

【別添 2】(2)

## 亀岡市上下水道ビジョン

参考資料

## 参考資料

### 1 ビジョン策定の経過

本ビジョンの策定に当たっては、「上下水道事業に関するアンケート調査」の結果をはじめ、亀岡市上下水道部職員で構成する「上下水道ビジョン策定委員会」での検討や、外部の学識経験者等で構成する「亀岡市上下水道事業経営審議会」でのご意見、さらにパブリックコメントなど、広くご意見をいただきながら検討を進めてきました。

取組時期	取組内容
令和元年5月	「上下水道ビジョン策定委員会(第1回)」の開催 策定手順等に係る意見交換
7月	「上下水道ビジョン策定委員会(第2回)」の開催 「上下水道事業に関するアンケート調査」等に係る意見交換
8月	「上下水道ビジョン策定委員会(第3回)」の開催 「上下水道事業に関するアンケート調査」等に係る意見交換
8月	「亀岡市上下水道事業経営審議会(令和元年度第1回)」の開催 「上下水道事業に関するアンケート調査」等に係る審議
10月	「上下水道事業に関するアンケート調査」の実施(3月結果公表) 水道・下水道の使用者(市民および事業所)の意識や使用状況等に係るアンケート調査を実施
令和2年3月	「亀岡市上下水道事業経営審議会(令和元年度第2回)」の資料配付 「上下水道事業に関するアンケート調査」の結果等に係る資料配付
3月	「上下水道ビジョン策定委員会(第4回)」の開催 「上下水道事業に関するアンケート調査」の結果等に係る意見交換
8月	「亀岡市議会(産業建設常任委員会)」に報告 亀岡市上下水道ビジョンの策定に係る概要報告等
8月	「亀岡市上下水道事業経営審議会(令和2年度第1回)」の開催 亀岡市上下水道ビジョンの策定に係る諮問、概要報告等
9月	「上下水道ビジョン策定委員会(第5回)」の開催 「上下水道ビジョン策定委員会」のあり方等に係る意見交換
9月	「上下水道ビジョン策定委員会(第6回)」の開催 亀岡市上下水道ビジョンに掲げる基本理念や将来像等に係る意見交換

10月	「上下水道ビジョン策定委員会(第7回、第8回)」の開催 亀岡市上下水道ビジョンに掲げる基本理念や将来像等に係る意見交換
10月	「亀岡市上下水道事業経営審議会(令和2年度第2回)」の開催 亀岡市上下水道ビジョン案(第1~4章)等に係る審議
12月	「亀岡市上下水道事業経営審議会(令和2年度第3回)」の開催 亀岡市上下水道ビジョン案(第5~7章)等に係る審議
令和3年1月 ～2月	「パブリックコメント」の実施(3月結果公表) 亀岡市上下水道ビジョン中間とりまとめ案に対する市民意見の募集
3月	「亀岡市上下水道事業経営審議会(令和2年度第4回)」の開催 パブリックコメントに係る結果報告、答申案等に係る審議
3月	「亀岡市上下水道ビジョンの策定」に係る答申 亀岡市上下水道事業経営審議会(原田会長)から桂川市長へ答申
3月	「亀岡市上下水道ビジョン」の策定・公表



令和2年度第3回亀岡市上下水道事業経営審議会

## 2 上下水道事業に関するアンケート調査

● 調査対象者

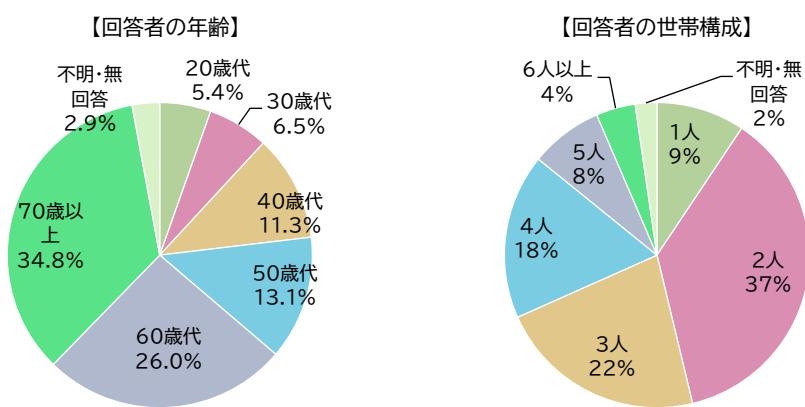
- (1) 市 民 無作為抽出した市内在住の満20歳以上の1,000人
- (2) 事業所 市内で操業する事業所100件

● 調査期間 令和元年10月1日(火)~10月23日(水) 23日間

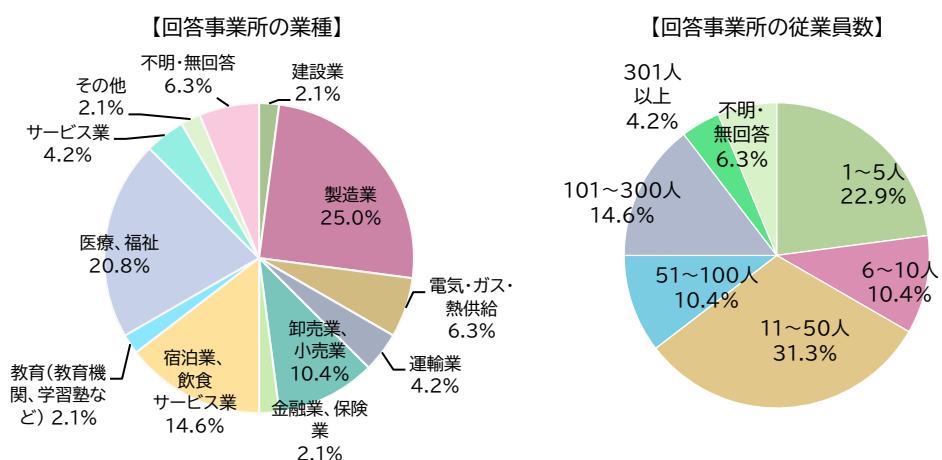
● 調査方法 郵送配布・郵送回収

● 回答数

- (1) 市 民 480人 (回答率48%)



- (2) 事業所 48件 (回答率48%)



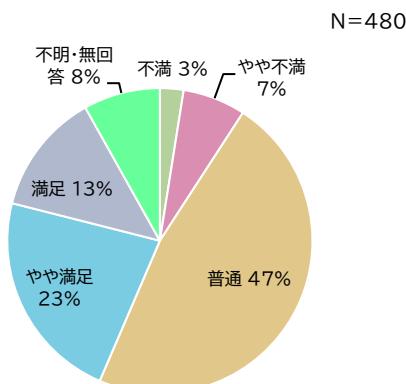
## ● 調査結果

### (1) 市 民

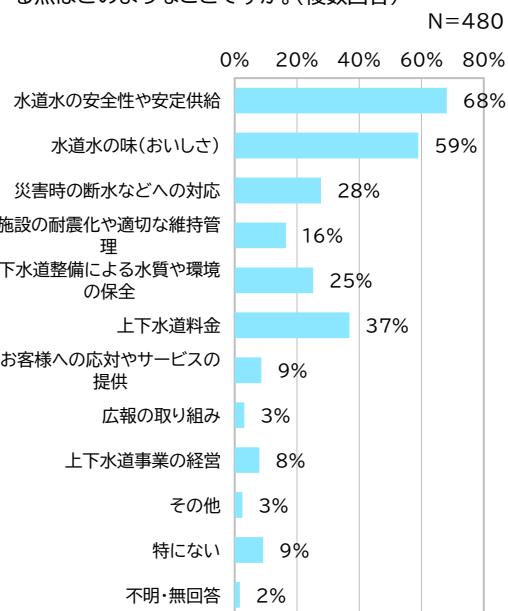
#### 上下水道事業に関する満足度について

【市民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します。(単数回答)



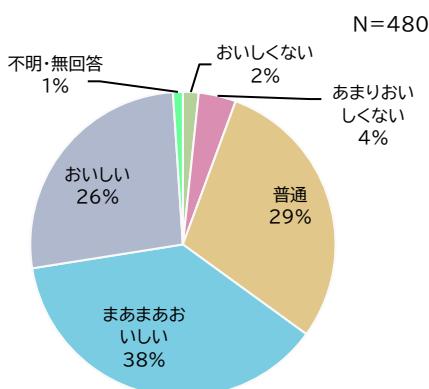
【問1-2】亀岡市の上下水道事業の取り組みに関することで、関心がある、あるいは満足していただいている点はどのようなことですか。(複数回答)



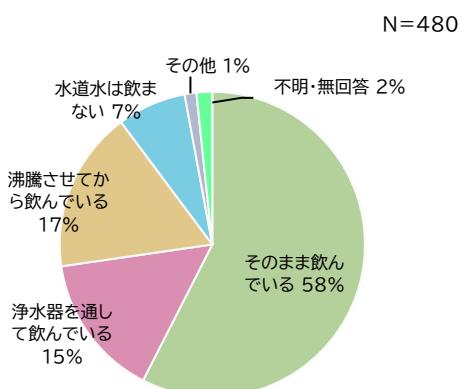
#### 水道事業について

【市民2】水道水や飲み水についてお答えください。

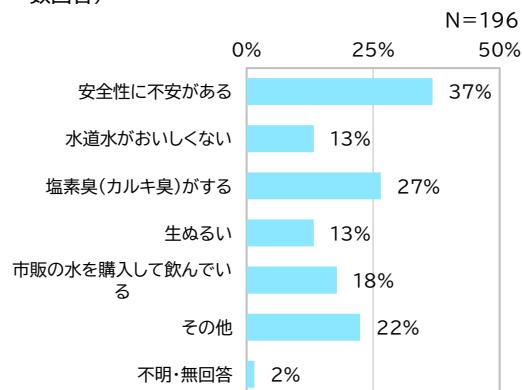
【問2-1】亀岡市の水道水の味(おいしさ)について、どう思いますか。(単数回答)



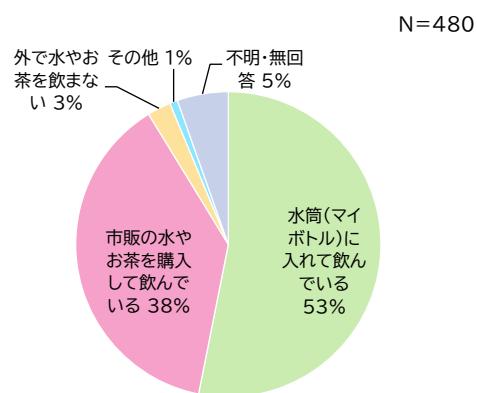
【問2-2】ご家庭で普段どのように水道水を飲まれますか。(単数回答)



【問2-3】問2-2で「浄水器を通して」、「沸騰させて」、「飲まない」、「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。(複数回答)

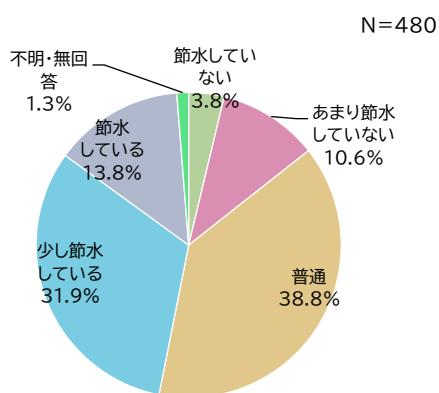


【問2-4】外出時に水やお茶をどのように飲れますか。(単数回答)

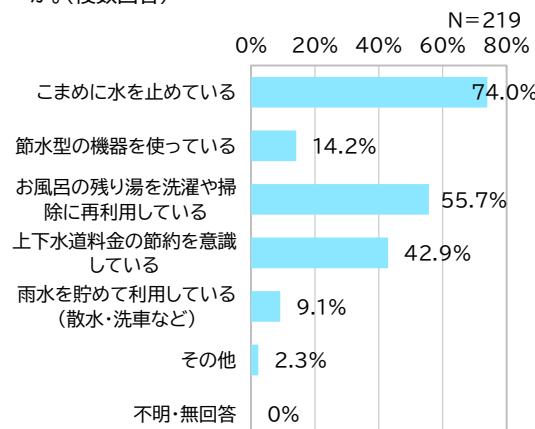


【市民3】水道水の節水についてお答えください。

【問3-1】日頃、節水をしていますか。(単数回答)

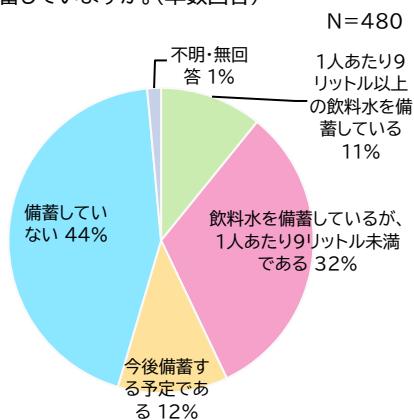


【問3-2】問3-1で「節水している」「少し節水している」を選択された方にお聞きします。あなたは、節水にあたり、どのようなことに気をつけておられますか。(複数回答)



【市民4】ご家庭の災害対策についてお答えください。

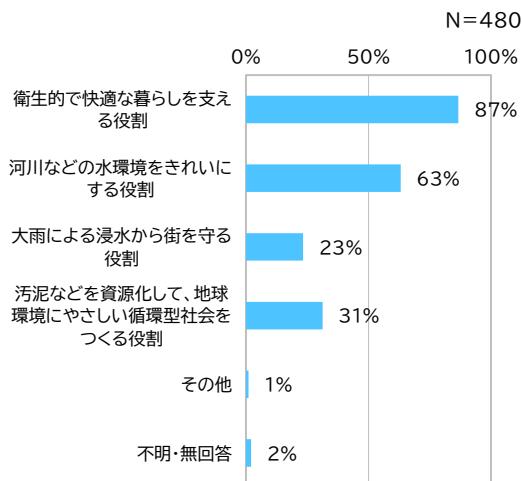
【問4】災害に備え、1人1日あたり3リットル、3日分で9リットル程度を目安として、飲料水の備蓄を推奨しています。あなたのご家庭では、どれくらいの量の飲料水を備蓄していますか。(単数回答)



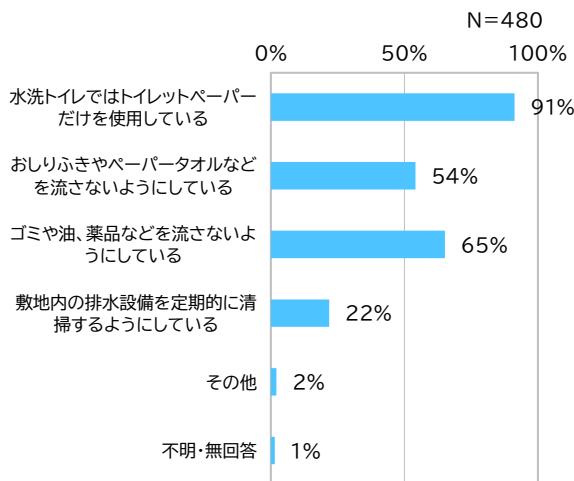
## 下水道事業について

【市民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。(複数回答)



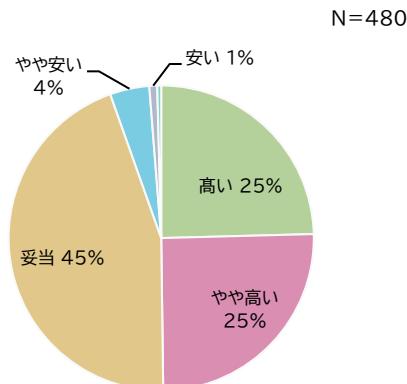
【問5-2】下水道の使用にあたり、あなたが気をつけておられるることは何ですか。(複数回答)



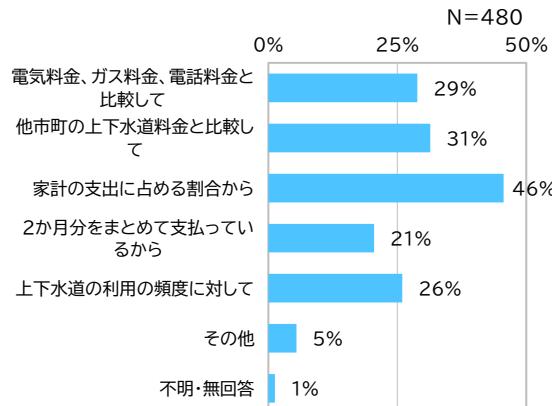
## 上下水道事業について

【市民6】上下水道料金についてお答えください。

【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。(単数回答)

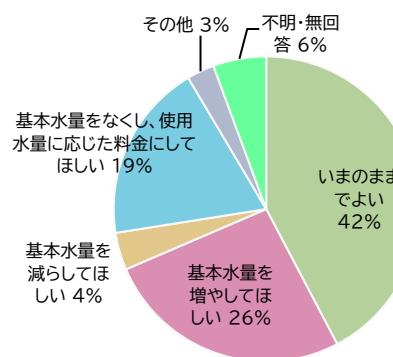


【問6-2】問6-1で「高い」、「やや高い」を選択された方にお聞きします。そのように感じる理由は何ですか。(複数回答)



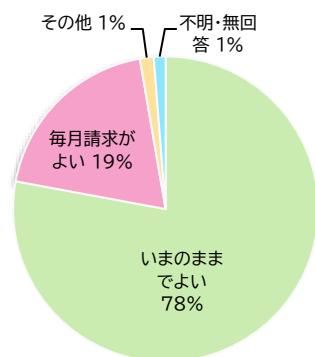
【問6-3】 基本水量(2か月0~20m<sup>3</sup>)について、どのように考えますか。(単数回答)

N=480



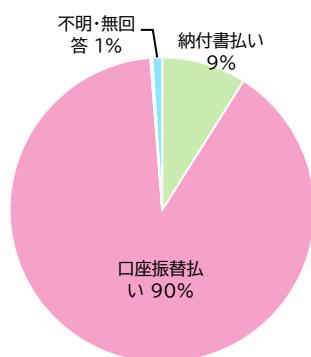
【問6-4】 上下水道料金は2か月分を一括して請求していますが、どう思いますか。(単数回答)

N=480



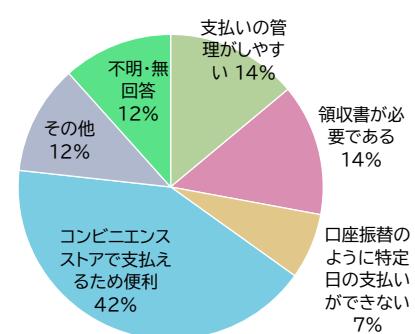
【問6-5】 上下水道料金の支払いは、どのようにされていますか。(単数回答)

N=480



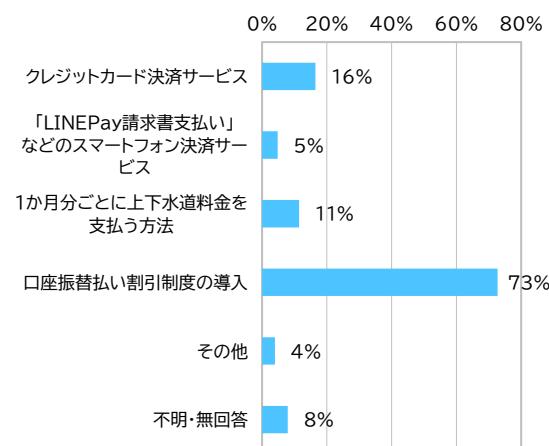
【問6-6】 問6-5で「納付書払い」を選択された方にお聞きします。納付書払いをされておられる理由は何ですか。(単数回答)

N=43



【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。(複数回答)

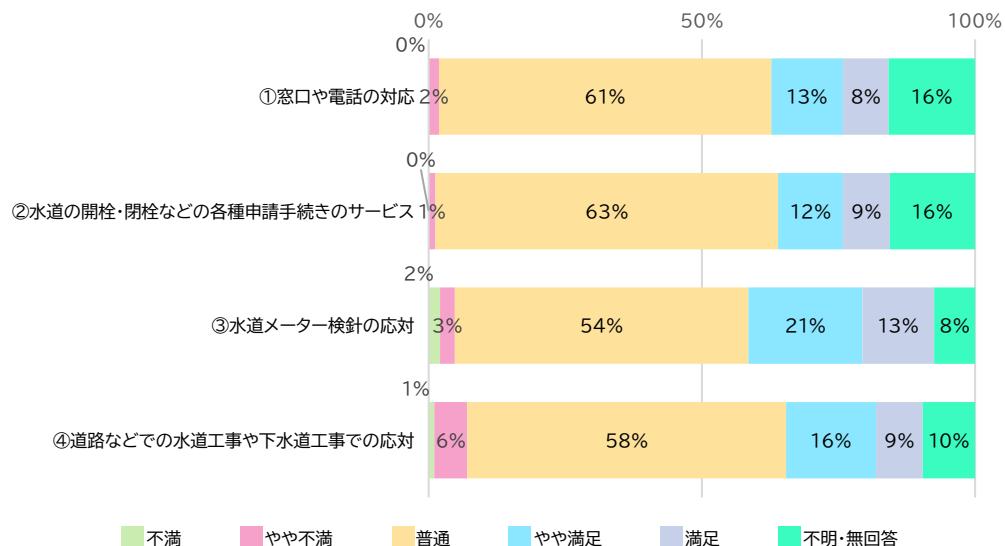
N=480



**【市民7】お客様サービスについてお答えください。**

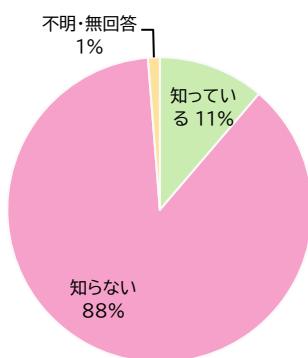
【問7-1】上下水道部のお客様への応対やサービスについて、あなたの満足度をお聞きします。(単数回答)

N=480



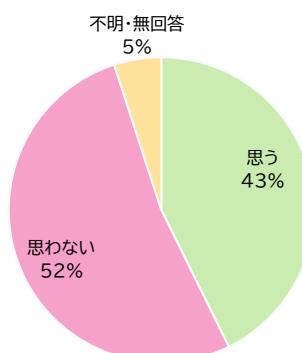
【問7-2】インターネットでの申請手続きをご存知ですか。(単数回答)

N=480

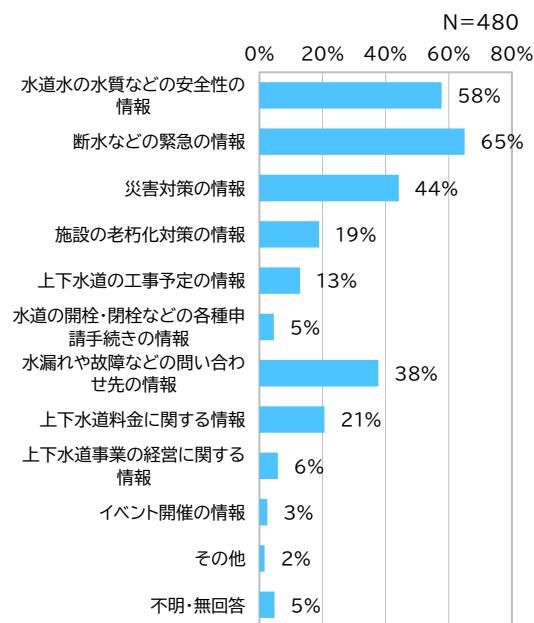


【問7-3】インターネットでの申請手続きを今後利用しようと思われますか。(単数回答)

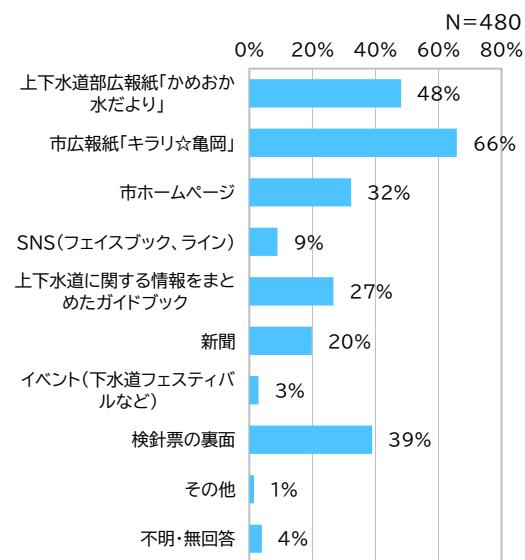
N=480



**【問7-4】上下水道のことでのりたい情報や興味のある情報は、どのようなものですか。(複数回答)**

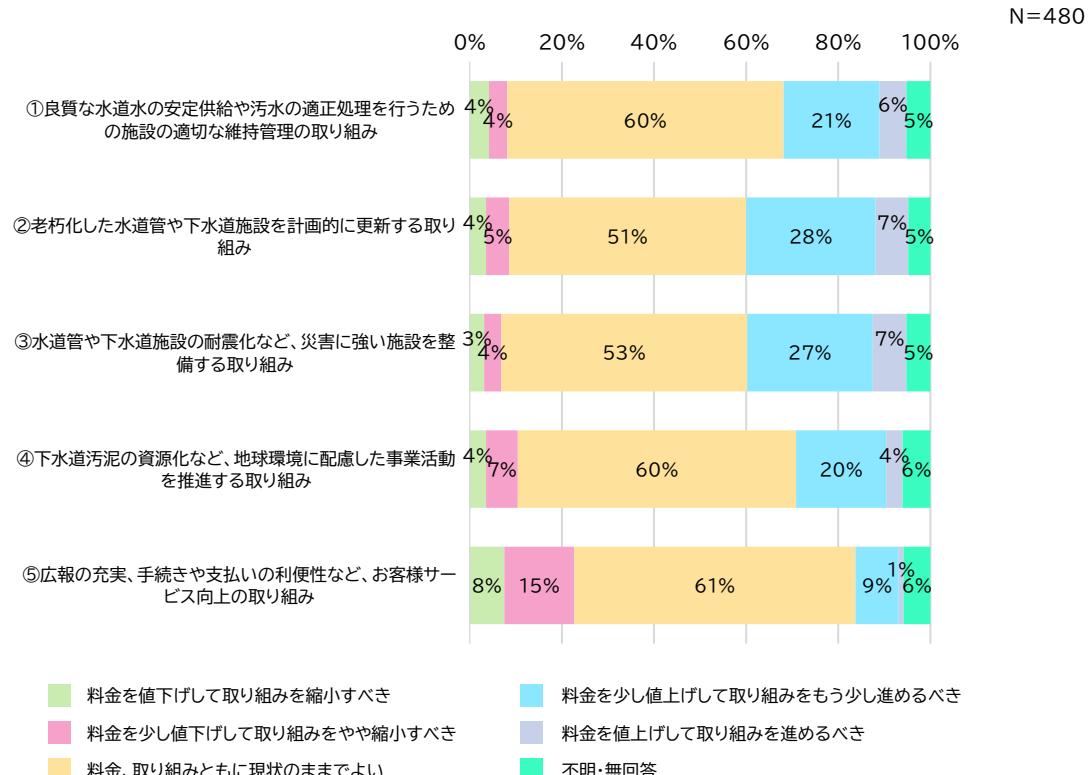


**【問7-5】上下水道に関する情報をどのようにして知りたいですか。(複数回答)**



**【市民8】上下水道事業についてお答えください。**

**【問8】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。(単数回答)**



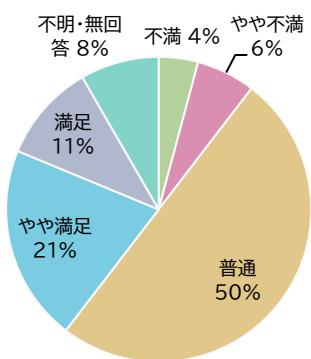
## (2) 事業所

### 上下水道事業に関する満足度について

**【事業所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。

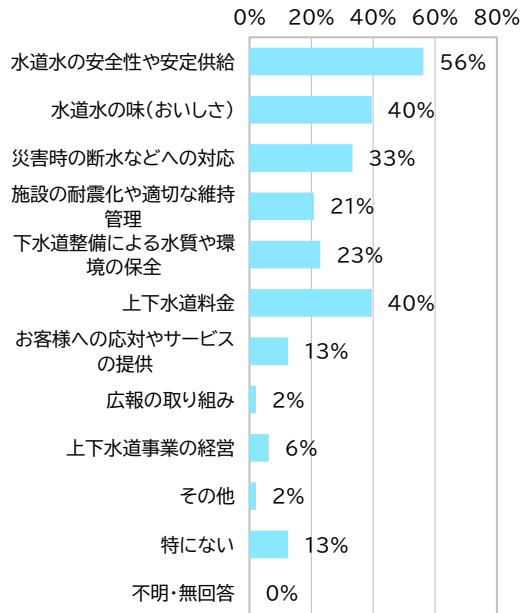
**【問1-1】** 亀岡市の上下水道事業の取り組みについて、総合的な満足度をお聞きします。(単数回答)

N=48



**【問1-2】** 亀岡市の上下水道事業の取り組みに関するところで、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。(複数回答)

N=48

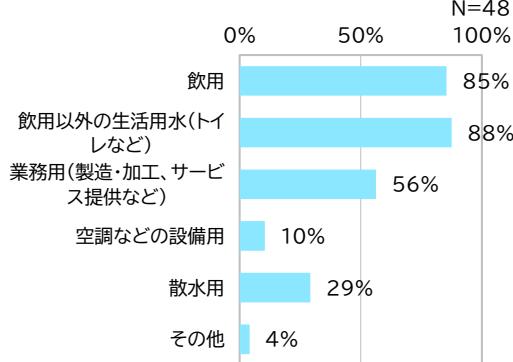


### 水道事業について

**【事業所2】** 水道水や水道水以外の水の使用状況についてお答えください。

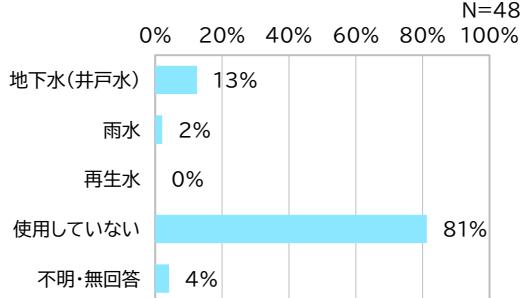
**【問2-1】** 事業所で水道水をどのような用途に使用していますか。(複数回答)

N=48

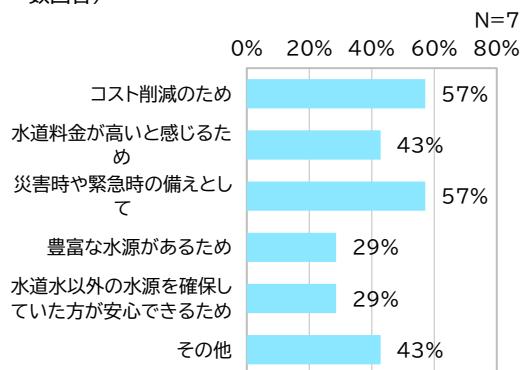


**【問2-2】** 水道水以外で使用している水はありますか。(複数回答)

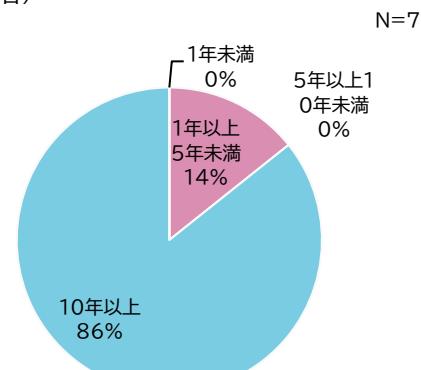
N=48



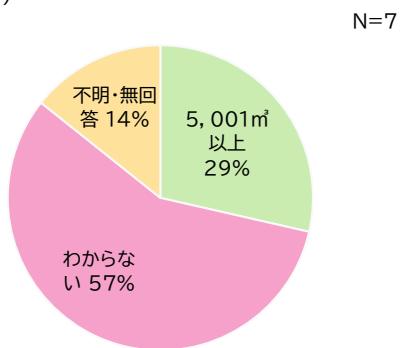
【問2-3】問2-2で「地下水(井戸水)」、「雨水」、「再生水」、「その他」を選択された事業所にお聞きします。水道水以外の水を使用している理由は何ですか。(複数回答)



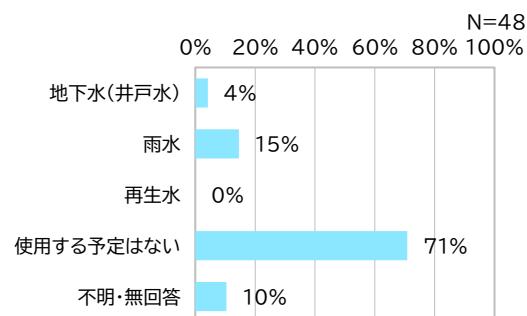
【問2-4】問2-2で「地下水(井戸水)」、「雨水」、「再生水」、「その他」を選択された事業所にお聞きします。水道水以外の水を使用し始めて、どれくらいですか。(単数回答)



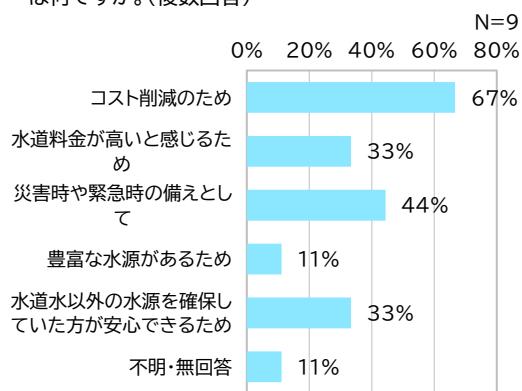
【問2-5】問2-2で「地下水(井戸水)」、「雨水」、「再生水」、「その他」を選択された事業所にお聞きします。水道水以外の水を月にどのくらい使用していますか。(単数回答)



【問2-6】水道水以外で今後使用したいと考えている水源はありますか。(複数回答)

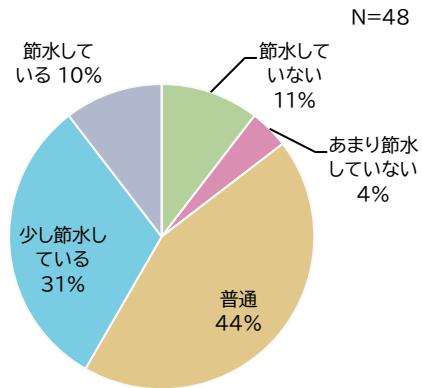


【問2-7】問2-6で「地下水(井戸水)」、「雨水」、「再生水」、「その他」を選択された事業所にお聞きします。水道水以外の水を今後使用したいと考えている理由は何ですか。(複数回答)

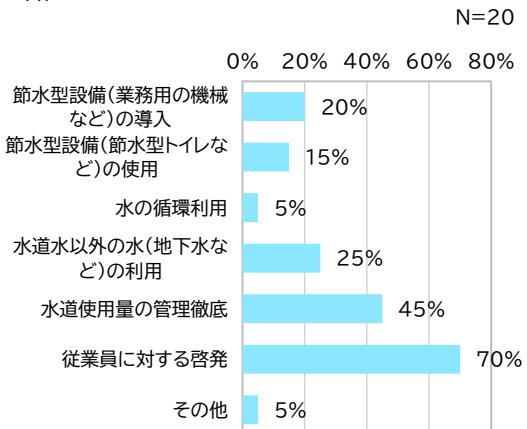


### 【事業所3】 水道水の節水についてお答えください。

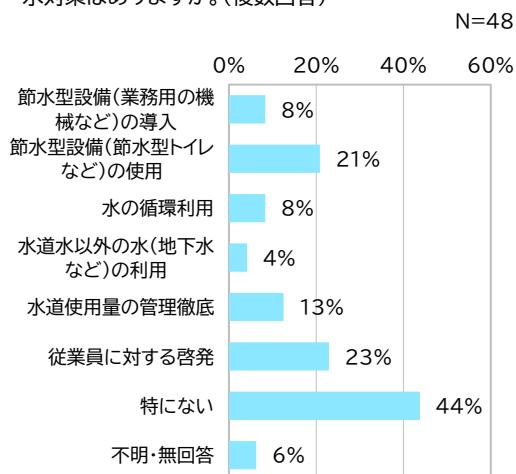
【問3-1】あなたの事業所では、日頃から節水をしていますか。(単数回答)



【問3-2】問3-1で「節水している」、「少し節水している」を選択された事業所にお聞きします。次のうち、現在取り組んでいる節水対策はありますか。(複数回答)

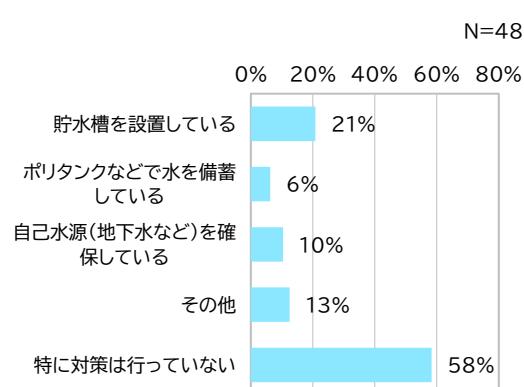


【問3-3】次のうち、今後取り組みたいと考えている節水対策はありますか。(複数回答)

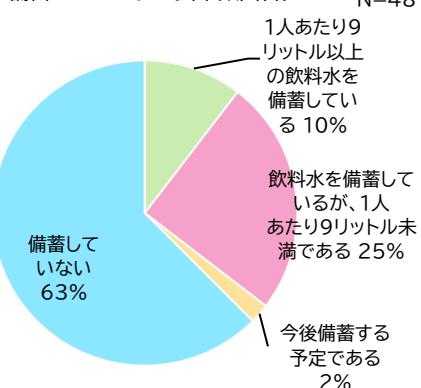


### 【事業所4】 事業所の災害対策についてお答えください。

【問4-1】災害時の断水に備えて、どのような対策を行っていますか。(複数回答)

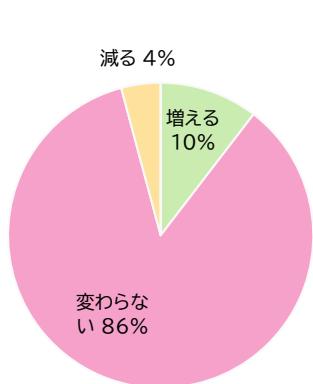


【問4-2】災害に備え、1人1日あたり3リットル、3日分で9リットル程度を目安として、飲料水の備蓄を推奨しています。あなたの事業所では、どのくらいの量の飲料水を備蓄していますか。(単数回答)



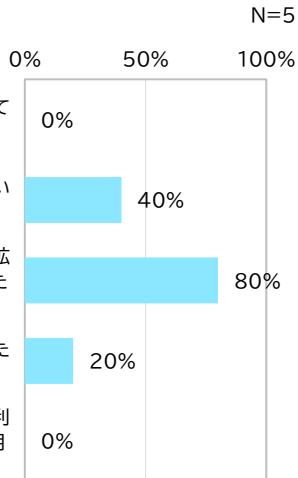
**【事業所5】 水道水の使用量の傾向についてお答えください。**

**【問5-1】**あなたの事業所では、今後の水道水の使用量はどのようになると思いますか。(単数回答)



N=48

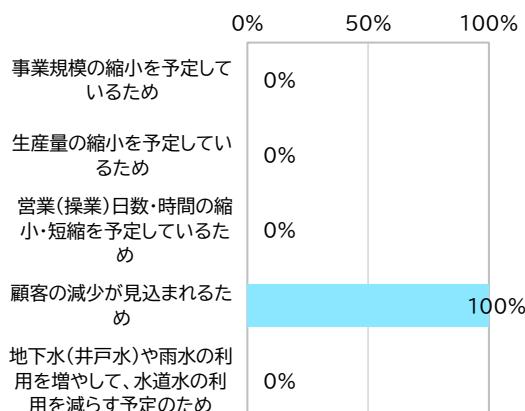
**【問5-2】**問5-1で「増える」を選択された事業所にお聞きします。今後の水道水の使用量が増える理由は何ですか。(複数回答)



N=5

**【問5-3】**問5-1で「減る」を選択された事業所にお聞きします。今後の水道水の使用量が減る理由は何ですか。(複数回答)

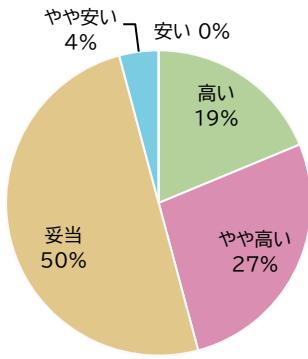
N=2



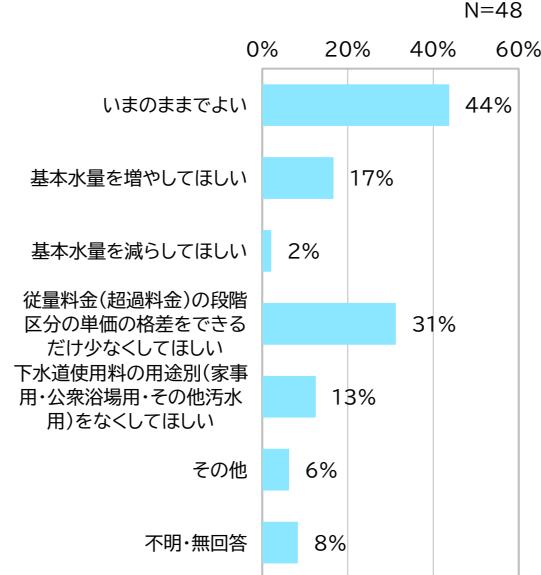
## 上下水道事業について

### 【事業所6】 上下水道料金についてお答えください。

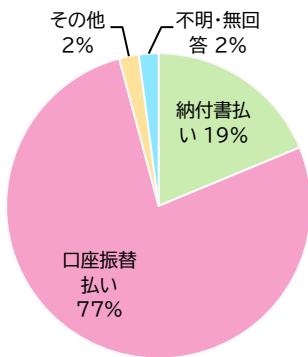
【問6-1】 あなたの事業所では、亀岡市の上下水道料金について、どのように感じていますか。(単数回答)  
N=48



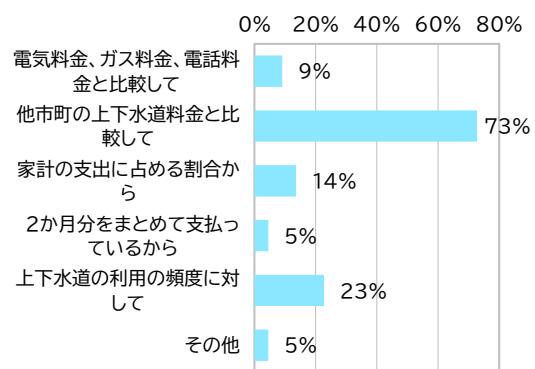
【問6-3】 現行の上下水道料金について、あなたの事業所ではどのようにお考えですか。(複数回答)  
N=48



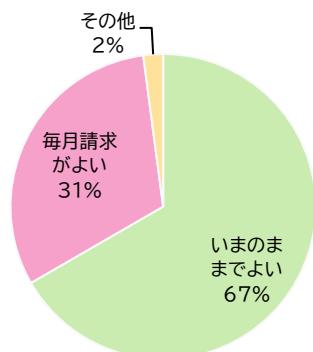
【問6-5】 上下水道料金の支払いは、どのようにされていますか。(単数回答)  
N=48



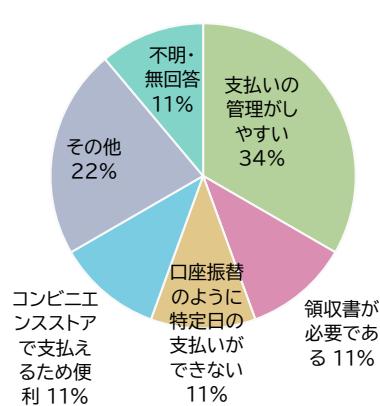
【問6-2】 問6-1で「高い」、「やや高い」を選択された事業所にお聞きします。そのように感じる理由は何ですか。(複数回答)  
N=22



【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。(単数回答)  
N=48

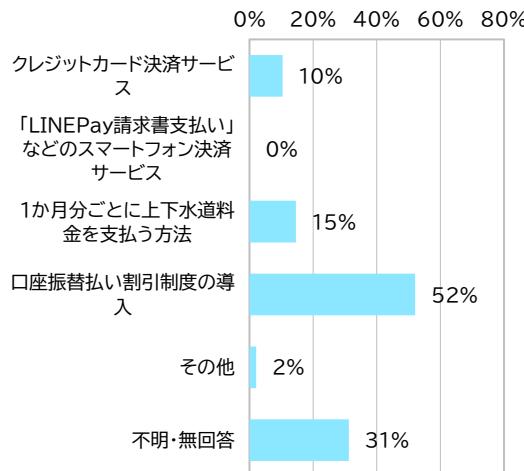


【問6-6】 問6-5で「納付書払い」を選択された事業所にお聞きします。納付書払いをされておられる理由は何ですか。(単数回答)  
N=9



【問6-7】上下水道料金の支払い方法で、あなたの事業所が希望されるサービスは何ですか。(複数回答)

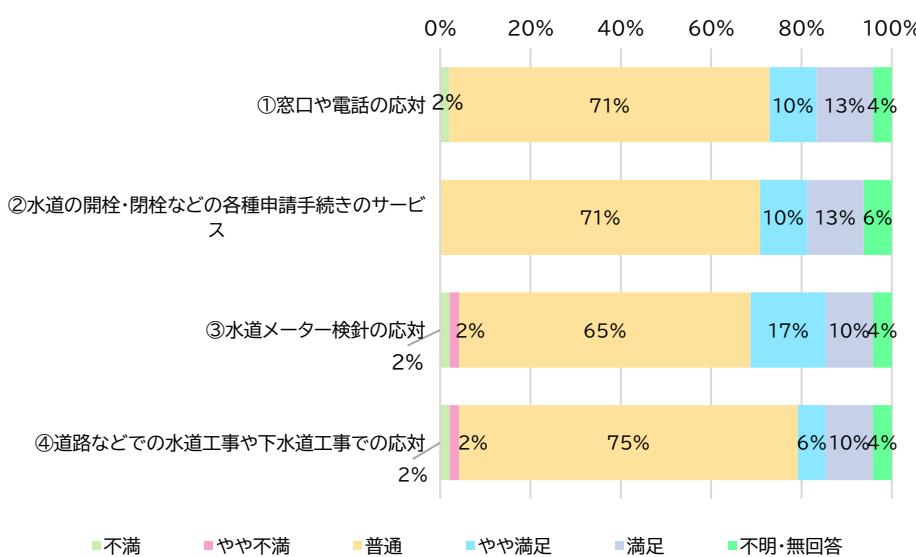
N=48



【事業所7】お客様サービスについてお答えください。

【問7】上下水道部のお客様への応対やサービスについて、あなたの事業所の満足度をお聞きします。(単数回答)

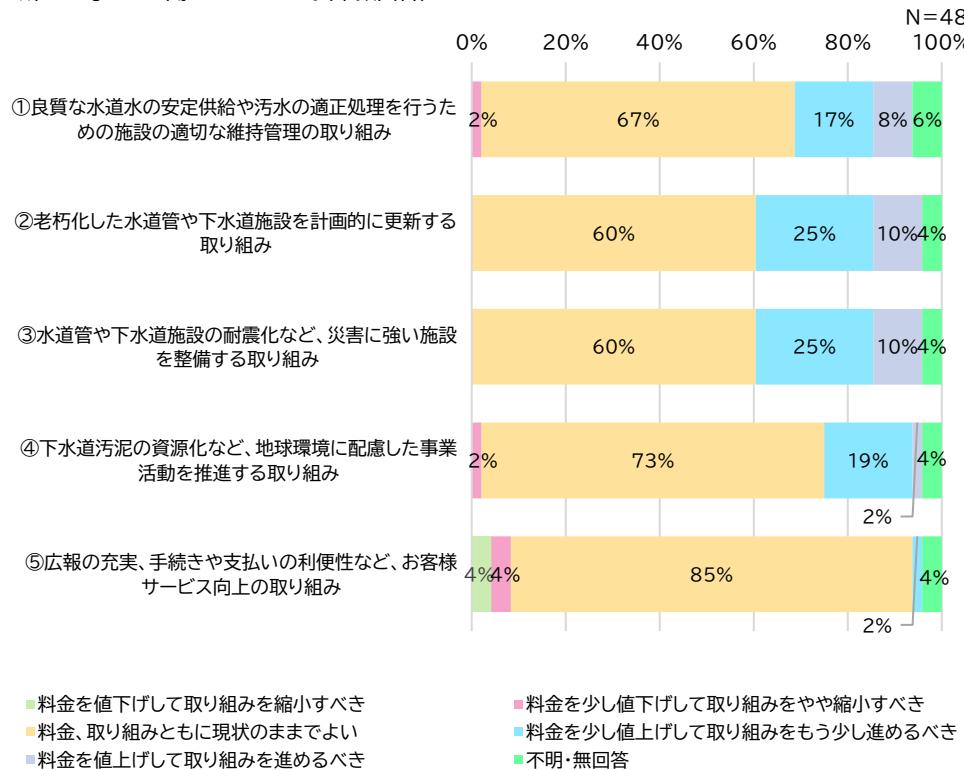
N=48



■不満 ■やや不満 ■普通 ■やや満足 ■満足 ■不明・無回答

**【事業所8】 上下水道事業についてお答えください。**

**【問8】**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、あなたの事業所のお考えをお聞かせください。(単数回答)



### 3 パブリックコメントおよびLINEアンケート

#### 3.1 パブリックコメント

亀岡市上下水道ビジョンの中間とりまとめ案についてパブリックコメント(意見募集)を実施した結果、市民の皆さまから3件のご意見をいただきました。

- 意見募集期間 令和3年1月15日(金)～令和3年2月12日(金)
- ご意見の要旨および亀岡市の考え方

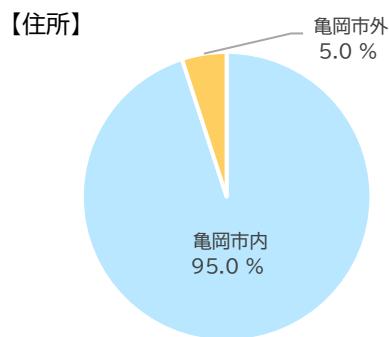
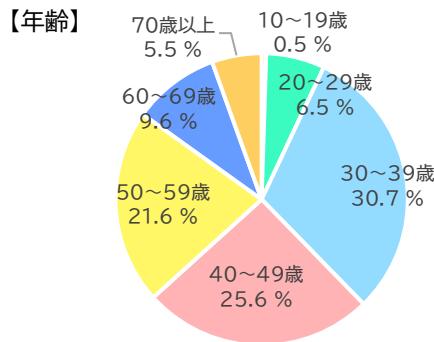
意見の要旨	亀岡市の考え方
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 上下水道料金が高いため、公費負担を増やすなどしてライフラインである水をみんなが安心して供給を受けられるようお願いしたい。</li> </ul>	<p>本市の上下水道事業は、コスト削減に努めたうえで、事業経費をお客さまからの料金収入で賄う独立採算を基本原則とする地方公営企業として経営を行っており、国の基準に基づく公費負担も受けています。</p> <p>今後も、効率的な事業経営に努めるとともに、安全・安心で信頼される水道・下水道を存続させていくよう取り組みます。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 上下水道料金の口座振替の対象の銀行が少ないので、都市銀行も対象にしてほしい。また、クレジットカード払いも導入してほしい。</li> </ul>	<p>口座振替の取扱金融機関の拡大やクレジットカード払いについては、事務コストの増加等を招くため現在対応しておりません。</p> <p>料金収納については、口座振替を推奨する一方で、コンビニ収納やスマートフォン収納を導入するなど、お客さまのニーズやライフスタイルに合わせた多様化に取り組んでいます。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 昭和35年8月30日に亀岡市で起こった洪水以上のが、地球温暖化に伴う線状降水帯の発生などで今後も起こり得ると考えられる。そのような中、上下水道が通常通り運転し、使用できるようにすること。特に下水については、トイレが使用できなくなるので、し尿処理が不能になることだけは避けねばならない。環境(道路の舗装、耕作放棄地の増加)が変わっているので、日吉ダムができたと安心していくはダメ。上下水道とも常時給排水ができるようにしてほしい。</li> </ul>	<p>本ビジョンでは、目指す将来像「2 強靭」(36ページ)、基本目標「3 災害に強い強靭な施設の整備」(51～53ページ)、基本目標「4 危機管理体制の強化」(54～56ページ)において、現状の取組や今後の取組内容を記載しています。</p> <p>本ビジョンに基づき、施設の災害対策や災害に備えた危機管理体制の強化に取り組みます。</p>

## 3.2 LINE アンケート

パブリックコメントと同時に、亀岡市 LINE 公式アカウントを通じて、亀岡市上下水道ビジョンの中間とりまとめ案について、アンケート形式でご意見を募集し、199 名のみなさまにご協力をいただきました。

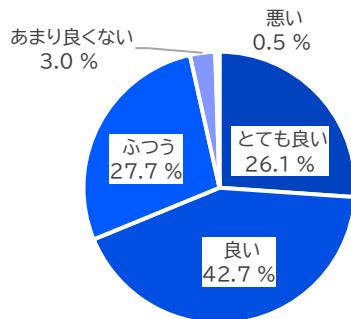
● 意見募集期間 令和 3 年 1 月 15 日(金)～令和 3 年 2 月 12 日(金)

● 回答者数 199 名

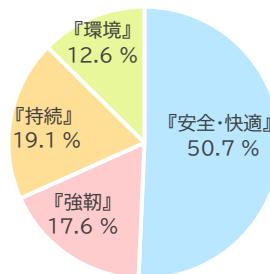


● アンケート結果

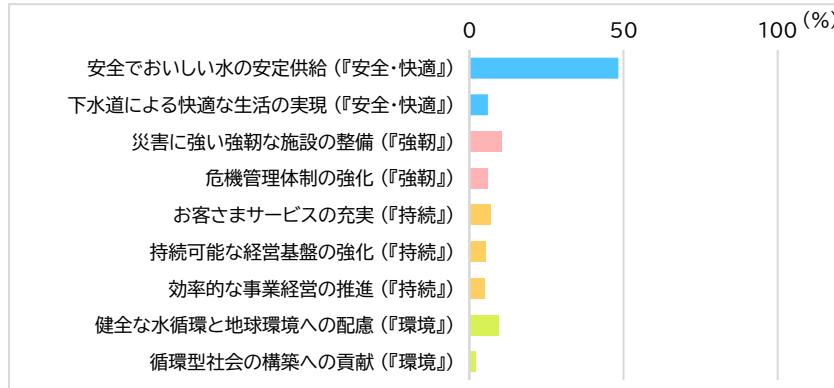
Q 基本理念を『安心と信頼を未来につなぐ亀岡の上下水道－おいしい水と循環のみち－』と定めています。どう感じますか？



Q 目指す将来像を表す4つのキーワード『安全・快適』『強靭』『持続』『環境』について、どのテーマに最も関心がありますか。



Q 4つの目指す将来像の実現に向け、取り組みの基本となる9つの目標を定めています。どのテーマに最も関心がありますか。



## 4 亀岡市上下水道事業経営審議会委員名簿

(五十音順:敬称略)

氏 名	選出区分	役 職 名	備 考
安 藤 智 美	需要家代表	NPO法人亀岡子育てネットワーク副理事長	
井 木 悅 夫	学識経験者	税理士	
石 山 耐 子	需要家代表	公募（亀岡市女性人材登録）	
太 田 達 也	学識経験者	京都市上下水道サービス協会理事	
木 村 好 孝	公益代表	(福)亀岡市社会福祉協議会会长	
小 林 仁	公益代表	本梅町自治会会长	
櫻 井 邦 男	公益代表	亀岡地区西部自治会会长	副会長
田 中 達 也	学識経験者	元長岡京市上下水道部長	
原 田 穎 夫	学識経験者	大阪商業大学准教授	会長
藤 川 義 雄	学識経験者	京都先端科学大学教授	
渡 辺 栄 実 子	需要家代表	亀岡商工会議所女性会会长	