

池田市における下水道使用料改定と 広報活動について



上下水道部

A・Q・U・A Rise

美しい水を未来へ

池田市上下水道部経営企画課 上枝 聡

本日の説明内容

1. 使用料改定の経緯

… 前回改定（H26.1）からの経緯 など

2. 使用料改定に向けた広報戦略

… 各種広報施策の紹介

3. まとめと今後の取り組み

池田市の概要

【池田市の概要】

- ・大阪府の北西部に位置
- ・面積：2,214ha
- ・人口：102,708人 世帯数：50,061世帯（R5末）
- ・日本初の「分譲住宅の割賦販売」や「インスタントラーメン」の発明など『事始めのまち』



【池田市の下水道事業】

昭和28年に事業認可取得

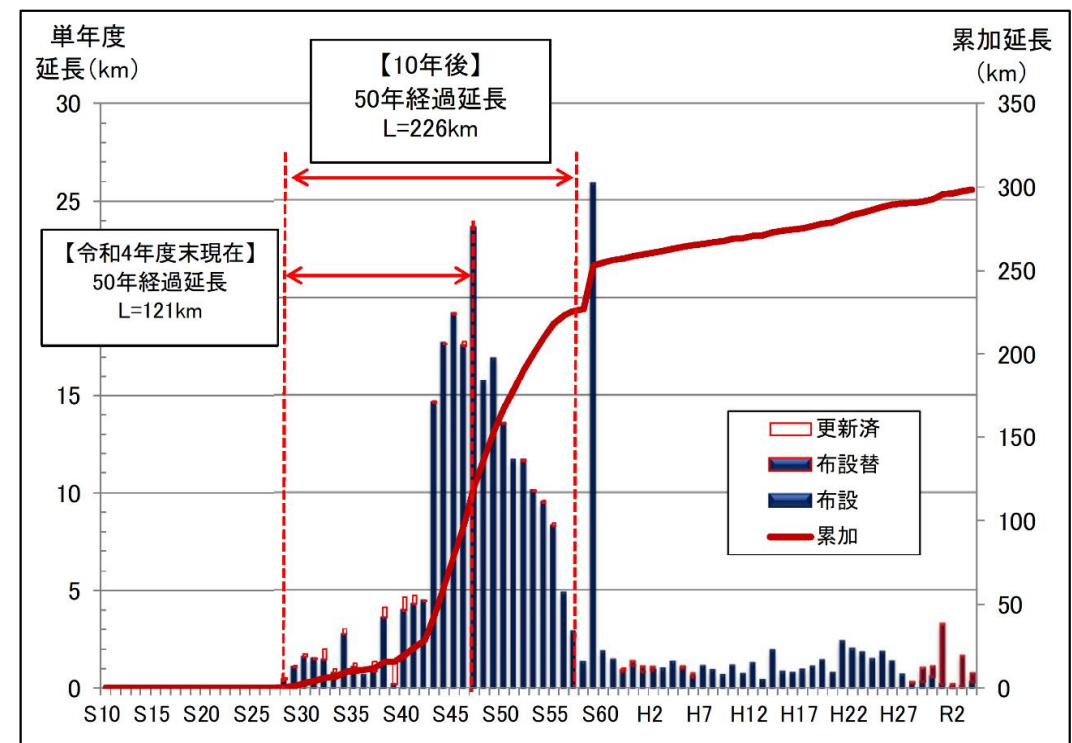
- ・処理区域面積：1,086ha
- ・汚水処理人口普及率：100%
- ・排除方式：分流式（一部合流）
- ・処理場：池田市下水処理場

※昭和43年供用開始

原田処理場（流域）

- ・管渠延長（汚水）：241km
（雨水）：60km
（合計）：301km

※10年後には約70%が耐用年数超過





下水道使用料改定の経緯

【R6年1月】

10年ぶりに 使用料改定（19.76%） を実施

H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9

池田市上下水道ビジョン（H23～）

池田市上下水道事業経営戦略（H30～R9）

↑
H26.1（前回改定）
使用料20.5%改定

↑
H30.3 経営戦略策定
※使用料改定見送り

↑
R5.10 経営戦略改定
R6.1 使用料19.76%改定

下水道使用料改定の経緯

下水道使用料の改定（H25年度） ※前回改定

H26年1月に20.5%の使用料改定を実施

2段階改定として、H30年度に15.7%程度の改定を想定

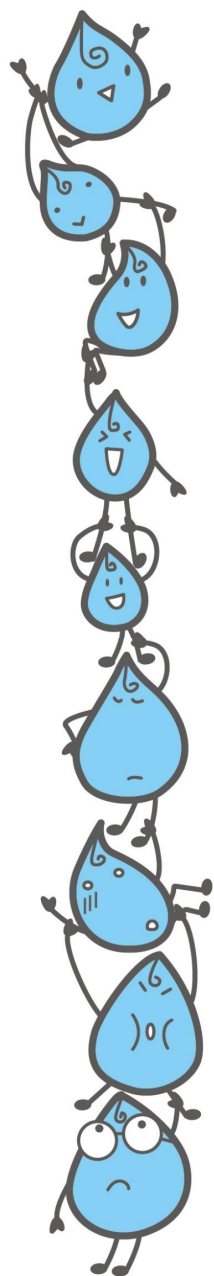
収支 改善

- ・ 大口使用者の使用水量の増、維持管理経費の減
- ・ 事業費の不用額による 内部留保資金の増加

上下水道事業経営審議会（H29年度）

経営戦略（H30～R9）策定と使用料改定への答申

- ・ 収支改善と資金増加を理由に、H30年度の改定は見送り
- ・ R5年度に使用料10%改定を仮定し、
経営戦略の最終年度(R9)の損益黒字、資金確保を見込む



下水道使用料改定の経緯

「池田市上下水道事業経営戦略」策定（H29年度）

収支計画
見直し

使用水量減少による使用料収入の減少

- ・ 節水機器の普及
- ・ 大口使用者の使用水量の減少
- ・ 社会情勢の変動など

施設の更新需要の増大による費用の増加

- ・ 高度経済成長期に整備した施設の更新
- ・ 激甚化、頻発化する自然災害への対応など

上下水道事業経営審議会（R4年度）

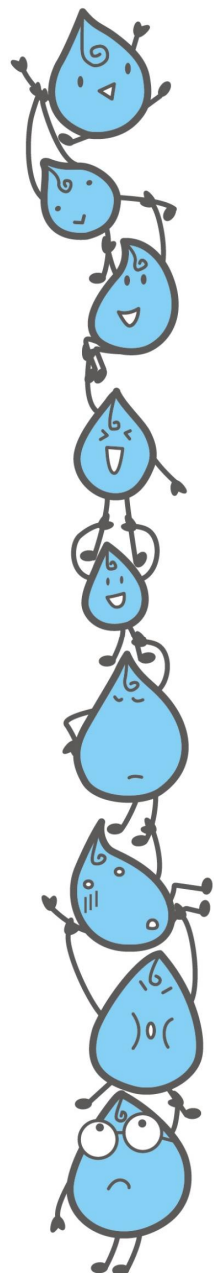
改定を妥当とする答申

経営戦略
改定版

R6年1月1日から
水道料金、下水道使用料を改定

料金改定議案が市議会で可決
（R5年9月定例会）

改定率：水道料金 4.73%
下水道使用料 19.76%



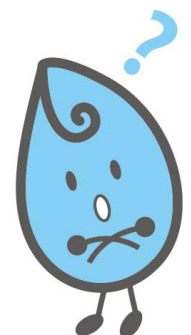
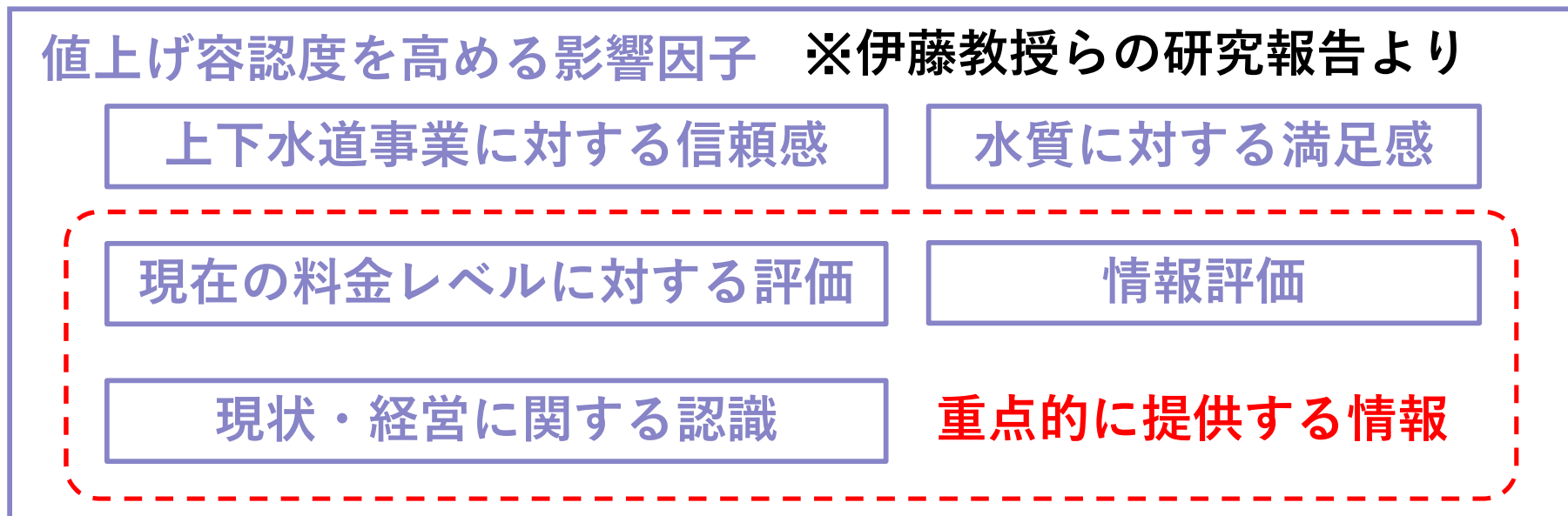


使用料改定に向けた広報戦略①

(1) 市民へ提供する情報の整理 どうやって市民に告知するのか

活用した 広報メディア	広報紙	市民全員に情報発信できるペーパーメディア
	ホームページ	アクセスを待つ受動的なメディア
	SNS	能動的に情報を発信できるメディア

どんな情報を提供するべきか





使用料改定に向けた広報戦略②

(2) 広報紙の作成

- ・ 広報紙「水だより」
- ・ 年4回、上下水道部の広報紙として全戸配布
※臨時号を作成して11月に全戸配布

広報紙の全体的な構成

- 1面：改定後の料金イメージ
新料金適用のタイミング
※市民生活に直接的に影響
- 2面：使用料改定に至った経緯
これまでの経費削減など経営努力
※現状・経営に関する認識
- 3面：上下水道事業のこれからの取り組み
※上下水道に関する情報評価
- 4面：ペットボトル水との料金比較
※料金レベルに対する評価

重点的に提供する情報と位置付けた
影響因子をできるだけ掲載する構成とした

水だより

臨時号
令和5年11月発行

上下水道部
上下水道部イメージキャラクター「びちりん」

令和6年1月から水道料金及び下水道使用料を改定します

上下水道部では、安全・安心な水を安定してお届けし、使用後の水をきれいにして猪名川へ返すため、これまで経営の健全化を図りながら事業を進めてきました。
しかし、近年、水需要の減少により収入が減少する一方、費用は施設の老朽化に対応するため増加傾向となっています。さらには激甚化・頻発化する自然災害への対応など、上下水道事業を取り巻く環境は年々厳しさを増しています。
このような状況をふまえ、このたび、安全・安心なライフラインを次世代へつなぐために、水道料金及び下水道使用料の改定をお願いすることになりました。皆さまのご理解とご協力をよろしくお願いいたします。

● 改定後の料金イメージ（1か月あたり、税抜額）

メーター口径	20mm						50mm	100mm
	8m	10m	20m	30m	1,000m	10,000m		
使用水量	2人暮らし		3人家族	4人家族	店舗など	工場など		
現行料金 (メーター料含む)	760円	910円	2,410円	4,460円	357,260円	3,697,260円		
改定後	800円 (+40円)	950円 (+40円)	2,500円 (+90円)	4,650円 (+190円)	353,950円 (-3,310円)	3,685,950円 (-11,310円)		
現行使用料 (定額)	470円	540円	1,230円	2,080円	170,490円	2,024,490円		
改定後	540円 (+70円)	626円 (+86円)	1,486円 (+256円)	2,536円 (+456円)	211,226円 (+40,736円)	2,344,226円 (+319,736円)		
差額合計 (水道+下水道)	+110円	+126円	+346円	+646円	+37,426円	+308,426円		

※新しい料金表についてはHPをご覧ください。

● 令和6年3月検計分から新料金が適用されます（2か月検計の場合）

	R5年12月	R6年1月	2月	3月	4月	5月	適用開始時期
奇数月検計のお客様	旧料金	新料金					令和6年3月検計分から (令和6年4月支払分から)
偶数月検計のお客様		旧料金	新料金				令和6年4月検計分から (令和6年5月支払分から)

(令和6年1月1日以降に使用を開始される場合は1月から新料金になります。)

発行：池田市上下水道部 大阪府池田市大和町1番10号 TEL 072-754-6069(直通) FAX 072-751-3852
 お問い合わせ 経営及び水道料金・下水道使用料の改定に関すること 経営企画課 072-754-6069
 水道料金・下水道使用料の徴収に関すること 総務課 072-754-6106

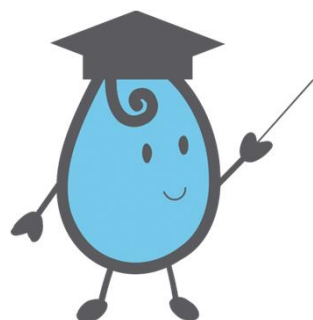
池田市上下水道部 検索

<https://www.city.ikeda.osaka.jp/jogesuido/index.html>

使用料改定に向けた広報戦略③

(3) 市民説明会の実施

- ・市役所会議室、浄水場、下水処理場で計4回実施
- ・浄水場、下水処理場では市民に施設の現状を知ってもらうことを目的として**施設見学会を併せて実施**
- ・合計で37名が参加
- ・説明会後に説明内容のYouTube動画を上下水道部ホームページで公開
(動画時間34分)



日 程	場 所	参加者
令和5年11月5日(日)	市役所会議室	9名
令和5年11月15日(水)	市役所会議室	14名
令和5年11月18日(土)	古江浄水場	9名
令和5年11月19日(日)	池田市下水処理場	5名

広報戦略に対するフィードバック

(1) サポーターによるディスカッション

上下水道サポーター制度

上下水道について利用者の意見を聞き、事業運営に反映させることを目的に設置。
上下水道部と利用者の相互理解のための貴重な場としている。

(令和5年度は22名が参加)

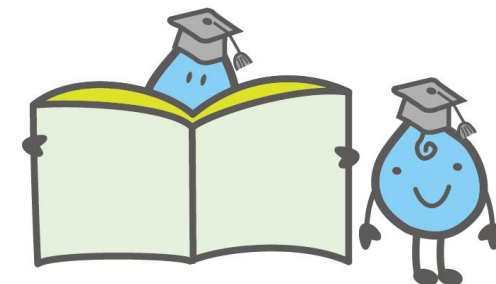
上下水道サポーター

市民説明会の
参加

水だより臨時号など
資料の熟読

グループディスカッションの実施

※上下水道部職員も参加



「水道料金・下水道使用料改定に関する情報発信について」
「上下水道部の広報活動について」をテーマにグループディスカッション

上下水道サポーターからの意見

水道料金・下水道使用料改定に関する情報発信について

- ・施設を見学させてもらい、現状や課題を知れば、適正な金額を検討されていると思う
- ・市民説明会の参加者を増やすための**広報の計画性がない**
- ・具体的な数字などの情報を出すほうがいい
- ・値上げした料金が施設整備にどのように使われるのか、どれだけ更新するかなどが見えたほうがよい
- ・**市民全員に伝えたいのか、説明会に参加した人に伝えたいのかで情報が変わるのではないか**
- ・説明会の参加者はもっと詳細な内容を知りたいから参加しているため、説明不足であったと思う

上下水道部の広報活動について

- ・紙面による広報は文字が多いと読まない
- ・印象に残るようなデザイン性が高いものが必要
- ・**伝えたい内容によって広報媒体を変える必要がある**
- ・子どもにもわかるような広報誌にすれば親も見erようになるのではないか
- ・災害時の対応について、どのような対処をすればいいのかしっかり情報発信してほしい
- ・上下水道部の**広報の目的が不透明**である、**広報の効果について検証**すべき
- ・過度な広報活動は不要だと思う

広報戦略に対するフィードバック

(2) 上下水道アンケートの実施

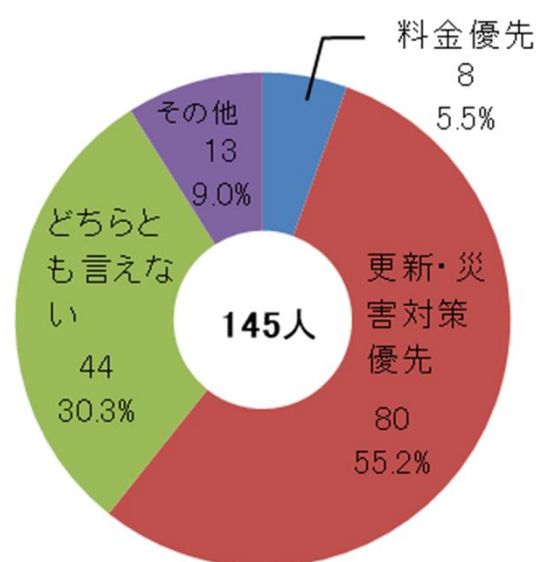
池田市上下水道アンケート

上下水道使用者の適切なニーズを把握し、今後の上下水道事業の運営に資するため定期的にアンケート調査を実施

※令和5年度は初めてWEB方式で実施（145件の回答）

使用料改定に関する質問

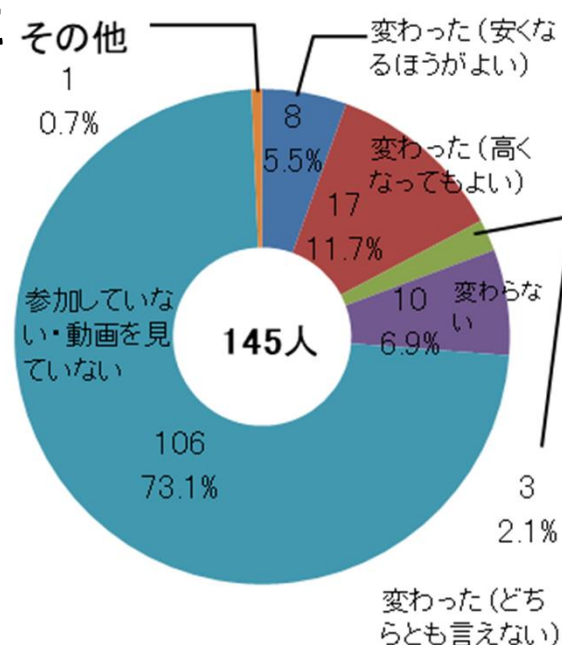
災害に対する意識の変化



「高くなってもよいので、老朽化施設の更新や災害対策を早急に進めてもらいたい」が最も多い55.2%
 （令和3年度より17%増加）

動画視聴などによる考え方の変化について

情報発信に若干の効果



「安くなるほうがよい」に変わったのは5.5%に対して「高くなってもよい」に変わったのが11.7%



広報活動についての考察

広報活動の評価

- 広報紙臨時号の作成
- 市民説明会の実施
(施設見学を含む)
- YouTube動画配信



主な情報発信

- 老朽化した施設の現状
 - 経費節減のための取り組み
- 容認度を高める影響因子の1つ
『現状・経営に関する認識』の向上を図った



値上げに反対する意見は少ない



値上げに対する市民の容認度を高めることができた

広報活動の課題

上下水道部が提供する情報と
市民が知りたい情報に大きな乖離
※市民説明会やサポーターによる意見で
最も多かった意見



すべての広報活動において、説明する
内容がほとんど同じ



すべての市民をターゲットにするのか
説明会の参加者だけをターゲットに
するのかで提供する情報が変わることが
想定できていなかった



容認度を高める影響因子の1つ
『情報評価』の向上が図れなかった
⇒積極的なコミュニケーションの取り方
具体的な数値などの情報提供に課題

まとめと今後の取り組み

新型コロナなどの影響
対話形式の広報が不可

一方的な
広報活動

「情報評価」の
向上ができない

市民の容認度が
上がらない

伝えたいこと、市民の知りたい情報を発信



上下水道部

相互理解の関係



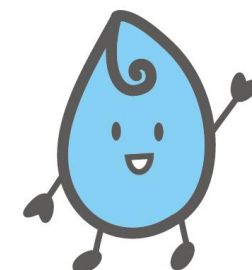
市民

知りたい情報を伝える・上下水道部に協力

市民と双方向のコミュニケーションを図る広報活動に取り組むことが必要

今後の取り組み

- 上下水道サポーターの利活用 **【アウトプットの取り組み】**
- 参加型体験型のイベントの充実 **【インプットの取り組み】**



ご清聴ありがとうございました。



上下水道部