令和4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

水道水について ・・・・・・・・・・・・・・・・・ 8

家庭での水道水の飲用状況について ・・・・・・・・・・・・・・・・・ 12

マイボトルについて ・・・・・・・・・・・・・・・・・ 17

水道事業と水道料金について ・・・・・・・・・・・・・・・・・ 23

チャットボットの使いやすさについて ・・・・・・・・・・・・・・・・・ 30

コロナ禍における人の行動変容について ・・・・・・・・・・・・・・・・・ 33

飲料水の備蓄について ・・・・・・・・・・・・・・・・・ 39

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サイクルにより事業計画へ反映していくことを目的に実施。

調査手法

インターネット調査

調査期間

令和４年１０月７日（金）　～　８日（土）

調査対象者

大阪市内居住者１５歳以上６５歳以下の男女　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）

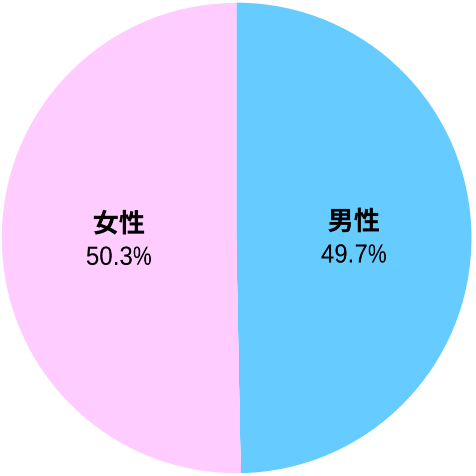
年代 / 性別	15～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～65歳	計
男性	78	61	67	67	25	298
女性	81	63	67	66	25	302
ＴＯＴＡＬ	159	124	134	133	50	600

本報告書の注意点

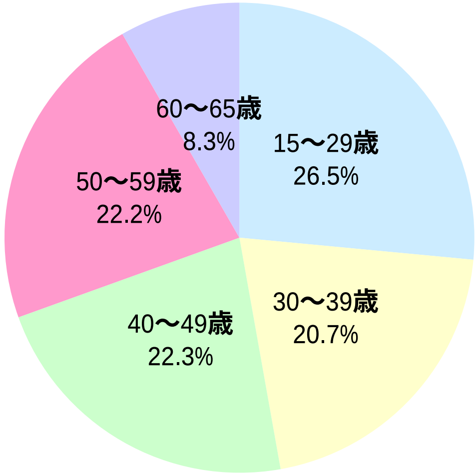
・nは回答者数を表している。
・回答率(%)は小数点第2位を四捨五入し、小数点第1位までを表示している。このため、合計数値は必ずしも100%とはならない場合がある。
・設問の回答には、単一回答と複数回答がある。複数回答の設問は、回答率(%)の合計が100%を超える場合がある。
・nが30未満の数値は参考値とする。

回答者属性

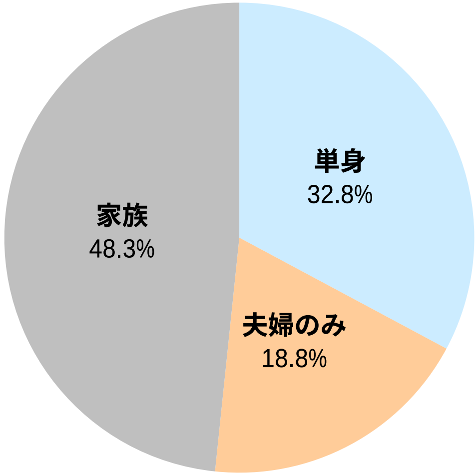
性別　（n＝600）



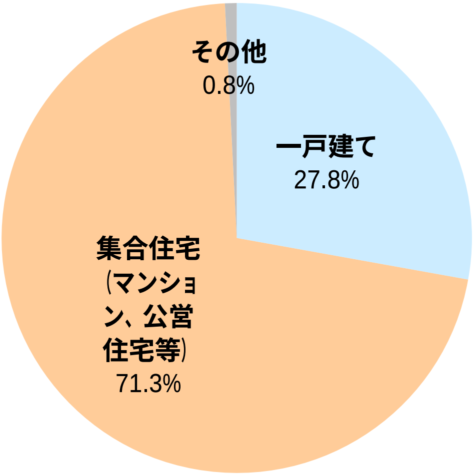
年代　（n＝600）



同居家族　（n＝600）



住居形態　（n＝600）



調査結果まとめ

■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」22.2%、「満足している」47.5%と約７割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」14.5%、「満足している」37.5%と５割強が満足していると回答。

■水道水について

・水道の水質について認知されている特徴は、「すべて淀川の水から作られている」４割弱、「すべて高度浄水処理水になっている」３割強。特徴を認知していない人が４割強。
・「大阪市の水道水について」を見て感じたことは、「おいしさや安全性への取り組みがわかった」約６割、「理解が深まったので、飲用など積極的に使いたくなった」３割弱。
・「大阪市の水道水について」に掲載してほしい情報は、「水道水を上手に使うコツ」４割弱、「おいしい水の情報」約３割。

■家庭での水道水の飲用状況について

・「そのまま飲んでいる」「沸かしてから飲んでいる」「浄水器を通して飲んでいる」「水道水は飲まない」がそれぞれ約１／４。
・水道水を飲まない理由は、「なんとなく」約４割、「ミネラルウォーターの方が体によさそう」３割弱。
・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」４割弱、「マンションなどの貯水槽の安全管理を高めてほしい」約３割。
・水道水とミネラルウォーターの比較では、「水道水はミネラルウォーターより安い」約５割。選択肢に提示された水道水の優位性を認知していない人が４割。

■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」21.3%、「ときどき持ち歩いている」29.3%と約５割が利用。女性の利用率が高い。
・マイボトルを持ち歩かない･持たない理由は、「重い、荷物になる」４割弱、「洗うのが面倒」３割弱。
・ペットボトル飲料等の購入量は「～2,500円」37.8%、「2,500円～」11.1%、「5,000円～」8.8%、「10,000円以上」5.1%と「購入する」人が６割強。
・環境問題に対する効果の認知度は、「プラスチックごみの削減に繋がる」７割弱、「CO2の削減に繋がる」４割弱、「海洋汚染の防止に繋がる」３割弱。
・飲料水の補給スポットは、「飲食店で補給してもらう（無料）」約１割、他は１割に満たず。７割弱が「外出先では補給しない」。

■水道事業と水道料金について

・水道事業の経営状況やサービスについて認知されていることは「水道水の安全性･おいしさに関する情報」「水道料金等の減額措置などのお知らせ」が約２割。認知していない人が半数を超える。
・大阪市の水道料金について認知されている特徴は、「大都市と比較して水道料金が安い」「請求額は水道料金と下水道使用料との合算になっている」が約３割。認知していない人は４割強。
・大阪市の水道料金への評価は、「高く評価できる」29.0%、「まあ評価できる」54.7%と８割強が評価できると回答。
・大阪市の水道料金を評価できる理由は「料金が安いから」約６割、評価できない理由は「水道事業･料金に対してあまり関心がないから」３割強、「料金が高いから」約２割。
・水道事業が抱える課題として認知されていることは「大規模な地震が発生した場合、大規模な漏水や断水を引き起こすリスクを抱えている」約３割。挙げられた課題を認知していない人が半数を超え

■チャットボットの使いやすさについて

・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」が約５割、「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４割強、「チャットとの対話形式による手続きやお問合わせ」「キーワードによるFAQ提示」がそれぞれ３割強。

■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）は「週に1～2回」8.7%、「週に3～4回」3.2%、「ほぼ毎日」5.7%と２割弱が実施。
・テレワーク（オンライン授業）の環境整備については、「環境整備は進んだ」が３割弱。テレワーク実施者のうち７割弱は環境整備が進んだと考えている。
・コロナ収束後のテレワーク（オンライン授業）の定着については、「定着する」がほぼ半数。テレワーク実施者のうち約7割が定着すると考えている。
・コロナ禍において活用が増えた行動（サービス）は、「オンラインショッピング」が３割強、「デリバリー、テイクアウト」が２割強。特にない人が６割弱。
・コロナ収束後も活用したいと考える行動（サービス）は、「オンラインショッピング」が３割強、「デリバリー、テイクアウト」が２割弱。

■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６割弱。
・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５割強、「面倒だから」が４割弱。

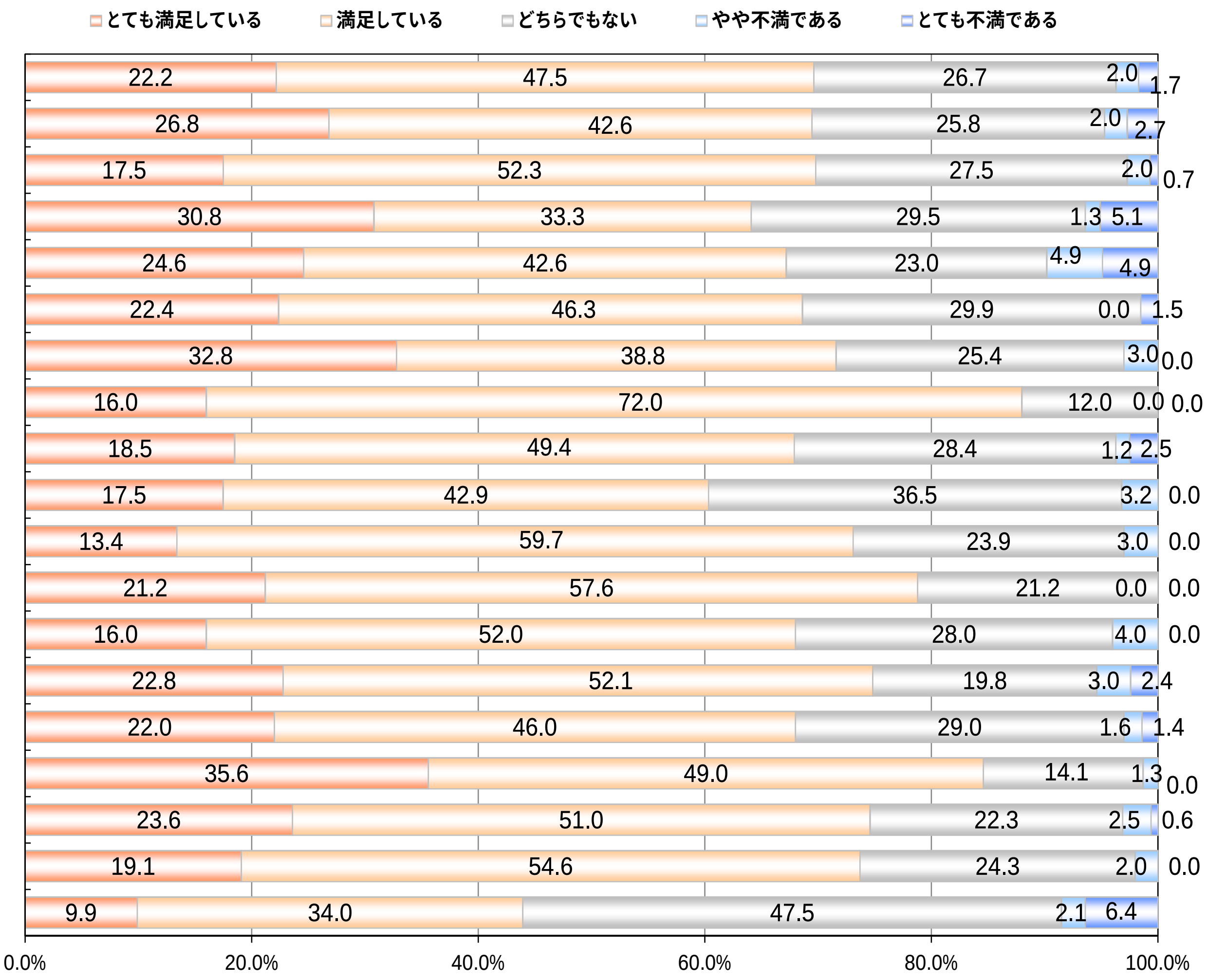
水道水の安全性・おいしさについて

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」22.2%、「満足している」47.5%、合わせて「満足している」が69.7%。
- 性年代別でみると、年齢が高くなるほど満足度が高くなる傾向。
- 飲用状況別でみると 「そのまま飲んでいる」人は84.6%と「満足している」が高い一方、「水道水は飲まない」人は43.9%と特に低い。

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。

全体+10ポイント以上
全体-10ポイント以下
（対象：各属性n＝30以上）



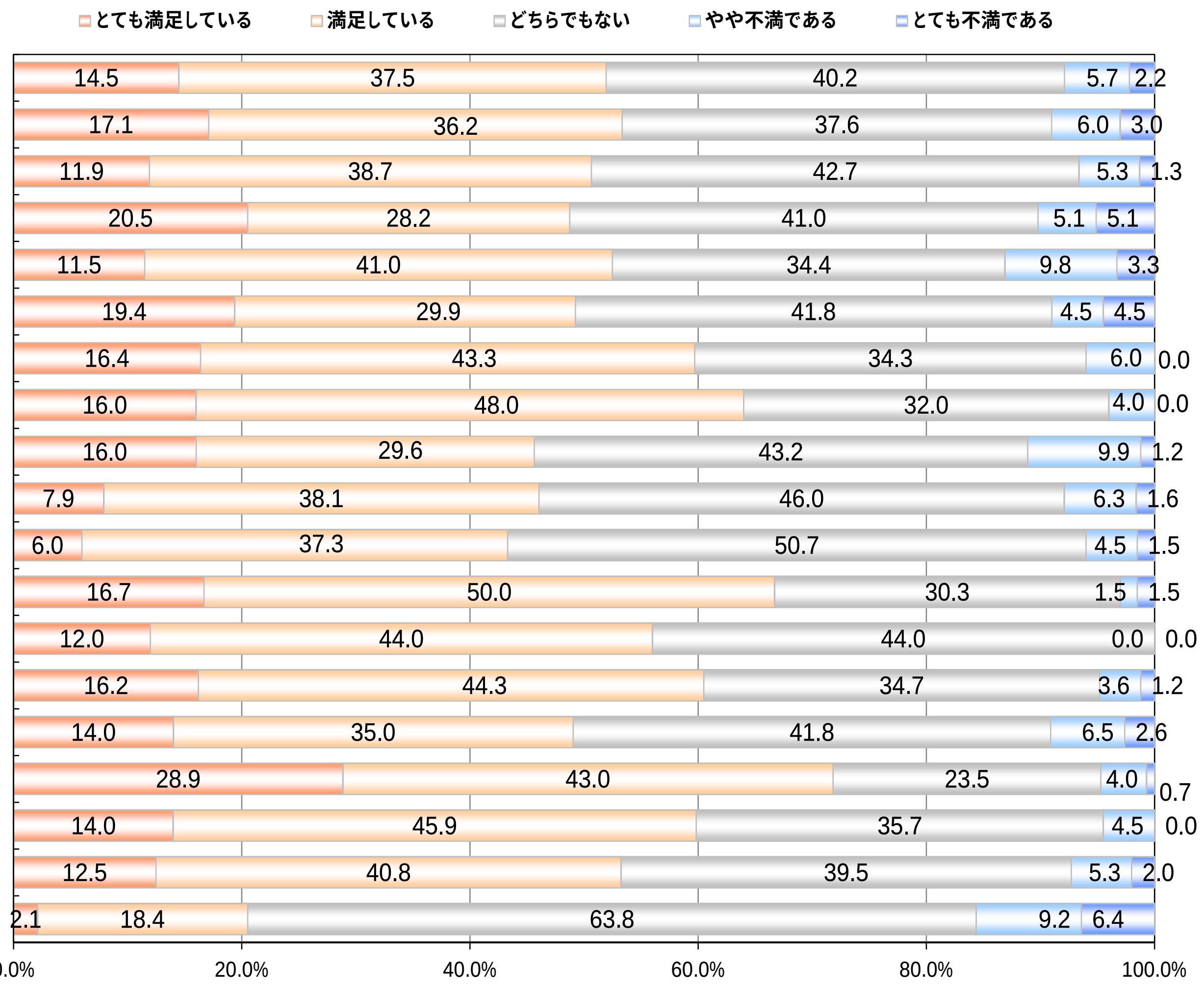
			満足計	不満計
	全体	（n＝600）	69.7	3.7
性別	男性	（n＝298）	69.4	4.7
	女性	（n＝302）	69.8	2.7
性年代	男性15～29歳	（n＝78）	64.1	6.4
	男性30～39歳	（n＝61）	67.2	9.8
	男性40～49歳	（n＝67）	68.7	1.5
	男性50～59歳	（n＝67）	71.6	3.0
	男性60～65歳	（n＝25）	88.0	0.0
	女性15～29歳	（n＝81）	67.9	3.7
	女性30～39歳	（n＝63）	60.4	3.2
	女性40～49歳	（n＝67）	73.1	3.0
	女性50～59歳	（n＝66）	78.8	0.0
	女性60～65歳	（n＝25）	68.0	4.0
住居形態	一戸建て	（n＝167）	74.9	5.4
	集合住宅	（n＝428）	68.0	3.0
水道水飲用状況	そのまま飲んでいる	（n＝149）	84.6	1.3
	沸かして飲んでいる	（n＝157）	74.6	3.1
	浄水器を通して飲んでいる	（n＝152）	73.7	2.0
	水道水は飲まない	（n＝141）	43.9	8.5

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」14.5%、「満足している」37.5%、合わせて「満足している」が52.0%。
- 性年代別でみると、年齢が高くなるほど満足度が高くなる傾向。
- 飲用状況別でみると 「そのまま飲んでいる」人は71.9%と「満足している」が高い一方、「水道水は飲まない」人は20.5%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。

全体+10ポイント以上
全体-10ポイント以下
(対象:各属性n＝30以上)



			満足計	不満計
	全体	(n＝600)	52.0	7.9
性別	男性	(n＝298)	53.3	9.0
	女性	(n＝302)	50.6	6.6
性年代	男性15～29歳	(n＝78)	48.7	10.2
	男性30～39歳	(n＝61)	52.5	13.1
	男性40～49歳	(n＝67)	49.3	9.0
	男性50～59歳	(n＝67)	59.7	6.0
	男性60～65歳	(n＝25)	64.0	4.0
	女性15～29歳	(n＝81)	45.6	11.1
	女性30～39歳	(n＝63)	46.0	7.9
	女性40～49歳	(n＝67)	43.3	6.0
	女性50～59歳	(n＝66)	66.7	3.0
	女性60～65歳	(n＝25)	56.0	0.0
住居形態	一戸建て	(n＝167)	60.5	4.8
	集合住宅	(n＝428)	49.0	9.1
水道水飲用状況	そのまま飲んでいる	(n＝149)	71.9	4.7
	沸かして飲んでいる	(n＝157)	59.9	4.5
	浄水器を通して飲んでいる	(n＝152)	53.3	7.3
	水道水は飲まない	(n＝141)	20.5	15.6

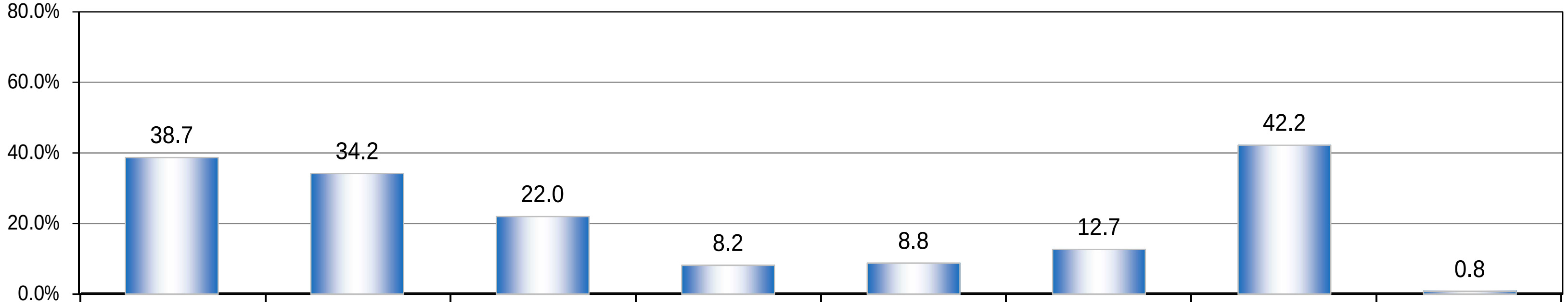
水道水について

大阪市の水道の水質の特徴認知

- 「どれも知らない」が42.2%。認知されている特徴は、全体では「大阪市の水道水はすべて淀川の水から作られている」が38.7%と最も高く、
以下、「大阪市の水道水はすべて高度浄水処理水になっている」34.2%、「高度浄水処理によって、不快なにおいとして有名なかび臭がとれる」22.2%の順。
- 性年代別でみると、女性よりも男性、年齢が高くなるほど認知が高くなる傾向。

Q5.大阪市の水道の水質の特徴として、あなたがご存じのものをすべてお知らせください。

全体+10ポイント以上
全体-10ポイント以下
(対象：各属性n＝30以上)

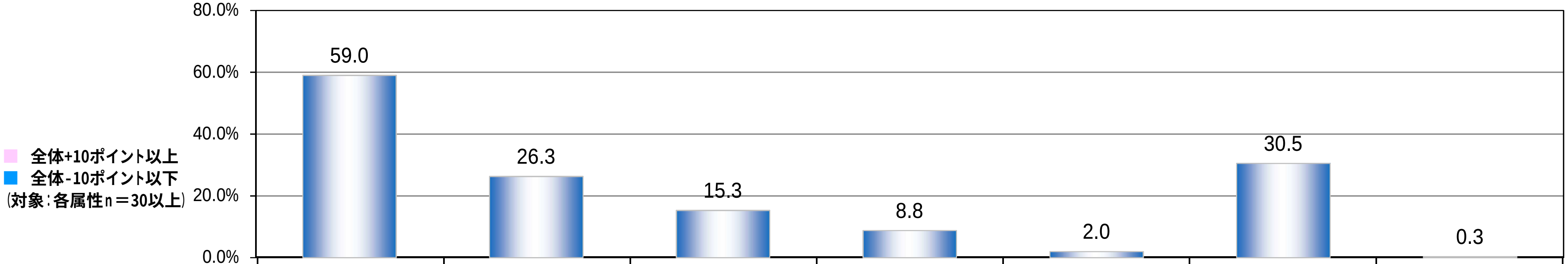


			大阪市の水道水はすべて淀川の水から作られている	大阪市の水道水はすべて高度浄水処理水になっている	高度浄水処理によって、不快な臭いとして有名なかび臭がとれる	水道水のおいしさを追求するため、大阪市では塩素を入れる量を水温にあわせて調節している	大阪市では、法律で定められた51項目（水道水質基準）を超える計200項目以上を検査している	大阪市の水道水は、アンケートの結果、半数以上の方がおいしいと答えている	どれも知らない	その他
	全体	(n＝600)	38.7	34.2	22.0	8.2	8.8	12.7	42.2	0.8
性別	男性	(n＝298)	43.0	37.6	25.8	11.1	11.4	10.4	37.2	1.0
	女性	(n＝302)	34.4	30.8	18.2	5.3	6.3	14.9	47.0	0.7
性年代	男性15～29歳	(n＝78)	38.5	21.8	17.9	12.8	10.3	7.7	50.0	-
	男性30～39歳	(n＝61)	34.4	27.9	16.4	9.8	19.7	9.8	41.0	1.6
	男性40～49歳	(n＝67)	37.3	44.8	26.9	10.4	7.5	9.0	37.3	1.5
	男性50～59歳	(n＝67)	52.2	53.7	37.3	13.4	11.9	17.9	26.9	1.5
	男性60～65歳	(n＝25)	68.0	48.0	40.0	4.0	4.0	4.0	16.0	-
	女性15～29歳	(n＝81)	25.9	14.8	9.9	3.7	7.4	3.7	61.7	2.5
	女性30～39歳	(n＝63)	31.7	23.8	17.5	9.5	3.2	7.9	58.7	-
	女性40～49歳	(n＝67)	34.3	38.8	10.4	4.5	4.5	14.9	41.8	-
	女性50～59歳	(n＝66)	43.9	43.9		4.5	6.1	28.8	31.8	-
	女性60～65歳	(n＝25)	44.0	44.0	40.0	4.0	16.0	32.0	24.0	-
住居形態	一戸建て	(n＝167)	44.3	40.1	28.1	8.4	9.6	15.6	32.3	1.2
	集合住宅	(n＝428)	36.4	32.0	19.6	8.2	8.6	11.7	45.8	0.7

「大阪市の水道水について」を見て感じたこと

● 「大阪市の水道水について」を見て感じたことは、全体で「大阪市の水道水のおいしさや安全性への取り組みがわかった」が59.0%と最も高く、
以下、「大阪市の水道水について理解が深まったので、飲用など積極的に使いたくなった」26.3%、「挿絵や動画のイメージがよかった」15.3%。「特に意見はない」が30.5%。

Q6.「大阪市の水道水について」をご覧いただき、感じたことをすべてお知らせください。



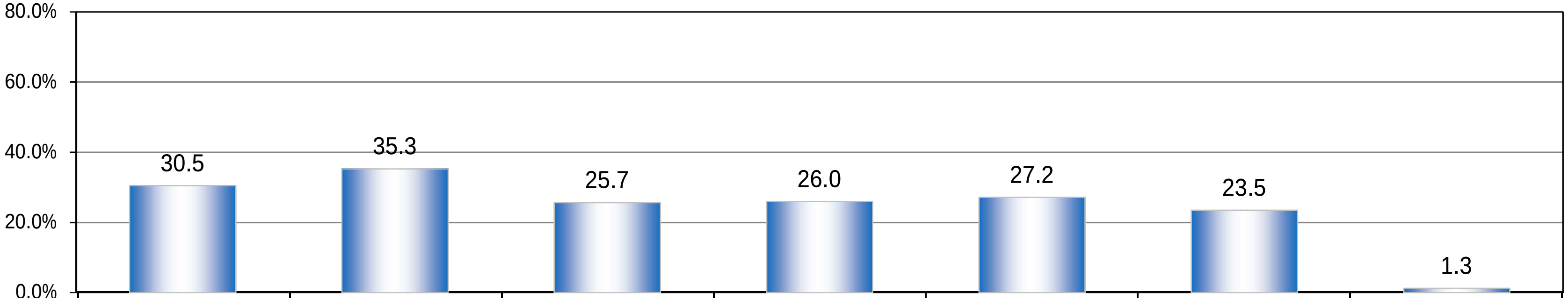
			大阪市の水道水のおいしさや安全性への取り組みがわかった	大阪市の水道水について理解が深まったので、飲用など積極的に使いたくなった	挿絵や動画のイメージがよかった	文字情報や専門的な言葉が多く、わかりづらかった	知っている情報ばかりであった	特に意見はない	その他
	全体	(n＝600)	59.0	26.3	15.3	8.8	2.0	30.5	0.3
性別	男性	(n＝298)	61.7	28.9	14.4	7.4	2.0	28.9	0.7
	女性	(n＝302)	56.3	23.8	16.2	10.3	2.0	32.1	-
性年代	男性15～29歳	(n＝78)	53.8	28.2	23.1	6.4	3.8	30.8	-
	男性30～39歳	(n＝61)	54.1	31.1	9.8	3.3	3.3	36.1	-
	男性40～49歳	(n＝67)	67.2	19.4	10.4	10.4	1.5	23.9	3.0
	男性50～59歳	(n＝67)	68.7	32.8	10.4	9.0	-	26.9	-
	男性60～65歳	(n＝25)	72.0	40.0	20.0	8.0	-	24.0	-
	女性15～29歳	(n＝81)	46.9	14.8	14.8	9.9	2.5	39.5	-
	女性30～39歳	(n＝63)	49.2	17.5	12.7	14.3	1.6	41.3	-
	女性40～49歳	(n＝67)	62.7	29.9		7.5	1.5	23.9	-
	女性50～59歳	(n＝66)	65.2	34.8	16.7	9.1	1.5	25.8	-
	女性60～65歳	(n＝25)	64.0	24.0	12.0	12.0	4.0	24.0	-
住居形態	一戸建て	(n＝167)	67.1	32.3	18.0	5.4	1.2	26.3	0.6
	集合住宅	(n＝428)	55.8	24.1	14.5	10.3	2.3	32.0	0.2

「大阪市の水道水について」に掲載してほしい情報

● 掲載してほしい情報は、全体では「水道水を上手に使うコツ」が35.3%と最も高く、以下、「おいしい水の情報」30.5%。

Q7.「大阪市の水道水について」にどのような情報を掲載して欲しいか感じたことをすべてお知らせください。

全体+10ポイント以上
全体-10ポイント以下
（対象：各属性n＝30以上）



			おいしい水の情報	水道水を上手に使うコツ	水道に関する豆知識	水道水以外（例：ミネラルウォーター　など）との水質比較	水道水の安全に関する情報	今のページで十分な情報量がある	その他
	全体	（n＝600）	30.5	35.3	25.7	26.0	27.2	23.5	1.3
性別	男性	（n＝298）	32.9	35.9	26.8	23.8	25.2	24.2	1.3
	女性	（n＝302）	28.1	34.8	24.5	28.1	29.1	22.8	1.3
性年代	男性20代以下	（n＝78）	37.2	26.9	34.6	20.5	24.4	28.2	-
	男性30代	（n＝61）	32.8	27.9	24.6	29.5	24.6	24.6	-
	男性40代	（n＝67）	32.8	32.8	28.4	23.9	25.4	22.4	3.0
	男性50代	（n＝67）	26.9	53.7	19.4	22.4	29.9	22.4	3.0
	男性60代以上	（n＝25）	36.0	44.0	24.0	24.0	16.0	20.0	-
	女性20代以下	（n＝81）	22.2	28.4	19.8	25.9	23.5	25.9	1.2
	女性30代	（n＝63）	28.6	44.4	33.3	34.9	28.6	20.6	1.6
	女性40代	（n＝67）	23.9	38.8		23.9	31.3	23.9	1.5
	女性50代	（n＝66）	36.4	27.3	21.2	31.8	28.8	21.2	1.5
	女性60代以上	（n＝25）	36.0	40.0	28.0	20.0	44.0	20.0	-
住居形態	一戸建て	（n＝167）	32.3	37.1	29.3	27.5	32.3	15.6	3.0
	集合住宅	（n＝428）	30.1	34.6	24.3	25.7	25.2	26.4	0.7

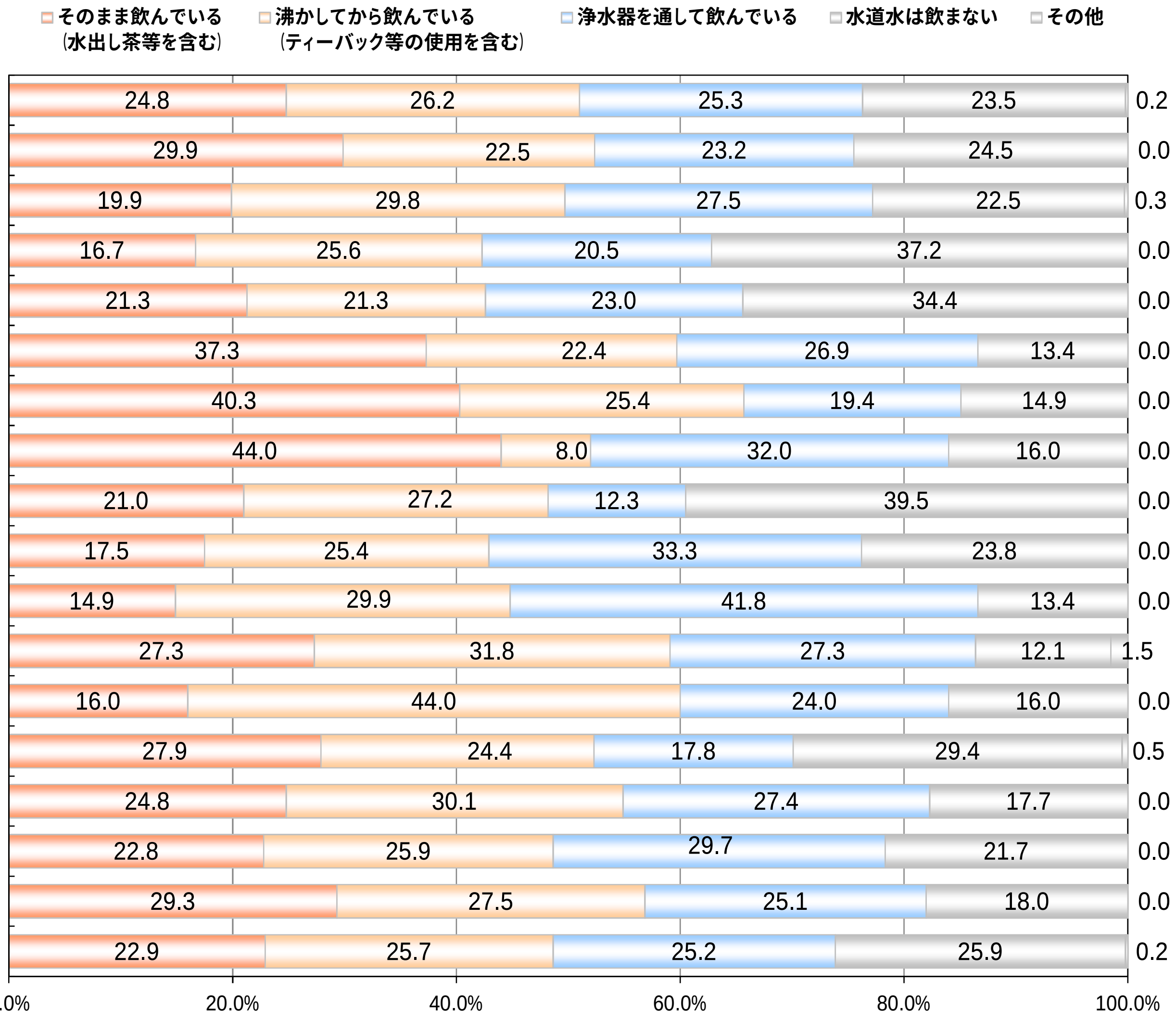
家庭での水道水の飲用状況について

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」26.2%、「浄水器を通して飲んでいる」25.3%、「そのまま飲んでいる」24.8%。飲んでいない人が23.5%。
- 性年代別でみると、男性は年代が高いほど「そのまま飲んでいる」が高く、女性は年齢が高いほど「沸かしてから飲んでいる」が高くなる傾向。

Q8.普段、どのようにして水道水を飲んでいますか。

全体+10ポイント以上
全体-10ポイント以下
(対象：各属性n＝30以上)



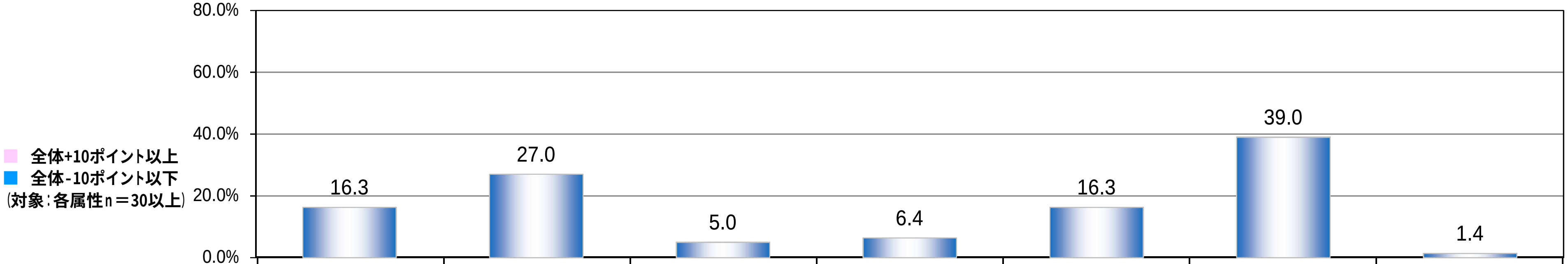
			飲んでいる計	飲まない計
	全体	(n＝600)	76.3	23.5
性別	男性	(n＝298)	75.6	24.5
	女性	(n＝302)	77.2	22.5
性年代	男性15～29歳	(n＝78)	62.8	37.2
	男性30～39歳	(n＝61)	65.6	34.4
	男性40～49歳	(n＝67)	86.6	13.4
	男性50～59歳	(n＝67)	85.1	14.9
	男性60～65歳	(n＝25)	84.0	16.0
	女性15～29歳	(n＝81)	60.5	39.5
	女性30～39歳	(n＝63)	76.2	23.8
	女性40～49歳	(n＝67)	86.6	13.4
	女性50～59歳	(n＝66)	86.4	12.1
	女性60～65歳	(n＝25)	84.0	16.0
同居家族	単身	(n＝197)	70.1	29.4
	夫婦のみ	(n＝113)	82.3	17.7
	家族	(n＝290)	78.4	21.7
住居形態	一戸建て	(n＝167)	81.9	18.0
	集合住宅	(n＝428)	73.8	25.9

水道水を飲まない理由

● 水道水を飲まない理由は、全体では「なんとなく」が39.0%と最も高く、以下、「ミネラルウォーターの方が体によさそう」27.0%。

【Q8で「水道水を飲まない」と回答した方にお聞きします】

Q9.水道水を飲まない理由についてお知らせください。

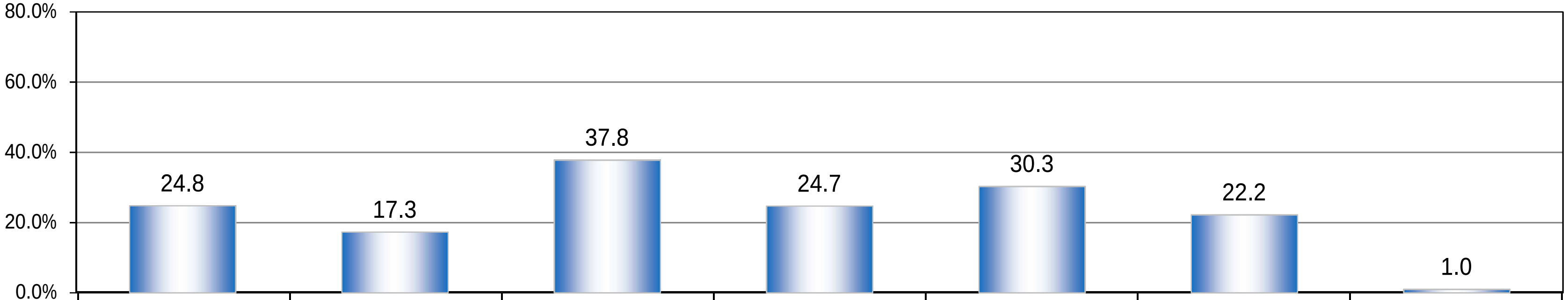


			おいしくない	ミネラルウォーターの方が体によさそう	水源地（淀川）の水質が不安	水道管が古いので水質が不安	（マンションなどの）貯水槽が不安	なんとなく（特に理由はない）	その他
	全体	（n＝141）	16.3	27.0	5.0	6.4	16.3	39.0	1.4
性別	男性	（n＝73）	16.4	26.0	4.1	2.7	13.7	41.1	2.7
	女性	（n＝68）	16.2	27.9	5.9	10.3	19.1	36.8	-
性年代	男性15～29歳	（n＝29）	24.1	20.7	6.9	3.4	10.3	48.3	-
	男性30～39歳	（n＝21）	9.5	42.9	4.8	-	9.5	33.3	4.8
	男性40～49歳	（n＝9）	11.1	22.2	-	11.1	11.1	33.3	11.1
	男性50～59歳	（n＝10）	10.0	-	-	-	30.0	60.0	-
	男性60～65歳	（n＝4）	25.0	50.0	-	-	25.0	-	-
	女性15～29歳	（n＝32）	18.8	18.8	6.3	9.4	6.3	50.0	-
	女性30～39歳	（n＝15）	13.3	26.7	13.3	13.3	33.3	26.7	-
	女性40～49歳	（n＝9）	22.2	33.3		22.2	33.3	22.2	-
	女性50～59歳	（n＝8）	12.5	62.5	-	-	12.5	25.0	-
	女性60～65歳	（n＝4）	-	25.0	-	-	50.0	25.0	-
住居形態	一戸建て	（n＝30）	20.0	26.7	3.3	6.7	-	43.3	3.3
	集合住宅	（n＝111）	15.3	27.0	5.4	6.3	20.7	37.8	0.9

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、全体では「より安全な水道水を作ってほしい」が37.8%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」30.3%、「水道水をおいしくする調査を進めてほしい」24.8%、「水道管を更新してほしい」24.7%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39.0%と高い。

Q10..水道水の利用について求めることをお知らせください。



■ 全体+10ポイント以上
■ 全体-10ポイント以下
（対象：各属性n＝30以上）

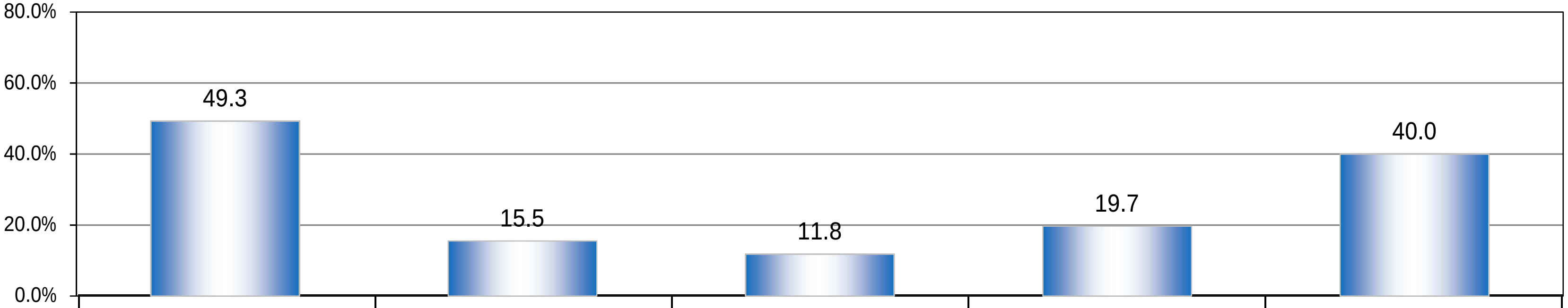
			水道水をおいしくする調査を進めてほしい	水道水の良いところを教えてほしい	より安全な水道水を作ってほしい	水道管を更新してほしい	マンションなどの貯水槽の安全管理を高めてほしい	現状で満足である	その他
	全体	(n＝600)	24.8	17.3	37.8	24.7	30.3	22.2	1.0
性別	男性	(n＝298)	25.8	18.8	37.9	22.5	24.2	22.1	0.3
	女性	(n＝302)	23.8	15.9	37.7	26.8	36.4	22.2	1.7
性年代	男性15～29歳	(n＝78)	25.6	29.5	29.5	24.4	20.5	26.9	-
	男性30～39歳	(n＝61)	27.9	18.0	32.8	14.8	21.3	24.6	1.6
	男性40～49歳	(n＝67)	32.8	22.4	40.3	19.4	20.9	20.9	-
	男性50～59歳	(n＝67)	19.4	6.0	46.3	32.8	28.4	17.9	-
	男性60～65歳	(n＝25)	20.0	12.0	48.0	16.0	40.0	16.0	-
	女性15～29歳	(n＝81)	23.5	13.6	37.0	16.0	27.2	24.7	2.5
	女性30～39歳	(n＝63)	25.4	14.3	39.7	25.4	31.7	23.8	1.6
	女性40～49歳	(n＝67)	22.4	19.4		29.9	40.3	25.4	-
	女性50～59歳	(n＝66)	22.7	19.7	43.9	37.9	47.0	16.7	1.5
	女性60～65歳	(n＝25)	28.0	8.0	36.0	28.0	40.0	16.0	4.0
住居形態	一戸建て	(n＝167)	26.9	19.2	42.5	27.5	9.0	22.8	1.8
	集合住宅	(n＝428)	24.3	16.8	36.2	23.4	39.0	21.7	0.7

水道水とミネラルウォーターの比較

● 水道水とミネラルウォーターの比較について、全体では「水道水はミネラルウォーターより安い」が49.3%と最も高い。「この中にはない」が40.0%。

Q11.水道水とミネラルウォーターの比較において、ご存じのものをすべてお知らせください。

全体+10ポイント以上
全体-10ポイント以下
（対象：各属性n＝30以上）



			水道水はミネラルウォーターより安い（大阪市の水道水は1リットルで約0.1円）	水道水はミネラルウォーターより環境負荷が低い（CO2排出量を比較すると、ペットボトルに比べ水道水は約850分の1）	水道水はミネラルウォーターよりも多くの水質検査項目を検査している（大阪市の水道水では227項目）	水道水には塩素が含まれており、塩素には大腸菌やインフルエンザウイルスなどに対する消毒効果がある	この中にはない
	全体	（n＝600）	49.3	15.5	11.8	19.7	40.0
性別	男性	（n＝298）	52.3	16.1	15.1	21.8	38.9
	女性	（n＝302）	46.4	14.9	8.6	17.5	41.1
性年代	男性15～29歳	（n＝78）	46.2	15.4	12.8	16.7	46.2
	男性30～39歳	（n＝61）	49.2	23.0	23.0	14.8	39.3
	男性40～49歳	（n＝67）	52.2	9.0	10.4	22.4	38.8
	男性50～59歳	（n＝67）	56.7	16.4	14.9	32.8	34.3
	男性60～65歳	（n＝25）	68.0	20.0	16.0	24.0	28.0
	女性15～29歳	（n＝81）	35.8	17.3	8.6	9.9	49.4
	女性30～39歳	（n＝63）	34.9	15.9	9.5	19.0	50.8
	女性40～49歳	（n＝67）	53.7	13.4		16.4	35.8
	女性50～59歳	（n＝66）	57.6	16.7	13.6	27.3	31.8
	女性60～65歳	（n＝25）	60.0	4.0	4.0	16.0	28.0
住居形態	一戸建て	（n＝167）	44.3	20.4	10.8	18.0	45.5
	集合住宅	（n＝428）	51.2	13.8	12.1	20.1	38.1

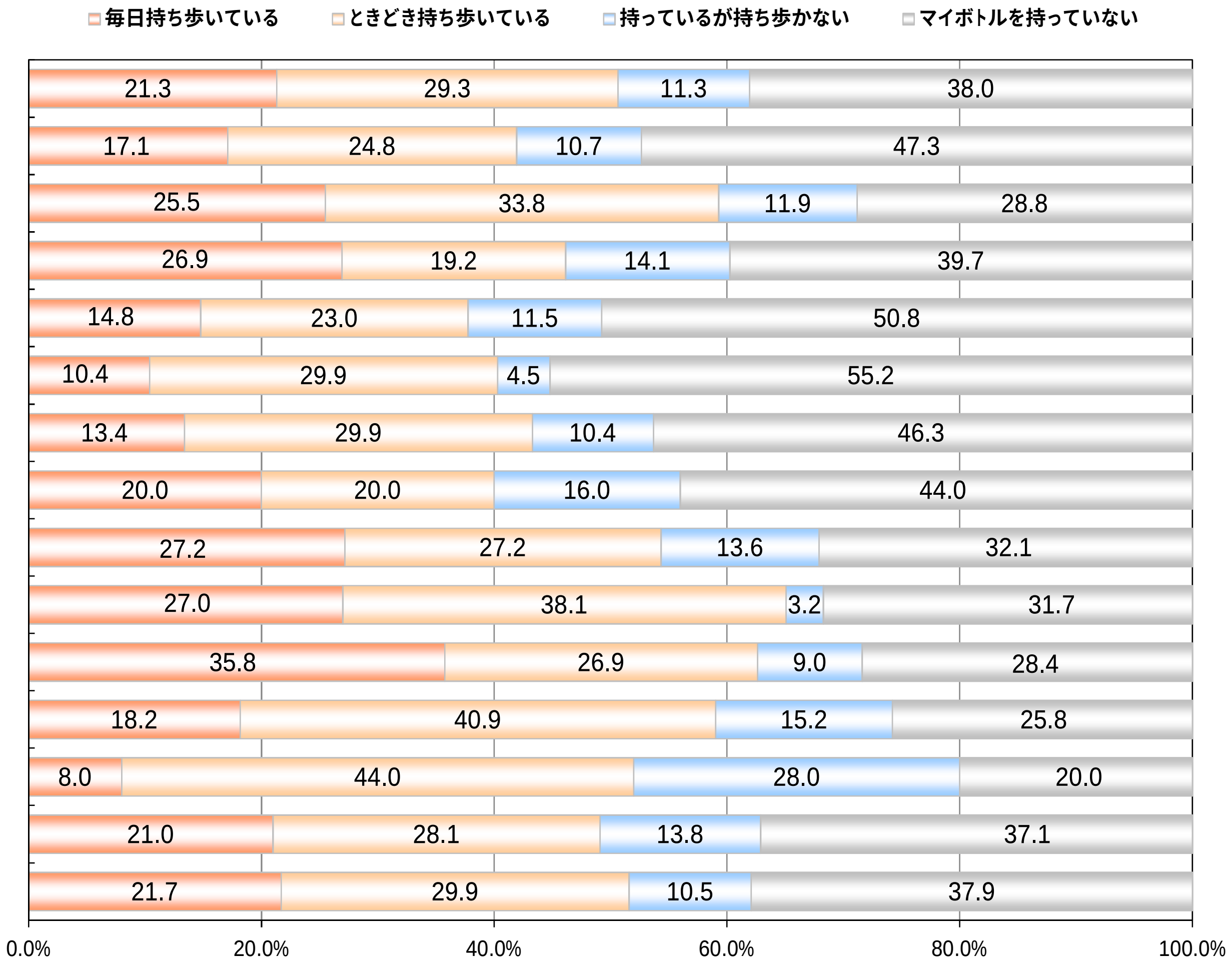
マイボトルについて

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」21.3%、「ときどき持ち歩いている」29.3%と50.6%が利用。
- 性年代別でみると、女性30～39歳が65.1%、女性40～49歳が62.7%と高い一方、男性30～39歳が37.8%、男性40～49歳が40.3%と低い。

Q12.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。

■全体+10ポイント以上
■全体-10ポイント以下
（対象：各属性n＝30以上）



			携帯している計	携帯していない計
	全体	（n＝600）	50.6	49.3
性別	男性	（n＝298）	41.9	58.0
	女性	（n＝302）	59.3	40.7
性年代	男性15～29歳	（n＝78）	46.1	53.8
	男性30～39歳	（n＝61）	37.8	62.3
	男性40～49歳	（n＝67）	40.3	59.7
	男性50～59歳	（n＝67）	43.3	56.7
	男性60～65歳	（n＝25）	40.0	60.0
	女性15～29歳	（n＝81）	54.4	45.7
	女性30～39歳	（n＝63）	65.1	34.9
	女性40～49歳	（n＝67）	62.7	37.4
	女性50～59歳	（n＝66）	59.1	41.0
	女性60～65歳	（n＝25）	52.0	48.0
住居形態	一戸建て	（n＝167）	49.1	50.9
	集合住宅	（n＝428）	51.6	48.4

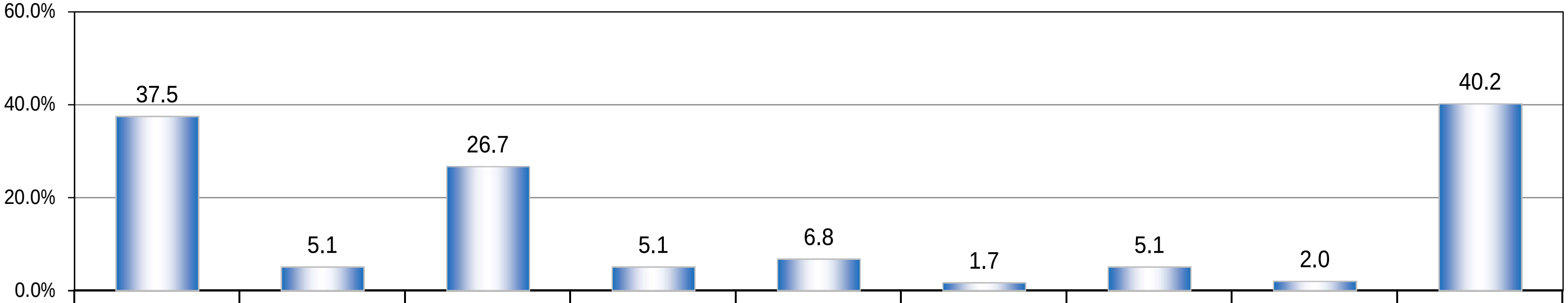
マイボトルを持たない理由

● マイボトルを持ち歩かない・持たない理由は、全体では「重い、荷物になる」が37.5%と最も高く、以下、「洗うのが面倒」26.7%。「特に理由はない」が40.2%。

［Q12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します］

Q13.持ち歩かない・持たない理由をお知らせください。

■ 全体+10ポイント以上
■ 全体-10ポイント以下
（各属性n＝30以上）



			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	その他	特に理由はない（例：マイボトルを持ち歩くことを考えたことがないなど）
	全体	（n＝296）	37.5	5.1	26.7	5.1	6.8	1.7	5.1	2.0	40.2
性別	男性	（n＝173）	33.5	6.4	24.9	5.8	5.2	1.7	4.6	0.6	45.1
	女性	（n＝123）	43.1	3.3	29.3	4.1	8.9	1.6	5.7	4.1	33.3
性年代	男性20代以下	（n＝42）	21.4	7.1	35.7	7.1	4.8	-	4.8	-	45.2
	男性30代	（n＝38）	31.6	2.6	23.7	5.3	5.3	5.3	5.3	-	42.1
	男性40代	（n＝40）	40.0	-	20.0	2.5	2.5	-	2.5	2.5	50.0
	男性50代	（n＝38）	36.8	10.5	26.3	5.3	5.3	2.6	5.3	-	42.1
	男性60代以上	（n＝15）	46.7	20.0	6.7	13.3	13.3	-	6.7	-	46.7
	女性20代以下	（n＝37）	35.1	5.4	35.1	10.8	8.1	-	5.4	-	37.8
	女性30代	（n＝22）	40.9	4.5	31.8	4.5	4.5	-	-	4.5	31.8
	女性40代	（n＝25）	48.0	4.0		-	4.0	4.0	8.0	8.0	28.0
	女性50代	（n＝27）	48.1	-	25.9	-	11.1	3.7	7.4	7.4	33.3
	女性60代以上	（n＝12）	50.0	-	16.7	-	25.0	-	8.3	-	33.3
住居形態	一戸建て	（n＝85）	34.1	5.9	23.5	7.1	9.4	2.4	5.9	2.4	42.4
	集合住宅	（n＝207）	39.6	4.8	28.5	4.3	5.8	1.4	4.8	1.9	38.2
利用状況	持っているが持ち歩かない	（n＝68）	47.1	-	33.8	7.4	10.3	2.9	10.3	1.5	19.1
	マイボトルを持っていない	（n＝228）	34.6	6.6	24.6	4.4	5.7	1.3	3.5	2.2	46.5

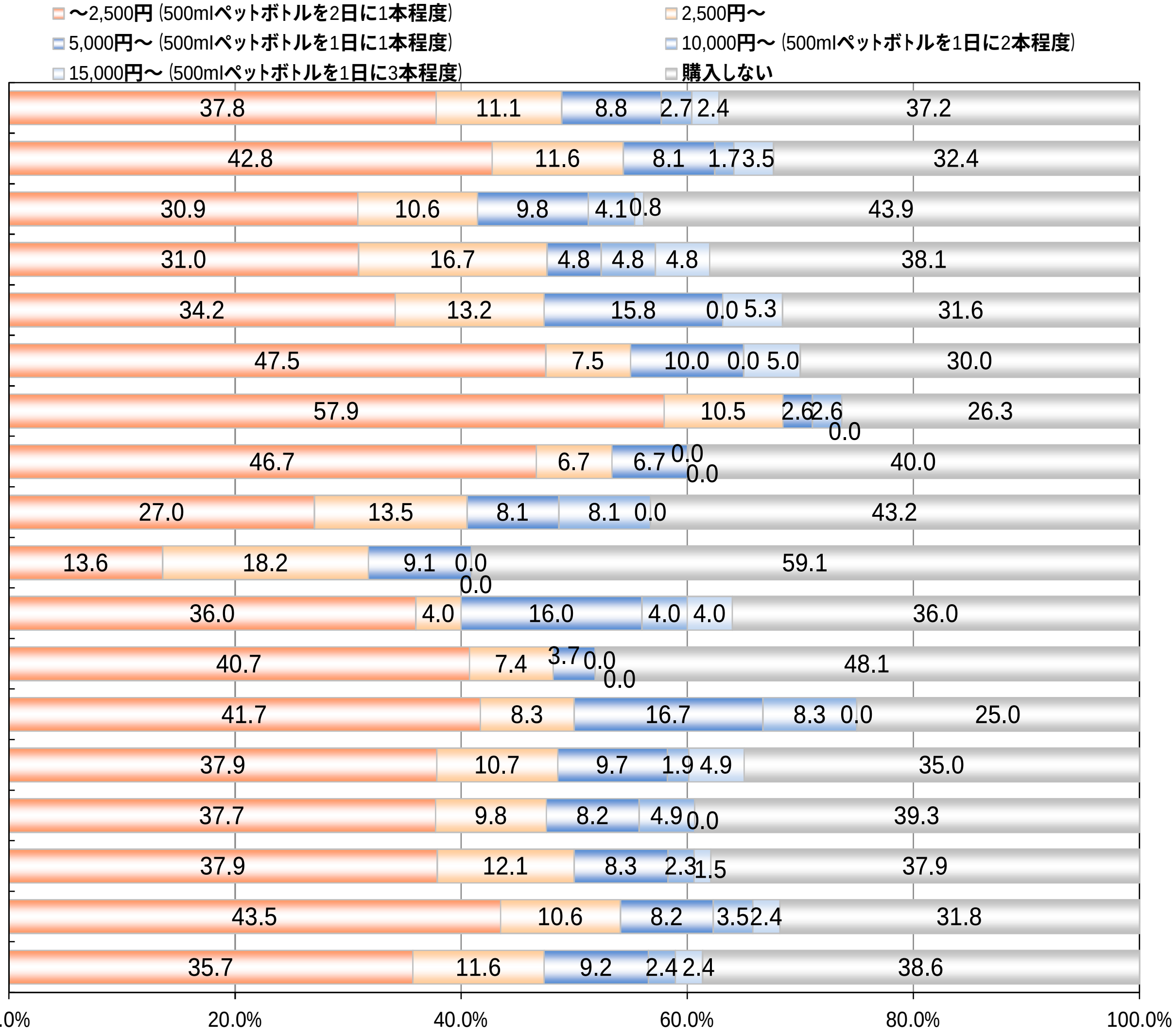
ペットボトル飲料等の購入量

● ペットボトル飲料等の購入量について、全体では「購入する」人が62.8%、「購入しない」人が37.2%。金額的には「～2,500円」が37.8%。

［Q12でマイボトルを「3.持っているが持ち歩かない」「4.マイボトルを持っていない」と回答した方にお聞きします。］

Q14.1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。

全体+10ポイント以上
全体-10ポイント以下
（対象：各属性n＝30以上）

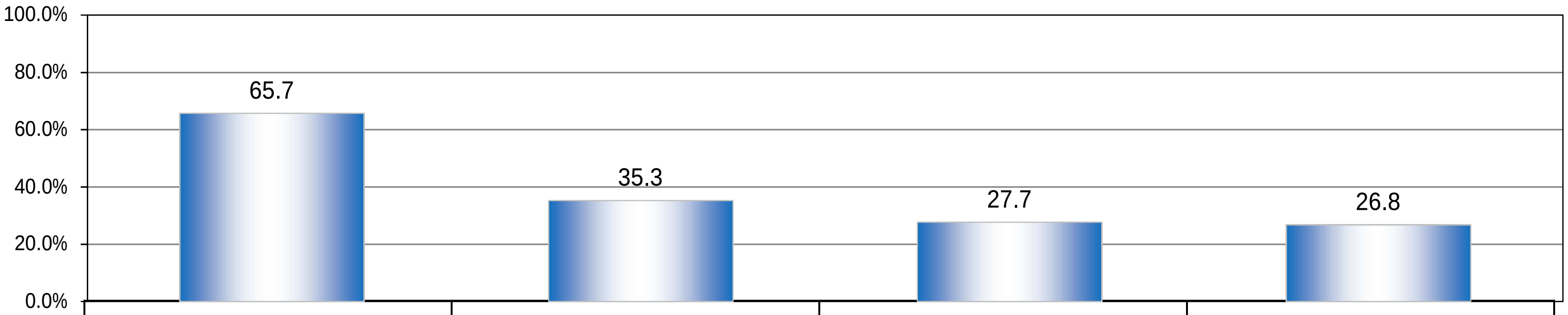


			購入する計	購入しない計
	全体	(n＝296)	62.8	37.2
性別	男性	(n＝173)	67.7	32.4
	女性	(n＝123)	56.2	43.9
性年代	男性15～29歳	(n＝42)	62.1	38.1
	男性30～39歳	(n＝38)	68.5	31.6
	男性40～49歳	(n＝40)	70.0	30.0
	男性50～59歳	(n＝38)	73.6	26.3
	男性60～65歳	(n＝15)	60.1	40.0
	女性15～29歳	(n＝37)	56.7	43.2
	女性30～39歳	(n＝22)	40.9	59.1
	女性40～49歳	(n＝25)	64.0	36.0
	女性50～59歳	(n＝27)	51.8	48.1
	女性60～65歳	(n＝12)	75.0	25.0
同居家族	単身	(n＝103)	65.1	35.0
	夫婦のみ	(n＝61)	60.6	39.3
	家族	(n＝132)	62.1	37.9
住居形態	一戸建て	(n＝85)	68.2	31.8
	集合住宅	(n＝207)	61.3	38.6

マイボトル利用による環境問題に対する効果

- 環境問題に対する効果の認知度は、全体では「プラスチックごみの削減に繋がる」65.7%、「CO2の削減に繋がる」35.3%、「海洋汚染の防止に繋がる」27.7%。
- 「マイボトルを毎日持ち歩いている」人は、「プラスチックごみの削減に繋がる」78.1%、「CO2の削減に繋がる」48.4%が高い。

Q15.外出時の水分補給をペットボトル飲料等からマイボトルにした場合、環境問題とされる事象に対してどのような効果があるか、あなたがご存じのものをすべてお知らせください。



■ 全体+10ポイント以上
■ 全体-10ポイント以下
（対象：各属性n＝30以上）

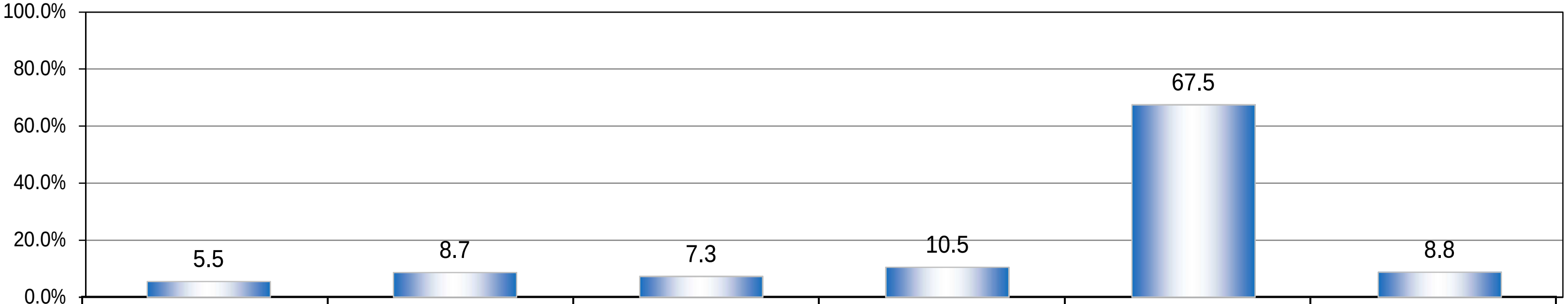
			プラスチックごみの削減に繋がる	CO2の削減に繋がる（ペットボトル飲料等は、容器の製造、運搬、冷蔵、ごみ処理と多くのCO2を排出する）	海洋汚染の防止に繋がる	この中にはない
	全体	（n＝600）	65.7	35.3	27.7	26.8
性別	男性	（n＝298）	61.7	28.5	24.5	30.2
	女性	（n＝302）	69.5	42.1	30.8	23.5
性年代	男性15～29歳	（n＝78）	53.8	28.2	29.5	38.5
	男性30～39歳	（n＝61）	45.9	31.1	16.4	37.7
	男性40～49歳	（n＝67）	65.7	22.4	22.4	26.9
	男性50～59歳	（n＝67）	77.6	32.8	23.9	19.4
	男性60～65歳	（n＝25）	72.0	28.0	36.0	24.0
	女性15～29歳	（n＝81）	56.8	38.3	21.0	29.6
	女性30～39歳	（n＝63）	63.5	42.9	30.2	28.6
	女性40～49歳	（n＝67）	73.1	43.3	29.9	22.4
	女性50～59歳	（n＝66）	80.3	47.0		16.7
	女性60～65歳	（n＝25）	88.0	36.0	36.0	12.0
利用状況	毎日持ち歩いている	（n＝128）	78.1	48.4	36.7	17.2
	ときどき持ち歩いている	（n＝176）	75.0	44.3	34.7	15.3
	持っているが持ち歩かない	（n＝68）	66.2	33.8	29.4	17.6
	マイボトルを持っていない	（n＝228）	51.3	21.5	16.7	43.9

飲料水補給スポット

- 飲料水の補給スポットとしては、全体では「飲食店で補給してもらう（無料）」10.5%、「アプリ等で調べた給水スポット」8.7%、「飲食店で補給してもらう（有料）」7.3%。
- 「外出先では補給しない」人が67.5%。

Q16.出先でマイボトルの飲料がなくなった場合、どこで飲料を補給しようと思いますか。

※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。



全体+10ポイント以上
全体-10ポイント以下
(対象：各属性ｎ＝30以上)

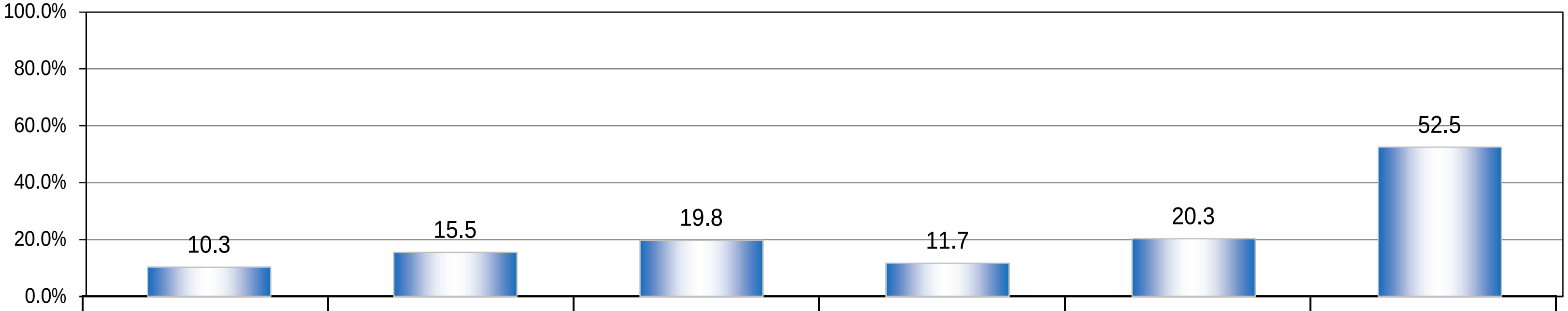
			公園等の水道	アプリ等で調べた給水スポット	飲食店で補給してもらう(有料)	飲食店で補給してもらう(無料)	外出先では補給しない(飲料を購入する)	その他
	全体	(n＝600)	5.5	8.7	7.3	10.5	67.5	8.8
性別	男性	(n＝298)	8.1	10.7	6.4	12.1	64.8	9.1
	女性	(n＝302)	3.0	6.6	8.3	8.9	70.2	8.6
性年代	男性15～29歳	(n＝78)	11.5	7.7	10.3	17.9	55.1	10.3
	男性30～39歳	(n＝61)	4.9	18.0	6.6	18.0	62.3	8.2
	男性40～49歳	(n＝67)	4.5	9.0	4.5	4.5	74.6	7.5
	男性50～59歳	(n＝67)	10.4	11.9	3.0	9.0	67.2	10.4
	男性60～65歳	(n＝25)	8.0	4.0	8.0	8.0	68.0	8.0
	女性15～29歳	(n＝81)	4.9	7.4	16.0	8.6	56.8	9.9
	女性30～39歳	(n＝63)	1.6	7.9	9.5	14.3	66.7	11.1
	女性40～49歳	(n＝67)	3.0	6.0		9.0	79.1	6.0
	女性50～59歳	(n＝66)	1.5	4.5	4.5	7.6	75.8	9.1
	女性60～65歳	(n＝25)	4.0	8.0	-	-	84.0	4.0
住居形態	一戸建て	(n＝167)	6.6	9.0	8.4	13.2	65.9	9.0
	集合住宅	(n＝428)	5.1	8.6	7.0	9.6	68.0	8.6
利用状況	毎日持ち歩いている	(n＝128)	8.6	10.2	7.0	13.3	66.4	7.0
	ときどき持ち歩いている	(n＝176)	5.1	10.8	8.0	9.7	73.3	3.4
	持っているが持ち歩かない	(n＝68)	4.4	7.4	10.3	13.2	64.7	5.9
	マイボトルを持っていない	(n＝228)	4.4	6.6	6.1	8.8	64.5	14.9

水道事業と水道料金について

水道事業の経営状況やサービスに関する情報認知

- 経営状況やサービスに関する情報について認知されていることは、全体では「水道水の安全性・おいしさに関する情報」20.3%、「水道料金等の減額措置などのお知らせ」19.8%。
- 以下の情報を認知していない人は、全体では52.5%と半数を超える。

Q17.水道事業の経営状況やサービスに関する情報を水道局ホームページや「ご使用水量等のお知らせ」等で発信していますが、次の項目であなたがご存じのものをすべてお知らせください。



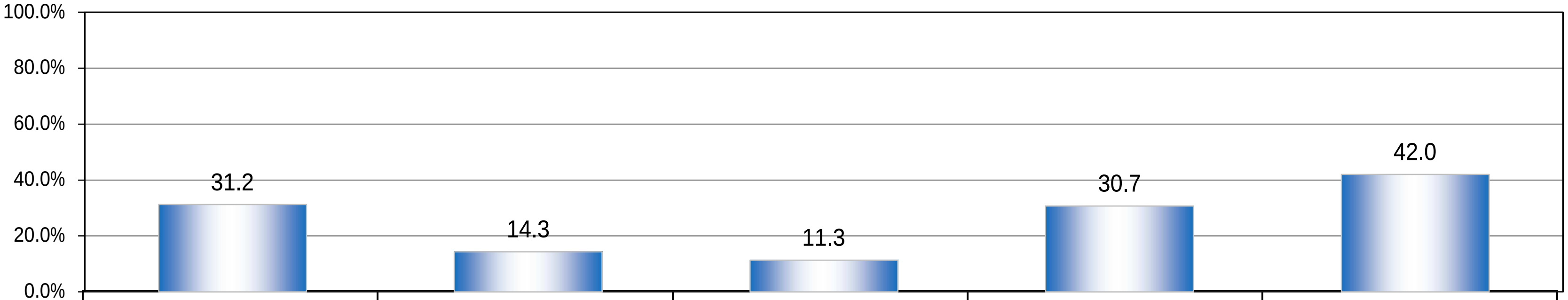
全体+10ポイント以上
全体-10ポイント以下
（対象：各属性n＝30以上）

			水道事業の経営状況（毎年度の利益などの経営成績）	水道の使用開始・中止などのお手続き方法	水道料金等の減額措置などのお知らせ	工事に伴う断水情報	水道水の安全性・おいしさに関する情報	この中にはない
	全体	（n＝600）	10.3	15.5	19.8	11.7	20.3	52.5
性別	男性	（n＝298）	12.4	16.4	20.8	12.4	21.5	49.0
	女性	（n＝302）	8.3	14.6	18.9	10.9	19.2	56.0
性年代	男性15～29歳	（n＝78）	12.8	12.8	15.4	11.5	23.1	51.3
	男性30～39歳	（n＝61）	11.5	19.7	29.5	13.1	19.7	45.9
	男性40～49歳	（n＝67）	13.4	17.9	20.9	10.4	20.9	46.3
	男性50～59歳	（n＝67）	11.9	17.9	20.9	16.4	16.4	55.2
	男性60～65歳	（n＝25）	12.0	12.0	16.0	8.0	36.0	40.0
	女性15～29歳	（n＝81）	9.9	8.6	18.5	11.1	9.9	54.3
	女性30～39歳	（n＝63）	7.9	12.7	22.2	6.3	20.6	60.3
	女性40～49歳	（n＝67）	9.0	22.4		16.4	25.4	47.8
	女性50～59歳	（n＝66）	6.1	16.7	19.7	7.6	18.2	63.6
	女性60～65歳	（n＝25）	8.0	12.0	12.0	16.0	32.0	52.0
住居形態	一戸建て	（n＝167）	15.0	19.2	25.1	14.4	21.6	47.3
	集合住宅	（n＝428）	8.6	14.3	18.0	10.7	19.9	54.2

大阪市の「水道料金」の特徴認知

- 認知されている特徴は、全体では「大都市と比較して水道料金が安い」が31.2%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30.7%。
- 以下の特徴を認知していない人は全体で42.0%。年齢が低いほど認知率が低い傾向で、女性15～29歳は53.1%と半数が認知していない。

Q18.以下は大阪市の「水道料金」の特徴について説明しています。あなたがご存じのものをすべてお知らせください。



■ 全体+10ポイント以上
■ 全体-10ポイント以下
（対象：各属性n＝30以上）

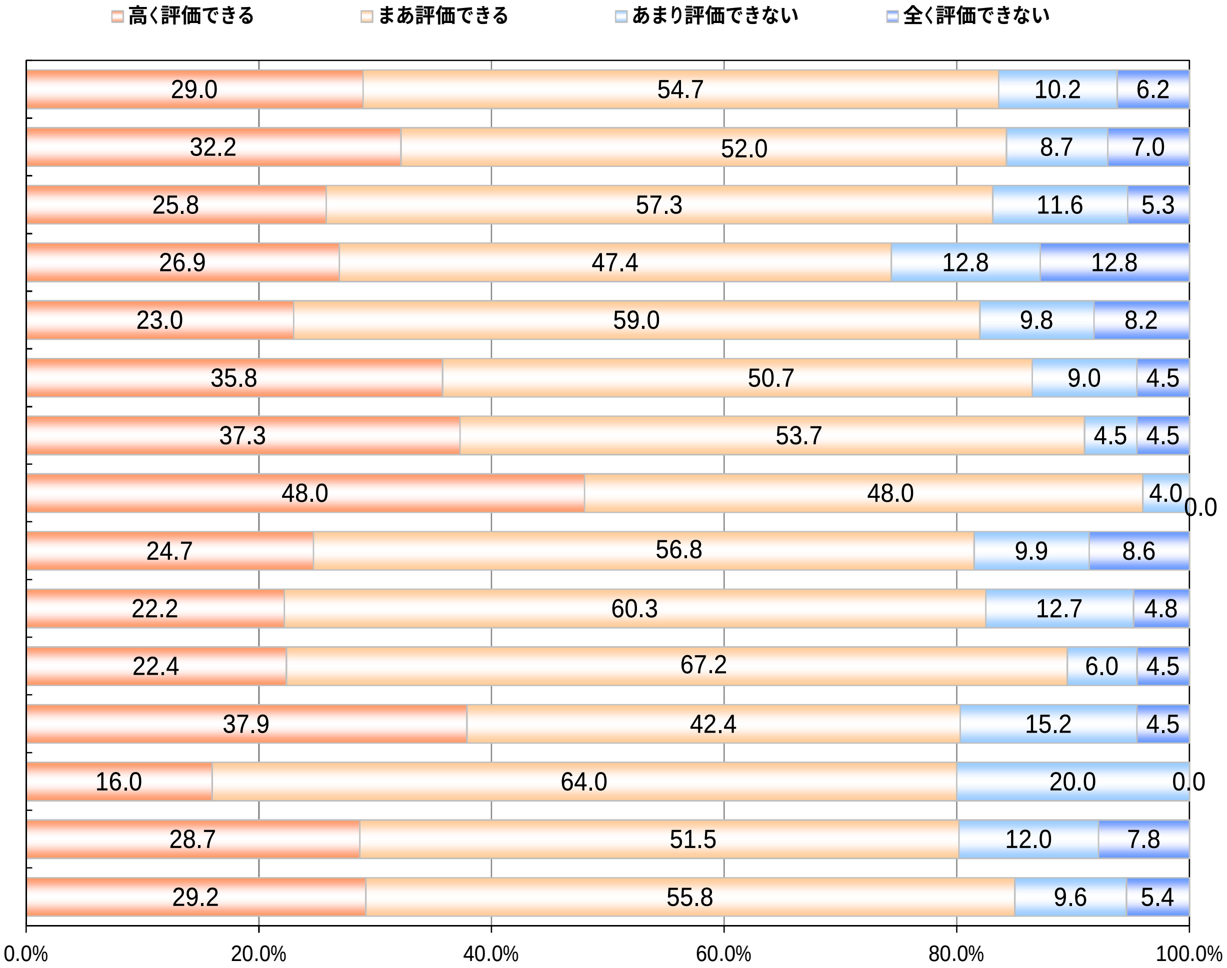
			大都市と比較して水道料金が安い （一般のご家庭でご使用の場合）	大阪市の水道事業は、運営や施設整備・更新費用を税金ではなく、水道料金でまかなっている	ご家庭用などの少量使用のお客さまの料金は、給水原価（水道水1㎥あたりの単価）より安くなっている	水道料金の請求額は水道料金と下水道使用料との合算額になっている	この中にはない
	全体	（n＝600）	31.2	14.3	11.3	30.7	42.0
性別	男性	（n＝298）	31.5	17.8	12.4	27.9	41.9
	女性	（n＝302）	30.8	10.9	10.3	33.4	42.1
性年代	男性15～29歳	（n＝78）	19.2	19.2	20.5	26.9	43.6
	男性30～39歳	（n＝61）	32.8	19.7	16.4	21.3	45.9
	男性40～49歳	（n＝67）	34.3	10.4	1.5	31.3	34.3
	男性50～59歳	（n＝67）	37.3	20.9	11.9	31.3	47.8
	男性60～65歳	（n＝25）	44.0	20.0	8.0	28.0	32.0
	女性15～29歳	（n＝81）	16.0	11.1	14.8	19.8	53.1
	女性30～39歳	（n＝63）	23.8	12.7		36.5	46.0
	女性40～49歳	（n＝67）	44.8	9.0	10.4	35.8	34.3
	女性50～59歳	（n＝66）	37.9	12.1	7.6	45.5	34.8
	女性60～65歳	（n＝25）	40.0	8.0	8.0	32.0	36.0
住居形態	一戸建て	（n＝167）	33.5	17.4	12.6	28.1	40.1
	集合住宅	（n＝428）	30.1	13.3	11.0	31.8	42.8

大阪市の水道料金に対する総合評価

- 大阪市の水道料金について、全体で「高く評価できる」29.0%、「まあ評価できる」54.7%、合わせて「評価できる」が83.7%。
- 男性では年齢が高いほど評価が高くなる傾向。

Q19.「大阪市の水道料金」の表をご覧いただき、大阪市の水道料金を総合的に考えると、あなたはどういった評価をされますか。

全体+10ポイント以上
全体-10ポイント以下
（対象：各属性n＝30以上）



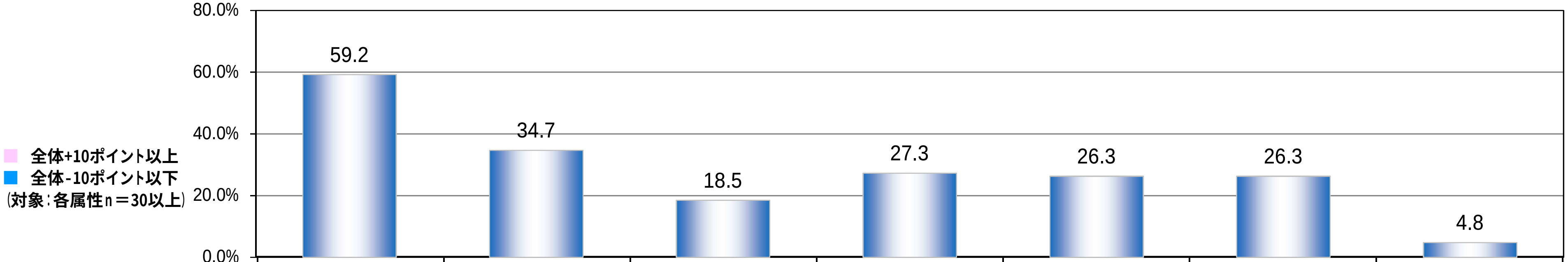
	属性	n	評価できる計	評価できない計
	全体	（n＝600）	83.7	16.4
性別	男性	（n＝298）	84.2	15.7
	女性	（n＝302）	83.1	16.9
性年代	男性15～29歳	（n＝78）	74.3	25.6
	男性30～39歳	（n＝61）	82.0	18.0
	男性40～49歳	（n＝67）	86.5	13.5
	男性50～59歳	（n＝67）	91.0	9.0
	男性60～65歳	（n＝25）	96.0	4.0
	女性15～29歳	（n＝81）	81.5	18.5
	女性30～39歳	（n＝63）	82.5	17.5
	女性40～49歳	（n＝67）	89.6	10.5
	女性50～59歳	（n＝66）	80.3	19.7
	女性60～65歳	（n＝25）	80.0	20.0
住居形態	一戸建て	（n＝167）	80.2	19.8
	集合住宅	（n＝428）	85.0	15.0

大阪市の水道料金を評価できる理由

● 大阪市の水道料金を評価できる理由は、全体では「料金が安いから」が59.2%と最も高く、
以下、「税金を使うことなく、費用を水道料金でまかなっているから」34.7%、「他の光熱費と比較して安いと思うから」27.3%の順。

〔Q19で大阪市の水道料金を「高く評価できる」「まあ評価できる」とお答えの方にお聞きします〕

Q20..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。



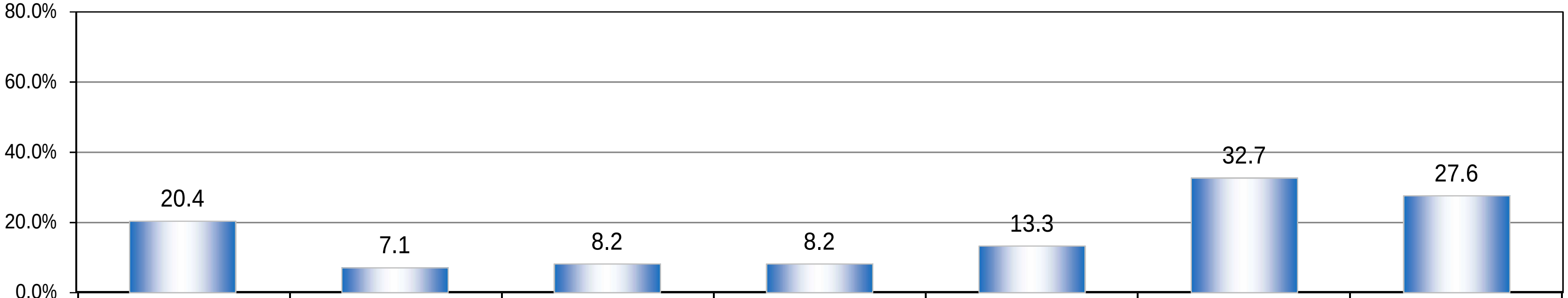
			料金が安いから	税金を使うことなく、費用を水道料金でまかなっているから	少量使用の場合、給水原価より安いから	他の光熱費(電気、ガス)と比較して安いと思うから	料金を安くするための経営努力を行っていると思うから	安全で良質な水が安定的に提供されていることに対して、妥当な金額だと思うから	その他
	全体	(n=502)	59.2	34.7	18.5	27.3	26.3	26.3	4.8
性別	男性	(n=251)	62.5	38.2	18.7	25.9	22.7	25.1	4.8
	女性	(n=251)	55.8	31.1	18.3	28.7	29.9	27.5	4.8
性年代	男性15～29歳	(n=58)	53.4	27.6	24.1	24.1	25.9	22.4	1.7
	男性30～39歳	(n=50)	60.0	34.0	20.0	22.0	20.0	18.0	8.0
	男性40～49歳	(n=58)	63.8	34.5	12.1	19.0	6.9	31.0	5.2
	男性50～59歳	(n=61)	67.2	50.8	19.7	29.5	34.4	32.8	4.9
	男性60～65歳	(n=24)	75.0	50.0	16.7	45.8	29.2	12.5	4.2
	女性15～29歳	(n=66)	50.0	13.6	16.7	24.2	25.8	15.2	7.6
	女性30～39歳	(n=52)	57.7	26.9	17.3	23.1	32.7	28.8	1.9
	女性40～49歳	(n=60)	55.0	36.7		30.0	20.0	30.0	3.3
	女性50～59歳	(n=53)	60.4	50.9	26.4	37.7	47.2	35.8	5.7
	女性60～65歳	(n=20)	60.0	30.0	15.0	30.0	20.0	35.0	5.0
住居形態	一戸建て	(n=134)	64.9	38.8	14.9	36.6	22.4	28.4	4.5
	集合住宅	(n=364)	56.9	33.0	20.1	23.9	27.7	25.8	4.9

大阪市の水道料金を評価できない理由

● 大阪市の水道料金を評価できない理由は、全体では「水道事業・料金に対してあまり関心がないから」が32.7%と最も高く、以下、「料金が高いから」20.4%、「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」13.3%の順。

【Q19で大阪市の水道料金を「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】

Q21.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。



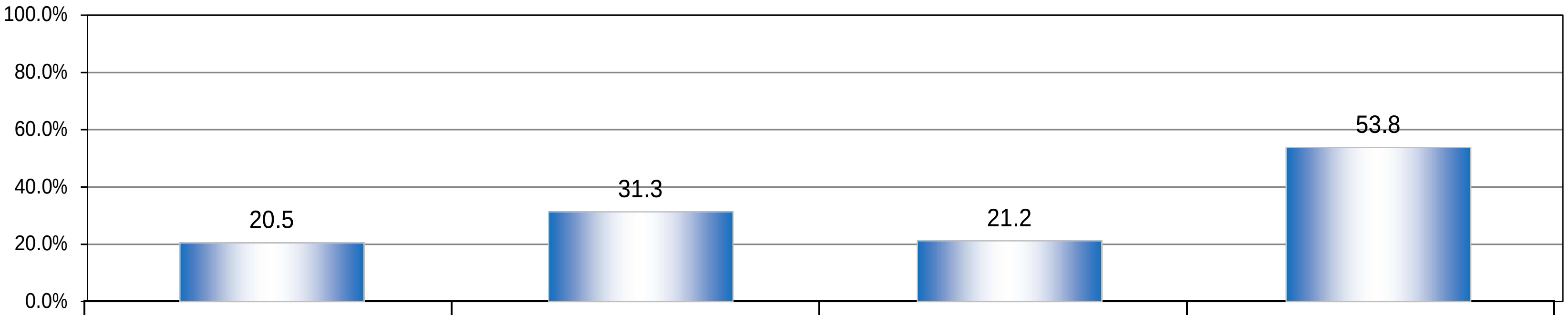
全体+10ポイント以上
全体-10ポイント以下
（対象：各属性n＝30以上）

			料金が高いから	水道料金だけでなく、税金も使って、料金を安くすべきであると思うから	多量使用の場合、負担が大きく不公平であるから	他の光熱費（電気、ガス）と比較して高いと思うから	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	水道事業・料金に対してあまり関心がないから	その他
	全体	（n＝98）	20.4	7.1	8.2	8.2	13.3	32.7	27.6
性別	男性	（n＝47）	17.0	4.3	4.3	6.4	12.8	42.6	23.4
	女性	（n＝51）	23.5	9.8	11.8	9.8	13.7	23.5	31.4
性年代	男性15～29歳	（n＝20）	30.0	5.0	5.0	-	10.0	50.0	10.0
	男性30～39歳	（n＝11）	-	9.1	-	9.1	18.2	27.3	45.5
	男性40～49歳	（n＝9）	11.1	-	-	22.2	11.1	22.2	33.3
	男性50～59歳	（n＝6）	16.7	-	-	-	16.7	83.3	16.7
	男性60～65歳	（n＝1）	-	-	100.0	-	-	-	-
	女性15～29歳	（n＝15）	13.3	13.3	13.3	20.0	6.7	33.3	26.7
	女性30～39歳	（n＝11）	27.3	-	-	-	9.1	27.3	45.5
	女性40～49歳	（n＝7）	14.3	14.3		-	-	42.9	28.6
	女性50～59歳	（n＝13）	30.8	7.7	7.7	7.7	15.4	-	38.5
	女性60～65歳	（n＝5）	40.0	20.0	60.0	20.0	60.0	20.0	-
住居形態	一戸建て	（n＝33）	21.2	9.1	18.2	15.2	15.2	30.3	24.2
	集合住宅	（n＝64）	20.3	6.3	3.1	4.7	12.5	32.8	29.7

水道事業が抱える課題認知

● 水道事業が抱える課題として認知されていることは、全体では「大規模な地震が発生した場合、大規模な漏水や断水を引き起こすリスクを抱えている」31.3%、
「水道管の取り替えなどには多額のお金がかかり、その財源は水道料金でまかなわなければならない」21.2%、
「水道の使用量が減少し、水道事業の収入は年々減少していく見込みである」20.5%。

Q22.大阪市の水道事業が抱える課題について、あなたがご存じのものをすべてお知らせください。



■ 全体+10ポイント以上
■ 全体-10ポイント以下
（対象：各属性n＝30以上）

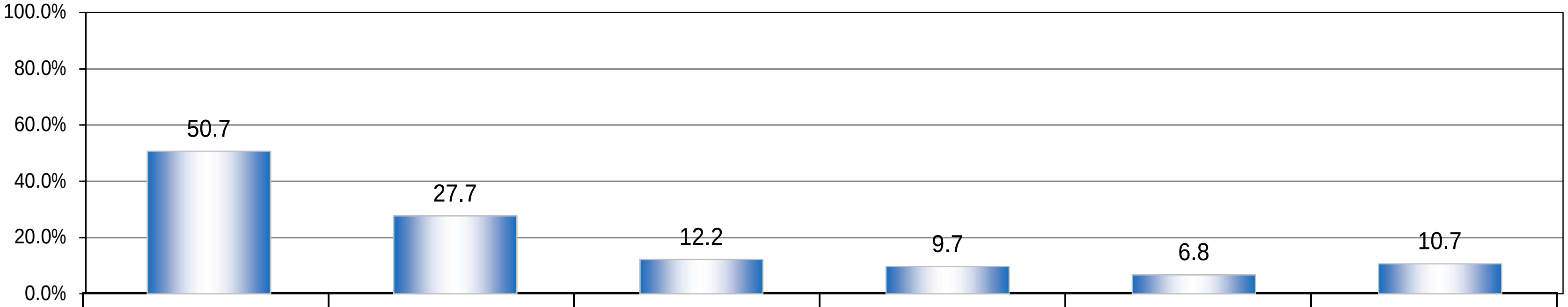
			今後の人口減少傾向や、節水意識の高まりなどから、水道の使用量が減少し、水道事業の収入は年々減少していく見込みである	老朽化した水道管や耐震化されていない浄水場の割合が大都市平均よりも高いため、大規模な地震が発生した場合、大規模な漏水や断水を引き起こすリスクを抱えている	巨大地震対策のための耐震化が急務となっているが、水道管の取り替えなどには多額のお金がかかり、その財源は水道料金でまかなわなければならない	この中にはない
	全体	（n＝600）	20.5	31.3	21.2	53.8
性別	男性	（n＝298）	24.8	33.9	25.5	49.0
	女性	（n＝302）	16.2	28.8	16.9	58.6
性年代	男性15～29歳	（n＝78）	21.8	30.8	26.9	47.4
	男性30～39歳	（n＝61）	24.6	37.7	23.0	54.1
	男性40～49歳	（n＝67）	23.9	28.4	19.4	52.2
	男性50～59歳	（n＝67）	26.9	38.8	32.8	44.8
	男性60～65歳	（n＝25）	32.0	36.0	24.0	44.0
	女性15～29歳	（n＝81）	17.3	23.5	4.9	63.0
	女性30～39歳	（n＝63）	14.3	23.8	25.4	58.7
	女性40～49歳	（n＝67）	16.4	34.3	19.4	56.7
	女性50～59歳	（n＝66）	18.2	31.8		60.6
	女性60～65歳	（n＝25）	12.0	36.0	20.0	44.0
住居形態	一戸建て	（n＝167）	21.0	37.1	24.0	49.1
	集合住宅	（n＝428）	20.6	29.4	20.3	55.1

チャットボットの使いやすさについて

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、全体では「画面がわかりやすく、見やすかった」が50.7%、「質問に対する回答が分かりやすかった」27.7%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」12.2%、「画面のどこをみたら良いかわからず、見にくかった」9.7%、「質問に対する回答が不満」6.8%。

Q23.実際にチャットボット画面を使用してみていかがでしたか。



全体+10ポイント以上
全体-10ポイント以下
（対象：各属性n＝30以上）

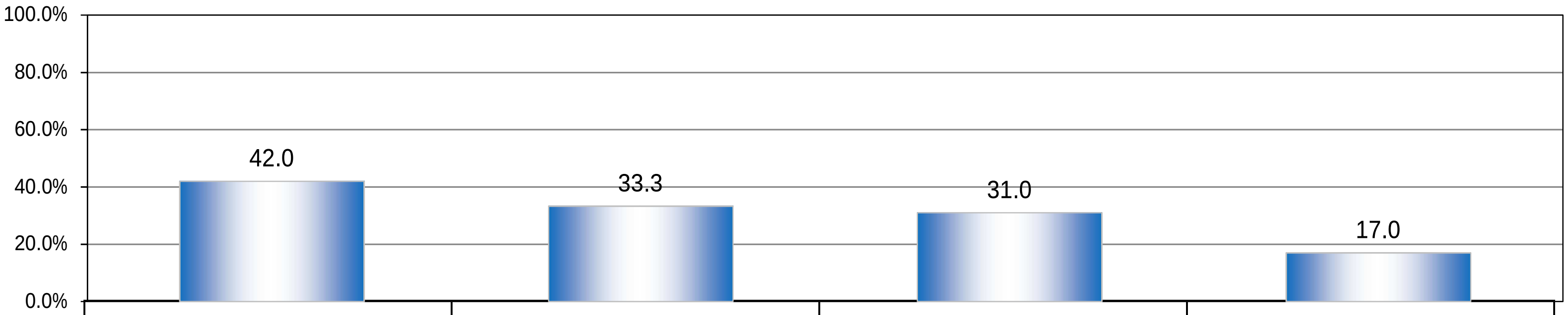
			画面がわかりやすく、見やすかった	質問に対する回答が分かりやすかった	使い方が分からなかった	画面のどこをみたら良いかわからず、見にくかった	質問に対する回答が不満	その他
	全体	（n＝600）	50.7	27.7	12.2	9.7	6.8	10.7
性別	男性	（n＝298）	51.7	28.2	14.8	10.1	5.4	9.4
	女性	（n＝302）	49.7	27.2	9.6	9.3	8.3	11.9
性年代	男性15～29歳	（n＝78）	53.8	30.8	11.5	12.8	9.0	6.4
	男性30～39歳	（n＝61）	45.9	26.2	14.8	14.8	6.6	9.8
	男性40～49歳	（n＝67）	49.3	26.9	16.4	7.5	6.0	11.9
	男性50～59歳	（n＝67）	55.2	32.8	16.4	4.5	-	9.0
	男性60～65歳	（n＝25）	56.0	16.0	16.0	12.0	4.0	12.0
	女性15～29歳	（n＝81）	46.9	24.7	8.6	9.9	14.8	12.3
	女性30～39歳	（n＝63）	42.9	25.4	17.5	14.3	6.3	11.1
	女性40～49歳	（n＝67）	59.7	23.9	4.5	9.0	6.0	9.0
	女性50～59歳	（n＝66）	45.5	33.3		6.1	6.1	15.2
	女性60～65歳	（n＝25）	60.0	32.0	4.0	4.0	4.0	12.0
住居形態	一戸建て	（n＝167）	52.1	29.9	13.2	10.2	4.8	12.6
	集合住宅	（n＝428）	50.7	26.9	11.4	9.6	7.5	9.8

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」42.0%、「チャットとの対話形式による手続きやお問合わせ」33.3%、「キーワードによるFAQ提示」31.0%。

Q24.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すると思いますか。

■ 全体+10ポイント以上
■ 全体-10ポイント以下
（対象：各属性n＝30以上）



			各種手続きサイトへの誘導	チャットとの対話形式による手続きやお問合せ	キーワードによるFAQ提示	その他
	全体	（n＝600）	42.0	33.3	31.0	17.0
性別	男性	（n＝298）	43.3	33.6	29.5	16.8
	女性	（n＝302）	40.7	33.1	32.5	17.2
性年代	男性15～29歳	（n＝78）	38.5	32.1	41.0	10.3
	男性30～39歳	（n＝61）	32.8	37.7	31.1	19.7
	男性40～49歳	（n＝67）	58.2	29.9	23.9	14.9
	男性50～59歳	（n＝67）	44.8	31.3	23.9	23.9
	男性60～65歳	（n＝25）	40.0	44.0	20.0	16.0
	女性15～29歳	（n＝81）	34.6	33.3	33.3	14.8
	女性30～39歳	（n＝63）	31.7	39.7	39.7	20.6
	女性40～49歳	（n＝67）	49.3	41.8	28.4	13.4
	女性50～59歳	（n＝66）	47.0	21.2		19.7
	女性60～65歳	（n＝25）	44.0	24.0	24.0	20.0
住居形態	一戸建て	（n＝167）	41.3	34.7	33.5	18.0
	集合住宅	（n＝428）	42.3	32.9	30.1	16.6

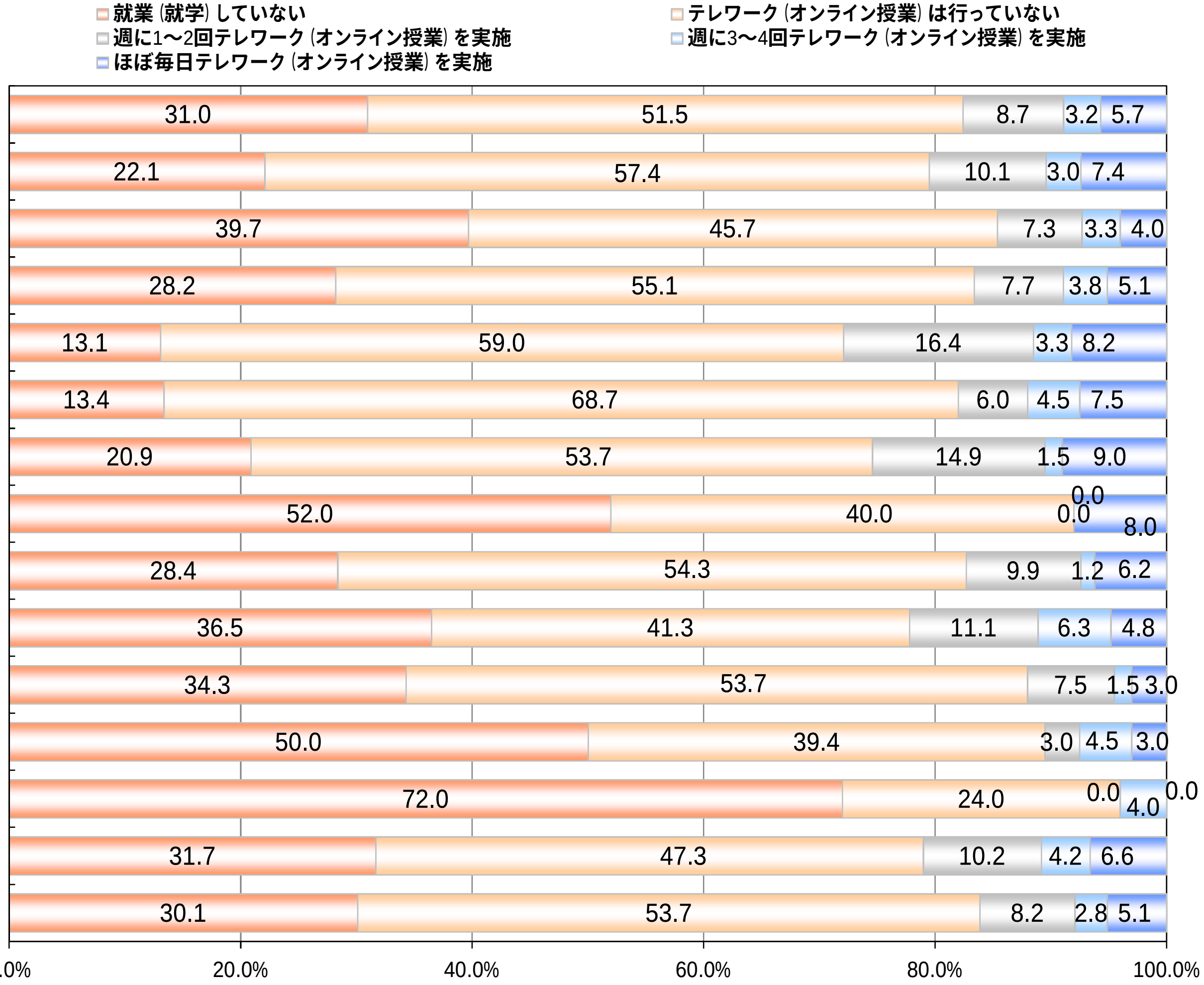
コロナ禍における人の行動変容について

テレワーク（オンライン授業）実施状況

● テレワーク（オンライン授業）実施は17.6%。「週に1～2回」8.7%、「週に3～4回」3.2%、「ほぼ毎日」5.7%。

Q25.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：2022年）

全体+10ポイント以上
全体-10ポイント以下
（対象：各属性n＝30以上）

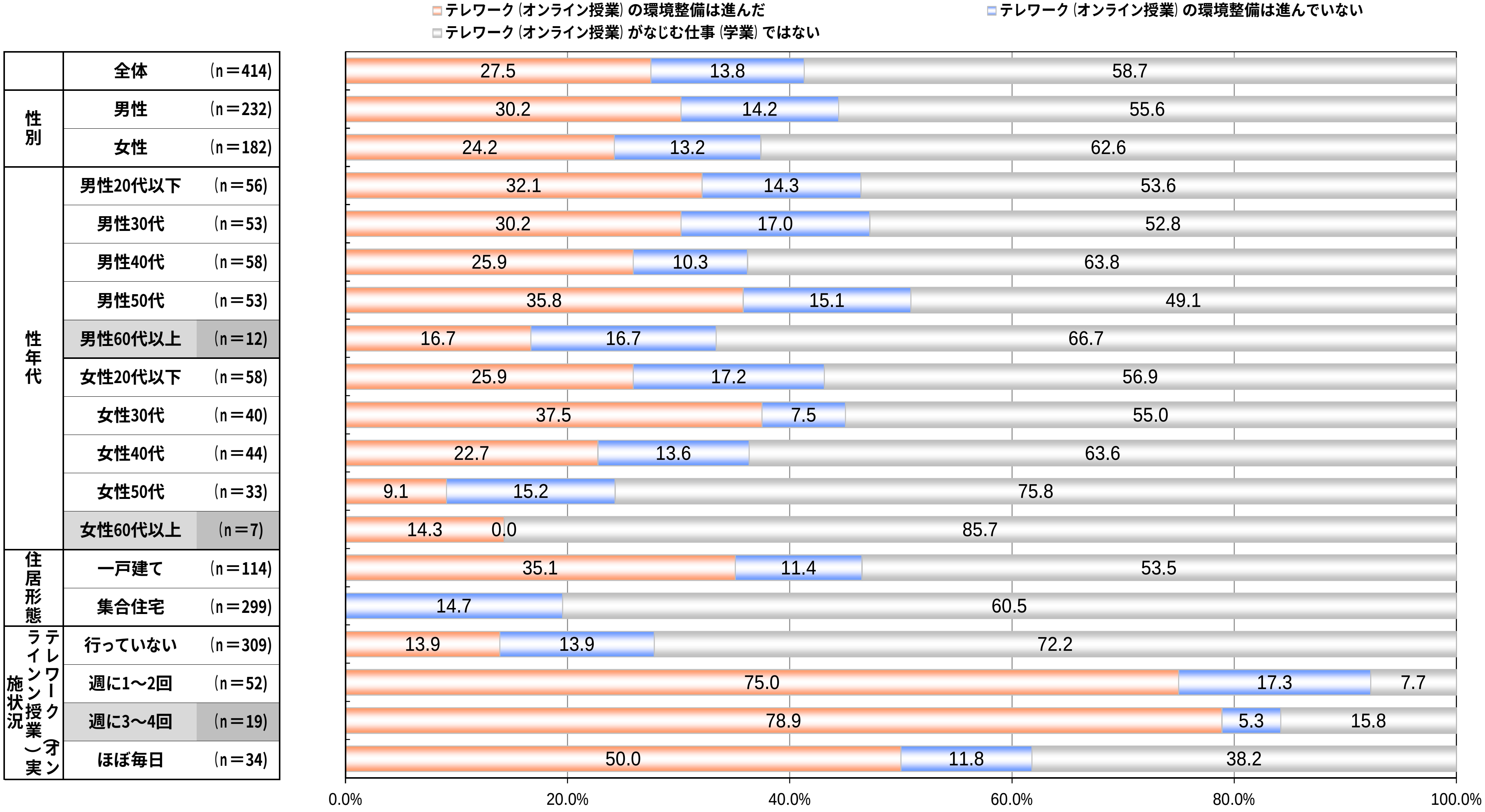


			テレワーク非実施計	テレワーク実施計
	全体	（n＝600）	82.5	17.6
性別	男性	（n＝298）	79.5	20.5
	女性	（n＝302）	85.4	14.6
性年代	男性20代以下	（n＝78）	83.3	16.6
	男性30代	（n＝61）	72.1	27.9
	男性40代	（n＝67）	82.1	18.0
	男性50代	（n＝67）	74.6	25.4
	男性60代以上	（n＝25）	92.0	8.0
	女性20代以下	（n＝81）	82.7	17.3
	女性30代	（n＝63）	77.8	22.2
	女性40代	（n＝67）	88.0	12.0
	女性50代	（n＝66）	89.4	10.5
	女性60代以上	（n＝25）	96.0	4.0
住居形態	一戸建て	（n＝167）	79.0	21.0
	集合住宅	（n＝428）	83.8	16.1

テレワーク（オンライン授業）環境整備

- テレワーク（オンライン授業）の環境整備については、「環境整備は進んだ」27.5%、「環境整備は進んでいない」13.8%、「なじむ仕事（学業）ではない」58.7%。
- テレワーク（オンライン授業）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７割を超える。

Q26.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。

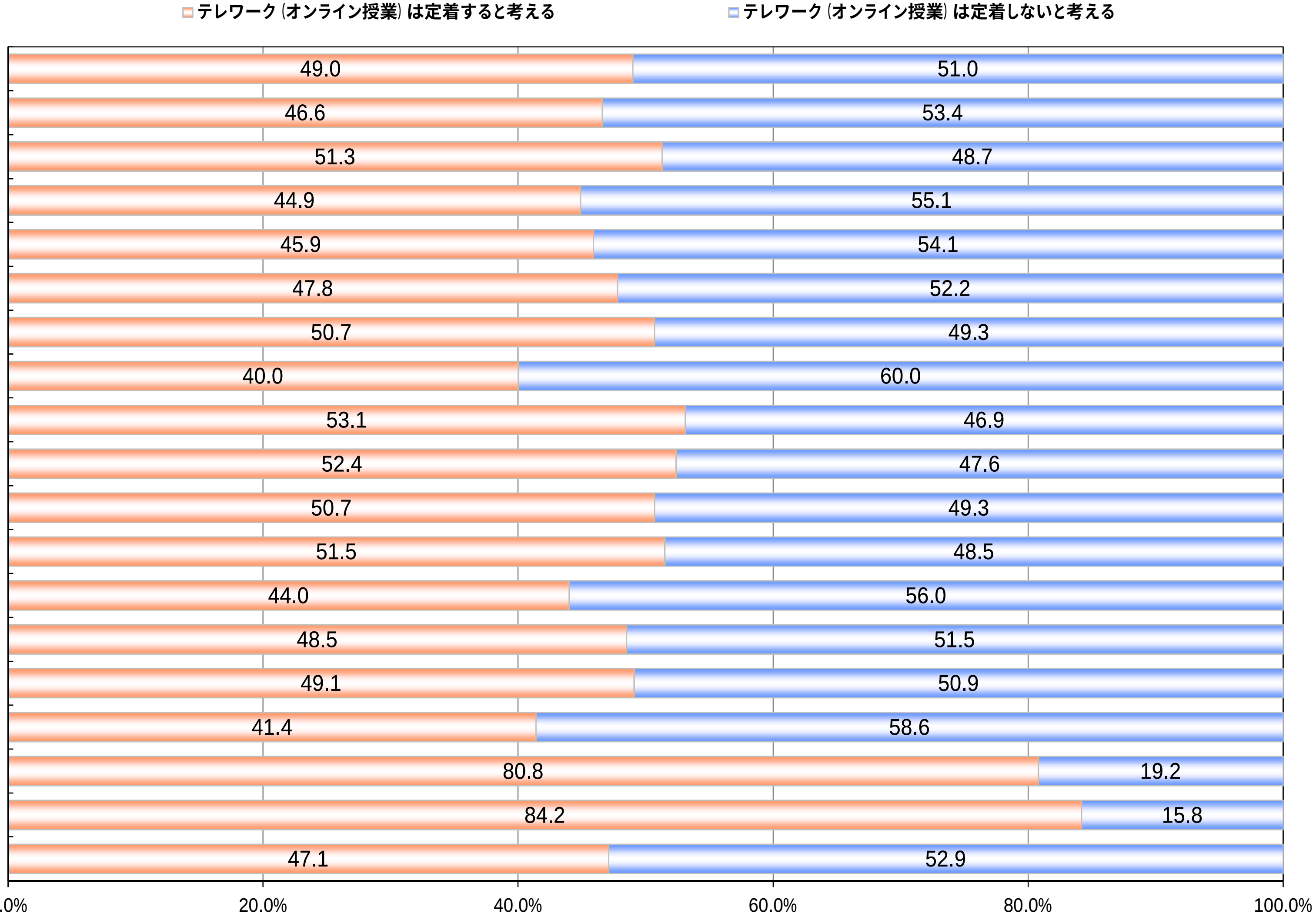


コロナ収束後のテレワーク（オンライン授業）定着

- テレワーク（オンライン授業）の定着については、「定着する」49.0%、「定着しない」51.0%。
- テレワーク（オンライン授業）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８割を超える。

Q27.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。

	全体	(n＝600)
性別	男性	(n＝298)
	女性	(n＝302)
性年代	男性20代以下	(n＝78)
	男性30代	(n＝61)
	男性40代	(n＝67)
	男性50代	(n＝67)
	男性60代以上	(n＝25)
	女性20代以下	(n＝81)
	女性30代	(n＝63)
	女性40代	(n＝67)
	女性50代	(n＝66)
	女性60代以上	(n＝25)
住居形態	一戸建て	(n＝167)
	集合住宅	(n＝428)
テレワーク実施状況	行っていない	(n＝309)
	週に1～2回	(n＝52)
	週に3～4回	(n＝19)
	ほぼ毎日	(n＝34)

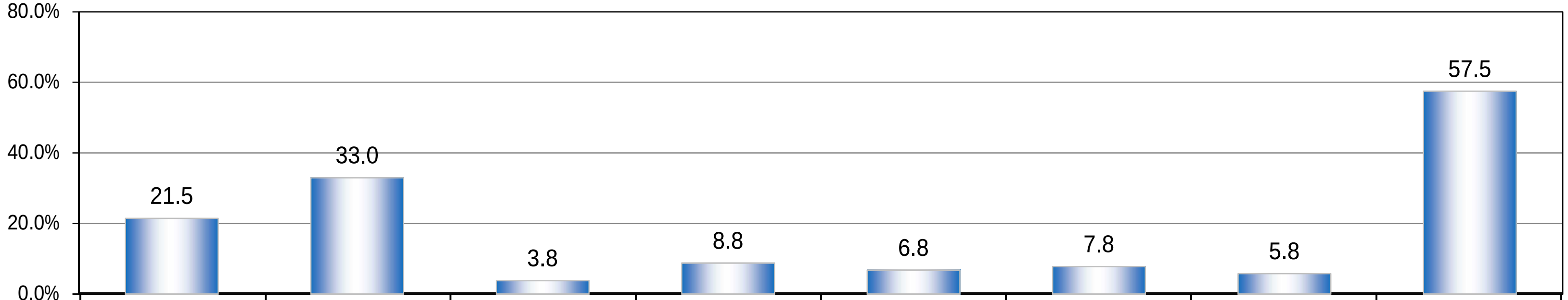


コロナ禍において活用が増えた行動（サービス）

● 活用が増えた行動（サービス）については、全体では「オンラインショッピング」が33.0%と最も高く、以下、「デリバリー、テイクアウト」21.5%。「特にない」人が57.5%。

Q28.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+10ポイント以上
■ 全体-10ポイント以下
（各属性n＝30以上）



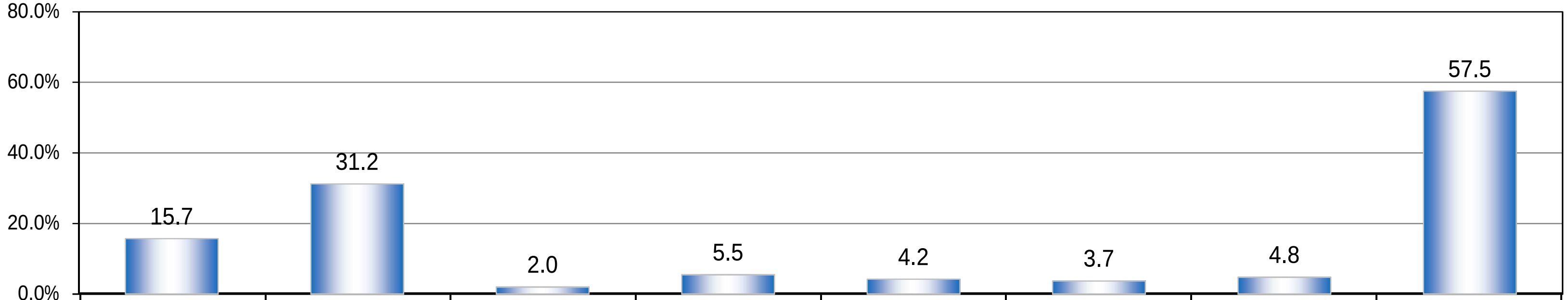
			UberEats等のデリバリー、テイクアウト	オンラインショッピング	オンライントリップ	オンラインイベント（音楽ライブ、美術館・動物園巡り等）	オンラインレッスン（学習、エクササイズ等）	オンライン飲み会	その他オンラインサービス	特にない
	全体	（n＝600）	21.5	33.0	3.8	8.8	6.8	7.8	5.8	57.5
性別	男性	（n＝298）	19.8	28.5	5.4	9.4	5.7	8.7	7.4	61.7
	女性	（n＝302）	23.2	37.4	2.3	8.3	7.9	7.0	4.3	53.3
性年代	男性15〜29歳	（n＝78）	34.6	34.6	11.5	19.2	15.4	17.9	16.7	51.3
	男性30〜39歳	（n＝61）	29.5	29.5	8.2	9.8	4.9	8.2	4.9	54.1
	男性40〜49歳	（n＝67）	7.5	20.9	1.5	1.5	-	1.5	4.5	73.1
	男性50〜59歳	（n＝67）	7.5	29.9	1.5	6.0	1.5	4.5	1.5	65.7
	男性60〜65歳	（n＝25）	16.0	24.0	-	8.0	4.0	12.0	8.0	72.0
	女性15〜29歳	（n＝81）	30.9	38.3	3.7	12.3	6.2	7.4	7.4	46.9
	女性30〜39歳	（n＝63）	30.2	38.1	4.8	11.1	15.9	9.5	3.2	47.6
	女性40〜49歳	（n＝67）	26.9	46.3	1.5	7.5	9.0	6.0	1.5	46.3
	女性50〜59歳	（n＝66）	9.1	28.8		3.0	4.5	6.1	4.5	68.2
	女性60〜65歳	（n＝25）	8.0	32.0	-	4.0	-	4.0	4.0	68.0
住居形態	一戸建て	（n＝167）	16.8	27.5	4.8	8.4	7.2	9.0	6.6	62.3
	集合住宅	（n＝428）	23.6	35.5	3.5	9.1	6.8	7.5	5.6	55.1
実施状況	行っていない	（n＝309）	20.1	35.0	2.3	7.8	5.2	6.8	4.9	56.0
	週に1〜2回	（n＝52）	40.4	50.0	15.4	17.3	17.3	17.3	9.6	32.7
	週に3〜4回	（n＝19）	52.6	47.4	26.3	21.1	21.1	15.8	15.8	36.8
	ほぼ毎日	（n＝34）	11.8	26.5	2.9	5.9	8.8	5.9	8.8	67.6

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（サービス）については、全体で「オンラインショッピング」が31.2%と最も高く、以下、「デリバリー、テイクアウト」15.7%。

Q29.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。

全体+10ポイント以上
全体-10ポイント以下
（各属性ｎ＝30以上）



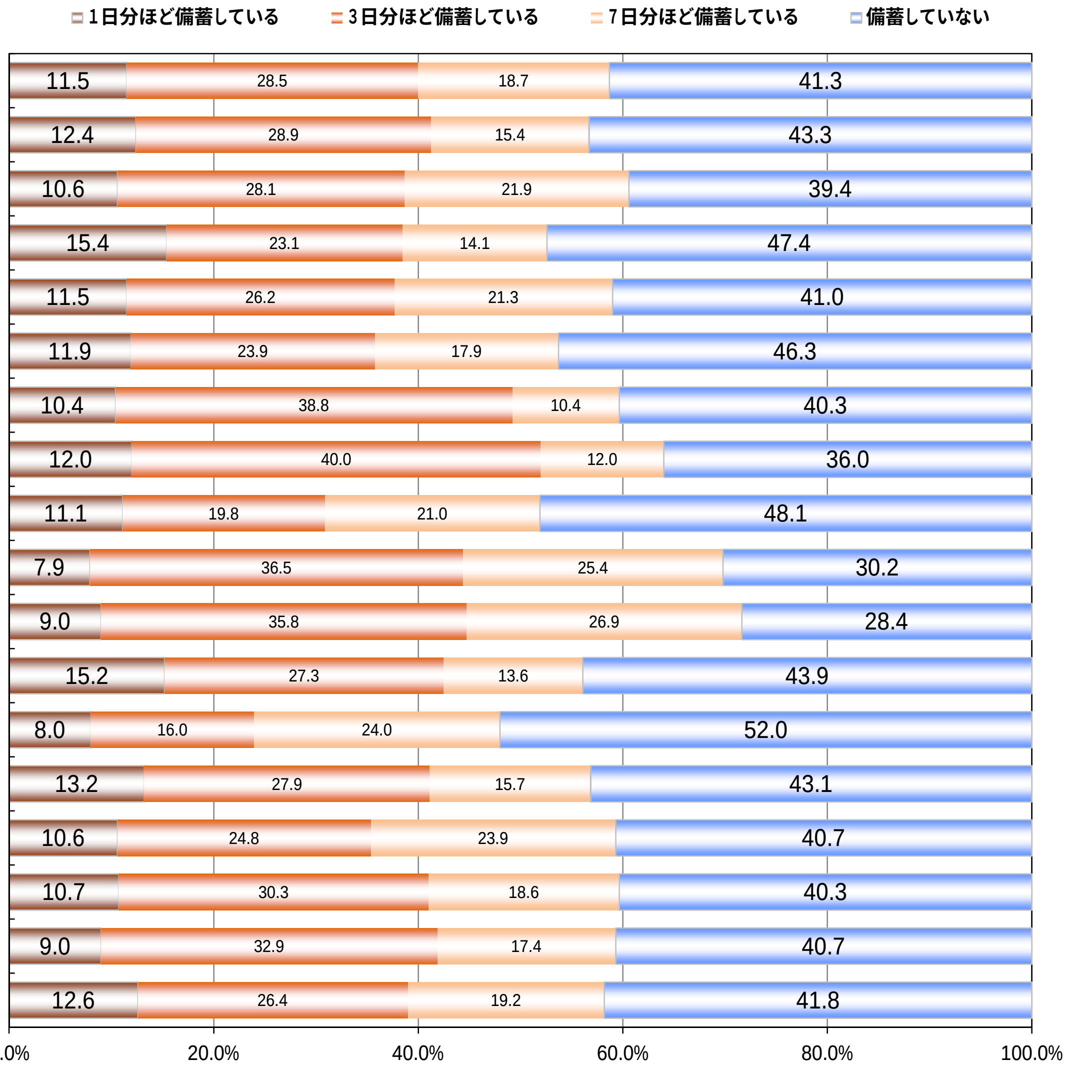
			UberEats等のデリバリー、テイクアウト	オンラインショッピング	オンライントリップ	オンラインイベント（音楽ライブ、美術館・動物園巡り等）	オンラインレッスン（学習、エクササイズ等）	オンライン飲み会	その他オンラインサービス	特にない
	全体	（ｎ＝600）	15.7	31.2	2.0	5.5	4.2	3.7	4.8	57.5
性別	男性	（ｎ＝298）	15.1	26.2	2.7	5.4	3.7	4.4	6.4	61.7
	女性	（ｎ＝302）	16.2	36.1	1.3	5.6	4.6	3.0	3.3	53.3
性年代	男性15～29歳	（ｎ＝78）	23.1	29.5	5.1	12.8	10.3	9.0	14.1	51.3
	男性30～39歳	（ｎ＝61）	26.2	29.5	3.3	4.9	4.9	4.9	3.3	54.1
	男性40～49歳	（ｎ＝67）	6.0	19.4	1.5	1.5	-	-	4.5	73.1
	男性50～59歳	（ｎ＝67）	7.5	26.9	1.5	3.0	-	3.0	1.5	65.7
	男性60～65歳	（ｎ＝25）	8.0	24.0	-	-	-	4.0	8.0	72.0
	女性15～29歳	（ｎ＝81）	24.7	33.3	2.5	6.2	3.7	1.2	6.2	46.9
	女性30～39歳	（ｎ＝63）	17.5	38.1	1.6	9.5	7.9	3.2	1.6	47.6
	女性40～49歳	（ｎ＝67）	20.9	46.3	1.5	4.5	6.0	6.0	1.5	46.3
	女性50～59歳	（ｎ＝66）	4.5	28.8		3.0	3.0	3.0	3.0	68.2
	女性60～65歳	（ｎ＝25）	4.0	32.0	-	4.0	-	-	4.0	68.0
住居形態	一戸建て	（ｎ＝167）	15.0	26.9	2.4	6.0	6.0	5.4	6.0	62.3
	集合住宅	（ｎ＝428）	16.1	33.2	1.9	5.4	3.5	3.0	4.4	55.1
実施状況	行っていない	（ｎ＝309）	16.5	33.7	0.6	3.9	2.9	3.6	3.9	56.0
	週に1～2回	（ｎ＝52）	25.0	44.2	7.7	11.5	9.6	5.8	7.7	32.7
	週に3～4回	（ｎ＝19）	42.1	47.4	15.8	15.8	15.8	5.3	10.5	36.8
	ほぼ毎日	（ｎ＝34）	8.8	26.5	2.9	2.9	8.8	2.9	8.8	67.6

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」58.7%、「備蓄していない」41.3%。

Q30.飲料水を備蓄していますか。



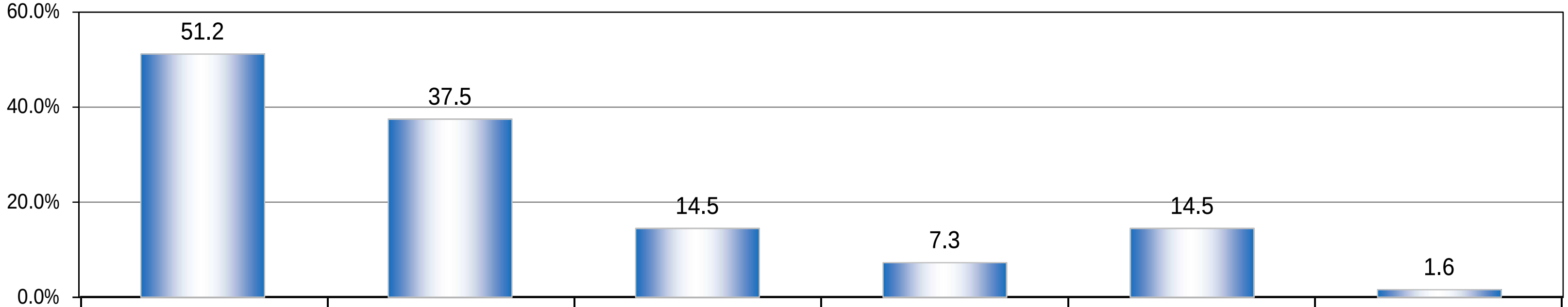
			備蓄している計	備蓄していない計
	全体	(n=600)	58.7	41.3
性別	男性	(n=298)	56.7	43.3
	女性	(n=302)	60.6	39.4
性年代	男性20代以下	(n=78)	52.6	47.4
	男性30代	(n=61)	59.0	41.0
	男性40代	(n=67)	53.7	46.3
	男性50代	(n=67)	59.6	40.3
	男性60代以上	(n=25)	64.0	36.0
	女性20代以下	(n=81)	51.9	48.1
	女性30代	(n=63)	69.8	30.2
	女性40代	(n=67)	71.7	28.4
	女性50代	(n=66)	56.1	43.9
	女性60代以上	(n=25)	48.0	52.0
同居家族	単身	(n=197)	56.8	43.1
	夫婦のみ	(n=113)	59.3	40.7
	家族	(n=290)	59.6	40.3
住居形態	一戸建て	(n=167)	59.3	40.7
	集合住宅	(n=428)	58.2	41.8

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、全体では「保管する場所がないから」が51.2%と最も高く、以下、「面倒だから」37.5%、「費用がかかるから」14.5%、「行政からの補給があるはずだから」14.5%の順。

［Q30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］

Q31.飲料水の備蓄を行わない理由をお知らせください。



全体+10ポイント以上
全体-10ポイント以下
（各属性n＝30以上）

			保管する場所がないから	面倒だから	費用が掛かるから	災害が起きた後でも、スーパー等で飲料水を購入しようと考えているから	行政からの補給があるはずだから	その他
	全体	（n＝248）	51.2	37.5	14.5	7.3	14.5	1.6
性別	男性	（n＝129）	45.0	41.1	14.0	7.0	20.2	-
	女性	（n＝119）	58.0	33.6	15.1	7.6	8.4	3.4
性年代	男性15～29歳	（n＝37）	35.1	43.2	8.1	8.1	21.6	-
	男性30～39歳	（n＝25）	40.0	32.0	20.0	4.0	28.0	-
	男性40～49歳	（n＝31）	54.8	48.4	16.1	3.2	16.1	-
	男性50～59歳	（n＝27）	44.4	37.0	18.5	14.8	18.5	-
	男性60～65歳	（n＝9）	66.7	44.4	-	-	11.1	-
	女性15～29歳	（n＝39）	51.3	30.8	20.5	2.6	15.4	2.6
	女性30～39歳	（n＝19）	63.2	26.3	10.5	-	5.3	-
	女性40～49歳	（n＝19）	78.9	31.6		5.3	10.5	-
	女性50～59歳	（n＝29）	51.7	37.9	13.8	20.7	3.4	6.9
	女性60～65歳	（n＝13）	53.8	46.2	-	7.7	-	7.7
同居家族	単身	（n＝85）	50.6	36.5	11.8	5.9	15.3	-
	夫婦のみ	（n＝46）	50.0	34.8	13.0	17.4	10.9	2.2
	家族	（n＝117）	52.1	39.3	17.1	4.3	15.4	2.6
住居形態	一戸建て	（n＝68）	52.9	32.4	14.7	5.9	14.7	4.4
	集合住宅	（n＝179）	50.8	39.7	14.5	7.8	14.0	0.6