

令和5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		
水道水の安全性・おいしさについて		6
大阪市の水道水について		9
水道水の飲用状況について		13
マイボトルについて		17
水道事業の経営状況やサービスに関する情報の発信について		20
水道料金制度及び経営状況について		22
お客さまサポートページ内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		33
飲料水の備蓄について		39
お客さまが知りたい情報のオープンデータ化		42

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6年1月30日（火）～31日（水）

調査対象者

20歳以上69歳以下の大阪市内居住者 605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）

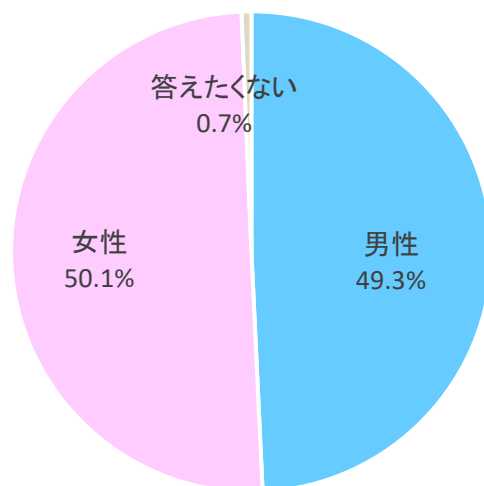
性別 \ 年代	年代					計
	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	
男性	60	60	63	67	48	298
女性	64	62	63	66	48	303
TOTAL	124	122	126	133	96	601

※性別「答えたくない」4名

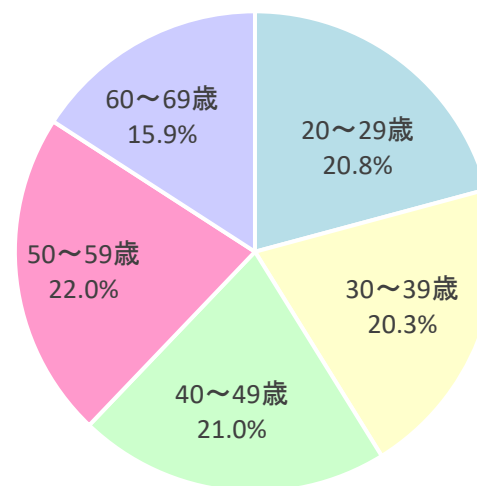
本報告書の
注意点

- ・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。

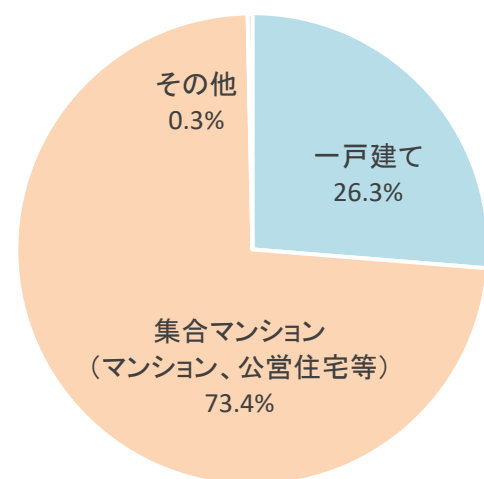
性別 (n=605)



年代 (n=605)



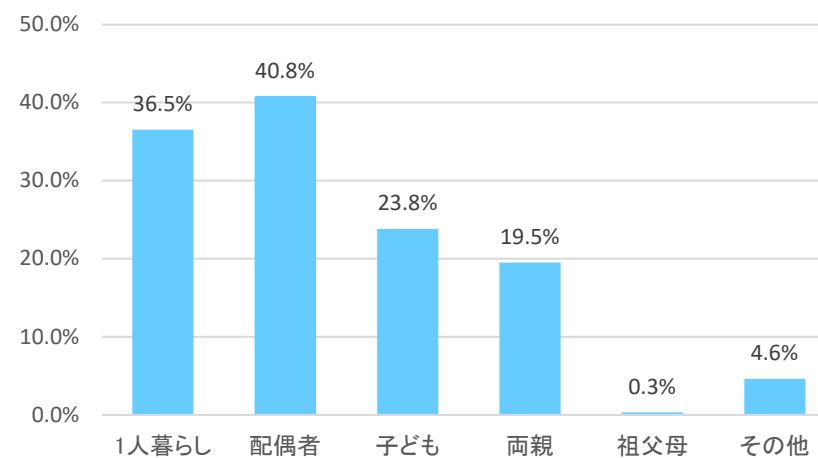
住居形態 (n=605)



※その他の意見（賃貸アパート他）

同居家族 (n=605)

【複数回答】



※その他の意見（兄弟姉妹他）

■水道水の安全性・おいしさについて

- ・水道の安全性への評価は「とても満足してる」26.6%、「満足している」63.0%と89.6%が満足していると回答。
- ・水道のおいしさへの評価は「とても満足してる」18.3%、「満足している」61.5%と79.8%が満足していると回答。

■大阪市の水道水について

- ・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」41.7%、「すべて高度浄水処理水になっている」38.2%。
- ・「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」が71.1%、「理解が深まったので、飲用など積極的に使いたくなった」30.4%。
- ・「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」37.4%、「おいしい水の情報」36.7%。

■水道水の飲用状況について

- ・水道水の飲用状況について「そのまま飲んでいる」28.6%、「沸かしてから飲んでいる」27.9%、「浄水器を通して飲んでいる」26.6%とほぼ同数。
- ・水道水を飲まない理由として「ミネラルウォーターの方が体によさそう」43.6%、「貯水槽が不安」28.7%、「美味しくない」27.7%。
- ・水道水の利用についての要望は「より安全な水道水を作してほしい」42.1%、「マンションなどの貯水槽の安全管理を高めてほしい」29.6%。

■マイボトルについて

- ・水道水とミネラルウォーターの比較として「水道水はミネラルウォーターより安い」50.4%と約半数。
- ・環境問題に対する認知度は「プラスチックごみの削減に繋がる」が63.1%と過半数以上。

■水道事業の経営状況やサービスに関する情報の発信について

- ・水道事業の経営状況やサービスに関する認知度について「インターネットにおいて、水道の使用開始・中止や支払方法変更などの各種手続きができること」23.8%。

■水道料金制度及び経営状況について

- ・水道料金の特徴認知について「大都市と比較して水道料金が安い」37.2%と最も高い。
- ・水道料金に対する総合評価として「高く評価できる」22.0%、「まあ評価できる」63.8%と85.8%が評価できると回答。
- ・水道料金を評価できる理由について「料金が安いから」57.8%、「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」32.9%。
- ・水道料金を評価できない理由について「水道事業・料金に対してあまり関心がないから」45.3%、「料金が安いから」の31.4%。
- ・水道事業の経営情報や水道料金についての興味としてどの回答も約3割前後であるが「水道料金の仕組み」が32.9%と若干高い。
- ・水道事業の経営に関するわかりやすさについて「わかりやすい」21.3%、「概ねわかりやすい」59.5%と80.8%が「わかりやすい」と回答。
- ・水道事業の経営がわかりにくい理由について「文字が多い」52.6%、「グラフや表がわかりにくい」43.1%と続く。

■お客さまサポートページ内チャットボットの使いやすさについて

- ・チャットボット画面の使用感について「使いやすかった」20.3%、「概ね使いやすかった」57.9%で78.2%が「使いやすかった」と回答。
- ・チャットボットが使いにくい理由として「使い方が分からない」59.1%、「画面が分かりにくい」24.2%と続く。

■コロナ禍における人の行動変容

- ・テレワーク(オンライン授業)は20.1%が実施していると回答、「週に1〜2回」9.8%、「週に3〜4回」4.0%、「ほぼ毎日」6.3%。
- ・テレワーク(オンライン授業)環境整備について「テレワーク（オンライン授業）がなじむ仕事（学業）ではない」と60.8%が回答。
- ・コロナ収束後のテレワーク(オンライン授業)定着について「定着している」29.6%、「定着しない」70.4%。
- ・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」29.8%、「UberEats等のデリバリー、テイクアウト」13.1%と続く。
- ・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」61.7%、「UberEats等のデリバリー、テイクアウト」20.3%と続く。

■飲料水の備蓄について

- ・飲料水備蓄状況について「備蓄している」54.6%、「備蓄していない」45.5%を若干上回った。
- ・飲料水の備蓄を行わない理由について「保管する場所がないから」55.6%、「面倒だから」36.4%、「費用が掛かるから」15.3%と続く。

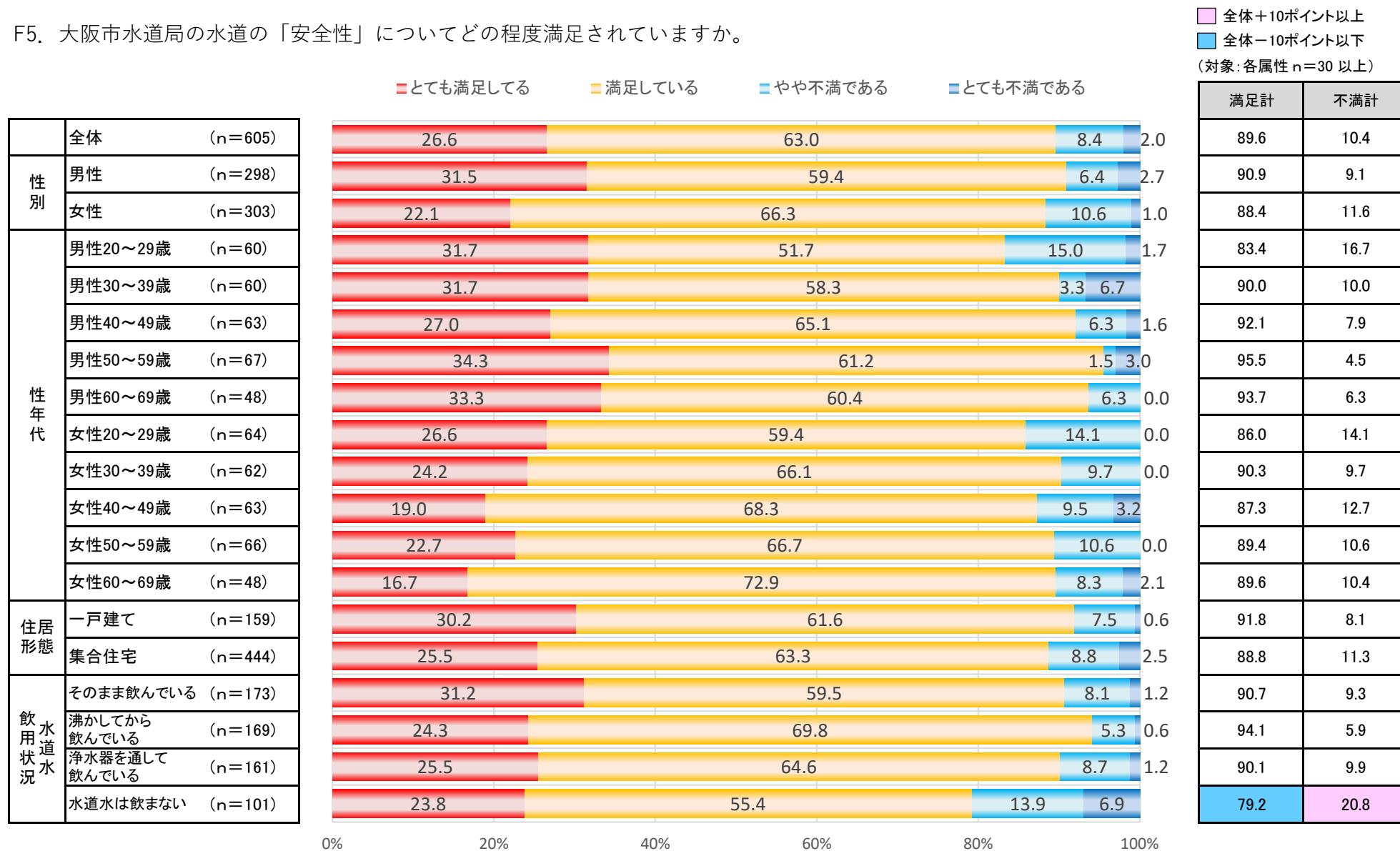
■お客さまが知りたい情報のオープンデータ化

- ・オープンデータが公開されていることへの認知度について「知っている」19.5%、「知らなかった」80.5%と認知度は低い。
- ・オープンデータの公開情報についての要望は「水づくりに関すること」32.1%、「調定・収入に関すること」31.4%、「水の使用状況に関すること」29.1%と続く。

水道水の安全性・おいしさについて

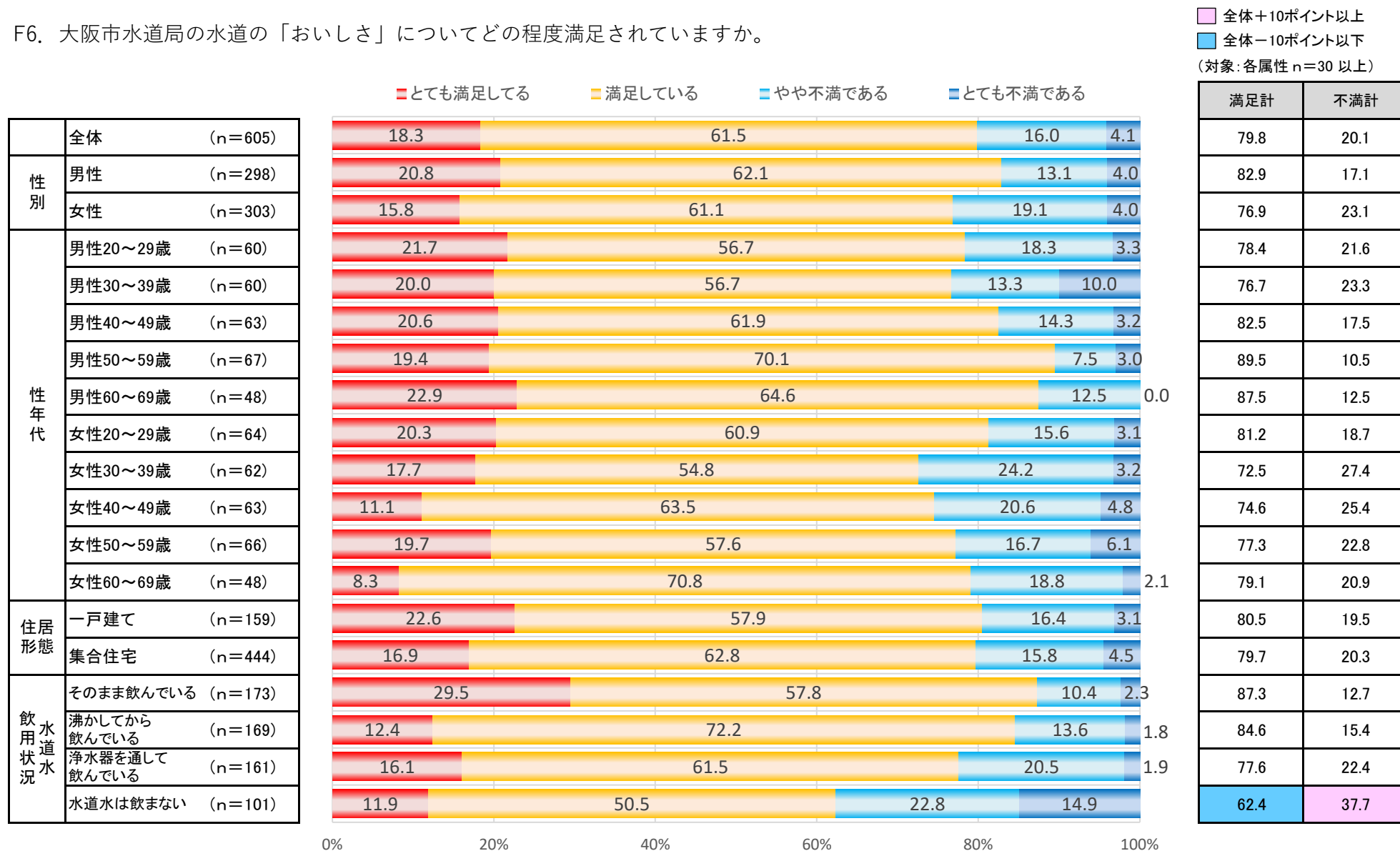
- 水道の安全性について、全体の26.6%が「とても満足してる」と回答しており「満足している」は63.0%で合わせて89.6%が「満足」と回答。
- 性別でみると女性より男性のほうが「安全性」の満足度が高い傾向にある。
- 飲用状況別でみると「沸かしてから飲んでいる」人は94.1%と「安全性」の満足度が高い一方、「水道水は飲まない」人は79.2%と低い。

F5. 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。



- 水道のおいしさについて、全体の18.3%が「とても満足してる」と回答しており「満足している」は61.5%で合わせて79.8%が「満足」と回答。
- 性別でみると女性より男性のほうが「おいしさ」の満足度が高い傾向にある。
- 飲用状況別でみると「そのまま飲んでいる」人は87.3%と「おいしさ」の満足度が高い一方、「水道水は飲まない」人は62.4%と低い。

F6. 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。

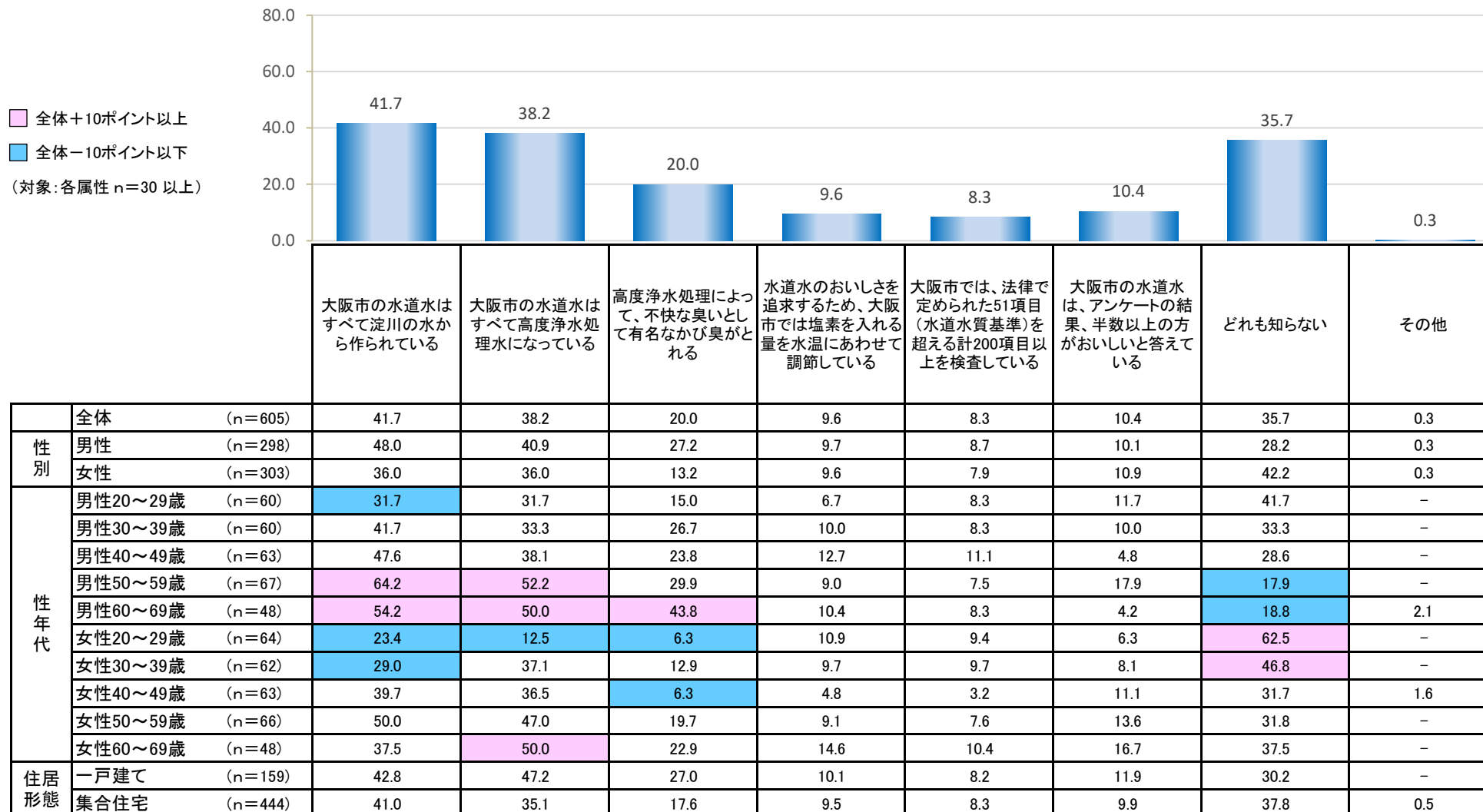


大阪市の水道水について

- 水道の水質の認知度について全体では「大阪市の水道水はすべて淀川の水から作られている」が一番高く41.7%。
- 性年代別だと女性よりも男性のほうが年齢が高くなると認知度も高くなる傾向にあり女性は年齢が低いと認知度も低い。

F7. 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答えください。

【複数回答】

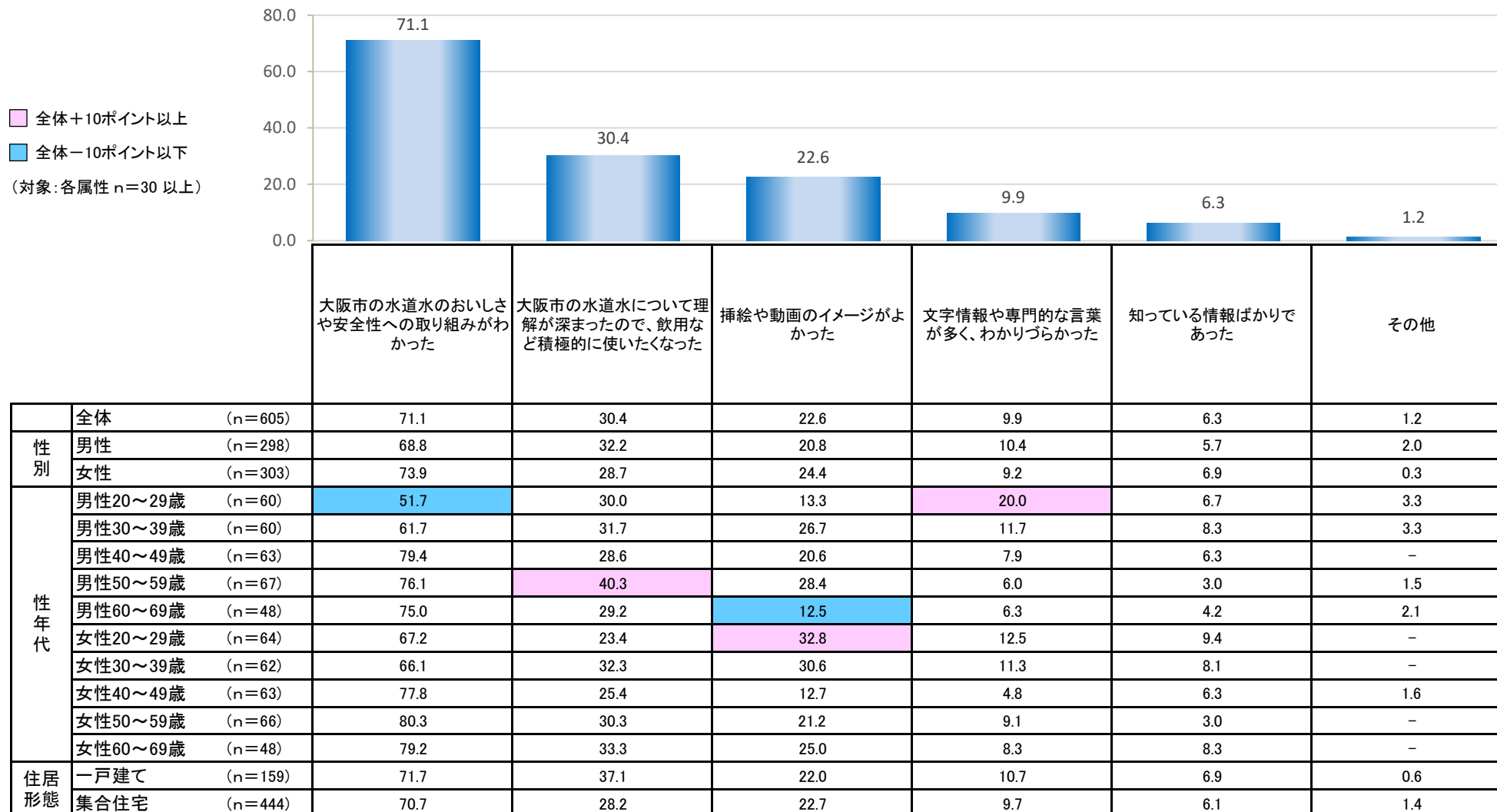


※その他の意見 (大阪市の水は美味しいと聞いたことがある 他)

- 「大阪市の水道について」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71.1%と最も高く、「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」が30.4%、「挿絵や動画のイメージがよかった」の22.6%と続く。
- 性年代別でも同様の傾向が見られる。

F8.「大阪市の水道水について」をご覧ください、感じたことをすべてお答えください。

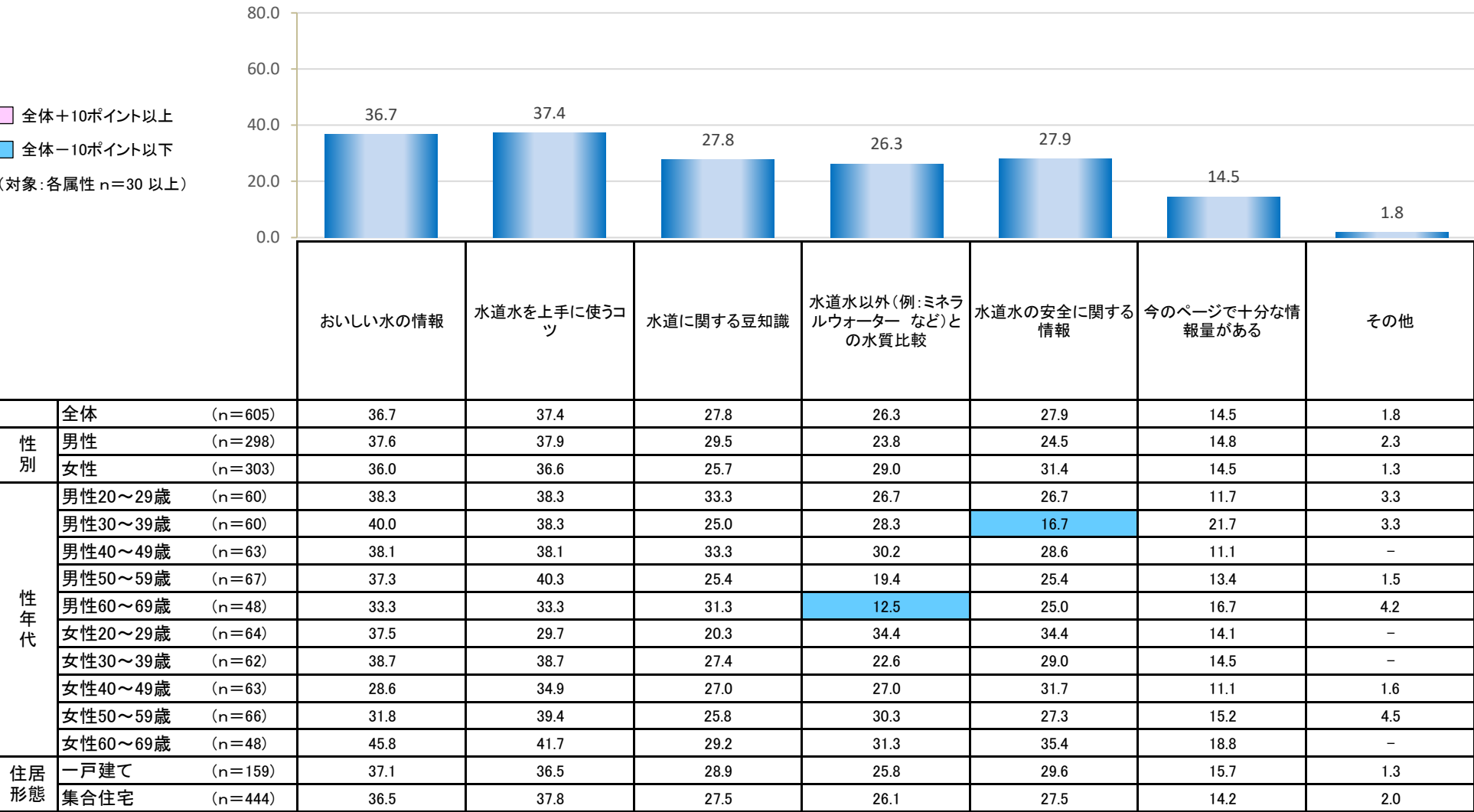
【複数回答】



※その他の意見（特になし 他）

- 掲載してほしい情報について全体で「水道水を上手に使うコツ」が37.4%、「おいしい水の情報」の36.7%と続く。
- 性年代別でも同様の傾向が見られる。

F9.「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答えください。【複数回答】

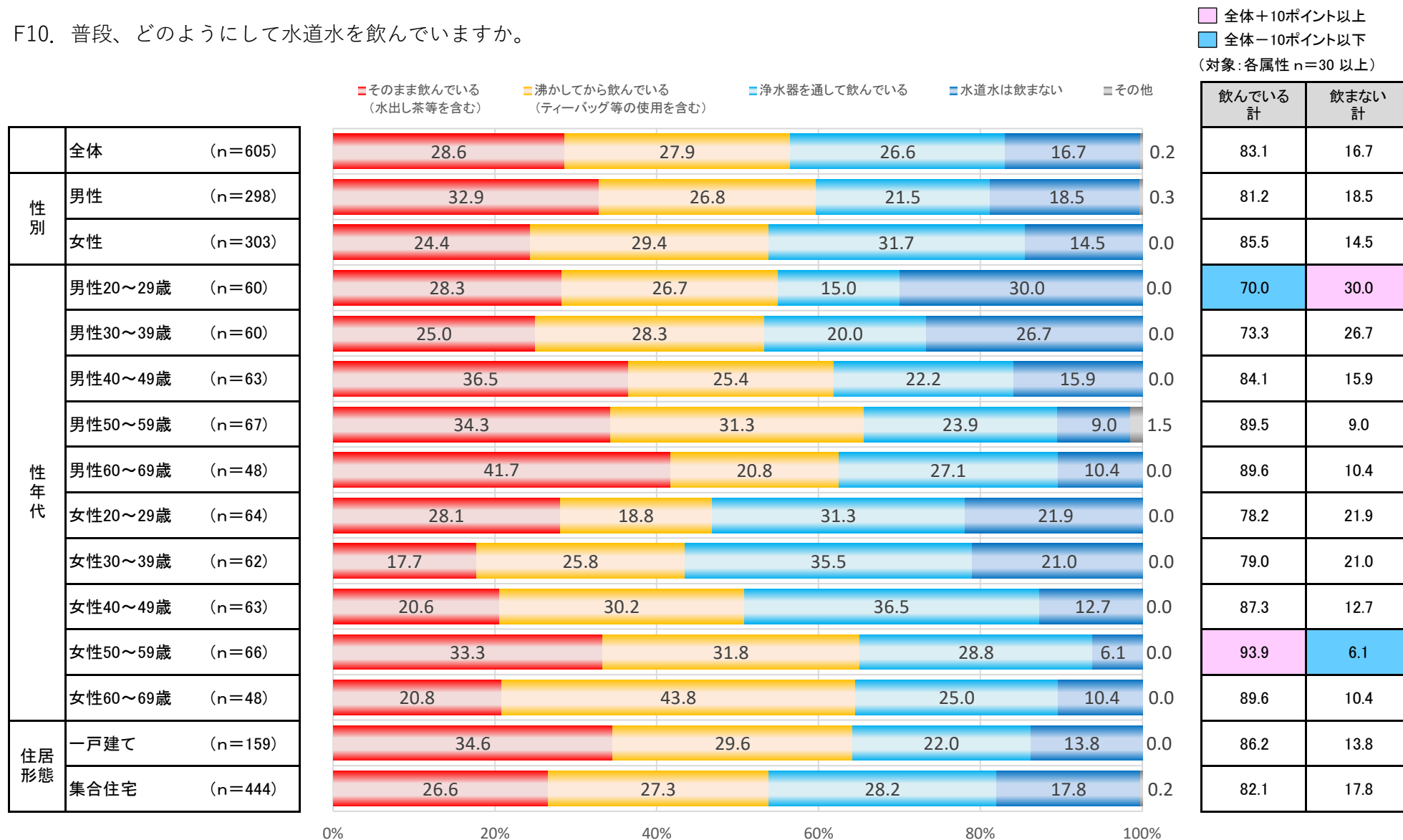


※その他の意見（淀川水系の情報 他）

水道水の飲用状況について

- 水道水の飲用状況について全体で「そのまま飲んでいる」28.6%、「沸かしてから飲んでいる」27.9%、「浄水器を通して飲んでいる」26.6%と大きな差はない。
- 性年代別でみると男性は年齢が高いほど「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」が高くなっている。

F10. 普段、どのようにして水道水を飲んでいますか。



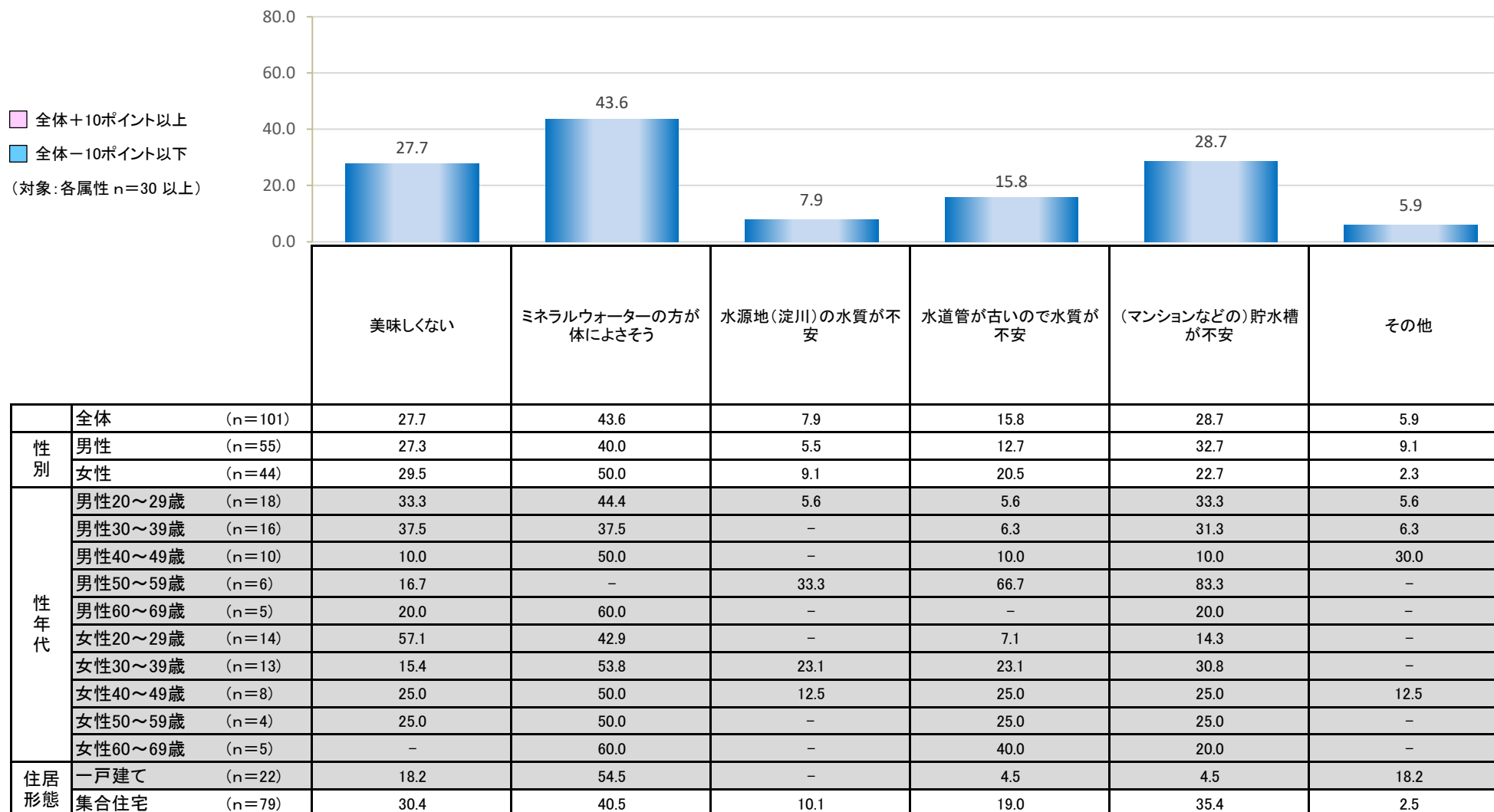
※その他の意見（陶器に一日以上保存してから飲む）

- 水道水を飲まない理由として全体で「ミネラルウォーターの方が体によさそう」43.6%と最も高く、「貯水槽が不安」28.7%、「美味しくない」27.7%と続く。
- 性年代別でもほぼ同じ傾向にある。

F11. 【F10で「水道水は飲まない」と回答した方にお聞きします。】

水道水を飲まない理由についてお答えください。

【複数回答】

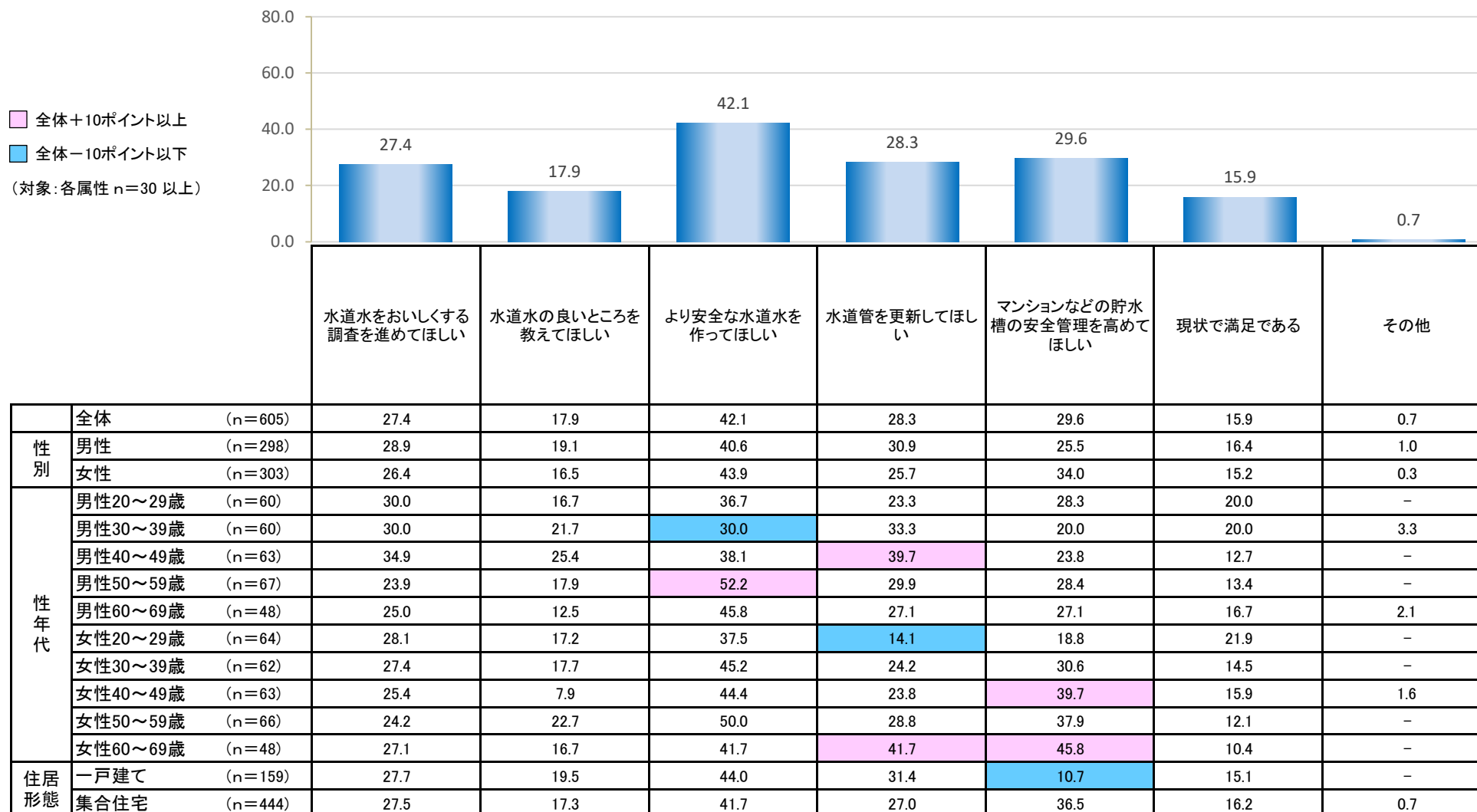


※その他の意見（ウォーターサーバーがあるから 他）

- 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」42.1%、「マンションなどの貯水槽の安全管理を高めてほしい」29.6%と続く。
- 性年代別では女性は年齢が高くなるにつれ「マンションなどの貯水槽の安全管理を高めてほしい」が高くなる傾向にある。

F12. 水道水の利用について求めることをお答えください。

【複数回答】



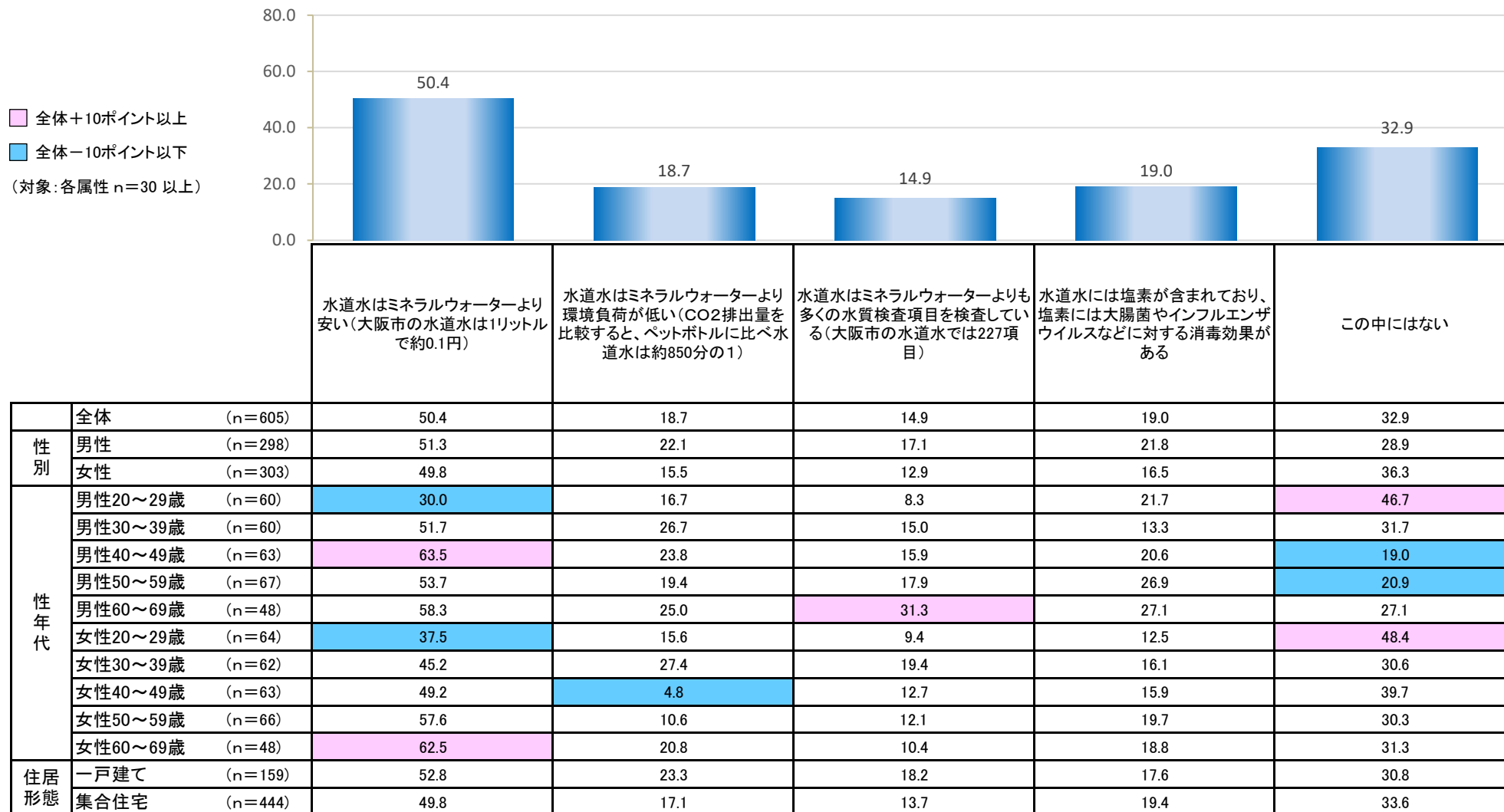
※その他の意見（災害に際しての強化 他）

マイボトルについて

- 水道水とミネラルウォーターの比較として全体で「水道水はミネラルウォーターより安い」50.4%と約半数、続いて「この中にはない」が32.9%。
- 性年代別だと年齢が高いほうが「水道水はミネラルウォーターより安い」の回答も高い。

F13. 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答えください。

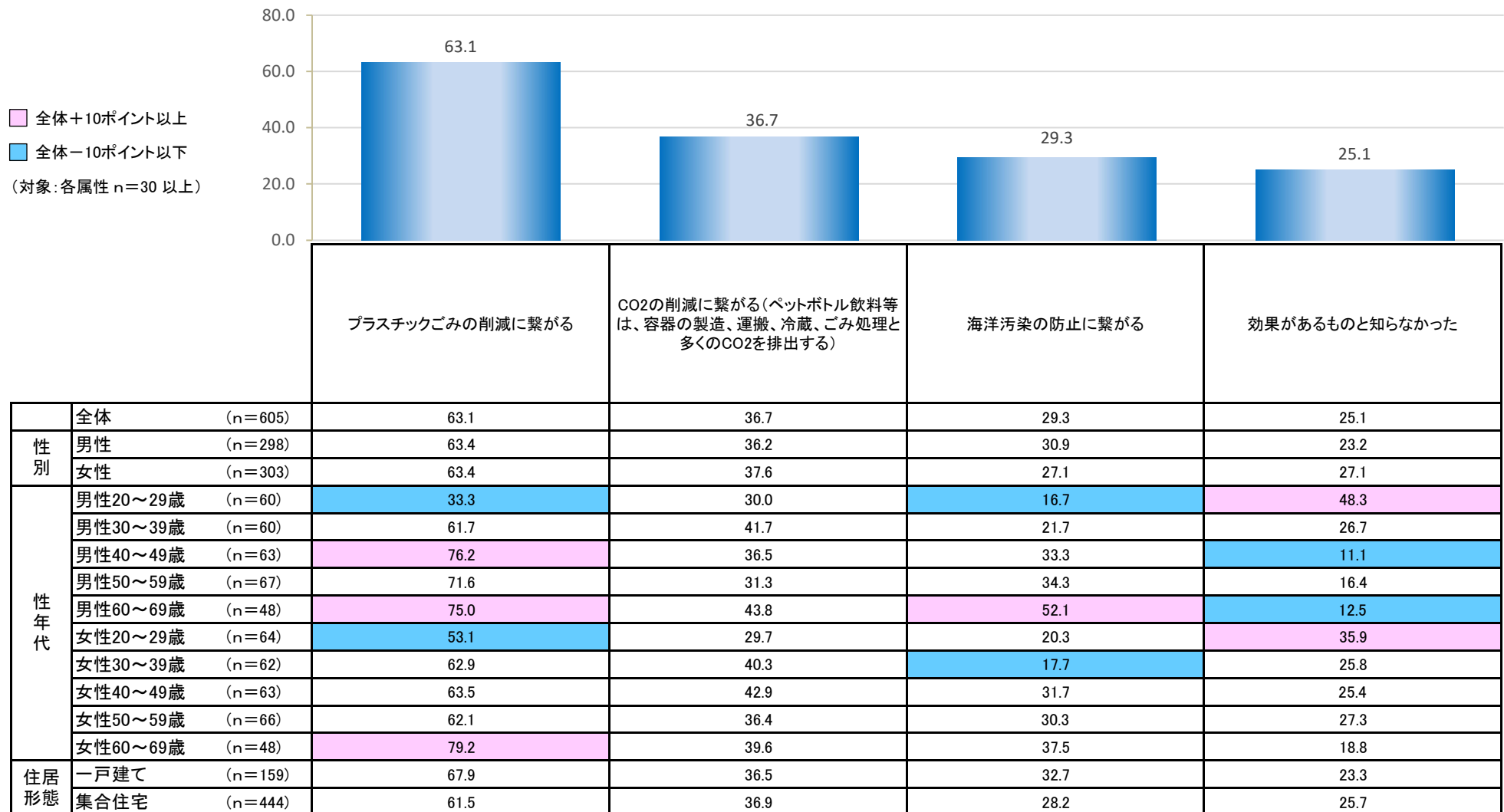
【複数回答】



- 環境問題に対する効果の認知度は全体で「プラスチックごみの削減に繋がる」が63.1%と過半数以上となっている。
- 性年代別では年齢が高くなるほど環境問題に関心がある傾向にある。

F14. 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（水筒など）にした場合、環境問題とされる事象に対して次のような効果があるといわれていますが、あなたのご存じのものをすべてお答えください。

【複数回答】

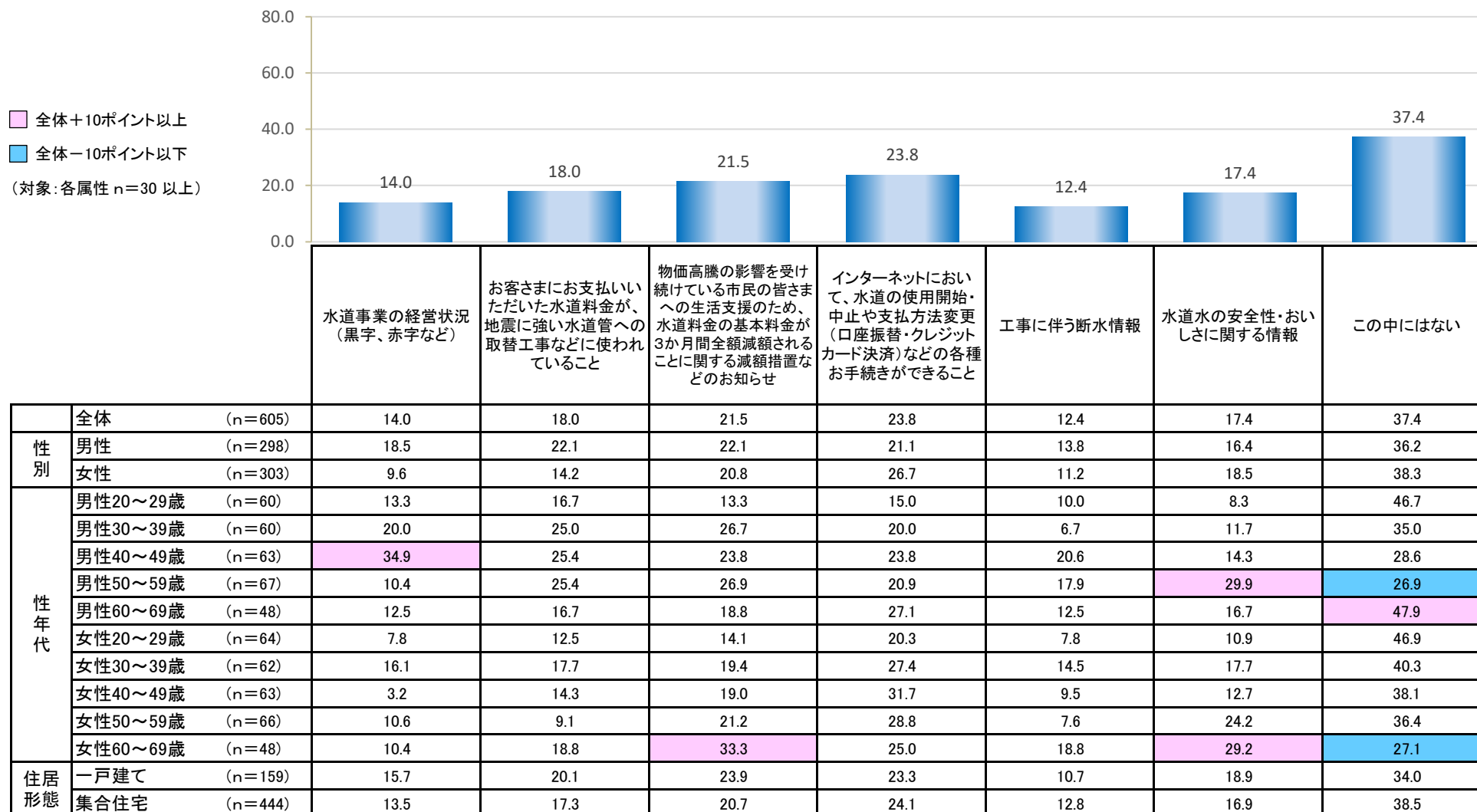


水道事業の経営状況やサービスに関する
情報の発信について

- 経営状況やサービスに関する認知度について全体で「この中にはない」が37.4%と最も高く、続いて「インターネットにおいて、水道の使用開始・中止や支払方法変更などの各種お手続きができること」が23.8%。
- 性年代別だと男女ともに年齢が低いほうが「この中にはない」が高くなる傾向にある。

F15. 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答えください。

【複数回答】

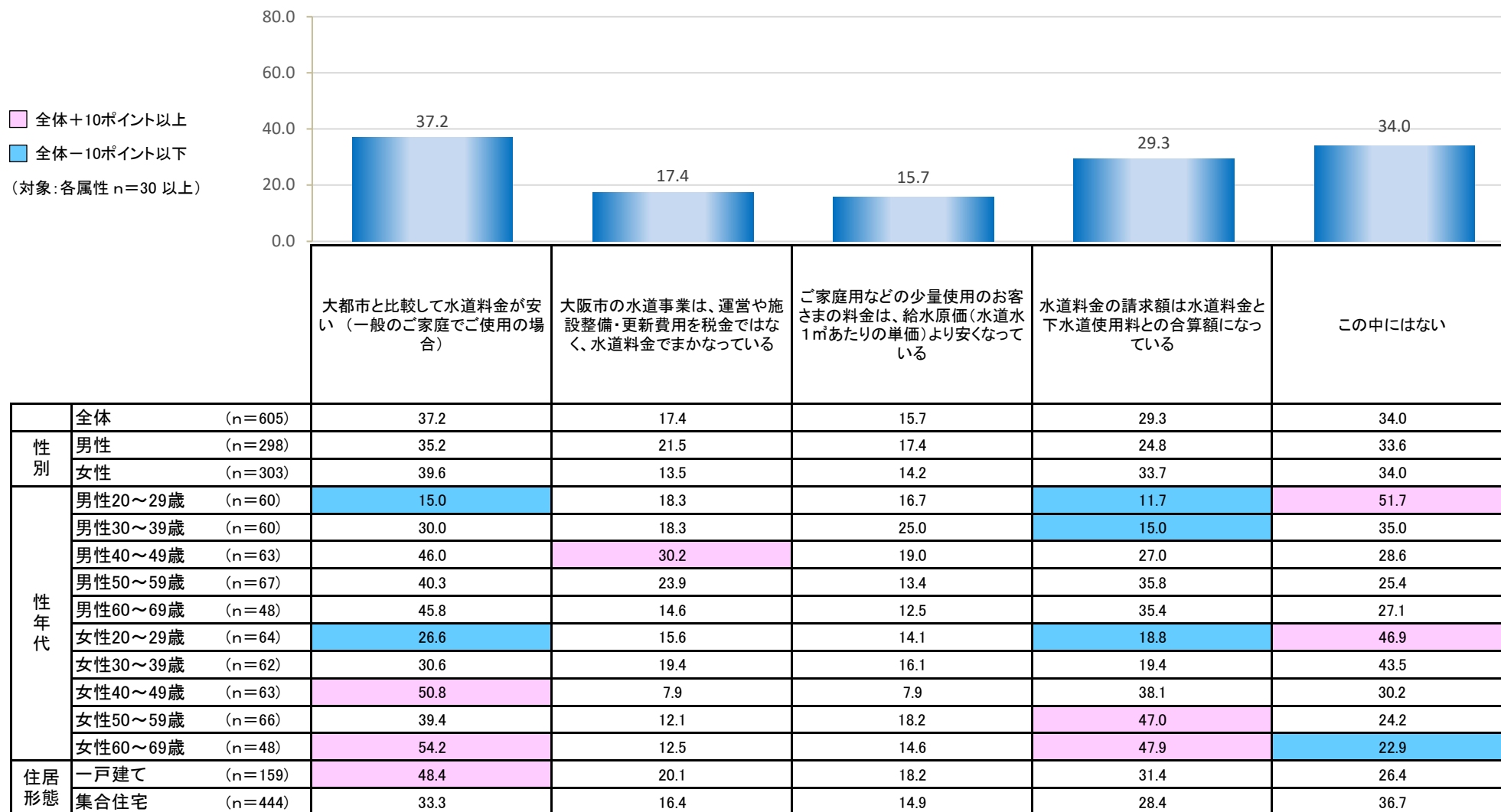


水道料金制度及び経営状況について

- 認知されている特徴は全体で「大都市と比較して水道料金が安い」が37.2%と最も高く、続いて「この中にはない」が34.0%。
- 性年代別だと男女とも年齢が低いほうが認知していない傾向にある。

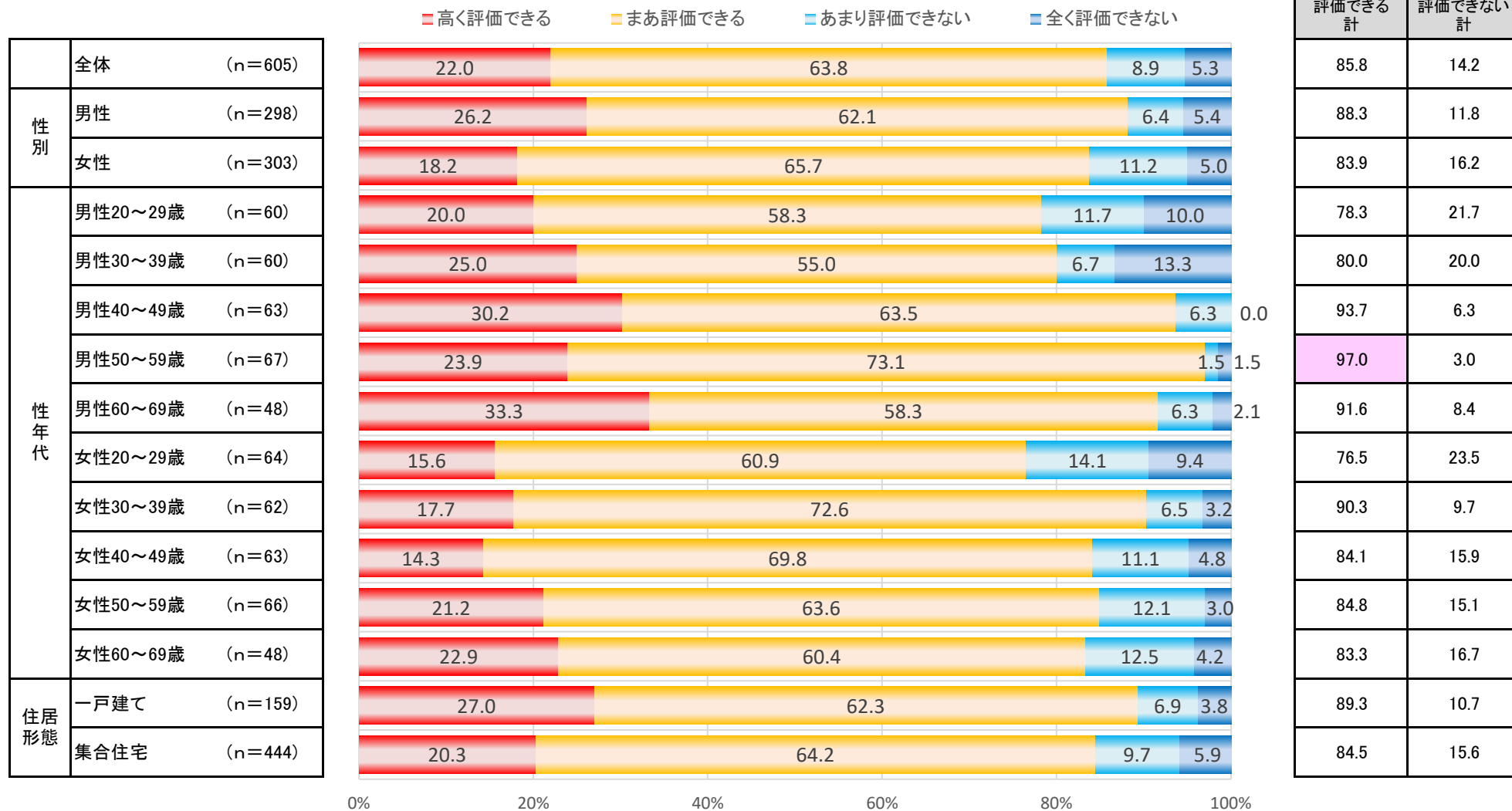
F16. 以下は大阪市の「水道料金」の特徴について説明しています。
あなたがご存知のものをすべてお答えください。

【複数回答】



- 大阪市の水道料金について全体で22.0%が「高く評価できる」と回答、「まあ評価できる」は63.8%で合わせて85.8%が「評価できる」と回答。
- 性年代別では男性の年齢が高いほど評価が高くなっている傾向にある。

F17.「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。

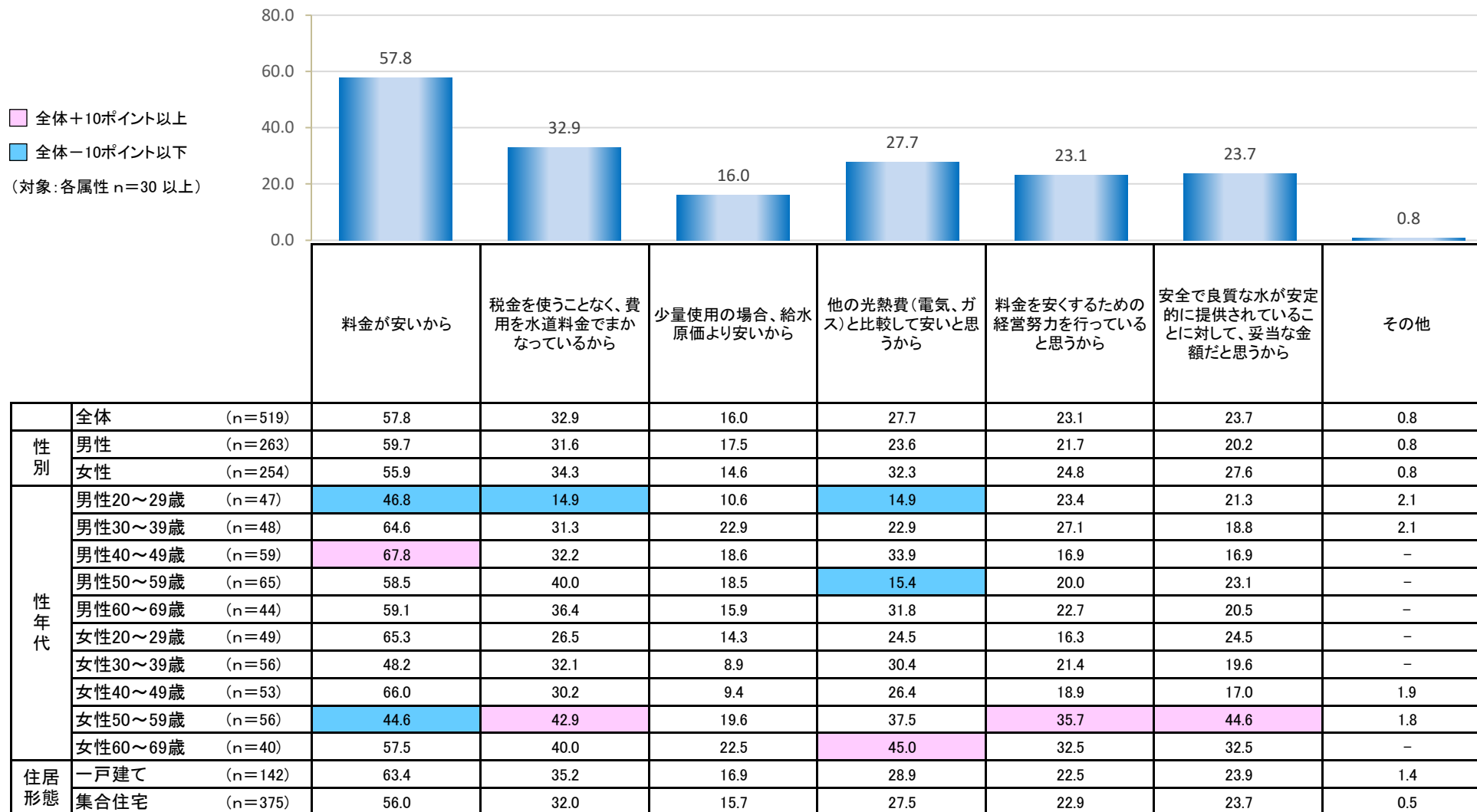


- 水道料金を評価できる理由について全体で「料金が安いから」が57.8%と最も高く、続いて「税金を使うことなく、費用を水道料金でまかなっているから」が32.9%。
- 性年代別では女性の年齢が高くなるほど各評価も高い。

F18. 【F17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します】

評価できる理由についてあてはまるものをすべてお答えください。

【複数回答】



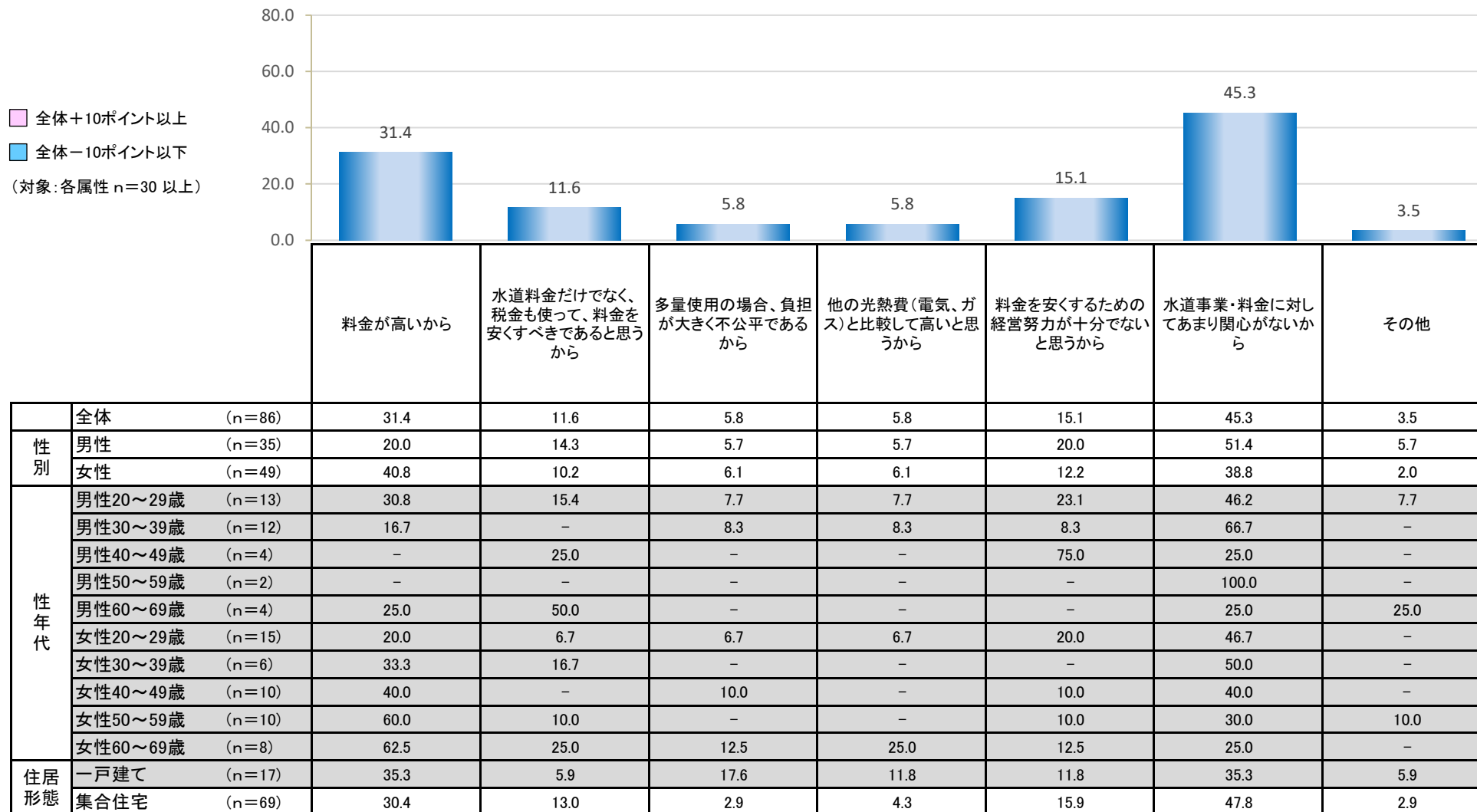
※その他の意見（他の市に住む友人より安い 他）

- 水道料金を評価できない理由について全体で「水道事業・料金に対してあまり関心がないから」が45.3%と最も高く、続いて「料金が安いから」の31.4%。
- 性別では男性は「水道事業・料金に対してあまり関心がないから」が高く、女性は「料金が安いから」が高い。

F19. 【F17で大阪市水道料金を「あまり評価できない」「全く評価できない」とお答えの方にお聞きします】

評価できない理由についてあてはまるものをすべてお答えください。

【複数回答】

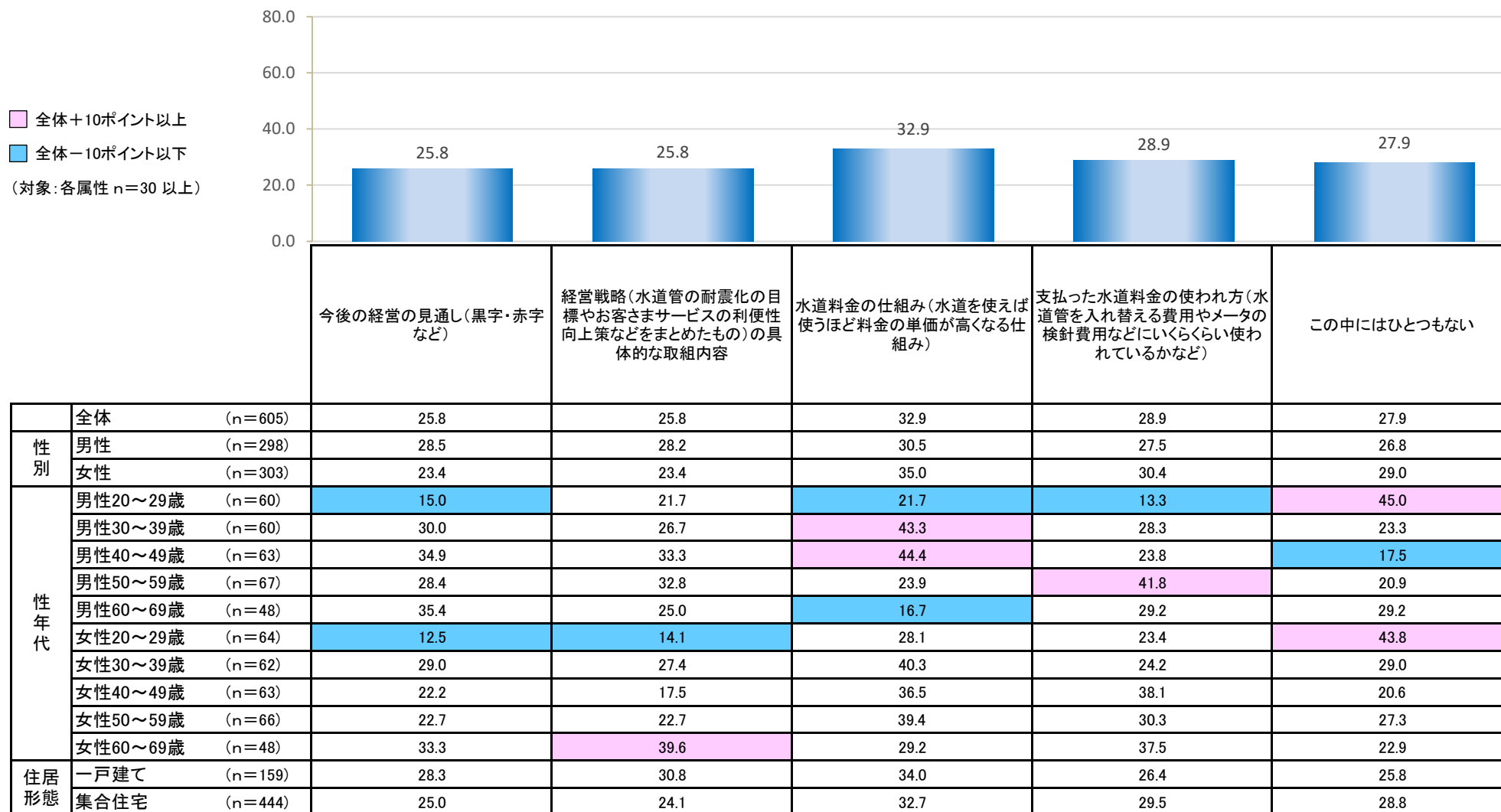


※その他の意見（そもそも基準の値段がわからないから 他）

- 経営情報や水道料金についての興味として全体でどの回答も約3割前後であるが「水道料金の仕組み」が32.9%と若干高い。
- 性年代別では男女共に20～29歳は興味が低い傾向にある。

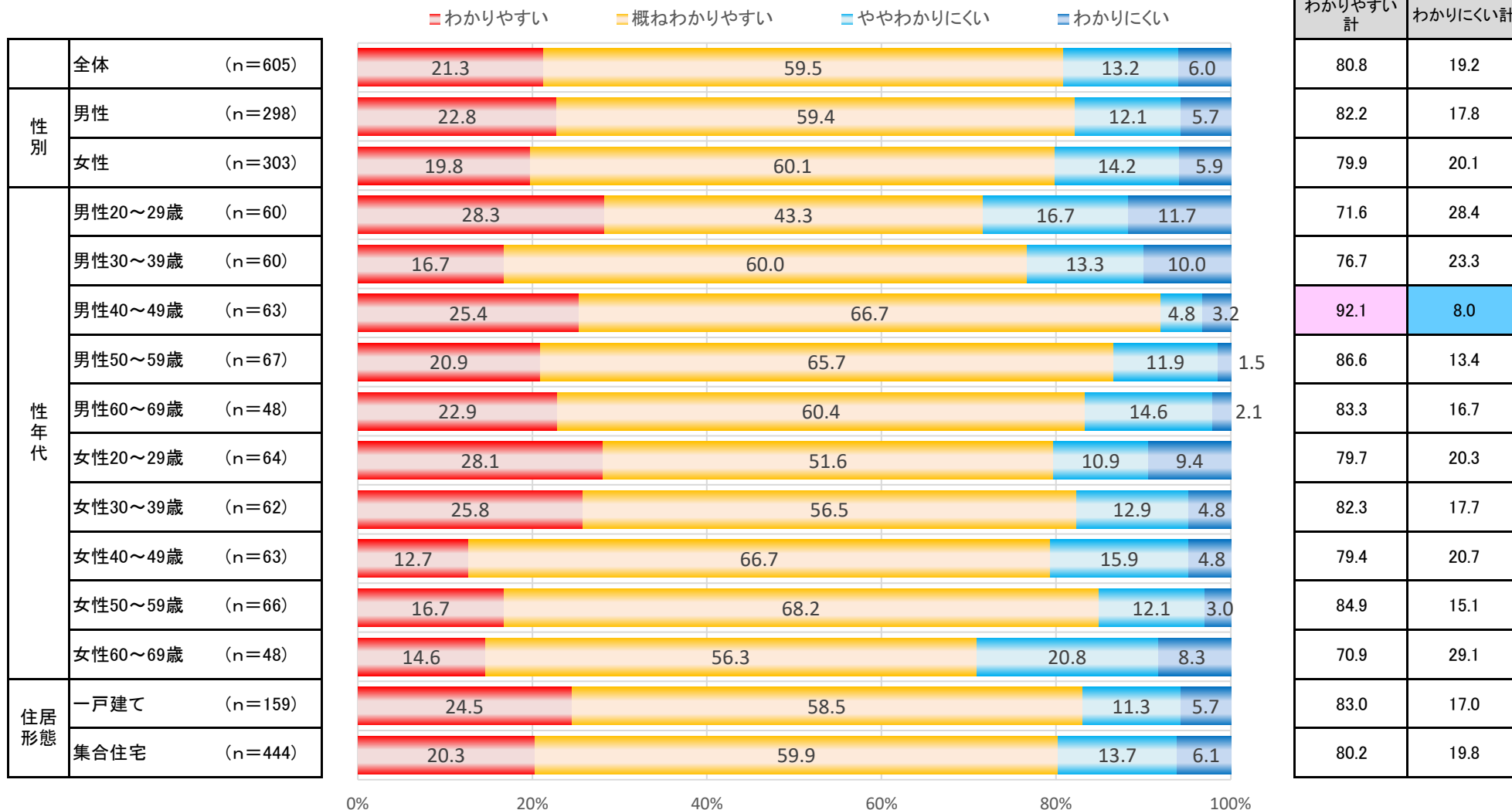
F20. 本市水道事業の経営情報や水道料金について、あなたが興味のあるものや、今後より詳しく知りたいものをすべてお答えください。

【複数回答】



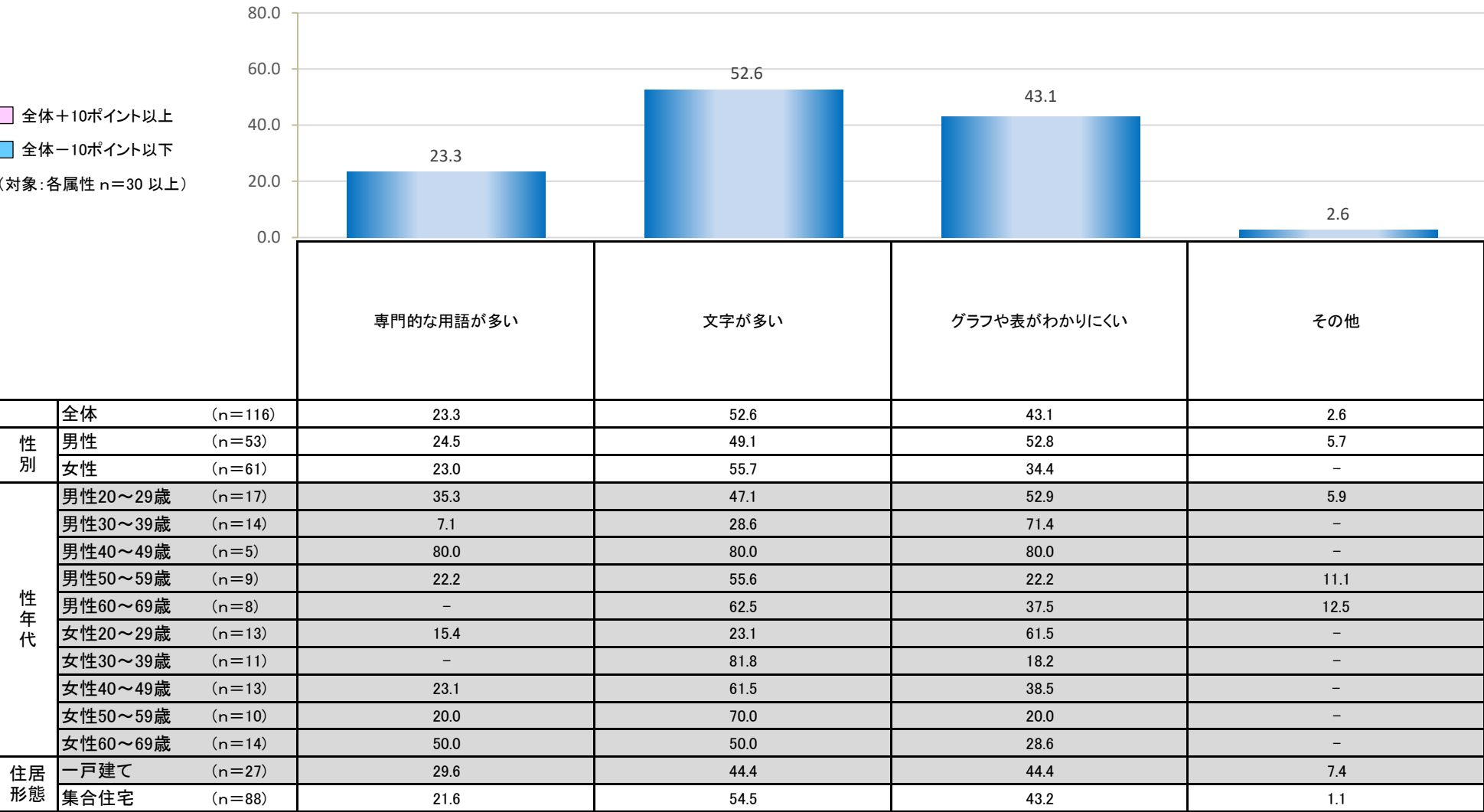
- 水道事業の経営に関するわかりやすさについて全体で「わかりやすい」21.3%、「概ねわかりやすい」59.5%と80.8%が「わかりやすい」と回答。
- 性年代別では男性40～49歳が「わかりやすい」、「概ねわかりやすい」が最も高い。

F21. 本市では水道事業の経営に関する情報をホームページでわかりやすく伝える取組を行っています。
わかりやすい水道事業の経営をご覧ください、内容がわかりやすかったかお答えください。



- 水道事業の経営がわかりにくい理由について全体で「文字が多い」52.6%、「グラフや表がわかりにくい」43.1%と続く。
- 性別だと男性は「グラフや表がわかりにくい」が最も高く、女性は「文字が多い」が最も高い。

F22. 【F21で「ややわかりにくい」「わかりにくい」と回答した方にお聞きします。】
どの点がわかりにくかったかあてはまるものをすべてお答えください。 【複数回答】

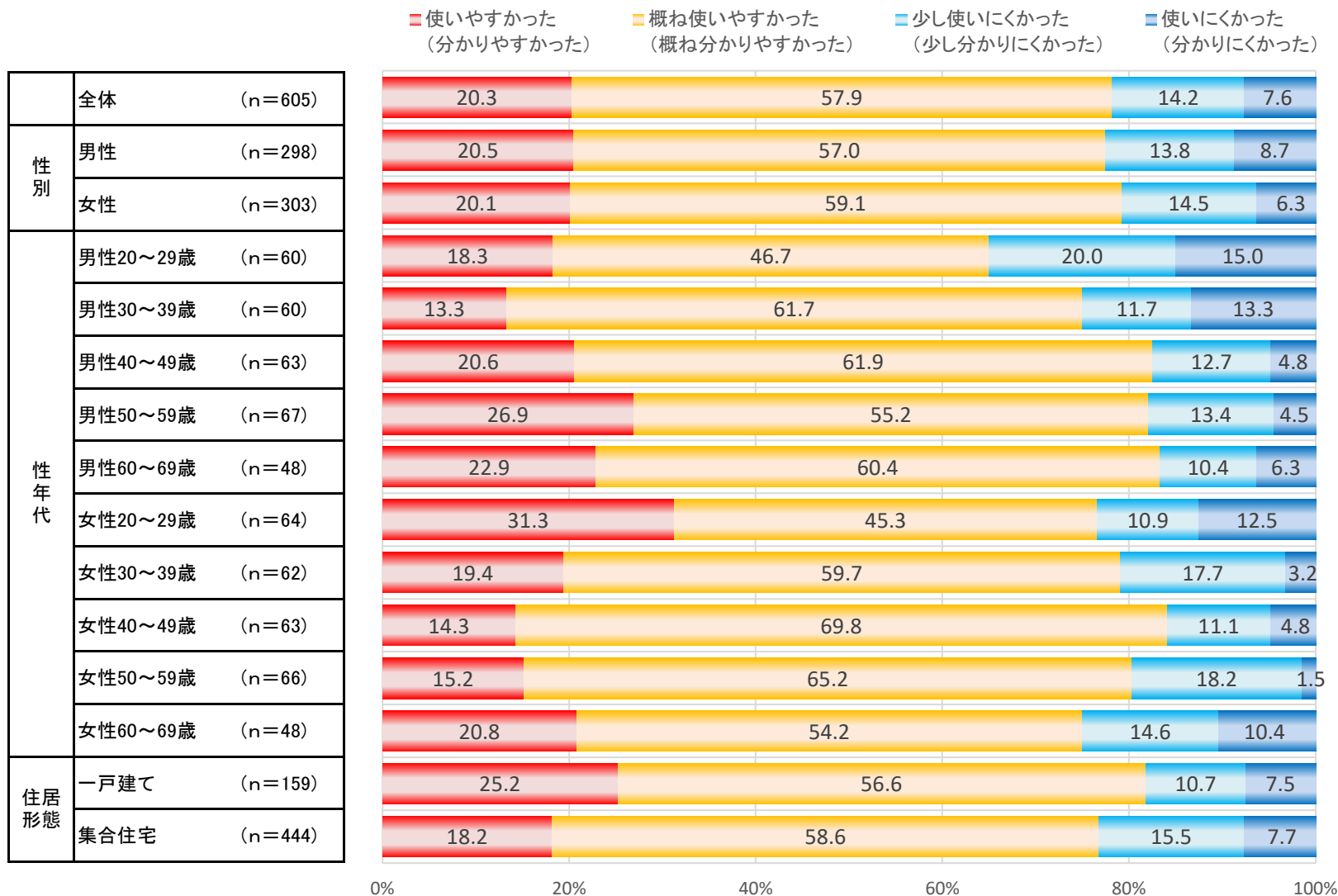


※その他の意見（直接的なものが良い 他）

お客さまサポートページ内
チャットボットの使いやすさについて

- チャットボット画面の使用感について全体で「使いやすかった」20.3%、「概ね使いやすかった」57.9%で78.2%が「使いやすかった」と回答。
- 性年代別では男性20～29歳が使いにくいと感じている。

F23. お客さまサポートページ内チャットボットにて、水道についてお問合せしたいことを検索してください
(例：水道の使用開始・中止、料金、漏水など) 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。

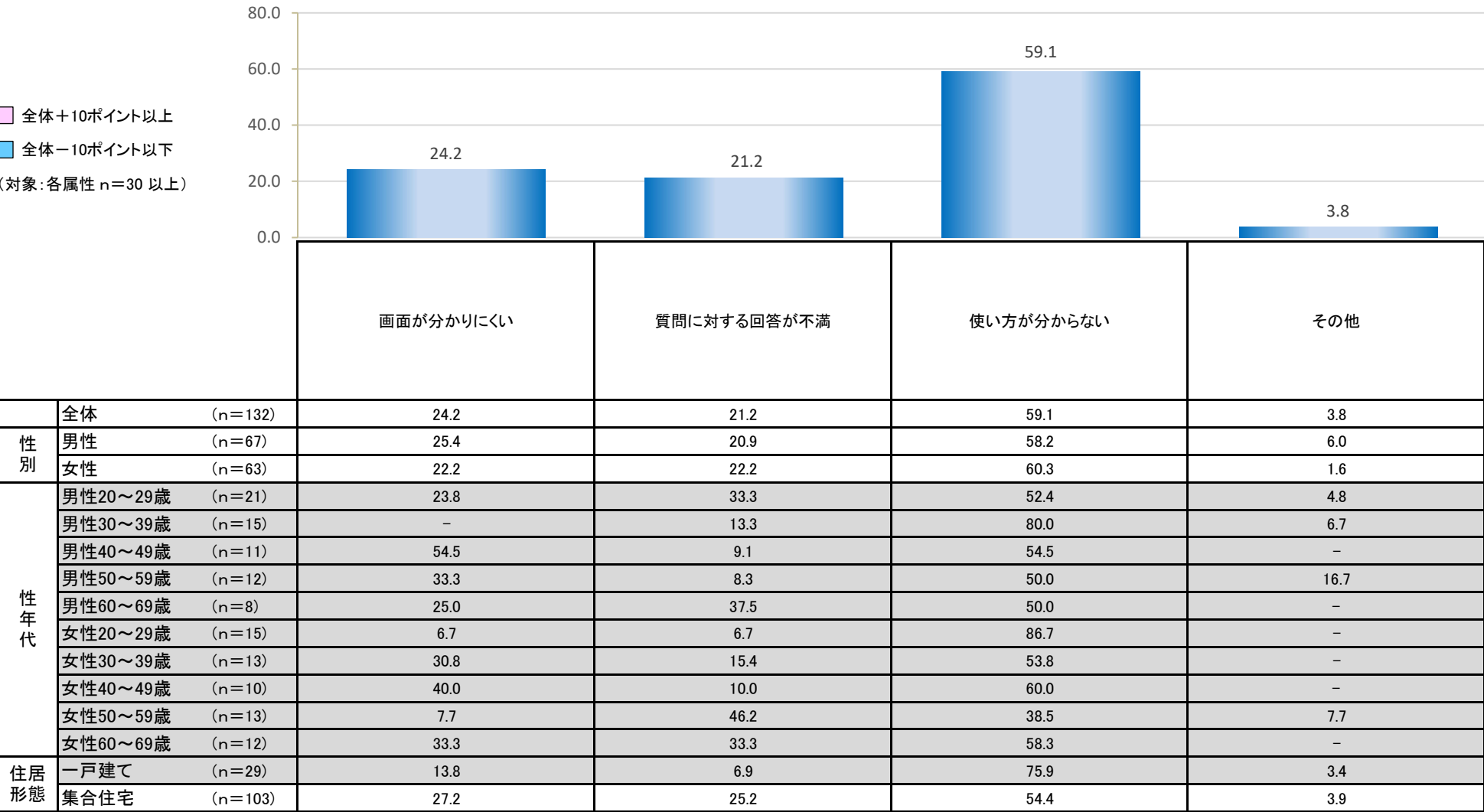


■ 全体+10ポイント以上
■ 全体-10ポイント以下
(対象:各属性 n=30 以上)

使いやすい計	使いにくい計
78.2	21.8
77.5	22.5
79.2	20.8
65.0	35.0
75.0	25.0
82.5	17.5
82.1	17.9
83.3	16.7
76.6	23.4
79.1	20.9
84.1	15.9
80.4	19.7
75.0	25.0
81.8	18.2
76.8	23.2

- チャットボットが使いにくい理由として全体で「使い方が分からない」59.1%、「画面が分かりにくい」24.2%と続く。
- 男女ともに「使い方が分からない」が過半数以上となっている。

F24. 【F23で「少し使いにくかった（少し分かりにくかった）」「使いにくかった（分かりにくかった）」と回答した方にお聞きます。】「使いにくかった」「分かりにくかった」と感じた理由は何ですか。 【複数回答】

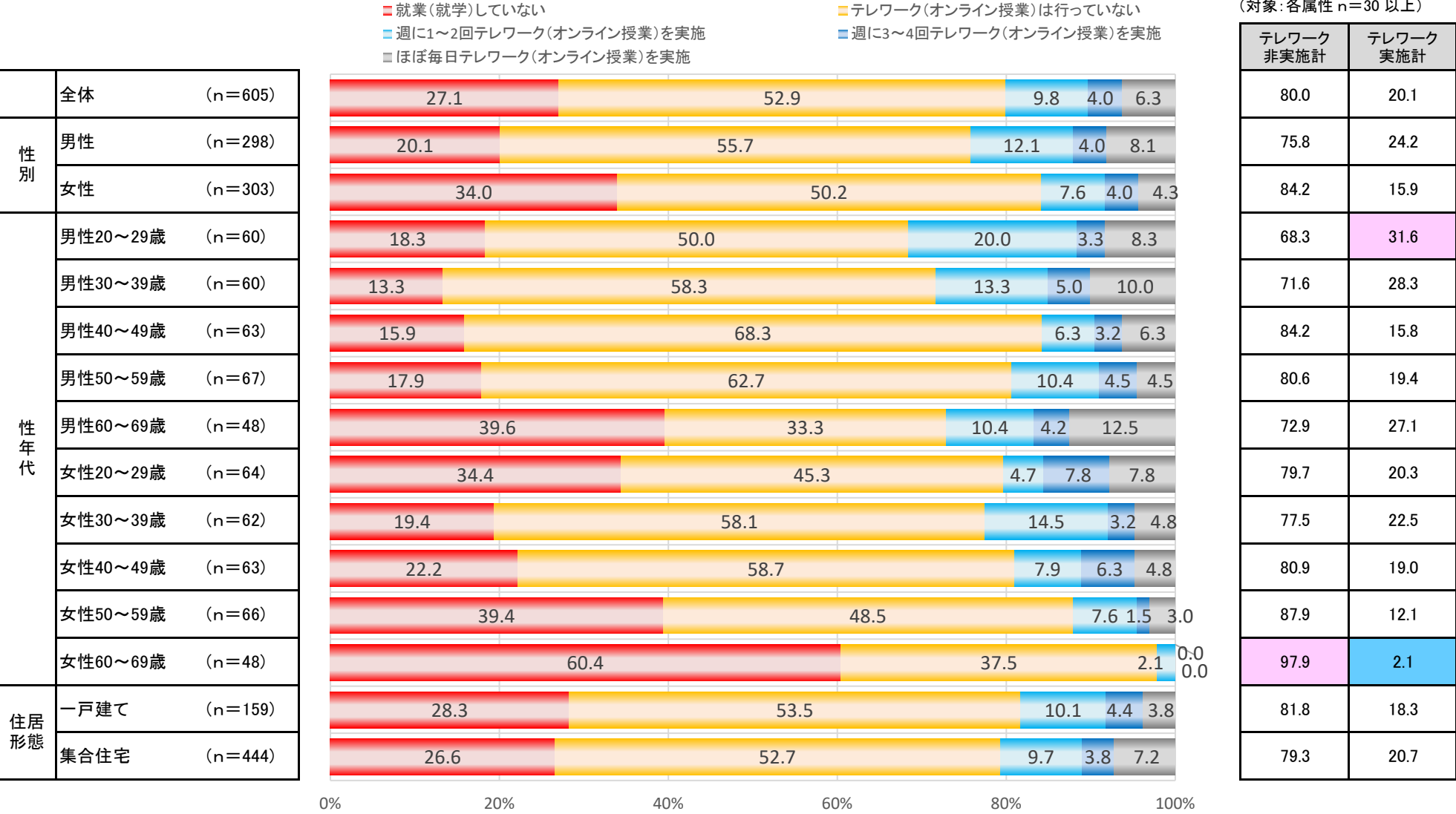


※その他の意見（使い慣れていないから 他）

コロナ禍における人の行動変容

- テレワーク(オンライン授業)は全体で20.1%が実施していると回答、「週に1～2回」9.8%、「週に3～4回」4.0%、「ほぼ毎日」6.3%。
- 性年代別では女性は年齢が高いほどテレワークを実施していない。

F25. 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答えください。
(対象期間：2023年1月～12月)



- テレワーク(オンライン授業)環境整備について全体で「テレワーク（オンライン授業）がなじむ仕事（学業）ではない」と60.8%が回答。
- 性年代別では女性の年齢が高くなるにつれ「テレワーク（オンライン授業）がなじむ仕事（学業）ではない」が高くなる傾向にある。

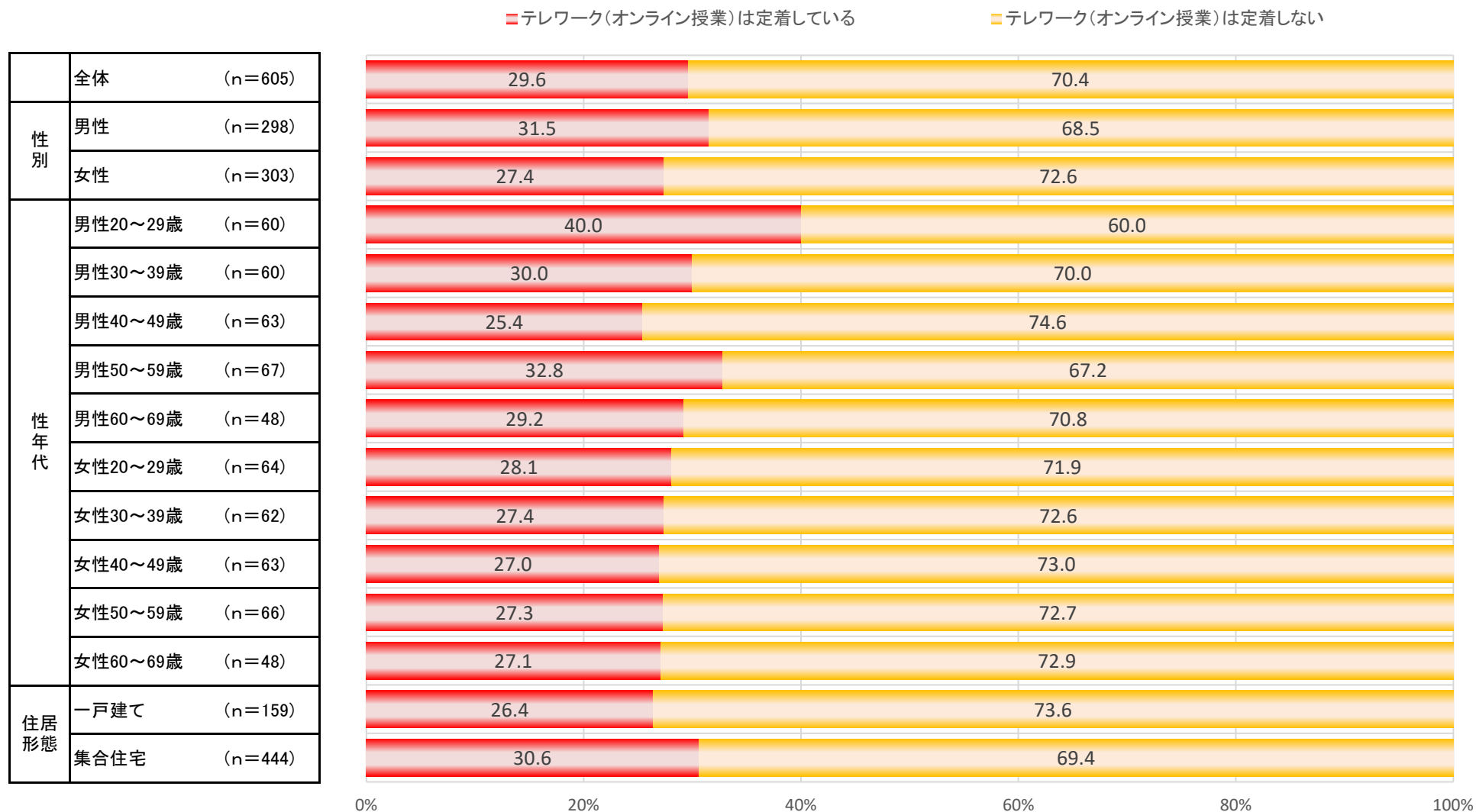
F26. コロナ禍における就業（就学）先でのテレワーク（オンライン授業）環境の整備についてお答えください。

■ 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



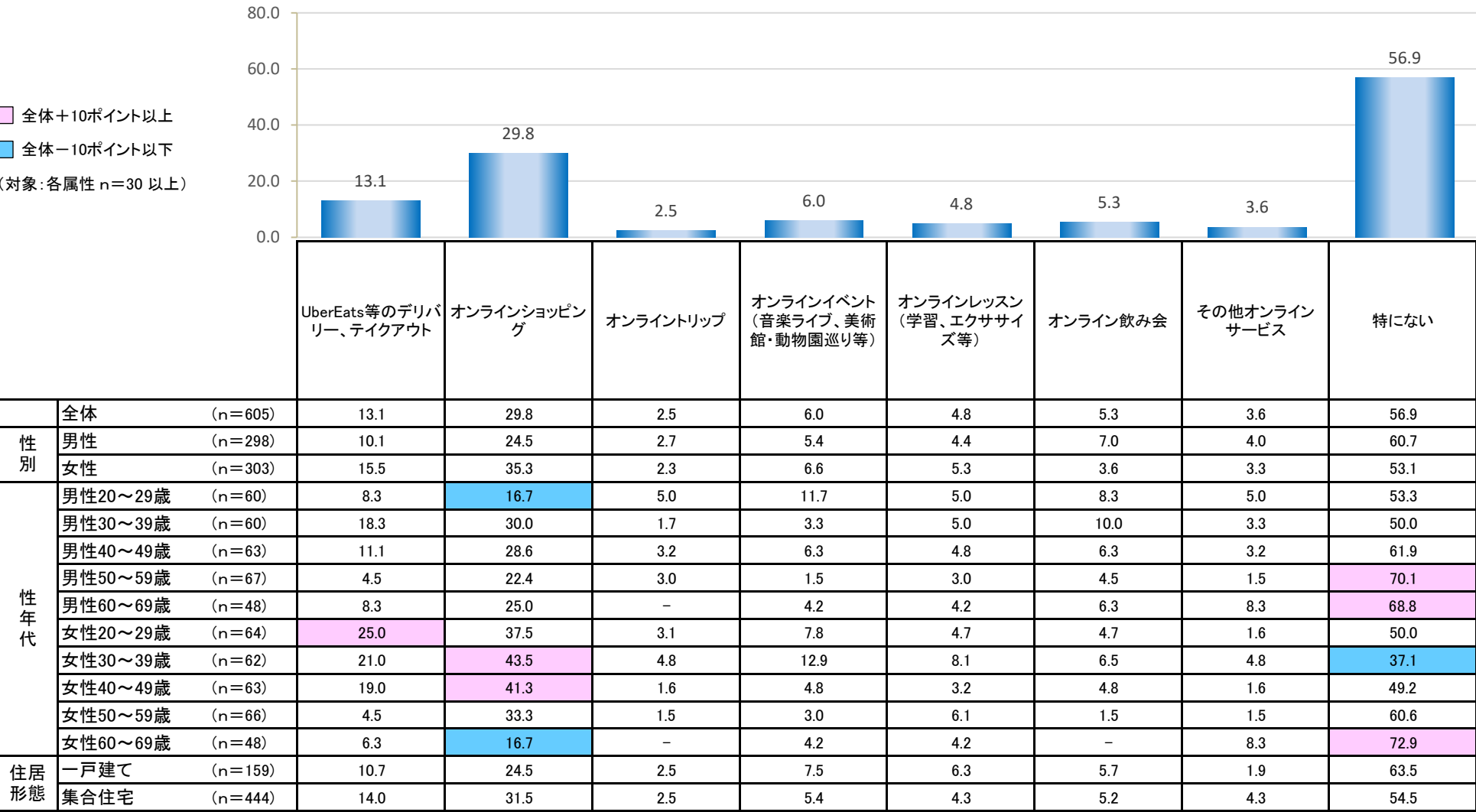
- コロナ収束後のテレワーク(オンライン授業)定着について全体で「定着している」29.6%、「定着しない」70.4%。
- 性年代別では男性20～29歳が「定着している」が高い傾向にある。

F27. 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）の定着についてお答えください。



- コロナ禍において活用が増えた行動(サービス)は全体で「オンラインショッピング」29.8%、「UberEats等のデリバリー、テイクアウト」13.1%と続く。
- 性年代別だと年齢が高くなるにつれ「特にない」が高くなっている。

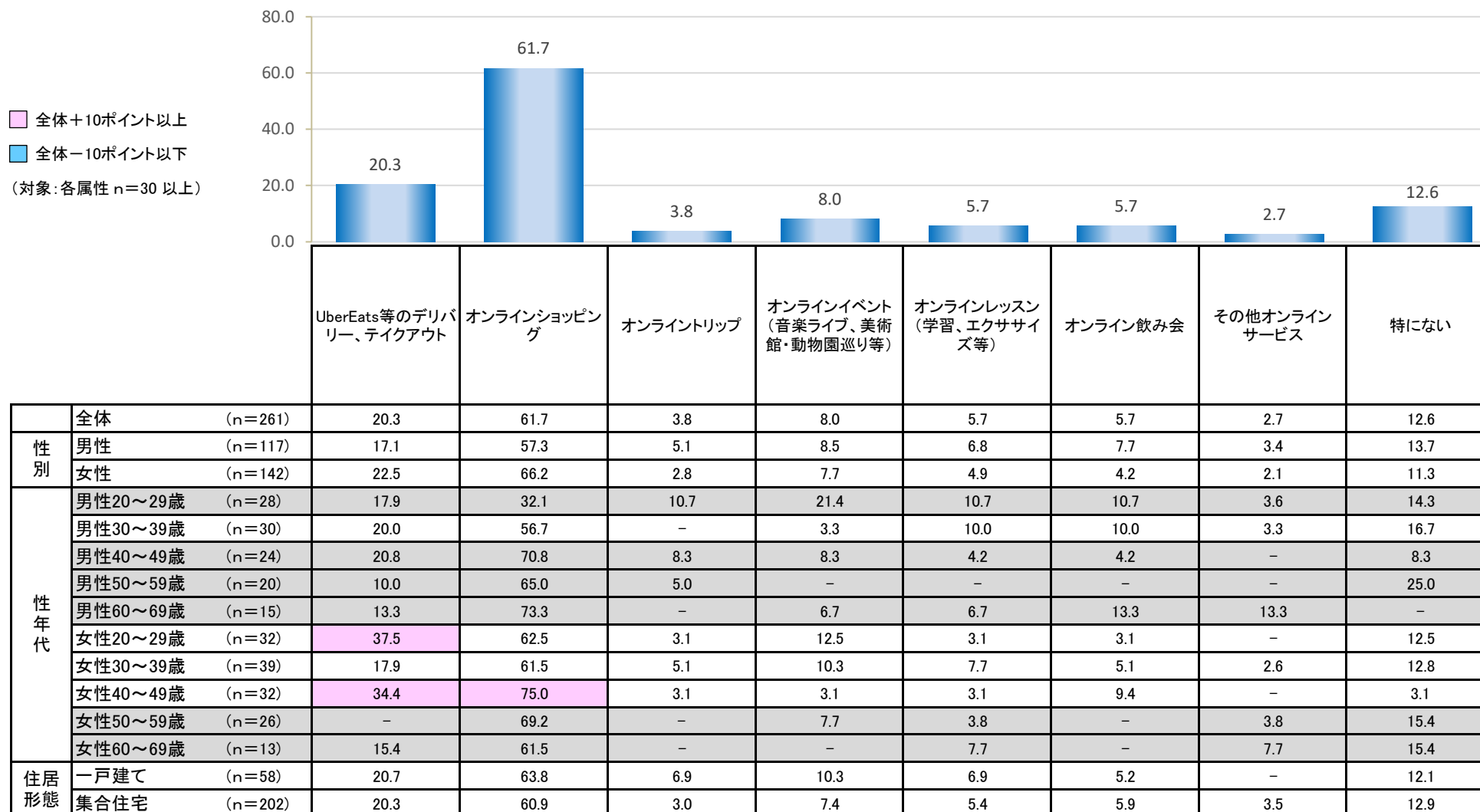
F28. コロナ禍において活用が増えた行動（サービス）についてお答えください。 【複数回答】



- コロナ収束後も活用したいと考える行動(サービス)は全体で「オンラインショッピング」61.7%、「UberEats等のデリバリー、テイクアウト」20.3%。
- 性別では女性のほうが「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」が高い。

F29. F28で回答した選択肢の中で、コロナ収束後も活用している行動（サービス）についてお答えください。

【複数回答】

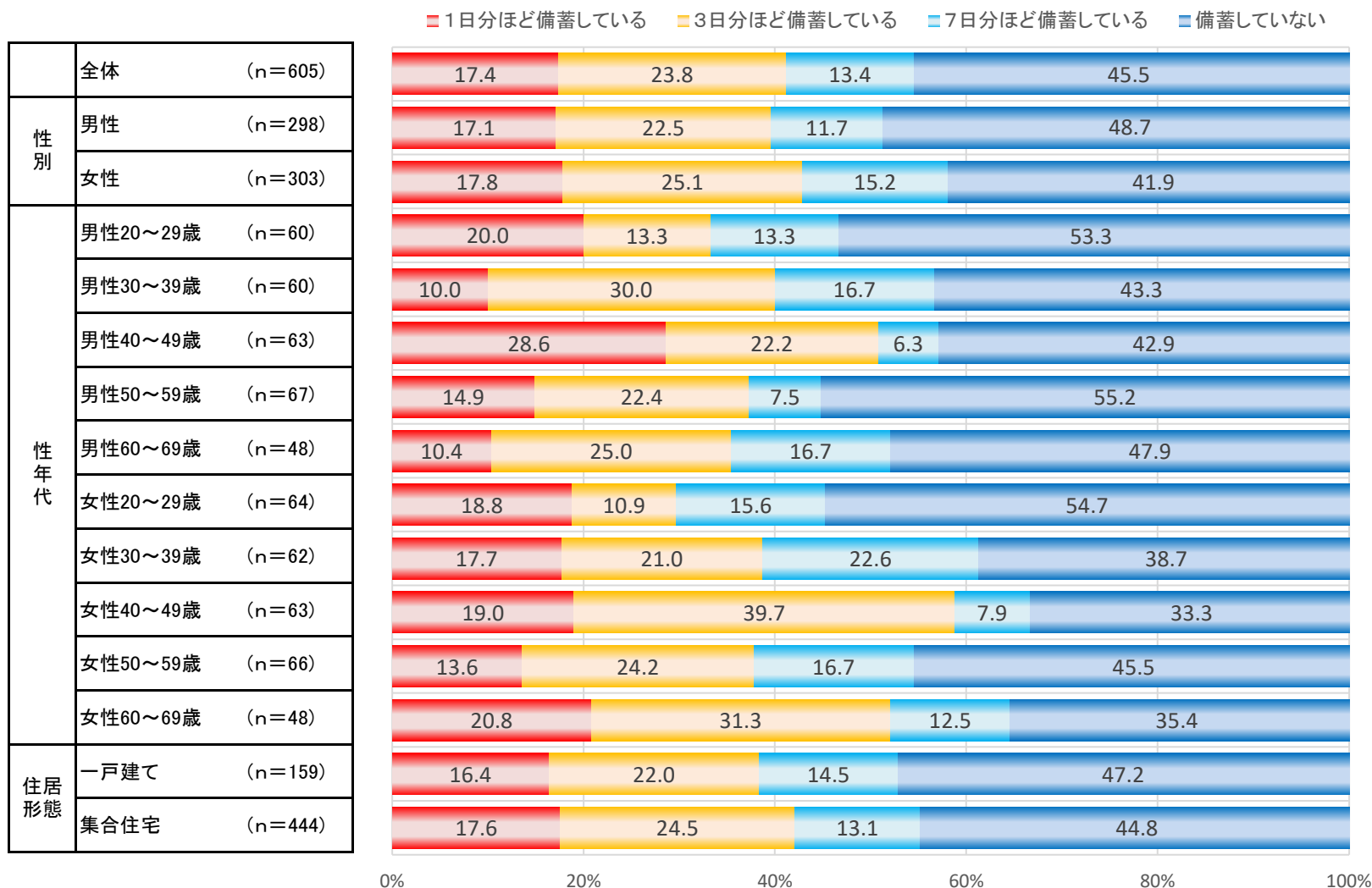


飲料水の備蓄について

- 飲料水備蓄状況について全体では「備蓄している」54.6%、「備蓄していない」45.5%を若干上回った。
- 性年代別では女性のほうが「備蓄している」傾向にある。

F30. 飲料水を備蓄していますか。（1日分＝1人1日あたり3リットルで換算ください）

■ 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)



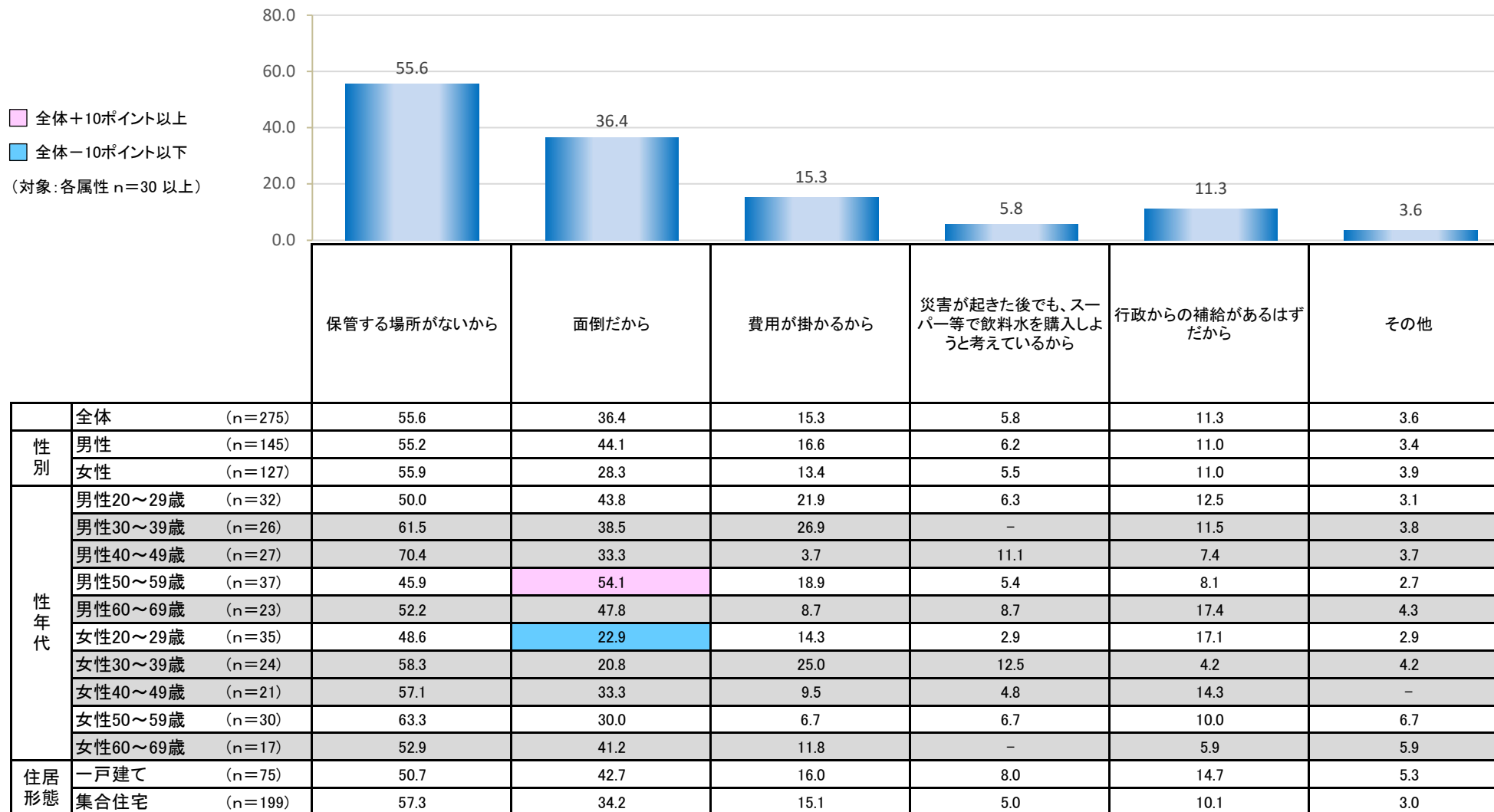
備蓄している計	備蓄していない計
54.6	45.5
51.3	48.7
58.1	41.9
46.6	53.3
56.7	43.3
57.1	42.9
44.8	55.2
52.1	47.9
45.3	54.7
61.3	38.7
66.6	33.3
54.5	45.5
64.6	35.4
52.9	47.2
55.2	44.8

- 飲料水の備蓄を行わない理由について全体で「保管する場所がないから」55.6%、「面倒だから」36.4%、「費用が掛かるから」15.3%と続く。
- 性別では男女共に「保管する場所がないから」が最も高い。

F31. 【F30で「備蓄していない」と回答した方にお聞きします。】

飲料水の備蓄を行わない理由をお答えください。

【複数回答】

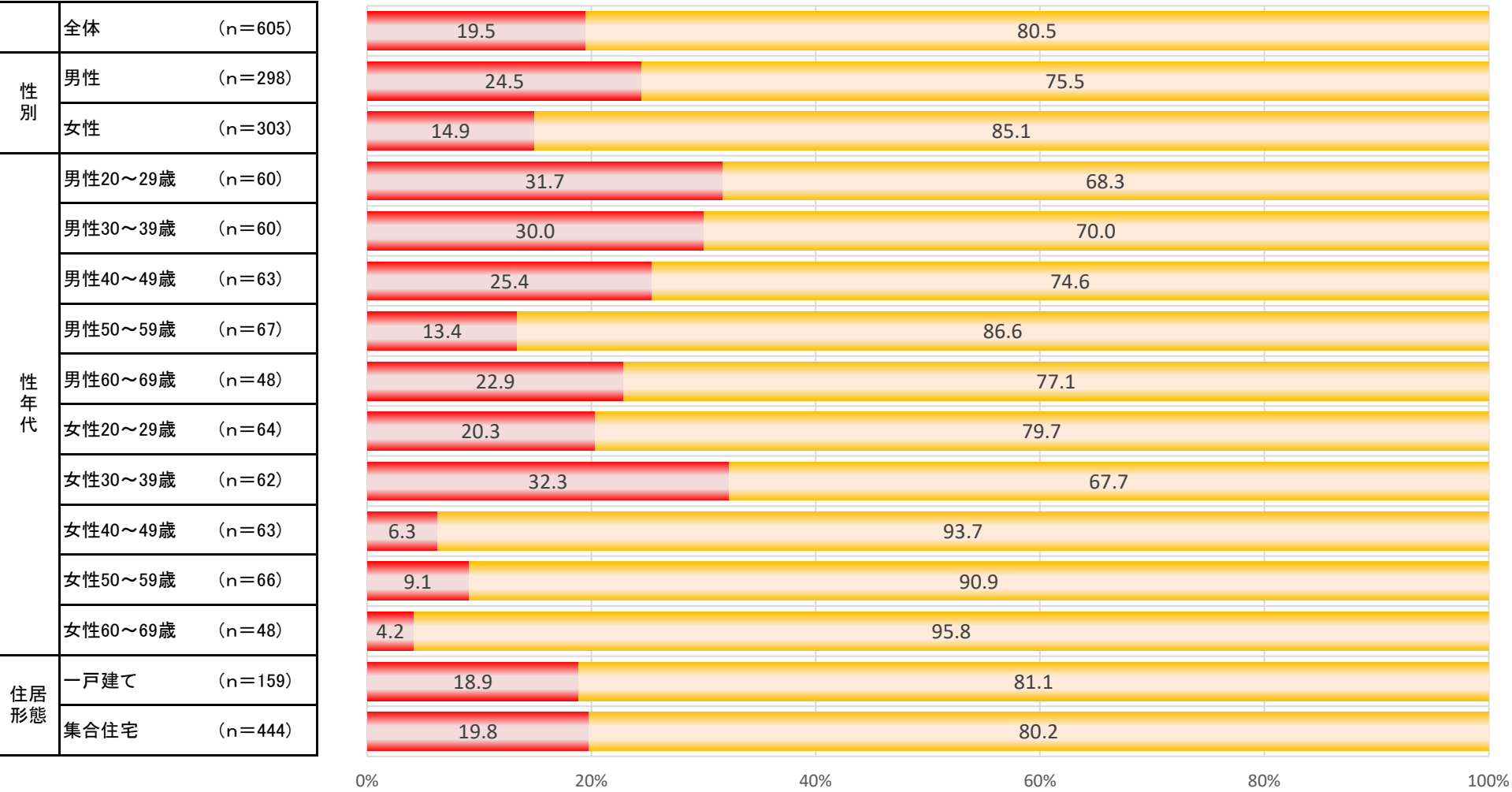


※その他の意見（備蓄しても腐ってしまうから 他）

お客さまが知りたい情報の
オープンデータ化

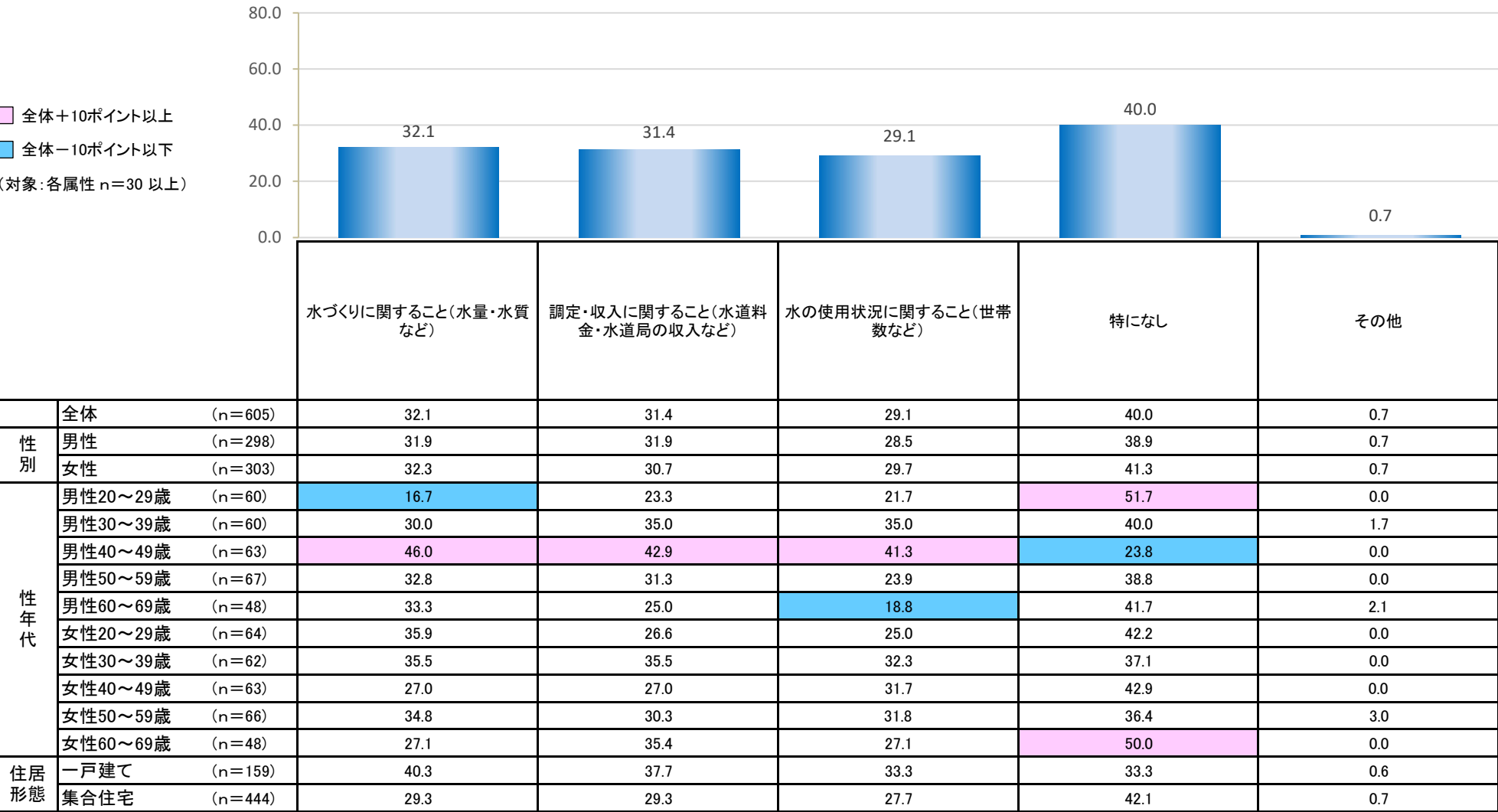
- オープンデータが公開されていることへの認知度について全体で「知っている」19.5%、「知らなかった」80.5%と認知度は低い。
- 性年代別だと女性の年齢が高くなるとほとんど知られていない。

F32. オープンデータとは誰もが自由に使える、編集や配布など、自由に活用ができるデータのことをいい、国、地方公共団体では積極的にデータの公開を行っています。活用事例としては、各自治体が公開しているデータを元に観光スポットやイベント情報を検索できるなど、メリットのあるものとなっています。これらのようにオープンデータが国や地方公共団体で公開されていることはご存じですか。



- 公開情報の要望について全体で「水づくりに関すること」32.1%、「調定・収入に関すること」31.4%、「水の使用状況に関すること」29.1%と続く。
- 性年代別では男性40～49歳が最も高い。

F33. 水道局がホームページに掲載している情報のうち、誰もが自由に使えて、編集や配付など、自由に活用ができるオープンデータとして公開して欲しいものがありますか。 【複数回答】



※その他の意見（災害に備えた状況 他）