
水道・下水道に関するアンケート調査
報告書

平成26年3月

豊中市上下水道局

目 次

． 調査の概要	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
． 世帯アンケート調査分析結果	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	8
(5) 水道・下水道の安定性に対する満足度	14
(6) 水道・下水道の災害等の対応について	16
(7) 料金について	20
(8) サービス・広報について	28
(9) 水まわりを修繕する民間業者の対応について	56
(10) 水道・下水道事業に対する総合評価	64
． 顧客満足度構造の分析	68
1 ． 分析の考え方と方法	68
(1) 分析の考え方	68
(2) 分析に用いたロジックツリー	68
(3) 分析の方法	69
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	71
(1) 総合満足度への貢献度と部分満足度の関係性	71
(2) 総合満足度への影響度と部分不満足度の関係性	72
(3) 水道事業における満足度構造	73
(4) 属性別でみた満足度の特徴と主な改善の対象	74
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	76
(1) 総合満足度への貢献度と部分満足度の関係性	76
(2) 総合満足度への影響度と部分不満足度の関係性	77
(3) 下水道事業における満足度構造	78
(4) 属性別にみた満足度の特徴と主な改善の対象	79

4 . 水道水の水質に関する満足度と諸要因の関係性	81	
(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	81	
(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	82	
(3) 水質に関する満足度構造	83	
(4) 属性別にみた満足度の特徴と主な改善の対象	84	
5 . 上下水道に関する情報の提供と広報に関する満足度と諸要因の関係性	86	
(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の関係性	86	
(2) 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影響度と部分不満足度の関係性	86	
(3) 上下水道に関する情報の提供と広報に関する満足度構造	87	
(4) 属性別にみた満足度の特徴と主な改善の対象	88	
6 . 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	89	
(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	89	
(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	90	
(3) 職員の電話対応・窓口対応に関する満足度構造	91	
(4) 属性別にみた満足度の特徴と主な改善の対象	93	
7 . 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	95	
(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	95	
(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	95	
(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	96	
(4) 属性別にみた満足度の特徴と主な改善の対象	97	
8 . 民間業者の対応に関する満足度と諸要因の関係性	99	
(1) 民間業者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	99	
(2) 民間業者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	99	
(3) 民間業者の対応に関する満足度構造	100	
(4) 属性別にみた満足度の特徴と主な改善の対象	101	
. 事業所アンケート調査分析結果	103	
(1) 回答事業所の属性	103	
(2) 水道水の利用状況	104	
(3) 節水の取組み状況	106	
(4) 今後の水道使用量の傾向	107	
(5) 水道事業に対する総合評価	109	
(6) 下水道事業に対する総合評価	111	
資料	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	113
資料	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	125
資料	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	137
資料	アンケート調査票	165

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

回答者の属性（性別、年代、同居家族人数、居住年数、住宅の形式、給水方法）

水道水の利用状況（水道水の飲用状況、飲用方法）

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頻度、利用方法）

水道水の水質について（水道水の水質に対する満足度、水質について気になること）

水道・下水道の安定性について（普段水道水やトイレなどが使えることに対する満足度）

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、緊急時に備えた非常用生活用水の確保状況・確保方法）

料金について（水道・下水道料金の支払い方法、クレジットカード払いの利用意向、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）

サービス・広報について（届出方法や職員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・上下水道について提供してほしい情報）

水まわりを修繕する民間業者について（民間業者の対応に対する満足度や評価）

水道・下水道事業に対する総合評価

上下水道局に対する意見・要望（自由記述）

(2) 事業所調査

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）

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）

水道・下水道事業に対する総合評価

3. 調査設計

(1) 調査対象

世帯調査：20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

メール便による調査票の配達及び、郵送による回収（調査票とボールペンを同封）

(3) 調査期間

平成25年11月1日（金）～11月18日（月）まで

(4) 前回調査からの変更点

- ・上下水道事業の統合から2回目の調査であることから、経年分析を加えた。
- ・ロジックツリーの階層を増やし、顧客満足度分析をより詳細に分析した。
- ・料金、使用料のカード払いについて意識調査を行った。
- ・事業所を対象としたアンケート調査を行った。

4. 回収結果

	世帯調査	事業所調査
配達数	3,000	300
回答数	1,538	128
回答率（ / ）	51.3%	42.7%

5. 調査分析結果を見る上での留意事項

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。

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。

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。

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。

一部の質問については、過年度に実施した調査（平成16・19・22年度）結果との比較を行っている。

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。

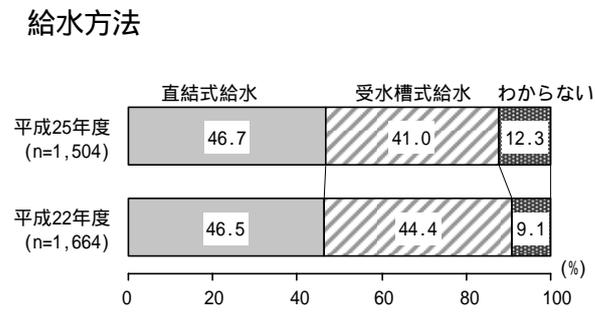
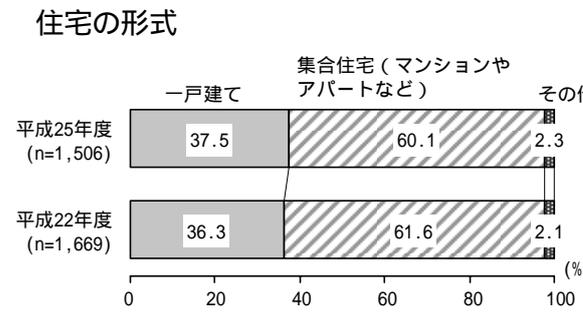
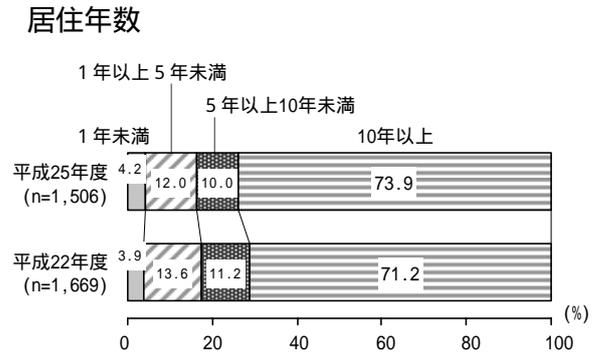
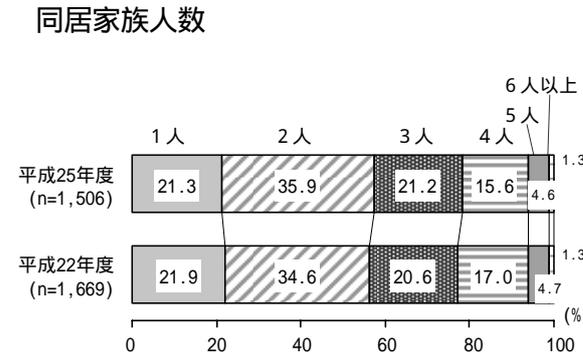
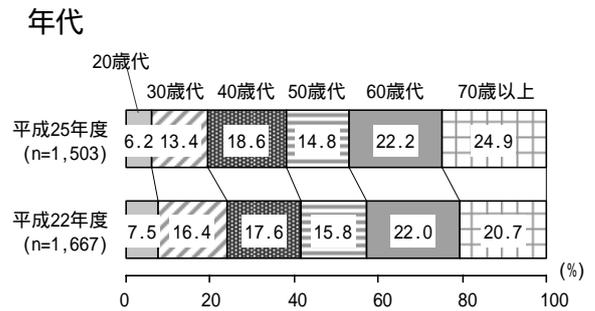
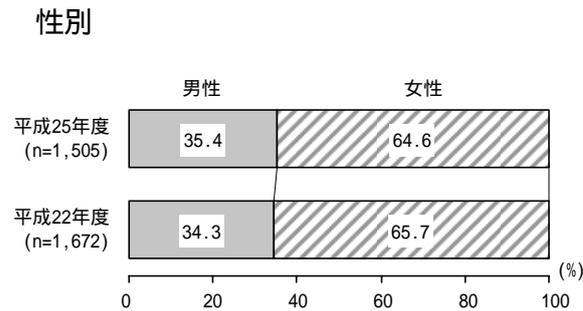
世帯アンケート調査分析結果

(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。

平成22年度調査の結果と比較すると、年代で「70歳以上」の割合が4.2ポイント上昇したほかは、特に大きな変化はみられない。



(2) 家庭での水道水の飲用状況

家庭での水道水の飲用の有無

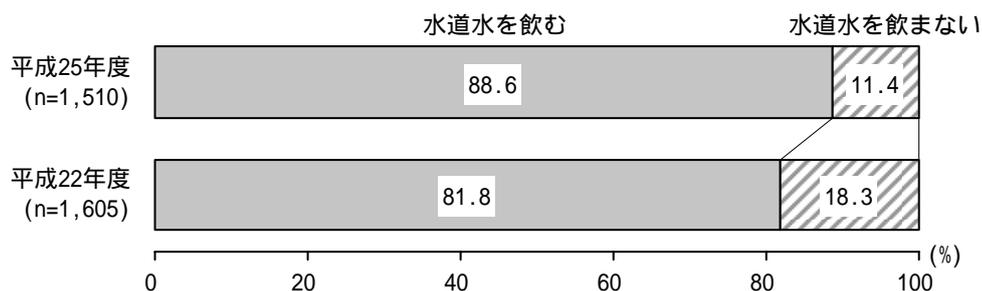
～水道水の飲用割合は、3年前に比べやや増加～

問2 . あなたは、ご家庭で水道水を飲んでいますか。(1 は1つ)

経年変化

水道水を飲んでいるお客さまは、88.6%で、平成22年度調査の結果に比べ6.8ポイント高い。

【図表 1-2-1 家庭での水道水の飲用状況（経年変化）】



平成22年度調査

- ・水道水を飲む：「水道水をそのまま飲む、または冷やして飲む」「水道水を一度沸かしてから飲む」「水道水を浄水器に通した水を飲む」の合計
- ・水道水を飲まない：「ミネラルウォーターを飲む」「スーパーで配布されている水を飲む」「水は飲まない」「その他」の合計

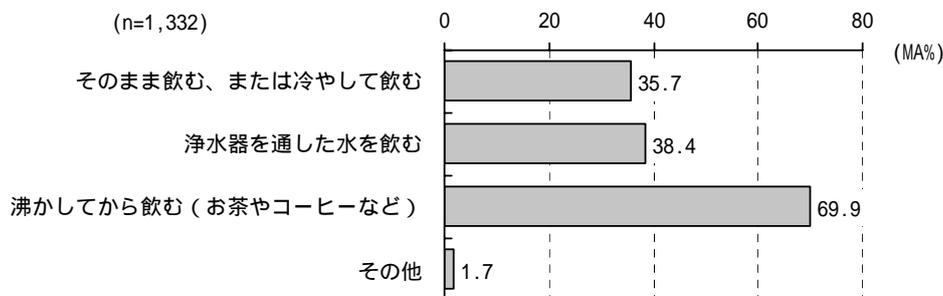
水道水の飲用方法

～水道水の水質に満足しているお客さまの多くは、水道水をそのまま飲用～

問2 - 1 . 問2で「1 . 飲む」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きますか。(1 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69.9%で最も多くなっている。

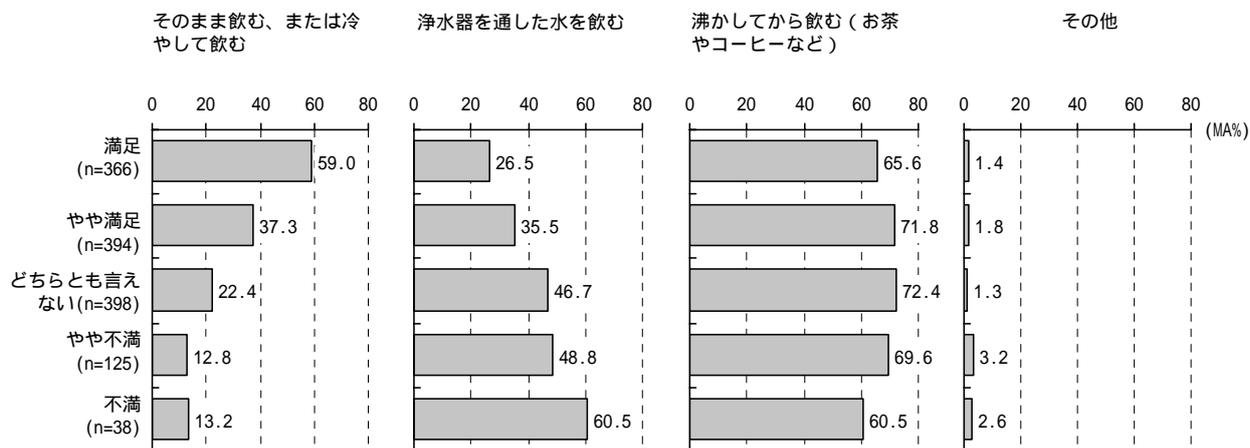
【図表 1-2-2 家庭での水道水の飲用方法】



水道水の水質に対する満足度別

水道水の水質に対する満足度別では、満足・不満に関わらず、「沸かしてから飲む」が最も多く、「そのまま飲む、または冷やして飲む」の割合は水質への満足度が高い層で高く、「浄水器を通した水を飲む」は、不満足度が高い層で高くなっている。

【図表 1-2-2 家庭での水道水の飲用方法（水道水の水質に対する満足度別）】



【その他（21件）】

- ・ 備長炭を入れて飲む
- ・ 汲み置きし、しばらくしてから飲む
- ・ 料理に使う など

(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頻度

～水道水の水質に満足しているお客さまのミネラルウォーターの使用割合は低い～

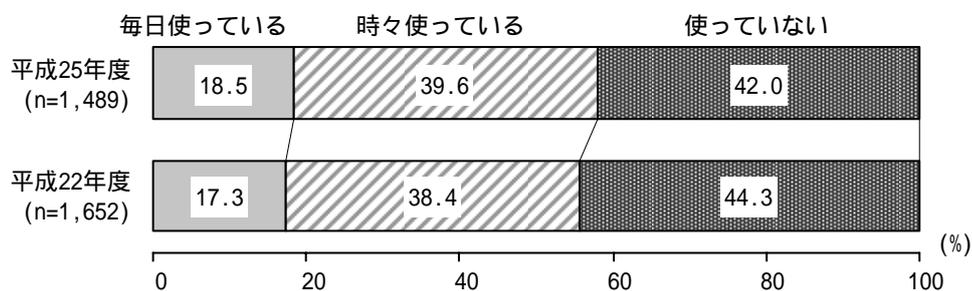
問3 . 市販のミネラルウォーターなどの飲料水をどのくらい使っていますか。(は1つ)

経年変化

市販のミネラルウォーターを「毎日使っている」が18.5%、「時々使っている」が39.6%となっており、使用割合は58.1%で、「使っていない」の42.0%を上回っている。

平成22年度調査の結果では、使用割合は55.7%で、今年度は2.4ポイント上昇している。

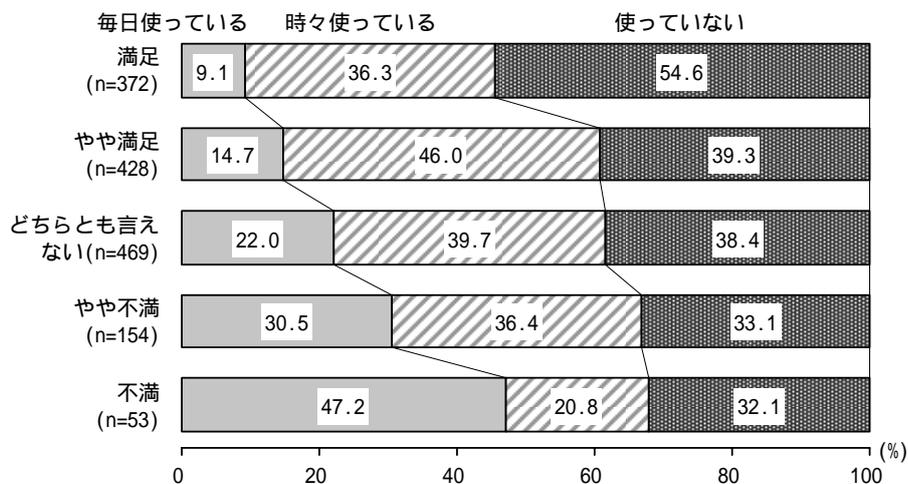
【図表 1-3-1 市販のミネラルウォーターの利用頻度（経年変化）】



水道水の水質に対する満足度別

水道水の水質に満足と回答したお客さまのうち、ミネラルウォーターを使用するお客さまは45.4%に対し、使っていないお客さまは54.6%で、水道水の水質に対し満足しているお客さまほど、ミネラルウォーターの使用割合は低くなっている。

【図表 1-3-1 市販のミネラルウォーターの利用頻度（水道水の水質に対する満足度別）】



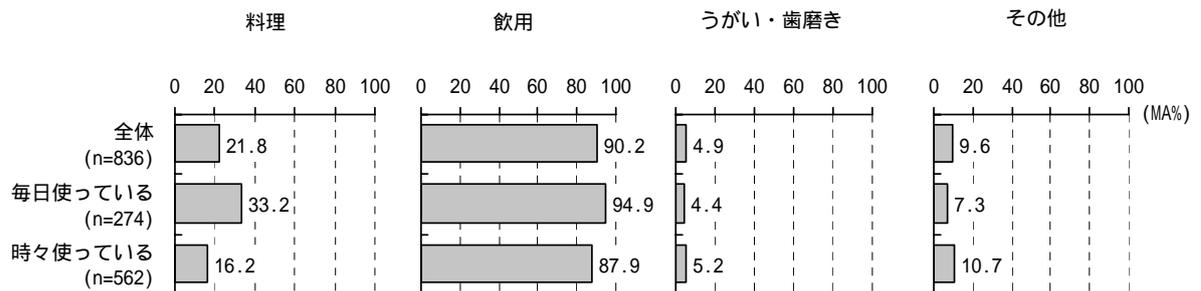
市販のミネラルウォーターの利用方法

～「飲用」として日常的に使用されている～

問3-1. 問3で「1. 毎日使っている」「2. 時々使っている」と回答された方にお尋ねします。どのように使っていますか。(はいいくつでも)

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90.2%で最も多く、特に毎日使っているお客さまの割合が94.9%で高い。「料理」で使用する割合も、毎日使っているお客さまで高くなっている。

【図表 1-3-2 市販のミネラルウォーターの利用方法（ミネラルウォーターの利用頻度別）】



【その他（79件）】

- ・非常用（災害用）として備蓄
- ・薬を飲むときに使う
- ・お酒の水割りで使う など

(4) 水道水の水質について

水道水の水質に対する満足度

～水質に対する満足度は調査回を追うごとに上昇。男性もしくは高年代層の満足度が高い～

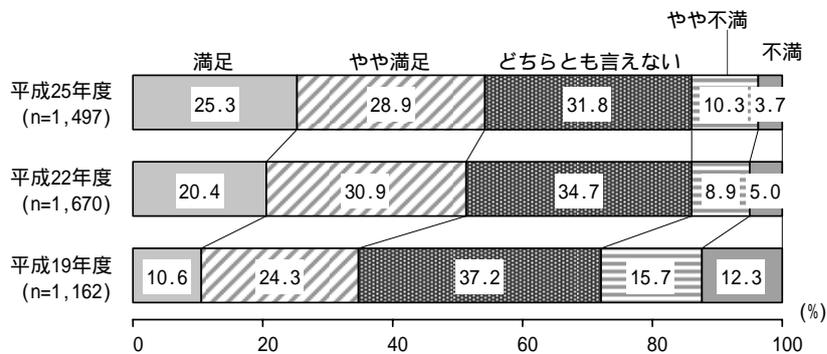
問4. あなたは飲み水としての水道水の水質についてどのように感じていますか。

(は1つ)

経年変化

水道水の水質に対し満足している割合(「満足」と「やや満足」の合計)は54.2%で、平成22年度の結果の51.3%から2.9ポイント、平成19年度の34.9%から19.3ポイント上昇している。

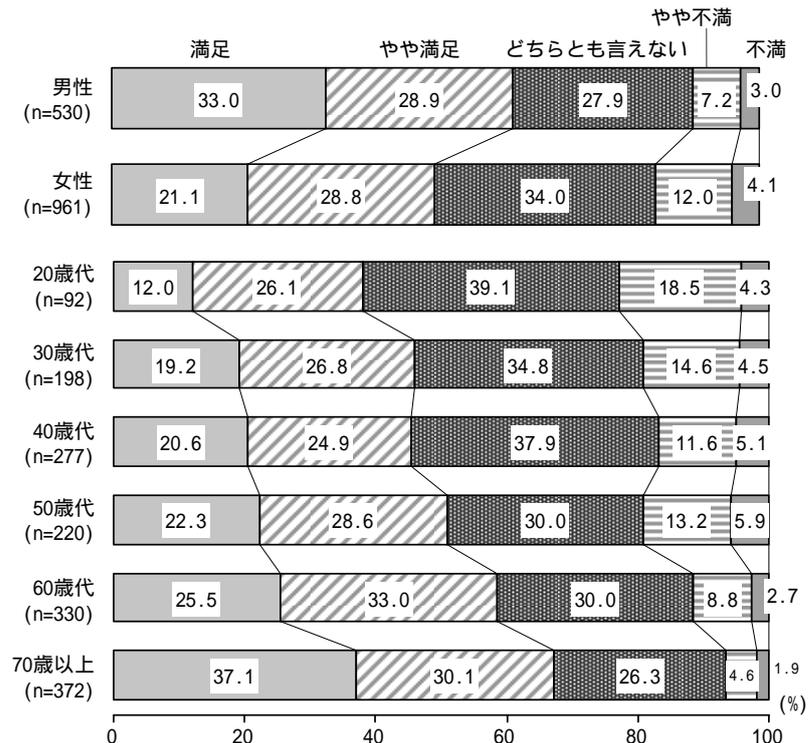
【図表 1-4-1 水道水の水質に対する満足度(経年変化)】



属性別

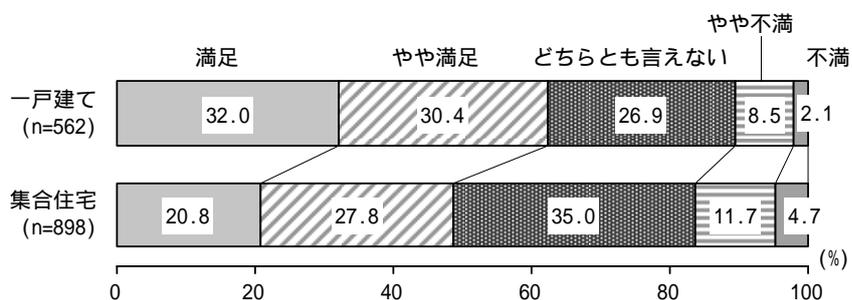
水道水に対し満足している割合は、性別では男性で、また年代別では、高年代ほど高くなっている。不満の割合(「不満」と「やや不満」の合計)は20～50歳代の年代層で2割前後と高くなっている。

【図表 1-4-1 水道水の水質に対する満足度(性別、年代別)】



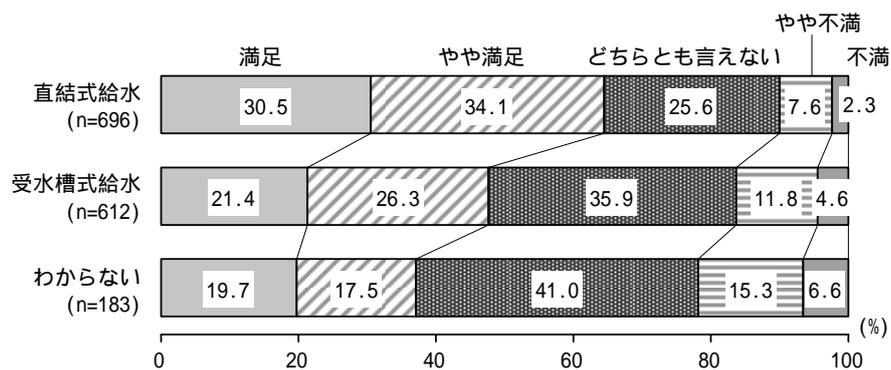
住宅の形式別では、水道水に対し満足している割合は、一戸建てが62.4%で、集合住宅の48.6%に比べ13.8ポイント高くなっている。

【図表 1-4-1 水道水の水質に対する満足度（住宅形式別）】



給水方法別では、水道水に対し満足している割合は、直結式給水が64.6%で、受水槽式給水の47.7%に比べ16.9ポイント高い。

【図表 1-4-1 水道水の水質に対する満足度（給水方法別）】



水道水の水質について気になること

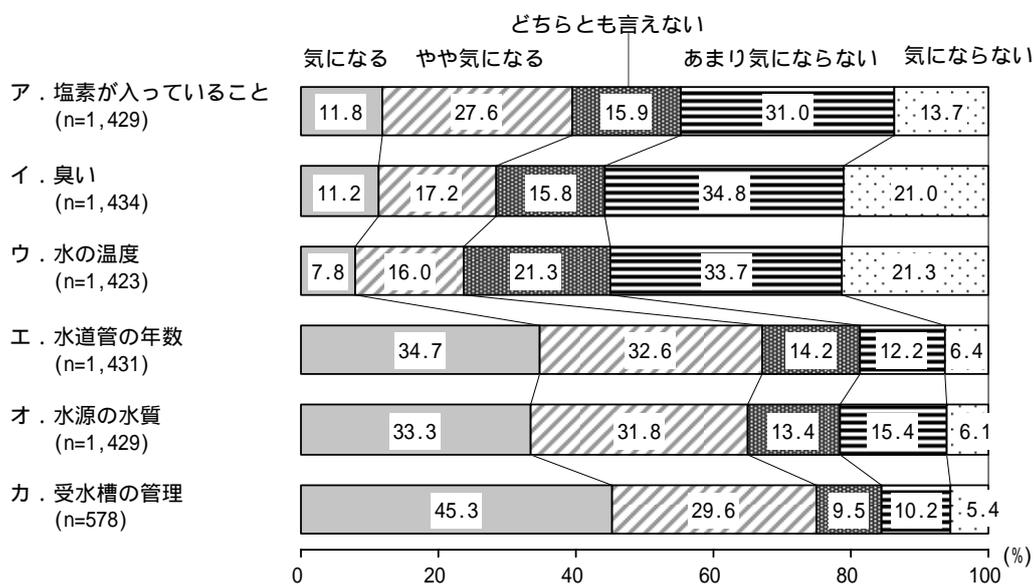
～水質では受水槽の管理を気にされるお客さまは特に女性の割合が高く、また浄水器を通しての飲用割合が高い～

問5. 水道水の水質について気になることはありますか。(はそれぞれ1つずつ)

気になる割合(「気になる」と「やや気になる」の合計)は、「受水槽の管理」が74.9%で最も高く、これに次いで「水道管の年数」が67.3%、「水源の水質」が65.1%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」(55.8%)、「水の温度」(55.0%)で5割を超えている。

【図表 1-4-2 水道水の水質について気になること(全体)】



【その他(67件)】

- ・味(鉄さびの味がする、まずい等)
- ・汚染物質や添加物が含まれていること(放射能やPM2.5、微生物、トリハロメタン等)
- ・水量・水圧 など

属性別

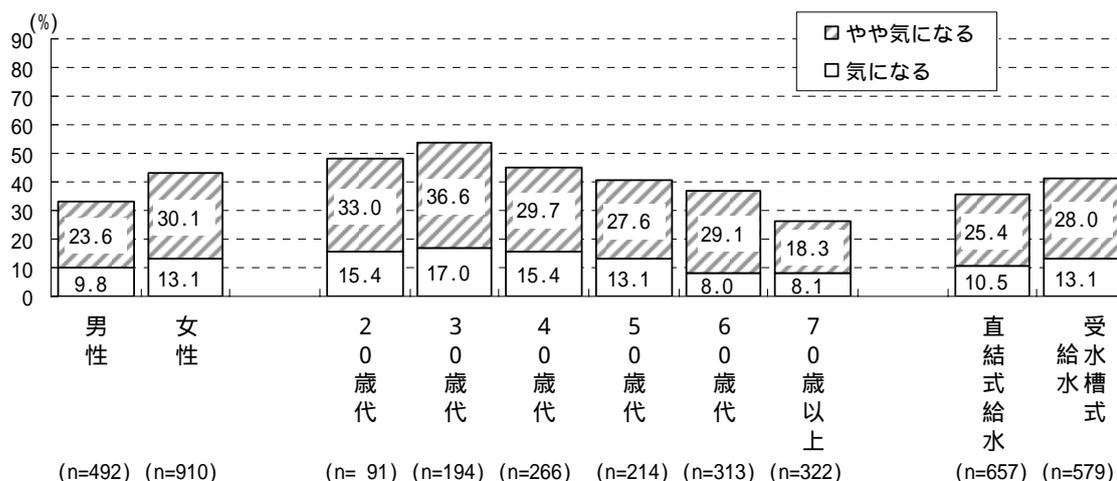
性別では、いずれの項目も、気になる割合は女性のほうが高い。特に「水道管の年数」と「水源の水質」では、男性に比べ女性のほうが10ポイント以上高くなっている。

年代別で気になる割合をみると、「塩素が入っていること」は30歳代が、「臭い」は20歳代が高く、「水の温度」は20～50歳代が高くなっている。「水道管の年数」「水源の水質」は50歳代が最も高い。「受水槽の管理」は、30～50歳代で気になる割合が8割前後を占めている。

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なっている。

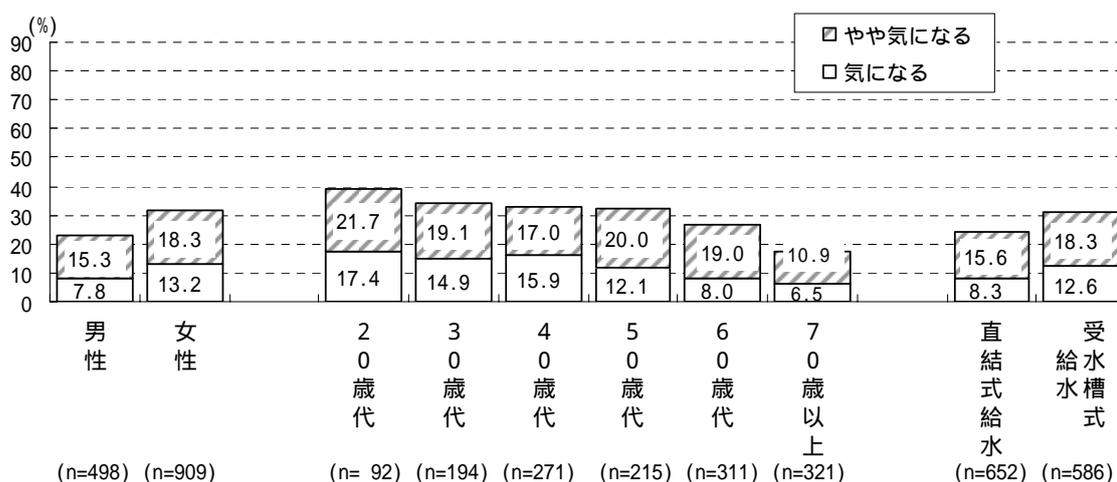
【図表 1-4-2 水道水の水質について気になること（属性別）

〔塩素が入っていること〕



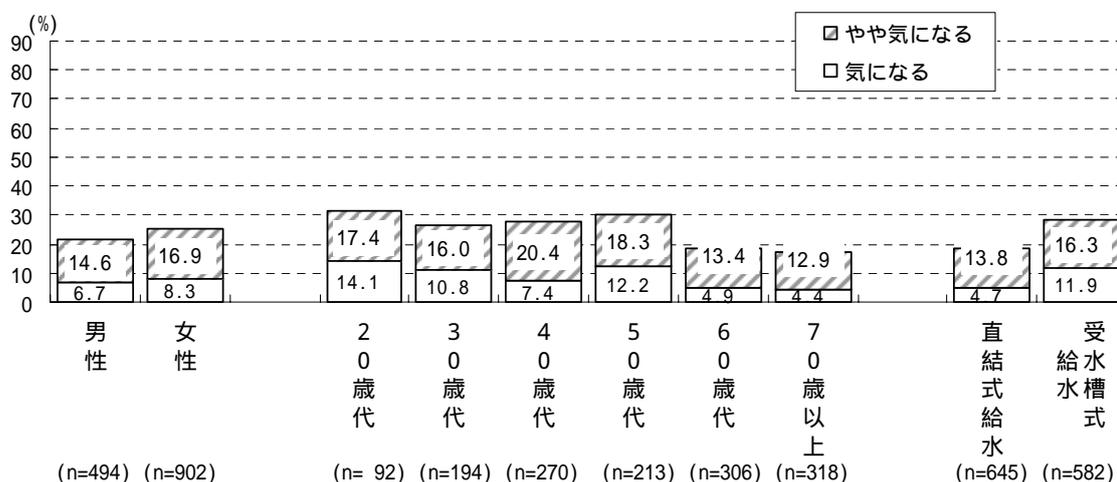
【図表 1-4-2 水道水の水質について気になること（属性別）

〔臭い〕



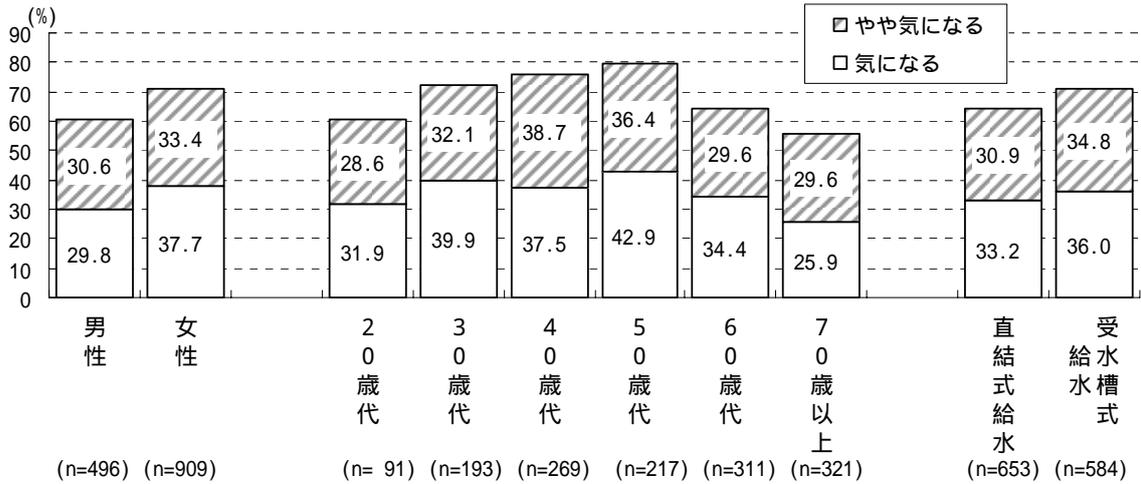
【図表 1-4-2 水道水の水質について気になること（属性別）

〔水の温度〕



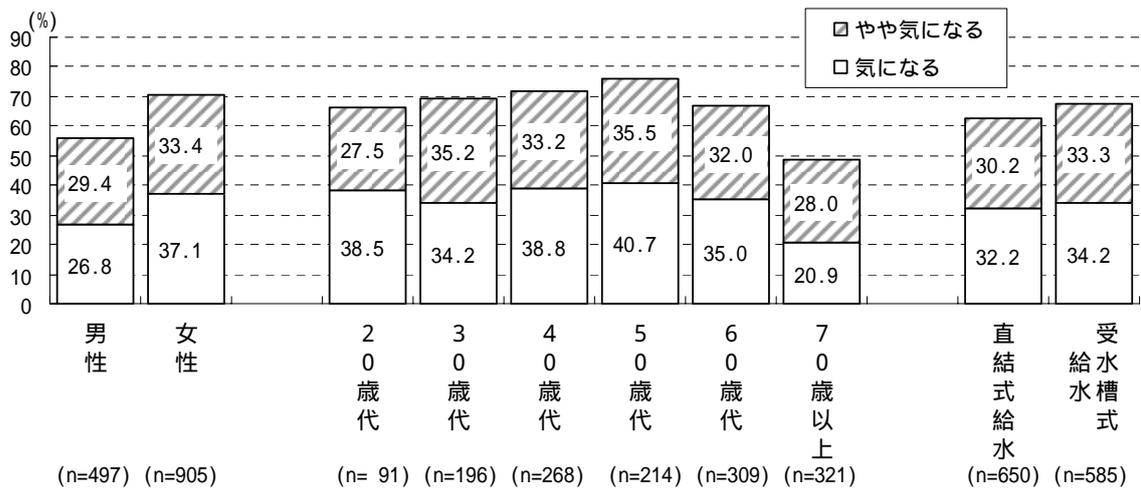
【図表 1-4-2 水道水の水質について気になること（属性別）】

〔水道管の年数〕



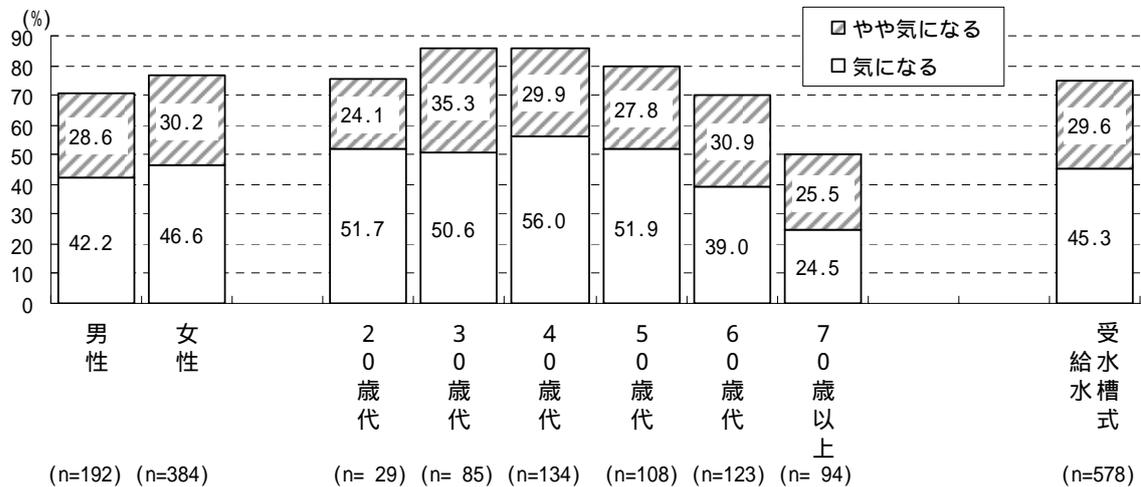
【図表 1-4-2 水道水の水質について気になること（属性別）】

〔水源の水質〕



【図表 1-4-2 水道水の水質について気になること（属性別）】

〔受水槽の管理（受水槽式給水方法の方のみ）〕

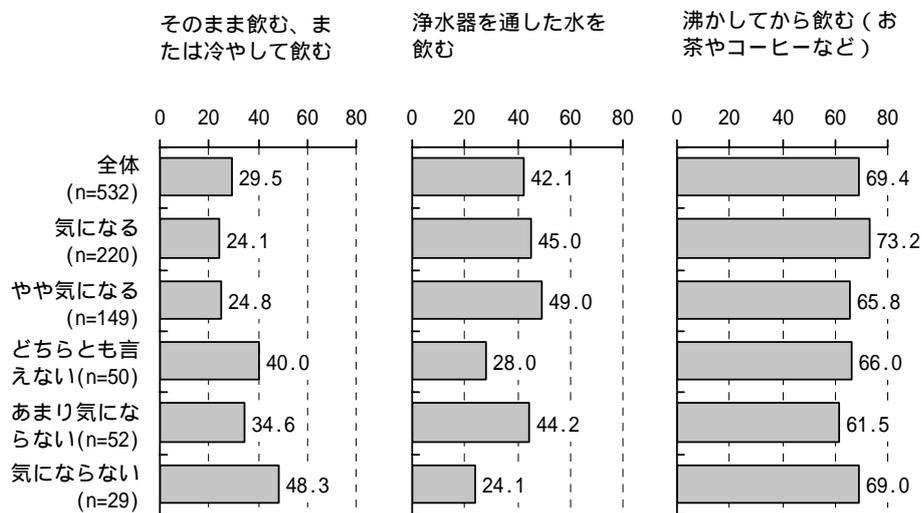


図表 1-4-2 のグラフの n 数は、問 1 の給水方法で「受水槽式給水」と回答した方だけの数値

受水槽の管理と水の飲み方との関係

受水槽の管理が気になるお客さまでは、「浄水器を通した水を飲む」の割合が高く、「そのまま飲む、または冷やして飲む」は低くなっている。

【図表 1-4-2 受水槽の管理が気になる程度と水の飲み方との関係】



図表 1-4-2 のグラフのn数は、問1の給水方法で「受水槽式給水」と回答した方のみの数値

(5) 水道・下水道の安定性に対する満足度

～大部分のお客さまは、水道、下水道の安定性に満足～

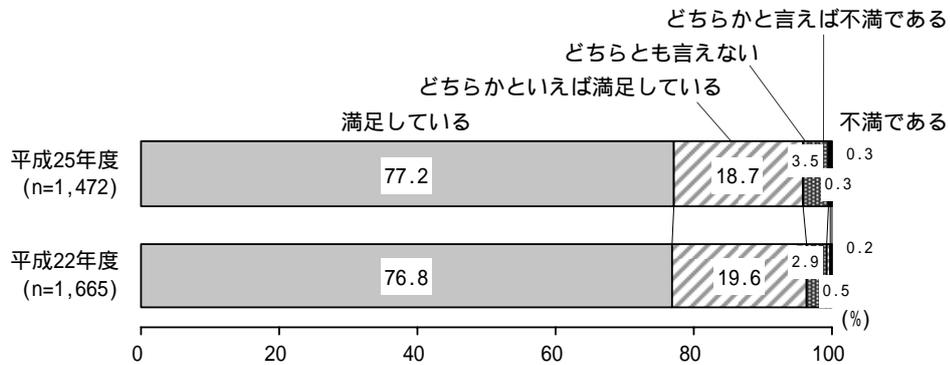
問6. 普段、水道水やトイレなどが使えることについて、どのように感じていますか。
(はそれぞれ1つずつ)

経年変化

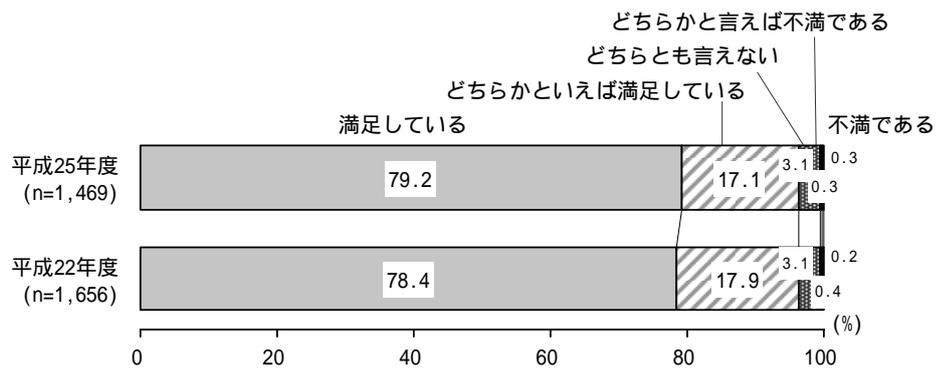
水道水が使えることに対し満足している割合(「満足している」と「どちらかといえば満足している」の合計)は95.9%で、平成22年度調査結果の96.4%からほとんど変化はない。

また、トイレなどが使えることに対し満足している割合は96.3%で、平成22年度調査結果の96.3%と同率で、こちらのほうも変化はみられない。いずれも大部分のお客さまは、水道、下水道の安定性に満足されている。

【図表 1-5 水道・下水道の安定性に対する満足度(経年変化)】
〔水道水が使えること〕



〔トイレなどが使えること〕



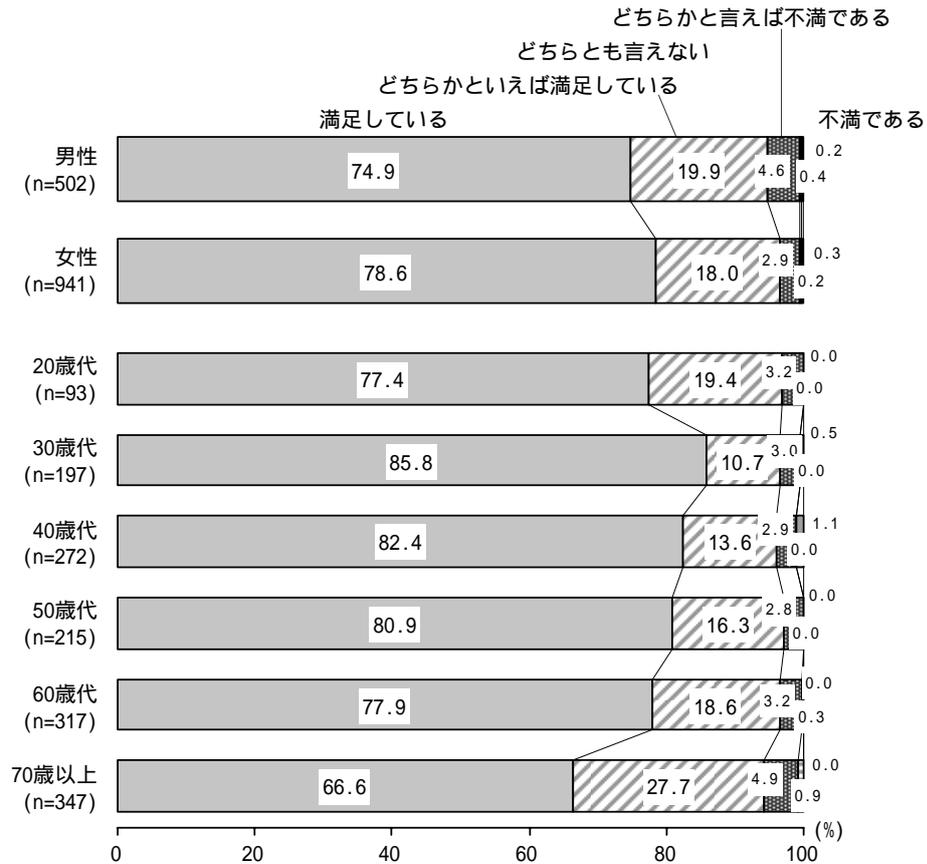
属性別

性別では、水道水・下水道とも男性に比べ女性の満足度が高い。

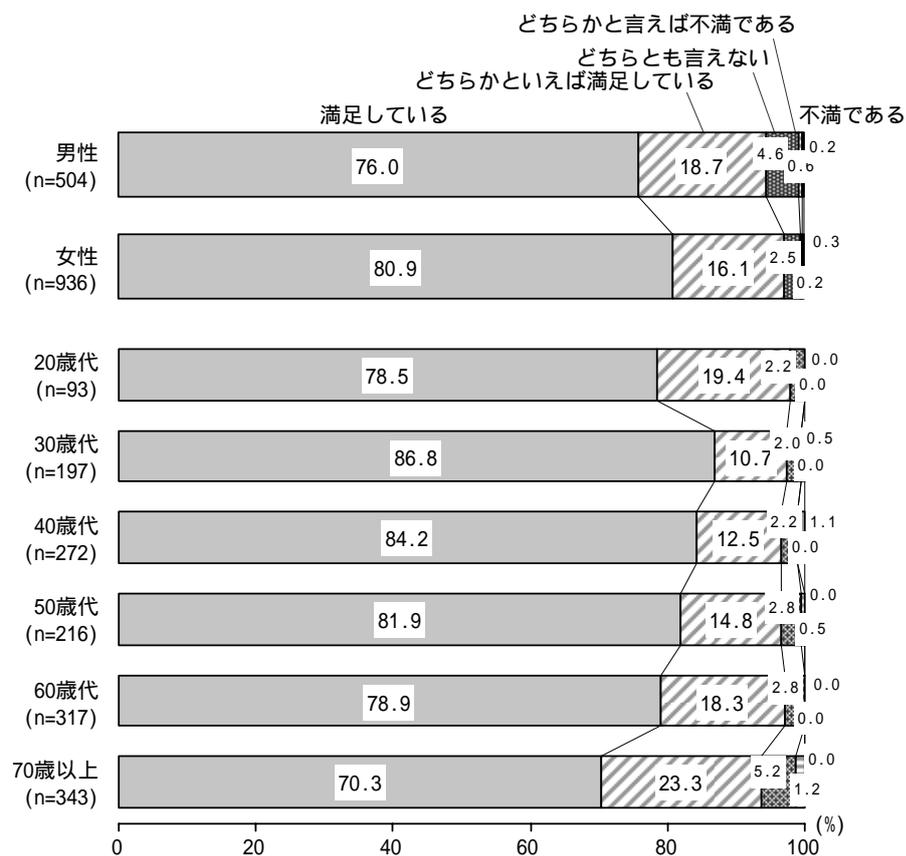
年代別では、水道水・下水道とも30歳代の満足の割合が高い。満足の割合は、どの年代層も9割を占めるが、「満足している」割合は、40歳代以降低下している。

【図表 1-5 水道・下水道の安定性に対する満足度（性別、年代別）】

〔水道水が使えること〕



〔トイレなどが使えること〕



(6) 水道・下水道の災害等の対応について

上下水道局の減災に関する取組みに対する評価

～上下水道局の災害等への対応に不安を感じているお客さまの割合が年配の方を中心に上昇～

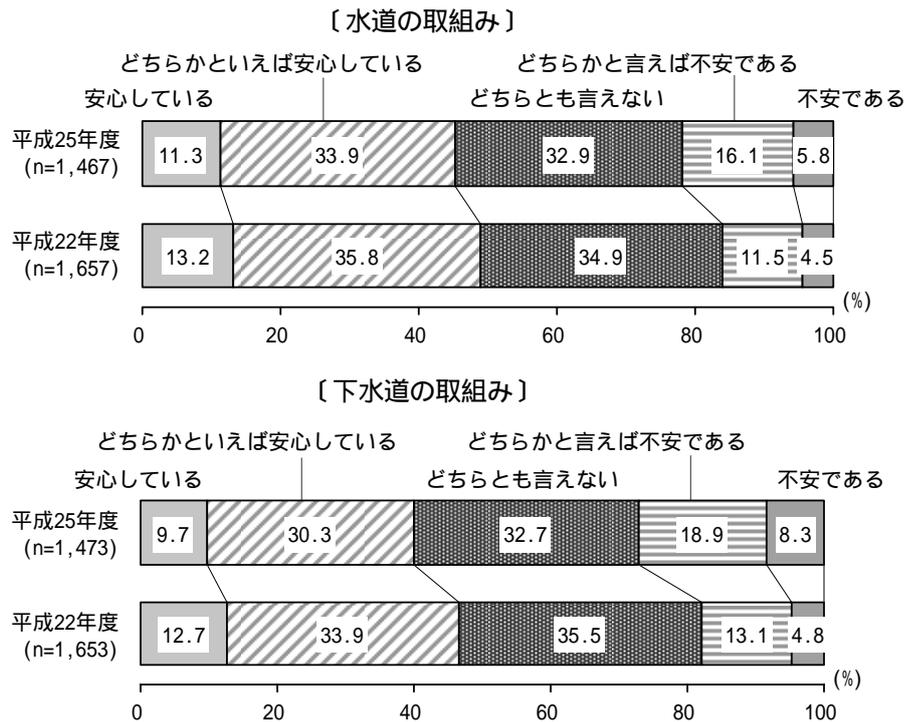
問7. 上下水道局では、災害時の被害を減らすために、様々な取組みをしています。これらの水道や下水道の取組みについて、どのように感じていますか。
(はそれぞれ1つずつ)

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)は45.2%を占めている。しかし、安心している割合は、平成22年度調査の結果から3.8ポイント低下し、不安の割合(「不安である」と「どちらかといえば不安である」の合計)が5.9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40.0%で、こちらも、平成22年度調査の結果から6.6ポイント低下し、不安の割合が9.3ポイント上昇している。

【図表 1-6-1 上下水道局の減災に関する取組みに対する評価(経年変化)】

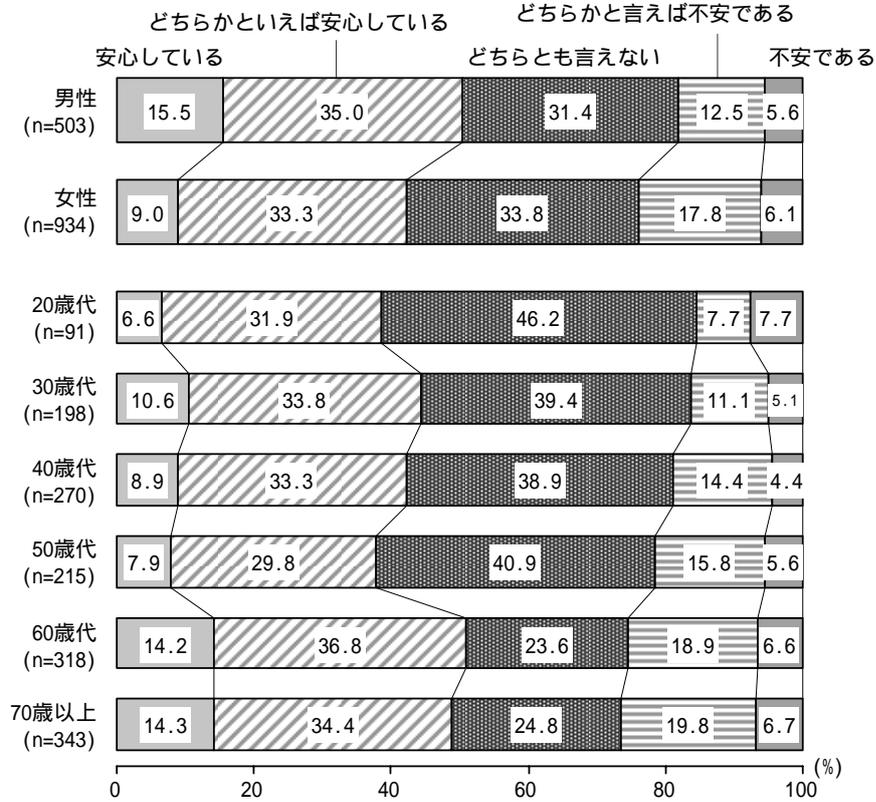


属性別

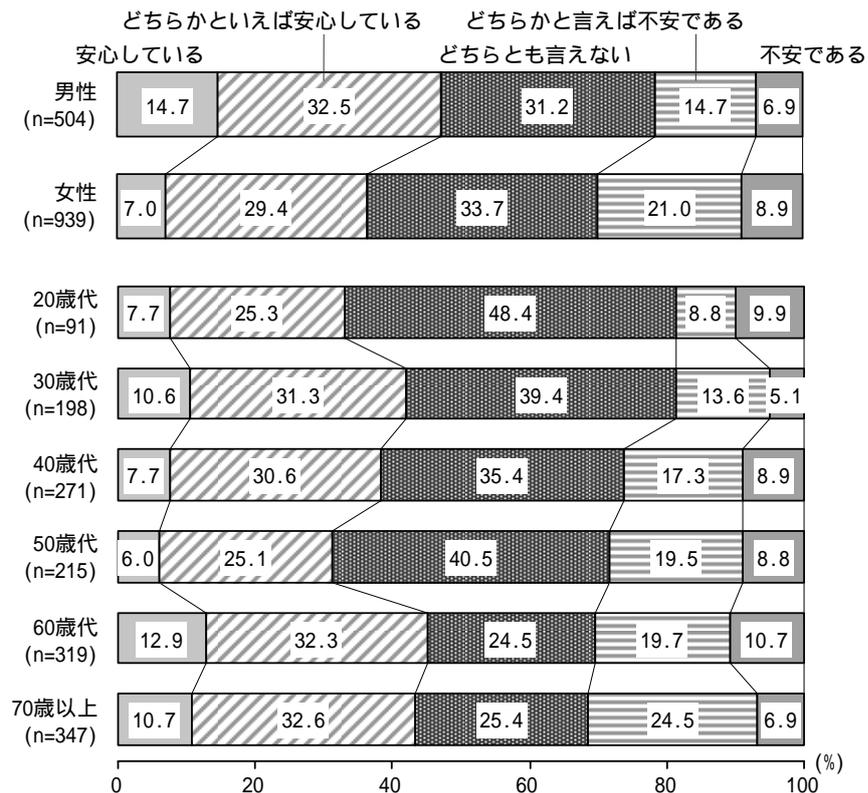
水道の取組みについて、性別では、安心している割合は、女性に比べ男性で高くなっている。年代別では、20～50歳代の各年代では、安心している割合が4割前後である。一方で「どちらともいえない」の割合も同程度となっており、評価が分かれている。60歳以上では安心している割合が5割前後を占め、それ以下の年代層に比べ高くなっている反面、不安の割合も年代の上昇とともに高くなっている。

下水道の取組みについても、安心している割合は男性で高く、不安の割合は年代の上昇とともに高くなっている。

【図表 1-6-1 上下水道局の減災に関する取組みに対する評価（性別、年代別）】
〔水道の取組み〕



〔下水道の取組み〕



緊急時に備えた非常用生活用水の確保状況

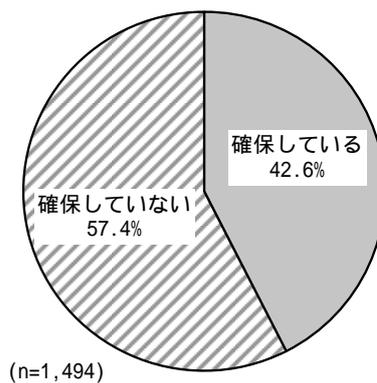
～半数以上の家庭では、非常用生活用水を確保せず～

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。
(は1つ)

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」が42.6%に対し、「確保していない」は57.4%で半数以上の家庭では確保していない。

【図表 1-6-2 緊急時に備えた非常用生活用水の確保状況（全体）】

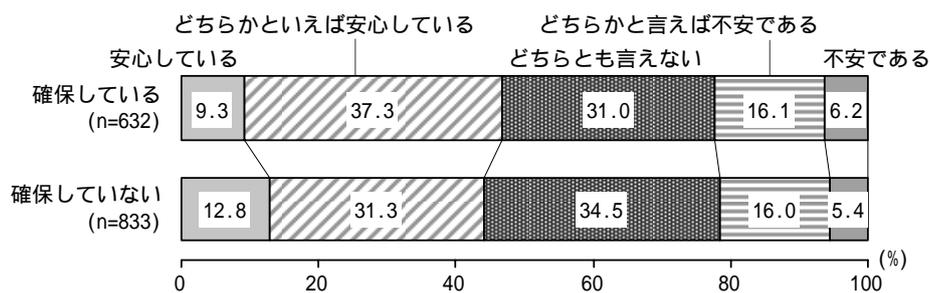


緊急時に備えた非常用生活用水の確保状況と減災に関する取組み評価との関係

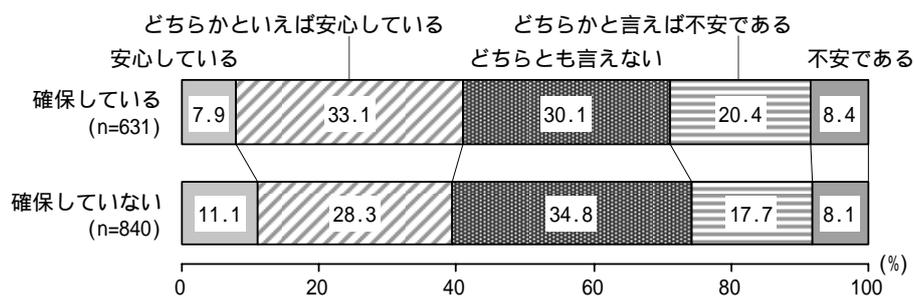
水道・下水道とも取組みに安心しているお客さまは、非常用生活用水を「確保していない」の割合が高い。一方、「不安である」「どちらかといえば不安である」お客さまは「確保している」でやや高くなっているが、「確保していない」との差は小さい。

【図表 1-6-2 緊急時に備えた非常用生活用水の確保状況と減災に関する取組み評価との関係】

【水道の取組み】



【下水道の取組み】



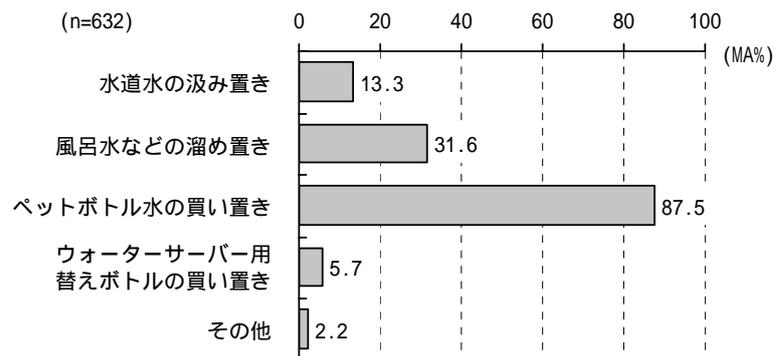
緊急時に備えた非常用生活水の確保方法

～確保方法は「ペットボトル水の買い置き」が最多～

問8 - 1 . 問8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。(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87.5%で最も多く、これに次いで「風呂水などの溜め置き」の31.6%となっている。

【図表 1-6-3 緊急時に備えた非常用生活水の確保方法（全体）】



【その他（13件）】

- ・天然水や湧水を汲み置いている
- ・雨水を溜め置いている など

(7) 料金について

水道料金・下水道使用料の支払い方法

～料金の支払い方法は「口座振替」が最多～

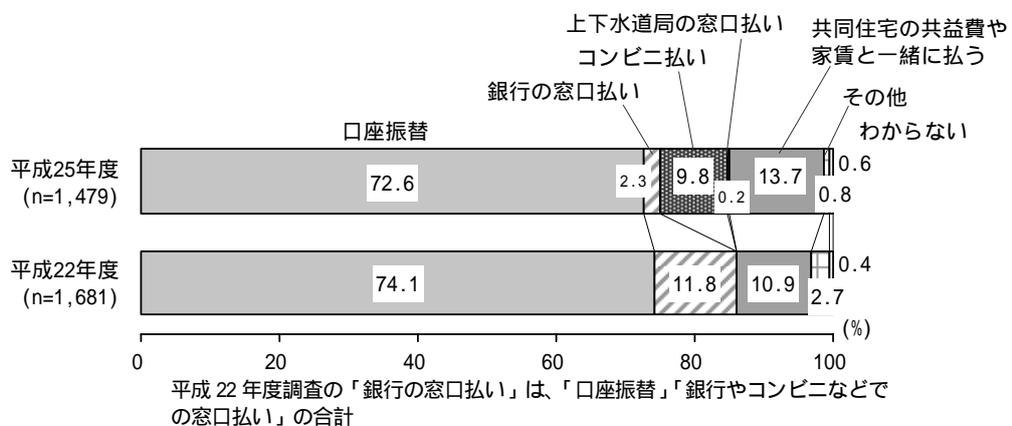
問9. 水道料金と下水道使用料をどのように支払っていますか。(は1つ)

経年変化

水道料金と下水道料金の支払いは、「口座振替」が72.6%を占める。これに次いで「共同住宅の共益費や家賃と一緒に払う」が13.7%、「コンビニ払い」が9.8%となっている。

平成22年度調査の結果でも「口座振替」が74.1%を占め最も多い。

【図表 1-7-1 水道料金・下水道使用料の支払い方法（経年変化）】



クレジットカード払いの利用意向

～30歳代前後の若い世代や女性で、クレジットカードの利用意向が高い～

問9 1. 今後、クレジットカード払いが可能となった場合、利用しますか。(は1つ)

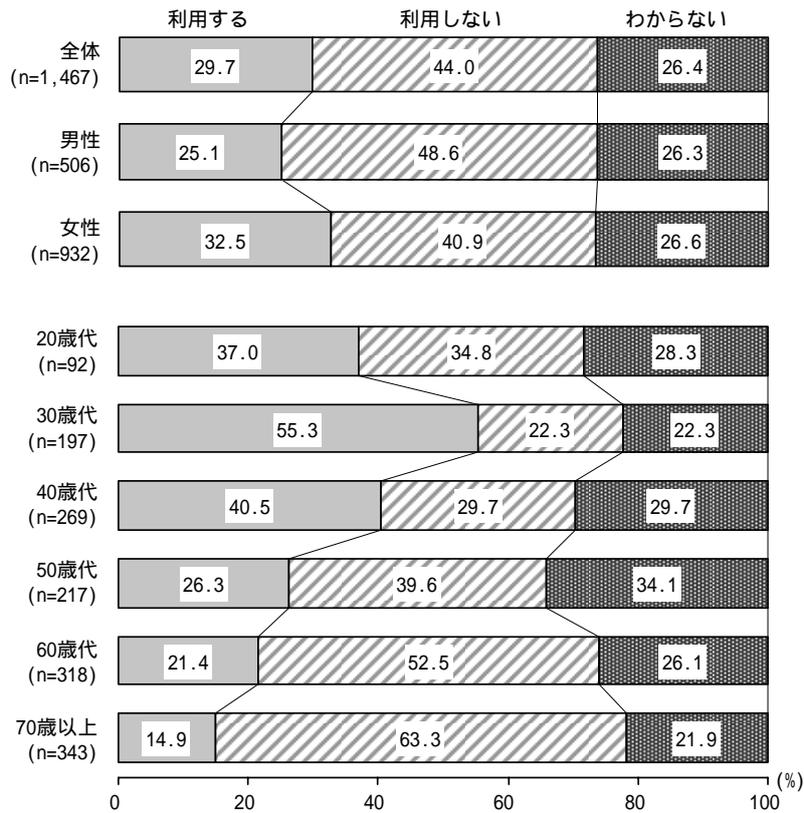
クレジットカード払いの利用意向について、全体では、「利用する」が29.7%に対し「利用しない」は44.0%となっている。

属性別

性別では、クレジットカード払いを「利用する」の割合は、男性25.1%に対し女性32.5%で女性の利用意向が高い。

年代別では、「利用する」割合は、30歳代が55.3%で最も高く、これに次いで40歳代の40.5%、20歳代の37.0%となっている。

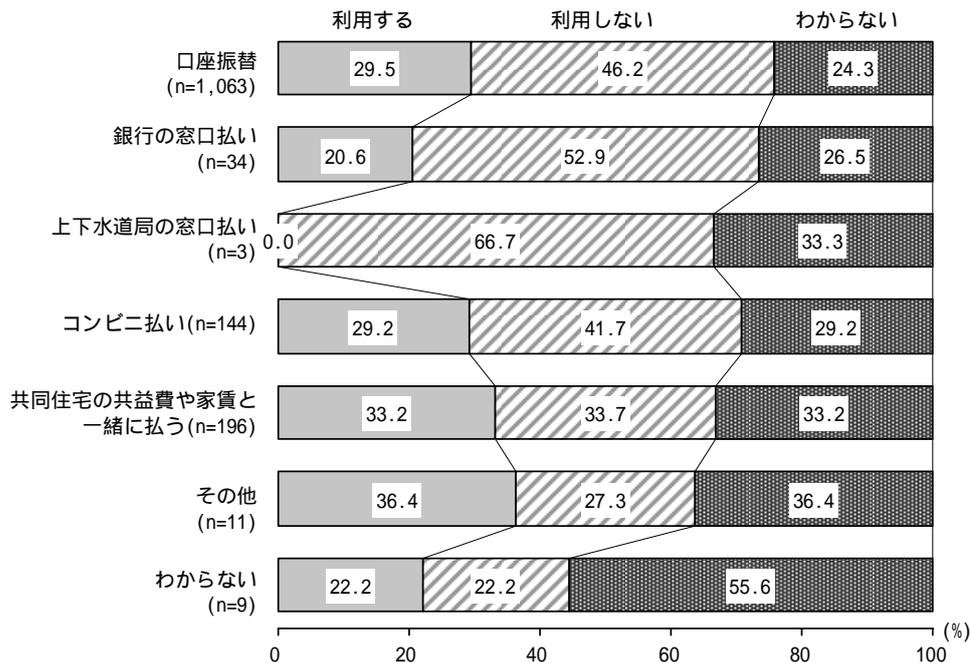
【図表 1-7-2 クレジットカード払いの利用意向（性別、年代別）】



上下水道料金支払い方法別

支払い方法で最も多い口座振替利用のお客さまのクレジットカードの利用意向は 29.5%で、46.2%は利用しないと回答している。比較的利用意向が高いのは共同住宅の共益費や家賃と一緒に払っているお客さまで、「利用する」割合が 33.2%となっている。

【図表 1-7-2 クレジットカード払いの利用意向（上下水道料金支払い方法別）】



2か月に1度の料金の請求方法に対する満足度

～3年前に比べ満足度が上昇。特に60歳以上のお客さまの満足度が高い～

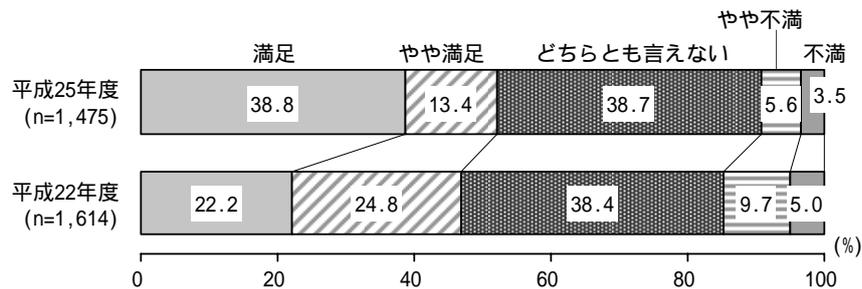
問10. 2か月に一度の料金の請求方法についてどのように感じていますか。(は1つ)

経年変化

満足している割合(「満足」と「やや満足」の合計)は52.2%に対し、不満の割合(「不満」と「やや不満」の合計)は9.1%で、満足が不満を大きく上回っている。

平成22年度調査の満足の割合の47.0%から5.2ポイント上昇する一方、不満の割合は低下し、満足度が向上している。

【図表 1-7-3 2か月に1度の料金の請求方法に対する満足度(経年変化)】

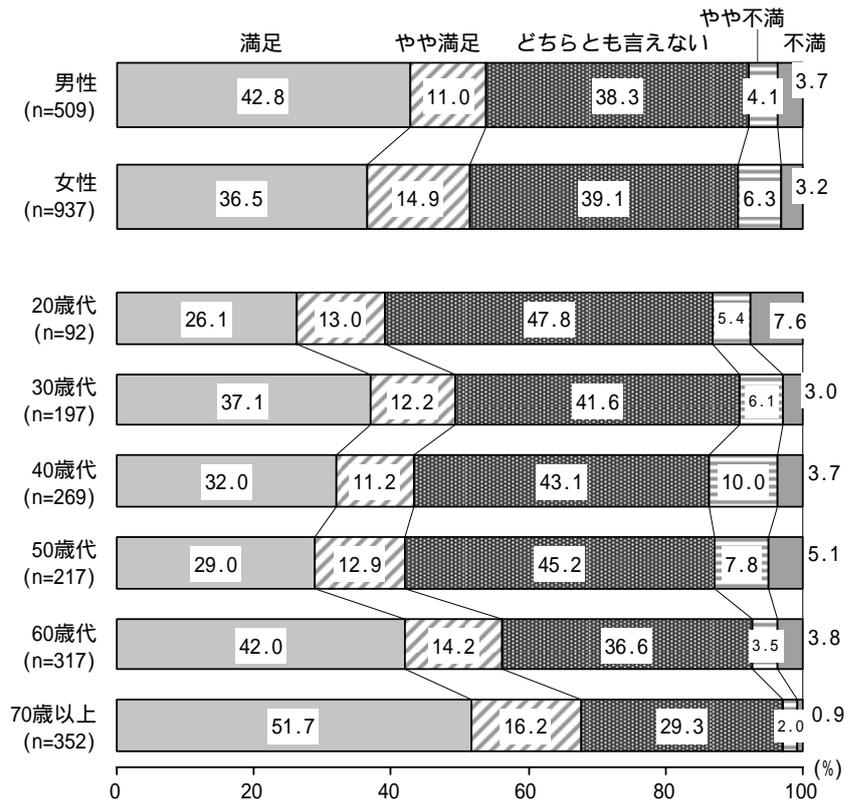


属性別

性別では、「満足」そのものの割合は男性42.8%に対し女性36.5%で男性の割合が6.3ポイント高くなっている。

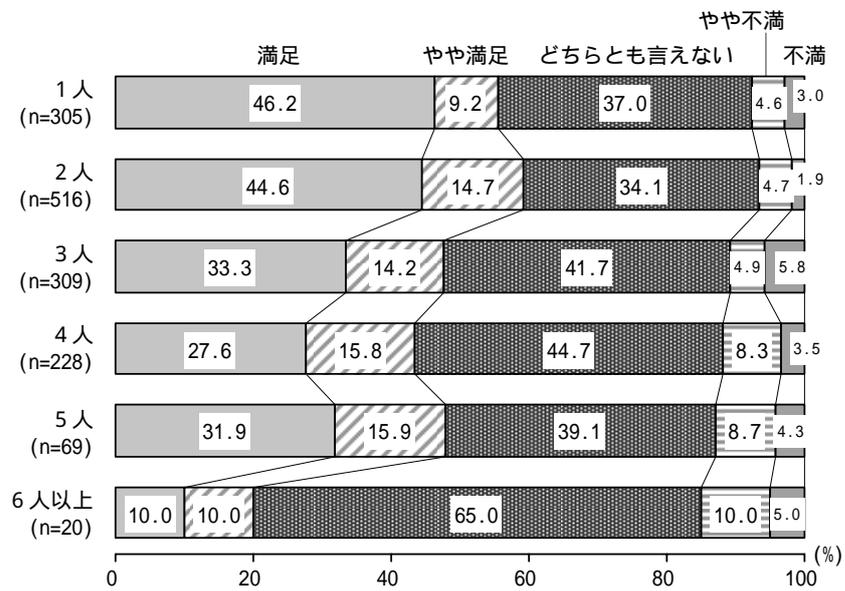
年代別では、60歳以上の各年代の満足の割合が5割を超え、60歳未満の年代では「どちらとも言えない」の割合が高くなっている。

【図表 1-7-3 2か月に1度の料金の請求方法に対する満足度(性別、年代別)】



世帯人数別では、1人もしくは2人世帯の満足の割合が5割を超え高くなっている。

【図表 1-7-3 2か月に1度の料金の請求方法に対する満足度（世帯人数別）】



水道料金に対する評価

～お客さまの4割は妥当と評価。40歳前後の年代のお客さまは高いと評価～

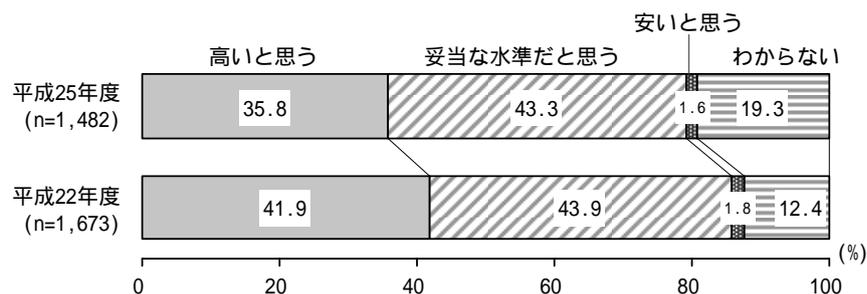
問11．現在の水道料金（下水道使用料を除く）についてどのように感じていますか。

経年変化

現在の水道料金は「妥当な水準だと思う」が43.3%で最も多くなっている。

平成22年度の調査結果に比べ、「妥当な水準だと思う」の割合にほとんど変化はないが、「高いと思う」は6.1ポイント低下し、「わからない」が上昇している。

【図表 1-7-4 水道料金に対する評価（経年変化）】

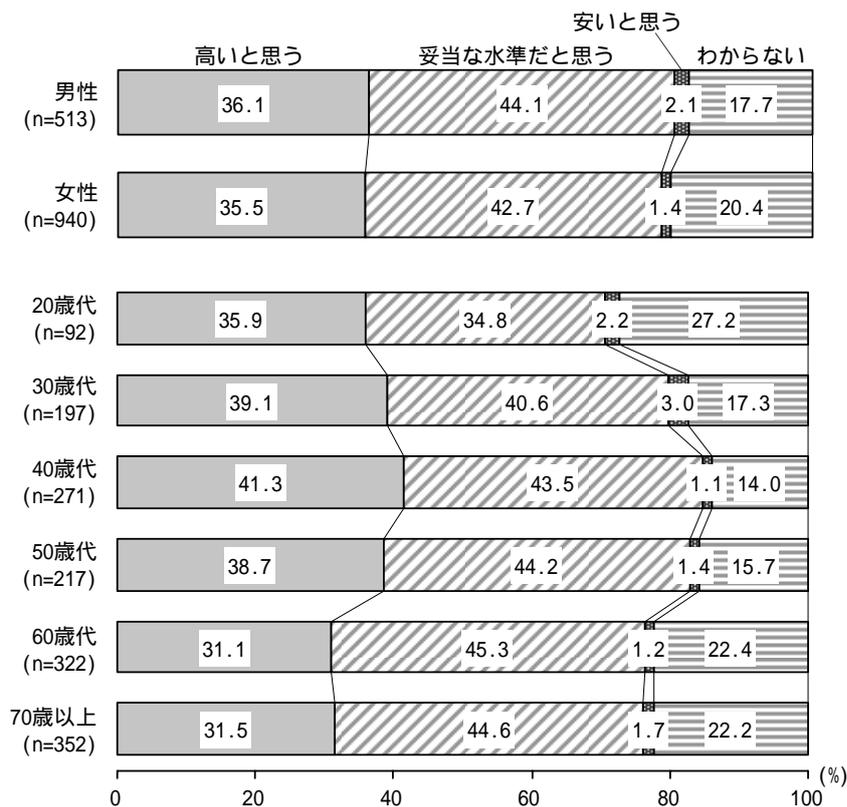


属性別

性別では、男女とも「妥当な水準だと思う」が4割で最も多く、「高いと思う」の割合も差は小さい。

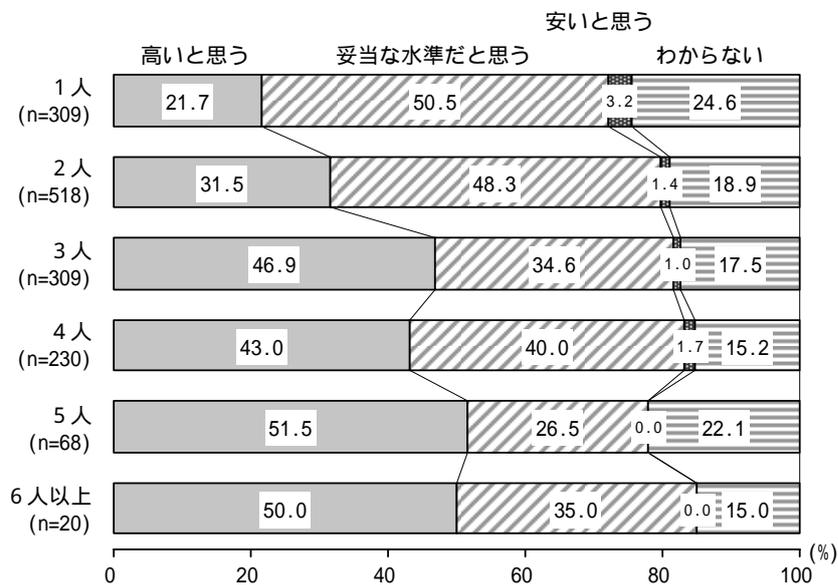
年代別では、40歳代で「高いと思う」の割合が41.3%と最も高く、60歳以上の各年代の割合は60歳未満の年代に比べ低くなっている。

【図表 1-7-4 水道料金に対する評価（性別、年代別）】



世帯人数別では、同居人数の増加とともに、「高いと思う」の割合が上昇しており、5人以上の世帯では5割を占めている。

【図表 1-7-4 水道料金に対する評価（世帯人数別）】



下水道使用料に対する評価

～下水道料金については、妥当と高いとで意見が二分～

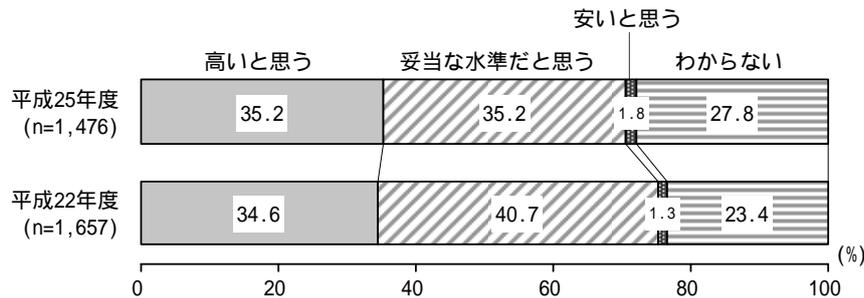
問 12．現在の下水道使用料についてどのように感じていますか。（ は1つ）

経年変化

現在の下水道使用料について、「高いと思う」と「妥当な水準だと思う」の各割合が35.2%と同率となっており評価が二分している。

平成 22 年度調査の結果に比べ、「高いと思う」の割合には大きな変化はないが、「妥当な水準だと思う」のほうは5.5ポイント低下し、「わからない」の割合が上昇している。

【図表 1-7-5 下水道使用料に対する評価（経年変化）】

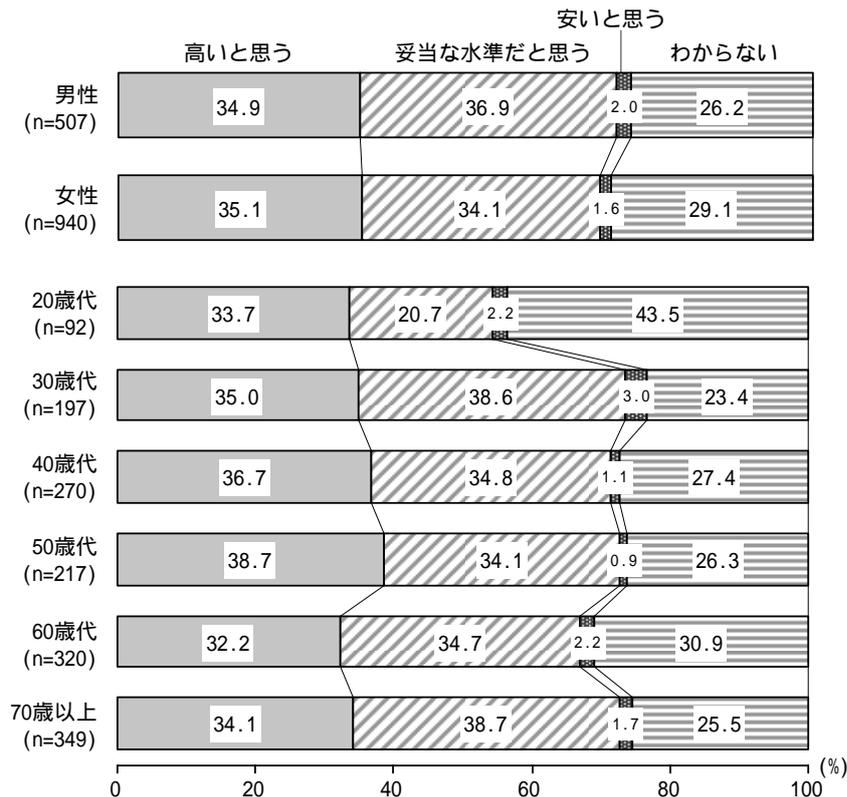


属性別

性別では、男女とも「高いと思う」と「妥当な水準だと思う」の各割合がほぼ同じぐらいで評価が分かれている。

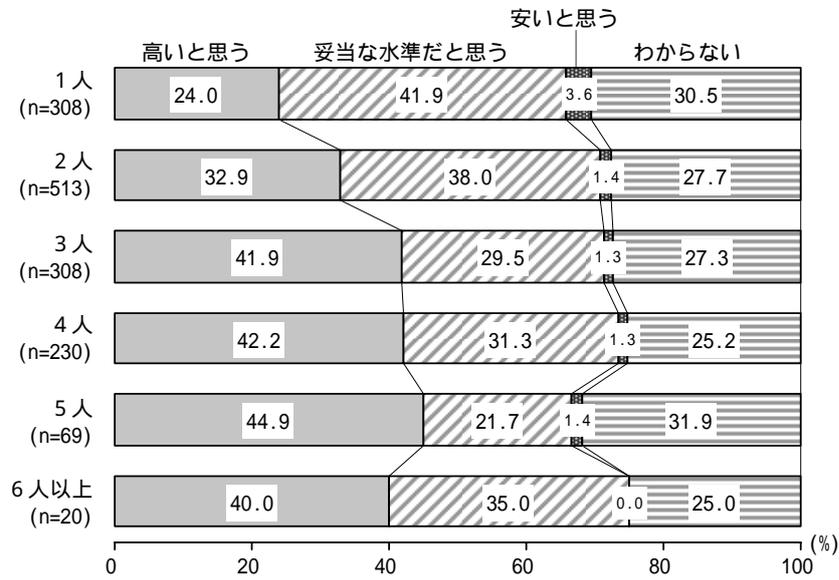
年代別では、50歳代で「高いと思う」の割合が38.7%で最も高くなっている。

【図表 1-7-5 下水道使用料に対する評価（性別、年代別）】



世帯人数別では、水道料金同様、同居人数の増加とともに、「高いと思う」の割合が上昇し、5人の世帯が44.9%で最も高くなっている。

【図表 1-7-5 下水道使用料に対する評価（世帯人数別）】



(8) サービス・広報について

届出の方法や職員の対応に対する満足度

～ 「水道の使用の開始・中止などの各種届出方法」の満足度が最も高い～

問 13 . 届出の方法や職員の対応についてどのように感じていますか。

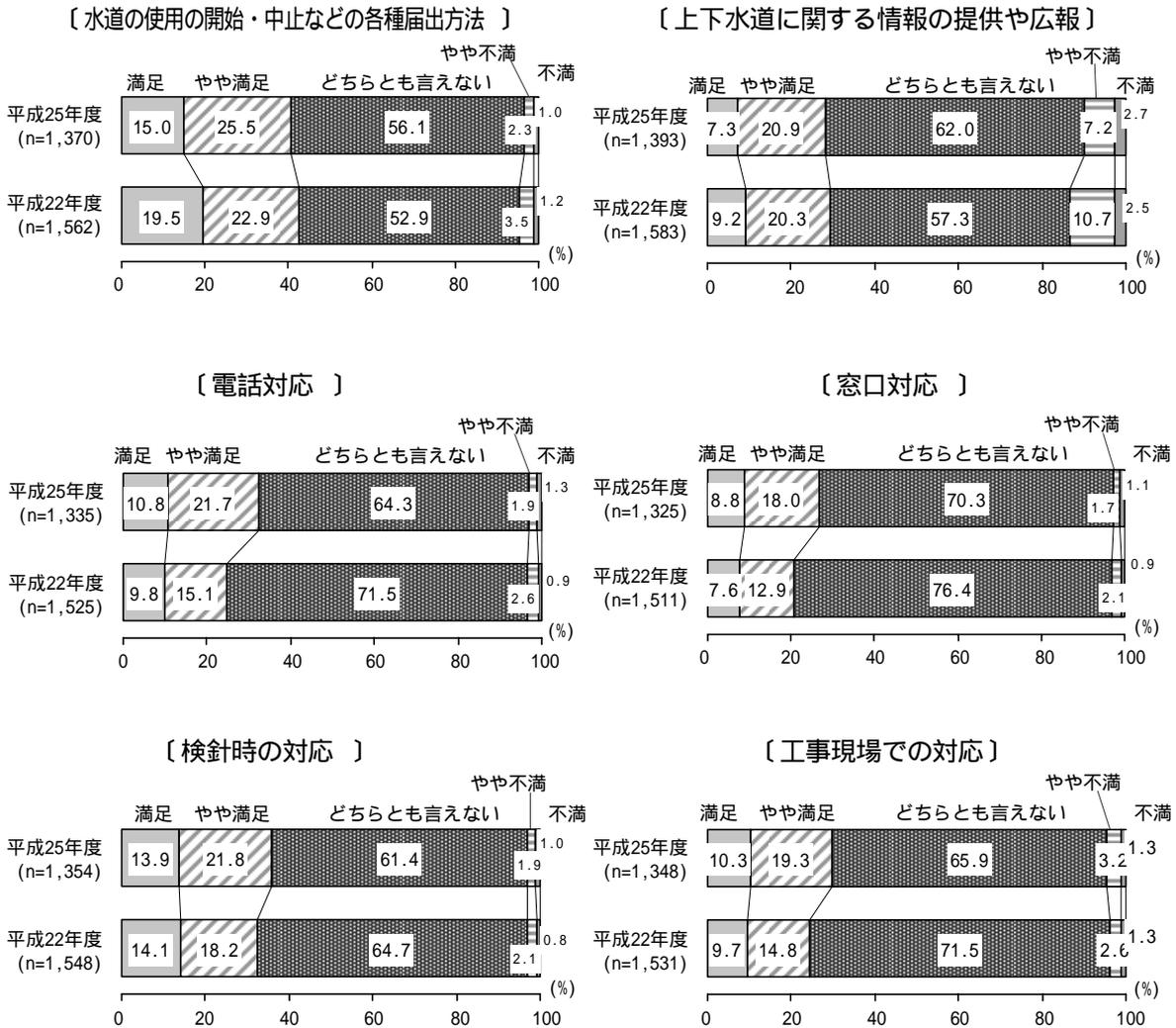
(はそれぞれ1つずつ)

経年変化

満足の割合(「満足」と「やや満足」の合計、以下同様)は、「水道の使用の開始・中止などの各種届出方法」が40.5%で最も高い。これに対し、「窓口対応」は26.8%で最も低く、次いで「上下水道に関する情報の提供や広報」の28.2%となっている。「上下水道に関する情報の提供や広報」については、不満の割合(「不満」と「やや不満」の合計、以下同様)が9.9%で最も高い。

平成22年度の調査結果に比べ、「水道の使用の開始・中止などの各種届出方法」「上下水道に関する情報の提供や広報」を除く各項目で、満足の割合は上昇している。

【図表 1-8-1 届出の方法や職員の対応に対する満足度(経年変化)】



印の付いた項目の「どちらとも言えない」の割合には、項目として挙げた対応の経験がない回答者が大部分含まれていることに留意する必要がある。

属性別

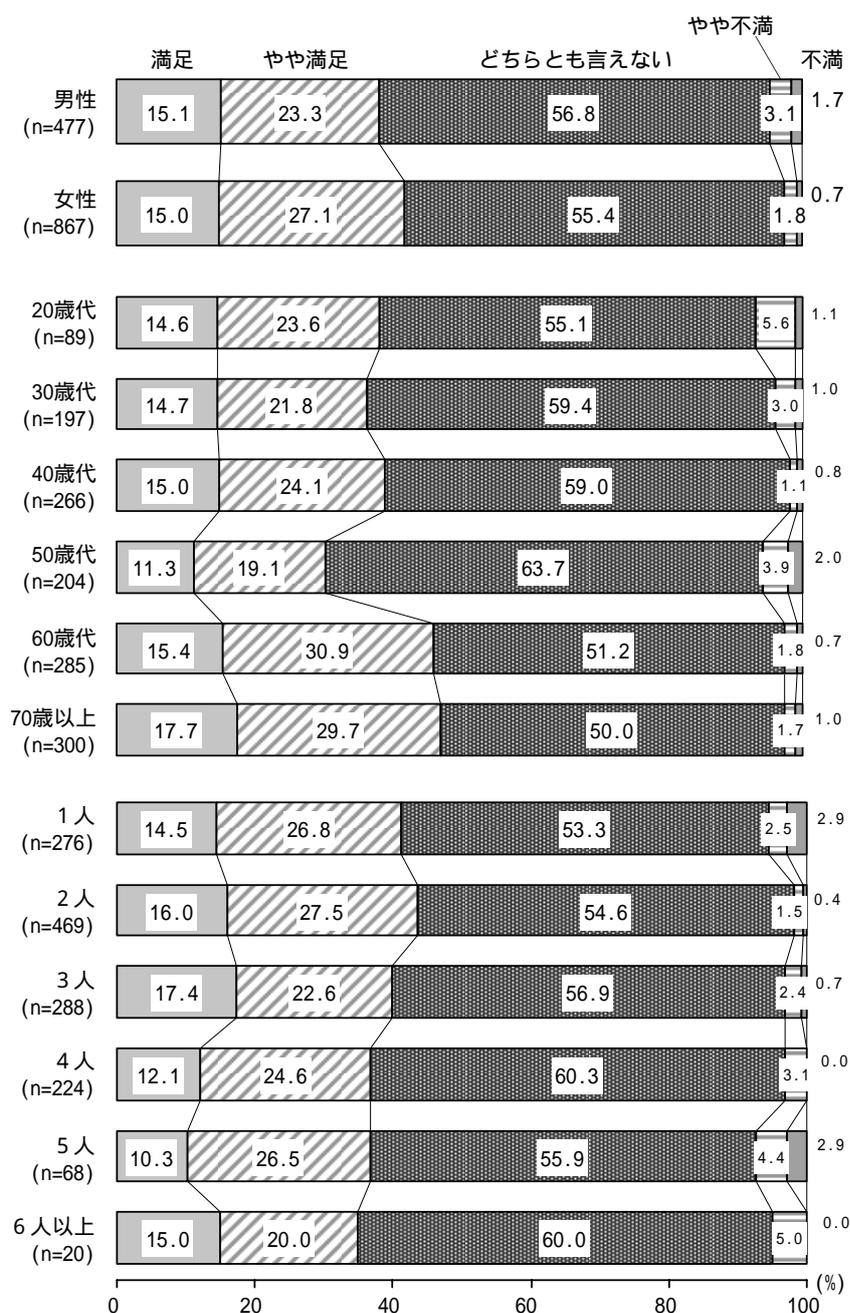
ア) 水道の使用の開始・中止などの各種届出方法

～満足度は女性や60歳以上の年代で高い～

性別では、満足の割合は、男性（38.4%）に比べ女性（42.1%）のほうがやや高い。
 年代別では、満足の割合は60歳以上の各年代が40%台後半で高く、50歳代が30.4%で最も低い。

世帯人数別では、世帯人数の増加とともに満足の割合は低下傾向がみられる。

【図表 1-8-1 水道の使用の開始・中止などの各種届出方法に対する満足度（性別、年代別、世帯人数別）】



イ) 上水道に関する情報の提供や広報

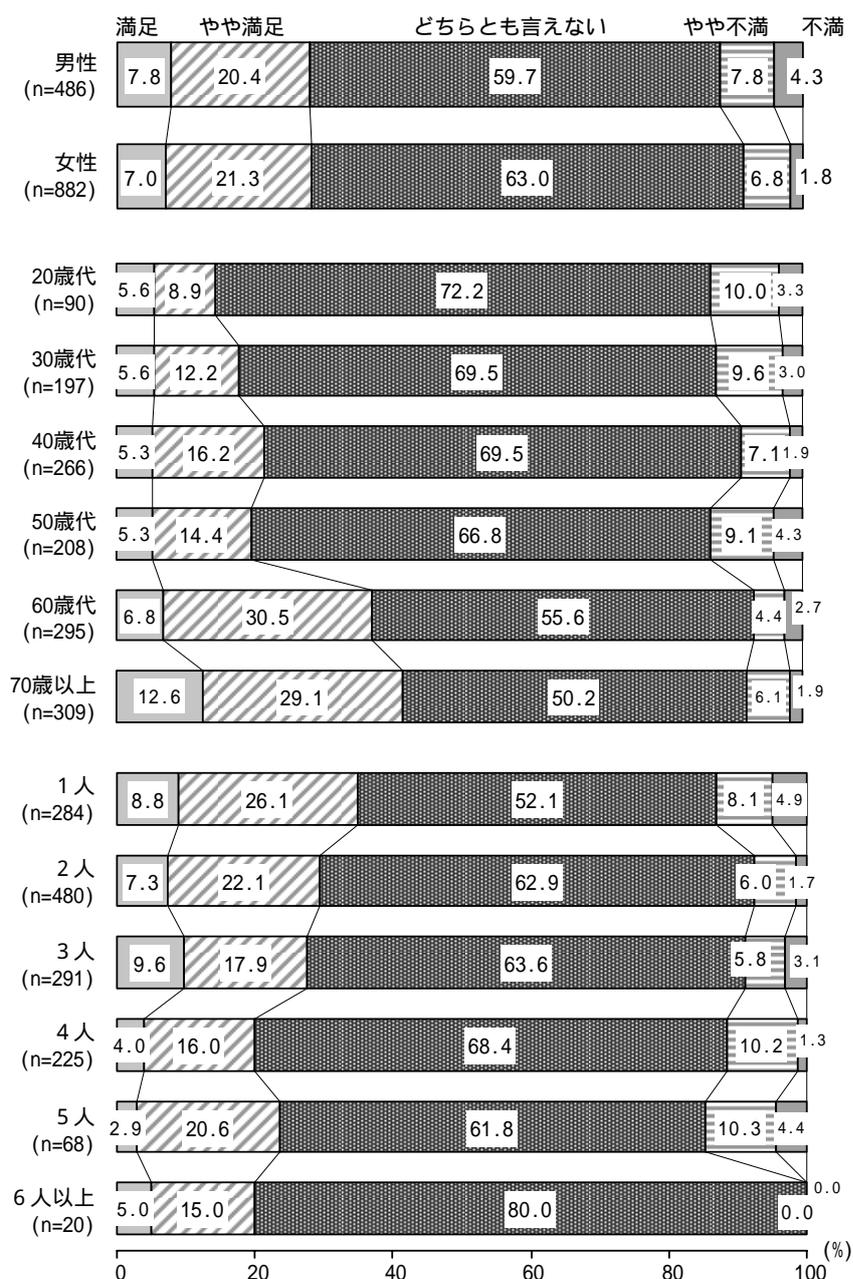
～満足度は60歳以上の年代で高い～

性別では、満足の割合は、男性 28.2%、女性 28.3%で男女間での差はない。不満の割合が男性でやや高い。

年代別では、満足の割合は60歳以上の各年代が60歳未満の各年代の割合に比べ高く、20歳代は14.5%で最も低い。

世帯人数別では、世帯人数の増加とともに満足の割合は低下傾向がみられる。

【図表 1-8-1 上水道に関する情報の提供や広報に対する満足度(性別、年代別、世帯人数別)】



ウ) 電話対応

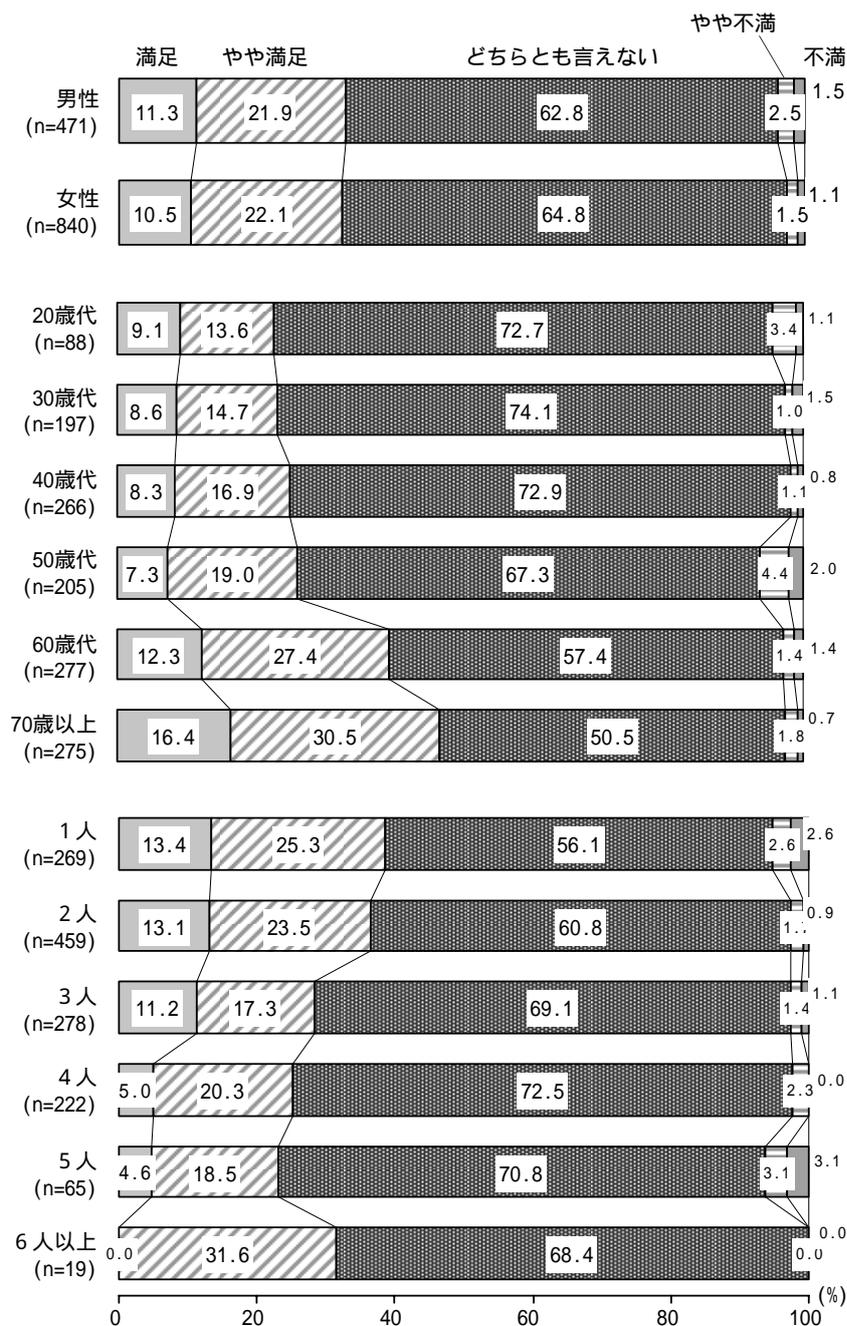
～満足度は60歳以上の年代で高い～

性別では、満足の割合は、男性 33.2%、女性 32.6%で男女間での差はない。

年代別では、満足の割合は60歳未満の年代で低くなっている。

世帯人数別では、世帯人数の増加とともに満足の割合は低下傾向がみられる。

【図表 1-8-1 電話対応に対する満足度（性別、年代別、世帯人数別）】



エ) 窓口対応

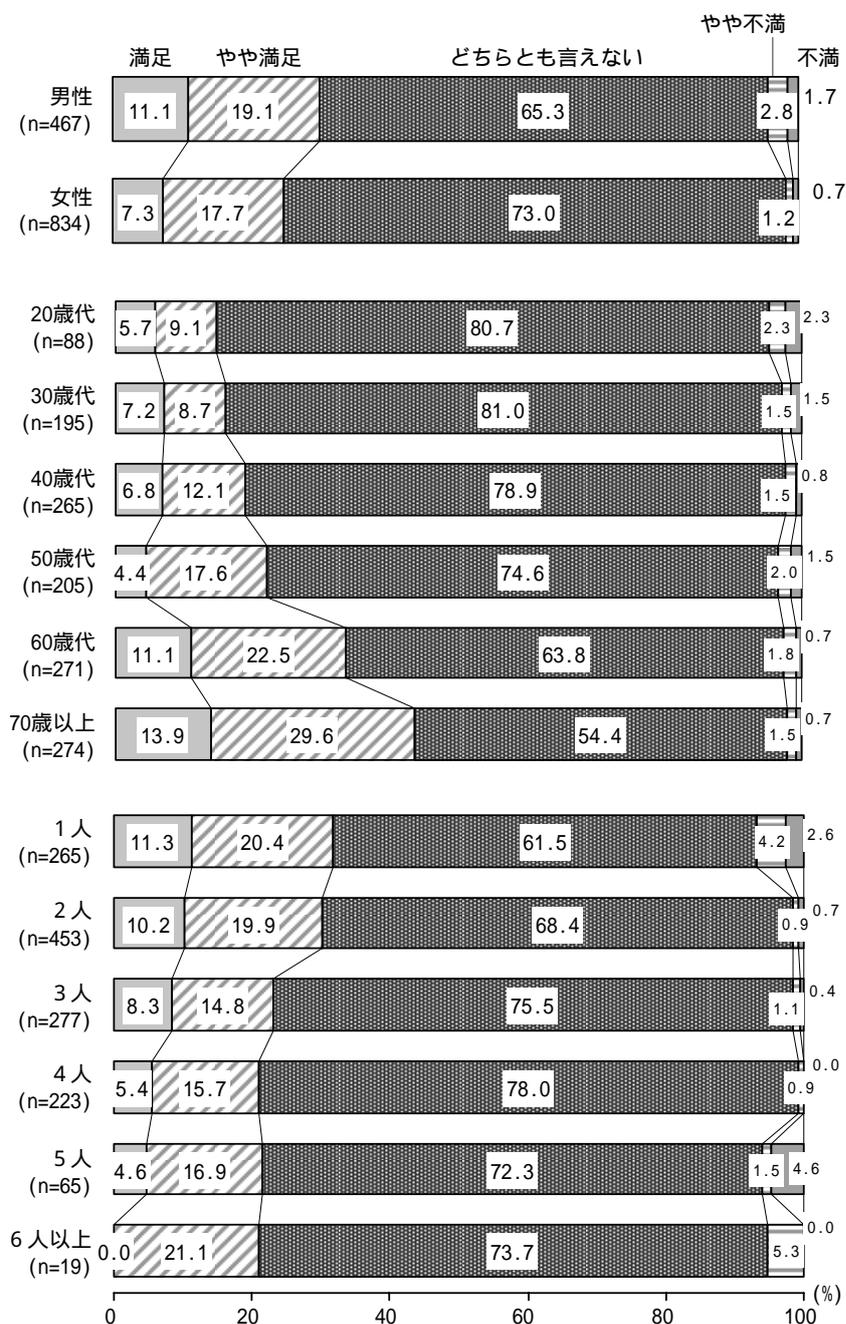
～満足度は男性や高年代のお客さまほど高い～

性別では、満足の割合は、男性 30.2%に対し女性 25.0%で男性のほうが 5.2 ポイント高い。

年代別では、年代が上がるとともに満足の割合も上昇傾向がみられ、最も満足度が低い 20 歳代の割合が 14.8%に対し、最も高い 70 歳以上は 43.5%で、その差は 28.7 ポイントとなっている。

世帯人数別では、世帯人数の増加とともに満足の割合は低下傾向がみられる。

【図表 1-8-1 窓口対応に対する満足度（性別、年代別、世帯人数別）】



オ) 検針時の対応

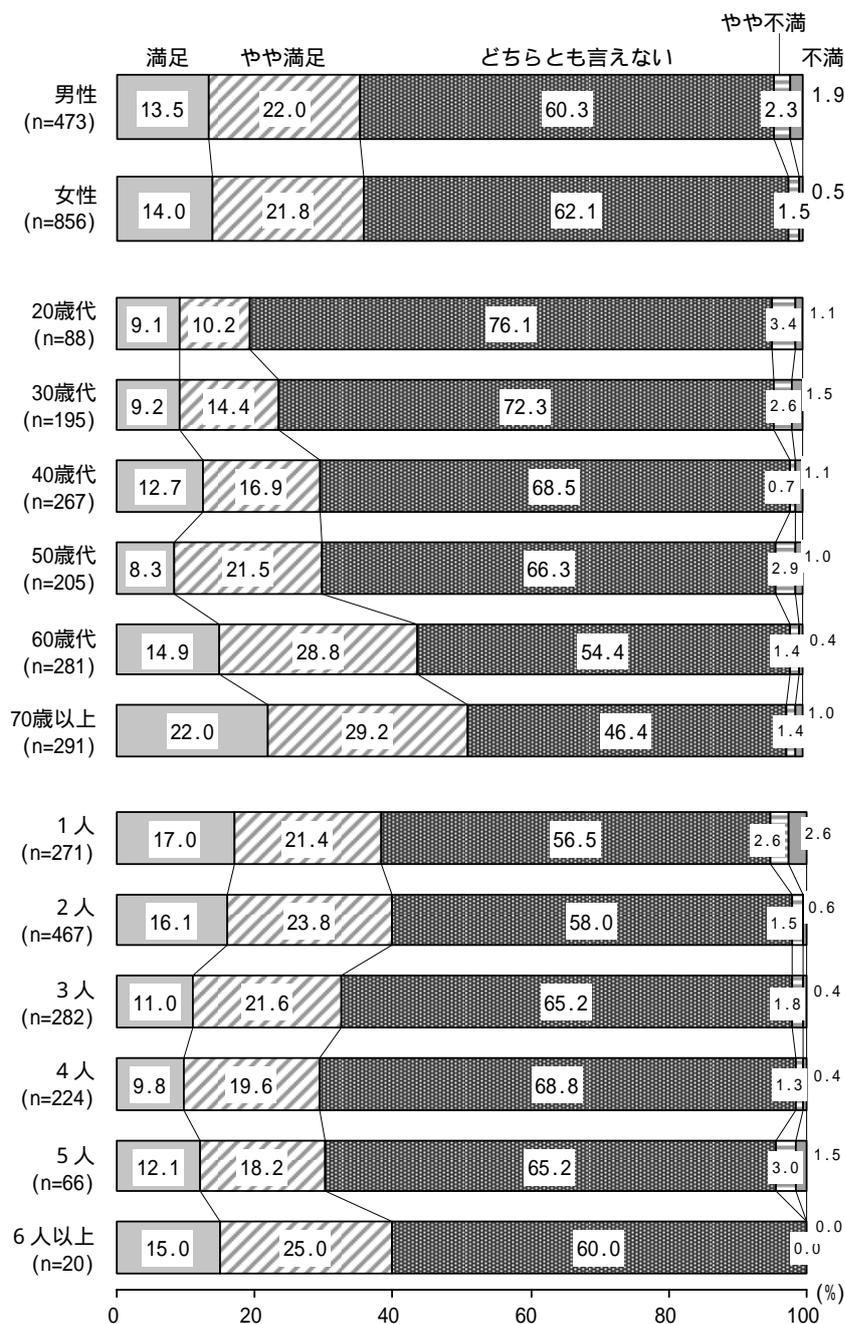
～満足度は高年代のお客さまほど高い～

性別では、満足の割合は、男性 35.5%、女性 35.8%で男女間での差はない。

年代別では、年代が上がるとともに満足の割合も上昇傾向がみられ、最も満足度が低い20歳代の割合が19.3%に対し、最も高い70歳以上は51.2%で、その差は31.9ポイントとなっている。

世帯人数別では、1人及び2人世帯、6人以上の世帯で満足の割合が4割程度を占めている。

【図表 1-8-1 検針時の対応に対する満足度（性別、年代別、世帯人数別）】

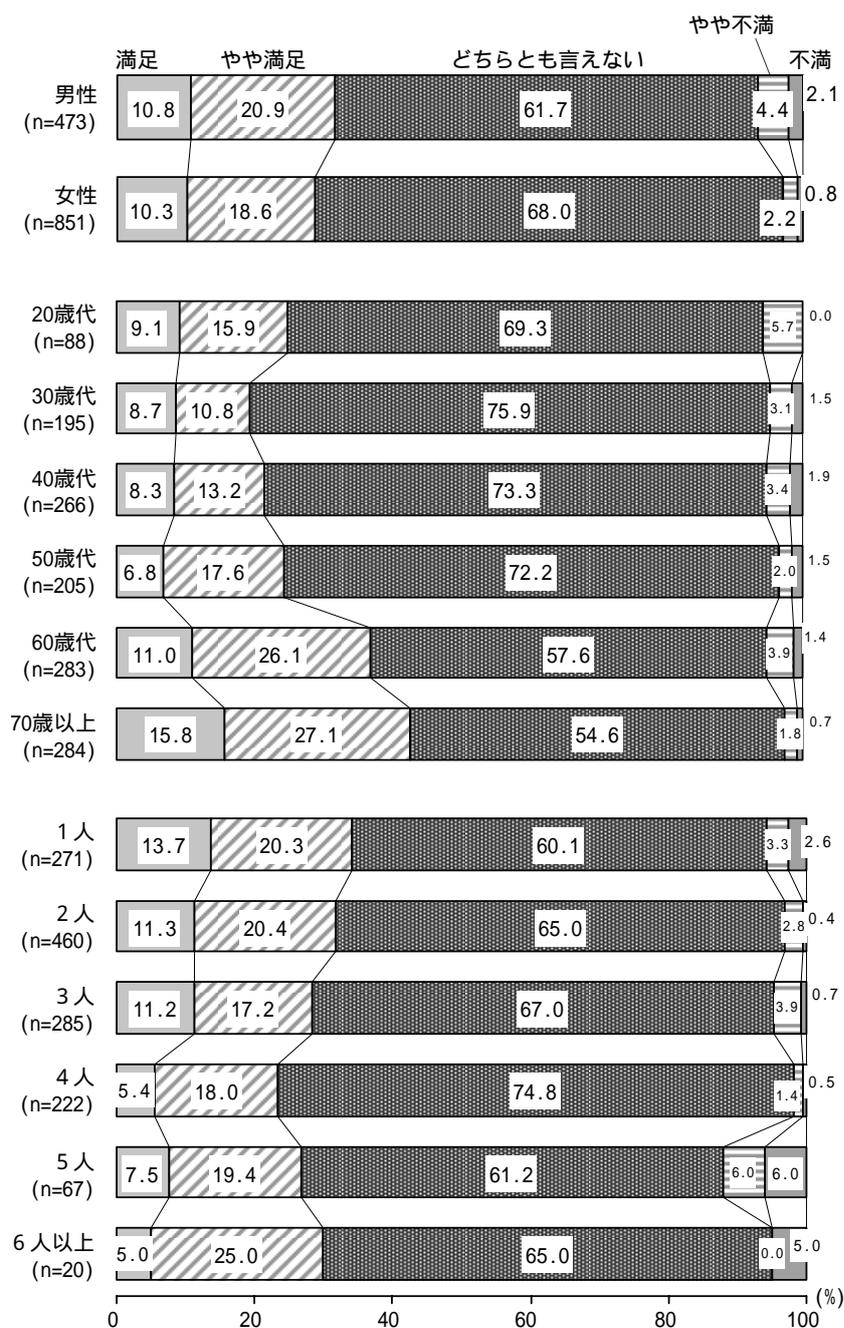


カ) 工事現場での対応

～満足度は60歳以上のお客さまで高い～

性別では、満足の割合は、男性31.7%、女性28.9%で男性のほうが2.8ポイント高い。
 年代別では、他の項目同様、60歳以上の各年代（特に70歳以上）の満足の割合が高くなっているのに対し、30歳代の満足度は19.5%で最も低い。
 世帯人数別では、4人世帯の満足の割合が23.4%で最も低くなっている。

【図表 1-8-1 工事現場での対応に対する満足度（性別、年代別、世帯人数別）】



職員の電話対応や窓口対応に対する評価

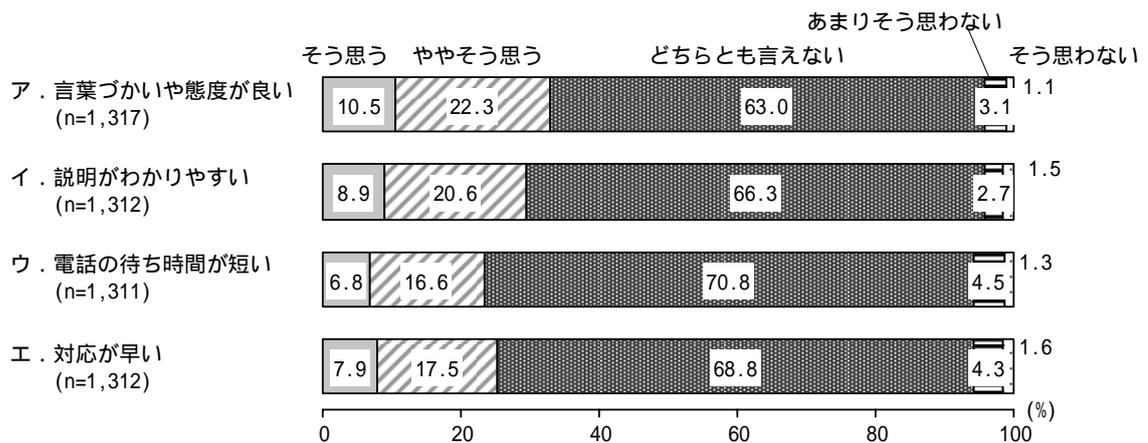
～職員の間言葉づかいや態度の良さを評価～

問 13 - 1 . 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)

「そう思う」と「ややそう思う」の合計の割合が最も高い項目は、「言葉づかいや態度が良い」が32.8%で、これに次いで「説明がわかりやすい」が29.5%、「電話の待ち時間が短い」が23.4%、「対応が早い」が25.4%となっている。

【図表 1-8-2 職員の電話対応や窓口対応に対する評価（全体）】



上記アからエの各項目の「どちらとも言えない」の割合には、職員との電話・窓口対応の経験がない回答者が大部分含まれていることに留意する必要がある。

属性別

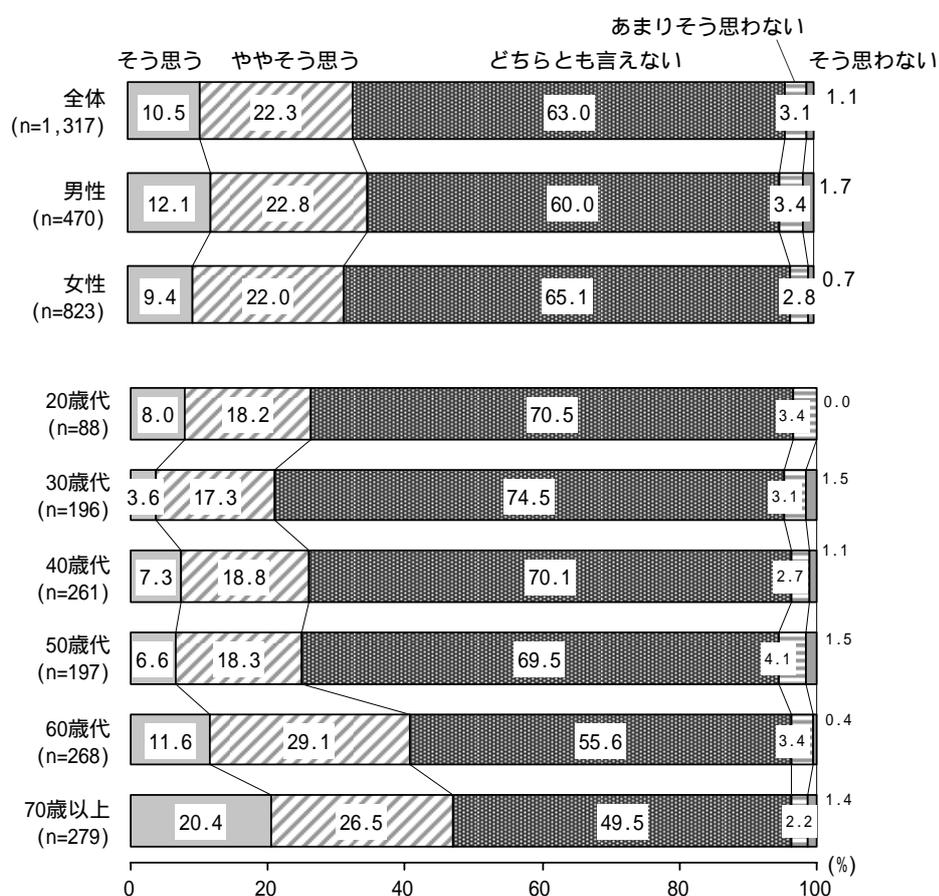
ア) 言葉づかいや態度が良い

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）は全体の32.8%で、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4.2%と少ない。

性別では、良いと思う割合は男性34.9%、女性31.4%でその差は3.5ポイントで、男性のほうがやや高い。

年代別では、60歳以上の各年代の良いと思う割合が4割を占め、60歳未満の各年代の割合を大きく上回っている。

【図表 1-8-2 言葉づかいや態度に対する評価（性別、年代別）】



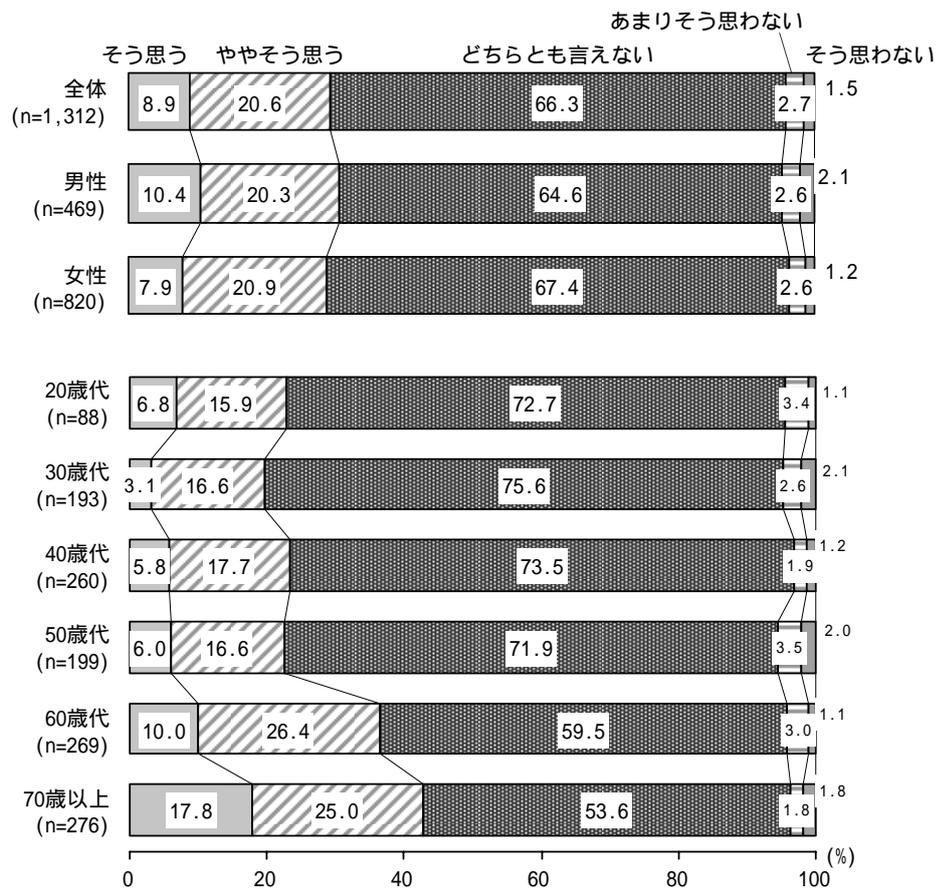
イ) 説明がわかりやすい

説明がわかりやすいと思う割合は全体の29.5%で、そう思わない割合は4.2%と少ない。

性別では、わかりやすいと思う割合は男性30.7%、女性28.8%で男女間の差は小さい。

年代別では、60歳以上の各年代の良いと思う割合が4割前後で60歳未満の年代の割合を大きく上回り、特に70歳以上の年代では42.8%を占めている。

【図表 1-8-2 説明のわかりやすさに対する評価（性別、年代別）】



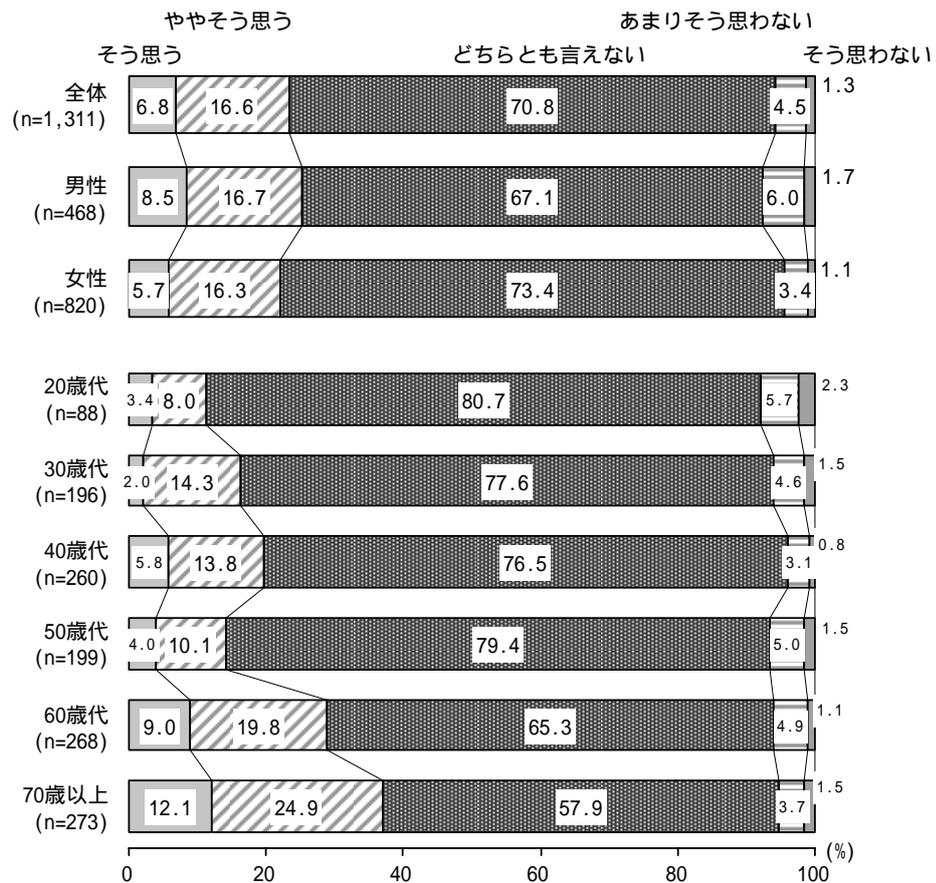
ウ) 電話の待ち時間が短い

電話の待ち時間が短いと思う割合は全体の 23.4%となっている。

性別では、短いと思う割合は男性 25.2%、女性 22.0%で、男性のほうが 3.2 ポイント高くなっている。

年代別では、60 歳以上の各年代の良いと思う割合が 3 割前後で、70 歳以上の年代では 37.0%と最も高い。

【図表 1-8-2 電話の待ち時間の短さに対する評価（性別、年代別）】



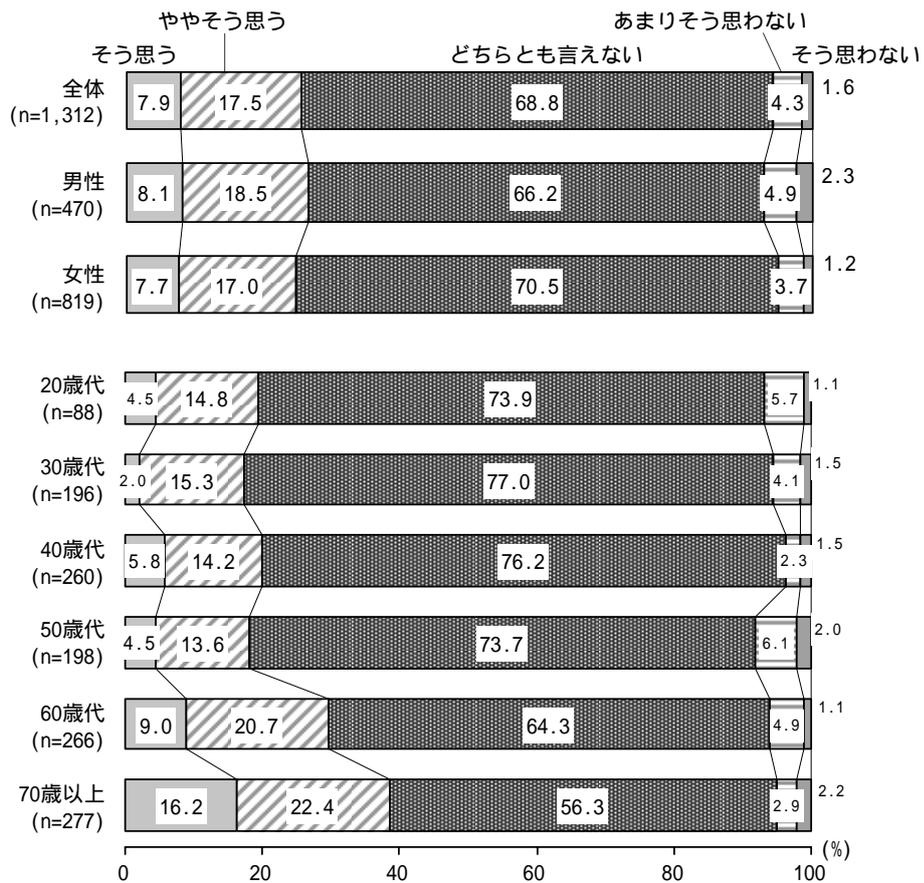
エ) 対応が早い

対応が早いと思う割合は全体の 25.4%に対し、対応が早いと思わない割合は 5.9%となっている。

性別では、早いと思う割合は男性 26.6%、女性 24.7%で、男女間の差は小さい。

年代別では、60 歳以上の各年代の良いと思う割合が高く、70 歳以上の年代では 38.6%で最も高い。

【図表 1-8-2 対応の早さに対する評価（性別、年代別）】



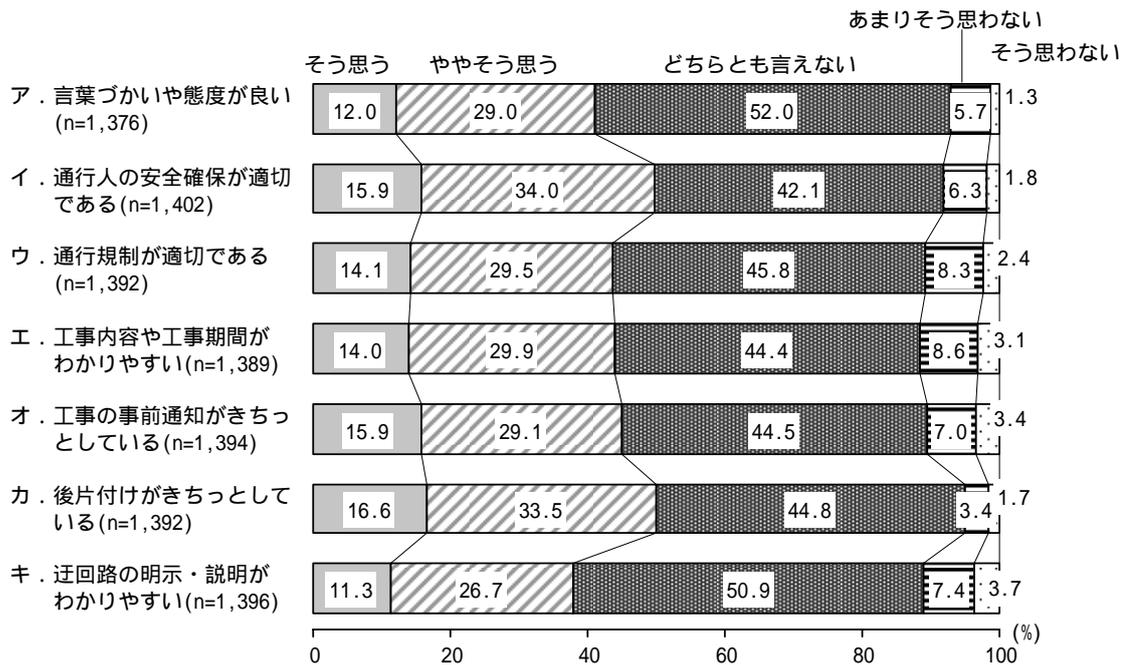
工事現場における作業員やガードマンの対応に対する評価

～お客さまの多くは、工事現場での「後片付け」や「通行人の安全確保」などを評価～

問 13 - 2 . 工事現場における作業員やガードマンの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)

「そう思う」と「ややそう思う」の合計の割合が最も高い項目は、「後片付けがきちっとしている」が50.1%で、これに次いで「通行人の安全確保が適切である」が49.9%、「工事の事前通知がきちっとしている」が45.0%である。

【図表 1-8-3 工事現場における作業員やガードマンの対応に対する評価 (全体)】



属性別

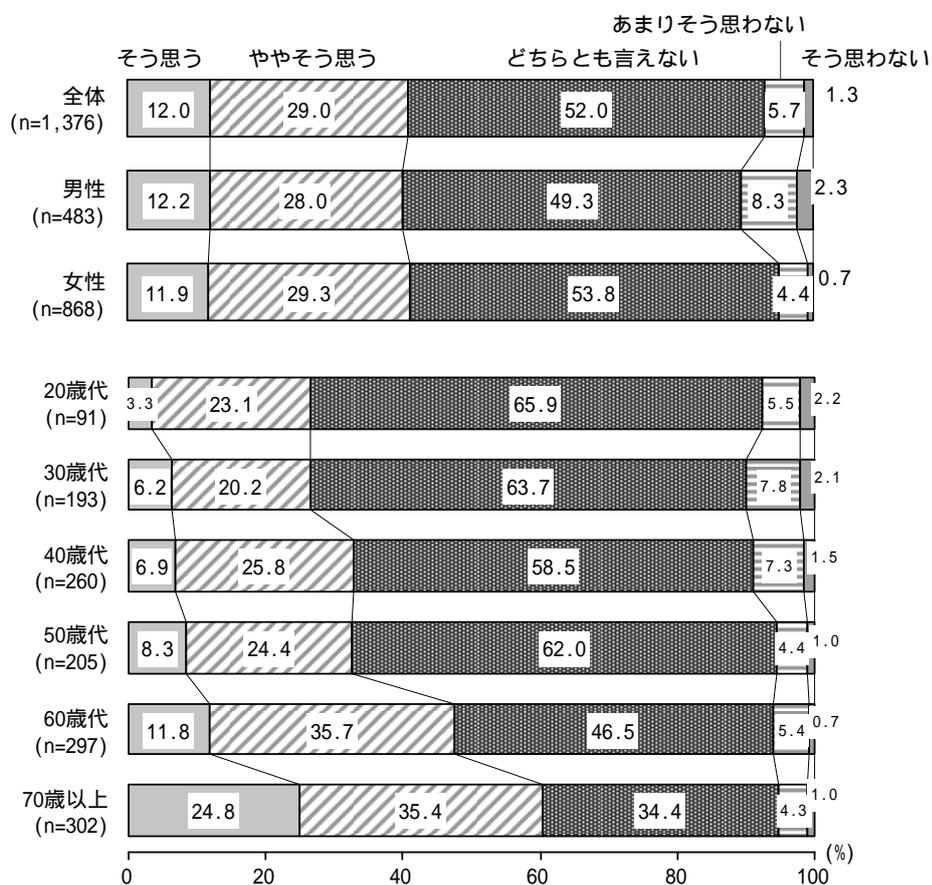
ア) 言葉づかいや態度が良い

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)は全体の41.0%で、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7.0%と少ないものの、「どちらとも言えない」が52.0%を占めている。

性別では、良いと思う割合は男性40.2%、女性41.2%で、男女間の差は小さい。

年代別では、60歳以上の各年代の良いと思う割合が60歳未満の各年代の割合を上回っており、特に70歳以上の年代では60.2%を占め、最も評価が低い20・30歳代の割合とは33.8ポイントの差となっている。

【図表 1-8-3 言葉づかいや態度に対する評価(性別、年代別)】



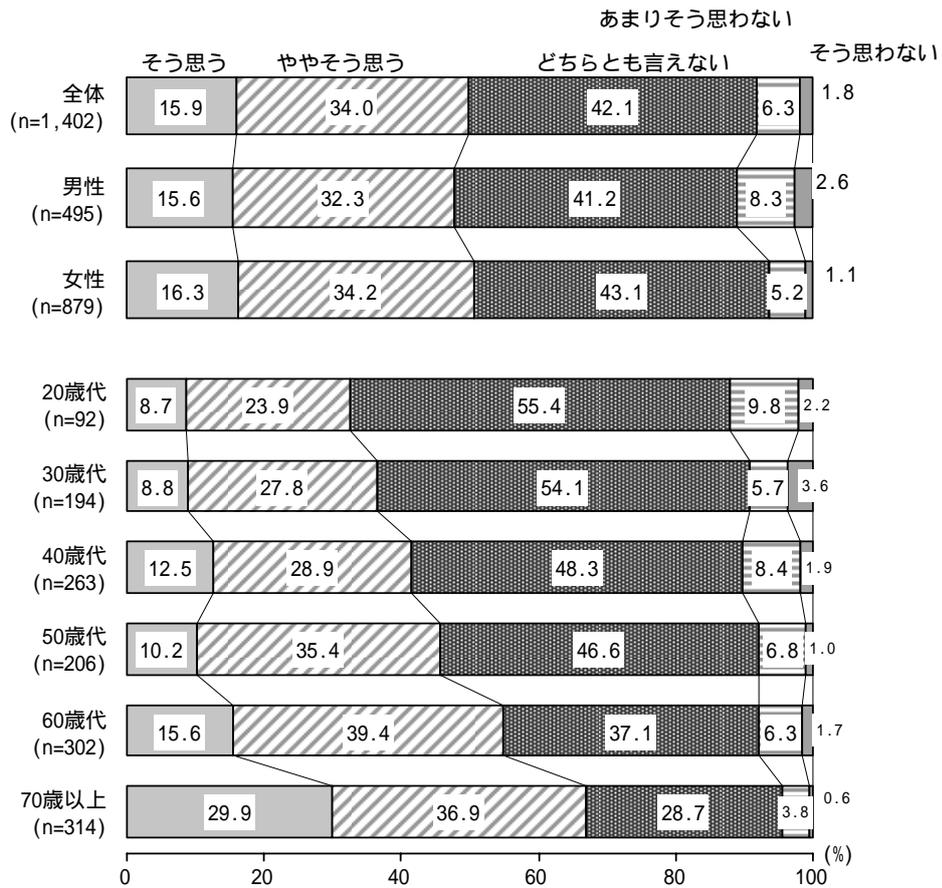
イ) 通行人の安全確保が適切である

通行人の安全確保が適切と思う割合は全体の 49.9%で、そう思わない割合の 8.1%、「どちらとも言えない」の 42.1%を上回っている。

性別では、適切と思う割合は男性 47.9%、女性 50.5%で、男女間の差は小さい。

年代別では、年代が上がるとともに、適切だと思う割合も上昇している。60歳以上の各年代では、適切と思う割合が5割を超える。

【図表 1-8-3 通行人の安全確保の適切さに対する評価（性別、年代別）】



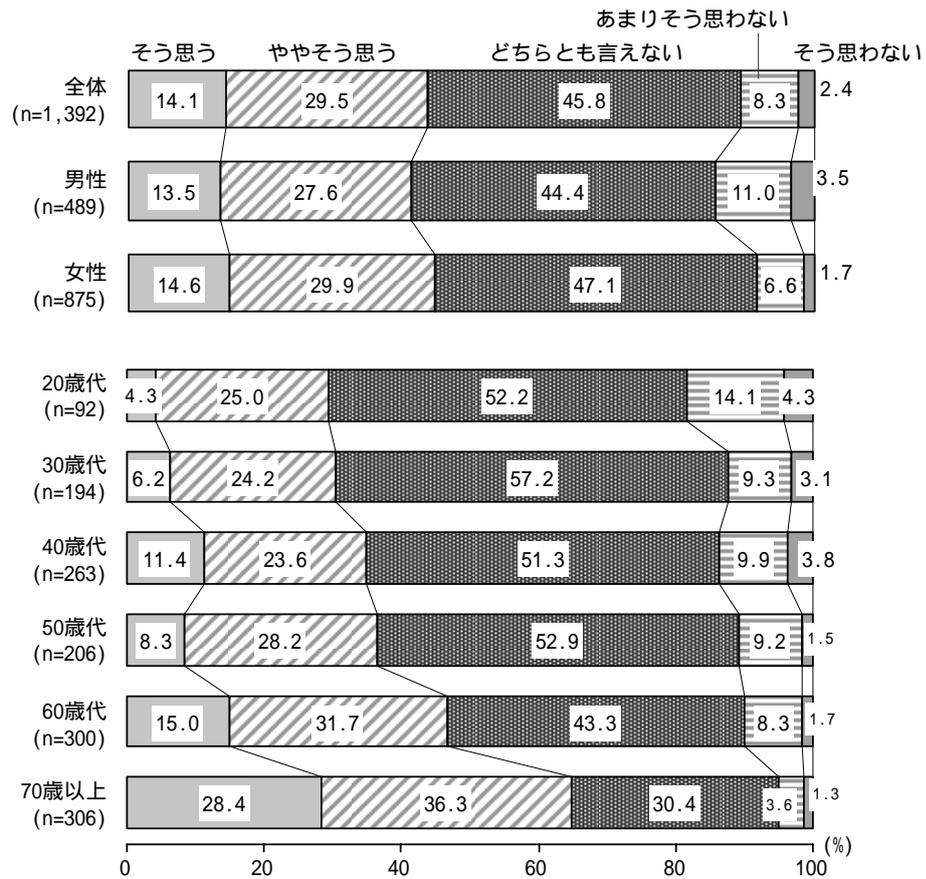
ウ) 通行規制が適切である

通行規制が適切と思う割合が全体の 43.6%を占めているが、「どちらとも言えない」が 45.8%で多くなっている。

性別では、適切と思う割合は男性 41.1%、女性 44.5%で、女性の割合がやや高い。

年代別では、年代が上がるとともに、適切だと思う割合も上昇している。70歳以上の年代では、適切と思う割合が最大で 64.7%を占めている。

【図表 1-8-3 通行規制の適切さに対する評価(性別、年代別)】



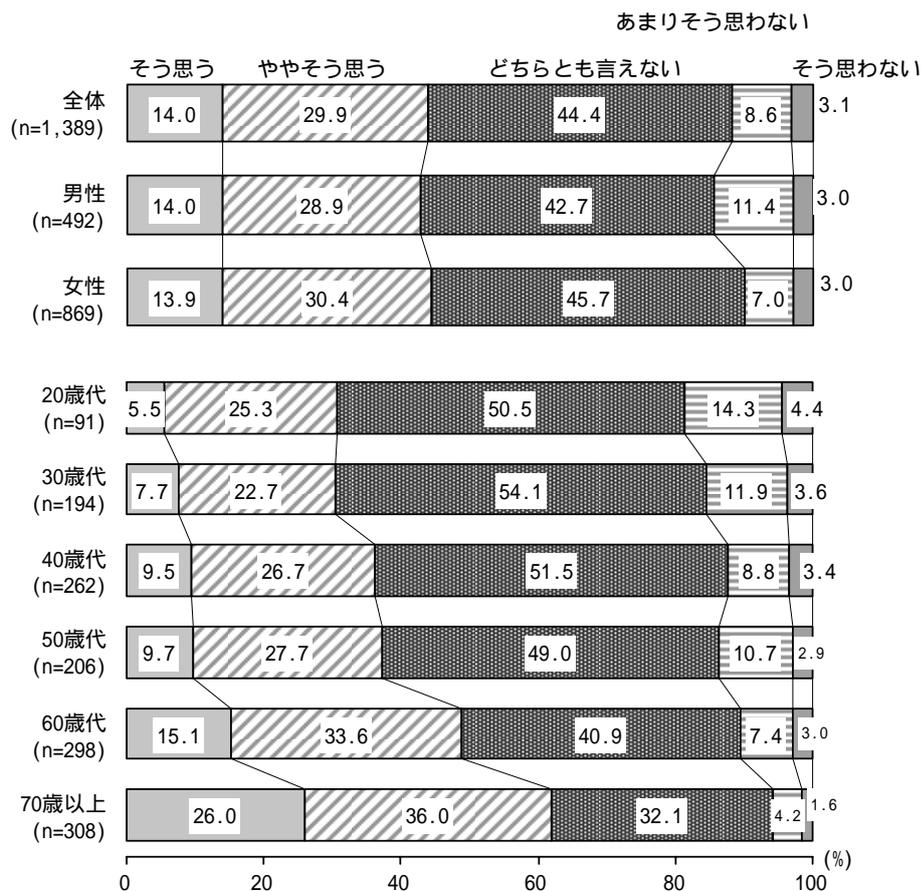
エ) 工事内容や工事期間がわかりやすい

工事内容や工事期間がわかりやすいと思う割合は全体の 43.9%を占める一方、「どちらとも言えない」が 44.4%となっている。

性別では、わかりやすいと思う割合は男性 42.9%、女性 44.3%で、男女間の差は小さい。

年代別では、年代が上がるとともに、わかりやすいと思う割合も上昇している。70 歳以上の年代では、わかりやすいと思う割合が 62.0%を占めている。

【図表 1-8-3 工事内容や工事期間のわかりやすさに対する評価（性別、年代別）】



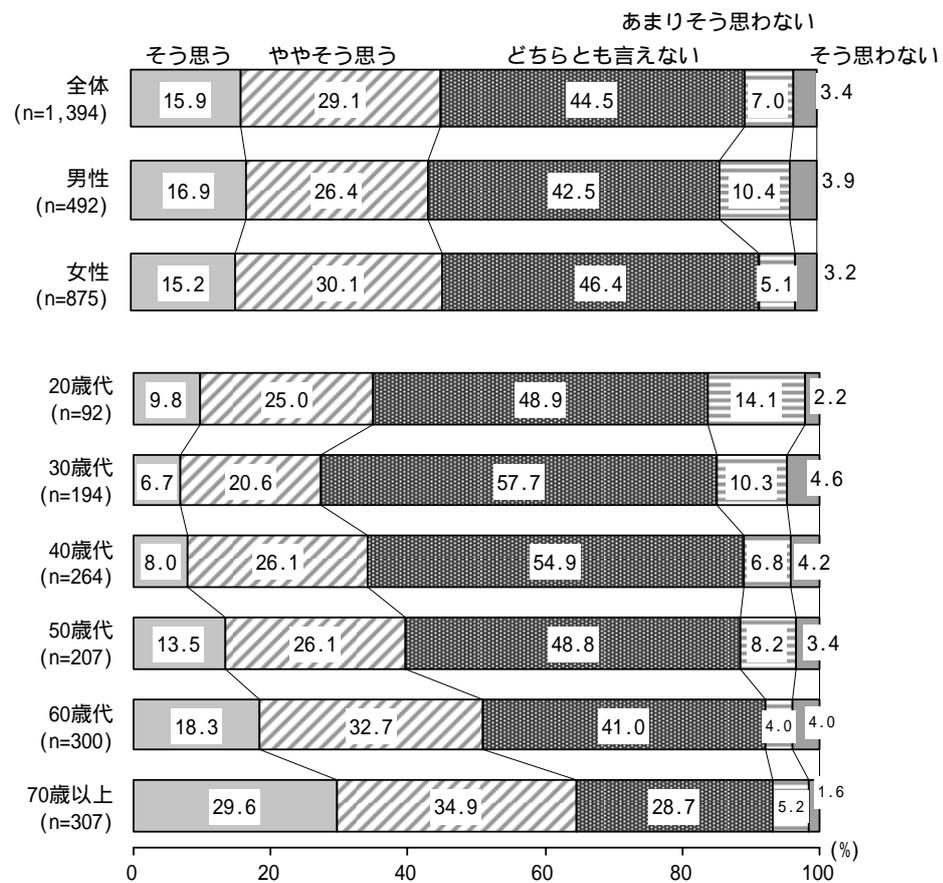
オ) 工事の事前通知がきちっとしている

工事の事前通知がきちっとしていると思う割合が全体の 45.0%を占める一方、「どちらとも言えない」も 44.5%となっている。

性別では、きちっとしていると思う割合は男性 43.3%、女性 45.3%で、男女間の差は小さい。

年代別では、30 歳代のきちっとしていると思う割合が 27.3%で最も低いのに対し、60 歳以上の各年代では、きちっとしていると思う割合が5割を占め、特に 70 歳以上の年代では、きちっとしていると思う割合が 64.5%を占めている。

【図表 1-8-3 工事の事前通知のきちっとさに対する評価（性別、年代別）】



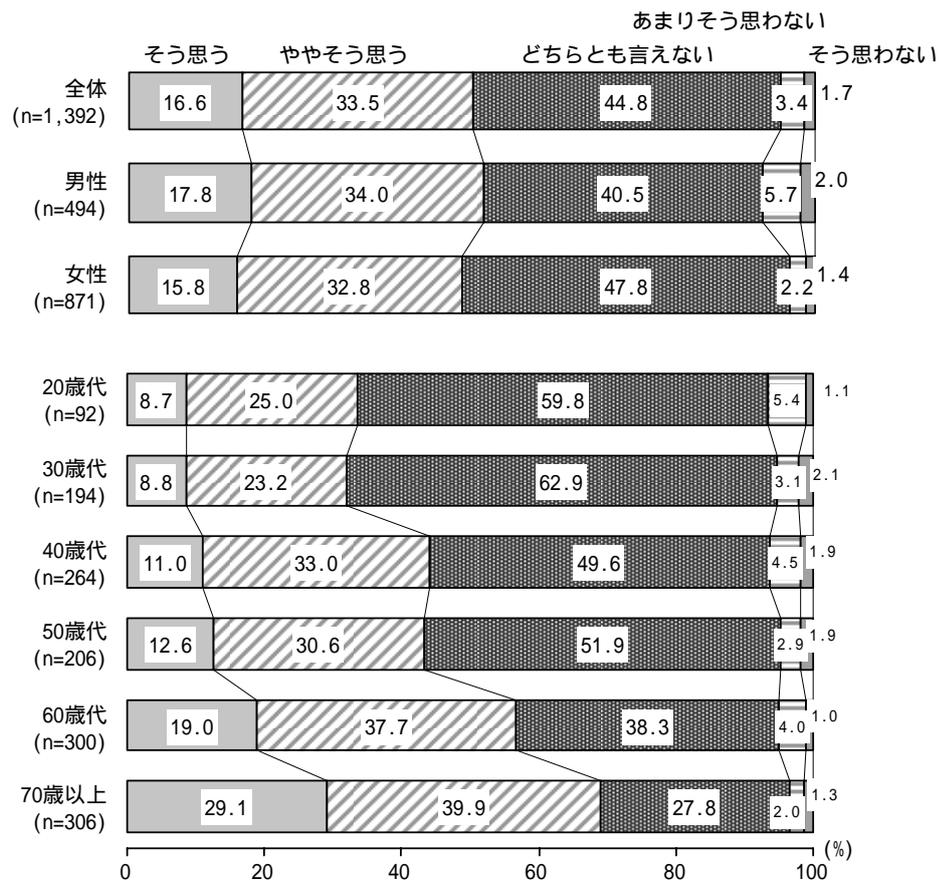
カ) 後片付けがきちっとしている

工事後片付けがきちっとしていると思う割合が全体の50.1%を占めている。

性別では、きちっとしていると思う割合は男性51.8%、女性48.6%で、男性の割合がやや高い。

年代別では、20・30歳代のきちっとしていると思う割合が低く、60歳以上の各年代では、きちっとしていると思う割合が5割以上を占め、特に70歳以上の年代では、きちっとしていると思う割合が69.0%を占めている。

【図表 1-8-3 後片付けのきちっとさに対する評価（性別、年代別）】



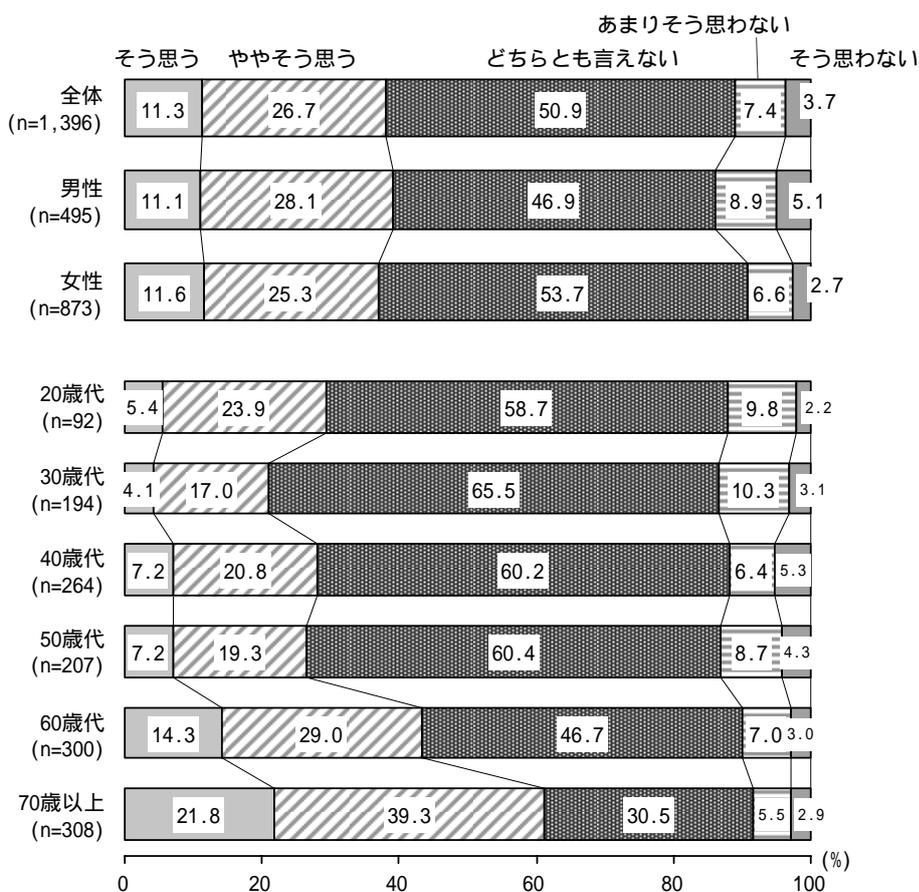
キ) 迂回路の明示・説明がわかりやすい

迂回路の明示・説明がわかりやすいと思う割合は全体の 38.0%で、「どちらとも言えない」が 50.9%を占めている。

性別では、わかりやすいと思う割合は男性 39.2%、女性 36.9%で、男性の割合がやや高い。

年代別では、30～50 歳代のわかりやすいと思う割合が低く、60 歳以上の各年代では、わかりやすいと思う割合が 4 割以上を占め、特に 70 歳以上の年代では、わかりやすいと思う割合が 61.1%を占めている。

【図表 1-8-3 迂回路の明示・説明のわかりやすさに対する評価（性別、年代別）】



広報誌・ホームページの閲覧状況・評価

ア) 閲覧状況

～広報誌「とよなかの上下水道」は60歳以上、「広報誌ミズトキ」は40歳代、「上下水道局ホームページ」は20歳代など、お客様の年齢層により閲覧媒体が異なる～

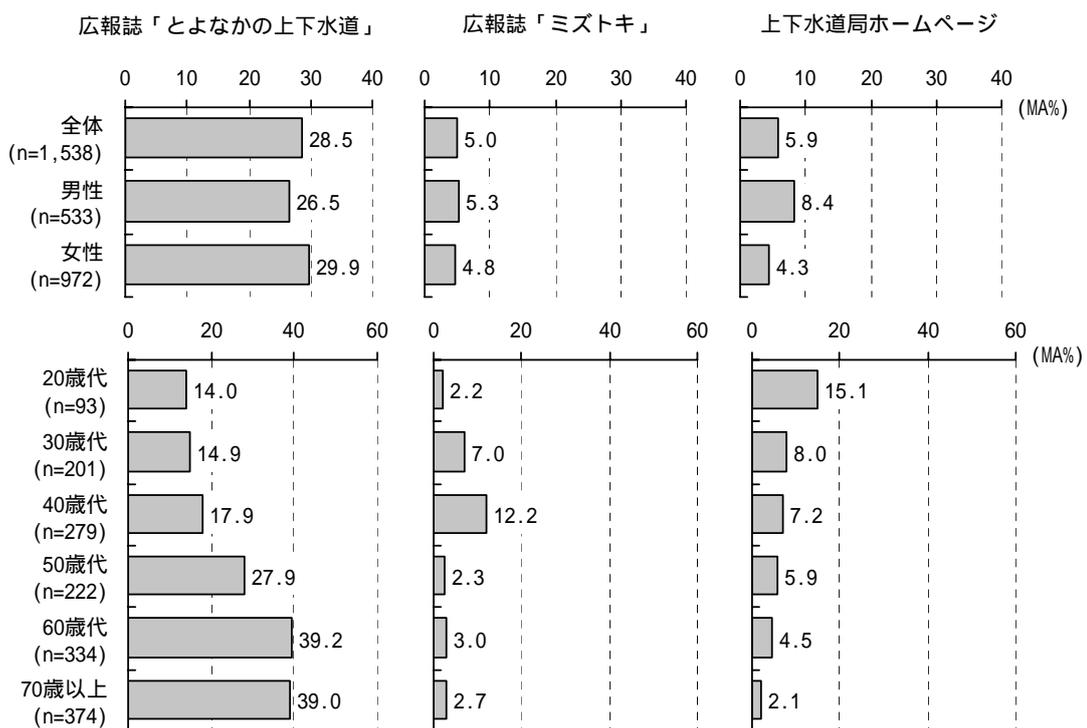
問 14 . 上下水道局では、広報誌・ホームページなどで情報発信しています。次のうち、見たことがあるものはありますか。(はいいくつでも)

広報誌「とよなかの上下水道」が全体の28.5%で最も多く、「広報誌ミズトキ」「上下水道局ホームページ」の各割合は低くなっている。

性別では、男女とも広報誌「とよなかの上下水道」が多く、男性(26.5%)に比べ女性(29.9%)のほうが3.4ポイント高い。

年代別では、広報誌「とよなかの上下水道」の割合は、高年代で高く、50歳以上の各年代では2割を超えている。特に60歳以上の年代は4割近くを占め高い。「広報誌ミズトキ」の割合は、40歳代が12.2%で最も高い。「上下水道局ホームページ」は、若年者の割合が高く、20歳代が15.1%で最も高くなっている。

【図表 1-8-4 閲覧状況(性別、年代別)】



イ) 広報誌「とよなかの下水道」に対する評価

内容について

～ 7割のお客さまが、広報誌「とよなかの上下水道」の内容は充実していると評価～

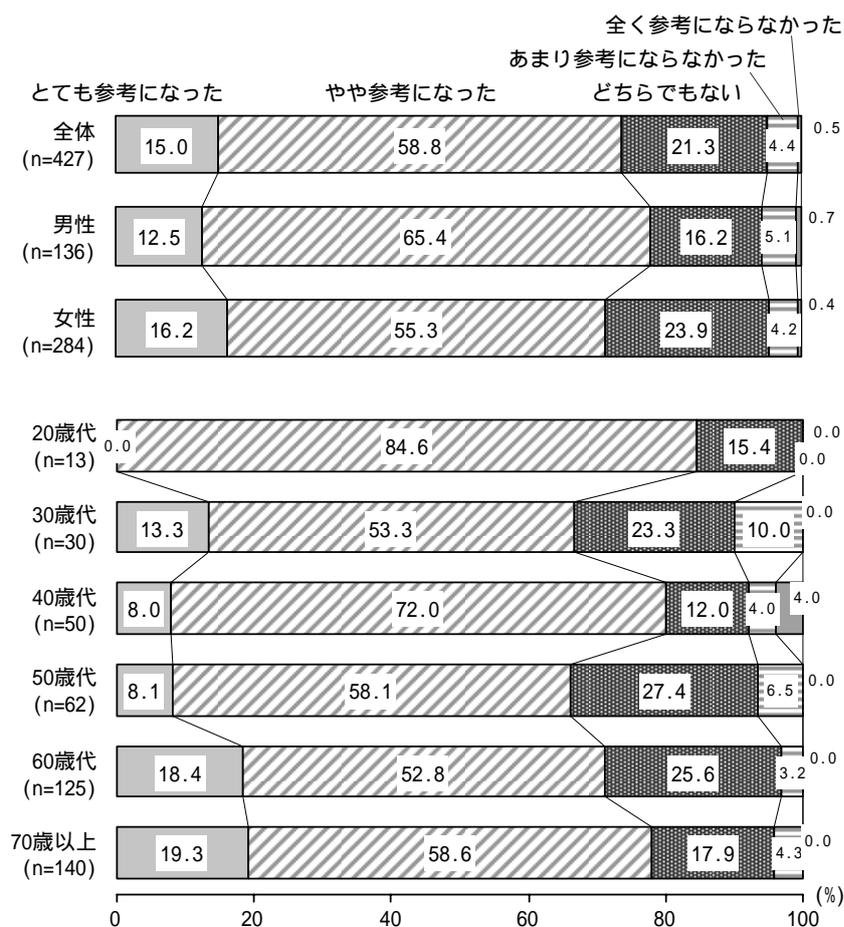
問 14 - 1 . 問 14 で「 1 . 広報誌とよなかの上下水道」に を付けた方にお尋ねします。 広報誌「とよなかの上下水道」の内容について参考になりましたか。
(は1つ)

広報誌「とよなかの上下水道」を閲読したことのあるお客さまのうち、広報誌の内容が参考になった(「とても参考になった」と「やや参考になった」の合計)と評価する割合は73.8%を占めている。

性別では、参考になった割合は、男性77.9%に対し女性71.5%で、男性のほうが6.4ポイント高い。

年代別では、参考になった割合は、20・40歳代並びに、70歳以上の各年代では、8割前後を占めている。

【図表 1-8-4 広報誌「とよなかの上下水道」の内容に対する評価(性別、年代別)】



発行回数について

～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のうち、6割が広報誌の情報量は適量と評価～

問 14 - 1 . また、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。(〇 は1つ)

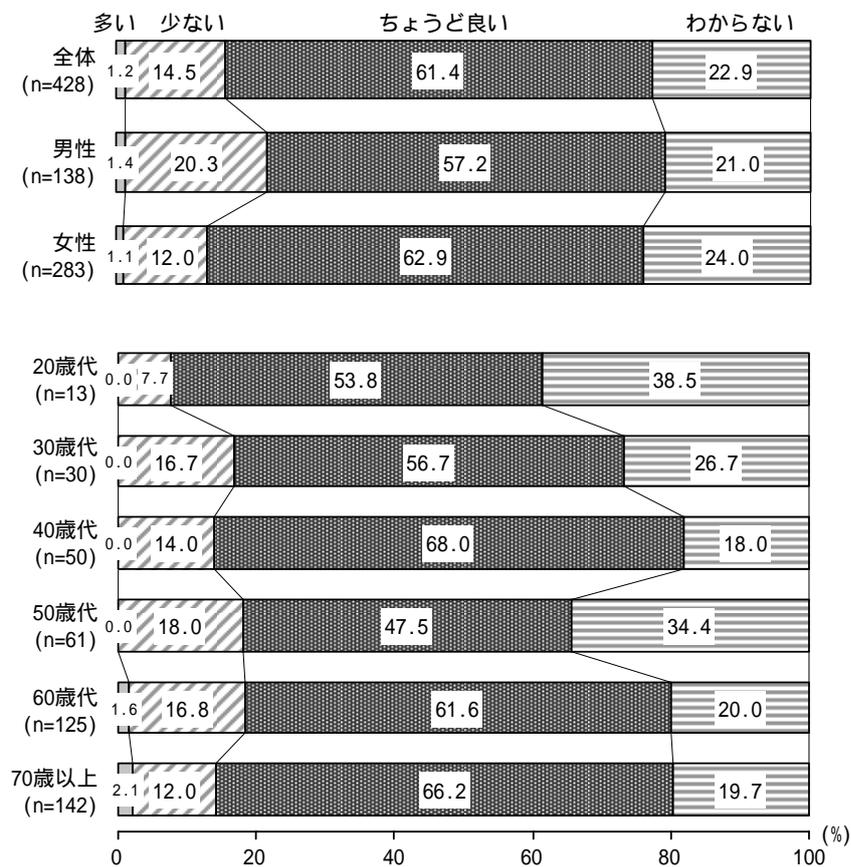
「とよなかの上下水道」は、年1回4ページで全世帯にお配りしています。

広報誌「とよなかの上下水道」を閲読したことのあるお客さまの61.4%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。

性別では、男女とも「ちょうど良い」が最も多く、「少ない」との評価は、男性20.3%に対し女性12.0%で、女性に比べ男性のほうが8.3ポイント高くなっている。

年代別では、年代に関係なく「ちょうど良い」が多い。

【図表 1-8-4 広報誌「とよなかの上下水道」の発行回数に対する評価（性別、年代別）】



ウ) 上下水道局ホームページに対する評価

～上下水道局のホームページを見たことがあるお客さまのうち、7割近くの方がホームページを見やすいと評価～

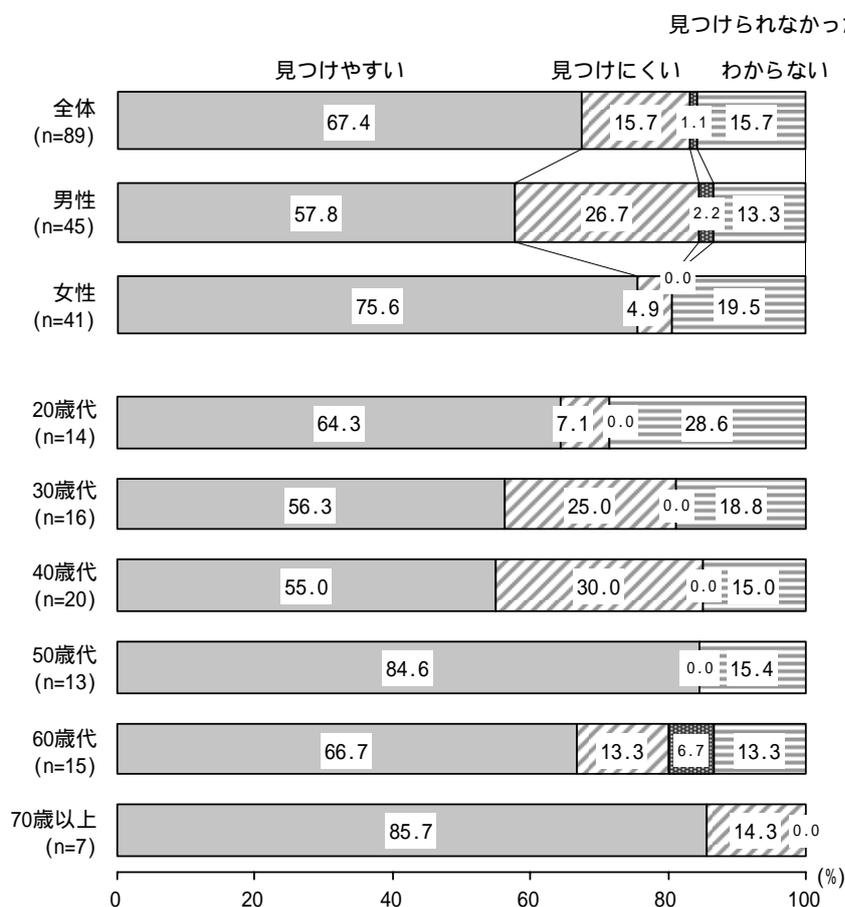
問 14 - 2 .問 14 で「 3 .上下水道局ホームページ」に を付けた方にお尋ねします。
 必要な情報は見つけやすかったですか。(は1つ)

上下水道局のホームページを閲覧したことがあるお客さまの 67.4%は、ホームページを「見やすい」と評価している。

男性で「見つけにくい」の割合が 26.7%で、女性に比べ 21.8 ポイント高い。

年代別では、「見つけにくい」の割合は、30・40 歳代で高くなっている。

【図表 1-8-4 上下水道局ホームページの見つけやすさに対する評価(性別、年代別)】



上下水道に関する情報を入手しやすい方法

～上下水道に関する情報が入手しやすいと評価されている方法は「広報誌・パンフレット」～

問 14 - 3 . どのような方法なら、上下水道に関する情報を入手しやすいですか。

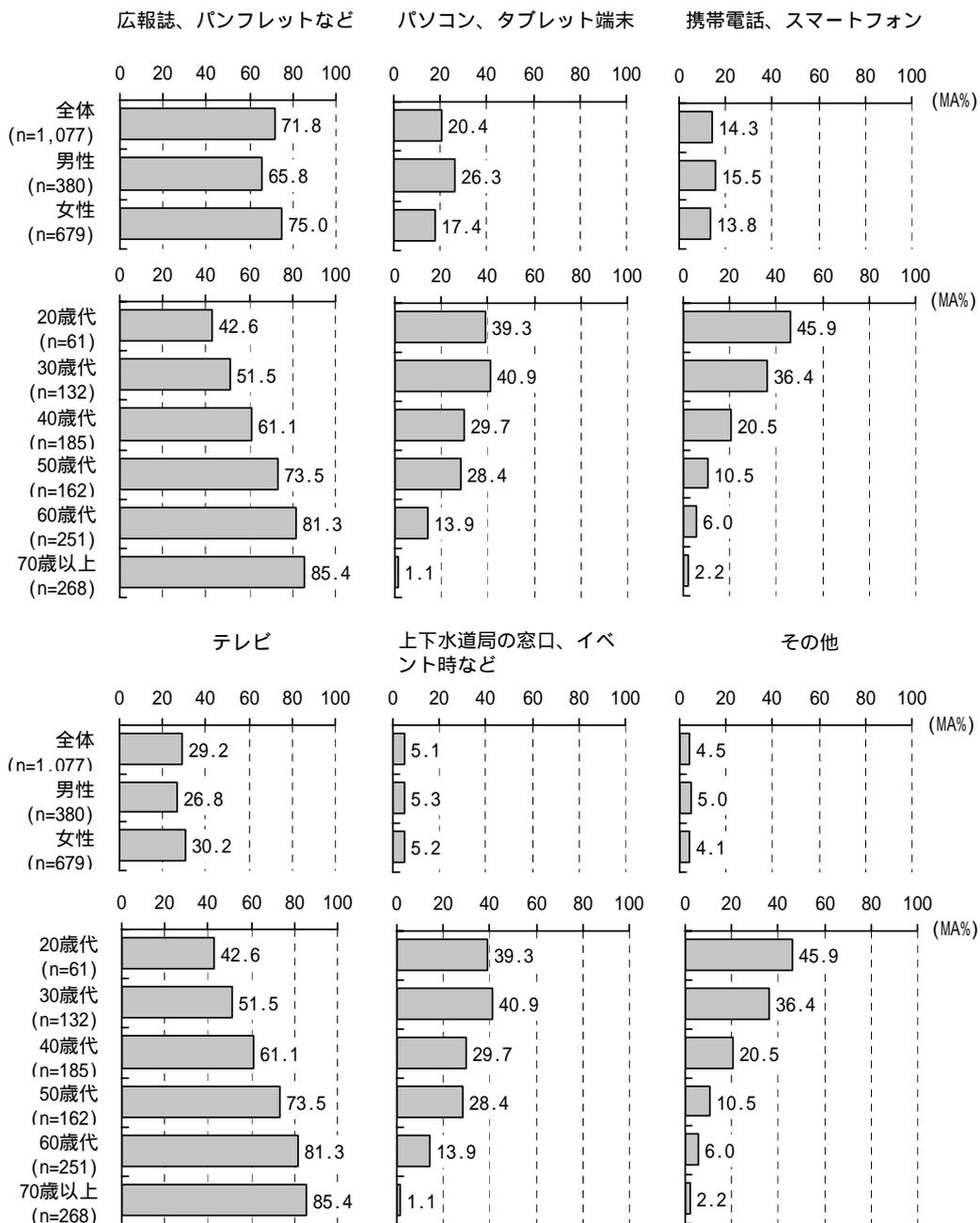
(はいくつでも)

「広報誌・パンフレット」が全体の71.8%を占め最も多い。これに次いで「テレビ」(29.2%)、「パソコン・タブレット端末」(20.4%)となっている。

性別では、男女とも「広報誌・パンフレット」が多く、男性(65.8%)に比べ女性(75.0%)のほうが9.2ポイント高い。「パソコン・タブレット端末」の割合は、女性(17.4%)に比べ男性(26.3%)のほうが8.9ポイント高い。

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

【図表 1-8-4 上下水道に関する情報を入手しやすい方法 (性別、年代別)】



【その他（46件）】

- ・ 広報誌にパンフレット・チラシなどを挟み込む
- ・ 新聞の折り込みチラシ
- ・ 自治会の回覧
- ・ 検針時にパンフレット等を配布する など

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

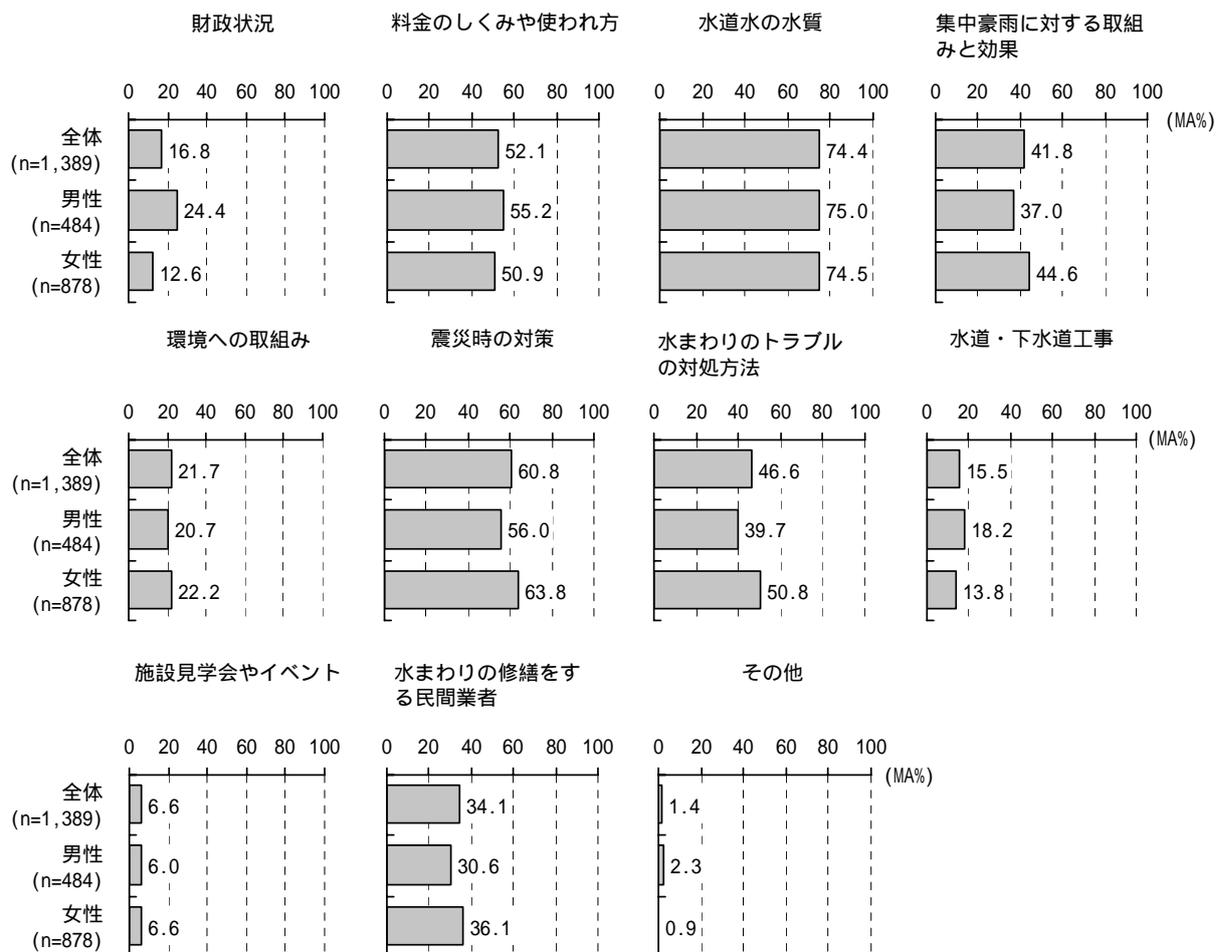
～情報提供のニーズとして高いもの上位3項目は、「水道水の水質」「震災時の対策」「料金のしくみや使われ方」～

問 14 - 4 . 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。(はいいくつでも)

全体では、「水道水の水質」が74.4%で最も多い。これに次いで「震災時の対策」(60.8%)で、以下、「料金のしくみや使われ方」(52.1%)、「水まわりのトラブルの対処方法」(46.6%)、「集中豪雨に対する取組みと効果」(41.8%)となっている。

性別では、男女とも「水道水の水質」が最も多く、「集中豪雨に対する取組みと効果」や「震災時の対策」「水まわりのトラブルの対処方法」「水まわりの修繕をする民間業者」は、男性に比べ女性の割合が高くなっている。男性は「財政状況」や「料金のしくみや使われ方」の各割合が女性に比べ高い。

【図表 1-8-4 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)】

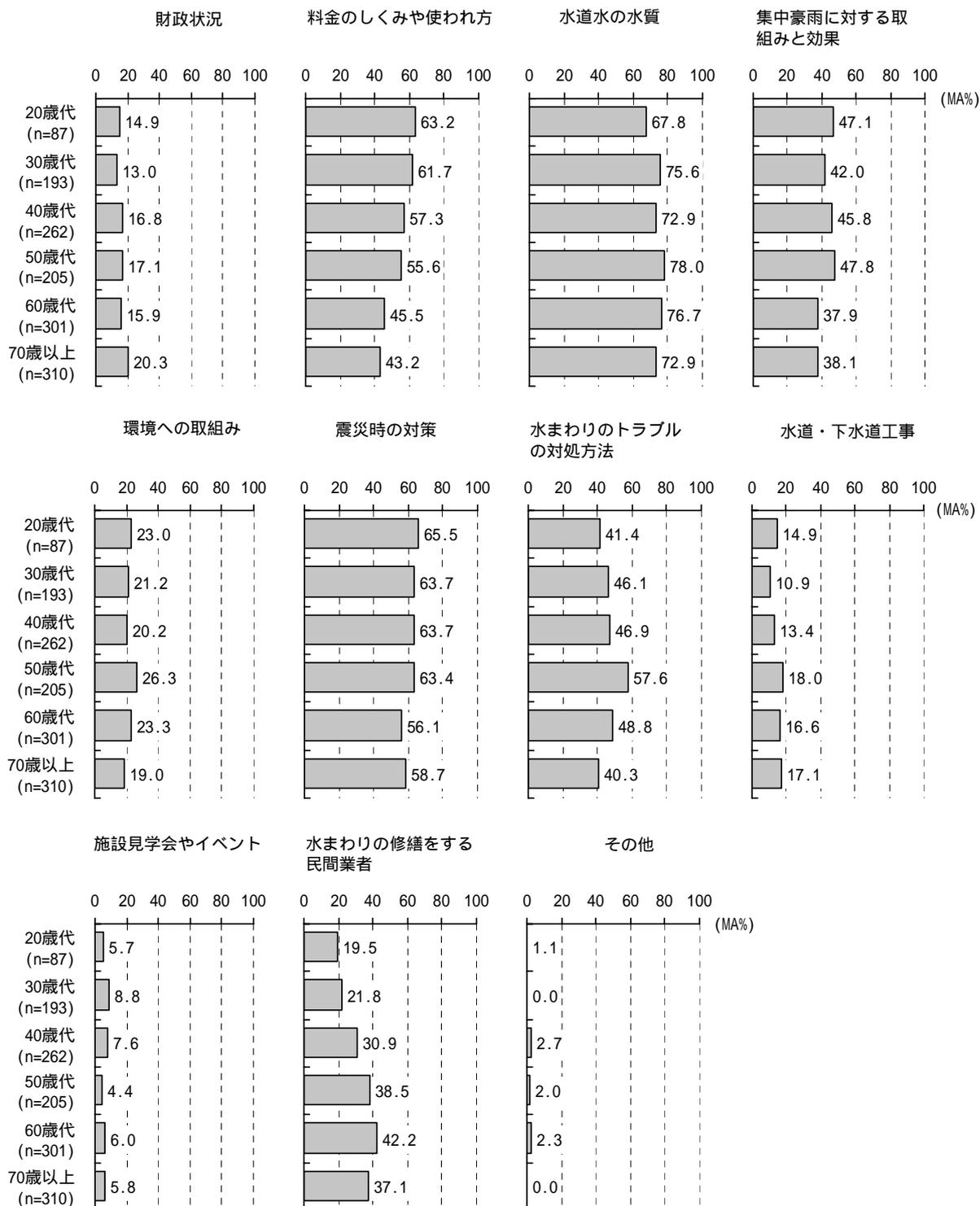


【その他(18件)】

- ・ 節水方法、エコな水の使い方
- ・ 水道管の老朽化対策、定期交換 など

年代別では、「水道水の水質」は年代に関係なく最も多くなっている。「料金のしくみや使われ方」の割合は若年者で高くなっている。「震災時の対策」「集中豪雨に対する取組みと効果」の各割合は20～50歳代で高い。「水まわりのトラブルの対処方法」の割合は、50歳代が57.6%で最も高く、「水まわりの修繕をする民間業者」は50歳代以上の割合が高い。

【図表 1-8-4 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（年代別）】



(9) 水まわりを修繕する民間業者の対応について

民間業者の対応に対する総合満足度

～民間業者に対する満足度は22%に対し不満は17%。50歳代の不満足度が高い～

問15.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。

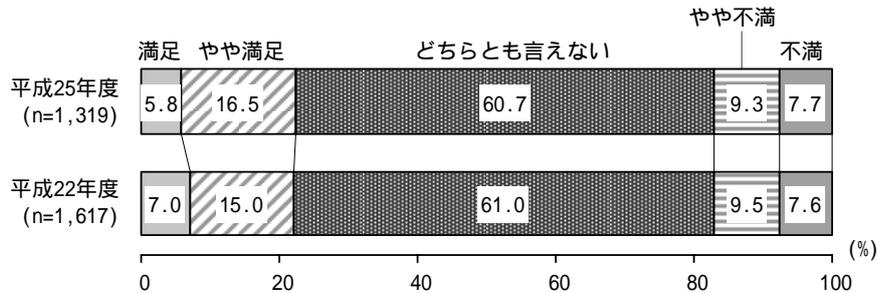
(は1つ)

経年変化

水まわりを修繕する民間業者の対応に対する満足の割合(「満足」と「やや満足」の合計、以下同様)は22.3%に対し、不満の割合(「不満」と「やや不満」の合計、以下同様)は17.0%で満足が上回っている。

平成22年度調査結果と比較すると、満足の割合(22.0%)、不満の割合(17.1%)とも、ほとんど変化はない。

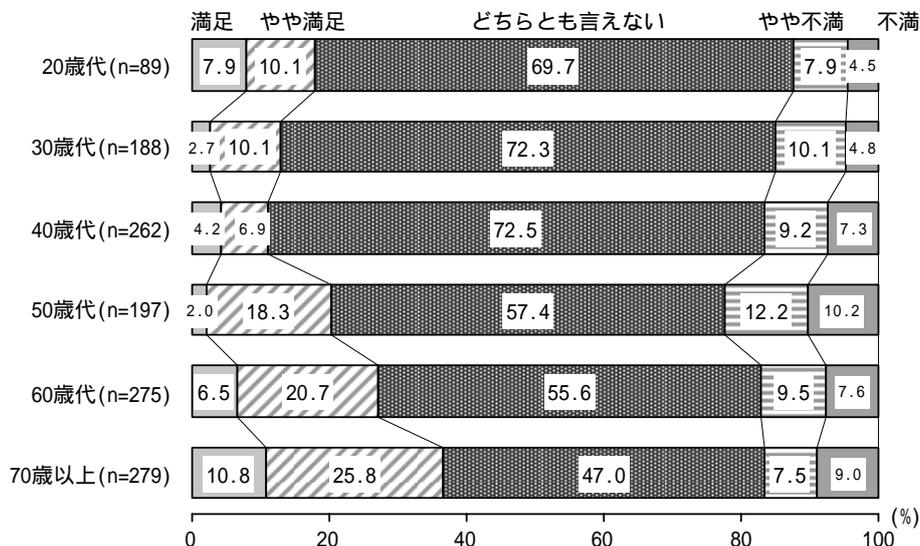
【図表 1-9-1 民間業者の対応に対する総合満足度(経年変化)】



属性別

満足の割合は、70歳以上が36.6%で最も高く、これに次いで60歳代の27.2%となっている。一方、不満の割合は、50歳代が22.4%で最も高い。

【図表 1-9-1 民間業者の対応に対する満足度(年代別)】



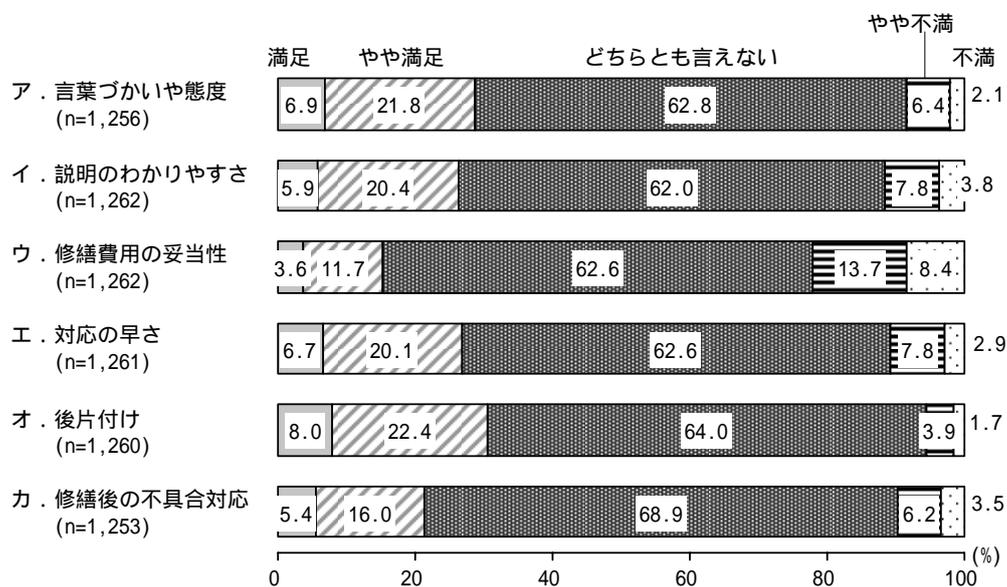
民間業者の対応に関する個別満足度

～民間業者の対応について、お客さまが評価している上位3項目は、「後片付け」「言葉づかいや態度」「対応の早さ」～

問 15 - 1 . 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。(はそれぞれ1つずつ)

満足割合(「満足」と「やや満足」の合計、以下同様)は、「後片付け」が30.4%で最も高く、次いで「言葉づかいや態度」が28.7%、「対応の早さ」が26.8%、「説明のわかりやすさ」が26.3%となっている。これに対し、満足割合が低い項目は、「修繕費用の妥当性」(15.3%)、「修繕後の不具合対応」(21.4%)である。

【図表 1-9-2 民間業者の対応に関する個別満足度(性別、年代別)】



上記アからカの各項目の「どちらとも言えない」の割合には、民間業者との対応の経験がない回答者が大部分含まれていることに留意する必要がある。

属性別

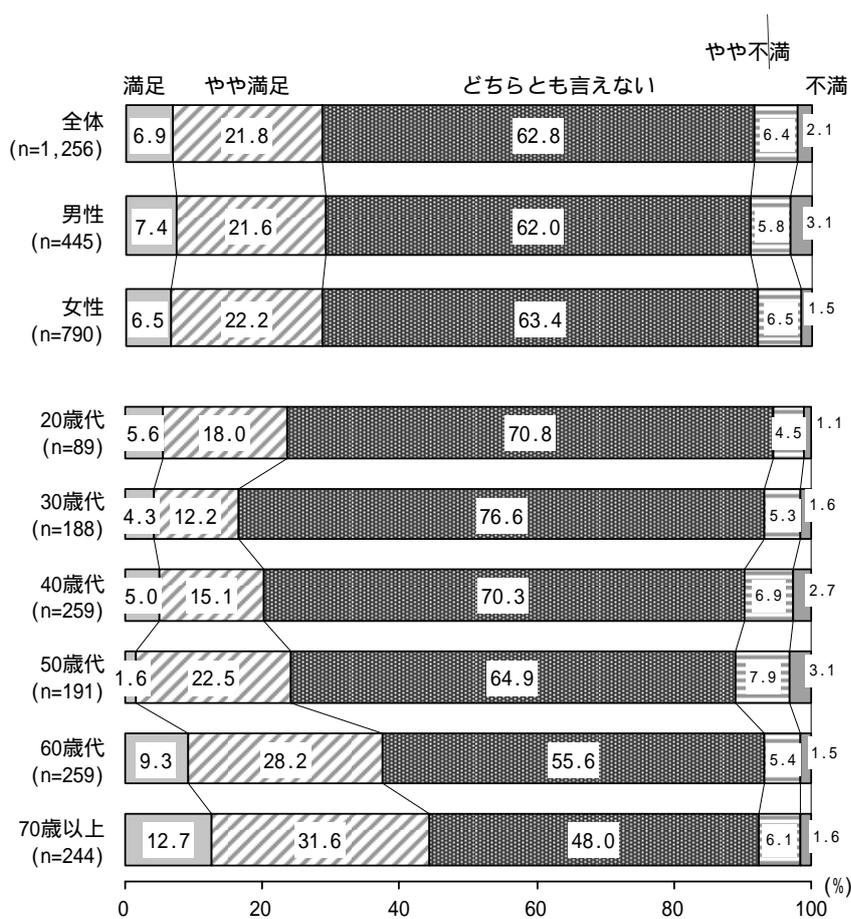
ア) 言葉づかいや態度

言葉づかいや態度に対する満足の割合は28.7%に対し、不満の割合は8.5%となっている。

性別では、男女とも満足の割合がほぼ同率となっており、評価に差は見られない。

年代別では、満足の割合は、70歳以上が44.3%で最も高く、これに次いで60歳代が37.5%となっている。これに対し、30歳代の満足の割合は16.5%で最も低い。

【図表 1-9-2 言葉づかいや態度に対する満足度（性別、年代別）】



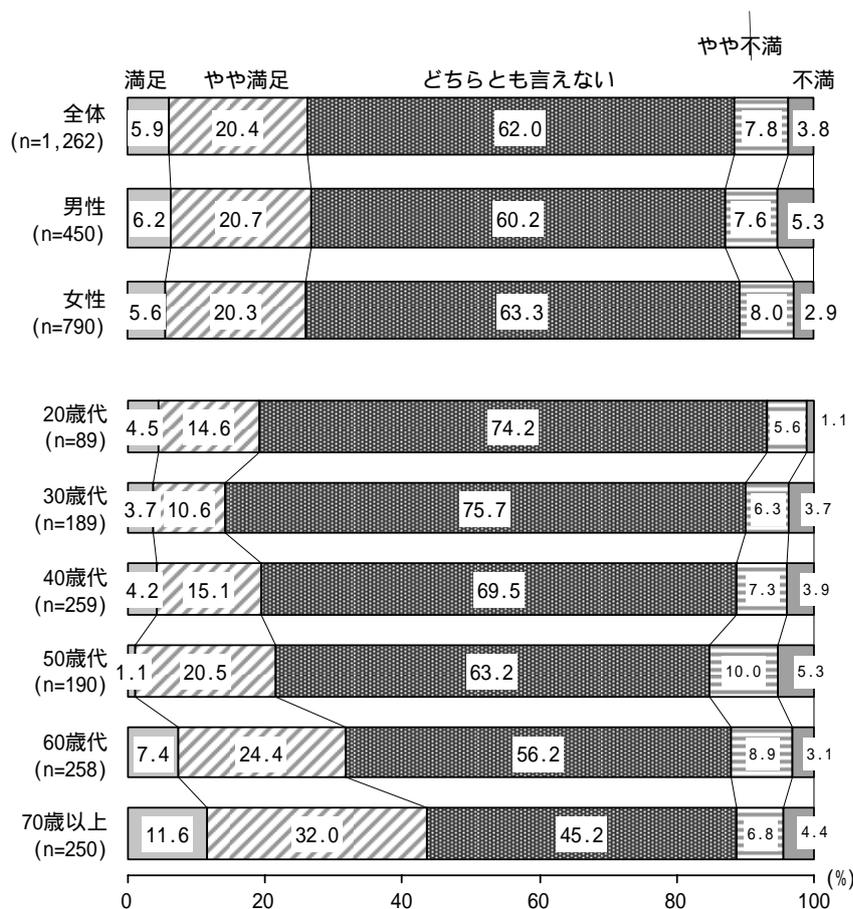
イ) 説明のわかりやすさ

説明のわかりやすさに対する満足の割合は26.3%に対し、不満の割合は11.6%である。

性別では、男女とも満足の割合がほぼ同率となっており、評価に差は見られない。

年代別では、満足の割合は、70歳以上が43.6%で最も高く、これに次いで60歳代が31.8%となっている。これに対し、30歳代の満足の割合は14.3%で最も低い。

【図表 1-9-2 説明のわかりやすさに対する満足度（性別、年代別）】



ウ) 修繕費用の妥当性

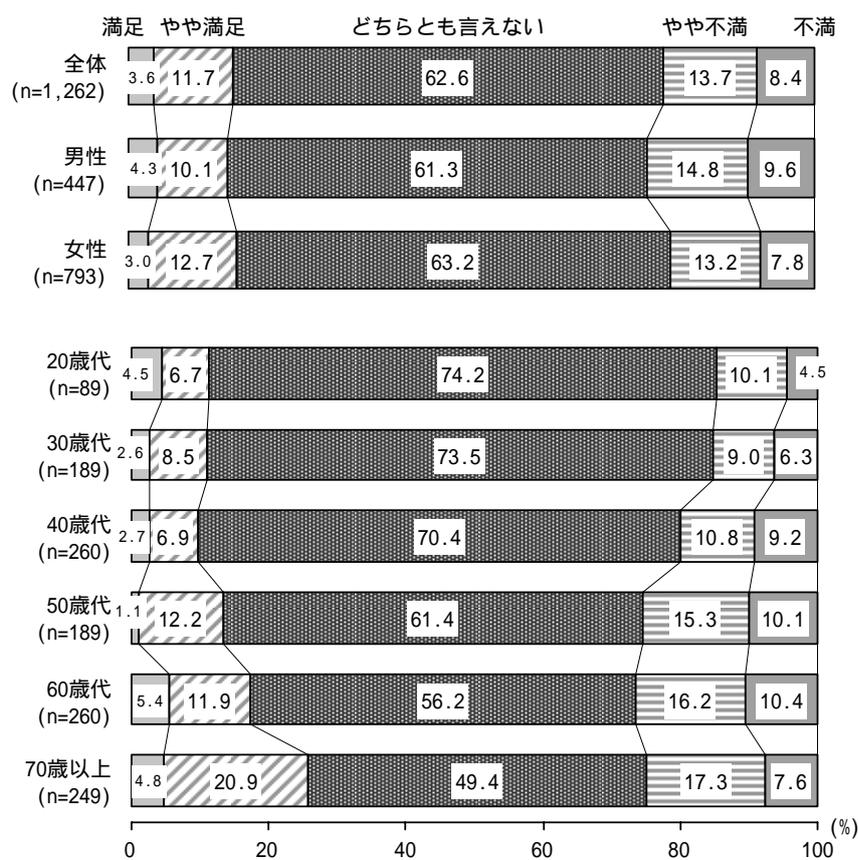
修繕費用の妥当性に対する満足の割合は 15.3%に対し、不満の割合が 22.1%で、不満に感じているお客さまの割合が多い。

性別では、不満の割合は、男性 24.4%に対し女性 21.0%で男性の割合がやや高い。

年代別では、満足の割合は、50 歳以上の割合が高く、70 歳以上が 25.7%で最も高い。

一方、不満の割合も 50 歳以上の各年代の割合が高く、各年代のほぼ 4 人に 1 人のお客さまは不満に感じている。

【図表 1-9-2 修繕費用の妥当性に対する満足度（性別、年代別）】



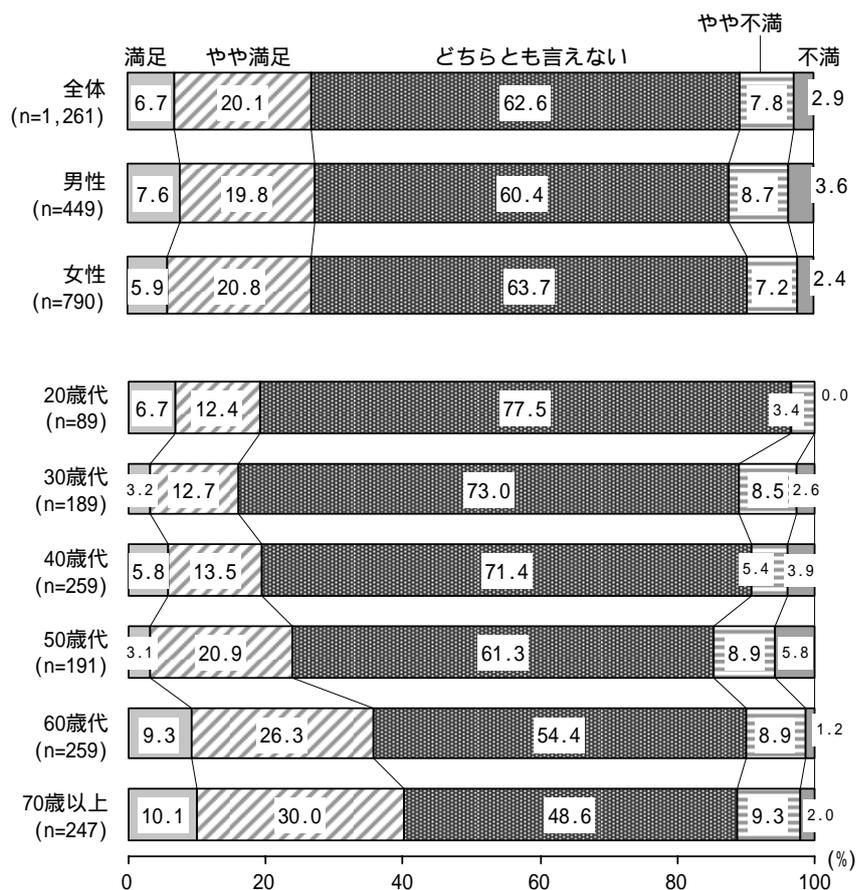
エ) 対応の早さ

対応の早さに対する満足の割合は26.8%に対し、不満の割合は10.7%となっている。

性別では、男女とも満足の割合がほぼ同率となっており、評価に差は見られない。

年代別では、満足の割合は、70歳以上が40.1%で最も高く、これに次いで60歳代が35.6%となっている。これに対し、30歳代の満足の割合は15.9%で最も低い。また、不満の割合は、50歳代が14.7%で最も高くなっている。

【図表 1-9-2 対応の早さに対する満足度（性別、年代別）】



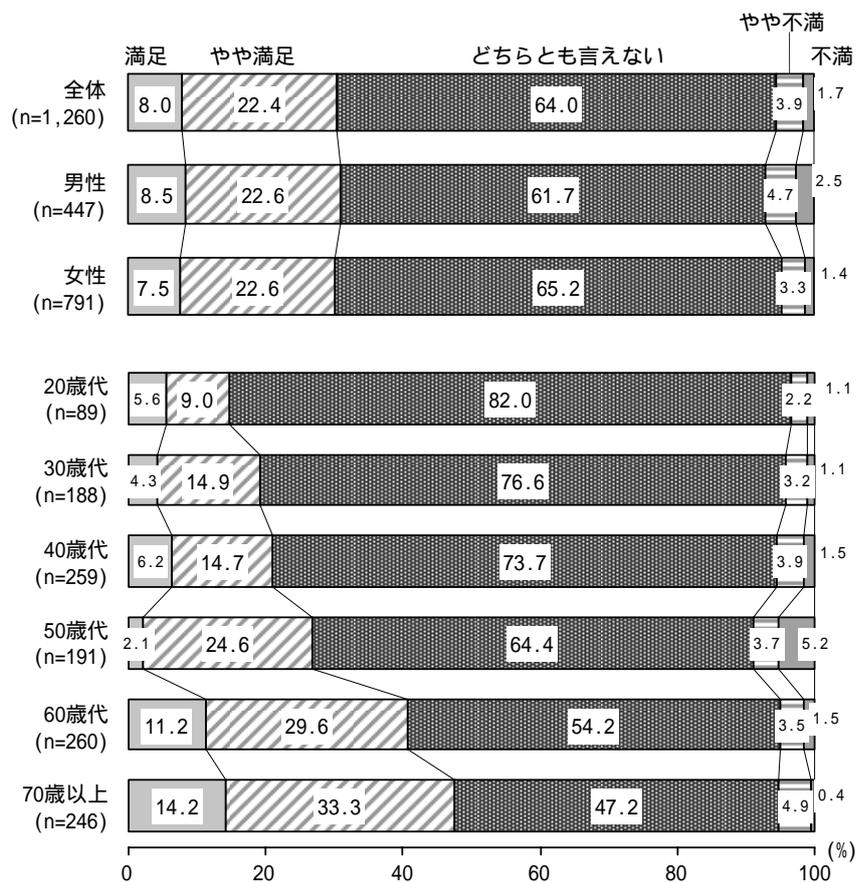
オ) 後片付け

後片付けに対する満足の割合は30.4%に対し、不満の割合は5.6%となっている。

性別では、男女とも満足の割合が3割で、評価に差は見られない。

年代別では、満足の割合は、年代が上がるとともに上昇し、70歳以上が47.5%で最も高く、これに次いで60歳代が40.8%となっている。

【図表 1-9-2 後片付けに対する満足度（性別、年代別）】



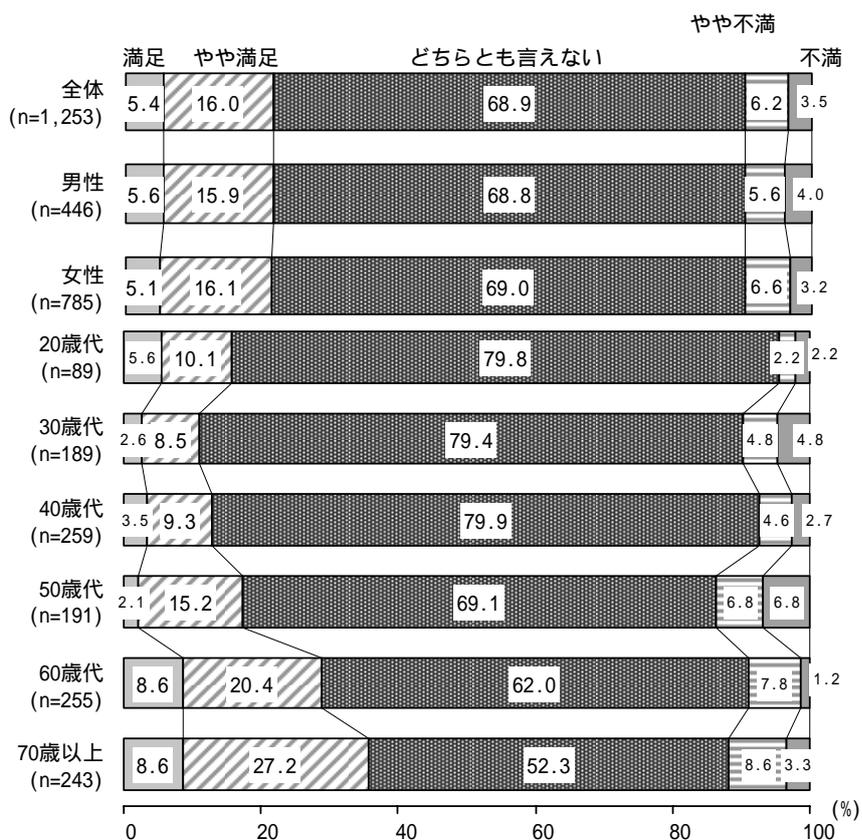
カ) 修繕後の不具合対応

修繕後の不具合対応に対する満足の割合は21.4%に対し、不満の割合は9.7%となっている。

性別では、男女とも満足の割合がほぼ同率となっており、評価に差は見られない。

年代別では、満足の割合は、70歳以上が35.8%で最も高く、これに次いで60歳代が29.0%となっている。また、30歳代の満足の割合は11.1%、40歳代は12.8%で、不満の割合は、50歳代が13.6%で最も高くなっている。

【図表 1-9-2 修繕後の不具合対応に対する満足度（性別、年代別）】



(10) 水道・下水道事業に対する総合評価

水道事業に対する総合満足度

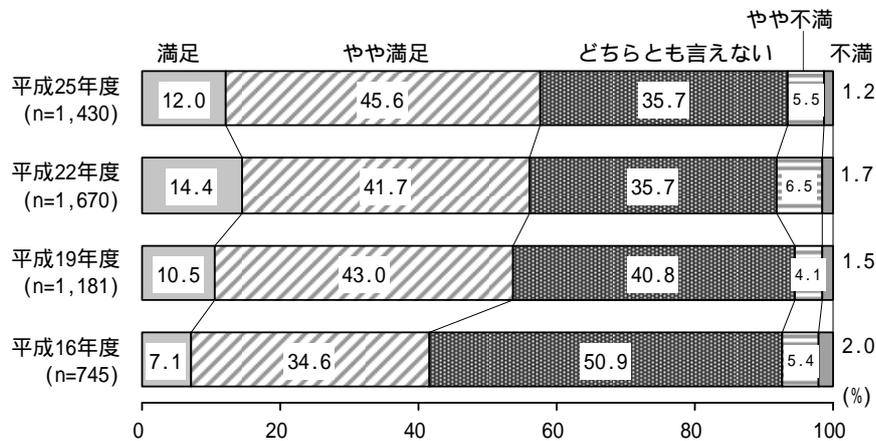
～水道事業に対し、全体的に満足しているお客さまは5割を超え、調査の回を追うごとに評価は向上している～

問 16. 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

水道事業に対する満足の割合(「満足」と「やや満足」の合計、以下同様)は57.6%で、調査の実施ごとに満足度は向上している。

【図表 1-10-1 水道事業に対する総合満足度(経年変化)】



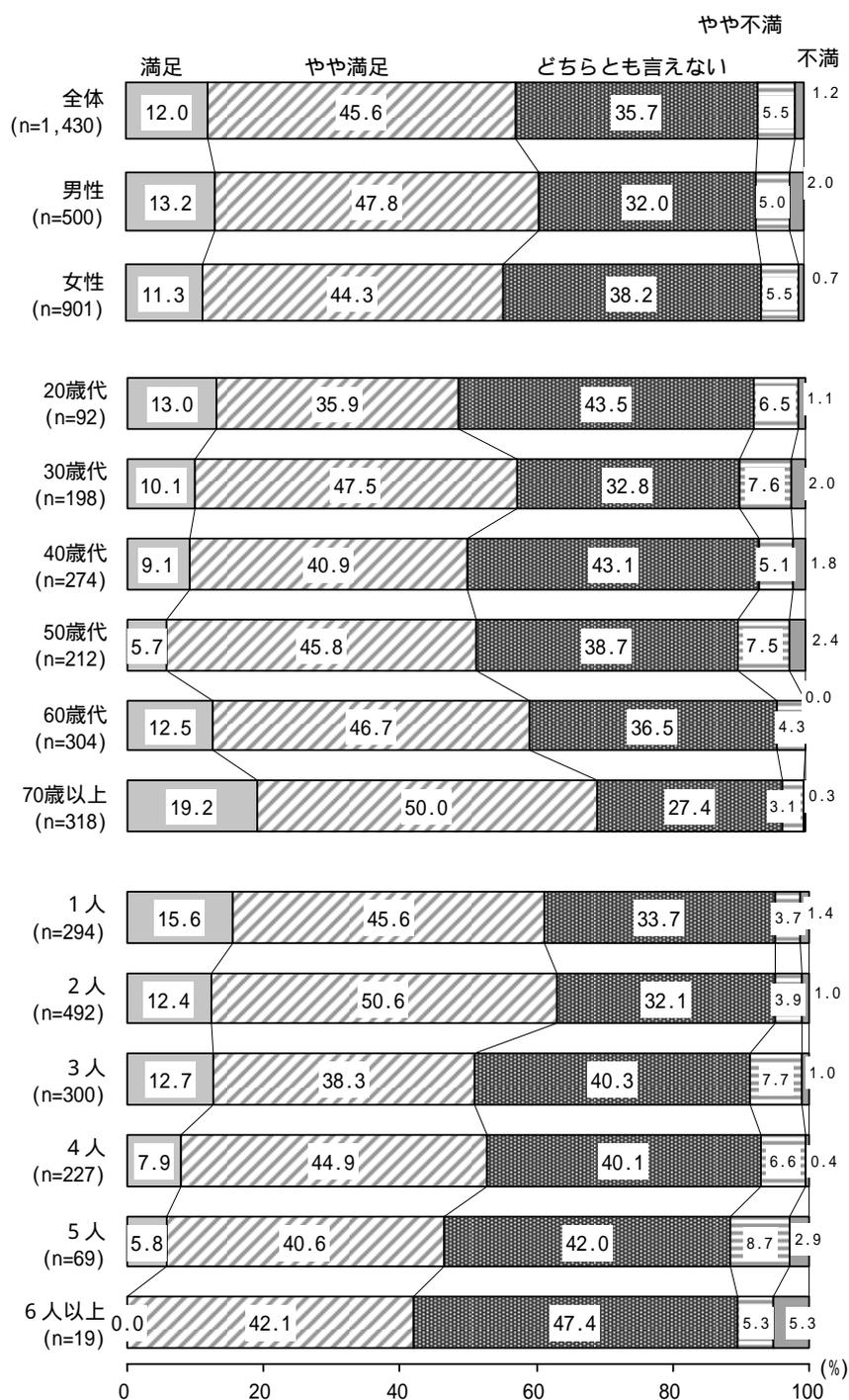
属性別

性別では、満足の割合は、男性が61.0%に対し、女性は55.6%で、女性に比べ男性のほうが5.4ポイント高い。

年代別では、満足の割合は、70歳以上が69.2%で最も高く、次いで60歳代が59.2%、30歳代が57.6%となっている。

世帯人数別では、満足の割合は、2人世帯が63.0%で最も高く、次いで1人世帯が61.2%となっている。世帯人数が増えるとともに満足度は低下し、不満の割合(「不満」と「やや不満」の合計、以下同様)が上昇傾向にある。

【図表 1-10-1 水道事業に対する総合満足度（性別、年代別、世帯人数別）】



下水道事業に対する総合満足度

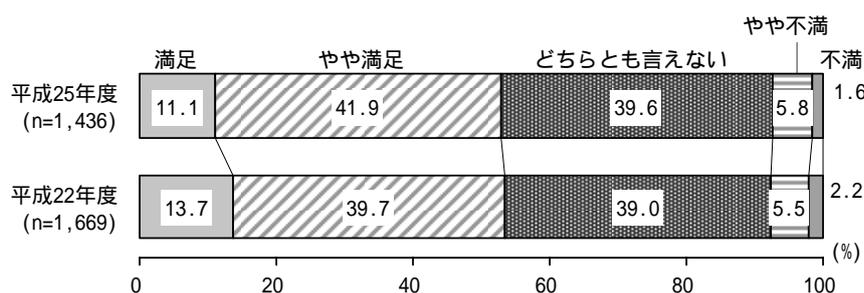
～ 下水道事業に対し、全体的に満足しているお客さまは5割を超える～

問 17 .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

下水道事業に対する満足の割合は 53.0% で、平成 22 年度調査の結果 (53.4%) から変化はない。

【図表 1-10-2 下水道事業に対する総合満足度 (経年変化)】



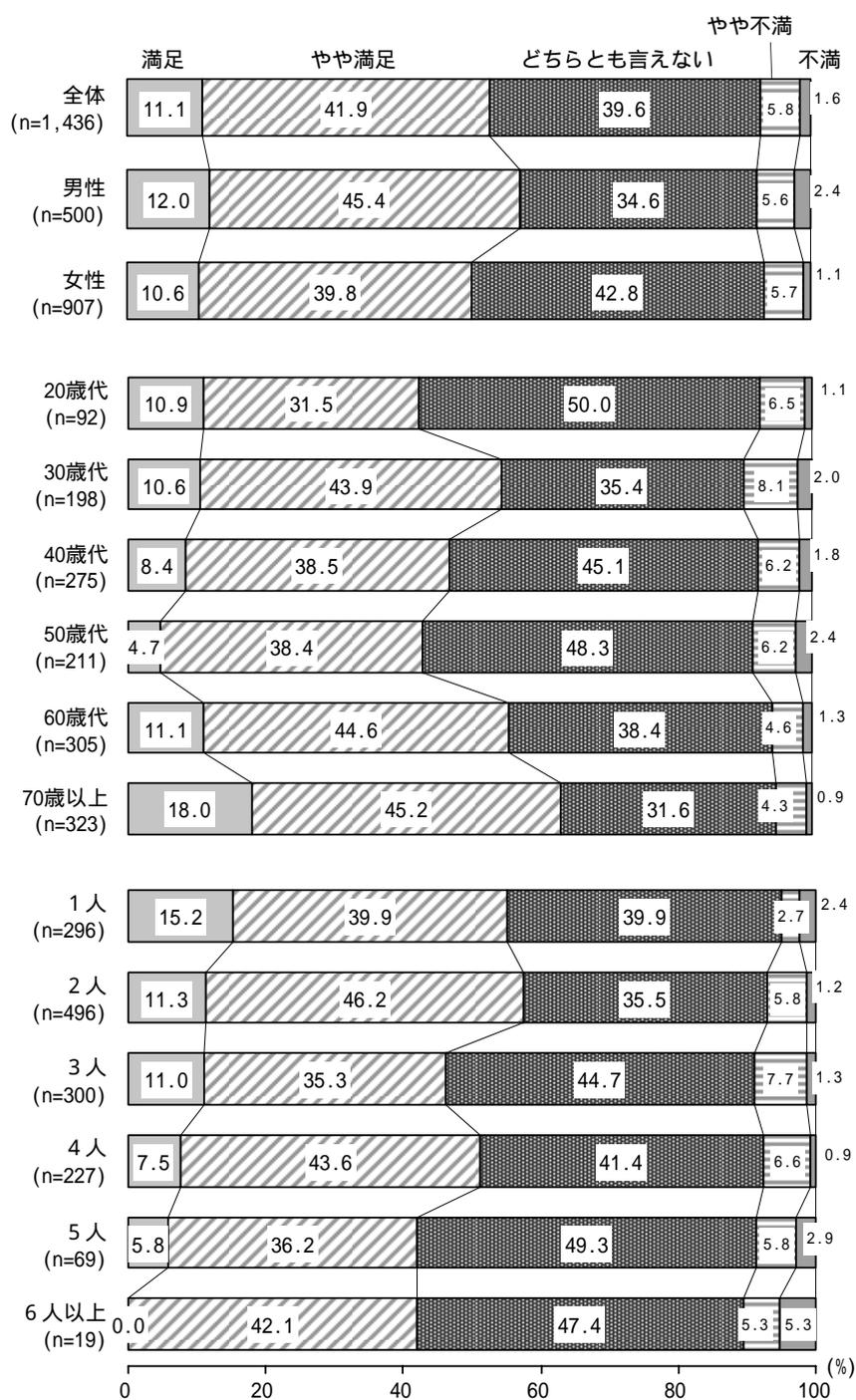
属性別

性別では、満足の割合は、男性が 57.4% に対し、女性は 50.4% で、女性に比べ男性のほうが 7.0 ポイント高い。

年代別では、満足の割合は、70 歳以上が 63.2% で最も高く、次いで 60 歳代が 55.7%、30 歳代が 54.5% となっている。

世帯人数別では、満足の割合は、2 人世帯が 57.5% で最も高く、次いで 1 人世帯が 55.1% となっている。世帯人数が増えるとともに満足度は低下し、不満の割合が上昇傾向にある。

【図表 1-10-2 下水道事業に対する総合満足度（性別、年代別、世帯人数別）】



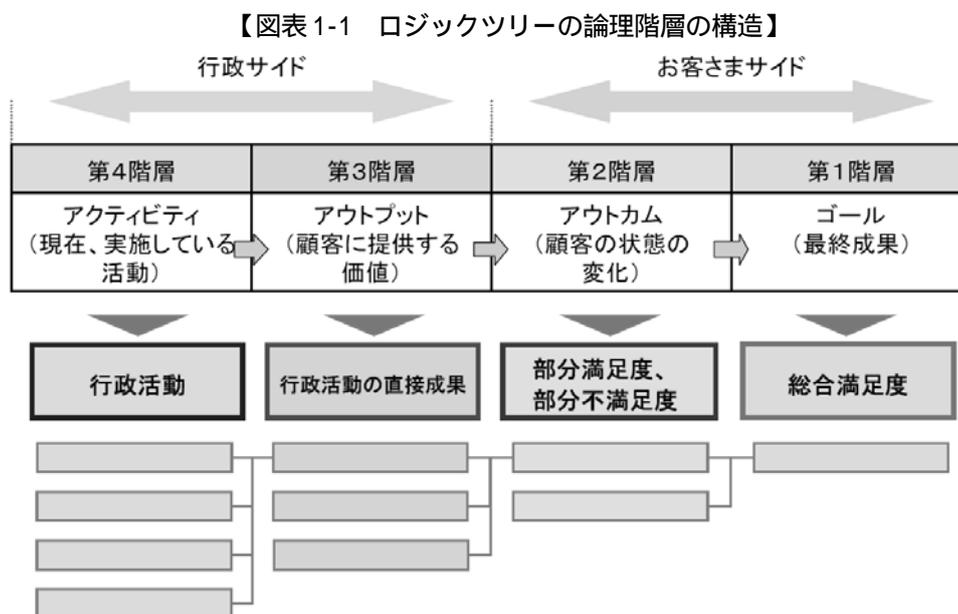
1. 分析の考え方と方法

(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、「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」「2か月に一度の水道料金の請求方法」「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、「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6つに区分した。

さらに、「水道水の水質」「職員の電話対応や窓口対応」「工事現場での対応」「民間業者の対応」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。

- ・水道の水質：「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）」
- ・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っとしている」「後片付けがきちっとしている」「迂回路の明示・説明がわかりやすい」
- ・情報提供や広報：「広報誌の内容の充実度」「広報誌の情報量」
- ・民間業者の対応：「言葉づかいや態度」「説明のわかりやすさ」「修繕費用の妥当性」「対応の早さ」「後片付け」「修繕後の不具合対応」

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

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

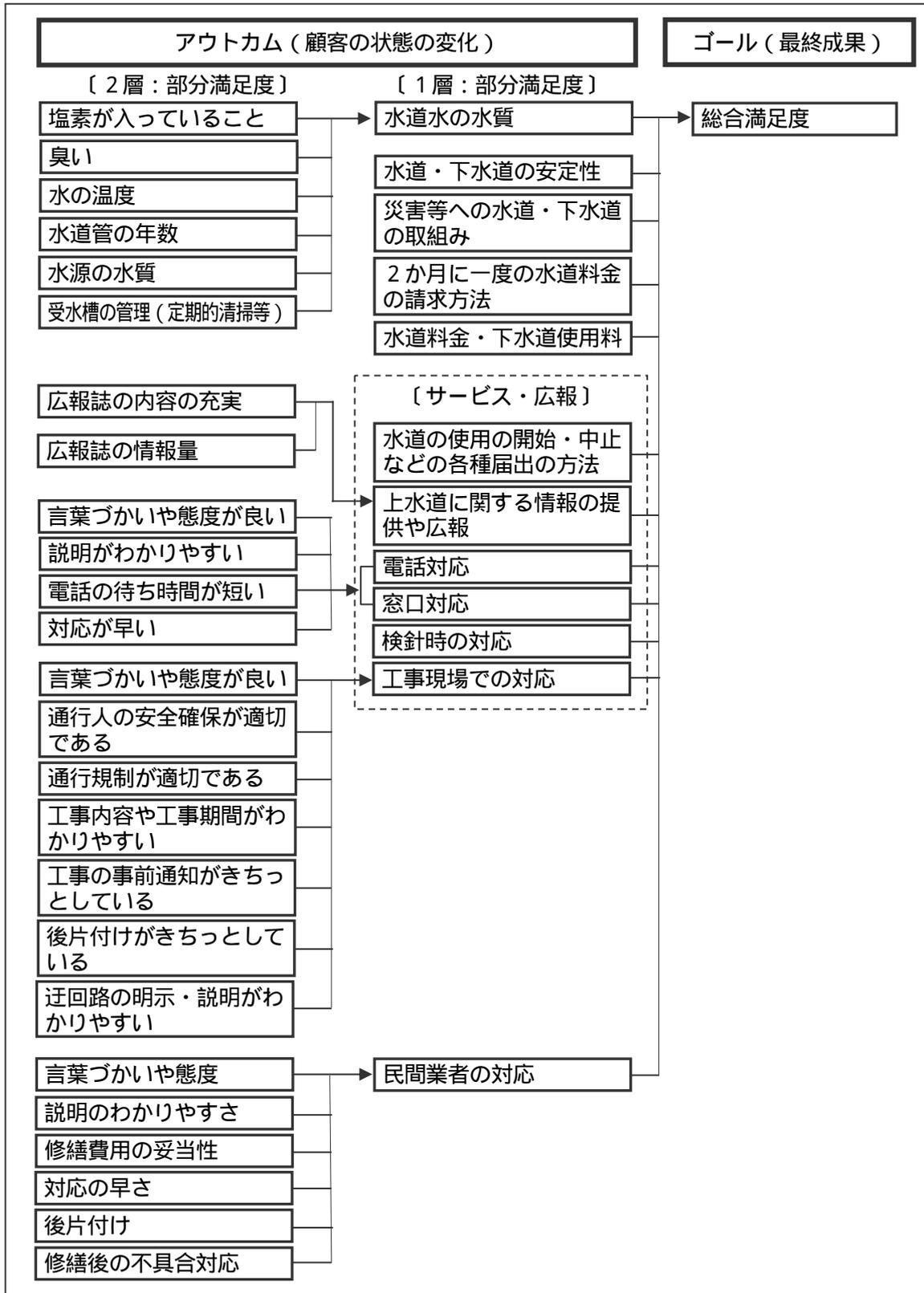
$$= \frac{\text{分母の回答者のうち、上位の満足度で「不満」「やや不満」との回答者数}}{\text{アウトカムで「不満」「やや不満」との回答者数}}$$

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。

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 1-2 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

～「情報提供や広報」「民間業者の対応」「工事現場での対応」「窓口・電話対応」などが総合満足度の向上に貢献～

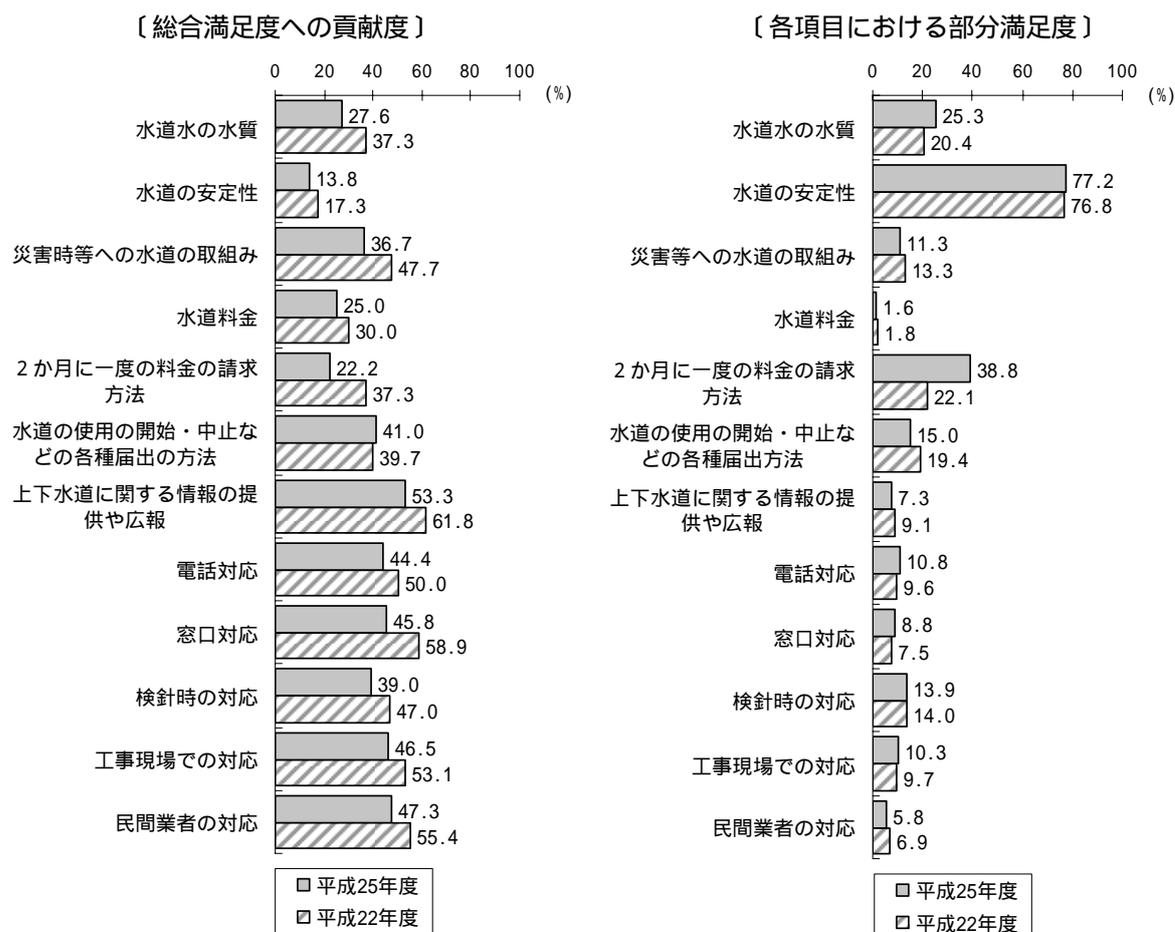
総合満足度への貢献度は、「上下水道に関する情報の提供や広報」が53.3%で最も高い。これに次いで「民間業者の対応」が47.3%で、以下、「工事現場での対応」46.5%、「窓口対応」45.8%、「電話対応」44.4%となっており、これらの部分満足度は10%前後と低くなっている。

また、これらの貢献度の割合は、平成22年度調査の結果に比べ低下しているものの、前回同様、総合満足度を向上させる要素として上位項目となっている。

さらに、「水道の使用の開始・中止などの各種届出方法」「検針時の対応」「災害等への水道の取組み」についても貢献度が高く、部分満足度は低い傾向にある。

部分満足度をみると、「2か月に一度の料金の請求方法」は、平成22年度調査の結果から16.7ポイント上昇し満足度が向上している。

【図表 2-1 水道事業に関する総合満足度への貢献度と各項目における部分満足度】



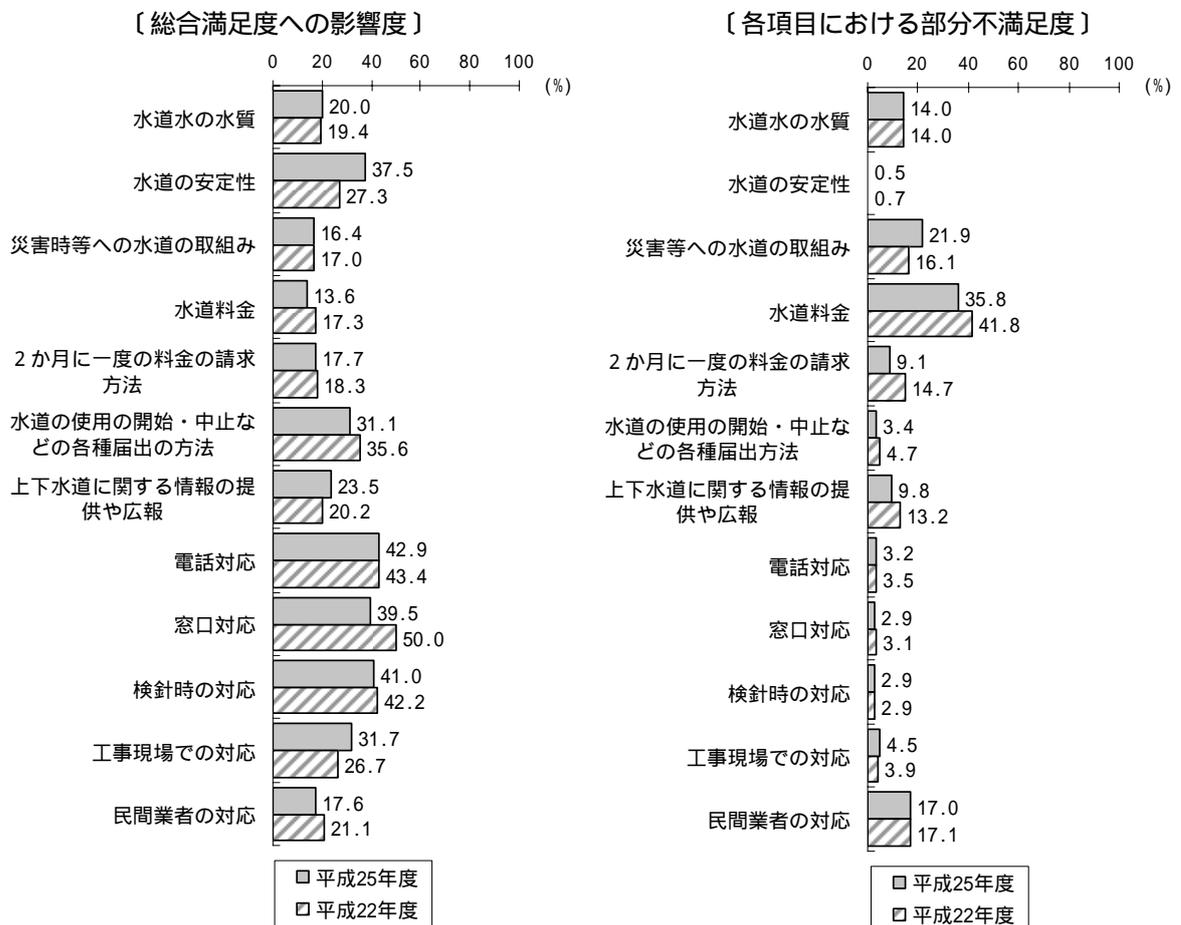
(2) 総合満足度への影響度と部分不満足度の関係性

～「電話対応」「検針時の対応」「窓口対応」「水道の安定性」などが総合満足度の低下に影響～

総合満足度への影響度は、「電話対応」が42.9%で最も高く、次いで「検針時の対応」41.0%、「窓口対応」39.5%、「水道の安定性」37.5%となっている。これら項目の部分不満足度は5%以下で低いものの、平成22年度調査の結果同様、総合満足度を低下させる要素として、依然上位に位置している。

部分不満足度をみると、平成22年度調査の結果に比べ、「水道料金」は41.8%から35.8%と6.0ポイント、「2か月に一度の料金の請求方法」は14.7%から9.1%と5.6ポイントそれぞれ低下する一方、「災害等への水道の取組み」は16.1%から21.9%と5.8ポイント上昇し不満足度が高まっている。

【図表 2-2 水道事業に関する総合満足度への影響度と各項目における部分不満足度】



(3) 水道事業における満足度構造

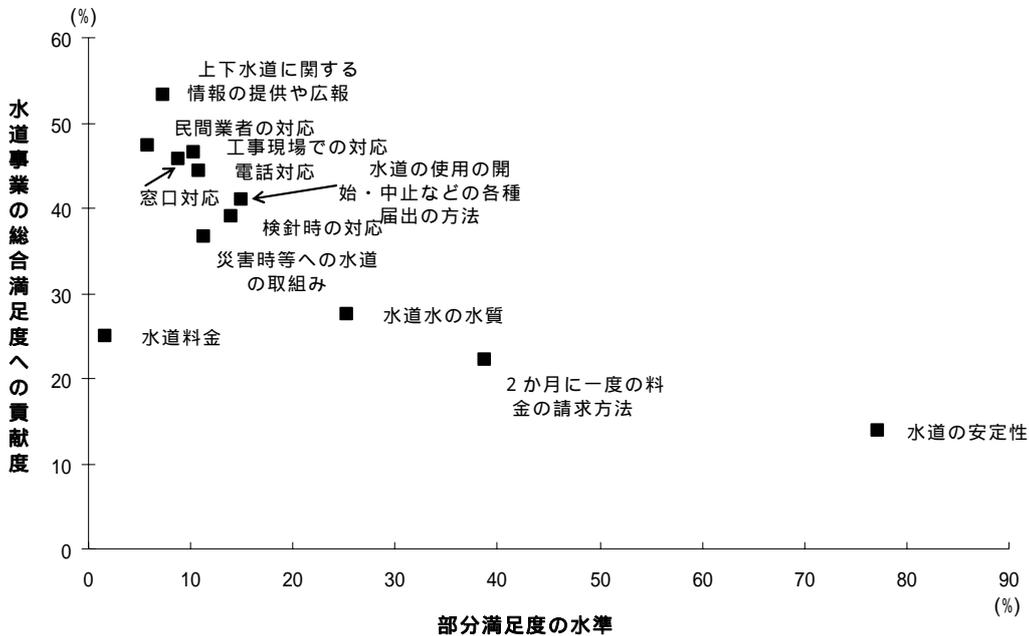
～総合満足度向上のポイントは、「情報提供や広報」「工事現場・窓口・電話対応」「各種届出方法」に対する満足度を高めること～

「上下水道に関する情報の提供や広報」「工事現場での対応」「窓口対応」「電話対応」「水道の使用開始・中止などの各種届出の方法」などサービス・広報については、総合満足度への貢献度が高いにもかかわらず、部分満足度は低くなっており、満足度を向上させるよう業務改善が引き続き求められる。

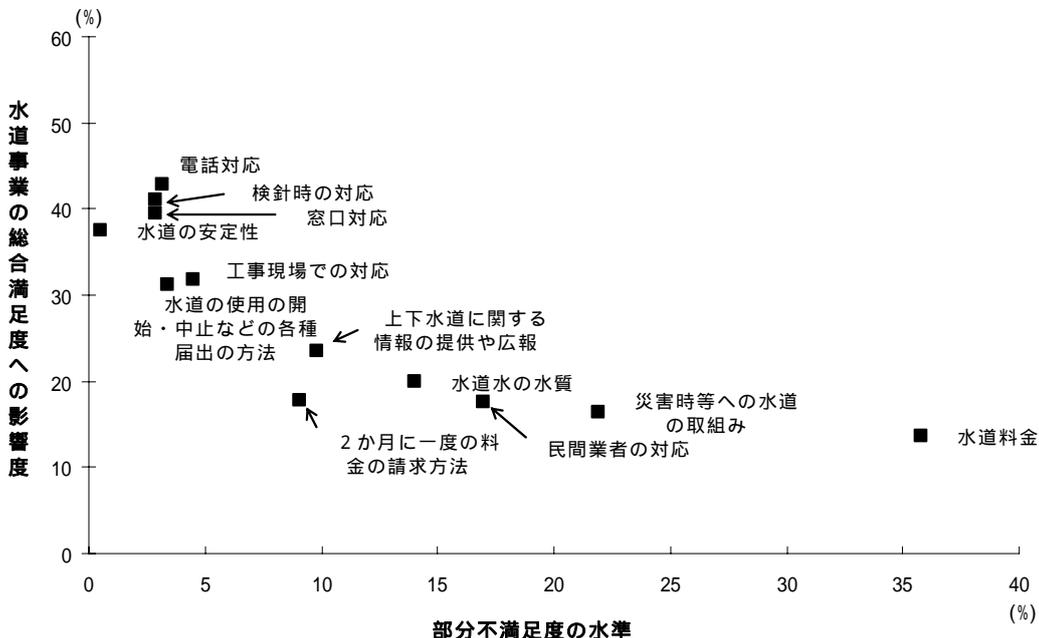
また、「民間業者の対応」についても貢献度が高い一方で、部分満足度は低いことから、民間業者に対し適切なサービス提供を促すよう働きかけが重要である。

「水道料金」は、総合満足度への貢献度は比較的下位に位置するが、部分不満足度は最も高くなっている。

【図表 2-3 総合満足度への貢献度と部分満足度の関係性】



【図表 2-3 総合満足度への影響度と部分不満足度の関係性】



(4) 属性別で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「水道水の水質」や「災害等への水道の取組み」「サービス・広報」「民間業者の対応」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 に示す。

水道水の水質

部分満足度は女性に比べ男性で高く、年代が上がるとともに高くなっている。これに対し部分不満足度は、女性で高く 20 歳代から 50 歳代の各年代の割合が高い。

総合満足度への貢献度の割合は、男女ともあまり変わらないため、部分満足度が低い女性の満足度を上げる取組みが必要である。また、総合満足度への影響度は、30 歳代から 50 歳代が高いことから、部分不満足度も高いこれらの年代に焦点を置いた取組みが必要である。

水道の安定性

部分満足度の割合が、男女、年代、同居人数の規模に関係なく 5 割を超え、部分不満足度の割合は全般にかなり低い。水道の安定供給の取組みに対するお客さまの評価は高いといえる。

評価が低下しないよう、お客さま全体を対象とした取組みを引き続き進めることが重要である。

災害等への水道の取組み

男女、年代、同居人数の規模に関係なく、全般に部分満足度は低く、部分不満足度の割合のほうが高い傾向がみられる。総合満足度へは、貢献度のほうが影響度より高く、特定層ではなく、お客さま全体を狙った満足度を一層向上させる取組みが必要である。

水道料金

全般に部分満足度の割合は低く、部分不満足度の割合が高い。ただ、総合満足度に対しては、貢献度のほうが高い。

部分不満足度の割合は、30～50 歳代の各年代で 4 割前後を占め、3 人以上の世帯で高くなっている。

世帯人数が多いファミリー層を対象とした満足度向上に向けた取組みが必要である。

2 か月に一度の水道料金の請求方法

全般に、部分不満足度に比べ部分満足度の割合が、男女、年代、世帯人数に関係なく高くなっている。世帯人数が多くなるとともに部分満足度の割合は低下している。

世帯規模のニーズに応じた改善が必要である。

水道の使用の開始・中止などの各種届出の方法

全般に部分満足度も部分不満足度も、男女、年代、世帯人数による差はなく、ほぼ一定割合を占め、部分満足度の割合に比べ部分不満足度の割合は低い。しかし、総合満足度への影響度については、男性に比べ女性が、また年代層では40・50歳代の年代で特に高く、これらの層を対象とした改善の取組みが必要である。

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は、女性に比べ男性で高く、年代別では、20歳代、40歳代、60歳代で高いのに対し、30歳代及び50歳代における貢献度は低くなっている。また、50歳代は総合満足度への影響度が最も高く、部分不満足度も高くなっている。特に50歳代を対象に不満足度を低下させる取組みが必要である。

電話対応

総合満足度への貢献度、影響度は、各属性を通じ両者ともほぼ同程度であることから、満足度を低下（不満足度を上昇）させないように、お客さまへの対応にあたっては留意する必要がある。

窓口対応

電話対応と概ね同様の傾向がみられるが、女性の部分不満足度の割合は男性に比べ低いにもかかわらず、影響度は女性のほうが高い。特に女性に対しては、不満足度を高めないように対応に留意する必要がある。

検針時の対応

性別、年代、世帯人数に関係なく、部分不満足度よりも部分満足度のほうが高くなっている。貢献度よりも影響度のほうが高く、とりわけ女性の影響度が高いことから、女性に対しては不満足度を高めないように対応に留意する必要がある。

工事現場での対応

総合満足度への影響度よりも貢献度のほうが高い。年代別では、貢献度が高いのは、20歳代、40歳代、60歳代で、これらの年代層については満足度を高める取組みが重要である。一方、影響度のほうが高い年代層は30歳代、50歳代、70歳以上で、これらの層については、不満足度が今より高まらないような取組みが重要である。

民間業者の対応

総合満足度への影響度よりも貢献度のほうが高い。年代別では、貢献度が高いのは、30歳代、70歳以上の各年代で、これらの年代層については満足度を高める働きかけが重要である。一方、影響度のほうが高い年代層は30歳代、50歳代、70歳以上で、これらの層については、不満足度が今より高まらないような働きかけが重要である。

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

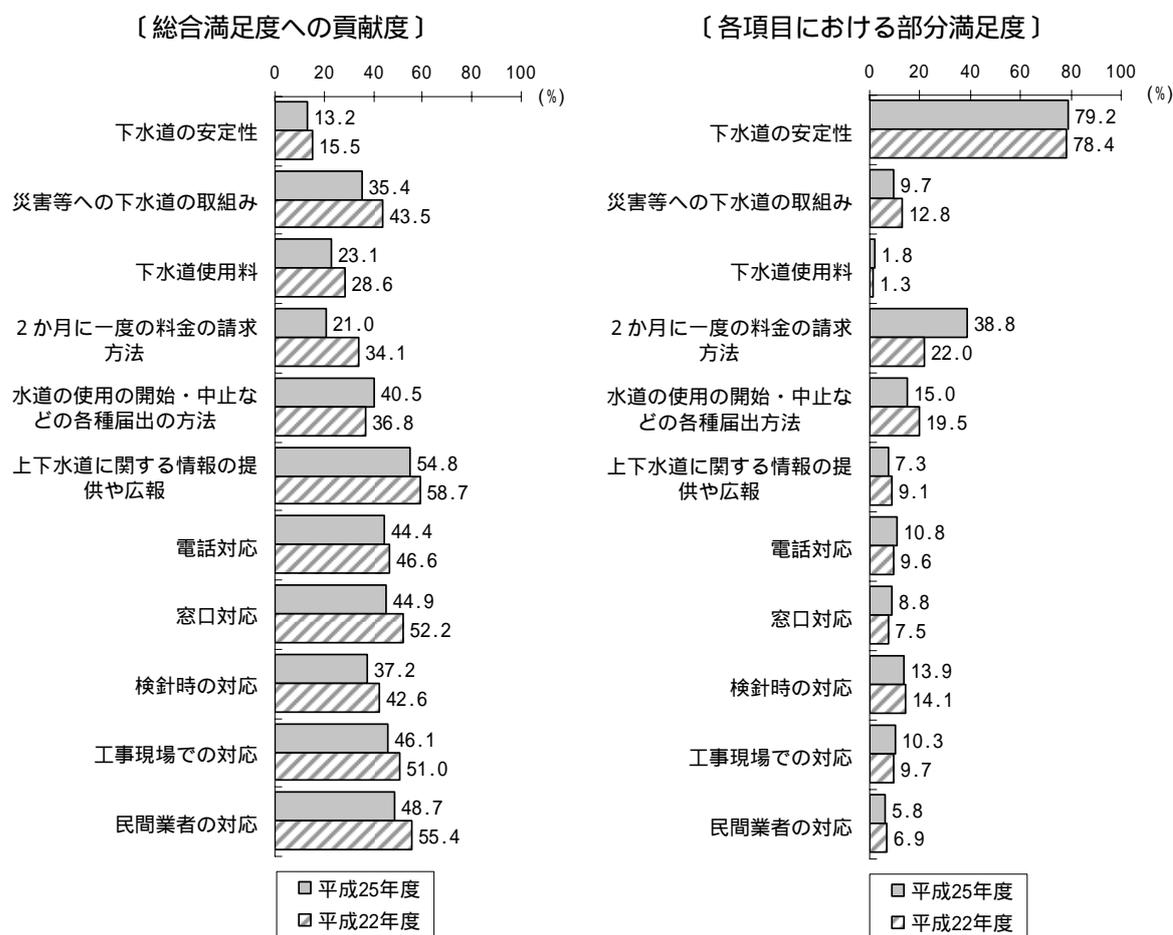
～「上下水道に関する情報の提供や広報」「民間業者の対応」などが下水道事業の総合満足度の向上に貢献～

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」が54.8%で最も高い。これに次いで「民間業者の対応」が48.7%で、以下、「工事現場での対応」46.1%、「窓口対応」44.9%、「電話対応」44.4%となっており、これらの部分満足度は10%前後と低くなっている。

また、これらの貢献度の割合は、平成22年度調査の結果に比べ低下しているものの、前回同様、総合満足度を向上させる要素として上位項目となっている。

部分満足度をみると、「2か月に一度の料金の請求方法」は、平成22年度調査の結果から16.8ポイント上昇し満足度が向上している。

【図表 8-1 下水道事業に関する総合満足度への貢献度と各項目における部分満足度】



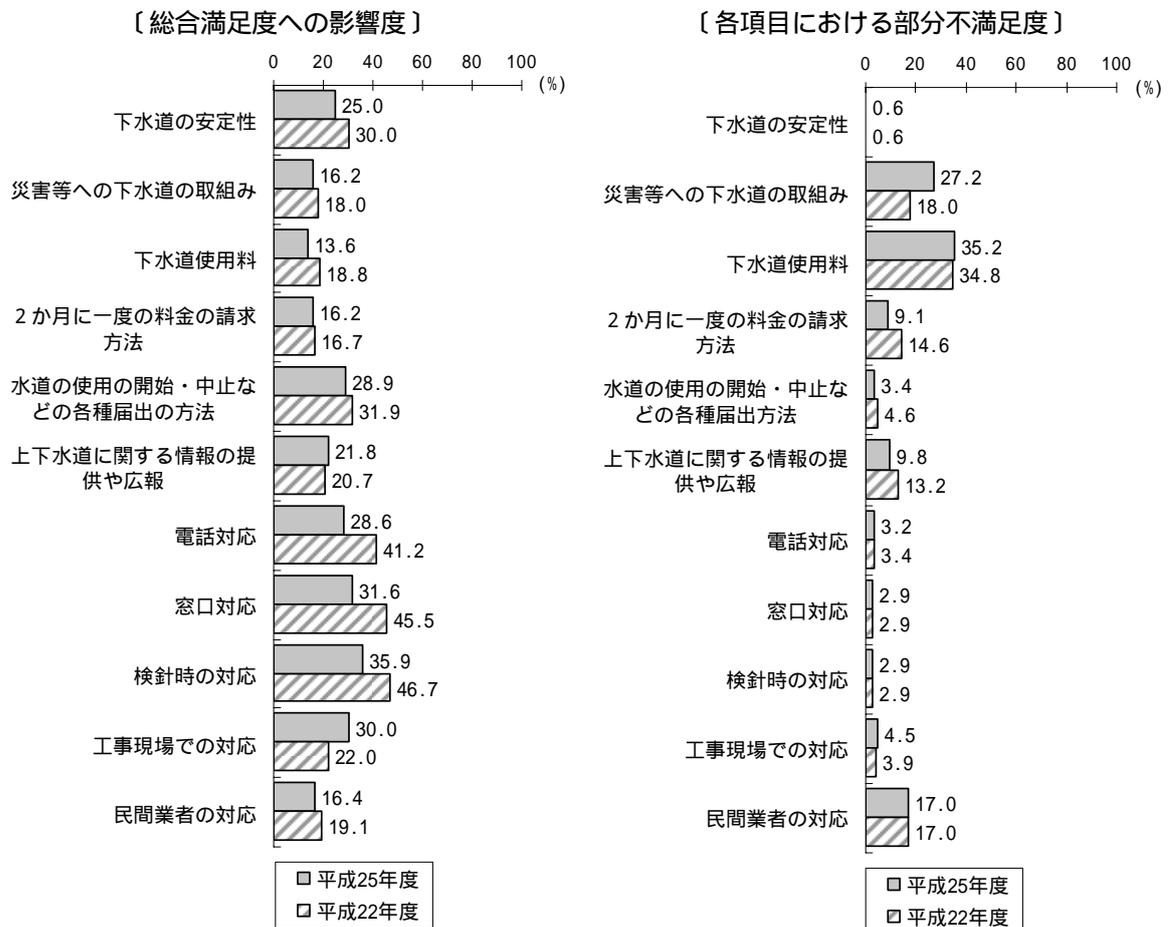
(2) 総合満足度への影響度と部分不満足度の関係性

～「検針時の対応」「窓口対応」「工事現場での対応」などが下水道事業の総合満足度の低下に影響～

総合満足度への影響度は、「検針時の対応」が35.9%で最も高く、次いで「窓口対応」31.6%、「工事現場での対応」30.0%、「水道の使用の開始・中止などの各種届出の方法」28.9%、「電話対応」28.6%となっている。これら項目の部分不満足度は5%以下で低いものの、平成22年度調査の結果同様、総合満足度を低下させる要素として、依然上位に位置している。

部分不満足度をみると、平成22年度調査の結果に比べ、「災害等への下水道の取組み」は18.0%から27.2%と9.2ポイント上昇し不満足度が高まっている。

【図表8-2 下水道事業に関する総合満足度への影響度と各項目における部分不満足度】



(3) 下水道事業における満足度構造

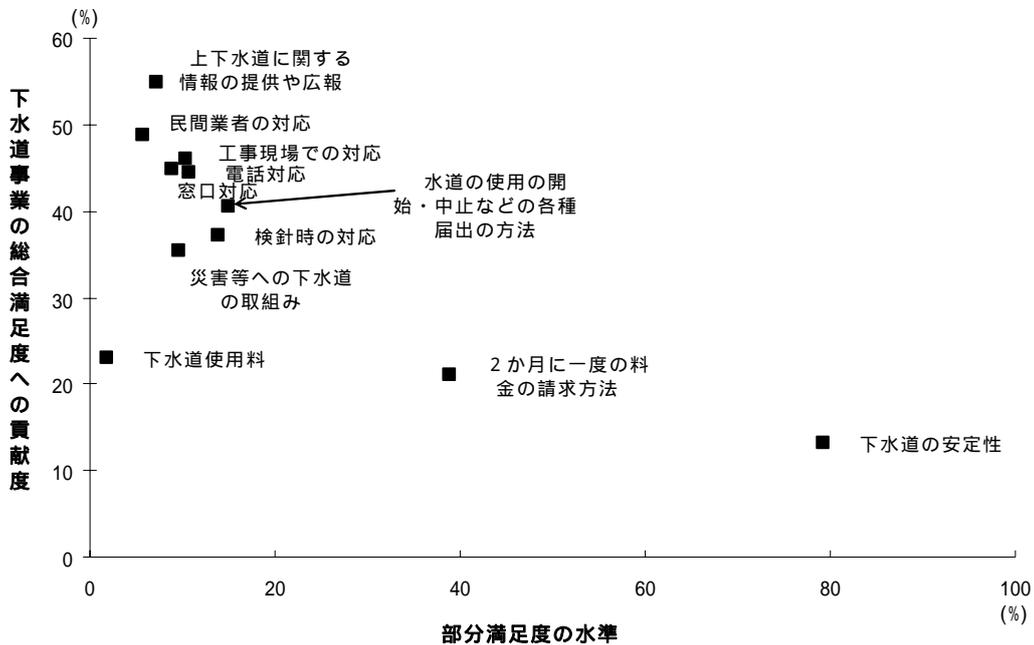
～総合満足度向上のポイントは、「上下水道に関する情報の提供や広報」「工事現場での対応」「窓口・電話対応」などに対する満足度を高めること～

「上下水道に関する情報の提供や広報」「工事現場での対応」「窓口対応」「電話対応」「水道の使用開始・中止などの各種届出の方法」などサービス・広報については、総合満足度への貢献度が高いにもかかわらず、部分満足度は低くなっており、満足度を向上させるよう取組みが引き続き求められる。

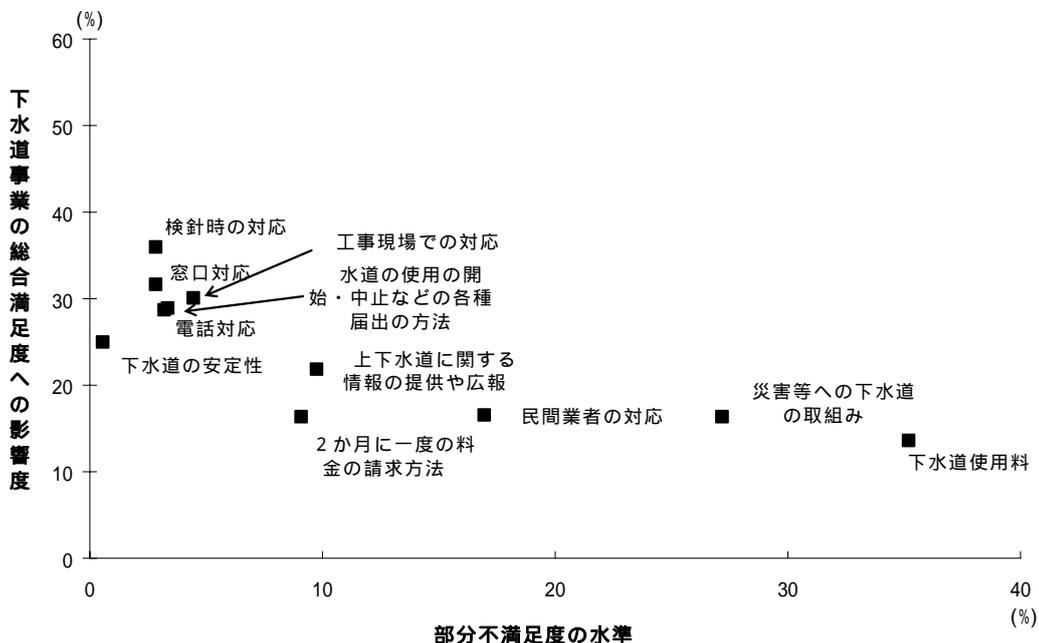
また、「民間業者の対応」についても貢献度が高い一方で、部分満足度は低いことから、民間業者に対し適切なサービス提供を促すよう働きかけが重要である。

「下水道使用料」は、総合満足度への貢献度は比較的下位に位置するが、部分不満足度は最も高くなっている。

【図表 8-3 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 8-3 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「下水道の安定性」や「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」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 に示す。

下水道の安定性

属性に関係なく、部分満足度の割合が部分不満足度の割合を大きく上回り、お客さまの満足度はかなり高く、下水道が安定して使用できることに対するお客さまの評価は高いといえる。

評価が低下しないよう、お客さま全体を対象とした取組みを引き続き進めることが重要である。

災害等への下水道の取組み

男女、年代、同居人数の規模に関係なく、全般に部分満足度に比べ、部分不満足度の割合のほうが高い。

総合満足度に対しては、貢献度のほうが影響度より高く、特定層ではなく、お客さま全体を狙った満足度を一層向上させる取組みが必要である。

下水道使用料

全般に部分満足度に比べ、部分不満足度の割合が高いが、総合満足度に対しては、貢献度のほうが高い。（ただし 20・30 歳代を除く）

部分不満足度の割合は、40・50 歳代の各年代で 4 割近くを占め、3 人以上の世帯で高くなっている。

世帯人数が多いファミリー層を対象に、満足度向上に向けた取組みが必要である。

2 か月に一度の料金の請求方法

全般に、部分不満足度に比べ部分満足度の割合が、男女、年代、世帯人数に関係なく高くなっている。しかし、世帯人数が多くなるとともに部分満足度の割合は低下していることから、世帯規模のニーズに応じた改善が必要である。

水道の使用の開始・中止などの各種届出の方法

全般に部分不満足度に比べ、部分満足度の割合のほうが高い。

影響度については、男性に比べ女性が、また年代層では 40・50 歳代の各年代で高く、これらの層を対象とした改善の取組みが必要である。

上下水道に関する情報の提供や広報

貢献度は、女性に比べ男性で高く、年代別では、20 歳代、40 歳代、60 歳以上で高いのに対し、30 歳代及び 50 歳代における貢献度は低くなっている。また、50 歳代は総合満足度への影響度が最も高く、部分不満足度も高くなっている。特に 50 歳代を対象に不満足

度を低下させる取組みが必要である。

電話対応

全般に部分不満足度に比べ、部分満足度の割合のほうが高く、総合満足度に対しては、影響度よりも貢献度のほうが高くなっている。

お客さま全体に対し、満足度を低下（不満足度を上昇）させないように、対応にあたっては留意する必要がある。

窓口対応

性別、年代、世帯人数に関係なく、部分不満足度よりも部分満足度のほうが高くなっている。総合満足度に対する貢献度は30歳代から50歳代の割合が低く、30歳代及び50歳代の影響度は高くなっている。

お客さま全体の満足度を向上させるとともに、30歳代及び50歳代の不満足度を低下させる取組みが重要である。

検針時の対応

全般に、部分不満足度よりも部分満足度の割合が高くなっているが、総合満足度に対し、貢献度と影響度は同程度となっている。

お客さま全体に対し、満足度を低下させないような取組みが重要である。

工事現場での対応

総合満足度に対しては、影響度より貢献度のほうが高い。影響度では、男性に比べ女性の割合が高く、女性の不満足度が高まらないよう工事現場での対応には十分注意することが必要である。年代別では、貢献度の割合は、60歳以上の各年代で高く、これらの年代層については満足度が低下しないような取組みが重要である。一方、影響度のほうでは30歳代、50歳代、70歳以上の年代層で高く、これらの層については、不満足度が今より高まらないような取組みが重要である。

民間業者の対応

総合満足度に対しては、貢献度のほうが高い。年代別で貢献度が高いのは、30歳代、70歳以上の各年代で、これらの年代層については満足度が低下しないような取組みが重要である。一方、影響度が高い年代層は30歳代で、不満足度が今より高まらないような取組みが重要である。

4. 水道水の水質に関する満足度と諸要因の関係性

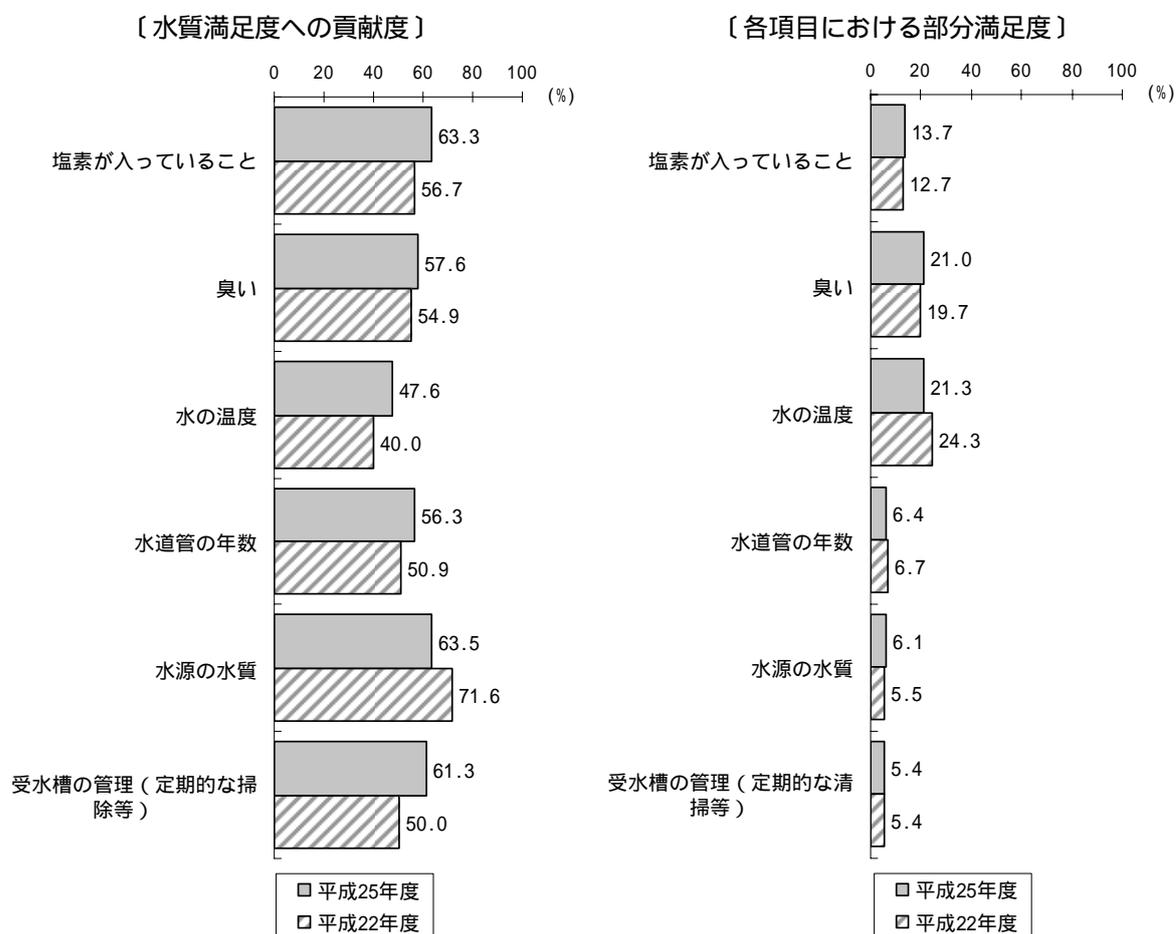
(1) 水質に関する満足度への貢献度と部分満足度の関係性

～「水源の水質」「塩素が入っていること」「受水槽の管理」などが水質満足度の向上に貢献～

水質に関する満足度(以下水質満足度)への貢献度が高い要素は、「水源の水質」63.5%、「塩素が入っていること」63.3%、「受水槽の管理(定期的清掃等)」61.3%で、いずれも6割を占めている。これらに次いで「臭い」57.6%、「水道管の年数」56.3%となっている。平成22年度の調査結果に比べ、「水源の水質」を除く各要素の貢献度が上昇している。

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

【図表3-1 水質に関する満足度への貢献度と各項目における部分満足度】



(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

～「臭い」「水の温度」「塩素が入っていること」「受水槽の管理」などが水質満足度の低下に影響～

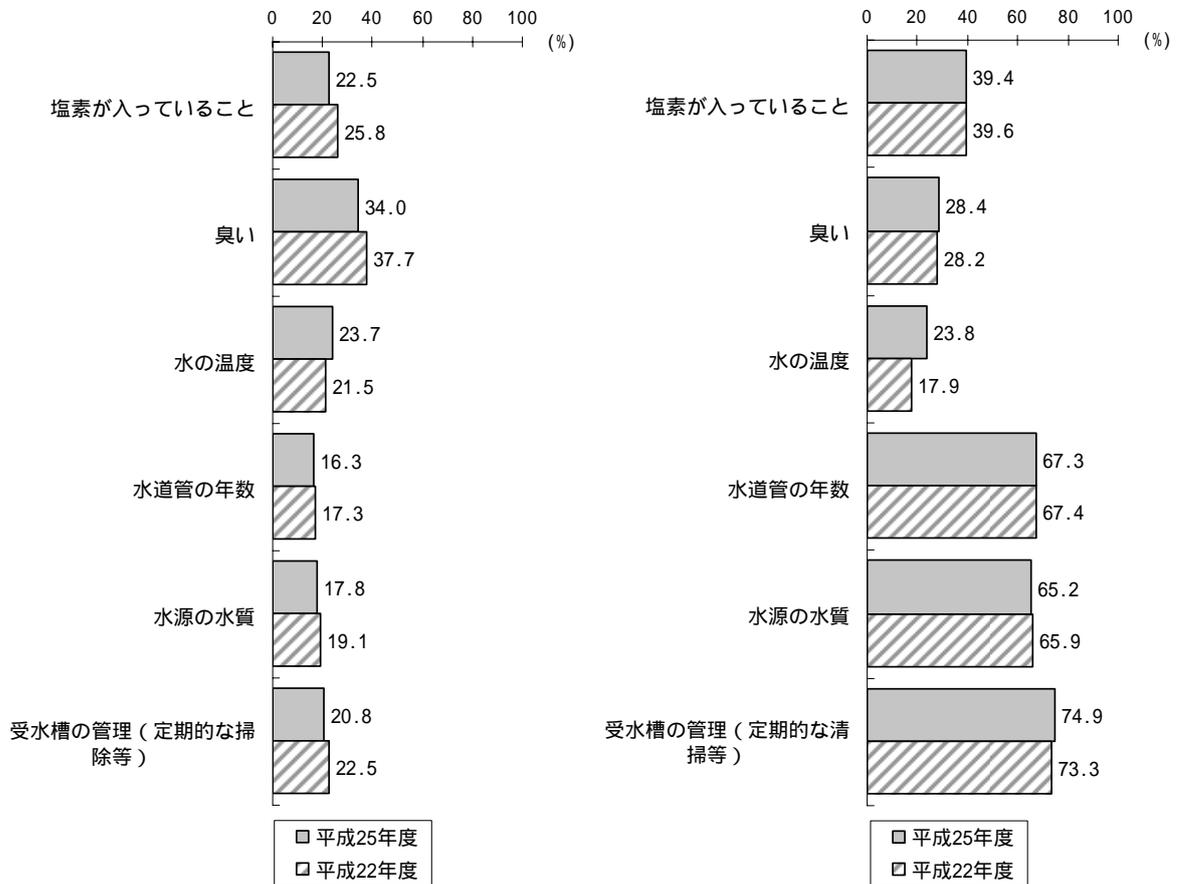
水質満足度への影響度は、「臭い」が34.0%で最も高い。これに次いで「水の温度」23.7%で、以下、「塩素が入っていること」22.5%、「受水槽の管理（定期的清掃等）」20.8%となっている。

一方、部分不満足度は、「受水槽の管理（定期的清掃等）」が74.9%で最も高く、次いで「水道管の年数」67.3%、「水源の水質」65.2%、「塩素が入っていること」39.4%、「臭い」28.4%で、平成22年度調査結果からは大きな変化はない。

【図表 3-2 水質に関する満足度への影響度と各項目における部分不満足度】

〔水質満足度への影響度〕

〔各項目における部分不満足度〕

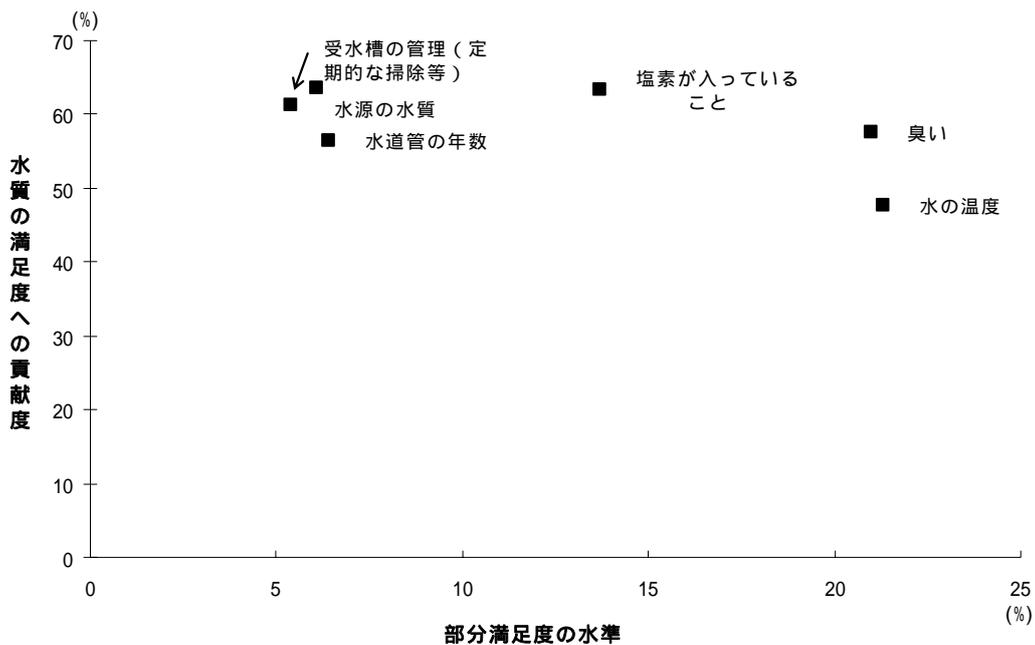


(3) 水質に関する満足度構造

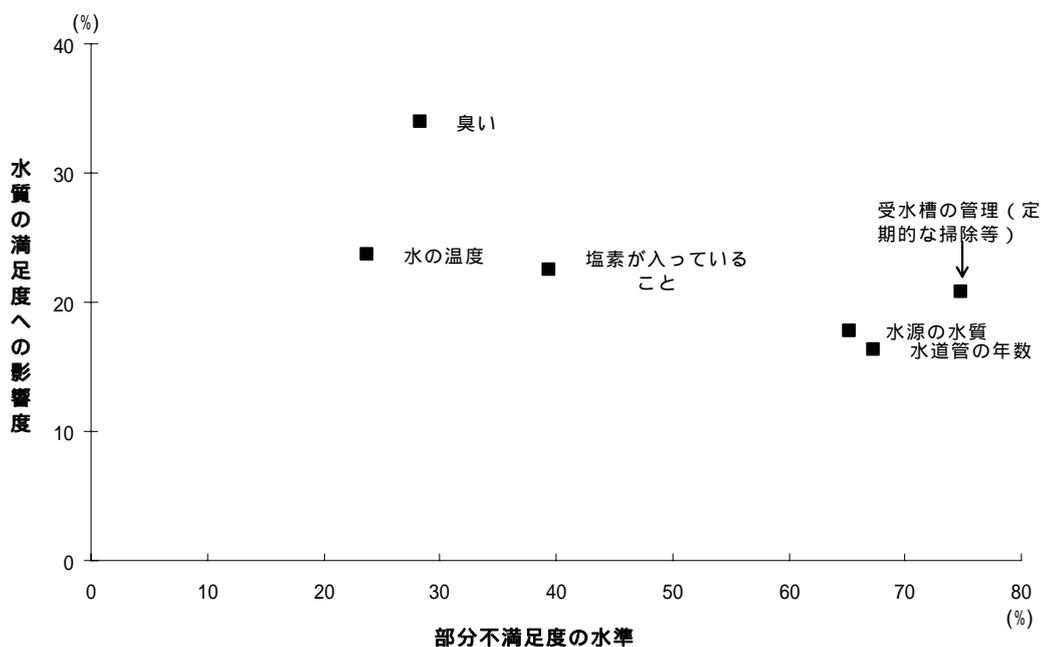
～満足度向上のポイントは、「受水槽の管理」「水源の水質」「水道管の年数」に対する満足度を高めること～

「受水槽の管理（定期的清掃等）」「水源の水質」「水道管の年数」は、水質満足度への貢献度が高い一方で、部分満足度が低いかつ、部分不満足度が高いため、改善の必要性が高い。

【図表 3-3 水質に関する満足度への貢献度と各項目における部分満足度の関係性】



【図表 3-3 水質に関する満足度への影響度と各項目における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

水道水の水質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 に示す。

塩素が入っていること

各属性を通じて、部分満足度に比べ部分不満足度の割合のほうが高くなっている。

部分不満足度の割合は、男性に比べ女性が、年代別では20歳代から40歳代までの比較的若い世代でそれぞれ高くなっている。

水質満足度への影響度に比べ貢献度のほうが高く、特に女性もしくは、20歳代から40歳代の各年代層の不満足度を下げ、満足度をより向上させる取組みが必要である。

臭い

男性に比べ女性の部分満足度の割合は低い一方で、部分不満足度が高くなっている。

年代別では、部分満足度の割合は30歳代が最も低く、それ以降は、加齢とともに上昇傾向にあるのに対し、部分不満足度は若い世代ほど高い。

水質満足度に対しては、性別、年代別に関係なく、貢献度のほうが影響度に比べ高くなっているが、20歳代については影響度のほうが高くなっている。

女性もしくは若い世代で臭いに敏感である様子がうかがえ、これらを対象とした改善の取組みが必要である。

水の温度

部分満足度と部分不満足度を比較すると、性別では男性に比べ女性の部分不満足度の割合が、年代別では20歳代から50歳代までの部分不満足度の割合が高くなっている。

水質満足度に対しては、影響度に比べ貢献度の割合のほうが高く、特に50歳代及び70歳以上の各年代では全体平均を上回っている。

特に部分不満足度の割合が高い20～50歳代は、水質満足度への影響度の割合も比較的高いことから、これら世代の不満足度を低下させ、満足度の向上に結び付ける改善策が必要である。

水道管の年数

性別、年代に関係なく部分不満足度の割合が全般に高く、特に女性もしくは、30歳代から50歳代の各年代で高い。

水質満足度に対しては、貢献度のほうが高くなっているが、影響度が性別、年代に関係なく一定割合を占めていることから、部分不満足度の高い層を対象の中心に不安を解消する取組みが必要である。

水源の水質

性別、年代に関係なく部分不満足度の割合が全般に高く、特に女性もしくは、20歳代から60歳代までの各年代で高い。

水質満足度に対しては、貢献度のほうが高いが、水道管の年数同様、影響度が特に 20 歳代から 50 歳代の各年代層で一定割合を占めおり、これら年代層を対象に不安を解消する取組みが必要である。

受水槽の管理（定期的な清掃等）

性別、年代に関係なく部分不満足度の割合が全般に高く、特に女性もしくは、30 歳代から 50 歳代までの各年代で高い。

水質満足度に対しては、貢献度のほうが高く、影響度は貢献度に比べ全般に低いものの、20 歳代が最も高くなっている。

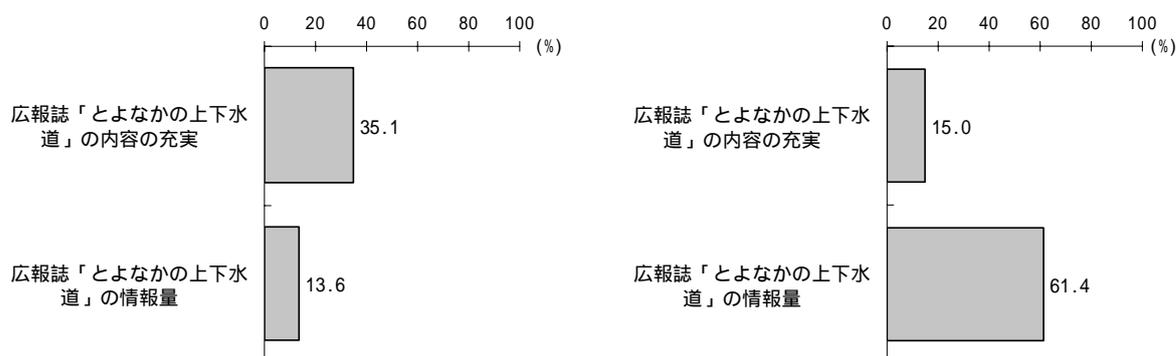
全般にすべてのお客さまを対象とした満足度向上のための取組みが必要だが、30・40 歳代の貢献度の割合は、影響度を大きく上回っていることから部分満足度の一層の向上に向けた取組みが重要である。

5 . 上下水道に関する情報の提供と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と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「とよなかの上下水道」の内容の充実が情報提供と広報に対する満足度の向上に貢献 ~

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、「 広報誌『とよなかの上下水道』の内容の充実」が 35.1%である。しかし、「 広報誌『とよなかの上下水道』の内容の充実」の部分満足度は低く、改善の必要性が高い。

【図表 4-1 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各項目における部分満足度】
 [情報提供・広報満足度への貢献度] [各項目における部分満足度]

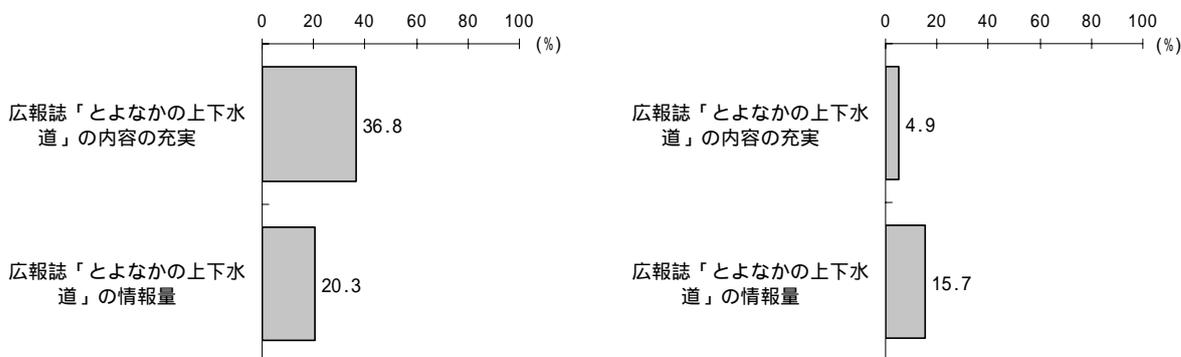


- (2) 上下水道に関する情報の提供と広報に関する満足度への影響度と部分不満足度の関係性
 ~ 広報誌「とよなかの上下水道」の内容の充実が情報提供や広報に対する満足度の低下に影響 ~

上下水道に関する情報の提供や広報全体の満足度への影響度は、「 広報誌『とよなかの上下水道』の内容の充実」36.8%で最も高くなっている。

部分不満足度は、「 広報誌『とよなかの上下水道』の内容の充実」は 4.9%と低い。

【図表 4-2 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影響度と各項目における部分不満足度】
 [情報提供・広報満足度への影響度] [各項目における部分不満足度]

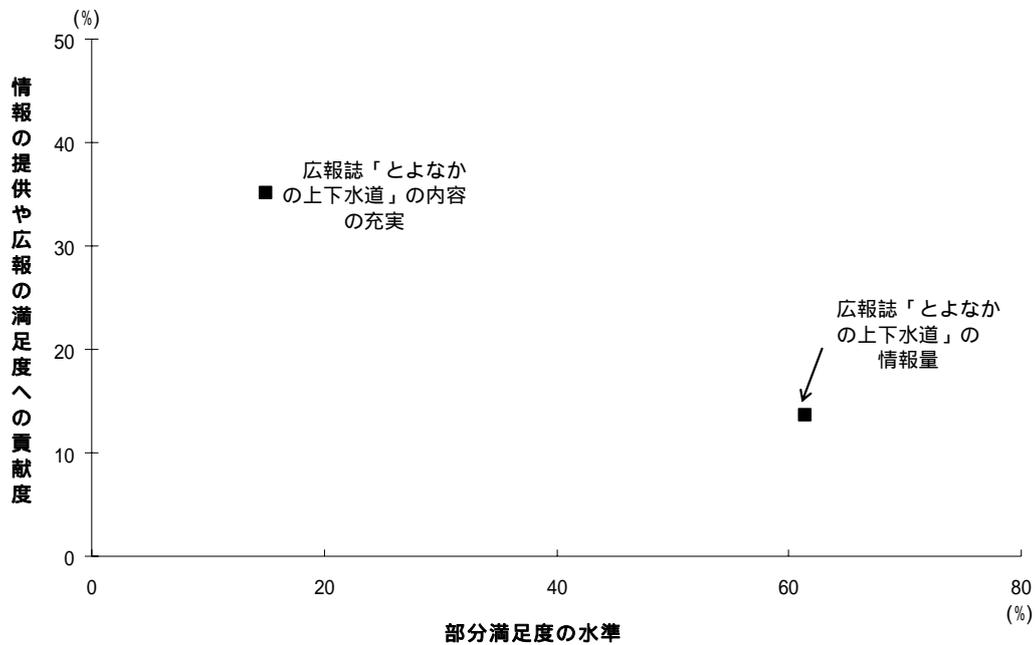


(3) 上下水道に関する情報の提供と広報に関する満足度構造

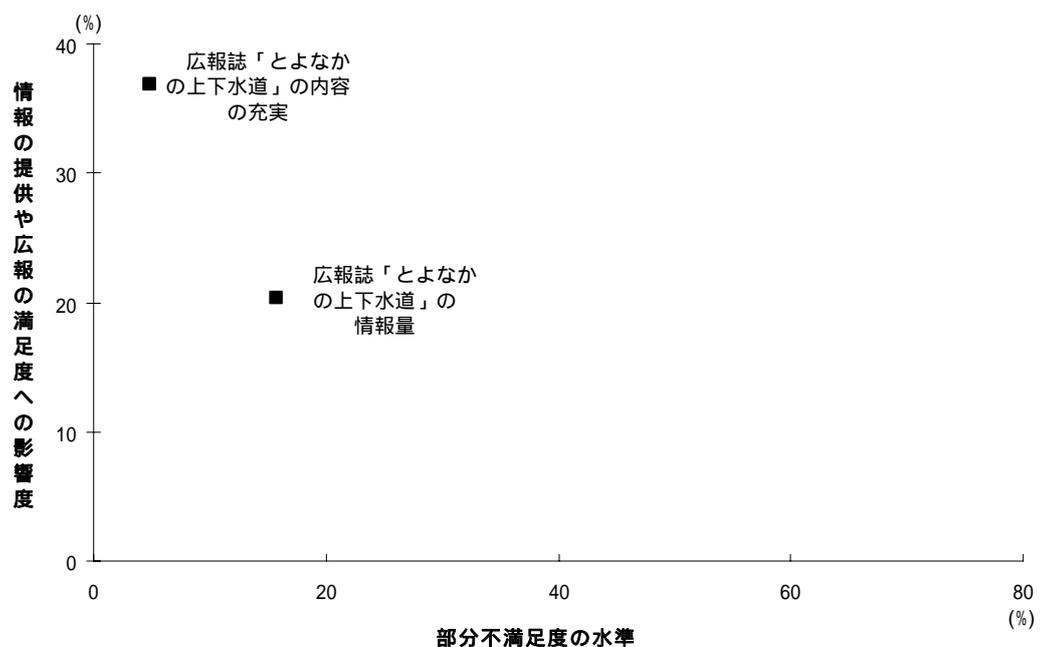
～満足度向上のポイントは、広報誌「とよなかの上下水道」の内容を充実すること～

「広報誌『とよなかの上下水道』の内容の充実」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（部分不満足度が高く）、改善の必要性が高い。

【図表 4-3 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各項目における部分満足度の関係性】



【図表 4-3 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影響度と各項目における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と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 に示す。

広報誌「とよなかの上下水道」の内容の充実

各属性を通じて、部分不満足度に比べ部分満足度の割合のほうが概ね高くなっている。部分満足度の割合は、60歳以上の各年代で高く、情報提供と広報満足度に対する貢献度も高くなっている。

一方、部分不満足度は全般に低いものの、影響度は男性に比べ女性のほうが高く、広報誌の改善を図り、女性の不満足度が高まらないよう取り組むことが必要である。

広報誌の情報量

各属性を通じて、部分不満足度に比べ部分満足度の割合のほうが高くなっている。

30・40歳代では、部分不満足度の割合は他の年代と大きく変わらないが、情報提供と広報満足度への影響度の割合は高く、情報量の改善を図り、不満足度が高まらないよう取り組むことが必要である。

6. 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

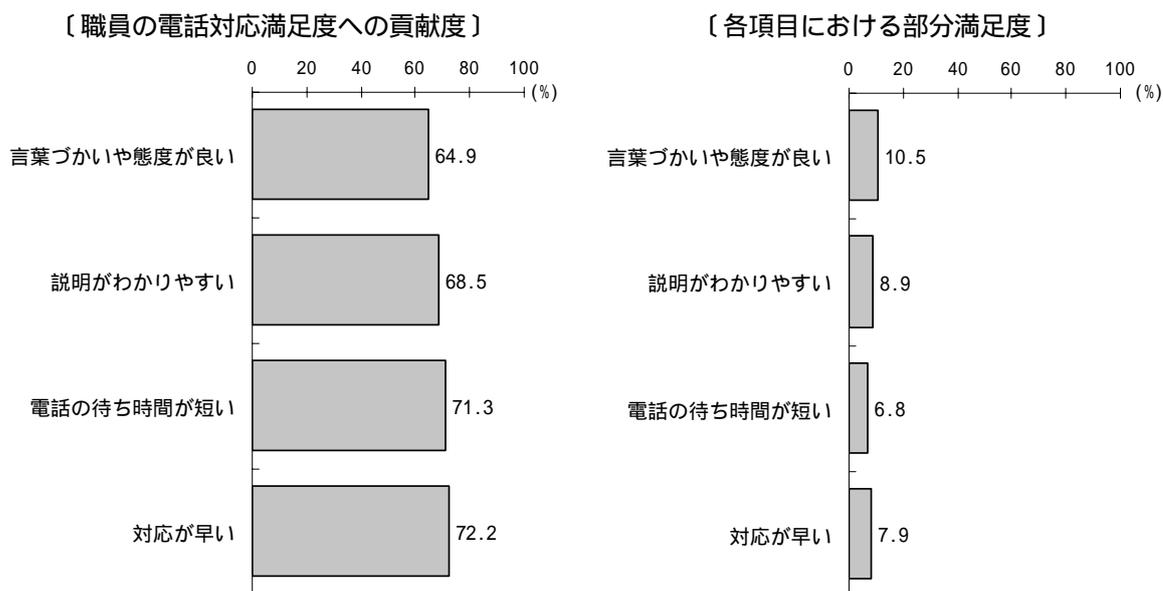
(1) 職員の電話対応・窓口対応に関する満足度への貢献度と部分満足度の関係性

～電話対応に対する満足度の向上には、「対応の早さ」「待ち時間の短さ」が貢献。また、窓口対応では、「対応の早さ」「説明のわかりやすさ」が貢献～

(ア) 電話対応

職員の電話対応全体に対する満足度への貢献度が高い要素は、「対応が早い」が72.2%で、これに次いで「電話の待ち時間が短い」71.3%である。両要素とも部分満足度は低く、改善の必要性が高い。

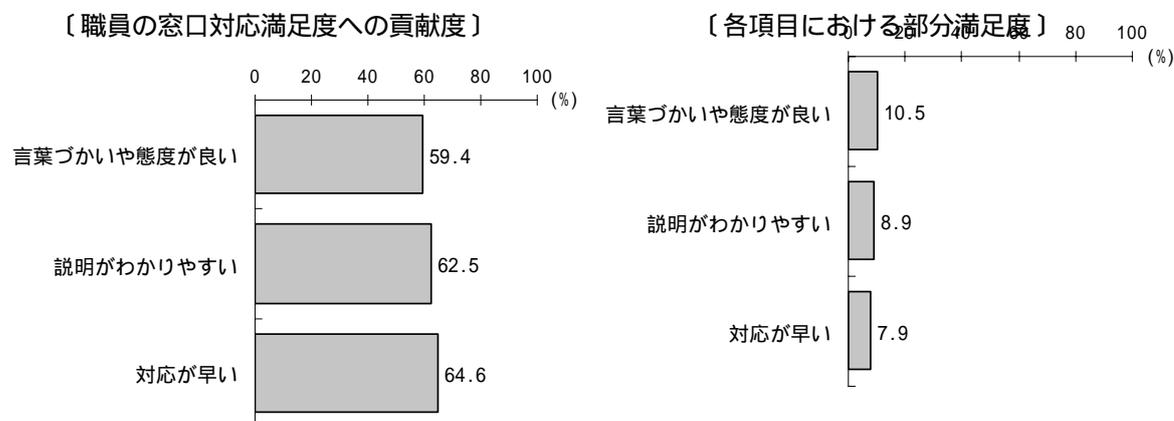
【図表 5-1-1 職員の電話対応に関する満足度への貢献度と各項目における部分満足度】



(イ) 窓口対応

職員の窓口対応全体に対する満足度への貢献度が高い要素は、「対応が早い」が64.6%、「説明がわかりやすい」62.5%である。両要素とも部分満足度は低く、改善の必要性が高い。

【図表 5-1-2 職員の窓口対応に関する満足度への貢献度と各項目における部分満足度】



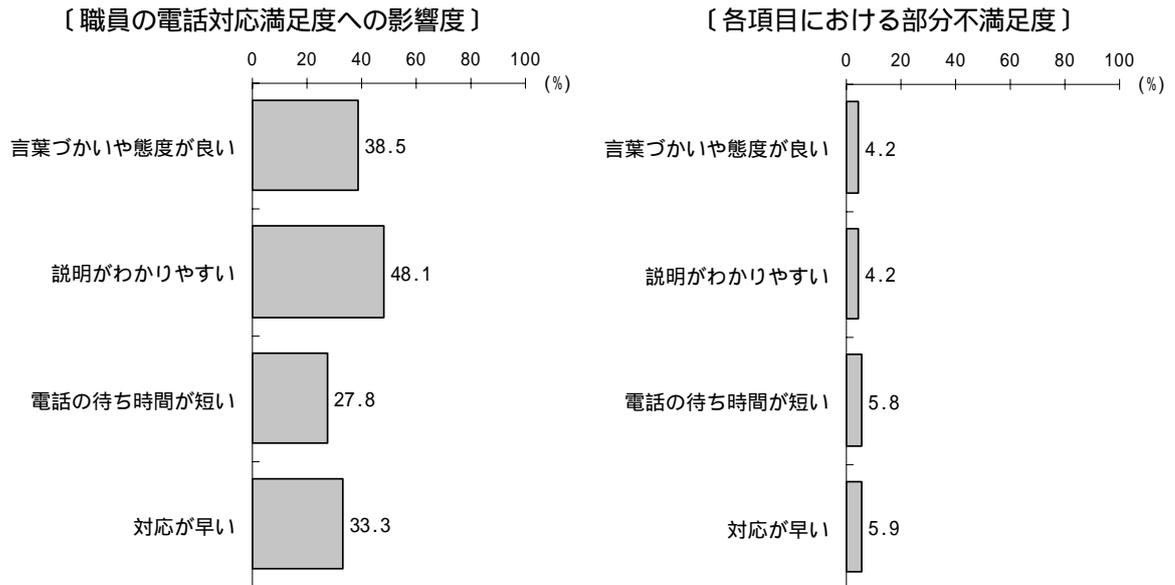
(2) 職員の電話対応・窓口対応に関する満足度への影響度と部分不満足度の関係性

～電話対応に対する満足度低下には、「説明のわかりやすさ」「言葉づかいや態度」が影響。また、窓口対応でもこれら2つの要素が満足度の低下に影響～

(ア) 電話対応

職員の電話対応全体に対する満足度への影響度が最も高い要素は、「説明がわかりやすい」が48.1%で、これに次いで「言葉づかいや態度が良い」38.5%である。両要素とも部分不満足度は低いものの、電話対応の総合満足度を向上させる上で重要な要素である。

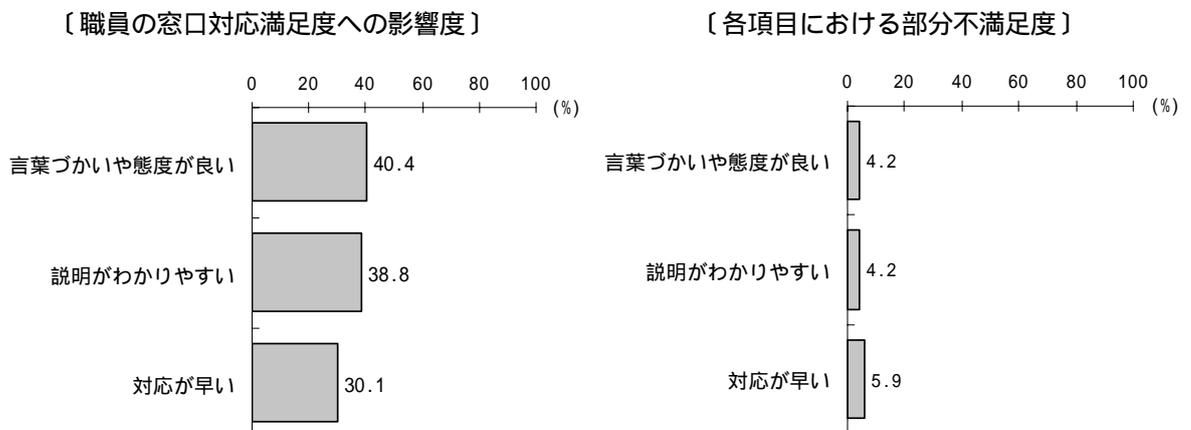
【図表 5-2-1 職員の電話対応に関する満足度への影響度と各項目における部分不満足度】



(イ) 窓口対応

職員の窓口対応全体に対する満足度への影響度が高い要素は、「言葉づかいや態度が良い」40.4%と「説明がわかりやすい」38.8%である。両要素とも部分不満足度は低いが、窓口対応の総合満足度を向上させる上で重要な要素である。

【図表 5-2-2 職員の窓口対応に関する満足度への影響度と各項目における部分不満足度】



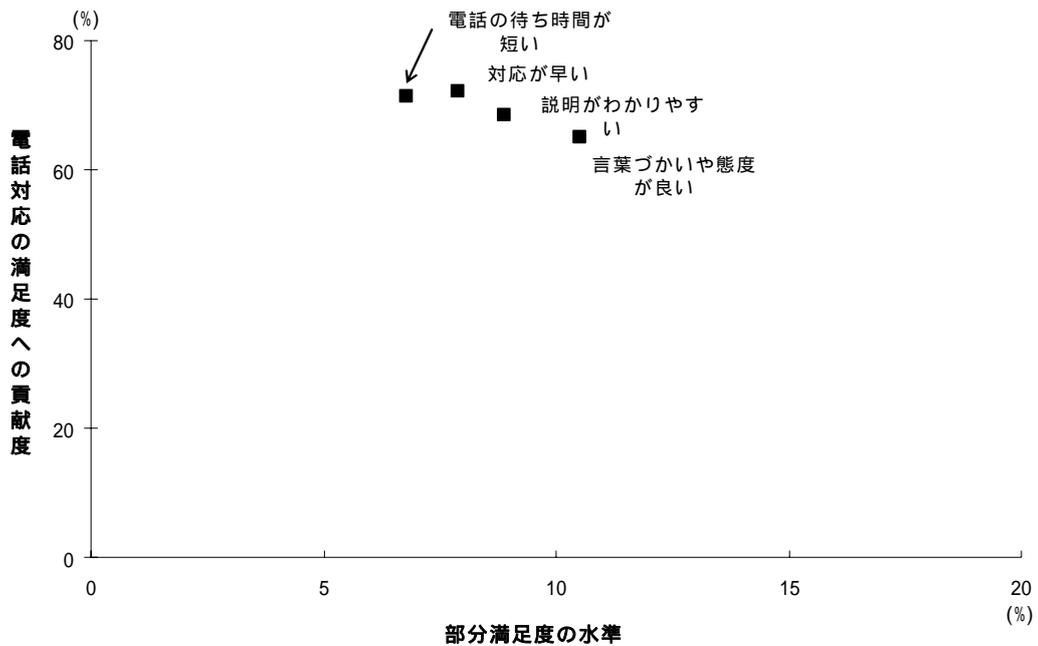
(3) 職員の電話対応・窓口対応に関する満足度構造

～満足度向上の3大ポイントは、「電話の待ち時間の短縮」「対応の早さ」「説明のわかりやすさ」～

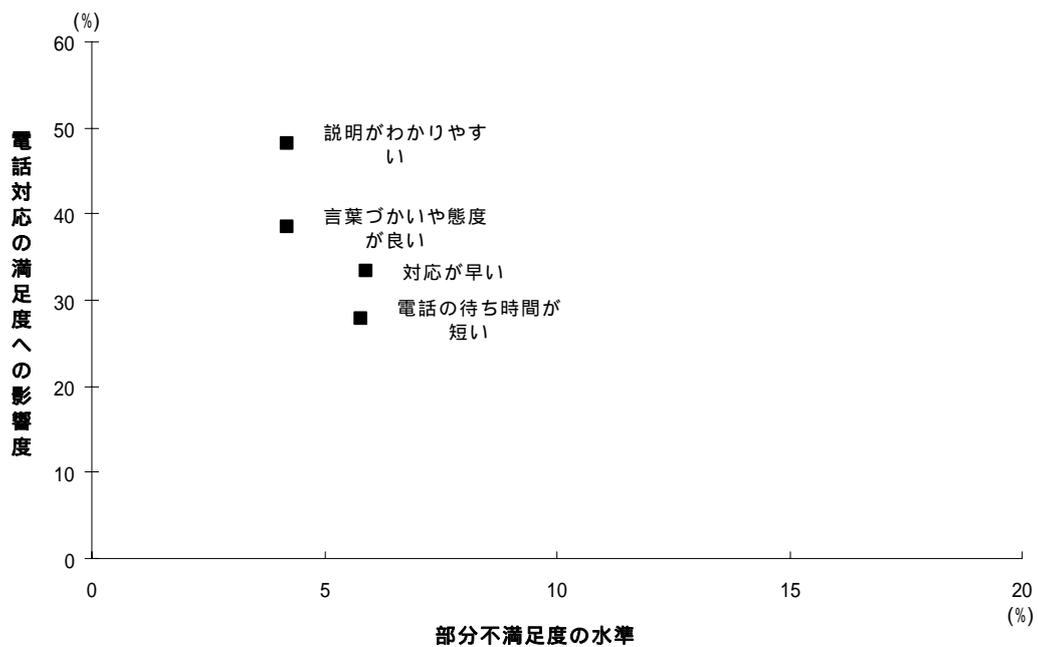
(ア) 電話対応

「電話の待ち時間が短い」「対応が早い」の貢献度が高く、部分満足度は低い。

【図表 5-3-1 職員の電話対応に関する満足度への貢献度と部分満足度の関係性】



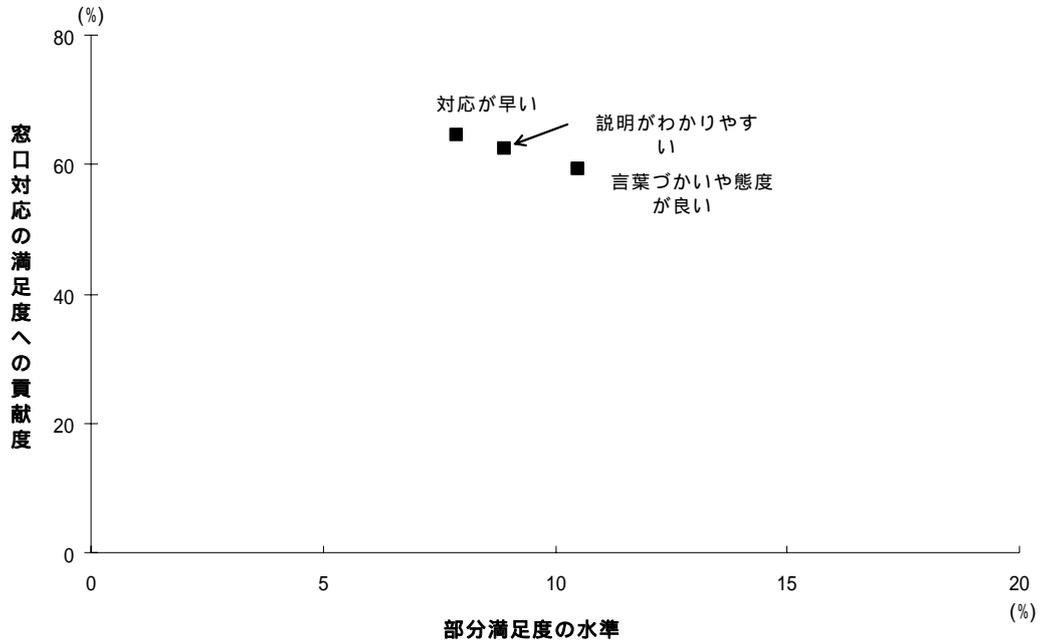
【図表 5-3-1 職員の電話対応に関する満足度への影響度と部分不満足度の関係性】



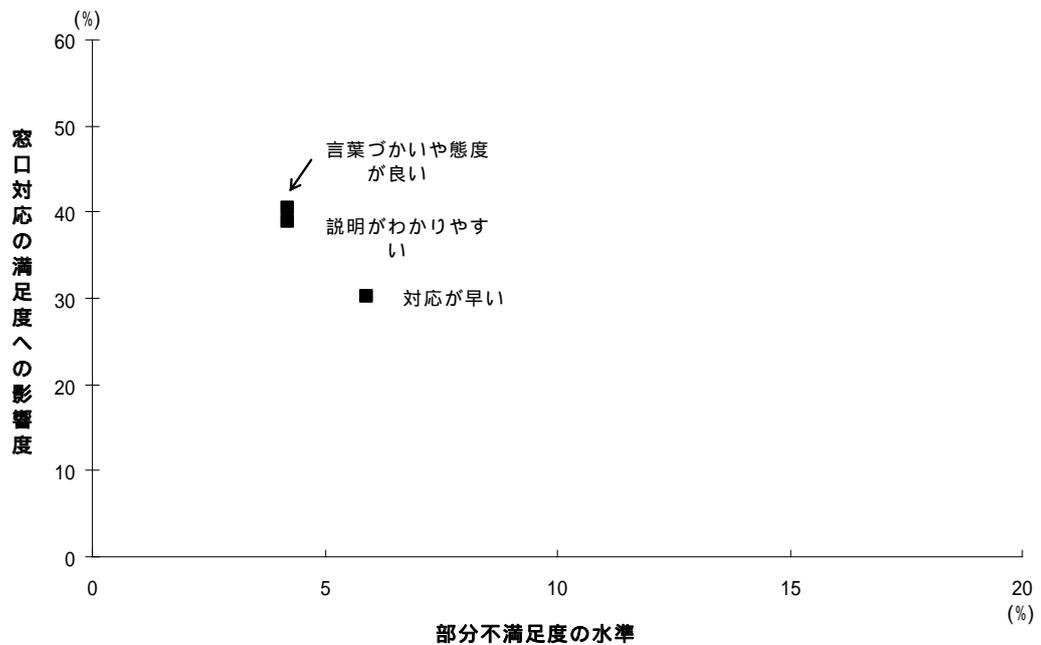
(イ) 窓口対応

部分満足度が低く、窓口対応全体の満足度に及ぼす貢献度が高い要素は、「対応が早い」「説明がわかりやすい」である。

【図表 5-3-2 職員の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 5-3-2 職員の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

(ア) 電話対応

職員の電話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 に示す。

言葉づかいや態度

性別では、男女とも部分不満足度に比べ部分満足度の割合のほうが高くなっている。年代別では、30歳代で部分満足度に比べ部分不満足度のほうが高くなっているが、その他の年代は部分満足度の割合のほうが高い。

職員の電話対応への貢献度の割合が、性別、年代に関係なく高く、言葉づかいや態度が横柄になることで、お客さまの満足度の低下につながらないように配慮することが必要である。一方、部分不満足度による影響度の割合は、20歳代及び50歳代の各年代で高く、相手によって言葉づかいや態度を使い分けたりしていないか確認することが重要である。

説明のわかりやすさ

全般に部分不満足度に比べ部分満足度の割合のほうが高く、60歳以上の各年代の部分満足度の割合が高い。

電話対応に対する貢献度、影響度の各割合をみると、性別では男女とも貢献度が影響度を上回り、また貢献度、影響度のいずれも女性に比べ男性のほうが高くなっている。

年代別では、影響度の割合は50歳代が最も高く、部分不満足度による影響を受けやすいと考えられるので、対応には特に注意が必要である。

電話の待ち時間の長さ

全般に部分満足度と部分不満足度の割合に大きな違いはないが、60歳以上の各年代の部分満足度の割合が高い。

電話対応満足度に対する貢献度は男女とも7割台でほとんど差はないが、影響度の割合は女性に比べ男性のほうが高く、待ち時間の長短による電話対応に対する評価は男性のほうに影響を受けやすいと考えられるため、迅速な対応が必要である。

対応の早さ

全般に部分満足度と部分不満足度の割合に大きな違いはないが、60歳以上の各年代の部分満足度の割合が高い。

電話対応満足度に対する影響度に比べ、貢献度の割合のほうが高く、女性に比べ男性の割合のほうが高くなっている。影響度も男性の割合のほうが高くなっている。50歳代で貢献度が低くなっているのに対し、影響度は最も高くなっている。

部分不満足度の割合は全般に低いものの、50歳代の割合はやや高いことから、この年代層への対応には特に注意が必要である。

(イ) 窓口対応

職員の窓口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と主な改善の対象を分析した。

属性別にみたものを資料 に示す。

言葉づかいや態度

性別では、男女とも部分不満足度に比べ部分満足度の割合のほうが高くなっている。

年代別では、20・50 歳代で部分満足度に比べ部分不満足度のほうが高くなっているが、その他の年代は部分満足度の割合のほうが高い。

職員の窓口対応に対し、貢献度の割合が、性別、年代に関係なく高いが、一方で20・30 歳代では影響度の割合も高く、これらの年代のお客さまに対しては、満足度の低下につながらないように対応に注意することが必要である。

説明のわかりやすさ

全般に部分不満足度に比べ部分満足度の割合のほうが高く、60 歳以上の各年代の部分満足度の割合が高い。

窓口対応に対する貢献度、影響度の各割合をみると、性別では男女とも貢献度が影響度を上回り、また貢献度、影響度のいずれも女性に比べ男性のほうが高くなっている。

年代別では、影響度は20 歳代から40 歳代の割合が高く、部分不満足度による影響を受けやすいと考えられるので、説明にあたっては特に配慮が必要である。

対応の早さ

全般に部分満足度と部分不満足度の割合に大きな違いはないが、60 歳以上の各年代の部分満足度の割合が高い。

窓口対応満足度に対する影響度に比べ、貢献度の割合のほうが高く、女性に比べ男性の割合のほうが高くなっている。影響度も男性の割合のほうが高くなっている。貢献度は50 歳代が最も低くなっているのに対し、影響度は30 歳代が最も高く、これに次いで40 歳代となっている。

部分不満足度の割合は全般に低いものの、30・40 歳代の影響度は高いことから、これら年代層に対する対応には特に注意が必要である。

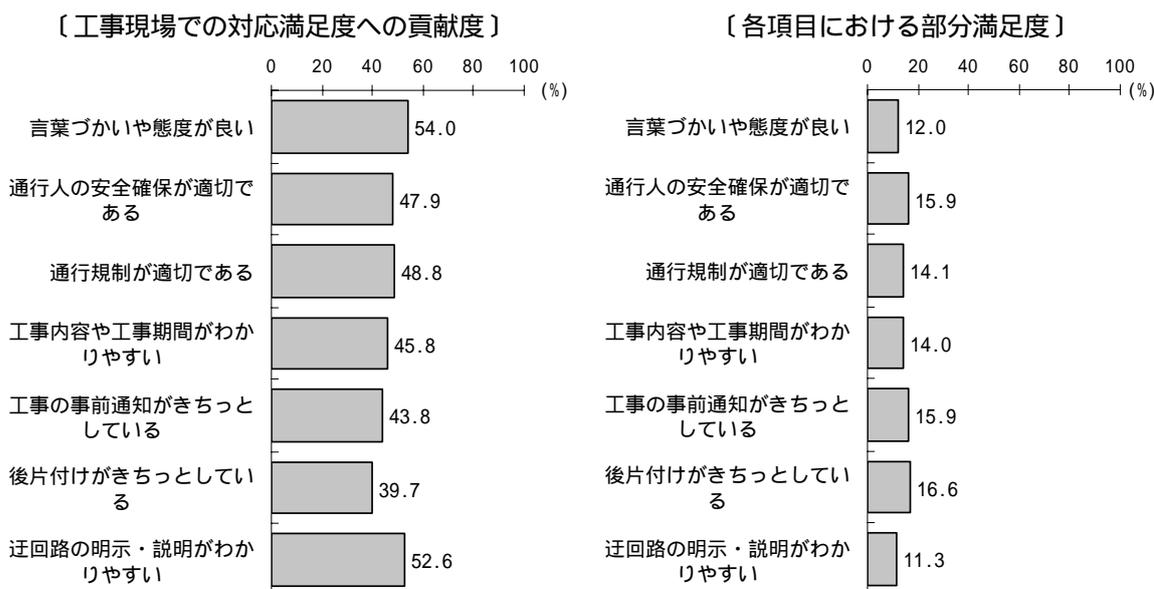
7. 工事現場における対応に関する満足度と諸要因の関係性

(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

～「言葉づかいや態度の良さ」「迂回路の明示・説明のわかりやすさ」などが工事現場での対応に対する満足度の向上に貢献～

工事現場対応満足度への貢献度が最も高い要素は、「言葉づかいや態度が良い」54.0%、「迂回路の明示・説明がわかりやすい」52.6%である。いずれも部分満足度は低く、工事現場での対応の総合満足度を向上させる上で重要な要素である。

【図表6-1 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】

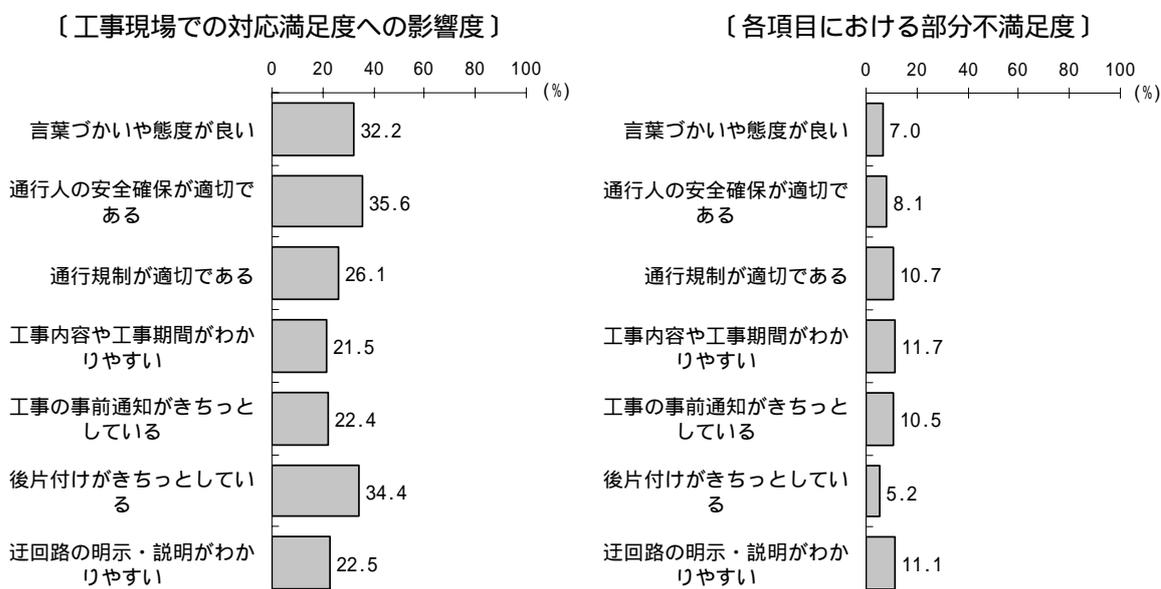


(2) 工事現場での対応に関する満足度への影響度と部分不満足度の関係性

～「通行人の安全確保の適切さ」「後片付け」などが満足度の低下に影響～

工事現場対応満足度への影響度が最も高い要素は、「通行人の安全確保が適切である」が35.6%で、これに次いで「後片付けがきちっとしている」34.4%、「言葉づかいや態度が良い」32.2%である。各要素とも部分不満足度は低いが、工事現場対応満足度を向上させる上で重要な要素である。

【図表6-2 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】

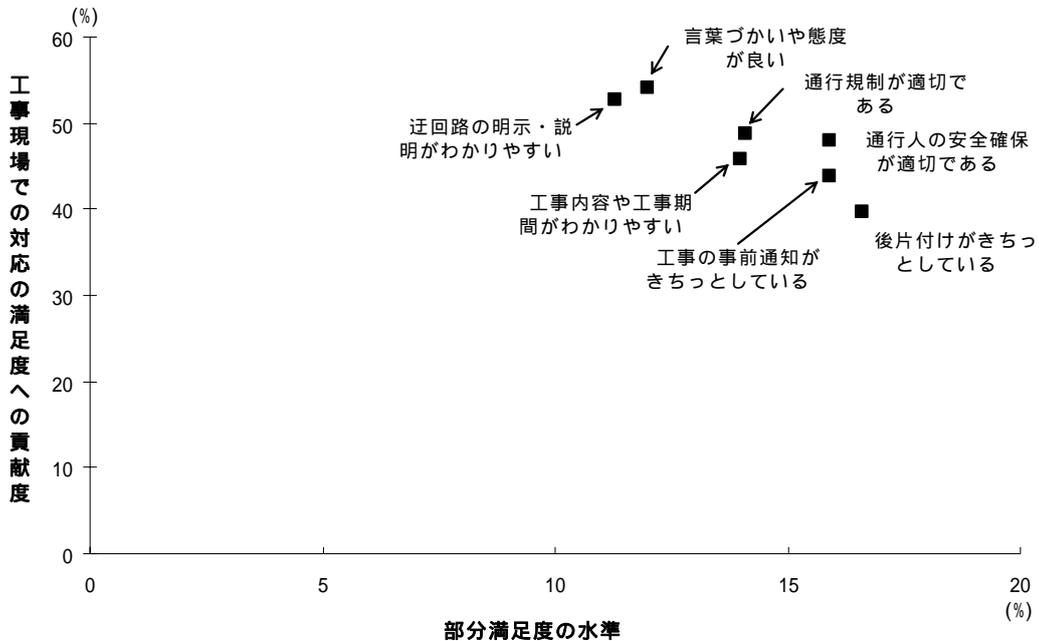


(3) 工事現場の作業員やガードマンの対応に関する満足度構造

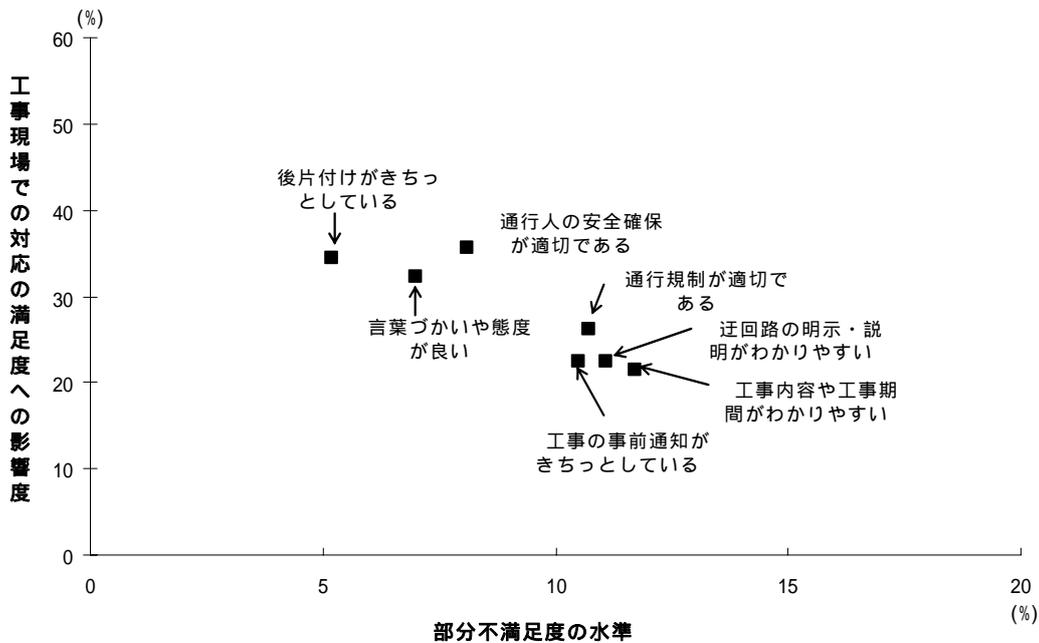
～満足度向上のポイントは、「迂回路の明示・説明のわかりやすさ」「言葉づかいや態度」に対する満足度を高めること～

工事現場対応満足度への貢献度が高い要素は、「迂回路の明示・説明がわかりやすい」「言葉づかいや態度が良い」で、部分満足度は低くなっている。

【図表 6-3 工事現場の作業員やガードマンの対応に関する満足度への貢献度と部分満足度の関係性】



【図表 6-3 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 1 に示す。

言葉づかいや態度

部分満足度の割合は、年代が上がるとともに上昇している。

影響度の割合は、30 歳代で最も高く、これに次いで 40 歳代が続いている。これらの年代のお客さまに対しては、不満足度が高まらないよう対応には注意が必要である。

通行人の安全確保の適切さ

部分満足度の割合は、70 歳以上の年代が最も高い。部分不満足度の割合は若い世代ほど高い傾向がみられる。

性別、年代別に関係なく、貢献度の割合が影響度の割合を上回っているが、影響度の割合は 30 歳代及び 60 歳代で高くなっている。

部分満足度が低い若い世代のお客さまに対しては、安全確保に十分配慮していることを伝える一方で、高年代のお客さまに対しては、通行の安全性に対し不安感を抱かせないように配慮することが重要である。

通行規制の適切さ

部分満足度の割合は、高年代になるほど、部分不満足度の割合は若い世代ほど、それぞれ高い傾向がみられる。

性別、年代別に関係なく、貢献度の割合が影響度の割合を上回っているが、通行人の安全確保の適切さ同様、影響度の割合は 30 歳代及び 60 歳代で高くなっている。

工事による通行規制に対し、お客さまに不安感を抱かせないように配慮することが必要である。

工事内容や工事期間のわかりやすさ

部分満足度の割合は、高年代になるほど、部分不満足度の割合は若い世代ほど、それぞれ高い傾向がみられる。

性別、年代別に関係なく、貢献度の割合が影響度の割合を上回っている。影響度の割合は 30・40 歳代及び 60 歳代が高い。

誰もがわかりやすい工事内容等の説明に努めることが必要である。

工事の事前通知のきちとさ

部分満足度の割合は、高年代になるほど、部分不満足度の割合は若い世代ほど、それぞれ高い傾向がみられる。

影響度の割合は 30・40 歳代が高く、誰もがわかりやすい事前通知に努めることが必要である。

後片付けのきちとさ

部分満足度の割合は、高年代になるほど高くなっている。

工事現場対応満足度に対する貢献度は30歳代から50歳代の割合が低い。一方、影響度は30歳代の割合が最も高くなっている。

30歳代を含む比較的若い世代の満足度が低いことから、若い世代の満足度を高める取組みが必要である。

迂回路の明示・説明のわかりやすさ

部分満足度は、60歳以上の各年代の割合が高い。

工事現場対応満足度に対する貢献度は30歳代及び50歳代の割合が低い。一方、影響度は40歳代の割合が最も高く、これに次いで60歳代となっている。

お客さまの層に関係なく、誰もが視認しやすい表示、わかりやすい説明に努めることが必要である。

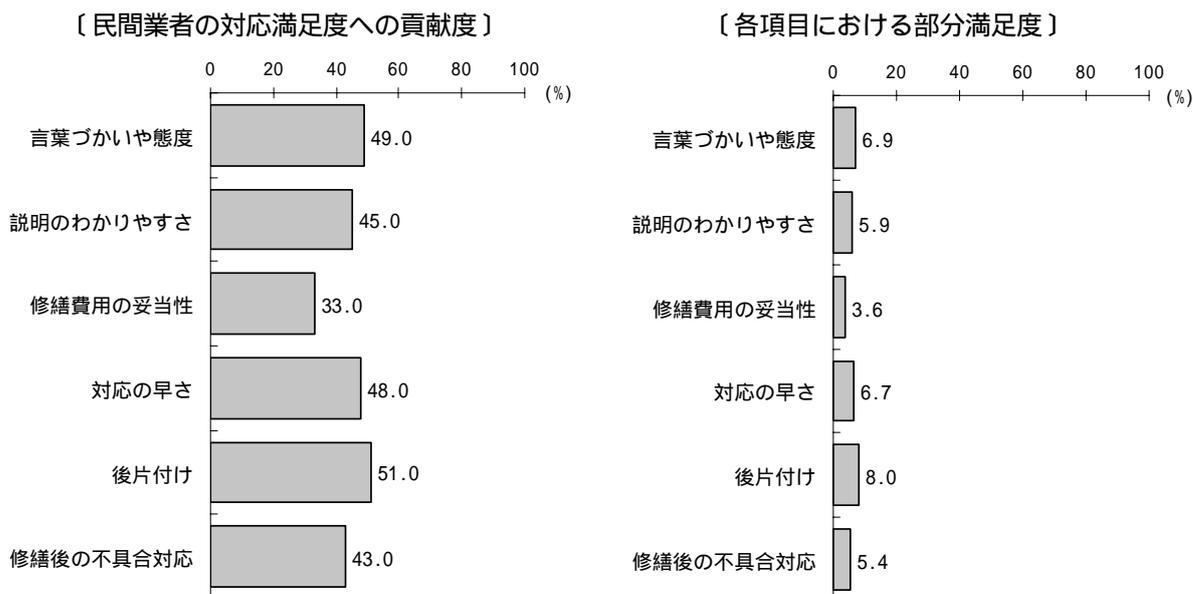
8. 民間業者の対応に関する満足度と諸要因の関係性

(1) 民間業者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

～「後片付け」「言葉づかいや態度」「対応の早さ」などが民間業者の対応に対する満足度の向上に貢献～

民間業者対応満足度への貢献度が最も高い要素は、「後片付け」が51.0%で、これに次いで「言葉づかいや態度」49.0%、「対応の早さ」48.0%である。各要素とも部分満足度は低く、総合満足度を向上させる上で重要な要素である。

【図表 7-1 民間業者の対応に関する満足度への貢献度と各項目における部分満足度】

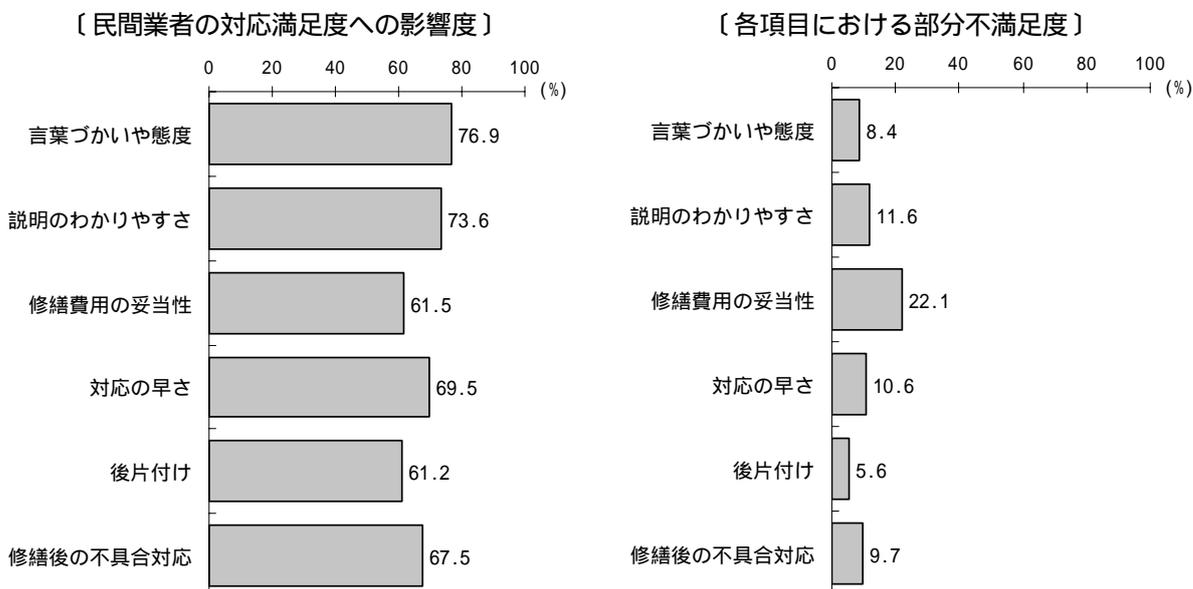


(2) 民間業者の対応に関する満足度への影響度と部分不満足度の関係性

～「言葉づかいや態度」「説明のわかりやすさ」などが満足度の低下に影響～

民間業者対応満足度への影響度が最も高い要素は、いずれも部分不満足度は低くなっているが、「言葉づかいや態度」が76.9%で、これに次いで「説明のわかりやすさ」73.6%となっている。部分不満足度は「修繕費用の妥当性」が高い。

【図表 7-2 民間業者の対応に関する満足度への影響度と各項目における部分不満足度】



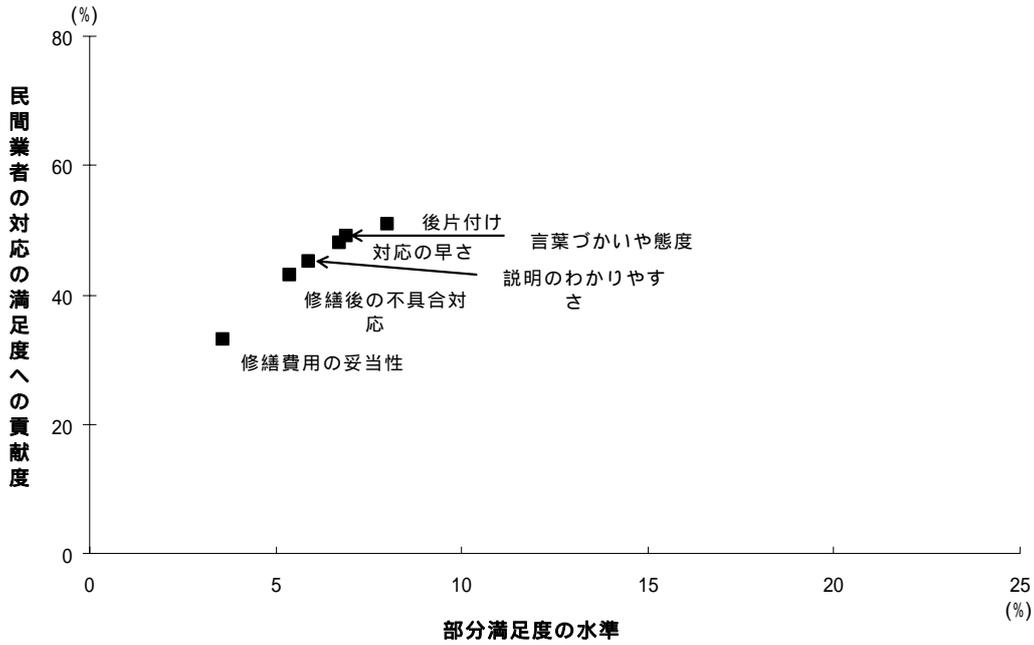
(3) 民間業者の対応に関する満足度構造

～満足度向上のポイントは、「対応の早さ」「説明のわかりやすさ」「言葉づかいや態度」に対する満足度を高めること～

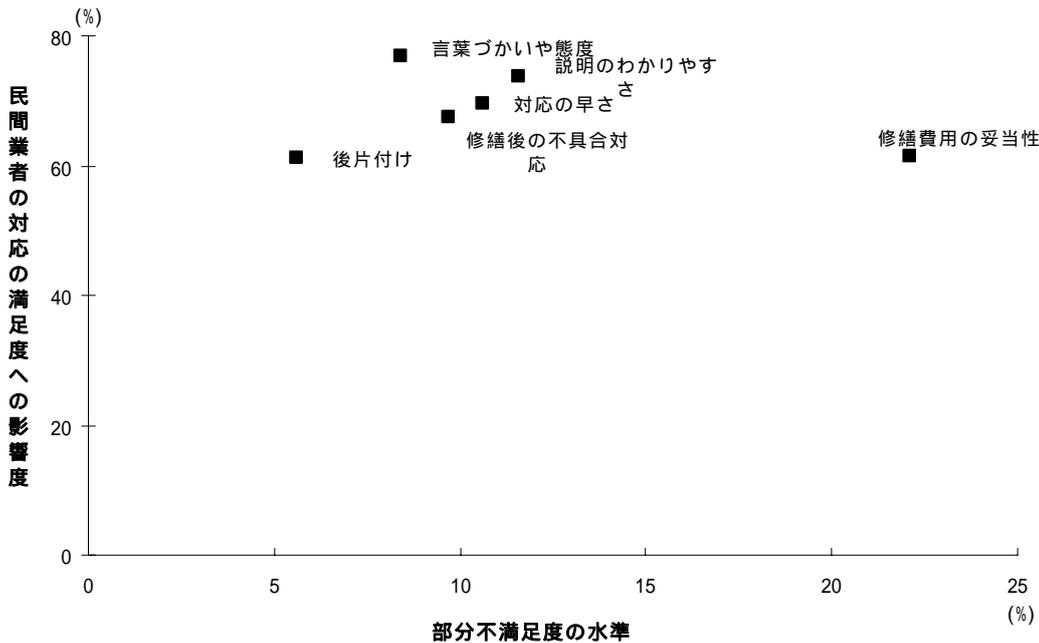
民間業者対応満足度への貢献度が高く、部分満足度が低い要素は、「対応の早さ」「説明のわかりやすさ」「言葉づかいや態度」となっている。

「修繕費用の妥当性」は、影響度は低いほうだが、部分不満足度は最も高くなっており、民間業者に対する総合満足度の低下につながらないように働きかける必要がある。

【図表 7-3 民間業者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 7-3 民間業者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

民間業者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 に示す。

言葉づかいや態度

全般に部分満足度に比べ部分不満足度の割合のほうが各属性とも高く、40・50歳代の割合がやや高い。民間業者対応満足度に対する影響度は、30歳代が91.7%で最も高く、それ以上の各年代でも8割前後を占めている。

お客さまの層に関係なく、民間業者の適切な対応が望まれる。

説明のわかりやすさ

全般に部分満足度に比べ部分不満足度の割合のほうが各属性とも高くなっている。部分不満足度は50歳代の割合が最も高く、民間業者対応満足度に対する影響度は30歳代が89.5%で最も高く、30歳以上の各年代でも影響度の割合が7割台を占めている。

お客さまの層に関係なく、民間業者のわかりやすい説明が望まれる。

修繕費用の妥当性

部分満足度に比べ部分不満足度の割合のほうが高く、特に50歳以上の各年代の割合が高くなっている。民間業者対応満足度に対する影響度は、20歳代から50歳代の幅広い年代層の割合が6割以上で最も高い。

修繕費用に対する不満が民間業者に対する不満足度に直結していると思われるので、お客さまが不当請求だと思わないよう対策することが望まれる。

対応の早さ

性別では、男女とも部分満足度に比べ部分不満足度の割合のほうが高い。年代別では、部分不満足度は50歳以上の割合が最も高くなっている。

民間業者対応満足度に対しては、全般に貢献度に比べ影響度のほうが高く、特に30歳代から50歳代の年代層の割合が高い。お客さま全体に満足して頂ける対応を心がけることが望まれる。

後片付け

性別では、男女とも部分不満足度に比べ部分満足度の割合のほうが高い。年代別では、50歳代の部分満足度が低い一方、部分不満足度が高く、かつ民間業者対応満足度に対する影響度の割合も高い。お客さまに好印象を持って頂ける対応を心がけることが望まれる。

修繕後の不具合対応

各属性の各層を比較すると、全般的に部分満足度に比べ部分不満足度の割合のほうが高くなっている。年代別では、50歳代の部分不満足度の割合が最も高く、民間業者対応満足度に対する影響度の割合も、30歳代に次いで高い。これに対し、貢献度の割合は、30歳

代及び50歳代、60歳代で低くなっている。

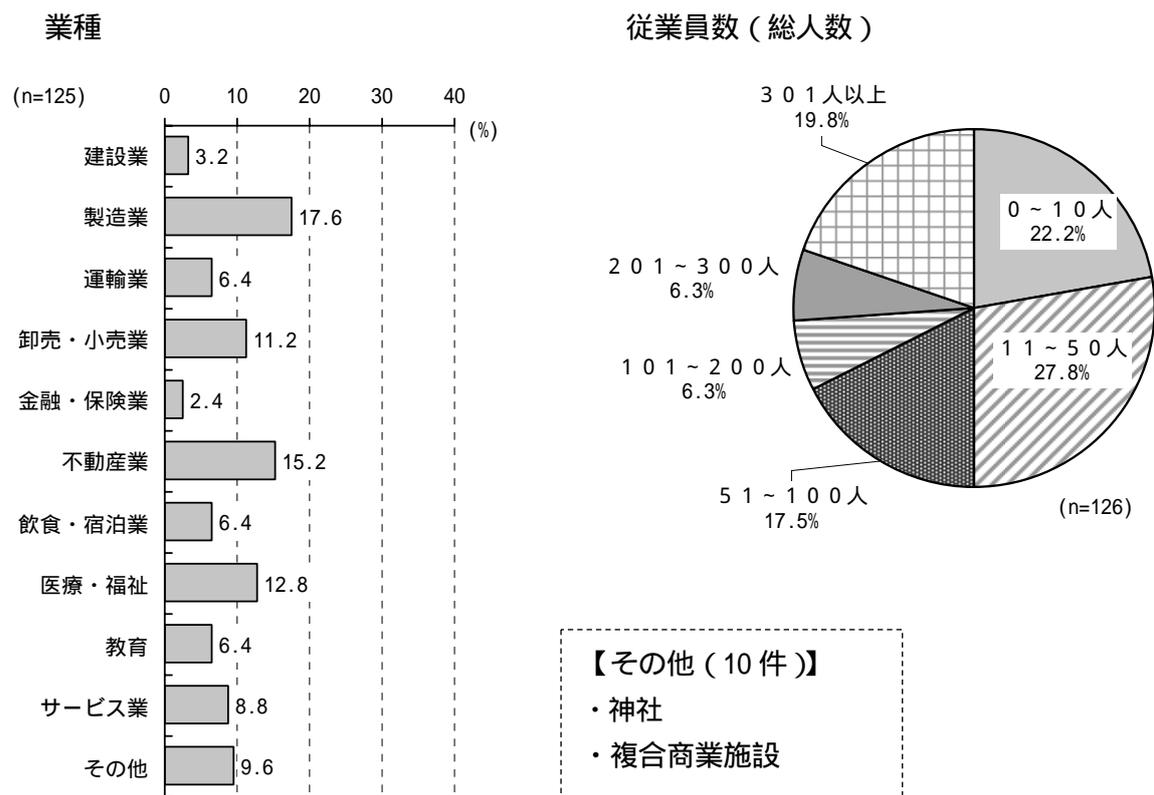
お客さま全体に満足して頂ける対応を心がけることが望まれる。

事業所アンケート調査分析結果

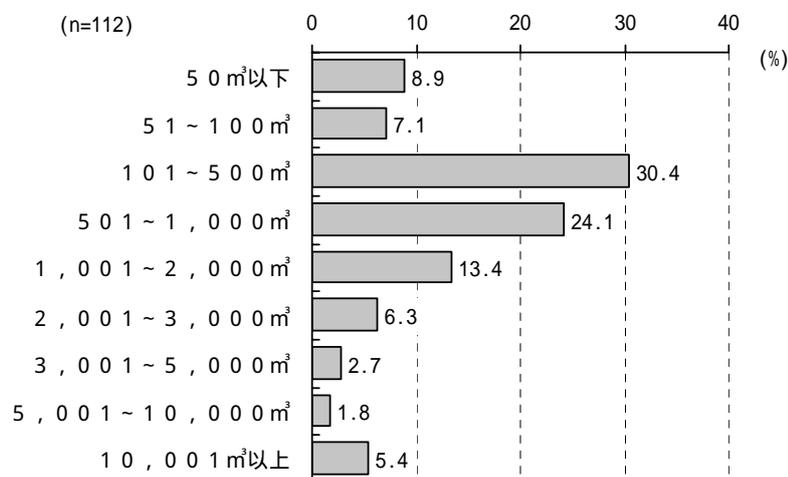
(1) 回答事業所の属性

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。



直近1か月間の水道使用量



(2) 水道水の利用状況

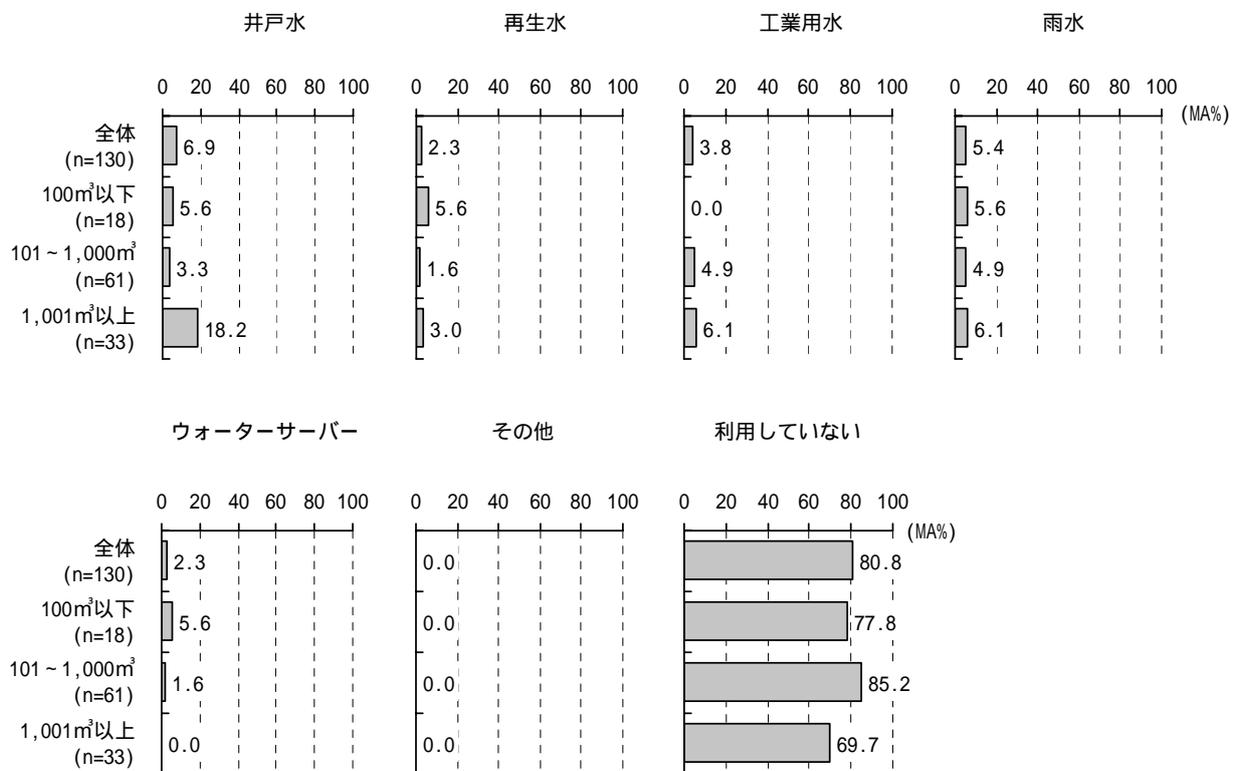
水道水以外で利用している水資源

～全体では「利用していない」が8割。利用しているお客さまでは「井戸水」や「雨水」が多い～

問2 . 水道水以外で利用している水資源はありますか。(○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80.8%を占める。
 水道使用量別でみると、使用料に関係なく「利用していない」が8割前後を占め、使用している事業者は少ない。そのような中、利用されている水資源で多いのは、「井戸水」(6.9%)、「雨水」(5.4%)で、水道使用量が1,001 m³以上の事業所で「井戸水」の割合が18.2%と高い。

【図表 2-2-1 水道水以外で利用している水資源 (全体、水道使用量別)】



水道水以外の水資源を利用している理由

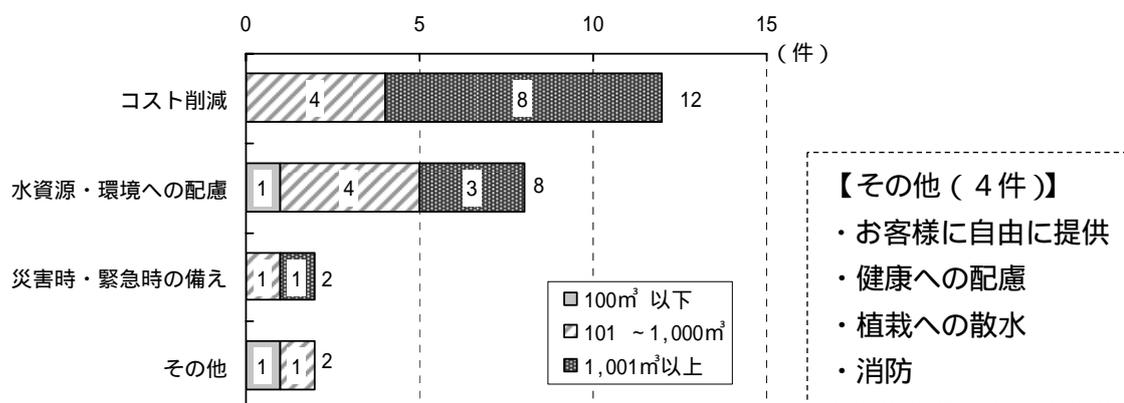
～「コスト削減」を理由に利用するお客さまが半数～

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。(○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」(12件)が最も多く、そのうち水道使用量が1,001 m³以上の事業者で8件となっている。2番目に多いのは「水資源・環境への配慮」の8件で、水道使用量が101～1,000 m³の事業者が4件、1,001 m³以上の事業所が3件となっている。

【図表 2-2-2 水道水以外の水資源を利用している理由(全体、水道使用量別)】



今後利用を検討している水資源

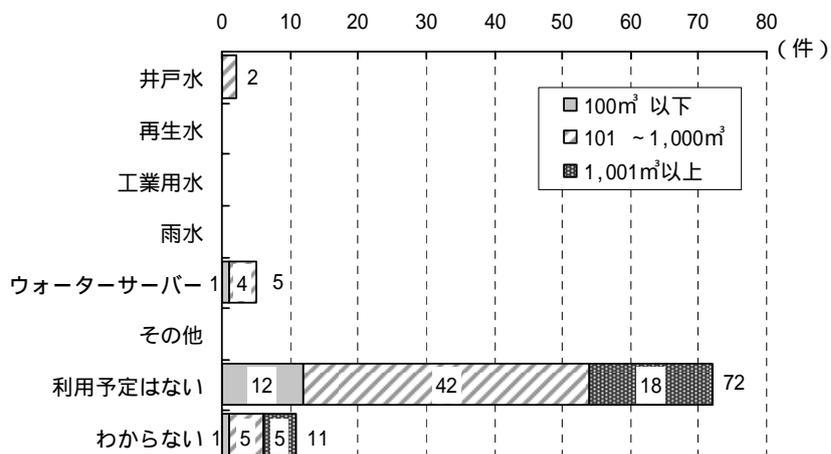
～利用を検討されている水資源は「ウォーターサーバー」～

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。(○はいくつでも)

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、72件となっている。利用を検討している水資源では、「ウォーターサーバー」の割合が高くなっている。

【図表 2-2-3 今後利用を検討している水資源(全体、水道使用量別)】



(3) 節水の取組み状況

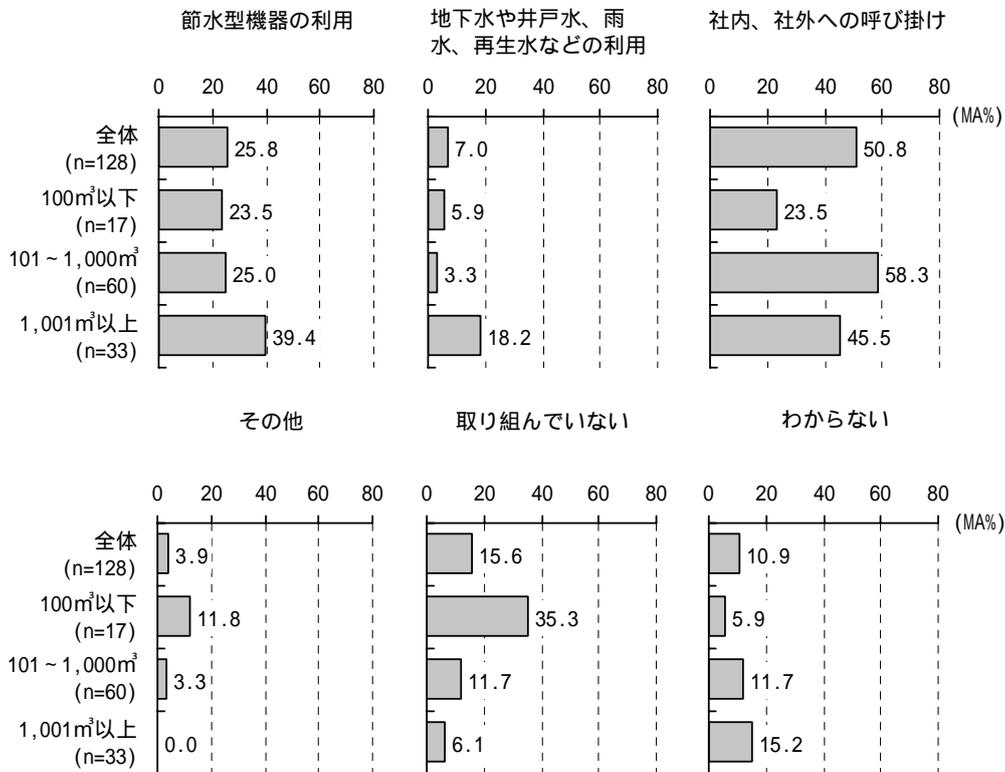
～「社内、社外への呼び掛け」や「節水型機器の利用」に取り組むお客さまが多い～

問3. 節水に取り組んでいますか。(○はいくつでも)

全体では、「社内、社外への呼び掛け」が50.8%で最も多く、次いで「節水型機器の利用」が25.8%となっている。

水道使用量別では、「社内、社外への呼び掛け」の割合は、101～1,000 m³の事業所が58.3%で高く、これに次いで1,000 m³以上の事業所が45.5%となっている。また、1,001 m³以上の事業所では「節水型機器の利用」の割合も高い。一方、「取り組んでいない」の割合は、水道使用量が100 m³以下の事業所で高くなっている。

【図表2-3 節水の取組み状況(全体、水道使用量別)】



【その他(5件)】

- ・ 植木等への水は家庭廃水を利用等
- ・ 工業用水へ切り替え
- ・ 漏水箇所の調査、改修
- ・ 定時流水
- ・ 業務工程改善

(4) 今後の水道使用量の傾向

今後の水道使用量の見込み

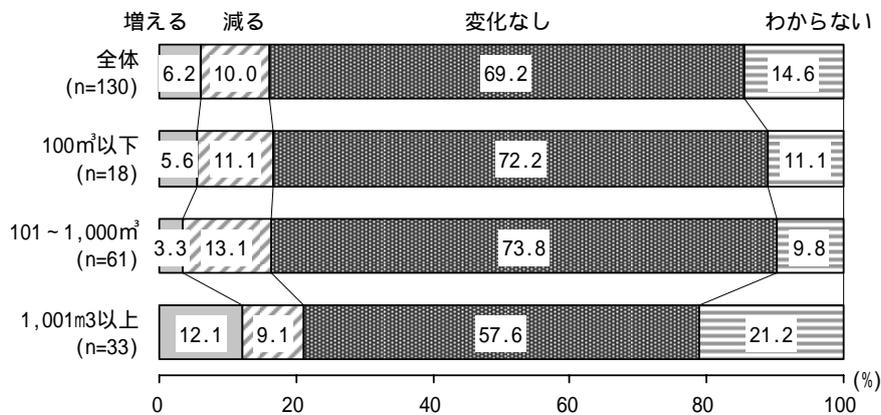
～「変化なし」と見込むお客さまが約7割～

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69.2%は「変化なし」としている。「増える」と見込んでいる事業所は6.2%に対し「減る」と見込んでいる事業所は10.0%である。

水道使用量別でも、使用量に関係なく、「変化なし」の占める割合が高く、増減の見込みについても大きな違いはみられない。

【図表 2-4-1 今後の水道使用量の傾向 (全体、水道使用量別)】



増加見込みの場合の理由

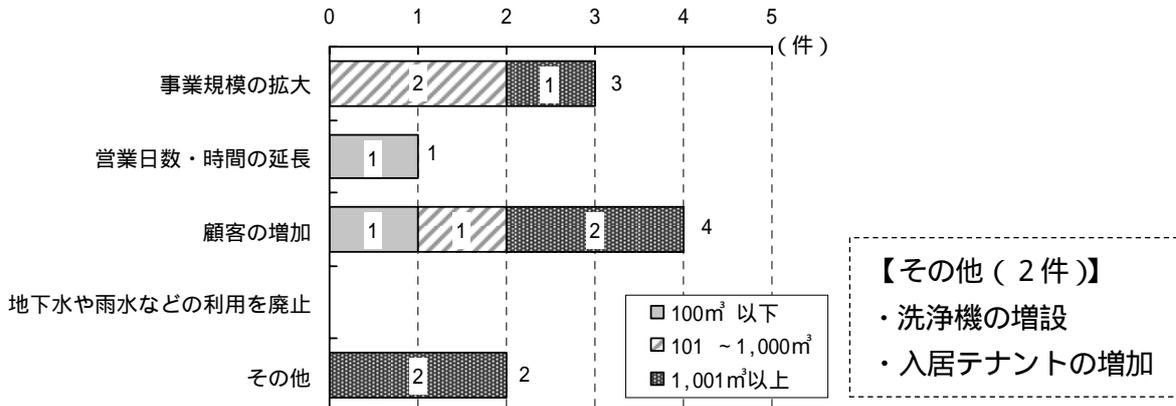
～「事業規模の拡大」や「顧客の増加」を理由に増加と見込むお客さまが多い～

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」や「顧客の増加」が多くなっている。

【図表 2-4-2 増加見込みの理由 (全体、水道使用量別)】



減少見込みの場合の理由

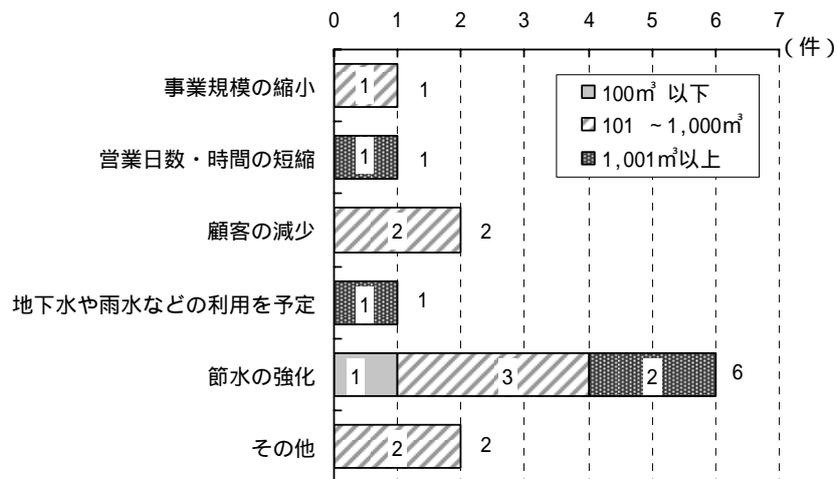
～「節水の強化」や「顧客の減少」を理由に減少と見込むお客さまが多い～

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。(○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6件で最も多く、そのうち101～1,000 m³の事業所が3件、1,000 m³以上の事業所が2件となっている。

【図表 2-4-3 減少見込みの理由(全体、水道使用量別)】



(5) 水道事業に対する総合評価

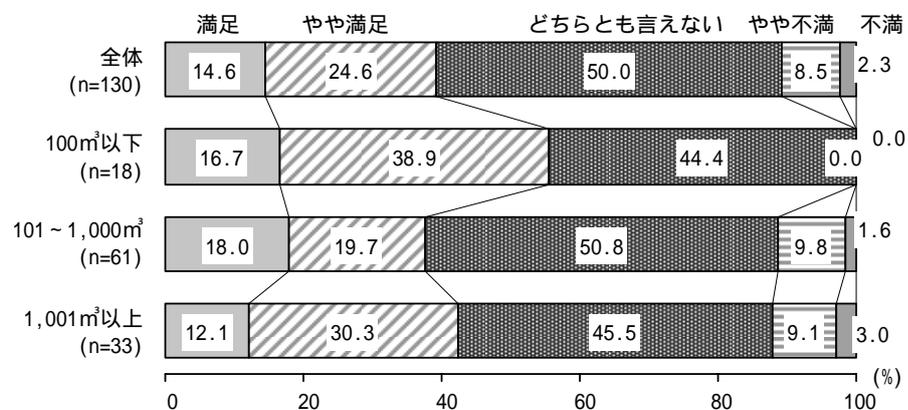
水道事業に対する総合満足度

～水道事業に満足しているお客さまは全体の約4割～

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。
(1 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39.2%に対し、不満の割合(「不満」と「やや不満」の合計、以下同様)は10.8%で、満足が不満を上回っている。満足の割合は、水道使用量が100 m³以下の事業所が55.6%で最も高く、101～1,000 m³の事業所が37.7%で最も低い。

【図表 2-5-1 水道事業に対する総合満足度(全体、水道使用量別)】



水道事業に対する不満理由

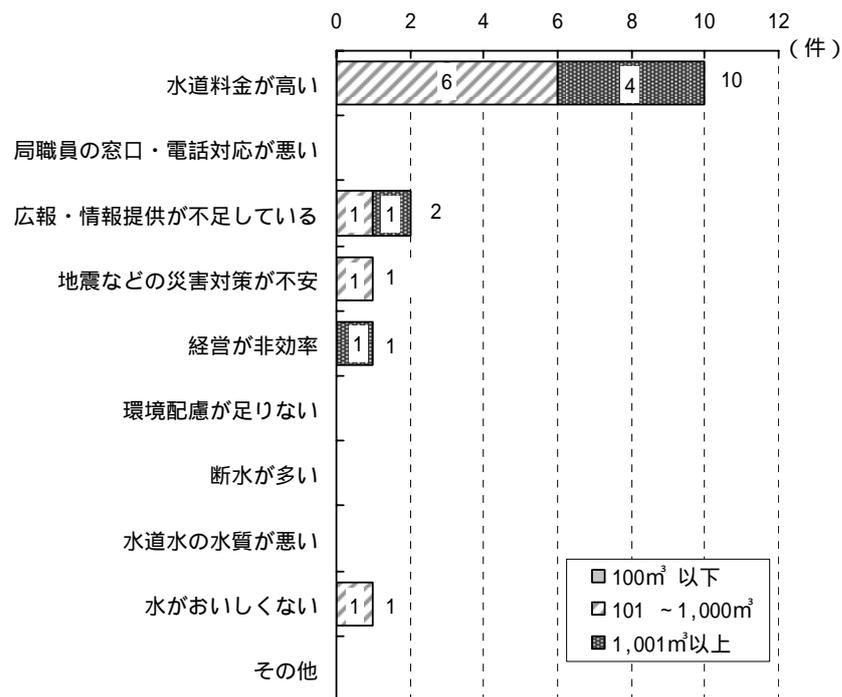
～水道事業に対する不満理由の第1位は「水道料金が高い」～

問5 - 1 . 問5で「4. やや不満」「5. 不満」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)

水道事業に対する不満理由は、「水道料金が高い」が12件で最も多く、そのうち水道使用量101～1,000 m³の事業所が6件となっている。これに次いで「広報・情報提供が不足している」が2件となっている。

【図表 2-5-2 水道事業に対する不満理由（全体、水道使用量別）】



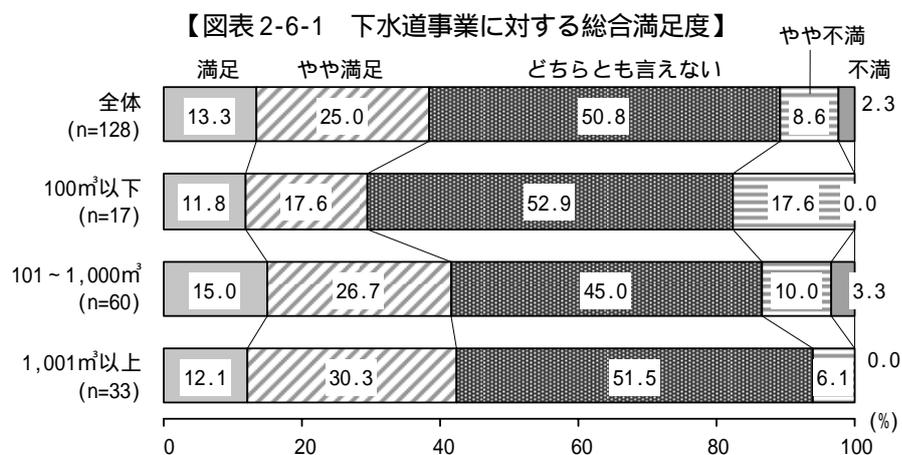
(6) 下水道事業に対する総合評価

下水道事業に対する総合満足度

～下水道事業に満足しているお客さまは全体の約4割～

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38.3%に対し、不満の割合(「不満」と「やや不満」の合計、以下同様)は10.9%で、水道事業同様、満足が不満を上回っている。満足の割合は、水道使用量が1,001 m³以上の事業所が42.4%で最も高く、100 m³以下の事業所が29.4%で最も低い。



下水道事業に対する不満理由

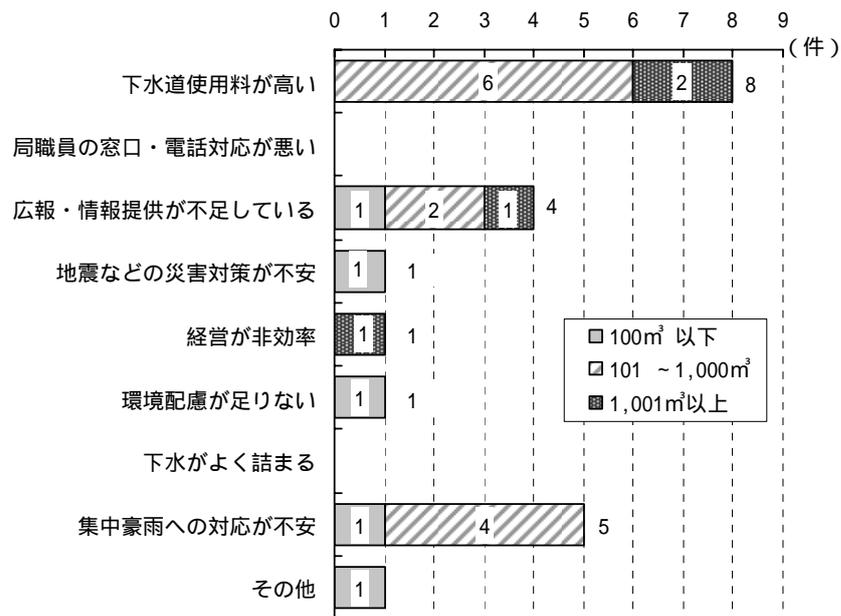
～下水道事業に対する不満理由の第1位は「下水道使用料が高い」～

問6 - 1 . 問6で「4. やや不満」「5. 不満」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)

下水道事業に対する不満理由は、「下水道使用料が高い」が8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6件となっている。これに次いで「集中豪雨への対応が不安」の5件(うち101～1,000 m³の事業所が4件)となっている。

【図表 2-6-2 下水道事業に対する不満理由】



【その他(1件)】

・昔のように、パッキン交換等の簡単な作業については、局が来てほしい

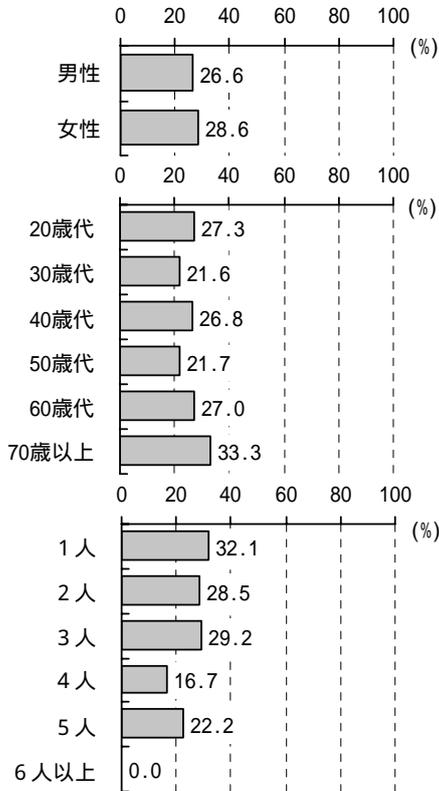
資料

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

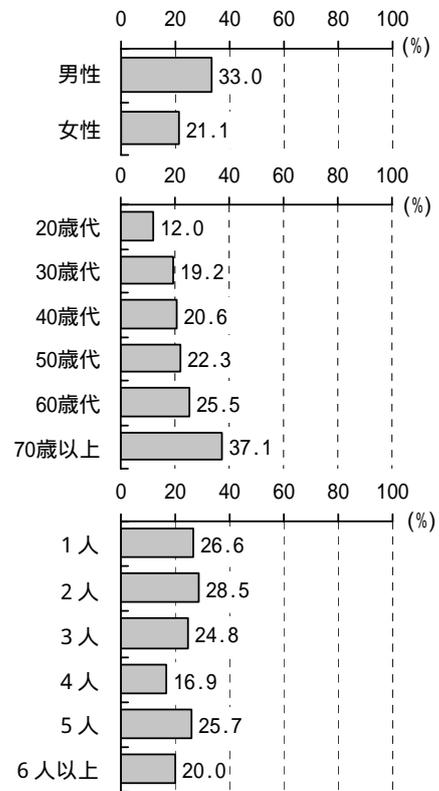
資料 水道の総合満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度の特性

水道水の水質

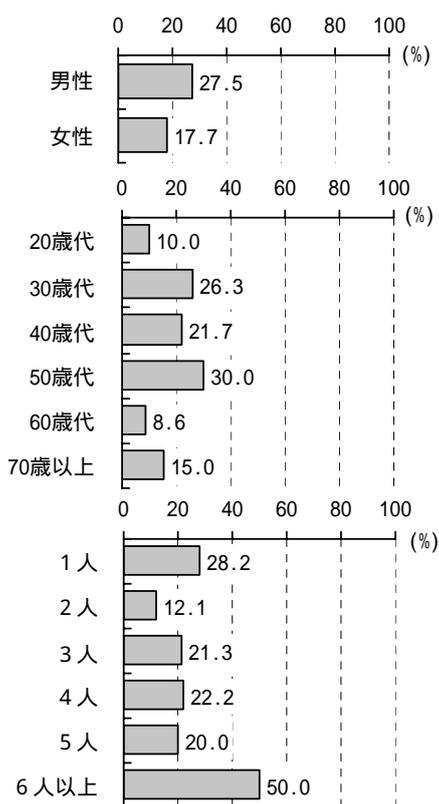
〔総合満足度への貢献度 (平均: 27.6%、n=340)〕



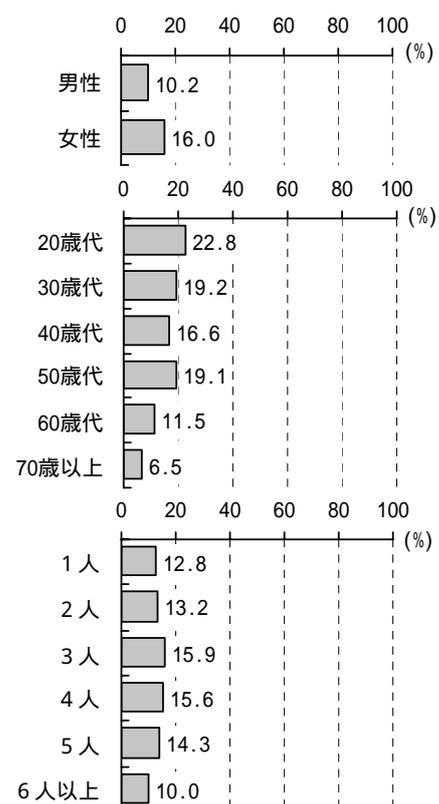
〔部分満足度 (平均: 25.3%、n=1,497)〕



〔総合満足度への影響度 (平均: 20.0%、n=200)〕

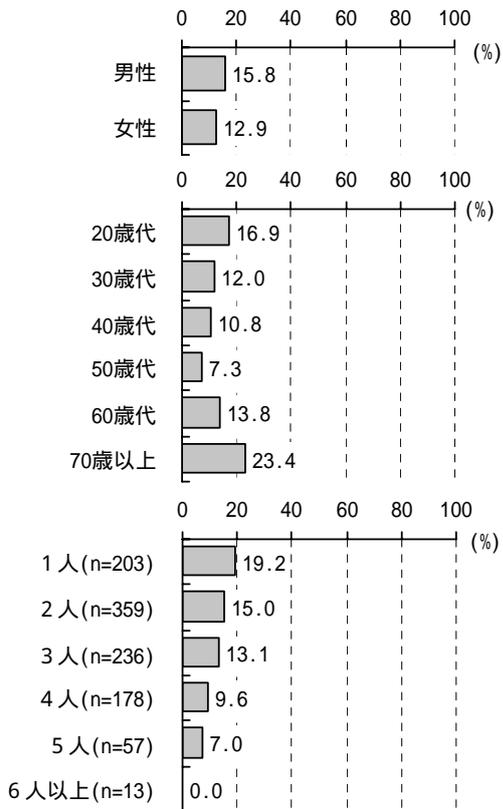


〔部分不満足度 (平均: 14.0%、n=1,497)〕

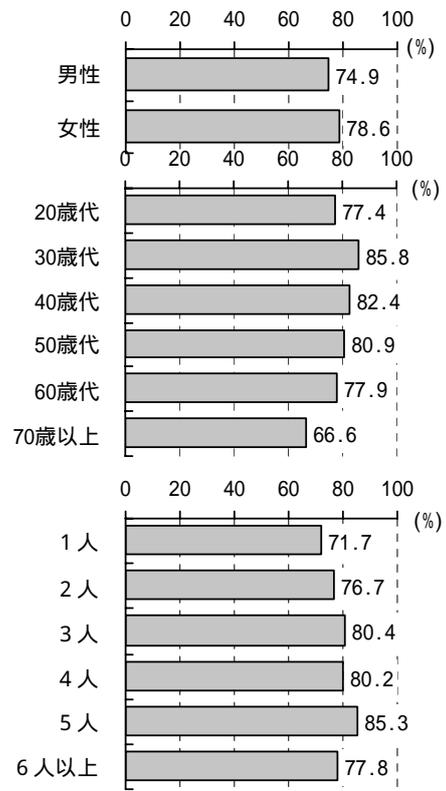


水道の安定性

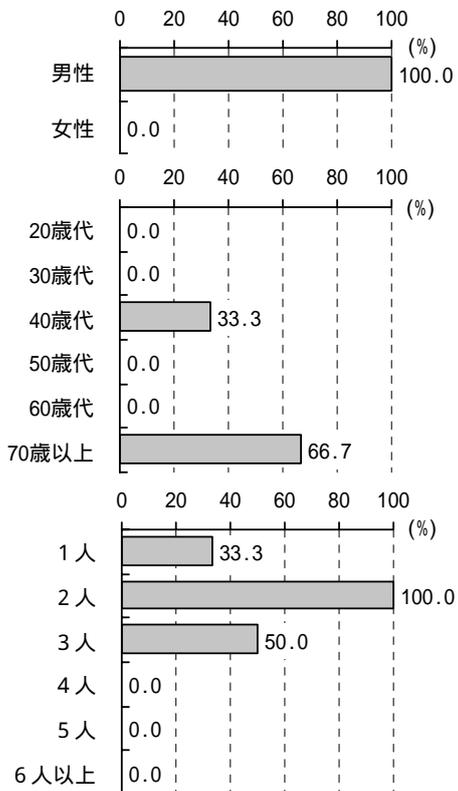
〔総合満足度への貢献度 (平均: 13.8%、n=1,065)〕



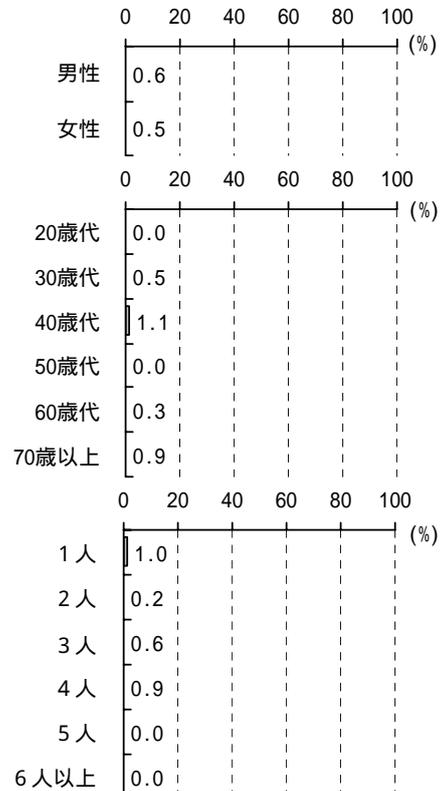
〔部分満足度 (平均: 77.2%、n=1,472)〕



〔総合満足度への影響度 (平均: 37.5%、n=8)〕

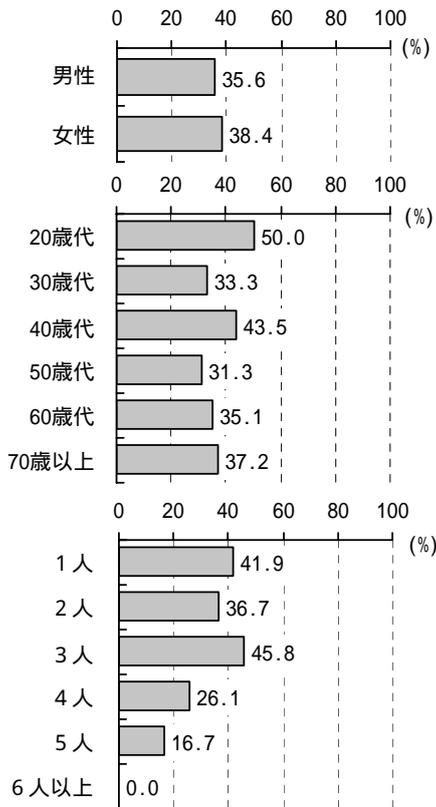


〔部分不満足度 (平均: 0.5%、n=1,472)〕

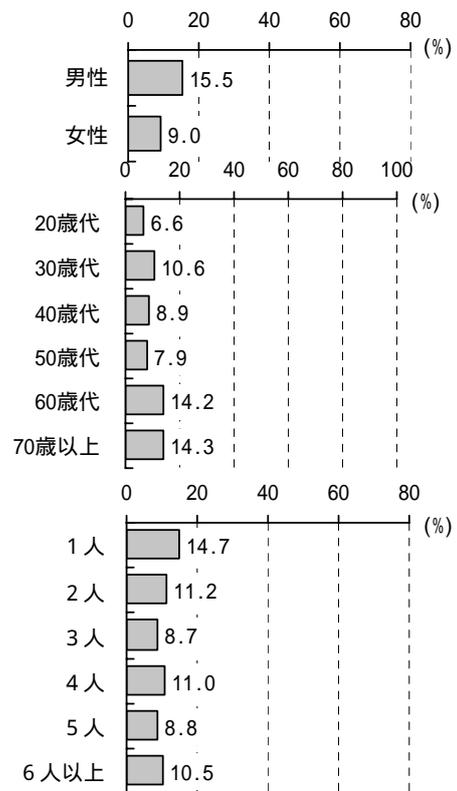


災害等への水道の取組み

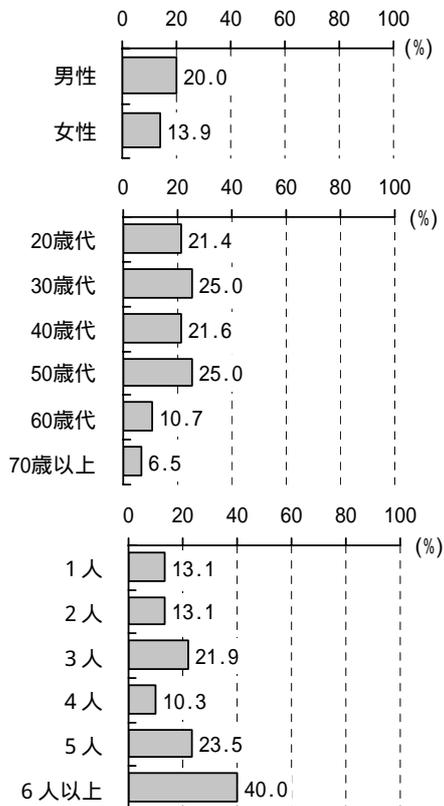
〔総合満足度への貢献度 (平均: 36.7%、n=150)〕



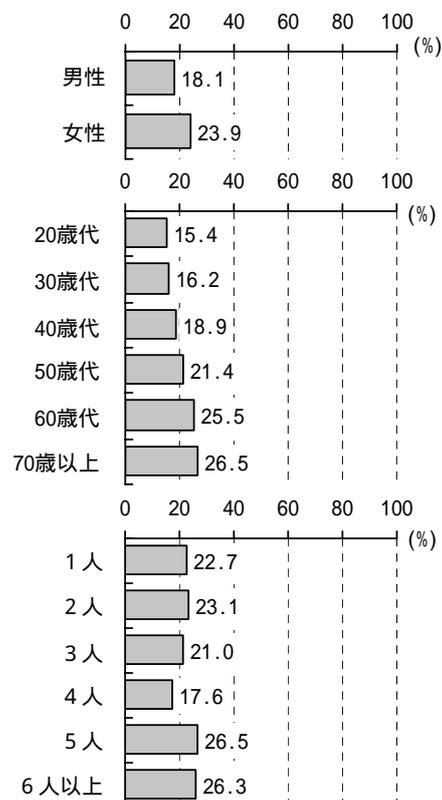
〔部分満足度 (平均: 11.3%、n=1,467)〕



〔総合満足度への影響度 (平均: 16.4%、n=299)〕

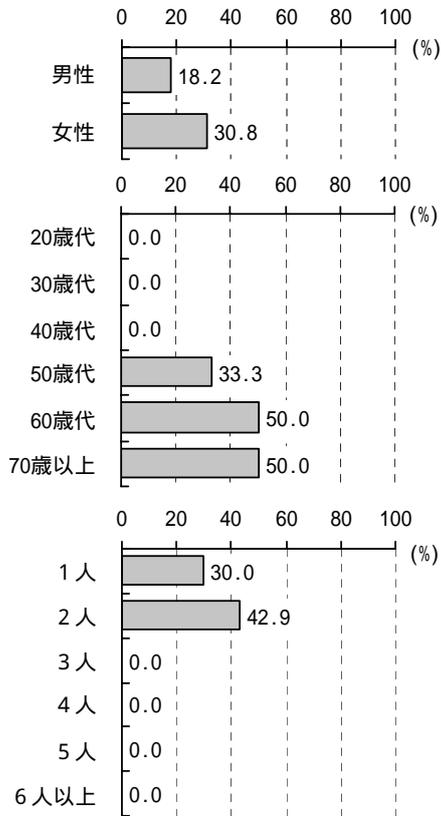


〔部分不満足度 (平均: 21.9%)、n=1,467〕

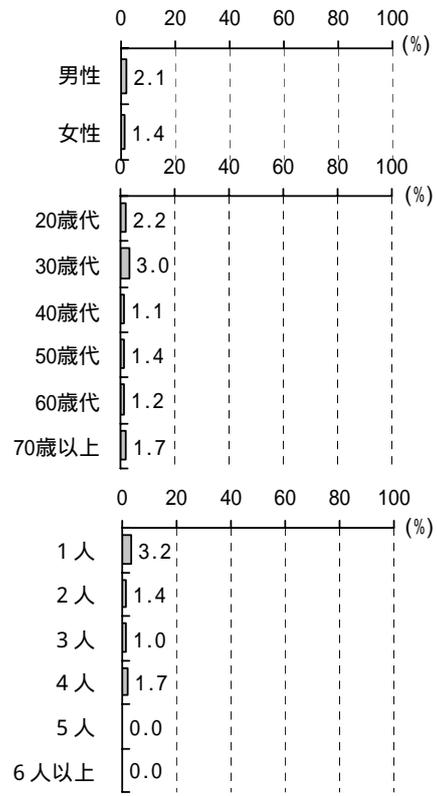


水道料金

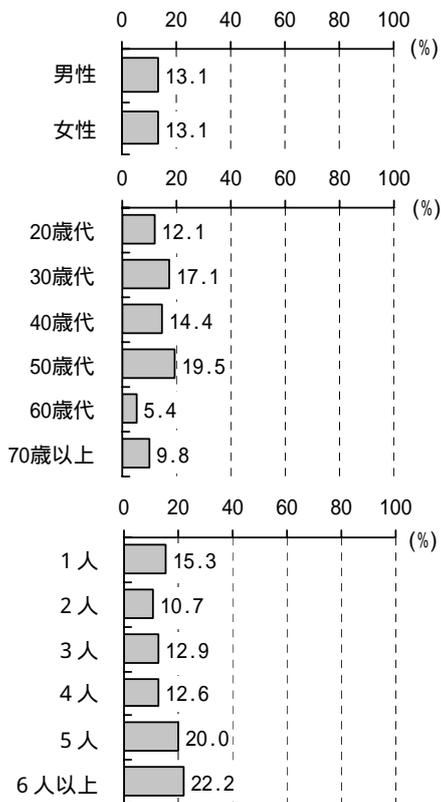
〔総合満足度への貢献度 (平均: 25.0%、n=24)〕



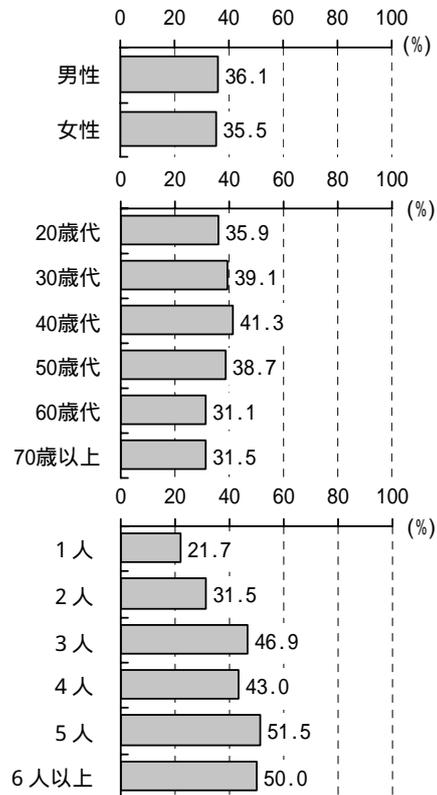
〔部分満足度 (平均: 11.3%)〕



〔総合満足度への影響度 (平均: 13.6%、n=499)〕

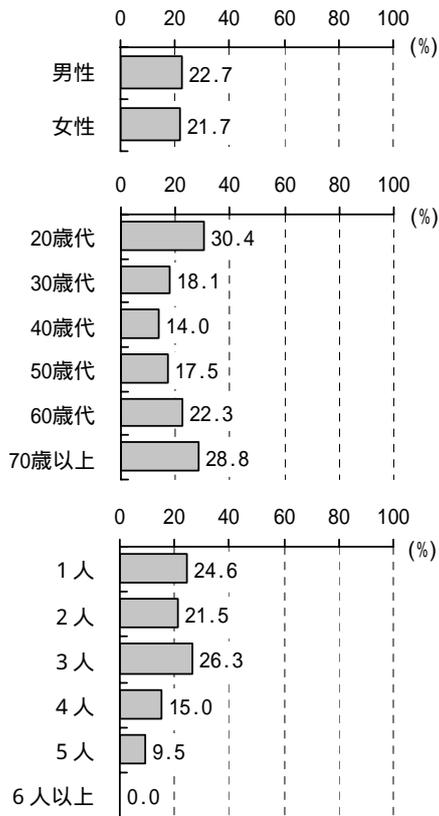


〔部分不満足度 (平均: 21.9%)〕

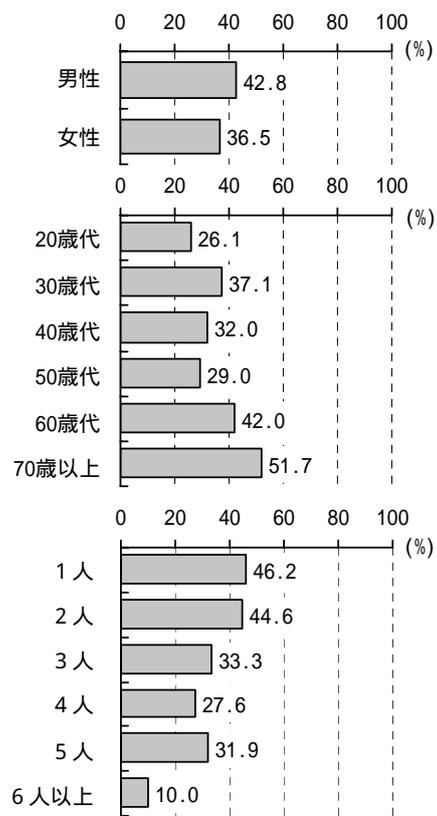


2か月に一度の水道料金の請求方法

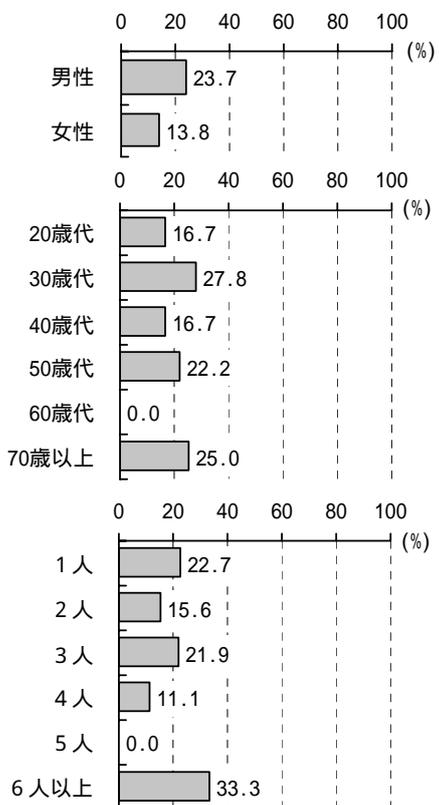
〔総合満足度への貢献度 (平均: 22.2%、n=531)〕



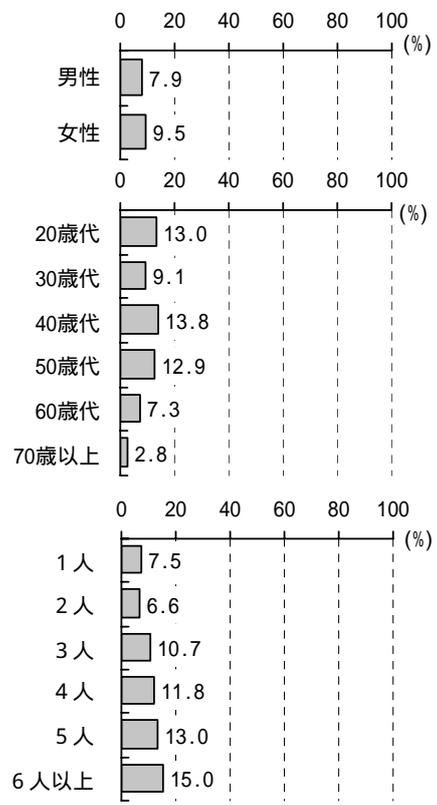
〔部分満足度 (平均: 38.8%、n=1,475)〕



〔総合満足度への影響度 (平均: 17.7%、n=130)〕

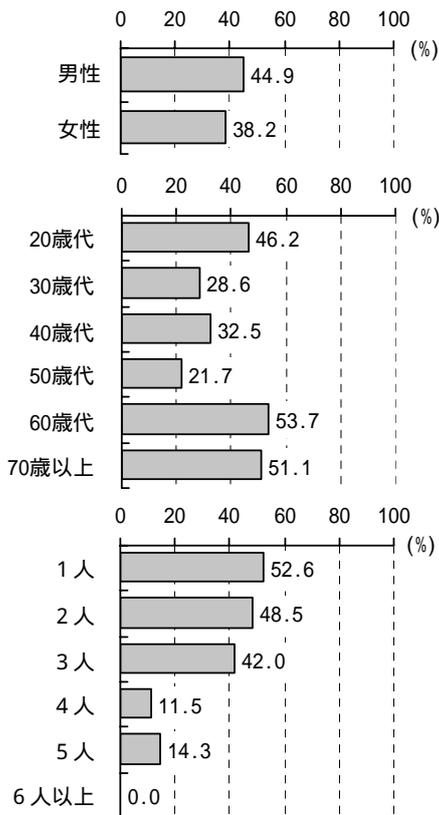


〔部分不満足度 (平均: 9.1%、n=1,475)〕

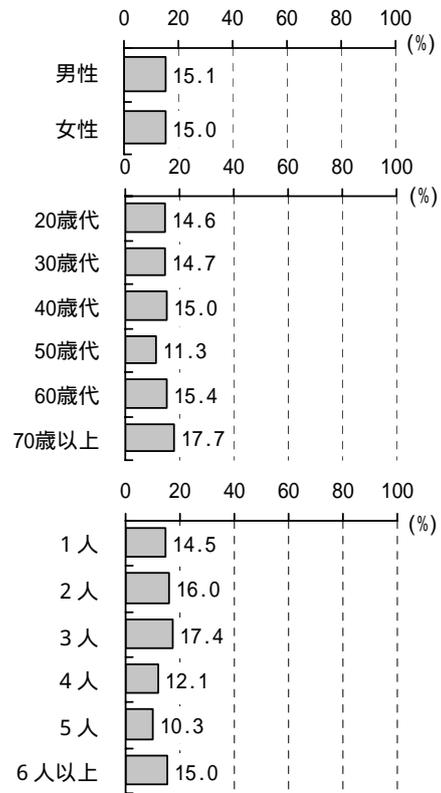


水道の使用の開始・中止などの各種届出の方法

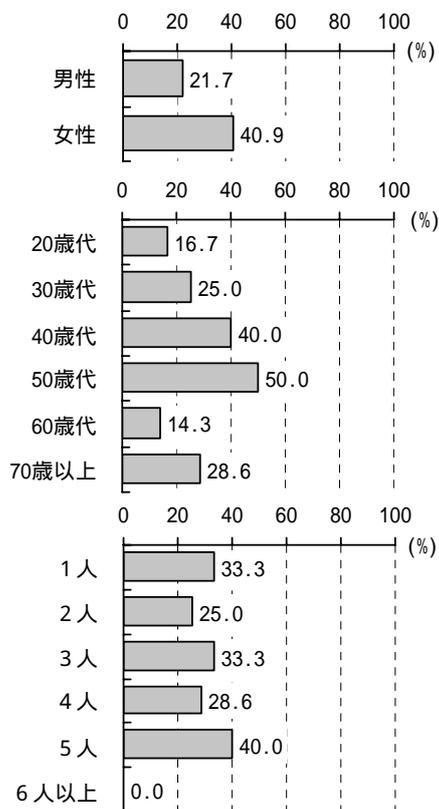
〔総合満足度への貢献度 (平均: 41.0%、n=195)〕



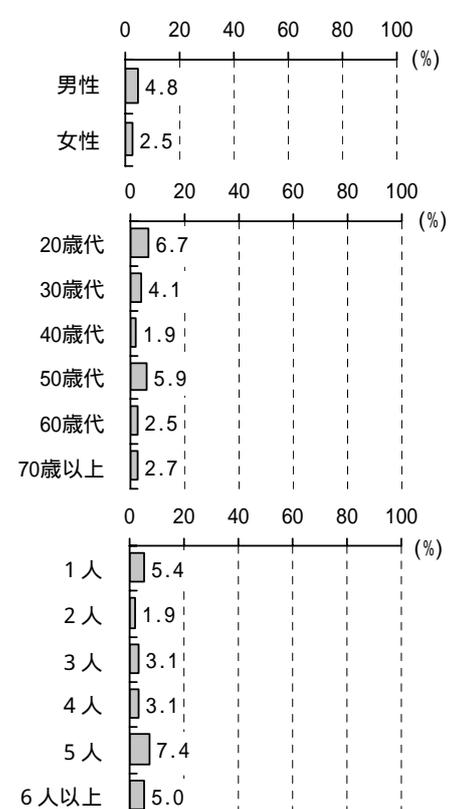
〔部分満足度 (平均: 15.0%、n=1,370)〕



〔総合満足度への影響度 (平均: 31.1%、n=45)〕

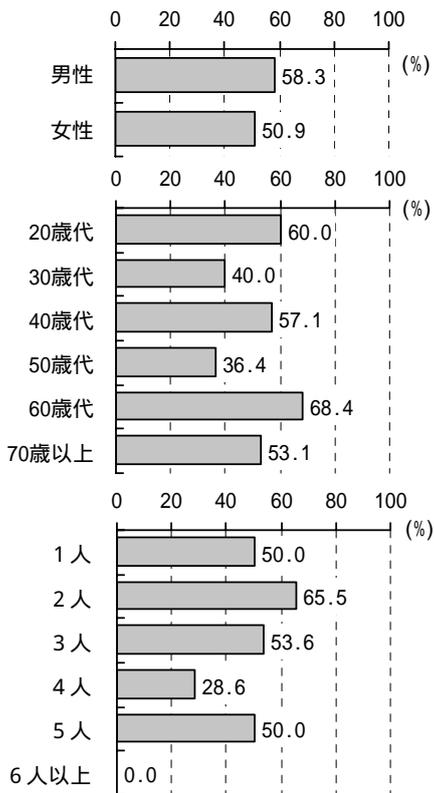


〔部分不満足度 (平均: 3.4%、n=1,370)〕

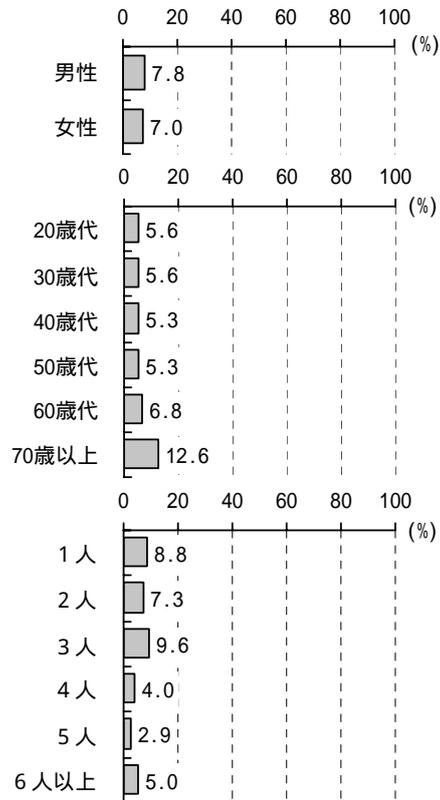


上下水道に関する情報の提供や広報

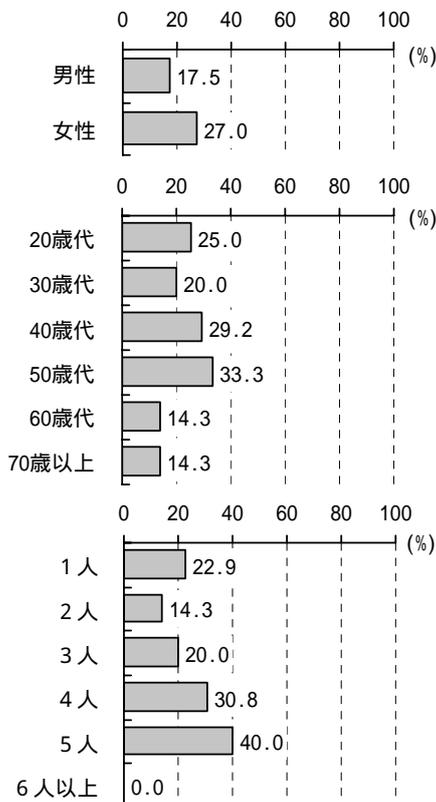
〔総合満足度への貢献度 (平均 : 53.3%、n=92)〕



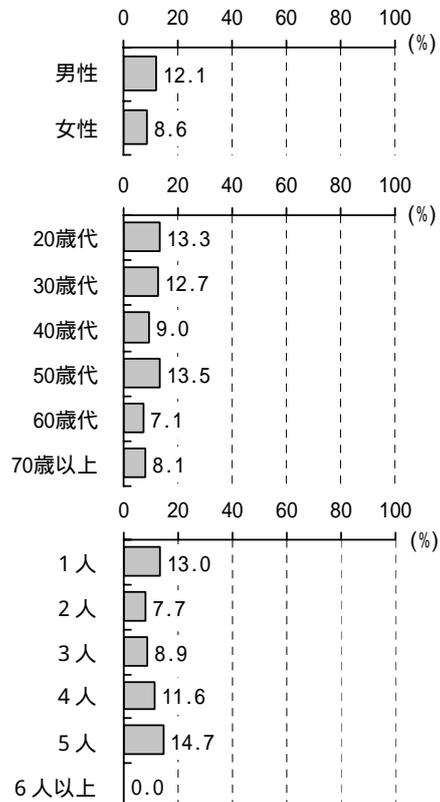
〔部分満足度 (平均 : 7.3%、n=1,393)〕



〔総合満足度への影響度 (平均 : 23.5%、n=132)〕

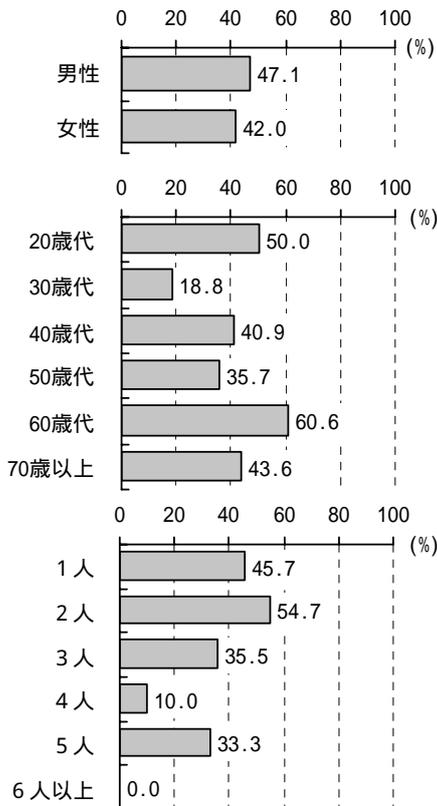


〔部分不満足度 (平均 : 9.8%、n=1,393)〕

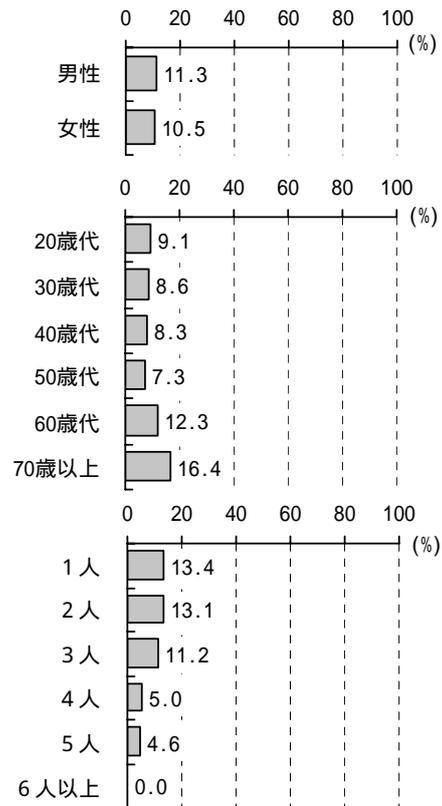


電話対応

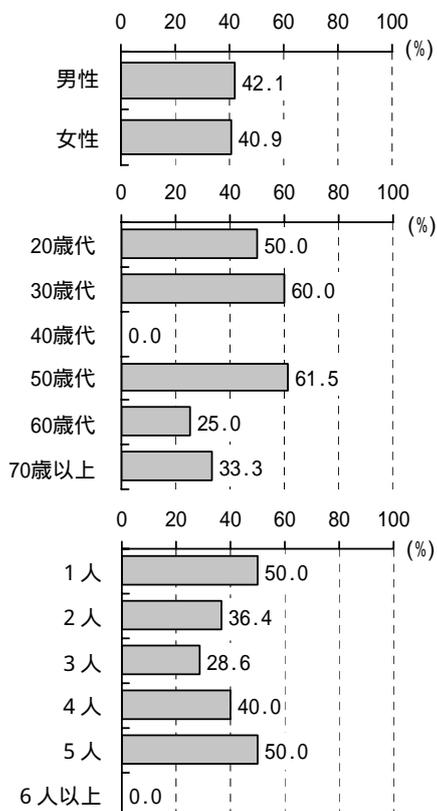
〔総合満足度への貢献度 (平均: 44.4%、n=135)〕



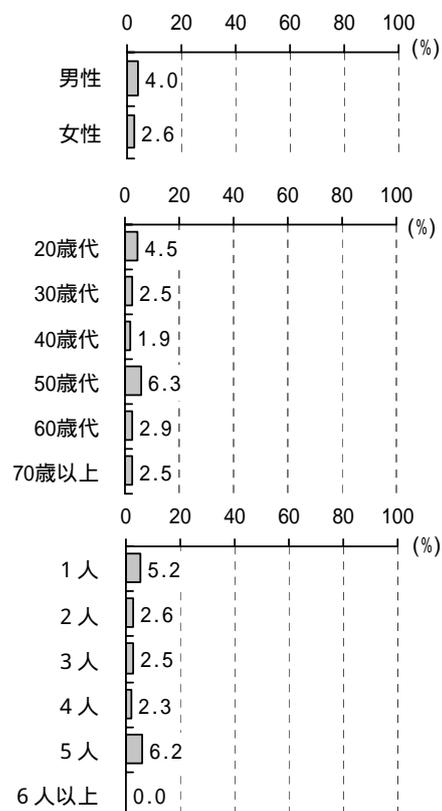
〔部分満足度 (平均: 10.8%、n=1,335)〕



〔総合満足度への影響度 (平均: 42.9%、n=42)〕

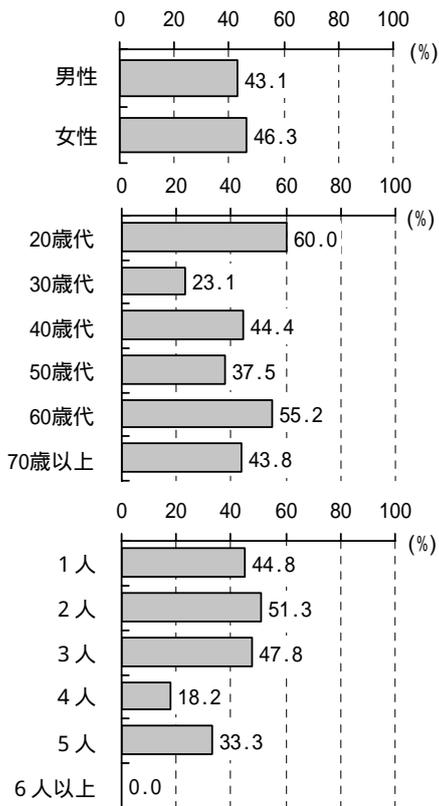


〔部分不満足度 (平均: 3.2%、n=1,335)〕

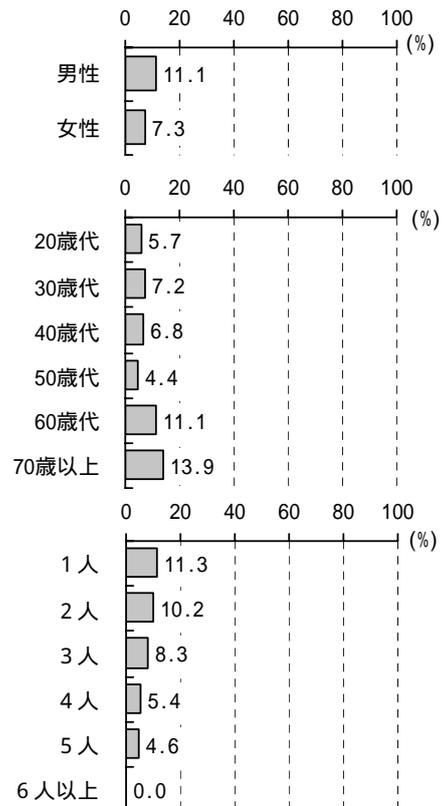


窓口対応

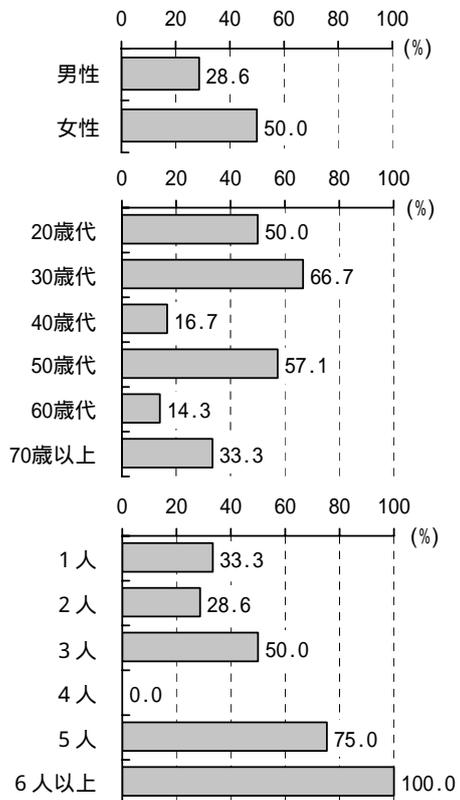
〔総合満足度への貢献度 (平均: 45.8%、n=107)〕



〔部分満足度 (平均: 8.8%、n=1,325)〕



〔総合満足度への影響度 (平均: 39.5%、n=38)〕

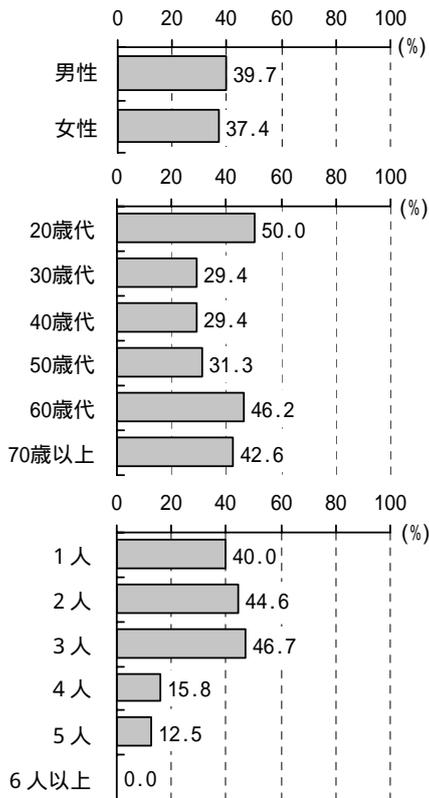


〔部分不満足度 (平均: 2.9%、n=1,325)〕

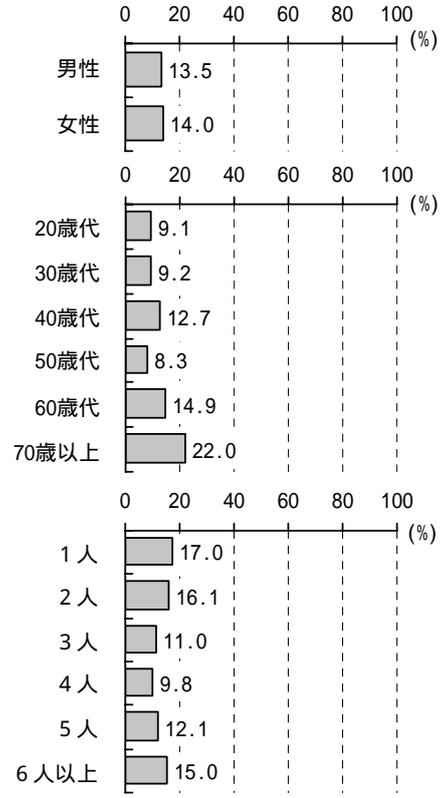


検針時の対応

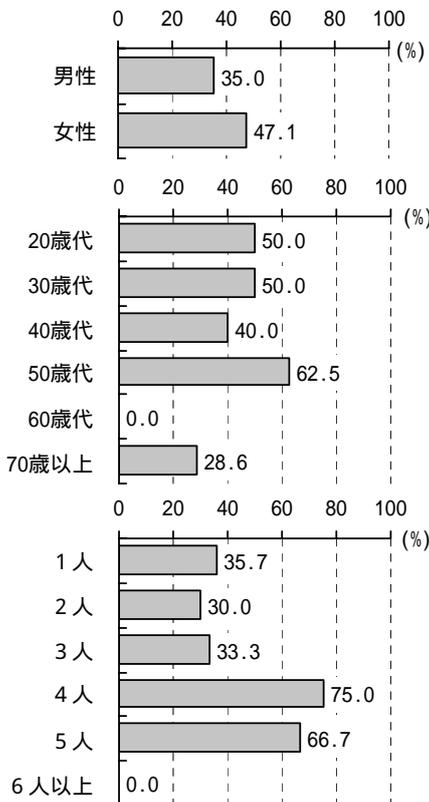
〔総合満足度への貢献度 (平均: 39.0%、n=172)〕



〔部分満足度 (平均: 13.9%、n=1,354)〕



〔総合満足度への影響度 (平均: 41.0%、n=39)〕

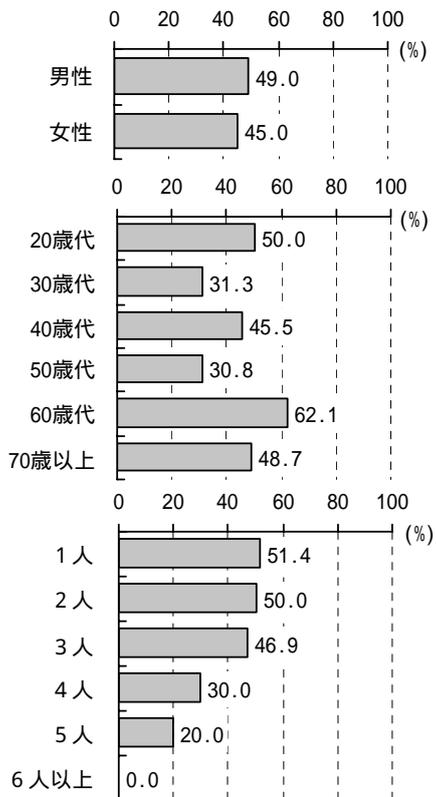


〔部分不満足度 (平均: 2.9%、n=1,354)〕

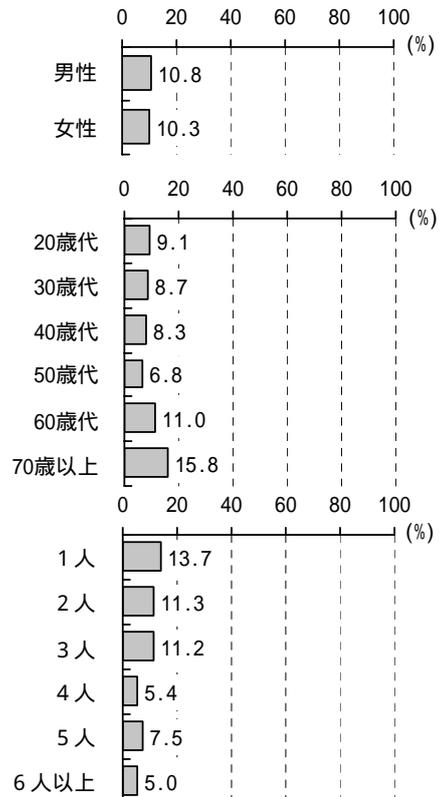


工事現場での対応

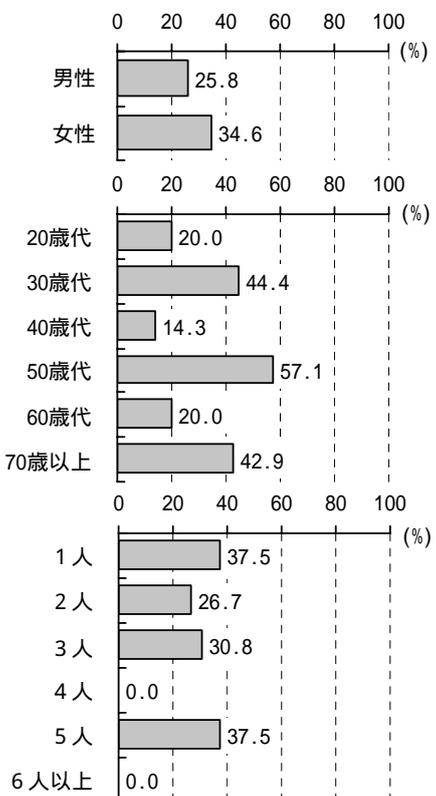
〔総合満足度への貢献度 (平均: 46.5%、n=129)〕



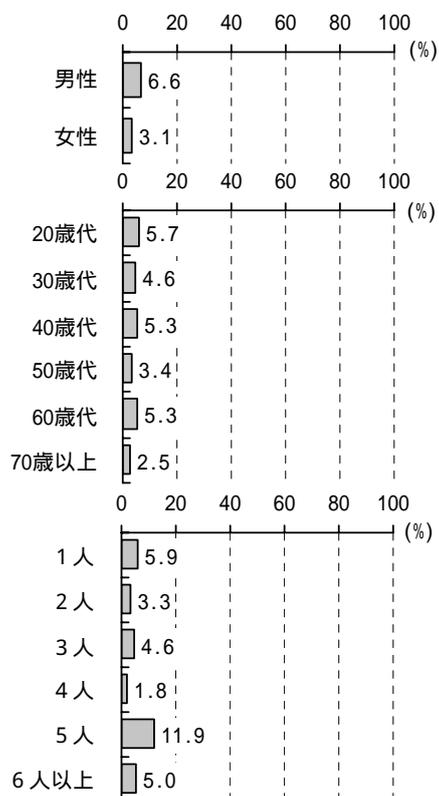
〔部分満足度 (平均: 10.3%、n=1,348)〕



〔総合満足度への影響度 (平均: 31.7%、n=60)〕

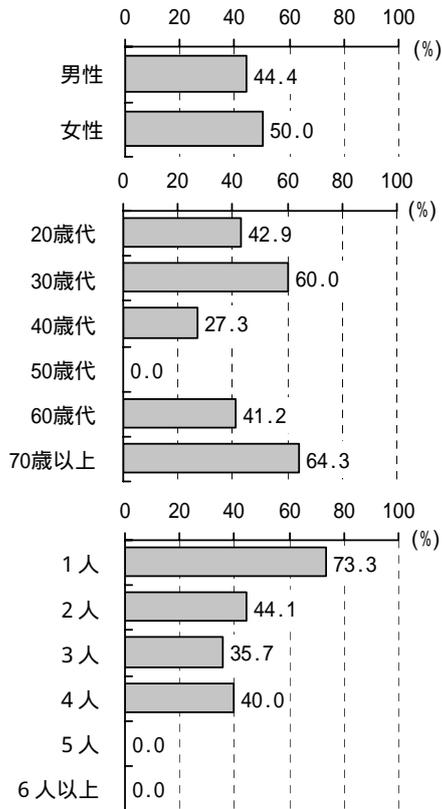


〔部分不満足度 (平均: 4.5%、n=1,348)〕

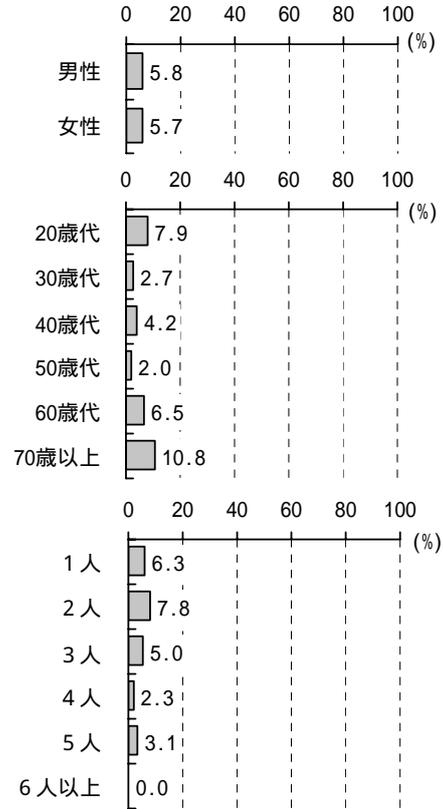


民間業者の対応

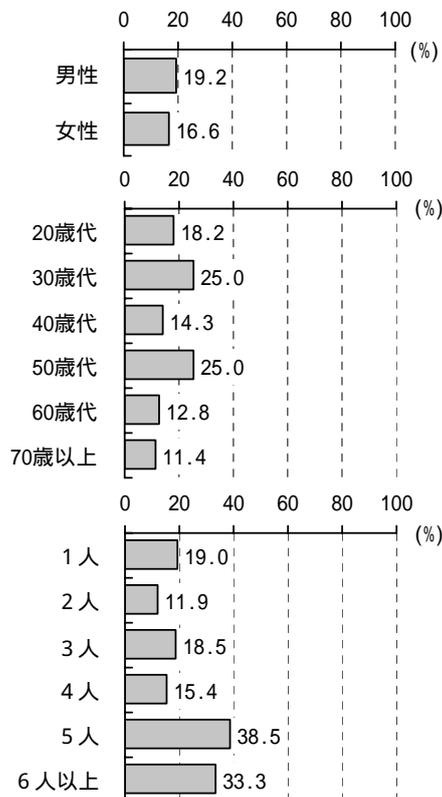
〔総合満足度への貢献度 (平均: 47.3%、n=74)〕



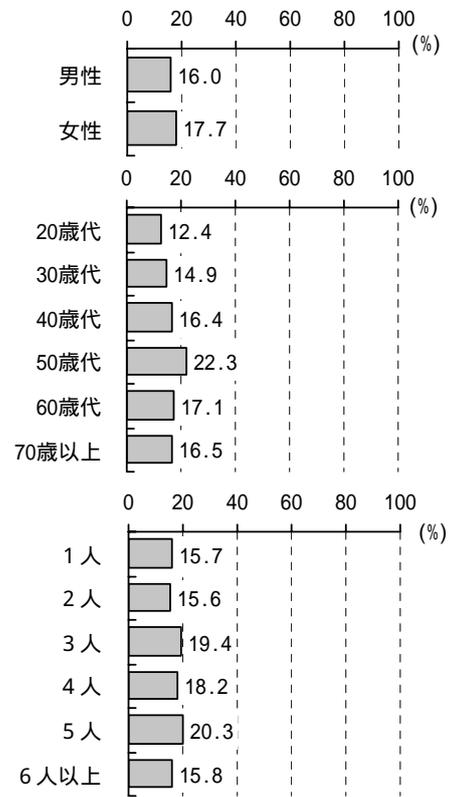
〔部分満足度 (平均: 5.8%、n=1,319)〕



〔総合満足度への影響度 (平均: 17.6%、n=221)〕



〔部分不満足度 (平均: 17.0%、n=1,319)〕



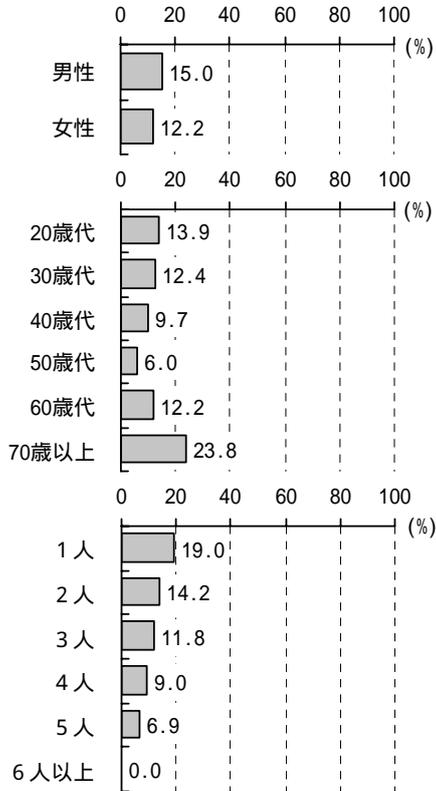
資料

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

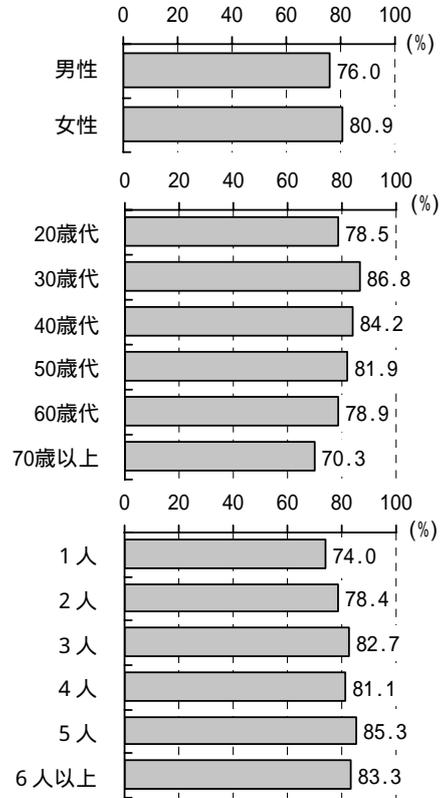
資料 下水道の総合満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度の特性

下水道の安定性

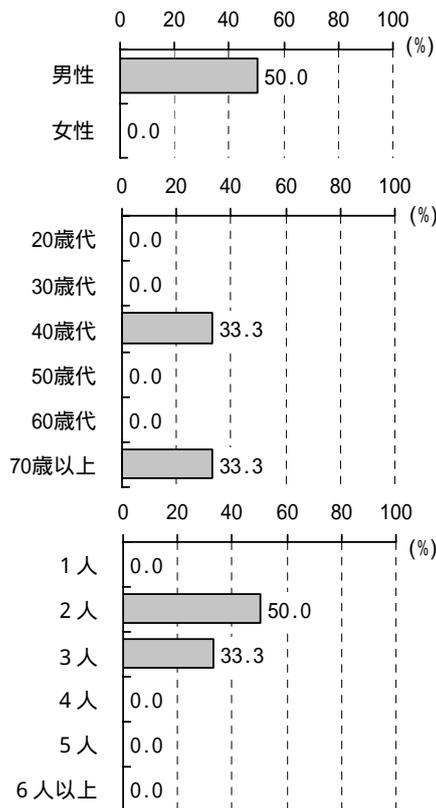
〔総合満足度への貢献度 (平均: 13.2%、n=1,093)〕



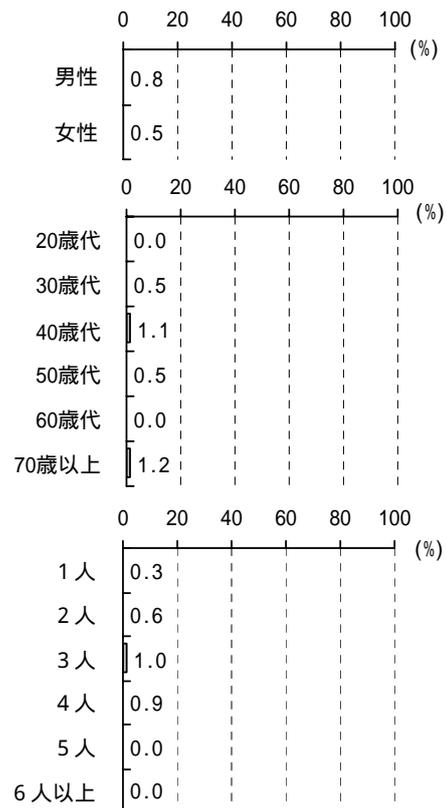
〔部分満足度 (平均: 79.2%、n=1,469)〕



〔総合満足度への影響度 (平均: 25.0%、n=8)〕

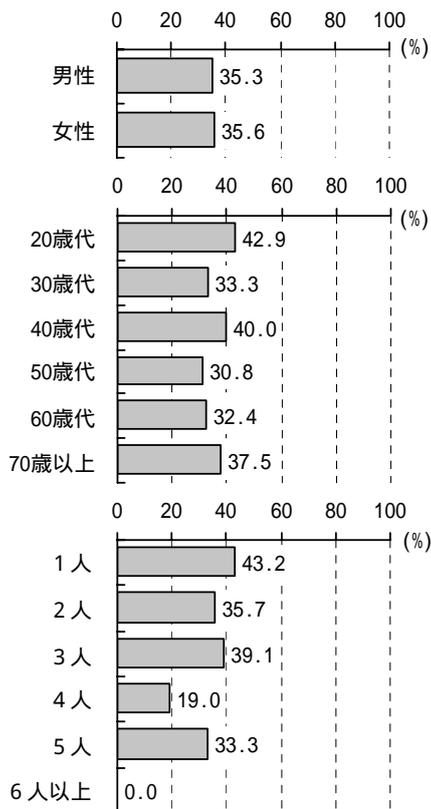


〔部分不満足度 (平均: 0.6%、n=1,469)〕

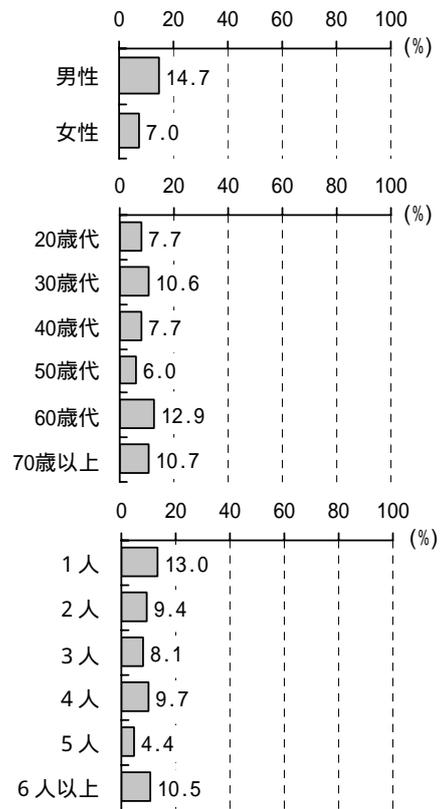


災害時等への下水道の取組み

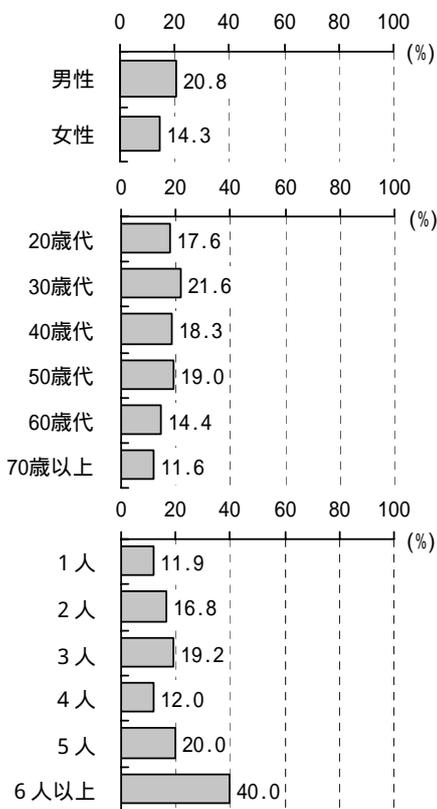
〔総合満足度への貢献度 (平均: 35.4%、n=130)〕



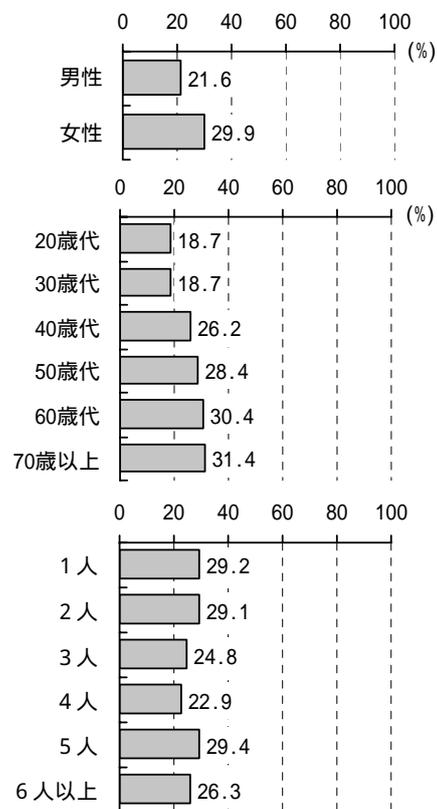
〔部分満足度 (平均: 9.7%、n=1,473)〕



〔総合満足度への影響度 (平均: 16.2%、n=377)〕

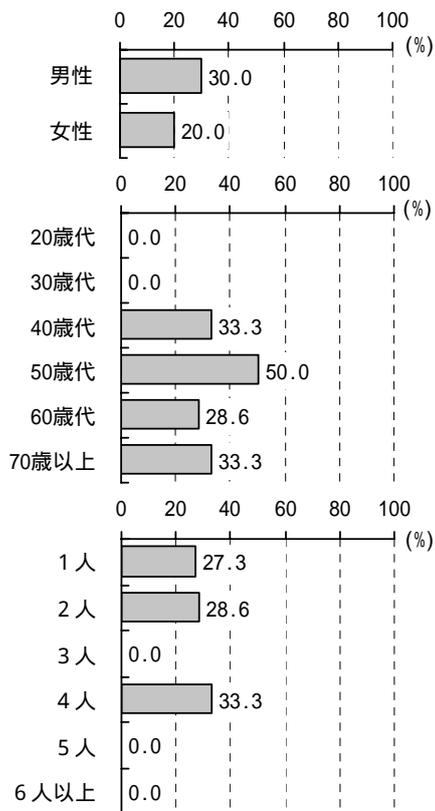


〔部分不満足度 (平均: 27.2%、n=1,473)〕

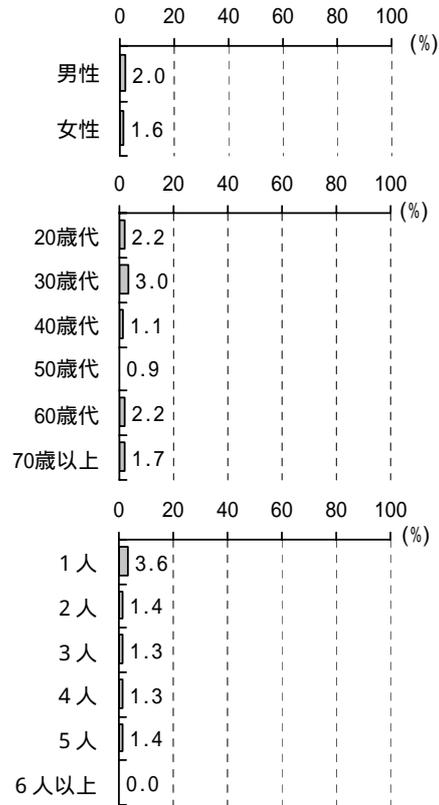


下水道使用料

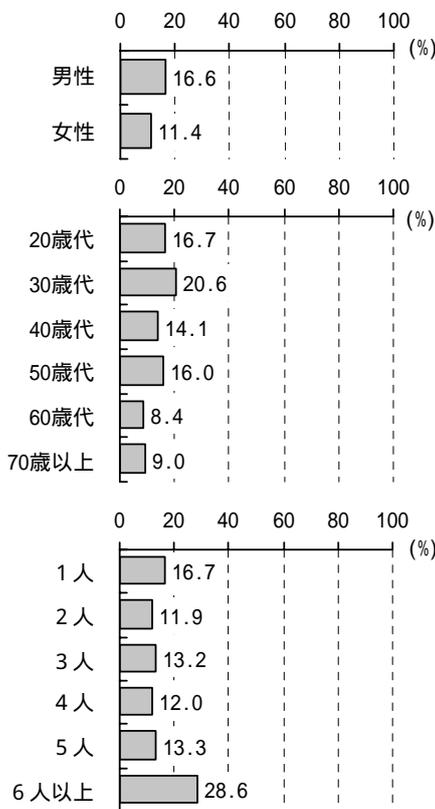
〔総合満足度への貢献度 (平均: 23.1%、n=26)〕



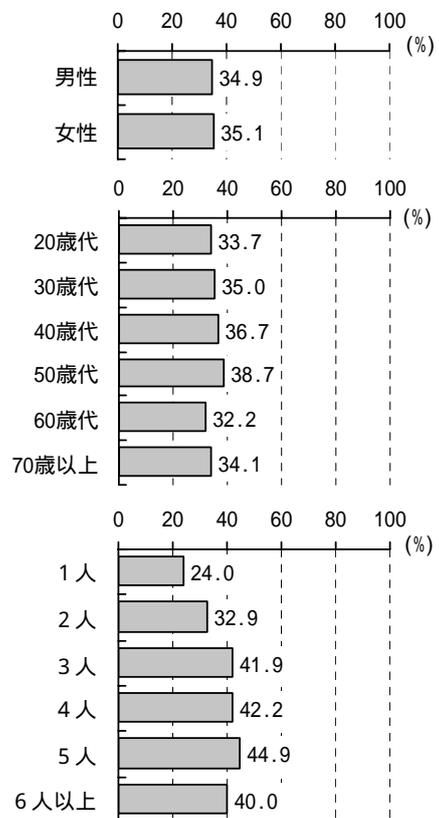
〔部分満足度 (平均: 1.8%、n=1,476)〕



〔総合満足度への影響度 (平均: 13.6%、n=487)〕

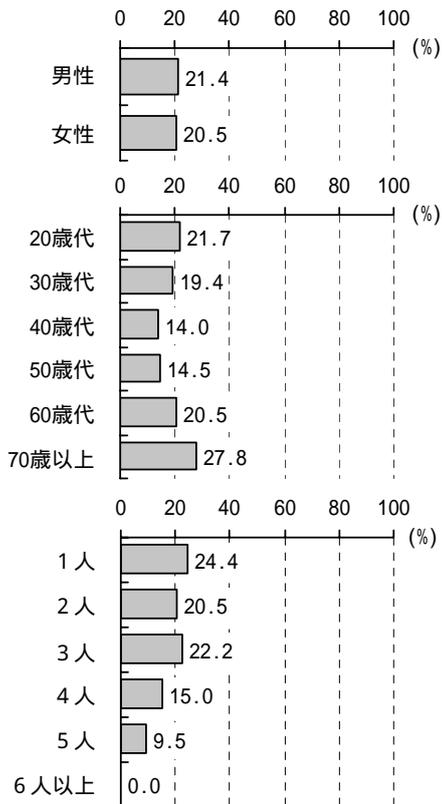


〔部分不満足度 (平均: 35.2%、n=1,476)〕

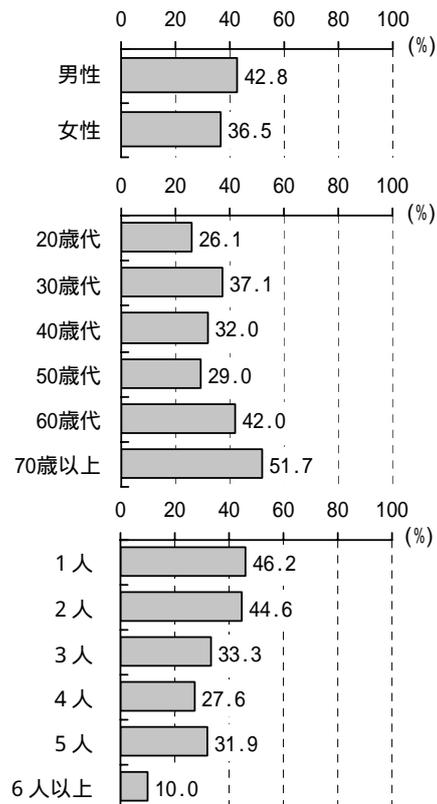


2か月に一度の料金の請求方法

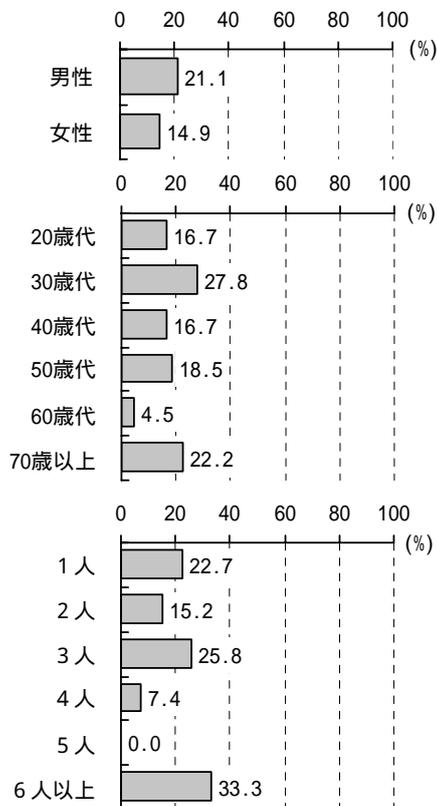
〔総合満足度への貢献度 (平均: 21.0%、n=533)〕



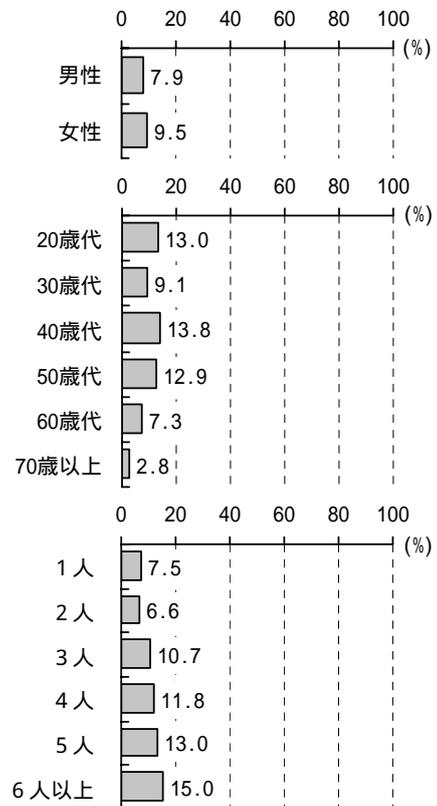
〔部分満足度 (平均: 38.8%、n=1,475)〕



〔総合満足度への影響度 (平均: 16.2%、n=130)〕

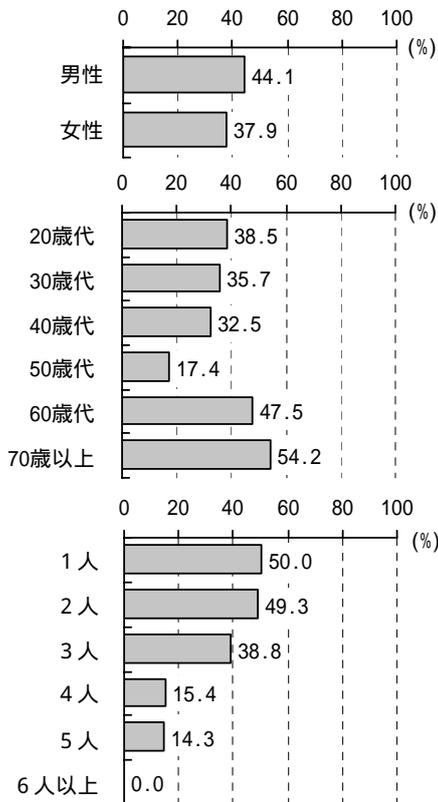


〔部分不満足度 (平均: 9.1%、n=1,475)〕

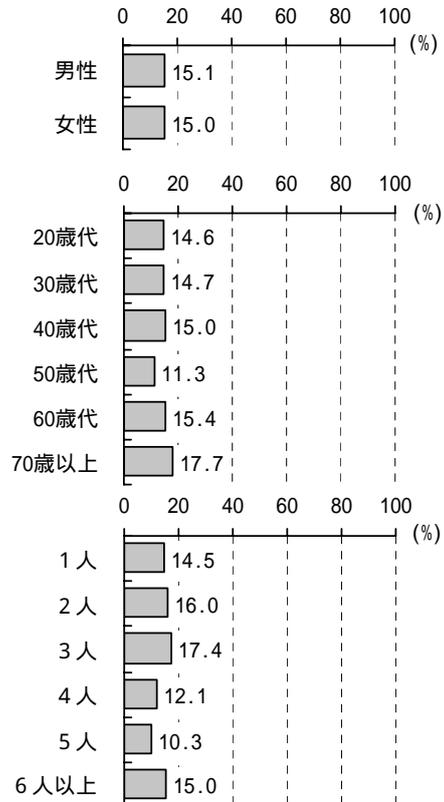


水道の使用の開始・中止などの各種届出の方法

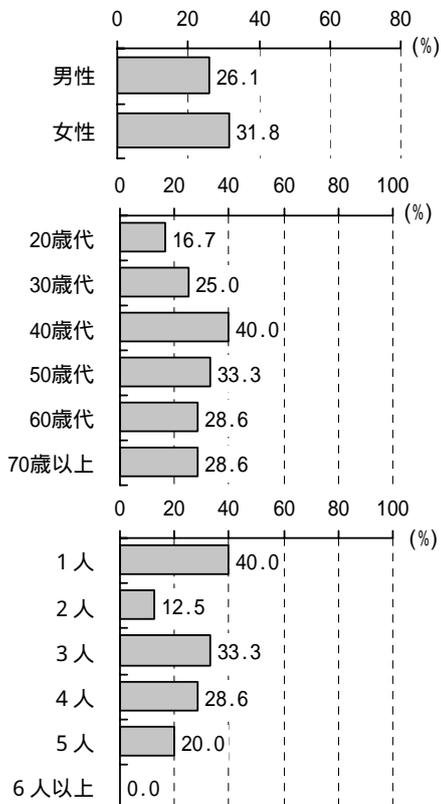
〔総合満足度への貢献度 (平均: 40.5%、n=195)〕



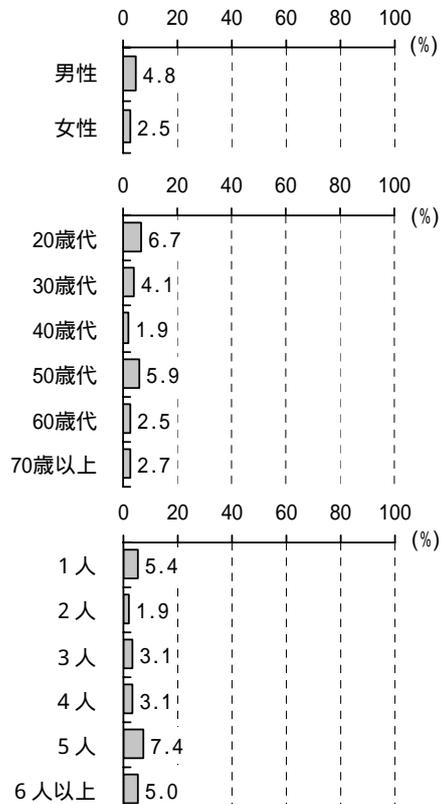
〔部分満足度 (平均: 15.0%、n=1,370)〕



〔総合満足度への影響度 (平均: 28.9%、n=45)〕

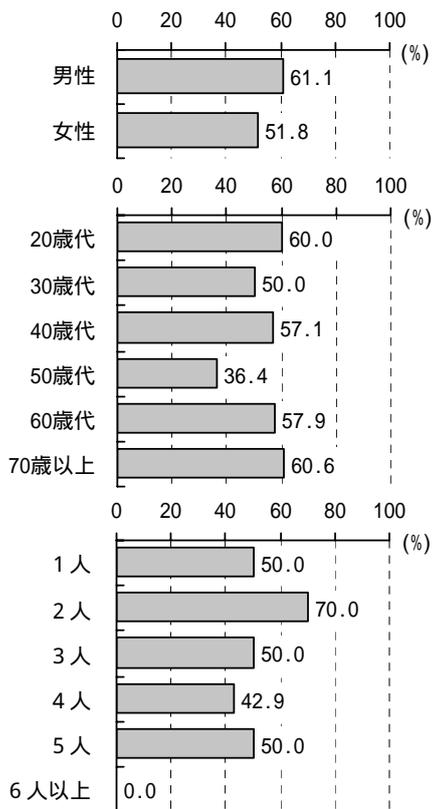


〔部分不満足度 (平均: 3.4%、n=1,370)〕

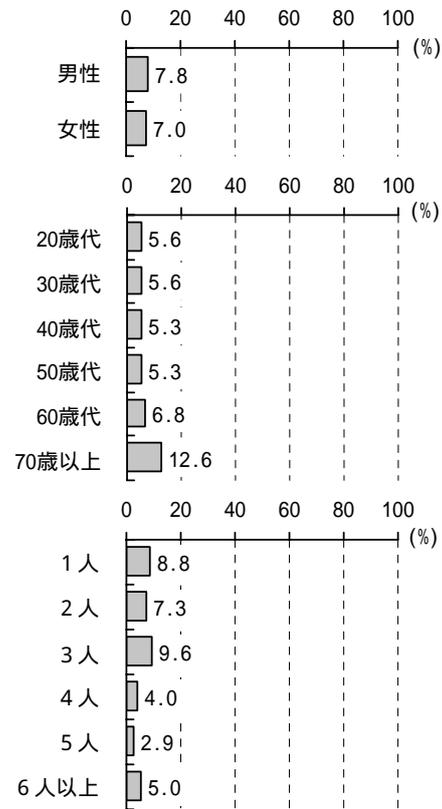


上下水道に関する情報の提供や広報

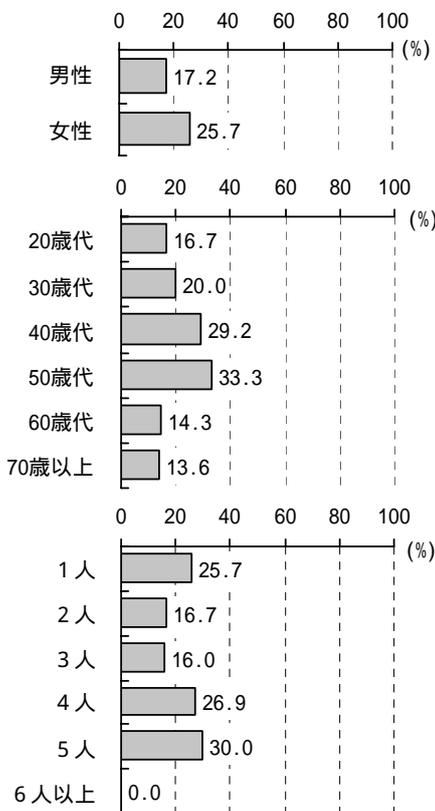
〔総合満足度への貢献度 (平均: 54.8%、n=93)〕



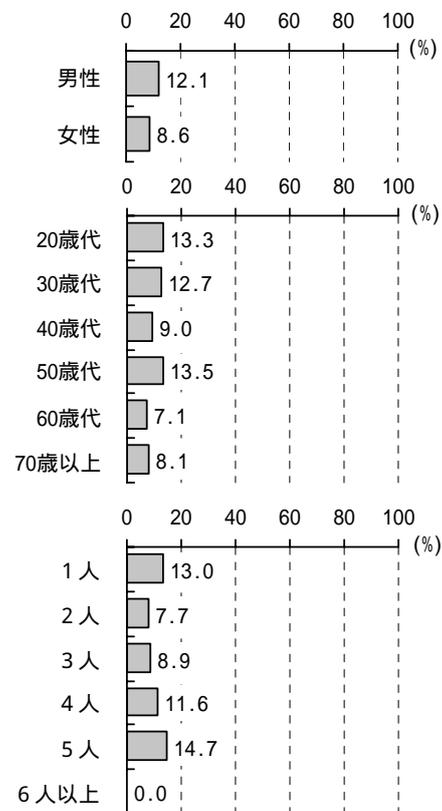
〔部分満足度 (平均: 7.3%、n=1,393)〕



〔総合満足度への影響度 (平均: 21.8%、n=133)〕

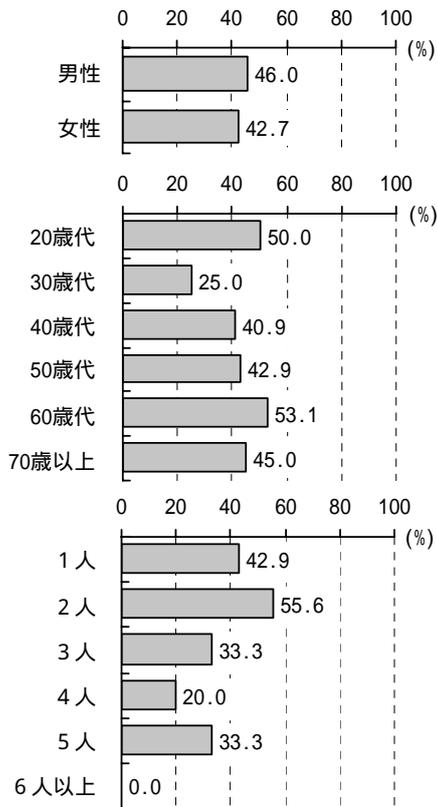


〔部分不満足度 (平均: 9.8%、n=1,393)〕

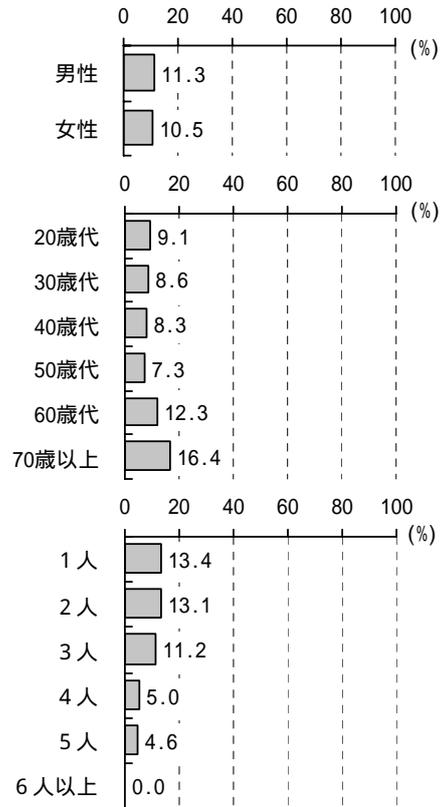


電話対応

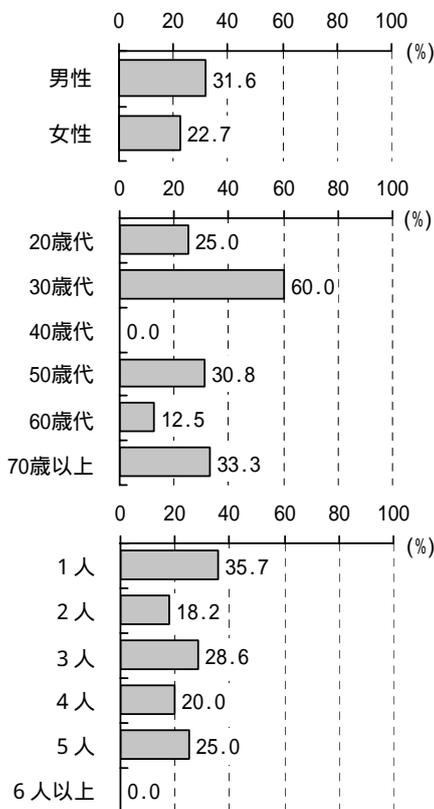
〔総合満足度への貢献度 (平均: 44.4%、n=135)〕



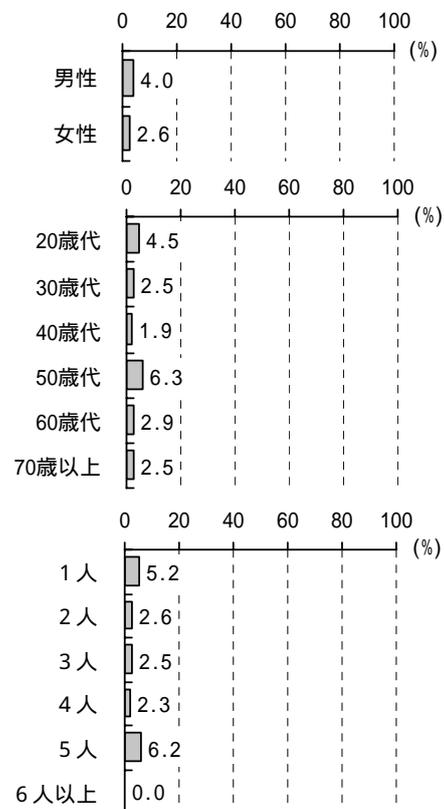
〔部分満足度 (平均: 10.8%、n=1,335)〕



〔総合満足度への影響度 (平均: 28.6%、n=42)〕

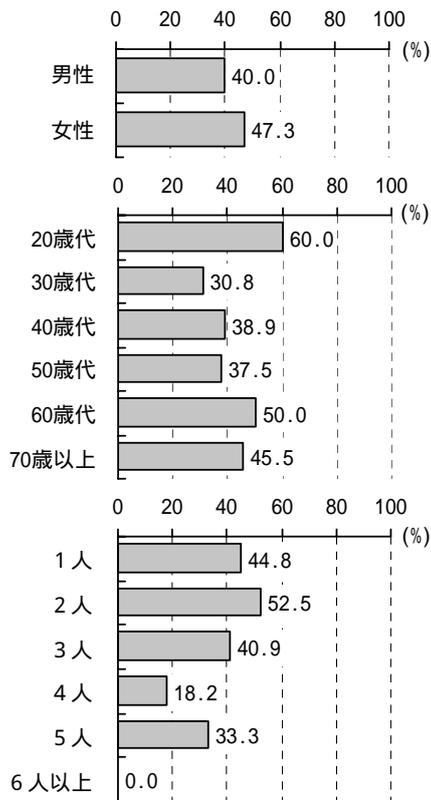


〔部分不満足度 (平均: 3.2%、n=1,335)〕

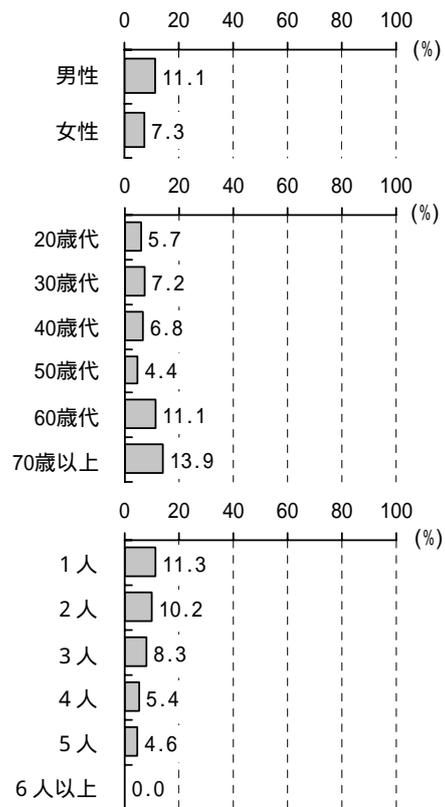


窓口対応

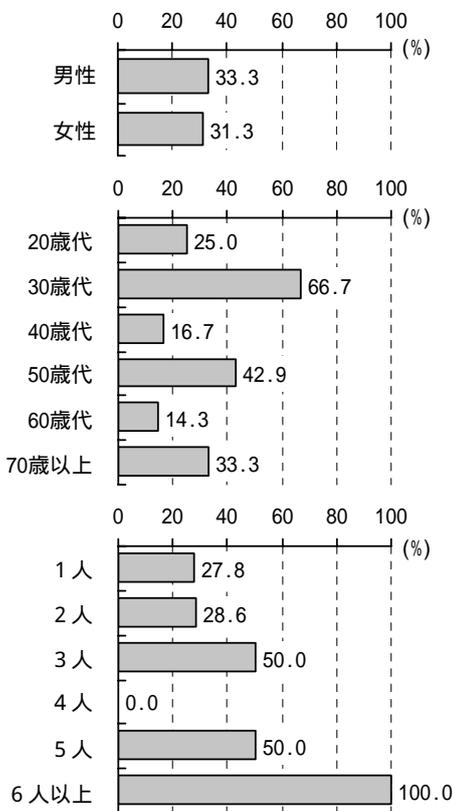
〔総合満足度への貢献度 (平均 : 44.9%、n=107)〕



〔部分満足度 (平均 : 8.8%、n=1,325)〕



〔総合満足度への影響度 (平均 : 31.6%、n=38)〕

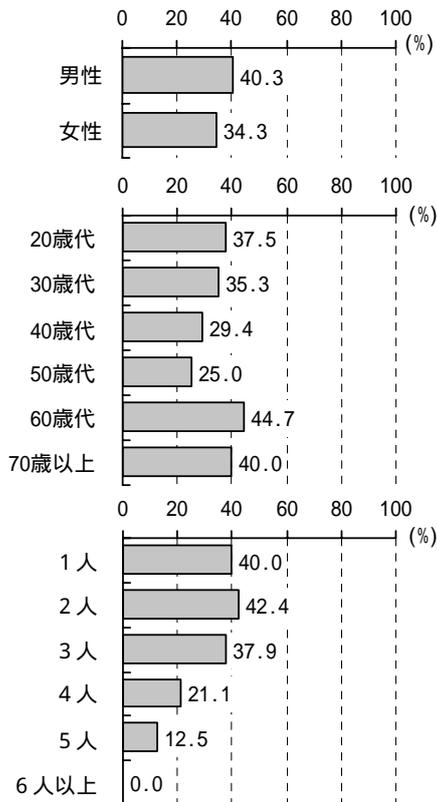


〔部分不満足度 (平均 : 2.9%、n=1,325)〕

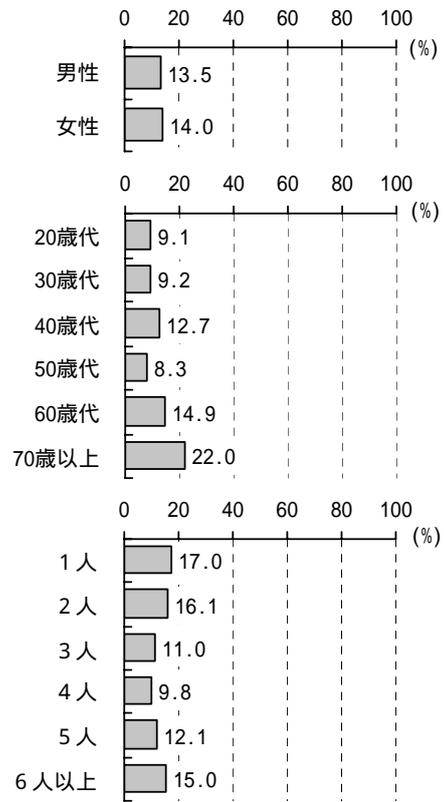


検針時の対応

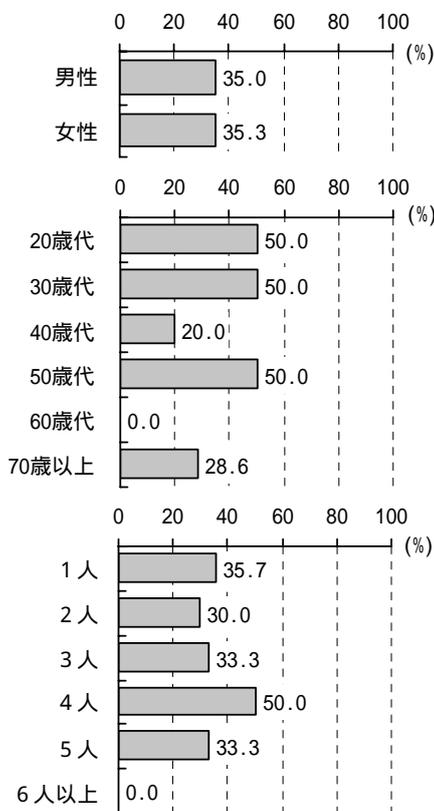
〔総合満足度への貢献度 (平均 : 37.2%、n=172)〕



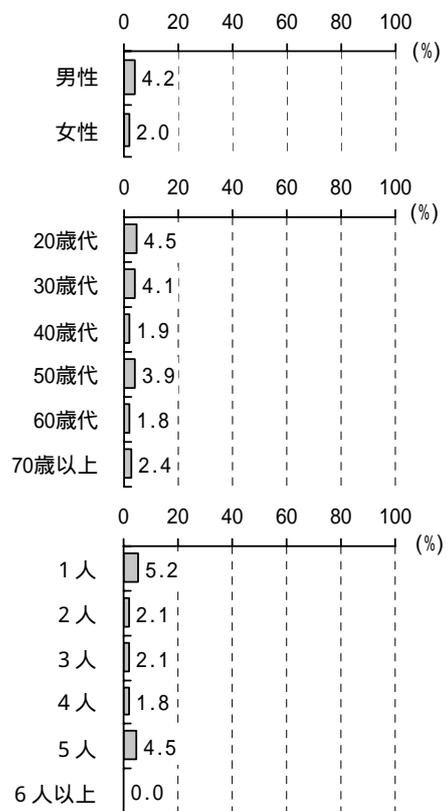
〔部分満足度 (平均 : 13.9%、n=1,354)〕



〔総合満足度への影響度 (平均 : 35.9%、n=39)〕

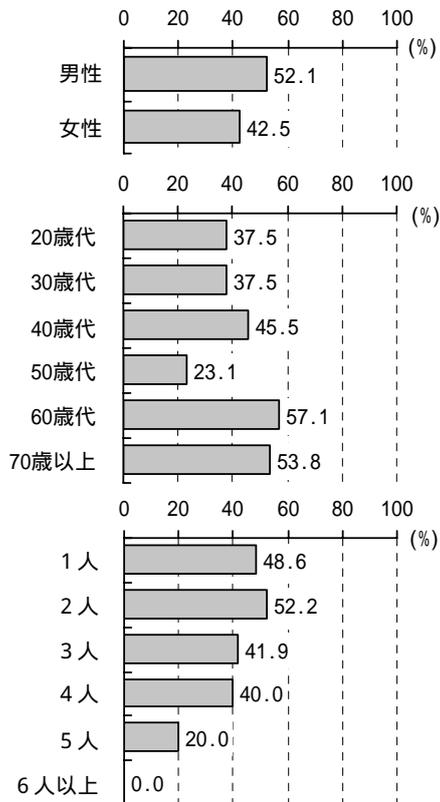


〔部分不満足度 (平均 : 2.9%、n=1,354)〕

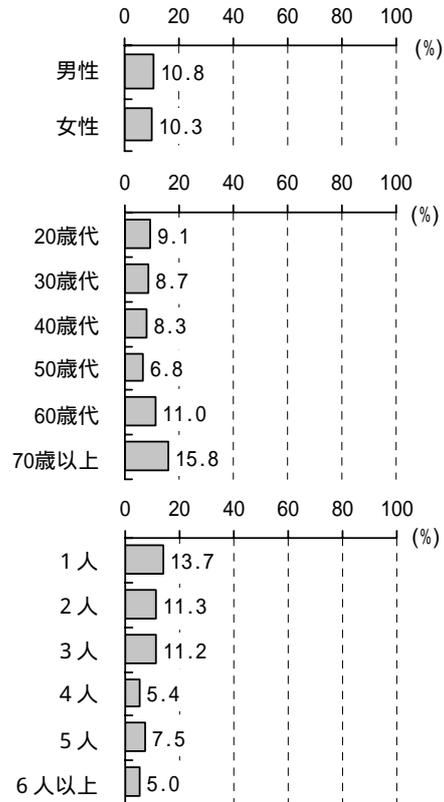


工事現場での対応

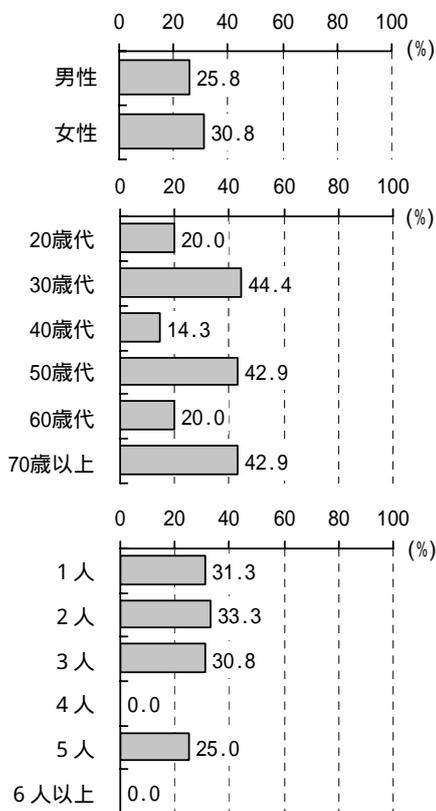
〔総合満足度への貢献度 (平均 : 46.1%、n=128)〕



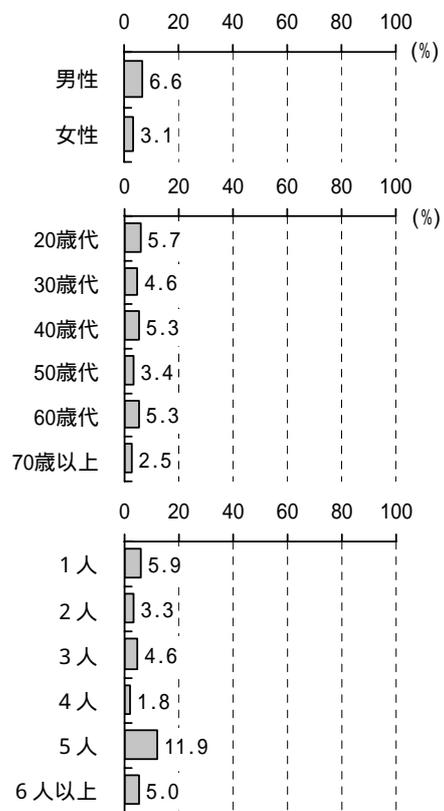
〔部分満足度 (平均 : 10.3%、n=1,348)〕



〔総合満足度への影響度 (平均 : 30.0%、n=60)〕

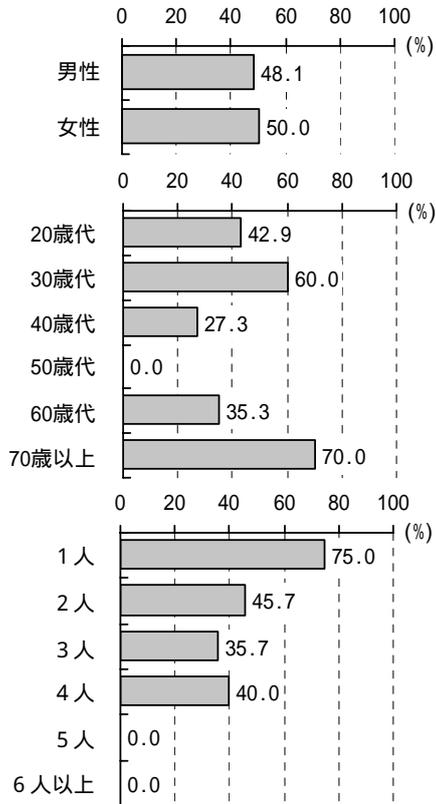


〔部分不満足度 (平均 : 4.5%、n=1,348)〕

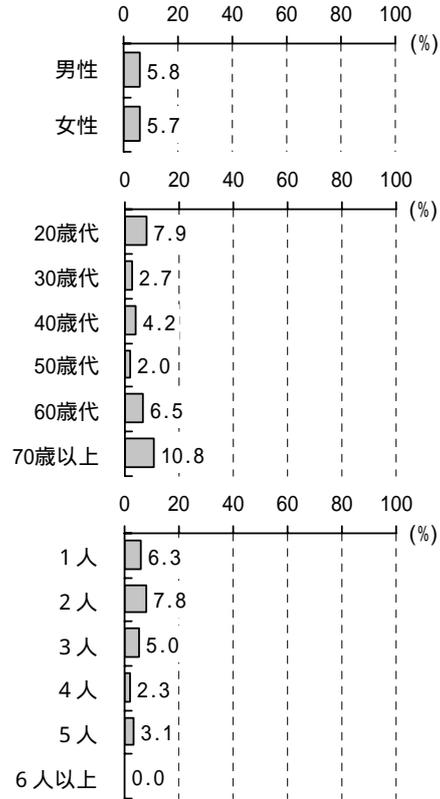


民間業者の対応

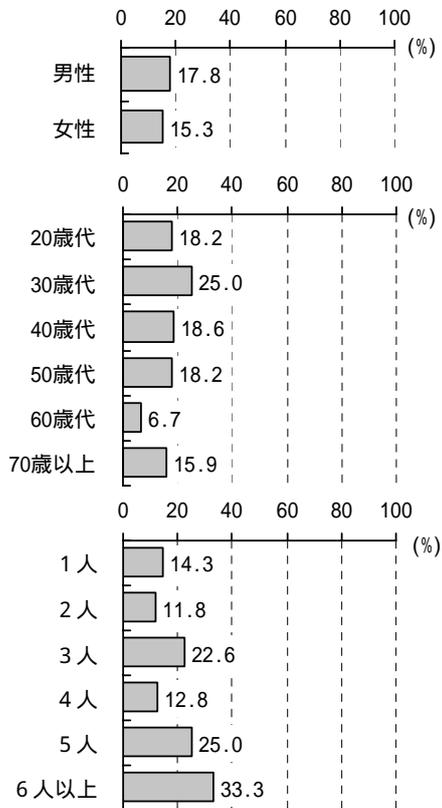
〔総合満足度への貢献度 (平均: 48.7%、n=76)〕



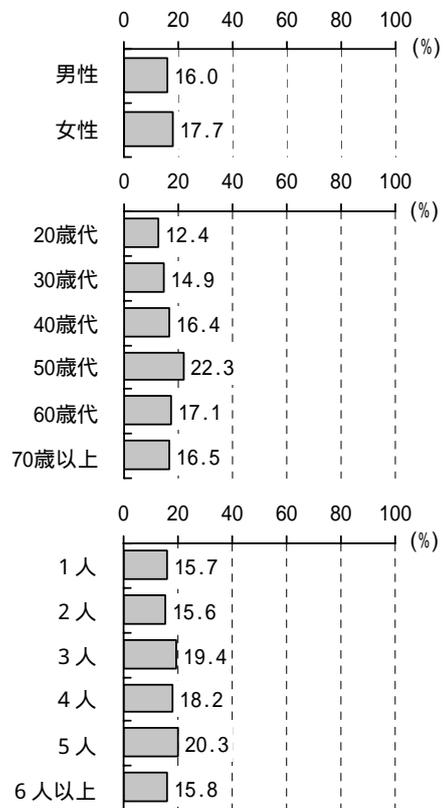
〔部分満足度 (平均: 5.8%、n=1,319)〕



〔総合満足度への影響度 (平均: 16.4%、n=220)〕



〔部分不満足度 (平均: 17.0%、n=1,319)〕



資料

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

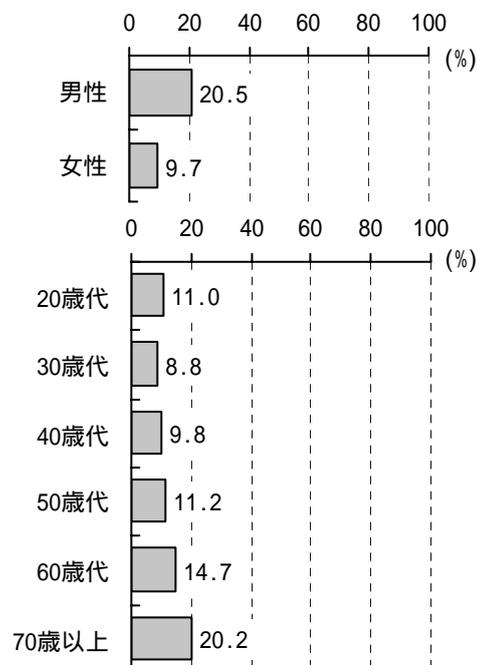
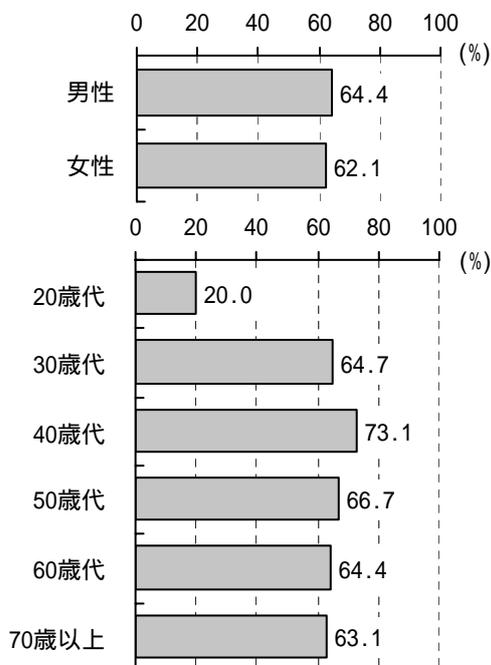
資料 個別満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度の特性

1. 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との関係

塩素が入っていること

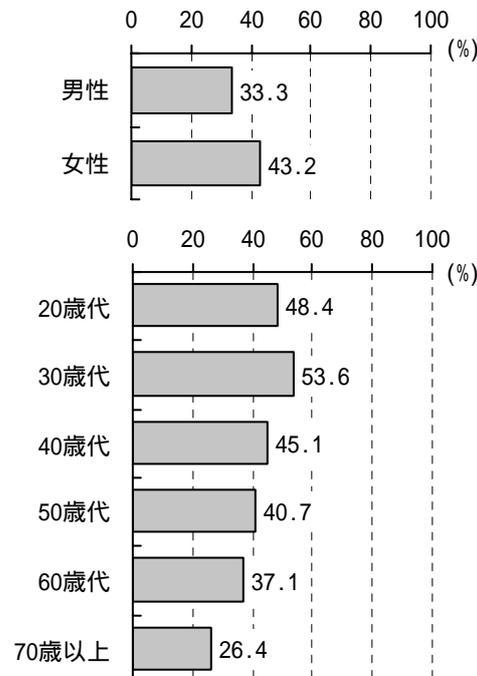
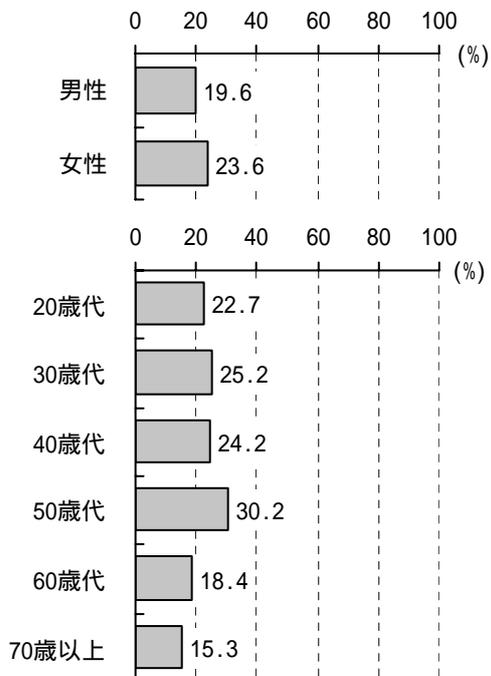
〔水質満足度への貢献度 (平均 : 63.3%、n=188)〕

〔部分満足度 (平均 : 13.7%、n=1,429)〕



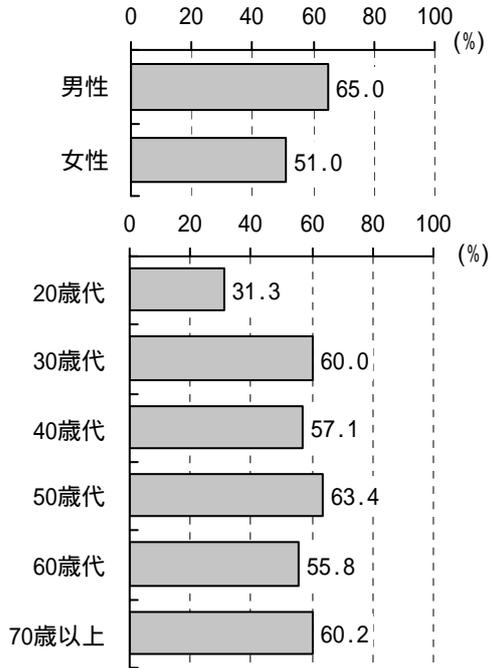
〔水質満足度への影響度 (平均 : 22.5%、n=555)〕

〔部分不満足度 (平均 : 39.4%、n=1,429)〕

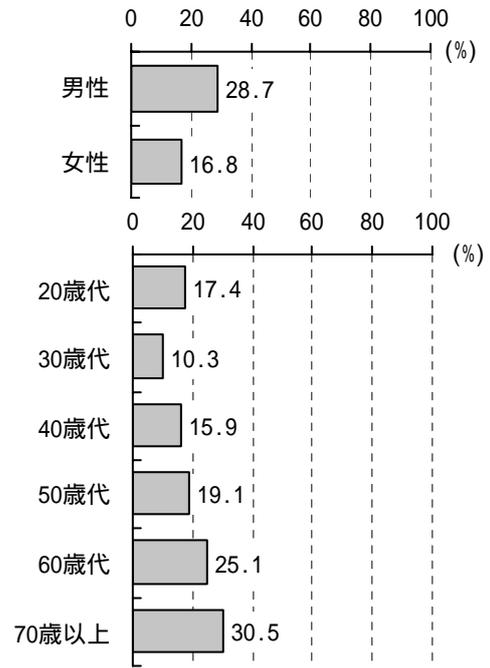


臭い

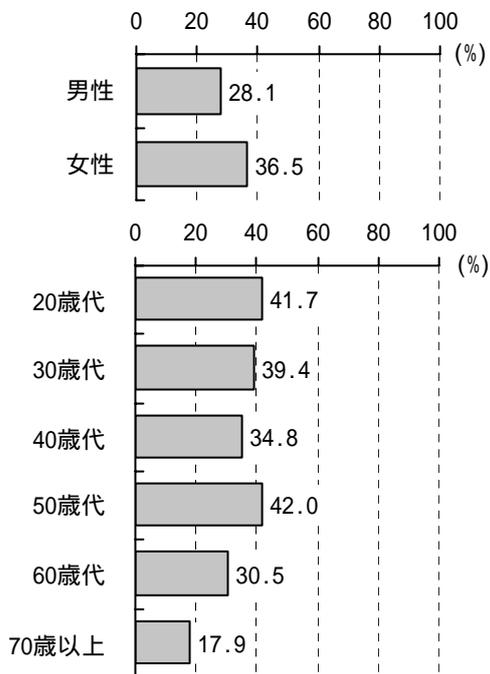
〔水質満足度への貢献度 (平均 : 57.6%、n=295)〕



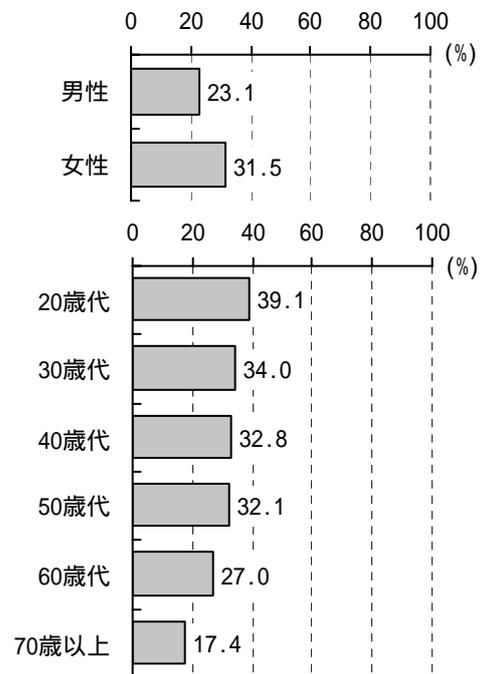
〔部分満足度 (平均 : 21.0%、n=1,434)〕



〔水質満足度への影響度 (平均 : 34.0%、n=400)〕

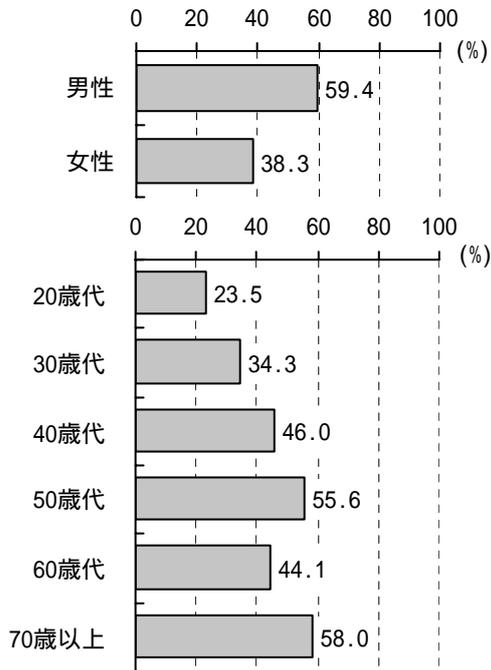


〔部分不満足度 (平均 : 28.4%、n=1,434)〕

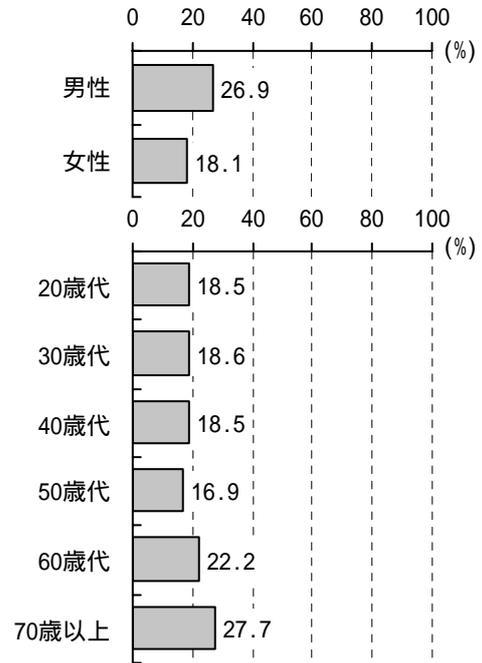


水の温度

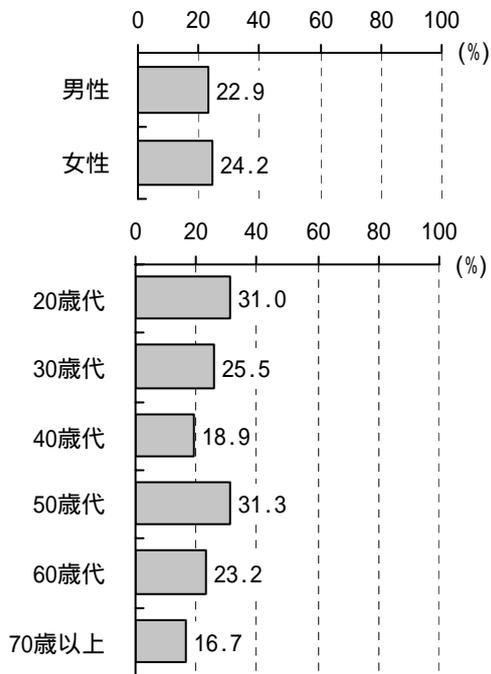
[水質満足度への貢献度 (平均 : 47.6%、n=296)]



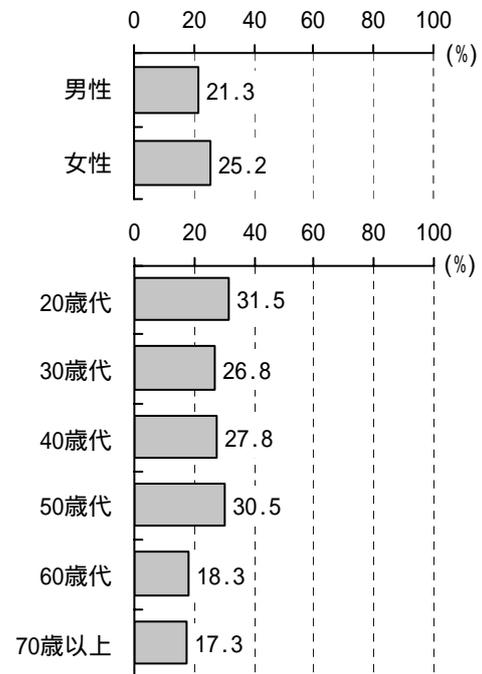
[部分満足度 (平均 : 21.3%、n=1,423)]



[水質満足度への影響度 (平均 : 23.7%、n=329)]

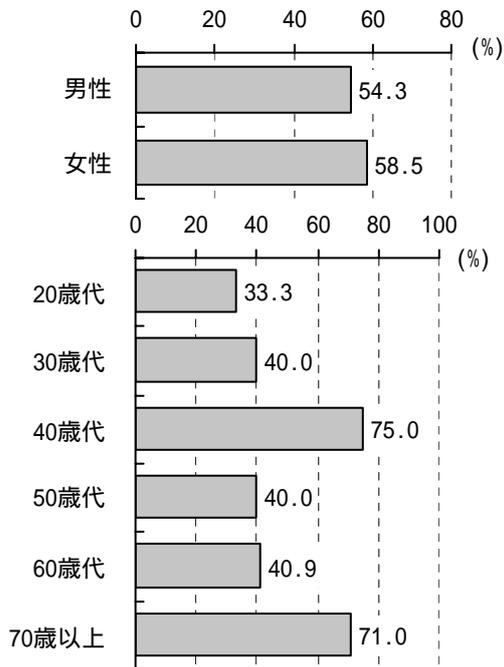


[部分不満足度 (平均 : 23.8%、n=1,423)]

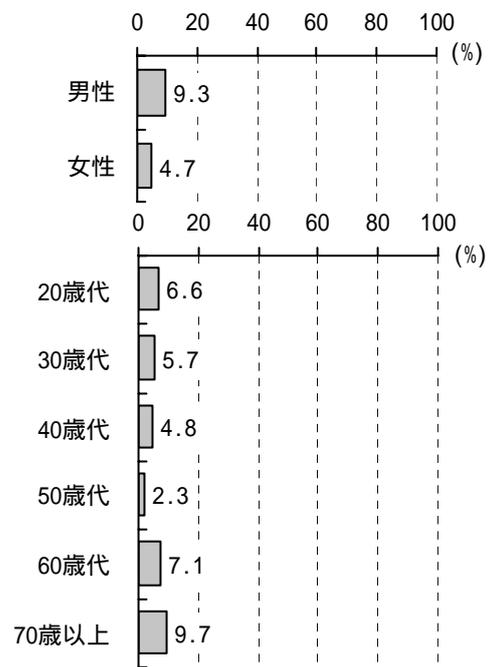


水道管の年数

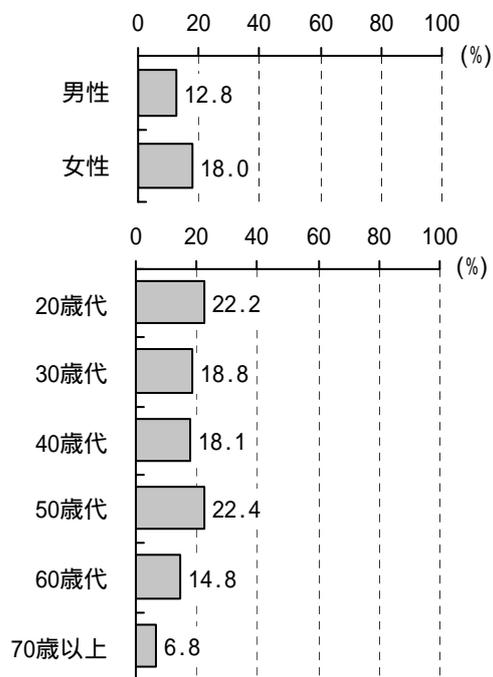
[水質満足度への貢献度 (平均: 56.3%、n=87)]



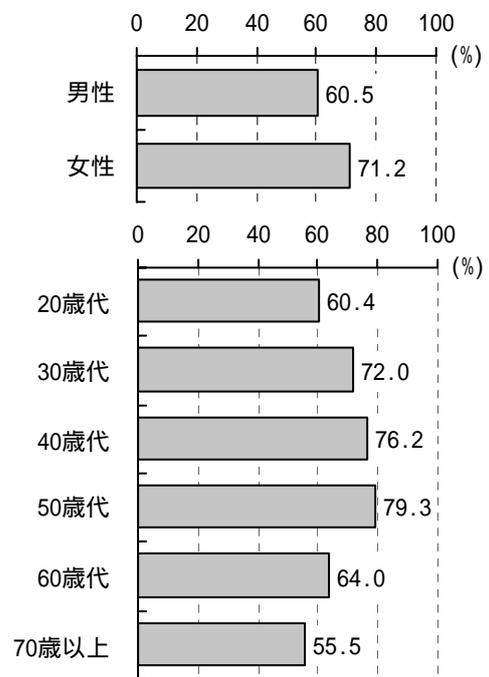
[部分満足度 (平均: 6.4%、n=1,431)]



[水質満足度への影響度 (平均: 16.3%、n=942)]

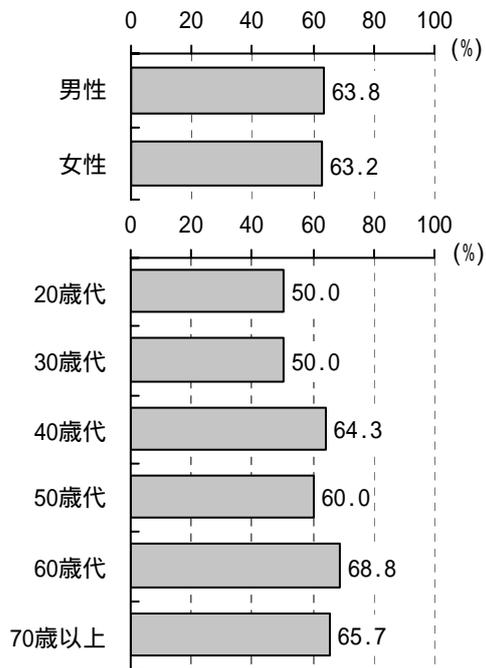


[部分不満足度 (平均: 67.3%、n=1,431)]

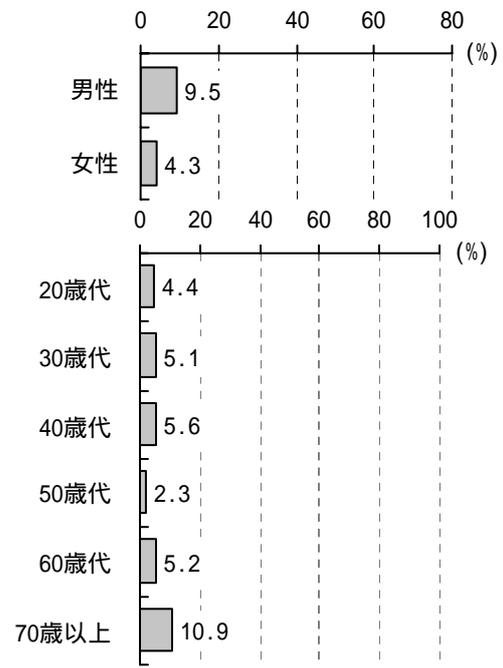


水源の水質

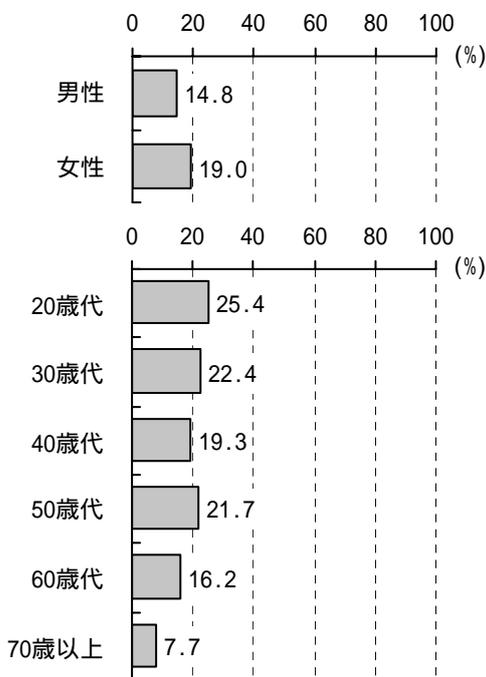
[水質満足度への貢献度 (平均: 63.5%、n=85)]



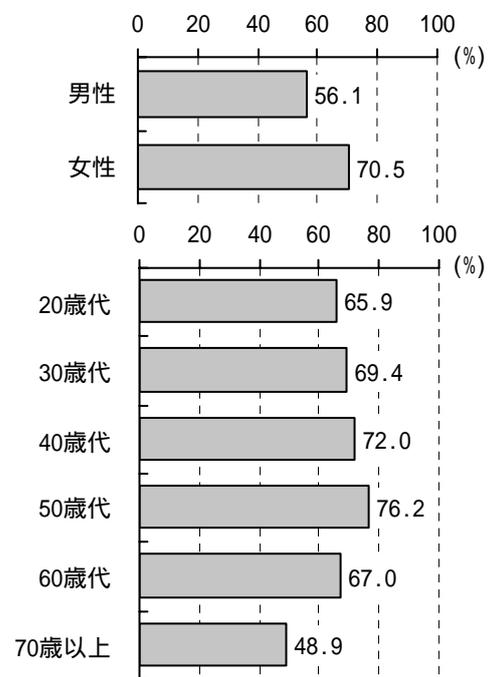
[部分満足度 (平均: 6.1%、n=1,429)]



[水質満足度への影響度 (平均: 17.8%、n=910)]

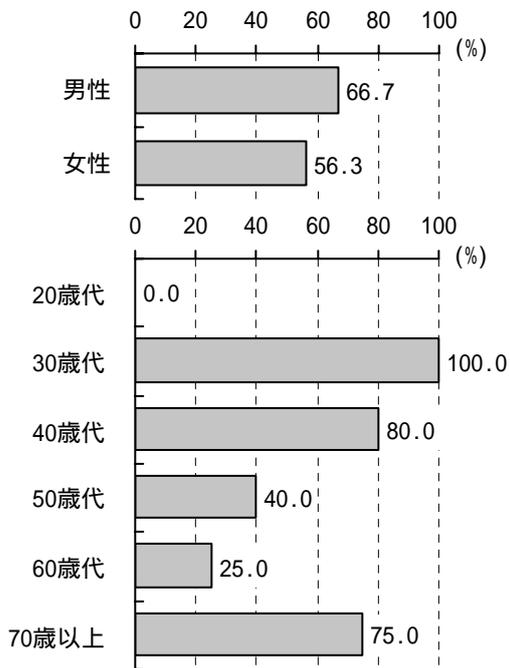


[部分不満足度 (平均: 65.2%、n=1,429)]

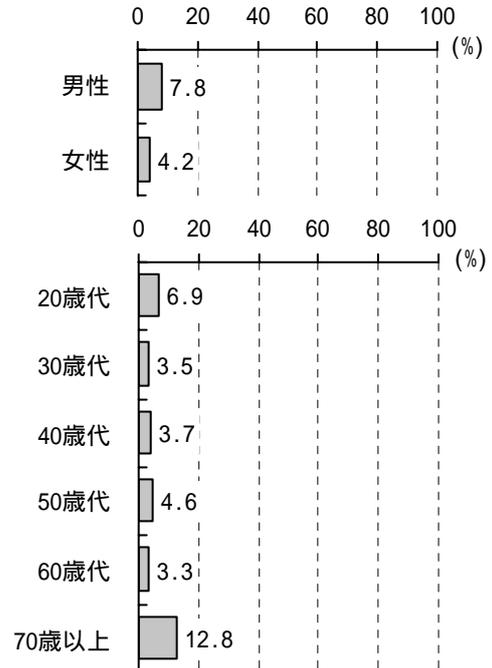


受水槽の管理

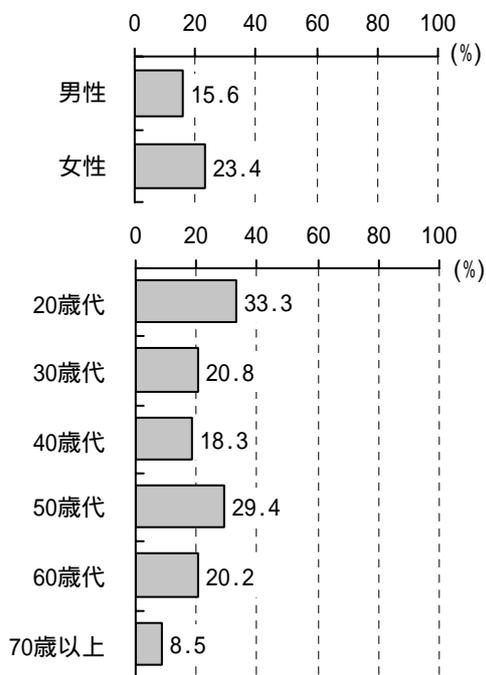
〔水質満足度への貢献度 (平均 : 61.3%、n=31)〕



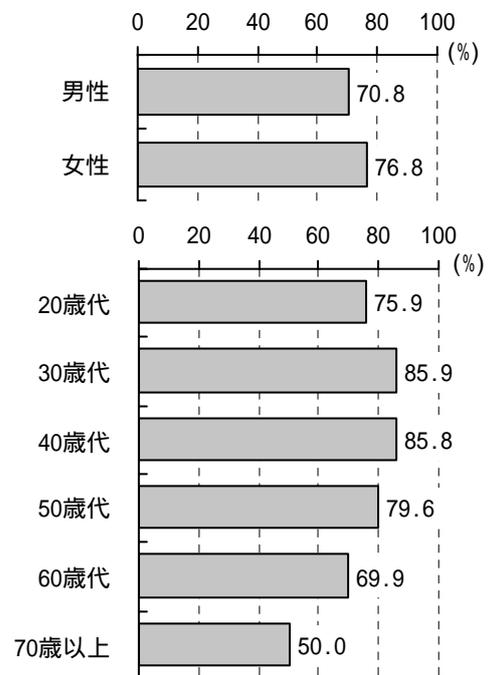
〔部分満足度 (平均 : 5.4%、n=578)〕



〔水質満足度への影響度 (平均 : 20.8%、n=428)〕



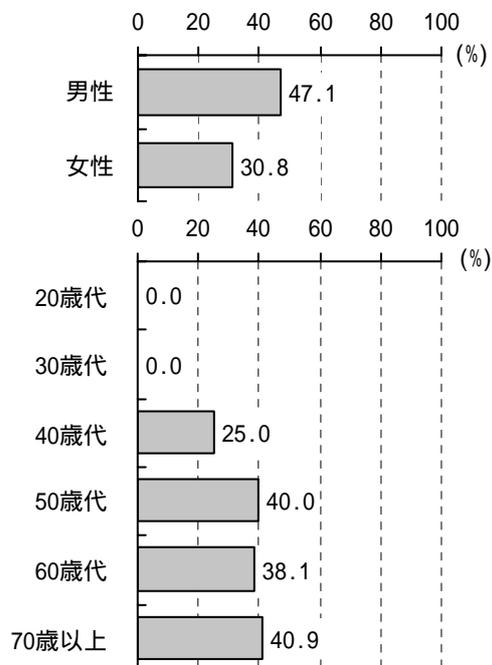
〔部分不満足度 (平均 : 74.9%、n=578)〕



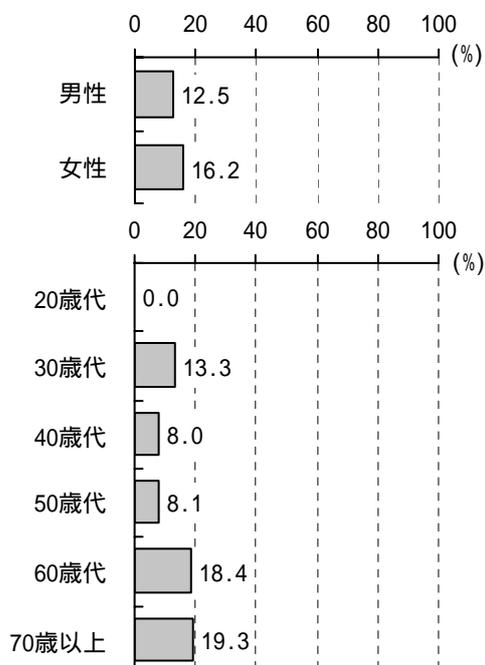
2. 上下水道に関する情報の提供と広報に関する満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度との関係

広報誌「とよなかの上下水道」の内容の充実

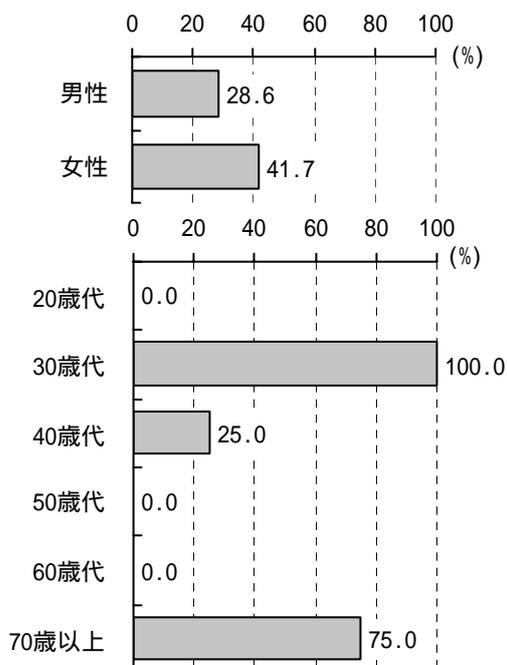
〔情報提供と広報満足度への貢献度（平均：35.1%、n=57）〕



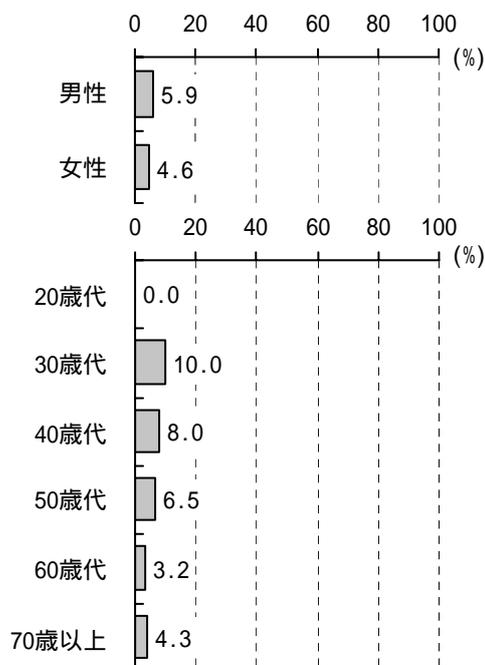
〔部分満足度（平均：15.0%、n=427）〕



〔情報提供と広報満足度への影響度（平均：63.3%、n=188）〕

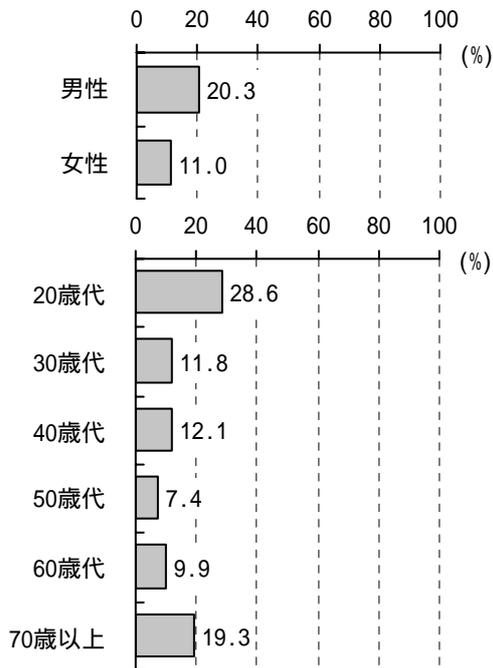


〔部分不満足度（平均：4.9%、n=427）〕

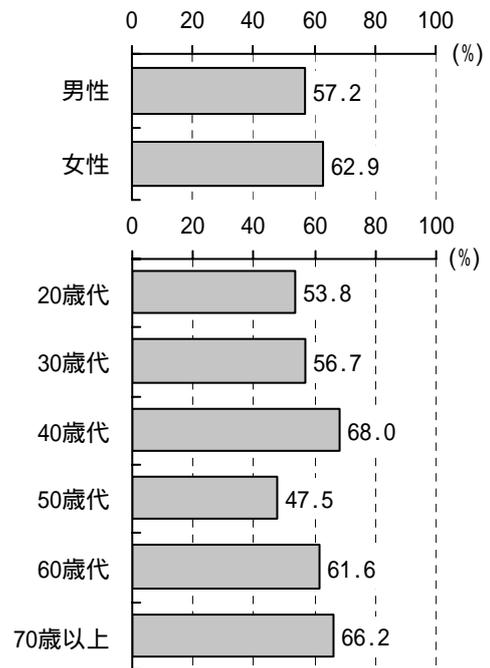


広報誌の情報量

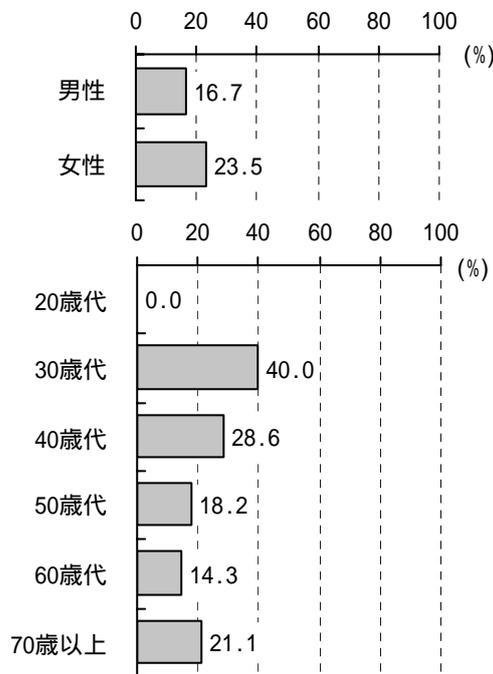
〔情報提供と広報満足度への貢献度 (平均：13.6%、n=242)〕



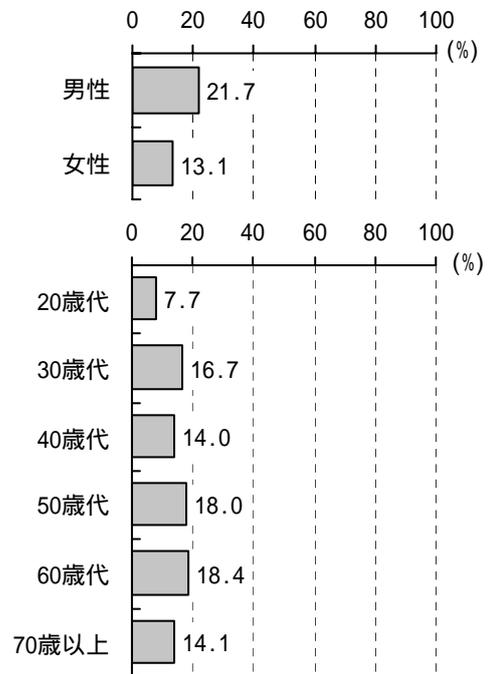
〔部分満足度 (平均：61.4%、n=428)〕



〔情報提供と広報満足度への影響度 (平均：20.3%、n=64)〕



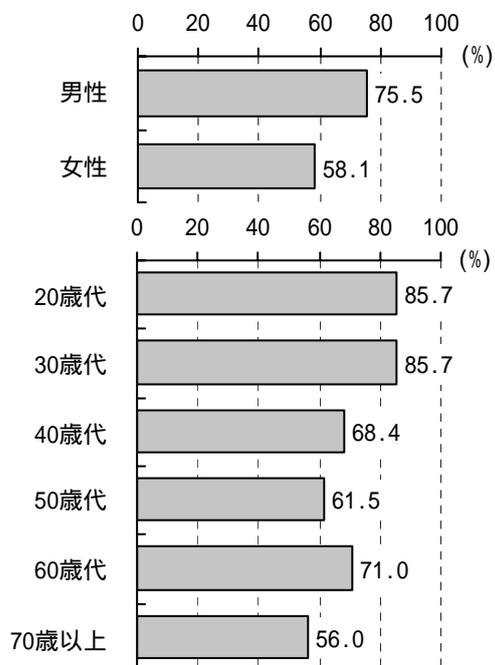
〔部分不満足度 (平均：15.7%、n=428)〕



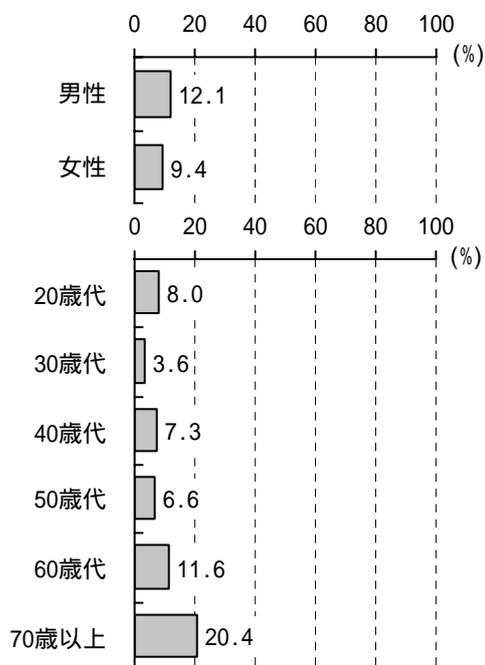
3. 職員の電話対応に関する満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度との関係

言葉づかいや態度

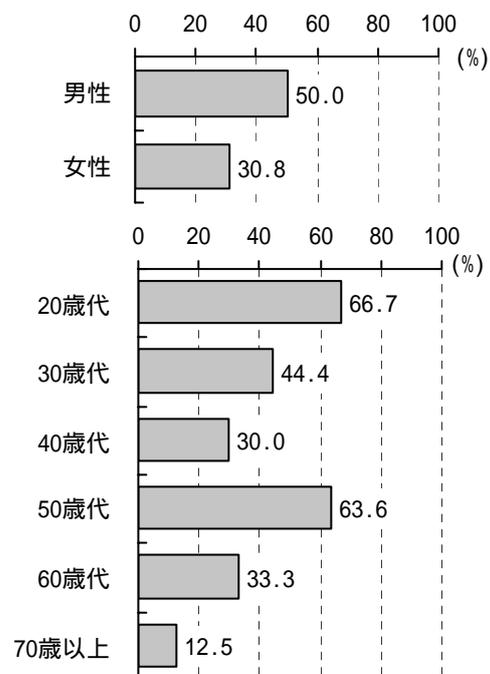
〔電話対応満足度への貢献度 (平均 : 64.9%、n=131)〕



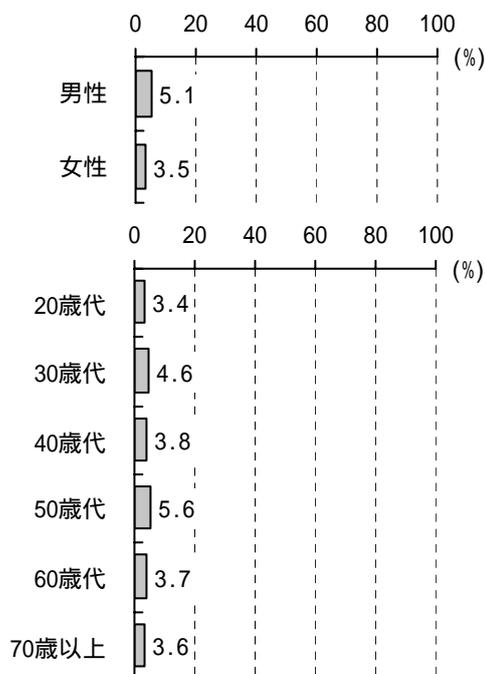
〔部分満足度 (平均 : 10.5%、n=1,317)〕



〔電話対応満足度への影響度 (平均 : 38.5%、n=52)〕

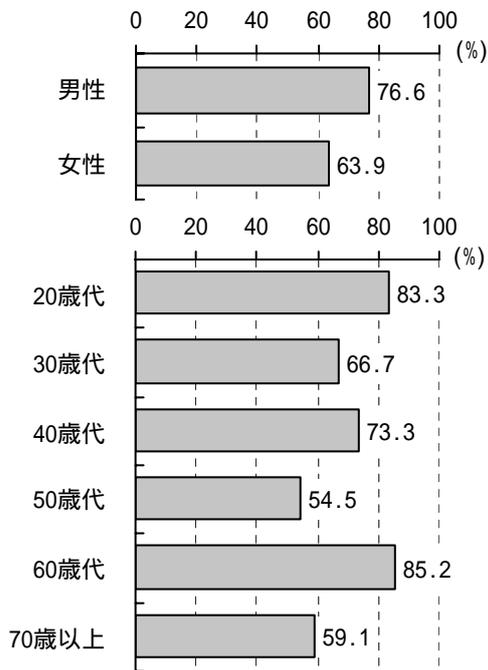


〔部分不満足度 (平均 : 4.2%、n=1,317)〕

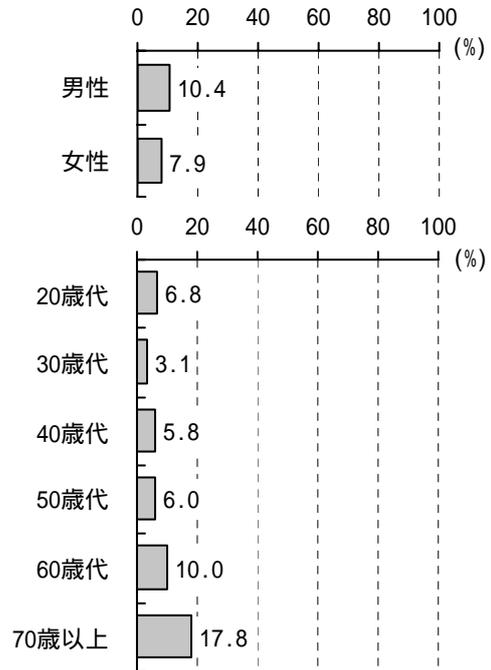


説明のわかりやすさ

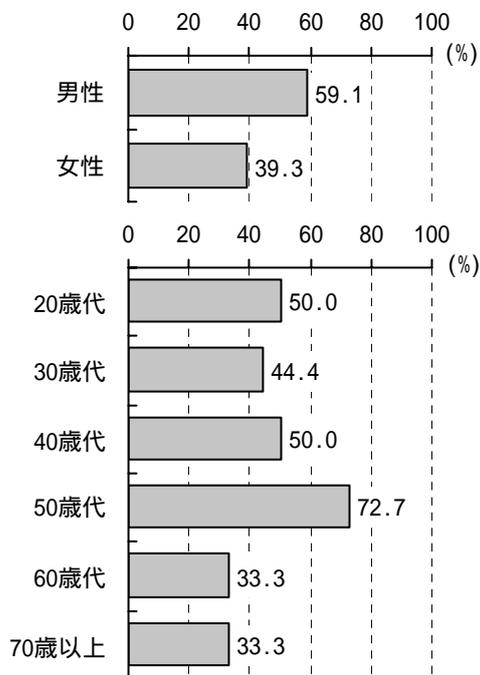
〔電話対応満足度への貢献度 (平均 : 68.5%、n=111)〕



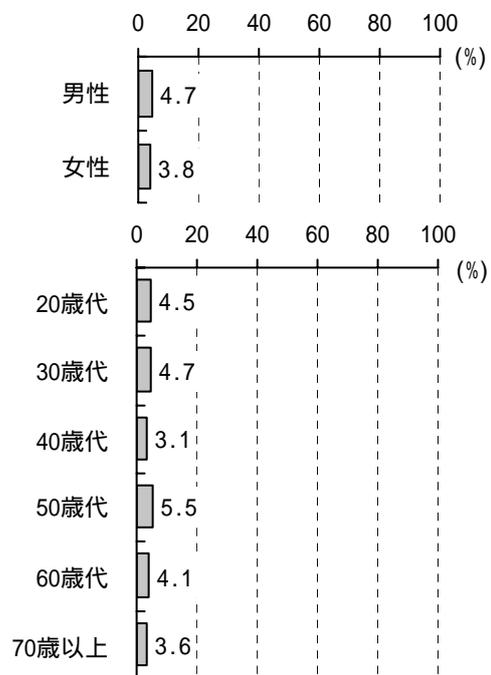
〔部分満足度 (平均 : 8.9%、n=1,312)〕



〔電話対応満足度への影響度 (平均 : 48.1%、n=52)〕

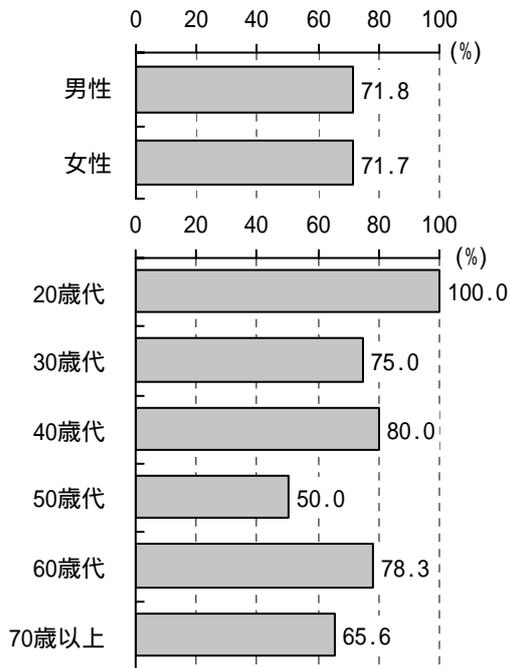


〔部分不満足度 (平均 : 4.2%、n=1,312)〕

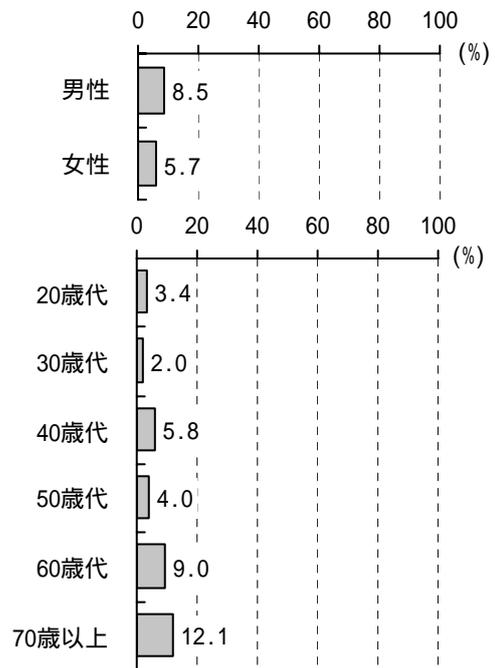


電話の待ち時間の短さ

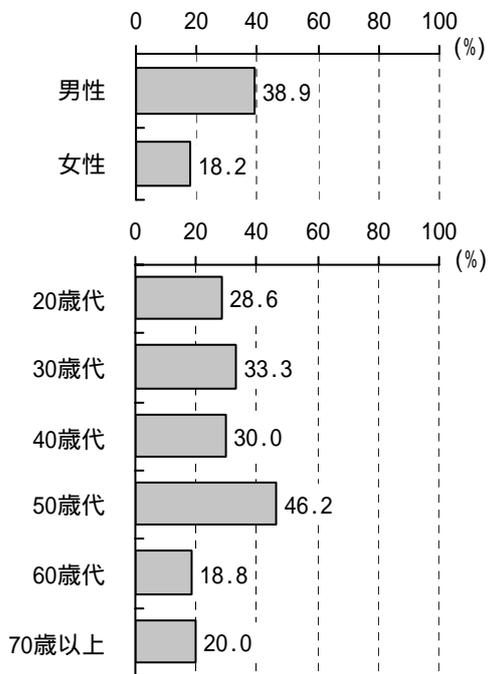
〔電話対応満足度への貢献度 (平均 : 71.3%、n=87)〕



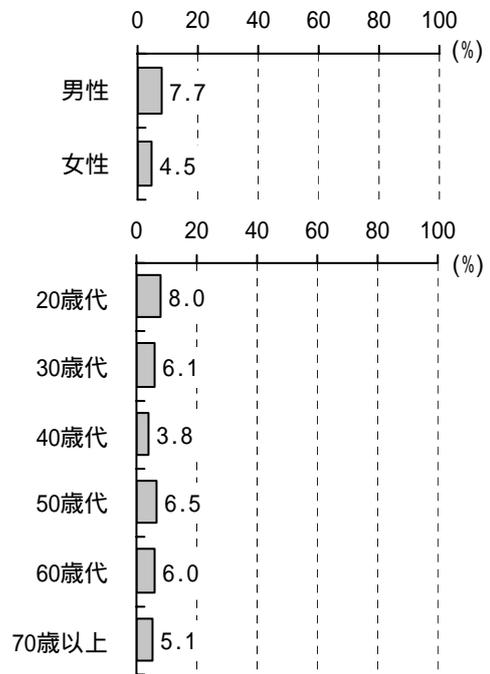
〔部分満足度 (平均 : 6.8%、n=1,311)〕



〔電話対応満足度への影響度 (平均 : 27.8%、n=72)〕

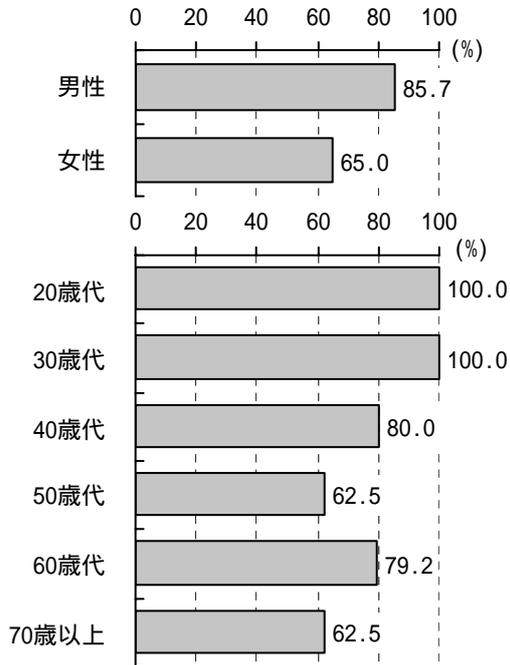


〔部分不満足度 (平均 : 5.8%、n=1,311)〕

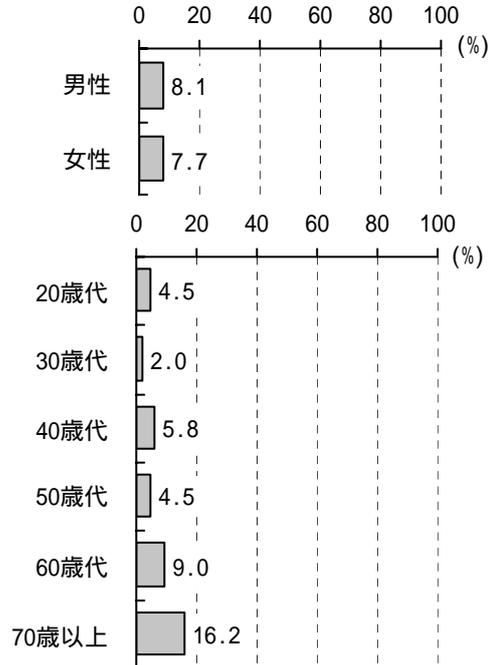


対応の早さ

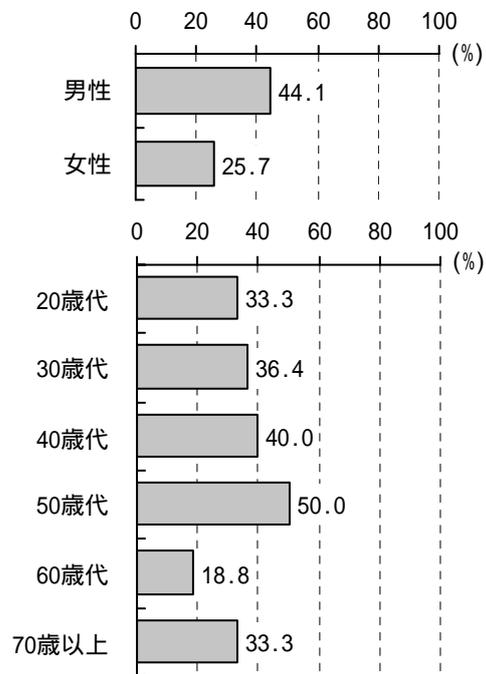
〔電話対応満足度への貢献度 (平均 : 72.2%、n=97)〕



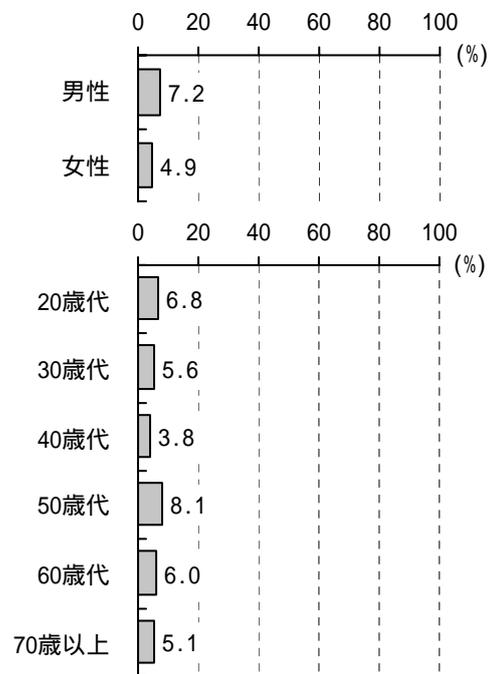
〔部分満足度 (平均 : 7.9%、n=1,312)〕



〔電話対応満足度への影響度 (平均 : 33.3%、n=72)〕



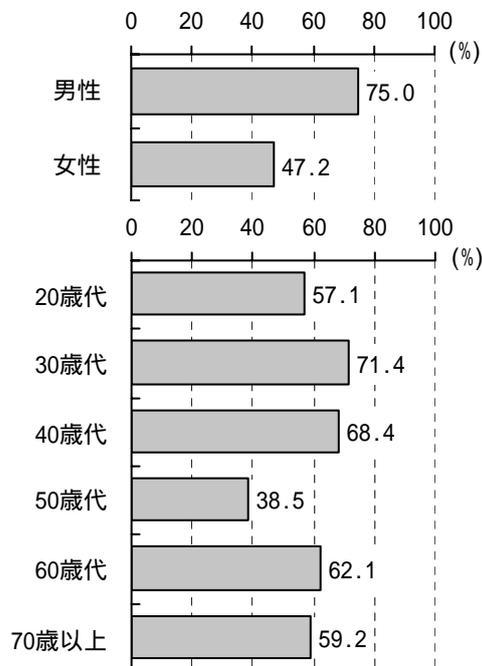
〔部分不満足度 (平均 : 5.9%、n=1,312)〕



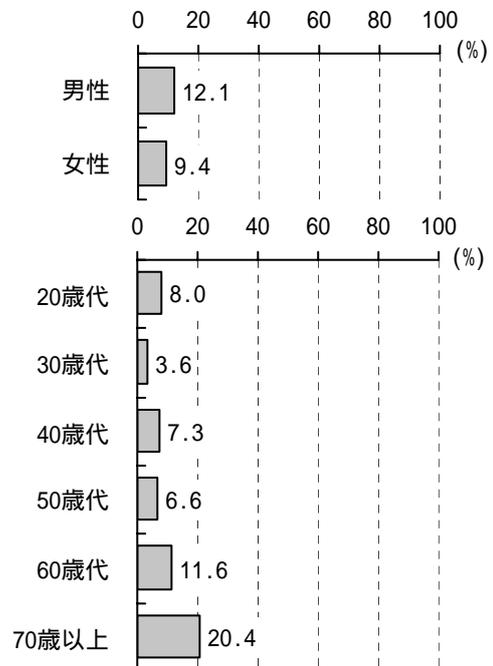
4. 職員の窓口対応に関する満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度との関係

言葉づかいや態度

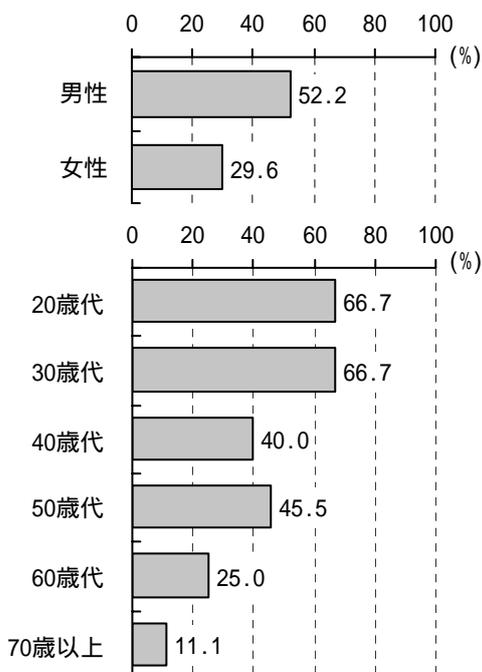
〔窓口対応満足度への貢献度 (平均: 59.4%、n=128)〕



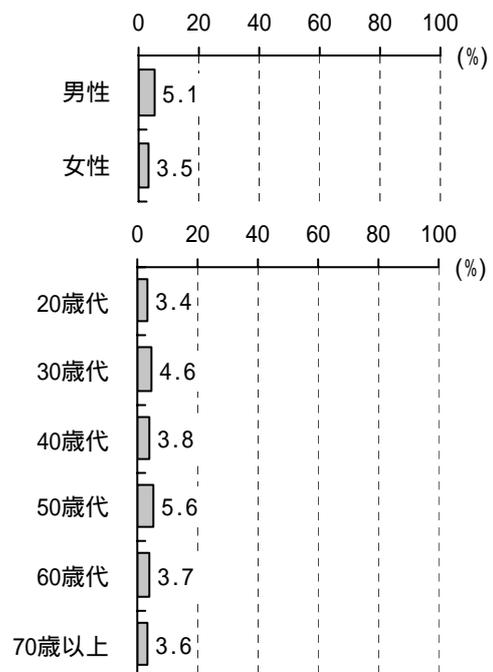
〔部分満足度 (平均: 10.5%、n=1,317)〕



〔窓口対応満足度への影響度 (平均: 40.4%、n=52)〕

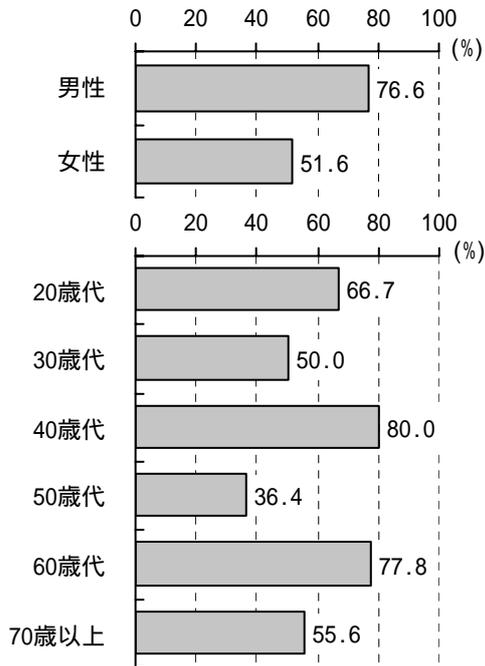


〔部分不満足度 (平均: 4.2%、n=1,317)〕

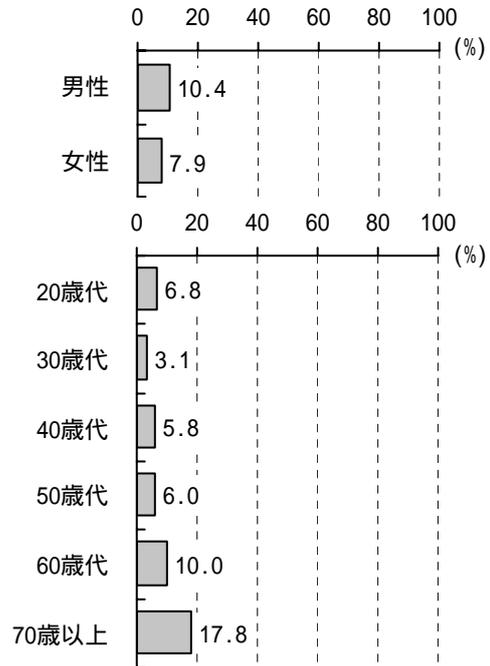


説明のわかりやすさ

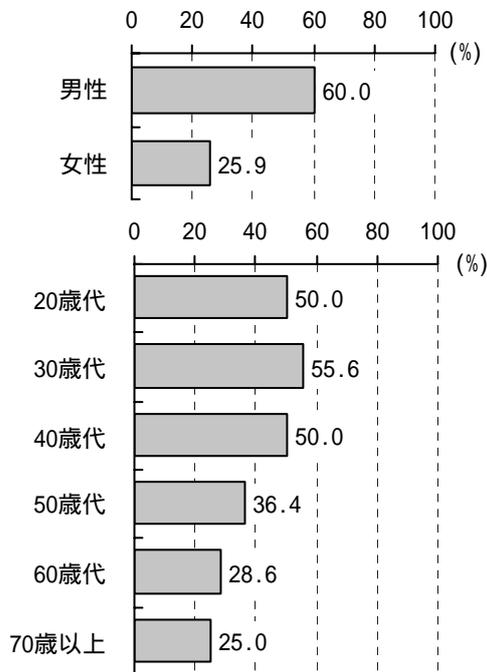
〔窓口対応満足度への貢献度 (平均 : 62.5%、n=112)〕



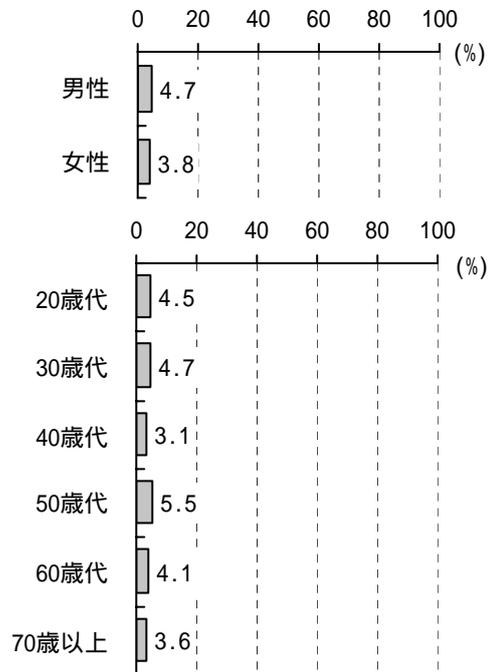
〔部分満足度 (平均 : 8.9%、n=1,312)〕



〔窓口対応満足度への影響度 (平均 : 38.8%、n=49)〕

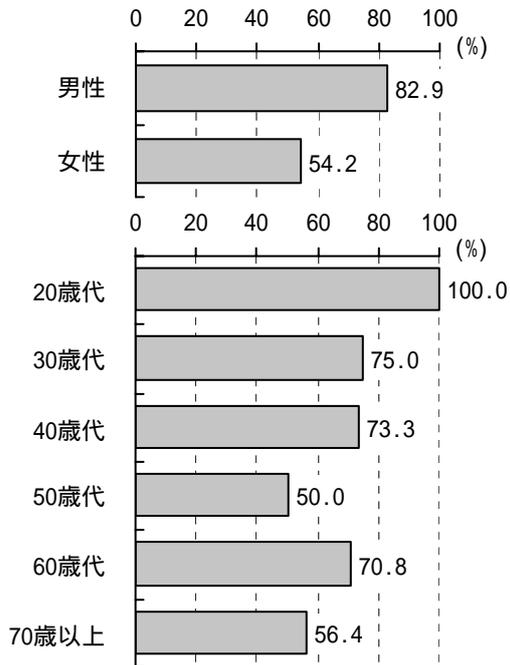


〔部分不満足度 (平均 : 4.2%、n=1,312)〕

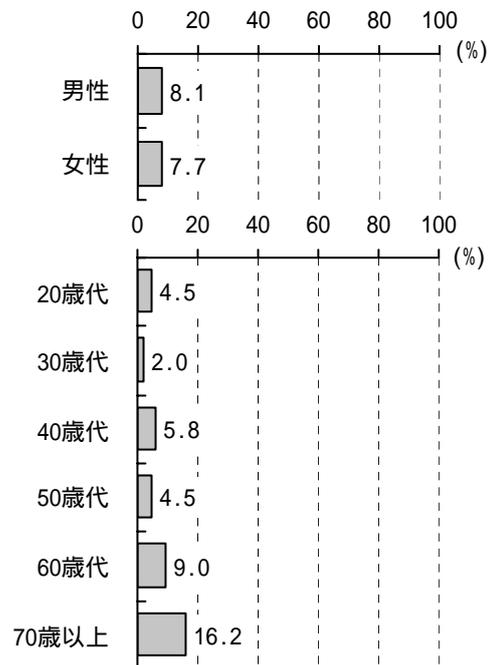


対応の早さ

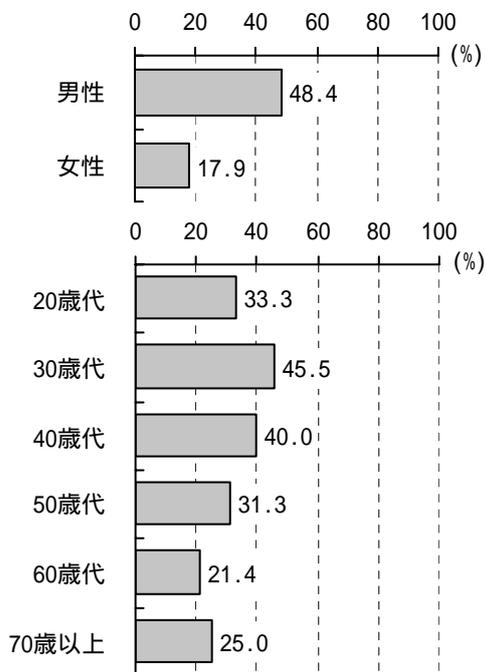
〔窓口対応満足度への貢献度 (平均 : 64.6%、n=96)〕



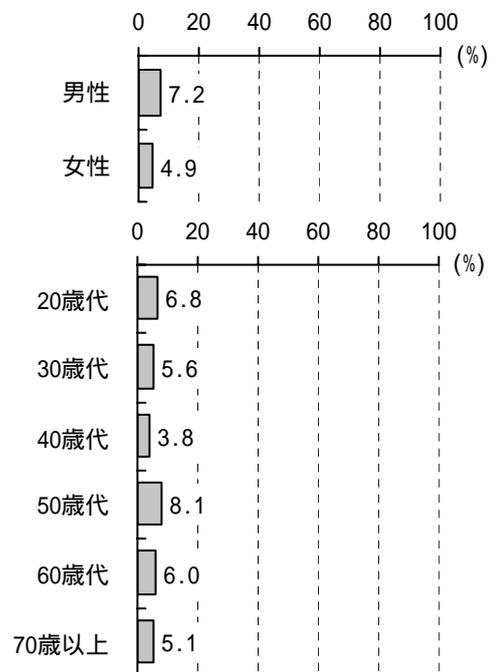
〔部分満足度 (平均 : 7.9%、n=1,312)〕



〔窓口対応満足度への影響度 (平均 : 30.1%、n=73)〕



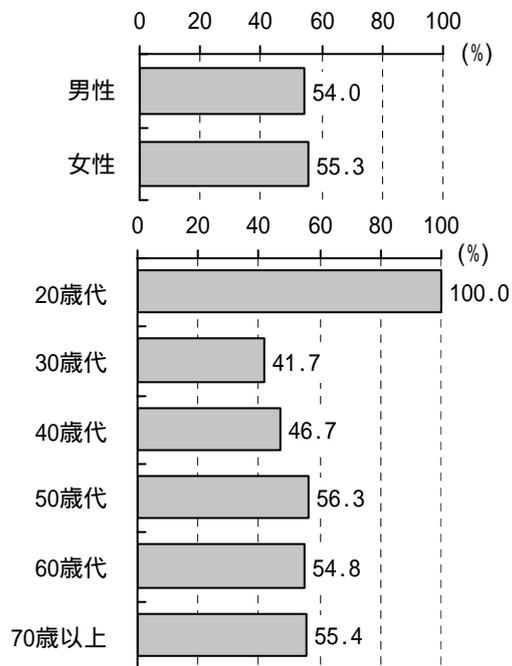
〔部分不満足度 (平均 : 5.9%、n=1,312)〕



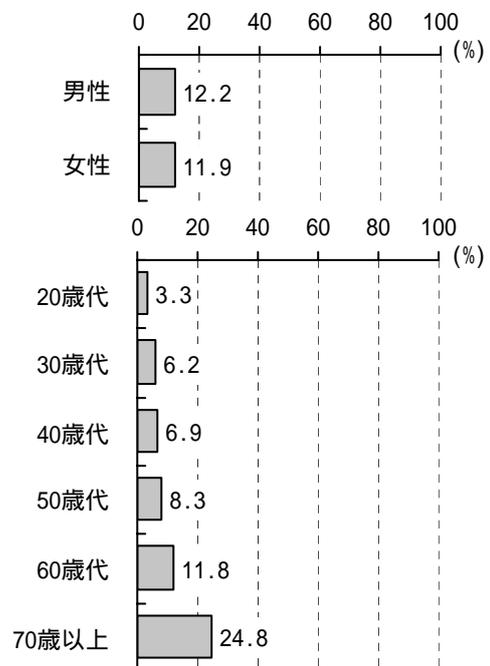
5. 工事現場における対応に関する満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度との関係

言葉づかいや態度

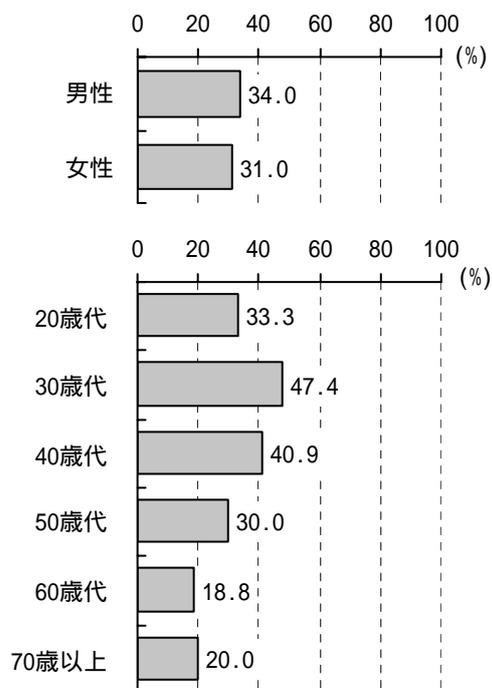
〔工事現場対応満足度への貢献度 (平均: 54.0%、n=137)〕



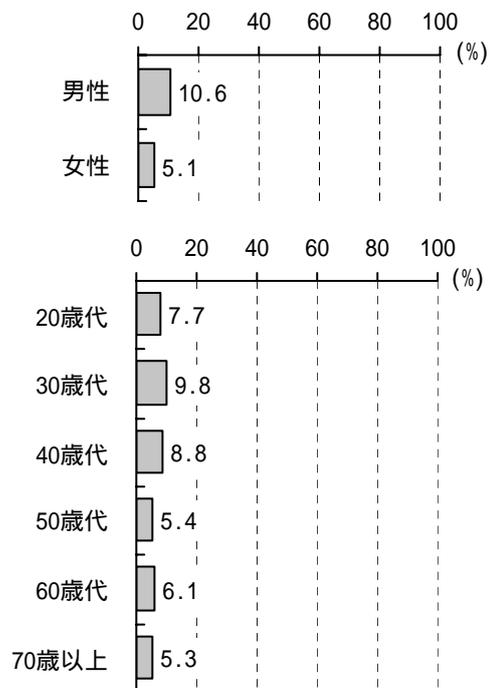
〔部分満足度 (平均: 12.0%、n=1,376)〕



〔工事現場対応満足度への影響度 (平均: 32.2%、n=90)〕

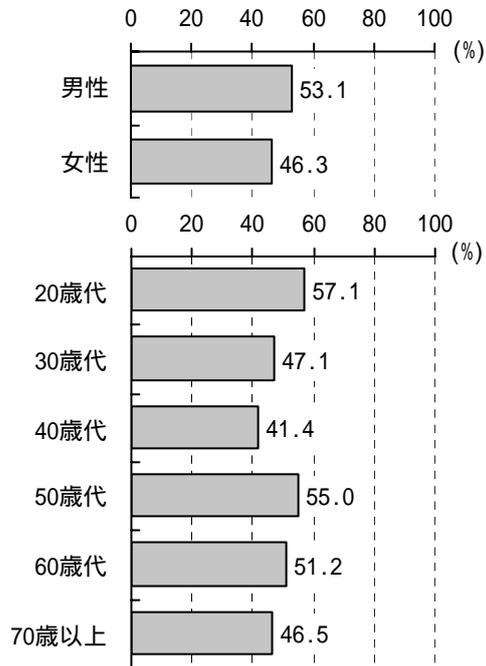


〔部分不満足度 (平均: 7.0%、n=1,376)〕

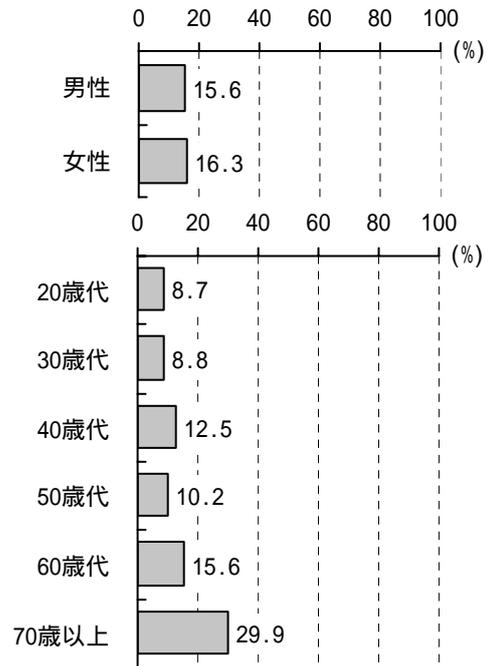


通行人の安全確保の適切さ

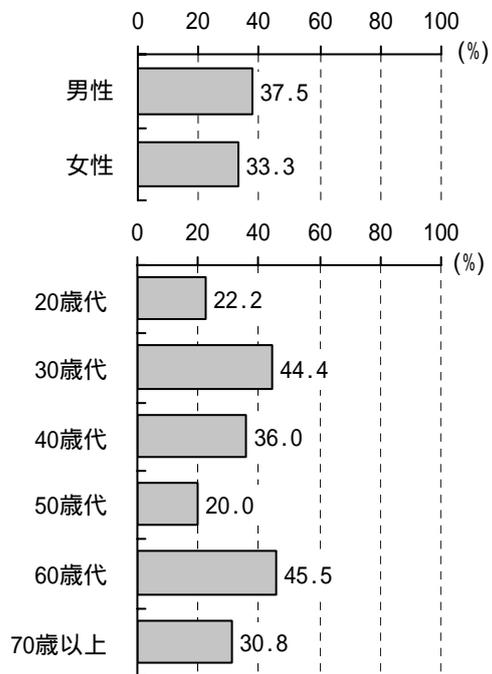
〔工事現場対応満足度への貢献度 (平均 : 47.9%、n=188)〕



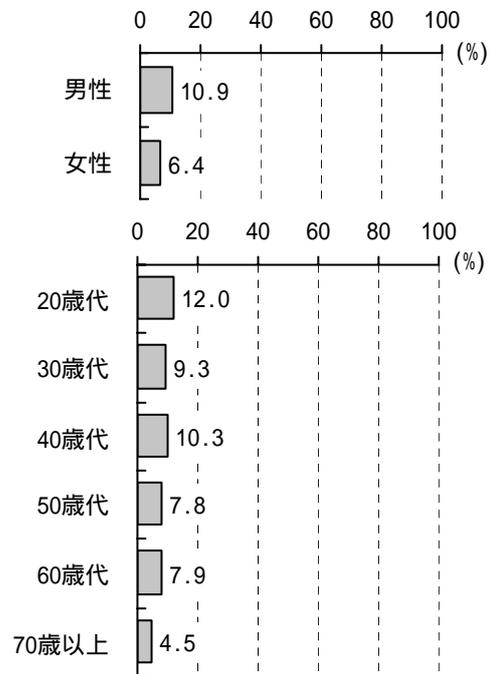
〔部分満足度 (平均 : 15.9%、n=1,402)〕



〔工事現場対応満足度への影響度 (平均 : 35.6%、n=104)〕

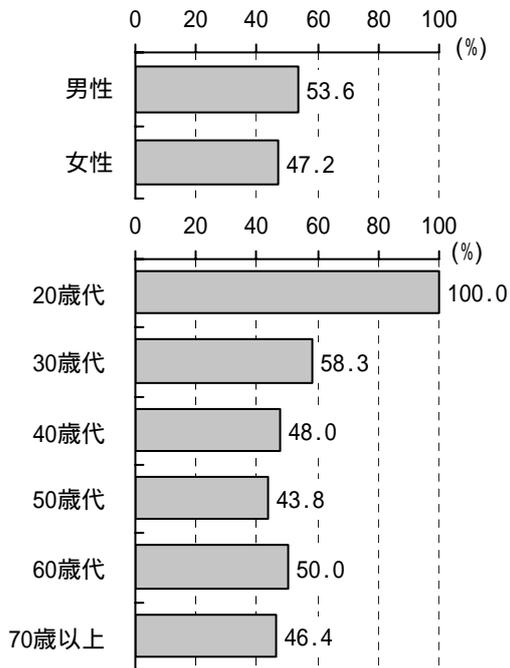


〔部分不満足度 (平均 : 8.1%、n=1,402)〕

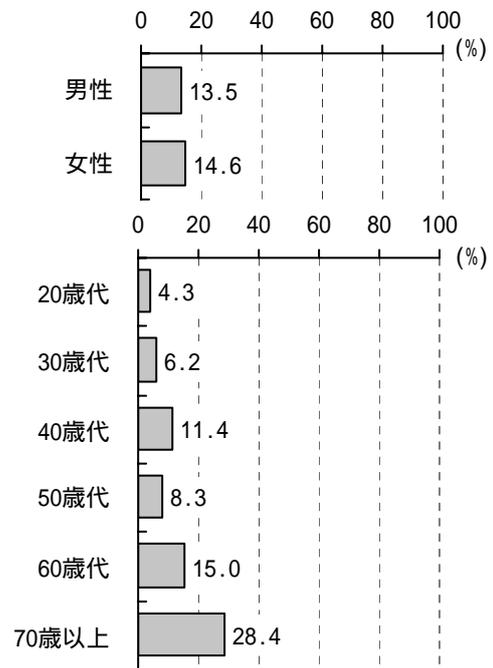


通行規制の適切さ

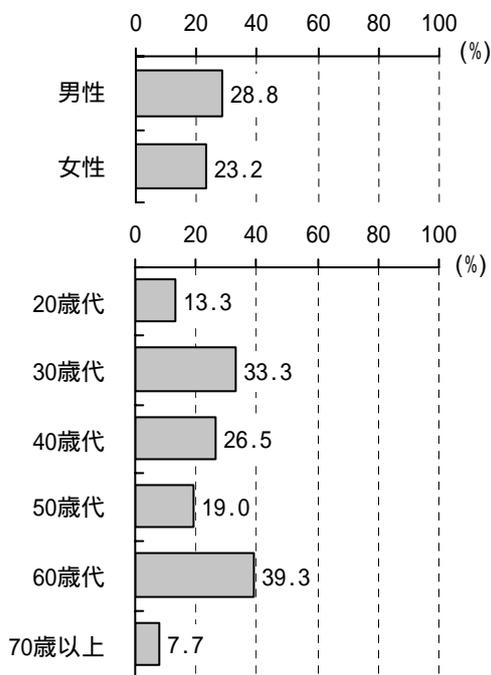
〔工事現場対応満足度への貢献度 (平均 : 48.8%、n=164)〕



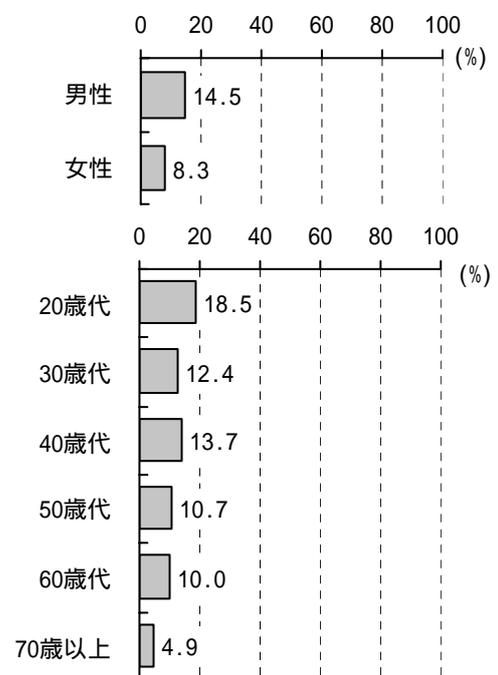
〔部分満足度 (平均 : 14.1%、n=1,392)〕



〔工事現場対応満足度への影響度 (平均 : 26.1%、n=138)〕

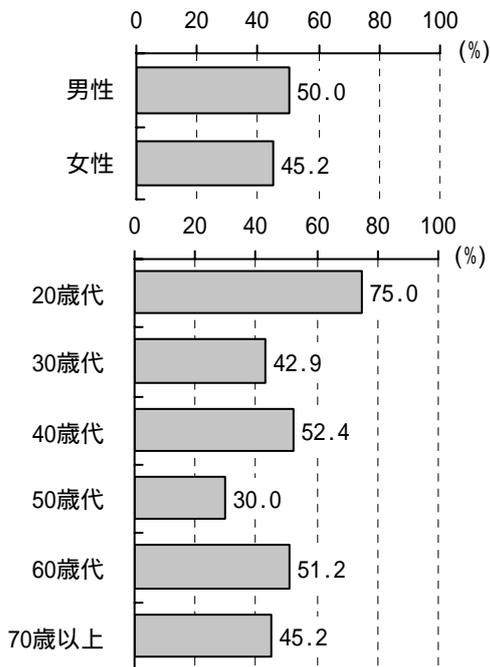


〔部分不満足度 (平均 : 10.7%、n=1,392)〕

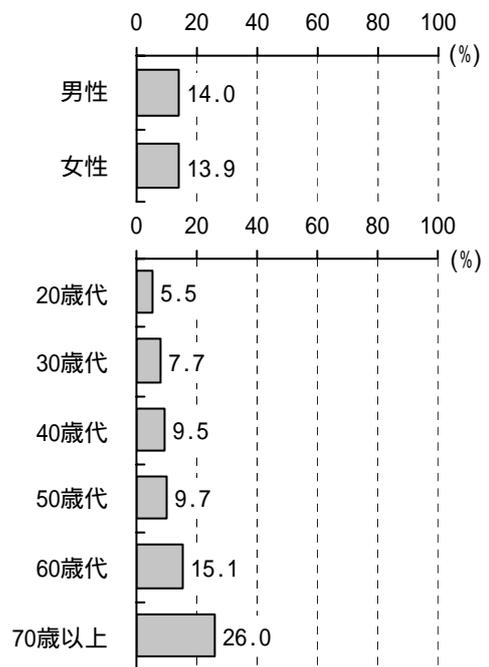


工事内容や工事期間のわかりやすさ

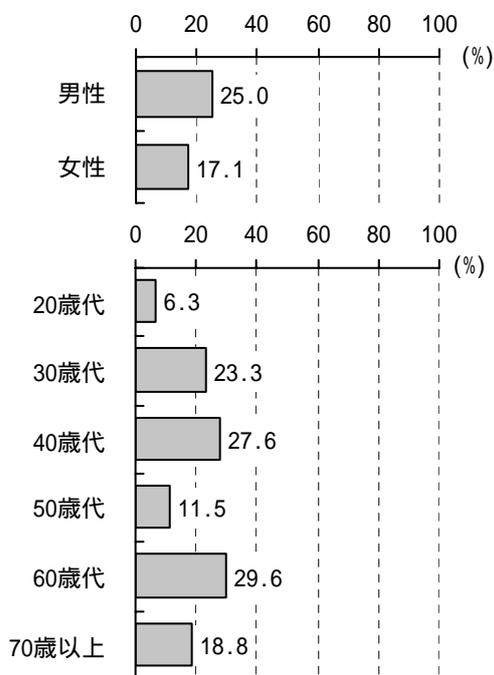
〔工事現場対応満足度への貢献度 (平均: 45.8%、n=166)〕



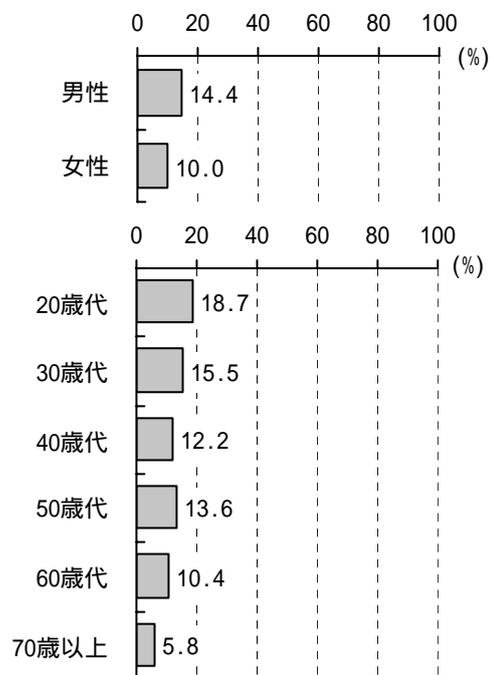
〔部分満足度 (平均: 14.0%、n=1,389)〕



〔工事現場対応満足度への影響度 (平均: 21.5%、n=149)〕

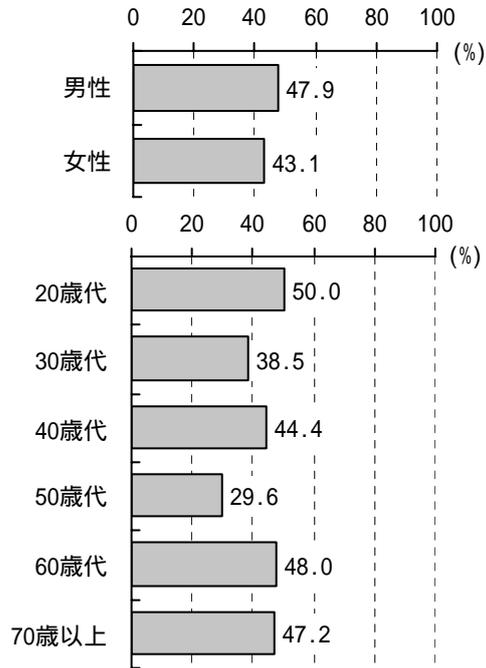


〔部分不満足度 (平均: 11.7%、n=1,389)〕

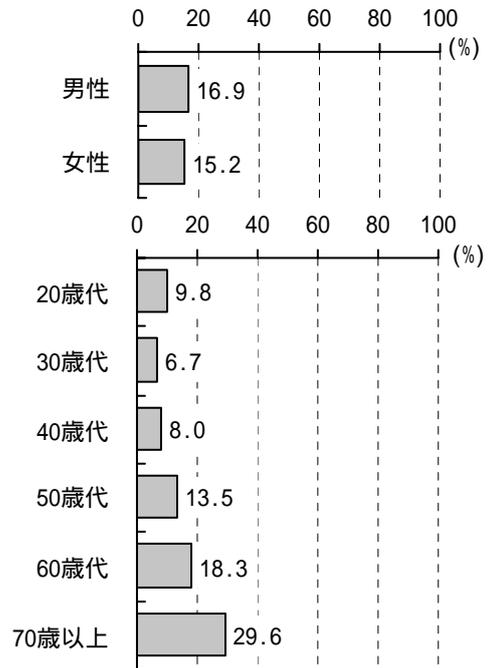


工事の事前通知のきちとさ

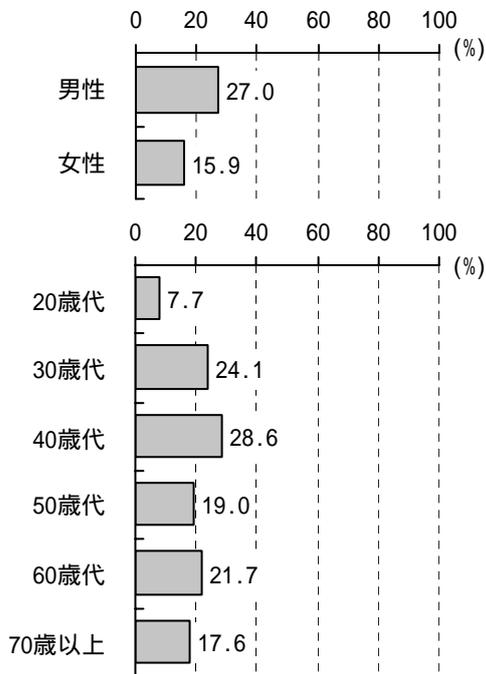
〔工事現場対応満足度への貢献度 (平均 : 43.8%、n=192)〕



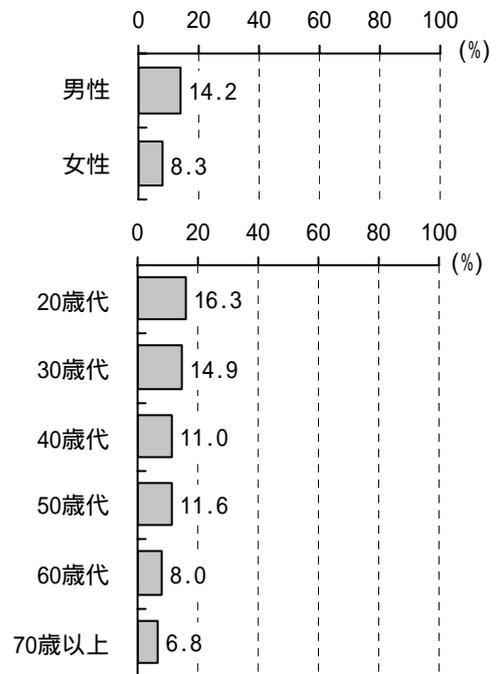
〔部分満足度 (平均 : 15.9%、n=1,394)〕



〔工事現場対応満足度への影響度 (平均 : 22.4%、n=134)〕

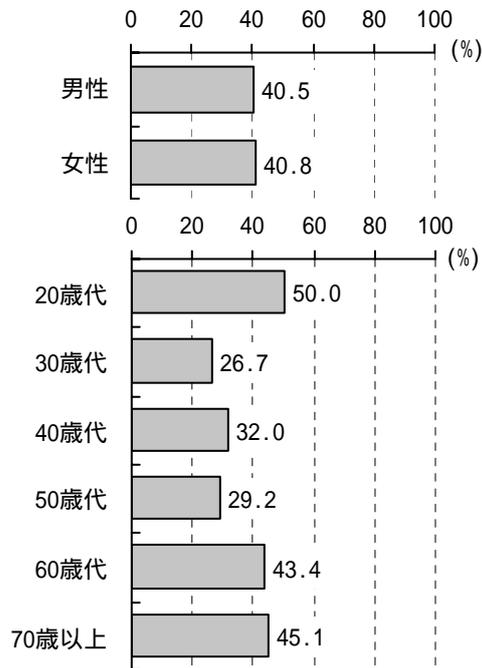


〔部分不満足度 (平均 : 10.5%、n=1,394)〕

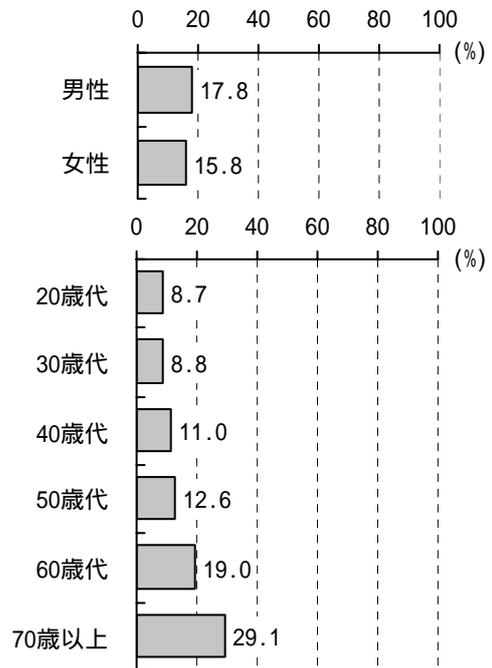


後片付けのきちとさ

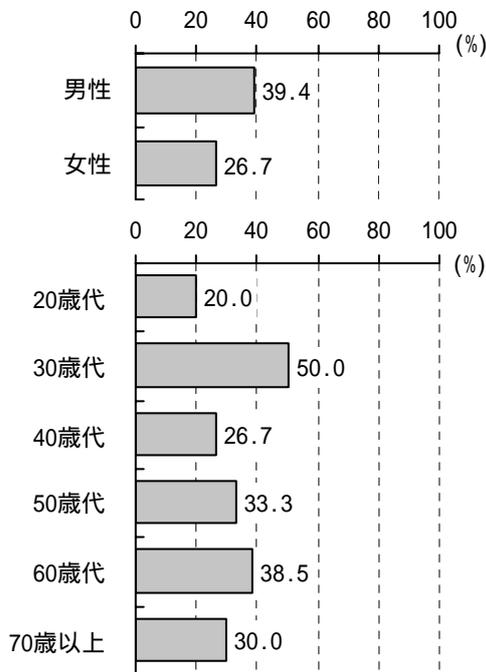
〔工事現場対応満足度への貢献度 (平均: 39.7%、n=199)〕



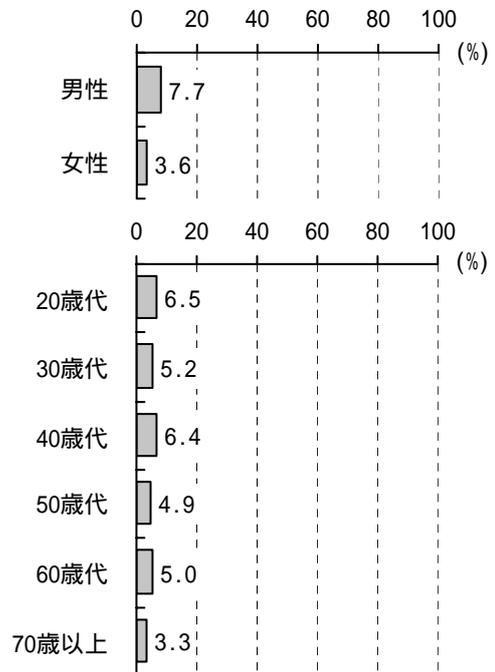
〔部分満足度 (平均: 16.6%、n=1,392)〕



〔工事現場対応満足度への影響度 (平均: 34.4%、n=64)〕

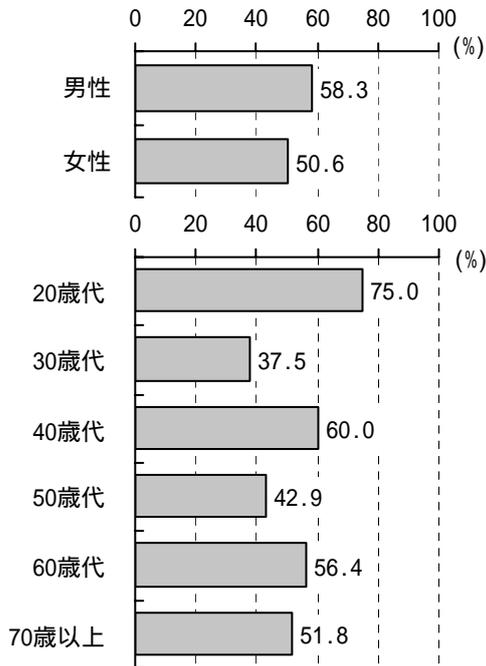


〔部分不満足度 (平均: 5.2%、n=1,392)〕

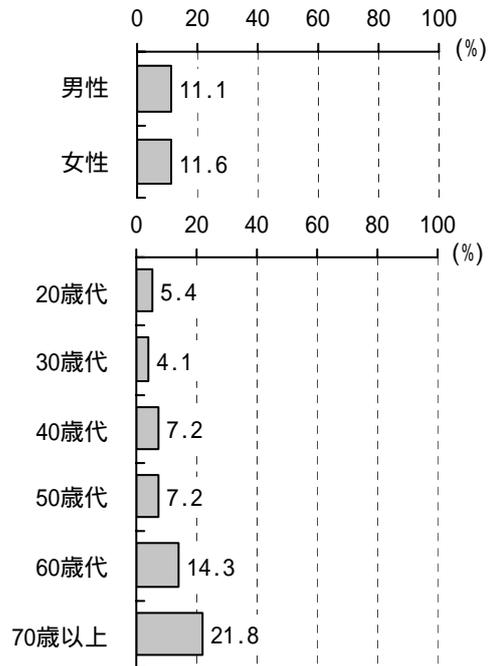


迂回路の明示・説明のわかりやすさ

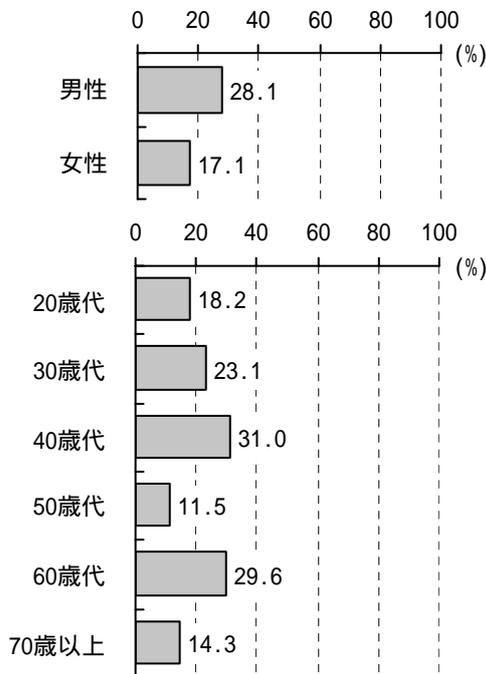
〔工事現場対応満足度への貢献度 (平均 : 52.6%、n=137)〕



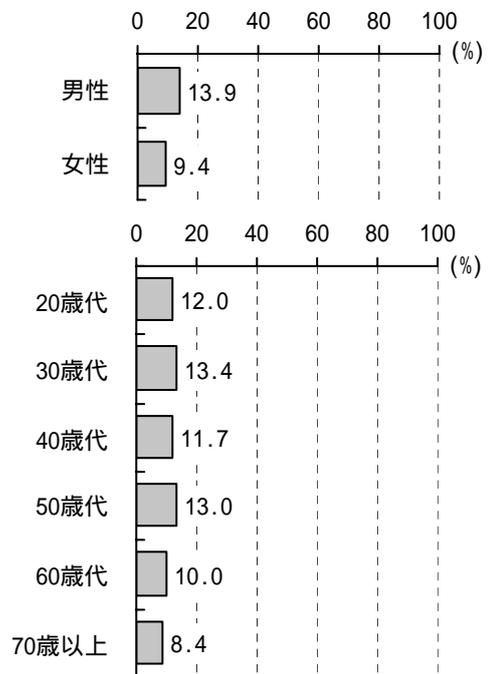
〔部分満足度 (平均 : 11.3%、n=1,396)〕



〔工事現場対応満足度への影響度 (平均 : 22.5%、n=142)〕



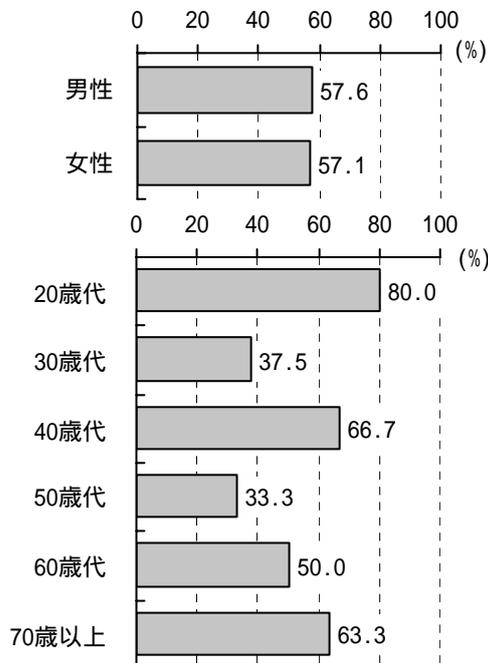
〔部分不満足度 (平均 : 11.1%、n=1,396)〕



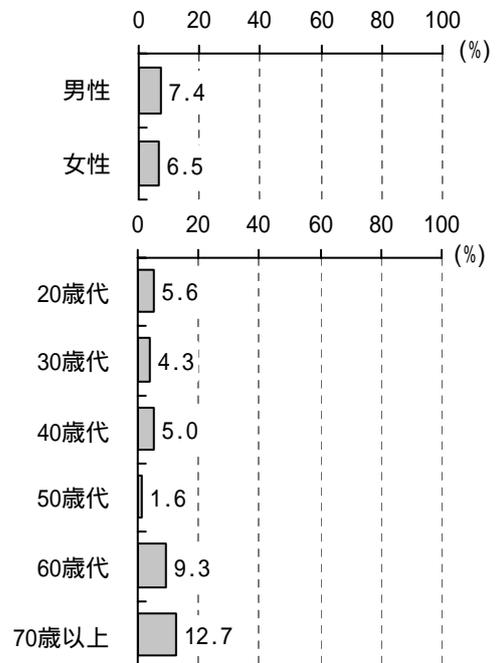
6. 民間業者の対応に関する満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度との関係

言葉づかいや態度

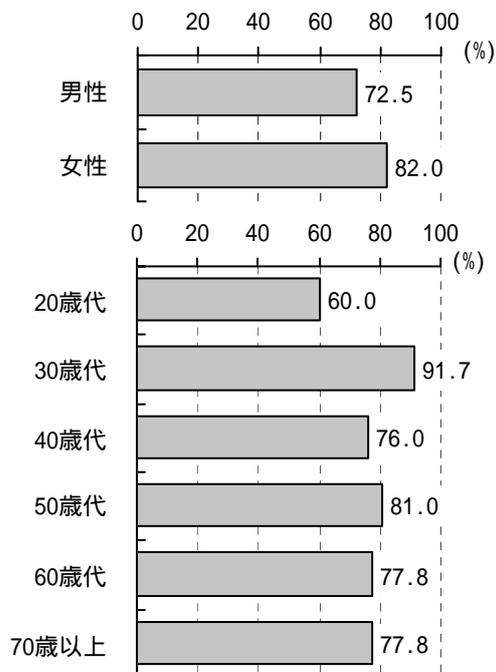
〔民間業者対応満足度への貢献度（平均：57.6%、n=85）〕



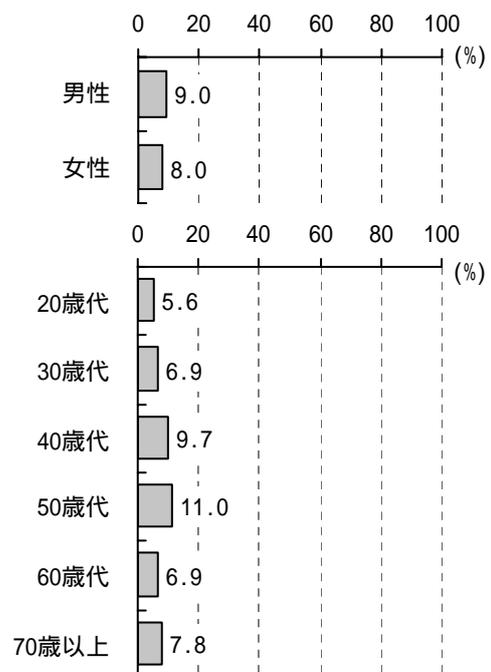
〔部分満足度（平均：6.9%、n=1,256）〕



〔民間業者対応満足度への影響度（平均：76.9%、n=104）〕

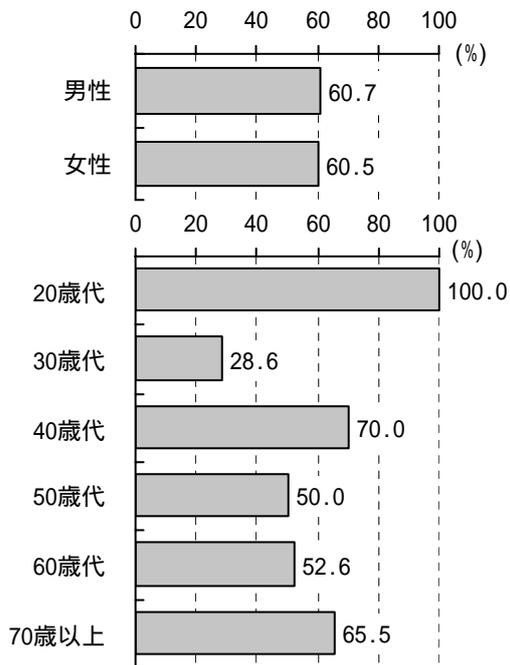


〔部分不満足度（平均：8.4%、n=1,256）〕

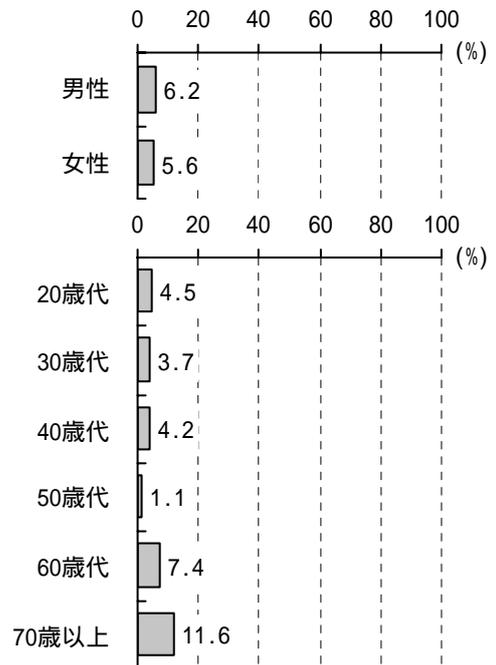


説明のわかりやすさ

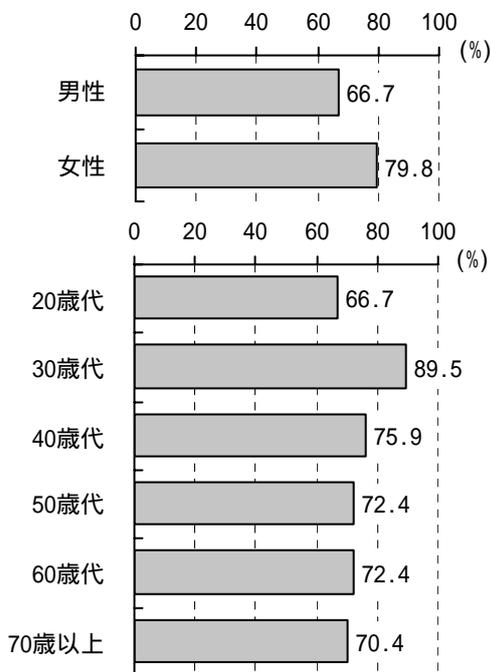
〔民間業者対応満足度への貢献度 (平均: 60.8%、n=74)〕



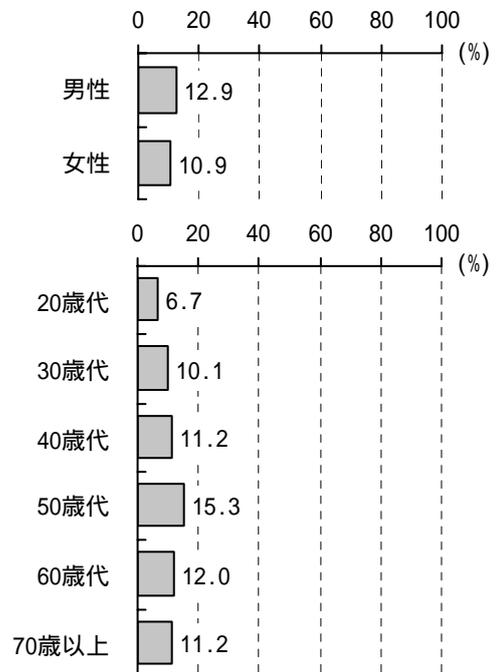
〔部分満足度 (平均: 5.9%、n=1,262)〕



〔民間業者対応満足度への影響度 (平均: 73.6%、n=144)〕

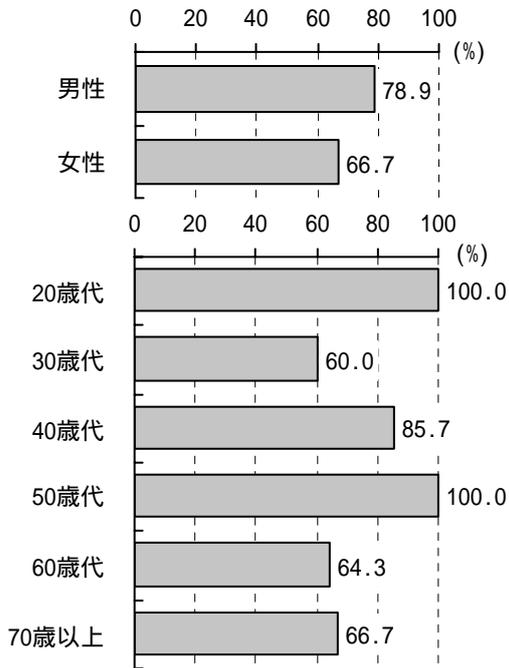


〔部分不満足度 (平均: 11.6%、n=1,262)〕

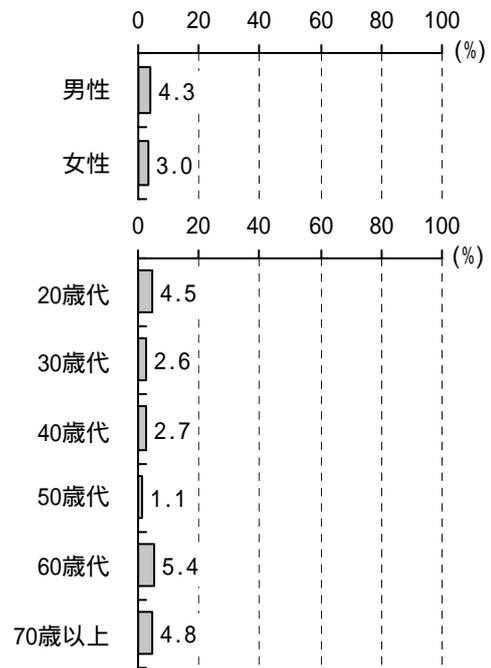


修繕費用の妥当性

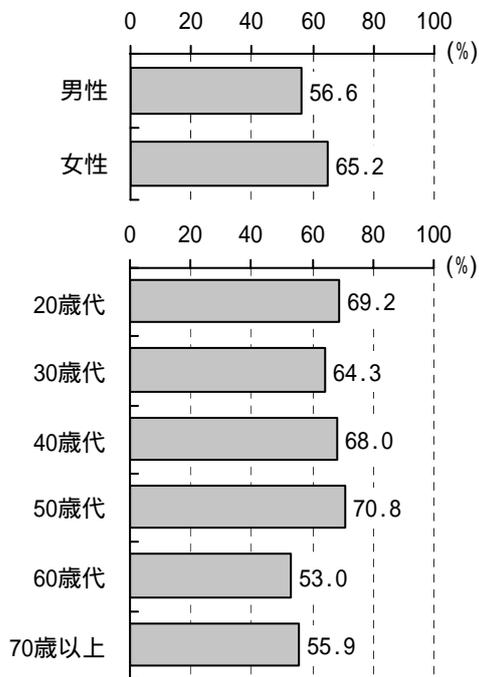
〔民間業者対応満足度への貢献度 (平均: 73.3%、n=45)〕



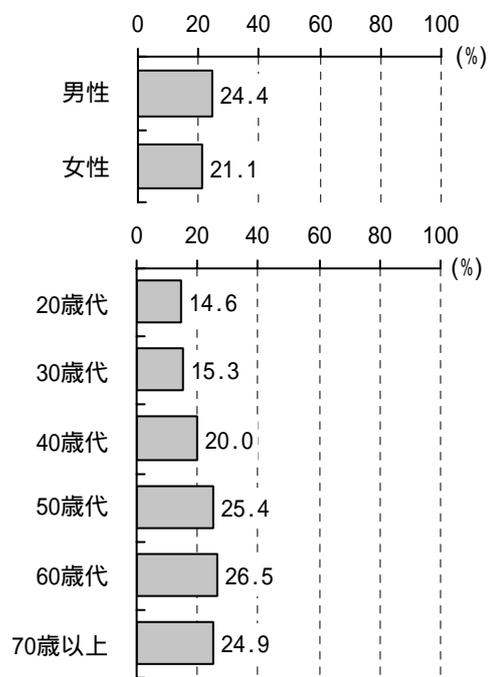
〔部分満足度 (平均: 3.6%、n=1,262)〕



〔民間業者対応満足度への影響度 (平均: 61.5%、n=270)〕

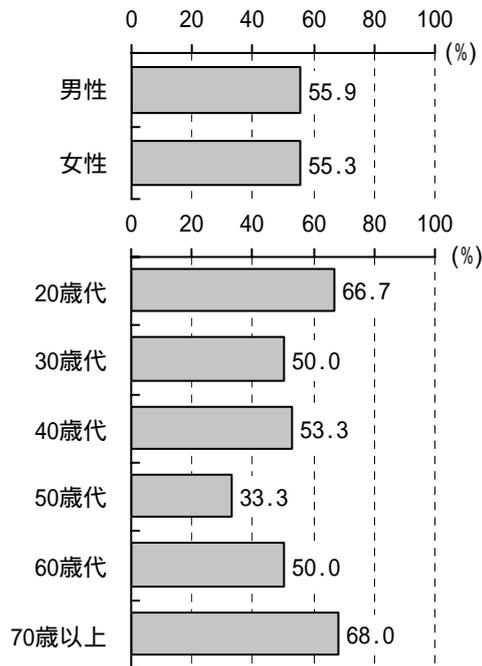


〔部分不満足度 (平均: 22.1%、n=1,262)〕

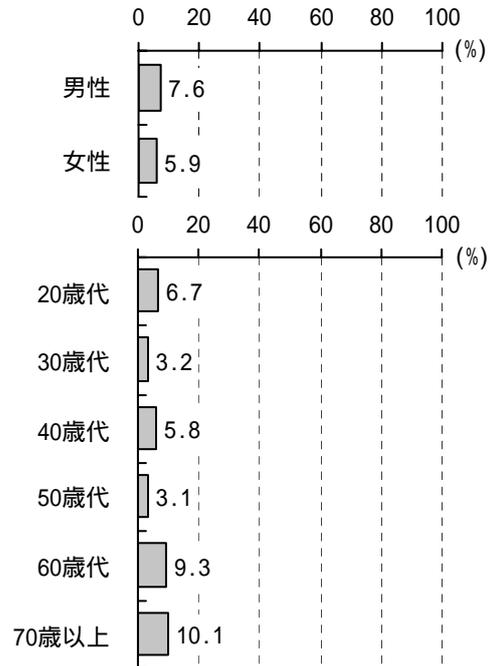


対応の早さ

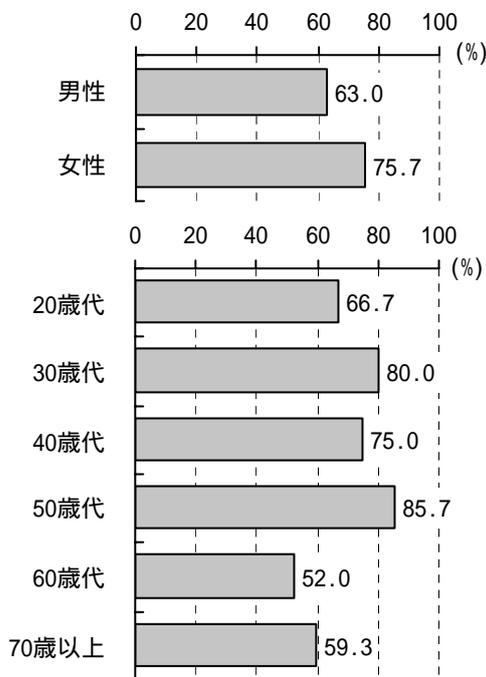
〔民間業者対応満足度への貢献度 (平均: 57.1%、n=84)〕



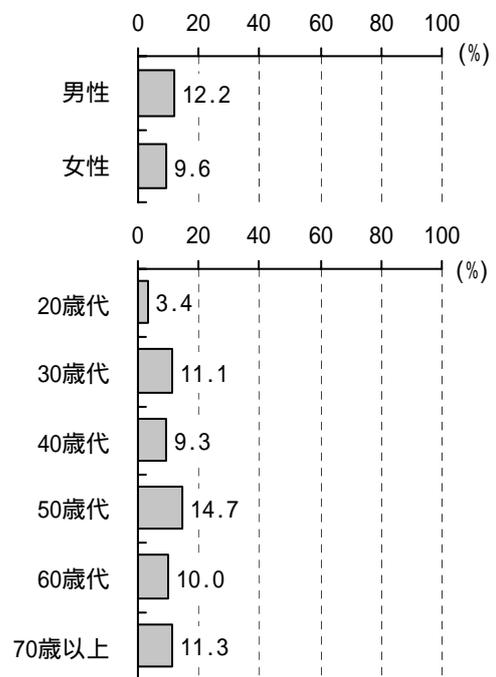
〔部分満足度 (平均: 6.7%、n=1,261)〕



〔民間業者対応満足度への影響度 (平均: 69.5%、n=131)〕

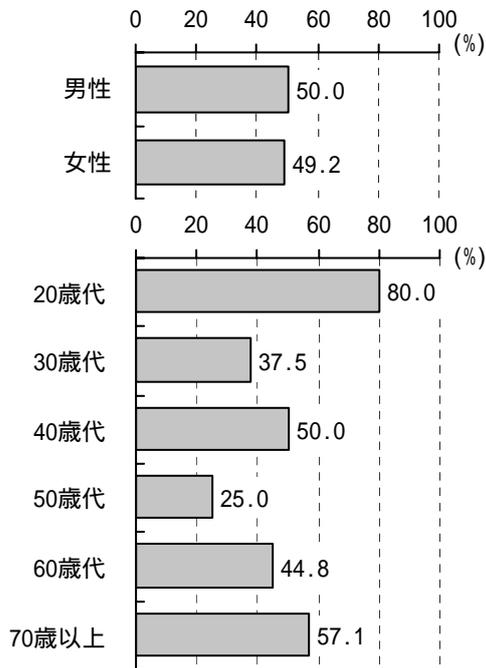


〔部分不満足度 (平均: 10.6%、n=1,261)〕

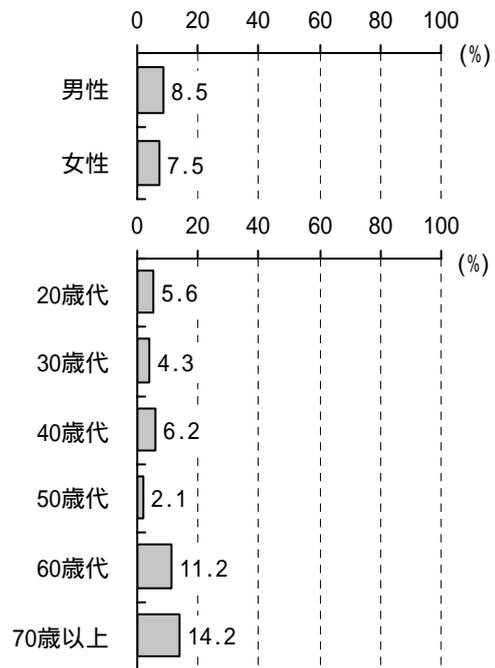


後片付け

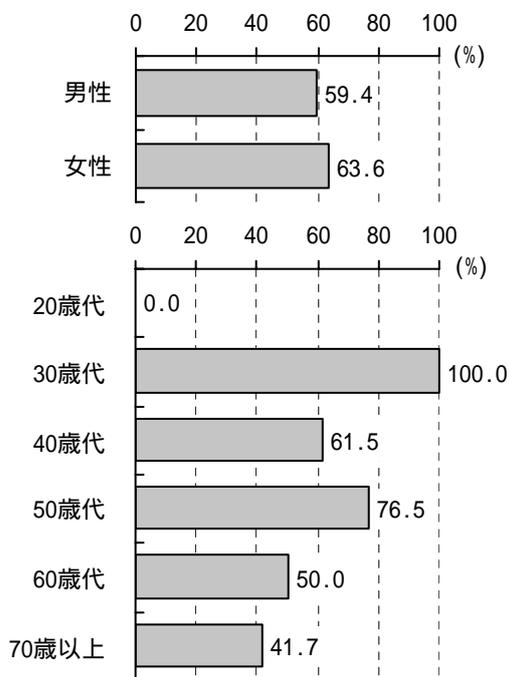
〔民間業者対応満足度への貢献度 (平均: 50.5%、n=101)〕



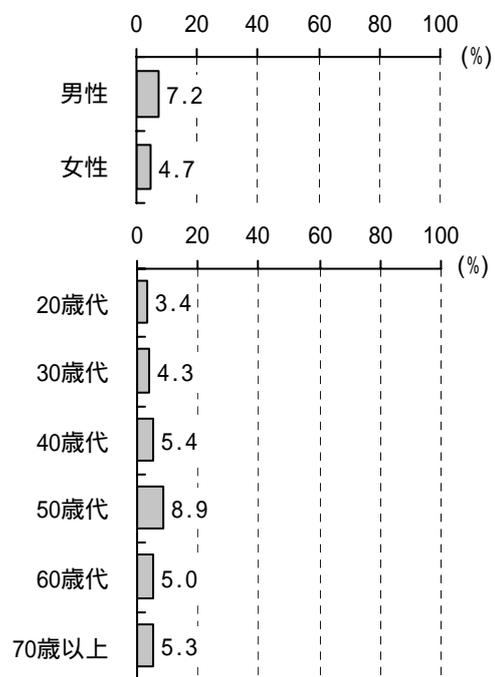
〔部分満足度 (平均: 8.0%、n=1,260)〕



〔民間業者対応満足度への影響度 (平均: 61.2%、n=67)〕

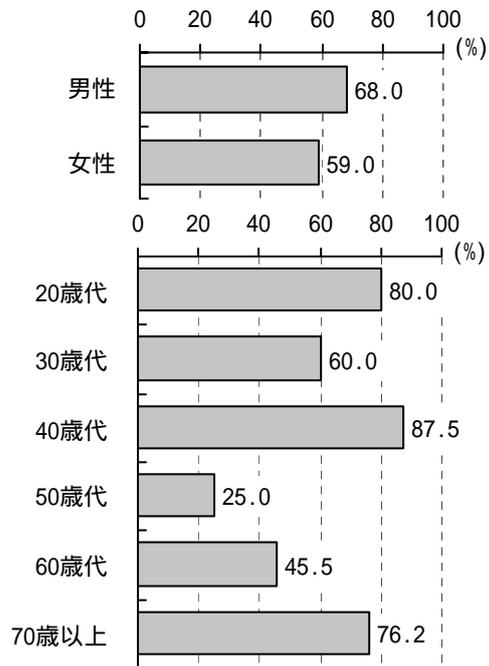


〔部分不満足度 (平均: 5.6%、n=1,260)〕

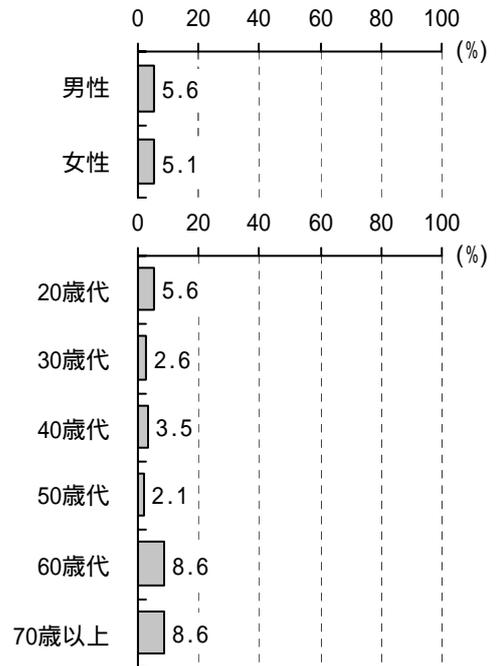


修繕後の不具合対応

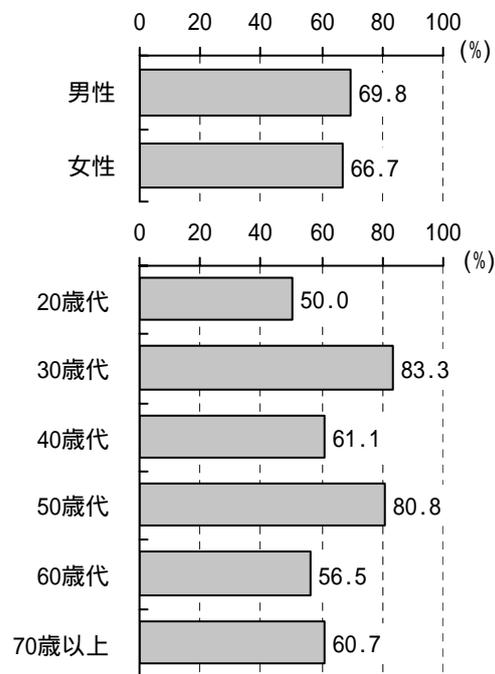
〔民間業者対応満足度への貢献度 (平均: 64.2%、n=67)〕



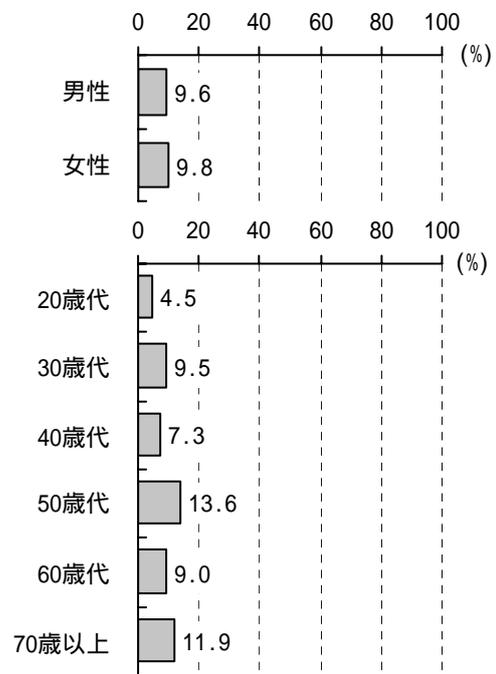
〔部分満足度 (平均: 5.4%、n=1,253)〕



〔民間業者対応満足度への影響度 (平均: 67.5%、n=120)〕



〔部分不満足度 (平均: 9.7%、n=1,253)〕



資料

アンケート調査票

資料 アンケート調査票

1. 世帯アンケート調査票



豊中市上下水道局キャラクター
アクッビー

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、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

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。

「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。

本調査は、豊中市上下水道局の委託により、株式会社サーベイリサーチセンターが実施しております。調査票は、11月18日(月)までに、返信用封筒(切手不要)に封入して、そのままポストにご投函ください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。

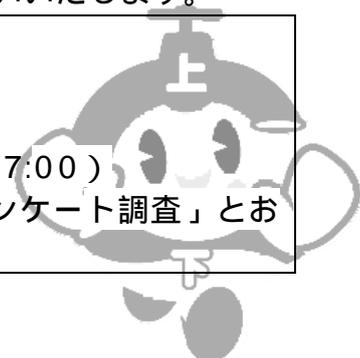
委託業者：株式会社サーベイリサーチセンター

住所：大阪市北区天満橋1丁目8番30号

電話：06(4801)9271

担当：企画課 小林(受付時間：祝日を除く月～金 9:00～17:00)

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。



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ただけますか。(は1つ)

- 1．はい(お茶など沸かしたもののや浄水器設置を含む)
- 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 - 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ただけますか。(はいいくつでも)

- 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)

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。(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

問3 - 1．問3で「1．毎日使っている」「2．時々使っている」と回答された方にお尋ねします。どのように使っていますか。(はいいくつでも)

- 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)

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。(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。(はそれぞれ1つずつ)

	気にならない	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(定期的な清掃等) (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。
(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	ない どちらとも言え ない	どちらかと言え ば不満である	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。

(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	どちらかと言 え不安である	不安である
記入例	5	4	3	2	1
ア．水道の取組み (水道管の耐震化、応急給水栓の整備など)	5	4	3	2	1
イ．下水道の取組み (下水道管の耐震化、集中豪雨に対する対策など)	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。

(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尋ねします。どのような方法で確保していますか。(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．その他(具体的に

)

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。(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が可能となった場合、利用しますか。(は1つ)

- 1 . 利用する
- 2 . 利用しない
- 3 . わからない

問 1 0 . 2 か月に一度の料金の請求方法についてどのように感じていますか。(は1つ)

- 1 . 満足
- 2 . やや満足
- 3 . どちらとも言えない
- 4 . やや不満
- 5 . 不満

問 1 1 . 現在の水道料金 (下水道使用料を除く) についてどのように感じていますか。
(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；14,602円 (関西電力、平均モデル：従量電灯 A 300kWh/月 税込)

ガス料金；13,046円 (大阪ガス、標準家庭：33m³/月 税込)

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

問 1 3 . 届出の方法や職員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	どちらとも 言えない	やや不満	不満
記入例	5	4	3	2	1
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．上下水道に関する情報の提供や広報	5	4	3	2	1
ウ．電話対応	5	4	3	2	1
エ．窓口対応	5	4	3	2	1
オ．検針時の対応	5	4	3	2	1
カ．工事現場での対応	5	4	3	2	1

問 1 3 - 1 . 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)

	そう思う	ややそう思う	え ない	どちらとも 言 えない	あまりそう 思 わ ない	そう思わない
記入例	5	4	3	2	1	
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	
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	

問13-2. 工事現場における作業員やガードマンの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)

	そう思う	ややそう思う	えない どちらとも言	あまりそう 思わない	そう思わない
記入例	5	4	3	2	1
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. 後片付けがきちっとしている	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

問14. 上下水道局では、広報紙・ホームページなどで情報発信しています。次のうち、見たことがあるものはありますか。(はいくつでも)

1. 広報誌
「とよなかの上下水道」

(年1回発行)

2. 広報誌「ミズトキ」

(年1回発行)

3. 上下水道局ホームページ

(毎日更新)

問14 - 1 . 問14で「1. 広報誌とよなかの上下水道」に を付けた方にお尋ねします。
広報誌「とよなかの上下水道」の内容について参考になりましたか。
(は1つ)

- | | |
|-----------------|------------------|
| 1 . とても参考になった | 2 . やや参考になった |
| 3 . どちらでもない | 4 . あまり参考にならなかった |
| 5 . 全く参考にならなかった | |

また、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14 - 2 . 問14で「3. 上下水道局ホームページ」に を付けた方にお尋ねします。
必要な情報は見つけやすかったですか。(は1つ)

- | | |
|---------------|------------|
| 1 . 見つけやすい | 2 . 見つけにくい |
| 3 . 見つけられなかった | 4 . わからない |

問14 - 3 . 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)

- | | |
|----------------------|---|
| 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14-4. 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。(はいいくつでも)

- | | |
|-------------------|--------------------|
| 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. 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 | 10. 水まわりの修繕をする民間業者 |
| 11. その他(具体的に |) |

水まわりの修繕をする民間業者について

問15. 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。(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15-1. 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。(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. 言葉づかいや態度	5	4	3	2	1
イ. 説明のわかりやすさ	5	4	3	2	1
ウ. 修繕費用の妥当性	5	4	3	2	1
エ. 対応の早さ	5	4	3	2	1
オ. 後片付け	5	4	3	2	1
カ. 修繕後の不具合対応	5	4	3	2	1

総合評価について

問16 .あなたが豊中市の水道事業について総合的に評価すれば、どれにあてはまりますか。
(は1つ)

- | | | |
|----------|----------|---------------|
| 1 . 満足 | 2 . やや満足 | 3 . どちらとも言えない |
| 4 . やや不満 | 5 . 不満 | |

問17 .あなたが豊中市の下水道事業について総合的に評価すれば、どれにあてはまりますか。(は1つ)

- | | | |
|----------|----------|---------------|
| 1 . 満足 | 2 . やや満足 | 3 . 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



TOYONAKA

豊中市上下水道局キャラクター
アックッピー

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、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

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掛けする事はありません。

ご回答に当たってのお願い

回答は、大阪府豊中市内にある事業所の水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。

「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。

本調査は、豊中市上下水道局の委託により、株式会社サーベイリサーチセンターが実施しております。調査票は、11月18日(月)までに、返信用封筒(切手不要)に封入して、そのままポストにご投函ください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。

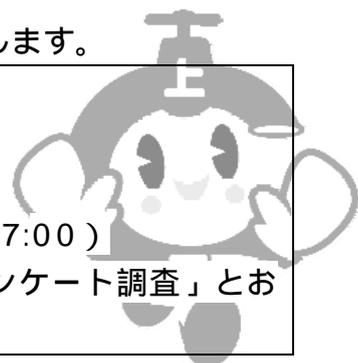
委託業者：株式会社サーベイリサーチセンター

住 所：大阪市北区天満橋1丁目8番30号

電 話：06(4801)9271

担 当：企画課 小林(受付時間：祝日を除く月～金 9:00～17:00)

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



事業所について

問1．あなたの事業所についてお聞きします。

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

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

水道水の利用状況について

問2．水道水以外で利用している水資源はありますか。(○はいくつでも)

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

問2 - 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。(○はいくつでも)

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

問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。(○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。(○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。(は1つ)

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

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)

- | | |
|------------------|--------------------|
| 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。(○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。
(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 - 1 . 問5で「4 . やや不満」「5 . 不満」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)

- | | |
|--------------------|--------------------|
| 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。
(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6 - 1 . 問6で「4 . やや不満」「5 . 不満」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)

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

上下水道局に対するご意見・ご要望などございましたら、ご記入ください。

質問は以上です。ご協力ありがとうございました。

水道・下水道に関するアンケート調査
報告書

平成26年(2014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