

令和3年度 水道局インターネット調査報告書

目次

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		
水道水の安全性・おいしさについて	5
家庭での水道水の飲用状況について	8
マイボトルについて	12
水道料金について	20
チャットボットの認知度と使いやすさについて	25
コロナ禍における人の行動変容について	31
飲料水の備蓄について	37

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3年12月10日(金)～13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(令和2年国勢調査より)に基づき、割り付け(下表参照)

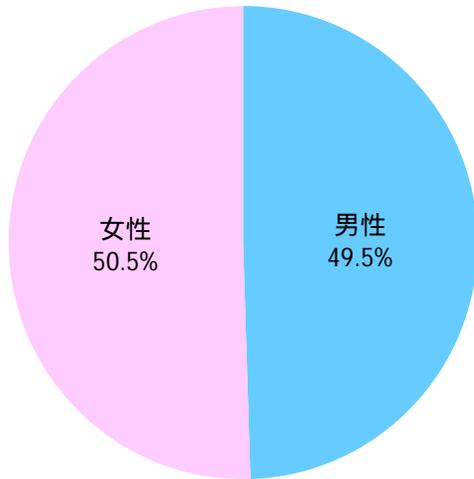
性別 \ 年代	20代以下	30代	40代	50代	60代以上	計
男性	64	52	60	54	67	297
女性	67	54	60	53	69	303
TOTAL	131	106	120	107	136	600

本報告書の注意点

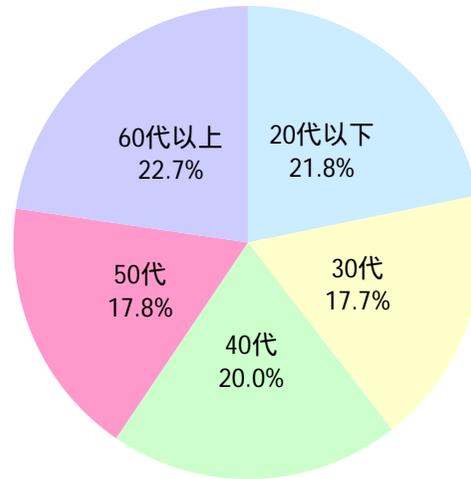
- ・nは回答者数を表している。
- ・回答率(%)は小数点第2位を四捨五入し、小数点第1位までを表示している。このため、合計数値は必ずしも100%とはならない場合がある。
- ・設問の回答には、単一回答と複数回答がある。複数回答の設問は、回答率(%)の合計が100%を超える場合がある。
- ・nが30未満の数値は参考値とする。

回答者属性

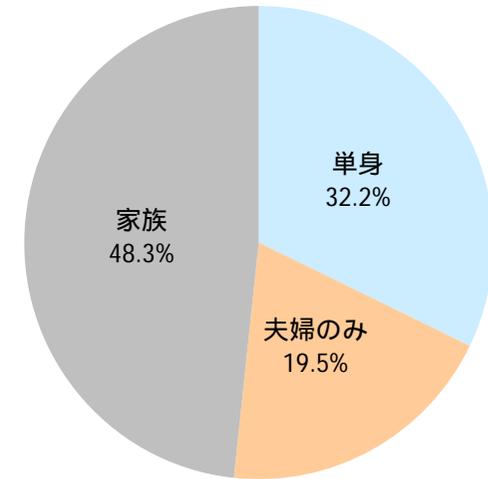
性別 (n = 600)



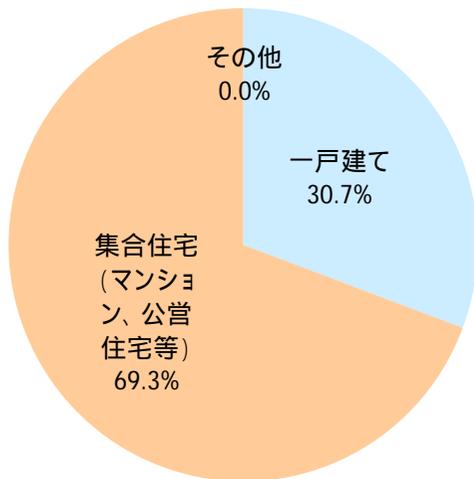
年代 (n = 600)



同居家族 (n = 600)



住居形態 (n = 600)



居住区 (n = 600)

	北区	都島区	福島区	此花区	中央区	西区	港区
n	39	33	18	12	20	24	12
%	6.5	5.5	3.0	2.0	3.3	4.0	2.0
	大正区	天王寺区	浪速区	西淀川区	淀川区	東淀川区	東成区
n	9	15	19	21	33	39	25
%	1.5	2.5	3.2	3.5	5.5	6.5	4.2
	生野区	旭区	城東区	鶴見区	阿倍野区	住之江区	住吉区
n	30	17	40	18	33	30	29
%	5.0	2.8	6.7	3.0	5.5	5.0	4.8
	東住吉区	平野区	西成区				
n	38	34	12				
%	6.3	5.7	2.0				

調査結果まとめ

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」22.3%、「やや満足している」52.2%と7割強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」11.8%、「やや満足している」44.7%と6割弱が満足していると回答。

家庭での水道水の飲用状況について

- ・「沸かして飲んでいる」3割、「浄水器を通して飲んでいる」3割弱、「そのまま飲んでいる」2割強。飲んでいない人が約2割。
- ・水道水を飲まない理由は、「ミネラルウォーターの方が体にやさそう」4割弱、「なんとなく」約3割。
- ・水道水の利用についての要望は、「より安全な水道水を作ってほしい」約4割、「マンションなどの貯水槽の安全管理を高めてほしい」「水道水をおいしくする調査を進めてほしい」3割弱。

マイボトルについて

- ・マイボトル利用状況は「毎日持ち歩いている」20.2%、「ときどき持ち歩いている」29.2%と約5割が利用。女性の利用が高い。
- ・マイボトルを持たない理由は、「重い、荷物になる」約5割、「洗うのが面倒」約3割。
- ・利用するためのメリットは、「荷物にならない」4割弱、「水道水はミネラルウォーターより安い」3割弱、「海洋プラスチックごみ対策に貢献している」2割強。「使いたいとは思わない」人が2割強。
- ・ペットボトル購入量は「～2,500円」44.4%、「2,500円～」10.9%、「5,000円～」9.2%、「10,000円以上」2.6%と購入する人が7割弱。
- ・飲料水の補給スポットは、「フードコート」2割弱、「飲食店」1割強。7割が「外出先では補給しない」。
- ・宿泊施設でのペットボトル利用は、「部屋でそのまま飲む」6割弱、「沸かして飲む」2割弱、「外へ持ち出して飲む」約1割。「利用しない」人が2割弱
- ・宿泊施設のペットボトルの水については、「ない場合は自販機で購入する」4割弱、「ない場合は水道水を利用する」5割弱、「ない方がよい」1割強。

水道料金について

- ・「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7割弱。3割強の人は認知しておらず、男女とも20代以下は5割以上が認知していない。
- ・認知されている特徴は「大都市および大阪府内と比較して水道料金が安い」が最も高く、4割弱。
- ・「大阪市水道料金」への評価は、「高く評価できる」22.3%、「まあ評価できる」66.3%と9割弱が評価できると回答。
- ・「大阪市水道料金」を評価できない理由は、「料金が高いから」「水道事業・料金に対してあまり関心がないから」が4割弱。

チャットボットの認知度と使いやすさについて

- ・「チャットボット」は、「使ったことがある」15.3%、「見つければ必ず使う」6.2%と使ったことのある人は2割強。
- ・8割弱は使用経験なし。使わなかった理由は「機会がなかったから」。主な問合せ手段は「電話」と「メール」。
- ・実際にチャットボットを使った評価は、「画面がわかりやすく、見やすかった」が5割強、「質問に対する回答が分かりやすかった」が3割弱と肯定的な評価が多い。
- ・利用するための機能は、「各種手続きサイトへの誘導」が6割弱、「チャットとの対話形式による手続きやお問合わせ」が約4割、「キーワードによるFAQ提示」が3割。

コロナ禍における人の行動変容について

- ・テレワークは「週に1～2回」10.3%、「週に3～4回」3.7%、「ほぼ毎日」3.8%と2割弱が実施。
- ・テレワークの環境整備については、「環境整備は進んだ」が2割強。テレワーク実施者は7割～8割は環境整備が進んだと考えている。
- ・今後のテレワークの定着については、「定着する」がほぼ半数。テレワーク実施者は6割～7割が定着すると考えている。
- ・活用が増えた行動は、「オンラインショッピング」が6割強、「デリバリー、テイクアウト」が3割強、「その他オンラインサービス」が2割強。
- ・コロナ収束後活用したいと考える行動は、「オンラインショッピング」が約6割、「デリバリー、テイクアウト」が3割弱、「その他オンラインサービス」が2割強。

飲料水の備蓄について

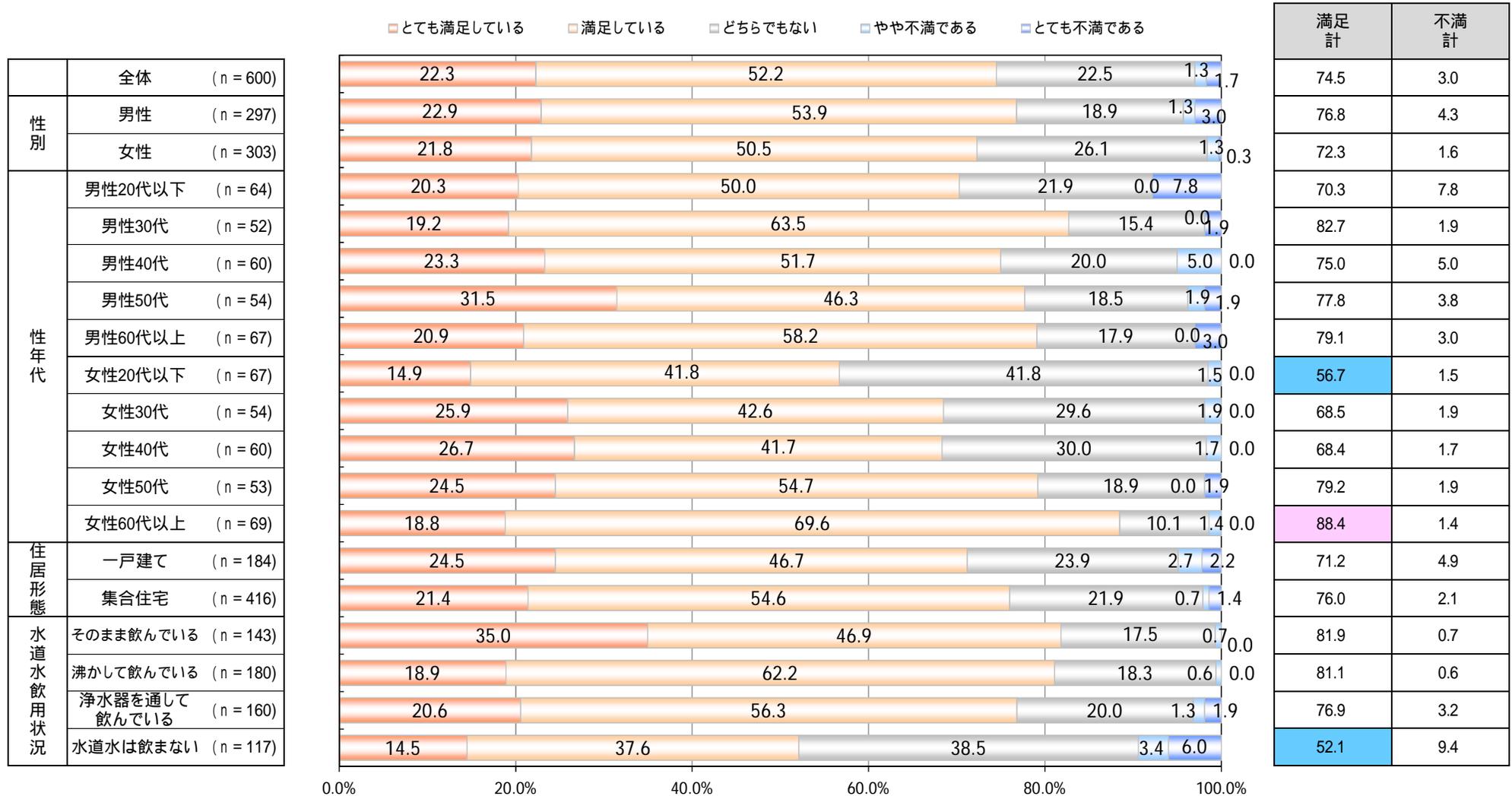
- ・飲料水の備蓄状況については、「備蓄している」が5割強。
- ・飲料水の備蓄を行わない理由は、「保管する場所がないから」が6割弱、「面倒だから」が4割弱。

水道水の安全性・おいしさについて

水道の「安全性」満足度

水道の安全性について、全体で「とても満足している」22.3%、「やや満足している」52.2%、合わせて「満足している」が74.5%。
 性年代別で見ると、女性60代以上は88.4%と「満足している」が高い一方、女性20代以下は56.7%と低い。
 飲用方法では差はないが、「水道水は飲まない」人は「満足している」が52.1%と低い。

Q3 大阪市水道局の水道の「安全性」についてどの程度満足されていますか。



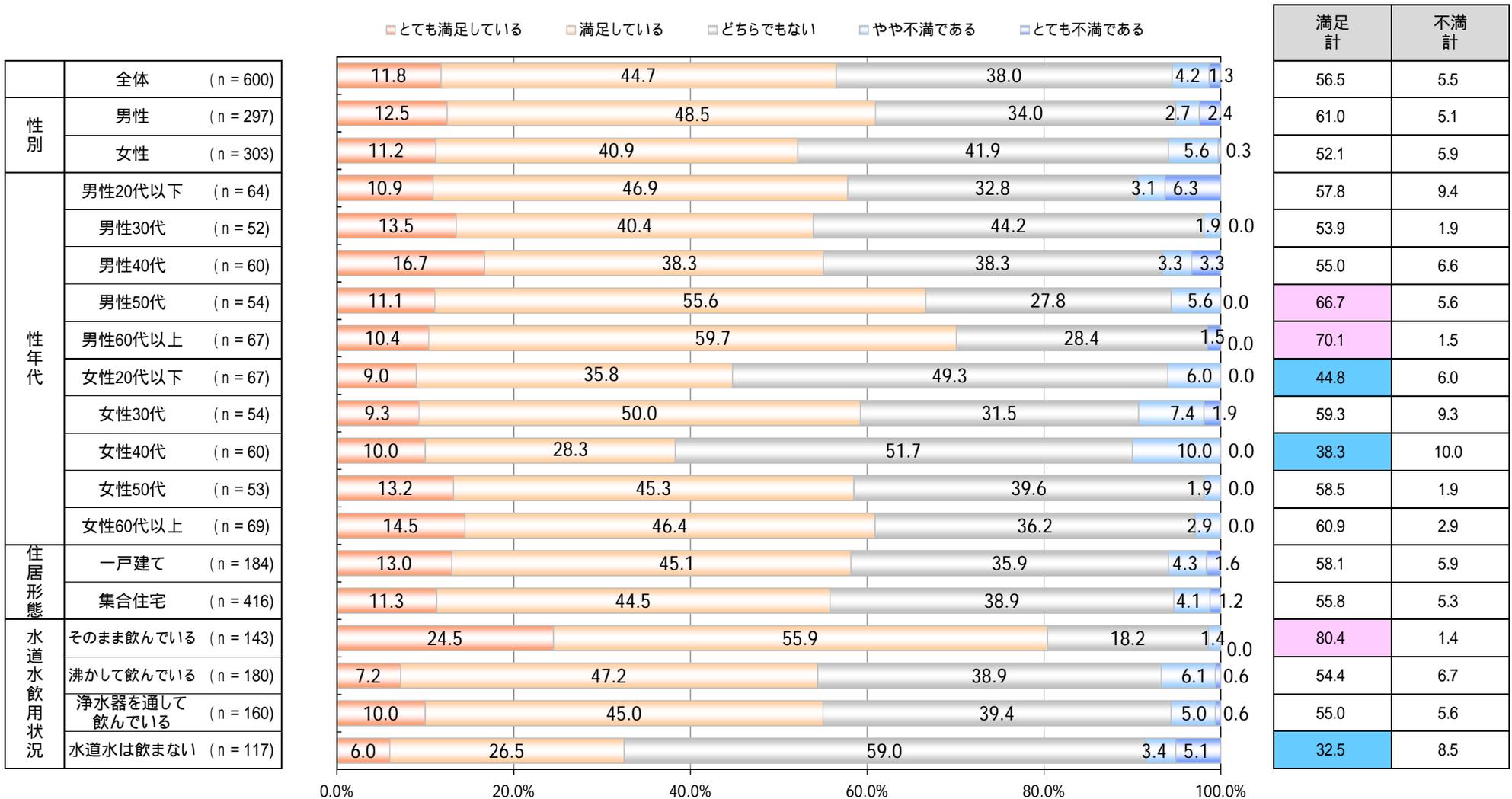
水道の「おいしさ」満足度

水道のおいしさについて、全体で「とても満足している」11.8%、「やや満足している」44.7%、合わせて「満足している」が56.5%。

性年代別でみると、男性50代は66.7%、男性60代以上は70.1%と「満足している」が高い一方、女性20代以下は44.8%、女性40代は38.3%と低い。

飲用状況別でみると「そのまま飲んでいる」人は80.4%と「満足している」が高い一方、「水道水は飲まない」人は32.5%と特に低い。

Q4 大阪市水道局の水道の「おいしさ」についてどの程度満足されていますか。



家庭での水道水の飲用状況について

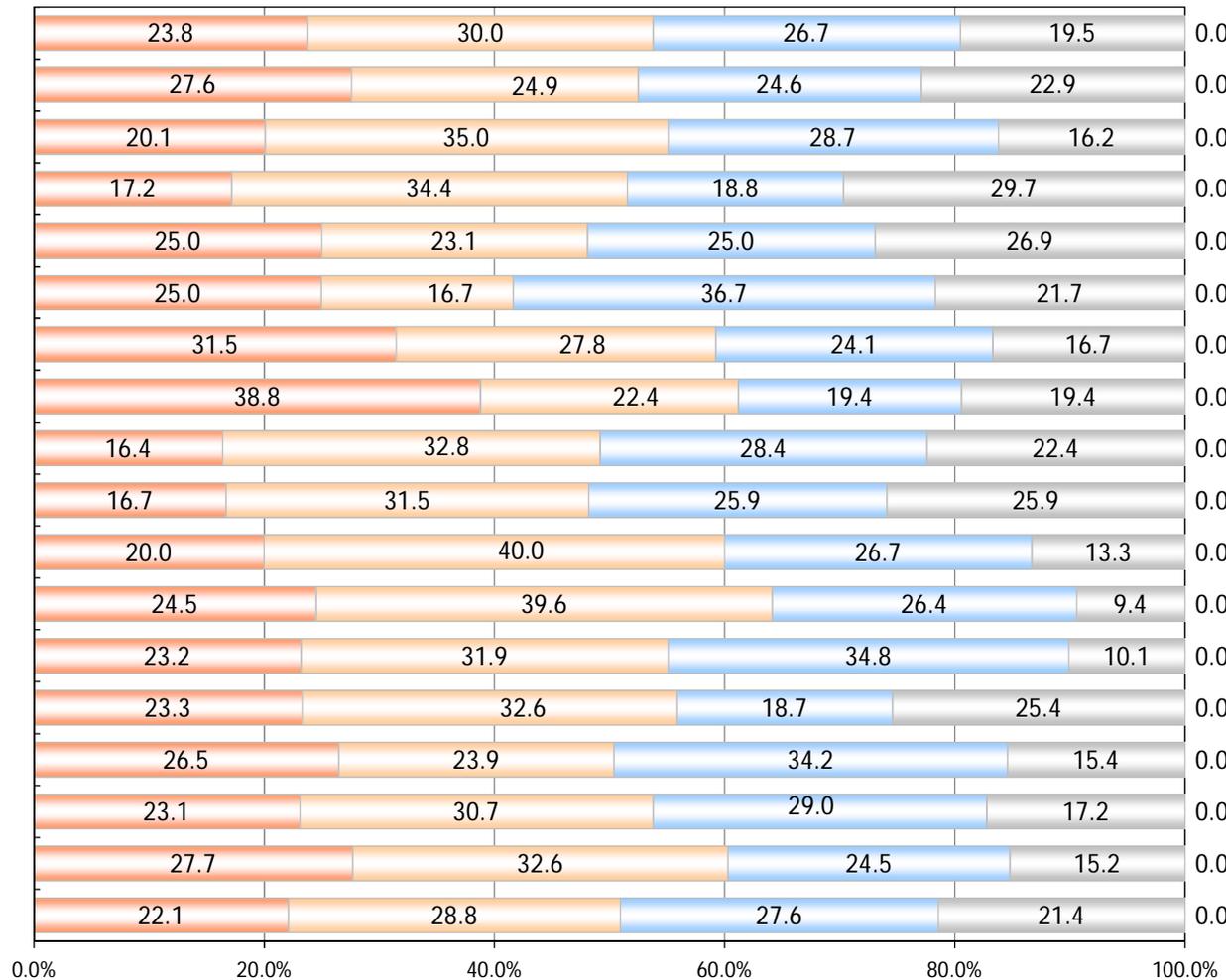
水道水飲用状況

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」30.0%、「浄水器を通して飲んでいる」26.7%、「そのまま飲んでいる」23.8%。飲んでいない人が19.5%。
 性年代別で見ると、男性60代以上は「そのまま飲んでいる」38.8%、女性40代は「沸かしてから飲んでいる」40.0%、男性40代は「浄水器を通して飲んでいる」36.7%が高い。

Q5 普段、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
- 沸かしてから飲んでいる(ティーパック等の使用を含む)
- 浄水器を通して飲んでいる
- 水道水は飲まない
- 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 = 64)
	男性30代	(n = 52)
	男性40代	(n = 60)
	男性50代	(n = 54)
	男性60代以上	(n = 67)
	女性20代以下	(n = 67)
	女性30代	(n = 54)
	女性40代	(n = 60)
	女性50代	(n = 53)
	女性60代以上	(n = 69)
同居家族	単身	(n = 193)
	夫婦のみ	(n = 117)
	家族	(n = 290)
住居形態	一戸建て	(n = 184)
	集合住宅	(n = 416)



飲んでいない計	飲まない計
80.5	19.5
77.1	22.9
83.8	16.2
70.4	29.7
73.1	26.9
78.4	21.7
83.4	16.7
80.6	19.4
77.6	22.4
74.1	25.9
86.7	13.3
90.5	9.4
89.9	10.1
74.6	25.4
84.6	15.4
82.8	17.2
84.8	15.2
78.5	21.4

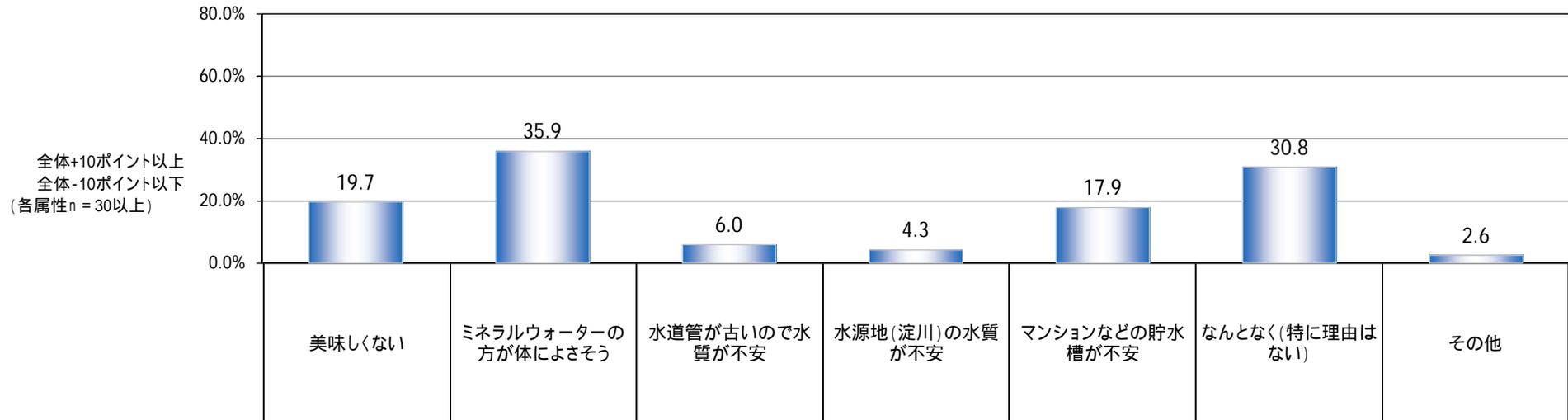
水道水を飲まない理由

水道水を飲まない理由は、全体で「ミネラルウォーターの方が体によさそう」が35.9%と最も高く、以下、「なんとなく」30.8%。

性別で見ると、女性は男性に比べ「美味しくない」「水道管が古いので水質が不安」が高い。

【Q5で「水道水を飲まない」と回答した方にお聞きします】

Q6 水道水を飲まない理由についてお知らせください。

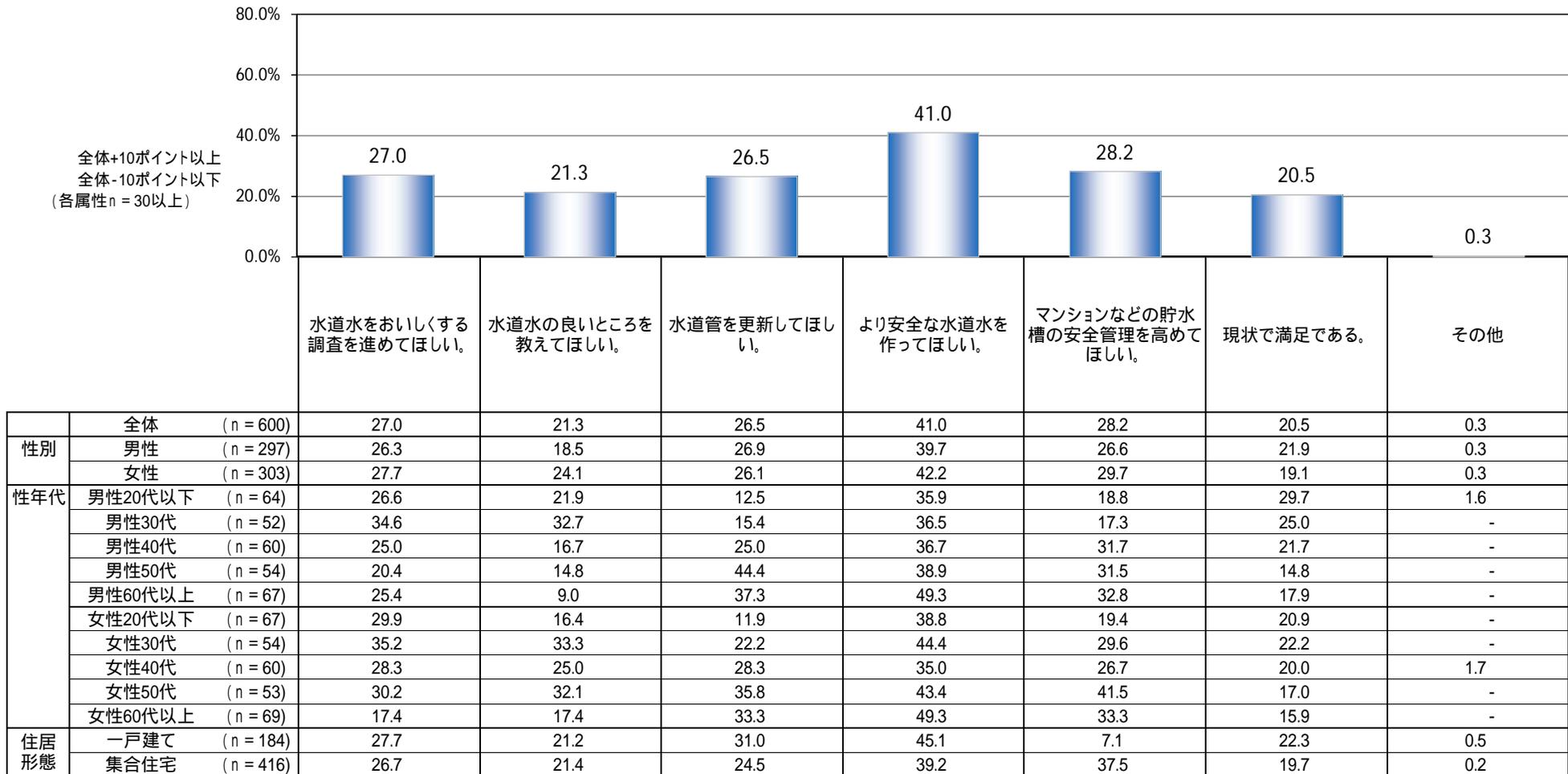


	全体 (n = 117)	美味しくない	ミネラルウォーターの方が体によさそう	水道管が古いので水質が不安	水源地(淀川)の水質が不安	マンションなどの貯水槽が不安	なんとなく(特に理由はない)	その他
性別								
	男性 (n = 68)	13.2	35.3	1.5	2.9	19.1	36.8	2.9
	女性 (n = 49)	28.6	36.7	12.2	6.1	16.3	22.4	2.0
性年代								
	男性20代以下 (n = 19)	5.3	42.1	5.3	5.3	5.3	57.9	-
	男性30代 (n = 14)	28.6	42.9	-	-	21.4	28.6	-
	男性40代 (n = 13)	23.1	15.4	-	-	23.1	38.5	7.7
	男性50代 (n = 9)	-	33.3	-	11.1	33.3	11.1	11.1
	男性60代以上 (n = 13)	7.7	38.5	-	-	23.1	30.8	-
	女性20代以下 (n = 15)	20.0	40.0	6.7	-	6.7	20.0	6.7
	女性30代 (n = 14)	42.9	50.0	7.1	-	14.3	14.3	-
	女性40代 (n = 8)	25.0	37.5	12.5	25.0	25.0	12.5	-
	女性50代 (n = 5)	40.0	40.0	40.0	20.0	40.0	20.0	-
	女性60代以上 (n = 7)	14.3	-	14.3	-	14.3	57.1	-
住居形態								
	一戸建て (n = 28)	17.9	32.1	3.6	-	-	50.0	-
	集合住宅 (n = 89)	20.2	37.1	6.7	5.6	23.6	24.7	3.4

水道水の利用についての要望

水道水の利用についての要望は、全体で「より安全な水道水を作ってほしい」が41.0%と最も高く、以下、「マンションなどの貯水槽の安全管理を高めてほしい」28.2%、「水道水をおいしくする調査を進めてほしい」27.0%の順。
住居形態別では集合住宅で「マンションなどの貯水槽の安全管理を高めてほしい」が37.5%と高い。

Q7 水道水の利用について求めることをお知らせください。

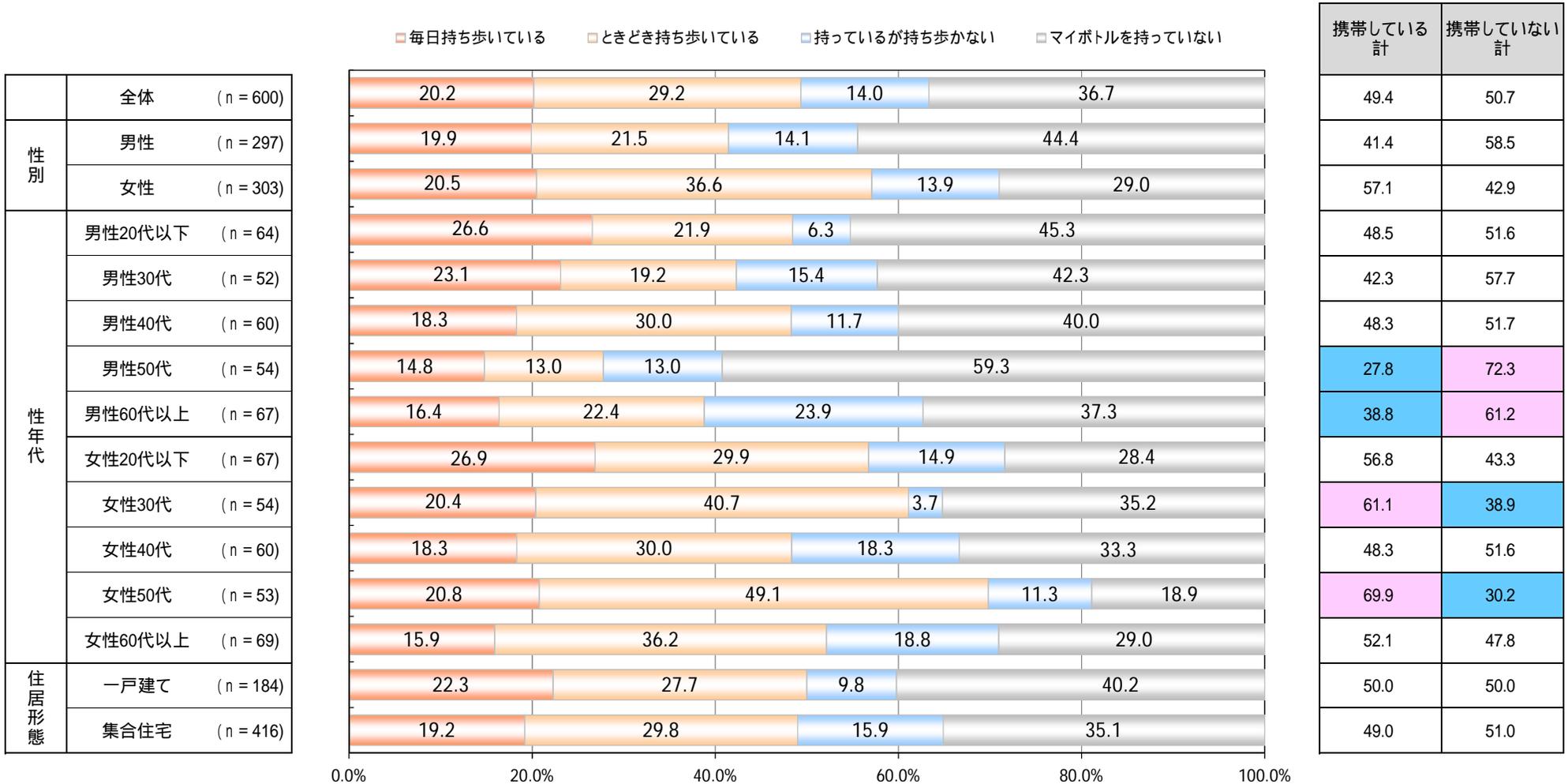


マイボトルについて

マイボトル利用状況

マイボトル利用状況は「毎日持ち歩いている」20.2%、「ときどき持ち歩いている」29.2%と49.4%が利用。
 性年代別でみると、女性30代61.1%、女性50代69.9%と高い一方、男性50代27.8%、男性60代以上38.8%と低い。

Q8 普段、マイボトルを持ち歩いていますか。 ご家庭で再利用しているペットボトルは含みません

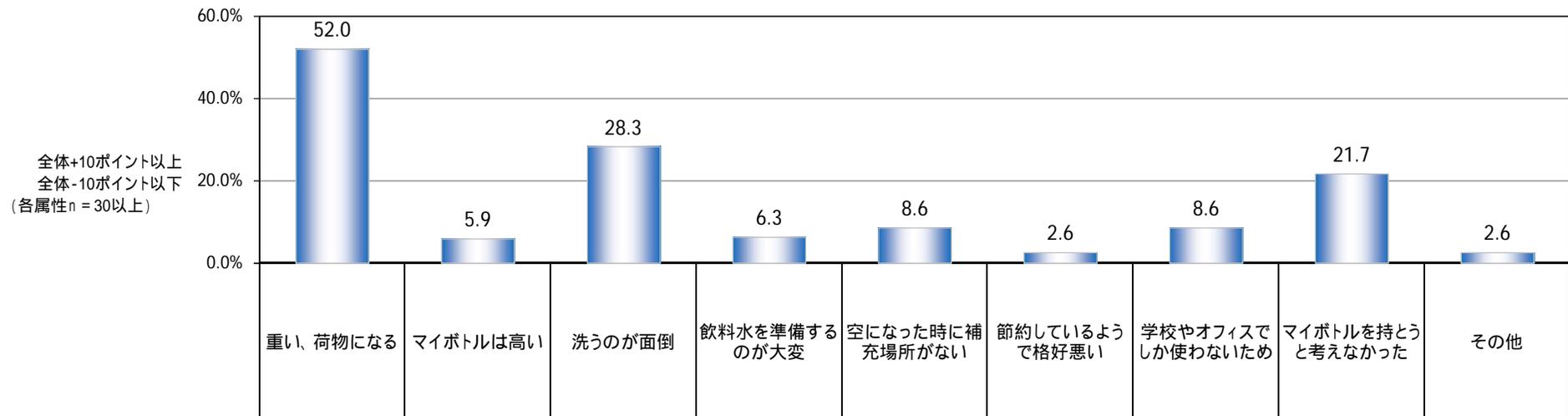


マイボトルを持たない理由

マイボトルを持たない理由は、全体で「重い、荷物になる」が52.0%と最も高く、以下、「洗うのが面倒」28.3%、「持とうと考えなかった」21.7%の順。

[Q8でマイボトルを「持っているが持ち歩かない」「マイボトルを持っていない」と回答した方にお聞きます]

Q9 持ち歩かない・持たない理由をお知らせください。



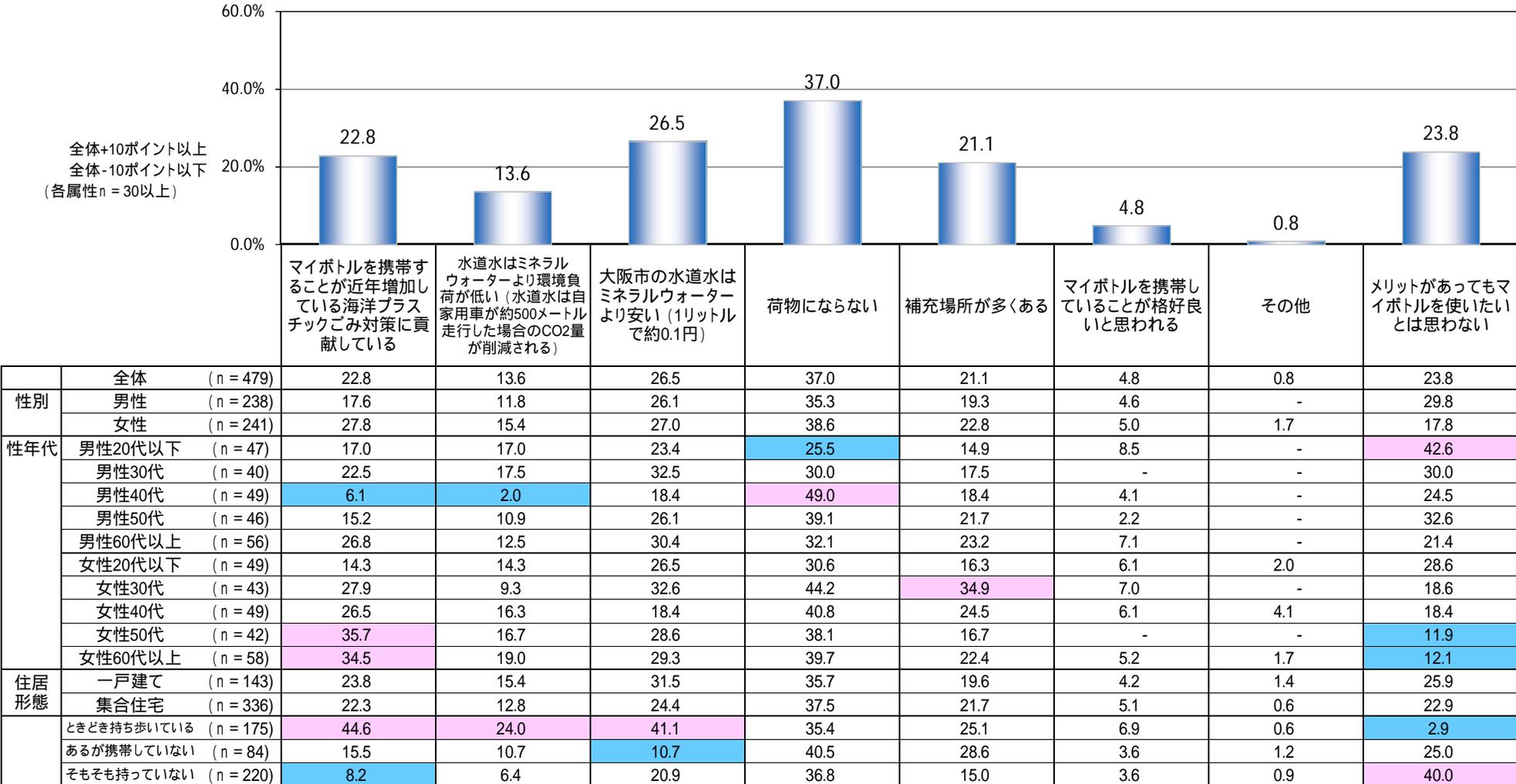
	属性	n	重い、荷物になる	マイボトルは高い	洗うのが面倒	飲料水を準備するのが大変	空になった時に補充場所がない	節約しているようで格好悪い	学校やオフィスでしか使わないため	マイボトルを持とうと考えなかった	その他
性別	全体	304	52.0	5.9	28.3	6.3	8.6	2.6	8.6	21.7	2.6
	男性	174	49.4	8.0	31.0	4.6	10.9	3.4	6.9	25.9	0.6
	女性	130	55.4	3.1	24.6	8.5	5.4	1.5	10.8	16.2	5.4
性年代	男性20代以下	33	39.4	3.0	24.2	6.1	3.0	6.1	3.0	36.4	-
	男性30代	30	46.7	10.0	43.3	6.7	16.7	-	3.3	26.7	-
	男性40代	31	54.8	6.5	32.3	-	6.5	-	6.5	22.6	3.2
	男性50代	39	53.8	10.3	43.6	5.1	17.9	7.7	7.7	15.4	-
	男性60代以上	41	51.2	9.8	14.6	4.9	9.8	2.4	12.2	29.3	-
	女性20代以下	29	65.5	-	24.1	13.8	10.3	-	10.3	10.3	3.4
	女性30代	21	47.6	14.3	33.3	9.5	4.8	4.8	9.5	4.8	9.5
	女性40代	31	58.1	3.2	32.3	3.2	6.5	3.2	12.9	16.1	3.2
	女性50代	16	50.0	-	25.0	6.3	-	-	12.5	18.8	6.3
女性60代以上	33	51.5	-	12.1	9.1	3.0	-	9.1	27.3	6.1	
住居形態	一戸建て	92	43.5	8.7	23.9	8.7	4.3	1.1	6.5	30.4	2.2
	集合住宅	212	55.7	4.7	30.2	5.2	10.4	3.3	9.4	17.9	2.8
利用状況	あるが携帯していない	84	59.5	1.2	23.8	8.3	11.9	3.6	15.5	6.0	2.4
	そもそも持っていない	220	49.1	7.7	30.0	5.5	7.3	2.3	5.9	27.7	2.7

マイボトルを利用するためのメリット

利用するためのメリットは、全体で「荷物にならない」が37.0%と最も高く、以下、「水道水はミネラルウォーターより安い」26.5%、「海洋プラスチックごみ対策に貢献している」22.8%の順。「メリットがあっても使いたいとは思わない」人が23.8%。

【Q13でマイボトルを「携帯していない」「持っていない」とお答えの方にお聞きます】

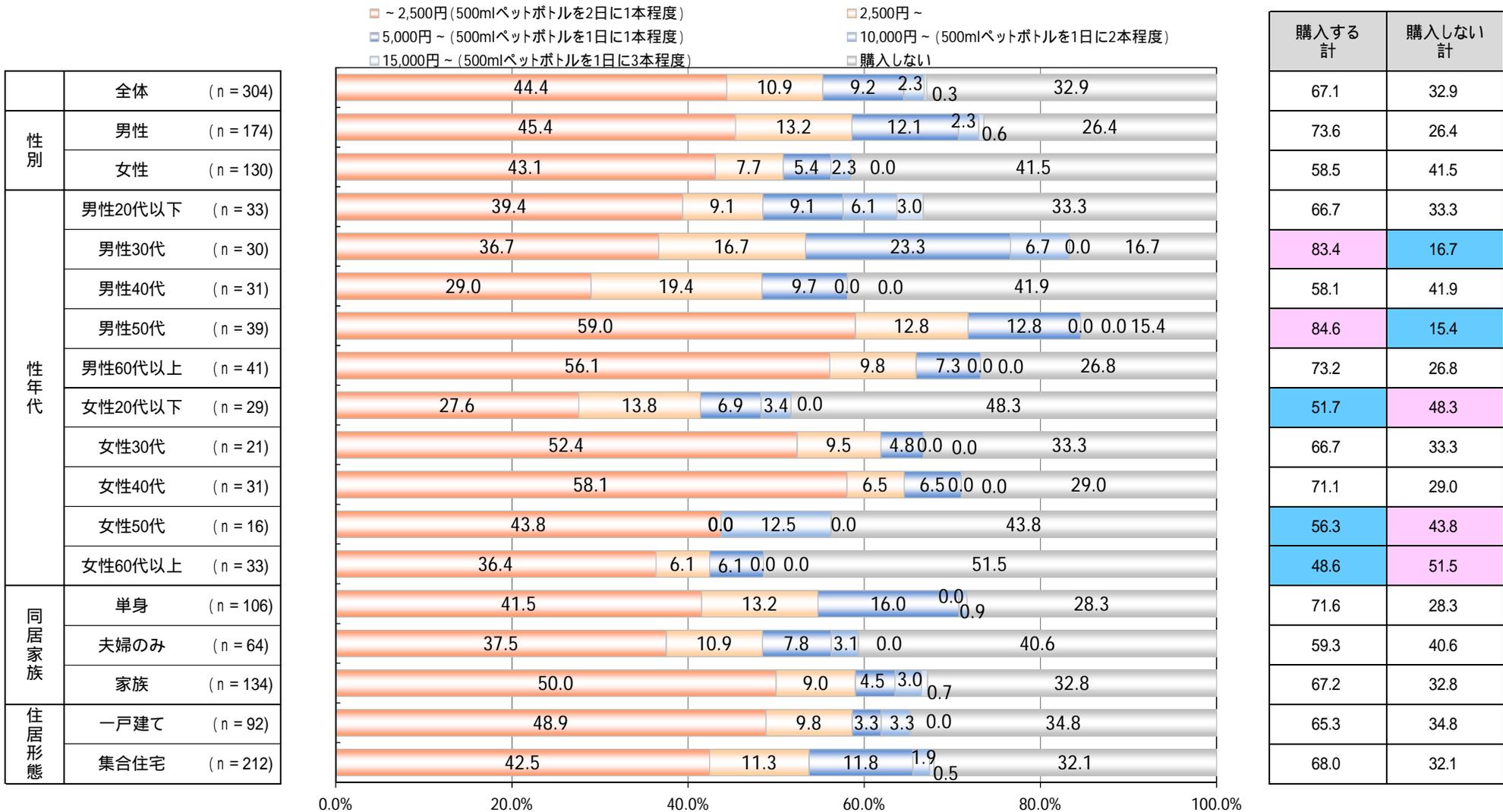
Q10 マイボトルと水道水の利用に次のようなメリットがあれば、普段からマイボトルを利用しようと思いますか。



ペットボトル購入量

ペットボトル購入量について、全体では「購入する」人が67.1%、「購入しない」人が32.9%。金額的には「～2,500円」が44.4%。
 性年代別でみると、男性30代は83.4%、男性50代は84.6%と「購入している」人が多く、女性60代以上は「購入していない」人が51.5%と半数を超える。

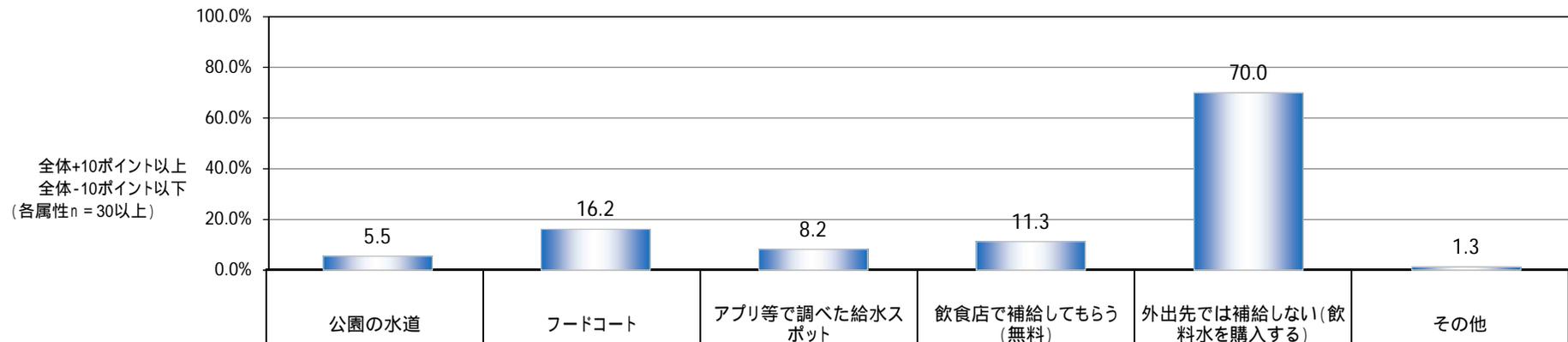
Q11 1ヶ月に平均で水・お茶もしくはコーヒーをどのくらい購入しますか。



飲料水補給スポット

飲料水の補給スポットとしては、全体で「フードコート」16.2%、「飲食店」11.3%。「外出先では補給しない」人が70.0%。

Q12 出先でマイボトルの飲料水がなくなった場合、どこで飲料水を補給したいと思いますか。 マイボトルを携帯していない方は携帯していると仮定してお答えください



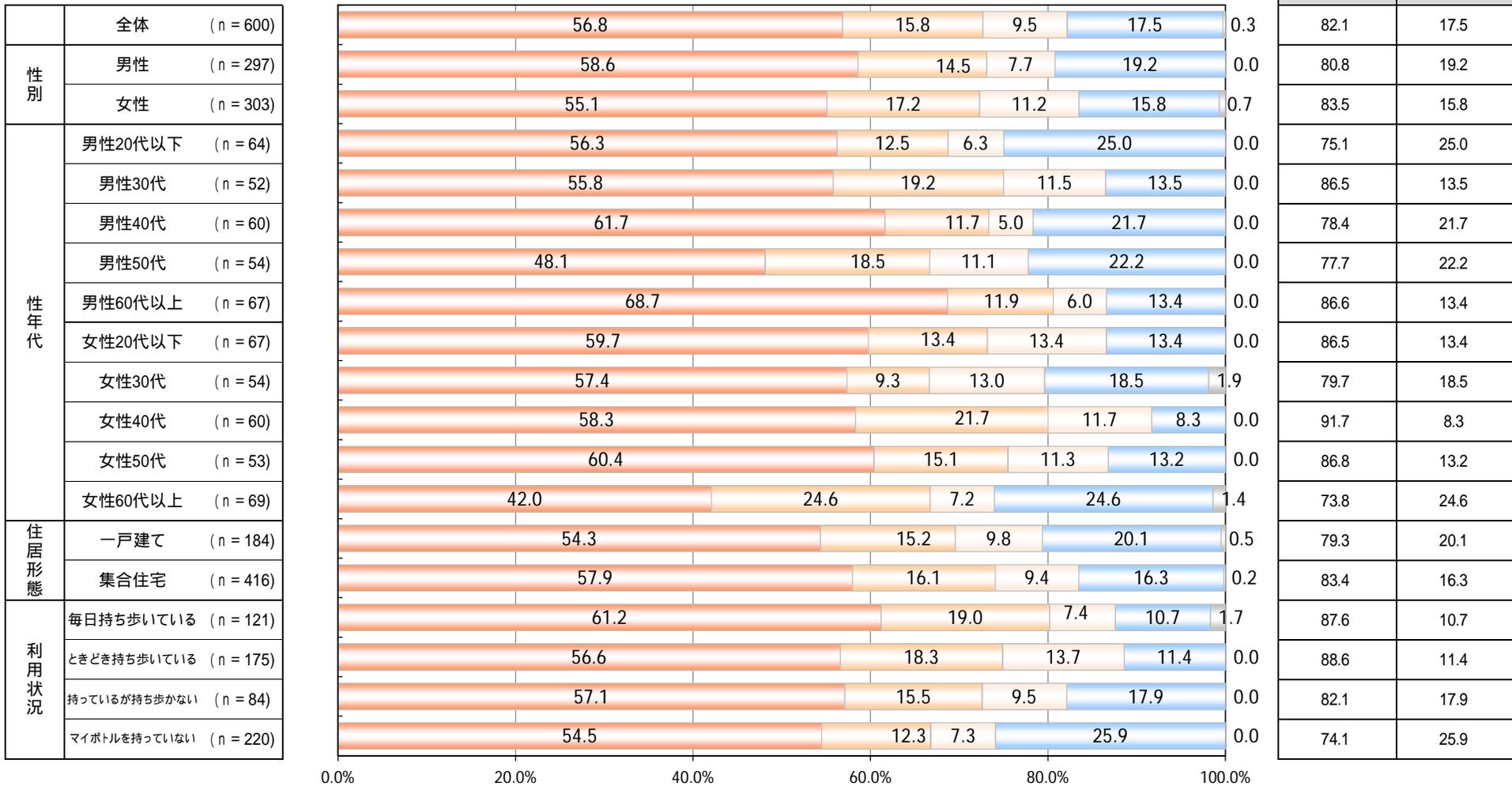
		公園の水道	フードコート	アプリ等で調べた給水スポット	飲食店で補給してもらう(無料)	外出先では補給しない(飲料水を購入する)	その他
	全体 (n = 600)	5.5	16.2	8.2	11.3	70.0	1.3
性別	男性 (n = 297)	7.1	18.9	9.8	12.1	66.7	1.7
	女性 (n = 303)	4.0	13.5	6.6	10.6	73.3	1.0
性年代	男性20代以下 (n = 64)	4.7	26.6	9.4	10.9	67.2	-
	男性30代 (n = 52)	9.6	26.9	15.4	13.5	55.8	1.9
	男性40代 (n = 60)	8.3	11.7	5.0	10.0	71.7	3.3
	男性50代 (n = 54)	3.7	11.1	13.0	11.1	70.4	1.9
	男性60代以上 (n = 67)	9.0	17.9	7.5	14.9	67.2	1.5
	女性20代以下 (n = 67)	4.5	9.0	3.0	9.0	76.1	1.5
	女性30代 (n = 54)	1.9	25.9	11.1	13.0	64.8	-
	女性40代 (n = 60)	5.0	8.3	5.0	6.7	81.7	-
	女性50代 (n = 53)	3.8	9.4	7.5	13.2	73.6	1.9
女性60代以上 (n = 69)	4.3	15.9	7.2	11.6	69.6	1.4	
住居形態	一戸建て (n = 184)	7.6	20.1	8.2	12.5	66.3	1.6
	集合住宅 (n = 416)	4.6	14.4	8.2	10.8	71.6	1.2
利用状況	毎日持ち歩いている (n = 121)	7.4	17.4	4.1	8.3	71.1	3.3
	ときどき持ち歩いている (n = 175)	6.3	20.6	11.4	13.7	65.1	0.6
	持っているが持ち歩かない (n = 84)	3.6	11.9	7.1	10.7	73.8	1.2
	マイボトルを持っていない (n = 220)	4.5	13.6	8.2	11.4	71.8	0.9

宿泊施設でのペットボトル利用

宿泊施設でのペットボトル利用について、全体では「部屋でそのまま飲む」56.8%、「沸かして飲む」15.8%、「外へ持ち出して飲む」9.5%。「利用しない」人が17.5%。

Q13 あなたが、旅行や出張で宿泊施設を利用される場合、部屋にサービスで置いているペットボトルの水をどのように利用していますか。

- 部屋でそのまま飲む
- 部屋に設置しているポットで沸かして飲む(コーヒーやお茶含む)
- 宿泊施設外へ持ち出して飲む
- 利用しない
- その他



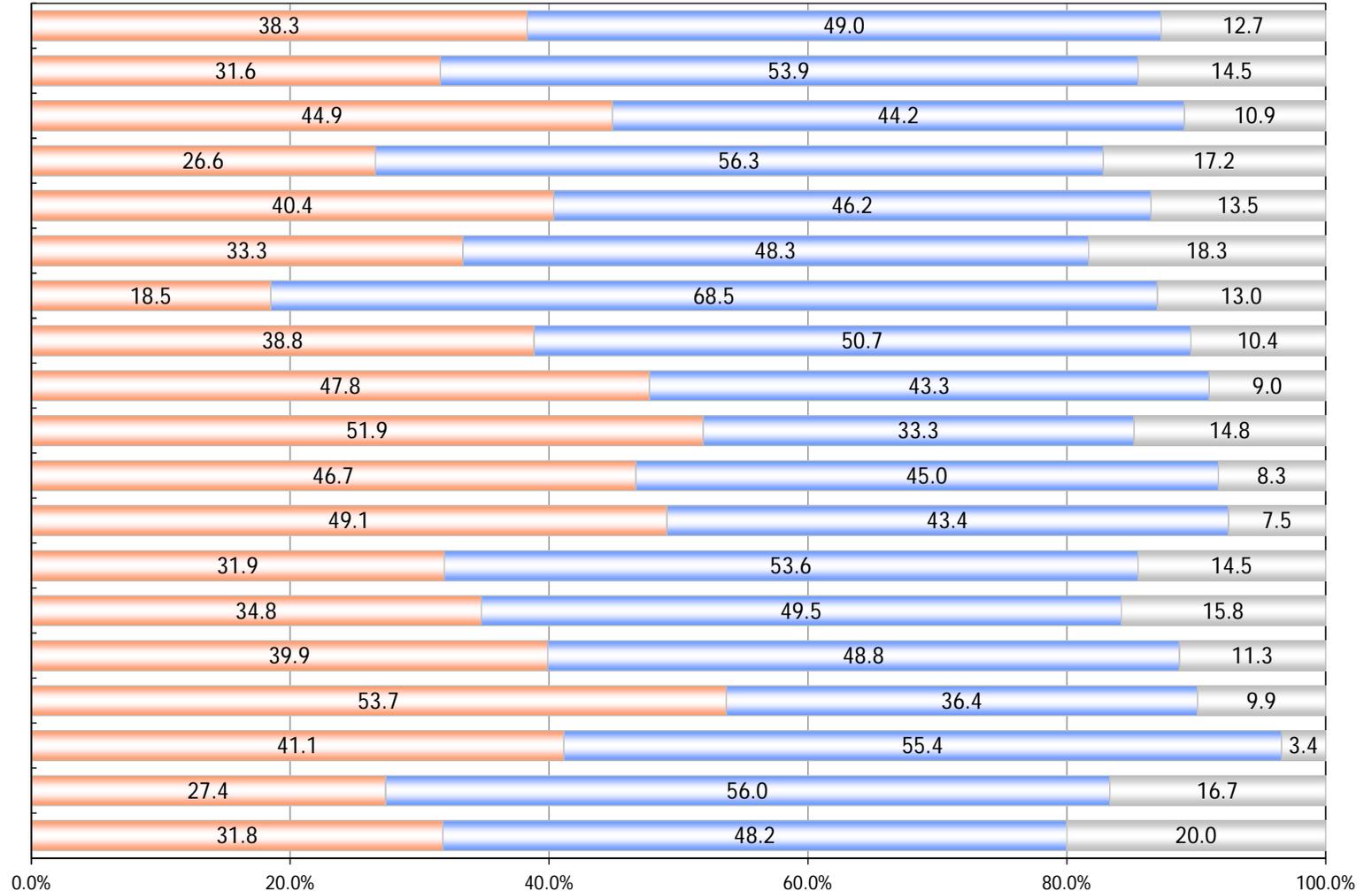
宿泊施設のペットボトルの水に対する意見

宿泊施設のペットボトルの水について、全体で「ない場合は自販機で購入する」38.3%、「ない場合は水道水を利用する」49.0%、「ない方がよい」12.7%。
 利用状況別では、マイボトルを毎日持ち歩いている人は「ない場合は自販機で購入する」が53.7%と半数を超える。

Q14 宿泊施設の部屋にサービスで置いているペットボトルの水についてどう思いますか。

■ 宿泊時には必ず部屋で飲むのでないと困る(なければ自販機で購入する)
 ■ あれば利用するが、ない場合は水道水を利用する
 ■ ない方がよい(ブラゴミが発生するから、過剰なサービスなど)

	全体	(n = 600)
性別	男性	(n = 297)
	女性	(n = 303)
性年代	男性20代以下	(n = 64)
	男性30代	(n = 52)
	男性40代	(n = 60)
	男性50代	(n = 54)
	男性60代以上	(n = 67)
	女性20代以下	(n = 67)
	女性30代	(n = 54)
	女性40代	(n = 60)
	女性50代	(n = 53)
	女性60代以上	(n = 69)
住居形態	一戸建て	(n = 184)
	集合住宅	(n = 416)
マイボトル利用状況	毎日持ち歩いている	(n = 121)
	ときどき持ち歩いている	(n = 175)
	持っているが持ち歩かない	(n = 84)
	マイボトルを持っていない	(n = 220)

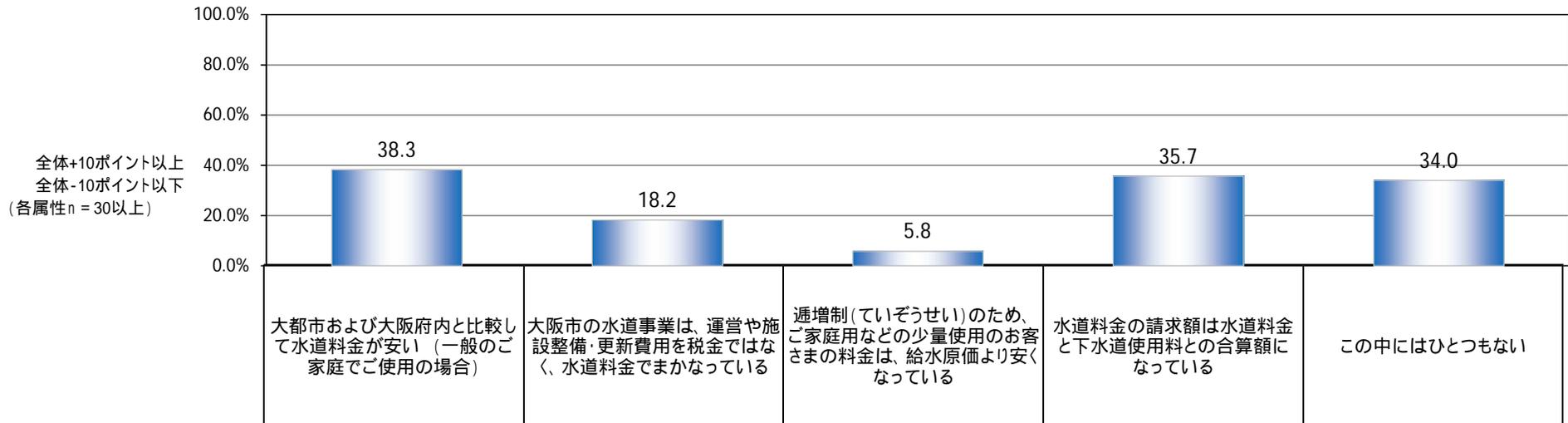


水道料金について

「大阪市水道料金」の特徴認知

「大阪市水道料金」の認知されている特徴は、全体で「大都市および大阪府内と比較して水道料金が安い」が38.3%と最も高く、次いで「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35.7%。特徴を認知していない人が全体で34.0%。年齢が低いほど認知率が低く、男性20代以下50.0%、女性20代以下61.2%と半数が特徴を認知していない。

Q15 大阪市の「水道料金」の特徴について説明しています。あなたをご存知のものをすべてお知らせください。

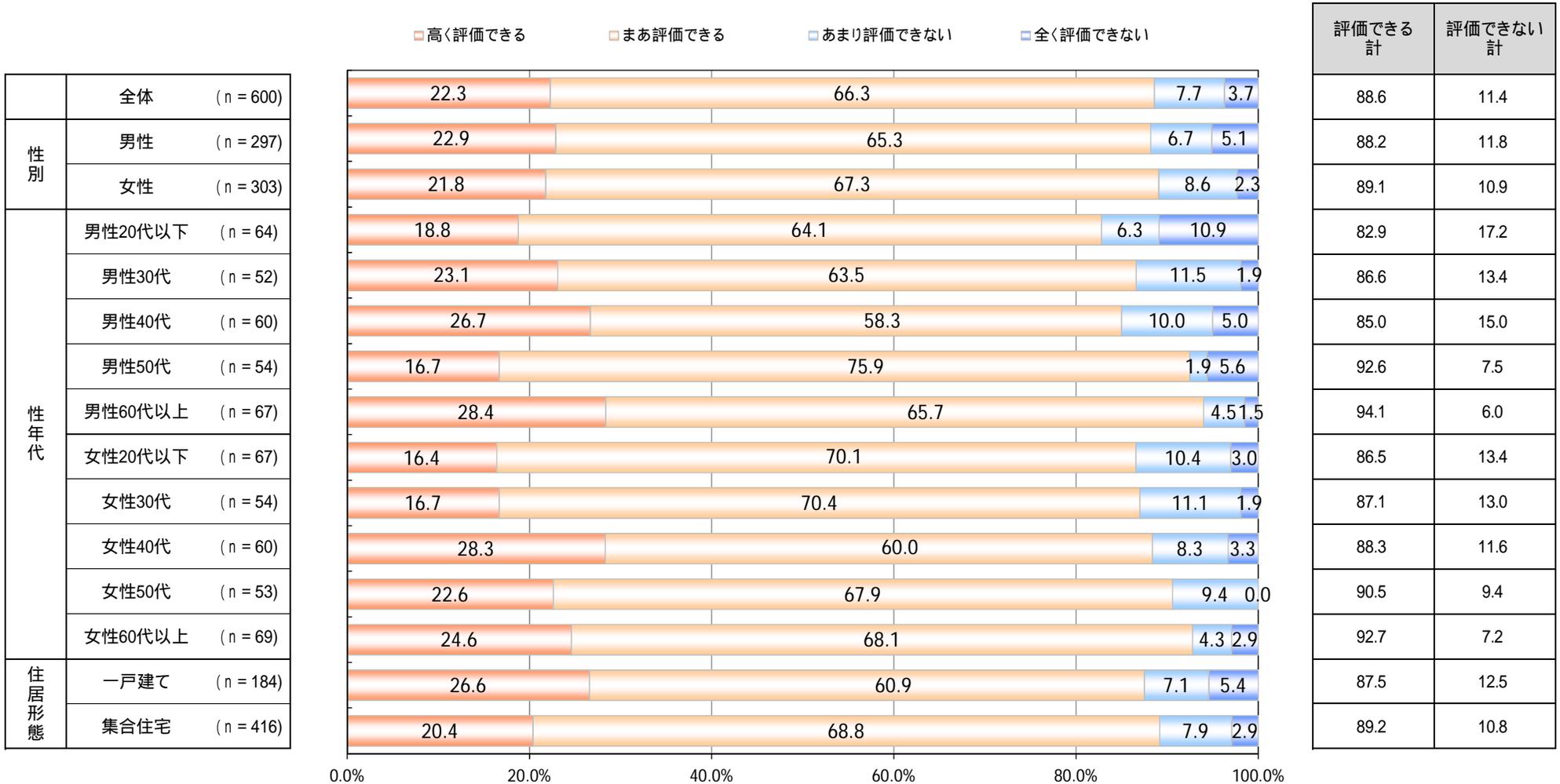


	属性	全体 (n = 600)	38.3	18.2	5.8	35.7	34.0
性別	男性 (n = 297)	37.4	37.4	22.2	7.7	33.7	34.3
	女性 (n = 303)	39.3	39.3	14.2	4.0	37.6	33.7
性年代	男性20代以下 (n = 64)	23.4	23.4	18.8	6.3	17.2	50.0
	男性30代 (n = 52)	32.7	32.7	26.9	7.7	23.1	40.4
	男性40代 (n = 60)	41.7	41.7	10.0	6.7	31.7	36.7
	男性50代 (n = 54)	35.2	35.2	29.6	7.4	48.1	22.2
	男性60代以上 (n = 67)	52.2	52.2	26.9	10.4	47.8	22.4
	女性20代以下 (n = 67)	25.4	25.4	9.0	3.0	11.9	61.2
	女性30代 (n = 54)	38.9	38.9	13.0	5.6	24.1	44.4
	女性40代 (n = 60)	45.0	45.0	20.0	3.3	35.0	25.0
	女性50代 (n = 53)	37.7	37.7	15.1	7.5	54.7	24.5
女性60代以上 (n = 69)	49.3	49.3	14.5	1.4	62.3	13.0	
住居形態	一戸建て (n = 184)	44.6	44.6	25.5	8.7	37.5	30.4
	集合住宅 (n = 416)	35.6	35.6	14.9	4.6	34.9	35.6

「大阪市水道料金」総合評価

「大阪市水道料金」について、全体で「高く評価できる」22.3%、「まあ評価できる」66.3%、合わせて「評価できる」が88.6%。
年齢が高いほど評価が高く、男性60代以上が94.1%、女性60代以上が92.7%と特に高い。

Q16 「大阪市の水道料金」の表をご覧ください、大阪市の水道料金を総合的に考えると、あなたはこういった評価をされますか。

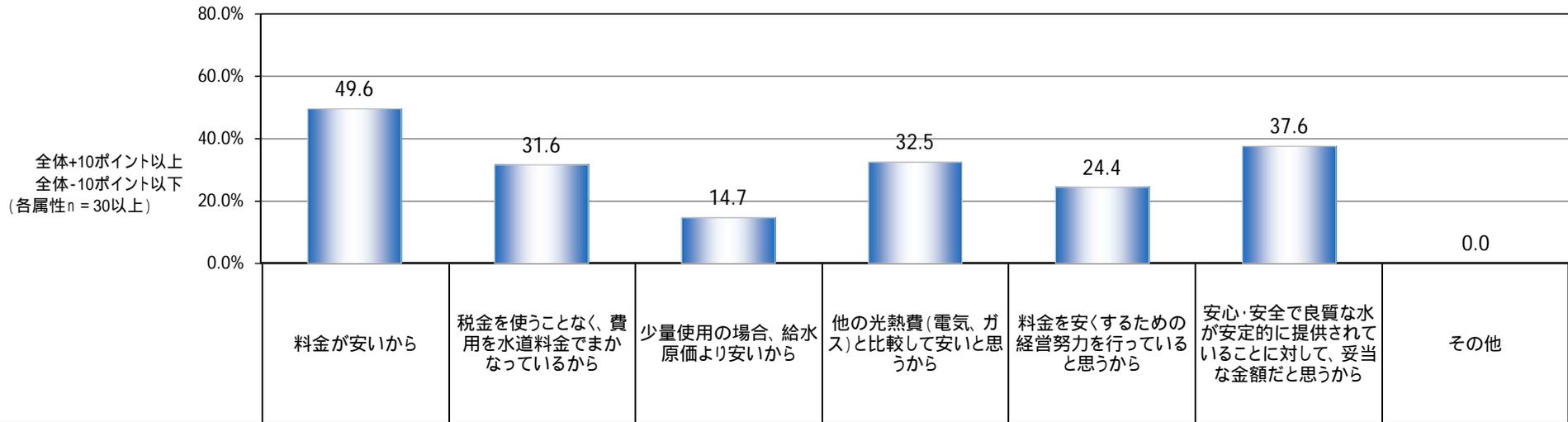


「大阪市水道料金」を評価できる理由

「大阪市水道料金」を評価できる理由は、全体で「料金が安いから」が49.6%と最も高く、以下、「安心・安全で良質な水が安定的に提供されていることに対して、妥当な金額だと思うから」37.6%、「他の光熱費と比較して安いと思うから」32.5%の順。

【Q16で大阪市水道料金を「高く評価できる」「まあ評価できる」とお答えの方にお聞きます】

Q17 評価できる理由についてあてはまるものをすべてお知らせください。



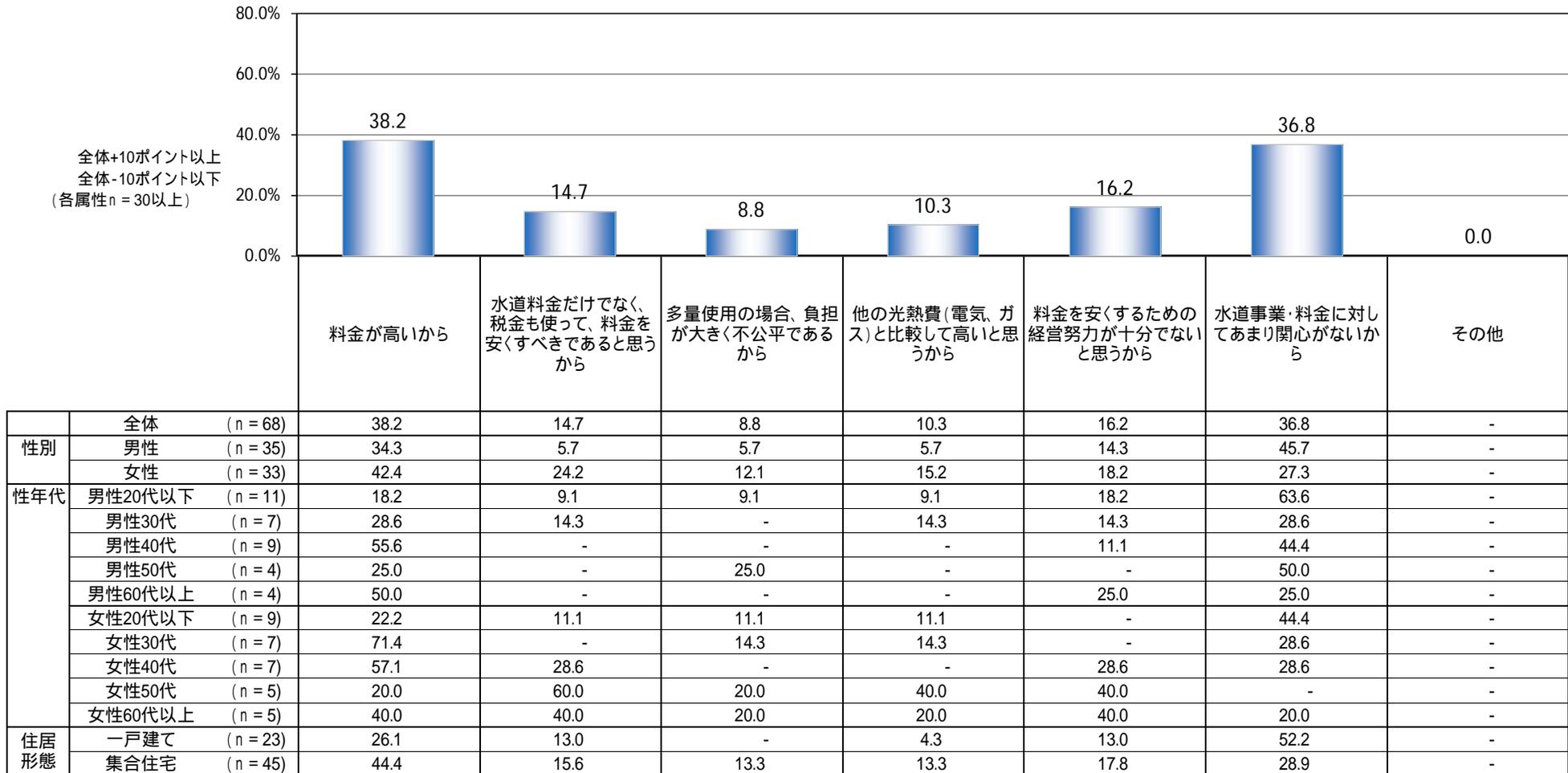
	属性	人数 (n)	料金が安いから	税金を使うことなく、費用を水道料金でまかっているから	少量使用の場合、給水原価より安いから	他の光熱費(電気、ガス)と比較して安いと思うから	料金を安くするための経営努力を行っていると思うから	安心・安全で良質な水が安定的に提供されていることに対して、妥当な金額だと思うから	その他
性別	全体	532	49.6	31.6	14.7	32.5	24.4	37.6	-
	男性	262	51.1	35.5	14.5	31.3	23.7	34.7	-
	女性	270	48.1	27.8	14.8	33.7	25.2	40.4	-
性年代	男性20代以下	53	47.2	22.6	11.3	28.3	20.8	24.5	-
	男性30代	45	57.8	46.7	13.3	33.3	24.4	20.0	-
	男性40代	51	54.9	31.4	11.8	19.6	15.7	39.2	-
	男性50代	50	44.0	32.0	18.0	32.0	26.0	40.0	-
	男性60代以上	63	52.4	44.4	17.5	41.3	30.2	46.0	-
	女性20代以下	58	48.3	13.8	10.3	22.4	12.1	27.6	-
	女性30代	47	38.3	25.5	6.4	31.9	23.4	36.2	-
	女性40代	53	56.6	30.2	24.5	32.1	34.0	41.5	-
	女性50代	48	45.8	31.3	16.7	37.5	25.0	43.8	-
女性60代以上	64	50.0	37.5	15.6	43.8	31.3	51.6	-	
住居形態	一戸建て	161	50.9	36.6	18.0	33.5	31.1	44.1	-
	集合住宅	371	49.1	29.4	13.2	32.1	21.6	34.8	-

「大阪市水道料金」を評価できない理由

「大阪市水道料金」を評価できない理由は、全体で「料金が高いから」が38.2%と最も高く、以下、「水道事業・料金に対してあまり関心がないから」36.8%、「料金を安くするための経営努力が十分でないと思うから」16.2%の順。

【Q16で大阪市水道料金を「全く評価できない」「あまり評価できない」とお答えの方にお聞きします】

Q18 評価できない理由についてあてはまるものをすべてお知らせください。



チャットボットの認知度と使いやすさについて

チャットボット使用経験

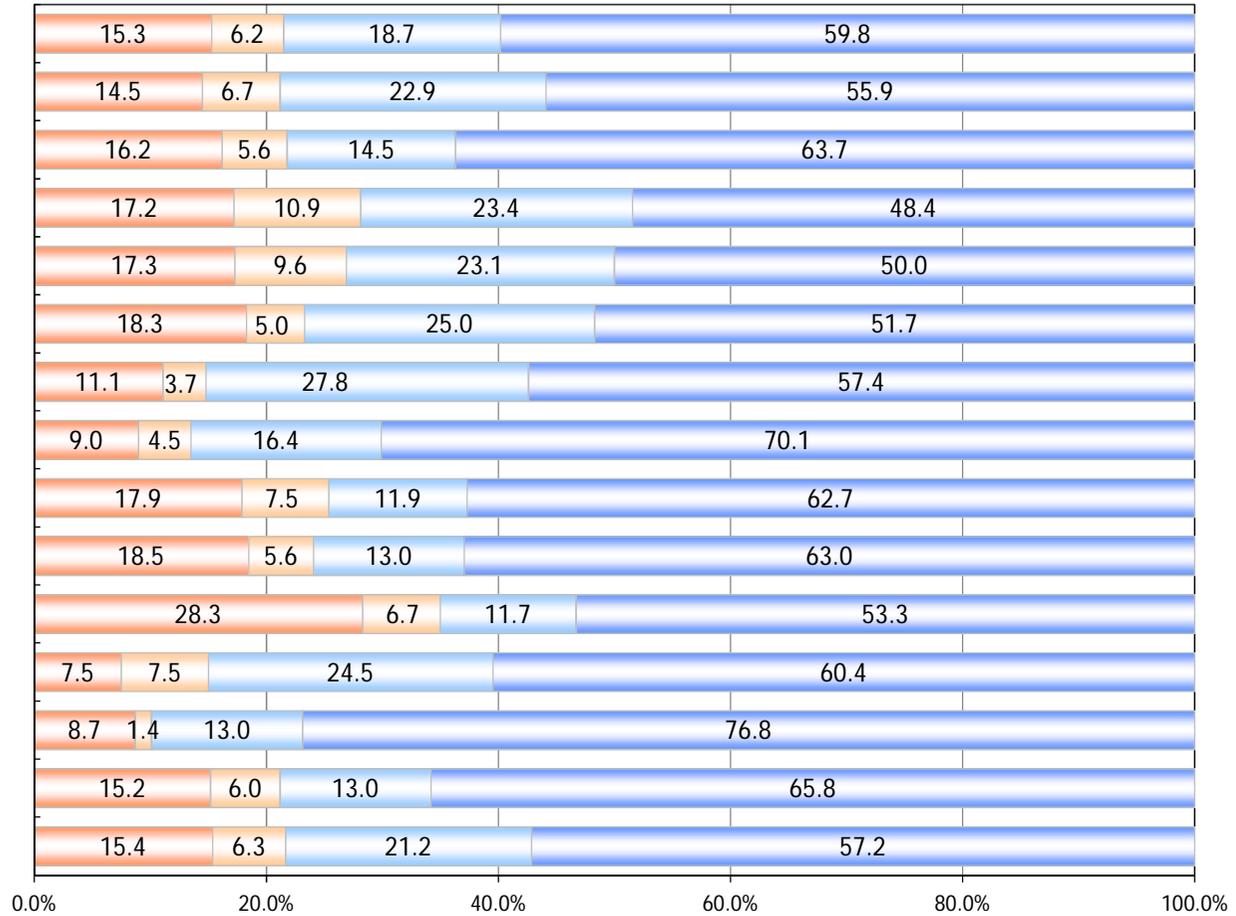
「チャットボットについて、全体で「使ったことがある」15.3%、「見つければ必ず使う」6.2%、「見たことがあるが、使ったことがなかった」18.7%、「チャットボットを知らなかった」59.8%。

Q19 これまで、チャットボットを使ったことがありますか。

チャットボットとは「チャット(会話)」と「ロボット」を掛け合わせた用語です。質問の意味をAI(人工知能)を用いて理解し、あらかじめ設定した質問・回答を利用して回答するプログラムです

■使ったことがある ■見つければ必ず使う ■見たことがあるが、使ったことがなかった ■チャットボットを知らなかった

	全体	(n = 600)
性別	男性	(n = 297)
	女性	(n = 303)
性年代	男性20代以下	(n = 64)
	男性30代	(n = 52)
	男性40代	(n = 60)
	男性50代	(n = 54)
	男性60代以上	(n = 67)
	女性20代以下	(n = 67)
	女性30代	(n = 54)
	女性40代	(n = 60)
	女性50代	(n = 53)
	女性60代以上	(n = 69)
住居形態	一戸建て	(n = 184)
	集合住宅	(n = 416)



使ったことがある計	使ったことはない計
21.5	78.5
21.2	78.8
21.8	78.2
28.1	71.8
26.9	73.1
23.3	76.7
14.8	85.2
13.5	86.5
25.4	74.6
24.1	76.0
35.0	65.0
15.0	84.9
10.1	89.8
21.2	78.8
21.7	78.4

チャットボットを使ったことがない理由

「使う機会がなかった」が84.5%。「使い方が分からない・難しそうだから」が12.5%、「電話での問い合わせの方が良いから」が6.6%。

【Q19で「見たことがあるが、使ったことがなかった」「チャットボットを知らなかった」とお答えの方にお聞きします】

Q20 なぜ使ったことがなかったのですか。



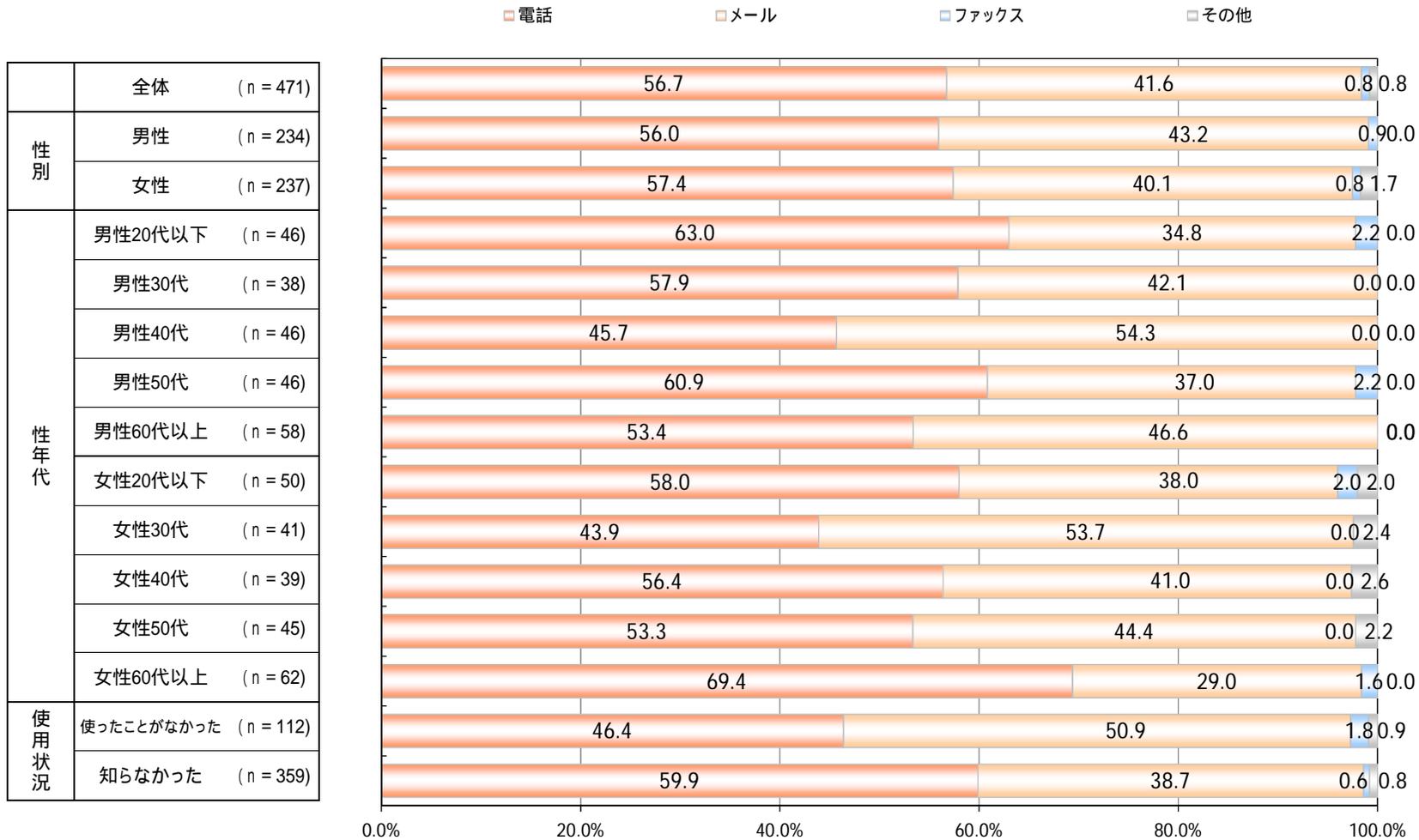
	全体 (n = 471)	12.5	6.6	84.5	0.6
性別	男性 (n = 234)	12.4	7.3	85.0	-
	女性 (n = 237)	12.7	5.9	84.0	1.3
性年代	男性20代以下 (n = 46)	15.2	10.9	82.6	-
	男性30代 (n = 38)	7.9	10.5	81.6	-
	男性40代 (n = 46)	13.0	2.2	84.8	-
	男性50代 (n = 46)	13.0	8.7	87.0	-
	男性60代以上 (n = 58)	12.1	5.2	87.9	-
	女性20代以下 (n = 50)	10.0	-	88.0	4.0
	女性30代 (n = 41)	12.2	7.3	82.9	-
	女性40代 (n = 39)	10.3	7.7	84.6	-
	女性50代 (n = 45)	11.1	11.1	84.4	2.2
女性60代以上 (n = 62)	17.7	4.8	80.6	-	
使用経験	使ったことがなかった (n = 112)	9.8	16.1	79.5	-
	知らなかった (n = 359)	13.4	3.6	86.1	0.8

問合せ時利用手段

問合せ時の利用手段について、全体で「電話」56.7%、「メール」41.6%。

[Q19で「見たことがあるが、使ったことがなかった」「チャットボットを知らなかった」とお答えの方にお聞きします]

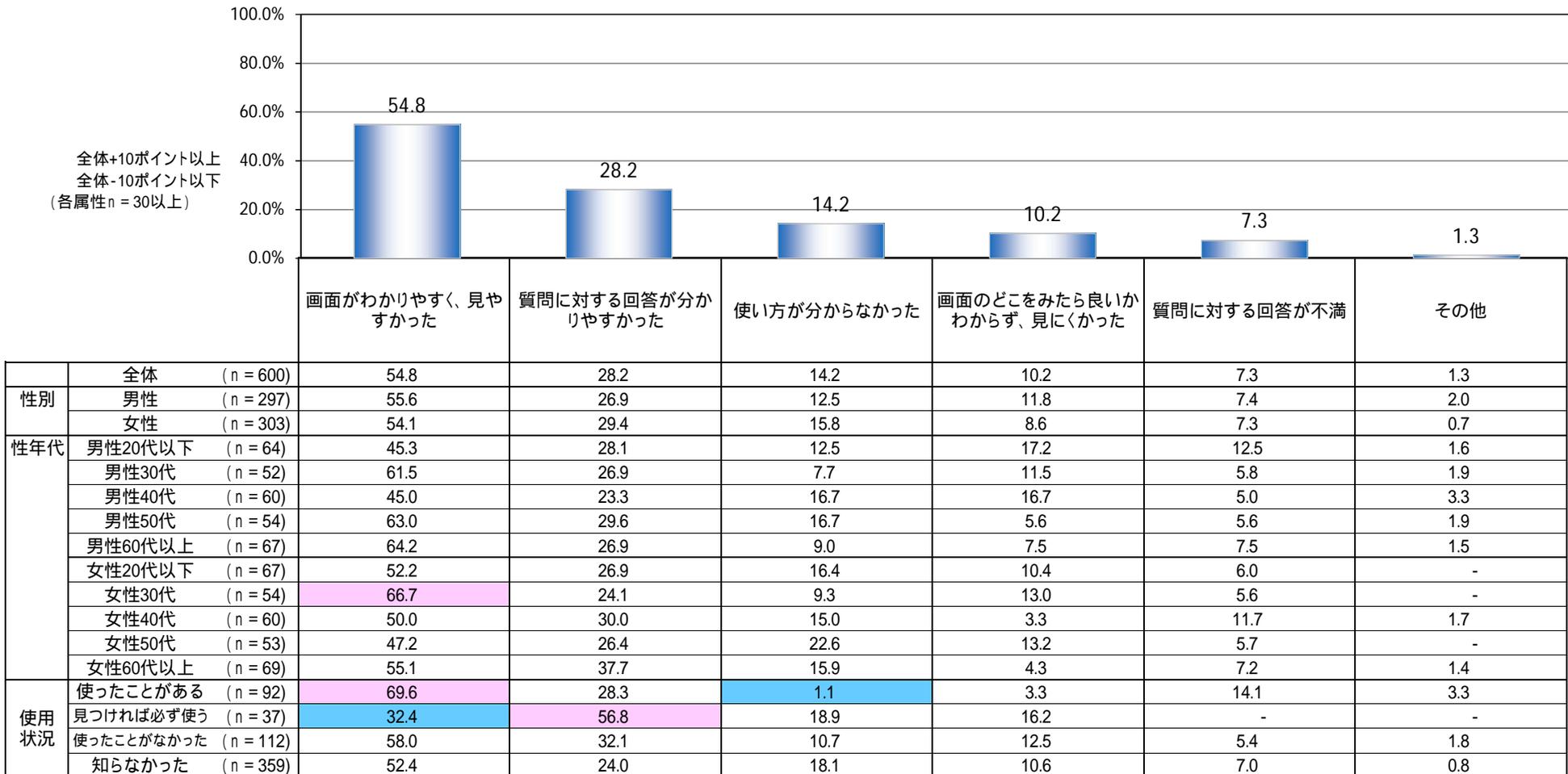
Q21 お問い合わせ時には、主に何を使用していますか。



チャットボット使用評価

実際にチャットボットを使った評価は、全体で「画面がわかりやすく、見やすかった」が54.8%、「質問に対する回答が分かりやすかった」28.2%と肯定的な評価が多い。
否定的な評価は「使い方が分からなかった」14.2%、「画面のどこをみたら良いかわからず、見にくかった」10.2%、「質問に対する回答が不満」7.3%。

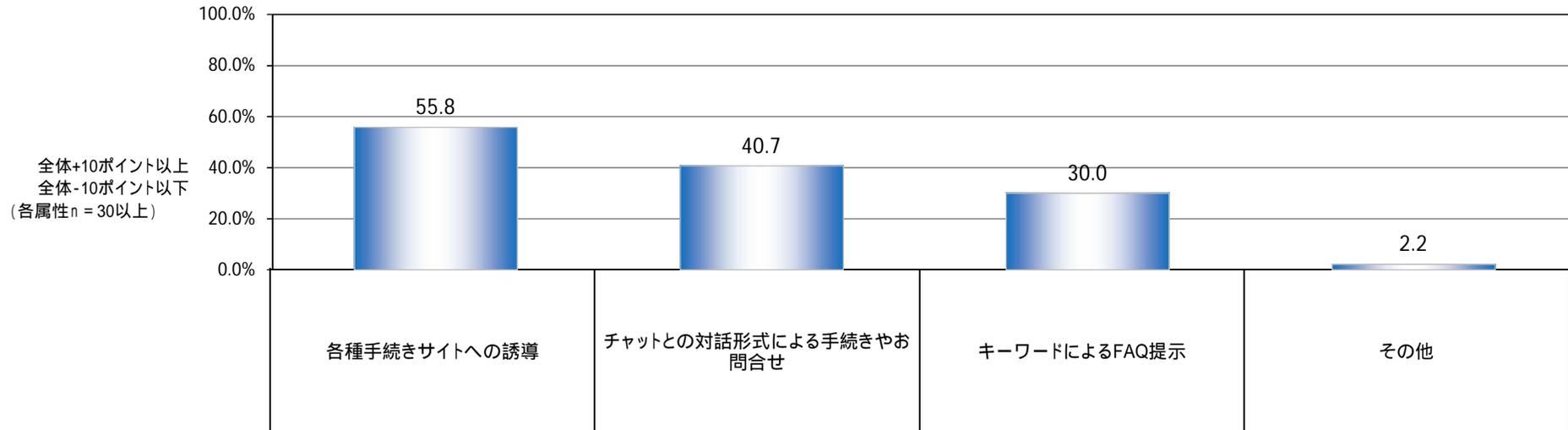
Q22 実際にチャットボット画面を使用してみているかがどうか。



チャットボットを利用するための機能

利用するための機能として、全体では「各種手続きサイトへの誘導」55.8%、「チャットとの対話形式による手続きやお問合わせ」40.7%、「キーワードによるFAQ提示」30.0%。

Q23 水道局のチャットボットにどのような機能があれば、チャットボットを利用したいと思いますか。



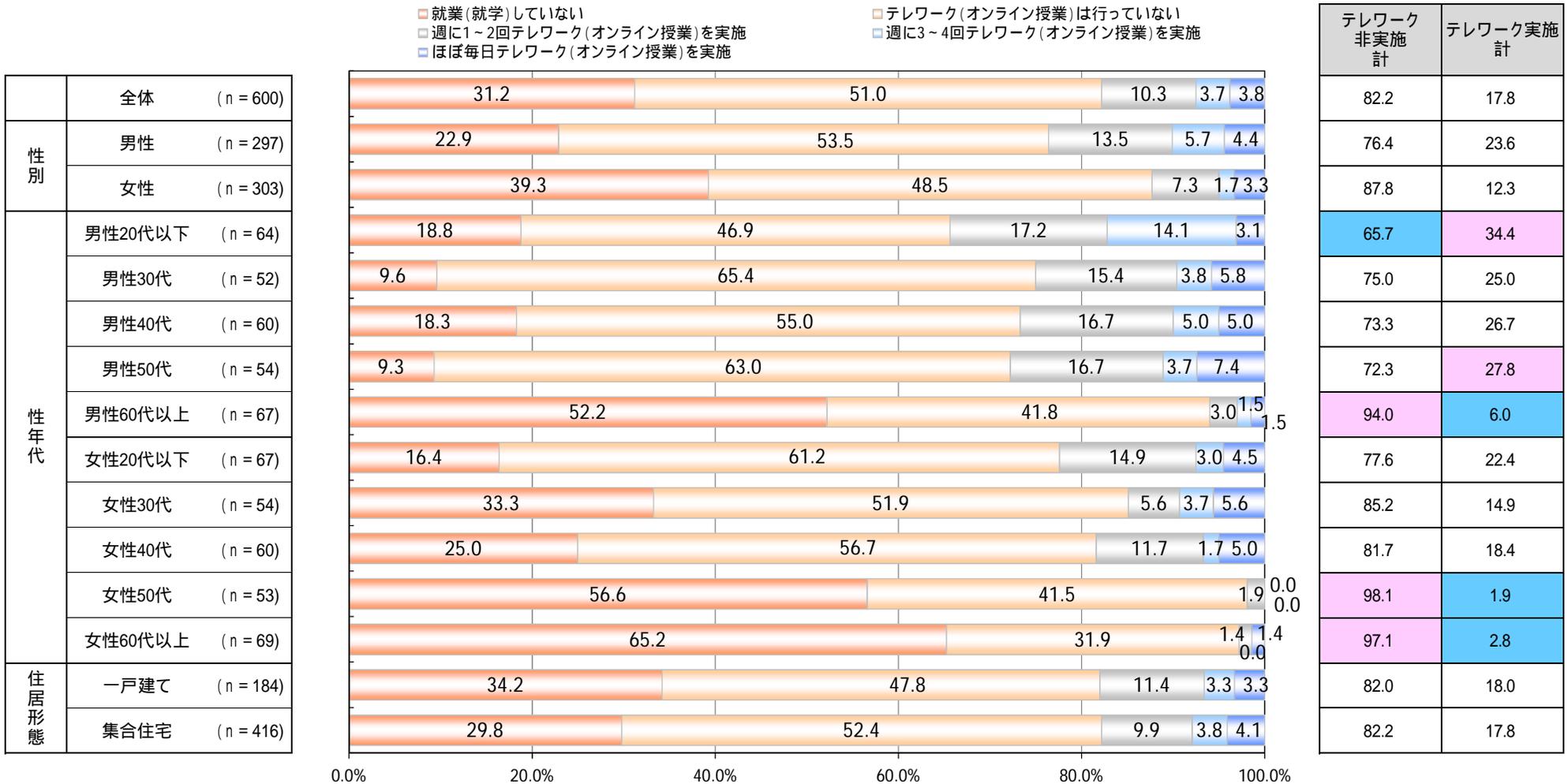
	全体 (n = 600)	55.8	40.7	30.0	2.2
性別	男性 (n = 297)	56.2	40.4	29.6	1.3
	女性 (n = 303)	55.4	40.9	30.4	3.0
性年代	男性20代以下 (n = 64)	59.4	35.9	31.3	-
	男性30代 (n = 52)	40.4	55.8	30.8	1.9
	男性40代 (n = 60)	56.7	33.3	35.0	-
	男性50代 (n = 54)	55.6	51.9	33.3	1.9
	男性60代以上 (n = 67)	65.7	29.9	19.4	3.0
	女性20代以下 (n = 67)	49.3	34.3	32.8	1.5
	女性30代 (n = 54)	46.3	50.0	27.8	1.9
	女性40代 (n = 60)	66.7	38.3	35.0	3.3
	女性50代 (n = 53)	58.5	45.3	35.8	7.5
女性60代以上 (n = 69)	56.5	39.1	21.7	1.4	
使用状況	使ったことがある (n = 92)	64.1	43.5	27.2	6.5
	見つければ必ず使う (n = 37)	43.2	64.9	24.3	-
	使ったことがなかった (n = 112)	56.3	47.3	34.8	2.7
	知らなかった (n = 359)	54.9	35.4	29.8	1.1

コロナ禍における人の行動変容について

テレワーク(オンライン授業)実施状況

テレワーク実施は17.8%。「週に1~2回」10.3%、「週に3~4回」3.7%、「ほぼ毎日」3.8%。
 性年代別では、男性60代以上、女性50代、女性60代以上は9割以上がテレワーク非実施。

Q24 コロナ禍におけるテレワーク(オンライン授業)の実施状況についてお知らせください。(対象期間:2021年)



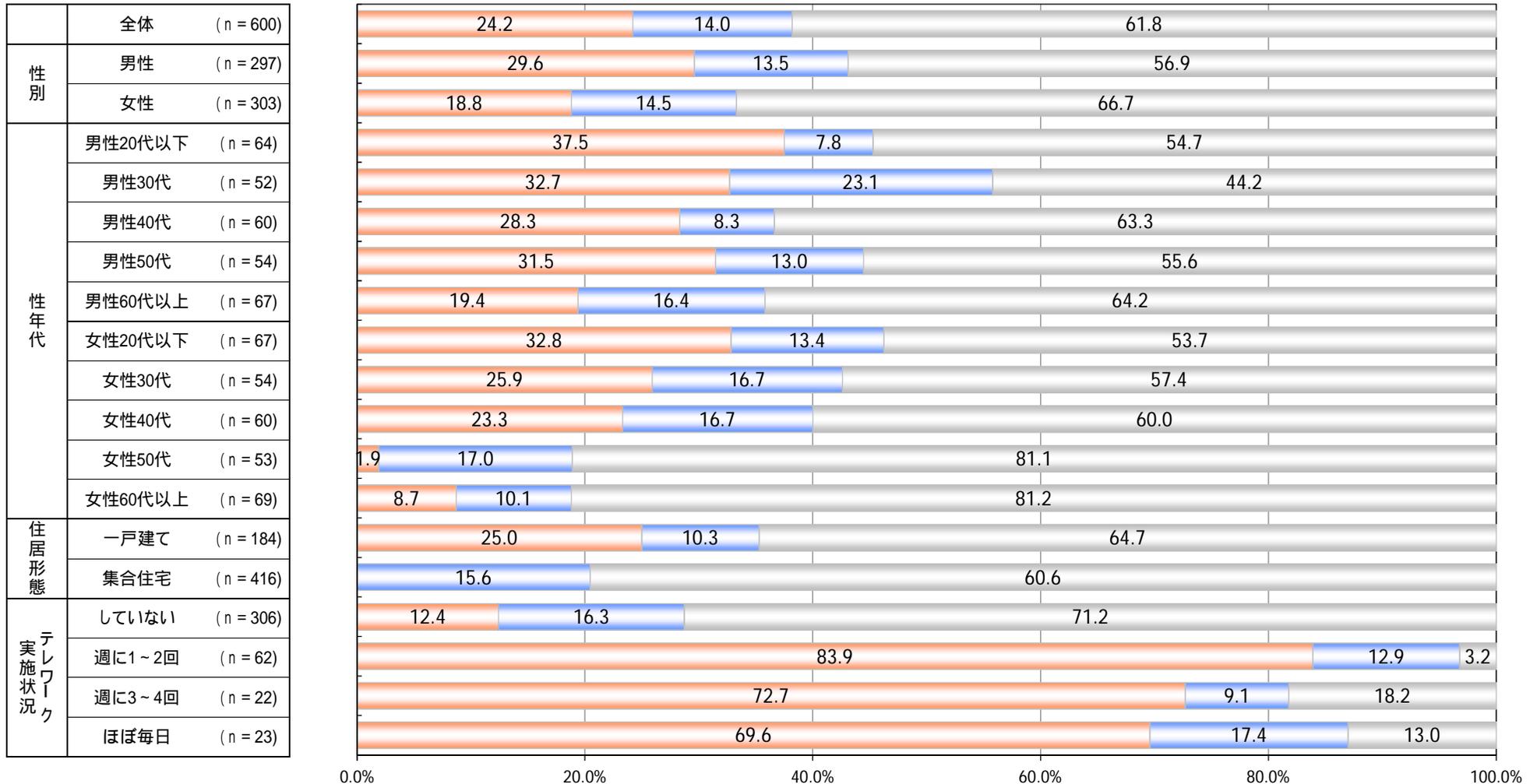
テレワーク(オンライン授業)環境整備

テレワークの環境整備については、「環境整備は進んだ」24.2%、「環境整備は進んでいない」14.0%、「なじむ仕事ではない」61.8%。

テレワークを実施している人は「環境整備は進んだ」が高く、「週に1〜2回」実施している人では8割を超える。

Q25 コロナ禍における就業(就学)先でのテレワーク(オンライン授業)環境の整備についてお知らせください。

- テレワーク(オンライン授業)の環境整備は進んだ
- テレワーク(オンライン授業)の環境整備は進んでいない
- テレワーク(オンライン授業)がなじむ仕事(学業)ではない



コロナ収束後のテレワーク(オンライン授業)定着

テレワークの定着については、「定着する」48.7%、「定着しない」51.3%。

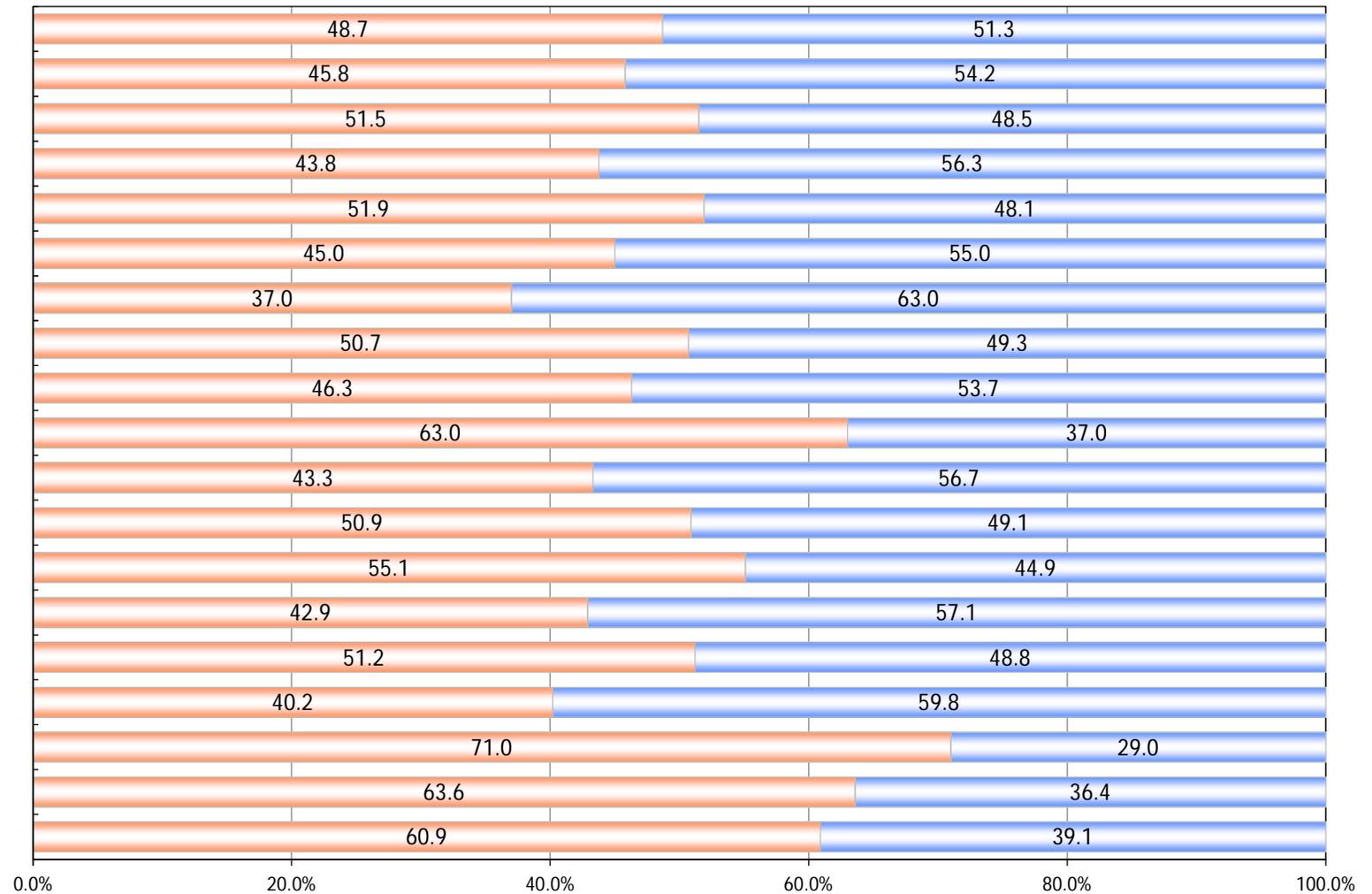
テレワークを実施している人は「定着する」が高く、「週に1~2回」実施している人では7割を超える。

Q26 コロナ禍におけるテレワーク(オンライン授業)環境整備や働き方の変化等から考えられるコロナ収束後のテレワーク(オンライン授業)の定着についてお知らせください。

■ テレワーク(オンライン授業)は定着すると考える

■ テレワーク(オンライン授業)は定着しないと考える

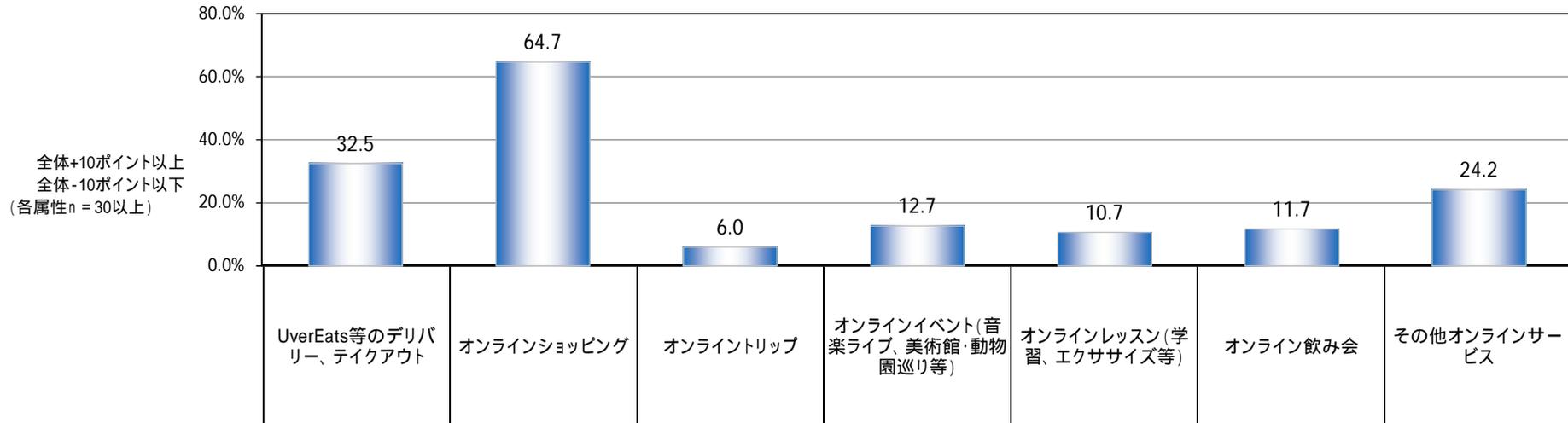
	全体	(n = 600)
性別	男性	(n = 297)
	女性	(n = 303)
性年代	男性20代以下	(n = 64)
	男性30代	(n = 52)
	男性40代	(n = 60)
	男性50代	(n = 54)
	男性60代以上	(n = 67)
	女性20代以下	(n = 67)
	女性30代	(n = 54)
	女性40代	(n = 60)
	女性50代	(n = 53)
	女性60代以上	(n = 69)
住居形態	一戸建て	(n = 184)
	集合住宅	(n = 416)
テレワーク実施状況	していない	(n = 306)
	週に1~2回	(n = 62)
	週に3~4回	(n = 22)
	ほぼ毎日	(n = 23)



コロナ禍において活用が増えた行動(サービス)

活用が増えた行動については、全体で「オンラインショッピング」が64.7%と最も高く、以下、「デリバリー、テイクアウト」32.5%、「その他オンラインサービス」24.2%の順。

Q27 コロナ禍において活用が増えた行動(サービス)について お知らせください。

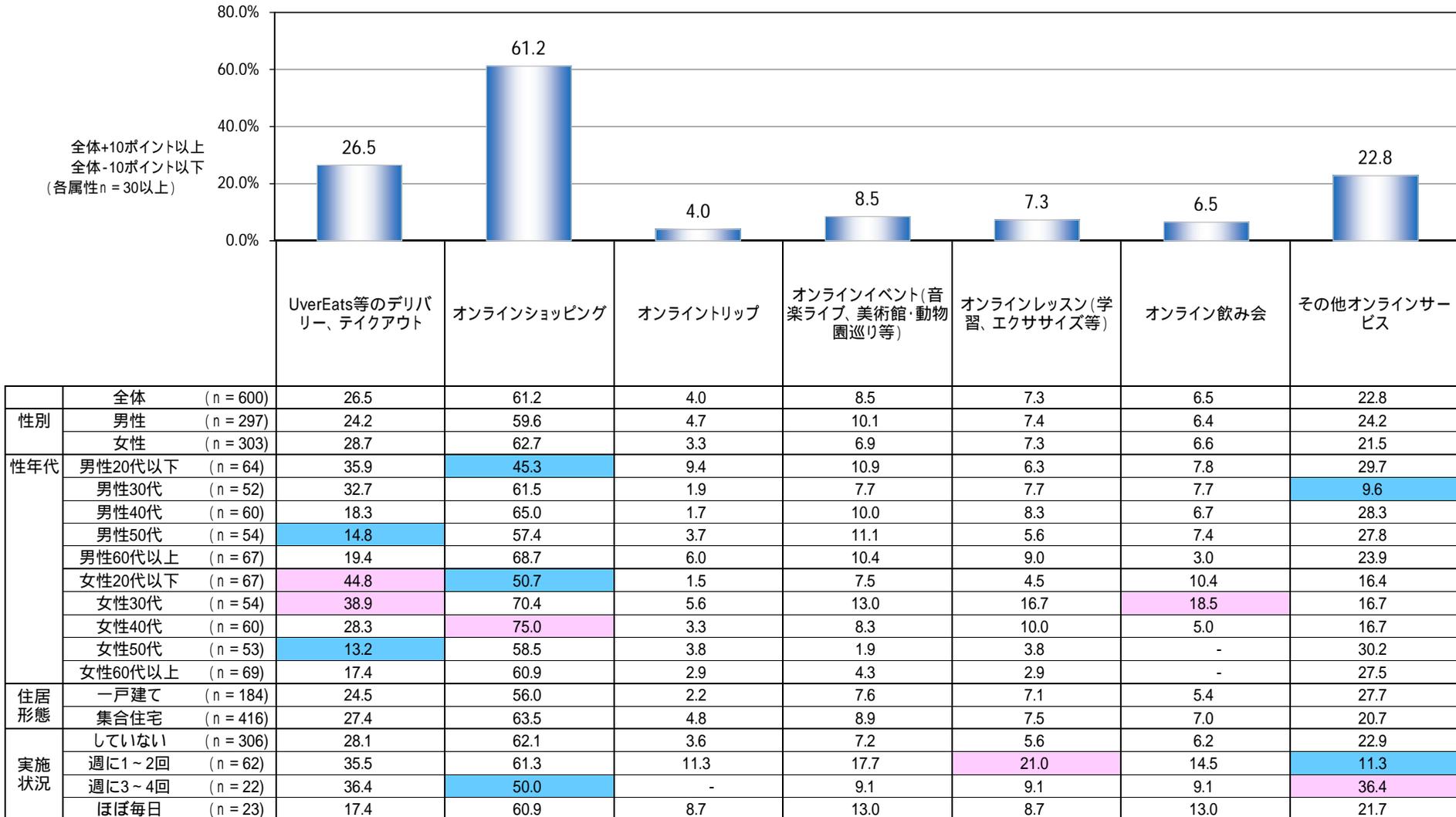


		全体 (n = 600)	UverEats等のデリバリー、テイクアウト	オンラインショッピング	オンライントリップ	オンラインイベント(音楽ライブ、美術館・動物園巡り等)	オンラインレッスン(学習、エクササイズ等)	オンライン飲み会	その他オンラインサービス
性別	全体 (n = 600)		32.5	64.7	6.0	12.7	10.7	11.7	24.2
	男性 (n = 297)		30.6	63.0	7.1	13.8	10.4	11.8	26.3
	女性 (n = 303)		34.3	66.3	5.0	11.6	10.9	11.6	22.1
性年代	男性20代以下 (n = 64)		43.8	54.7	15.6	17.2	14.1	17.2	34.4
	男性30代 (n = 52)		38.5	63.5	1.9	13.5	7.7	13.5	9.6
	男性40代 (n = 60)		26.7	68.3	3.3	11.7	11.7	13.3	30.0
	男性50代 (n = 54)		20.4	57.4	3.7	11.1	5.6	9.3	27.8
	男性60代以上 (n = 67)		23.9	70.1	9.0	14.9	11.9	6.0	26.9
	女性20代以下 (n = 67)		56.7	58.2	4.5	13.4	10.4	17.9	17.9
	女性30代 (n = 54)		46.3	74.1	7.4	20.4	22.2	27.8	16.7
	女性40代 (n = 60)		31.7	76.7	3.3	8.3	10.0	8.3	16.7
	女性50代 (n = 53)		15.1	60.4	3.8	7.5	7.5	1.9	30.2
女性60代以上 (n = 69)		20.3	63.8	5.8	8.7	5.8	2.9	29.0	
住居形態	一戸建て (n = 184)		29.9	59.2	3.3	10.9	8.7	8.7	28.8
	集合住宅 (n = 416)		33.7	67.1	7.2	13.5	11.5	13.0	22.1
実施状況	していない (n = 306)		33.7	65.4	5.2	11.4	8.8	10.5	23.2
	週に1~2回 (n = 62)		48.4	71.0	16.1	27.4	29.0	29.0	17.7
	週に3~4回 (n = 22)		45.5	59.1	9.1	18.2	22.7	22.7	40.9
	ほぼ毎日 (n = 23)		21.7	60.9	8.7	17.4	13.0	26.1	26.1

コロナ収束後も活用したいと考える行動(サービス)

活用したいと考える行動については、全体で「オンラインショッピング」が61.2%と最も高く、以下、「デリバリー、テイクアウト」26.5%、「その他オンラインサービス」22.8%の順。

Q28 またその中で、コロナ収束後も活用したいと考えている行動(サービス)についてお知らせください。

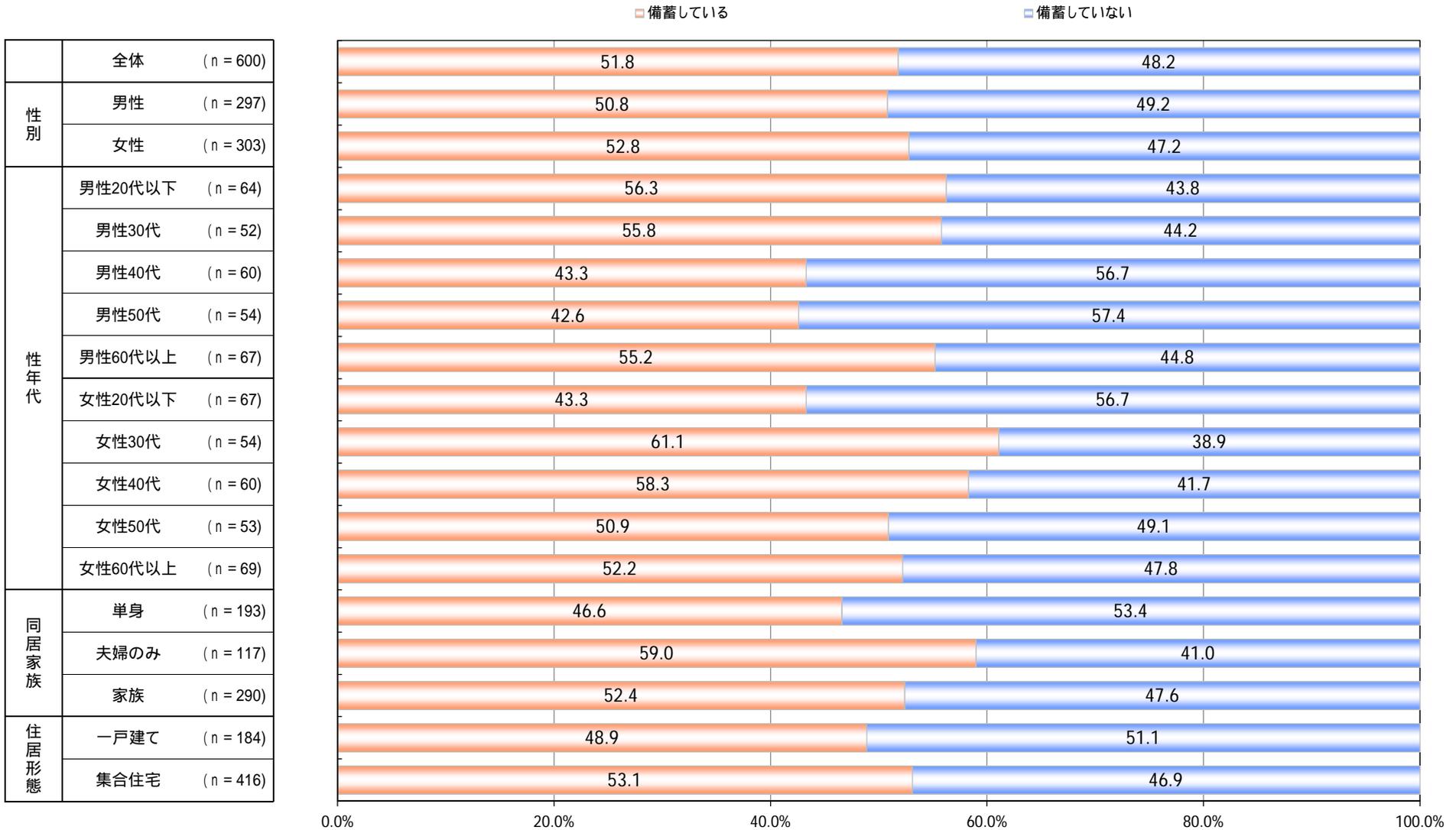


飲料水の備蓄について

飲料水備蓄状況

飲料水の備蓄状況については、全体で「備蓄している」51.8%、「備蓄していない」48.2%。

Q29 飲料水を備蓄していますか。



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57.1%と最も高く、以下、「面倒だから」39.1%、「費用がかかるから」18.3%の順。

【Q29で「飲料水を備蓄していない」とお答えの方にお聞きます】

Q30 飲料水の備蓄を行わない理由をお知らせください。

