

水道に関するお客様アンケート調査  
【結果報告書】  
概要版

令和2年 6月

交野市 水道局

## 目次

|                                     |        |
|-------------------------------------|--------|
| I. 調査概要 .....                       | - 1 -  |
| II. 調査結果 .....                      | - 3 -  |
| (1) 調査結果の要約 .....                   | - 4 -  |
| (2) 調査結果の詳細 .....                   | - 6 -  |
| 1. ご回答者自身やご回答者の家庭について(回答者の属性) ..... | - 6 -  |
| 2. 水道水について .....                    | - 10 - |
| 3. 水道料金について .....                   | - 16 - |
| 4. 節水について .....                     | - 21 - |
| 5. お客様サービス・広報について .....             | - 23 - |
| 6. 災害対策について .....                   | - 26 - |
| 7. 今後の水道事業の経営について .....             | - 28 - |
| III. 自由意見 .....                     | - 33 - |

## I . 調查概要

1. 調査の目的  
お客様の水道事業に対する意見・要望等を調査し、お客様からの満足と信頼をいただけるような事業運営を推進するため
2. 調査対象者  
市内在住の満18歳以上の市民
3. 抽出方法  
住民基本台帳より、2,000 人を無作為に抽出
4. 調査方法  
郵送によるアンケート調査票の配布、回収(無記名式)
5. 調査期間  
令和2年1月 17 日(金)から1月 31 日(金)まで
6. 調査項目
  - (1)ご回答者自身やご回答者の家庭について(回答者の属性)
  - (2)水道水について
  - (3)水道料金について
  - (4)節水について
  - (5)お客様サービス・広報について
  - (6)災害対策について
  - (7)今後の水道事業の経営について

|         |         |
|---------|---------|
| 7. 回収結果 |         |
| 発送数     | 2,000 件 |
| 回答総数    | 894 件   |
| 回収率     | 44.7%   |

8. 標本調査について  
本調査は標本調査(サンプリング調査)であるため、一定の範囲で誤差(標本誤差)が含まれる。有効な標本調査を実施するために、「許容誤差」を5%未満、「信頼レベル」を95%と設定した。標本誤差は、回答割合が50%の時に最大となるため、次の式で計算した標本誤差が5%未満となるように、予想回収率を踏まえ、発送件数を2,000件とした。

$$\text{誤差率} = 1.96 \times \sqrt{\frac{N-n}{N-1} \times \frac{p \times (1-p)}{n}}$$

(1.96 信頼区間、N=母集団、n=標本数、p=母比率)

| 回答割合<br>回答者数 | 10%または<br>90%前後 | 20%または<br>80%前後 | 30%または<br>70%前後 | 40%または<br>60%前後 | 50%前後  |
|--------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|--------|
| 1000         | ±1.83%          | ±2.44%          | ±2.79%          | ±2.99%          | ±3.05% |
| 894          | ±1.94%          | ±2.58%          | ±2.96%          | ±3.16%          | ±3.23% |
| 500          | ±2.61%          | ±3.48%          | ±3.98%          | ±4.26%          | ±4.35% |
| 400          | ±2.92%          | ±3.89%          | ±4.46%          | ±4.77%          | ±4.87% |
| 300          | ±3.38%          | ±4.50%          | ±5.16%          | ±5.52%          | ±5.63% |

回収の結果、回答者数は894件であり、アンケート測定値(回答割合)が50%の時の標準誤差は許容誤差を下回る±3.23%となり、本調査は必要十分な回答数を得た。

## II. 調查結果

## (1) 調査結果の要約

### ◆水道水について

- 本市の水道水が、自己水(井戸水を処理した水道水)と大阪広域水道企業団から受水した水(河川水を処理した水)のブレンド水となっていることについて、回答者の 60.4%が認知していました。
- 本市の水道水の「におい」、「味」、「温度」、「安心・安全」のすべての項目について、「満足」と回答した人の割合は 60%を超える結果となりました。
- また、交野市内の深井戸※からくみ上げた地下水を100%使用したペットボトル水「星のしずく、きりり☆」の認知度は、回答者の過半数を越えましたが、国際評価機関モンドセレクション 2019 において最優秀品質を意味する「最高金賞」の受賞認知度は 25.5%と、低い結果となりました。

### ◆水道料金について

- 水道料金の負担感について、回答者の 65.6%が「どちらかと言えば高い」又は「高い」と回答し、「概ね妥当」が 17.7%、「安い」又は「どちらかと言えば安い」が 2.0%となりました。
- 回答者の年齢別にみると、「40 歳代」の年齢で「どちらかと言えば高い」又は「高い」と回答した人の割合は 73.3%と最も多く、次いで「30 歳代」が 71.5%、「50 歳代」が 67.6%となりました。
- また、回答者の年世帯人数別にみると、「5人」の世帯人数で「どちらかと言えば高い」又は「高い」と回答した人の割合は 83.6%と最も多く、次いで「4人」が 75.0%、「3人」が 70.0%となりました。
- 本市の基本料金制について、「このままでよい」と回答した人の割合が 34.7%と最も多く、次いで「わからない」が 27.2%、「使用量が少なくても料金が同じなのは不公平」が 18.1%となりました。
- 本市の従量料金逡増制の認知度について、ご存じの方が 40.2%、ご存じない方が 57.2%と、認知度は過半数を下回る結果となりました。

#### ◆節水について

- 回答者の節水に対する意識について、「節水について意識しているが、具体的な取り組みは行っていない」と回答した人の割合が 55.4%と過半数を占め、「節水について意識しており具体的な取り組みを行っている」と回答した人の割合が 35.9%となりました。

#### ◆お客様サービス・広報について

- お客さま対応やサービスに対する満足度について、「窓口や電話の対応」、「水道メーター検針の対応」、「水道の回線・閉栓の受付」の項目については、「わからない」と回答した人が約半分以上を占める結果となりました。
- 「水道料金の支払方法」については、「普通」と回答した人が 55.4%と過半数を占め、「クレジットカード払いを導入して欲しい」というご意見が見受けられました。
- また、広報を通じて水道事業について知りたいことについて、回答者の 62.3%が「地震等の災害対策のこと」と最も多い回答を集め、次いで「老朽化対策のこと」が 52.2%、「水質のこと」が 47.2%、「料金のこと」が 47.0%となりました。（複数選択可能）

#### ◆災害対策について

- 大規模な災害等で水道水が断水した場合に備えて、飲料水を確保していると回答した人の割合は 58.4%となりました。確保していると回答した人のほとんどが「ペットボトル等を買置きしている」と回答されています。

#### ◆今後の水道事業の経営について

- 本市の今後の水道事業における関心・期待することについて、回答者の 83.3%が「安全・安心な水の供給」と最も高い関心・期待となり、次いで「地震等の災害に強い施設整備」が 54.6%、「断水や減水のない、安定した水の供給」が 49.0%、「低料金による水の供給」が 48.0%となりました。（複数選択可能）
- また、整備に必要な経費の負担について、「必要となる整備のためには少く料金が高くなってもしかたがない」と回答した人の割合が 48.3%と最も多く、次いで「わからない」が 17.7%、「整備を少し控えても料金は今のままがよい」が 15.4%となりました。

## (2) 調査結果の詳細

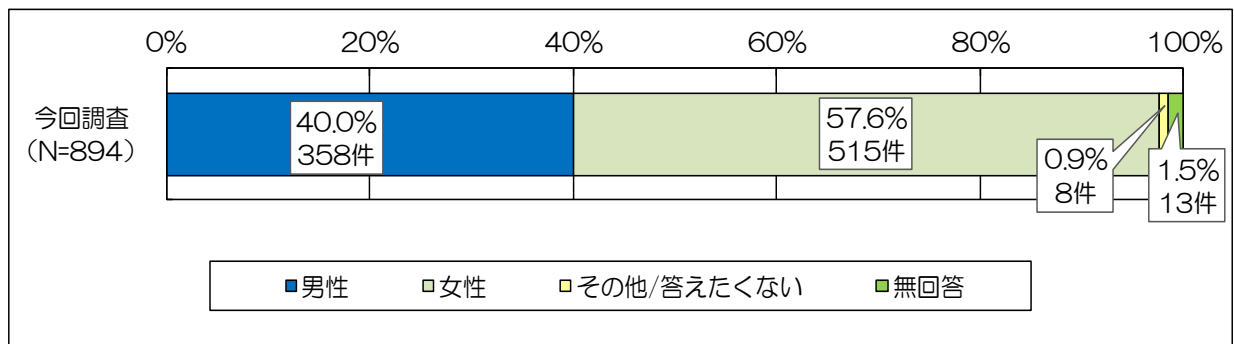
### 1. ご回答者自身やご回答者の家庭について(回答者の属性)

【問1】あなたの性別をお聞かせください。(番号1つに○)

「男性」が40.0%、「女性」が57.6%となっています。

【N=894】

| 区分         | 件数  | 割合     |
|------------|-----|--------|
| 男性         | 358 | 40.0%  |
| 女性         | 515 | 57.6%  |
| その他/答えたくない | 8   | 0.9%   |
| 無回答        | 13  | 1.5%   |
| 計          | 894 | 100.0% |

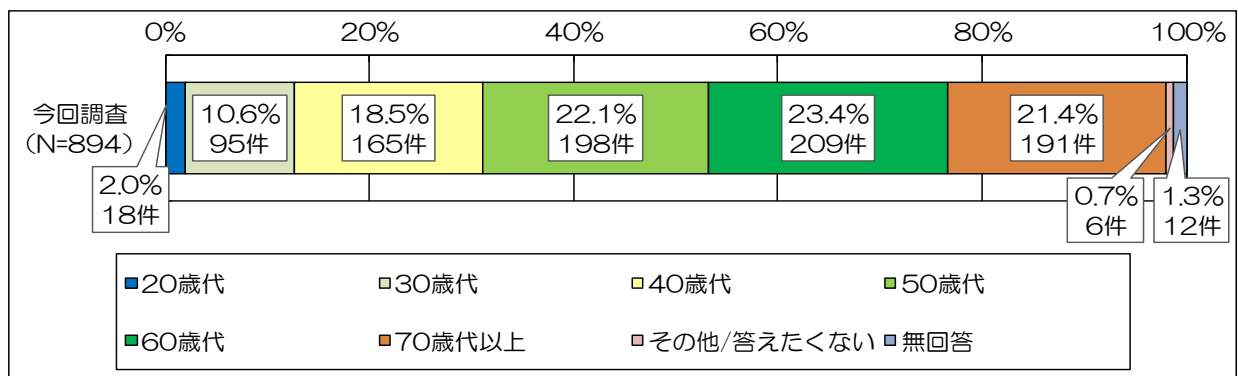


【問2】あなたの年齢をお聞かせください。(番号1つに○)

「60歳代」が23.4%と最も多く、次いで「50歳代」が22.1%、「70歳代以上」が21.4%となっています。30歳代以下の回答割合が計12.6%と他の年代と比べると回答割合が低くなっています。

【N=894】

| 区分         | 件数  | 割合     |
|------------|-----|--------|
| 20歳代       | 18  | 2.0%   |
| 30歳代       | 95  | 10.6%  |
| 40歳代       | 165 | 18.5%  |
| 50歳代       | 198 | 22.1%  |
| 60歳代       | 209 | 23.4%  |
| 70歳代以上     | 191 | 21.4%  |
| その他/答えたくない | 6   | 0.7%   |
| 無回答        | 12  | 1.3%   |
| 計          | 894 | 100.0% |





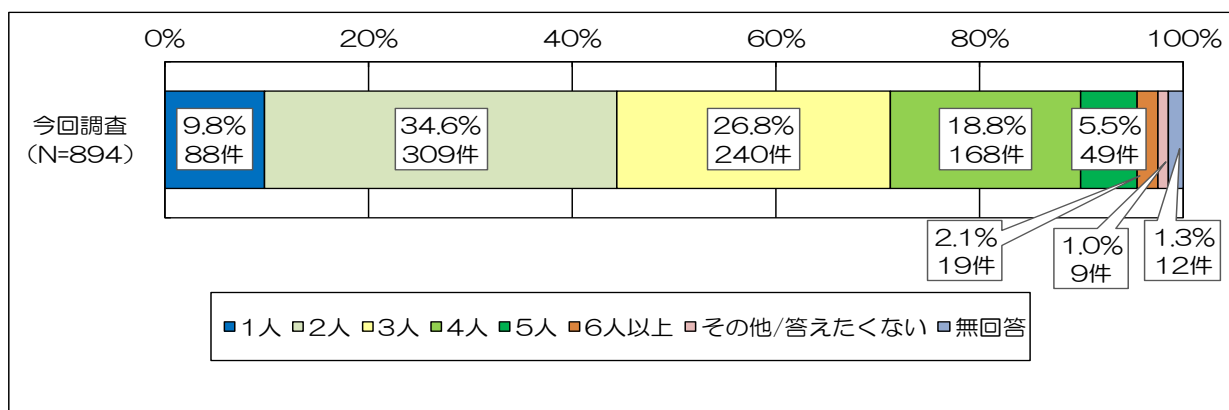
【問3】あなたの世帯構成はご自身を含めて何人ですか。(番号1つに○)

【問4】アンケート問3で2～6のご回答者にお聞きします。構成は次のうちどれに該当しますか。(番号1つに○)

世帯人数は、「2人」が34.6%と最も多く、次いで「3人」が26.8%、「4人」が18.8%となっています。  
世帯構成は、「親と子」が52.0%と最も多く、次いで「夫婦のみ」26.4%となっています。

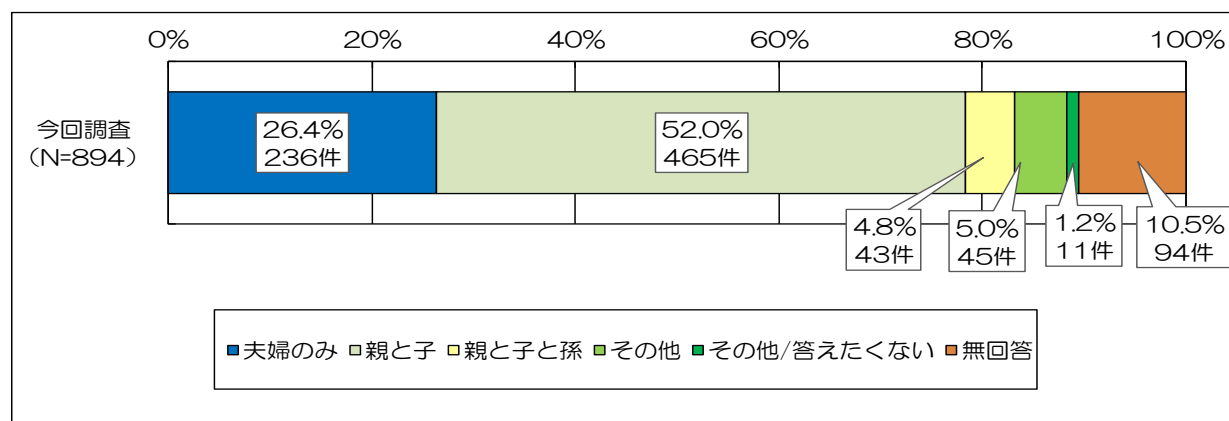
【N=894】

| 区分         | 件数  | 割合     |
|------------|-----|--------|
| 1人         | 88  | 9.8%   |
| 2人         | 309 | 34.6%  |
| 3人         | 240 | 26.8%  |
| 4人         | 168 | 18.8%  |
| 5人         | 49  | 5.5%   |
| 6人以上       | 19  | 2.1%   |
| その他/答えたくない | 9   | 1.0%   |
| 無回答        | 12  | 1.3%   |
| 計          | 894 | 100.0% |



【N=894】

| 区分         | 件数  | 割合     |
|------------|-----|--------|
| 夫婦のみ       | 236 | 26.4%  |
| 親と子        | 465 | 52.0%  |
| 親と子と孫      | 43  | 4.8%   |
| その他        | 45  | 5.0%   |
| その他/答えたくない | 11  | 1.2%   |
| 無回答        | 94  | 10.5%  |
| 計          | 894 | 100.0% |



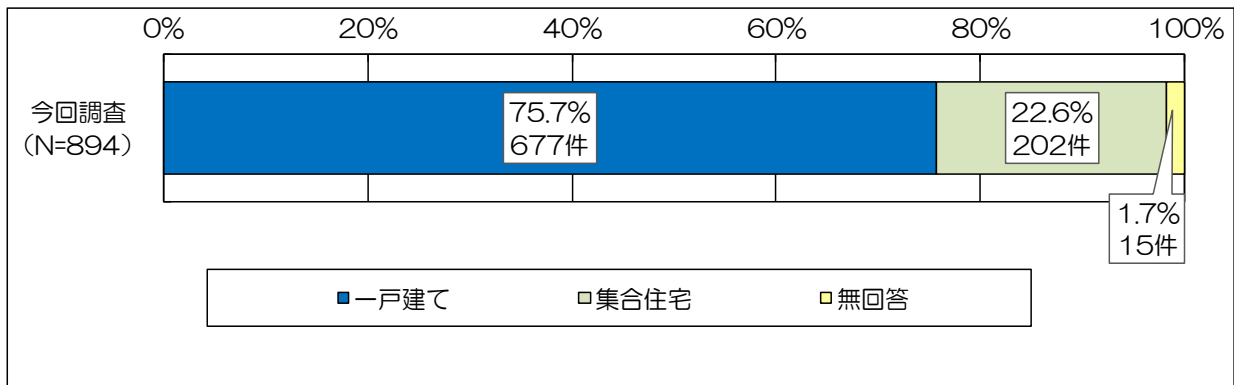
【問5】あなたのお住まいはどちらですか。(番号1つに○)

【問6】あなたのお住まいの築年数についてお伺いします。なお、キッチン、お風呂、トイレなど水回りに関するリフォーム工事をされている場合は、最近のリフォーム工事後の年数でお答えください。(番号1つに○)

お住まいは、「一戸建て」が75.7%、「集合住宅」が22.6%となっています。  
お住いの築年数は、「10年以上20年未満」が23.5%と最も多く、次いで「20年以上30年未満」が22.4%、「30年以上」が14.1%となっています。

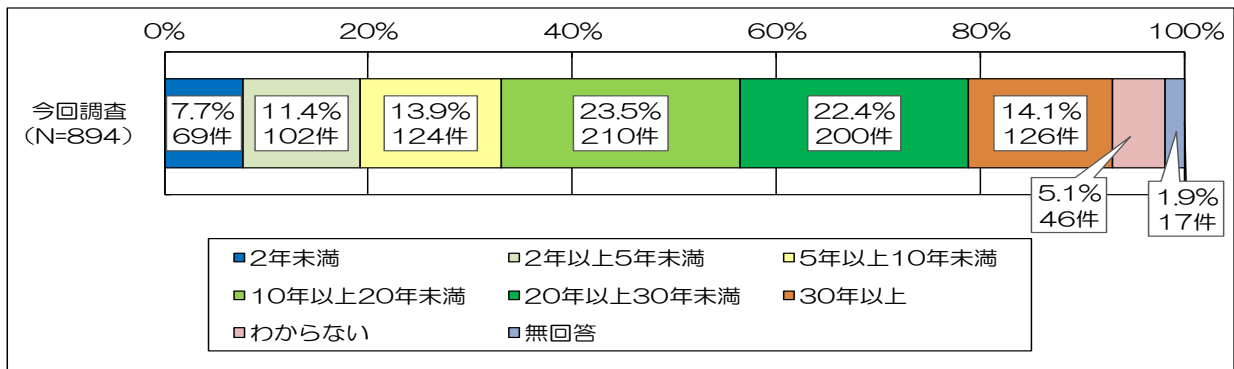
【N=894】

| 区分   | 件数  | 割合     |
|------|-----|--------|
| 一戸建て | 677 | 75.7%  |
| 集合住宅 | 202 | 22.6%  |
| 無回答  | 15  | 1.7%   |
| 計    | 894 | 100.0% |



【N=894】

| 区分         | 件数  | 割合     |
|------------|-----|--------|
| 2年未満       | 69  | 7.7%   |
| 2年以上5年未満   | 102 | 11.4%  |
| 5年以上10年未満  | 124 | 13.9%  |
| 10年以上20年未満 | 210 | 23.5%  |
| 20年以上30年未満 | 200 | 22.4%  |
| 30年以上      | 126 | 14.1%  |
| わからない      | 46  | 5.1%   |
| 無回答        | 17  | 1.9%   |
| 計          | 894 | 100.0% |

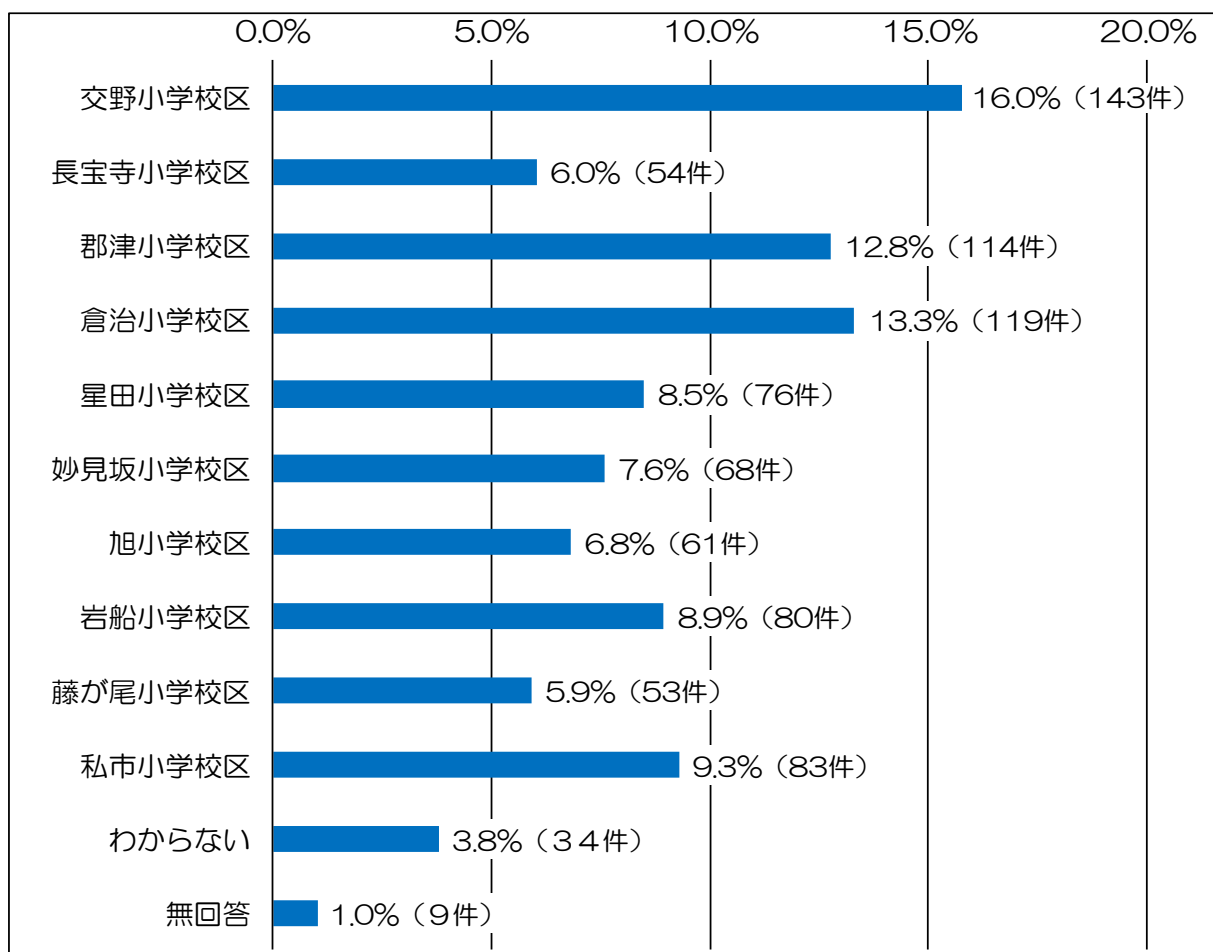


【問7】あなたの居住地(校区)はどちらですか。(番号1つに○)

居住区(校区)は、「交野小学校区」が16.0%と最も多く、次いで「倉治小学校区」が13.3%、「郡津小学校区」が12.8%となっています。

【N=894】

| 区分      | 件数  | 割合     |
|---------|-----|--------|
| 交野小学校区  | 143 | 16.0%  |
| 長宝寺小学校区 | 54  | 6.0%   |
| 郡津小学校区  | 114 | 12.8%  |
| 倉治小学校区  | 119 | 13.3%  |
| 星田小学校区  | 76  | 8.5%   |
| 妙見坂小学校区 | 68  | 7.6%   |
| 旭小学校区   | 61  | 6.8%   |
| 岩船小学校区  | 80  | 8.9%   |
| 藤が尾小学校区 | 53  | 5.9%   |
| 私市小学校区  | 83  | 9.3%   |
| わからない   | 34  | 3.8%   |
| 無回答     | 9   | 1.0%   |
| 計       | 894 | 100.0% |



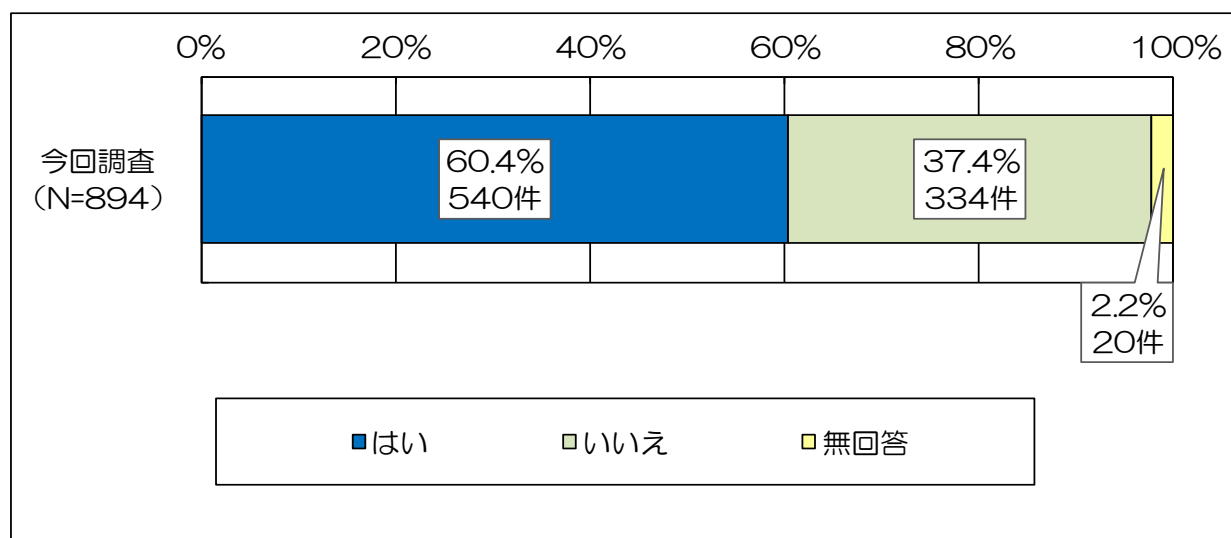
## 2. 水道水について

【問8】現在の水道水は、自己水(井戸水を処理した水道水)と大阪広域水道企業団から 受水した水(河川水を処理した水)のブレンドですが、ご存知ですか。(番号1つに○)

「はい」と回答した人の割合は60.4%と、水道水が井戸水と河川水のブレンドであることの認知度が、過半数を超える結果となりました。

【N=894】

| 区分  | 件数  | 割合     |
|-----|-----|--------|
| はい  | 540 | 60.4%  |
| いいえ | 334 | 37.4%  |
| 無回答 | 20  | 2.2%   |
| 計   | 894 | 100.0% |

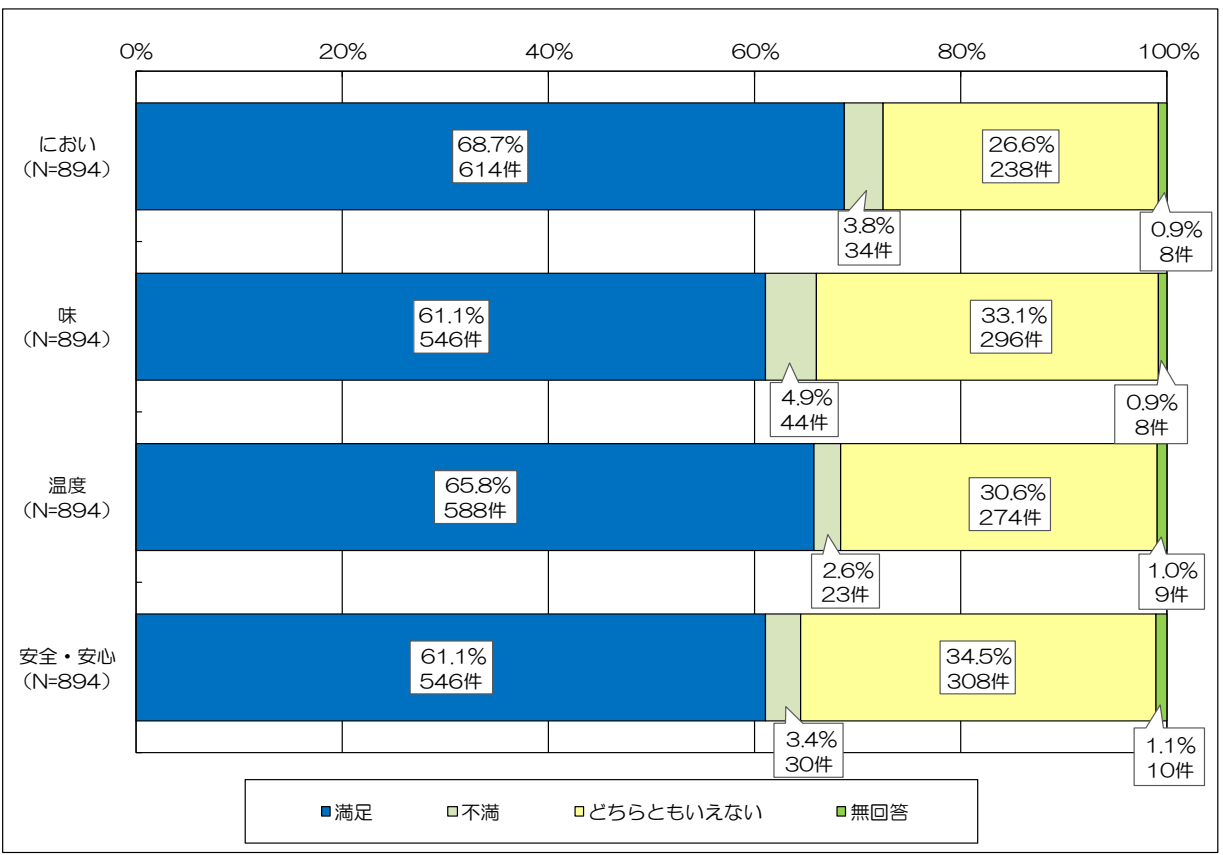


【問9】現在の水道水についてどのように感じられますか。(番号1つに○)

水道水において、味、温度、安心・安全すべての項目について「満足」と回答した人の割合は60%を超えました。  
また、すべての項目について「不満」と回答した人の割合は5%を下回りました。

【N=894】

| 区分        | におい |        | 味   |        | 温度  |        | 安全・安心 |        |
|-----------|-----|--------|-----|--------|-----|--------|-------|--------|
|           | 件数  | 割合     | 件数  | 割合     | 件数  | 割合     | 件数    | 割合     |
| 満足        | 614 | 68.7%  | 546 | 61.1%  | 588 | 65.8%  | 546   | 61.1%  |
| 不満        | 34  | 3.8%   | 44  | 4.9%   | 23  | 2.6%   | 30    | 3.4%   |
| どちらともいえない | 238 | 26.6%  | 296 | 33.1%  | 274 | 30.6%  | 308   | 34.5%  |
| 無回答       | 8   | 0.9%   | 8   | 0.9%   | 9   | 1.0%   | 10    | 1.1%   |
| 計         | 894 | 100.0% | 894 | 100.0% | 894 | 100.0% | 894   | 100.0% |



【問10】満足であるご回答された方は、具体的にその内容をご記入ください。

【問11】不満であるご回答された方は、具体的にその内容をご記入ください。

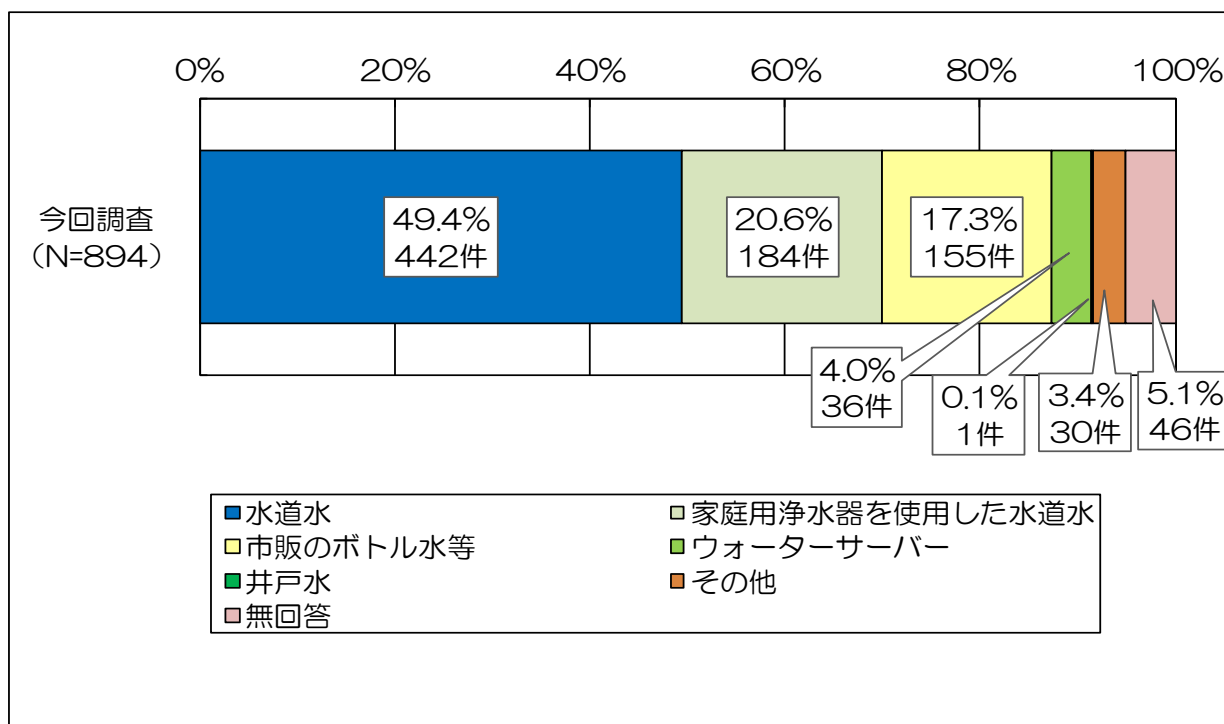
※概要版では、問 10 と問 11 の回答内容は割愛しております。

【問 12】普段、主に「飲み水」にされているものは次のうちどれですか。(番号1つに○)

「水道水」と回答した人の割合が49.4%と最も高く、次いで「家庭用浄水器を使用した水道水」が20.6%、「市販のボトル水等」が17.3%となっています。

【N=894】

| 区分             | 件数  | 割合     |
|----------------|-----|--------|
| 水道水            | 442 | 49.4%  |
| 家庭用浄水器を使用した水道水 | 184 | 20.6%  |
| 市販のボトル水等       | 155 | 17.3%  |
| ウォーターサーバー      | 36  | 4.0%   |
| 井戸水            | 1   | 0.1%   |
| その他            | 30  | 3.4%   |
| 無回答            | 46  | 5.1%   |
| 計              | 894 | 100.0% |



<その他の主な内容>

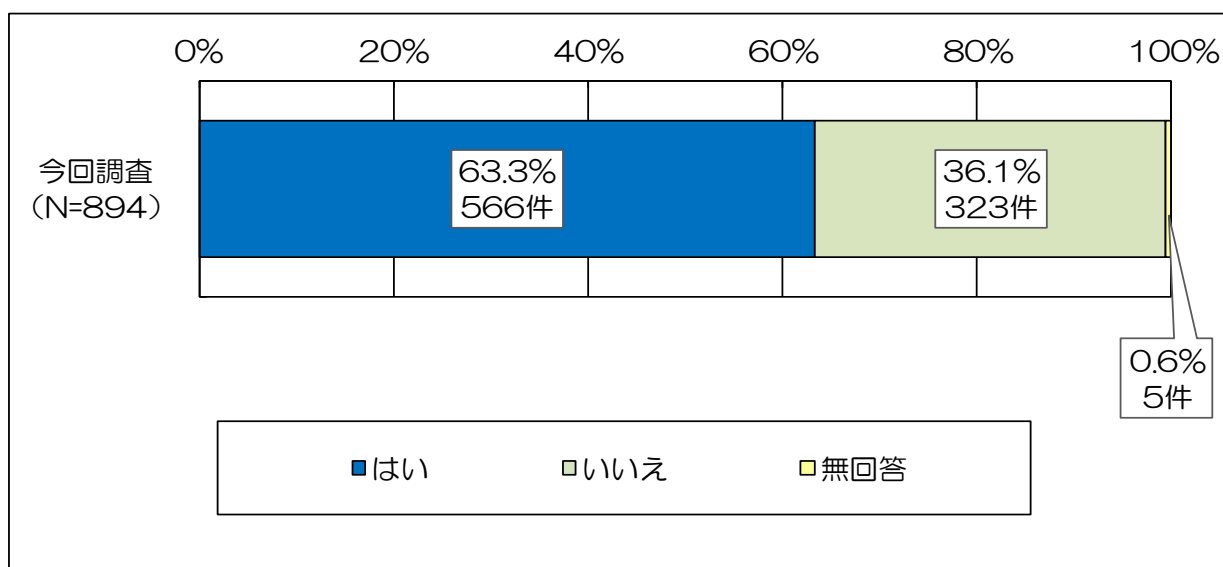
- ・スーパーのアルカリイオン水
- ・水道水を沸かしてお茶にしている
- ・水道水をろ過式の浄水ポットでろ過した水
- ・一度沸騰させた水道水 等

【問 13】交野市内の深井戸※からくみ上げた地下水を100%使用したペットボトル水「星のしずく、きらり☆」をご存知ですか。(番号1つに○)

※深井戸水…井戸の深さが200～300m以内もの。深井戸水の特徴として、一般的に地表から受ける影響(不純物など)をほとんど受けることがないため、水質・水量・水温が一定しているばかりでなく安全性も高いといわれています。深井戸水は、ミネラルも豊富に含んでいるといわれています。

「はい」が63.3%、「いいえ」が36.1%となり、「星のしずく、きらり☆」の認知度は過半数を超えました。

| 【N=894】 |     |        |
|---------|-----|--------|
| 区分      | 件数  | 割合     |
| はい      | 566 | 63.3%  |
| いいえ     | 323 | 36.1%  |
| 無回答     | 5   | 0.6%   |
| 計       | 894 | 100.0% |



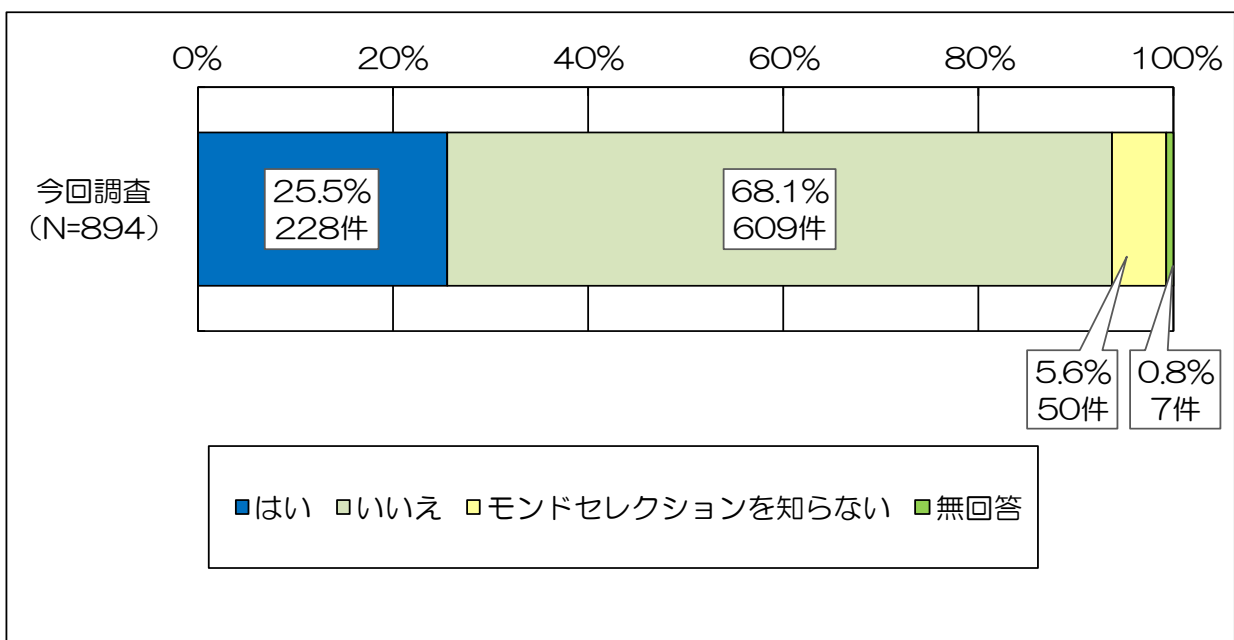
【問 14】「星のしずく、きらり☆」が、国際評価機関モンドセレクション 2019※において、最優秀品質を意味する「最高金賞」を受賞したことをご存知ですか。(番号1つに○)

※モンドセレクション…食品・飲料・化粧品などの消費生活製品についての品質向上を目指して、1961年にベルギー経済省やEC(ヨーロッパ共同体)の支援によって設立された国際評価機関です。評価基準は、外観、香り、味覚、パッケージ、科学的評価の5項目で、優秀な品質が認められた場合、点数に応じて賞が授与されます。

(最高金賞:90~100点、金賞:80点以上、銀賞:70点以上、銅賞:60点以上)

「はい」が25.5%、「いいえ」が68.1%となり、「星のしずく、きらり☆」のモンドセレクション最高金賞受賞の認知度は過半数を下回りました。

| 【N=894】        |     |        |
|----------------|-----|--------|
| 区分             | 件数  | 割合     |
| はい             | 228 | 25.5%  |
| いいえ            | 609 | 68.1%  |
| モンドセレクションを知らない | 50  | 5.6%   |
| 無回答            | 7   | 0.8%   |
| 計              | 894 | 100.0% |

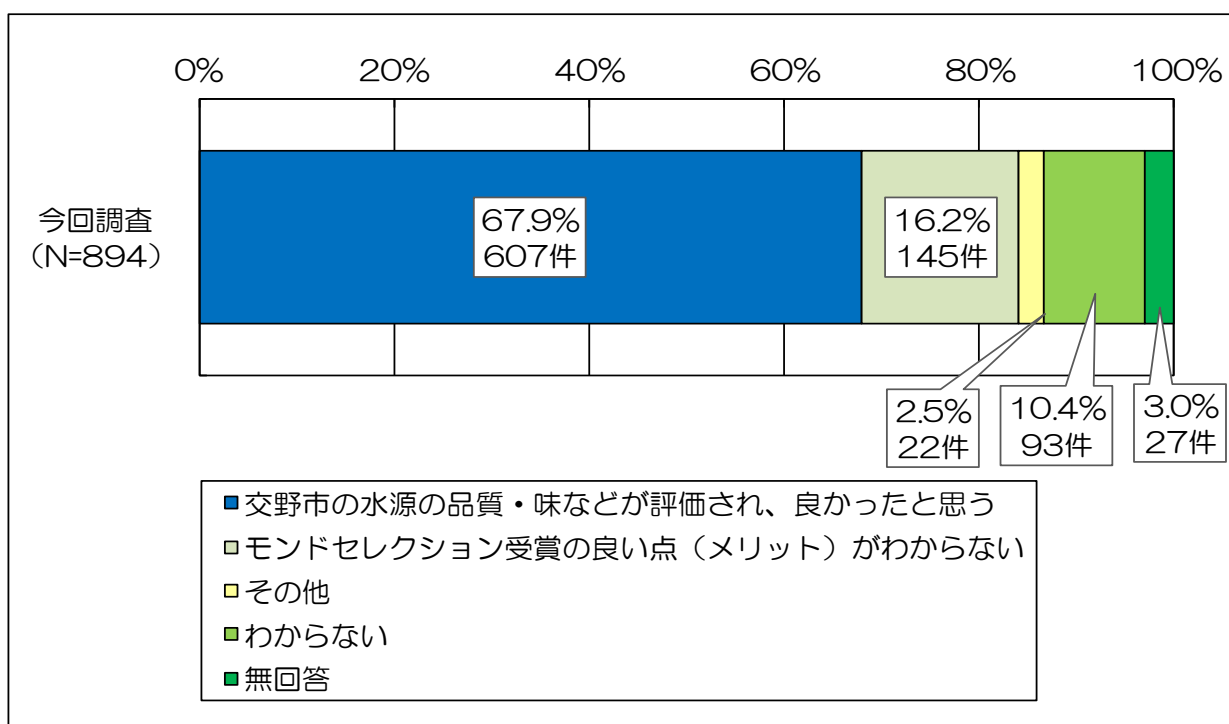




【問 15】「星のしずく、きらり☆」が、国際評価機関モンドセレクション 2019 を取得したことについて、どう  
 思いますか。(番号1つに○)

「交野市の水源の品質・味などが評価され、良かったと思う」と回答した人の割合が67.9%と最も多く、次に  
 「モンドセレクション受賞の良い点(メリット)がわからない」が16.2%となっています。

| 【N=894】                     |     |        |
|-----------------------------|-----|--------|
| 区分                          | 件数  | 割合     |
| 交野市の水源の品質・味などが評価され、良かったと思う  | 607 | 67.9%  |
| モンドセレクション受賞の良い点(メリット)がわからない | 145 | 16.2%  |
| その他                         | 22  | 2.5%   |
| わからない                       | 93  | 10.4%  |
| 無回答                         | 27  | 3.0%   |
| 計                           | 894 | 100.0% |



<その他の主な内容>

- ・もっと積極的に販売して欲しい(PR 不足である)
- ・どこで手に入るかわからない
- ・受賞するための経費がムダ
- ・市民が飲む水道水の味が大切(水道水自体がモンドセレクションを受賞したわけではない) 等

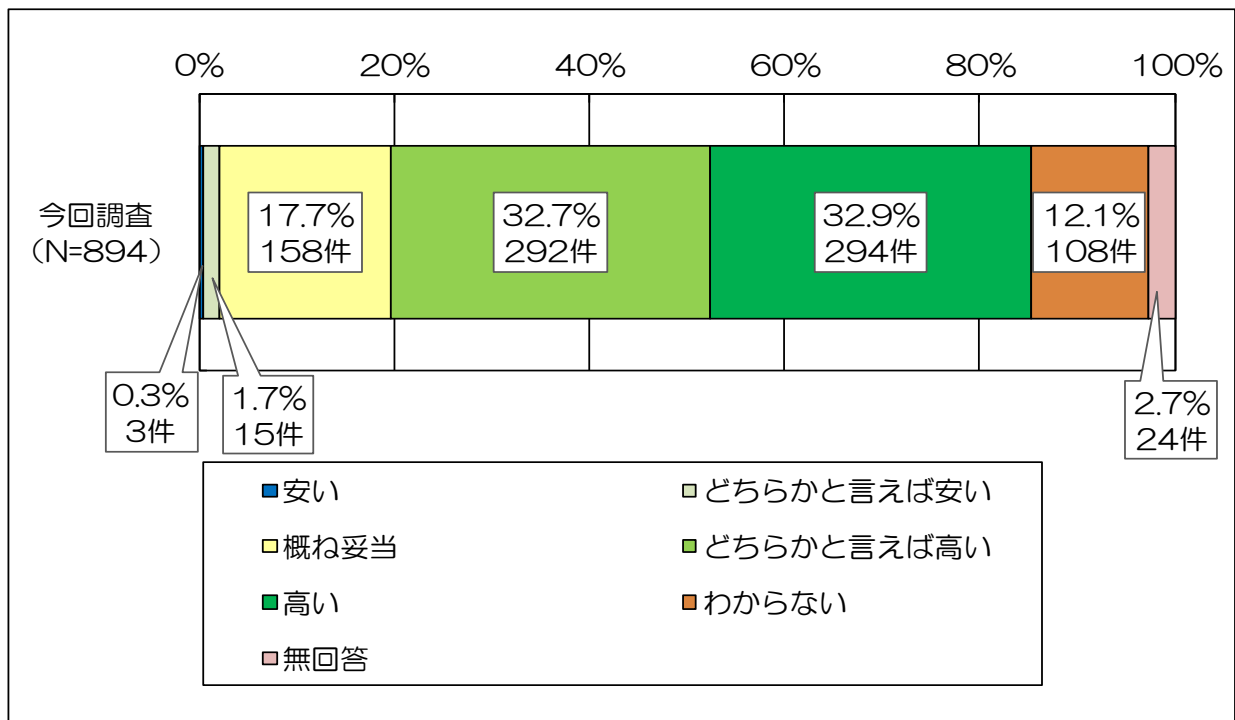
### 3. 水道料金について

【問 16】あなたは水道料金\*についてどう思いますか。(番号1つに○)

※交野市では、水道料金と下水道料金を2か月分まとめて、請求しています。

「どちらかと言えば高い」「高い」と回答した人の割合は合わせて65.6%と最も高く、次いで「概ね妥当」と回答した人の割合は17.7%、「安い」「どちらかと言えば安い」と回答した人の割合は合わせて2.0%となっています。

| 【N=894】    |     |        |
|------------|-----|--------|
| 区分         | 件数  | 割合     |
| 安い         | 3   | 0.3%   |
| どちらかと言えば安い | 15  | 1.7%   |
| 概ね妥当       | 158 | 17.7%  |
| どちらかと言えば高い | 292 | 32.7%  |
| 高い         | 294 | 32.9%  |
| わからない      | 108 | 12.1%  |
| 無回答        | 24  | 2.7%   |
| 計          | 894 | 100.0% |

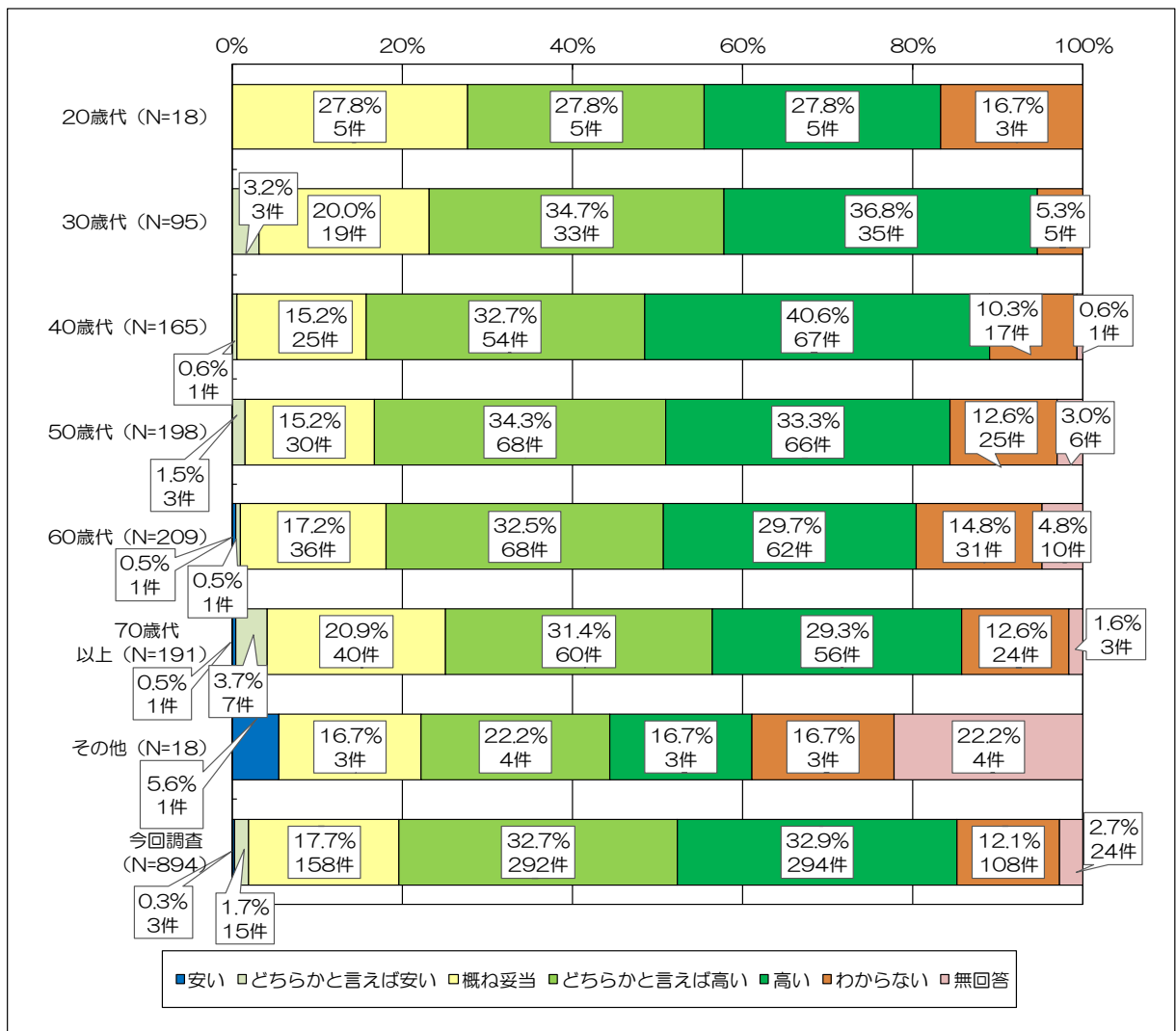


■【問 16】×年齢別 クロス集計

水道料金の負担感について年齢別にみると、すべての年代において、「どちらかと言えば高い」「高い」と回答した人の割合が最も多くなっています。

特に、「40歳代」の年齢で「どちらかと言えば高い」「高い」と回答した人の割合は合わせて73.3%と最も多く、次いで「30歳代」が71.5%、「50歳代」が67.6%となっています。

| 区分         | 20歳代<br>(N=18) | 30歳代<br>(N=95) | 40歳代<br>(N=165) | 50歳代<br>(N=198) | 60歳代<br>(N=209) | 70歳代以上<br>(N=191) | その他<br>(N=18) |
|------------|----------------|----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-------------------|---------------|
| 安い         | 0.0%           | 0.0%           | 0.0%            | 0.0%            | 0.5%            | 0.5%              | 5.6%          |
| どちらかと言えば安い | 0.0%           | 3.2%           | 0.6%            | 1.5%            | 0.5%            | 3.7%              | 0.0%          |
| 概ね妥当       | 27.8%          | 20.0%          | 15.2%           | 15.2%           | 17.2%           | 20.9%             | 16.7%         |
| どちらかと言えば高い | 27.8%          | 34.7%          | 32.7%           | 34.3%           | 32.5%           | 31.4%             | 22.2%         |
| 高い         | 27.8%          | 36.8%          | 40.6%           | 33.3%           | 29.7%           | 29.3%             | 16.7%         |
| わからない      | 16.7%          | 5.3%           | 10.3%           | 12.6%           | 14.8%           | 12.6%             | 16.7%         |
| 無回答        | 0.0%           | 0.0%           | 0.6%            | 3.0%            | 4.8%            | 1.6%              | 22.2%         |
| 計          | 100.0%         | 100.0%         | 100.0%          | 100.0%          | 100.0%          | 100.0%            | 100.0%        |

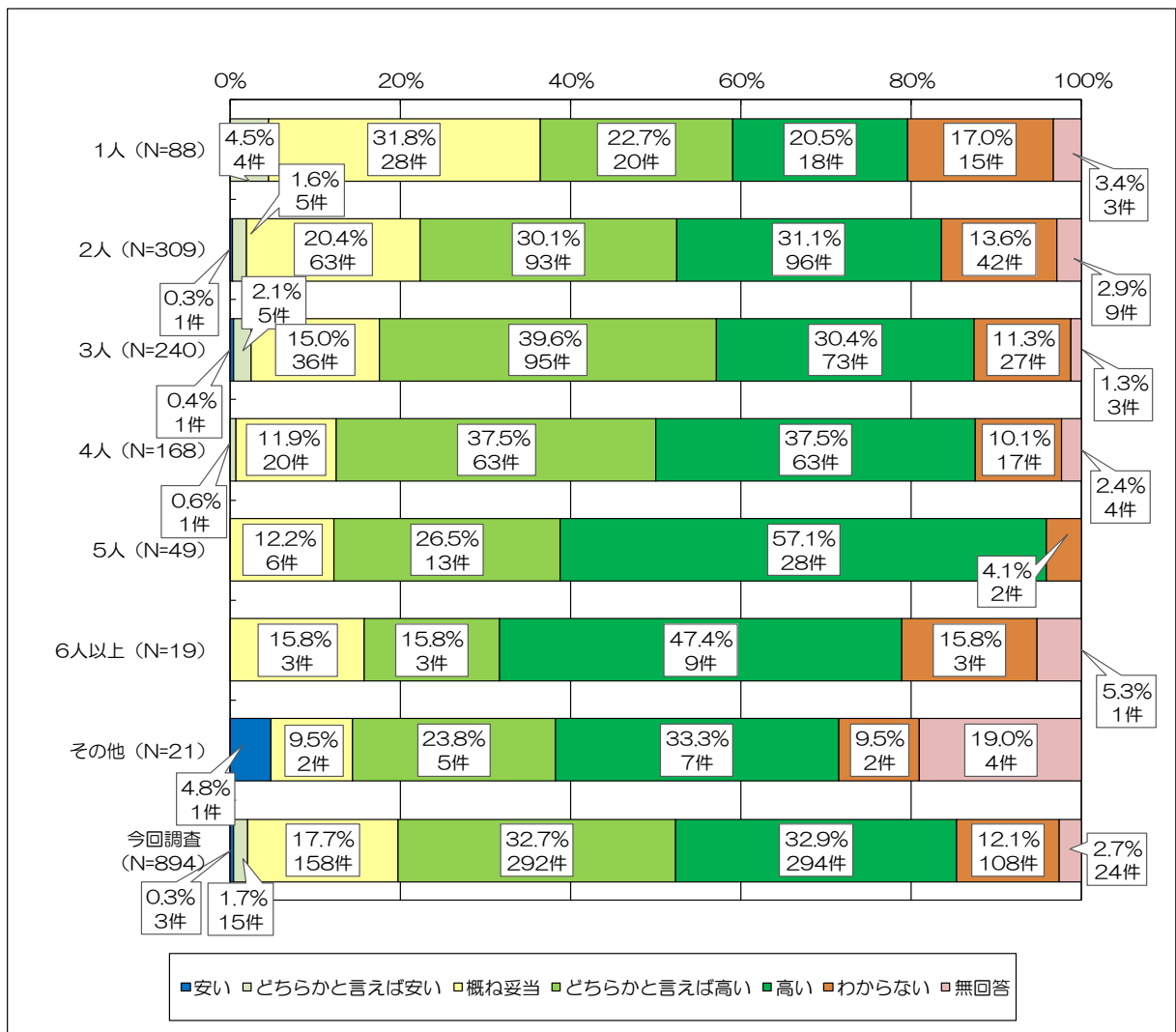


■【問 16】×世帯人数別 クロス集計

水道料金の負担感について世帯人数別にみると、世帯人数が増えるほど、「どちらかと言えば高い」「高い」と回答した人の割合が多くなっています。

特に、「5人」の世帯人数で「どちらかと言えば高い」「高い」と回答した人の割合は合わせて83.6%と最も多く、次いで「4人」が75.0%、「3人」が70.0%となっています。

| 区分         | 1人<br>(N=88) | 2人<br>(N=309) | 3人<br>(N=240) | 4人<br>(N=168) | 5人<br>(N=49) | 6人以上<br>(N=19) | その他<br>(N=21) |
|------------|--------------|---------------|---------------|---------------|--------------|----------------|---------------|
| 安い         | 0.0%         | 0.3%          | 0.4%          | 0.0%          | 0.0%         | 0.0%           | 4.8%          |
| どちらかと言えば安い | 4.5%         | 1.6%          | 2.1%          | 0.6%          | 0.0%         | 0.0%           | 0.0%          |
| 概ね妥当       | 31.8%        | 20.4%         | 15.0%         | 11.9%         | 12.2%        | 15.8%          | 9.5%          |
| どちらかと言えば高い | 22.7%        | 30.1%         | 39.6%         | 37.5%         | 26.5%        | 15.8%          | 23.8%         |
| 高い         | 20.5%        | 31.1%         | 30.4%         | 37.5%         | 57.1%        | 47.4%          | 33.3%         |
| わからない      | 17.0%        | 13.6%         | 11.3%         | 10.1%         | 4.1%         | 15.8%          | 9.5%          |
| 無回答        | 3.4%         | 2.9%          | 1.3%          | 2.4%          | 0.0%         | 5.3%           | 19.0%         |
| 計          | 100.0%       | 100.0%        | 100.0%        | 100.0%        | 100.0%       | 100.0%         | 100.0%        |



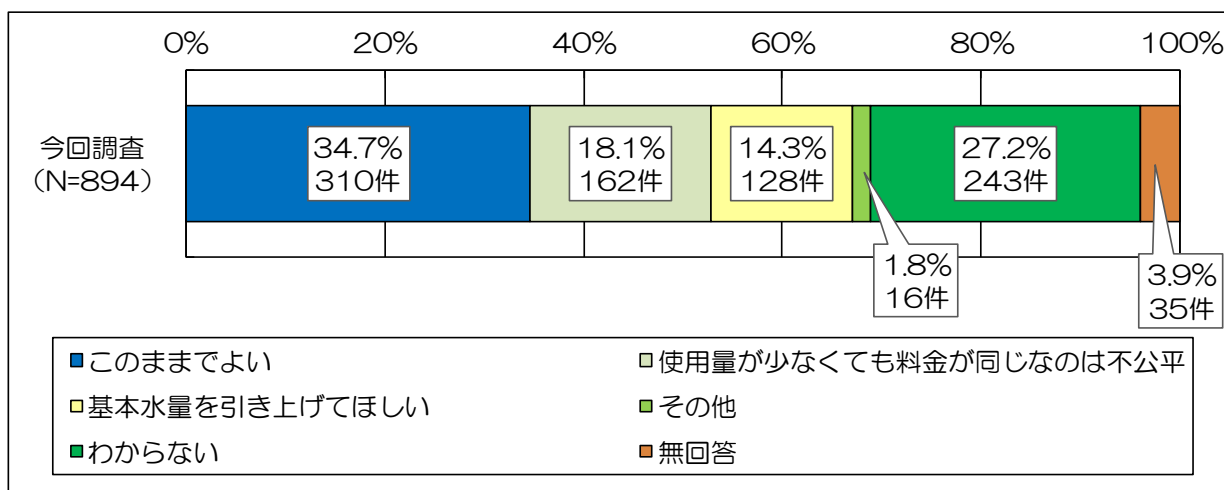
【問 17】あなたは水道の1ヵ月の使用量8㎡(基本水量)<sup>\*</sup>まで同料金(基本料金制)であることについて、どう思いますか。(番号1つに○)

※8㎡の目安: 2リットルペットボトル 4,000 本分

基本料金制について、「このままでよい」と回答した人の割合が34.7%と最も多く、次いで「わからない」が27.2%、「使用量が少なくても料金が同じなのは不公平」が18.1%となっています。

【N=894】

| 区分                   | 件数  | 割合     |
|----------------------|-----|--------|
| このままでよい              | 310 | 34.7%  |
| 使用量が少なくても料金が同じなのは不公平 | 162 | 18.1%  |
| 基本水量を引き上げてほしい        | 128 | 14.3%  |
| その他                  | 16  | 1.8%   |
| わからない                | 243 | 27.2%  |
| 無回答                  | 35  | 3.9%   |
| 計                    | 894 | 100.0% |



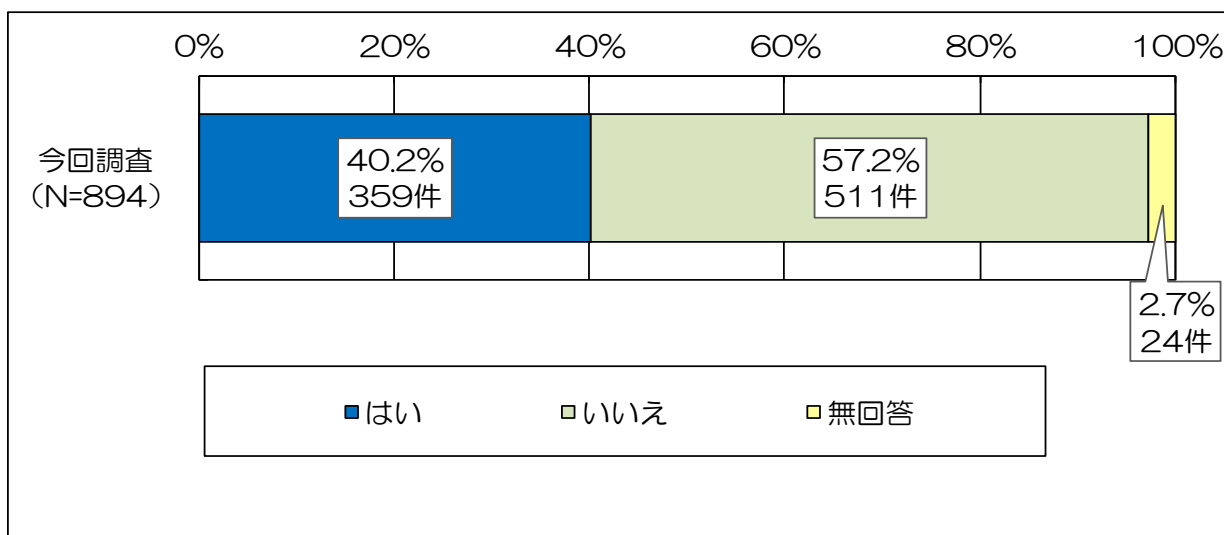
<その他の主な内容>

- ・使用分だけの料金にしてほしい(基本料金を課さない)
  - ・(基本料金制について)知らなかった
  - ・使用量が多い家庭は安くしてほしい
- 等

【問 18】水道料金は使用する水量により料金が異なりますが、使用量が多ければ単価は高くなることをご存知ですか(従量料金逦増制)。(番号1つに○)

「はい」が40.2%、「いいえ」が57.2%となり、従量料金逦増制の認知度は過半数を割る結果となりました。

| 【N=894】 |     |        |
|---------|-----|--------|
| 区分      | 件数  | 割合     |
| はい      | 359 | 40.2%  |
| いいえ     | 511 | 57.2%  |
| 無回答     | 24  | 2.7%   |
| 計       | 894 | 100.0% |



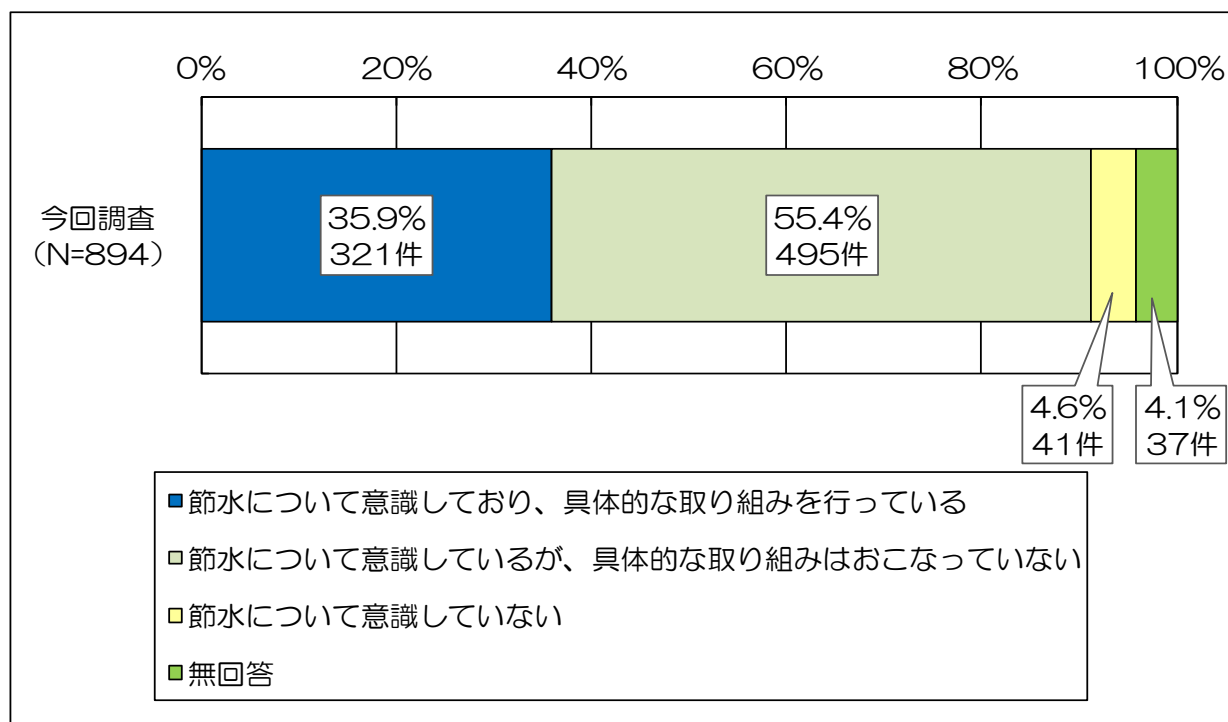
## 4. 節水について

【問19】あなたは普段、節水について意識し、具体的な取り組みを行っていますか。(番号1つに○)

「節水について意識しているが、具体的な取り組みは行っていない」と回答した人の割合が55.4%と最も多く、次いで「節水について意識しており、具体的な取り組みを行っている」が35.9%、「節水について意識していない」が4.6%となっています。

【N=894】

| 区分                              | 件数  | 割合     |
|---------------------------------|-----|--------|
| 節水について意識しており、具体的な取り組みを行っている     | 321 | 35.9%  |
| 節水について意識しているが、具体的な取り組みはおこなっていない | 495 | 55.4%  |
| 節水について意識していない                   | 41  | 4.6%   |
| 無回答                             | 37  | 4.1%   |
| 計                               | 894 | 100.0% |



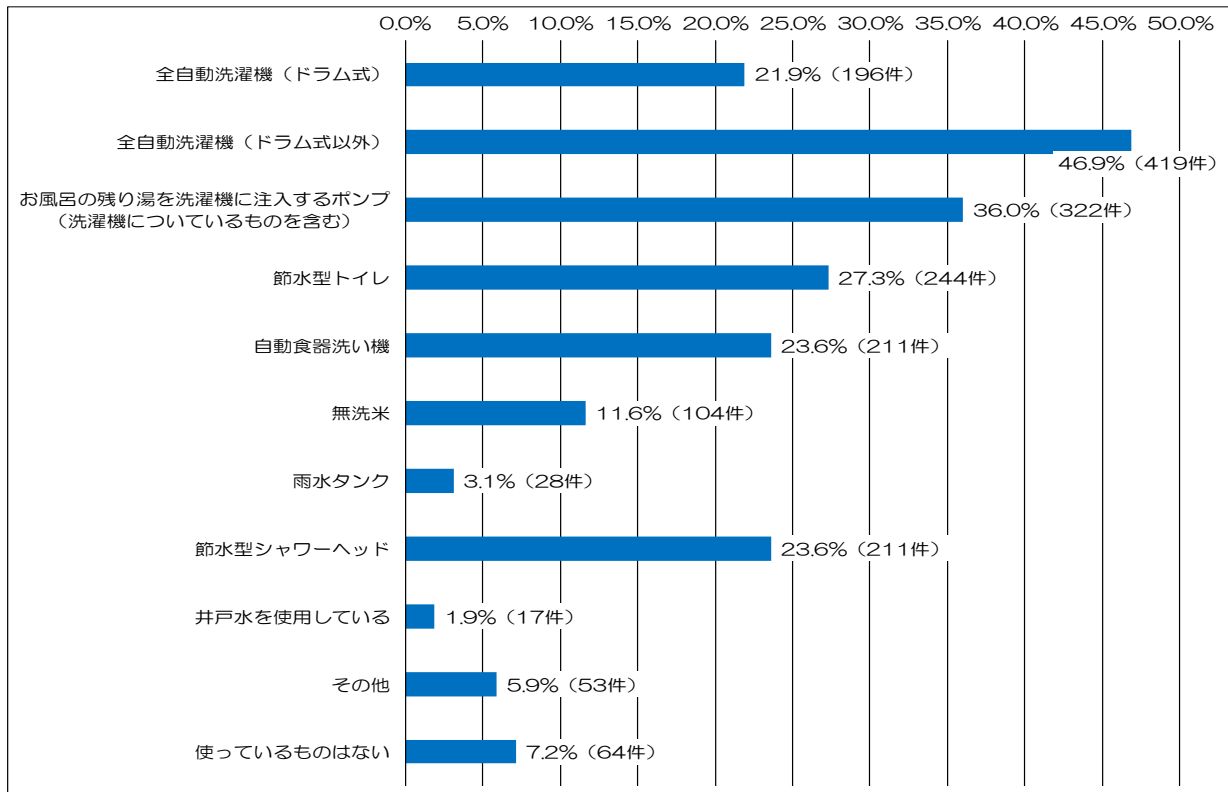
【問20】あなたの家庭で節水のためにお使いのものは何ですか。（当てはまる番号すべてに○）

「全自動洗濯機(ドラム式以外)」が46.9%と最も多く、次いで「お風呂の残り湯を洗濯機に注入するポンプ(洗濯機についているものを含む)」が36.0%、「節水型トイレ」が27.3%となっています。

【N=894】

| 区分                                  | 件数  | 割合    |
|-------------------------------------|-----|-------|
| 全自動洗濯機(ドラム式)                        | 196 | 21.9% |
| 全自動洗濯機(ドラム式以外)                      | 419 | 46.9% |
| お風呂の残り湯を洗濯機に注入するポンプ(洗濯機についているものを含む) | 322 | 36.0% |
| 節水型トイレ                              | 244 | 27.3% |
| 自動食器洗い機                             | 211 | 23.6% |
| 無洗米                                 | 104 | 11.6% |
| 雨水タンク                               | 28  | 3.1%  |
| 節水型シャワーヘッド                          | 211 | 23.6% |
| 井戸水を使用している                          | 17  | 1.9%  |
| その他                                 | 53  | 5.9%  |
| 使っているものはない                          | 64  | 7.2%  |

注：割合は、回答総数である894を基に算出しています。



＜その他の主な内容＞

- ・水を出しっぱなしにしない
- ・トイレのタンクにペットボトルを入れている
- ・お風呂の水や雨水を庭の水まきや植木の給水に使用している
- ・食器や鍋を洗う際に油汚れは拭いてから洗う 等



## 5. お客様サービス・広報について

【問 21】水道局のお客さま対応やサービスに対するあなたの満足度をお聞きます。

(〇は1つずつ)

「窓口や電話の対応」については、「わからない」と回答した人の割合が62.2%と最も多く、次いで「普通」が27.0%、「満足」が4.9%となっています。

「水道メーター検針の対応」については、「わからない」と回答した人の割合が48.7%と最も多く、次いで「普通」が36.5%、「満足」が9.3%となっています。

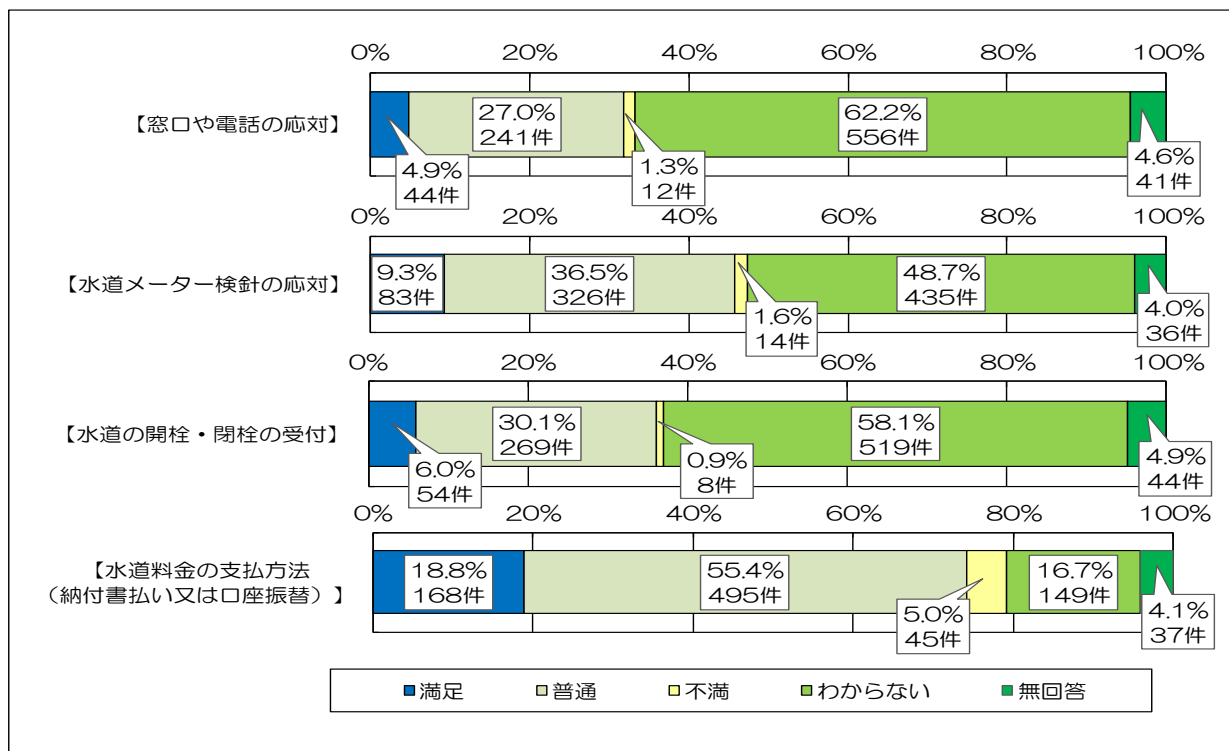
「水道の開栓・閉栓の受付」については、「わからない」と回答した人の割合が58.1%と最も多く、次いで「普通」が30.1%、「満足」が6.0%となっています。

「水道料金の支払方法(納付書払い又は口座振替)」については、「普通」と回答した人の割合が55.4%と最も多く、次いで「満足」が18.8%、「わからない」が16.7%となっています。

また、すべての項目について「不満」と回答した人の割合は5%を下回りました。

【N=894】

| 区分    | 窓口や電話の対応 |        | 水道メーター検針の対応 |        | 水道の開栓・閉栓の受付 |        | 水道料金の支払方法<br>(納付書払い又は口座振替) |        |
|-------|----------|--------|-------------|--------|-------------|--------|----------------------------|--------|
|       | 件数       | 割合     | 件数          | 割合     | 件数          | 割合     | 件数                         | 割合     |
| 満足    | 44       | 4.9%   | 83          | 9.3%   | 54          | 6.0%   | 168                        | 18.8%  |
| 普通    | 241      | 27.0%  | 326         | 36.5%  | 269         | 30.1%  | 495                        | 55.4%  |
| 不満    | 12       | 1.3%   | 14          | 1.6%   | 8           | 0.9%   | 45                         | 5.0%   |
| わからない | 556      | 62.2%  | 435         | 48.7%  | 519         | 58.1%  | 149                        | 16.7%  |
| 無回答   | 41       | 4.6%   | 36          | 4.0%   | 44          | 4.9%   | 37                         | 4.1%   |
| 計     | 894      | 100.0% | 894         | 100.0% | 894         | 100.0% | 894                        | 100.0% |



＜その他の主な内容＞

- ・クレジットカード払いを導入してほしい
- ・水道局の方の仕事内容やサービス自体が見えず伝わってきません
- ・前回の検針から使用水量が増えていると担当者の方が知らせて下さり、原因等を考えてくれる
- ・水漏れの時の対応が早かった 等

【問 22】広報活動として「広報かたの」<sup>※</sup>や「ホームページ」について、わかりやすいですか。

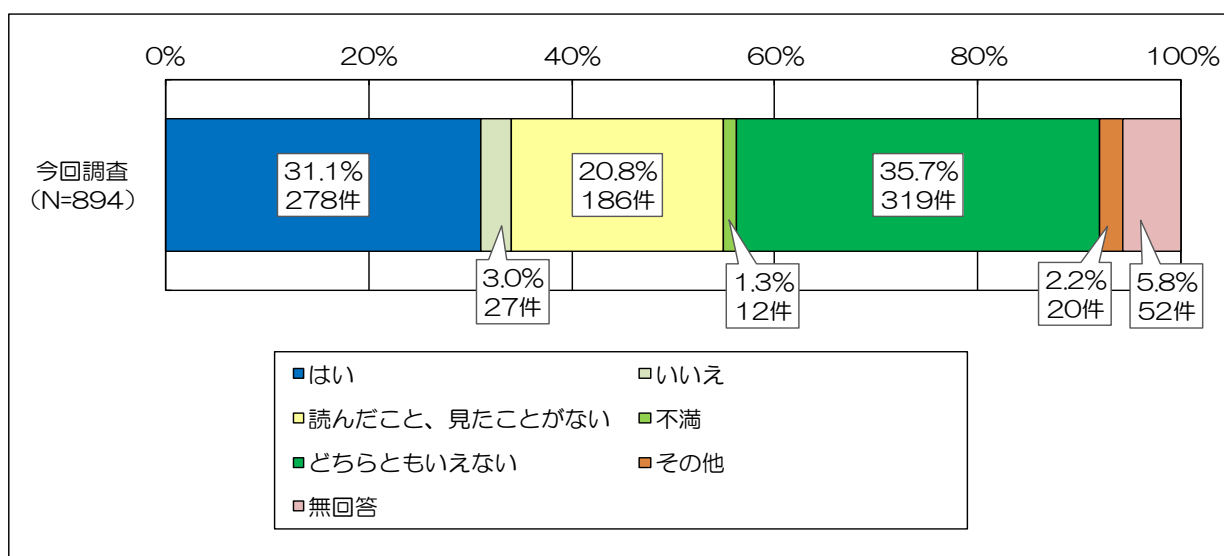
(番号1つに○)

※直近では、「広報かたの」(2019年8月号 No. 807)において、「特集 交野の水を飲もう！」を掲載しています。

「どちらともいえない」と回答した人の割合が35.7%と最も多く、次いで「はい」が31.1%、「読んだこと、見たこともない」が20.8%となっています。

【N=894】

| 区分            | 件数  | 割合     |
|---------------|-----|--------|
| はい            | 278 | 31.1%  |
| いいえ           | 27  | 3.0%   |
| 読んだこと、見たことがない | 186 | 20.8%  |
| 不満            | 12  | 1.3%   |
| どちらともいえない     | 319 | 35.7%  |
| その他           | 20  | 2.2%   |
| 無回答           | 52  | 5.8%   |
| 計             | 894 | 100.0% |



<その他の主な内容>

- ・あまり見ていない
- ・広報は見やすいが、ホームページは見にくい 等

【問 23】あなたが今後水道事業について知りたいと思うことは何ですか。

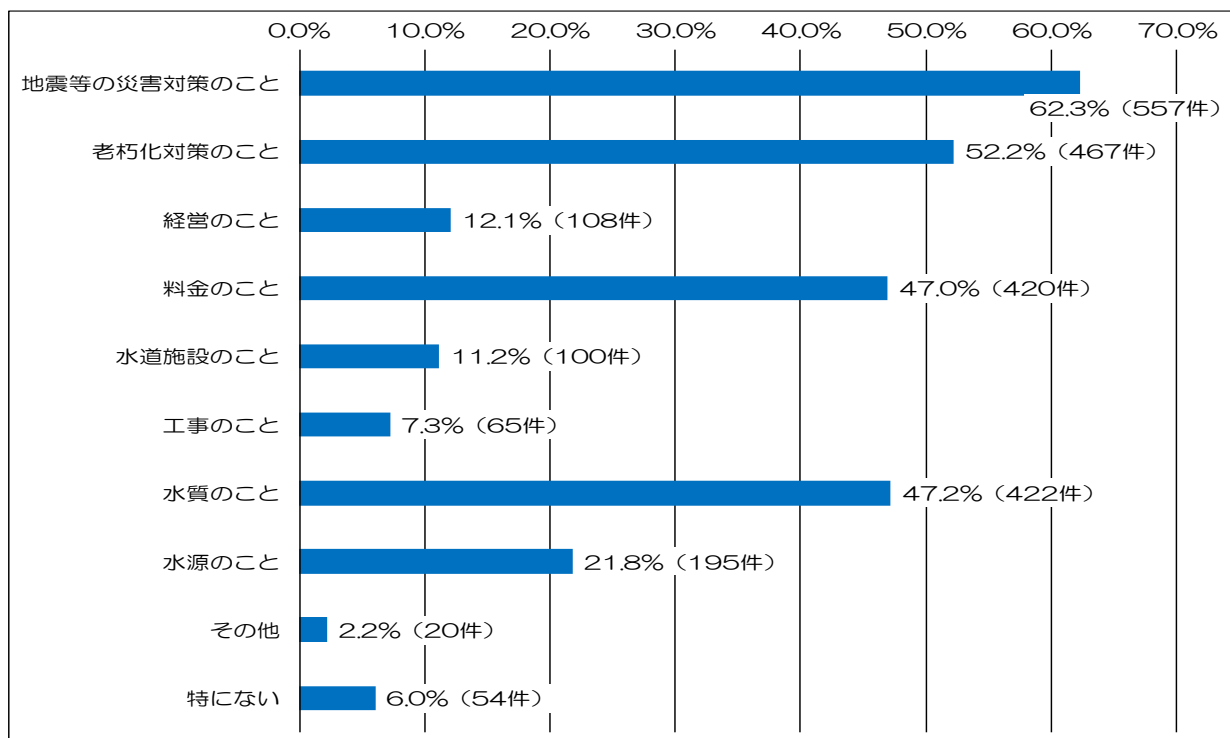
(当てはまる番号すべてに○)

今後の水道事業について知りたいことについて、「地震等の災害対策のこと」が62.3%と最も関心が高い結果となりました。次いで「老朽化対策のこと」が52.2%、「水質のこと」が47.2%、「料金のこと」が47.0%となっています。

【N=894】

| 区分          | 件数  | 割合    |
|-------------|-----|-------|
| 地震等の災害対策のこと | 557 | 62.3% |
| 老朽化対策のこと    | 467 | 52.2% |
| 経営のこと       | 108 | 12.1% |
| 料金のこと       | 420 | 47.0% |
| 水道施設のこと     | 100 | 11.2% |
| 工事のこと       | 65  | 7.3%  |
| 水質のこと       | 422 | 47.2% |
| 水源のこと       | 195 | 21.8% |
| その他         | 20  | 2.2%  |
| 特にない        | 54  | 6.0%  |

注：割合は、回答総数である 894 を基に算出しています。



〈その他の主な内容〉

・民営化の動向について、その動きがあるなら情報を適時に知らせてほしい 等

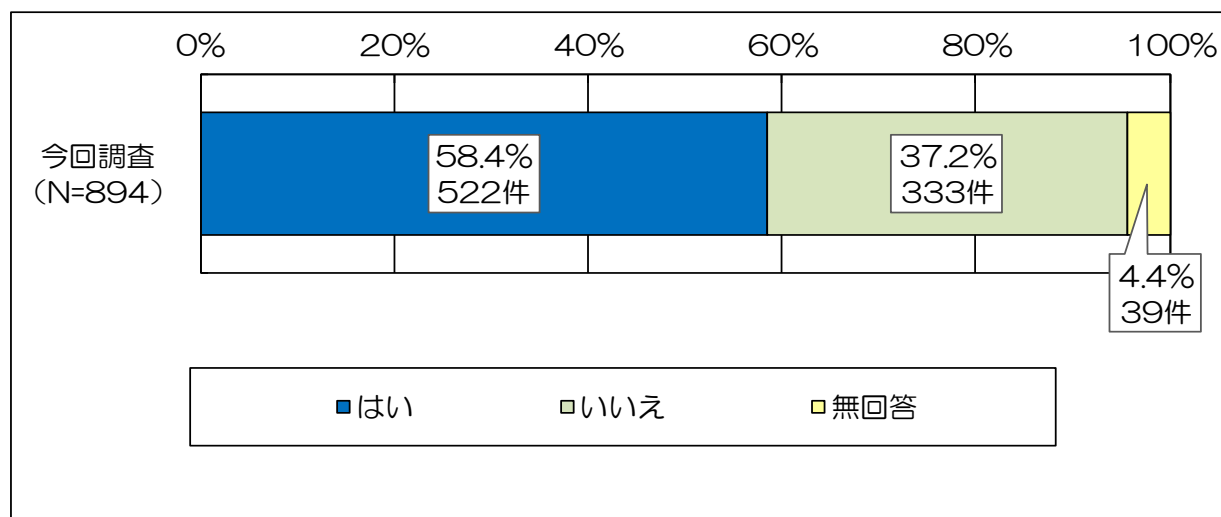
## 6. 災害対策について

【問 24】大規模な災害時に備えて、飲料水の確保をしていますか。(番号1つに○)

「はい」が58.4%、「いいえ」が37.2%となり、災害時に備えて飲料水を確保している割合は過半数を超えました。

【N=894】

| 区分  | 件数  | 割合     |
|-----|-----|--------|
| はい  | 522 | 58.4%  |
| いいえ | 333 | 37.2%  |
| 無回答 | 39  | 4.4%   |
| 計   | 894 | 100.0% |



【問 25】確保している場合、どのような方法で確保していますか。

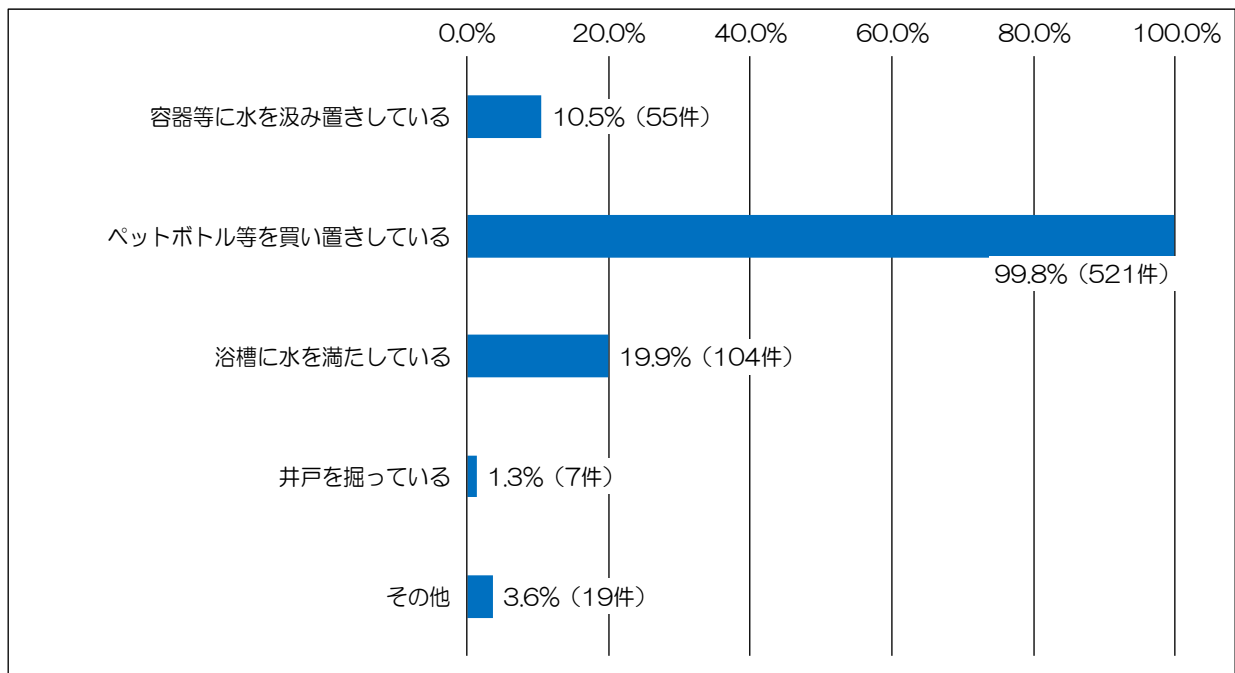
(当てはまる番号すべてに○)

【問24】の大規模な災害時に備えた飲料水の確保について、「はい」と回答した人のうち、「ペットボトル等  
を買い置きしている」と回答した人の割合が99.8%となっています。次いで、「浴槽に水を満たしている」と  
回答した人の割合が19.9%、「容器等に水を汲み置きしている」が10.5%となっています。

【N=522】

| 区分               | 件数  | 割合    |
|------------------|-----|-------|
| 容器等に水を汲み置きしている   | 55  | 10.5% |
| ペットボトル等を買い置きしている | 521 | 99.8% |
| 浴槽に水を満たしている      | 104 | 19.9% |
| 井戸を掘っている         | 7   | 1.3%  |
| その他              | 19  | 3.6%  |

注:割合は、問 24 で「はい」と回答した人の総数(522)を基に算出しています。



<その他の主な内容>

- ・ウォーターサーバー用のボトルをキープしている
- ・貯水用タンクを設置している

## 7. 今後の水道事業の経営について

【問 26】あなたが今後の水道事業において、関心・期待することはなんですか。

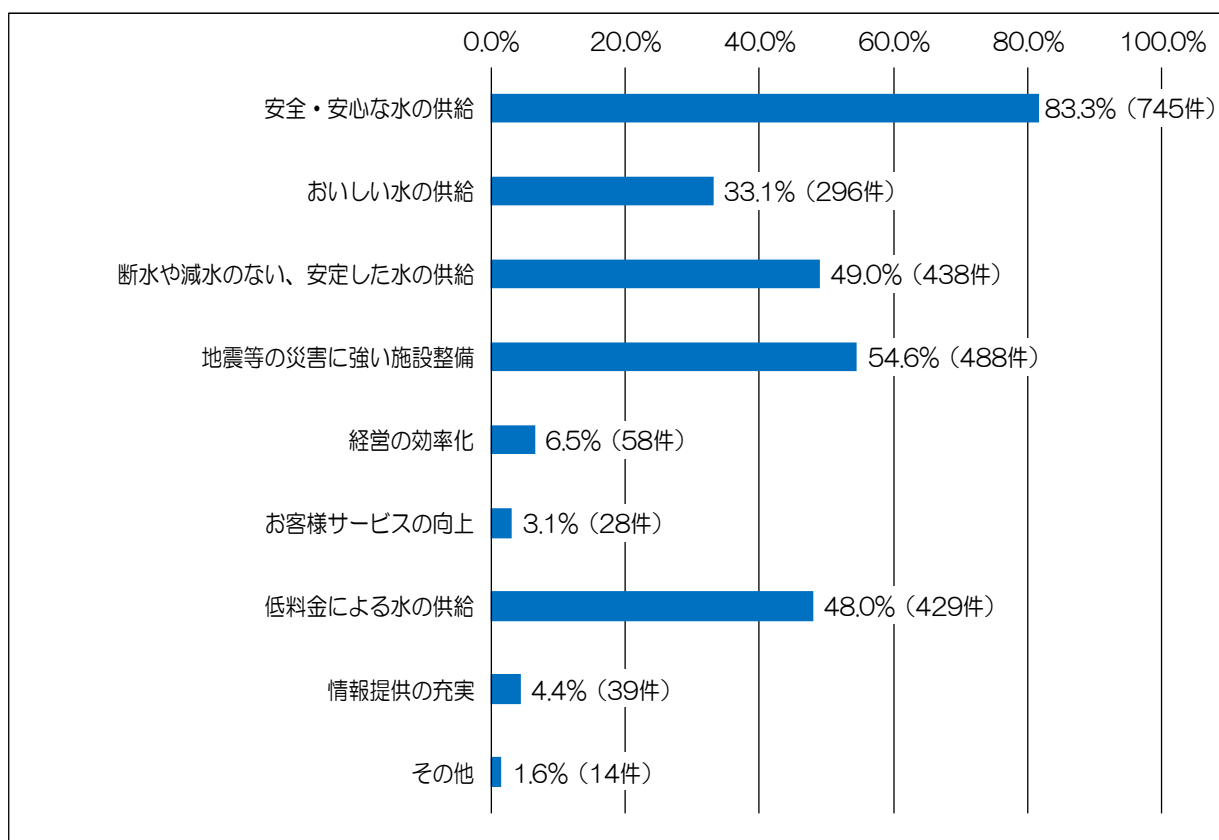
(あてはまる番号3つに○)

「安全・安心な水の供給」が83.3%と最も多く、次いで「地震等の災害に強い施設整備」が54.6%、「断水や減水のない、安定した水の供給」が49.0%、「低料金による水の供給」が48.0%となっています。

【N=894】

| 区分                | 件数  | 割合    |
|-------------------|-----|-------|
| 安全・安心な水の供給        | 745 | 83.3% |
| おいしい水の供給          | 296 | 33.1% |
| 断水や減水のない、安定した水の供給 | 438 | 49.0% |
| 地震等の災害に強い施設整備     | 488 | 54.6% |
| 経営の効率化            | 58  | 6.5%  |
| お客様サービスの向上        | 28  | 3.1%  |
| 低料金による水の供給        | 429 | 48.0% |
| 情報提供の充実           | 39  | 4.4%  |
| その他               | 14  | 1.6%  |

注：割合は、回答総数である 894 を基に算出しています。



その他の主な内容>

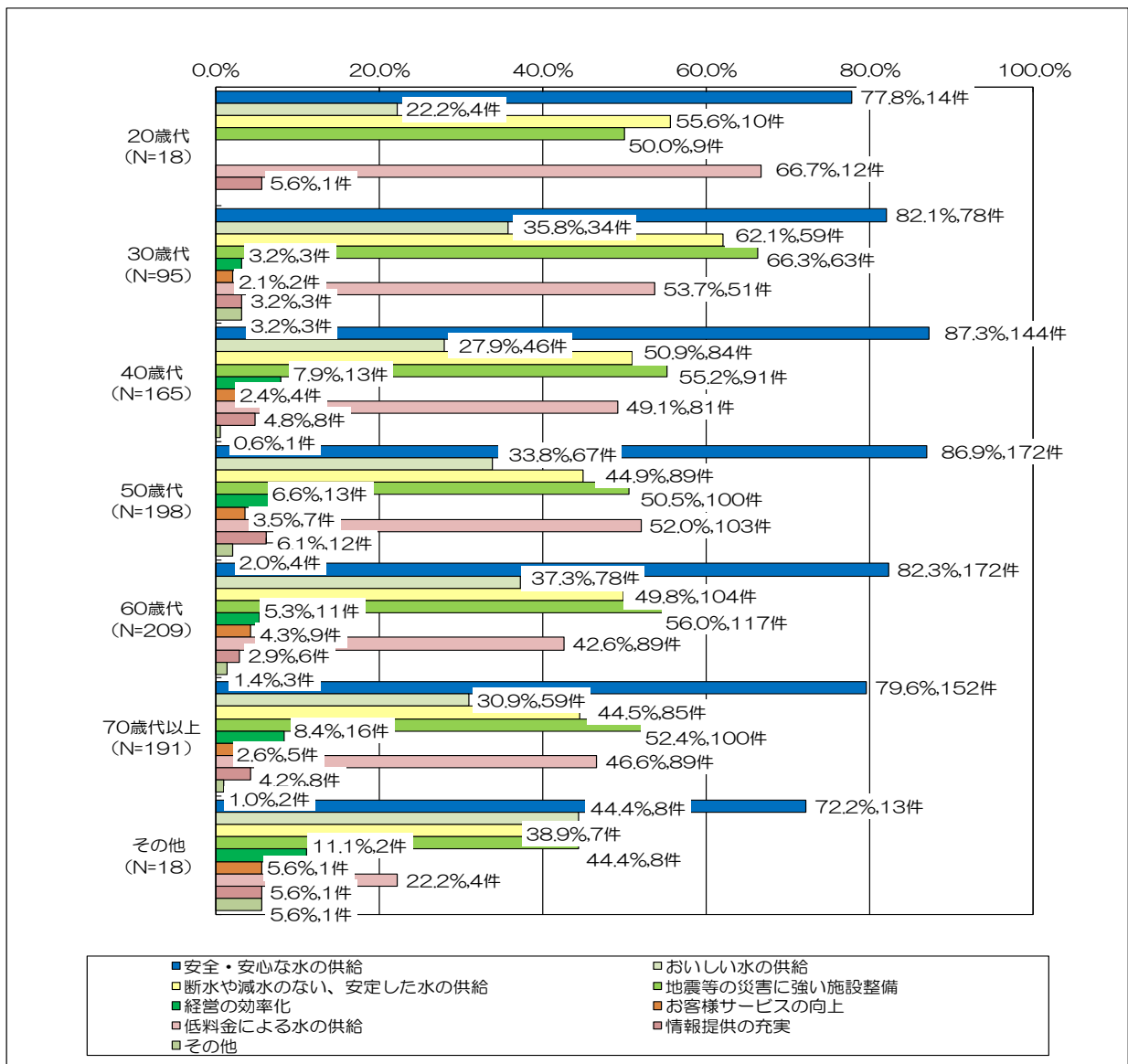
- ・水垢ができてにくい水質にしてほしい
- ・交野の水の良さをもっと広める活動をしてほしい
- ・水道料金の電子マネー決済、水道メーターの見える化(アプリの導入) 等

■【問 26】× 年齢別 クロス集計

今後の水道事業における関心・期待について年齢別にみると、すべての年代において、「安全・安心な水の供給」と回答した人の割合が約80%を占め、最も高い関心・期待となっています。

| 区分                | 20歳代<br>(N=18) | 30歳代<br>(N=95) | 40歳代<br>(N=165) | 50歳代<br>(N=198) | 60歳代<br>(N=209) | 70歳代以上<br>(N=191) | その他<br>(N=18) |
|-------------------|----------------|----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-------------------|---------------|
| 安全・安心な水の供給        | 77.8%          | 82.1%          | 87.3%           | 86.9%           | 82.3%           | 79.6%             | 72.2%         |
| おいしい水の供給          | 22.2%          | 35.8%          | 27.9%           | 33.8%           | 37.3%           | 30.9%             | 44.4%         |
| 断水や減水のない、安定した水の供給 | 55.6%          | 62.1%          | 50.9%           | 44.9%           | 49.8%           | 44.5%             | 38.9%         |
| 地震等の災害に強い施設整備     | 50.0%          | 66.3%          | 55.2%           | 50.5%           | 56.0%           | 52.4%             | 44.4%         |
| 経営の効率化            | 0.0%           | 3.2%           | 7.9%            | 6.6%            | 5.3%            | 8.4%              | 11.1%         |
| お客様サービスの向上        | 0.0%           | 2.1%           | 2.4%            | 3.5%            | 4.3%            | 2.6%              | 5.6%          |
| 低料金による水の供給        | 66.7%          | 53.7%          | 49.1%           | 52.0%           | 42.6%           | 46.6%             | 22.2%         |
| 情報提供の充実           | 5.6%           | 3.2%           | 4.8%            | 6.1%            | 2.9%            | 4.2%              | 5.6%          |
| その他               | 0.0%           | 3.2%           | 0.6%            | 2.0%            | 1.4%            | 1.0%              | 5.6%          |

注: 割合は、各年代別の回答総数を基に算出しています。

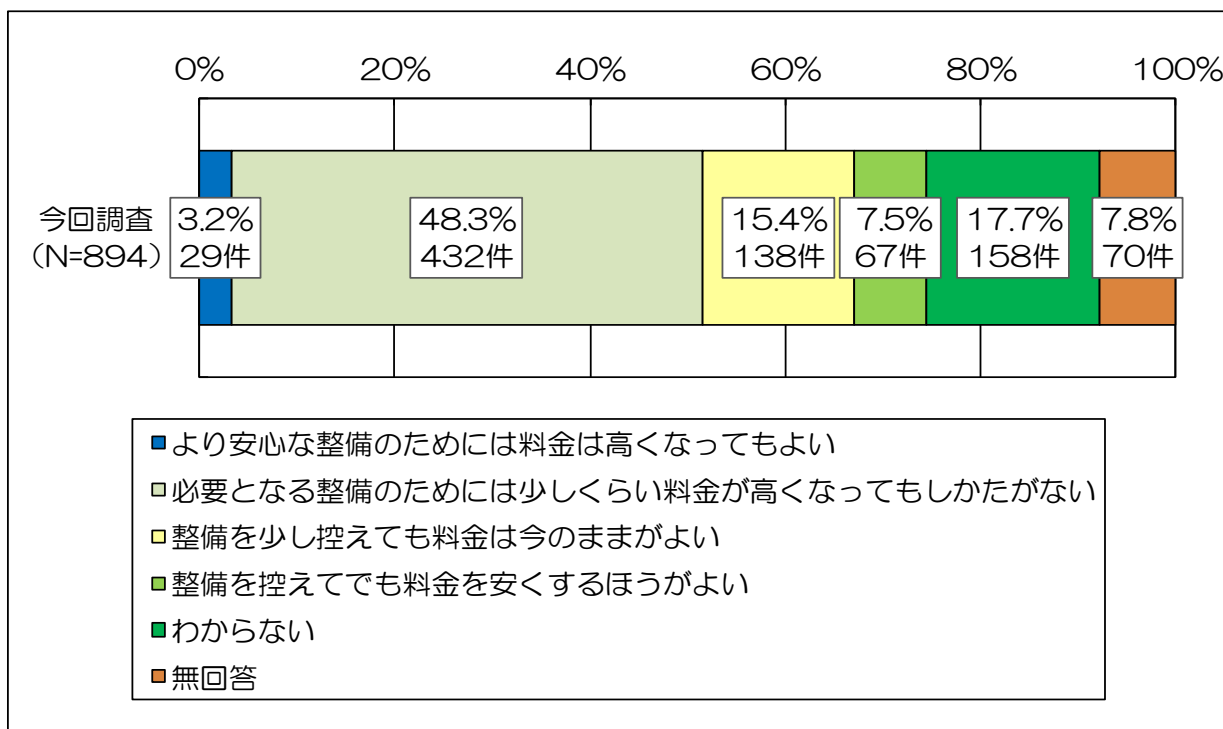


【問 27】交野市水道局では、経費削減等の経営努力を行いながら、安全な水の供給や災害に強い施設の整備を進めています。今後も、これらに取り組んでいきますが、整備に必要な経費の負担について、あなたはどのように思いますか。(番号1つに○)

「必要となる整備のためには少く料金が高くなってもしかたがない」と回答した人の割合が48.3%と最も多く、次いで「わからない」が17.7%、「整備を少し控えても料金は今のままがよい」が15.4%となっています。

【N=894】

| 区分                            | 件数  | 割合     |
|-------------------------------|-----|--------|
| より安心な整備のためには料金は高くなってもよい       | 29  | 3.2%   |
| 必要となる整備のためには少く料金が高くなってもしかたがない | 432 | 48.3%  |
| 整備を少し控えても料金は今のままがよい           | 138 | 15.4%  |
| 整備を控えてでも料金を安くするほうがよい          | 67  | 7.5%   |
| わからない                         | 158 | 17.7%  |
| 無回答                           | 70  | 7.8%   |
| 計                             | 894 | 100.0% |

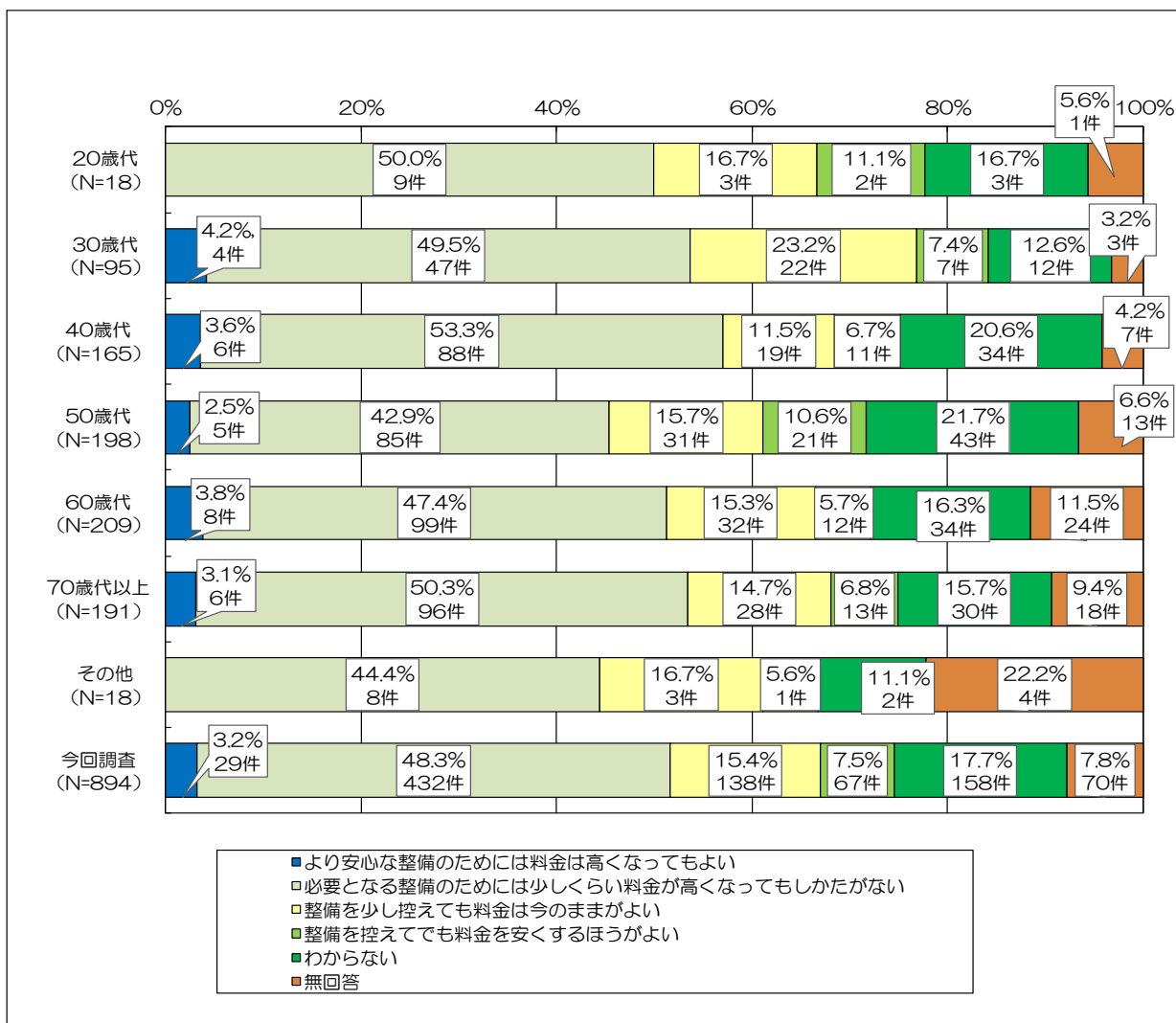




■【問 27】×年齢別 クロス集計

整備に必要な経費負担について年齢別にみると、すべての年代において、「必要となる整備のためには少しい料金が高くなってもしかたがない」と回答した人の割合が最も多くなる結果となりました。

| 区分                             | 20歳代<br>(N=18) | 30歳代<br>(N=95) | 40歳代<br>(N=165) | 50歳代<br>(N=198) | 60歳代<br>(N=209) | 70歳代<br>以上<br>(N=191) | その他<br>(N=18) |
|--------------------------------|----------------|----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------------|---------------|
| より安心な整備のためには料金は高くなってよい         | 0.0%           | 4.2%           | 3.6%            | 2.5%            | 3.8%            | 3.1%                  | 0.0%          |
| 必要となる整備のためには少しい料金が高くなってもしかたがない | 50.0%          | 49.5%          | 53.3%           | 42.9%           | 47.4%           | 50.3%                 | 44.4%         |
| 整備を少し控えても料金は今のままがよい            | 16.7%          | 23.2%          | 11.5%           | 15.7%           | 15.3%           | 14.7%                 | 16.7%         |
| 整備を控えてでも料金を安くするほうがよい           | 11.1%          | 7.4%           | 6.7%            | 10.6%           | 5.7%            | 6.8%                  | 5.6%          |
| わからない                          | 16.7%          | 12.6%          | 20.6%           | 21.7%           | 16.3%           | 15.7%                 | 11.1%         |
| 無回答                            | 5.6%           | 3.2%           | 4.2%            | 6.6%            | 11.5%           | 9.4%                  | 22.2%         |
| 計                              | 100.0%         | 100.0%         | 100.0%          | 100.0%          | 100.0%          | 100.0%                | 100.0%        |

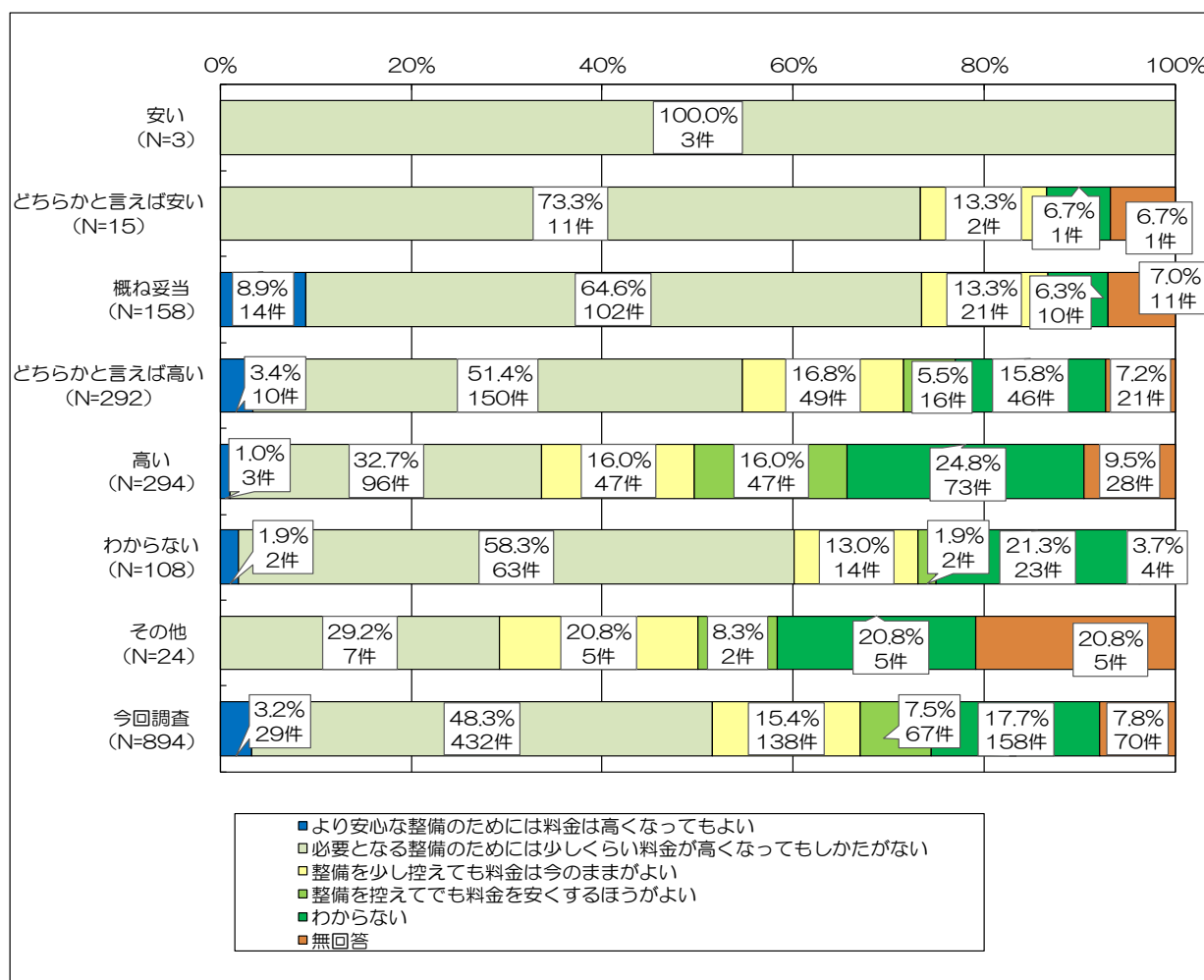


■【問 27】×【問 16】水道料金の負担感別 クロス集計

整備に必要な経費負担について、【問16】の水道料金の負担感別にみると、すべての項目において「必要となる整備のためには少く料金が高くなってもしかたがない」と回答した人の割合が多くなっています。

特に、水道料金の負担感について、「どちらかといえば高い」と回答した人で、整備に必要な経費負担について「必要となる整備のためには少く料金が高くなってもしかたがない」と回答した人の割合が51.4%、同様に水道料金の負担感を「高い」と回答した人は32.7%という結果となりました。

| 区分                            | 安い<br>(N=3) | どちらか<br>と言えば安い<br>(N=15) | 概ね妥当<br>(N=158) | どちらか<br>と言えば高い<br>(N=292) | 高い<br>(N=294) | わからない<br>(N=108) | その他<br>(N=24) |
|-------------------------------|-------------|--------------------------|-----------------|---------------------------|---------------|------------------|---------------|
| より安心な整備のためには料金は高くなってもよい       | 0.0%        | 0.0%                     | 8.9%            | 3.4%                      | 1.0%          | 1.9%             | 0.0%          |
| 必要となる整備のためには少く料金が高くなってもしかたがない | 100.0%      | 73.3%                    | 64.6%           | 51.4%                     | 32.7%         | 58.3%            | 29.2%         |
| 整備を少し控えても料金は今のままがよい           | 0.0%        | 13.3%                    | 13.3%           | 16.8%                     | 16.0%         | 13.0%            | 20.8%         |
| 整備を控えてでも料金を安くするほうがよい          | 0.0%        | 0.0%                     | 0.0%            | 5.5%                      | 16.0%         | 1.9%             | 8.3%          |
| わからない                         | 0.0%        | 6.7%                     | 6.3%            | 15.8%                     | 24.8%         | 21.3%            | 20.8%         |
| 無回答                           | 0.0%        | 6.7%                     | 7.0%            | 7.2%                      | 9.5%          | 3.7%             | 20.8%         |
| 計                             | 100.0%      | 100.0%                   | 100.0%          | 100.0%                    | 100.0%        | 100.0%           | 100.0%        |



### Ⅲ. 自由意見

## ◆水道水について

| No. | 記載内容   | 件数 |
|-----|--|----|
| 1   | 水道水はおいしいので、安心安全に供給してほしいです。   | 13 |
| 2   | 水道水のトラブル(カルキが多い、水道回りが白くなる、水垢が多い、においが気になる等)に困っている   | 12 |
| 3   | 自己水の割合を増やすことが可能ならさらにそれを増やしてほしい   | 4  |
| 4   | 地下水 100%でできないのか？   | 2  |
| 5   | ”交野は水がおいしい”といわれているのに、現在の水道水は他市の水とたいしてかわらなくなってしまった気がします。安全面、経営面でむずかしいのかもしれませんが、せつかくの利点を大切にしていきたい。 | 1  |
| 合計  |  | 32 |

## ◆水道料金について

| No. | 記載内容   | 件数 |
|-----|--|----|
| 1   | 他市にくらべて料金が安い   | 32 |
| 2   | 料金は安い方が助かりますが、安心、安全で安定した供給のためになら高くなっても仕方ないとも思います。さまざまな意見もあり大変だと存じますが今後もおいしいお水の供給をよろしく願い致します  | 4  |
| 3   | 枚方市は水道料金が安いと思いますが、なぜ交野市と差があるのでしょうか？  | 2  |
| 4   | 水道料金が不安、かつ他の市町村より料金が安い   | 3  |
| 5   | 節水したら使用量がへり水道収入が減少し、経費がまかなえないので料金を上げる→ナンセンス。<br>もっと使用し収入を安定する為に節水すべきでない。普通は使用量が多ければ料金を安くするのが世の中ではないか。水道、ガス、電気の考え方はおかしい！おかしい！   | 1  |
| 6   | 交野の水はおいしいと思います。<br>ただ、水道代が上がったり整備やその他(かかる費用)のためだとか、値上げは生活上、こまります。災害のためには、いろいろしてほしいのですが…。   | 1  |
| 7   | 基本料金制をやめるか、3 m <sup>3</sup> 位に引き下げて欲しい。  | 1  |
| 8   | 現在の所、特に問題は無いので良いと思う。料金は安価がベターです。   | 1  |
| 8   | 井戸水を使うことによって料金が高くなるなら使わないでほしい。モンドセレクションを受賞したからといって買いたいとは思わない。そのための経費を使うくらいなら毎月の水道料金を下げてほしい。  | 1  |
| 9   | 安価で安定した水の供給をしてほしい。   | 1  |
| 10  | 高齢になり、常に在宅、トイレの回数も増加、光熱費に占める水道料金の高さから節水せねばと考える事はしますが、実行となると案外むづかしいです。地下水を使用しているので、交野は水道料金が安いと30年前位に聞き、未だそう思っていますが、飲用水は買ってくるような時代になっているので、おいしさの追求よりも、安全、安定した水の供給をできれば価格上昇することなくしていただければと思います。 | 1  |
| 11  | ひとり親世帯を対象にした水道料金下水道料金の減免制度を設けてほしいです。   | 1  |
| 12  | 水道料金の値上げを考えておられるかも分かりませんが、これだけ飲料用の水が売られるようになってきているのだから、おいしい水を目指して設備を整えるために値上げをしないでほしいと思います。  | 1  |
| 合計  |  | 50 |

◆節水について

| No. | 記載内容  | 件数 |
|-----|---|----|
| 1   | 最近変えた事は節水の便器に変えた。風呂の水を使って洗濯していたが菌が気になり最初から最後まで水道水を使っている。孫達が良く来るので水の使いすぎ？  | 1  |
| 2   | いくら節水してもこれ以上安くならないので、節水する意味がない。   | 1  |
| 3   | 7年前に大阪市内から転居致し水道料金が低いには本当にビックリ致しました。大阪に住んでいた頃より3倍以上です。節水に極力注意を払いお風呂の水を洗濯用を使用したり、台所、食器の洗浄もお風呂のシャワーも出し放しにしないようにしておりますが、10,000円代から7000円代に改善できましたが、それでも高いような気がします。※築約30年の一戸建てに入居。お風呂、キッチン、水まわりのリフォーム済のところでしたが水道管などの水漏れの点検などの必要性があるかどうか？それとも標準的料金なのか知りたいとも思います。(交野市では年数が浅く、情報不足の為)水漏れの検査必要の場合はご指導いただきたく思います。 | 1  |
| 4   | 水漏れやきちんと栓が閉まってなくて水が出続けていることに気付かない。時々チェックした方が良いのか。2ヶ月ごとの検針でしかわからないのでは節水も意味がない・・・   | 1  |
| 合計  |   | 4  |

◆水道サービス・広報について

| No. | 記載内容  | 件数 |
|-----|---|----|
| 1   | モンドセレクションを受賞した「星のしずくきらり」をもっとPRすると良い。  | 9  |
| 2   | 星のしずく・きらりを幅広く、安価で販売してほしい  | 7  |
| 3   | 広報等で交野市の水道局状況を定期的に教えてほしい  | 6  |
| 4   | 漏水していた時の対応が早くて助かりました。   | 2  |
| 5   | 水道局にもっと市民や子供が身近に感じられるイベントや広報や見学などを取り入れたらいいかなと思う。  | 2  |
| 6   | 検針に来られる方が、先月より料金が上がっていたら(使用料が多い)インターフォンを鳴らして伝えて下さり、一緒にメーターを見たり、使用料が上がった原因などを考えて下さるので有難いです。次月の節水をしようという意識にもつながっています。いつも有難うございます。 | 1  |
| 7   | 検針の毎に車を移動させる必要があり不満   | 1  |
| 8   | 給水前の水への安全や水質についてはなんとなく安全なんだなあーと思っておりますが、古い水道管を流れ、各家庭の蛇口から出る水についてはどうなのかとても気になる。ガス点検は3年に1度あるが、水道も20年に1度なりの無料点検があればと思う。            | 1  |
| 9   | 引っ越し時、水道局へ閉栓、開栓の手続きをしにいきましたが、とても丁寧に対応して下さいました。なんとなく役所＝冷たいと思っていたので、とても良く対応して頂けたこと感謝しています。引き続きよろしくお願い致します。                        | 1  |

| No. | 記載内容   | 件数 |
|-----|--|----|
| 10  | 水道管の老朽化について、和歌山市の断水の件で、知りました。我々の周辺交野の水道管の状況はどういった具合なのか不安を覚えました。必要な工事だと思うのですが、専門的な話であるため”こうなので、こうします”と言われるがままになってしまいます。もし自宅に今業者を装って老朽化をネタに自宅の水道管の老朽化等をつっこまれたら、お願いしてしまうかもしれません。(全然関係のない分野の話にも拘わらず)交野市の場合はどうです、と改めてアナウンスしてもらえると嬉しいです。 | 1  |
| 11  | 今の水質は維持してほしいと思います。交野の水がモンドセレクションを取得したのですから、そのことを含め市内・外に上手に広報して、住民の流入を呼び込み、税収アップの一助にしてほしいです。その結果として、水道料金が下がるような形で、市行政と一丸となってがんばっていただきたいです。いつもありがとうございます。  | 1  |
| 12  | 井戸水の使用で、水道行政にどのようなメリット、デメリットがあるのか、広報にのせて欲しい。水道料金が大阪府の中で高い市になっている理由が何かをきちんと説明するべきだと思う。人口が減少していく中で、行政サービスをどのように維持していくかしっかり議論して、市民の納得を得られる形で料金の話をするよう、期待しています。  | 1  |
| 13  | 井戸水と河川水の割合を知りたいです。知人の方から聞きました。(地下水道管)水道水がもれていてメーターが高くなっていることに気づかず、6ヶ月程度高料金を払う。普段より水量が多くなった時連絡してほしいです。地上に水がしみでてきて水道管の異常に気付かれた。今後このようなことが増えそうです。   | 1  |
| 14  | 交野市のホームページはわかりにくいです。なんでも PDF では困ります。   | 1  |
| 15  | 星のしずくきらりのホームページをはじめて今回見ました。売っている所も遠く(身近なスーパーにない)価格も高く、ムダな商品である印象でした。水道料金が値上げになるようですがこのペットボトルは削減すべき1つではないのか。  | 1  |
| 16  | 井戸の検査もきっちり行ってほしいです。  | 1  |
| 合計  |  | 37 |

◆水道施設、設備について(老朽化、災害対策、工事など)

| No. | 記載内容  | 件数 |
|-----|---|----|
| 1   | 水道管の劣化などの対応・対策は早めに行っていってほしい。何か事故や故障してからでは遅いと思います。   | 6  |
| 2   | 老朽化、災害体格について、交野市の現状が知りたいと思いました。   | 3  |
| 3   | 災害時の水の確保(井戸水)、水源対策に万全を期して欲しい。   | 2  |
| 4   | あたらしい浄水場を見学したことがあり、きれいで安心、安全なしせつに安心した。そこから星田西まで運ばれてくる水の水道管が古くなっていくことが心配。断水しないよう、地震に強い水道であってほしいです。よその市より、おいしい水であることは本当にうれしいですが、高くならないよう、精いっぱい努力、工夫してほしいです。 | 1  |
| 5   | 個人宅内に貯水タンクの設置を。災害時においしい水の保持と生きるために必要ではないか。  | 1  |

| No. | 記載内容  | 件数 |
|-----|---|----|
| 6   | 今時、うちの周りの区画9軒が浄化槽なのを早くなんとかしてもらいたい(築8~9年ほど)。2ヶ月に一回と年に一回浄化槽の点検で多額の費用がかかり、少ししかはなれていない区画の家は水道管が通っていて不公平だと感じる  | 1  |
| 7   | 災害の時に何か準備とかお知らせとか予備とか知りたい。お風呂の水をためるとかペットボトルの水をおいとととか位しかないですかね。それしか思い浮かびません。   | 1  |
| 8   | 耐震性貯水槽緊急遮断弁設備の増設。管路バルゴ設備の点検・補修をお願いします。  | 1  |
| 9   | 将来的には、経費を、かけても地震等に、強い配管を、更新して欲しい。   | 1  |
| 10  | 地震等に、備え、交野市の主要な水道管を、縦横に配管を整え、断水時に給水を受けられる体制にして欲しい。<br>給水用のトラックも、十分可能な限り給水車(トラック)が欲しい。   | 1  |
| 11  | 最近、緊急の水道工事で通行止めにされているところに続けて遭遇した。水道管や設備の老朽化が進んでいるのか・・・仕方のないことだとは思うけれど、その場に行くまで通行止めがわからない。いつ頃終わるのか、どれくらいかかる予定なのかもわからないのはやはり不便。もっと手前の方で通行止めを知らせる等できないものか・・・ | 1  |
| 12  | 災害に備えたインフラ整備のために、市の予算をもっと投入すべき。   | 1  |
| 合計  |   | 20 |

◆今後の水道事業の経営について

| No. | 記載内容  | 件数 |
|-----|---|----|
| 1   | 水道事業民営化には反対です   | 9  |
| 2   | 安全かつ効率的な運営を実施し、コスト削減につながる経営努力をして下さい。日頃は大変有りがたく思っています。   | 7  |
| 3   | 整備が必要なことはすぐわかります。でも今以上の負担はしんどいです。   | 2  |
| 4   | 水道民営化について関心があります  | 2  |
| 5   | 水道局も民間へという話が出ていると聞いています。どうなっているのでしょうか？  | 1  |
| 6   | 特に無い。現状で良いと思います。  | 1  |
| 7   | 問27に関して交野市の水道事業費の決定方法は解っていませんが、工事着工には交野市の年度予算で決められるものではないのでしょうか。それなら料金は水道局が余り心配しなくてもと思いますが、もし独立した事業であるなら市民の意向は反映すべきかと思えます。難しい事ですが、市民は低価格で高クオリティを求めています。           | 1  |
| 8   | 水を大切に使うことは私たちみんなで心がけることだと思います。加えて、さらに効率よくリサイクル(水の)できるようなシステムの考案もあつたらいいなと感じます。未来を生きる子どもたちにとって水はなくてはならないもののひとつなので、今後もよりよいあり方について考えていただきますよう、よろしく願います。いつもありがとうございます。 | 1  |
| 9   | 信頼を損ねる様な事はしないでほしい。一度失った信頼は二度と取り戻せない事をしっかり頭に入れて欲しい。水は命そのものに直結しているので、これからも、これまで以上に真剣に取り組んで欲しい。期待しています。  | 1  |

| No. | 記載内容  | 件数 |
|-----|---|----|
| 10  | 他の地方自治体に比べ、水道料金が圧倒的に高いのを自覚していますか？経営がなっていないと考えます。安心、安定供給は必須かつ、あたりまえです。それをリーズナブルな料金で提供するよう各自治体は努力しています。他の自治体に比べ、水道料金が圧倒的に高いのを自覚していますか？人口との兼ね合いがあるのは解りますが、それにしても努力不足です。水道料金を事前に知れば、ここに住むのをためらうでしょう。そして、人口が減れば、より料金は高くなる？不必要な所に投資して自己満足はやめましょうね。  | 1  |
| 11  | 災害の多い時代のため、水の安定供給が最も大切だと思います。そのためには多少なり負担が増えても良いと思います。  | 1  |
| 12  | 若い世代が交野市に住み続け、交野市に移住してくる人を増やすには住環境は重要な要素。その中で「水」の安定かつおいしい水、それほど高くない水道料金の提供が必要。(料金の低減を。但し、品質維持)ぜひ、水道事業の方向性を早めに市民に開示し、計画的な運営を。(1～3年までの水道事業のロードマップ策定)  | 1  |
| 13  | もし民間をたよる事があったとしても日本の会社にして下さい。平和ボケです。日本でありながら日本でなくなってしまう日がそのうち来そうで何だかさみしいです。   | 1  |
| 14  | インフラ全体のことですが、今後人口減少が避けられない中で、“縮小”ということも考えていく必要があると思っています。水道についても供給エリアが拡大していくことによる支出増、メンテナンス費用の増など、将来本当に維持できるかということは今から、市民と一緒に真剣に議論をしていく必要があると思っています。<br>今自分が享受していること(水道の供給も同じですが)が未来の子ども達にも当たり前のように享受できるように、事業を今から考えて進めていただくことを期待していますし、そのために今の世代が多少不便になることも仕方がないことだと、多くの市民が認識を持つことが必要だとも思っています。限られた予算や職員数の条件下で、最善の道を選択されるよう協力できることはしたいと思っています。 | 1  |
| 15  | 企業会計のため、独立採算が原則である。一般会計の繰入金に頼ると他の行政サービスに支障。その上で、公平な料金とすべき。おいしい水は交野市のブランドであり、PRし、更なる価値向上が図れる財産。少々高くなっても納得性があるのでは。そのため府水をブレンドするより交野の水に純化すべき。  | 1  |
| 16  | 交野市の水道事業については絶大なる信頼を置いておりますので、水道料金が少々高くとも安心安全を基本にして欲しいと思います。しかし、交野市政には、市庁舎の建て替えなど、不透明な部分が多く、北田→黒田の市政は一刻も早く転換させたいと思います。原田の時が一番良かったです。  | 1  |
| 17  | 財政的には苦しいと思うが、水道事業の公共性は守ってほしい。安易な広域化、民営化では交野の水の良さだけでなく、安心、安全な命の水をすべての国民が享受することが困難になる。最近読んだ本[1]では、一度民営化されて問題を生じ、逆に公営化に戻す動きもあるとか。100年単位の長期的視点が水道事業には必要。[1]堤未果:「日本が売られる」幻冬舎新書 517,初版,2018年,幻冬舎(東京)  | 1  |
| 合計  |   | 33 |



◆アンケート調査について

| No. | 記載内容   | 件数 |
|-----|--|----|
| 1   | アンケートは大事で有り難く思います。市民の声は大事にして下さい。ありがとうございます。  | 2  |
| 2   | アンケート目的が明確ではなく、経費のムダ使いのような気がします。   | 2  |
| 3   | 今回のアンケート結果を考察し、今後の水道事業の指針を市民に公表すべきと考える。  | 2  |
| 4   | アンケート調査につきまして最後のアンケートにありました、整備するのにお金がかかりますよ…が一番伝えたかった事なのでしょうね。難しい問題ですね。<br>高齢者が多い交野市と思います。年金生活者にとって水道料金が高くなるのは厳しい状況だと思いますので、何度も説明や理解してもらうように努力して頂けたら有り難いと思います。                       | 1  |
| 5   | このようなアンケート調査をされるということは、料金値上げをされるのかと不安になりました。自然災害があとを絶たない昨今、必要とされる整備や老朽化に対応して頂くことも最重要であると思いますが、水は生きていくうえで欠かせない資源なので、簡単に値上げに踏みきることは大反対です。市町村によって料金が異なるシステムで全国的にかなりの差があるということも不公平を感じます。 | 1  |
| 6   | アンケートをやってみて、交野の水のことにについて何も知らないんだと思いました。交野の水はおいしいと耳にはよくしていました。でもそこまでひろまってないのがもったいないですね。   | 1  |
| 7   | アンケート【問 27】は必要な整備をやめるか、料金を上げるかの選択をせまるようで不快である。必要な整備をするため値上げもやむなしという答えをひき出すための設問なのかと勘ぐりたくなる。このような設問のアンケートはかえって信頼を損なうものと考える。   | 1  |
| 合計  |  | 10 |

◆その他

| No. | 記載内容  | 件数 |
|-----|---|----|
| 1   | いつも安心安全でおいしい水を供給して頂いてありがとうございます。これからもがんばって下さい。よろしくお願いします。               | 27 |
| 2   | 下水道料が高いように思われます。  | 3  |
| 3   | はっきり言って水道局員の勤務姿勢に厳しさを感じない。現状の料金でもっともっと改善し努力できるのではないか。                   | 2  |
| 4   | ある市では昔トイレの水が飲料水に混じって水道の蛇口から半年程度出ている事があるので注意してください。                      | 1  |
| 5   | お疲れさまです。水道事業は我々の生活にとっては大変大切な事案なので、引きつづき問題解決の更なるスピード UP 化に取り組んでいただきたいです。 | 1  |
| 6   | 8 月に枚方から転居したのでまだ意見をするに至らない。   | 1  |

| No. | 記載内容   | 件数 |
|-----|--|----|
| 7   | 今は、夫婦2人の生活で、水道料金もかなり低くなりましたが、以前は6人家族で、使用量が多く、二世帯の場合には、申し単位を2契約とするなり、(水量を単純に1/2で割り当て)従量料金逓増制への配慮をしていただければ、安心して水道水を使えるので、一つ意見として要望しておきたいと思います。下水道料金と合算ですから、かなりの負担はあったと今も不合理だったと思っております。  | 1  |
| 8   | 自宅が今だにくみとり式のトイレです。もうほとんどの家は、水洗トイレですが、周りにくみとり式のトイレの人が少ないので、実際、水道代や電気代は水洗にするとどうなるかなど…家々によって違いはありますが、知りたいなあと思ってます。お金がないので水洗トイレにすることは難しいですが…。もう専門の水道屋さんに聞いた方が早いとは思いますが…。要望というほどではなく願望なのですが…。今、下水は母が入院しているので実際父と子ですが、3人世帯なので800円×3人分です。 | 1  |
| 9   | 舗装が下がってバルブ等に雨水の後水が溜まっている。  | 1  |
| 10  | 今後、大阪府との総会についてどうなってゆくのか不安です。   | 1  |
| 11  | 阪神大震災の教訓として、無電柱化が求められている。交野市では場当り的な上下水道工事の掘り返しを繰り返しているが、無電柱化をセットに上下水道工事を行うことで、効率的、効果的な整備がされ、また、費用対効果も高くなる。市職員は、各課でバラバラな取り組みを行うのではなく、各課横断的に調整を図り、上下水道、防災の効果を高めていくべきである。こういった事業に関して市職員の話を知ると、無知、やる気の無さが甚だしい。市民税をもっと有効に使ってもらわないと困ります。 | 1  |
| 12  | 交野市水道局の車の安全運転をお願いしたい。あまりにも目にあまるひどい運転をしている職員を良くみます。他の市の車も同様ですが市民は見えています。  | 1  |
| 13  | アイデアとして、もしよかったら、自販機に交野ウォーター販売してみても？7月8月は又暑くなると、買ってしまふ事があるかも。私は主にジョージアのカフェオレ、とろけるカフェたまに、とろけるレモンで、リフレッシュしています。でも、普通に水が使えるって、しあわせだなんて思います。これからもおいしい水を提供して下さいって感謝しています。はなづまりのものだから喉がよく乾くので飲めるってうれしいです。                                 | 1  |
| 合計  |  | 42 |