

## 第2次とよなか水未来構想改訂の概要



豊中市上下水道局キャラクター  
アクッピー



# 第2次とよなか水未来構想（改訂版）のポイント

## 改訂にあたって

平成30年（2018年）2月に策定した「第2次水未来構想」は、目標年度である令和9年度（2027年度）に向けて、社会環境の変化や達成状況を踏まえたフォローアップを3年ごとに行うこととしています。令和3年（2021年）3月には、1回目のフォローアップを行い、「第2次とよなか水未来構想」の一部改訂を実施しました。その後、計画期間中に見込んでいた水道料金・下水道使用料の改定を経て、このたび2回目のフォローアップを実施します。上下水道事業を取り巻く背景や取り組みの方向性は、これまでと変わりがないことから、「第2次とよなか水未来構想」が当初から掲げる、めざすべき将来像や具体的な施策については、現時点での見直しを行わず、前回のフォローアップ以降の事業の進捗の反映や水道料金・下水道使用料の改定に伴う新たな経営シミュレーションを示す時点修正が主になっています。

【※赤の破線及び四角囲いの部分は、改訂した箇所を示す】

## 基本理念

“信頼され 親しまれる 上下水道”

## 第1章 策定にあたって

### ① 策定の背景

【策定の経緯】 豊中市総合計画の見直し等に伴い実施

【位置づけ、計画期間】 本市上下水道事業の総合計画。国の関連計画等に整合・対応  
平成30年度（2018年度）～令和9年度（2027年度）

- ・現行の「とよなか水未来構想」の基本理念等を引き継ぎます
- ・計画期間は10年間とします
- ・総務省が要請する経営戦略に位置付けます

## 第2章 上下水道を取り巻く状況

### ① 上下水道を取り巻く環境の変化

【人口と水需要の動向】 令和22年（2040年）の将来展望人口は40万1千人  
節水意識の高まりやライフスタイルの変化等により、水需要は減少傾向

【施設の老朽化】 モノに関する課題

令和9年度までに、水道で298km（36%）、下水道で508km（47%）  
が法定耐用年数を超える

- ・人口の動向は、人口ビジョンの推計を採用しました
- ・水需要の減少は今後も続くと予測しています
- ・老朽化した施設の更新が課題となっています

### ② 経営基盤の強化に向けた課題

ヒト・カネに関する課題

経営基盤の強化に関する課題を抽出

- ・利益や資金の調達について、検討が必要となっています
- ・中長期的な視点を踏まえた経営が重要になっています

### ③ 経営状況の現状分析

現状の的確な把握、課題の認識のため、現状分析を実施

現状分析の視点（経営資源の最適化）

中核市比較を実施

- ・ヒト・モノ・カネの観点から現状分析を行い、結果から認識した課題を明らかにしました

# 第2次とよなか水未来構想（改訂版）のポイント

## 第3章 経営シミュレーション

### ① 投資と財政の将来予測

#### 【経営シミュレーション】

安全性や効率性を考慮したうえで、本市独自の更新基準年数に基づく改築更新を行うとの改善施策を織り込み、令和9年度までに必要な費用や投資額、その財源について経営シミュレーションを実施

投資と財政の将来予測

経営指標の確認

・令和7年2月に水道料金/下水道使用料改定を行い、計画期間内においては利益を確保し、資金不足とならない見通しです

・水道、下水道ともに将来的な投資額が増加する見込みです

#### 水道料金/下水道使用料改定の影響を経営シミュレーションに反映

##### 水道事業

収益が年々減少し、費用が横ばいの状況が続くことから、水道事業、下水道事業ともに経営が悪化し、計画期間内に純損失に転じる見込みであったため、令和7年（2025年）2月に水道料金/下水道使用料の改定を実施



計画期間内においては利益を確保し、資金不足とならない見通し

##### 下水道事業



# 第2次とよなか水未来構想（改訂版）のポイント

## 第4章 めざすべき将来像

将来像1 いつでも安心して利用できる水の供給 将来像2 快適な暮らしとまちづくり

将来像4 環境にやさしい事業の展開

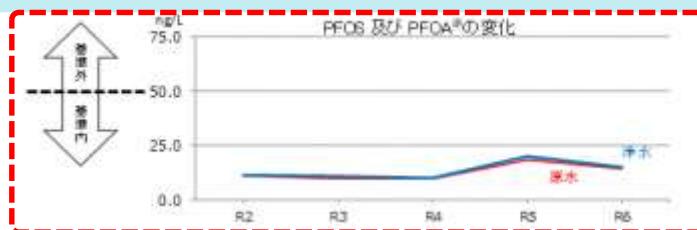
将来像3 災害に強い上下水道の構築

将来像5 次世代につながる経営基盤の強化

将来像6 満足していただける事業活動の実施

### ① 高度な浄水処理技術と水質管理 将来像1

□水源から蛇口までの総合的かつ一貫した水質管理を実施



・高度な浄水処理技術と厳格な水質検査により安心して利用できる水を供給します

・令和8年（2026年）4月からPFOS及びPFOAが水質基準項目に追加されることから、その対応が必要となっています

### ② 水道施設整備計画、ストックマネジメント計画 将来像2

□水道事業 … 水道施設整備計画に基づき、計画的に改築更新  
□下水道事業 … ストックマネジメント計画に基づき、計画的に改築更新



ドローンを活用した点検のようす

・法定耐用年数にとらわれずに、本市独自の更新基準年数を用いて、改築更新を行います

・独自の更新基準を採用することで、費用を大幅に低減できる見通しです

### ③ 自己水施設の取り扱い 将来像2

□「将来的には廃止」としていた自己水施設の取り扱いを改め、「今後取水量の動向をみながら適宜判断することとする

・自己水系統の施設については、引き続き延命化を図り、取水量の動向をみながら存廃を適宜判断することとし、現有施設を最大限に活用します

### ④ 施設の耐震化 将来像3

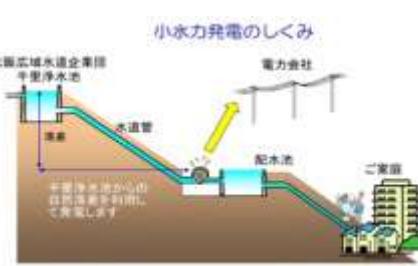
□「豊中市上下水道耐震化計画」に基づき、急所施設および重要施設に接続する上下水道管路の耐震化を進める

・災害時にも上下水道としての機能が損なわれないように、計画的に管路施設や構造物等の耐震性を向上させます

### ⑤ 環境対策 将来像4

□CO2削減を目的とした電力の地産地消（クリーンランド電力の導入）

□民間企業との共同事業として、水道のもつエネルギーを利用して発電させる小水力発電設備を寺内配水場と野畠配水場に設置



・環境対策を引き続き推進していくとともに、環境への取り組みをより分かりやすく公表します

# 第2次とよなか水未来構想（改訂版）のポイント

## 第4章 めざすべき将来像

将来像1 いつでも安心して利用できる水の供給 将来像2 快適な暮らしとまちづくり

将来像4 環境にやさしい事業の展開

将来像5 次世代につながる経営基盤の強化

将来像3 災害に強い上下水道の構築

将来像6 満足していただける事業活動の実施

### ⑥ 経営目標指標、目標水準の設定 将来像5

□水道事業 … 料金回収率・流動比率 100%以上

企業債残高対給水収益比率 340%の水準を維持

現金預金残高 20億円以上を維持

□下水道事業 … 経費回収率 100%以上

流動比率 100%以上

企業債残高対事業規模比率 294%の水準を維持

現金預金残高 40億円以上を維持

・財政基盤の強化・世代間負担の公平性等の観点から、企業債残高や現金預金残高に着目した指標を追加しました

### ⑦ 財政基盤の強化 将来像5

□近隣都市との連携による施設の有効活用についても引き続き検討を進める



・必要な財源を確実に確保し円滑に事業を実施するため、さまざまな観点から財政基盤の強化に向けた取り組みを進めます

### ⑧ 適正な料金・使用料水準及び体系の検討 将来像5

□引き続き水需要の構造の変化や給水量、排水量の減少に対応するため、料金・使用料体系全体の構造を見据えたうえで見直しを図る。

・令和7年2月に水道料金/下水道使用料改定を行いました

### ⑨ お客さまサービスの充実 将来像6

□お客さまニーズを高めるための調査研究などを行う

・引き続き、お客さまを意識した対応に努めます

### ⑩ その他事業改善、経営改善への取り組み 将来像全般

□これまで進めてきた取り組みの成果と課題や、上下水道を取り巻く状況、経営シミュレーションを通じて示される課題などを踏まえ、既存の事業を継続するとともに、必要な見直しを行う

・めざすべき将来像の実現に向け、取り組みを進めます

# 第2次とよなか水未来構想（改訂版）のポイント

## 第5章 計画の進行管理

【実行計画の策定】「1期3年」を基本とし、ローリング方式により毎年度、実行計画を再編成

【計画のフォローアップ】社会環境の変化や達成状況等を踏まえたフォローアップ

【アセットマネジメント手法の導入】施設のライフサイクルコストを見据えた事業運営

- 将来像の実現に向け、具体的な取組項目や管理指標を定めた実行計画を策定し、毎年度再編成します

### 資料編

#### ①国内における水道事業・下水道事業の動向

計画期間内の上下水道に関する事故・自然災害や国からの通達を一覧化

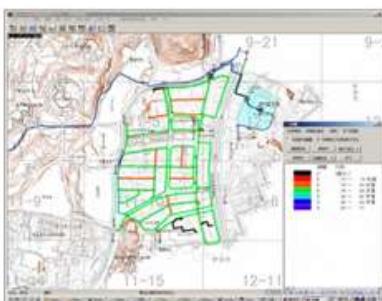
#### ②上下水道情報システム（GIS）

上下水道情報システムは、豊中市の基本図データベースを基に、デジタル化した精度の高い地理情報を活用し、様々な上下水道施設の詳細な情報をはじめ、バルブ・消火栓やマンホールなどの点検情報などを一元的に管理するシステム

#### 上下水道情報システム（GIS）

##### 管路評価機能

管路属性（管種、口径、内面ライニング、敷設年度など）を抽出し、管路の物理的評価点数を算出する機能



##### 維持管理システム連携機能

TV カメラ調査、マンホール調査等のメンテナンスの履歴を管理する機能



##### 管網解析機能

管路、使用水量及び地盤高を利用して流速・流量・流向などを解析する機能



##### 特定事業場・除外施設管理機能

下水道法及び市条例に基づく届出（特定施設に関する届出など）の履歴を管理する機能



# 料金・使用料改定後の徴収実績について



豊中市上下水道局キャラクター  
アクッピー

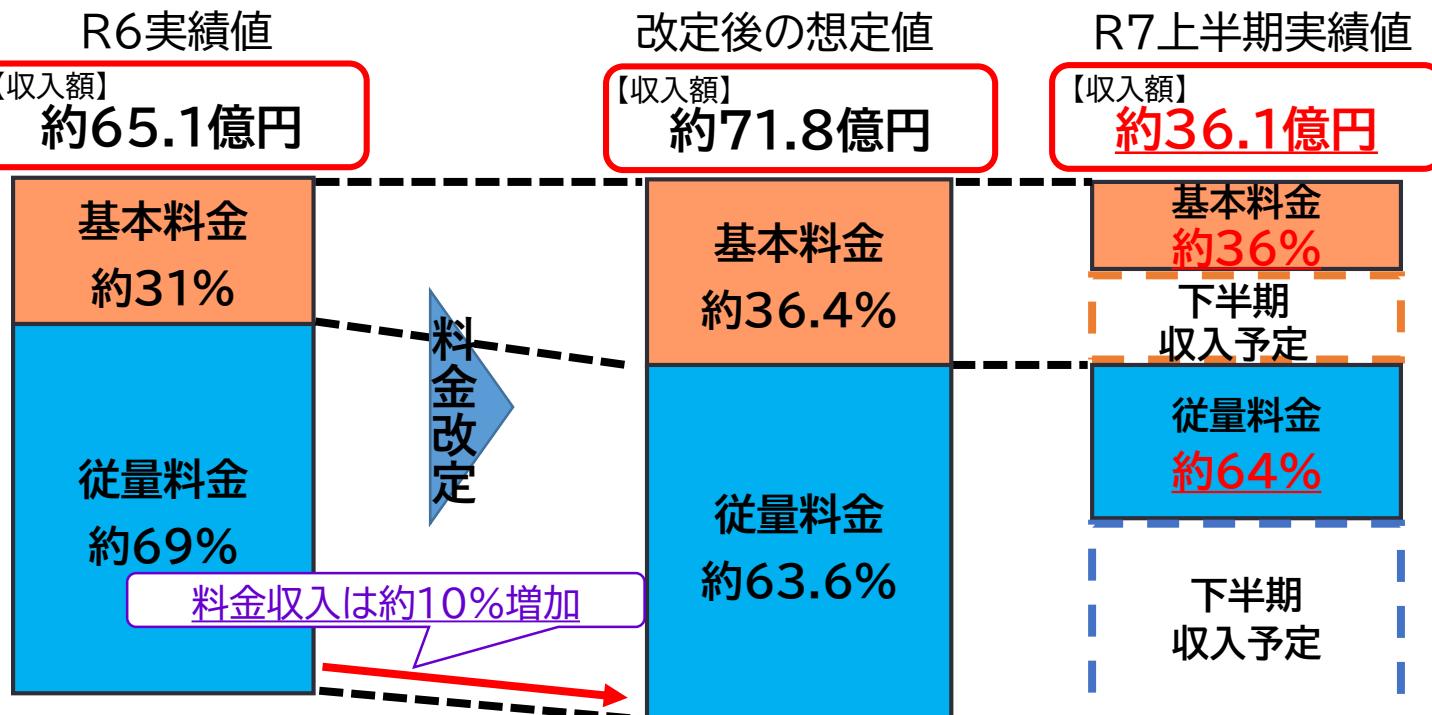


## 【水道料金改定の方向性】

- 基本料金と従量料金の割合  
⇒ 水需要の構造の変化（小口使用者の増加など）や給水量の減少に対応できる体系とするため、基本料金の割合を現状よりも高める

## 【R7上半期の実績（水道料金）】

- ☆ 料金改定後の年間想定収入額の約半分(50.2%)の収入を確保
- ☆ 基本料金と従量料金の割合は改定後の想定値どおり



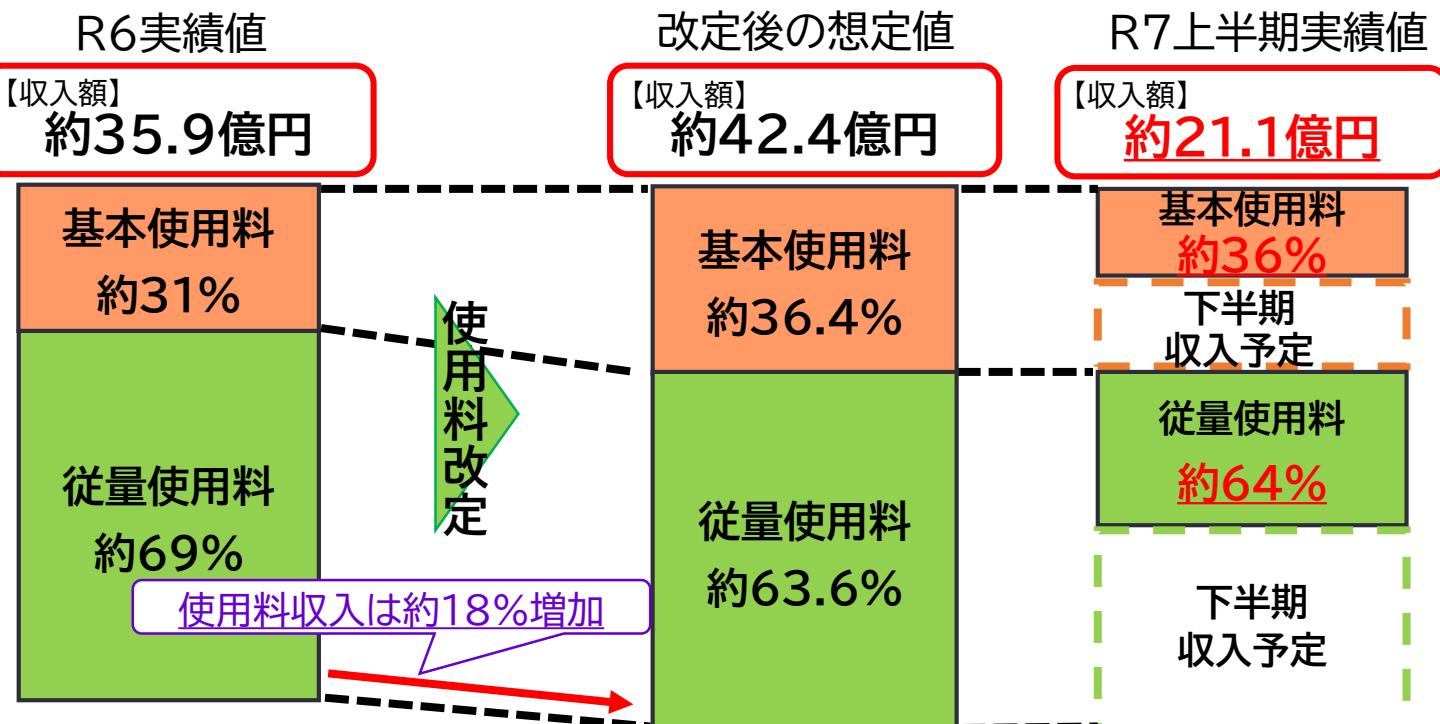
## 【下水道使用料改定の方向性】

- 基本使用料と従量使用料の割合

⇒水需要の構造の変化（小口使用者の増加など）や汚水量の減少に対応できる体系とするため、基本使用料の割合を現状よりも高める

## 【R7上半期の実績（下水道使用料）】

- ☆ 使用料改定後の年間想定収入額の約半分(49.8%)の収入を確保
- ☆ 基本使用料と従量使用料の割合は改定後の想定値どおり



# 令和7年度 水道・下水道に関する アンケート調査 速報



豊中市上下水道局キャラクター  
アクッピー



# 1. 調査設計・回収結果

---

## (1) 調査対象

○世帯調査：18歳以上の市民から無作為抽出した3,000人

○事業所調査：市内事業所から無作為抽出した300事業所

## (2) 調査方法

郵送による調査票の配達及び回収(WEB回答を併用)

## (3) 調査期間

令和7年(2025年)7月7日(月)～7月28日(月)

WEB回答は8月11日分まで、郵送は8月20日到着分まで集計に含める

## (4) 回収結果

○世帯調査：1,185／3,000 有効回答率39.5% (前回42.4%)

男性36.1%(同34.5%)、女性62.1%(同65.2%)、無回答1.7%

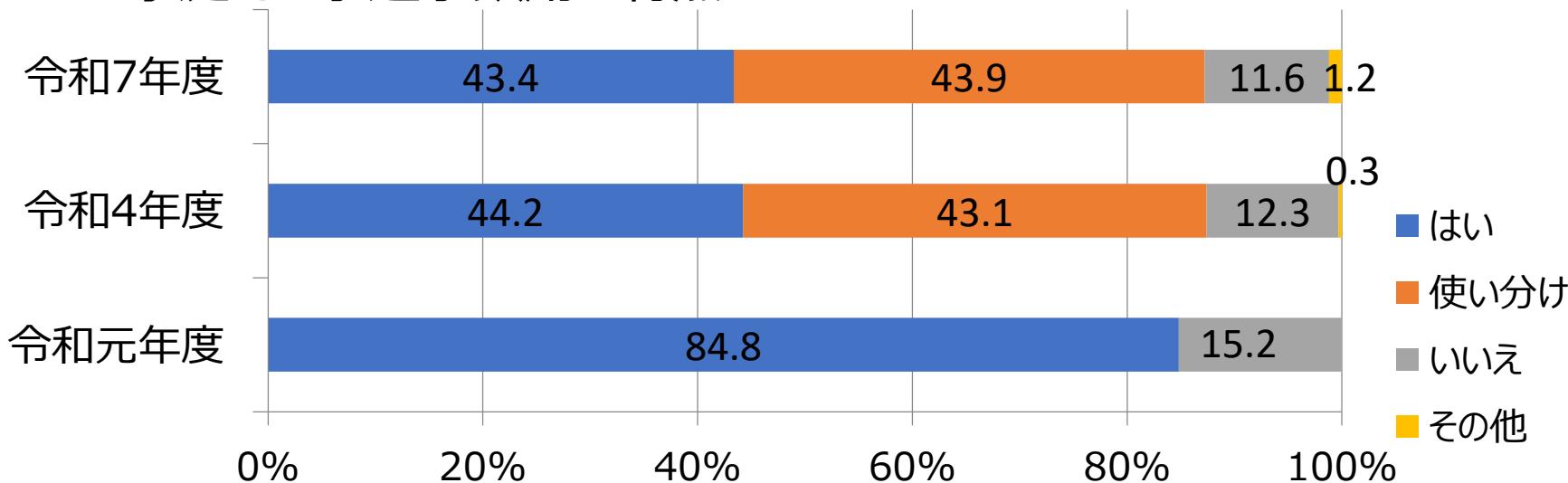
29歳以下6.9%(同6.1%)、30代8.1%(同10.4%)、40代13.6%(同15.3%)、  
50代18.8%(同16.3%)、60代18.1%(同17.5%)、70代以上34.6%(同34.3%)

○事業所調査：140／300 有効回答率46.7% (前回36.0%)

# 一般世帯速報

# (1) 家庭での水道水の飲用状況

## ■家庭での水道水飲用の有無



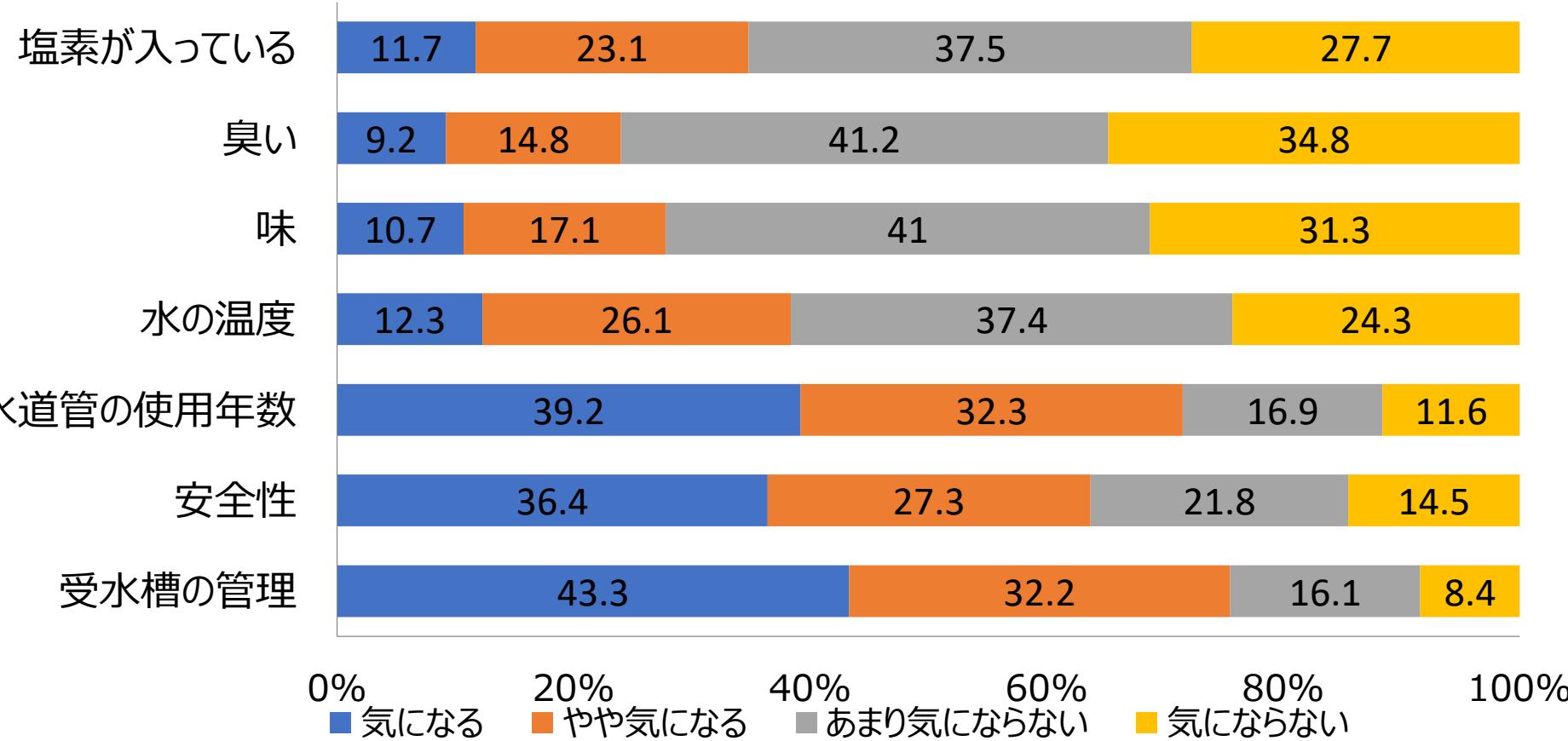
### 「はい」と答えた人(複数回答)

- ・沸かして飲む (63.7%)
- ・浄水器を使用 (39.5%)
- ・そのまま飲む、冷やして飲む(34.8%)

### 「いいえ」と答えた人(複数回答)

- ・飲んだことはないが、おいしくなさそう (38.5%)
- ・塩素が健康に影響しそう(22.3%)
- ・その他、「PFASが気になる」「受水槽や水道管が古くて気になる」など

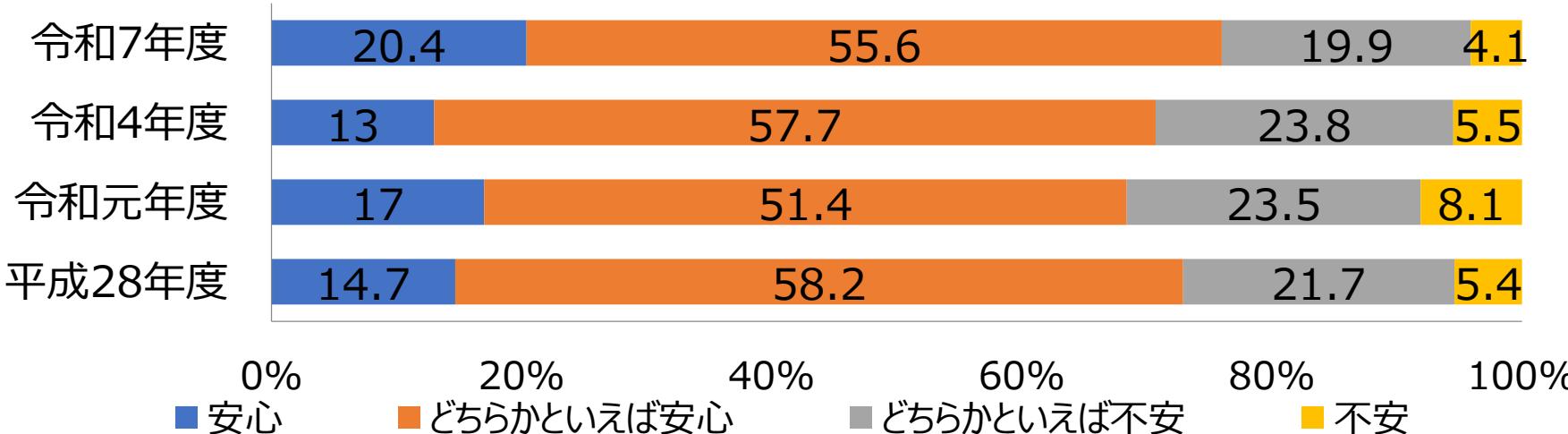
## (2) 水道水の水質について



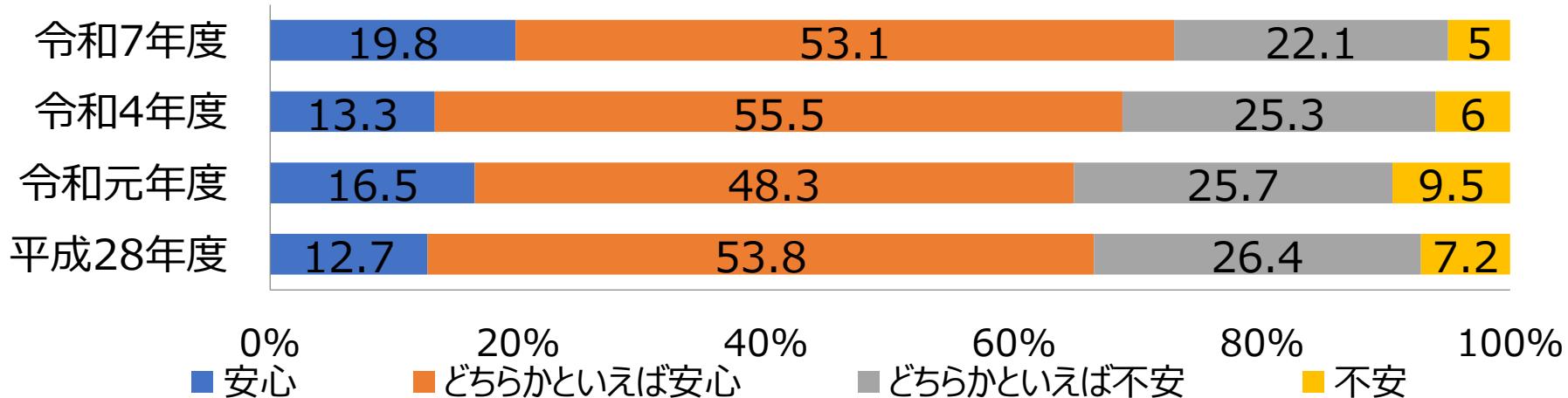
- ・「受水槽の管理」「水道管の使用年数」「安全性」で、「気になる」割合が高め。
- ・「気になる」「やや気になる」を合わせた割合を前回と比べると、「受水槽の管理」は+2.7%、「水道管の使用年数」は+6.8%。

### (3) 水道・下水道の災害等の取組みへの評価

#### ■ 水道の取組み



#### ■ 下水道の取組み



### (3) 水道・下水道の災害等の取組みへの評価

---

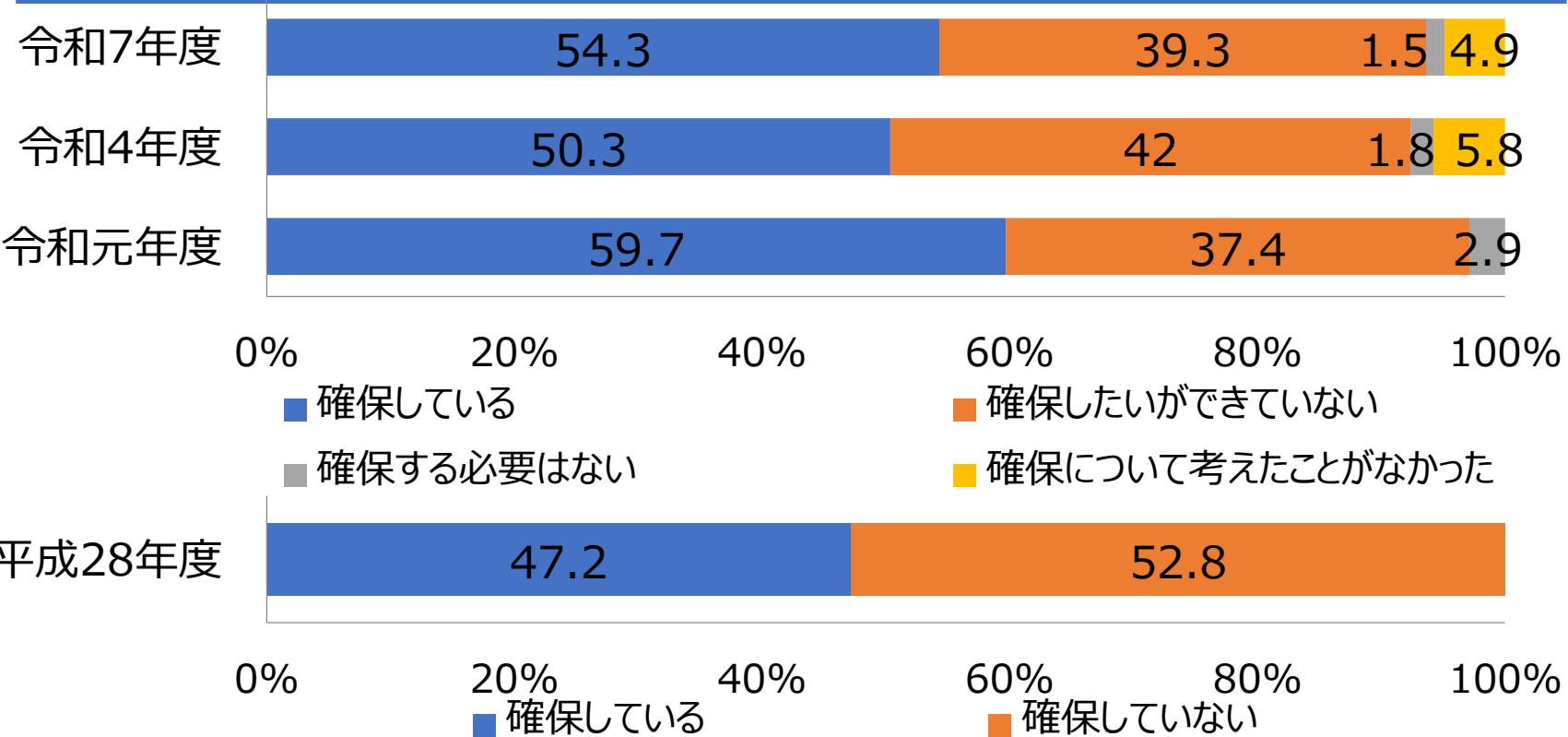
水道に関する項目の認知度ランキング(内容を知っている+聞いたことがある割合)

1. 給水タンク車 (69.1%)
2. 1人1日当たり必要な飲料水の量 (64.2% (前回59.1%) )
3. 自宅の止水栓の場所 (62.3%)
4. 水道管の耐震化・老朽化対策 (61.4% (前回50.6%) )
5. 非常用給水栓 (24.5% (前回19.9%) )
6. 組立式仮設給水タンク (21.3%)
7. お住まいの近くの応急給水所 (12.4% (前回12.6%) )
8. 配水ブロック化 (11.6% (前回10.8%) )
9. 応急給水ポータルサイト (9.3%)

下水道に関する項目の認知度ランキング(内容を知っている+聞いたことがある割合)

1. 浸水ハザードマップ・総合ハザードマップ (69.4% (前回76.0%) )
2. 下水管の耐震化 (57.3% (前回50.6%) )
3. 雨水貯留施設 (45.9%)
4. マンホールトイレ (37.5%)
5. 家庭用雨水貯留タンク (26.5% (前回33.1%) )
6. 雨水バイパス管 (21.3%)

## (4) 非常用生活用水の確保状況



水の確保方法(複数回答)：ペットボトル水の買い置き(92.3%)  
風呂水などの溜め置き(24.8%) など

- ・断水経験が「ある」人のほうが「ない」人より確保率が5.7%高い
- ・「確保について考えたことがなかった」との回答は、断水経験が「ない」人が48人、「ある」人が7人と、約7倍の違いがある

## (4) 非常用生活用水の確保状況

---

### 近年の主な自然災害・事故等

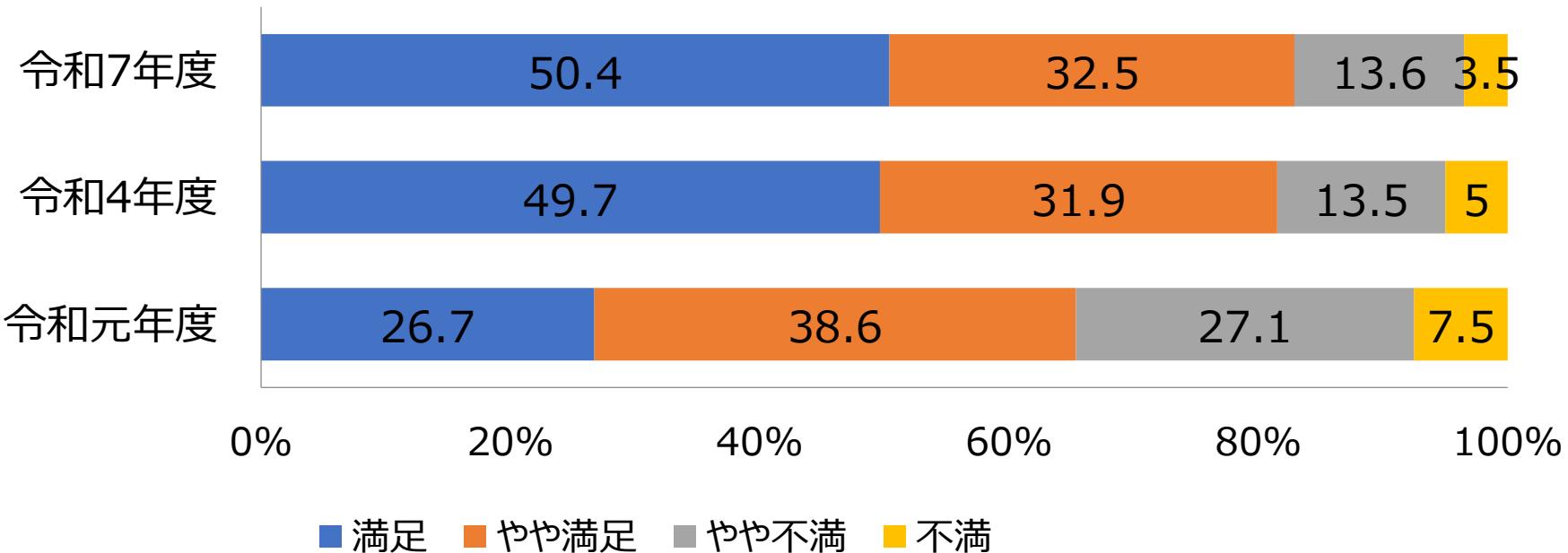
平成30年6月	大阪北部地震
平成30年9月	台風21号による災害（近畿地方縦断）
令和元年10月	東日本台風による災害
令和3年10月	和歌山市での水管橋破損事故
令和6年1月	能登半島地震発生
令和6年8月	南海トラフ地震臨時情報（巨大地震注意）発表
令和7年1月	埼玉県八潮市での下水管路破損による道路陥没事故



大きな災害や事故が身边に発生すると、非常用生活用水の確保率が高まる傾向にある

## (5) 料金の支払い方法

### ■ 現在の支払い方法への評価



現在の支払い方法：

口座振替63.7%(前回69.7%)

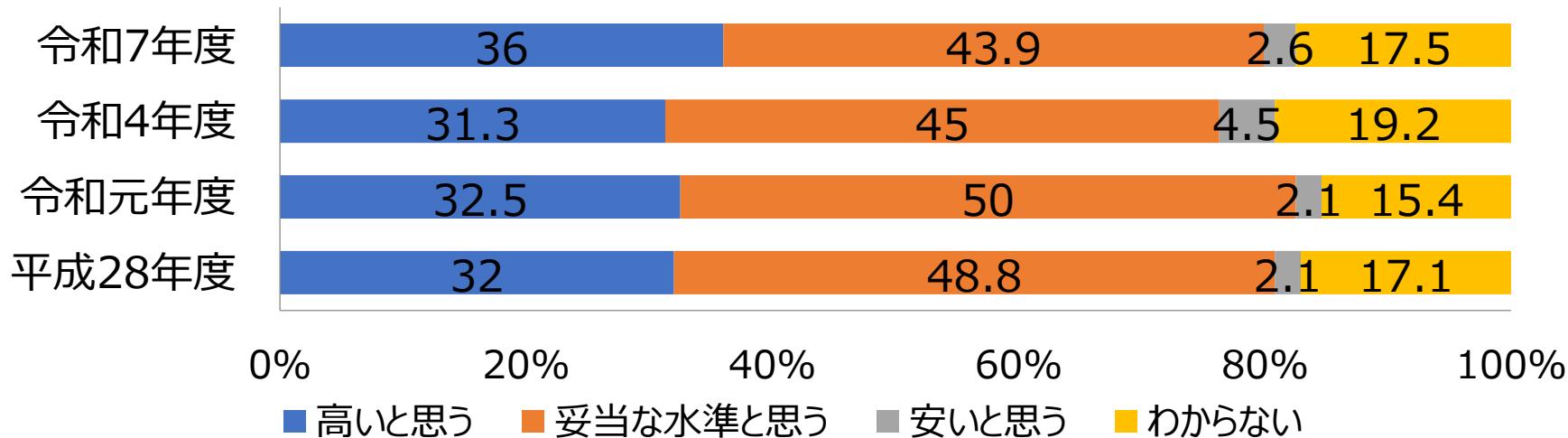
クレジットカード継続払い12.1%(前回8.6%)

コンビニ払い8.9%(前回9.2%)

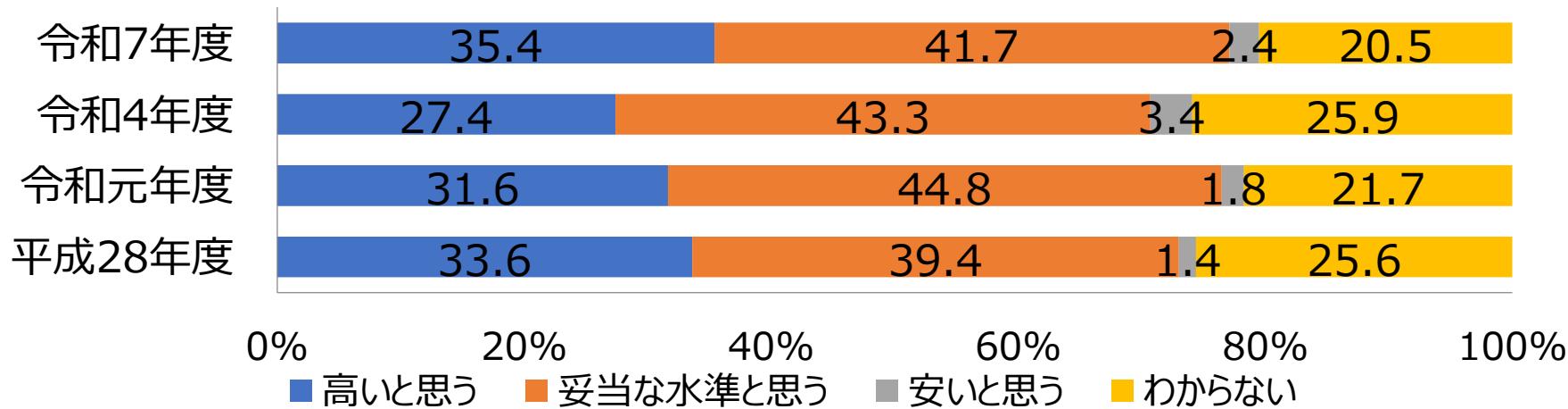
共益費や家賃に含まれている6.9%(前回7.6%) など

## (6) 料金・使用料への評価

### ■水道料金に対する評価

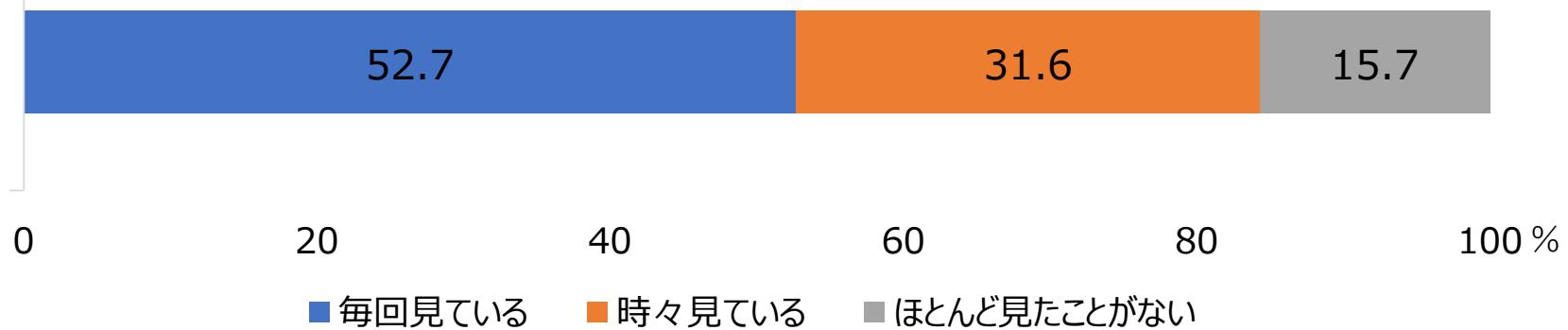


### ■下水道使用料に対する評価



## (7) 料金・使用料に関する設問

### ■ 検針お知らせ票について

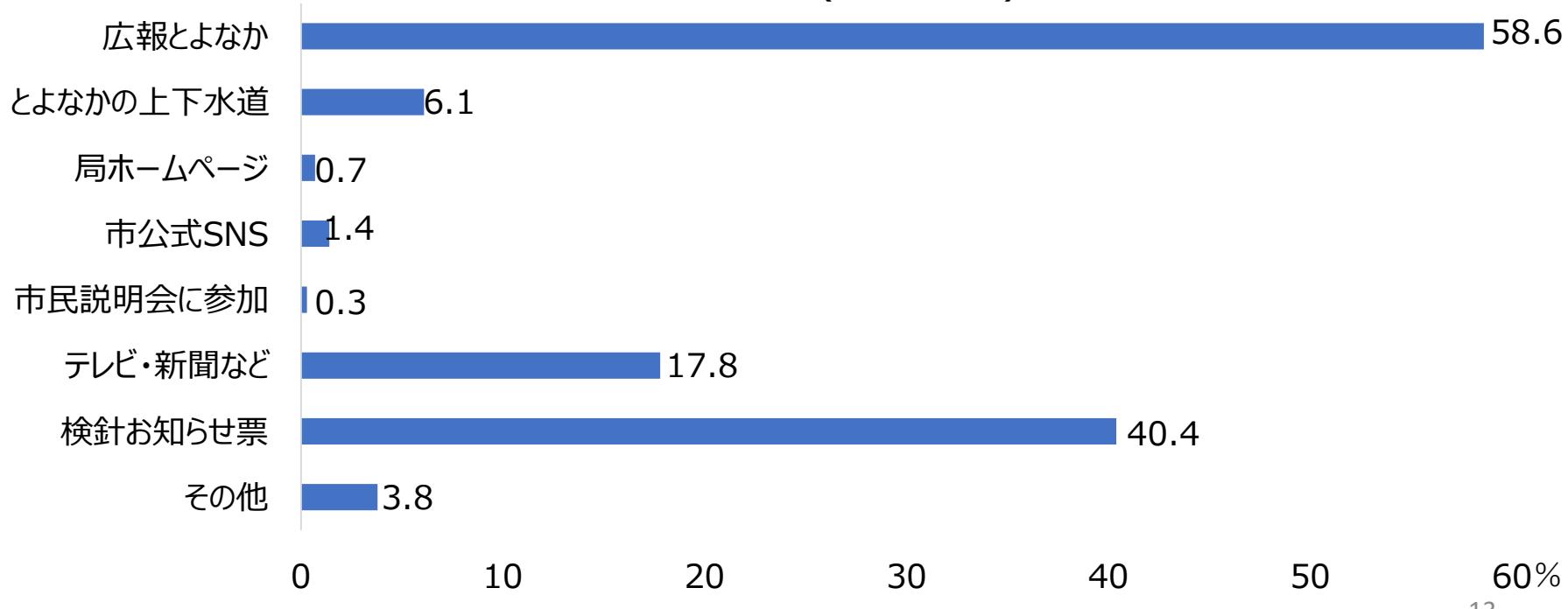


## (7) 料金・使用料に関する設問

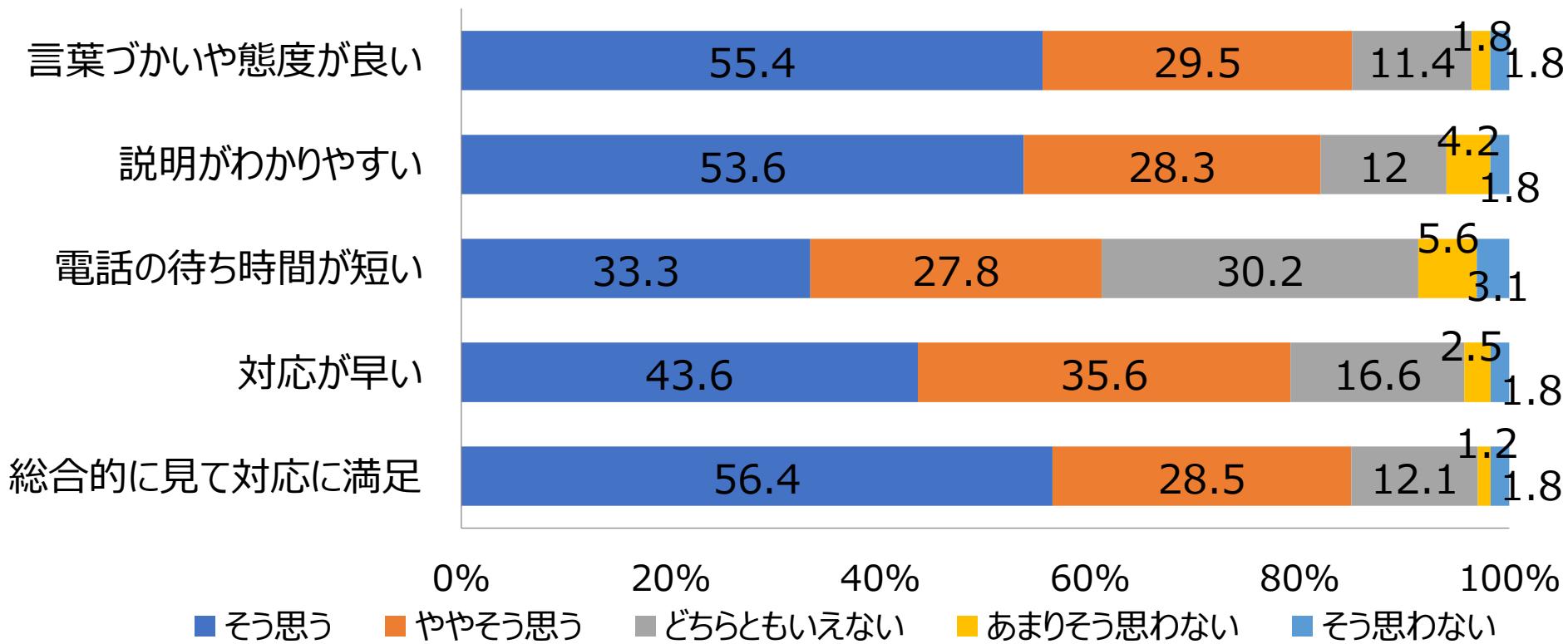
### ■ 料金・使用料の改定について



### ■ 料金・使用料改定を何で知ったか(複数回答)

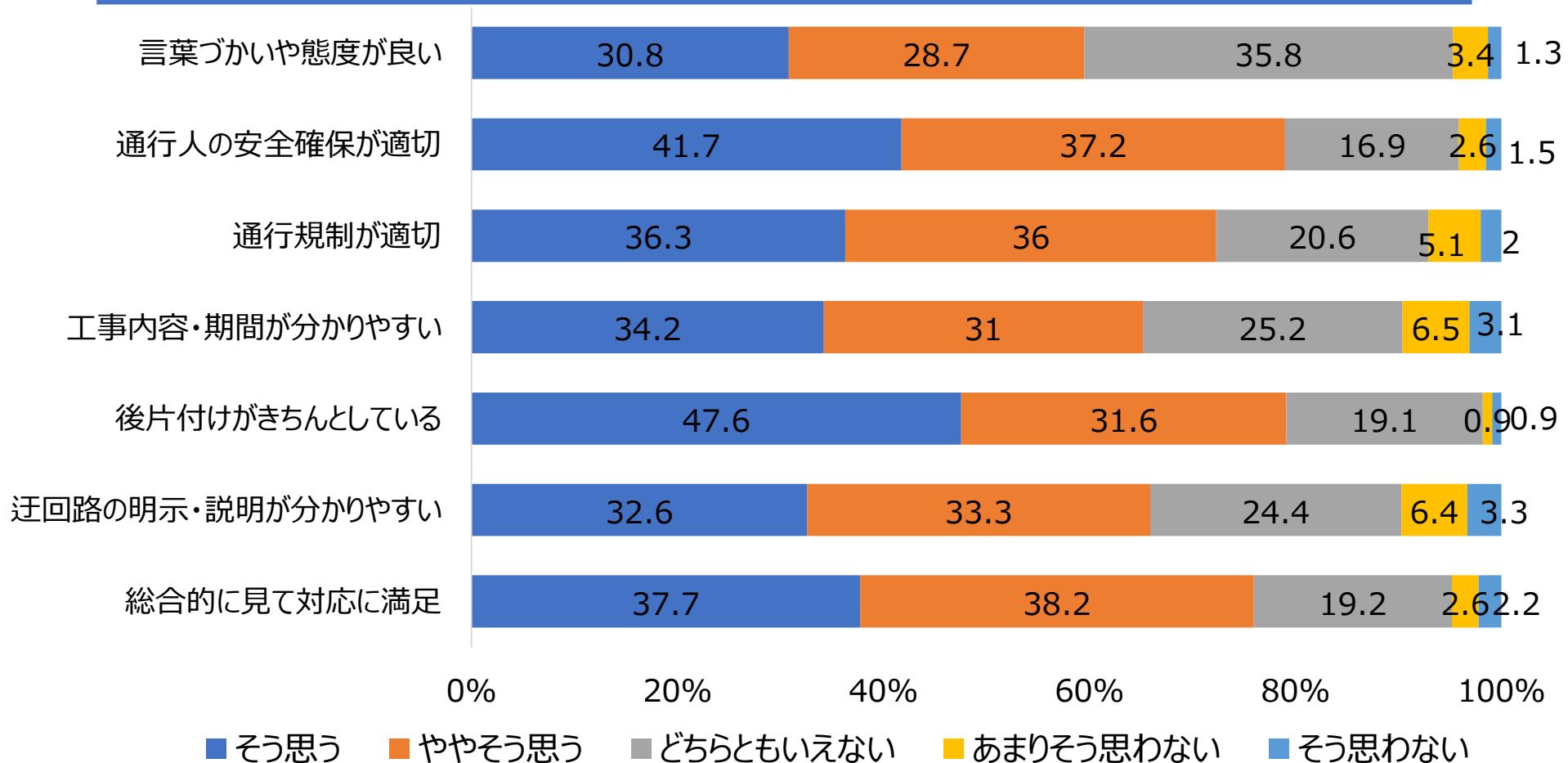


## (8) 職員対応への評価



- すべての項目で、前回調査から「そう思う」と回答した割合が増加
- 職員の対応に関する総合的な満足度(「そう思う」+「ややそう思う」)は +8.6%で、上昇傾向が続いている

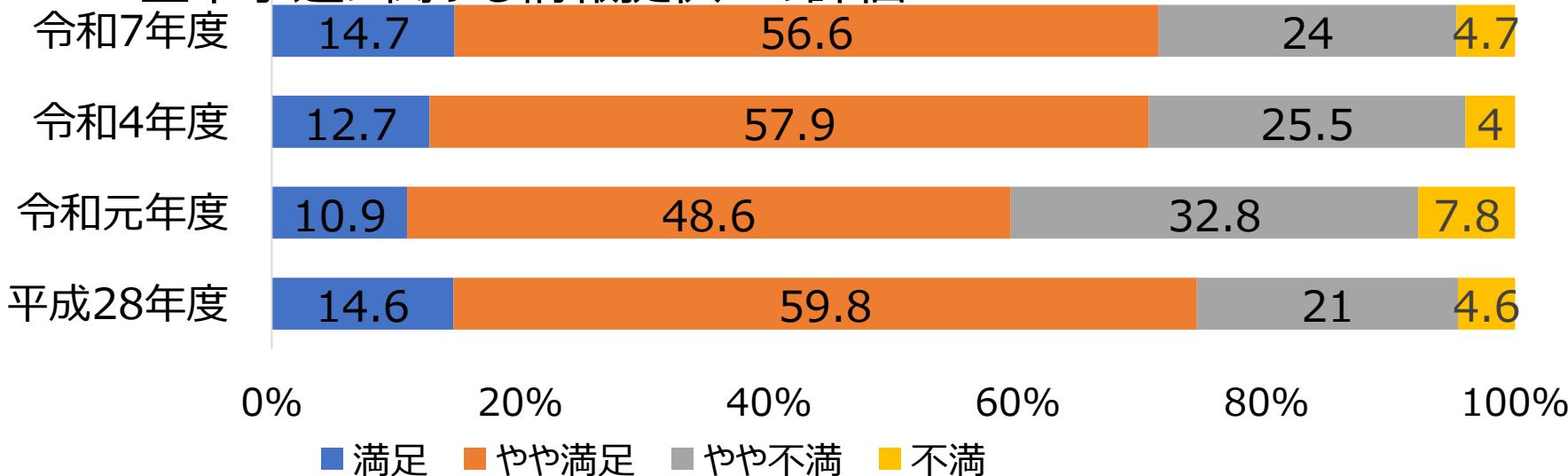
## (9) 工事現場での対応への評価



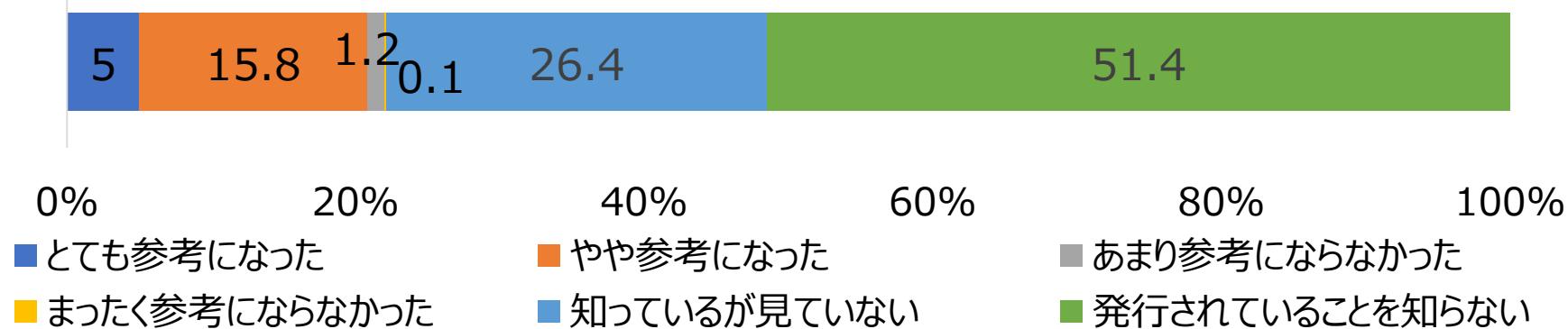
- すべての項目で、前回調査から「そう思う」と答えた割合が増えている
- 工事現場での対応に関する総合的な満足度(「そう思う」+「ややそう思う」)は+4.1%で、上昇傾向が続いている

## (10) 情報提供・広報への評価

### ■上下水道に関する情報提供への評価



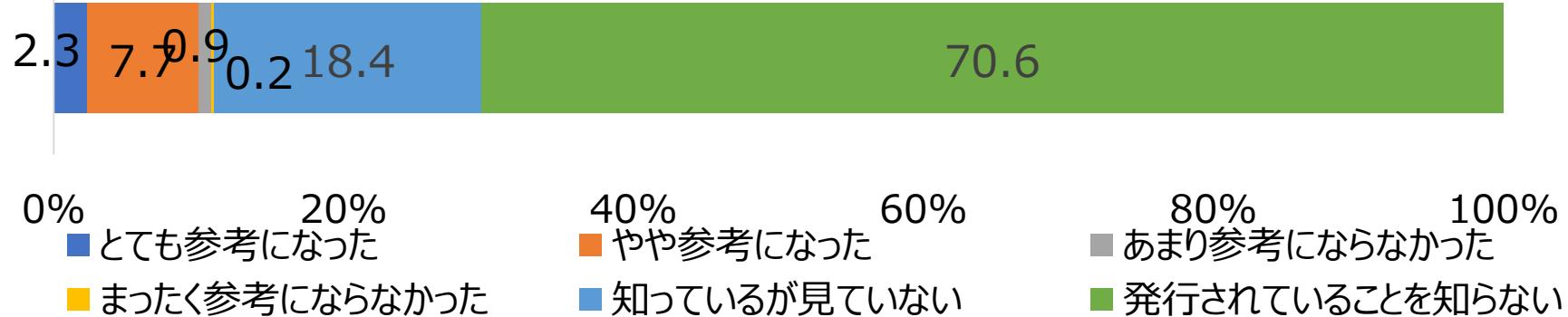
### ■「とよなかの上下水道」閲覧経験と評価



→閲覧経験者の94.1%が「参考になった」「やや参考になった」と回答

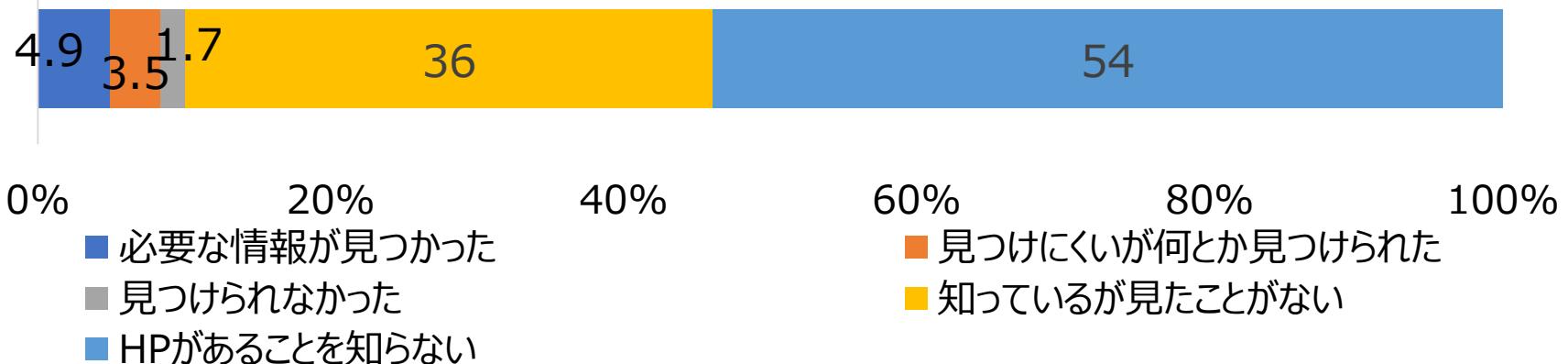
## (10) 情報提供・広報への評価

### ■「ミズトキ」閲覧経験と評価



→閲覧経験者のうち90.6%が「参考になった」「やや参考になった」と回答

### ■ 局ホームページ閲覧経験と評価



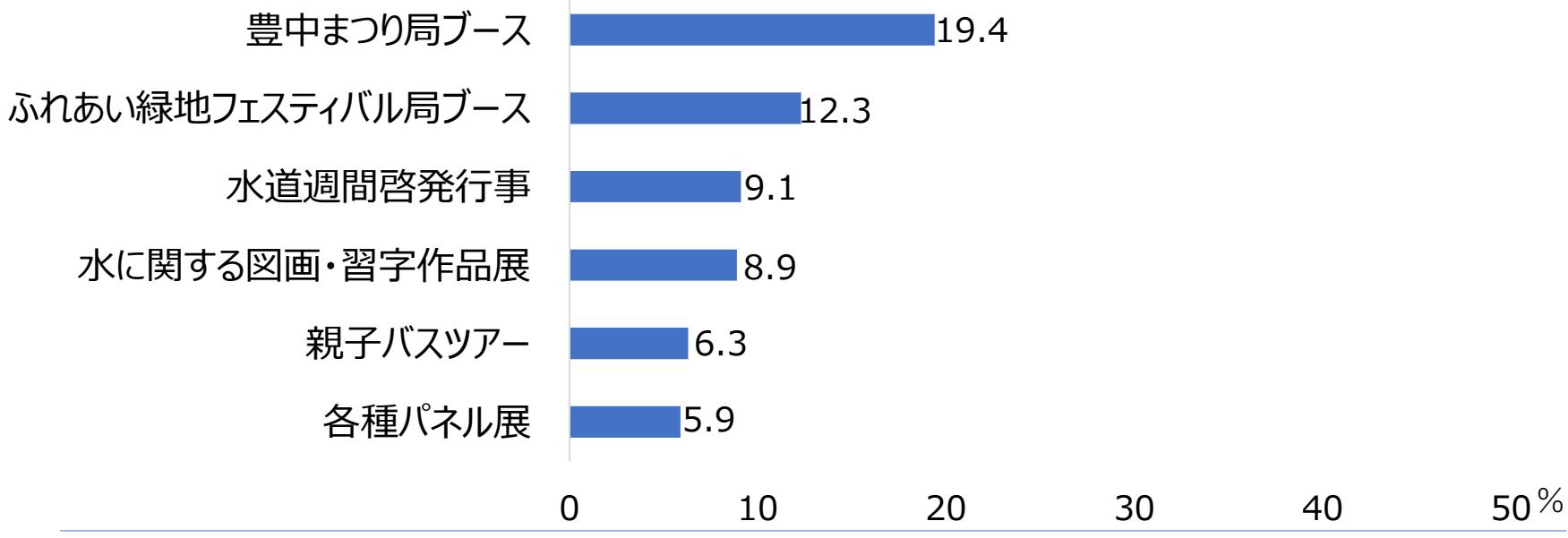
→閲覧経験者のうち情報にたどり着いたのは82.8%

# (10) 情報提供・広報への評価

## ■ 市SNS情報閲覧経験

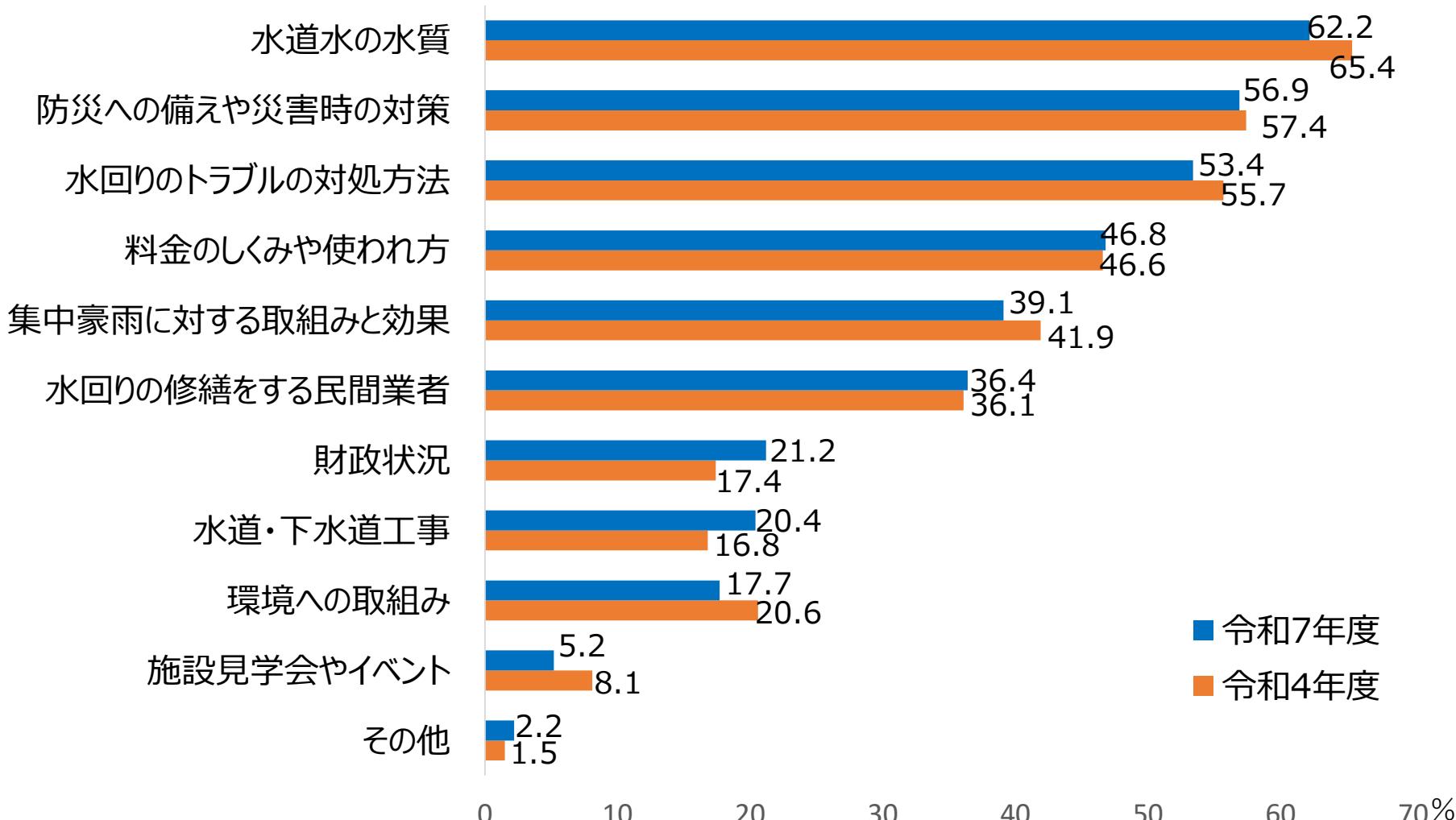


## ■ イベント認知度(参加経験+イベントを知っている)



# (10) 情報提供・広報への評価

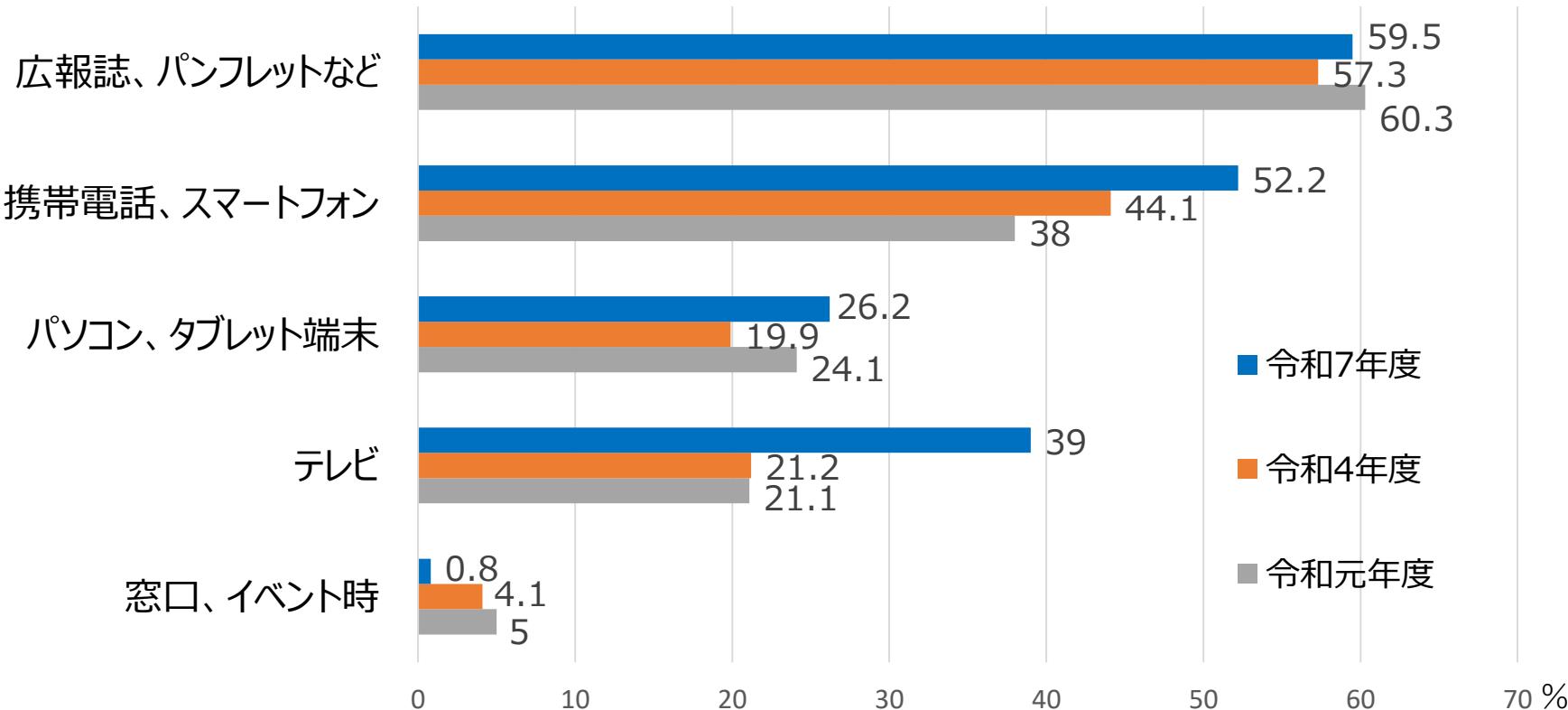
## ■水道・下水道に関する情報で提供してほしいもの(複数回答)



前回と比べて、「財政状況」が+3.8%、「水道・下水道工事」が+3.6%。

# (10) 情報提供・広報への評価

## ■ 上下水道に関する日常的な情報収集方法(複数回答)

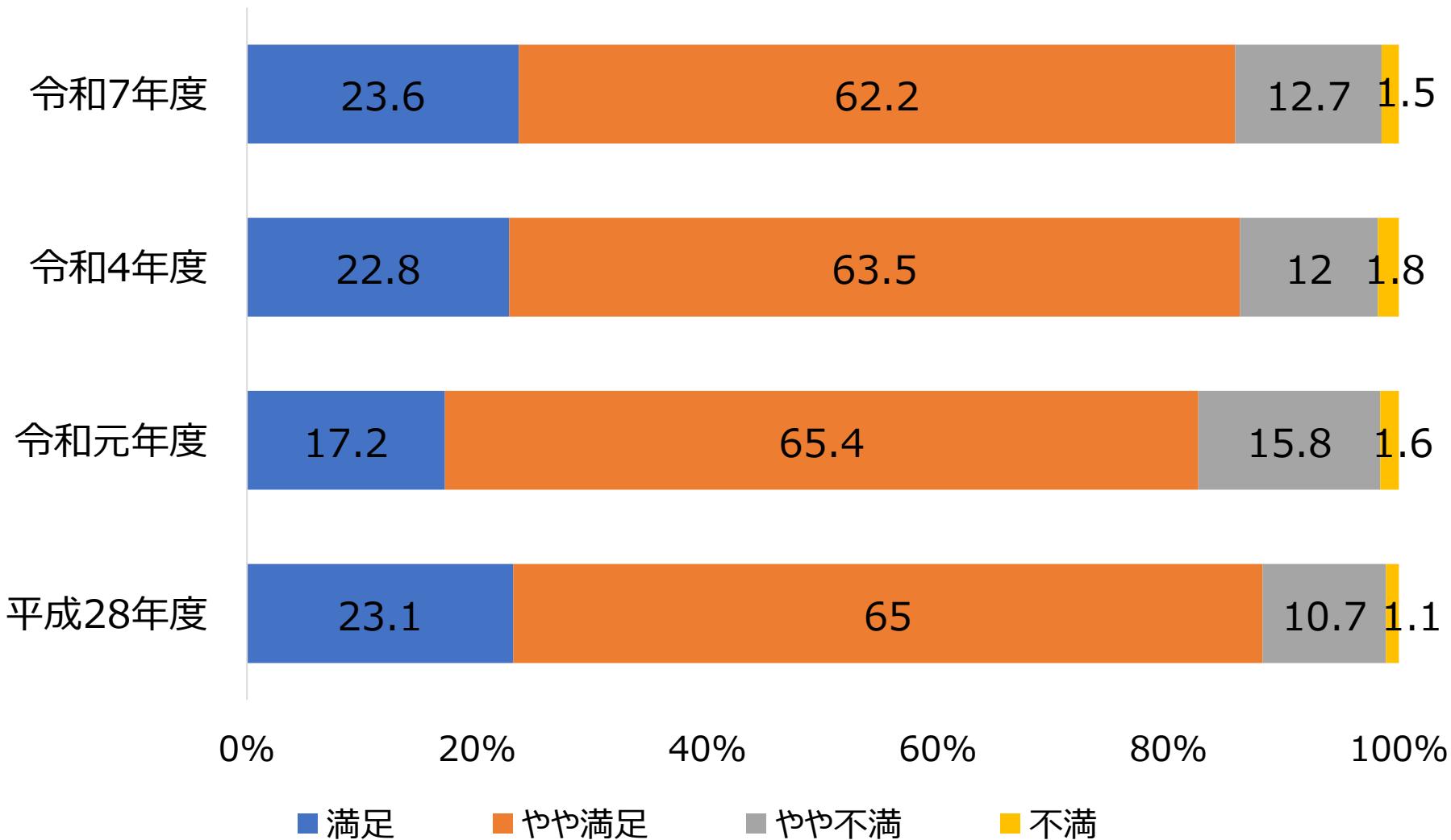


「携帯電話、スマートフォン」の増加傾向は変わらず。

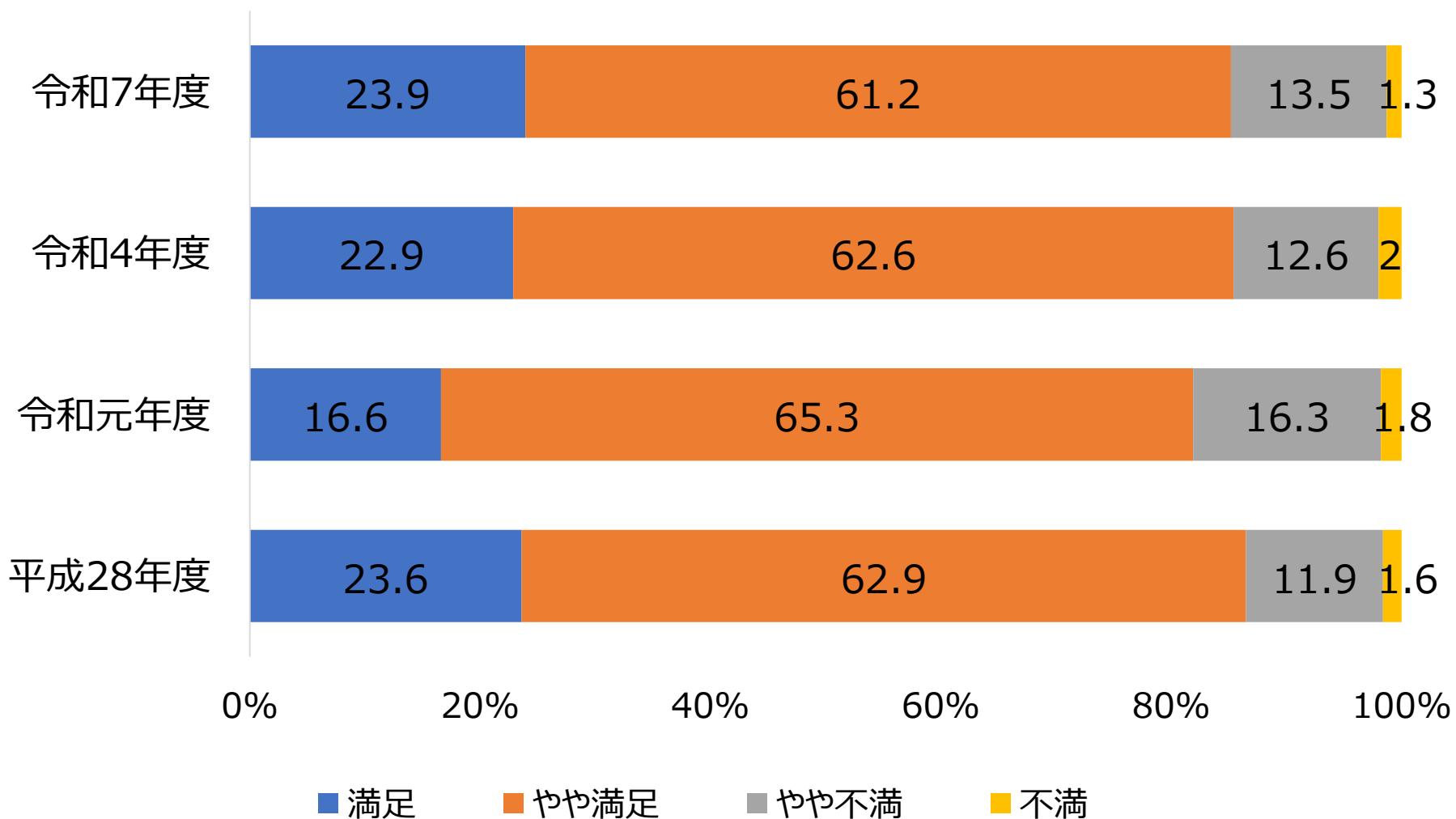
「広報誌、パンフレットなど」が再び増加→紙とインターネット、どちらも大事。

「テレビ」が増加したのは、料金・使用料改定前後にテレビで取り上げられたからか。

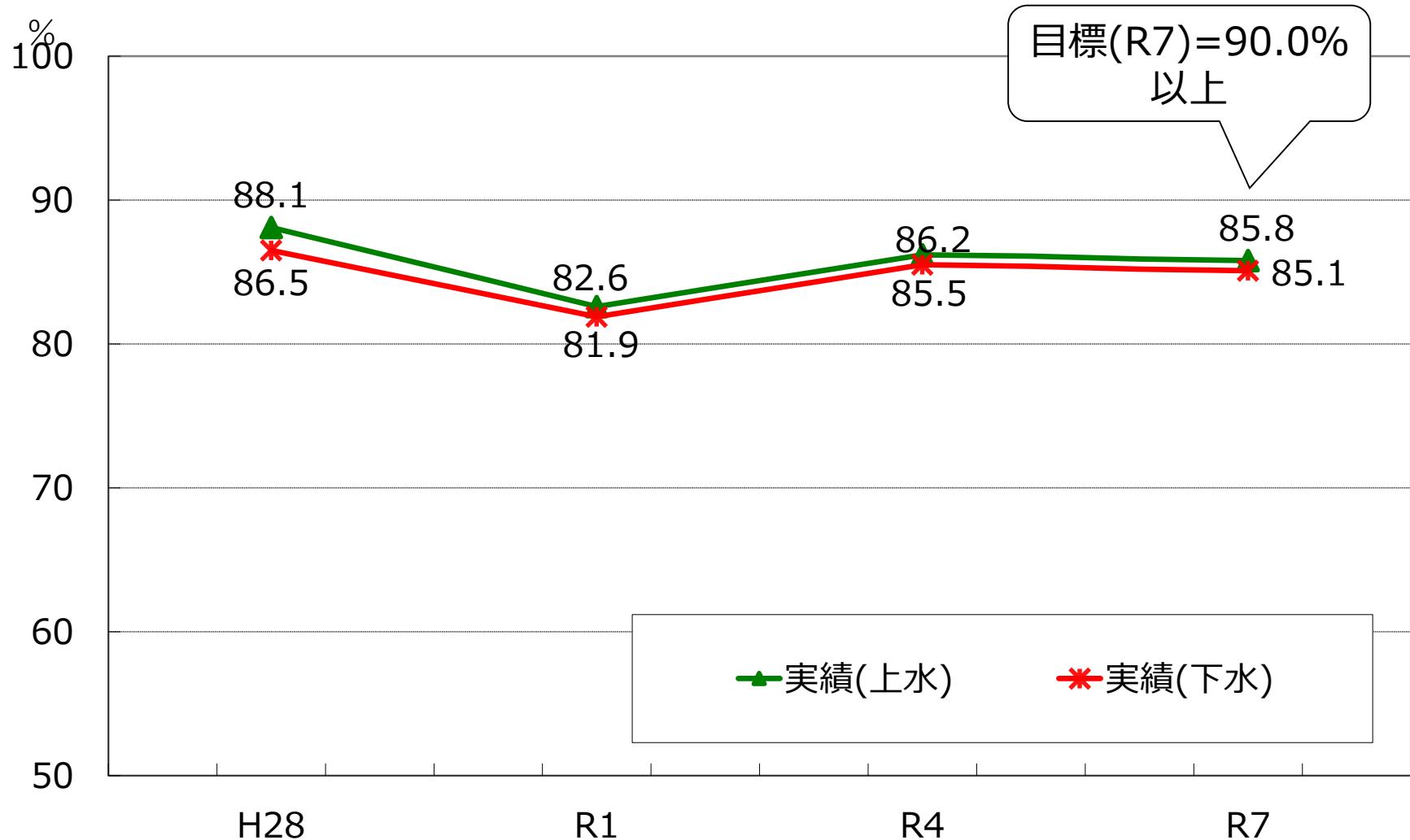
## (12) 水道事業に対する総合満足度



## (13) 下水道事業に対する総合満足度

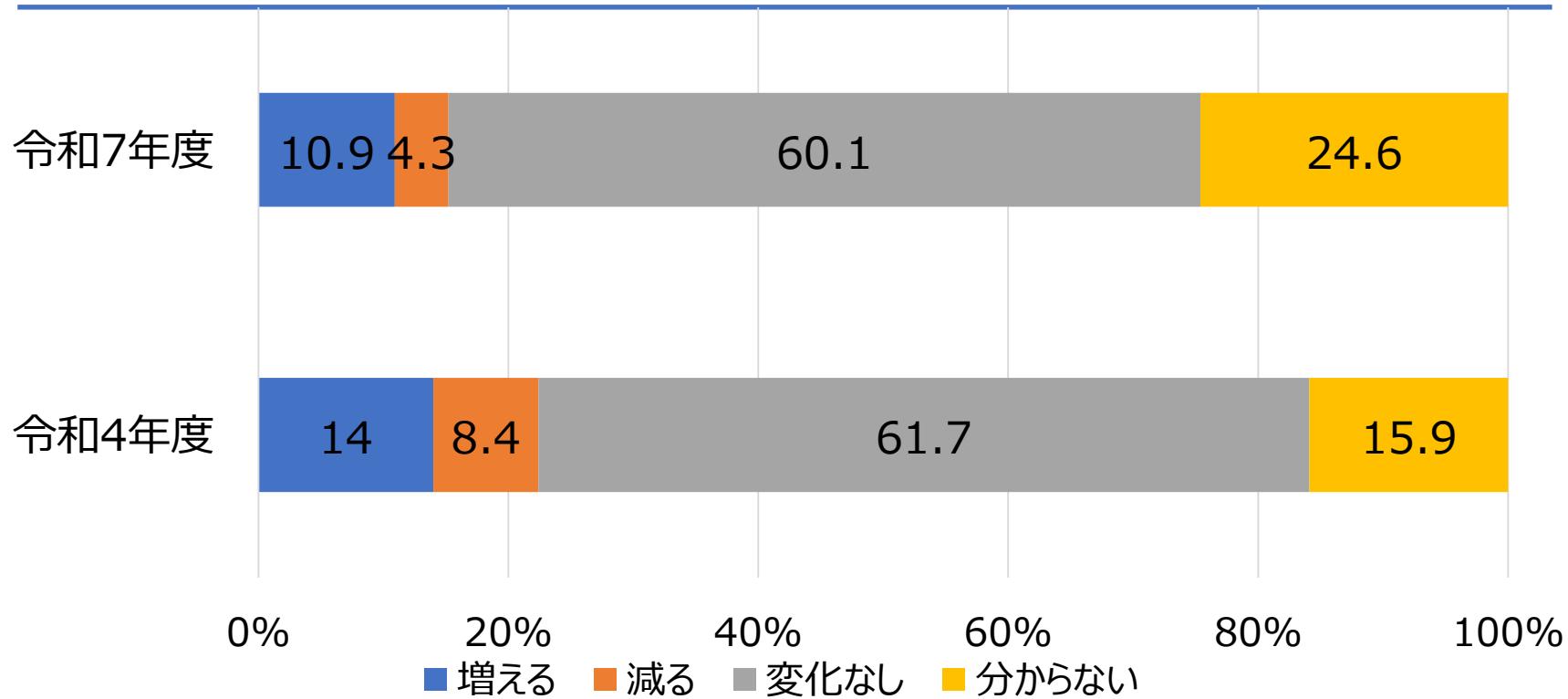


## (11)総合満足度の推移



# 事業所速報

## (1) 今後の水道使用量の傾向



### 増加見込みの理由(複数回答)

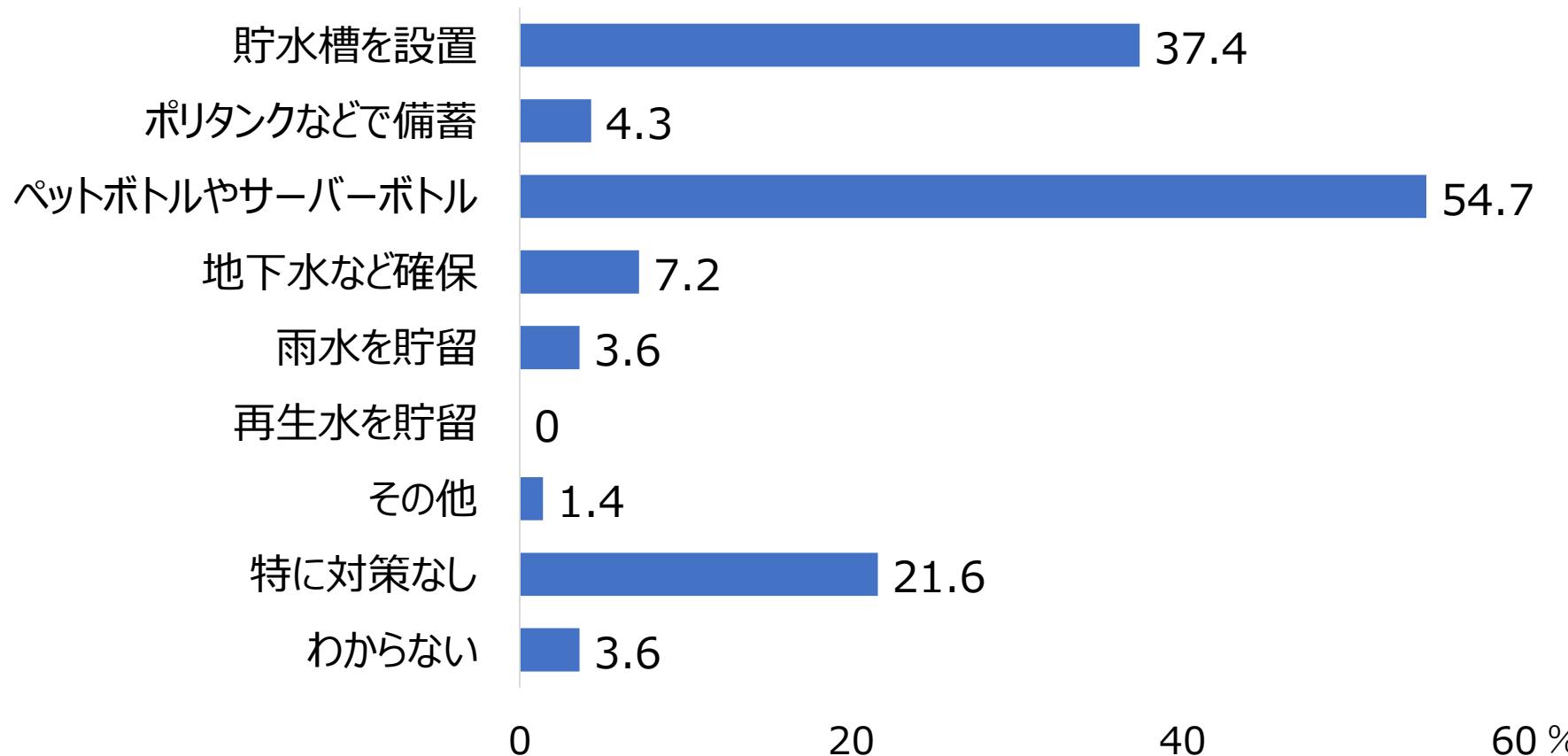
- ・顧客の増加(40.0%)
- ・事業規模の拡大(26.7%)など

### 減少見込みの理由(複数回答)

- ・節水の強化(50.0%)
- ・事業規模縮小(16.7%)など

## (2) 災害時等の断水への備え

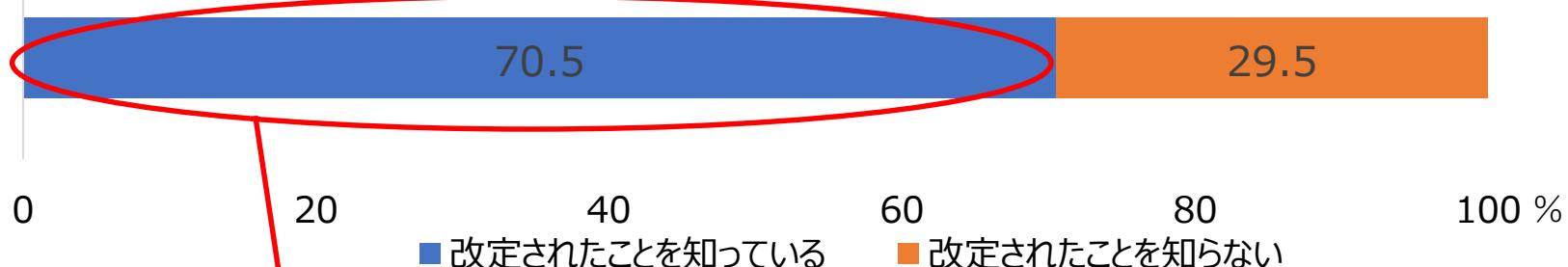
### ■ 災害時等の断水への備え(複数回答)



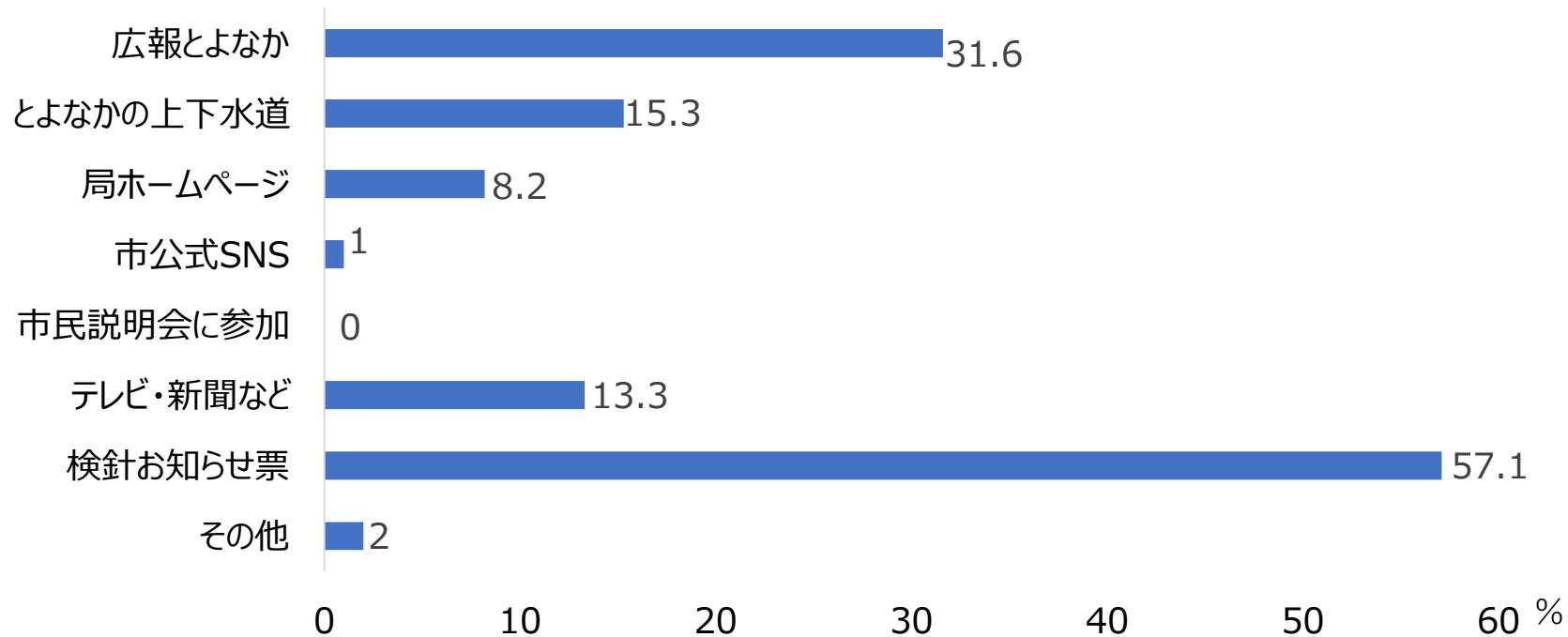
断水対策を「特に行っていない」と回答した事業所の割合は、前回から半減

### (3) 料金・使用料に関する設問

#### ■料金・使用料の改定について

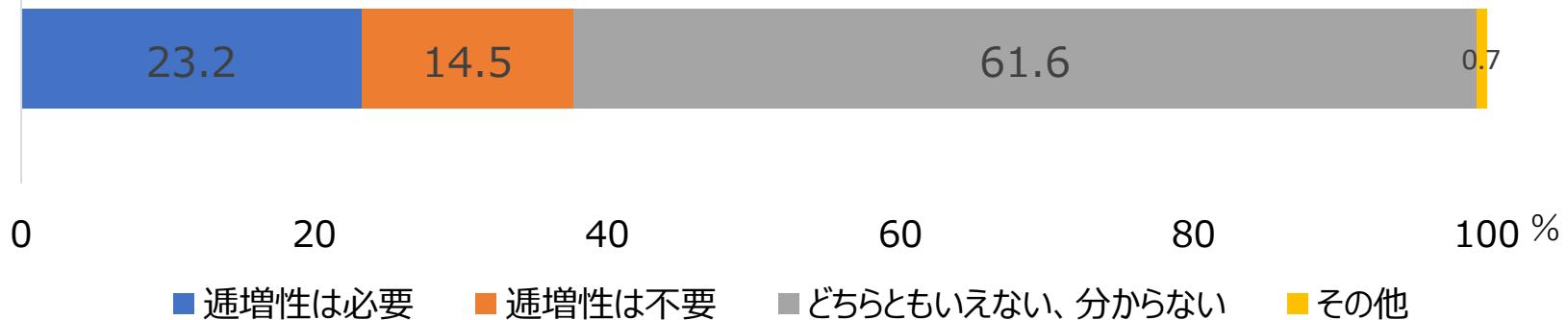


#### ■料金・使用料改定の認知度(何で知ったか)(複数回答)



## (3) 料金・使用料に関する設問

### ■ 料金・使用料の遡増性について



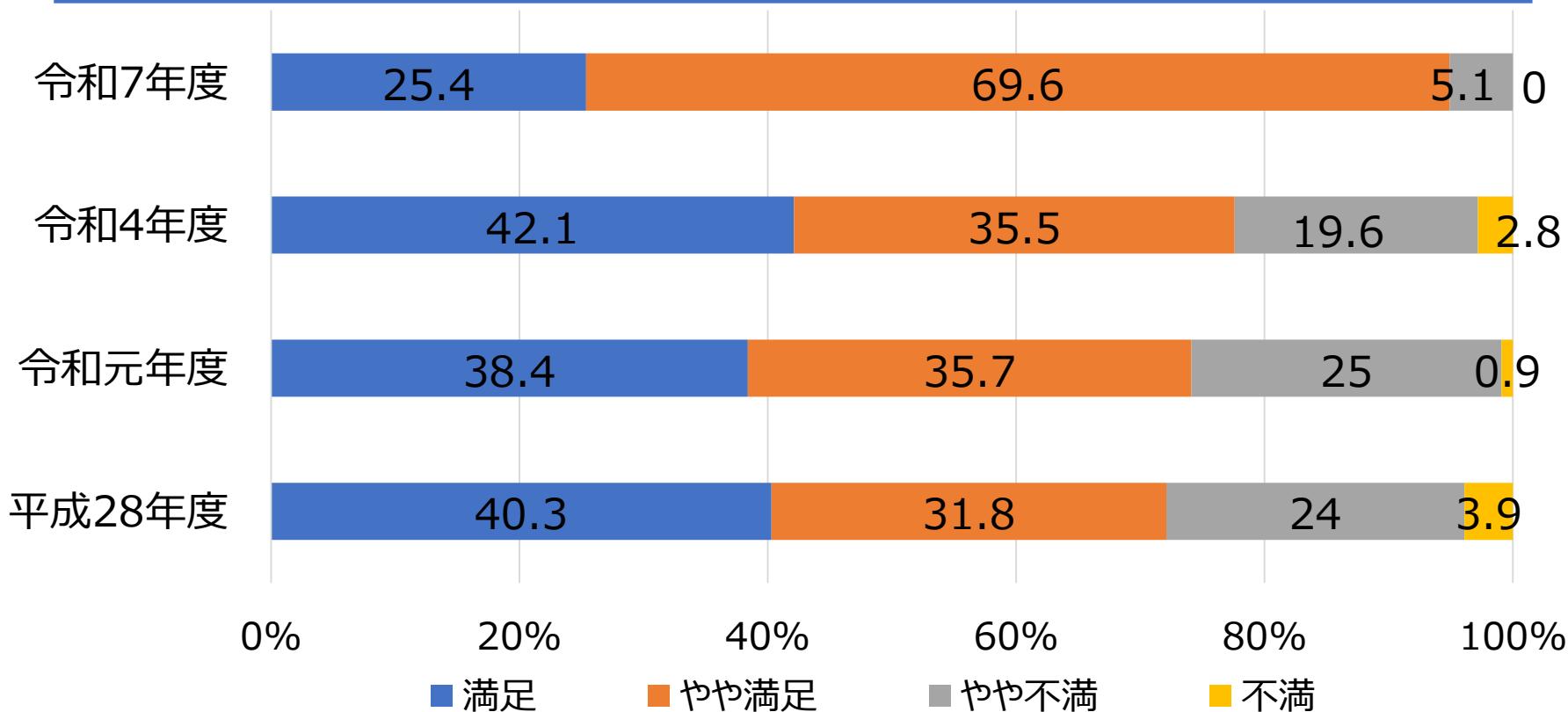
#### <必要と思う理由> (複数回答)

- ・水は限りある資源なので使用量を抑制する必要がある 68.8%
- ・大量に使う事業所の使用量を抑制する必要がある 62.5%
- ・一般家庭に安い料金・使用料を提供するため必要 40.6%

#### <不要と思う理由> (複数回答)

- ・1m<sup>3</sup>当たりの単価に格差を設けるべきでない 80.0%
- ・人口減少の中で、使用を抑制する必要がない 20.0%

## (4) 水道事業に対する総合満足度

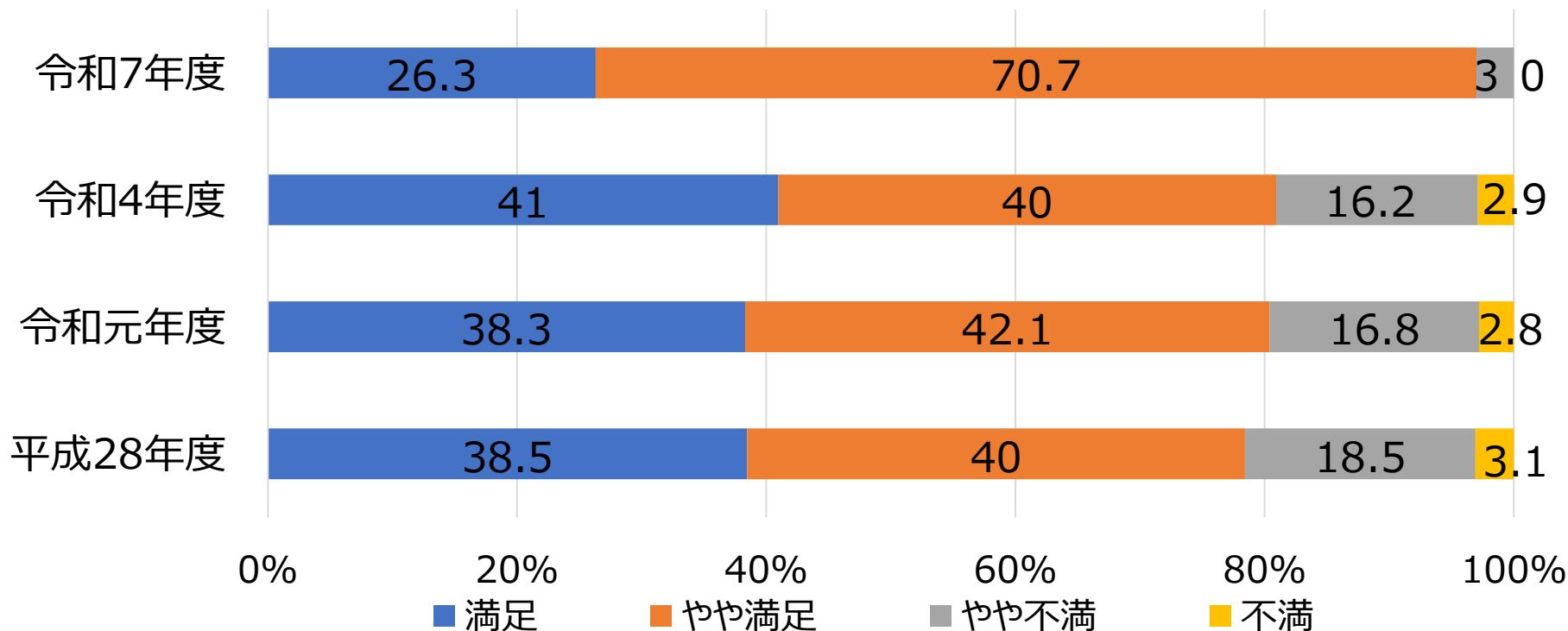


満足度が大きいもの：

水道供給の安定性(97.8%)、局職員の窓口・電話対応・水道水の水質(95.6%)

不満足度が大きいもの：水道料金(37.2%)、広報・情報提供(22.1%)

## (5) 下水道事業に対する総合満足度



満足度が大きいもの：

安定して下水道が使えること(97.8%)、局職員の窓口・電話対応(94.9%)

不満足度が大きいもの：

下水道使用料(33.3%)、地震・集中豪雨などの災害対策(18.8%)

【参考1】

# 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ございません。

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、お願ひいたします。**

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&accessFrom=](https://apply.e-tumo.jp/toyonaka-city-u/offer/offerDetail_initDisplay?tempSeq=206&accessFrom=)

## 回答ご記入の注意

- 「○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。
- 選択肢の中からあてはまる番号を○で囲んでください。
- 「その他」にあてはまる場合は、（　）内になるべく具体的にご記入ください。
- 本調査は豊中市上下水道局の委託により、(株)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、下記へお願ひいたします。

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 <a href="https://toyonaka.yomsubi.com/wp-content/uploads/2023/07/toyonaka_usermanual2.pdf">https://toyonaka.yomsubi.com/wp-content/uploads/2023/07/toyonaka_usermanual2.pdf</a> ※1文字でもIDが違う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します。  
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. 净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します。

その理由として次のうちどれが近いですか。  
(○は1つ)

- 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します。

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つずつ)

	気にならない	あまり気にならない	やや気になる	気になる
ア. 塩素が入っていること	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、知っているものがありますか。  
(○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、知っているものがありますか。  
(○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)

- |                                                                      |                                                              |          |
|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------|
| <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px;">1. 確保している</div> | 2. 確保したいができないない<br>3. 確保する必要はないと考えている<br>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します。  
どのような方法で確保していますか。 (○はいくつでも)

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

すべての方にお聞きします。

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：30m<sup>3</sup>/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。 (〇は1つ)

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

→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つずつ)

	そう思つ り	ややそう思つ り	いえな い	どうじうとも 思つ	あまつ 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	いどちらとも えない	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	わ經か驗らがなく、
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)

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)についてお聞きします。

広報誌「ミズトキ」の内容は参考になりましたか。(○は1つ)

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)についてお聞きします。

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<br>）                  |            |                 |
| 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、知つ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	参加していないが、イベントを知っている	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<br>）    |                 |

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<br>） |                    |

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  
アクッピー

# 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、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ございません。

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、お願ひいたします。**

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

◇URL

[https://apply.e-tumo.jp/toyonaka-city-u/offer/offerDetail\\_initDisplay?tempSeq=205&accessFrom=](https://apply.e-tumo.jp/toyonaka-city-u/offer/offerDetail_initDisplay?tempSeq=205&accessFrom=)

※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。

## 回答ご記入の注意

- 「○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。
- 選択肢の中からあてはまる番号を○で囲んでください。
- 「その他」にあてはまる場合は、（　）内になるべく具体的にご記入ください。
- 本調査は豊中市上下水道局の委託により、(株)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、下記へお願ひいたします。

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します。

事業所名 (差し支えなければ、 ご記入をお願いします)			
業種 (○は1つ)	1. 建設業 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	3. 運輸業 6. 不動産業 9. 教育 11. その他 (具体的に )
従業員数 (総人数) (○は1つ)	1. 10人以下 3. 50~100人 5. 201~300人	2. 11~50人 4. 101~200人	6. 301人以上
直近1か月間の 水道使用量※1 (○は1つ)	1. 50m³以下 3. 101~500m³ 5. 1,001~2,000m³ 7. 3,001~5,000m³ 9. 10,001m³以上	2. 51~100m³ 4. 501~1,000m³ 6. 2,001~3,000m³ 8. 5,001~10,000m³	

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

使用水量の検針は、2か月に1度の場合もありますのでご注意ください。

## 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。 (○はいくつでも)

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

問3. 水道水以外で利用している水資源はありますか。

(○はいくつでも)

- |              |                |
|--------------|----------------|
| 1. 井戸水などの地下水 | 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。 (○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○はいくつでも)

	飲用 および 調理	(飲用 清掃、 以外の トイレ 生活等 水)	(機械 製造 冷却 加工 含む) 業務	空調等の設備用	農業用	散水用	お書きください (具体的な 他の 用途)
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。

(○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思いますか。

(○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。

(○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、遅増制(ていぞうせい)※2を採用しています。

遅増制について、どのようにお考えですか。

※2 遅増制とは、使用水量が増加するほど、1m<sup>3</sup>あたりの料金・使用料単価が高くなる料金制度。

多くの事業体が採用しています。 (○は1つ)

- 1. 遅増制は必要である
- 2. 遅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. 遅増制は必要である」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)

- 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. 遅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。

(○はいくつでも)

- 1. 1m<sup>3</sup>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ないから
- 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。