
水道・下水道に関するアンケート調査 報 告 書

令和8年3月

豊中市上下水道局

目 次

I. 調査実施の概要	1
1. 調査目的	1
2. 調査実施概要	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	4
(1) 回答者の属性	4
(2) 家庭での水道水の飲用状況	6
(3) 水道水の水質について気になること	9
(4) 水道・下水道の災害等の対応について	15
(5) 料金について	44
(6) サービスについて	58
(7) 広報について	80
(8) 水道・下水道事業に対する総合評価	107
III. 顧客満足度構造の分析	111
1. 分析の考え方と方法	111
(1) 分析の考え方	111
(2) 分析に用いたロジックツリー	111
(3) 分析の方法	112
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	114
(1) 総合満足度への貢献度と部分満足度の関係性	114
(2) 総合満足度への影響度と部分不満足度の関係性	115
(3) 水道事業における満足度構造	116
(4) 属性別にみた満足度の特徴と主な改善の対象	117
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	119
(1) 総合満足度への貢献度と部分満足度の関係性	119
(2) 総合満足度への影響度と部分不満足度の関係性	120
(3) 下水道事業における満足度構造	121
(4) 属性別にみた満足度の特徴と主な改善の対象	122
4. 上下水道に関する情報の提供や広報に関する満足度と諸要因の関係性	124
(1) 上下水道に関する情報の提供や広報に関する満足度への貢献度と部分満足度の関係性	124
(2) 上下水道に関する情報の提供や広報に関する満足度への影響度と部分不満足度の関係性	125
(3) 上下水道に関する情報の提供や広報に関する満足度構造	126
(4) 属性別にみた満足度の特徴と主な改善の対象	127
5. 職員の電話対応・窓口対応に関する満足度と諸要因の関係性	128
(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	128
(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	129

(3) 職員の電話対応・窓口対応に関する満足度構造	130
(4) 属性別にみた満足度の特徴と主な改善の対象	131
6. 工事現場における対応に関する満足度と諸要因の関係性	132
(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	132
(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	133
(3) 工事現場での対応に関する満足度構造	134
(4) 属性別にみた満足度の特徴と主な改善の対象	135
IV. 事業所アンケート調査	136
(1) 回答者の属性	136
(2) 水道水の利用状況	137
(3) 料金について	146
(4) 上下水道事業に対する総合評価	149
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	155
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	165
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	175
資料Ⅳ アンケート調査票	191

I. 調査実施の概要

1. 調査目的

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

2. 調査実施概要

（1）世帯調査

- ①回答者の属性（性別、年代、世帯人数、居住地、居住年数、住宅の形式、給水方法）
- ②水道水の利用状況（水道水の飲用状況、飲用方法、非飲用理由）
- ③水道水の水質について（水質について気になること、水質検査結果）
- ④水道・下水道の災害等の対応について（災害関連情報の認知度、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、断水経験の有無、ハンドブックの認知度）
- ⑤料金について（水道料金・下水道使用料の支払い方法、支払い方法に対する評価、水道料金に対する評価、下水道使用料に対する評価、検針時に投函するお知らせ票の閲覧状況、水道料金・下水道使用料の改定の認知度）
- ⑥サービスについて（職員・工事現場の対応や届出方法に対する満足度や評価、電子申込システムの認知度）
- ⑦広報について（広報誌・ホームページの閲覧状況や評価、SNSの利用状況や評価、上下水道局が行っているイベントの認知度、日常的な情報収集の方法、水道・下水道について提供してほしい情報、情報提供や広報に対する評価）
- ⑧水道・下水道事業に対する総合評価
- ⑨上下水道局に対する意見・要望（自由記述）

（2）事業所調査

- ①事業所の概要（事業所名、業種、従業員数、直近1か月間の水道使用量）
- ②水道水の利用状況（水道水以外で利用している水資源・利用理由、利用を検討している水資源、節水への取り組み状況、今後の水道使用量の傾向・増減理由、災害時の対策）
- ③料金について（水道料金・下水道使用料の改定の認知度、逦増制に対する評価）
- ④水道・下水道事業に対する総合評価
- ⑤上下水道局に対する意見・要望（自由記述）

3. 調査設計

(1) 調査対象

○世帯調査：18歳以上の市民から無作為に抽出した3,000人

○事業所調査：豊中市内で操業する事業所の中から無作為に抽出した300事業所

(2) 調査方法

郵送による調査票の配達及び、回収（インターネットによる回答を併用）

(3) 調査期間

令和7年7月7日(月)～令和7年7月28日(月)

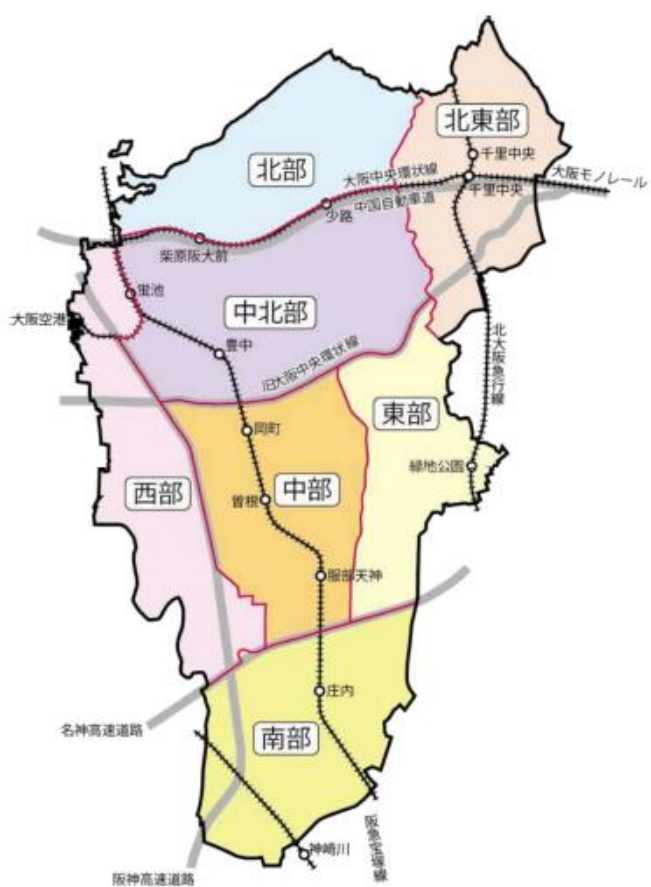
4. 回収結果

	世帯調査	事業所調査
①配達数	3,000	300
②回収数	1,188 (うち、Web回答448)	140 (うち、Web回答52)
③回答率 (②/①)	39.6%	46.7%
④有効回答数	1,185 (うち、Web回答447)	140 (うち、Web回答52)
⑤有効回答率 (④/①)	39.5%	46.7%

5. 調査分析結果を見る上での留意事項

- ①各質問に対する回答の割合(%)は、各質問の回答者数(n)を基数(当該質問に対する無回答は除く)とした百分率(%)で示している。小数点第2位を四捨五入しているため、比率の合計が総数と一致しない場合がある。
- ②図中に「MA% (Multiple Answer Percentageの略)」の表示がある場合は、複数回答を依頼した質問である。
- ③複数回答を依頼した質問では、回答比率の合計が100%を超える。
- ④図表では、コンピュータ入力の場合、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25・28年度・令和元・4年度・今回)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。

⑦回答者の居住地は、「豊中市都市計画マスタープラン」の7地域で区分した。



地域	地域区分
北部	大阪中央環状線以北の地域および千里緑地以西の地域
北東部	千里ニュータウンおよび上新田からなる千里緑地以东の地域
中北部	阪急宝塚線沿線地域で千里緑地以西および府道旧大阪中央環状線以北の地域
中部	阪急宝塚線沿線地域で府道旧大阪中央環状線以南および名神高速道路以北の地域
西部	阪神高速大阪池田線、大阪国際空港周辺緑地および阪急蛍池駅以西の地域
東部	北大阪急行・御堂筋線沿線地域で天竺川以东および名神高速道路以北の地域
南部	名神高速道路以南の地域

Ⅱ. 世帯アンケート調査分析

(1) 回答者の属性

問1. あなた（回答者ご本人）やあなたのご家族についてお聞きます。

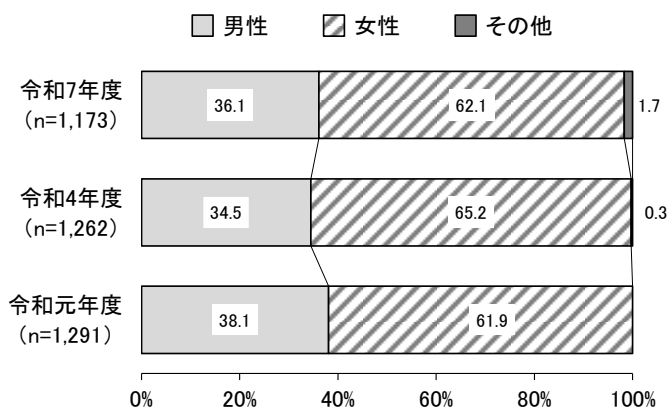
回答者の属性は以下のとおりである。

給水方法は「直結式給水」が49.5%、「受水槽式給水」が33.0%となっている。

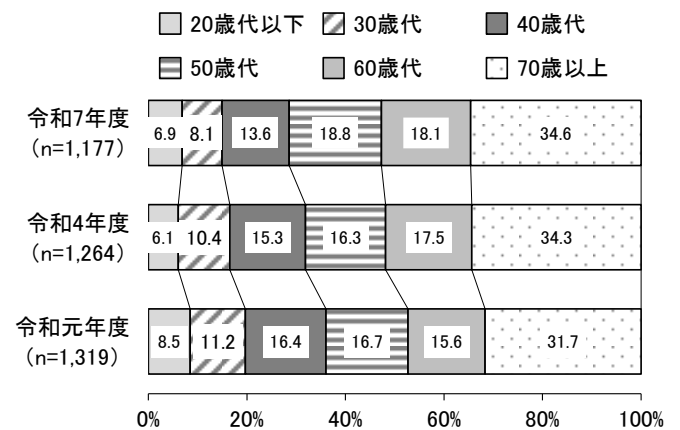
令和元年度、令和4年度との大きな差はみられない。

【図表2-1-1 回答者の属性（経年変化）】

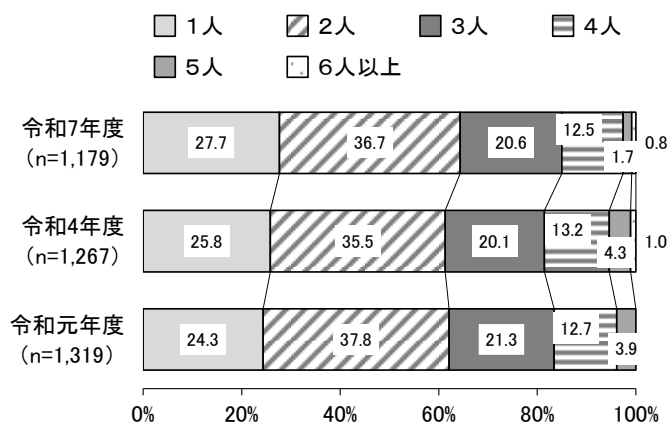
■性別



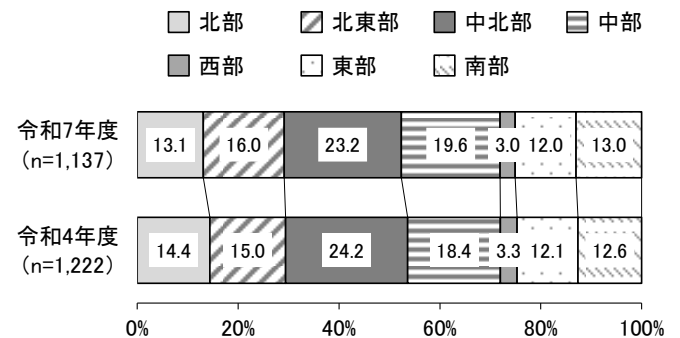
■年代



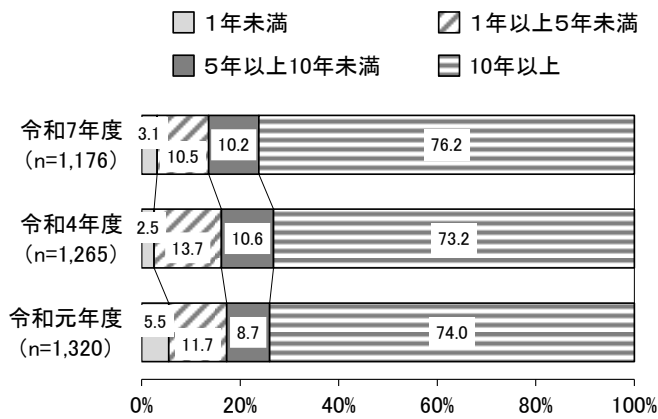
■世帯人数



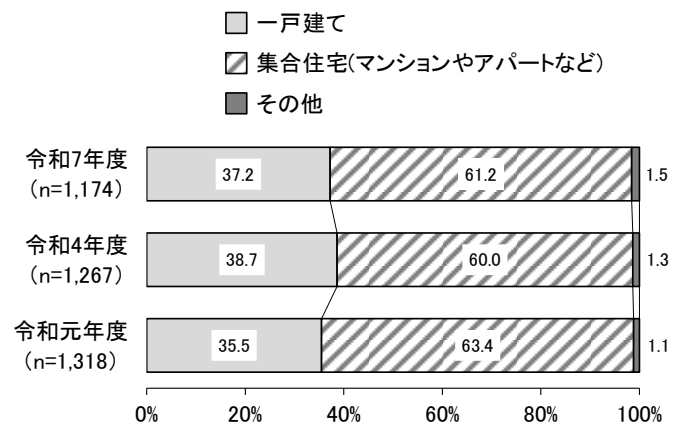
■住まい（7地域）



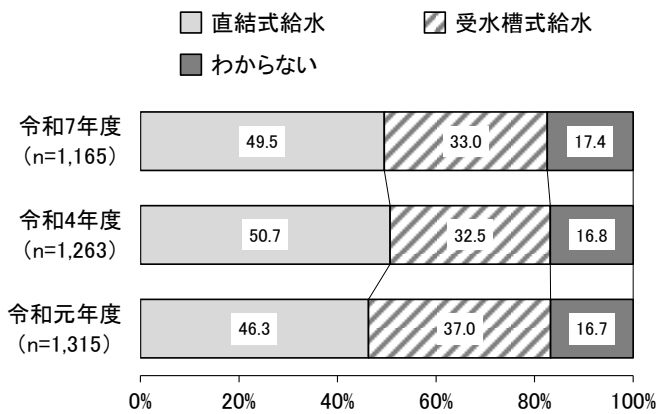
■居住年数



■住宅の形式



■給水方法



(2) 家庭での水道水の飲用状況

①家族での水道水の飲用の有無

～水道水の飲用割合は、例年と大きな差はみられない～

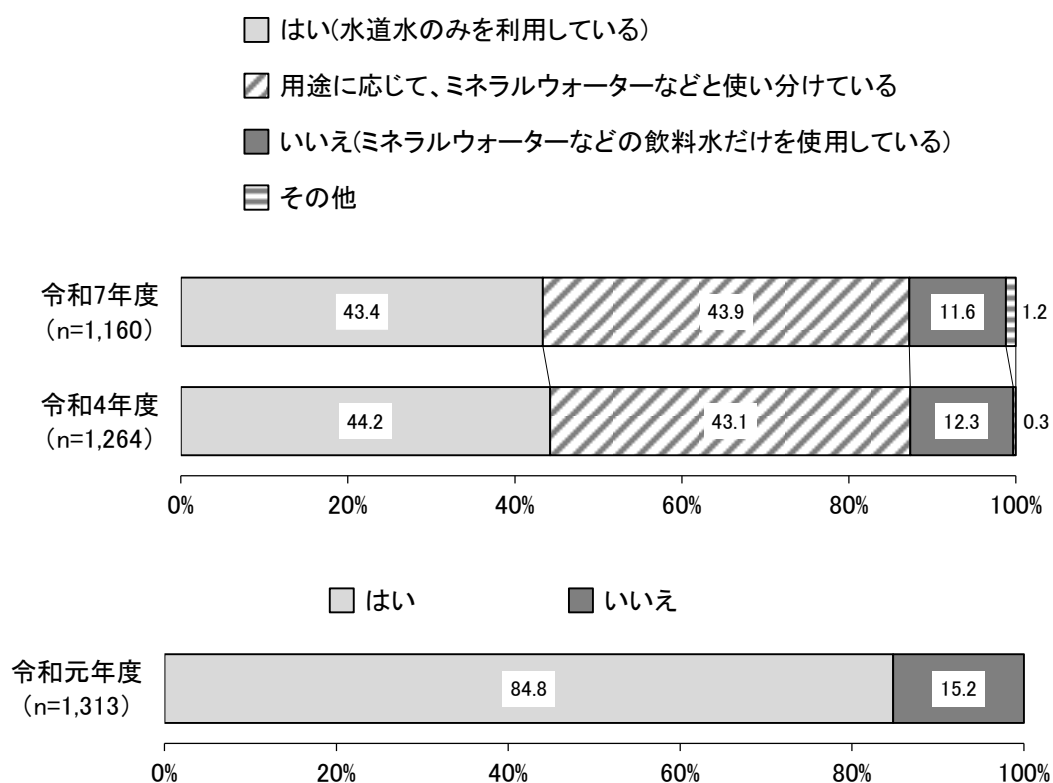
問2. あなたは、ご家庭で水道水を飲んでいますか。(○は1つ)

■経年変化

水道水を飲んでいるお客さまは87.3%で、令和元年度からは微増傾向だが前回と差はみられない。

内訳をみると、水道水のみを使用している方と、ミネラルウォーターなどと使い分けている方が、約半々となっている。

【図表2-2-1 家庭での水道水の飲用の有無（経年変化）】



【その他13（件）】

- ・ 浄水器やサーバーでろ過して飲む
- ・ 沸かして白湯や冷ましてから飲む
- ・ 電解水素水 など

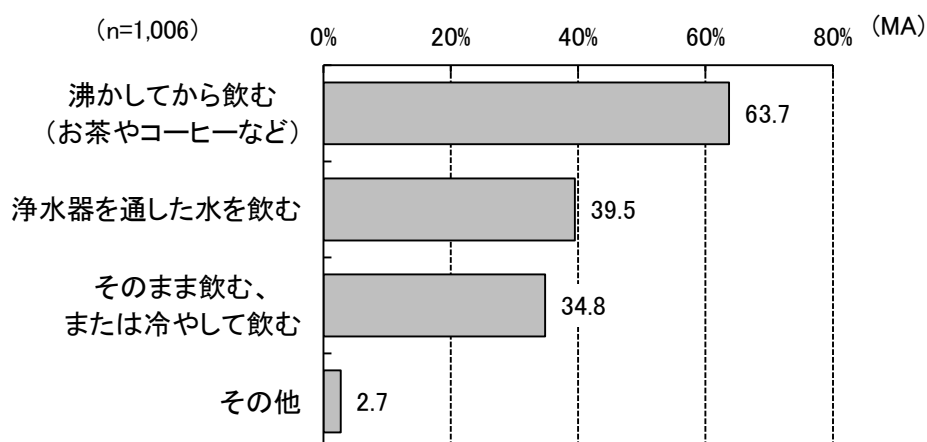
②水道水の飲用方法

～6割程度は水道水を煮沸して飲んでいる～

問2－1. 問2で「1. はい」「2. 用途に応じて～」と回答された方にお聞きます。どのような方法で水道水を飲んでいきますか。(〇はいくつでも)

家庭で水道水を飲むと回答したお客さまの飲用方法をみると、「沸かしてから飲む」が63.7%で最も高く、次いで「浄水器を通した水を飲む」が39.5%、「そのまま飲む、または冷やして飲む」が34.8%である。

【図表2-2-2 水道水の飲用方法】



【その他 (26件)】

- ・料理に使う
- ・氷をつくる
- ・浄水器を通した後、沸かす など

③水道水を飲用しない理由

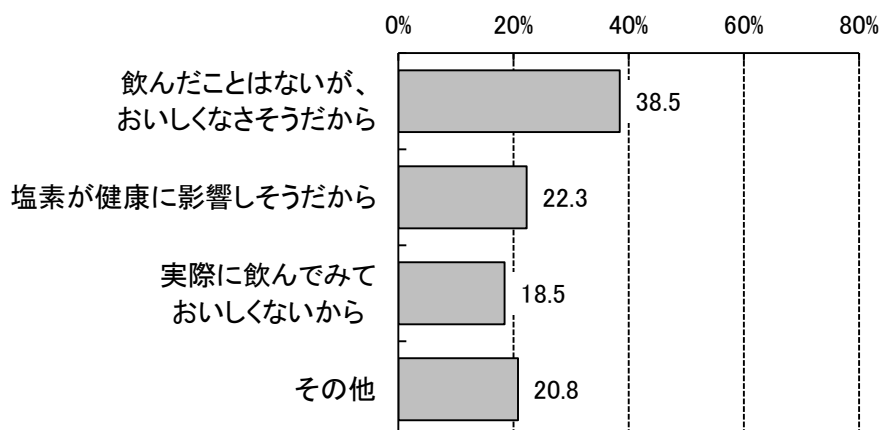
～水道水を飲んでいないお客さまの4割程度が、おいしくなさそうな印象から飲んでいない～

問2－2. 問2で「3. いいえ」と回答された方にお聞きします。その理由として次のうちどれが近いですか。(〇は1つ)

家庭で水道水を飲まないと回答したお客さまの理由をみると、「飲んだことはないが、おいしくなさそうだから」が38.5%で最も高く、次いで「塩素が健康に影響しそうだから」が22.3%、「実際に飲んでみておいしくないから」が18.5%である。

【図表2-2-3 水道水を飲用しない理由】

(n=130)



【その他（14件）】

- ・浄水器やミネラルウォーターを利用している
- ・塩素やPFASなど健康への影響が気になる
- ・受水槽・水道管の経年劣化が不安
- ・水道水は飲まない など

(3) 水道水の水質について気になること

～「受水槽の管理」「水道管の使用年数」「安全性」などへの関心が比較的高い～

問3. 水道水の水質についてどのように感じていますか。(〇はそれぞれ1つずつ)

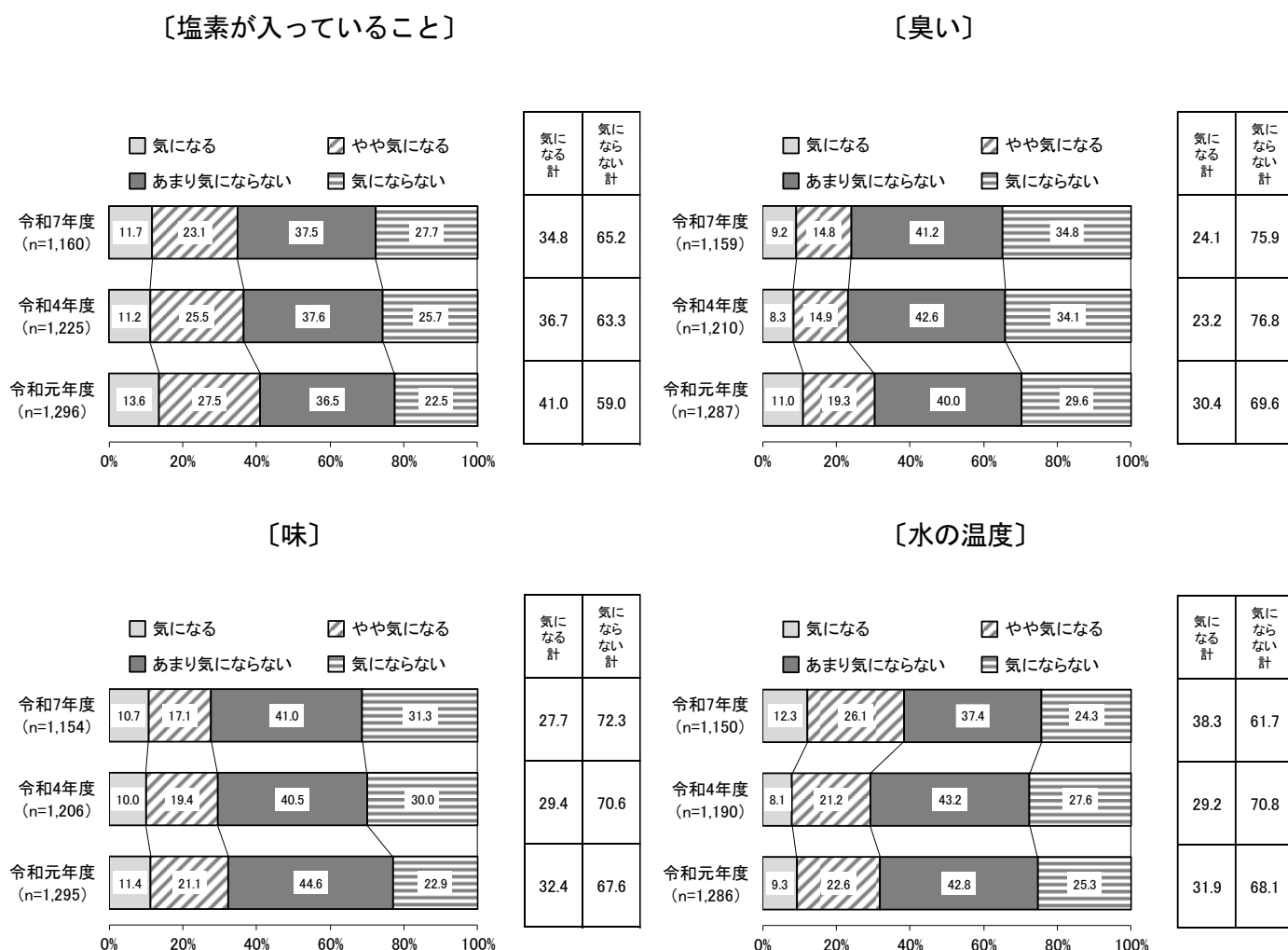
■経年変化

気になる割合(「気になる」と「やや気になる」の合計、以下同様)は、「受水槽の管理」が75.5%で最も高く、次いで「水道管の使用年数」が71.5%、「安全性」が63.6%となっている。

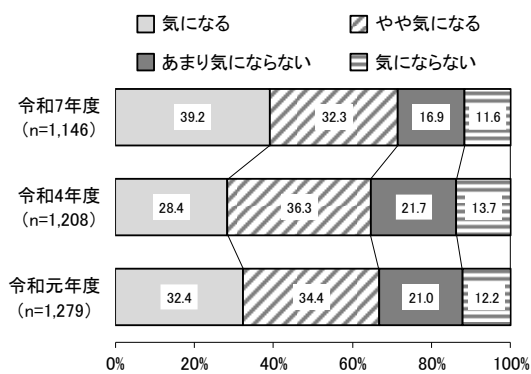
気にならない割合(「気にならない」と「あまり気にならない」の合計)は、「臭い」が75.9%で最も高く、次いで「味」が72.3%、「塩素が入っていること」が65.2%となっている。

令和元年度からの経過で見ると、気になる割合は「塩素が入っていること」「味」が減少傾向である。一方、令和4年度からは「水の温度」が9.1ポイント、「水道管の使用年数」が6.8ポイント上昇している。

【図表2-3-1 水道水の水質について気になること(経年変化)】

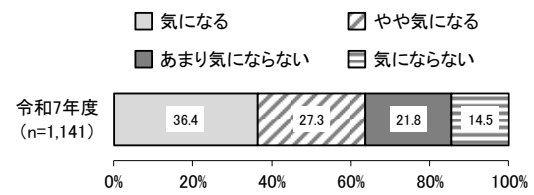


〔水道管の使用年数〕



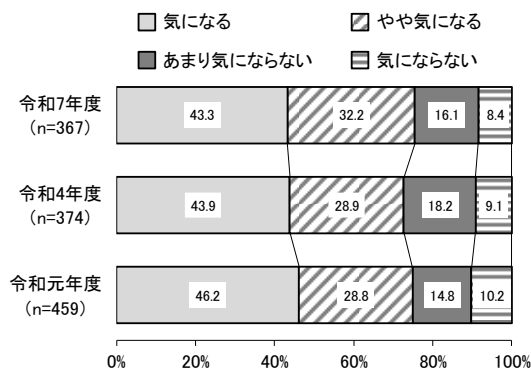
気になる計	気にならない計
71.5	28.5
64.7	35.4
66.8	33.2

〔安全性〕



気になる計	気にならない計
63.6	36.4

〔受水槽の管理〕



気になる計	気にならない計
75.5	24.5
72.8	27.3
75.0	25.0

【その他（112件）】

- ・ 水道管・受水槽など配管設備の老朽化やサビ・破裂への不安
- ・ PFASやフッ素化合物、塩素など有害物質・薬品臭の心配
- ・ 夏場の水温上昇や水圧低下、臭い・味の変化が気になる
- ・ 清掃・点検の方法や頻度、管内の汚れを映像等で確認したい
- ・ 事故・漏水・災害時の対応、更新費用や将来の料金動向が心配 など

■属性別

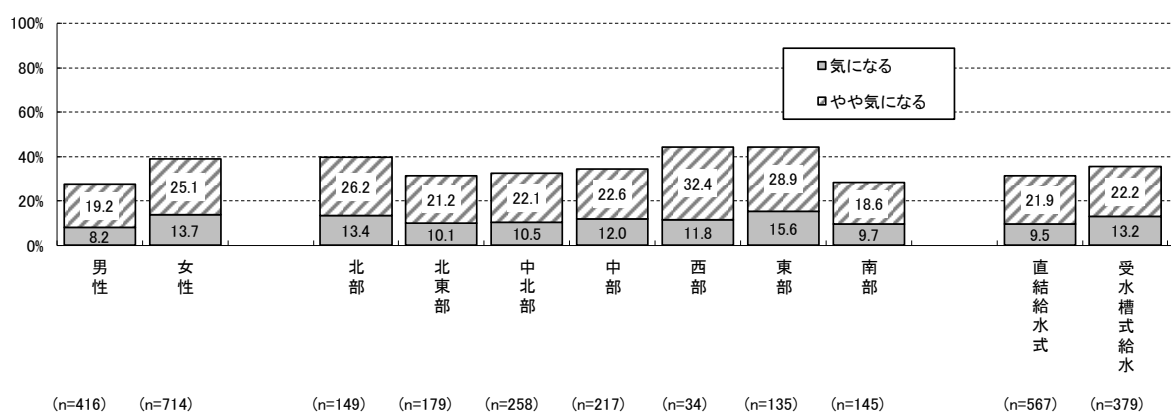
性別では、すべての項目で、気になる割合は男性より女性のほうが高く、「臭い」「味」以外は10ポイント以上高くなっている。特に「受水槽の管理」は19.3ポイント高くなっている。

居住地別では、サンプル数が少なく注意が必要であるものの、気になる割合は「受水槽の管理」が中北部で80.6%と最も高い。また、「水道管の使用年数」が西部で79.4%と最も高く、北東部で67.4%と最も低く12.0ポイント差がある。

給水方法別では、すべての項目で、気になる割合は受水槽式給水のほうが高く、特に「水道管の使用年数」で8.1ポイント高くなっている。

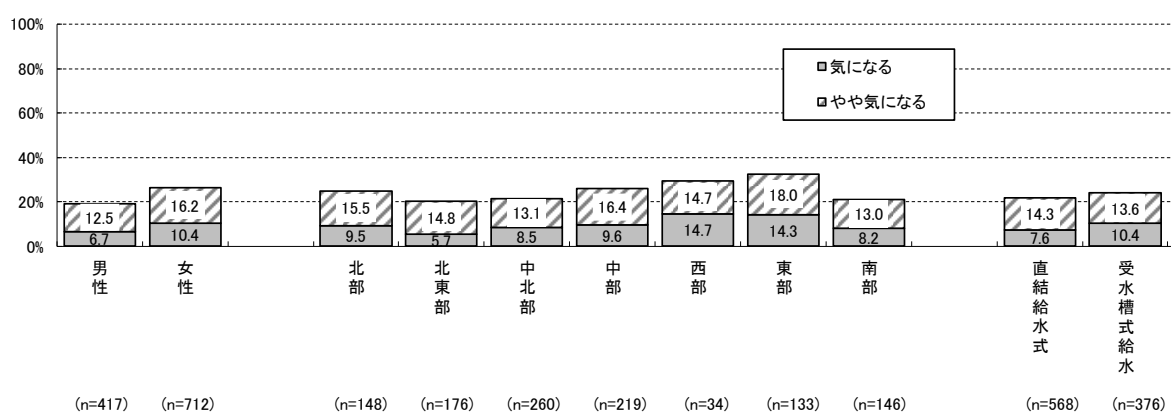
①塩素が入っていること

【図表2-3-2 塩素が入っていること（性別、居住地別、給水方法別）】



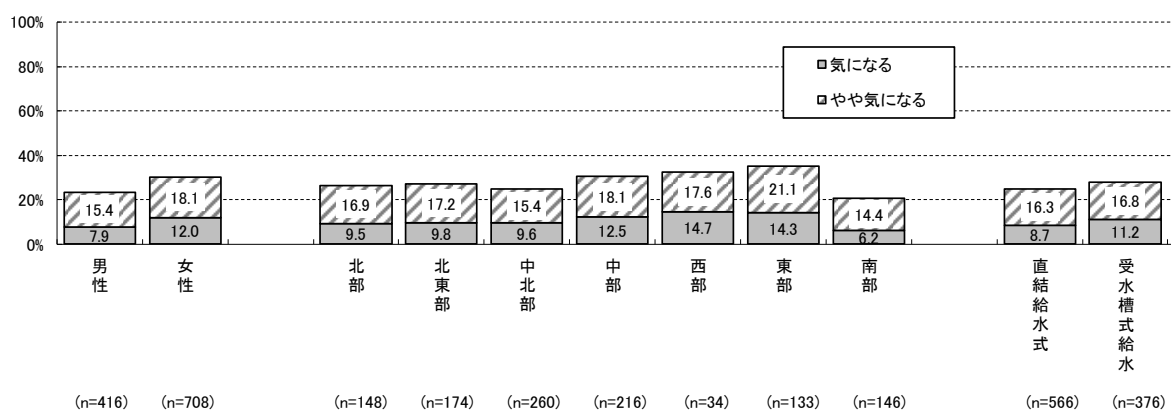
②臭い

【図表2-3-3 臭い（性別、居住地別、給水方法別）】



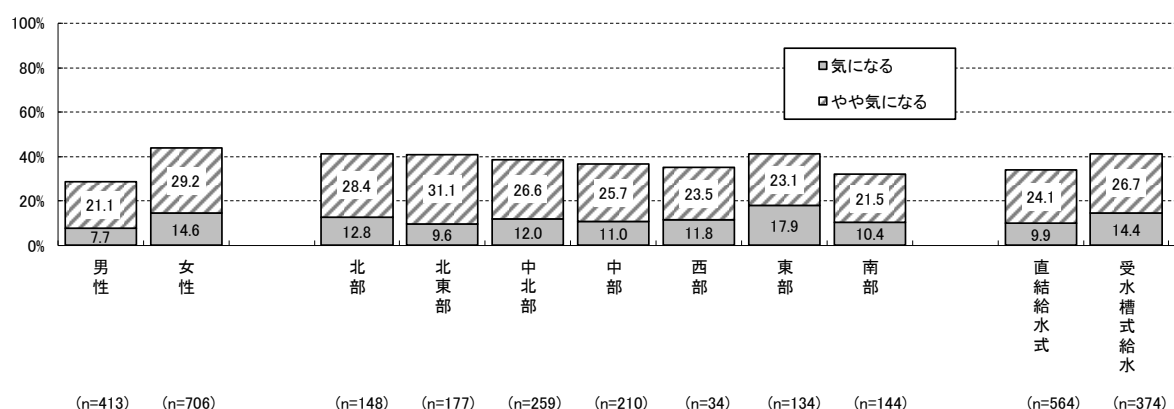
③味

【図表2-3-4 味（性別、居住地別、給水方法別）】



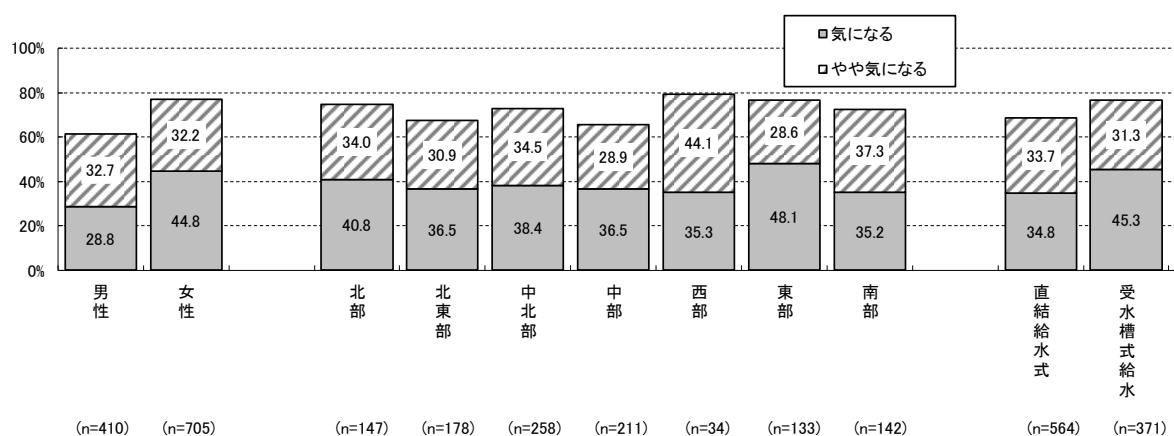
④水の温度

【図表2-3-5 水の温度（性別、居住地別、給水方法別）】



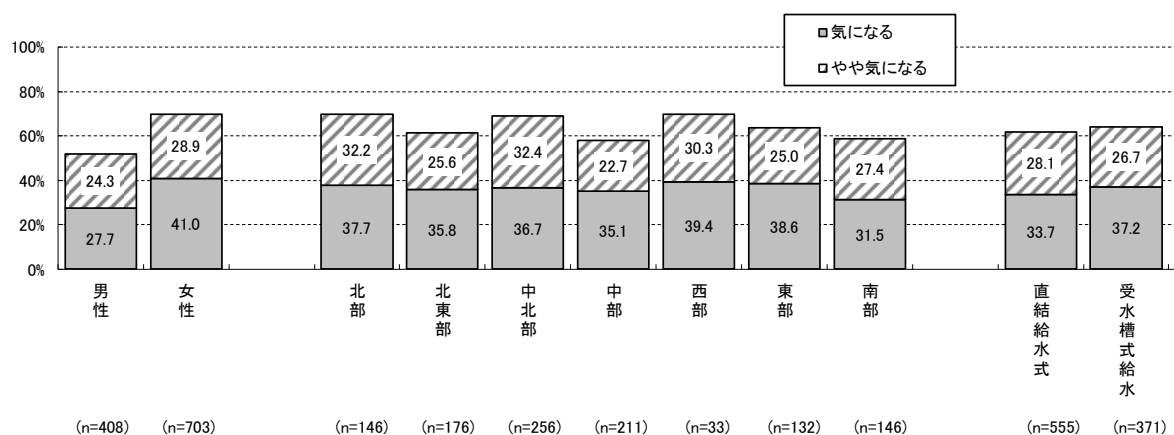
⑤水道管の使用年数

【図表2-3-6 水道管の使用年数（性別、居住地別、給水方法別）】



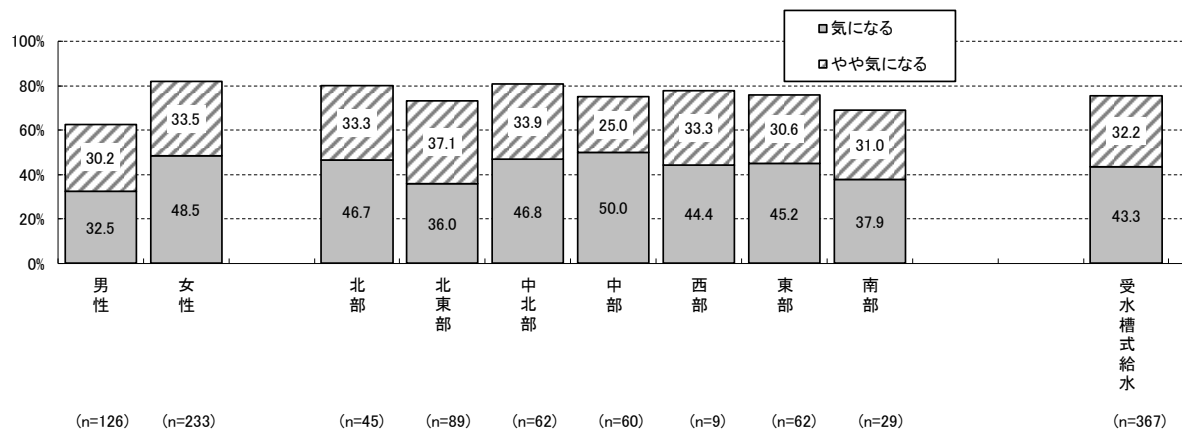
⑥安全性

【図表2-3-7 安全性（性別、居住地別、給水方法別）】



⑦受水槽の管理（※問１で「受水槽式給水」と回答された方のみ回答）

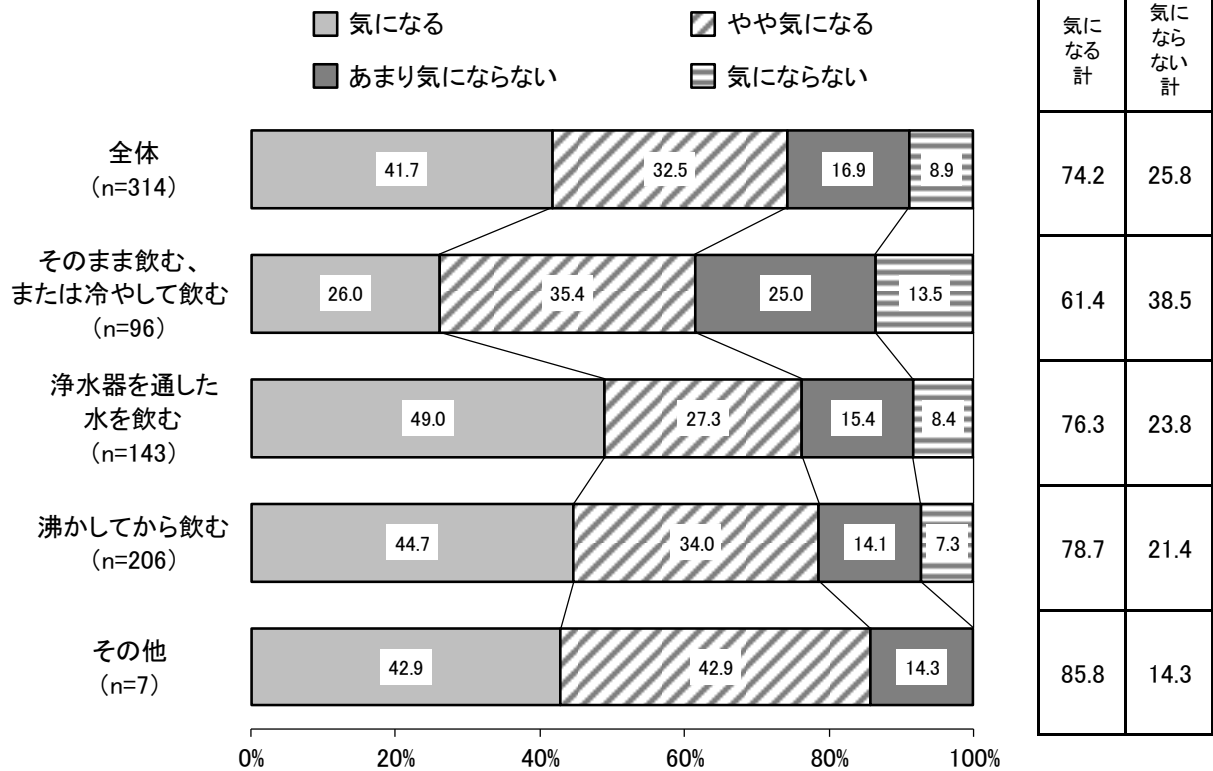
【図表2-3-8 受水槽の管理（性別、居住地別、給水方法別）】



■水の飲み方と受水槽の管理への関心度との関係

水道水を「沸かしてから飲む」お客さまと「浄水器を通した水を飲む」お客さまは、受水槽の管理が気になる割合が75%を超えており、「そのまま飲む、または冷やして飲む」お客さまより高くなっている。

【図表2-3-9 水の飲み方と受水槽の管理への関心度との関係】

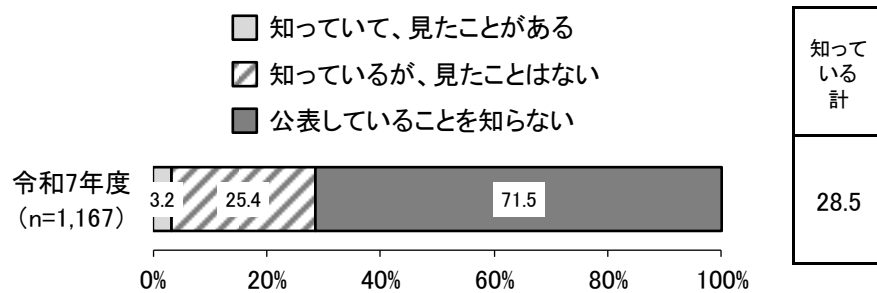


～水道水の水質検査結果の公表を知らない割合が高い～

問4. 上下水道局ホームページでは、水道水の水質検査結果を公表していますが、知っていますか。(○は1つ)

水道水の水質検査結果の公表について、知っている割合（「知っていて、見たことがある」と「知っているが、見たことはない」の合計、以下同様）は、28.5%となっている。公表していることを知らない割合は71.5%と7割以上である。

【図表2-4-1 水道水の水質検査結果公表の認知度】



(4) 水道・下水道の災害等の対応について

①災害関連情報認知度（水道）

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

問5. 水道に関して、災害時の被害を減らしたり、災害時に役立つ以下の項目について、知っているものはありますか。（○はそれぞれ1つつ）

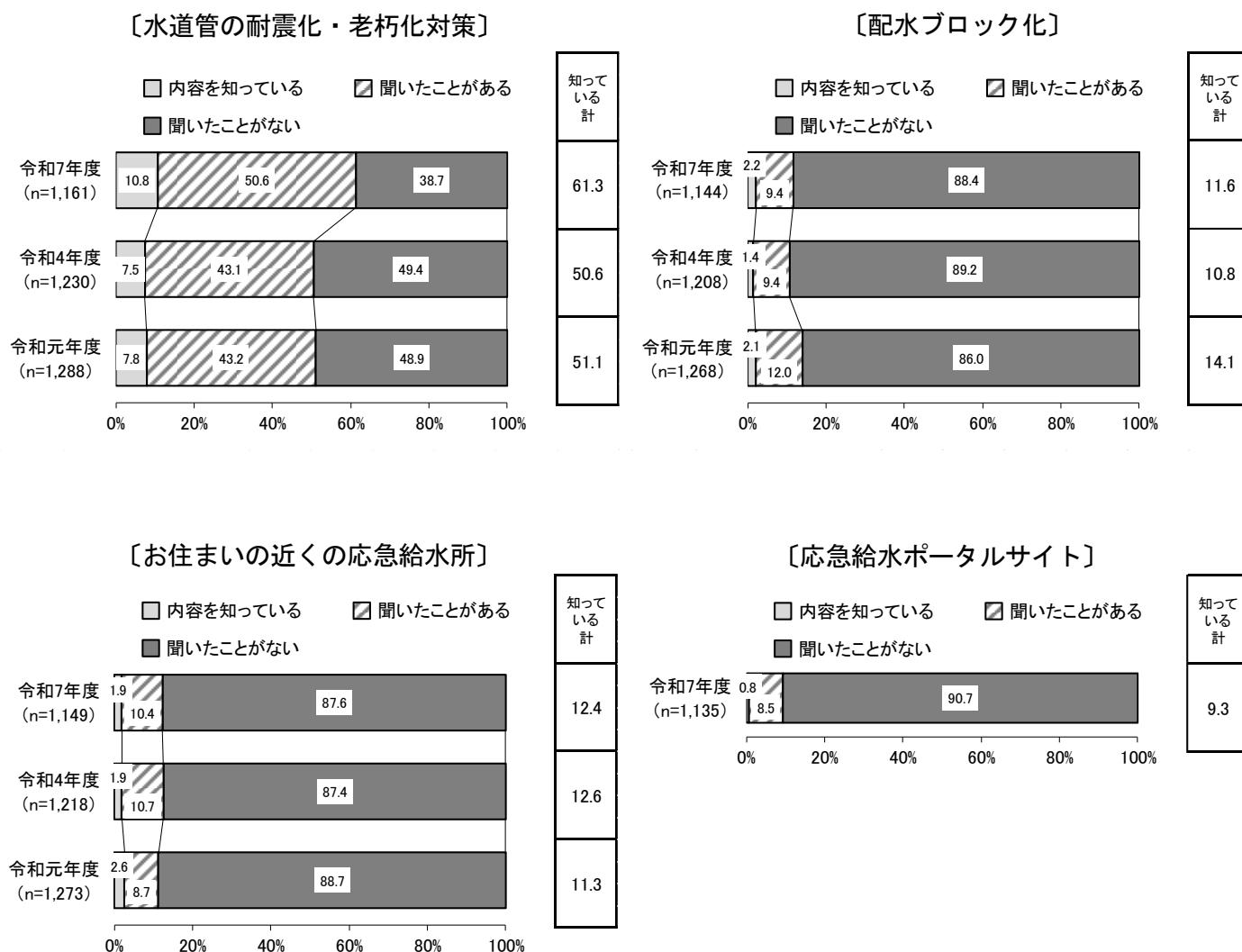
■経年変化

災害関連情報の認知度について、知っている割合（「内容を知っている」と「聞いたことがある」の合計、以下同様）は、「給水タンク車」が69.1%と最も高く、次いで「1人1日当たり必要な飲料水の量」が64.2%、「自宅の止水栓の場所」が62.3%となっている。

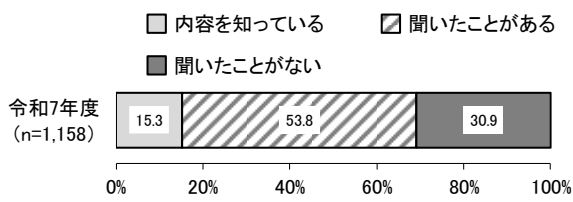
一方、「配水ブロック化」「お住まいの近くの応急給水所」を知っている割合は1割程度と認知度は低い。

令和4年度からの経過でみると、知っている割合は「水道管の耐震化・老朽化対策」は10.8ポイント、「1人1日当たり必要な飲料水の量」は5.1ポイント上昇している。

【図表 2-5-1 災害関連情報認知度（経年変化）】

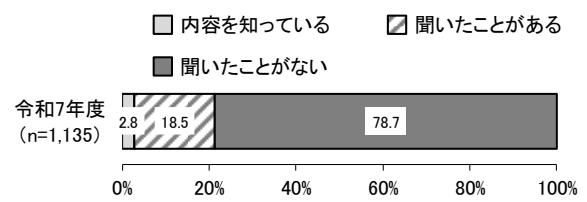


〔給水タンク車〕



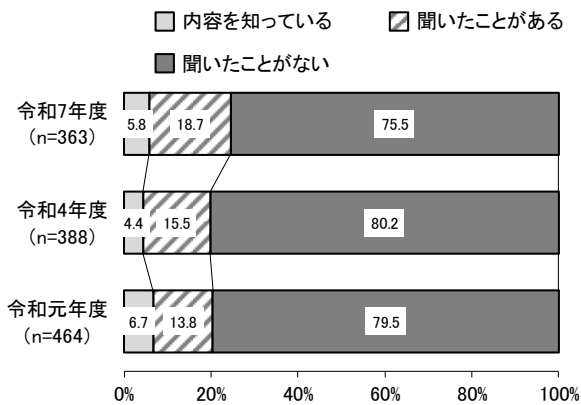
知っている計
69.1

〔組立式仮設給水タンク〕



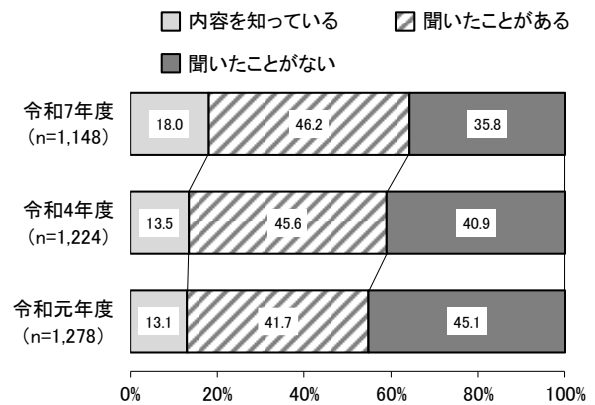
知っている計
21.3

〔非常用給水栓〕



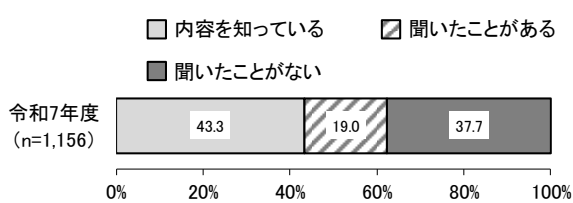
知っている計
24.5
19.9
20.5

〔1人1日当たり必要な飲料水の量〕



知っている計
64.2
59.1
54.8

〔自宅の止水栓の場所〕



知っている計
62.3

■属性別

性別では、知っている割合は「水道管の耐震化・老朽化対策」「配水ブロック化」「応急給水ポータルサイト」「組立式仮設給水タンク」「非常用給水栓」「自宅の止水栓の場所」が女性より男性のほうが高くなっている。

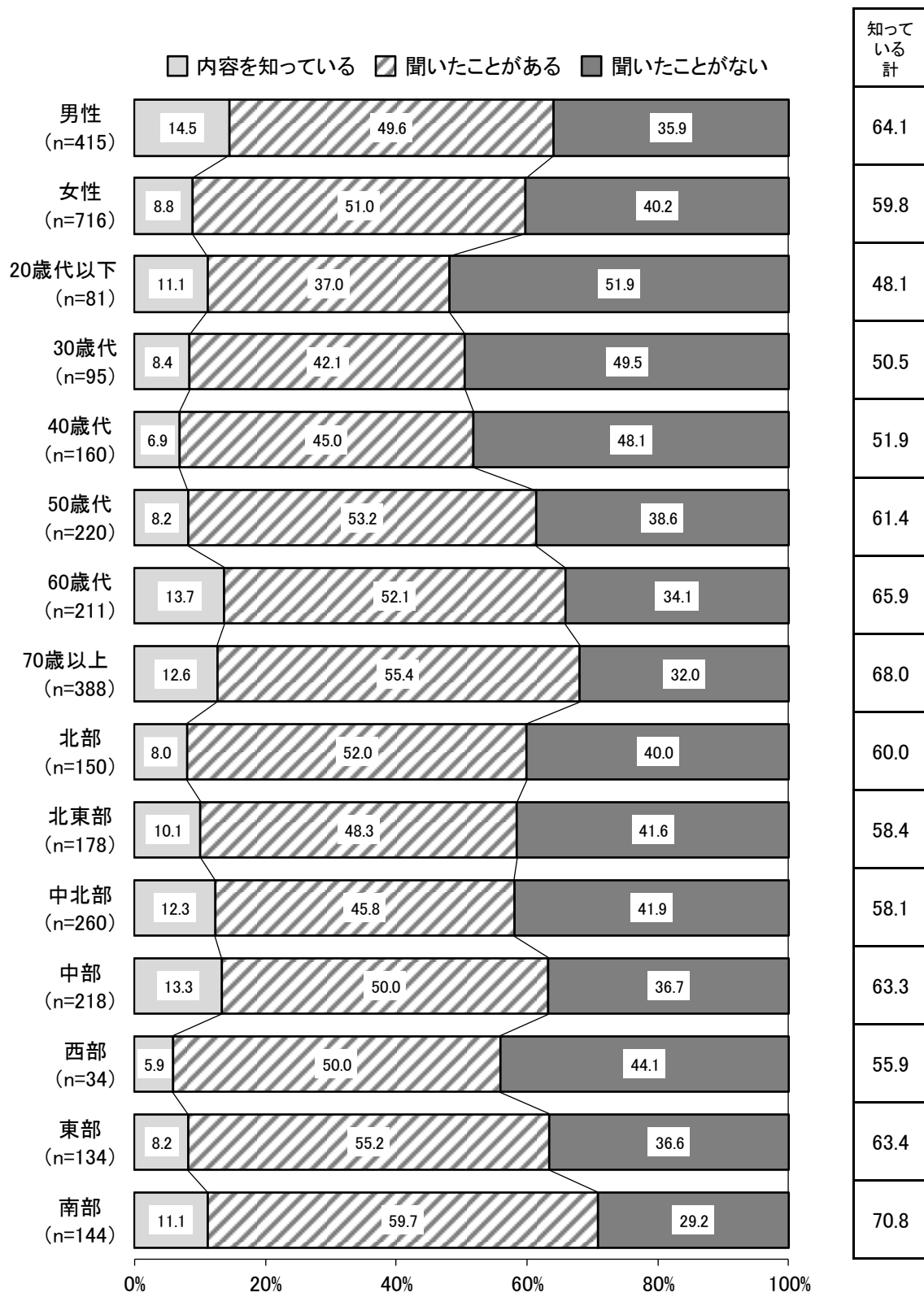
「1人1日当たり必要な飲料水の量」は女性のほうが8.0ポイント高い。

年代別では、知っている割合は「水道管の耐震化・老朽化」「自宅の止水栓の場所」が高年代になるほど高くなっている。

居住地別では、知っている割合は「水道管の耐震化・老朽化」「給水タンク車」「自宅の止水栓の場所」が南部で7割程度と最も高い。

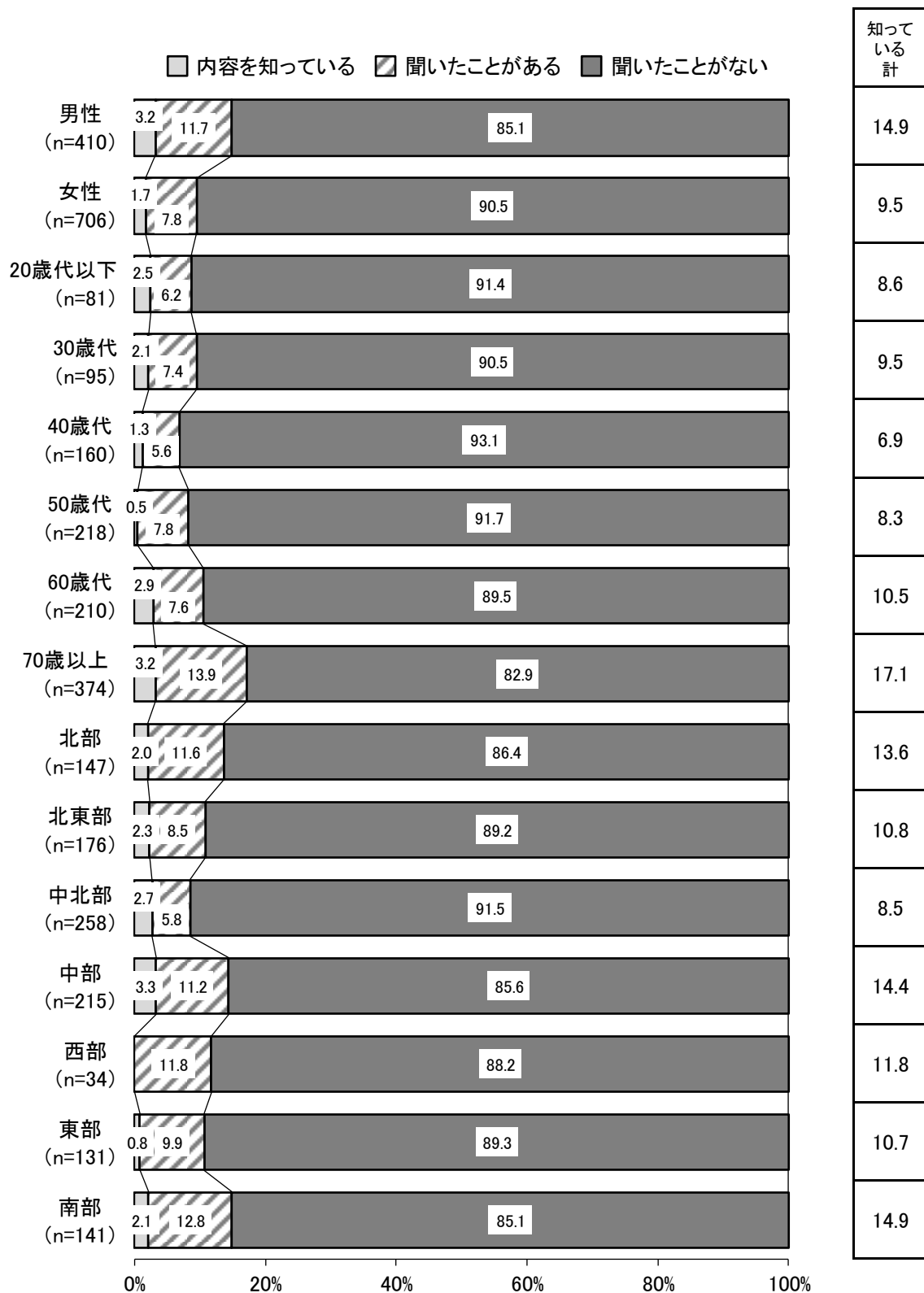
■水道管の耐震化・老朽化対策

【図表2-5-2 水道管の耐震化・老朽化対策（性別、年代別、居住地別）】



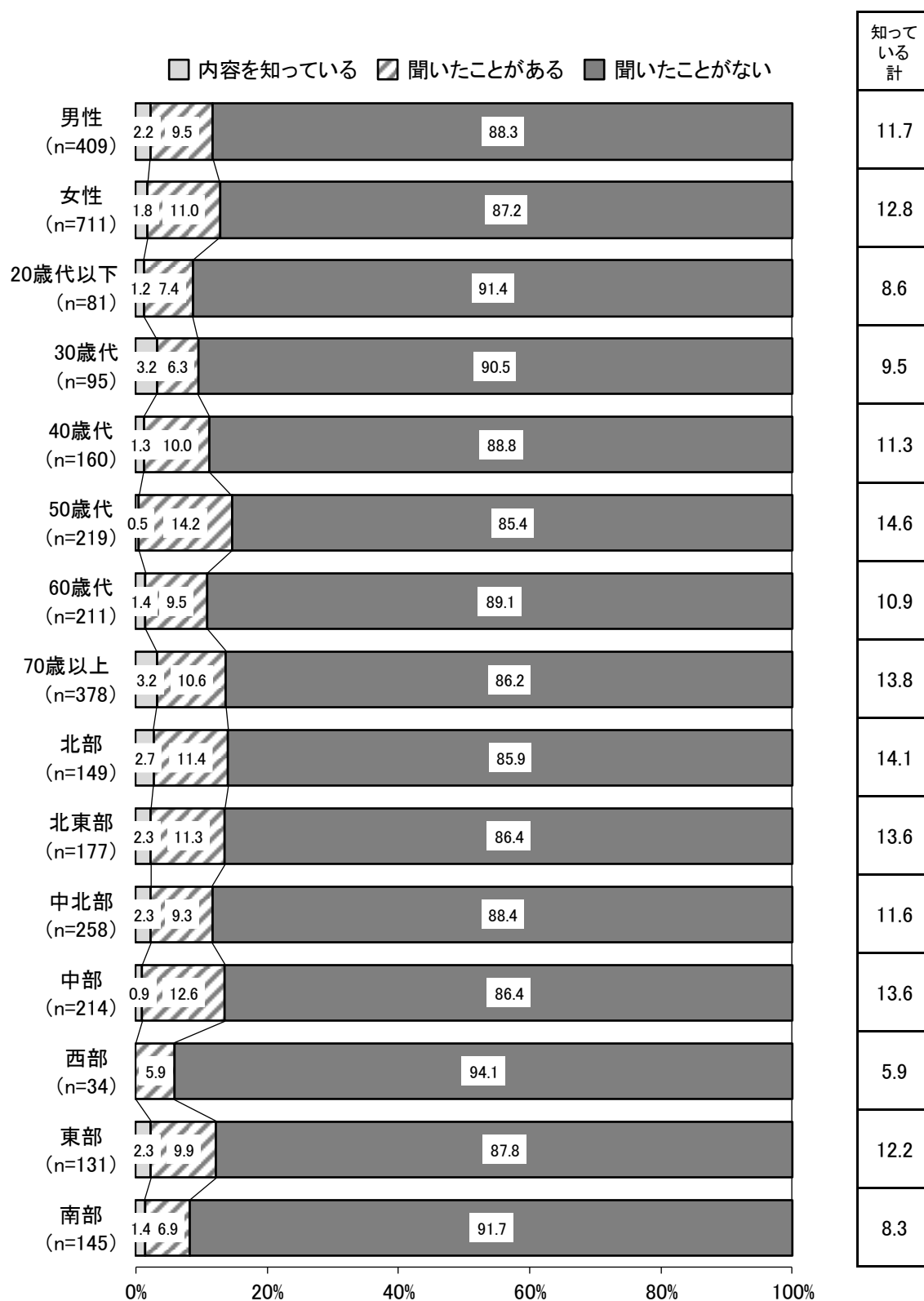
■配水ブロック化

【図表2-5-3 配水ブロック化（性別、年代別、居住地別）】



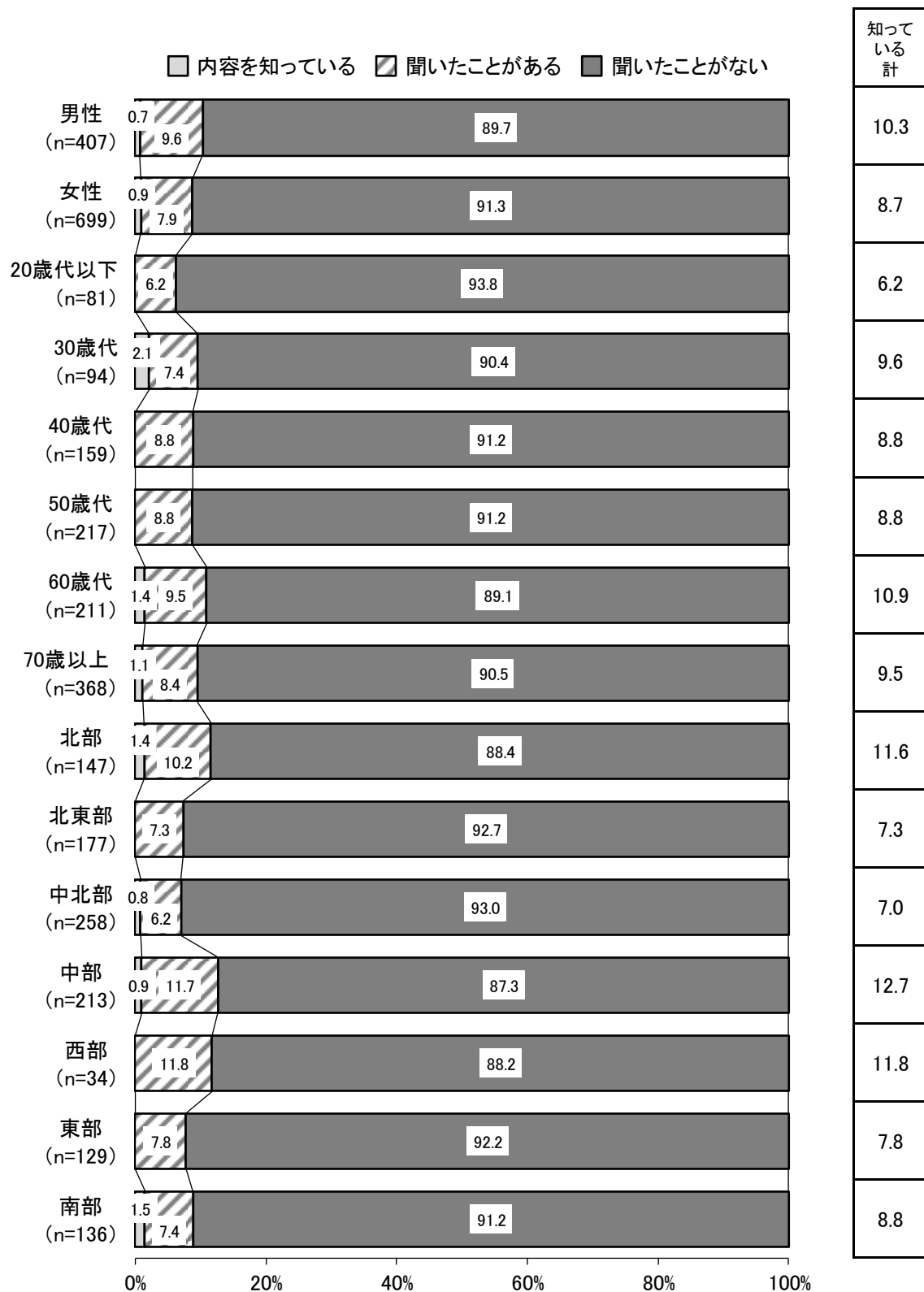
■お住まいの近くの応急給水所

【図表2-5-4 お住まいの近くの応急給水所（性別、年代別、居住地別）】



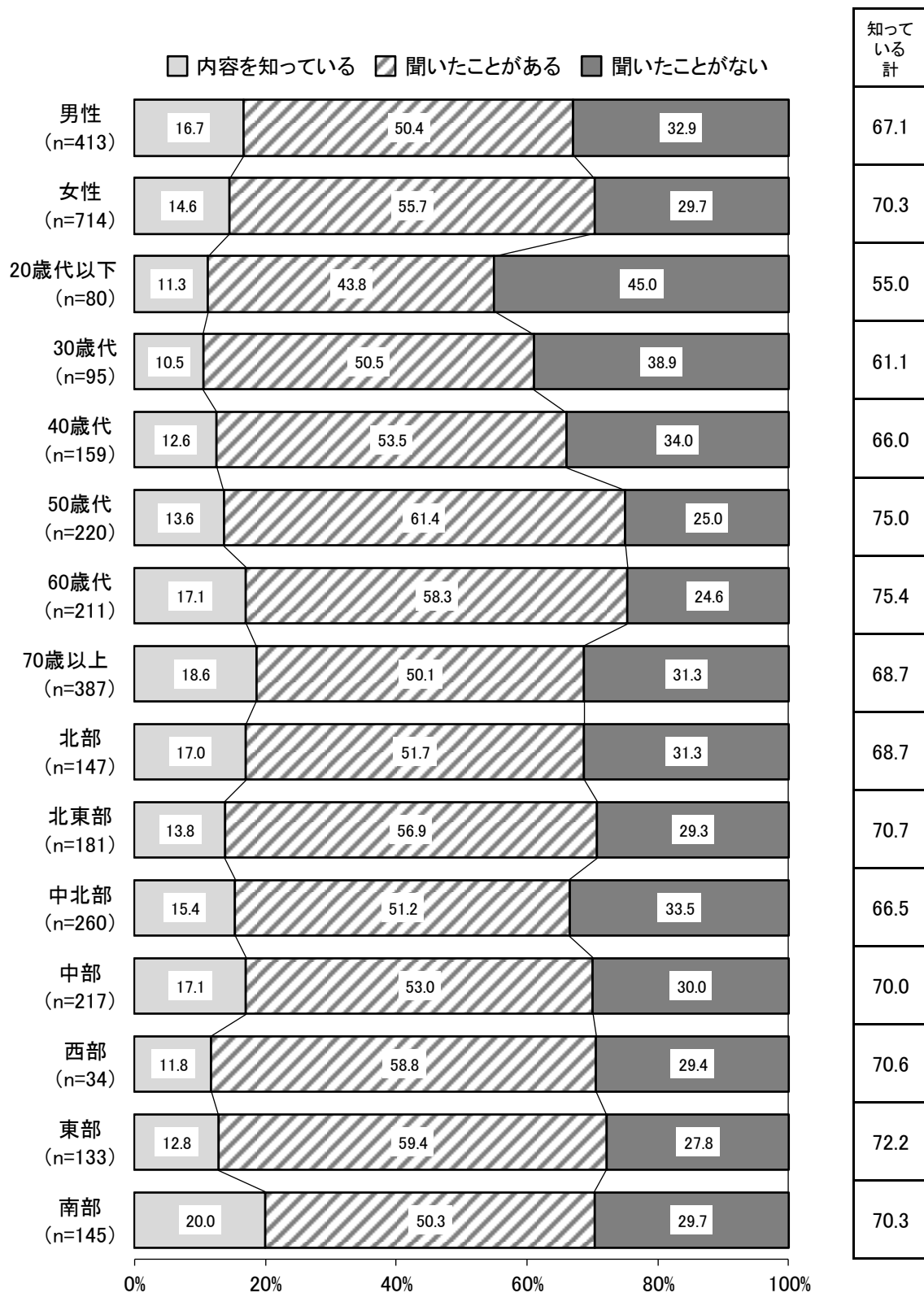
■ 応急給水ポータルサイト

【図表 2-5-5 応急給水ポータルサイト（性別、年代別、居住地別）】



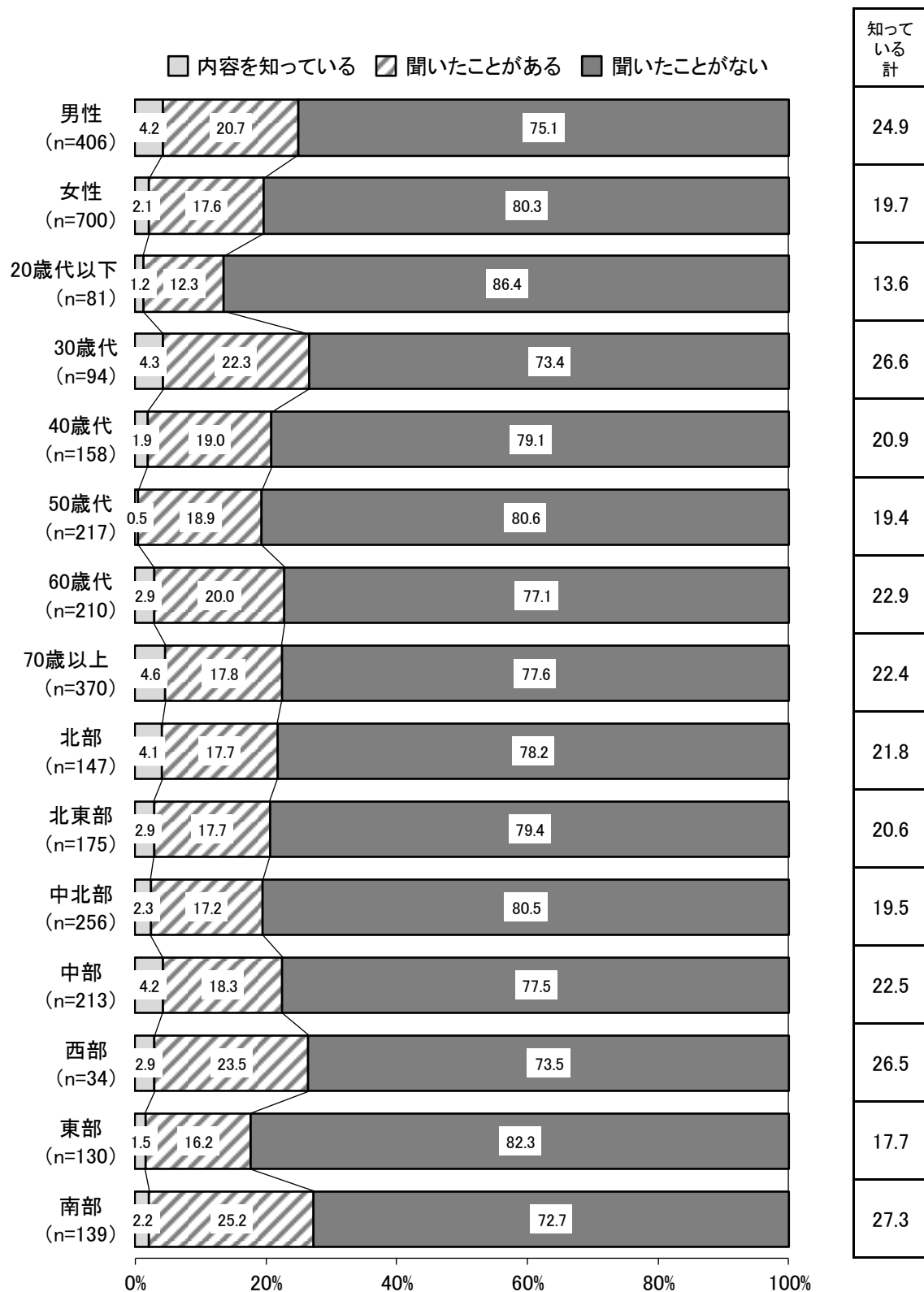
■給水タンク車

【図表 2-5-6 給水タンク車（性別、年代別、居住地別）】



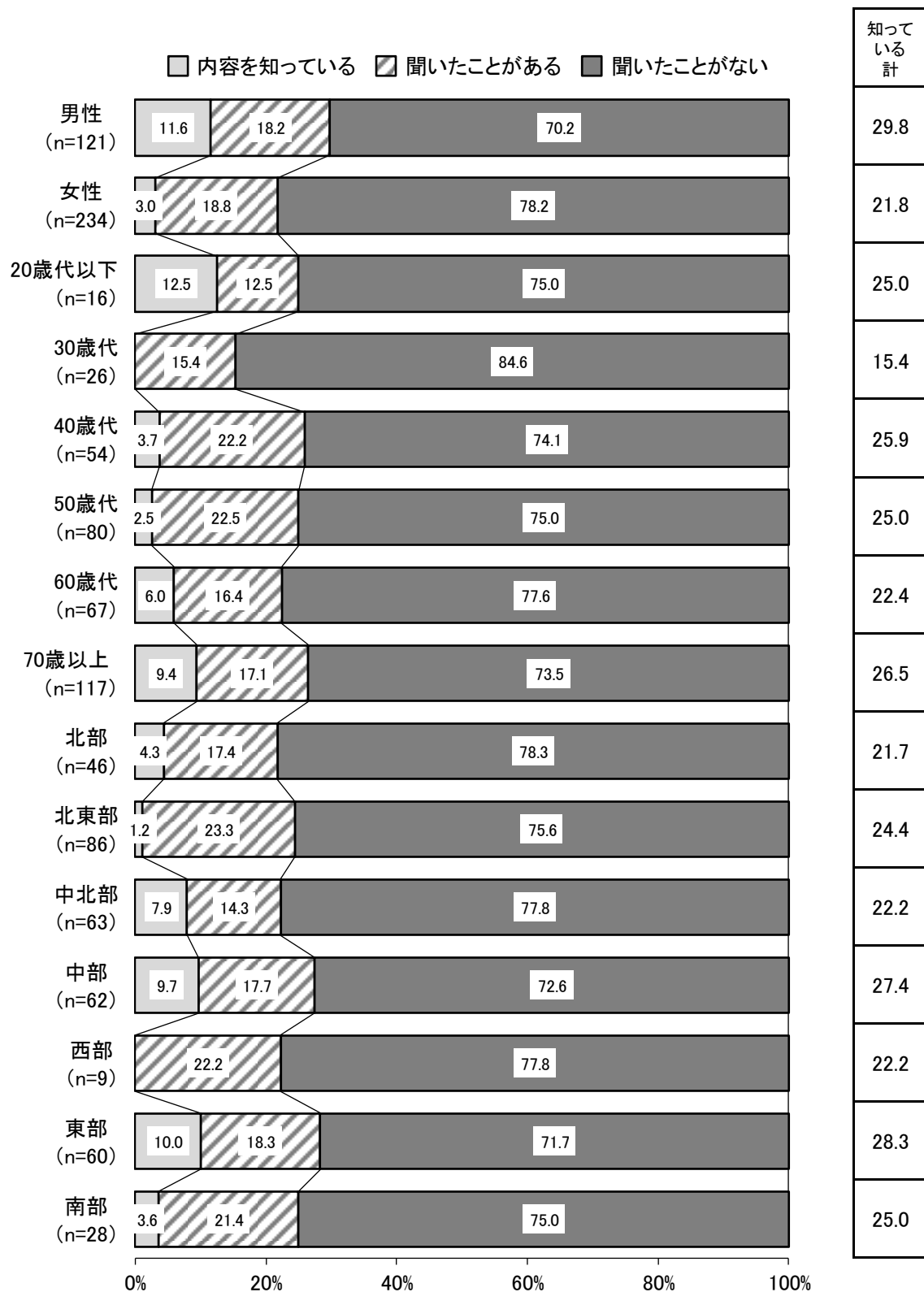
■組立式仮設給水タンク

【図表 2-5-7 組立式仮設給水タンク（性別、年代別、居住地別）】



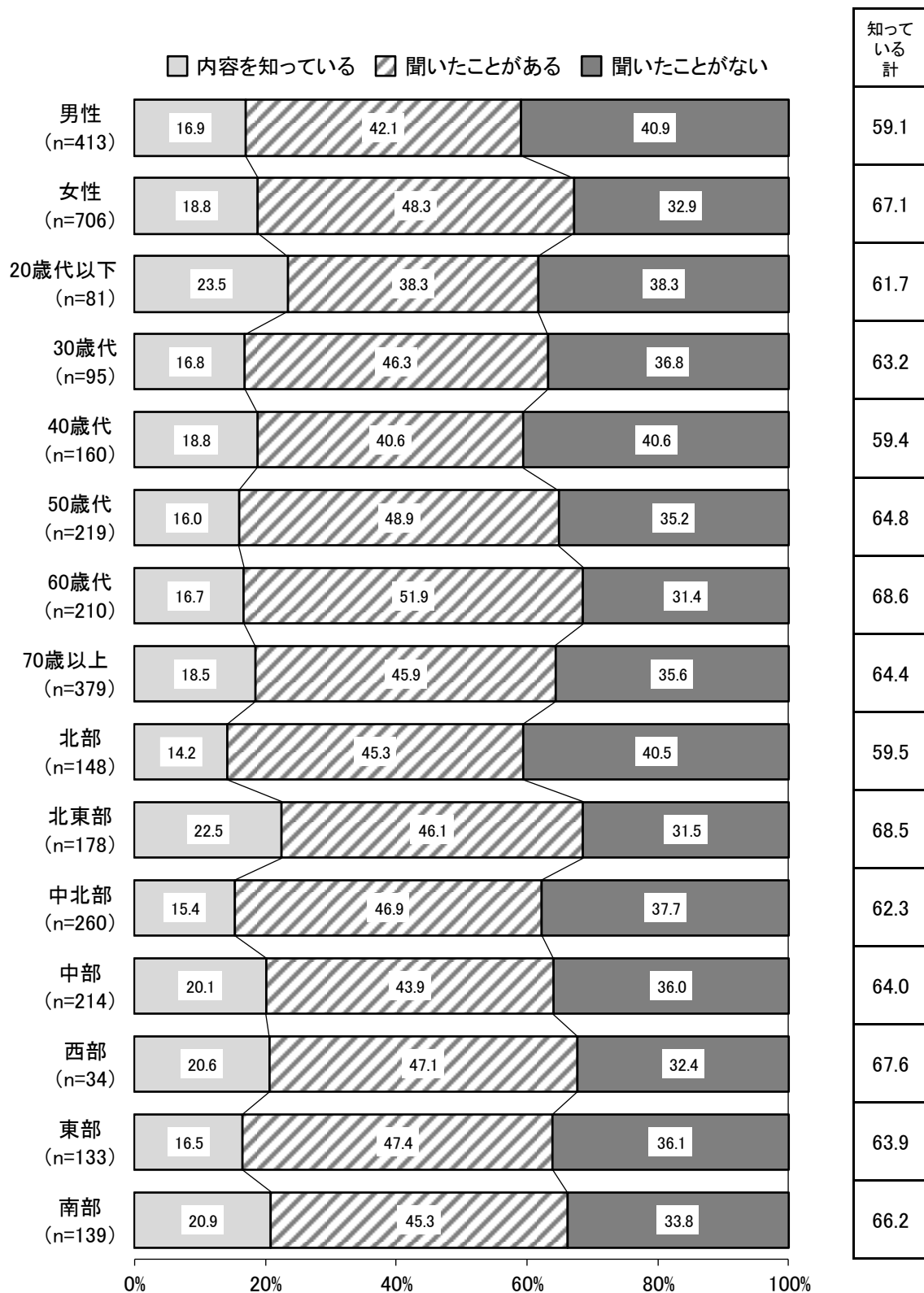
■非常用給水栓

【図表 2-5-8 非常用給水栓（性別、年代別、居住地別）】



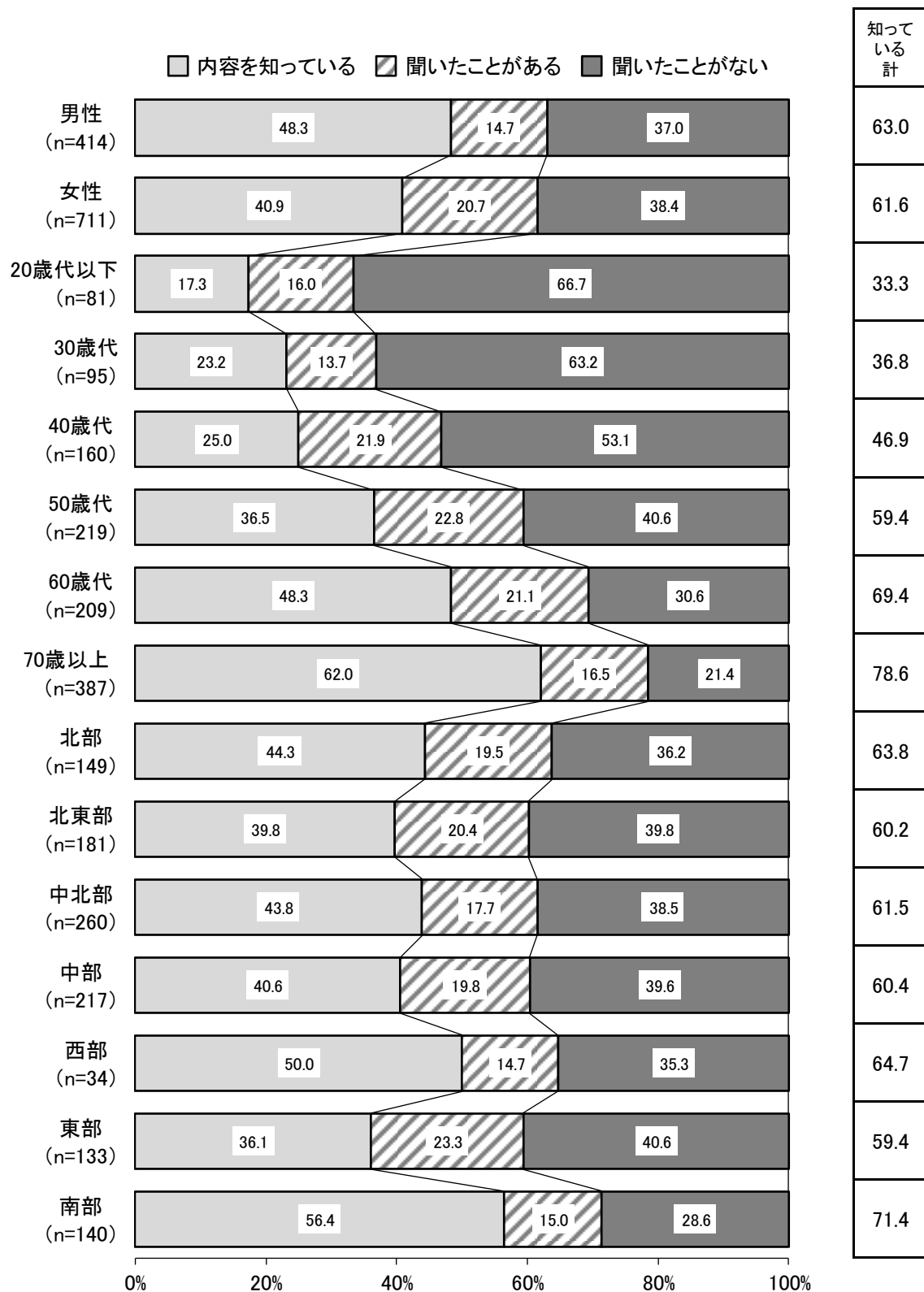
■1人1日当たり必要な飲料水の量

【図表 2-5-9 1人1日当たり必要な飲料水の量（性別、年代別、居住地別）】



■ 自宅の止水栓の場所

【図表 2-5-10 自宅の止水栓の場所（性別、年代別、居住地別）】



②災害関連情報認知度（下水道）

～「雨水バイパス管の設置」「家庭用雨水貯留タンク」を知っているのは2割程度と低い～

問6. 下水道に関して、災害時の被害を減らしたり、災害時に役立つ以下の項目について、知っているものはありますか。（〇はそれぞれ1つずつ）

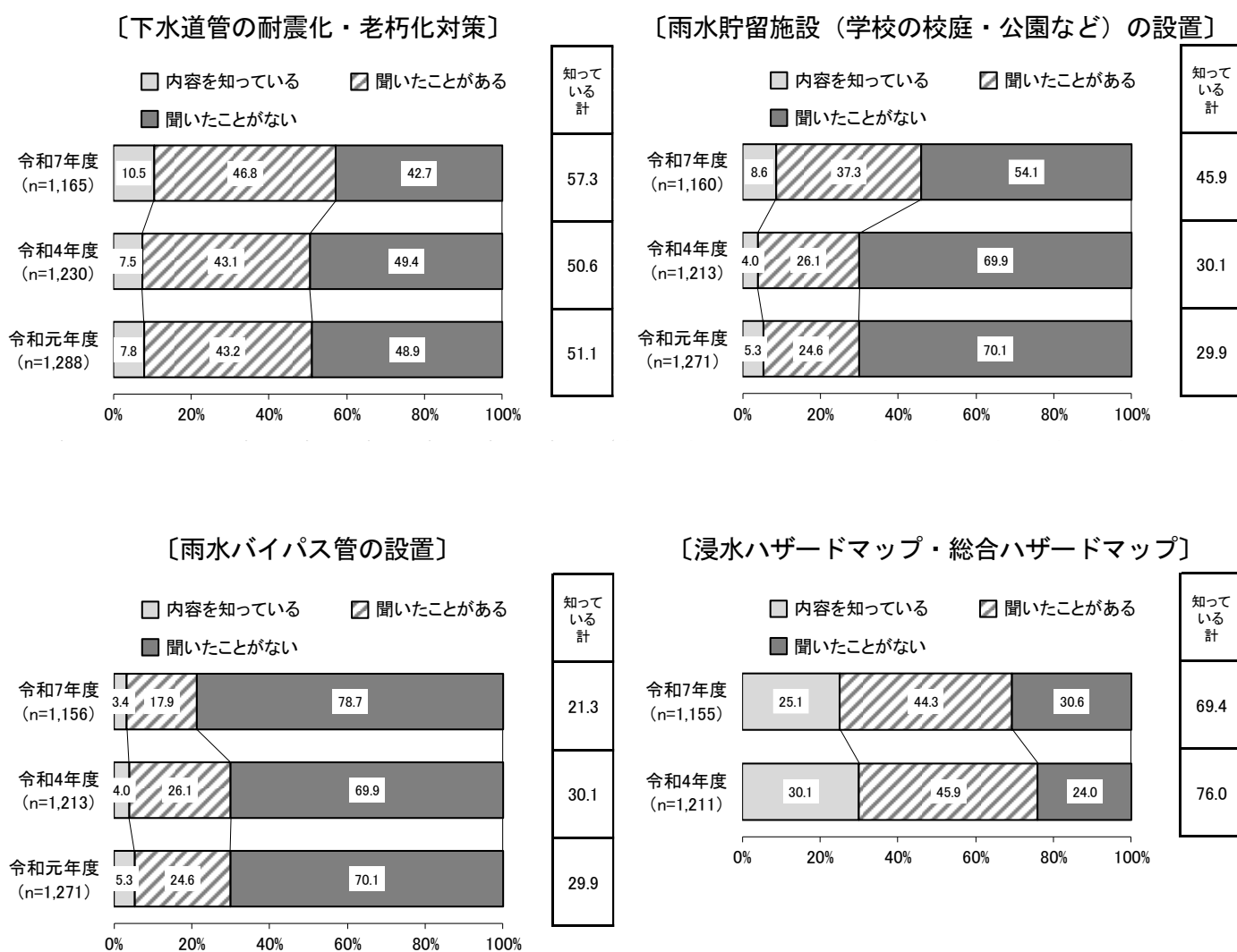
■経年変化

災害関連情報の認知度について、知っている割合（「内容を知っている」と「聞いたことがある」の合計、以下同様）は、「浸水ハザードマップ・総合ハザードマップ」が69.4%で最も高く、次いで「下水道管の耐震化・老朽化対策」が57.3%、「雨水貯留施設（学校の校庭・公園など）の設置」が45.9%となっている。

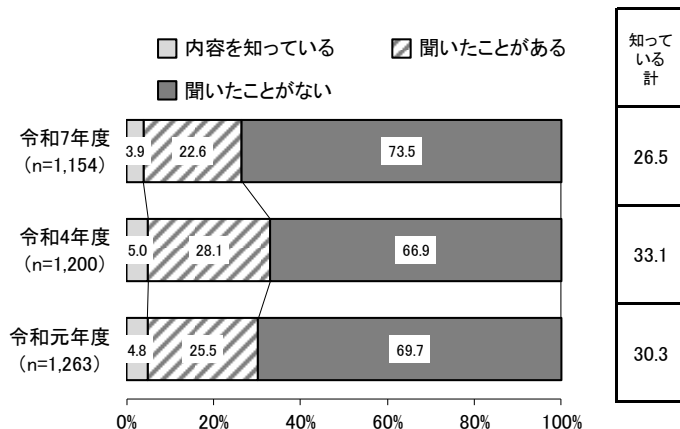
一方、「雨水バイパス管の設置」「家庭用雨水貯留タンク」を知っている割合は2割程度と認知度は低い。

令和4年度からの経過でみると、「雨水貯留施設（学校の校庭・公園など）の設置」の認知度が15.8ポイント上昇している。

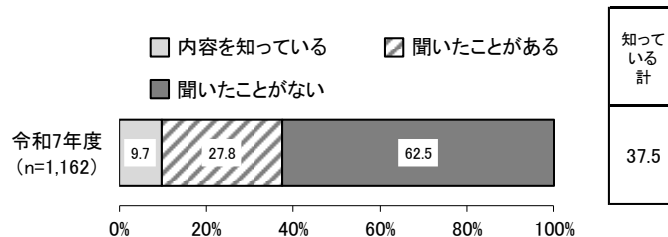
【図表 2-6-1 災害関連情報認知度（経年変化）】



〔家庭用雨水貯留タンク〕



〔マンホールトイレ〕



■属性別

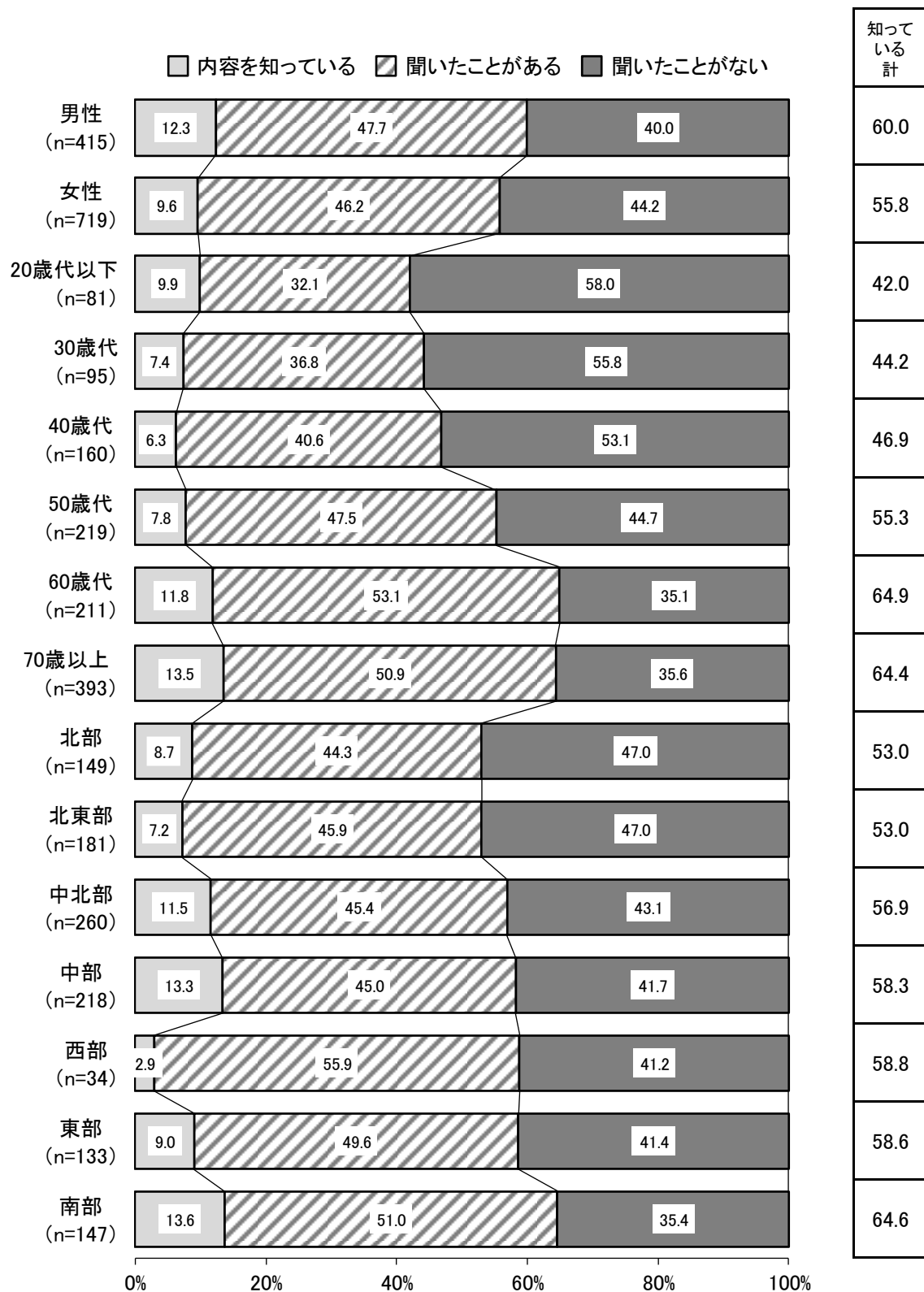
性別では、知っている割合は「浸水ハザードマップ・総合ハザードマップ」以外が女性より男性のほうが高く、特に「雨水バイパス管の設置」が8.2ポイント高くなっている。

年代別では、知っている割合は「下水道管の耐震化・老朽化対策」「雨水貯留施設（学校の校庭・公園など）の設置」「雨水バイパス管の設置」「マンホールトイレ」が60歳代で最も高く、30歳代で「浸水ハザードマップ・総合ハザードマップ」が最も高い。

居住地別では、知っている割合は「下水道管の耐震化・老朽化対策」「雨水貯留施設（学校の校庭・公園など）の設置」「雨水バイパス管の設置」「浸水ハザードマップ・総合ハザードマップ」「家庭用雨水貯留タンク」が西部で高くなっている。

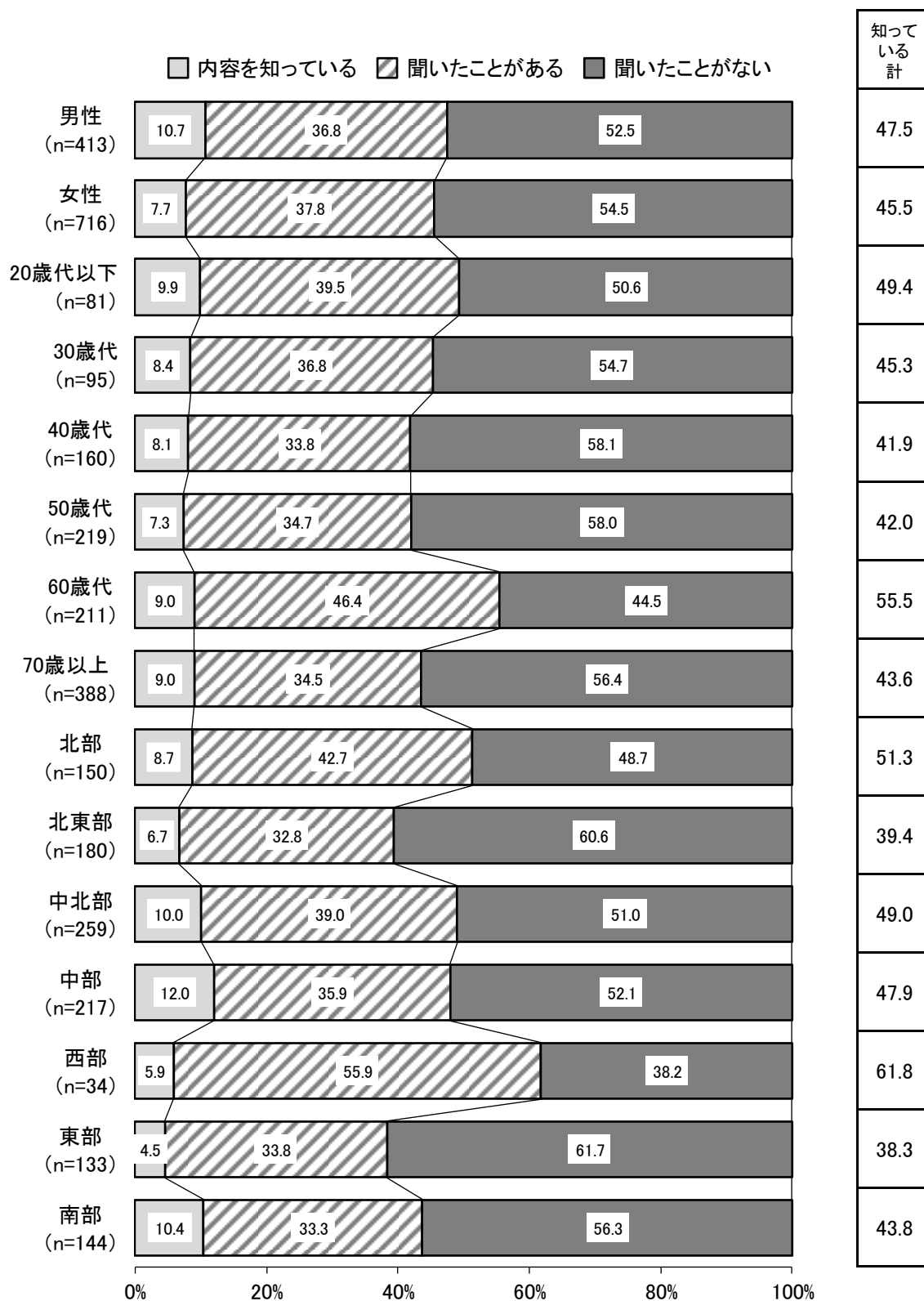
■下水道管の耐震化・老朽化対策

【図表2-6-2 下水道管の耐震化・老朽化対策（性別、年代別、居住地別）】



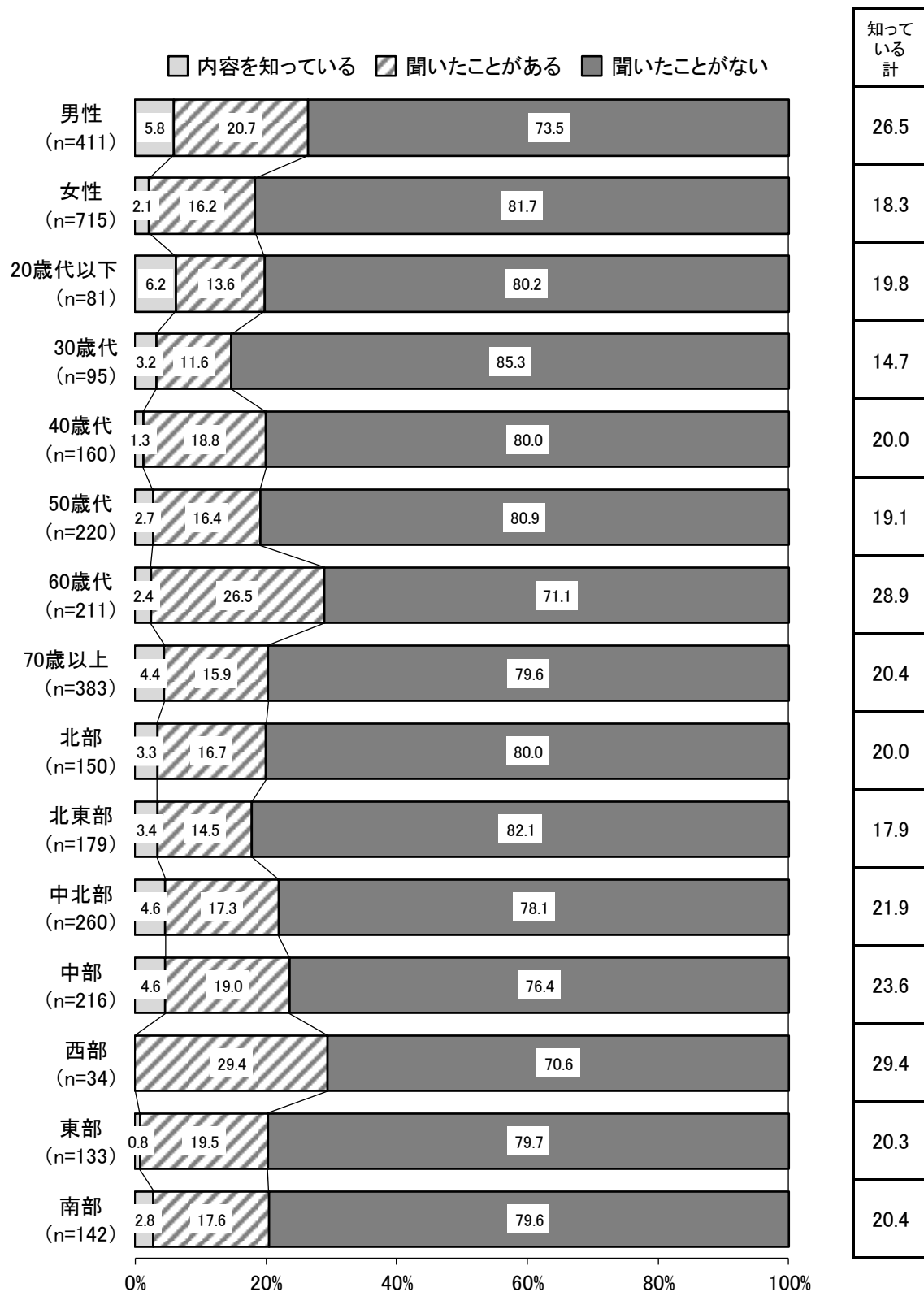
■雨水貯留施設（学校の校庭・公園など）の設置

【図表 2-6-3 雨水貯留施設（学校の校庭・公園など）の設置（性別、年代別、居住地別）】



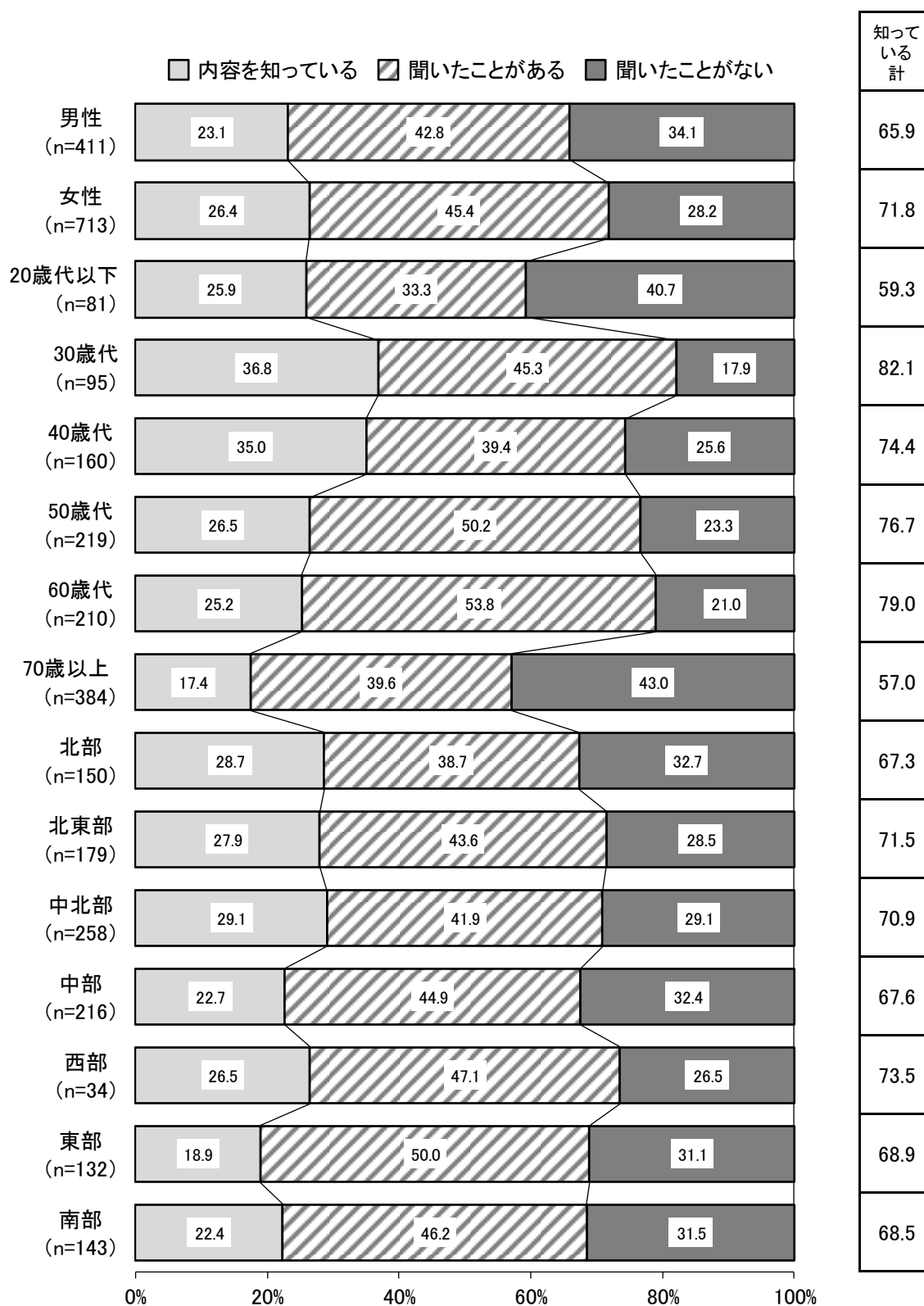
■雨水バイパス管の設置

【図表 2-6-4 雨水バイパス管の設置（性別、年代別、居住地別）】



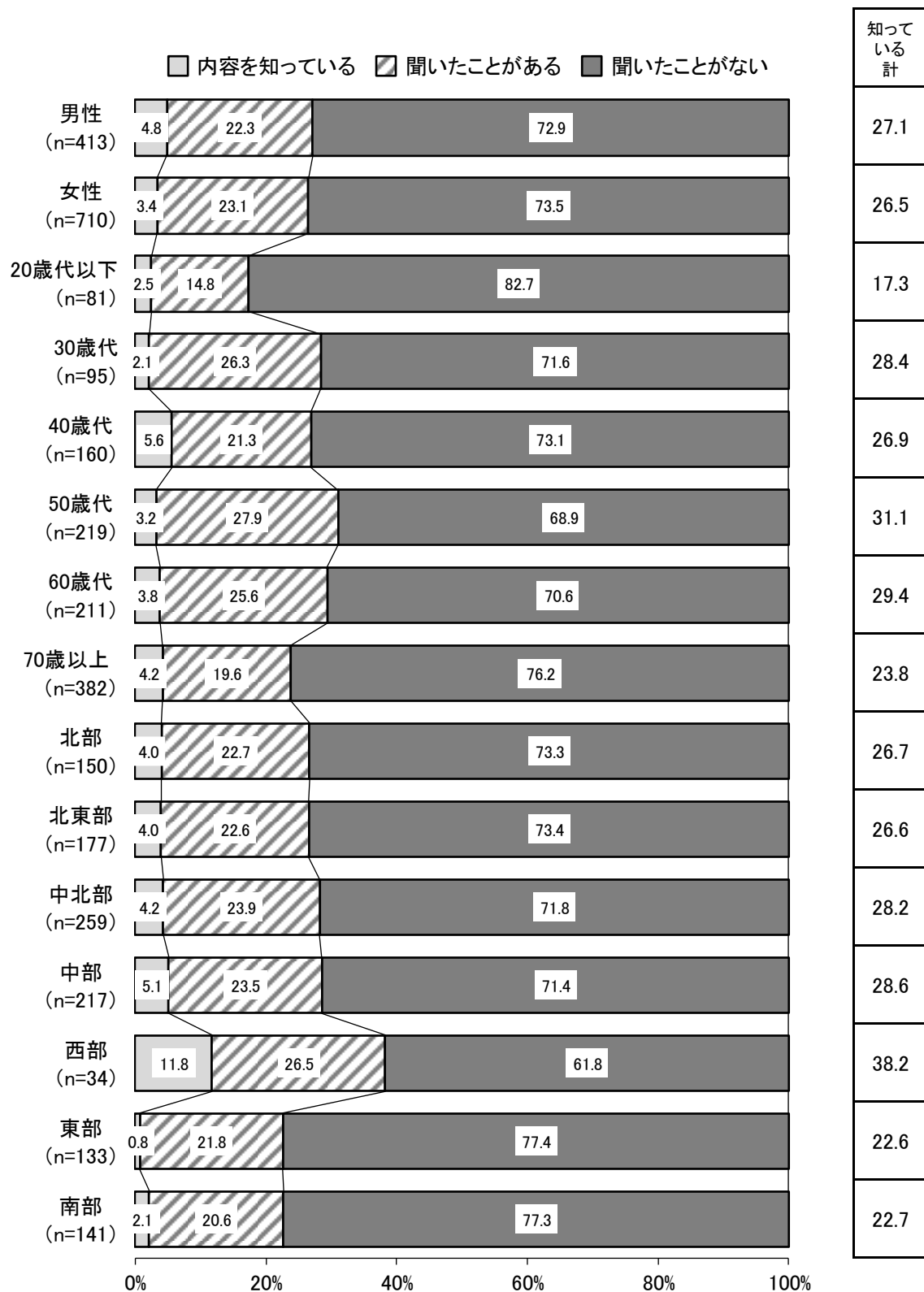
■ 浸水ハザードマップ・総合ハザードマップ

【図表 2-6-5 浸水ハザードマップ・総合ハザードマップ（性別、年代別、居住地別）】



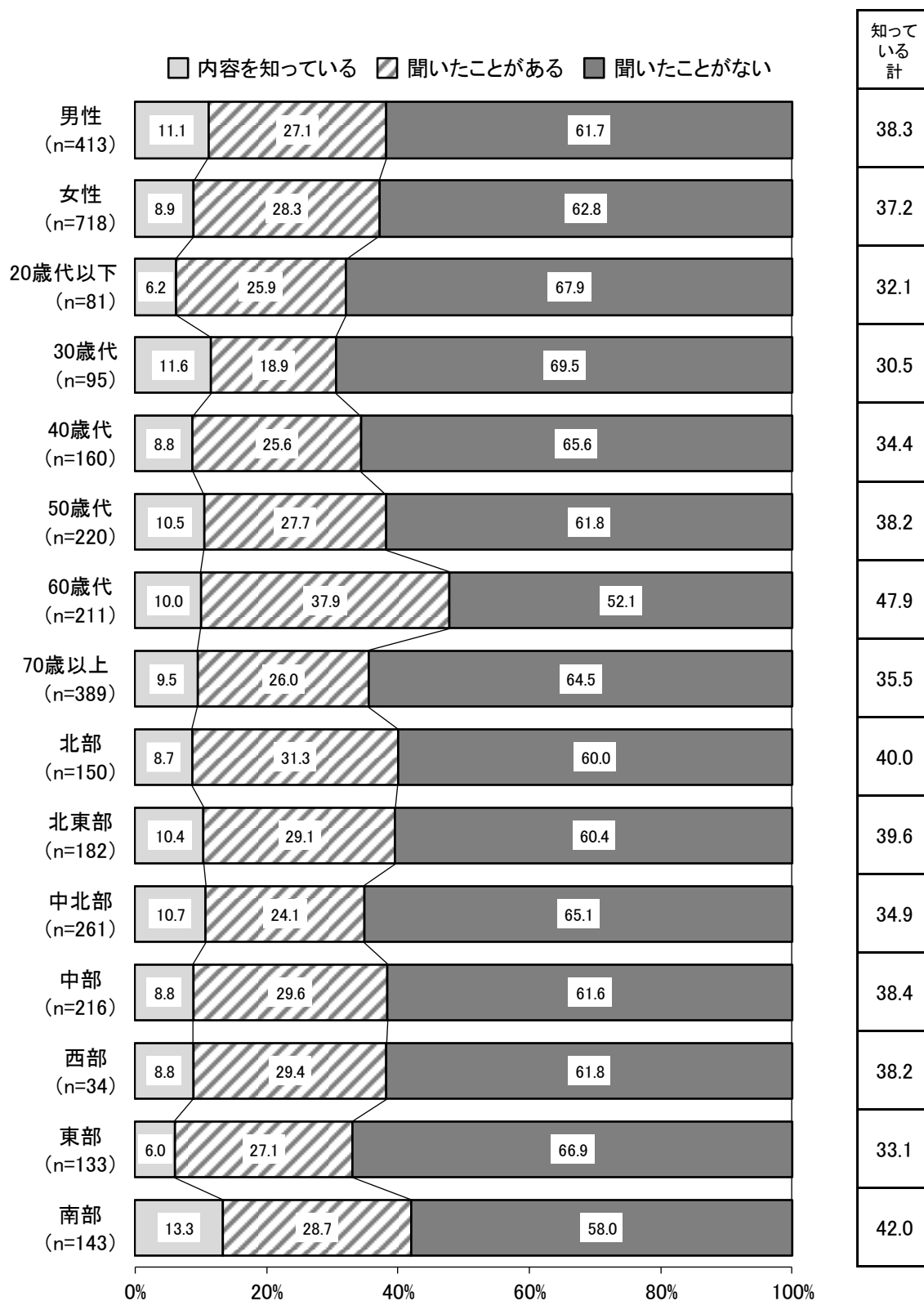
■ 家庭用雨水貯留タンク

【図表 2-6-6 家庭用雨水貯留タンク（性別、年代別、居住地別）】



■マンホールトイレ

【図表 2-6-7 マンホールトイレ（性別、年代別、居住地別）】



③上下水道局の減災に関する取組みに対する評価

～水道・下水道ともに不安である割合は減少傾向～

問7. 上下水道局では、災害時の被害を減らすために、問5・6であげた取組みを行っています。これらの水道や下水道の取組みについて、どのように感じていますか。（〇はそれぞれ1つずつ）

■経年変化

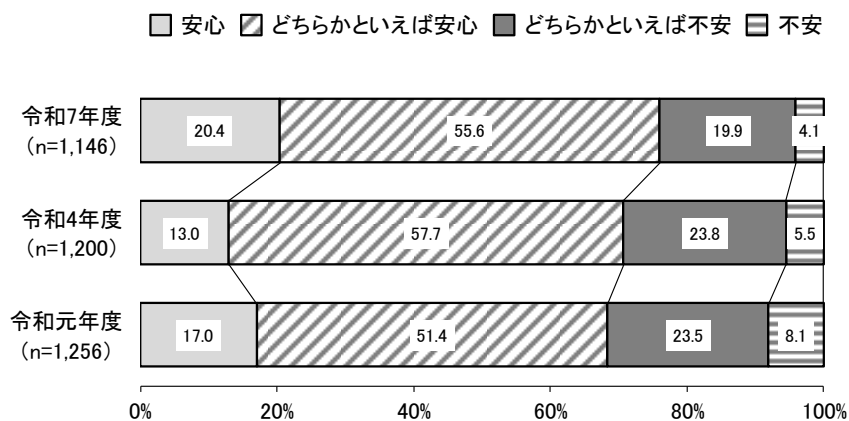
水道の取組みに対し、安心している割合（「安心」と「どちらかといえば安心」の合計、以下同様）は76.0%、不安である割合（「不安」と「どちらかといえば不安」の合計、以下同様）は24.0%である。

令和元年度からの経過でみると、安心している割合は増加し、不安である割合は減少傾向である。

下水道の取組みに対し、安心している割合は72.9%、不安である割合は27.1%となっている。

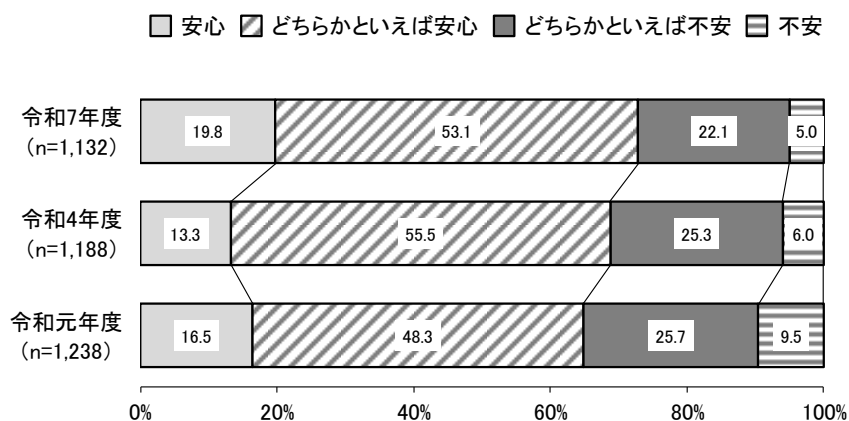
令和元年度からの経過でみると、安心している割合は増加し、不安である割合は減少傾向である。

【図表2-7-1 水道の減災に関する取組み（経年変化）】



安心計	不安計
76.0	24.0
70.7	29.3
68.4	31.6

【図表2-7-2 下水道の減災に関する取組み（経年変化）】



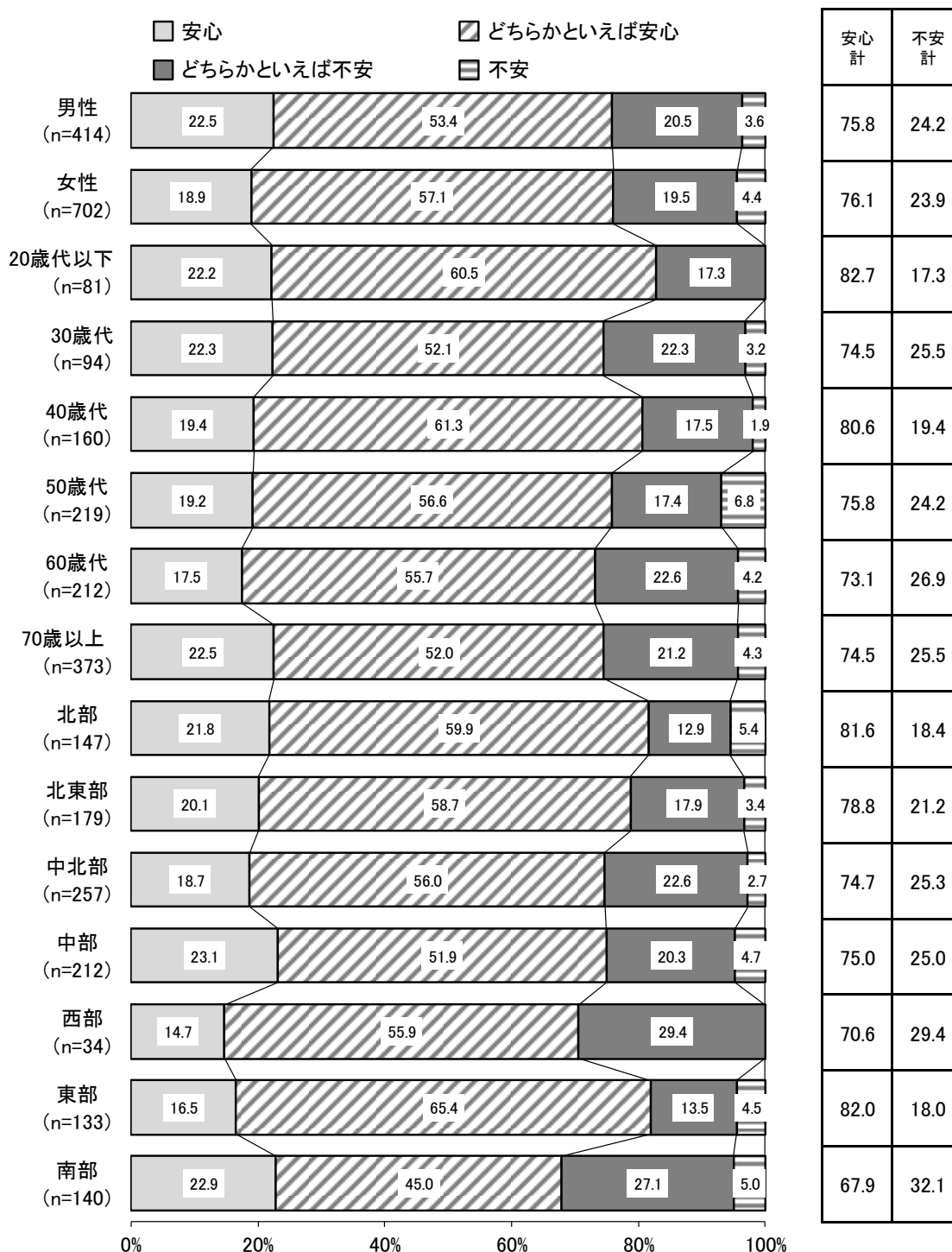
安心計	不安計
72.9	27.1
68.8	31.2
64.8	35.2

■属性別

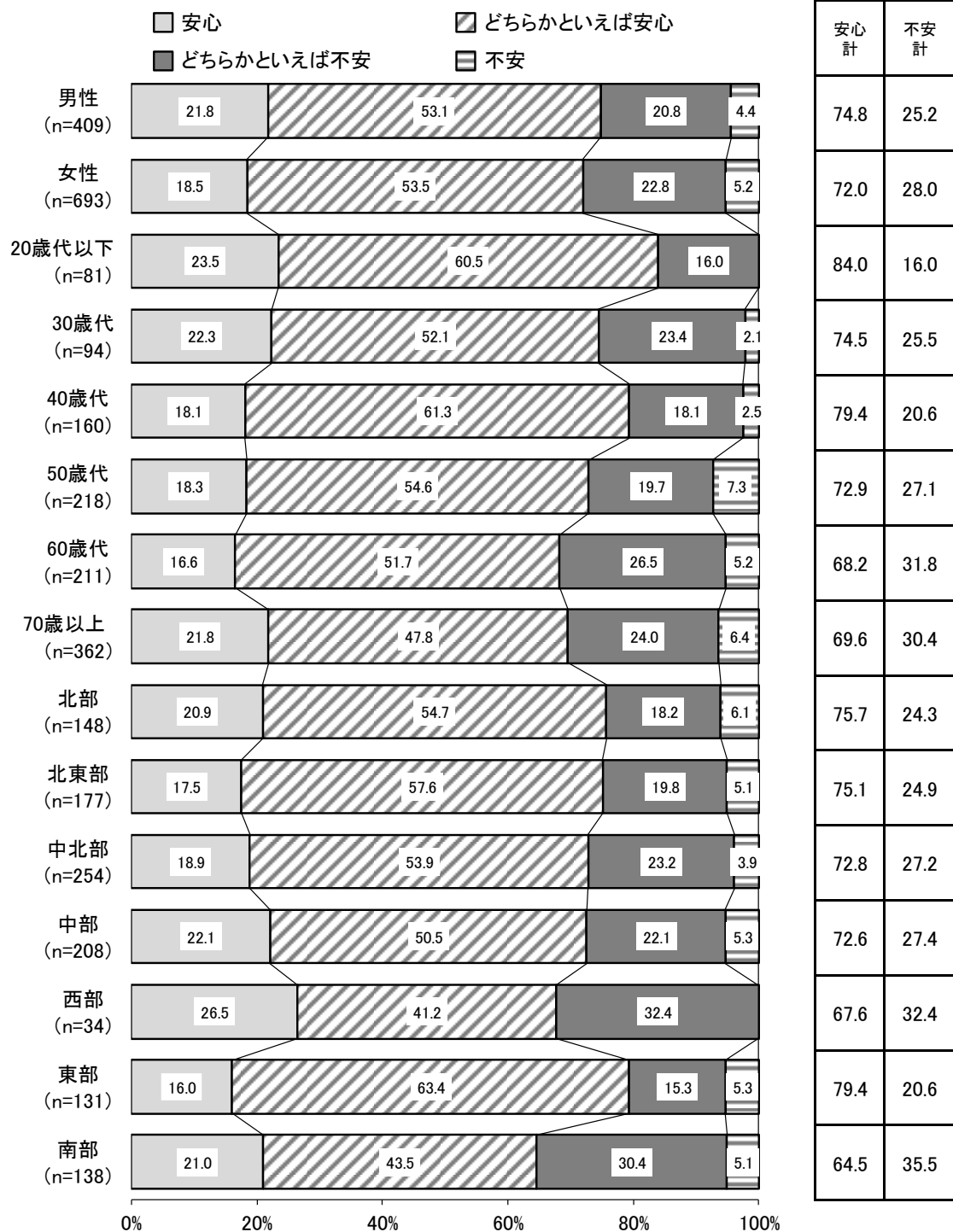
水道の取組みについて、性別では大きな差はみられない。年代別では、安心している割合は20歳代以下、40歳代で8割を超えている。居住地別では、安心している割合は東部で82.0%と最も高く、南部で67.9%と最も低く14.2ポイント差がある。

下水道の取組みについて、性別では女性72.0%に対し、男性74.9%と高くなっている。年代別では、安心している割合は20歳代以下で84.0%と最も高く、60歳代で68.2%と最も低く15.8ポイント差がある。居住地別では、安心している割合は東部で79.4%と最も高く、南部で64.5%と最も低く14.9ポイント差がある。

【図表2-7-3 水道の減災に関する取組み（性別、年代別、居住地別）】



【図表2-7-4 下水道の減災に関する取組み（性別、年代別、居住地別）】



④緊急時に備えた非常用生活用水の確保状況

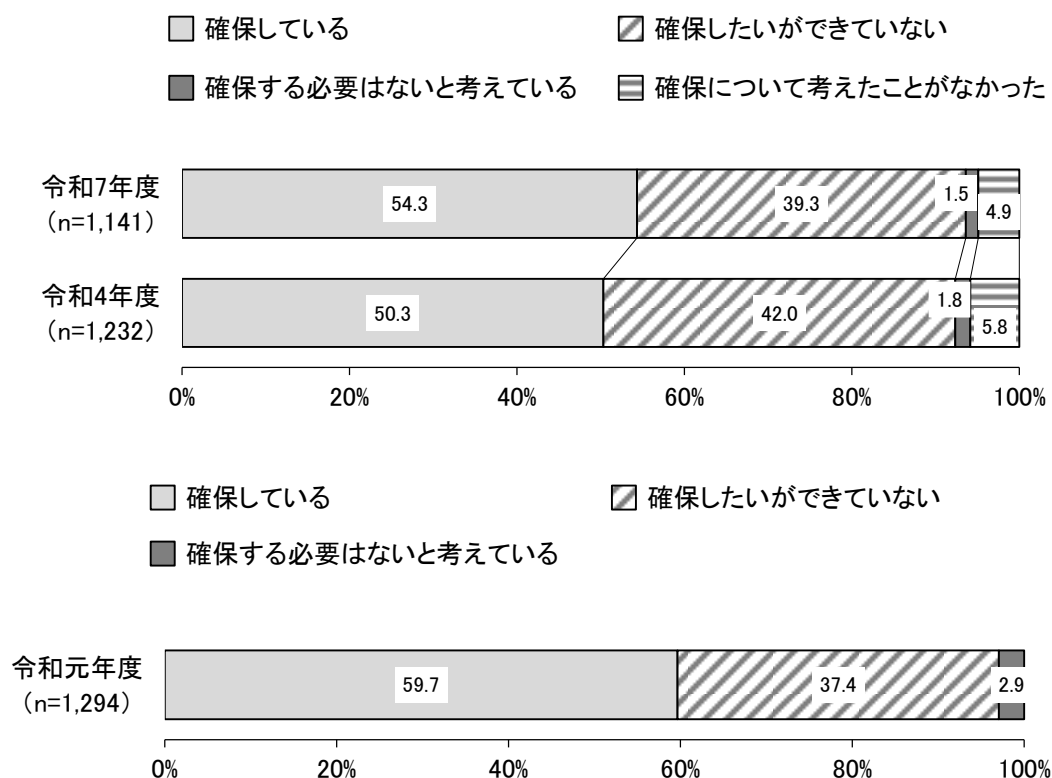
～4割程度のお客さまが非常用の生活用水を確保したいと思っているものの、できていない～

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）

非常用生活用水を「確保している」が54.3%に対し、「確保したいができていない」は39.3%、「確保する必要はないと考えている」は1.5%、「確保について考えたことがなかった」は4.9%である。

選択肢が異なるものの、令和4年度からの経過でみると、「確保している」割合は高くなり、令和元年度と比べると5.4ポイント低くなっている。

【図表2-8-1 緊急時に備えた非常用生活用水の確保状況（経年変化）】



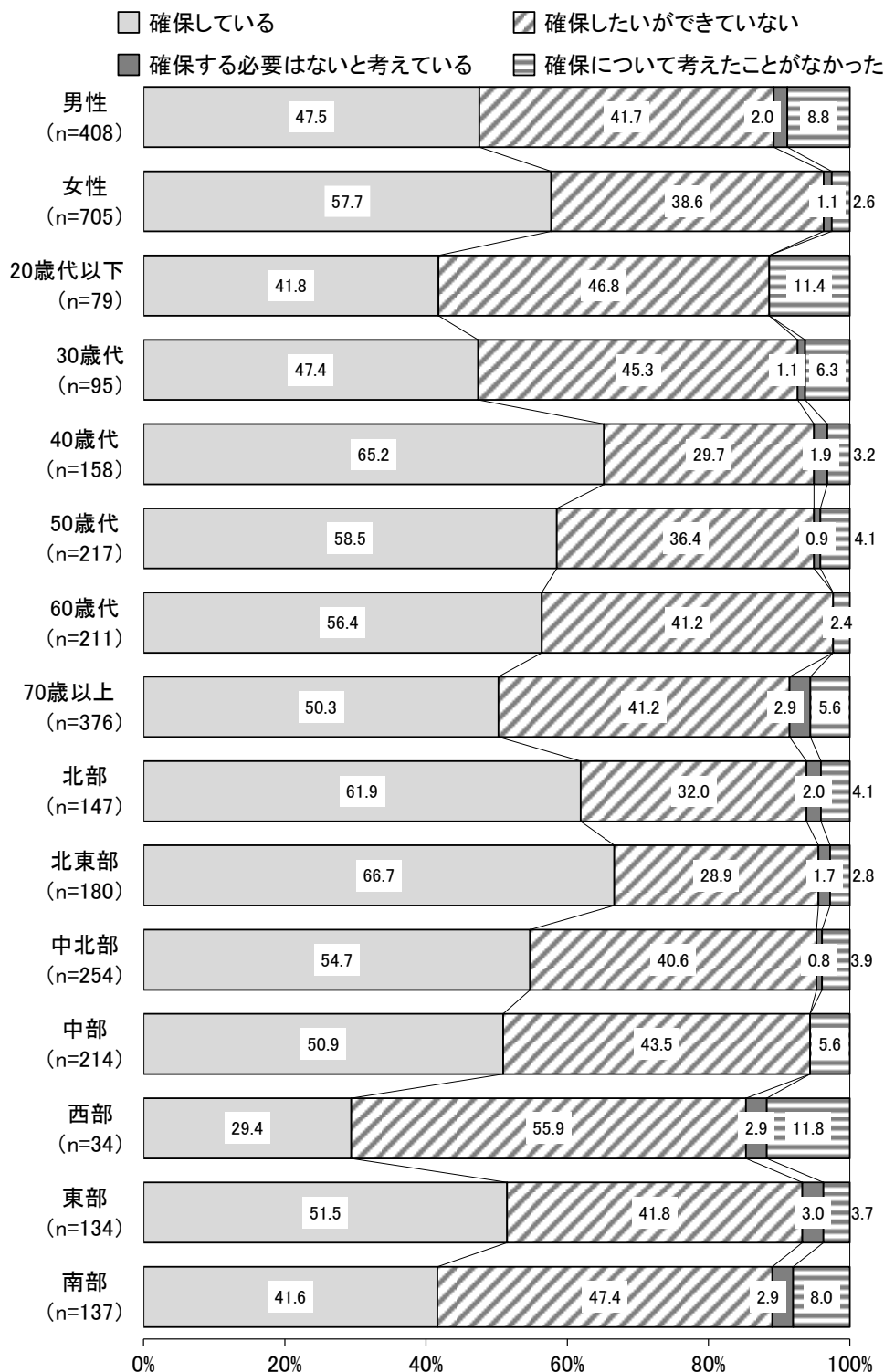
■属性別

性別では、「確保している」は男性47.5%に対し、女性57.7%と10.2ポイント高くなっている。

年代別では、「確保している」は40歳代で6割を超えている。

居住地別では、「確保している」は北部、北東部で6割を超えているが、西部では3割程度と低い。

【図表 2-8-2 緊急時に備えた非常用生活用水の確保状況（性別、年代別、居住地別）】



⑤緊急時に備えた非常用生活水の確保方法

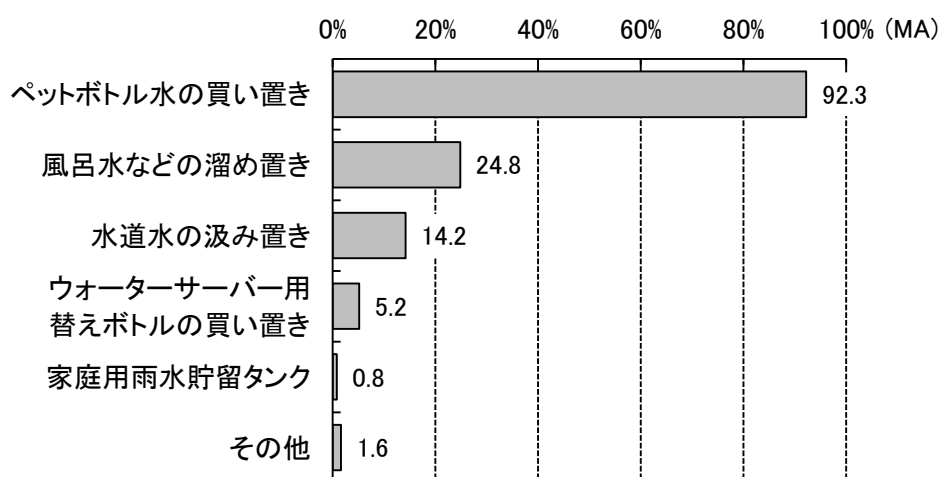
～9割程度のお客さまが非常用の生活水をペットボトルの水で確保している～

問8－1. 問8で「1. 確保している」と回答された方にお聞きします。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92.3%で最も高く、次いで「風呂水などの溜め置き」が24.8%、「水道水の汲み置き」が14.2%となっている。

【図表2-8-3 緊急時に備えた非常用生活水の確保方法】

(n=620)



【その他（10件）】

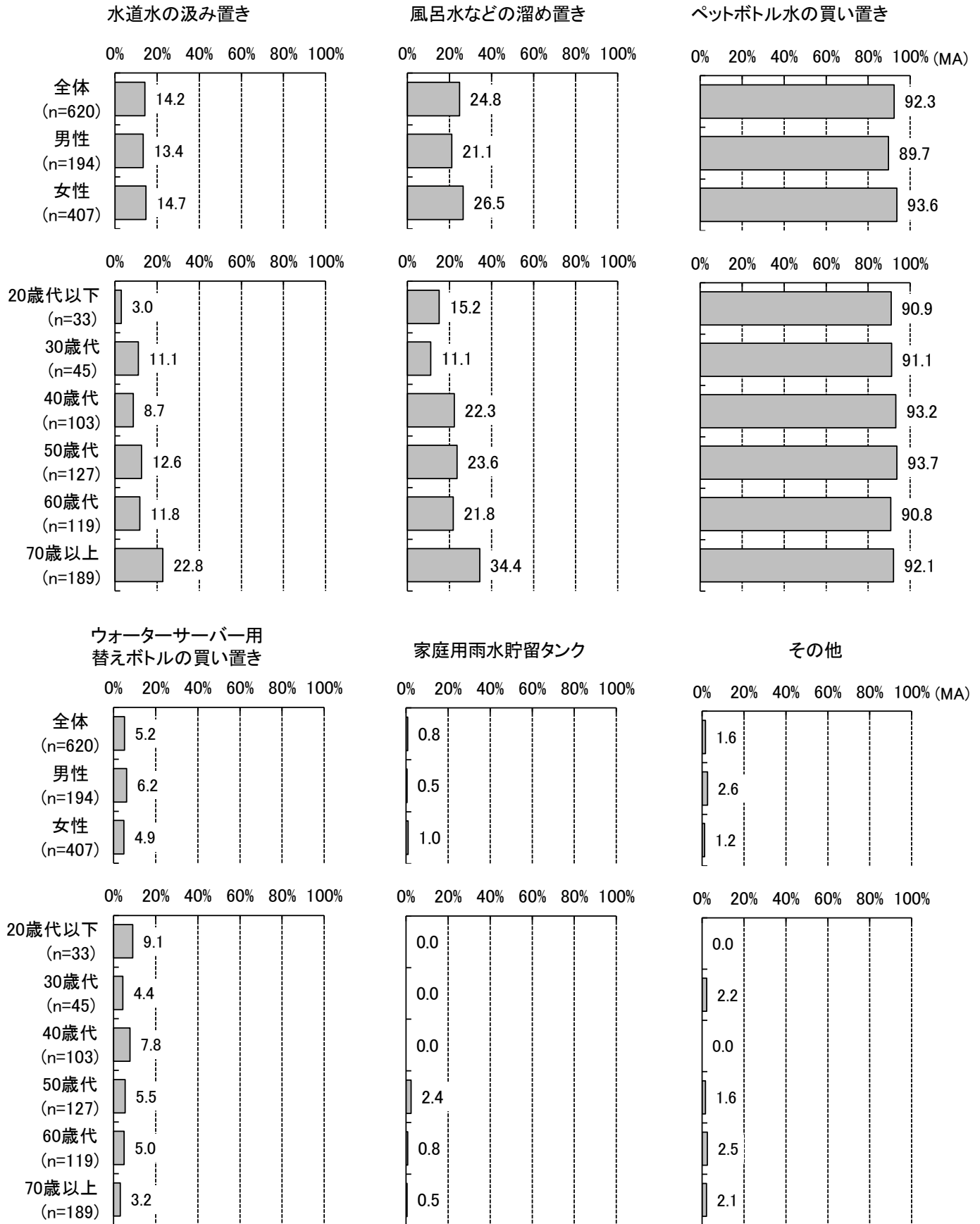
- ・ 10年保存水など長期備蓄を箱単位で保管
- ・ エコキュート／電気温水器タンクの水
- ・ 地下水・湧き水・井戸水をポリタンクに確保
- ・ マンション備蓄（共用の非常用水） など

■属性別

性別では、「風呂水などの溜め置き」の割合は男性21.1%に対し、女性26.5%と高くなっている。

年代別では、「風呂水などの溜め置き」の割合は70歳以上で34.4%と最も高く、30歳代は11.1%と最も低い。

【図表2-8-4 緊急時に備えた非常用生活用水の確保方法（性別、年代別）】



⑥非常用生活用水の使用経験

～3割程度のお客さまに非常用生活用水の使用経験がある～

問9. これまでに非常用の生活用水を使用する事態（断水など）を経験したことがありますか。（○は1つ）

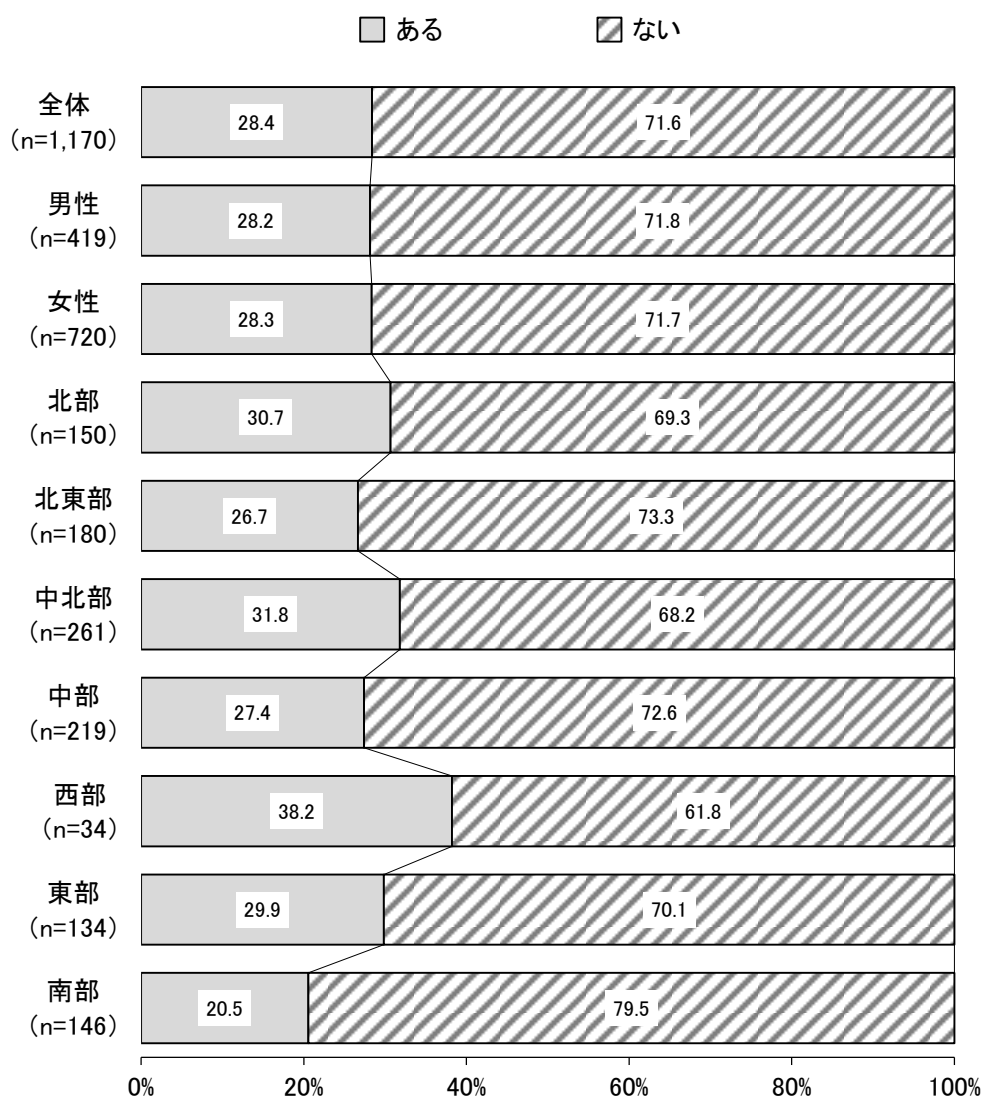
非常用生活用水を使用した経験があると回答したお客さまは、28.4%となっている。

■属性別

性別では、大きな差はみられない。

居住地別では、使用経験率は西部で38.2%と最も高く、南部で20.5%と最も低く17.7ポイント差がある。

【図表2-9-1 非常用生活用水の使用経験（性別、居住地別）】



⑦上下水道局の減災に関する取組みに対する評価（再掲）

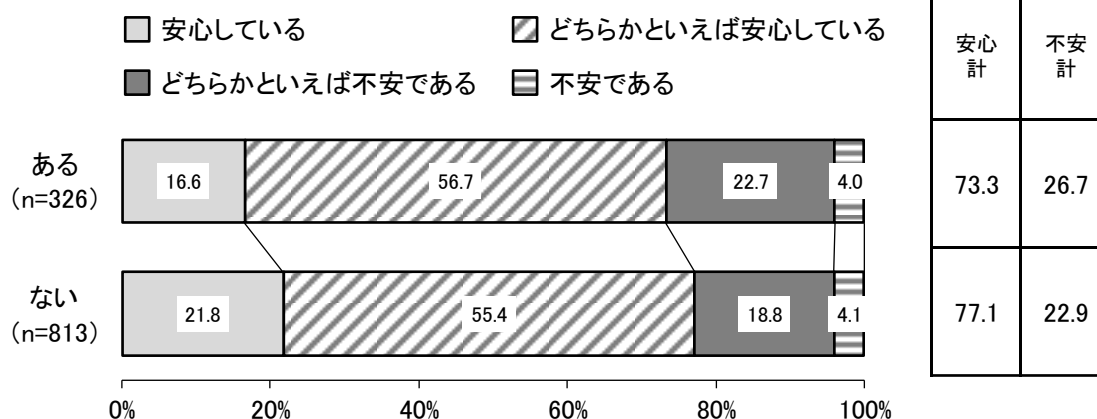
～非常用生活用水の使用経験があるお客さまほど、
水道・下水道ともに不安を抱えている割合が3割程度存在している～

問7. 上下水道局では、災害時の被害を減らすために、問5・6であげた取組みを行っています。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つつ)

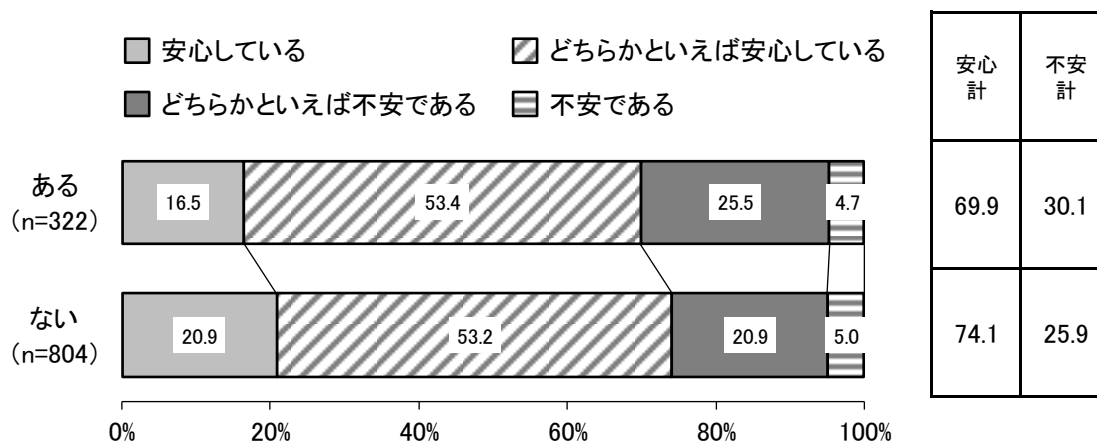
■属性別

水道・下水道の取組みについて、非常用生活用水の使用経験別にみると、安心している割合は使用経験がないほうが高く、使用経験があるほうが低くなっている。

【図表2-7-5 水道の減災に関する取組み（非常用生活用水の使用経験別）】



【図表2-7-6 下水道の減災に関する取組み（非常用生活用水の使用経験別）】



⑧上下水道 防災 減災 備えトク ハンドブックの認知度

～認知度は2割程度となっている～

問10. 上下水道局が作成している「上下水道局 防災 減災 備えトク ハンドブック」を持っていますか。（○は1つ）

「上下水道局 防災 減災 備えトク ハンドブック」の認知度について、知っている割合（「持っている」「持っていないが見たことがある」「知っているが見たことはない」の合計、以下同様）は22.5%、見たことがある割合（「持っている」「持っていないが見たことがある」の合計、以下同様）は5.8%となっている。

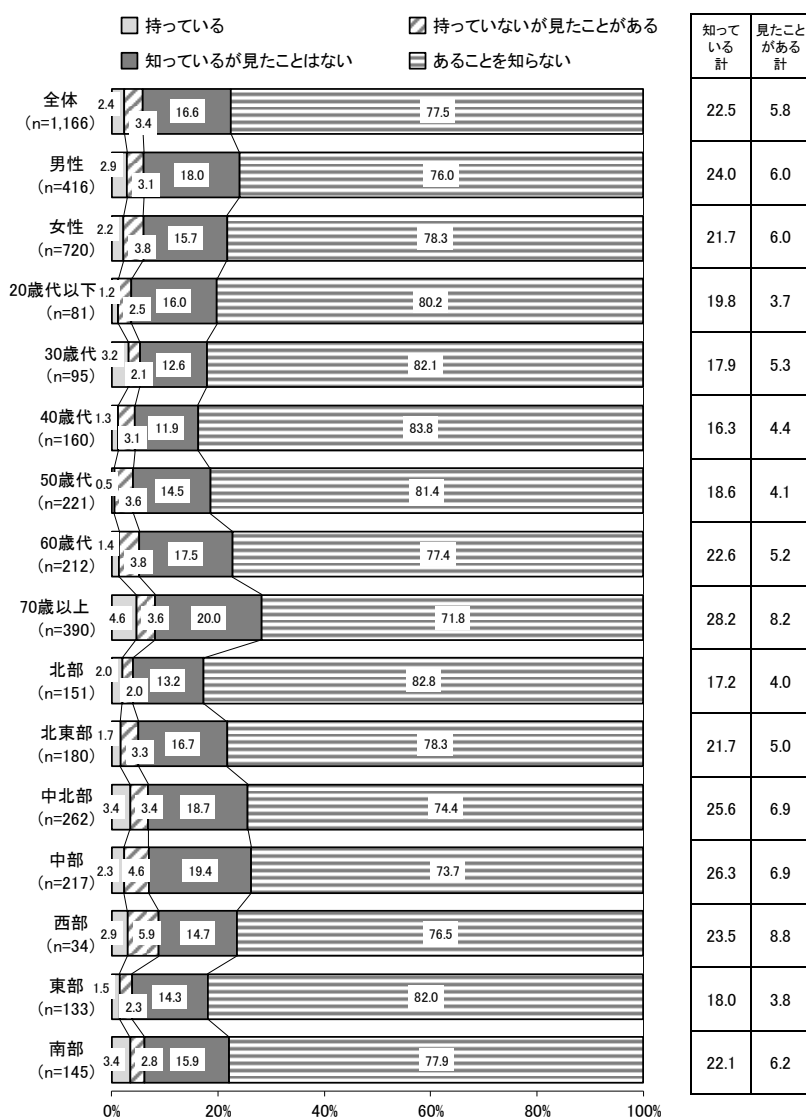
■属性別

性別では、知っている割合は女性21.7%に対し、男性24.0%と高くなっている。

年代別では、知っている割合は40歳代が16.3%と最も低く、高年代になるほど高くなっている。

居住地別では、知っている割合は中部が26.3%と最も高く、北部が17.2%と最も低い。

【図表2-10-1 ハンドブックの認知度（性別、年代別、居住地別）】



(5) 料金について

①水道料金・下水道使用料の支払い方法

～1割程度のお客さまがクレジットカード継続払いやスマートフォン決済払いを選択している～

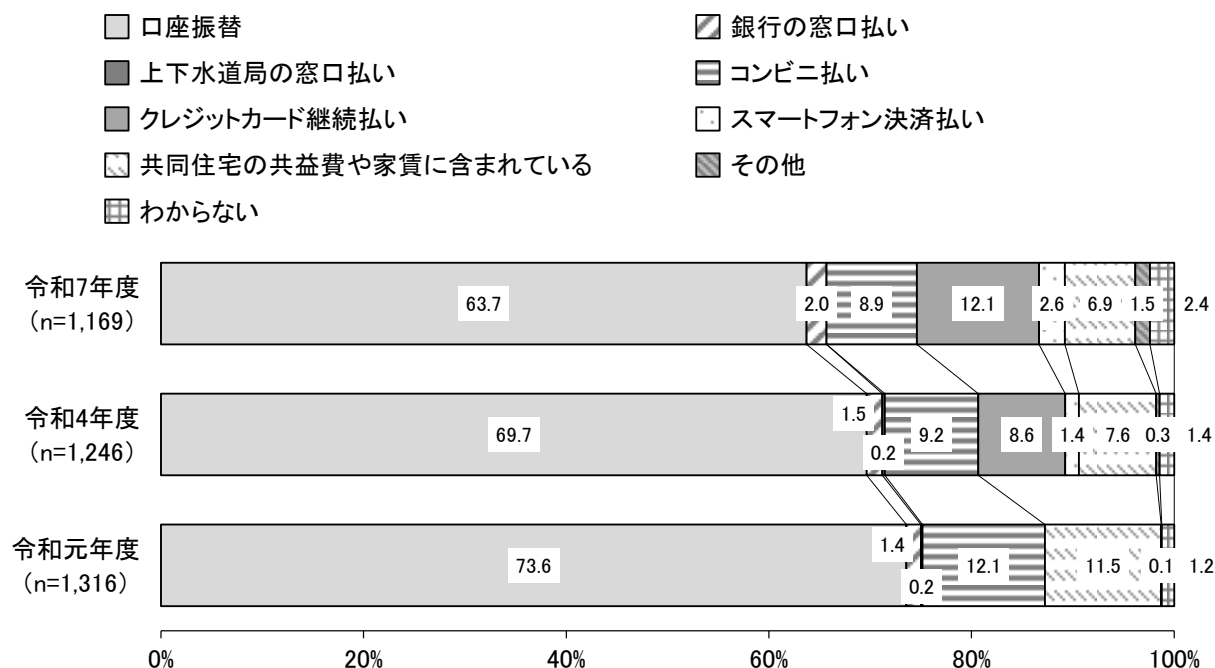
問11. 水道料金と下水道使用料をどのように支払っていますか。(〇は1つ)

■経年変化

水道料金と下水道使用料の支払いは、「口座振替」が63.7%と半数以上を占めている。次いで「クレジットカード継続払い」が12.1%、「コンビニ払い」が8.9%、「共同住宅の共益費や家賃に含まれている」が6.9%となっている。令和4年度から追加された「クレジットカード継続払い」「スマートフォン決済払い」を選択しているお客さまはあわせて約15%と増加傾向である。

令和元年度からの経過で見ると、「口座振替」「コンビニ払い」「共同住宅の共益費や家賃に含まれている」が減少傾向である。

【図表2-11-1 水道料金・下水道使用料の支払い方法（経年変化）】



【その他（17件）】

- ・ 大家へ手渡しまたは口座振込
- ・ 管理会社へ別払い
- ・ 老人ホームなど施設へまとめて支払い
- ・ 2か月ごとに徴収 など

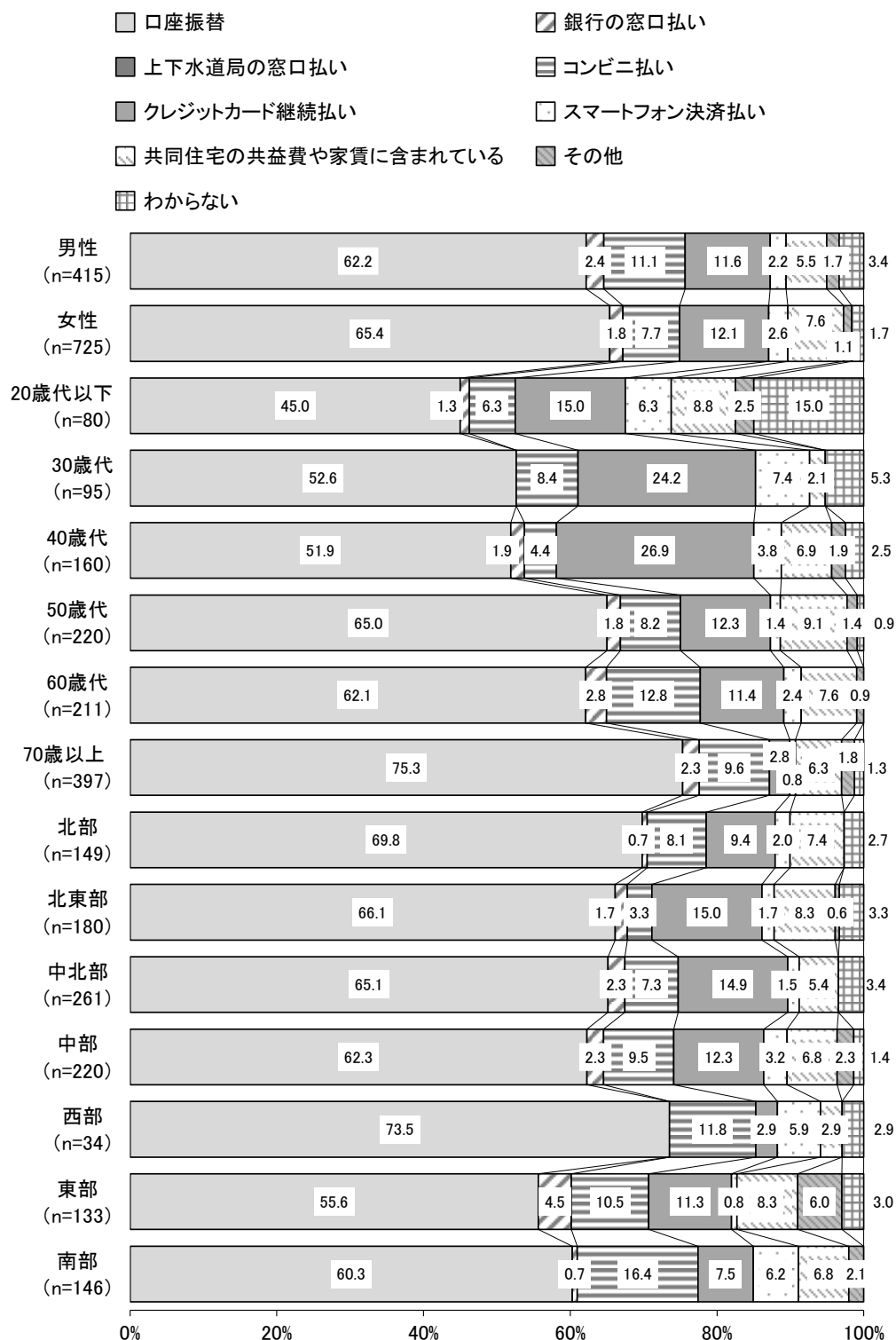
■属性別

性別では、「口座振替」は男性62.2%に対し、女性65.4%と高くなっている。

年代別では、「口座振替」はすべての年代で最も高く、特に70歳以上で75.3%と高い。また「クレジットカード継続支払い」は30歳代、40歳代で25%程度と他の年代に比べて高い。

居住地別では、「口座振替」は西部が73.5%と最も高く、東部が55.6%と最も低く17.9ポイント差がある。

【図表2-11-2 水道料金・下水道使用料の支払い方法（性別、年代別、居住地別）】



②水道料金・下水道使用料の支払い方法に対する評価

～支払い方法に対するお客さまの満足度が上昇しており、8割程度が満足している
銀行の窓口払い、共益費や家賃と一緒に支払いのお客さまは、2割程度が不満～

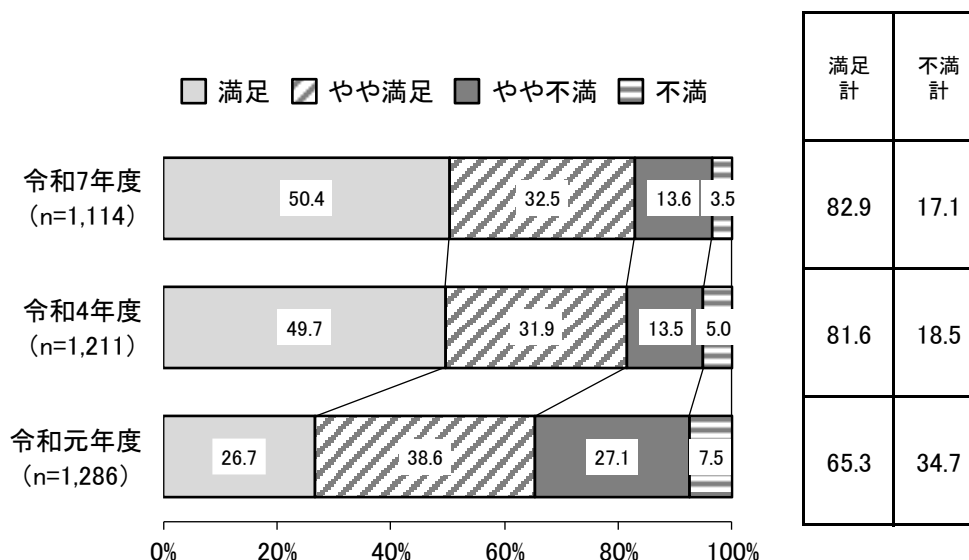
問11-1. 問11で「1. 口座振替～8. その他」と回答された方にお聞きます。水道料金と下水道使用料の支払い方法について、どのように感じていますか。（〇は1つ）

■経年変化

水道料金・下水道使用料の支払い方法について、満足している割合（「満足」と「やや満足」の合計、以下同様）は82.9%、不満である割合（「不満」と「やや不満」の合計、以下同様）は17.1%である。

令和4年度からの経過でみると、満足している割合に大きな差はみられない。

【図表 2-11-3 水道料金・下水道使用料の支払い方法に対する評価（経年変化）】



■属性別

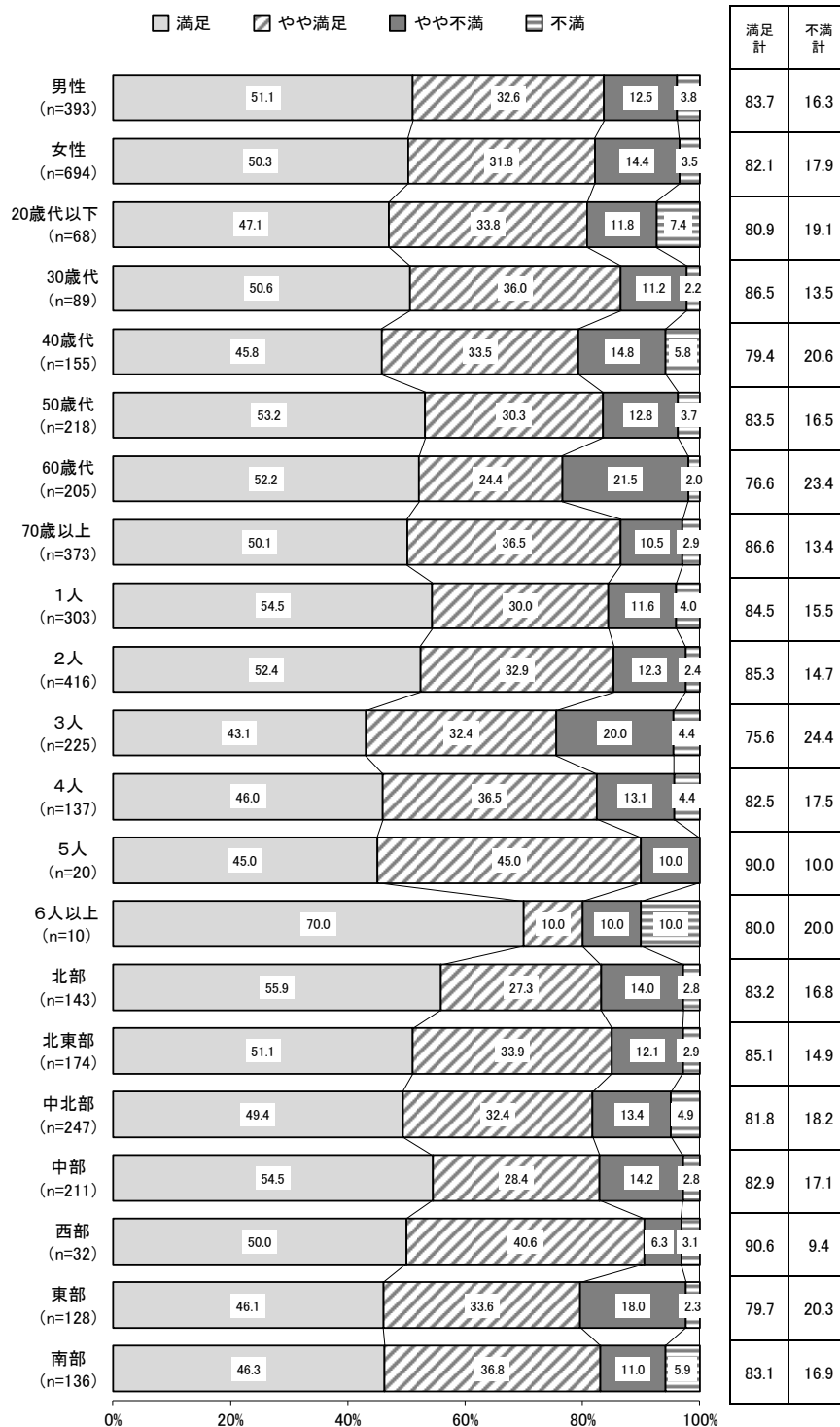
性別では、満足している割合は女性82.1%に対し、男性83.7%と高くなっている。

年代別では、満足している割合は70歳以上で86.6%が最も高く、60歳代が76.6%と最も低く10.0ポイント差がある。

世帯人数別では、満足している割合は3人が最も低く、不満である割合が最も高い。

居住地別では、満足している割合は西部で90.6%と最も高く、東部で79.7%と最も低く10.9ポイント差がある。

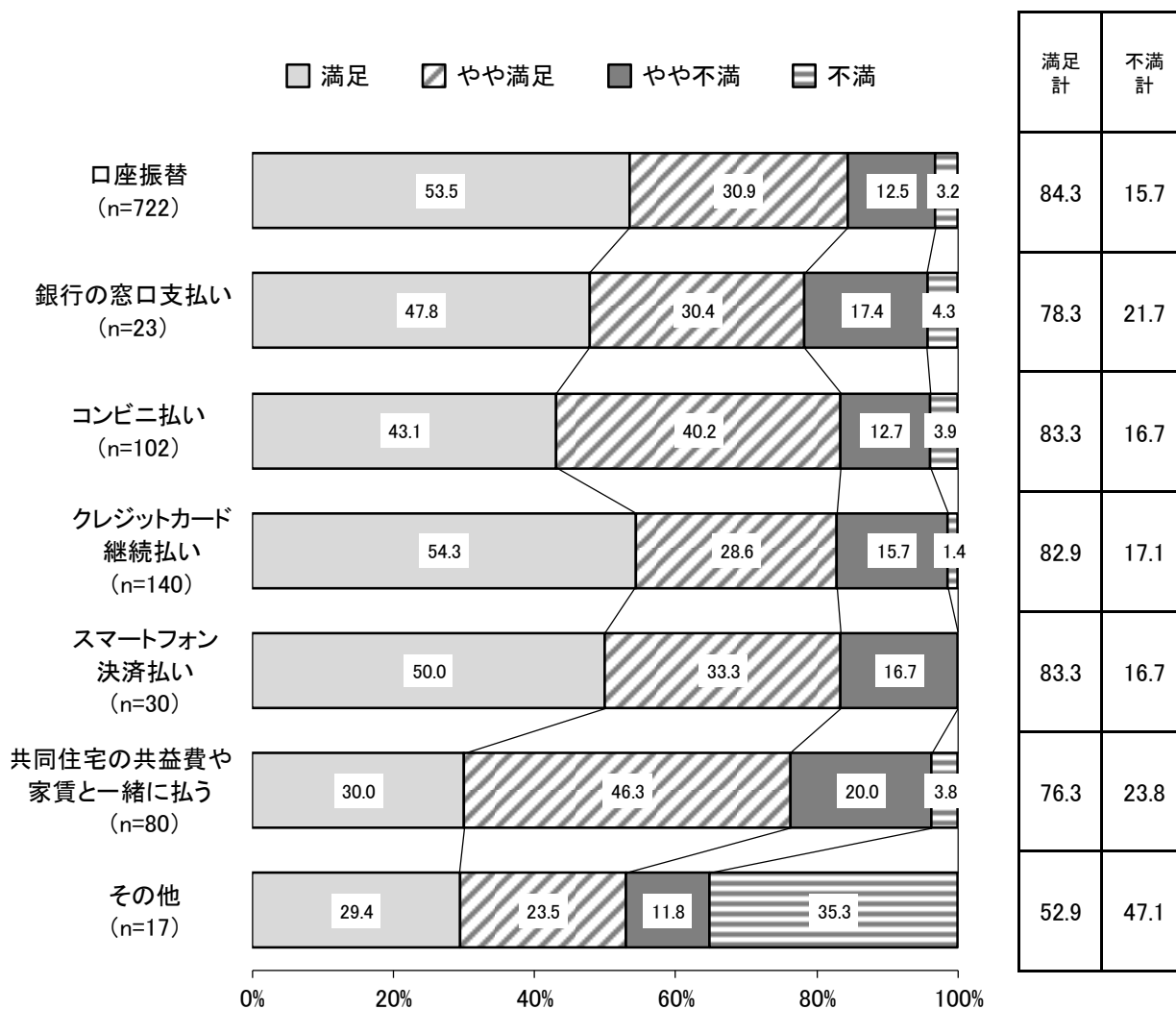
【図表 2-11-4 水道料金・下水道使用料の支払い方法に対する評価
(性別、年代別、世帯人数別、居住地別)】



■水道料金・下水道使用料の支払い方法別

水道料金・下水道使用料の支払い方法について、お客さまの満足している割合は「口座振替」「コンビニ払い」「クレジットカード継続払い」「スマートフォン決済払い」が8割と高い。一方、お客さまの不満である割合は「銀行の窓口払い」「共同住宅の共益費や家賃と一緒に払う」が2割と高い。

【図表2-11-5 水道料金・下水道使用料の支払い方法に対する評価（支払い方法別）】



③水道料金に対する評価

～水道料金を妥当と評価しているお客さまは減少傾向である
世帯人数が増えると、料金が高いと感じる割合が高くなっている～

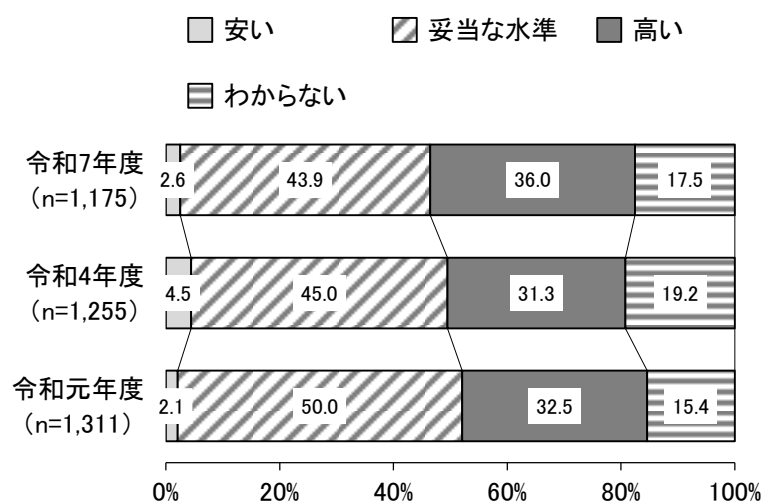
問12. 現在の水道料金（下水道使用料を除く）についてどのように感じていますか。（〇は1つ）

■経年変化

現在の水道料金は「安い」が2.6%、「妥当な水準」が43.9%、「高い」が36.0%となっている。

令和元年度からの経過でみると、「妥当である水準」は減少傾向である。一方、「高い」は令和4年度から上昇している。

【図表2-12-1 水道料金の金額に対する評価（経年変化）】



■属性別

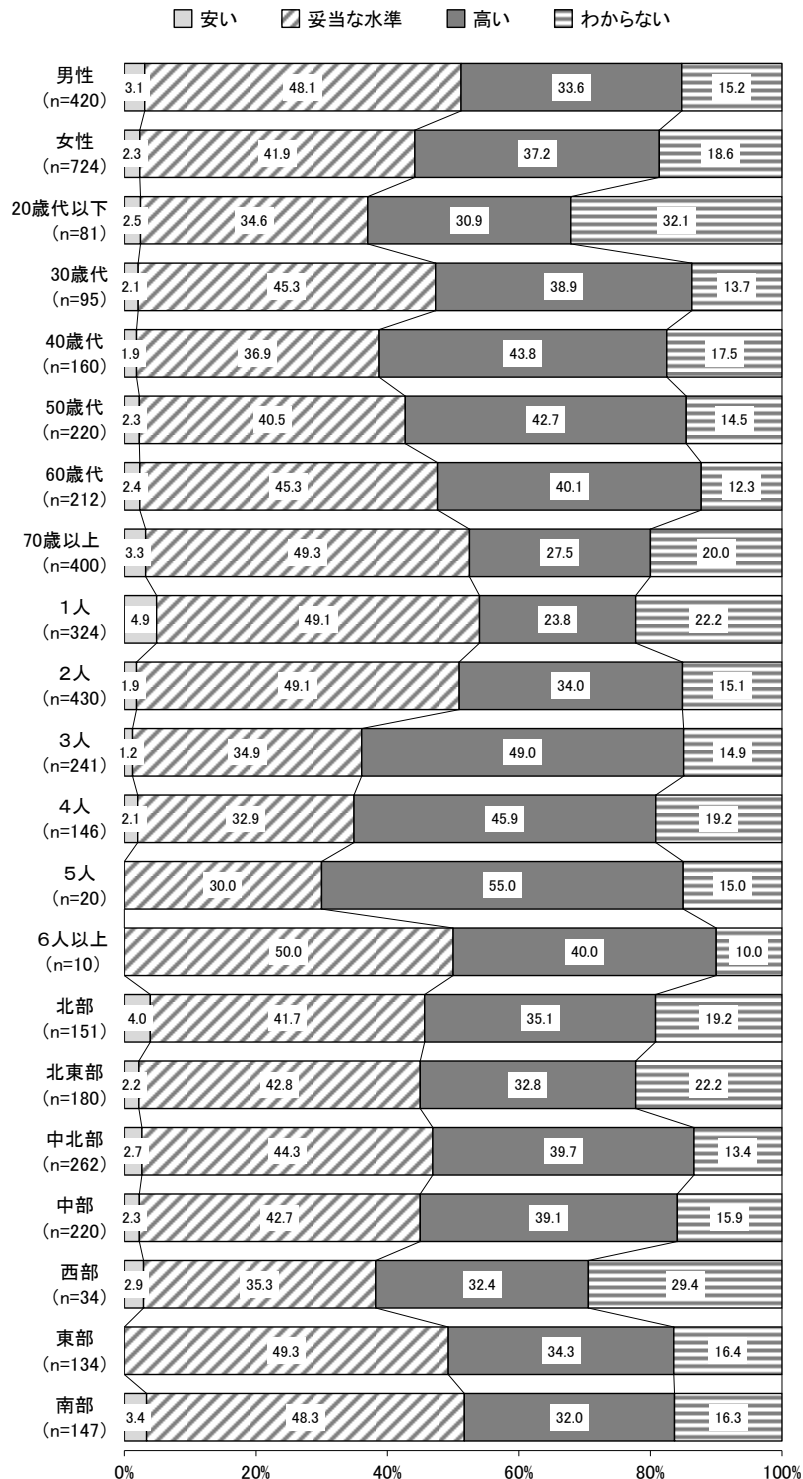
性別では、「妥当な水準」は女性41.9%に対し、男性48.1%と高くなっている。

年代別では、「妥当な水準」は30歳代、60歳代、70歳以上で高くなっている。

世帯人数別では、サンプル数が少なく注意が必要であるものの、「妥当な水準」は世帯人数が増えると低く、「高い」が高くなっている。

居住地別では、「妥当な水準」は東部が49.3%と最も高く、西部で35.3%と最も低く14.0ポイント差がある。

【図表2-12-2 水道料金の金額に対する評価（性別、年代別、世帯人数別、居住地別）】



④下水道使用料に対する評価

～4割程度のお客さまが下水道使用料を妥当と評価しているが
世帯人数が増えると、料金が高いと感じる割合が高くなっている～

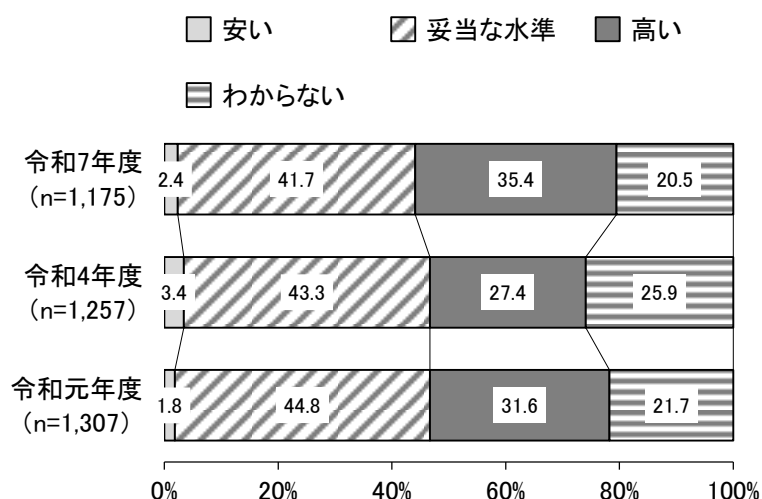
問13. 現在の下水道使用料についてどのように感じていますか。（○は1つ）

■経年変化

現在の下水道使用料は「妥当な水準」が41.7%と最も高く、次いで「高い」が35.4%、「安い」が2.4%となっている。

令和4年度からの経過で見ると、「妥当な水準」は減少傾向である。一方、令和4年度から「高い」は8.0ポイント上昇している。

【図表 2-13-1 下水道使用料に対する評価（経年変化）】



■属性別

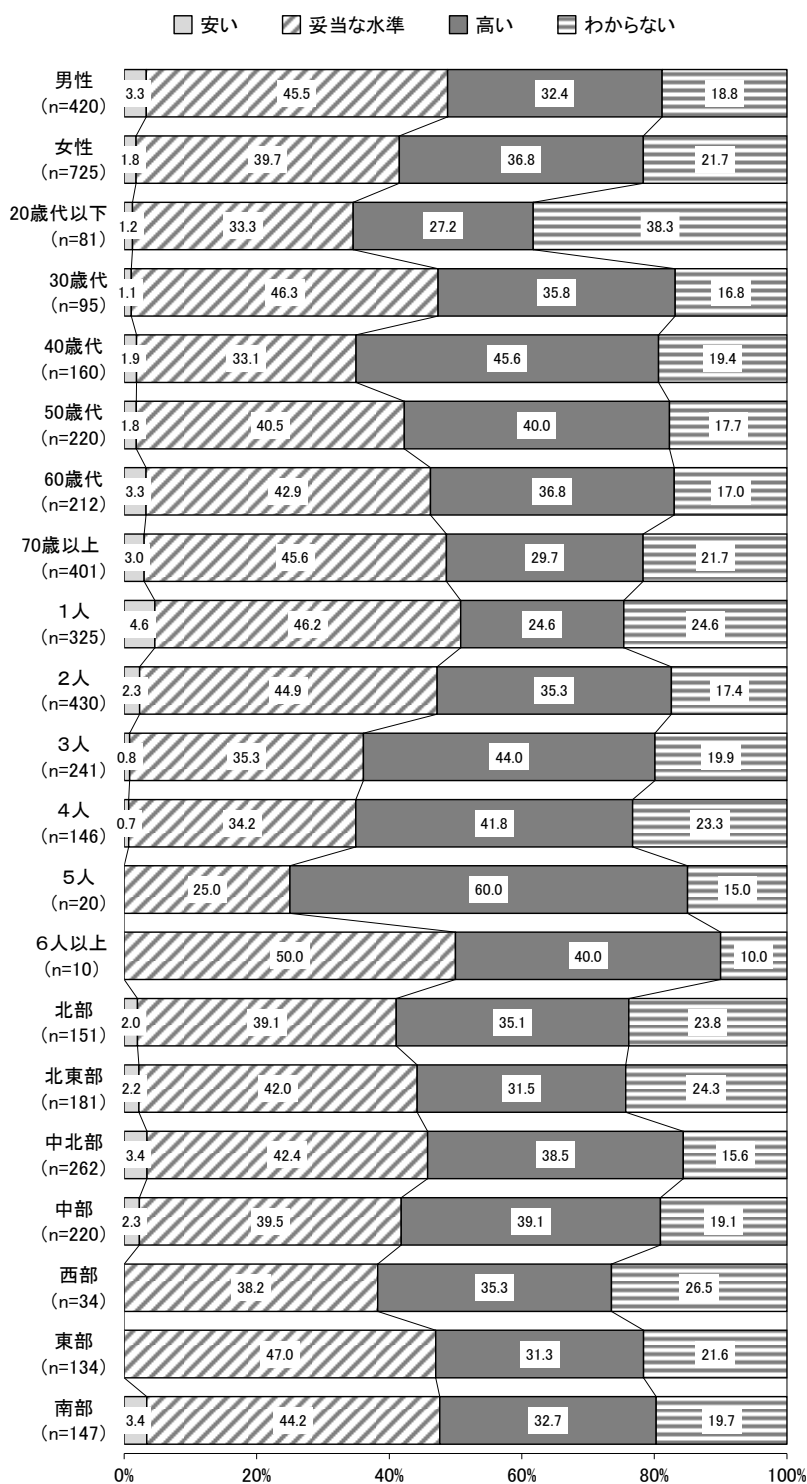
性別では、「妥当な水準」は女性39.7%に対し、男性45.5%と高くなっている。

年代別では、「妥当な水準」は30歳代、70歳以上で高くなっている。

世帯人数別では、「妥当な水準」は世帯人数が増えると低く、「高い」が高くなっている。

居住地別では、「妥当な水準」は北東部、中北部、南部が4割程度と高く、東部が最も高い。

【図表 2-13-2 下水道使用料に対する評価（性別、年代別、世帯人数別、居住地別）】



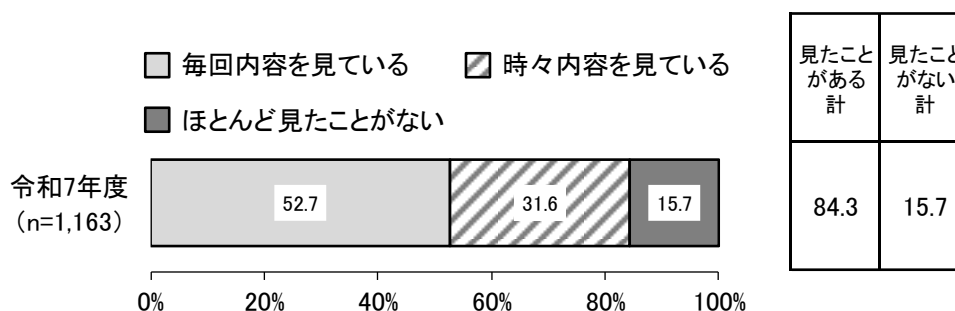
⑤水道・下水道使用量のお知らせ票の閲覧状況

～お知らせ票の内容を見ているお客さまは8割を超えている～

問14. 検針時に投函する水道・下水道使用量のお知らせ票について、内容を見えていますか。（○は1つ）

水道・下水道使用量のお知らせ票について、内容を見たことがある割合（「毎回内容を見ている」「時々内容を見ている」の合計、以下同様）は84.3%、見たことがない人の割合は15.7%である。

【図表 2-14-1 水道・下水道使用量のお知らせ票の閲覧状況】



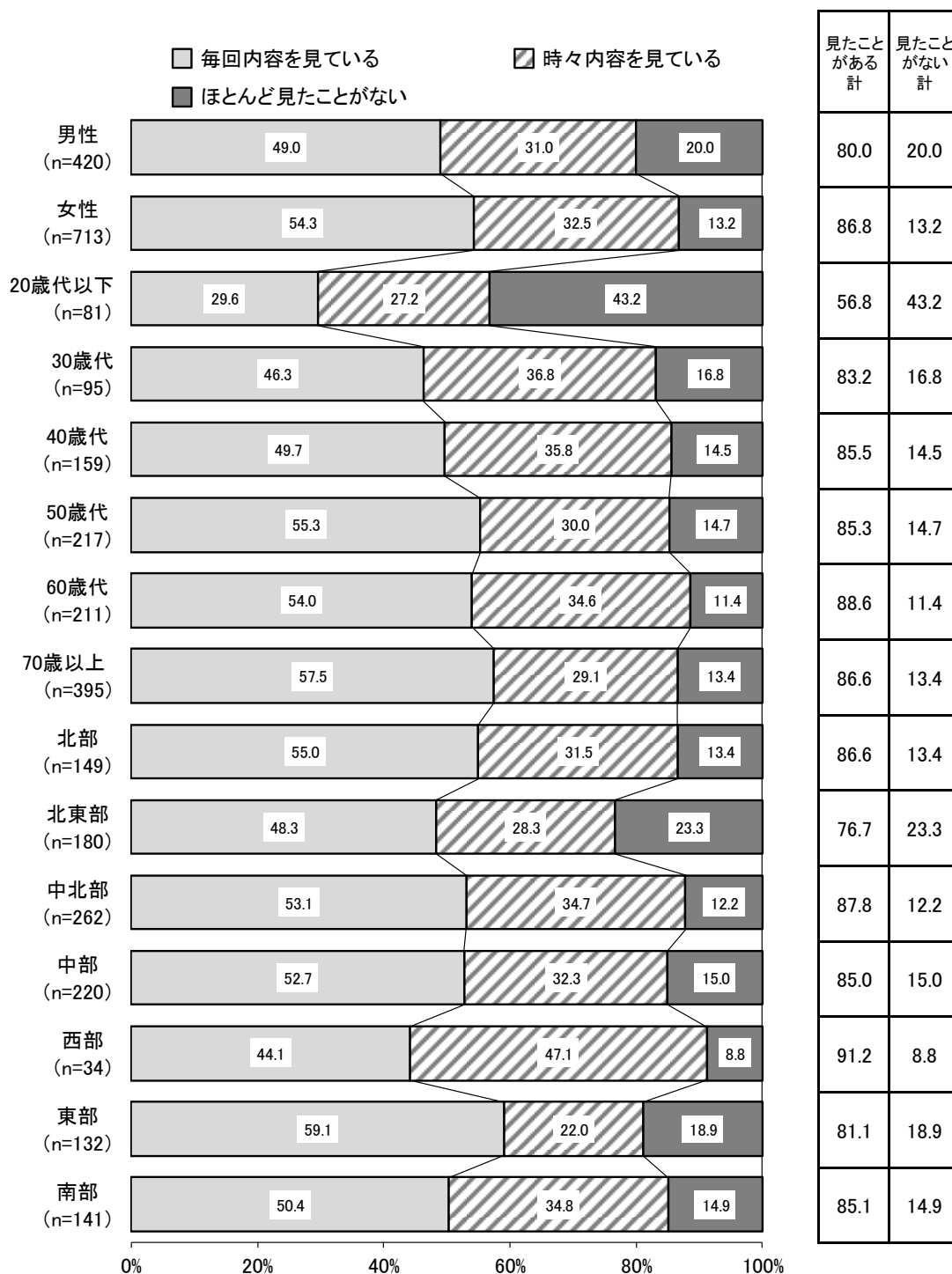
■属性別

性別では、内容を見たことがある割合は男性80.0%に対し、女性86.8%と高くなっている。

年代別では、内容を見たことがある割合は60歳代が88.6%と最も高く、20歳代以下は56.8%と最も低く31.8ポイント差がある。また30歳代以上の年代は8割以上の認知度である。

居住地別では、内容を見たことがある割合は西部が91.2%と最も高く、北東部が76.6%と最も低く14.6ポイント差がある。

【図表 2-14-2 水道・下水道使用量のお知らせ票の閲覧状況（性別、年代別、居住地別）】



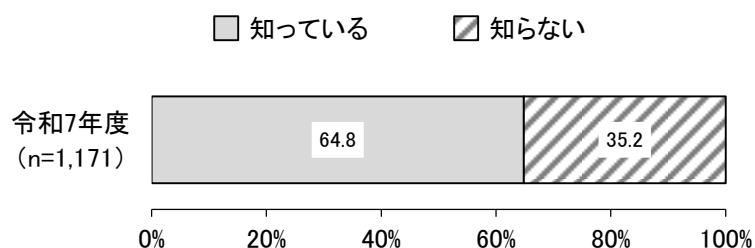
⑥水道料金・下水道使用料を改定した認知度

～水道料金・下水道使用料の改定について「広報とよなか」で知ったお客さまが最も高い高年代になるほど認知度が高い一方、若年代になるほど認知度が低い現状がうかがえる～

問15. 水道料金・下水道使用料を、令和7年2月1日に改定したことについて、何で知りましたか。（〇はいくつでも）

水道料金・下水道使用料の改定に対する認知度について、「知っている」は64.8%、「知らない」は35.2%となっている。

【図表 2-15-1 水道料金・下水道使用料を改定した認知度】

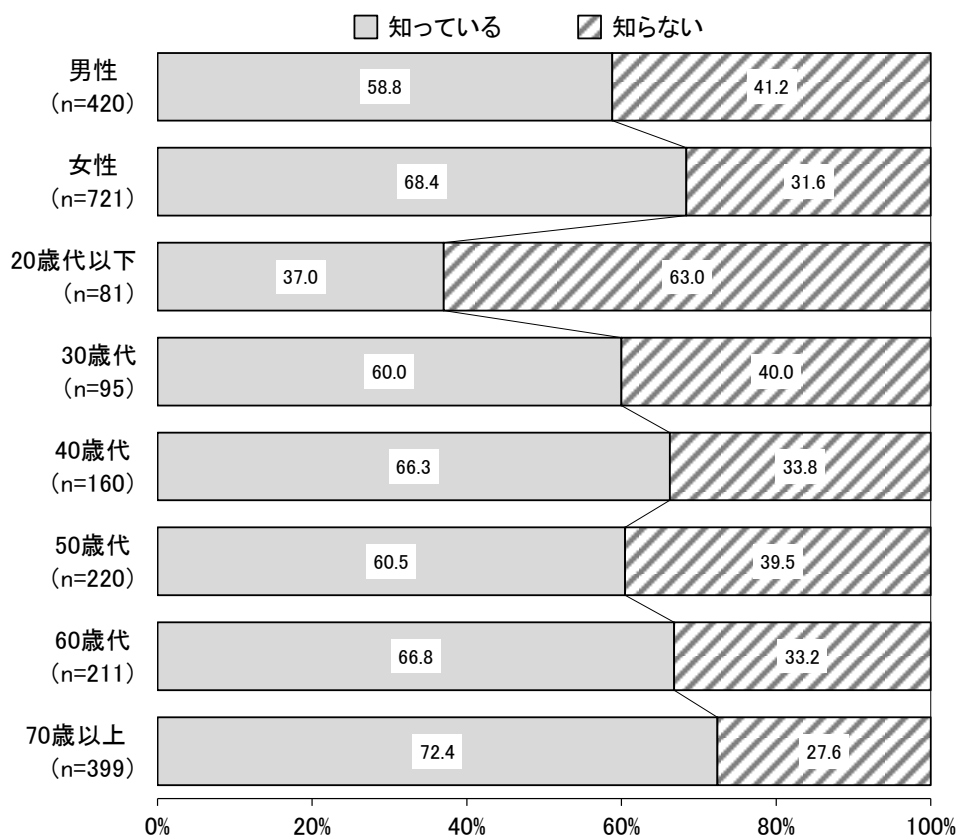


■属性別

性別では、「知っている」は男性58.8%に対し、女性68.4%と9.6ポイント高くなっている。

年代別では、「知っている」70歳以上が72.4%と最も高く、20歳代以下が37.0%と最も低く35.4ポイント差がある。

【図表 2-15-2 水道料金・下水道使用料を改定した認知度（性別、年代別）】

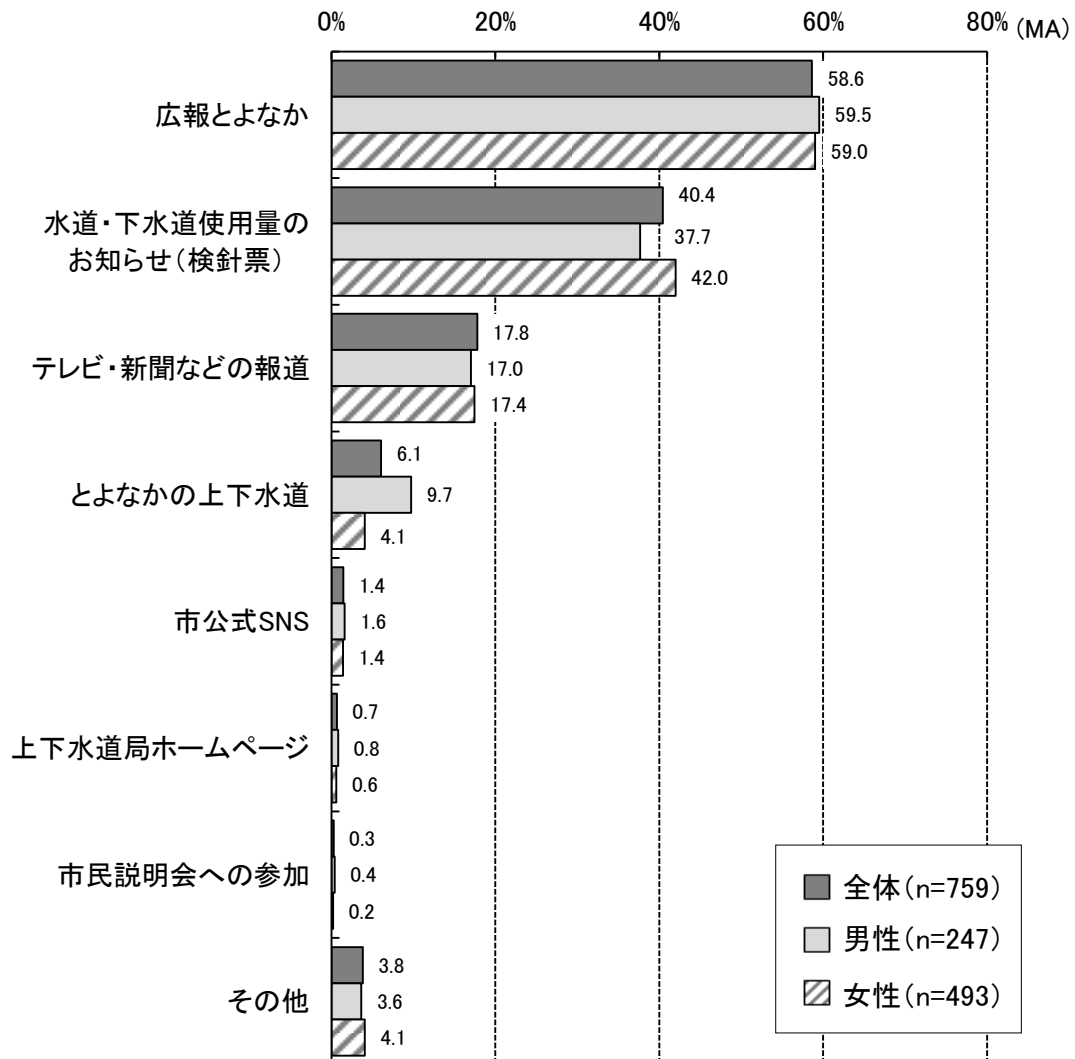


■属性別

認知媒体の割合は「広報とよなか」が最も高く、性別では、大きな差はみられない。

一方、「水道・下水道使用量のお知らせ（検針票）」は男性37.7%より女性42.0%のほうが高く、「とよなかの上下水道」は女性4.1%より男性9.7%のほうが高くなっている。

【図表 2-15-3 水道料金・下水道使用料を改定した認知度（性別）】



■属性別

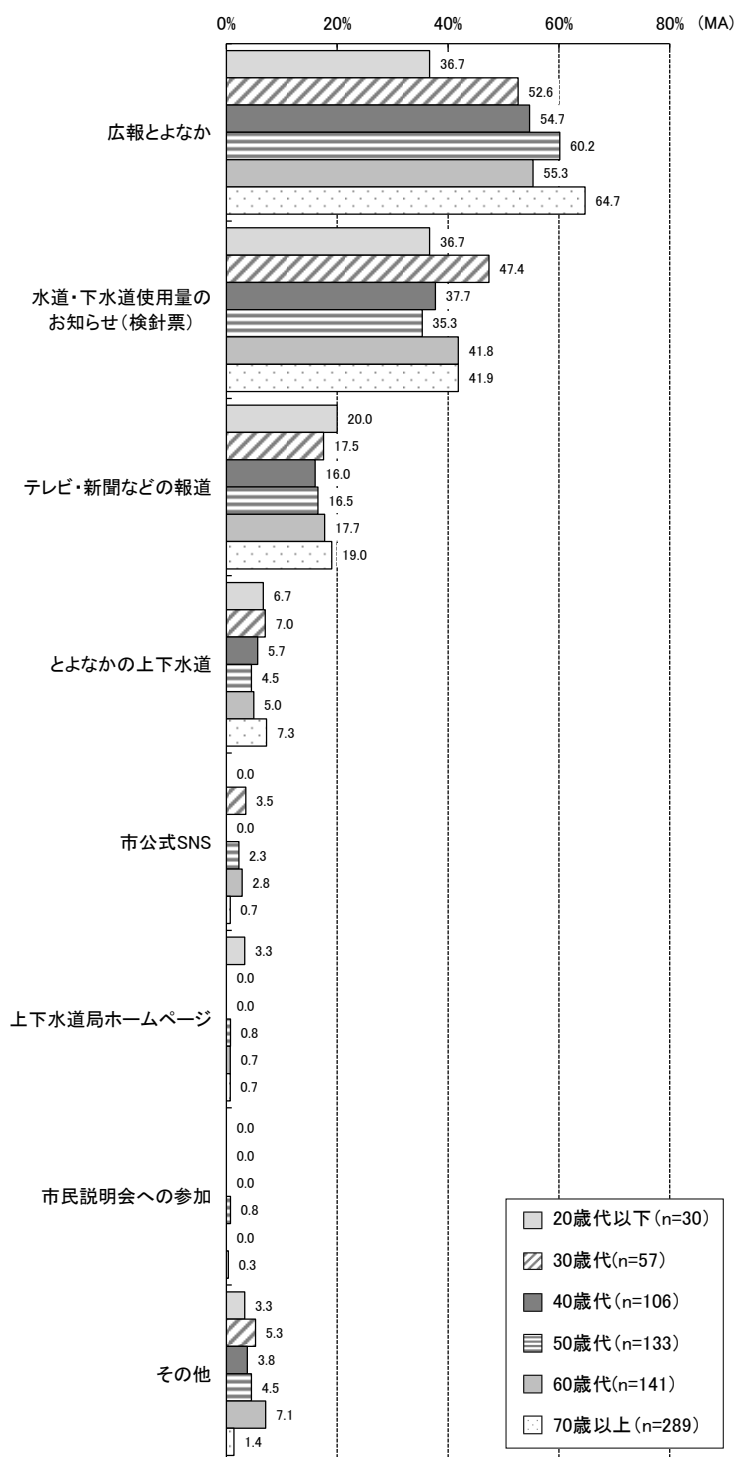
年代別では、認知媒体の割合は「広報とよなか」が最も高く、特に70歳以上が64.7%と最も高い。一方、20歳代以下は36.7%と低く28.0ポイント差がある。

「水道・下水道使用量のお知らせ（検針票）」は30歳代が47.4%と最も高く、50歳代が35.3%と最も低い。

「テレビ・新聞などの報道」は20歳代以下で20.0%と最も高く、40歳代が16.0%と低い。

「とよなかの上下水道」は全体的に低い傾向があり、70歳以上で7.3%と最も高く、50歳代では4.5%となっている。

【図表 2-15-4 水道料金・下水道使用料を改定した認知度（年代別）】



(6) サービスについて

①職員との対応経験の有無

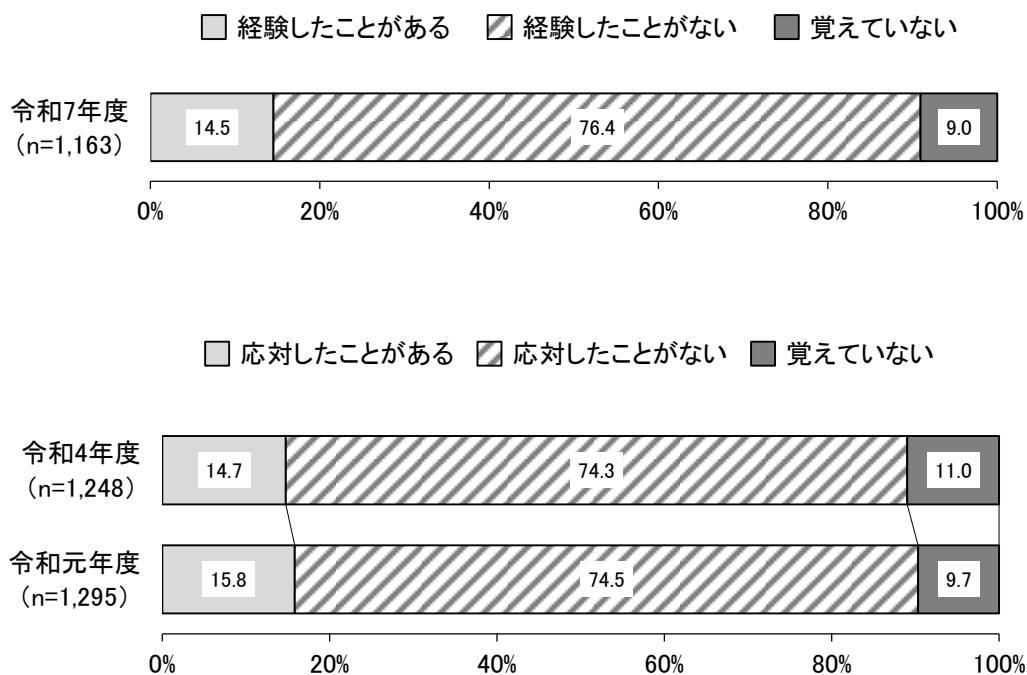
～令和元年度から個別の評価、総合評価ともに高くなっている～

問16. 上下水道局の職員と電話や窓口で話をした経験はありますか。(○は1つ)

これまでに電話や窓口で職員との対応を「経験したことがある」は14.5%、「経験したことがない」は76.4%と半数以上を占めている。

対応経験はわずかに減少傾向にあるものの、令和元年度、令和4年度との大きな差はみられない。

【図表2-16-1 職員との対応経験の有無（経年変化）】



②職員の対応への評価

～令和元年度から個別の評価、総合評価ともに高くなっている～

問16-1. 問16で「1. 経験したことがある」に○をつけた方にお聞きします。

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つつつ）

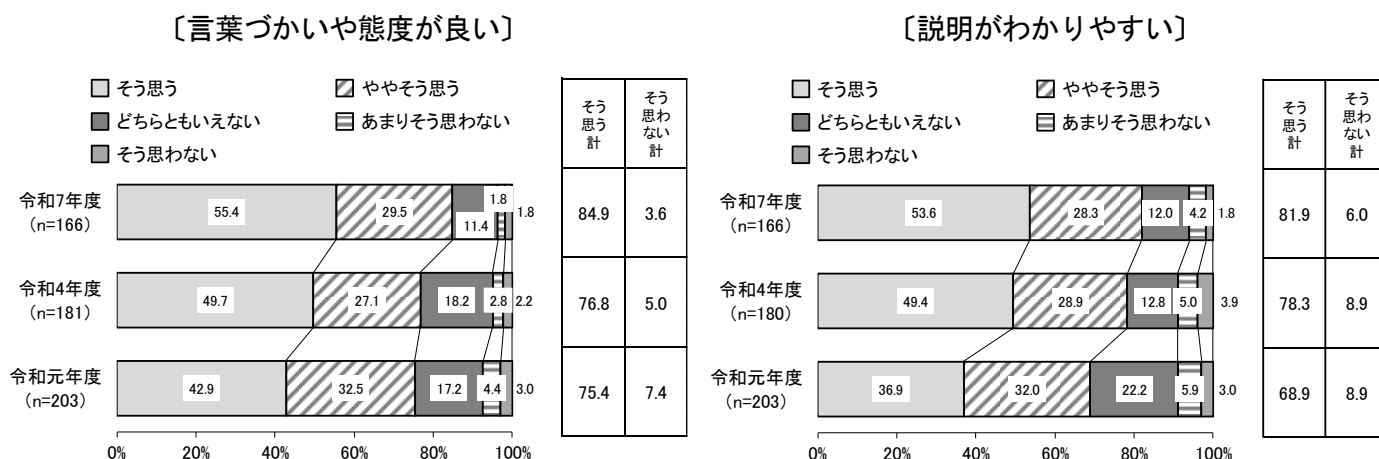
■経年変化

職員の対応について、評価している割合（「そう思う」と「ややそう思う」の合計、以下同様）は、「言葉づかいや態度が良い」が84.9%で最も高く、次いで「説明がわかりやすい」が81.9%、「対応が早い」が79.2%となっている。「総合的に見て電話や窓口の対応に満足している」も84.9%となっている。

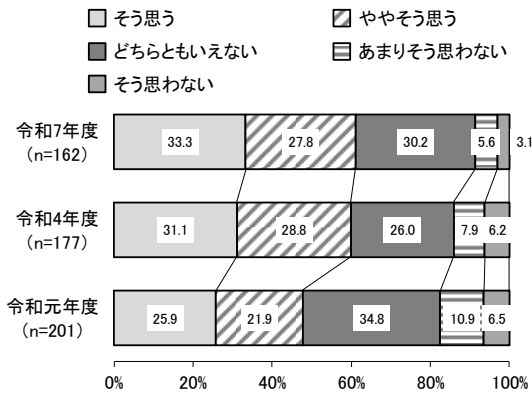
評価していない割合（「あまりそう思わない」「そう思わない」の合計、以下同様）は、すべての項目で1割未満と低い。

令和4年度からの経過でみると、評価している割合は「対応が早い」が9.7ポイント、「言葉づかいや態度が良い」が8.1ポイント上昇している。「総合的に見て電話や窓口の対応に満足している」も8.6ポイント上昇している。

【図表 2-16-2 職員との対応評価（経年変化）】

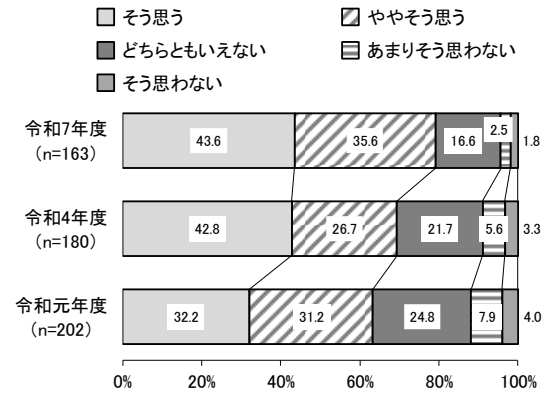


〔電話の待ち時間が短い〕



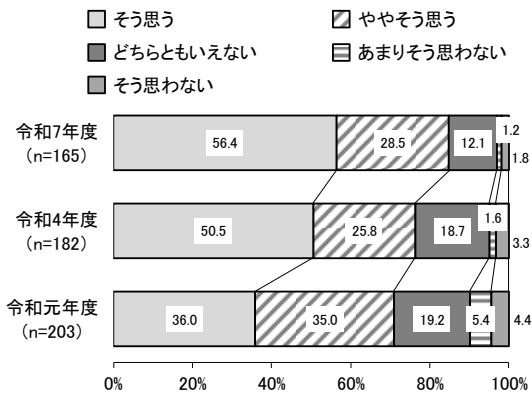
そう思う計	そう思わない計
61.1	8.6
59.9	14.1
47.8	17.4

〔対応が早い〕



そう思う計	そう思わない計
79.1	4.3
69.4	8.9
63.4	11.9

〔総合的に見て電話や窓口の対応に満足している〕



そう思う計	そう思わない計
84.8	3.0
76.4	4.9
70.9	9.9

ア) 言葉づかいや態度が良い

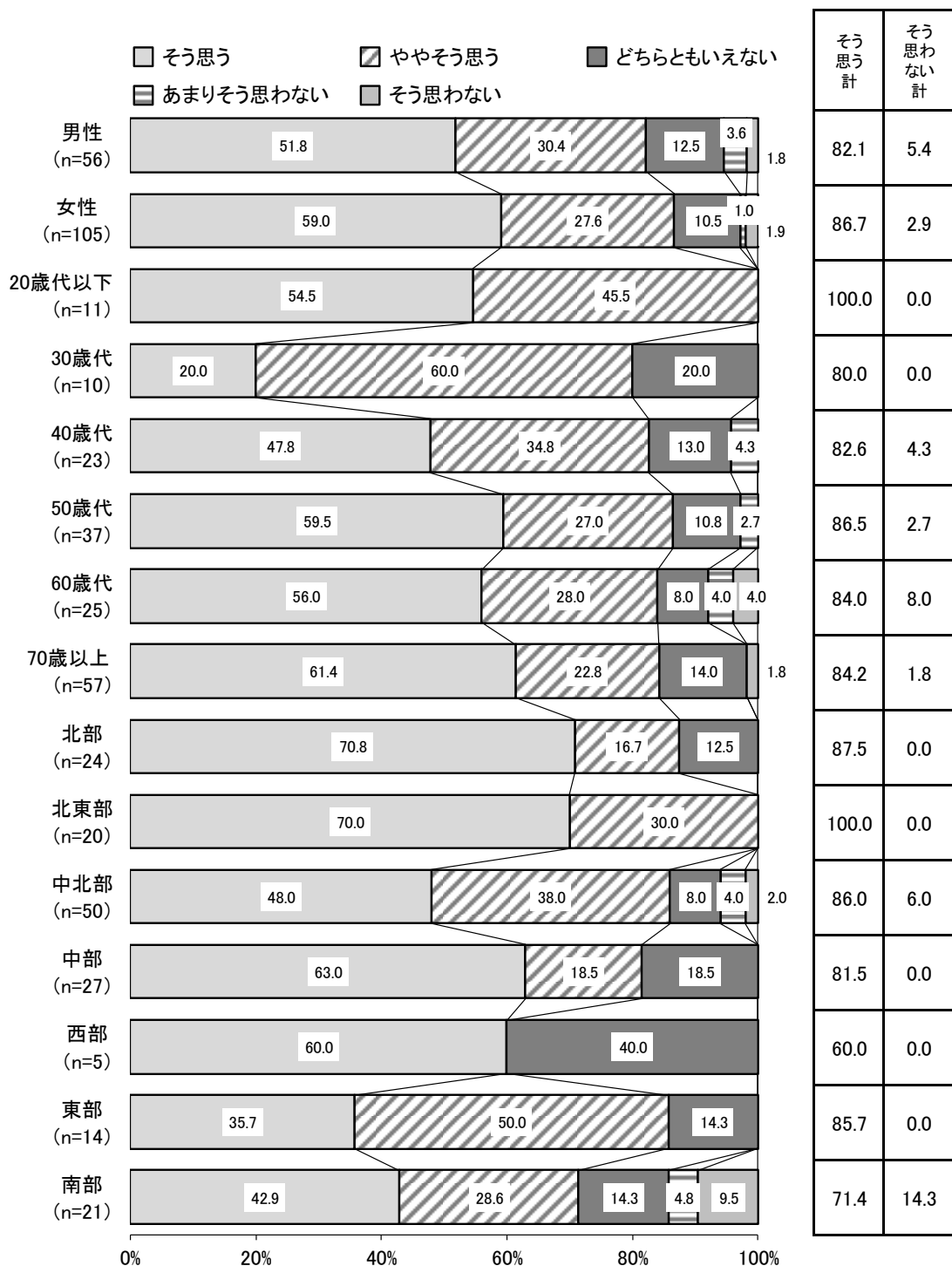
■属性別

性別では、良いと思う割合は男性82.1%に対し、女性86.7%と高くなっている。

年代別では、サンプル数が少なく注意が必要であるものの、良いと思う割合は20歳代以下が100.0%と最も高く、30歳代が80.0%と最も低く20.0ポイント差がある。

居住地別では、良いと思う割合は北東部が100.0%と最も高く、西部が60.0%と最も低く40.0ポイント差がある。

【図表2-16-3 言葉づかいや態度が良い（性別、年代別、居住地別）】



イ) 説明がわかりやすい

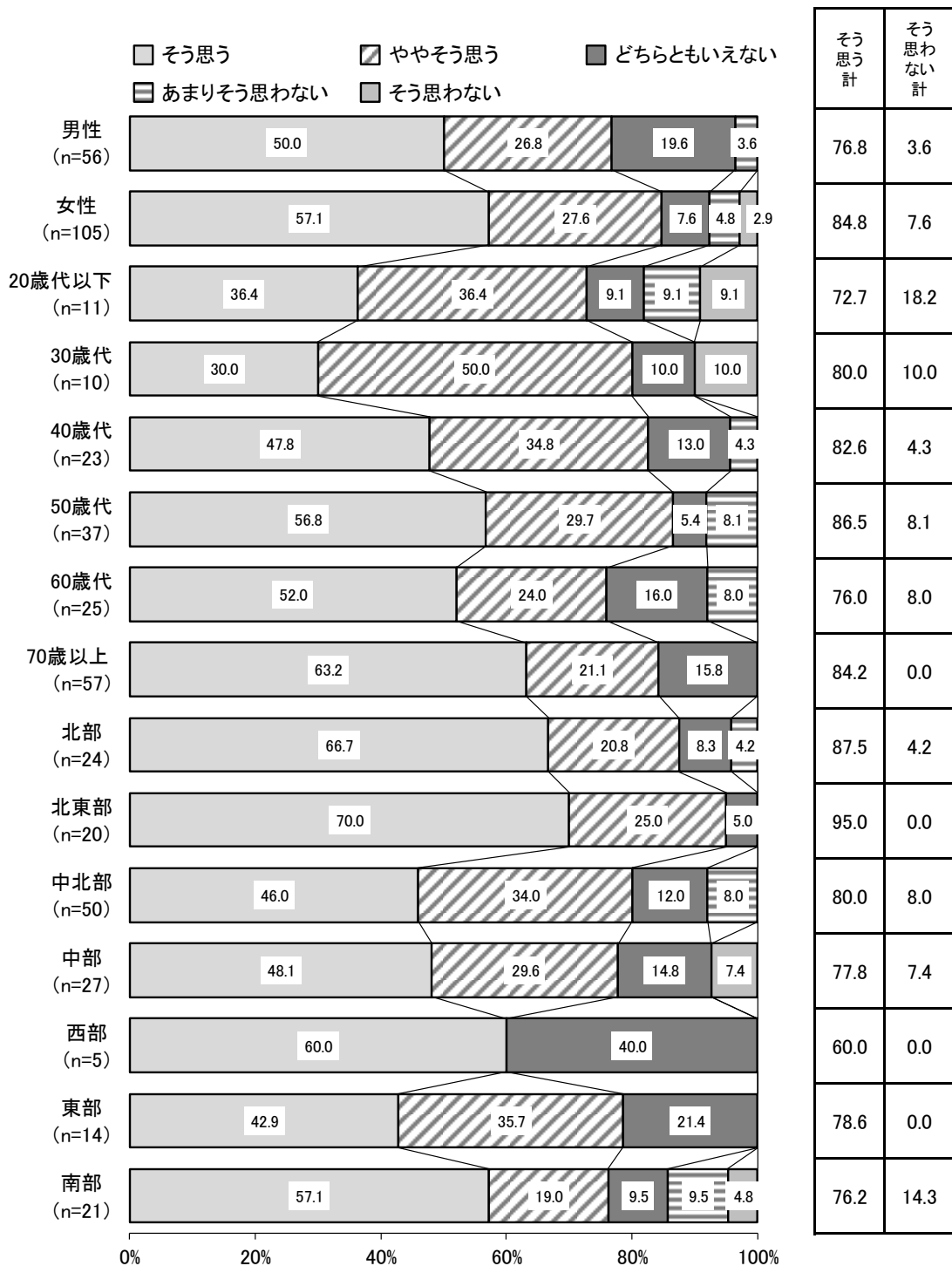
■属性別

性別では、わかりやすいと思う割合は男性76.8%に対し、女性84.8%と高くなっている。

年代別では、サンプル数が少なく注意が必要であるものの、わかりやすいと思う割合が30歳代～50歳代、70歳以上で8割を超えている。

居住地別では、わかりやすいと思う割合は北東部が95.0%と最も高く、西部が60.0%と最も低く35.0ポイント差がある。

【図表 2-16-4 説明がわかりやすい（性別、年代別、居住地別）】



ウ) 電話の待ち時間が短い

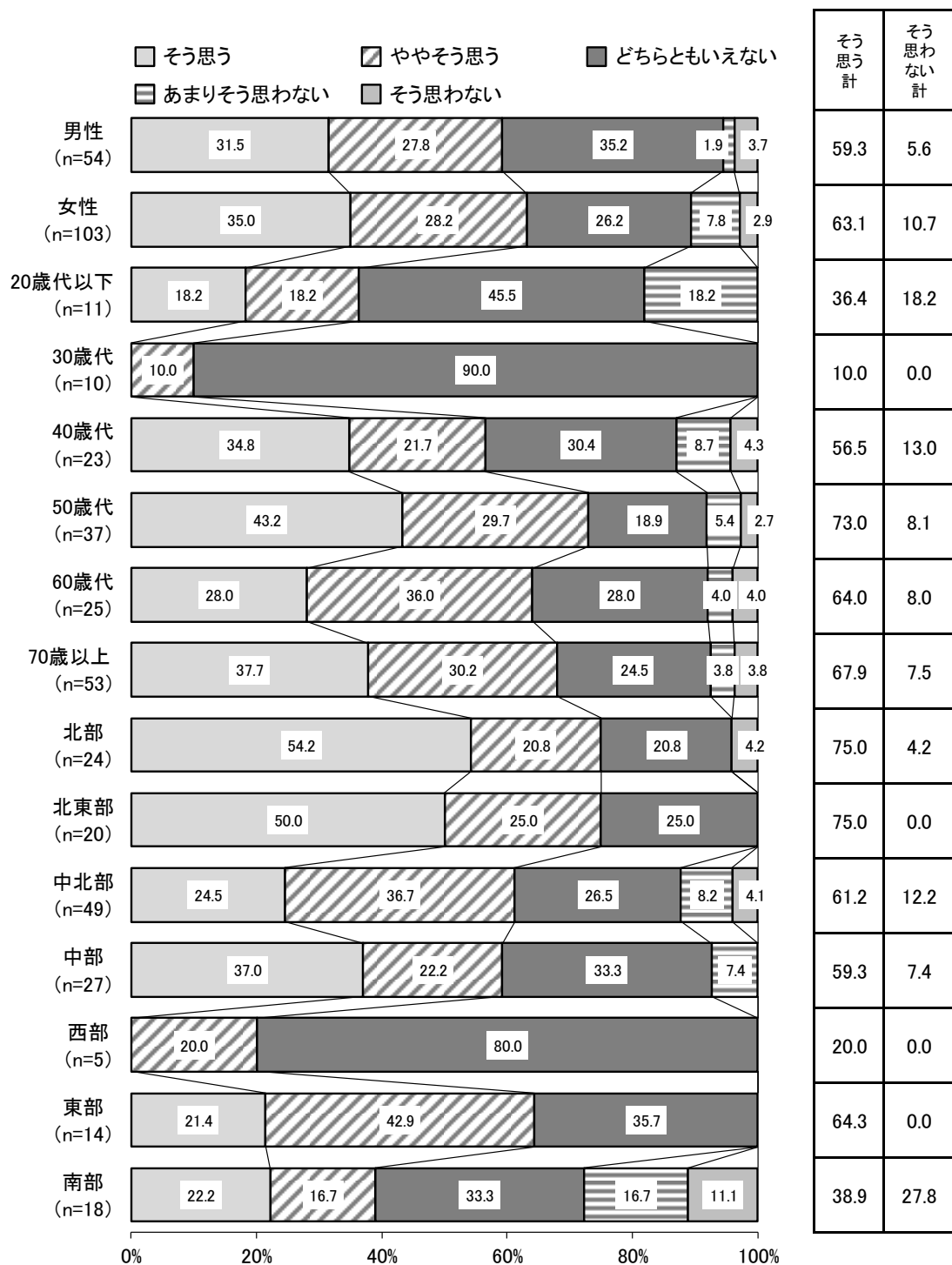
■属性別

性別では、待ち時間が短いと思う割合は男性59.3%に対し、女性63.1%と高くなっている。

年代別では、サンプル数が少なく注意が必要であるものの、待ち時間が短いと思う割合は50歳代が73.0%と最も高く、30歳代が10.0%と最も低く63.0ポイント差がある。

居住地別では、待ち時間が短いと思う割合は北部、北東部が75.0%と最も高く、西部が20.0%と最も低く55.0ポイント差がある。

【図表2-16-5 電話の待ち時間が短い（性別、年代別、居住地別）】



エ) 対応が早い

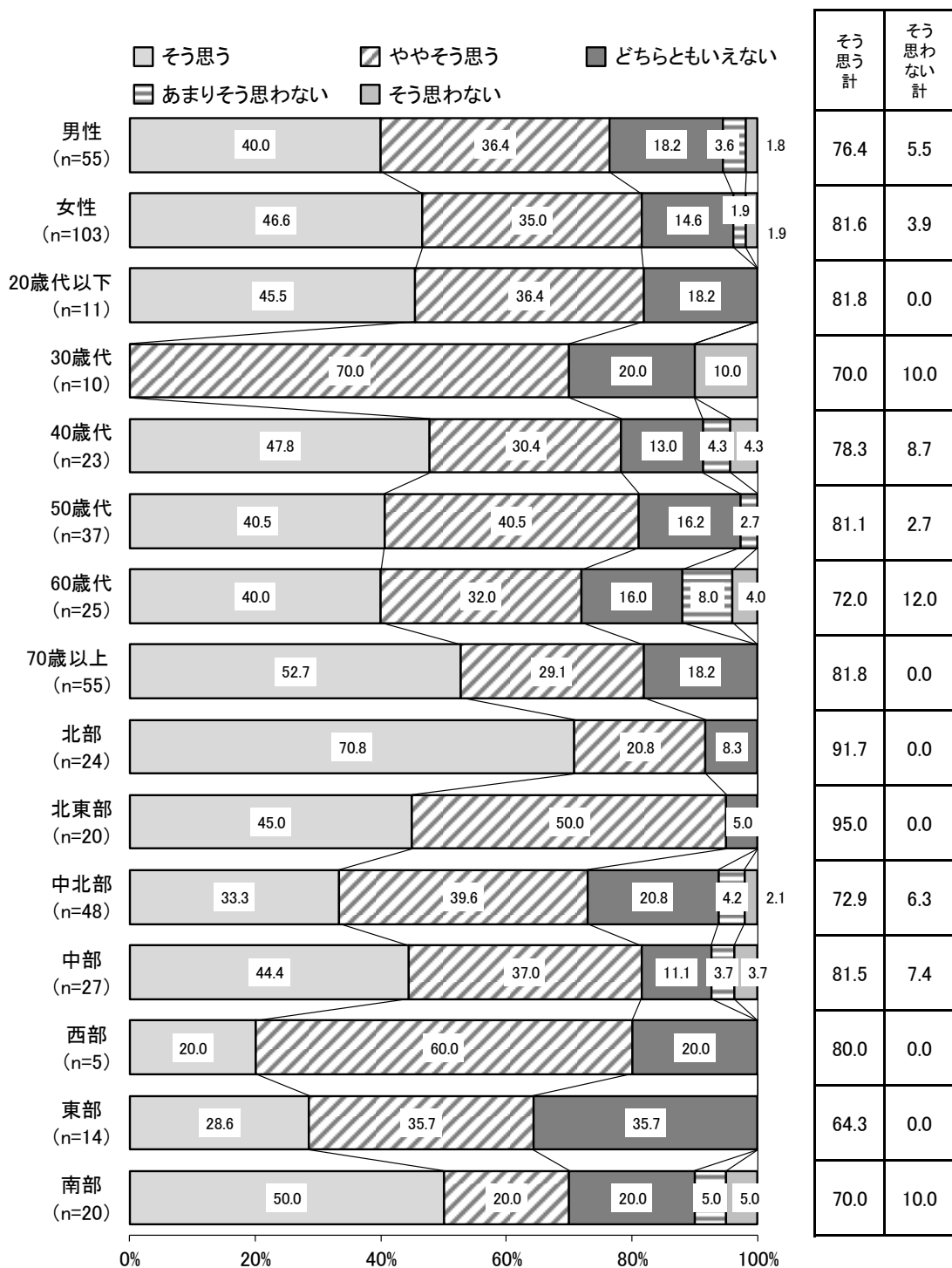
■属性別

性別では、対応が早いと思う割合は男性76.4%に対し、女性81.6%と高くなっている。

年代別では、サンプル数が少なく注意が必要であるものの、対応が早いと思う割合は20歳代以下、50歳代、70歳以上で8割を超えている。

居住地別では、対応が早いと思う割合は北東部が95.0%と最も高く、東部が64.3%と最も低く30.7ポイント差がある。

【図表 2-16-6 対応が早い（性別、年代別、居住地別）】



オ) 総合的に見て電話や窓口の対応に満足している

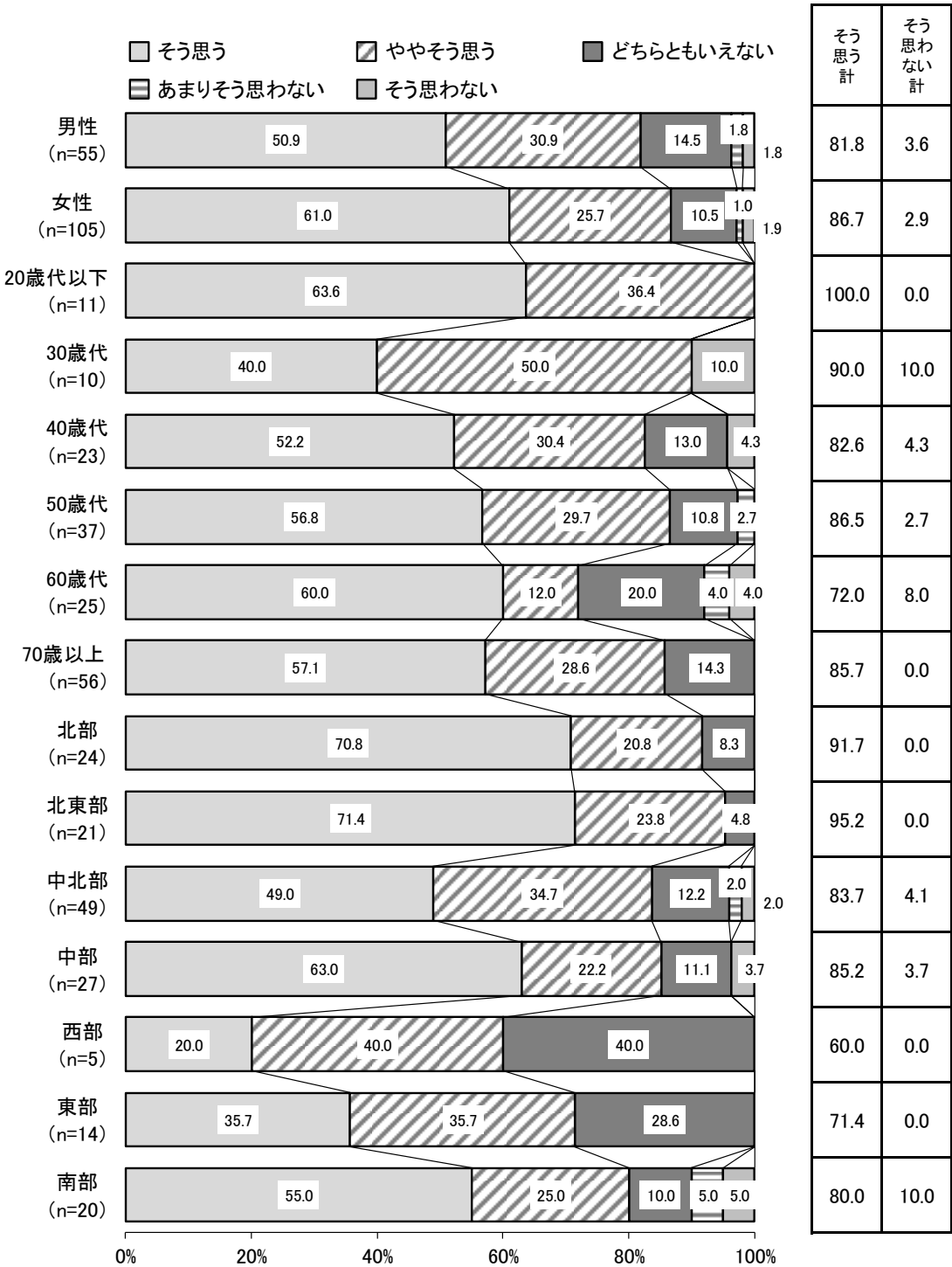
■属性別

性別では、満足している割合は男性81.8%に対し、女性86.7%と高くなっている。

年代別では、サンプル数が少なく注意が必要であるものの、満足している割合は20歳代以下が100.0%と最も高く、60歳代が72.0%と最も低く28.0ポイント差がある。

居住地別では、満足している割合は北東部が95.2%と最も高く、西部が60.0%と最も低く35.2ポイント差がある。

【図表 2-16-7 総合的に見て電話や窓口の対応に満足している（性別、年代別、居住地別）】



③上下水道局工事現場を通りかかった経験の有無

～上下水道局が行う工事現場を通りかかったお客さまは5割程度～

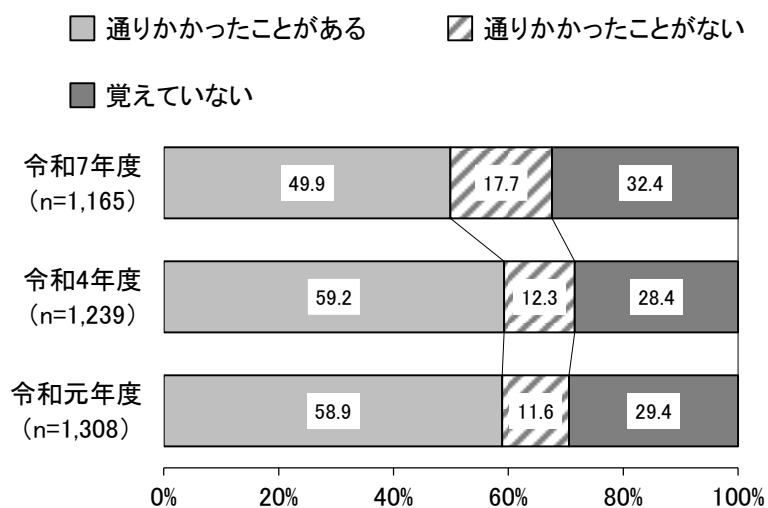
問17. これまでに、上下水道局が行う工事現場を通りかかったことはありますか。（○は1つ）

■経年変化

上下水道局工事現場を「通りかかったことがある」が49.9%、「通りかかったことがない」が17.7%となっている。

令和4年度からの経過でみると、「通りかかったことがある」は9.3ポイント低下している一方、「通りかかったことがない」は上昇傾向である。

【図表 2-17-1 上下水道局工事現場を通りかかった経験の有無（経年変化）】



④上下水道局工事現場対応への評価

～令和元年度から個別の評価、総合評価ともに高くなっている～

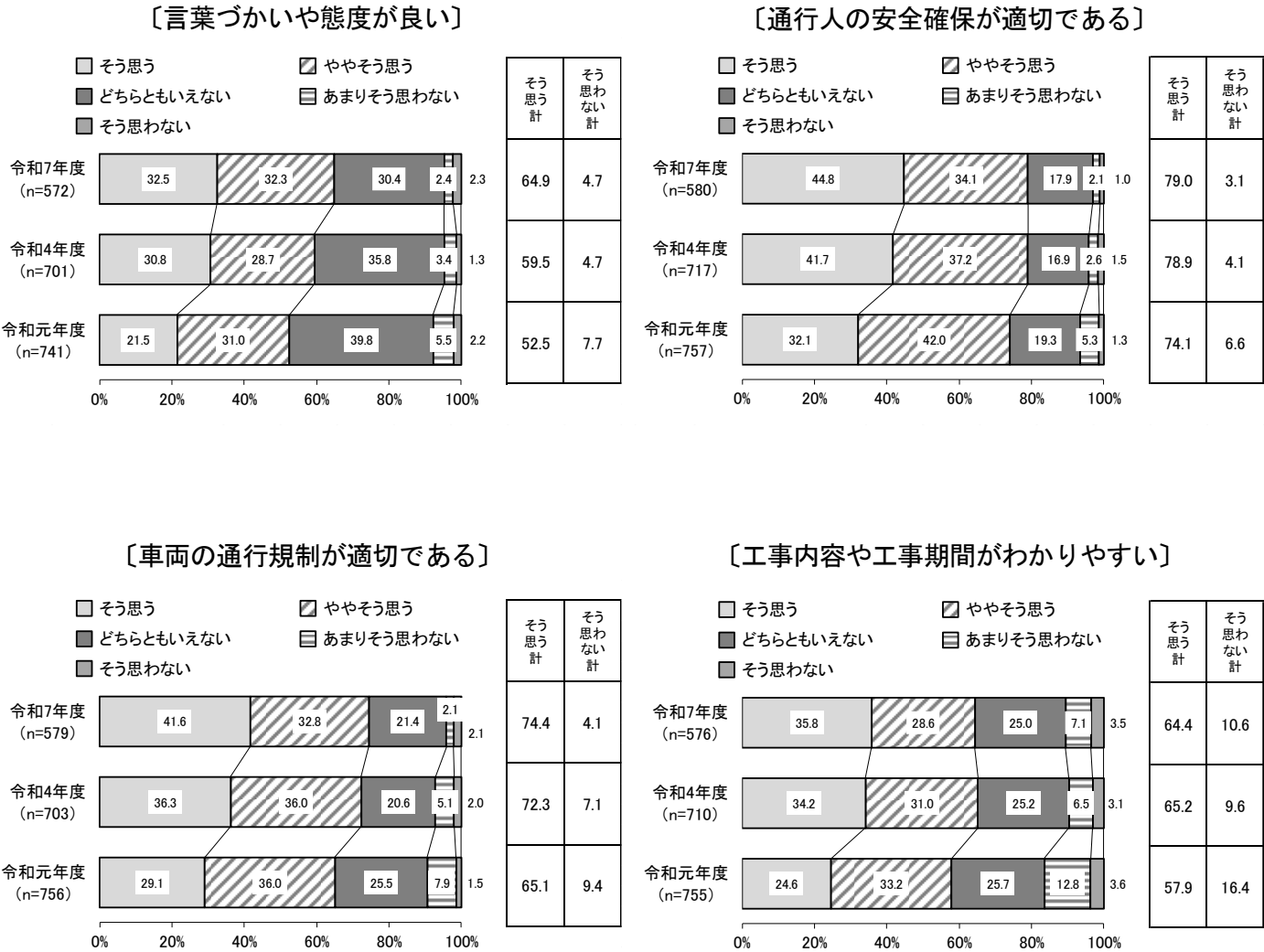
問17-1. 問17で「1. 通りかかったことがある」に○をつけた方にお尋ねします。工事現場における作業員やガードマンの対応等についてどのように思いますか。（○はそれぞれ1つつ）

■経年変化

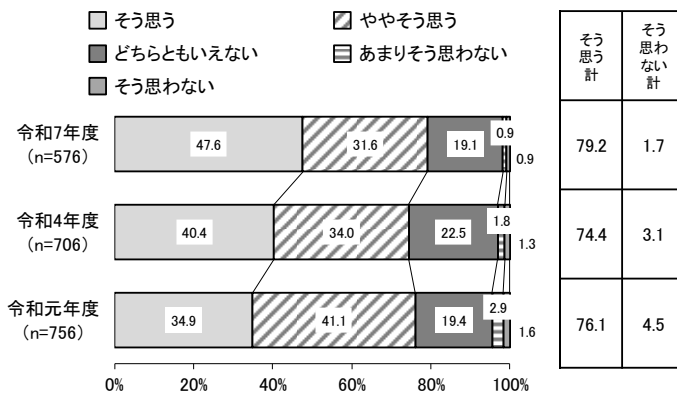
工事現場対応について、評価している割合（「そう思う」と「ややそう思う」の合計、以下同様）は、「後片付けがきちんとしている」が79.2%で最も高く、次いで「通行人の安全確保が適切である」が79.0%、「車両の通行規制が適切である」が74.4%となっている。「総合的に見て工事現場での対応に満足している」は76.0%となっている。

令和4年度からの経過でみると、評価している割合は「言葉づかいや態度が良い」で5.4ポイント上昇している。

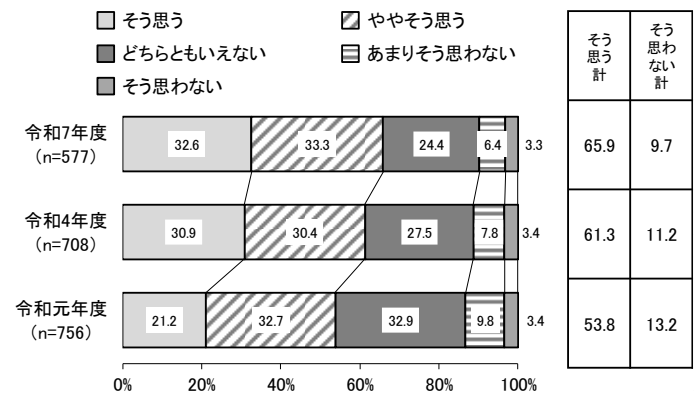
【図表 2-17-2 上下水道局工事現場対応への評価（経年変化）】



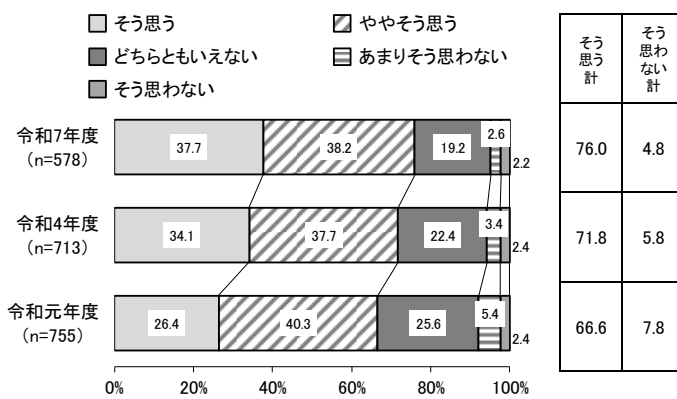
〔後片付けがきちんとしている〕



〔迂回路の明示・説明がわかりやすい〕



〔総合的に見て工事現場での対応に満足している〕



ア) 言葉づかいや態度が良い

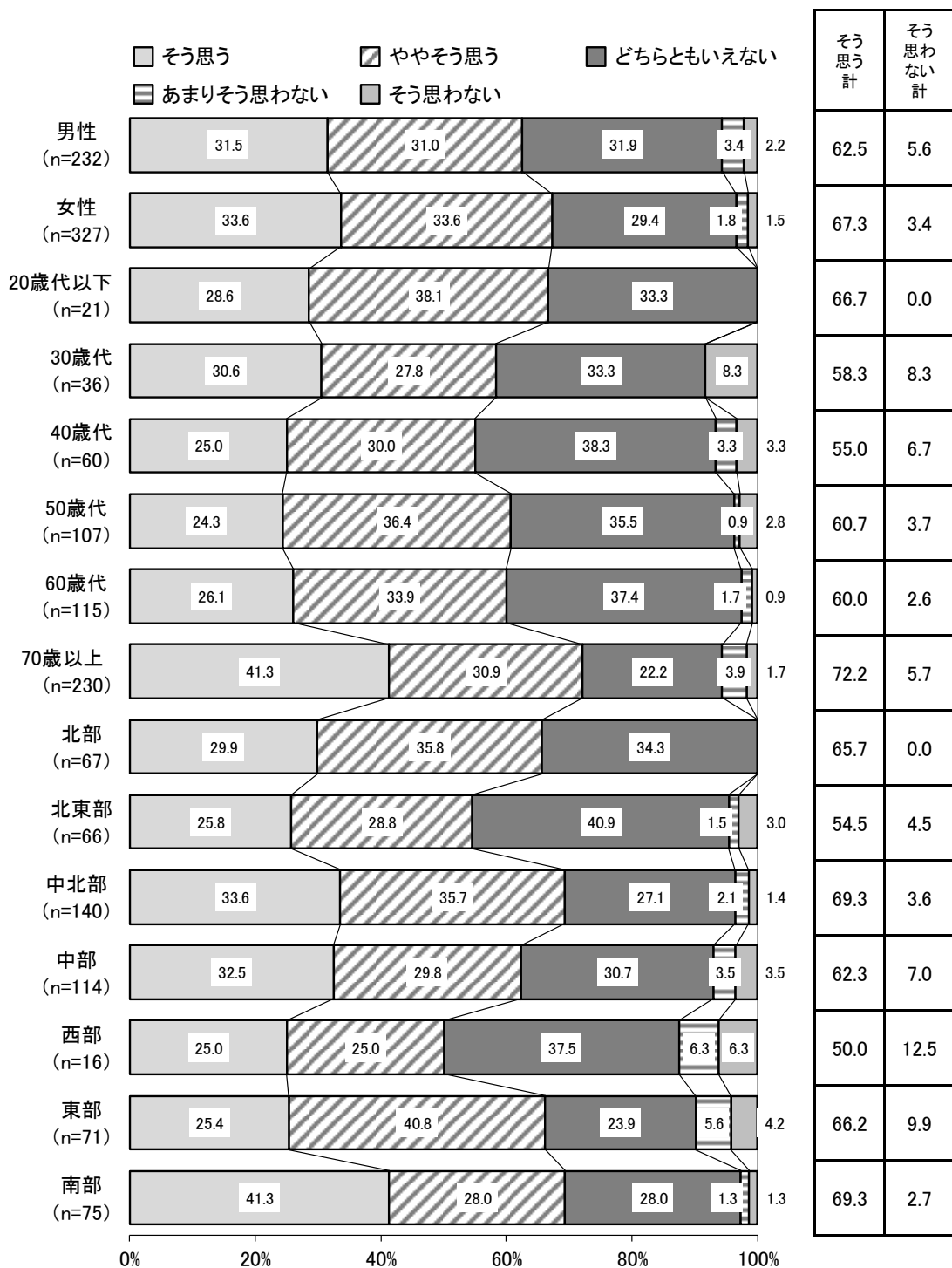
■ 属性別

性別では、良いと思う割合は男性62.5%に対し、女性67.3%と高くなっている。

年代別では、良いと思う割合は70歳以上が72.2%と最も高く、40歳代が55.0%と最も低く17.2ポイント差がある。

居住地別では、良いと思う割合は中北部、南部で69.3%と最も高く、西部で50.0%と最も低く19.3ポイント差がある。

【図表 2-17-3 言葉づかいや態度が良い（性別、年代別、居住地別）】



イ) 通行人の安全確保が適切である

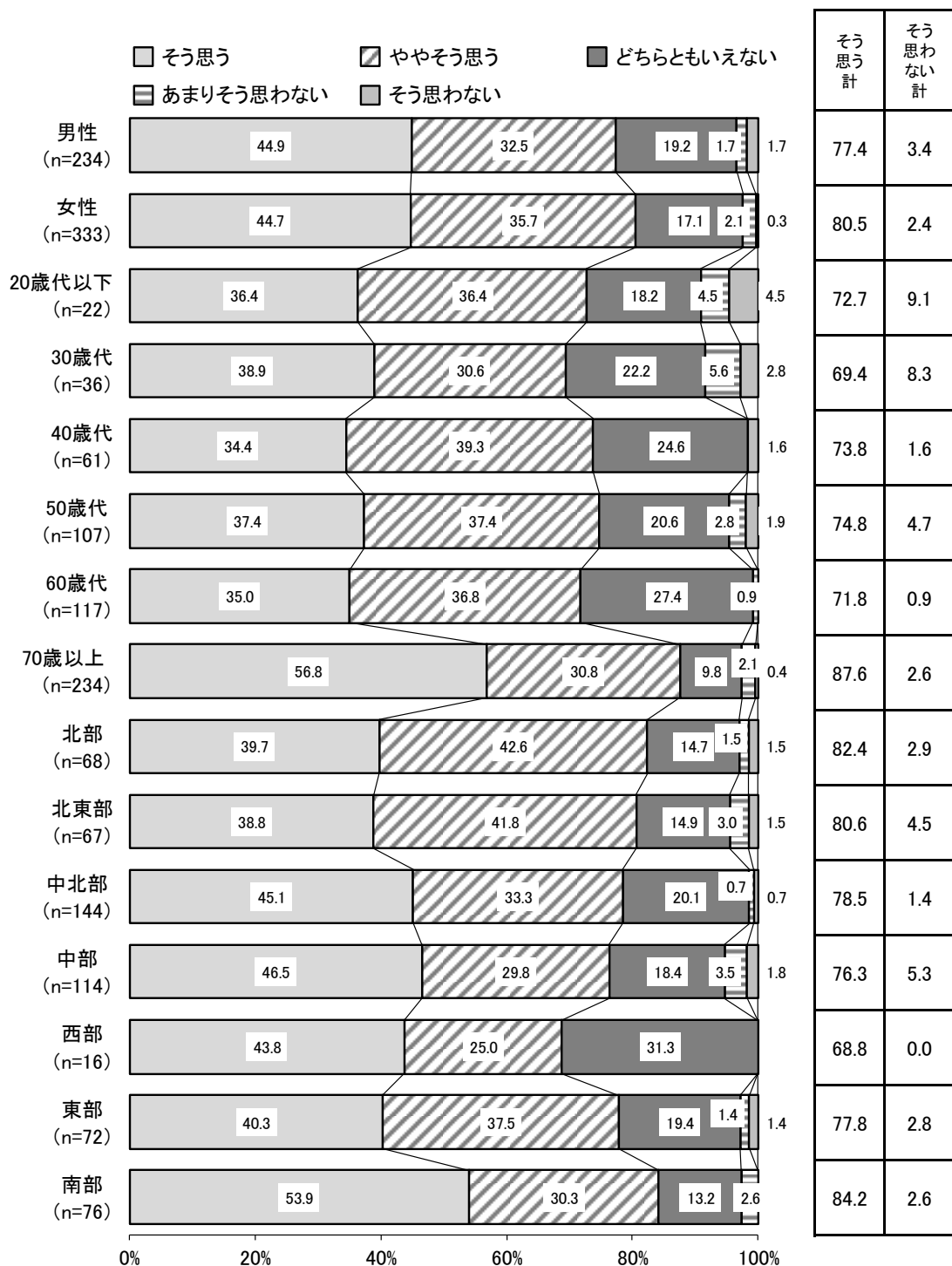
■属性別

性別では、適切だと思う割合は男性77.4%に対し、女性80.5%と高くなっている。

年代別では、適切だと思う割合は70歳以上が87.6%と最も高く、30歳代が69.4%と最も低く18.2ポイント差がある。

居住地別では、適切だと思う割合は南部が84.2%と最も高く、西部が68.8%と最も低く15.4ポイント差がある。

【図表 2-17-4 通行人の安全確保が適切である（性別、年代別、居住地別）】



ウ) 車両の通行規制が適切である

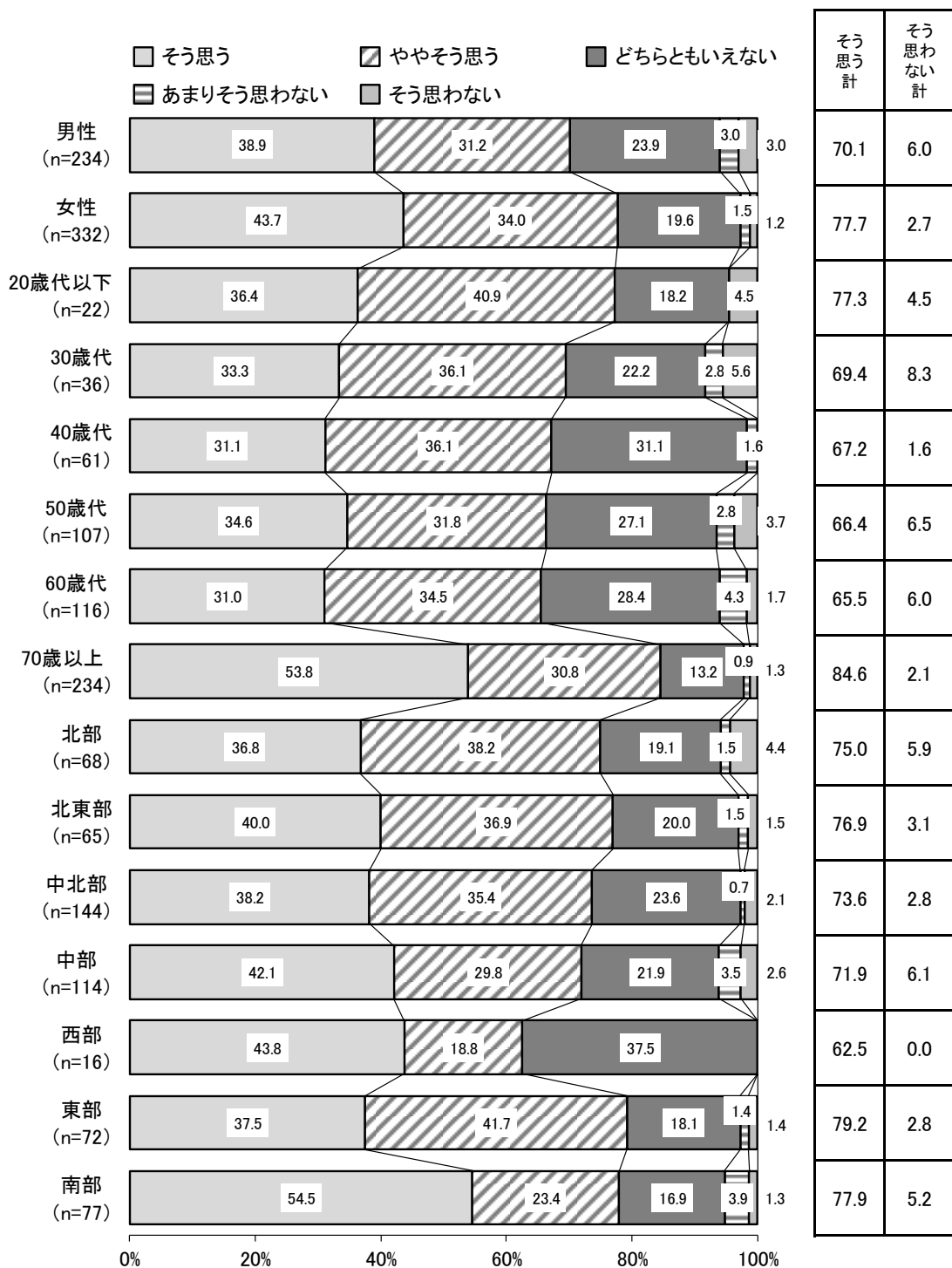
■属性別

性別では、適切だと思う割合は男性70.1%に対し、女性77.7%と高くなっている。

年代別では、適切だと思う割合は70歳以上が84.6%と最も高く、60歳代が65.5%と最も低く19.1ポイント差がある。

居住地別では、適切だと思う割合は南部が77.9%と最も高く、西部で62.5%と低く15.4ポイント差がある。

【図表 2-17-5 車両の通行規制が適切である（性別、年代別、居住地別）】



エ) 工事内容や工事期間がわかりやすい

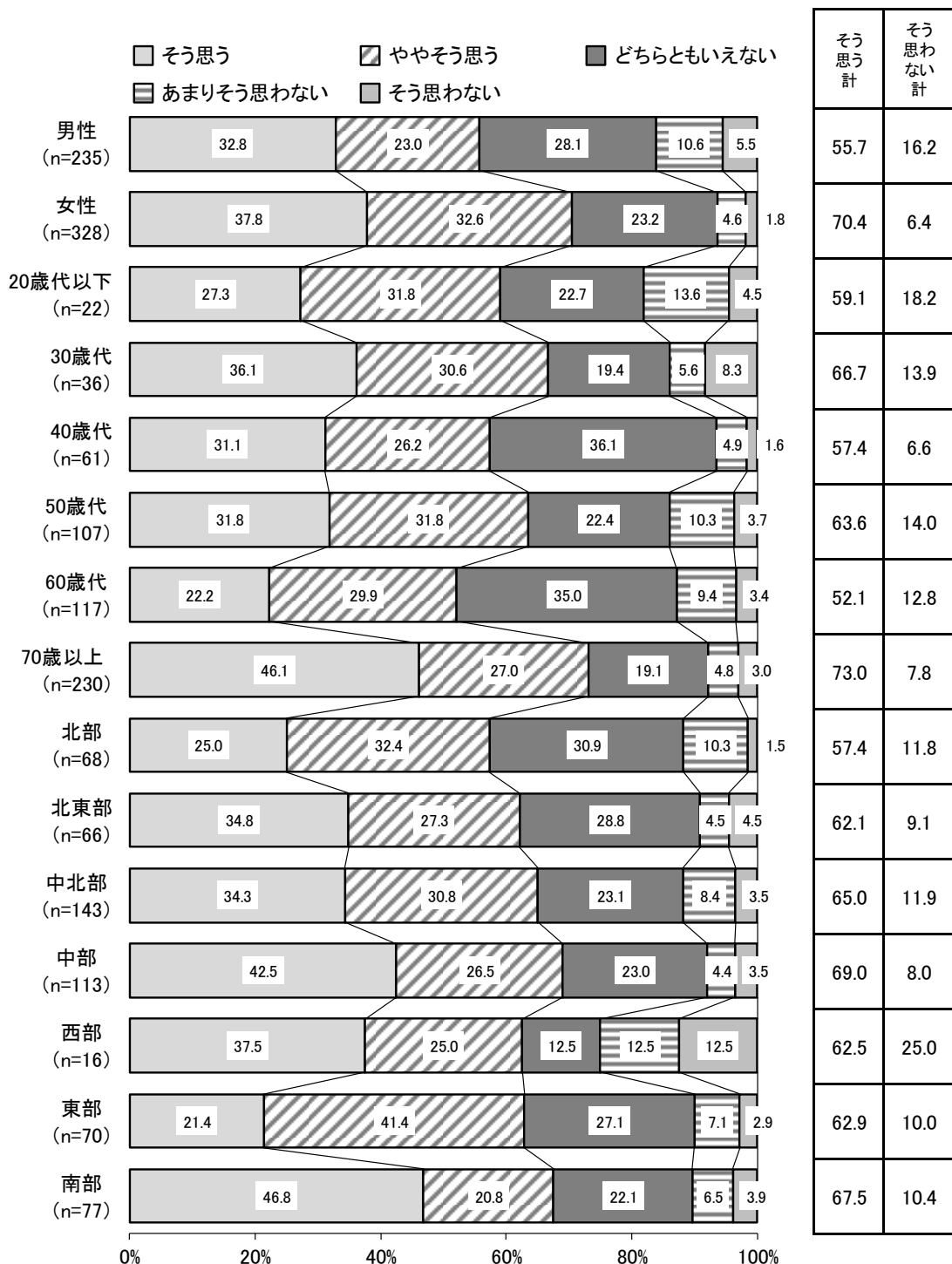
■属性別

性別では、わかりやすいと思う割合は男性55.7%に対し、女性70.4%と高く14.7ポイント差がある。

年代別では、わかりやすいと思う割合は70歳以上が73.0%と最も高く、60歳代が52.1%と最も低く20.9ポイント差がある。

居住地別では、わかりやすいと思う割合は中部で69.0%と最も高く、北部で57.4%と最も低く11.6ポイント差がある。

【図表2-17-6 工事内容や工事期間がわかりやすい（性別、年代別、居住地別）】



オ) 後片付けがきちんとしている

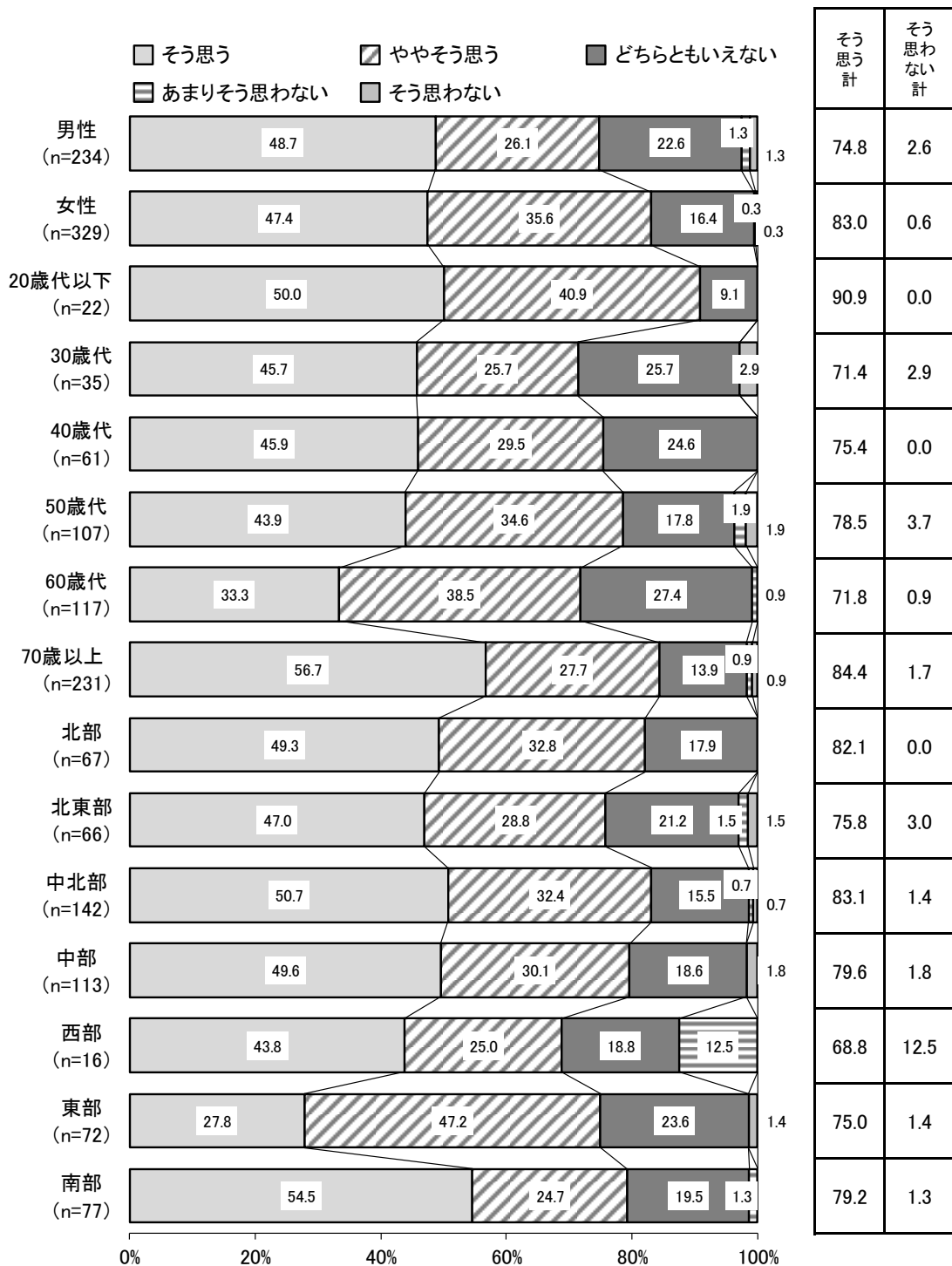
■属性別

性別では、きちんとしていると思う割合は男性74.8%に対し、女性83.0%と高くなっている。

年代別では、サンプル数が少なく注意が必要であるものの、きちんとしていると思う割合は20歳代以下が90.9%と最も高く、60歳代が71.8%と最も低く19.1ポイント差がある。

居住地別では、きちんとしていると思う割合は中北部で83.1%と最も高く、西部で68.8%と最も低く14.3ポイント差がある。

【図表 2-17-7 後片付けがきちんとしている（性別、年代別、居住地別）】



カ) 迂回路の明示・説明がわかりやすい

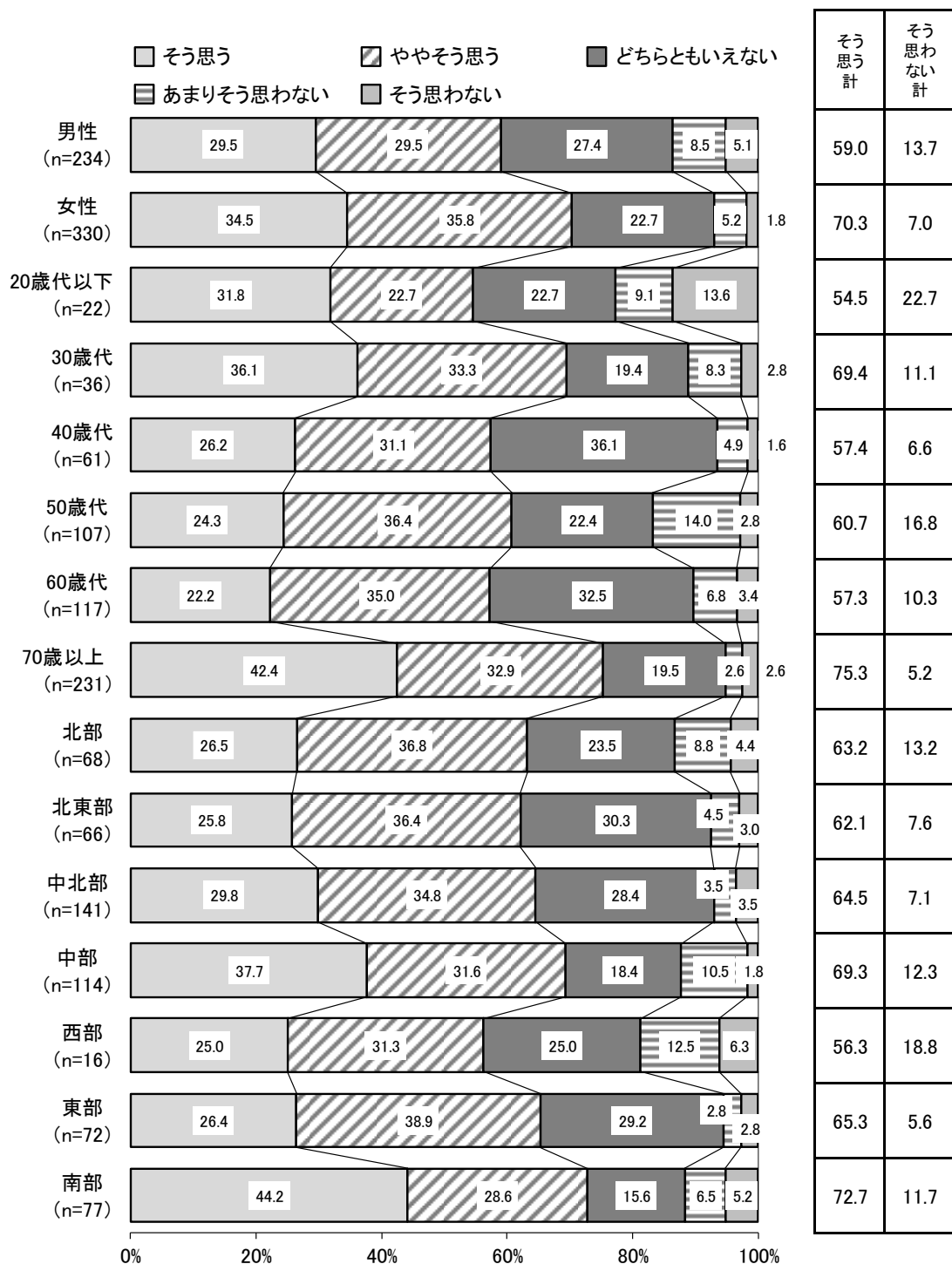
■属性別

性別では、わかりやすいと思う割合は男性59.0%に対し、女性70.3%と高く11.3ポイント差がある。

年代別では、わかりやすいと思う割合は70歳以上が75.3%と最も高く、20歳代以下が54.5%と最も低く20.8ポイント差がある。

居住地別では、わかりやすいと思う割合は南部で72.7%と最も高く、西部で56.3%と最も低く16.4ポイント差がある。

【図表2-17-8 迂回路の明示・説明がわかりやすい（性別、年代別、居住地別）】



キ) 総合的に見て工事現場での対応に満足している

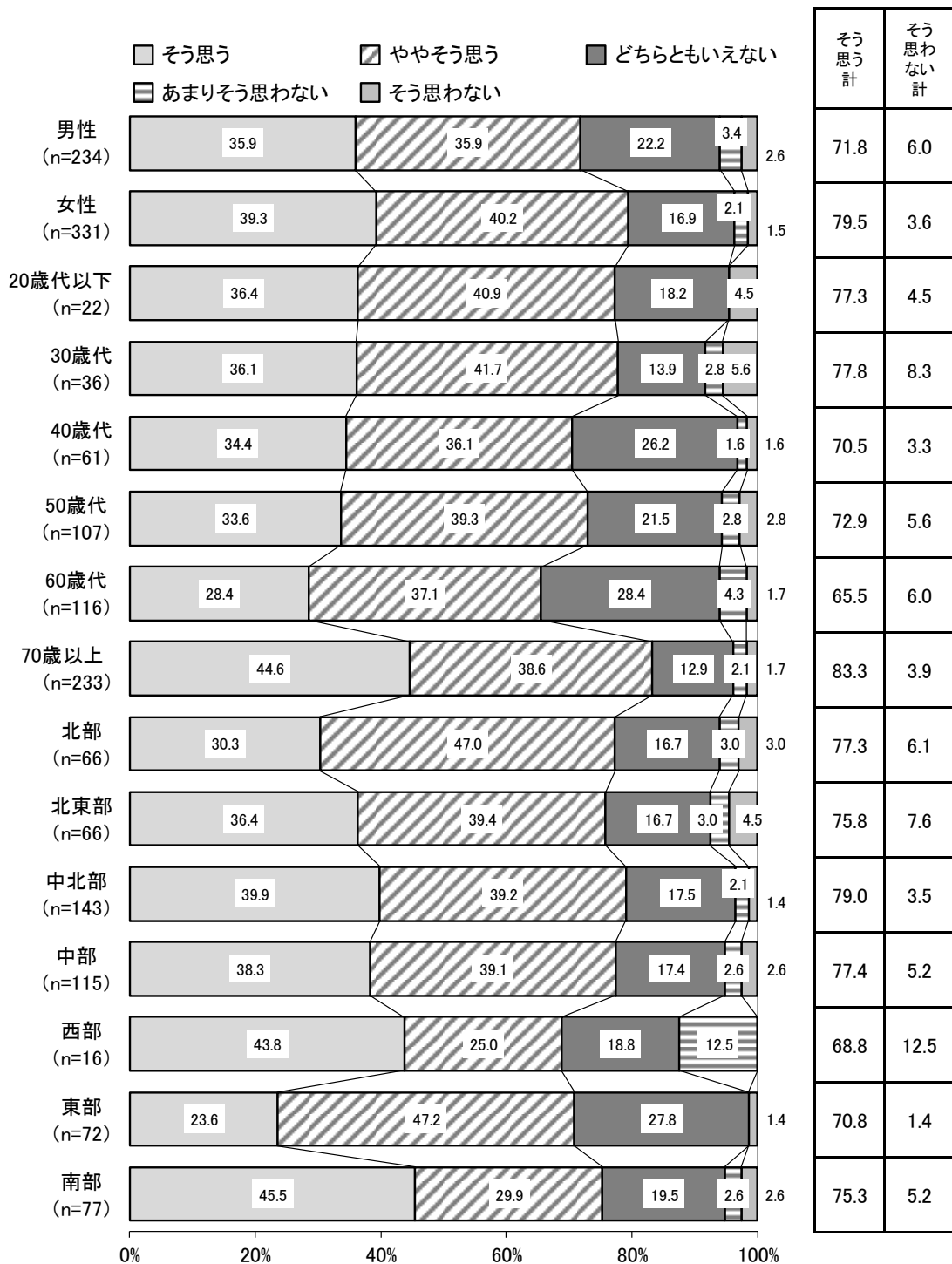
■属性別

性別では、満足している割合は男性71.8%に対し、女性79.5%と高くなっている。

年代別では、満足している割合は70歳以上が83.3%と最も高く、60歳代が65.5%と最も低く17.8ポイント差がある。

居住地別では、満足している割合は中北部で79.0%と最も高く、西部で68.8%と最も低く10.2ポイント差がある。

【図表 2-17-9 総合的に見て工事現場での対応に満足している（性別、年代別、居住地別）】



⑤届出の方法や検針時の対応への評価

～「各種届出方法」「検針時の対応」の経験のあるお客さまの9割程度が評価している～

問18. 届出の方法や検針時の対応についてどのように感じていますか。（〇はそれぞれ1つつつ）

■経年変化

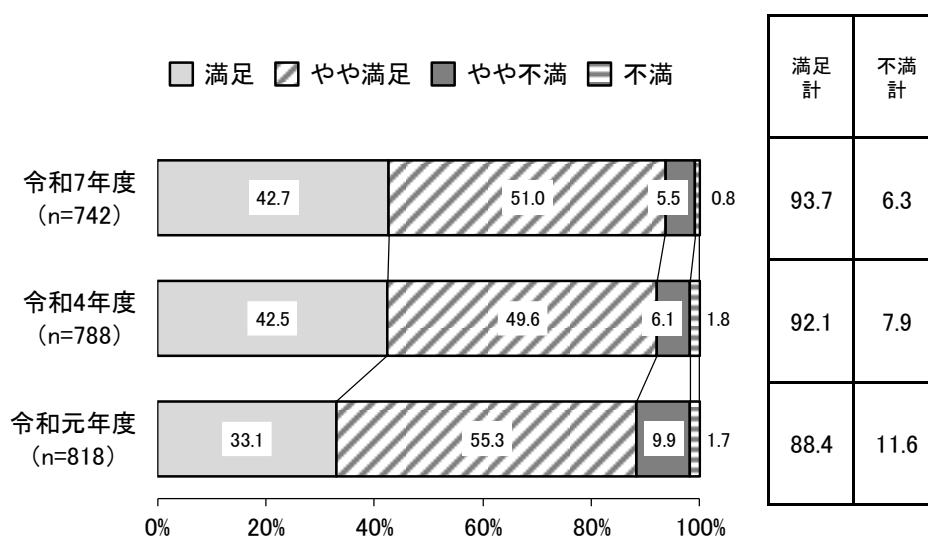
水道の使用の開始・中止などの各種届出の経験のあるお客さまの満足の割合（「満足」と「やや満足」の合計、以下同様）は93.7%、不満の割合（「不満」と「やや不満」の合計、以下同様）は6.3%である。

「検針時の対応」の経験のあるお客さまの満足の割合は95.6%、不満の割合は4.4%である。

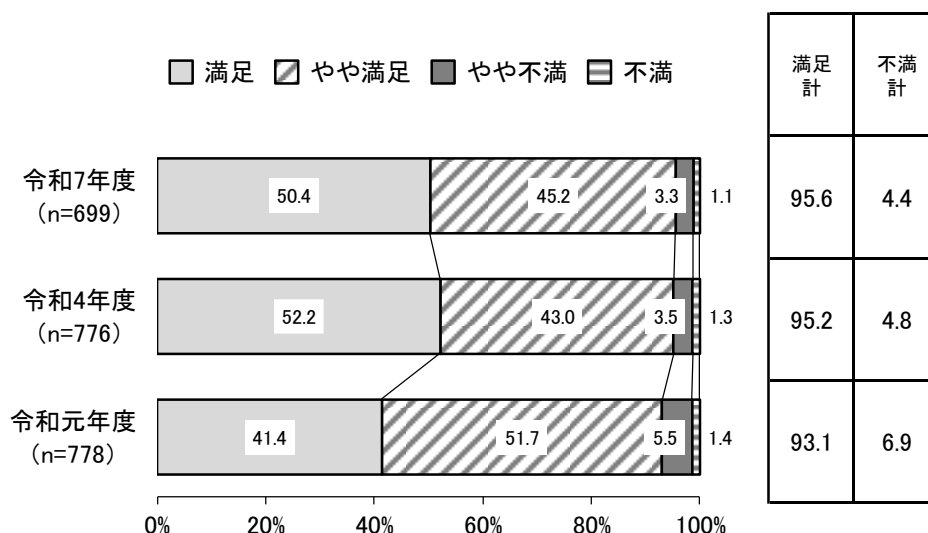
令和元年度からの経過でみると、満足の割合はどちらの項目も増加傾向である。一方、不満の割合はどちらの項目も減少傾向である。

【図表 2-18-1 届出の方法や検針時の対応に対する満足度（経年変化）】

〔水道の使用の開始・中止などの各種届出の方法（経験者ベース）〕



〔検針時の対応（経験者ベース）〕



ア) 水道の使用の開始・中止などの各種届出の方法

～性別、年代を問わず9割程度のお客さまが満足している～

■ 属性別

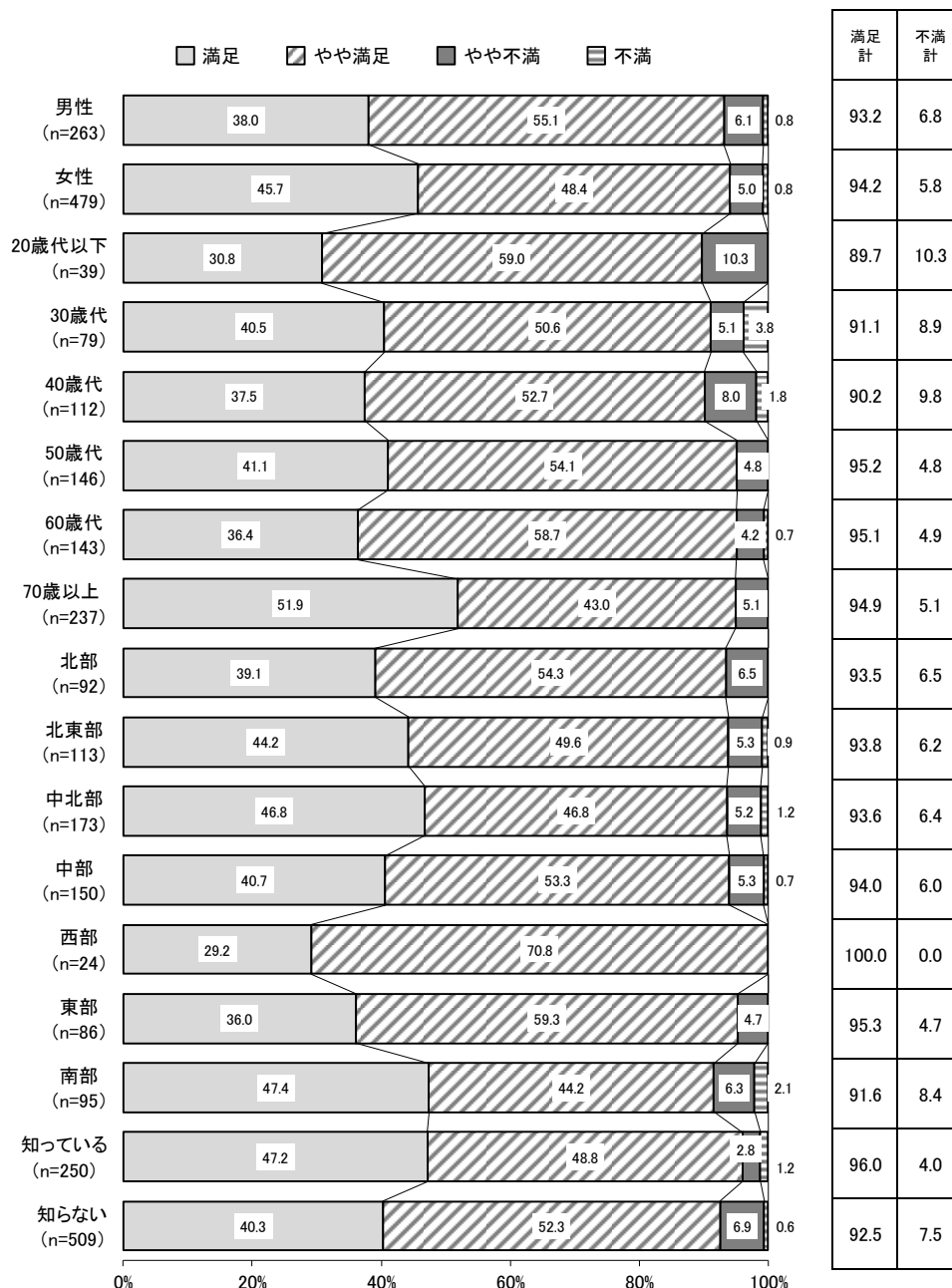
性別では、満足している割合は男性93.2%に対し、女性94.2%と高くなっている。

年代別では、満足している割合はどの年代も9割程度と高く、特に70歳以上が94.9%と最も高い。一方、20歳代以下が89.7%と最も低い。

居住地別では、サンプル数が少なく注意が必要であるものの、満足している割合はどの居住地も9割以上と高い。特に西部が100.0%と最も高く、南部が91.6%と最も低い。

電子申込システム認知度別では、満足している割合は「知っている」が96.0%、「知らない」が92.5%となっている。

【図表2-18-2 水道の使用の開始・中止などの各種届出の方法
(性別、年代別、居住地別、電子申込システム認知別)】



イ) 検針時の対応

～性別、年代を問わず9割程度のお客さまが満足している～

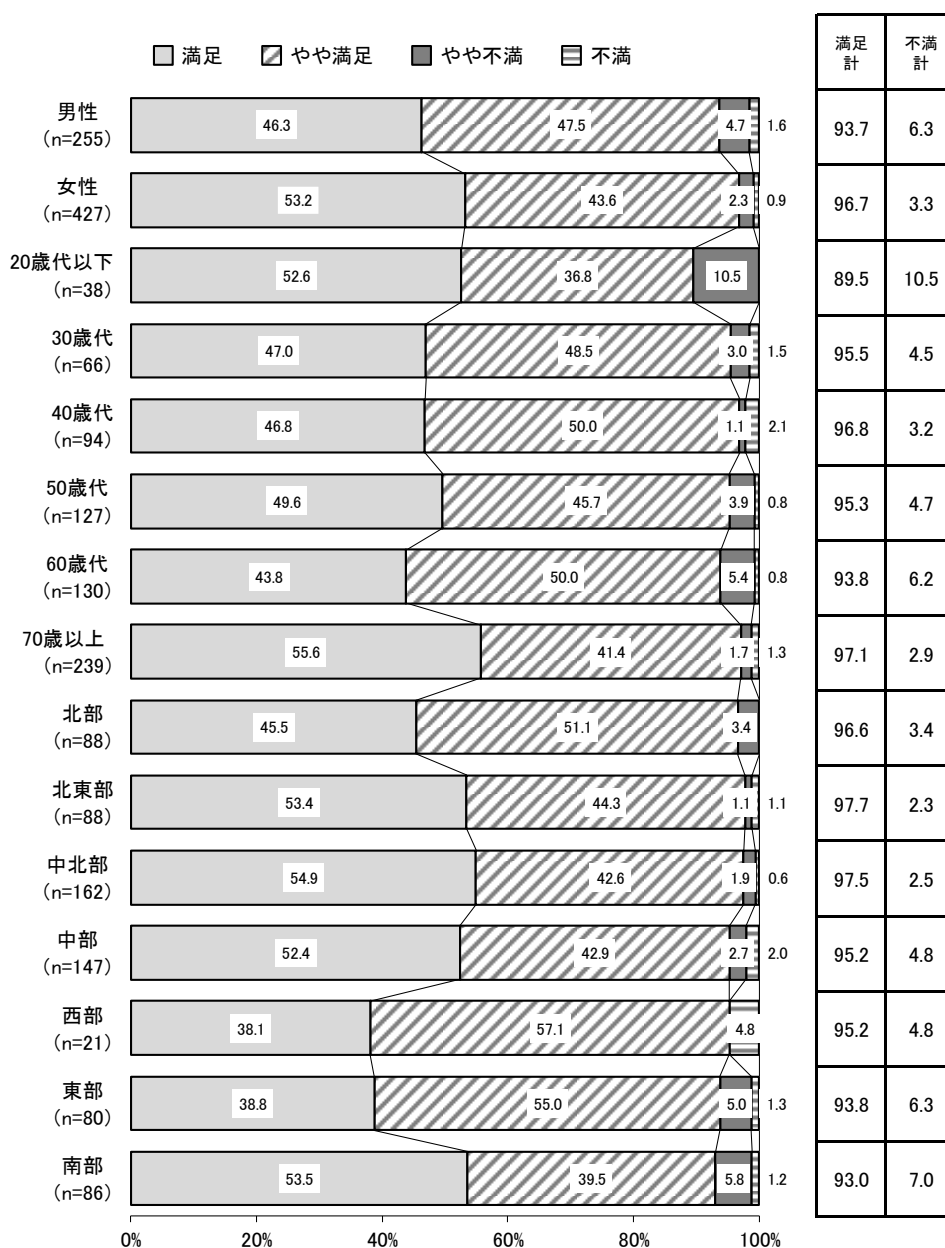
■属性別

性別では、満足している割合は男性93.7%に対し、女性96.7%と高くなっている。

年代別では、満足している割合はどの年代も9割程度と高く、特に70歳以上が97.1%と最も高い。一方、20歳代以下が89.5%と最も低い。

居住地別では、サンプル数が少なく注意が必要であるものの、満足している割合はどの居住地も9割以上と高い。特に北東部が97.7%と最も高く、南部が93.0%と最も低い。

【図表 2-18-3 検針時の対応（性別、年代別、居住地別）】



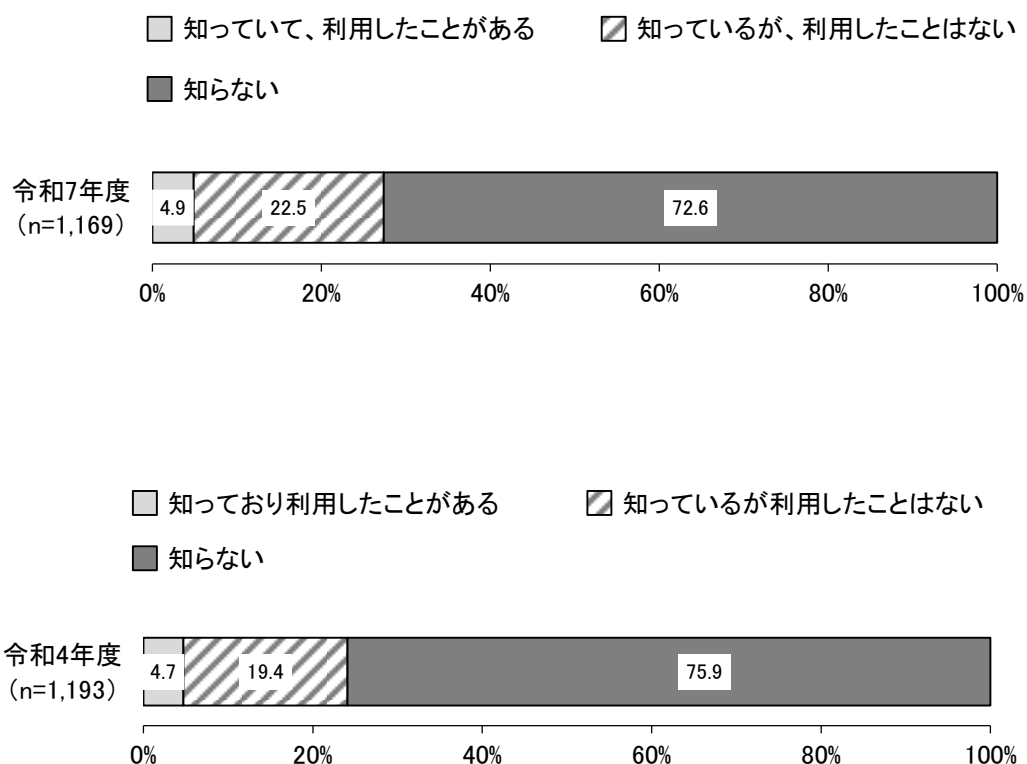
⑥電子申込システムの認知度

～電子申込システムを知っているお客さまは3割程度、利用経験があるのは1割未満である～

問19. 上下水道局に関するさまざまな届出に市ホームページの「電子申込システム」が利用できることを知っていますか。（○は1つ）

電子申込システムの認知度について、「知っていて利用したことがある」が4.9%、「知っているが利用したことはない」が22.5%で、「知らない」が72.6%となっている。

【図表 2-19-1 電子申込システムの認知度（経年変化）】



(7) 広報について

①広報誌「とよなかの上下水道」に対する評価

～広報誌「とよなかの上下水道」の閲覧経験があるお客さまは2割程度である
閲覧経験があるお客さまの9割程度が参考になったと評価している～

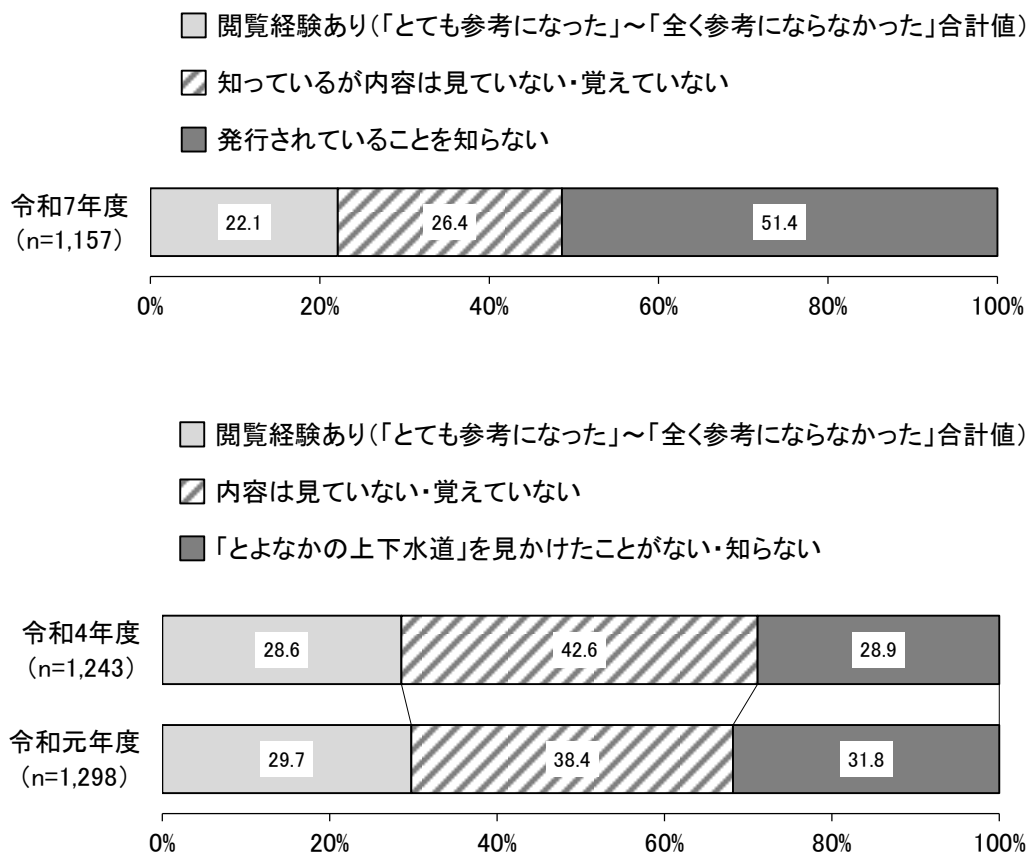
問20. 広報誌「とよなかの上下水道」（原則年1回発行）についてお聞きします。広報誌「とよなかの上下水道」の内容は参考になりましたか。（○は1つ）

■経年変化

広報誌「とよなかの上下水道」の閲覧経験がある割合（「とても参考になった」「やや参考になった」「あまり参考にならなかった」「全く参考にならなかった」の合計、以下同様）は全体で22.1%、「知っているが内容は見ていない・覚えていない」は26.4%、「発行されていることを知らない」は51.4%である。

選択肢は異なるものの、令和4年度からの経過でみると、「閲覧経験がある割合」は6.5ポイント、「知っているが内容は見ていない・覚えていない」は16.2ポイント減少し、「発行されていることを知らない」は22.5ポイント上昇している。令和4年度から選択肢が異なり数値に大きな誤差がある。

【図表 2-20-1 広報誌「とよなかの上下水道」の閲覧経験（経年変化）】



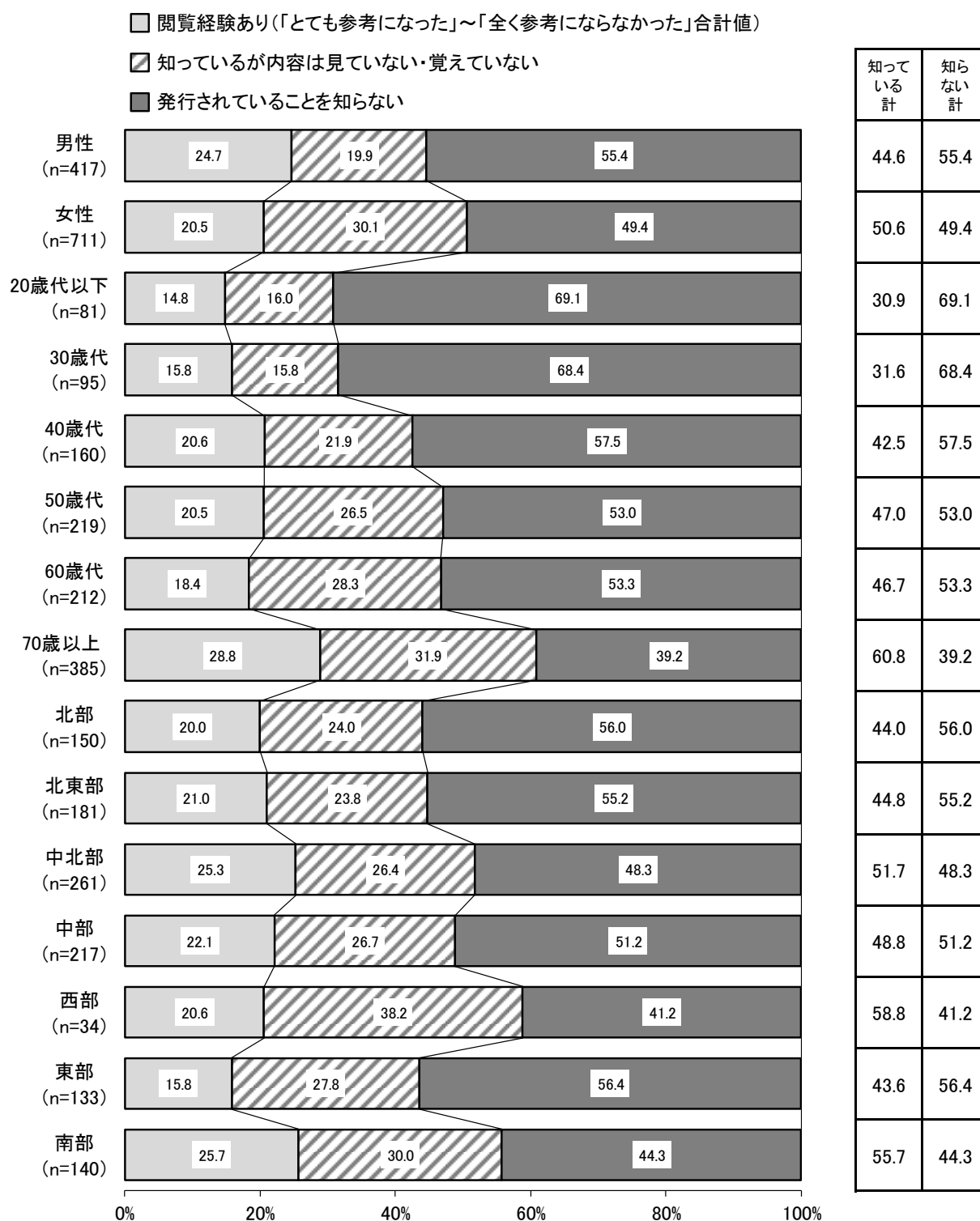
■属性別

性別では、閲覧経験がある割合は女性20.5%に対し、男性24.7%と高くなっている。

年代別では、閲覧経験がある割合は70歳以上が28.8%と最も高く、20歳代以下が14.8%と最も低く14.0ポイント差がある。

居住地別では、知っている割合は西部が58.8%と最も高く、東部が43.6%と最も低く15.2ポイント差がある。

【図表 2-20-2 広報誌「とよなかの上下水道」の閲覧経験（性別、年代、居住地別）】

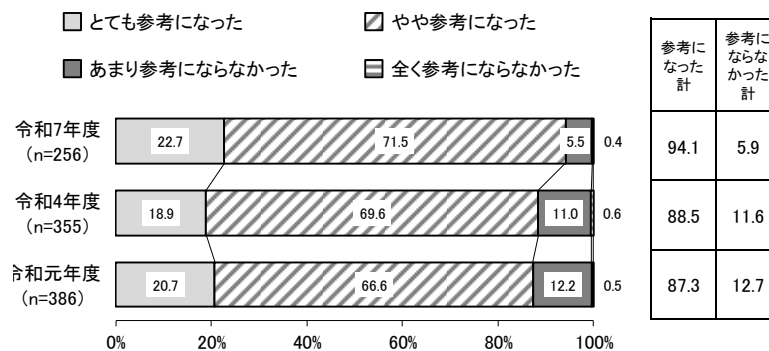


■経年変化

広報誌「とよなかの上下水道」の閲覧経験があるお客さまのうち、評価している割合（「とても参考になった」「やや参考になった」の合計、以下同様）は94.1%、評価していない割合（「あまり参考にならなかった」「全く参考にならなかった」の合計、以下同様）は5.9%である。

令和元年度から経過でみると、評価している割合は増加傾向である。

【図表 2-20-3 広報誌「とよなかの上下水道」に対する評価（経年変化）】



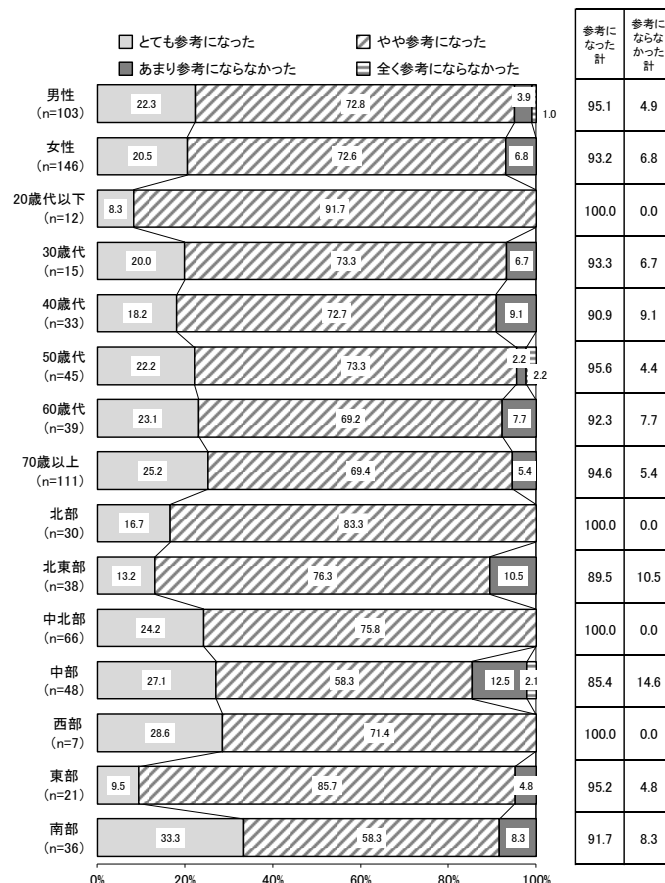
■属性別

性別では、評価している割合は女性93.2%に対し、男性95.1%と高くなっている。

年代別では、サンプル数が少なく注意が必要であるものの、評価している割合は20歳代以下が最も高い。

居住地別では、評価している割合は北部、中北部、西部が100.0%と最も高く、中部が85.4%と最も低い。

【図表 2-20-4 広報誌「とよなかの上下水道」に対する評価（性別、年代別、居住地別）】



②広報誌「ミズトキ」に対する評価

～広報誌「ミズトキ」の閲覧経験があるお客さまは1割程度
閲覧経験があるお客さまの9割が参考になったと評価している～

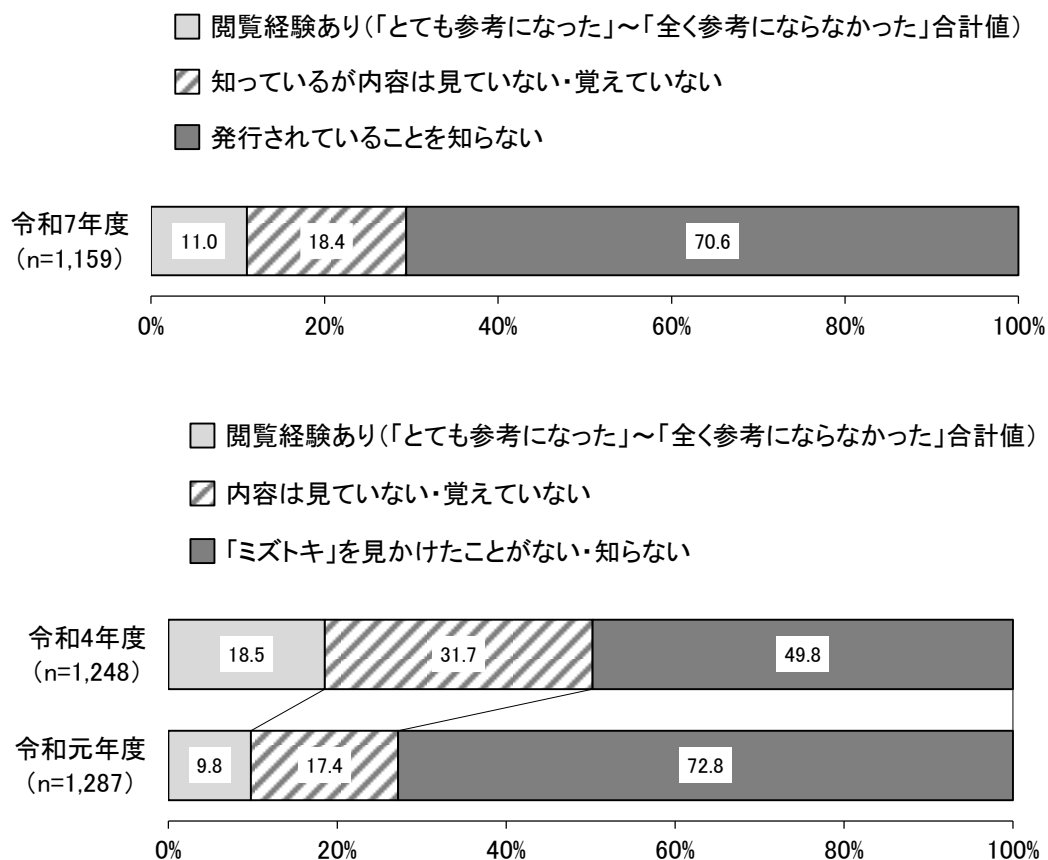
問21. 広報誌「ミズトキ」（年1回発行）についてお尋ねします。広報誌「ミズトキ」の内容は参考になりましたか。（〇は1つ）

■経年変化

広報誌「ミズトキ」の閲覧経験がある割合（「とても参考になった」「やや参考になった」「あまり参考にならなかった」「全く参考にならなかった」の合計、以下同様）は全体で11.0%、「知っているが内容は見ていない・覚えていない」は18.4%、「発行されていることを知らない」は70.6%である。

選択肢が異なるものの、令和4年度からの経過でみると、閲覧経験がある割合は7.5ポイント、「知っているが内容は見ていない・覚えていない」は13.3ポイント低下し、「発行されていることを知らない」は20.8ポイント上昇している。

【図表 2-21-1 広報誌「ミズトキ」の閲覧経験（経年変化）】



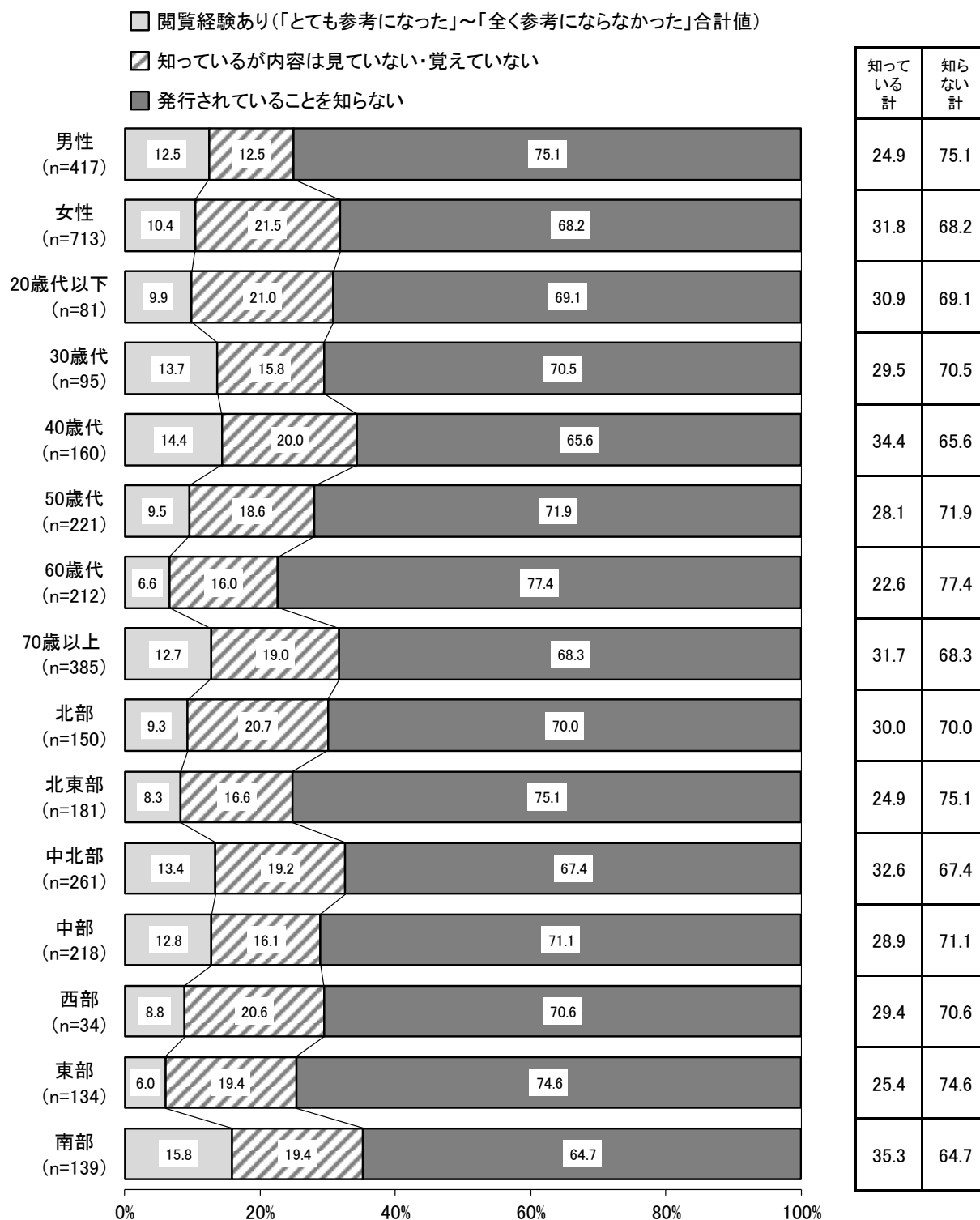
■属性別

性別では、閲覧経験がある割合は女性10.4%に対し、男性12.5%と高くなっている。

年代別では、閲覧経験がある割合は40歳代が14.4%と最も高く、60歳が6.6%と最も低い。

居住地別では、知っている割合は南部が35.3%と最も高く、北東部が24.9%と最も低く10.4ポイント差がある。

【図表 2-21-2 広報誌「ミズトキ」の閲覧経験（性別、年代別、居住地別）】

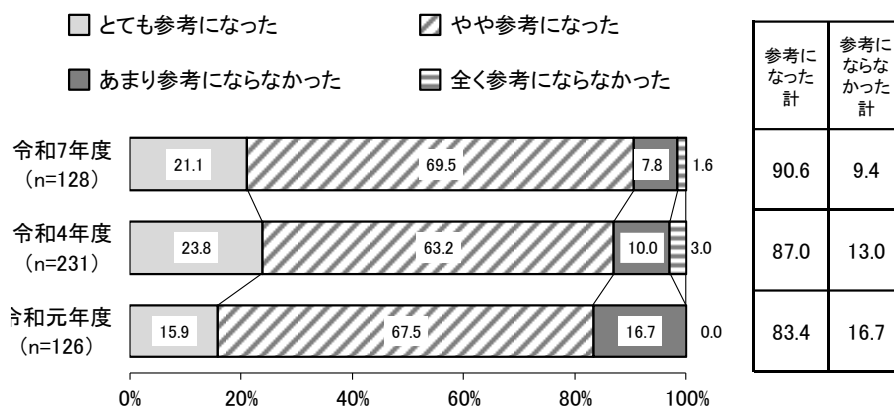


■経年変化

広報誌「ミズトキ」の閲覧経験があるお客さまのうち、評価している割合（「とても参考になった」「やや参考になった」の合計、以下同様）は90.6%、評価していない割合（「あまり参考にならなかった」「全く参考にならなかった」の合計、以下同様）は9.4%である。

令和元年度からの経過で見ると、評価している割合は増加傾向である。

【図表 2-21-3 広報誌「ミズトキ」に対する評価（経年変化）】



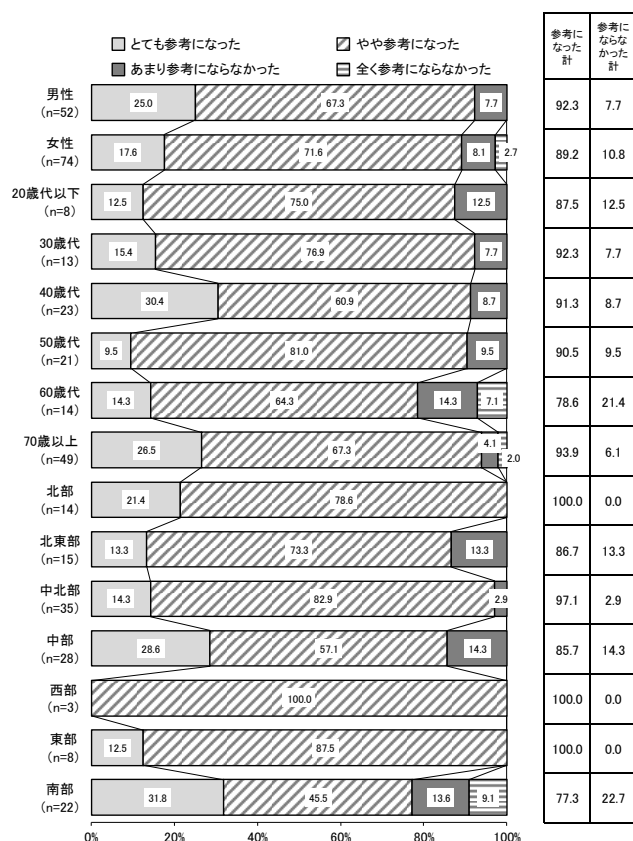
■属性別

性別では、評価している割合は女性89.2%に対し、男性92.3%と高くなっている。

年代別では、サンプル数が少なく注意が必要であるものの、評価している割合は70歳以上が93.9%と最も高く、60歳代が78.6%と最も低く15.3ポイント差がある。

居住地別では、評価している割合は北部、西部、東部が100.0%と最も高く、南部が77.3%と最も低く居住地による差がみられる。

【図表2-21-4 広報誌「ミズトキ」に対する評価（性別、年代別、居住地別）】



③上下水道局ホームページに対する評価

～ホームページの閲覧経験があるお客さまは1割程度で、認知度は4割程度
ホームページを閲覧したことがあるお客さまの5割程度が情報の見つけづらさを感じている～

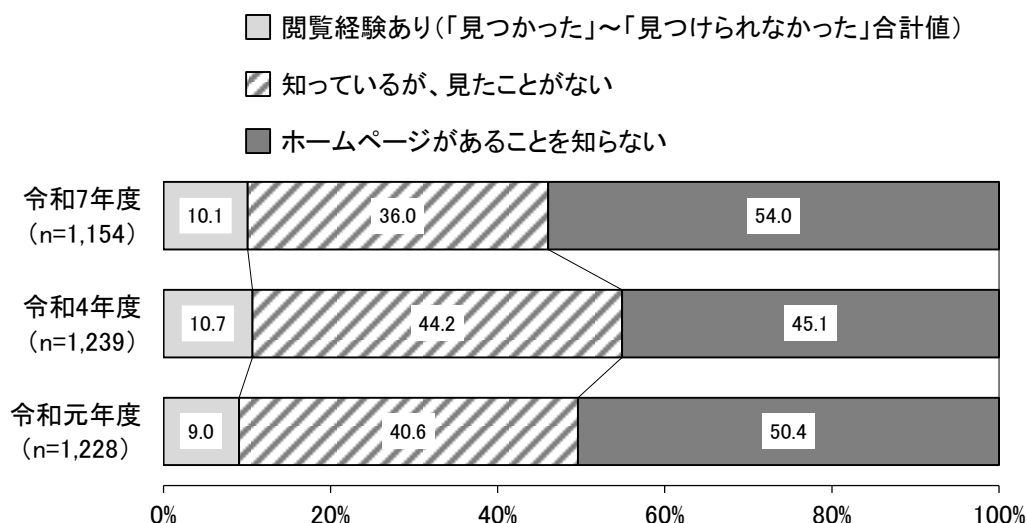
問22. 「上下水道局ホームページ」（随時更新）についてお聞きます。必要な情報はすぐに見つかりましたか。（〇は1つ）

■経年変化

上下水道局ホームページの閲覧経験がある割合（「見つけた」「見つけにくかったが、なんとか見つけられた」「見つけられなかった」の合計、以下同様）は全体で10.1%、「知っているが、見たことがない」は36.0%、「ホームページがあることを知らない」は54.0%である。

令和4年度からの経過でみると、「知っているが、見たことがない」は8.2ポイント低下し、「ホームページがあることを知らない」は8.9ポイント上昇している。

【図表 2-22-1 上下水道局ホームページの閲覧経験（経年変化）】



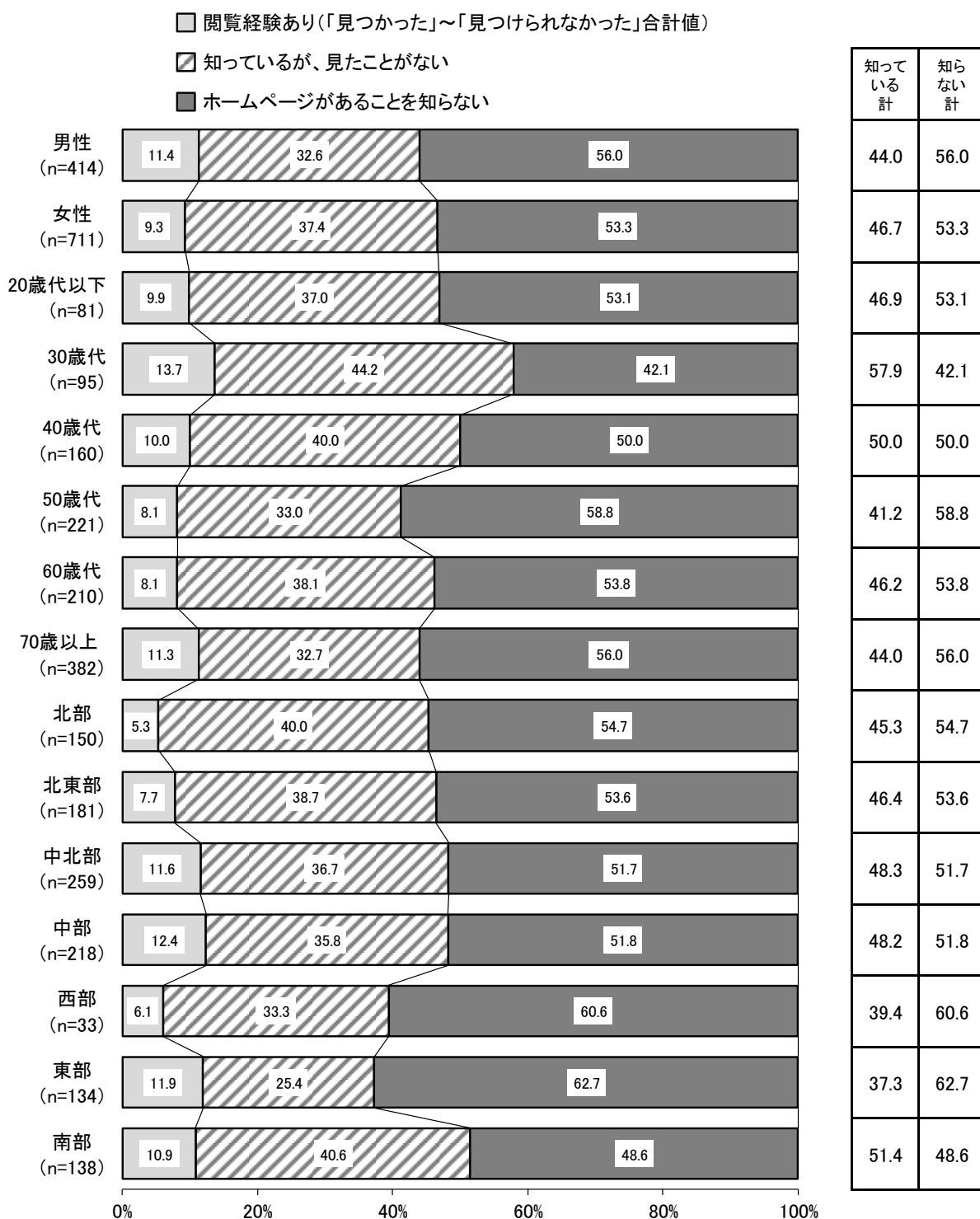
■属性別

性別では、ホームページの閲覧経験がある割合は女性9.3%に対し、男性11.4%と高くなっている。

年代別では、ホームページの閲覧経験がある割合は30歳代で13.7%と最も高く、50歳代、60歳代で8.1%と最も低い。

居住地別では、ホームページを知っている割合は南部が51.4%と最も高く、東部が37.3%と最も低く14.1ポイント差がある。

【図表 2-22-2 上下水道局ホームページの閲覧経験（性別、年代別、居住地別）】

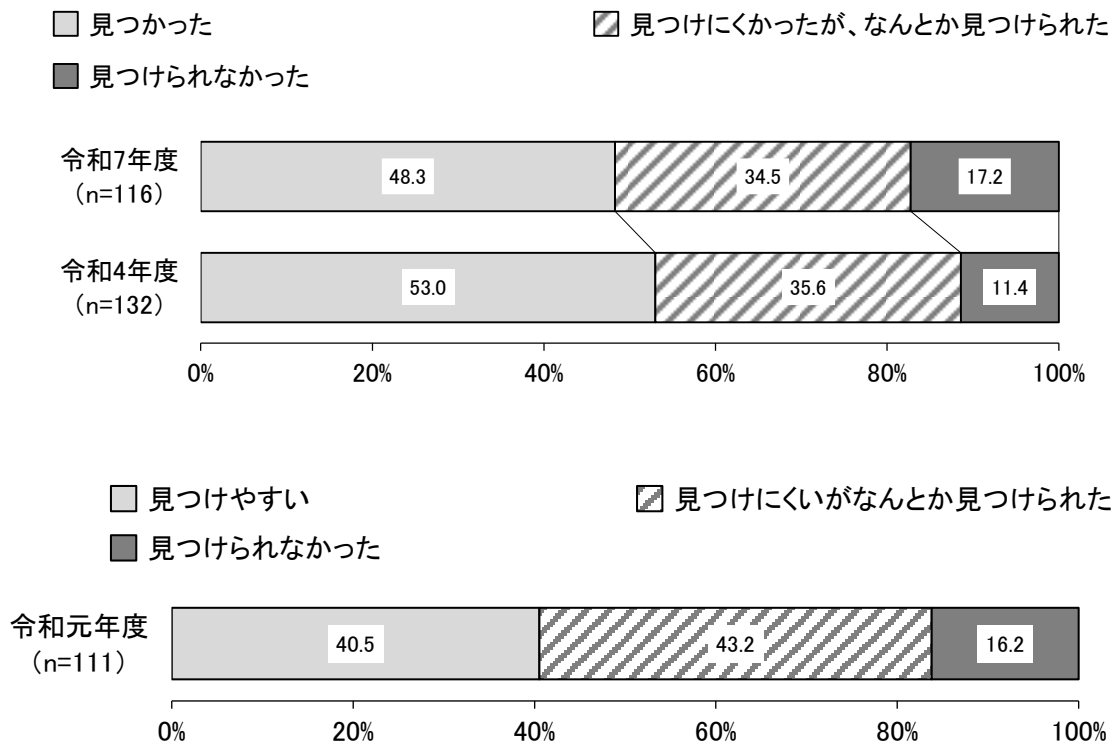


■経年変化

上下水道局ホームページの閲覧経験があるお客さまのうち、「見つかった」は48.3%、「見つけにくかったが、なんとか見つけられた」は34.5%、「見つけられなかった」は17.2%となっている。

令和4年度からの経過でみると、「見つけられなかった」は増加傾向である。一方、「見つかった」は減少傾向である。

【図表2-22-3 上下水道局ホームページに対する評価（経年変化）】



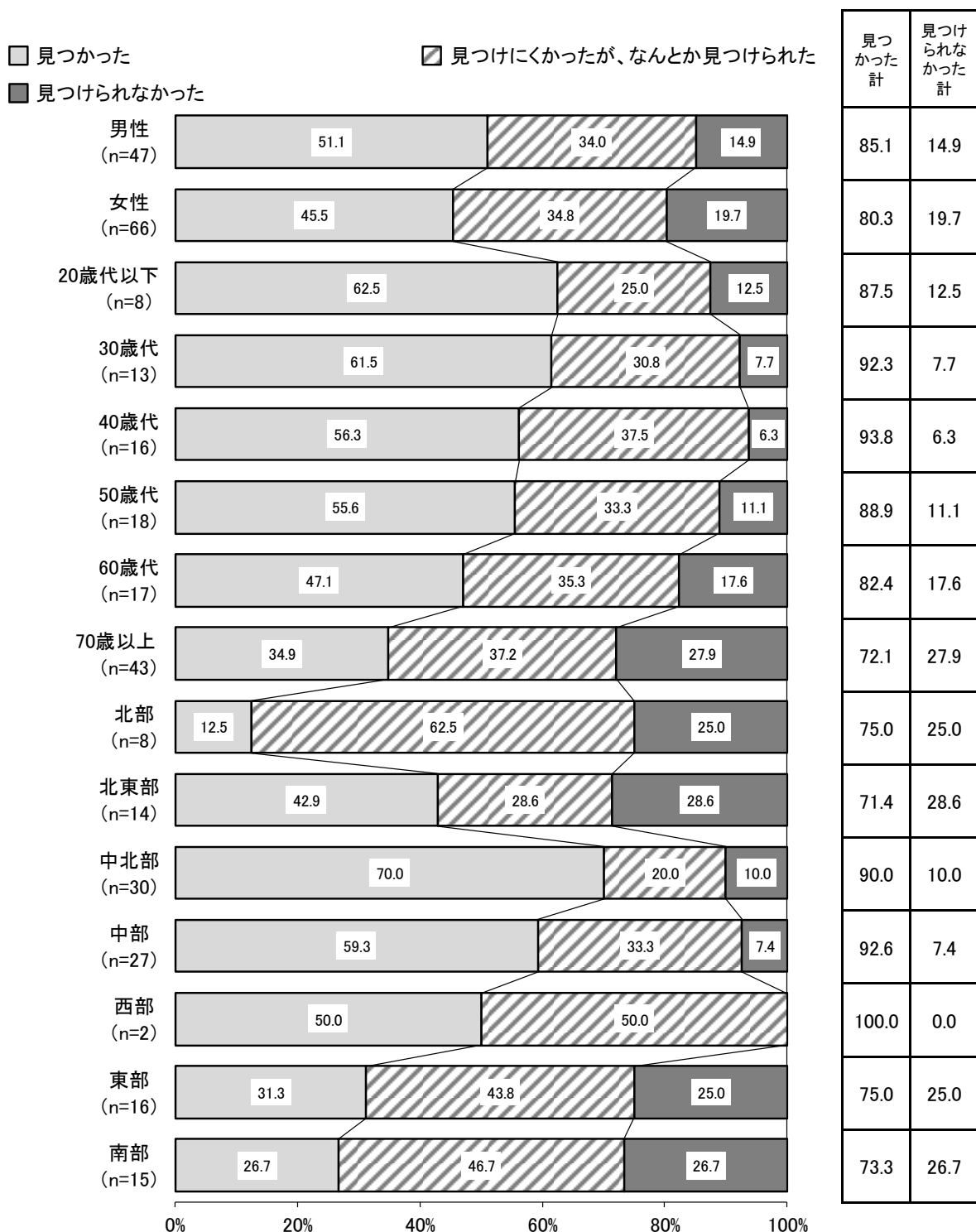
■属性別

性別では、見つかった割合（「見つかった」「見つけにくかったが、なんとか見つけれられた」の合計、以下同様）は女性80.3%に対し、男性85.1%と高くなっている。

年代別では、サンプル数が少なく注意が必要であるものの、見つかった割合は40歳代で93.8%と最も高く、70歳以上で72.1%と最も低く、21.7ポイント差がある。

居住地別では、見つかった割合は西部が100.0%と最も高く、北東部が71.4%と最も低く居住地による差がみられる。

【図表2-22-4 上下水道局ホームページに対する評価（性別、年代、居住地別）】



④SNSサービスの閲覧状況

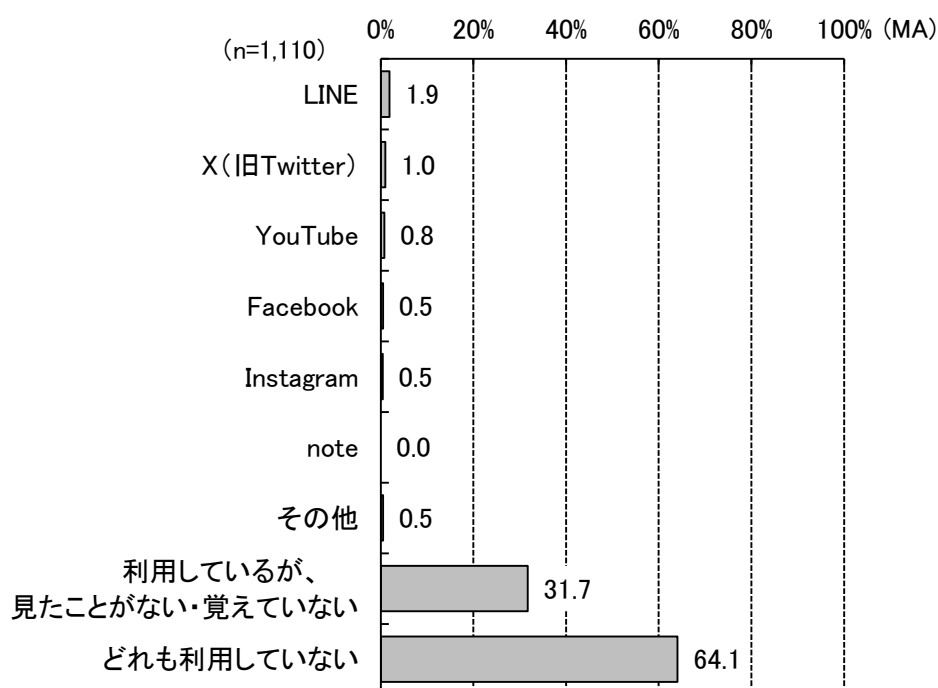
～豊中市上下水道局がSNS（ソーシャルネットワーキングサービス）等で
情報発信していること自体、まだ十分に知られていない現状がうかがえる～

問23. SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）等で、豊中市上下水道局が発信している情報を見たことがありますか。（○はいくつでも）

豊中市上下水道局が発信している情報の認知度について、「LINE」が1.9%で最も高く、次いで「X（旧Twitter）」が1.0%、「YouTube」が0.8%となっている。

一方、「利用しているが、見たことがない・覚えていない」が31.7%。「どれも利用していない」は64.1%と半数以上を占めている。

【図表 2-23-1 SNS サービスの閲覧状況】



【その他（4件）】

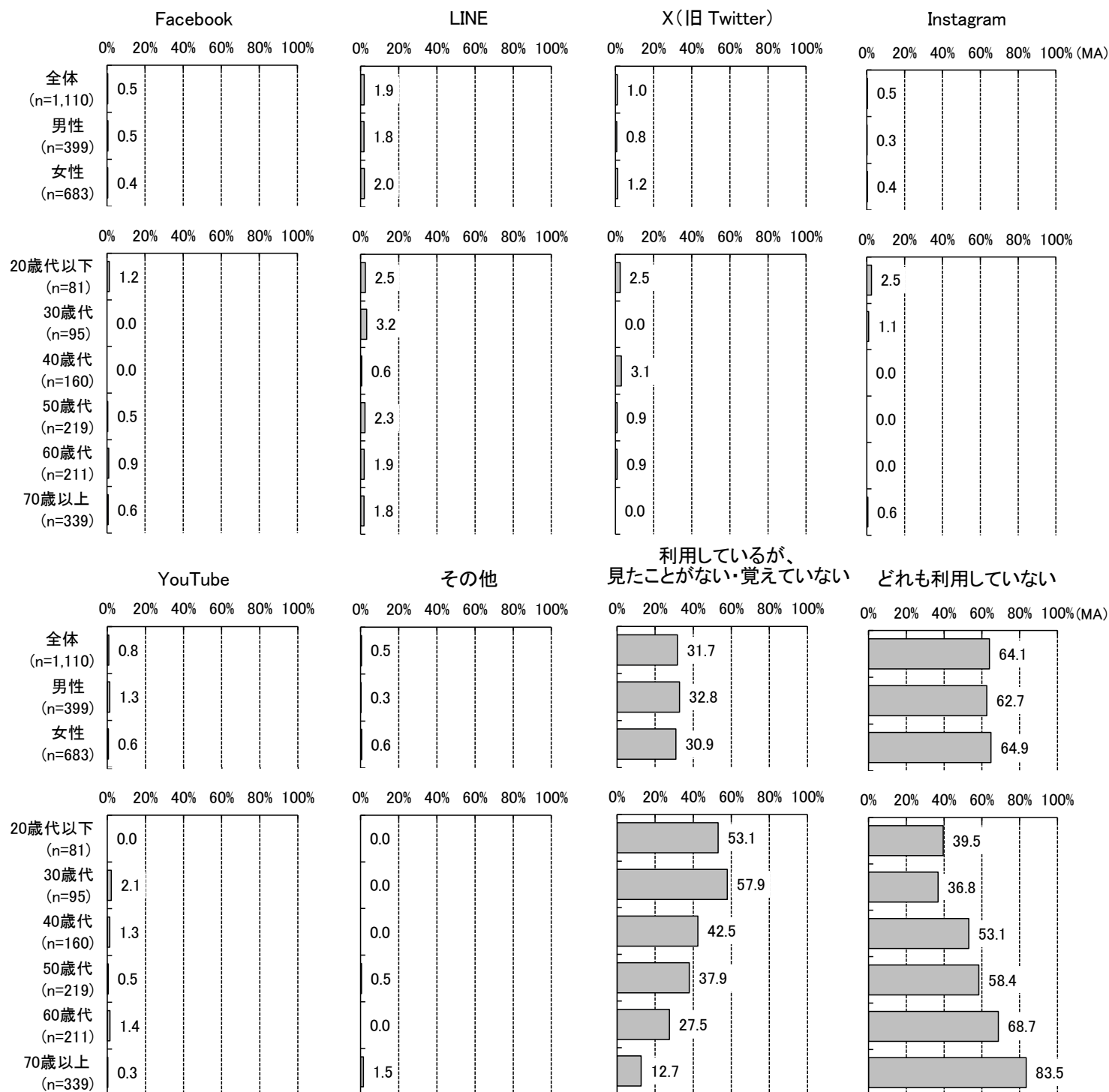
- ・ ホームページ
- ・ 夏祭りで配布しているものを見たくらい
- ・ 娘にまかせているのでよくわからない など

■属性別

性別では、すべての項目で大きな差はみられない。

年代別では、「利用しているが、見たことがない・覚えていない」は若年代になるほど高い。特に30歳代が57.9%と最も高く、20歳代以下が53.1%と半数を超えている。一方、70歳以上が12.7%と最も低い。また「どれも利用していない」は高年代になるほど高く、70歳以上が83.5%と最も高い。一方、20歳代以下が39.5%、30歳代が36.8%と低い。

【図表 2-23-2 SNSサービスの閲覧状況（性別、年代別）】



⑤SNS上での豊中市上下水道局情報に対する評価

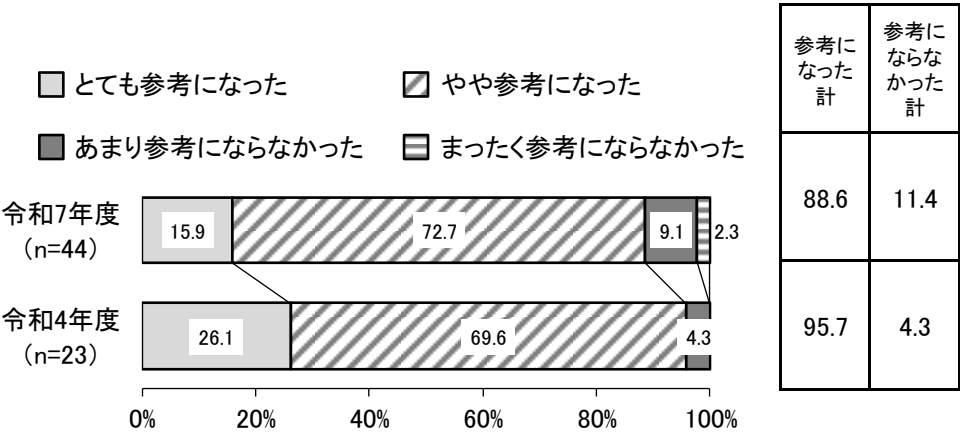
～SNSで豊中市上下水道局が発信している情報を、88.6%のお客さまが評価～

問23-1. 問23で「1」～「7」に○をつけた方にお聞きます。情報は参考になりましたか。（○は1つ）

サンプル数が少なく注意が必要であるものの、SNSで上下水道局が発信している情報を閲覧経験があるお客さまのうち、評価している割合（「とても参考になった」「やや参考になった」の合計）は88.6%、評価していない割合（「あまり参考にならなかった」「まったく参考にならなかった」の合計）は11.4%である。

令和4年度からの経過で見ると、評価している割合は7.1ポイント低下し、評価していない割合は7.1ポイント上昇している。

【図表 2-23-3 SNS 上での豊中市上下水道局情報に対する評価（経年変化）】



⑥上下水道局が実施しているイベントの認知度

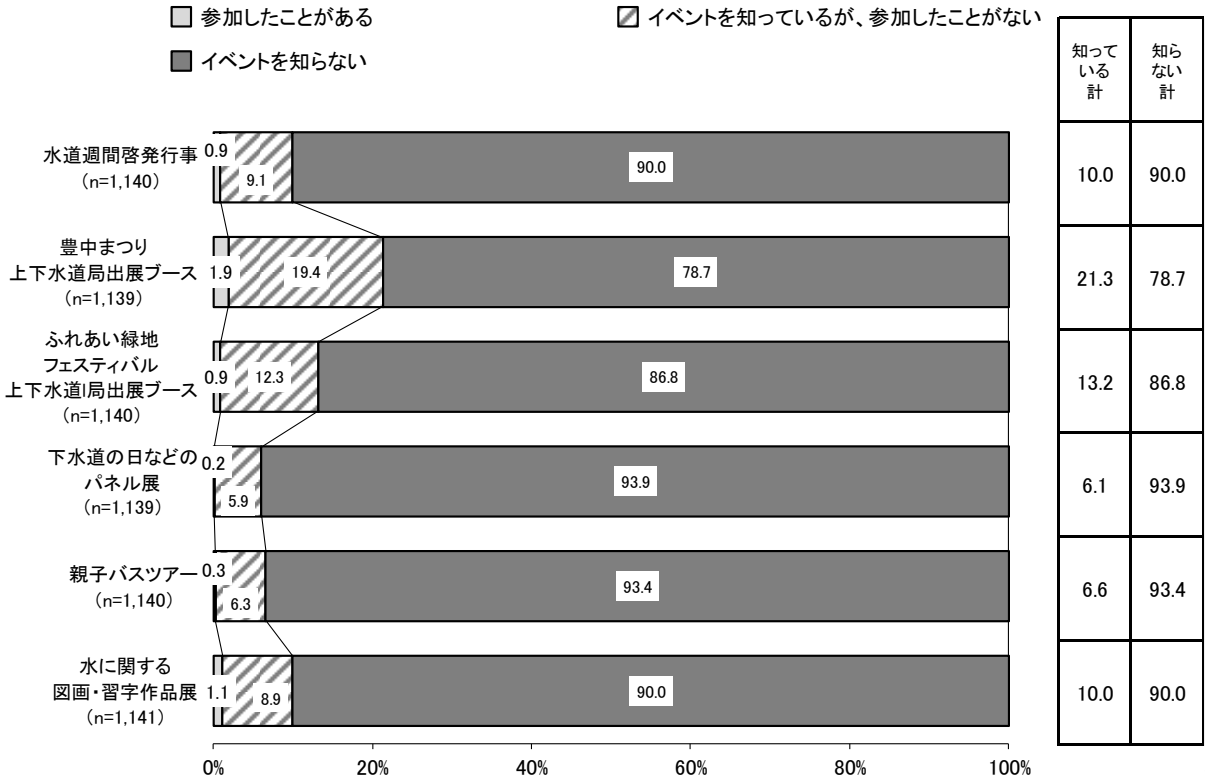
～イベントの認知度は「豊中まつり上下水道局出展ブース」が2割程度と高い～

問24. 上下水道局が、水道水の安全性や、下水道の役割の大切さ・正しい使い方、災害時の備え等について、知ってもらうため実施したイベントに参加したことがありますか。
(○はそれぞれ1つつ)

イベントの認知度について、知っている割合（「参加したことがある」「イベントを知っているが、参加したことがない」の合計、以下同様）は、「豊中まつり上下水道局出展ブース」が21.3%と最も高く、次いで「ふれあい緑地フェスティバル上下水道局出展ブース」が13.2%、「水道週間啓発行事」「水に関する図画・習字作品展」が10.0%となっている。

一方、「下水道の日などのパネル展」「親子バスツアー」は1割未満と低い。またすべての項目で知らない割合が半数以上を占めている。

【図表 2-24-1 上下水道局が実施しているイベントの認知度】



ア) 水道週間啓発行事

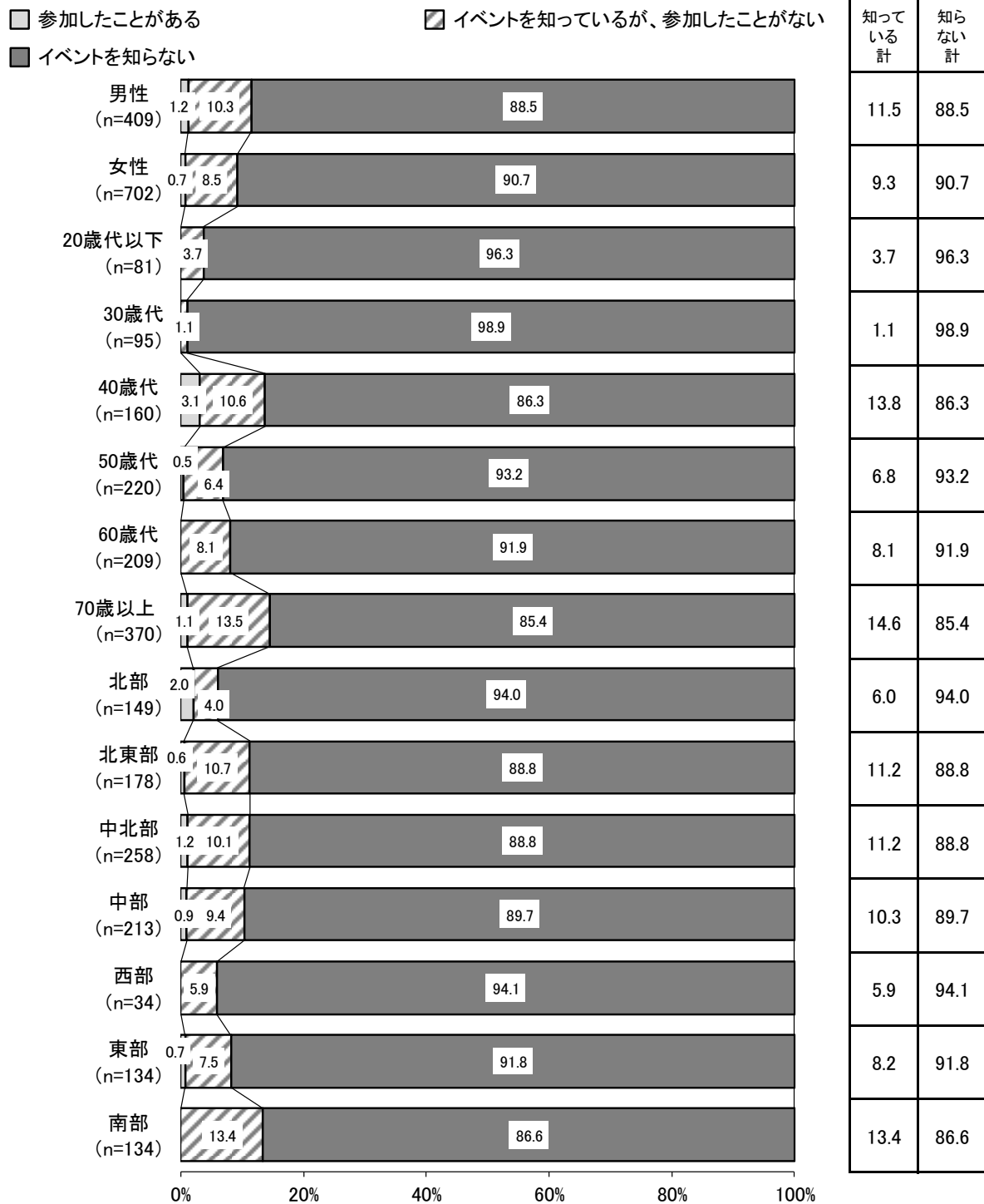
■ 属性別

性別では、知っている割合は女性9.3%に対し、男性11.5%と高くなっている。

年代別では、知っている割合は70歳以上が14.6%と最も高く、30歳代が1.1%と最も低く13.5ポイント差がある。

居住地別では、知っている割合は南部が13.4%と最も高く、西部が5.9%と最も低い。

【図表 2-24-2 水道週間啓発行事（性別、年代別、居住地別）】



イ) 豊中まつり上下水道局出展ブース

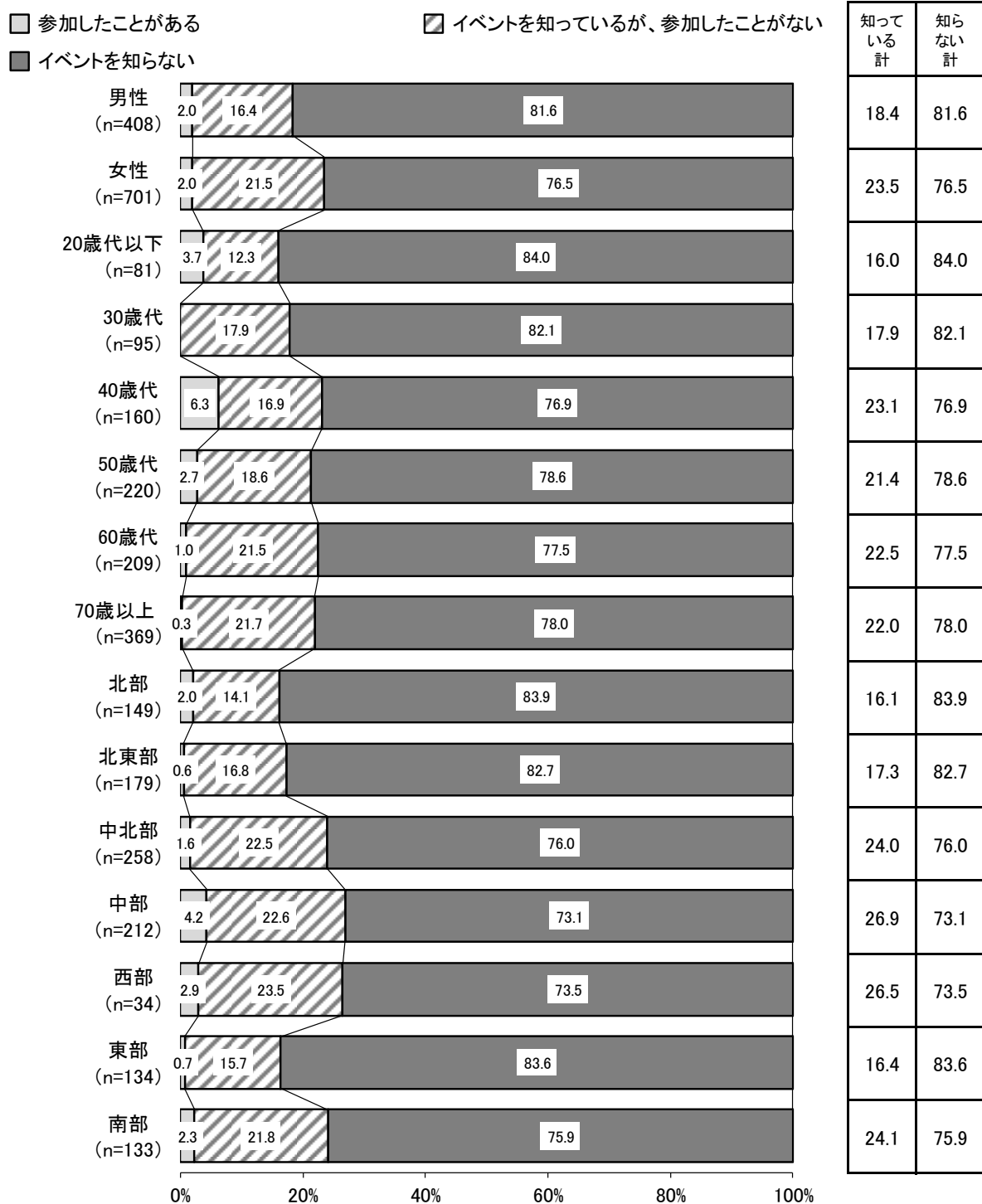
■属性別

性別では、知っている割合は男性18.4%に対し、女性23.5%と高くなっている。

年代別では、知っている割合は40歳代～70歳以上で2割を超えている。

居住地別では、知っている割合は中部が26.9%と最も高く、北部が16.1%と最も低く10.8ポイント差がある。

【図表 2-24-3 豊中まつり上下水道局出展ブース（性別、年代別、居住地別）】



ウ) ふれあい緑地フェスティバル上下水道局出展ブース

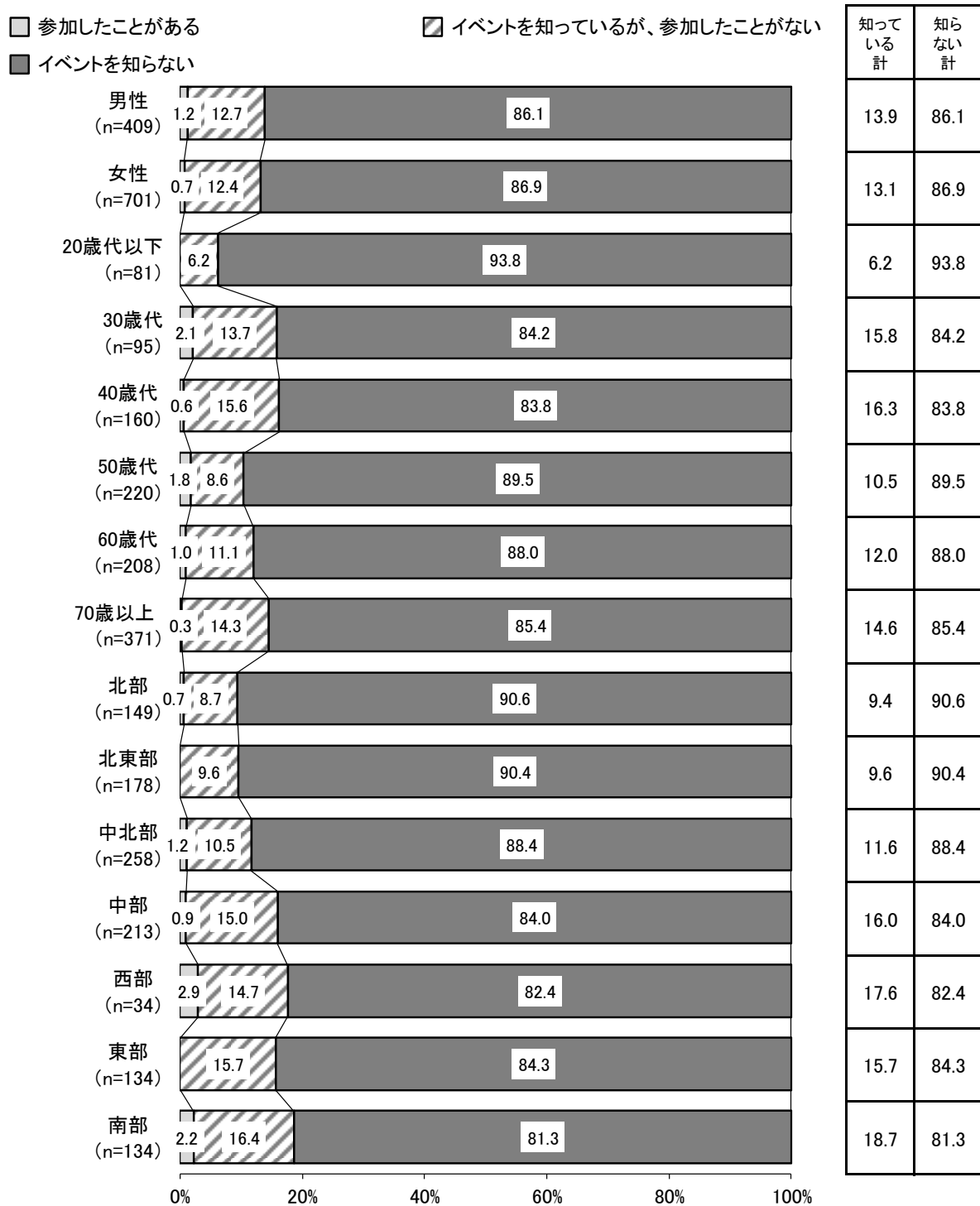
■属性別

性別では、知っている割合に大きな差はみられない。

年代別では、知っている割合は40歳代が16.3%と最も高く、20歳代以下が6.2%と最も低く10.1ポイント差がある。

居住地別では、知っている割合は南部が18.7%と最も高く、北部が9.4%と最も低い。

【図表 2-24-4 ふれあい緑地フェスティバル上下水道局出展ブース（性別、年代別、居住地別）】



エ) 下水道の日などのパネル展

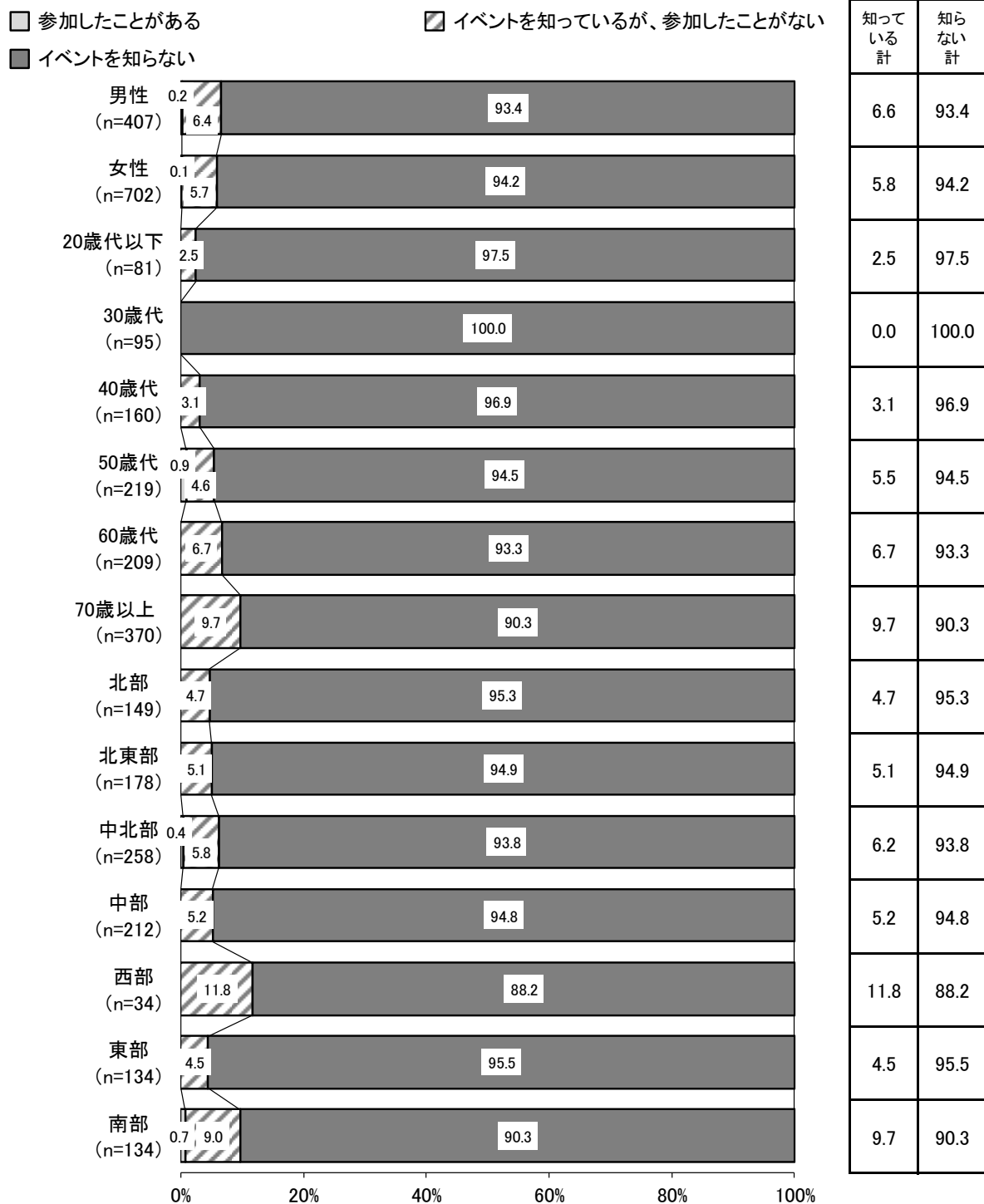
■ 属性別

性別では、大きな差はみられない。

年代別では、知っている割合は40歳代～70歳以上で高年代になるほど高くなっている。

居住地別では、知っている割合は西部が11.8%と最も高く、東部が4.5%と最も低い。

【図表 2-24-5 下水道の日などのパネル展（性別、年代別、居住地別）】



オ) 親子バスツアー

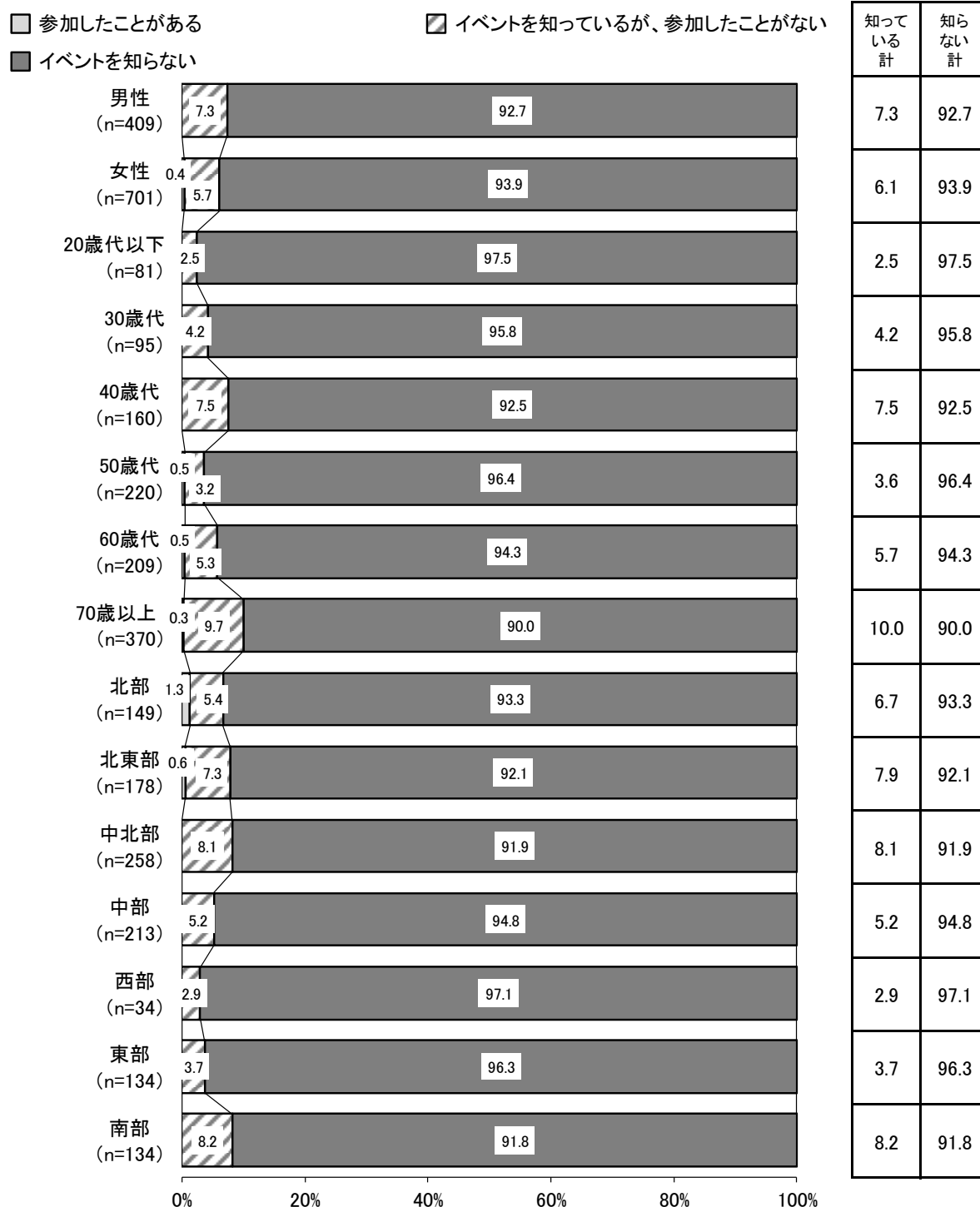
■属性別

性別では、知っている割合は女性6.1%に対し、男性7.3%と高くなっている。

年代別では、知っている割合は70歳以上が10.0%と最も高く、20歳代以下は2.5%と最も低い。

居住地別では、知っている割合は南部が8.2%で最も高く、西部が2.9%と最も低い。

【図表 2-24-6 親子バスツアー（性別、年代別、居住地別）】



カ) 水に関する図画・習字作品展

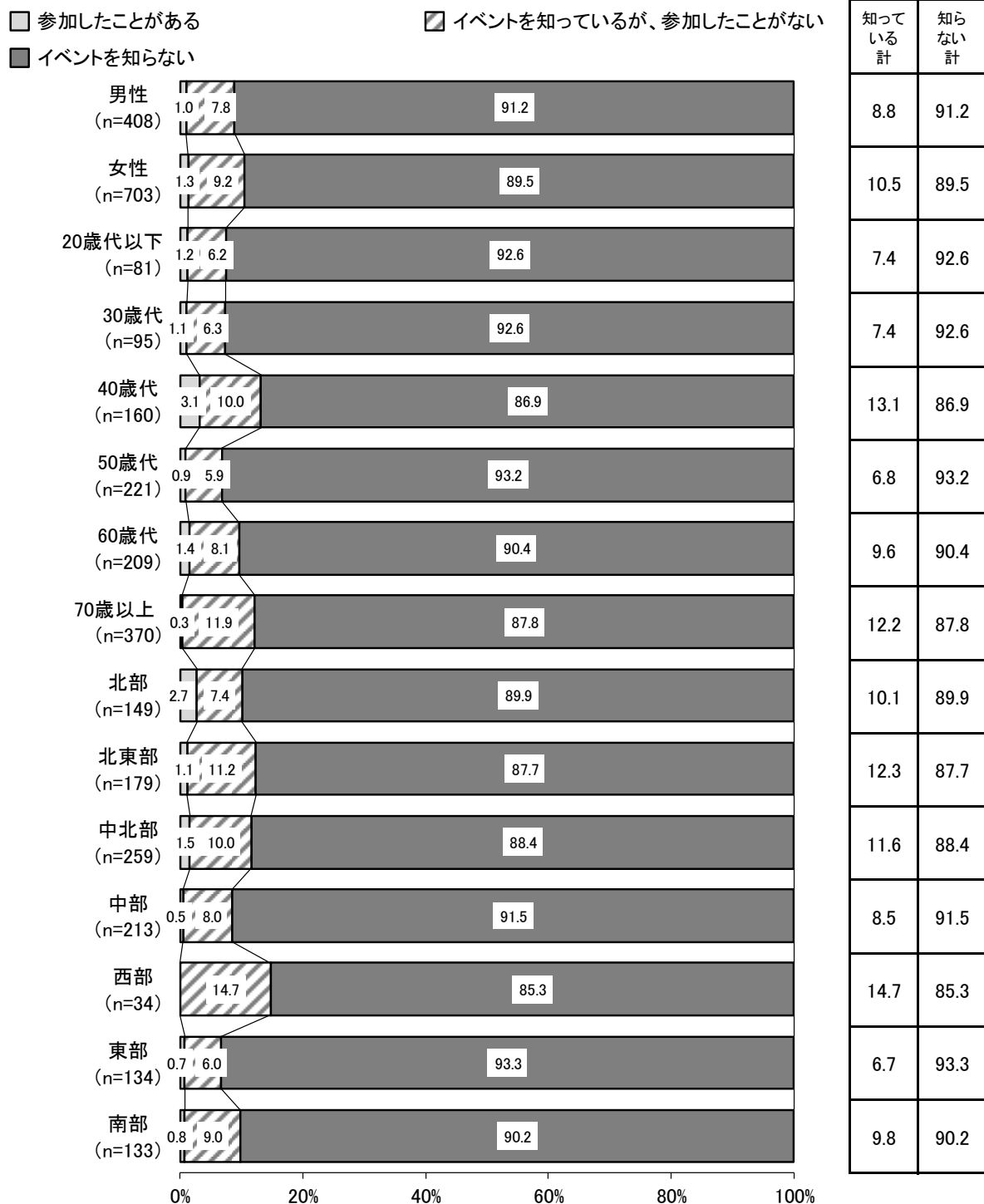
■ 属性別

性別では、知っている割合は男性8.8%に対し、女性10.5%と高くなっている。

年代別では、知っている割合は40歳代、70歳以上が1割を超えている。

居住地別では、知っている割合は西部が14.7%と最も高く、東部は6.7%と最も低い。

【図表 2-24-7 水に関する図画・習字作品展（性別、年代別、居住地別）】



⑥上下水道に関する情報を入手し易い方法

～情報を入手し易い方法は、高年代のお客さまは広報誌やパンフレットなど、
若年代のお客さまは携帯電話・スマートフォンの割合が高い～

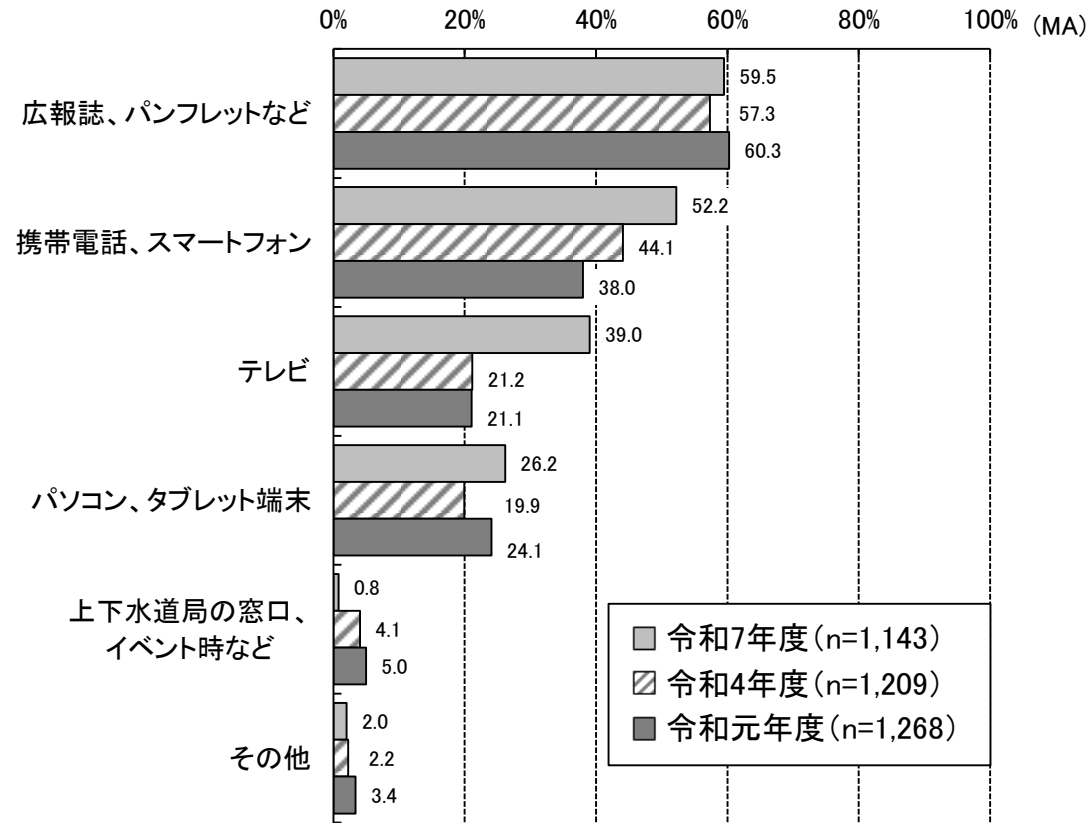
問25. 日常的な情報収集はどのような方法でしていますか。（〇はいくつでも）

■経年変化

「広報誌、パンフレットなど」が59.5%で最も高い。次いで「携帯電話、スマートフォン」が52.2%、「テレビ」が39.0%となっている。

令和4年度からの経過で見ると、「テレビ」は17.8ポイント、「携帯電話・スマートフォン」は8.1ポイント、「パソコン、タブレット端末」は6.3ポイント上昇している。一方、「上下水道局の窓口、イベント時など」は3.3ポイント減少している。

【図表2-25-1 上下水道に関する情報を入手し易い方法（経年変化）】



【その他（20件）】

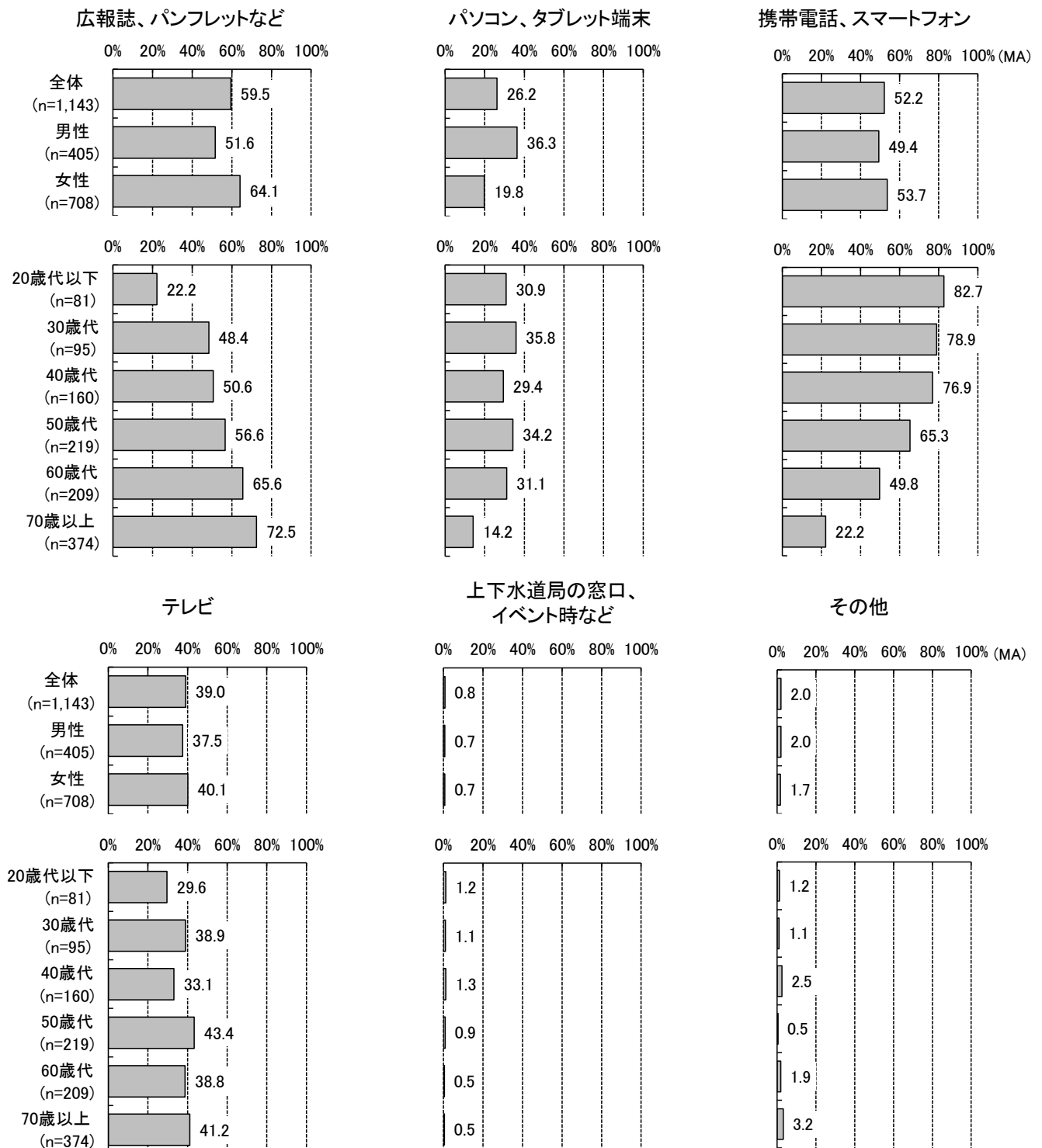
- ・ 特に情報収集はしていない
- ・ 上下水道局へ直接電話で問い合わせる
- ・ 広報誌「広報とよなか」
- ・ 新聞・ラジオなど
- ・ 豊中報道TNN
- ・ 家族・知人・ママ友など
- ・ 入居施設（老人ホーム） など

■属性別

性別では、「広報誌、パンフレットなど」は男性51.6%に対し、女性64.1%と12.5ポイント高い。一方、「パソコン、タブレット端末」は女性19.8%に対し男性36.3%と16.5ポイント高くなっている。

年代別では、「広報誌、パンフレットなど」の割合は高い年代になるほど高く、70歳以上は7割を超えている。一方、「携帯電話、スマートフォン」の割合は若年代になるほど高く、20歳代以下は8割を超えている。

【図表2-25-2 上下水道に関する情報を入手し易い方法（性別、年代別）】



⑦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

～最も提供してほしい情報は「水道水の水質」

「水道水の水質」がすべての年代で6割を超えており、幅広い年代で共通して関心が高い～

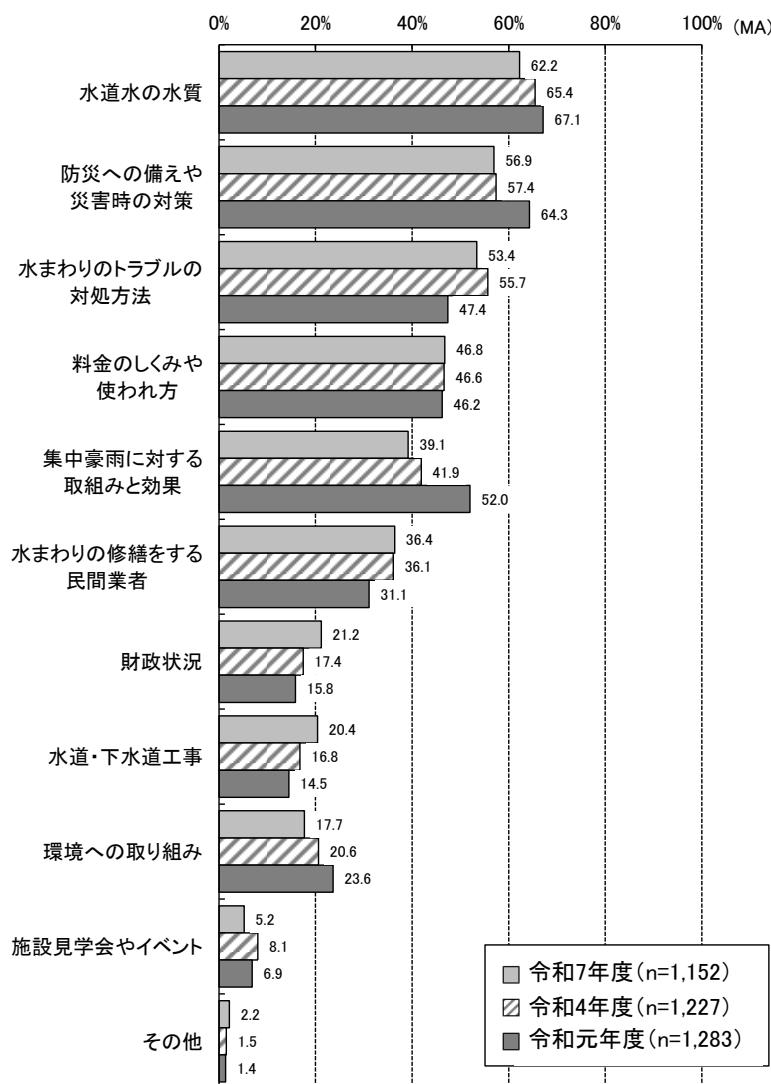
問26. 豊中市の水道・下水道について、どのような情報を提供してほしいですか。（〇は
いくつでも）

■経年変化

「水道水の水質」が62.2%で最も高い。次いで「防災への備えや災害時の対策」が56.9%、「水まわりのトラブルの対処方法」が53.4%となっている。

令和元年度からの経過でみると、「水まわりの修繕をする民間業者」「財政状況」「水道・下水道工事」は、増加傾向である。一方、「水道水の水質」「防災への備えや災害時の対策」「環境への取り組み」は減少傾向であり、特に「集中豪雨に対する取組と効果」は12.9ポイント低下している。

【図表2-26-1 豊中市の水道・下水道に関する情報で提供してほしいもの（経年変化）】



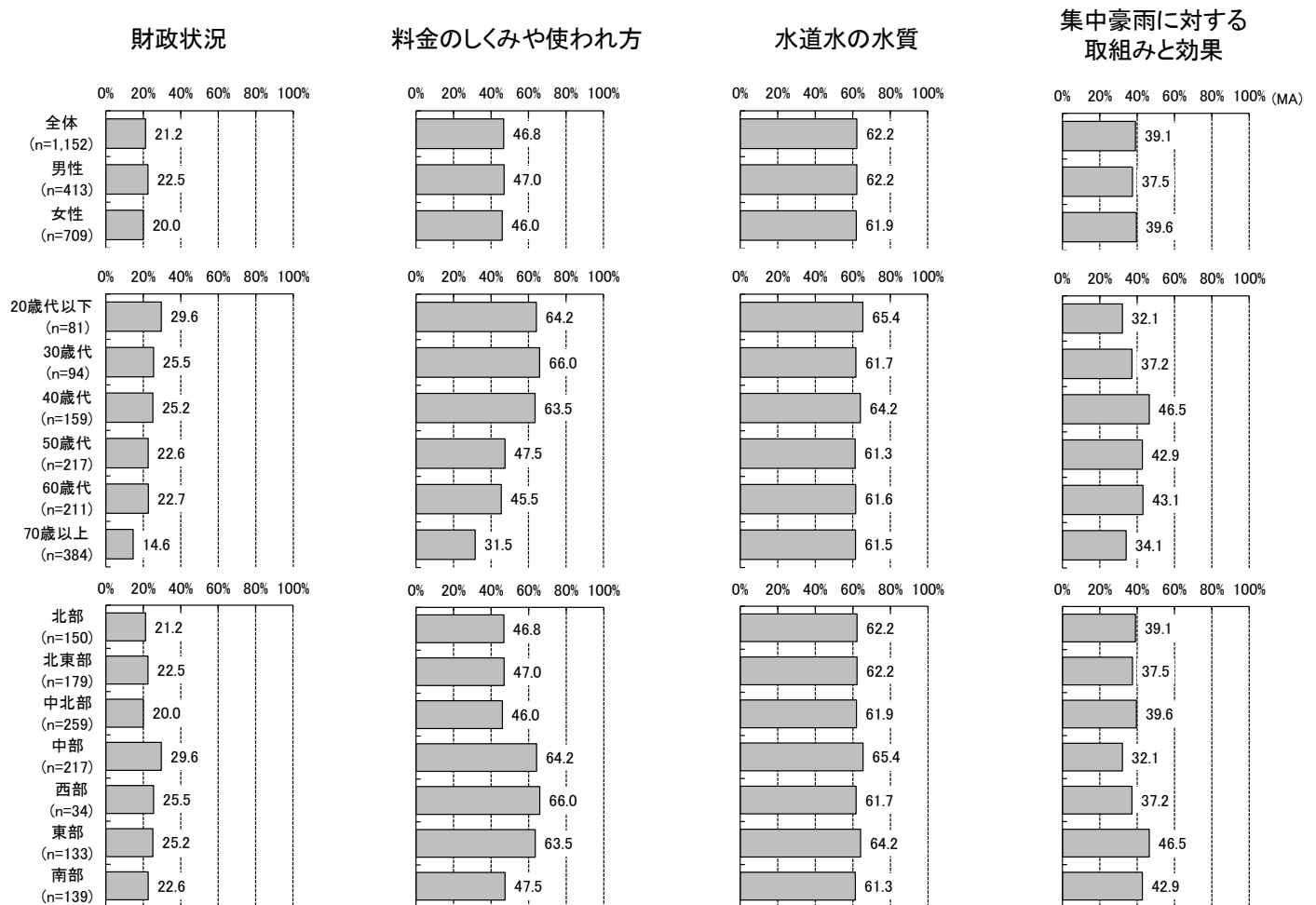
■属性別

性別では、男性、女性ともに「水道水の水質」が最も高い。また「水まわりのトラブルの対処方法」で男性44.8%より女性57.8%のほうが13.0ポイント高くなっている。

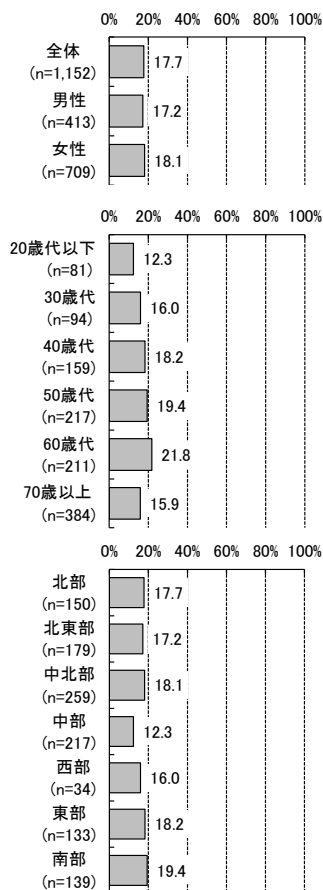
年代別では、「水道水の水質」がすべての年代で6割を超えている。また「料金のしくみや使われ方」は30歳代が66.0%と最も高く、70歳以上が31.5%と最も低く34.5ポイント差がある。

居住地別では、「水道水の水質」がすべての地域で6割を超えている。

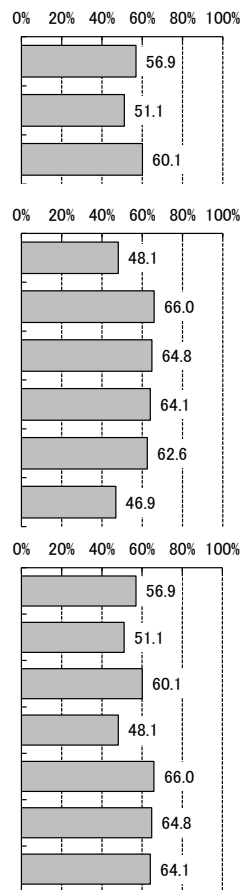
【図表2-26-2 豊中市の水道・下水道に関する情報で提供してほしいもの（性別、年代別、居住地別）】



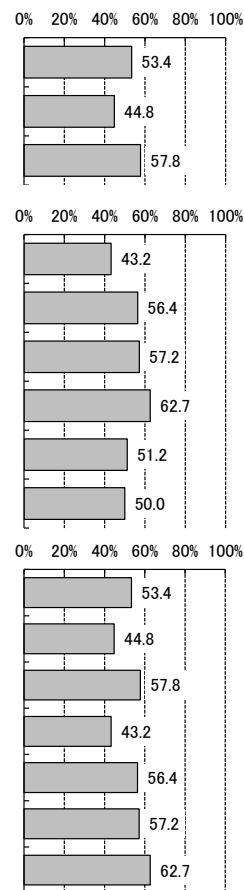
環境への取り組み



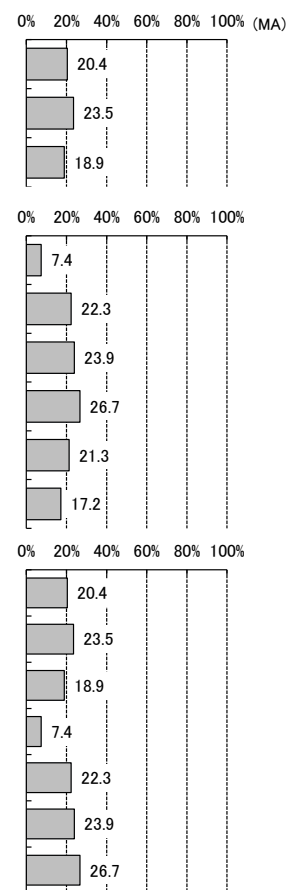
防災への備えや災害時の対策



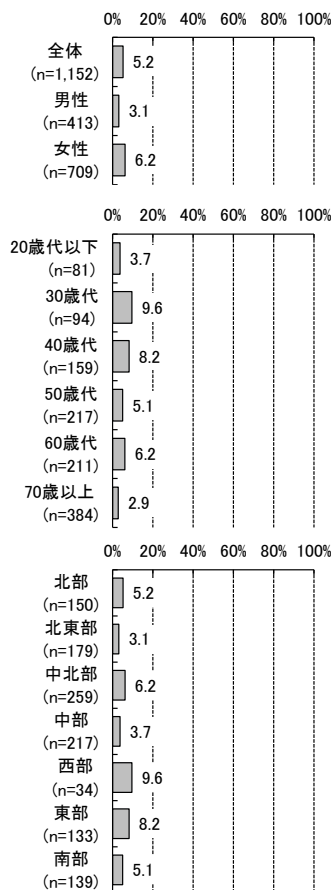
水まわりのトラブルの対処方法



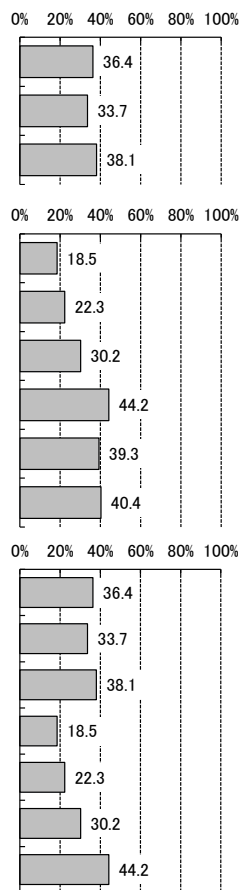
水道・下水道工事



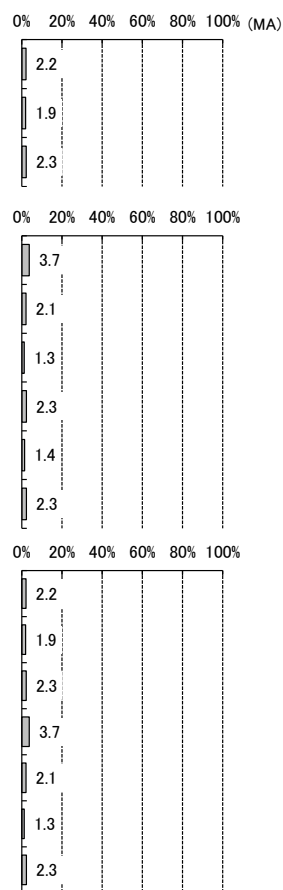
施設見学会やイベント



水まわりの修繕をする民間業者



その他



⑧上下水道に関する情報提供への評価

～上下水道に関する情報提供を71.3%のお客さまが評価しており、令和元年度から増加傾向
電子申込システムを知っているお客さまの評価が高い～

問27. 上下水道に関する情報の提供や広報について、どのように感じていますか。

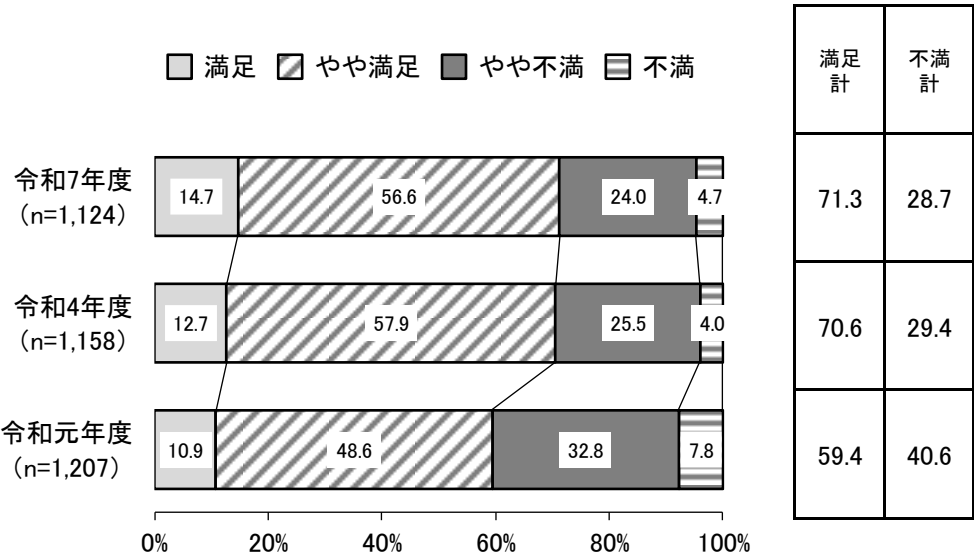
(○は1つ)

■経年変化

上下水道に関する情報提供に満足している割合（「満足」「やや満足」の合計、以下同様）は71.3%、不満がある割合（「不満」「やや不満」の合計、以下同様）は28.7%である。

令和元年度からの経過で見ると、満足している割合は増加傾向である。一方、不満がある割合は減少傾向である。

【図表2-27-1 上下水道に関する情報提供への評価（経年変化）】



■属性別

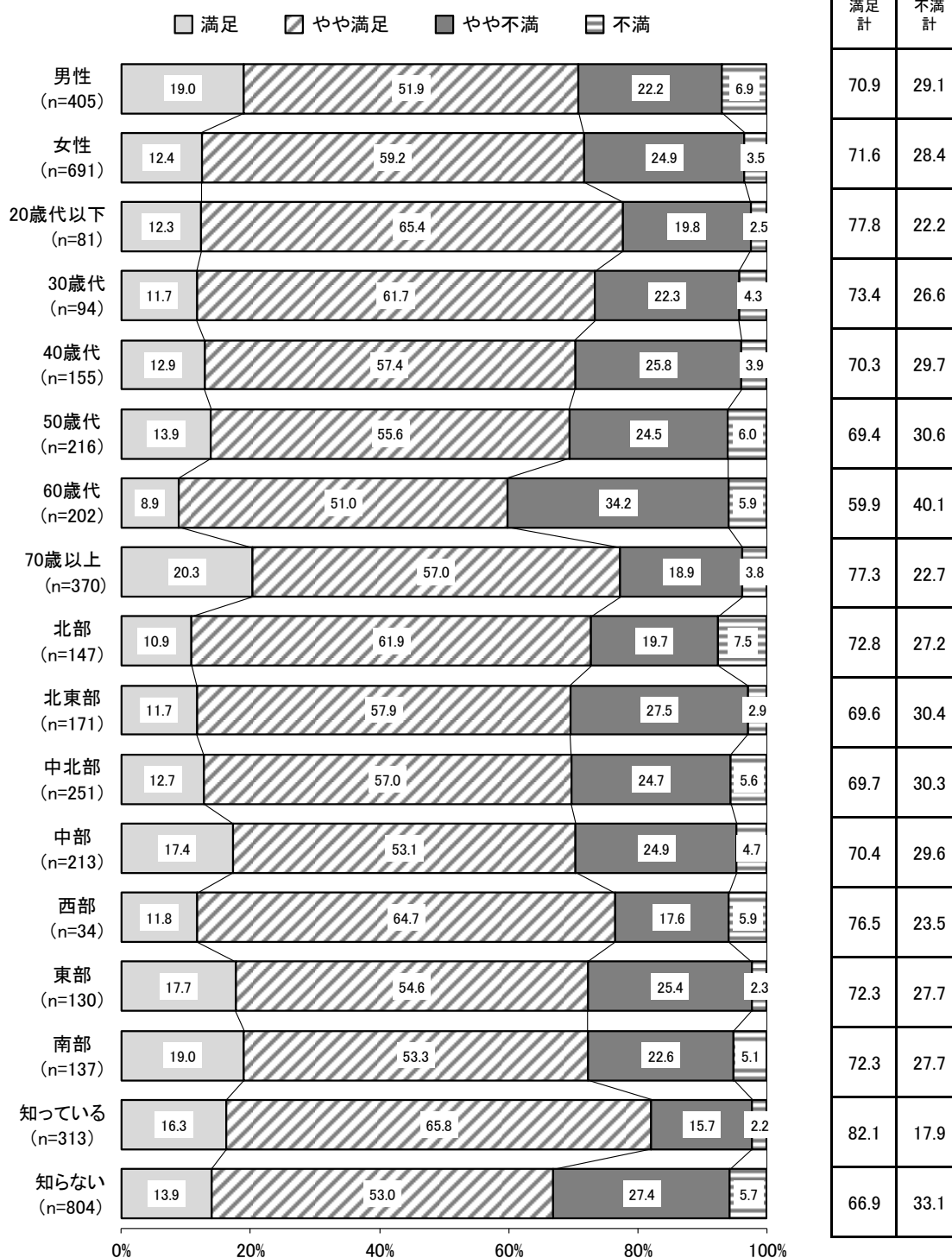
性別では、満足している割合は男性70.9%に対し、女性71.6%と高くなっている。

年代別では、満足している割合は20歳代以下77.8%が最も高く、60歳代59.9%が最も低く17.9ポイント差がある。

居住地別では、満足している割合はどの地域も7割程度と高く、特に西部が76.5%と最も高い。

電子申込システム認知別では、満足している割合は知らない66.9%より知っている82.1%のほうが15.2ポイント高くなっている。

【図表2-27-2 上下水道に関する情報提供への評価
(性別、年代別、居住地別、電子申込システム認知別)】



（８）水道・下水道事業に対する総合評価

①水道事業に対する総合満足度

～水道事業に対して85.8%のお客さまが評価している
電子申込システムを知っているお客さまの評価が高い～

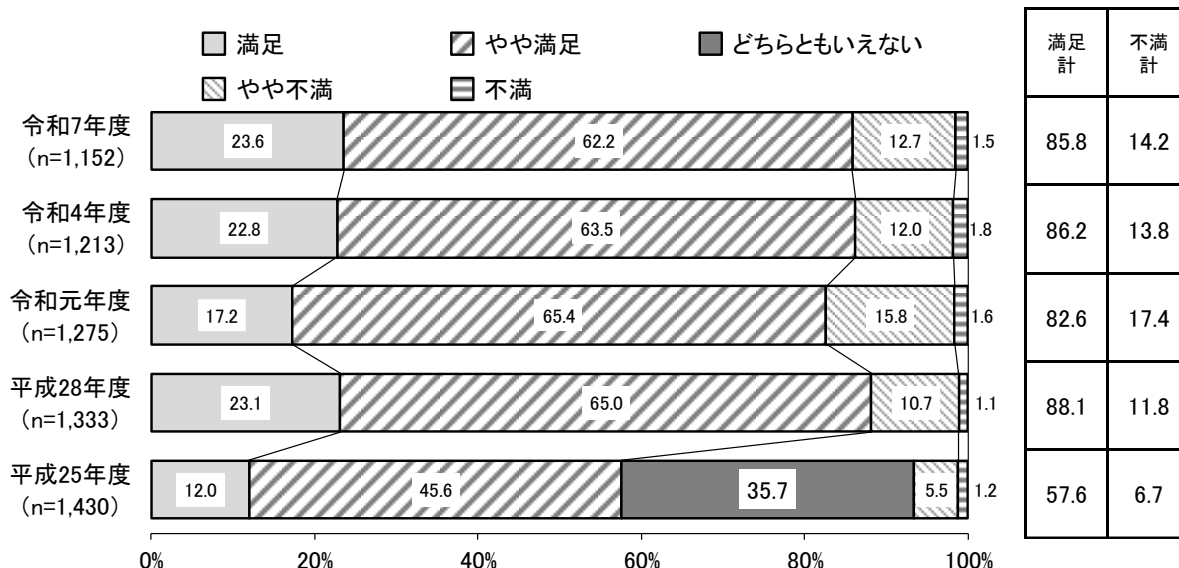
問28. あなたは豊中市の水道事業を総合的にどう評価しますか。（○は1つ）

■経年変化

水道事業に満足している割合（「満足」「やや満足」の合計、以下同様）は85.8%、不満がある割合（「不満」「やや不満」の合計、以下同様）は14.2%である。

令和元年度からの経過でみると、満足している割合は令和元年度の82.6%から令和4年度の86.2%まで増加したが、令和7年度は85.8%となっている。

【図表2-28-1 水道事業に対する総合満足度（経年変化）】



※平成28年度から選択肢「どちらともいえない」は削除

■属性別

性別では、満足している割合は男性85.1%に対し、女性86.3%と高くなっている。

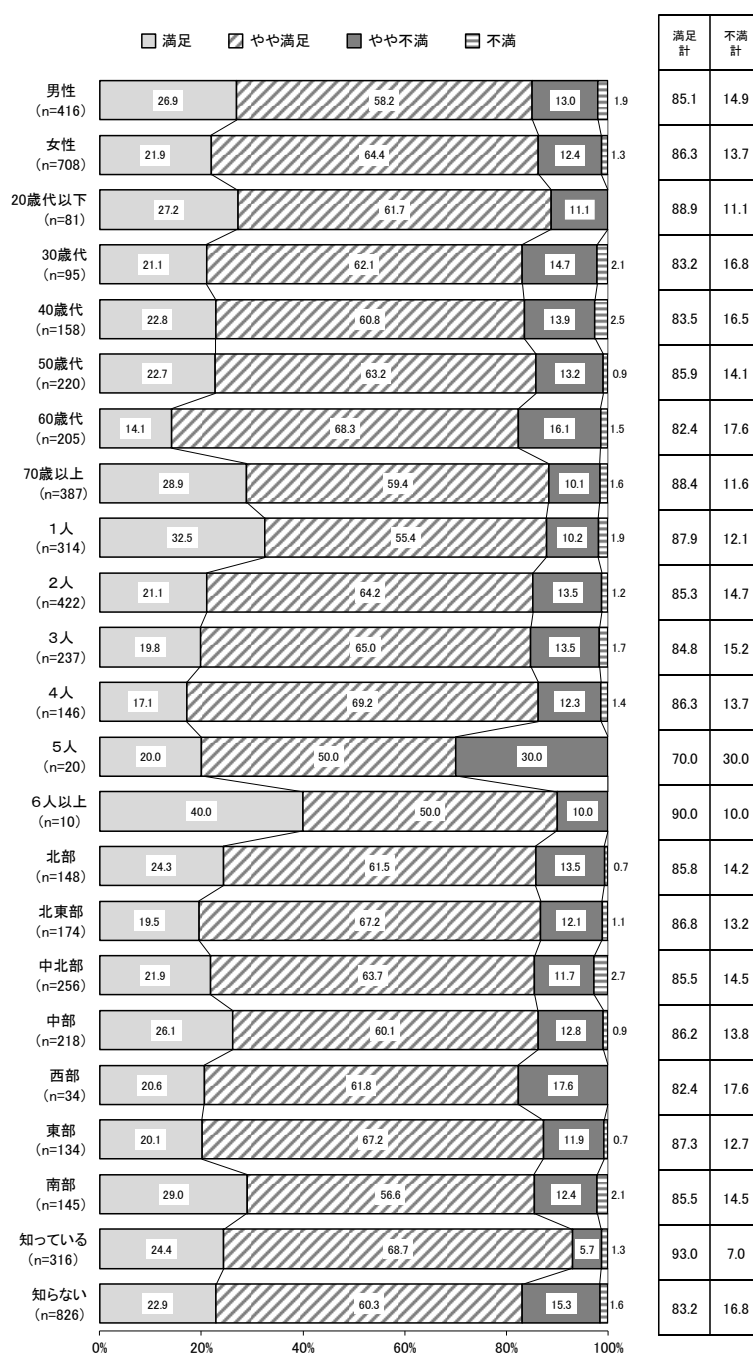
年代別では、満足している割合はすべての年代で8割を超えており、特に20歳代以下が88.9%と最も高く、次いで70歳以上が88.4%となっている。

世帯人数別では、サンプル数が少なく注意が必要であるものの、満足している割合は6人以上が90.0%と最も高く、5人が70.0%と最も低く20.0ポイント差がある。

居住地別では、満足している割合はすべての居住地で8割を超えており、特に東部が87.3%と最も高い。

電子申込システム認知別では、満足している割合は知らない83.2%より知っている93.0%のほうが高くなっている。

【図表2-28-2 水道事業に対する総合満足度
(性別、年代別、世帯人数別、居住地別、電子申込システム認知別)】



②下水道事業に対する総合満足度

～下水道事業に対して85.2%のお客さまが評価している
電子申込システムを知っているお客さまの評価が高い～

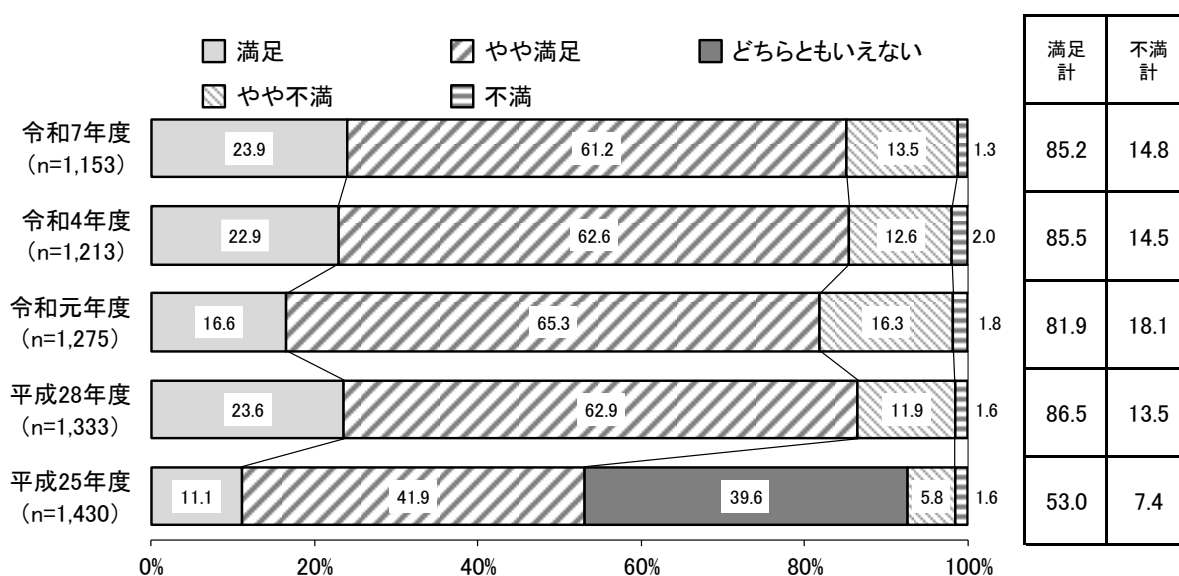
問29. あなたは豊中市の下水道事業を総合的にどう評価しますか。（○は1つ）

■経年変化

下水道事業に満足している割合（「満足」「やや満足」の合計、以下同様）は85.2%、不満がある割合（「不満」「やや不満」の合計、以下同様）は14.8%である。

令和元年度からの経過で見ると、満足している割合は令和元年度の81.9%から令和4年度の85.5%まで増加したが、令和7年度は85.2%となっている。

【図表2-29-1 下水道事業に対する総合満足度（経年変化）】



※平成28年度から選択肢「どちらともいえない」は削除

■属性別

性別では、満足している割合に大きな差はみられない。

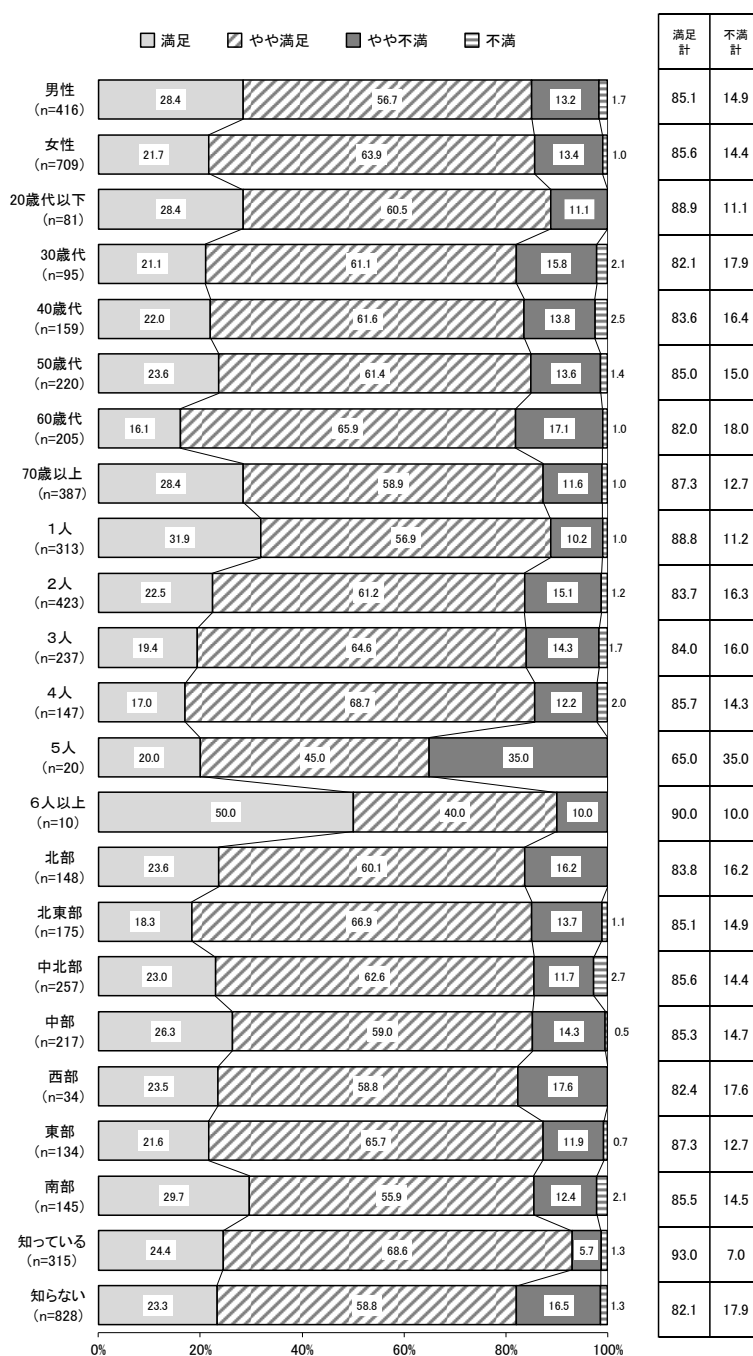
年代別では、満足している割合はすべての年代で8割を超えており、特に20歳代以下が88.9%と最も高く、次いで70歳以上が87.3%となっている。

世帯人数別では、サンプル数が少なく注意が必要であるものの、満足している割合は6人以上が90.0%と最も高く、5人が65.0%と最も低く25.0ポイント差がある。

居住地別では、満足している割合はすべての居住地で8割を超えており、特に東部が87.3%と最も高い。

電子申込システム認知別では、満足している割合は知らない82.1%より知っている93.0%のほうが高く、10.9ポイント差がある。

【図表2-29-2 下水道事業に対する総合満足度
(性別、年代別、世帯人数別、居住地別、電子申込システム認知別)】



Ⅲ. 顧客満足度構造の分析

1. 分析の考え方と方法

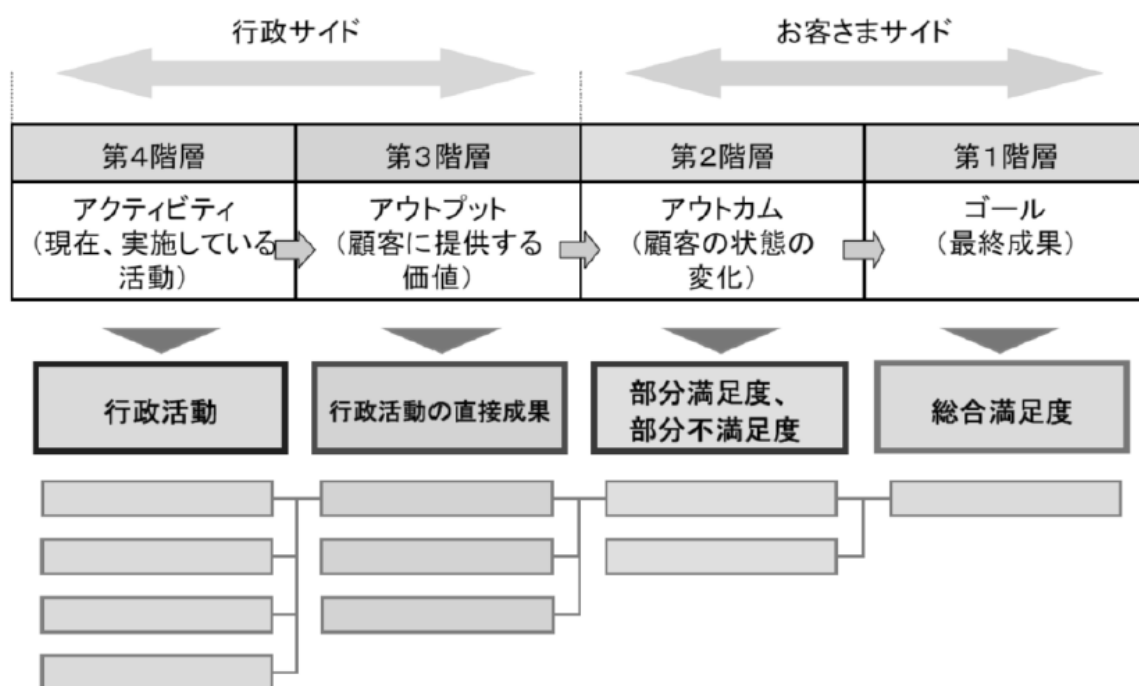
(1) 分析の考え方

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3-1 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、「災害時への水道・下水道の取組み」「水道料金・下水道使用料」「料金の支払い方法」「水道の使用の開始・中止などの各種届出の方法」「上下水道に関する情報の提供や広報」「電話・窓口対応」「検針時の対応」「工事現場での対応」の8つに区分した。

さらに、「情報提供や広報」「職員の電話対応や窓口対応」「工事現場での対応」については、それぞれの事項に関する満足度に効果・影響を与える要因を細分化し、各々のアウトカム全体を2層のロジック構造として整理した。

- ・情報提供や広報：「『とよなかの上下水道』の内容」「『ミズトキ』の内容」「ホームページの見つけやすさ」
- ・職員の電話対応や窓口対応：「言葉づかいや態度が良い」「説明がわかりやすい」「電話の待ち時間が短い」「対応が早い」
- ・工事現場での対応：「言葉づかいや態度が良い」「通行人の安全確保が適切である」「車両の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」「後片付けがきちんとしている」「迂回路の明示・説明がわかりやすい」

なお、ロジックツリーの全体像は次頁の通りである。

(3) 分析の方法

①貢献度・影響度

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

◆貢献度

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

◆影響度

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

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

②部分満足度・部分不満足度

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。

◆部分満足度

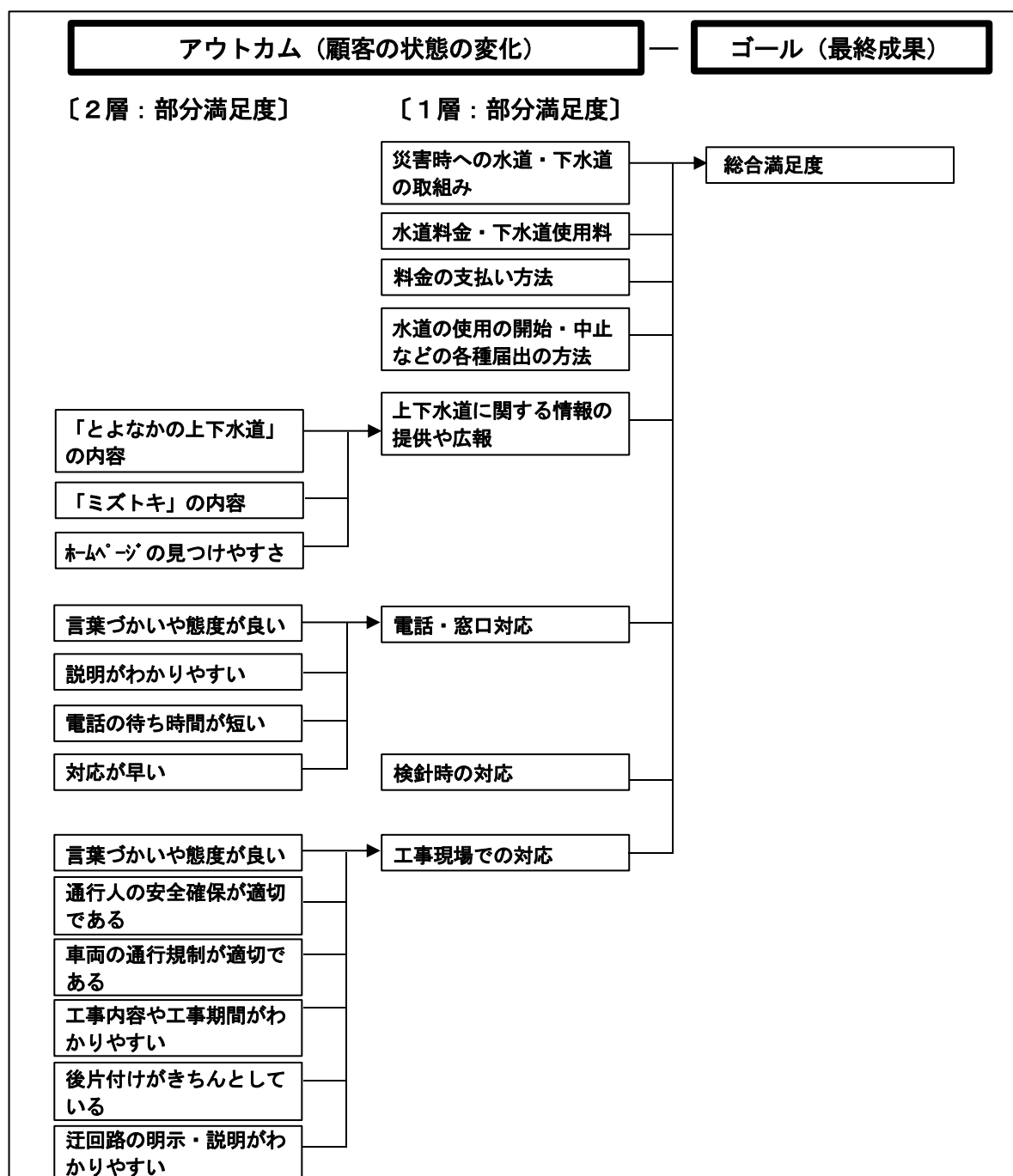
= アウトカムで「満足」としている回答割合

◆部分不満足度

= アウトカムで「不満」「やや不満」との回答割合

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3-2 ロジックツリー全体像】



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」が最も高く増加傾向
一方、お客さまの部分満足度は低く課題である～

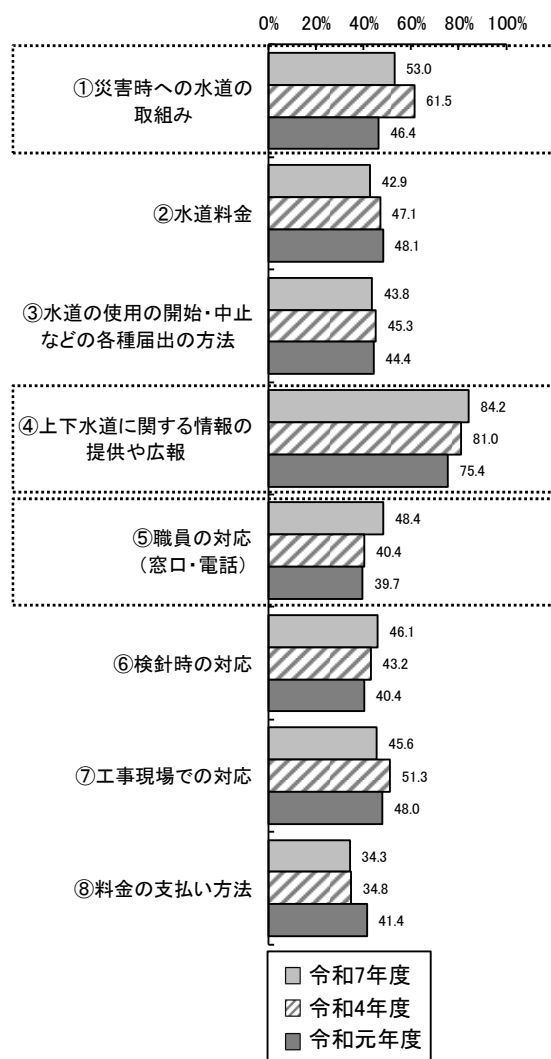
総合満足度への貢献度は、「④上下水道に関する情報の提供や広報」が84.2%で最も高く、次いで「①災害時への水道の取組み」が53.0%、「⑤職員の対応（窓口・電話）」が48.4%となっている。

部分満足度は、「⑤職員の対応（窓口・電話）」が56.4%で最も高く、次いで「⑥検針時の対応」「⑧料金の支払い方法」が50.4%である。

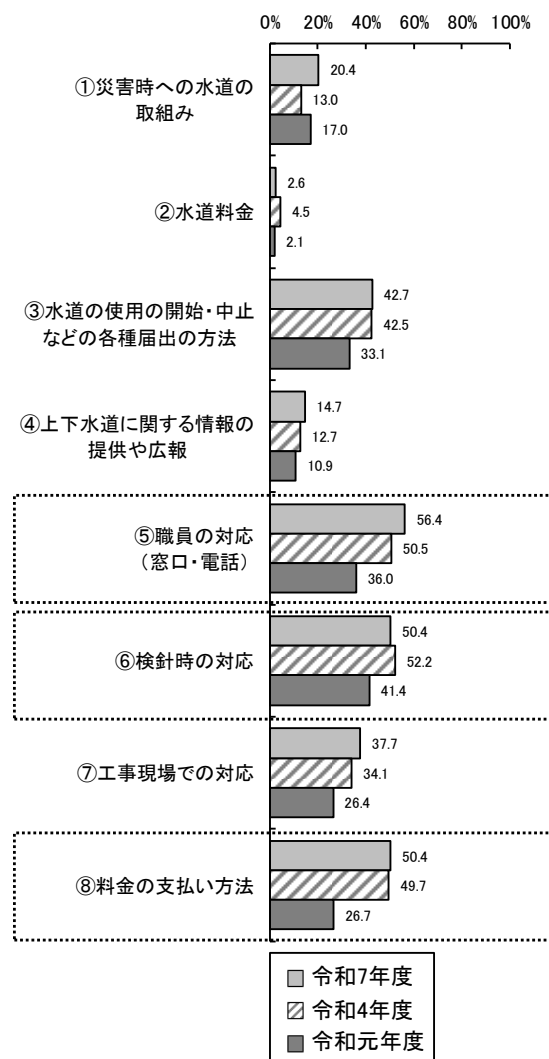
総合満足度の貢献度が最も高かった「④上下水道に関する情報の提供や広報」は、部分満足度が14.7%と低い。一方、「⑤職員の対応（窓口・電話）」は56.4%と部分満足度が最も高い。

【図表3-2-1 総合満足度への貢献度と部分満足度の関係性】

■ 総合満足度への貢献度



■ 各項目における部分満足度



…令和7年度の上位3項目

(2) 総合満足度への影響度と部分不満足度の関係性

～「工事現場での対応」「検針時の対応」「職員の対応」など、
人的サービスが水道事業の総合満足度の低下に影響している～

総合満足度への影響度は、「⑤職員の対応（窓口・電話）」が80.0%で最も高く、次いで「⑥検針時の対応」が64.5%、「⑦工事現場での対応」が57.7%となっている。

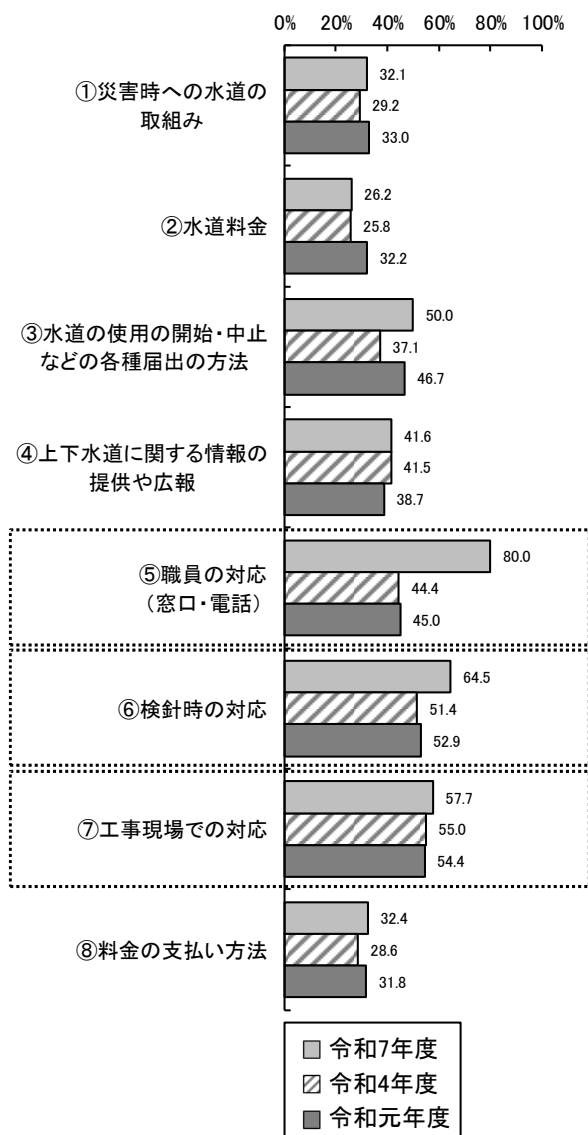
令和4年度よりすべての項目で増加傾向である。特に、「⑤職員の対応（窓口・電話）」が35.6ポイント上昇している。

部分不満足度は、「②水道料金」が36.0%で最も高く、次いで「④上下水道に関する情報の提供や広報」が28.7%、「①災害時への水道の取組み」が24.0%である。

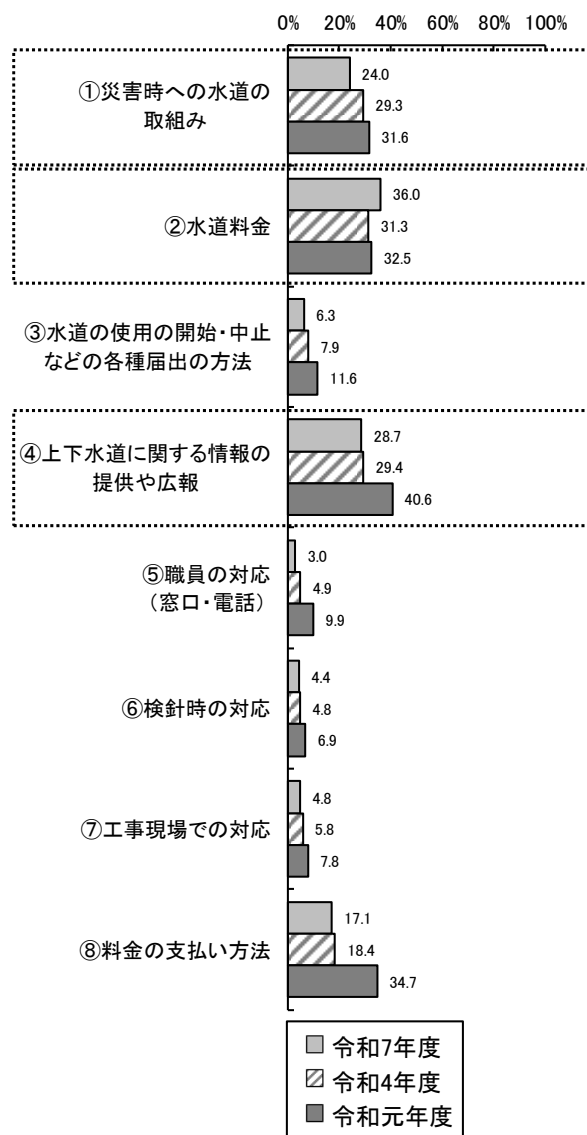
また、「⑤職員の対応（窓口・電話）」「⑥検針時の対応」「⑦工事現場での対応」の部分不満足度は5%以下と低い。

【図表3-2-2 総合満足度への影響度と部分不満足度の関係性】

■ 総合満足度への影響度



■ 各項目における部分不満足度



…令和7年度の上位3項目

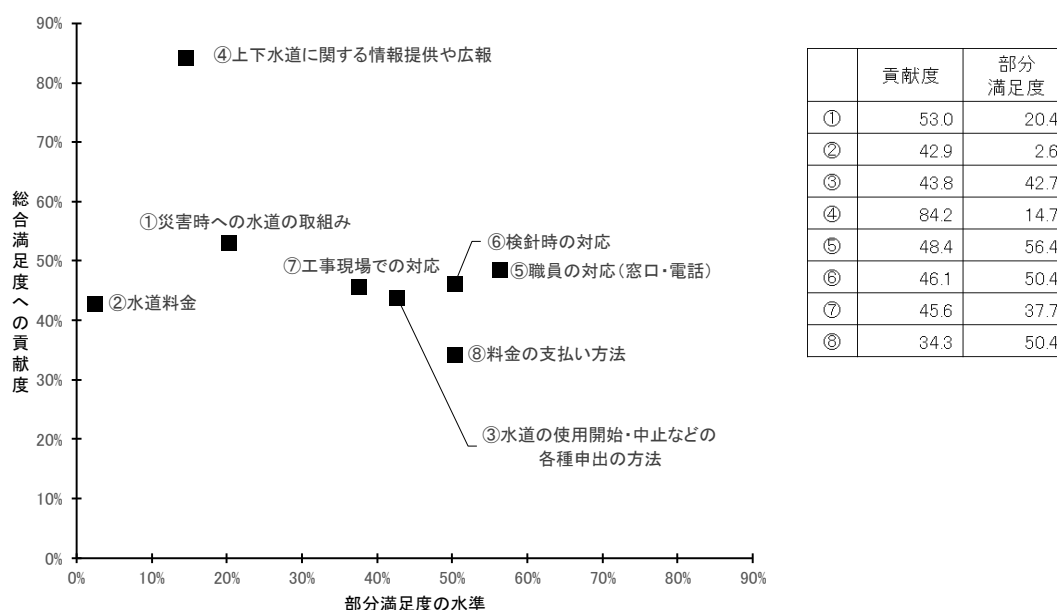
（３）水道事業における満足度構造

～総合的な水道事業への満足度向上にあたり「上下水道に関する情報の提供や広報」「災害時への水道の取組み」などの改善が望まれる～

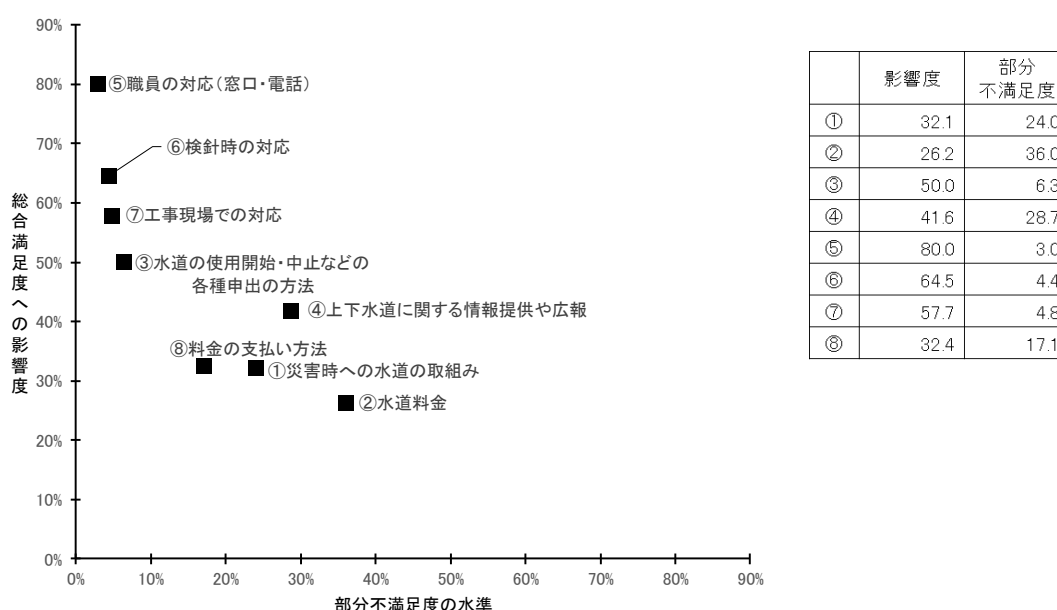
「④上下水道に関する情報の提供や広報」は、総合満足度への貢献度が高いにもかかわらず、部分満足度は低く、満足度の向上が求められる。一方、「⑤職員の対応（窓口・電話）」の部分満足度は56.4%と高く、満足度が高い。

また、「①災害時への水道の取組み」「④上下水道に関する情報の提供や広報」「②水道料金」は部分不満足度が他の項目に比べて高く、不満足度の低下が求められる。

【図表3-2-3 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3-2-4 水道事業に関する総合満足度への影響度と部分不満足度の関係性】



（４）属性別にみた満足度の特徴と主な改善の対象

水道事業の総合満足度の向上（もしくは低下）に寄与すると考えられる「災害時への水道の取組み」「水道料金」「サービス・広報」などについて、回答者であるお客さまの属性別に満足度の特徴を明らかにし、主な改善の対象を分析した。

属性別にみたものを資料Ⅰに示す。

① 災害時への水道の取組み（資料Ⅰ・155ページ）

多くの層で部分不満足度が２割程度であり、特に世帯人数が５人の部分不満足度が他の層と比べて高い傾向がみられる。一方、年代別では特定の年代が不満足な傾向はみられないが、不満足度を低下させるためには、幅広い層に対して具体的な対策を取る必要がある。特に、不満足度が高かった世帯人数５人の層を中心に、災害時における水道関係の取組みについて広報活動を強化することが求められる。

② 水道料金（資料Ⅰ・156ページ）

影響度は、３０歳代で３５．１％、世帯人数が５人で３６．４％と家族や子育て世代のお客さまの割合が高くなっている。お客さま全体を対象とした満足度の向上が求められるとともに、世帯人数の多い世帯の不満足度を低下させるため、水道料金への理解を得る取組みが求められる。

③ 水道の使用の開始・中止などの各種届出の方法（資料Ⅰ・157ページ）

部分満足度は、７０歳以上で５１．９％、世帯人数１～２人のお客さまで４割を超えている。２０歳代以下のお客さまでは貢献度が５８．３％と高くなっているのにもかかわらず、部分満足度が３０．８％と低くなっているため、部分満足度向上のための取組みが求められる。

④ 上下水道に関する情報の提供や広報（資料Ⅰ・158ページ）

すべての層で部分不満足度の割合が２割を超えているのに対し、部分満足度が１割程度と低い傾向である。部分不満足度は、特に、６０歳代で４０．１％、世帯人数５人のお客さまで３６．８％と高くなっている。すべての層で貢献度が７０％を超えており、総合満足度向上にあたって重要な項目の一つとなっている。すべてのお客さまを対象に満足度向上が求められる。

⑤ 職員の対応（窓口・電話）（資料Ⅰ・159ページ）

サンプル数が少なく参考値であるものの、貢献度は、男性が５３．６％、４０歳代が５４．５％、世帯人数１人が５９．３％で他の層と比較して高い傾向がみられる。一方、部分満足度は、３０歳代が４０．０％で他の年代に比べ最も低く、この年代のお客さまの満足度向上が求められる。

⑥ 検針時の対応（資料Ⅰ・160ページ）

貢献度は、男性が５３．９％、４０歳代が５４．５％、世帯人数１人が５５．９％と、他の層より高い傾向がみられる。一方、部分満足度は６０歳代が４３．８％と最も低く、この年代のお客さまの満足度向上が求められる。

またサンプル数が少なく参考値であるものの、総合満足度への影響度は、２０歳代以下で

25.0%と最も低いにもかかわらず、部分不満足度は10.5%と他の年代に比べ高い。

⑦ 工事現場での対応（資料Ⅰ・161ページ）

貢献度は、男性が51.2%、20歳代以下が62.5%、世帯人数1人が55.4%と、他の層より高い傾向がみられる。一方、部分満足度は、60歳代、世帯人数4人～6人が低く、この層のお客さまの満足度向上が求められる。

またサンプル数が少なく参考値であるものの、総合満足度への影響度は、30歳代で66.7%に対し、部分不満足度は8.3%と他の年代に比べ高い。

⑧ 料金の支払い方法（資料Ⅰ・162ページ）

貢献度は、70歳以上が40.3%で最も高く、60歳代が24.0%で最も低い。また、部分満足度はどの年代も5割程度となっている。一方、部分不満足度は、60歳代で23.4%と高い。これらの層の不満足度を低下させるためには支払い方法が幅広くあることへの理解を得る取組みが求められる。

3. 下水道事業における総合満足度と部分満足度・部分不満足度の関係性

(1) 総合満足度への貢献度と部分満足度の関係性

～「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」は下水道事業の総合満足度向上への貢献度が高く、お客さまの満足度は低い～

総合満足度への貢献度は、「④上下水道に関する情報の提供や広報」が86.7%で最も高く、次いで「②下水道使用料」が56.0%、「①災害時への下水道の取組み」が53.1%となっている。

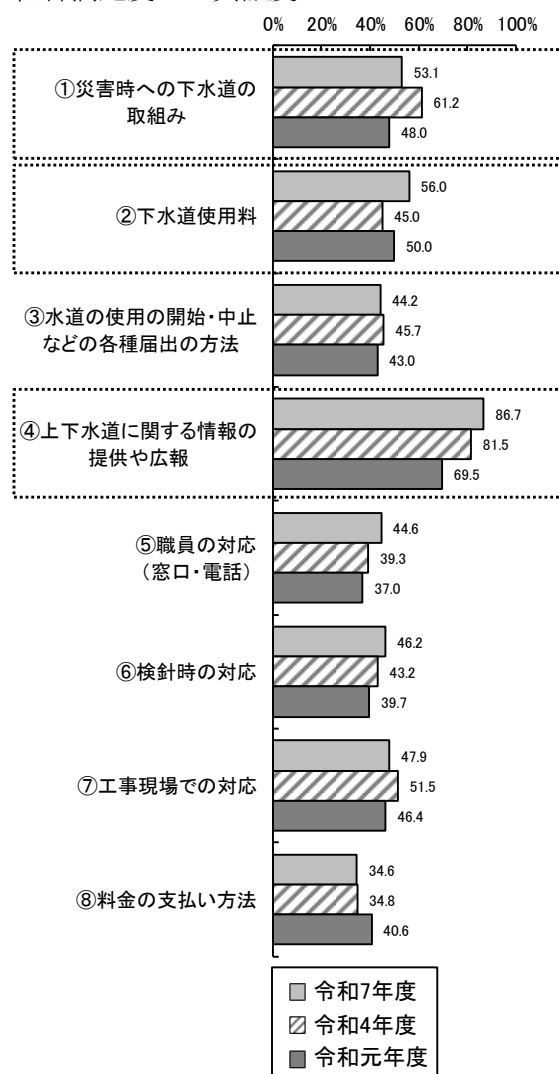
令和元年度からの経過でみると、「④上下水道に関する情報の提供や広報」は、17.2ポイント上昇している。

部分満足度は、「⑤職員の対応（窓口・電話）」が56.4%で最も高く、次いで「⑥検針時の対応」「⑧料金の支払い方法」が50.4%となっている。

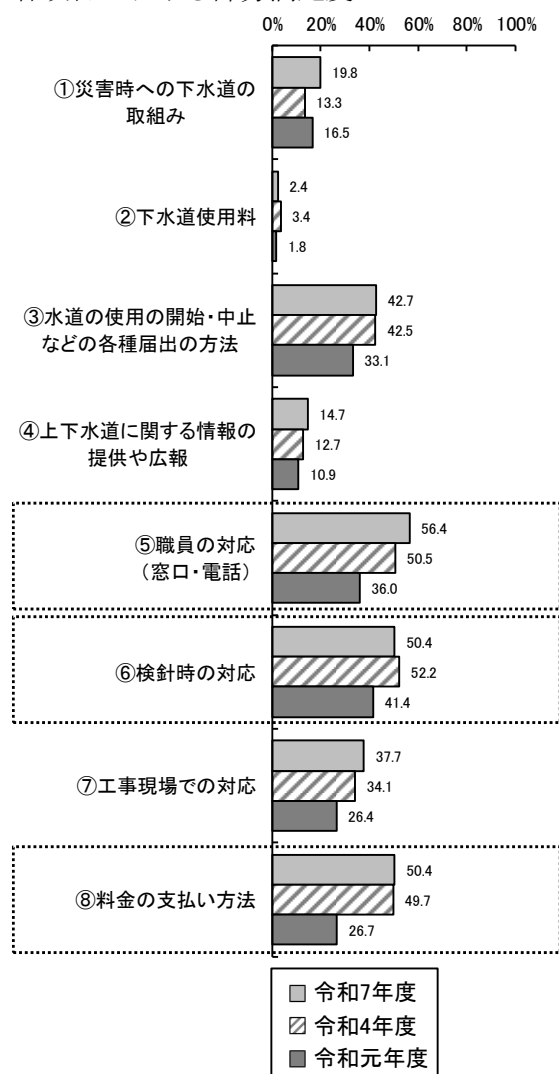
一方、貢献度上位にあたる部分満足度は「①災害時への下水道の取組み」が19.8%、「②下水道使用料」が2.4%、「④上下水道に関する情報の提供や広報」が14.7%と低い。

【図表3-3-1 総合満足度への貢献度と部分満足度の関係性】

■ 総合満足度への貢献度



■ 各項目における部分満足度



…令和7年度の上位3項目

（２）総合満足度への影響度と部分不満足度の関係性

～「職員の対応」「検針時の対応」「工事現場での対応」など、
人的サービス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、「⑤職員の対応（窓口・電話）」が80.0%と最も高く、次いで「⑦工事現場での対応」が65.4%、「⑥検針時の対応」が58.1%となっている。

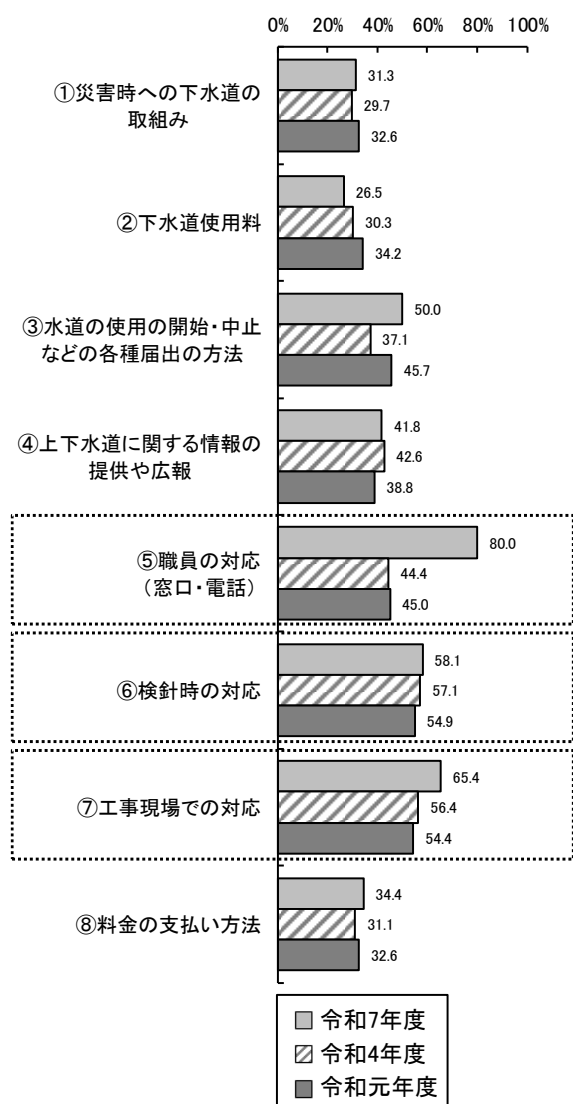
令和4年度からの経過でみると、「⑤職員の対応（窓口・電話）」は35.6ポイント上昇している。

部分不満足度は、「②下水道使用料」が35.4%で最も高く、次いで「④上下水道に関する情報の提供や広報」が28.7%、「①災害時への下水道の取組み」が27.1%となっている。

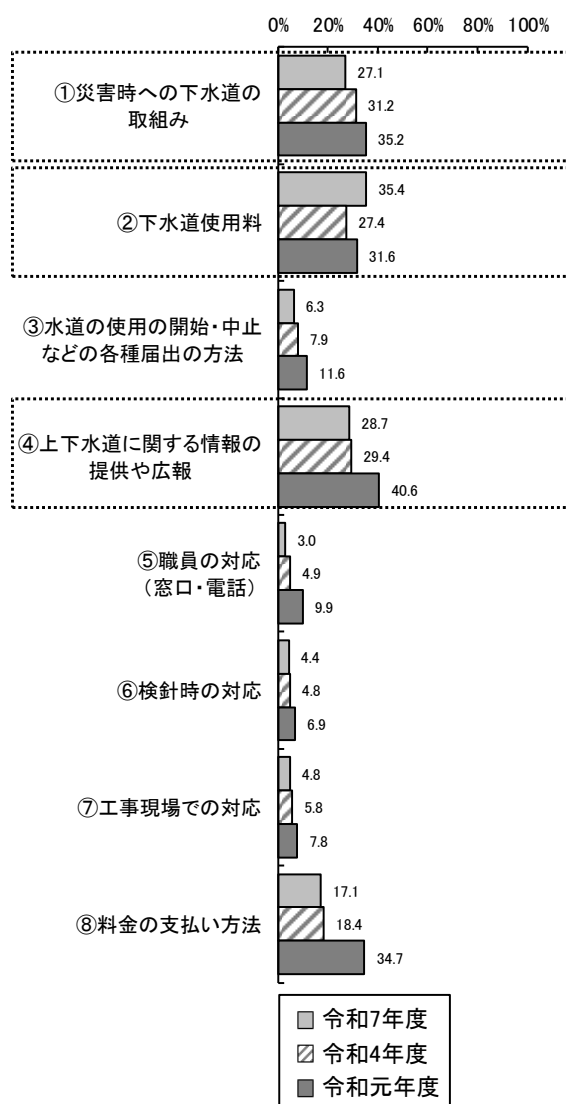
令和元年度に比べ、「④上下水道に関する情報の提供や広報」は11.9ポイント、「⑧料金の支払い方法」17.6ポイント低下している。また、影響度上位にあたる部分不満足度は「⑤職員の対応（窓口・電話）」「⑥検針時の対応」「⑦工事現場での対応」はいずれも5%以下と低い。

【図表3-3-2 総合満足度への影響度と部分不満足度の関係性】

■総合満足度への影響度



■各項目における部分不満足度



…令和7年度の上位3項目

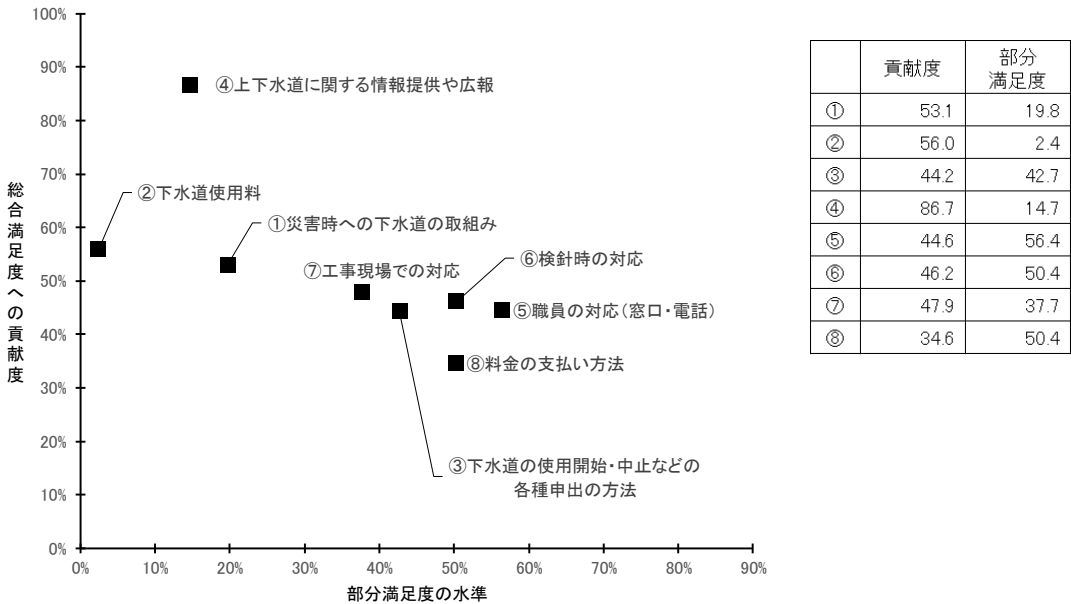
（３）下水道事業における満足度構造

～総合的な下水道事業への満足度向上にあたり「上下水道に関する情報の提供や広報」「災害時への下水道の取組み」などの改善が望まれる～

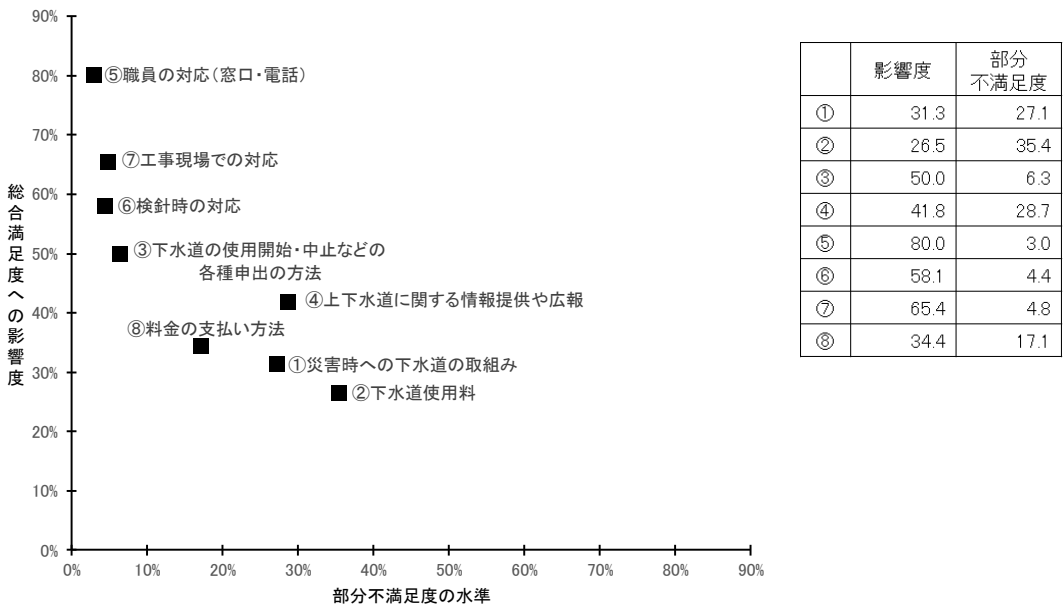
「①災害時への下水道の取組み」「②下水道使用料」「④上下水道に関する情報の提供や広報」は、総合満足度への貢献度が高いにもかかわらず、部分満足度は低く、満足度の向上が求められる。一方、「⑧料金の支払い方法」の部分満足度は50.4%と高く、満足度の評価が高い。

また、「④上下水道に関する情報の提供や広報」は総合満足度への影響度が41.8%に対し、部分不満足度は28.7%と高く、不満足度の低下が求められる。

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



【図表3-3-4 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

下水道事業の総合満足度の向上（もしくは低下）に寄与すると考えられる「災害時への水道の取組み」「下水道使用料」「サービス・広報」などについて、回答者であるお客さまの属性別に満足度の特徴を明らかにし、主な改善の対象を分析した。

属性別にみたものを資料Ⅱに示す。

① 災害時への下水道の取組み（資料Ⅱ・165ページ）

多くの層で部分満足度が2割程度である。年代別では特定の年代が満足な傾向はみられないが、満足度を向上させるためには、幅広い層に対して具体的な対策を取る必要がある。一方、影響度は、50歳代から70歳以上と高年代になるほど低くなっている。部分不満足度は60歳代、70歳以上が3割程度と高い。

② 下水道使用料（資料Ⅱ・166ページ）

部分不満足度は、40歳代、50歳代、世帯人数が3人以上で4割以上と働き世代の家族を持つお客さまの割合が高くなっている。お客さま全体を対象とした満足度の向上が求められるとともに、世帯人数の多い世帯の不満足度を低下させるため、下水道使用料への理解を得る取組みが求められる。

③ 水道の使用の開始・中止などの各種届出の方法（資料Ⅱ・167ページ）

部分満足度は、70歳以上で51.9%、世帯人数1～2人のお客さまで4割を超えている。20歳代以下のお客さまでは貢献度が58.3%と高くなっているのにもかかわらず、部分満足度が30.8%と低くなっているため、部分満足度向上のための取組みが求められる。

④ 上下水道に関する情報の提供や広報（資料Ⅱ・168ページ）

すべての層で貢献度が7割を超えているのに対し、部分満足度が1割～2割程度と低い。また影響度は30歳代が52.0%、40歳代が52.2%に対し、部分不満足度は、30歳代が26.6%、40歳代が29.7%と低い。一方、60歳代は影響度が39.2%に対し、部分不満足度が40.1%と高く、この層の不満足度を低下させるための取組みが求められる。

⑤ 職員の対応（窓口・電話）（資料Ⅱ・169ページ）

サンプル数が少なく参考値ではあるものの、貢献度は30歳代で50.0%に対し、部分満足度は40.0%と低くなっていることに注意が必要である。

⑥ 検針時の対応（資料Ⅱ・170ページ）

貢献度は、男性が55.7%、20歳代以下、40歳代、50歳代が5割程度、世帯人数1人が54.5%と、他の層より高い傾向がみられる。一方、部分満足度は、60歳代が43.8%と最も低く、この年代のお客さま満足度向上が求められる。

またサンプル数が少なく参考値であるものの、影響度は、20歳代以下で25.0%と最も低いにもかかわらず、部分不満足度は10.5%と他の年代に比べ高い。

⑦ 工事現場での対応（資料Ⅱ・171ページ）

貢献度は、男性が56.0%、20歳代以下が62.5%、世帯人数1人が56.9%と、他の層より高い傾向がみられる。一方、部分満足度は、60歳代が28.4%と最も低く、この年代のお客さま満足度向上が求められる。

またサンプル数が少なく参考値であるものの、部分不満足度は30歳代が8.3%と他の年代に比べ高い。

⑧ 料金の支払い方法（資料Ⅱ・172ページ）

貢献度は、70歳以上が40.7%で最も高く、60歳代が25.0%と最も低い。また、部分満足度はどの年代も5割程度となっている。一方、部分不満足度は、60歳代で23.4%と高い。これらの層の不満足度を低下させるためには支払い方法が幅広くあることへの理解を得る取組みが求められる。

4. 上下水道に関する情報の提供や広報に関する満足度と諸要因の関係性

(1) 上下水道に関する情報の提供や広報に関する満足度への貢献度と部分満足度の関係性

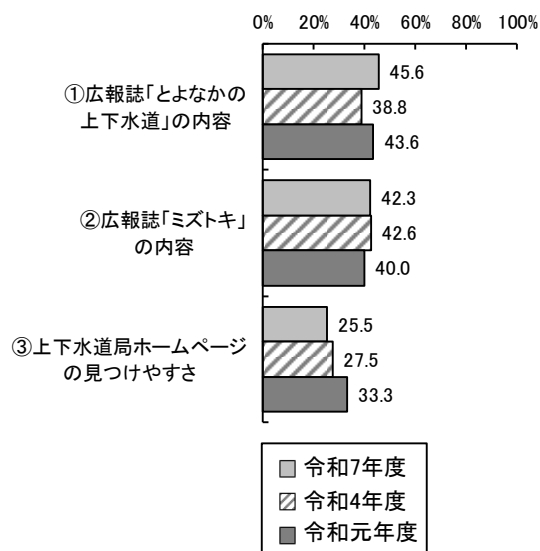
～広報誌の内容は情報提供と広報への満足度向上に貢献しているが、部分満足度は低い～

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は、「①広報誌『とよなかの上下水道』の内容」が45.6%で最も高く、次いで「②広報誌『ミズトキ』の内容」が42.3%、「③上下水道局ホームページの調べやすさ」が25.5%となっている。

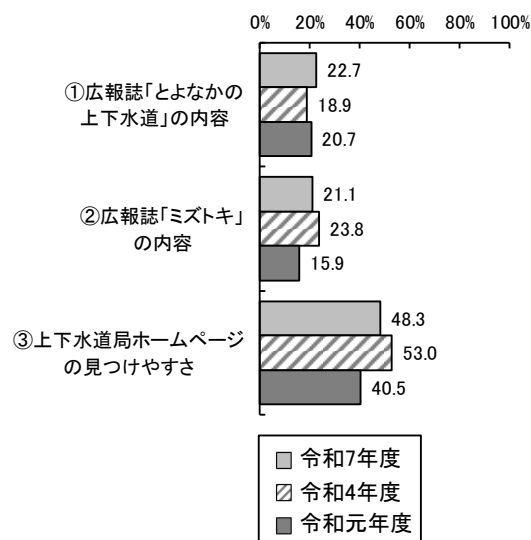
部分満足度は、「③上下水道局ホームページの調べやすさ」が48.3%で最も高く、次いで「①広報誌『とよなかの上下水道』の内容」が22.7%、「②広報誌『ミズトキ』の内容」が21.1%と低くなっている。

【図表3-4-1 上下水道に関する情報の提供や広報に関する満足度への貢献度と部分満足度の関係性】

■ 情報提供と広報満足度への貢献度



■ 各項目における部分満足度



（２）上下水道に関する情報の提供や広報に関する満足度への影響度と部分不満足度の関係性

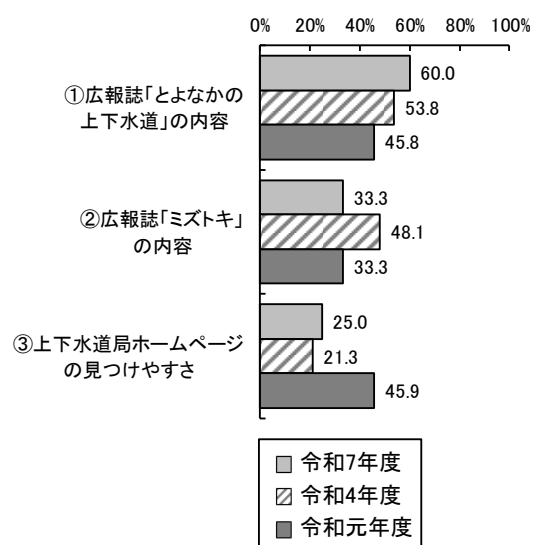
～広報誌の内容は情報提供と広報への満足度向上に貢献しているが、部分満足度は低い～

上下水道に関する情報の提供や広報全体に対する満足度への影響度は、「①広報誌『とよなかの上下水道』の内容」が60.0%で最も高く、次いで「②広報誌『ミズトキ』の内容」が33.3%、「③上下水道局ホームページの見つけやすさ」が25.0%となっている。

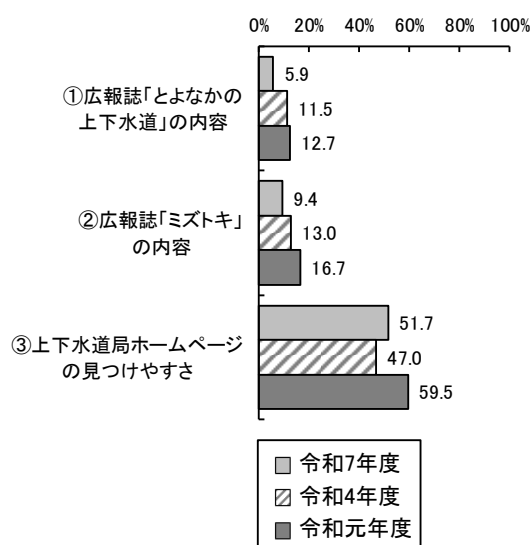
部分不満足度は、「③上下水道局ホームページの見つけやすさ」が51.7%で最も高く、次いで「②広報誌『ミズトキ』の内容」が9.4%。影響度が比較的高い「①広報誌『とよなかの上下水道』の内容」は5.9%となっている。

【図表3-4-2 上下水道に関する情報の提供や広報に関する満足度への影響度と部分不満足度の関係性】

■情報提供と広報満足度への影響度



■各項目における部分不満足度



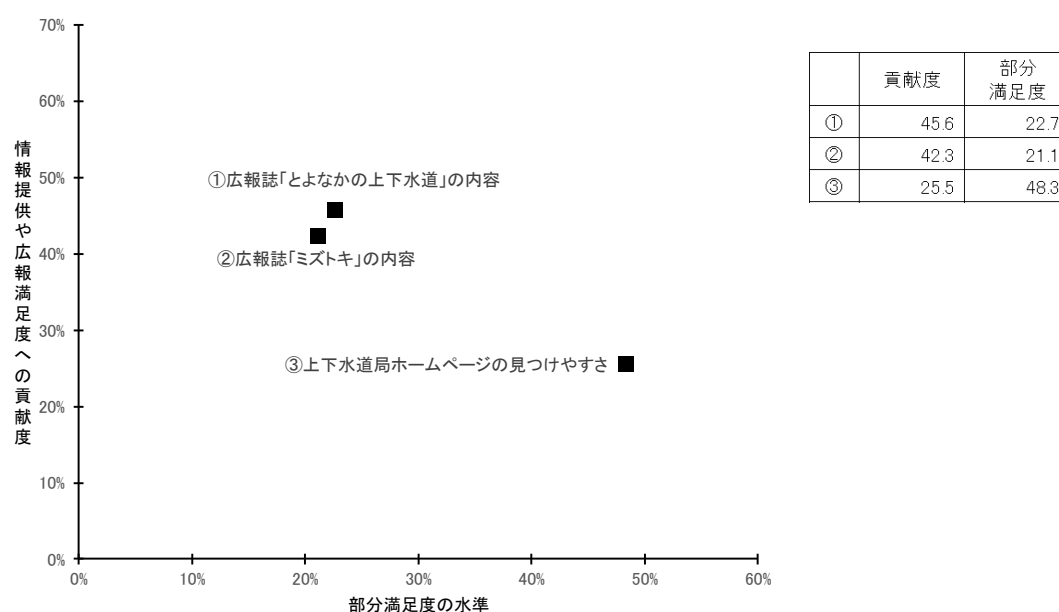
(3) 上下水道に関する情報の提供や広報に関する満足度構造

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

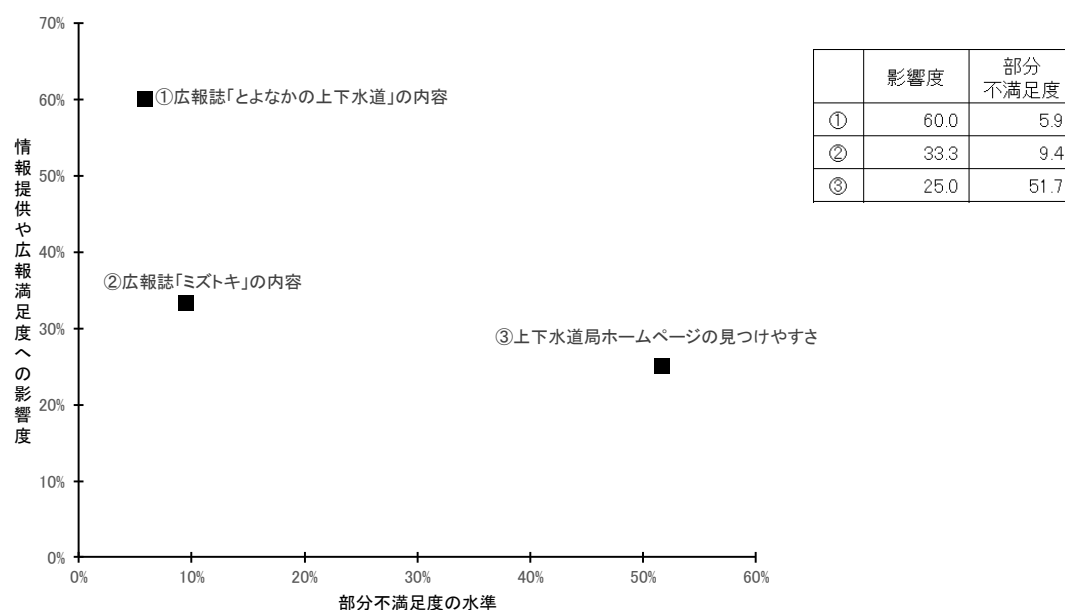
「①広報誌『とよなかの上下水道』の内容」「②広報誌『ミズトキ』の内容」は、情報提供や広報に関する満足度への貢献度が高い一方、部分満足度が低く、満足度の向上が求められる。

また、「①広報誌『とよなかの上下水道』の内容」は総合満足度への影響度が60.0%に対し、部分不満足度は5.9%と低い。一方、「③上下水道局ホームページの見つけやすさ」は総合満足度への影響度が25.0%に対し、部分不満足度は51.7%と高い。

【図表3-4-3 上下水道に関する情報の提供や広報に関する満足度への
貢献度と部分満足度の関係性】



【図表3-4-4 上下水道に関する情報の提供や広報に関する満足度への
影響度と部分不満足度の関係性】



（４）属性別にみた満足度の特徴と主な改善の対象

上下水道事業に関する情報提供や広報満足度を構成する各要素の満足度との関係について、回答者であるお客さまの属性別に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Ⅲに示す。

① 広報誌「とよなかの上下水道」の内容（資料Ⅲ・175ページ）

貢献度は40歳代、50歳代が6割以上と高い。部分満足度は20歳代以下、40歳代が2割以下となるため部分満足度向上のための取組みが求められる。サンプル数が少なく参考値であるものの、影響度は、40歳代～70歳以上、世帯人数1人～3人で一定数存在している。

② 広報誌「ミズトキ」の内容（資料Ⅲ・176ページ）

サンプル数が少なく参考値であるものの、情報の提供と広報への貢献度は、年代別では特定の年代が満足な傾向はみられない。部分満足度は40歳代で30.4%と最も高い。一方、50歳代は9.5%と最も低くこの層に対する部分満足度向上のための取組みが求められる。また部分不満足度は60歳以上で20.4%と最も高く注意が必要である。

③ 上下水道局ホームページの見つけやすさ（資料Ⅲ・177ページ）

貢献度は、60歳代が37.5%と最も高い。部分満足度は若年代ほど高く、世帯人数は1～4人と世帯人数が増えるほど高くなっている。70歳以上のお客さまでは影響度が24.0%と低いにもかかわらず、部分不満足度が65.1%と最も高くなっている。また世帯人数では人数が少なくなるほど高くなっているため、高年代かつ1人世帯に対する不満足度を低下させるための取組みが求められる。

5. 職員の電話対応・窓口対応に関する満足度と諸要因の関係性

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

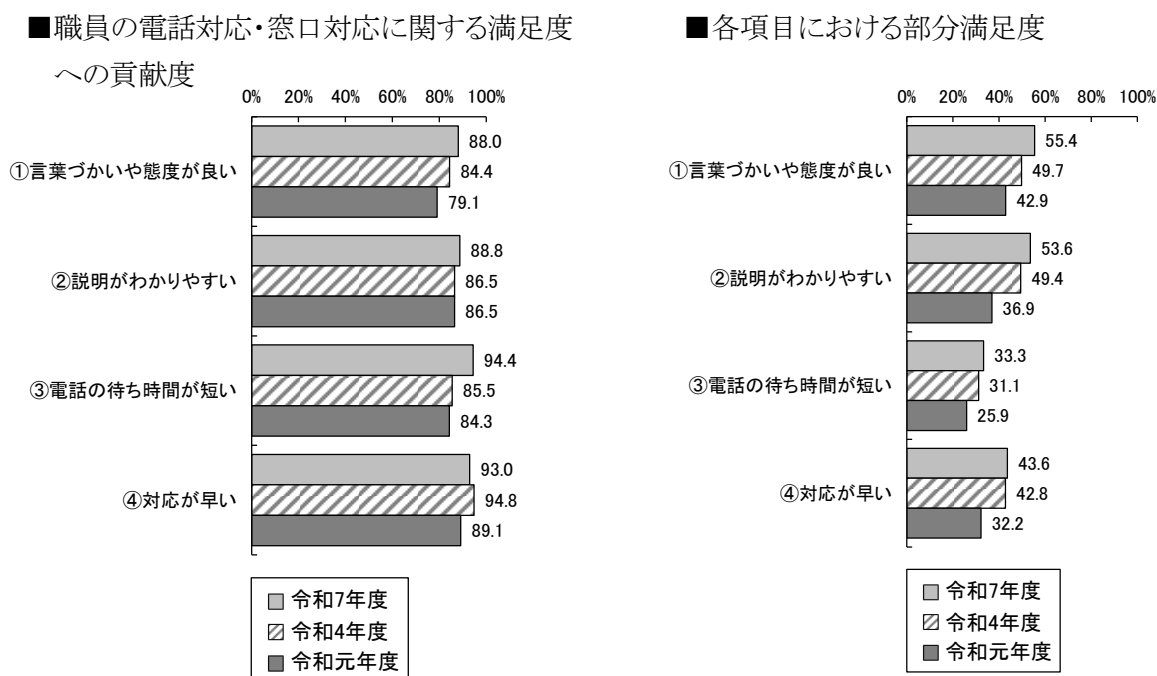
～職員の電話対応・窓口対応への満足度向上にあたり「言葉づかいや態度の良さ」「説明のわかりやすさ」「電話の待ち時間の短さ」「対応の早さ」いずれも貢献度が高い～

職員の電話対応・窓口対応に対する満足度への貢献度は、「③電話の待ち時間が短い」が94.4%で最も高く、次いで「④対応が早い」が93.0%、「②説明がわかりやすい」が88.8%となっている。

部分満足度は、「①言葉づかいや態度が良い」で55.4%が最も高く、次いで「②説明がわかりやすい」が53.6%、「④対応が早い」が43.6%となっている。

すべての項目で令和元年度から増加傾向である。

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



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

～「言葉づかいや態度の良さ」が電話対応・窓口対応に関する満足度の低下に影響している～

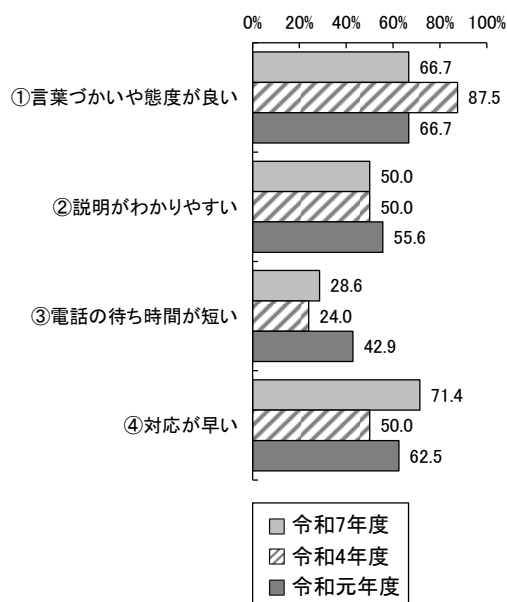
職員の電話対応全体に対する満足度への影響度は、「④対応が早い」が71.4%で最も高く、次いで「①言葉づかいや態度が良い」が66.7%、「②説明がわかりやすい」が50.0%となっている。

令和４年度からの経過でみると、「④対応が早い」は21.4ポイント上昇している。

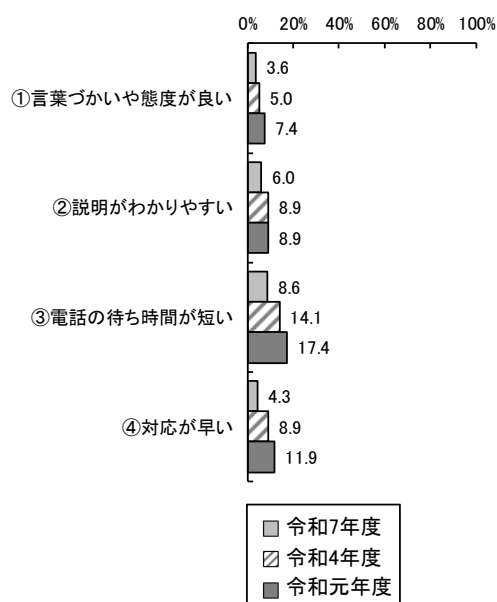
部分不満足度は、「③電話の待ち時間が短い」が8.6%で最も高く、次いで「②説明がわかりやすい」が6.0%、「④対応が早い」が4.3%となっている。すべての項目が１割未満と低く減少傾向である。

【図表3-5-2 職員の電話対応・窓口対応に関する満足度への影響度と部分不満足度の関係性】

■職員の電話対応・窓口対応に関する満足度への影響度



■各項目における部分不満足度



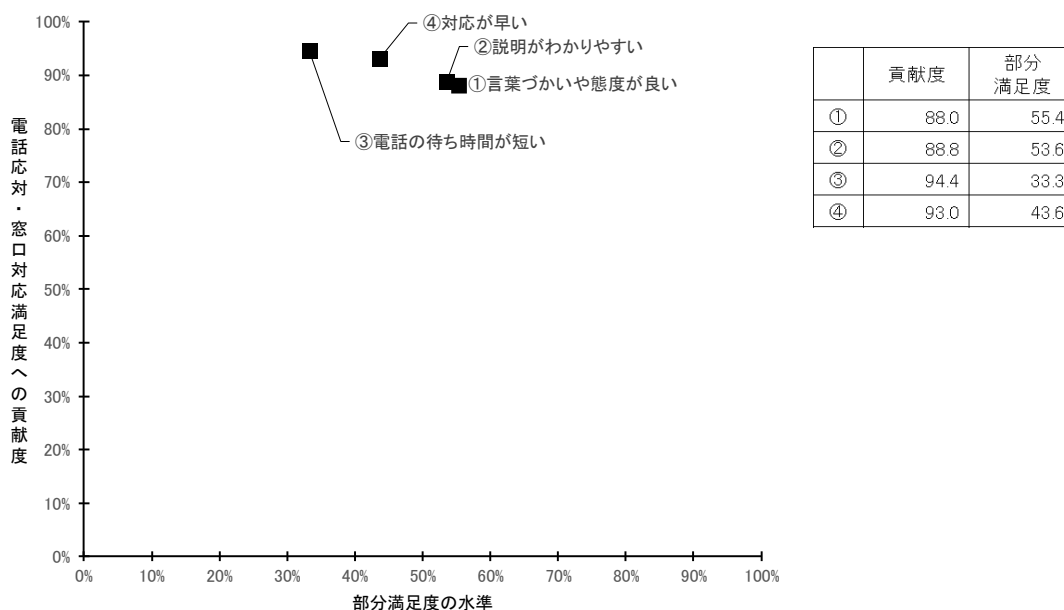
(3) 職員の電話対応・窓口対応に関する満足度構造

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

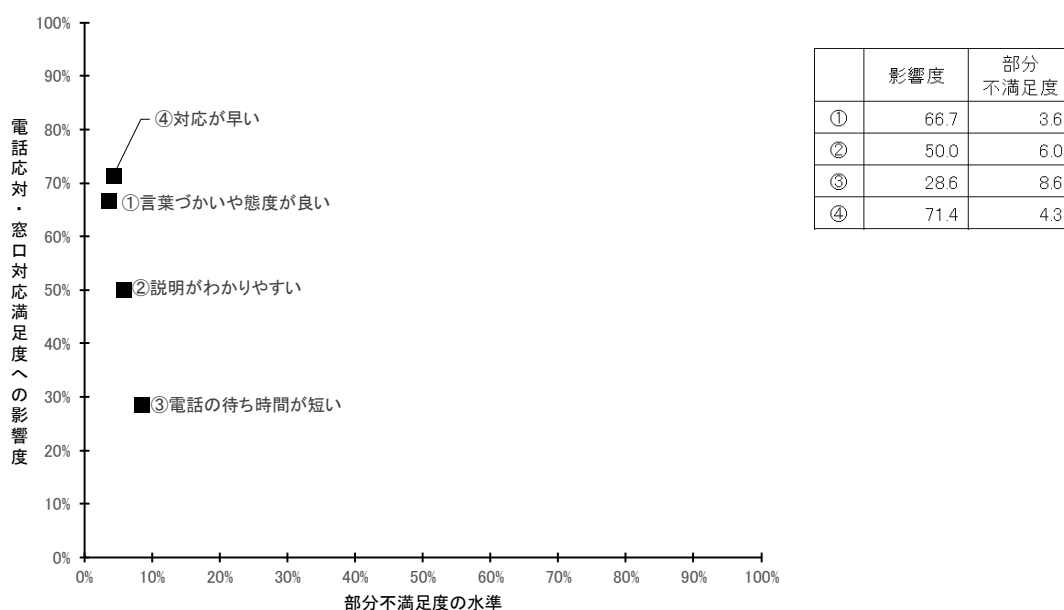
すべての項目で、職員の電話対応・窓口対応に関する満足度への貢献度が高くなっている。一方、「③電話の待ち時間が短い」の部分満足度が低く、満足度の向上が求められる。

職員の電話対応・窓口対応に関する満足度への影響度において部分満足度は、すべての項目で1割未満と低くなっている。

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



【図表3-5-4 職員の電話対応・窓口対応に関する満足度への影響度と部分不満足度の関係性】



（４）属性別にみた満足度の特徴と主な改善の対象

職員の窓口や電話の対応満足度を構成する各要素の満足度との関係について、回答者であるお客さまの属性別に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Ⅲに示す。

① 言葉づかいや態度が良い（資料Ⅲ・178ページ）

貢献度は、7割を超えているが、部分満足度が30歳代で20.0%と最も低く、この層に対する満足度向上が求められる。サンプル数が少なく参考値であるものの、影響度は、40歳代～60歳代が高く、お客さま全体を対象とした不満足度低下が求められる。

② 説明がわかりやすい（資料Ⅲ・179ページ）

貢献度は、8割を超えているが、部分満足度は30歳代が30.0%と最も低く、この層に対する満足度向上が求められる。サンプル数が少なく参考値であるものの、部分不満足度は20歳代以下で18.2%と高く注意が必要である。

③ 電話の待ち時間が短い（資料Ⅲ・180ページ）

貢献度は、9割を超えているが、部分満足度が20歳代以下で18.2%と最も低く、この層に対する満足度向上が求められる。サンプル数が少なく参考値であるものの、影響度は40歳代～60歳代、世帯人数が1～2人が一定数存在している。また若年代、世帯人数が少なくなるほど、部分不満足度が高くなっているため注意が必要である。

④ 対応が早い（資料Ⅲ・181ページ）

貢献度は、9割程度と高くなっている。サンプル数が少なく参考値であるものの、影響度は30歳代～60歳代、世帯人数1～2人、4人で一定数存在している。

6. 工事現場における対応に関する満足度と諸要因の関係性

(1) 工事現場での対応に関する満足度への貢献度と部分満足度の関係性

～工事現場における対応に関する満足度向上にあたり「言葉づかいや態度」「工事内容や工事期間のわかりやすさ」「迂回路の明示・説明のわかりやすさ」などの貢献度が高い～

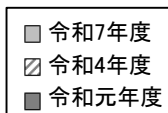
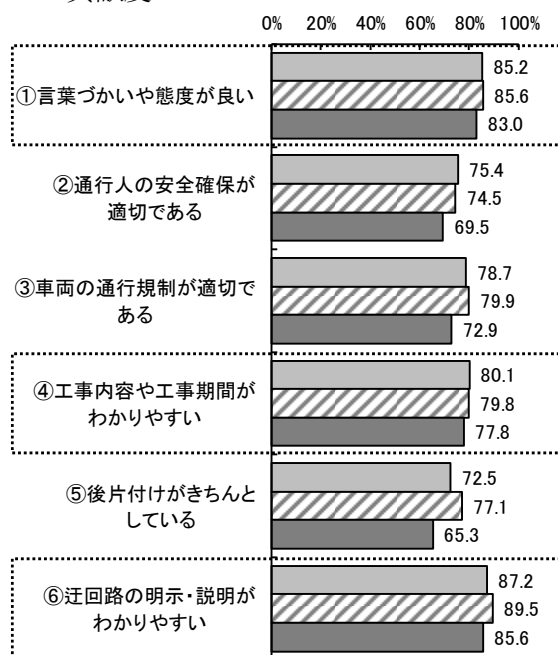
工事現場での対応に関する満足度への貢献度は、「⑥迂回路の明示・説明がわかりやすい」が87.2%で最も高く、次いで「①言葉づかいや態度が良い」が85.2%、「④工事内容や工事期間がわかりやすい」が80.1%となっている。

部分満足度は、「⑤後片付けがきちんとしている」が47.6%で最も高く、次いで「②通行人の安全確保が適切である」が44.8%、「③車両の通行規制が適切である」が41.6%となっている。

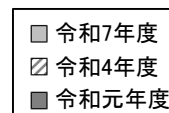
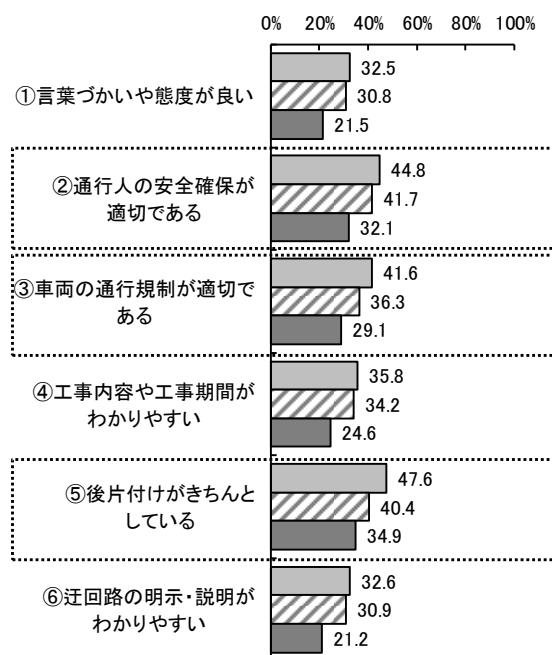
すべての項目で令和元年度から増加傾向である。

【図表3-6-1 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の関係性】

■ 工事現場における対応に関する満足度への貢献度



■ 各項目における部分満足度



--- 令和7年度の上位3項目

(2) 工事現場での対応に関する満足度への影響度と部分不満足度の関係性

～「通行人の安全確保の適切さ」「車両の通行規制の適切さ」「後片付け」などが
工事現場での対応に関する満足度の低下に影響している～

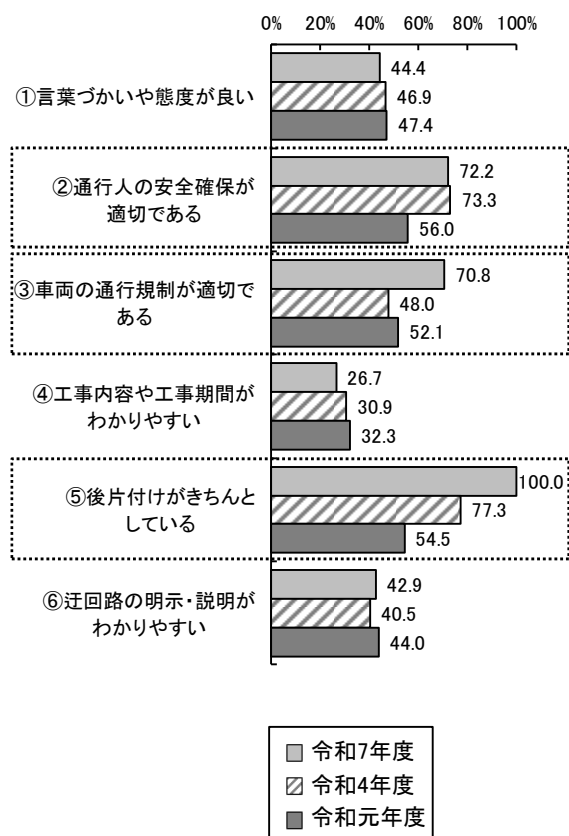
工事現場での対応に関する満足度への影響度は、「⑤後片付けがきちんとしている」が100.0%で最も高く、次いで「②通行人の安全確保が適切である」が72.2%、「③車両の通行規制が適切である」が70.8%となっている。

令和4年度からの経過でみると、「③車両の通行規制が適切である」が22.8ポイント、「⑤後片付けがきちんとしている」が22.7ポイント上昇している。

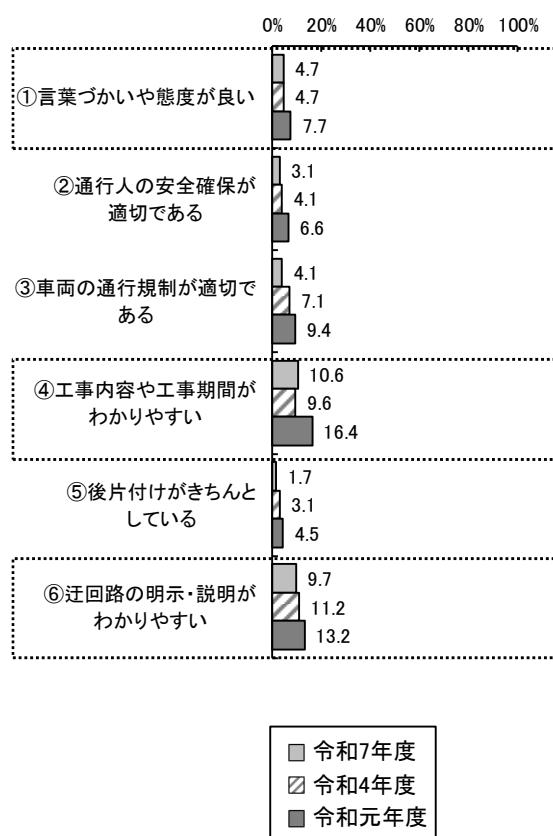
部分不満足度は、「④工事内容や工事期間がわかりやすい」が10.6%と最も高く、次いで「⑥迂回路の明示・説明がわかりやすい」が9.7%、「①言葉づかいや態度が良い」が4.7%となっている。

【図表3-6-2 工事現場における対応に関する満足度への影響度と部分不満足度の関係性】

■ 工事現場における対応に関する満足度への影響度



■ 各項目における部分不満足度



…令和7年度の上位3項目

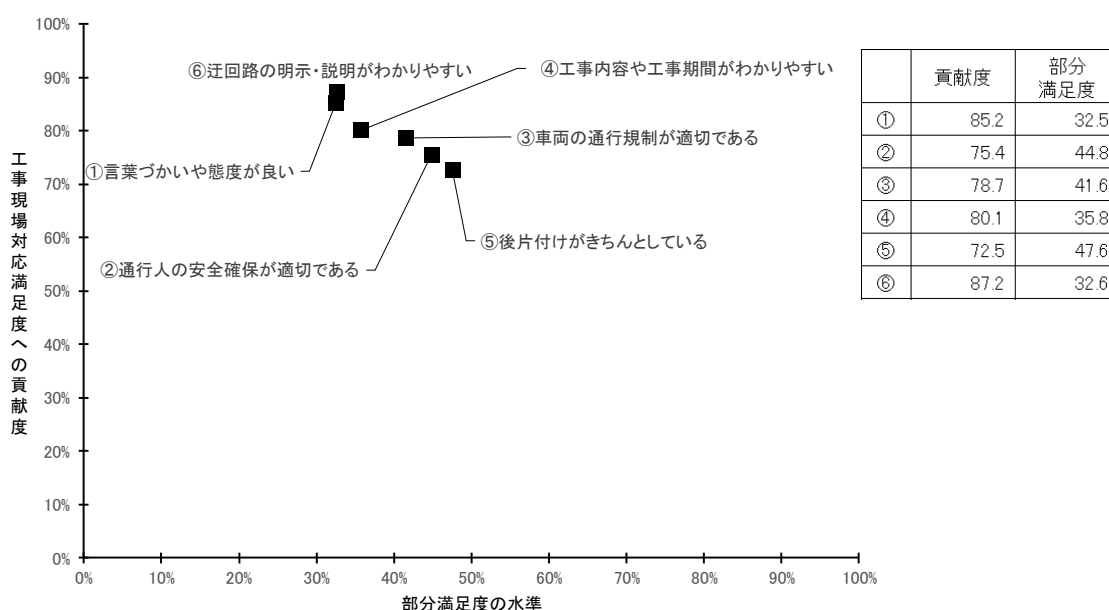
(3) 工事現場での対応に関する満足度構造

～工事現場対応満足度向上にあたり、「言葉づかいや態度」「車両の通行規制が適切さ」「迂回路の明示・説明のわかりやすさ」の改善が求められる～

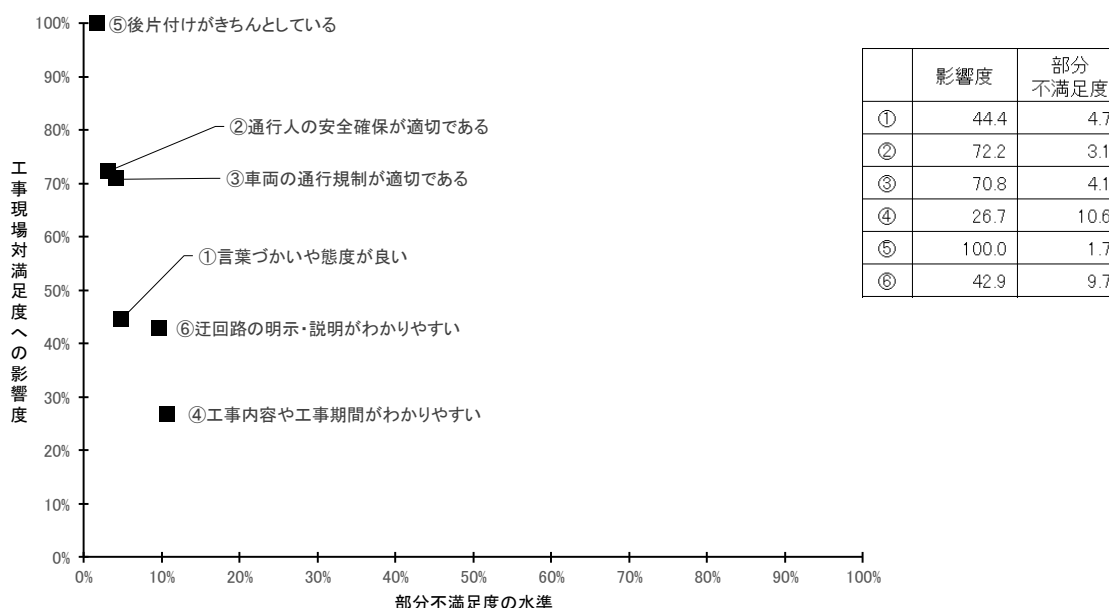
すべての項目で、工事現場での対応に関する満足度への貢献度が高くなっている。特に「①言葉づかいや態度が良い」「④工事内容や工事期間がわかりやすい」「⑥迂回路の明示・説明がわかりやすい」は貢献度が高い一方、部分満足度が比較的低く、満足度の向上が求められる。

また、「④工事内容や工事期間がわかりやすい」は工事現場での対応に関する満足度への影響度が26.7%に対し、部分不満足度は10.6%と他の項目に比べ高い。

【図表3-6-3 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の関係性】



【図表3-6-4 工事現場における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

工事現場で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Ⅲに示す。

① 言葉づかいや態度が良い（資料Ⅲ・182ページ）

貢献度は、どの層も高く、部分満足度は70歳以上が41.3%と最も高い。サンプル数が少なく参考値であるものの、影響度は30歳代、60歳代が高い。一方、部分不満足度は1割未満となっている。また世帯人数1～4人で1割未満、サンプル数が少なく参考値であるものの、6人で4割となっている。

② 通行人の安全確保が適切である（資料Ⅲ・183ページ）

貢献度は、どの年代も7割以上と高く、部分満足度は70歳以上が56.8%と最も高い。サンプル数が少なく参考値であるものの、部分不満足度が20歳代以下、30歳代で1割程度存在している。

③ 車両の通行規制が適切である（資料Ⅲ・184ページ）

貢献度は、どの層も高く、部分満足度は70歳以上が53.8%と最も高い。世帯人数が少なくなるほど貢献度は高くなっている。サンプル数が少なく参考値であるものの、影響度は60歳代が42.9%と最も低く、世帯人数1～4人の層で一定数存在するため、規制箇所予告標識の設置や人による案内を行うなどの対策をするよう取組みが求められる。

④ 工事内容や工事期間がわかりやすい（資料Ⅲ・185ページ）

貢献度は、60歳代が92.3%と最も高い。一方、部分満足度は22.2%と最も低い。30歳代～70歳以上の影響度に対し、部分不満足度は1割程度存在するため、すべての年代に対して工事内容や期間を認知してもらうための取組みが求められる。

⑤ 後片付けがきちんとしている（資料Ⅲ・186ページ）

貢献度は、50歳代が63.8%と最も低い。世帯人数が4人以上になると貢献度は低くなっている。サンプル数が少なく、参考値ではあるものの、影響度は、年代別では特定の年代が不満足な傾向がみられないが、部分不満足度ともに一定数存在しているため、後片付けがきちんとして行われていない状況をつくらないよう注意が必要である。

⑥ 迂回路の明示・説明がわかりやすい（資料Ⅲ・187ページ）

貢献度は、60歳代が92.3%と最も高く、部分満足度は22.2%と最も低い。この層に対する満足度の向上が求められる。20歳代以下のお客さまでは影響度が20.0%と最も低くなっているにもかかわらず、部分不満足度が22.7%と最も高くなっているため、不満足度を低下させるための取組みが求められる。

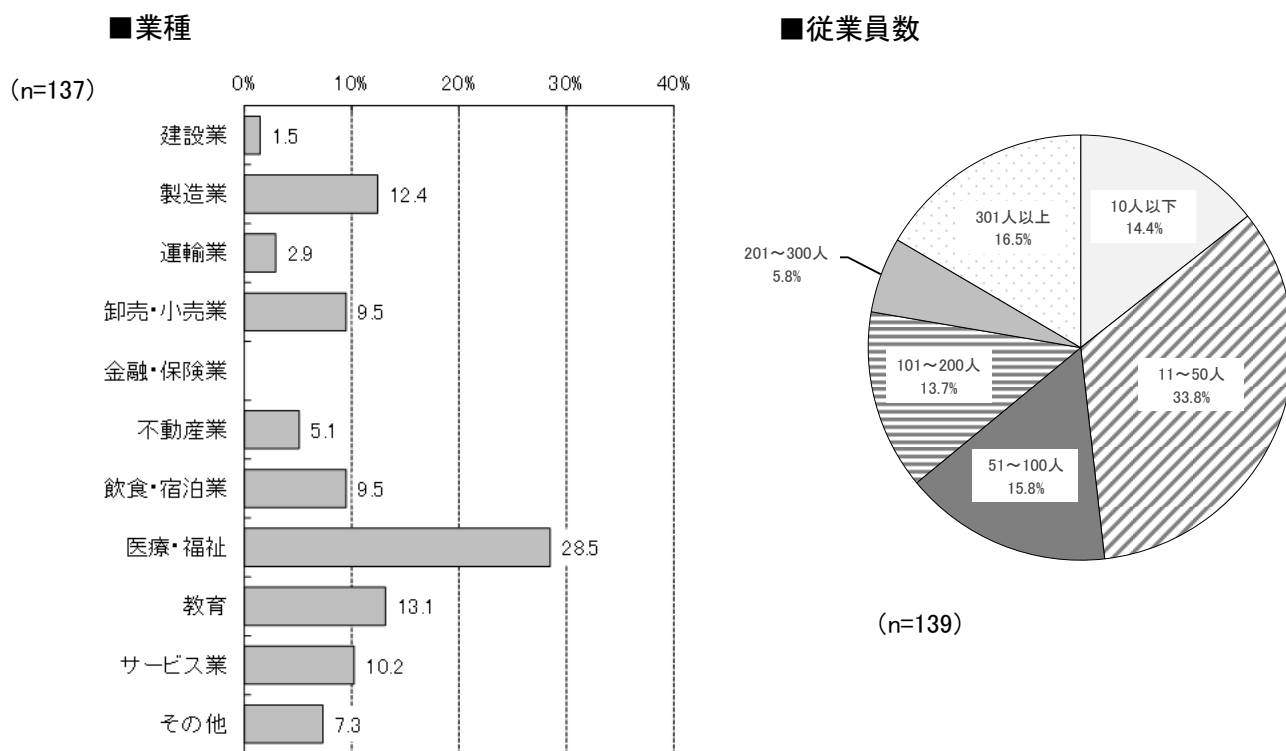
IV. 事業所アンケート調査

(1) 回答者の属性

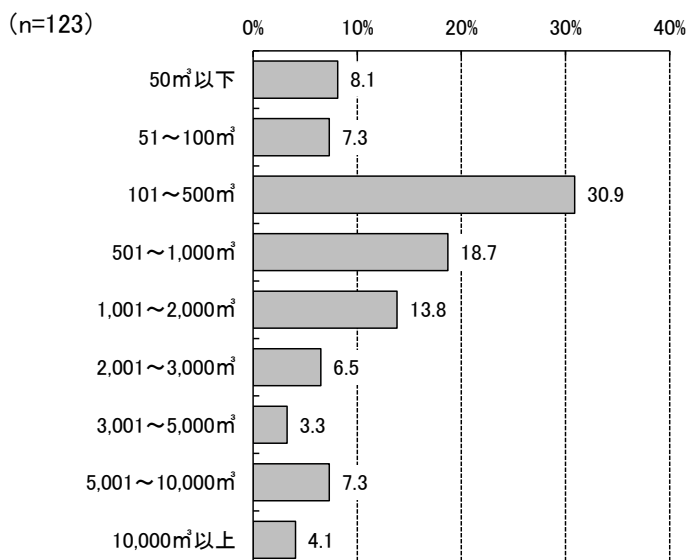
問1. あなたの事業所についてお聞きます。

回答者の属性は以下のとおりである。

【図表4-1-1 回答者事業者の属性】



■直近1か月の水道使用量



(2) 水道水の利用状況

①水道水の利用用途

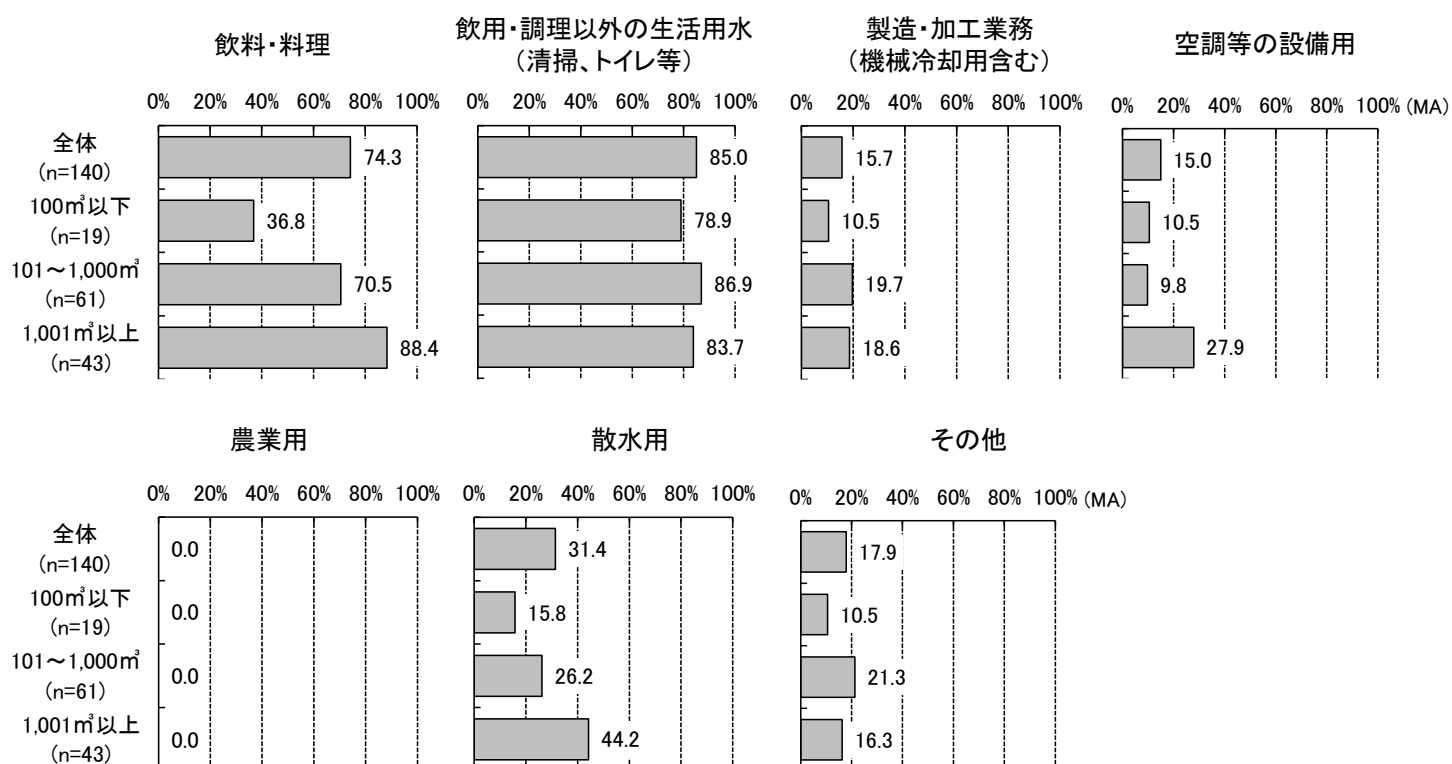
～「飲用・調理以外の生活用水（清掃、トイレ等）」が8割程度と最も高い～

問2. あなたの事業所での、水道水の利用用途はどれですか。（〇はいくつでも）

全体では、水道水の利用用途は「飲用・調理以外の生活用水（清掃、トイレ等）」が85.0%と最も高く、次いで「飲料・料理」が74.3%、「散水用」が31.4%となっている。

水道使用量別でみると、1,001m³以上の事業所で「飲料・料理」が88.4%、「飲用・調理以外の生活用水（清掃、トイレ等）」が83.7%、「散水用」が44.2%と高い。

【図表4-2-1 水道水の利用用途】



【その他（25件）】

- ・ プール（補給水・水遊び・ジャグジー等）
- ・ 入浴施設や病室シャワー、介護入浴など
- ・ 美容室など洗髪・洗身用途
- ・ 医療（血液透析）や研究実験用 など

②水道水以外で利用している水資源

～「利用していない」事業所は7割程度である～

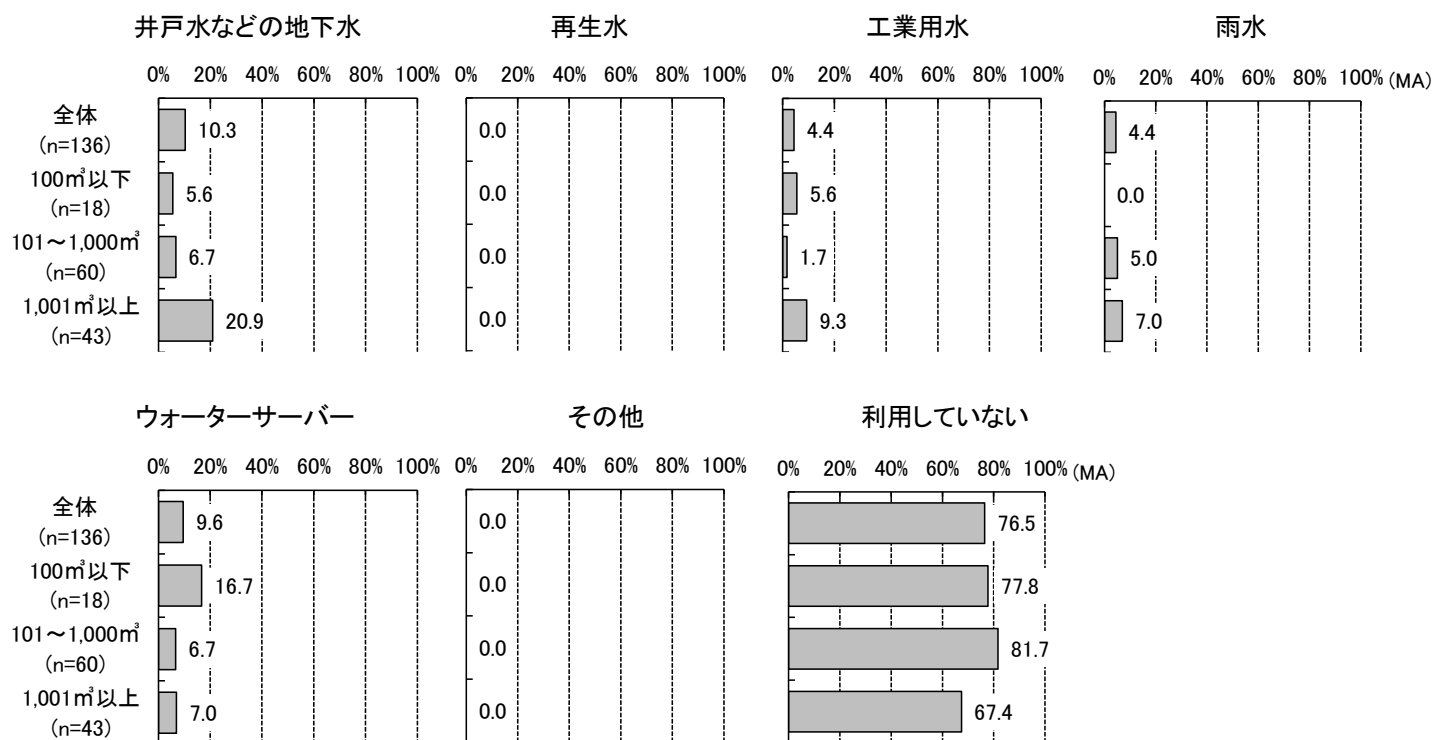
問3. 水道水以外で利用している水資源はありますか。(〇はいくつでも)

水道水以外の水資源は、「井戸水などの地下水」が10.3%と最も多く、次いで「ウォーターサーバー」が9.6%、「工業用水」「雨水」が4.4%となっている。

水道使用量別でみると、1,001m³以上の事業所で「井戸水などの地下水」が20.9%、「工業用水」が9.3%、「雨水」「ウォーターサーバー」が7.0%と高い。

一方、「利用していない」事業所は7割程度みられる。

【図表4-3-1 水道水以外で利用している水資源】



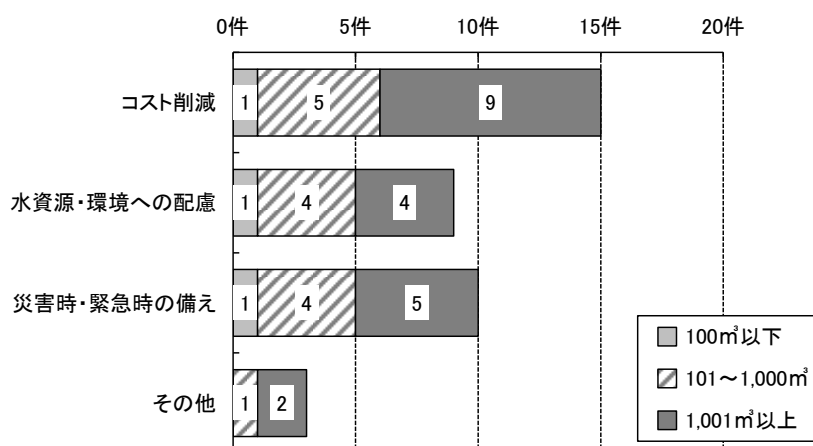
③水道水以外の水資源を利用している理由

～「コスト削減」を理由に利用しているお客さまが最多～

問3－1. 問3で「1. 井戸水などの地下水」～「6. その他」と回答した方にお聞きします。その理由は何ですか。（〇はいくつでも）

水道水以外の水資源を利用する理由は、「コスト削減」の15件が最も多く、そのうち水道使用量が101～1,000m³の事業所で5件、1,001m³以上の事業所で9件となっている。次いで、「災害時・緊急時の備え」の10件で、水道使用量が1,001m³以上の事業所が5件となっている。

【図表4-3-2 水道水以外の水資源を利用している理由】



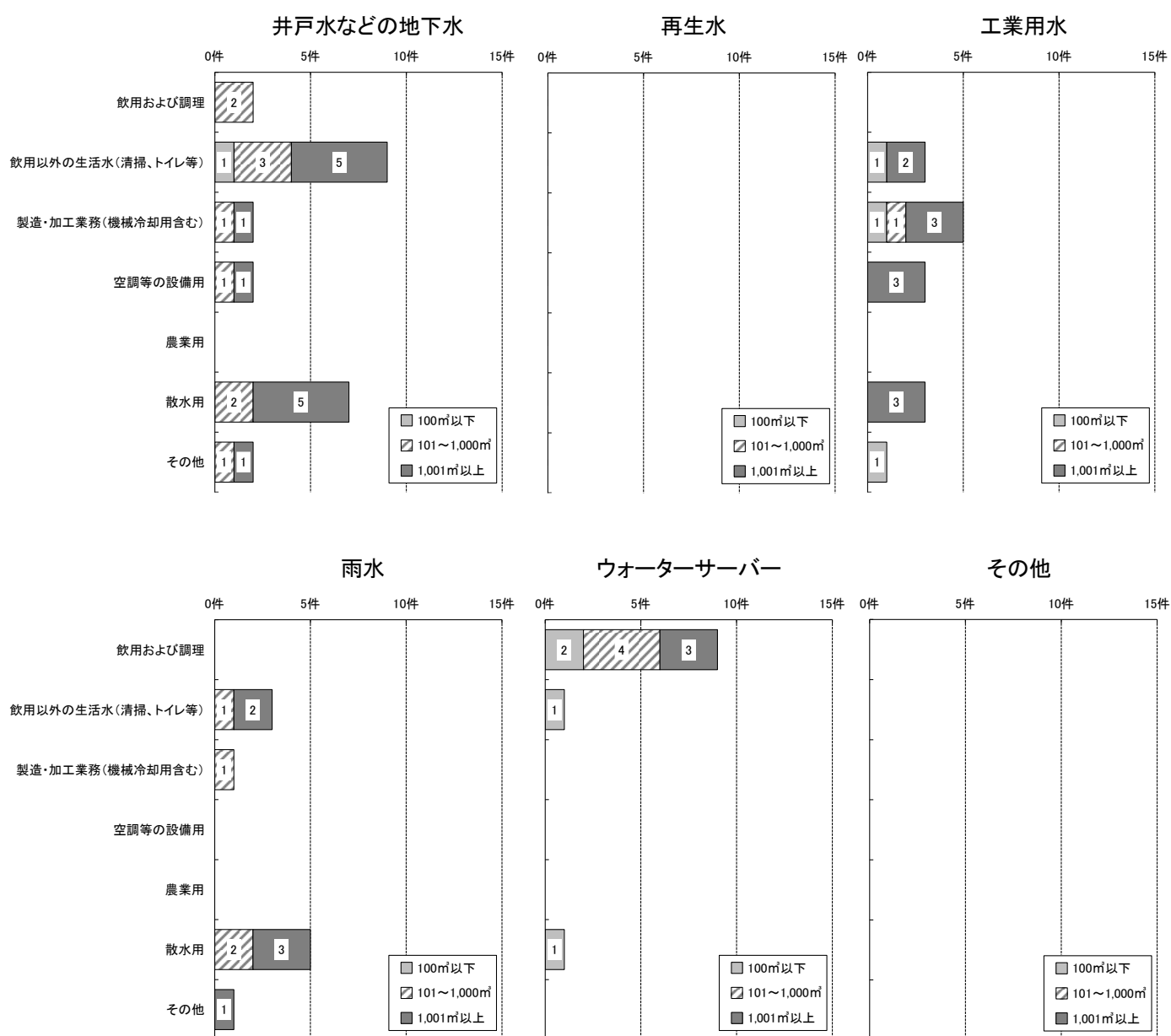
④水道水以外の水資源の利用用途

～水道水以外の水資源は「井戸水などの地下水」「ウォーターサーバー」が最多～

問３－２．水道水以外の水資源の利用用途はどれですか。（それぞれ〇はいくつでも）

水道水以外の水資源の利用用途としては、「井戸水などの地下水」は「飲用以外の生活水（清掃、トイレ等）」が9件と最も多く、そのうち水道使用量が101～1,000m³の事業所で3件、1,001m³以上の事業所で5件となっている。また、「ウォーターサーバー」では「飲用および調理」が9件と最も多く、そのうち水道使用量が101～1,000m³の事業所で4件、1,001m³以上の事業所で3件となっている。

【図表4-3-3 水道水以外の水資源の利用用途】



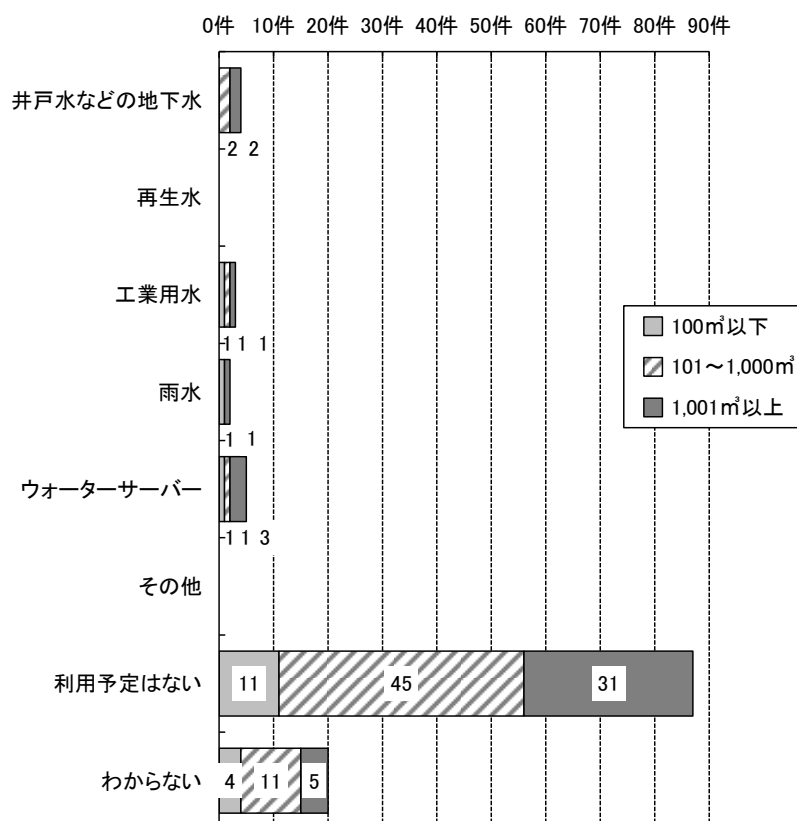
⑤今後利用を検討している水資源

～水道水以外の水資源の利用予定はないお客さまが最多～

問4. 今後、利用を検討している水資源はありますか。（〇はいくつでも）

今後、水道水以外の水資源の利用はないと回答している事業所は87件となっている。

【図表4-4-1 利用を検討している水資源】



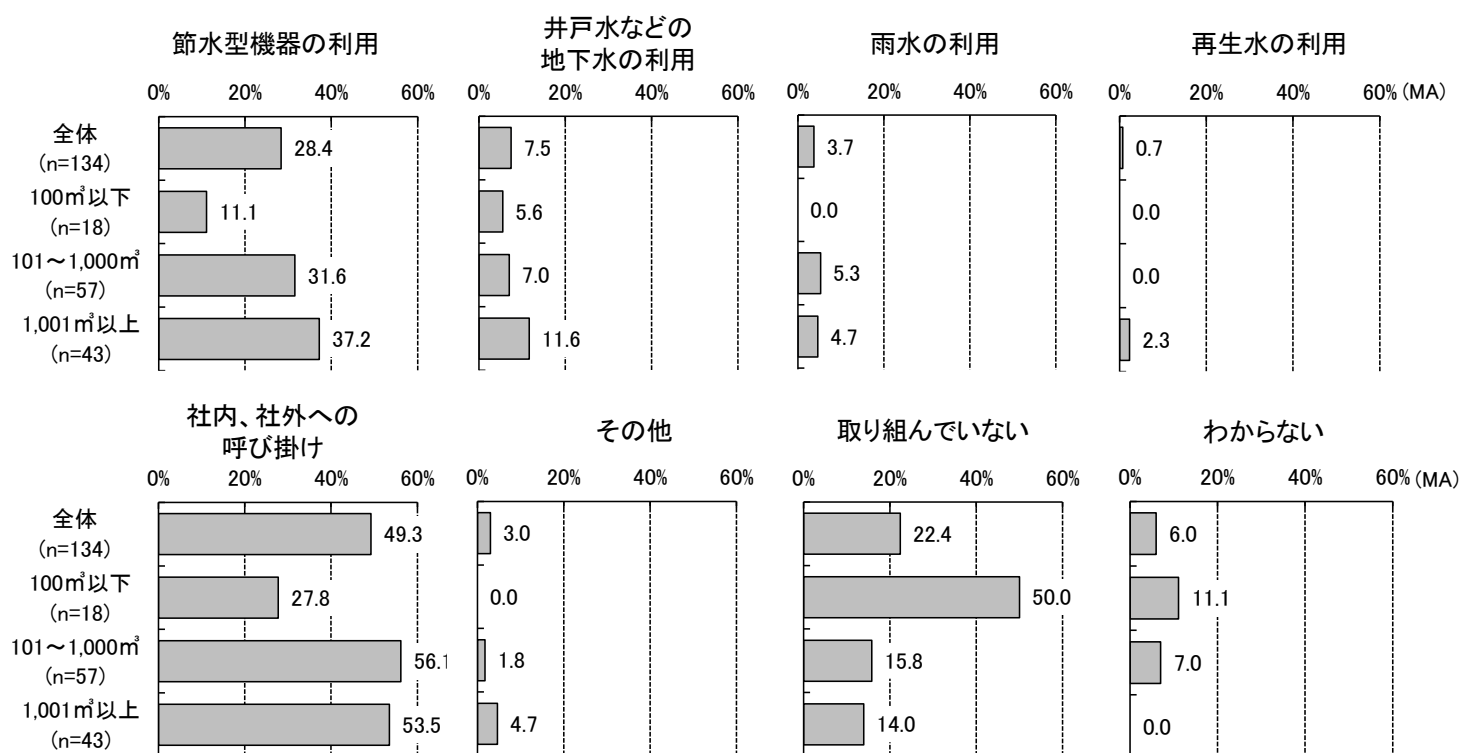
⑥節水の取り組み状況

～5割程度のお客さまが節水を呼び掛けており、3割程度のお客さまが節水型機器を利用～

問5. 節水に取り組んでいますか。（〇はいくつでも）

全体では、「社内、社外への呼び掛け」が49.3%で最も高く、次いで「節水型機器の利用」が28.4%となっている。

【図表4-5-1 節水の取り組み状況】



【その他（4件）】

- ・ 節水システム
- ・ 必要最低限の使用に抑える など

⑦今後の水道使用量の見込み

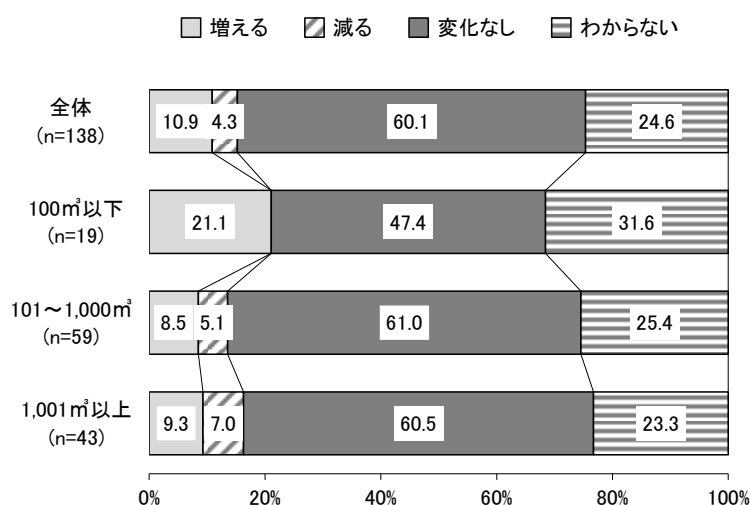
～6割程度のお客さまが「変化なし」と見込んでいる～

問6. 今後の水道使用量はどのように変わりますか。(〇は1つ)

今後の水道使用量の傾向について、回答事業所の60.1%は「変化なし」としている。「増える」と見込んでいる事業所は10.9%、「減る」と見込んでいる事業所は4.3%である。

水道使用量別では、101～1,000m³、1,001m³以上の事業所は「変化なし」が6割程度となっている。

【図表4-6-1 今後の水道使用量の見込み】



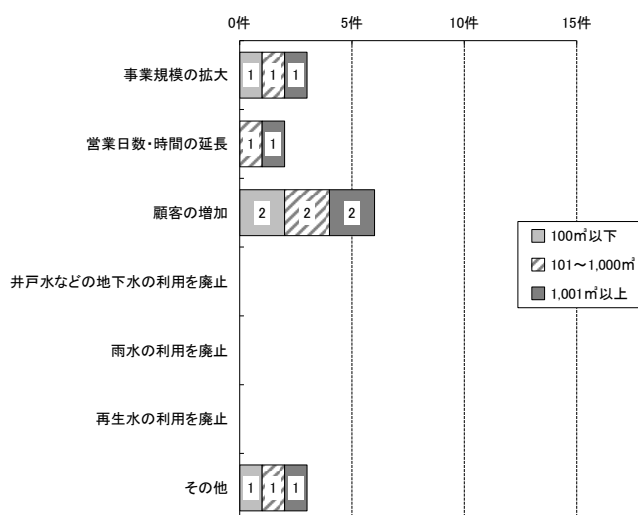
⑧増加見込みの場合の理由

～「顧客の増加」により水道使用量増加を見込むお客さまが6件～

問6-1. 問6で「1. 増える」と回答した方にお聞きします。その理由は何ですか。(〇はいくつでも)

今後の水道使用量が増えるという回答した事業所の理由をみると、「顧客の増加」が6件、「事業所規模の拡大」が3件である。

【図表4-6-2 増加見込みの場合の理由】



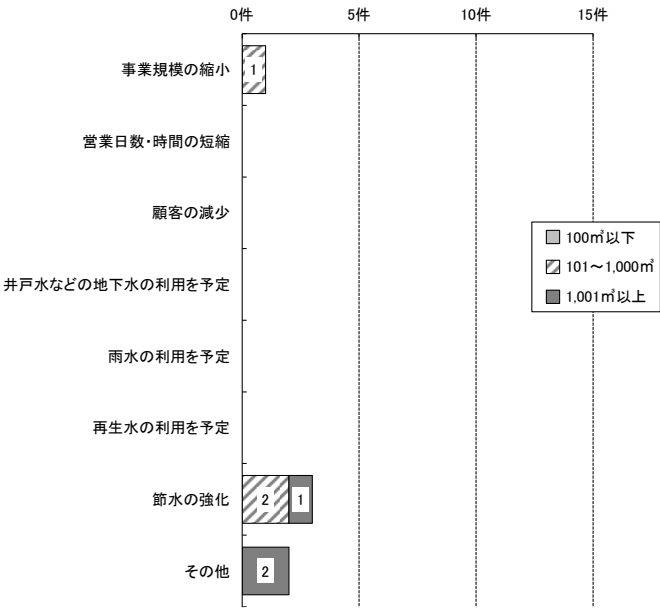
⑨減少見込みの場合の理由

～「節水の強化」により水道使用量減少を見込むお客さまが最多～

問6－2. 問6で「2. 減る」と回答した方にお聞きします。その理由は何ですか。（〇はいくつでも）

今後の水道使用量が減ると回答した事業所の理由をみると、「節水の強化」が3件である。

【図表4-6-3 減少見込みの場合の理由】



⑩災害時等の断水に備えた対策

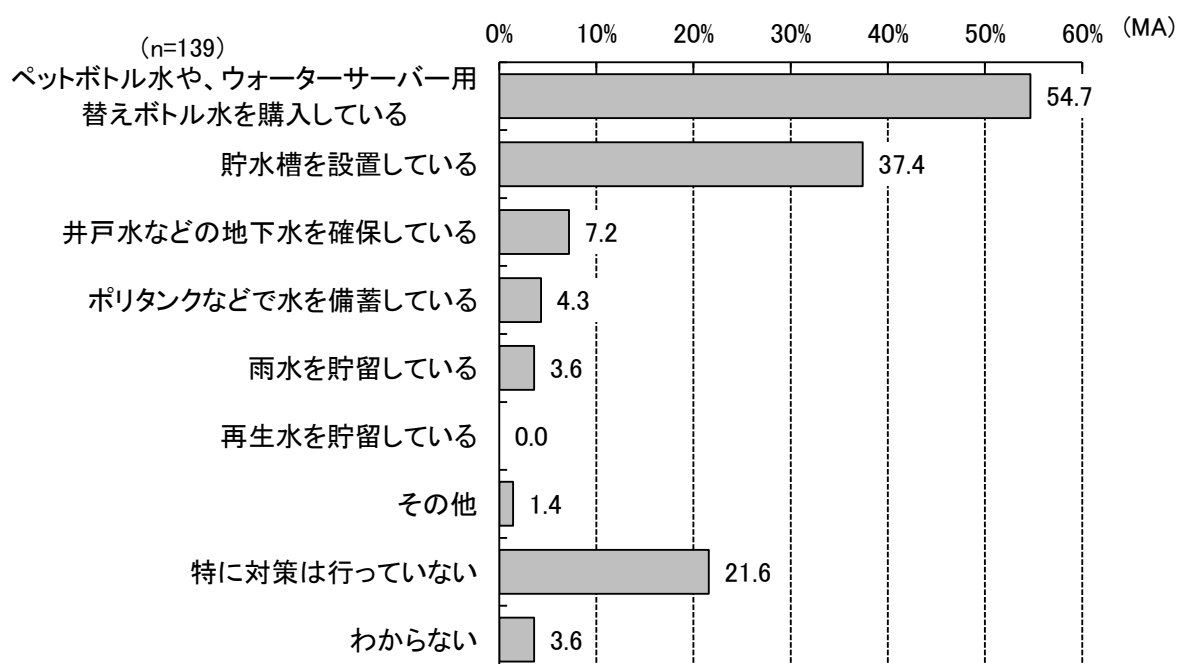
～5割程度のお客さまが災害時等の断水に備えて

「ペットボトル水やウォーターサーバー用替えボトル水を購入している」対策を行っている～

問7. 災害時等の断水に備えて、どのような対策を行っていますか。（○はいくつでも）

災害時等の断水に備えた対策は、「ペットボトル水やウォーターサーバー用替えボトル水を購入している」が54.7%で最も高く、「貯水槽を設置している」が37.4%となっている。一方、「特に対策は行っていない」が21.6%と一定数みられる。

【図表4-7-1 災害時等の断水に備えた対策】



(3) 料金について

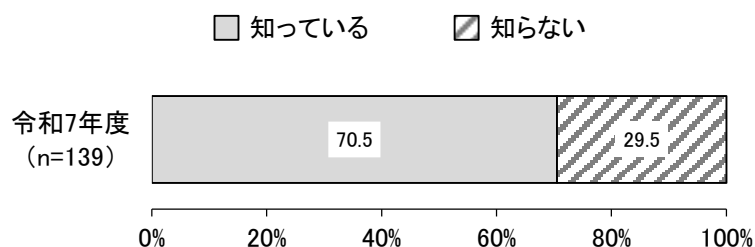
①水道料金・下水道使用料の改定についての認知度

～「水道・下水道使用量のお知らせ（検針票）」が5割以上と最多
一方、「改定されたことを知らない」お客さまが3割程度みられる～

問8. 令和7年2月1日に水道料金・下水道使用料を改定したことを何で知りましたか。
(〇はいくつでも)

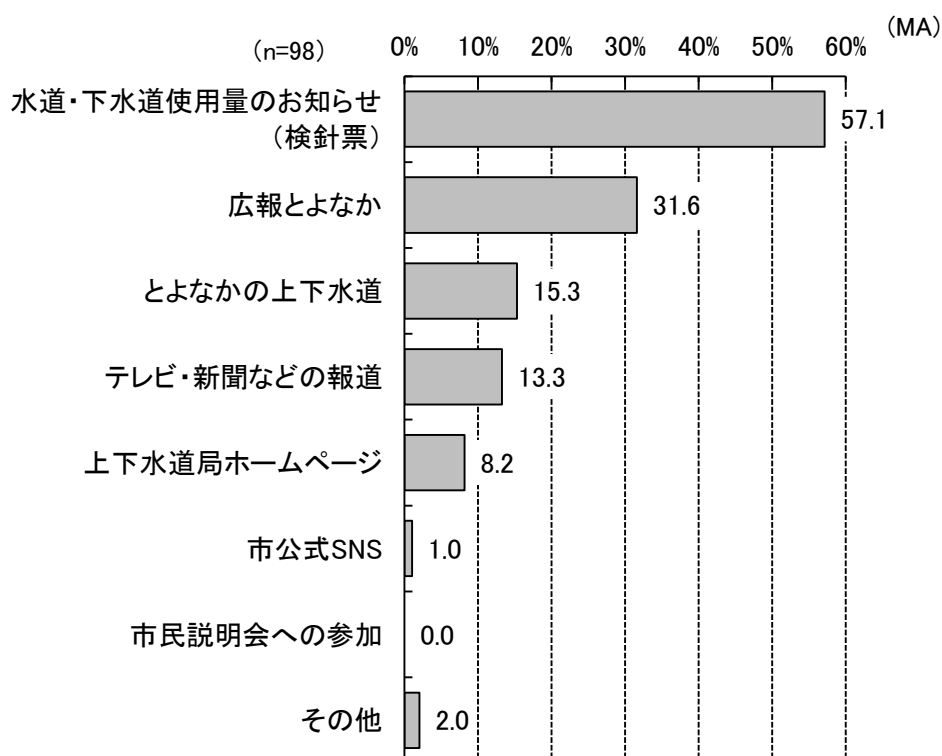
水道料金・下水道使用料の改定に対する認知度について、「知っている」は70.5%、「知らない」は29.5%となっている。

【図表4-8-1 水道料金・下水道使用料の改定についての認知度】



水道料金・下水道使用料が改定されたことを知っているうち認知媒体は、「水道・下水道使用量のお知らせ（検針票）」が57.1%と最も高く、次いで「広報とよなか」が31.6%、「とよなかの上下水道」が15.3%となっている。

【図表4-8-2 水道料金・下水道使用料の改定についての認知媒体】



②水道料金・下水道使用料の逡増制について

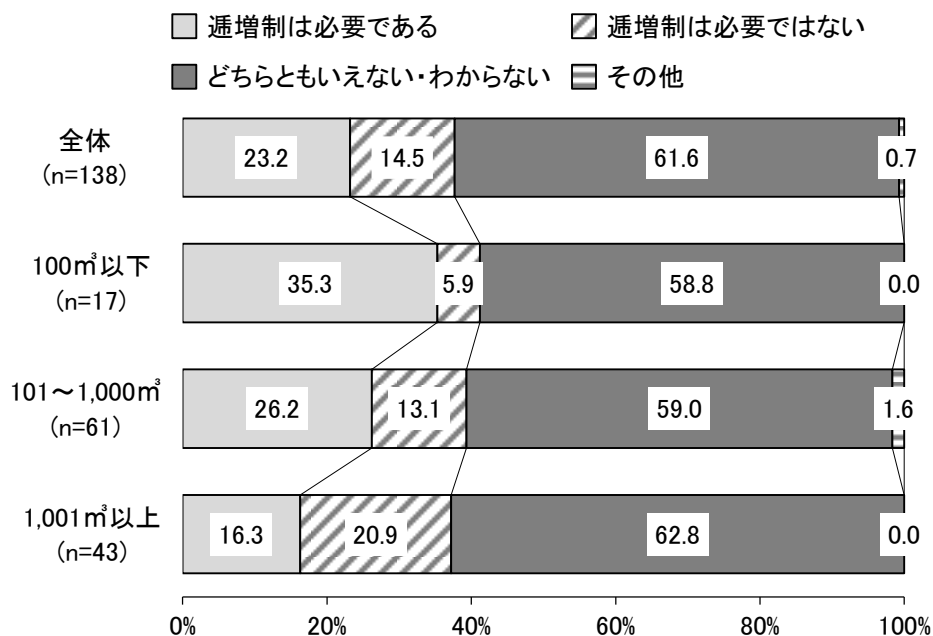
～水道使用量が少ない事業所ほど「逡増制は必要である」と回答している～

問9. 豊中市の水道料金・下水道使用料は、逡増制を採用しています。逡増制について、どのようにお考えですか。（○は1つ）

水道料金・下水道使用料の逡増制について「どちらともいえない・わからない」が61.6%と半数以上を占めている。

水道使用量別でみると、水道使用量が少ない事業所ほど「逡増制は必要である」が増加傾向である。

【図表4-9-1 水道料金・下水道使用料の逡増制について】



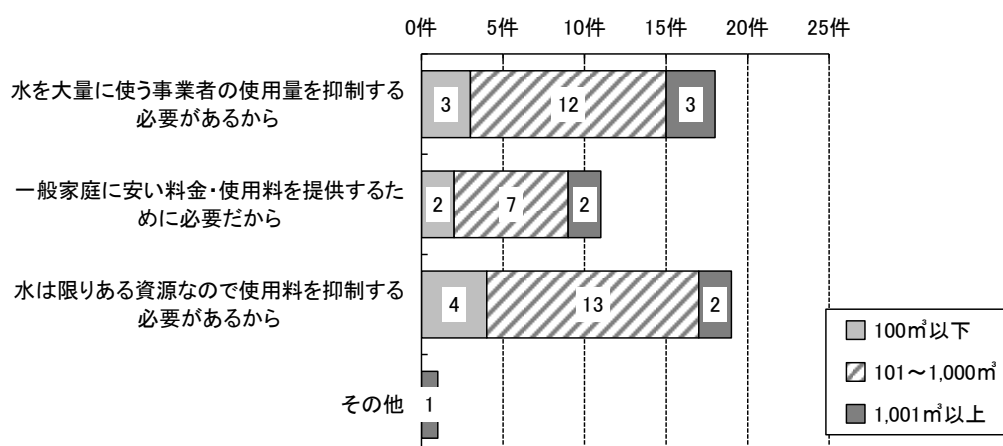
③ 逦増制は必要である理由

～逦増制が必要である理由は「水は限りある資源なので使用料を抑制する必要があるから」～

問9－1. 問9で「1. 逦増制は必要である」と回答した方にお聞きします。その理由は
何ですか。（○はいくつでも）

逦増制は必要である理由は、「水は限りある資源なので使用料を抑制する必要があるから」が19件である。そのうち水道使用量が101～1,000 m^3 の事業所で13件、100 m^3 以下の事業所で4件となっている。また「水を大量に使う事業所の使用量を抑制する必要があるから」も18件となっている。

【図表4-9-2 逦増制は必要である理由】



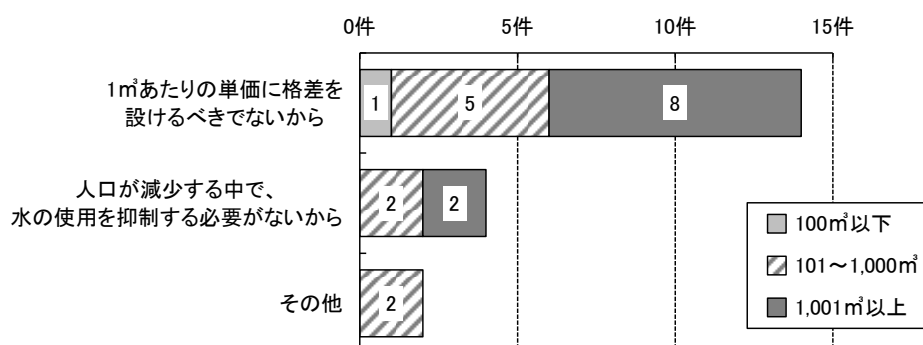
④ 逦増制は必要ではない理由

～逦増制が必要でない理由は「1 m^3 あたりの単価に格差を設けるべきではないから」～

問9－2. 問9で「2. 逦増制は必要でない」と回答した方にお聞きします。その理由は
何ですか。（○はいくつでも）

逦増制は必要でない理由は、「1 m^3 あたりの単価に格差を設けるべきではないから」が14件である。そのうち水道使用量が1,001 m^3 以上の事業所で8件、101～1,000 m^3 の事業所で5件となっている。

【図表4-9-3 逦増制は必要ではない理由】



(4) 上下水道事業に対する総合評価

①水道事業に対する満足度

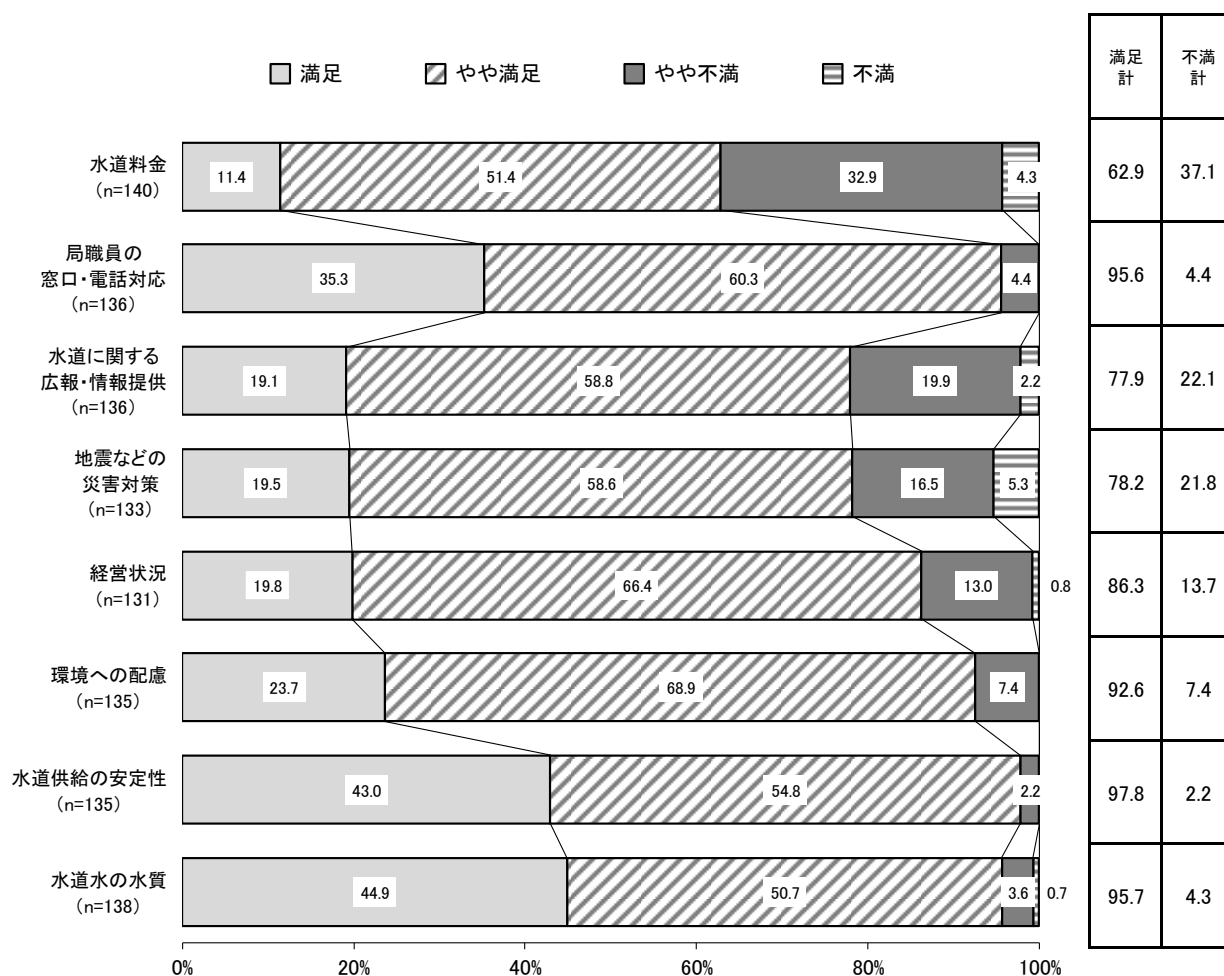
～「水道供給の安定性」が97.8%と最多
一方、水道料金に不満を持つ事業所が一定数みられる～

問10. 豊中市の水道事業に関する以下の項目について、どのように感じていますか。（それぞれ1つつつ）

豊中市の水道事業に関する項目について満足している割合（「満足」「やや満足」の合計、以下同様）は「水道供給の安定性」が97.8%と最も高く、次いで「局職員の窓口・電話対応」が95.6%、「水道水の水質」が95.6%、「環境への配慮」が92.6%となっている。

一方、不満である割合（「やや不満」「不満」の合計、以下同様）は「水道料金」が37.1%と最も高く、次いで「水道に関する広報・情報提供」が22.1%、「地震などの災害対策」が21.8%となっている。

【図表4-10-1 水道事業に対する満足度】



②水道事業に対する総合満足度

～水道事業について94.9%のお客さまが満足しており、評価が上昇している～

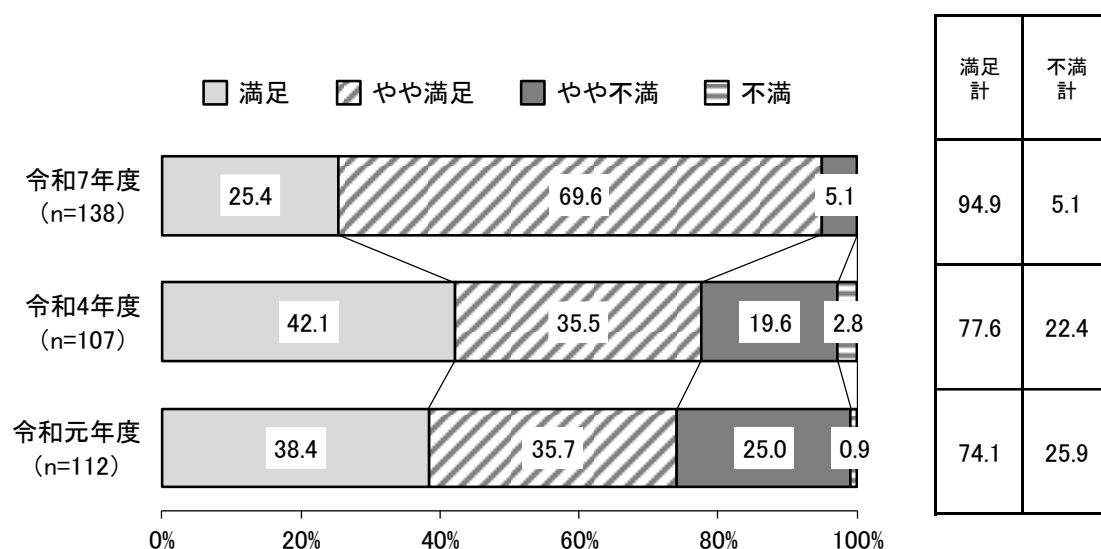
問11. 豊中市の水道事業について、総合的評価はどれにあてはまりますか。（○は1つ）

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94.9%に対し、不満の割合（「不満」と「やや不満」の合計、以下同様）は5.1%で、満足の割合が不満の割合を大きく上回っている。

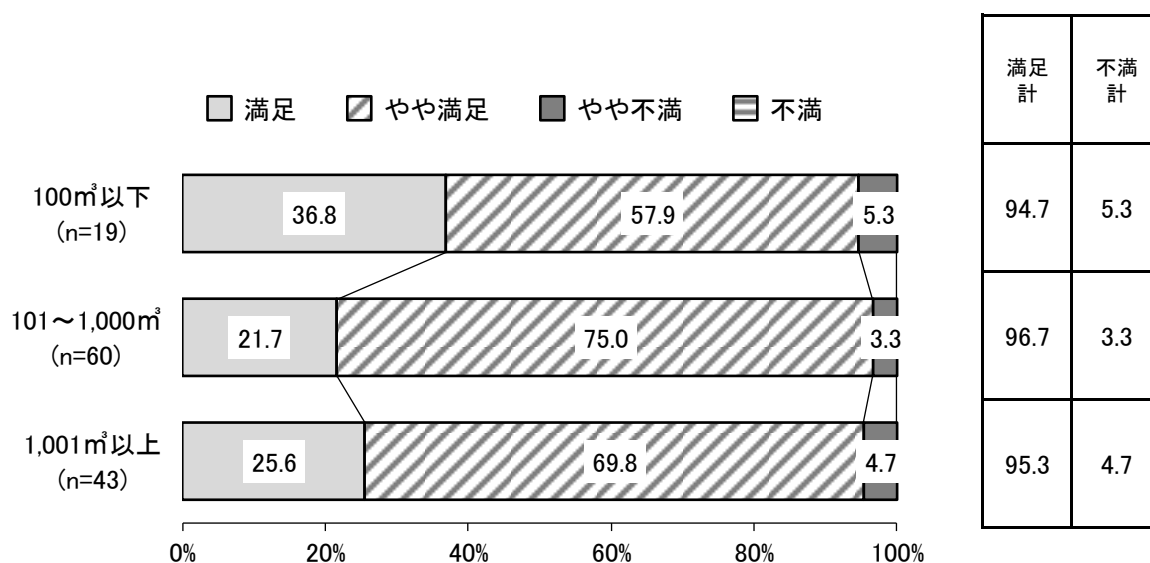
令和元年度からの経過でみると、満足の割合は上昇傾向である。

また水道使用量別の満足の割合は、いずれの事業所も9割以上と高い。

【図表4-11-1 水道事業に対する総合満足度（経年変化）】



【図表4-11-2 水道事業に対する総合満足度（水道使用量別）】



③下水道事業に対する総合満足度

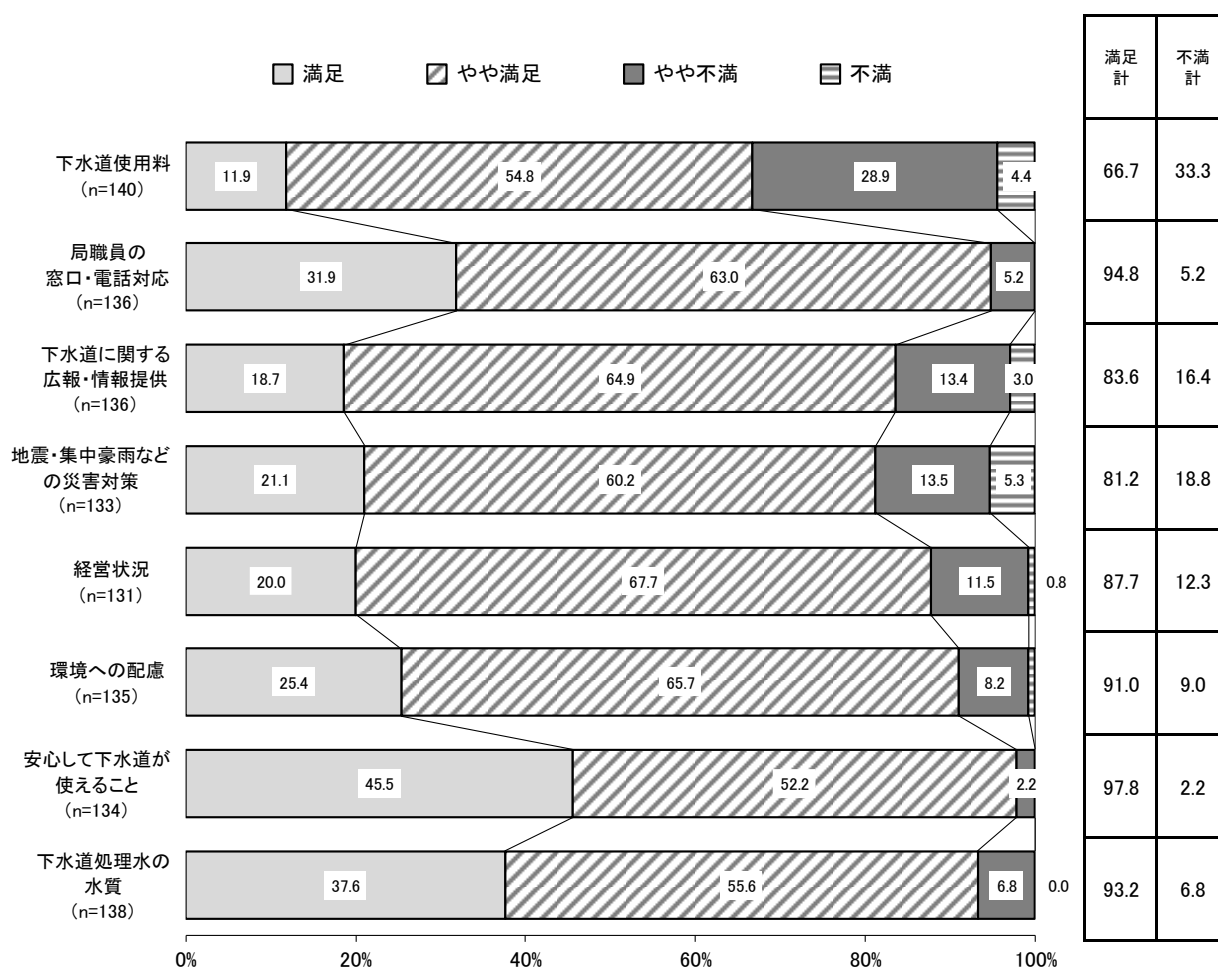
～「安定して下水道が使えること」が97.8%と最多
 一方、下水道使用料に不満を持つ事業所が一定数みられる～

問12. 豊中市の下水道事業に関する以下の項目について、どのように感じていますか。
 (それぞれ1つつ)

豊中市の下水道事業に関する項目について満足している割合（「満足」「やや満足」の合計、以下同様）は「安定して下水道が使えること」が97.8%と最も高く、次いで「局職員の窓口・電話対応」が94.8%、「下水道処理水の水質」が93.2%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「下水道使用料」が33.3%と最も高く、次いで「地震・集中豪雨などの災害対策」が18.8%、「下水道に関する広報・情報提供」が16.4%となっている。

【図表4-12-1 下水道事業に対する満足度】



④下水道事業に対する総合満足度

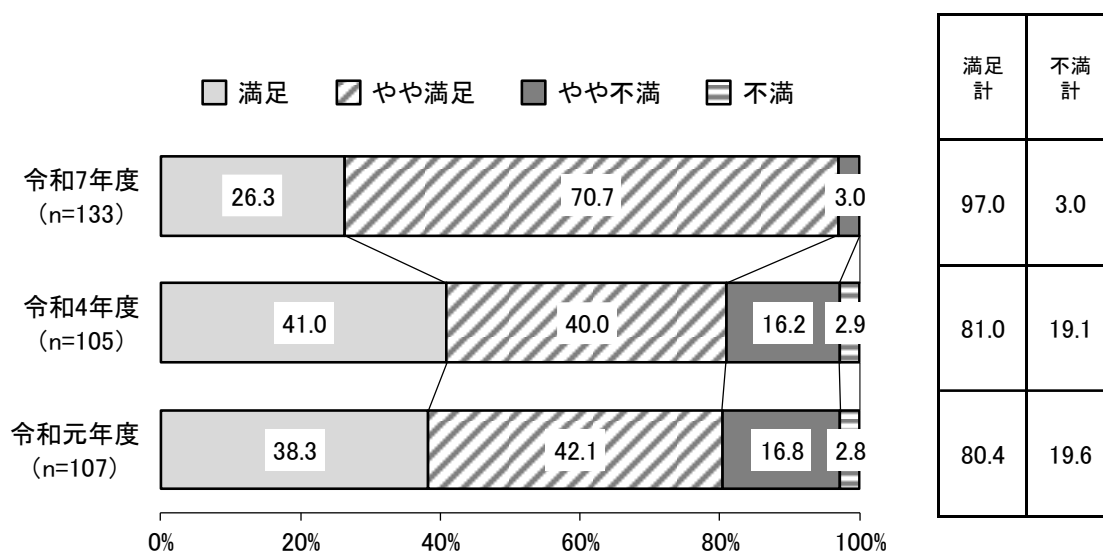
～下水道事業について97.0%のお客さまが満足しており、評価が上昇している～

問13. 豊中市の下水道事業について、総合的評価はどれにあてはまりますか。（○は1つ）

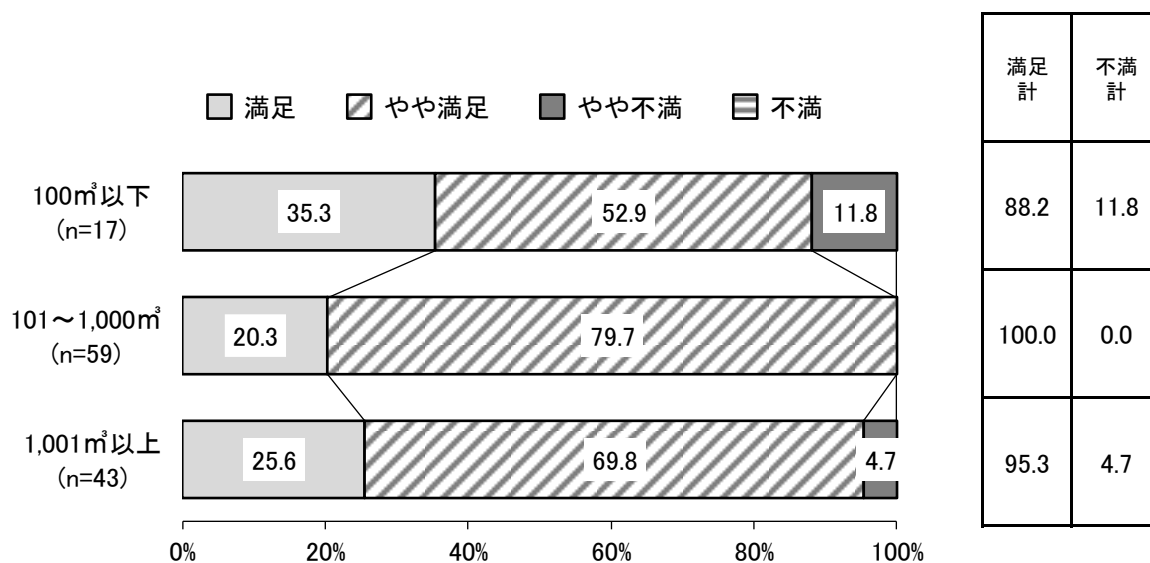
下水道事業に対する満足の割合（「満足」と「やや満足」の合計、以下同様）は97.0%に対し、不満の割合（「不満」と「やや不満」の合計、以下同様）は3.0%で、満足の割合が不満の割合を大きく上回っている。

令和元年度からの経過でみると、満足の割合は上昇傾向である。

【図表4-13-1 下水道事業に対する総合満足度（経年変化）】



【図表4-13-2 下水道事業に対する総合満足度（水道使用量別）】



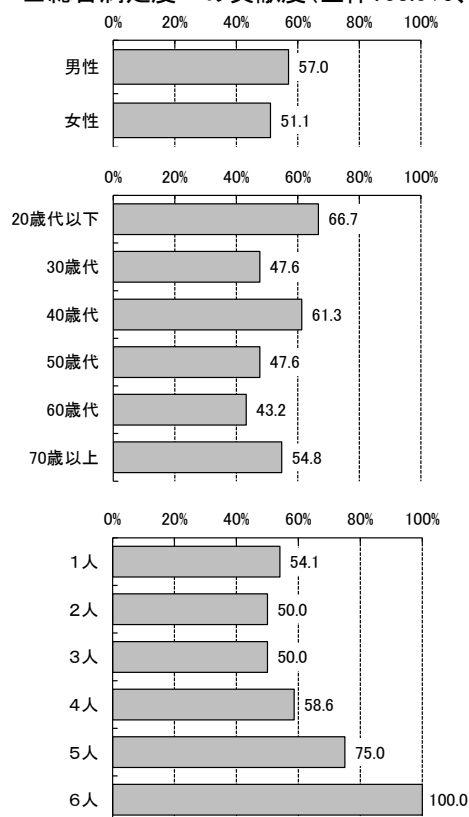
資料 I

水道の総合満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度の特性

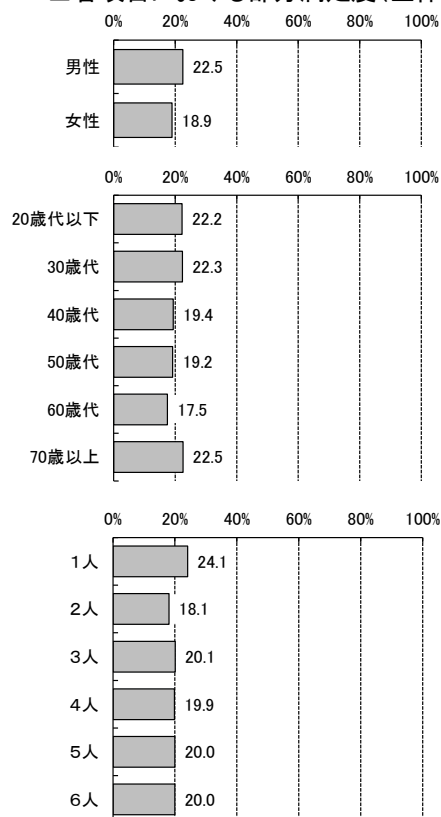
資料Ⅰ 水道の総合満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度の特性

①災害時への水道の取組み

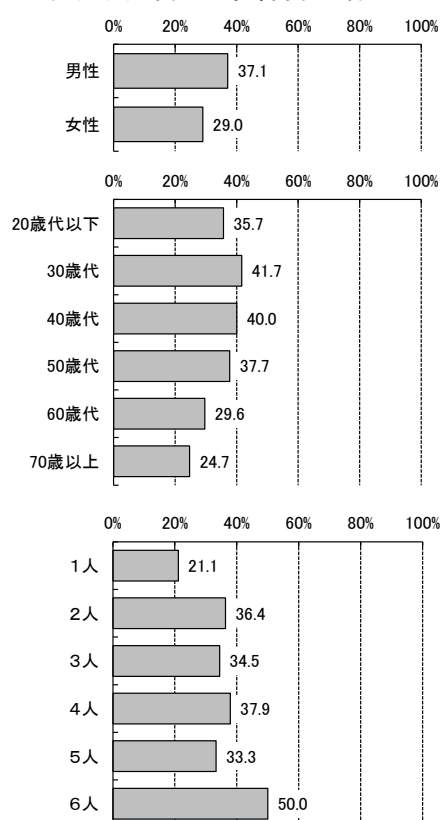
■総合満足度への貢献度(全体:53.0%、n=234)



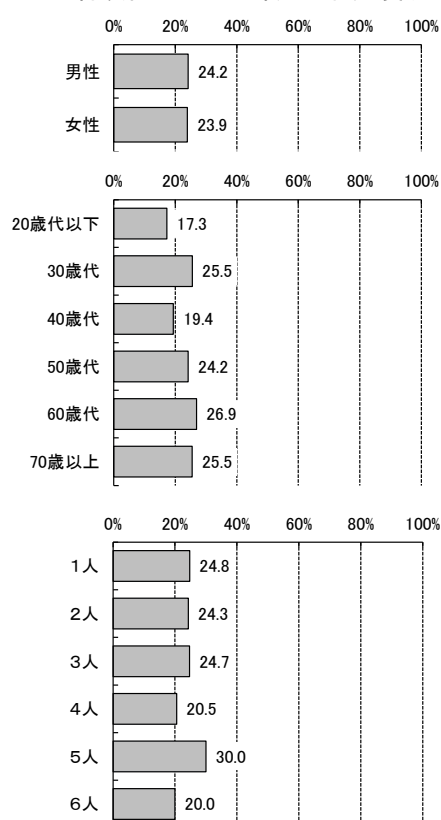
■各項目における部分満足度(全体:20.4%、n=1,146)



■総合満足度への影響度(全体:32.1%、n=265)

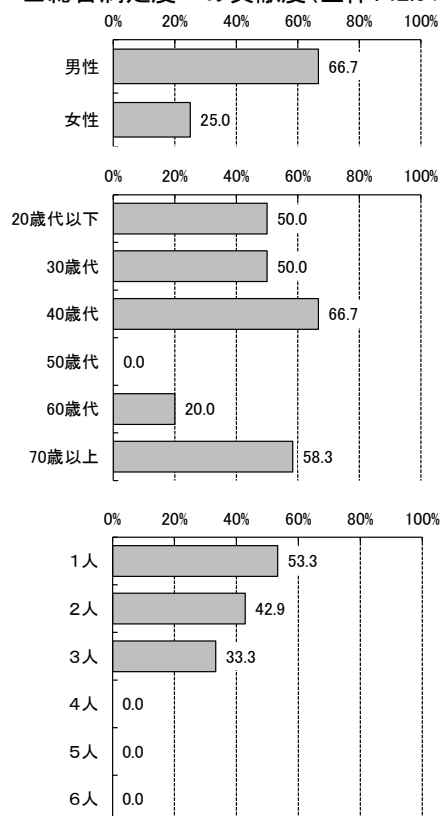


■各項目における部分不満足度(全体:24.0%、n=1,146)

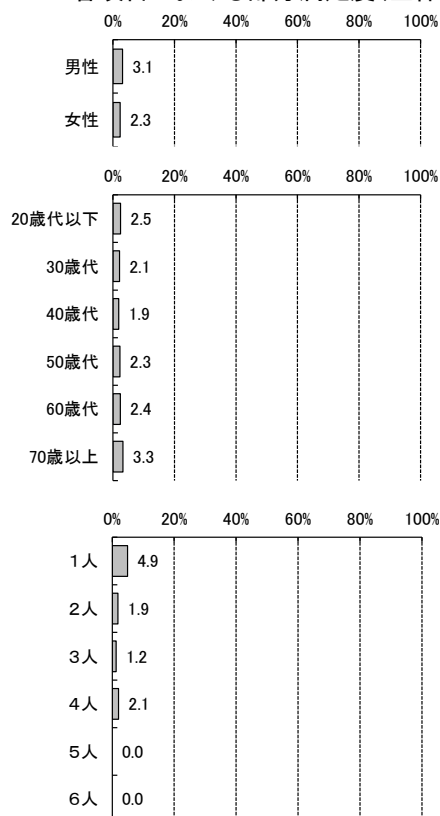


②水道料金

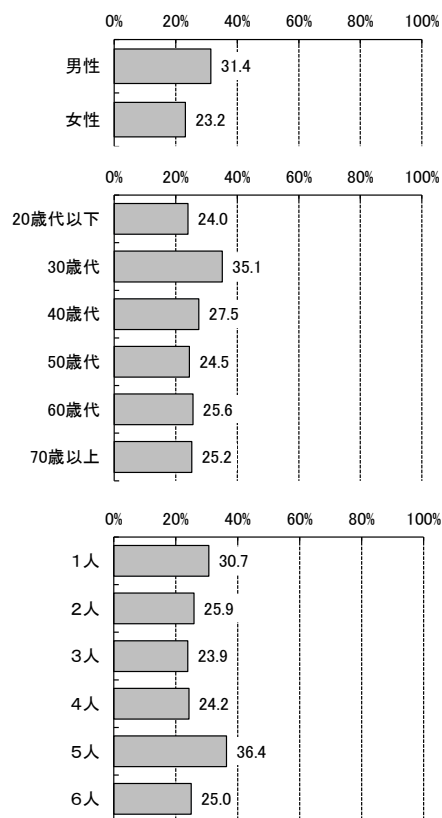
■総合満足度への貢献度(全体:42.9%、n=28)



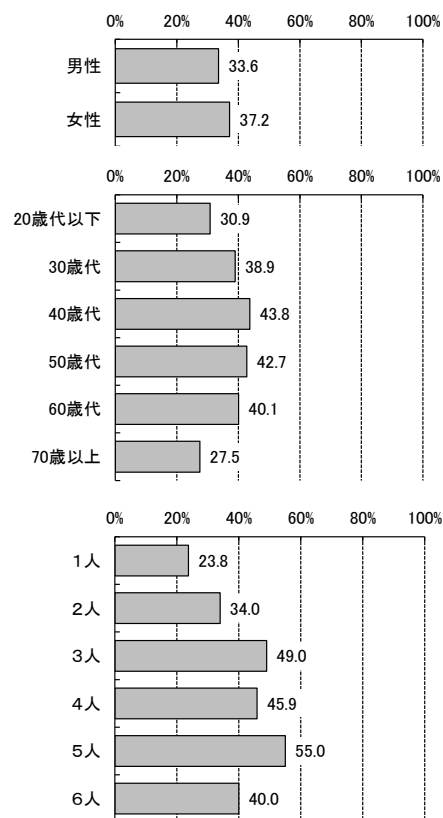
■各項目における部分満足度(全体:2.6%、n=1,175)



■総合満足度への影響度(全体:26.2%、n=412)

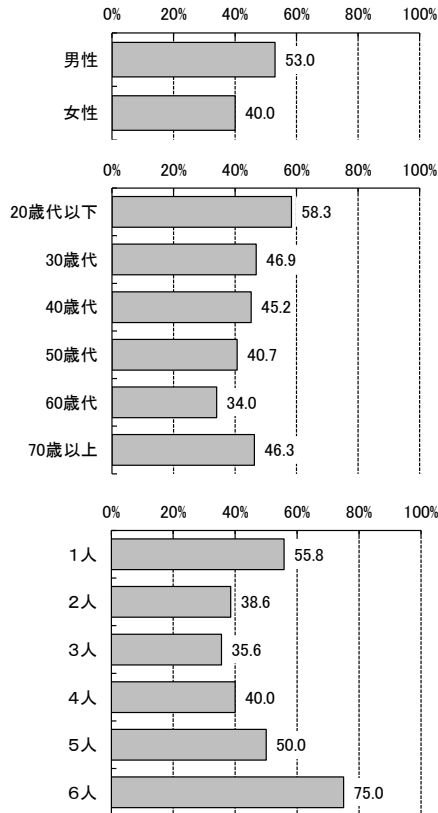


■各項目における部分不満足度(全体:36.0%、n=1,175)

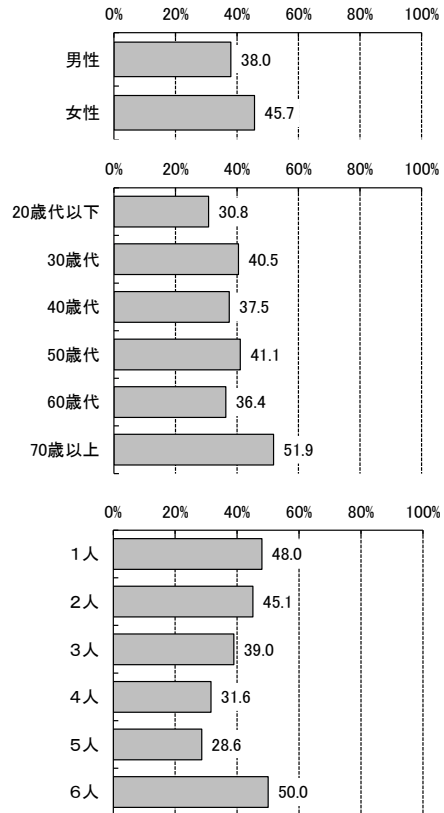


③水道の使用の開始・中止などの各種届出の方法

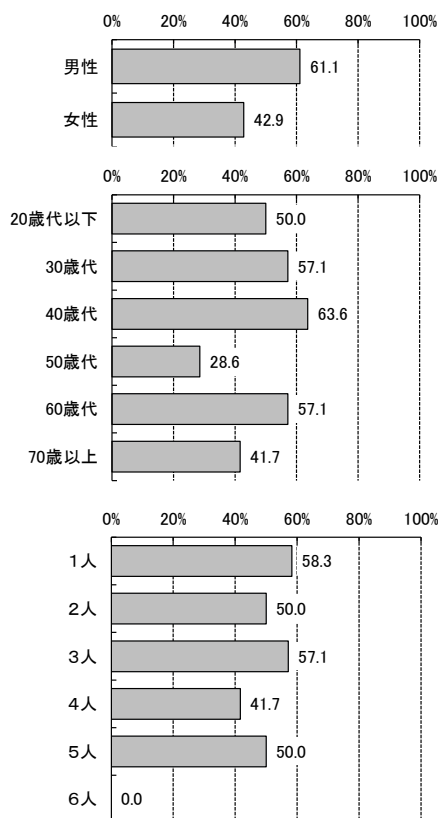
■総合満足度への貢献度(全体:43.8%、n=320)



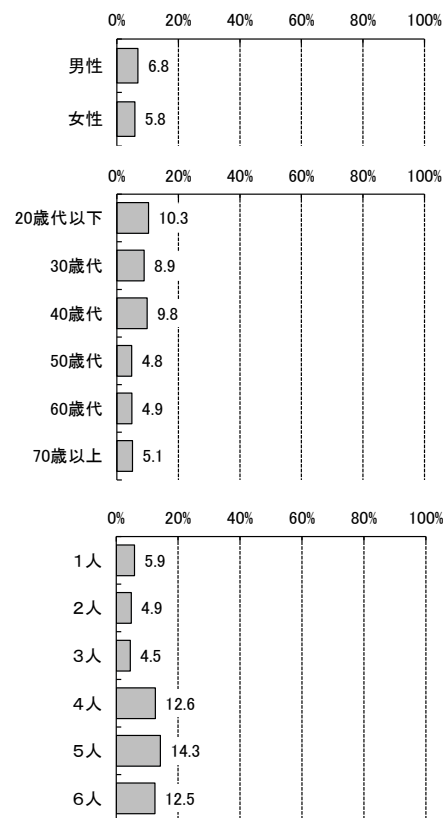
■各項目における部分満足度(全体:42.7%、n=742)



■総合満足度への影響度(全体:50.0%、n=48)

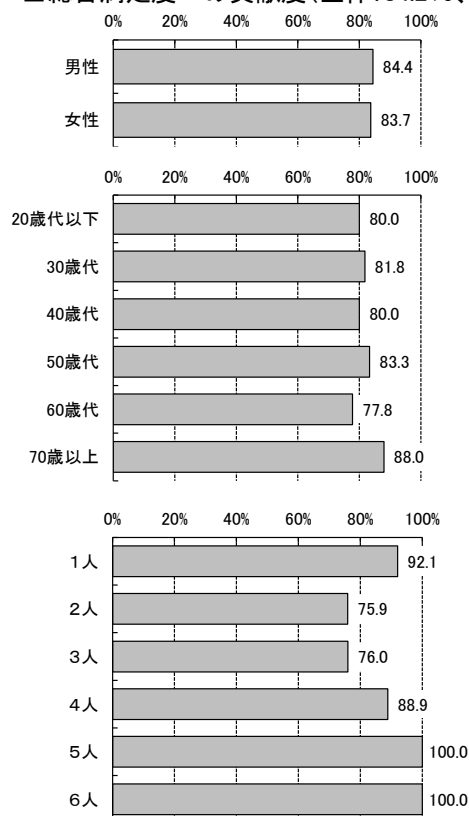


■各項目における部分不満足度(全体:6.3%、n=742)

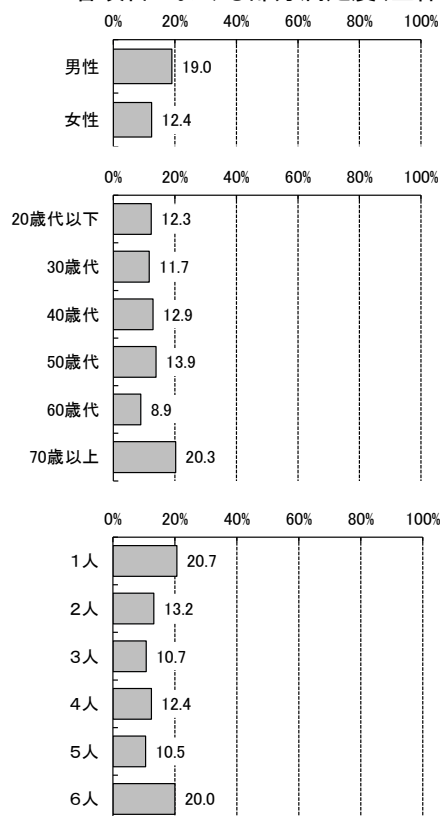


④上下水道に関する情報の提供や広報

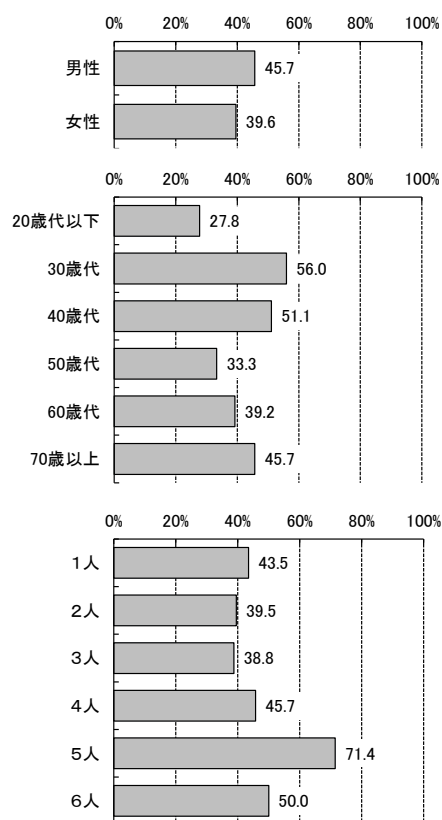
■総合満足度への貢献度(全体:84.2%、n=165)



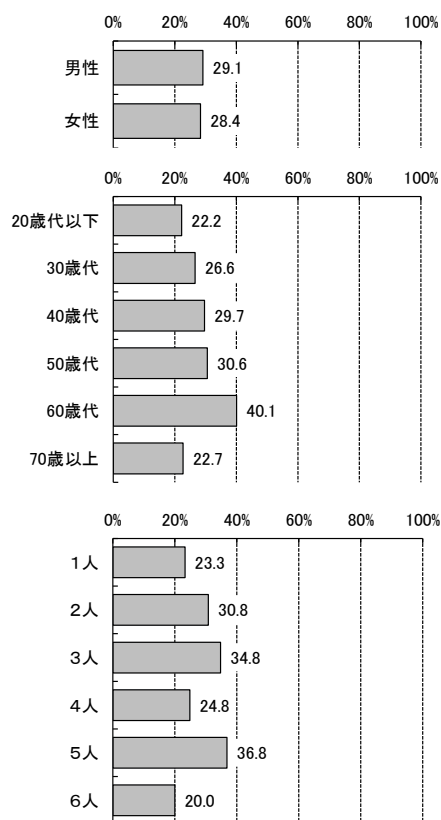
■各項目における部分満足度(全体:14.7%、n=1,124)



■総合満足度への影響度(全体:41.6%、n=317)

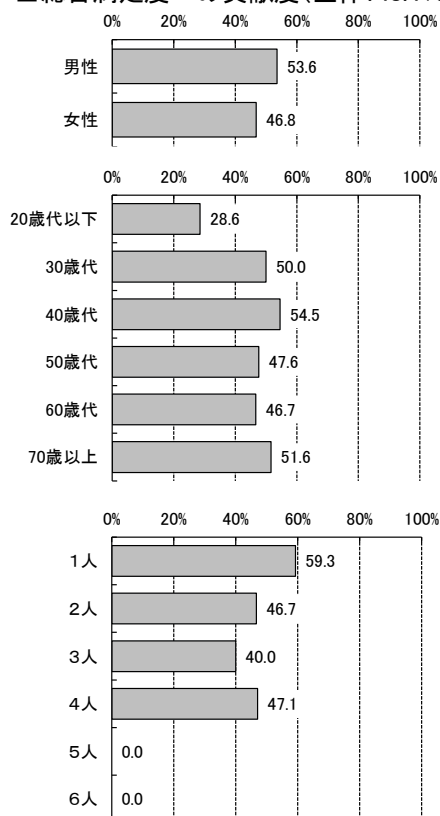


■各項目における部分不満足度(全体:28.7%、n=1,124)

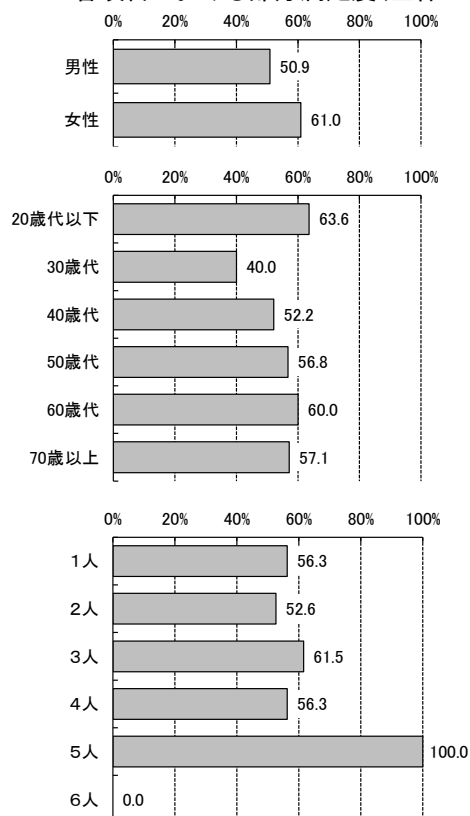


⑤職員の対応（窓口・電話）

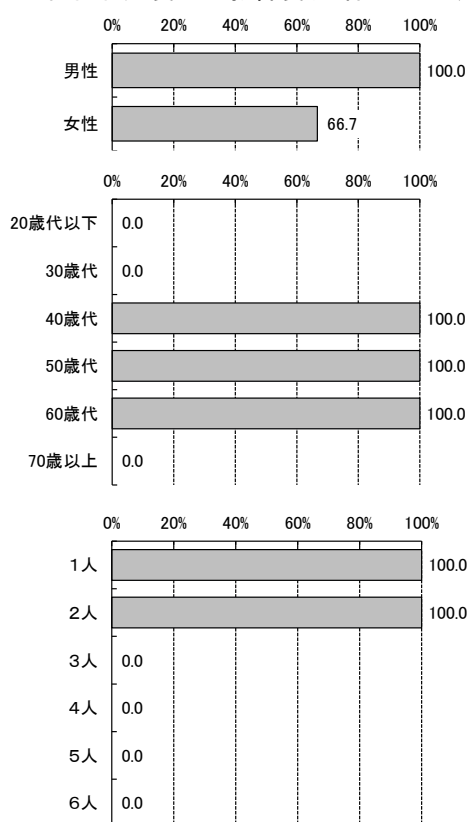
■総合満足度への貢献度(全体:48.4%、n=91)



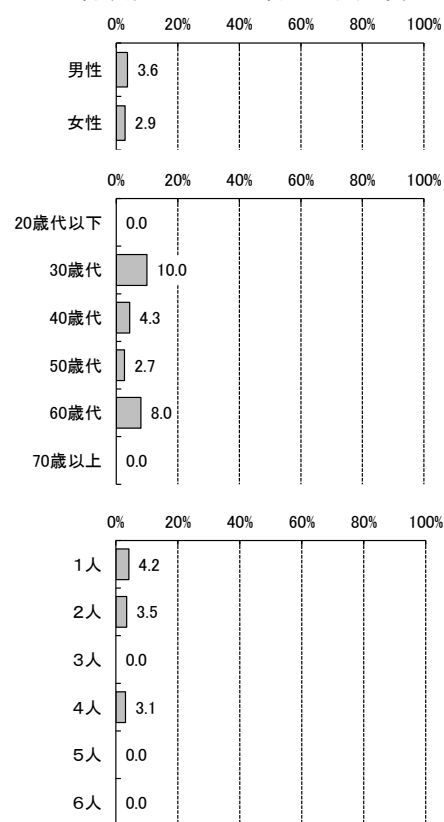
■各項目における部分満足度(全体:56.4%、n=165)



■総合満足度への影響度(全体:80.0%、n=5)

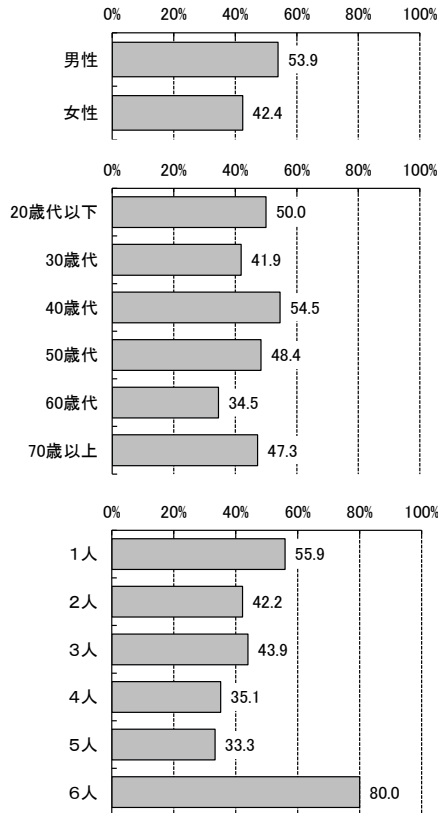


■各項目における部分不満足度(全体:3.0%、n=165)

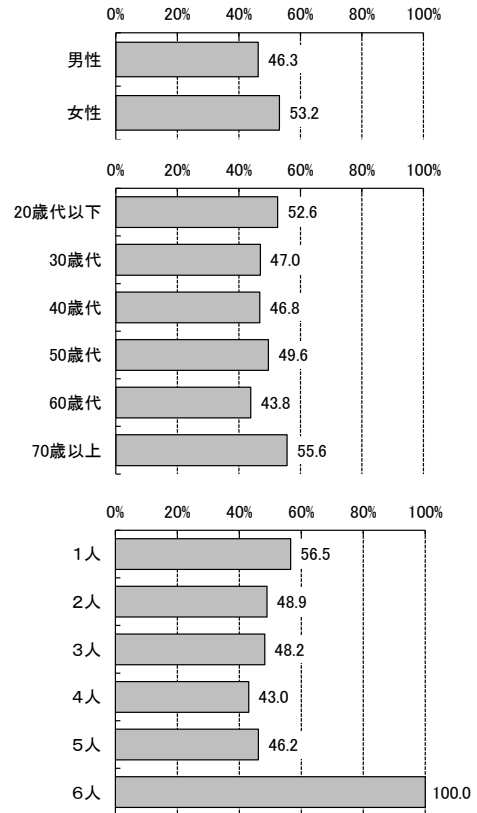


⑥検針時の対応

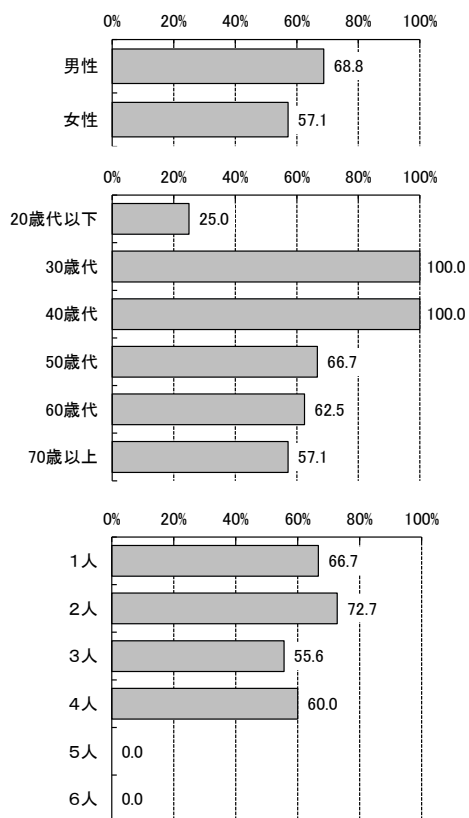
■総合満足度への貢献度(全体:46.1%、n=345)



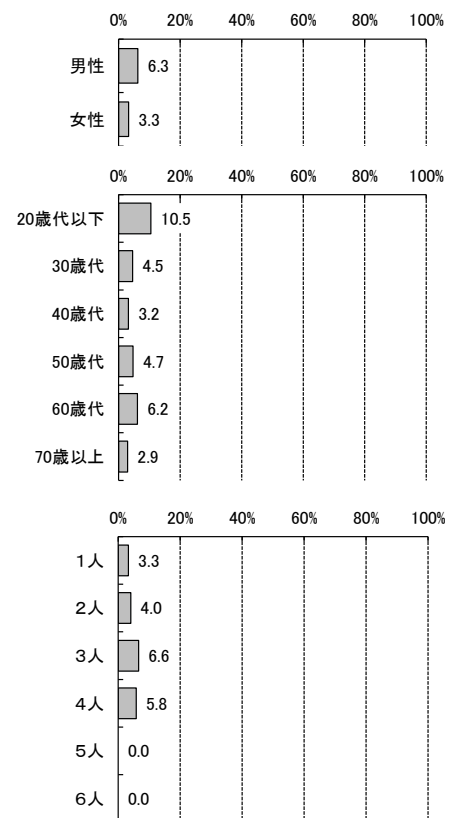
■各項目における部分満足度(全体:50.4%、n=699)



■総合満足度への影響度(全体:64.5%、n=31)

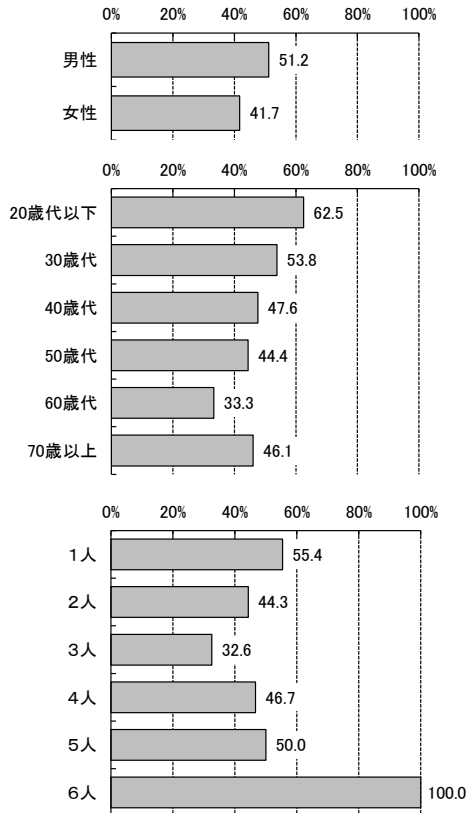


■各項目における部分不満足度(全体:4.4%、n=699)

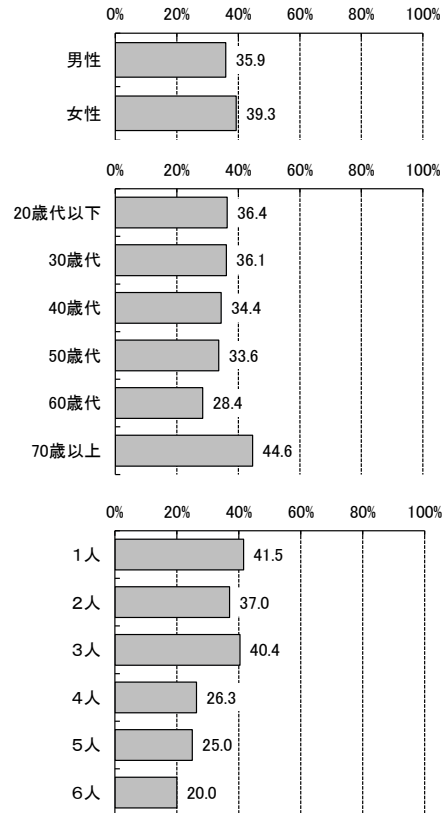


⑦工事現場での対応

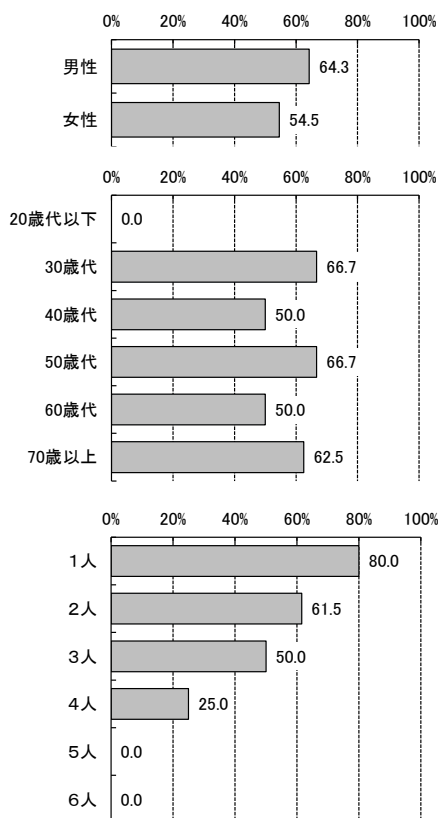
■総合満足度への貢献度(全体:45.6%、n=215)



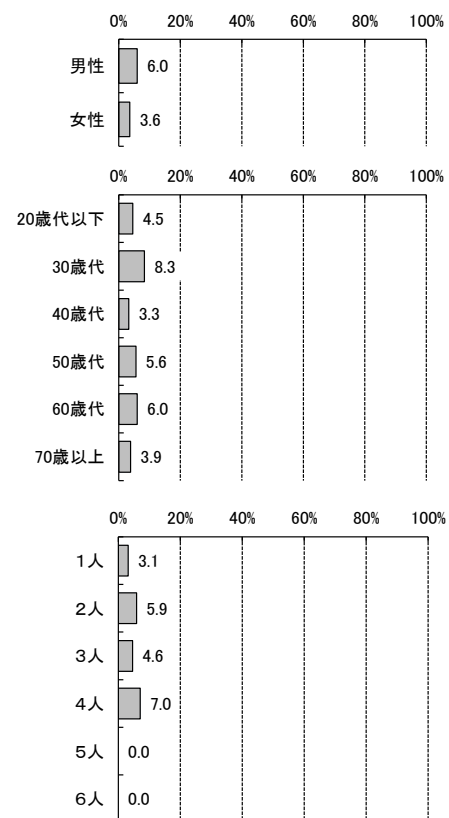
■各項目における部分満足度(全体:37.7%、n=578)



■総合満足度への影響度(全体:57.7%、n=26)

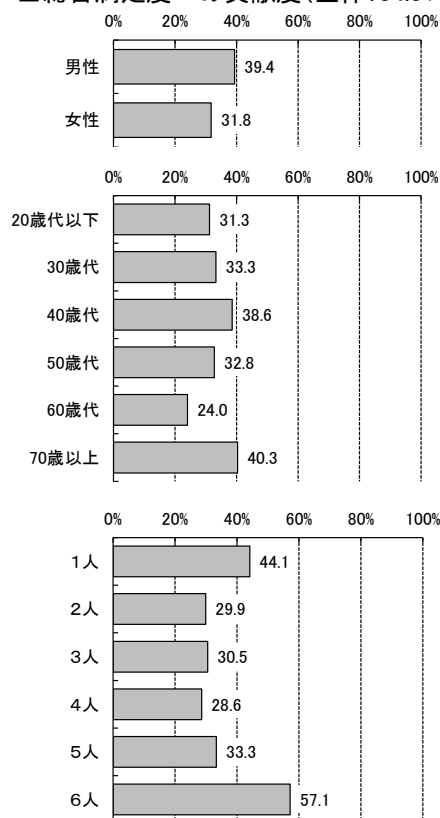


■各項目における部分不満足度(全体:4.8%、n=578)

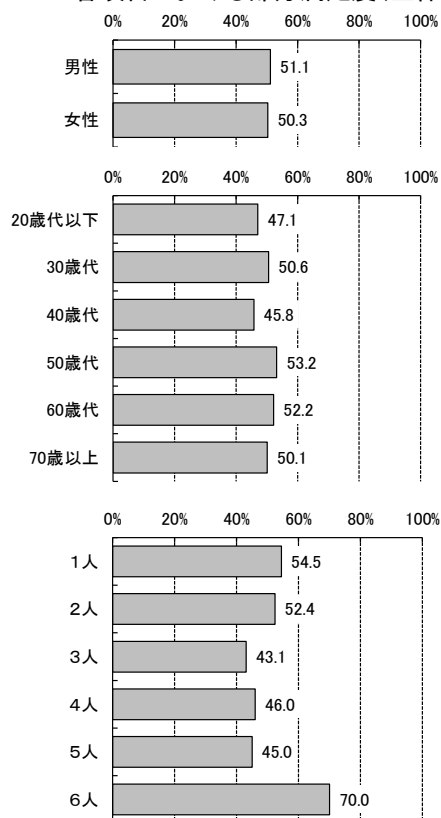


⑧料金の支払い方法

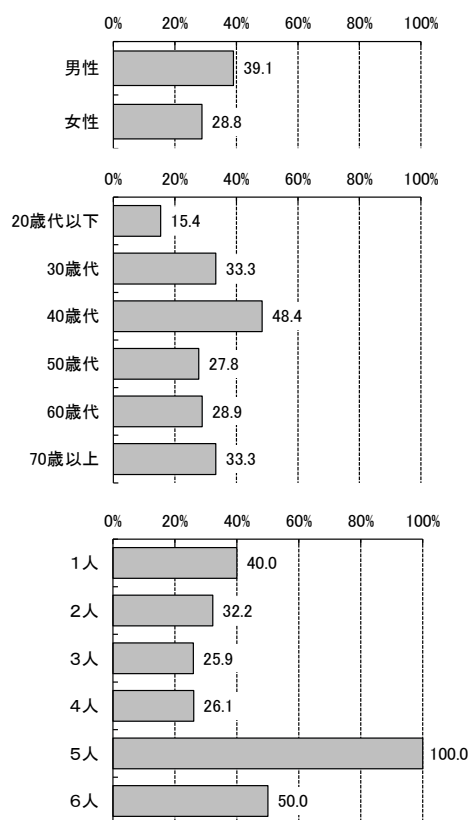
■総合満足度への貢献度(全体:34.3%、n=551)



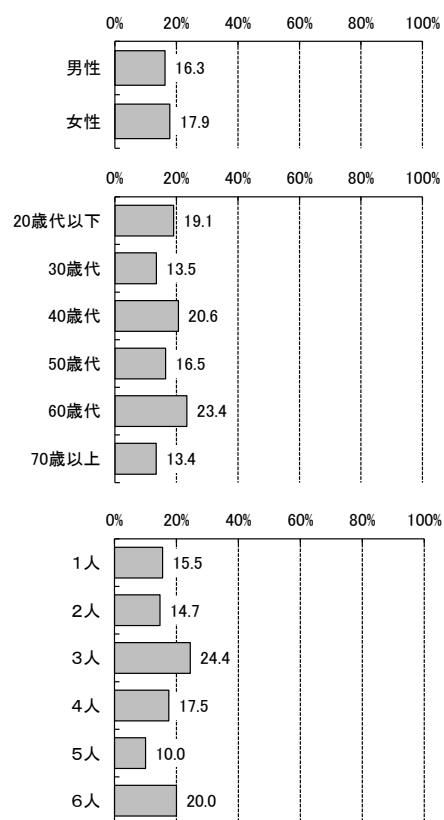
■各項目における部分満足度(全体:50.4%、n=1,114)



■総合満足度への影響度(全体:32.4%、n=185)



■各項目における部分不満足度(全体:17.1%、n=1,114)



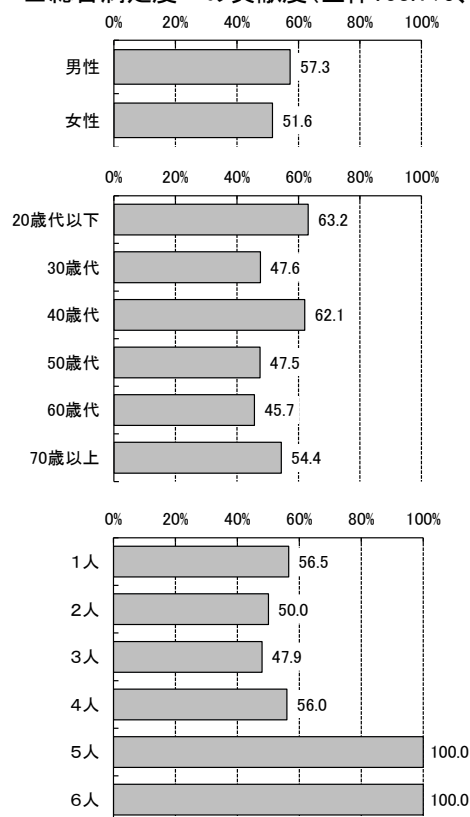
資料Ⅱ

下水道の総合満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度の特性

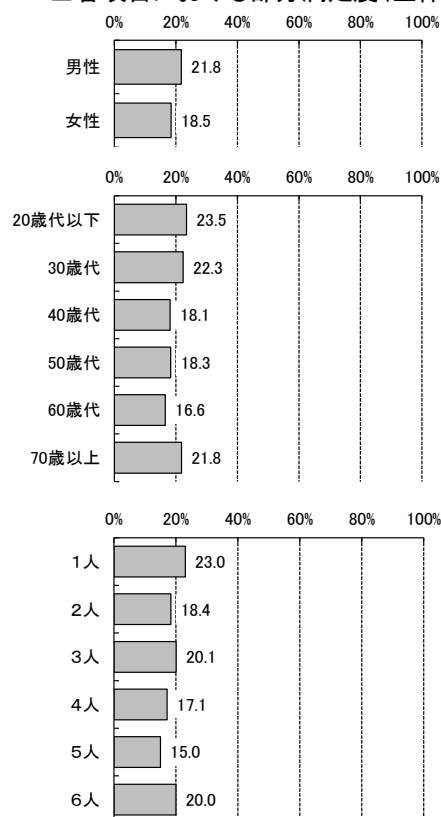
資料Ⅱ 下水道の総合満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度の特性

①災害時への下水道の取組み

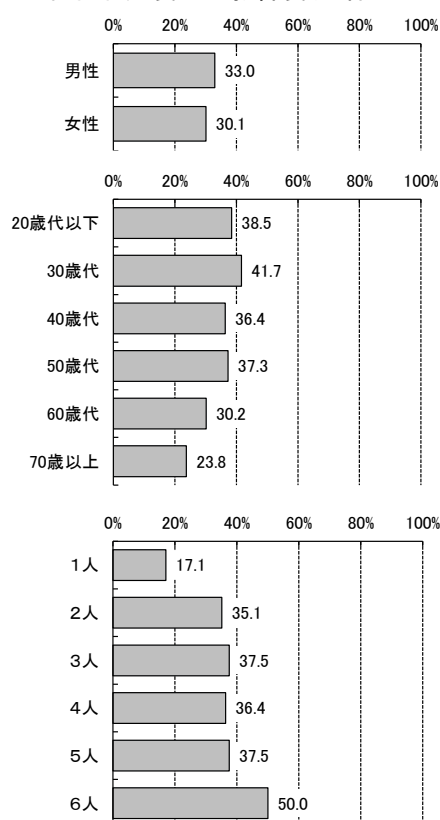
■総合満足度への貢献度(全体:53.1%、n=224)



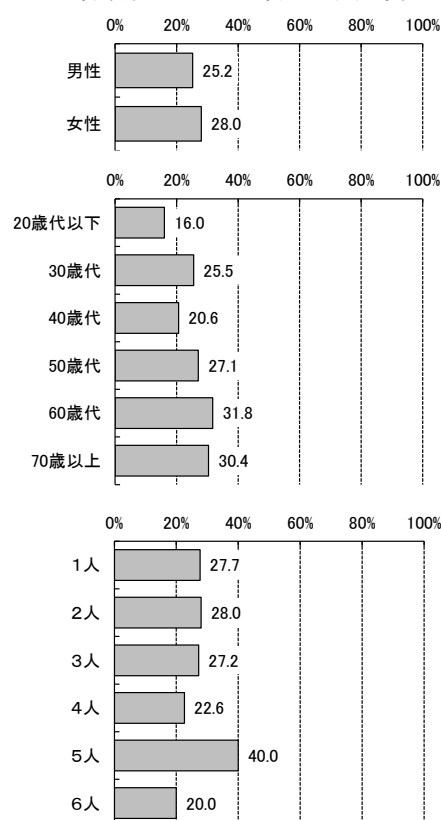
■各項目における部分満足度(全体:19.8%、n=1,132)



■総合満足度への影響度(全体:31.3%、n=294)

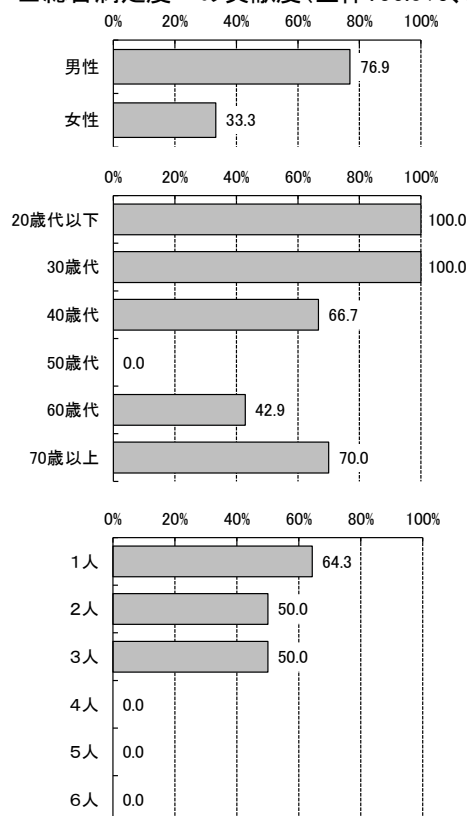


■各項目における部分不満足度(全体:27.1%、n=1,132)

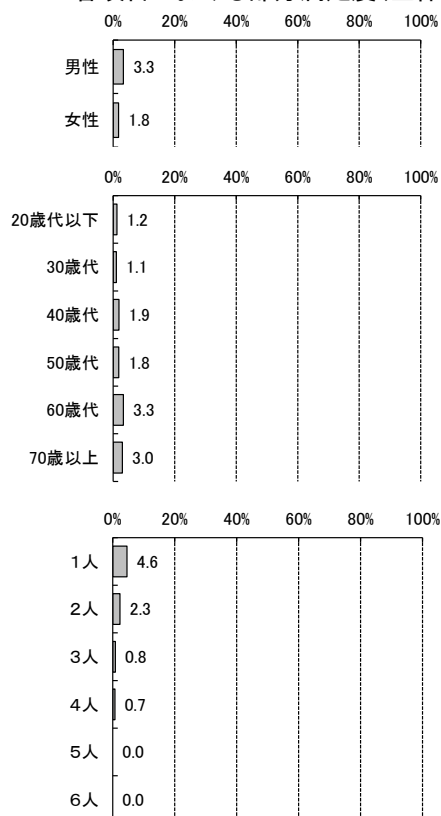


②下水道使用料

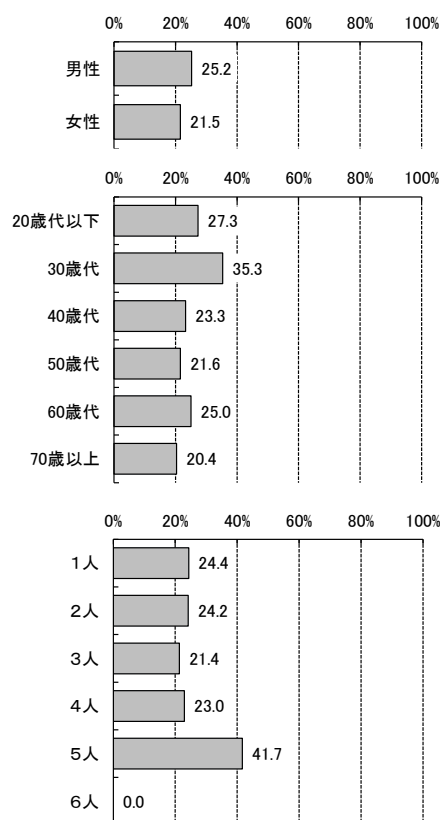
■総合満足度への貢献度(全体:56.0%、n=25)



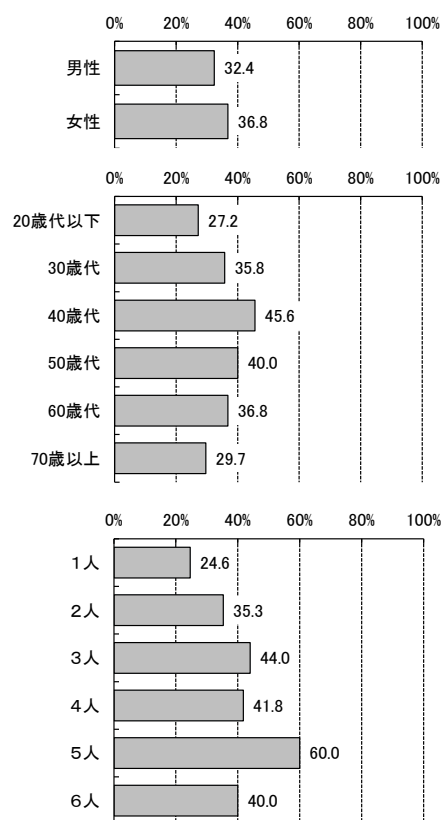
■各項目における部分満足度(全体:2.4%、n=1,175)



■総合満足度への影響度(全体:26.5%、n=408)

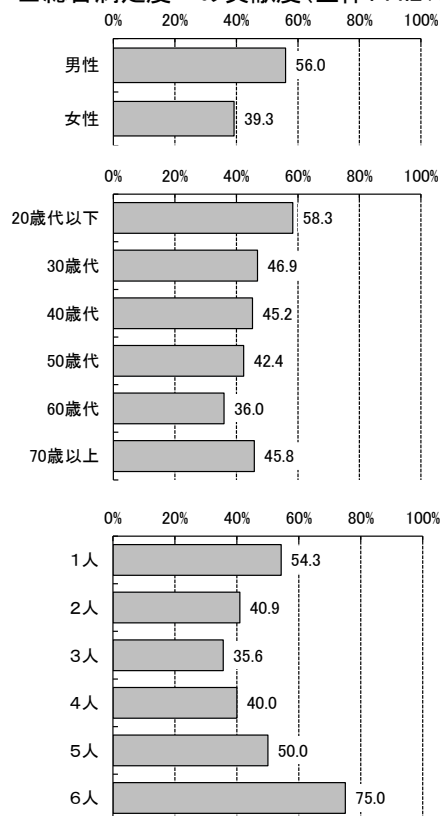


■各項目における部分不満足度(全体:35.4%、n=1,175)

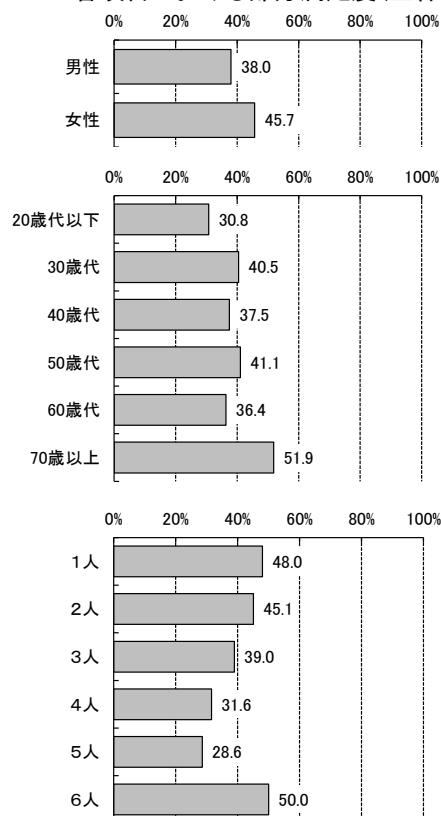


③水道の使用の開始・中止などの各種届出の方法

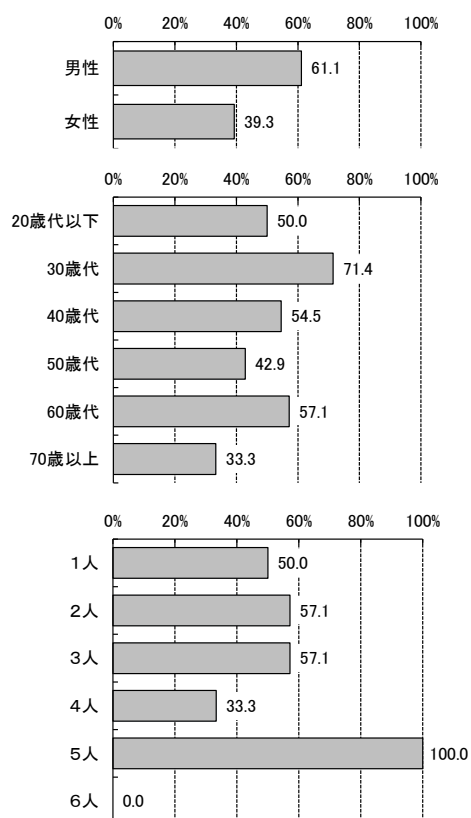
■総合満足度への貢献度(全体:44.2%、n=319)



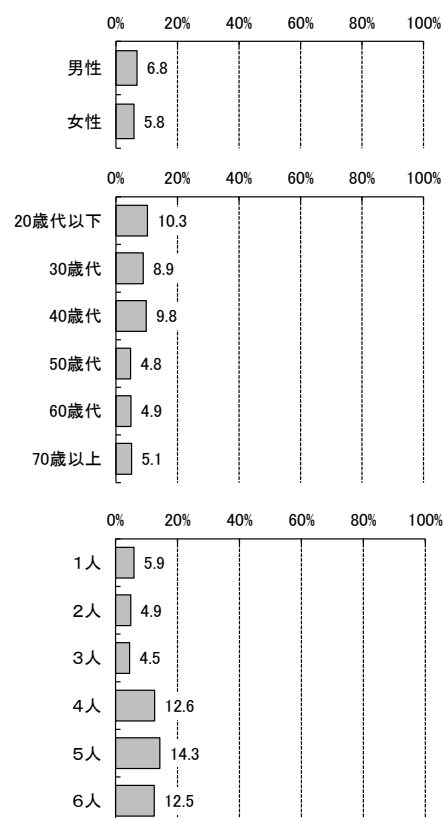
■各項目における部分満足度(全体:42.7%、n=742)



■総合満足度への影響度(全体:50.0%、n=48)

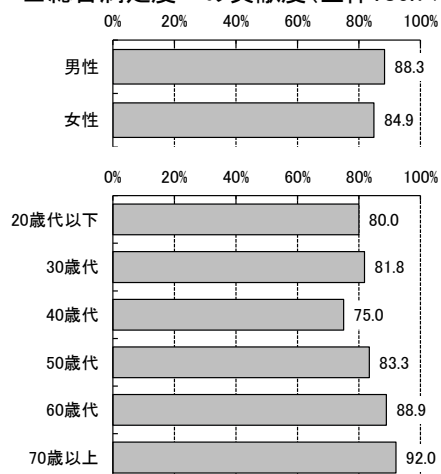


■各項目における部分不満足度(全体:6.3%、n=742)

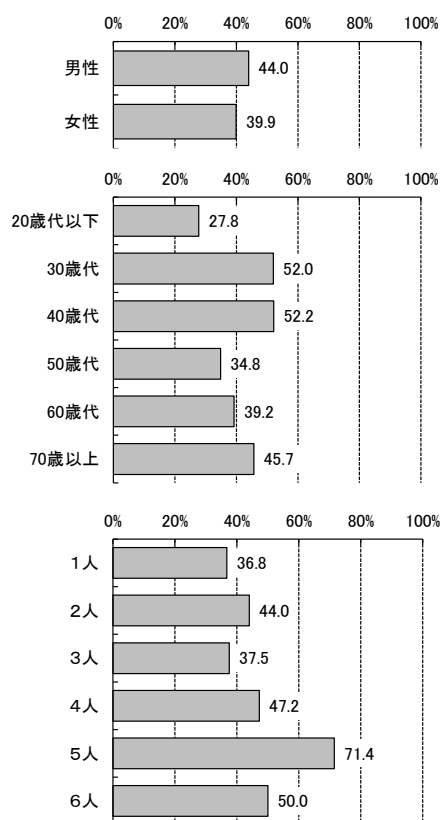


④上下水道に関する情報の提供や広報

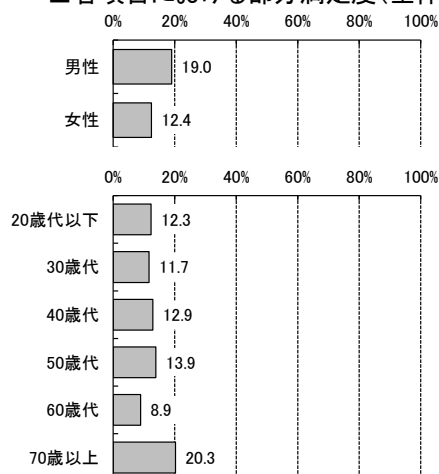
■総合満足度への貢献度(全体:86.7%、n=165)



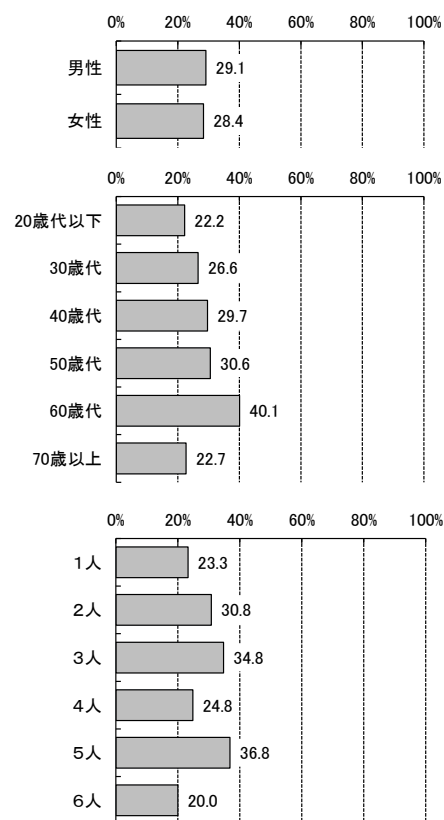
■総合満足度への影響度(全体:41.8%、n=318)



■各項目における部分満足度(全体:14.7%、n=1,124)

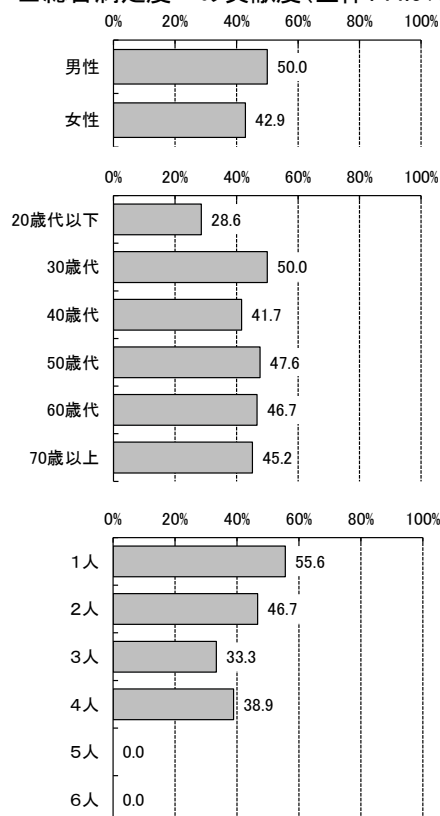


■各項目における部分不満足度(全体:28.7%、n=1,124)

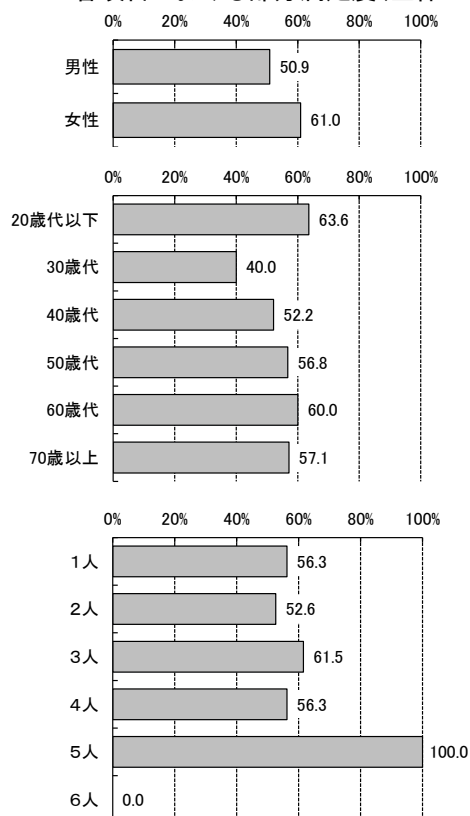


⑤職員の対応（窓口・電話）

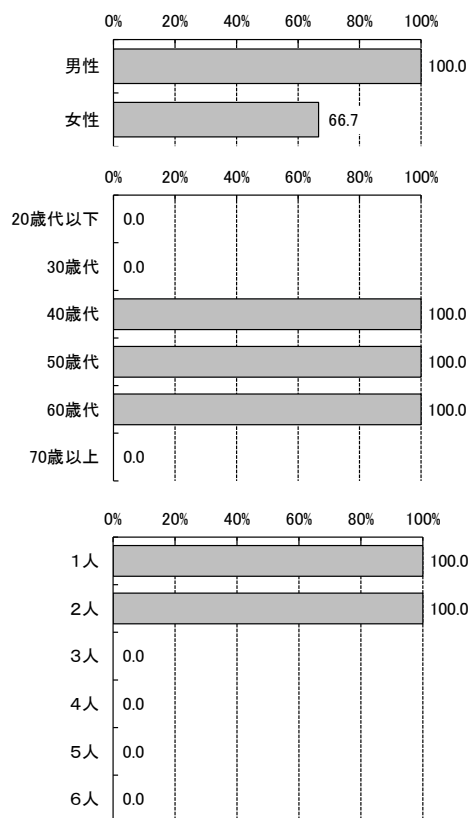
■総合満足度への貢献度(全体:44.6%、n=92)



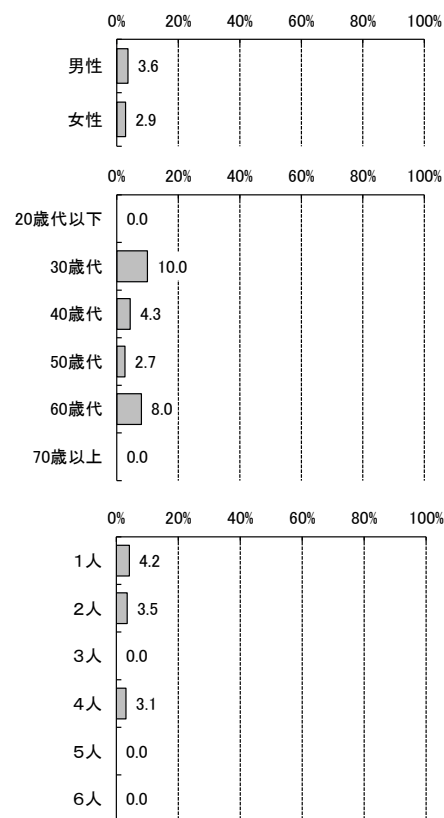
■各項目における部分満足度(全体:56.4%、n=165)



■総合満足度への影響度(全体:80.0%、n=5)

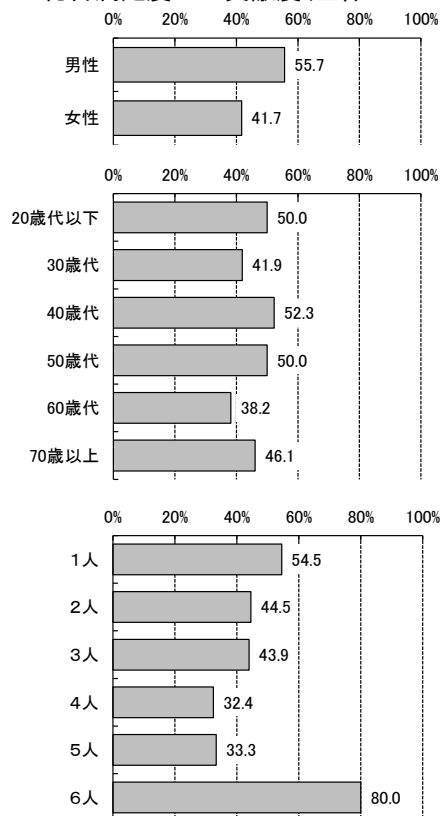


■各項目における部分不満足度(全体:3.0%、n=165)

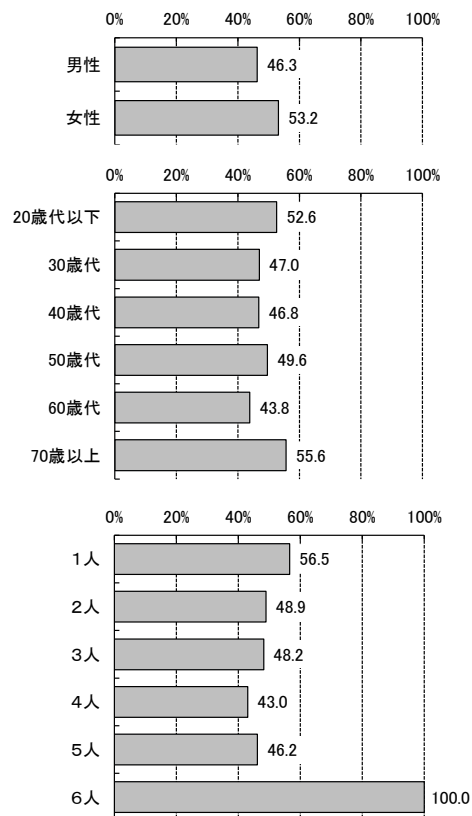


⑥検針時の対応

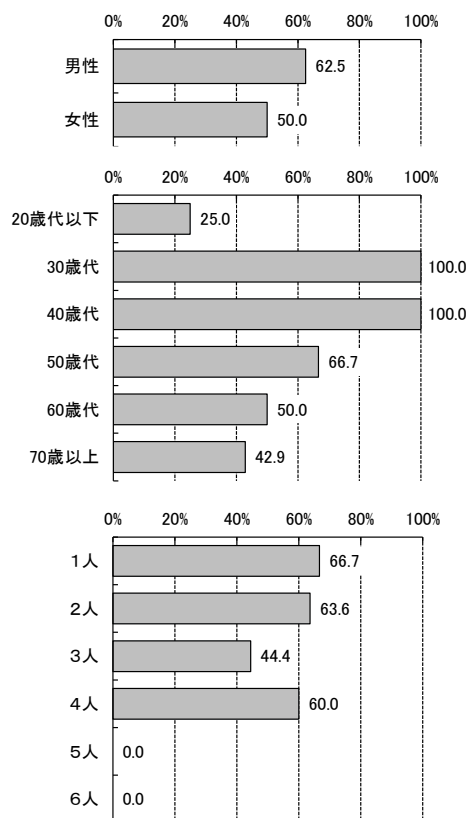
■総合満足度への貢献度(全体:46.2%、n=344)



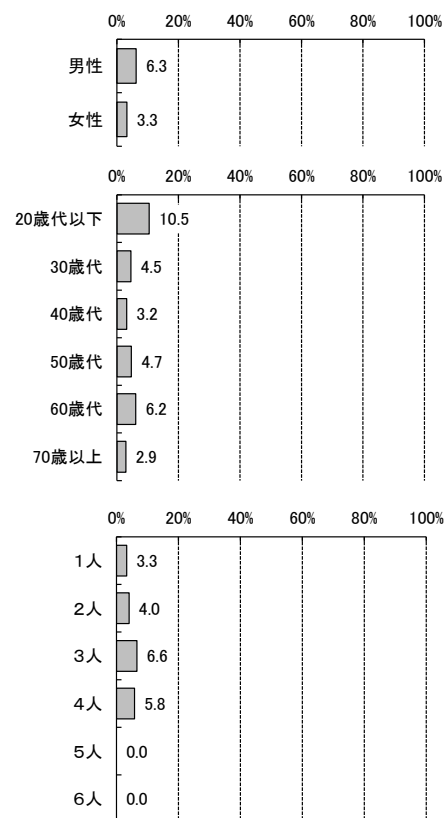
■各項目における部分満足度(全体:50.4%、n=699)



■総合満足度への影響度(全体:58.1%、n=31)

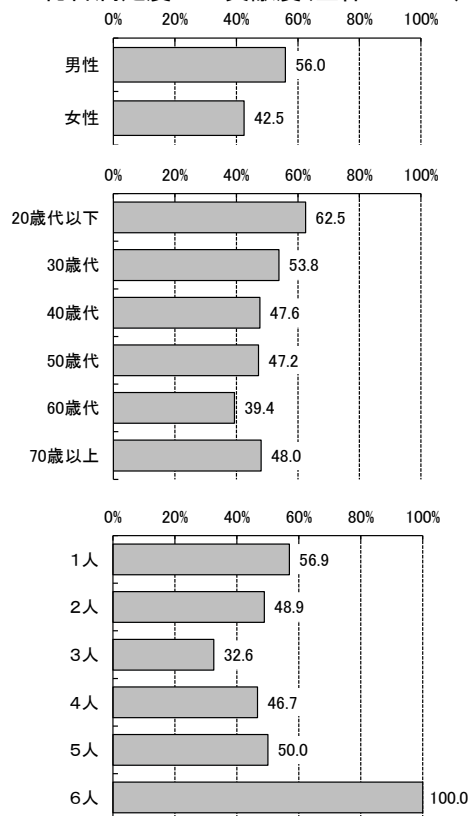


■各項目における部分不満足度(全体:4.4%、n=699)

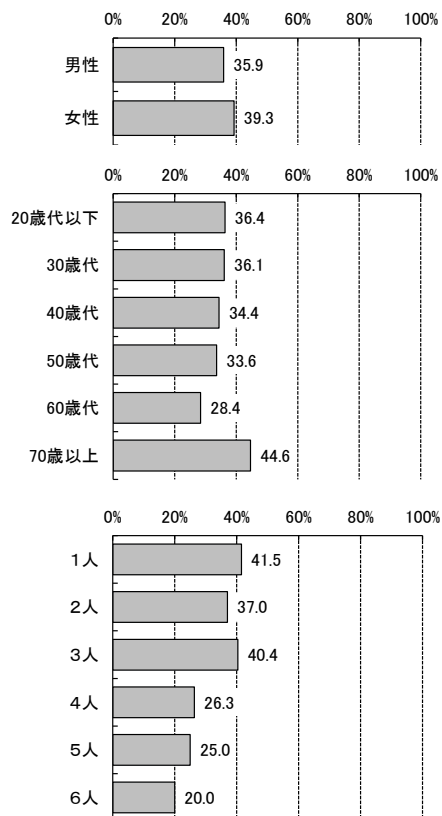


⑦工事現場での対応

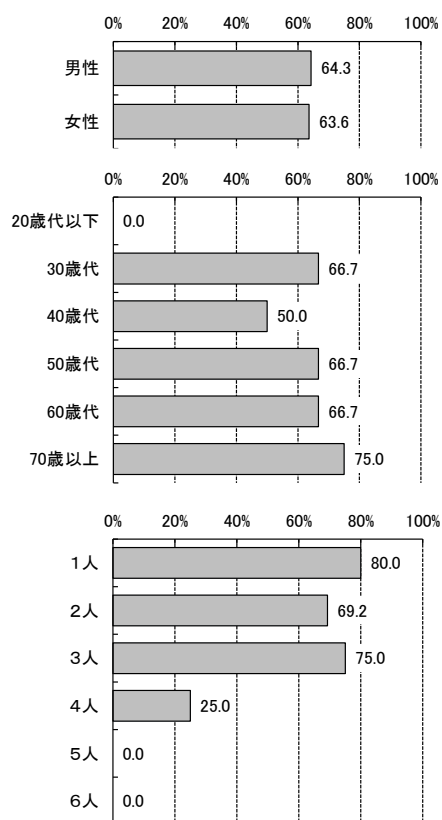
■総合満足度への貢献度(全体:47.9%、n=215)



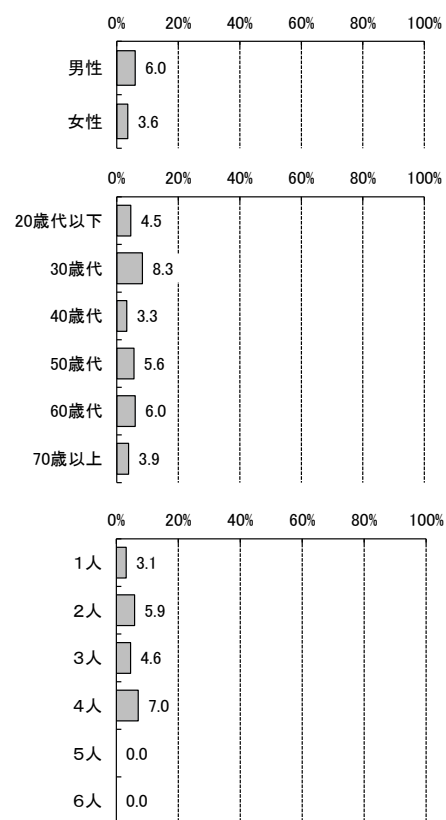
■各項目における部分満足度(全体:37.7%、n=578)



■総合満足度への影響度(全体:65.4%、n=26)

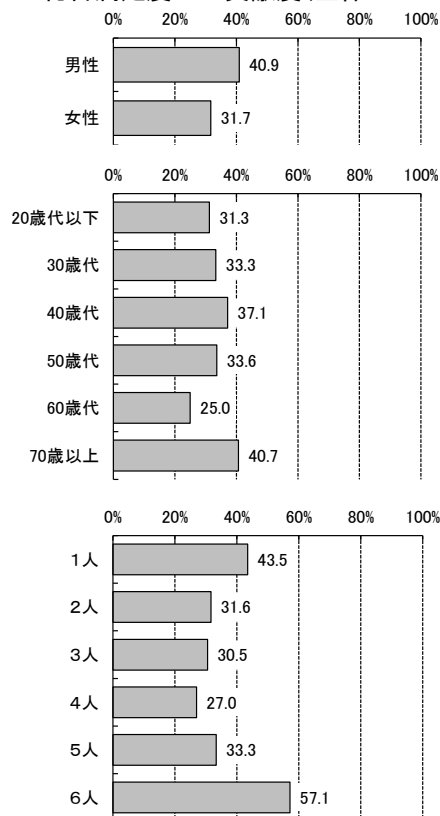


■各項目における部分不満足度(全体:4.8%、n=578)

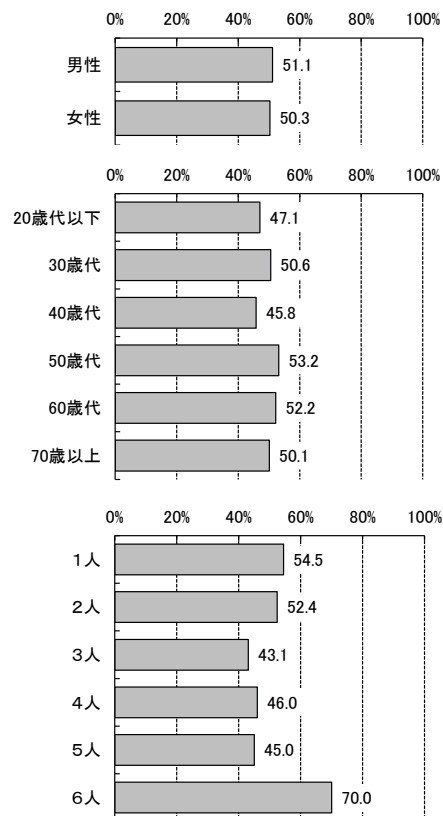


⑧料金の支払い方法

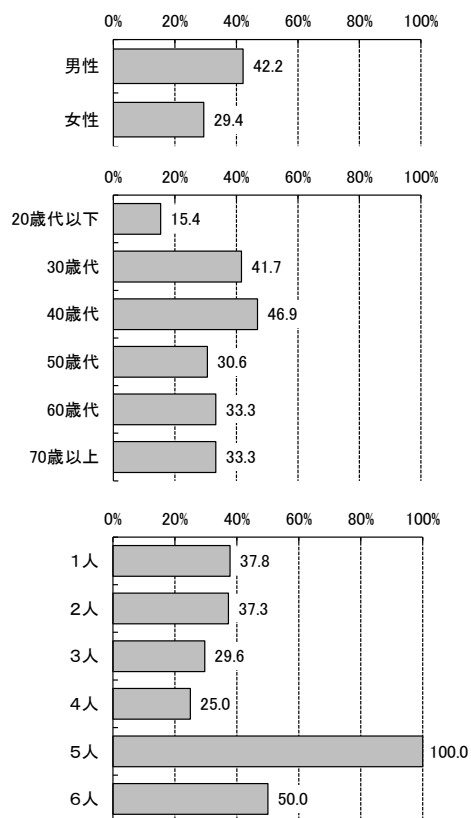
■総合満足度への貢献度(全体:34.6%、n=552)



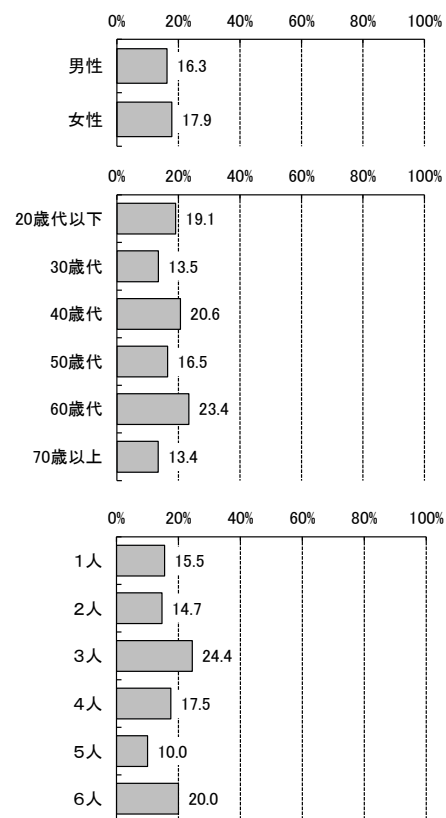
■各項目における部分満足度(全体:50.4%、n=1,114)



■総合満足度への影響度(全体:34.4%、n=186)



■各項目における部分不満足度(全体:17.1%、n=1,114)



資料Ⅲ

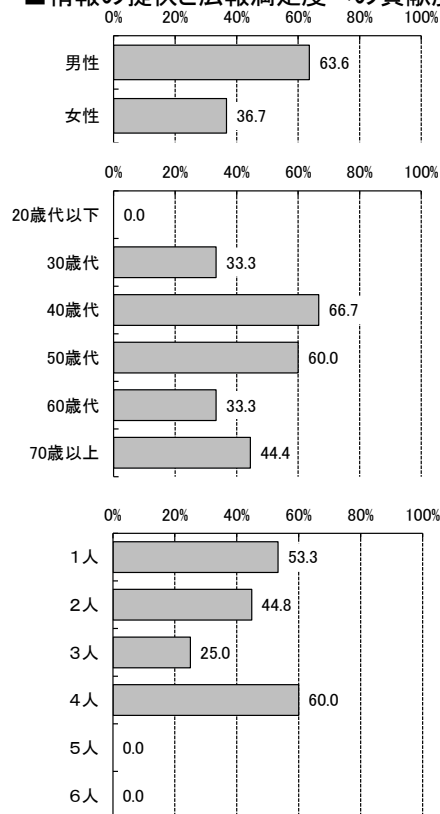
個別満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度の特性

資料Ⅲ 個別満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度の特性

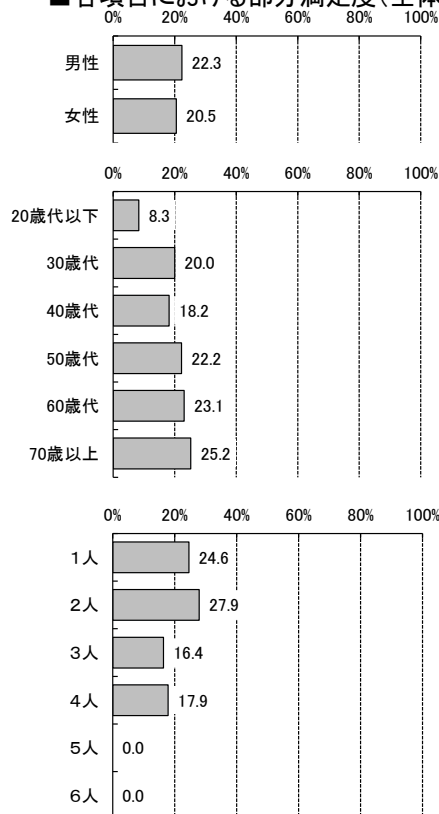
1. 上下水道に関する情報の提供と広報に関する満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度との関係

①広報誌「とよなかの上下水道」の内容

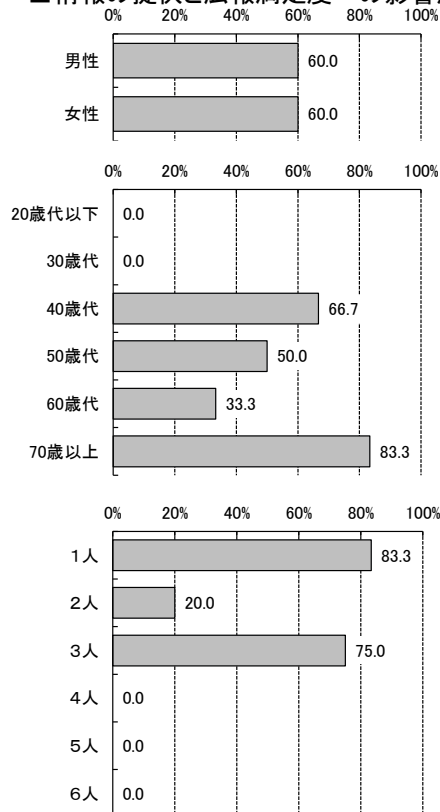
■情報の提供と広報満足度への貢献度(全体:45.6%、n=58)



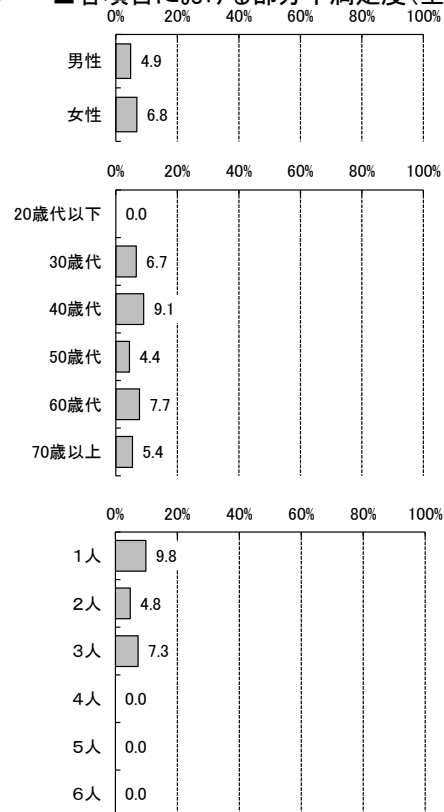
■各項目における部分満足度(全体:22.7%、n=256)



■情報の提供と広報満足度への影響度(全体:60.0%、n=15)

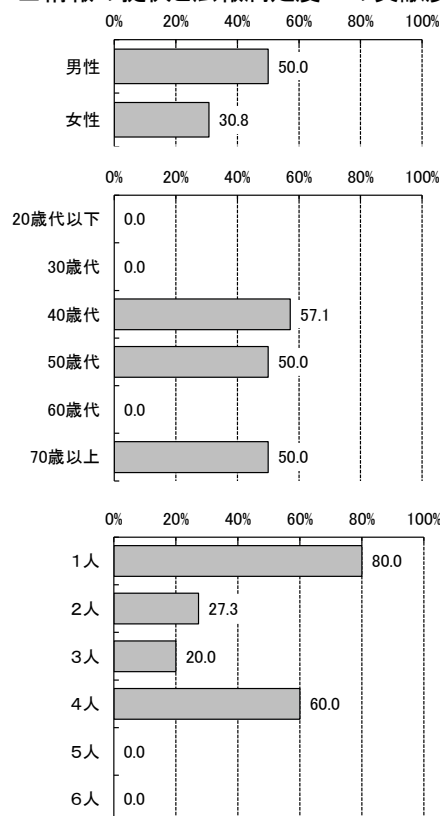


■各項目における部分不満足度(全体:5.9%、n=256)

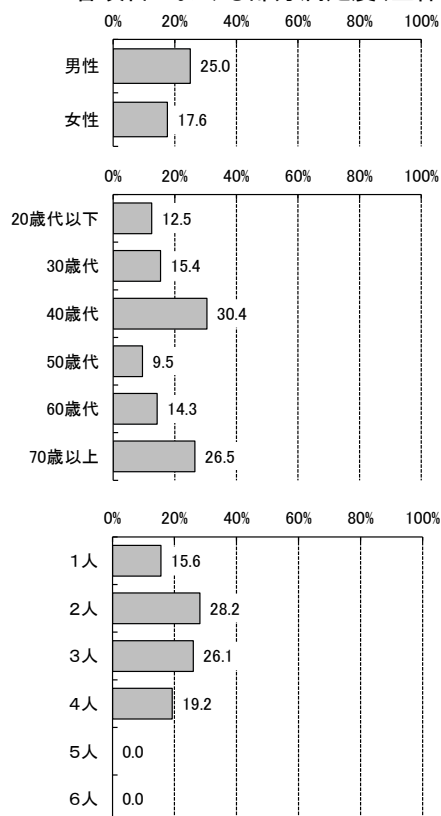


②広報誌「ミズトキ」の内容

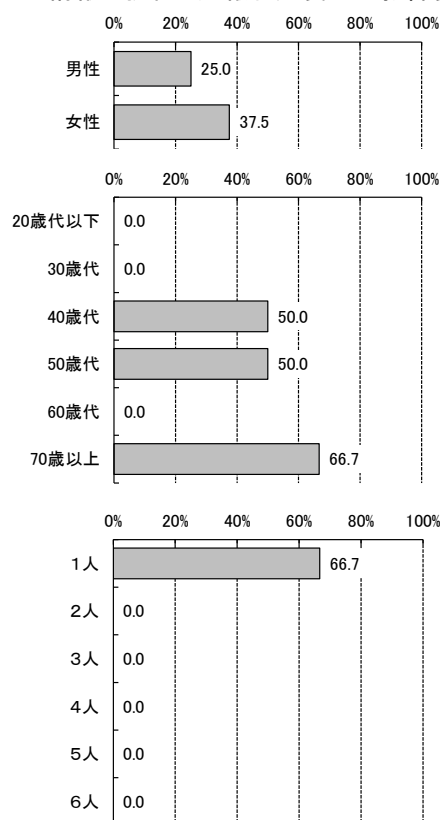
■情報の提供と広報満足度への貢献度(全体:42.3%、n=27)



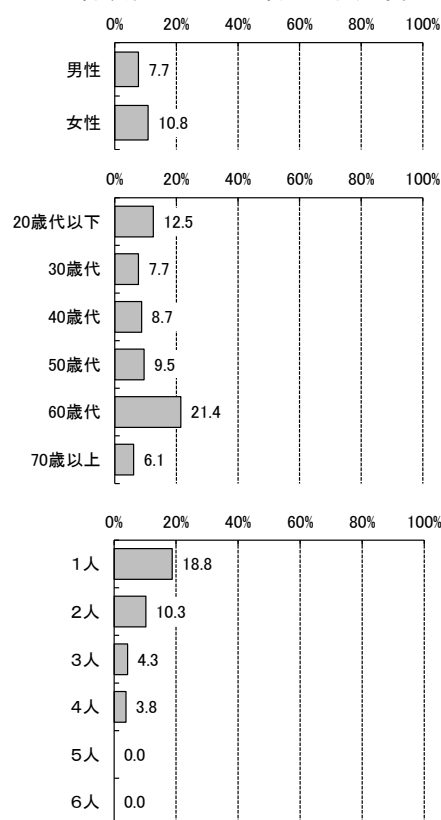
■各項目における部分満足度(全体:21.1%、n=128)



■情報の提供と広報満足度への影響度(全体:33.3%、n=12)

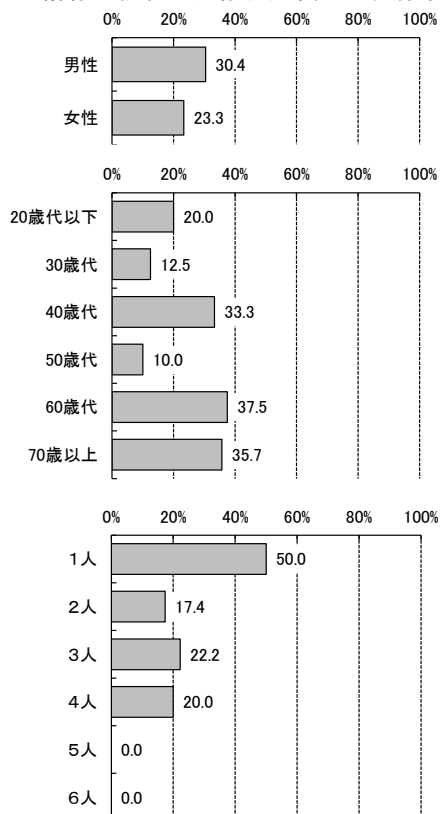


■各項目における部分不満足度(全体:9.4%、n=128)

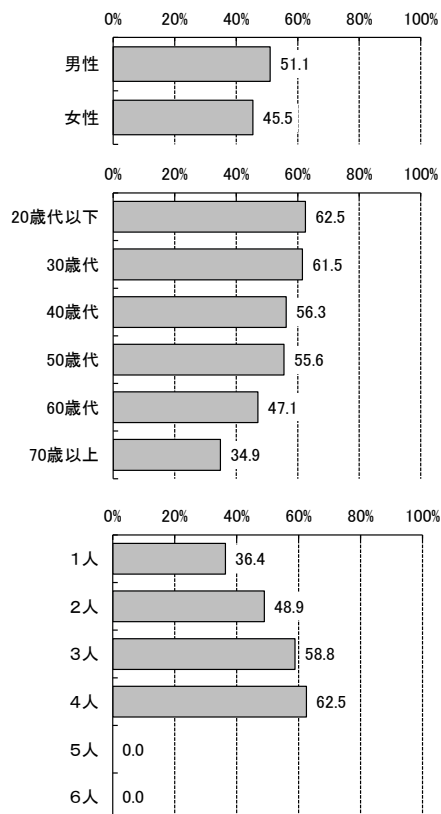


③上下水道局ホームページの見つけやすさ

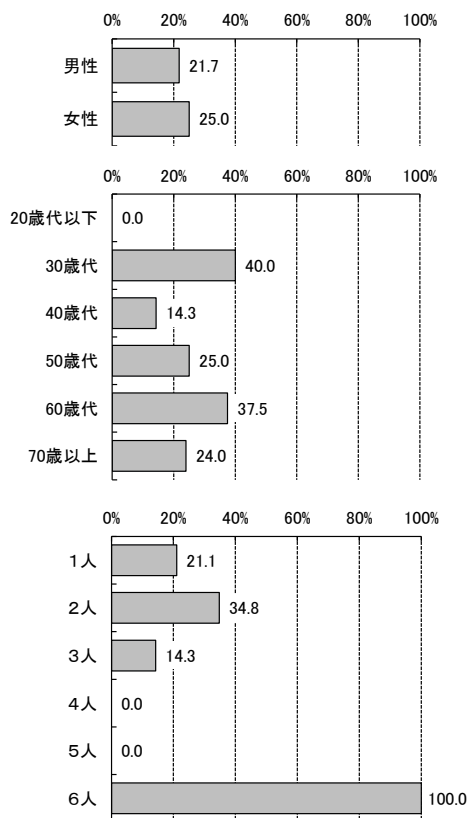
■情報の提供と広報満足度への貢献度(全体:25.5%、n=56)



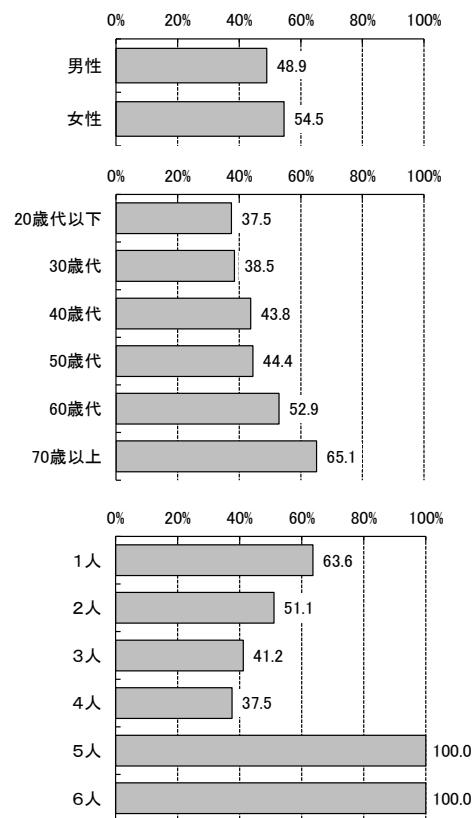
■各項目における部分満足度(全体:48.3%、n=116)



■情報の提供と広報満足度への影響度(全体:25.0%、n=56)



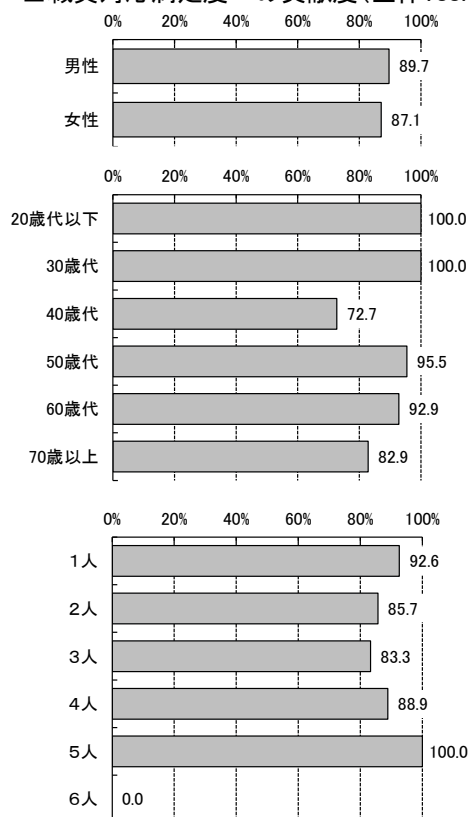
■各項目における部分不満足度(全体:51.7%、n=116)



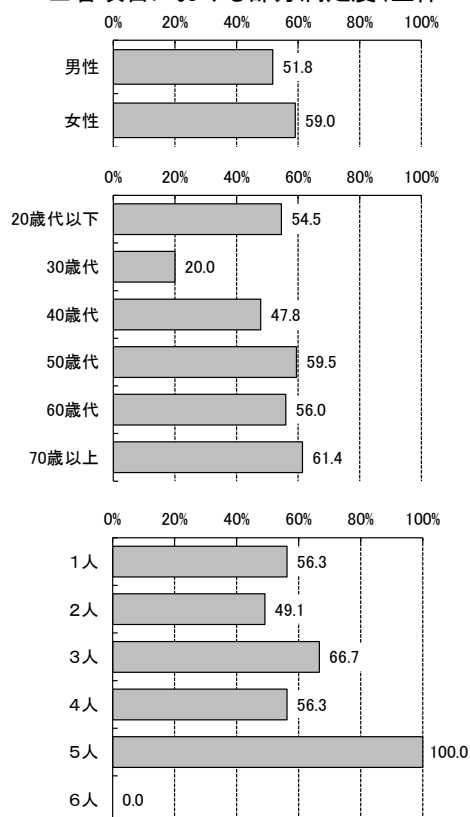
2. 職員の電話対応・窓口対応満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度との関係

①言葉づかいや態度が良い

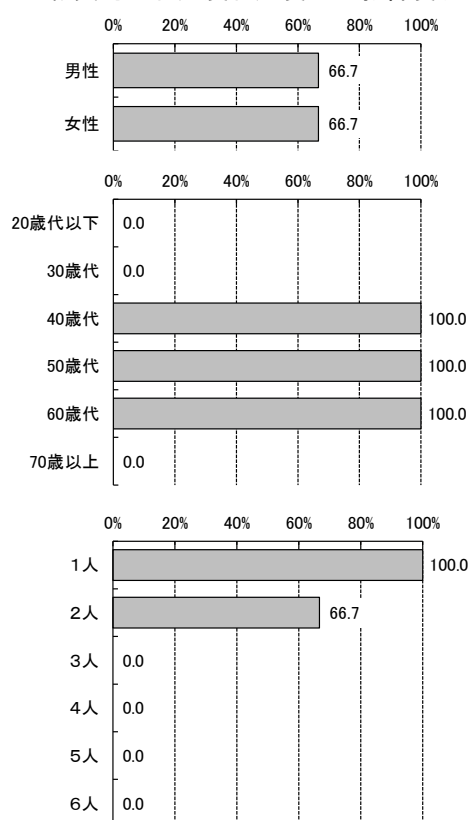
■職員対応満足度への貢献度(全体:88.0%、n=92)



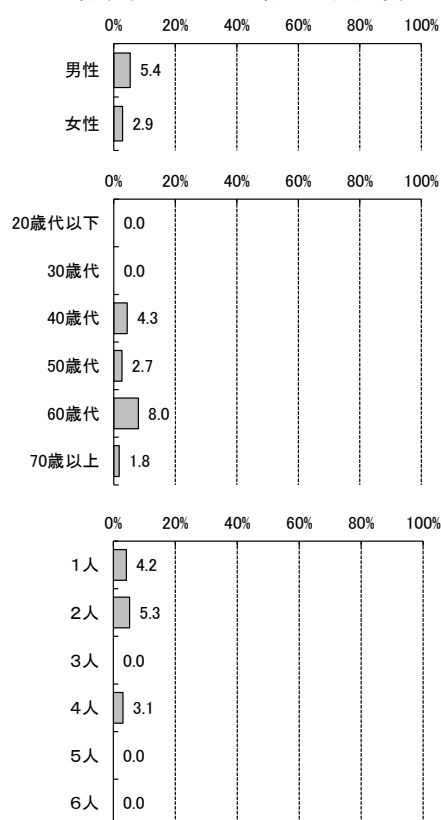
■各項目における部分満足度(全体:55.4%、n=166)



■職員対応満足度満足度への影響度(全体:66.7%、n=6)

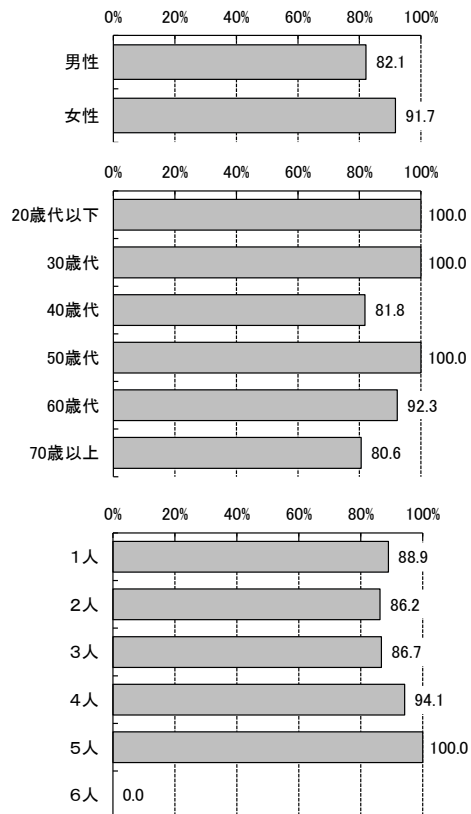


■各項目における部分不満足度(全体:3.6%、n=166)

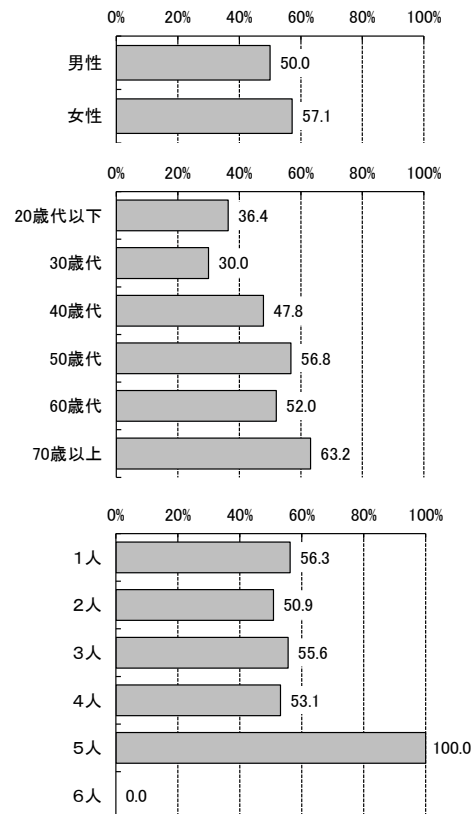


②説明がわかりやすい

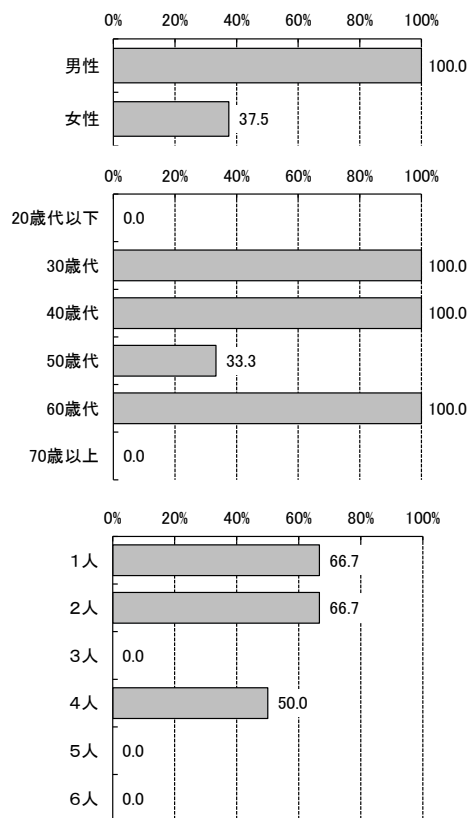
■職員対応満足度満足度への貢献度(全体:88.8%、n=89)



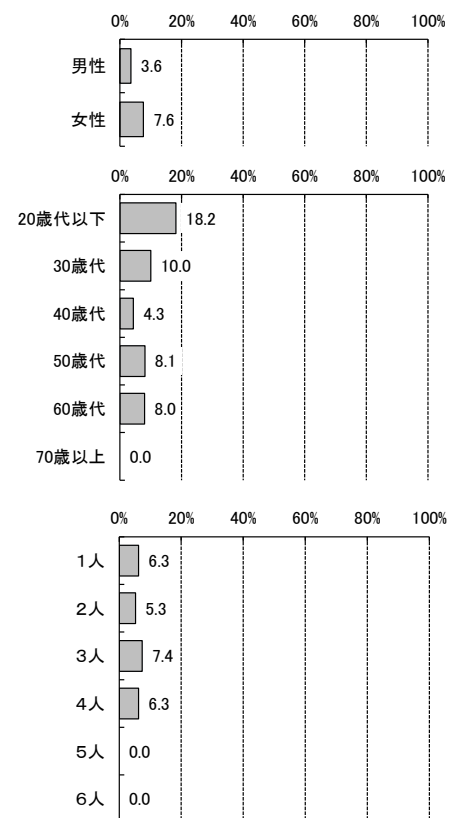
■各項目における部分満足度(全体:53.6%、n=166)



■職員対応満足度への影響度(全体:50.0%、n=10)

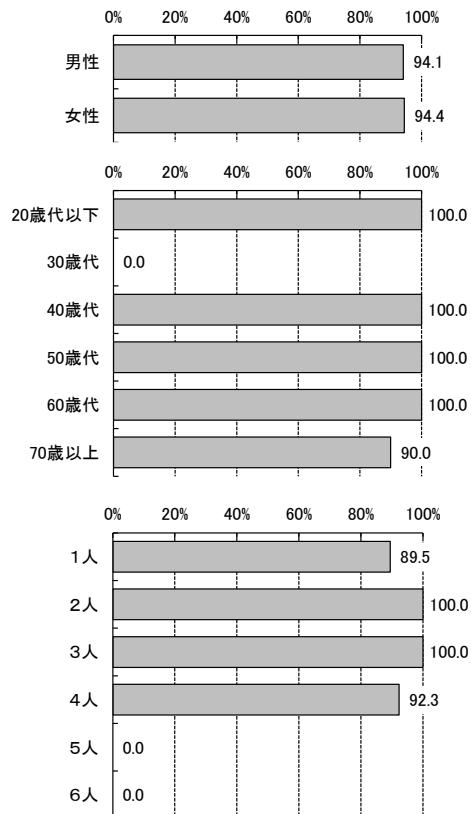


■各項目における部分不満足度(全体:6.0%、n=166)

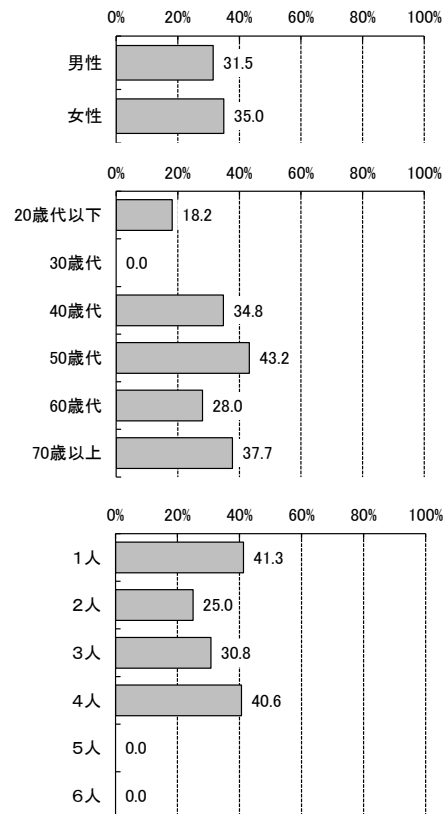


③電話の待ち時間が短い

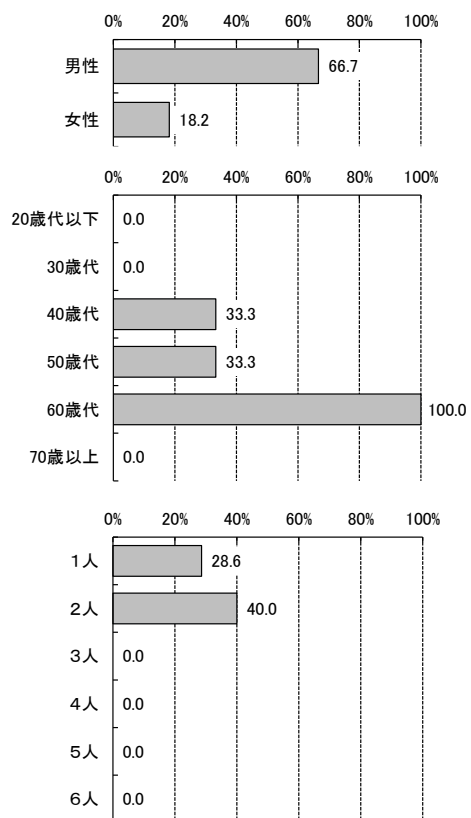
■職員対応満足度への貢献度(全体:94.4%、n=54)



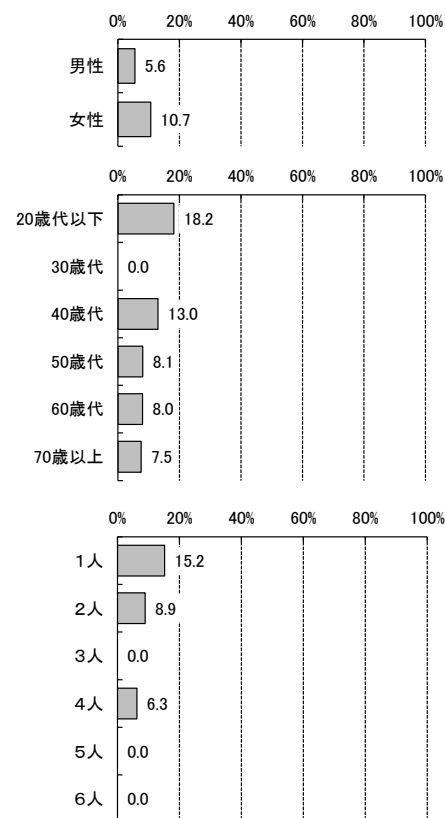
■各項目における部分満足度(全体:33.3%、n=162)



■職員対応満足度への影響度(全体:28.6%、n=14)

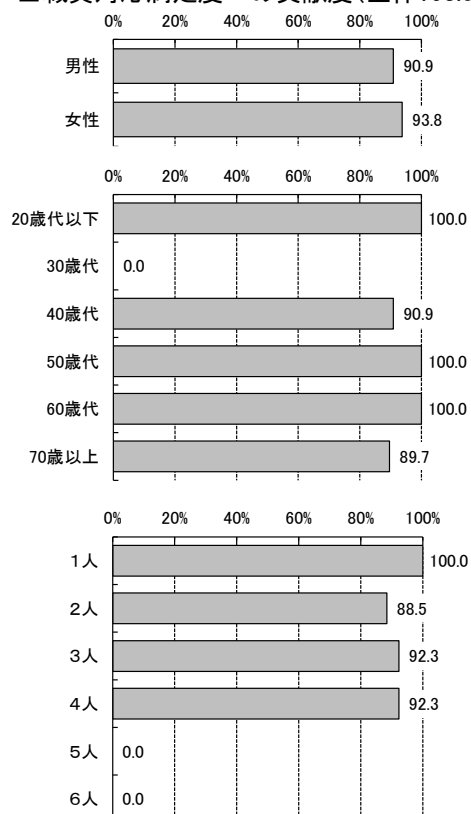


■各項目における部分不満足度(全体:8.6%、n=162)

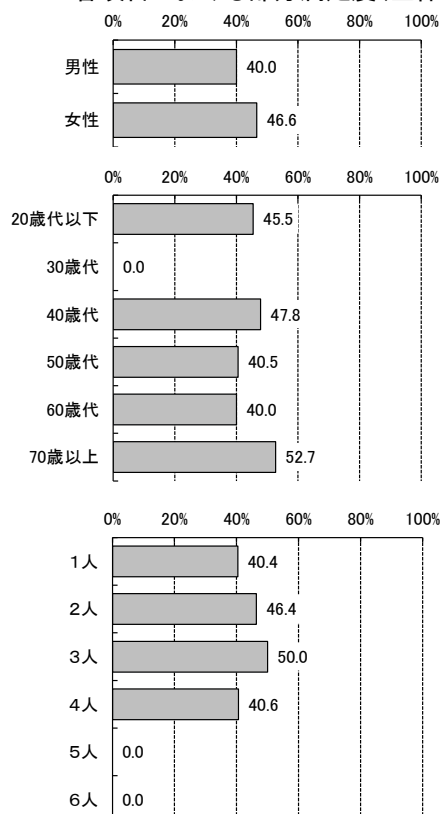


④対応が早い

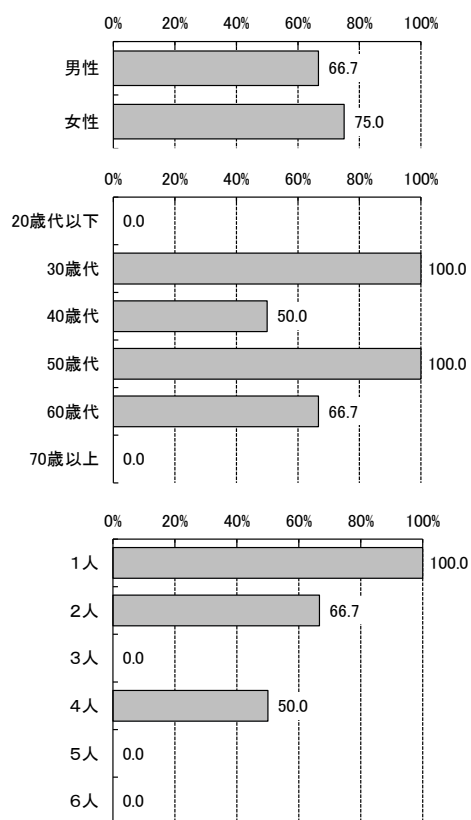
■職員対応満足度への貢献度(全体:93.0%、n=71)



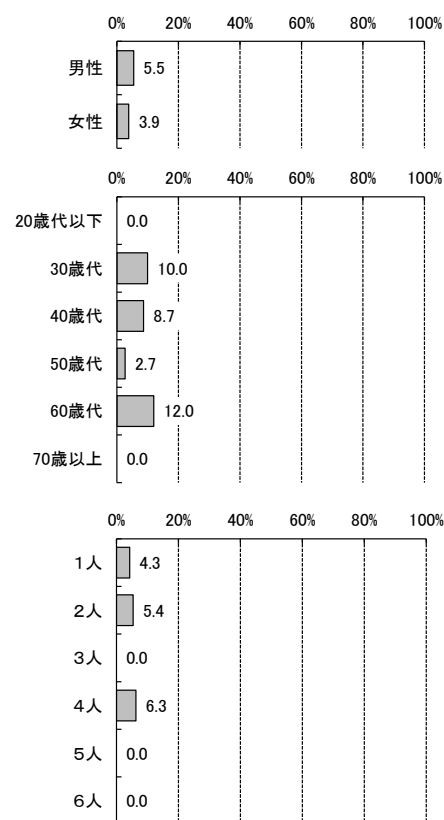
■各項目における部分満足度(全体:43.6%、n=163)



■職員対応満足度への影響度(全体:71.4%、n=7)



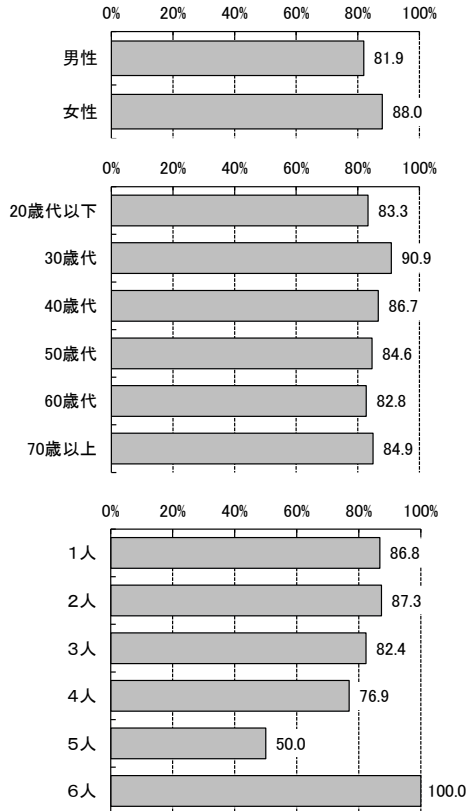
■各項目における部分不満足度(全体:4.3%、n=163)



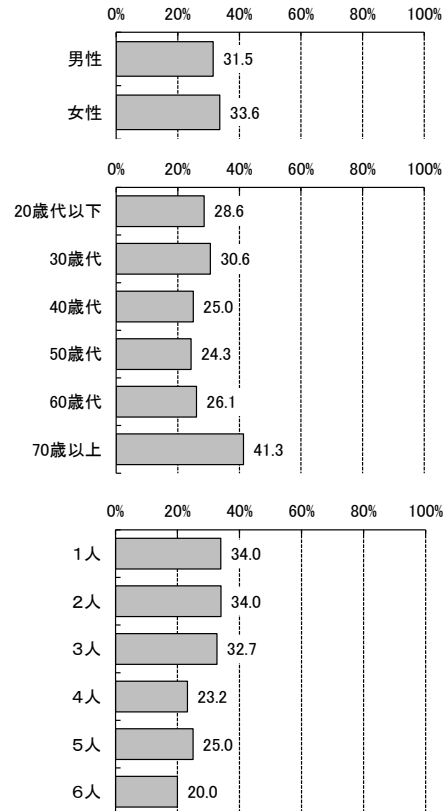
3. 工事現場における対応満足度への貢献度と部分満足度、影響度と部分不満足度との関係

①言葉づかいや態度が良い

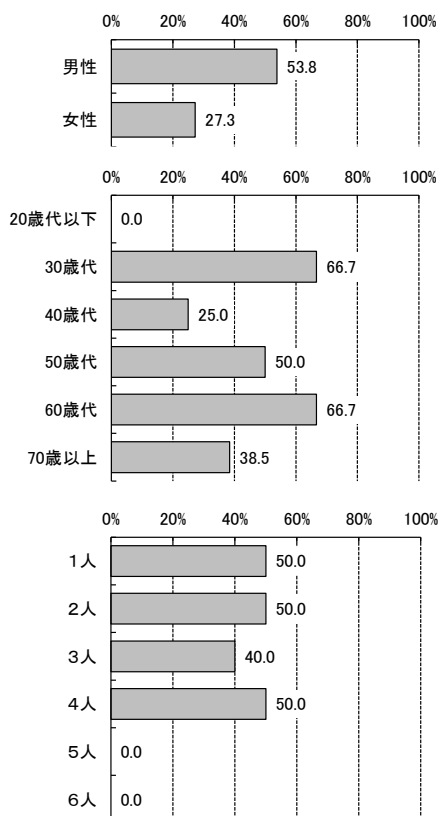
■工事現場対応満足度への貢献度(全体:85.2%、n=186)



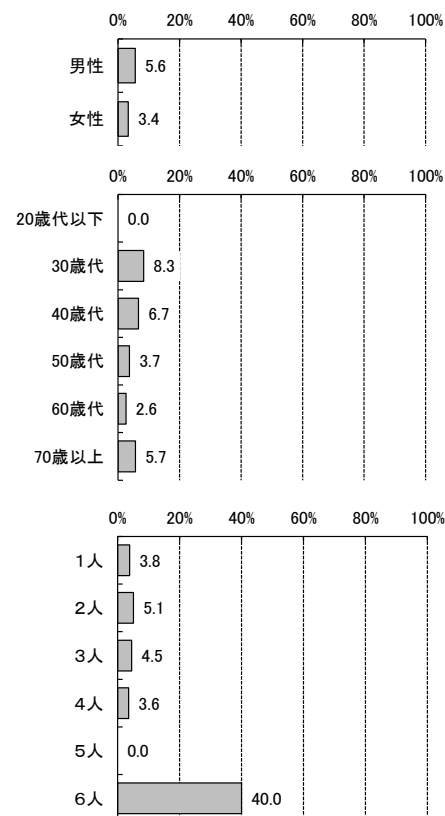
■各項目における部分満足度(全体:32.5%、n=572)



■工事現場対応満足度への影響度(全体:44.4%、n=27)

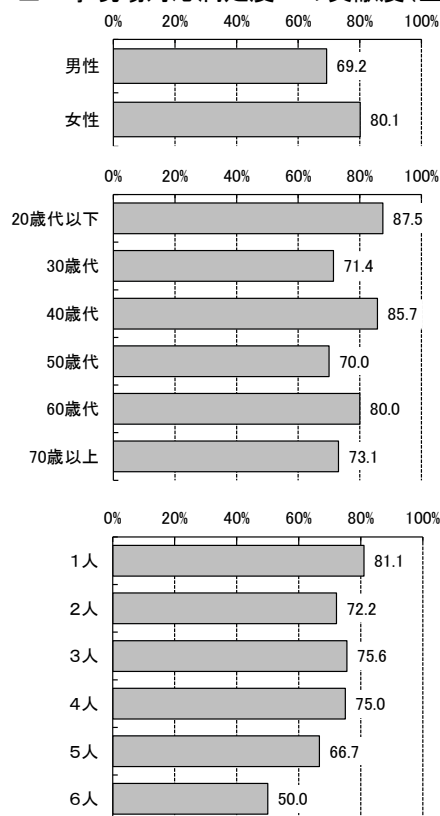


■各項目における部分不満足度(全体:4.7%、n=572)

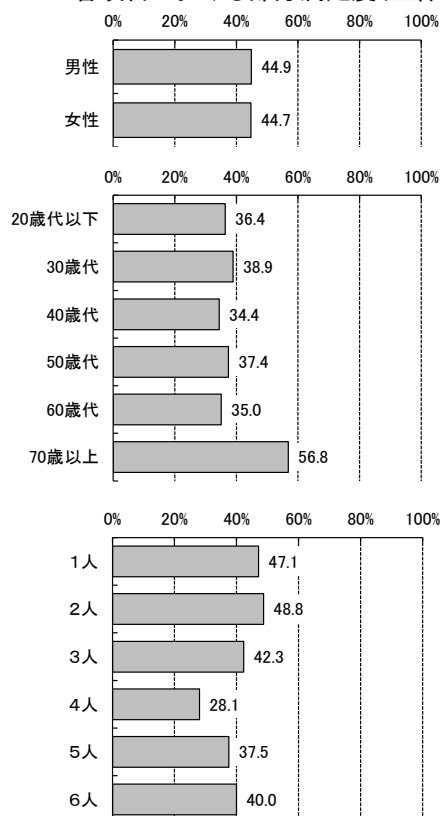


② 通行人の安全確保が適切である

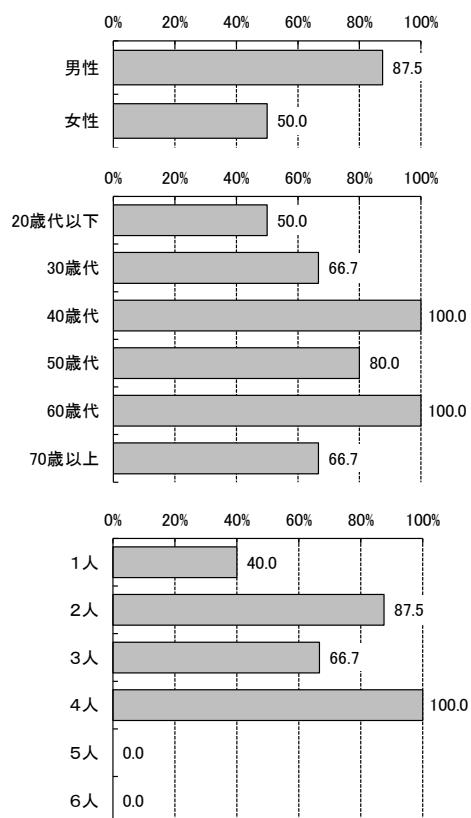
■ 工事現場対応満足度への貢献度(全体:75.4%、n=260)



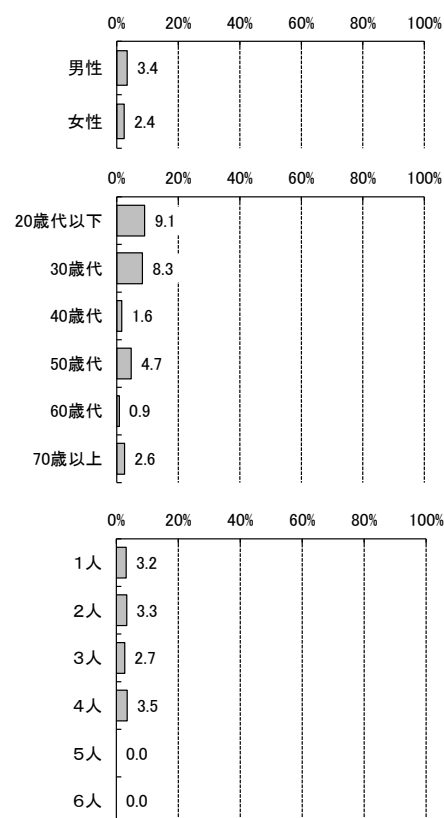
■ 各項目における部分満足度(全体:44.8%、n=580)



■ 工事現場対応満足度への影響度(全体:72.2%、n=18)

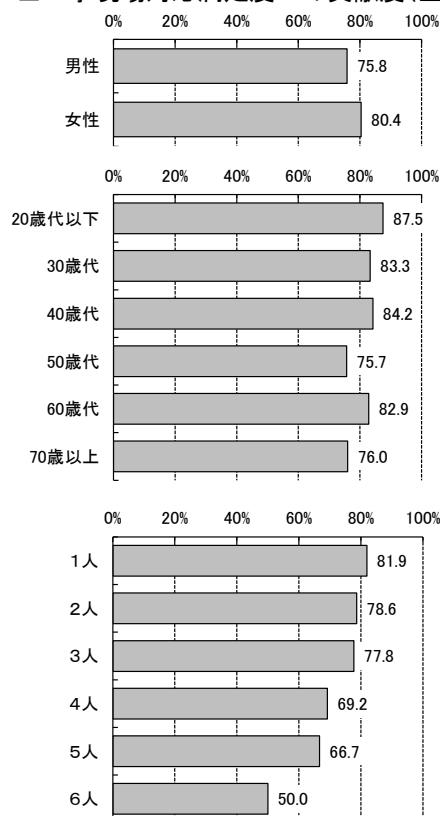


■ 各項目における部分不満足度(全体:3.1%、n=580)

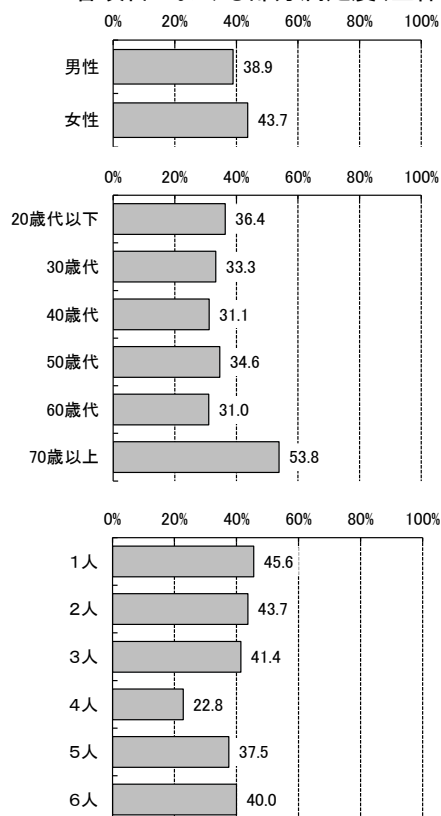


③車両の通行規制が適切である

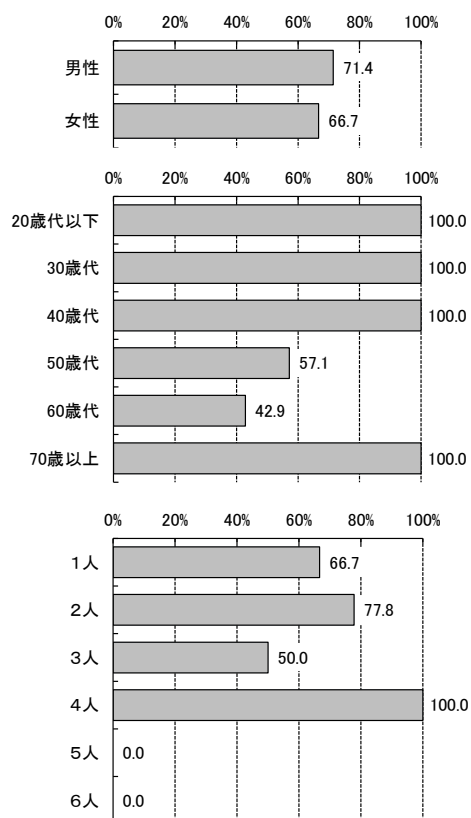
■工事現場対応満足度への貢献度(全体:78.7%、n=241)



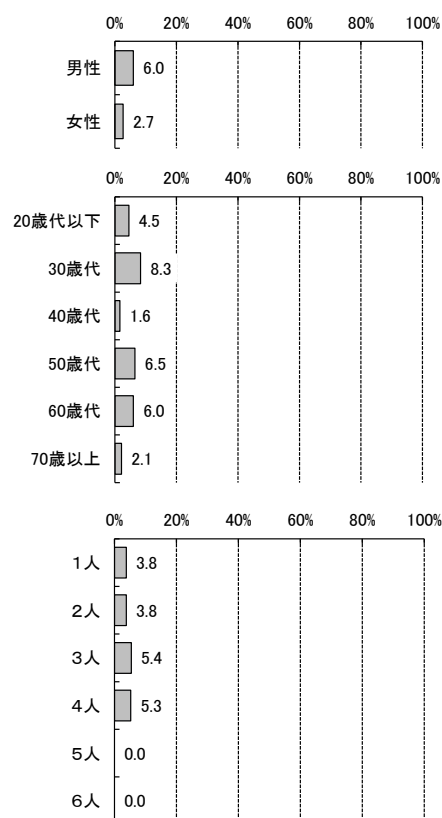
■各項目における部分満足度(全体:41.6%、n=579)



■工事現場対応満足度への影響度(全体:70.8%、n=24)

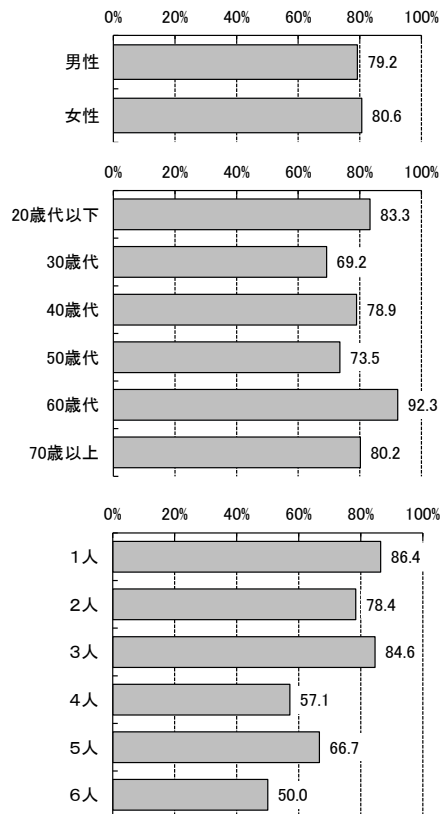


■各項目における部分不満足度(全体:4.1%、n=579)

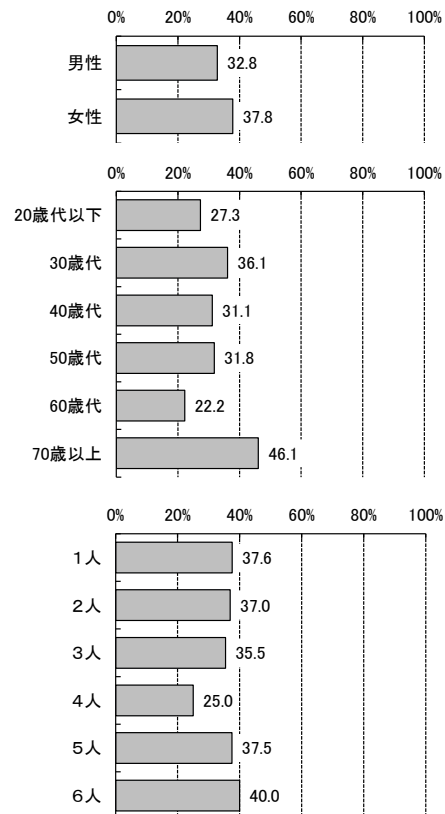


④工事内容や工事期間がわかりやすい

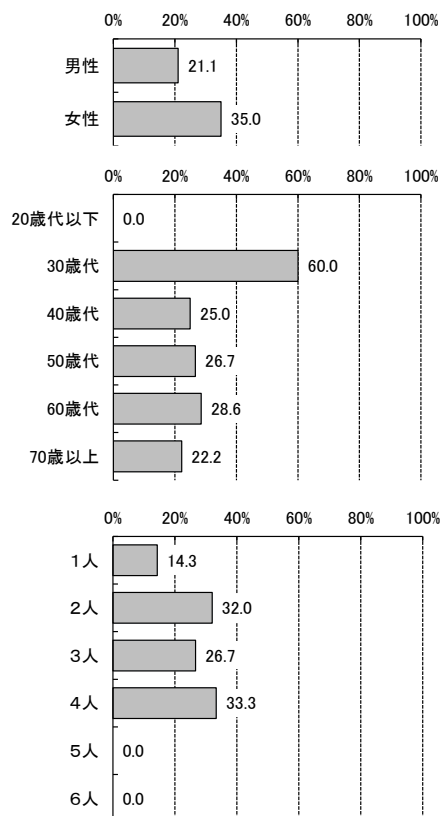
■工事現場対応満足度への貢献度(全体:80.1%、n=206)



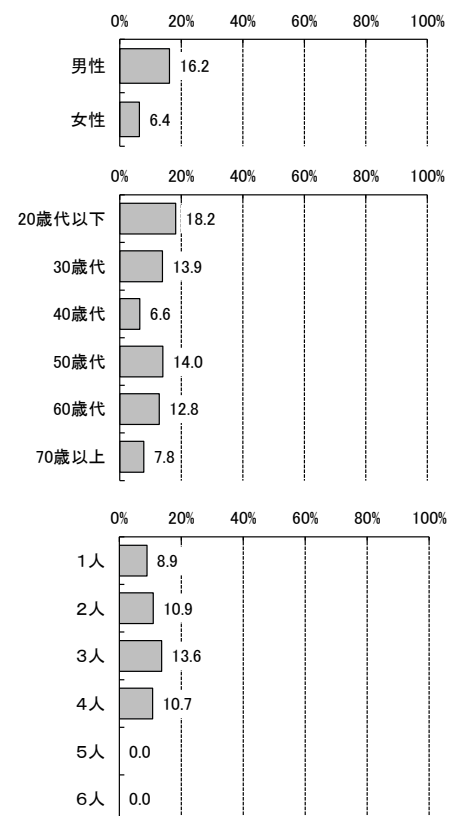
■各項目における部分満足度(全体:35.8%、n=576)



■工事現場対応満足度への影響度(全体:26.7%、n=61)

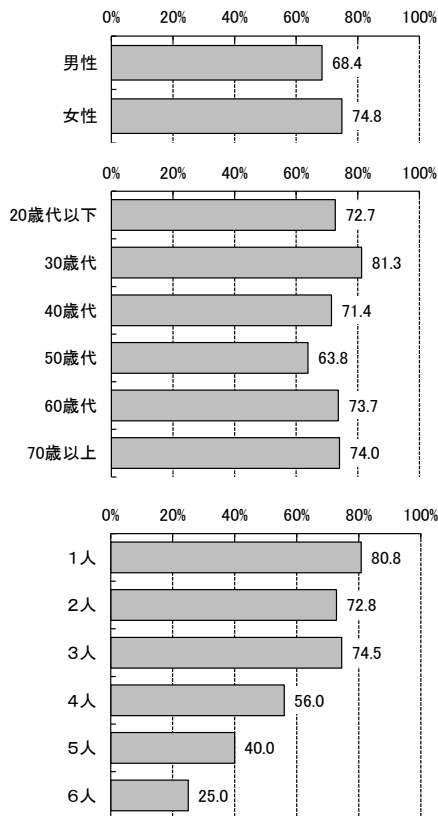


■各項目における部分不満足度(全体:10.6%、n=576)

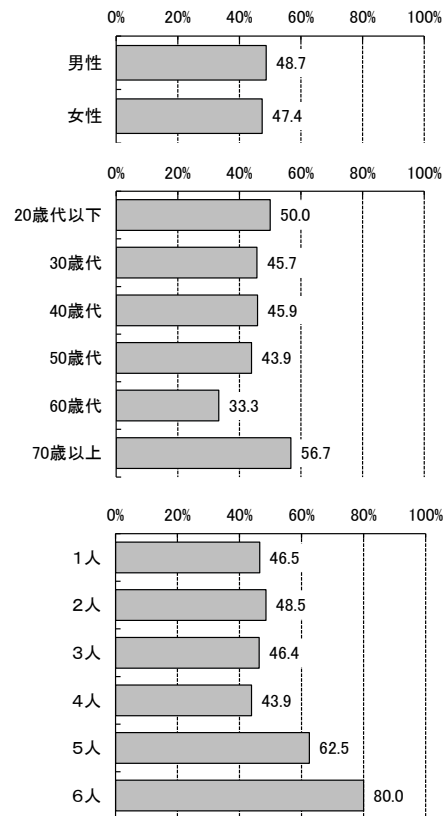


⑤後片付けがきちんとしている

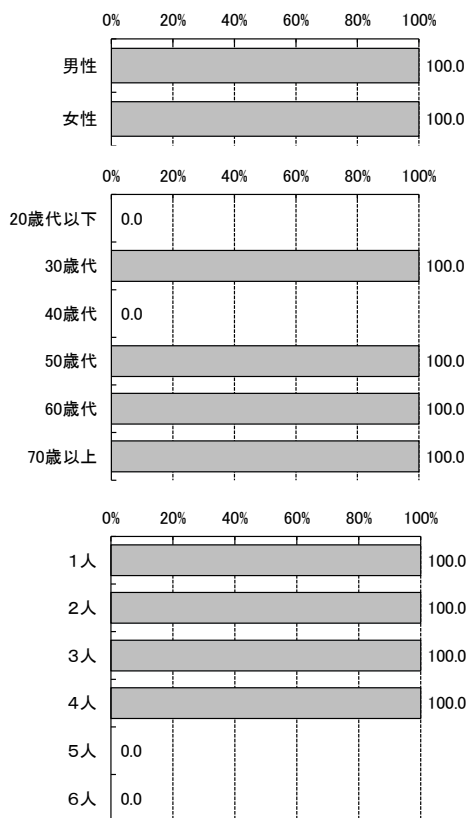
■工事現場対応満足度への貢献度(全体:72.5%、n=274)



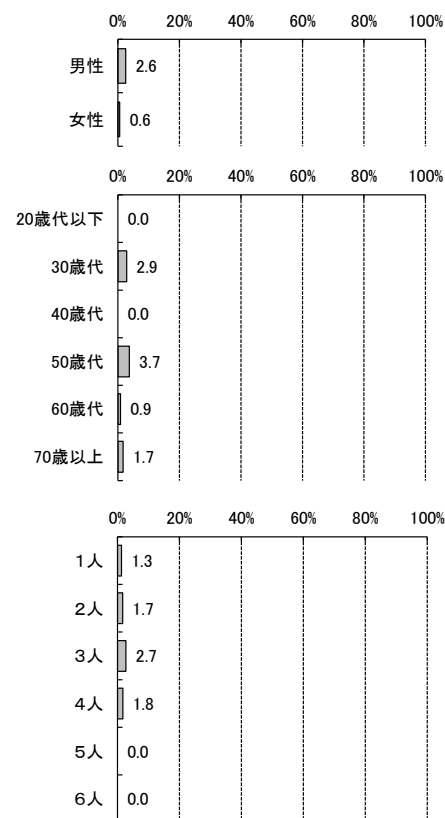
■各項目における部分満足度(全体:47.6%、n=576)



■工事現場対応満足度への影響度(全体:100.0%、n=10)

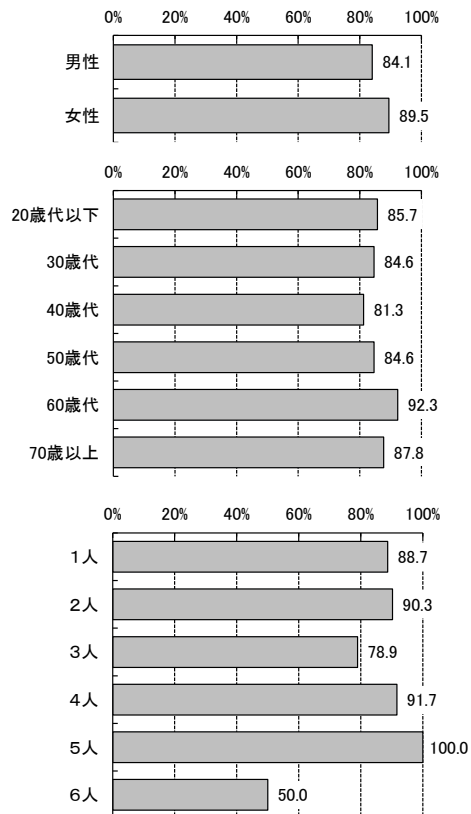


■各項目における部分不満足度(全体:1.7%、n=576)

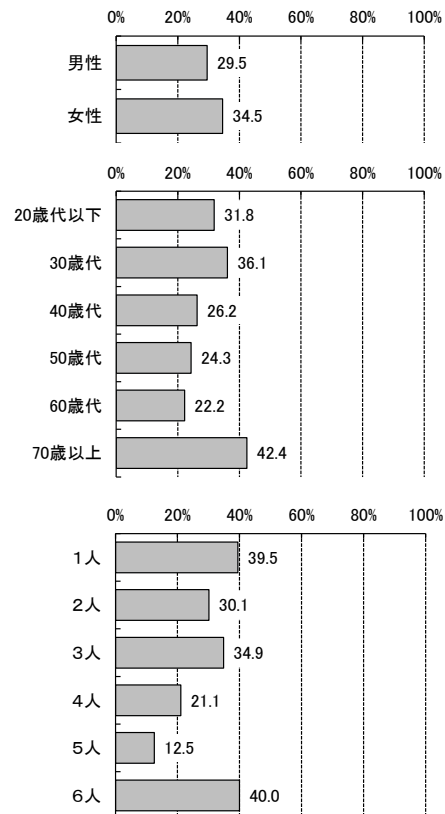


⑥迂回経路の明示・説明がわかりやすい

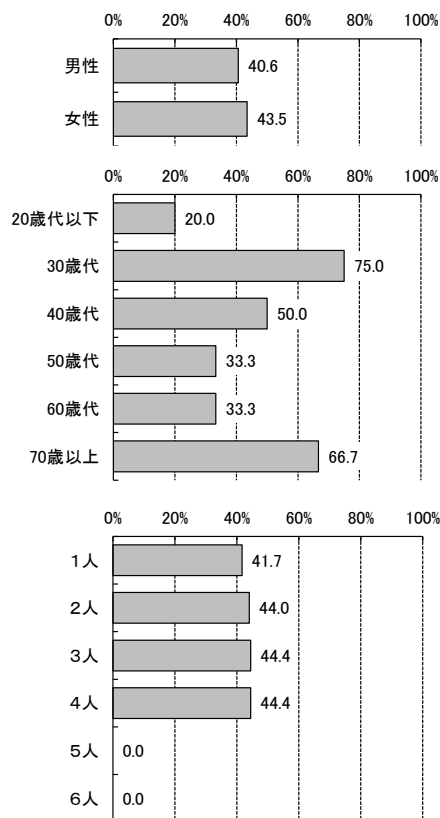
■工事現場対応満足度への貢献度(全体:87.2%、n=188)



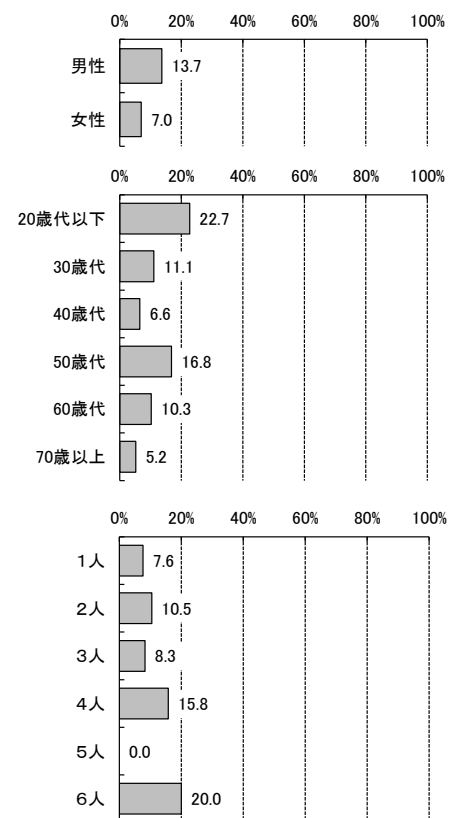
■各項目における部分満足度(全体:32.6%、n=577)



■工事現場対応満足度への影響度(全体:42.9%、n=56)



■各項目における部分不満足度(全体:9.7%、n=577)



資料Ⅳ

アンケート調査票

資料Ⅳ アンケート調査票

1. 世帯アンケート調査票

水道・下水道に関するアンケート調査

～ アンケートご協力のお願い ～

いつも本市の上下水道事業にご理解ご協力をいただき、ありがとうございます。

この調査は、みなさまの上下水道利用状況やニーズなどを把握し、今後の上下水道事業のあり方を検討することを目的として、3年に1度実施しています。対象は、市内にお住まいの18歳以上の方々から無作為に抽出した3,000人です。

回答は、ご家庭での水の利用状況についてご存じの方がご記入ください。

お答えいただいた内容は、統計的に処理し、調査の目的以外に使用することはありません。

また、回答された方の中から抽選で1,000名様にマチカネポイント100ポイントを進呈します。

お忙しいところを恐れ入りますが、**7月28日（月）までに郵送かWebサイトから**ご回答いただきますよう、お願いいたします。

令和7年7月 豊中市上下水道局

紙での回答の場合、本紙に直接ご記入いただき、返信用封筒（切手不要）に封入し投函ください。
インターネットでの回答の場合、下記の回答ページへアクセスし、ご回答ください。

＜豊中市電子申込システム＞

◇QRコード



◇ユーザーID

※ユーザーIDは無作為に付与しており、回答者を特定するものではありません。

◇URL

https://apply.e-tumo.jp/toyonaka-city-u/offer/offerDetail_initDisplay?tempSeq=206

回答ご記入の注意

1. 「○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。
2. 選択肢の中からあてはまる番号を○で囲んでください。
3. 「その他」にあてはまる場合は、（ ）内になるべく具体的にご記入ください。
4. 本調査は豊中市上下水道局の委託により、㈱かんでんCSフォーラムが実施しております。

■このアンケート調査についてのお問い合わせは、下記へお願いいたします。

委託業者：株式会社かんでんCSフォーラム

住 所：大阪市都島区東野田町1丁目5番14号

電 話：0120-059-131（受付時間：祝日を除く月～金 9：00～17：00）

1 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 3. 無回答
あなたの年齢 （○は1つ）	1. 10歳代 2. 20歳代 3. 30歳代 4. 40歳代 5. 50歳代 6. 60歳代 7. 70歳以上
現在、一緒に住んでいるご家族 の人数（あなたも含む） （○は1つ）	1. 1人 2. 2人 3. 3人 4. 4人 5. 5人 6. 6人以上（ 人）
お住まい	豊中市（ 町）（ 丁目）
豊中市での居住年数 （○は1つ）	1. 1年未満 2. 1年以上5年未満 3. 5年以上10年未満 4. 10年以上
住宅の形式 （○は1つ）	1. 一戸建て 2. 集合住宅（マンションやアパートなど） ⇒（ 階建の 階に在住） 3. その他（具体的に ）
現在お住まいの 給水方法 （○は1つ）	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。
マチカネポイントアプリをお持ち の方は、ユーザーID （toyonaka_と28文字）	ユーザーIDの確認方法はこちら https://toyonaka.yomsubi.com/wp-content/ uploads/2023/07/toyonaka_usermanual2.pdf ※1文字でもIDが違くとポイント付与ができません。ご注意ください

2 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。 (○は1つ)

- | | |
|----------------------------------|----------|
| 1. はい（水道水のみを使用している） | |
| 2. 用途に応じて、ミネラルウォーターなどと使い分けている | |
| 3. いいえ（ミネラルウォーターなどの飲料水だけを使用している） | 【⇒問2-2へ】 |
| 4. その他（具体的に | ） 【⇒問3へ】 |

→問2-1. 問2で「1. はい」「2. 用途に応じて～」と回答された方にお聞きます。
どのような方法で水道水を飲んでいますか。 (○はいくつでも)

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

問2-2. 問2で「3. いいえ」と回答された方にお聞きます。
その理由として次のうちどれが近いですか。 (○は1つ)

- | | |
|--------------------------|---|
| 1. 実際に飲んでみておいしくないから | |
| 2. 飲んだことはないが、おいしくなさそうだから | |
| 3. 塩素が健康に影響しそうだから | |
| 4. その他（具体的に | ） |

3 水道水の水質について

すべての方にお聞きます。

問3. 水道水の水質についてどのように感じていますか。

(○はそれぞれ1つつ)

	気にならない	あまり 気にならない	やや気になる	気になる
ア. 塩素が入っていること	1	2	3	4
イ. 臭い	1	2	3	4
ウ. 味	1	2	3	4
エ. 水の温度	1	2	3	4
オ. 水道管の使用年数	1	2	3	4
カ. 安全性	1	2	3	4
キ. 受水槽の管理（定期的な清掃等） （問1で「受水槽式給水」と回答された方のみ回答）	1	2	3	4
ク. その他気になること（具体的に	）			

問4. 上下水道局ホームページでは、水道水の水質検査結果を公表していますが、知っていますか。

(○は1つ)

1. 知っていて、見たことがある	2. 知っているが、見たことはない
3. 公表していることを知らない	

4 水道・下水道の災害等の対応について

問5. 水道に関して、災害時の被害を減らしたり、災害時に役立つ以下の項目について、
知っているものはありますか。 (○はそれぞれ1つずつ)

	内容を知っている	聞いたことがある	聞いたことがない
ア. 水道管の耐震化・老朽化対策	1	2	3
イ. 配水ブロック化	1	2	3
ウ. お住まいの近くの応急給水所	1	2	3
エ. 応急給水ポータルサイト	1	2	3
オ. 給水タンク車	1	2	3
カ. 組立式仮設給水タンク	1	2	3
キ. 非常用給水栓 (問1で「受水槽式給水」と回答された方のみ回答)	1	2	3
ク. 1人1日当たり必要な飲料水の量	1	2	3
ケ. 自宅の止水栓の場所	1	2	3

問6. 下水道に関して、災害時の被害を減らしたり、災害時に役立つ以下の項目について、
知っているものはありますか。 (○はそれぞれ1つずつ)

	内容を知っている	聞いたことがある	聞いたことがない
ア. 下水道管の耐震化・老朽化対策	1	2	3
イ. 雨水貯留施設(学校の校庭・公園など)の設置	1	2	3
ウ. 雨水バイパス管の設置	1	2	3
エ. 浸水ハザードマップ・総合ハザードマップ	1	2	3
オ. 家庭用雨水貯留タンク	1	2	3
カ. マンホールトイレ	1	2	3

問7. 上下水道局では、災害時の被害を減らすために、問5・6であげた取組みを行っています。
これらの水道や下水道の取組みについて、どのように感じていますか。

(○はそれぞれ1つずつ)

	安心	安心 どちらかといえ ば	不安 どちらかといえ ば	不安
ア. <u>水道</u> の取組み (例: 問5のア～カなど)	1	2	3	4
イ. <u>下水道</u> の取組み (例: 問6のア～エなど)	1	2	3	4

問8. ご家庭では地震などの緊急時に備えて非常用の生活用水を確保していますか。(○は1つ)

1. 確保している	2. 確保したいができていない 3. 確保する必要はないと考えている 4. 確保について考えたことがなかった	} 【⇒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聞きます。

どのような方法で確保していますか。

(○はいくつでも)

1. 水道水の汲み置き 2. 風呂水などの溜め置き 3. ペットボトル水の買い置き 4. ウォーターサーバー用替えボトルの買い置き 5. 家庭用雨水貯留タンク 6. その他(具体的に)
--

すべての方にお聞きます。

問9. これまでに非常用の生活用水を使用する事態(断水など)を経験したことがありますか。

(○は1つ)

1. ある	2. ない
-------	-------

問 10. 上下水道局が作成している「上下水道 防災 減災 備えトク
ハンドブック」を持っていますか。 (○は1つ)

1. 持っている
(どこでもらいましたか:)
2. 持っていないが見たことがある
(どこで見ましたか:)
3. 知っているが見たことはない
4. あることを知らない



5 料金について

問 11. 水道料金と下水道使用料をどのように支払っていますか。 (○は1つ)

1. 口座振替
2. 銀行の窓口払い
3. 上下水道局の窓口払い
4. コンビニ払い
5. クレジットカード継続払い
6. スマートフォン決済 (対応アプリを用いた支払い)
7. 共同住宅の共益費や家賃に含まれている
8. その他 (具体的に)
9. わからない 【⇒問 12へ】

→問 11-1. 問 11 で「1」～「8」と回答された方にお聞きします。

水道料金と下水道使用料の支払い方法について、どのように感じていますか。

(○は1つ)

1. 満足
2. やや満足
3. やや不満
4. 不満

すべての方にお聞きします。

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

1. 安い
2. 妥当な水準
3. 高い
4. わからない

【参考: その他公共料金の2か月分】

電気料金: 15,582 円 (関西電力、平均モデル: 従量電灯 A 260kWh/月 税込)

ガス料金: 13,456 円 (大阪ガス、標準家庭: 30m³/月 税込)

※家庭での平均的な月間使用量に基づき算出。実際は季節やご使用状況により毎月変動します。

問 13. 現在の下水道使用料についてどのように感じていますか。 (○は1つ)

1. 安い
2. 妥当な水準
3. 高い
4. わからない

問 14. 検針時に投函する水道・下水道使用量のお知らせ票について、内容を見ていますか。
(○は1つ)

- | | | |
|--------------|--------------|----------------|
| 1. 毎回内容を見ている | 2. 時々内容を見ている | 3. ほとんど見たことがない |
|--------------|--------------|----------------|

問 15. 水道料金・下水道使用料を、令和7年2月1日に改定したことについて、
何で知りましたか。(○はいくつでも)

- | | | |
|------------------------|--------------|----------------|
| 1. 広報とよなか | 2. とよなかの上下水道 | 3. 上下水道局ホームページ |
| 4. 市公式 SNS | 5. 市民説明会への参加 | 6. テレビ・新聞などの報道 |
| 7. 水道・下水道使用量のお知らせ(検針票) | | |
| 8. その他(具体的に) | | |
| 9. 改定されたことを知らない | | |

6 サービスについて

問 16. 上下水道局の職員と電話や窓口で話をした経験はありますか。(○は1つ)

- | | | |
|--------------|--------------|-----------|
| 1. 経験したことがある | 2. 経験したことがない | } 【⇒問17へ】 |
| | 3. 覚えていない | |

→問 16-1. 問16で「1. 経験したことがある」に○をつけた方にお聞きします。

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ずつ)

	そう 思う	やや そう 思う	いえ ない	ど ちら と も	そ う 思 わ な い	あ ま り そ う 思 わ な い
ア. 言葉づかいや態度が良い	1	2	3	4	5	
イ. 説明がわかりやすい	1	2	3	4	5	
ウ. 電話の待ち時間が短い	1	2	3	4	5	
エ. 対応が早い	1	2	3	4	5	
オ. 総合的に見て電話や窓口の対応に満足している	1	2	3	4	5	

問 17. 上下水道局が行う工事現場を通りかかったことはありますか。(○は1つ)

1. 通りかかったことがある

2. 通りかかったことがない

3. 覚えていない

【⇒問 18 へ】

→問 17-1. 問 17 で「1. 通りかかったことがある」に○をつけた方にお聞きします。

工事現場における作業員やガードマンの対応等についてどのように思いますか。

(○はそれぞれ1つずつ)

	そう 思う	やや そう 思う	ど ちら も い え な い	そ う あ ま り 思 わ な い	そ う 思 わ な い
ア. 言葉づかいや態度が良い	1	2	3	4	5
イ. 通行人の安全確保が適切である	1	2	3	4	5
ウ. 車両の通行規制が適切である	1	2	3	4	5
エ. 工事内容や工事期間がわかりやすい	1	2	3	4	5
オ. 後片付けがきちんとしている	1	2	3	4	5
カ. 迂回路の明示・説明がわかりやすい	1	2	3	4	5
キ. 総合的に見て工事現場での対応に満足している	1	2	3	4	5

すべての方にお聞きします。

問 18. 届出の方法や検針時の対応についてどのように感じていますか。(○はそれぞれ1つずつ)

	満 足	や や 満 足	や や 不 満	不 満	経 験 が な く、 わ か ら な い
ア. 水道の使用の開始・中止などの各種届出の方法	1	2	3	4	5
イ. 検針時の対応	1	2	3	4	5

問 19. 上下水道局に関するさまざまな届出に市ホームページの「電子申込システム」が利用できることを知っていますか。(○は1つ)

1. 知っていて、利用したことがある

2. 知っているが、利用したことはない

3. 知らない

7 広報について

上下水道局が発行・発信している広報物についてお伺いします。

問 20. 広報誌「とよなかの上下水道」(原則年1回発行) についてお聞きます。

広報誌「とよなかの上下水道」の内容は参考になりましたか。

(○は1つ)

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. 知っているが内容は見ていない・覚えていない
6. 発行されていることを知らない



問 21. 広報誌「ミズトキ」(年1回発行) についてお聞きます。

広報誌「ミズトキ」の内容は参考になりましたか。(○は1つ)

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. 知っているが内容は見ていない・覚えていない
6. 発行されていることを知らない



問 22. 「上下水道局ホームページ」(随時更新) についてお聞きます。

必要な情報はすぐに見つかりましたか。(○は1つ)

1. 見つかった
2. 見つけにくかったが、なんとか見つけれられた
3. 見つけられなかった
4. 知っているが、見たことがない
5. ホームページがあることを知らない



問 23. SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）等で、豊中市上下水道局が発信している情報を見たことがあるものに○をつけてください。（○はいくつでも）

1. Facebook	2. LINE	3. X（旧 Twitter）
4. Instagram	5. YouTube	6. note
7. その他（具体的に ）		
8. 利用しているが、見たことがない・覚えていない 【⇒問 24 へ】		
9. どれも利用していない 【⇒問 24 へ】		

→問 23-1. 問 23 で「1」～「7」に○をつけた方にお聞きします。

情報は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. まったく参考にならなかった

すべての方にお聞きします。

問 24. 上下水道局が、水道水の安全性や、下水道の役割の大切さ・正しい使い方、災害時の備え等について、知ってもらうため実施したイベントに参加したことがありますか。

（○はそれぞれ1つずつ）

	参加したことがある	知っているが、参加したことがない	イベントを知らない
ア. 水道週間啓発行事	1	2	3
イ. 豊中まつり上下水道局出展ブース	1	2	3
ウ. ふれあい緑地フェスティバル上下水道局出展ブース	1	2	3
エ. 下水道の日などのパネル展	1	2	3
オ. 親子バスツアー	1	2	3
カ. 水に関する図画・習字作品展	1	2	3
キ. その他のイベント（具体的に ）	1	2	3

問 25. 日常的な情報収集はどのような方法でしていますか。

（○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 26. 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. 環境への取り組み | 6. 防災への備えや災害時の対策 |
| 7. 水まわりのトラブルの対処方法 | 8. 水道・下水道工事 |
| 9. 施設見学会やイベント | 10. 水まわりの修繕をする民間業者 |
| 11. その他(具体的に |) |

問 27. 上下水道に関する情報の提供や広報について、どのように感じていますか。(○は1つ)

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

8 総合評価について

問 28. あなたは豊中市の水道事業を総合的にどう評価しますか。

(○は1つ)

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

問 29. あなたは豊中市の下水道事業を総合的にどう評価しますか。

(○は1つ)

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

問 30. 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。

アンケートに掲載した用語等につきましては、上下水道局のホームページを参考にご覧ください。

◇URL

<https://www.city.toyonaka.osaka.jp/jogesuido/>

◇QRコード



豊中市上下水道局キャラクター
アクッビー

2. 事業所アンケート調査票

水道・下水道に関するアンケート調査

～ アンケートご協力をお願い ～

いつも本市の上下水道事業にご理解ご協力をいただき、ありがとうございます。

この調査は、事業者さまの上下水道利用状況やニーズなどを把握し、今後の上下水道事業のあり方を検討することを目的として、3年に1度実施しています。対象は、豊中市内にある事業所から無作為に抽出した300事業所です。

回答は、豊中市内にある事業所の水の利用状況についてご存じの方がご記入ください。

お答えいただいた内容は、統計的に処理し、調査の目的以外に使用することはありません。

お忙しいところを恐れ入りますが、**7月28日（月）までに郵送かWebサイトから**ご回答いただきますよう、お願いいたします。

令和7年7月 豊中市上下水道局

紙での回答の場合、本紙に直接ご記入いただき、返信用封筒（切手不要）に封入し投函ください。
インターネットでの回答の場合、下記の回答ページへアクセスし、ご回答ください。

<豊中市電子申込システム>

◇QRコード



◇ユーザーID

※ユーザーIDは無作為に付与しており、回答者を特定するものではありません。

◇URL

https://apply.e-tumo.jp/toyonaka-city-u/offer/offerDetail_initDisplay?tempSeq=205

回答ご記入の注意

1. 「○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。
2. 選択肢の中からあてはまる番号を○で囲んでください。
3. 「その他」にあてはまる場合は、（ ）内になるべく具体的にご記入ください。
4. 本調査は豊中市上下水道局の委託により、(株)かんでんCSフォーラムが実施しております。

■このアンケート調査についてのお問い合わせは、下記へお願いいたします。

委託業者：株式会社かんでんCSフォーラム

住 所：大阪市都島区東野田町1丁目5番14号

電 話：0120-059-131（受付時間：祝日を除く月～金 9：00～17：00）

1 事業所について

問1. あなたの事業所についてお聞きます。

事業所名 (差し支えなければ、 ご記入をお願いします)			
業種 (〇は1つ)	1. 建設業 4. 卸売・小売業 7. 飲食・宿泊業 10. サービス業	2. 製造業 5. 金融・保険業 8. 医療・福祉 11. その他(具体的に	3. 運輸業 6. 不動産業 9. 教育)
従業員数(総人数) (〇は1つ)	1. 10人以下 2. 11～50人 3. 50～100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※1 (〇は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		

※1 水道使用量をご不明な場合は、「水道・下水道使用量のお知らせ」をご覧ください。

使用量の検針は、2か月に1度の場合もありますのでご注意ください。

2 水道水の利用状況について

問2. あなたの事業所での、水道水の利用用途はどれですか。(〇はいくつでも)

1. 飲用・調理	2. 飲用・調理以外の生活用水(清掃、トイレ等)
3. 製造・加工業務(機械冷却用含む)	4. 空調等の設備用
5. 農業用	6. 散水用
7. その他(具体的に	)

問3. 水道水以外で利用している水資源はありますか。(〇はいくつでも)

- | | |
|--------------|---------------|
| 1. 井戸水などの地下水 | 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4へ】 |

▶問3-1. 問3で「1. 井戸水などの地下水」～「6. その他」と回答した方にお聞きします。

その理由は何ですか。(〇はいくつでも)

- | | |
|---------------|---------------|
| 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3-2. 水道水以外の水資源の利用用途はどれですか。(それぞれ〇はいくつでも)

	飲用および調理	飲用以外の生活水 (清掃、トイレ等)	製造・加工業務 (機械冷却用含む)	空調等の設備用	農業用	散水用	その他 (具体的な用途を お書きください)
ア. 井戸水などの地下水	1	2	3	4	5	6	7 ()
イ. 再生水	1	2	3	4	5	6	7 ()
ウ. 工業用水	1	2	3	4	5	6	7 ()
エ. 雨水	1	2	3	4	5	6	7 ()
オ. ウォーターサーバー	1	2	3	4	5	6	7 ()
カ. その他	1	2	3	4	5	6	7 ()

すべての方にお聞きします。

問4. 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. 井戸水などの地下水 | 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5. 節水に取り組んでいますか。

(○はいくつでも)

- | | |
|----------------|-----------------|
| 1. 節水型機器の利用 | 2. 井戸水などの地下水の利用 |
| 3. 雨水の利用 | 4. 再生水の利用 |
| 5. 社内、社外への呼び掛け | 6. その他(具体的に) |
| 7. 取り組んでいない | 8. わからない |

問6. 今後の水道使用量はどのように変わるとお考えですか。

(○は1つ)

- | | | | |
|---------|--------|----------|--------|
| 1. 増える | 2. 減る | 【⇒問6-2へ】 | |
| 3. 変化なし | 【⇒問7へ】 | 4. わからない | 【⇒問7へ】 |

→問6-1. 問6で「1. 増える」と回答した方にお聞きします。

その理由は何ですか。

(○はいくつでも)

- | | |
|---------------|--------------------|
| 1. 事業規模の拡大 | 2. 営業日数・時間の延長 |
| 3. 顧客の増加 | 4. 井戸水などの地下水の利用を廃止 |
| 5. 雨水の利用を廃止 | 6. 再生水の利用を廃止 |
| 7. その他(具体的に) | |

問6-2. 問6で「2. 減る」と回答した方にお聞きします。

その理由は何ですか。

(○はいくつでも)

- | | |
|-------------|--------------------|
| 1. 事業規模の縮小 | 2. 営業日数・時間の短縮 |
| 3. 顧客の減少 | 4. 井戸水などの地下水の利用を予定 |
| 5. 雨水の利用を予定 | 6. 再生水の利用を予定 |
| 7. 節水の強化 | 8. その他(具体的に) |

すべての方にお聞きします。

問7. 災害時等の断水に備えて、どのような対策を行っていますか。

(○はいくつでも)

- | |
|-------------------------------------|
| 1. 貯水槽を設置している |
| 2. ポリタンクなどで水を備蓄している |
| 3. ペットボトル水や、ウォーターサーバー用替えボトル水を購入している |
| 4. 井戸水などの地下水を確保している |
| 5. 雨水を貯留している |
| 6. 再生水を貯留している |
| 7. その他(具体的に) |
| 8. 特に対策は行っていない |
| 9. わからない |

3 料金について

問8. 令和7年2月1日に水道料金・下水道使用料を改定したことを何で知りましたか。

(〇はいくつでも)

- | | | |
|-------------------------|--------------|----------------|
| 1. 広報とよなか | 2. とよなかの上下水道 | 3. 上下水道局ホームページ |
| 4. 市公式 SNS | 5. 市民説明会への参加 | 6. テレビ・新聞などの報道 |
| 7. 水道・下水道使用量のお知らせ (検針票) | | |
| 8. その他 (具体的に) | | |
| 9. 改定されたことを知らない | | |

問9. 豊中市の水道料金・下水道使用料は、逦増制 (ていぞうせい) ※2 を採用しています。

逦増制について、どのようにお考えですか。

※2 逦増制とは、使用水量が増加するほど、1 mあたりの料金・使用料単価が高くなる料金制度。

多くの事業者が採用しています。

(〇は1つ)

- | | |
|--------------------|-----------|
| 1. 逦増制は必要である | |
| 2. 逦増制は必要ではない | 【⇒問9-2へ】 |
| 3. どちらともいえない・わからない | 【⇒問10へ】 |
| 4. その他 (具体的に |) 【⇒問10へ】 |

→問9-1. 問9で「1. 逦増制は必要である」と回答した方にお聞きします。

その理由は何ですか。

(〇はいくつでも)

- | |
|-------------------------------|
| 1. 水を大量に使う事業者の使用量を抑制する必要があるから |
| 2. 一般家庭に安い料金・使用料を提供するために必要だから |
| 3. 水は限りある資源なので使用量を抑制する必要があるから |
| 4. その他 (具体的に |

問9-2. 問9で「2. 逦増制は必要ではない」と回答した方にお聞きします。

その理由は何ですか。

(〇はいくつでも)

- | |
|-------------------------------|
| 1. 1 mあたりの単価に格差を設けるべきでないから |
| 2. 人口が減少する中で、水の使用を抑制する必要があるから |
| 3. その他 (具体的に |

4 総合評価について

すべての方にお聞きします。

問 10. 豊中市の水道事業に関する以下の項目について、どのように感じていますか。

(それぞれ○は1つずつ)

	満足	やや満足	やや不満	不満
ア. 水道料金	1	2	3	4
イ. 局職員の窓口・電話対応	1	2	3	4
ウ. 水道に関する広報・情報提供	1	2	3	4
エ. 地震などの災害対策	1	2	3	4
オ. 経営状況	1	2	3	4
カ. 環境への配慮	1	2	3	4
キ. 水道供給の安定性	1	2	3	4
ク. 水道水の水質	1	2	3	4

問 11. 豊中市の水道事業について、総合的評価はどれにあてはまりますか。

(○は1つ)

1. 満足	2. やや満足
3. やや不満	4. 不満

問 12. 豊中市の下水道事業に関する以下の項目について、どのように感じていますか。

(それぞれ○は1 つずつ)

	満足	やや満足	やや不満	不満
ア. 下水道使用料	1	2	3	4
イ. 局職員の窓口・電話対応	1	2	3	4
ウ. 下水道に関する広報・情報提供	1	2	3	4
エ. 地震・集中豪雨などの災害対策	1	2	3	4
オ. 経営状況	1	2	3	4
カ. 環境への配慮	1	2	3	4
キ. 安定して下水道が使えること	1	2	3	4
ク. 下水道処理水の水質	1	2	3	4

問 13. 豊中市の下水道事業について、総合的評価はどれにあてはまりますか。(○は1 つ)

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

問 14. 上下水道局に対する、意見・要望など自由にご記入ください。

--

問 15. ご回答いただいた事業者の中から、今後の水道料金・下水道使用料を検討するため、詳しくお聞きする場合があります。ご協力いただくことは可能ですか。(○は1 つ)

- | | |
|-----------------|--------|
| 1. はい | 2. いいえ |
| 3. 時期や内容によってはよい | |

質問は以上です。ご協力ありがとうございました。

水道・下水道に関するアンケート調査
報告書

令和8年（2026年）3月

【発行】豊中市上下水道局 経営部 経営企画課

〒560-0022 豊中市北桜塚4-11-18

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