

令和 4 年度 水道事業に関する インターネットアンケート調査報告書

令和 5 年 5 月
大阪広域水道企業団

I 調査について

1 調査の目的及び概要

(1) 目的

本調査は、大阪広域水道企業団（以下「企業団」という。）の水道事業について、利用者の水質、サービス及び料金に関する認識や意見を聞き、満足度を把握することで事業運営の評価と改善に資することを目的として実施した。

(2) 実施方法等

- ①調査対象：企業団が水道事業を実施している 13 市町村[※]に居住する 18 歳以上の者
- ②調査方法：インターネット調査
- ③調査期間：令和 4 年 12 月 19 日（月）～12 月 23 日（金）
- ④回 答 数：給水人口に基づき、居住地の割合で割り付けた 800 人

※藤井寺市、泉南市、四條畷市、大阪狭山市、阪南市、豊能町、忠岡町、熊取町、田尻町、岬町、太子町、河南町、千早赤阪村

(3) 調査項目

- ①回答者の属性について（Q1～Q6）
- ②企業団について（Q7）
- ③水道水の水質について（Q8～Q12） ※Q10 は Q10_1 及び Q10_2 で構成
- ④水道に関するサービスについて（Q13～Q17）
- ⑤水道料金について（Q18～Q21）
- ⑥水道施設の更新・耐震化について（Q22）
- ⑦総合的な満足度について（Q23）

2 本報告書の見方

- ・グラフ中の N は回答者数を表す。
- ・割合（％）は原則として小数点第 2 位を四捨五入し、小数点第 1 位までを表示している。
- ・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、割合（％）の合計が 100%を超える場合がある。

3 その他

本調査は、企業団の取組を理解していただくため、水質、サービス、料金、施設整備の現状に関する情報提供を行った上で実施した（「Ⅲ 情報提供の内容」参照）。

Ⅱ 集計結果

1 回答者の属性について

Q1 居住地

(50音順)

選択肢		回答数 (人)	割合 (%)
1	大阪狭山市	111	13.9
2	河南町	29	3.6
3	熊取町	83	10.4
4	四條畷市	104	13.0
5	泉南市	112	14.0
6	太子町	24	3.0
7	田尻町	16	2.0
8	忠岡町	32	4.0
9	千早赤阪村	9	1.1
10	豊能町	34	4.3
11	阪南市	96	12.0
12	藤井寺市	122	15.2
13	岬町	28	3.5
計		800	100.0

Q2 年齢

選択肢		回答数 (人)	割合 (%)
1	18・19 歳	2	0.3
2	20 歳～29 歳	20	2.5
3	30 歳～39 歳	58	7.3
4	40 歳～49 歳	148	18.5
5	50 歳～59 歳	237	29.6
6	60 歳～69 歳	209	26.1
7	70 歳以上	126	15.7
計		800	100.0

Q3 性別

選択肢		回答数 (人)	割合 (%)
1	男性	487	60.9
2	女性	306	38.2
3	どちらでもない	1	0.1
4	答えたくない	6	0.8
計		800	100.0

Q4 同居者の人数 (本人を含む。)

選択肢		回答数 (人)	割合 (%)
1	1人	119	14.9
2	2人	312	39.0
3	3人	206	25.7
4	4人	117	14.6
5	5人以上	46	5.8
計		800	100.0

Q5 住居の種類

選択肢		回答数 (人)	割合 (%)
1	一戸建て住宅	615	76.9
2	集合住宅 (マンション、アパート、テラスハウスなど)	175	21.9
3	その他	10	1.2
計		800	100.0

Q6 住居への給水方式

選択肢		回答数 (人)	割合 (%)
1	直結方式 (水道管から直接又はポンプで加圧して蛇口まで給水する方式)	475	59.4
2	受水槽方式 (受水槽に水道水を貯めてから蛇口まで給水する方式)	100	12.5
3	わからない	225	28.1
計		800	100.0

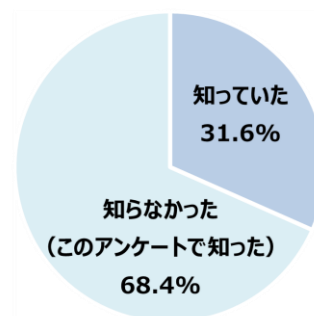
2 企業団について

Q7 あなたがお住まいの市町村の水道事業は、大阪広域水道企業団（以下「企業団」といいます。）が経営していることを知っていましたか。

1 知っていた 2 知らなかった（このアンケートで知った）

・13 市町村の水道事業を企業団が経営していることについて、「知らなかった（このアンケートで知った）」が68.4%、「知っていた」が31.6%となっている。

選択肢		回答数 (人)	割合 (%)
1	知っていた	253	31.6
2	知らなかった (このアンケートで知った)	547	68.4
計		800	100.0



N=800

3 水道水の水質について

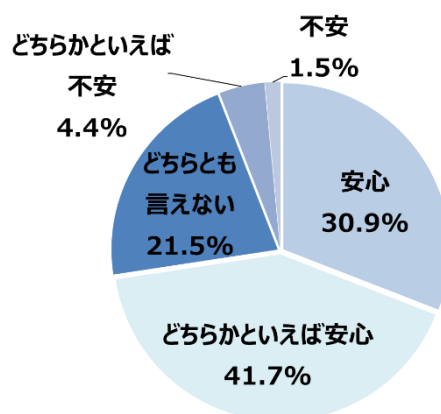
【水道水の水質への安心感】

Q8 住居でお使いの水道水の水質への安心感について、あなたの感想をお聞きます。

- 1 安心 2 どちらかといえば安心 3 どちらとも言えない
4 どちらかといえば不安 5 不安

・「どちらかといえば安心」が最も多く、「安心」と合わせて 72.6%となっており、「どちらとも言えない」が 21.5%、「どちらかといえば不安」と「不安」が合わせて 5.9%となっている。

選択肢		回答数 (人)	割合 (%)
1	安心	247	30.9
2	どちらかといえば安心	334	41.7
3	どちらとも言えない	172	21.5
4	どちらかといえば不安	35	4.4
5	不安	12	1.5
計		800	100.0



N=800

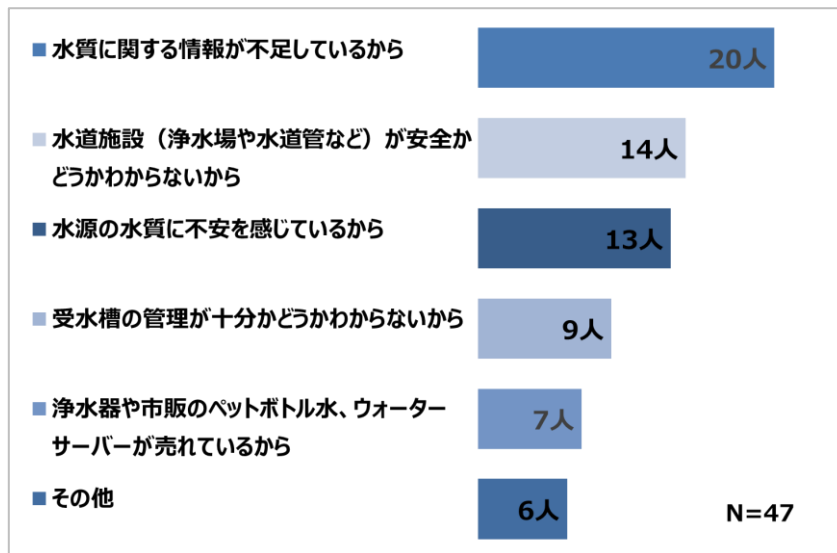
【水道水の水質に不安を感じる理由（複数回答）】

Q9 前問 Q8 で「どちらかといえば不安」、「不安」と答えた方は、その理由についてお答えください。（あてはまるものすべてにチェックしてください。）

- 1 水源の水質に不安を感じているから
2 水道施設（浄水場や水道管など）が安全かどうか分からないから
3 受水槽の管理が十分かどうか分からないから
4 浄水器や市販のペットボトル水、ウォーターサーバーが売れているから
5 水質に関する情報が不足しているから 6 その他（具体的に記入してください）

・「水質に関する情報が不足しているから」が 42.6%で最も多く、「水道施設（浄水場や水道管など）が安全かどうか分からないから」が 29.8%、「水源の水質に不安を感じているから」が 27.7%、「受水槽の管理が十分かどうか分からないから」が 19.1%となっている。また、「浄水器や市販のペットボトル水、ウォーターサーバーが売れているから」は 14.9%となっている。
・「その他」は 12.8%で、回答内容として、「受水槽からの配管が不安」などがある。

選択肢		回答数 (人)	割合 (%)
1	水源の水質に不安を感じているから	13	27.7
2	水道施設（浄水場や水道管など）が安全かどうかわからないから	14	29.8
3	受水槽の管理が十分かどうかわからないから	9	19.1
4	浄水器や市販のペットボトル水、ウォーターサーバーが売れているから	7	14.9
5	水質に関する情報が不足しているから	20	42.6
6	その他	6	12.8



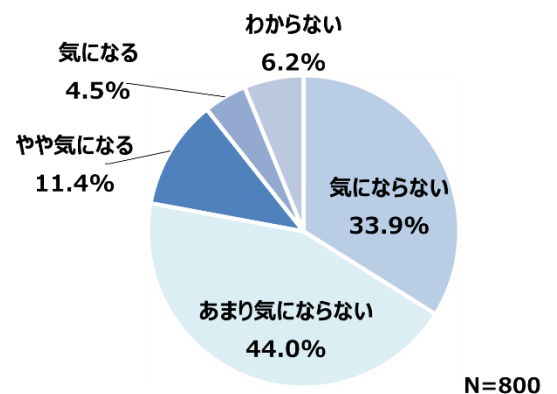
【水道水のおい（塩素臭）についての感想】

Q10_1 住居でお使いの水道水の「におい」について、あなたの感想をお聞きます。
塩素（カルキ）臭を感じますか。

1 気にならない 2 あまり気にならない 3 やや気になる 4 気になる
5 わからない

・「あまり気にならない」が最も多く、「気にならない」と合わせて77.9%となっており、「やや気になる」と「気になる」を合わせて15.9%、「わからない」が6.2%となっている。

選択肢	回答数 (人)	割合 (%)
1 気にならない	271	33.9
2 あまり気にならない	352	44.0
3 やや気になる	91	11.4
4 気になる	36	4.5
5 わからない	50	6.2
計	800	100.0



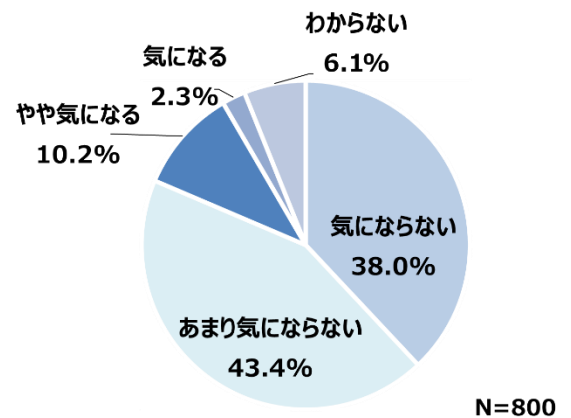
【水道水のにおい（塩素臭以外）についての感想】

Q10_2 住居でお使いの水道水の「におい」について、あなたの感想をお聞きます。／塩素（カルキ）臭以外の異臭（かび臭、金属臭など）を感じますか。

- 1 気にならない 2 あまり気にならない 3 やや気になる 4 気になる
5 わからない

・「あまり気にならない」が最も多く、「気にならない」と合わせて81.4%となっており、「やや気になる」と「気になる」を合わせて12.5%、「わからない」が6.1%となっている。

選択肢	回答数 (人)	割合 (%)
1 気にならない	304	38.0
2 あまり気にならない	347	43.4
3 やや気になる	82	10.2
4 気になる	18	2.3
5 わからない	49	6.1
計	800	100.0



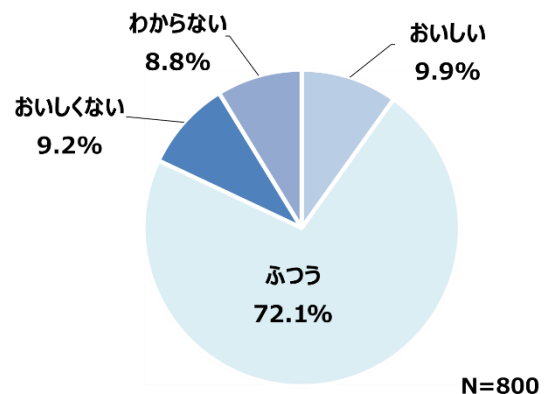
【水道水の味についての感想】

Q11 住居の水道水の「味」について、あなたの感想をお聞きます。

- 1 おいしい 2 ふつう 3 おいしくない 4 わからない

・「ふつう」が72.1%で最も多く、「おいしい」が9.9%、「おいしくない」が9.2%、「わからない」が8.8%となっている。

選択肢	回答数 (人)	割合 (%)
1 おいしい	79	9.9
2 ふつう	577	72.1
3 おいしくない	74	9.2
4 わからない	70	8.8
計	800	100.0



【水の飲み方（使い方）】

Q12 あなたの主な水の飲み方（使い方）についてお聞きます。

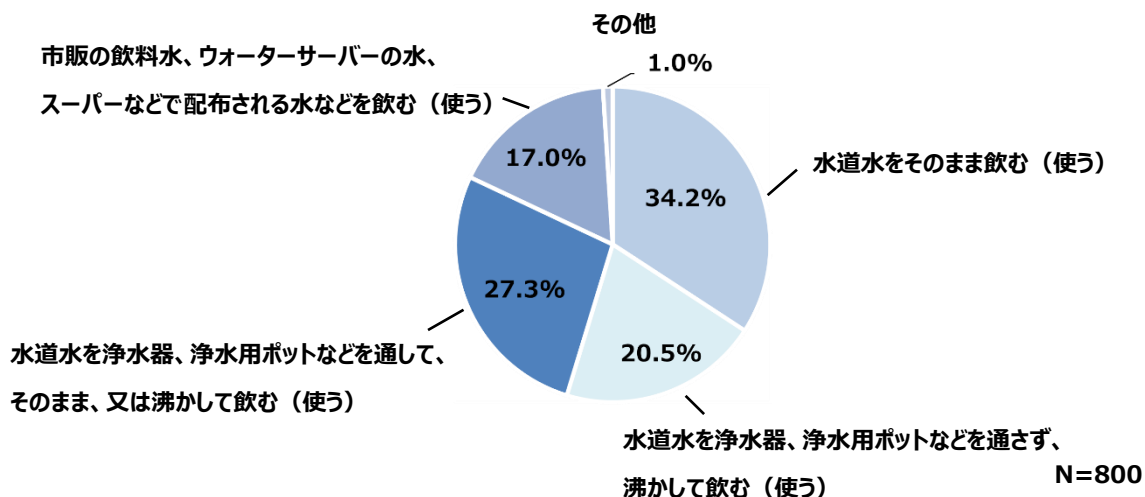
（冷蔵庫で冷やしたものやお茶などにしたものも含まれます。）

- 1 水道水をそのまま飲む（使う）
- 2 水道水を浄水器、浄水用ポットなどを通さず、沸かして飲む（使う）
- 3 水道水を浄水器、浄水用ポットなどを通して、そのまま、又は沸かして飲む（使う）
- 4 市販の飲料水、ウォーターサーバーの水、スーパーなどで配布される水などを飲む（使う）
- 5 その他（具体的に記入してください）

・「水道水をそのまま飲む（使う）」が 34.2%で最も多く、「水道水を浄水器、浄水用ポットなどを通して、そのまま、又は沸かして飲む（使う）」が 27.3%、「水道水を浄水器、浄水用ポットなどを通さず、沸かして飲む（使う）」が 20.5%、「市販の飲料水、ウォーターサーバーの水、スーパーなどで配布される水などを飲む（使う）」が 17.0%となっている。

・「その他」は 1.0%で、回答内容として、「用途によって使い分ける」などがある。

選択肢		回答数（人）	割合（%）
1	水道水をそのまま飲む（使う）	274	34.2
2	水道水を浄水器、浄水用ポットなどを通さず、沸かして飲む（使う）	164	20.5
3	水道水を浄水器、浄水用ポットなどを通して、そのまま、又は沸かして飲む（使う）	218	27.3
4	市販の飲料水、ウォーターサーバーの水、スーパーなどで配布される水などを飲む（使う）	136	17.0
5	その他	8	1.0
計		800	100.0



4 水道に関するサービスについて

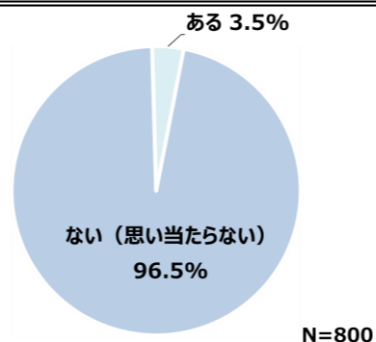
【水道に関する手続において困ったこと、不便を感じたことの有無】

Q13 過去5年間に、水道に関する手続（水道の使用開始・中止・名義変更等の手続、水道料金の支払、漏水減免など）において困ったり、不便を感じたりしたことはありましたか。

1 ない（思い当たらない） 2 ある

・「ない（思い当たらない）」が96.5%、「ある」が3.5%となっている。

選択肢		回答数 (人)	割合 (%)
1	ない（思い当たらない）	772	96.5
2	ある	28	3.5
計		800	100.0



【水道に関する手続において困ったり、不便を感じたことの内容】

Q14 前問 Q13 で「ある」と答えた方は、その内容を具体的に記入してください。

・主な回答内容として、名義変更の手続に関すること、漏水に関すること、窓口に関すること、クレジットカード払いに関すること、インターネットによる手続に関することなどがある。

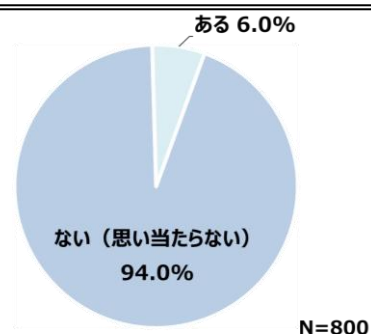
【水道に関する事故、トラブルで困ったり、不便を感じたことの有無】

Q15 過去5年間に、断水や濁水（濁った水）が発生する事故、漏水や凍結などのトラブルで困ったり、不安を感じたりしたことはありましたか。

1 ない（思い当たらない） 2 ある

・「ない（思い当たらない）」が94.0%、「ある」が6.0%となっている。

選択肢		回答数 (人)	割合 (%)
1	ない（思い当たらない）	752	94.0
2	ある	48	6.0
計		800	100.0



【水道に関する事故、トラブルで困ったり、不便を感じたことの内容】

Q16 前問 Q15 で「ある」と答えた方は、その内容を具体的に記入してください。

・主な回答内容として、漏水及び漏水の修繕に関する事、濁水に関する事、断水に関する事などがある。

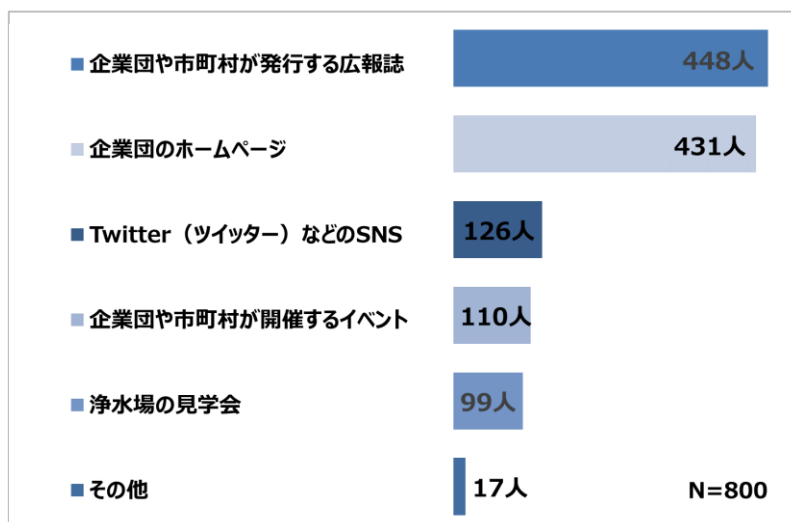
【企業団が情報を届ける方法（複数回答）】

**Q17 企業団からの情報をお届けする方法として良いと思うものをお答えください。
（あてはまるものすべてにチェックしてください。）**

- 1 企業団のホームページ 2 Twitter（ツイッター）などの SNS
3 企業団や市町村が発行する広報誌 4 企業団や市町村が開催するイベント
5 浄水場の見学会 6 その他（具体的に記入してください）

・「企業団や市町村が発行する広報誌」が 56.0%で最も多く、「企業団のホームページ」が 53.9%、「Twitter（ツイッター）などの SNS」が 15.8%、「企業団や市町村が開催するイベント」が 13.8%、「浄水場の見学会」が 12.4%となっている。
・「その他」は 2.1%で、回答内容として、「電子メールでのお知らせ」、「新聞の折込チラシ」、「検針などの際に戸別に配付」などがある。

選択肢		回答数（人）	割合（%）
1	企業団のホームページ	431	53.9
2	Twitter（ツイッター）などの SNS	126	15.8
3	企業団や市町村が発行する広報誌	448	56.0
4	企業団や市町村が開催するイベント	110	13.8
5	浄水場の見学会	99	12.4
6	その他	17	2.1



5 水道料金について

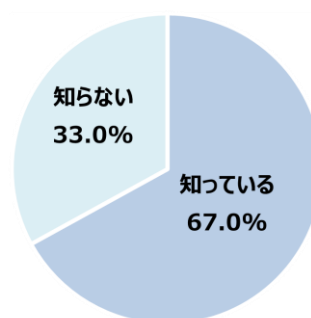
【水道料金の把握】

Q18 あなたのお住まいでは水道料金をいくら支払っているか知っていますか。（水道料金は、水道メーターの検針の際にお配りする「使用水量等のお知らせ」（検針票）の上水道の欄に記載しています。2か月ごとの検針の場合、2か月分の水道料金をまとめて表示している場合があります。）

1 知っている 2 知らない

・「知っている」が67.0%、「知らない」が33.0%となっている。

選択肢		回答数 (人)	割合 (%)
1	知っている	536	67.0
2	知らない	264	33.0
計		800	100.0



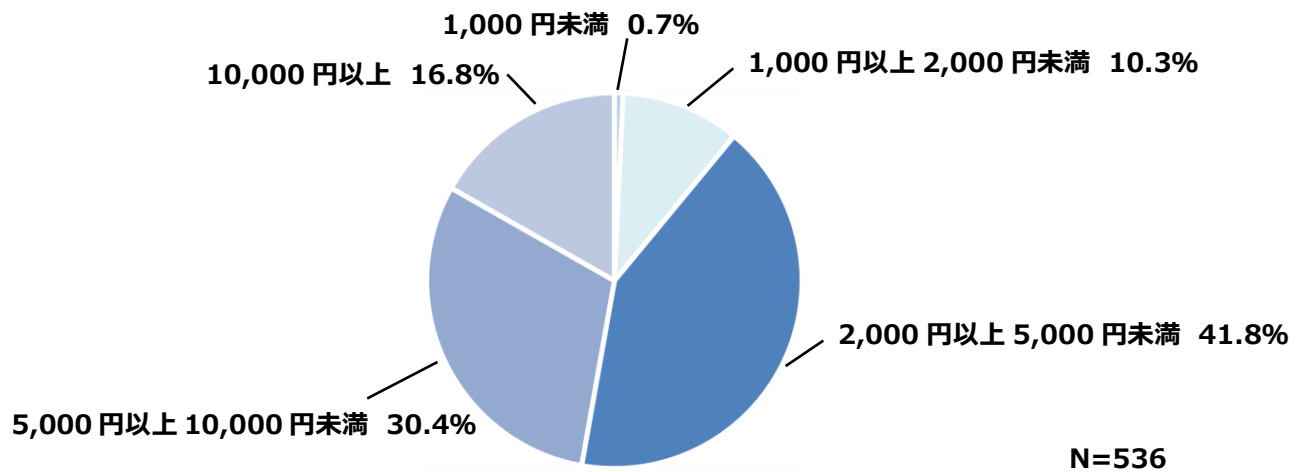
N=800

【水道料金の支払額、口座引落額】

Q19 前問 Q18 で「知っている」と答えた方は、1 回当たりの支払額又は口座引落額をお答えください。

- 1 1,000 円未満 2 1,000 円以上 2,000 円未満
 3 2,000 円以上 3,000 円未満 4 3,000 円以上 4,000 円未満
 5 4,000 円以上 5,000 円未満 6 5,000 円以上 6,000 円未満
 7 6,000 円以上 7,000 円未満 8 7,000 円以上 8,000 円未満
 9 8,000 円以上 9,000 円未満 10 9,000 円以上 10,000 円未満
 11 10,000 円以上

選択肢		回答数 (人)	割合 (%)
1	1,000 円未満	4	0.7
2	1,000 円以上 2,000 円未満	55	10.3
3	2,000 円以上 3,000 円未満	70	13.1
4	3,000 円以上 4,000 円未満	82	15.3
5	4,000 円以上 5,000 円未満	72	13.4
6	5,000 円以上 6,000 円未満	58	10.8
7	6,000 円以上 7,000 円未満	39	7.3
8	7,000 円以上 8,000 円未満	33	6.2
9	8,000 円以上 9,000 円未満	21	3.9
10	9,000 円以上 10,000 円未満	12	2.2
11	10,000 円以上	90	16.8
計		536	100.0



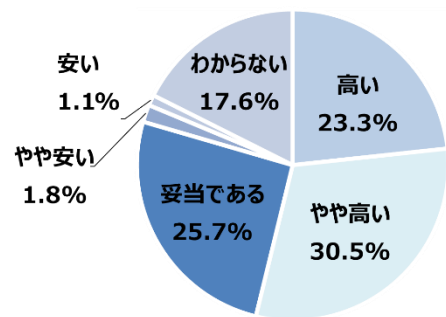
【水道料金に対する感想】

Q20 住居でお使いの水道の料金についてどのように思われますか。

- 1 高い 2 やや高い 3 妥当である 4 やや安い 5 安い
6 わからない

・「やや高い」が最も多く、「高い」と合わせて 53.8%となっており、「妥当である」が 25.7%、「わからない」が 17.6%、「やや安い」と「安い」を合わせて 2.9%となっている。

選択肢		回答数 (人)	割合 (%)
1	高い	186	23.3
2	やや高い	244	30.5
3	妥当である	206	25.7
4	やや安い	14	1.8
5	安い	9	1.1
6	わからない	141	17.6
計		800	100.0



N=800

【水道料金が高いと感じる理由】

Q21 前問 Q20 で「高い」、「やや高い」と答えた方は、その理由についてお答えください。

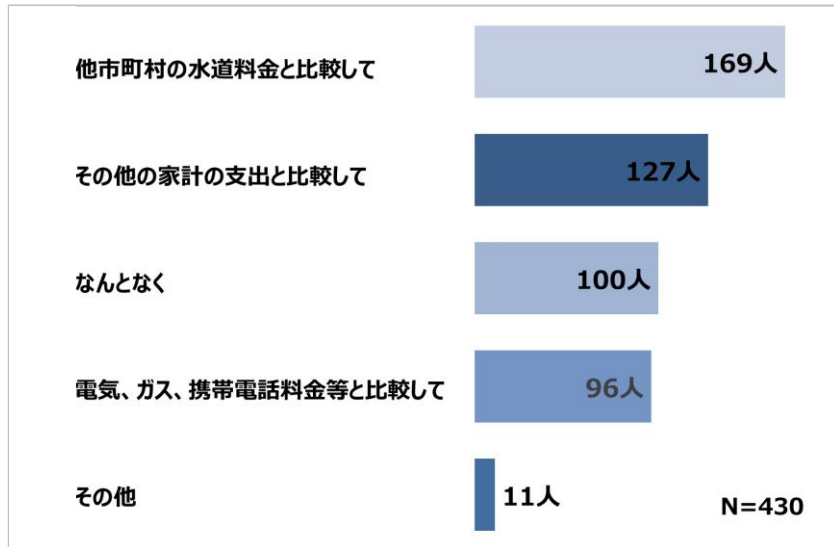
(あてはまるものすべてにチェックしてください。)

- 1 電気、ガス、携帯電話料金等と比較して 2 その他の家計の支出と比較して
3 他市町村の水道料金と比較して 4 なんとなく
5 その他（具体的に記入してください）

・「他市町村の水道料金と比較して」が 39.3%で最も多く、「その他の家計の支出と比較して」が 29.5%、「なんとなく」が 23.3%、「電気、ガス、携帯電話料金等と比較して」が 22.3%となっている。

・「その他」は 2.6%で、主な回答内容として、「下水道料金と一緒に支払うから」などがある。

選択肢		回答数 (人)	割合 (%)
1	電気、ガス、携帯電話料金等と比較して	96	22.3
2	その他の家計の支出と比較して	127	29.5
3	他市町村の水道料金と比較して	169	39.3
4	なんとなく	100	23.3
5	その他	11	2.6



6 水道施設の更新・耐震化について

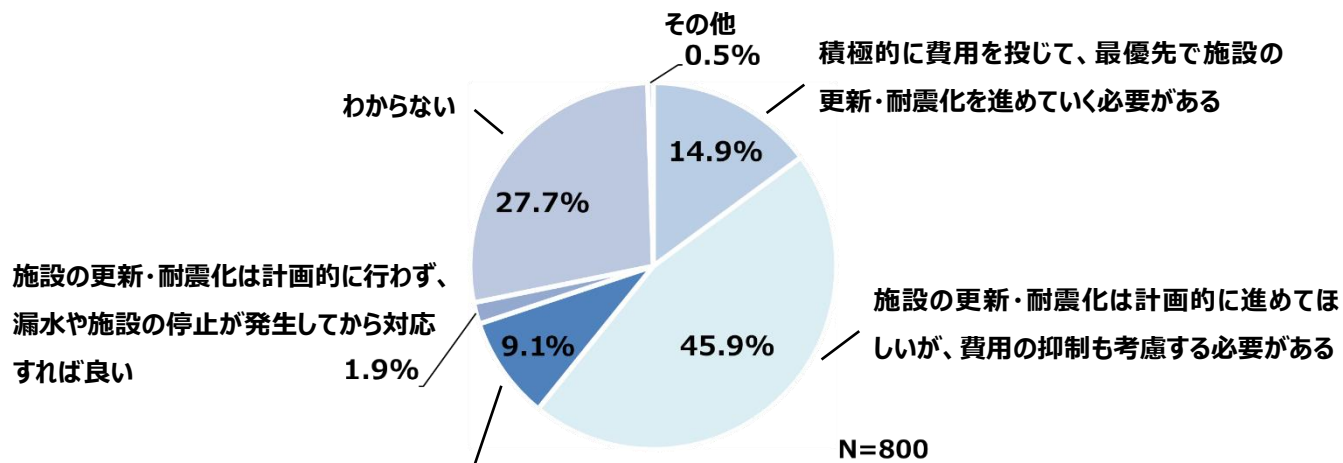
Q22 今後、水道施設の更新・耐震化に多くの費用が必要となる見込みであり、ひいては水道料金にも影響する可能性があります。近年、「水道施設の老朽化」がテレビや新聞等で取り上げられていますが、今後、水道施設の更新・耐震化にどのように取り組んでいくべきと考えますか。

- 1 積極的に費用を投じて、最優先で施設の更新・耐震化を進めていく必要がある
- 2 施設の更新・耐震化は計画的に進めてほしいが、費用の抑制も考慮する必要がある
- 3 ある程度の漏水や施設の停止が発生することは仕方ないが、最低限、災害時においても医療機関、避難場所等の重要性が高い施設への給水が停止しないように、施設の更新・耐震化を進めれば良い
- 4 施設の更新・耐震化は計画的に行わず、漏水や施設の停止が発生してから対応すれば良い
- 5 わからない
- 6 その他（具体的に記入してください）

・「施設の更新・耐震化は計画的に進めてほしいが、費用の抑制も考慮する必要がある」が 45.9%で最も多く、「わからない」が 27.7%、「積極的に費用を投じて、最優先で施設の更新・耐震化を進めていく必要がある」が 14.9%などとなっている。

・「その他」は 0.5%で、回答内容として、「国が積極的に費用を負担して更新・耐震化を進めるべき」などがある。

選択肢		回答数（人）	割合（%）
1	積極的に費用を投じて、最優先で施設の更新・耐震化を進めていく必要がある	119	14.9
2	施設の更新・耐震化は計画的に進めてほしいが、費用の抑制も考慮する必要がある	367	45.9
3	ある程度の漏水や施設の停止が発生することは仕方ないが、最低限、災害時においても医療機関、避難場所等の重要性が高い施設への給水が停止しないように、施設の更新・耐震化を進めれば良い	73	9.1
4	施設の更新・耐震化は計画的に行わず、漏水や施設の停止が発生してから対応すれば良い	15	1.9
5	わからない	222	27.7
6	その他	4	0.5
計		800	100.0



ある程度の漏水や施設の停止が発生することは仕方ないが、最低限、災害時においても医療機関、避難場所等の重要性が高い施設への給水が停止しないように、施設の更新・耐震化を進めれば良い

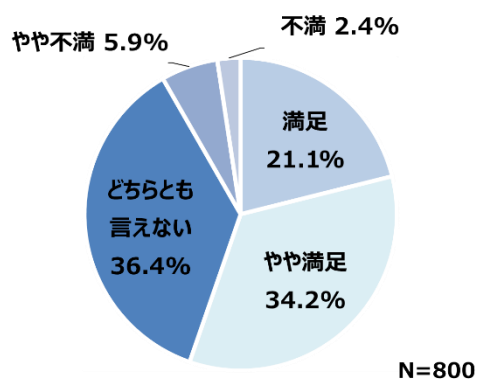
7 総合的な満足度について

Q23 安定供給（安全な水道水をいつでも使えること）、手続、水道料金等を総合的に考えて、住居でお使いの水道についてどの程度満足していますか。

1 満足 2 やや満足 3 どちらとも言えない 4 やや不満 5 不満

・「やや満足」が最も多く、「満足」と合わせて 55.3%、「どちらとも言えない」が 36.4%、「やや不満」と「不満」を合わせて 8.3%となっている。

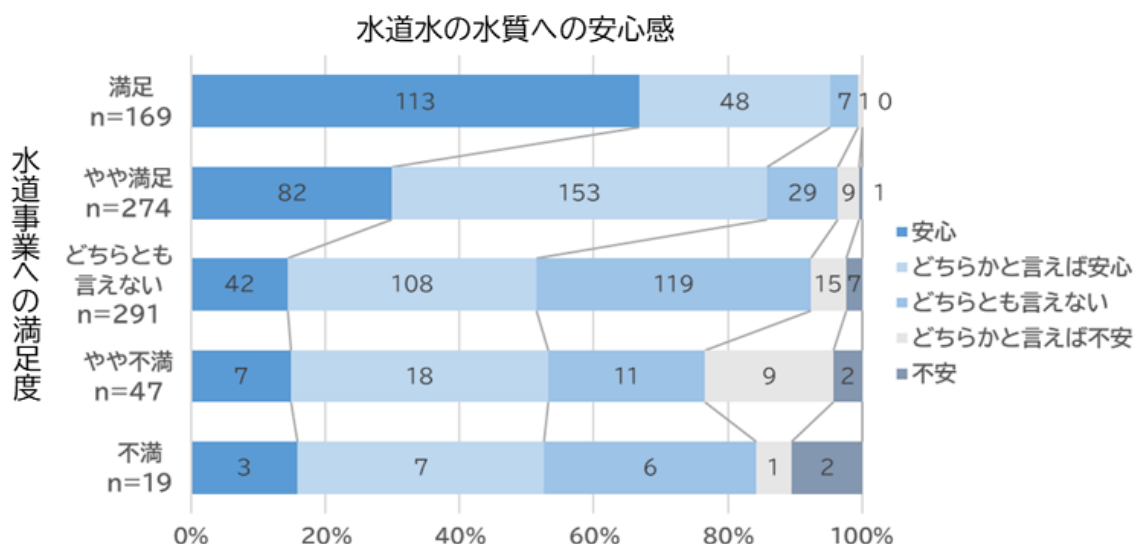
選択肢		回答数 (人)	割合 (%)
1	満足	169	21.1
2	やや満足	274	34.2
3	どちらとも言えない	291	36.4
4	やや不満	47	5.9
5	不満	19	2.4
計		800	100.0



(参考) 設問間のクロス集計結果

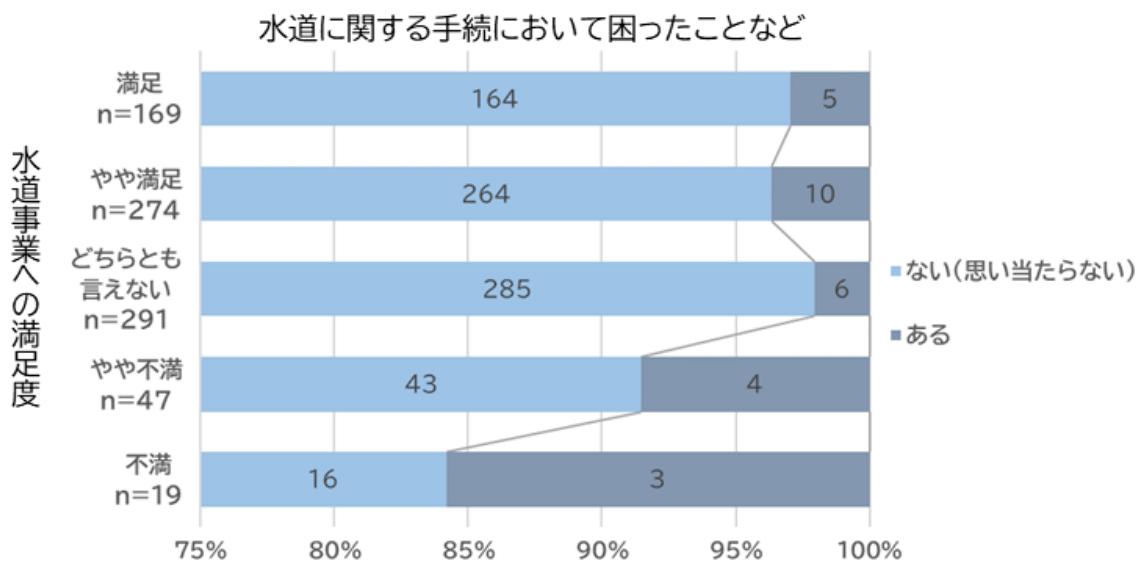
1 水道事業への満足度と水道水の水質への安心感との関係

設問：住居でお使いの水道水の水質への安心感について、あなたの感想をお聞きます。

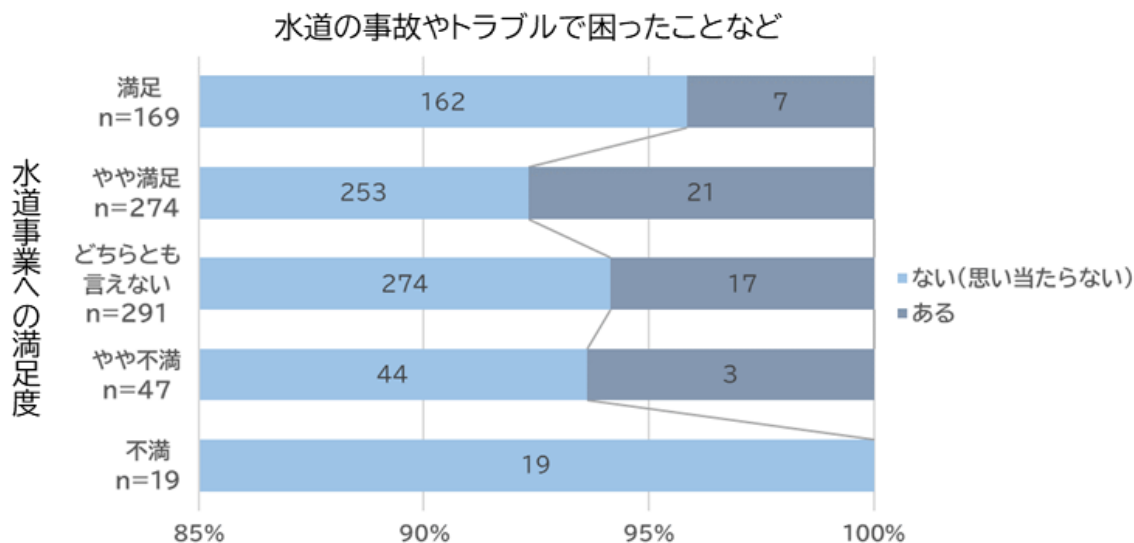


2 水道事業への満足度と水道に関するサービスへの満足度との関係

設問：過去5年間に、水道に関する手続（水道の使用開始・中止・名義変更等の手続、水道料金の支払、漏水減免など）において困ったり、不便を感じたりしたことはありましたか。住居でお使いの水道の料金についてどのように思われますか。

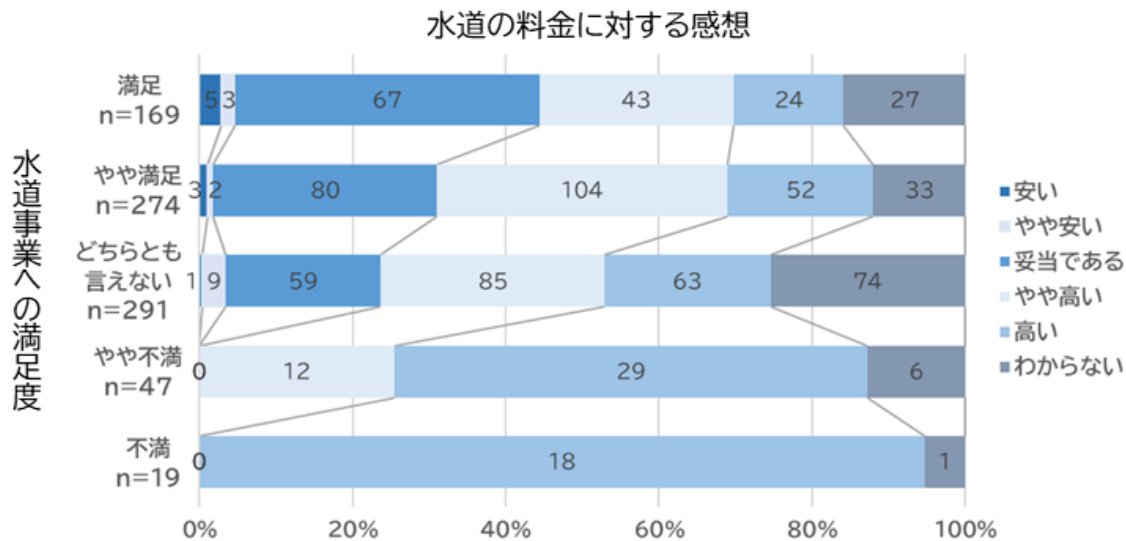


設問：過去5年間に、断水や濁水（濁った水）が発生する事故、漏水や凍結などのトラブルで困ったり、不安を感じたりしたことはありましたか。



3 水道事業への満足度と水道料金に対する感想との関係

設問：住居でお使いの水道の料金についてどのように思われますか。



Ⅲ 情報提供の内容

企業団の取組を理解し回答していただくため、アンケートの調査票中に次の内容を記載し、情報提供を行った。

冒頭部分

大阪広域水道企業団は、大阪府域において水道水の供給を行う水道事業者で、市役所や役場と同様に地方公共団体の一つです。

大阪広域水道企業団では水道事業の統合を進めており、2017 年度（平成 29 年度）以降順次、大阪府内の市町村から水道事業を引き継ぎ、ご家庭などの蛇口まで水道水をお届けしています。

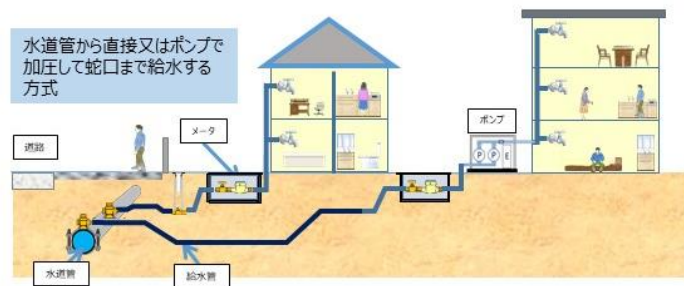
この度、水道に関する皆様のご意見やご感想をお聞きし、事業の充実やサービスの向上などに活用するためアンケート調査を実施します。

毎日の生活や社会経済活動に欠かせない水道をより良くしていくため、回答にご協力いただきますようお願いいたします。

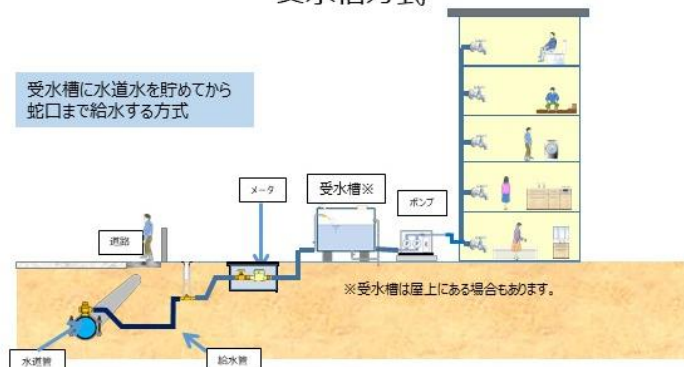
Q6 住居の給水方式について

住居の給水方式（イメージ図）

直結方式



受水槽方式



Q8～Q12 水道水の水質について

水道水は、水道法に基づく51項目の水質基準に適合することが必要とされ、その基準は市販のペットボトル飲料より厳しい内容です。

企業団では、水質基準に適合した安全・安心で良質な水道水を利用者の皆さまにお使いいただくため、水源から蛇口までの徹底した水質管理を行っています。

Q13～Q17 水道に関するサービスについて

蛇口からいつでも水道水がお使いいただける状態を維持するため、水道施設（浄水場や配水池、ポンプ場、水道管）の管理を適切に実施するとともに、老朽化した施設の更新・耐震化に取り組んでいます。

また、水道料金のスマートフォン決済による支払を導入するなどサービス向上にも取り組んでいます。

Q18～Q21 水道料金について

水道事業は、皆さまにお支払いいただいた水道料金で経営する独立採算制です。

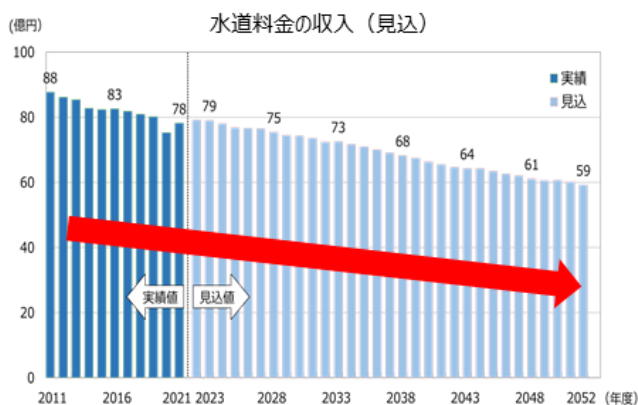
水道料金の平均単価は約 179 円/m³*です。500ml のペットボトル 2,000 本分の水道水を 179 円でご家庭などの蛇口までお届けしていることになります。

水道料金は、2 か月ごと又は毎月、下水道を使用されている場合は下水道使用料と合わせてお支払いいただいています。

*企業団が経営する水道事業の平均値のため、お住まいの地域によって異なります。

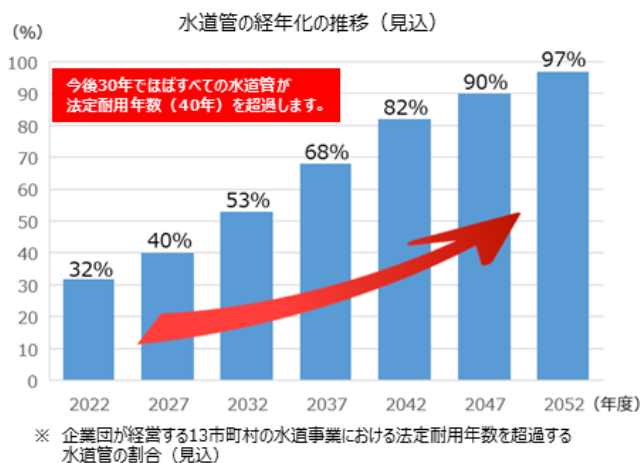
Q22 水道施設の更新・耐震化について

人口の減少や節水型機器の普及により水道の使用量は年々減少し、皆さまにお支払いいただく水道料金の収入も減少する見込みです。



※ 企業団が経営する13市町村の水道事業における水道料金の収入（見込）

高度経済成長期に集中的に整備した水道管をはじめ多くの水道施設が一斉に老朽化し、更新時期を迎えています。更新には多くの費用と期間が必要です。



企業団では、水道水の安定供給を確保し、災害に強い水道を構築するため、施設の更新・耐震化などを計画的に進めています。

- 水道管は法律で耐用年数が40年と一律に定められていますが、実際に更新が必要な時期は水道管の種類（材質など）によって異なります。企業団では、これまでの検証結果から水道管の種類ごとに独自の更新基準年数（40年～80年以上）を設定し、水道管の長寿命化と更新費用の低減につなげています。
- 水道管をはじめ浄水場、配水池など水道施設の重要度や耐震性の有無などによる優先順位を踏まえて、効率的な施設整備を行い、更新などの整備費用の平準化を図ります。



大阪広域水道企業団

〒540-0012 大阪市中央区谷町2丁目3番12号マルイト谷町ビル
TEL : 06 (6944) 8023

