

タイトル	東大阪市の水道に関するアンケート
概要	お客様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のアンケートです。

対象者：300人 有効回答数：242人 回答率：80.7%

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	103人	42.6%	女性 57.4%
女性	139人	57.4%	男性 42.6%



3. 年齢を教えてください。(必須)			
回答	選択人数	%	
10代	3人	1.2%	40代 23.1%
20代	27人	11.2%	50代 20.2%
30代	41人	16.9%	60代 19.4%
40代	56人	23.1%	30代 16.9%
50代	49人	20.2%	20代 11.2%
60代	47人	19.4%	上記以外の回答 9.1%
70代以上	19人	7.9%	



4. 世帯の人数を教えてください。(必須)			
回答	選択人数	%	
1人	18人	7.4%	2人 31.8%
2人	77人	31.8%	3人 27.7%
3人	67人	27.7%	4人 27.3%
4人	66人	27.3%	1人 7.4%
5人以上	14人	5.8%	5人以上 5.8%



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『東大阪市エリアマップ』を参考にご覧ください。(必須)			
回答	選択人数	%	
A地域(日下リージョンセンター管内)	31人	12.8%	C地域(中鴻池リージョンセンター管内) 17.4%
B地域(四条リージョンセンター管内)	36人	14.9%	D地域(若江岩田駅前リージョンセンター管内) 16.5%
C地域(中鴻池リージョンセンター管内)	42人	17.4%	B地域(四条リージョンセンター管内) 14.9%
D地域(若江岩田駅前リージョンセンター管内)	40人	16.5%	F地域(布施駅前リージョンセンター管内) 14.5%
E地域(楠根リージョンセンター管内)	23人	9.5%	A地域(日下リージョンセンター管内) 12.8%
F地域(布施駅前リージョンセンター管内)	35人	14.5%	上記以外の回答 23.9%
G地域(近江堂リージョンセンター管内)	24人	9.9%	
わからない	11人	4.5%	



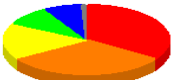
6. 住居の形態を教えてください。（必須）			
回答	選択人数	%	
一戸建て(1～2階建て)	98人	40.5%	一戸建て(1～2階建て) 40.5%
一戸建て(3階建て以上)	49人	20.2%	集合住宅(4階建て以上) 30.2%
集合住宅(1～2階建て)	17人	7.0%	一戸建て(3階建て以上) 20.2%
集合住宅(3階建て)	5人	2.1%	集合住宅(1～2階建て) 7.0%
集合住宅(4階建て以上)	73人	30.2%	集合住宅(3階建て) 2.1%



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)	136人	56.2%	直結式(直圧・増圧直結給水方式) 56.2%
貯水方式(受水槽方式)	53人	21.9%	貯水方式(受水槽方式) 21.9%
わからない	53人	21.9%	わからない 21.9%



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	22人	9.1%	浄水器などを通して飲むことが多い 34.3%
水道水を沸かして飲むことが多い(お茶、コーヒー等)	77人	31.8%	水道水を沸かして飲むことが多い(お茶、コーヒー等) 31.8%
浄水器などを通して飲むことが多い	83人	34.3%	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 16.5%
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	40人	16.5%	水道水をそのまま(または冷やして)飲むことが多い 9.1%
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	18人	7.4%	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 7.4%
その他	2人	0.8%	その他 0.8%



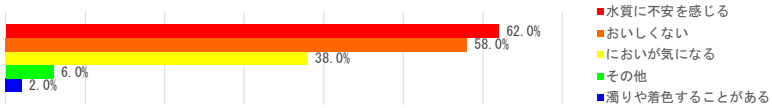
「水道水をそのまま(または冷やして)飲むことが多い」が9.1%に対し、「煮沸や浄水器」、「ボトル水の購入」、「スーパーマーケット等で配布している水」での飲用利用が90%となりました。

9. 水道水の水質を、どのように感じるかを教えてください。（必須）			
回答	選択人数	%	
満足	47人	19.4%	どちらともいえない 28.9%
やや満足	68人	28.1%	やや満足 28.1%
どちらともいえない	70人	28.9%	満足 19.4%
やや不満	33人	13.6%	やや不満 13.6%
不満	17人	7.0%	不満 7.0%
わからない	7人	2.9%	わからない 2.9%



「満足」「やや満足」が47.5%に対し「やや不満」「不満」が20.6%となりました。

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。 (複数回答可) (5個以内)			
回答	選択人数	%	
おいしくない	29人	58.0%	水質に不安を感じる 62.0%
水質に不安を感じる	31人	62.0%	おいしくない 58.0%
においが気になる	19人	38.0%	においが気になる 38.0%
濁りや着色することがある	1人	2.0%	その他 6.0%
その他	3人	6.0%	濁りや着色することがある 2.0%



水質に「やや不満」「不満」と感じられている方の半数以上が「水質に不安を感じる」「おいしくない」という回答でした。

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（抜粋・一部要約）
回答数：2

料金が高い。
今年は感じなかったがまれに石油臭がする事があることと、残留塩素濃度によるのかピンク色のヌメリが発生しやすいように感じている。また、水圧がやや低いように思える。

12. 日ごろの節水の状況について教えてください。
(複数回答可)（必須。5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)	176人	72.7%
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)	61人	25.2%
風呂の残り湯を、洗濯等に再利用している	85人	35.1%
水洗トイレの大小レバーを使い分ける	107人	44.2%
何もしていない	25人	10.3%
その他	6人	2.5%

上位5項目のみ表記

- 蛇口をこまめに閉める(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
- 風呂の残り湯を、洗濯等に再利用している
- 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)
- 何もしていない

9割弱の方が日ごろから節水に取り組んでいることが分かります。

13. 水道料金について、どのように感じていますか。(東大阪市では家事で20立方メートルご使用の場合、1か月あたり2,598円です。なお、大阪府内の平均は2,883円、全国平均は3,307円です。R2.4.1現在)（必須）

回答	選択人数	%
安い	8人	3.3%
やや安い	12人	5.0%
妥当	94人	38.8%
やや高い	62人	25.6%
高い	66人	27.3%

安い 38.8%
高い 27.3%
やや高い 25.6%
やや安い 5.0%
安い 3.3%

「高い」「やや高い」の回答が合わせて52.9%となっており、約半数の方が水道料金が高いと感じられていることが分かります。

14. 東大阪市では、効率的・効果的な事業運営により、水道料金を維持するように努めています。
水道料金の特徴について、知っている項目をすべて教えてください。
(複数回答可)（必須。5個以内）

回答	選択人数	%
水道事業は、運営や施設整備・更新費用などの必要経費を「税金」ではなく「水道料金」の収入によりまかなっている	53人	21.9%
2か月分まとめた請求となっている	200人	82.6%
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となっている	152人	62.8%
大阪府下の平均より安い水道料金である(家事で1か月20立方メートルご使用の場合)	19人	7.9%
水量を多く使えば使うほど、料金の単価が高くなる逓増性である	43人	17.8%
この中に知っている項目はない	28人	11.6%

上位5項目のみ表記

- 2か月分まとめた請求となっている
- 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となっている
- 水道事業は、運営や施設整備・更新費用などの必要経費を「税金」ではなく「水道料金」の収入によりまかなっている
- 水量を多く使えば使うほど、料金の単価が高くなる逓増性である
- この中に知っている項目はない

半数以上の項目が3割以下となっており、水道料金の特徴に関する認知度が低いことが分かります。

15. 東大阪市では、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。水道料金の支払い時の負担感を軽減する目的として、口座振替でお支払いのお客さまはご希望により毎月振替ができる制度があれば利用したいか、教えてください。(水道メーターの検針は2か月ごとで、水道料金等は半分ずつ1か月ごとの振替になります)（必須）

回答	選択人数	%
利用したい	64人	26.4%
利用したくない	40人	16.5%
どちらでも良い	138人	57.0%

どちらでも良い 57.0%
利用したい 26.4%
利用したくない 16.5%

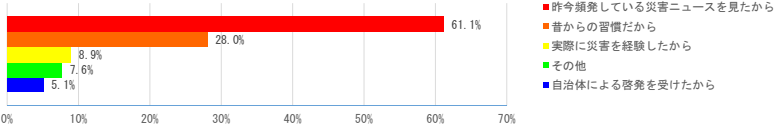
「どちらでも良い」が半数以上となり、「利用したい」が26.4%と一定のニーズがあることが分かりました。

16. 水道料金のお支払いについて、最も多く利用されている方法を教えてください。（必須）			
回答	選択人数	%	
口座振替（銀行・郵便局の口座からの引き落とし）によるお支払い	189人	78.1%	
銀行等の金融機関で請求書によるお支払い	11人	4.5%	
コンビニエンスストアでの請求書によるお支払い	30人	12.4%	
スマートフォン決済（例：LINE Pay、PayBなど）によるお支払い	9人	3.7%	
上下水道局、水道中連絡所、水道東連絡所での請求書によるお支払い	3人	1.2%	

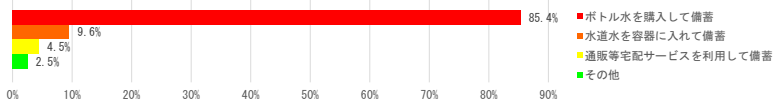
8割弱の方が口座振替を利用されていることが分かります。

17. 人が生命を維持するのに必要な飲料水の量は、1人1日あたり3リットルとされています。断水の可能性に備えて、あなたのご家庭では何日分の飲料水を備蓄しているか教えてください。（必須）			
回答	選択人数	%	
1～2日分	100人	41.3%	
3～6日分	44人	18.2%	
7日分以上	13人	5.4%	
備蓄していない	85人	35.1%	

「1～2日分」「備蓄していない」が合わせて76.4%と多くの方が3日以上分の備蓄を行っていないことが分かりました。

18. 問17で「1～2日分」、「3～6日分」、「7日分以上」と回答された方に質問です。飲料水の備蓄を始めたきっかけを教えてください。（複数回答可）（5個以内）			
回答	選択人数	%	
実際に災害を経験したから	14人	8.9%	
昨今頻発している災害ニュースを見たから	96人	61.1%	
自治体による啓発を受けたから	8人	5.1%	
昔からの習慣だから	44人	28.0%	
その他	12人	7.6%	

半数以上の方が「昨今頻発している災害ニュースを見たから」と回答しており、災害への関心がうかがえます。

19. 問17で「1～2日分」、「3～6日分」、「7日分以上」と回答された方に質問です。どのような飲料水を備蓄していますか。（複数回答可）（4個以内）			
回答	選択人数	%	
ボトル水を購入して備蓄	134人	85.4%	
水道水を容器に入れて備蓄	15人	9.6%	
通販等宅配サービスを利用して備蓄	7人	4.5%	
その他	4人	2.5%	

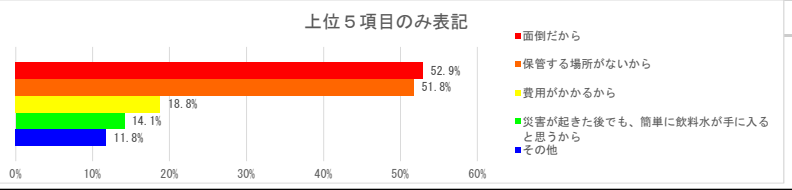
「ボトル水を購入して備蓄」が85.4%、次いで「水道水を容器に入れて備蓄」が9.6%となっており、水道水を備蓄している人が少ないことが分かりました。

20. 問17で「備蓄していない」と回答された方に質問です。

飲料水の備蓄を行わない理由は何ですか。

(複数回答可) (5個以内)

回答	選択人数	%
保管する場所がないから	44人	51.8%
面倒だから	45人	52.9%
費用がかかるから	16人	18.8%
災害が起きた後でも、簡単に飲料水が手に入ると思うから	12人	14.1%
その他	10人	11.8%

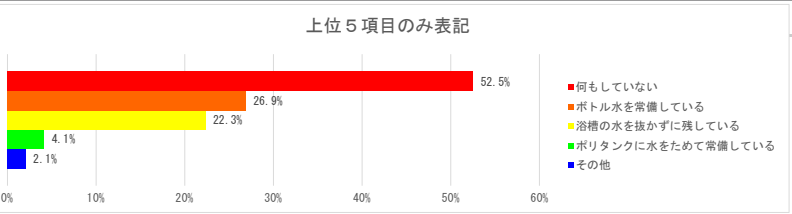


「面倒だから」が一番多く、次いで「保管する場所がないから」となっており、共に半数以上の回答でした。

21. 災害に備えて、飲料水以外の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。

(複数回答可) (必須。5個以内)

回答	選択人数	%
ボトル水を常備している	65人	26.9%
ポリタンクに水をためて常備している	10人	4.1%
浴槽の水を抜かずに残している	54人	22.3%
雨水をためている	3人	1.2%
何もしていない	127人	52.5%
その他	5人	2.1%



「何もしていない」が一番多く、半数以上の方が対策をしていないことが分かりました。

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(抜粋・一部要約)
回答数: 5

賞味期限切れの水を捨てずにおいている。

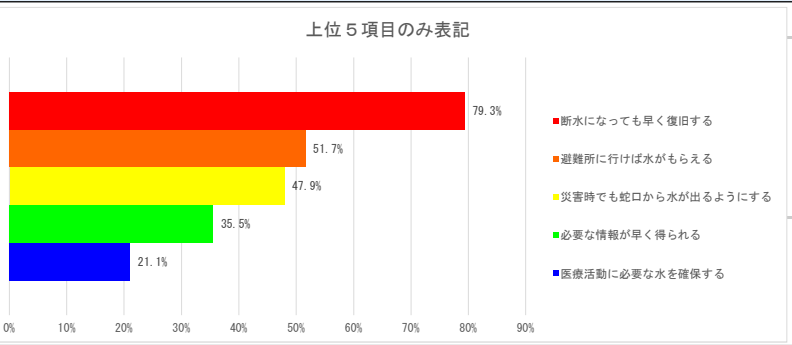
井戸がある。

エコキュート。

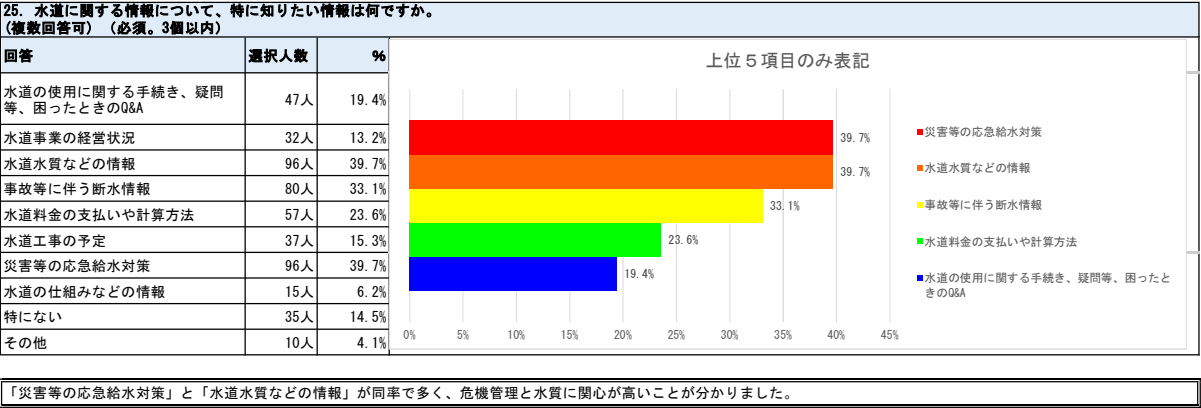
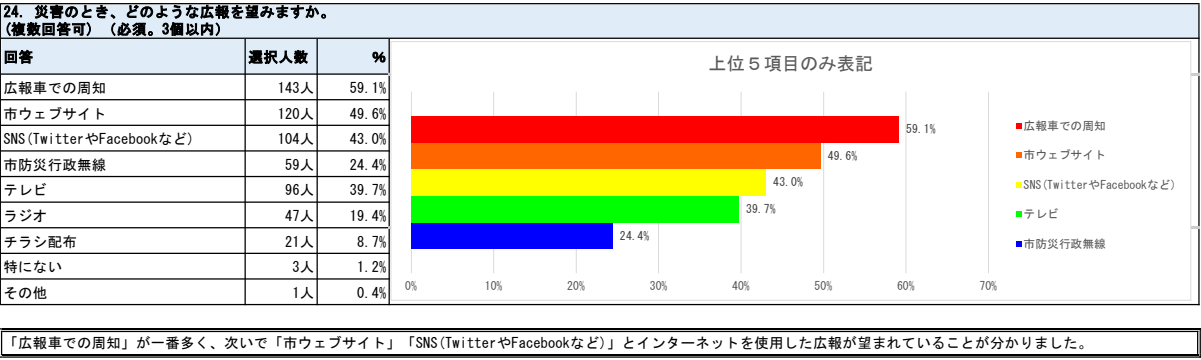
23. 災害への対策として、東大阪市の水道事業に望むことを教えてください。

(複数回答可) (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	116人	47.9%
断水になっても早く復旧する	192人	79.3%
避難所に行けば水がもらえる	125人	51.7%
必要な情報が早く得られる	86人	35.5%
消火活動に必要な水を確保する	29人	12.0%
医療活動に必要な水を確保する	51人	21.1%
地域で災害対策(応急給水)訓練を行う	14人	5.8%
水道に関わるテロを防ぐ	17人	7.0%
特にない	4人	1.7%
その他	2人	0.8%



「断水になっても早く復旧する」が79.3%と一番多く、次いで「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した。



26. 問25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・一部要約)
回答数：10

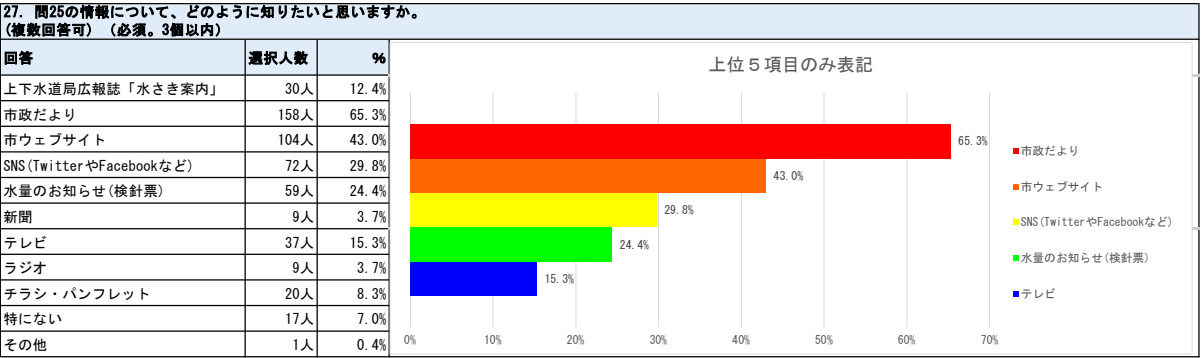
市の認定業者名は一覧で知ることができるが、具体的な業務内容が判りづらいので、業務内容別の有料事業者の一覧と標準的な工事価格の情報を。

どこで作った水か知りたい。(水源・浄水場等)水道についての理解が深まると思います。

水道管の老朽化についての対策や取り替え目処など。

非課税世帯等の減免制度を知りたい。

水道料金とその地区の平均使用量を照らし合わせる数字。



「市ウェブサイト」「SNS(TwitterやFacebookなど)」とインターネットを使用した広報も望まれているものの、紙媒体である「市政だより」で知りたいという回答が65.3%と一番多いことが分かりました。

28. 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・一部要約)
回答数: 65

支払い方法はクレジットカードやプリペイドカードも可能にして欲しい。

水道水の水質検査についての詳細が知りたいです。

現在の水質はそのまま飲むのにどのようなものかの評価を知りたい。

以前水漏れがあり、修理業者選びに困りました。悪徳な会社に騙されないように優良な修理会社を広報などに載せて欲しいです。

これから災害などで断水などあるかと思います。その時に備蓄してる事や通常の料金体系など市政だよりで教えてもらったら嬉しいし、いざとなった時思い出して役に立つかも。

安定した水の供給を希望する。災害時の対策や水質、水質汚染などについてもっと積極的に、しかも、まめに広報する必要があると思う。

必要不可欠なインフラなので、安心、安全な水質は大前提として、もっと料金を値下げして欲しいです。

他市より安いとのことだが、今でも非常に高い。

東大阪市では大きな災害も無かったので断水が起こることはなかったが、これからの将来は大きな災害が起こる可能性が高いので、水道局は災害が起こった時に市民に給水をどうするのか周知徹底してほしい。

近年、水道事業が民間に任せようになった自治体があると聞いています。そのようなことになれば水質が今の状態が保たれるのかとても心配です。

29. 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・一部要約)
回答数: 41

もっと、東大阪市の役に立つことの提案や情報が知りたいのでアンケートと言う形でもしれてよかった。

生活に直結したアンケート内容は回答しがいがあった。

今までに災害にあったことがなかったのでなかなか準備する事に意識はいつてないが、やはりいざという時のための備えは必要だと改めて感じました。

具体的に現時点でどんな取組、対策をしているのかを提示してアンケートを行って欲しかった。とりたてて今、不満はないが、水道の供給が当たり前だと思っている一般市民にとっては通り一遍のアンケートに過ぎないように感じた。

東大阪市の水道事業のことは、広報紙で少ししか知識が無い。ネットや特集紙等で広く知りたい。

【総括】

- ・今回のアンケートでは、断水の可能性に備えての飲料水について、多くの方が3日以上以上の備蓄を行っていないことが分かりました。備蓄については、災害時の対策として3日分の備えが必要と考えられていますので、考え方の周知や啓発にこれまで以上に取り組む必要があると分かりました。
- ・「水道に関する情報について、特に知りたい情報は何か。」の質問では、「災害等の応急給水対策」「水道水質などの情報」「事故等に伴う断水情報」が上位となっています。また、飲料水を備蓄している方への問「飲料水の備蓄を始めたきっかけを教えてください。」では、「昨今頻発している災害ニュースを見たから」が上位となっており、災害対策について関心が高まっていると考えられますので、今回のアンケート結果を災害対策に関する広報の仕方についての参考とさせていただきます。
- ・水道料金につきましては、約半数の方が「高い」「やや高い」の回答となりました。また、災害への対策として水道事業に望むことでは「断水になっても早く復旧する」「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」が上位となっております。水道施設や水道管は高度経済成長期に整備したものが多く、老朽化が進んでおります。安心・安全な水道水をお届けするためには水道施設や水道管の更新や耐震化が必要となりますので、水道料金にはこれらの費用も含まれているという事をふまえて、今後も引き続きご理解いただけるよう周知していきます。
- ・水道という生活に直結する内容のアンケートであったため、多くのご意見・ご要望を頂くことができました。

今回頂きましたご意見・ご要望を参考に安心・安全な水の供給に努めてまいりますので、今後も水道事業へのご理解・ご協力をお願いいたします。

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