

令和7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	5
水道水の利用について	8
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	12
上下水道料金の減額について	14
お客さまサポートページ内における情報充実度について	18
コロナ禍における人の行動変容	21
飲料水の備蓄について	27

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8年1月29日(木)～2月2日(月)

調査対象者

20歳以上69歳以下の大阪市内居住者 608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)

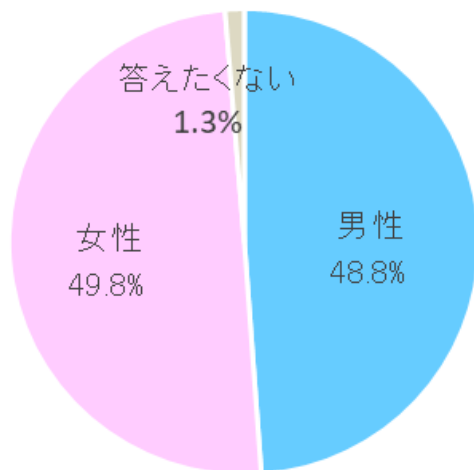
年代 性別	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	計
男性	61	60	61	67	48	297
女性	65	62	62	66	48	303
TOTAL	126	122	123	133	96	600

性別「答えたくない」8名

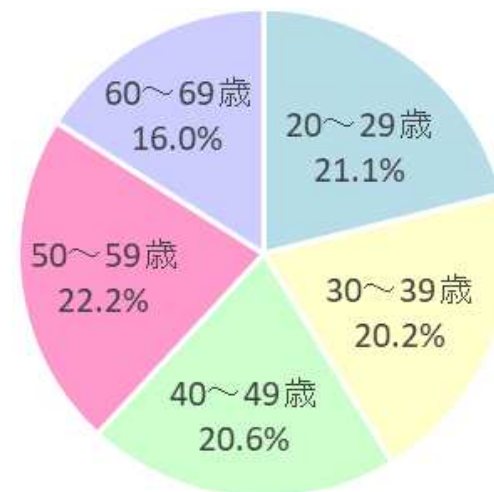
本報告書の
注意点

- ・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。

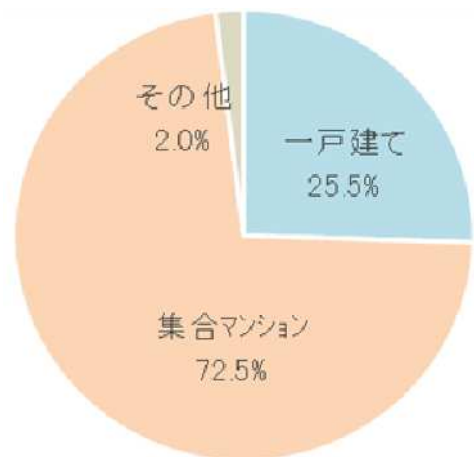
性別 (n=608)



年代 (n=608)

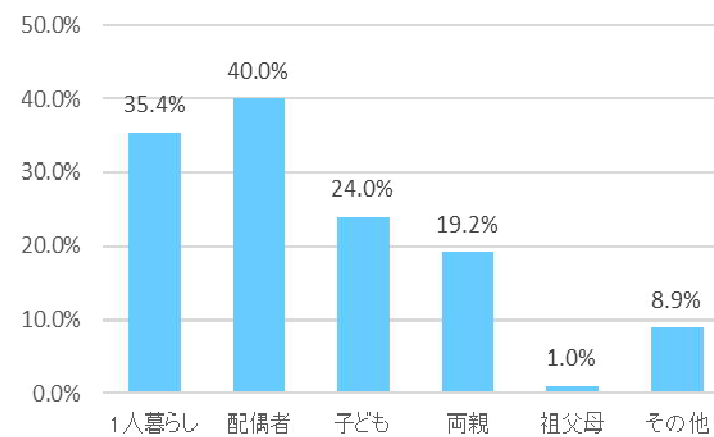


住居形態 (n=608)



同居家族 (n=608)

【複数回答】



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「とても満足している」が23.8%、「満足している」が68.1%となっており、両者を合わせた満足度は91.9%と高い。
- ・水道のおいしさへの評価は「とても満足している」が15%、「満足している」が66.6%で、満足度は81.6%となっている。

水道水の利用について

- ・水道水の飲用状況について「沸かしてから飲んでいる」が36.7%、「浄水器を通して飲んでいる」が32.9%、「そのまま飲んでいる（水出し茶等を含む）」が30.8%と、いずれも同程度となっている。
- ・水道水を飲まない理由としては、「ミネラルウォーターの方が体によさそう」が48.5%と最も高く、次いで「美味しくない」が31.1%となっている。
- ・水道水の利用に関する要望では「より安全な水道水を作ってほしい」が51.8%、「水道管を更新してほしい」が35.4%と高い。

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、「この中にはない」が53.1%と最も高く、次いで「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（口座振替・クレジットカード決済）などの各種お手続きができること」が24.2%となっている。

上下水道の減額について

- ・料金の支払いは、「大阪市水道局へ直接支払っている」が66.0%、「家主や管理会社等に支払っている」が34.0%となっている。
- ・「家主や管理会社等に支払っている」と回答した人のうち、「管理会社から説明、連絡はなかった」が47.3%と最も高く、「管理会社から説明、連絡があった」が21.7%、「分からない」30.9%となっている。
- また水道料金等が「減額された」と回答した割合が30%、「減額されなかった」は25.6%、「分からない」44.0%となっている。

お客さまサポートページ内における情報充実度について

- ・チャットボット画面で引越しの際に必要な情報については、「概ね得られた」が62.5%、「十分に得られた」が16.3%となっており、両者を合わせた78.8%が情報が得られたと回答している。
- ・チャットボットが使いにくい理由としては、「情報はあがるが、分かりにくかった」が58.1%と最も高く、次いで「情報はあがるが、探しにくかった」が34.9%となっている。

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）の実施状況については、13.0%が「実施している」と回答しており、その内訳は「週に1～2回」が8.7%、「週に3～4回」が2.3%、「ほぼ毎日」2.0%となっている。
- ・テレワーク（オンライン授業）環境整備については、「テレワーク（オンライン授業）がなじむ仕事（学業）ではない」と回答した割合が51.9%と最も高い。

飲料水の備蓄について

- ・飲料水備蓄状況については、「備蓄している」が63.8%、「備蓄していない」が36.2%となっている。
- ・飲料水の備蓄を行わない理由としては、「保管する場所がないから」が53.2%と最も高く、次いで「面倒だから」が38.6%、「費用がかかるから」が18.2%となっている。

水道水の安全性・おいしさについて

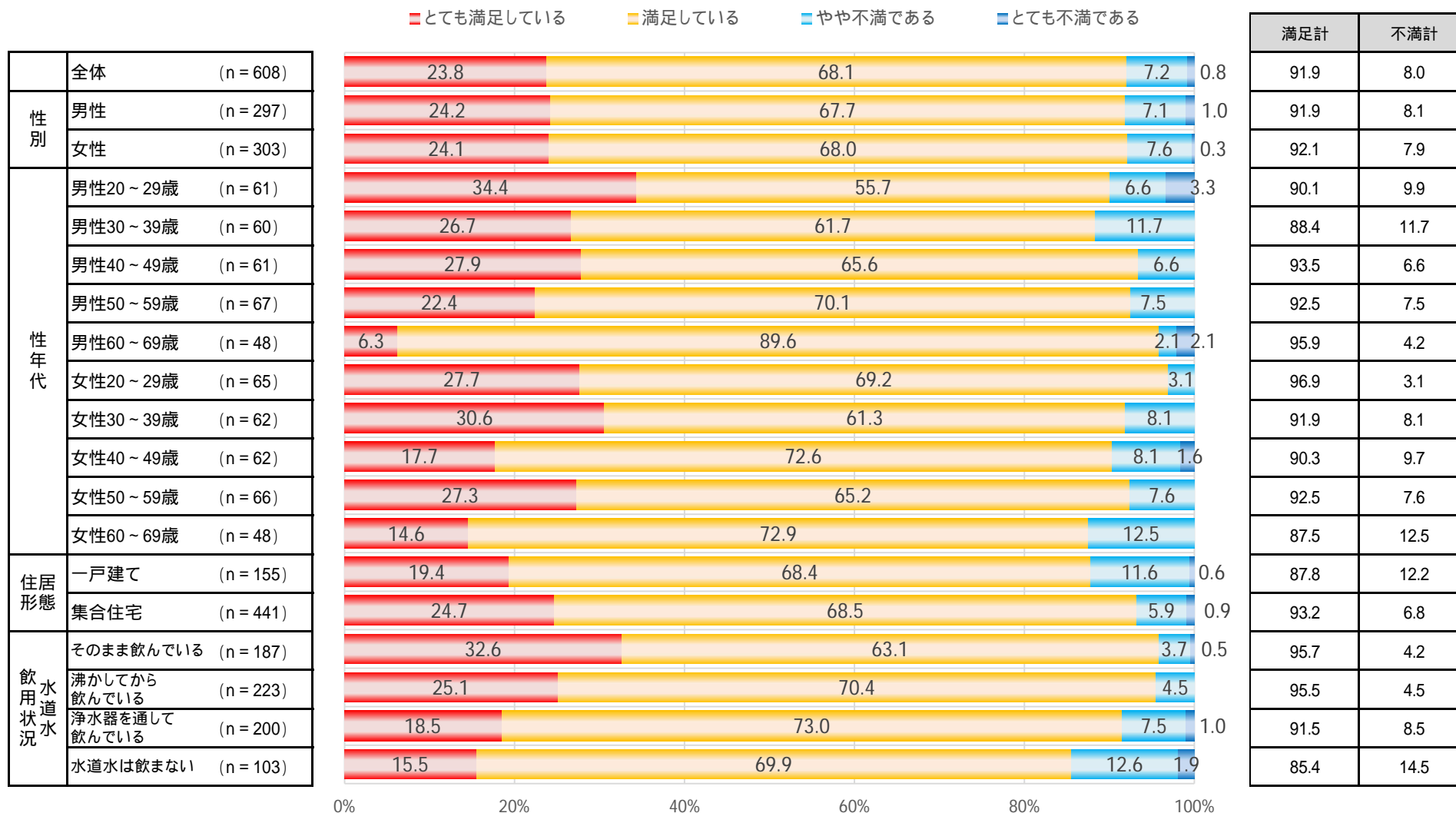
水道の「安全性」満足度は全体の23.8%が「とても満足している」、68.1%が「満足している」と回答しており、両者を合わせた満足度は91.9%と高くなっている。

水道水の安全性に対する満足度は、性別による大きな差はみられない。

飲用状況別でみると「そのまま飲んでいる」人は95.7%と「安全性」の満足度が高い一方、「水道水は飲まない」人は85.4%となっている。

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)

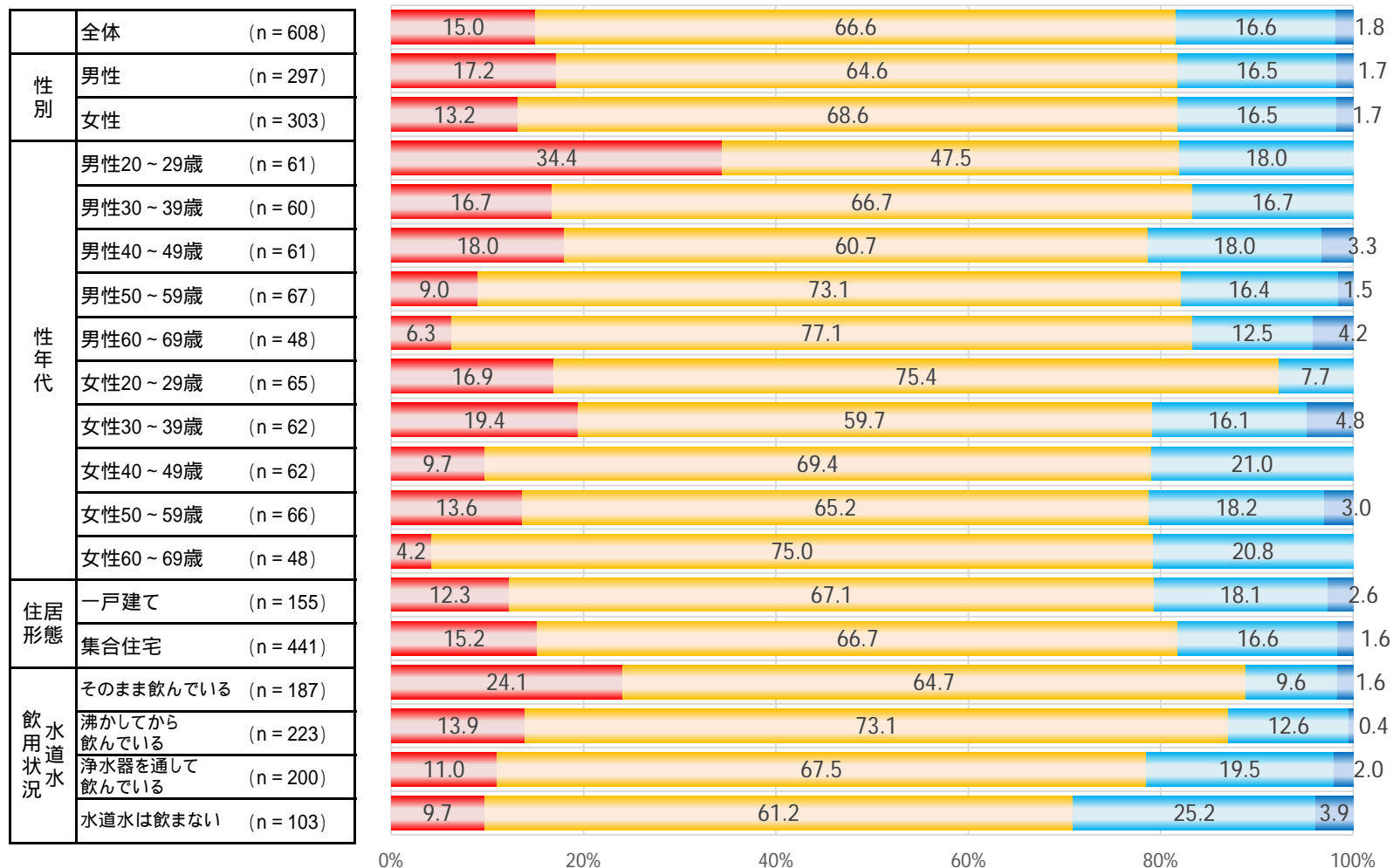


水道の「おいしさ」満足度は、全体の15.0%が「とても満足している」、66.6%が「満足している」と回答しており、両者を合わせた満足度は81.6%となっている。
 性別で見ると男性、女性ともに水道の「おいしさ」に対するの満足度は同様の傾向を示している。
 飲用状況別で見ると「そのまま飲んでいる」人では満足度が88.8%と高い一方、「水道水は飲まない」人では70.9%と低い傾向がみられる。

Q3 . 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)

とても満足している 満足している やや不満である とても不満である



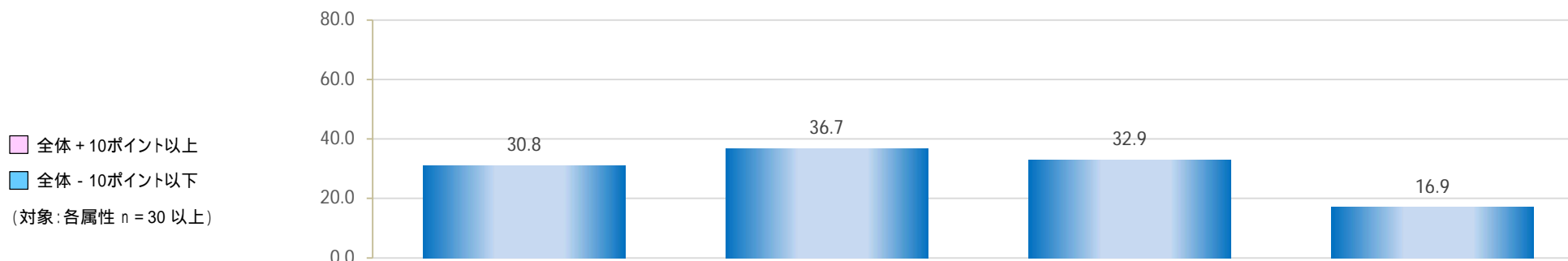
満足計	不満計
81.6	18.4
81.8	18.2
81.8	18.2
81.9	18.0
83.4	16.7
78.7	21.3
82.1	17.9
83.4	16.7
92.3	7.7
79.1	20.9
79.1	21.0
78.8	21.2
79.2	20.8
79.4	20.7
81.9	18.2
88.8	11.2
87.0	13.0
78.5	21.5
70.9	29.1

水道水の利用について

水道水飲用状況は、全体で「沸かしてから飲んでいる（ティーバッグ等の使用を含む）」が36.7%、「浄水器を通して飲んでいる」が32.9%、「そのまま飲んでいる（水出し茶等を含む）」が30.8%、となっており、いずれも大きな差はみられない。

性年代別にみると、男性よりも女性の方が「浄水器を通して飲んでいる」割合が高い傾向がみられる。

Q4 . 普段、どのようにして水道水を飲んでいますか。

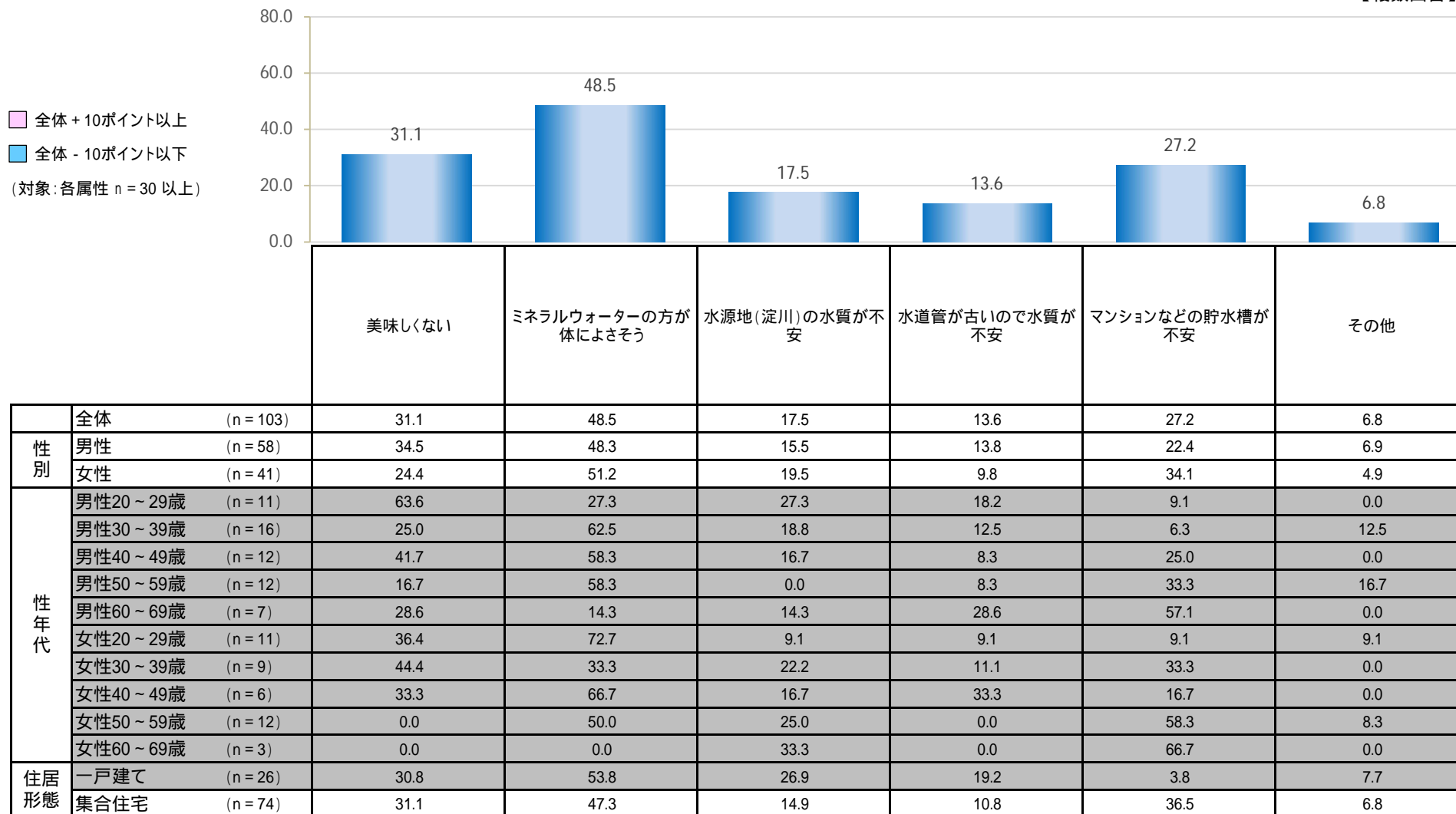


		そのまま飲んでいる (水出し茶等を含む)	沸かして飲んでいる (ティーバッグ等の使用を含む)	浄水器を通して飲んでいる	水道水は飲まない
性別	全体 (n = 608)	30.8	36.7	32.9	16.9
	男性 (n = 297)	34.0	32.7	29.6	19.5
	女性 (n = 303)	28.1	41.3	35.6	13.5
性年代	男性20～29歳 (n = 61)	39.3	26.2	32.8	18.0
	男性30～39歳 (n = 60)	28.3	38.3	26.7	26.7
	男性40～49歳 (n = 61)	29.5	39.3	36.1	19.7
	男性50～59歳 (n = 67)	40.3	29.9	20.9	17.9
	男性60～69歳 (n = 48)	31.3	29.2	33.3	14.6
	女性20～29歳 (n = 65)	26.2	38.5	41.5	16.9
	女性30～39歳 (n = 62)	21.0	37.1	35.5	14.5
	女性40～49歳 (n = 62)	30.6	50.0	30.6	9.7
	女性50～59歳 (n = 66)	30.3	34.8	37.9	18.2
女性60～69歳 (n = 48)	33.3	47.9	31.3	6.3	
住居形態	一戸建て (n = 155)	38.7	39.4	25.8	16.8
	集合住宅 (n = 441)	27.7	36.3	35.6	16.8

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48.5%と最も高く、次いで「美味しくない」が31.1%となっている。
 性年代別にみると、20代男性では「美味しくない」が63.6%と最も高く、次いで30代女性の44.4%となっている。

Q5 . 前問で「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(お茶を買って飲んでいる、水を飲まないなど)

水道水についての要望は、全体で「より安全な水道水を作ってほしい」が51.8%と最も高く、「水道管を更新してほしい」の35.4%となっている。
 性年代別にみると、年齢の高い女性を中心に「水道管を更新してほしい」や「マンションなどの貯水槽の安全管理を高めてほしい」といった要望が相対的に高い傾向がみられる。

Q6 . 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】

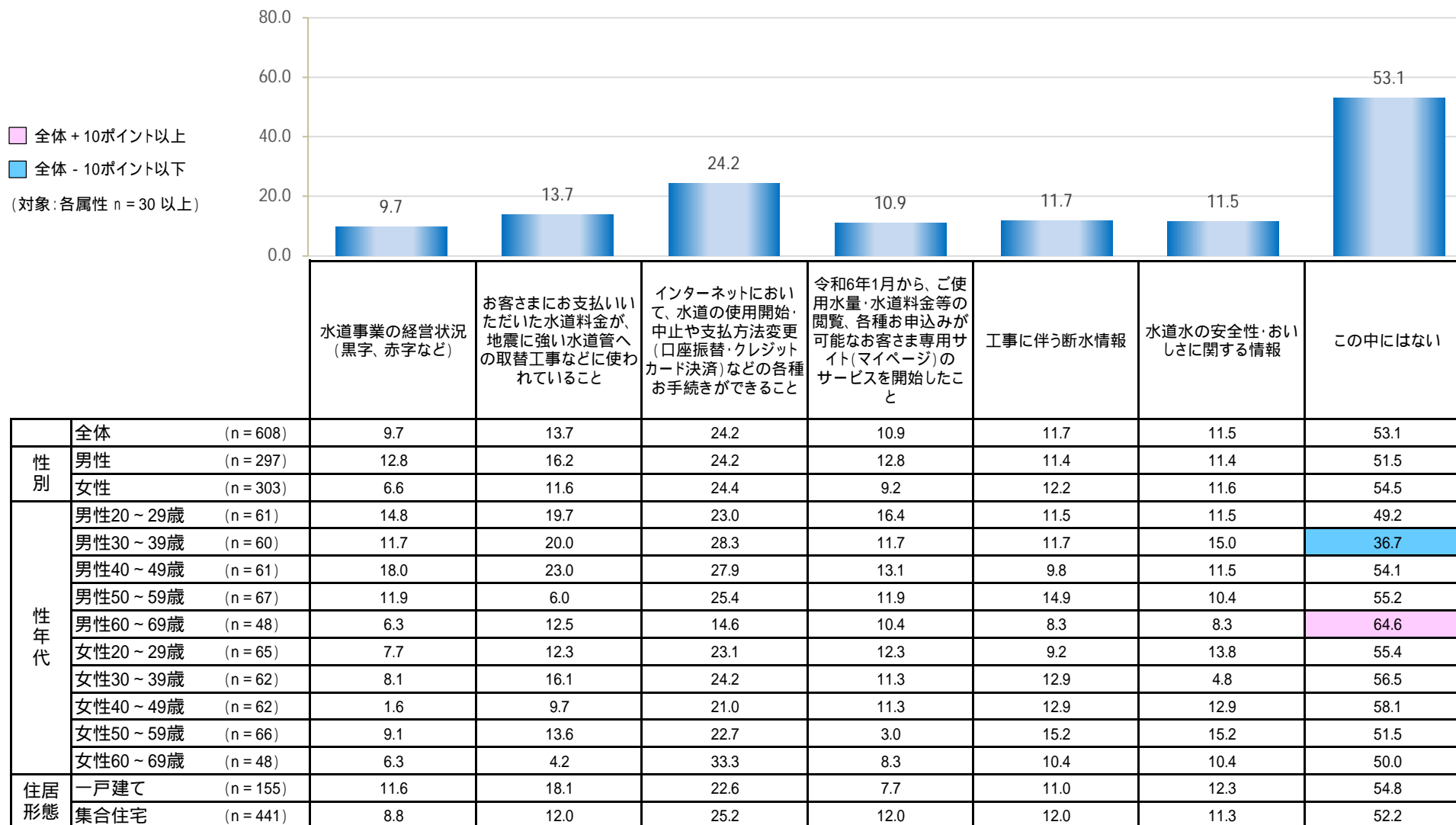


その他の意見（インフラ老朽化に対する調査をしっかりとってほしいなど）

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は、全体で「この中にはない」が53.1%と最も高く、次いで「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（口座振替・クレジットカード決済）などの各種手続きができること」の24.2%となっている。

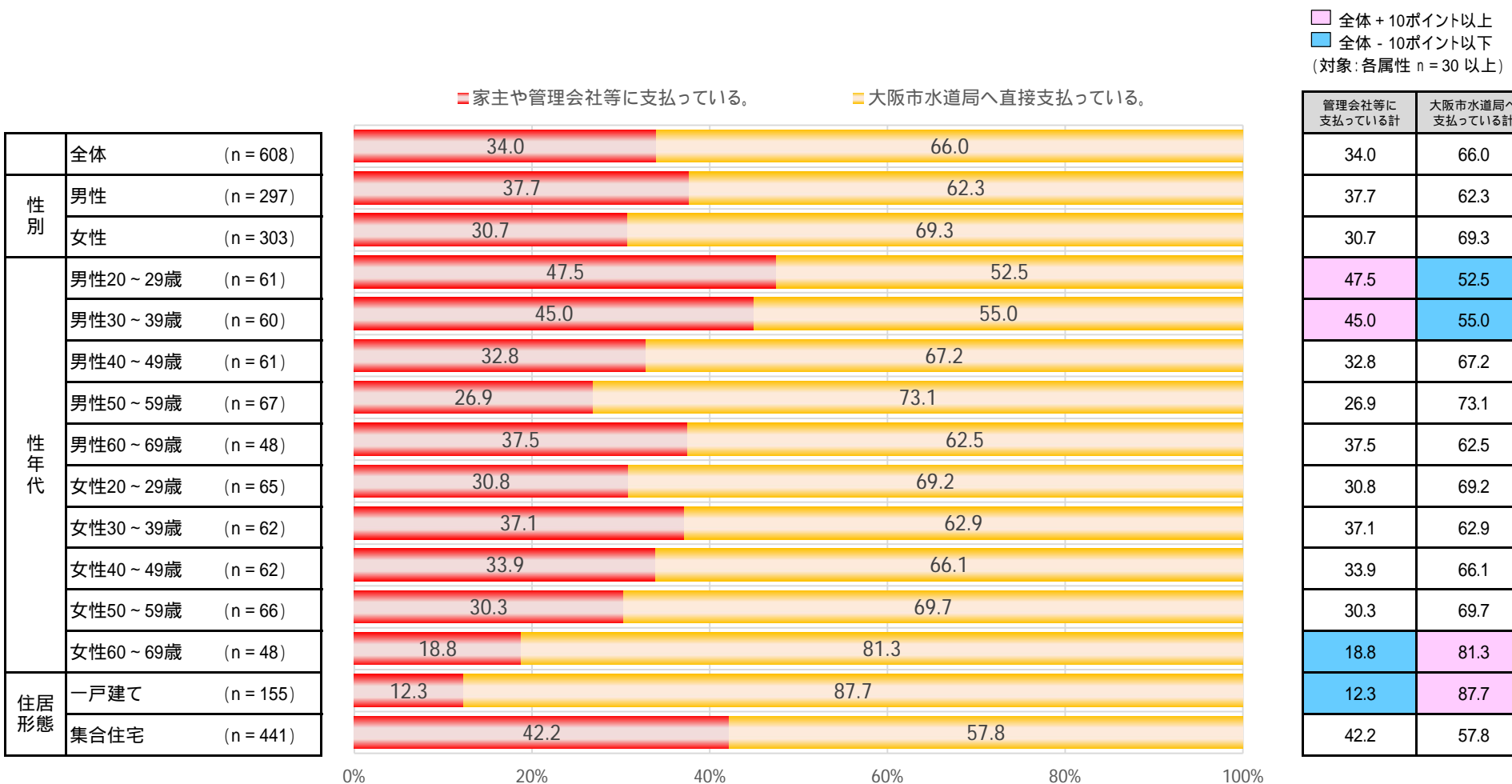
Q7. 水道事業の経営状況やサービスに関する情報を大阪市水道局ホームページや「ご使用水量等のお知らせ」等で発信していますが、次の項目であなたがご存じのものをすべてお答えください。 【複数回答】



上下水道料金の減額について

水道料金の支払先は全体で「家主や管理会社等に支払っている」が34.0%、「大阪市水道局へ直接支払っている」が66.0%となっており、直接支払っている割合が高い。集合住宅居住者では約半数弱の42.2%が「家主や管理会社等に支払っている」と回答している。

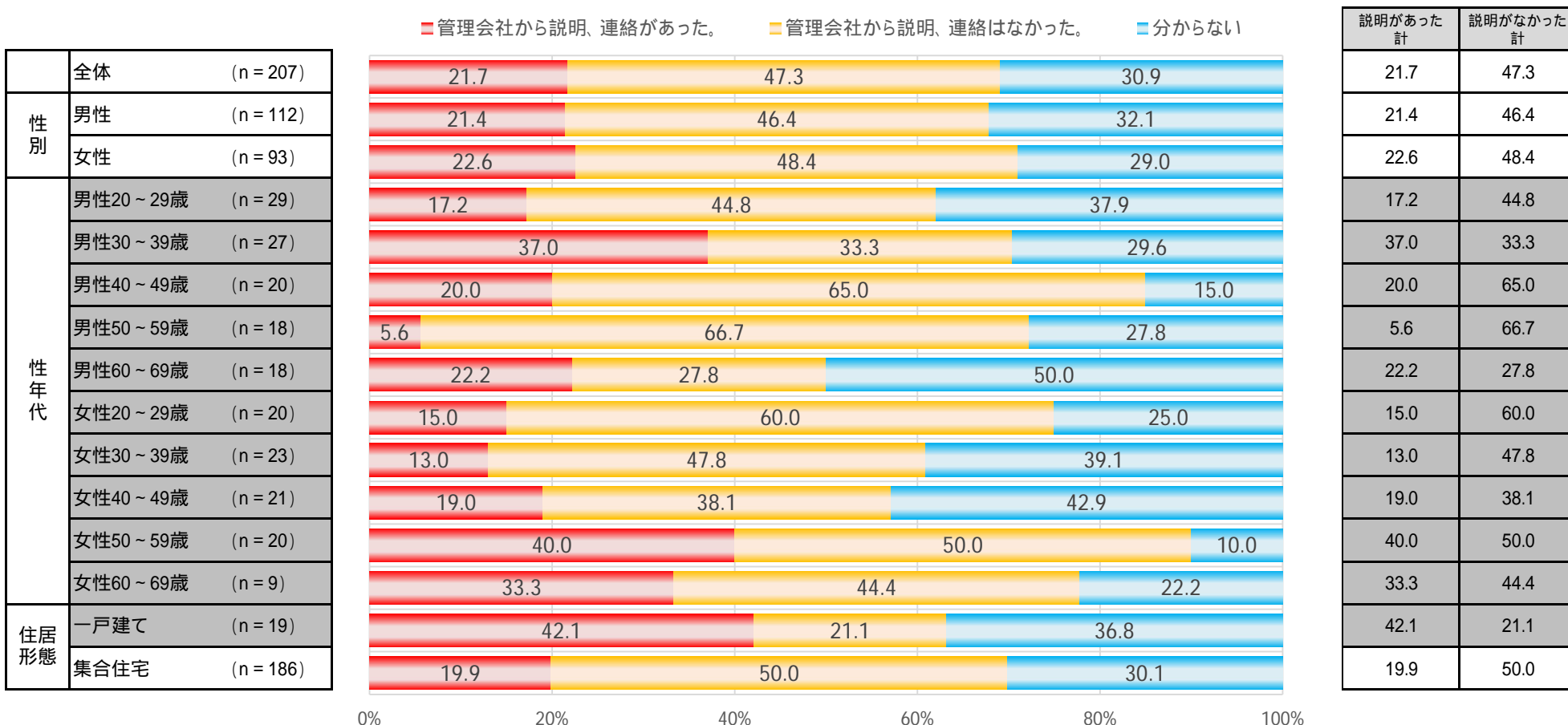
Q8 . 大阪市では、市民生活を支援することを目的として大阪市水道局と直接給水契約がある方を対象に令和7年10月～12月の3か月間上下水道料金の基本料金（1か月あたり1,540円（税込））の減額を実施しました。今回の減額に関してご質問します。あなたがお使用している水道の料金は、大阪市水道局へ直接支払っていますか。マンション等にお住まいで、家主や管理会社等に支払っていますか。



家主や管理会社等に水道料金を支払っている方のうち、減額措置の説明や連絡については、「管理会社から説明がなかった」が47.3%と最も高い。また、「分からない」が30.9%となっており、減額措置に関する情報が十分に伝わっていない状況がうかがえる。集合住宅居住者を中心に、管理会社等を通じた情報伝達の分かりにくさが課題として示された。

Q9. 前問で「 家主や管理会社等に支払っている。」とお答えした方にお聞きします。
 今回の減額措置について、お住まいのマンション等の管理会社等から、説明や連絡がありましたか。

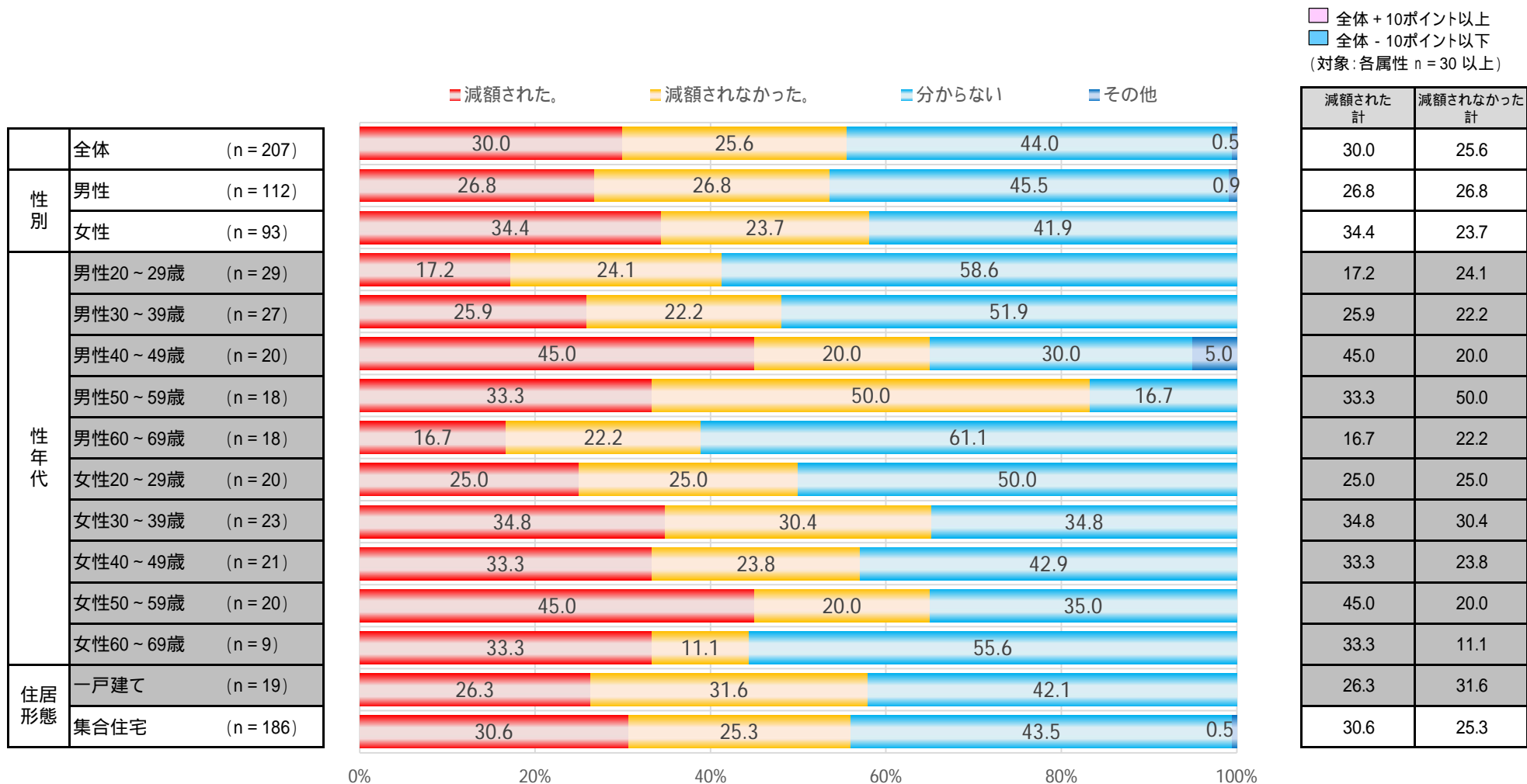
■ 全体 + 10ポイント以上
 ■ 全体 - 10ポイント以下
 (対象:各属性 n = 30 以上)



家主や管理会社等に支払っている方は「減額された」が30.0%にとどまり、「減額されなかった」が25.6%、「分からない」も44.0%と減額措置が十分に認識されていない状況がみられる。

性年代では、40代男性・50代女性で「減額された」が45.0%と高い一方、そのほかの世代では「分からない」する回答が一定数を占め、年代間での認識の差がみられる。

Q10. お住まいのマンション等では、水道料金等が減額されましたか。



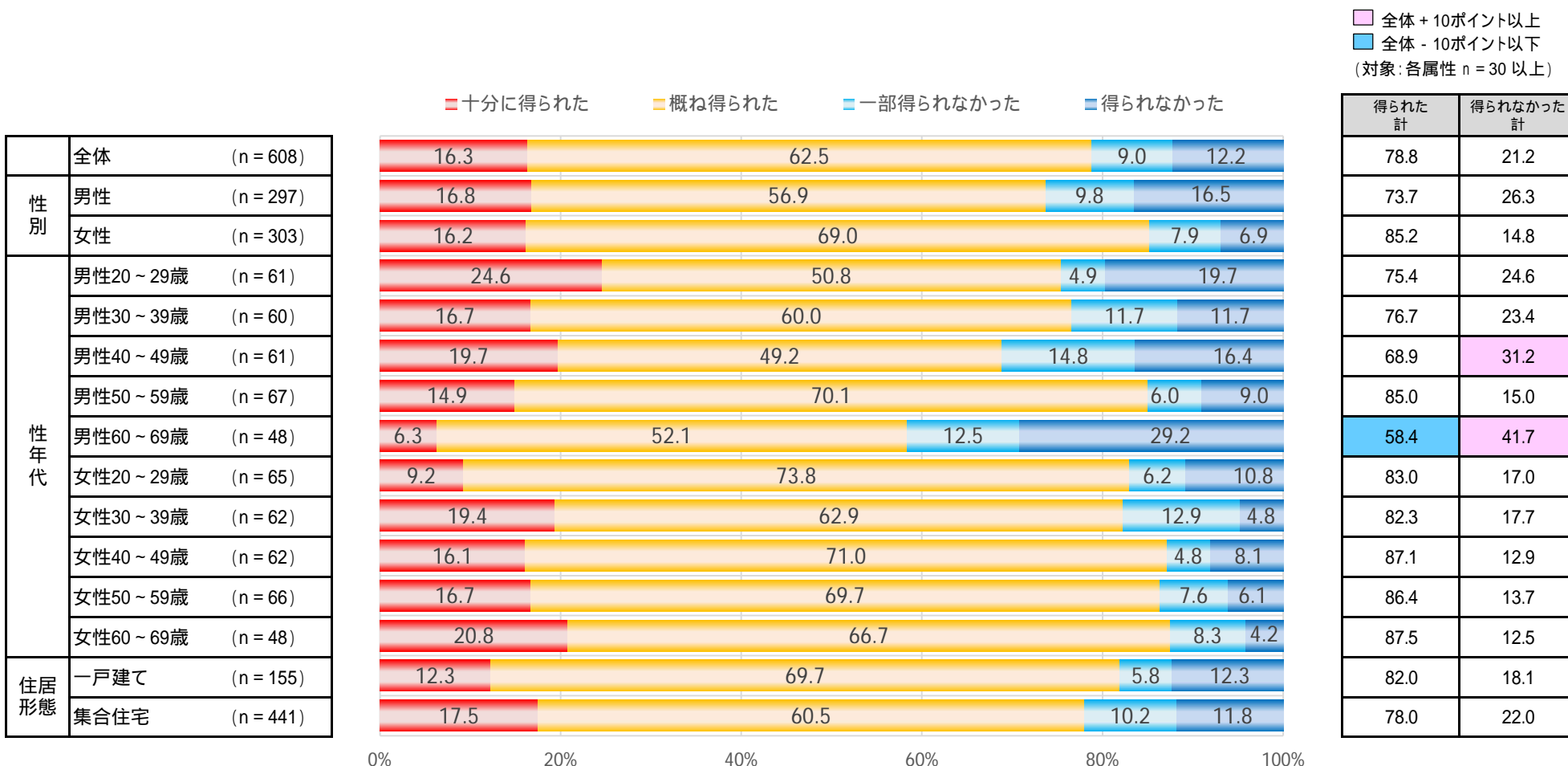
その他の意見（マンションの理事会で決定される）

お客さまサポートページ内における
情報充実度について

チャットボットで必要な情報が得られたかについては、全体で16.3%が「十分に得られた」と、62.5%が「概ね得られた」、12.2%が「一部得られた」と回答しており、これらを合わせた78.8%が「情報を得られた」と回答した。
 性年代別にみると、特に60～69歳の男性で必要な情報が得られなかったと回答している割合が約4割と高い傾向がみられる。

Q12. お客さまサポートページ（チャットボット）の操作についてお聞きします。（サポートページURL：https://osakacity-suido-support.jp/）

大阪市内から大阪市内への転出や大阪市内から大阪市内への転入の際に水道に関するお申込みをされると想定し、チャット欄に「引っ越し」と入力してください。実際に操作してみて、引っ越しの際に必要な情報が得られましたか。



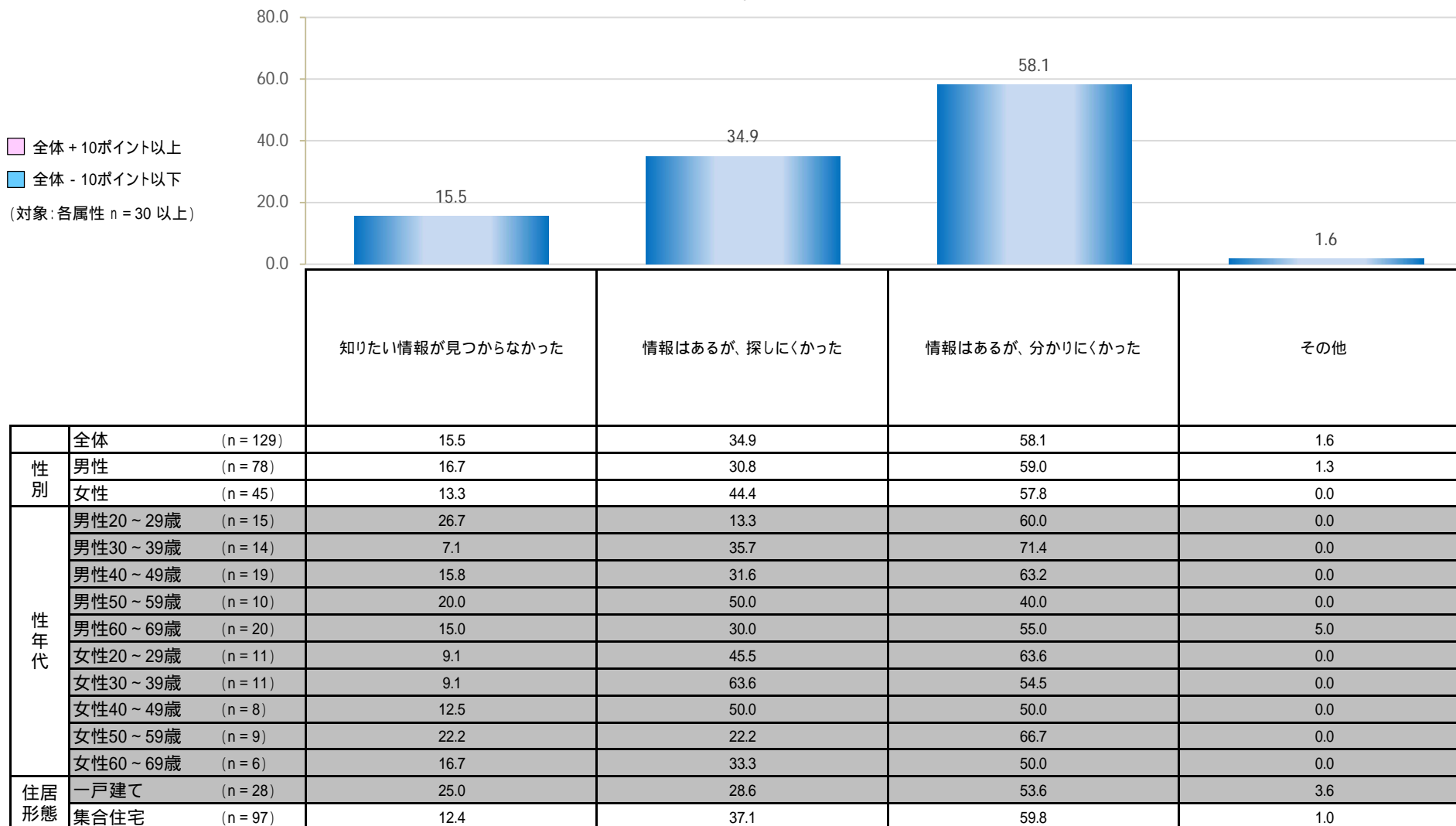
チャットボットで必要な情報が得られなかった理由としては、「情報はあるが、分かりにくかった」が58.1%で最も高く、「情報はあるが、探しにくかった」が34.9%となっている。

この傾向は性別による違いは見られず、男女ともに同様である。

Q13. 前問で「一部得られなかった」「得られなかった」を回答した方へお聞きします。

「一部得られなかった」「得られなかった」と感じた理由は何ですか。

【複数回答】

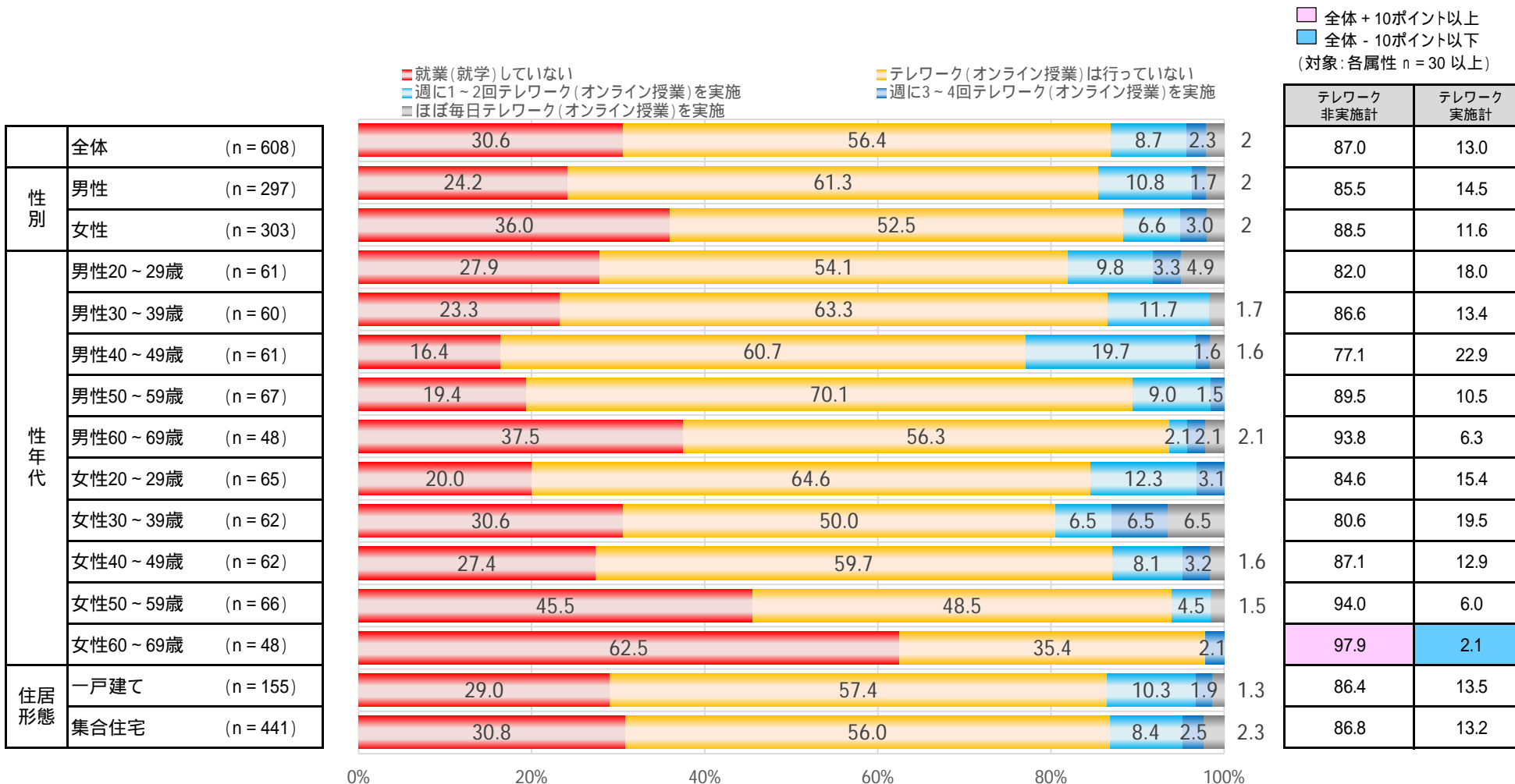


その他の意見（サイトをさがしにくい）

コロナ禍における人の行動変容

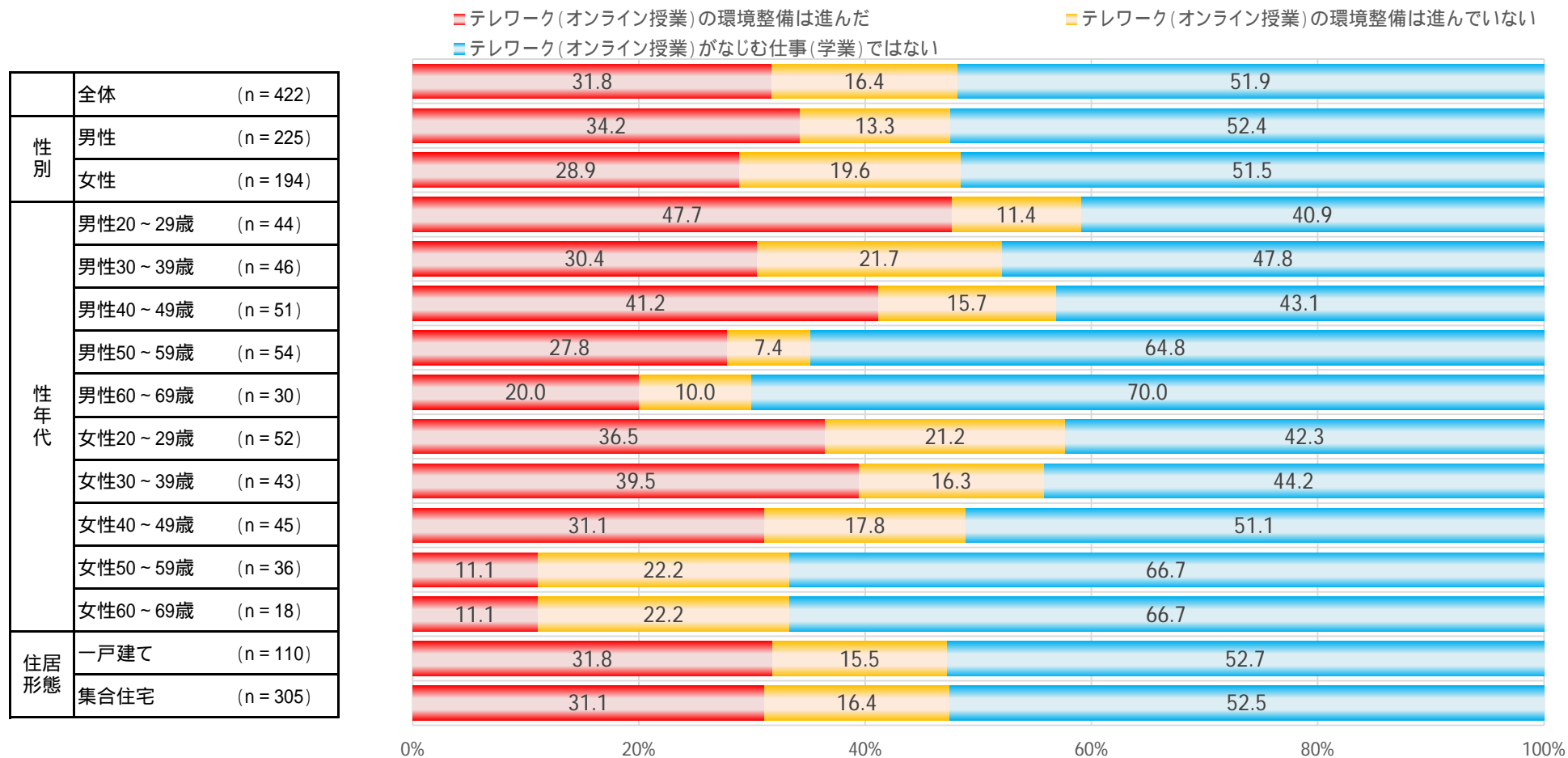
テレワーク(オンライン授業)の実施状況は、全体で13.0%が実施していると回答しており、その内訳は「週に1~2回」が8.7%、「週に3~4回」が2.3%、「ほぼ毎日」が2.0%となっている。
 性年代別で見ると、男性40~49歳のみテレワーク実施率が20%を超えている。

Q15. コロナ収束後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:2025年)
 (なお、「コロナ収束後」とは2023年5月8日以降を指します。)



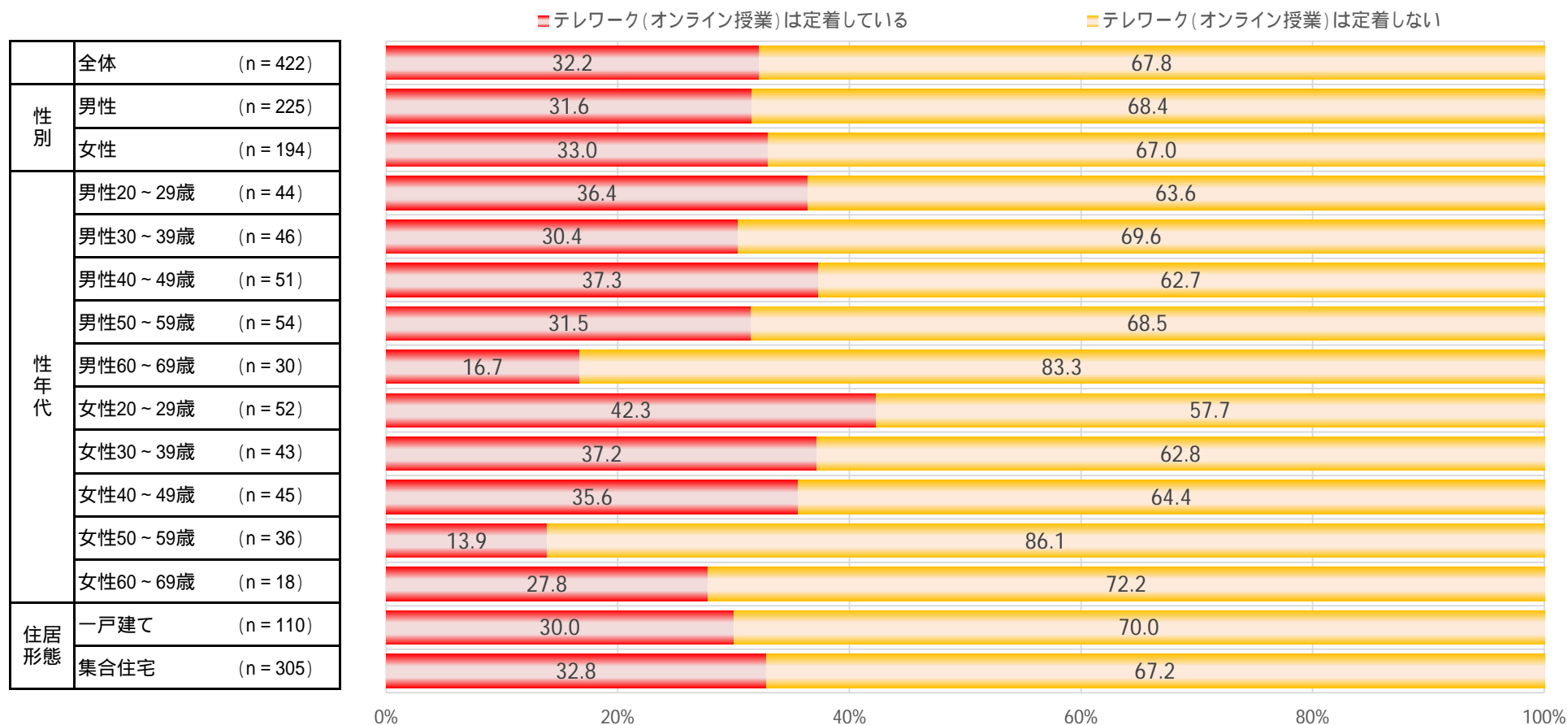
テレワーク(オンライン授業)環境整備については、全体で「テレワーク(オンライン授業)がなじむ仕事(学業)ではない」が51.9%と最も高い。
 「テレワークがなじむ仕事ではない」と回答した割合は、50～69歳において男女ともに6割を超えており、高い傾向がみられる。
 住居形態によるテレワーク環境整備の状況については、大きな差は見られない。

Q16. コロナ収束後における就業(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。



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、全体で「定着している」と回答した割合は32.2%、「定着しない」と回答した割合は67.8%となっており、男女ともに同様の傾向が見られる。
 すべての性年代において、半数以上がテレワーク(オンライン授業)は「定着していない」と回答している。

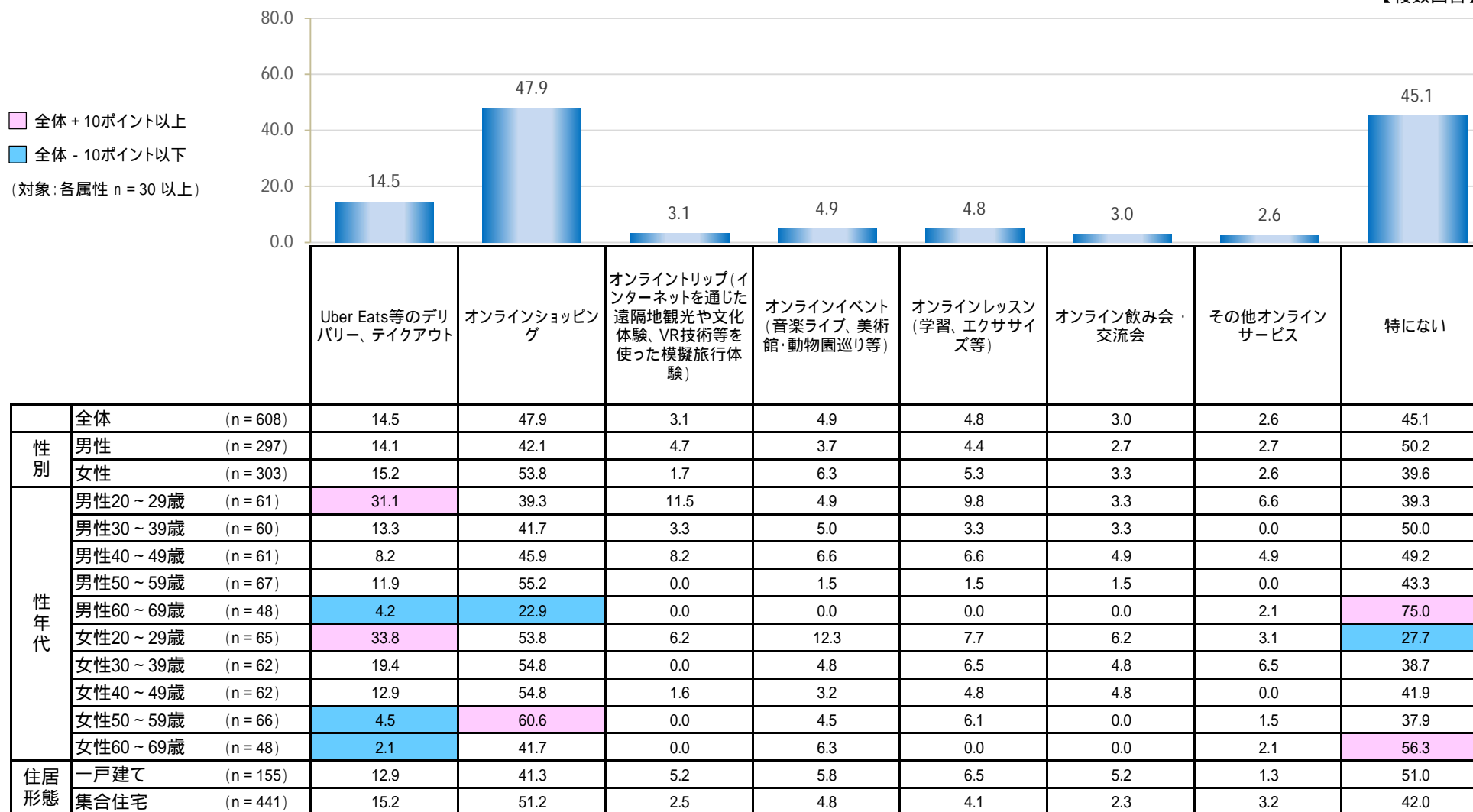
Q17. コロナ禍におけるテレワーク(オンライン授業)環境整備や働き方の変化等から考えられるコロナ収束後のテレワーク(オンライン授業)の定着についてお答えください。



コロナ収束後においても活用している行動(サービス)としては、「オンラインショッピング」が47.9%と最も高く、次いで「特にない」が45.1%となっている。
 「Uber Eats等のデリバリー、テイクアウト」と回答した割合は、男女ともに若年層が高く、年齢による大きな差が見られる。

Q18. コロナ禍で利用を開始し、コロナ収束後においても活用している行動(サービス)についてお答えください。

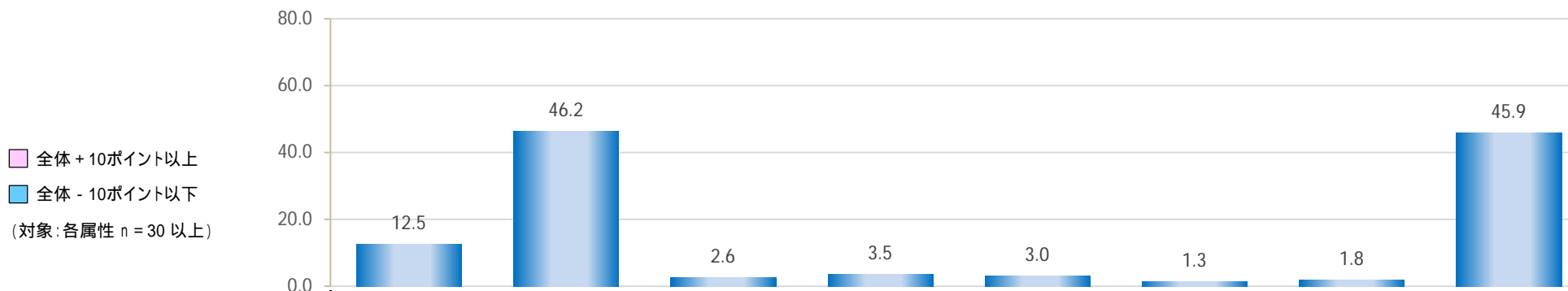
【複数回答】



コロナ収束後も活用し、今後も活用したいサービスとしては、全体で「オンラインショッピング」が46.2%と最も高く、次いで「特にない」が45.9%となっている。
 「Uber Eats等のデリバリー、テイクアウト」と回答した割合は、20~29歳の男女ともに全体よりも10ポイント以上高い。

Q18. 前問で回答した選択肢の中で、今後も活用したいと考えている行動(サービス)についてお答えください。

【複数回答】



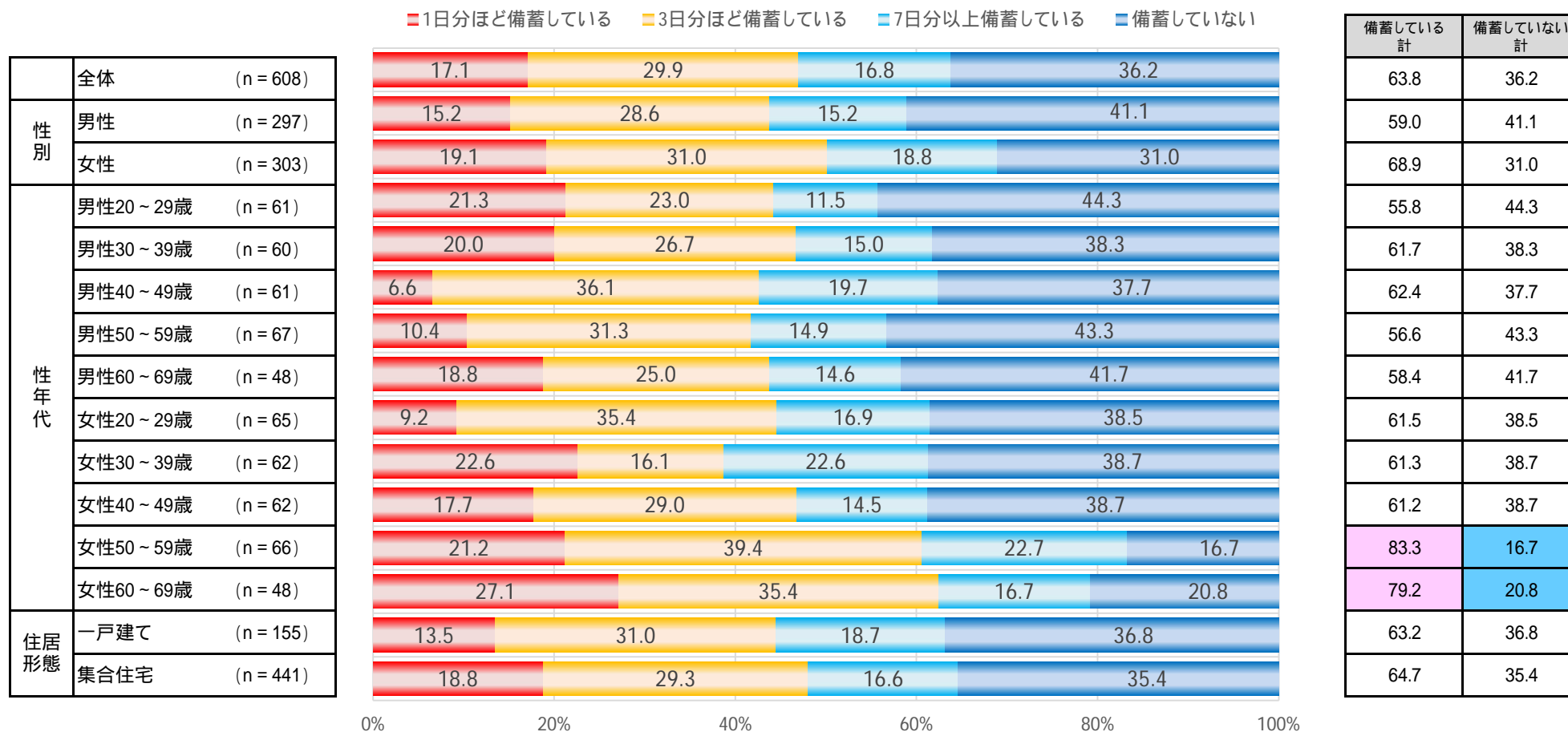
		Uber Eats等のデリバリー、テイクアウト	オンラインショッピング	オンライントリップ(インターネットを通じた遠隔地観光や文化体験、VR技術等を使った模擬旅行体験)	オンラインイベント(音楽ライブ、美術館・動物園巡り等)	オンラインレッスン(学習、エクササイズ等)	オンライン飲み会・交流会	その他オンラインサービス	特にない
性別	全体 (n = 608)	12.5	46.2	2.6	3.5	3.0	1.3	1.8	45.9
	男性 (n = 297)	12.5	40.7	4.4	2.4	2.7	1.0	2.0	50.5
	女性 (n = 303)	12.9	51.8	1.0	4.6	3.3	1.7	1.7	40.9
性年代	男性20~29歳 (n = 61)	26.2	36.1	11.5	3.3	6.6	1.6	3.3	39.3
	男性30~39歳 (n = 60)	11.7	41.7	3.3	1.7	1.7	1.7	0.0	51.7
	男性40~49歳 (n = 61)	8.2	44.3	6.6	4.9	4.9	1.6	4.9	49.2
	男性50~59歳 (n = 67)	10.4	53.7	0.0	1.5	0.0	0.0	0.0	43.3
	男性60~69歳 (n = 48)	4.2	22.9	0.0	0.0	0.0	0.0	2.1	75.0
	女性20~29歳 (n = 65)	32.3	52.3	3.1	9.2	3.1	1.5	1.5	27.7
	女性30~39歳 (n = 62)	14.5	51.6	0.0	3.2	4.8	1.6	4.8	41.9
	女性40~49歳 (n = 62)	11.3	53.2	1.6	3.2	3.2	4.8	0.0	43.5
	女性50~59歳 (n = 66)	3.0	60.6	0.0	1.5	4.5	0.0	1.5	37.9
女性60~69歳 (n = 48)	0.0	37.5	0.0	6.3	0.0	0.0	0.0	58.3	
住居形態	一戸建て (n = 155)	9.7	40.0	4.5	3.9	2.6	1.3	0.0	52.9
	集合住宅 (n = 441)	13.6	49.4	2.0	3.4	3.2	1.4	2.5	42.4

飲料水の備蓄について

飲料水備蓄状況では、全体の63.8%が「飲料水を備蓄している」と回答しており、その内訳は「1日分」が17.1%、「3日分」が29.9%、「7日分」が16.8%となっている。
50～69歳の女性は、全体と比較して飲料水を備蓄している割合が高く、約8割が備蓄している。

Q19. 飲料水を備蓄していますか。

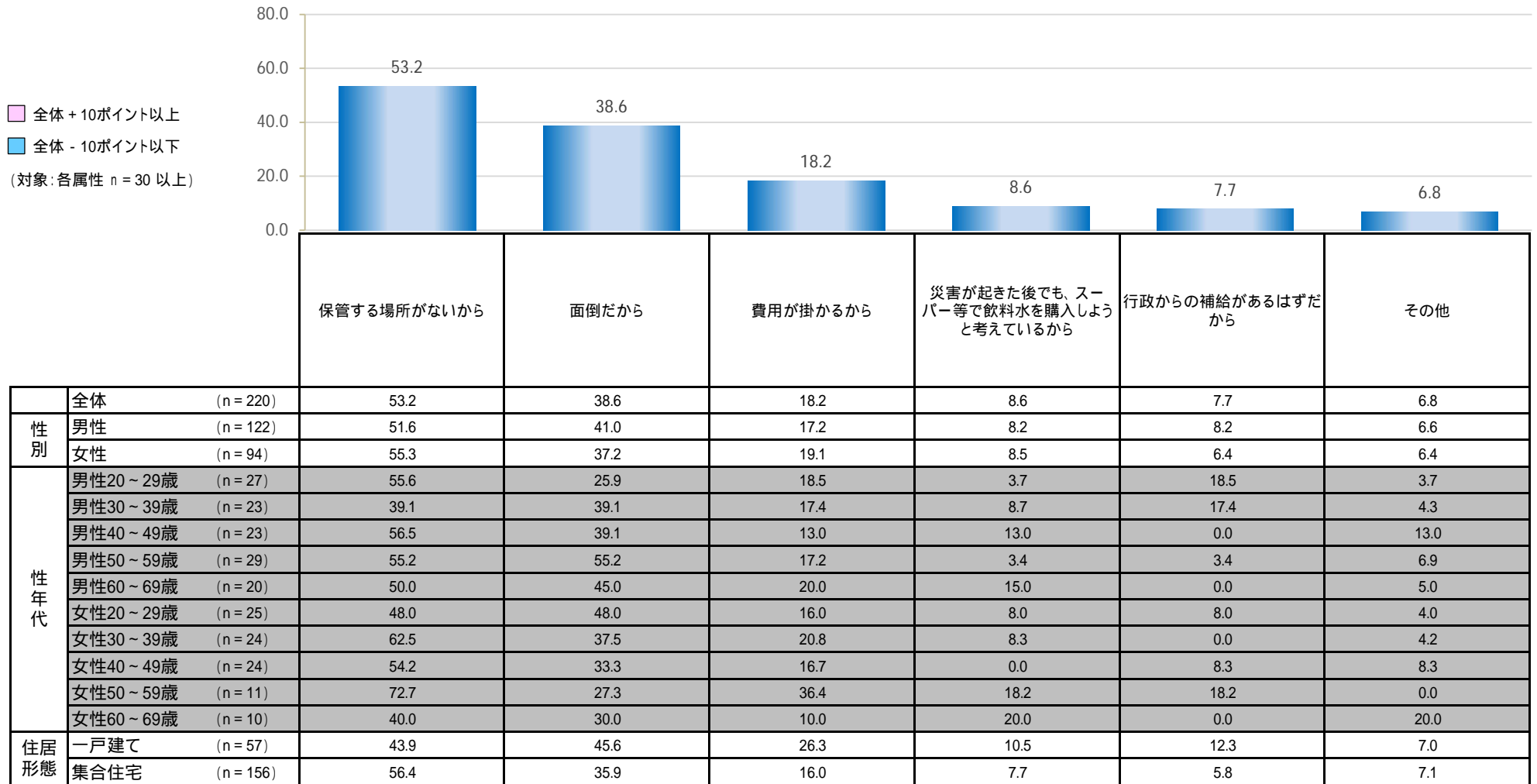
■ 全体 + 10ポイント以上
■ 全体 - 10ポイント以下
(対象: 各属性 n = 30 以上)



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53.2%と最も高く、次いで「面倒だから」が38.6%となっている。
 一戸建てと比較すると、集合住宅居住者の方で「保管する場所がないから」と回答した割合が12.5ポイント高い。

Q20. 前問で「 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（考えているが、行動できていない 他）