

東大阪市の水道に関する 市民アンケート調査

- | | |
|--------------|--------|
| ①アンケート調査結果概要 | P. 1～ |
| ②アンケート調査票 | P. 24～ |

①アンケート調査結果概要

【アンケート調査概要】

■調査概要

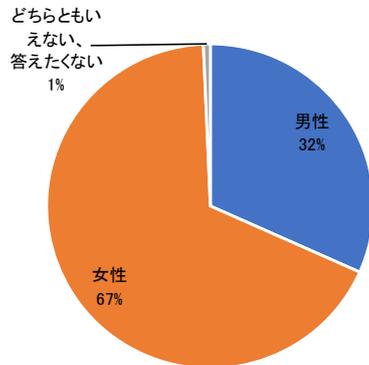
- 調査地域：東大阪市内
- 調査対象：令和元年7月1日現在、住民基本台帳に記載のある満18歳以上79歳以下
- 標本数：2,000人
- 抽出方法：住民基本台帳による無作為抽出法
- 調査方法：郵送調査方式（郵送配布・郵送回収）
- 調査期間：令和元年10月11日に発送、投函期限は令和元年11月10日まで
- 配布数：2,000通
- 回収数：892通
- 回収率：44.6%

■調査の設問内容

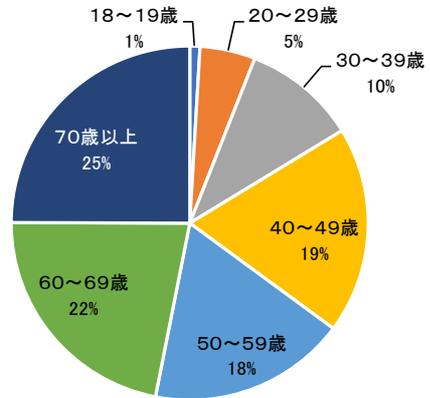
- 回答者の属性 [問1～2]
- 水道水の利用について（安全） [問3～5]
- 水道料金について（持続） [問6～11]
- 災害時・非常時の対応について（強靱） [問12～16]
- 節水の状況について（持続） [問17]
- 水道に関する広報やサービスについて（持続） [問18～21]
- 水道事業への要望について（持続、安全、強靱） [問22～24]
- 水道に関する意見や要望 [自由記載]

回答者の属性

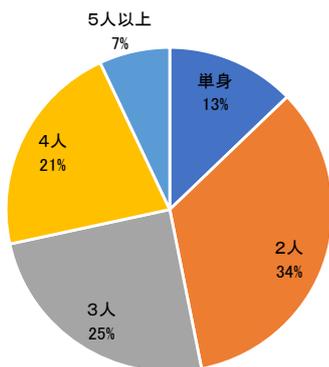
(1) 性別



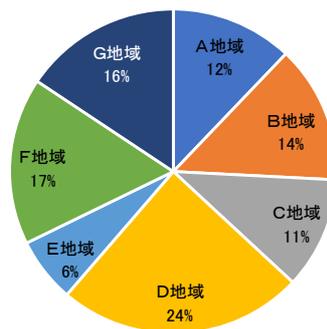
(2) 年齢



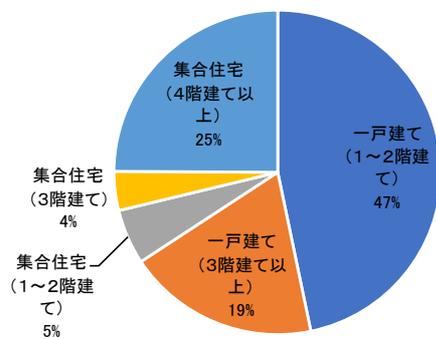
(3) 世帯人数



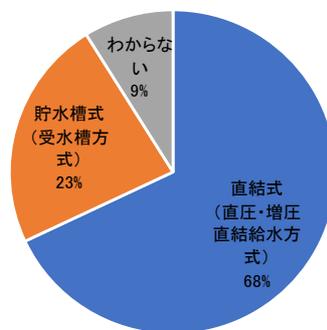
(4) 居住地域



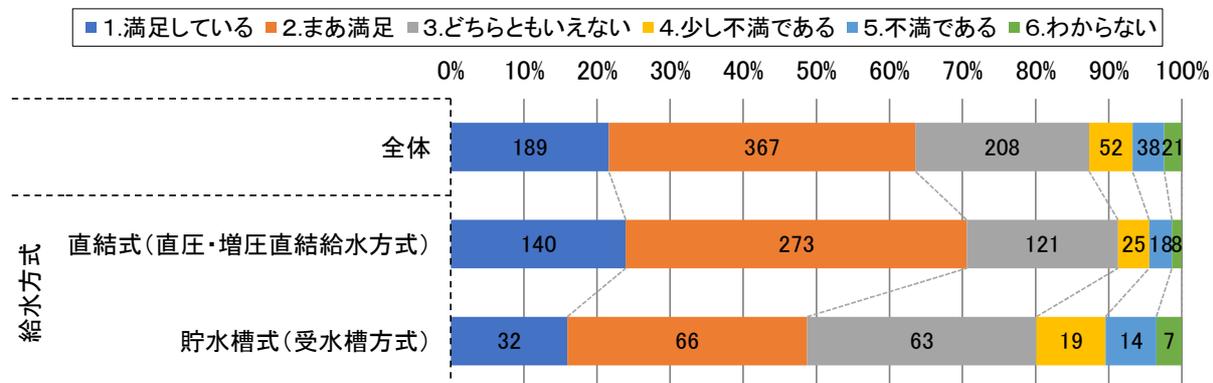
(5) 居住形態



(6) 給水方式



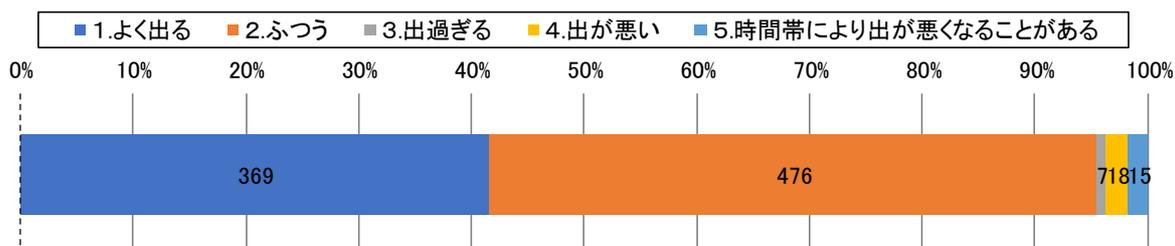
問3 あなたは水道の水質（安全性、おいしさ、水温、においなど）に満足していますか。



◆まとめ

- 「満足している」「まあ満足」の回答者が約3分の2を占めている一方で、「少し不満である」「不満である」の回答者が約1割を占めている。
- 特に貯水槽式（受水槽方式）での、水道水質への満足度が直結式と比較して低い。

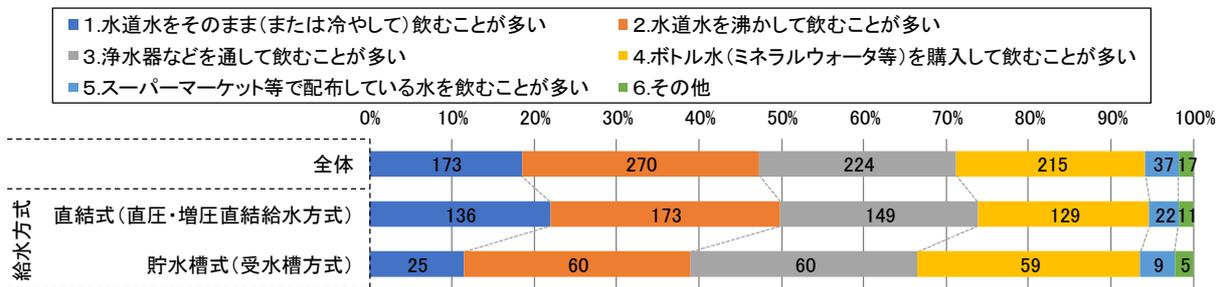
問4 あなたのご家庭で、蛇口から出る水道水の出具合はどうですか。



◆まとめ

- 「よく出る」が42%、「ふつう」が54%、「出過ぎる」が1%、「出が悪い」が2%、「時間帯により出が悪くなることもある」が2%である。
- 「よく出る」「ふつう」の回答者が96%を占めており、水道水の水圧は概ね問題ない。

問5（1）ご自宅での主な水の飲み方はどのようにしていますか。

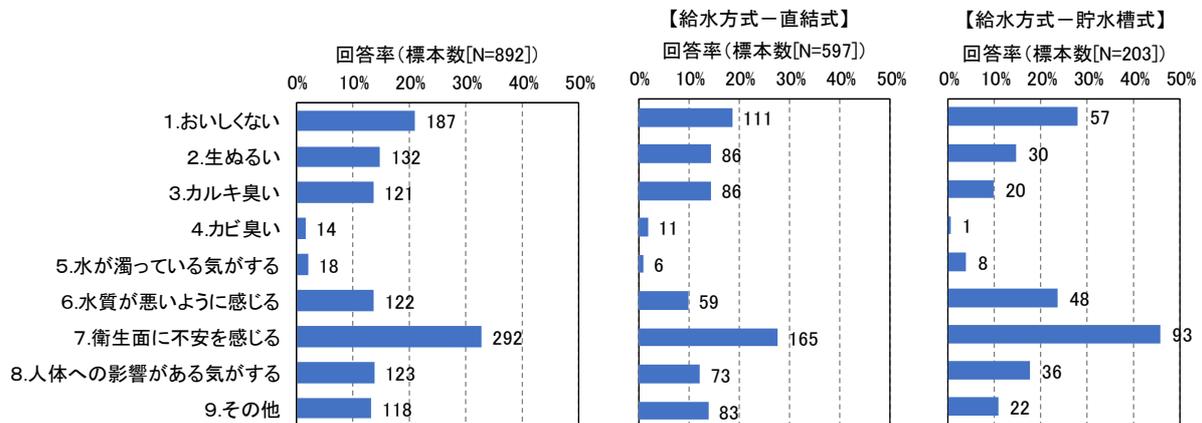


◆まとめ

- 水道水をそのまま飲むという回答が2割程度であるのに対して、煮沸や浄水器、ボトル水の購入等での飲用利用が8割程度である。
- 直結式と比較して、貯水槽式では「水道水をそのまま飲むことが多い」という回答率が小さい。貯水槽式では、問3の水質への満足度も低く、水道の水質（安全性、おいしさ、水温、におい等）への不安から、水道水の直接飲用を控えている可能性が考えられる。

(⇒問5（1）で「2」～「6」とお答えの方にかがいます)

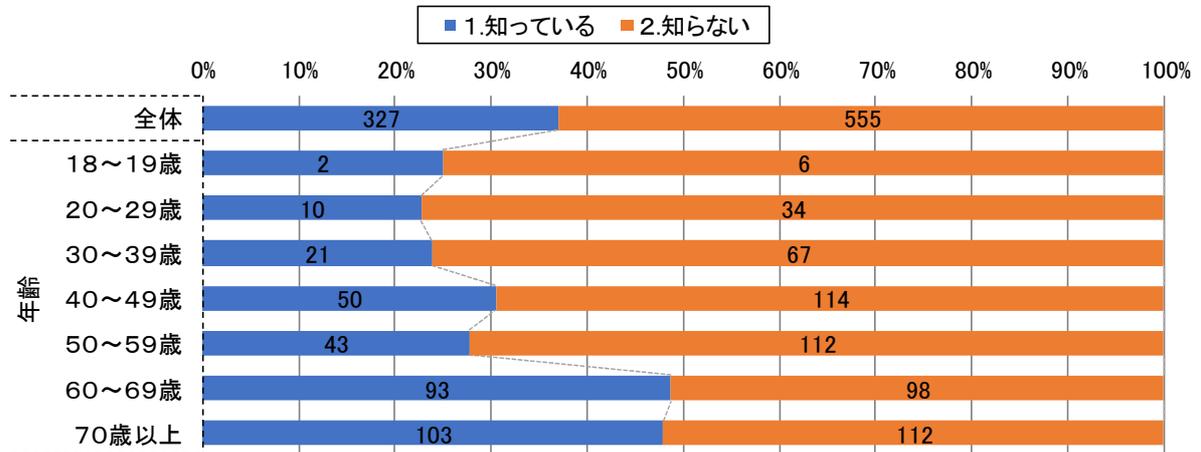
問5（2）水道水をそのまま飲まない理由は何ですか。



◆まとめ

- 「衛生面に不安を感じる」「おいしくない」「生ぬるい」「カルキ臭い」という回答が多く、「カビ臭い」「水が濁っている気がする」という回答は比較的少ない。
- 直結式と比較して、貯水槽式では「衛生面で不安を感じる」という回答率が高い。

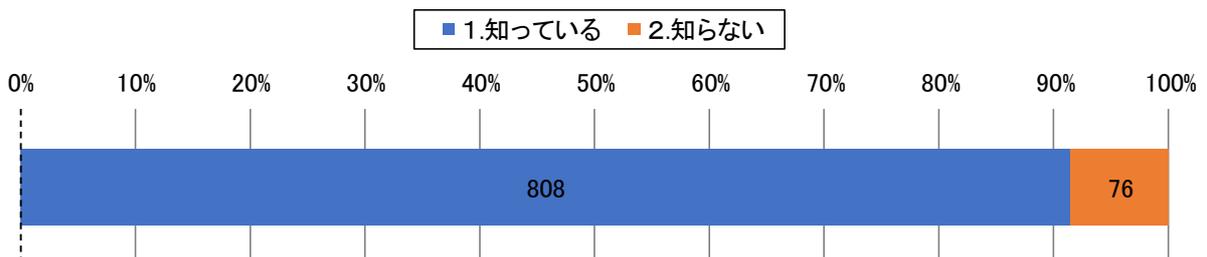
問6 水道管や浄配水場の工事、水道メーターの検針、水道局職員の人件費など、水道事業の運営に必要な経費のほとんど（約99%）が市民税などの「税金」ではなく、お客さまにお支払いいただいている「水道料金」によってまかなわれていることをご存知ですか。



◆まとめ

- 「知っている」が37%、「知らない」が63%であり、水道事業の運営に必要な経費のほとんどが水道料金で賄われていることへの認知度は低い。
- 「知らない」と回答した割合が、60歳以上では51～52%に対して、59歳以下では70～77%であり、若年層の認知度が低い。

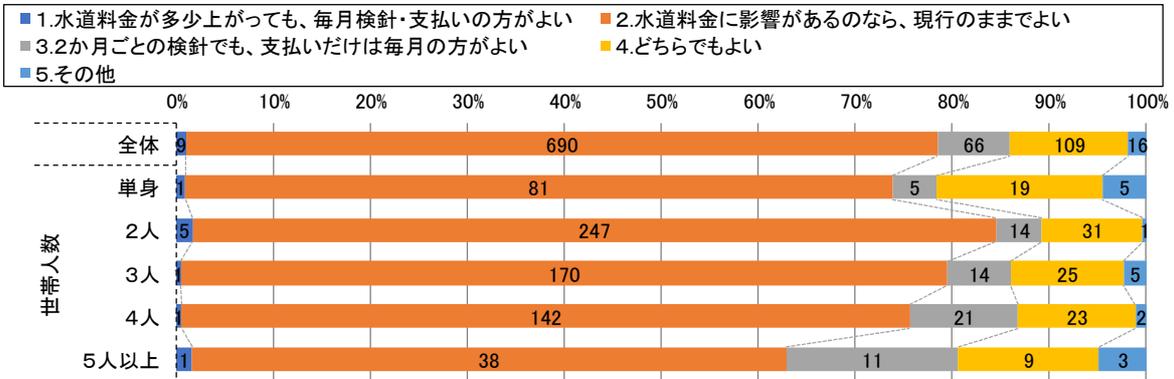
問7 2か月に一度各ご家庭に検針にうかがい、翌月に水道料金と下水道使用料を同時に請求していますが、このことをご存知ですか。



◆まとめ

- 「知っている」が91%、「知らない」が9%であり、水道料金の検針・請求頻度に関する認知度は高い。

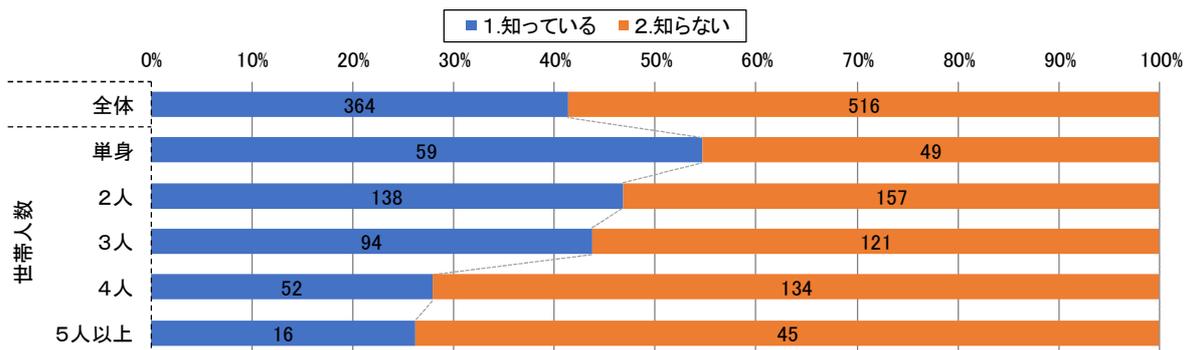
問8 水道メーターの検針などにかかる経費を低く抑えるために、検針は2か月ごとに行っています。2か月に一度の検針及び料金のお支払いについて、あなたのご意見をお答えください。



◆まとめ

- 支払いだけは毎月の方がよいという意見があるものの、料金に影響があるのなら現行のままでよい・どちらでもよいという回答が大半を占めている。
- 4人または5人以上の世帯では、「2か月ごとの検針でも、支払いだけは毎月の方がよい」という回答割合が高く、水道使用量が多く月あたりの水道料金が高い世帯では、家計への影響などの理由から、毎月の支払いへの要望があると考えられる。

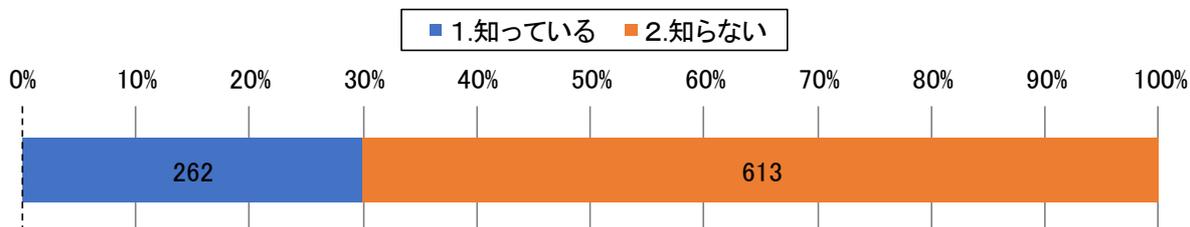
問9 水道料金・下水道使用料は光熱費・通信費の内訳で支出金額が比較的低いといわれていますが、このことをご存知ですか。



◆まとめ

- 「知っている」が41%、「知らない」が59%であり、「知らない」と回答した割合の方が高い。
- 4人または5人以上の世帯では「知らない」と回答した割合が高い。水道使用量が多く月あたりの水道料金が高い世帯では、家計における水道料金の負担が大きく、水道料金への認識が異なるものと考えられる。

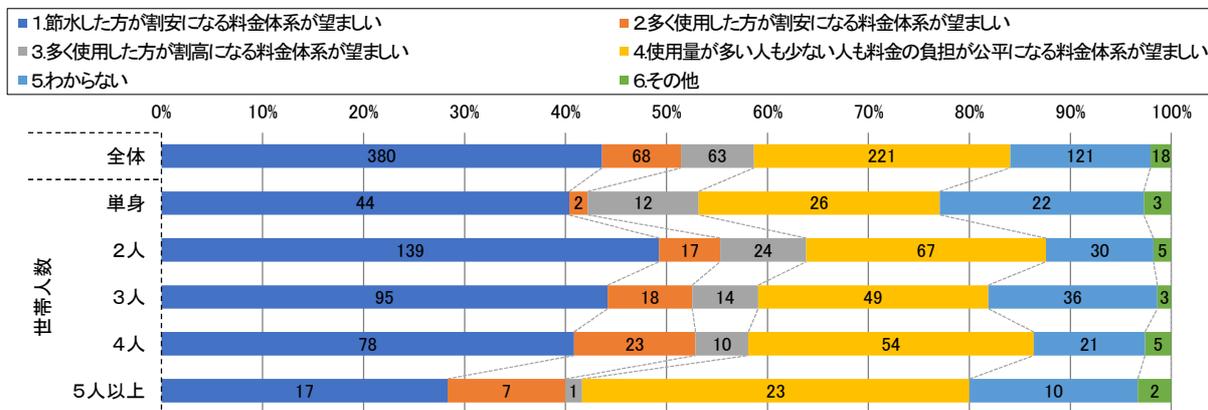
問10 東大阪市は、水道水の約99%を大阪広域水道企業団などから購入し、各ご家庭まで水道水を送っていますが、このことをご存知ですか。



◆まとめ

- 「知っている」が30%、「知らない」が70%であり、大阪広域水道企業団からの受水に関する認知度は低い。

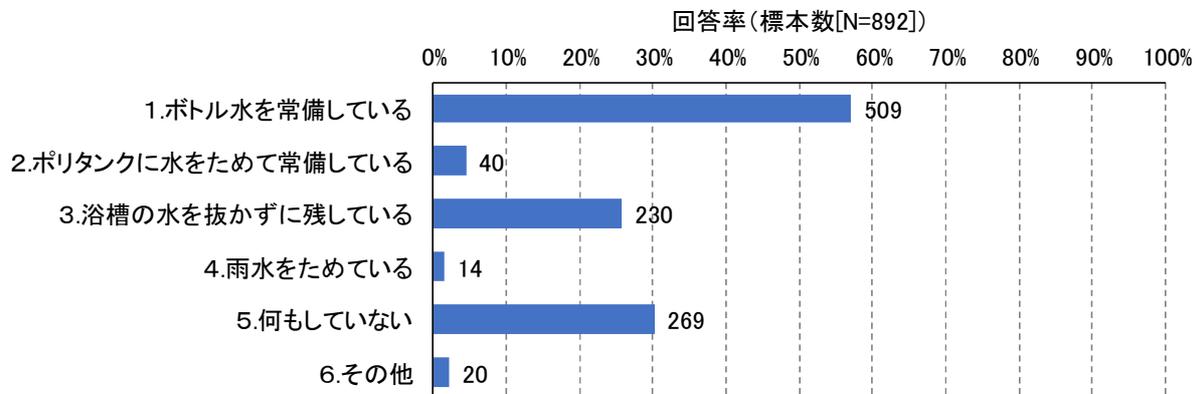
問11 水道料金は必要な経費をまかなえるように使用した水の量と関係なく定額でご負担していただく基本料金と、使用した水の量に応じて負担していただく従量料金で構成されています（二部料金制）。水道料金の料金体系について、あなたのご意見をお答えください。



◆まとめ

- 「節水した方が割安になる料金体系が望ましい」が44%で最も割合が高く、次いで「使用量が多い人も少ない人も料金の負担が公平になる料金体系が望ましい」が25%である
- 節水した方が割安になる料金体系を望む意見が比較的多い
- 2人世帯では、「節水した方が割安になる料金体系が望ましい」という回答が多い一方で、世帯人数が増えるほど、「多く使用した方が割安になる料金体系が望ましい」の回答割合が高くなる傾向があり、水道使用量の状況に応じて、料金体系に対する要望が異なる

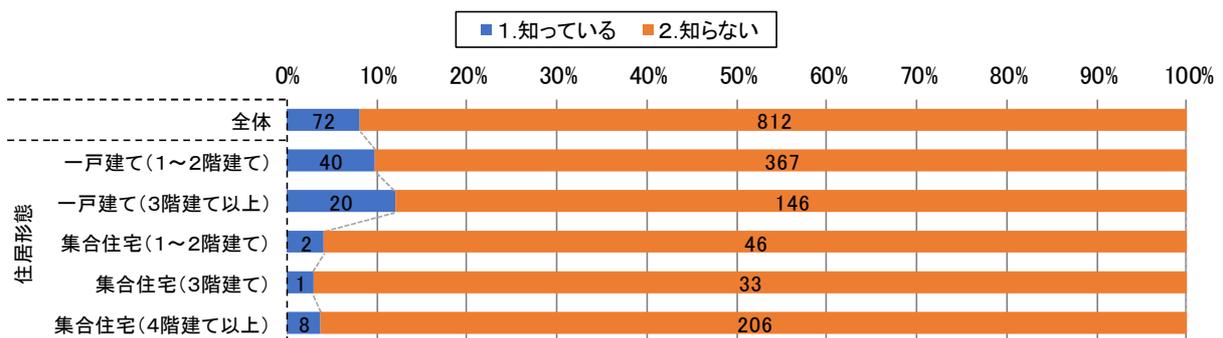
問12 あなたのご家庭では災害時・非常時に備えて、水の確保についてどのような対策をしていますか。



◆まとめ

- 回答者全体のうち、「何もしていない」という回答は30%である。
- 対策している回答者では、「ボトル水を常備している」「浴槽の水を抜かずに残している」という回答が多い。

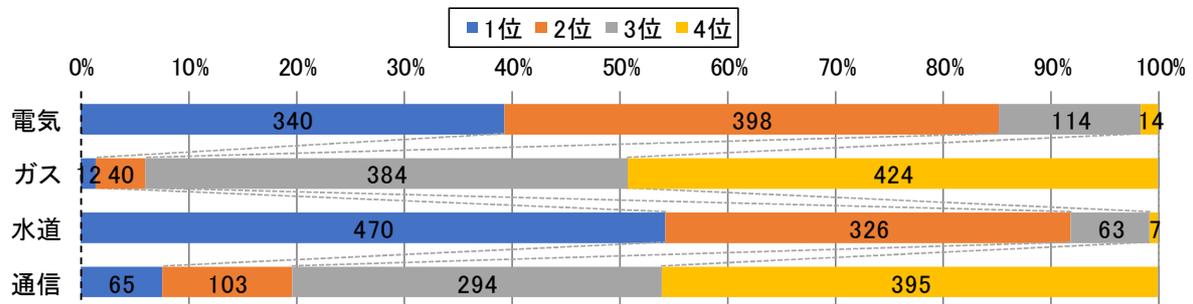
問13 東大阪市では地震などの大規模災害で水道管や浄配水場が被害を受け、ご家庭で水道水が出なくなった場合に、水をもらうことができる拠点給水施設や耐震性貯水槽などの応急給水施設を整備しています。あなたのお住まい周辺の応急給水施設をご存知ですか。



◆まとめ

- 「知っている」が8%、「知らない」が92%であり、拠点給水施設や耐震性貯水槽などの応急給水施設に関する認知度は低く、広報などによる利用者への情報提供が必要である。
- 一戸建ての回答者に比べて、集合住宅の回答者では、「知っている」の回答割合が低く、自治会などを通じた情報の入手手段が乏しい可能性が考えられる。

問14 地震などの大規模災害で電気、ガス、水道、通信のライフラインが使えなくなったときに生活への影響が大きいと考える順位を教えてください。

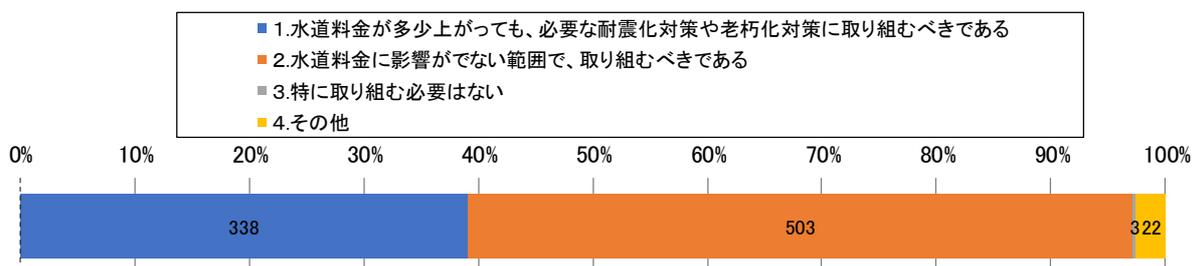


◆まとめ

- 「水道」を1位に挙げた回答者が最も多く、次いで「電気」、「通信」、「ガス」の順位であり、災害時・緊急時において「水道」が使用できない場合の影響が大きいと感じている利用者が多い。

問15 近年、地震などの大規模災害による水道管や浄配水場の被害によって、長期間水道水が出なくなり、生活や社会活動に支障をきたしています。また、水道管や浄配水場が老朽化すると、水が漏れる・出なくなる事故が発生しやすくなり、水道水を安定して送ることができない恐れがあります。

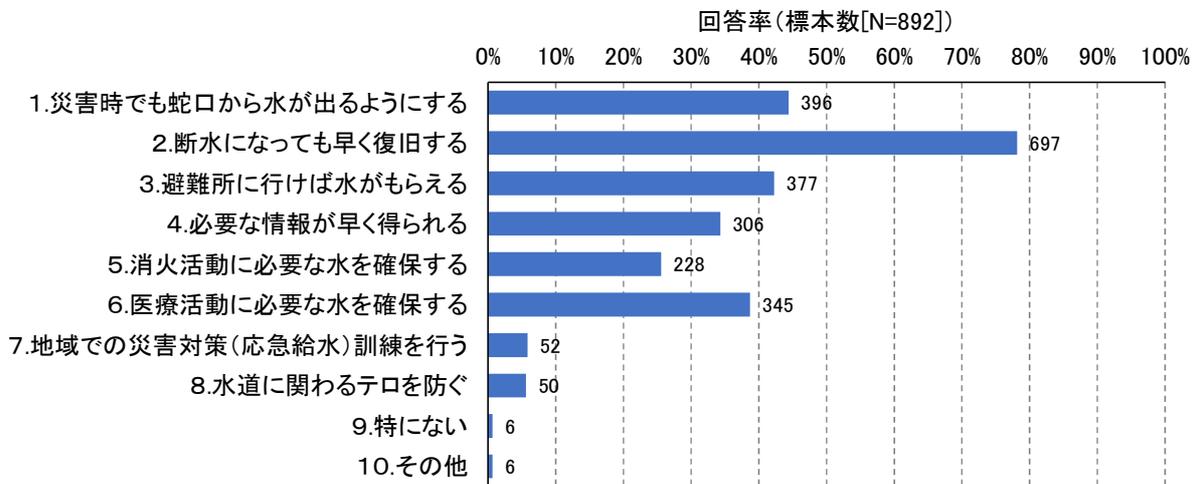
こうした中、東大阪市でも老朽化した水道管や浄配水場の耐震化や計画的な更新などの取組みを継続的に進めていく必要があります。水道施設の耐震化対策および老朽化対策の進め方について、あなたのご意見をお答えください。



◆まとめ

- 「水道料金への影響がでない範囲で、取り組むべきである」が58%で最も割合が高く、次いで「水道料金が多少上がっても、必要な耐震化対策や老朽化対策に取り組むべきである」が39%であり、水道施設の耐震化対策や老朽化対策への取組みに対して肯定的な意見が多い。

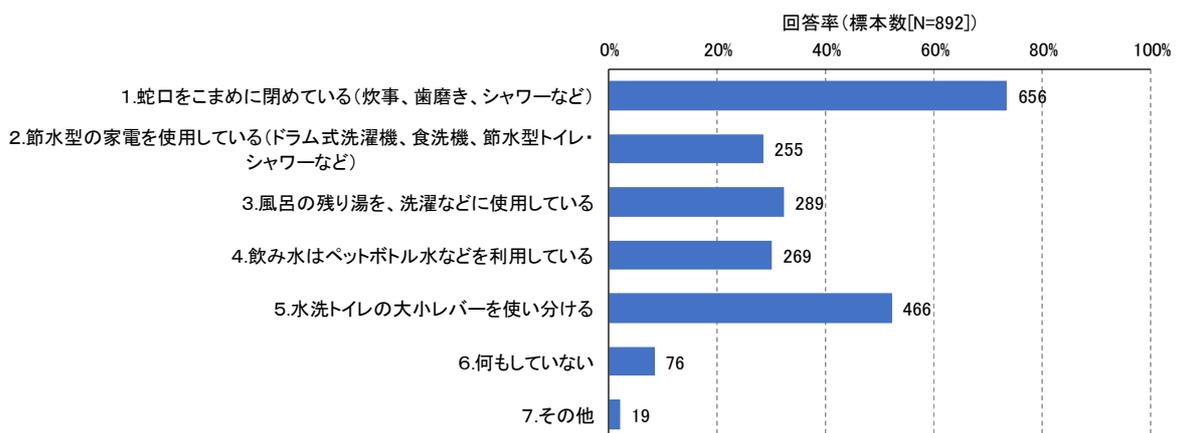
問16 災害時・非常時の対策として、本市の水道事業に望むことを教えてください。



◆まとめ

- 災害時・非常時の対策として、断水からの早期復旧や、災害時の安定供給への要望が多い
- また、避難所等の応急給水拠点整備や医療機関等への給水確保、災害時の情報提供、消火用水確保に対する要望が多い。

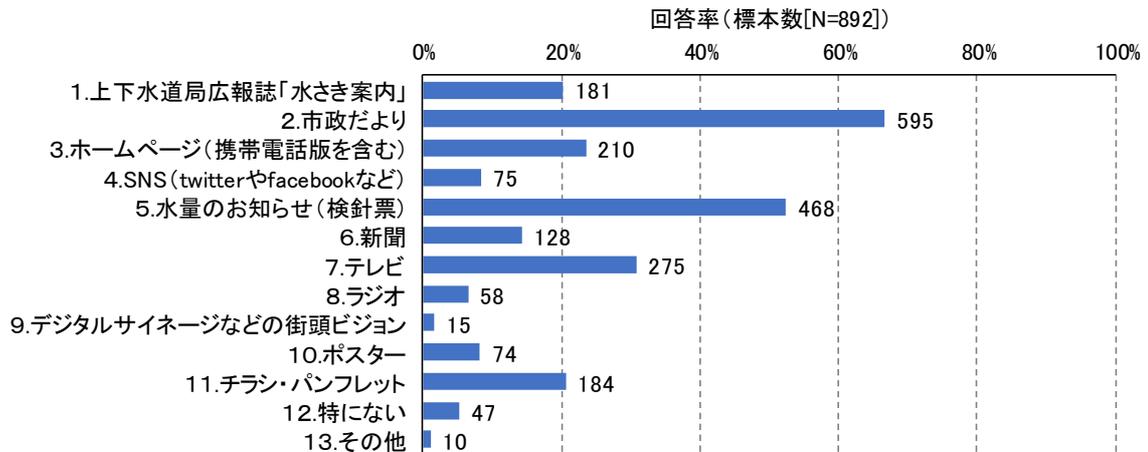
問17 近年、1人あたりの水道の使用量は減少傾向にあります。あなたのご家庭で取り組まれている節水の状況について教えてください。



◆まとめ

- 「何もしていない」という回答は9%である。
- 節水に取り組んでいる回答者では、「蛇口をこまめに閉めている(炊事、歯磨き、シャワーなど)」「水洗トイレの大小レバーを使い分ける」という回答が多い。

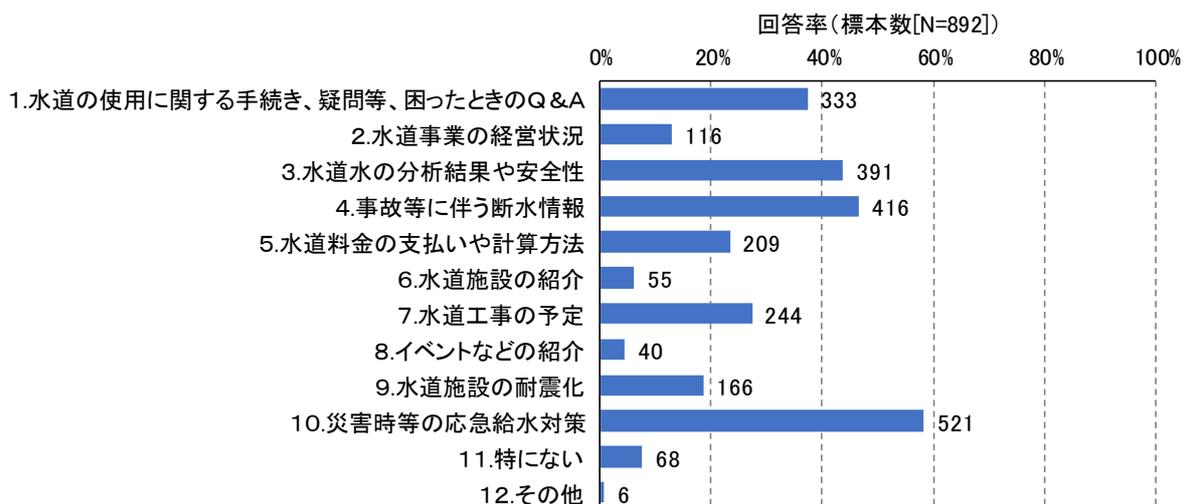
問18(1) 水道に関する情報をどのような方法で知らせてほしいと思いますか。



◆まとめ

- 「市政だより」が67%で最も多く、次いで「水量のお知らせ(検針票)」、「テレビ」などに対する回答が多い。
- 39歳以下の世代では、ホームページやSNSといったインターネット経由の情報媒体へのニーズが高いのに対し、60歳以上の世代では、市政だよりや広報誌(水さき案内)などの紙面等による情報媒体へのニーズが高い。

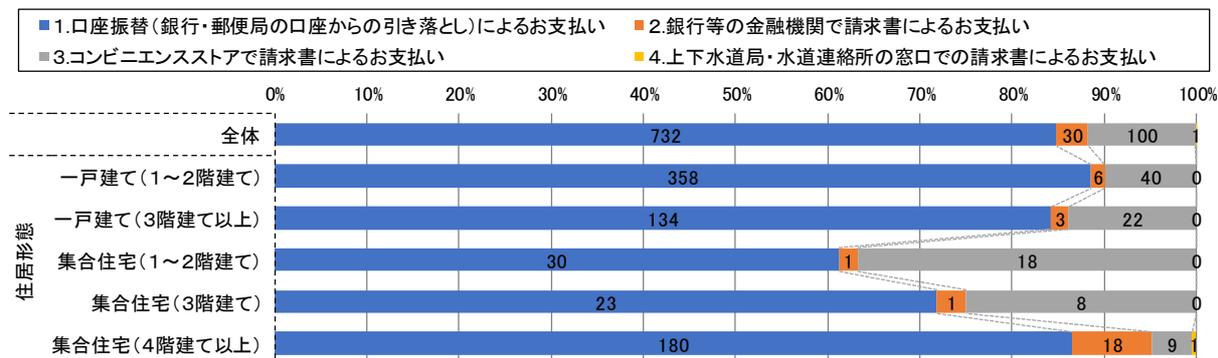
問18(2) 水道に関する情報について、特に知りたい情報は何か。



◆まとめ

- 「災害時等の応急給水対策」が58%で最も多く、次いで「事故等に伴う断水情報」、「水道水の分析結果や安全性」に対する回答が多い。
- 災害等や非常時に必要となる情報や、水道水の安全性に関する情報へのニーズが高い。

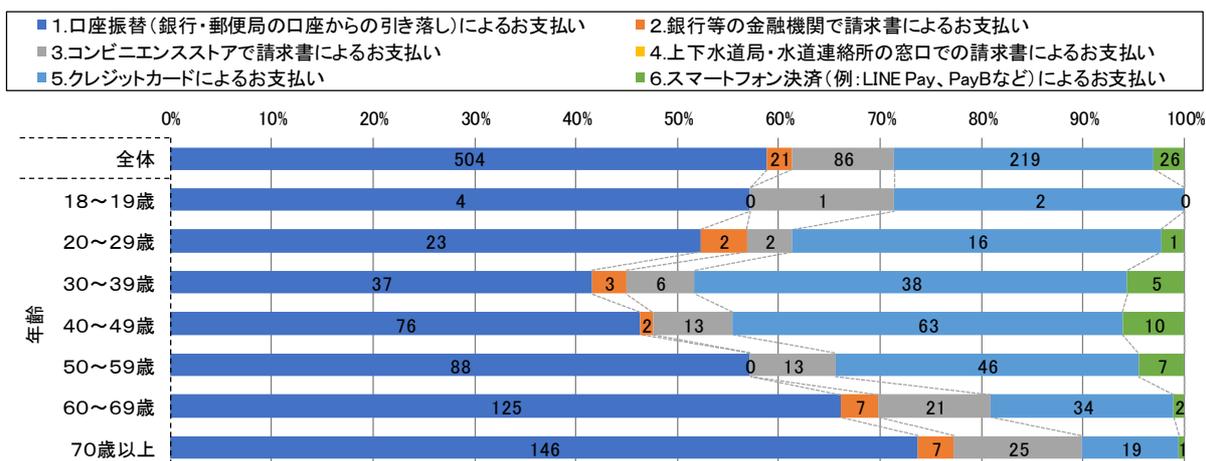
問19(1) 料金のお支払いについて、最も多く利用されている方法は何ですか。



◆まとめ

- 口座振替によるお支払いが85%で最も割合が高く、次いでコンビニエンスストアや銀行等の金融機関で請求書によるお支払いが多い。
- 集合住宅(1~2階建て)、集合住宅(3階建て)では、口座振替による支払いの回答割合が他の住居形態に比べて低い。

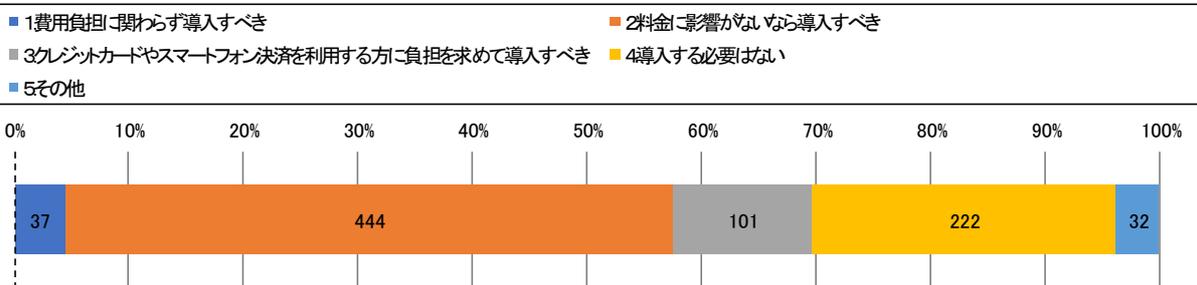
問19(2) 料金のお支払方法について、上記(1)の方法に加えて、クレジットカード及びスマートフォン決済も可能となった場合、あなたはどの方法を最も利用したいと思いますか。



◆まとめ

- 「クレジットカードによる支払い」を利用したいという回答者が多い。
- 特に、世帯人数の多い3人世帯・4人世帯・5人以上の世帯では、クレジットカードによる支払方法へのニーズが高い。

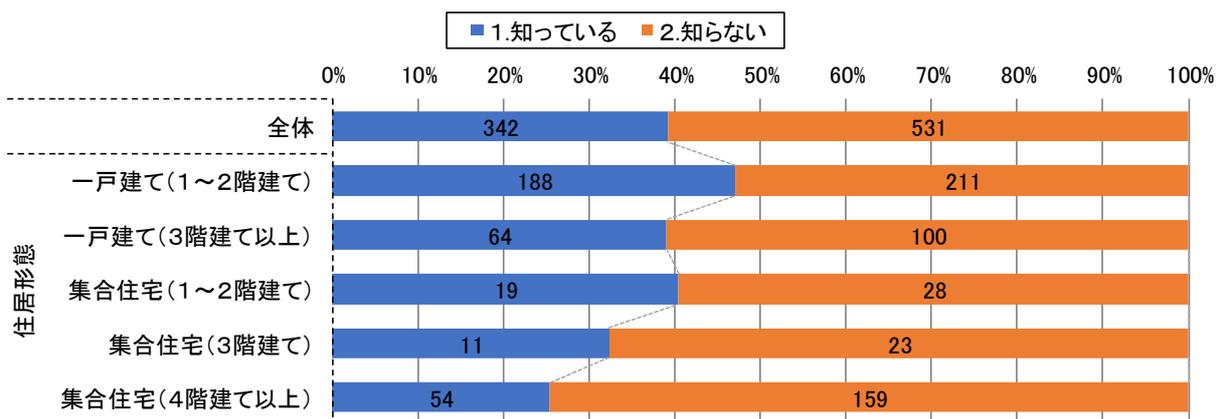
問19(3) クレジットカードやスマートフォン決済による料金の支払方法を導入するには、システムの構築や運営するための費用が必要と考えられます。新しい料金の支払方法導入にかかる費用負担について、どう思われますか。



◆まとめ

- 「料金に影響がないなら導入すべき」が53%で最も割合が高く、次いで「導入する必要はない」が27%、「クレジットカードやスマートフォン決済を利用する方に負担を求めて導入すべき」が12%、「費用負担に関わらず導入すべき」が4%である。
- 「その他」の意見として、「全庁的に一律の支払い方法を導入すべき」「現在の方法から変更する手間が大変」などの意見がある。

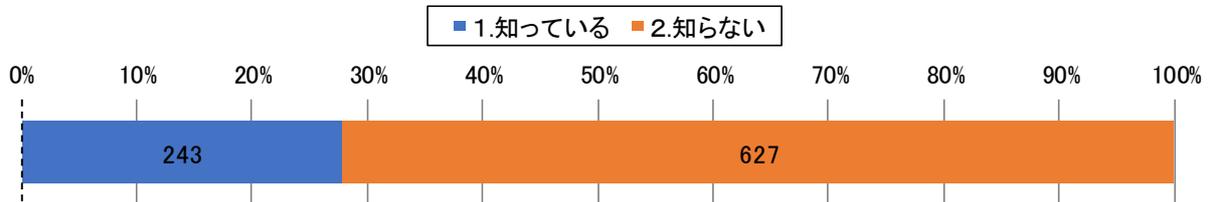
問20(1) 道路にある水道管からお客さまのご家庭などに引き込まれた給水管、止水栓、蛇口などを給水装置といいます。この給水装置は、上下水道局ではなくお客さま自身が所有するものですが、このことをご存知ですか。



◆まとめ

- 「知っている」と回答した割合は4割程度であり、給水装置の所有者がお客さまであることを知っている割合は低い。
- 集合住宅(3階建て)、集合住宅(4階建て以上)では、「知らない」という回答した割合が高く、給水装置への認知度が低い。

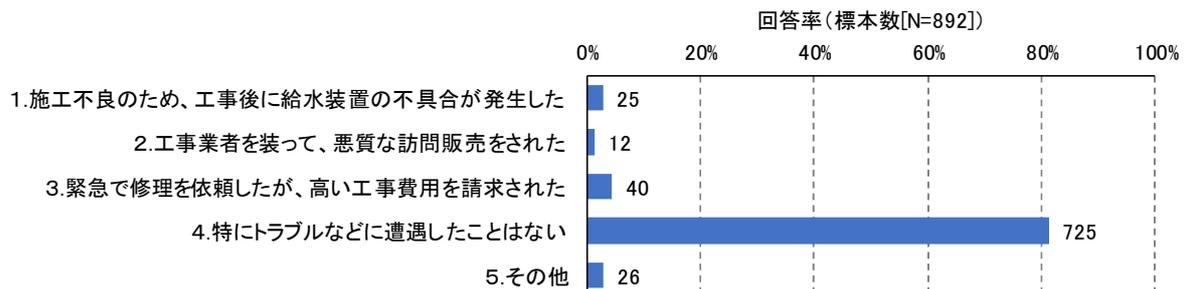
問20(2) お客さまの給水装置の工事を適切に行うことができると上下水道局が認めている「指定給水装置工事事業者」とそうでない業者があるのをご存知ですか。



◆まとめ

- 「知っている」と回答した割合は3割程度であり、指定給水工事事業者の認知度は低い。

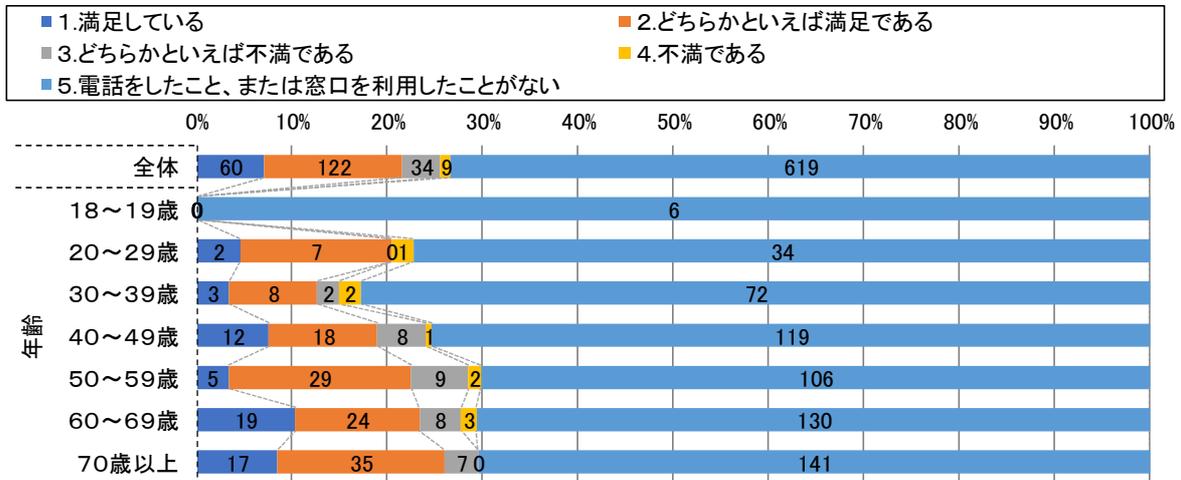
問20(3) 給水装置に関わる工事について、工事業者と以下のようなトラブルが発生したことがありますか。



◆まとめ

- 「特にトラブルなどに遭遇したことはない」が81%を占めている。
- トラブルに遭遇したことのある回答者のうち、「緊急で修理を依頼したが、高い工事費用を請求された」「施工不良のため、工事後に給水装置の不具合が発生した」という回答が多い。
- 「その他」の意見として、「市政だより等で業者を紹介してほしい」等の意見がある。

問21(1) 上下水道局の事業所に電話をしたとき、または事業所の窓口を利用したときの職員の対応はいかがでしたか。

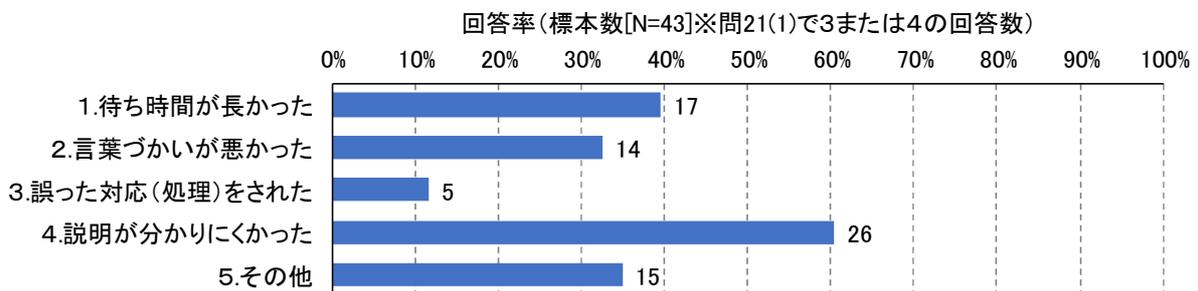


◆まとめ

- 「電話をしたこと、または窓口を利用したことがない」が73%を占めている。
- 電話または窓口を利用したことがある回答者のうち、「満足している」「どちらかといえば満足である」の回答が約8割を占める一方で、約2割の回答者が「どちらかといえば不満である」「不満である」と回答している。
- 年齢層が高いほど、電話や窓口を利用している割合が高い。

(⇒問21(1)で「3」、「4」とお答えの方のうち、

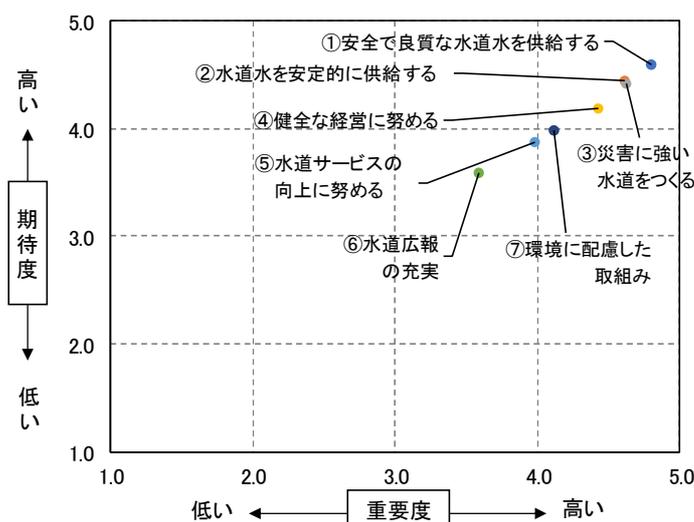
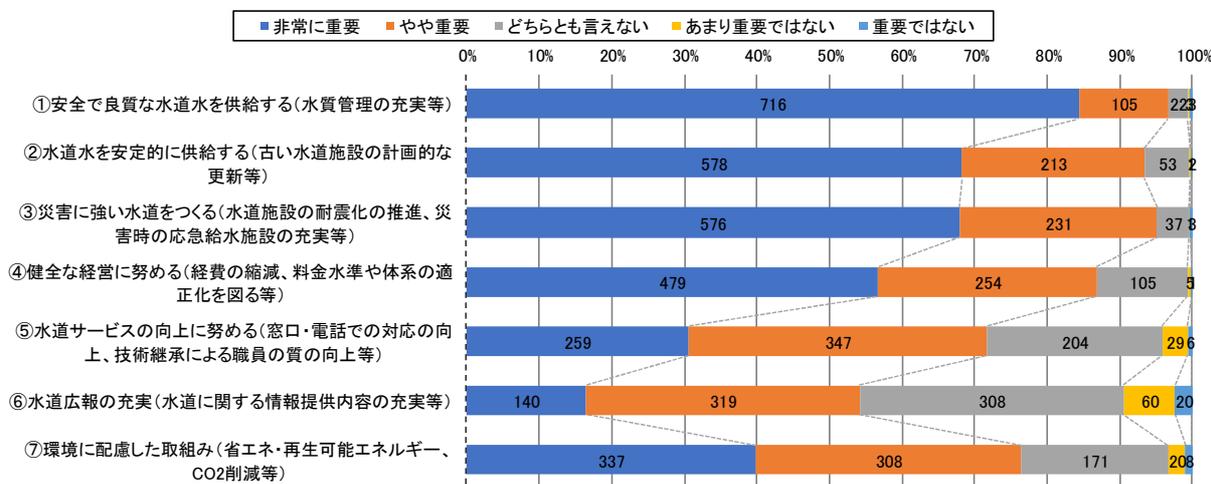
問21(2) 満足していない理由は何ですか。



◆まとめ

- 「説明が分かりにくかった」「待ち時間が長かった」「言葉づかいが悪かった」という回答が多い。
- その他の意見として、言葉づかいや電話サービスに関する意見が挙げられている。

問22 東大阪市の水道事業で実施している事業活動・サービス活動に対して、どのようなことが重要だと思われますか。またその事業内容について、今後どの程度期待しますか。



	重要度	期待度
①安全で良質な水道水を供給する	4.8	4.6
②水道水を安定的に供給する	4.6	4.4
③災害に強い水道をつくる	4.6	4.4
④健全な経営に努める	4.4	4.2
⑤水道サービスの向上に努める	4.0	3.9
⑥水道広報の充実	3.6	3.6
⑦環境に配慮した取組み	4.1	4.0

(※) 重要度点数および期待度点数の算出方法

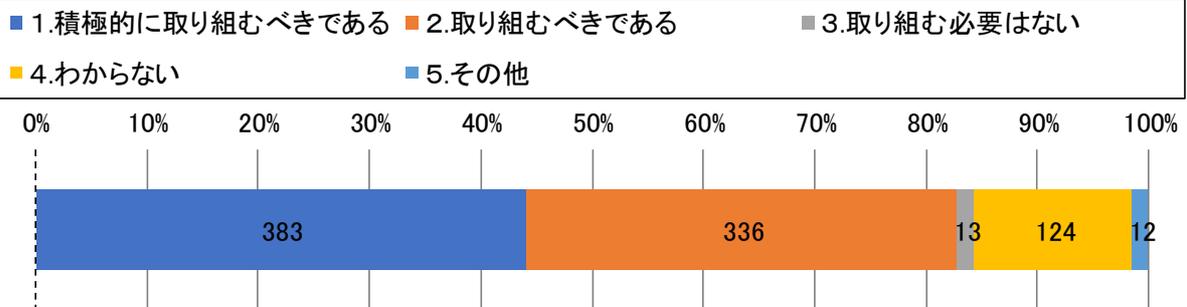
「非常に重要」「期待する」=5点、「やや重要」「やや期待する」=4点、「どちらとも言えない」=3点、「あまり重要ではない」「あまり期待しない」=2点、「重要ではない」「期待しない」=1点として選択肢毎の点数を設定し、重要度・期待度の回答に対して以下の算出式を用いて、「重要度点数」「期待度点数」を算出。

$$\text{算出式： 重要度点数} \cdot \text{期待度点数} = \sum (\text{各選択肢の点数} \times \text{各選択肢に対する回答数}) \div \text{総回答数}$$

◆まとめ

- 「①安全で良質な水道水を供給する」「②水道水を安定的に供給する」「③災害に強い水道をつくる」「④健全な経営に努める」では、「非常に重要」「やや重要」の回答割合が約9割を占めている。
- 「⑤水道サービスの向上に努める」「⑥水道広報の充実」「⑦環境に配慮した取組み」については、「非常に重要」「やや重要」の回答割合が他の施策に対して低いが、半数以上は重要と回答している。

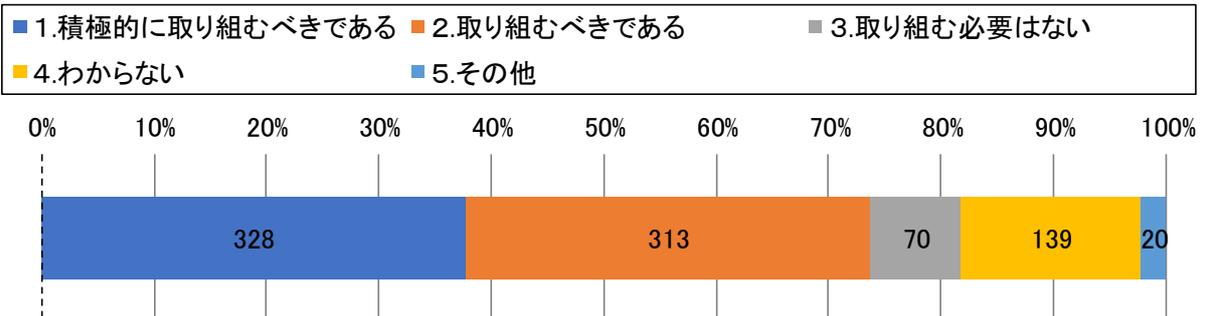
問23 近年、国はそれぞれの市町村が経営している水道事業を近隣の市町村と協力・連携していくこと（広域連携）を積極的に進めようとしています。これにより、安全性やサービスの向上、水道料金抑制などの効果が期待されますが、あなたのご意見をお答えください。



◆まとめ

- 「積極的に取り組むべきである」「取り組むべきである」の回答割合で約8割を占めている。
- その他の意見として、広域連携のメリット・デメリットに関する意見や連携先との関係性に関する意見が挙げられている。

問24 近年、国はそれぞれの市町村が経営している水道事業に民間企業の技術・ノウハウを活用すること（官民連携）を積極的に進めようとしています。これにより、効率性やサービスの向上などの効果が期待されますが、あなたのご意見をお答えください。



◆まとめ

- 「積極的に取り組むべきである」「取り組むべきである」の回答割合で約7割を占めている。一方で、「取り組む必要はない」の回答数が、問23の広域連携の設問と比較して多い。
- その他の意見として、水質や安全に関する意見や、民営化やコンセッション方式を懸念する意見が挙げられている。

東大阪市の水道に関するご意見やご要望、今後、上下水道局に実施してほしいサービスなどがございましたら、ご自由にお書きください。

◆まとめ

全体の回答者のうち、意見や要望等の記載があったのは、約200件である。主な内容は以下の通り。

■水道水の利用に関すること

水道水の飲用や水道水の安全性に関する意見・要望がある

- 「水道水が安全なのか不安である、水道水を飲めない」
- 「カルキ臭がする」 など

■水道料金に関すること

水道料金が高いという意見が多く、特に大阪市と比較して高いという意見が多い

- 「水道料金が高い」
- 「大阪市と同じぐらいの料金にしてほしい」 など

■災害時・非常時の対応に関すること

老朽化対策や耐震対策、災害に関わる情報提供に関する意見・要望がある

- 「老朽化対策や耐震化対策に努めてほしい」
- 「応急給水施設などを増やしてほしい」
- 「災害時に必要な水の量などの情報がほしい」 など

■水道に関する広報やサービスに関すること

水道料金の支払い方法や検針等での対応、情報提供に関する意見・要望がある

- 「クレジットカード支払いやスマホ決済をしてほしい」
- 「検針等の際に親切な対応をしていただいた」
- 「広報に力を入れてほしい、SNSやメディアを使用してほしい」
- 「水道工事などのときに知らせてほしい」
- 「指定業者の一覧をホームページなどに掲載してほしい」 など

■その他

その他として、広域連携や官民連携に関する意見がある

- 「水道料金の抑制効果が見込める広域連携には賛成である」
- 「民間委託などは反対である、民営化しないでほしい」 など

【アンケート調査結果のまとめ】

■水道水の利用について【問3～5】

- 3分の2の利用者が水道水質には満足している一方で、水道の水質（安全性、おいしさ、水温、におい等）への不安を理由に、水道水の直接飲用を控えている。特に、貯水槽式の利用者は、直結式の利用者と比べて、水道水質への満足度が低い。
 - 蛇口から出る水道水の出具合は概ね問題なく、適正な水圧が確保されている。
- ⇒ 水質検査や水質モニターなどによる安全な水道水質を維持していくとともに、水道水の安全性などを伝える広報の充実や貯水槽水道への指導・啓発の強化に取り組んでいく。

■水道料金について【問6～1.1】

- 水道事業の運営に必要な経費のほとんどが水道料金で賄われていることへの認知度は低い。
 - 水道料金の検針・請求頻度に関する認知度は高い。また、2か月に一度の検針及び料金支払いについて、「料金に影響があるのなら現行のままでよい」という回答が多い。
 - 家計に占める水道料金の負担への認識は、世帯人数によって異なる。
 - 大阪広域水道企業団からの受水に関する認知度は低い。
 - 料金体系に対する要望は、水道使用量の状況等によって意見が異なる。
- ⇒ 水道料金の検針・請求頻度や、水道料金の料金体系に関する利用者のニーズを踏まえて、今後の水道サービスに反映していく。

■災害時・非常時の対応について【問12～16】

- 約3割の利用者が、災害時・非常時に必要な水を確保していない。
 - 拠点給水施設や耐震性貯水槽などの応急給水施設に関する認知度は低い。
 - 災害時・非常時において「水道」が使用できない場合の影響が大きいと感じている利用者が多い。
 - 耐震化対策や老朽化対策への取り組みに対して肯定的な意見が多いが、料金への影響は若干否定的である。
 - 災害時・非常時の対策として断水からの早期復旧や、災害時の安定供給への要望が多い。
- ⇒ 災害時に必要な水の量や備蓄方法、災害時の応急給水などについて、広報による利用者への情報提供を充実させるとともに、水道施設の耐震化対策や老朽化対策を着実に実施していく。

■節水の状況について【問17】

- 約9割の利用者が節水に取り組んでおり、節水意識が高い。
- ⇒ 利用者の節水意識を把握し、今後の水道事業の運営の参考としていく。

■水道に関する広報やサービスについて【問18～21】

- 市政だよりなどの既存の媒体を通じた情報発信への要望が多いことに加え、39歳以下の世代では、SNSなどの新たな情報媒体へのニーズもある。また、必要な情報として、災害時や非常時に必要となる情報や、水道水の安全性に関する情報へのニーズが高い。
 - 現状では口座振替による支払いの利用が多いが、クレジットカードやスマホ決済といった支払方法へのニーズがある。
 - 給水装置の所有権や指定給水装置工事事業者への認知度は低い。また、一部の利用者は、給水装置の工事業者とのトラブルに遭遇している。
 - 窓口や電話を利用したことがある方の一部は、職員の対応に不満を感じており、説明の分かりにくさや待ち時間、言葉遣いを不満の理由に挙げている。
- ⇒ 水道に関する広報の方法（媒体）や提供する情報について、利用者のニーズを踏まえて広報の充実を図っていく。また、新たな料金支払い方法の導入や窓口・電話でのサービスレベルの向上、指定給水工事事業者の資質向上に取り組んでいく。

■水道事業への要望について【問22～24】

- 「安全で良質な水道水の供給」「水道水の安定供給」「災害に強い水道」「健全な経営」を重要と感じている利用者が多く、その中でも「安全」に対して重要度・期待度が最も高い。
 - 広域連携や官民連携について、取り組むべきであるという意見が多い。
- ⇒ 「安全」「強靱」「持続」を目指した水道事業の取り組みを着実に実施していくとともに、広域連携や官民連携等の新たな取り組みも進めていく。

■水道に関する意見や要望【自由記載】

- 水道水の飲用や安全性に関する意見・要望が挙げられている。
 - 水道料金が高く、特に大阪市と比較して水道料金が高いという意見が多い。
 - 老朽化対策や耐震化対策の推進、災害に関わる情報提供に関する意見・要望が挙げられている。
 - 水道料金の支払い方法や検針等での対応、情報提供に関する意見・要望が挙げられている。
 - その他に、広域連携や官民連携に対する意見・要望が挙げられている。
- ⇒ 新水道ビジョン策定や今後の水道事業の運営の参考としていく。

②アンケート調査票

東大阪市の水道に関するアンケート調査

<ご協力のお願い>

平素より、東大阪市の水道事業にご理解とご協力をいただき厚くお礼申し上げます。

現在、東大阪市上下水道局では、市の水道事業についての新たな水道ビジョンの策定に取りかかるところです。この水道ビジョンは、今後の水道事業の方向性を明らかにするとともに、今後めざそうとしている将来の姿を、市民の方々にわかりやすくお示しすることを目的としています。今回のアンケートは、ビジョンを策定するにあたって、市民のみなさまの水道事業に対する意見、要望をできる限り正確に把握するために実施し、無作為に抽出した市内在住の2,000人の方を対象にしています。

今後、このアンケート結果を踏まえまして、これからの東大阪市の水道事業がめざすべき姿を検討してまいりたいと考えておりますので、その趣旨をご理解いただき、本アンケートにご協力いただきますようお願い申し上げます。

なお、この調査は無記名であり、ご回答いただいた内容はすべて統計的に処理します。みなさまの個人情報が入り漏れたり、ご迷惑をおかけしたりすることは決してありません。

令和元年 10 月

<ご回答についてのお願い>

- ◆ ご回答は、あて名のご本人または水道をよく使用される方が記入してください。
- ◆ ご回答は、あてはまる番号に○印をつけてください。
- ◆ 「その他」とご回答されたときは、お手数ですが（ ）内にお答えを具体的に記入してください。
- ◆ 回答したくない質問には○印をつけず、次の質問に進んでいただいて結構です。
- ◆ ご回答いただいた後は、用紙をそのまま折りたたんで、同封の返信用封筒（切手は不要です）に入れ、**11月10日（日）までに郵便ポストに投函**してください。
- ◆ 調査票、返信用封筒には住所、氏名を記入する必要はありません。
- ◆ この調査票についてご質問がありましたら、下記までお問合せください。

<調査に関するお問合せ先>

東大阪市上下水道局 経営企画室
電話：06-6724-1221（代表）
受付：午前9時～午後5時30分（土日祝除く）

あなたの性別や年齢、お住まいについておたずねします。

問1 はじめに、ご回答いただく方のことについてお答えください。

(1) 性別 (いずれかに○)

1. 男性 2. 女性 3. どちらともいえない、答えたくない

(2) 年齢 (あてはまるもの1つに○)

1. 18～19歳 2. 20～29歳 3. 30～39歳 4. 40～49歳
5. 50～59歳 6. 60～69歳 7. 70歳以上

(3) 世帯の人数 (あてはまるもの1つに○)

1. 単身 2. 2人 3. 3人 4. 4人 5. 5人以上

問2 あなたのご自宅のことなどについてお答えください。

(1) お住まいの地域 (エリアマップに示す地域のうち、あてはまるもの1つに○)

1. A地域 2. B地域 3. C地域 4. D地域
5. E地域 6. F地域 7. G地域

【参考】東大阪市エリアマップ



(2) 住居の形態 (あてはまるもの1つに○)

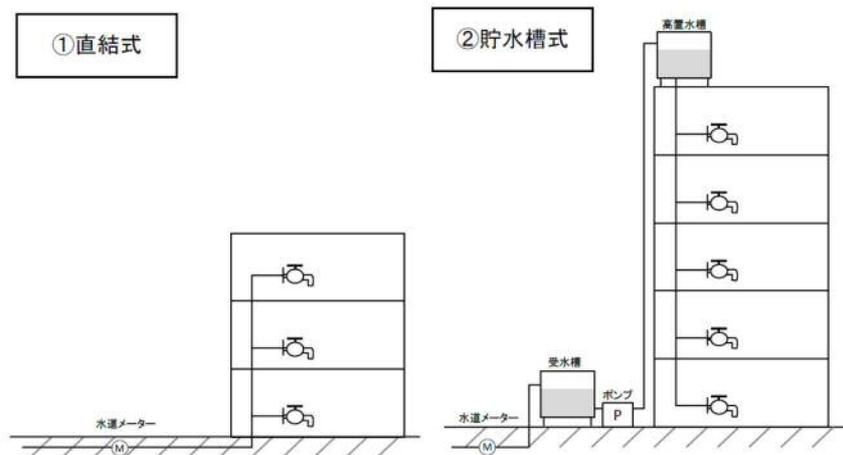
- | | |
|------------------|------------------|
| 1. 一戸建て (1～2階建て) | 2. 一戸建て (3階建て以上) |
| 3. 集合住宅 (1～2階建て) | 4. 集合住宅 (3階建て) |
| 5. 集合住宅 (4階建て以上) | |

(3) お住まいの給水方式 (あてはまるもの1つに○)

- | |
|----------------------|
| 1. 直結式 (直圧・増圧直結給水方式) |
| 2. 貯水槽式 (受水槽方式) |
| 3. わからない |

【参考】給水方式の種類 (下図参照)

① 直結式 (直圧・増圧直結給水方式)	道路に埋設されている水道管からご家庭の蛇口まで、直接給水する方式
② 貯水槽式 (受水槽方式)	マンションなどの高い建物で、水をいったん受水槽にためてからご家庭に給水する方式



問10 東大阪市は、水道水の約99%を大阪広域水道企業団などから購入し、各ご家庭まで水道水を送っていますが、このことをご存知ですか。(あてはまるもの1つに○)

- 1. 知っている
- 2. 知らない

問11 水道料金は必要な経費をまかなえるように使用した水の量と関係なく定額でご負担していただく基本料金と、使用した水の量に応じて負担していただく従量料金で構成されています(二部料金制)。水道料金の料金体系について、あなたのご意見をお答えください。(あてはまるもの1つに○)

- 1. 節水した方が割安になる料金体系が望ましい
- 2. 多く使用した方が割安になる料金体系が望ましい
- 3. 多く使用した方が割高になる料金体系が望ましい
- 4. 使用量が多い人も少ない人も料金の負担が公平になる料金体系が望ましい
- 5. わからない
- 6. その他 ()

【参考】東大阪市水道料金の料金体系(家事用)

「基本料金」: 水道の使用量と関係なく定額で徴収する料金

「従量料金」: 使用した水量に応じて徴収する料金

(多く使用する方の単価を高く設定し、一般的な家庭など使用する量が少ない方の料金負担を抑えています。)



水道料金表(1ヶ月分・税抜) ※下記料金に消費税等を加算

	基本料金	従量料金(1㎡につき)			
	0~7㎡	8~10㎡	11~20㎡	21~30㎡	30㎡~
家事用	608円	98円	146円	208円	247円

※家事用の料金以外については、記載を省略しています。

災害時・非常時の対応についておたずねします。

問12 あなたのご家庭では災害時・非常時に備えて、水の確保についてどのような対策をしていますか。(あてはまるものすべてに○)

1. ボトル水を常備している
2. ポリタンクに水をためて常備している
3. 浴槽の水を抜かずに残している
4. 雨水をためている
5. 何もしていない
6. その他 ()

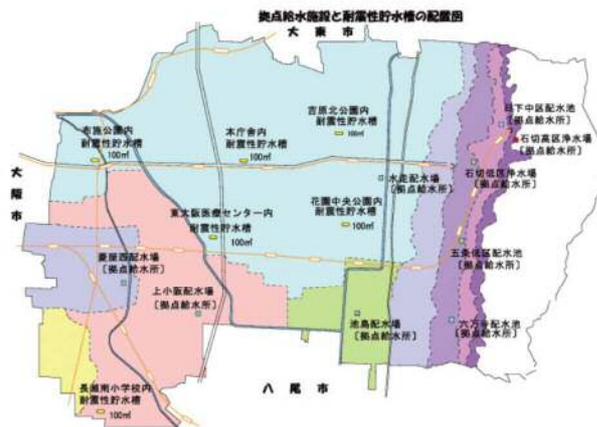
問13 東大阪市では地震などの大規模災害で水道管や浄配水場が被害を受け、ご家庭で水道水が出なくなった場合に、水をもらうことができる拠点給水施設や耐震性貯水槽などの応急給水施設を整備しています。あなたのお住まい周辺の応急給水施設をご存知ですか。(あてはまるもの1つに○)

1. 知っている
2. 知らない

【参考】応急給水施設の位置図(左)、応急給水車(右上)、応急給水設備(右下)

「拠点給水施設」: 浄配水場の配水池から発電機やポンプを用いて給水栓(蛇口)より給水できるようにした施設

「耐震性貯水槽」: 水道管の途中に設置している貯水槽のことで、災害時に自動的に貯水槽内に水を確保することができる



問14 地震などの大規模災害で電気、ガス、水道、通信のライフラインが使えなくなったときに生活への影響が大きいと考える順位を教えてください。()内に1～4の順位を記入ください)

ライフライン	影響が大きい順位	想定される影響
電 気	() 位	照明、空調、冷蔵庫など
ガ ス	() 位	風呂、炊事など
水 道	() 位	飲用水、トイレ、洗濯、炊事、風呂など
通 信※	() 位	安否確認、情報収集など

※通信：電話、インターネット等

問15 近年、地震などの大規模災害による水道管や浄配水場の被害によって、長期間水道水が出なくなり、生活や社会活動に支障をきたしています。また、水道管や浄配水場が老朽化すると、水が漏れる・出なくなる事故が発生しやすくなり、水道水を安定して送ることができない恐れがあります。

こうした中、東大阪市でも老朽化した水道管や浄配水場の耐震化や計画的な更新などの取組みを継続的に進めていく必要があります。水道施設の耐震化対策および老朽化対策の進め方について、あなたのご意見をお答えください。(あてはまるもの1つに○)

1. 水道料金が多少上がっても、必要な耐震化対策や老朽化対策に取り組むべきである
2. 水道料金に影響がでない範囲で、取り組むべきである
3. 特に取り組む必要はない
4. その他 ()

【参考】東日本大震災時の耐震性能がない水道管の状況(被害あり)【写真(左)】

東日本大震災時の耐震性能がある水道管(耐震水道管)の状況(被害なし)【写真(右)】



(写真提供：(左)日本水道協会、(右)ダクタイル鉄管協会)

問16 災害時・非常時の対策として、東大阪市の水道事業に望むことを教えてください。(あてはまるものに○(3つまで))

1. 災害時でも蛇口から水が出るようにする
2. 断水になっても早く復旧する
3. 避難所に行けば水がもらえる
4. 必要な情報が早く得られる
5. 消火活動に必要な水を確保する
6. 医療活動に必要な水を確保する
7. 地域での災害対策(応急給水)訓練を行う
8. 水道に関わるテロを防ぐ
9. 特にない
10. その他()

節水の状況についておたずねします。

問17 近年、1人あたりの水道の使用量は減少傾向にあります。あなたのご家庭で取り組まれている節水の状況について教えてください。(あてはまるものすべてに○)

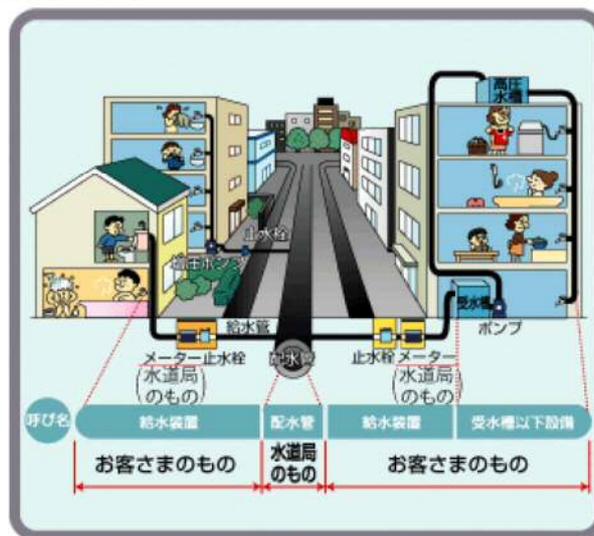
1. 蛇口をこまめに閉めている(炊事、歯磨き、シャワーなど)
2. 節水型の家電を使用している(ドラム式洗濯機、食洗機、節水型トイレ・シャワーなど)
3. 風呂の残り湯を、洗濯などに使用している
4. 飲み水はペットボトル水などを利用している
5. 水洗トイレの大小レバーを使い分ける
6. 何もしていない
7. その他()

問20 給水装置について、教えてください。

(1) 道路にある水道管からお客さまのご家庭などに引き込まれた給水管、止水栓、蛇口などを給水装置といいます。この給水装置は、上下水道局ではなくお客さま自身が所有するものですが、このことをご存知ですか。(あてはまるもの1つに○)

1. 知っている
2. 知らない

【参考】給水装置について



(2) お客さまの給水装置の工事を適切に行うことができると上下水道局が認めている「指定給水装置工事事業者」とそうでない業者があるのをご存知ですか。(あてはまるもの1つに○)

1. 知っている
2. 知らない

(3) 給水装置に関わる工事について、工事業者と以下のようなトラブルが発生したことがありますか。(あてはまるものすべてに○)

1. 施工不良のため、工事後に給水装置の不具合が発生した
2. 工事業者を装って、悪質な訪問販売をされた
3. 緊急で修理を依頼したが、高い工事費用を請求された
4. 特にトラブルなどに遭遇したことはない
5. その他 ()

問2 1 上下水道局の窓口対応について、教えてください。

(1) 上下水道局に電話をしたとき、または窓口を利用したときの職員の対応はいかがでしたか。(あてはまるもの1つに○)

1. 満足している
2. どちらかといえば満足である
3. どちらかといえば不満である
4. 不満である
5. 電話をしたこと、または窓口を利用したことがない

(⇒ (1) で「3」、「4」とお答えの方にうかがいます)

(2) 満足していない理由は何ですか。(あてはまるものすべてに○)

- | | |
|------------------|----------------|
| 1. 待ち時間が長かった | 2. 言葉づかいが悪かった |
| 3. 誤った対応(処理)をされた | 4. 説明が分かりにくかった |
| 5. その他 () | |

水道事業へのご要望についておたずねします。

問2 東大阪市の水道事業で実施している事業活動・サービス活動に対して、どのようなことが重要だと思われますか。またその事業内容について、今後の程度期待しますか。それぞれの項目について、あてはまる番号を選んでください。(○は各項目1つずつ)

	重要度					期待度				
	非常に重要	やや重要	どちらとも言えない	あまり重要ではない	重要ではない	期待する	やや期待する	どちらとも言えない	あまり期待しない	期待しない
《記入例》										
①安全で良質な水道水を供給する(水質管理の充実等)	1	2	③	4	5	1	2	③	4	5
①安全で良質な水道水を供給する(水質管理の充実等)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
②水道水を安定的に供給する(古い水道施設の計画的な更新等)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
③災害に強い水道をつくる(水道施設の耐震化の推進、災害時の応急給水施設の充実等)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
④健全な経営に努める(経費の縮減、料金水準や体系の適正化を図る等)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
⑤水道サービスの向上に努める(窓口・電話での対応の向上、技術継承による職員の質の向上等)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
⑥水道広報の充実(水道に関する情報提供内容の充実等)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
⑦環境に配慮した取組み(省エネ・再生可能エネルギー、CO ₂ 削減等)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

東大阪市の水道に関するご意見やご要望、今後、上下水道局に実施してほしいサービスなどがございましたら、ご自由にお書きください。

～ ご協力いただき、ありがとうございました ～

同封の返信用封筒（切手不要）に入れて、11月10日（日）までに郵便ポストに投函していただきますようお願いいたします。