

【市民用】上下水道事業に関するアンケート調査(結果報告)

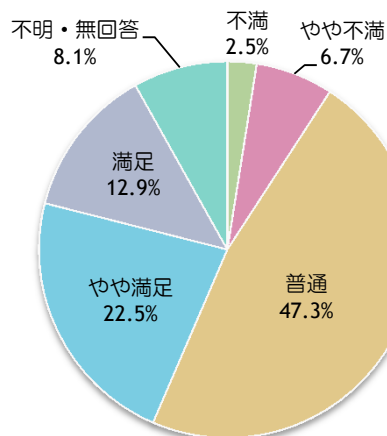
上下水道事業に関する満足度について

< 1. 亀岡市の上下水道事業の取り組みについてお答えください。 >

問1-1 亀岡市の上下水道事業の取り組みについて、総合的な満足度をお聞きます。
(あてはまる番号に○を1つつけてください)

N=480

問1-1 (単数回答)			
回答番号	回答項目	集計	%
1	不満	12	2.5
2	やや不満	32	6.7
3	普通	227	47.3
4	やや満足	108	22.5
5	満足	62	12.9
6	不明・無回答	39	8.1
—	合計	480	100.0

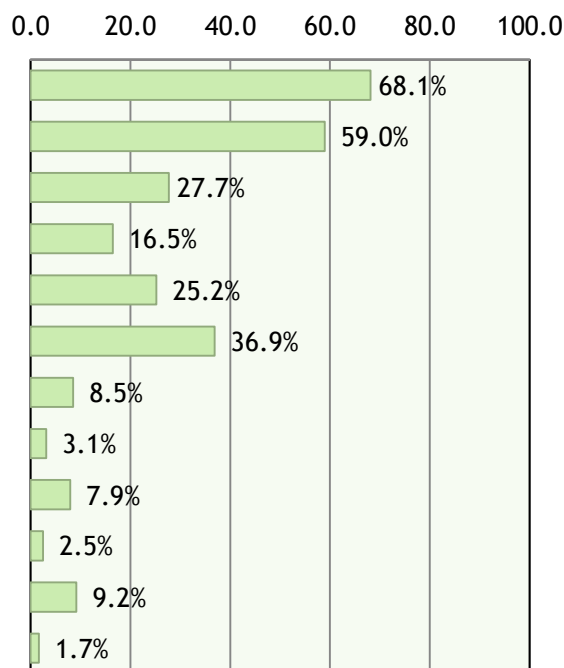


上下水道事業の取り組みの総合的な満足度については、「普通」が47.3%と最も多く、次いで「やや満足」が22.5%となっています。

問1-2 亀岡市の上下水道事業の取り組みに関することで、関心がある、あるいは満足していただいている点はどのようなことですか。
(あてはまる番号全てに○をつけてください)

N=480

問1-2 (複数回答)			
回答番号	回答項目	集計	%
1	水道水の安全性や安定供給	327	68.1
2	水道水の味（おいしさ）	283	59.0
3	災害時の断水などへの対応	133	27.7
4	施設の耐震化や適切な維持管理	79	16.5
5	下水道整備による水質や環境の保全	121	25.2
6	上下水道料金	177	36.9
7	お客様への対応やサービスの提供	41	8.5
8	広報の取り組み	15	3.1
9	上下水道事業の経営	38	7.9
10	その他	12	2.5
11	特にない	44	9.2
12	不明・無回答	8	1.7
—	合計	1,278	—



【その他の内容】 下水道使用料が高い など

上下水道事業の取り組みに関することで、関心がある、あるいは満足していることについては、「水道水の安全性や安定供給」が68.1%と最も多く、次いで「水道水の味（おいしさ）」が59.0%となっています。

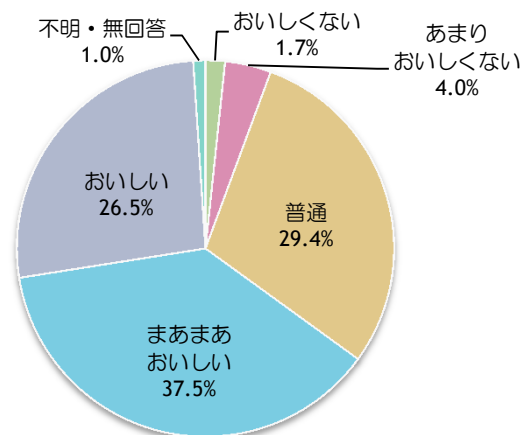
水道事業について

<2. 水道水や飲み水についてお答えください。>

問2-1 亀岡市の水道水の味(おいしさ)について、どう思いますか。
(あてはまる番号に○を1つつけてください)

N=480

問2-1 (単数回答)			
回答番号	回答項目	集計	%
1	おいしくない	8	1.7
2	あまりおいしくない	19	4.0
3	普通	141	29.4
4	まあまあおいしい	180	37.5
5	おいしい	127	26.5
6	不明・無回答	5	1.0
—	合計	480	100.1

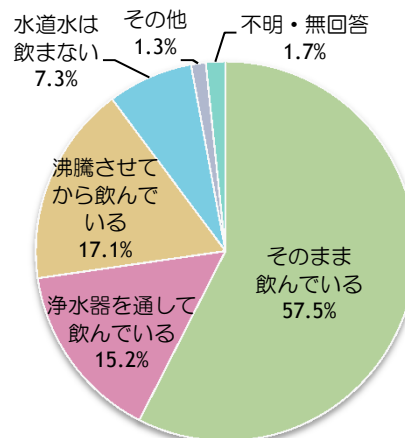


水道水の味(おいしさ)については、「まあまあおいしい」が37.5%と最も多く、次いで「普通」が29.4%となっています。

問2-2 ご家庭で普段どのように水道水を飲まれますか。(あてはまる番号に○を1つつけてください)

N=480

問2-2 (単数回答)			
回答番号	回答項目	集計	%
1	そのまま飲んでいる	276	57.5
2	浄水器を通して飲んでいる	73	15.2
3	沸騰させてから飲んでいる	82	17.1
4	水道水は飲まない	35	7.3
5	その他	6	1.3
6	不明・無回答	8	1.7
—	合計	480	100.1



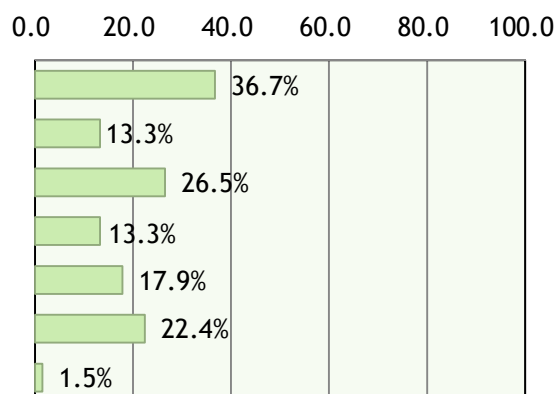
【その他の内容】 ウォーターサーバーを使用している など

ご家庭で普段どのように水道水を飲まれますかについては、「そのまま飲んでいる」が57.5%と最も多く、次いで「沸騰させてから飲んでいる」が17.1%となっています。

問2-3 問2-2で「2. 浄水器を通して飲んでいる」、「3. 沸騰させてから飲んでいる」、「4. 水道水は飲まない」、「5. その他」を選択された方にお聞きします。水道水をそのまま飲まない理由は何ですか。
(あてはまる番号全てに○をつけてください)

N=196

問2-3 (複数回答)			
回答番号	回答項目	集計	% (選択者)
1	安全性に不安がある	72	36.7
2	水道水がおいしくない	26	13.3
3	塩素臭 (カルキ臭) がする	52	26.5
4	生ぬるい	26	13.3
5	市販の水を購入して飲んでいる	35	17.9
6	その他	44	22.4
7	不明・無回答	3	1.5
—	合計	258	—



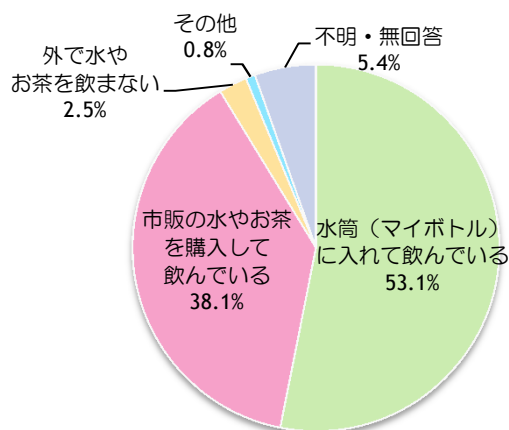
【その他の内容】 生水を飲まないことにしている など

水道水をそのまま飲まない理由については、「安全性に不安がある」が36.7%と最も多く、次いで「塩素臭 (カルキ臭) がする」が26.5%となっています。

問2-4 外出時に水やお茶をどのように飲まれますか。(あてはまる番号に○を1つつけてください)

N=480

問2-4 (単数回答)			
回答番号	回答項目	集計	%
1	水筒 (マイボトル) に入れて飲んでいる	255	53.1
2	市販の水やお茶を購入して飲んでいる	183	38.1
3	外で水やお茶を飲まない	12	2.5
4	その他	4	0.8
5	不明・無回答	26	5.4
—	合計	480	99.9



【その他の内容】 ペットボトルに入れて飲んでいる など

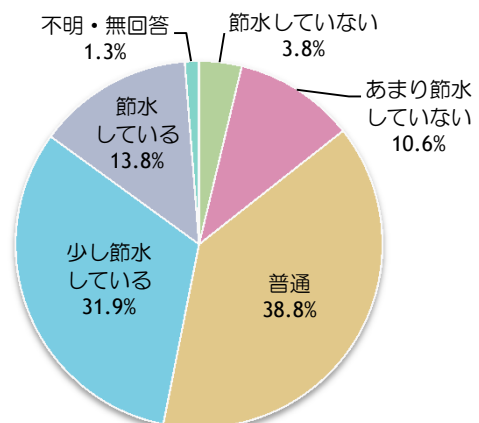
外出時に水やお茶をどのように飲まれますかについては、「水筒 (マイボトル) に入れて飲んでいる」が53.1%と最も多く、次いで「市販の水やお茶を購入して飲んでいる」が38.1%となっています。

<3. 水道水の節水についてお答えください。>

問3-1 日頃、節水をしていますか。(あてはまる番号に○を1つつけてください)

N=480

問3-1 (単数回答)			
回答番号	回答項目	集計	%
1	節水していない	18	3.8
2	あまり節水していない	51	10.6
3	普通	186	38.8
4	少し節水している	153	31.9
5	節水している	66	13.8
6	不明・無回答	6	1.3
—	合計	480	100.2

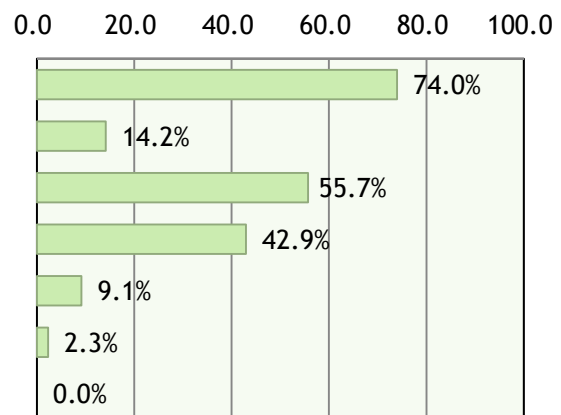


日頃、節水をしていますかについては、「普通」が38.8%と最も多く、次いで「少し節水している」が31.9%となっています。

問3-2 問3-1で「5」、「4」を選択された方にお聞きます。あなたは、節水にあたり、どのようなことに気をつけておられますか。(あてはまる番号全てに○をつけてください)

N=219

問3-2 (複数回答)			
回答番号	回答項目	集計	% (選択者)
1	こまめに水を止めている	162	74.0
2	節水型の機器を使っている	31	14.2
3	お風呂の残り湯を洗濯や掃除に再利用している	122	55.7
4	上下水道料金の節約を意識している	94	42.9
5	雨水を貯めて利用している(散水・洗車など)	20	9.1
6	その他	5	2.3
7	不明・無回答	0	0.0
—	合計	434	—



【その他の内容】 洗濯のすすぎを最小限に抑えている など

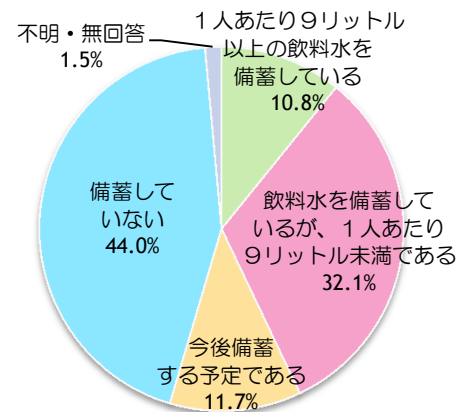
節水にあたり、どのようなことに気をつけておられますかについては、「こまめに水を止めている」が74.0%と最も多く、次いで「お風呂の残り湯を洗濯や掃除に再利用している」が55.7%となっています。

<4. ご家庭の災害対策についてお答えください。>

問4 災害に備え、1人1日あたり3リットル、3日分で9リットル程度を目安として、飲料水の備蓄を推奨しています。あなたのご家庭では、どれくらいの量の飲料水を備蓄していますか。
(あてはまる番号に○を1つつけてください)

N=480

問4（単数回答）			
回答番号	回答項目	集計	%
1	1人あたり9リットル以上の飲料水を備蓄している	52	10.8
2	飲料水を備蓄しているが、1人あたり9リットル未満である	154	32.1
3	今後備蓄する予定である	56	11.7
4	備蓄していない	211	44.0
5	不明・無回答	7	1.5
—	合計	480	100.1



ご家庭では、どれくらいの量の飲料水を備蓄していますかについては、「備蓄していない」が44.0%と最も多く、次いで「飲料水を備蓄しているが、1人あたり9リットル未満である」が32.1%となっています。

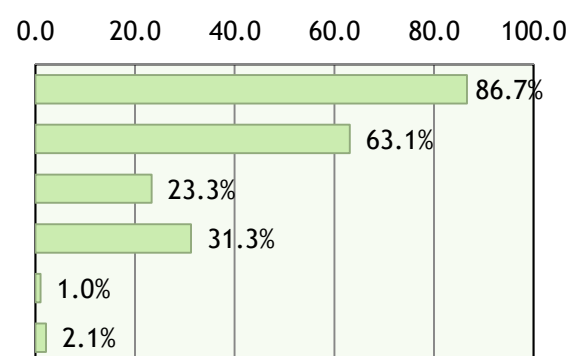
下水道事業について

<5. 下水道についてお答えください。>

問5-1 あなたは、下水道の役割についてどのようにお考えですか。
(あてはまる番号全てに○をつけてください)

N=480

問5-1（複数回答）			
回答番号	回答項目	集計	%
1	衛生的で快適な暮らしを支える役割	416	86.7
2	河川などの水環境をきれいにする役割	303	63.1
3	大雨による浸水から街を守る役割	112	23.3
4	汚泥などを資源化して、地球環境にやさしい循環型社会をつくる役割	150	31.3
5	その他	5	1.0
6	不明・無回答	10	2.1
—	合計	996	—



【その他の内容】 様々な動植物が住みやすい水環境をつくる役割 など

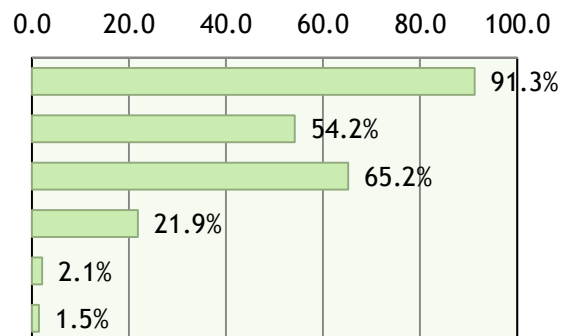
下水道の役割については、「衛生的で快適な暮らしを支える役割」が86.7%と最も多く、次いで「河川などの水環境をきれいにする役割」が63.1%となっています。

問5-2 下水道の使用にあたり、あなたが気をつけておられることは何ですか。

(あてはまる番号全てに○をつけてください)

N=480

問5-2 (複数回答)			
回答番号	回答項目	集計	%
1	水洗トイレではトイレトーパーだけを使用している	438	91.3
2	おしりふきやペーパータオルなどを流さないようにしている	260	54.2
3	ゴミや油、薬品などを流さないようにしている	313	65.2
4	敷地内の排水設備を定期的に清掃している	105	21.9
5	その他	10	2.1
6	不明・無回答	7	1.5
—	合計	1,133	—



【その他の内容】 漂白剤等を使わないようにしている など

下水道の使用にあたり気をつけておられることについては、「水洗トイレではトイレトーパーだけを使用している」が91.3%と最も多く、次いで「ゴミや油、薬品などを流さないようにしている」が65.2%となっています。

上下水道事業について

<6. 上下水道料金についてお答えください。>

次の資料をご覧ください、その後の質問にお答えください。

水道メーターの口径が20mmで、1か月20m³を家事用として使用した場合の上下水道料金

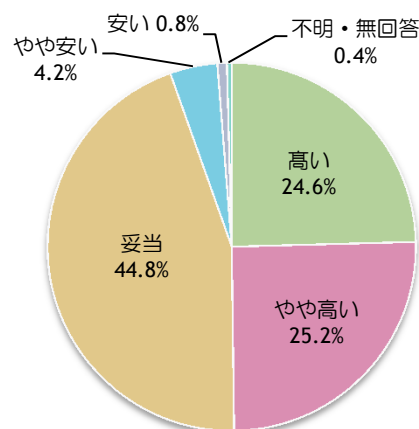
	上下水道料金 (消費税込み)		
	水道料金	下水道使用料	合計金額
亀岡市	2,268円	2,916円	5,184円
京都府内15市平均	3,059円	2,612円	5,671円

引用：地方公営企業決算状況調査（2017年度）

問6-1 あなたは、現在お支払いになっている上下水道料金について、どのように感じていますか。 (あてはまる番号に○を1つつけてください)

N=480

問6-1 (単数回答)			
回答番号	回答項目	集計	%
1	高い	118	24.6
2	やや高い	121	25.2
3	妥当	215	44.8
4	やや安い	20	4.2
5	安い	4	0.8
6	不明・無回答	2	0.4
—	合計	480	100.0

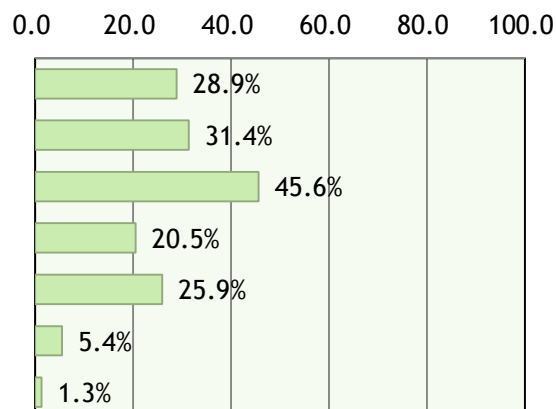


現在お支払いになっている上下水道料金をどのように感じていますかについては、「妥当」が44.8%と最も多く、次いで「やや高い」が25.2%となっています。

問6-2 問6-1で「1」、「2」を選択された方にお聞きします。そのように感じる理由は何ですか。
（あてはまる番号全てに○をつけてください）

N=239

問6-2（複数回答）			
回答番号	回答項目	集計	%（選択者）
1	電気料金、ガス料金、電話料金と比較して	69	28.9
2	他市町の上下水道料金と比較して	75	31.4
3	家計の支出に占める割合から	109	45.6
4	2か月分をまとめて支払っているから	49	20.5
5	上下水道の利用の頻度に対して	62	25.9
6	その他	13	5.4
7	不明・無回答	3	1.3
—	合計	380	—



【その他の内容】 家族の人数に対して高いと感じる など

問6-1で、上下水道料金について「高い」、「やや高い」を選択された理由については、「家計の支出に占める割合から」が45.6%と最も多く、次いで「他市町の上下水道料金と比較して」が31.4%となっています。

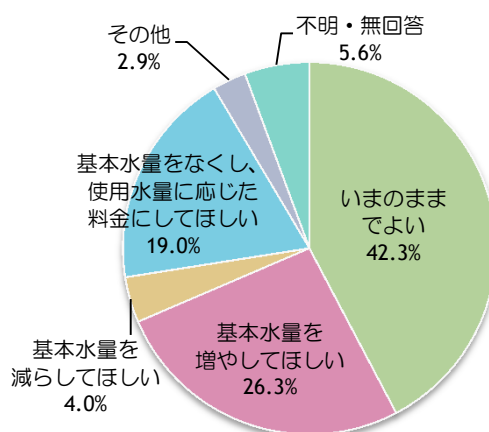
次の資料をご覧ください、その後の質問にお答えください。

亀岡市の上下水道料金は、「基本料金」と「従量料金」を合算した額に消費税を加算した金額になっています。2か月で0～20^m（基本水量）までのご使用の場合は、「基本料金」のみ適用され、20^mを超えた場合については、「基本料金」に加えて、使用した水量に応じて「従量料金」がかかってきます。

問6-3 基本水量(2か月0～20^m)について、どのように考えますか。
（あてはまる番号に○を1つつけてください）

N=480

問6-3（単数回答）			
回答番号	回答項目	集計	%
1	いまのままでよい	203	42.3
2	基本水量を増やしてほしい	126	26.3
3	基本水量を減らしてほしい	19	4.0
4	基本水量をなくし、使用水量に応じた料金にしてほしい	91	19.0
5	その他	14	2.9
6	不明・無回答	27	5.6
—	合計	480	100.1



【その他の内容】 わからない など

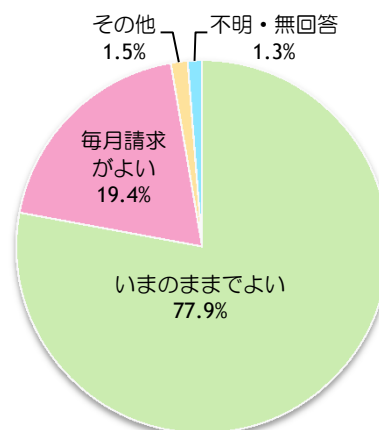
基本水量（2か月0～20^m）については、「いまのままでよい」が42.3%と最も多く、次いで「基本水量を増やしてほしい」が26.3%となっています。

問6-4 上下水道料金は2か月分を一括して請求していますが、どう思いますか。
(あてはまる番号に○を1つつけてください)

N=480

問6-4 (単数回答)			
回答番号	回答項目	集計	%
1	いまのままでよい	374	77.9
2	毎月請求がよい	93	19.4
3	その他	7	1.5
4	不明・無回答	6	1.3
—	合計	480	100.1

【その他の内容】 どちらでもよい など

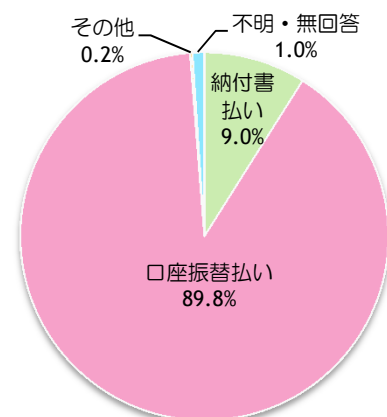


上下水道料金を2か月分一括して請求していることについては、「いまのままでよい」が77.9%と最も多く、次いで「毎月請求がよい」が19.4%となっています。

問6-5 上下水道料金の支払いは、どのようにされていますか。
(あてはまる番号に○を1つつけてください)

N=480

問6-5 (単数回答)			
回答番号	回答項目	集計	%
1	納付書払い	43	9.0
2	口座振替払い	431	89.8
3	その他	1	0.2
4	不明・無回答	5	1.0
—	合計	480	100.0

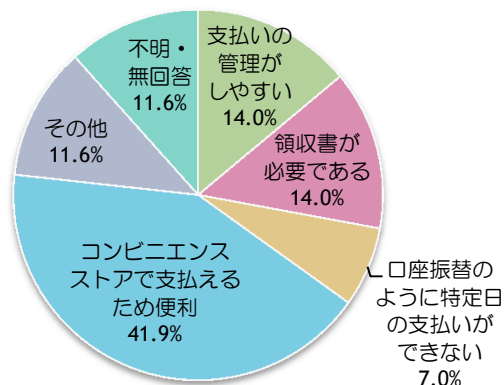


上下水道料金の支払いについては、「口座振替払い」が89.8%と最も多く、次いで「納付書払い」が9.0%となっています。

問6-6 問6-5で「1. 納付書払い」を選択された方にお聞きします。納付書払いをされておられる理由は何ですか。
(あてはまる番号に○を1つつけてください)

N=43

問6-6 (単数回答)			
回答番号	回答項目	集計	% (選択者)
1	支払いの管理がしやすい	6	14.0
2	領収書が必要である	6	14.0
3	口座振替のように特定日の支払いができない	3	7.0
4	コンビニエンスストアで支払えるため便利	18	41.9
5	その他	5	11.6
6	不明・無回答	5	11.6
—	合計	43	100.1



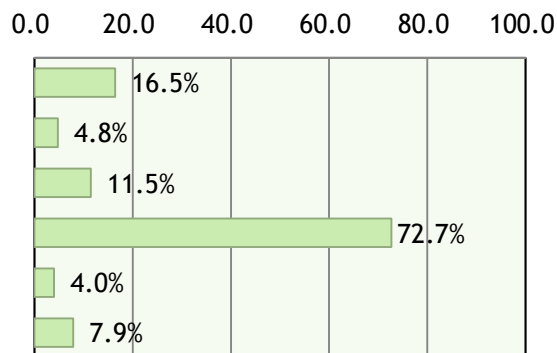
【その他の内容】 口座振替手続きを行う時間がない など

問6-5で「納付書払い」を選択された理由については、「コンビニエンスストアで支払えるため便利」が41.9%と最も多く、次いで「支払いの管理がしやすい」と「領収書が必要である」が14.0%となっています。

問6-7 上下水道料金の支払い方法で、あなたが希望されるサービスは何ですか。
(あてはまる番号全てに○をつけてください)

N=480

問6-7 (複数回答)			
回答番号	回答項目	集計	%
1	クレジットカード決済サービス	79	16.5
2	「LINE Pay 請求書支払い」などのスマートフォン決済サービス	23	4.8
3	1か月分ごとに上下水道料金を支払う方法	55	11.5
4	口座振替払い割引制度の導入	349	72.7
5	その他	19	4.0
6	不明・無回答	38	7.9
—	合計	563	—



【その他の内容】 いまのままでよい など

上下水道料金の支払い方法で希望されるサービスについては、「口座振替払い割引制度の導入」が72.7%と最も多く、次いで「クレジットカード決済サービス」が16.5%となっています。

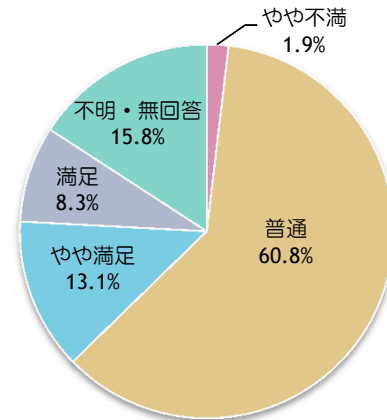
<7. お客様サービスについてお答えください。>

問7-1 上下水道部のお客様への対応やサービスについて、あなたの満足度をお聞きます。
(項目(①~④)ごとにあてはまる番号に○を1つずつつけてください)

①窓口や電話の対応

N=480

問7-1①(単数回答)			
回答番号	回答項目	集計	%
1	不満	0	0.0
2	やや不満	9	1.9
3	普通	292	60.8
4	やや満足	63	13.1
5	満足	40	8.3
6	不明・無回答	76	15.8
—	合計	480	99.9

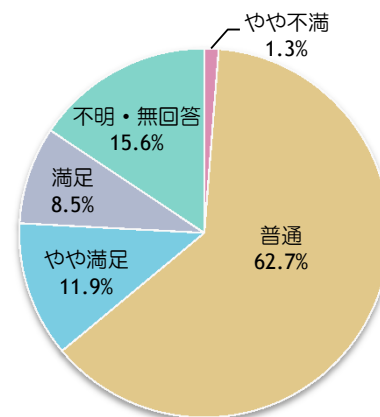


窓口や電話の対応の満足度については、「普通」が60.8%と最も多くなっています。

②水道の開栓・閉栓などの各種申請手続きのサービス

N=480

問7-1②(単数回答)			
回答番号	回答項目	集計	%
1	不満	0	0.0
2	やや不満	6	1.3
3	普通	301	62.7
4	やや満足	57	11.9
5	満足	41	8.5
6	不明・無回答	75	15.6
—	合計	480	100.0

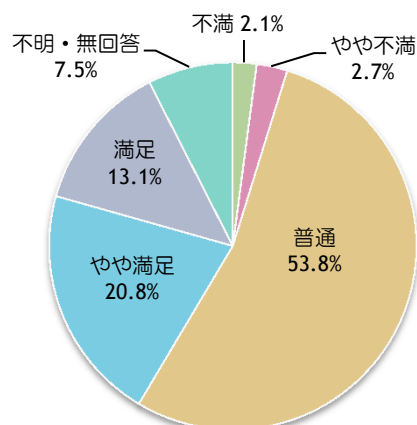


水道の開栓・閉栓などの各種申請手続きのサービスの満足度については、「普通」が62.7%と最も多くなっています。

③水道メーター検針の対応

N=480

問7-1③（単数回答）			
回答番号	回答項目	集計	%
1	不満	10	2.1
2	やや不満	13	2.7
3	普通	258	53.8
4	やや満足	100	20.8
5	満足	63	13.1
6	不明・無回答	36	7.5
—	合計	480	100.0

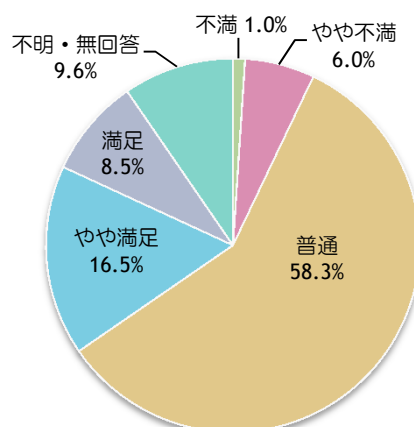


水道メーター検針の対応の満足度については、「普通」が53.8%と最も多く、次いで「やや満足」が20.8%となっています。

④道路などでの水道工事や下水道工事での対応

N=480

問7-1④（単数回答）			
回答番号	回答項目	集計	%
1	不満	5	1.0
2	やや不満	29	6.0
3	普通	280	58.3
4	やや満足	79	16.5
5	満足	41	8.5
6	不明・無回答	46	9.6
—	合計	480	99.9



道路などでの水道工事や下水道工事での対応の満足度については、「普通」が58.3%と最も多く、次いで「やや満足」が16.5%となっています。

次の資料をご覧ください、その後の質問にお答えください。

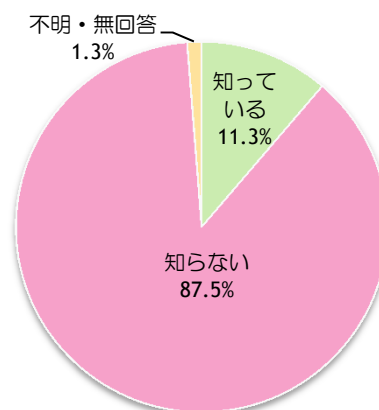
インターネットの申請手続きでは、次の4つの申請が可能です。

- ①水道・下水道の給水契約（開栓） ②水道・下水道の使用中止（閉栓）
- ③水道・下水道使用者の名義変更 ④上下水道料金の請求先の変更

問7-2 インターネットでの申請手続きをご存知ですか。（あてはまる番号に○を1つつけてください）

N=480

問7-2（単数回答）			
回答番号	回答項目	集計	%
1	知っている	54	11.3
2	知らない	420	87.5
3	不明・無回答	6	1.3
—	合計	480	100.1

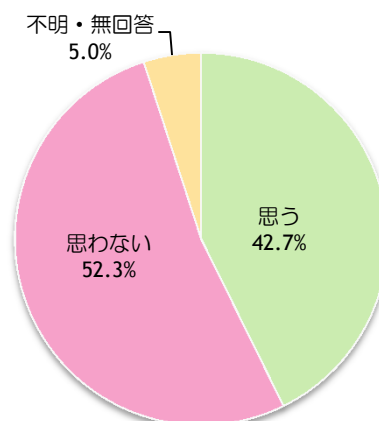


インターネットでの申請手続きについては、「知っている」が11.3%、「知らない」が87.5%となっています。

問7-3 インターネットでの申請手続きを今後利用しようと思われませんか。

N=480

問7-3（単数回答）			
回答番号	回答項目	集計	%
1	思う	205	42.7
2	思わない	251	52.3
3	不明・無回答	24	5.0
—	合計	480	100.0



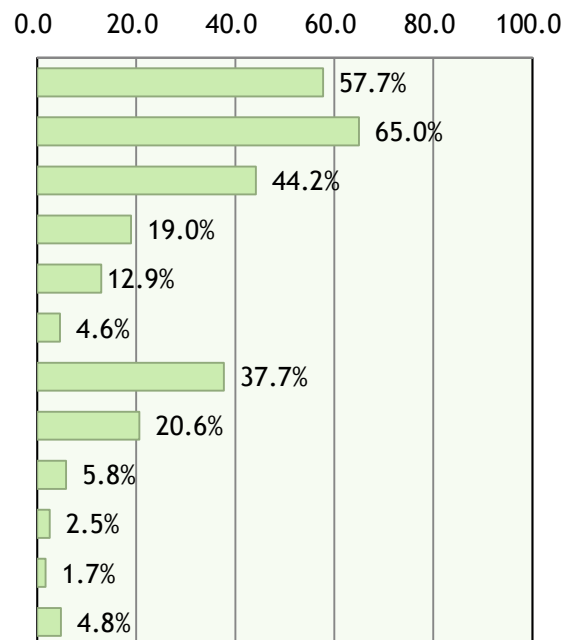
【思わない理由】 インターネットに不慣れ など

インターネットでの申請手続きを今後利用しようと思われませんかについては、「思う」が42.7%、「思わない」が52.3%となっています。

問7-4 上下水道のことで知りたい情報や興味のある情報は、どのようなものですか。
(上位3つに○をつけてください)

N=480

問7-4 (複数回答)			
回答番号	回答項目	集計	%
1	水道水の水質などの安全性の情報	277	57.7
2	断水などの緊急の情報	312	65.0
3	災害対策の情報	212	44.2
4	施設の老朽化対策の情報	91	19.0
5	上下水道の工事予定の情報	62	12.9
6	水道の開栓・閉栓などの各種申請手続きの情報	22	4.6
7	水漏れや故障などの問い合わせ先の情報	181	37.7
8	上下水道料金に関する情報	99	20.6
9	上下水道事業の経営に関する情報	28	5.8
10	イベント開催の情報	12	2.5
11	その他	8	1.7
12	不明・無回答	23	4.8
—	合計	1,327	—



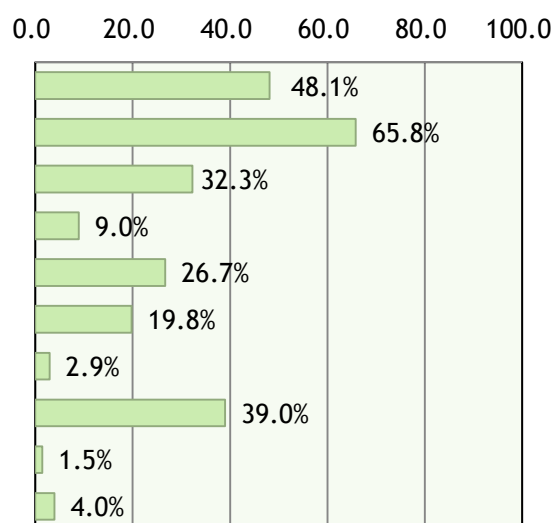
【その他の内容】 洗管情報 など

上下水道について知りたい情報や興味のある情報については、「断水などの緊急の情報」が65.0%と最も多く、次いで「水道水の水質などの安全性の情報」が57.7%、「災害対策の情報」が44.2%となっています。

問7-5 上下水道に関する情報をどのようにして知りたいですか。(上位3つに○をつけてください)

N=480

問7-5 (複数回答)			
回答番号	回答項目	集計	%
1	上下水道部広報紙「かめおか水だより」	231	48.1
2	市広報紙「キラリ☆亀岡」	316	65.8
3	市ホームページ	155	32.3
4	SNS (フェイスブック、ライン)	43	9.0
5	上下水道に関する情報をまとめたガイドブック	128	26.7
6	新聞	95	19.8
7	イベント (下水道フェスティバルなど)	14	2.9
8	検針票の裏面	187	39.0
9	その他	7	1.5
10	不明・無回答	19	4.0
—	合計	1,195	—



【その他の内容】 回覧板 など

上下水道に関する情報をどのようにして知りたいかについては、市広報紙「キラリ☆亀岡」が65.8%と最も多く、次いで上下水道部広報紙「かめおか水だより」が48.1%、「検針票の裏面」が39.0%となっています。

<8. 上下水道事業についてお答えください。>

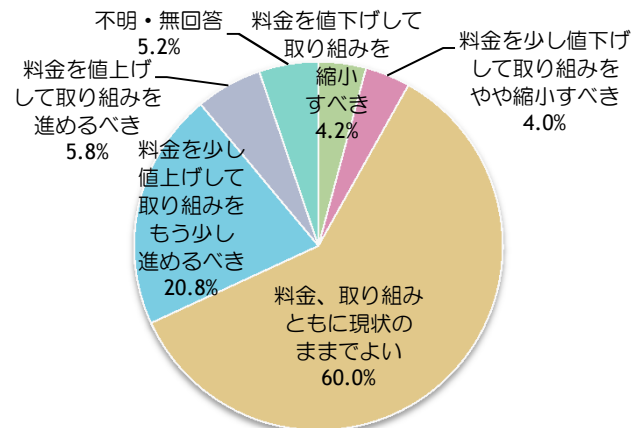
上下水道事業の経営は、上下水道料金により独立採算でまかなわれています。今後、人口が減少し、上下水道料金の収入が減少する中で、これからも水道・下水道を安心してご利用いただくための取り組みについて、あなたのお考えをお聞かせください。

(項目(①～⑤)ごとにあてはまる番号に○を1つずつつけてください)

①良質な水道水の安定供給や汚水の適正処理を行うための施設の適切な維持管理の取り組み

N=480

問8①（単数回答）			
回答番号	回答項目	集計	%
1	料金を値下げして取り組みを縮小すべき	20	4.2
2	料金を少し値下げして取り組みをやや縮小すべき	19	4.0
3	料金、取り組みともに現状のままでよい	288	60.0
4	料金を少し値上げして取り組みをもう少し進めるべき	100	20.8
5	料金を値上げして取り組みを進めるべき	28	5.8
6	不明・無回答	25	5.2
—	合計	480	100.0

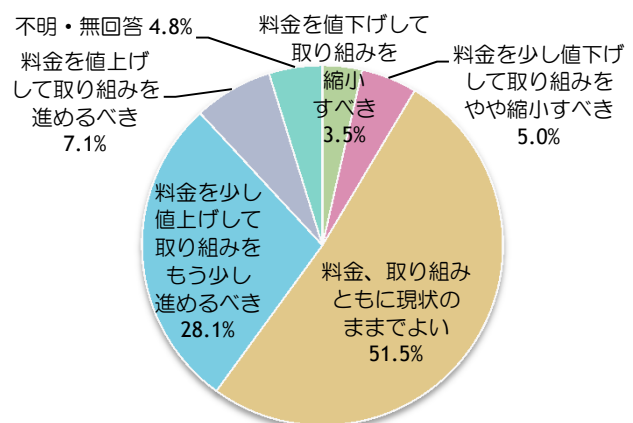


良質な水道水の安定供給や汚水の適正処理を行うための施設の適切な維持管理の取り組みについては、「料金、取り組みともに現状のままでよい」が60.0%と最も多く、次いで「料金を少し値上げして取り組みをもう少し進めるべき」が20.8%となっています。

②老朽化した水道管や下水道施設を計画的に更新する取り組み

N=480

問8②（単数回答）			
回答番号	回答項目	集計	%
1	料金を値下げして取り組みを縮小すべき	17	3.5
2	料金を少し値下げして取り組みをやや縮小すべき	24	5.0
3	料金、取り組みともに現状のままでよい	247	51.5
4	料金を少し値上げして取り組みをもう少し進めるべき	135	28.1
5	料金を値上げして取り組みを進めるべき	34	7.1
6	不明・無回答	23	4.8
—	合計	480	100.0

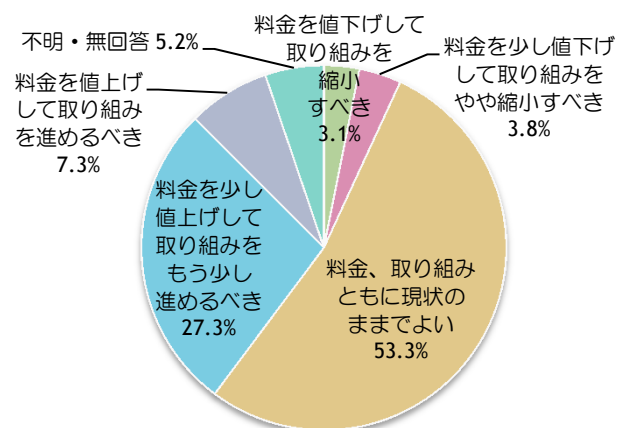


老朽化した水道管や下水道施設を計画的に更新する取り組みについては、「料金、取り組みともに現状のままでよい」が51.5%と最も多く、次いで「料金を少し値上げして取り組みをもう少し進めるべき」が28.1%となっています。

③水道管や下水道施設の耐震化など、災害に強い施設を整備する取り組み

N=480

問8③（単数回答）			
回答番号	回答項目	集計	%
1	料金を値下げして取り組みを縮小すべき	15	3.1
2	料金を少し値下げして取り組みをやや縮小すべき	18	3.8
3	料金、取り組みともに現状のままでよい	256	53.3
4	料金を少し値上げして取り組みをもう少し進めるべき	131	27.3
5	料金を値上げして取り組みを進めるべき	35	7.3
6	不明・無回答	25	5.2
—	合計	480	100.0

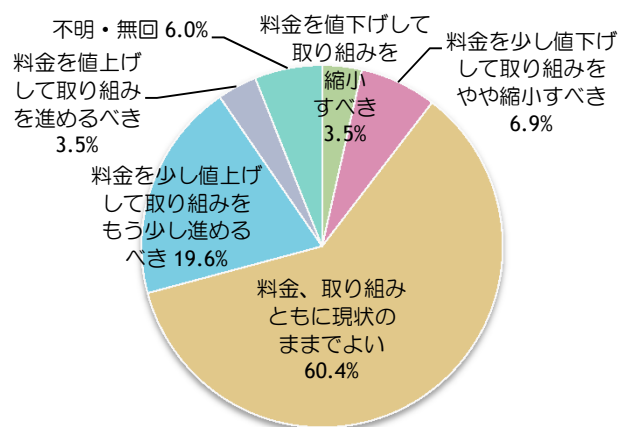


水道管や下水道施設の耐震化など、災害に強い施設を整備する取り組みについては、「料金、取り組みともに現状のままでよい」が53.3%と最も多く、次いで「料金を少し値上げして取り組みをもう少し進めるべき」が27.3%となっています。

④下水道汚泥の資源化など、地球環境に配慮した事業活動を推進する取り組み

N=480

問8④（単数回答）			
回答番号	回答項目	集計	%
1	料金を値下げして取り組みを縮小すべき	17	3.5
2	料金を少し値下げして取り組みをやや縮小すべき	33	6.9
3	料金、取り組みともに現状のままでよい	290	60.4
4	料金を少し値上げして取り組みをもう少し進めるべき	94	19.6
5	料金を値上げして取り組みを進めるべき	17	3.5
6	不明・無回答	29	6.0
—	合計	480	99.9

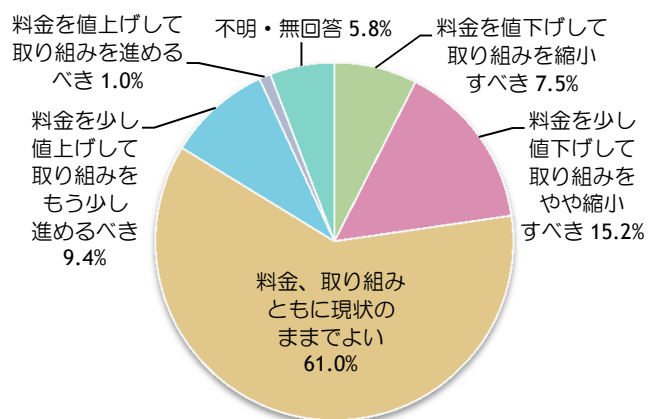


下水道汚泥の資源化など、地球環境に配慮した事業活動を推進する取り組みについては、「料金、取り組みともに現状のままでよい」が60.4%と最も多く、次いで「料金を少し値上げして取り組みをもう少し進めるべき」が19.6%となっています。

⑤広報の充実、手続きや支払いの利便性など、お客様サービス向上の取り組み

N=480

問8⑤（単数回答）			
回答番号	回答項目	集計	%
1	料金を値下げして取り組みを縮小すべき	36	7.5
2	料金を少し値下げして取り組みをやや縮小すべき	73	15.2
3	料金、取り組みともに現状のままでよい	293	61.0
4	料金を少し値上げして取り組みをもう少し進めるべき	45	9.4
5	料金を値上げして取り組みを進めるべき	5	1.0
6	不明・無回答	28	5.8
—	合計	480	99.9



広報の充実、手続きや支払いの利便性など、お客様サービス向上の取り組みについては、「料金、取り組みともに現状のままでよい」が61.0%と最も多く、次いで「料金を少し値下げして取り組みをやや縮小すべき」が15.2%となっています。