
水道・下水道に関するアンケート調査 報告書

平成 2 9 年 3 月

豊中市上下水道局

目 次

I. 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
II. 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	57
(10) 水道・下水道事業に対する総合評価	65
III. 顧客満足度構造の分析	69
1. 分析の考え方と方法	69
(1) 分析の考え方	69
(2) 分析に用いたロジックツリー	69
(3) 分析の方法	70
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	72
(1) 総合満足度への貢献度と部分満足度の関係性	72
(2) 総合満足度への影響度と部分不満足度の関係性	74
(3) 水道事業における満足度構造	76
(4) 属性別でみた満足度の特徴と主な改善の対象	77
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	80
(1) 総合満足度への貢献度と部分満足度の関係性	80
(2) 総合満足度への影響度と部分不満足度の関係性	82
(3) 下水道事業における満足度構造	84
(4) 属性別にみた満足度の特徴と主な改善の対象	85
4. 水道水の水質に関する満足度と諸要因の関係性	87
(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	87
(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	88
(3) 水質に関する満足度構造	89
(4) 属性別にみた満足度の特徴と主な改善の対象	90

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	91
(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 .	91
(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 .	91
(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	92
(4) 属性別にみた満足度の特徴と主な改善の対象	93
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	94
(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 .	94
(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 .	95
(3) 職員の電話対応・窓口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	98
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	100
(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	100
(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	100
(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	101
(4) 属性別にみた満足度の特徴と主な改善の対象	102
8. 民間業者の対応に関する満足度と諸要因の関係性	104
(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	104
(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	104
(3) 民間業者の対応に関する満足度構造	105
(4) 属性別にみた満足度の特徴と主な改善の対象	106
IV. 事業所アンケート調査分析結果	107
(1) 回答事業所の属性	107
(2) 水道水の利用状況	108
(3) 節水の取り組み状況	110
(4) 今後の水道使用量の傾向	111
(5) 水道事業に対する総合評価	113
(6) 下水道事業に対する総合評価	115
資料Ⅰ 水道の総合満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度の特性	117
資料Ⅱ 下水道の総合満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度の特性	129
資料Ⅲ 個別満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度の特性	141
資料Ⅳ アンケート調査票	169

I. 調査の概要

1. 調査目的

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

2. 調査項目

（1）世帯調査

- ①回答者の属性（性別、年代、世帯人数、居住年数、住宅の形式、給水方法）
- ②水道水の利用状況（水道水の飲用状況、飲用方法）
- 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、利用方法）
- ④水道水の水質について（水道水の水質に対する満足度、水質について気になること）
- ⑤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）
- ⑥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）
- ⑦料金について（水道料金・下水道使用料の支払い方法、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）
- ⑧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・下水道について提供してほしい情報）
- ⑨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）
- ⑩水道・下水道事業に対する総合評価
- ⑪上下水道局に対する意見・要望（自由記述）

（2）事業所調査

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

3. 調査設計

(1) 調査対象

- 世帯調査：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

郵送による調査票の配達及び、回収（調査票とボールペンを同封）

(3) 調査期間

平成28年9月30日（金）～10月14日（金）まで

4. 回収結果

	世帯調査	事業所調査
①配達数	3, 0 0 0	3 0 0
②回答数	1, 4 1 8	1 3 5
③回答率（②／①）	4 7. 3 %	4 5. 0 %

5. 調査分析結果を見る上での留意事項

- ①各質問に対する回答の割合（％）は、各質問の回答者数（n）を基数（当該質問に対する無回答は除く）とした百分率（％）で示している。小数点第2位を四捨五入しているため、比率の合計が総数と一致しない場合がある。
- ②図中に「MA％（Multiple Answer Percentage の略）」の表示がある場合は、複数回答を依頼した質問である。
- ③複数回答を依頼した質問では、回答比率の合計が100％を超える。
- ④図表では、コンピュータ入力のため、回答の選択肢を短縮している場合がある。
- ⑤一部の質問については、過年度に実施した調査（平成16・19・22・25年度）結果との比較を行っている。
- ⑥単一回答を依頼した質問に対して複数回答があった場合は、無回答として扱っている。

II. 世帯アンケート調査分析結果

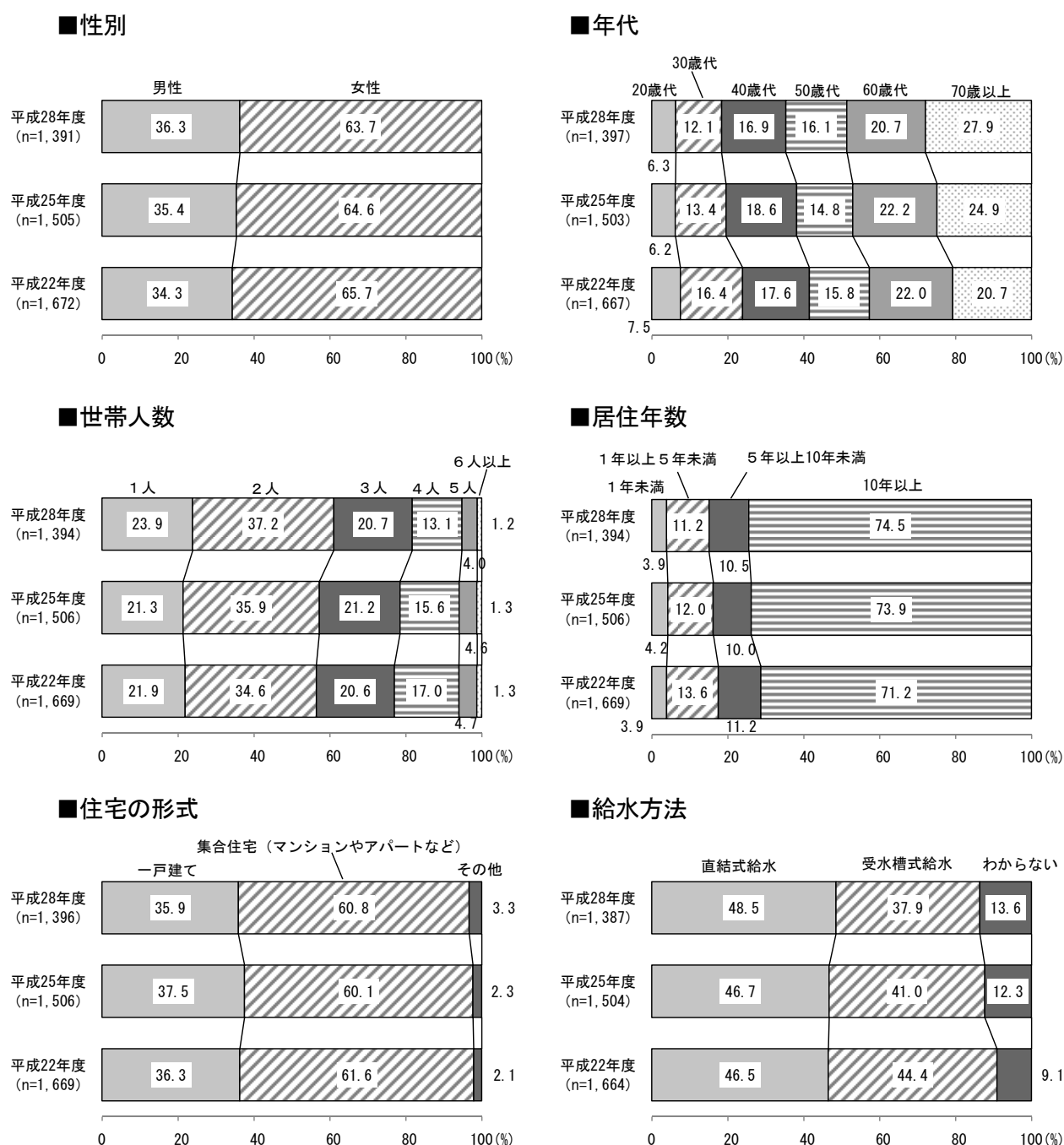
(1) 回答者の属性

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。

給水方法は「直結式給水」が48.5%、「受水槽式給水」が37.9%となっている。平成25年度、平成22年度と比較すると「直結式給水」が増えている一方で「受水槽式給水」は減っている。

【図表1-1 回答者の属性（経年変化）】



(2) 家庭での水道水の飲用状況

①家庭での水道水の飲用の有無

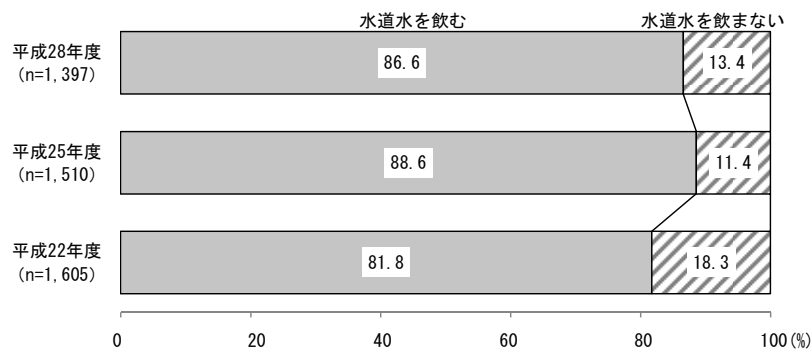
～水道水の飲用割合は、3年前に比べやや減少～

問2. あなたは、ご家庭で水道水を飲んでいますか。(○は1つ)

■経年変化

水道水を飲んでいるお客さまは86.6%で、平成25年度に比べ2.0ポイント低く、平成22年度に比べ4.8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

- ・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

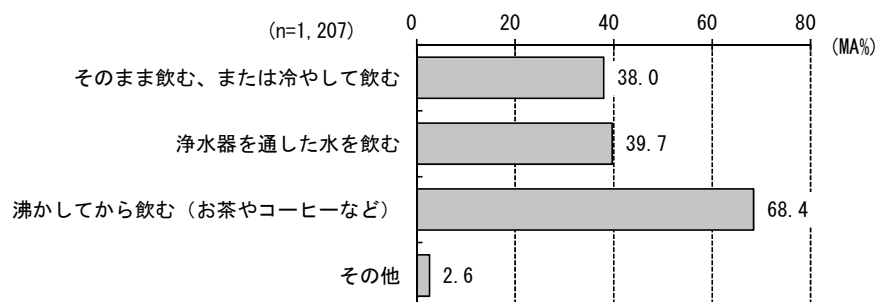
②水道水の飲用方法

～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. 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きますか。(○はいくつでも)

家庭で水道水を飲むと回答したお客さまに、飲用方法をたずねたところ、「沸かしてから飲む」が68.4%で最も高くなっている。

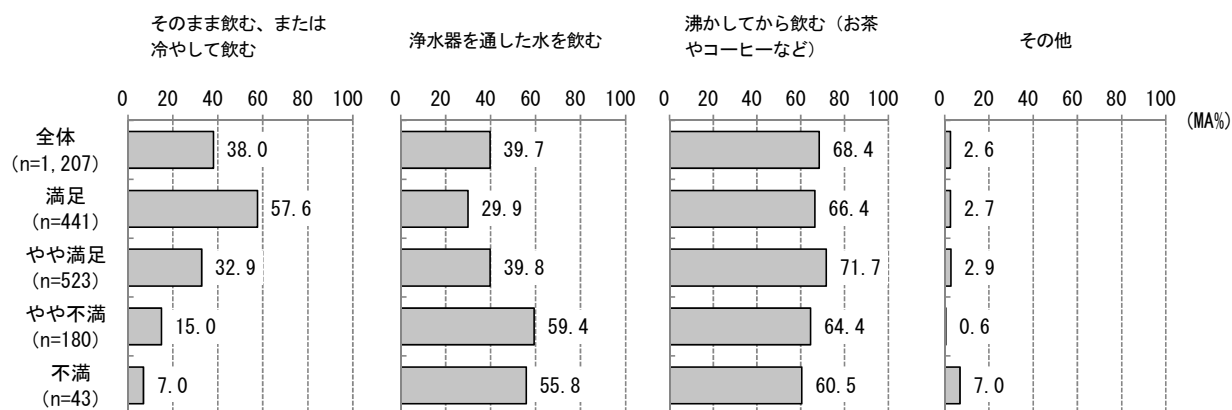
【図表 1-2-2① 家庭での水道水の飲用方法】



■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」が最も高く、「そのまま飲む、または冷やして飲む」は水質への満足度が高い層（「満足」、「やや満足」）で高く、「浄水器を通した水を飲む」は不満足度が高い層（「不満」、「やや不満」）で高くなっている。

【図表 1-2-2② 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（30 件）】

- ・料理に使う
- ・氷にする など

(3) ミネラルウォーターの利用状況

①市販のミネラルウォーターの利用頻度

～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～

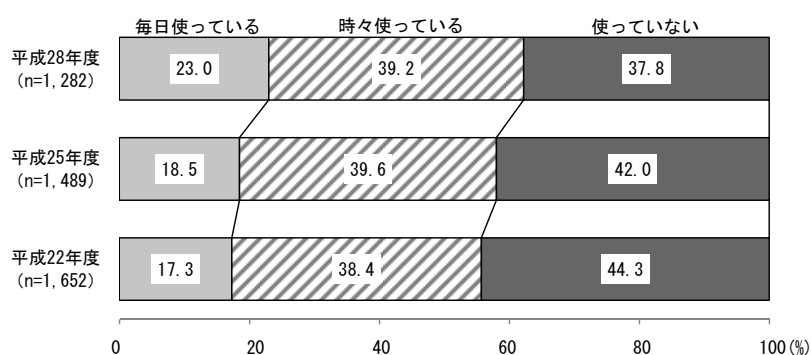
問3. 市販のミネラルウォーターなどの飲料水をどのくらい使っていますか。(○は1つ)

■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23.0%、「時々使っている」が39.2%となっており、使用割合は62.2%で、「使っていない」の37.8%を上回っている。

平成25年度の使用割合58.1%から4.1ポイント、平成22年度の使用割合55.7%から6.5ポイント増加している。

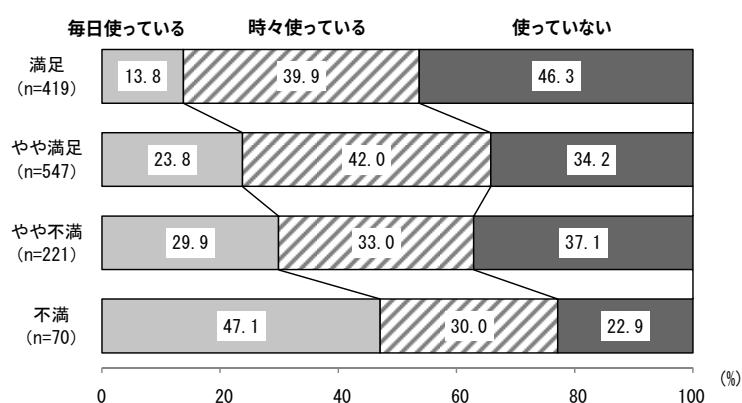
【図表 1-3-1① 市販のミネラルウォーターの利用頻度（経年変化）】



■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53.7%に対し、使っていないお客さまは46.3%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い傾向にある。

【図表 1-3-1② 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）】



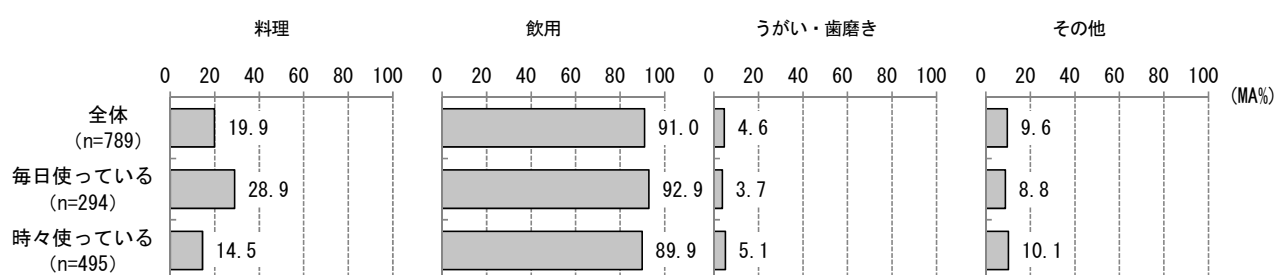
②市販のミネラルウォーターの利用方法

～「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。(〇はいくつでも)

市販のミネラルウォーターの利用状況は、「飲用」での使用が 91.0%で最も高く、特に毎日使っているお客さまの割合が 92.9%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 (70 件)】

- ・薬を飲むときに使う
- ・外出時に持ち歩く
- ・非常用
- ・製氷用
- ・ペット用
- ・お酒の水割り用 など

(4) 水道水の水質について

①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の回を追うごとに上昇。男性もしくは高年代の満足度が高い～

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。

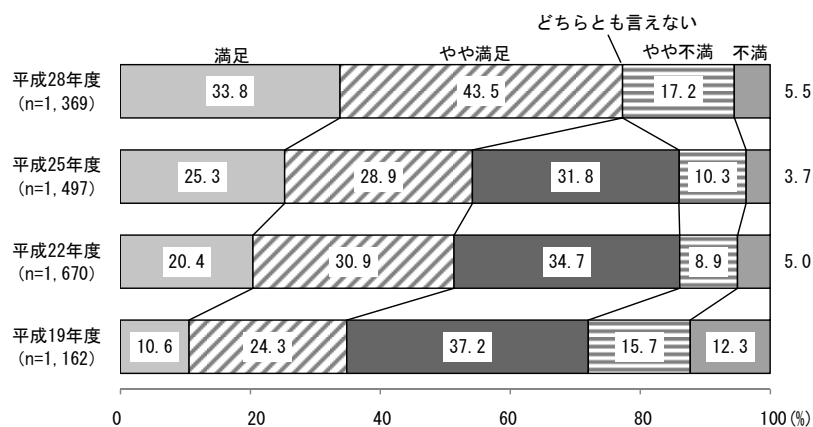
(○は1つ)

■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、以下同様）は77.3%となっている。

「満足」は33.8%で、平成25年度の25.3%から8.5ポイント、平成22年度の20.4%から13.4ポイント、平成19年度の10.6%から23.2ポイント増加している。

【図表 1-4-1① 水道水の水質に対する満足度（経年変化）】

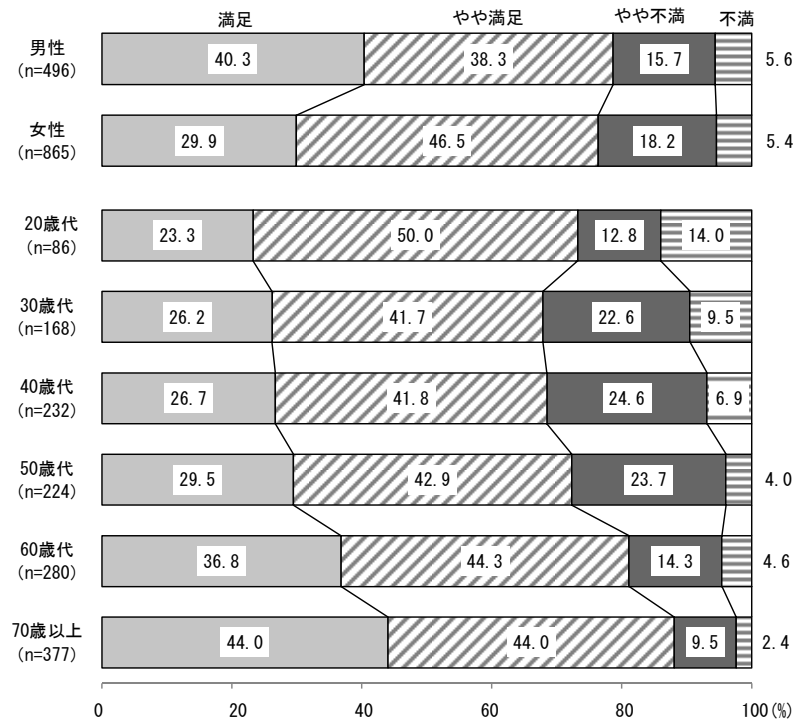


※平成28年度から選択肢「どちらとも言えない」は削除

■属性別

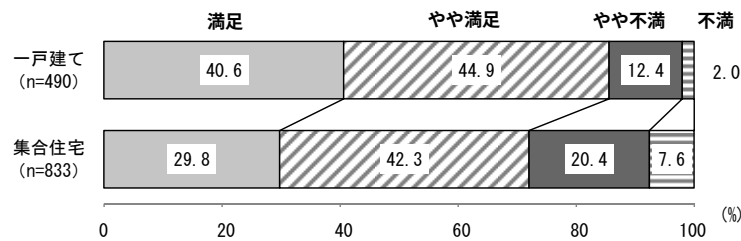
水道水の水質に対し、満足している割合は、性別では男性で、また年代別では、高年代ほど高くなっている。不満の割合（「不満」と「やや不満」の合計）は30歳代から50歳代の年代で3割前後と高くなっている。

【図表 1-4-1② 水道水の水質に対する満足度（性別、年代別）】



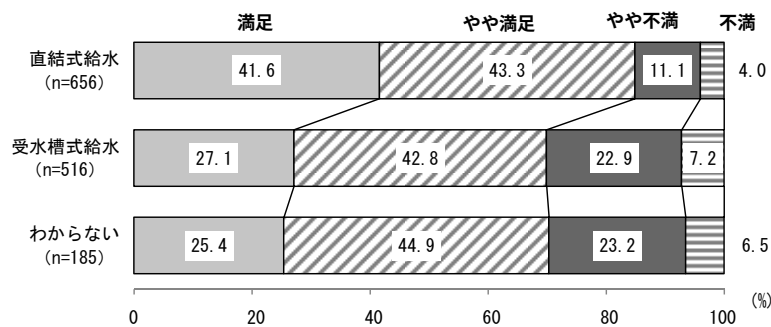
住宅の形式別では、水道水に対し満足している割合は、一戸建てが 85.5%で、集合住宅の 72.1%に比べ 13.4 ポイント高くなっている。

【図表 1-4-1③ 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 84.9%で、受水槽式給水の 69.9%に比べ 15.0 ポイント高い。

【図表 1-4-1④ 水道水の水質に対する満足度（給水方法別）】



②水道水の水質について気になること

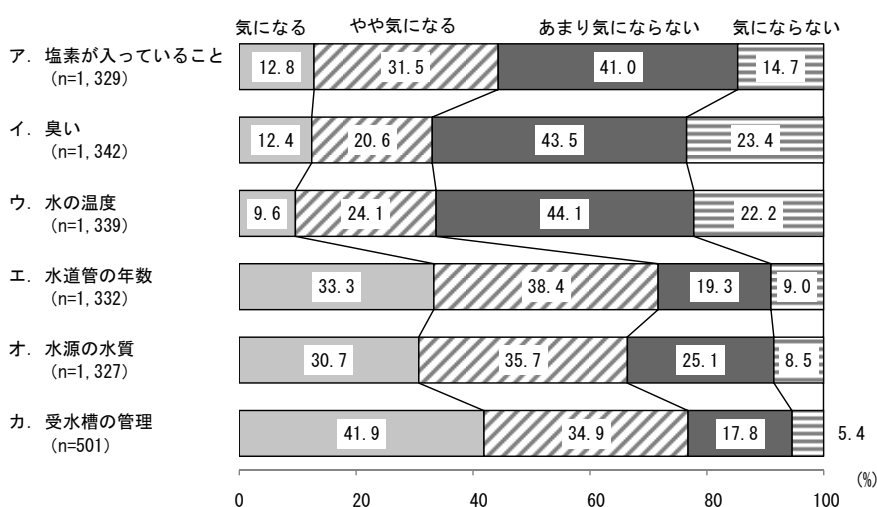
～水質では受水槽の管理を気にされるお客さまは特に女性の割合が高く、沸かしてから飲む割合が高い～

問5. 水道水の水質について気になることはありますか。(〇はそれぞれ1つずつ)

気になる割合(「気になる」と「やや気になる」の合計、以下同様)は、「受水槽の管理」が76.8%で最も高く、次いで「水道管の年数」が71.7%、「水源の水質」が66.4%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」66.9%、「臭い」66.9%、「水の温度」66.3%で6割を超えている。

【図表 1-4-2① 水道水の水質について気になること (全体)】



【その他 (78 件)】

- ・添加物や薬品 (蛇口・浄水器・水回りの変色が気になる、何が使われているのか、等)
- ・水道管 (管理状況、安全性)
- ・味 (おいしくない、不快感がある)
- ・水質の情報公開 など

■属性別

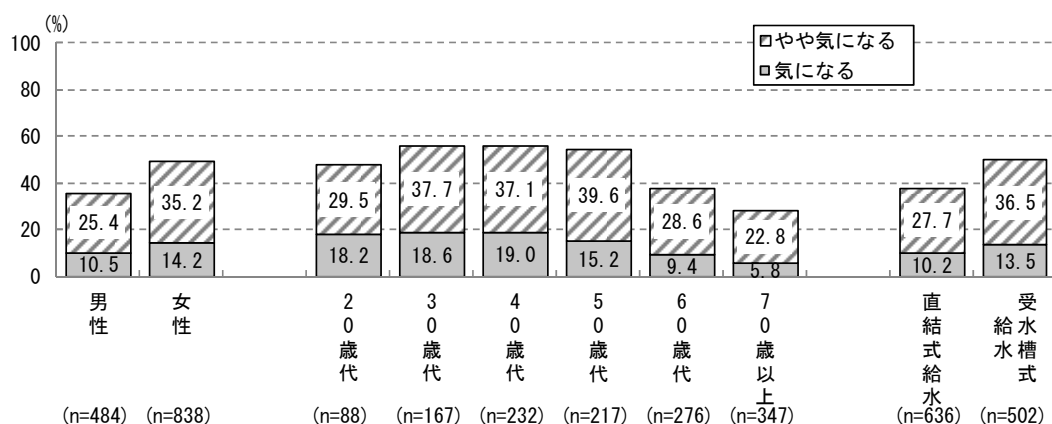
性別では、いずれの項目も、気になる割合は女性のほうが高い。特に「塩素が入っていること」「水源の水質」「受水槽の管理」では、男性に比べ女性のほうが 10 ポイント以上高くなっている。

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 歳代から 50 歳代が、「臭い」は 20 歳代から 40 歳代が、「水の温度」は 40 歳代が、「水道管の年数」「水源の水質」「受水槽の管理」は 50 歳代が高くなっている。「受水槽の管理」は、50 歳代で気になる割合が 9 割以上を占めている。

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。

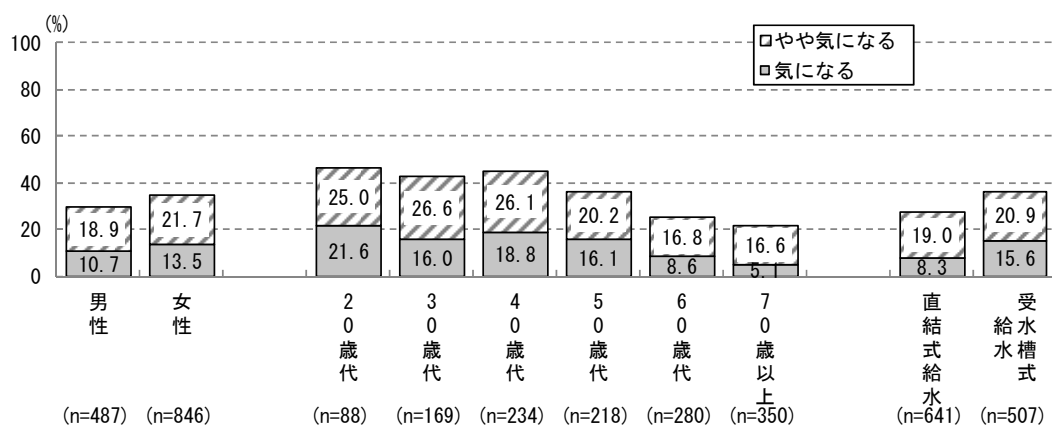
【図表 1-4-2② 水道水の水質について気になること（性別、年代別、給水方法別）】

〔塩素が入っていること〕



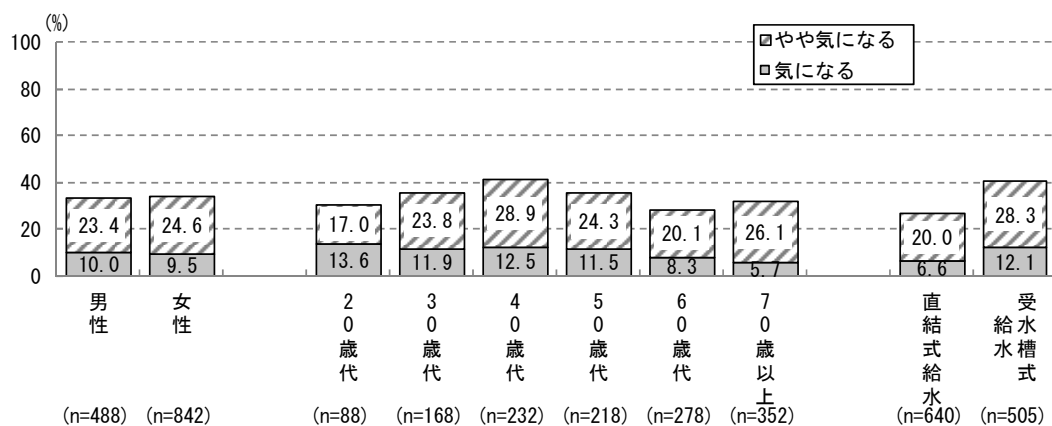
【図表 1-4-2③ 水道水の水質について気になること（性別、年代別、給水方法別）】

〔臭い〕



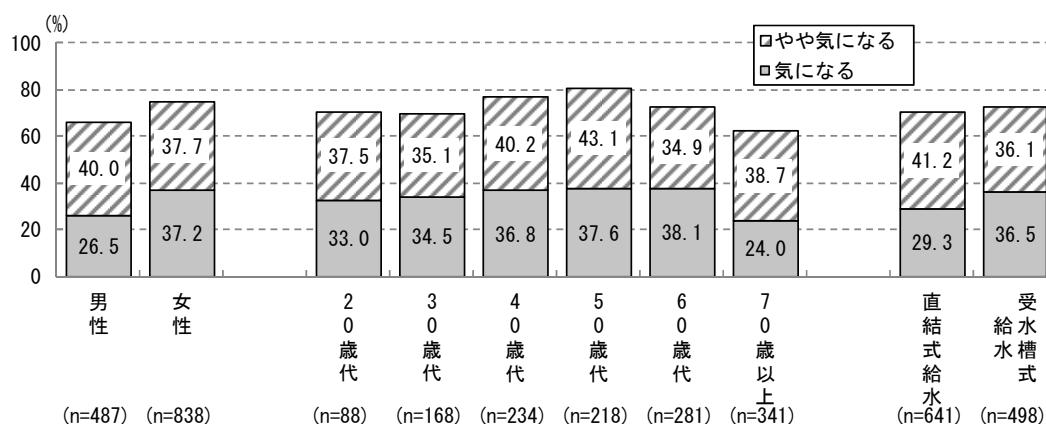
【図表 1-4-2④ 水道水の水質について気になること（性別、年代別、給水方法別）】

〔水の温度〕



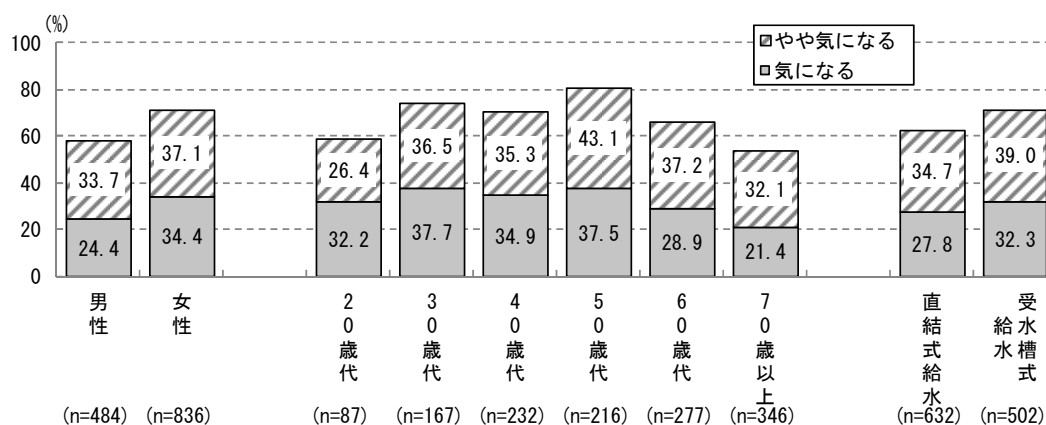
【図表 1-4-2⑤ 水道水の水質について気になること（性別、年代別、給水方法別）】

〔水道管の年数〕



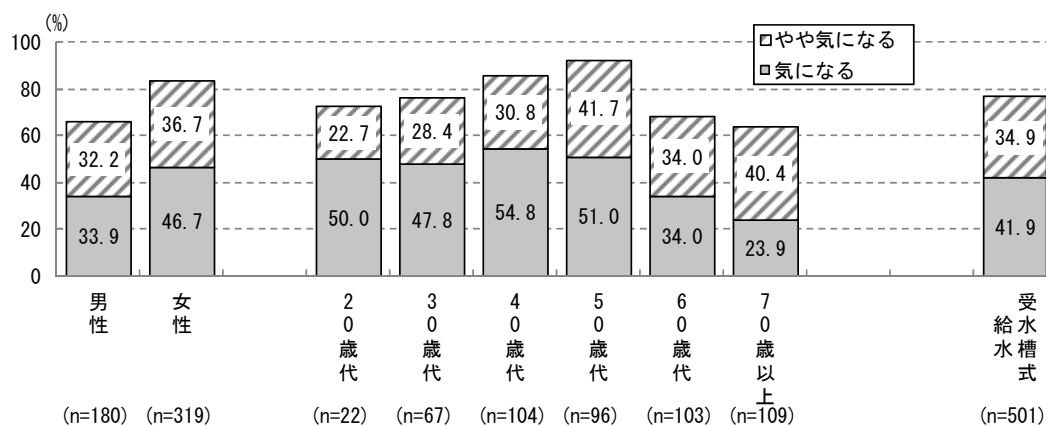
【図表 1-4-2⑥ 水道水の水質について気になること（性別、年代別、給水方法別）】

〔水源の水質〕



【図表 1-4-2⑦ 水道水の水質について気になること（性別、年代別、給水方法別）】

〔受水槽の管理（受水槽式給水方法の方のみ）〕

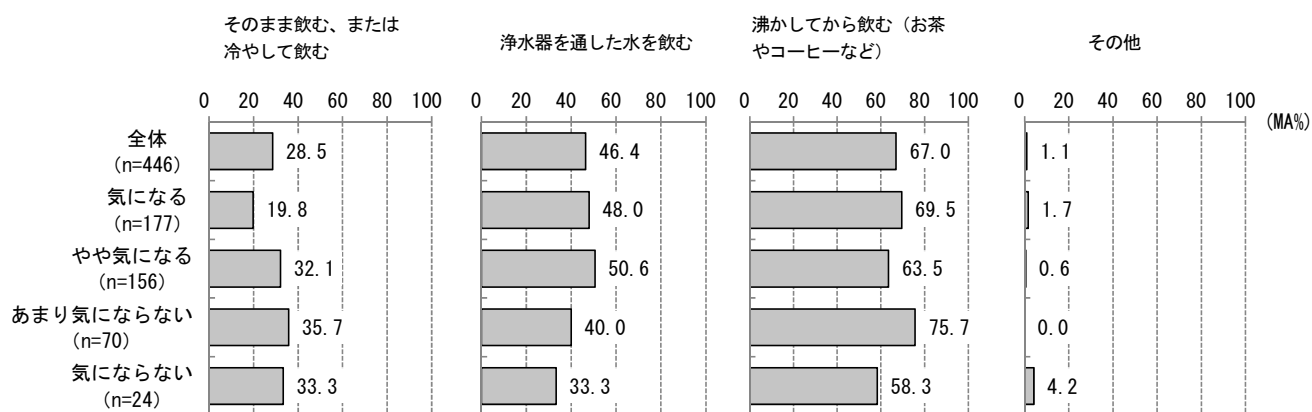


※図表 1-4-2⑦のグラフのn数は、問1の給水方法で「受水槽式給水」と回答した方の方のみの数値

■ 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、「沸かしてから飲む」「浄水器を通した水を飲む」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 1-4-2⑧ 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 1-4-2⑧のグラフの n 数は、問 1 の給水方法で「受水槽式給水」と回答した方々のみの数値

(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」と「どちらかといえば満足している」をあわせた割合は99.5%となっている。

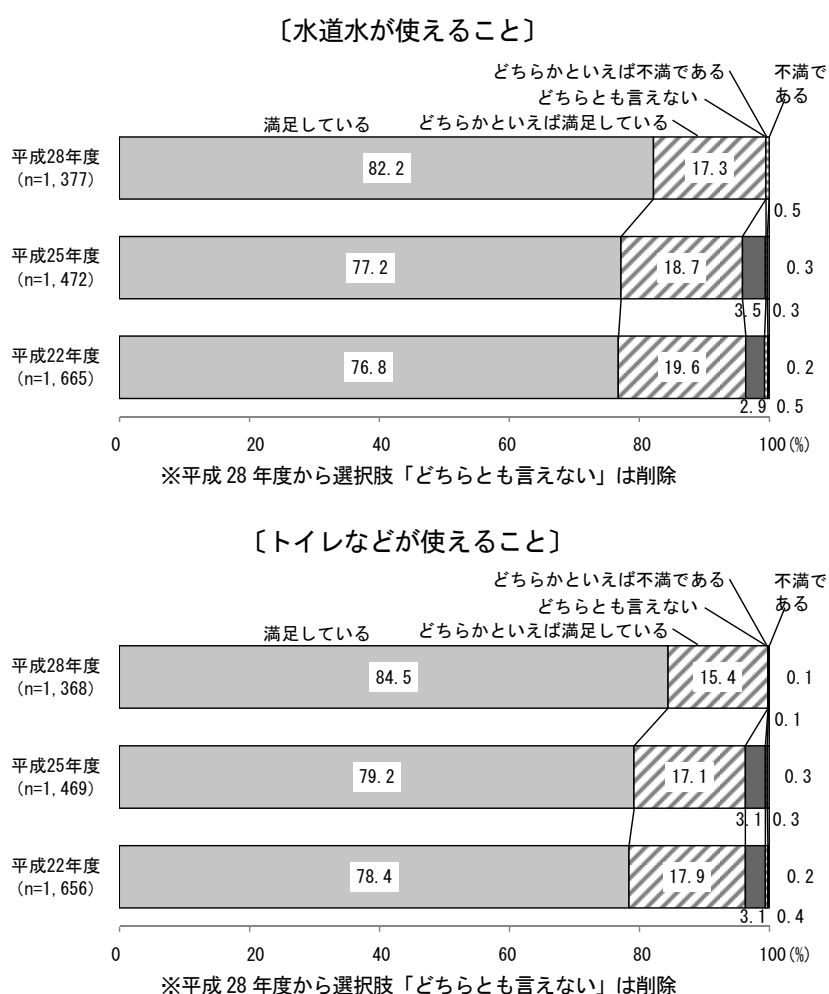
「満足している」割合は82.2%で、平成25年度の77.2%、平成22年度の76.8%から5ポイント以上増加している。

トイレなどが使えることに対し、「満足している」と「どちらかといえば満足している」をあわせた割合は99.9%となっている。

「満足している」割合は84.5%で、平成25年度の79.2%、平成22年度の78.4%から5ポイント以上増加している。

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 1-5① 水道・下水道の安定性に対する満足度（経年変化）】



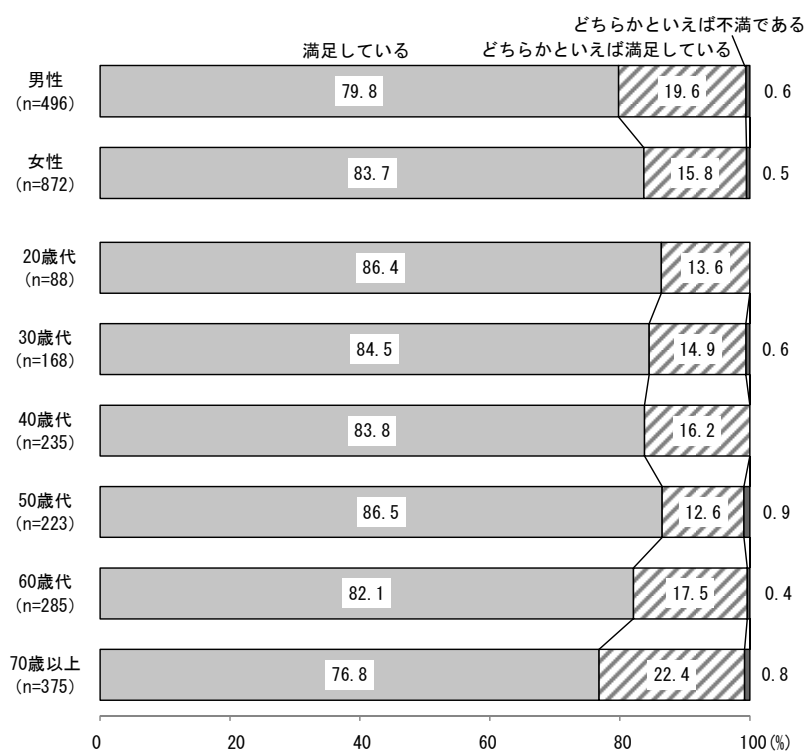
■属性別

性別では、水道・下水道とも男性に比べ女性の「満足している」割合が高い。

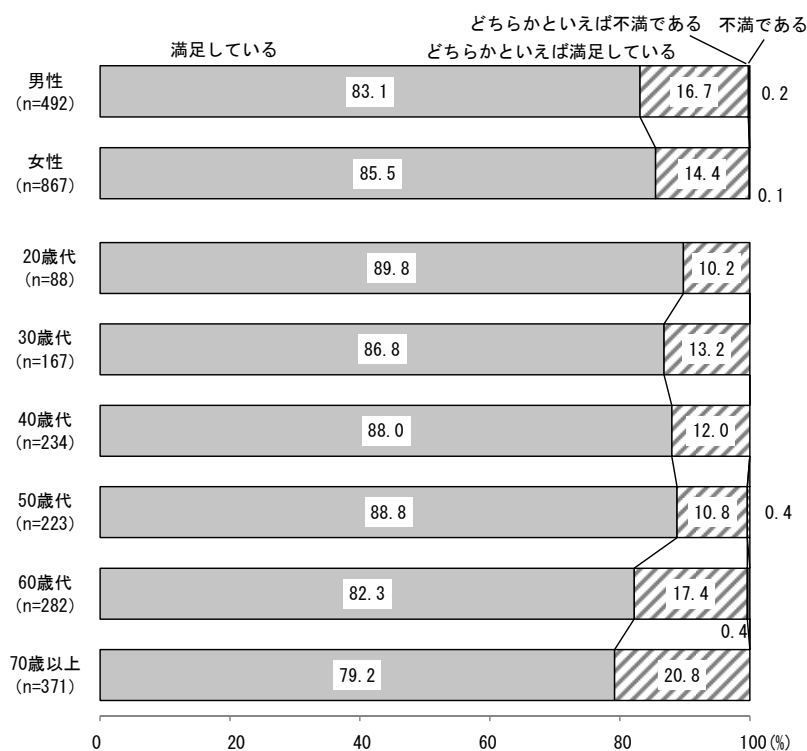
年代別では、水道・下水道とも 20 歳代から 60 歳代の「満足している」割合は 8 割を超えている。

【図表 1-5② 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

①上下水道局の減災に関する取組みに対する評価

～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ほど高い～

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、以下同様）は72.9%となっている。

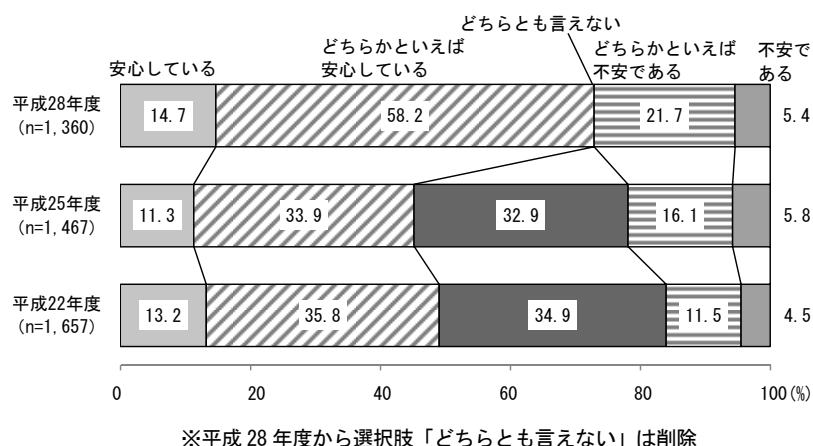
「安心している」割合は14.7%で、平成25年度から3.4ポイント、平成22年度から1.5ポイント増加している。

下水道の取組みに対し、安心している割合は66.5%となっている。

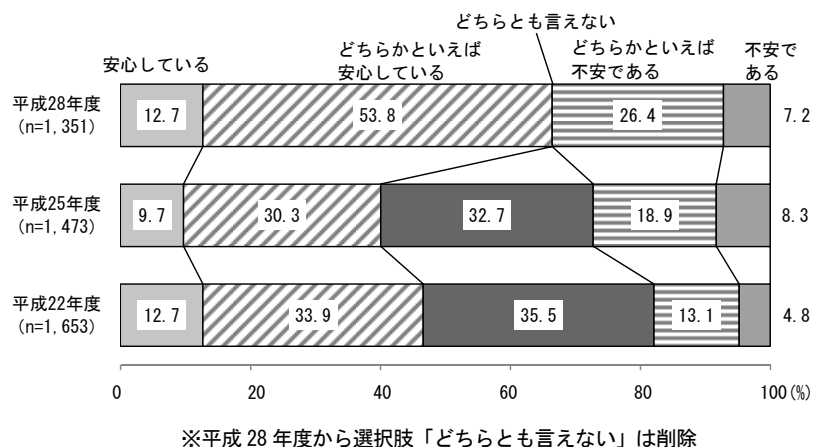
「安心している」割合は12.7%で、平成25年度から3.0ポイント増加、平成22年度と同じとなっている。

【図表 1-6-1① 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）】

〔水道の取組み〕



〔下水道の取組み〕

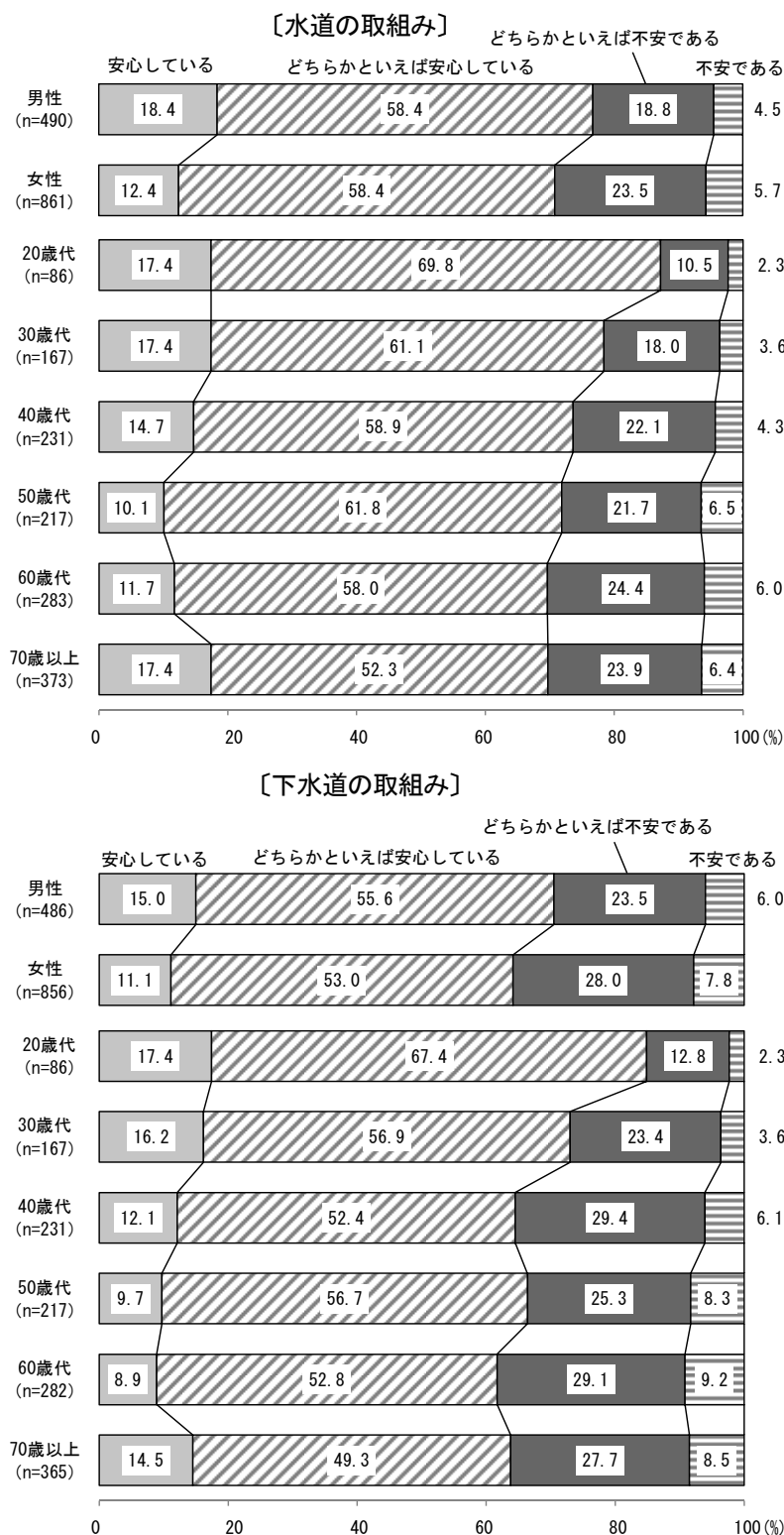


■属性別

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歳代から30歳代では、安心している割合が8割前後である。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、以下同様）は年代が上昇するにつれて高くなっている。

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 1-6-1② 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）】



②緊急時に備えた非常用生活水の確保状況

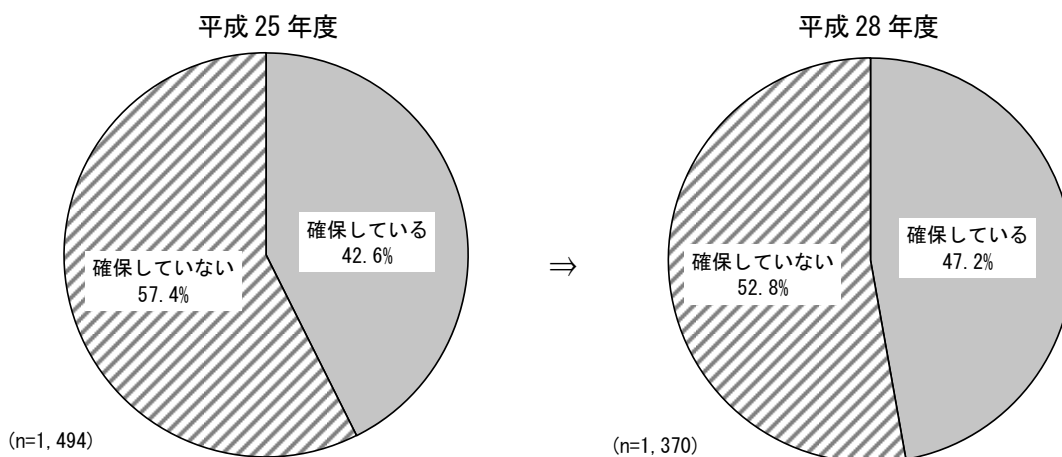
～半数以上の家庭では、非常用生活水を確保せず～

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水を確保していますか。
(○は1つ)

■非常用生活水の確保状況

非常用生活水を「確保している」が 47.2%に対し、「確保していない」は 52.8%で半数以上の家庭では確保していない。

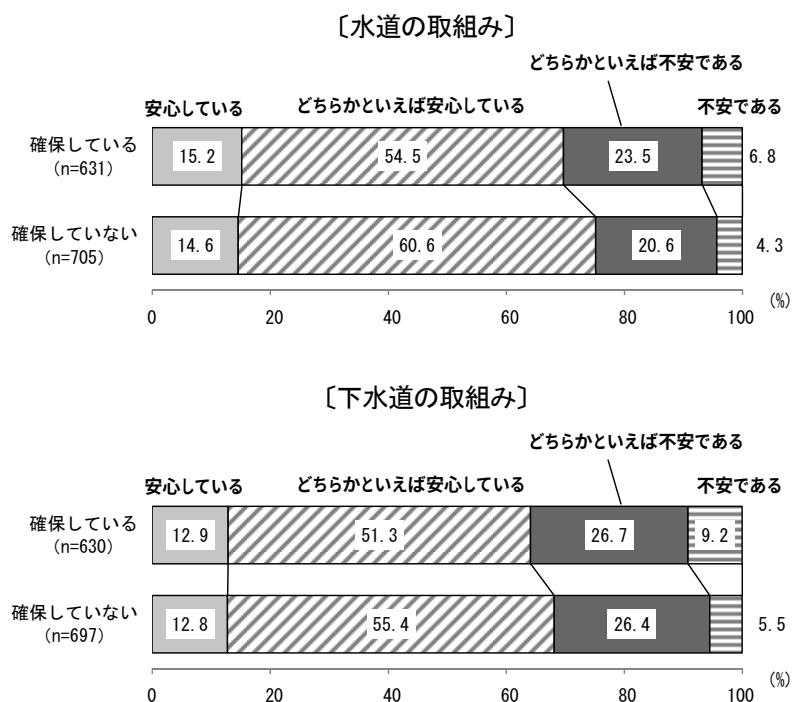
【図表 1-6-2① 緊急時に備えた非常用生活水の確保状況（全体）】



■緊急時に備えた非常用生活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「どちらかといえば安心している」お客さまは、非常用生活水を「確保していない」割合が高い。一方で、「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」割合が高くなっている。

【図表 1-6-2② 緊急時に備えた非常用生活水の確保状況と減災に関する取組み評価との関係】



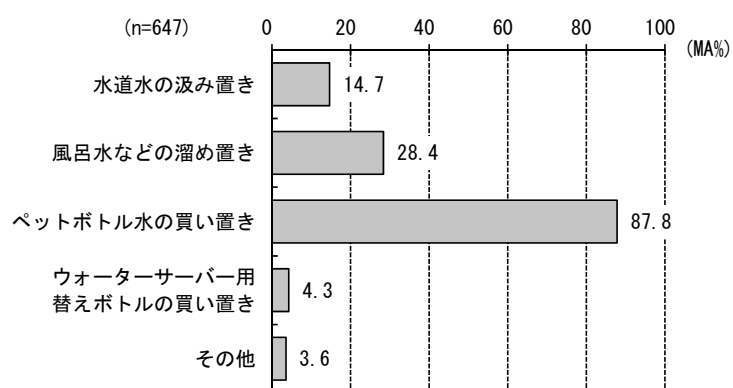
③緊急時に備えた非常用生活水の確保方法

～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。(〇はいくつでも)

非常用生活水の確保の方法は、「ペットボトル水の買い置き」が87.8%で最も高く、次いで「風呂水などの溜め置き」の28.4%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（22件）】

- ・空きペットボトルに水道水を溜め置き
- ・雨水の溜め置き など

(7) 料金について

①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～

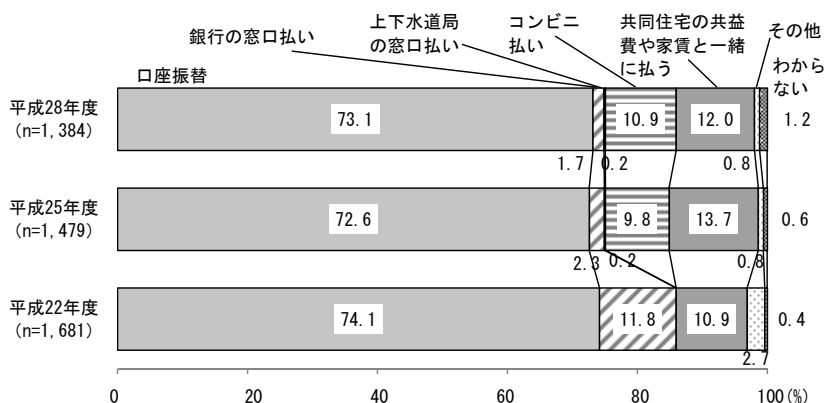
問9. 水道料金と下水道使用料をどのように支払っていますか。(○は1つ)

■経年変化

水道料金と下水道料金の支払いは、「口座振替」が73.1%を占める。次いで「共同住宅の共益費や家賃と一緒に払う」が12.0%、「コンビニ払い」が10.9%となっている。

平成25年度、平成22年度でも「口座振替」が7割以上を占め最も高い。

【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）】



※平成22年度の「銀行の窓口払い」は、「口座振替」「銀行やコンビニなどでの窓口払い」の合計

②クレジットカード払いの利用意向

～20歳代から40歳代の若い世代で、クレジットカード払いの利用意向が高い～

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)

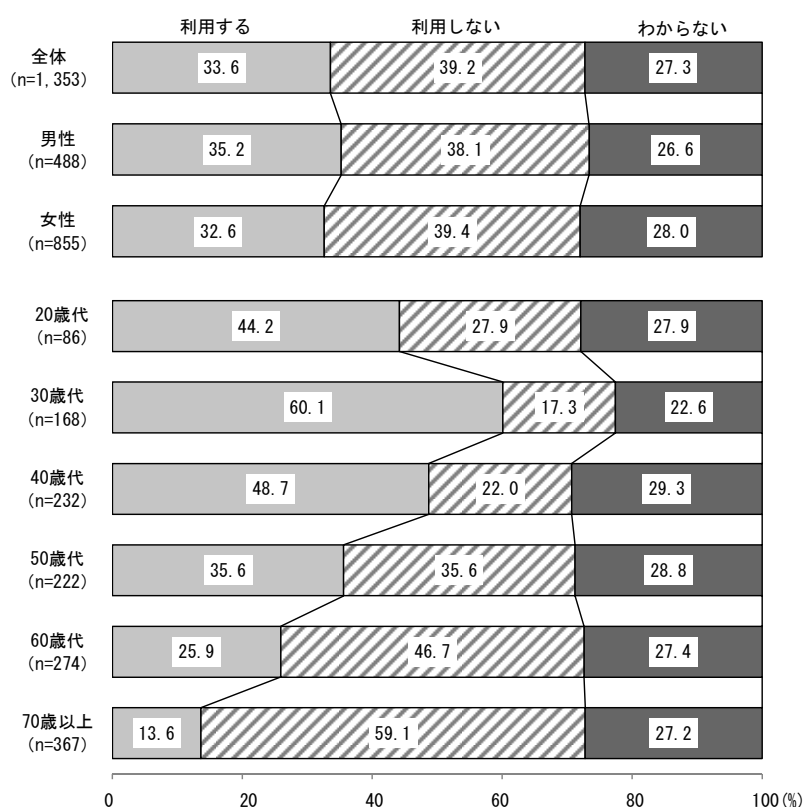
クレジットカード払いの利用意向について、全体では、「利用する」が33.6%に対し「利用しない」は39.2%となっている。

■属性別

性別では、クレジットカード払いを「利用する」割合は男性35.2%に対し女性32.6%で男性の利用意向が高い。

年代別では、クレジットカード払いを「利用する」割合は30歳代が60.1%で最も高く、次いで40歳代の48.7%、20歳代の44.2%となっている。

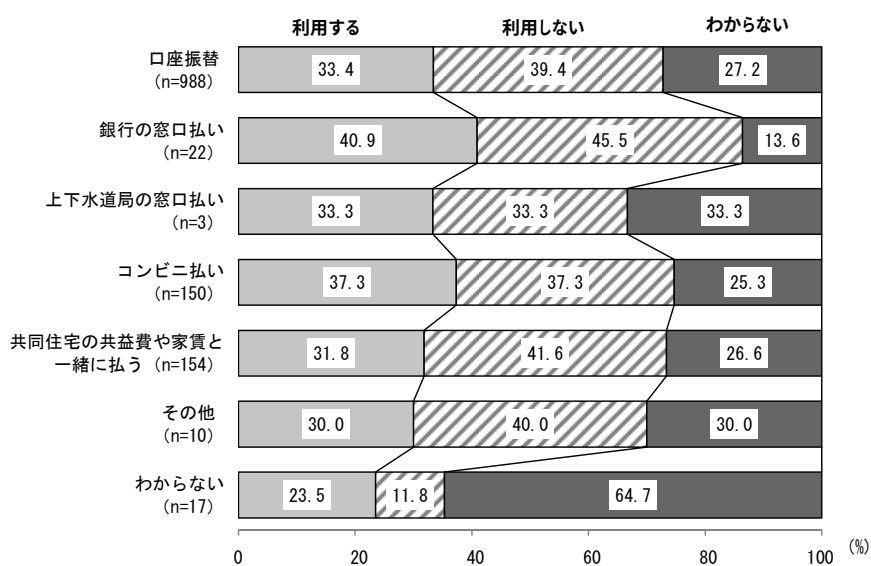
【図表 1-7-2① クレジットカード払いの利用意向（性別、年代別）】



■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」のお客さまのクレジットカード払いの利用意向は33.4%となっている。比較的利用意向が高いのは「銀行の窓口払い」「コンビニ払い」のお客さまで、利用意向はそれぞれ40.9%、37.3%となっている。

【図表 1-7-2② 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）】



③ 2か月に一度の料金の請求方法に対する満足度

～請求方法に対する満足度は調査回を追うごとに上昇。特に 60 歳代以上のお客さまの満足度が高い～

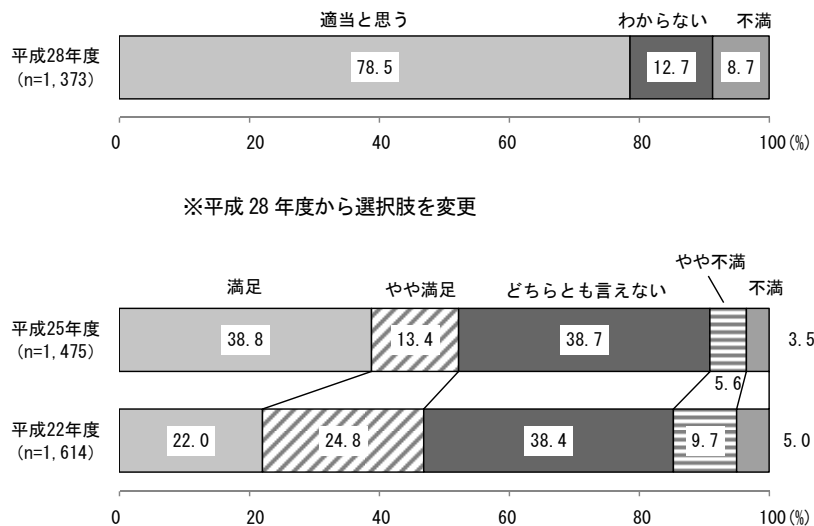
問 10. 2か月に一度の料金の請求方法についてどのように感じていますか。(○は1つ)

■経年変化

2か月に一度の料金の請求方法について、「適当と思う」お客さまは 78.5%となっており、「不満」の 8.7%を大きく上回っている。

平成 28 年度の「適当と思う」と、平成 25 年度、平成 22 年度の「満足」「やや満足」をあわせた割合を満足度として比較すると、平成 25 年度の満足度 52.2%から 26.3 ポイント、平成 22 年度の満足度 46.8%から 31.7 ポイントと大きく増加している。

【図表 1-7-3① 2か月に一度の料金の請求方法に対する満足度（経年変化）】



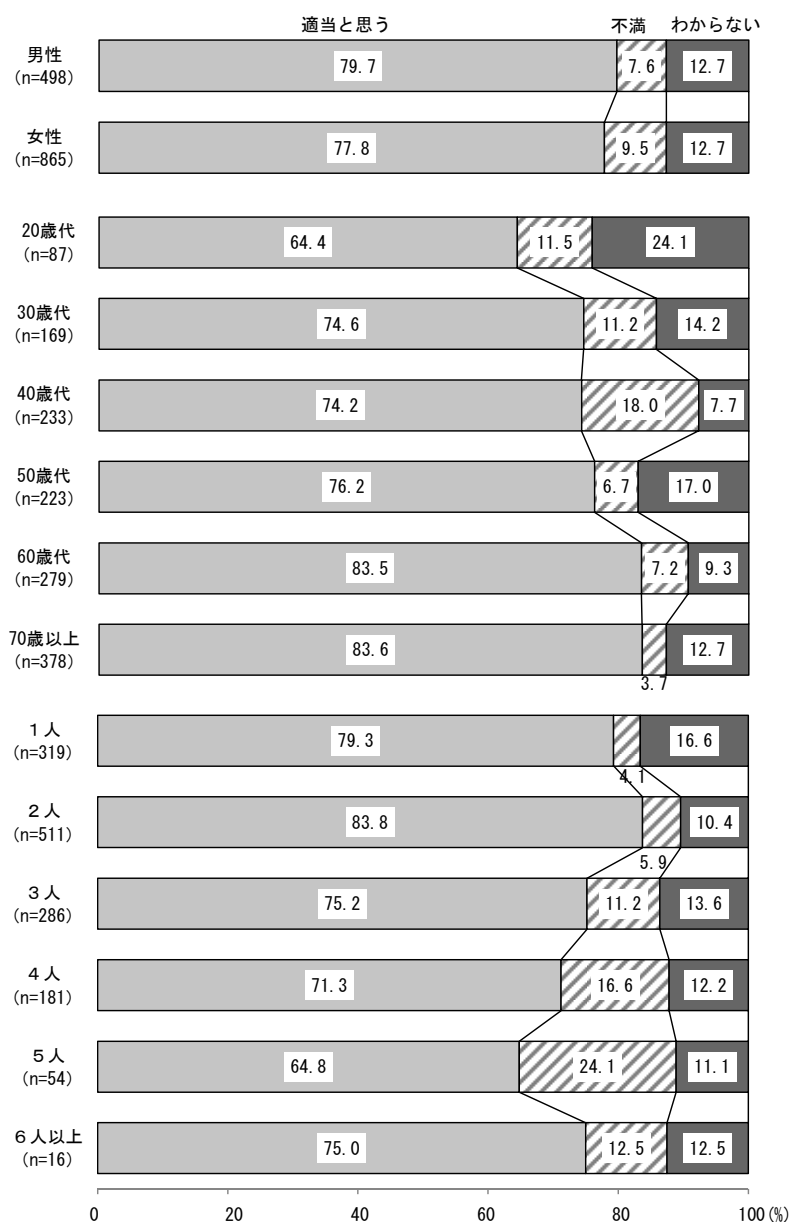
■属性別

性別では、「適当と思う」割合は男性 79.7%、女性 77.8%で男性の割合が 1.9 ポイント高くなっている。

年代別では、60 歳代以上で「適当と思う」割合が 8 割を超え、70 歳以上で「不満」の割合が 3.7%と最も低くなっている。

世帯人数別では、1 人から 2 人で「適当と思う」割合が約 8 割と高くなっている。

【図表 1-7-3② 2 か月に一度の料金の請求方法に対する満足度（性別、年代、世帯人数別）】



④水道料金に対する評価

～お客さまの約5割は妥当と評価。世帯人数が多いお客さまほど高いと評価～

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。
（○は1つ）

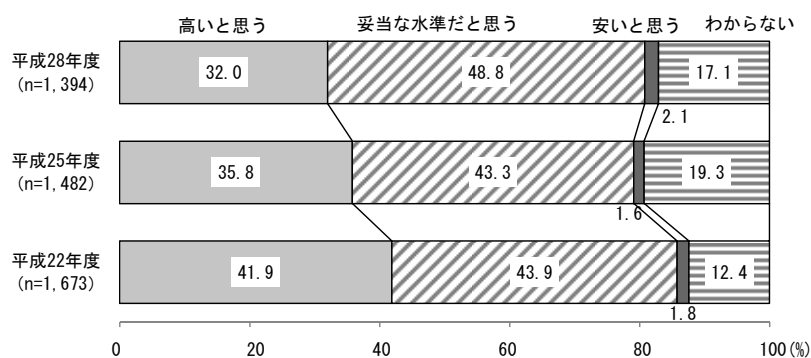
■経年変化

現在の水道料金は「妥当な水準だと思う」が48.8%で最も高く、約5割のお客さまが妥当と感じている。一方で「高いと思う」割合が32.0%となっている。

「妥当な水準だと思う」割合は、平成25年度の43.3%から5.5ポイント、平成22年度の43.9%から4.9ポイント増加している。

「高いと思う」割合は、平成25年度の35.8%から3.8ポイント、平成22年度の41.9%から9.9ポイント減少している。

【図表 1-7-4① 水道料金に対する評価（経年変化）】



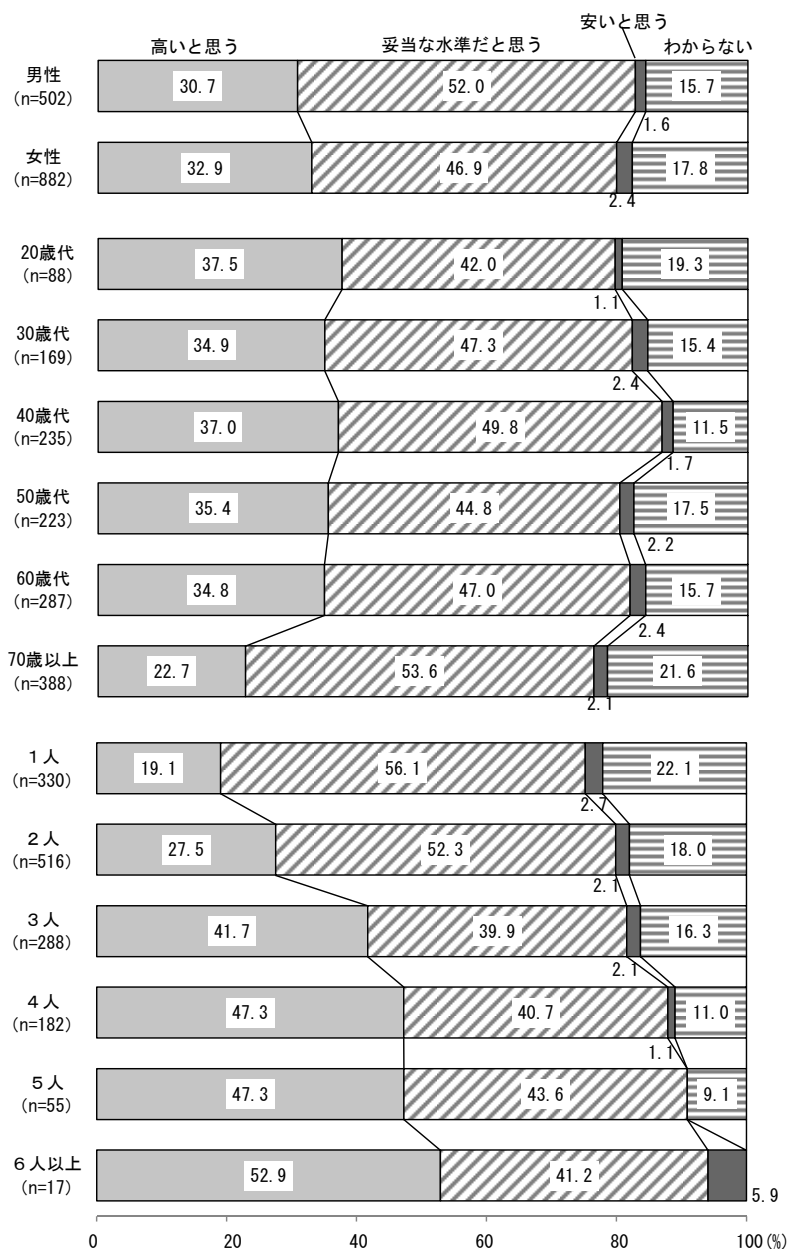
■属性別

性別では、男性、女性とも「妥当な水準だと思う」が約5割で最も高く、「高いと思う」割合は約3割となっている。

年代別では、20歳代で「高いと思う」割合が37.5%と最も高く、70歳以上で22.7%と最も低くなっている。

世帯人数別では、世帯人数の増加とともに「高いと思う」割合が増加しており、6人以上では5割以上を占めている。

【図表 1-7-4② 水道料金に対する評価（性別、年代、世帯人数別）】



⑤下水道使用料に対する評価

～お客様の約4割が妥当と評価。世帯人数が多いお客さまほど高いと評価～

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)

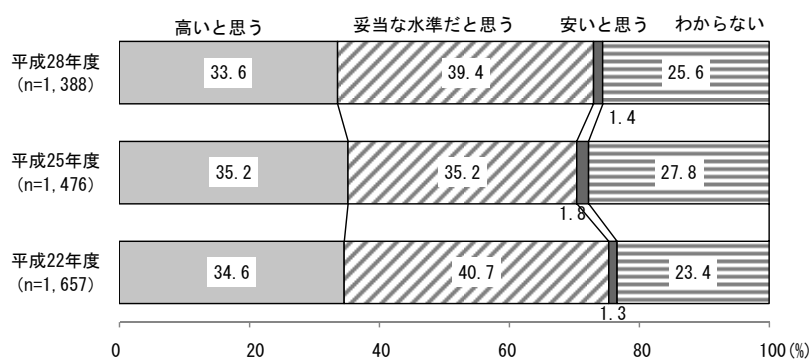
■経年変化

現在の下水道使用料について、「妥当な水準だと思う」割合が 39.4%で最も高く、約4割のお客様が妥当と感じている。一方で「高いと思う」割合が 33.6%となっている。

「妥当な水準だと思う」割合は、平成 25 年度の 35.2%から 4.2 ポイント増加、平成 22 年度の 40.7%から 1.3 ポイント減少している。

「高いと思う」割合は、平成 25 年度の 35.2%から 1.6 ポイント減少、平成 22 年度の 34.6%から 1.0 ポイント減少している。

【図表 1-7-5① 下水道使用料に対する評価（経年変化）】



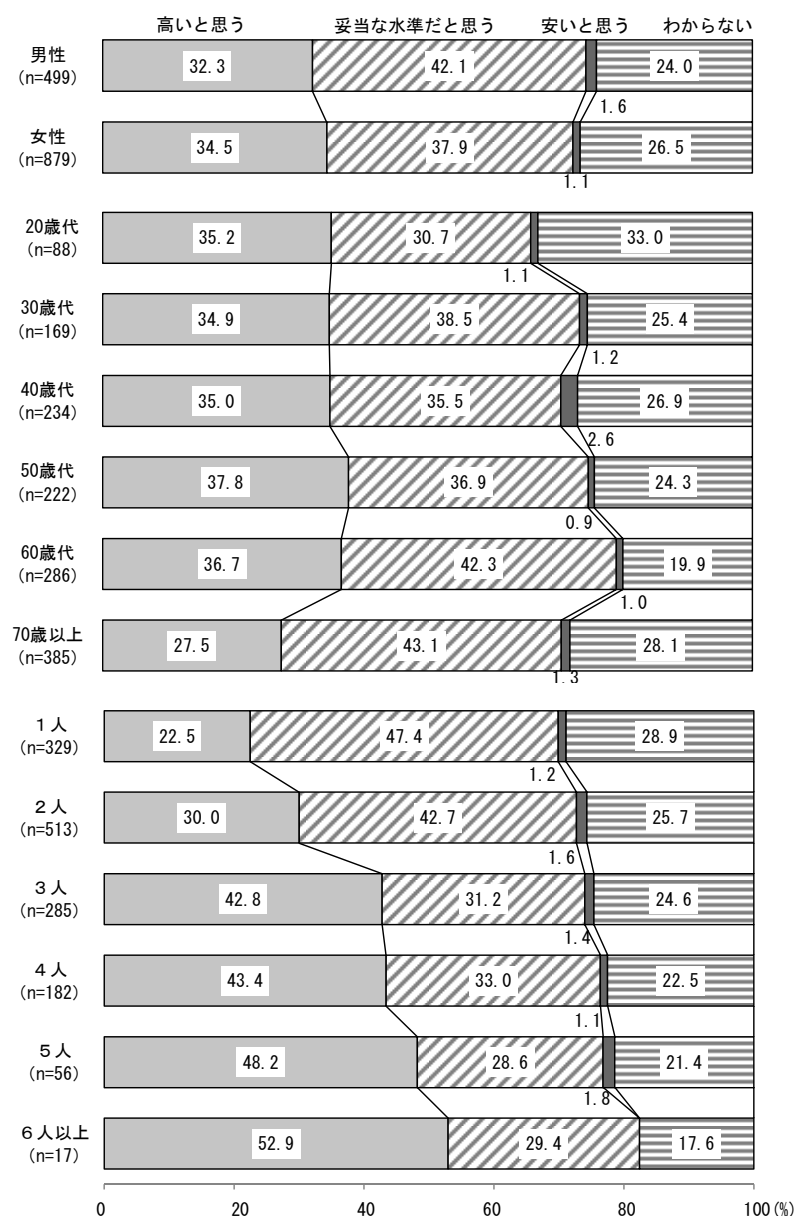
■属性別

性別では、男性、女性とも「妥当な水準だと思う」が約4割で最も高く、「高いと思う」割合は約3割となっている。

年代別では、50歳代で「高いと思う」割合が37.8%と最も高く、70歳以上で27.5%と最も低くなっている。

世帯人数別では、世帯人数の増加とともに「高いと思う」割合が増加しており、6人以上では5割以上を占めている。

【図表 1-7-5② 下水道使用料に対する評価（性別、年代、世帯人数別）】



(8) サービス・広報について

①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

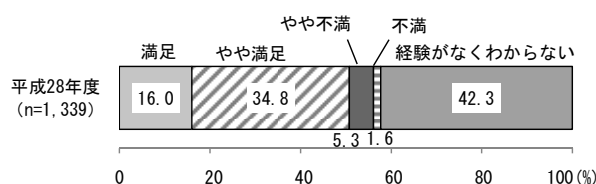
満足の割合(「満足」と「やや満足」の合計、以下同様)は、「水道の使用の開始・中止などの各種届出方法」が50.8%で最も高い。一方で「窓口対応」は15.9%で最も低く、次いで「電話対応」の25.5%となっている。

不満の割合(「不満」と「やや不満」の合計、以下同様)は、「上下水道に関する情報の提供や広報」が15.7%で最も高い。

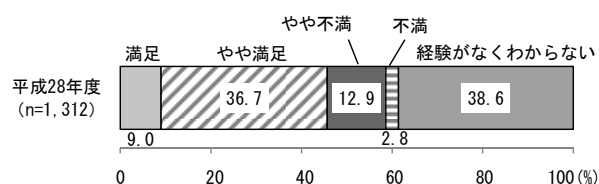
平成25年度に比べ、「水道の使用の開始・中止などの各種届出方法」「上下水道に関する情報の提供や広報」「検針時の対応」の項目で満足の割合は増加している。

【図表 1-8-1① 届出の方法や職員の対応に対する満足度(経年変化)】

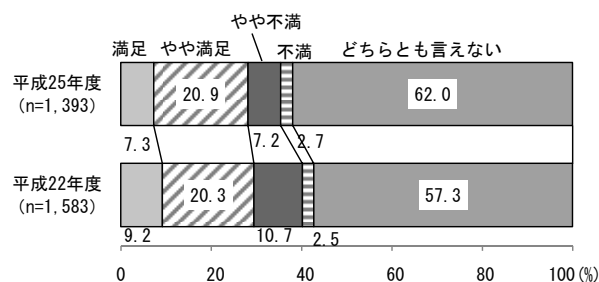
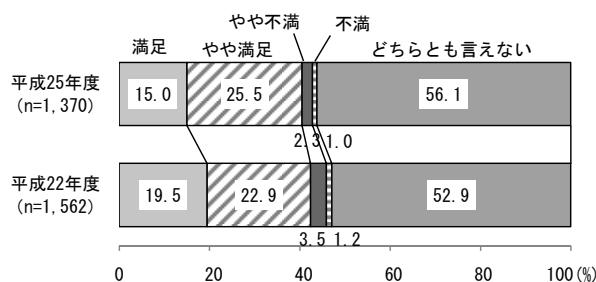
〔水道の使用の開始・中止などの各種届出方法〕



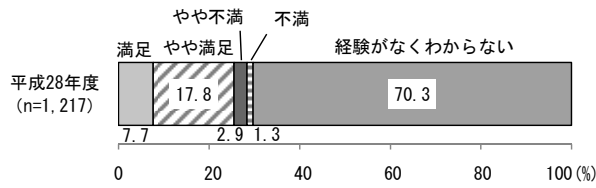
〔上下水道に関する情報の提供や広報〕



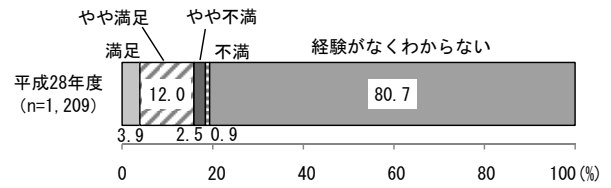
※平成22, 25年度の選択肢「どちらとも言えない」は、平成28年度に選択肢「経験がなくわからない」へ変更



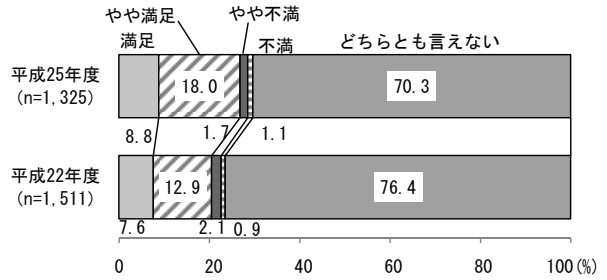
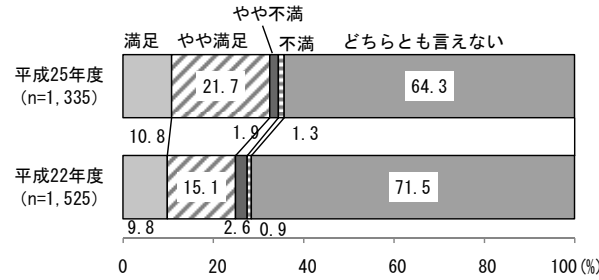
〔電話対応〕



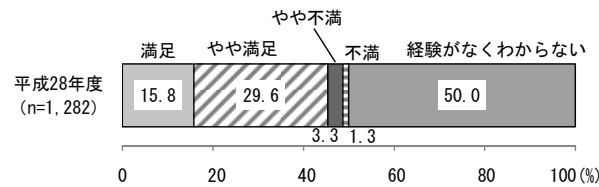
〔窓口対応〕



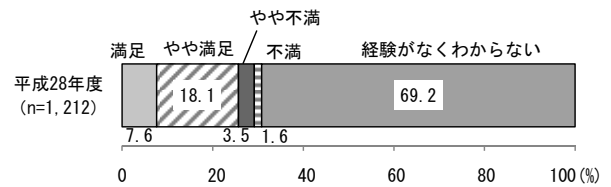
※平成 22, 25 年度の選択肢「どちらとも言えない」は、平成 28 年度に選択肢「経験がなくわからない」へ変更



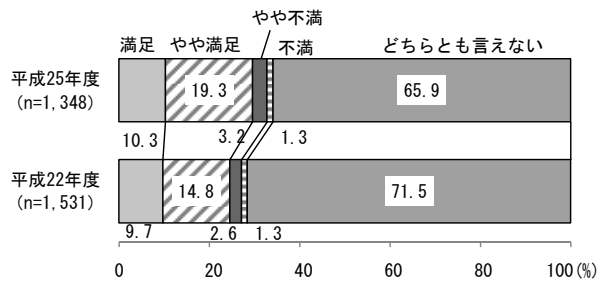
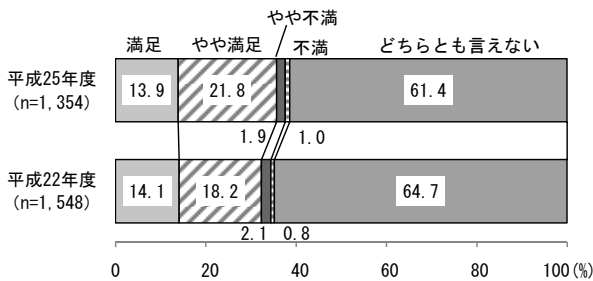
〔検針時の対応〕



〔工事現場での対応〕



※平成 22, 25 年度の選択肢「どちらとも言えない」は、平成 28 年度に選択肢「経験がなくわからない」へ変更



■属性別

ア) 水道の使用の開始・中止などの各種届出方法

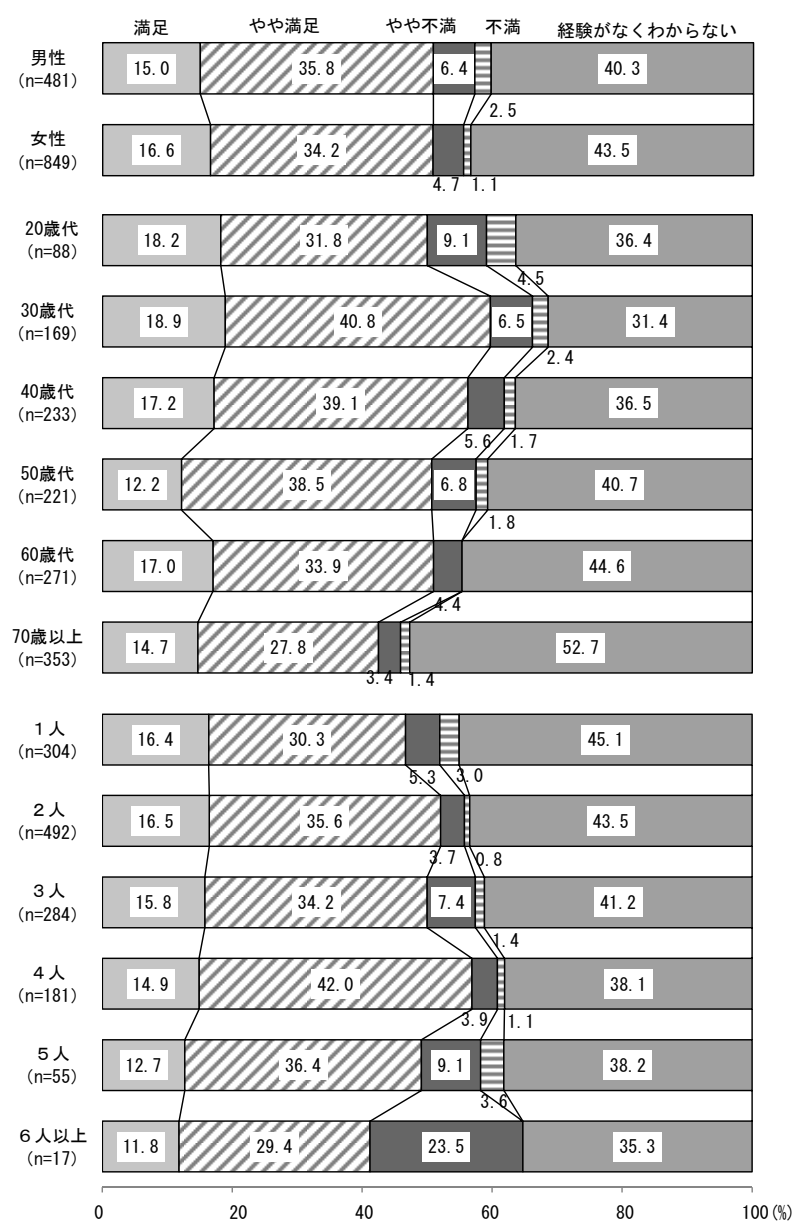
～満足度は60歳代以下の年代で高い～

性別では、満足の割合は男性、女性とも50.8%となっている。

年代別では、満足の割合は60歳代以下の各年代が5割以上と高く、70歳以上が42.5%で最も低い。

世帯人数別では、満足の割合は一世帯の人数が4人までは増加傾向がみられるが、5人以上では低下傾向がみられる。

【図表 1-8-1② 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

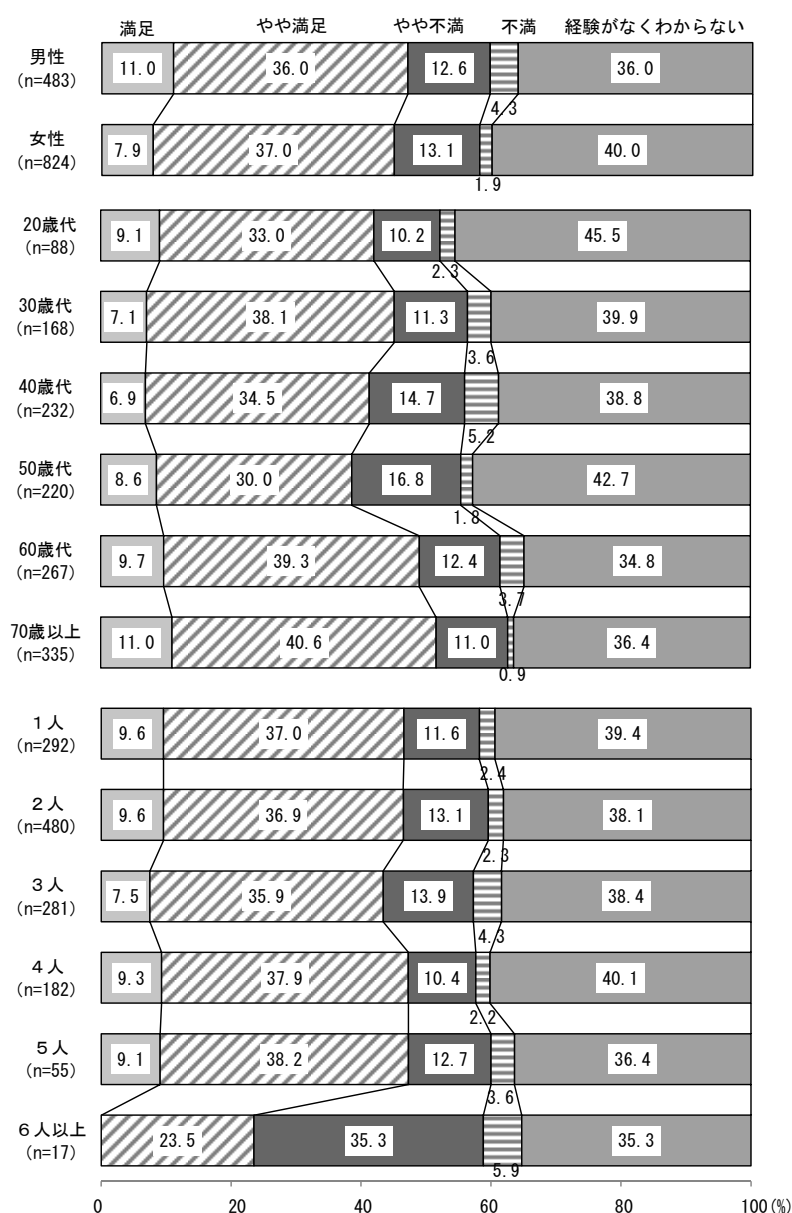
～満足度は60歳以上の年代で高い～

性別では、満足の割合は男性47.0%、女性44.9%となっており、男性が高い。

年代別では、満足の割合は60歳以上が約5割と高く、50歳代は38.6%で最も低い。

世帯人数別では、満足の割合は5人以下で4割以上と高く、6人以上で23.5%と最も低い。

【図表 1-8-1③】 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

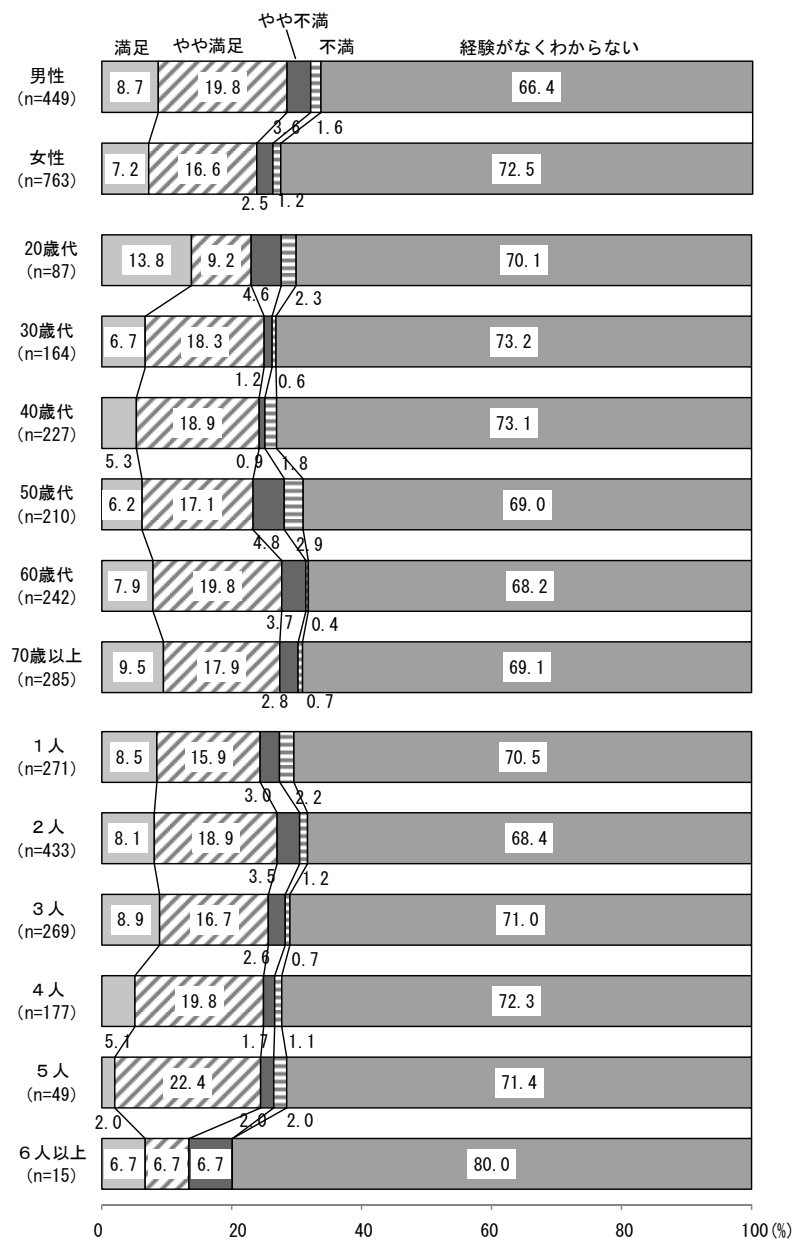
～満足度は男性や60歳以上の年代で高い～

性別では、満足の割合は男性 28.5%、女性 23.8%となっており、男性が高い。

年代別では、満足の割合は60歳以上が約3割と高く、20歳代は23.0%で最も低い。

世帯人数別では、満足の割合は5人以下で2割以上と高く、6人以上で13.4%と最も低い。

【図表 1-8-1④ 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

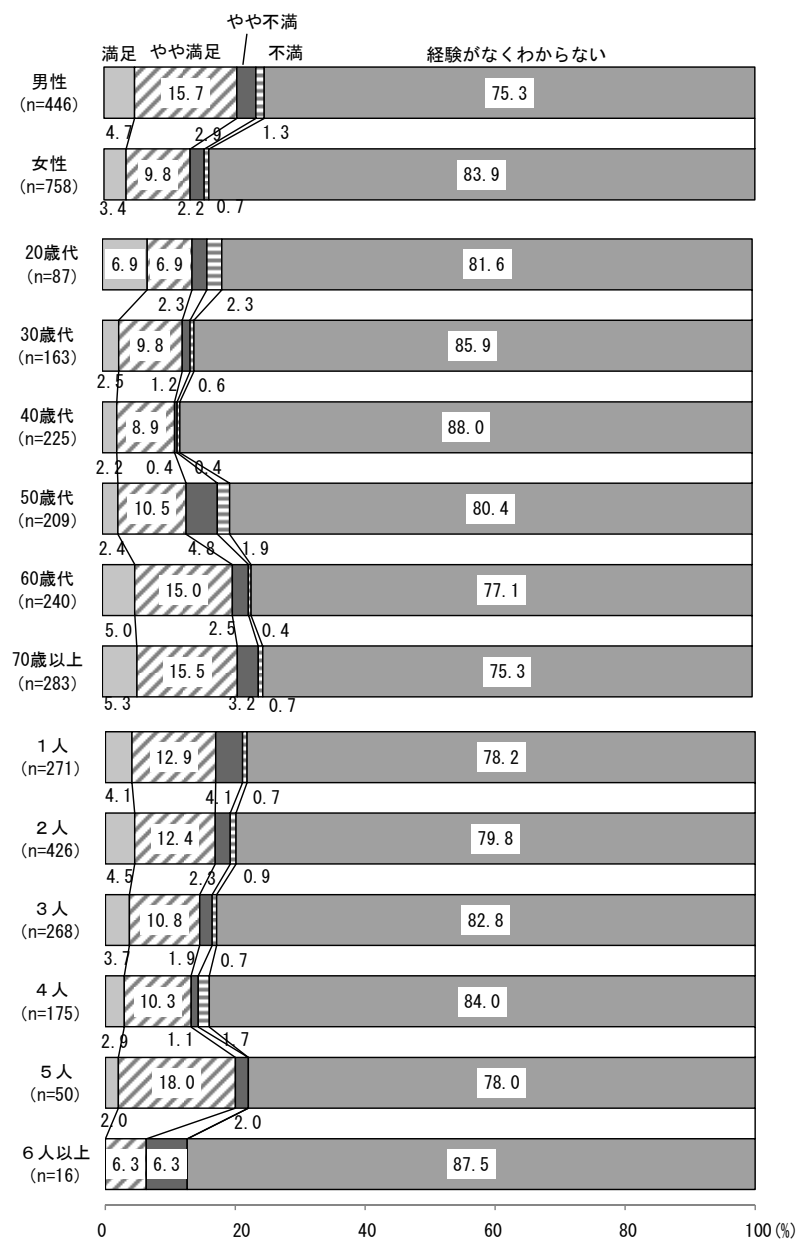
～満足度は男性や60歳代以上のお客さまで高い～

性別では、満足の割合は男性 20.4%、女性 13.2%となっており、男性が高い。

年代別では、満足の割合は60歳代以上が約2割と高く、40歳代は11.1%で最も低い。

世帯人数別では、満足の割合は5人が20.0%と最も高く、6人以上で6.3%と最も低い。

【図表 1-8-1⑤】 窓口対応に対する満足度（性別、年代別、世帯人数別）】

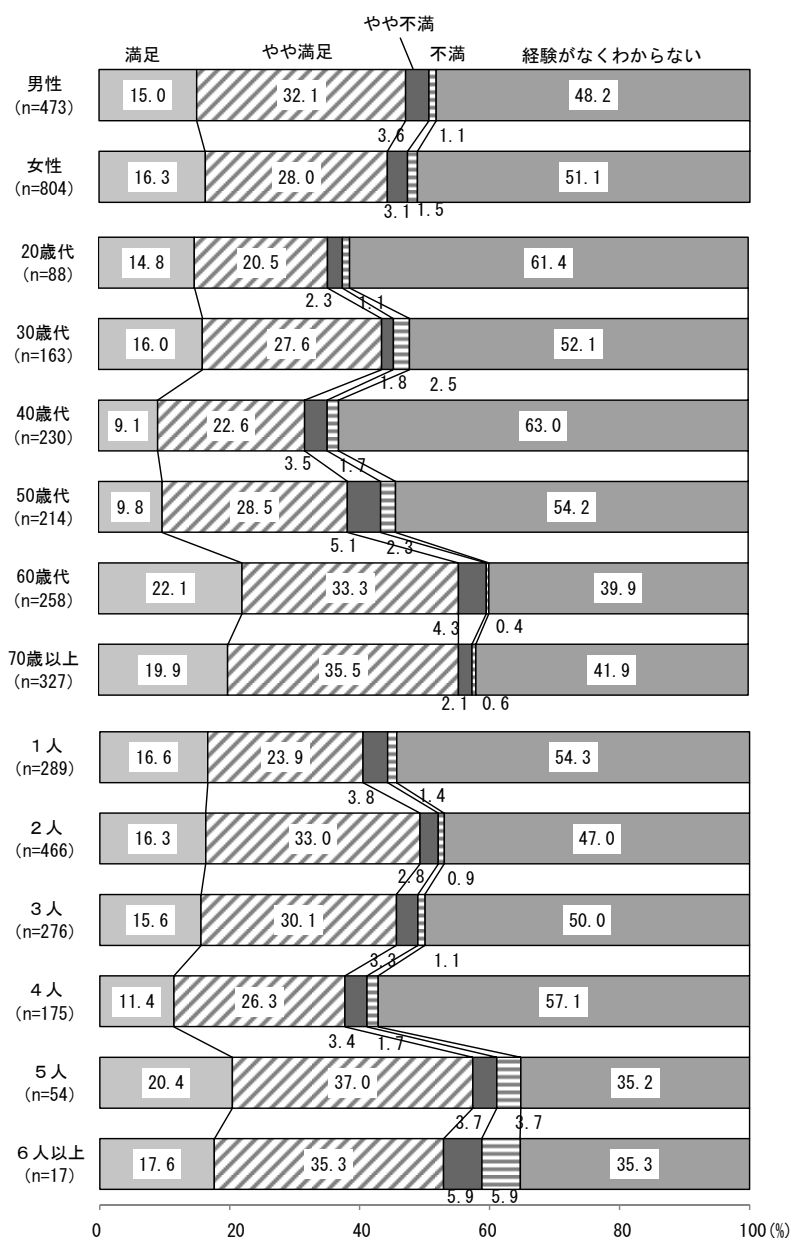


オ) 検針時の対応

～満足度は男性や60歳代以上のお客さまで高い～

性別では、満足の割合は男性 47.1%、女性 44.3%となっており、男性が高い。
年代別では、満足の割合は60歳代以上が5割以上と高く、40歳代は31.7%で最も低い。
世帯人数別では、満足の割合は5人が57.4%と最も高く、4人で37.7%と最も低い。

【図表 1-8-1⑥ 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

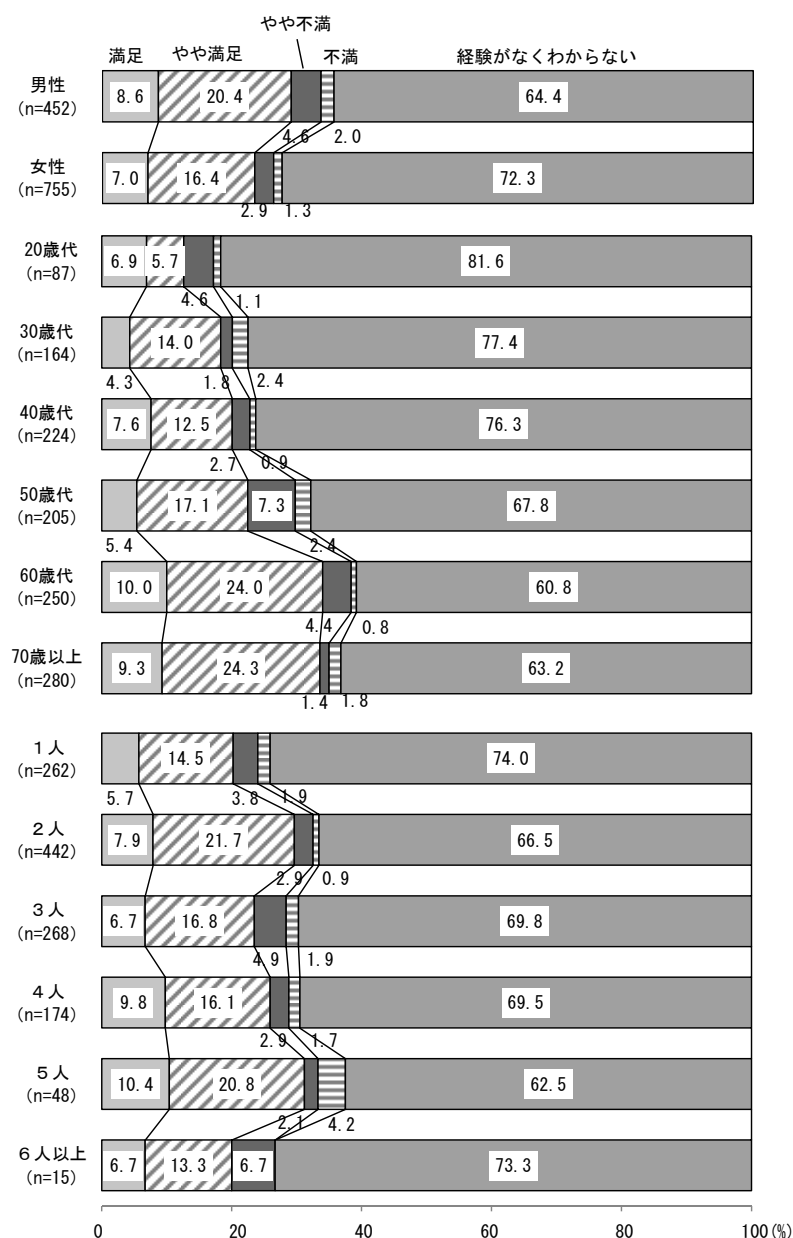
～満足度は男性や60歳代以上のお客さまで高い～

性別では、満足の割合は男性 29.0%、女性 23.4%となっており、男性が高い。

年代別では、満足の割合は60歳代以上が3割以上と高く、20歳代は12.6%で最も低い。

世帯人数別では、満足の割合は5人が31.2%と最も高く、6人以上で20.0%と最も低い。

【図表 1-8-1⑦ 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）】

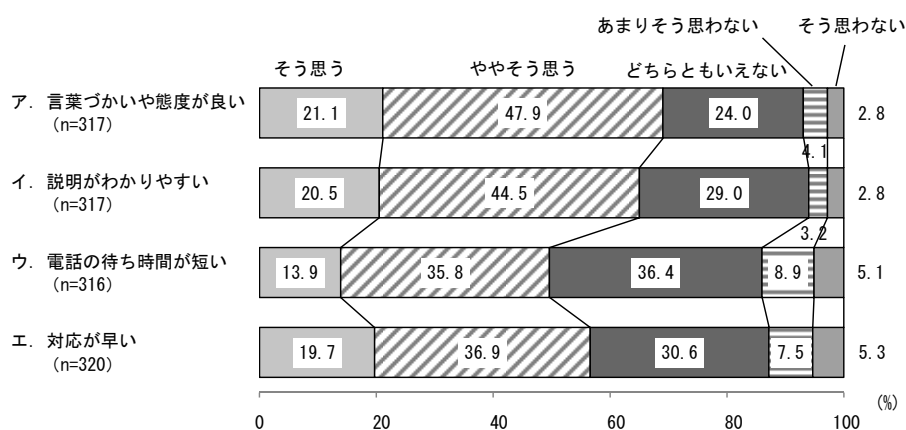


②職員の電話対応や窓口対応に対する評価
 ～職員の言葉づかいや態度の良さを評価～

問 13－ 1. 問 13 ウ、エで「1. 経験がなくわからない」以外に○をつけた方にお尋ねします。職員の電話対応や窓口対応についてどのように思いますか。
 (○はそれぞれ1つずつ)

「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69.0%、次いで「説明がわかりやすい」が65.0%、「対応が早い」が56.6%、「電話の待ち時間が短い」が49.7%となっている。

【図表 1-8-2① 職員の電話対応や窓口対応に対する評価（全体）】



■属性別

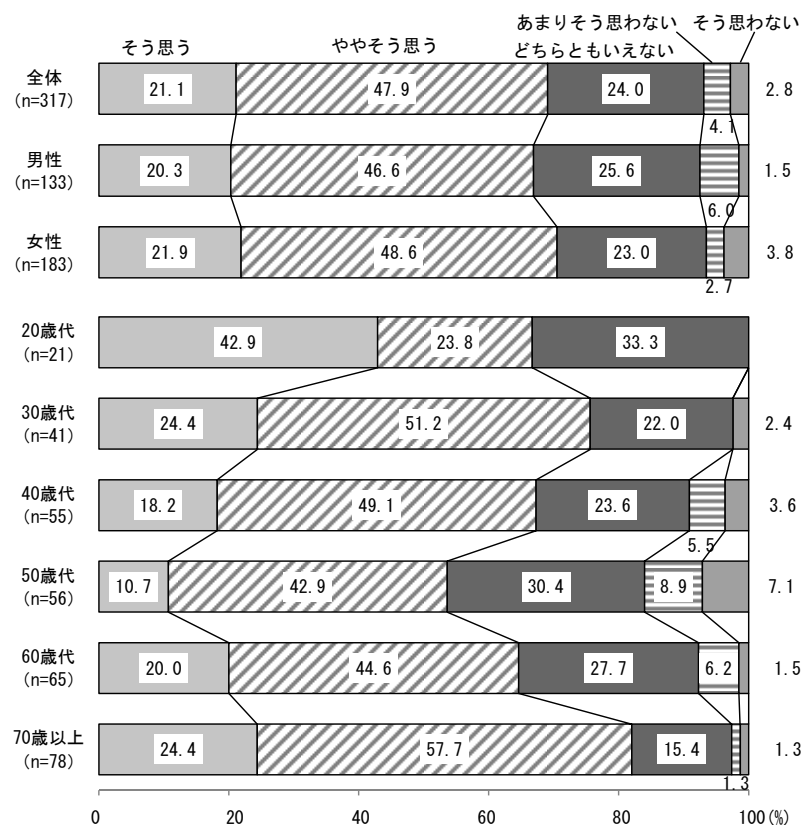
ア) 言葉づかいや態度が良い

職員の言葉づかいや態度が良いと思う割合（「そう思う」と「ややそう思う」の合計、以下同様）は全体で 69.0%、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 6.9%と少ない。

性別では、良いと思う割合は男性 66.9%、女性 70.5%で、女性がやや高い。

年代別では、良いと思う割合は 50 歳代で 53.6%と最も低い、他の年代では 6～8 割を占めている。

【図表 1-8-2② 言葉づかいや態度に対する評価（性別、年代別）】



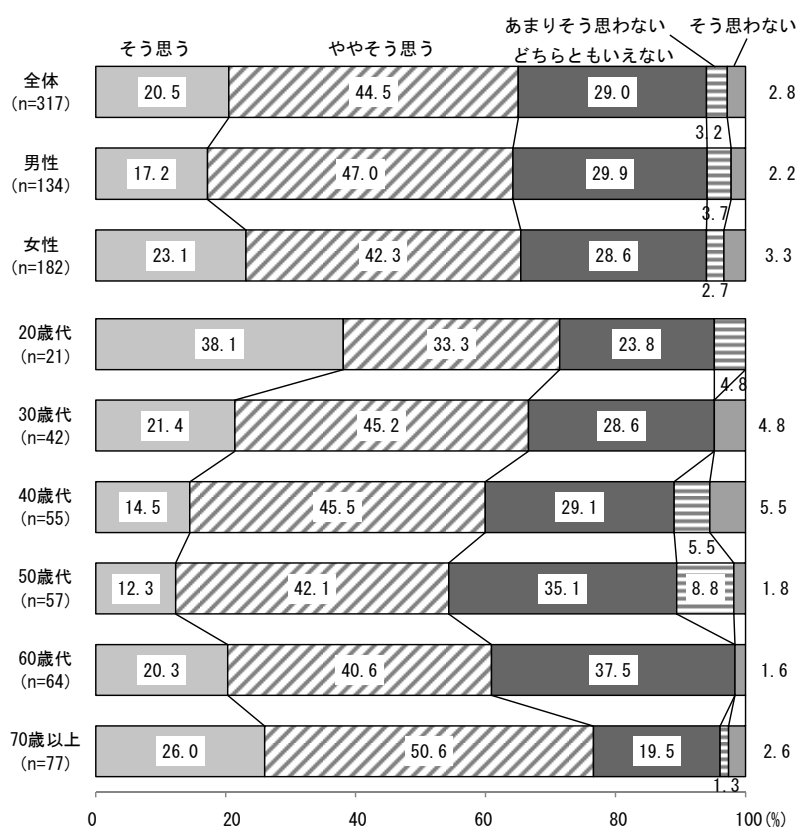
イ) 説明がわかりやすい

説明がわかりやすいと思う割合（「そう思う」と「ややそう思う」の合計、以下同様）は全体で 65.0%、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 6.0%と少ない。

性別では、わかりやすいと思う割合は男性 64.2%、女性 65.4%で、女性がやや高い。

年代別では、わかりやすいと思う割合は 50 歳代で 54.4%と最も低いが、他の年代では 6～8 割を占めている。

【図表 1-8-2③ 説明のわかりやすさに対する評価（性別、年代別）】



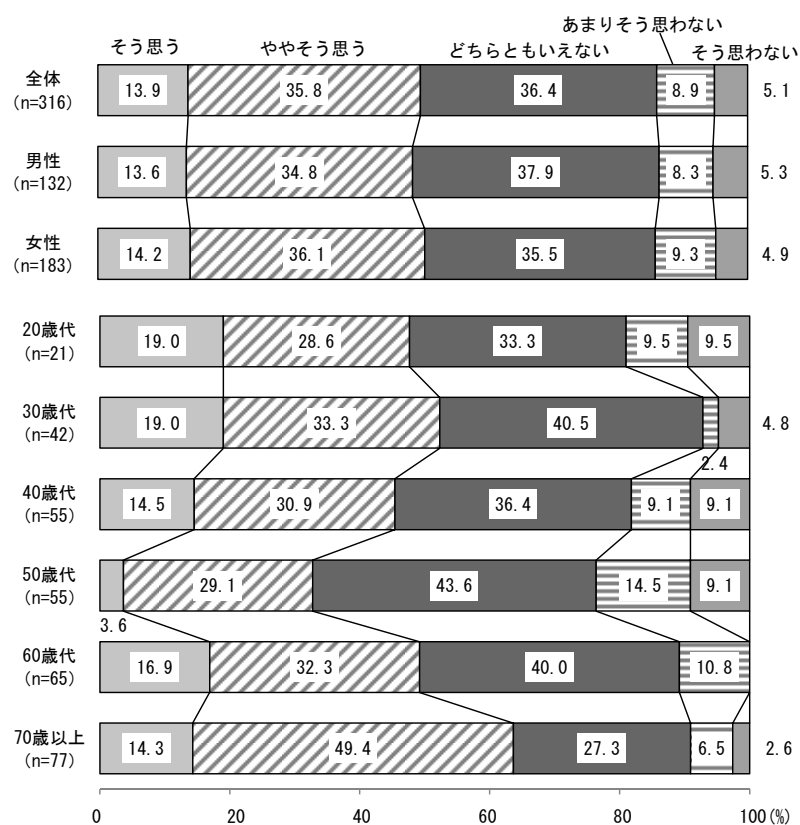
ウ) 電話の待ち時間が短い

電話の待ち時間が短いと思う割合（「そう思う」と「ややそう思う」の合計、以下同様）は全体で 49.7%、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 14.0%と少ない。

性別では、短いと思う割合は男性 48.4%、女性 50.3%で、女性がやや高い。

年代別では、短いと思う割合は 70 歳以上で 63.7%と最も高く、50 歳代で 32.7%と最も低い。

【図表 1-8-2④ 電話の待ち時間の短さに対する評価（性別、年代別）】



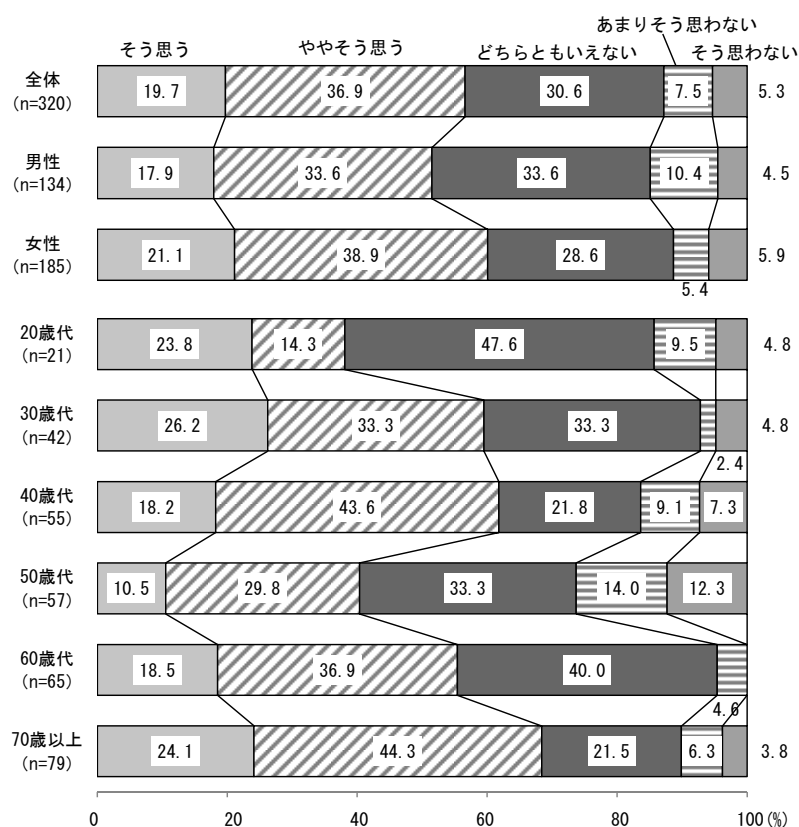
エ) 対応が早い

対応が早いと思う割合（「そう思う」と「ややそう思う」の合計、以下同様）は全体で56.6%、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12.8%と少ない。

性別では、早いと思う割合は男性51.5%、女性60.0%で、女性が高い。

年代別では、早いと思う割合は70歳以上で68.4%と最も高く、20歳代で38.1%と最も低い。

【図表 1-8-2⑤】 対応の早さに対する評価（性別、年代別）



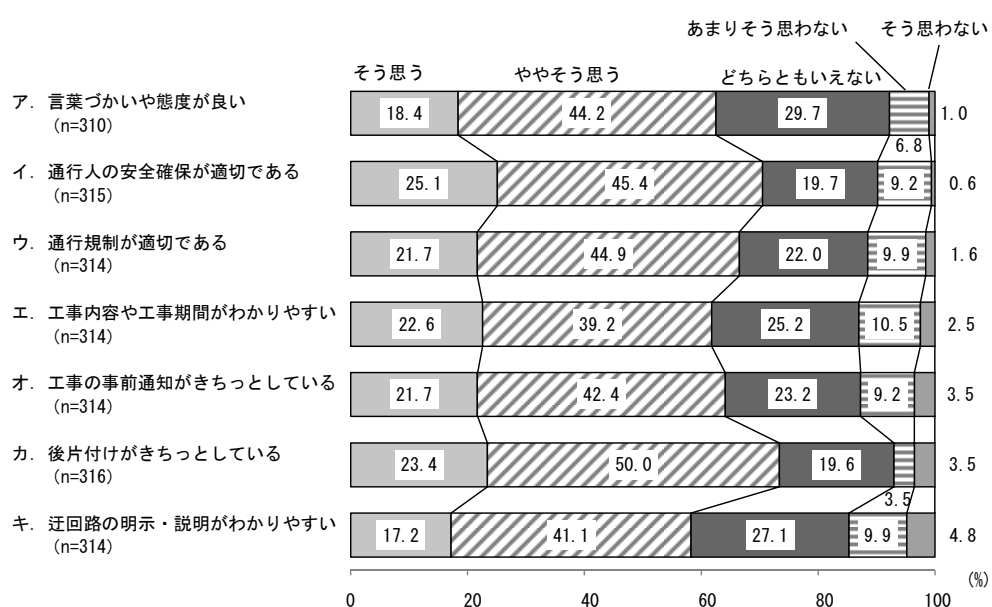
③工事現場における作業員やガードマンの対応に対する評価

～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. 問 13 カで「1. 経験がなくわからない」以外に○をつけた方にお尋ねします。
工事現場における作業員やガードマンの対応についてどのように思いますか。
(○はそれぞれ1つつつ)

「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73.4%、次いで「通行人の安全確保が適切である」が70.5%、「通行規制が適切である」が66.6%となっている。

【図表 1-8-3① 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

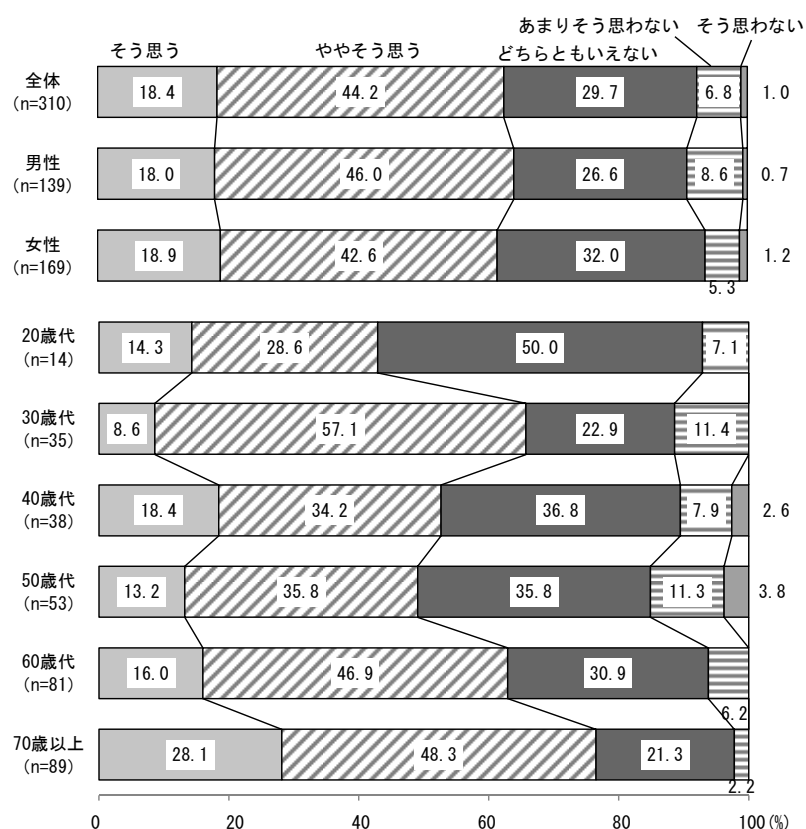
ア) 言葉づかいや態度が良い

言葉づかいや態度が良いと思う割合（「そう思う」と「ややそう思う」の合計、以下同様）は全体で 62.6%、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 7.8%と少ない。

性別では、良いと思う割合は男性 64.0%、女性 61.5%で、男性がやや高い。

年代別では、良いと思う割合は 70 歳以上で 76.4%と最も高く、20 歳代で 42.9%と最も低い。

【図表 1-8-3② 言葉づかいや態度に対する評価（性別、年代別）】



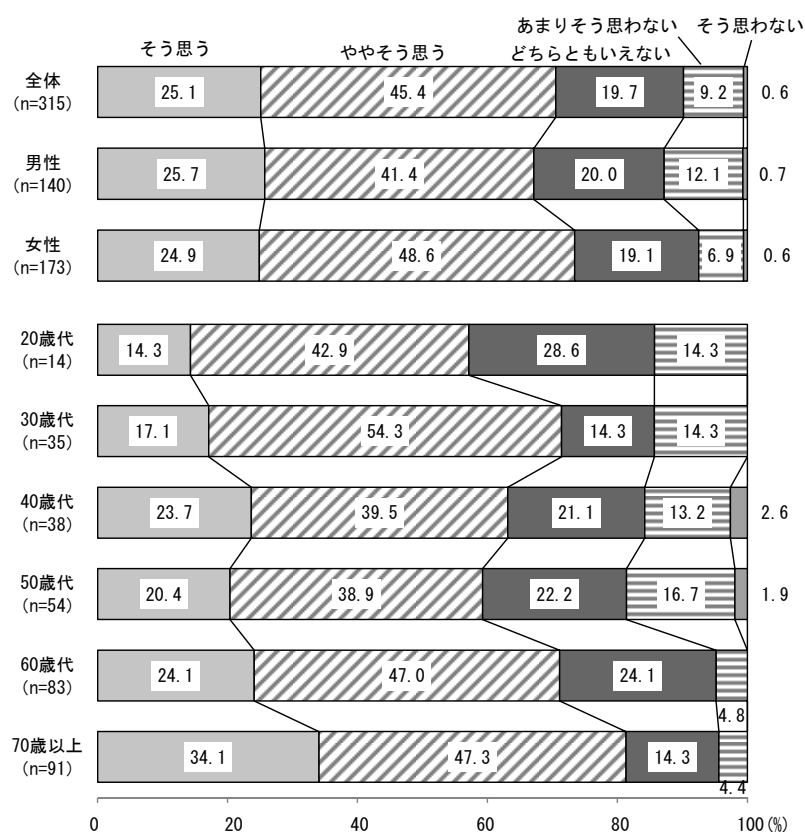
イ) 通行人の安全確保が適切である

通行人の安全確保が適切であると思う割合（「そう思う」と「ややそう思う」の合計、以下同様）は全体で 70.5%、そう思わない割合（「そう思わない」と「あまりそう思わない」の合計、以下同様）は 9.8%と少ない。

性別では、適切であると思う割合は男性 67.1%、女性 73.5%で、女性が高い。

年代別では、適切であると思う割合は 70 歳以上で 81.4%と最も高く、20 歳代で 57.2%と最も低い。

【図表 1-8-3③ 通行人の安全確保の適切さに対する評価（性別、年代別）】



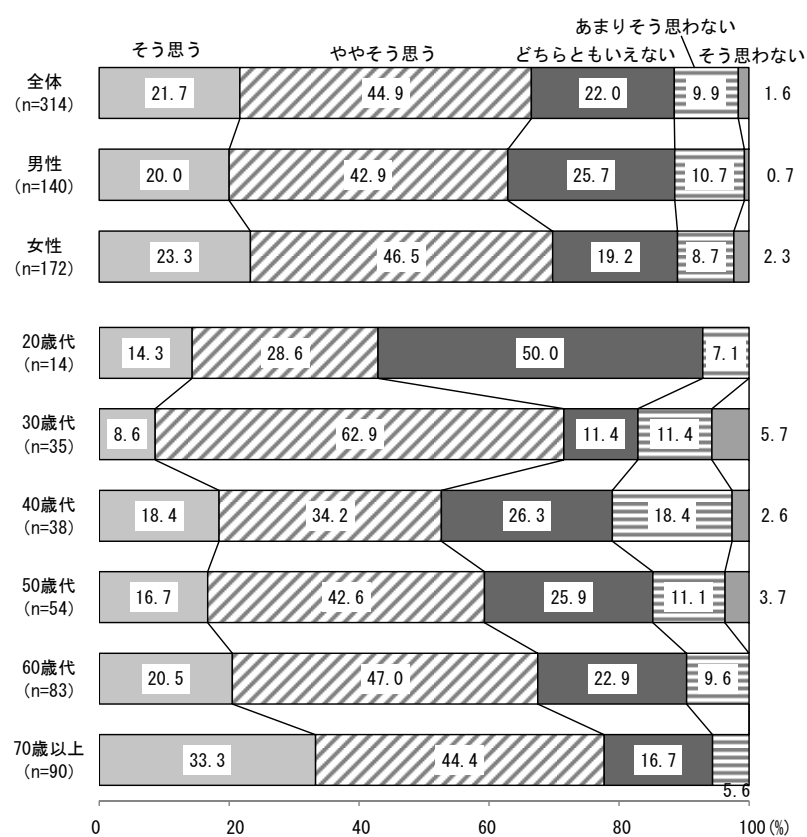
ウ) 通行規制が適切である

通行規制が適切であると思う割合（「そう思う」と「ややそう思う」の合計、以下同様）は全体で 66.6%、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 11.5%と少ない。

性別では、適切であると思う割合は男性 62.9%、女性 69.8%で、女性が高い。

年代別では、適切であると思う割合は 70 歳以上で 77.7%と最も高く、20 歳代で 42.9%と最も低い。

【図表 1-8-3④ 通行規制の適切さに対する評価（性別、年代別）】



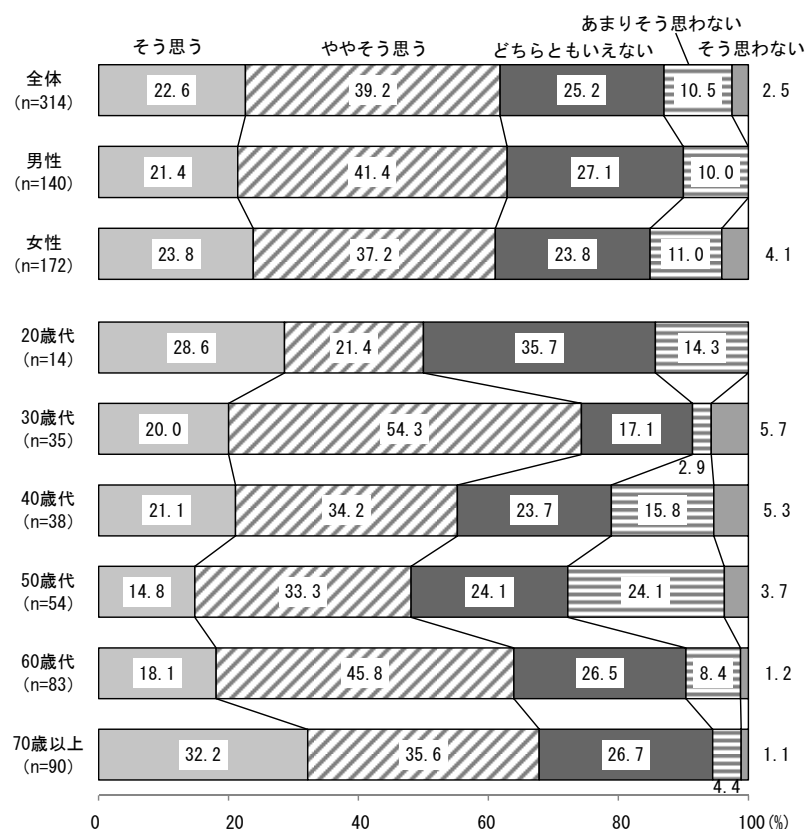
エ) 工事内容や工事期間がわかりやすい

工事内容や工事期間がわかりやすいと思う割合（「そう思う」と「ややそう思う」の合計、以下同様）は全体で 61.8%、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 13.0%と少ない。

性別では、わかりやすいと思う割合は男性 62.8%、女性 61.0%で、男性がやや高い。

年代別では、わかりやすいと思う割合は 30 歳代で 74.3%と最も高く、50 歳代で 48.1%と最も低い。

【図表 1-8-3⑤ 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）】



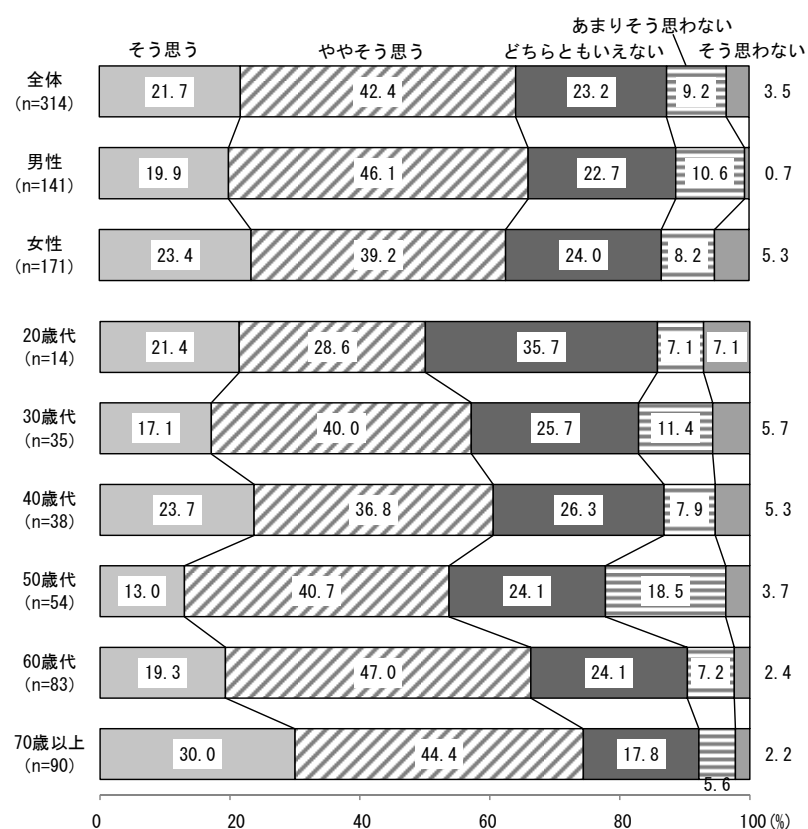
オ) 工事の事前通知がきちっとしている

工事の事前通知がきちっとしていると思う割合（「そう思う」と「ややそう思う」の合計、以下同様）は全体で 64.1%、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 12.7%と少ない。

性別では、きちっとしていると思う割合は男性 66.0%、女性 62.6%で、男性がやや高い。

年代別では、きちっとしていると思う割合は 70 歳以上で 74.4%と最も高く、20 歳代で 50.0%と最も低い。

【図表 1-8-3⑥ 工事の事前通知のきちっとさに対する評価（性別、年代別）】



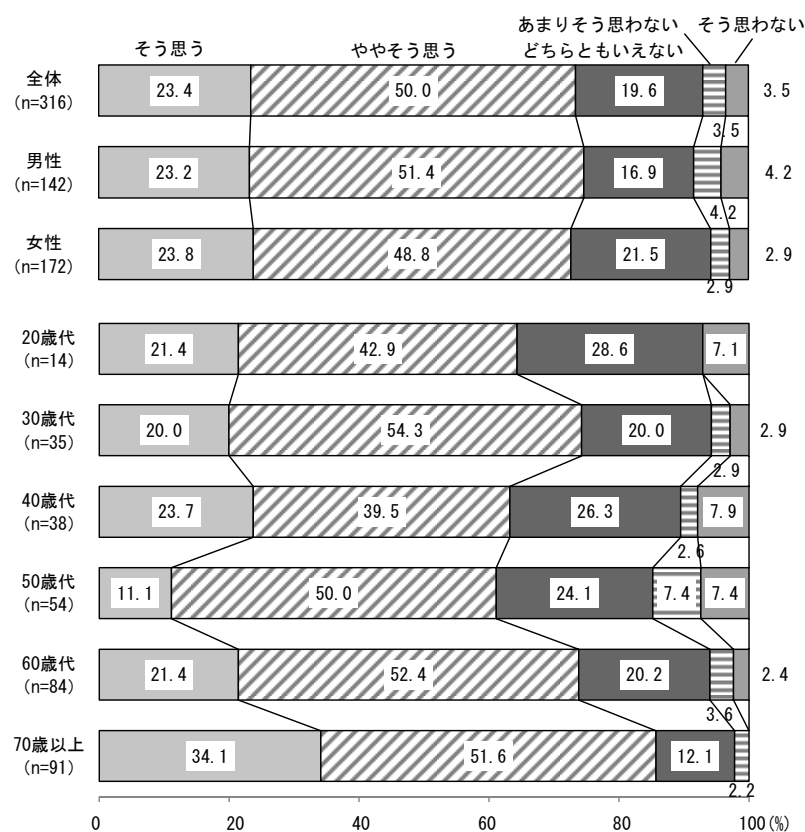
カ) 後片付けがきちっとしている

後片付けがきちっとしていると思う割合（「そう思う」と「ややそう思う」の合計、以下同様）は全体で73.4%、そう思わない割合（「そう思わない」と「あまりそう思わない」の合計、以下同様）は7.0%と少ない。

性別では、きちっとしていると思う割合は男性 74.6%、女性 72.6%で、男性がやや高い。

年代別では、きちっとしていると思う割合はすべての年代で6割以上となっているが、特に70歳以上で85.7%と8割以上を占めている。

【図表 1-8-3⑦ 後片付けのきちっとさに対する評価（性別、年代別）】



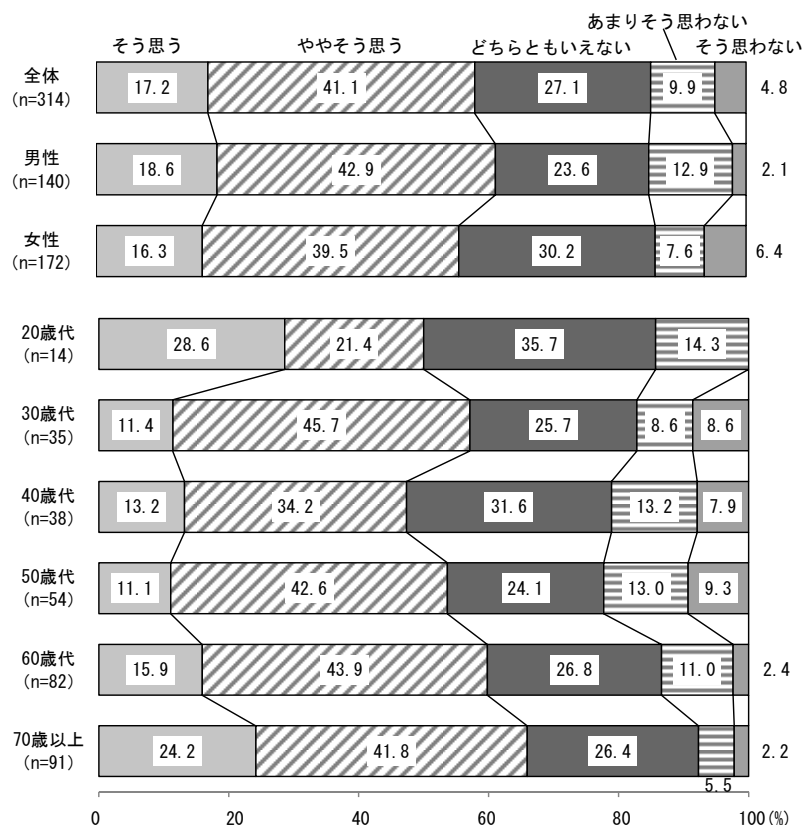
キ) 迂回路の明示・説明がわかりやすい

迂回路の明示・説明がわかりやすいと思う割合（「そう思う」と「ややそう思う」の合計、以下同様）は全体で 58.3%、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 14.7%と少ない。

性別では、わかりやすいと思う割合は男性 61.5%、女性 55.8%で、男性が高い。

年代別では、わかりやすいと思う割合は70歳以上で66.0%と最も高く、40歳代で47.4%と最も低い。

【図表 1-8-3⑧ 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）】



④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歳代以上、「広報誌ミズトキ」は40歳代、「上下水道局ホームページ」は20歳代と、お客さまの年齢層により閲覧媒体が異なる～

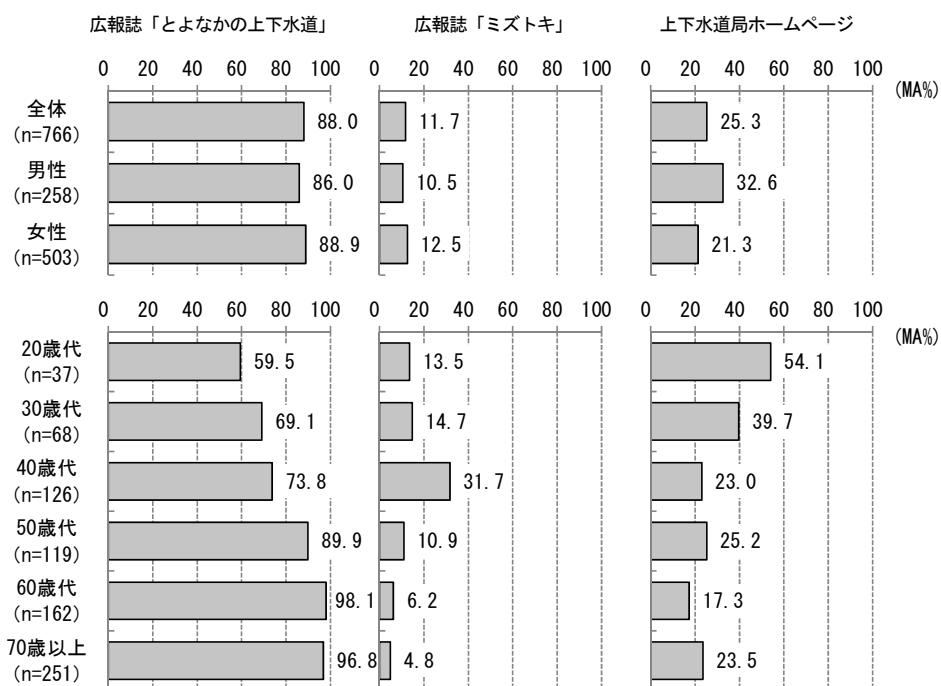
問 14. 上下水道局では、広報誌・ホームページなどで情報発信しています。次のうち、見たことがあるものはありますか。(〇はいくつでも)

広報誌「とよなかの上下水道」が全体で88.0%と最も高く、広報誌「ミズトキ」、「上下水道局ホームページ」は低くなっている。

性別では、広報誌「とよなかの上下水道」、広報誌「ミズトキ」で女性が高い。一方で、「上下水道局ホームページ」は男性が高くなっている。

年代別では、広報誌「とよなかの上下水道」は、高年代になるほど高く、60歳代以上では9割を超えている。広報誌「ミズトキ」は、40歳代が31.7%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54.1%で最も高くなっている。

【図表 1-8-4① 閲覧状況（性別、年代別）】



イ) 広報誌「とよなかの上下水道」に対する評価

◆内容について

～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、5割のお客さまが内容は参考になると評価～

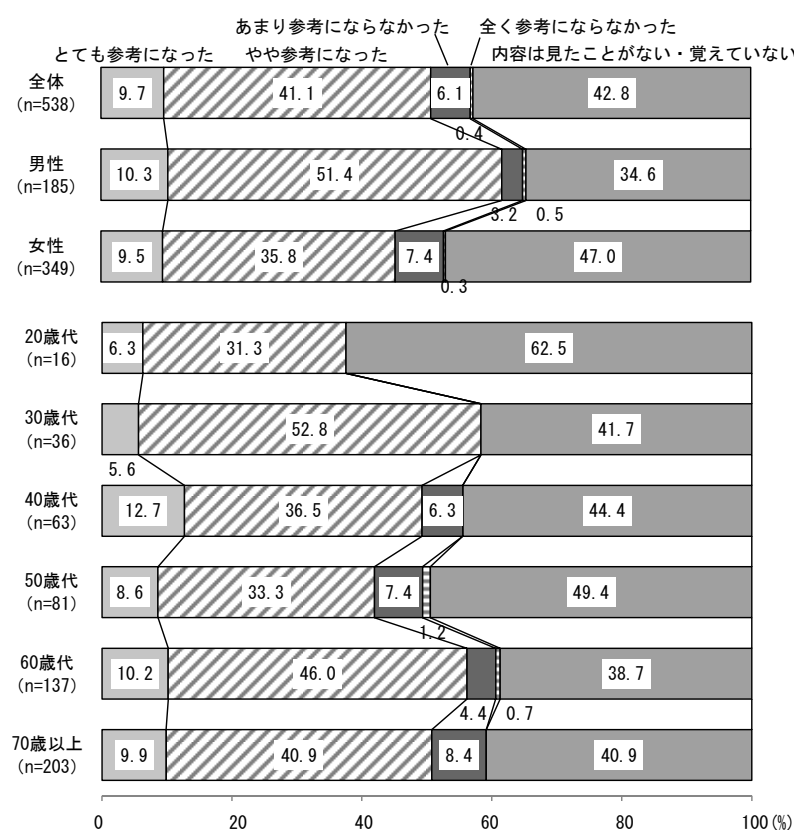
問 14－ 1. 問 14 で「 1. 広報誌とよなかの上下水道」に○を付けた方にお尋ねします。広報誌「とよなかの上下水道」の内容について参考になりましたか。
(○は1つ)

広報誌「とよなかの上下水道」を読んだ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50.8%となっている。

性別では、参考になった割合は男性61.7%に対し女性45.3%で、男性のほうが16.4ポイント高い。

年代別では、参考になった割合は30歳代で58.4%と最も高く、20歳代で37.6%と最も低い。

【図表 1-8-4② 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、4割のお客さまが発行回数は適量と評価～

問 14－ 2. 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)

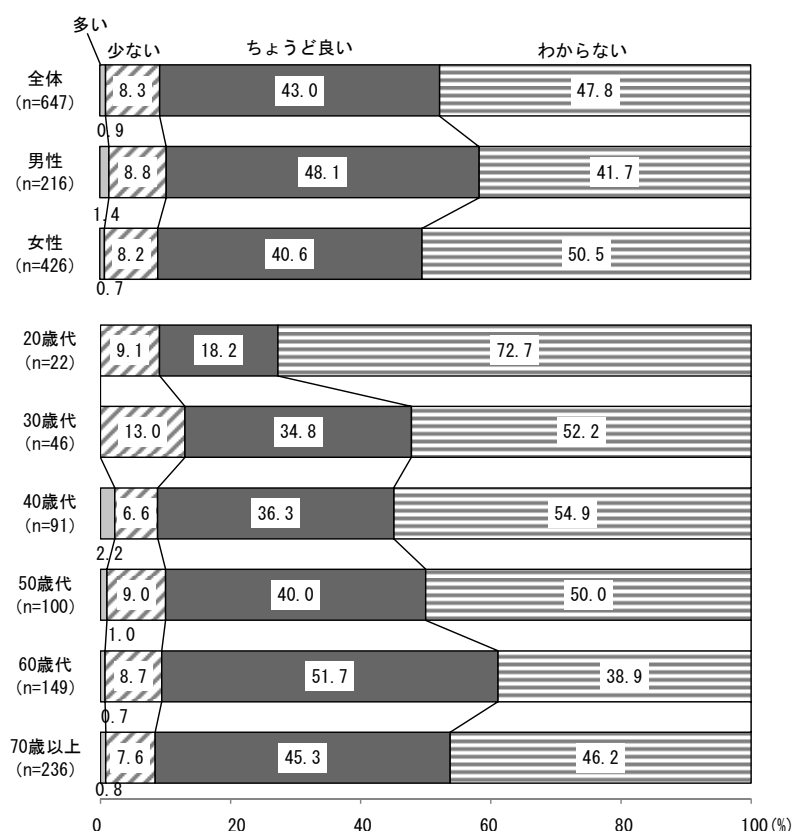
※「とよなかの上下水道」は、年1回4ページで全世帯にお配りしています。

広報誌「とよなかの上下水道」を読んだことのあるお客さまの43.0%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、男性、女性とも「ちょうど良い」が最も高く、「少ない」との評価は、男性8.8%、女性8.2%と、ともに少ない。

年代別では、年代に関係なく「ちょうど良い」が高くなっているが、年代が上昇するとともに「ちょうど良い」との評価が増える傾向にある。

【図表 1-8-4③ 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、3割のお客さまがホームページを見やすいと評価～

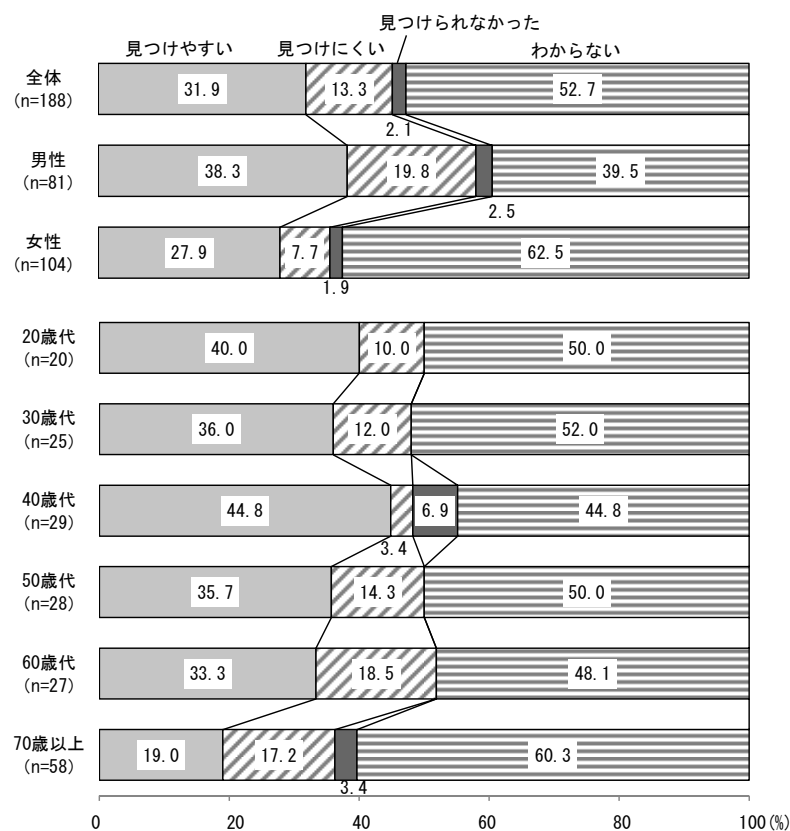
問 14－ 3. 問 14 で「3. 上下水道局ホームページ」に○を付けた方にお尋ねします。
必要な情報は見つけやすかったですか。(○は1つ)

上下水道局のホームページを見たことがあるお客さまの 31.9%は、ホームページから必要な情報を「見つけやすい」と評価している。

性別では、「見つけにくい」が男性で 19.8%と女性の 7.7%に比べ 12.1 ポイント高い。

年代別では、「見つけにくい」は、60 歳代と 70 歳以上でそれぞれ 18.5%、17.2%と高くなっている。

【図表 1-8-4④ 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）】



⑤上下水道に関する情報を入手し易い方法

～情報を入手し易いと評価されている方法は「広報誌、パンフレットなど」～

問 15. 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。

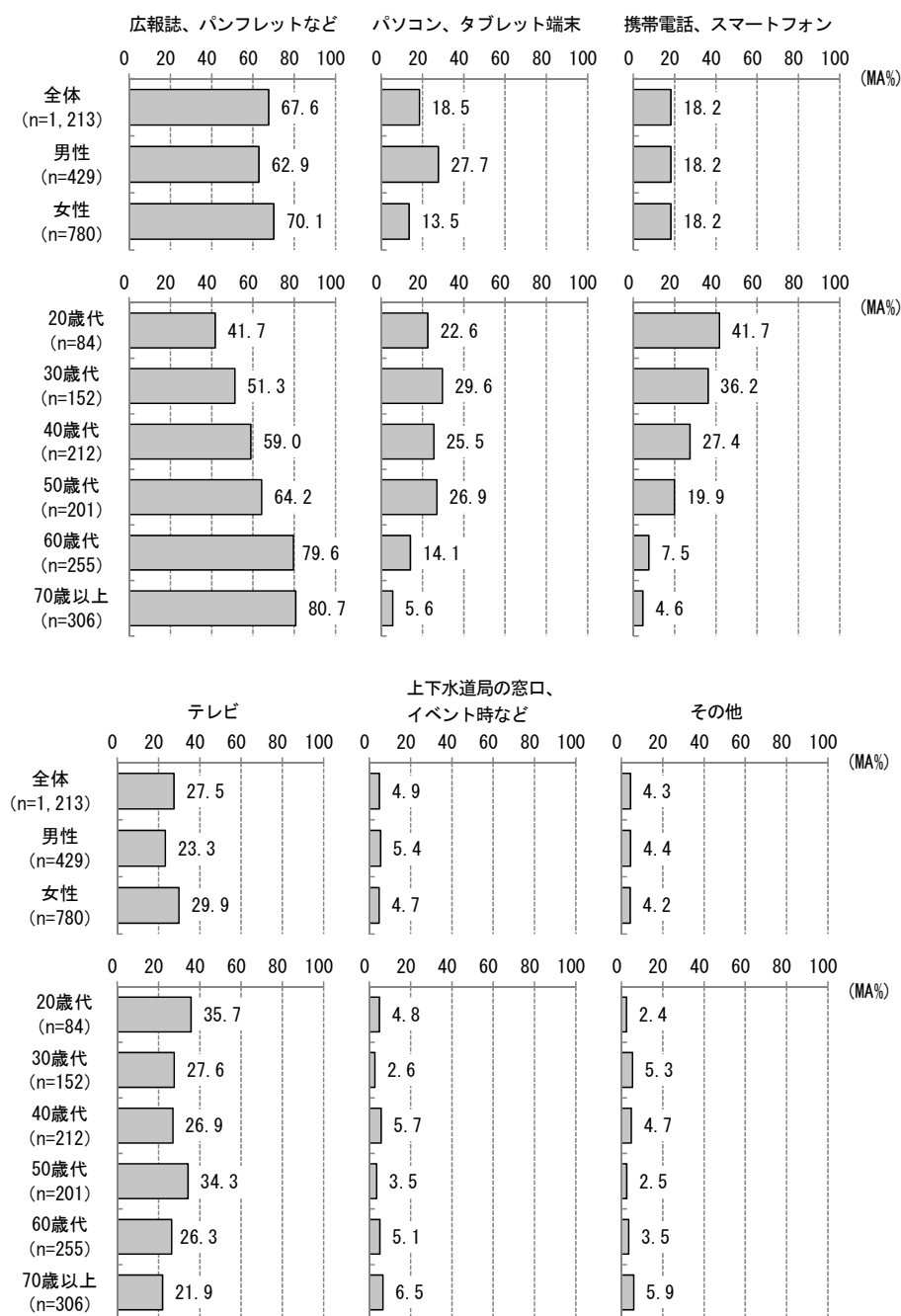
(○はいくつでも)

「広報誌、パンフレットなど」が全体で 67.6%を占め最も高い。次いで「テレビ」27.5%、「パソコン、タブレット端末」18.5%、「携帯電話、スマートフォン」18.2%となっている。

性別では、男性、女性とも「広報誌、パンフレットなど」が最も高い。次いで、男性は「パソコン、タブレット端末」27.7%、女性は「テレビ」29.9%となっている。

年代別では、「広報誌、パンフレットなど」は高年代ほど高く、「携帯電話、スマートフォン」は若年者で高い。

【図表 1-8-5 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（49 件）】

- ・広報誌「とよなか」に情報を載せる。パンフレットをはさむ
- ・郵送
- ・公共の場所で掲示
- ・メール
- ・検針時にポストへ投函 など

⑥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

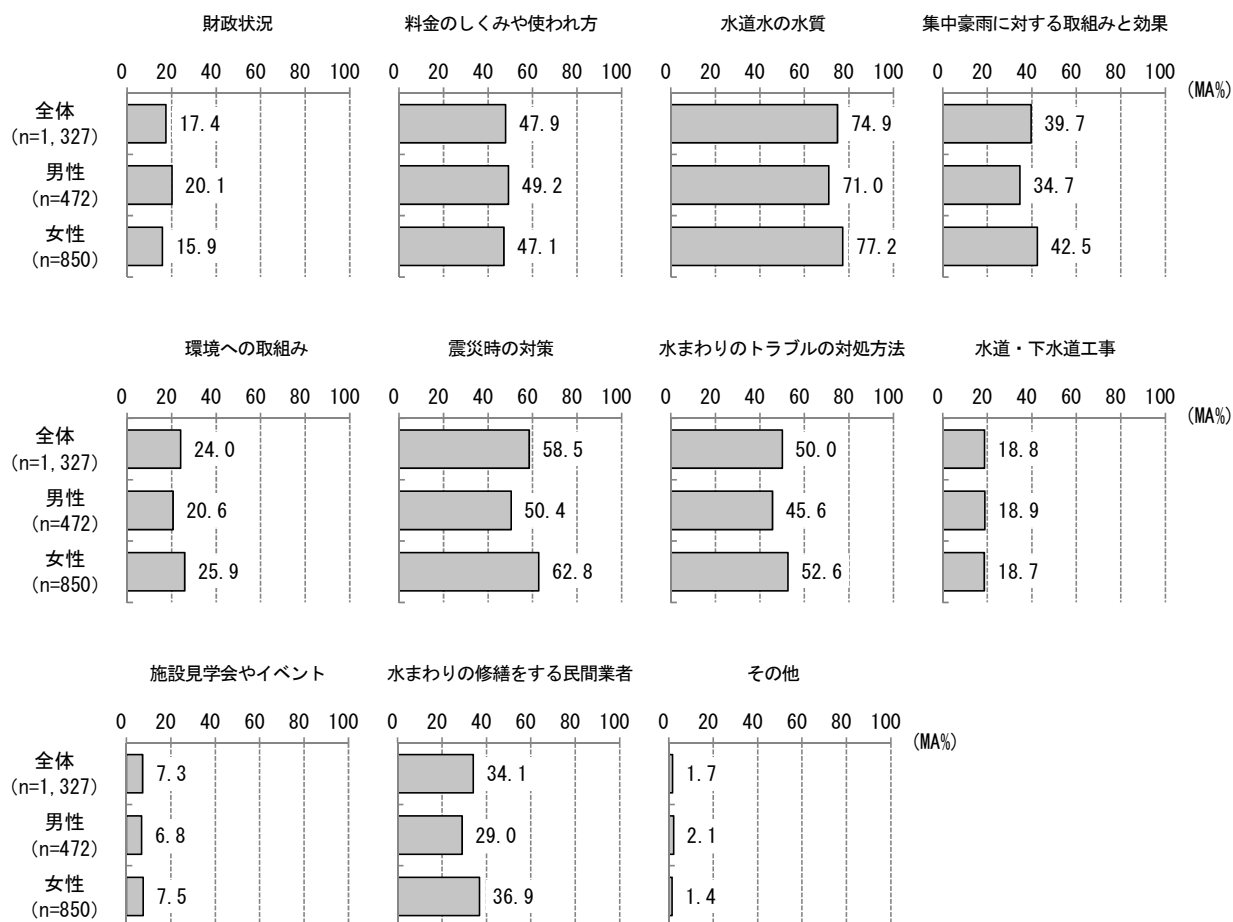
～情報提供のニーズとして高いもの上位3項目は「水道水の水質」「震災時の対策」「水まわりのトラブルの対処方法」～

問 16. 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。
(○はいくつでも)

「水道水の水質」が全体で 74.9%を占め最も高い。次いで「震災時の対策」58.5%、「水まわりのトラブルの対処方法」50.0%となっている。

性別では、男性、女性とも「水道水の水質」が最も高い。男性に比べ女性の割合が特に高いのは「震災時の対策」で 12.4 ポイント、「集中豪雨に対する取組みと効果」「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」でも 7 ポイント以上高くなっている。男性は「財政状況」や「料金のしくみや使われ方」が女性に比べ高い。

【図表 1-8-6① 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）】

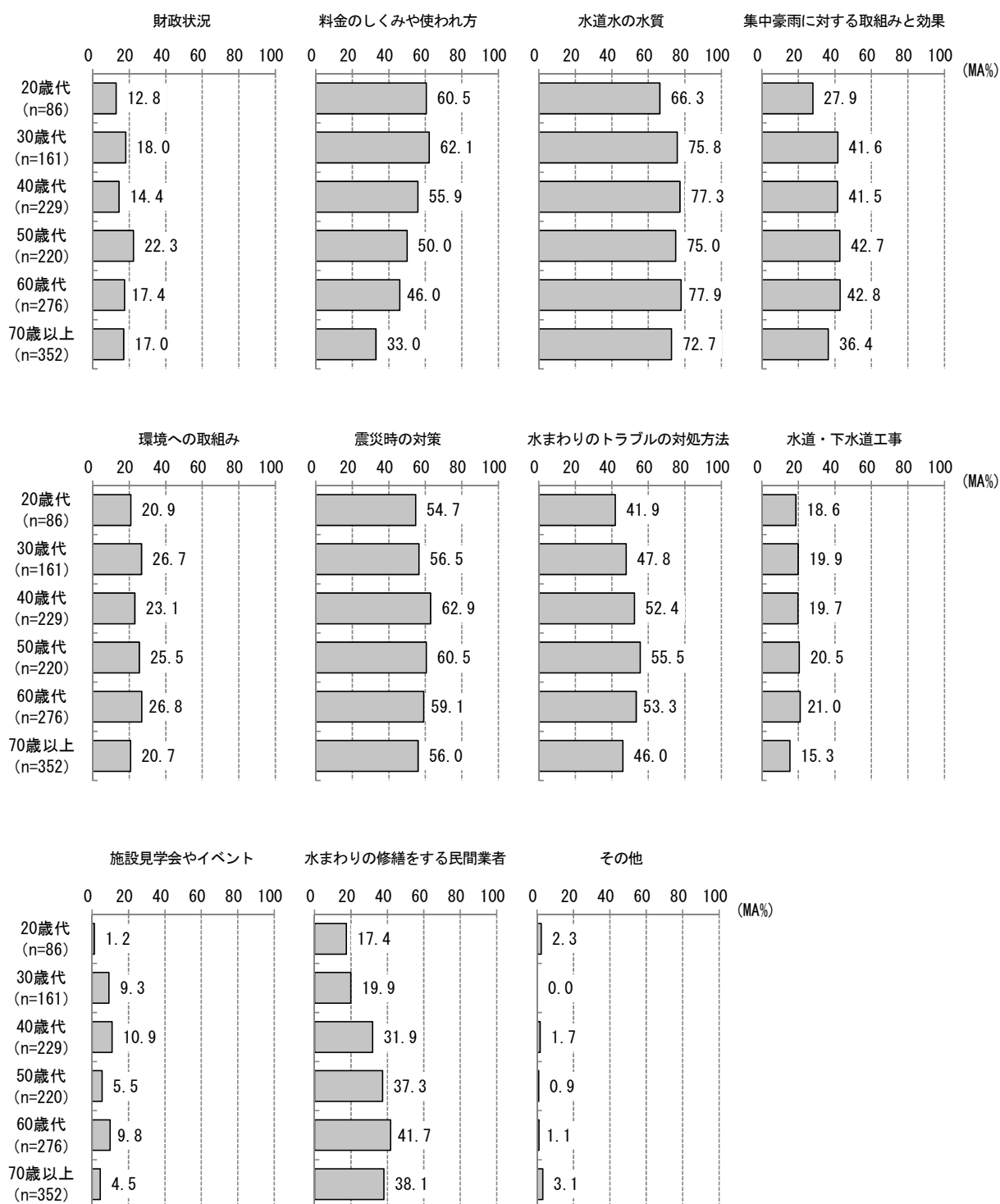


【その他（19件）】

- ・水道管の維持管理、交換状況
- ・インターネットで使用量を確認できるように
- ・引越などの開栓、閉栓の手続
- ・上下水道の今後のビジョン など

年代別では、「水道水の水質」は年代に関係なく最も高い。「料金のしくみや使われ方」は若年者で高くなっている。「震災時の対策」は年代を問わず5～6割と高くなっている。「水まわりのトラブルの対処方法」は、40歳代から60歳代が5割以上と高くなっている。「水まわりの修繕をする民間業者」は50歳代以上で4割前後となっている。

【図表 1-8-6② 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

①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22.4%に対し不満度は12.4%。50歳代の不満度が高い～

問 17. 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)

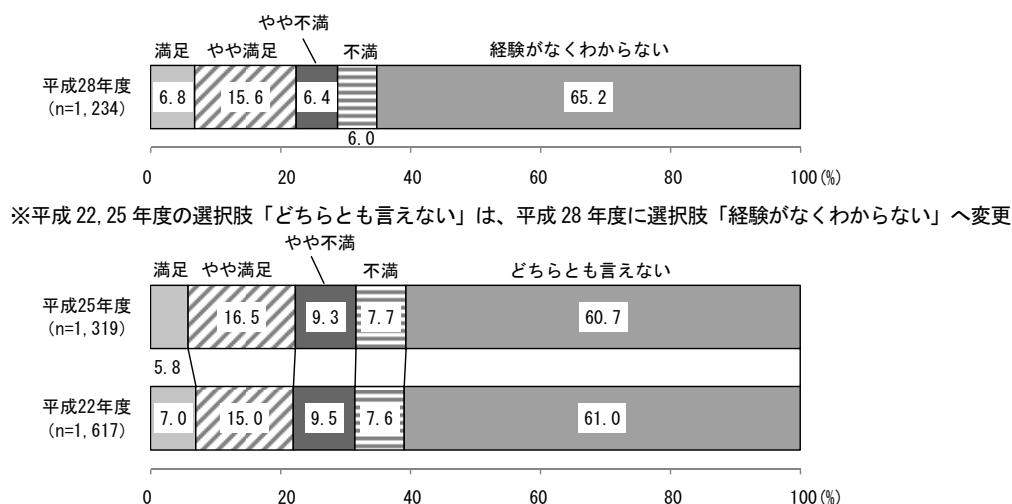
■経年変化

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22.4%に対し、不満の割合(「不満」と「やや不満」の合計、以下同様)は12.4%で、満足を上回っている。

満足の割合は、平成25年度の22.3%、平成22年度の22.0%からほとんど変化はない。

不満の割合は、平成25年度の17.0%、平成22年度の17.1%から4ポイント以上減少している。

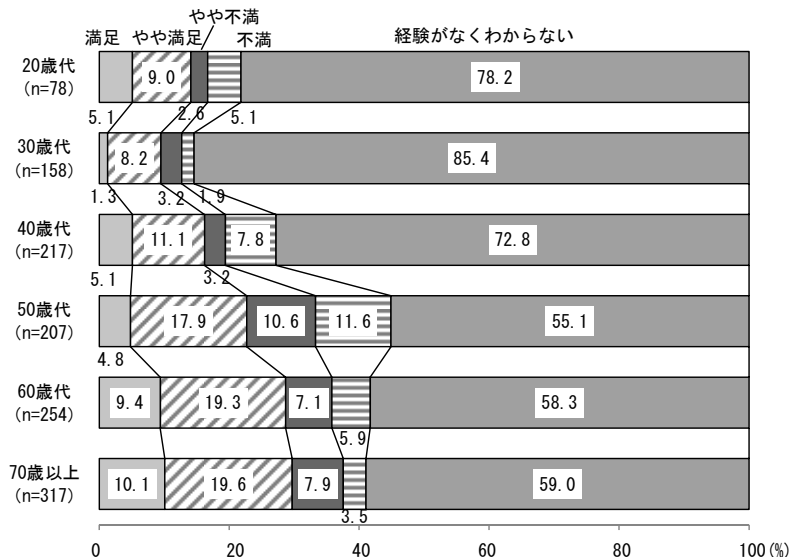
【図表 1-9-1① 民間業者の対応に対する総合満足度(経年変化)】



■属性別

満足の割合は、70歳以上が29.7%で最も高く、次いで60歳代の28.7%となっている。一方、不満の割合は、50歳代が22.2%で最も高い。

【図表 1-9-1② 民間業者の対応に対する満足度(年代別)】



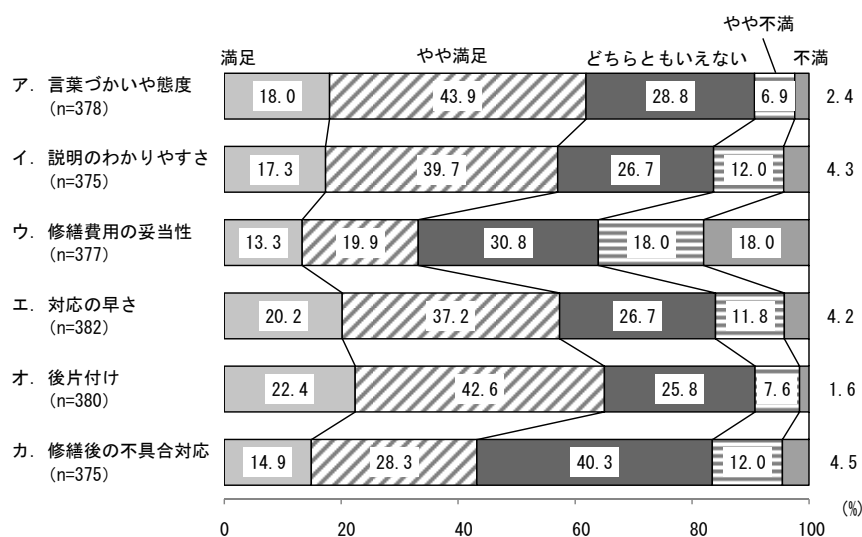
②民間業者の対応に関する個別満足度

～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「言葉づかいや態度」「対応の早さ」「後片付け」～

問 17－1. 問 17 で「5. 経験がなくわからない」以外に○をつけた方にお尋ねします。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つつ)

満足の割合(「満足」と「やや満足」の合計、以下同様)は、「後片付け」が65.0%で最も高く、次いで「言葉づかいや態度」が61.9%、「対応の早さ」が57.4%、「説明のわかりやすさ」が57.0%となっている。一方、不満の割合(「不満」と「やや不満」の合計、以下同様)は、「修繕費用の妥当性」が36.0%で最も高い。

【図表 1-9-2① 民間業者の対応に関する個別満足度(性別、年代別)】



■属性別

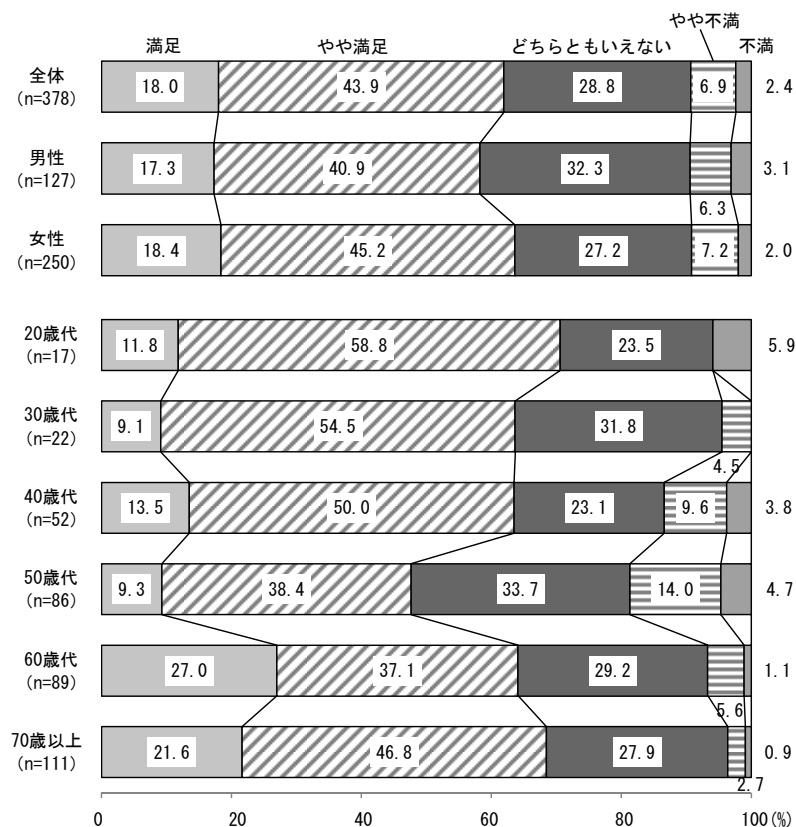
ア) 言葉づかいや態度

言葉づかいや態度に対する満足の割合（「そう思う」と「ややそう思う」の合計、以下同様）は全体で61.9%、不満の割合（「そう思わない」と「あまりそう思わない」の合計、以下同様）は9.3%と少ない。

性別では、満足の割合は男性 58.2%、女性 63.6%で、女性が高い。

年代別では、満足の割合は20歳代で70.6%と最も高く、50歳代で47.7%と最も低い。

【図表 1-9-2② 言葉づかいや態度に対する満足度（性別、年代別）】



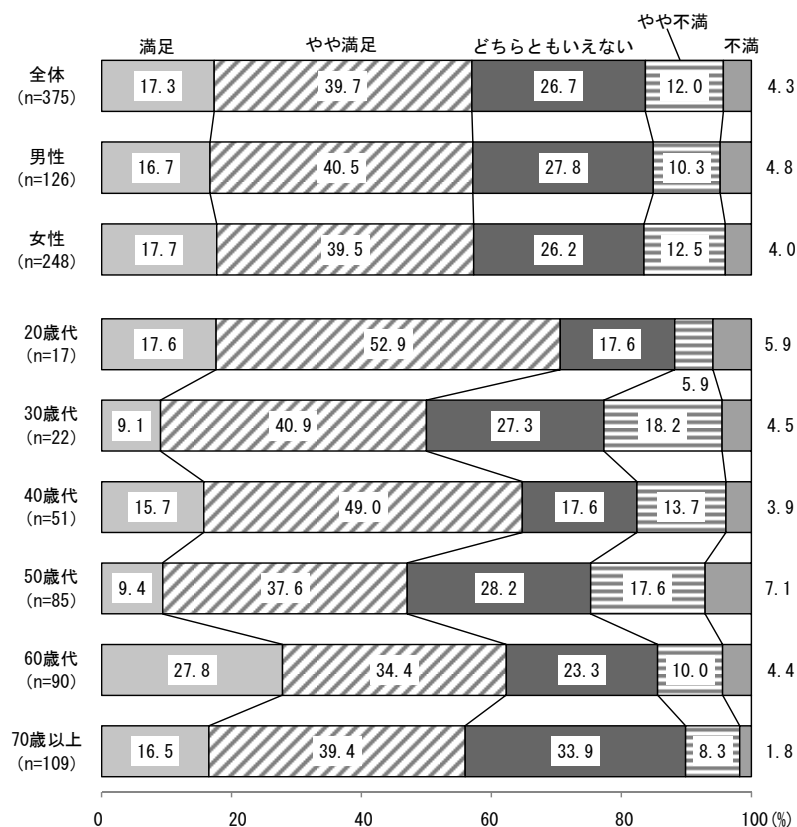
イ) 説明のわかりやすさ

説明のわかりやすさに対する満足の割合（「そう思う」と「ややそう思う」の合計、以下同様）は全体で 57.0%、不満の割合（「そう思わない」と「あまりそう思わない」の合計、以下同様）は 16.3%と少ない。

性別では、満足の割合は男性、女性ともに 57.2%となっている。

年代別では、満足の割合は 20 歳代で 70.5%と最も高く、50 歳代で 47.0%と最も低い。

【図表 1-9-2③ 説明のわかりやすさに対する満足度（性別、年代別）】



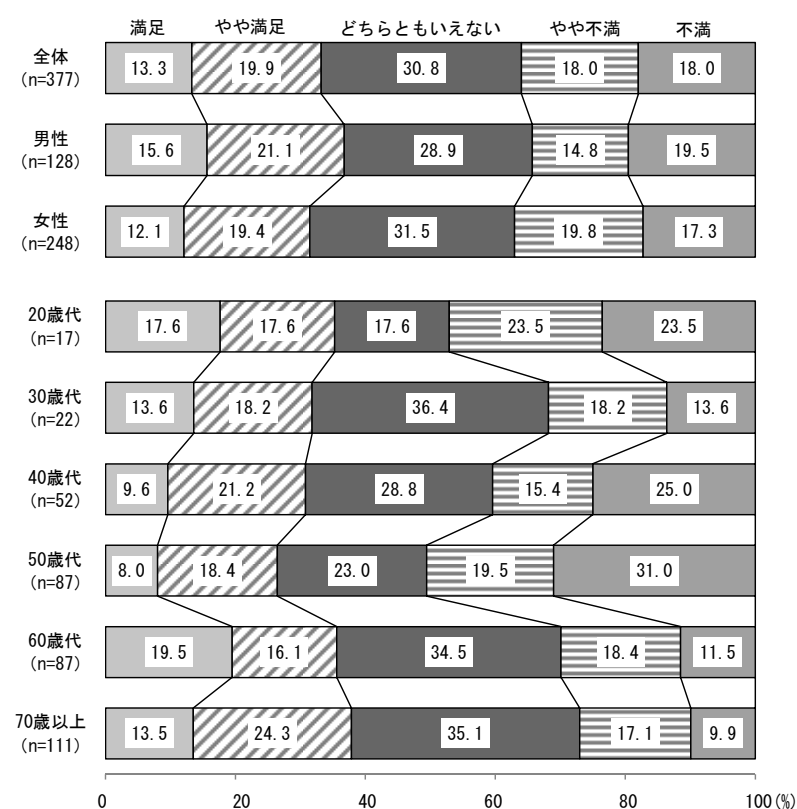
ウ) 修繕費用の妥当性

修繕費用の妥当性に対する満足の割合（「そう思う」と「ややそう思う」の合計、以下同様）は全体で 33.2%、不満の割合（「そう思わない」と「あまりそう思わない」の合計、以下同様）は 36.0%と満足を上回っている。

性別では、男性は満足の割合 36.7%、不満の割合 34.3%とわずかに満足が上回っているのに対し、女性は満足の割合 31.5%、不満の割合 37.1%と不満が上回っている。

年代別では、満足の割合は 70 歳以上で 37.8%と最も高い。一方で、不満の割合は 50 歳代で 50.5%と半数以上が不満に感じている。

【図表 1-9-2④ 修繕費用の妥当性に対する満足度（性別、年代別）】



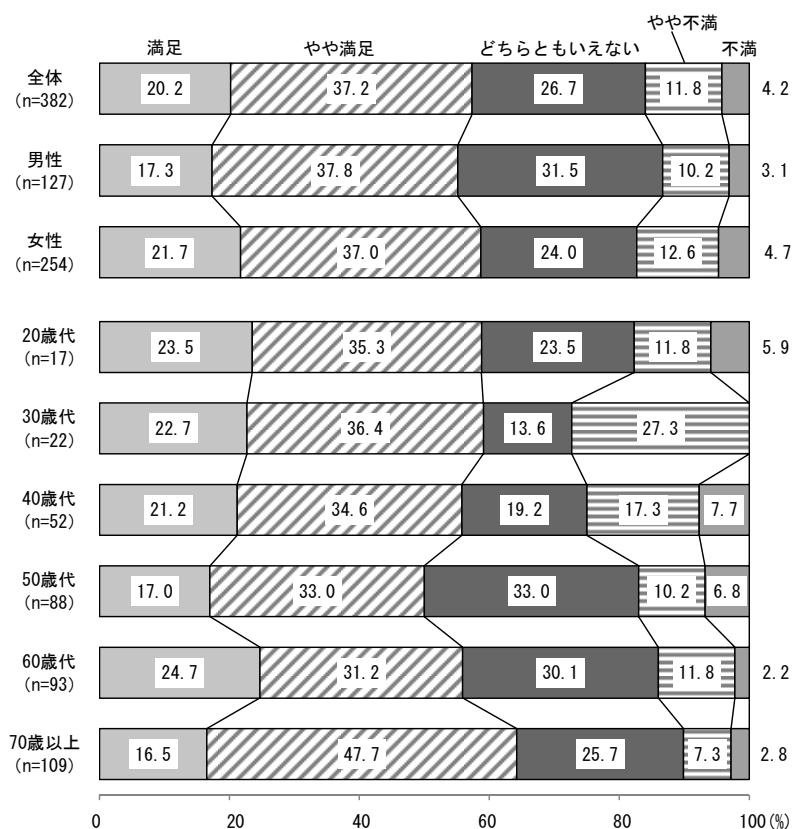
エ) 対応の早さ

対応の早さに対する満足の割合（「そう思う」と「ややそう思う」の合計、以下同様）は全体で 57.4%、不満の割合（「そう思わない」と「あまりそう思わない」の合計、以下同様）は 16.0%と少ない。

性別では、満足の割合は男性 55.1%、女性 58.7%で、女性がやや高い。

年代別では、満足の割合は70歳以上で64.2%と最も高く、50歳代で50.0%と最も低い。

【図表 1-9-2⑤ 対応の早さに対する満足度（性別、年代別）】



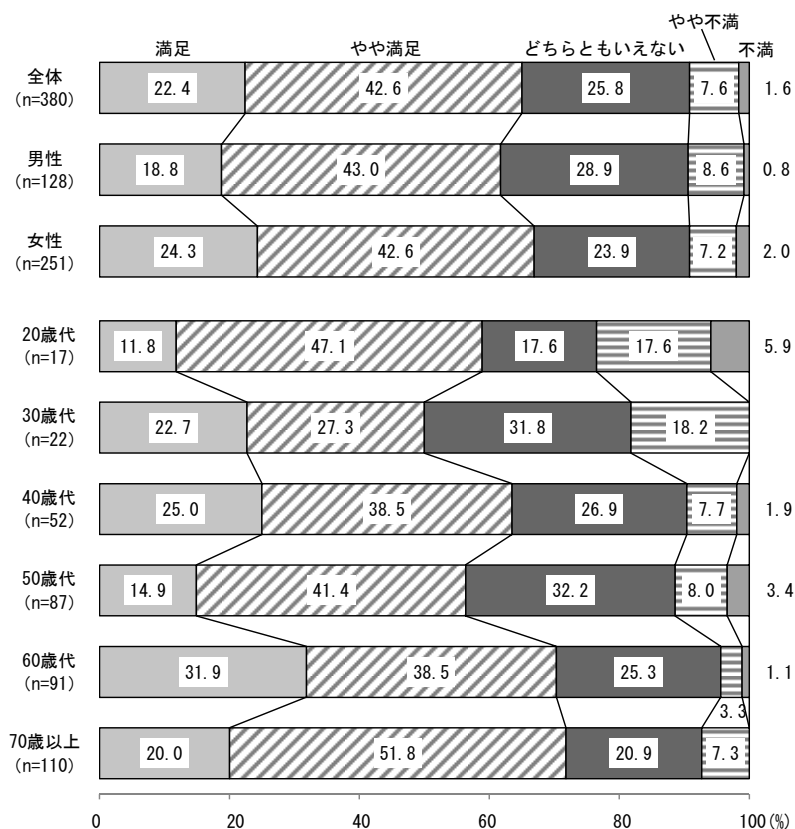
オ) 後片付け

後片付けに対する満足の割合（「そう思う」と「ややそう思う」の合計、以下同様）は全体で 65.0%、不満の割合（「そう思わない」と「あまりそう思わない」の合計、以下同様）は 9.2%と少ない。

性別では、満足の割合は男性 61.8%、女性 66.9%で、女性が高い。

年代別では、満足の割合は 60 歳代以上で 7 割以上と高く、30 歳代で 50.0%と最も低い。

【図表 1-9-2⑥ 後片付けに対する満足度（性別、年代別）】



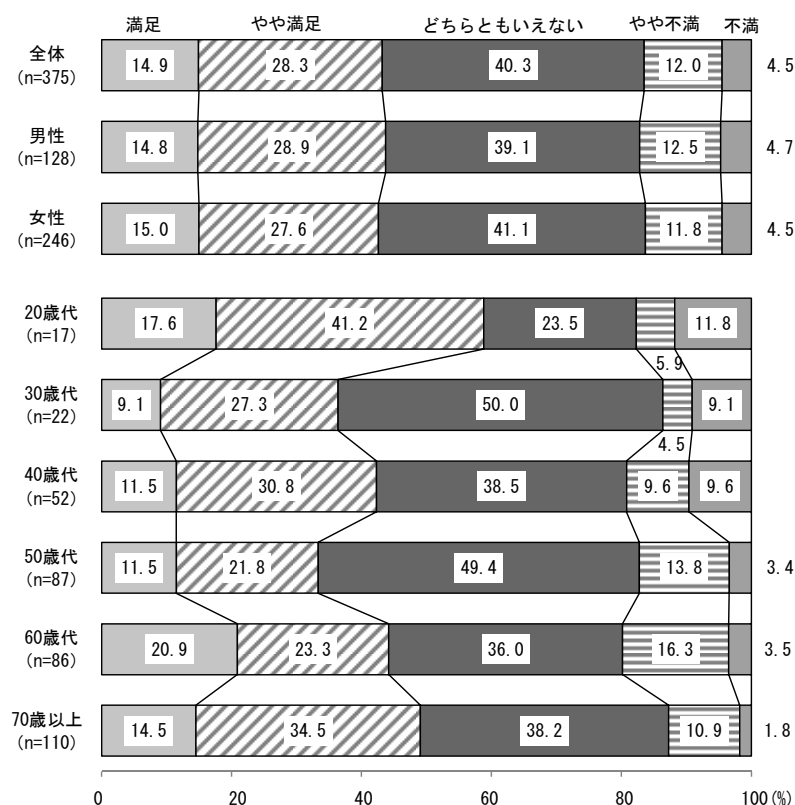
カ) 修繕後の不具合対応

修繕後の不具合対応に対する満足の割合（「思う」と「やや思う」の合計、以下同様）は全体で 43.2%、不満の割合（「そう思わない」と「あまりそう思わない」の合計、以下同様）は 16.5%と少ない。

性別では、満足の割合は男性 43.7%、女性 42.6%で、男性がやや高い。

年代別では、満足の割合は 20 歳代で 58.8%と最も高く、50 歳代で 33.3%と最も低い。

【図表 1-9-2⑦ 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

①水道事業に対する総合満足度

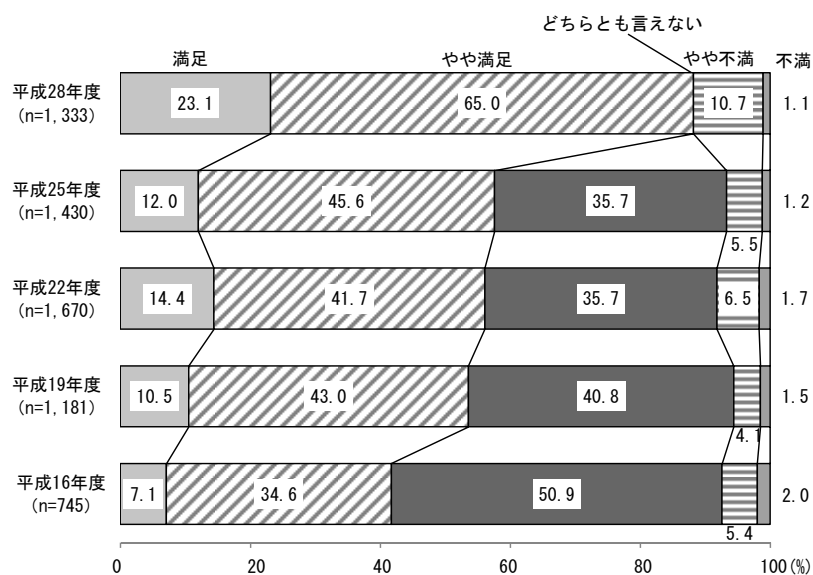
～水道事業に対し、全体的に満足しているお客さまは8割を超え、調査の回を追うごとに評価は向上している～

問 18. 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 88.1%と 8割以上を占めており、調査の実施ごとに満足度は向上している。

【図表 1-10-1① 水道事業に対する総合満足度（経年変化）】



※平成 28 年度から選択肢「どちらとも言えない」は削除

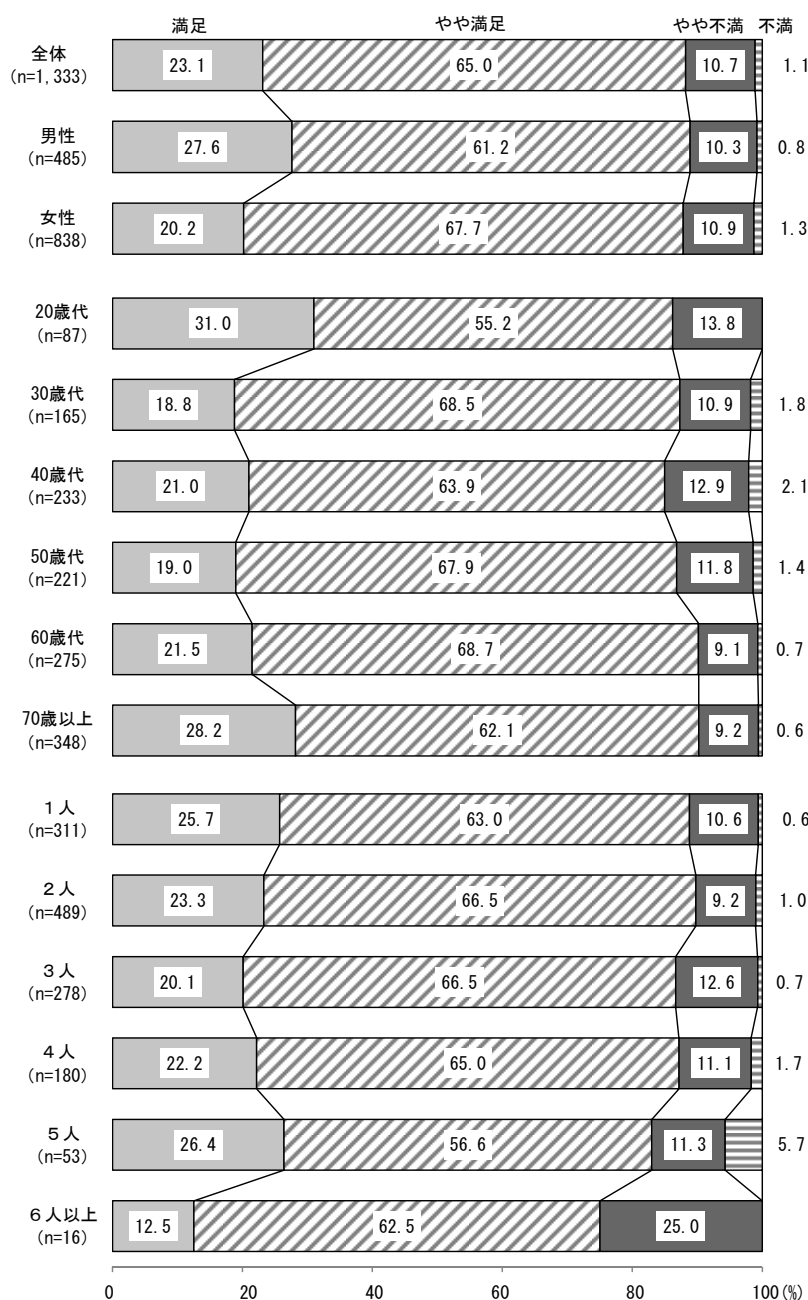
■属性別

性別では、満足の割合は男性が88.8%に対し、女性は87.9%で、男性がやや高い。

年代別では、満足の割合は60歳代以上が9割以上と高い。

世帯人数別では、満足の割合は2人が89.8%で最も高く、次いで1人が88.7%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）が増加傾向にある。

【図表 1-10-1② 水道事業に対する総合満足度（性別、年代別、世帯人数別）】



②下水道事業に対する総合満足度

～下水道事業に対し、全体的に満足しているお客さまは8割を超えている～

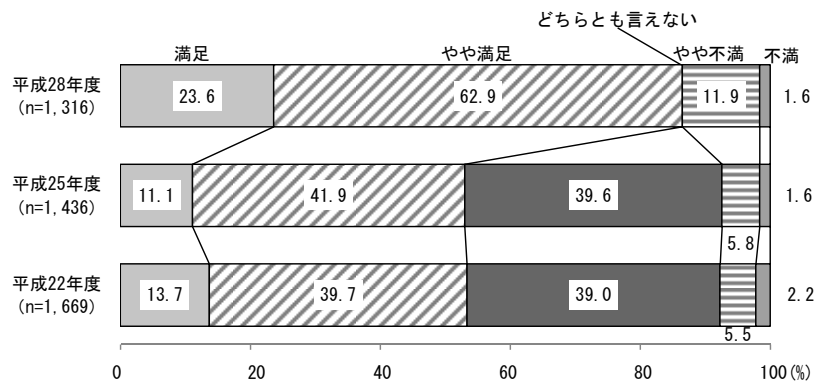
問 19. あなたが豊中市の下水道事業について総合的に評価すれば、どれにあてはまりますか。
(○は1つ)

■経年変化

下水道事業に対する満足の割合（「満足」と「やや満足」の合計、以下同様）は 86.5%と 8割以上を占めている。

満足の割合は、平成 25 年度の 53.0%、平成 22 年度の 53.4%から大きく増加している。

【図表 1-10-2① 下水道事業に対する総合満足度（経年変化）】



※平成 28 年度から選択肢「どちらとも言えない」は削除

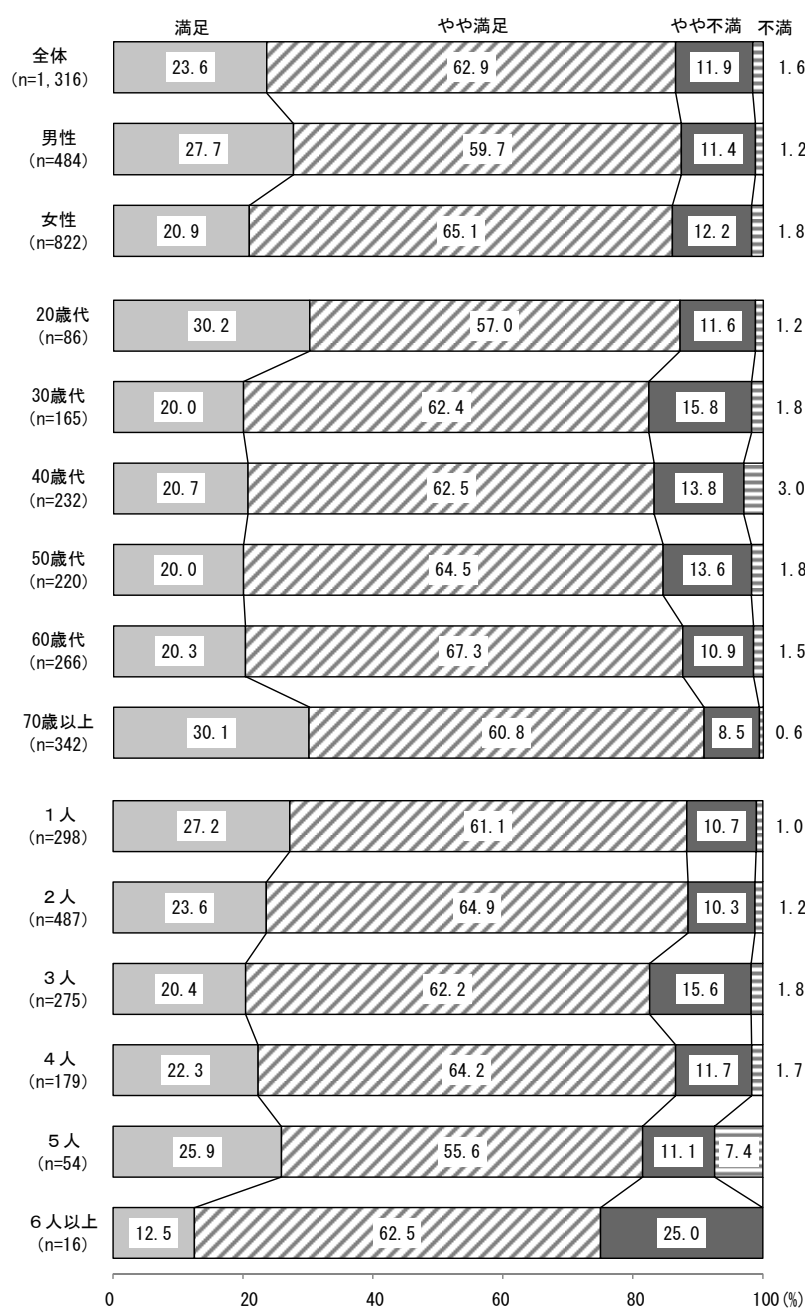
■属性別

性別では、満足の割合は男性が87.4%に対し、女性は86.0%で、男性がやや高い。

年代別では、満足の割合は70歳以上が90.9%で最も高く、次いで60歳代が87.6%、20歳代が87.2%となっている。

世帯人数別では、満足の割合は2人が88.5%で最も高く、次いで1人が88.3%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）が増加傾向にある。

【図表 1-10-2② 下水道事業に対する総合満足度（性別、年代別、世帯人数別）】



III. 顧客満足度構造の分析

1. 分析の考え方と方法

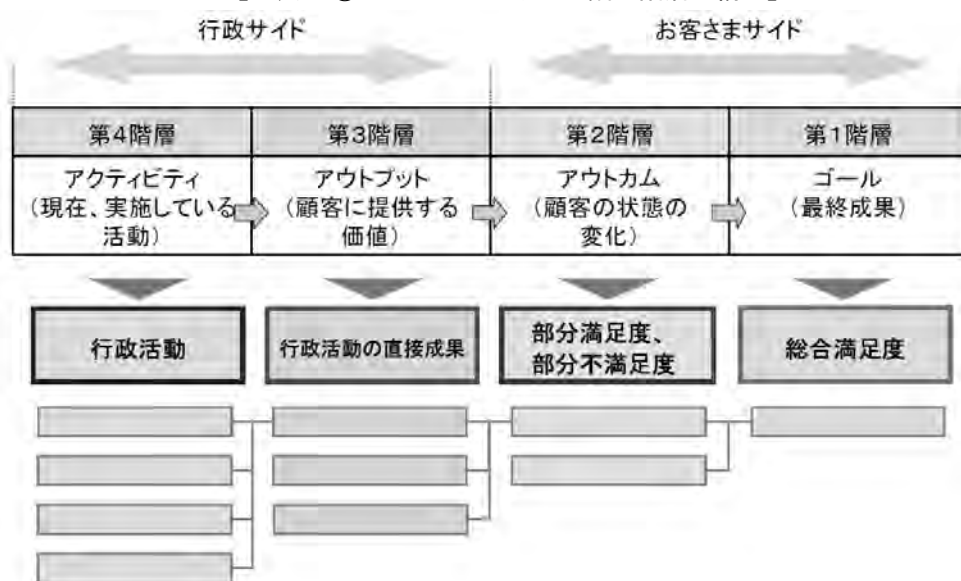
(1) 分析の考え方

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

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

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

【図表 1-① ロジックツリーの論理階層の構造】



(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

①貢献度・影響度

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

◆貢献度

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

◆影響度

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

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

②部分満足度・部分不満足度

アウトカムのうち、「満足」の割合を「部分満足度」とし、また「不満」「やや不満」の割合を「部分不満足度」とした。貢献度・影響度に加え、各項目の部分満足度、部分不満足度の大きさをあわせて分析した。貢献度・影響度の場合と同様に問い方に応じた読み替えなどを行っている。

【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

～「上下水道に関する情報の提供や広報」「災害時への水道の取組み」「窓口対応」「民間業者の対応」「工事現場での対応」などが水道事業の総合満足度の向上に貢献～

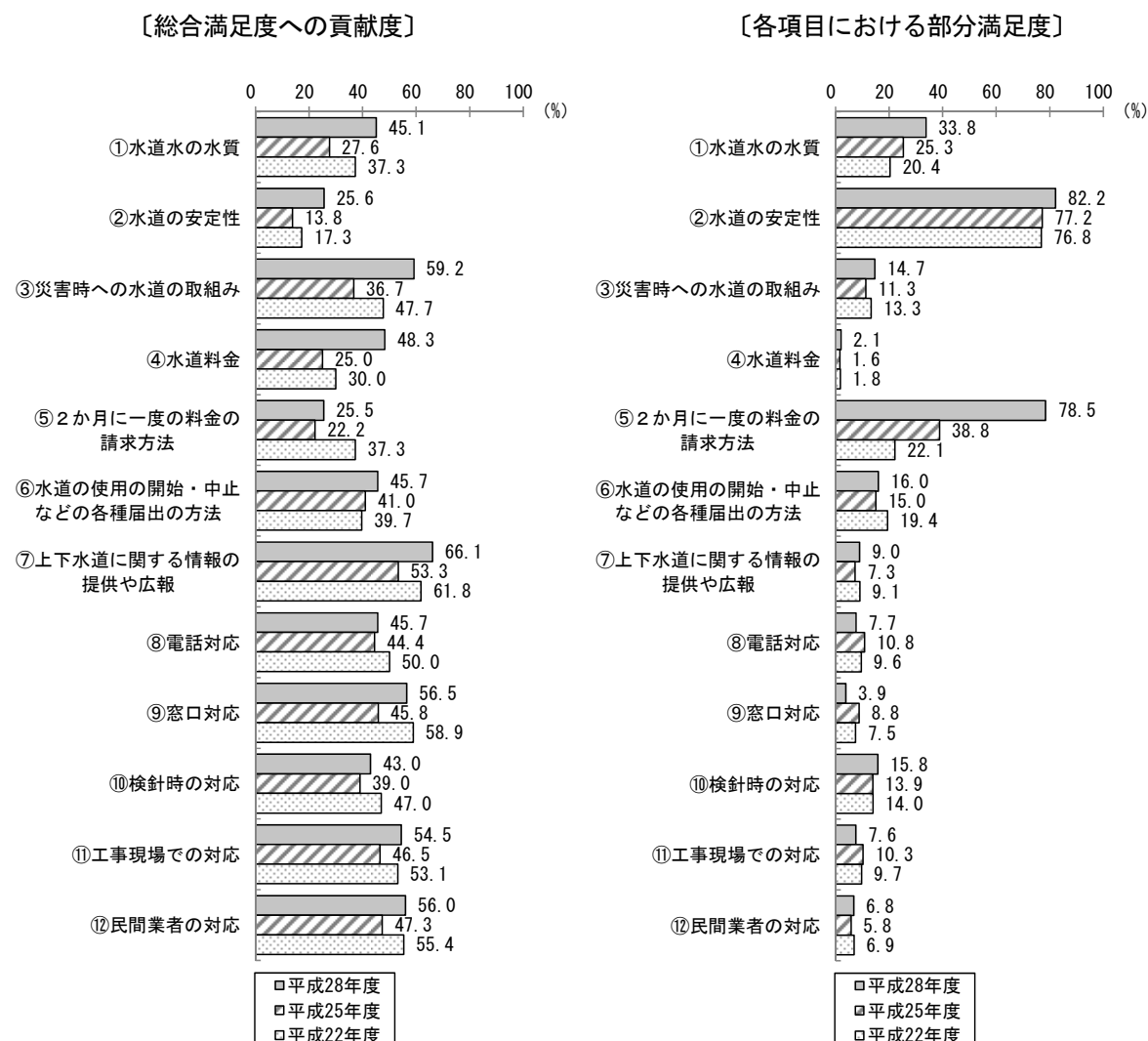
総合満足度への貢献度は、「⑦上下水道に関する情報の提供や広報」が 66.1% で最も高い。

次いで「③災害時への水道の取組み」が 59.2% で、以下、「⑨窓口対応」56.5%、「⑫民間業者の対応」56.0%、「⑪工事現場での対応」54.5% となっている。これら項目の部分満足度は 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 25 年度に比べ上昇しており、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、「⑤2 か月に一度の料金の請求方法」は、平成 25 年度から 39.7 ポイント増加している。

【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】



※総合満足度への貢献度、部分満足度の算出元になった設問の選択肢について

①水道水の水質

問 18：平成 28 年度から選択肢「どちらとも言えない」は削除

問 4：平成 28 年度から選択肢「どちらとも言えない」は削除

②水道の安定性

- 問 18：平成 28 年度から選択肢「どちらとも言えない」は削除
問 6 ア：平成 28 年度から選択肢「どちらとも言えない」は削除

③災害時への水道の取組み

- 問 18：平成 28 年度から選択肢「どちらとも言えない」は削除
問 7 ア：平成 28 年度から選択肢「どちらとも言えない」は削除

⑤2 か月に一度の料金の請求方法

- 問 18：平成 28 年度から選択肢「どちらとも言えない」は削除
問 10：平成 28 年度から選択肢を変更

⑥水道の使用の開始・中止などの各種届出の方法

⑦上下水道に関する情報の提供や広報

⑧電話対応

⑨窓口対応

⑩検針時の対応

⑪工事現場での対応

- 問 18：平成 28 年度から選択肢「どちらとも言えない」は削除
問 13 ア～カ：平成 22, 25 年度の選択肢「どちらとも言えない」は、平成 28 年度に選択肢「経験がなくわからない」へ変更

⑫民間業者の対応

- 問 18：平成 28 年度から選択肢「どちらとも言えない」は削除
問 17：平成 22, 25 年度の選択肢「どちらとも言えない」は、平成 28 年度に選択肢「経験がなくわからない」へ変更

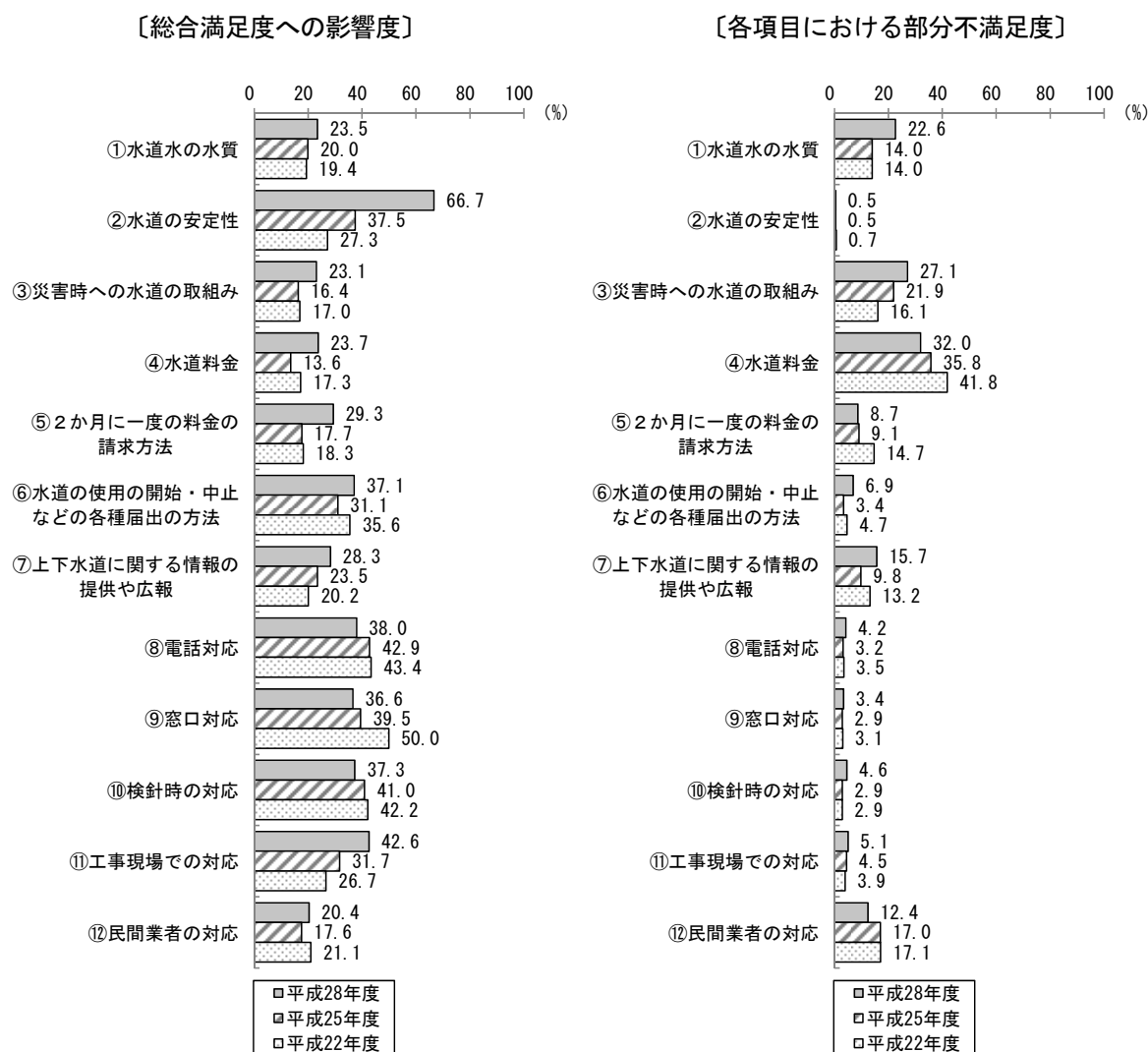
(2) 総合満足度への影響度と部分不満足度の関係性

～「水道の安定性」「工事現場での対応」「電話対応」「検針時の対応」などが水道事業の総合満足度の低下に影響～

総合満足度への影響度は、「②水道の安定性」が 66.7%で最も高く、次いで「⑪工事現場での対応」42.6%、「⑧電話対応」38.0%、「⑩検針時の対応」37.3%となっている。これら項目の部分不満足度は約 5 %以下で低いものの、総合満足度を低下させる要素として、上位に位置している。

部分不満足度をみると、平成 25 年度に比べ、「⑫民間業者の対応」は 17.0%から 12.4%と 4.6 ポイント、「④水道料金」は 35.8%から 32.0%と 3.8 ポイント減少する一方、「①水道水の水質」は 14.0%から 22.6%と 8.6 ポイント、「⑦上下水道に関する情報の提供や広報」は 9.8%から 15.7%と 5.9 ポイント、「③災害時への水道の取組み」は 21.9%から 27.1%と 5.2 ポイント増加している。

【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】



※総合満足度への影響度、部分不満足度の算出元になった設問の選択肢について

①水道水の水質

問 18：平成 28 年度から選択肢「どちらとも言えない」は削除

問 4：平成 28 年度から選択肢「どちらとも言えない」は削除

②水道の安定性

問 18：平成 28 年度から選択肢「どちらとも言えない」は削除

問 6 ア：平成 28 年度から選択肢「どちらとも言えない」は削除

③災害時への水道の取組み

問 18：平成 28 年度から選択肢「どちらとも言えない」は削除

問 7 ア：平成 28 年度から選択肢「どちらとも言えない」は削除

⑤2 か月に一度の料金の請求方法

問 18：平成 28 年度から選択肢「どちらとも言えない」は削除

問 10：平成 28 年度から選択肢を変更

⑥水道の使用の開始・中止などの各種届出の方法

⑦上下水道に関する情報の提供や広報

⑧電話対応

⑨窓口対応

⑩検針時の対応

⑪工事現場での対応

問 18：平成 28 年度から選択肢「どちらとも言えない」は削除

問 13 ア～カ：平成 22, 25 年度の選択肢「どちらとも言えない」は、平成 28 年度に選択肢「経験がなくわからない」へ変更

⑫民間業者の対応

問 18：平成 28 年度から選択肢「どちらとも言えない」は削除

問 17：平成 22, 25 年度の選択肢「どちらとも言えない」は、平成 28 年度に選択肢「経験がなくわからない」へ変更

(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、「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」「民間業者の対応」に対する満足度を高めること～

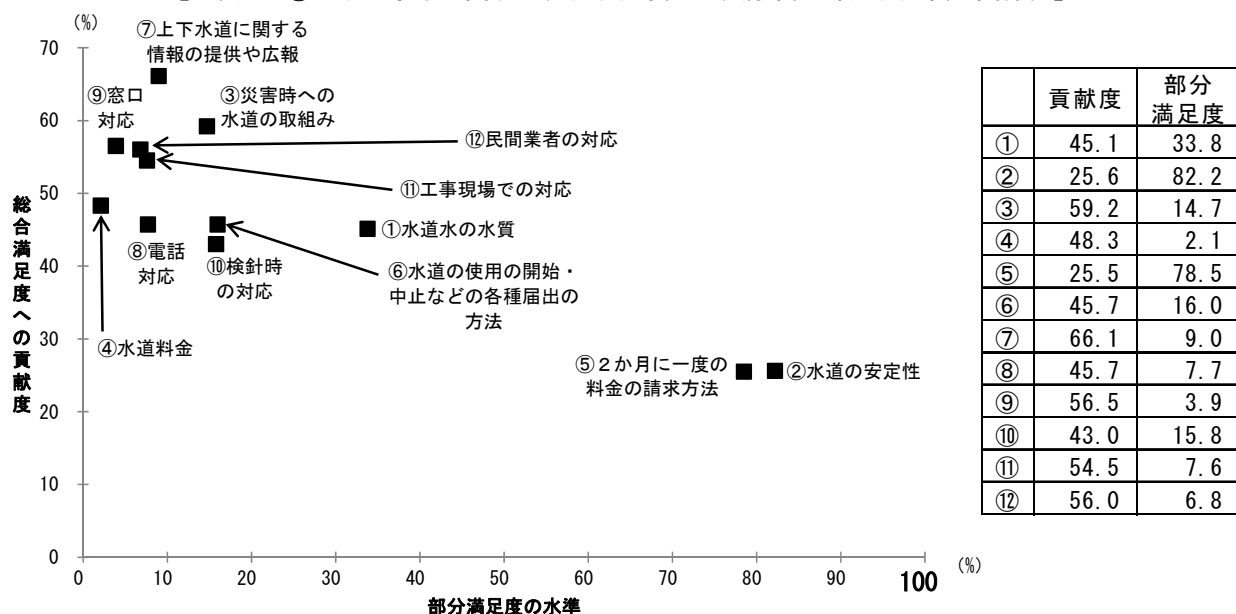
「②水道の安定性」は、総合満足度への貢献度は下位に位置するが、部分満足度は最も高くなっている。

「⑦上下水道に関する情報の提供や広報」「⑪工事現場での対応」「⑨窓口対応」などサービス・広報については、総合満足度への貢献度が低いにもかかわらず、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求められる。

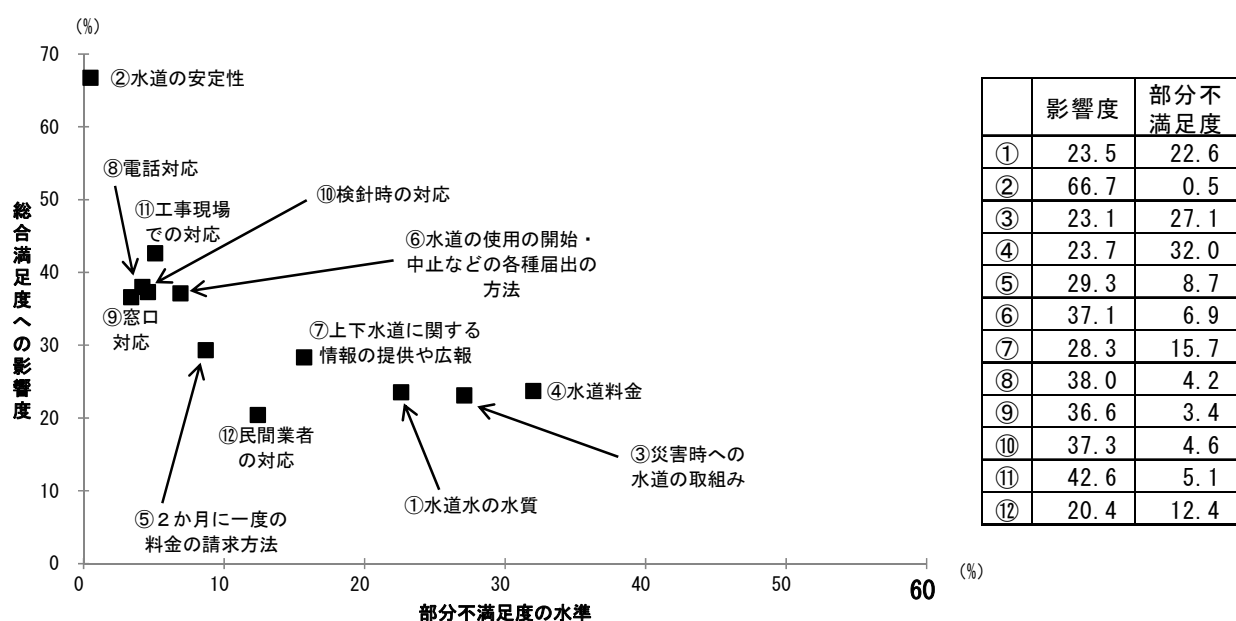
また、「⑫民間業者の対応」についても貢献度が低い一方で、部分満足度は低いことから、民間業者に対し適切なサービス提供を促すよう働きかけが重要である。

「④水道料金」は総合満足度への貢献度は中位に位置するが、部分不満足度は最も高くなっている。

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



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



(4) 属性別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Ⅰに示す。

① 水道水の水質 （資料Ⅰ・117 ページ）

部分満足度は女性に比べ男性で高く、年代が下がるとともに低下傾向にある。これに対し、部分不満足度は20歳代から50歳代で高くなっている。総合満足度への貢献度の割合は20歳代で最も高くなっており、男性や20歳代から50歳代への満足度向上のための取組みが必要である。

② 水道の安定性 （資料Ⅰ・118 ページ）

部分満足度の割合は、性別、年代、世帯人数に関係なく8割前後と高い。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必要である。

③ 災害時への水道の取組み （資料Ⅰ・119 ページ）

全般に部分満足度の割合は低く、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、また影響度は6人以上の世帯で割合が高くなっている。お客さま全体を狙った満足度向上のための取組みや、ファミリー層の不満足度を低下させる取組みが必要である。

④ 水道料金 （資料Ⅰ・120 ページ）

全般に部分満足度の割合は低く、部分不満足度の割合のほうが高い。中でも、20歳代から60歳代で高く、また世帯人数が多くなるにつれて部分不満足度が高くなっている。お客さま全体を狙った満足度向上のための取組みや、比較的若い世代、ファミリー層の不満足度を低下させる取組みが必要である。

⑤ 2か月に一度の料金の請求方法 （資料Ⅰ・121 ページ）

部分満足度の割合は、性別、年代、世帯人数に関係なく6割以上と高く、部分不満足度の割合は全般に低い。請求方法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必要である。

⑥ 水道の使用の開始・中止などの各種届出の方法 （資料Ⅰ・122 ページ）

全般に部分満足度の割合は高く、部分不満足度の割合は低い。部分満足度については、年齢の高い世代、一世帯5人・6人以上の世帯で低くなっているが、これらの層の総合満足度への貢献度は高いことから、これらの層に対するより一層の満足度向上の取組みが必要である。

⑦ 上下水道に関する情報の提供や広報 （資料Ⅰ・123 ページ）

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。総合満足度への貢献度をみると、60 歳代以上の年代で高くなっており、一方影響度では 20 歳代で割合が高くなっている。年配のお客さまの満足度向上の取組みと共に、若い世代の不満足度を高めないような取組みが必要である。

⑧ 電話対応 （資料Ⅰ・124 ページ）

全般に部分満足度は低い、部分不満足度と比べると、部分満足度のほうが高くなっている。総合満足度への貢献度をみると、40 歳代や 60 歳代以上の年代で高いものの、これらの層の部分満足度は比較的低い。お客さまへの対応にあたっては、とくにこれらの層の対応に留意する必要がある。

⑨ 窓口対応 （資料Ⅰ・125 ページ）

部分満足度、部分不満足度ともに全般に低い傾向がみられる。総合満足度への貢献度をみると、男性や 40 歳代、60 歳代以上の年代で高くなっており、一方の影響度は 30 歳代、40 歳代や一世帯 5 人・6 人以上の世帯で高くなっている。窓口での対応については、男性や年配のお客さまの満足度を高める取組みや、30 歳代から 40 歳代やファミリー層の不満足度を抑える取組みが必要である。

⑩ 検針時の対応 （資料Ⅰ・126 ページ）

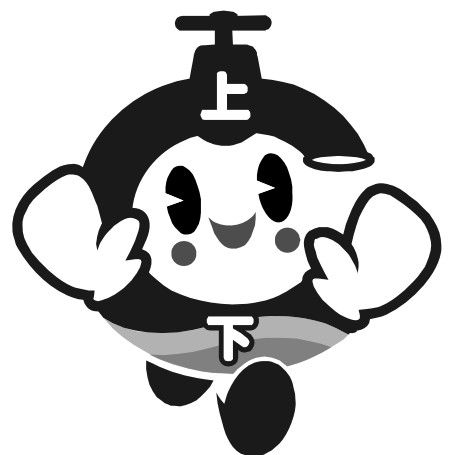
部分満足度は部分不満足度にくらべて全般に高い傾向がみられるものの、40 歳代から 50 歳代で低くなっている。これらの層の総合満足度の貢献度をみると 40 歳代で 6 割を超えており、また部分満足度では差がみられなかった性別においても、貢献度では男性が 5 割を超えている。また影響度については、部分不満足度の低い 20 歳代から 40 歳代で高くなっている。40 歳代の満足度を高め、若い世代の不満足度を高めないような取組みが必要である。

⑪ 工事現場での対応 （資料Ⅰ・127 ページ）

部分満足度、部分不満足度ともに全般に低い。総合満足度への貢献度では 40 歳代、60 歳代で高いため、これらの層を狙った取組みに力を入れるとともに、影響度の高い 20 歳代から 30 歳代やファミリー層の不満足度を高めないような取組みが必要である。

⑫ 民間業者の対応 （資料Ⅰ・128 ページ）

部分満足度と比べて、部分不満足度のほうが高い傾向がみられる。しかし、総合満足度に対しては影響度より貢献度のほうが割合が高くなっており、中でも男性、70 歳以上、5 人世帯で貢献度が高くなっていることから、これらの層の満足度向上のための取組みが必要である。



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

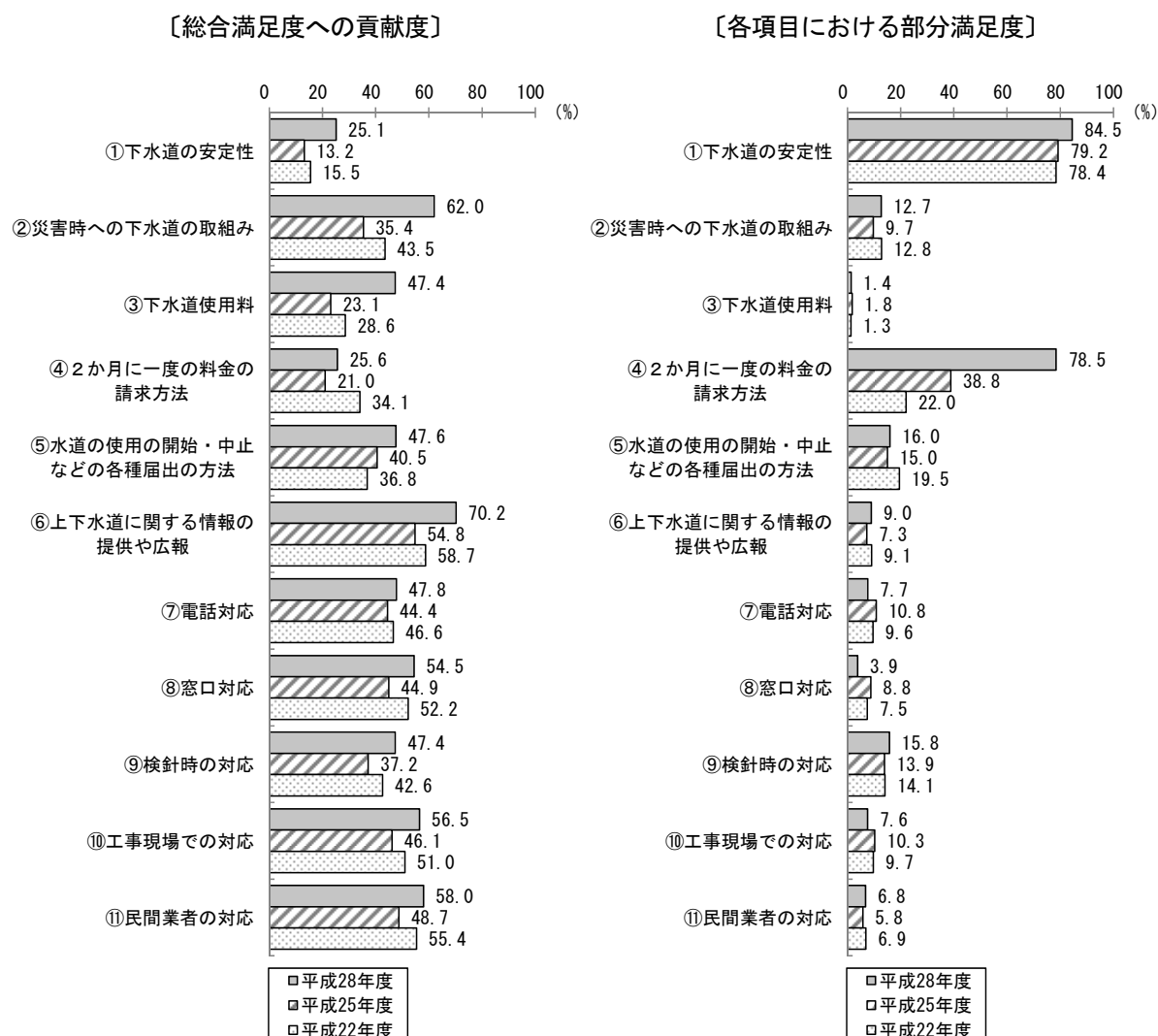
(1) 総合満足度への貢献度と部分満足度の関係性

～「上下水道に関する情報の提供や広報」「災害時への下水道の取組み」「民間業者の対応」「工事現場での対応」「窓口対応」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、「⑥上下水道に関する情報の提供や広報」が70.2%で最も高い。
 次いで「②災害時への下水道の取組み」が62.0%で、以下、「⑪民間業者の対応」58.0%、「⑩工事現場での対応」56.5%、「⑧窓口対応」54.5%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25年度に比べ上昇しており、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、「④2か月に一度の料金の請求方法」は、平成25年度から39.7ポイント増加している。

【図表 3-1 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】



※総合満足度への貢献度、部分満足度の算出元になった設問の選択肢について

①下水道の安定性

問19：平成28年度から選択肢「どちらとも言えない」は削除

問6イ：平成28年度から選択肢「どちらとも言えない」は削除

②災害時への下水道の取組み

問 19：平成 28 年度から選択肢「どちらとも言えない」は削除

問 7 イ：平成 28 年度から選択肢「どちらとも言えない」は削除

④2 か月に一度の料金の請求方法

問 19：平成 28 年度から選択肢「どちらとも言えない」は削除

問 10：平成 28 年度から選択肢を変更

⑤水道の使用の開始・中止などの各種届出の方法

⑥上下水道に関する情報の提供や広報

⑦電話対応

⑧窓口対応

⑨検針時の対応

⑩工事現場での対応

問 19：平成 28 年度から選択肢「どちらとも言えない」は削除

問 13 ア～カ：平成 22, 25 年度の選択肢「どちらとも言えない」は、平成 28 年度に選択肢「経験がなくわからない」へ変更

⑪民間業者の対応

問 19：平成 28 年度から選択肢「どちらとも言えない」は削除

問 17：平成 22, 25 年度の選択肢「どちらとも言えない」は、平成 28 年度に選択肢「経験がなくわからない」へ変更

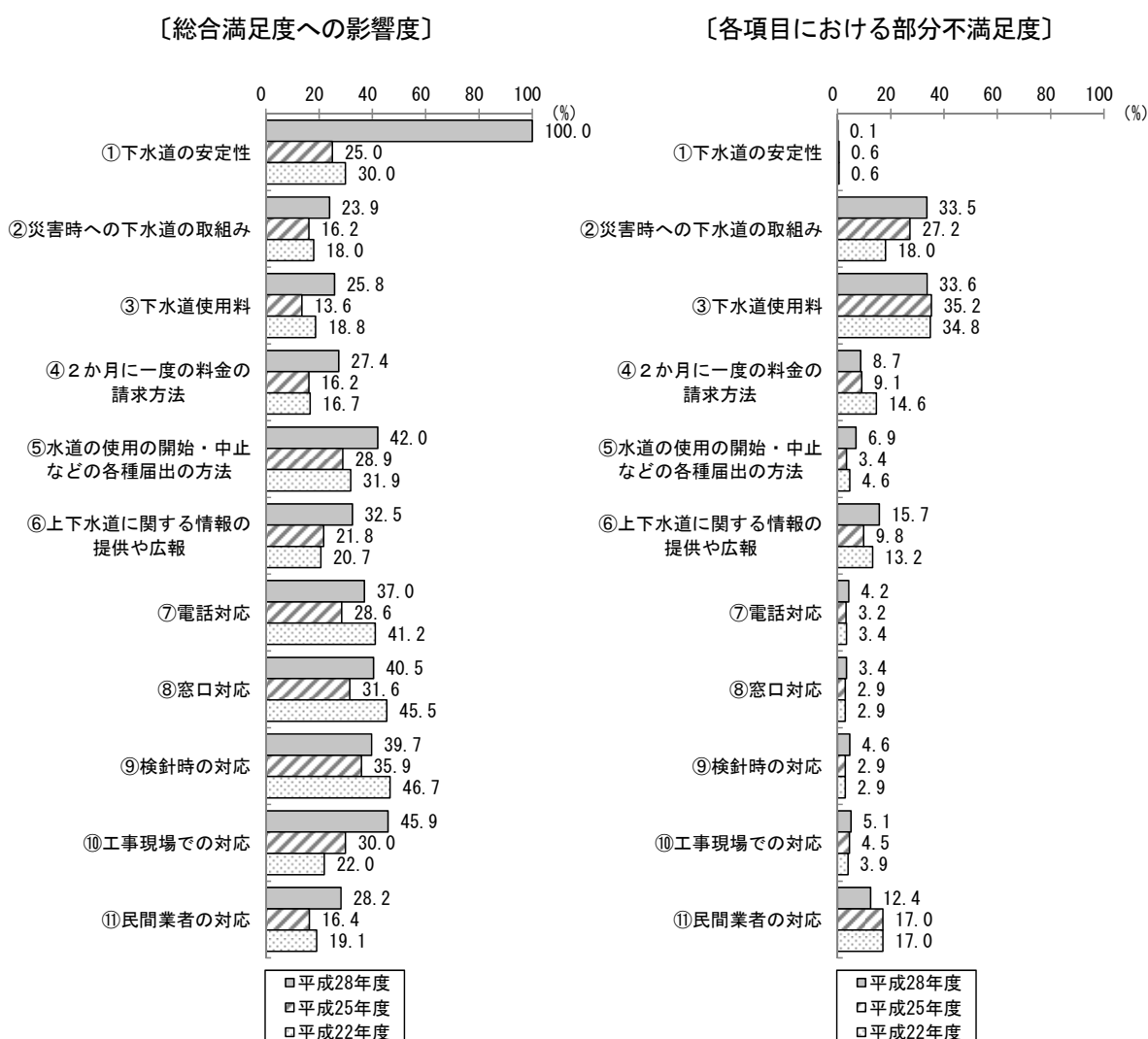
(2) 総合満足度への影響度と部分不満足度の関係性

～「下水道の安全性」「工事現場での対応」「水道の使用の開始・中止などの各種届出の方法」「窓口対応」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、「①下水道の安全性」が100.0%で最も高く、次いで「⑩工事現場での対応」45.9%、「⑤水道の使用の開始・中止などの各種届出の方法」42.0%、「⑧窓口対応」40.5%となっている。これら項目の部分不満足度は10%以下で低いものの、総合満足度を低下させる要素として、上位に位置している。

部分不満足度をみると、平成25年度に比べ、「②災害時への下水道の取組み」は27.2%から33.5%と6.3ポイント、「⑥上下水道に関する情報の提供や広報」は9.8%から15.7%と5.9ポイント増加している。

【図表 3-2 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】



※総合満足度への影響度、部分不満足度の算出元になった設問の選択肢について

①下水道の安定性

問19：平成28年度から選択肢「どちらとも言えない」は削除

問6イ：平成28年度から選択肢「どちらとも言えない」は削除

②災害時への下水道の取組み

問 19：平成 28 年度から選択肢「どちらとも言えない」は削除

問 7 イ：平成 28 年度から選択肢「どちらとも言えない」は削除

④2 か月に一度の料金の請求方法

問 19：平成 28 年度から選択肢「どちらとも言えない」は削除

問 10：平成 28 年度から選択肢を変更

⑤水道の使用の開始・中止などの各種届出の方法

⑥上下水道に関する情報の提供や広報

⑦電話対応

⑧窓口対応

⑨検針時の対応

⑩工事現場での対応

問 19：平成 28 年度から選択肢「どちらとも言えない」は削除

問 13 ア～カ：平成 22, 25 年度の選択肢「どちらとも言えない」は、平成 28 年度に選択肢「経験がなくわからない」へ変更

⑪民間業者の対応

問 19：平成 28 年度から選択肢「どちらとも言えない」は削除

問 17：平成 22, 25 年度の選択肢「どちらとも言えない」は、平成 28 年度に選択肢「経験がなくわからない」へ変更

(3) 下水道事業における満足度構造

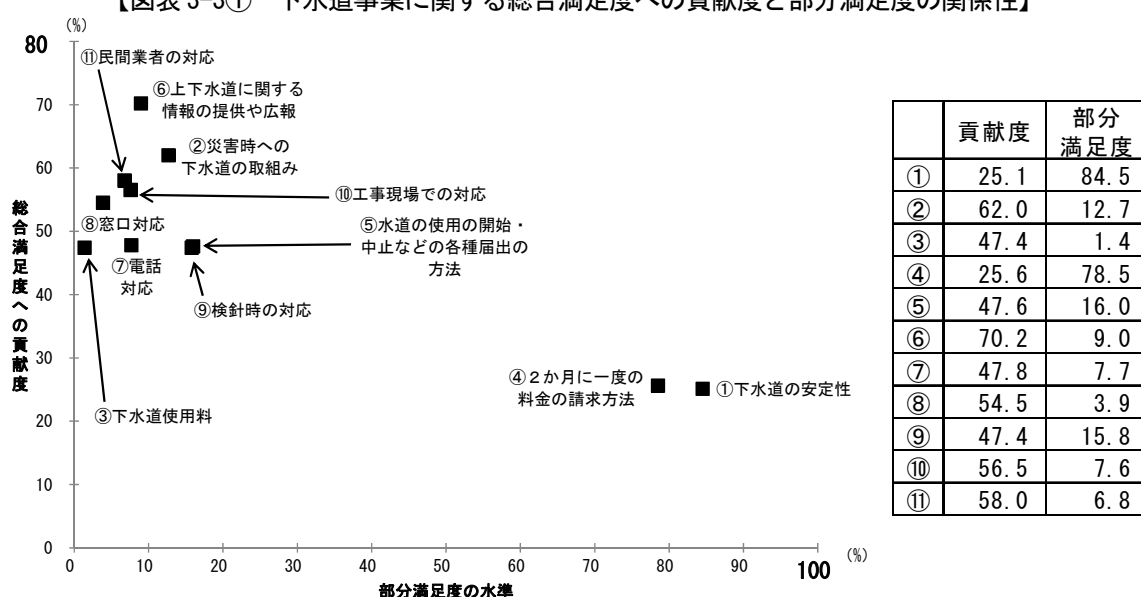
～総合満足度向上のポイントは、「災害時への下水道の取組み」「上下水道に関する情報の提供や広報」「窓口対応」「工事現場での対応」「民間業者の対応」などに対する満足度を高めること～

「②災害時への下水道の取組み」「⑥上下水道に関する情報の提供や広報」「⑧窓口対応」「⑩工事現場での対応」などサービス・広報については、総合満足度への貢献度が低いにもかかわらず、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求められる。

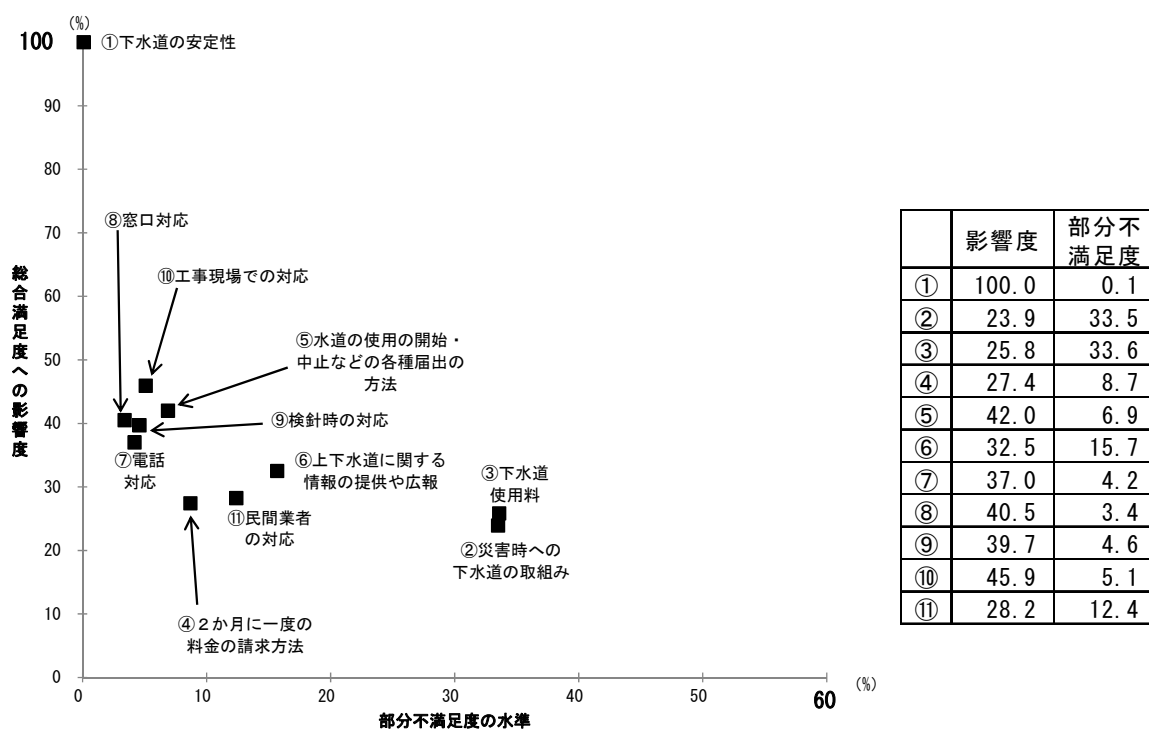
また、「⑪民間業者の対応」についても貢献度が高い一方で、部分満足度は低いことから、民間業者に対し適切なサービス提供を促すよう働きかけが重要である。

「①下水道の安定性」は、総合満足度への貢献度は比較的下位に位置するが、部分不満足度は高い水準に位置している。

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



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



(4) 属性別にみた満足度の特徴と主な改善の対象

下水道事業全般の満足度の向上（もしくは低下）に寄与すると考えられる「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Ⅱに示す。

① 下水道の安定性 （資料Ⅱ・129 ページ）

部分満足度の割合は、性別、年代、世帯人数に関係なく8割前後と高く、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必要である。

② 災害時への下水道の取組み （資料Ⅱ・130 ページ）

部分満足度の割合は、性別、年代、世帯人数に関係なく、全般に低い。部分不満足度の割合は、ほとんどの属性で3割を超えている。

総合満足度に対しては、貢献度のほうが影響度より高いため、満足度を向上させる取組みが必要だが、40歳代以上の年代など、比較的高い不満足度を低下させる取組みも必要である。

③ 下水道使用料 （資料Ⅱ・131 ページ）

全般に部分満足度の割合は低く、部分不満足度の割合のほうが高い。中でも、20歳代から60歳代で高く、また世帯人数が多くなるにつれて部分不満足度が高くなっている。お客さま全体を狙った満足度向上のための取組みや、比較若い世代、ファミリー層の不満足度を低下させる取組みが必要である。

④ 2か月に一度の料金の請求方法 （資料Ⅱ・132 ページ）

部分満足度の割合は、性別、年代、世帯人数に関係なく6割以上と高く、部分不満足度の割合は全般に低い。請求方法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とともに、貢献度が高いが部分満足度が比較的低い20歳代、5人世帯に焦点をあてた取組みが必要である。

⑤ 水道の使用の開始・中止などの各種届出の方法 （資料Ⅱ・133 ページ）

全般に部分満足度と部分不満足度は低くなっている。総合満足度への貢献度は、男性、年代が70歳以上、3人以外の世帯人数で5割を超えている。部分満足度の割合は、性別、年代、世帯人数に関係なく低い。総合満足度向上には、これらの層を対象とした改善の取組みが必要である。

⑥ 上下水道に関する情報の提供や広報 （資料Ⅱ・134 ページ）

部分満足度の割合は、性別、年代、世帯人数に関係なく低い。総合満足度への貢献度は、性別、年代、世帯人数に関係なく5割を超えており、部分不満足度の割合は、世帯人数が6人以上で4割と突出して高い。総合満足度向上には、特定層ではなく、お客さま全体を狙って満足度を向上させる取組みをするとともに、世帯人数が6人以上の不満足度を低下させる取組みが必要である。

⑦ 電話対応 （資料Ⅱ・135 ページ）

部分満足度、部分不満足度ともに全般に低い。総合満足度への貢献度は20歳代、70歳以上、2人世帯で高く、影響度は30歳代から40歳代、一世帯5人・6人以上の世帯で割合が高い。お客さま全体を対象とした満足度向上のための取組みに加え、これらの世帯に焦点をあてた取組みが必要である。

⑧ 窓口対応 （資料Ⅱ・136 ページ）

電話対応と概ね同様の傾向がみられる。総合満足度向上には、電話対応と同様の取組みが必要である。

⑨ 検針時の対応 （資料Ⅱ・137 ページ）

部分満足度は部分不満足度に比べて高いものの全般には低くなっている。とくに40歳代は部分満足度が比較的低く、総合満足度への貢献度が高いため、お客さま全体の満足度を高める取組みを行う中で、40歳代に焦点をあてた取組みも必要である。

⑩ 工事現場での対応 （資料Ⅱ・138 ページ）

部分満足度、部分不満足度ともに全般に低い。総合満足度への貢献度では、40歳代と5人世帯で7割を超えている。また影響度では、20歳代から30歳代、6人以上の世帯で割合が高くなっている。若い世代の不満足度を抑え、年代を重ねるごとに満足度が高められるような取組みや、ファミリー層を狙った取組みが必要である。

⑪ 民間業者の対応 （資料Ⅱ・139 ページ）

部分満足度と比べて、部分不満足度は高くなっている。ただし、総合満足度に対しては影響度より貢献度のほうが割合が高く、中でも男性、70歳以上、1人・5人世帯で7割前後となっていることから、これらの層を狙った取組みが必要である。

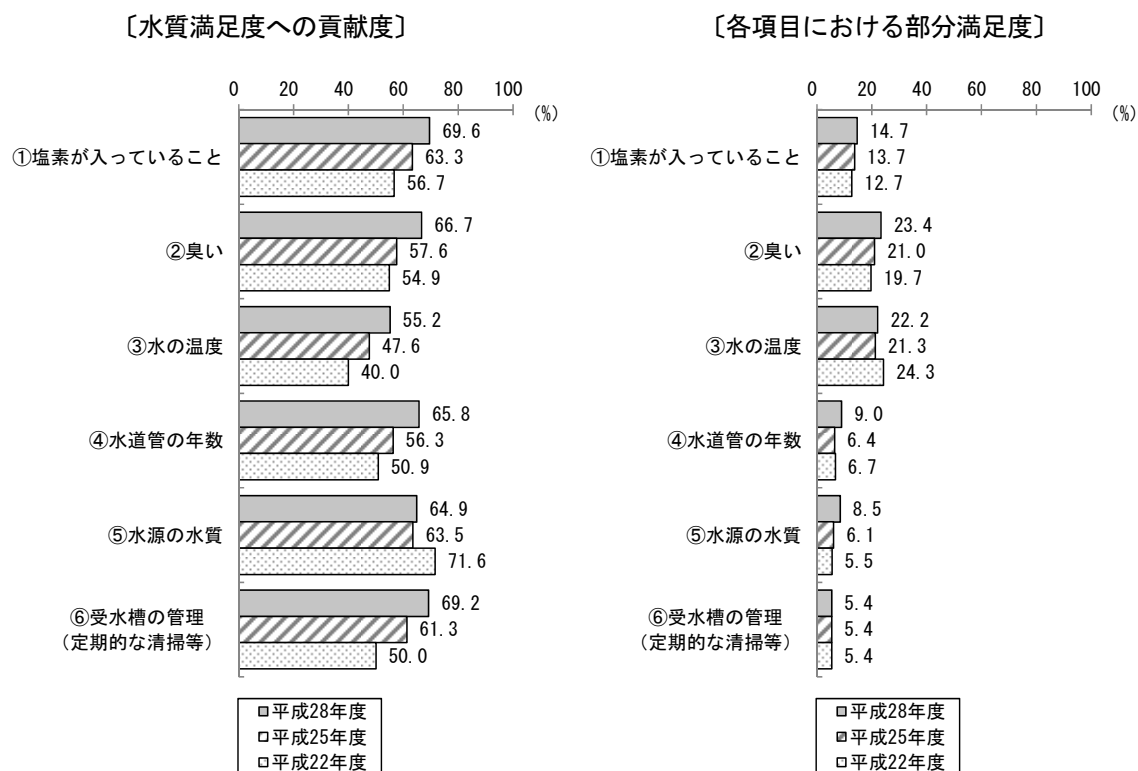
4. 水道水の水質に関する満足度と諸要因の関係性

(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

～「塩素が入っていること」「受水槽の管理」「臭い」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）への貢献度は、「①塩素が入っていること」が69.6%で最も高い。次いで「⑥受水槽の管理（定期的な清掃等）」が69.2%、「②臭い」が66.7%となっている。平成25年度に比べ、全ての要素の貢献度が上昇している。

部分満足度をみると、「④水道管の年数」「⑤水源の水質」「⑥受水槽の管理（定期的な清掃等）」が10%未満と特に低い。

【図表 4-1 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】



※水質満足度への貢献度、部分満足度の算出元になった設問の選択肢について

①塩素が入っていること

②臭い

③水の温度

④水道管の年数

⑤水源の水質

⑥受水槽の管理（定期的な清掃等）

問5：平成28年度から選択肢「どちらとも言えない」は削除

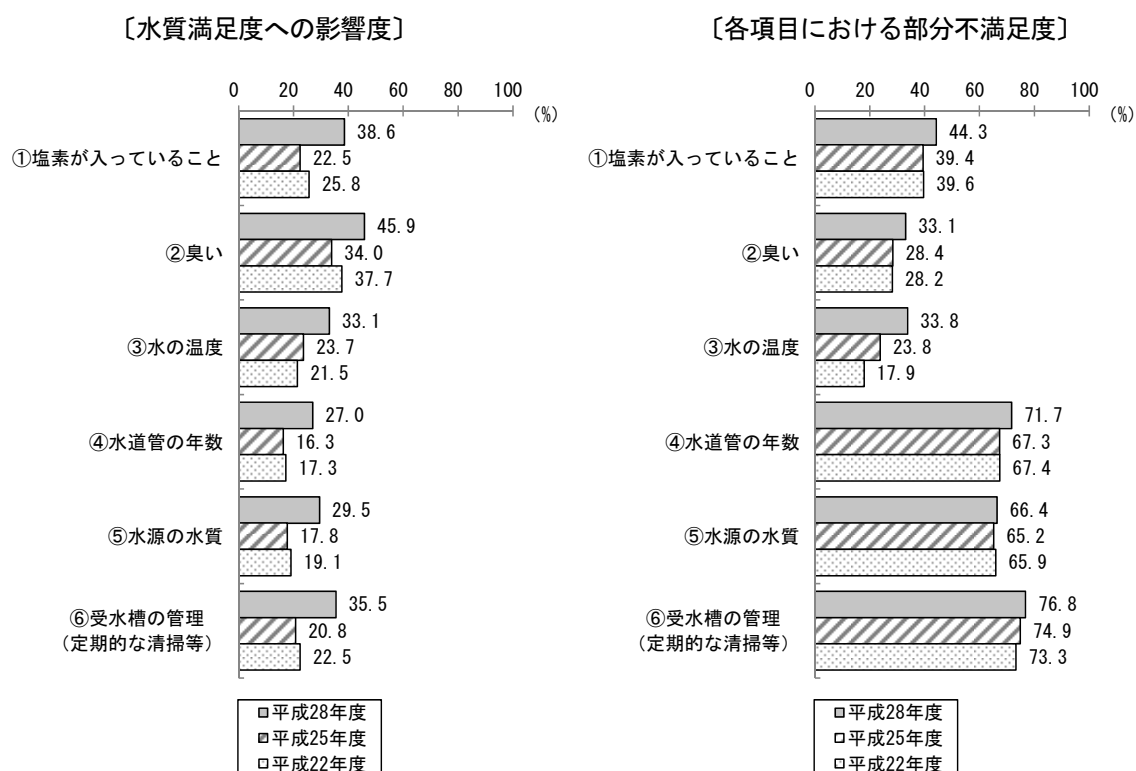
(2) 水質に関する満足度への影響度と部分不満足度の関係性

～「臭い」「塩素が入っていること」「受水槽の管理」「水の温度」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、「②臭い」が45.9%で最も高い。次いで「①塩素が入っていること」38.6%で、以下、「⑥受水槽の管理（定期的な清掃等）」35.5%、「③水の温度」33.1%となっている。

部分不満足度をみると、「⑥受水槽の管理（定期的な清掃等）」が76.8%で最も高く、次いで「④水道管の年数」71.7%、「⑤水源の水質」66.4%、「①塩素が入っていること」44.3%で、平成25年度からは大きな変化はない。

【図表 4-2 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、部分不満足度の算出元になった設問の選択肢について

- ①塩素が入っていること
- ②臭い
- ③水の温度
- ④水道管の年数
- ⑤水源の水質
- ⑥受水槽の管理（定期的な清掃等）

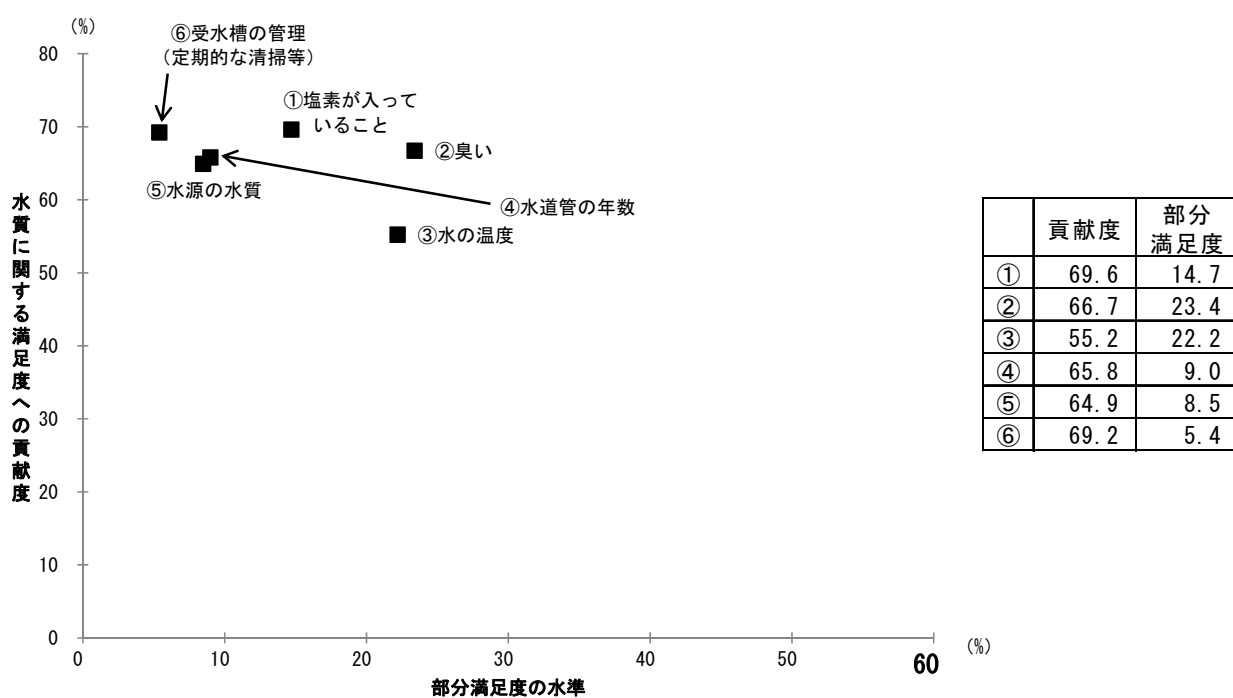
問5：平成28年度から選択肢「どちらとも言えない」は削除

(3) 水質に関する満足度構造

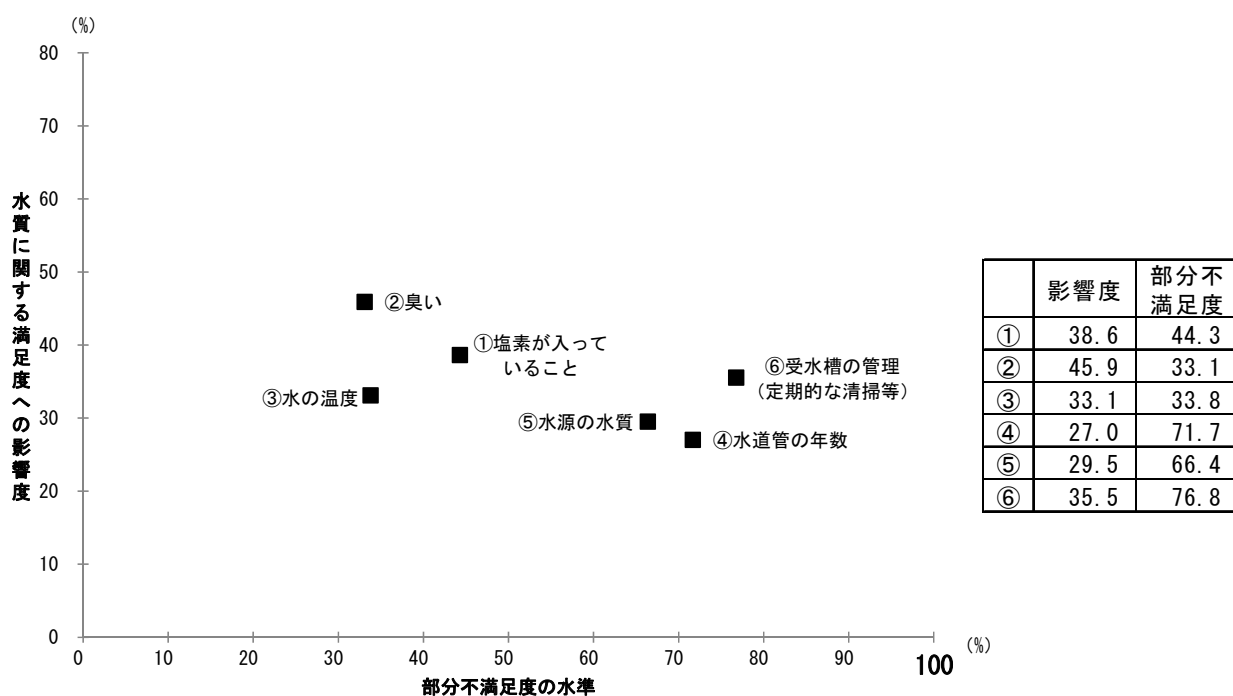
～満足度向上のポイントは、「水道管の年数」「水源の水質」「受水槽の管理」に対する満足度を高めること～

「④水道管の年数」「⑤水源の水質」「⑥受水槽の管理（定期的な清掃等）」は、水質満足度への貢献度が高い一方で、部分満足度が低く、部分不満足度が高い。

【図表 4-3① 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 4-3② 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Ⅲに示す。

① 塩素が入っていること (資料Ⅲ・141 ページ)

部分満足度は部分不満足度に比べて全般に低くなっている。とくに女性、30 歳代から 50 歳代は部分満足度が低く部分不満足度が高い。水質満足度に対しては影響度より貢献度のほうが割合が高く、部分満足度が低く貢献度の高い 30 歳代を中心に満足度向上の取り組みが必要である。

② 臭い (資料Ⅲ・142 ページ)

部分満足度は部分不満足度に比べて低い傾向がみられるが、水質満足度への貢献度は影響度より割合が高い。若い世代を中心に臭いには敏感であるようだが、特定層ではなく、お客さま全体の満足度を高める取り組みが必要である。

③ 水の温度 (資料Ⅲ・143 ページ)

臭いと概ね同様の傾向がみられる。部分満足度については属性による差はあまりなく、お客さま全体の不満足度を低下させ、水質満足度への貢献度が高い男性や 70 歳以上のお客さまを中心とした満足度向上の取り組みが必要である。

④ 水道管の年数 (資料Ⅲ・144 ページ)

部分満足度の割合は、性別、年代に関係なく低い。一方、部分不満足度の割合は、性別、年代に関係なく 6 割を超えて高い。水質満足度の貢献度は、性別、年代に関係なく 5 割を超えて高い。特定層ではなく、お客さま全体を狙って水質満足度を向上させる取り組みが必要である。

⑤ 水源の水質 (資料Ⅲ・145 ページ)

部分満足度の割合は、性別、年代に関係なく低い。一方、部分不満足度の割合は、性別、年代に関係なく 5 割を超えて高い。水質満足度への貢献度は、性別、年代に関係なく 5 割を超えて高い。特定層ではなく、お客さま全体を狙って水質満足度を向上させる取り組みが必要である。

⑥ 受水槽の管理 (定期的な清掃等) (資料Ⅲ・146 ページ)

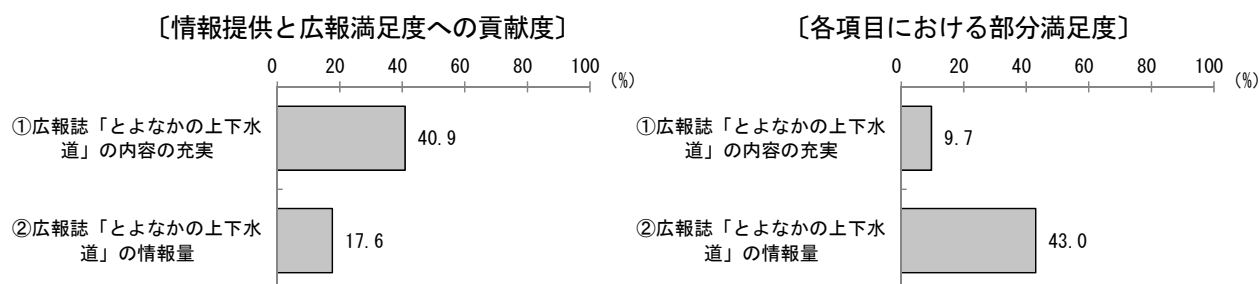
部分満足度は部分不満足度に比べて全般に低く、中でも低い 40 歳代の水質満足度への貢献度は最も高くなっている。また、20 歳代から 50 歳代で部分不満足度が高く、影響度も 4 割を超えている。40 歳代を中心とした比較的若い世代の不満足度を低下させ、満足度を向上させる取り組みが必要である。

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、「①広報誌『とよなかの上下水道』の内容の充実」が40.9%である。一方で、「①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 5-1 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】

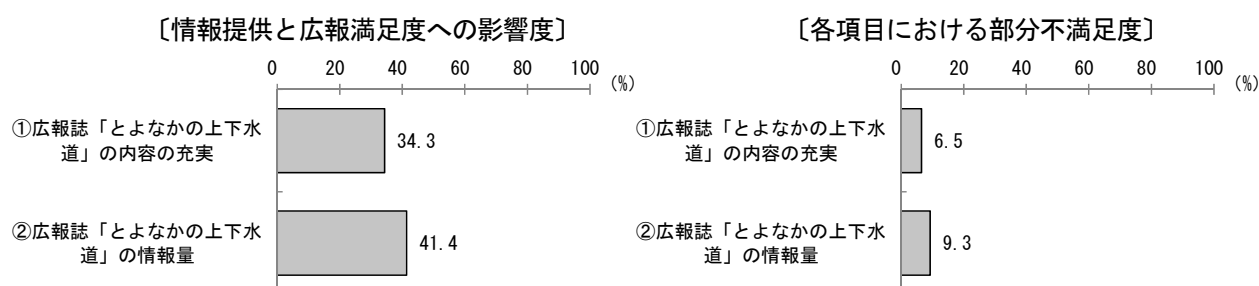


- (2) 上下水道に関する情報の提供と広報に関する満足度への影響度と部分不満足度の関係性
 ～広報誌「とよなかの上下水道」の情報量が情報提供や広報に対する満足度の低下に影響～

上下水道に関する情報の提供や広報全体に対する満足度への影響度が高い要素は、「②広報誌『とよなかの上下水道』の情報量」が41.4%である。

部分不満足度をみると、「①広報誌『とよなかの上下水道』の内容の充実」が6.5%と低い。

【図表 5-2 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】

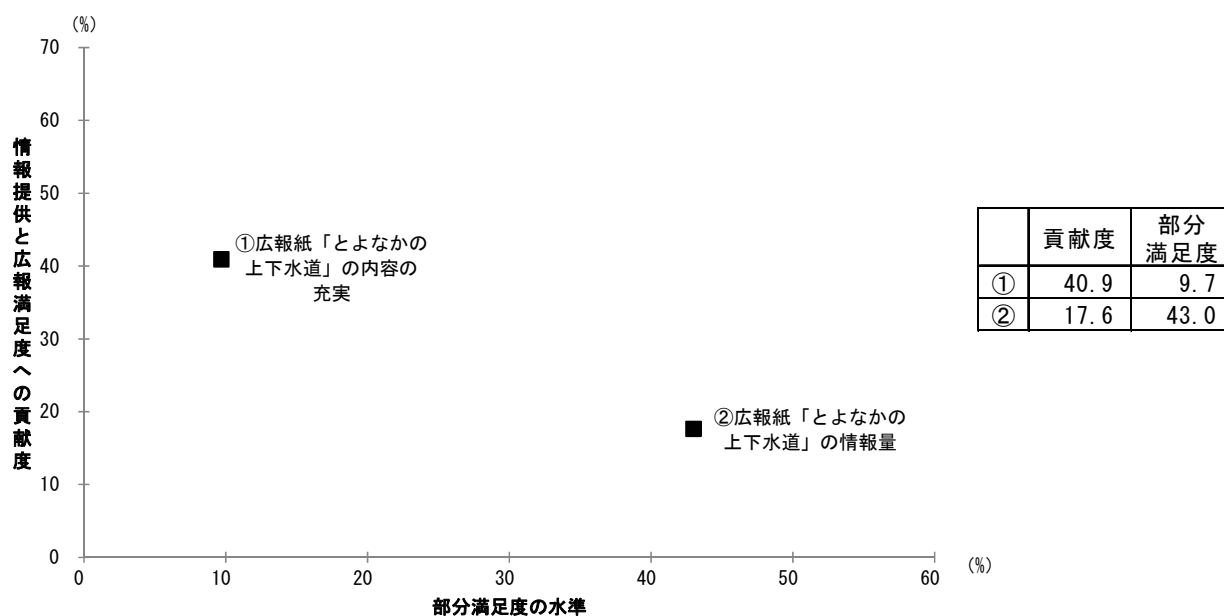


(3) 上下水道に関する情報の提供と広報に関する満足度構造

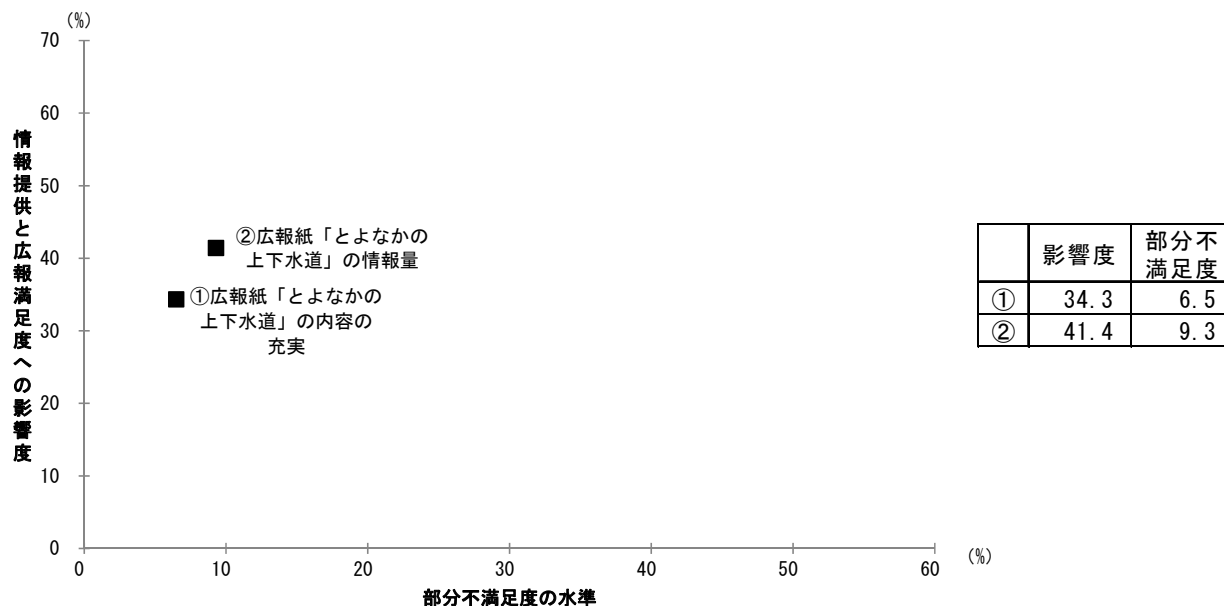
～満足度向上のポイントは、広報誌「とよなかの上下水道」の内容を充実すること～

「①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、改善の必要性が高い。

【図表 5-3① 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 5-3② 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Ⅲに示す。

① 広報誌「とよなかの上下水道」の内容の充実 (資料Ⅲ・147 ページ)

部分満足度は部分不満足度に比べて高いものの全般に低く、とくに 20 歳代、50 歳代で、情報提供と広報満足度への貢献度が 8 割を超えている。これらの層に焦点をあてた満足度向上のための取組みが必要である。

② 広報誌「とよなかの上下水道」の情報量 (資料Ⅲ・148 ページ)

全般に、部分満足度は部分不満足度に比べて高く、20 歳代から 50 歳代にかけて年代を重ねるにつれて部分満足度が高くなっている。男性、20 歳代から 30 歳代については、部分満足度が高い一方で情報提供と広報満足度への影響度も 5 割を超えており、これらの層の満足度を高める取組みが必要である。

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

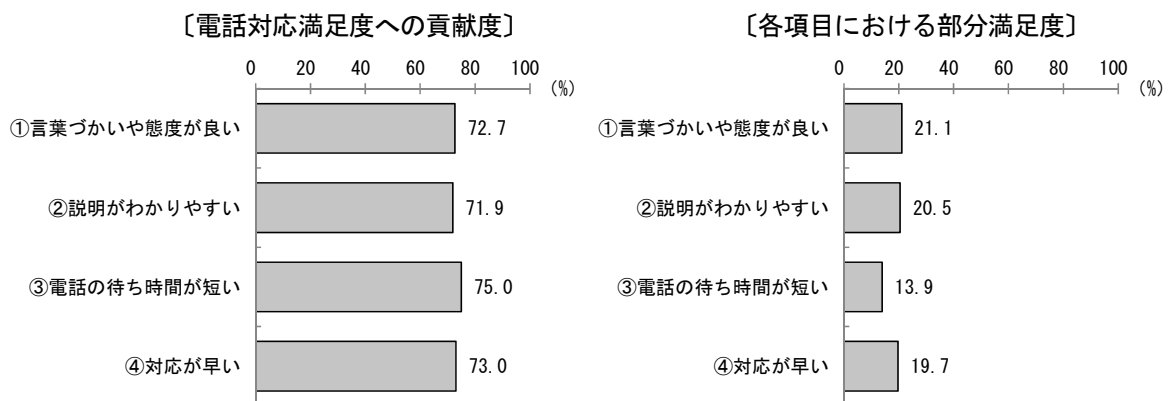
(1) 職員の電話対応・窓口対応に関する満足度への貢献度と部分満足度の関係性

～電話対応に対する満足度の向上には、「待ち時間の短さ」が貢献。また、窓口対応では、「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は全ての要素が7割以上と高い。中でも「③電話の待ち時間が短い」が75.0%で最も高い。一方で、部分満足度は13.9%と低い。

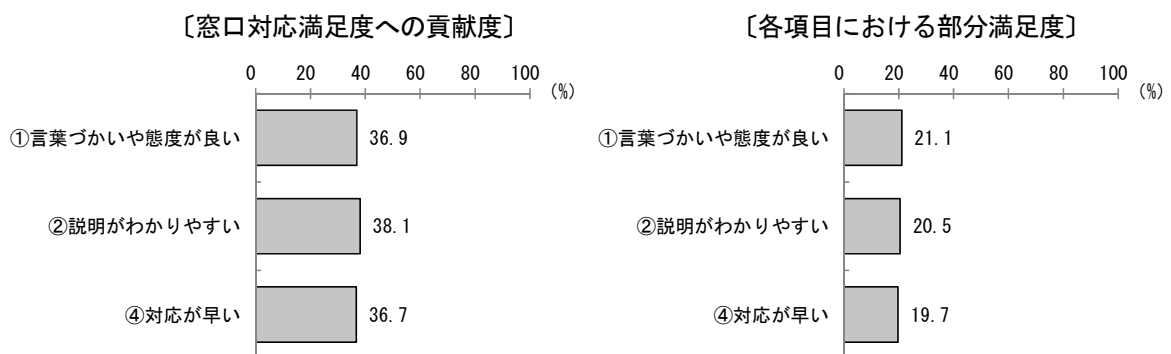
【図表 6-1-1 職員の電話対応に関する満足度への貢献度と各項目における部分満足度】



(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は、「②説明がわかりやすい」が38.1%で最も高い。一方で、部分満足度は「④対応が早い」が19.7%と最も低い。

【図表 6-1-2 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】

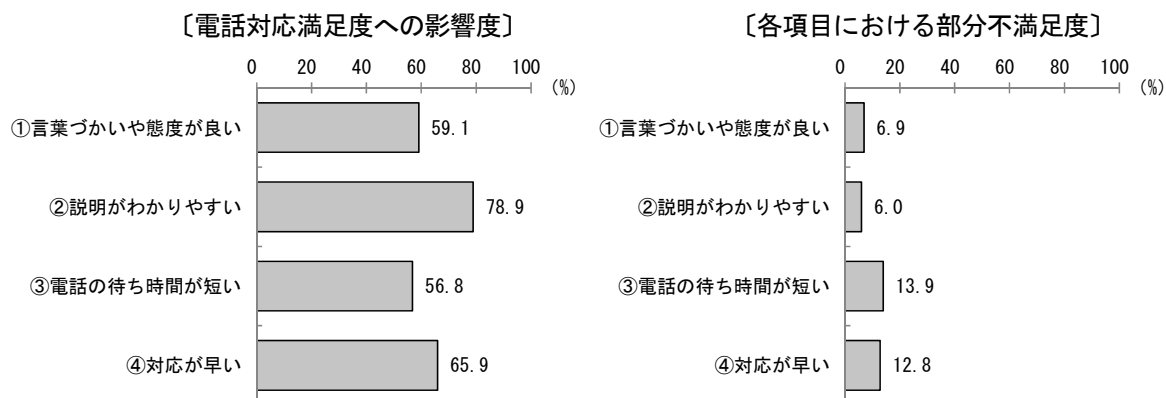


(2) 職員の電話対応・窓口対応に関する満足度への影響度と部分不満足度の関係性
 ～電話対応・窓口対応ともに満足度低下には、「説明のわかりやすさ」が影響～

(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は、「②説明がわかりやすい」が78.9%で最も高い。一方で、部分不満足度は6.0%と低い。

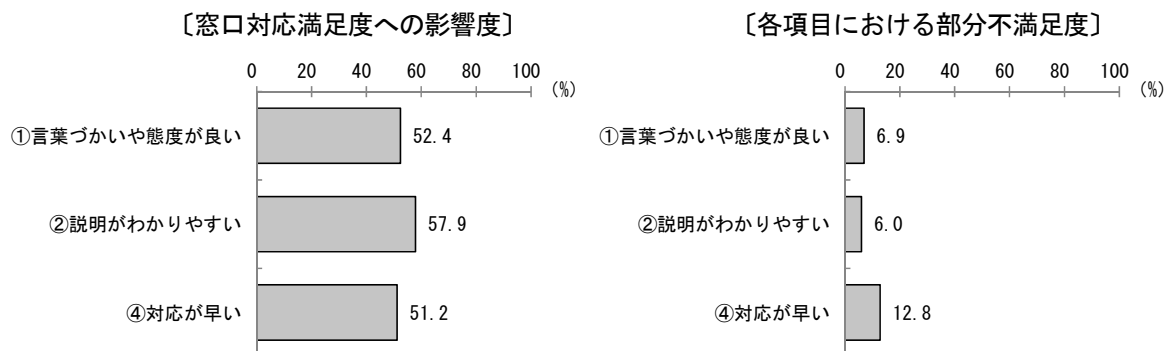
【図表 6-2-1 職員の電話対応に関する満足度への影響度と各項目における部分不満足度】



(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は、「②説明がわかりやすい」が57.9%で最も高い。一方で、部分不満足度は6.0%と低い。

【図表 6-2-2 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】



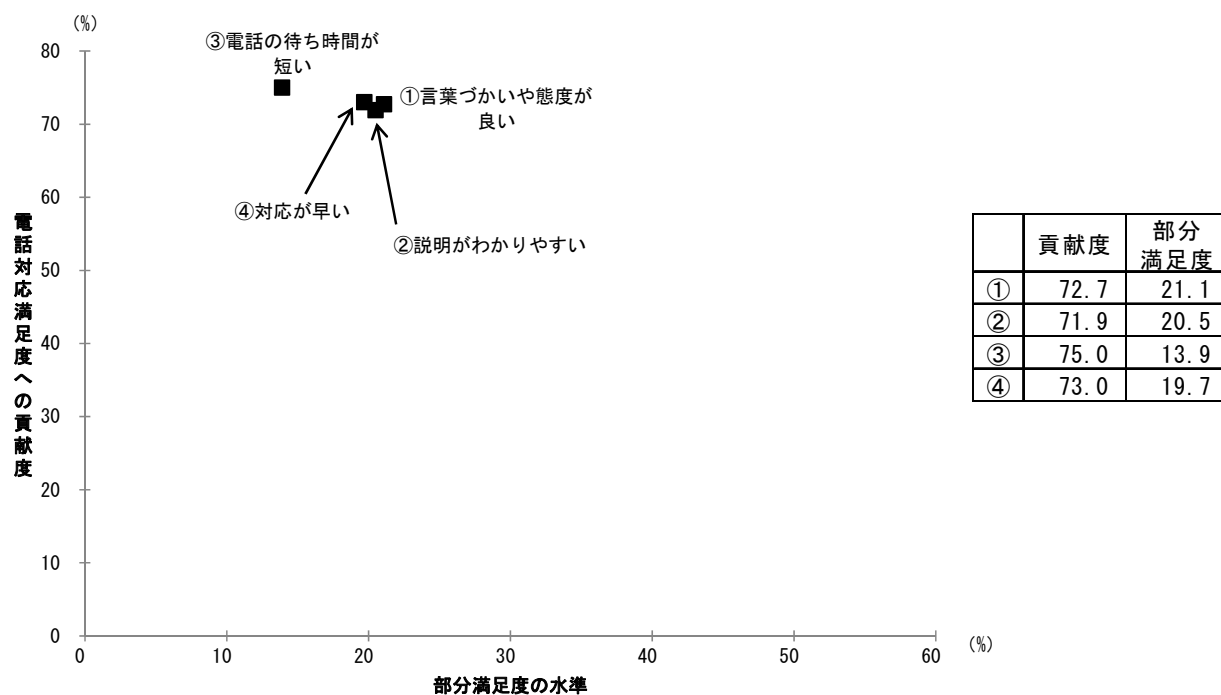
(3) 職員の電話対応・窓口対応に関する満足度構造

～満足度向上のポイントは、「電話の待ち時間の短縮」「説明のわかりやすさ」～

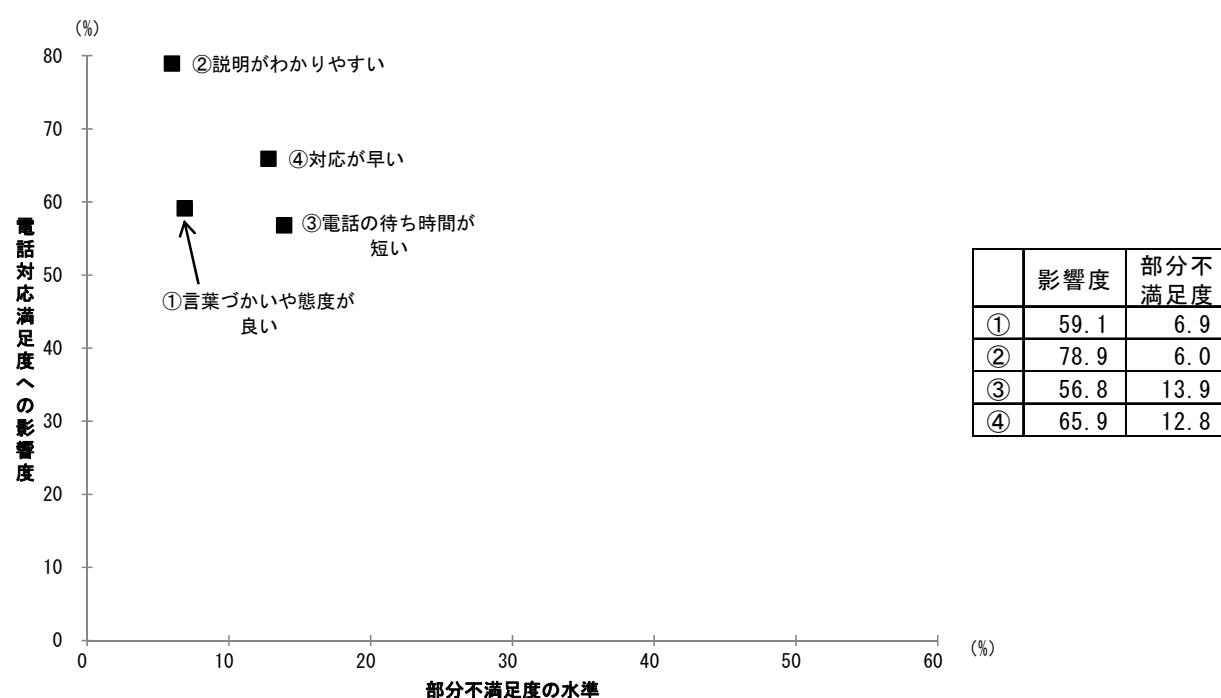
(ア) 電話対応

「③電話の待ち時間が短い」の貢献度が高く、部分満足度は低い。「説明がわかりやすい」は影響度が最も高い。

【図表 6-3-1① 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】



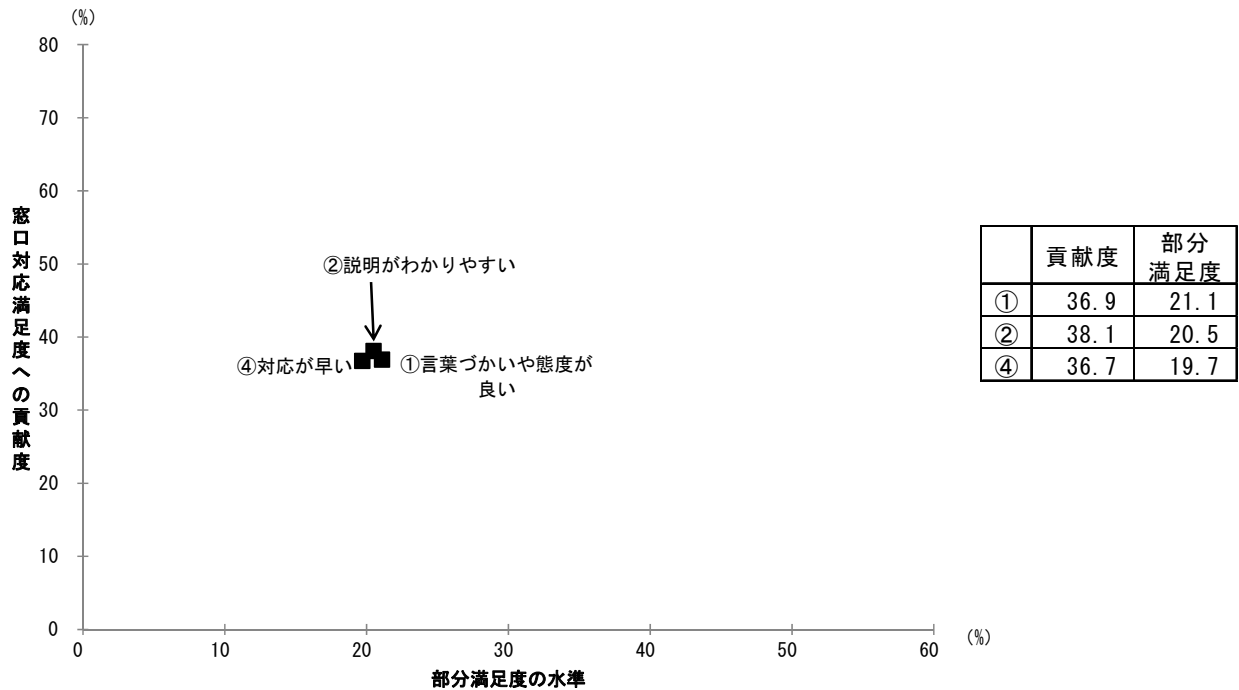
【図表 6-3-1② 職員の電話対応に関する満足度への影響度と部分不満足度の関係性】



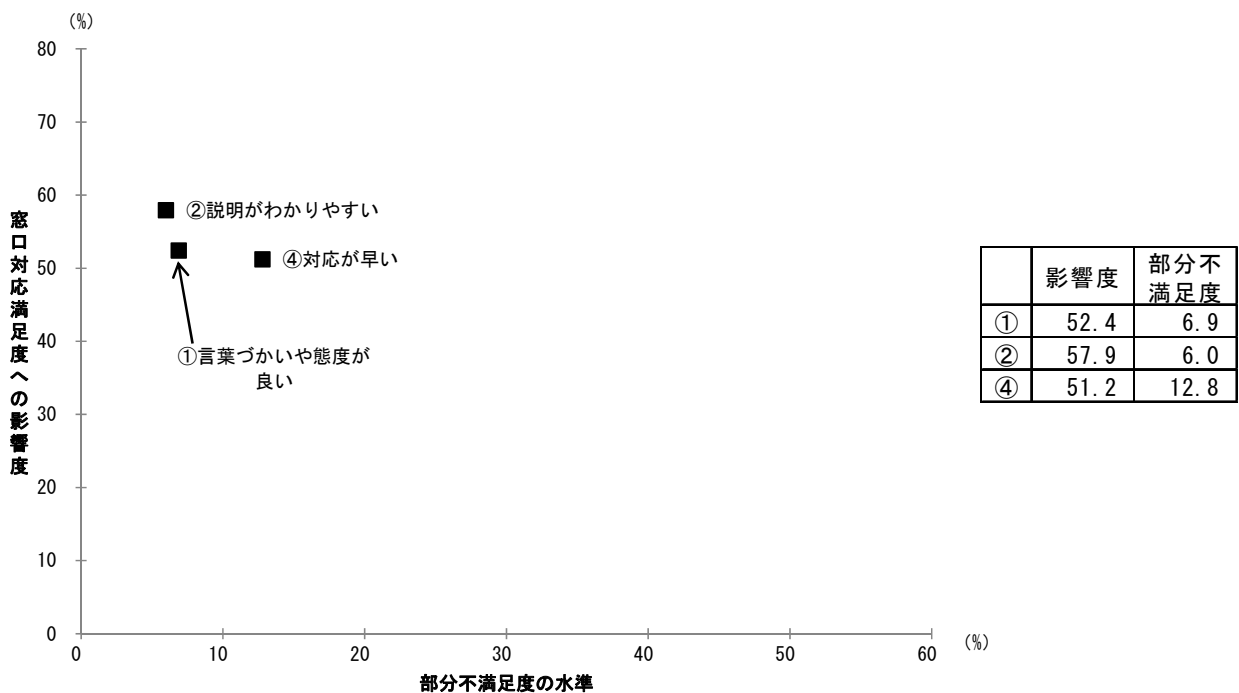
(イ) 窓口対応

「②説明がわかりやすい」の貢献度が高く、部分満足度は低い。また、影響度が最も高い。

【図表 6-3-2① 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 6-3-2② 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Ⅲに示す。

① 言葉づかいや態度 (資料Ⅲ・149 ページ)

部分満足度は部分不満足度に比べて全般に高い傾向がみられ、とくに 20 歳代から 50 歳代では年代が若くなるにつれて満足度が高くなっている。しかし、電話対応満足度への貢献度は 50 歳代が最も高い。一方影響度では、30 歳代や 70 歳以上で高く、年配のお客さまを中心とした満足度の向上に努めつつ、30 歳代の不満足度を高めないように配慮することが必要である。

② 説明のわかりやすさ (資料Ⅲ・150 ページ)

部分満足度は部分不満足度に比べて全般に高くなっているが、50 歳代では電話対応満足度への貢献度の高さに反して部分満足度が低い。この年代に焦点をあてつつ、その一方で影響度について、各年代ともに高いため、お客さま全体に対してわかりやすい説明を心がけるなど、不満足度を高めないことが必要である。

③ 電話の待ち時間の長さ (資料Ⅲ・151 ページ)

部分満足度と部分不満足度に差はないが、50 歳代で部分不満足度が比較的高く、電話対応満足度への影響度も 7 割を超えている。この年代の不満足度を高めないような電話対応が必要である。

④ 対応の早さ (資料Ⅲ・152 ページ)

部分満足度は部分不満足度に比べて全般に高い傾向がみられるが、50 歳代では部分不満足度が部分満足度の割合を上回り、また電話対応満足度への影響度も比較的高くなっている。電話の待ち時間の長さ同様、この年代の不満足度を高めないよう、対応に注意していく必要がある。

(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Ⅲに示す。

① 言葉づかいや態度 (資料Ⅲ・153 ページ)

窓口対応満足度への貢献度は、電話対応と比べて低くなっているが、影響度について増加はみられない。ただし、70 歳以上では貢献度が最も高いのに対し部分満足度は比較的低くなっているため、この年代のお客さまへの対応を丁寧にしていく必要がある。

② 説明のわかりやすさ (資料Ⅲ・154 ページ)

窓口対応満足度への貢献度、影響度ともに電話対応と比べて低くなっており、部分不満足度が低いものの影響度の高い 30 歳代、60 歳代以上の年代のお客さまを中心として、不満足度を高めないように、説明をわかりやすくする配慮が必要である。

④ 対応の早さ (資料Ⅲ・155 ページ)

窓口対応満足度への貢献度、影響度とも全般に電話対応と比べて低い傾向があるが、30 歳代については、部分不満足度は低いものの影響度が高くなっているため、この年代の不満足度を高めないように、対応を丁寧にしていく必要がある。

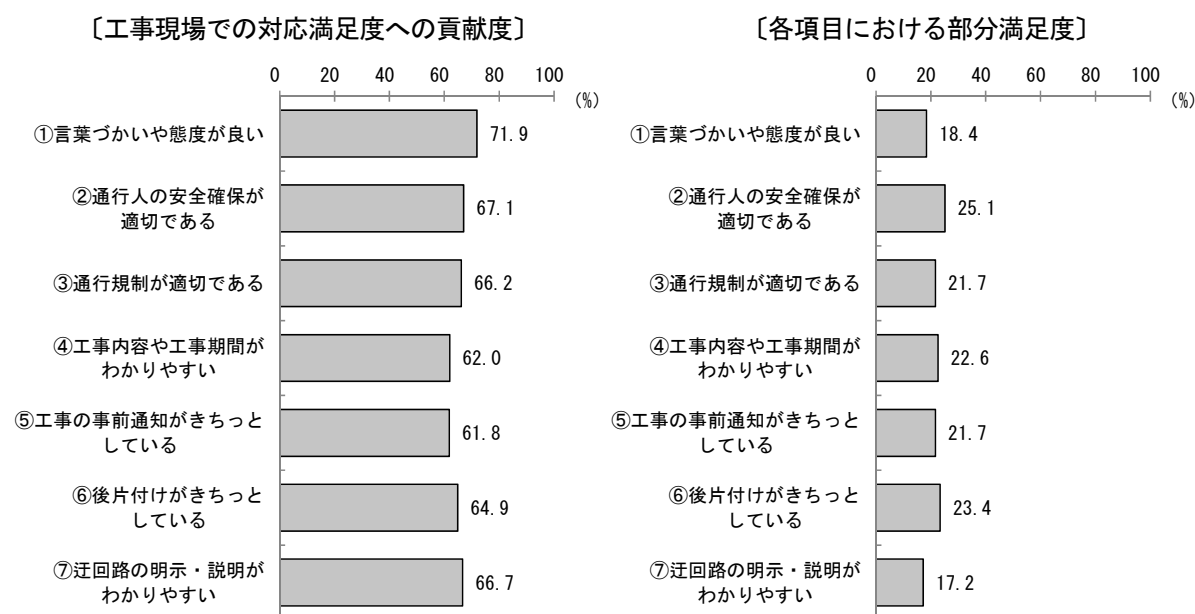
7. 工事現場における対応に関する満足度と諸要因の関係性

(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」などが工事現場での対応に対する満足度の向上に貢献～

工事現場での対応に関する満足度（以下、工事現場対応満足度）への貢献度が最も高い要素は、「①言葉づかいや態度が良い」71.9%である。一方で、部分満足度は18.4%と低く、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 7-1 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】

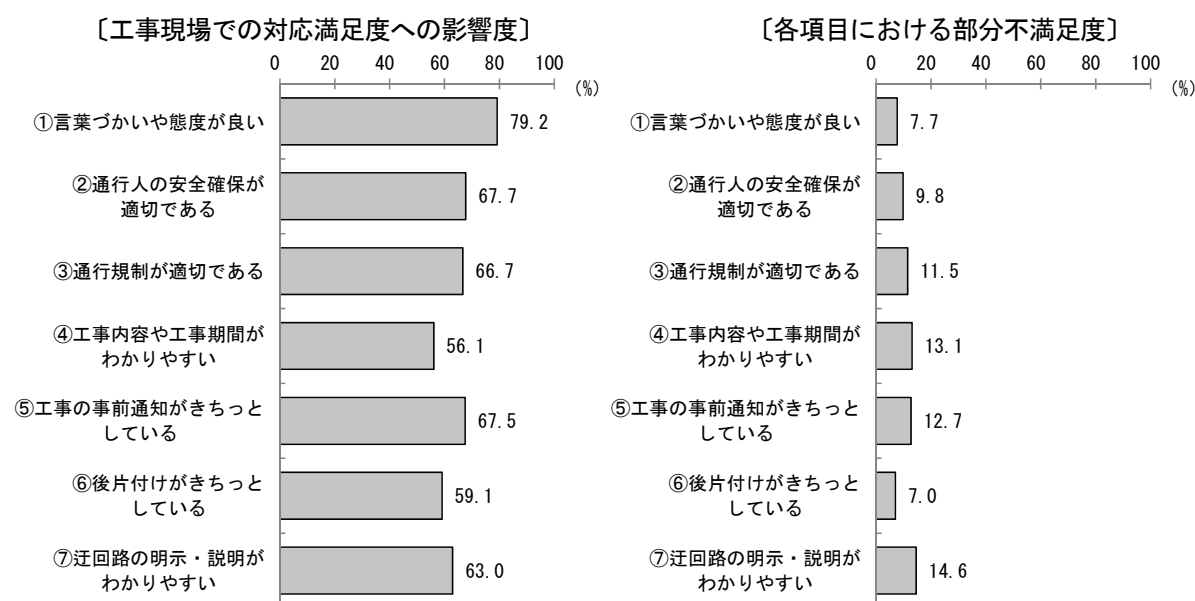


(2) 工事現場での対応に関する満足度への影響度と部分不満足度の関係性

～「言葉づかいや態度の良さ」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、「①言葉づかいや態度が良い」79.2%である。一方で、部分不満足度は7.7%と低い、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 7-2 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】

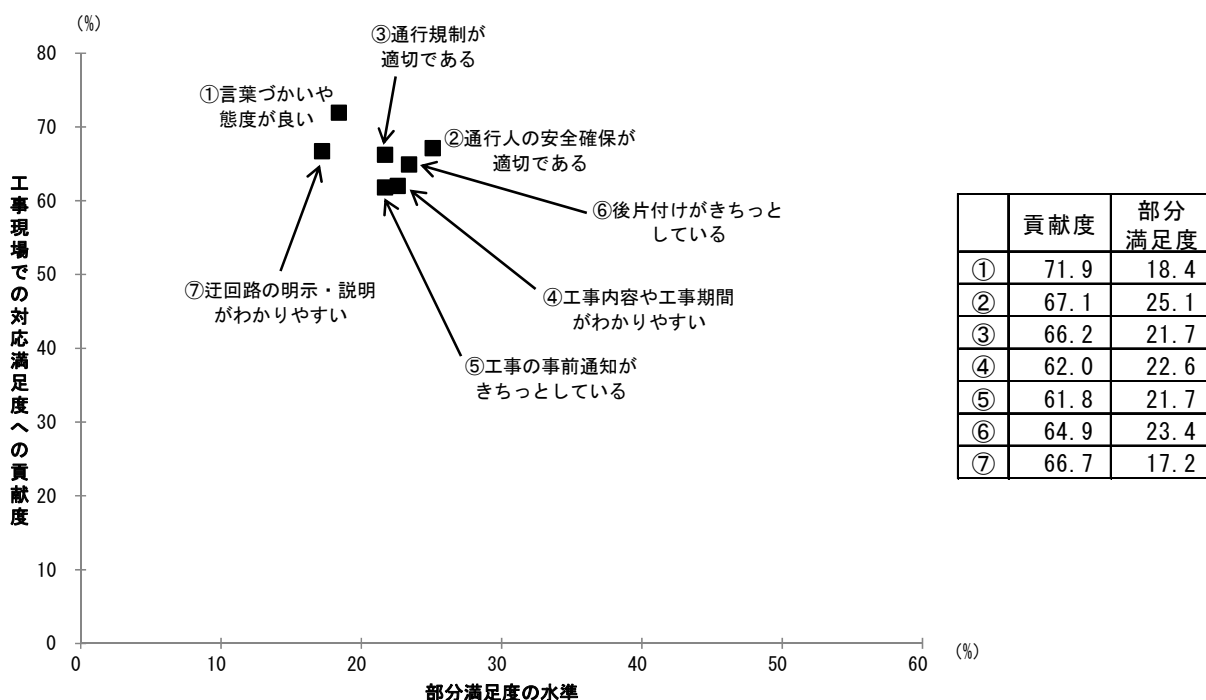


(3) 工事現場の作業員やガードマンの対応に関する満足度構造

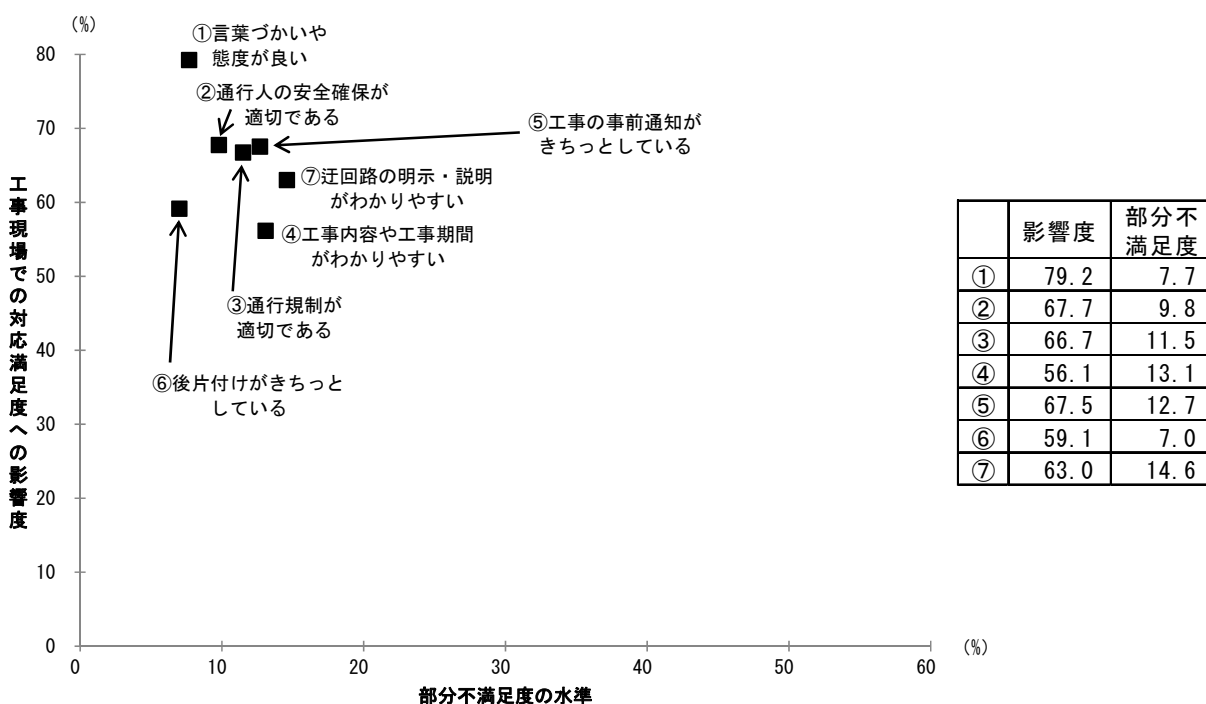
～満足度向上のポイントは、「言葉づかいや態度」「迂回路の明示・説明のわかりやすさ」に対する満足度を高めること～

工事現場対応満足度への貢献度が高い要素は、「①言葉づかいや態度が良い」「⑦迂回路の明示・説明がわかりやすい」で、部分満足度は低くなっている。

【図表 7-3① 工事現場の作業員やガードマンの対応に関する満足度への貢献度と部分満足度の関係性】



【図表 7-3② 工事現場の作業員やガードマンの対応に関する満足度への影響度と部分不満足度の関係性】



(4) 属性別にみた満足度の特徴と主な改善の対象

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

① 言葉づかいや態度 (資料Ⅲ・156 ページ)

部分満足度は部分不満足度に比べて高いものの全般に低くなっている。部分不満足度では属性による差はほぼないが、20 歳代から 30 歳代の工事現場対応満足度への影響度が高く、また 20 歳代については貢献度も高いため、これらの層への対応に配慮し、満足度を高める取組みが必要である。

② 通行人の安全確保の適切さ (資料Ⅲ・157 ページ)

部分満足度は部分不満足度に比べて全般に高くなっているが、20 歳代から 50 歳代の部分不満足度は比較的高い。工事現場対応満足度への影響度は貢献度より高く、とくに 30 歳代の影響度は高い。これらの層のお客さまに対して、安全確保に十分配慮していることを伝えるなど、不満足度を高めないことが必要である。

③ 通行規制の適切さ (資料Ⅲ・158 ページ)

部分満足度は部分不満足度に比べて全般に高くなっており、年配のお客さまほど部分満足度が高い傾向がみられる。しかし工事現場対応満足度への貢献度、影響度をみると、20 歳代で高いことから、工事による通行規制に対し、お客さま全体に不満感を与えないよう配慮して、満足度を維持しながらも 20 歳代に焦点をあてた取組みが必要である。

④ 工事内容や工事期間のわかりやすさ (資料Ⅲ・159 ページ)

部分満足度は部分不満足度に比べて高い傾向がみられるが、工事現場対応満足度への貢献度が最も高い 60 歳代の部分不満足度は比較的低く、また影響度が最も高い 50 歳代の部分不満足度は最も高くなっている。これらの層の不満足度を低下させ、満足度を高めるために、わかりやすい工事内容の説明が必要である。

⑤ 工事の事前通知のきちっとさ (資料Ⅲ・160 ページ)

部分満足度は部分不満足度に比べて高い傾向があるが、50 歳代については部分不満足度が高く、また工事現場対応満足度への影響度が高い。影響度は貢献度より割合が高いため、50 歳代を中心に、影響度の高い 30 歳代から 40 歳代に対しても不満足度を高めないように、事前通知の周知が必要である。

⑥ 後片付けのきちっとさ (資料Ⅲ・161 ページ)

工事現場対応満足度への貢献度は全般に高く、部分満足度についても属性による差はあまりない。お客さま全体の満足度向上のために、工事現場を始末することが重要である。また部分不満足度は全般に低くなっているが、20 歳代から 30 歳代で影響度が高くなっているため、これらの層の不満足度を高めない取組みも同時に必要である。

⑦ 迂回路の明示・説明のわかりやすさ （資料Ⅲ・162 ページ）

部分満足度は全般に低い、40 歳代、60 歳代については工事現場対応満足度への貢献度が高くなっている。部分不満足度についても全般に低いものの 30 歳代、50 歳代で影響度が高いため、40 歳代、60 歳代を中心としたお客さま全体に対して、わかりやすい表示や説明により満足度を高める取組みが必要である。

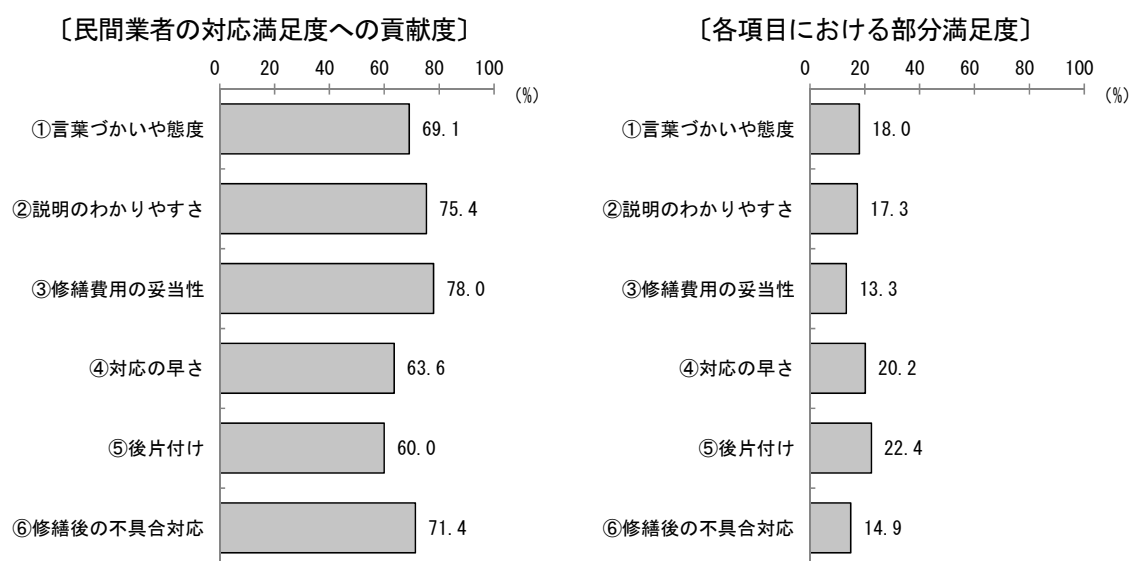
8. 民間業者の対応に関する満足度と諸要因の関係性

(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

～「説明のわかりやすさ」「修繕費用の妥当性」「修繕後の不具合対応」などが民間業者の対応に対する満足度の向上に貢献～

民間業者の対応に関する満足度（以下、民間業者対応満足度）への貢献度は、「③修繕費用の妥当性」が78.0%で最も高い。次いで「②説明のわかりやすさ」75.4%、「⑥修繕後の不具合対応」71.4%となっている。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 8-1 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】



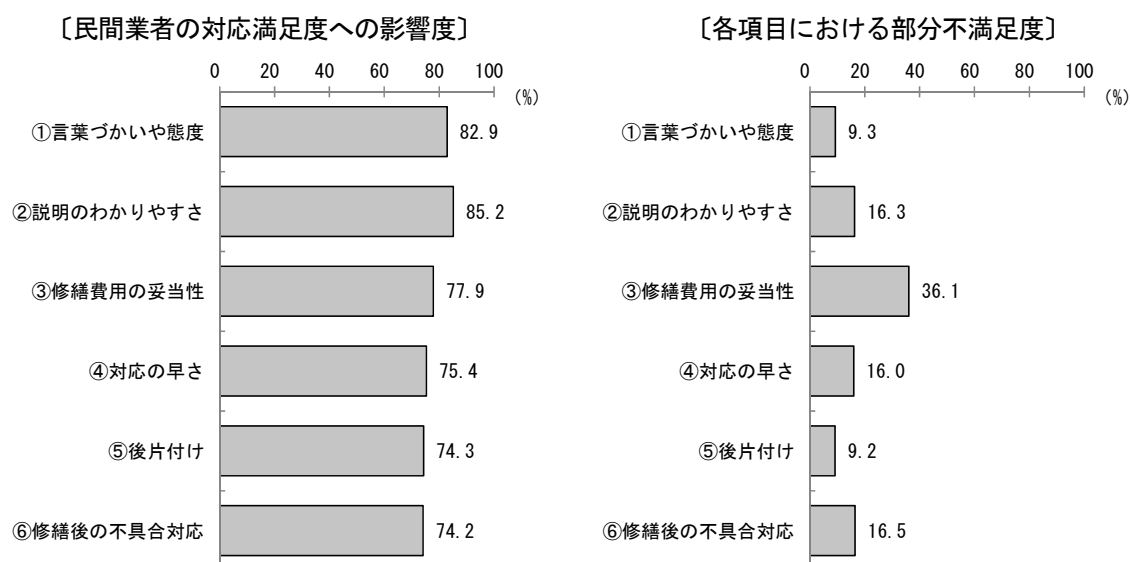
(2) 民間業者の対応に関する満足度への影響度と部分不満足度の関係性

～「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は、「②説明のわかりやすさ」が85.2%で最も高い。次いで「①言葉づかいや態度」82.9%となっている。

部分不満足度をみると、「③修繕費用の妥当性」が36.1%と高い。

【図表 8-2 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】



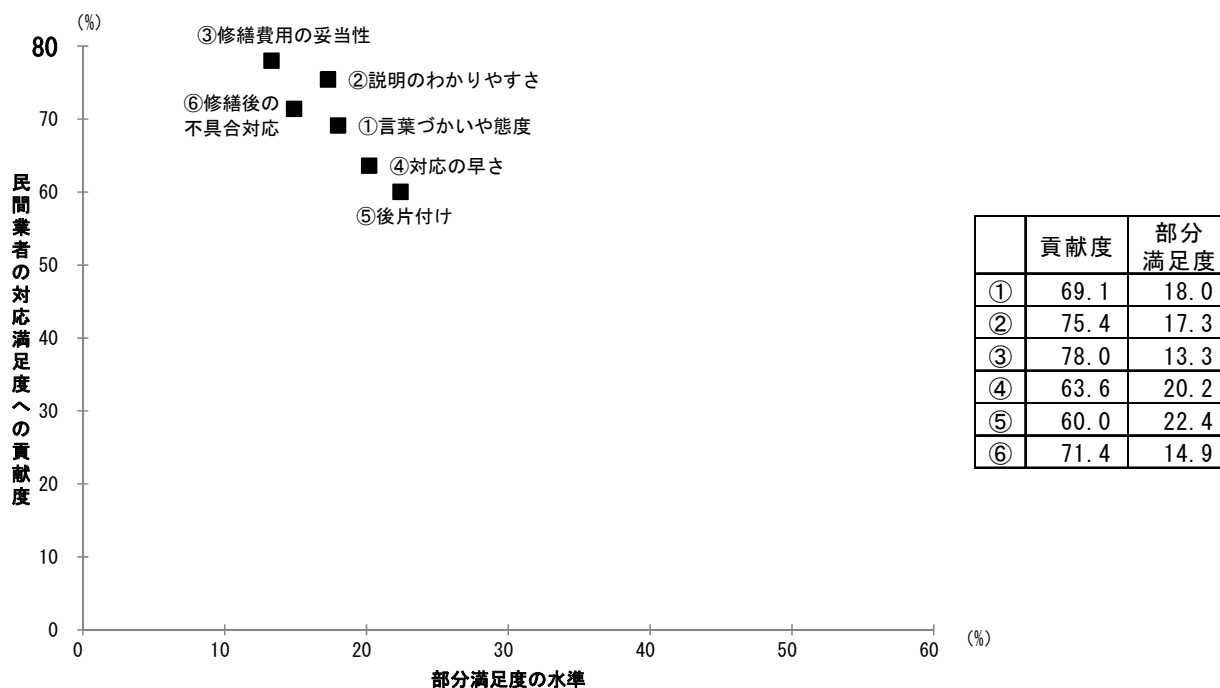
(3) 民間業者の対応に関する満足度構造

～満足度向上のポイントは、「修繕費用の妥当性」に対する満足度を高めること～

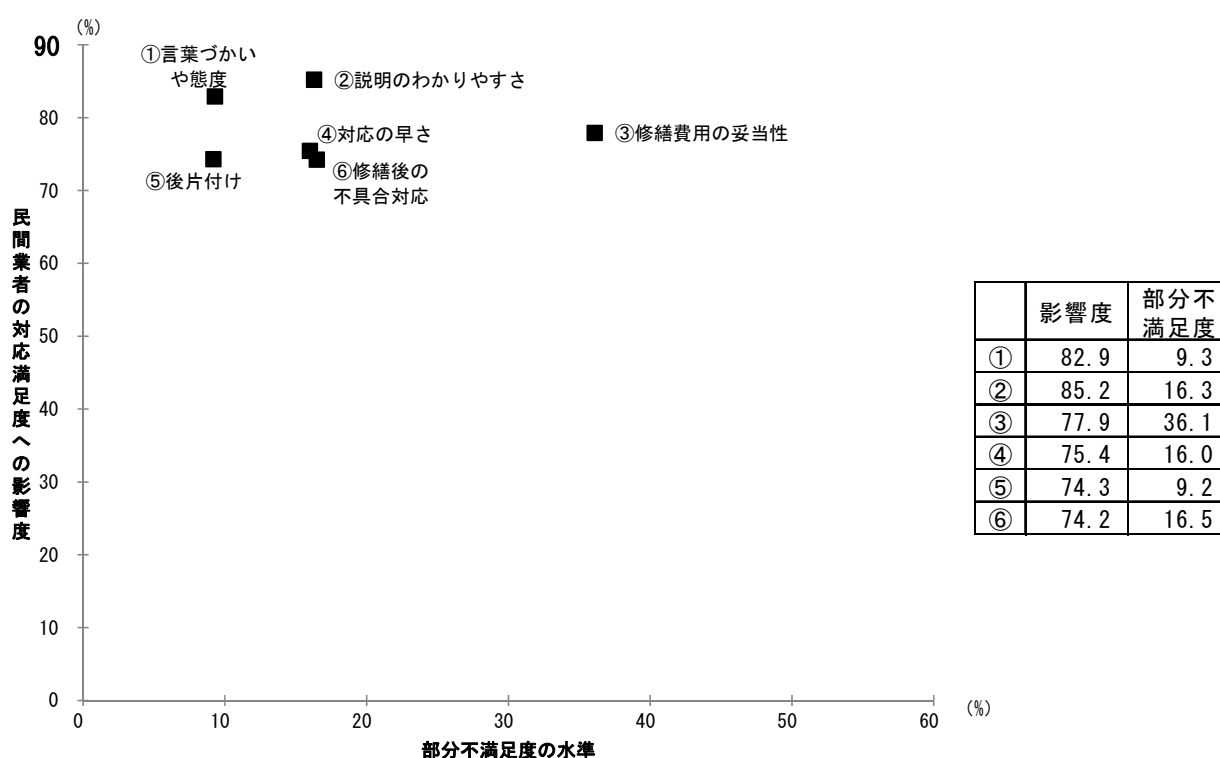
民間業者対応満足度への貢献度が高く、部分満足度が低い要素は、「③修繕費用の妥当性」「⑥修繕後の不具合対応」となっている。

「③修繕費用の妥当性」については部分不満足度も最も高い。

【図表 8-3① 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 8-3② 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Ⅲに示す。

① 言葉づかいや態度 (資料Ⅲ・163 ページ)

部分満足度は部分不満足度に比べて高いものの全般に低い。また民間業者対応満足度への影響度は貢献度より高く、お客さま全体の不満足度を高めない民間業者の適切な対応とともに、貢献度の高い20歳代の満足度を高める対応が望まれる。

② 説明のわかりやすさ (資料Ⅲ・164 ページ)

部分満足度と部分不満足度の割合に大きな差はみられない。また民間業者対応満足度への影響度は貢献度より高く、特定層ではなくお客さま全体に対して、民間業者のわかりやすい説明が望まれる。

③ 修繕費用の妥当性 (資料Ⅲ・165 ページ)

部分不満足度が部分満足度より全般に高くなっている。また民間業者対応満足度への貢献度と影響度に大きな差がみられない。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、お客さま全体の不満足度を低下させるためには、修繕費用の不安を解消するように対策することが望まれる。

④ 対応の早さ (資料Ⅲ・166 ページ)

民間業者対応満足度への貢献度に比べて影響度が高く、中でも20歳代が最も高くなっている。部分不満足度をみると、30歳代から40歳代で高く、比較的若い世代に満足して頂ける対応を心がけることが、不満足度低下に繋がると思われる。

⑤ 後片付け (資料Ⅲ・167 ページ)

民間業者対応満足度への貢献度に比べて影響度が高く、ほとんどの属性で7割を超えている。部分不満足度をみると、若い世代ほど高い傾向があり、また年配のお客さまについては現在の満足度及び貢献度も高いことから、若い世代の不満足度を高めず、年配のお客さまの満足度を引き続き高めるよう、好印象を持って頂ける対応を心がけることが望まれる。

⑥ 修繕後の不具合対応 (資料Ⅲ・168 ページ)

部分満足度と部分不満足度、及び民間業者対応満足度への貢献度と影響度に大きな差はみられない。部分満足度が全般に低いことから、お客さま全体の満足度向上のためには、丁寧な対応が望まれる。

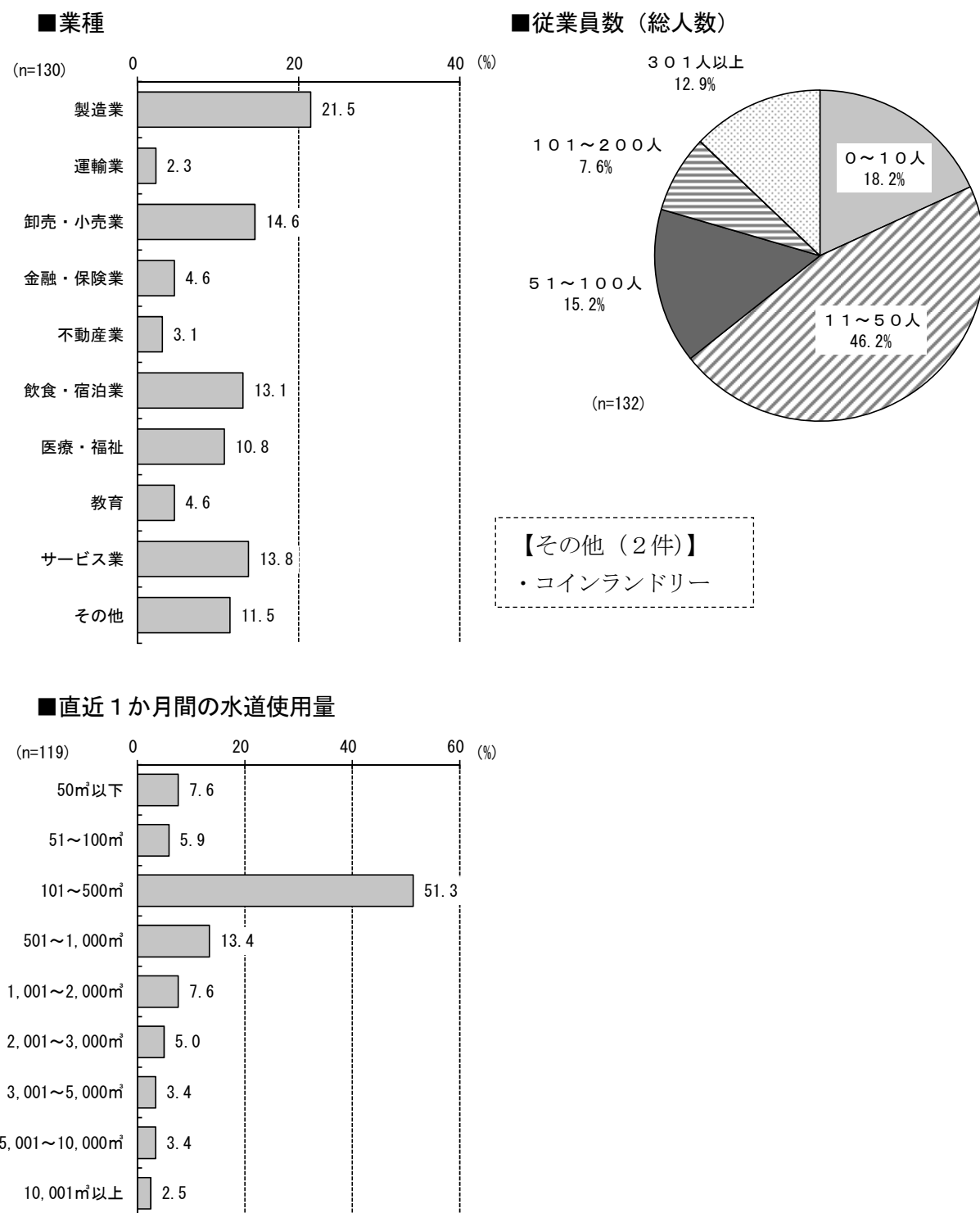
IV. 事業所アンケート調査分析結果

(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ます。

回答事業所の属性は以下のとおりである。

【図表 9-1 回答事業所の属性】



(2) 水道水の利用状況

① 水道水以外で利用している水資源

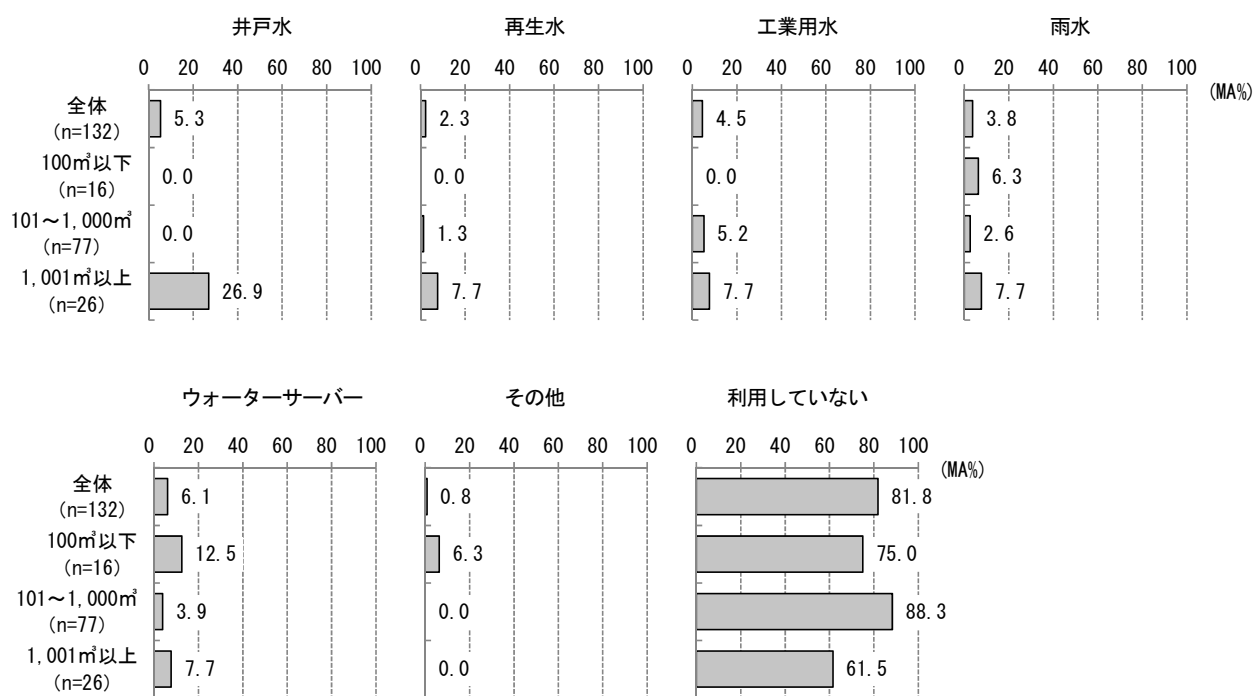
～全体では「利用していない」が8割。利用しているお客さまでは「井戸水」や「ウォーターサーバー」が多い～

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81.8%を占める。

水道使用量別でみると、使用量に関係なく「利用していない」が6割～8割前後を占め、利用している事業所は少ない。そのような中、利用されている水資源で多いのは、「ウォーターサーバー」6.1%、「井戸水」5.3%で、水道使用量が1,001 m³以上の事業所で「井戸水」が26.9%と高い。

【図表 9-2-1 水道水以外で利用している水資源（全体、水道使用量別）】



②水道水以外の水資源を利用している理由

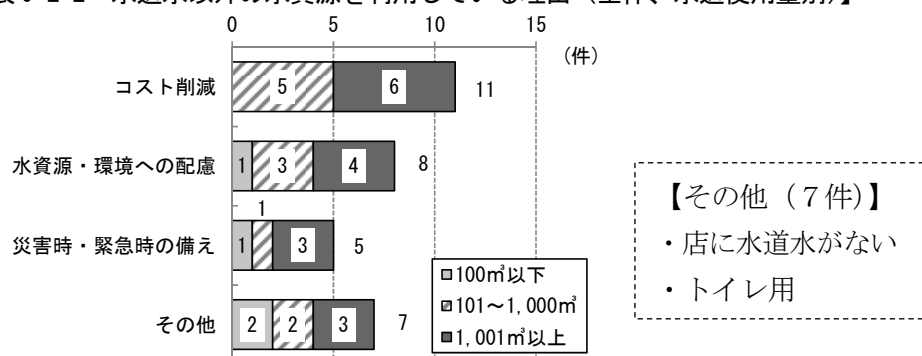
～「コスト削減」を理由に利用するお客さまが多い～

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。(〇はいくつでも)

水道水以外の水資源を利用する理由は、「コスト削減」11件が最も多く、そのうち水道使用量が1,001 m³以上の事業所で6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1,001 m³以上の事業所が4件、101～1,000 m³の事業所が3件となっている。

【図表 9-2-2 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）】



③今後利用を検討している水資源

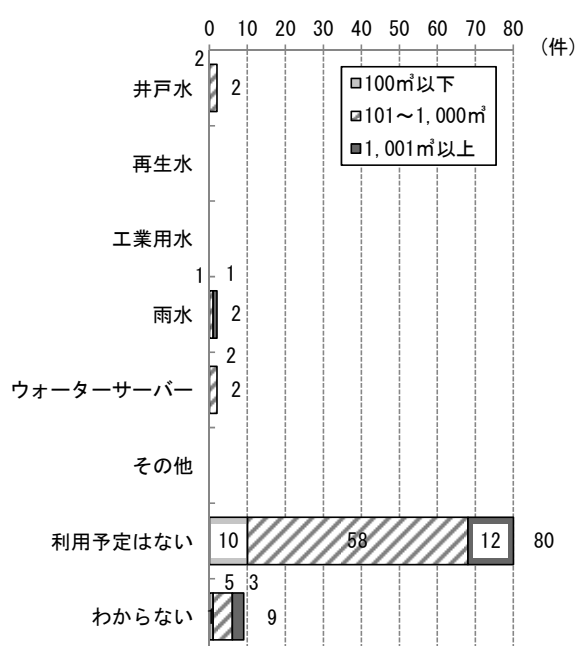
～利用を検討されている水資源は「井戸水」「雨水」「ウォーターサーバー」～

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。(〇はいくつでも)

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80件となっている。利用を検討している水資源では、「井戸水」「雨水」「ウォーターサーバー」がそれぞれ2件となっている。

【図表 9-2-3 今後利用を検討している水資源（全体、水道使用量別）】



(3) 節水の取り組み状況

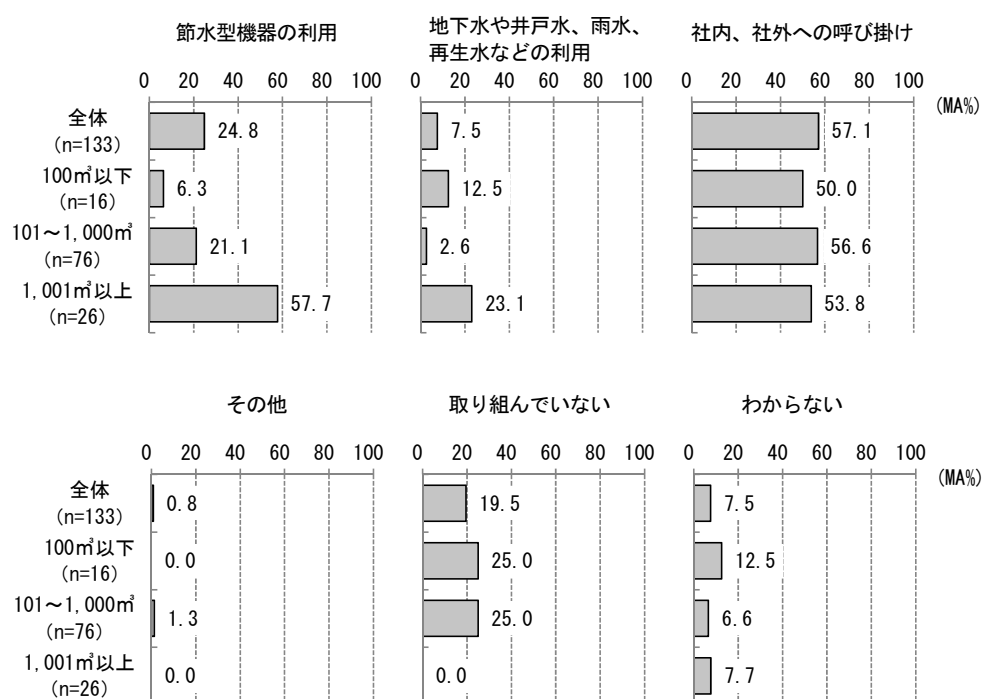
～「社内、社外への呼び掛け」や「節水型機器の利用」に取り組むお客さまが多い～

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 57.1%で最も多く、次いで「節水型機器の利用」が 24.8%となっている。

水道使用量別では、「社内、社外への呼び掛け」は、101～1,000 m³の事業所が 56.6%で高く、次いで 1,001 m³以上の事業所が 53.8%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」が5割以上と高い。一方、「取り組んでいない」は、水道使用量が 1,000 m³以下の事業所で高くなっている。

【図表 9-3 節水の取り組み状況（全体、水道使用量別）】



(4) 今後の水道使用量の傾向

①今後の水道使用量の見込み

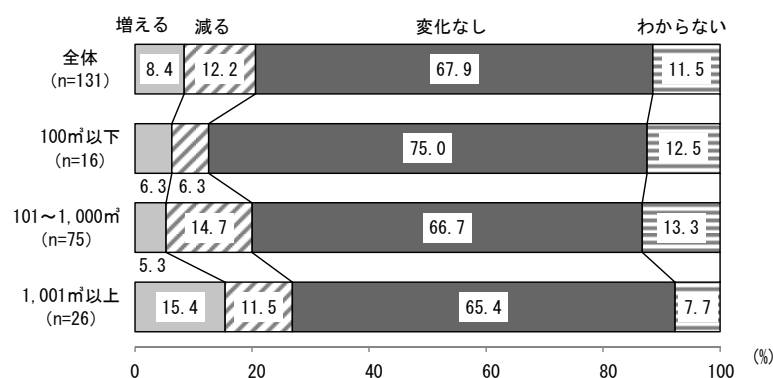
～「変化なし」と見込むお客さまが約7割～

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67.9%は「変化なし」としている。「増える」と見込んでいる事業所は8.4%に対し「減る」と見込んでいる事業所は12.2%である。

水道使用量別でも、使用量に関係なく、「変化なし」の占める割合が高い。増減の見込みについては、1,001 m³以上の事業所は「減る」よりも「増える」見込みの割合が高いが、101～1,000 m³の事業所は「増える」よりも「減る」見込みの割合が高い。

【図表 9-4-1 今後の水道使用量の傾向（全体、水道使用量別）】



②増加見込みの場合の理由

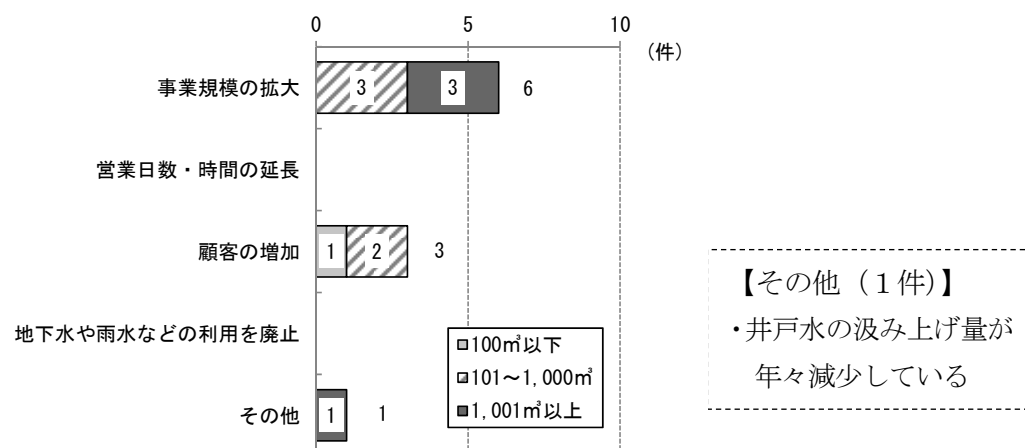
～「事業規模の拡大」や「顧客の増加」を理由に増加と見込むお客さまが多い～

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 9-4-2 増加見込みの理由（全体、水道使用量別）】



③減少見込みの場合の理由

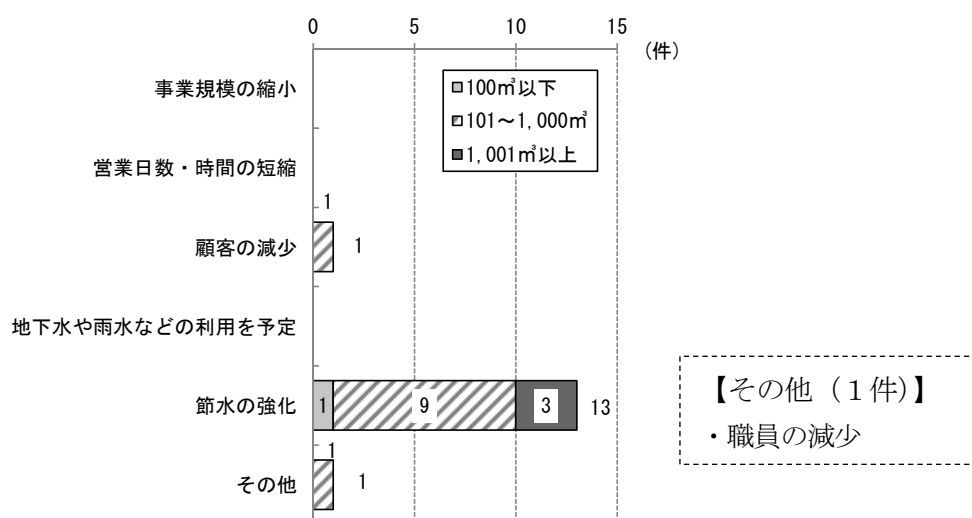
～「節水の強化」を理由に減少と見込むお客さまが多い～

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13件で最も多く、そのうち101～1,000 m³の事業所が9件、1,001 m³以上の事業所が3件となっている。

【図表 9-4-3 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

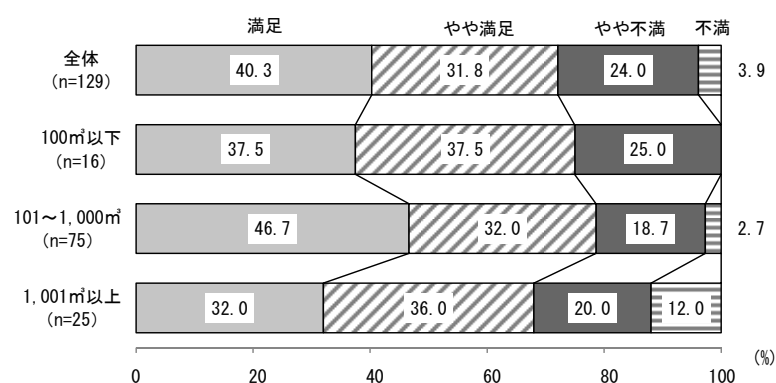
①水道事業に対する総合満足度

～水道事業に満足しているお客さまは全体の約7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。
(○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72.1%に対し、不満の割合（「不満」と「やや不満」の合計、以下同様）は27.9%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101～1,000 m³の事業所が78.7%で最も高く、1,001 m³以上の事業所が68.0%で最も低い。

【図表 9-5-1 水道事業に対する総合満足度（全体、水道使用量別）】



②水道事業に対する不満理由

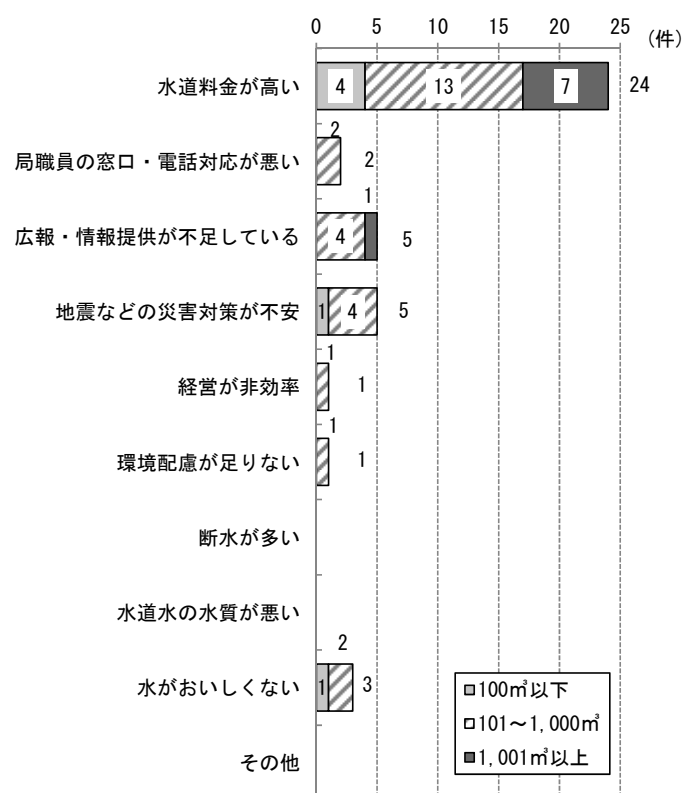
～水道事業に対する不満理由の第1位は「水道料金が高い」～

問5－1. 問5で「3. やや不満」「4. 不満」と答えた方にお尋ねします。

その理由は何ですか。(○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24件で最も多く、そのうち水道使用量101～1,000 m³の事業所が13件となっている。次いで「広報・情報提供が不足している」「地震などの災害対策が不安」が5件となっている。

【図表 9-5-2 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

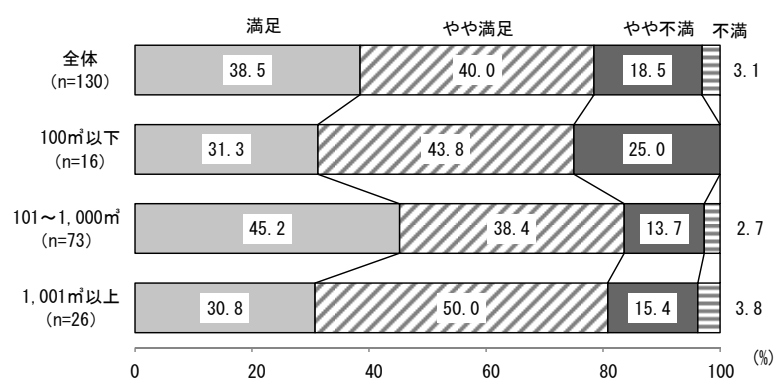
①下水道事業に対する総合満足度

～下水道事業に満足しているお客さまは全体の約8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78.5%に対し、不満の割合（「不満」と「やや不満」の合計、以下同様）は21.6%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101～1,000 m³の事業所が83.6%で最も高く、100 m³以下の事業所が75.1%で最も低い。

【図表 9-6-1 下水道事業に対する総合満足度】



②下水道事業に対する不満理由

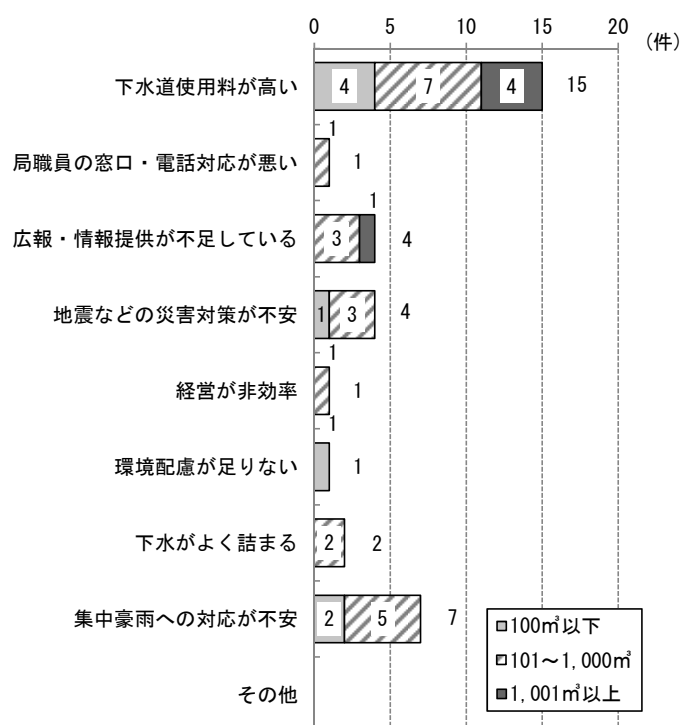
～下水道事業に対する不満理由の第1位は「下水道使用料が高い」～

問6－1. 問6で「3. やや不満」「4. 不満」と答えた方にお尋ねします。

その理由は何ですか。(〇はいくつでも)

下水道事業に対する不満理由は、「下水道使用料が高い」が15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7件となっている。次いで「集中豪雨への対応が不安」の7件（うち101～1,000 m³の事業所が5件）となっている。

【図表 9-6-2 下水道事業に対する不満理由】



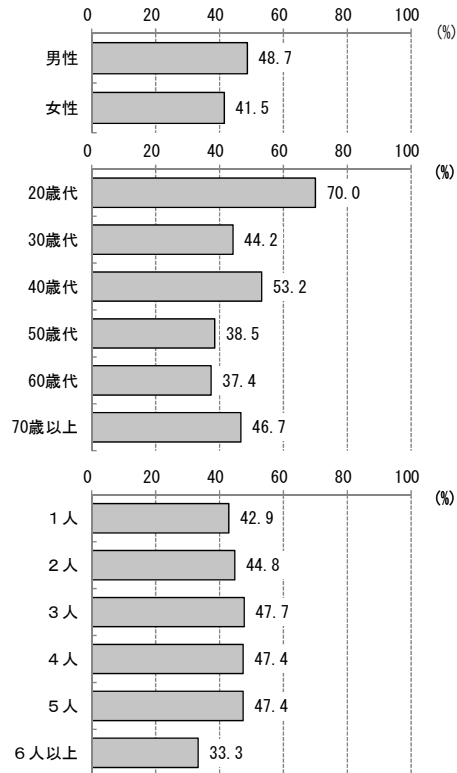
資料Ⅰ

水道の総合満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度の特性

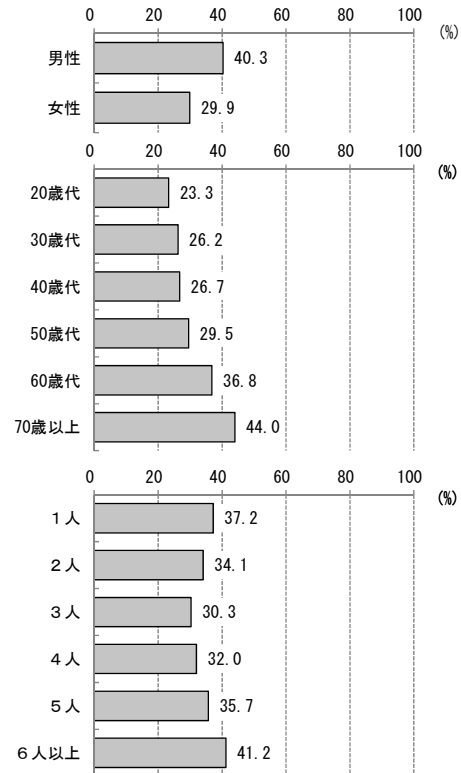
資料Ⅰ 水道の総合満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度の特性

①水道水の水質

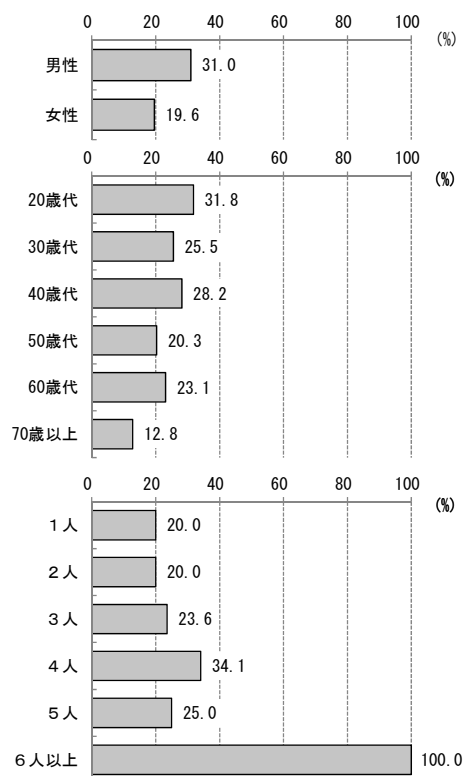
〔総合満足度への貢献度（平均：45.1%、n=443）〕



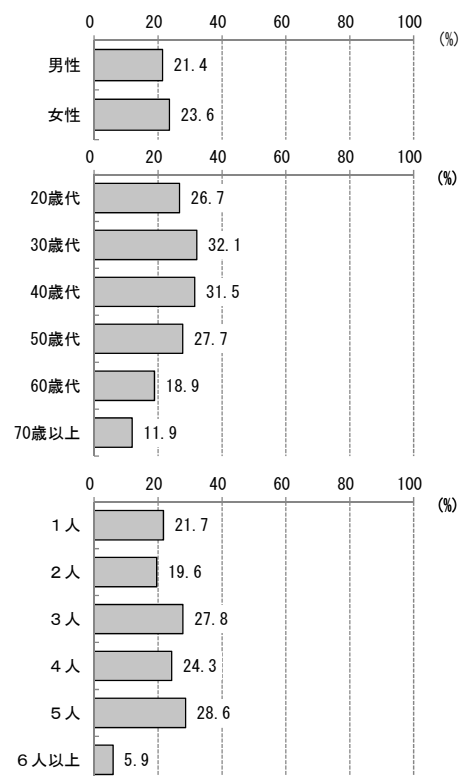
〔部分満足度（平均：33.8%、n=1,369）〕



〔総合満足度への影響度（平均：23.5%、n=294）〕

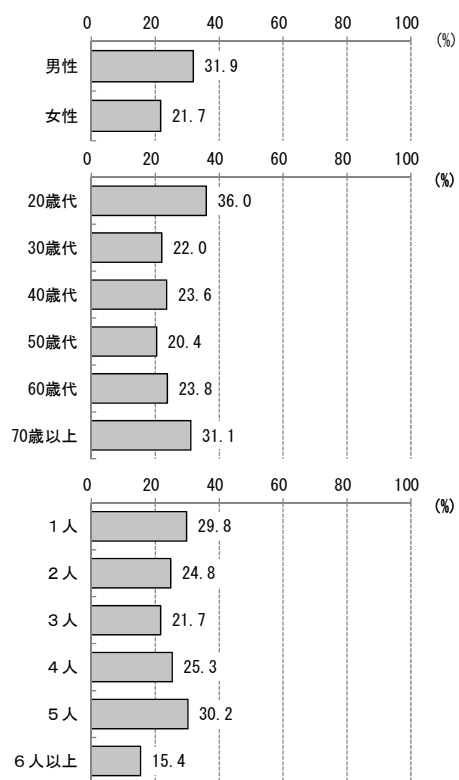


〔部分不満足度（平均：22.6%、n=1,369）〕

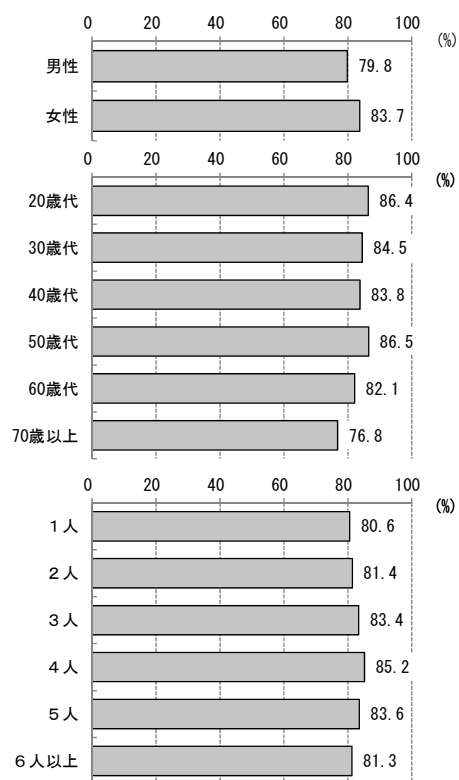


②水道の安定性

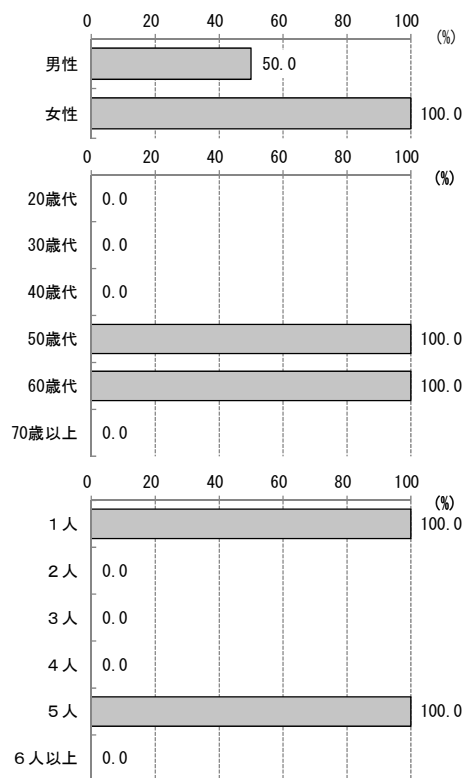
〔総合満足度への貢献度（平均：25.6%、n=1,084）〕



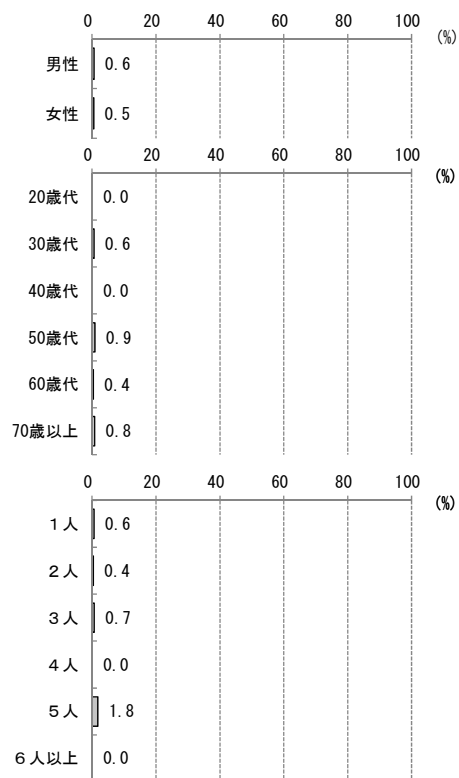
〔部分満足度（平均：82.2%、n=1,377）〕



〔総合満足度への影響度（平均：66.7%、n=3）〕

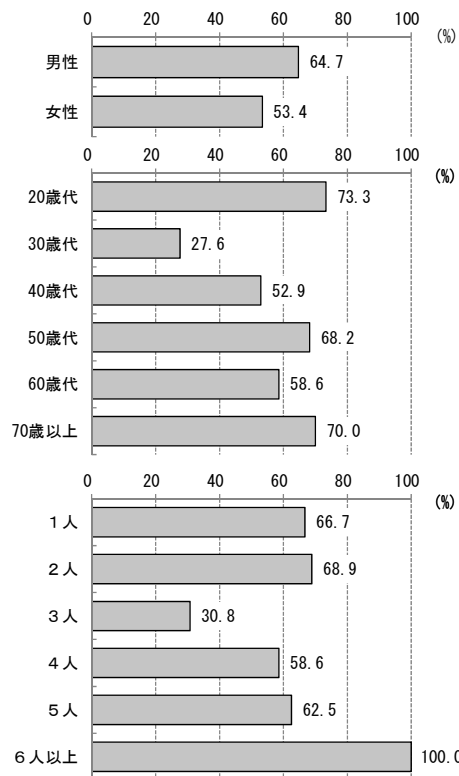


〔部分不満足度（平均：0.5%、n=1,377）〕

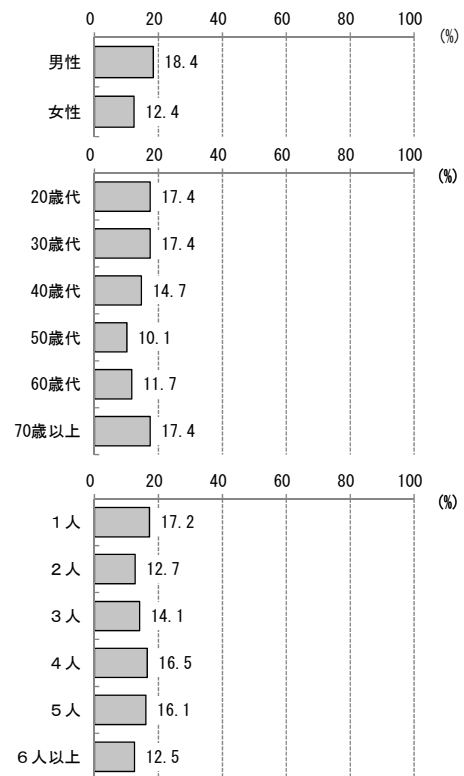


③災害時への水道の取組み

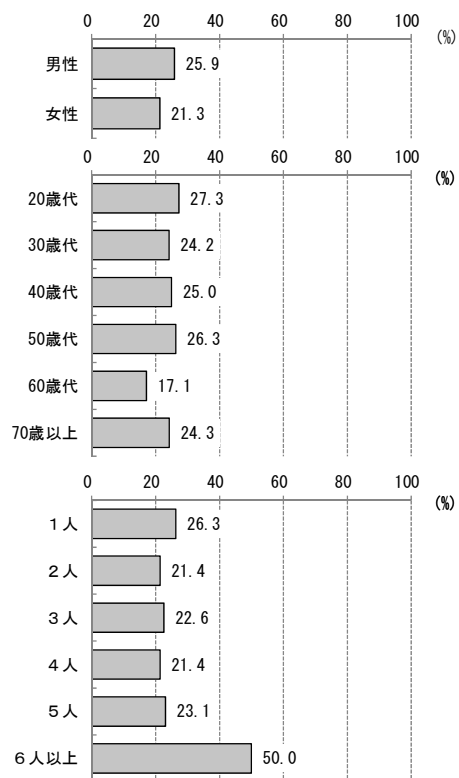
〔総合満足度への貢献度（平均：59.2%、n=191）〕



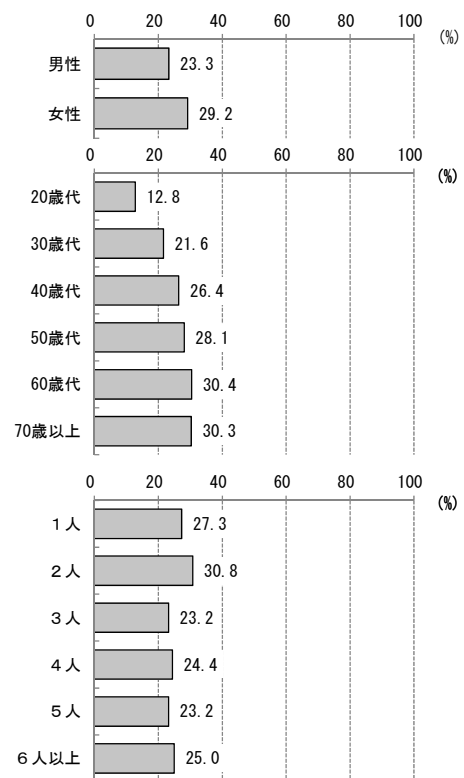
〔部分満足度（平均：14.7%、n=1,360）〕



〔総合満足度への影響度（平均：23.1%、n=346）〕

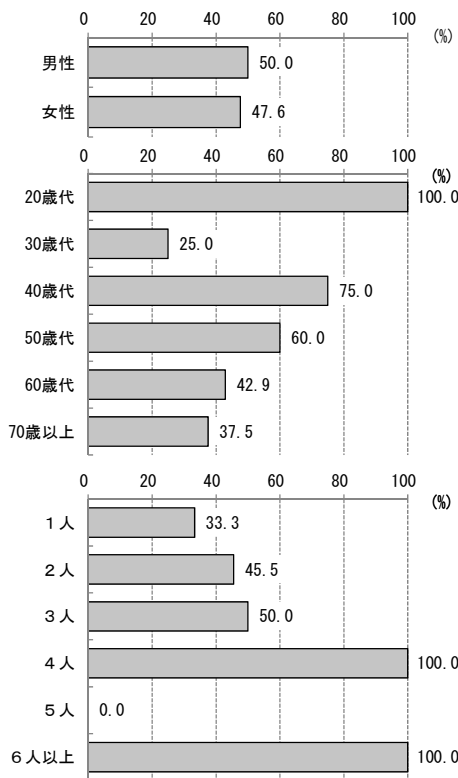


〔部分不満足度（平均：27.1%、n=1,360）〕

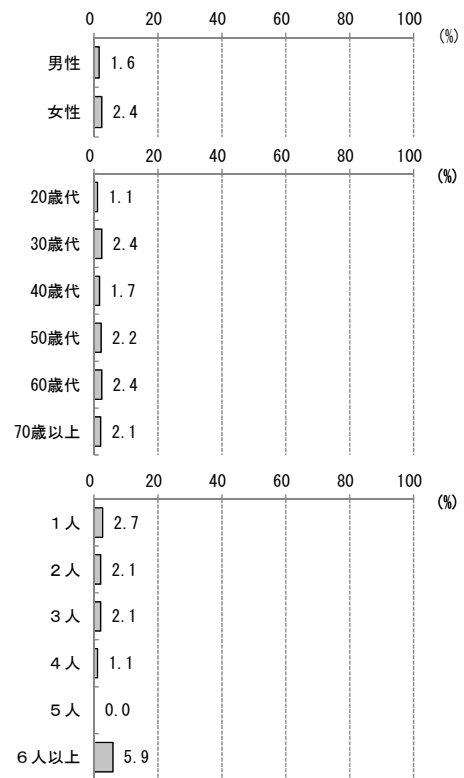


④水道料金

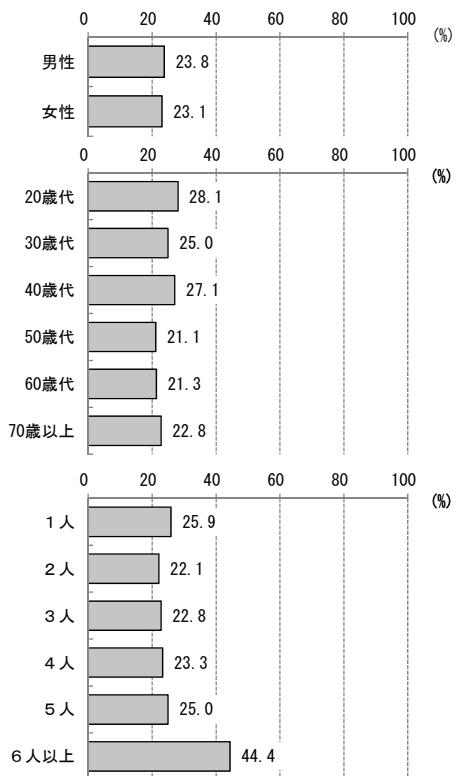
〔総合満足度への貢献度（平均：48.3%、n=29）〕



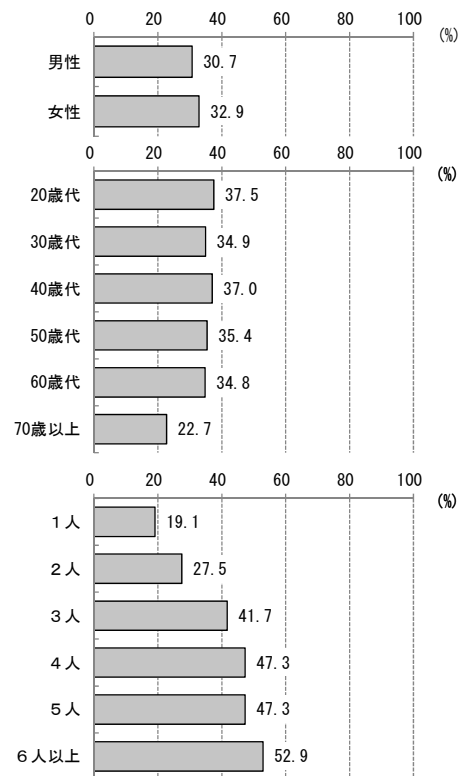
〔部分満足度（平均：2.1%、n=1,394）〕



〔総合満足度への影響度（平均：23.7%、n=422）〕

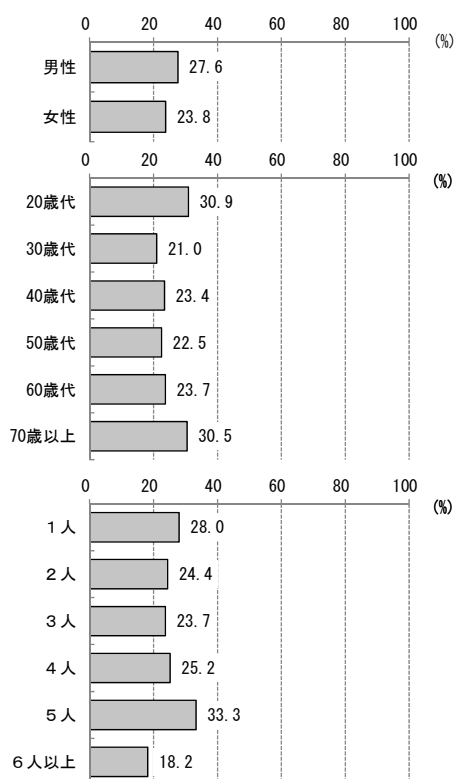


〔部分不満足度（平均：32.0%、n=1,394）〕

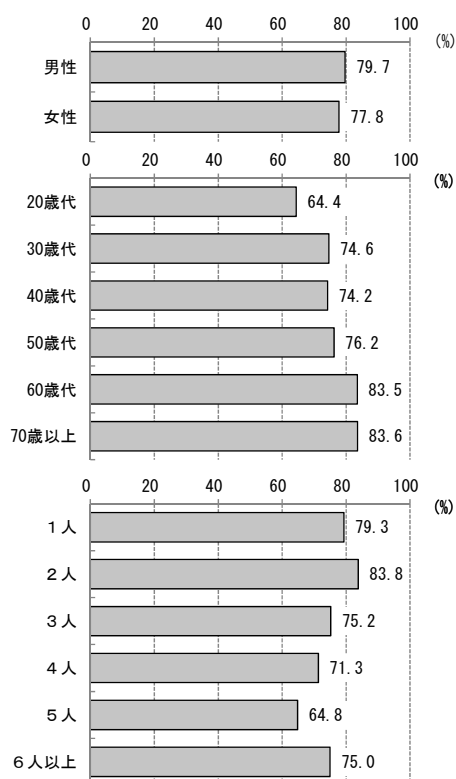


⑤ 2か月に一度の料金の請求方法

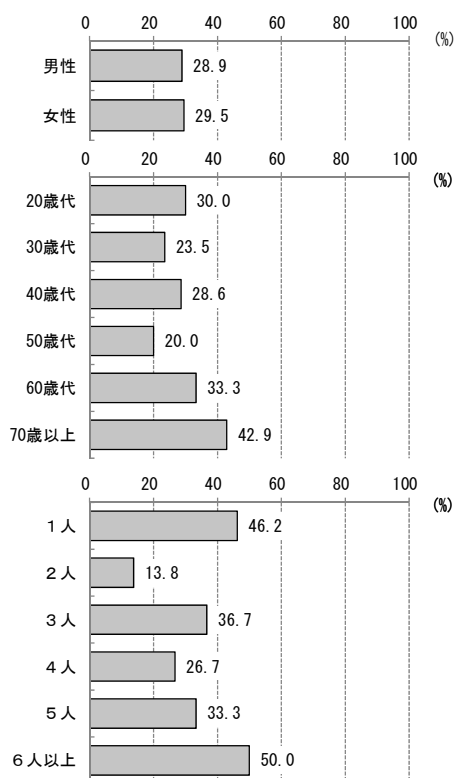
〔総合満足度への貢献度（平均：25.5%、n=1,032）〕



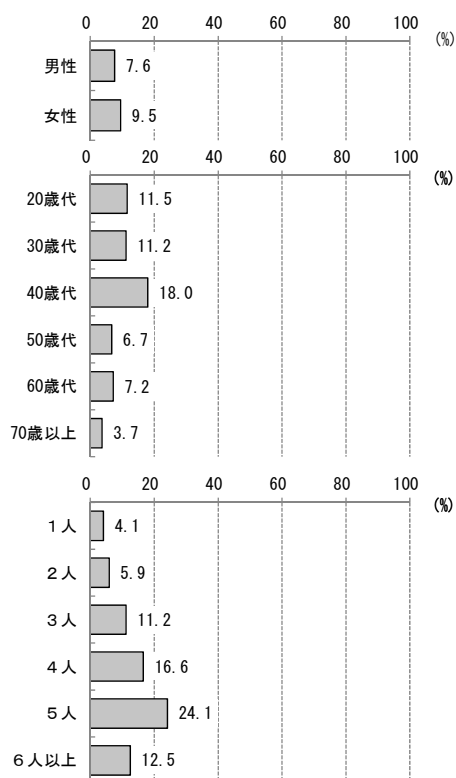
〔部分満足度（平均：78.5%、n=1,373）〕



〔総合満足度への影響度（平均：29.3%、n=116）〕

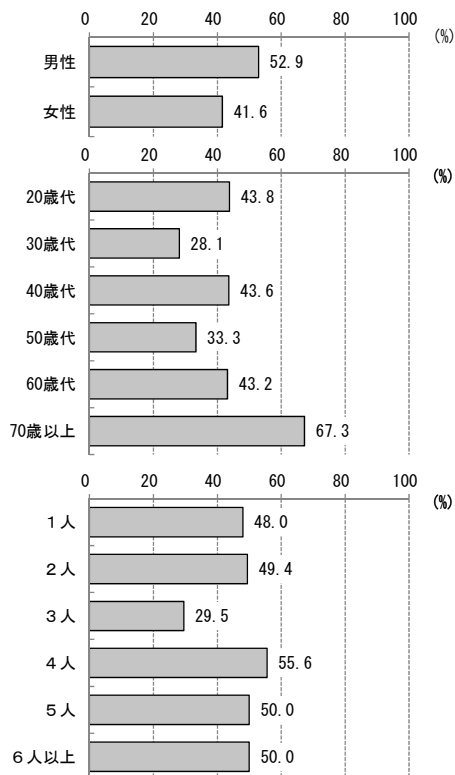


〔部分不満足度（平均：8.7%、n=1,373）〕

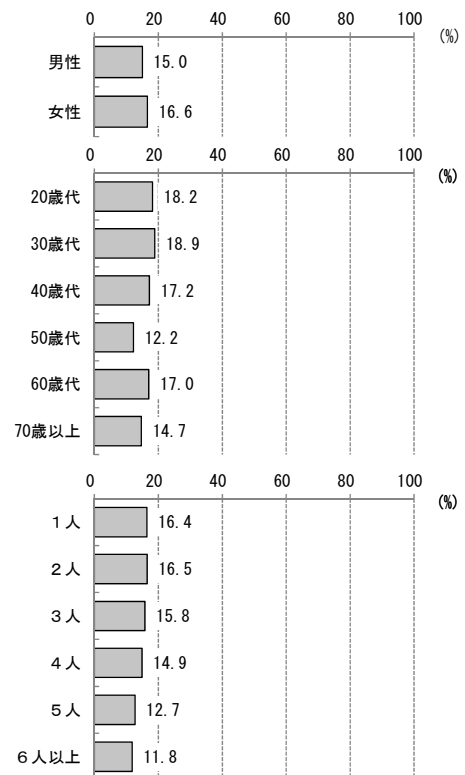


⑥水道の使用の開始・中止などの各種届出の方法

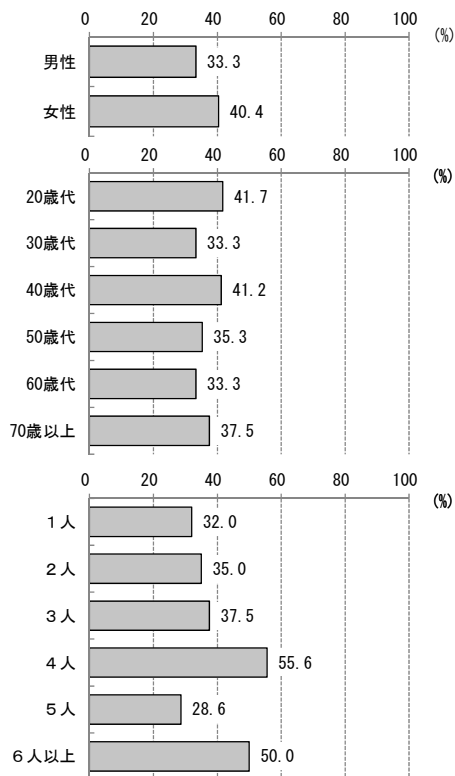
〔総合満足度への貢献度（平均：45.7%、n=208）〕



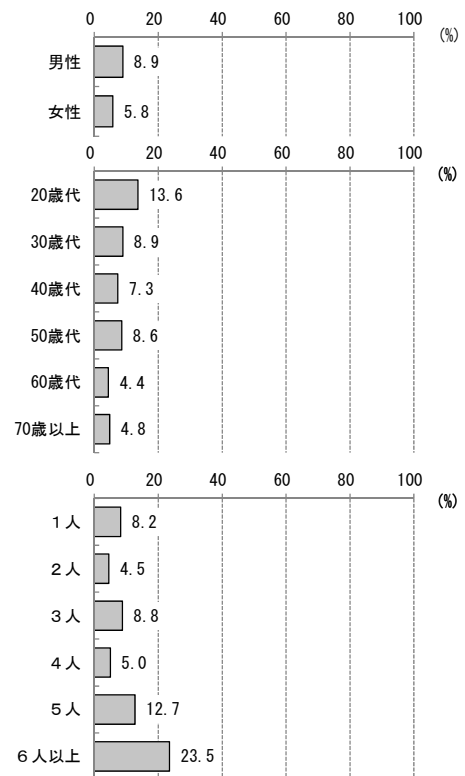
〔部分満足度（平均：16.0%、n=1,339）〕



〔総合満足度への影響度（平均：37.1%、n=89）〕

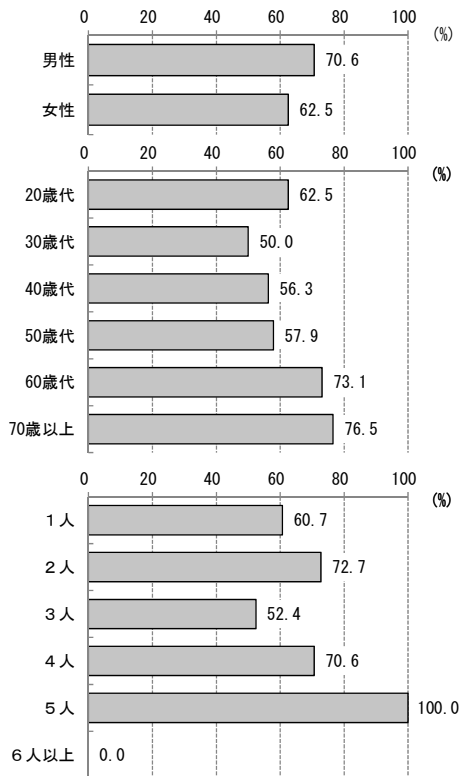


〔部分不満足度（平均：6.9%、n=1,339）〕

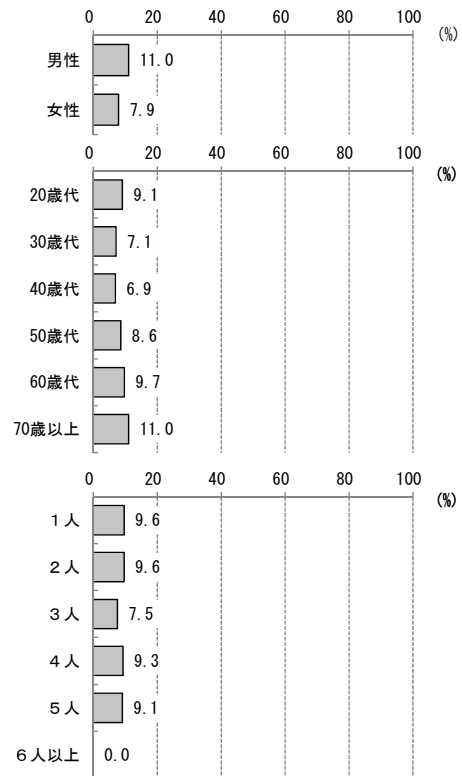


⑦上下水道に関する情報の提供や広報

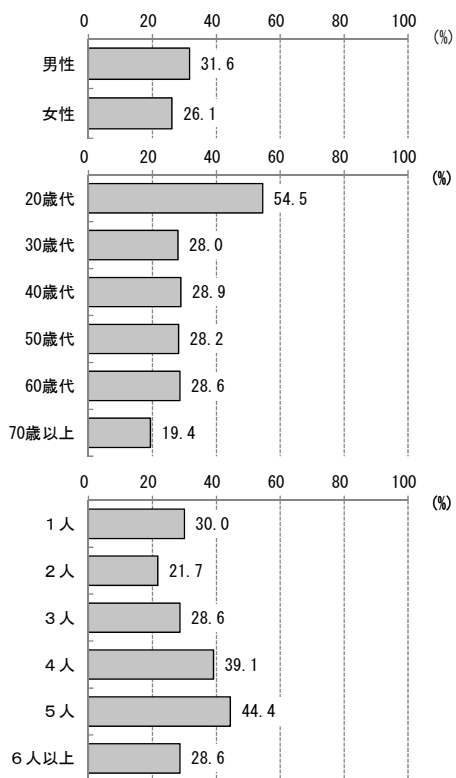
〔総合満足度への貢献度（平均：66.1%、n=115）〕



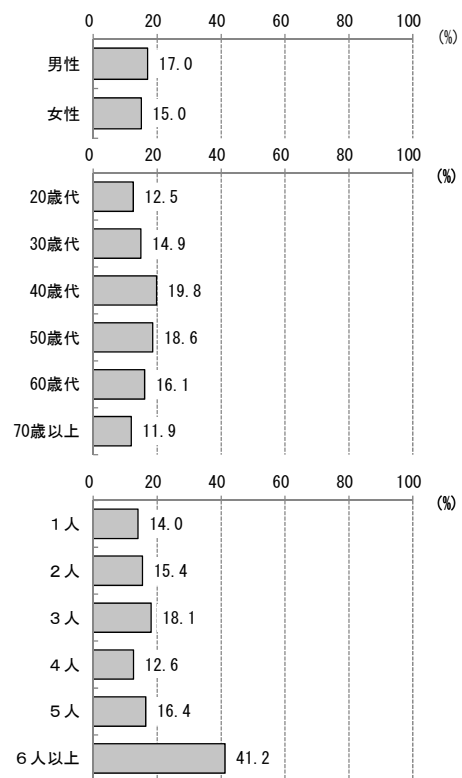
〔部分満足度（平均：9.0%、n=1,312）〕



〔総合満足度への影響度（平均：28.3%、n=198）〕

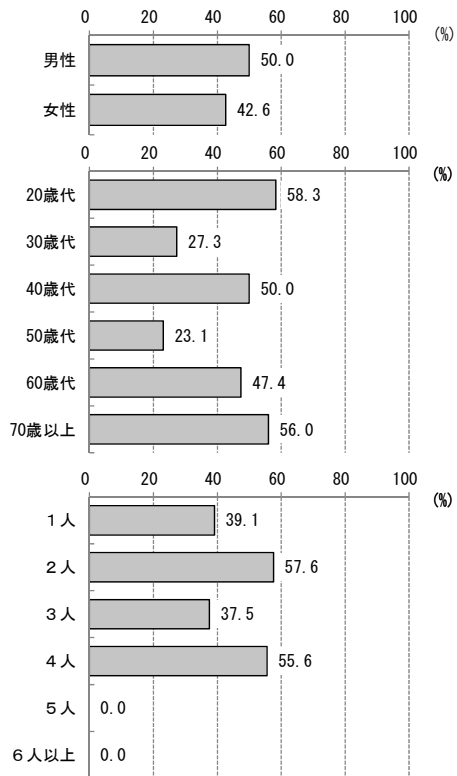


〔部分不満足度（平均：15.7%、n=1,312）〕

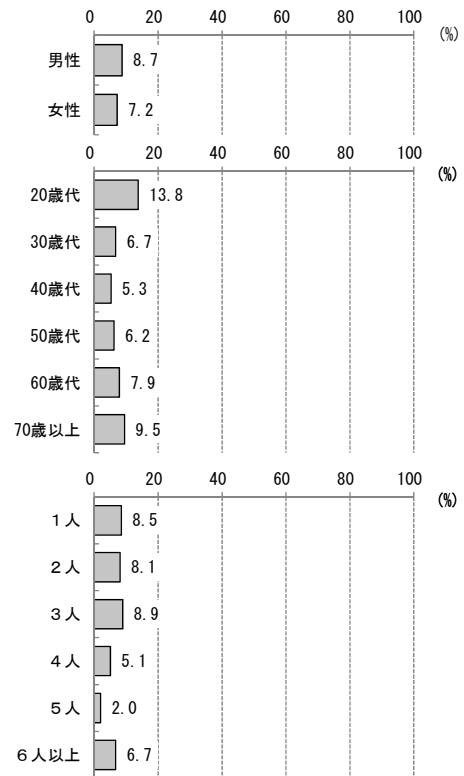


⑧電話対応

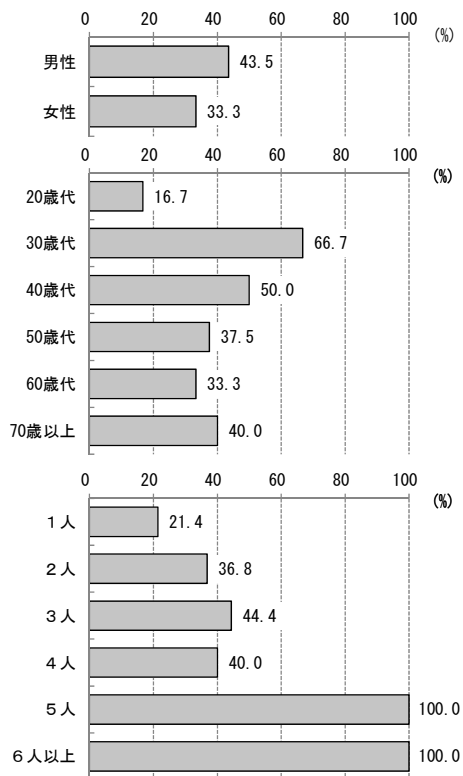
〔総合満足度への貢献度（平均：45.7%、n=92）〕



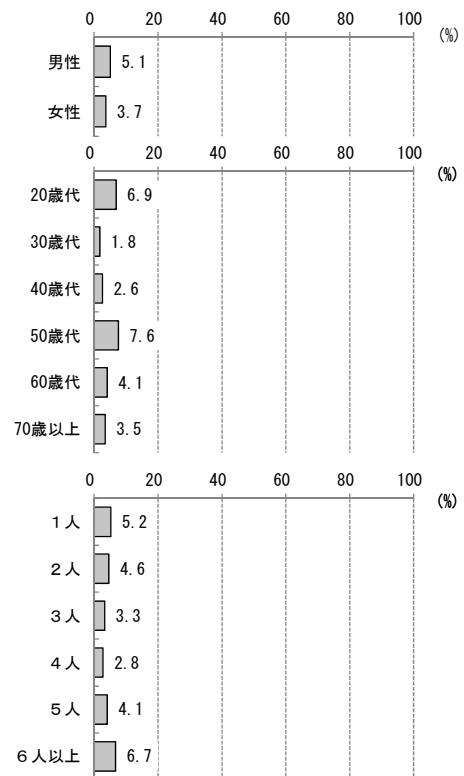
〔部分満足度（平均：7.7%、n=1,217）〕



〔総合満足度への影響度（平均：38.0%、n=50）〕

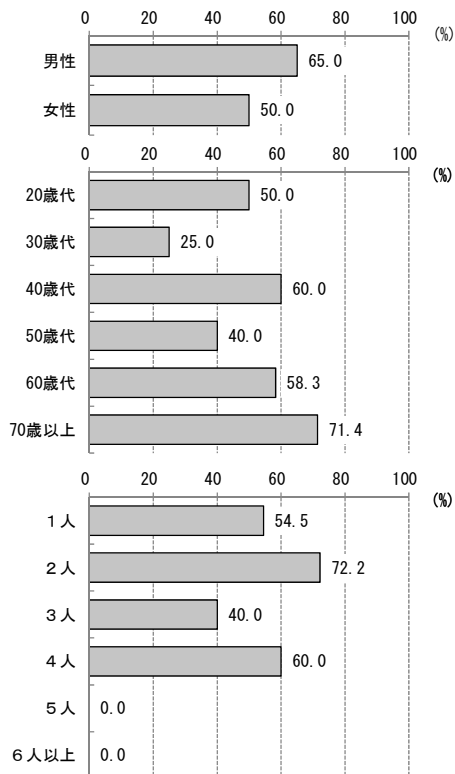


〔部分不満足度（平均：4.2%、n=1,217）〕

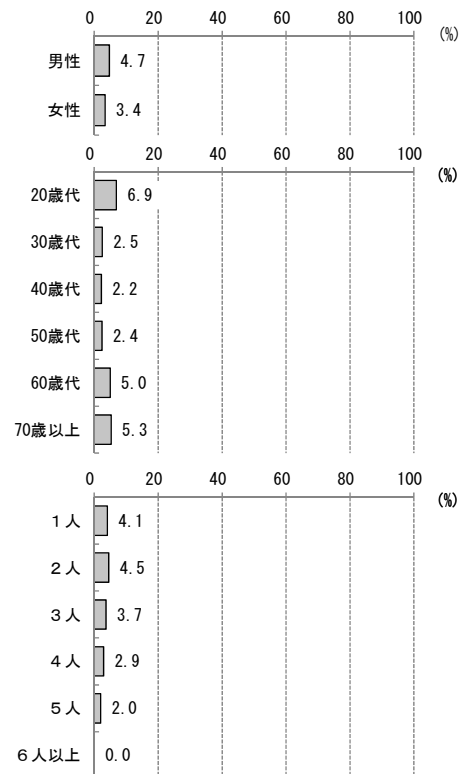


⑨窓口対応

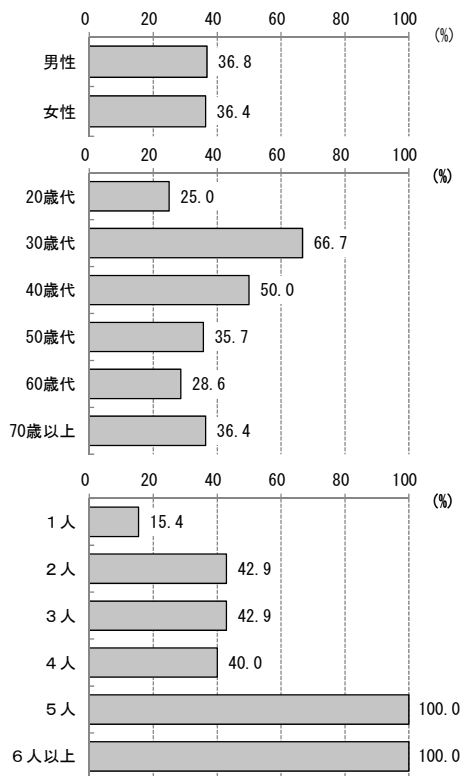
〔総合満足度への貢献度（平均：56.5%、n=46）〕



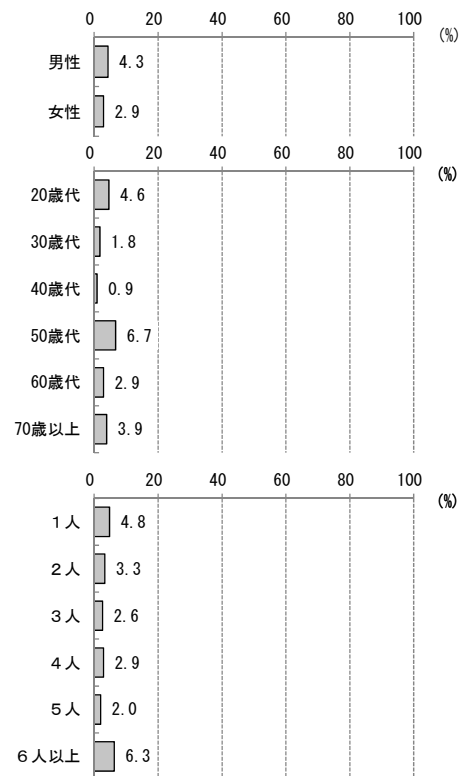
〔部分満足度（平均：3.9%、n=1,209）〕



〔総合満足度への影響度（平均：36.6%、n=41）〕

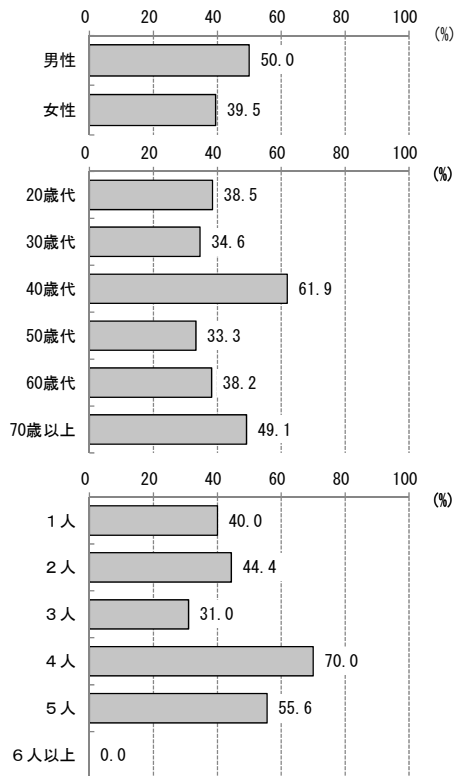


〔部分不満足度（平均：3.4%、n=1,209）〕

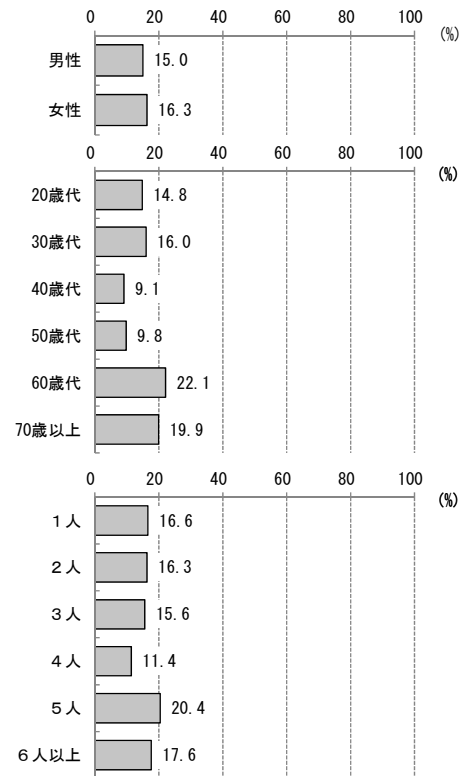


⑩検針時の対応

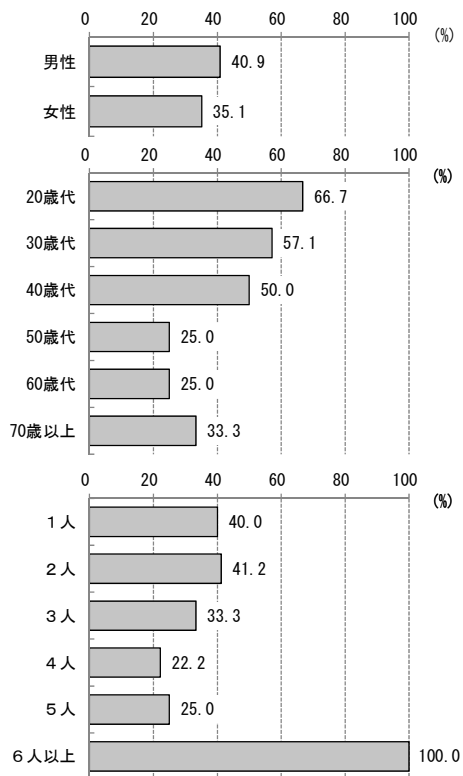
〔総合満足度への貢献度（平均：43.0%、n=193）〕



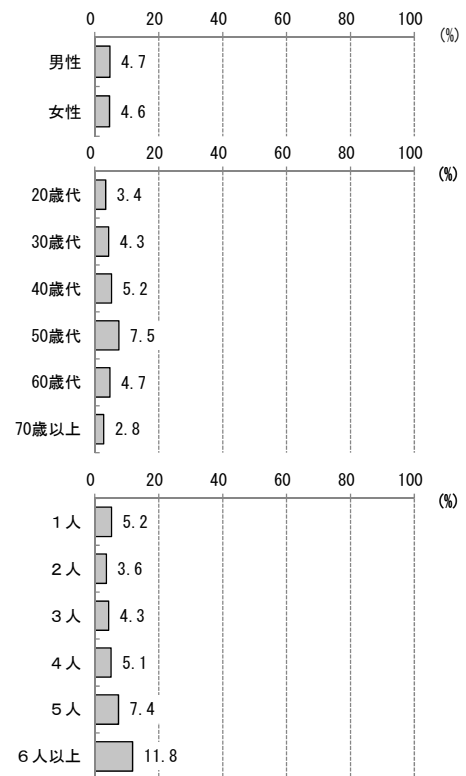
〔部分満足度（平均：15.8%、n=1,282）〕



〔総合満足度への影響度（平均：37.3%、n=59）〕

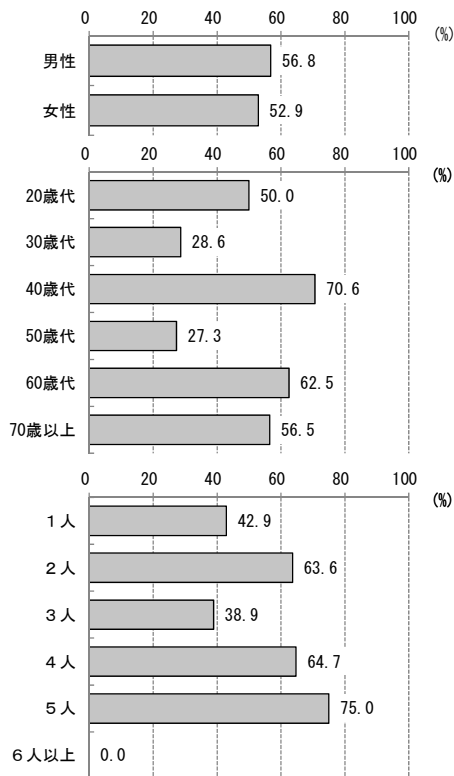


〔部分不満足度（平均：4.6%、n=1,282）〕

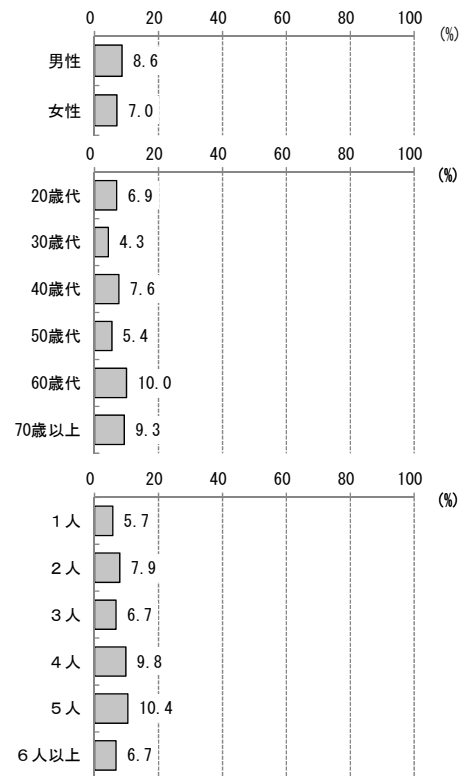


⑪工事現場での対応

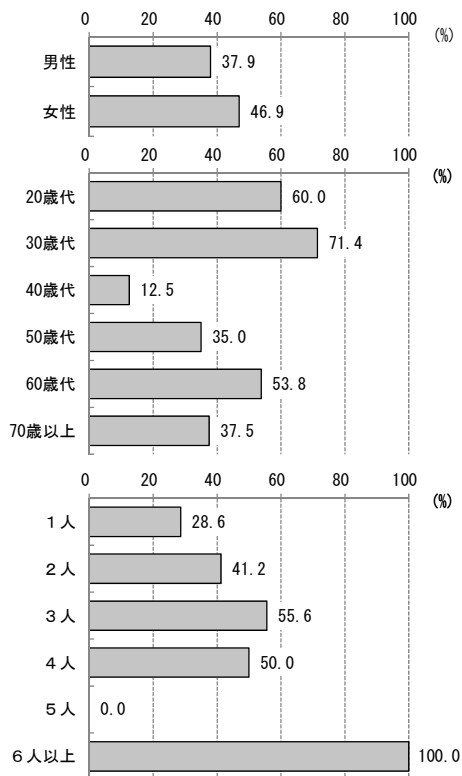
〔総合満足度への貢献度（平均：54.5%、n=88）〕



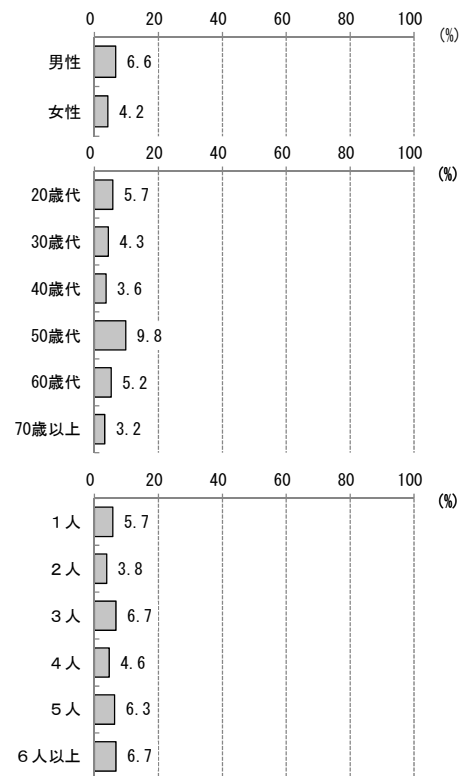
〔部分満足度（平均：7.6%、n=1,212）〕



〔総合満足度への影響度（平均：42.6%、n=61）〕

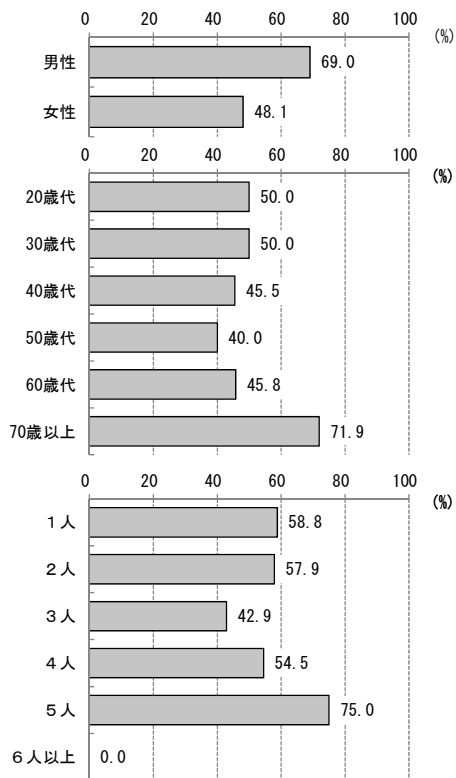


〔部分不満足度（平均：5.1%、n=1,212）〕

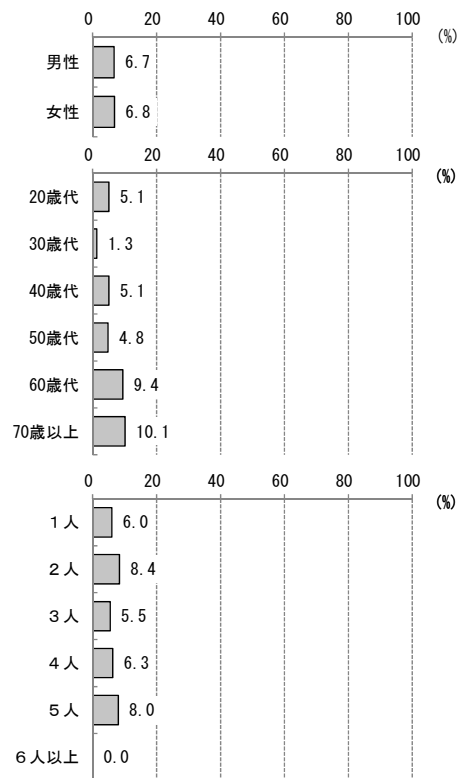


⑫民間業者の対応

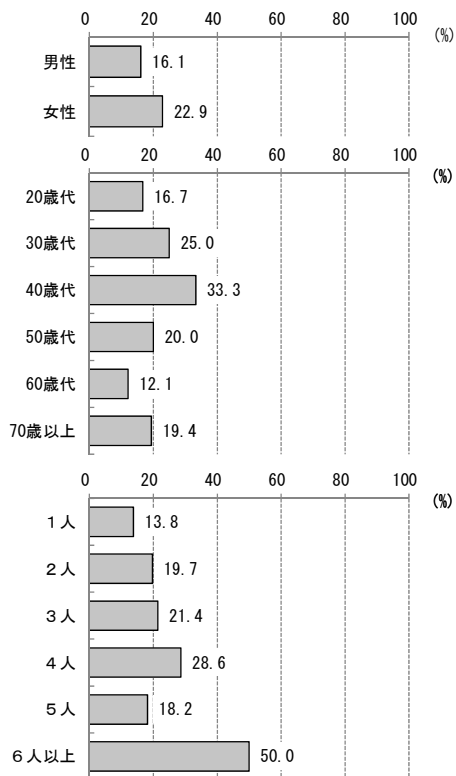
〔総合満足度への貢献度（平均：56.0%、n=84）〕



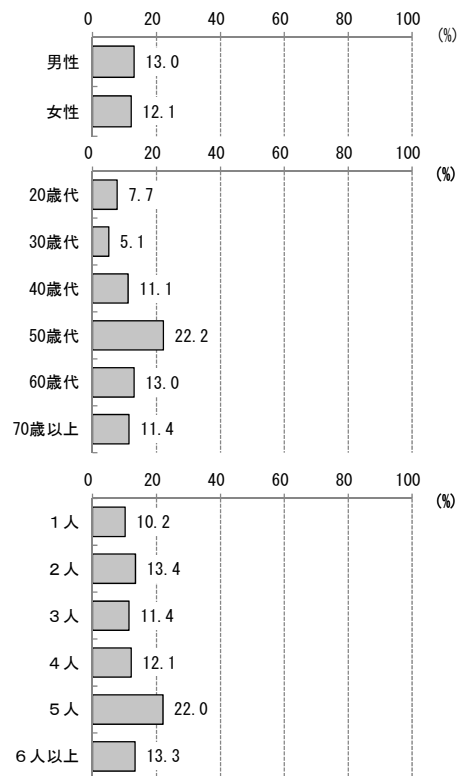
〔部分満足度（平均：6.8%、n=1,234）〕



〔総合満足度への影響度（平均：20.4%、n=152）〕



〔部分不満足度（平均：12.4%、n=1,234）〕



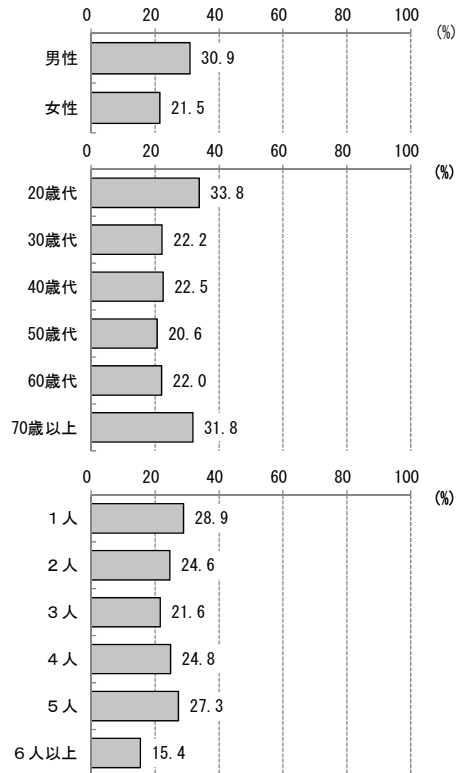
資料Ⅱ

下水道の総合満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度の特性

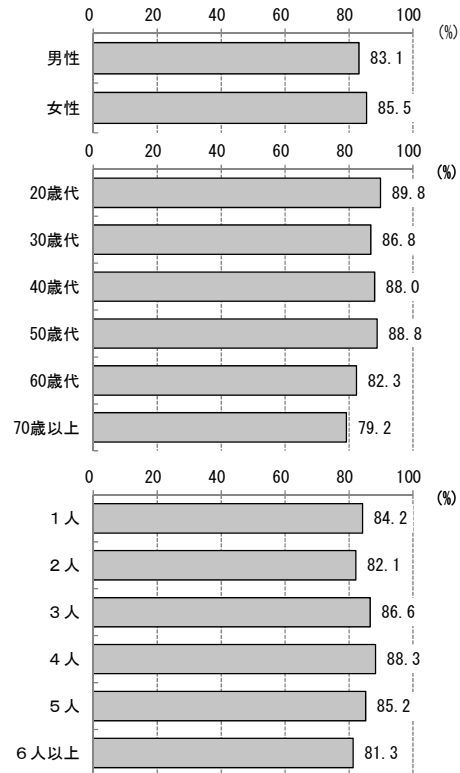
資料Ⅱ 下水道の総合満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度の特性

①下水道の安定性

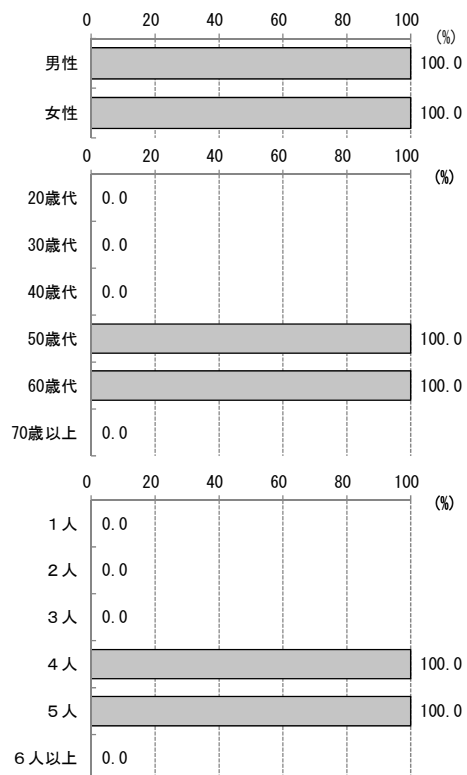
〔総合満足度への貢献度（平均：25.1%、n=1,097）〕



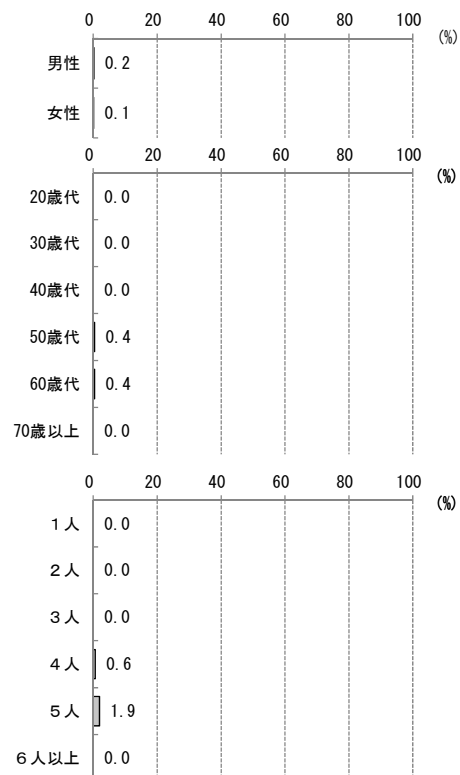
〔部分満足度（平均：84.5%、n=1,368）〕



〔総合満足度への影響度（平均：100.0%、n=2）〕

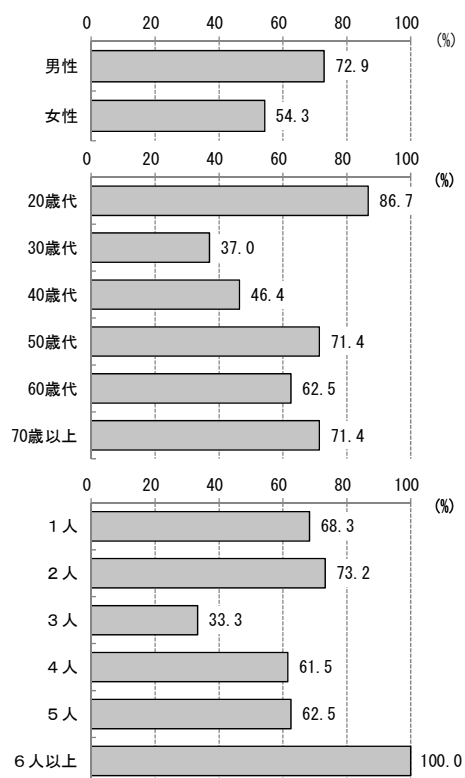


〔部分不満足度（平均：0.1%、n=1,368）〕

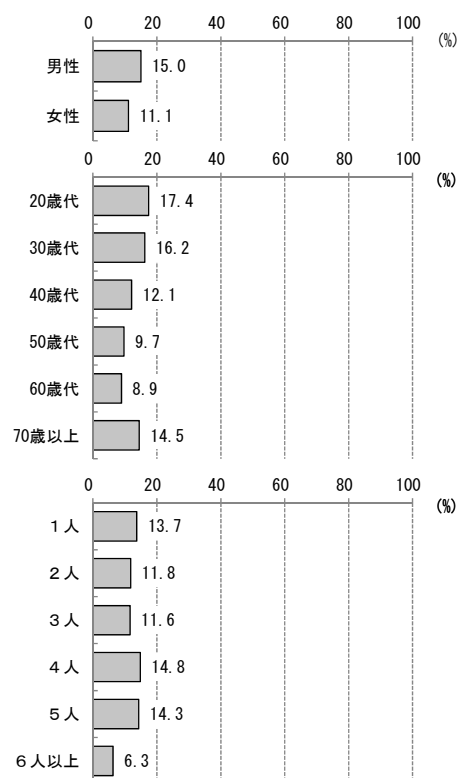


②災害時への下水道の取組み

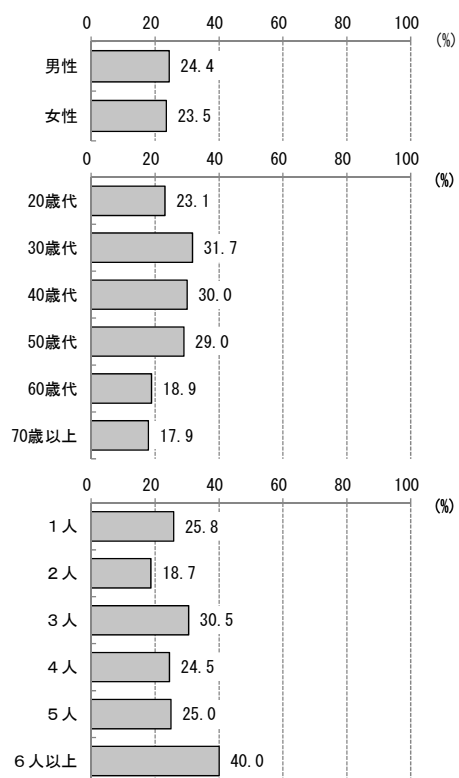
〔総合満足度への貢献度（平均：62.0%、n=166）〕



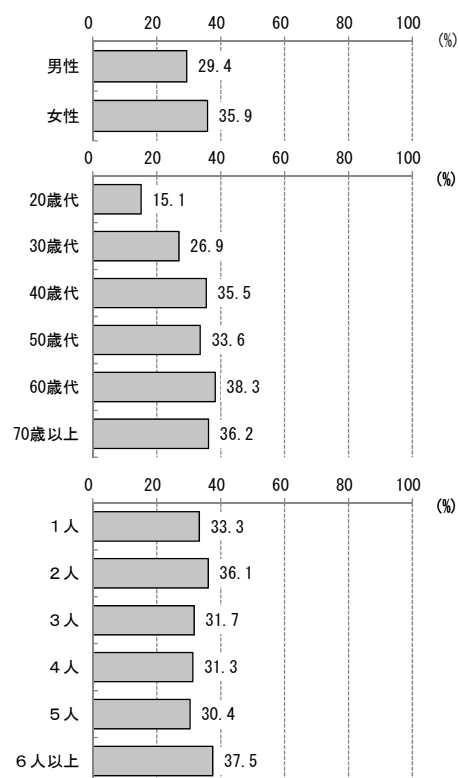
〔部分満足度（平均：12.7%、n=1,351）〕



〔総合満足度への影響度（平均：23.9%、n=415）〕

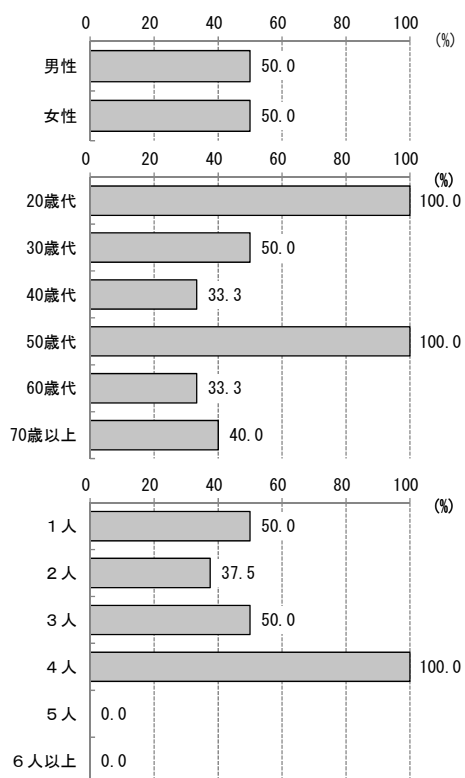


〔部分不満足度（平均：33.5%、n=1,351）〕

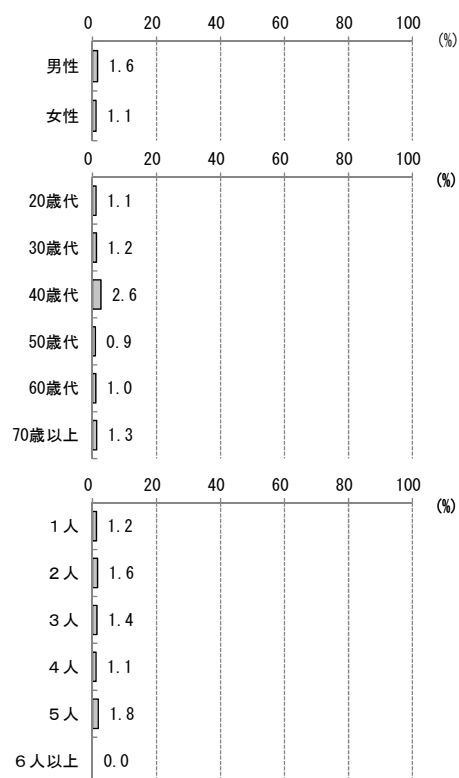


③下水道使用料

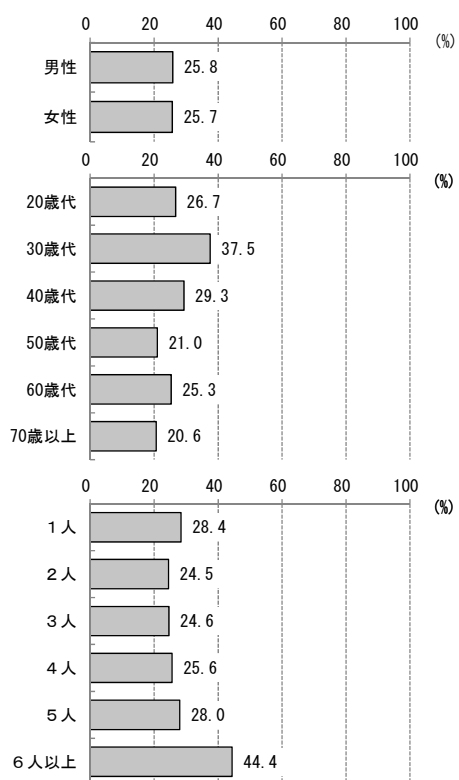
〔総合満足度への貢献度（平均：47.4%、n=19）〕



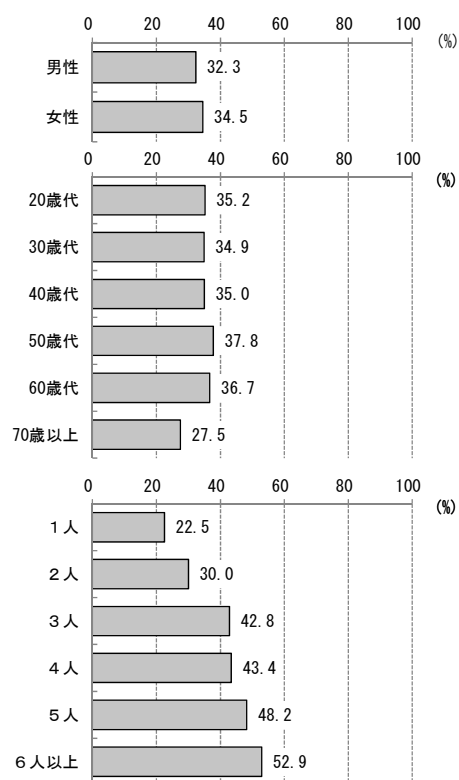
〔部分満足度（平均：1.4%、n=1,388）〕



〔総合満足度への影響度（平均：25.8%、n=446）〕

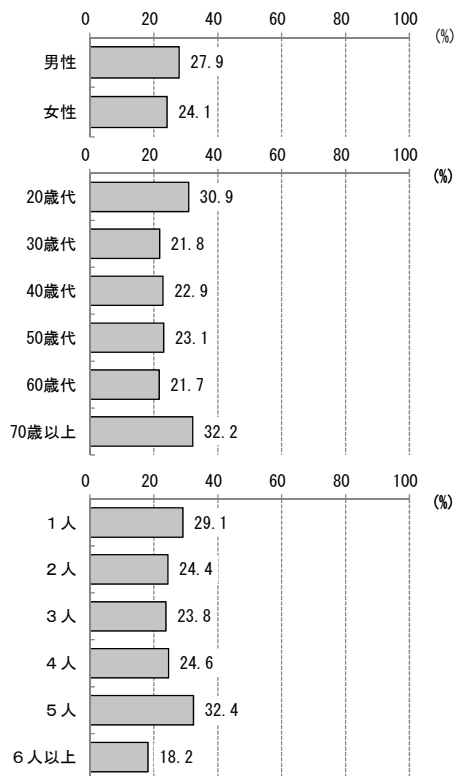


〔部分不満足度（平均：33.6%、n=1,388）〕

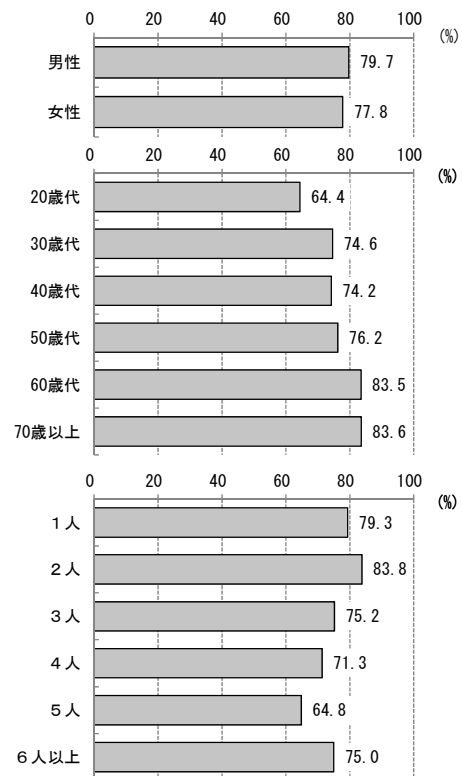


④ 2か月に一度の料金の請求方法

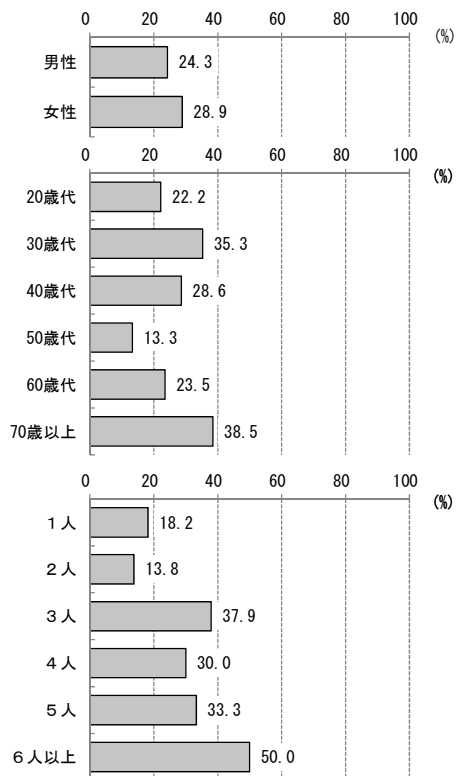
〔総合満足度への貢献度（平均：25.6%、n=1,022）〕



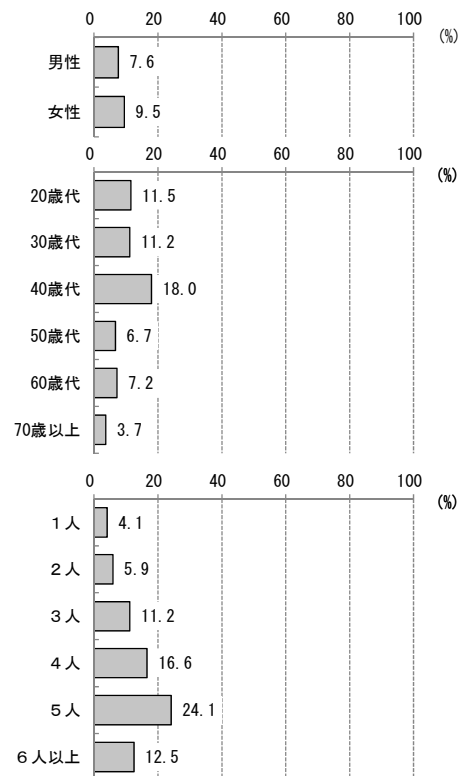
〔部分満足度（平均：78.5%、n=1,373）〕



〔総合満足度への影響度（平均：27.4%、n=113）〕

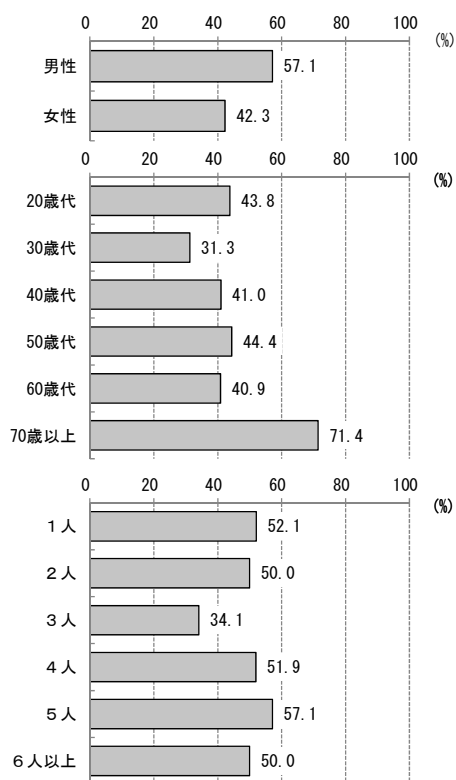


〔部分不満足度（平均：8.7%、n=1,373）〕

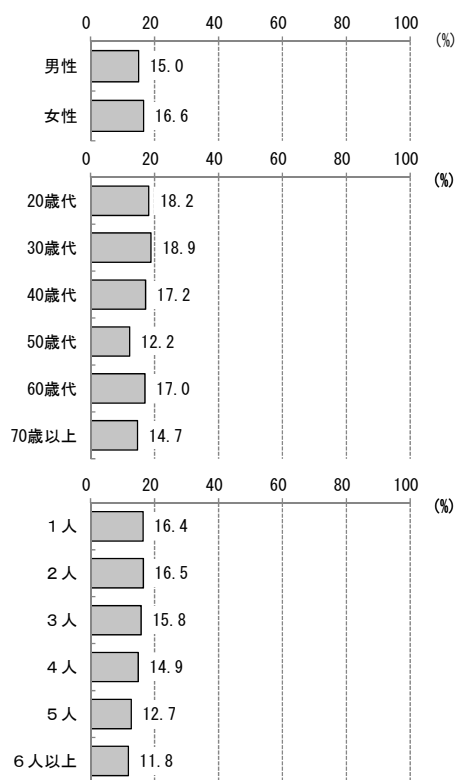


⑤水道の使用の開始・中止などの各種届出の方法

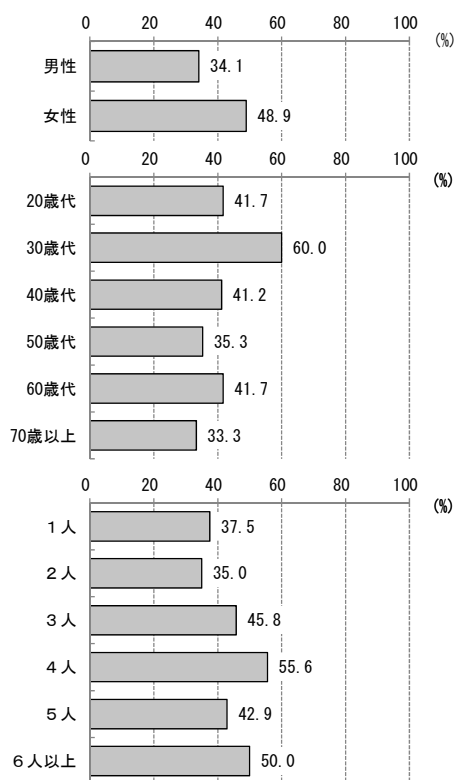
〔総合満足度への貢献度（平均：47.6%、n=208）〕



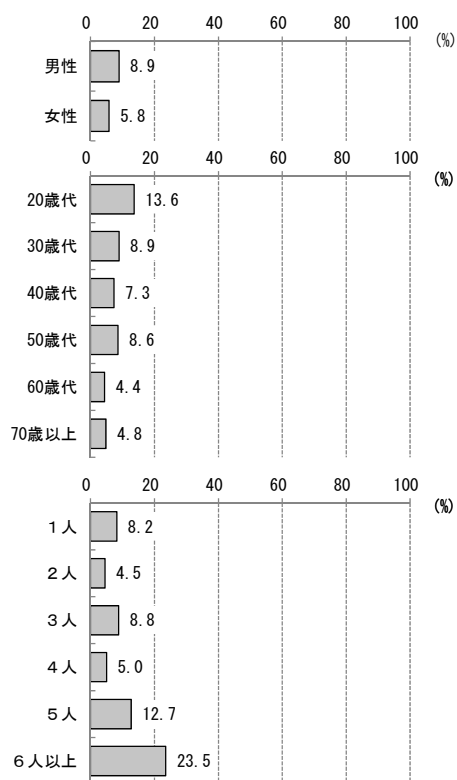
〔部分満足度（平均：16.0%、n=1,339）〕



〔総合満足度への影響度（平均：42.0%、n=88）〕

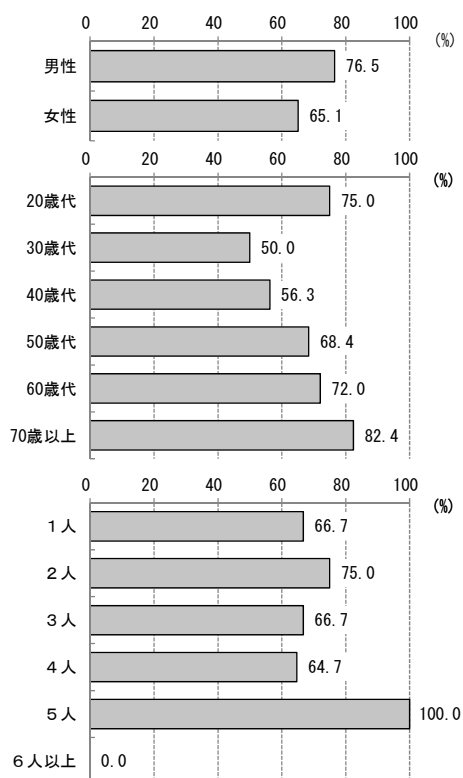


〔部分不満足度（平均：6.9%、n=1,339）〕

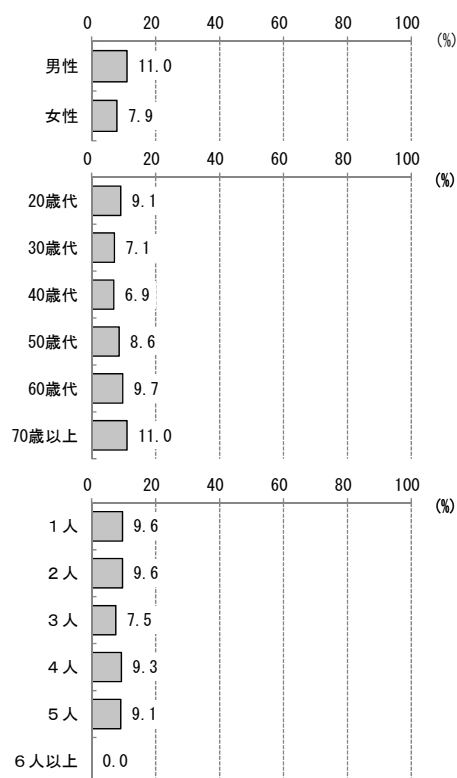


⑥上下水道に関する情報の提供や広報

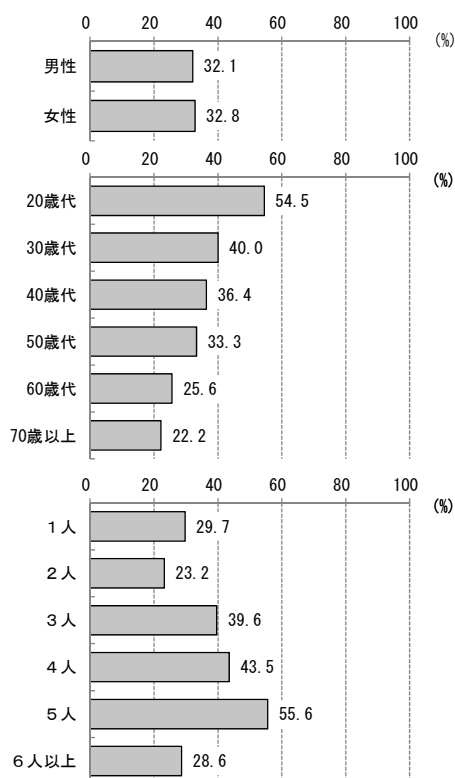
〔総合満足度への貢献度（平均：70.2%、n=114）〕



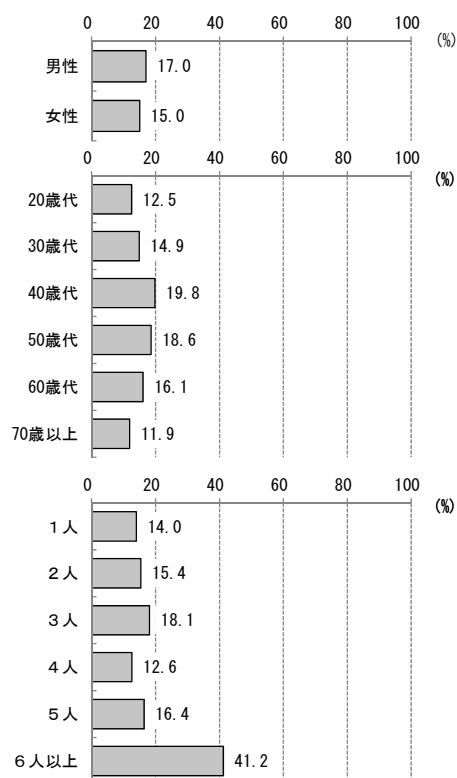
〔部分満足度（平均：9.0%、n=1,312）〕



〔総合満足度への影響度（平均：32.5%、n=194）〕

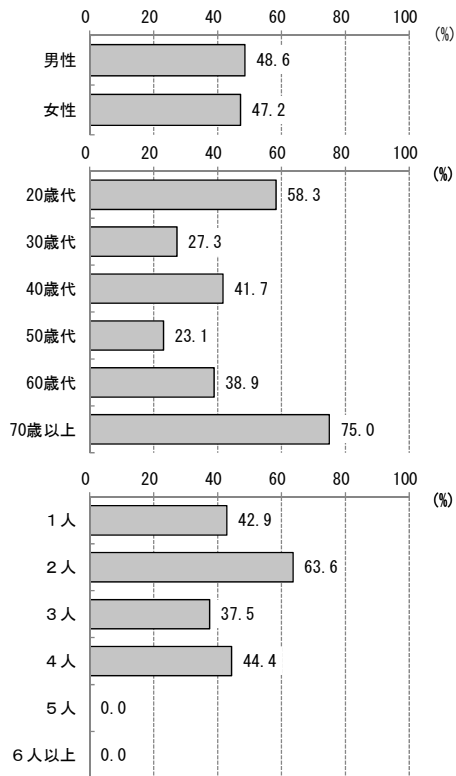


〔部分不満足度（平均：15.7%、n=1,312）〕

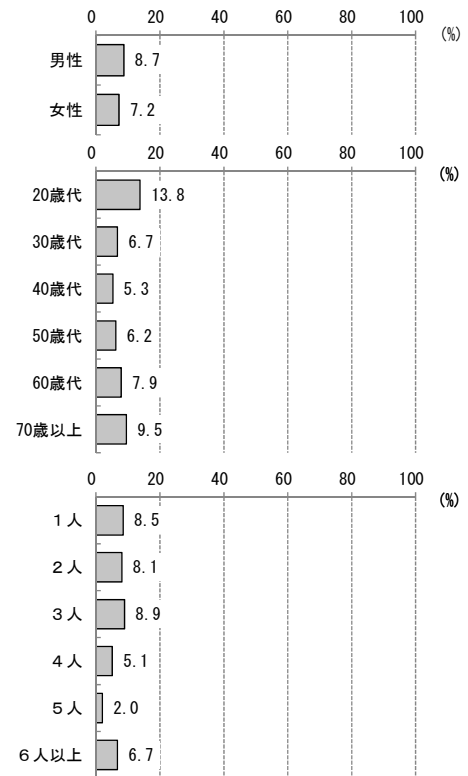


⑦電話対応

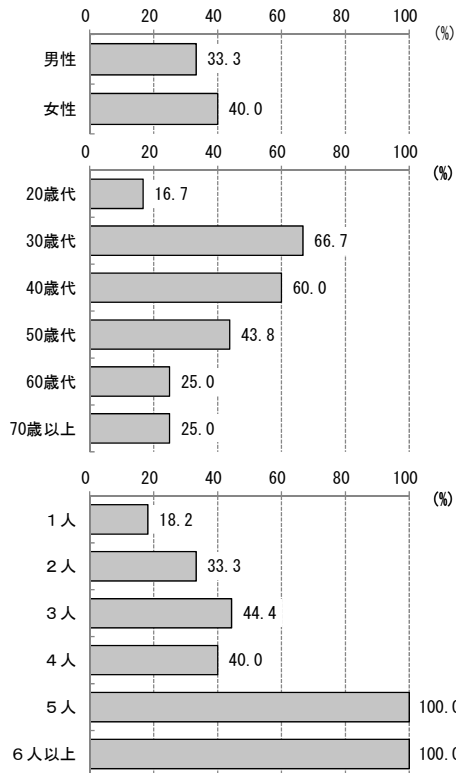
〔総合満足度への貢献度（平均：47.8%、n=90）〕



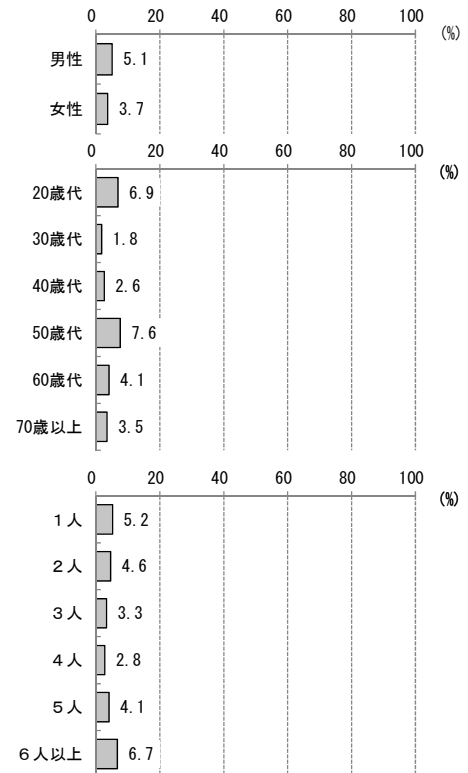
〔部分満足度（平均：7.7%、n=1,217）〕



〔総合満足度への影響度（平均：37.0%、n=46）〕

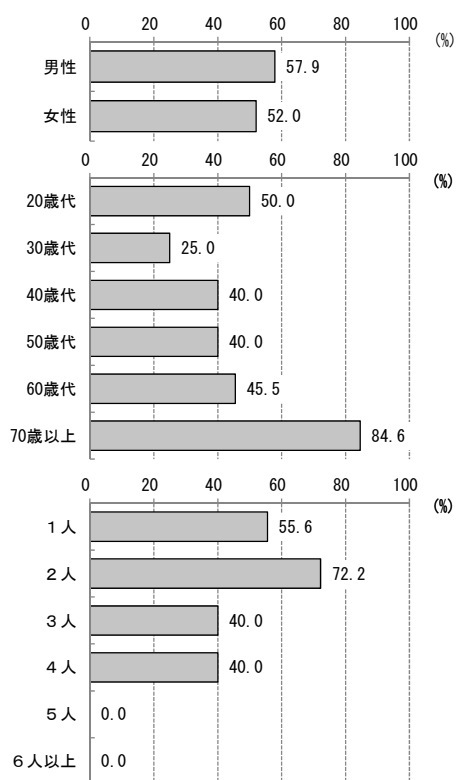


〔部分不満足度（平均：4.2%、n=1,217）〕

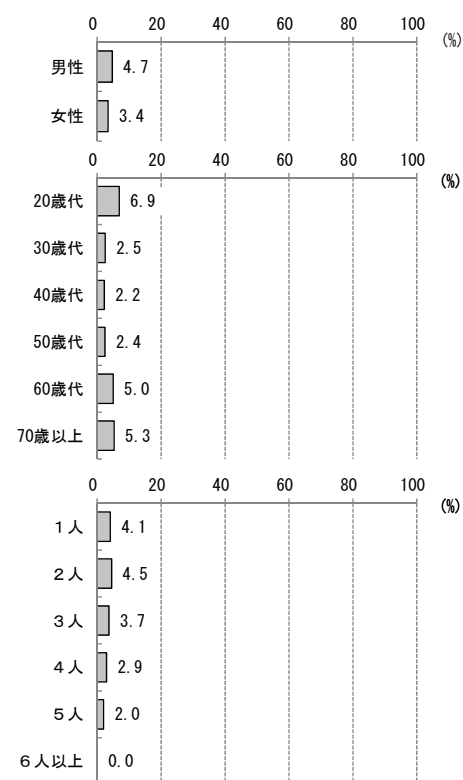


⑧窓口対応

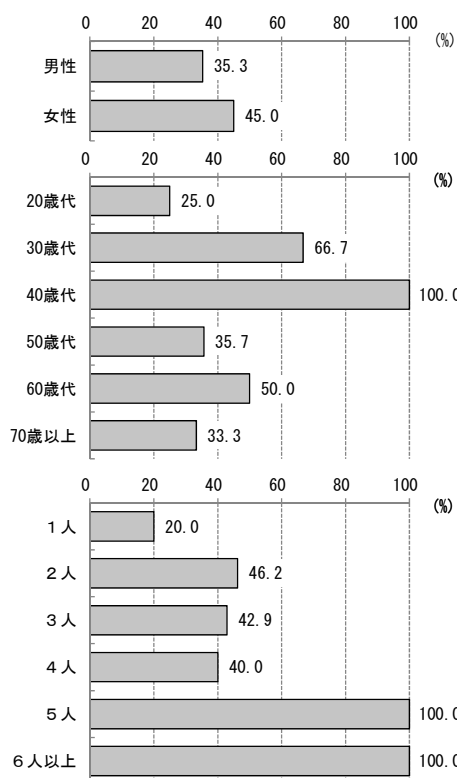
〔総合満足度への貢献度（平均：54.5%、n=44）〕



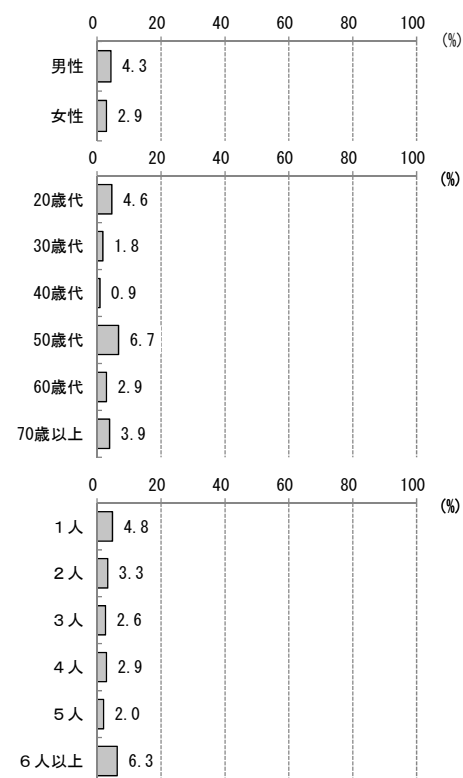
〔部分満足度（平均：3.9%、n=1,209）〕



〔総合満足度への影響度（平均：40.5%、n=37）〕

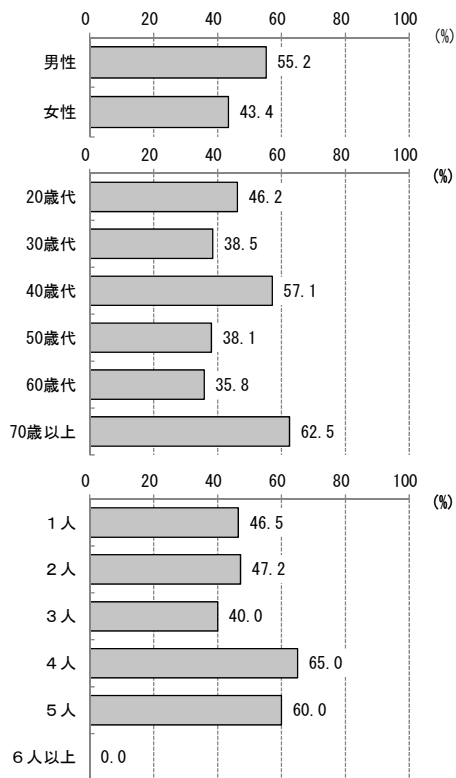


〔部分不満足度（平均：3.4%、n=1,209）〕

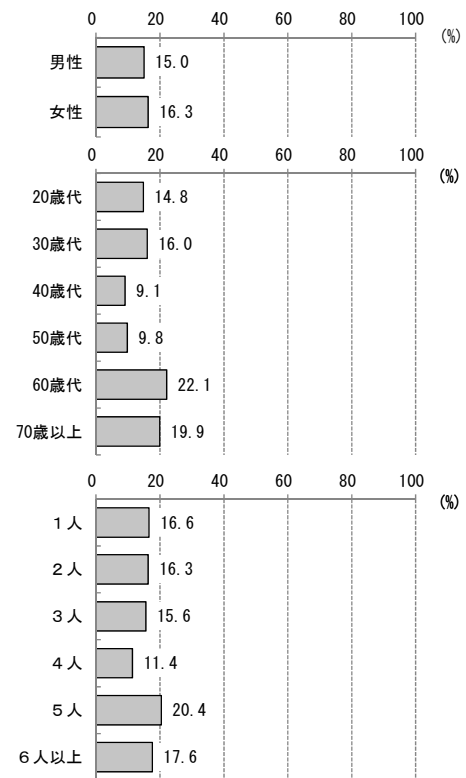


⑨検針時の対応

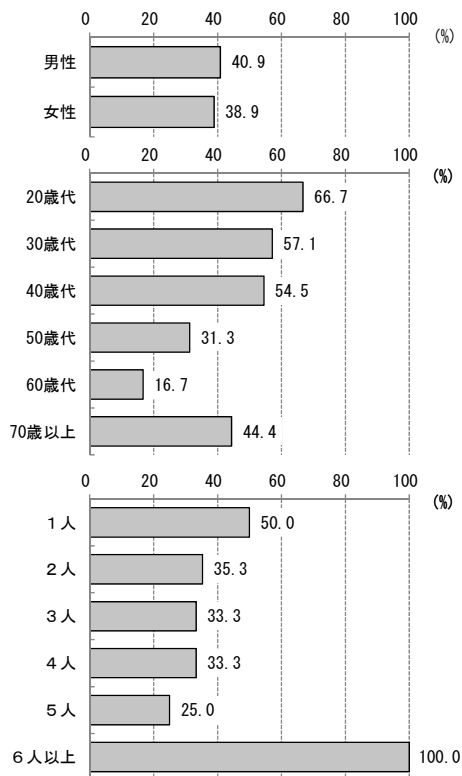
〔総合満足度への貢献度（平均：47.4%、n=190）〕



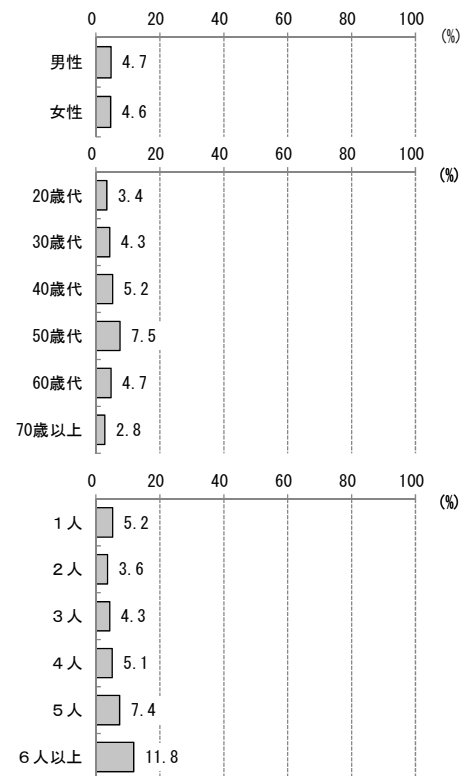
〔部分満足度（平均：15.8%、n=1,282）〕



〔総合満足度への影響度（平均：39.7%、n=58）〕

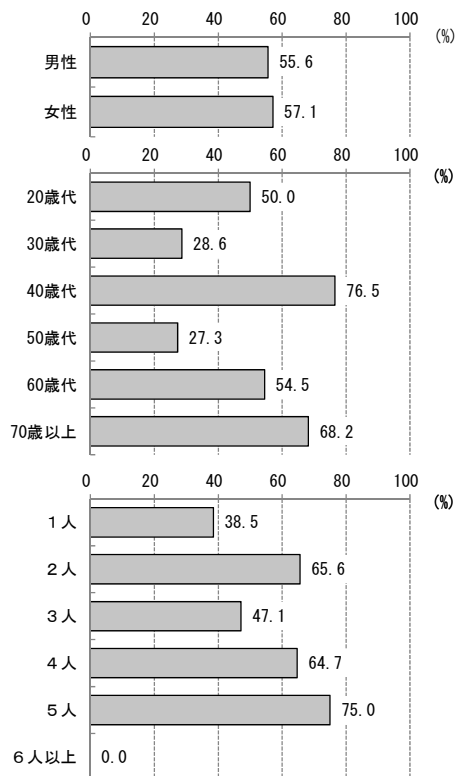


〔部分不満足度（平均：4.6%、n=1,282）〕

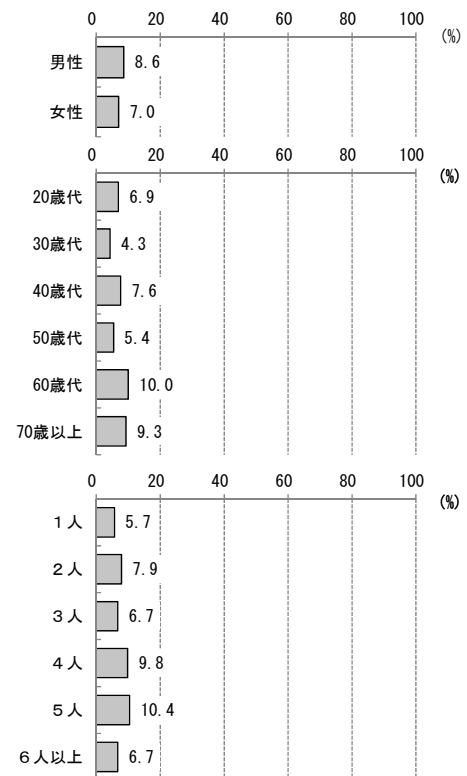


⑩工事現場での対応

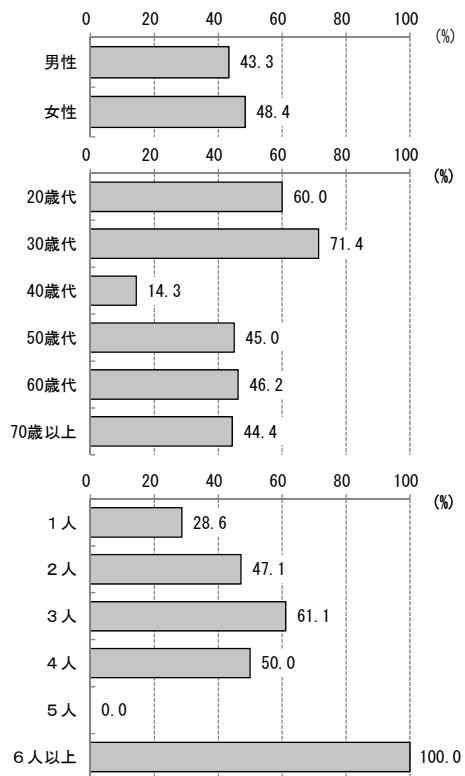
〔総合満足度への貢献度（平均：56.5%、n=85）〕



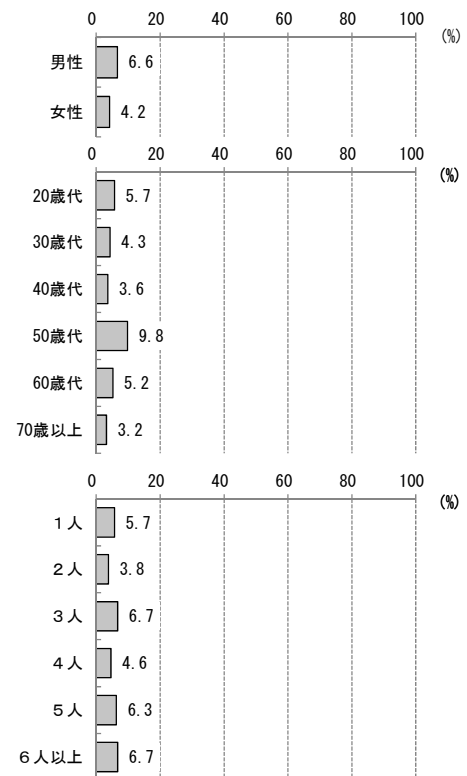
〔部分満足度（平均：7.6%、n=1,212）〕



〔総合満足度への影響度（平均：45.9%、n=61）〕

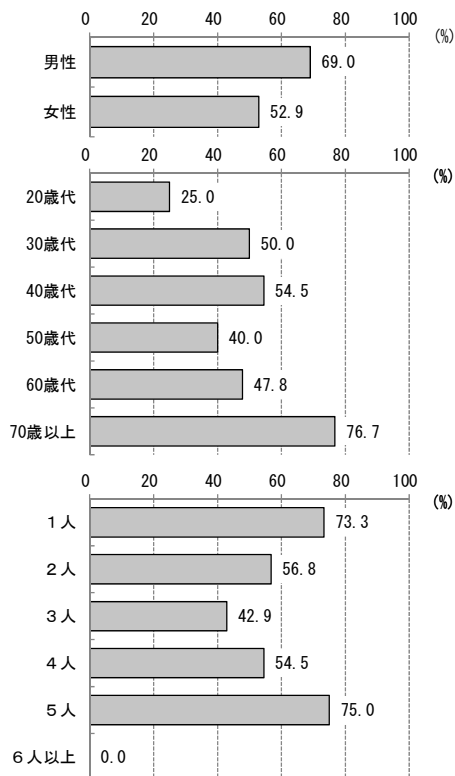


〔部分不満足度（平均：5.1%、n=1,212）〕

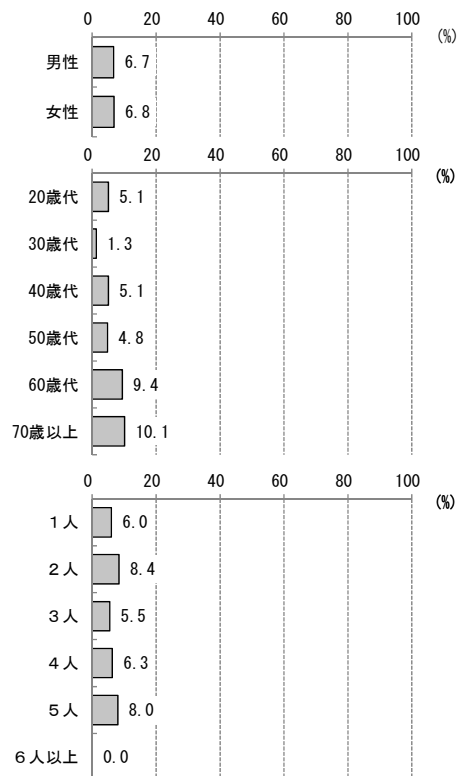


⑪民間業者の対応

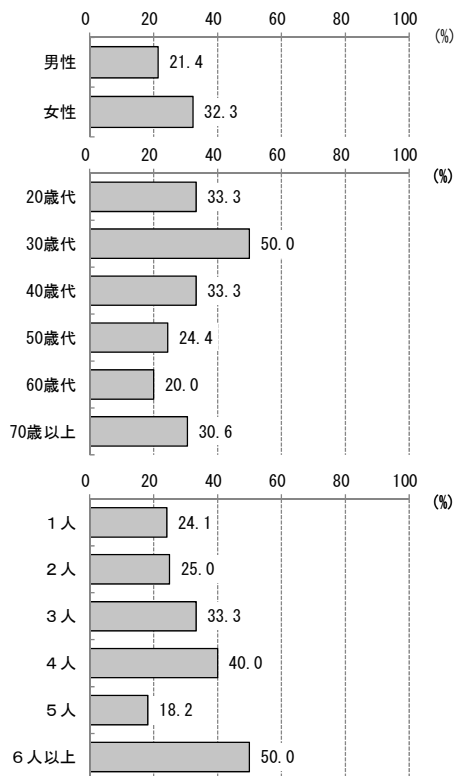
〔総合満足度への貢献度（平均：58.0%、n=81）〕



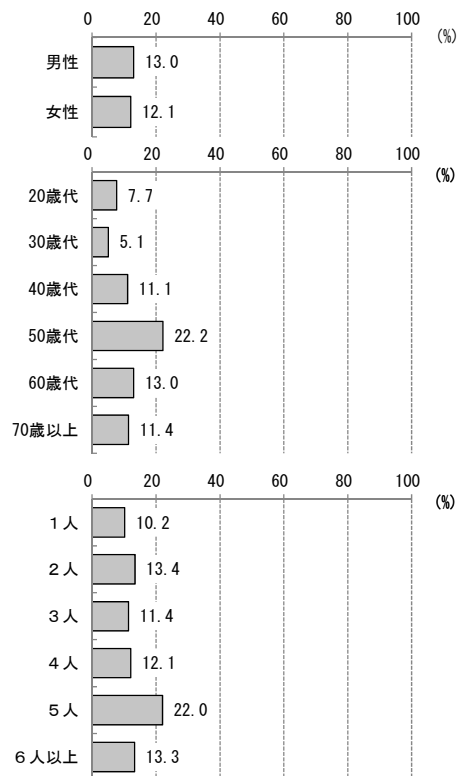
〔部分満足度（平均：6.8%、n=1,234）〕



〔総合満足度への影響度（平均：28.2%、n=149）〕



〔部分不満足度（平均：12.4%、n=1,234）〕



資料III

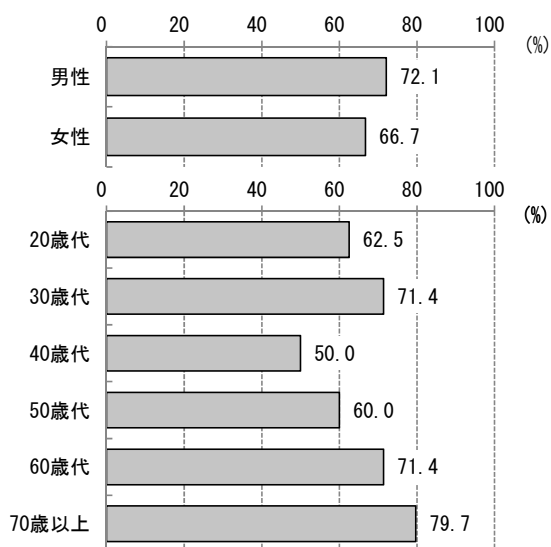
個別満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度の特性

資料III 個別満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度の特性

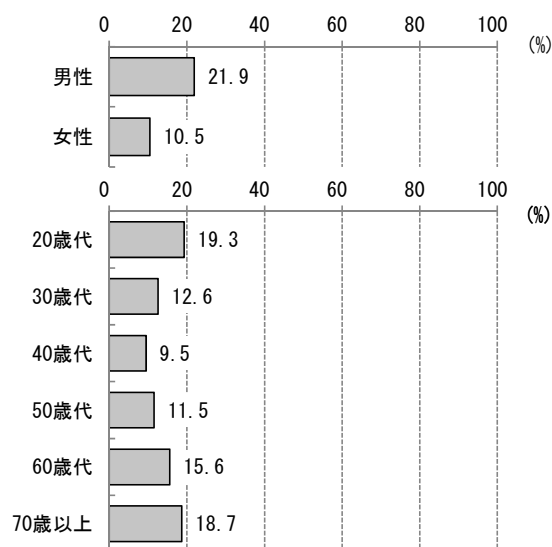
1. 水質満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度との関係

①塩素が入っていること

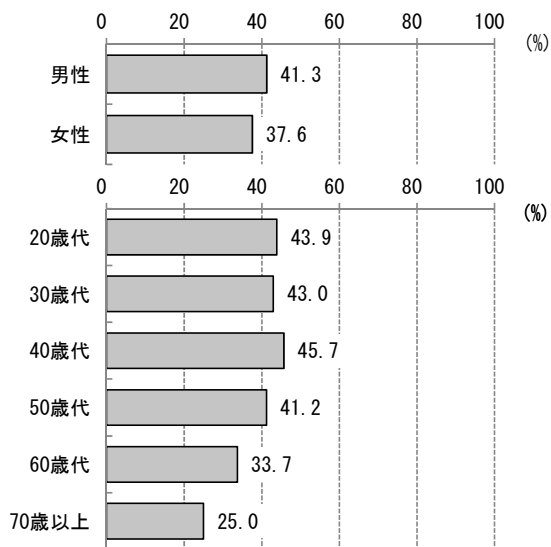
〔水質満足度への貢献度（平均：69.6%、n=191）〕



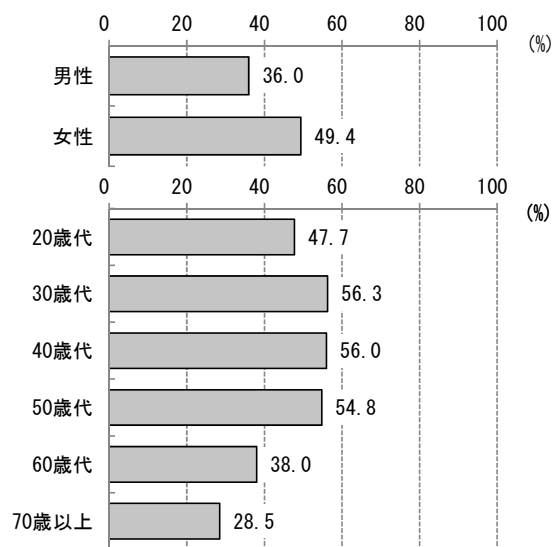
〔部分満足度（平均：14.7%、n=1,329）〕



〔水質満足度への影響度（平均：38.6%、n=577）〕

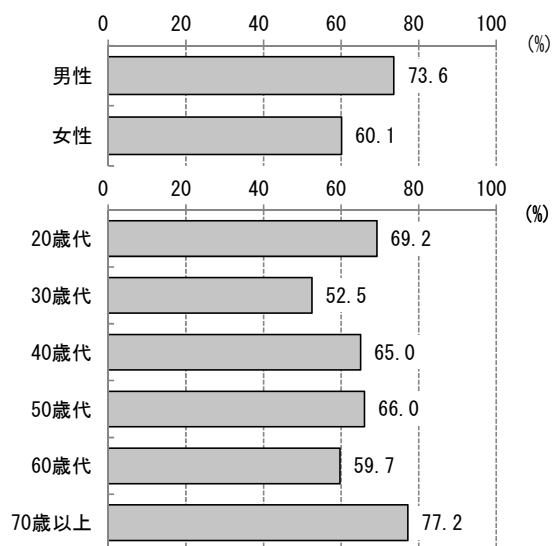


〔部分不満足度（平均：44.3%、n=1,329）〕

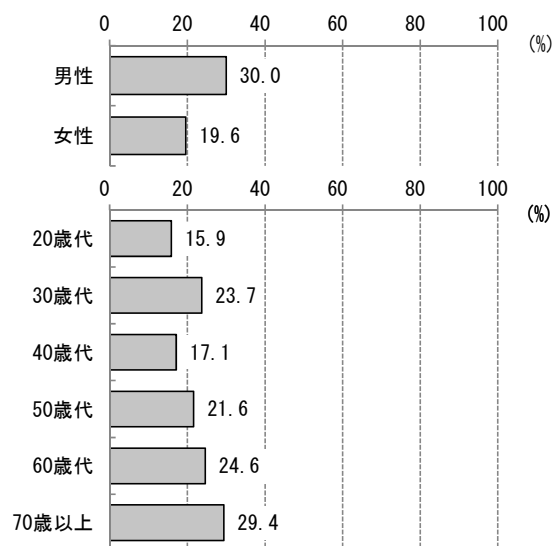


②臭い

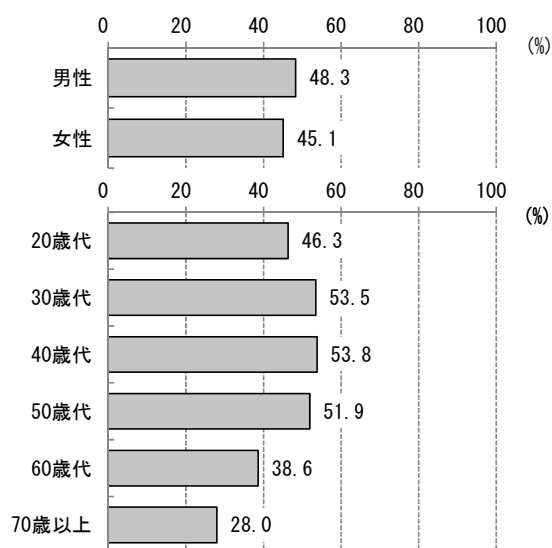
〔水質満足度への貢献度（平均：66.7%、n=309）〕



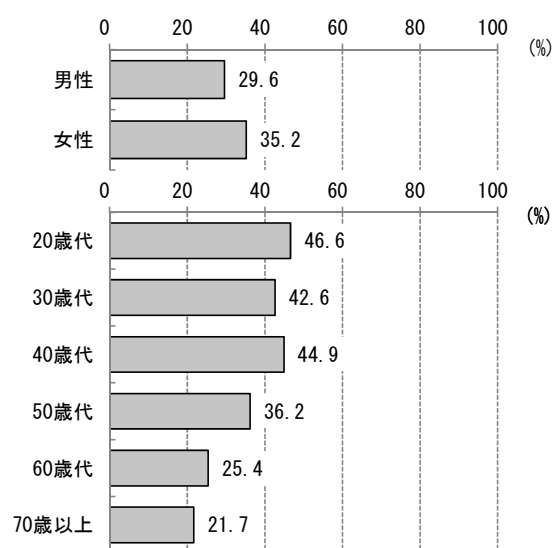
〔部分満足度（平均：23.4%、n=1,342）〕



〔水質満足度への影響度（平均：45.9%、n=440）〕

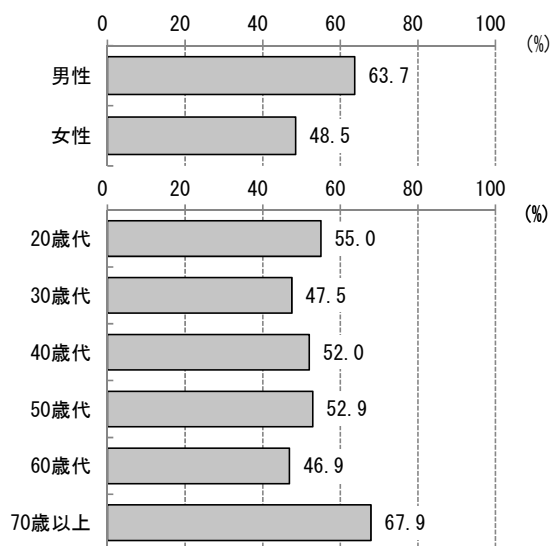


〔部分不満足度（平均：33.1%、n=1,342）〕

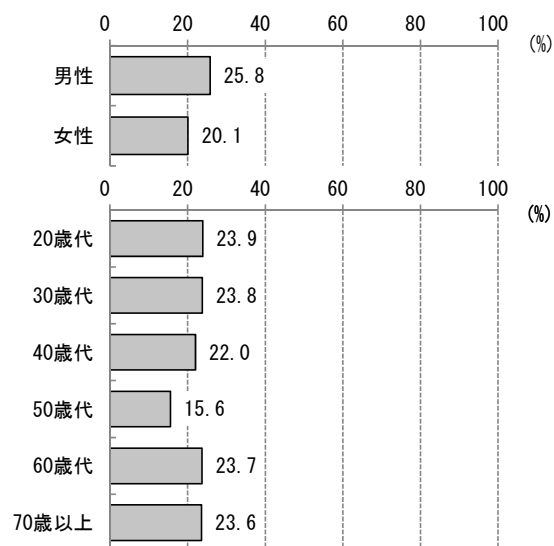


③水の温度

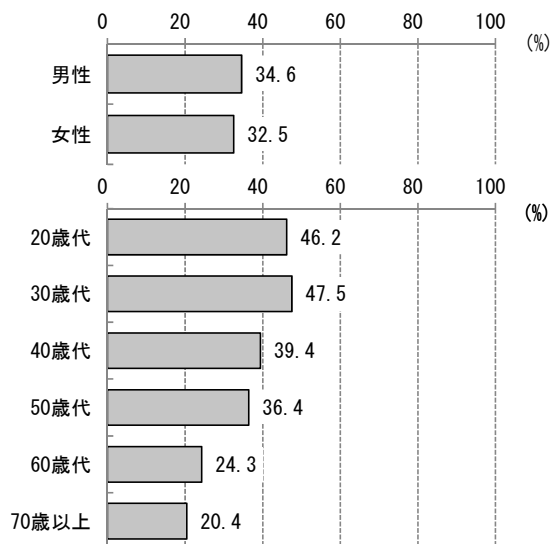
〔水質満足度への貢献度（平均：55.2%、n=290）〕



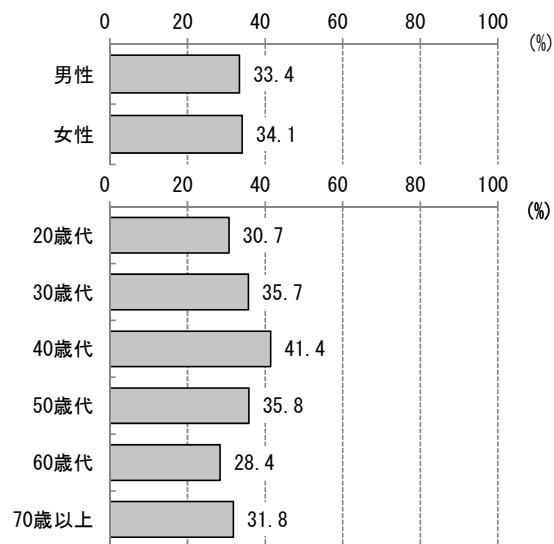
〔部分満足度（平均：22.2%、n=1,339）〕



〔水質満足度への影響度（平均：33.1%、n=438）〕

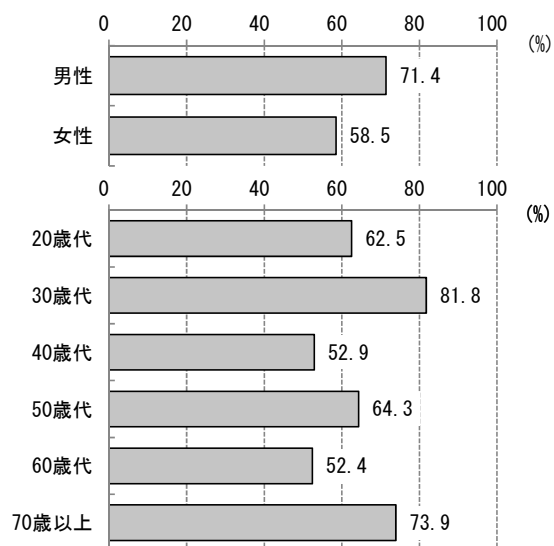


〔部分不満足度（平均：33.8%、n=1,339）〕

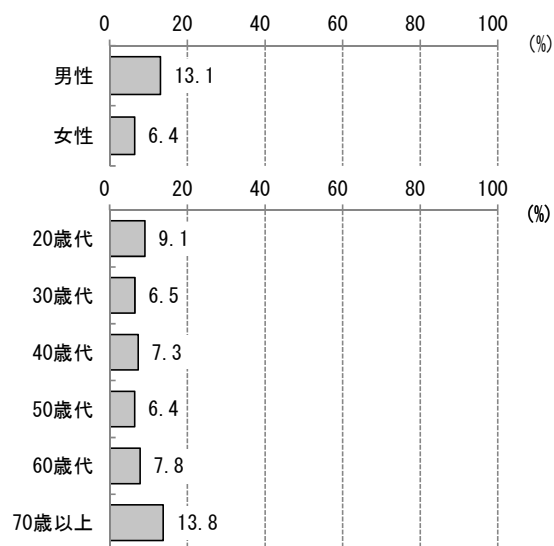


④水道管の年数

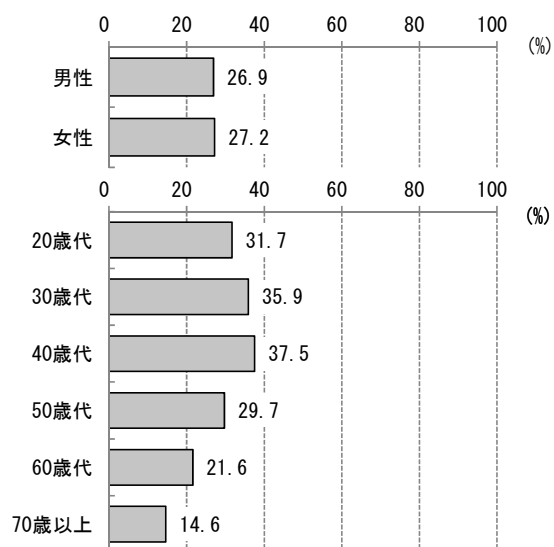
〔水質満足度への貢献度（平均：65.8%、n=117）〕



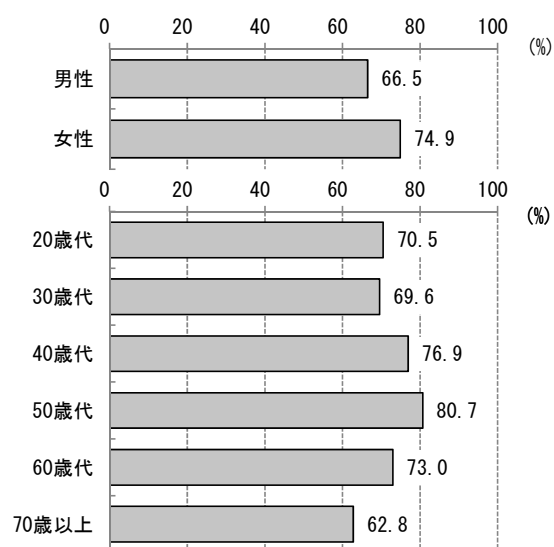
〔部分満足度（平均：9.0%、n=1,332）〕



〔水質満足度への影響度（平均：27.0%、n=934）〕

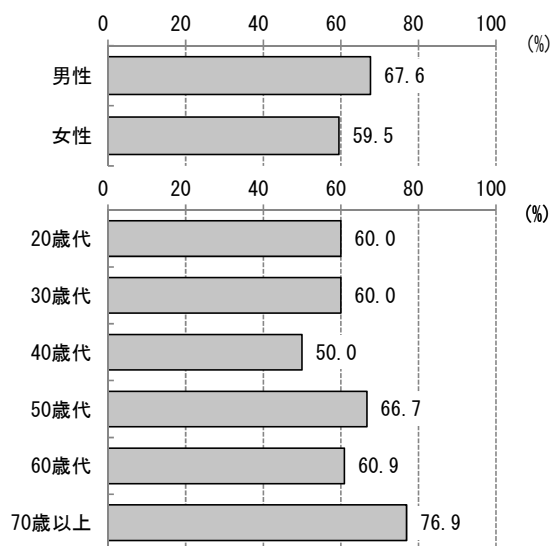


〔部分不満足度（平均：71.7%、n=1,332）〕

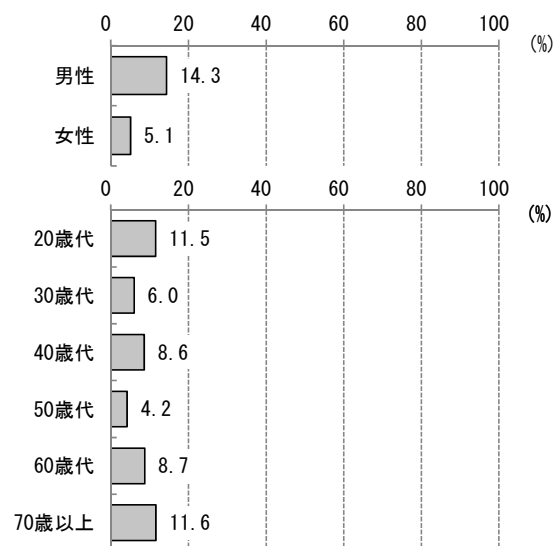


⑤水源の水質

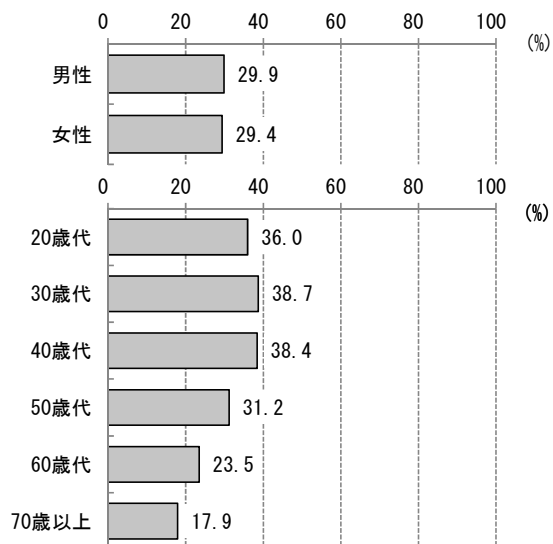
〔水質満足度への貢献度（平均：64.9%、n=111）〕



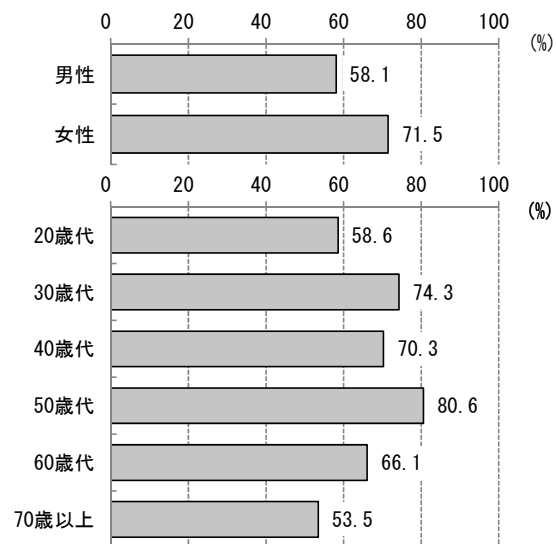
〔部分満足度（平均：8.5%、n=1,327）〕



〔水質満足度への影響度（平均：29.5%、n=865）〕

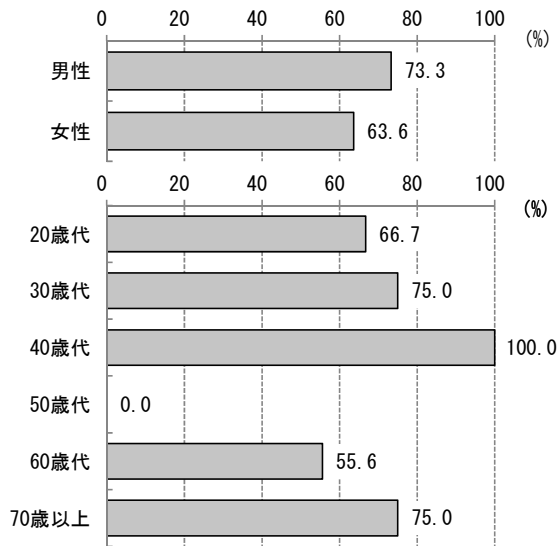


〔部分不満足度（平均：66.4%、n=1,327）〕

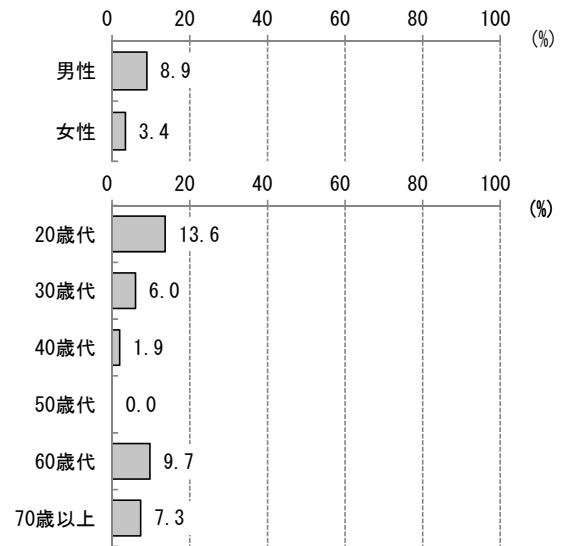


⑥受水槽の管理

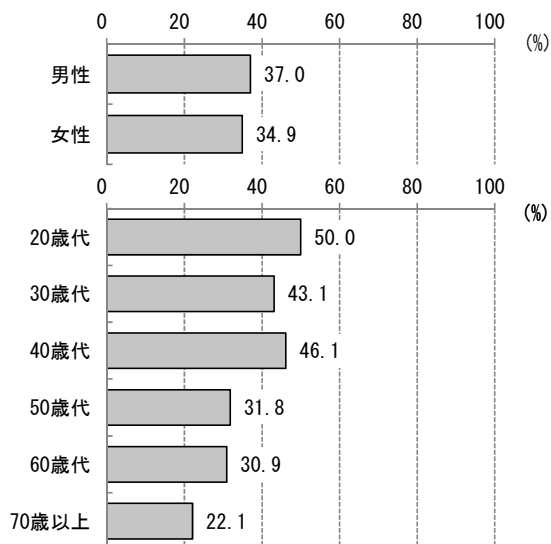
〔水質満足度への貢献度（平均：69.2%、n=26）〕



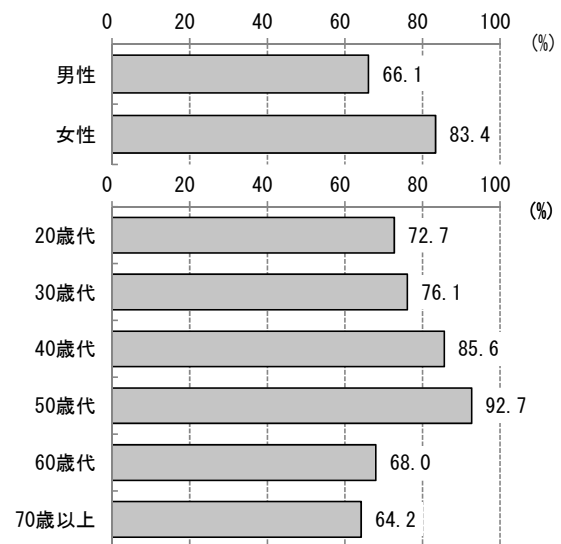
〔部分満足度（平均：5.4%、n=501）〕



〔水質満足度への影響度（平均：35.5%、n=380）〕



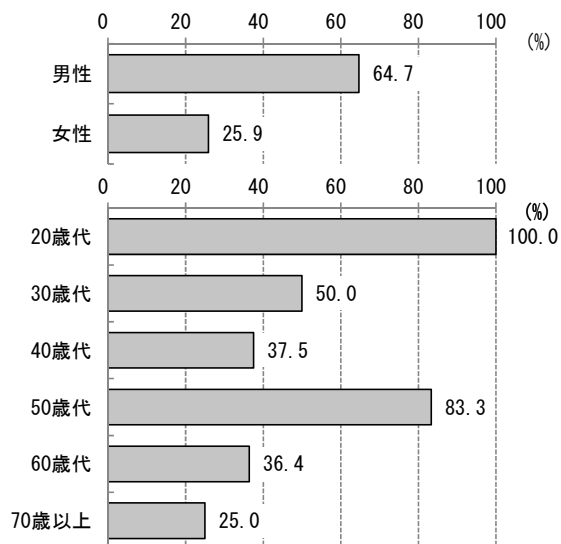
〔部分不満足度（平均：76.8%、n=501）〕



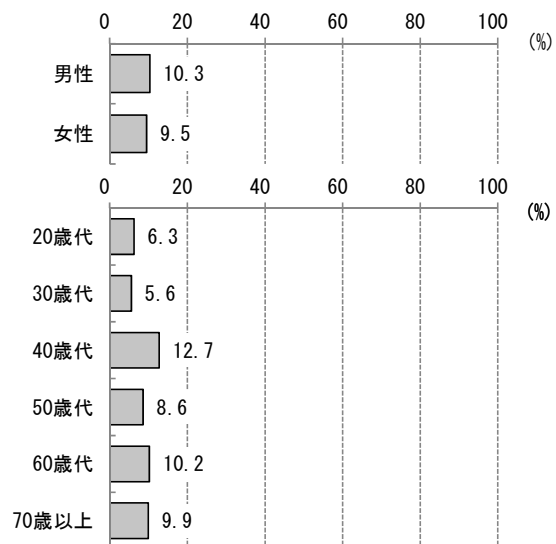
2. 上下水道に関する情報の提供と広報に関する満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度との関係

①広報誌「とよなかの上下水道」の内容の充実

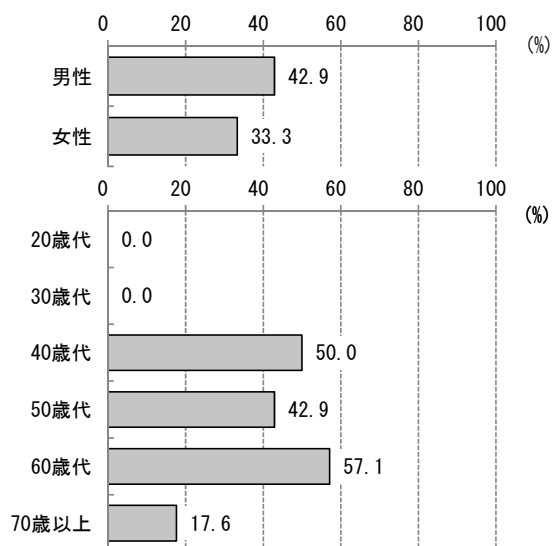
〔情報提供と広報満足度への貢献度（平均：40.9%、n=44）〕



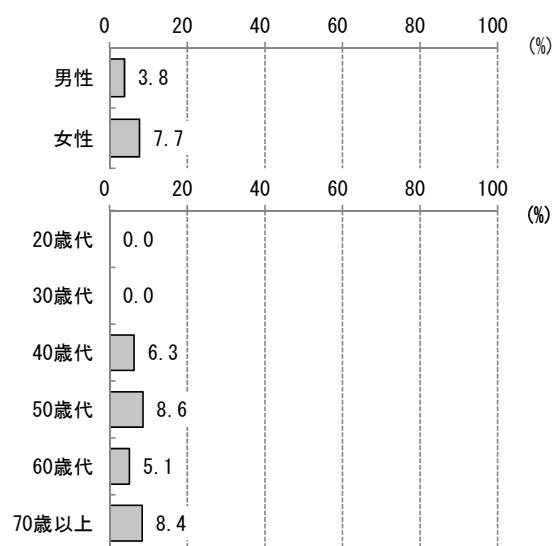
〔部分満足度（平均：9.7%、n=538）〕



〔情報提供と広報満足度への影響度（平均：34.3%、n=35）〕

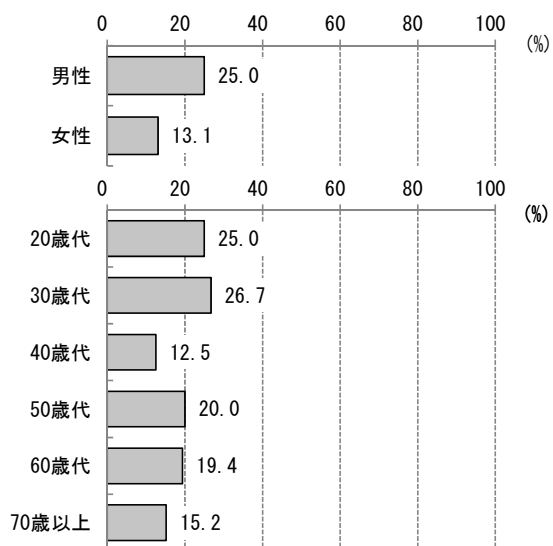


〔部分不満足度（平均：6.5%、n=538）〕

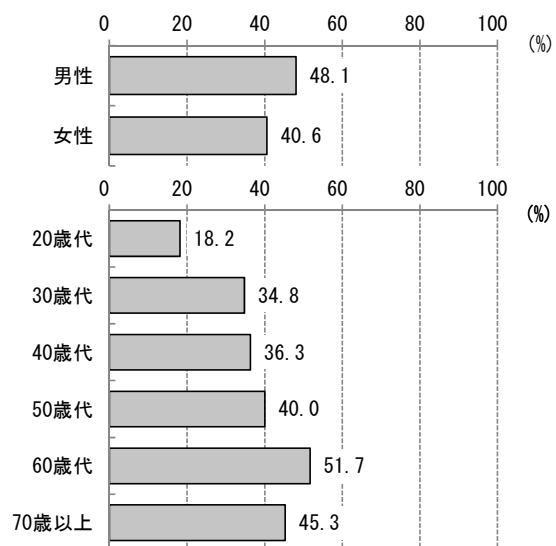


②広報誌の情報量

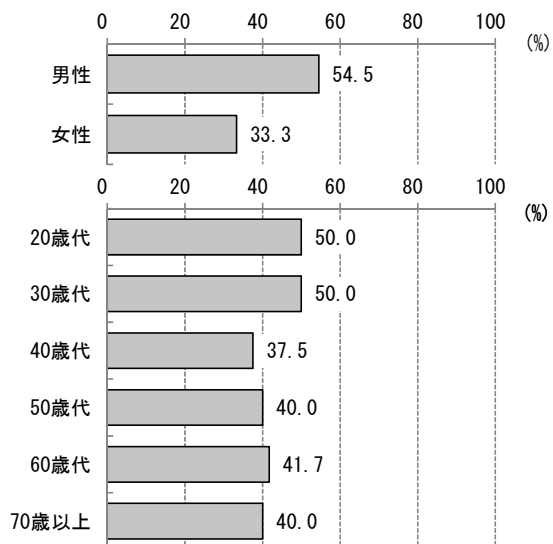
〔情報提供と広報満足度への貢献度（平均：17.6%、n=256）〕



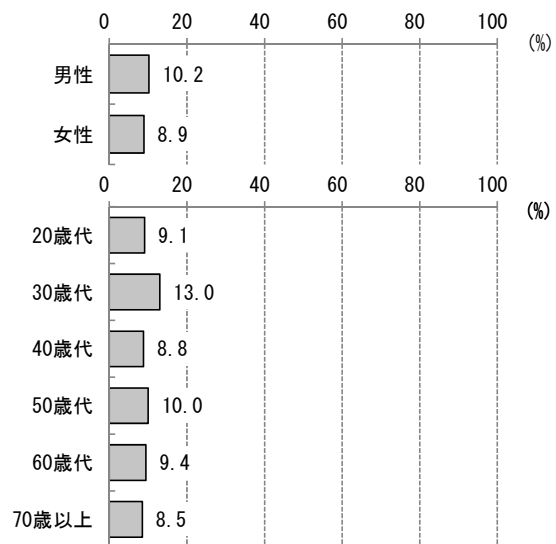
〔部分満足度（平均：43.0%、n=647）〕



〔情報提供と広報満足度への影響度（平均：41.4%、n=58）〕



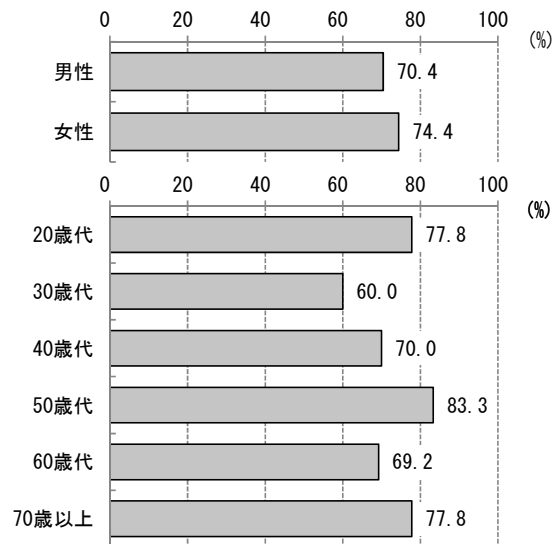
〔部分不満足度（平均：9.3%、n=647）〕



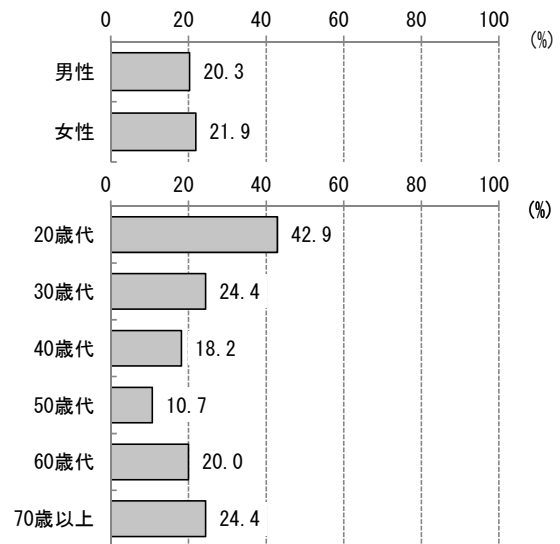
3. 職員の電話対応に関する満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度との関係

①言葉づかいや態度

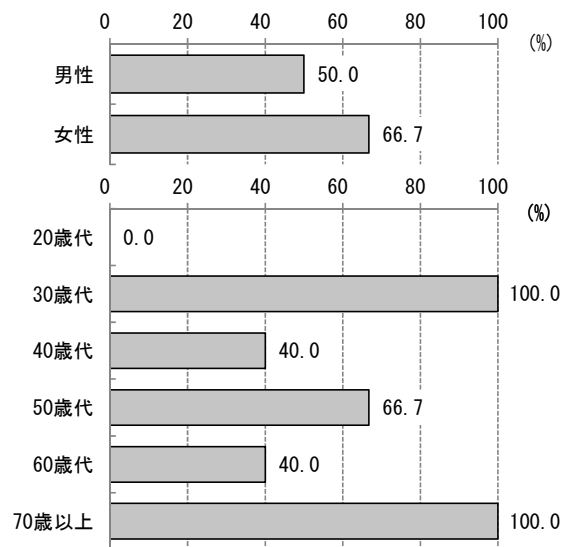
〔電話対応満足度への貢献度（平均：72.7%、n=66）〕



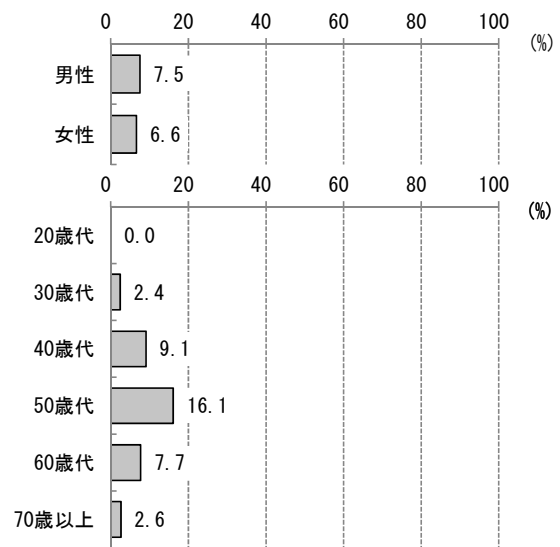
〔部分満足度（平均：21.1%、n=317）〕



〔電話対応満足度への影響度（平均：59.1%、n=22）〕

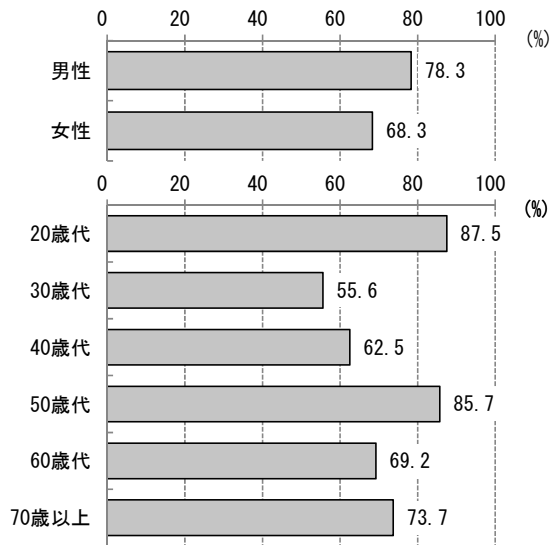


〔部分不満足度（平均：6.9%、n=317）〕

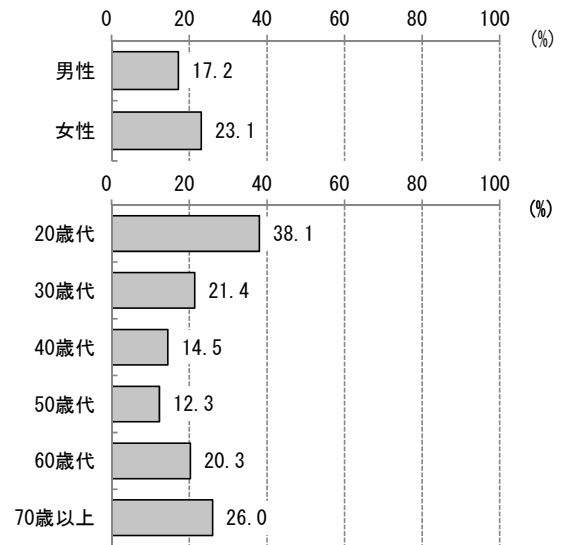


②説明のわかりやすさ

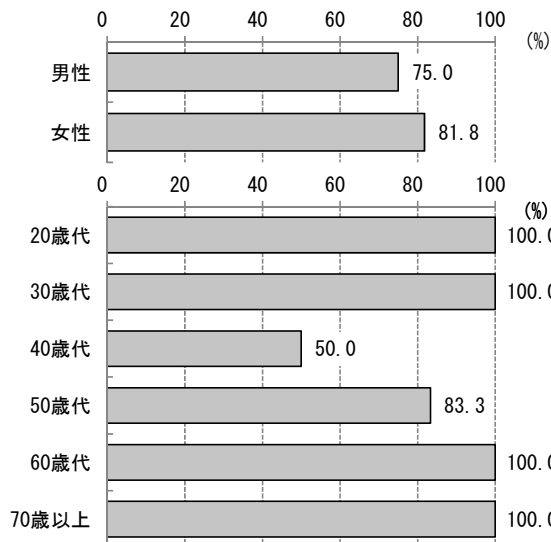
〔電話対応満足度への貢献度（平均：71.9%、n=64）〕



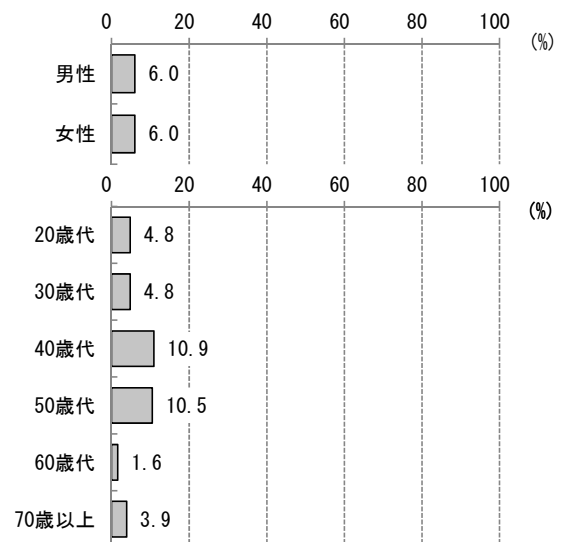
〔部分満足度（平均：20.5%、n=317）〕



〔電話対応満足度への影響度（平均：78.9%、n=19）〕

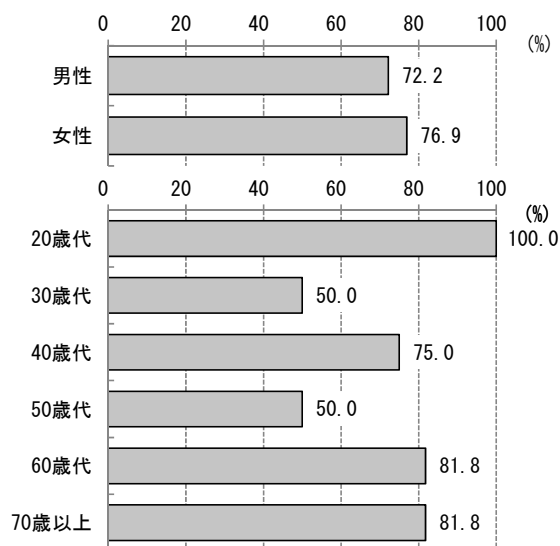


〔部分不満足度（平均：6.0%、n=317）〕

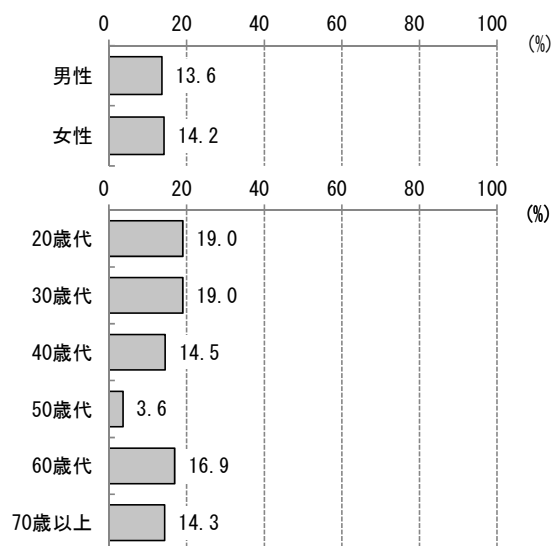


③電話の待ち時間の短さ

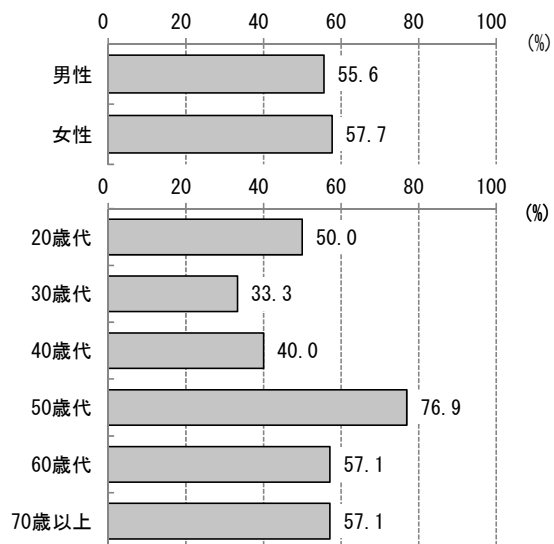
〔電話対応満足度への貢献度（平均：75.0%、n=44）〕



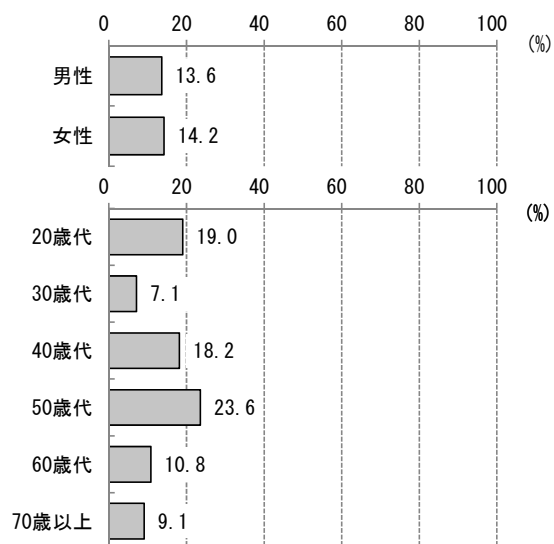
〔部分満足度（平均：13.9%、n=316）〕



〔電話対応満足度への影響度（平均：56.8%、n=44）〕

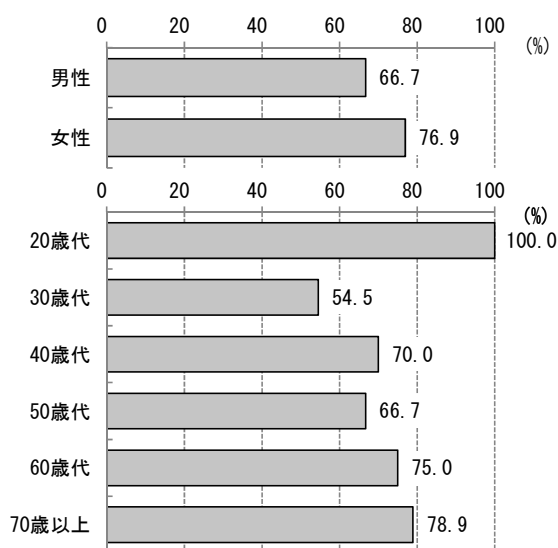


〔部分不満足度（平均：13.9%、n=316）〕

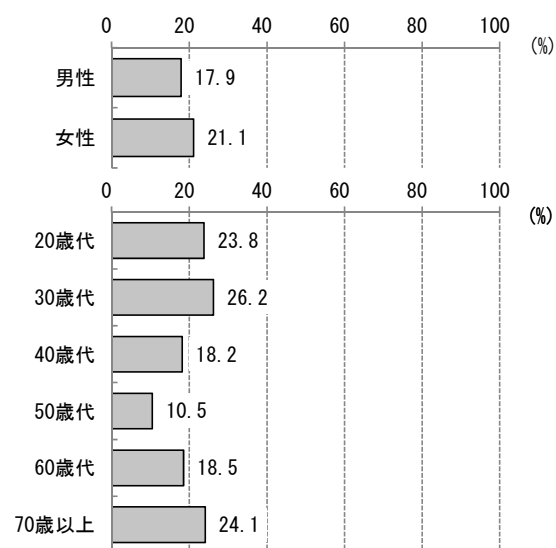


④対応の早さ

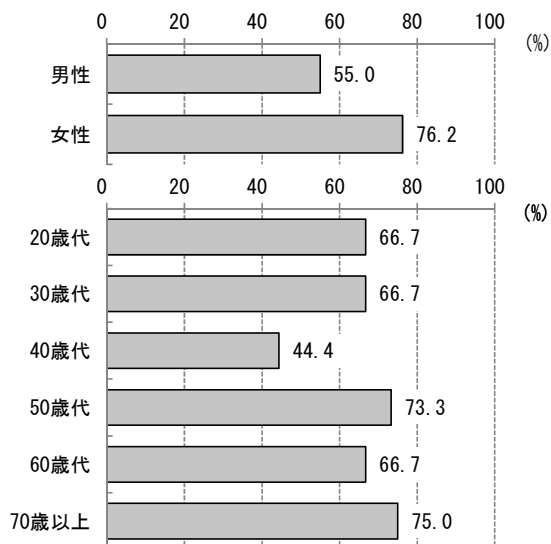
〔電話対応満足度への貢献度（平均：73.0%、n=63）〕



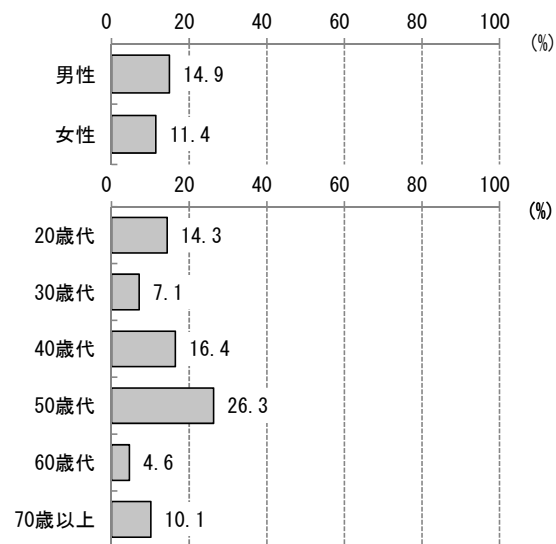
〔部分満足度（平均：19.7%、n=320）〕



〔電話対応満足度への影響度（平均：65.9%、n=41）〕



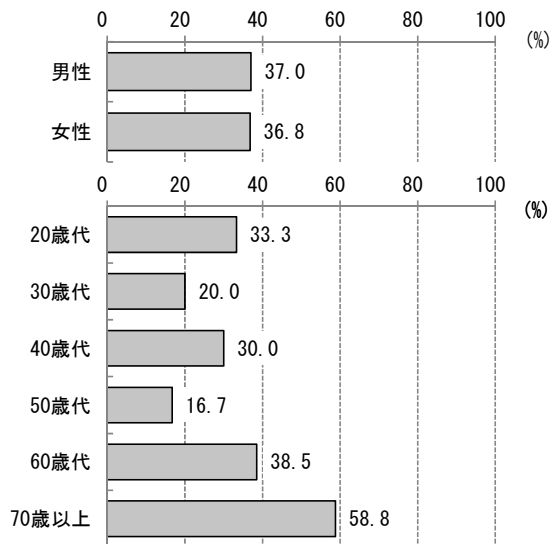
〔部分不満足度（平均：12.8%、n=320）〕



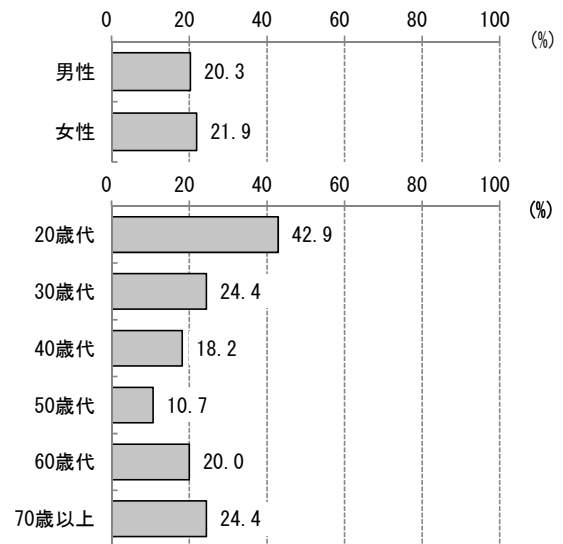
4. 職員の窓口対応に関する満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度との関係

①言葉づかいや態度

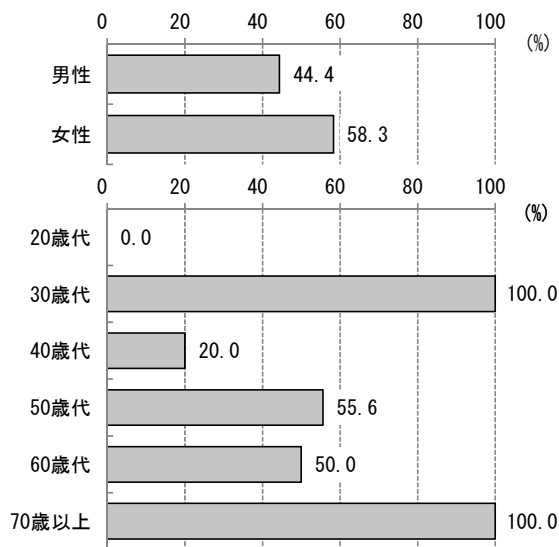
〔窓口対応満足度への貢献度（平均：36.9%、n=65）〕



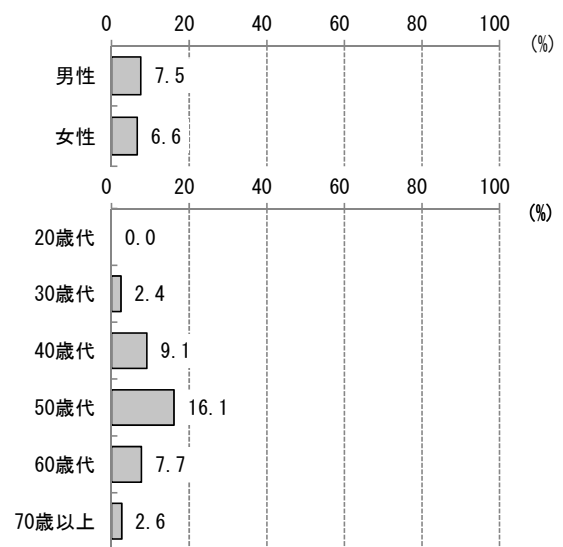
〔部分満足度（平均：21.1%、n=317）〕



〔窓口対応満足度への影響度（平均：52.4%、n=21）〕

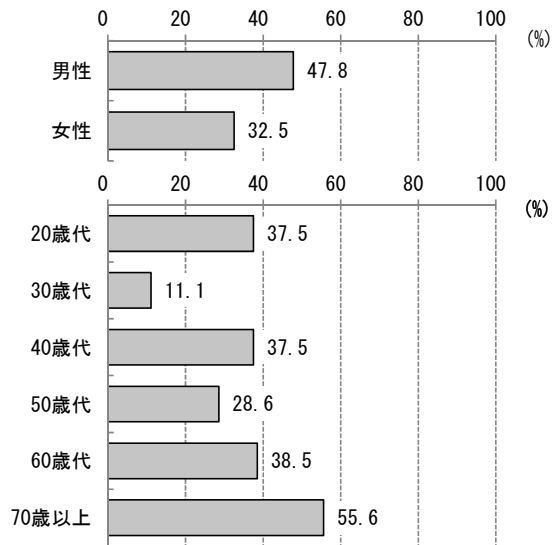


〔部分不満足度（平均：6.9%、n=317）〕

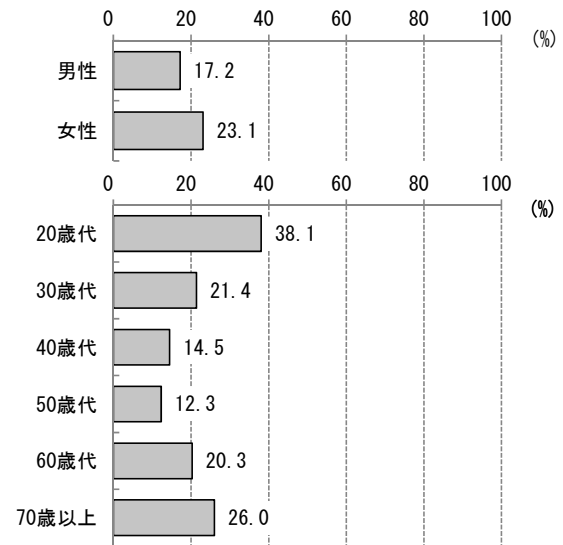


②説明のわかりやすさ

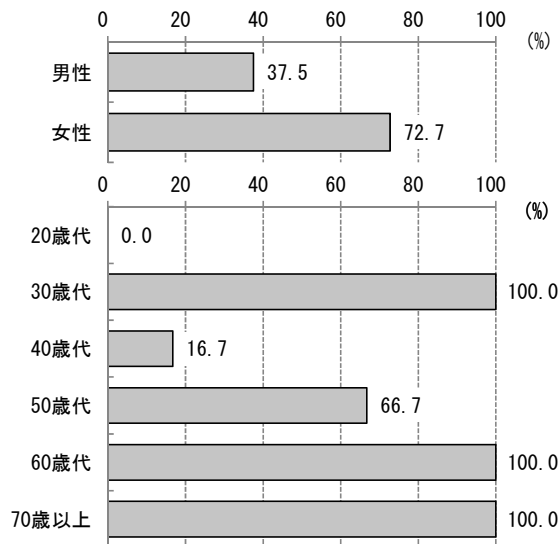
〔窓口対応満足度への貢献度（平均：38.1%、n=63）〕



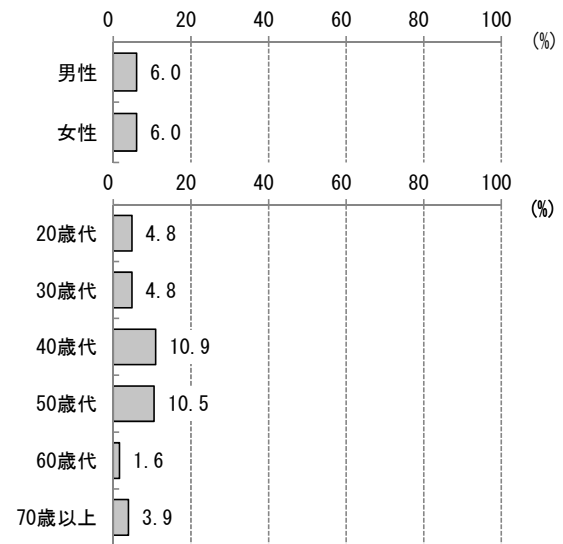
〔部分満足度（平均：20.5%、n=317）〕



〔窓口対応満足度への影響度（平均：57.9%、n=19）〕

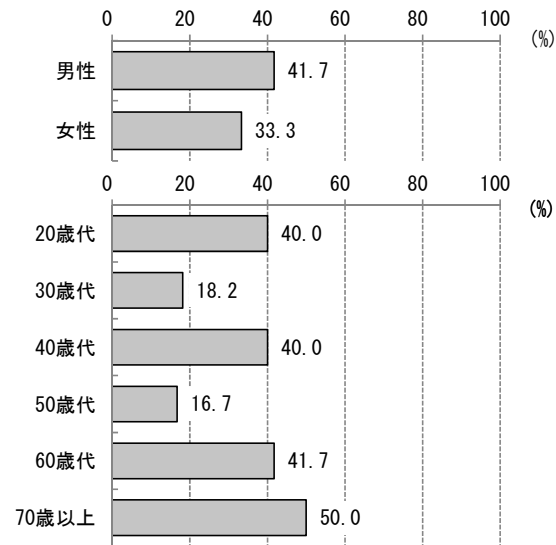


〔部分不満足度（平均：6.0%、n=317）〕

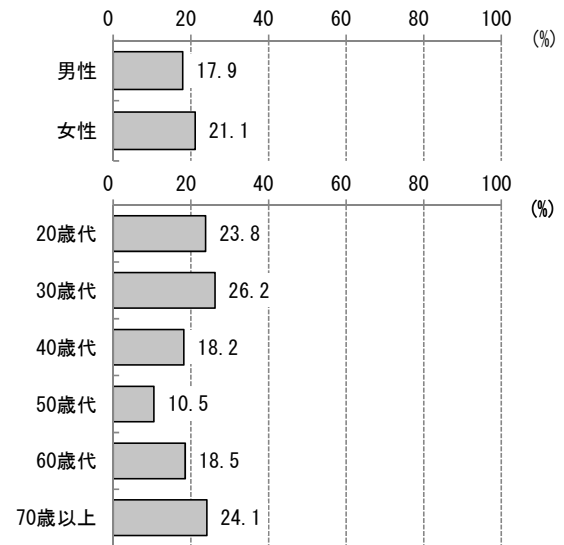


④対応の早さ

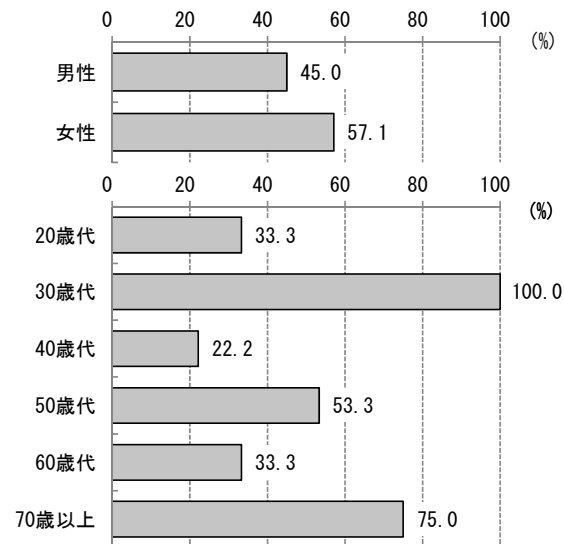
〔窓口対応満足度への貢献度（平均：36.7%、n=60）〕



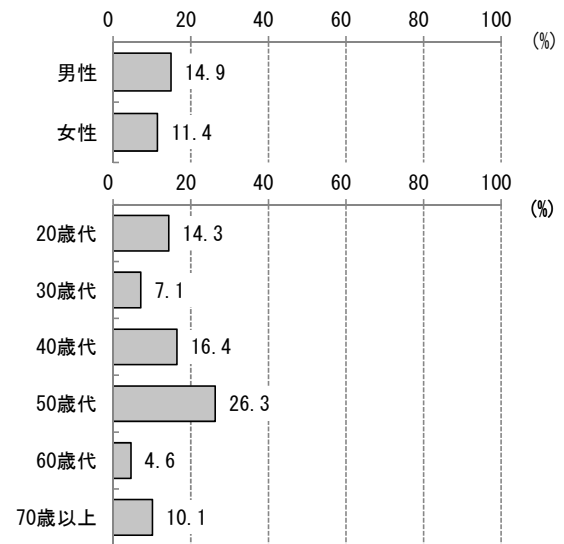
〔部分満足度（平均：19.7%、n=320）〕



〔窓口対応満足度への影響度（平均：51.2%、n=41）〕



〔部分不満足度（平均：12.8%、n=320）〕

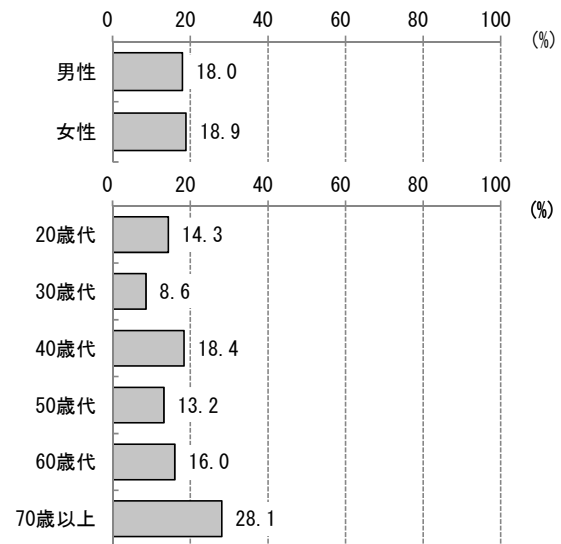
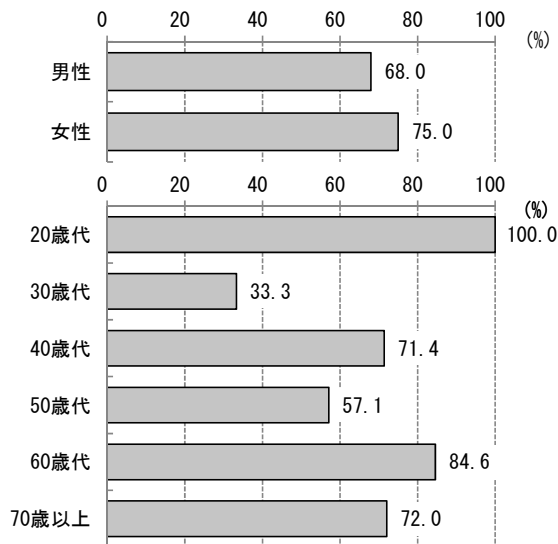


5. 工事現場における対応に関する満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度との関係

①言葉づかいや態度

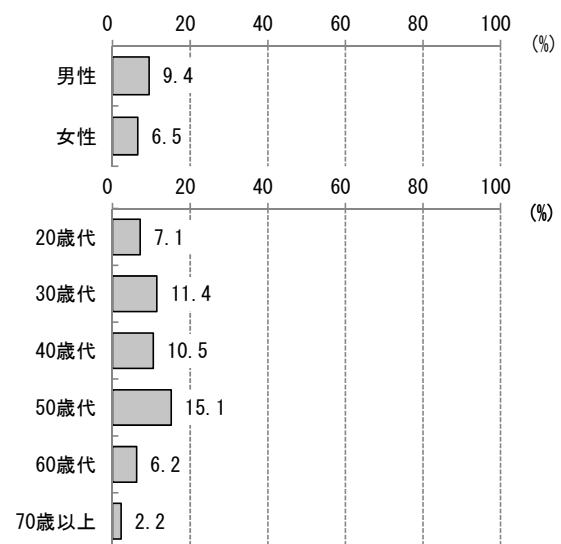
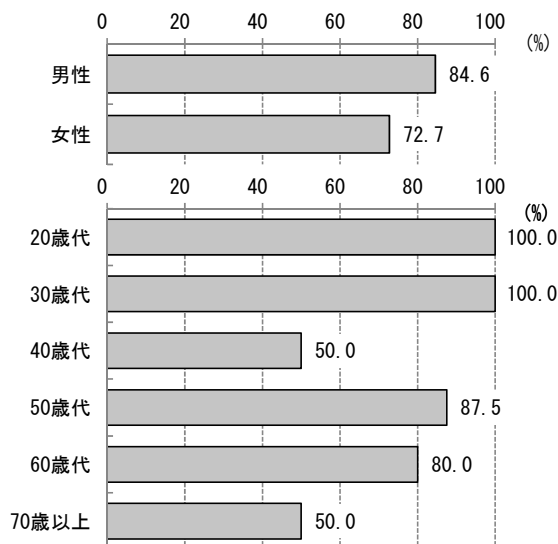
〔工事現場での対応満足度への貢献度（平均：71.9%、n=57）〕

〔部分満足度（平均：18.4%、n=310）〕



〔工事現場での対応満足度への影響度（平均：79.2%、n=24）〕

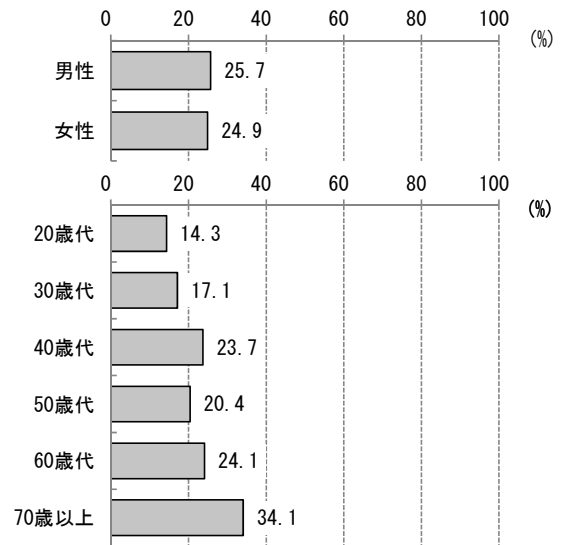
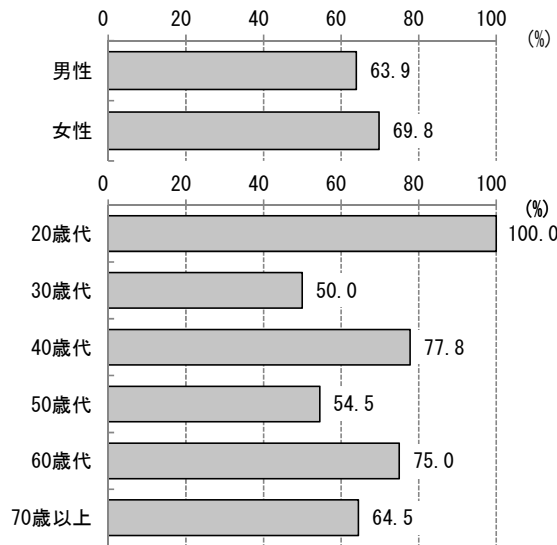
〔部分不満足度（平均：7.7%、n=310）〕



②通行人の安全確保の適切さ

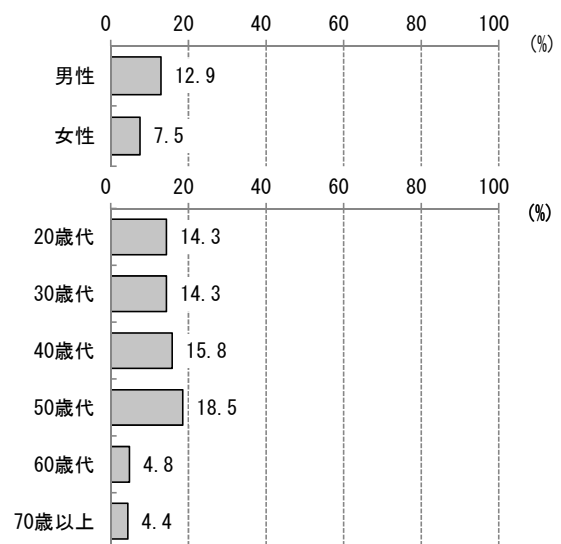
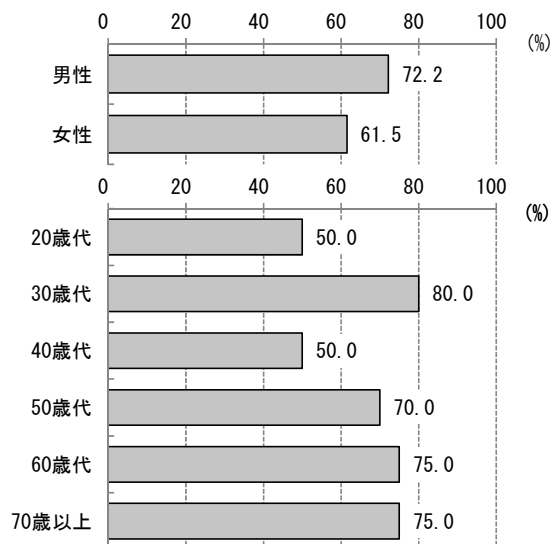
〔工事現場での対応満足度への貢献度（平均：67.1%、n=79）〕

〔部分満足度（平均：25.1%、n=315）〕



〔工事現場での対応満足度への影響度（平均：67.7%、n=31）〕

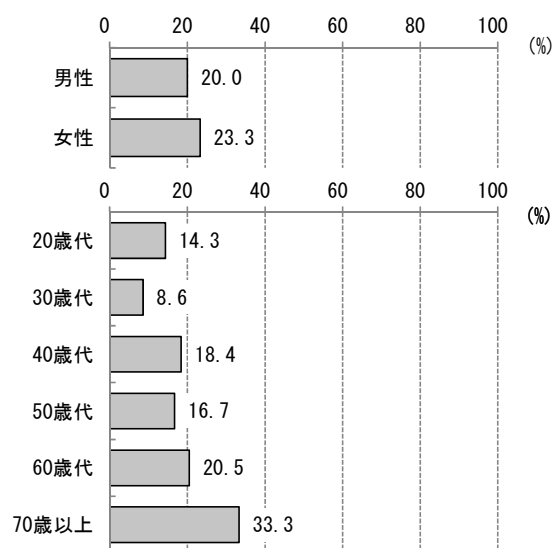
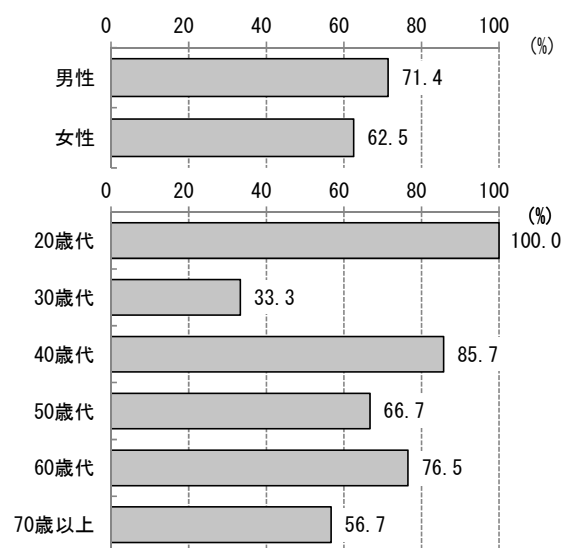
〔部分不満足度（平均：9.8%、n=315）〕



③通行規制の適切さ

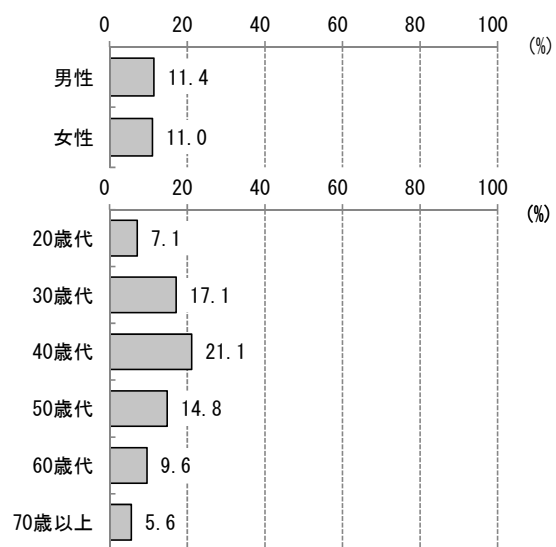
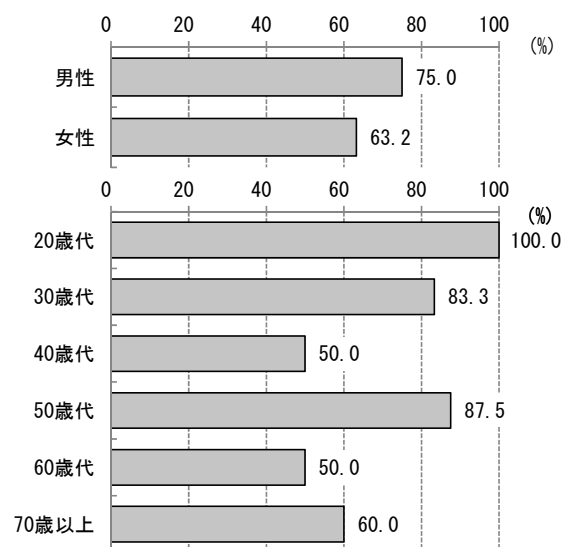
〔工事現場での対応満足度への貢献度（平均：66.2%、n=68）〕

〔部分満足度（平均：21.7%、n=314）〕



〔工事現場での対応満足度への影響度（平均：66.7%、n=36）〕

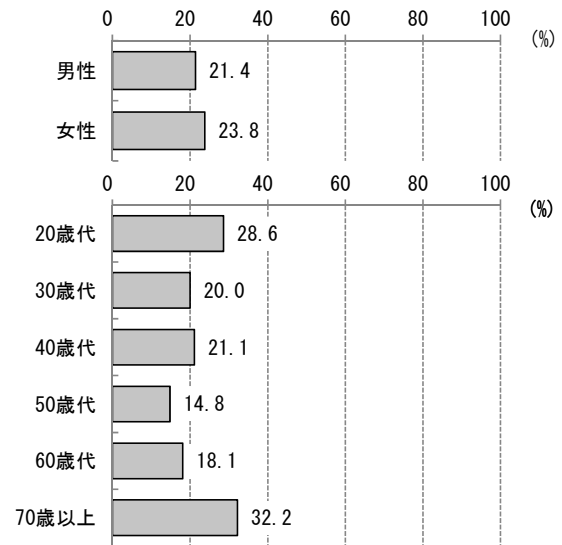
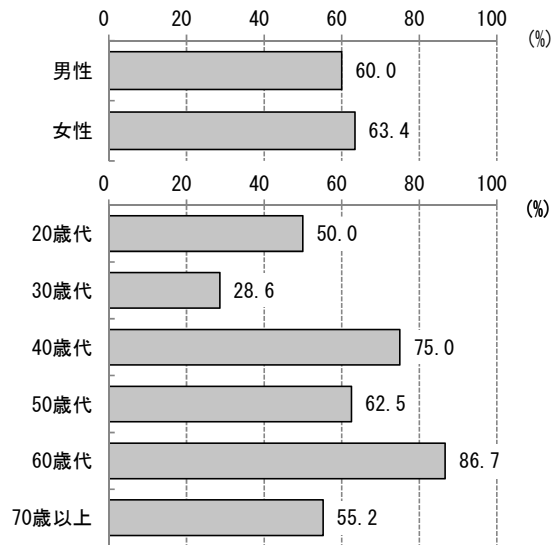
〔部分不満足度（平均：11.5%、n=314）〕



④工事内容や工事期間のわかりやすさ

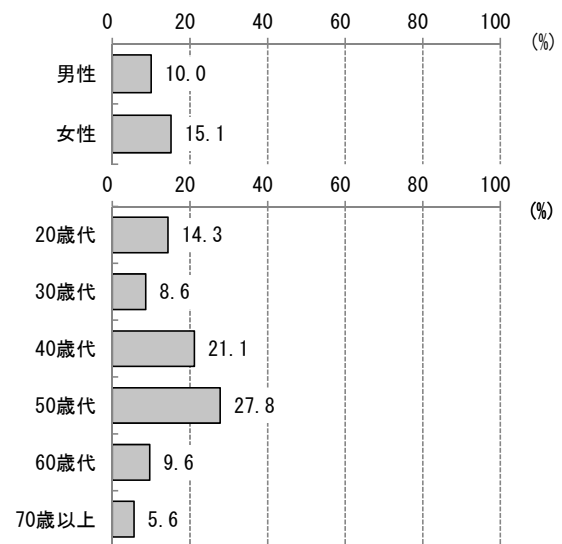
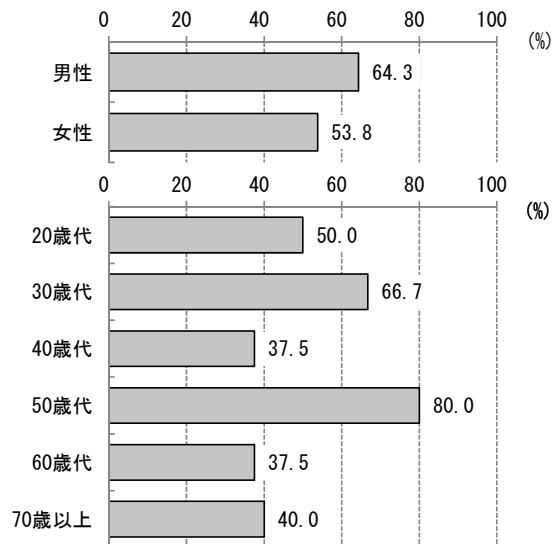
〔工事現場での対応満足度への貢献度（平均：62.0%、n=71）〕

〔部分満足度（平均：22.6%、n=314）〕



〔工事現場での対応満足度への影響度（平均：56.1%、n=41）〕

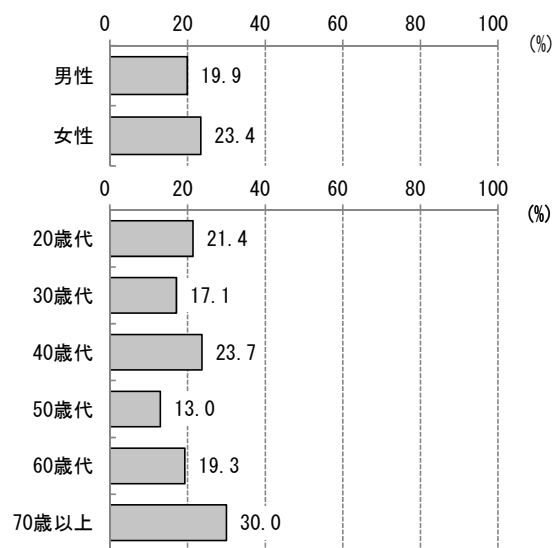
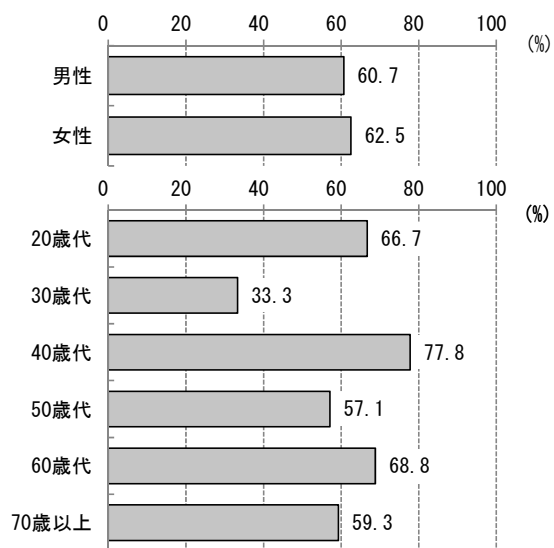
〔部分不満足度（平均：13.1%、n=314）〕



⑤工事の事前通知のきちとさ

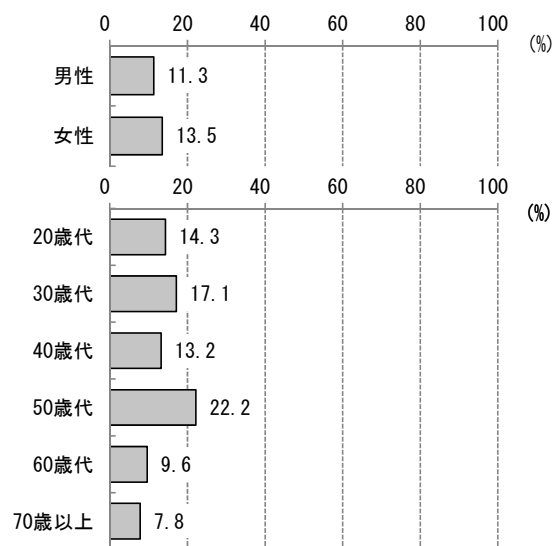
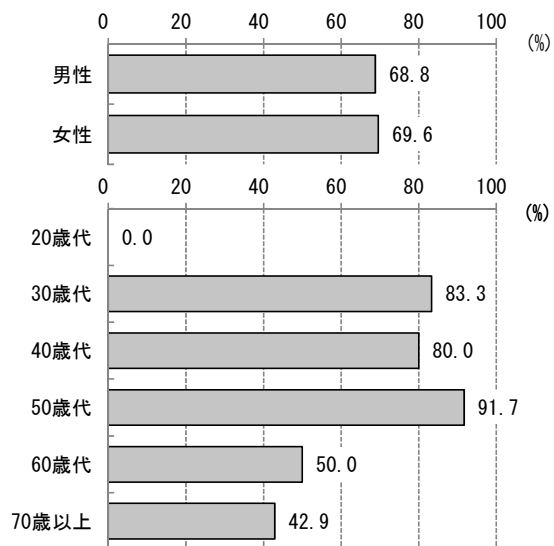
〔工事現場での対応満足度への貢献度（平均：61.8%、n=68）〕

〔部分満足度（平均：21.7%、n=314）〕



〔工事現場での対応満足度への影響度（平均：67.5%、n=40）〕

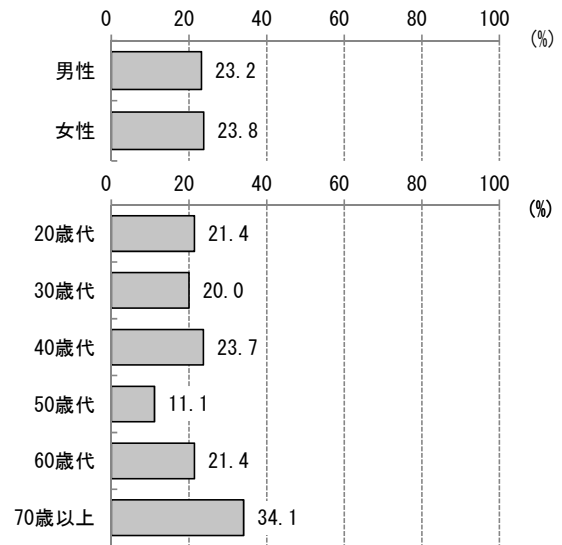
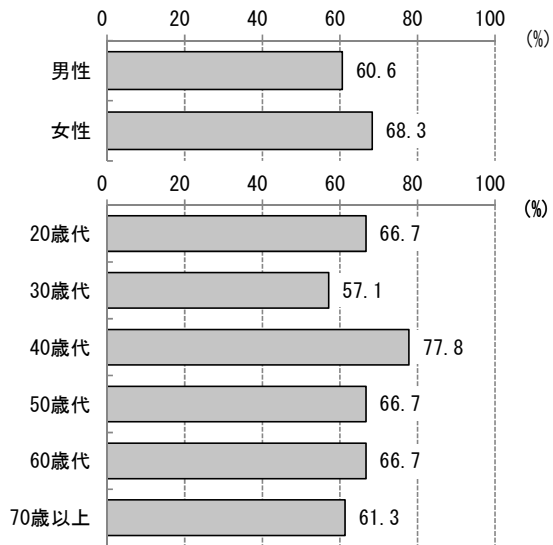
〔部分不満足度（平均：12.7%、n=314）〕



⑥後片付けのきちっとさ

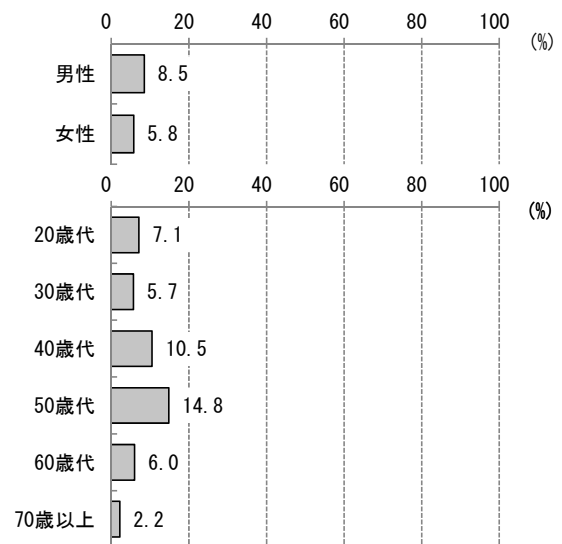
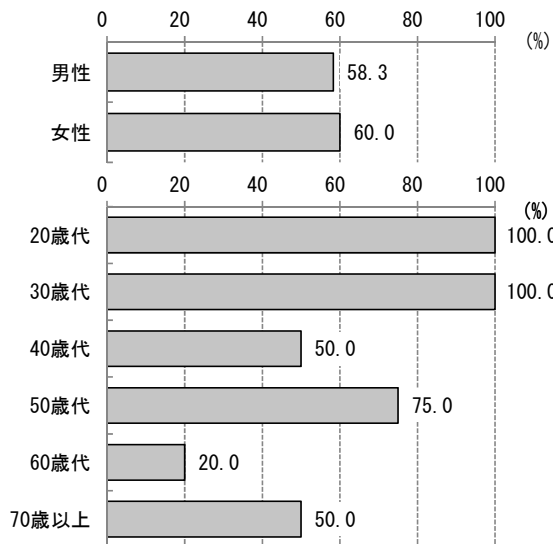
〔工事現場での対応満足度への貢献度（平均：64.9%、n=74）〕

〔部分満足度（平均：23.4%、n=316）〕



〔工事現場での対応満足度への影響度（平均：59.1%、n=22）〕

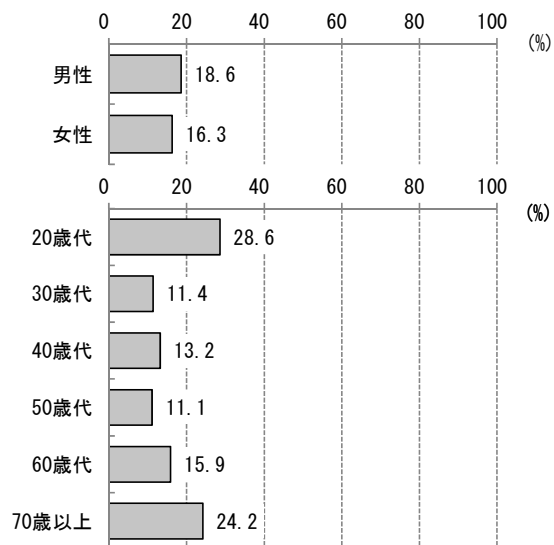
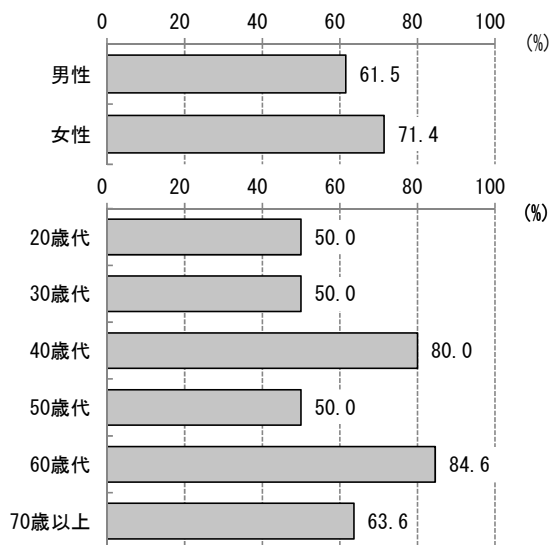
〔部分不満足度（平均：7.0%、n=316）〕



⑦迂回路の明示・説明のわかりやすさ

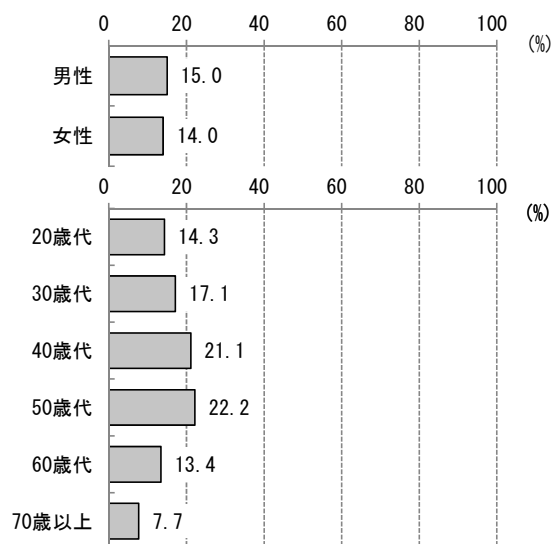
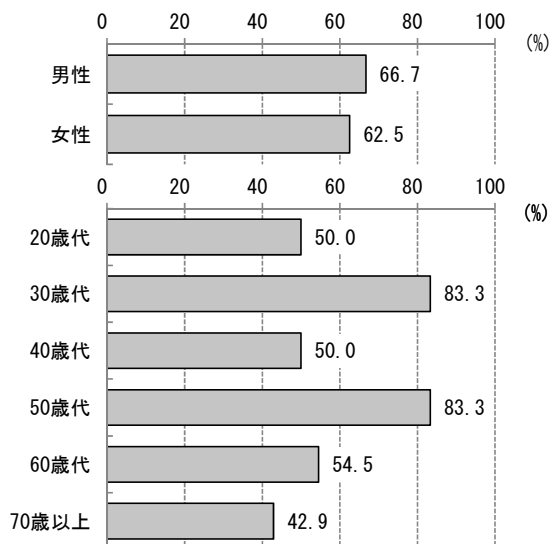
〔工事現場での対応満足度への貢献度（平均：66.7%、n=54）〕

〔部分満足度（平均：17.2%、n=314）〕



〔工事現場での対応満足度への影響度（平均：63.0%、n=46）〕

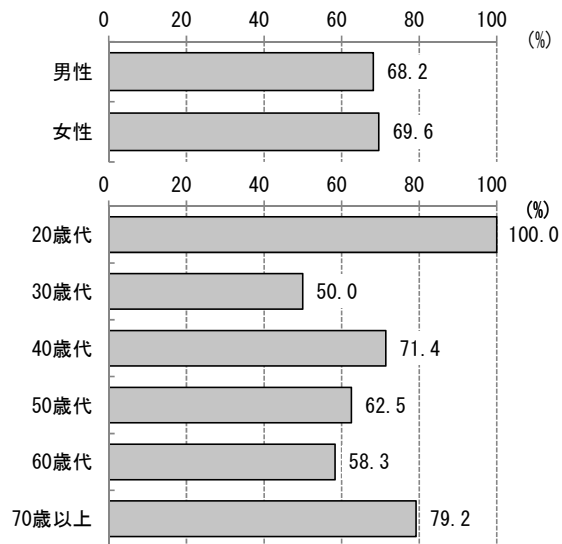
〔部分不満足度（平均：14.6%、n=314）〕



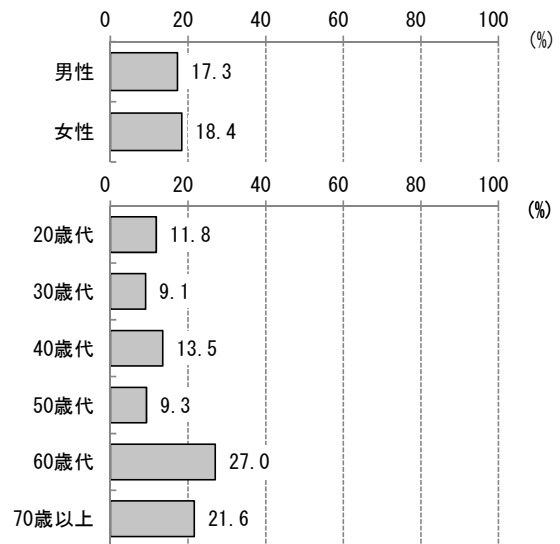
6. 民間業者の対応に関する満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度との関係

①言葉づかいや態度

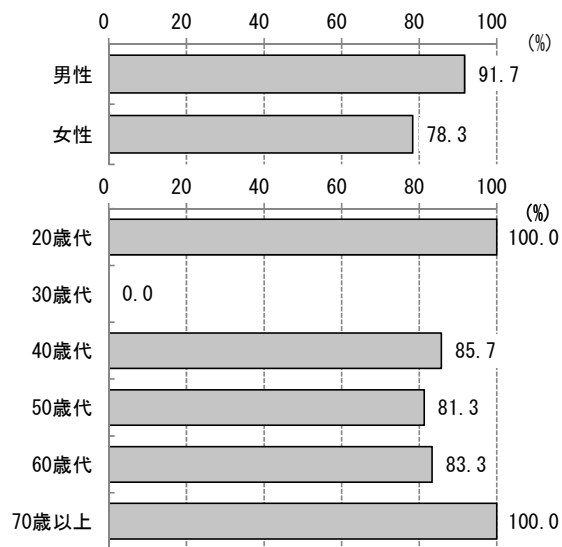
〔民間業者の対応満足度への貢献度（平均：69.1%、n=68）〕



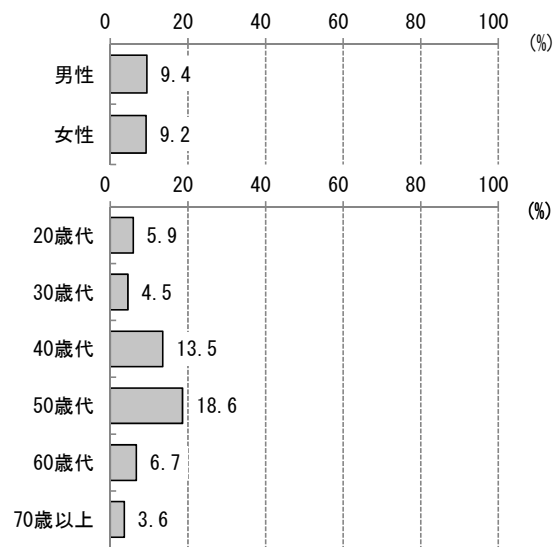
〔部分満足度（平均：18.0%、n=378）〕



〔民間業者の対応満足度への影響度（平均：82.9%、n=35）〕

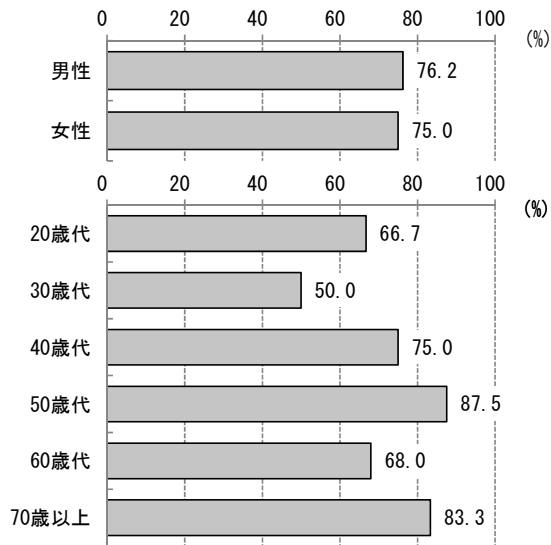


〔部分不満足度（平均：9.3%、n=378）〕

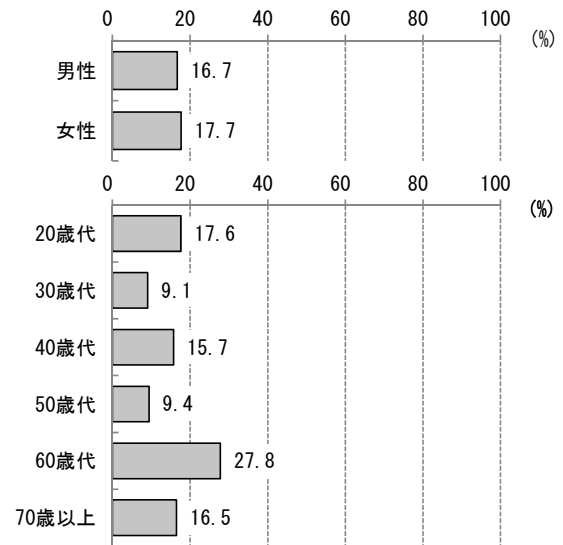


②説明のわかりやすさ

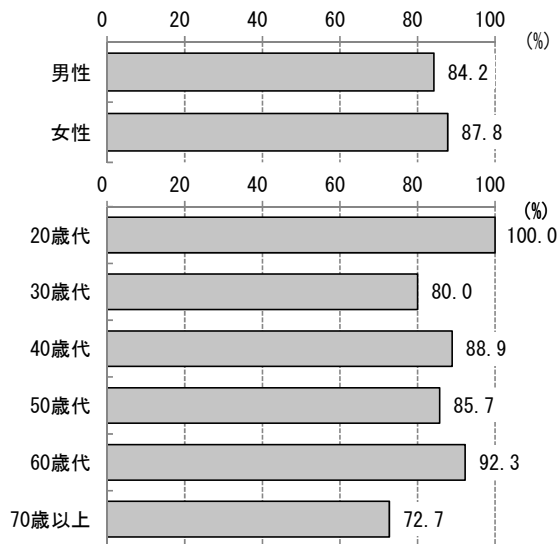
〔民間業者の対応満足度への貢献度（平均：75.4%、n=65）〕



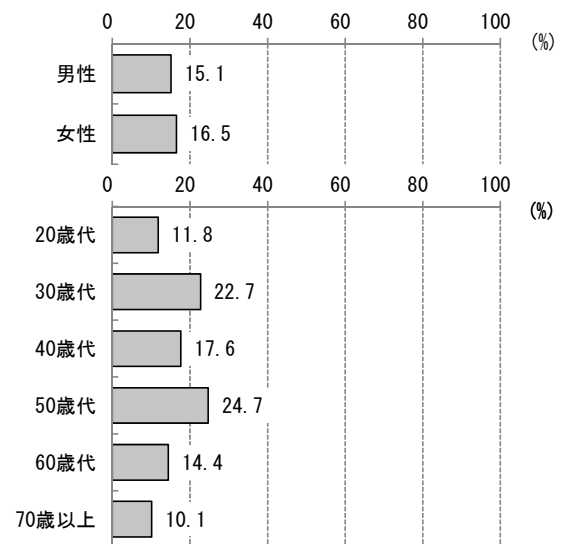
〔部分満足度（平均：17.3%、n=375）〕



〔民間業者の対応満足度への影響度（平均：85.2%、n=61）〕

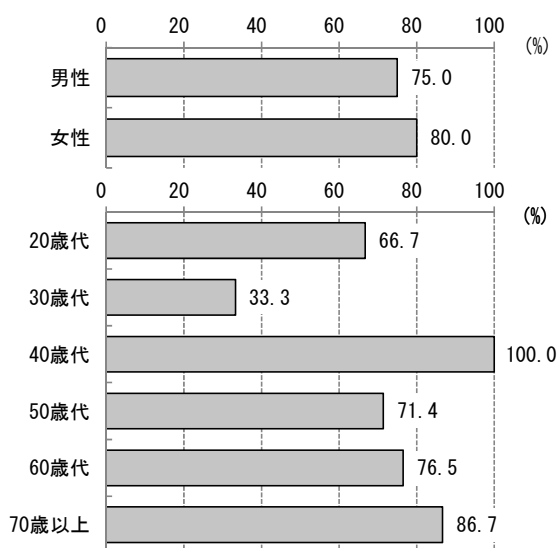


〔部分不満足度（平均：16.3%、n=375）〕

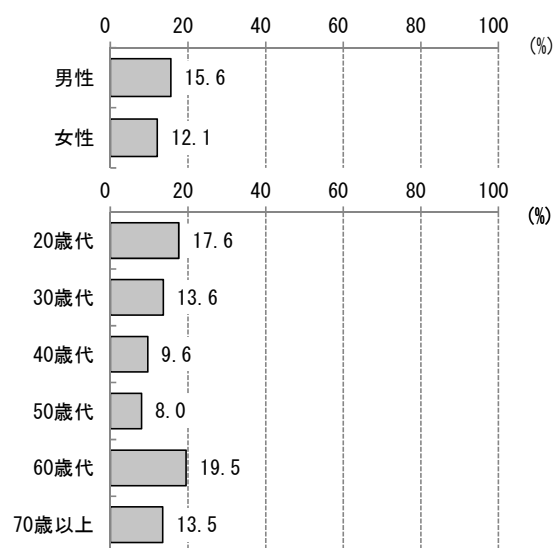


③修繕費用の妥当性

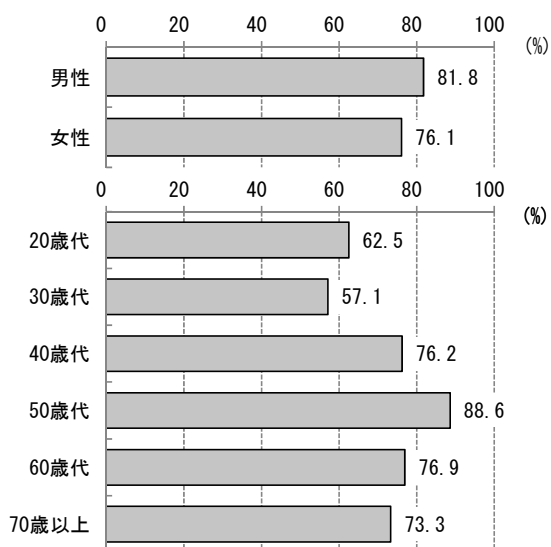
〔民間業者の対応満足度への貢献度（平均：78.0%、n=50）〕



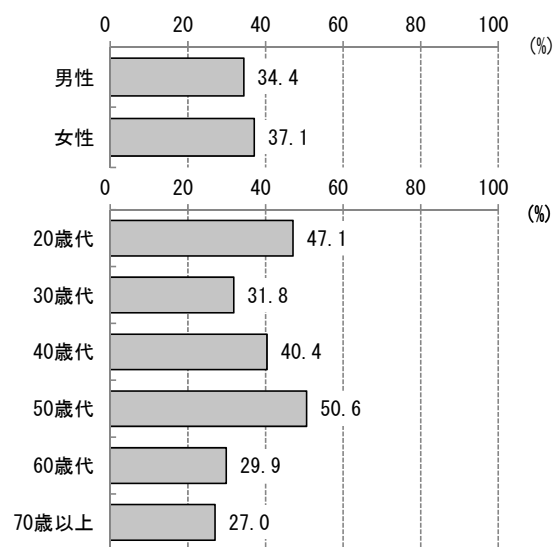
〔部分満足度（平均：13.3%、n=377）〕



〔民間業者の対応満足度への影響度（平均：77.9%、n=136）〕

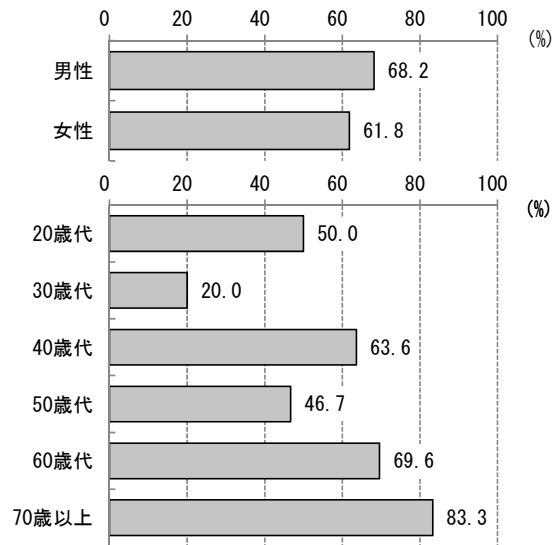


〔部分不満足度（平均：36.1%、n=377）〕

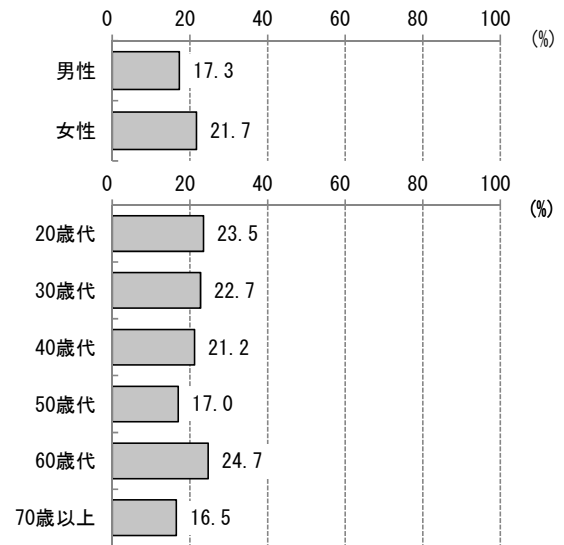


④対応の早さ

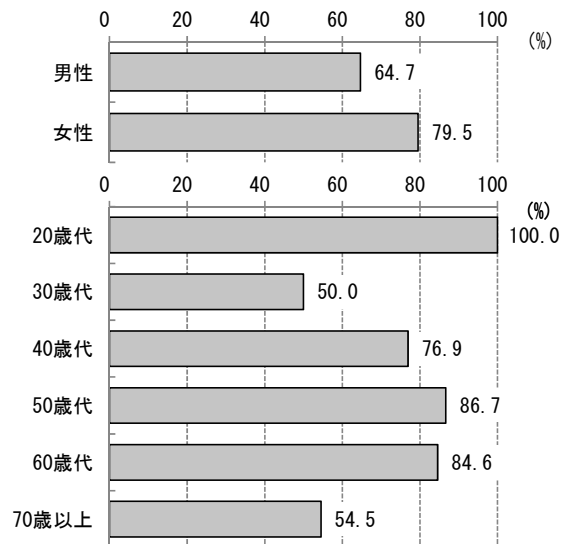
〔民間業者の対応満足度への貢献度（平均：63.6%、n=77）〕



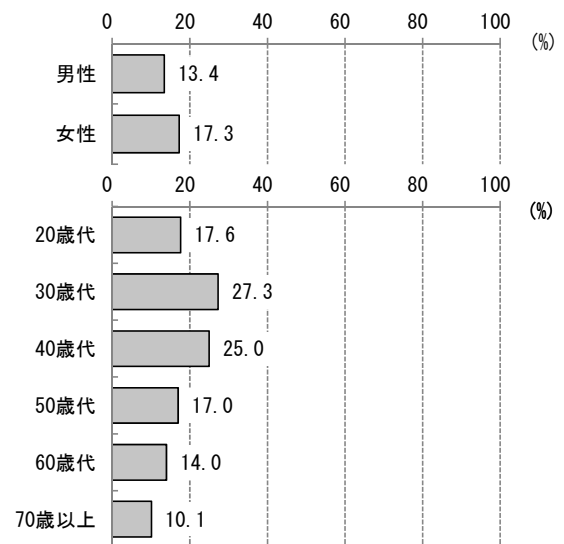
〔部分満足度（平均：20.2%、n=382）〕



〔民間業者の対応満足度への影響度（平均：75.4%、n=61）〕

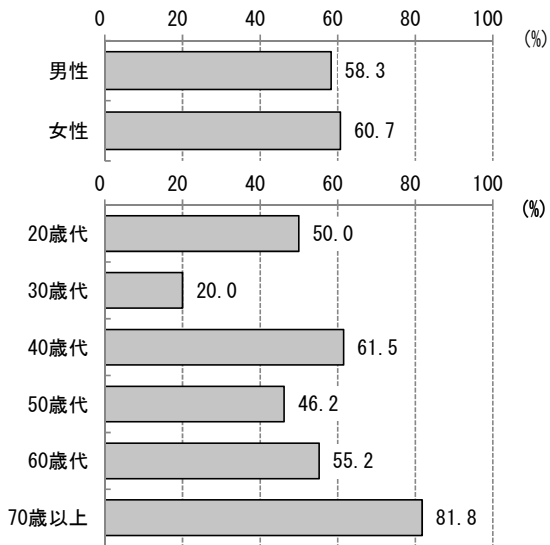


〔部分不満足度（平均：16.0%、n=382）〕

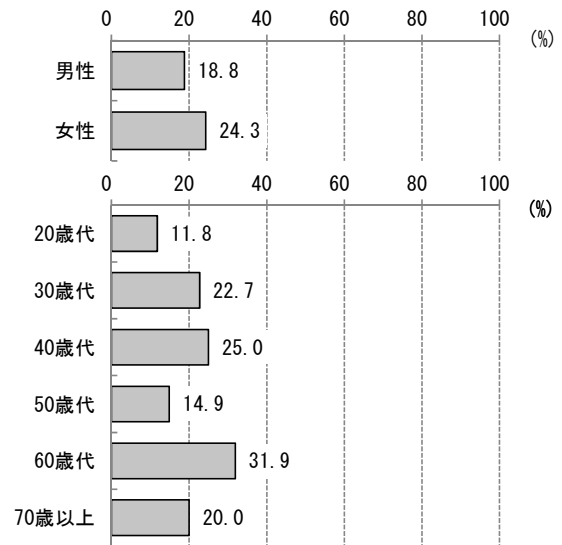


⑤後片付け

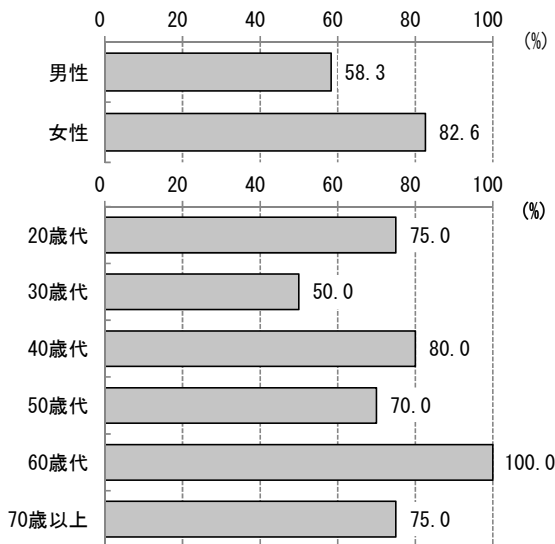
〔民間業者の対応満足度への貢献度（平均：60.0%、n=85）〕



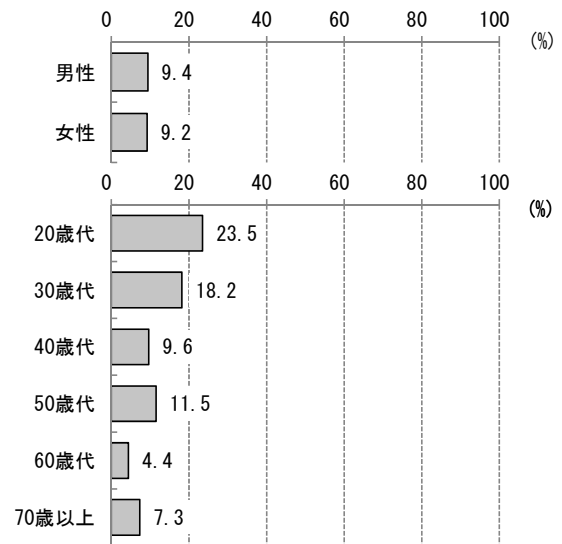
〔部分満足度（平均：22.4%、n=380）〕



〔民間業者の対応満足度への影響度（平均：74.3%、n=35）〕

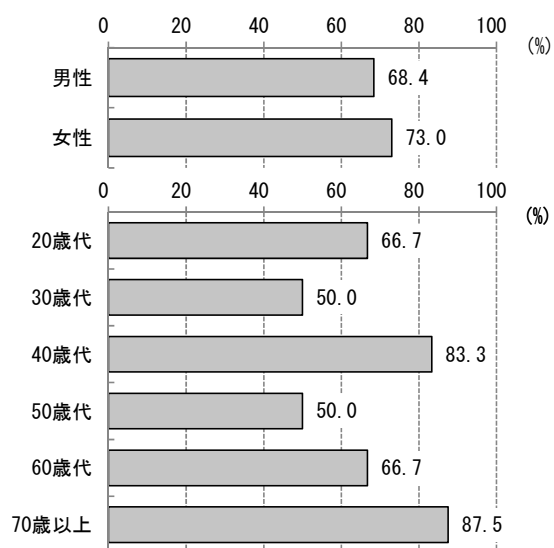


〔部分不満足度（平均：9.2%、n=380）〕

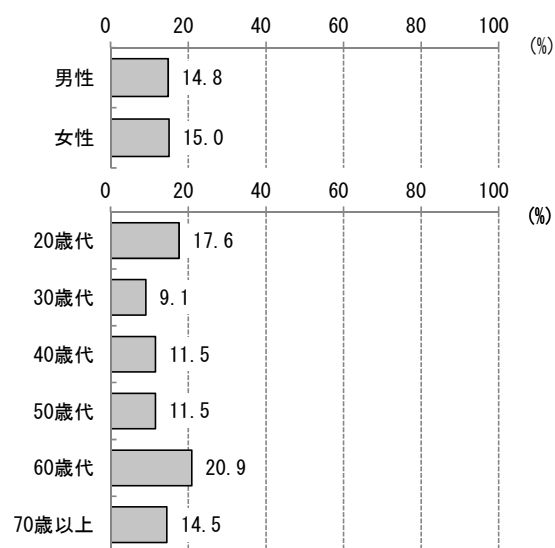


⑥修繕後の不具合対応

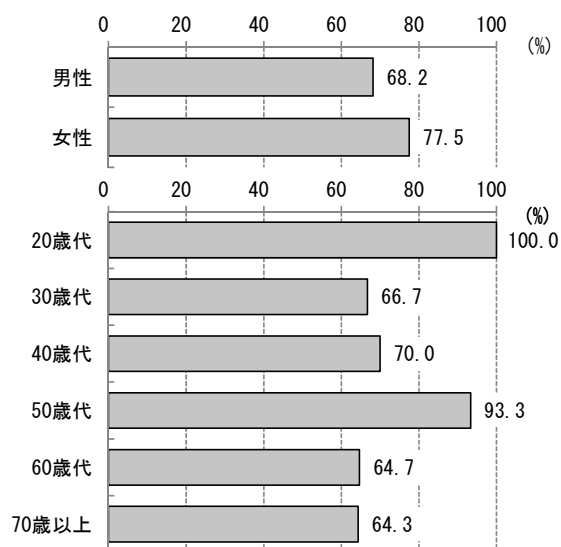
〔民間業者の対応満足度への貢献度（平均：71.4%、n=56）〕



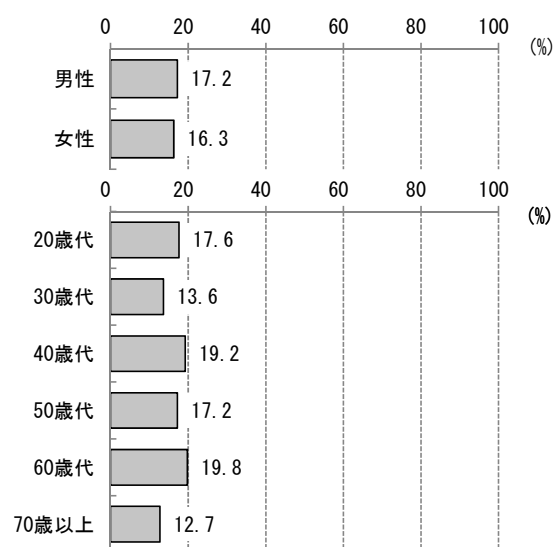
〔部分満足度（平均：14.9%、n=375）〕



〔民間業者の対応満足度への影響度（平均：74.2%、n=62）〕



〔部分不満足度（平均：16.5%、n=375）〕



資料Ⅳ

アンケート調査票

資料Ⅳ アンケート調査票

1. 世帯アンケート調査票



豊中市上下水道局キャラクター
アクッピー

水道・下水道に関する アンケート調査のお願い

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

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

アンケート対象者

20歳以上の市民の方から無作為に抽出した3,000人を対象に実施しています。回答は無記名で行い、集計は統計的に処理するため、個人が特定されることはありません。

■ご回答に当たってのお願い

- ① 回答は、宛名のご本人様または、ご家庭での水の使用状況についてご存じの方にご記入いただきますようお願いいたします。
- ② 「○は1つ」「○はいくつでも」などの指定に従ってご回答ください。回答は、選択肢の中からあてはまる番号を○で囲んでください。「その他」にあてはまる場合は、ご面倒ですが、()内になるべく具体的にご記入ください。
- ③ 本調査は、豊中市上下水道局の委託により、ジェイエムシー株式会社が実施しております。調査票は、**10月14日(金)**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。
- ④ またインターネットでも回答も受け付けております。10ページ下部記載のQRコードを読み取り、回答ページへアクセスしてください。

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。

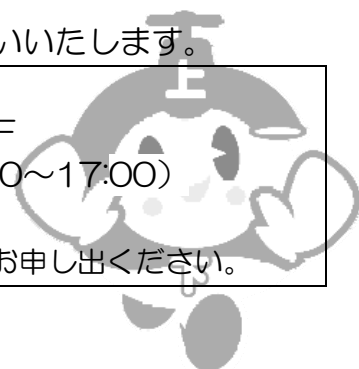
委託業者：ジェイエムシー株式会社

住 所：大阪府中央区平野町3丁目3番8号 淀屋橋辻梅ビル 4F

電 話：0120-969-409 (受付時間：祝日を除く月～金 9:00～17:00)

担 当：保健情報部 魚谷

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



あなたご自身やご家族のことについて

問1. あなた（回答者ご本人）やあなたのご家族についてお聞きします。

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

〔用語解説〕

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

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

水道水の利用状況について

問2. あなたは、ご家庭で水道水を飲んでいますか。(〇は1つ)

- 1. はい（お茶など沸かしたものや浄水器設置を含む） ⇒問2-1へ
- 2. いいえ（ミネラルウォーターなどの飲料水を飲んでいる） ⇒問3へ

問2-1. 問2で「1. はい」と回答された方にお尋ねします。どのような方法で飲んでいますか。(〇はいくつでも)

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

)

ミネラルウォーターの利用状況について

問3. 市販のミネラルウォーターなどの飲料水をどのくらい使っていますか。(〇は1つ)

- 1. 毎日使っている ⇒問3-1へ
- 2. 時々使っている ⇒問3-1へ
- 3. 使っていない ⇒問4へ

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。(〇はいくつでも)

- 1. 料理
- 2. 飲用（お茶やコーヒーなどを含む）
- 3. うがい・歯磨き
- 4. その他（具体的に

)

水道水の水質について

問4. あなたは飲み水としての水道水の水質についてどのように感じていますか。
(〇は1つ)

- 1. 満足
- 2. やや満足
- 3. やや不満
- 4. 不満

問5. 水道水の水質について気になることはありますか。(〇はそれぞれ1つずつ)

	気にならない	あまり気にならない	やや気になる	気になる
※記入例	4	3	2	1
ア. 塩素が入っていること	4	3	2	1
イ. 臭い	4	3	2	1
ウ. 水の温度	4	3	2	1
エ. 水道管の年数	4	3	2	1
オ. 水源の水質	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）	4	3	2	1
キ. その他（具体的に ）	4	3	2	1

水道・下水道の安定性について

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

	満足している	どちらかといえは満足している	どちらかといえは不満である	不満である
※記入例	4	3	2	1
ア. 水道水が使えること	4	3	2	1
イ. トイレなどが使えること	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、様々な取り組みをしています。これらの水道や下水道の取り組みについて、どのように感じていますか。

(〇はそれぞれ1つずつ)

	安心している	どちらかといえ ば安心している	どちらかといえ ば不安である	不安である
※記入例	4	3	2	1
ア. <u>水道</u> の取り組み (水道管の耐震化、応急給水栓の整備など)	4	3	2	1
イ. <u>下水道</u> の取り組み (下水道管の耐震化、集中豪雨に対する対策など)	4	3	2	1

問8. ご家庭では地震などの緊急時に備えて非常用の生活用水を確保していますか。

(〇は1つ)

1. 確保している ⇒ 問8-1へ

2. 確保していない ⇒ 問9へ

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。(〇はいくつでも)

1. 水道水の汲み置き
2. 風呂水などの溜め置き
3. ペットボトル水の買い置き
4. ウォーターサーバー用替えボトルの買い置き
5. 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。(〇は1つ)

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

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

- | | | |
|---------|----------|----------|
| 1. 利用する | 2. 利用しない | 3. わからない |
|---------|----------|----------|

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。(〇は1つ)

- | | | |
|----------|-------|----------|
| 1. 適当と思う | 2. 不満 | 3. わからない |
|----------|-------|----------|

問11. 現在の水道料金(下水道使用料を除く)についてどのように感じていますか。
(〇は1つ)

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

【参考：その他公共料金の2か月分】

電気料金：14,886 円(関西電力、平均モデル：従量電灯 A 300kWh/月 税込)

ガス料金：10,412 円(大阪ガス、標準家庭：33m³/月 税込)

問12. 現在の下水道使用料についてどのように感じていますか。(〇は1つ)

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

サービス・広報について

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)

	満足	やや満足	やや不満	不満	経験がなく わからない
※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 ⇒1以外をご回答の方は問13-1へ	5	4	3	2	1
エ. 窓口対応 ⇒1以外をご回答の方は問13-1へ	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 ⇒1以外をご回答の方は問13-2へ	5	4	3	2	1

問13-1. 問13 ウ、エで「1. 経験がなくわからない」以外に○をつけた方にお尋ねします。職員の電話対応や窓口対応についてどのように思いますか。(○はそれぞれ1つずつ)

	そう思う	ややそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない
※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. 問13 カで「1. 経験がなくわからない」以外に○をつけた方にお尋ねします。工事現場における作業員やガードマンの対応についてどのように思いますか。(○はそれぞれ1つつ)

	そう思う	ややそう思う	えない どちらともい	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. 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」 ⇒問14-1、2へ  (年1回発行)	2. 広報誌「ミズトキ」 ⇒2のみをご回答の方は 問15へ  (年1回発行)	3. 上下水道局 ホームページ ⇒問14-3へ  (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. あまり参考にならなかった | 4. 全く参考にならなかった |
| 5. 内容は見たことがない・覚えていない | |

問14-2. 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15へ

問14-3. 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15. 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16. 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17. ご自宅の水まわりの修繕をする民間業者の対応について、どのように感じていますか。(〇は1つ)

- | | |
|---------------------|-----------------|
| 1. 満足 ⇒問17-1へ | 2. やや満足 ⇒問17-1へ |
| 3. やや不満 ⇒問17-1へ | 4. 不満 ⇒問17-1へ |
| 5. 経験がなくわからない ⇒問18へ | |

問17-1. 問17で「5. 経験がなくわからない」以外に〇をつけた方にお尋ねします。ご自宅の水まわりの修繕をする民間業者の対応について、どのように感じていますか。(〇はそれぞれ1つずつ)

	満足	やや満足	いえない どちらとも	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18. あなたが豊中市の水道事業について総合的に評価すれば、どれにあてはまりますか。(〇は1つ)

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

問19. あなたが豊中市の下水道事業について総合的に評価すれば、どれにあてはまりますか。(〇は1つ)

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

上下水道局に対するご意見・ご要望などございましたら、ご記入ください。

質問は以上です。ご協力ありがとうございました。

■インターネット回答をご希望の方へ

下記QRコードより回答ページへアクセスし、ご回答ください。

(パソコン用URL)

https://s-kantan.com/toyonaka-city-u/offer/offerList_detail.action?tempSeq=206

(携帯電話)



(スマートフォン)



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

2. 事業所アンケート調査票



豊中市上下水道局キャラクター
アックビー

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

お客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ことはありません。

■ご回答に当たってのお願い

- ① 回答は、大阪府豊中市内にある事業所での水の使用状況についてご存じの方にご記入いただきますようお願いいたします。
- ② 「○は1つ」「○はいくつでも」などの指定に従ってご回答ください。回答は、選択肢の中からあてはまる番号を○で囲んでください。「その他」にあてはまる場合は、ご面倒ですが、()内になるべく具体的にご記入ください。
- ③ 本調査は、豊中市上下水道局の委託により、ジェイエムシー株式会社が実施しております。調査票は、**10月14日(金)**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。
- ④ またインターネットでも回答も受け付けております。3ページ下部記載のQRコードを読み取り、回答ページへアクセスしてください。

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。

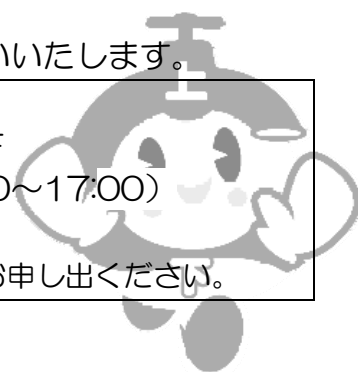
委託業者：ジェイエムシー株式会社

住 所：大阪府中央区平野町3丁目3番8号 淀屋橋辻梅ビル 4F

電 話：0120-969-409 (受付時間：祝日を除く月～金 9:00～17:00)

担 当：保健情報部 魚谷

※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2-2へ
--

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

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

⇒問3へ

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

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

問3. 節水に取り組んでいますか。(〇はいくつでも)

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

問4. 今後の水道使用量の傾向はどうなりますか。(〇は1つ)

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

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

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

⇒問5へ

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

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

総合評価について

問5. あなたが豊中市の水道事業について総合的に評価すれば、どれにあてはまりますか。(〇は1つ)

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

問5-1. 問5で「3. やや不満」「4. 不満」と答えた方にお尋ねします。
その理由は何ですか。(〇はいくつでも)

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

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

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

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

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

上下水道局に対するご意見・ご要望などございましたら、ご記入ください。

質問は以上です。ご協力ありがとうございました。

■インターネット回答をご希望の方へ

下記QRコードより回答ページへアクセスし、ご回答ください。

(パソコン用URL)

https://s-kantan.com/toyonaka-city-u/offer/offerList_detail.action?tempSeq=205

(携帯電話)



(スマートフォン)



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

水道・下水道に関するアンケート調査
報告書

平成 2 9 年（2017 年） 3 月

【発行】豊中市上下水道局 経営企画課

〒560-0022 豊中市北桜塚 4 - 1 1 - 1 8

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