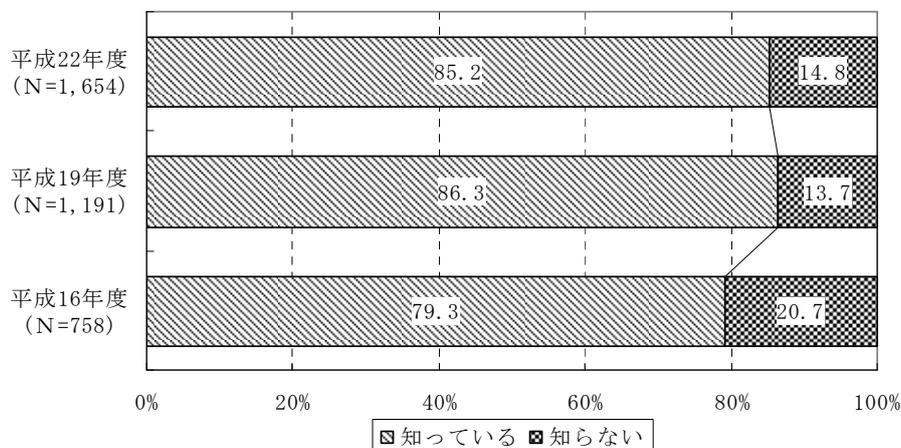
(2) 上下水道料金を同時に支払う現在の支払方法に関する認知度

8割を超えるお客さまが、料金を同時に支払っていることを知っている

水道料金と下水道使用料を同時に支払っていることについては、85.2%の人が「知っている」と回答している。

前回調査と比較すると、認知度はほぼ同じ水準を維持している。

図表 II-20 料金の支払方法に関する認知度



(注) 平成16年度、平成19年度ともに無回答を除いた構成比を求め、今回調査と比較している。

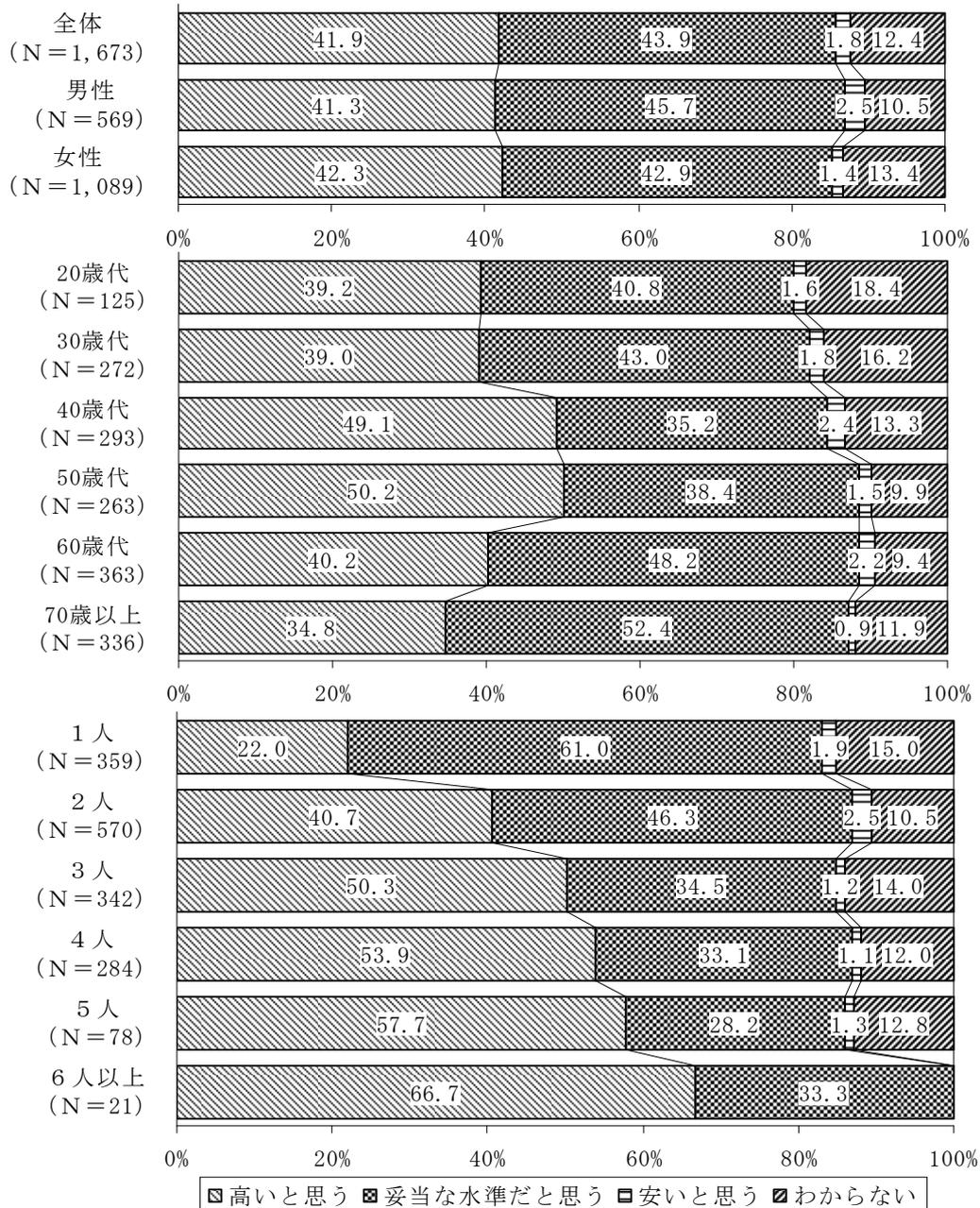
(3) 現在の水道料金（下水道使用料を除く）に関する納得度

4割を超えるお客さまが、水道料金を「高い」と感じている

水道料金に関する納得度については、「高いと思う」が 41.9%、「安いと思う」は 1.8%となっている。

「高いと思う」割合を属性別でみると、性別ではほとんど違いはないが、年齢別では 40 歳代、50 歳代で高く、また世帯人数が多くなるほど高くなっている。

図表 II-21 水道料金に関する納得度



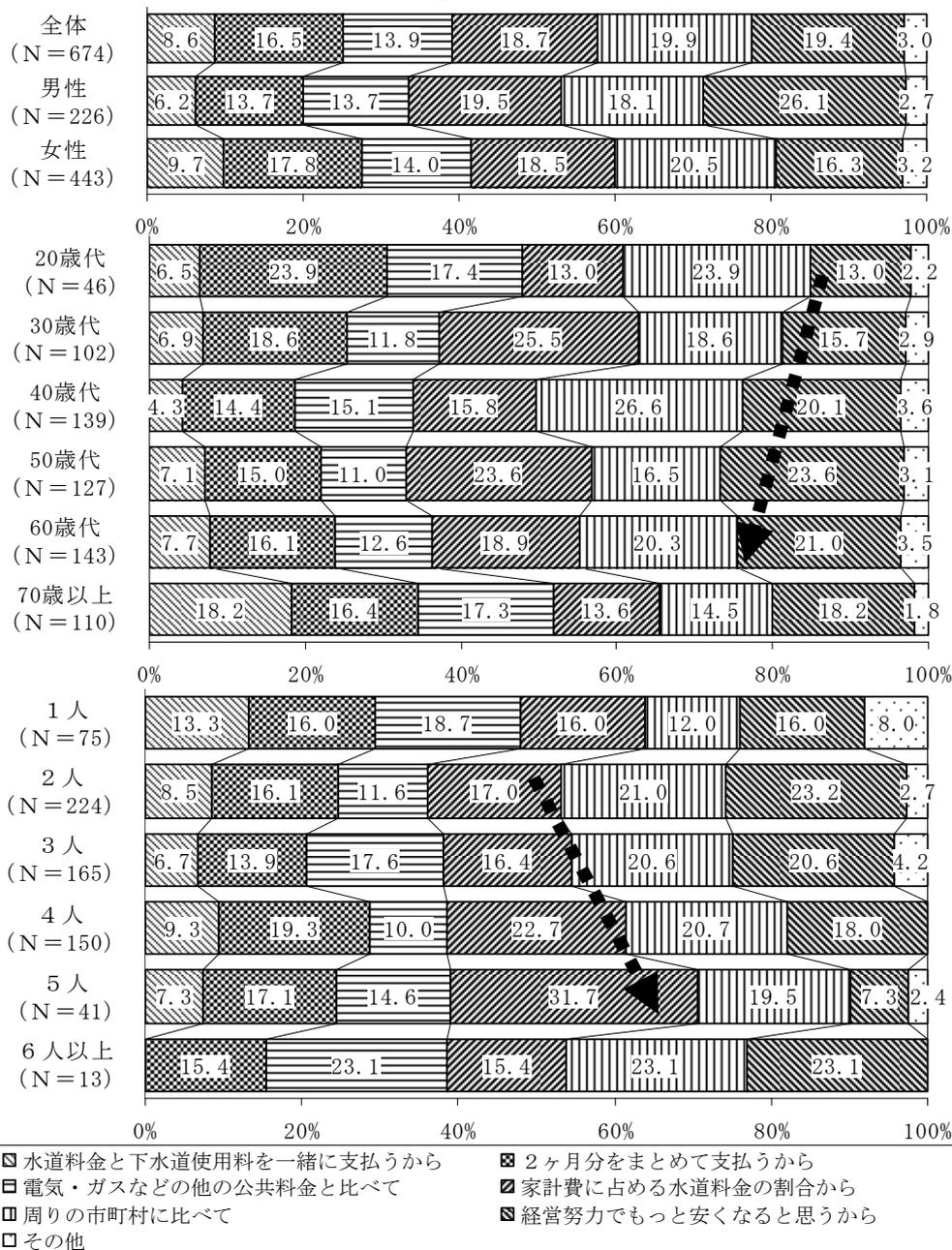
(4) 水道料金が高いと感じる理由

「高い」と感じる理由は、性別、年齢別、世帯人数別で異なる

水道料金が高いと思う理由として、男性では「経営努力でもっと安くなると思うから」、女性では「周りの市町村に比べて」の割合が最も高い。

年齢別では、年を経るほど「経営努力でもっと安くなると思うから」の割合が高くなり、また世帯人数が多くなるほど「家計費に占める水道料金の割合から」の割合が高くなる傾向にある。

図表 II-22 水道料金が高いと感じる理由



【その他 (20件)】

- ・基本料金が低い。
- ・以前住んでいたときと比べて高くなったと思う。 など

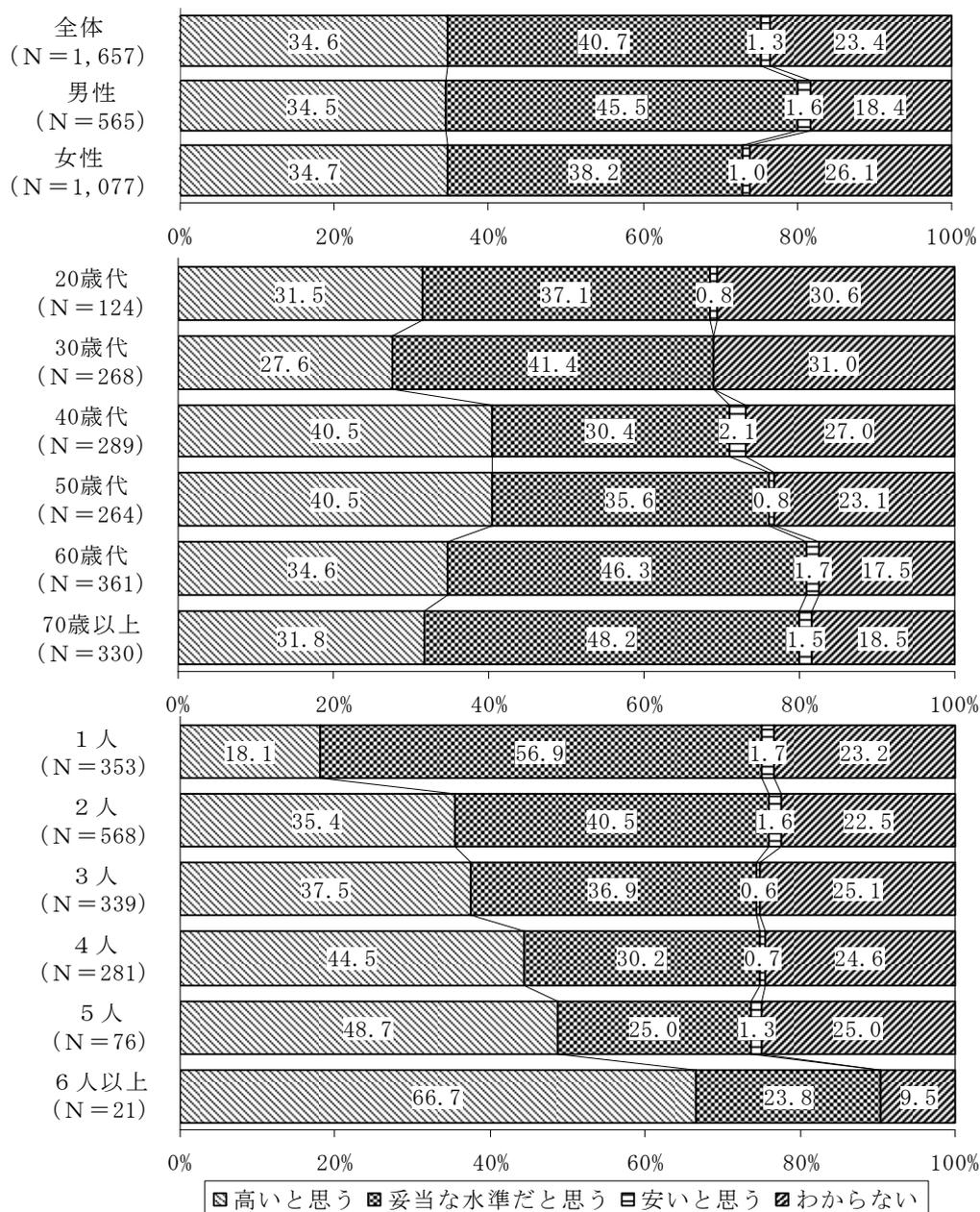
(5) 現在の下水道使用料に関する納得度

3割を超えるお客さまが、下水道使用料を「高い」と感じている

下水道使用料に関する納得度については、「高いと思う」が34.6%、「安いと思う」が1.3%と、水道料金の場合よりも割合は若干低い。

「高いと思う」割合を属性別で見ると、水道料金の場合とほぼ同じ傾向にあり、性別ではほとんど違いはないが、年齢別では40歳代、50歳代で高く、また世帯人数が多くなるほど高くなっている。

図表 II-23 下水道使用料に関する納得度



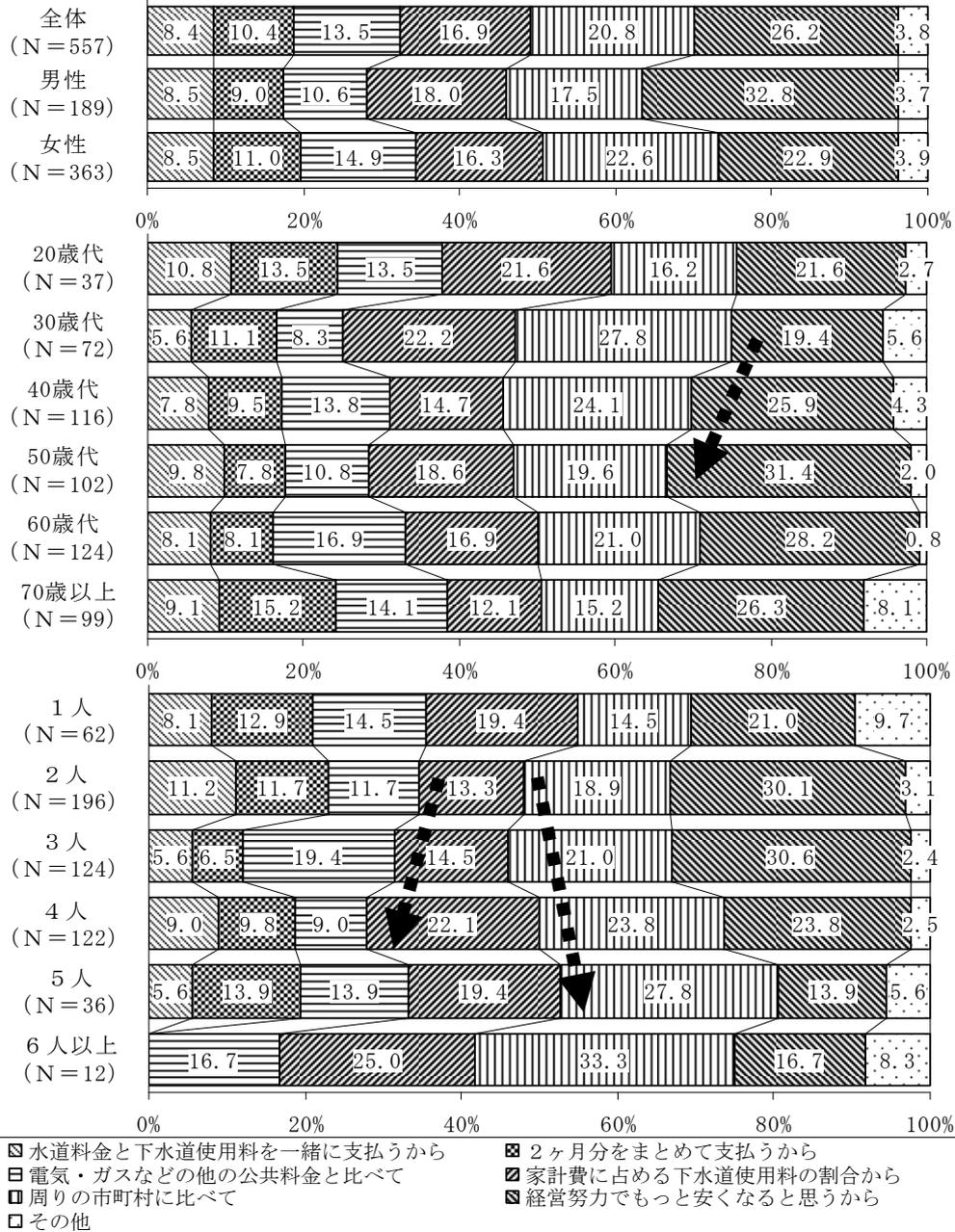
(6) 下水道使用料が高いと感じる理由

「高い」と感じる理由は、「経営努力でもっと安くなると思うから」が最も多い

下水道使用料が高いと思う理由として、「経営努力でもっと安くなると思うから」の割合が最も高い。

属性別にみると、男性と40歳以上で「経営努力でもっと安くなると思うから」の割合が高い。また、世帯人数が多くなるほど「家計費に占める下水道使用料の割合から」「周りの市町村に比べて」の割合が高くなる傾向にある。

図表 II-24 下水道使用料が高いと感じる理由



【その他 (21件)】

- ・料金設定の基準が分からない。
- ・水道料金と比較すると高く感じる。 など

7. サービス・広報について

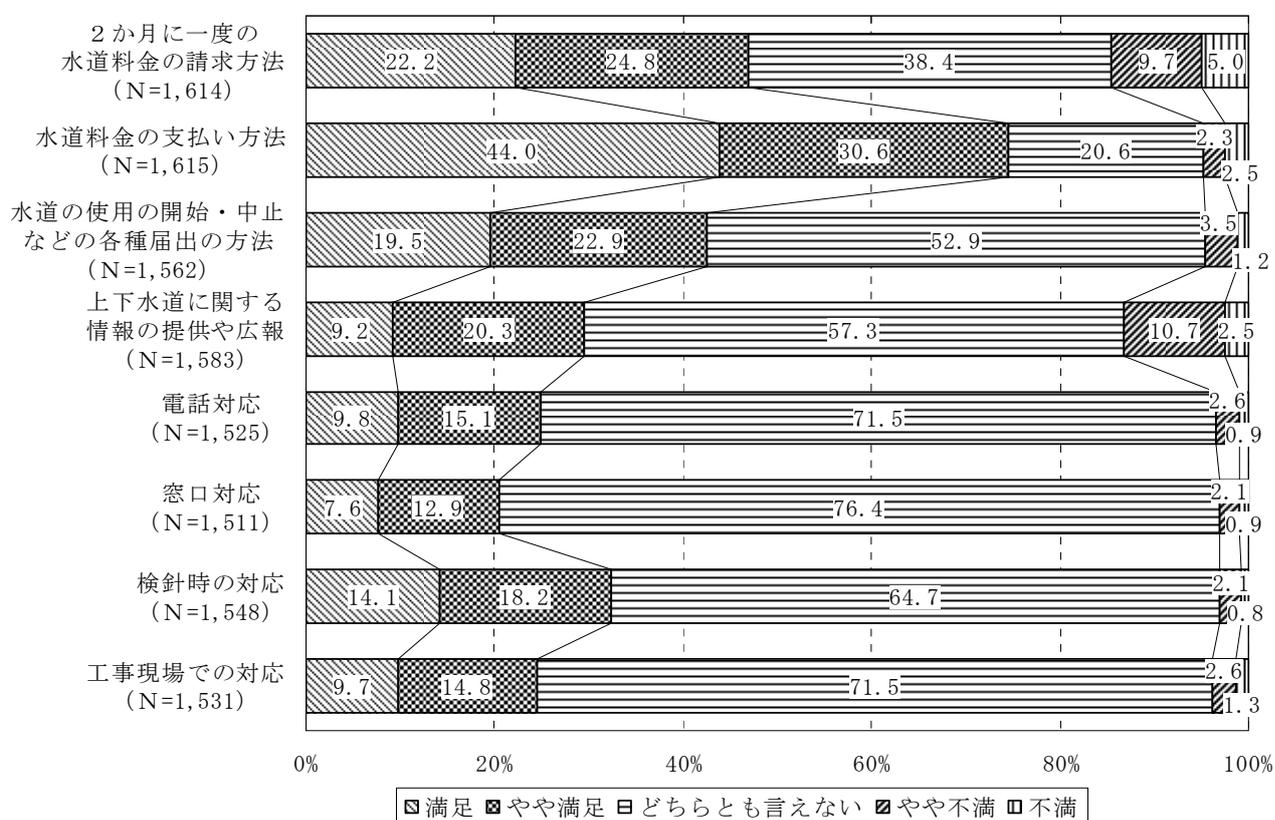
(1) サービス・広報に関する満足度

7割を超えるお客さまが、「水道料金の支払い方法」に満足している

サービス・広報に関して項目別に満足度を調べた。「満足」「やや満足」の割合で最も高いのは「水道料金の支払方法」の74.6%で、続いて「2か月に一度の水道料金の請求方法」が47.0%、「水道の使用の開始・中止などの各種届出の方法」が42.4%となっている。

一方、「不満」「やや不満」の割合が高いのは、「2か月に一度の水道料金の請求方法」「上下水道に関する情報の提供や広報」であった。

図表 II-25 サービス・広報に関する満足度



(2) 属性別にみたサービス・広報の満足度

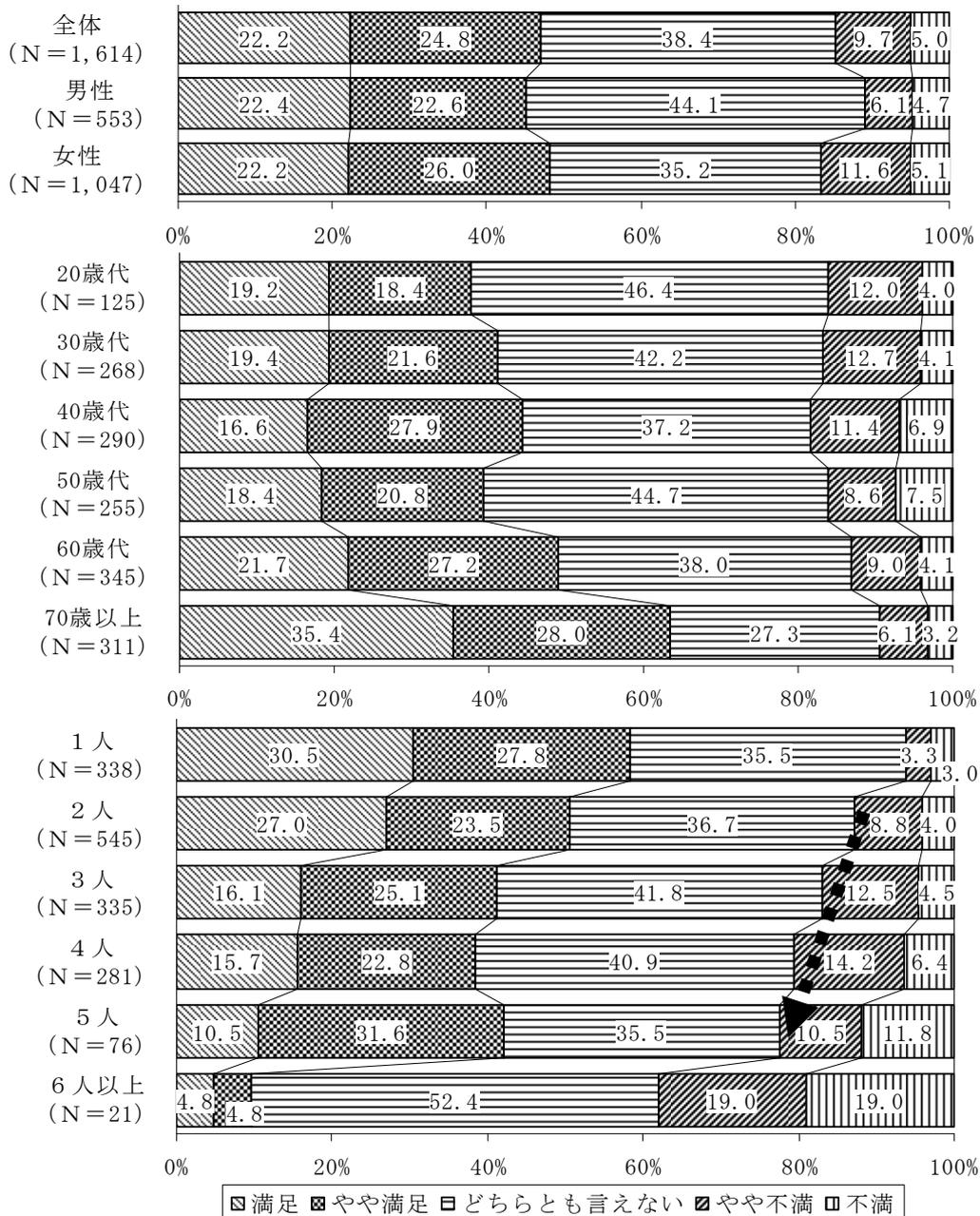
① 2か月に一度の水道料金の請求方法

不満を感じているお客さまは、大世帯ほど多い。

「2か月に一度の水道料金の請求方法」について属性別にみると、年齢別では60歳以上で「満足」「やや満足」の割合が高い。

性別では、男性より女性で「不満」「やや不満」の割合が高く、また世帯人数が多くなるほど高くなっている。

図表 II-26 2か月に1度の請求方法に関する満足度



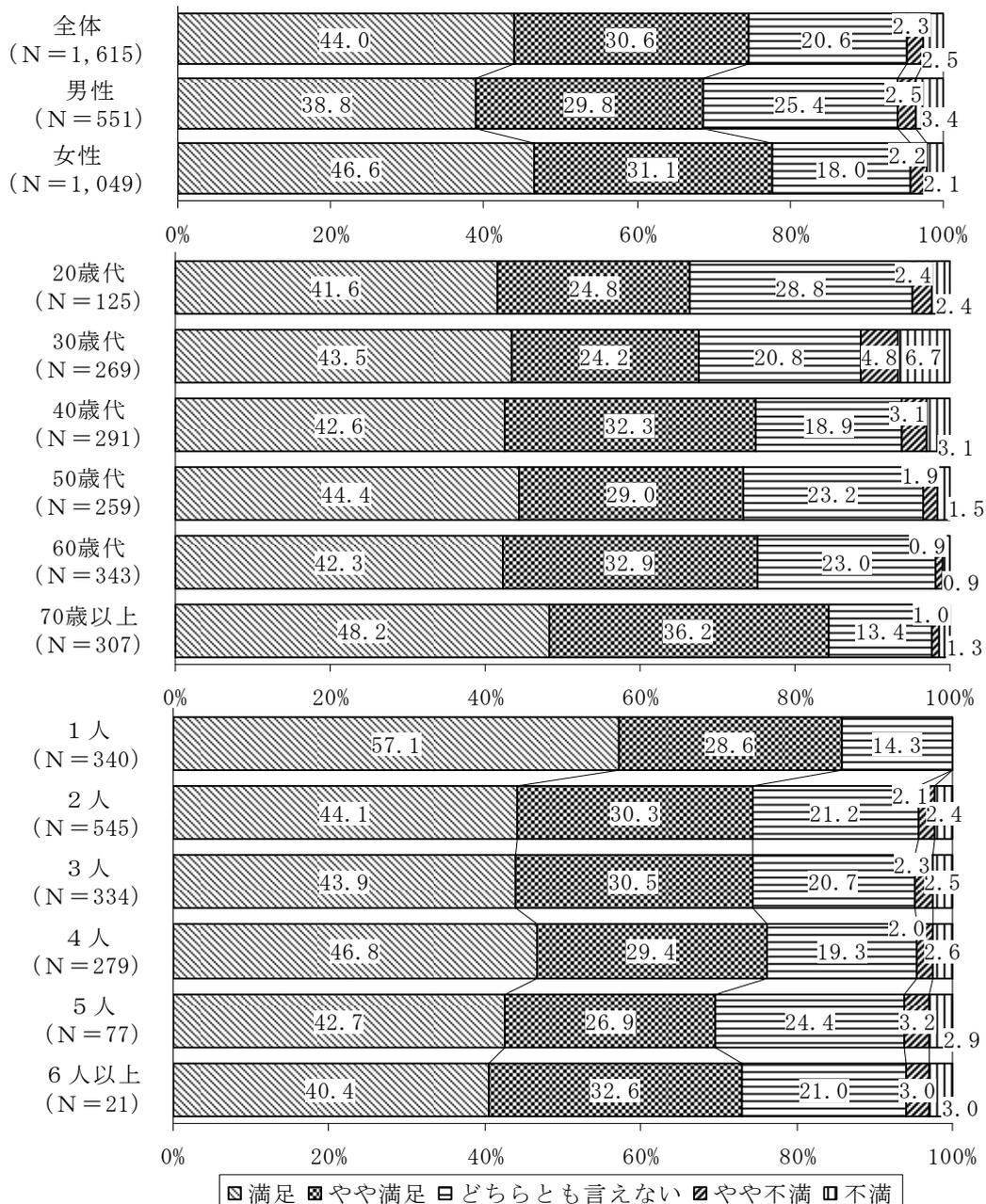
② 水道料金の支払方法（口座振替、金融機関やコンビニでの窓口支払等）

満足しているお客さまは、40歳以上が多い

「水道料金の支払方法」について属性別にみると、「満足」「やや満足」の割合は男性より女性で高く、年齢別では40歳以上で高くなっており、世帯人数別では1人の世帯で85.7%と最も高くなっている。

「不満」「やや不満」の割合は、30歳代が11.5%と最も高くなっている。

図表 II-27 水道料金の支払方法に関する満足度

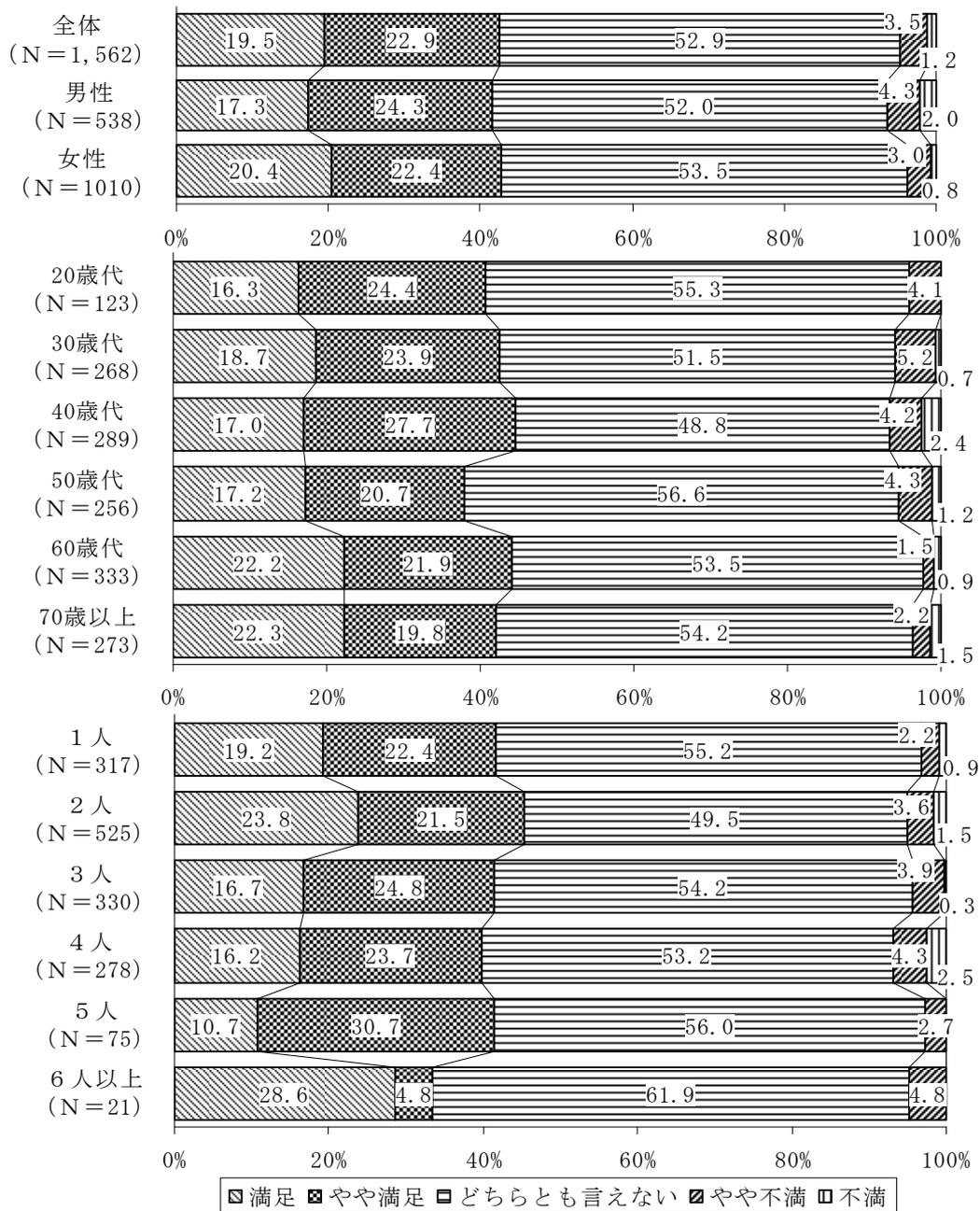


③ 水道の使用の開始・中止などの各種届出の方法

属性別の大きな違いはみられない

「水道の使用の開始・中止などの各種届出の方法」について属性別でみると、「満足」「やや満足」の割合では大きな違いはみられないが、「満足」の割合は、男性より女性で高く、年齢別では60歳以上で高くなっており、世帯人数別では2人と6人以上の世帯で高くなっている。

図表 II-28 各種届出の方法に関する満足度



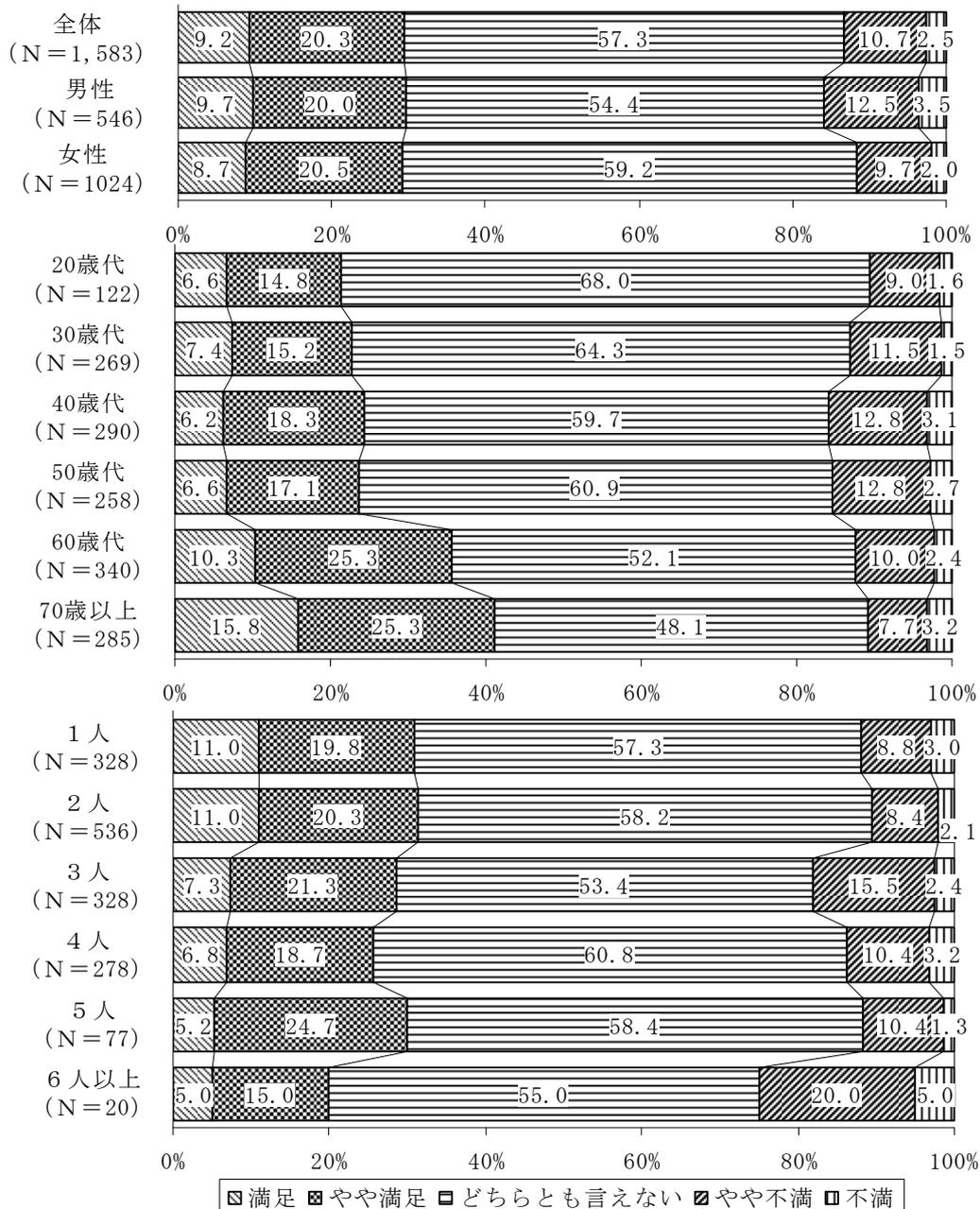
④ 上下水道に関する情報の提供や広報

満足しているお客さまは、60歳以上が多い

「上下水道に関する情報の提供や広報」について属性別にみると、60歳以上で「満足」「やや満足」の割合が高い。

「不満」「やや不満」の割合は、女性より男性で高く、また年齢別では40歳代、50歳代で、世帯人数別では3人と6人以上の世帯で高くなっている。

図表 II-29 上下水道に関する情報や広報の提供に関する満足度



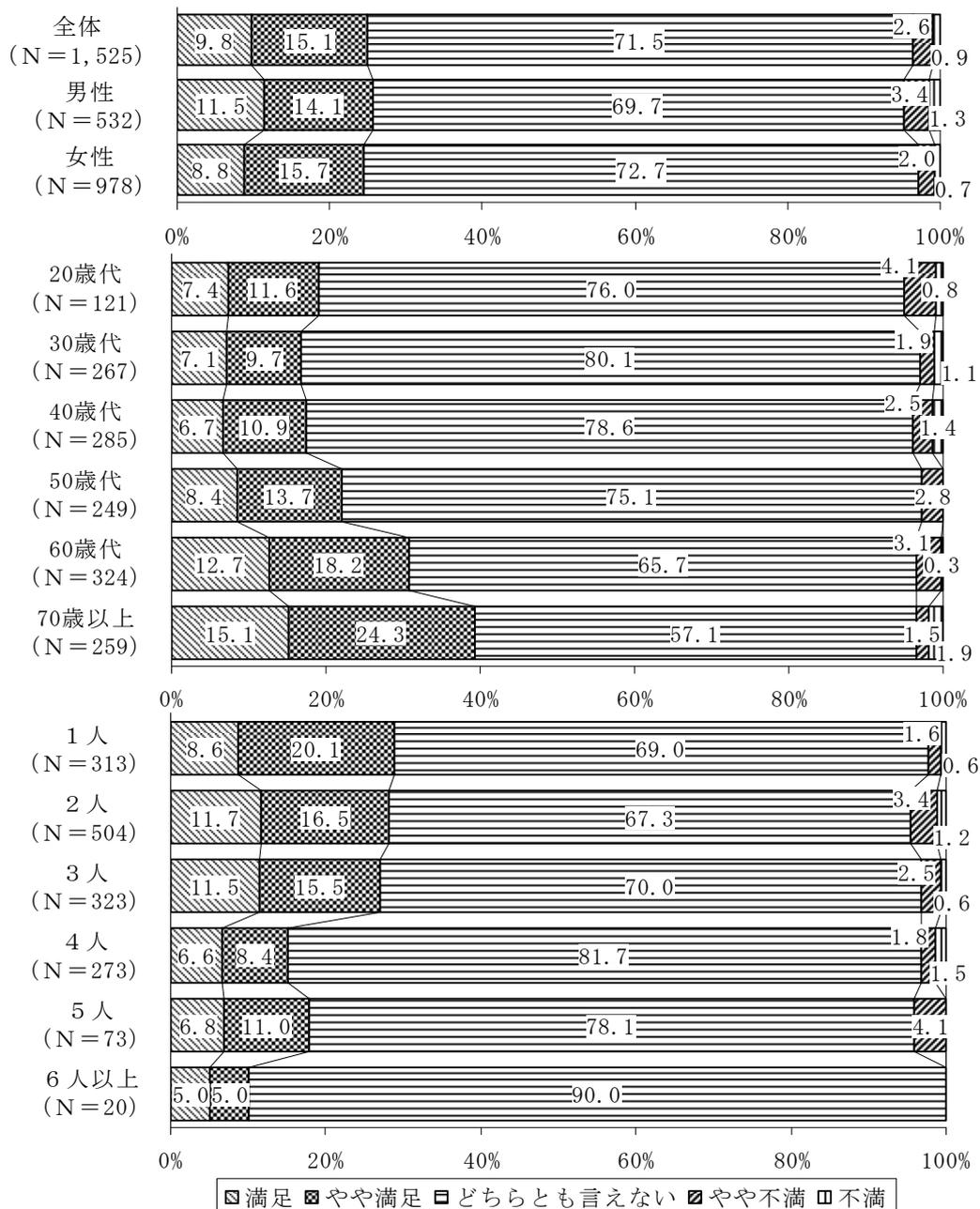
⑤ 電話対応

満足しているお客さまは、年齢層の高い世代や少人数世帯で多い

「電話対応」について属性別にみると、「満足」「やや満足」の割合は、性別ではあまり違いはないが、年齢別では年を経るほど高くなる傾向があり、また世帯人数別では1人～3人の世帯と5人の世帯で高くなっている。

このような傾向は、以降で整理する「窓口対応」「検針時の対応」「工事現場での対応」(⑥～⑧)と類似している。

図表 II-30 電話対応に関する満足度

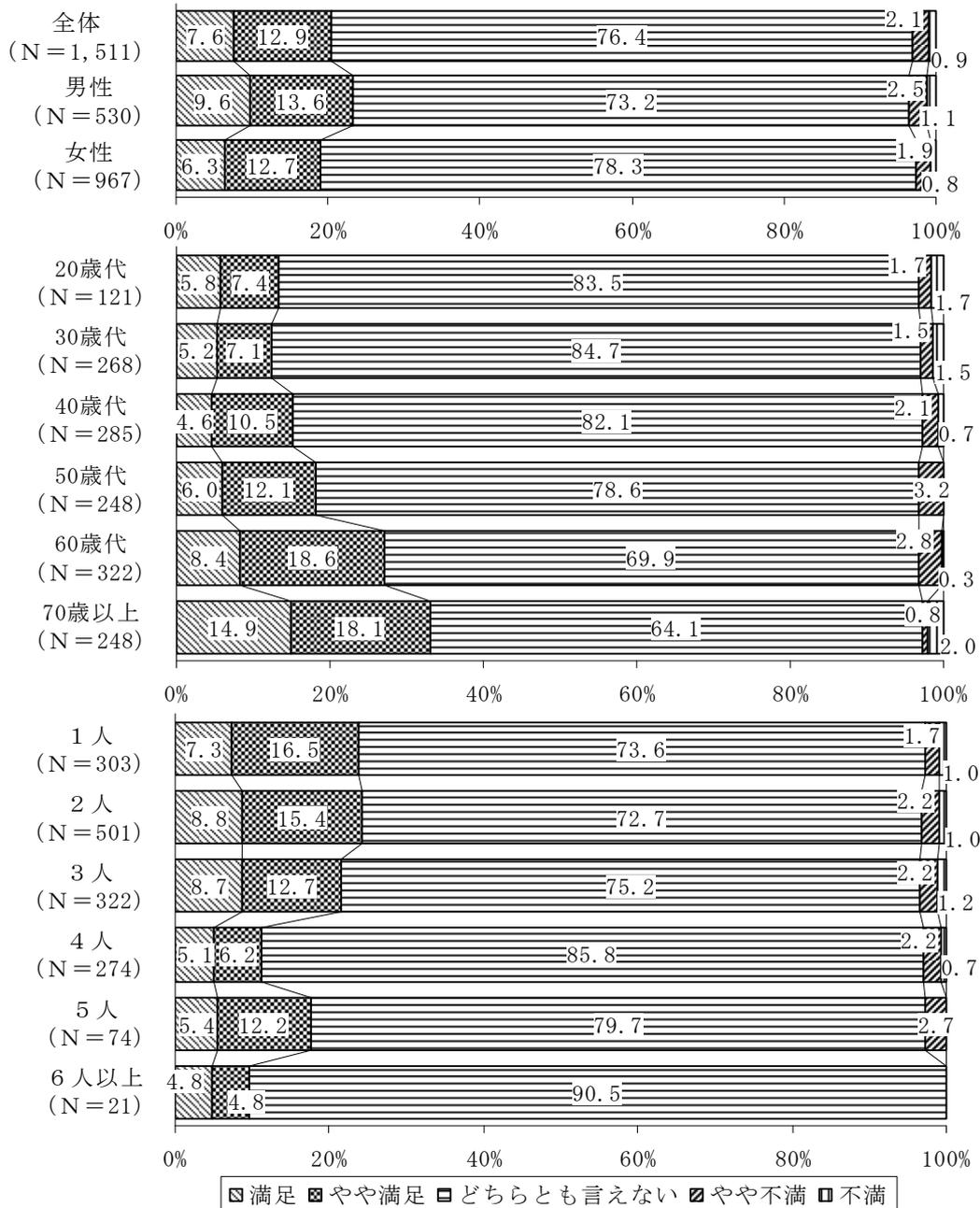


⑥ 窓口対応

満足しているお客さまは、年齢層の高い世代や少人数世帯で多い

「窓口対応」については、「電話対応」の場合とほぼ同じであるが、「電話対応」に比べ「満足」「やや満足」の割合が若干低く、特に女性で低くなっている。年齢別では年を経るほど高くなる傾向があり、また世帯人数別では1人～3人の世帯と5人の世帯で高くなっている。

図表 II-31 窓口対応に関する満足度



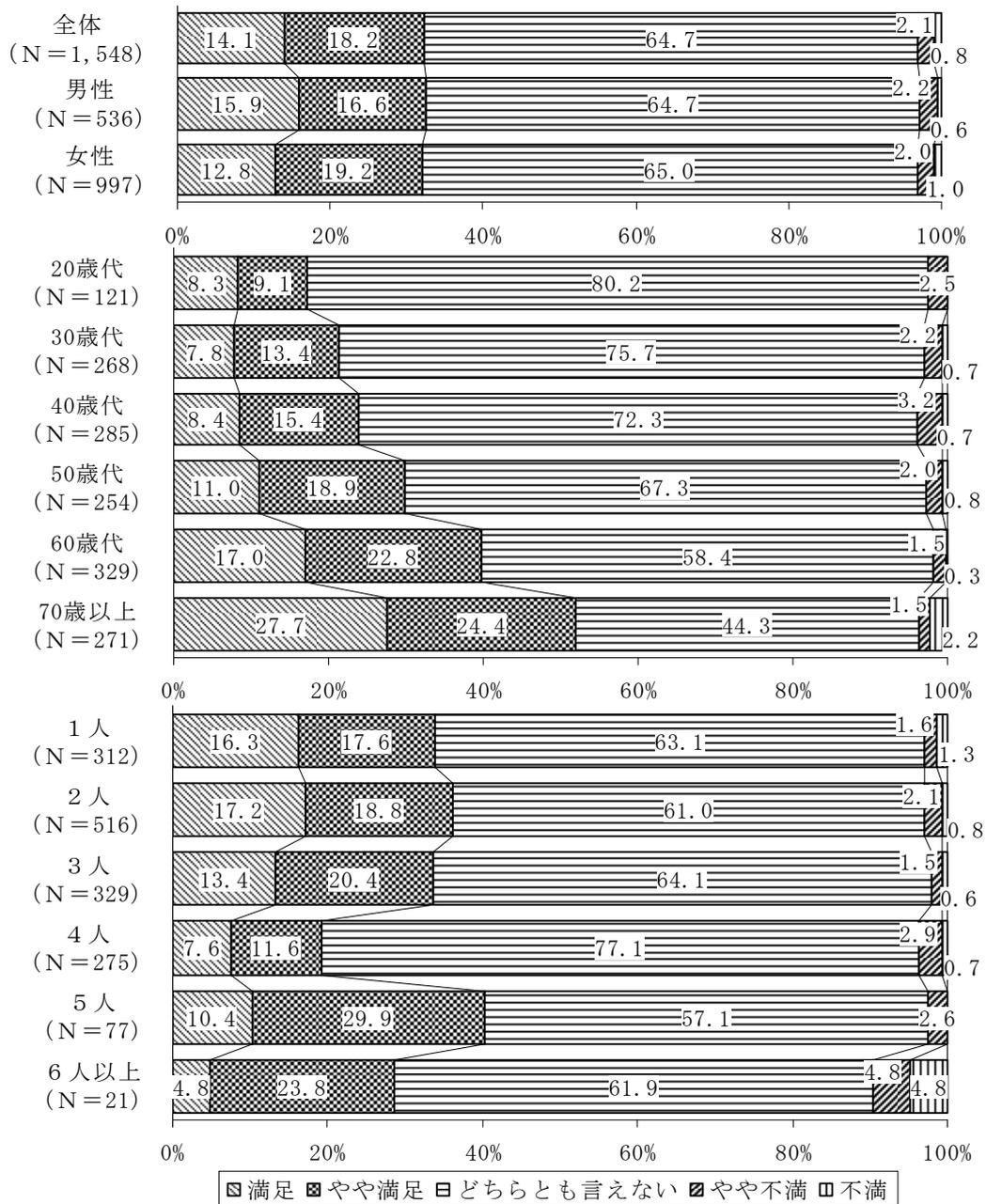
⑦ 検針時の対応

満足しているお客さまは、年齢層の高い世代ほど多い

「検針時の対応」については、「電話対応」の場合と比較すると「満足」「やや満足」の割合は高い。

属性別にみると、「電話対応」の場合と同じように、「満足」「やや満足」の割合は、性別であまり違いはないが、年齢別では年を経るほど高くなる傾向があり、また世帯人数別では1人～3人の世帯と5人の世帯で高くなっている。

図表 II-32 検針時の対応に関する満足度

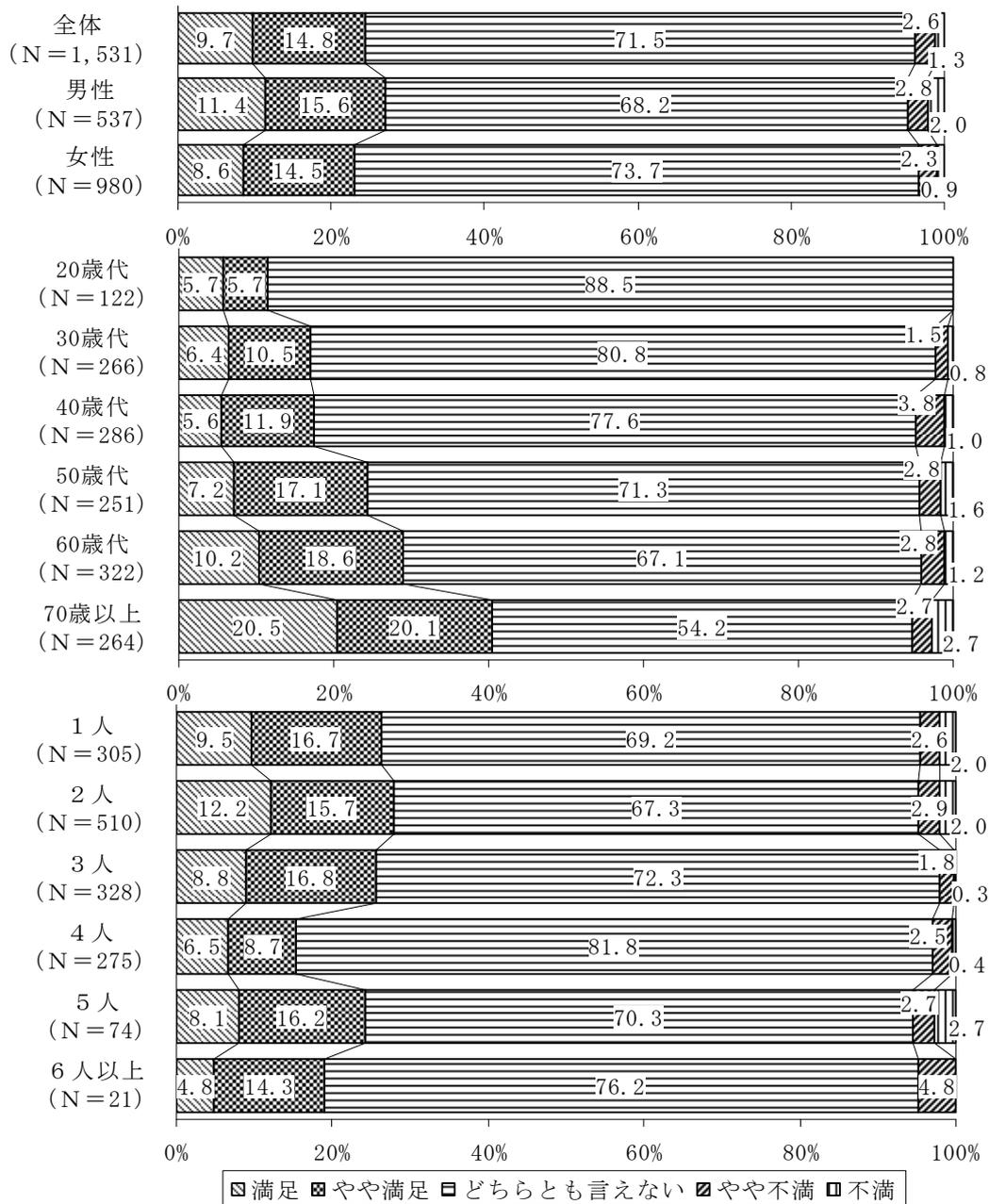


⑧ 工事現場での対応

満足しているお客さまは、年齢層の高い世代ほど多い

「工事現場での対応」については、「窓口対応」の場合と似ている。「満足」「やや満足」の割合は女性で低く、年齢別では年を経るほど高くなる傾向があり、世帯人数別では1人～3人の世帯と5人の世帯で高くなっている。

図表 II-33 工事現場での対応に関する満足度



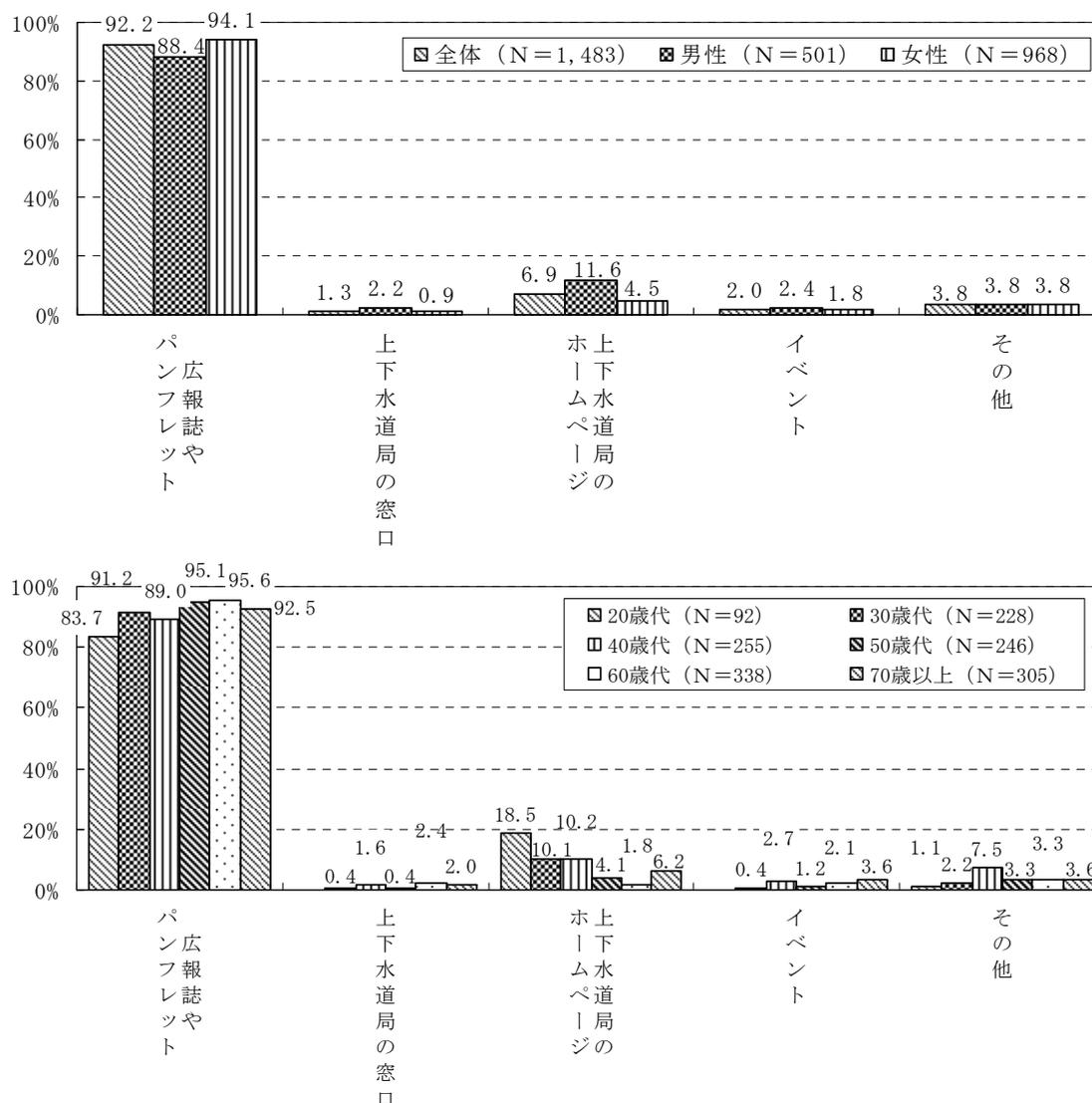
(3) 上下水道に関する情報の入手方法

9割以上のお客さまが、「広報誌やパンフレット」から情報を得ている

上下水道に関する情報の入手方法は、「広報誌やパンフレット」の割合が92.2%となっている。

性別にみると、「広報誌やパンフレット」では女性の割合が高く、「上下水道局のホームページ」では男性の割合が高い。また年齢別では、年を経るほど「広報誌やパンフレット」の割合が高くなり、若くなるほど「上下水道局のホームページ」の割合が高くなる傾向にある。

図表 II-34 上下水道に関する情報の入手方法(複数回答)



【その他 (57件)】

- ・水道料金や管理組合からのお知らせ
- ・情報を入手する機会がない／特に入手していない など

(4) 水道・下水道について、提供してほしい情報

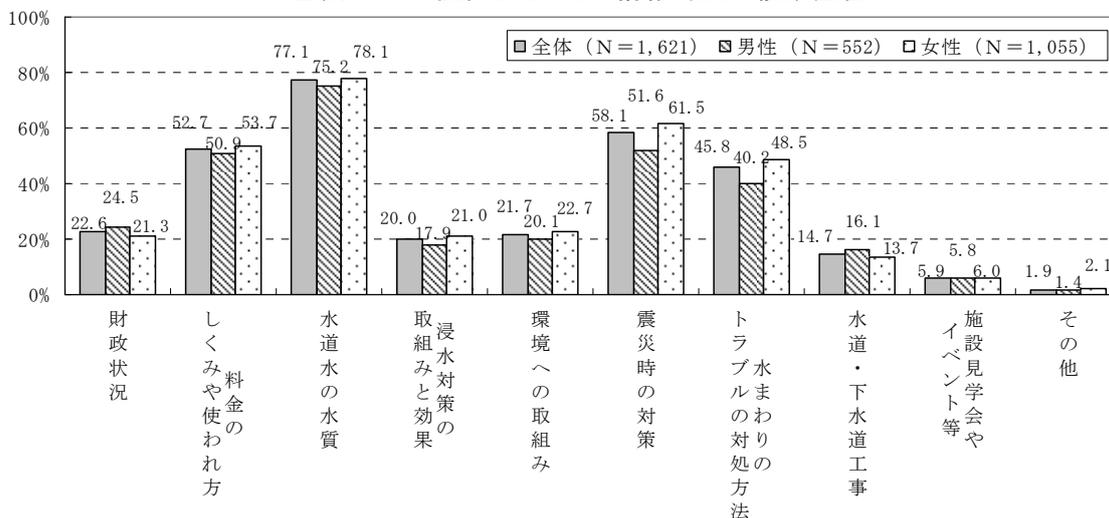
「水道水の水質」に関する情報提供を望むお客さまが多い

提供してほしいと考えている情報は、「水道水の水質」の割合が77.1%と最も高く、続いて「震災時の対策」58.1%、「料金のしくみや使われ方」52.7%、「水まわりのトラブルの対処方法」45.8%となっている。

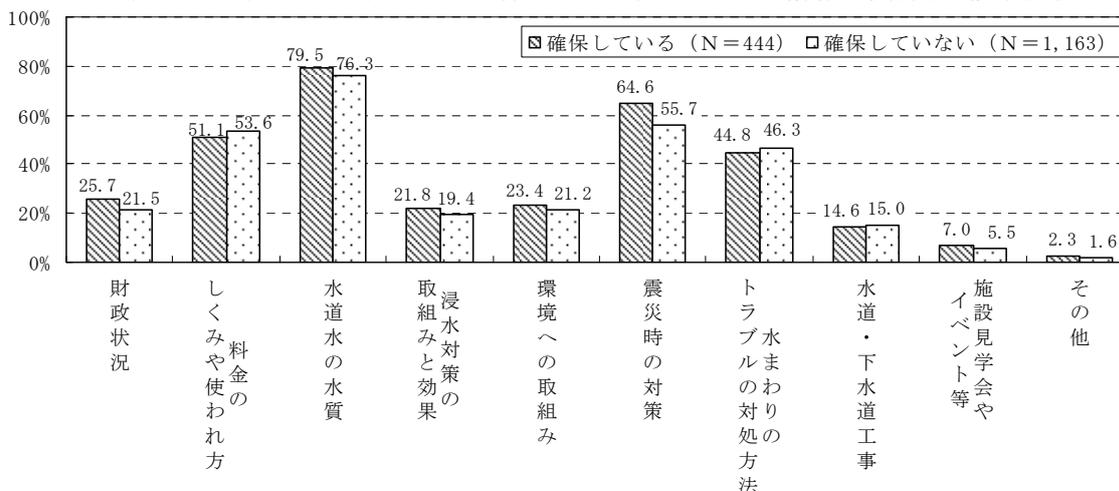
属性別にみると、性別では男性より女性が全般的に情報提供への期待が高く、年齢別では若くなるほど「料金のしくみや使われ方」の割合が高く、年を経るほど「水道水の水質」の割合が高くなる傾向にある。また、「震災時の対策」「水まわりのトラブルの対処方法」の割合は40歳代、50歳代で高くなっている。

なお、非常用生活用水の確保状況と提供してほしい情報との関係性をみると、「確保している」人ほど「震災時の対策」の割合が高い。

図表 II-35 提供してほしい情報(性別・複数回答)



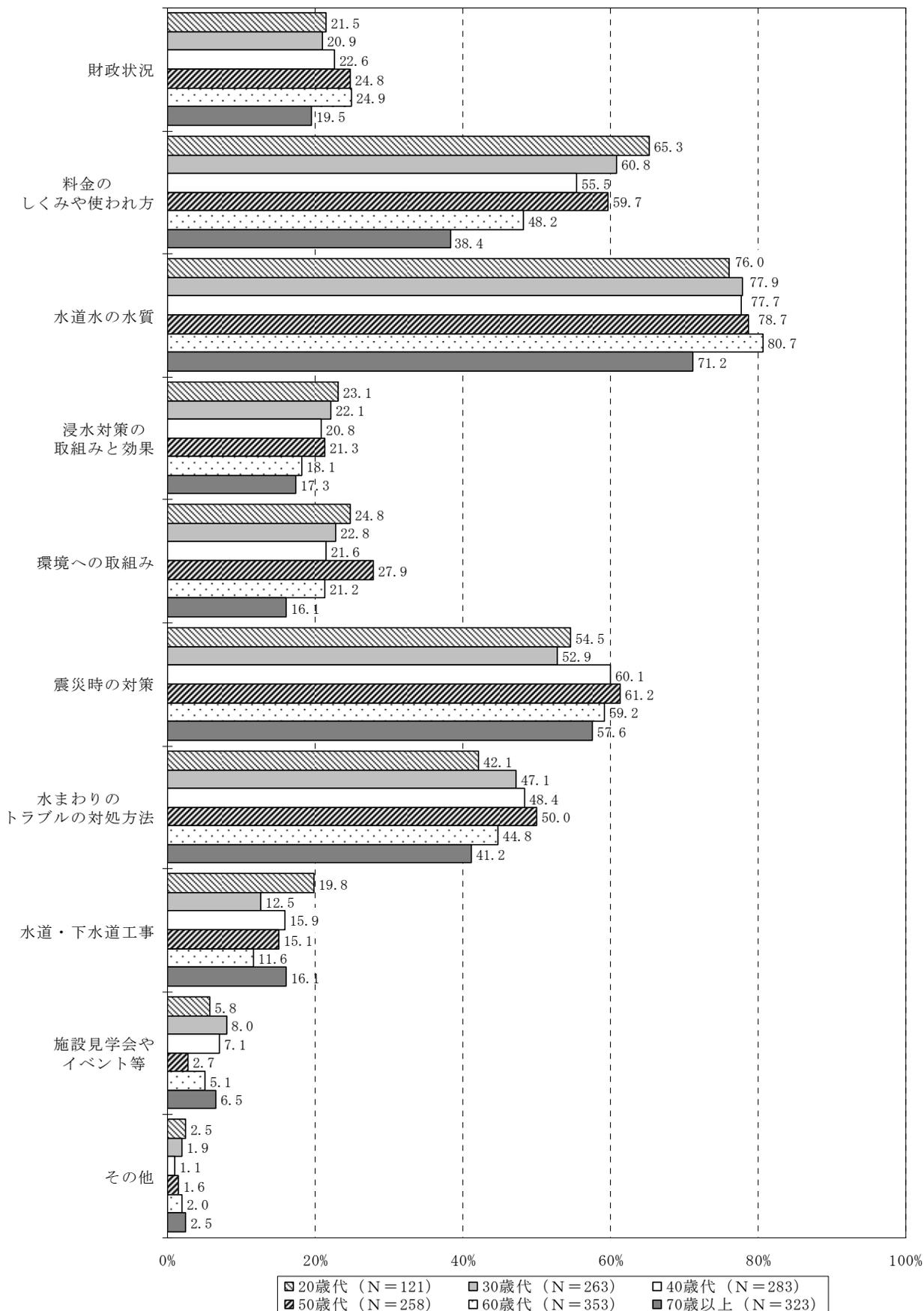
図表 II-36 非常用生活用水の確保状況と提供してほしい情報の関係性(複数回答)



【その他 (30件)】

- ・安心して修理を依頼できる業者と修理料金
- ・水道管の老朽化や汚れに関する情報 など

図表 II-37 提供してほしい情報(年齢別・複数回答)



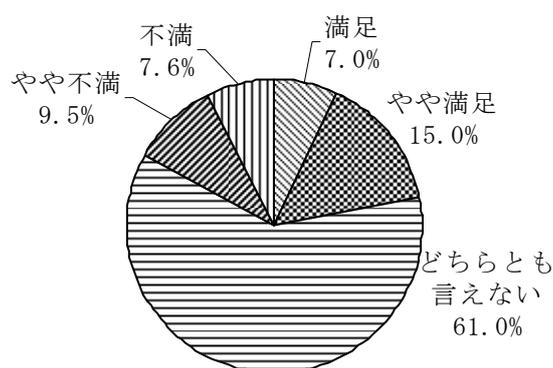
8. 民間業者について

(1) 民間業者の対応に関する満足度

上下水道局の対応等と比べ、不満を感じるお客さまが多い

自宅の水まわりの修繕をする民間業者の対応については、「満足」の割合が7.0%、「やや満足」の割合が15.0%である一方、「不満」7.6%、「やや不満」9.5%となっており、「窓口対応」や「工事現場での対応」等と比較して、「不満」「やや不満」の割合が高い。

図表 II-38 民間業者の対応についての満足度



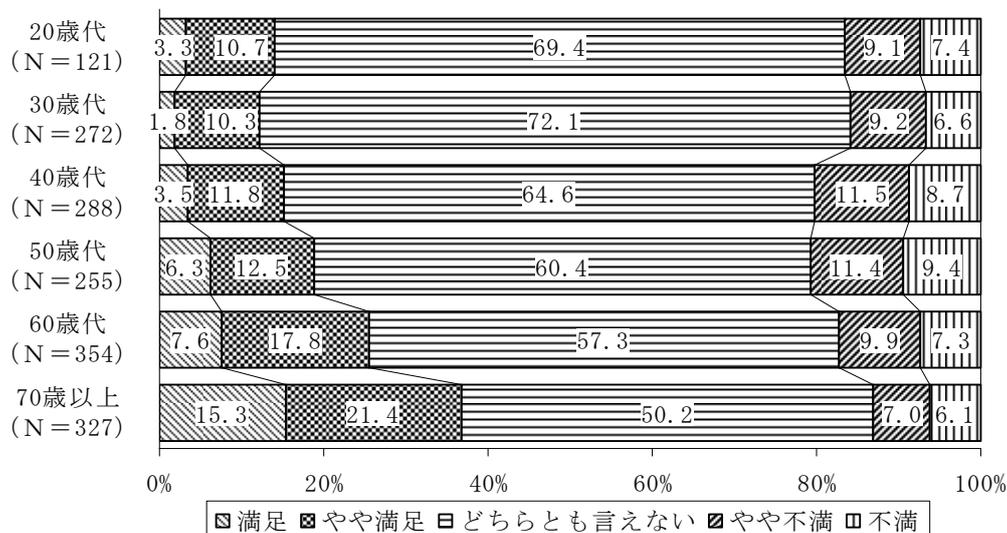
(2) 属性別に見た民間業者の対応に関する満足度

不満を感じるお客さまは、40～50歳代が多い

民間業者の対応については、年齢層が高くなるほど「満足」「やや満足」の割合が高くなり、60歳代で25.4%、70歳以上で36.7%となっている。

一方、「不満」「やや不満」は40歳代、50歳代が高い。

図表 II-39 民間業者の対応に関する満足度(年齢別)



9. 総合評価について

(1) 水道事業について

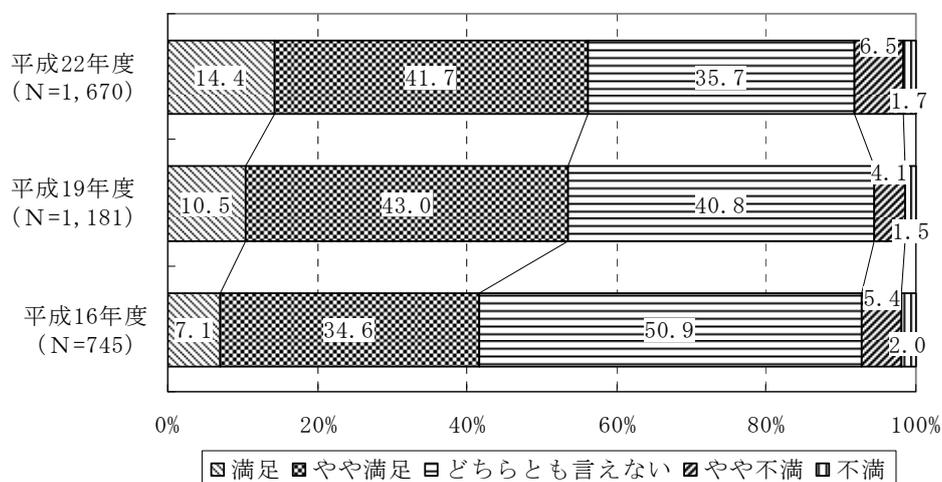
① 満足度に関する経年比較

水道事業に総合的に満足しているお客さまは、これまでよりも増えている

水道事業の総合満足度については、「満足」「やや満足」の割合が 56.1%となっている。前回調査の 53.5%に比べ 2.6 ポイント向上している。

一方、「不満」「やや不満」の割合も若干であるが前回調査より高くなっていることに留意する必要がある。

図表 II-40 水道事業に関する総合満足度と経年比較



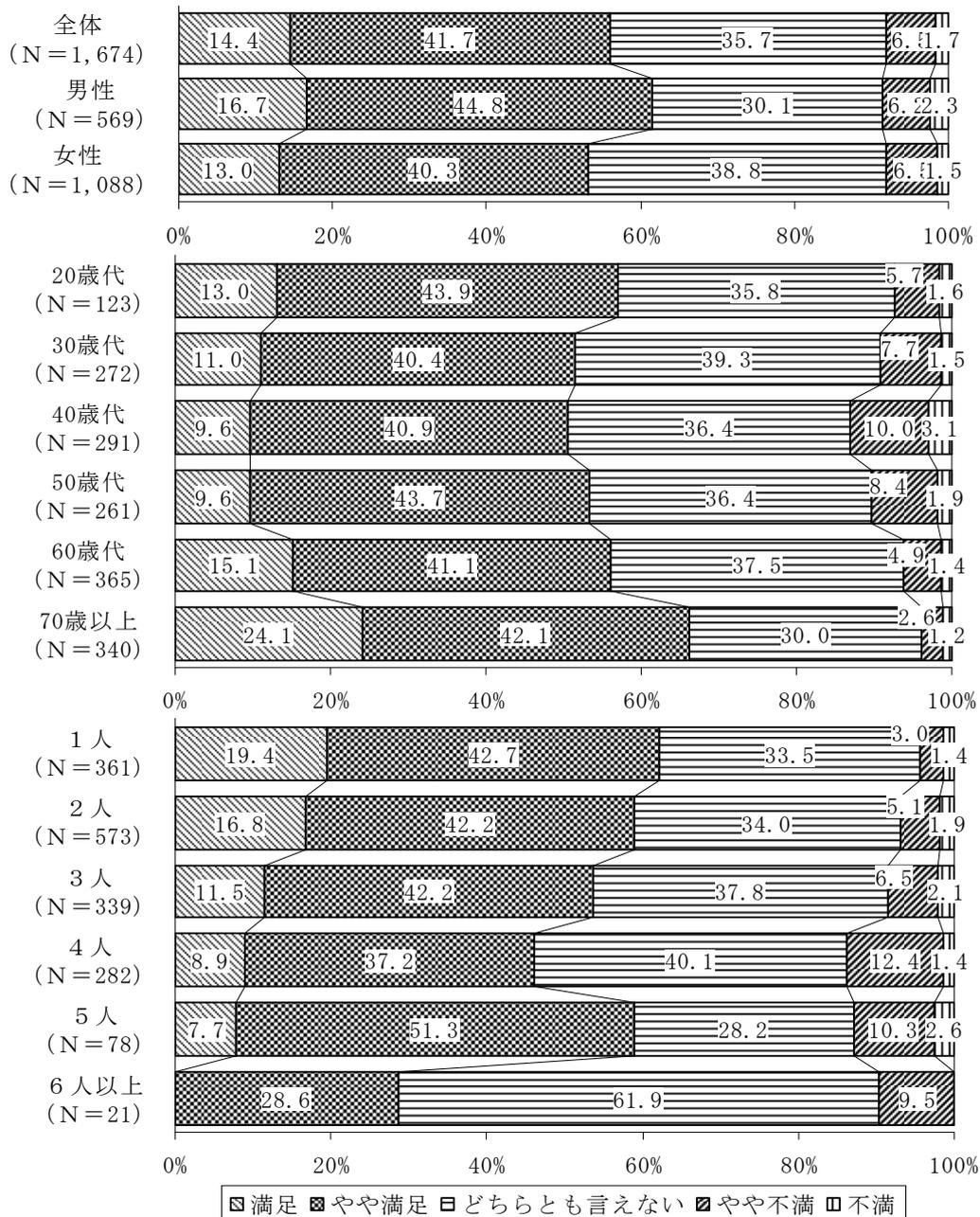
(注) 平成16年度、平成19年度ともに無回答を除いた構成比を求め、今回調査と比較している。

② 水道事業に関する属性別満足構造

満足しているお客さまは、男性、少人数世帯が多い

水道事業の満足度を属性別にみると、性別では女性より男性で「満足」「やや満足」の割合が高い。年齢別では、40歳代、50歳代で「不満」「やや不満」の割合が高くなっている。世帯人数別では、人数が多くなるほど「満足」「やや満足」の割合が低くなる傾向がある。

図表 II-41 属性別満足構造(総合評価・水道事業)



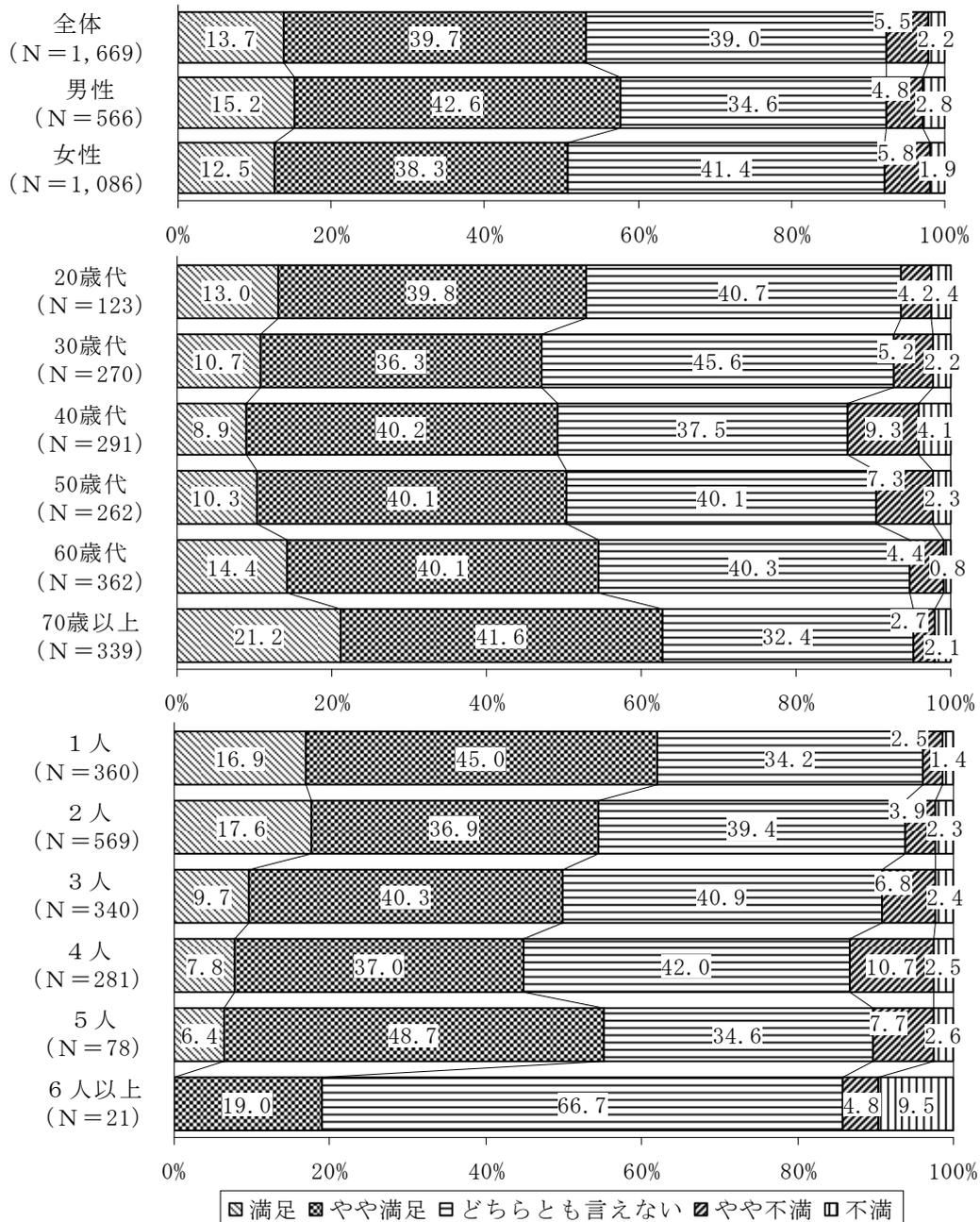
(2) 下水道事業について

5割を超えるお客さまが、下水道事業に総合的に満足している

下水道事業の満足度については、「満足」「やや満足」の割合が 53.4%となっている。

属性別にみると、水道事業の場合とほぼ同じ傾向となっており、性別では女性より男性で「満足」「やや満足」の割合が高く、世帯人数が少なくなるほど高くなる傾向がある。また年齢別では、40歳代、50歳代で「不満」「やや不満」の割合が高くなっている。

図表 II-42 属性別満足構造(総合評価・下水道事業)



(3) 上下水道局に対するご意見・ご要望

本調査では、上下水道局に対して 382 件のご意見・ご要望が寄せられた。

▶ 情報提供・PR活動（90 件）

- ・水質に関する情報を定期的に公表してほしい。
- ・料金のしくみや使用について情報を提供してほしい。
- ・水道に対して、緊急事態が応じた時、市の水道局がどのように対応してくれるのか、例えば緊急時の連絡方法など広報していただければありがたい。
- ・上下水道局の情報を分かりやすく、何に取り組んでいるか教えてほしい。
- ・水まわりを修繕する優良な民間業者を教えてほしい。
- ・下水道に関することは何も知らなかった。もう少し下水道に関するPRもあったほうがよいと思う。 など

▶ 上下水道料金（68 件）

- ・生活していく上で一番必要なので、もう少し料金を安くしてほしい。
- ・水道料金は使用水量が極端に少ない時でも基本料金が高いので、あまり変わらないのが残念。
- ・近隣市町村の方と（同じ様な住宅形態）比較すると豊中市は上水道が高い様に思える。
- ・水道料金は他の公共料金と同じように1ヶ月ごとにしてほしい。
- ・低所得者・高齢者への割引などがほしい。
- ・下水道料金が、上水道料金の50%として決められているのがなぜなのかわからない。 など

▶ 水道水の水質（64 件）

- ・水道の水はおいしくなったと思う。
- ・水道水の水質をもっと良くして安全に飲めるようにしてほしい。
- ・変な臭いがする。水道管又は受水槽に問題があるような気がするので、蛇口からの水質も調べてほしい。
- ・受水槽式給水の為だと思うが、夏の時期（7月～9月）、時々マンションで水がなま温かく感じ、違和感を覚える事が多くある。
- ・受水槽の水質について、分譲・賃貸問わず立入検査をしてほしい。 など

▶ トラブル、相談時の対応強化（30 件）

- ・水トラブル時のために安心して依頼出来る業者をリストアップしてほしい。
- ・何かあった場合に早急に対応して下さることを希望する。
- ・水回りの修繕をする民間業者に、高額修理費を取られることが回りでも多い。正規の業者リストが載っているシールなどがほしい。
- ・水のトラブル時、安心な業者を教えてほしい。また、標準料金をホームページ等で公開してほしい。
- ・漏水の場合には相談にのってほしい。 など

- **料金支払方法（23件）**
 - ・クレジットカードで料金が支払いできるようにしてほしい。
 - ・水道料金を口座振替にしたいが、手続を銀行まで行かないと出来ないのが不便。インターネット上で申込みできるようにお願いしたい。 など
- **老朽化・耐震化等への対応（13件）**
 - ・古い水道管の取り替えを希望する。
 - ・定期的に古くなった水道管を入れ替えてほしい。
 - ・水道管が古くなってちゃんと新しいのに替えないと地震などのライフラインが心配。 など
- **水道に関する意識の変化（13件）**
 - ・アンケート調査に関与したお陰で上下水道に対する関心が深まった。
 - ・節水に心がけて生活していきたい。
 - ・災害時のトラブルには不安があり、各自の備えも必要だと、このアンケートを書きながら改めて感じた。 など
- **職員への不満・要望（11件）**
 - ・以前、電話をして水道局へ伺ったところ、電話も直接対面も、上からの偉そうな口調と態度で、不愉快な思いをした。素人には分かりやすく説明してほしい。
 - ・メーターの検針に来られる人は、高齢の方が多く、「メーターの読み違い」や「水漏れ」を見逃された事があった。「定年退職者」の方を安易に検針に回された事に不安を感じている。
 - ・市民に対して民間業者の方より横柄な態度を改めてほしい。 など
- **経営努力が必要（8件）**
 - ・上下水道代金を低くする経営努力を継続的に実施していただきたい。
 - ・キャラクターにお金をかけるより、事業の広域化によりコストを下げるべき。
 - ・民営化を図るべき。 など
- **災害用備蓄水の販売を希望する（4件）**
 - ・災害用備蓄水を安く売ってほしい。PRしてほしい。 など
- **その他（感謝・お礼等含む）（125件）**
 - ・下水道事業に関して、地域によっては夏～秋にかけて、多くのボウフラや蚊が発生している所があるので、何か対策を検討してほしい。
 - ・トイレに使用する水は、浄化水でなくても良いのではないかと。雨水ぐらいのレベルで良いと思う。
 - ・年に1回は点検に来ていただければありがたい。
 - ・大阪府下の水道事業を1本化し、税のムダを削減すべき。 など

III. 顧客満足度構造の分析

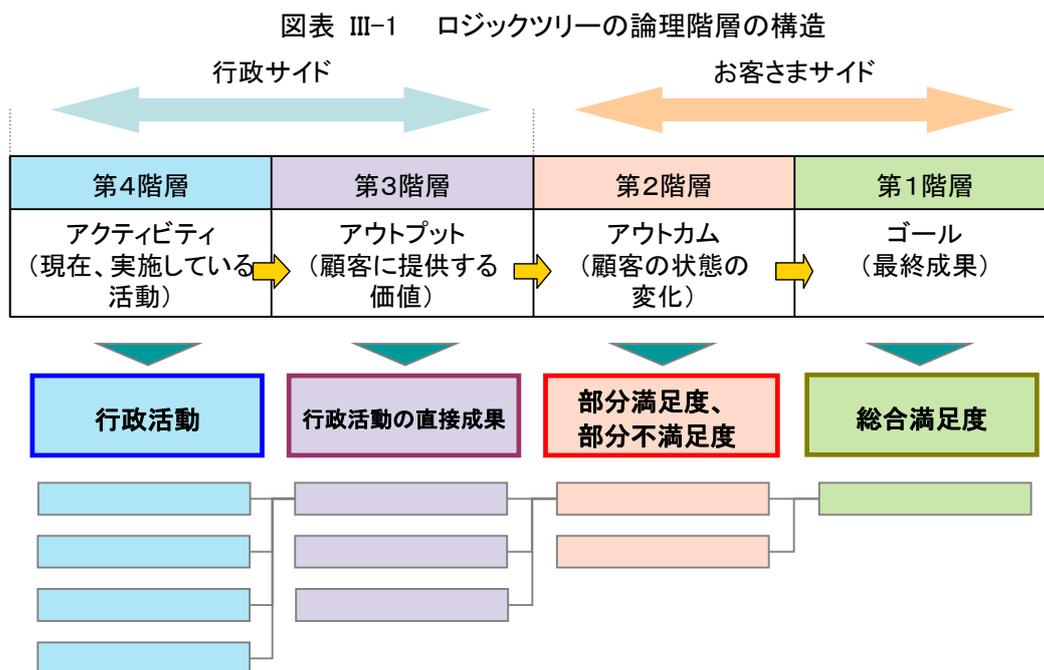
1. 分析の考え方と方法

(1) 分析の考え方

どの取組みに力を入れれば総合満足度が上昇するかがわかるよう、ロジックツリーを構築した。

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。



(資料)三菱UFJリサーチ&コンサルティング資料

(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、アウトカムに「水道水の水質」「水道・下水道の安定性」「災害等への水道・下水道の取組み」「水道料金・下水道使用料」「サービス・広報」「民間業者の対応」を設定した。

また、「サービス・広報」については、「2ヶ月に一度の水道料金の請求方法」「水道料金の支払い方法」「水道の使用の開始・中止などの各種届出の方法」「上下

水道に関する情報の提供や広報」「電話対応」「窓口対応」「検針時の対応」「工事現場での対応」の8つに区分した。

さらに、「水道水の水質」は、水質に関する満足度に効果・影響を与える要因として、「塩素が入っていること」「臭い」「水の温度」「水道管の年数」「水源の水質」「受水槽の管理（定期的清掃等）」「その他」を整理し、アウトカム全体を2層のロジック構造として整理した。

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「安心している」「安いと思う」「気にならない」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。

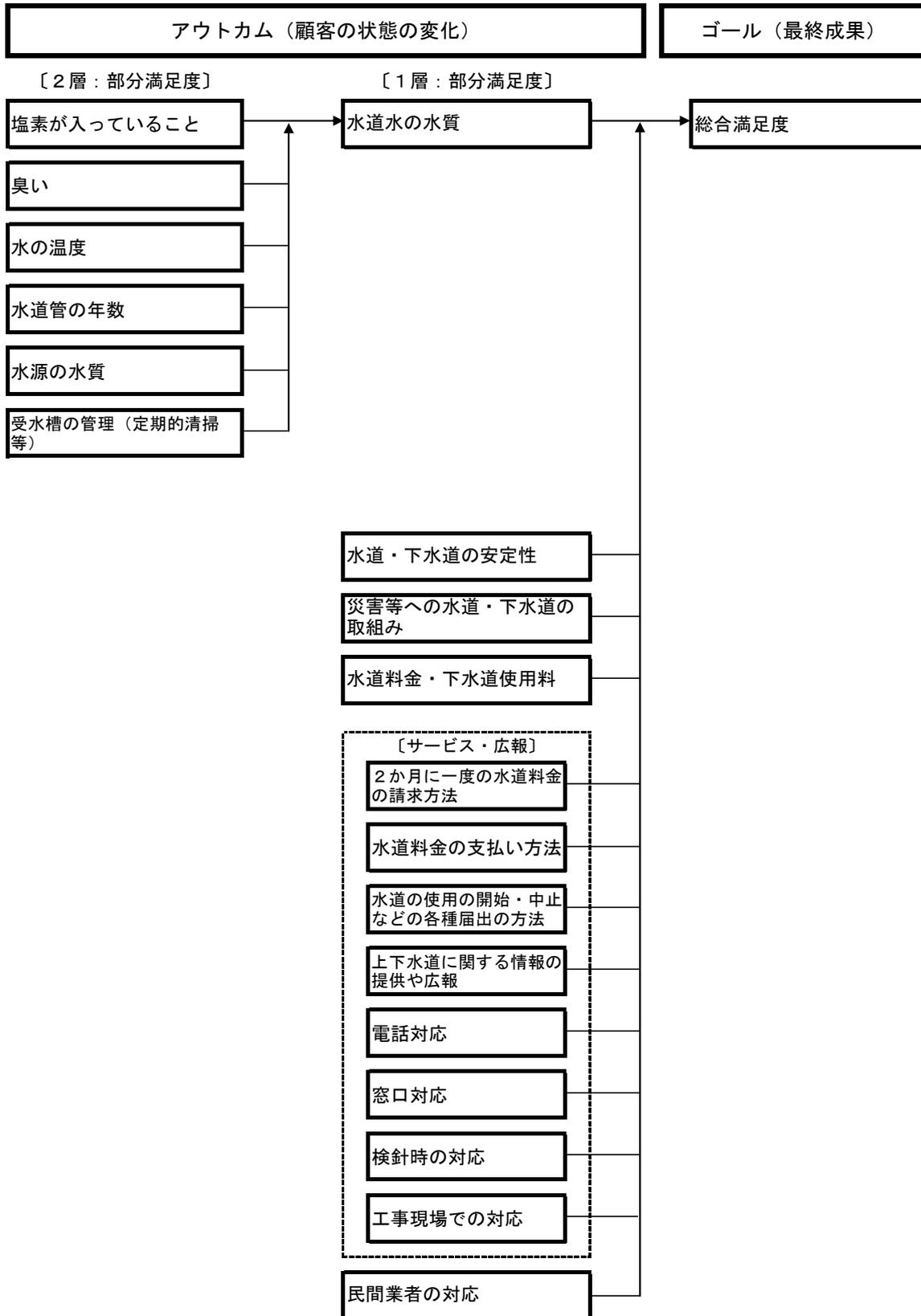
なお、水道料金・下水道使用料については、不満系統の選択肢が「高いと思う」しかないため、影響度の分析にはこの回答のみを用いている。

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。

図表 III-2 分析に用いたロジックツリー



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

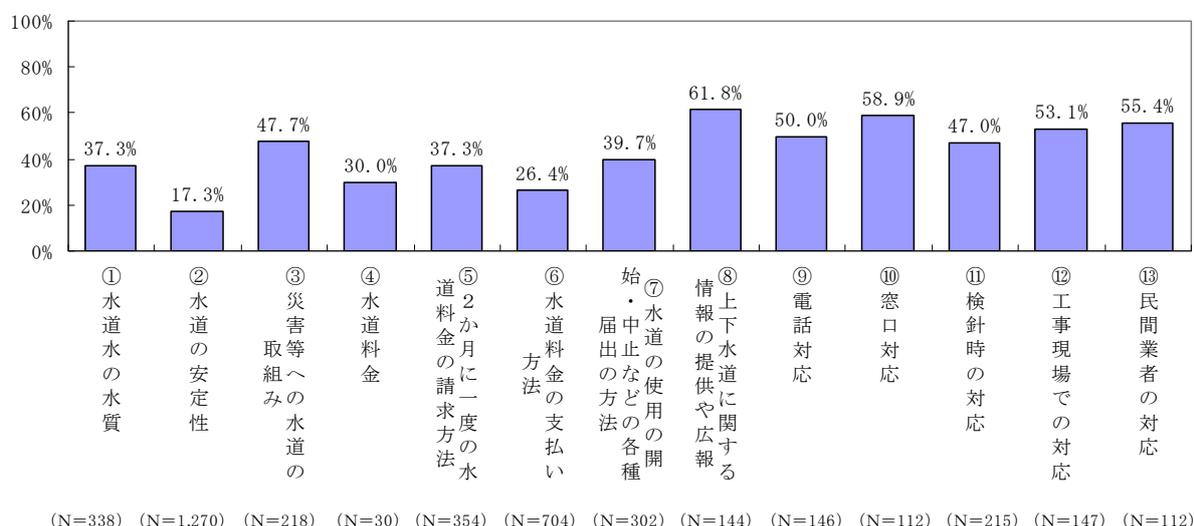
(1) 総合満足度への貢献度と部分満足度の関係性

サービス・広報や水質、災害等への取組みで総合満足度への貢献度が高い

総合満足度への貢献度は「上下水道に関する情報の提供や広報」で 61.8%と最も高く、続いて「窓口対応」58.9%、「民間業者の対応」55.4%、「工事現場での対応」53.1%、「電話対応」50.0%となっている。これらは総じてお客さまとの直接的な接点であり、部分満足度も 10%程度と低い。

また、「災害等への水道の取組み」「水道水の水質」「水道の使用の開始・中止などの各種届出の方法」についても、比較的貢献度が高く、部分満足度が低い傾向がある。

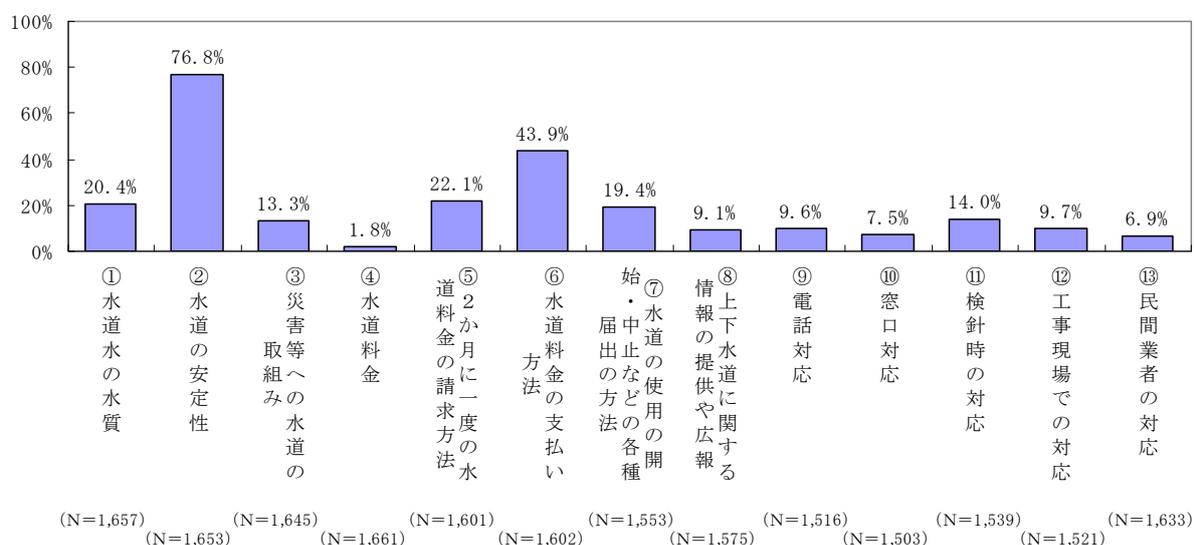
図表 III-3 水道事業に関する総合満足度への貢献度



(N=338) (N=1,270) (N=218) (N=30) (N=354) (N=704) (N=302) (N=144) (N=146) (N=112) (N=215) (N=147) (N=112)

(注) 各項目に「満足している」人のうち、水道事業全体にも「満足している」人の割合を示す

図表 III-4 各項目における部分満足度



(N=1,657) (N=1,653) (N=1,645) (N=1,661) (N=1,601) (N=1,602) (N=1,553) (N=1,575) (N=1,516) (N=1,503) (N=1,539) (N=1,521) (N=1,633)

(注) 各項目に「満足している」人の割合を示す

(2) 総合満足度への影響度と部分不満足度の関係性

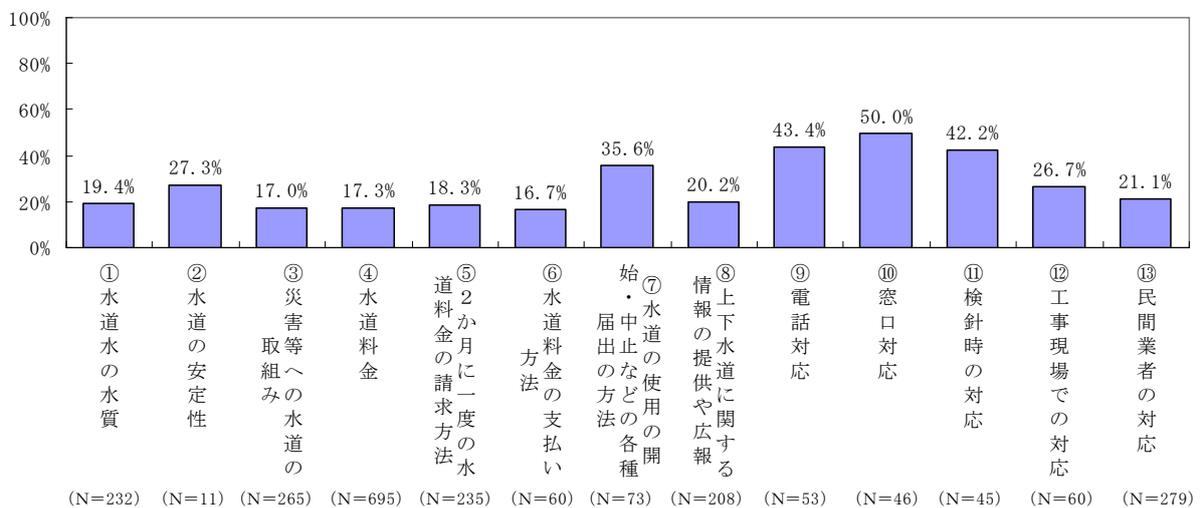
サービス・広報は、総合満足度への影響度も高い

総合満足度への影響度も、お客さまと直接的に接点を持つ項目が高くなっており、「窓口対応」で 50.0%と最も高く、「電話対応」43.4%、「検針時の対応」42.2%、「水道の使用の開始・中止などの各種届出の方法」35.6%と続いている。

これらの項目は、「部分不満足度」が十分に低いことから、重点的に対策をとる必要はないと考えられるが、総合満足度への影響度は高いため、トラブル等を起こさないよう十分な配慮が求められる。

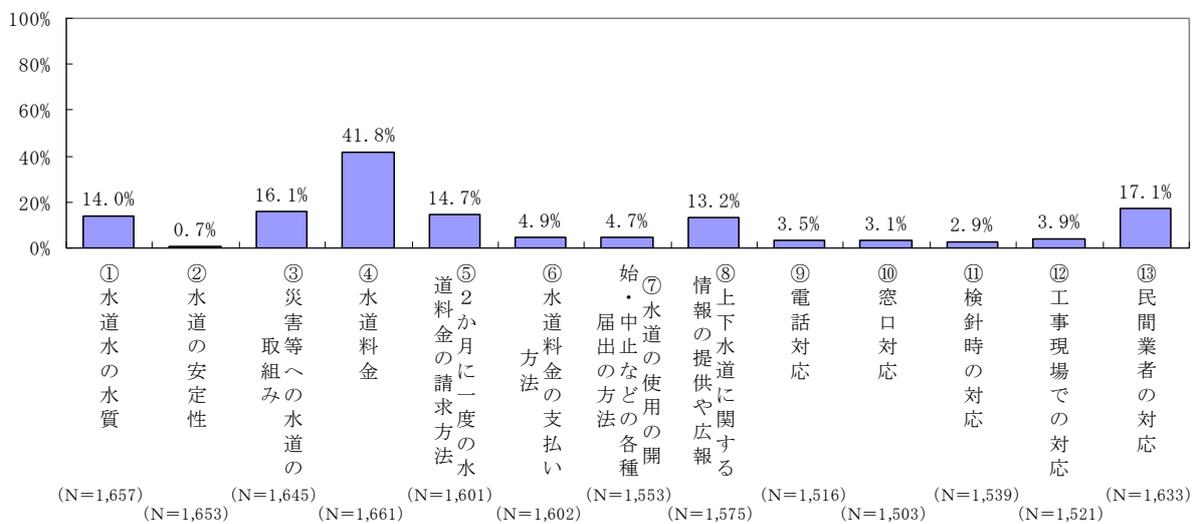
「水道料金」については、部分不満足度は 41.8%と高いものの、総合満足度への影響度は 17.3%とあまり高くない。

図表 III-5 水道事業に関する総合満足度への影響度



(注) 各項目に「やや不満・不満を感じている」人のうち、水道事業全体にも「やや不満・不満を感じている」人の割合を示す

図表 III-6 各項目における部分不満足度



(注) 各項目に「やや不満・不満を感じている」人の割合を示す

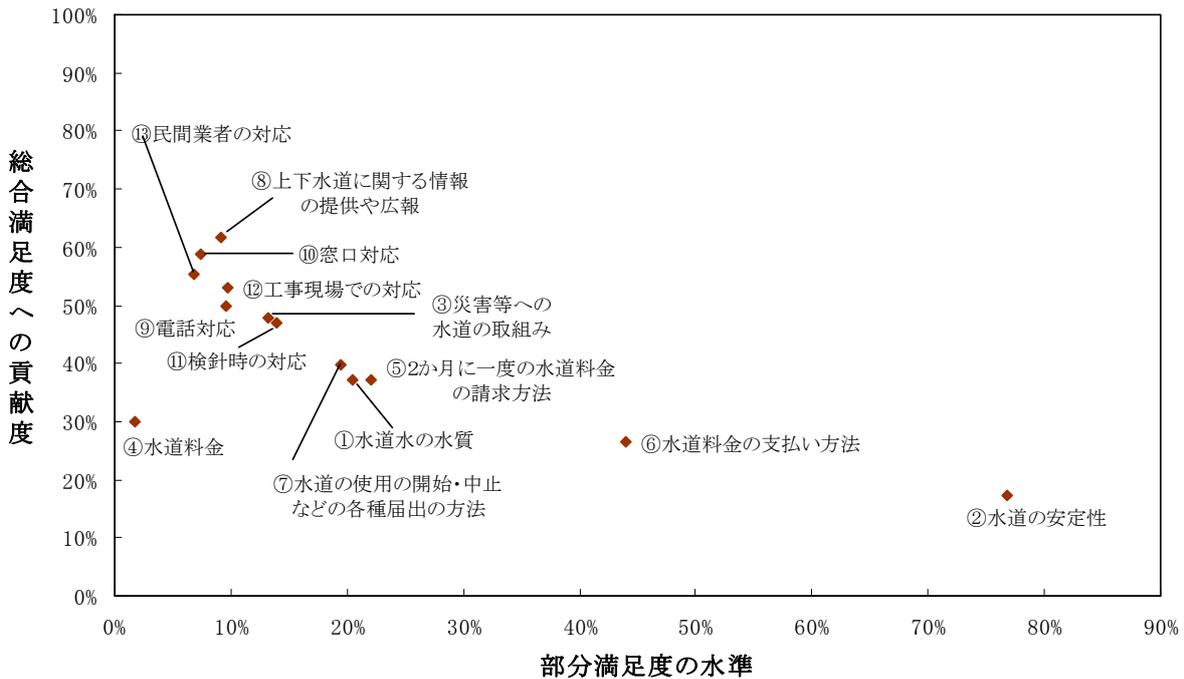
(3) 水道事業における満足度構造

総合満足度を高めるには、サービス・広報等の改善が効果的である

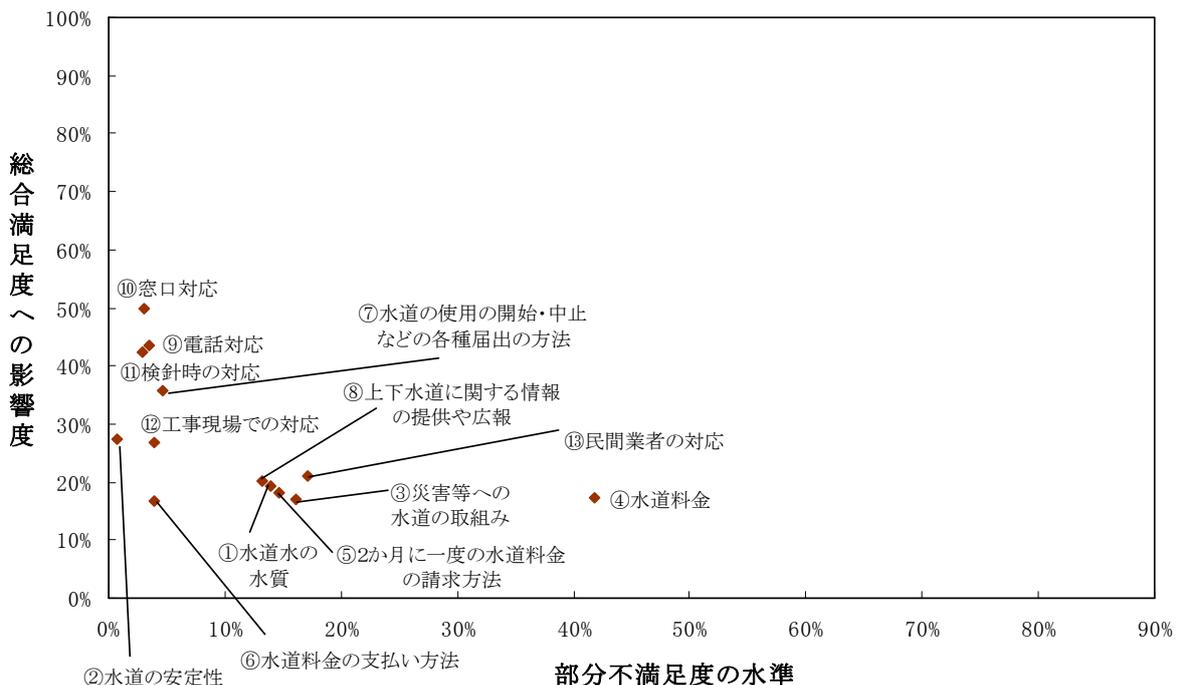
お客さまと直接的な接点を持つ「サービス・広報」は、総合満足度への貢献度が高い一方で部分満足度が相対的に低く、今後の業務改善が期待される。

また「水道水の水質」「災害等への水道の取組み」「民間業者の対応」も改善の必要性が相対的に高い。

図表 III-7 総合満足度への貢献度と部分満足度の関係性



図表 III-8 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

業務改善の期待される「水道水の水質」「災害等への水道の取組み」「サービス・広報」「民間業者の対応」について、満足度の特徴と主な改善の対象を探るため、属性別にみたものを資料編 I に示す。

① 水道水の水質

年齢層の若い世代を対象

「水道水の水質」は、年が若くなるほど部分満足度が低く、部分不満足度が高くなる傾向がある。

総合満足度への貢献度は全般的に高いことから、比較的の部分満足度が低く、また部分不満足度の高い、年齢層の若い世代を対象に改善を図っていくのが効果的である。

② 災害等への水道の取組み

お客さま全体を対象

「災害等への水道の取組み」については、部分満足度は全般的に低い。

高齢者や少人数世帯の貢献度が高く、効果的ではあるが、全般的に総合満足度への貢献度が高いことから、お客さま全体を対象に取り組むのが効果的である。

③ サービス・広報

お客さま全体を対象とするも、特に効果の高い年齢層の高い世代を対象

「サービス・広報」は、全般的に総合満足度への貢献度が高く、お客さま全般を対象にするのが望ましいが、特に貢献度の高い年齢層の高い世代を対象とした対策がより効果的である。

また、「2か月に一度の水道料金の請求方法」については、世帯人数が多くなるほど部分満足度が低く、部分不満足度が高くなる傾向があることから、世帯人数の多い世帯を対象にした改善が求められる。

④ 民間業者の対応

お客さま全体を対象とするも、特に30～50歳代を対象

「民間業者の対応」については、全般的に総合満足度への貢献度が高く、部分満足度が低いことから、お客さま全体を対象とするのが望ましいが、特に30～50歳代で総合満足度への貢献度が低く、影響度が高いことから、不満を抑制する対策が求められる。

図表 III-9 属性別にみた満足度の特徴と主な改善の対象

主な改善の対象	属性別特性	アウトカム	目標
<ul style="list-style-type: none"> ・ 年齢層の低い世代 ・ 40～50歳代の不満の抑制 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 低い年齢層の部分満足度が低く、また不満度が高い ・ 40～50歳代で総合満足度への影響度が高い 	水道水の水質	総合満足度
<ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢者 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 貢献度は高齢者ほど高く、また世帯人数の少ない世帯ほど高い 	水道水が使えること(安定性)	
<ul style="list-style-type: none"> ・ お客さま全体 ・ 40～50歳代の不満の抑制 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 部分満足度は全般的に低い ・ 40～50歳代で総合満足度への影響度が高い 	災害等への水道の取組み	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 世帯人数の多い世帯、40～50歳代の不満の抑制 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 部分不満度が全般的に高く、特に世帯人数が多くなるほど高い ・ 40～50歳代の不満度も高い 	水道料金	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 世帯人数の多い世帯 ・ 高齢者 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 世帯人数が多くなるほど部分満足度が低く、不満度が高くなる ・ 高齢者の貢献度が高い 	2か月に一度の水道料金の請求方法	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢者 ・ 世帯人数の少ない世帯 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 貢献度は、高齢者、世帯規模が小さい世帯で高い 	水道料金の支払い方法	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢者 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢者の貢献度が高い ・ 全般的に総合満足度への影響度が高い 	水道の使用の開始・中止などの各種届出の方法	
<ul style="list-style-type: none"> ・ お客さま全体（特に年齢層の高い世代） ・ 男性の不満の抑制 ・ 40～50歳代の不満の抑制(検針時) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 全般的に部分満足度は低く、貢献度は高い ・ 年齢層が高くなるほど貢献度は高い ・ 電話対応、窓口対応、検針時の対応については、世帯人数が多くなるほど貢献度が低い ・ 電話対応、窓口対応、検針時の対応、工事現場での対応については、部分満足度は十分に低いが、総合満足度への影響度は高く、特に男性で顕著 ・ 検針時の対応では40～50歳代で総合満足度への影響度が高い 	<ul style="list-style-type: none"> 上下水道に関する情報の提供や広報 電話対応 窓口対応 検針時の対応 工事現場での対応 	
<ul style="list-style-type: none"> ・ お客様全体 ・ 特に30～50歳代 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 行政に比べ、部分不満度が高い ・ 特に30～50歳代で総合満足度への貢献度が低く、影響度が高い 	民間業者の対応	

(注) 特に重要と考えられる項目を太い線で囲っている

3. 水道水の水質に関する満足度と諸要因の関係性

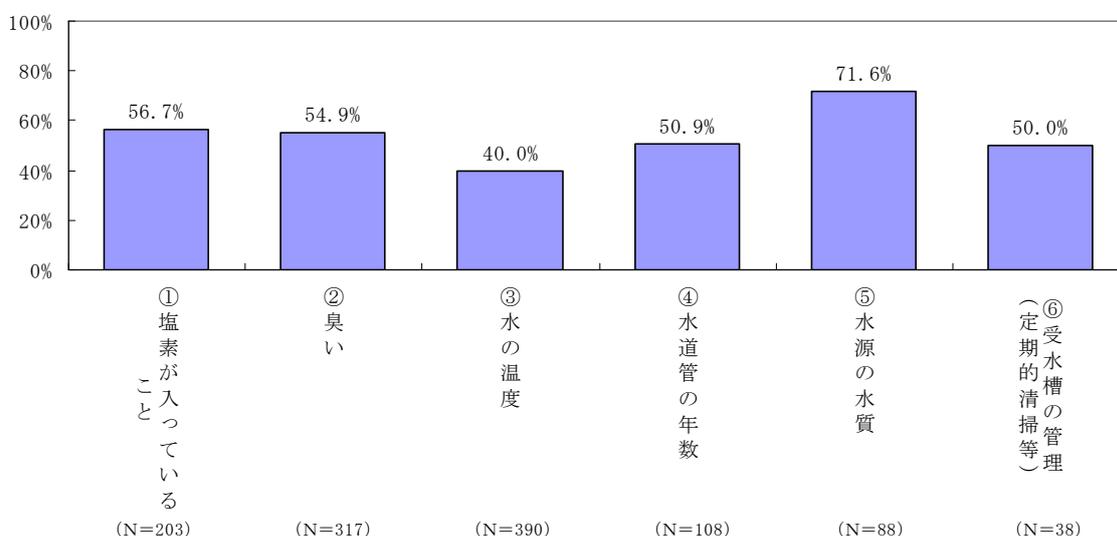
(1) 水質に関する満足度への貢献度と部分満足度の関係性

貢献度は「水源の水質」が最も高く、7割を超える

水質に関する満足度（以下水質満足度）への貢献度は、「水源の水質」が71.6%と最も高く、続いて「塩素が入っていること」56.7%、「臭い」54.9%、「水道管の年数」50.9%、「受水槽の管理（定期的清掃等）」50.0%となっている。

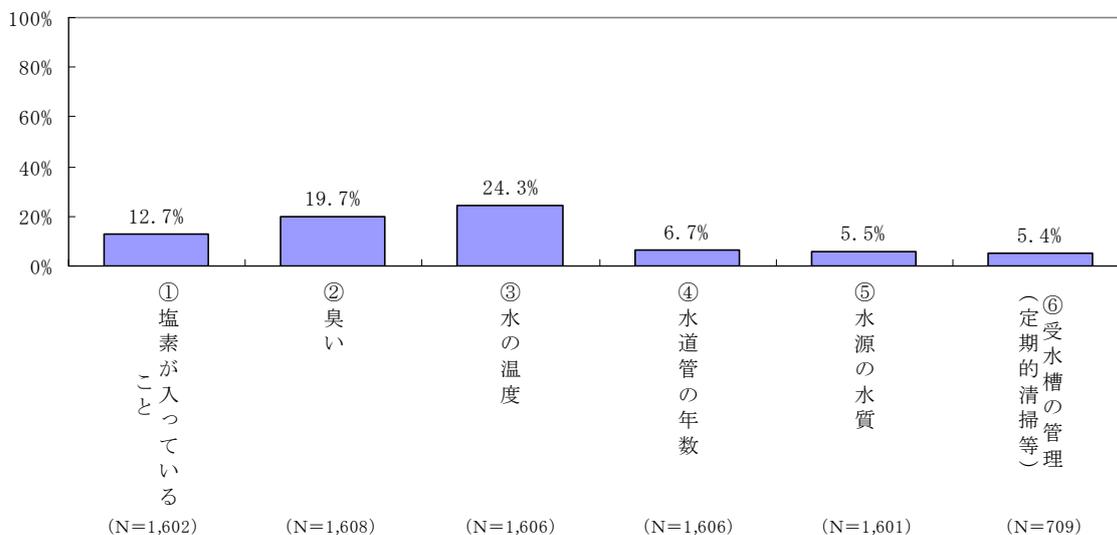
部分満足度は全般的に低く、特に「水源の水質」「水道管の年数」「受水槽の管理（定期的清掃等）」が10%未満と低い。

図表 III-10 水質に関する満足度への貢献度



(注) 各項目に「満足している」人のうち、水道事業全体にも「満足している」人の割合を示す

図表 III-11 各項目における部分満足度



(注) 各項目に「満足している」人の割合を示す

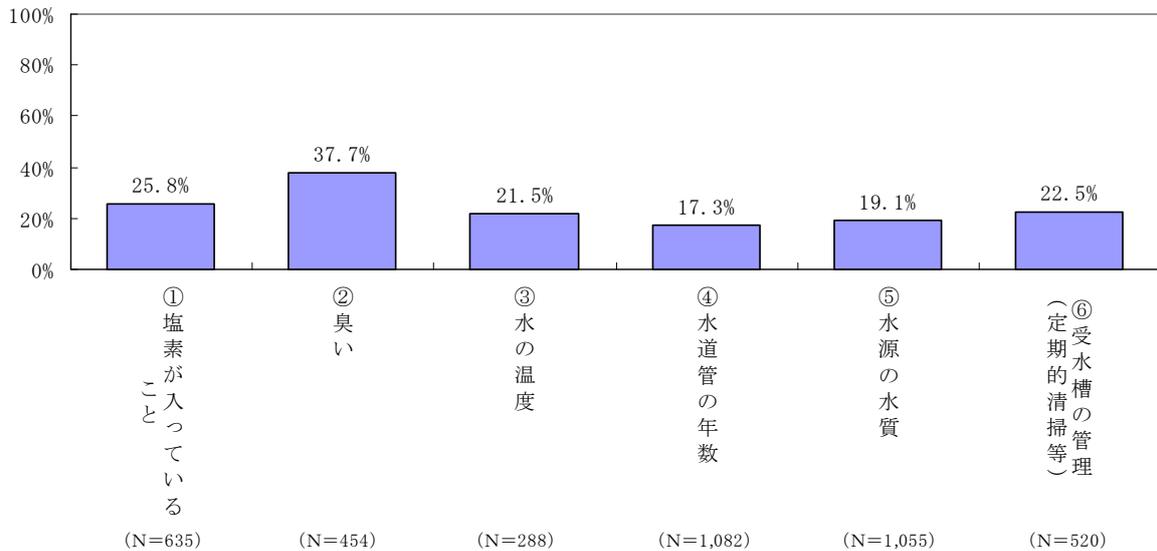
(2) 水質に関する満足度への影響度と部分不満足度の関係性

「受水槽の管理」「水道管の年数」「水源の水質」の部分不満足度が高い

水質満足度への影響度は、「臭い」が37.7%、「塩素が入っていること」が25.8%とやや高いが、他の項目は2割程度とほぼ同じである。

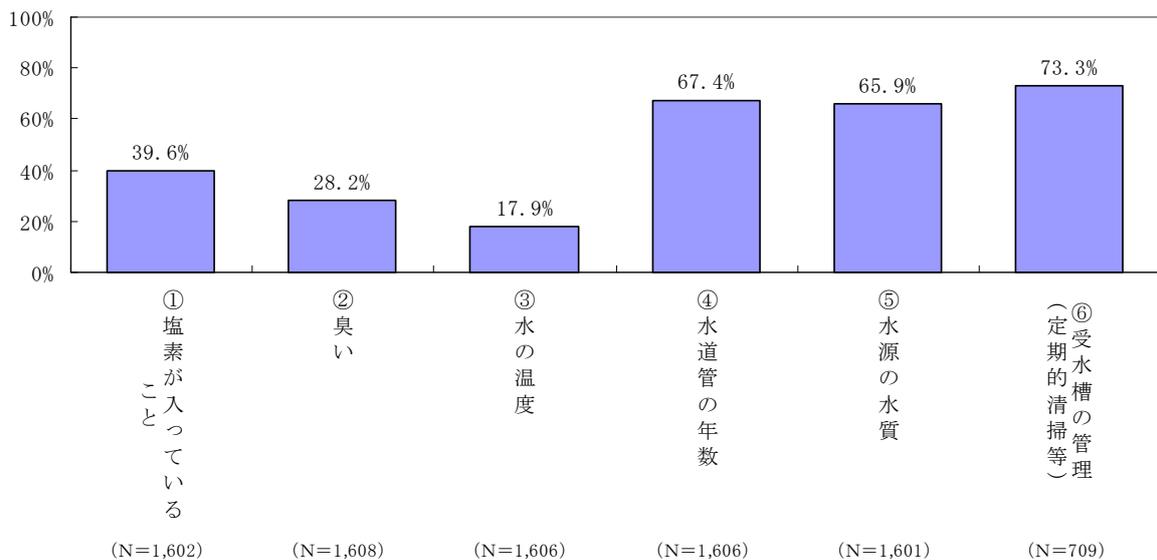
一方、部分不満足度は、「受水槽の管理（定期的清掃等）」で73.3%と最も高く、続いて「水道管の年数」67.4%、「水源の水質」65.9%、「塩素が入っていること」39.6%、「臭い」28.2%となっている。

図表 III-12 水質に関する満足度への影響度



(注) 各項目に「やや不満・不満を感じている」人のうち、水道事業全体にも「やや不満・不満を感じている」人の割合を示す

図表 III-13 各項目における部分不満足度



(注) 各項目に「やや不満・不満を感じている」人の割合を示す

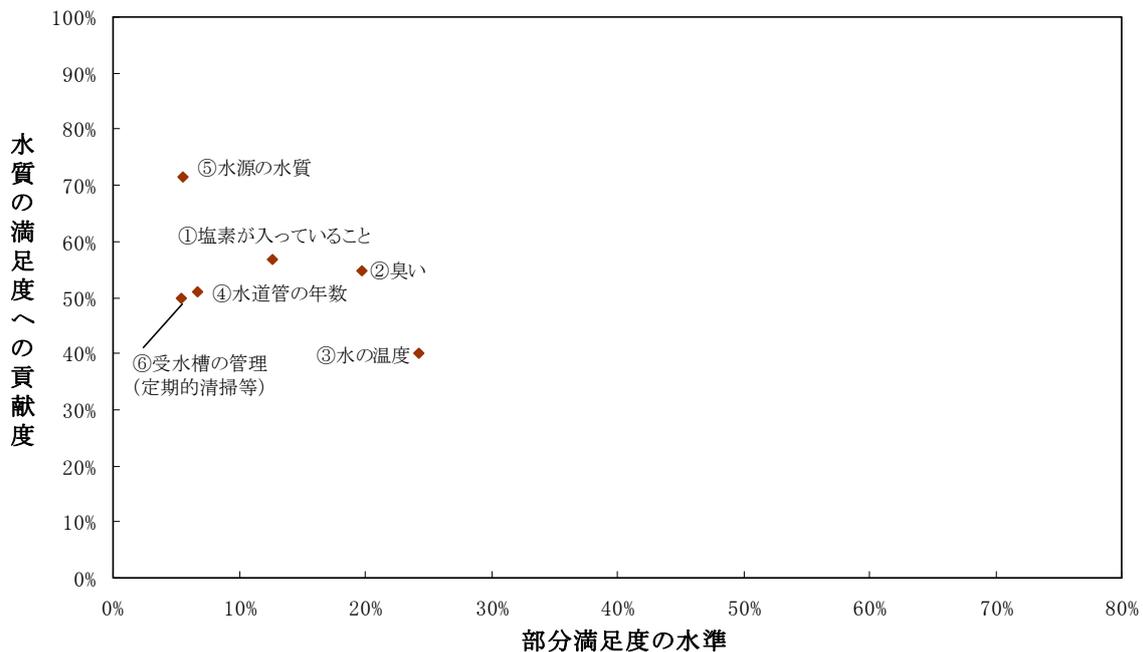
(3) 水道水の水質に関する満足度構造

特に「水源の水質」、「水道管の年数」「受水槽の管理」等の改善が効果的

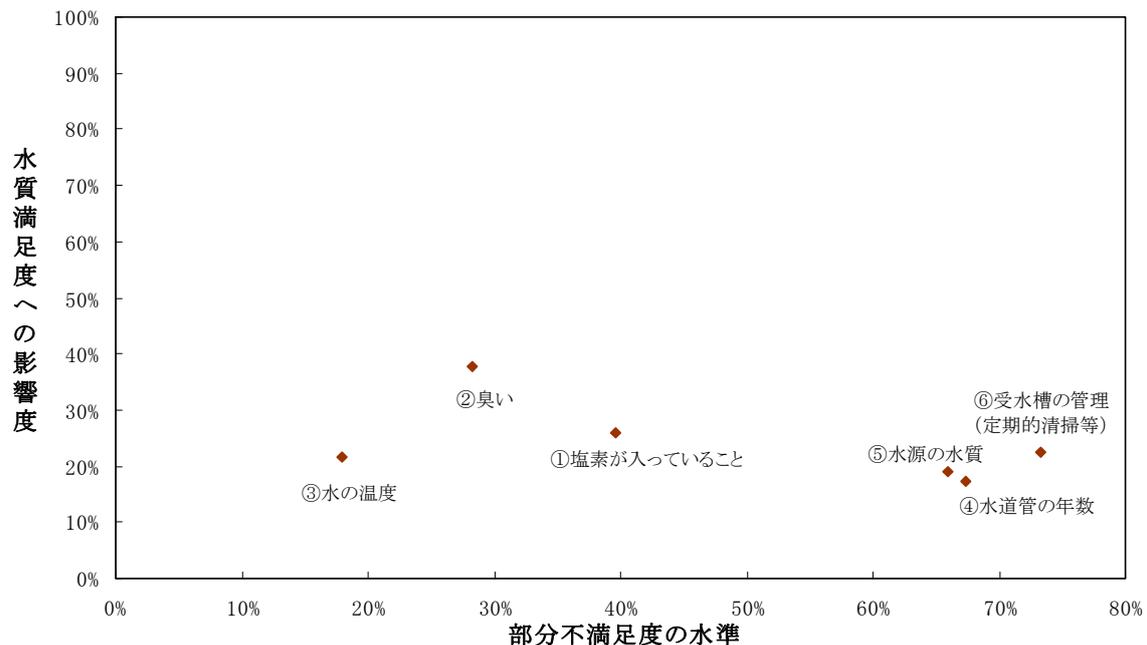
「水源の水質」は、水質満足度への貢献度が高い一方で部分満足度が低く、改善をすると効果的である。

また、「塩素が入っていること」「臭い」「水道管の年数」「受水槽の管理（定期的清掃等）」は、貢献度はほぼ同じであるものの、「水道管の年数」「受水槽の管理（定期的清掃等）」の部分満足度が低く、部分不満足度も高いことから、これらへの対策が必要である。

図表 III-14 水質に関する満足度への貢献度と部分満足度の関係性



図表 III-15 水質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

「塩素が入っていること」「臭い」「水道管の年数」「水源の水質」「受水槽の管理」について、満足度の特徴と主な改善の対象を探るため、属性別にみたものを資料編Ⅱに示す。

① 塩素が入っていることや臭い

お客さま全体を対象とするも、特に不満の高い若い世代を対象

「塩素が入っていること」や「臭い」については、属性の全般に渡って部分満足度は低く、部分不満足度が高い傾向があり、お客さま全体を対象とした改善が求められるが、特に年齢層の低い世代や女性で顕著であり、これらを対象にした対策が効果的である。

② 水道管の年数、水源の水質、受水槽の管理

お客さま全体を対象

年齢の低い世代ほど影響度は高いものの、部分不満足度が全般的にかなり高いことから、お客さま全体を対象とした対策が効果的である。

図表 III-16 属性別にみた満足度の特徴と主な改善の対象

主な改善の対象	属性別特性	アウトカム	目標
<ul style="list-style-type: none"> お客さま全体（特に年齢層の低い世代、女性） 女性の不満の抑制 	<ul style="list-style-type: none"> 部分不満足度は全般的に高く、特に年齢層の低い世代ほど高い 反対に部分満足度は全般的に低く、年齢層の低い世代ほど低い 女性の不満度が高く、総合満足度への影響度が高い 	<ul style="list-style-type: none"> 塩素が入っていること 臭い 	水道水の水質
<ul style="list-style-type: none"> 年齢層の高い世代 	<ul style="list-style-type: none"> 部分満足度、部分不満足度に属性による大きな違いはない 年齢層が高くなるほど貢献度は高い 	<ul style="list-style-type: none"> 水の温度 	
<ul style="list-style-type: none"> お客さま全体 女性、年齢層の低い世代の不満の抑制 	<ul style="list-style-type: none"> 全般的に部分不満足度が高く、部分満足度は低い 女性や年齢層の低い世代ほど、総合満足度への影響度が高い 	<ul style="list-style-type: none"> 水道管の年数 水源の水質 受水槽の管理(定期的清掃等) 	

(注) 特に重要と考えられる項目を太い線で囲っている

4. 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

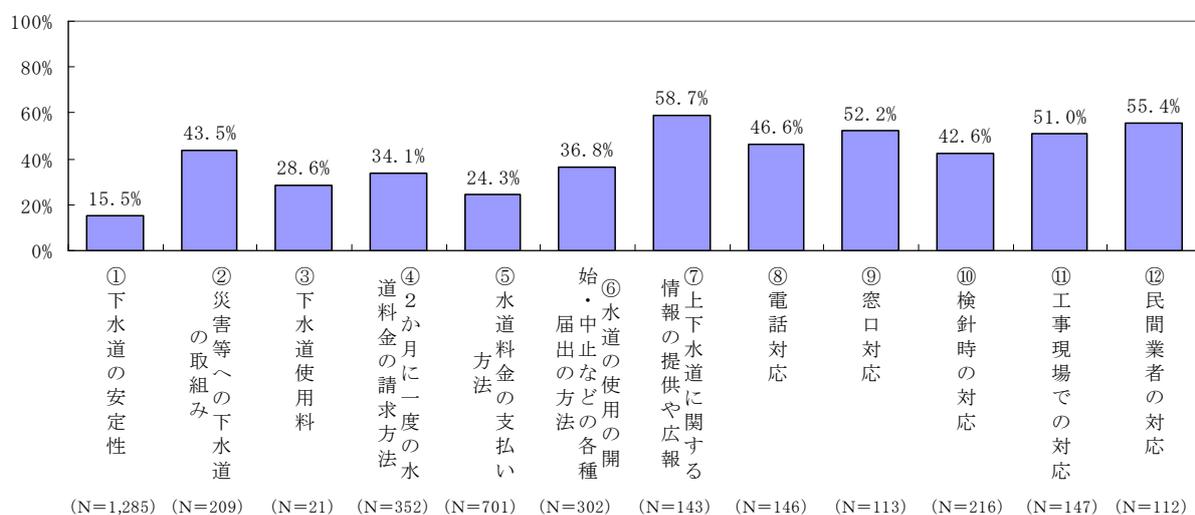
(1) 総合満足度への貢献度と部分満足度の関係性

サービス・広報や災害等への取組みで総合満足度への貢献度が高い

総合満足度への貢献度は水道の場合と同様に、お客さまとの直接的な接点で高くなっており、「上下水道に関する情報の提供や広報」で58.7%と最も高く、続いて「民間業者の対応」55.4%、「窓口対応」52.2%、「工事現場での対応」51.0%、「電話対応」46.6%となっている。これらは総じて部分満足度も10%未満と低い。

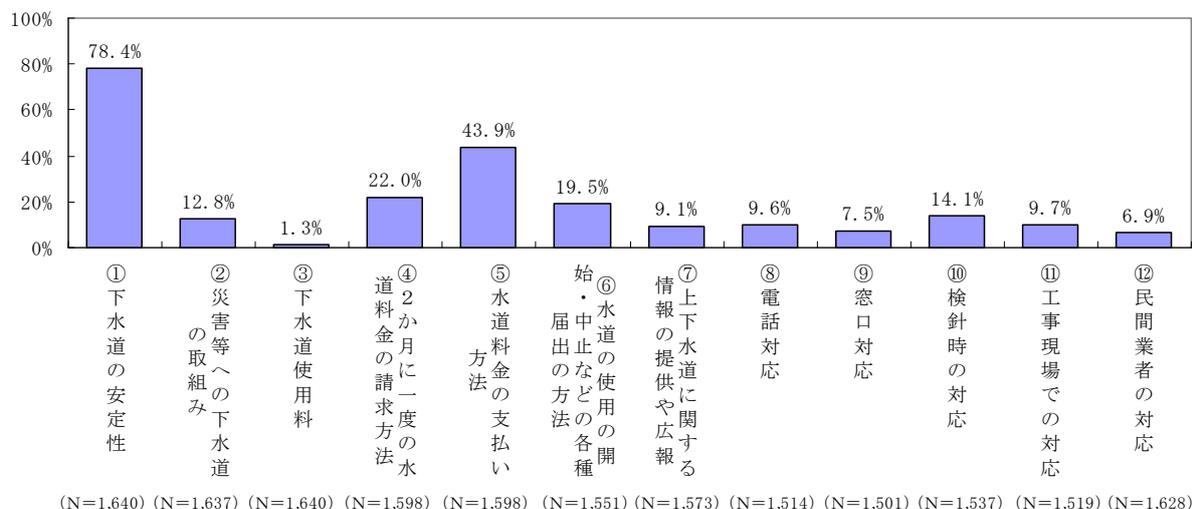
また「災害等への下水道の取組み」の貢献度が43.5%と高く、部分満足度も12.8%と低くなっている。

図表 III-17 下水道事業に関する総合満足度への貢献度



(注) 各項目に「満足している」人のうち、水道事業全体にも「満足している」人の割合を示す

図表 III-18 各項目における部分満足度



(注) 各項目に「満足している」人の割合を示す

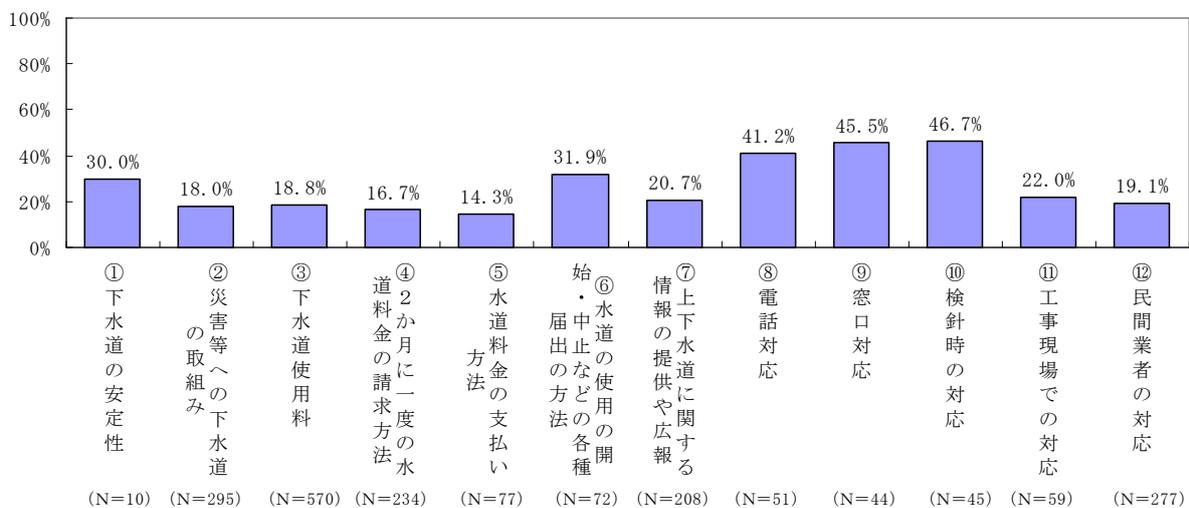
(2) 総合満足度への影響度と部分不満足度の関係性

サービス・広報は、総合満足度への影響度も高い

総合満足度への影響度も、水道と同じ傾向にあり、お客さまと直接的に接点を持つ項目で高くなっており、「検針時の対応」で46.7%と最も高く、続いて「窓口対応」45.5%、「電話対応」41.2%となっている。これらの部分不満足度は3%程度しかなく、重点的な対策は特に必要ないと考えられる。

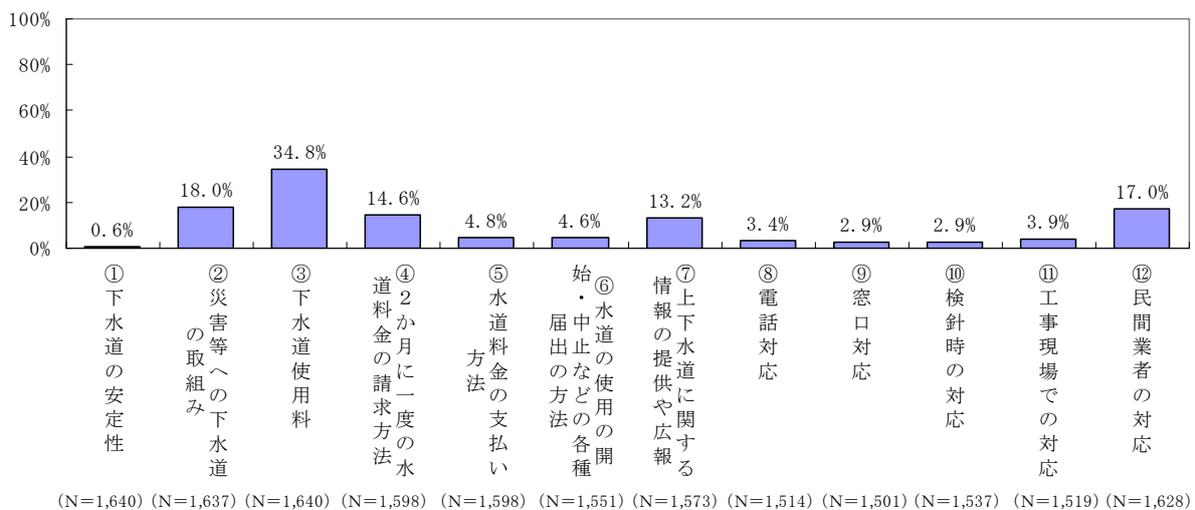
「下水道使用料」については、部分不満足度は34.8%と高いものの、総合満足度への影響は18.8%とあまり高くない。

図表 III-19 下水道事業に関する総合満足度への影響度



(注) 各項目に「やや不満・不満を感じている」人のうち、水道事業全体にも「やや不満・不満を感じている」人の割合を示す

図表 III-20 各項目における部分不満足度



(注) 各項目に「やや不満・不満を感じている」人の割合を示す

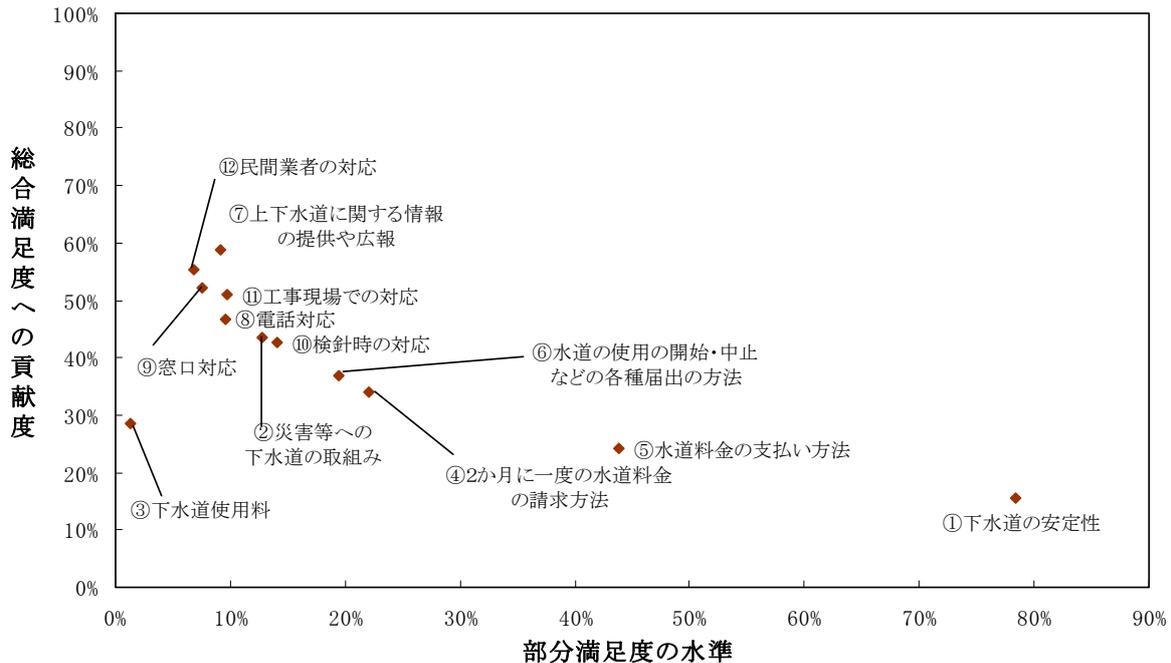
(3) 下水道事業における満足度構造

水道事業と同様、サービス・広報等の改善が効果的である

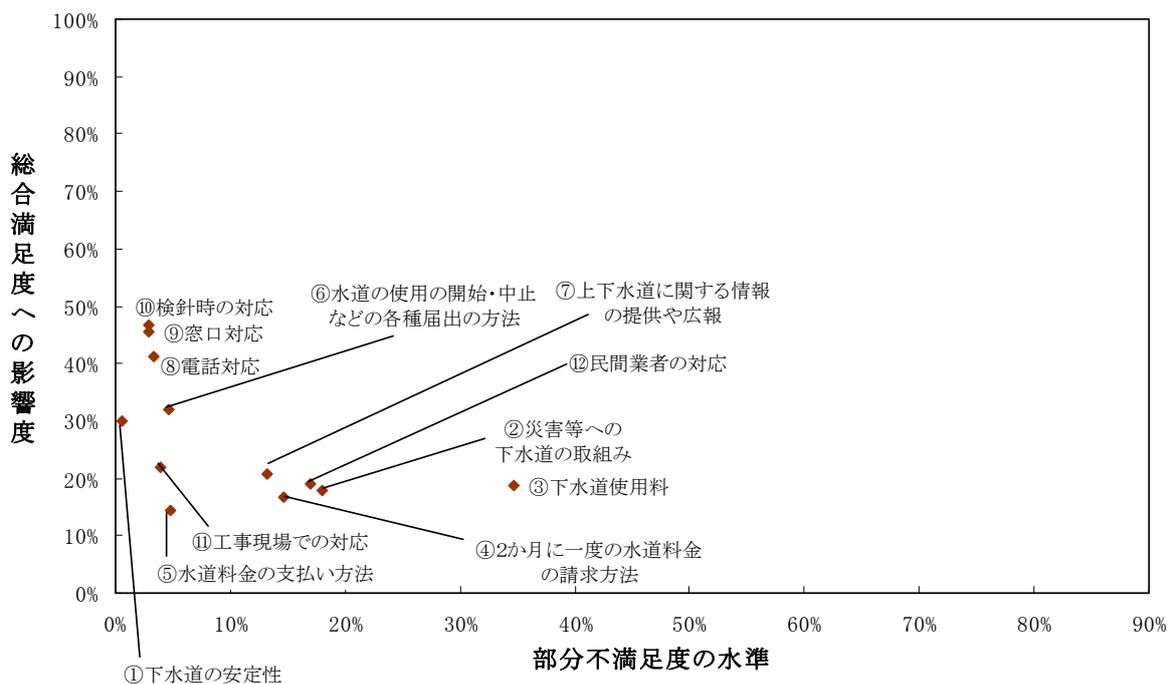
水道の場合と同様に、お客さまと直接的な接点を持つ「サービス・広報」の改善が求められている。

ただし、「災害等への下水道の取組み」については、総合満足度への貢献度が高く、部分満足度が低いことから、下水道固有の対策が求められる。

図表 III-21 総合満足度への貢献度と部分満足度の関係性



図表 III-22 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

業務改善の期待される「災害等への下水道の取組み」「サービス・広報」「民間業者の対応」について、満足度の特徴と主な改善の対象を探るため、属性別にみたものを資料編Ⅲに示す。

① 災害等への下水道の取組み

お客さま全体を対象

属性に関わらず全般的に部分満足度が低く、総合満足度への貢献度が高いことから、お客さま全体を対象に改善を図るのが効果的である。

② サービス・広報

お客さま全体を対象とするも、特に効果の高い年齢層の高い世代を対象

水道の場合と同じである。

「サービス・広報」は、全般的に総合満足度への貢献度が高く、お客さま全般を対象にするのが望ましいが、特に貢献度の高い年齢層の高い世代を対象とした対策がより効果的である。

また、「2ヶ月に一度の水道料金の請求方法」については、世帯人数が多くなるほど部分満足度が低く、部分不満足度が高くなる傾向があることから、世帯人数の多い世帯を対象にした改善が求められる。

③ 民間業者の対応

お客さま全体を対象とするも、特に30～50歳代を対象

水道の場合と同じである。

全般的に総合満足度への貢献度が高く、部分満足度が低いことから、お客さま全体を対象とするのが望ましいが、30～50歳代で総合満足度への貢献度が低く、影響度が高いことから、不満を抑制する対策が求められる。

図表 III-23 属性別にみた満足度の特徴と主な改善の対象

主な改善の対象	属性別特性	アウトカム	目標
<ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢者 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 部分満足度は属性に関係なく総じて高い ・ 貢献度は高齢者、世帯人数の少ない世帯で大きい 	<p>トイレなどが使えること(安定性)</p>	総合満足度
<ul style="list-style-type: none"> ・ お客さま全体 ・ 40～50歳代の不満の抑制 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 全般的に部分満足度は低く、貢献度は十分に高い ・ 40～50歳代や世帯規模の大きい世帯で総合満足度への影響度が高い 	<p>災害等への下水道の取組み</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 世帯人数の多い世帯、40～50歳代の不満の抑制 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 世帯人数が多くなるほど部分不満足度が高い ・ 40～50歳代の不満足度も高い 	<p>下水道使用料</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 世帯人数の多い世帯 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 世帯人数が多くなるほど部分満足度は低く、不満足度が高くなる 	<p>2か月に一度の水道料金の請求方法</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢者 ・ 世帯人数の少ない世帯 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 部分満足度が全般的に大きい ・ 貢献度は、高齢者、世帯人数の少ない世帯で高い 	<p>水道料金の支払い方法</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢者 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢者の貢献度は高い ・ 全般的に総合満足度への影響度が高い 	<p>水道の使用の開始・中止などの各種届出の方法</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ・ お客さま全体（特に年齢層の高い世代） ・ 男性の不満の抑制 ・ 40～50歳代の不満の抑制(検針時) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 全般的に部分満足度は低く、貢献度は高い ・ 年齢層が高くなるほど貢献度は高い ・ 電話対応、窓口対応、検針時の対応、工事現場での対応については、世帯人数が多くなるほど貢献度が低い ・ 電話対応、窓口対応、検針時の対応の部分不満足度は低い、総合満足度への影響度が高く、特に男性で顕著 ・ 検針時の対応では40～50歳代で総合満足度への影響度が高い 	<p>上下水道に関する情報の提供や広報</p> <p>電話対応</p> <p>窓口対応</p> <p>検針時の対応</p> <p>工事現場での対応</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ・ お客様全体 ・ 特に30～50歳代 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 行政に比べ、部分不満足度が高い ・ 特に30～50歳代で総合満足度への貢献度が低く、反対に影響度が高い 	<p>民間業者の対応</p>	

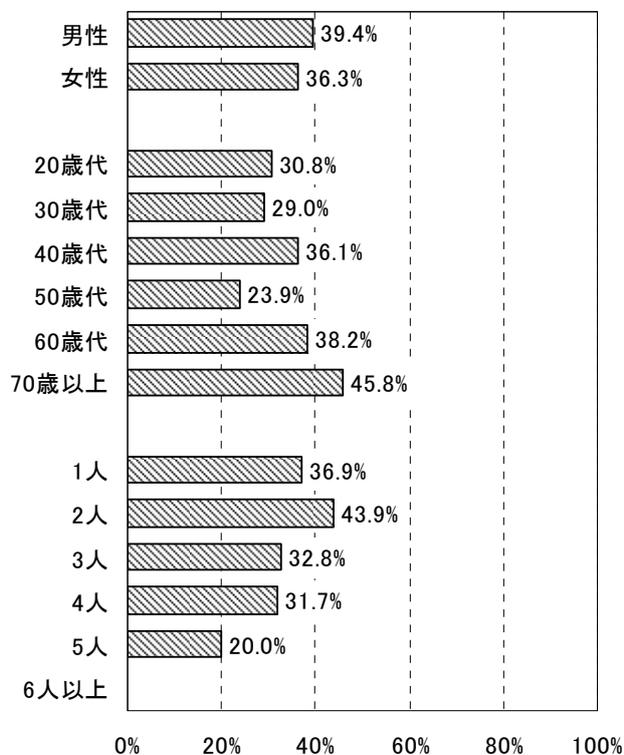
(注) 特に重要と考えられる項目を太い線で囲っている

資料編 I

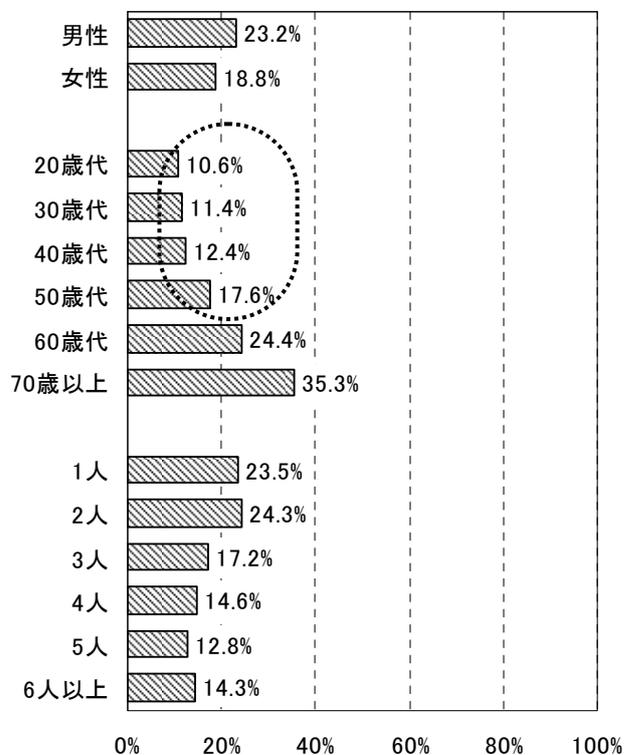
水道の総合満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度の関係

図表 III-24 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
(水道水の水質)

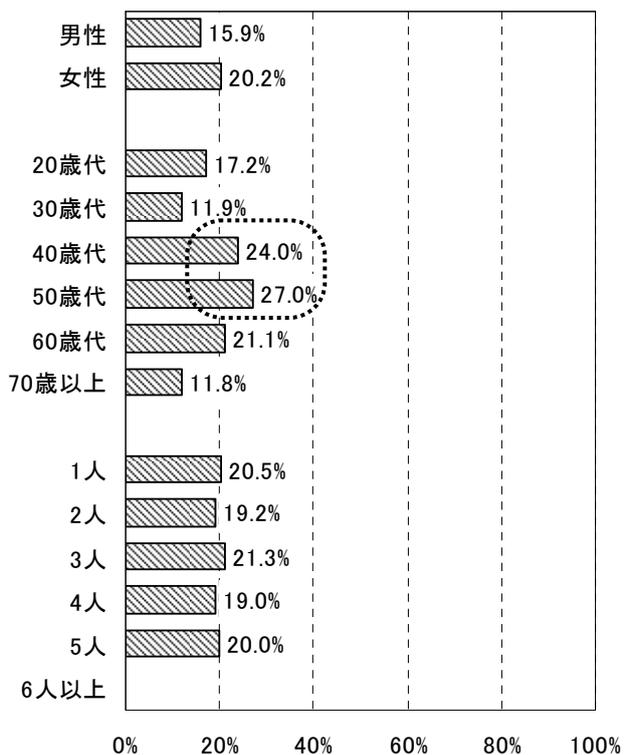
【総合満足度への貢献度 (平均：37.3%)】



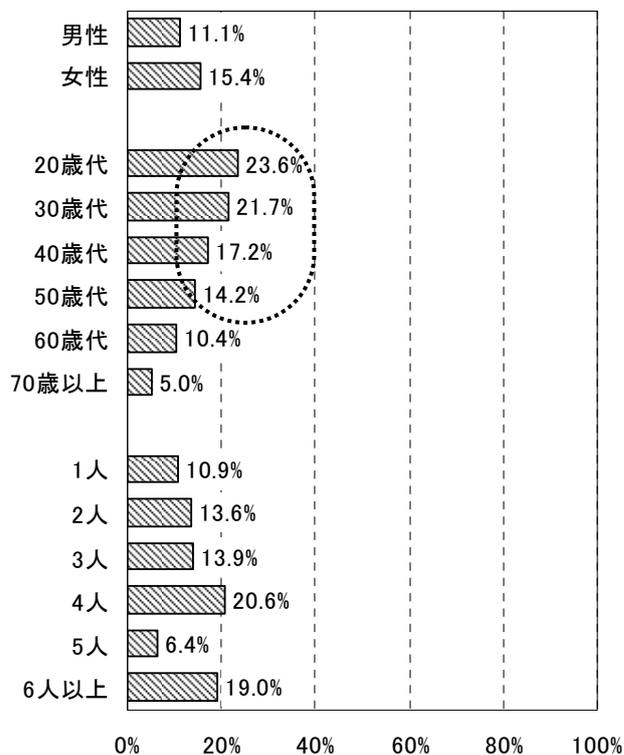
【部分満足度 (平均：20.7%)】



【総合満足度への影響度 (平均：19.4%)】

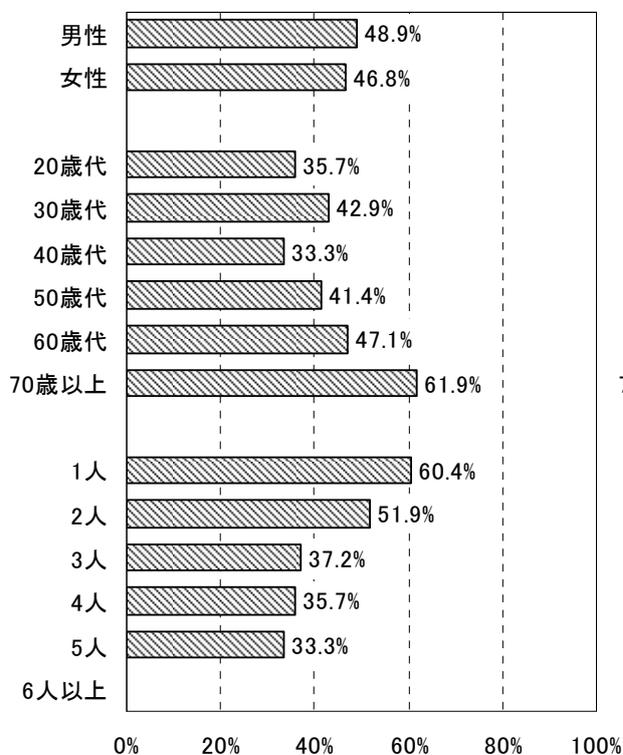


【部分不満足度 (平均：14.0%)】

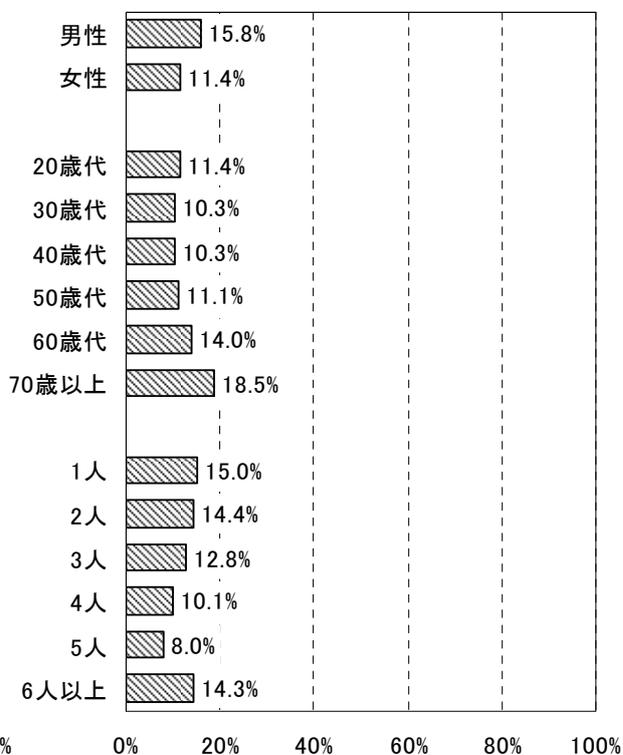


図表 III-25 水道の総合満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度の特性
(災害等への水道の取組み)

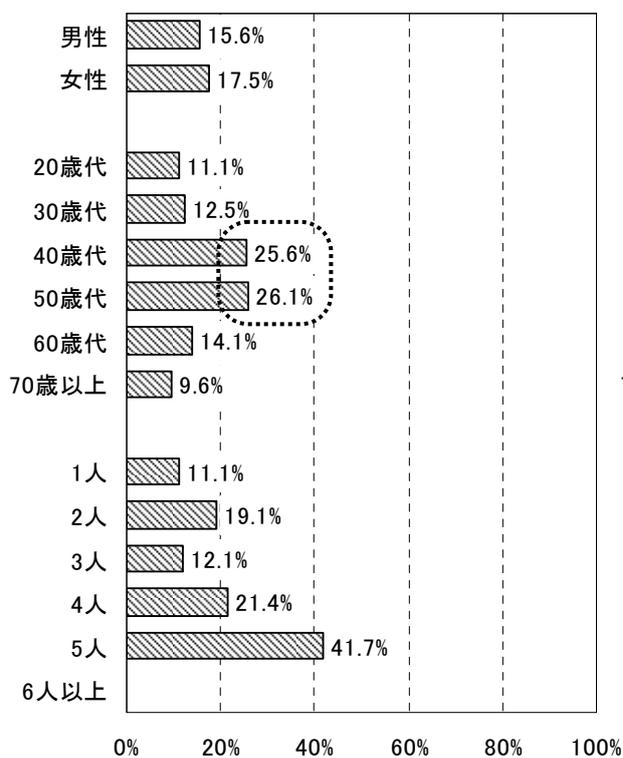
【総合満足度への貢献度 (平均：47.7%)】



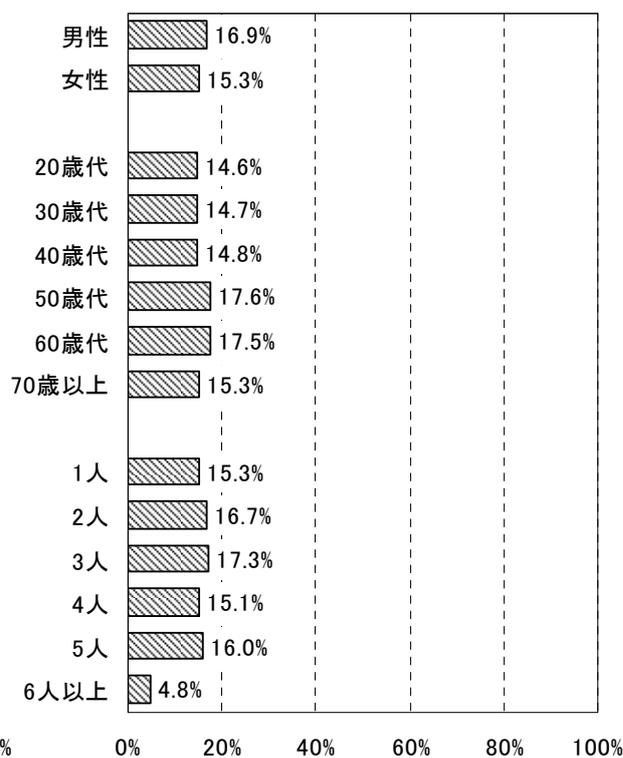
【部分満足度 (平均：13.3%)】



【総合満足度への影響度 (平均：17.0%)】

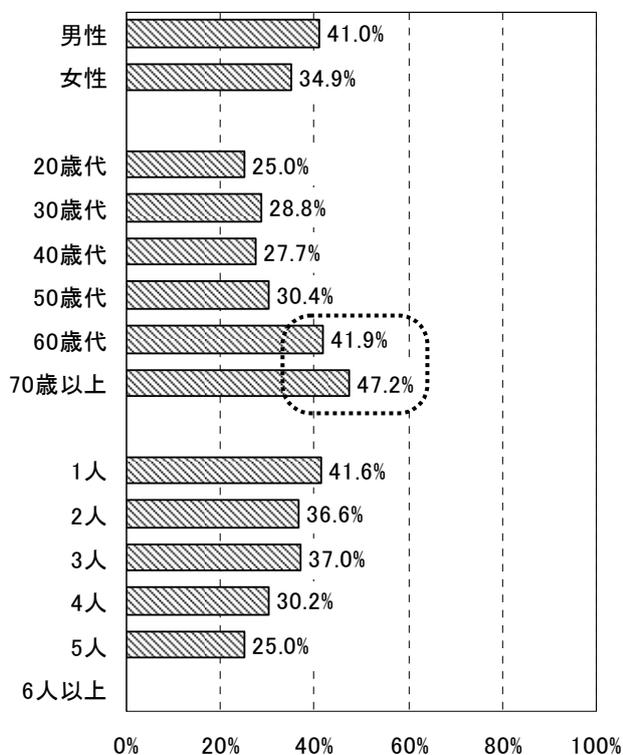


【部分不満足度 (平均：16.1%)】

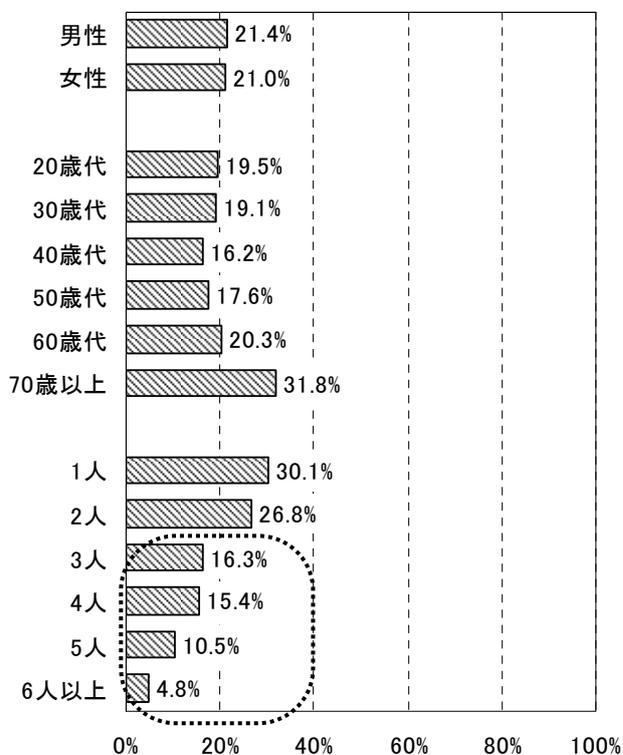


図表 III-26 水道の総合満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度の特性
 (2か月に1度の水道料金の請求方法)

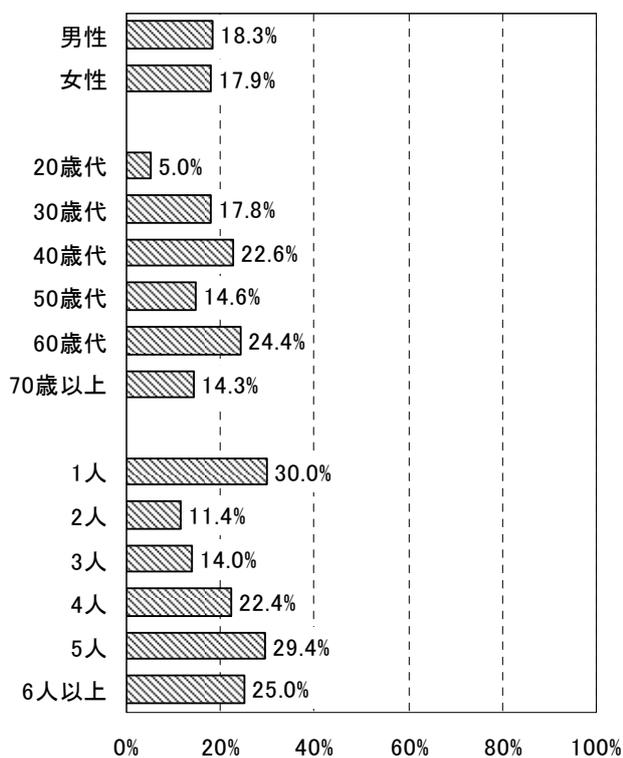
【総合満足度への貢献度 (平均：37.3%)】



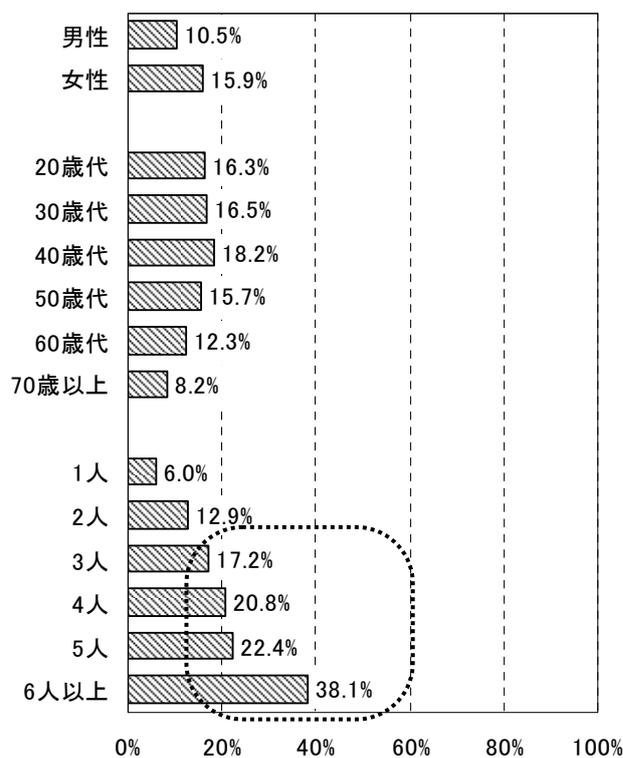
【部分満足度 (平均：22.1%)】



【総合満足度への影響度 (平均：18.3%)】

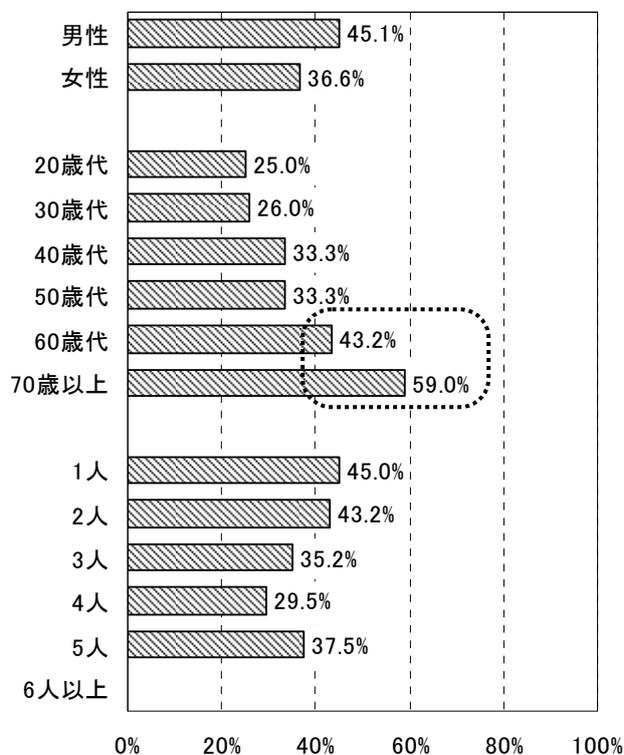


【部分不満足度 (平均：14.7%)】

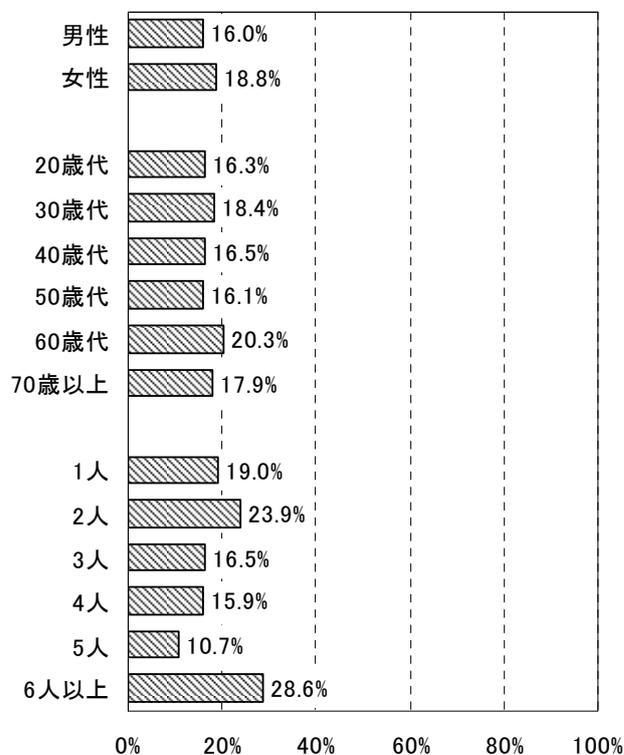


図表 III-27 水道の総合満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度の特性
(水道の使用の開始・中止などの各種届出の方法)

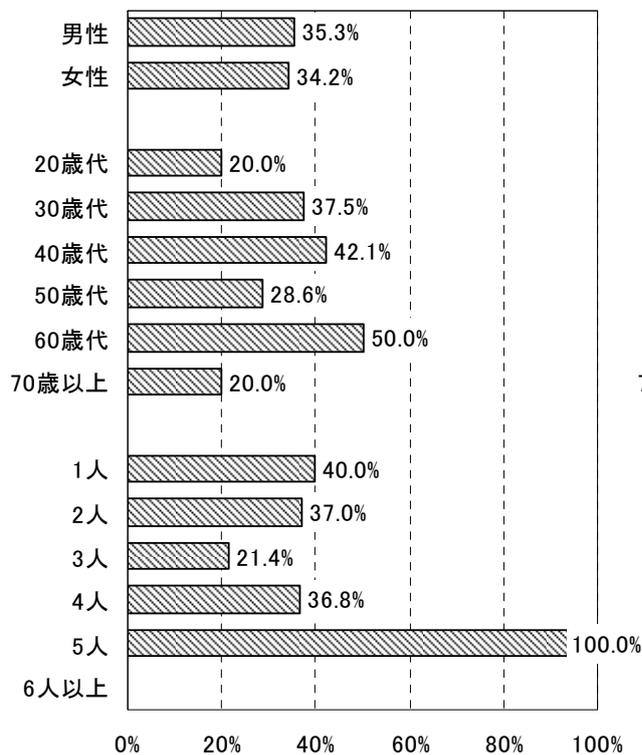
【総合満足度への貢献度 (平均：39.7%)】



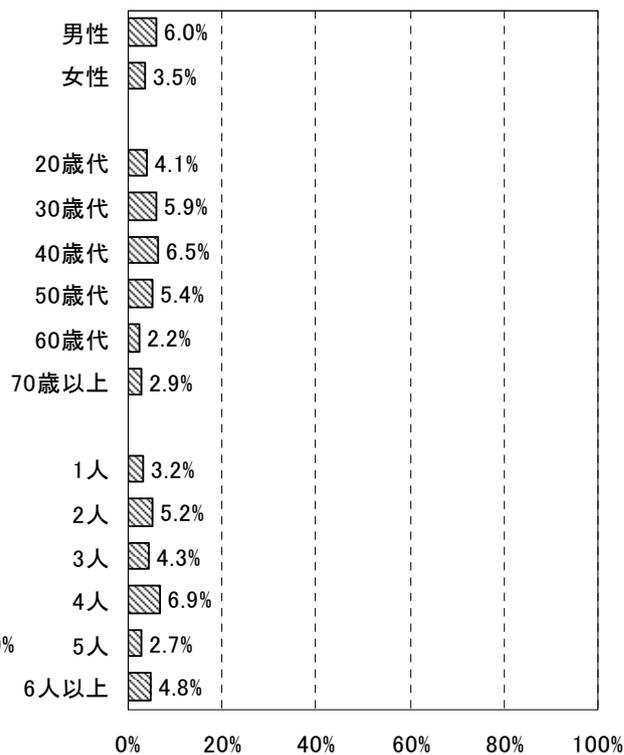
【部分満足度 (平均：19.4%)】



【総合満足度への影響度 (平均：35.6%)】

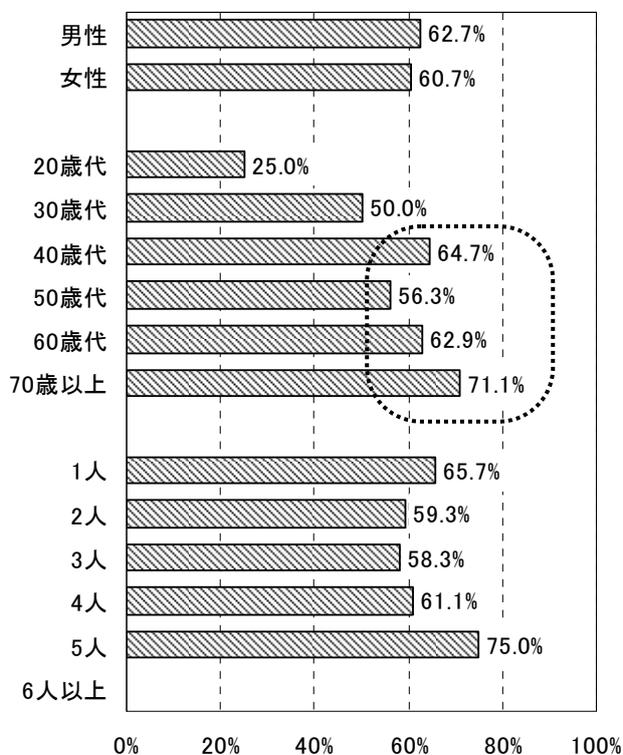


【部分不満足度 (平均：4.7%)】

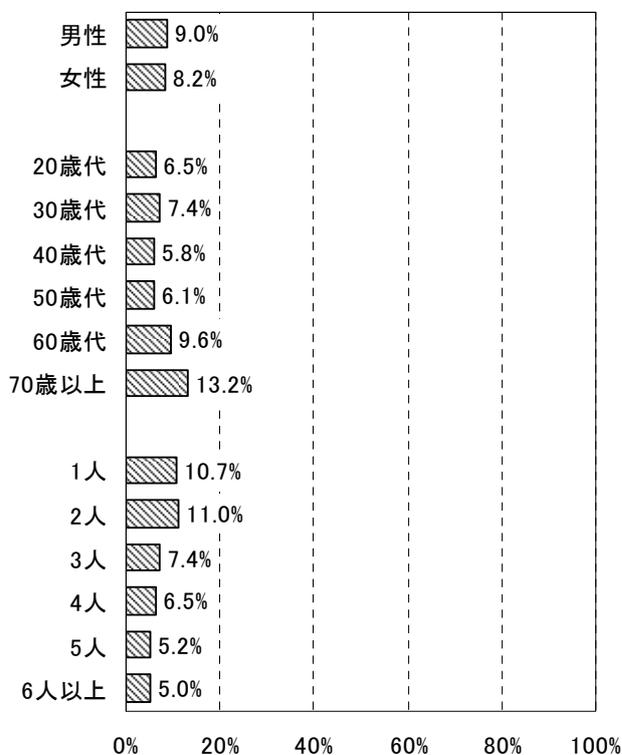


図表 III-28 水道の総合満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度の特性
(上下水道に関する情報の提供や広報)

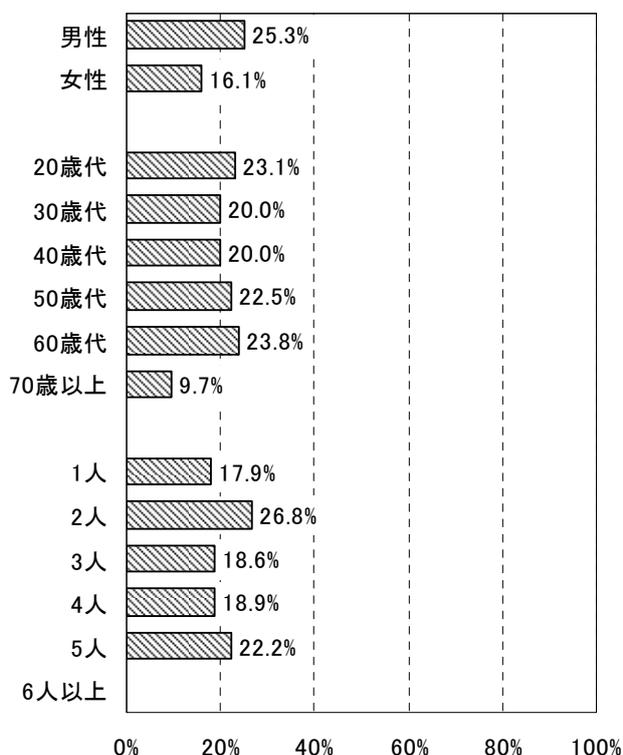
【総合満足度への貢献度 (平均: 61.8%)】



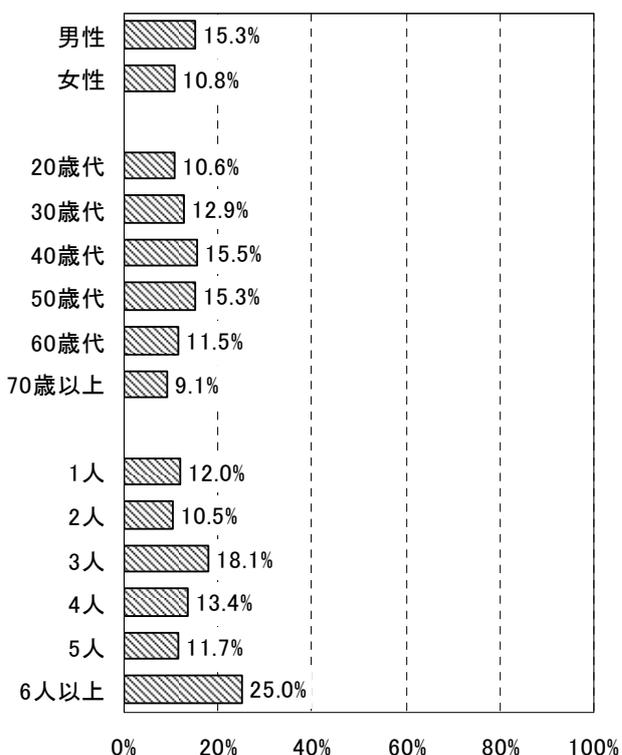
【部分満足度 (平均: 9.1%)】



【総合満足度への影響度 (平均: 20.2%)】

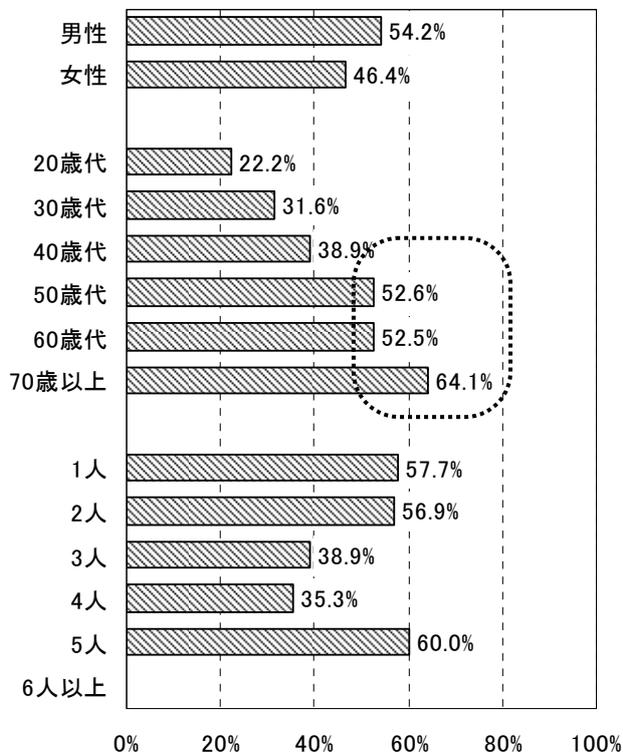


【部分不満足度 (平均: 13.2%)】

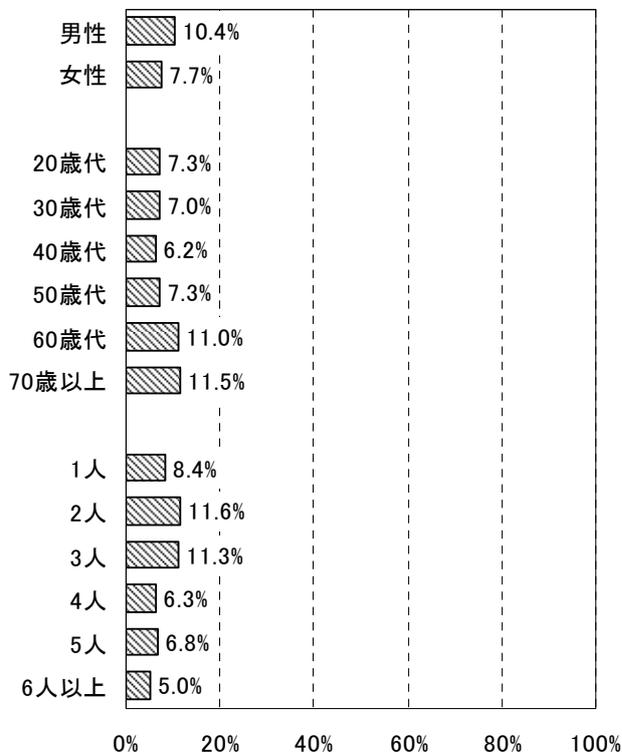


図表 III-29 水道の総合満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度の特性
(電話対応)

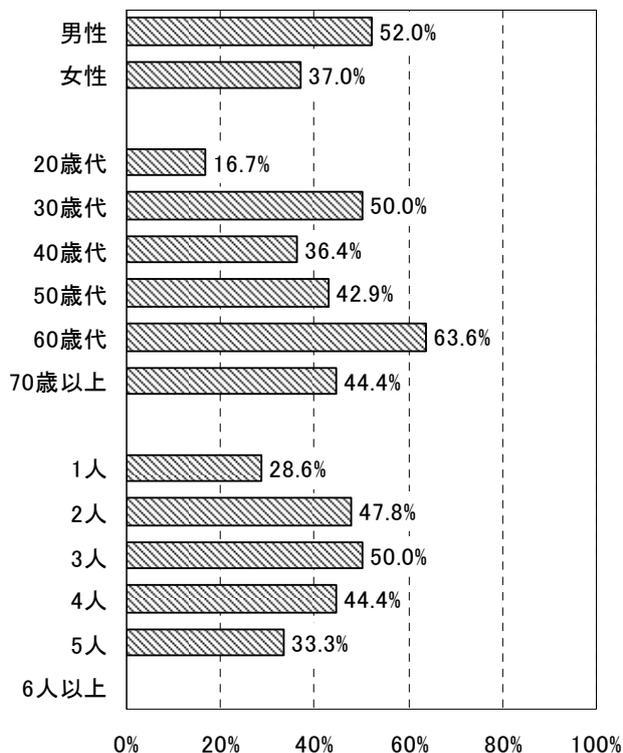
【総合満足度への貢献度 (平均: 50.0%)】



【部分満足度 (平均: 9.6%)】



【総合満足度への影響度 (平均: 43.4%)】

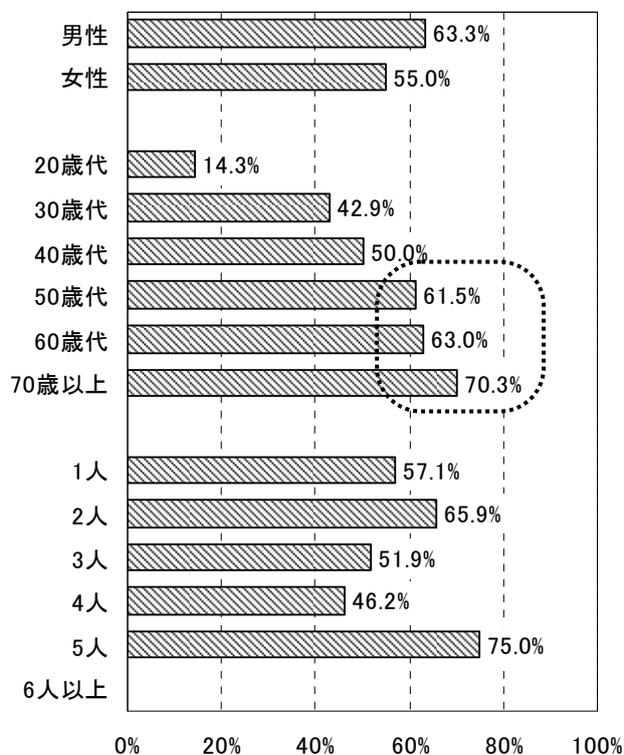


【部分不満足度 (平均: 3.5%)】

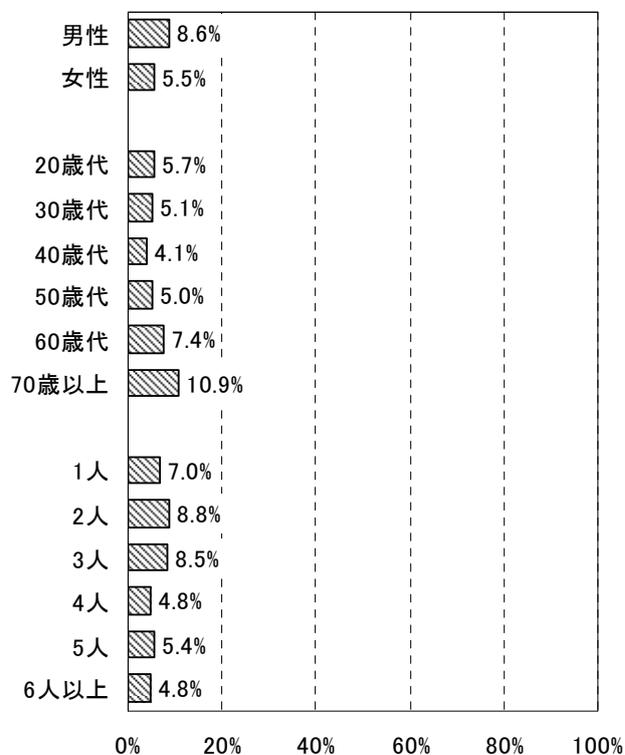


図表 III-30 水道の総合満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度の特性
(窓口対応)

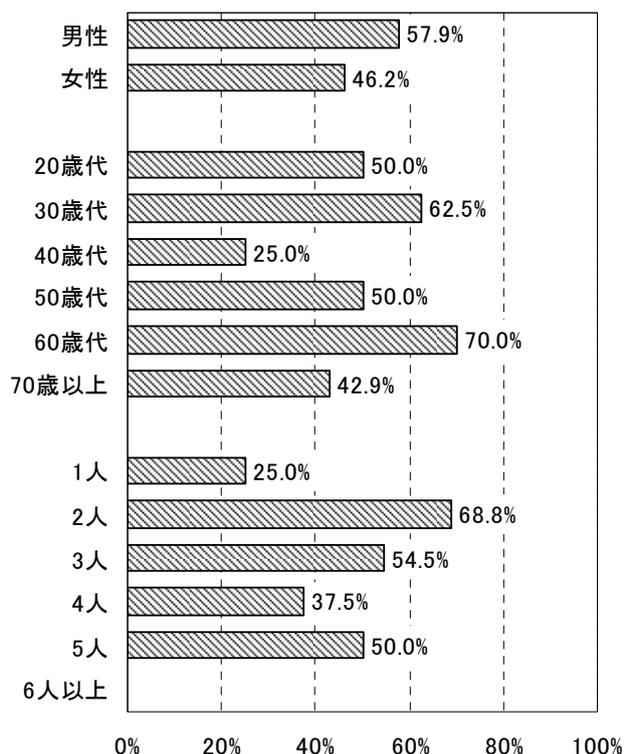
【総合満足度への貢献度 (平均：58.9%)】



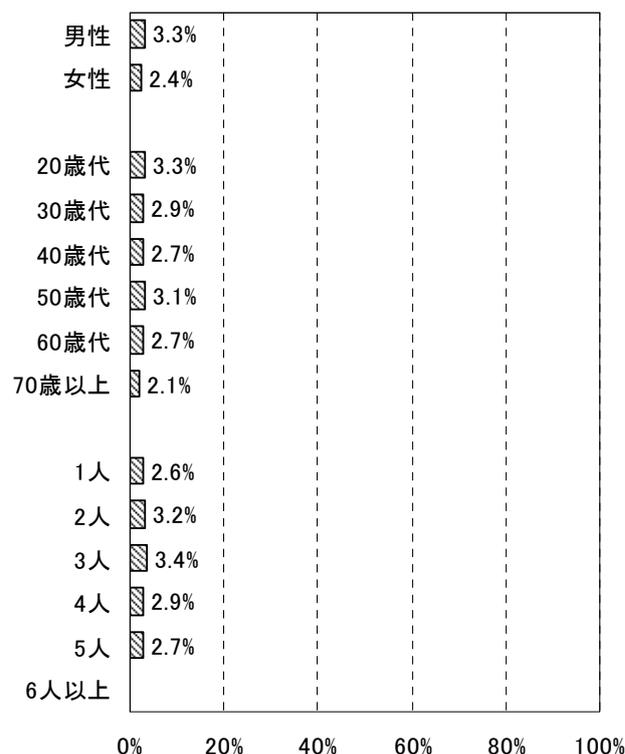
【部分満足度 (平均：7.5%)】



【総合満足度への影響度 (平均：50.0%)】

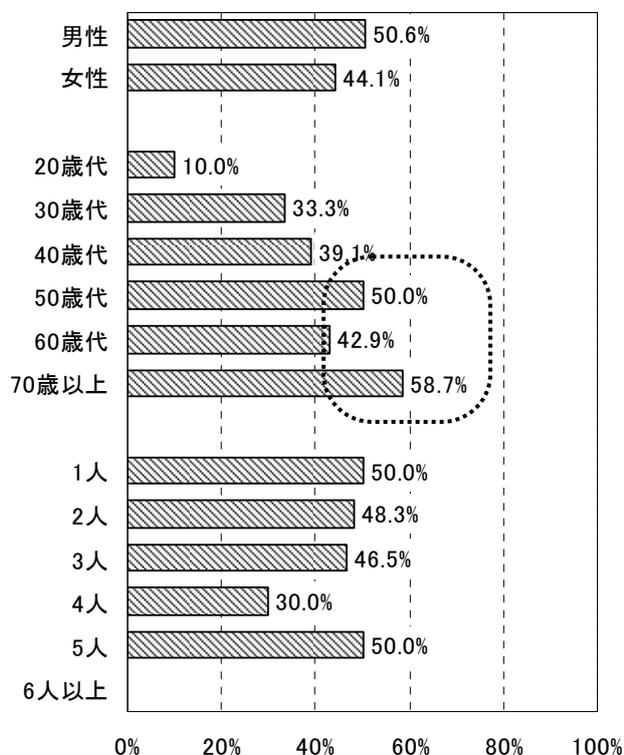


【部分不満足度 (平均：3.1%)】

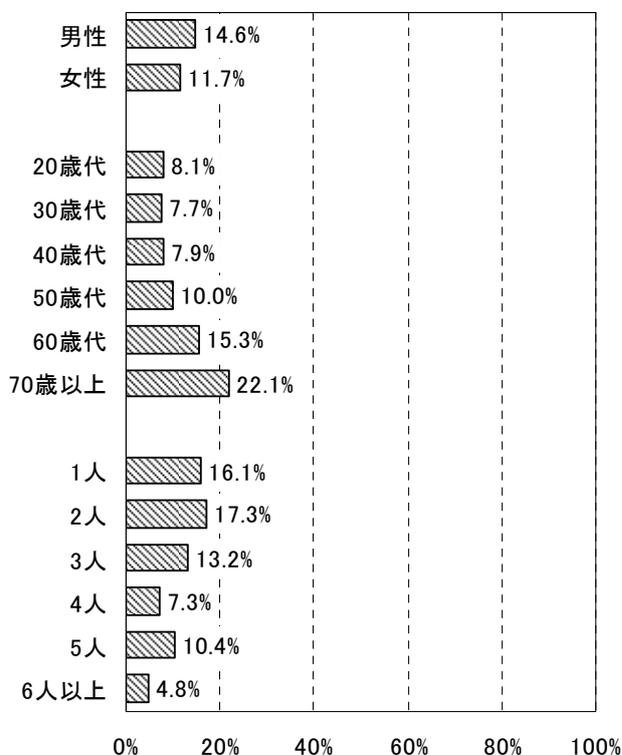


図表 III-31 水道の総合満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度の特性
(検針時の対応)

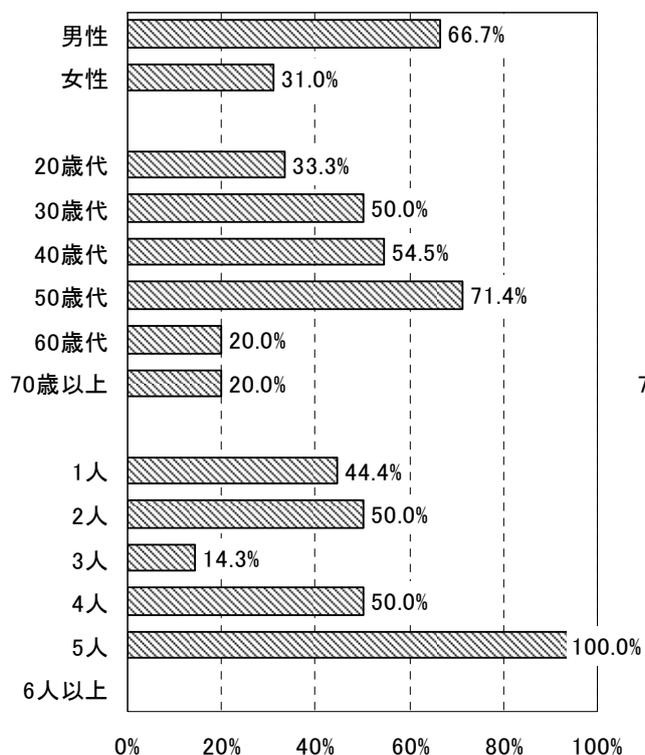
【総合満足度への貢献度 (平均：47.0%)】



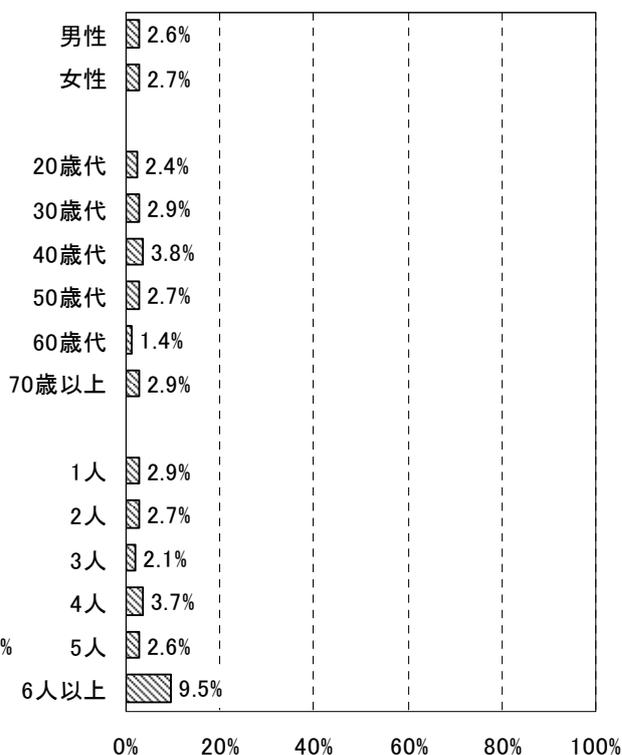
【部分満足度 (平均：14.0%)】



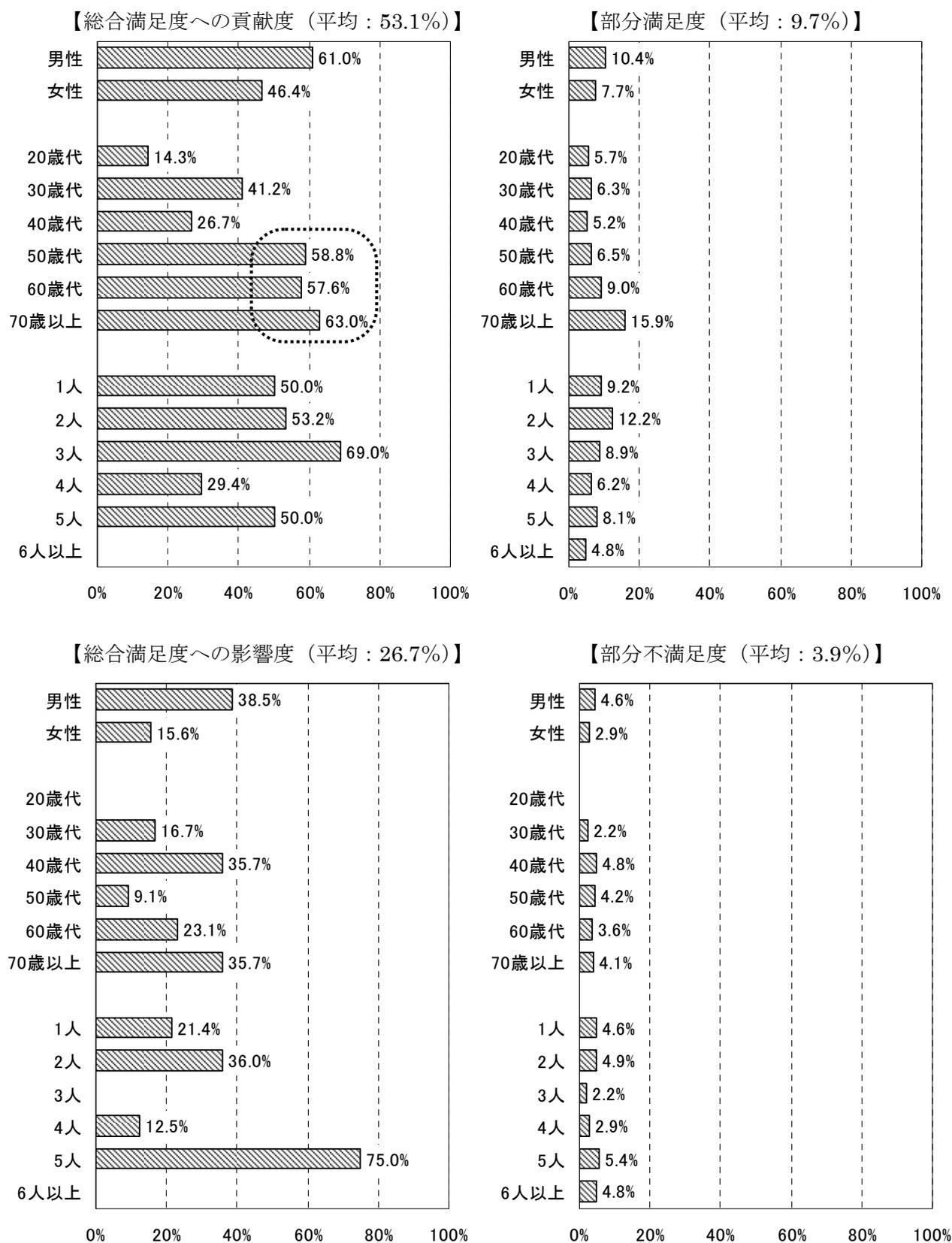
【総合満足度への影響度 (平均：42.2%)】



【部分不満足度 (平均：2.9%)】

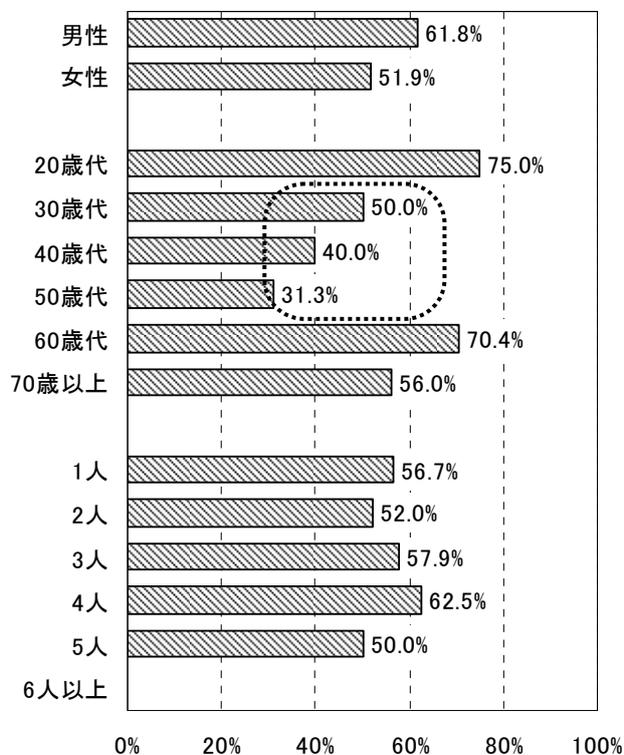


図表 III-32 水道の総合満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度の特性
(工事現場での対応)

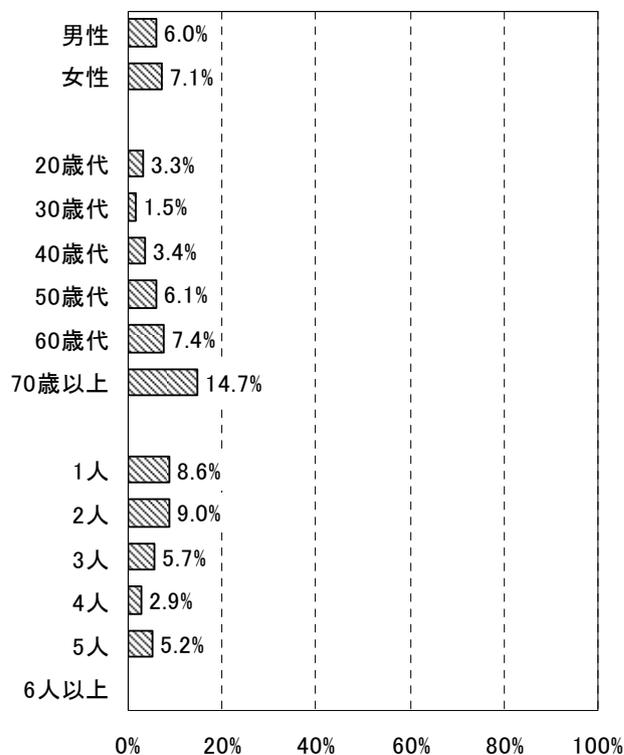


図表 III-33 水道の総合満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度の特性
(民間業者の対応)

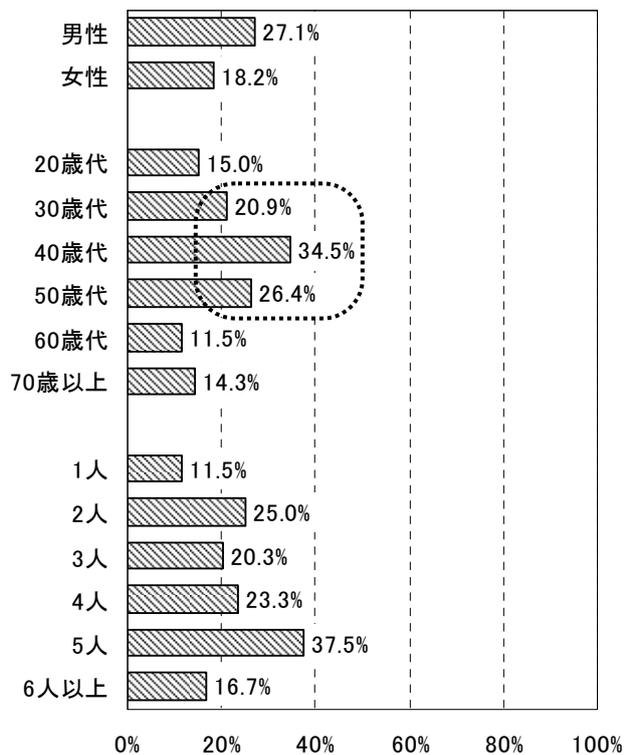
【総合満足度への貢献度 (平均: 55.4%)】



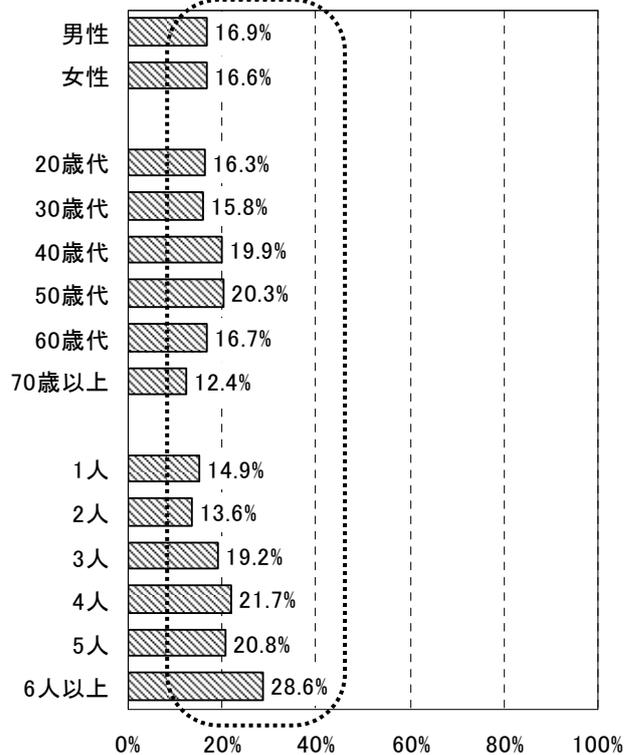
【部分満足度 (平均: 6.9%)】



【総合満足度への影響度 (平均: 21.1%)】



【部分不満足度 (平均: 17.1%)】

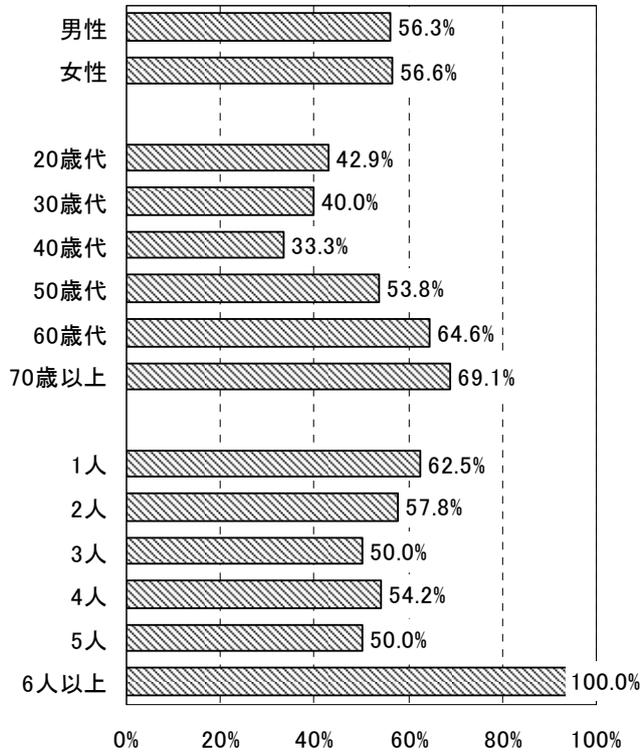


資料編Ⅱ

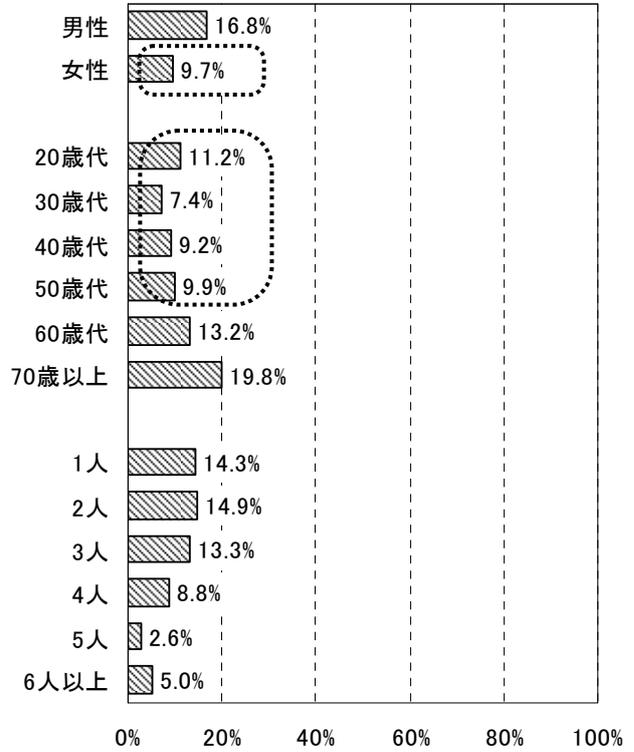
水道水の水質満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度の関係

図表 III-34 水道水の水質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
(塩素が入っていること)

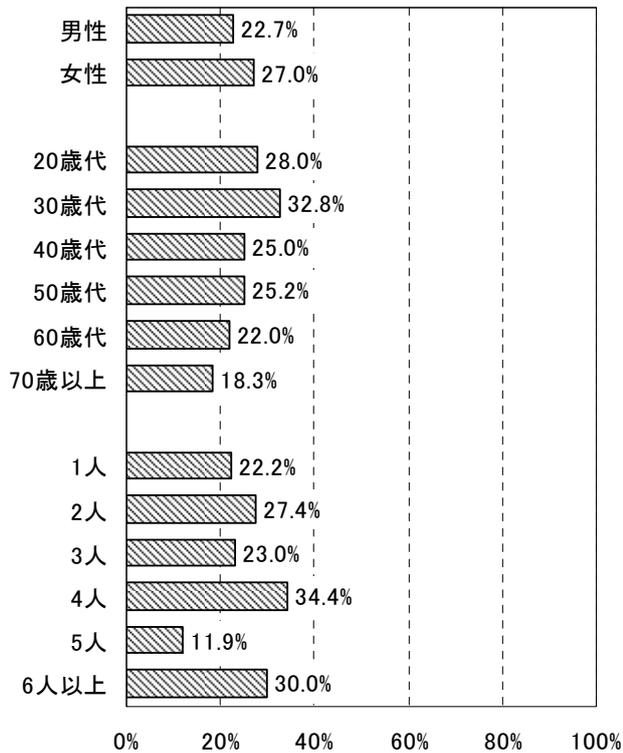
【満足度への貢献度 (平均: 56.7%)】



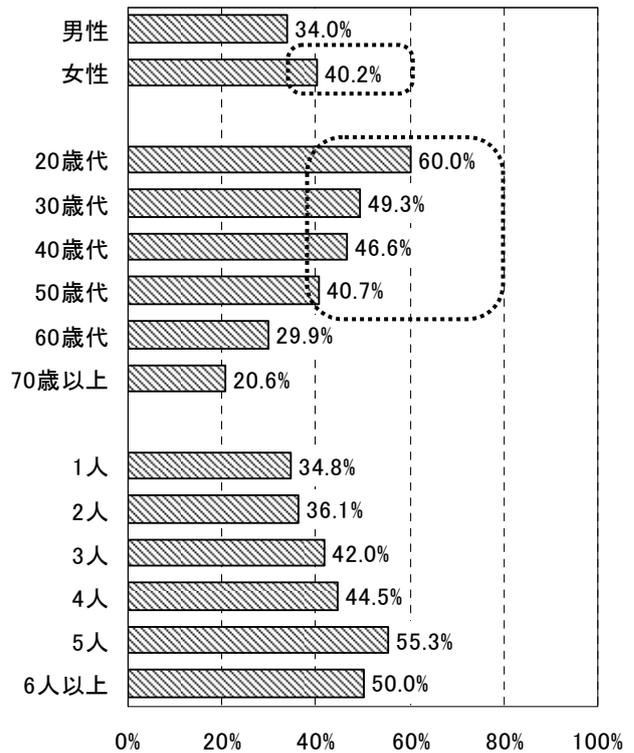
【部分満足度 (平均: 12.7%)】



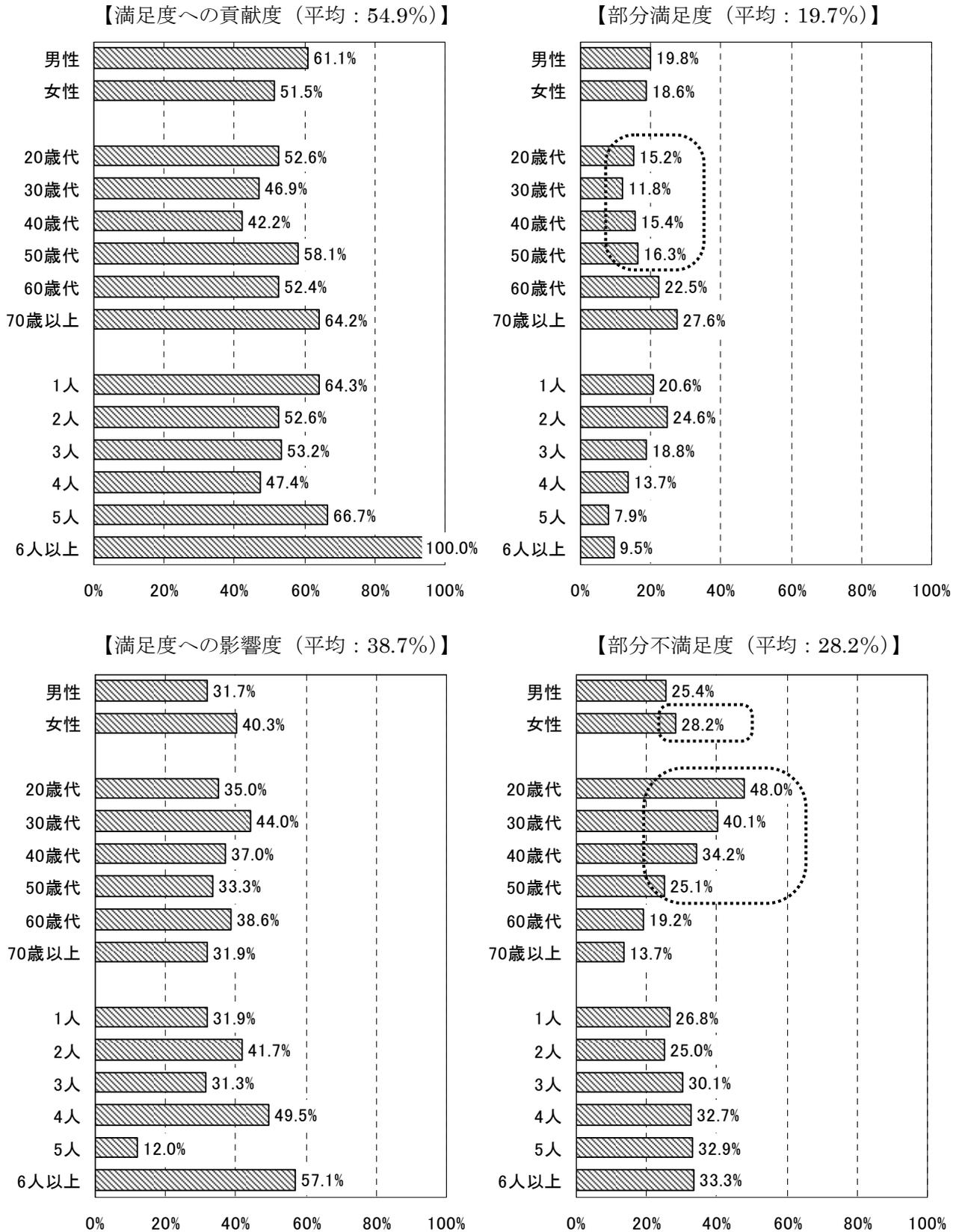
【満足度への影響度 (平均: 25.8%)】



【部分不満足度 (平均: 39.6%)】

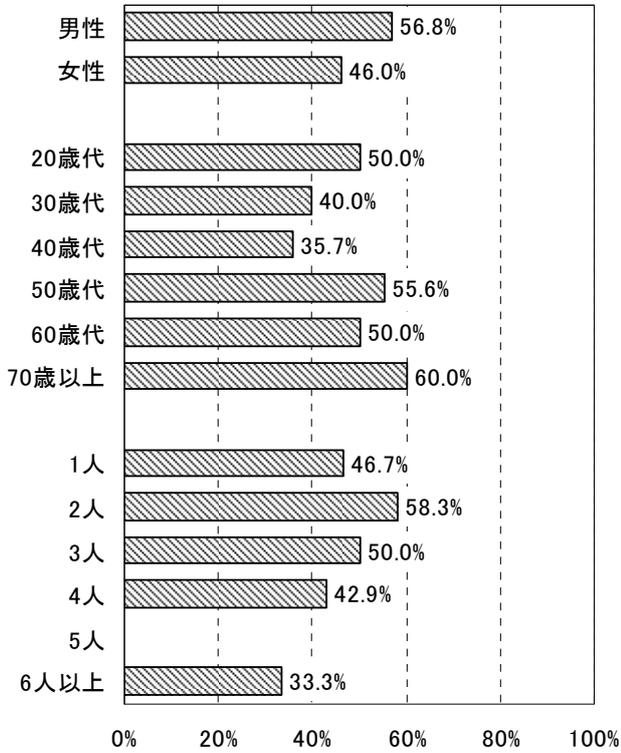


図表 III-35 水道水の水質満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度の特性
(臭い)

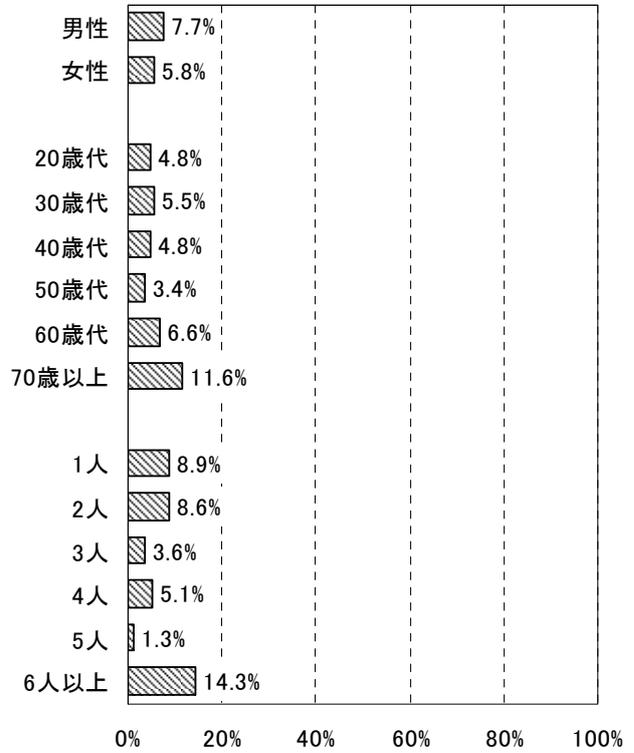


図表 III-36 水道水の水質満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度の特性
(水道管の年数)

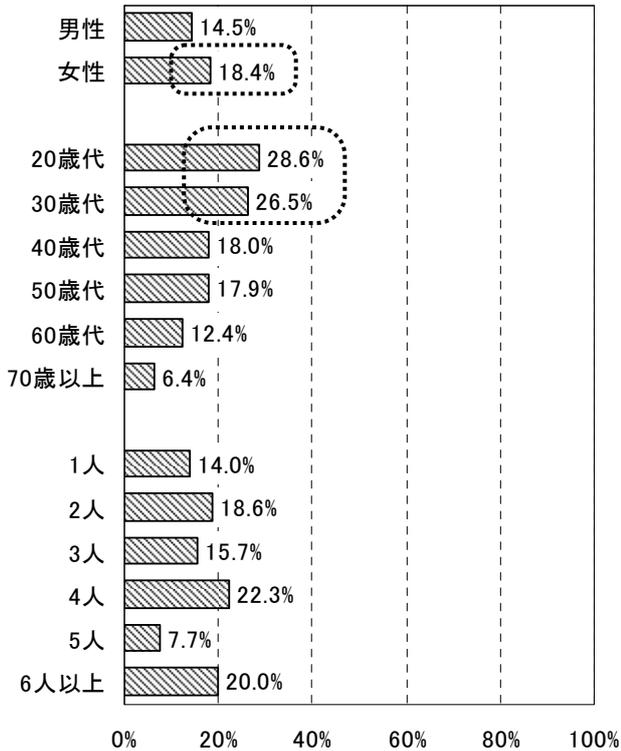
【満足度への貢献度 (平均: 50.9%)】



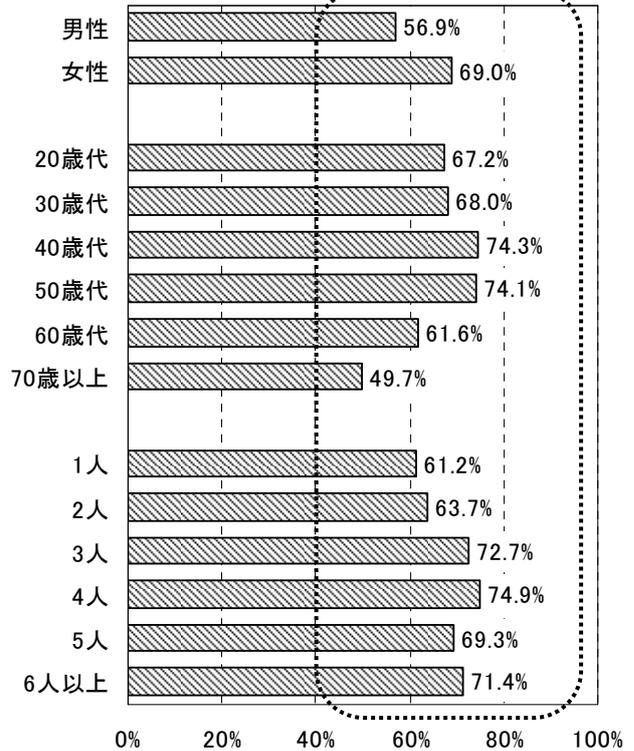
【部分満足度 (平均: 6.7%)】



【満足度への影響度 (平均: 17.3%)】

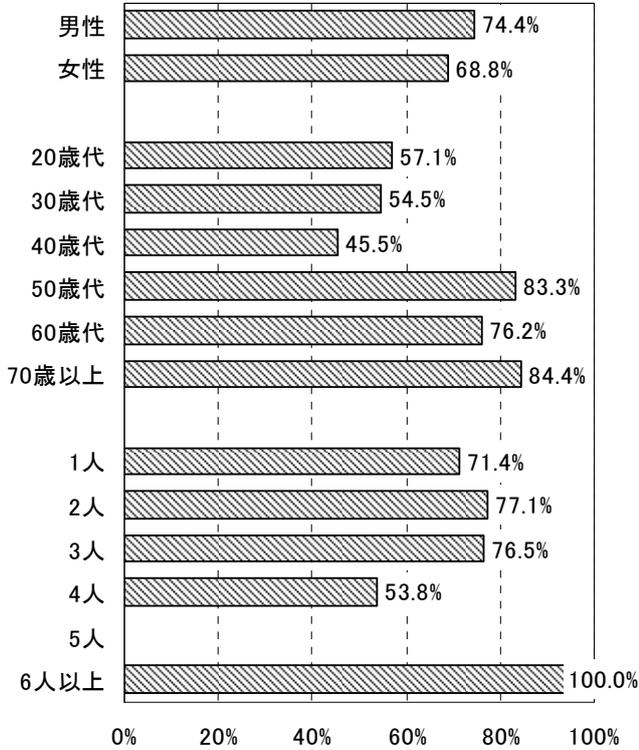


【部分不満足度 (平均: 67.4%)】

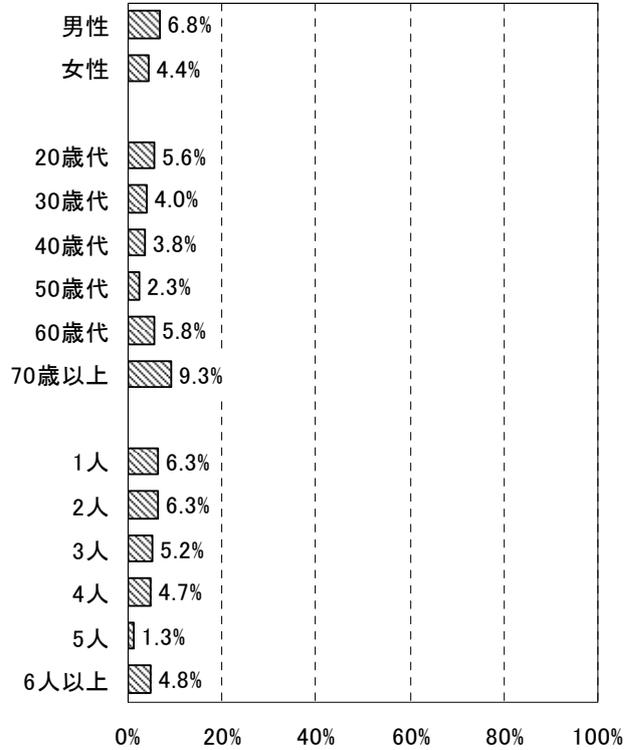


図表 III-37 水道水の水質満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度の特性
(水源の水質)

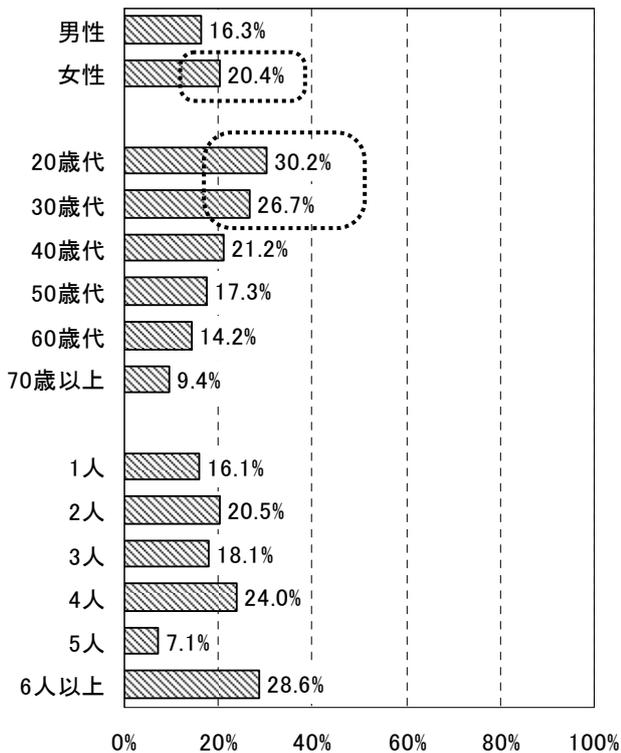
【満足度への貢献度 (平均：71.6%)】



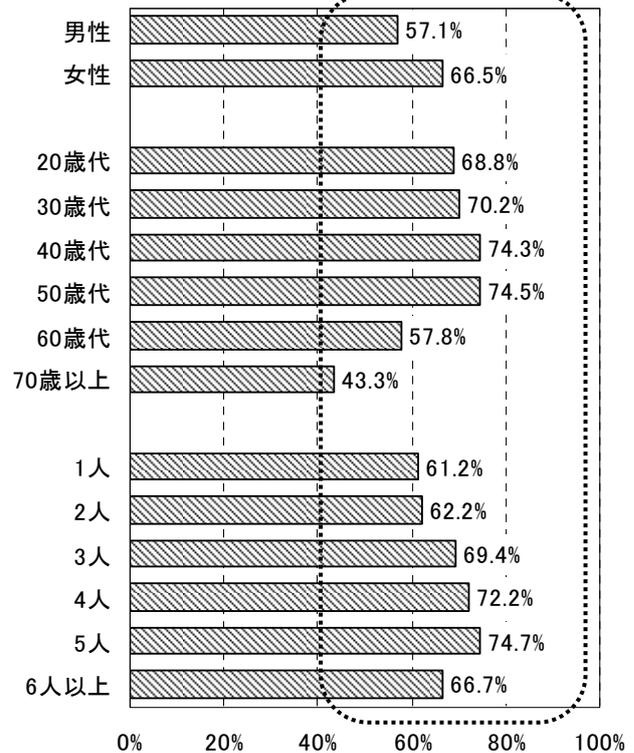
【部分満足度 (平均：5.5%)】



【満足度への影響度 (平均：19.1%)】

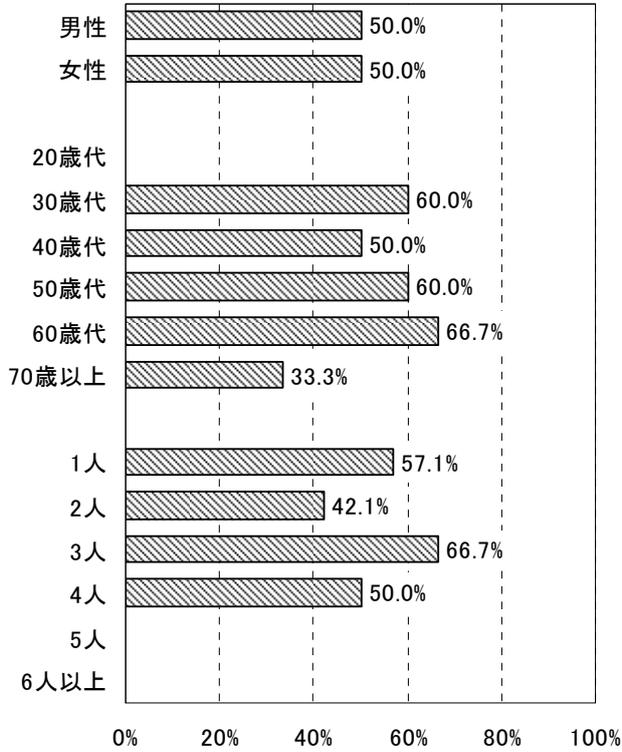


【部分不満足度 (平均：65.9%)】

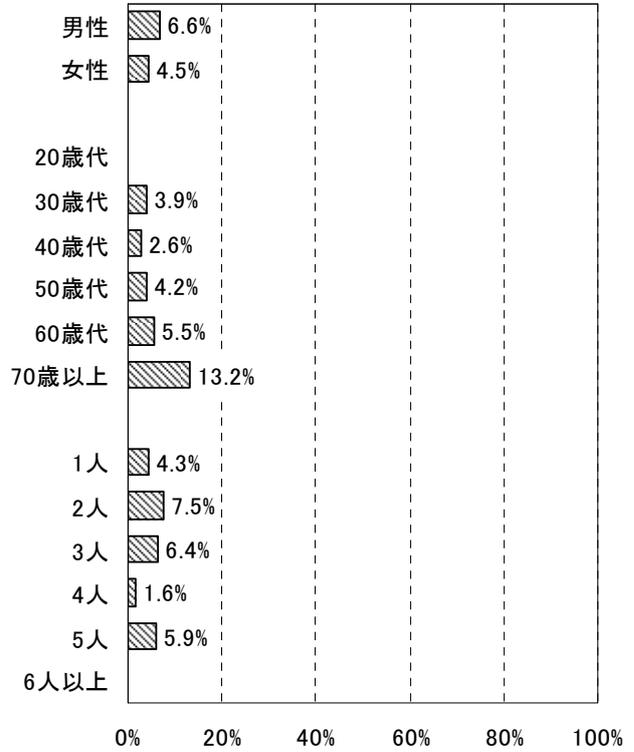


図表 III-38 水道水の水質満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度の特性
(受水槽の管理)

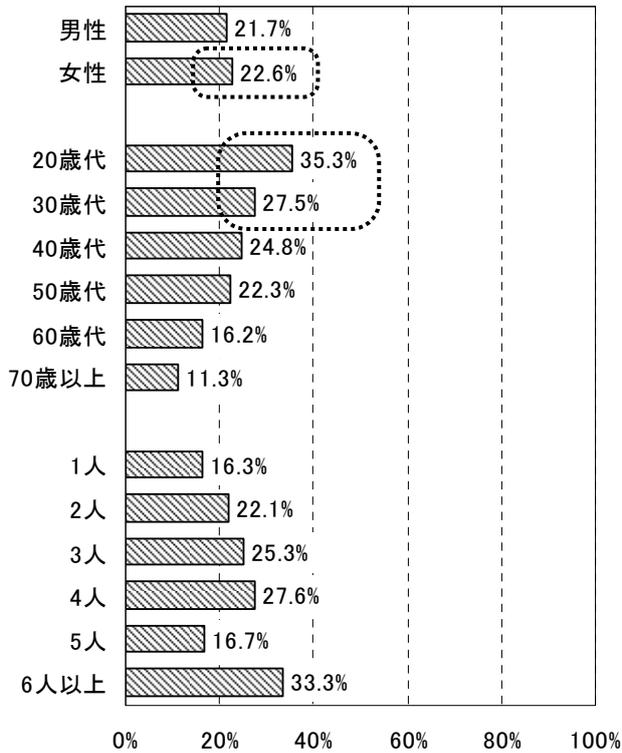
【満足度への貢献度 (平均：71.6%)】



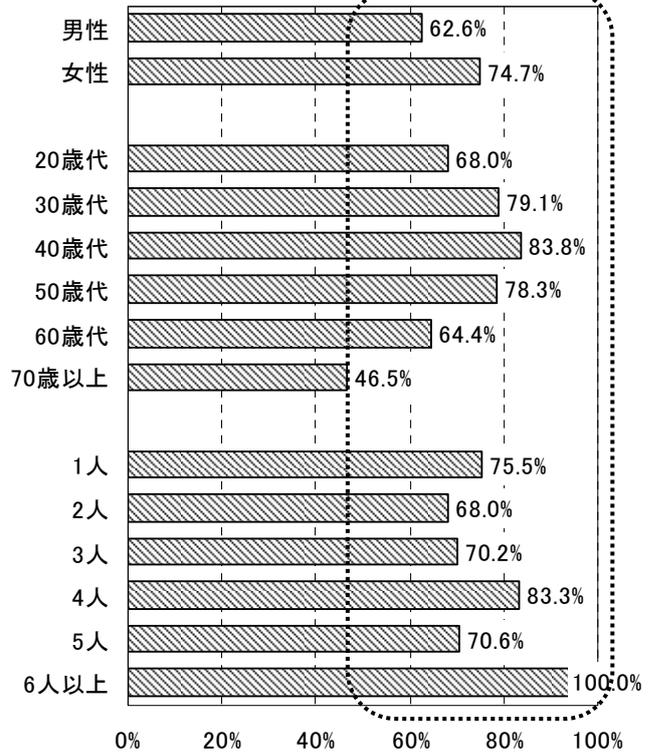
【部分満足度 (平均：5.5%)】



【満足度への影響度 (平均：22.5%)】



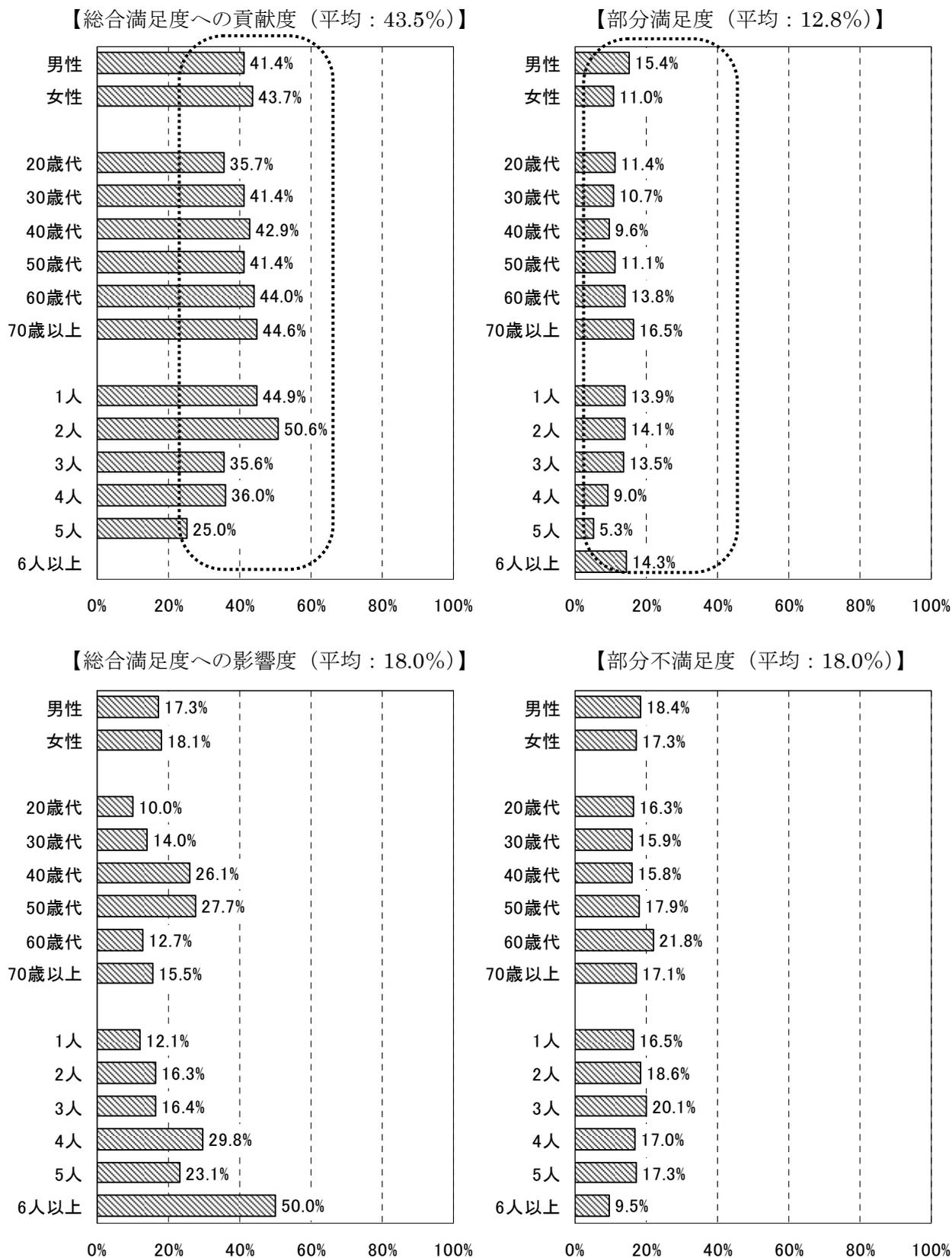
【部分不満足度 (平均：73.3%)】



資料編Ⅲ

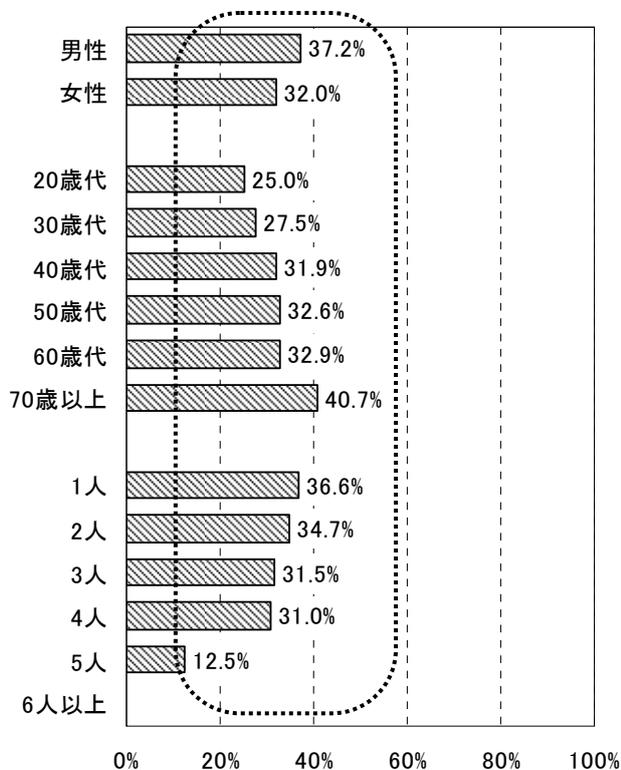
下水道の総合満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度の関係

図表 III-39 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
(災害等への下水道の取組み)

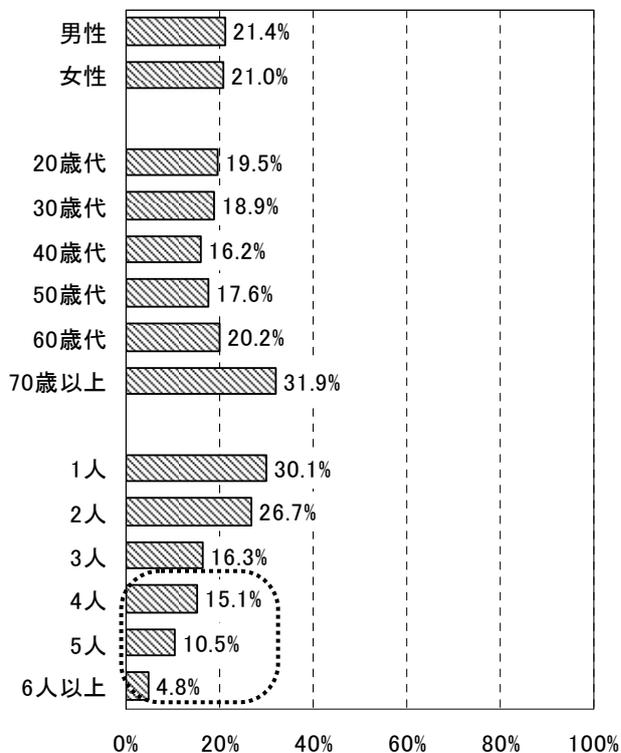


図表 III-40 下水道の総合満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度の特性
 (2か月に一度の水道料金の請求方法)

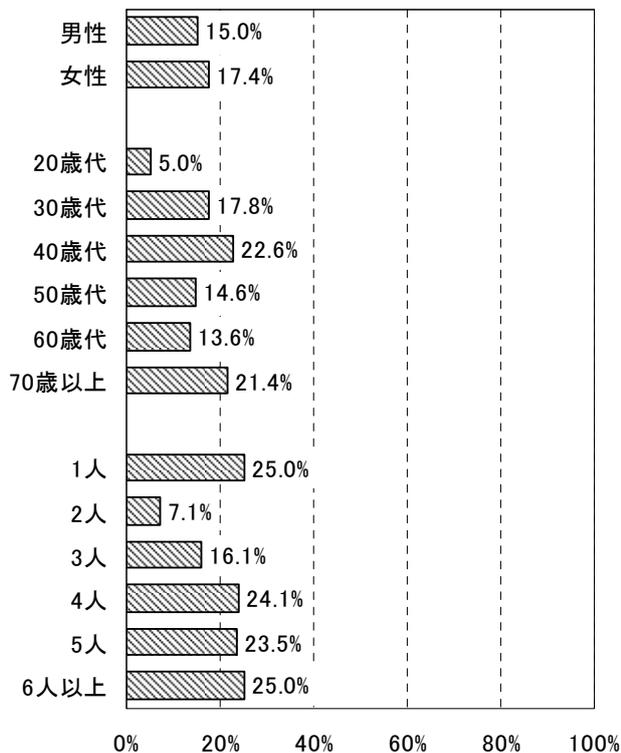
【総合満足度への貢献度 (平均：34.1%)】



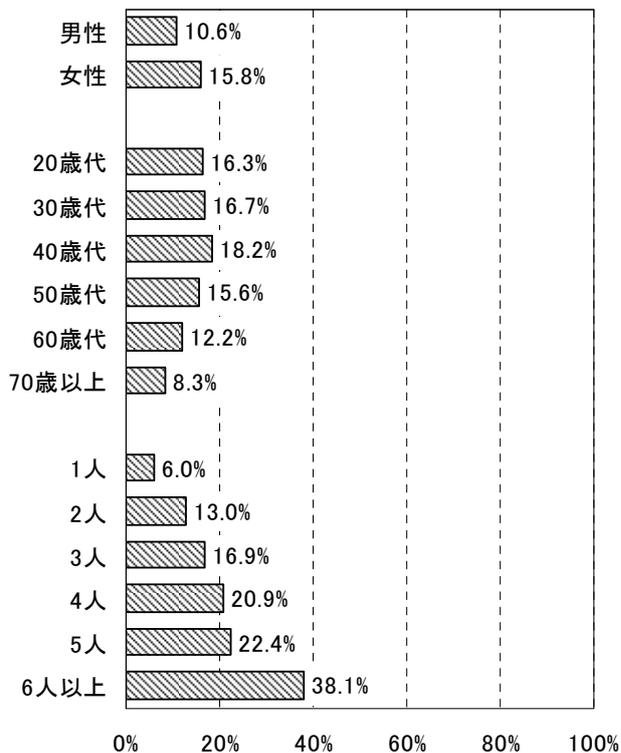
【部分満足度 (平均：22.0%)】



【総合満足度への影響度 (平均：16.7%)】

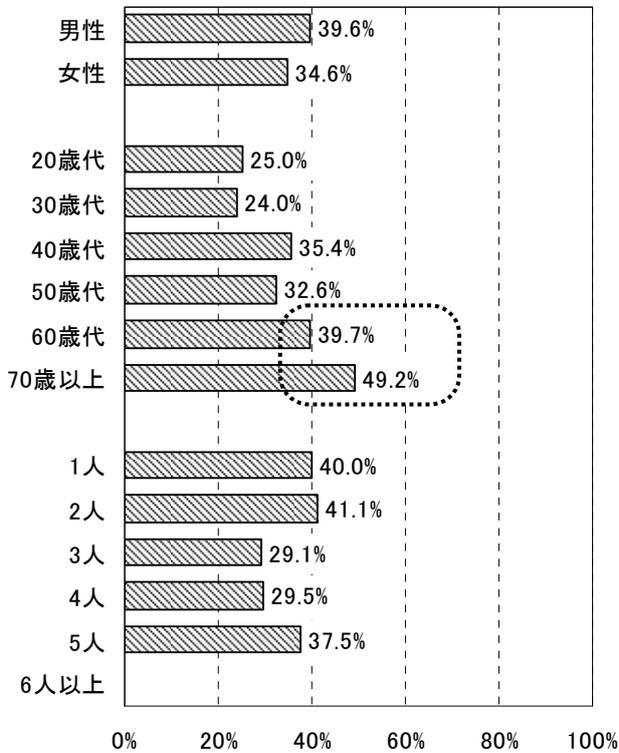


【部分不満足度 (平均：14.6%)】

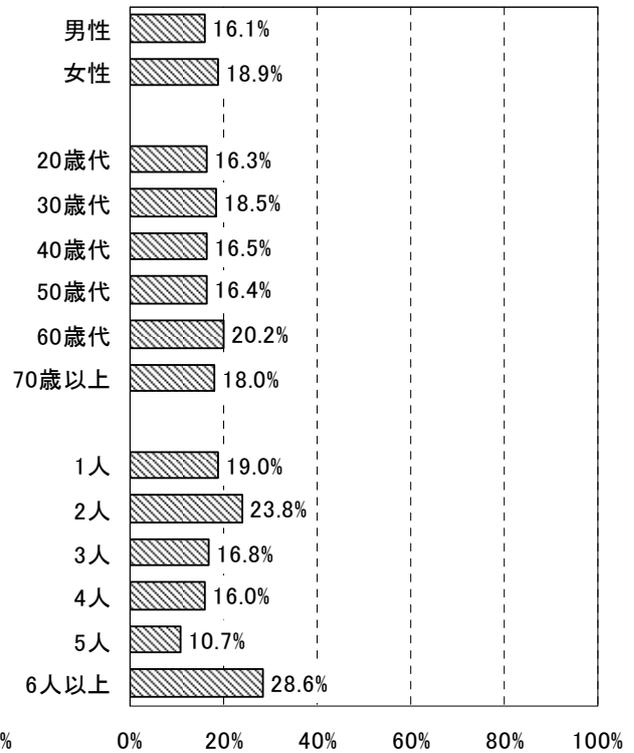


図表 III-41 下水道の総合満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度の特性
 (水道の使用の開始・中止などの各種届出の方法)

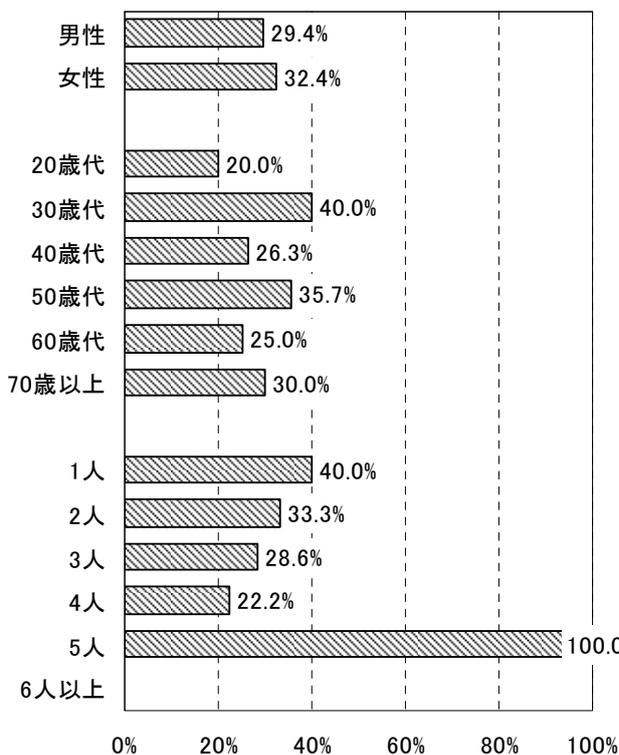
【総合満足度への貢献度 (平均：36.8%)】



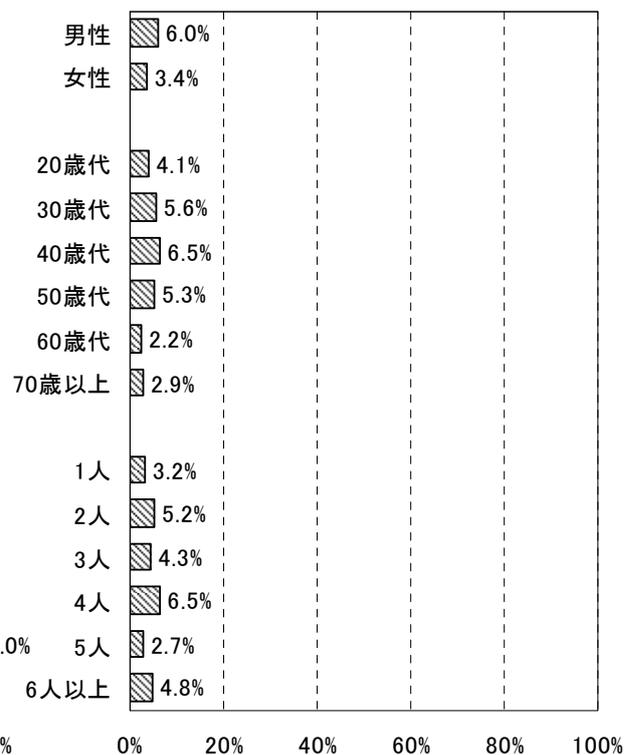
【部分満足度 (平均：19.5%)】



【総合満足度への影響度 (平均：31.9%)】

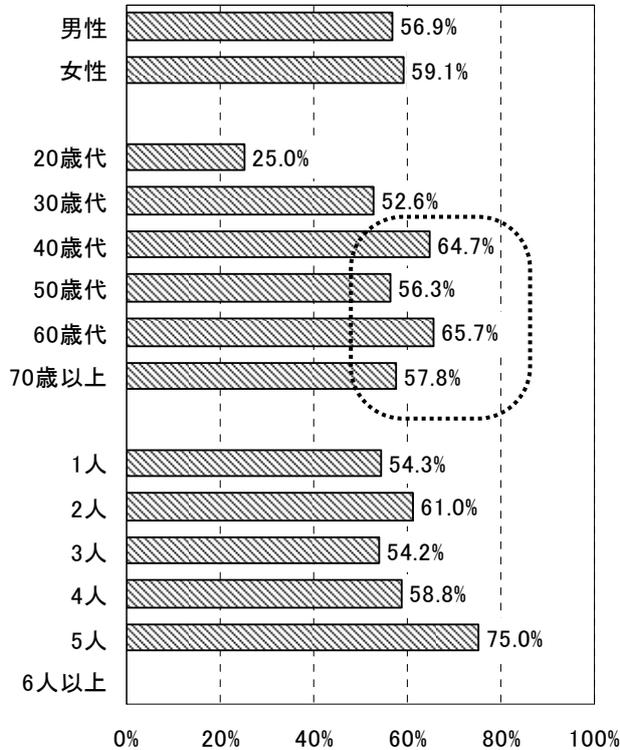


【部分不満足度 (平均：4.6%)】

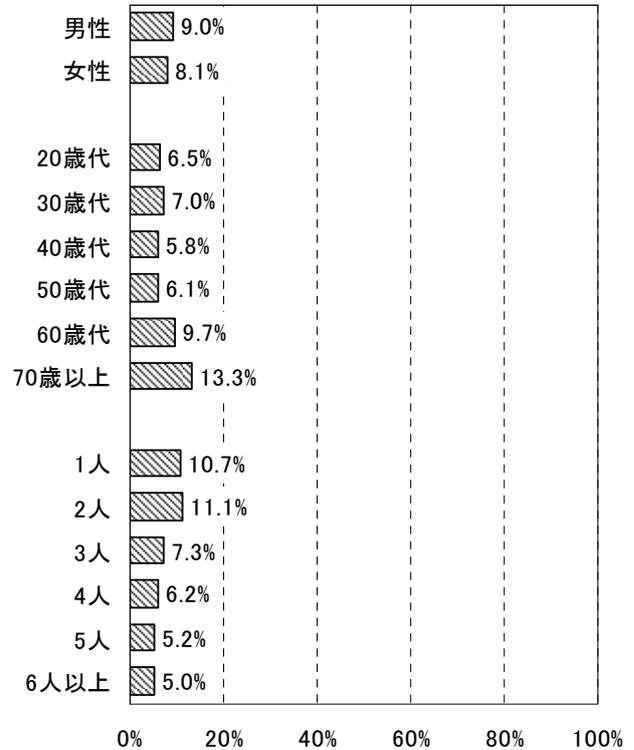


図表 III-42 下水道の総合満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度の特性
(上下水道に関する情報の提供や広報)

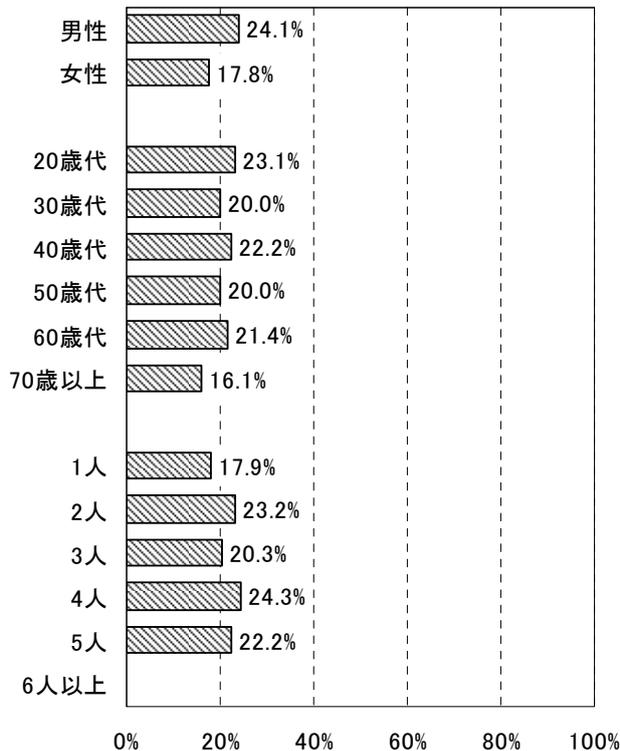
【総合満足度への貢献度 (平均：58.7%)】



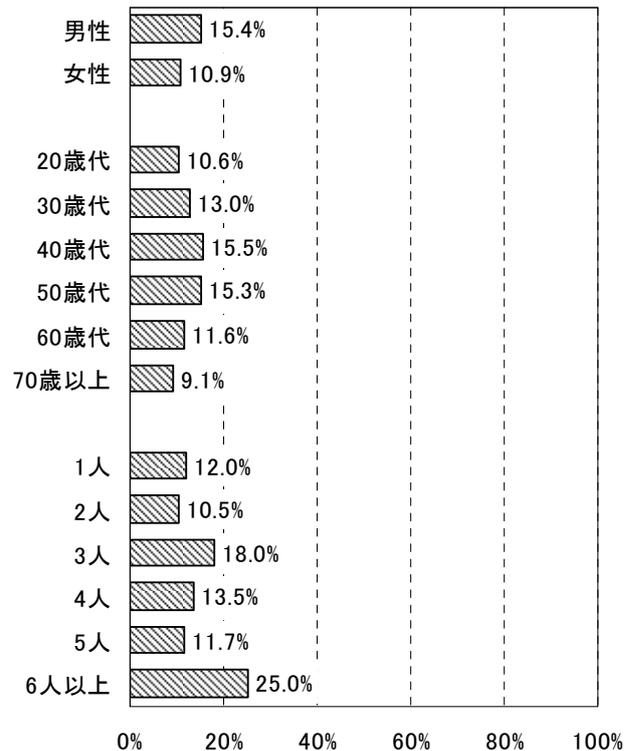
【部分満足度 (平均：9.1%)】



【総合満足度への影響度 (平均：20.7%)】

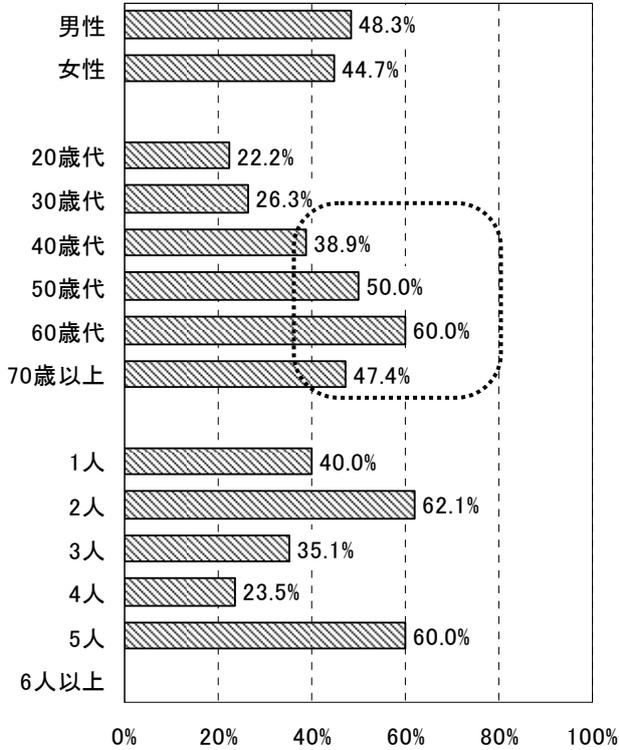


【部分不満足度 (平均：13.2%)】

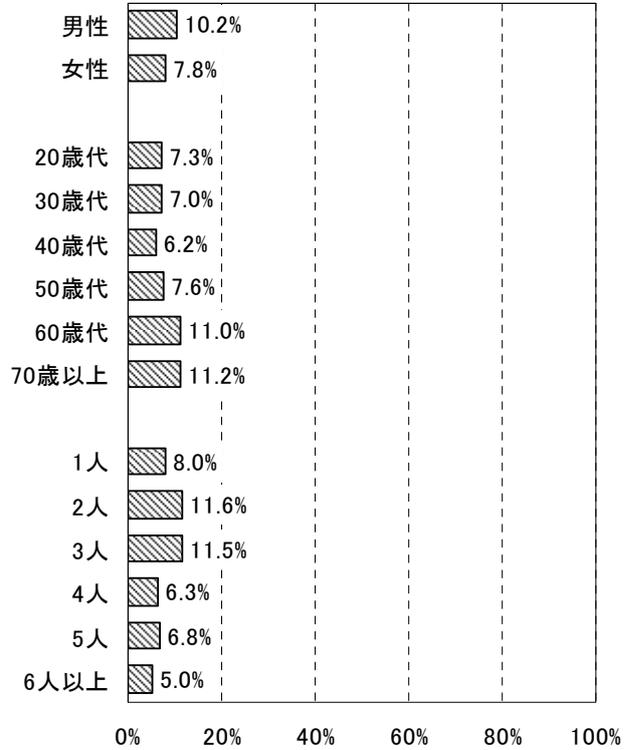


図表 III-43 下水道の総合満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度の特性
(電話対応)

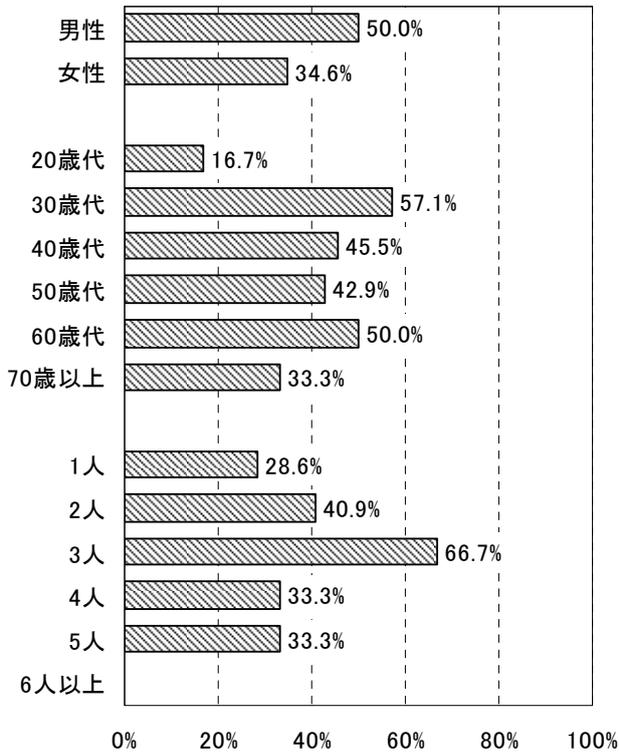
【総合満足度への貢献度 (平均: 46.6%)】



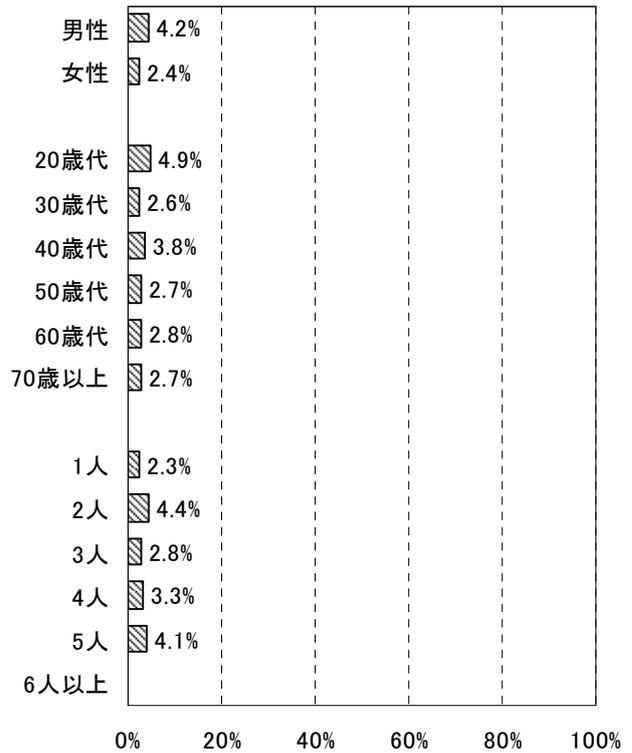
【部分満足度 (平均: 9.6%)】



【総合満足度への影響度 (平均: 41.2%)】

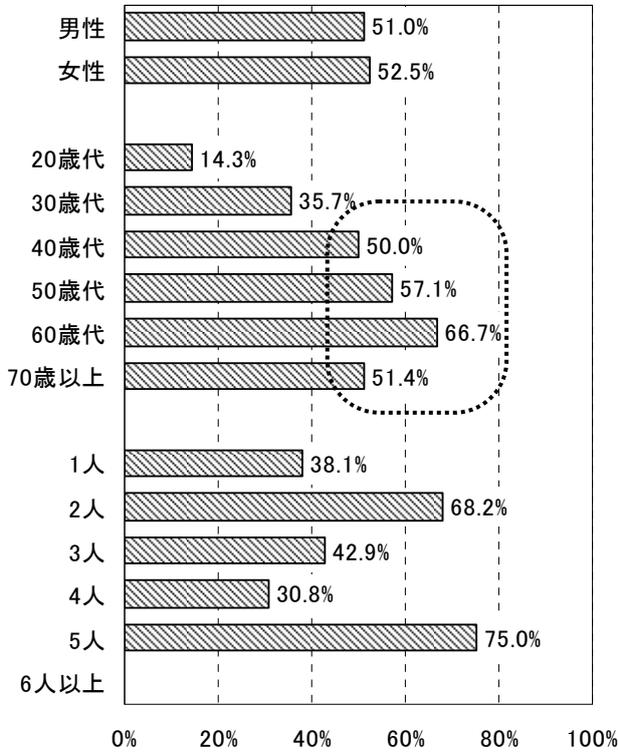


【部分不満足度 (平均: 3.4%)】

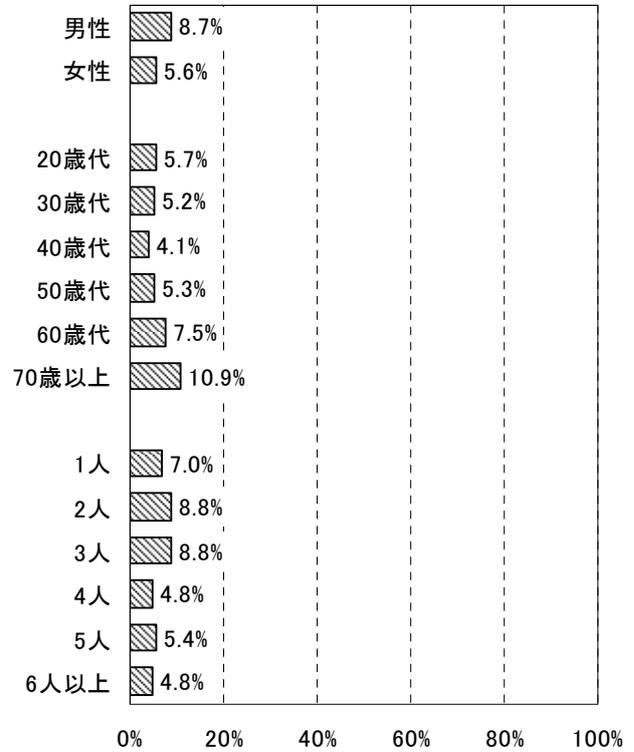


図表 III-44 下水道の総合満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度の特性
(窓口対応)

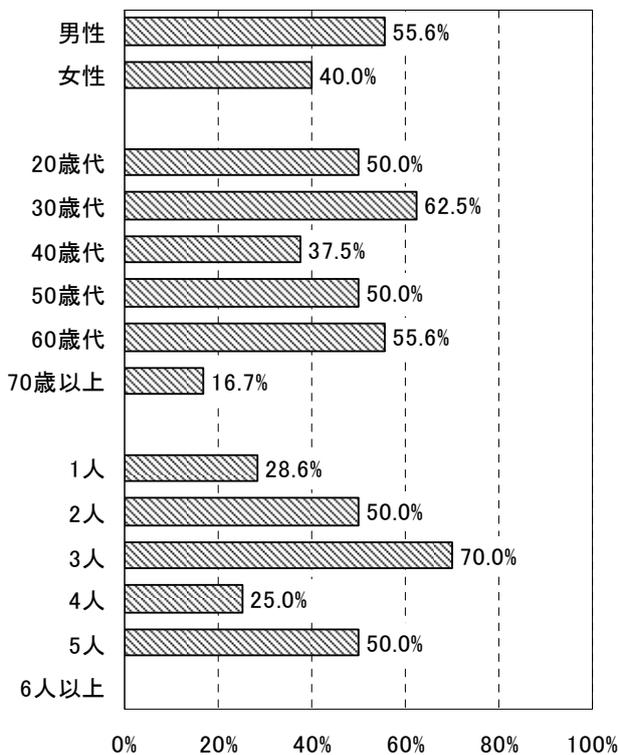
【総合満足度への貢献度 (平均: 52.2%)】



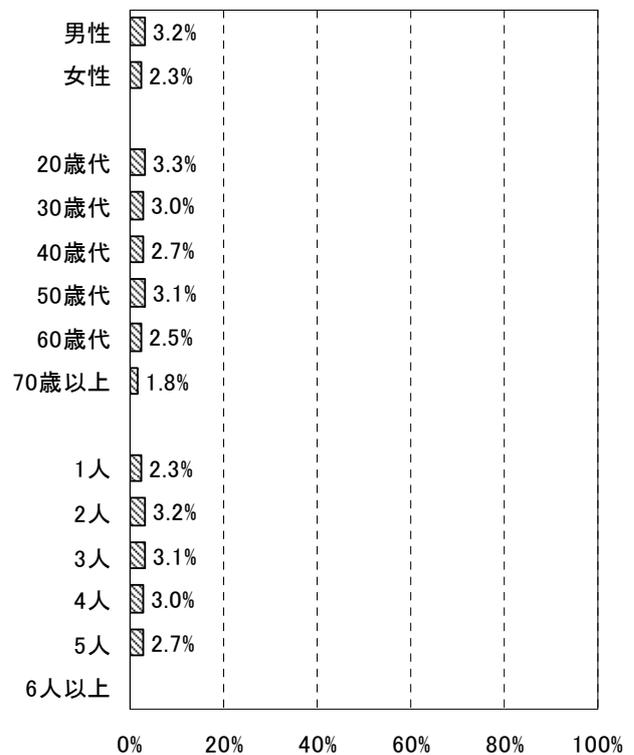
【部分満足度 (平均: 7.5%)】



【総合満足度への影響度 (平均: 45.5%)】

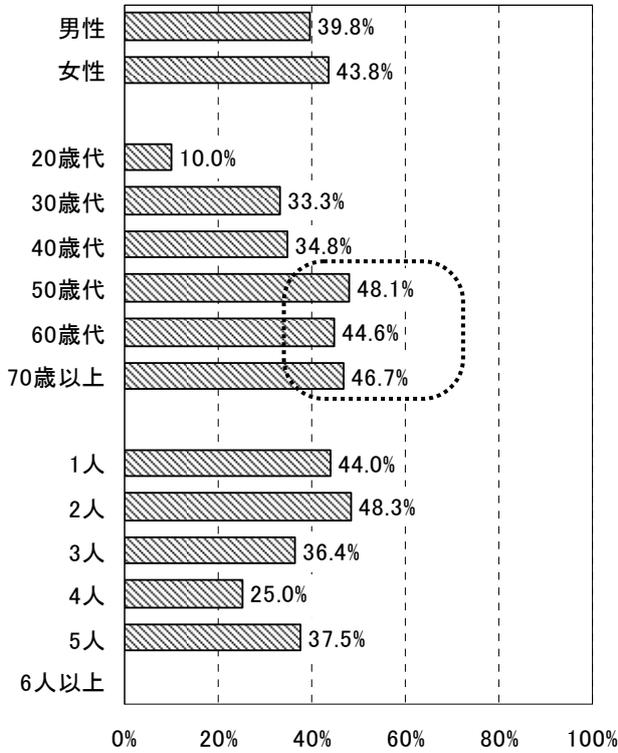


【部分不満足度 (平均: 2.9%)】

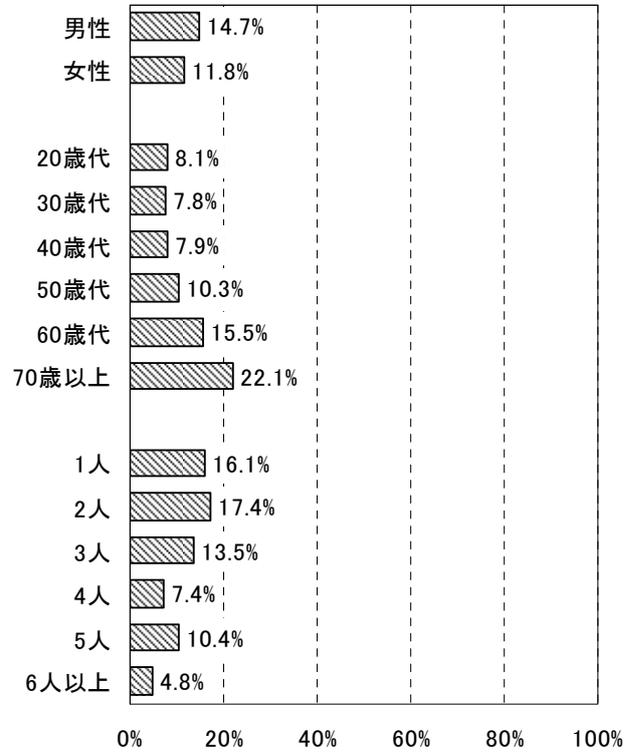


図表 III-45 下水道の総合満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度の特性
(検針時の対応)

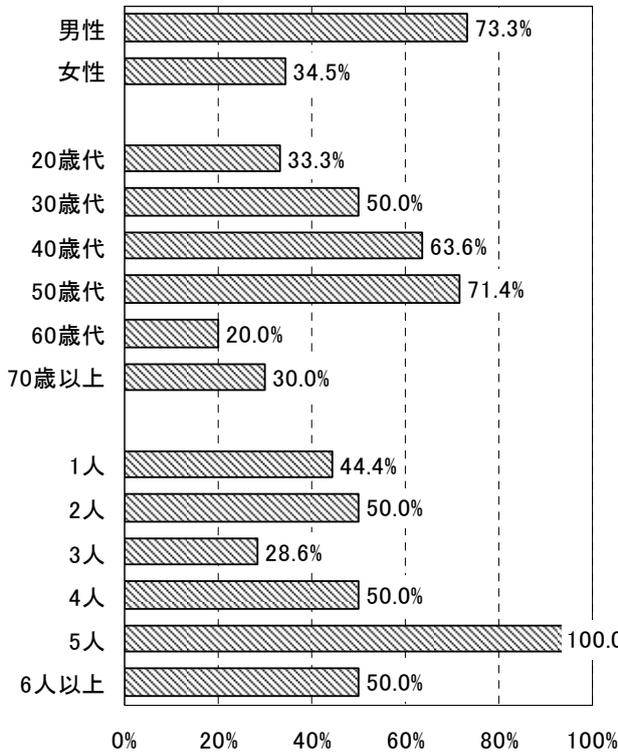
【総合満足度への貢献度 (平均：42.6%)】



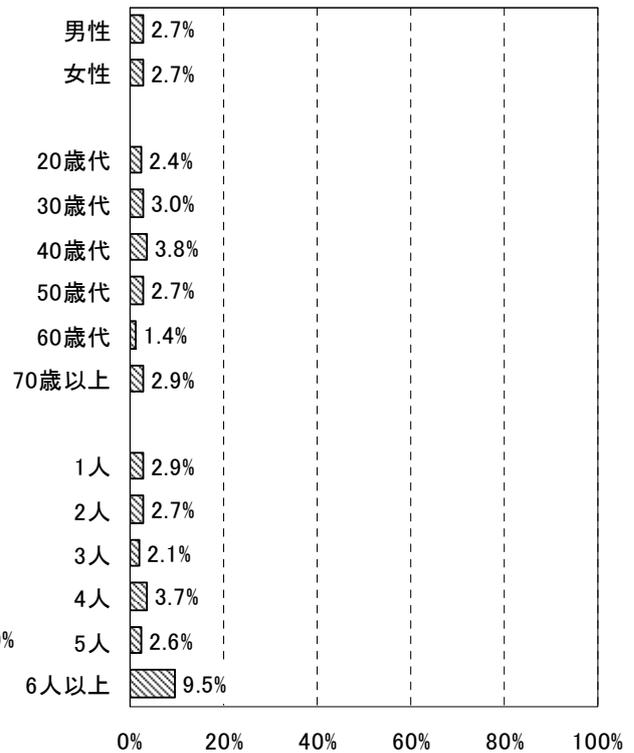
【部分満足度 (平均：14.1%)】



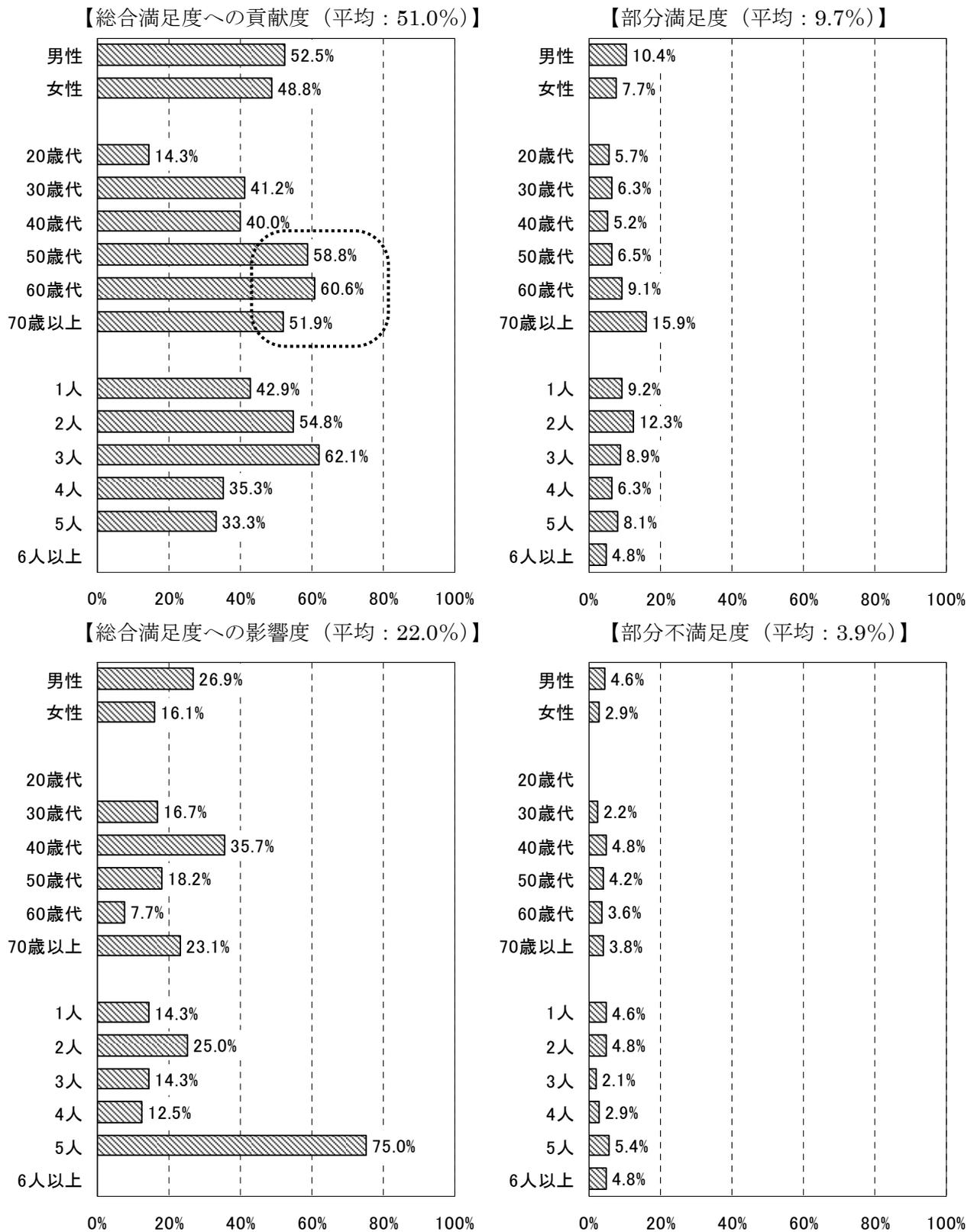
【総合満足度への影響度 (平均：46.7%)】



【部分不満足度 (平均：2.9%)】

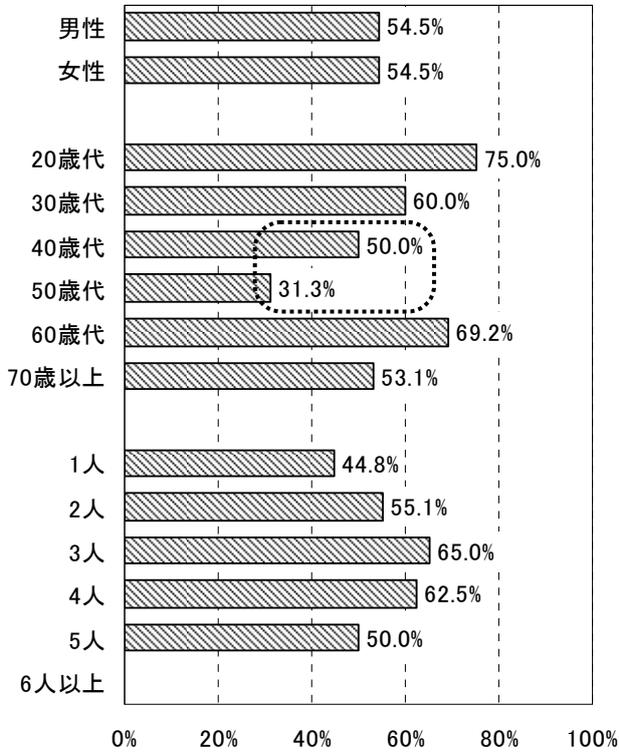


図表 III-46 下水道の総合満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度の特性
(工事現場での対応)

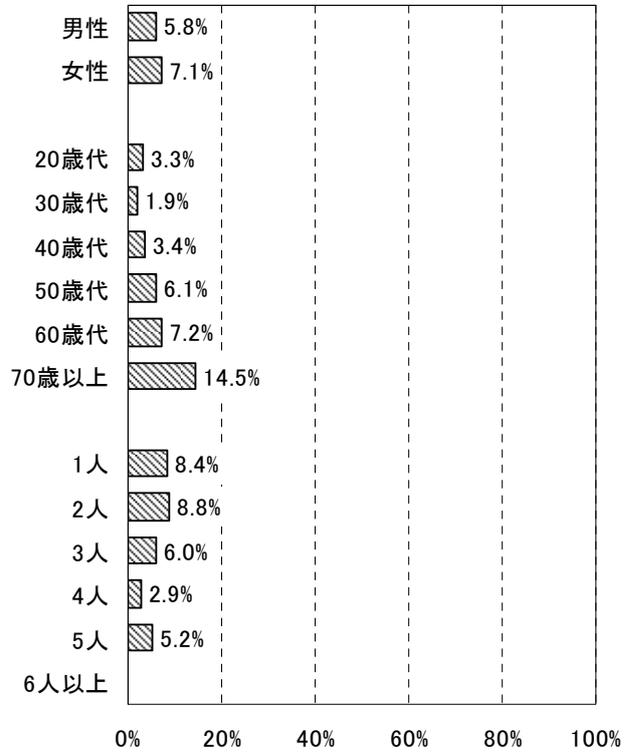


図表 III-47 下水道の総合満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度の特性
(民間業者の対応)

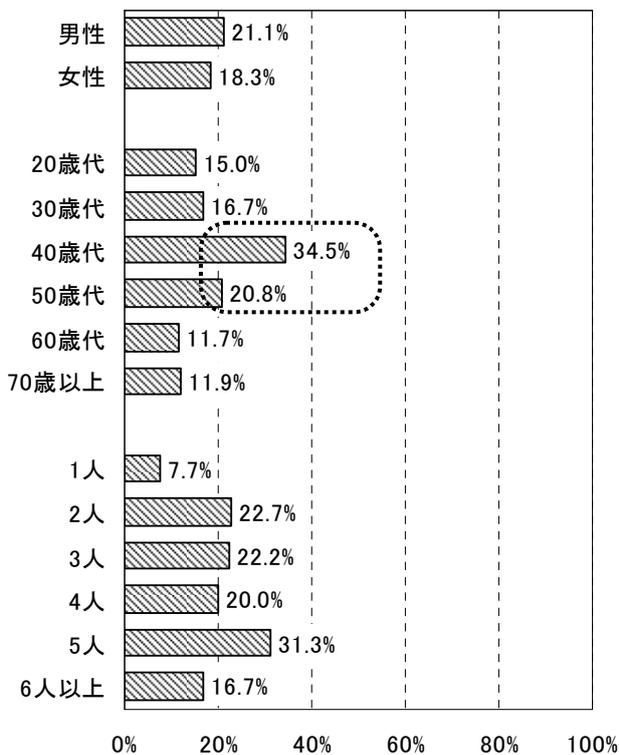
【総合満足度への貢献度 (平均：55.4%)】



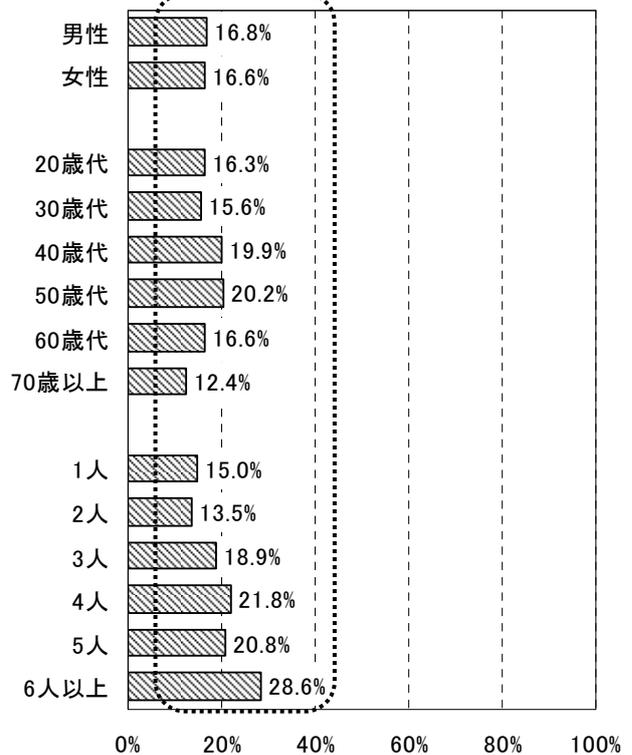
【部分満足度 (平均：6.9%)】



【総合満足度への影響度 (平均：19.1%)】



【部分不満足度 (平均：17.0%)】



資料編IV

アンケート調査票



豊中市上下水道局キャラクター
アックピー

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、およそ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、下記のアンケート調査の趣旨をご理解のうえ、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

みなさまが上下水道に日ごろ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

20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、選択肢のなかからあてはまる番号を○で囲んで下さい。「その他」に当てはまる場合は、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三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社が実施しております。調査票は、**1月24日(月)**までに、返信用封筒(切手不要)に封入して、そのままポストにご投函下さいますようお願いいたします。

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：三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社

住所：〒541-8512 大阪市中央区今橋 2-5-8 トレードピア淀屋橋 19階

電話：06-6208-1244 (FAX 06-6208-1245)

担当：政策研究事業本部 研究開発第2部 清谷 宮坂

(祝日を除く月～金 9:00～17:00)



水道水の利用状況について

問2 あなたは、ご家庭では主にどのように水を飲んでいますか。(〇は1つ)

1. 水道水をそのまま飲む または冷やして飲む
2. 水道水を一度沸かしてから飲む(お茶やコーヒーなど)
3. 水道水を浄水器に通した水を飲む
4. ミネラルウォーターを飲む
5. スーパーで配布されている水を飲む
6. 水は飲まない
7. 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などの飲料水をどのくらい使っていますか。(〇は1つ)

1. 毎日使っている
2. 時々使っている
3. 使っていない

水道水の水質について

問4. あなたは飲み水としての水道水の水質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. どちらとも言えない
4. やや不満
5. 不満

問5. 水道水の水質について気になることはありますか。(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	どちらとも言えない	やや気になる	気になる
※記入例	5	4	3	2	1
ア. 塩素が入っていること	5	4	3	2	1
イ. 臭い	5	4	3	2	1
ウ. 水の温度	5	4	3	2	1
エ. 水道管の年数	5	4	3	2	1
オ. 水源の水質	5	4	3	2	1
カ. 受水槽の管理(定期的清掃等) (問1で「受水槽式給水」と回答された方のみ回答)	5	4	3	2	1
キ. その他(具体的に)	5	4	3	2	1

水道・下水道の安定性について

問6. 普段、水道水やトイレなどが使えることについて、どのように感じていますか。(〇はそれぞれ1つずつ)

	満足している	どちらかといえ ば満足している	どちらとも言えない	どちらかと言 え ば不満を感じる	不満である
※記入例	5	4	3	2	1
ア. 水道水が使えること	5	4	3	2	1
イ. トイレなどが使えること	5	4	3	2	1

水道・下水道の災害等の対応について

問7. 上下水道局では、災害時でも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	ない どちらとも言え ない	どちらかといえ ば不安を感じる	不安である
※記入例	5	4	3	2	1
ア. 水道の取組み (施設の耐震化、給水拠点の整備など)	5	4	3	2	1
イ. 下水道の取組み (施設の耐震化、浸水対策など)	5	4	3	2	1

問8. 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

2. 確保していない

問8-1. **問8で「1. 確保している」と回答された方**におたずねします。どのような方法で確保されていますか。(〇は1つ)

1. 災害用備蓄水の買い置き※1

2. 風呂水などの汲み置き

3. ペットボトル水の買い置き

4. その他(具体的に)

〔用語解説〕 ※1 災害用備蓄水：災害時に備えて大阪府営水道が作製している、5年間の長期保存が可能なボトル水のこと。

料金について

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. 銀行やコンビニなどでの窓口払い

3. 共同住宅の共益費

4. その他(具体的に)

5. わからない

問10. 水道料金と下水道使用料を同時にお支払いいただいていることをあなたはご存じですか。(〇は1つ)

- | | |
|----------|---------|
| 1. 知っている | 2. 知らない |
|----------|---------|

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 |

問11-1. 問11で「1. 高いと思う」と答えた方にお尋ねします。その理由は何ですか。(〇は1つ)

- | |
|-------------------------|
| 1. 水道料金と下水道使用料と一緒に支払うから |
| 2. 2ヶ月分をまとめて支払うから |
| 3. 電気・ガスなどの他の公共料金と比べて |
| 4. 家計費に占める水道料金の割合から |
| 5. 周りの市町村に比べて |
| 6. 経営努力でもっと安くなると思うから |
| 7. その他(具体的に) |

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 |

問12-1. 問12で「1. 高いと思う」と答えた方にお尋ねします。その理由は何ですか。(〇は1つ)

- | |
|-------------------------|
| 1. 水道料金と下水道使用料と一緒に支払うから |
| 2. 2ヶ月分をまとめて支払うから |
| 3. 電気・ガスなどの他の公共料金と比べて |
| 4. 家計費に占める下水道使用料の割合から |
| 5. 周りの市町村に比べて |
| 6. 経営努力でもっと安くなると思うから |
| 7. その他(具体的に) |

サービス・広報について

問13. サービス・広報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)

	満足	やや満足	どちらとも言えない	やや不満	不満
※記入例	5	4	3	2	1
ア. 2か月にいちどの水道料金の請求方法	5	4	3	2	1
イ. 水道料金の支払い方法(口座振替、金融機関やコンビニでの窓口支払等)	5	4	3	2	1
ウ. 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
エ. 上下水道に関する情報の提供や広報	5	4	3	2	1
オ. 電話対応	5	4	3	2	1
カ. 窓口対応	5	4	3	2	1
キ. 検針時の対応	5	4	3	2	1
ク. 工事現場での対応	5	4	3	2	1

問14. あなたは上下水道に関する情報を何から入手していますか。(〇はいくつでも)

1. 広報誌やパンフレット	2. 上下水道局の窓口
3. 上下水道局のホームページ	4. イベント
5. その他(具体的に)

問15. 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. 浸水対策の取組みと効果
5. 環境への取組み	6. 震災時の対策
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等	10. その他(具体的に
)

民間業者について

問16. あなたはご自宅の水まわりの修繕をする民間業者の対応について、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. どちらとも言えない |
| 4. やや不満 | 5. 不満 | |

総合評価について

問17. 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. どちらとも言えない |
| 4. やや不満 | 5. 不満 | |

問18. 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. どちらとも言えない |
| 4. やや不満 | 5. 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、ご記入下さい。

質問は以上です。
ご協力ありがとうございました。

豊中市上下水道事業に関するアンケート調査
(CS 調査) 報告書
平成 23 年 (2011 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 4-1 1-1 8
TEL:06-6858-2921 FAX:06-6858-4883

