

～ 上下水道利用者アンケート～ 水道部に対するご質問、ご意見等について

担当課	ご意見等	水道部の考え方
<p><b>総務課</b></p>	水道料金が低い。	<p>今回のアンケートでは、「水道料金が低い」というご意見をたくさんいただいています。水道料金は、水源や地理的条件の影響を受けるため、市町村によってばらつきがあります。箕面市の特徴として次のものがあります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 1 m<sup>3</sup>当たりの受水費は府内平均を上回ります。これは、箕面市の受水依存率が86%と、府内平均(71.7%)と比較して高く、大阪府への受水費の支払いも増加します。自己水源が豊富であれば、比較的安価な料金設定も可能です(ただし、将来の施設更新により、コストが増加することは考えられます。)</li> <li>・ 箕面市は国道171号を中心に南北に傾斜があるため、配水池やポンプの施設をたくさん設置する必要があります(配水池25箇所)。また、止々呂美地域には簡易水道があるなど、浄水場も4箇所あります。この施設の維持管理をする人員、施設の修繕費、ポンプの動力費等が必要になります。</li> <li>・ 施設が多くあると、更新に伴い減価償却費も増加します。</li> </ul> <p>このようなことから、料金も高くならざるを得ないのが現状です。また、箕面市の場合2ヶ月に1回、水道料金と下水道使用料を同時にいただいています。このことも水道料金が低いという印象の一因になっているかもしれません。</p> <p>もちろん、コスト削減の取り組みは継続的に行っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 職員は5年前と比較して11人減少するとともに、給与の見直し等により職員給与費は約1.4億円(22.6%)減少しています。</li> <li>・ 高金利企業債の繰上償還により、将来の利息約9千万円を軽減しました。</li> <li>・ 外部委託の取り組みも進めています(平成18年度は浄水場の施設運転操作監視業務の一部を委託、平成19年度は検針業務等の全部を委託)。</li> <li>・ また、今後は施設の統廃合を進め、生産性を高めていきたいと考えています。</li> </ul> <p>現行水道料金の算定期間は、平成17年3月までですが、内部経営努力等により、現行料金の維持に努めているところです。しかしながら、水道使用量は毎年減少傾向にある一方、老朽化した施設の大規模な更新時期の到来、災害に対する備え、施設整備のため借り入れた企業債残高約56億円の償還など、様々な課題に直面していることから、料金を引き下げることは現状では困難です。水道料金については、引き続きコスト削減に取り組み、可能な限り現行水準の維持に努めます。今後より一層計画的、効率的な経営を推進するため、平成20年3月に「箕面市上下水道事業経営ビジョン」を策定しました。今後は、箕面市上下水道事業経営ビジョンを着実に遂行し、安全、安定、経済性に配慮した事業運営に取り組んでまいります。</p> <p>なお、外部の意見として「箕面市水道事業及び公共下水道事業運営審議会」のご意見もいただき、効率的・効果的な事業運営に努めているところです。</p>
	前回、水道料金が大幅に値上げされている。従前の程度に引き下げる努力をするべきである。	
	民間的な発想で努力していただき、「お金がかかる=値上げ」にならないようにしてください。	
	料金をこれ以上値上げされると苦しい。値下げが無理ならなぜできないか知りたい。	
	外部委託、パート等、人件費・運営費のコストダウンを徹底的に行う中、設備投資をおこなって欲しい。暇そうな職員を養うための料金アップだけは避けて欲しい。	
	料金問題は内部の合理化を第一に考えるべき。	
	現在の水道料金収入の下で、安全で安心出来る水道供給事業を営んでいただきたい。災害や非常の事態に対応する場合、臨時の費用負担の請求はやむをえないが、平常時設備更新については、現在の収入内で合理化を図るべきである。	
	飲料や米をといたりする分はスーパーでもらう水を使い、風呂の残り湯は洗濯。風呂水の入れ替えも回数を減らしたりと節水はしている割にやはり高いです。転勤族で5,6の市に住んでいましたが、箕面市が一番高いです。今後水道代は上げない努力をしてください。こちらも節水には努力します。	
	5%を越える値上げは行わないでください。上げ幅が5%を上回る場合は、段階値上げにする等の対策を考えてください。値上げは低所得者への影響が大きいため避けるべきです。	
	電気、ガスは2ヶ月2000円以内でおさめている。水道だけがだんとつに高い。2ヶ月で8 m <sup>3</sup> 位しか使わない。電気、ガス並みに下げてほしい。ムダを省くよう努力してほしい。外部の意見を入れてほしい。	
健康に害のない安全な水を低料金で供給してほしい。水道料が高料金に成ると衛生的にも関係すると思う。		
市民に負担のない料金と、地震対策や古い施設の更新などの水に関する安全性の両立を考えてほしい。		

担当課	ご意見等	水道部の考え方
総務課	箕面市の水道料金が他市（近隣）と比較して、どの程度高いのが具体的に知りたい。	水道料金を他市と比較する場合、水源、施設建設時期、施設の数等が異なるため、単純な比較は困難です。それを前提に府内33市と比較しますと、
	府内他市の料金と比べて倍以上なので、とにかく高いと感じている。	・一般家庭で20㎡/月使用した場合、箕面市は府内33市中最も高く、
	横浜の両親の水道料金は、ずいぶん安い、市によって大きすぎる差はおかしいと思う。	・30㎡/月使用した場合、箕面市は4番目に高くなっています（平成19年10月1日現在）。また、箕面市の場合2ヶ月に1回、水道料金と下水道使用料を同時にいただいています。このことも水道料金が高いという印象の一因になっているかもしれません。
	他県との料金の差がありすぎると思います。電気、ガスよりも高いのはどうしてでしょう。	職員数の削減、業務の民間委託、事業運営の見直し等の企業努力に努めているところですが、水源の86%を大阪府営水道に依存していることや、箕面市の地形から他市より施設が多く必要とされることなどの要因により、給水原価が上昇してしまいます。引き続きコスト削減に取り組み、可能な限り現行料金の維持に努めます。
	他市より引越してきて感じたことですが、水道代が府内ではダントツ高いようです。なぜ高くなるのか理由が分からず、高くせざるをえない理由を教えてください。	なお、一戸建住宅もマンションと同一の料金体系ですので、以前より割高になったとしたら他の要因が考えられます。家族構成の変化や、水道器具の変更（トイレ、浴槽等）で使用水量が多くなる場合があります。そのような変化がなければ漏水の恐れも考えられます。
	マンションから一軒家にうつりました。高くなると聞いていましたが、同じように生活していてこれ程とは・・・。なぜこんなに差が出るのか？ただでさえ税金をたくさん払い、マンション暮らしの時よりも市に貢献しているはず・・・。これでは安心して永住出来ません。この箕面に土地を持ち、住もうとしている人々に、もっと優しくできないでしょうか？	
	水道の平均料金が知りたい。	平成19年度末の1m <sup>3</sup> 当たりの料金収入は180円54銭です。
	職員の合理化、効率化を積極的に検討すべきである。また、外部委託のできる職務もあって考えます。	水道部職員の人件費の多くは、利用者の皆さんからいただく水道料金（下水道使用料）で賄っています。平成15年度に上下水道事業を統合したときの職員数は81人でしたが、浄水場の施設運転操作監視業務の一部委託や検針業務の全部委託等を進め、平成20年度当初は70人となり、11人削減しています。事業の安全・安心を確保しながら今後とも業務の見直しを進め、外部委託が可能な業務については委託を進めていく予定です。
	水道部職員が一人ひとりどんな仕事をしているのか公表すべき。税金を使って働いてもらっているのだから、分かりやすく説明して欲しい。世間ではきれいな建物の中で座っているだけでヒマそうと思っている市民は多い。	利用者の皆さんからいただいた水道料金（下水道使用料）は、無駄遣いというご批判をいただくかないよう、大切に使用させていただきます。
	市職員が多すぎ、税金を人件費に使いすぎ。	
このアンケートにしても、なぜ必要なのか分からない。とにかく役所の人間は人の金だと思ってむだ遣いが多い。何を言っても馬耳東風だと思うが、民間の苦労を少しは感じなさい。		
下水道料金はどのように決めているのでしょうか。水量は上・下とも同量になっているようですが、水量によって水代、処理代の割合は？下水の処理代は必要と思いますが水代は不要だと思います。もう少し安くありませんか。	下水道使用料の設定原則は、下水道法20条、地方公営企業法21条及び地方財政法6条に規定されています。平成16年4月に改定した現行下水道使用料は使用料設定原則に基づき、原価を基礎としながら、地方公営企業の健全な運営を確保するための費用等を加えて設定したものです。水道料金と下水道使用料は別個に算定しますので、水道料金に下水処理費が含まれるということはありません。下水道使用料は水道水を使用している場合は、水道水の使用量を汚水の排出量とみなして使用料を計算し、水道料金と併せて支払っていただきます。	
水道代に占める下水道処理費用の割合等の説明	下水道使用料を他市と比較する場合、施設の建設時期、ポンプ場等の施設数、終末処理場の有無などにより算定条件が異なりますので、単純には比較できませんが、現行の使用料は府内33市中、中程度の水準にあります。また、可能な限り現行使用料の維持に努めます。	
箕面市の下水料金は他市より高いと聞きました。値上げのないよう出来る限りお願いします。		
基本料金を1ヶ月8㎡の水量の料金と決めているのか、その根拠は何でしょうか。	基本水量制は、基本水量相当の料金を低廉にすると同時に、使用水量に関わりなく、固定的に発生する経費（料金の徴収経費、支払利息、減価償却費等）の一部を賄い、事業の安定的な運営を確保するために設けられています。基本水量8㎡/月は、使用実態や他市の状況を参考に昭和53年から設定しています。府内各市の基本水量も、8m <sup>3</sup> ～10m <sup>3</sup> /月が最多です。基本料金を安くすると、固定的な経費をどのように負担していただくかが問題となります。基本料金のあり方については、料金体系全体の見直しの中で検討したいと考えています。	
基本料金はちょっと高いですね。水道をひくのに料金はかかるわけだから基本料金は必要かもしれないが・・・もう少し安くしてほしい。		

担当課	ご意見等	水道部の考え方
総務課	家族人数により使用量が多くなるのは当然だが、そのために料金を一括して割高にするのは平等とは言えず改善してもらいたい。	水道料金は水の使用を抑制し、限りある水資源の有効利用の観点から、水をたくさん使うほど料金単価が高くなる仕組み（逓増制）になっています。逓増制については、水需要の増加が続いていた時代には、需要増加とそれに伴う施設整備等に要する経費を大口使用者の負担に求めることについて、一定のコンセンサスが得られていたと考えます。しかしながら、現在は大口使用者が減少する一方、小口使用者が増加しており、需要構造が変化してきています。今後、使用水量の増加が見込めない中で、水量に応じ使用者全体で負担することによって、上下水道事業経営の安定性を確保するという観点から、大口使用者に頼った料金制度ではなく、水資源や環境問題に配慮しながら、実情に応じた制度の研究が必要になっていると考えています。基本水量制、逓増制のあり方については、料金体系の課題として検討したいと考えています。
	家族が多いと（特に子供）水道代の家計に占める割合が非常に高く困っています。料金体系の変更の際にはよく検討して欲しい。	
	水道料金について、大口（店舗や企業など）に井戸水などに逃げられないよう「多く使うほど安くすべき」にしてください。ツケは住民にはね返ってくることになりますから。	
	小世帯向けに「定額基本料金」を設定し選択制にする。但し、「定額基本料金」は超過料金については「通常の基本料金」の超過料金より割高とする。大世帯向けに「高額基本料金」を設定し、超過料金を割安にしてもよい。利用量に応じ柔軟な料金体系を設け、各家庭でコースを選択し責任を持たせる（高いと文句を言わせない）。携帯電話の利用料金のイメージ	水道料金は、「基本料金」と「従量料金（超過料金）」の合計額となります。「基本料金」とは、使用水量の有無に関係なく、定額を負担していただく料金のことです。また、「従量料金」とは、利用者の皆さんの使用水量に応じて、1m <sup>3</sup> 当たり何円と定められた単価により算出した額を負担していただく料金のことです。「従量料金」は、水をたくさん使うほど料金単価が高くなる仕組み（逓増制）になっています。しかしながら、需要構造が変化してきている今日、従来のような料金の考え方の視点を変えることも重要かと思えます。ご指摘の携帯電話の料金制度なども含め、幅広く検討することも必要かと思えます。
	利用料金ですが、例えば携帯TELの料金体系などは充分参考になると思うのですが。	
	住民の声を参考に事業の推進をお願いしたい。このアンケートの結果をできれば公表して欲しい。	アンケートの一部を水道部広報紙「みのお水だより」で公表しました。また、水道部ホームページでも公表しています。
	地震対策や更新に必要な費用が直接水道料金に関わっているとは知らなかった。水道料金の使い道をもっと積極的に提示してもらえると、消費者としては納得して料金を払うことができる。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市では毎月「もみじだより」を発行していますが、紙面に限りがあるため、水道部として年に2回「みのお水だより」を発行しています。また、水道部のホームページで情報提供を行っています。いただいたご意見を参考に、それぞれの媒体の特長を活かしながら、利用者の皆さんのニーズに応える広報に努めてまいります。</li> <li>・決算の参考資料として「上下水道事業年報」という冊子を発行していますが、これもホームページに掲載し、広く知っていただく予定です。</li> <li>・平成19年9月に実施した上下水道の利用者アンケートによりますと、節水している方が55.4%と過半数を占めており、節水意識が浸透していると判断できます。また、節水型機器の普及も著しく、これらの影響もあって、1人1日当たり使用水量（平均有収水量）は、平成19年度303リットルで、ピーク時（平成2年度）の342リットルに比べて、39リットル（11.4%）減少しています。</li> <li>・水道部ホームページで節水アイデアを掲載しています。</li> </ul>
	料金だけ見て高いと思うだけで、水源から家庭に提供されるまでの仕組みや下水道の処理の仕組みをやさしく解説してくれたら納得すると思う。	
	限りある水資源の有効活用を考えるならば、節水に力点を置いた啓発活動にもっともっと力を入れて、市民ぐるみの取り組みを進めていかなければならないと考えます。	
	ホームページで情報公開しているとあるが、知らなかった。一般市民に全ての面でアピールが不足。普段余り気にしていない事柄等もっと告知が必要。「節水」の注意点、上手な使い方等々、PRをもっとしてください。	
	環境問題などの積極的PRが必要	
	散水やトイレの水に飲料水を使うのは本当にもったいない。節水の仕方を広報紙でアピールしてほしいと思う。	
	水道水量が大幅に伸びる時期の節水アイデア等教えてください。	
公共施設（学校も含む）での節水対策や、広報がもう少し必要かと思われまます。		
府下での当市の水道事業の地位（損益比）、取水方法の説明、飲用水のおいしさの客観的評価、水漏れ等の修理で安心して頼める登録修理業者一覧表など、何か機会があればPRしてください。		
広報紙「みのおだより」について、初めて知りましたが、経費を抑えるため、「もみじだより」の一部に載せた方がよいと思います。その方が市民の目に触れるという利点もありますから。		

担当課	ご意見等	水道部の考え方
総務課	余分な経費（広報）は削除して、水道事業に特化して下さい。	経費の節減に努めます。
	災害時に対する家庭での準備についての知識がありません。（子どもにも分かるくらいの）パンフレットでも作っていただけると有難いのですが。	災害対策など重要な内容のものは、パンフレットの作成など効果的な対応を検討してまいります。
	目に見えるサービス（水の安全も含め）として市民の集まる（利用する）玄関窓口、待合所等々にロゴ入りで浄水器での水（飲料）サービスまたは（事業等の）仕組みの紹介or展示。例えば、安全等で水槽での魚の飼育（観賞魚）	創意工夫に努め、利用者の皆さんのニーズに応える広報を目指します。
	安全性に問題ない水であれば、ペットボトルで「箕面名水」として販売し、水道代の財源確保等に充当しては？	販売に当たり新たな経費が発生しますし、容器製造や運搬の過程において環境負荷につながることも懸念されます。財源確保に向けては、廃止施設の跡地活用等の検討を進めています。
	トイレの水と料理、風呂、洗面の水はどのようになっているのでしょうか。すべて同じですか。	水道水のみで生活されている場合、ご家庭のトイレに流す水も料理、風呂、洗面の水も同じものです。
	電話した時に無愛想なのはどうか？と思う。必要にせまられて電話しているのに、こんな対応じゃ頼みたいことも頼めない。自分達の行動を正してから市民に協力を呼びかけたらいかがですか。	お怒りはごもっともです。誠に申し訳ございません。職員の不適切な言動で利用者の皆さんが不愉快な思いをされることのないよう、今後とも職員の研修・指導に努めてまいります。
	旧清掃工場の空き地が近所にあります。長い間そのまま、これという利用も聞きませんが、あのままの土地を雨にさらして大丈夫かと身体に悪い事は無いのかと心配しています。	土壌の入れ替えも完了し、身体への影響等の心配はありません。なお、当該土地の管理は総務部管財担当が行っています。
	地震対策や古い施設の更新に税金などを投入することについて、税金投入の予算は取れるのでしょうか（無理で税金UPということになれば、これまた困ります）。	厳しい地方財政の現状から、施設の更新に税金を投入することは簡単ではないと考えますが、事業の実施に当たり、財源の確保について詳細な検討を加え、財源確保の努力をしていきたいと考えています。また、関係団体等を通じて国への財政支援も要望しているところであります。
	箕面トンネルが開通して、滝の水が漏れたと聞くと、ポンプアップの資金はどこから出ているのか。	大阪府が負担しています。
	常に安心、安全で断水のない、また地震や災害に強い上下水道を使用できるよう水道部に願う。	平成20年3月に策定した箕面市上下水道事業経営ビジョンでは、上下水道の安全性をより高め、将来とも安定的なサービスを提供していくために、「目標」や「取組項目」を設定しています。また、箕面市上下水道事業経営ビジョンを着実に遂行していくための体制も構築します。上下水道事業は、市民の皆さんの生活や社会経済活動を支える重要なライフラインとして、不断の事業運営が求められています。今後とも計画的、効率的な経営を推進してまいります。
	水の安全性を確保するためにはもっと市民も一緒になって行い、それとともにコスト意識も市民ももっと自覚し、協力すべき。	
	箕面市の水道の水は非常に冷たくておいしい。現状を続けられるように経営をしてほしい。	
	常に相談しやすい体制、環境を整えて欲しい。	緊急事態に備えて、24時間受付体制を整えています。ご利用しやすい環境を目指し、さらに工夫に努めます。

担当課	ご意見等	水道部の考え方
お客様サービス課	水道料金の支払いにクレジットカードを利用できるようにしてほしい。電気・ガス・新聞・電話はできているのに努力する気がないのでは？	お客様ニーズに合わせて、クレジットカード払いの導入に向けた検討をしているところです。
	過去に1ヶ月も留守をしても高い料金が請求されたりすることもあって調べたが、何ともないと言われた。どう考えても高すぎると思う(二人暮らしマンションで2ヶ月12,000~15,000円)。	留守にされていたときの料金は、確かに2人暮らしの方で2ヶ月12,000円から15,000円(46㎡~56㎡)は多いと思われます。なお、2人暮らしの場合は、2ヶ月で30㎡~40㎡ぐらいが一般的です。
	現在マンションに住んでいます。水道料金は半年ごとに25,000円の前払いで、足りずをその都度支払っています。こういう制度って正当な方法でしょうか。	マンションによっては、マンション全体の料金を管理会社様又は管理組合様等に一括して請求している場合があります。この場合、それぞれの契約、規約等に基づいて料金を徴収されており、水道部としましては関与することができません。
	集合住宅の水道料金において、多く使っている家庭の分迄負担させられていると聞いております。大家さんらの利益になっているのですかね。市として大家さんに指導していただけないでしょうか(自分達だけ節水に努めても他人の家庭の水道料金を負担させられては合点がいかないとの声を耳にしました。)	
	夏期水道使用料が多くなるが、1番の理由としては、庭の植木や鉢植えへの水やりが多くなるためだ。この場合、下水道は使用していないのに水道使用料と同じだけの下水道使用料を払うのはおかしい。	下水道使用料に係る汚水量の考え方は、汚水量を量るメーターが設置されておりませんので、水道メーターの計量水量と同量としております。
	上水道の使用量はメーターで分かりますが、下水道の使用量はどのように量るのですか。	
	水道料金の滞納状況等の公表をして欲しい。	決算書では金額、上下水道事業年報では督促件数等の全体的な公表をしています。
	水道料金の一覧表がほしい。	検針時に投函しています水量・料金のお知らせの裏面に記載し、水道部ホームページでも提供しています。また、ご請求いただければ窓口、郵送、FAXで提供いたします。
	検針期間は2ヶ月のままで、毎月料金徴収を導入できないか。家計の負担感も減るのでは？	お客様からのニーズに基づき費用対効果を勘案し、必要に応じ検討していきたいと考えています。
	1ヶ月ごとの支払いを希望します。電気・ガスともに各月の光熱費を毎月計算できる。使いすぎかどうか1ヶ月ごとに確認でき使用料をコントロールできる。	
	3ヶ月検針にして支払いは毎月払いにしてほしい。	
	料金を口座から自動引き落としですが、なぜ17日ですか。25日頃にしてください。	現在、検針日が偶数月前半の方は奇数月の5日に、検針日が偶数月後半の方は奇数月の18日に、検針日が奇数月前半の方は偶数月の5日に、検針日が奇数月後半の方は偶数月の18日に口座振替させていただいておりますので、25日に統一することは現在のところ不可能です。
検診時に開電、大阪ガスと同様に計算して料金精算書を作成し、料金振込表を作成することをお願いします。これにより千代の節約にもなります。	お客様からのニーズに基づき費用対効果を勘案し、必要に応じ検討していきたいと考えています。	
節水しているつもりですが、水道料金が高いです。漏水ではないかと思うのですが、見てもらえないのですか。	電話(724-6756)で申し出いただければ日程調整の上、漏水の有無を確認します。個人で確認される場合は、蛇口が全て締まっているのを確認の上、メーター中央部にある銀色のパイロットが回っているか否かを見てください。回っている場合は、漏水と思われるので指定工業者に連絡し修繕してください。	

担当課	ご意見等	水道部の考え方
お客様サービス課	<p>節水を促す運動が足りないと思う。せっかく膨大なデータがあるのだから、もっと活用しても良いのではないか。例えば、その世帯の水道使用状況を全世帯平均と比べられるよう利用明細で知らせるとか。その世帯人数での望ましい使用量と節水方法などの紹介があってもよいのではないか。</p> <p>水道を開栓してもらったために電話した時のことですが、男性の方が出られたのですが、もっと落ちついてキッチリ話をして欲しいし、人の話はあまりキッチリ聞いていない感じがして、印象がとても悪かったです。もっとしっかりした電話対応するべきだと思います。</p>	<p>節水のお願いは、水道部広報紙「みのお水だより」等で啓発していますが、ご指摘のとおり、より具体的な手法について検討していきたいと考えています。</p> <p>誠に申し訳ございませんでした。職員の不適切な言動で利用者の皆さんが不愉快な思いをされることのないよう、今後とも職員の研修・指導に努めてまいります。</p>
計画・建設担当	<p>設備投資を抑制してください。</p> <p>安全・安心な水の供給と併せて地震等災害に強い施設造りと対策を切望します。</p> <p>自己水の比率15%、残り府水ならば浄水場の施設維持管理費、人件費などから、全量府水にして、配水池の容量増とか新設を行った方がいいのではないですか。水質に携わる人員も削減できるのではないですか。</p> <p>古くなってどうしても更新せざるをえない箇所は、またはどのくらいの費用がかかるのか。</p>	<p>施設の延命化を図るとともに、老朽度、重要度等による優先順位を設定し、将来にわたる改築・更新費用の平準化を考慮しながら、設備投資の抑制に努めます。</p> <p>水道施設の耐震化対策の継続的な実施や地震などの自然災害のほか、水質事故、停電、人為的な災害などに対して、職員が日常的に危機意識を持ち、非常時に迅速な行動がとれるよう、組織一丸となった体制を構築します。</p> <p>自己水は、桜ヶ丘浄水場の井戸及び箕面川からの取水分です。桜ヶ丘浄水場については、経済性、安全性など廃止及び更新した場合の課題を整理し、総合的な評価により、平成20年度を目途に今後のあり方を決定していく予定です（箕面市上下水道事業経営ビジョン（平成20年3月策定））。</p> <p>老朽施設は取水、浄水、受水、送水、配水施設など全市域に及びます。これらを各施設の耐用年数で更新すると、膨大な費用が発生するため、施設をできるだけ長く使いながら（適切な維持管理を行います。）、老朽度や重要度を考慮の上、優先順位を設定し、計画的に更新する予定です（箕面市上下水道事業経営ビジョン）。箕面市上下水道事業経営ビジョンでは、平成37年度までの事業費として、約224億円を見込んでいます（桜ヶ丘浄水場を更新する場合）。なお、桜ヶ丘浄水場を廃止する場合は、約200億円と見込んでいます。</p>
工務課	<p>いくら安全でおいしい水を供給されていてもマンションなど貯水槽が汚れていれば意味がない。建物などへの指導も強化して欲しい。</p> <p>水道水が時々「くさい」のですが、受水槽等の管理指導は行われていますか。</p> <p>マンションや借家では、水道設備の調子や衛生状態が良好でない場合、個人では対応不可能なことが多い。水道の末端で、一定の品質が確保されていないにもかかわらず、料金が一律なのは、公平でないと考えられる。したがって、マンション借家の設置者に対して、安全性、水圧等の品質を確保させる立ち入り検査・認証の制度の導入が必要である。</p> <p>当マンションは、貯水槽より各戸給水いたしております。直接給水に変更希望ですが、できますか。衛生上問題ありそう 夏は暖かい 地震や災害時に倒壊の心配 直接給水に変更に伴う費用の助成の有り無し 工事費用各戸の負担</p> <p>現在マンション住みですが、上の階に行く程水圧が弱く、階下に比べ、出が弱く感じっていますが、マンションの構造上どこにも言っていけないのでしょうか。</p>	<p>平成14年4月の水道法改正に伴い、箕面市水道事業給水条例を平成15年4月に改正しました。改正により、貯水槽有効容量10m<sup>3</sup>以下についても10m<sup>3</sup>を超える簡易専用水道に準じ、年1回の定期清掃や水質検査が必要になりました。貯水槽設置者（建物の所有者）には、安全な水を供給するため、適正な管理が義務づけられています。管理については、水道部広報紙「みのお水だより」や水道部ホームページなどで啓発に努めています。今後も貯水槽水道管理の重要性を認識してもらえよう、啓発を行ってまいります。</p> <p>直結給水の事前調査及び協議の結果、直圧・増圧給水への改造が可能な場合がありますので、指定工事業者にご相談ください。なお、費用の助成制度はありません。</p> <p>3階建て以上の建物は、水を一端貯水槽に貯めてポンプで給水する貯水槽式が基本です。階上は階下に比べて水圧が弱くなるのは建物構造上の問題です。生活にご不便を感じておられるのであれば、貯水槽設置者に一度ご相談ください。場所によっては貯水槽を使用しないで、直接給水する直圧・増圧式給水が可能な場合もあります。</p>

担当課	意見等	水道部の考え方
工務課	マンションが高台にあるせいか、水の出がとても悪く、皆に驚かれる。施工主に言っても気のせいだと改善されず、不便なまま過ごしている。その割に水道代だけ高く不満はつもの。直接水道局に支払いをしていない家庭も相談などを気軽にできたらいいのと思う。	建物の設置場所に関係なく3階建て以上の建物は、水を一端貯水槽に貯めてポンプで給水する貯水槽式が基本です。場所によっては貯水槽を使用しないで、直接給水する直圧・増圧式給水が可能な場合もあります。ご指摘の件は、貯水槽式給水に関することと思われるので、水圧について貯水槽設置者にご相談されたいかがでしょうか。
	三差路の北東の角なので、水の出が一番先に悪くなりにごりも一番先に出る。	市内の水道水の出方（水圧の高低差）はそれぞれのお住まいの地区により異なります。日常生活でご不便を感じておられるのであれば、水道部職員がお伺いして調査及び相談させていただきますので、水道部工務課（724-6758）にご連絡ください。
	新設マンションは高圧配管で、各戸メーターが物置き場所に設置されているようですが、既設マンションに配管上無理な点があるのか、改善の対策が必要なら御教示願いたい。	マンションなどの共同住宅で各戸パイプスペースに電気・ガス・水道メーターが設置されているのが一般的で、物置き場所にメーターが設置されているのは好ましくありません。既設マンションで貯水槽式から直結給水方式に（高圧給水）改良される場合は、事前に共有管及び専用管の耐圧検査の実施が望ましいです。
	鉛管の使用状況と交換状況を知らしめて欲しい。ついでに漏水率も。	昭和59年度から鉛製給水管をビニール管に敷設替えしてきました。平成19年度末の残存件数は8,524件で、給水栓数（47,994件）比では17.8%になります。今後も鉛製給水管の敷設替えを計画的に実施していく予定です。なお、平成19年度の漏水件数全体の83%が給水管で、そのうち58%程度が鉛製給水管です。また、平成19年度の漏水率（残存）は約2.4%です。
	水道メーターより自宅へ取り込んでいる水道管ですが、築28～30年ともなると、管の中がどのような状態（錆etc.）なのか少々心配になります。	建築後28～30年経過すると、管材質によっては錆などの発生が考えられますが、この年数であればビニール管を使用していると思われます。現在、錆や赤茶色の水が出ていないのなら特に問題はないと思います。水道部工務課に当時の工事申込書があれば、窓口で各建物の配管状況を見ていただけますので、本人確認のできるもの（健康保険証、運転免許証等）及び印鑑をご持参の上、お越しください。
	水の出が悪い（お風呂）。他のところはそうでもないのですが、なんででしょうか。	水道管の管末部分と思われます。日常生活でご不便を感じておられるのであれば、水道部職員がお伺いして調査及び相談させていただきますので、水道部工務課（724-6758）に依頼してください。
	高齢の為、パッキン一つについても取り替えができないので、その場合はどうしたらよいでしょうか。	修繕は指定工事業者が行います。水道部工務課（724-6758）に連絡いただきますと数社の業者を紹介します。見積もりをとっていただきご納得の上、修理を依頼してください。なお、最近修繕費についてのトラブルが多発していますのでご注意ください。水道部では勤務時間以外は当直体制で緊急時に備えていますので、次の電話にご連絡ください。722-3055
	マンションなどでは、古い建物は水道の蛇口がポロッと取れることがあります。その時に水道屋さんに来てもらいますが、時間がかかりすぎます。前に1回ありましたが、まる1日水がなくて困りました。隣にもらい水です。もっと事業をしている方々に早く修理できるようお願いします。	
	上水道の敷地内工事の際、埋め戻しが乱雑でメーターの金具が段違いになってしまった。後で、監督の方が土を入れてくれましたが、業者の方にはもう少しきちんとして頂きたいと思いました。	工事に際しての対応をあらためて注意喚起し、指導しますので、ご理解いただきますようお願いいたします。
	水道メーター取付時の料金が非常に高かったが、取付業者からは「決められた料金です」との説明のみだったので、他市に比べて割高な点等を説明する資料を配付し、水道部から説明するべきと思う。	市水道メーターはお客様から使用料をいただき貸与しているもので、業者が請求するものではありません。高額とのことですので、口径別納付金のことかと思えます。これは改造・新設給水装置工事の際に、条例で定められた額を申込者からいただくものです。

担当課	意見等	水道部の考え方
工務課	水道？下水道？の漏水のため、道が舗装されていないため、地盤沈下して道に雨水がたまって苦労しています。何か解決策はありませんか。例えば、コンクリート舗装整備を市で施工して頂くことはできませんか。ちなみに道は私道です。	私道路とのことですので、そこに埋設されている水道管は私管です。水道部は私道の舗装整備はしていません。ただし、不特定多数の車両が通行できる私道で、水道管が漏水した場合は水道部が修繕跡路面本復旧を行います。詳しいことは、水道部工務課（724-6758）にお問い合わせください。
	各施設更新には、料金のみでその経費を賄うのではなく、納付金の金額の見直しや大型開発者からの負担を拡大するなど新旧需要者の公平化を、現状合わせて図って欲しい。	大型開発者が水道施設を必要とする場合は、費用を徴収し、施設整備することとなっています。また、施設の更新については、減価償却というシステムを採用していること等から料金で賄うのが基本と考えます。
	これから大きな地震が予想されるならば、そのときの供給についての対策をお願いします。例えば、市内の井戸水の水質検査や地図の作成など。	箕面市水道地震対策整備基本計画（平成10年3月）及び箕面市水道部災害対策要綱（平成18年7月10日）を策定し、水源の確保、給水の実施、給水の方法等について定めています。現在、自然災害に加えて人為的災害にも的確に対応するため、「水道部危機管理基本計画」を策定中です。なお、地図については、市内の使用可能な井戸の分布図及び大阪府営水道のあんしん給水栓（約20箇所）の位置図を整備しています。井戸水については、「災害時協力井戸」の所在を次の大阪府ホームページで見ることができます。 ( <a href="http://www.pref.osaka.jp/kankyoeisei/suido/ido-bo/ido-jyouhou/ido-jyouhou.html">http://www.pref.osaka.jp/kankyoeisei/suido/ido-bo/ido-jyouhou/ido-jyouhou.html</a> )
浄水課	箕面トンネルの湧水を上水道に利用できないでしょうか。	箕面トンネルからのわき水は自然に戻すことを目的に、涵養水・河川維持管理用水として利用されており、また将来に渡って安定した水量が確保出来るかどうか不明であるため、上水道水源への利用は困難と考えます。
	淀川の水は飲みたくない。箕面ダムの水を飲みたい。	・箕面市の自己水源は箕面川、深井戸、中谷川及び長谷川で、これらを浄水処理した水道水では市内に必要な水量の14%程度しか賄えませんので、それ以外は大阪府営水道から受水した水道水を給水しています。なお、大阪府営水道では高度浄水処理が導入され、水道水中の有機物やトリハロメタンが大幅に低減されています。
	ボトルの水を飲むことはないのですが、今後もこれ位のグレードの水の提供をしてください。	・箕面市では年度ごとに水質検査計画を策定し、水源や浄水場・受水場の水、そして蛇口の水に至るまで、必要な地点において適正な頻度で水質検査を実施しています。これらの水道水の水質検査結果は国の定める水質基準を全て満たしており、安全で良質な水であり、安心して飲んでいただけます。
	最近、水道水を飲むということはほとんどありません。発ガン性物質が含まれているとか、衛生上疑問があったり、臭いがよくないとかいいます。世間で皆が水を買うのが常識のようになっていきます。水道水が飲んで大丈夫なら是非そういう広告をして欲しいと思います。	・また、水質検査計画・検査結果は広報紙、上下水道事業年報や水道部ホームページに掲載しています。今後とも、水道水の安全性について理解していただけるよう広報等に努めてまいります。
	本当に安心して飲んで大丈夫なのですか。一寸心配しております。	
	よく箕面の水道は料金が高くて、においがすると聞きますが、どうなのでしょう。もっと「もみじだより」に箕面の水は安全で生水として飲めるということを書いてほしい。	

担当課	意見等	
浄水課	水質検査の回数を増やし、その結果を公表してほしい。	
	20年前に引越（箕面の石丸）してからずっとおいしいと思っていたが、この夏（2007年）少し鼻につくにおいがする様に思います。何か理由があるのでしょうか。	・箕面市の自己水源は箕面川、深井戸、中谷川及び長谷川で、これらを浄水処理した水道水では市内で必要な水量の14%程度しか賅えませんので、それ以外は大阪府営水道から受水した水道水を給水しています。なお、大阪府営水道では高度浄水処理が導入され、水道水中の有機物やトリハロメタンが大幅に低減されています。
	水質の安全と美味しさを確保して欲しいと思います。	・箕面市では年度ごとに水質検査計画を策定し、水源や浄水場・受水場の水、そして蛇口の水に至るまで、必要な地点において適正な頻度で水質検査を実施しています。これらの水道水の水質検査結果は国の定める水質基準を全て満たしており、安全で良質な水であり、安心して飲んでいただけます。
	大阪府の水道水は日本一dirtyという新聞報道でびっくり。それ以来生水は飲まないようにしている。海外に行っても必ずやミネラルwaterを購入せねばならず、日本の水道水は安全だと思っていたのが、改めて、コンビニなどでボルビック・エビアンを購入（医師（胃ガンの新谷doctor）はいい水をジャンジャン飲めという。）。水源がdirtyのため、ろ過しきれない部分は薬で補っているのだろう。私には分からない。	・また、水質検査計画・検査結果は広報紙、上下水道事業年報や水道部ホームページに掲載しています。今後とも、水道水の安全性について理解していただけるよう広報等に努めてまいります。
	市販の飲料水を購入する人が増えています。水道水は、煮沸してもトリハロメタン（？）が残るとか、体に飲料として適さないかのような広告もあり、心配になります。うちでは、水道水を飲料水として使いたいのですが、安全・安心かどうか知りたいです。	
	安心・安全でおいしいお水が出てくれたら、料金のことも気にならないと思うが、豊中から引っ越してきて箕面のお水のまずさがとても気になる。	
	フッ素系による汚染及び対策はどうなっていますか。	
	風呂に水をはった時に何となく水が青色っぽく見える。水道管の何かが溶け出しているのでは？とも思いますが、分かりません。	光線の散乱によって海が青く見える現象と同じ可能性があります。特にアイボリー系のカラー浴槽でこのような現象が多く見られます。他の容器に水を取って青色に見えなければ、この現象だと考えられます。
	節約の為、お茶は沸かして飲むようにしました。しかし、消毒のような味、カルキ臭さ等、全く水が沸かしても美味しくありません。水道代を払った上で、節約方法を考えています。美味しい水を飲ませてください。	・水道水は塩素消毒が義務付けられており、塩素臭を感じることはありますが、一定以上の残留塩素があることで水道水は病原菌などの汚染から守られています。 ・また、ご家庭でできる手軽な方法として、水道水を冷やしていただくことで、においが抑えられ、おいしく飲んでいただくことができます。
	新稲7丁目の水は白く水滴あとが残ります。蛇口にも固まりやすいです。どう対処したら良いですか。固まったものの対処の方法を教えてください。	・水道水にはカルシウム等のミネラル分が含まれており、適度に水の味を良くしています。これらはもちろん水質基準を十分に満たしており、人間に必要な成分でもあるのですが、水滴の付着と乾燥を繰り返すと白い固形物が付着して残ります。
	クーリングタワーを使用していますが、タワーの外側に白いかたいものが沢山つきます。業者さんがおっしゃるには「箕面市だけやな。カルキがついのかなあ。」湯沸かしポットにも時々みかけますが、大丈夫なのでしょうか。	・付着した物については、硬いたわし等でこすったりせず、洗剤等を使って柔らかいスポンジ等で洗ってください。また、湯沸かしポット等については、クエン酸を主成分にした洗浄剤も市販されています。
	箕面市の水源には水量の不安はないのか	市の自己水源は、箕面川、深井戸、中谷川及び長谷川の4カ所です。その水源で取水制限をしなければならないほどの水源不足は発生していません。なお、大阪府営水道に関連して、琵琶湖水位低下による取水制限が実施されたことはあります。

担当課	意見等	水道部の考え方
下水道課	雨水がみな流れてしまうのはもったいない。トイレ、洗車、散水、植木への灌水に使用できるような仕組みを推奨し、補助金なども出すようにしてはどうだろうか。今は大きいポリ容器にためること位しかできない。	雨水貯留施設については、各社が独自に開発した製品が市販されており、大半は屋根に降った雨を樋に集め、これの不純物（ゴミ）を除きポリタンク等に集め、貯まった雨水を植木の灌水等に利用するというもので、トイレ等に使用しようとすればポンプ設備、配管等が必要となります。また、常時雨水を活用するとすれば、相当大規模な貯留槽が必要と思われる。今後、雨水貯留利用についての検討は必要と考えています。
	雨水を有効に庭の水やり、トイレ等に使用したいので、その設備について知らせて欲しい。災害時にも役立つと思うのです。	
	テレビで見た雨水の活用等、限りある資源を大事に使い自然の恵みをうまく還元できる知恵を長期の構想で考えられないでしょうか。テレビで見たのは、1年の雨水の量は十分に水道水の量をまかなえるとか。	
	上水道、下水道への分類は分かります。提案として、中水道があれば・・・と思います。特にトイレの水（便器内）は中間の水でいいのでは。飲用としては使用することないと思います。	中水道については、下水道処理水が考えられますが、箕面市には処理場がないため、処理水の配水に多大な費用が必要になると考えられます。また、処理水以外の水源もないことからご提案の実現については、困難と思われる。
	雨水の処理を雨水路（側溝）にすべきで、自然地下に放水は地震時被害を大きくする。液化現象を起こす。大至急対応されたし。	浸透枳設置の指導は急な傾斜地を除く地域で行っており、今後ご指摘の液状化危険地域については市民安全政策課と協議・検討してまいります。
	大雨の時風呂の水を流さない事とか、ちょっとした注意を市民が協力できる様に促して欲しい。	ご提案については、広報紙等によりPRしてまいります。
	洗濯水が側溝などに流れている。	洗濯水は汚水管に流す必要があります。側溝や雨水管に流されている箇所が確認できれば現地調査を行い、適切に処理するよう指導しています。
	下水道については、分からないことが多く、大阪府のHPから比較することとなった。その中での疑問として、下水道の普及率99.9%は高く評価するが、残りについては人口の少ない地域であり、一人に対する整備費用が高くなるのでは？ 単年度収支は黒字だが、これは他会計から61.5億円もの繰入（たぶん一般会計？）でのごまかしに見える（大阪府内では随分ましな方のような気もしますが・・・）。PFIといったものを活用すべきでは？これから人口が減少していく中で、過剰投資とならないようにして欲しい。	下水道未整備区域は、高速道路予定地及び下水道整備区域外が大半です。下水道整備区域内では、河川許可等の取得が困難な箇所があり整備できていません（下水道管を河川敷に埋設する必要があり、条件が整えば整備が可能となります。）。平成19年度の一般会計繰入金金は約5.4億円、このうち収益的収入は約3.4億円です（ここには国が一般会計負担としている約3.2億円を含んでいます。）。次に、PFI＝民間資金活用政策ですが、現在の箕面市の下水道事業において、民間資金の活用は考えていません。なお、ご指摘の過剰投資の件ですが、下水道整備に係る費用対効果を検証し、過剰投資にならないように努めます。
	溝ふたの交換（車いすが通りにくい。ふたのみぞで車が挟まる）	道路横断、側溝蓋等については、道路課の所管となります。なお、場所が特定できれば道路課に伝えます。
住宅地ができて30年以上過ぎた地域に住んでいます。家の下水のたまるマンホールを調べてもらいましたが、コンクリートが割れていたり、木の根が入り込んでいるようです。公の所も色々なことが起きているのではないのでしょうか。ある程度の個人負担も考慮し、下水道を点検修理してもらいたいです。	道路等に埋設された本管については、敷設年度や事故等の状況を考慮しながら、年次を決めて調査・清掃を行っています。なお、宅地内の排水管は個人の所有物ですので、ご心配なところがあれば下水道施設の指定工事店にご相談ください。	
下水処理施設は市の設備なのか。	本市の下水道は流域関連公共下水道として整備しており、下水処理場は流域下水道管理者である大阪府のものとなります。	