

タイトル	東大阪市の水道に関するアンケート
概要	お客さまの水道事業に対する意識や水道水の利用状況を把握し、今後の事業運営に活用するために行うアンケートです。

対象者:299人 有効回答数:259 回答率:86.6%

1. 会員番号を入力してください。
(会員番号はメール本文に記載しています)
(必須。4文字以内。半角英数(記号))

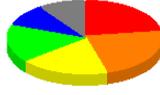
2. 性別を教えてください。(必須)

回答	選択人数	%
男性	92人	35.5%
女性	167人	64.5%



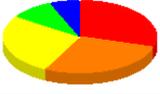
3. 年齢を教えてください。(必須)

回答	選択人数	%
10代	1人	0.4%
20代	24人	9.3%
30代	43人	16.6%
40代	59人	22.8%
50代	59人	22.8%
60代	48人	18.5%
70代以上	25人	9.7%



4. 世帯の人数を教えてください。(必須)

回答	選択人数	%
1人	24人	9.3%
2人	77人	29.7%
3人	70人	27.0%
4人	72人	27.8%
5人以上	16人	6.2%



5. 居住地域を教えてください。
ご回答の際は、添付ファイル「東大阪エリアマップ」を参考にご覧ください。
(必須)

回答	選択人数	%
A地域(日下リジョンセンター管内)	41人	15.8%
B地域(四条リジョンセンター管内)	34人	13.1%
C地域(中鴻池リジョンセンター管内)	40人	15.4%
D地域(若江岩田駅前リジョンセンター管内)	45人	17.4%
E地域(楠根リジョンセンター管内)	21人	8.1%
F地域(布施駅前リジョンセンター管内)	31人	12.0%
G地域(近江堂リジョンセンター管内)	35人	13.5%
わからない	12人	4.6%



6. 住居の形態を教えてください。(必須)

回答	選択人数	%
一戸建て(1~2階建て)	105人	40.5%
一戸建て(3階建て以上)	53人	20.5%
集合住宅(1~2階建て)	20人	7.7%
集合住宅(3階建て)	5人	1.9%
集合住宅(4階建て以上)	76人	29.3%



7. お住まいの給水方式を教えてください。
ご回答の際は、添付ファイル「給水方式の種類」を参考にご覧ください。(必須)

回答	選択人数	%
直結式(直圧・増圧直結給水方式)	151人	58.3%
貯水方式(受水槽方式)	64人	24.7%
わからない	44人	17.0%



8. ご自宅での主な水の飲み方を教えてください。(必須)

回答	選択人数	%
水道水をそのまま(または冷やして)飲むことが多い	45人	17.4%
水道水を沸かして飲むことが多い	48人	18.5%
浄水器などを通して飲むことが多い	89人	34.4%
ボトル水(ミネラルウォーター等)を購入して飲むことが多い	53人	20.5%
スーパーマーケット等で配布している水を飲むことが多い	21人	8.1%
その他	3人	1.2%

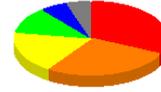


「水道水をそのまま(または冷やして)飲むことが多い」は2割程度であるのに対して、煮沸や浄水器、ボトル水の購入等での飲用利用が8割程度でした。

9. 水道水の飲み水としての水質を、どのように感じるかを教えてください。(必須)

(必須)

回答	選択人数	%
満足	47人	18.1%
やや満足	71人	27.4%
どちらともいえない	83人	32.0%
やや不満	30人	11.6%
不満	15人	5.8%
わからない	13人	5.0%



問7と関連して、直結式の中で「不満」「やや不満」が約14% (151人中21人)、貯水方式の中で「不満」「やや不満」が25% (64人中16人) であり、貯水方式の方が不満を感じている割合が多いことが分かりました。

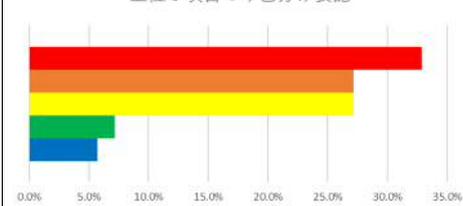
10. 問9で「やや不満」または「不満」と回答された方に質問です。

「やや不満」または「不満」と感じる理由を教えてください。

(3個以内)

回答	選択人数	%
おいしくない	19人	27.1%
水質に不安を感じる	23人	32.9%
においが気になる	19人	27.1%
濁りや着色することがある	4人	5.7%
その他	5人	7.1%

上位5項目のみ色分け表記



「水質に不安を感じる」「おいしくない」「においが気になる」の意見がまんべんなくあることが分かります。

11. 問10で「その他」と回答された方に質問です。

具体的な内容を教えてください。

(1000文字以内)

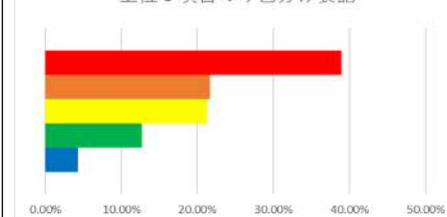
回答 回答数:5

味が気になる
 習慣かもしれませんが、水道水をそのまま飲めるとは思っていません。
 現住所に引っ越してきてから、凄く手が荒れるようになった。水が悪い以外に考えられない。
 浄水器を通してしか使ったことがない為。
 不純物があるので不安である。

12. 日ごろの節水の状況について教えてください。(必須。6個以内)

回答	選択人数	%
蛇口をこまめに閉める(炊事、歯磨き、シャワーなど)	190人	38.9%
節水型の家電を使用している(ドラム式洗濯機、食洗器、節水型トイレ・シャワーなど)	62人	12.7%
風呂の残り湯を、洗濯等に再利用している	106人	21.7%
水洗トイレの大小レバーを使い分ける	104人	21.3%
何もしていない	21人	4.3%
その他	5人	1.0%

上位5項目のみ色分け表記



「何もしていない」は約4%にとどまり、多くの方が節水に取り組んでいることが分かります。

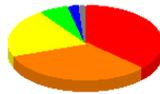
13. 水道事業は「税金」ではなく、「水道料金」の収入により事業に必要な経費をまかなう独立採算制で事業運営していることをご存知ですか。(必須)

回答	選択人数	%
知っている	114人	44.0%
知らない	145人	56.0%



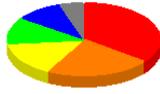
「知らない」が半数を超えており、独立採算制に関する認知度は低いことが分かります。

14. 水道料金について、どのように感じていますか。(必須)			
回答	選択人数	%	
安い	3人	1.2%	■ やや高い 37.1%
やや安い	6人	2.3%	■ 高い 32.4%
妥当	54人	20.8%	■ 妥当 20.8%
やや高い	96人	37.1%	■ わからない 6.2%
高い	84人	32.4%	■ やや安い 2.3%
わからない	16人	6.2%	■ 安い 1.2%



「高い」「やや高い」は約70%であり、多くの方が水道料金について高いと感じていることが分かります。

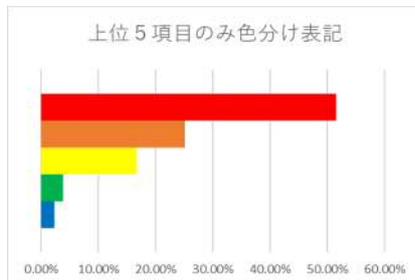
15. 問14のように回答された理由を教えてください。(必須)			
回答	選択人数	%	
他の公共料金と比較して	40人	15.4%	■ 他の市町村と比較して 35.5%
他の市町村と比較して	92人	35.5%	■ 家計に占める割合を考慮して 22.4%
家計に占める割合を考慮して	58人	22.4%	■ 他の公共料金と比較して 15.4%
2か月分まとめた請求であるから	26人	10.0%	■ 水道料金・下水道使用料と一緒に払っているから 11.6%
水道料金・下水道使用料と一緒に払っているから	30人	11.6%	■ 2か月分まとめた請求であるから 10.0%
その他	13人	5.0%	■ その他 5.0%



「高い」「やや高い」の理由としては「他の市町村と比較して」の回答が最も多くありました。

16. 問15で「その他」と回答された方に質問です。
具体的な内容を教えてください。
(1000文字以内)
回答(抜粋) 回答数:12
 マンションだと、メーターが1つで世帯数で割られるから、実際使用料より高い。以前戸建てに住んでいたときより払ってる。
 施設の維持費や人件費を考えると、もっと高くてもいい気はしますが、払う方とすれば少しでも安い方がいい。
 生きていくのに必要なものであるという認識から、もう少し低い価格でお願いしたいと考えました。また、家庭用浄水器の汚れが大きいため、値段に見合った安全な水を提供して貰っていないと感じています。
 水道料金についてあまり考えた事がないので、高いか安いかわかりません。
 大阪市では2ヶ月で3000円未満だったが、毎回1万円近くの請求が来ている。建物も違うが今の方が水を使っていない。

17. 災害に備えて、水の確保についてどのような対策をしているか教えてください。(必須。6個以内)			
回答	選択人数	%	
ボトル水を常備している	158人	51.5%	■ ボトル水を常備している 51.5%
ポリタンクに水をためて常備している	12人	3.9%	■ 何もしていない 25.1%
浴槽の水を抜かずに残している	51人	16.6%	■ 浴槽の水を抜かずに残している 16.6%
雨水をためている	2人	0.7%	■ ポリタンクに水をためて常備している 3.9%
何もしていない	77人	25.1%	■ その他 2.3%
その他	7人	2.3%	



上位5項目のみ色分け表記

対策としては「ボトル水を常備している」が最も多く、半数以上の回答でした。また「何もしていない」の回答は約25%でした。

18. 災害への対策として、東大阪市の水道事業に望むことを教えてください。(必須。3個以内)			
回答	選択人数	%	
災害時でも蛇口から水が出るようにする	110人	16.1%	■ 断水になっても早く復旧する 28.2%
断水になっても早く復旧する	192人	28.2%	■ 避難所に行けば水がもらえる 17.0%
避難所に行けば水がもらえる	116人	17.0%	■ 災害時でも蛇口から水が出るようにする 16.1%
必要な情報が早く得られる	88人	12.9%	■ 必要な情報が早く得られる 12.9%
消火活動に必要な水を確保する	48人	7.0%	■ 医療活動に必要な水を確保する 11.7%
医療活動に必要な水を確保する	80人	11.7%	
地域で災害対策(応急給水)訓練を行う	13人	1.9%	
水道に関わるテロを防ぐ	30人	4.4%	
特にない	4人	0.6%	
その他	1人	0.1%	



上位5項目のみ色分け表記

「断水になっても早く復旧する」が最も多く、次に「避難所に行けば水がもらえる」「災害時でも蛇口から水が出るようにする」が多いことが分かります。

19. 問18で「その他」と回答された方に質問です。
具体的な内容を教えてください。
 (1000文字以内)
回答 回答数:1
 それより水道代を下げるべし。

20. 災害のとき、どのような広報を望みますか。(必須。3個以内)

回答	選択人数	%
広報車での周知	167人	26.4%
市ウェブサイト	141人	22.3%
SNS(twitterやfacebookなど)	92人	14.5%
テレビ	130人	20.5%
ラジオ	62人	9.8%
チラシ配布	34人	5.4%
特になし	1人	0.2%
その他	6人	0.9%

■ 広報車での周知 26.4%
 ■ 市ウェブサイト 22.3%
 ■ テレビ 20.5%
 ■ SNS(twitterやfacebookなど) 14.5%
 ■ ラジオ 9.8%

上位5項目のみ色分け表記

問3と関連して、60代以上では「広報車での周知」のニーズが高く(73人中53人)、30代以下では「SNS」のニーズが高い(68人中40人) ことが分かりました。

21. 水道に関する情報について、特に知りたい情報は何か。(必須。3個以内)

回答	選択人数	%
水道の使用に関する手続き、疑問等、困ったときのQ&A	65人	11.3%
水道事業の経営状況	37人	6.4%
水道水質などの情報	139人	24.2%
事故等に伴う断水情報	71人	12.3%
水道料金の支払いや計算方法	86人	15.0%
水道工事の予定	30人	5.2%
災害等の応急給水対策	106人	18.4%
水道の仕組みなどの情報	22人	3.8%
特になし	15人	2.6%
その他	4人	0.7%

■ 水道水質などの情報 24.2%
 ■ 災害等の応急給水対策 18.4%
 ■ 水道料金の支払いや計算方法 15.0%
 ■ 事故等に伴う断水情報 12.3%
 ■ 水道の使用に関する手続き、疑問等、困ったときのQ&A 11.3%

上位5項目のみ色分け表記

「水道水質などの情報」が最も多く、水質に関する関心が高いことが分かります。

22. 問21で「その他」と回答された方に質問です。
具体的な内容を教えてください。
 (1000文字以内)
回答 回答数:4
 水道管の老朽化に対処が追いついているのか否か。
 配管等の設備の老朽化状態。
 大阪市から水を買っていると聞いたことがありますが、独自で水を利用できるようなシステムにできないのを知りたい。
 水道管のメンテナンスについて。

23. 問21の情報について、どのように知りたいと思いますか。(必須。3個以内)

回答	選択人数	%
上下水道局広報誌「水さき案内」	46人	7.8%
市政だより	200人	33.9%
市ウェブサイト	112人	19.0%
SNS(twitterやfacebookなど)	62人	10.5%
水量のお知らせ(検針票)	66人	11.2%
新聞	25人	4.2%
テレビ	36人	6.1%
ラジオ	6人	1.0%
チラシ・パンフレット	27人	4.6%
特になし	8人	1.4%
その他	2人	0.3%

■ 市政だより 33.9%
 ■ 市ウェブサイト 19.0%
 ■ 水量のお知らせ(検針票) 11.2%
 ■ SNS(twitterやfacebookなど) 10.5%
 ■ 上下水道局広報誌「水さき案内」 7.8%

上位5項目のみ色分け表記

「市政だより」での情報を求める意見が最も多いことが分かります。

24. 近年、国は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、広域連携についてのご意見を教えてください。(必須)

回答	選択人数	%
積極的に取り組むべきである	155人	59.8%
取り組むべきである	72人	27.8%
取り組む必要はない	6人	2.3%
わからない	26人	10.0%
その他	0人	0%

「積極的に取り組むべきである」が約60%を占めていることがわかります。

25. 近年、国は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、官民連携についてのご意見を教えてください。(必須)

回答	選択人数	%
積極的に取り組むべきである	140人	54.1%
取り組むべきである	72人	27.8%
取り組む必要はない	19人	7.3%
わからない	27人	10.4%
その他	1人	0.4%

「積極的に取り組むべき」が半数以上ですが、問24と比較して「取り組む必要はない」が多いことが分かります。

26. 東大阪市の水道事業へのご要望について教えてください。(必須。3個以内)

回答	選択人数	%
安全な水を提供する	230人	33.5%
施設の老朽化対策を進める	82人	12.0%
災害対策(地震・大雨・停電など)に努める	139人	20.3%
おいしい水を提供する	90人	13.1%
水道サービスの充実(Webによる各種手続き、クレジットカード支払など)	51人	7.4%
将来まで持続的に水を供給する	55人	8.0%
水道広報の充実	7人	1.0%
環境に配慮した取組(省エネ・再生可能エネルギー、CO2削減など)	24人	3.5%
特になし	3人	0.4%
その他	5人	0.7%

「安全な水を提供する」が最も多く、問21と同様に水質に関する関心が高いことが分かります。

27. 水道事業に対するご意見・ご要望等がございましたら、ご自由にご記入ください。(1000文字以内)

回答(抜粋) 回答数:79

コスト削減も考慮して欲しいですが安全安心が最優先になると思います。

水道料金減額の為、広域連携は是非してほしいと考える。請求が一月ごとだと更に良いと思う。

水は生命維持には欠かせないため、安全な水を利用者に供給する体制が必要であると考えられます。民間企業との連携でコスト削減や技術向上につながる可能性はありますが、利益優先になって、安全が担保されない可能性があるため、早急な連携の必要性はないと考えられます。

上下水道は生活で必須ですので、もっと市政だよりなどで今の取り組みなどを積極的に情報提示して欲しい。

水道料金が高いと思うので、なんとか安く出来るように頑張ってほしいです。

クレジットカード対応してほしいです。

28. 今回のアンケート内容についてご意見・ご要望等がございましたら、ご自由にご記入ください。(1000文字以内)

回答(抜粋) 回答数:54

3つしか選べない質問があったので、何項目でも選べるようにした方が正確な回答が得られると思う。

毎回の市政モニターアンケートで感じていることであるが、重要な設問ほど記述回答できないようになっている。今回の設問24、25はメリット、デメリットを含む様々な要件が絡む問題で、単純な可否判断は行政都合良く利用することに繋がると思われる。このような問題こそ添付資料を付けて、回答者がその問題を理解した上で記述回答することが必要だと思う。

今回のような身近なアンケートは大歓迎です。また、コロナ次第ですが、一堂に会してのヒアリング会も開催されては如何でしょうか。

アンケートの意見が反映されないことにいつも虚しさを感じる。結果は送ってくるが、それですべておしまい。

今回のアンケート、24/25について初めてしました。内容はよく分かりませんが、頭の片隅に残ると思います。このキッカケで市の様子がわかるのはありがたいです。

【総括】

- 今回のアンケートで、水質に関しては「不満」「やや不満」の回答も一定数あることが分かり、引き続き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きます。
- 水道料金に関しては、例えば、家事用で1ヵ月に20㎡(3人世帯が1ヵ月あたりに使用するおよその平均水量)使用したときの本市における水道料金は府下の平均価格より安いですが「高い」「やや高い」の回答が多くありました。
- 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く、安全で良質な水道水の供給を継続しながら新たな取組も検討していきます。
- 全体を通して水道水の安全性に関する要望、意見が多く、また水道料金や老朽化対策、災害等の応急給水対策や情報の提供方法への要望も多く挙げられています。これらのご意見は今後の水道事業の運営の参考としていきます。

※「%」は小数点第2位を四捨五入しているため、合計値に誤差が生じる場合があります。