

# 令和2年度 水道局インターネット調査報告書

調査概要	.....	2
回答者属性	.....	3
調査結果まとめ	.....	4
調査結果詳細		
飲料水の備蓄について	.....	5
水道利用にかかる各種手続きの手法について	.....	11
家庭での水道水の飲用・使用状況について	.....	16
環境配慮行動について	.....	22
水道料金と支払い方法について	.....	28
広報用動画について	.....	35
水道水の安全性・おいしさについて	.....	42
大阪市水道に対する総合評価	.....	45

# 調査概要

## 調査目的

大阪市水道局の取り組みに対するお客さまの認知度、満足度を測定するとともに、水道をご利用いただいているお客さまのご意見やご要望を客観的に把握し、PDCAサイクルによる事業計画へ反映していくことを目的に実施する。

## 調査手法

インターネット調査

## 調査期間

令和2年12月18日（金）～21日（月）

## 調査対象者

大阪市在住15歳以上の男女 600名

## 調査対象の サンプル構成

調査対象者の人口構成比（平成27年国勢調査より）に基づき、割り付け（下表参照）

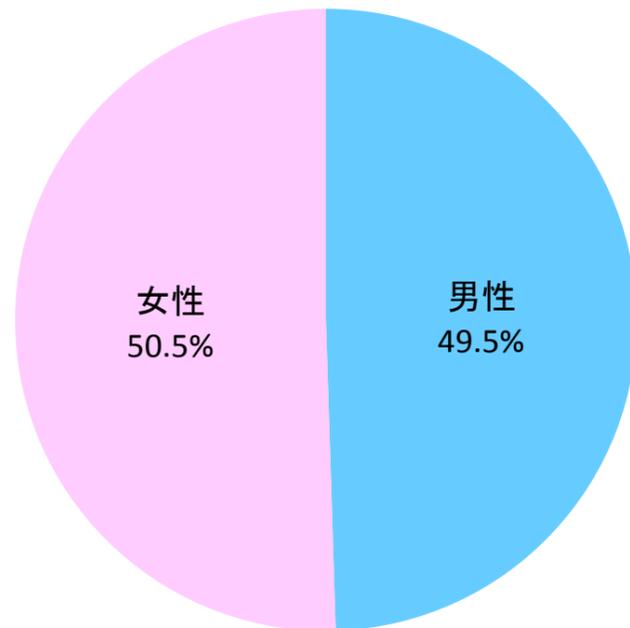
性別 \ 年代	20代以下	30代	40代	50代	60代以上	計
男性	62	55	61	46	73	297
女性	64	56	61	46	76	303
TOTAL	126	111	122	92	149	600

## 本報告書の 注意点

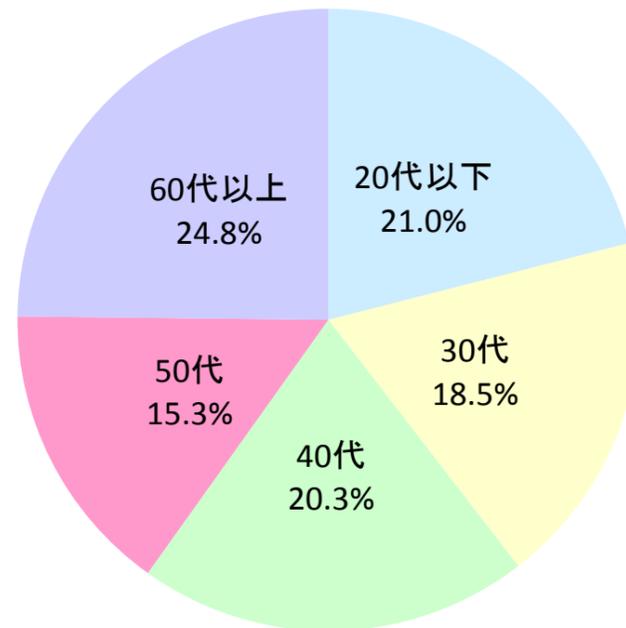
- ・nは回答者数を表している。
- ・回答率(%)は小数点第2位を四捨五入し、小数点第1位までを表示している。このため、合計数値は必ずしも100%とはならない場合がある。
- ・設問の回答には、単一回答と複数回答がある。複数回答の設問は、回答率(%)の合計が100%を超える場合がある。
- ・nが30未満の数値は参考値とする。

# 回答者属性

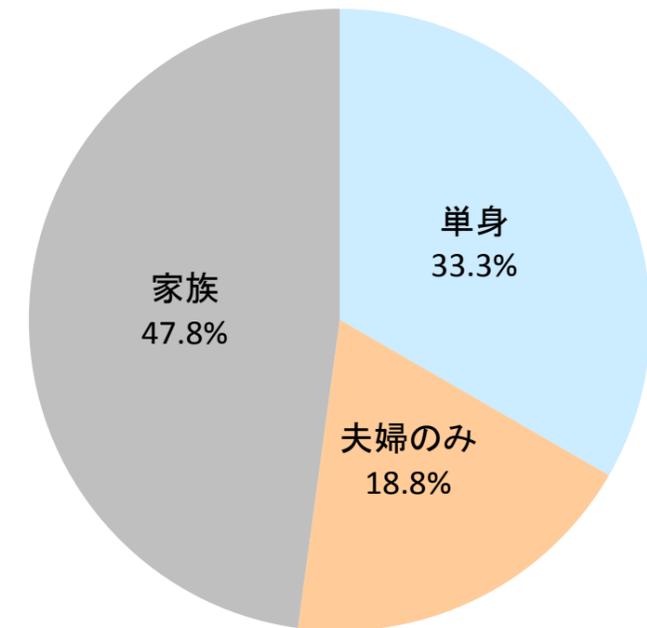
性別 (n = 600)



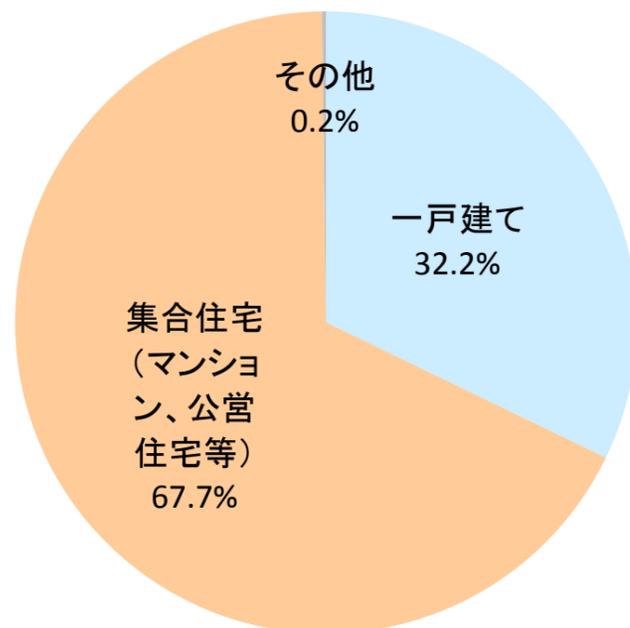
年代 (n = 600)



同居家族 (n = 600)



住居形態 (n = 600)



# 調査結果まとめ

## ■飲料水の備蓄について

- ・断水に備えて飲用水を備蓄している人は56.2%、4割以上が備蓄していない状況。備蓄の目安となる3日分以上を備蓄している人は29.2%と3割に満たないレベル。
- ・備蓄している飲料水は8割以上が購入したペットボトル水。水道水を備蓄している人は1割強にとどまる。
- ・備蓄していない人の備蓄しない理由は半数以上が「保管場所がない」。4割以上は断水が発生したときの飲料水の入手手段を考えておらず、3割強は自治体の支援に期待。

## ■水道利用にかかる各種お手続きの手法について

- ・「水道に関する手続き」については、7割が最初に「水道局や区のホームページ」で確認。
- ・ネットによる行政機関への手続き・問合せ経験がある人は、3割弱。オンラインで手続きをしなかった理由は「オンラインで手続きができるとは知らなかった」が半数。
- ・オンライン手続きで重視することは「入力画面が簡単で操作しやすい」「手続きページへのアクセス」。

## ■家庭での水道水の飲用・使用状況について

- ・「そのまま飲んでいる」2割強、「沸かしてから飲んでいる」3割強、「浄水器を通して飲んでいる」3割弱。2割弱は水道水を飲んでいない。
- ・コロナ禍において増加した水使用は「洗面所」「台所」が3割を超える。一方で4割弱は増加した水使用はないと回答。
- ・緊急事態宣言解除後も増加した水使用は増加が継続している。

## ■環境配慮行動について

- ・マイボトル利用状況は、「日常的に携帯している」25.3%、「たまに携帯している」30.7%と56.0%が利用。年齢が低いほど利用している人が多い。
- ・マイボトルを持たない理由は「重い、荷物になる」が最も高く、男性60代以上、女性では30代以上で5割を超える。
- ・水道水無料給水スポットを利用したい人は5割弱。「日常的にマイボトルを携帯している」人では6割を超える。8割弱が「公共交通機関」への設置を希望。

## ■水道料金と支払い方法について

- ・「大阪市水道料金」の特徴については、いずれかの特徴を認知している人が6割強。4割弱の人は認知しておらず、男女とも20代以下は5割上回る。
- ・認知されている特徴は「水道料金の請求額は水道料金と下水道使用料との合算額になっている」が最も高く、4割強。
- ・「大阪市水道料金」への評価は、「高く評価できる」26.3%、「まあ評価できる」60.0%と9割弱が評価できると回答。
- ・「LINEPay請求書払い」の認知は3割程度、実際に利用している人は3%にとどまる。

## ■広報用動画について

- ・「動画による広報活動」への評価は、「評価できる」30.2%、「まあ評価できる」42.5%と7割強が評価できると回答。
- ・「動画による広報活動」を評価できる理由は「内容が分かりやすかった」が最も高く7割弱、「動画による情報発信に好感が持てた」が5割弱。
- ・動画をしたことがある人は、5%程度にとどまり、ほとんど認知されていない状況。

## ■水道水の安全性・おいしさについて

- ・「水道水の安全性」への評価は、「とても満足している」23.7%、「まあ満足している」51.8%と8割弱が満足していると回答。
- ・「水道水のおいしさ」への評価は、「とても満足している」15.8%、「まあ満足している」41.8%と6割弱が満足していると回答。

## ■大阪市水道に対する総合評価

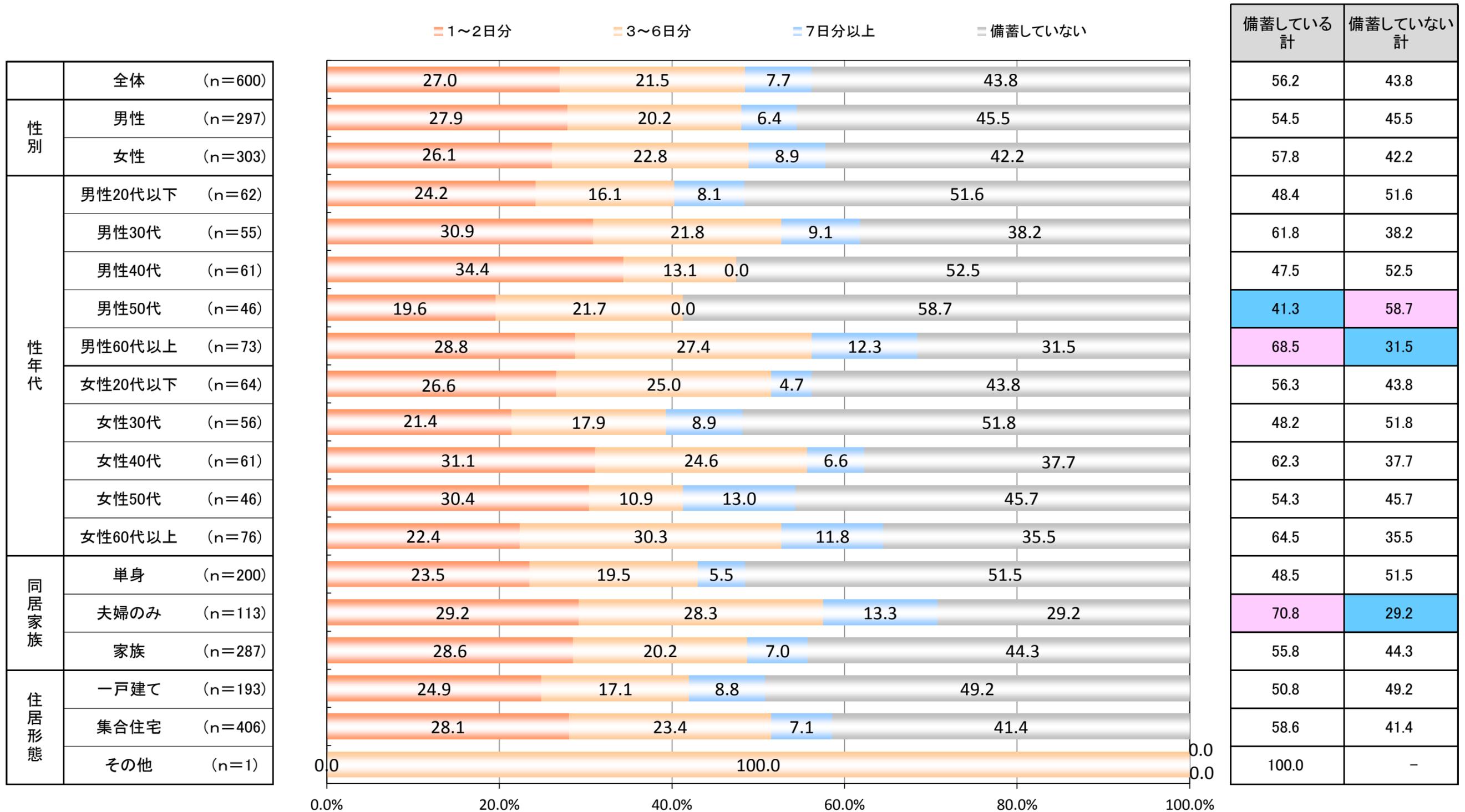
- ・「大阪市の水道」への総合評価は、「高く評価できる」27.0%、「まあ評価できる」50.0%と8割弱が評価できると回答。
- ・「大阪市の水道」への総合評価と他の項目評価との関係性をみると、「動画による広報活動」と「水道料金」との関係が強い。

# 飲料水の備蓄について

# 断水に備えた飲料水の備蓄状況

- 断水に備えた飲料水の備蓄状況は、全体で56.2%。3日以上を備蓄している人は29.2%と3割に満たない。
- 性年代別でみると、男性60代以上が68.5%と高い一方、男性50代は41.3%と低い。同居家族では、夫婦のみが70.8%と高い。

Q1 人が生命を維持するのに必要な飲料水の量は、1人1日あたり3リットルとされています。断水の可能性に備えて、あなたのご家庭では何日分の飲料水を備蓄していますか。

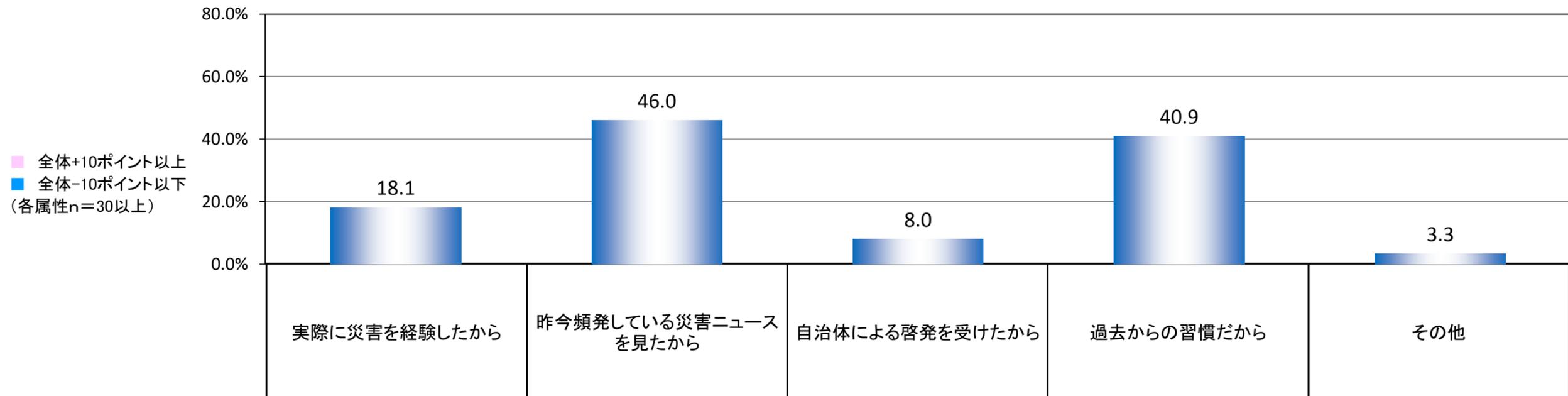


# 飲料水の備蓄を始めたきっかけ

- 飲料水の備蓄を始めたきっかけは、全体で「昨今発生している災害ニュースを見たから」が46.0%と最も高く、以下、「過去からの習慣だから」40.9%、「実際に災害を経験したから」18.1%の順。

【Q1で「飲料水を備蓄している」とお答えの方にお聞きます】

Q2 飲料水の備蓄を始めたきっかけは何ですか。あてはまるものをすべてお答えください。



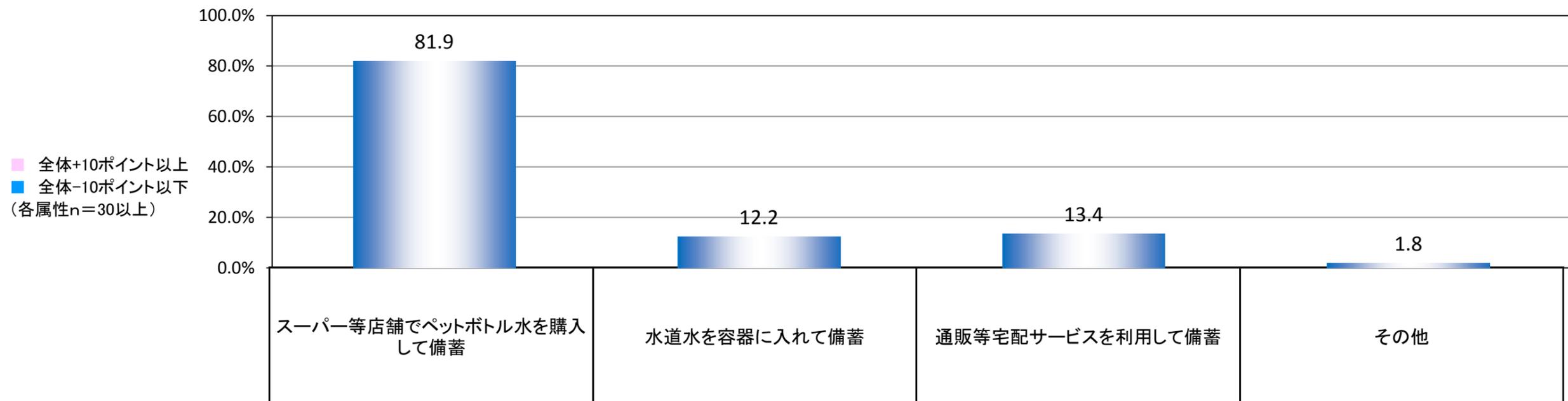
	属性	実際に災害を経験したから	昨今頻発している災害ニュースを見たから	自治体による啓発を受けたから	過去からの習慣だから	その他
性別	全体 (n=337)	18.1	46.0	8.0	40.9	3.3
	男性 (n=162)	21.6	51.2	11.1	38.9	1.9
	女性 (n=175)	14.9	41.1	5.1	42.9	4.6
性年代	男性20代以下 (n=30)	26.7	43.3	13.3	36.7	3.3
	男性30代 (n=34)	35.3	41.2	14.7	20.6	2.9
	男性40代 (n=29)	10.3	62.1	10.3	44.8	-
	男性50代 (n=19)	21.1	63.2	5.3	42.1	-
	男性60代以上 (n=50)	16.0	52.0	10.0	48.0	2.0
	女性20代以下 (n=36)	25.0	33.3	5.6	30.6	11.1
	女性30代 (n=27)	14.8	51.9	7.4	33.3	3.7
	女性40代 (n=38)	21.1	42.1	7.9	31.6	5.3
	女性50代 (n=25)	12.0	40.0	-	52.0	4.0
女性60代以上 (n=49)	4.1	40.8	4.1	61.2	-	
同居家族	単身 (n=97)	16.5	38.1	7.2	43.3	5.2
	夫婦のみ (n=80)	16.3	42.5	6.3	47.5	1.3
	家族 (n=160)	20.0	52.5	9.4	36.3	3.1
住居形態	一戸建て (n=98)	14.3	55.1	12.2	33.7	3.1
	集合住宅 (n=238)	19.7	42.4	6.3	43.7	3.4
	その他 (n=1)	-	-	-	100.0	-

# 備蓄している飲料水の種類

- 備蓄している飲料水の種類は、「スーパー等店舗でペットボトル水を購入して備蓄」が81.9%と最も高く、以下、「通販等宅配サービスを利用して備蓄」13.4%、「水道水を容器に入れて備蓄」12.2%の順。

【Q1で「飲料水を備蓄している」とお答えの方にお聞きします】

Q3 どのような飲料水を備蓄していますか。あてはまるものをすべてお答えください。



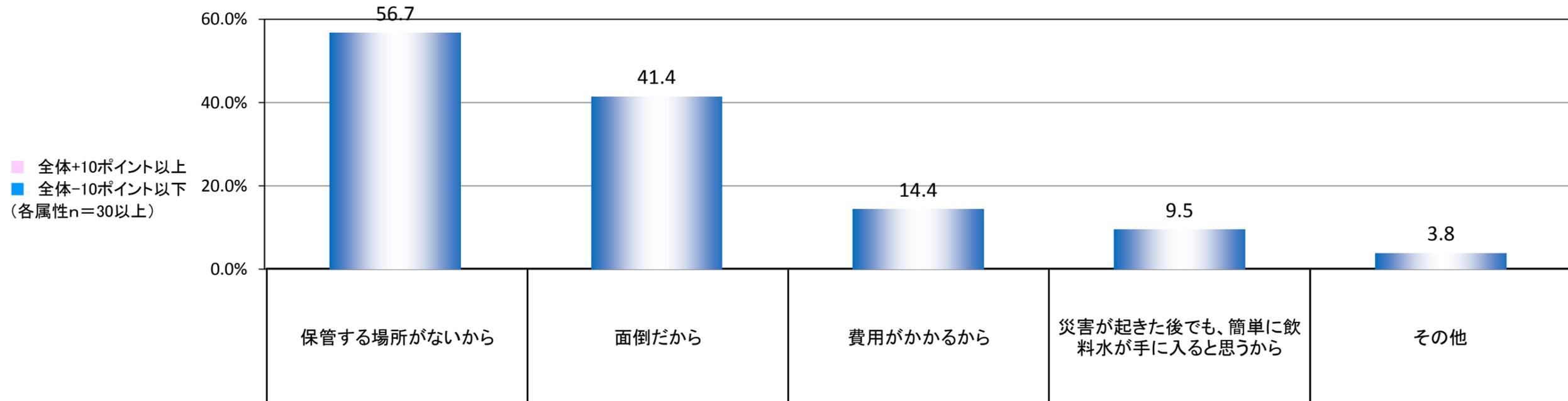
	属性	n	スーパー等店舗でペットボトル水を購入して備蓄	水道水を容器に入れて備蓄	通販等宅配サービスを利用して備蓄	その他
性別	全体	337	81.9	12.2	13.4	1.8
	男性	162	81.5	14.8	13.0	0.6
	女性	175	82.3	9.7	13.7	2.9
性年代	男性20代以下	30	83.3	26.7	6.7	-
	男性30代	34	76.5	11.8	14.7	2.9
	男性40代	29	86.2	6.9	17.2	-
	男性50代	19	89.5	15.8	10.5	-
	男性60代以上	50	78.0	14.0	14.0	-
	女性20代以下	36	86.1	8.3	2.8	2.8
	女性30代	27	92.6	7.4	14.8	-
	女性40代	38	84.2	10.5	7.9	2.6
	女性50代	25	88.0	4.0	20.0	-
	女性60代以上	49	69.4	14.3	22.4	6.1
同居家族	单身	97	78.4	22.7	10.3	2.1
	夫婦のみ	80	72.5	3.8	23.8	5.0
	家族	160	88.8	10.0	10.0	-
住居形態	一戸建て	98	83.7	11.2	11.2	1.0
	集合住宅	238	81.1	12.6	14.3	2.1
	その他	1	100.0	-	-	-

# 飲料水の備蓄を行わない理由

- 飲料水の備蓄を行わない理由は、全体で「保管する場所がないから」が56.7%と最も高く、以下、「面倒だから」41.4%、「費用がかかるから」14.4%の順。

【Q1で「飲料水を備蓄していない」とお答えの方にお聞きします】

Q4 飲料水の備蓄を行わない理由は何ですか。あてはまるものをすべてお答えください。



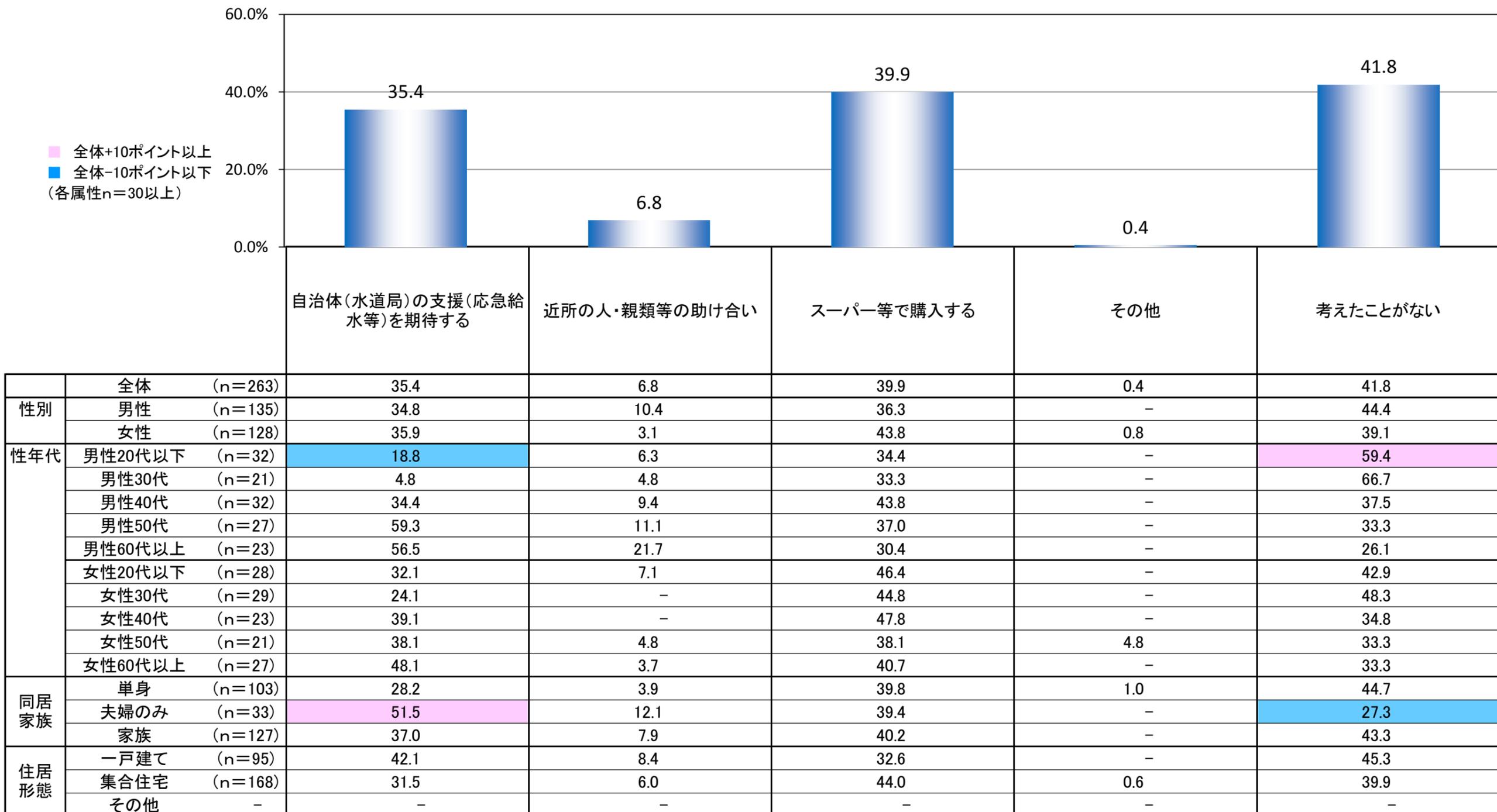
	属性	人数 (n)	保管する場所がないから (%)	面倒だから (%)	費用がかかるから (%)	災害が起きた後でも、簡単に飲料水が手に入ると思うから (%)	その他 (%)
性別	全体	263	56.7	41.4	14.4	9.5	3.8
	男性	135	48.1	47.4	16.3	13.3	1.5
	女性	128	65.6	35.2	12.5	5.5	6.3
性年代	男性20代以下	32	40.6	43.8	6.3	18.8	-
	男性30代	21	38.1	61.9	14.3	19.0	-
	男性40代	32	56.3	43.8	15.6	9.4	6.3
	男性50代	27	51.9	40.7	25.9	11.1	-
	男性60代以上	23	52.2	52.2	21.7	8.7	-
	女性20代以下	28	71.4	28.6	17.9	3.6	3.6
	女性30代	29	75.9	31.0	6.9	6.9	6.9
	女性40代	23	56.5	43.5	8.7	4.3	8.7
	女性50代	21	57.1	33.3	23.8	4.8	9.5
	女性60代以上	27	63.0	40.7	7.4	7.4	3.7
同居家族	单身	103	54.4	43.7	18.4	14.6	-
	夫婦のみ	33	66.7	39.4	15.2	-	-
	家族	127	55.9	40.2	11.0	7.9	7.9
住居形態	一戸建て	95	49.5	43.2	13.7	9.5	8.4
	集合住宅	168	60.7	40.5	14.9	9.5	1.2
	その他	-	-	-	-	-	-

# 断水が発生したときの飲料水入手手段

- 断水が発生したときの飲料水入手方法は、全体で「考えたことがない」が41.8%と最も高く、以下、「スーパー等で購入する」39.9%、「自治体の支援を期待する」35.4%の順。

【Q1で「飲料水を備蓄していない」とお答えの方にお聞きます】

Q5 あなたは、地震等による断水が発生した際、どのように飲料水入手しようと考えていますか。あてはまるものをすべてお答えください。

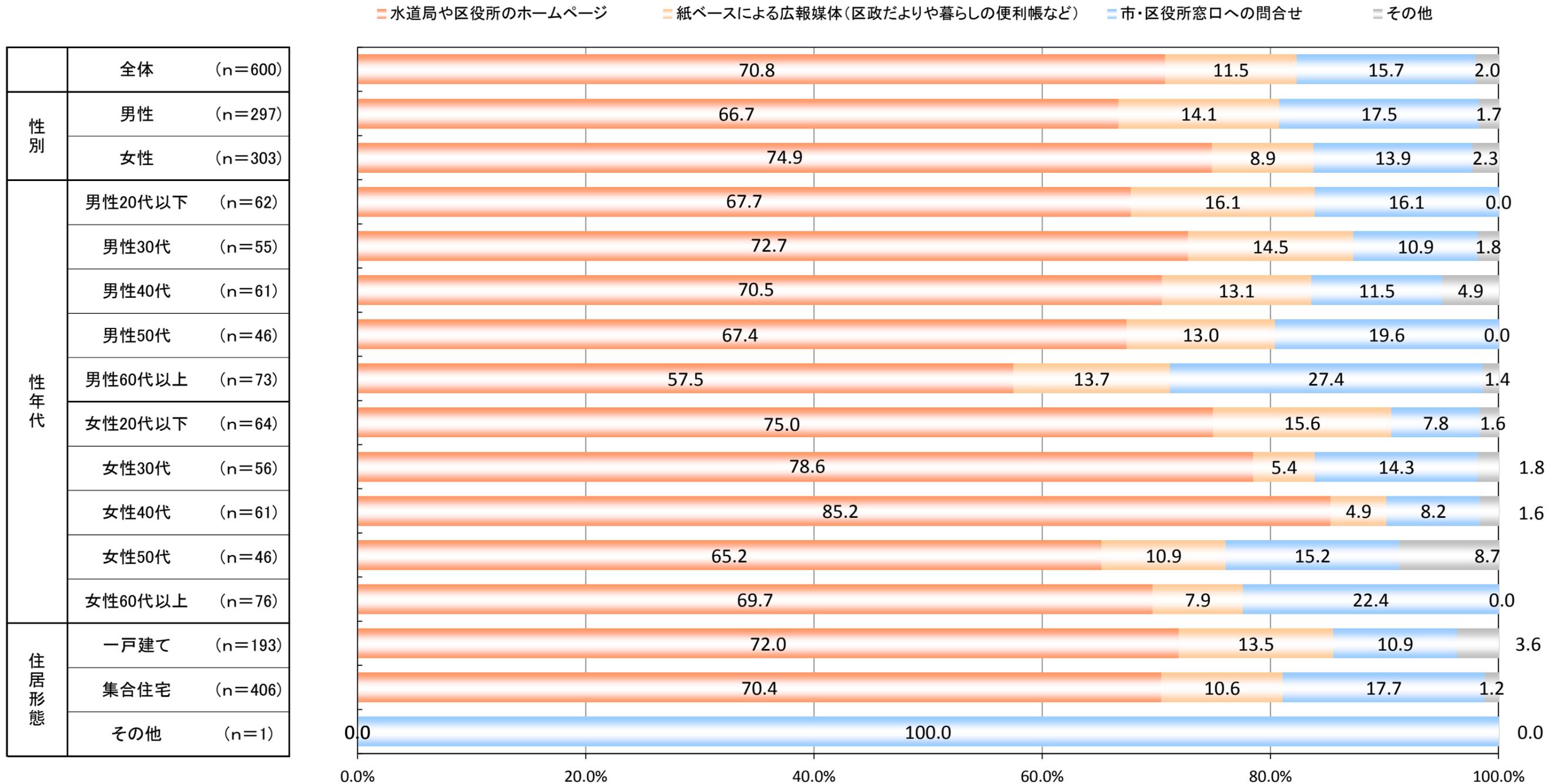


# 水道利用にかかる各種手続きの手法 について

# 「水道に関する手続き」最初の確認手法

- 「水道に関する手続き」最初の確認手法は、全体で「水道局や区役所のホームページ」が70.8%と最も高く、以下、「市・区役所窓口への問合せ」15.7%、「紙ベースによる広報媒体」11.5%の順。男女とも60代以上は「市・区役所窓口への問合せ」が20%以上と高い。

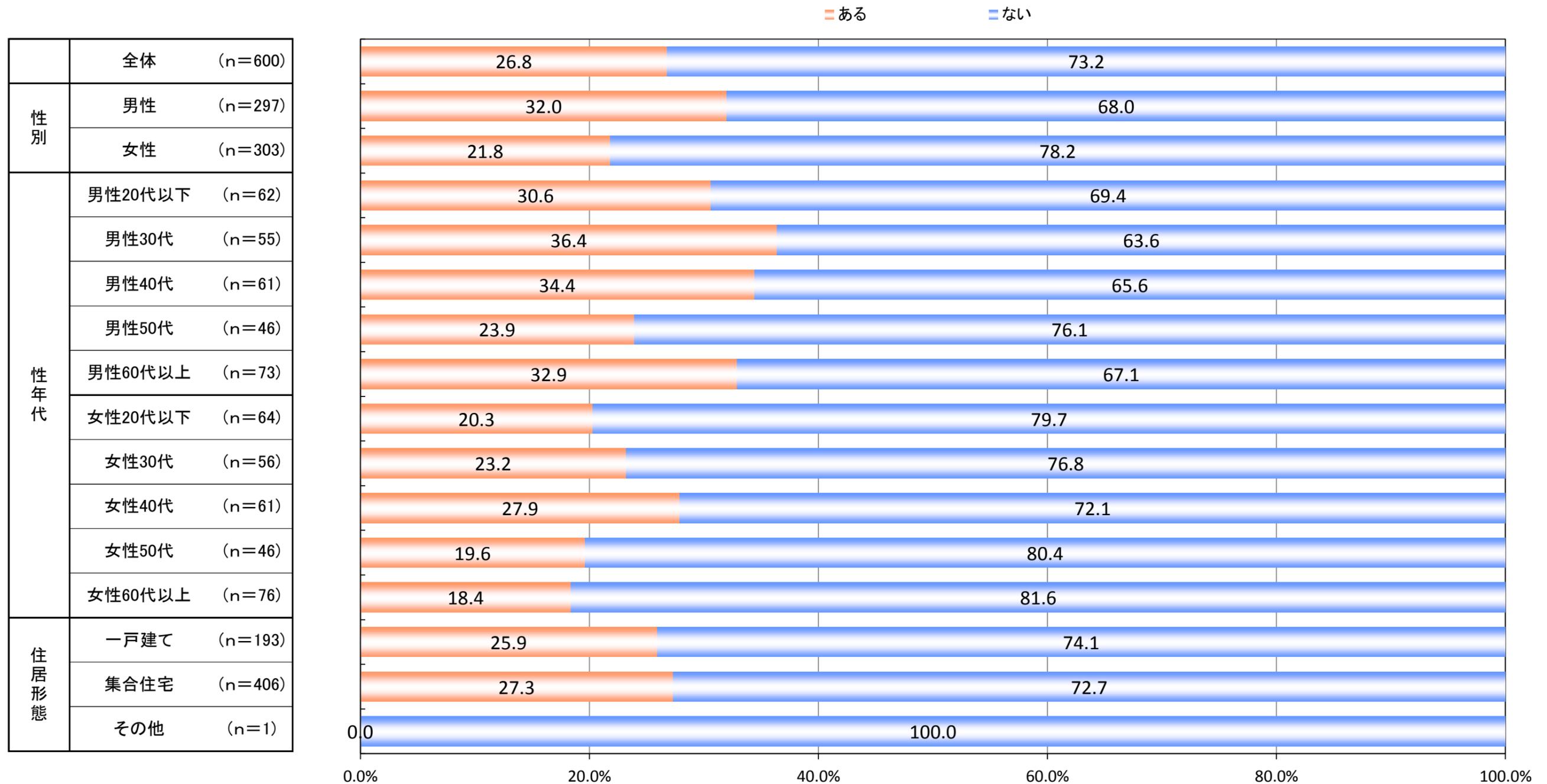
Q6 お引越・お支払いなど、水道に関するお手続きを行う際に、最初に確認される手法をお答えください。



# ネットによる行政機関への手続き・問合せ経験有無

- ネットによる行政機関への手続き・問合せ経験がある人は全体で26.8%。
- 性年代別でみると、男性30代が36.4%と高い一方、女性60代以上は18.4%と低い。

Q7 インターネットで行政機関へのお手続き・お問合せを行ったことがありますか。

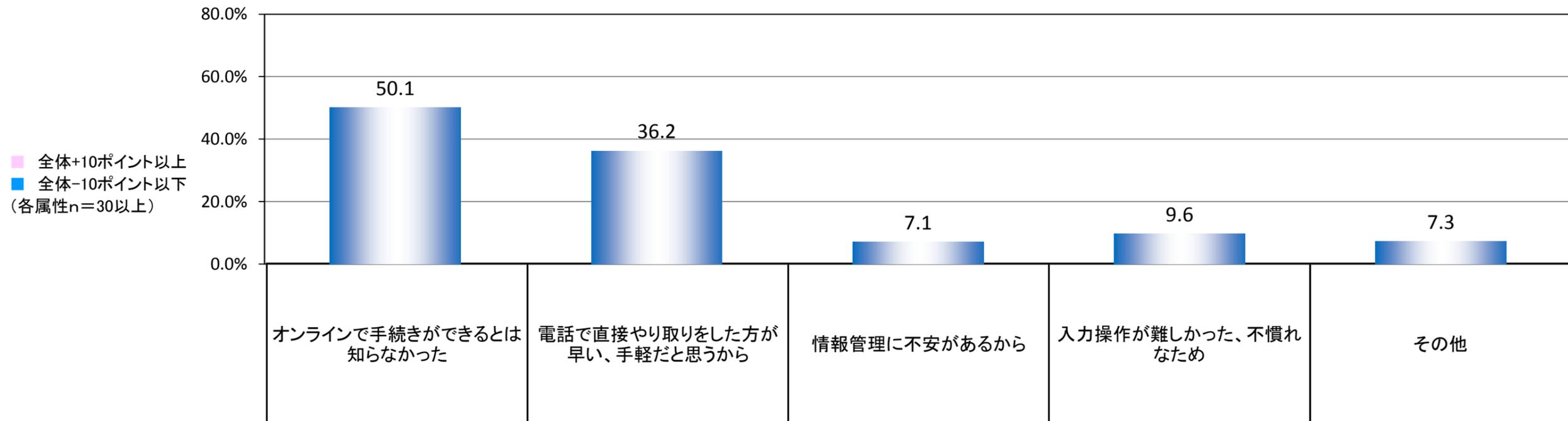


# オンラインを利用しなかった理由

- オンラインを利用しなかった理由は、全体で「オンライン手続きができることは知らなかった」が50.1%と最も高く、以下、「電話で直接やり取りをした方が早い、手軽だと思うから」36.2%、「入力操作が難しかった、不慣れなため」9.6%の順。

【Q7で「インターネットで行政機関へのお手続き・お問合せを行ったことがない」とお答えの方にお聞きます】

Q8 なぜ、オンラインを利用されなかったのか、その理由を選択してください。

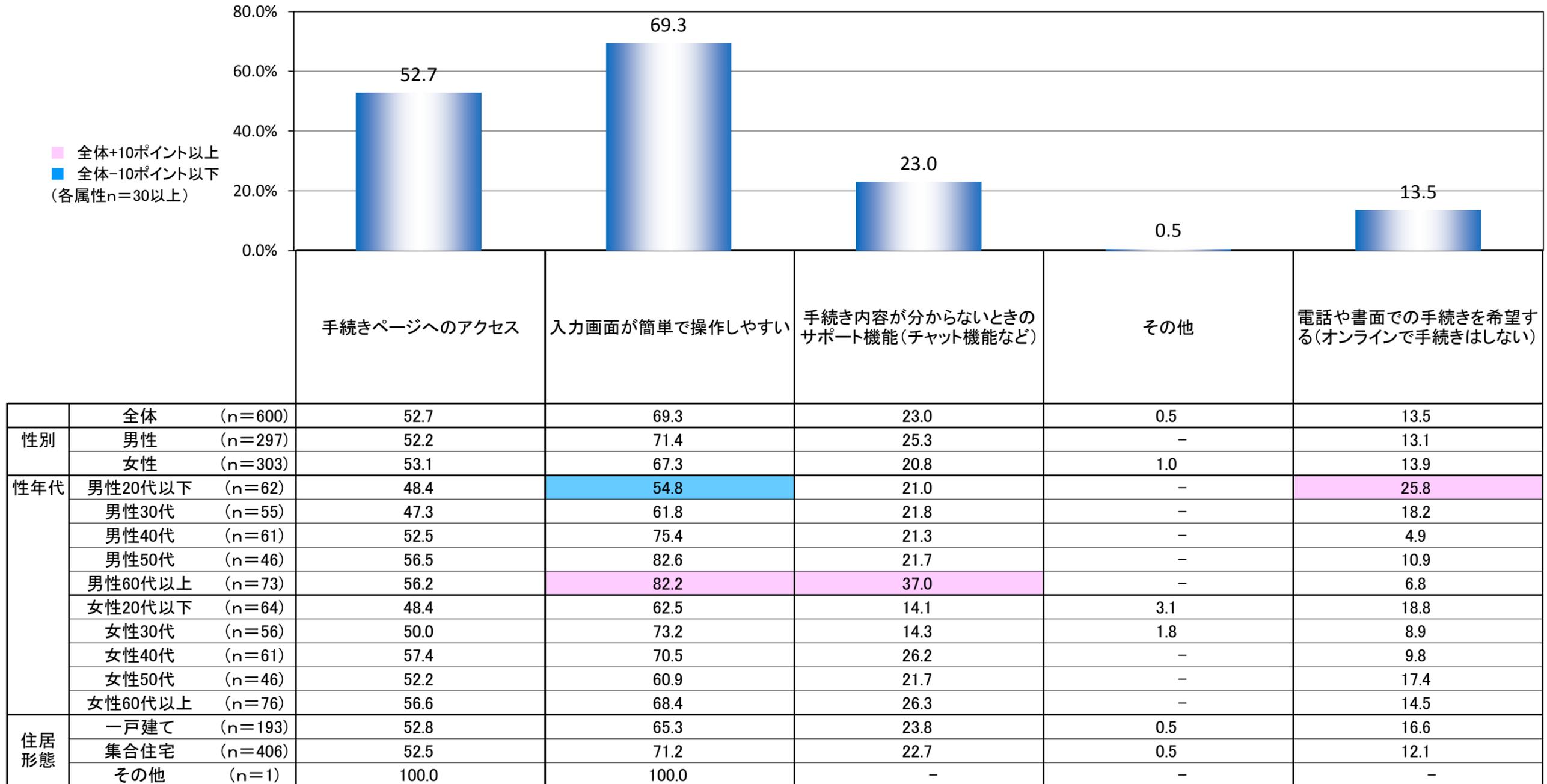


	全体 (n=439)		理由 (%)				
	性別	属性	オンラインで手続きができるとは知らなかった	電話で直接やり取りをした方が早い、手軽だと思うから	情報管理に不安があるから	入力操作が難しかった、不慣れなため	その他
性別	全体	(n=439)	50.1	36.2	7.1	9.6	7.3
	男性	(n=202)	52.5	34.7	8.4	10.4	5.0
	女性	(n=237)	48.1	37.6	5.9	8.9	9.3
性年代	男性20代以下	(n=43)	65.1	16.3	4.7	20.9	-
	男性30代	(n=35)	57.1	25.7	11.4	14.3	-
	男性40代	(n=40)	50.0	35.0	10.0	2.5	12.5
	男性50代	(n=35)	45.7	42.9	8.6	11.4	11.4
	男性60代以上	(n=49)	44.9	51.0	8.2	4.1	2.0
	女性20代以下	(n=51)	66.7	17.6	3.9	5.9	9.8
	女性30代	(n=43)	55.8	32.6	9.3	11.6	7.0
	女性40代	(n=44)	43.2	45.5	6.8	9.1	2.3
	女性50代	(n=37)	45.9	35.1	5.4	10.8	13.5
女性60代以上	(n=62)	32.3	53.2	4.8	8.1	12.9	
住居形態	一戸建て	(n=143)	52.4	33.6	6.3	12.6	6.3
	集合住宅	(n=295)	49.2	37.6	7.1	8.1	7.8
	その他	(n=1)	-	-	100.0	-	-

# オンライン手続きで重視すること

- オンライン手続きで重視することは、全体で「入力画面が簡単で操作しやすい」が69.3%と最も高く、以下、「手続きページへのアクセス」52.7%、「手続き内容が分からないときのサポート機能」23.0%の順。

Q9 オンラインで手続きをする場合、重視することをお答えください。



# 家庭での水道水の飲用・使用状況について

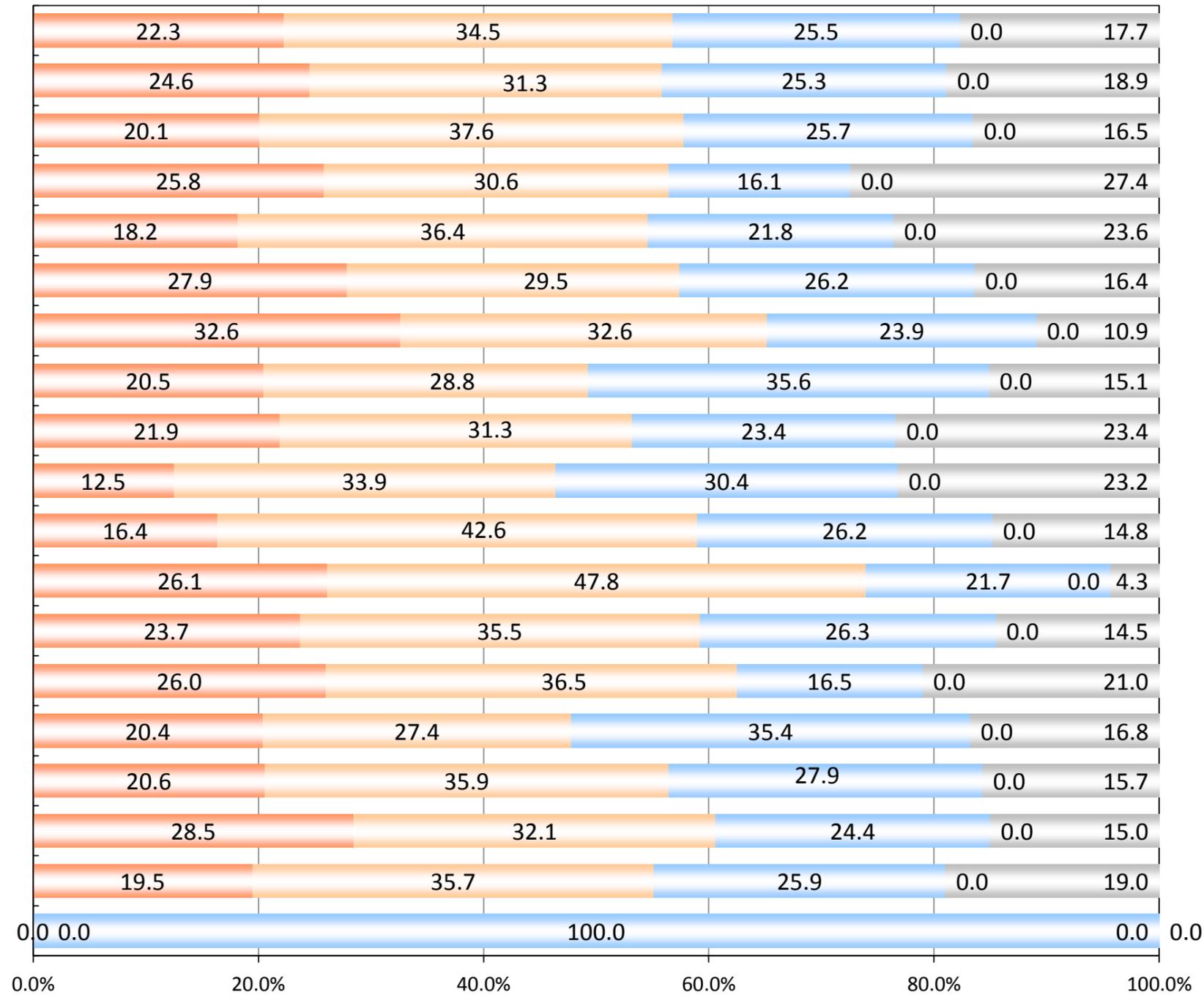
# 水道水飲用状況

- 水道水の飲用状況について、全体では「沸かして飲んでいる」34.5%、以下、「浄水器を通して飲んでいる」25.5%、「そのまま飲んでいる」22.3%。
- 性年代別でみると、男性50代は「そのまま飲んでいる」32.6%、女性50代は「沸かしてから飲んでいる」47.8%、男性60代以上は「浄水器を通して飲んでいる」35.6%が高い。

Q10 あなたは、ご家庭で主にどのようにして水道水を飲んでいますか。

■ そのまま飲んでいる  
■ 浄水器を通して飲んでいる  
■ 水道水は飲まない  
■ 沸かしてから飲んでいる(お茶、コーヒー等)  
■ その他

	全体	(n=600)
性別	男性	(n=297)
	女性	(n=303)
性年代	男性20代以下	(n=62)
	男性30代	(n=55)
	男性40代	(n=61)
	男性50代	(n=46)
	男性60代以上	(n=73)
	女性20代以下	(n=64)
	女性30代	(n=56)
	女性40代	(n=61)
	女性50代	(n=46)
	女性60代以上	(n=76)
同居家族	単身	(n=200)
	夫婦のみ	(n=113)
	家族	(n=287)
住居形態	一戸建て	(n=193)
	集合住宅	(n=406)
	その他	(n=1)

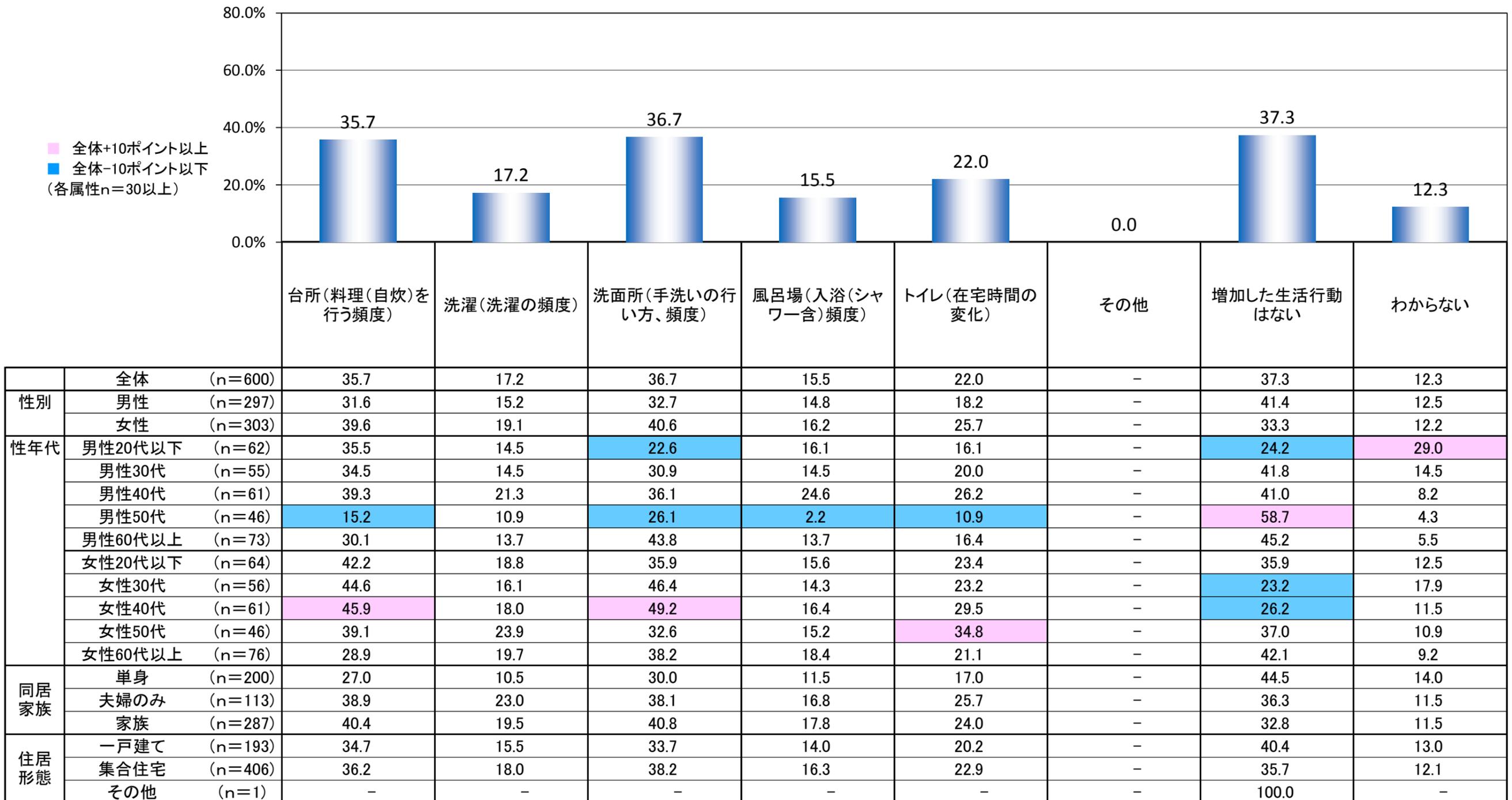


飲んでいる計	飲まない計
82.3	17.7
81.2	18.9
83.4	16.5
72.5	27.4
76.4	23.6
83.6	16.4
89.1	10.9
84.9	15.1
76.6	23.4
76.8	23.2
85.2	14.8
95.6	4.3
85.5	14.5
79.0	21.0
83.2	16.8
84.4	15.7
85.0	15.0
81.1	19.0
100.0	0.0

# コロナ禍における水使用に関する行動変化【増加した生活行動】

● 増加した生活行動は、全体で「洗面所」が36.7%と最も高く、以下、「台所」35.7%、「トイレ」22.0%の順。37.3%は「増加した行動はない」。

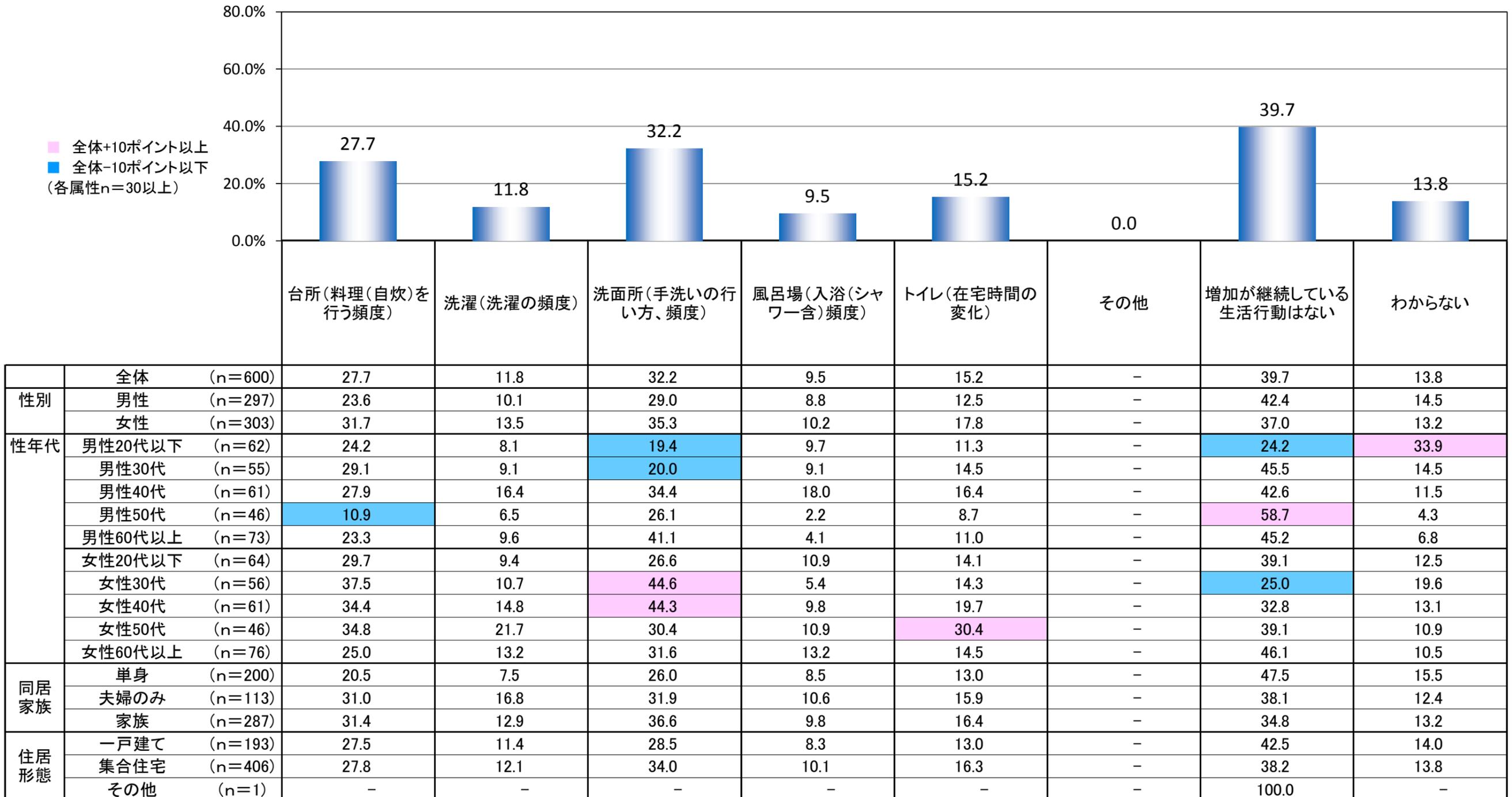
Q11 水使用に関する行動の変化について「あなたのご家庭で」それぞれあてはまるものをすべてお選びください。【増加した生活活動】



# コロナ禍における水使用に関する行動変化【増加が継続している生活行動】

● 増加が継続している生活行動は、全体で「洗面所」が32.2%と最も高く、以下、「台所」27.7%、「トイレ」15.2%の順。

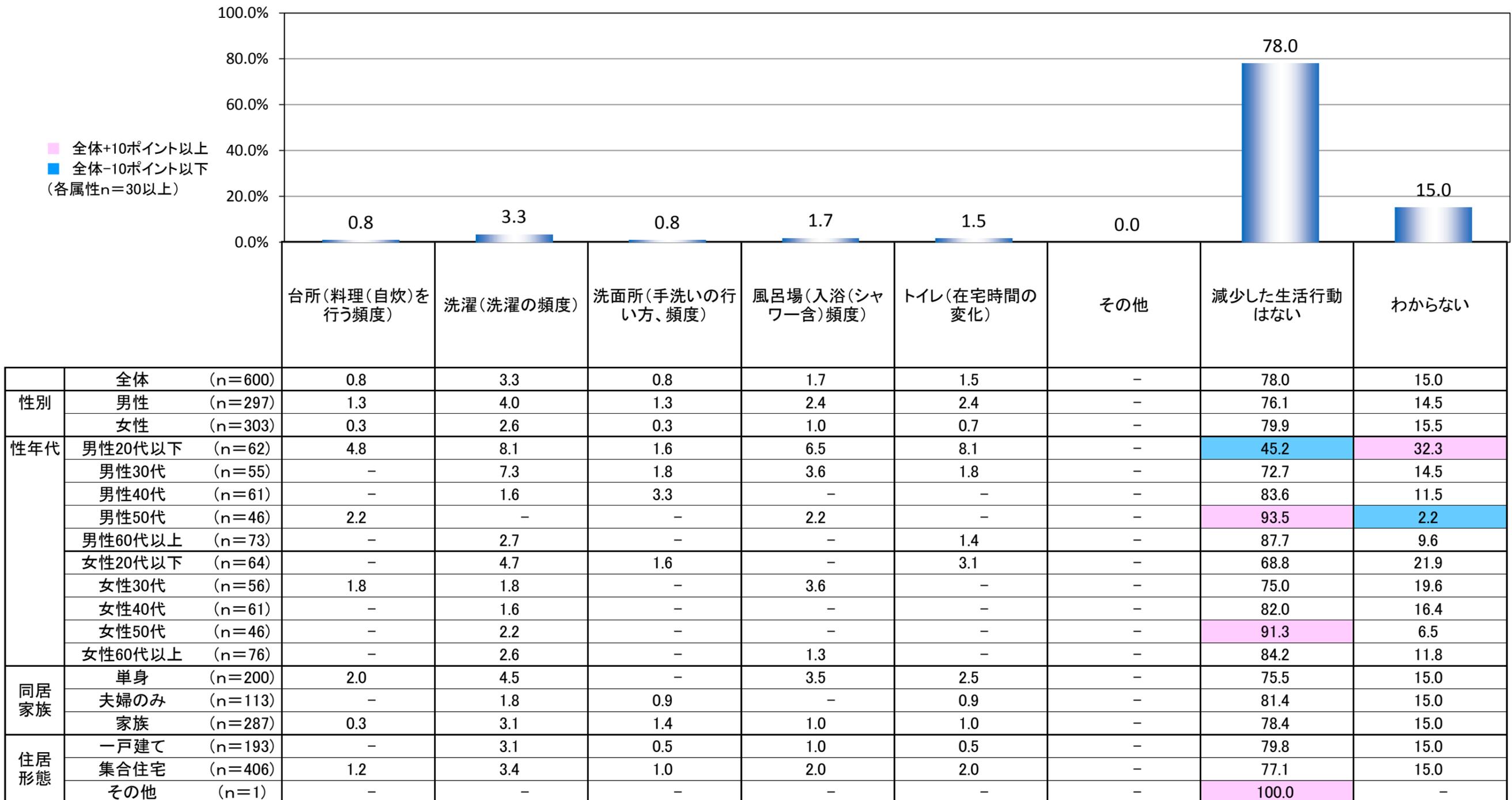
Q11 水使用に関する行動の変化について「あなたのご家庭で」それぞれあてはまるものをすべてお選びください。【増加が継続している生活活動】



# コロナ禍における水使用に関する行動変化【減少した生活行動】

● 全体で「減少した生活行動はない」が78.0%。各生活行動とも減少した人は5%未満。

Q12 水使用に関する行動の変化について「あなたのご家庭で」それぞれあてはまるものをすべてお選びください。【減少した生活活動】



# コロナ禍における水使用に関する行動変化【減少が継続している生活行動】

● 全体で「減少が継続している生活行動はない」が78.3%。各生活行動とも減少した人は5%未満。

Q12 水使用に関する行動の変化について「あなたのご家庭で」それぞれあてはまるものをすべてお選びください。【減少が継続している生活活動】

