

水道事業に関する市民アンケート調査
【報告書】

令和3年（2021年）3月
吹田市水道部

目次

I.	調査の概要	5
1.	調査の目的	5
2.	調査の内容	5
3.	調査の概要	5
4.	報告書の見方	6
5.	分析方針	6
	(1) 集計結果	6
	(2) 設問間クロス分析	6
6.	回答者の属性	6
	(1) 年齢	6
	(2) 性別	7
	(3) 性・年齢	7
	(4) 居住区	7
	(5) 家族人数	8
	(6) 給水方式	8
	(7) 住居形態	8
7.	標本誤差	9
II.	集計結果	10
1.	水道水の安全性・信頼性について	10
	(1) 水道水を安心して利用できるかについて	10
	(2) 飲用・調理用としての水の種類について	15
2.	水道施設の老朽化について	24
	(1) 水道施設の老朽化について	24
3.	災害対策について	31
	(1) 水道施設の耐震化について	31
	(2) 災害時の水の備蓄について	36
	(3) 近くの災害時給水拠点の認知について	39
4.	水道料金について	42
	(1) 水道料金の認知について	42
	(2) 水道料金のクレジットカード払い利用について	48
5.	節水について	50
	(1) 日ごろの節水について	50
6.	広報・PRについて	54
	(1) 水道事業の特徴で知っていることについて	54
	(2) 水道に関して知りたい情報について	57

(3)	広報誌「すいどうにゆーす」について	60
(4)	水道部のホームページの閲覧について	63
(5)	水道部からの情報お届け方法について	64
(6)	水道部のグッズについて	66
7.	水道事業への期待について	67
(1)	水道事業施策の期待度について	67
(2)	水道事業の満足度について	69
8.	その他	72
(1)	水道部職員の対応について	72
9.	自由回答記述	74
(1)	成分・味について (31 件)	74
(2)	安心・安全について (67 件)	74
(3)	災害対策について (19 件)	74
(4)	工事・老朽化について (35 件)	74
(5)	環境・節水について (14 件)	75
(6)	広報について (48 件)	75
(7)	料金・支払方法について (64 件)	75
(8)	業務改善について (25 件)	75
(9)	アンケートについて (23 件)	75
(10)	新型コロナウイルス感染症の影響について (10 件)	76
(11)	その他について (27 件)	76
III.	設問間クロス分析	77
1.	水道水の飲み方と安全性	77
(1)	水道水の飲み方と安全性について	77
(2)	水道水の飲み方と2か月あたりの水道料金について	77
2.	水道施設の老朽化	78
(1)	老朽化の感じ方と水道料金の感じ方について	78
(2)	老朽化の感じ方と水道水の飲み方について	78
3.	水道施設の耐震化と災害時の準備	79
(1)	耐震化の重要性と災害時の飲み水の確保状況について	79
(2)	耐震化の重要性と近くの災害時給水拠点の認知について	80
(3)	耐震化の重要性と水道料金の感じ方について	80
(4)	近くの災害時給水拠点の認知と広報誌の読書経験について	81
(5)	近くの災害時給水拠点の認知と水道部ホームページの閲覧経験について	81
4.	水道部の広報・PR	82
(1)	水道に関して知りたい情報と広報誌の読書経験について	82
(2)	水道に関して知りたい情報と水道部ホームページの閲覧経験について	83
(3)	広報誌の読書経験と水道部ホームページの閲覧経験について	83
5.	水道事業の満足度について	84

(1) 満足度と水道水の安全性について.....	84
(2) 満足度と水道水の飲み方について.....	85
(3) 満足度と水道料金の感じ方について.....	85
(4) 満足度と期待度について.....	86

調査票

I. 調査の概要

1. 調査の目的

この調査は、本市水道事業が、市民の皆様身近な「地域の水道」として信頼される健全な水道事業運営を推進していくため、市民の皆様の水道に対する考え、ニーズ並びに水道部の取組に対する満足度などを把握し、水道事業の各施策に反映させることを目的として実施しました。

2. 調査の内容

- 属性情報について
- 水道水の安全性・信頼性について
- 水道施設の老朽化について
- 災害対策について
- 水道料金について
- 節水について
- 広報・PRについて
- 水道事業について

3. 調査の概要

- 調査項目 水道事業に関する 24 問
- 調査地域 吹田市全域
- 調査対象 吹田市内に居住する 18 歳以上 85 歳未満の方 2,000 人
- 抽出方法 住民基本台帳からの無作為抽出
- 調査方法 郵便配布、郵便回収
- 調査期間 2020 年 10 月 28 日（水）～11 月 27 日（金）
- 有効回答数 1,158 標本（回収率 58%）

4. 報告書の見方

- 図表中の「n」とは、その質問での回答者総数のことである。
- 回答は、回答者総数を100%として算出し、小数点第2位を四捨五入している。このため、回答率の合計が、100%にならないことがある。
- 本文や図表中の選択肢表記は、場合によっては語句を短縮・簡略化している場合がある。
- 居住区の図表に関して、上段は実数、下段はパーセンテージである。
- 設問間クロス分析においては、「n」が回答者割合から判断して極端に少ないと標本誤差（P9に記載）が大きくなるため、分析対象から除外している場合がある。

5. 分析方針

(1) 集計結果

単純集計・属性別集計結果：単純集計、設問の性質に応じた属性ごとの集計結果。

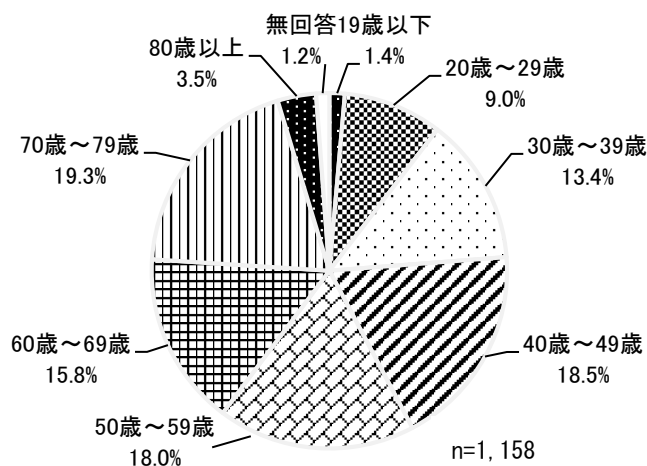
(2) 設問間クロス分析

設問間クロス分析では、現在水道部が実施している事業をより効果的に行うことを目的に、より詳細な分析を行った。

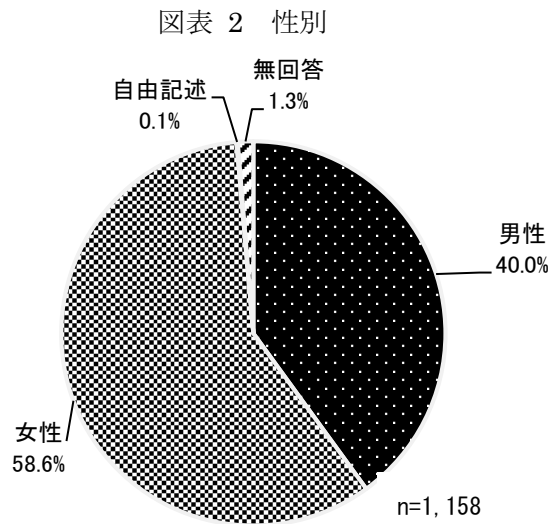
6. 回答者の属性

(1) 年齢

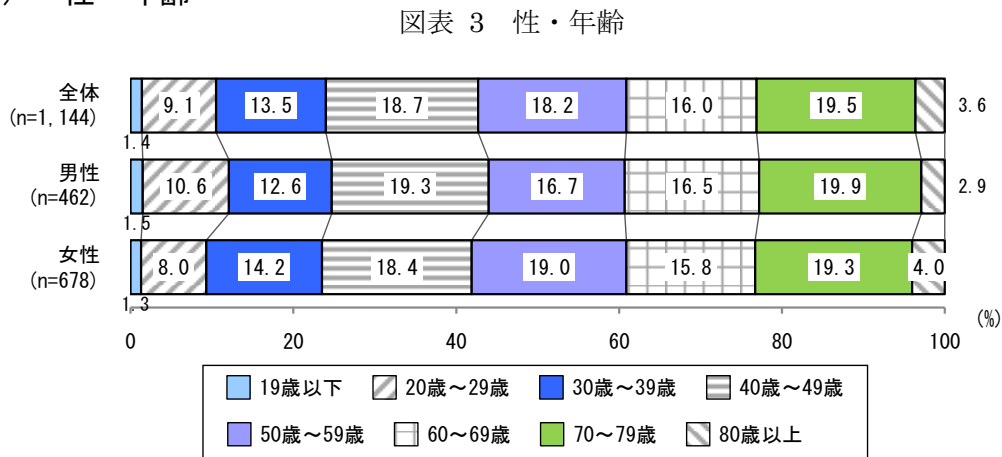
図表 1 年齢



(2) 性別



(3) 性・年齢



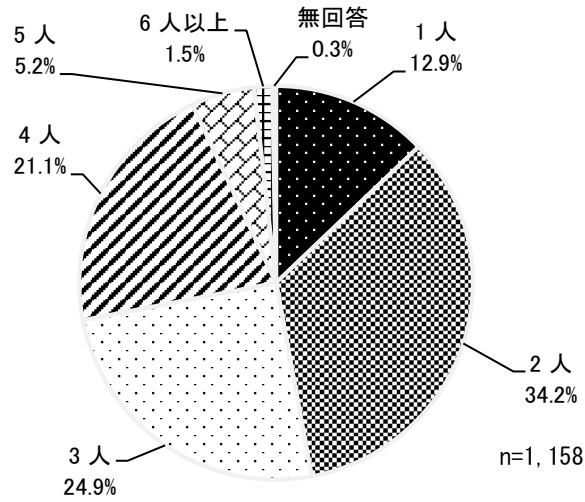
(4) 居住区

図表 4 居住区

全体	畠以南地域	片山・岸部地域	南吹田地域 豊津・江坂	佐井寺地域 千里山	山田・千里丘地域	万博・阪大地域 千里ニュータウン	無回答
1158人	102人	180人	196人	184人	245人	208人	43人
100%	8.8%	15.5%	16.9%	15.9%	21.2%	18.0%	3.7%

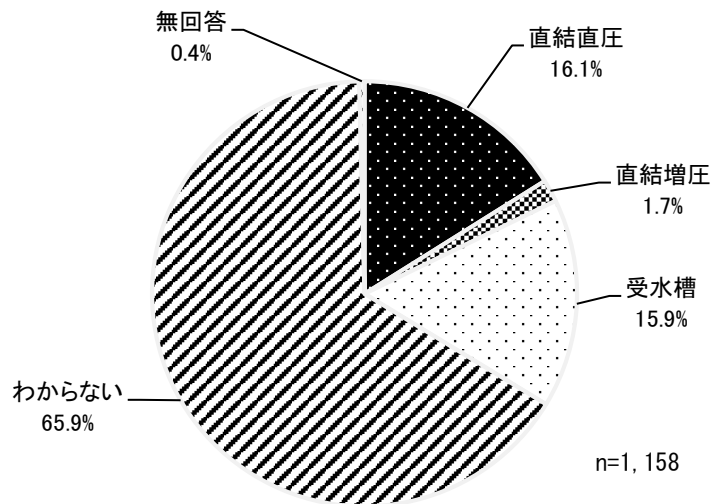
(5) 家族人数

図表 5 家族人数



(6) 給水方式

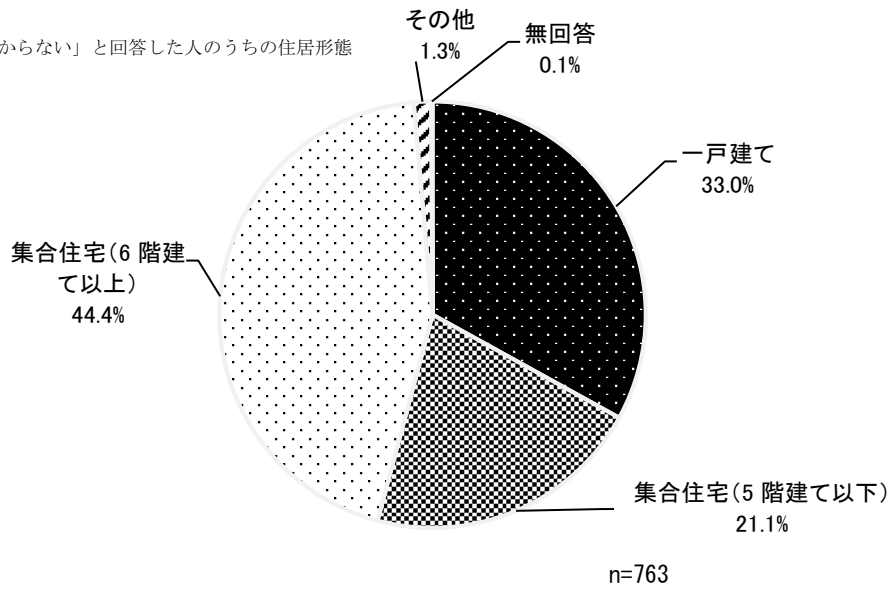
図表 6 給水方式



(7) 住居形態

図表 7 居住形態

問 5 で給水方式が「わからない」と回答した人のうちの住居形態



7. 標本誤差

アンケート調査においては、アンケート回答者（標本）の回答傾向と、母集団（市内の水道利用者）の回答傾向との間に一定の誤差（標本誤差）が生じます。誤差の範囲は、母集団の大きさ、標本数、回答率と信頼度から統計的に求めることが可能です。

信頼度を社会調査において一般的な 95%とした場合の標本誤差は、以下の数式によって求めることができます（信頼度 95%とは、無作為抽出を繰り返し行えば、100 回に 95 回の確率で、下記算出数値区間に母平均がおさまるといことです）。

$$E = \pm 1.96 \sqrt{\frac{N-n}{N-1} \times \frac{P(100-P)}{n}}$$

E=標本誤差
 N=母集団（20歳以上男女の総数）
 n=回答者総数
 P=回答比率（%）

本調査における標本誤差は以下の表の通りとなります。信頼区間は、下表の数値を本調査の回答率の値（%）に加えた範囲となります。

図表 8 主要な%における信頼区間の 1/2 幅

N（人）※	305,360									
n（人）	1,158									
P（%）	5.0	10.0	15.0	20.0	25.0	30.0	35.0	40.0	45.0	50.0
	95.0	90.0	85.0	80.0	75.0	70.0	65.0	60.0	55.0	50.0
E（%）	1.0	1.4	1.6	1.8	2.0	2.1	2.2	2.2	2.3	2.3

※吹田市住民基本台帳（令和 2 年（2020 年）11 月末）による 20 歳以上の人口

たとえば、「問 6 水道水を安心して利用できますか。」で、「安心している」と回答した男性は 62.0% であるが、信頼区間の 1/2 幅をみると、値が最も近いのは、60%または 40%の欄であり、男性の信頼区間 1/2 幅は“2.2”となっています。このことから、「そう思う」と答えた人の母集団値は、信頼度 95%とした場合、男性では 62.0%±2.2%の間（59.8%～64.2%）であると推定できます。

II. 集計結果

1. 水道水の安全性・信頼性について

(1) 水道水を安心して利用できるかについて

問6 水道水を安心して利用できますか。(1 つだけに○印)

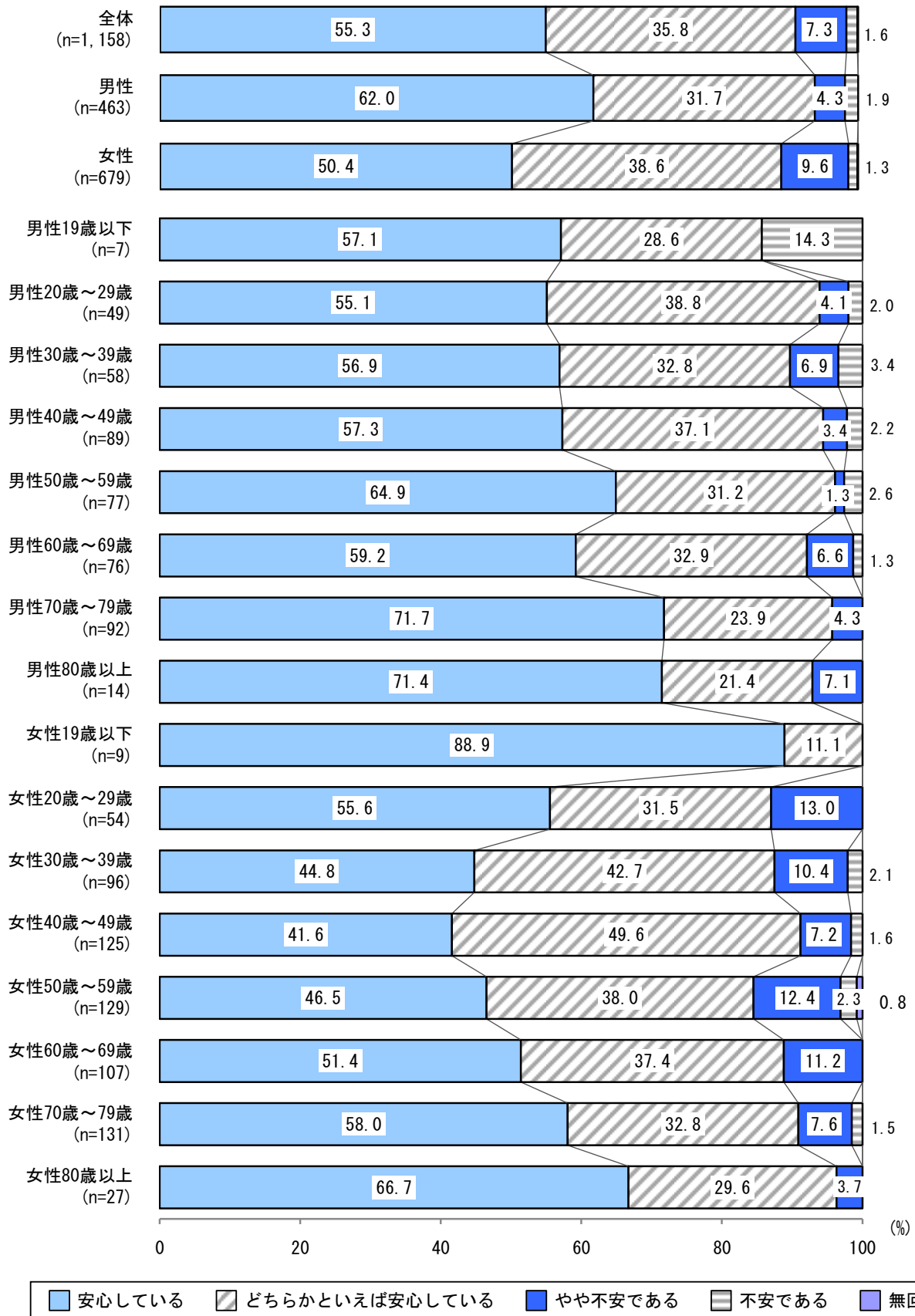
- (1) 安心している (2) どちらかといえば安心している
(3) やや不安である (→問6-1へ) (4) 不安である (→問6-1へ)

① 単純集計・属性別集計

全体では、「安心している」55.3%、「どちらかといえば安心している」35.8%をあわせた、水道水を安心して利用している割合は、利用者全体の91.1%を占めている。性別で水道水を安心して利用している割合をみると、男性は93.7%、女性は89.0%となっている。

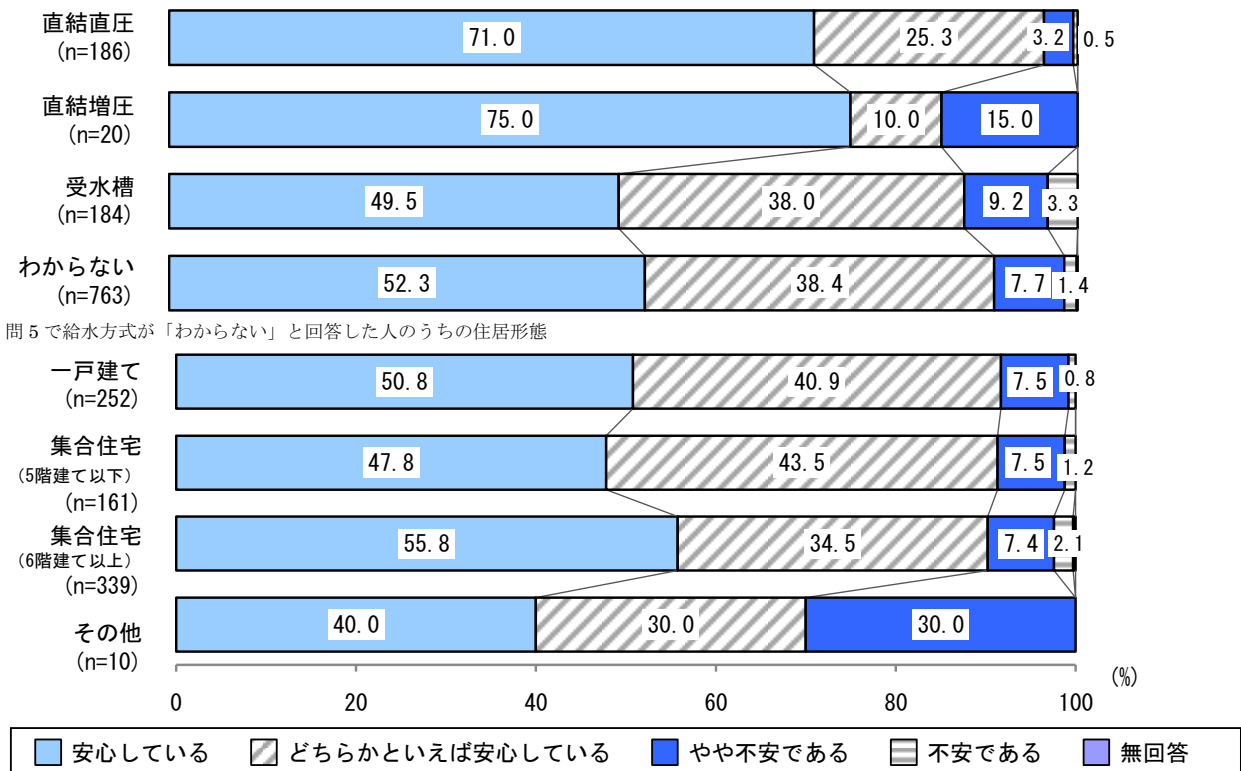
性・年代別では、水道水を安心して利用している割合が最も高かったのは、男性では50～59歳で96.1%、女性では40～49歳で91.2%となっている(サンプルサイズの小さい「女性19歳以下」「女性80歳以上」は除く)。

図表 9 全体、性別、性・年代別



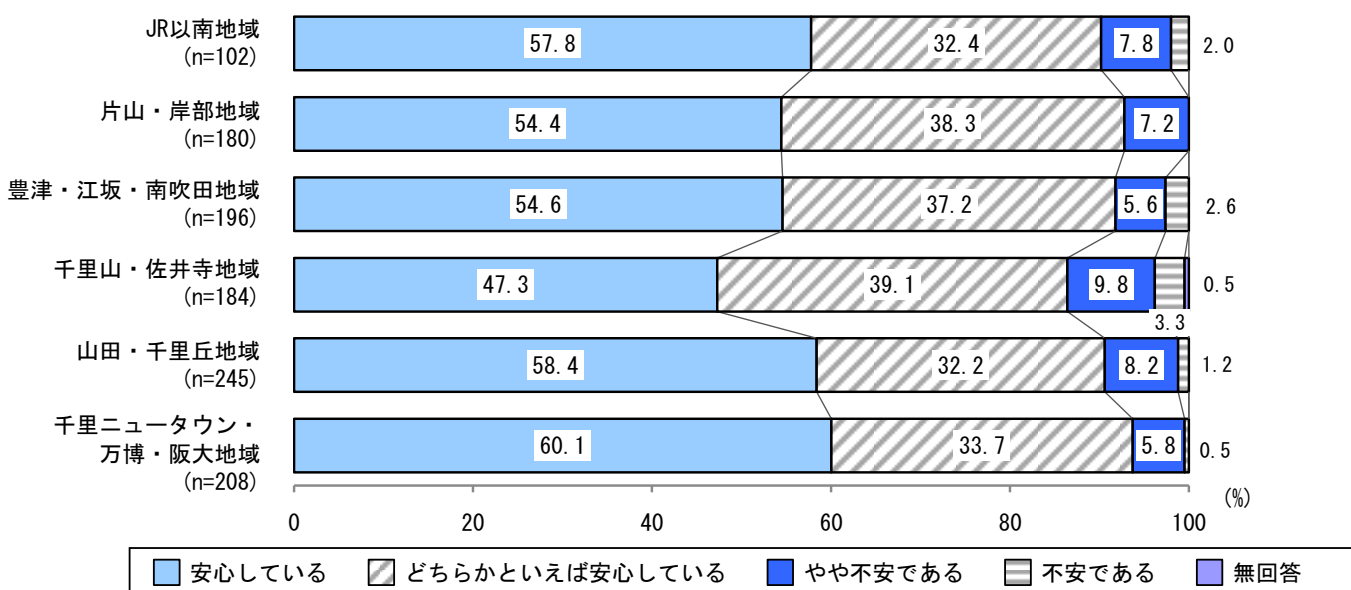
給水方式別では、安心して利用している割合が最も高かったのは「直結直圧」で96.3%となっている。
 住居形態別では、安心して利用している割合が最も高かったのは「一戸建て」で91.7%となっている。

図表 10 給水方式、住居形態別



居住区別では、安心して利用している割合が最も高いのは「千里ニュータウン・万博・阪大地域」で93.8%となっている。安心して利用している割合が最も低いのは「千里山・佐井寺」で86.4%となっている。

図表 11 居住区別



問6-1 問6で「3. やや不安である」「4. 不安である」とお答えの方にお聞きします。理由は何ですか。(あてはまるものすべてに○印)

- (1) 水源の水質に不安を感じているから
- (2) 水質に関する情報が不足しているから
- (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) 水道施設(浄水所や水道管など)が安全かどうか分からないから
- (6) その他()

① 単純集計・属性別集計

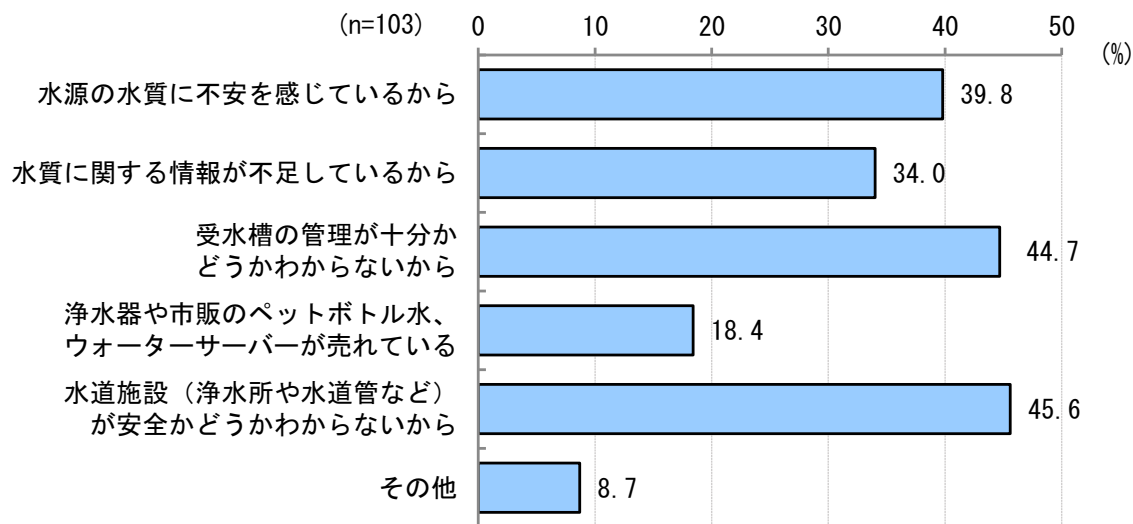
全体では、水道水の利用に「やや不安である」「不安である」と答えた理由について、「水道施設(浄水所や水道管など)が安全かどうか分からないから」45.6%、「受水槽の管理が十分かどうか分からないから」44.7%、「水源の水質に不安を感じているから」39.8%の順で高くなっている。

給水方式別では、「受水槽の管理が十分かどうか分からないから」が「受水槽」のお住まいで17件確認された。

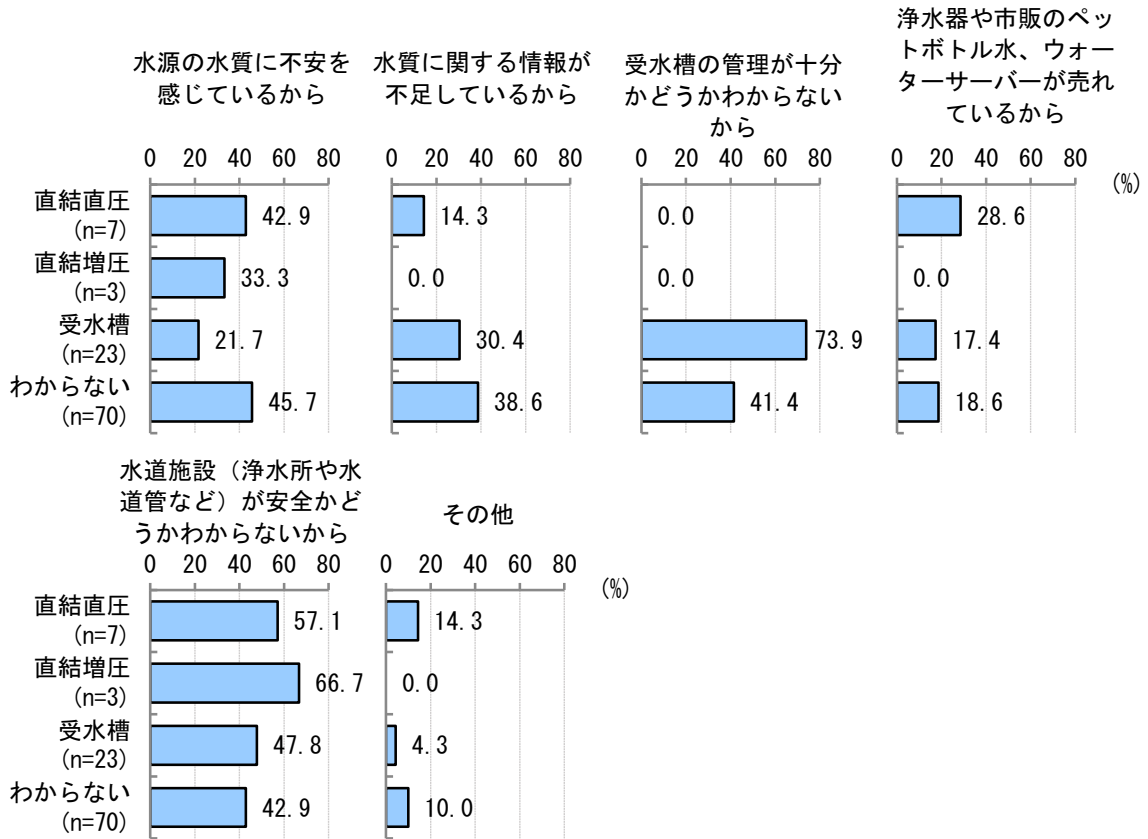
住居形態別では、「受水槽の管理が十分かどうか分からないから」が「集合住宅(6階建て以上)」で18件確認された。

その他の回答では、「少し濁っている」「臭いが気になる」「他地域の方が味がおいしい」などが確認された。

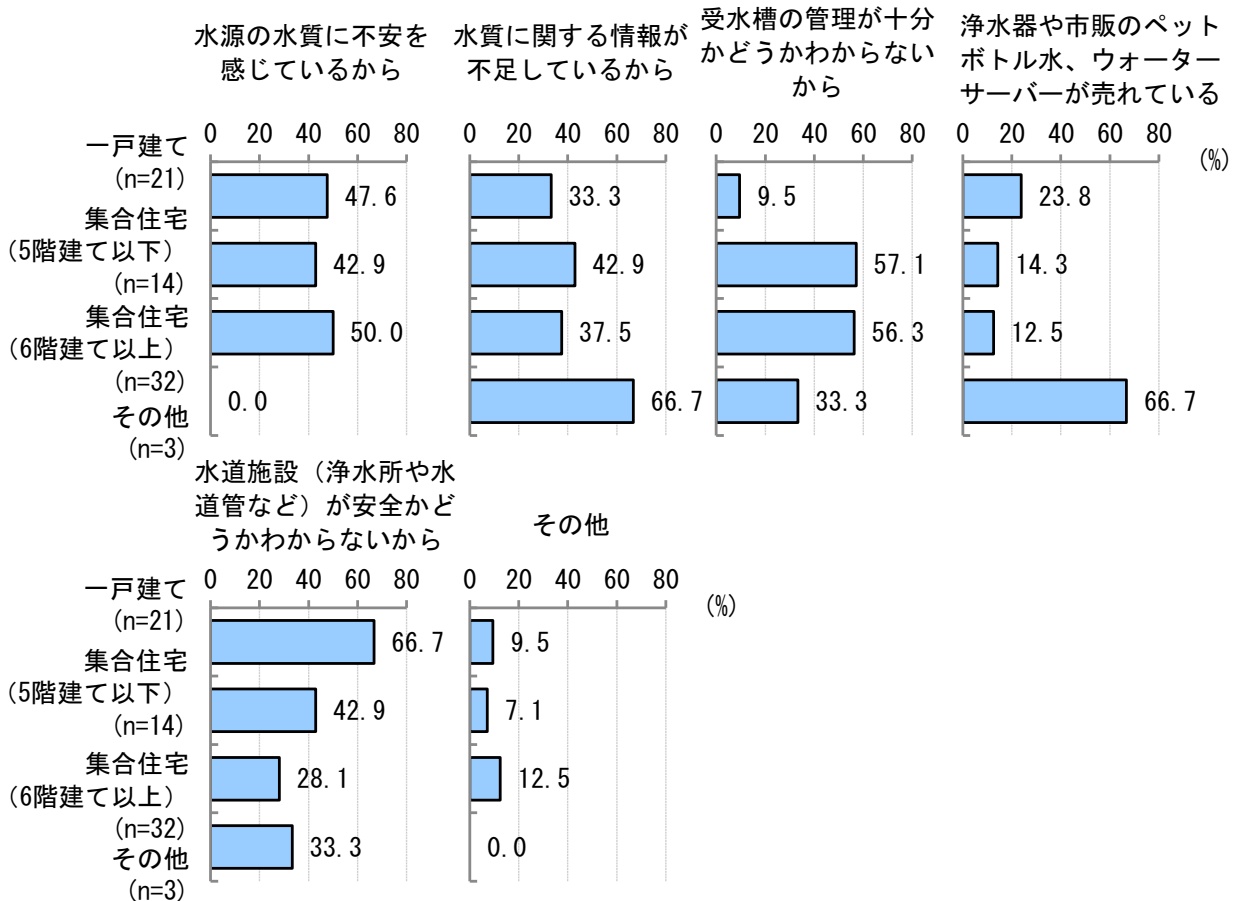
図表 12 全体



図表 13 給水方式別、住居形態別



問5で給水方式が「わからない」と回答した人のうちの住居形態



(2) 飲用・調理用としての水の種類について

問7 ご家庭で飲用(コーヒー・お茶・紅茶を淹れる場合も含む)・調理用として水を使う際に主に用いているものはどれですか。(1つだけに○印)

- (1) 水道水をそのまま (→問7-1へ)
- (2) 浄水器 (→問7-2へ)
- (3) ウォーターサーバー (→問7-2へ)
- (4) 市販のボトル水(災害時の備蓄用は除く) (→問7-2へ)
- (5) その他() (→問7-2へ)

① 単純集計・属性別集計

全体では、飲んでいる水の種類は、「水道水をそのまま」51.6%、「浄水器」38.8%の順に選択される割合が高くなっている。また、「ウォーターサーバー」2.3%、「市販のボトル水(災害時の備蓄用は除く)」5.1%をあわせると7.4%が市販の水を飲んでいる。

性別では、「水道水をそのまま」は女性が52.1%で男性の50.8%より1.3ポイント高い。また、男性は女性に比べて「ウォーターサーバー」「市販のボトル水(災害時の備蓄用は除く)」の割合が高く、女性は男性に比べて「水道水をそのまま」「浄水器」の割合が高い。

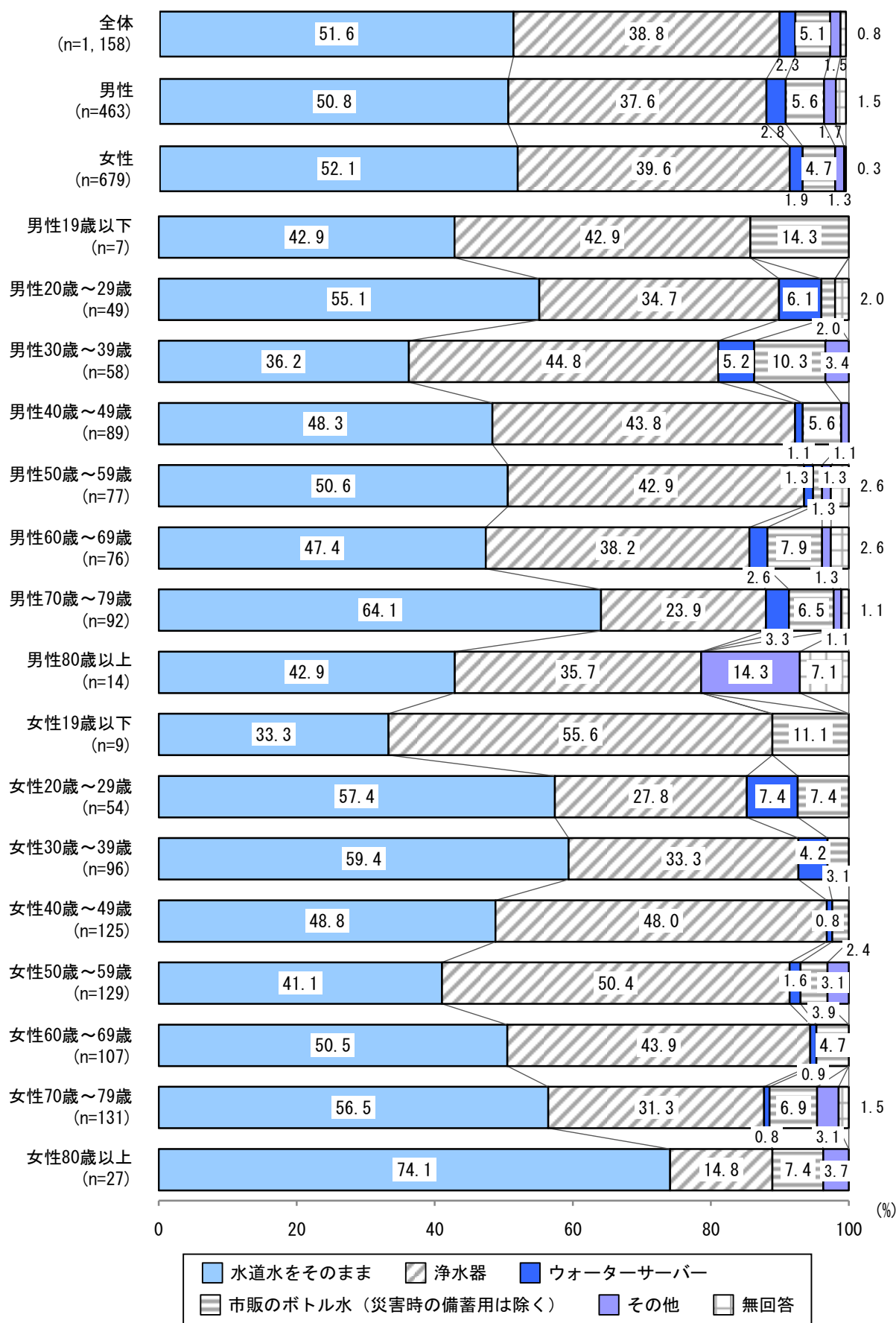
性・年代別では、「水道水をそのまま」は男女とも20～29歳と70～79歳で5割以上と高い傾向にあり、「浄水器」は男女とも40～49歳と50～59歳で4割以上である。「ウォーターサーバー」は男女とも20～29歳が最も高い。

給水方式別では、「水道水をそのまま」の割合は、「受水槽」で最も低く44.0%、「直結直圧」で66.7%と最も高い。住居形態別では、「水道水をそのまま」の割合は、「集合住宅(6階建て以上)」で最も低く47.5%、「集合住宅(5階建て以下)」では54.7%と最も高い。

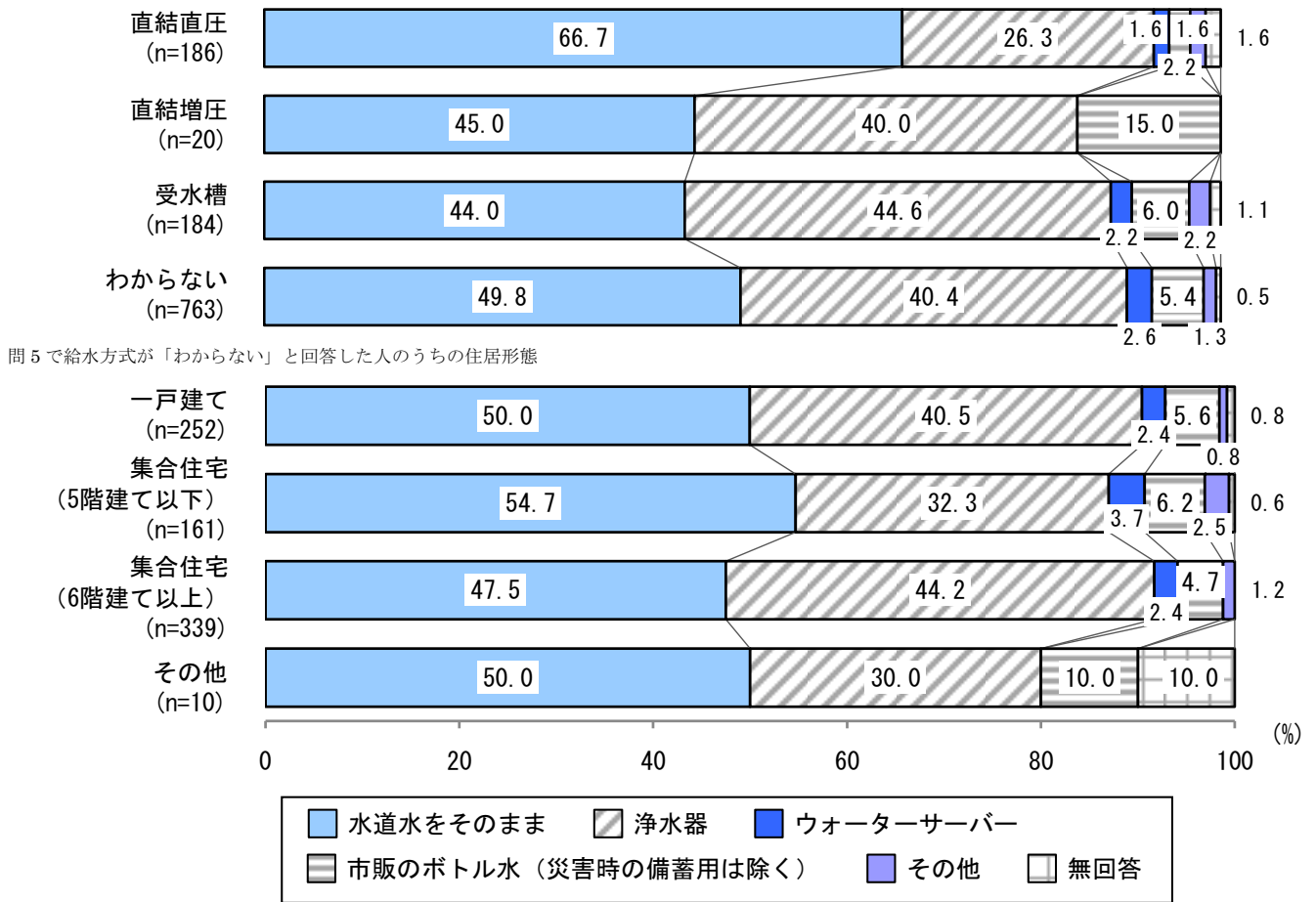
居住区別では、「水道水そのまま」の割合は、「山田・千里丘地域」で45.3%と最も低く、「JR以南地域」で65.7%と最も高い。「浄水器」の割合は、「JR以南地域」で21.6%と最も低く、「山田・千里丘地域」で46.1%と最も高い。

その他の回答では、「水道水を飲むときは沸騰させる」「電解水素水」などが確認された。

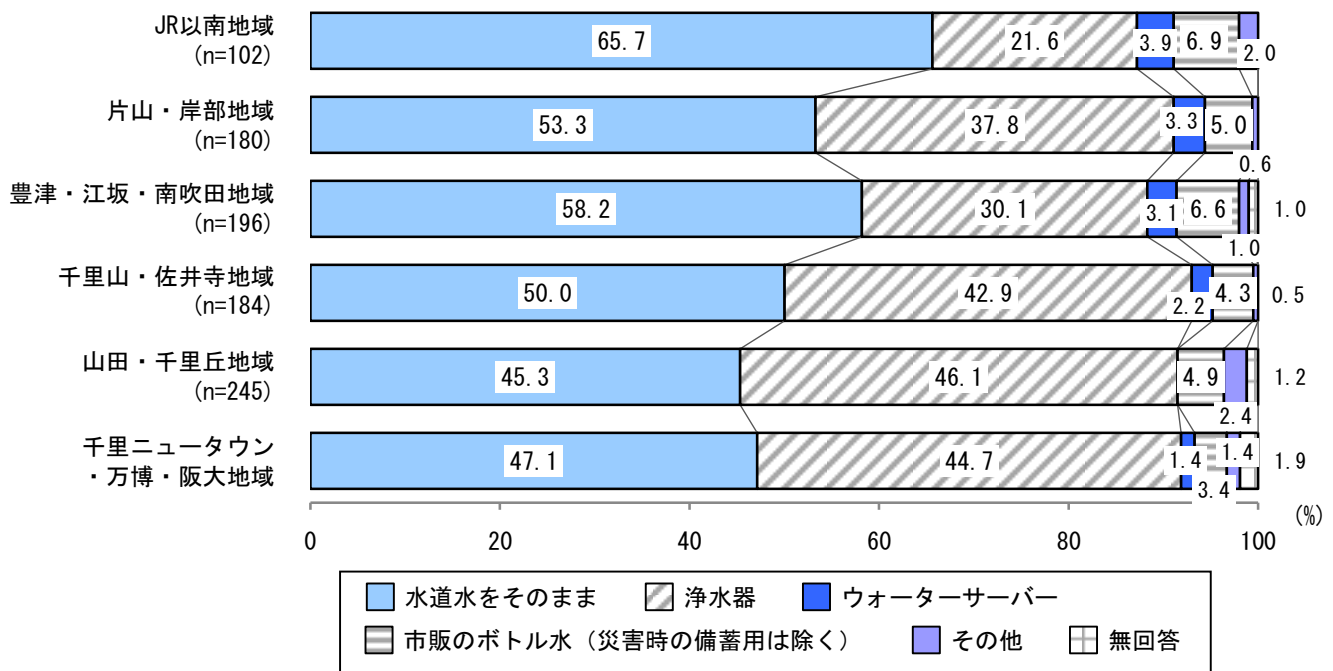
図表 14 全体、性別、性・年代別



図表 15 給水方式、住居形態別



図表 16 居住区別



問7-1 問7で「(1) 水道水をそのまま」とお答えの方にお聞きします。水道水をそのまま使っている理由は何ですか。(あてはまるものすべてに○印)

- (1) 水道水は安全だから
- (2) 水道水の味に不満はないから
- (3) 水道水は安価だから
- (4) 水道水を使う方が環境にいいから
- (5) 自分のライフスタイルに合っているから
- (6) 浄水器やウォーターサーバーはメンテナンスが大変だから
- (7) 市販のボトル水は購入・持ち運びが大変だから
- (8) 特に理由はない
- (9) その他()

① 単純集計・属性別集計

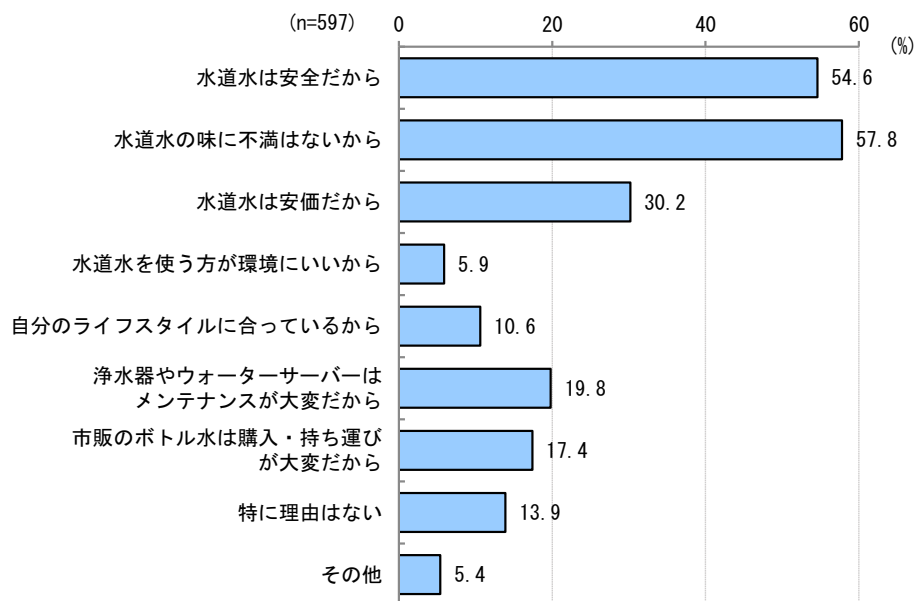
全体では、「水道水をそのまま」使っている理由として、「水道水の味に不満はないから」57.8%、「水道水は安全だから」54.6%、「水道水は安価だから」30.2%の順に高くなっている。

給水方式別では、「水道水は安全だから」で「直結直圧」が72.6%と「受水槽」の61.7%より高くなっている。

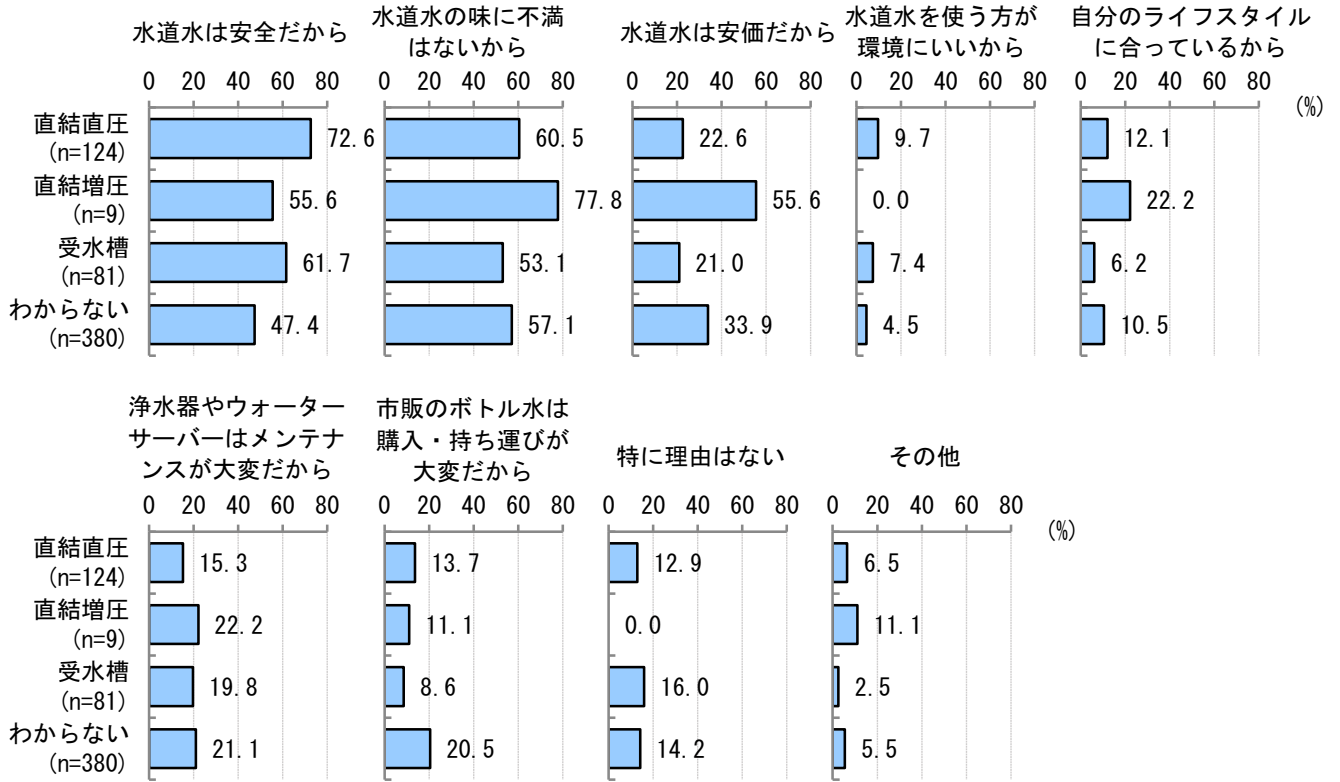
住居形態別では、「水道水は安全だから」で「集合住宅(6階建て以上)」が51.6%と最も高く、「水道水の味に不満はないから」の割合は「一戸建て」が63.5%と最も高く、「水道水は安価だから」の割合は「集合住宅(6階建て以上)」が35.4%と最も高くなっている(サンプルサイズの小さい「その他」は除く)。

その他の回答では、「沸騰させるから」「水道に信頼しているから」「便利だから」などが確認された。

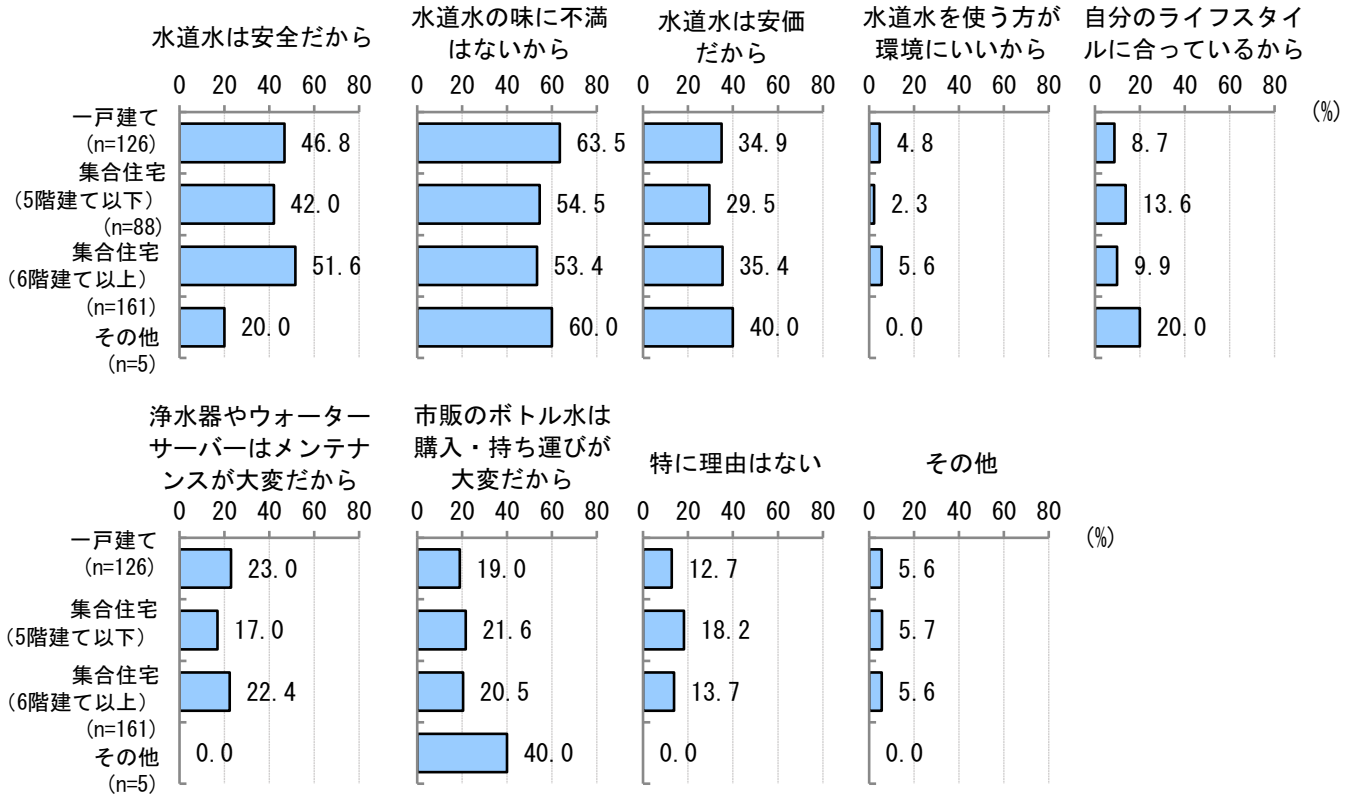
図表 17 全体



図表 18 給水方式、住居形態別

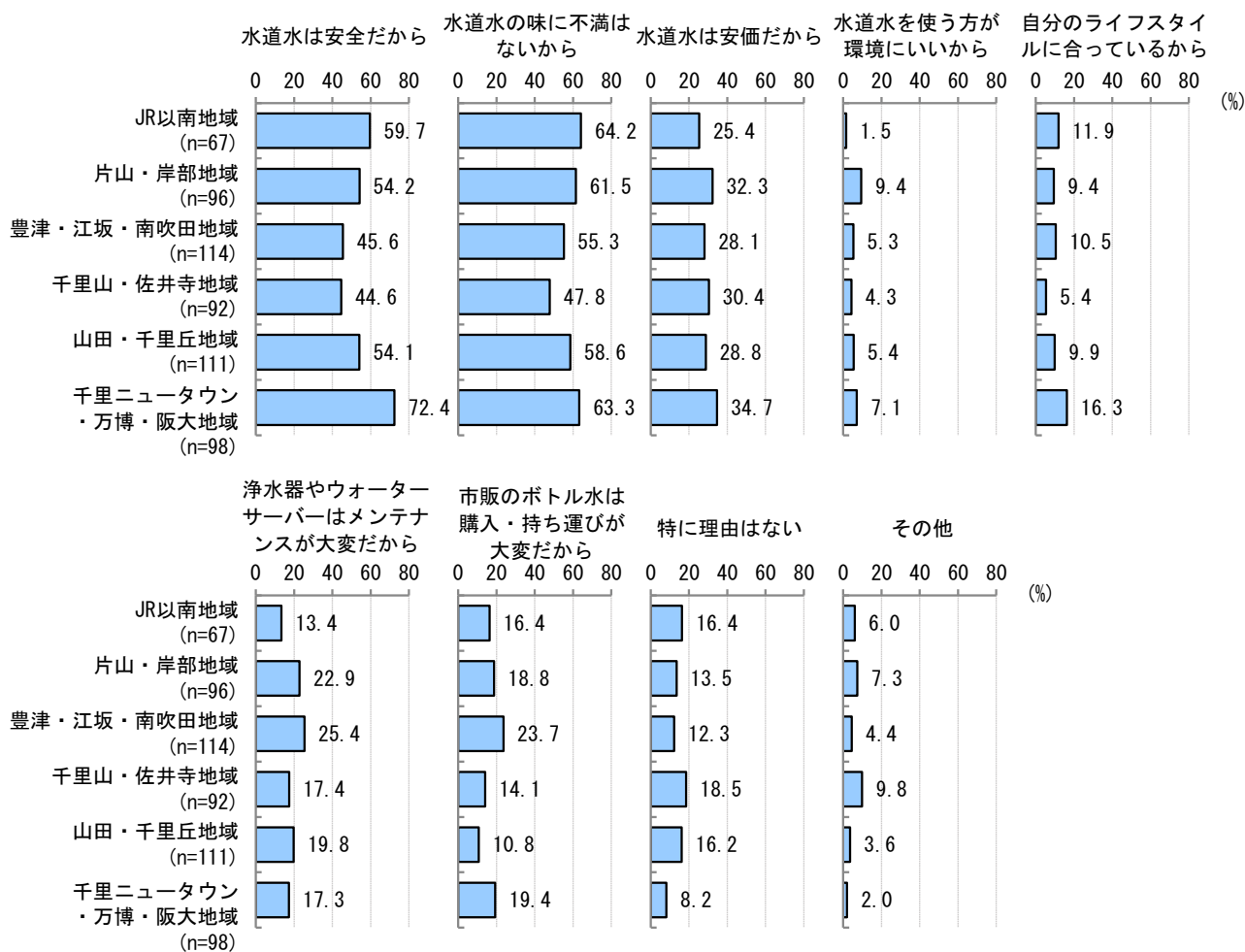


問5で給水方式が「わからない」と回答した人のうちの住居形態



居住区別では、「水道水をそのまま」使っている理由として、「千里ニュータウン・万博・阪大地域」で「水道水は安全だから」72.4%、「水道水は安価だから」34.7%、「自分のライフスタイルに合っているから」16.3%と他地域と比べ最も高くなっている。「水道水の味に不満はないから」では「JR以南地域」64.2%、「水道水を使う方が環境にいいから」では「片山・岸部地域」9.4%、「浄水器やウォーターサーバーはメンテナンスが大変だから」では「豊津・江坂・南吹田地域」25.4%、「市販のボトル水は購入・持ち運びが大変だから」では「豊津・江坂・南吹田地域」23.7%、「特に理由はない」では「千里山・佐井寺地域」18.5%と最も高くなっている。

図表 19 居住区別



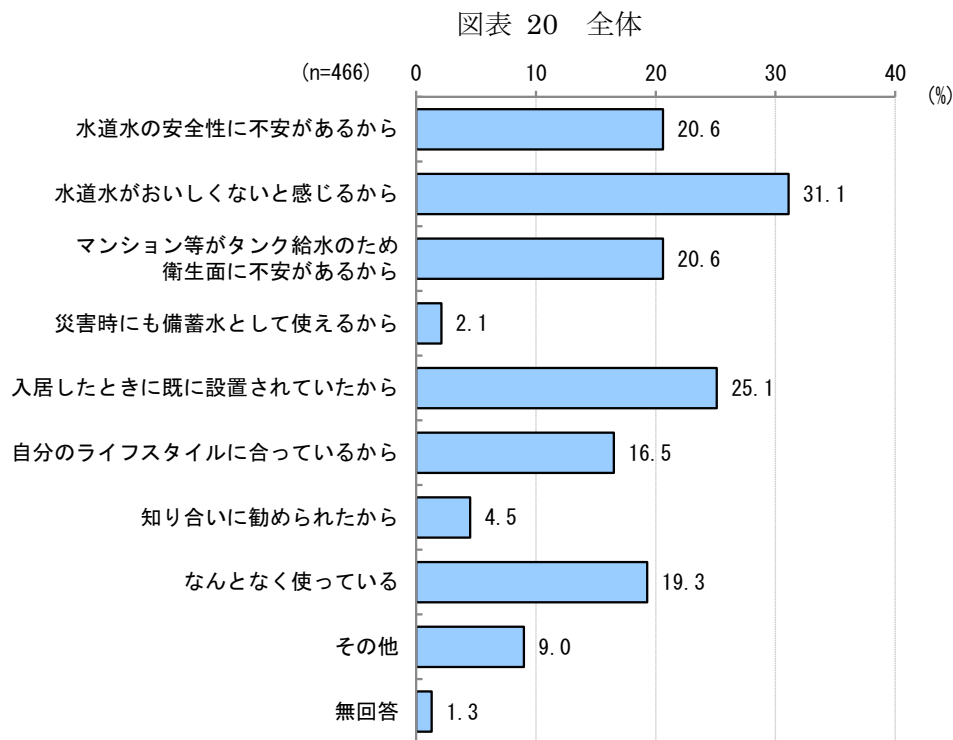
問7-2 問7で「(2)～(5)」とお答えの方にお聞きします。それらを使う理由はどれですか。(あてはまるものすべてに○印)

- (1) 水道水の安全性に不安があるから
- (2) 水道水がおいしくないと感じるから
- (3) マンション等がタンク給水のため衛生面に不安があるから
- (4) 災害時にも備蓄水として使えるから
- (5) 入居したときに既に設置されていたから
- (6) 自分のライフスタイルに合っているから
- (7) 知り合いに勧められたから
- (8) なんとなく使っている
- (9) その他()

① 単純集計・属性別集計

全体では、ご家庭で飲用（コーヒー・お茶・紅茶を淹れる場合も含む）・調理用として主に「浄水器」、「ウォーターサーバー」、「市販のボトル水」、「その他」を使っている理由として、「水道水がおいしくないと感じるから」31.1%、「入居したときに既に設置されていたから」25.1%、「水道水の安全性に不安があるから」と「マンション等がタンク給水のため衛生面に不安があるから」が20.6%の順に高くなっている。

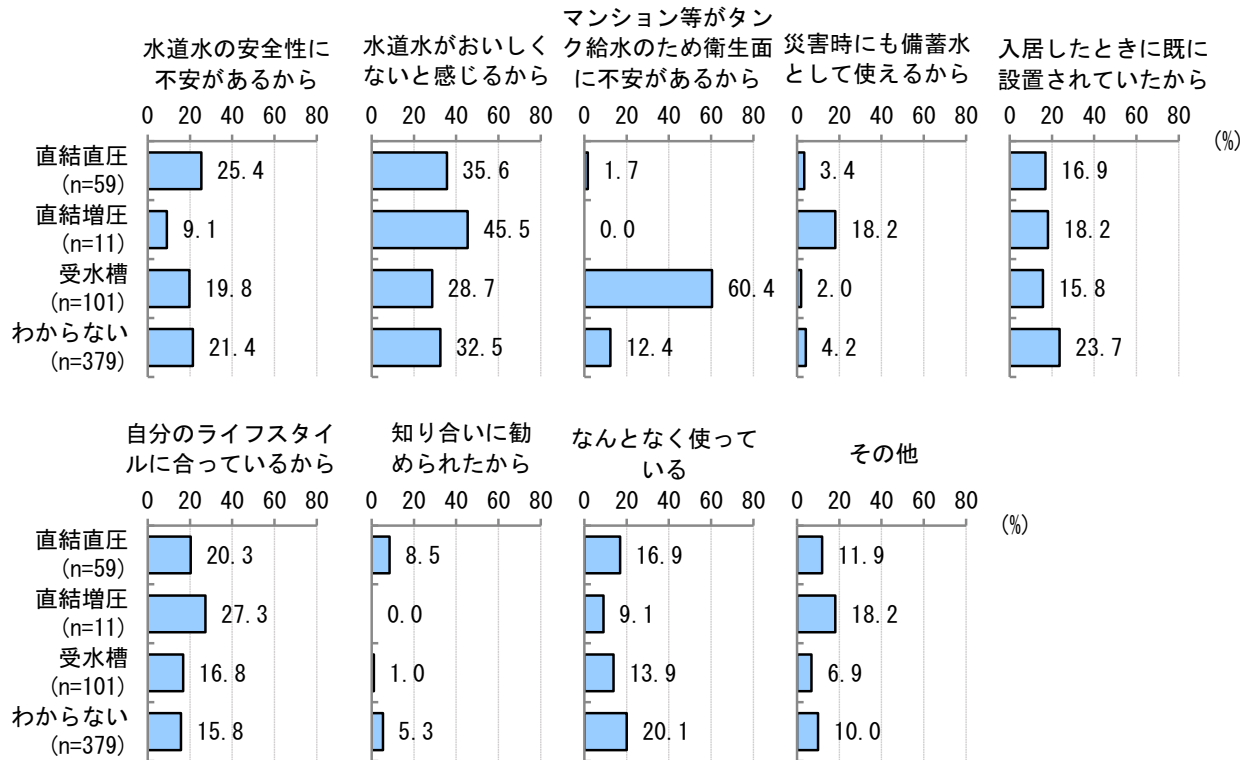
その他の回答では、「健康だから」「臭いが気になるから」「水道管の老朽化が気になるため」「なんとなく、念のため」「電気屋さんで勧められたから」などが確認された。



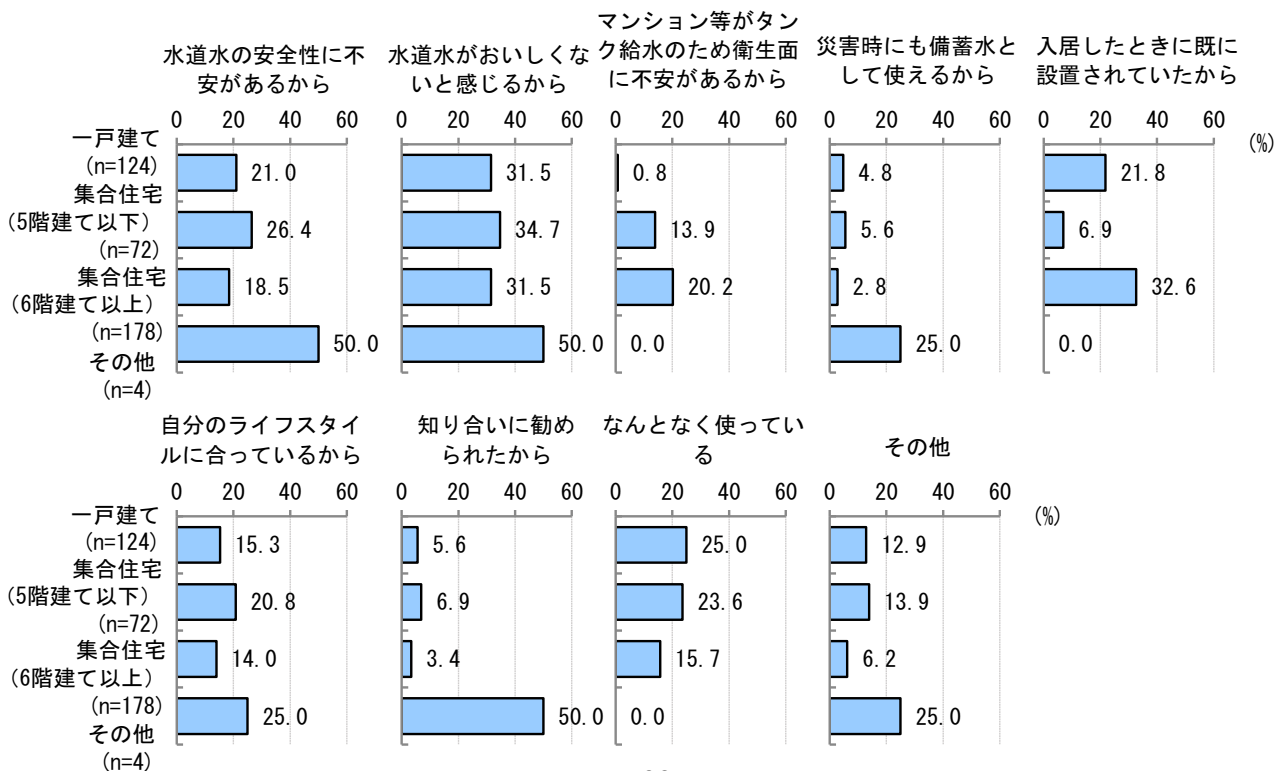
給水方式別では、「マンション等がタンク給水のため衛生面に不安があるから」の割合が「受水槽」で60.4%となっている。

住居形態別では、「マンション等がタンク給水のため衛生面に不安があるから」の割合が「集合住宅（6階建て以上）」で20.2%、「入居したときに既に設置されていたから」の割合が「集合住宅（6階建て以上）」で32.6%となっている。

図表 21 給水方式、住居形態別

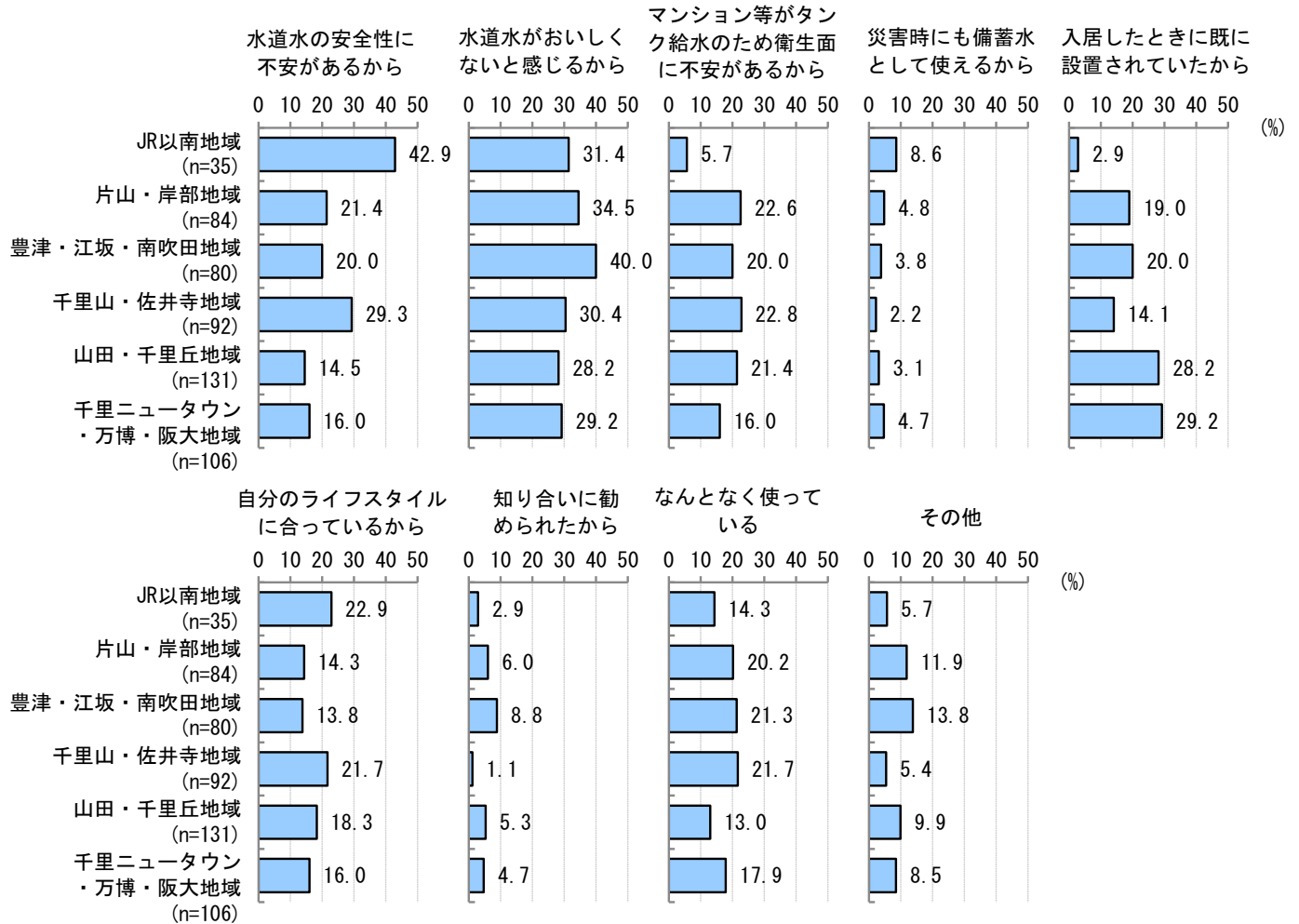


問5で給水方式が「わからない」と回答した人のうちの住居形態



居住区別では、「水道水がおいしくないと感じるから」の割合は「豊津・江坂・南吹田地域」で40.0%と最も高くなっており、「入居したときに既に設置されていたから」の割合は「千里ニュータウン・万博・阪大地域」で29.2%と最も高くなっており、「水道水の安全性に不安があるから」の割合は「JR以南地域」で42.9%と最も高くなっており、「マンション等がタンク給水のための衛生面に不安があるから」の割合は「千里山・佐井寺地域」で22.8%となっている。

図表 22 居住区別



2. 水道施設の老朽化について

(1) 水道施設の老朽化について

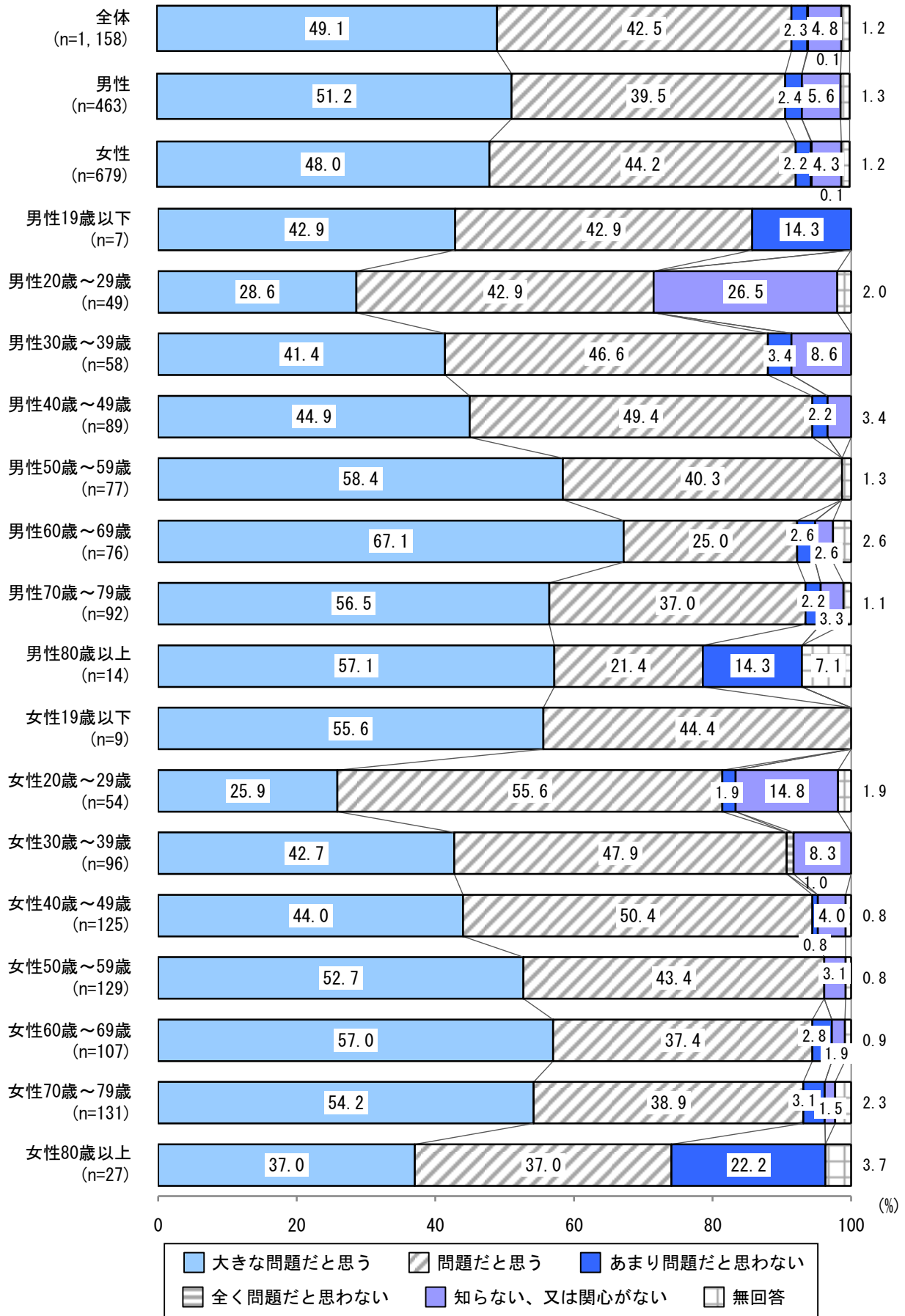
問8 近年、「水道施設の老朽化」がテレビや新聞などで、大きな社会問題として報じられていますが、どのように感じられていますか。(1つだけに○印)

- (1) 大きな問題だと思う(→問8-1へ) (2) 問題だと思う(→問8-1へ)
(3) あまり問題だと思わない(→問8-2へ) (4) 全く問題だと思わない(→問8-2へ)
(5) 知らない、又は関心がない

① 単純集計・属性別集計

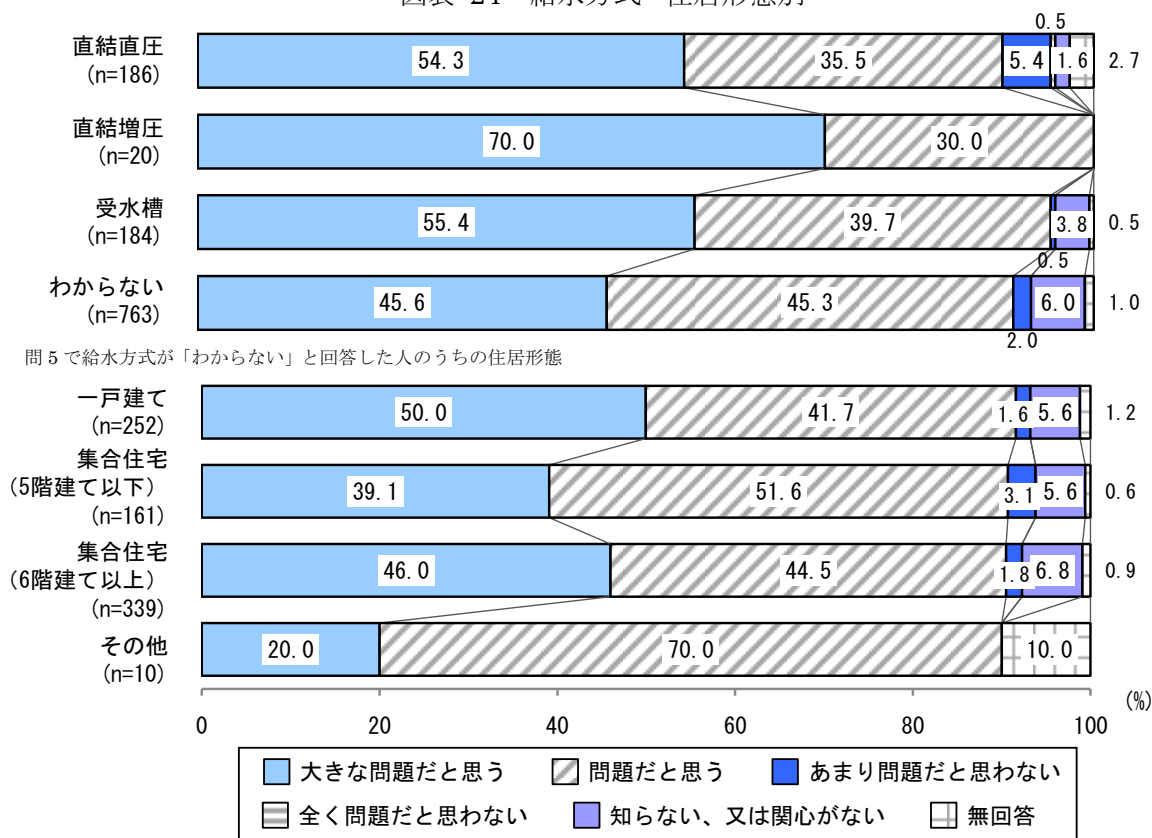
全体では、「大きな問題だと思う」49.1%、「問題だと思う」42.5%をあわせた、「水道施設の老朽化」を問題だと感じている割合は、全体の91.6%を占めている。性別では、問題だと感じている割合は、男性は90.7%、女性は92.2%となっている。性・年代別では、「水道施設の老朽化」を問題だと感じている割合は、男性、女性ともに50～59歳で最も高くなっており、98.7%、96.1%となっている(サンプルサイズの小さい「女性19歳以下」は除く)。

図表 23 全体、性別、性・年代別



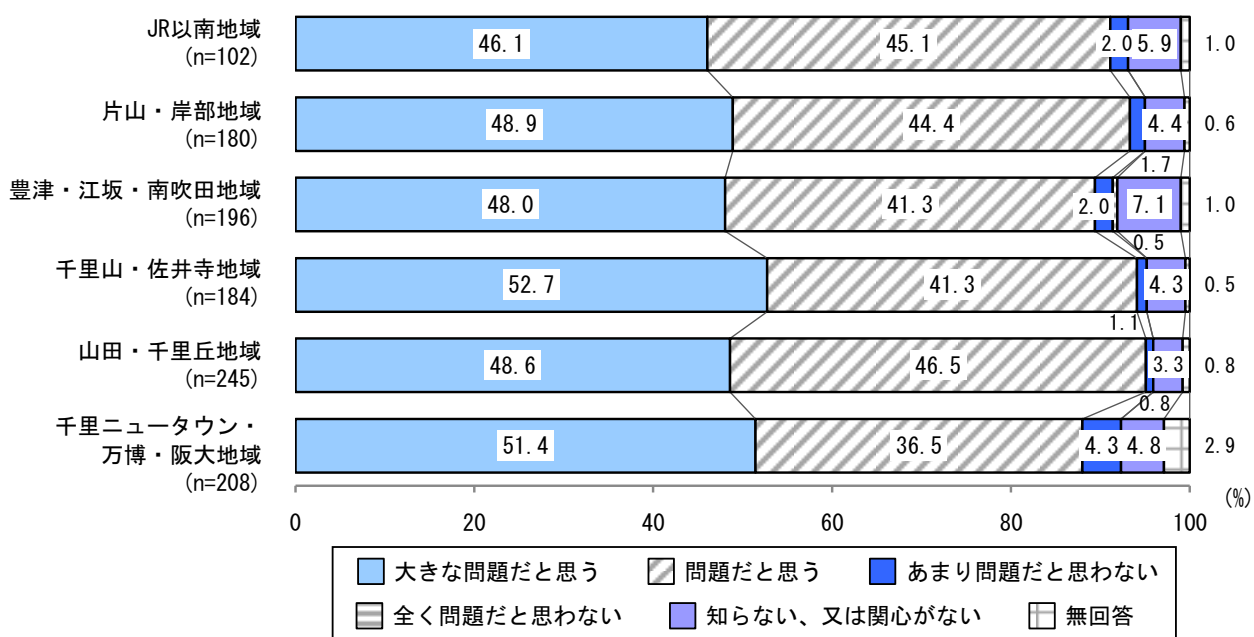
住居形態別では、「水道施設の老朽化」を問題だと感じている割合は、「一戸建て」で 91.7%、「集合住宅（5階建以下）」で 90.7%、「集合住宅（6階建以上）」で 90.5%となっている。

図表 24 給水方式・住居形態別



居住区別では、「水道施設の老朽化」を問題だと感じている割合は、「山田・千里丘」で 95.1%と最も高く、「千里ニュータウン・万博・阪大地域」で 87.9%と最も低くなっている。

図表 25 居住区別



問8-1 問8で「(1)大きな問題だと思う」「(2)問題だと思う」とお答えの方にお聞きします。その理由は何ですか。(3つまでに○印)

- (1) 水道水が自由に使えなくなる恐れがあるから
- (2) 水道水の安全性が損なわれる恐れがあるから
- (3) 水道施設の更新に莫大な費用が必要となるから
- (4) 水道施設の更新費用確保のために水道料金の値上げが予想されるから
- (5) 水道管の漏水事故等により浸水や道路陥没などの恐れがあるから
- (6) その他()

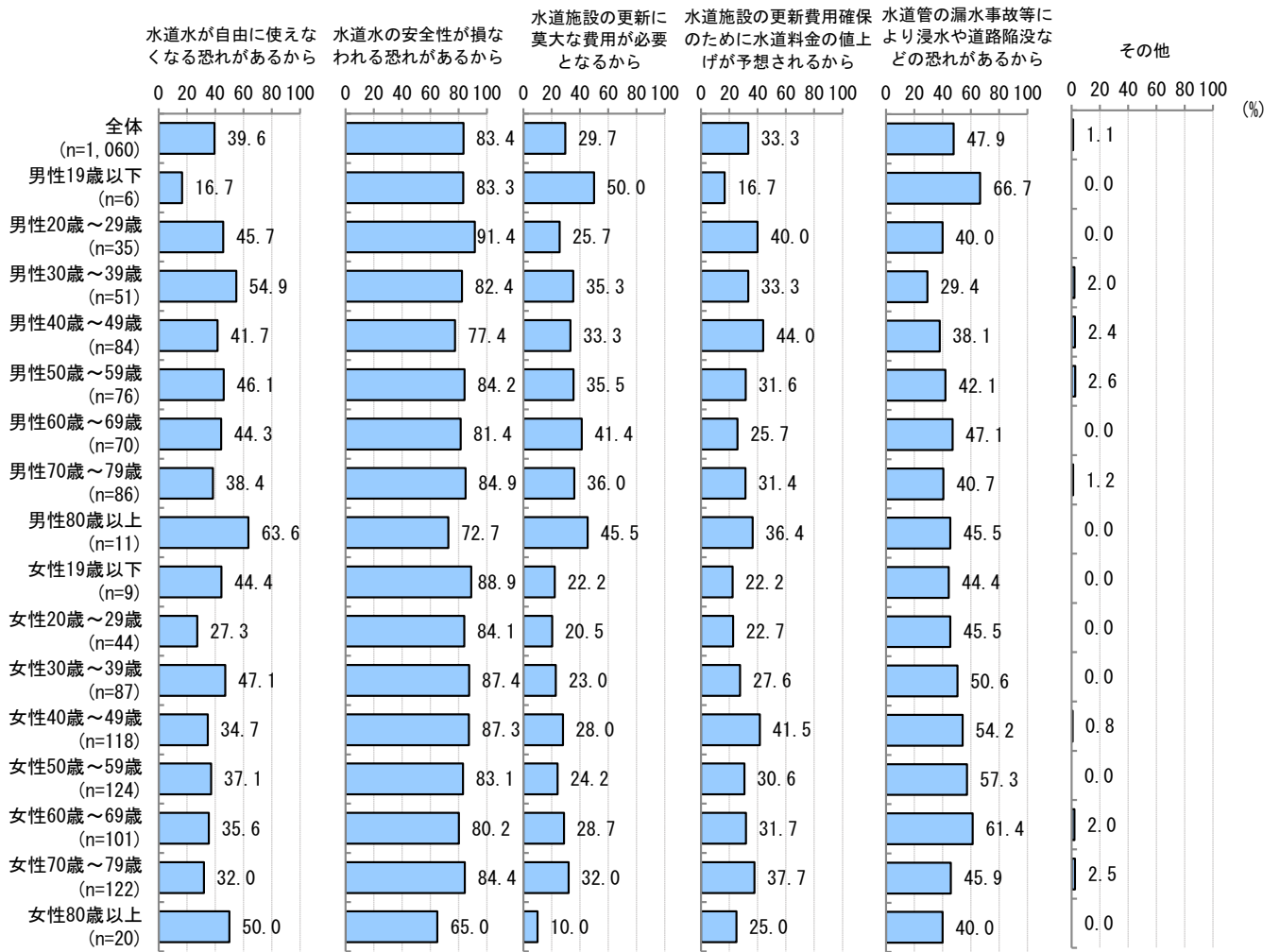
① 単純集計・属性別集計

全体では、「水道施設の老朽化」を問題だと感じている理由について、「水道水の安全性が損なわれる恐れがあるから」が83.4%、「水道管の漏水事故等により浸水や道路陥没などの恐れがあるから」が47.9%、「水道水が自由に使えなくなる恐れがあるから」が39.6%となっている。

「水道水の安全性が損なわれる恐れがあるから」では、男性年代別で20歳代が91.4%と最も高く、女性年代別で30歳代が87.4%と最も高くなっている（サンプルサイズの小さい「女性19歳以下」は除く）。また、「水道管の漏水事故等により浸水や道路陥没などの恐れがあるから」では、男性年代別で60歳代が47.1%と最も高く（サンプルサイズの小さい「男性19歳以下」は除く）、女性年代別で60歳代が61.4%と最も高くなっている。男性と女性を比べると、女性の方が問題だと思う理由に「水道管の漏水事故等により浸水や道路陥没などの恐れがあるから」を回答する割合が高い（サンプルサイズの小さい19歳以下、80歳以上は除く）。「水道水が自由に使えなくなる恐れがあるから」では、男性年代別で30歳代が54.9%と最も高く（サンプルサイズの小さい「男性80歳以上」は除く）、女性年代別で30歳代が47.1%と最も高くなっている（サンプルサイズの小さい「女性80歳以上」は除く）。

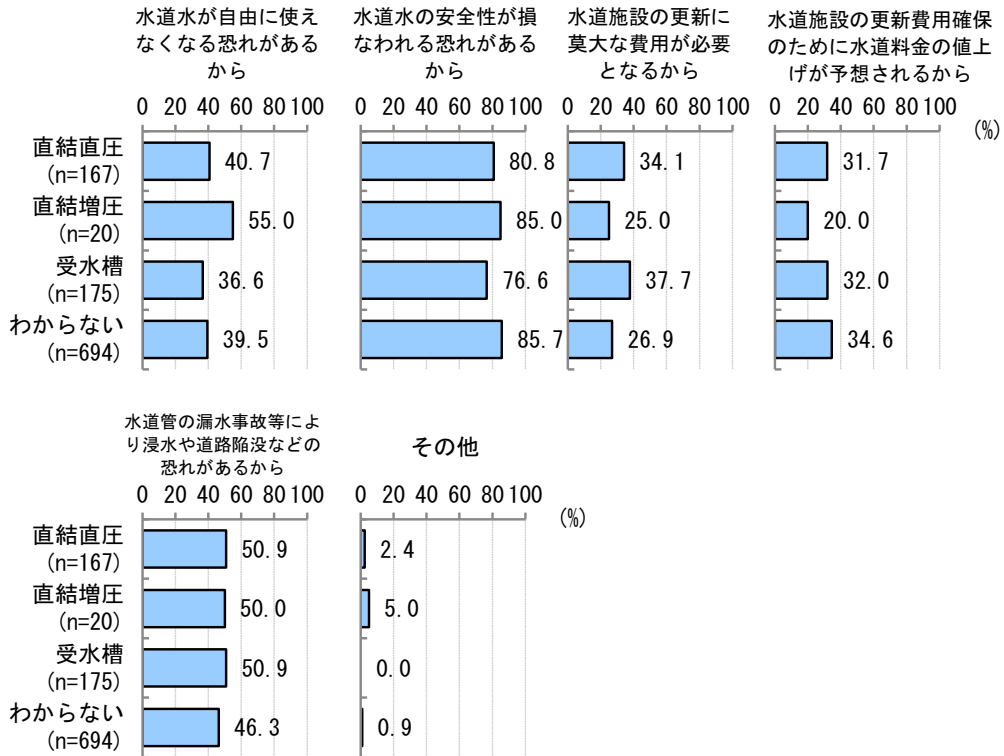
その他の回答では、「人は水がないと生きていけない」「民営化につながる」「今後のメンテナンスが適正に行われるか心配だから」などが確認された。

図表 26 全体、性別、性・年代別

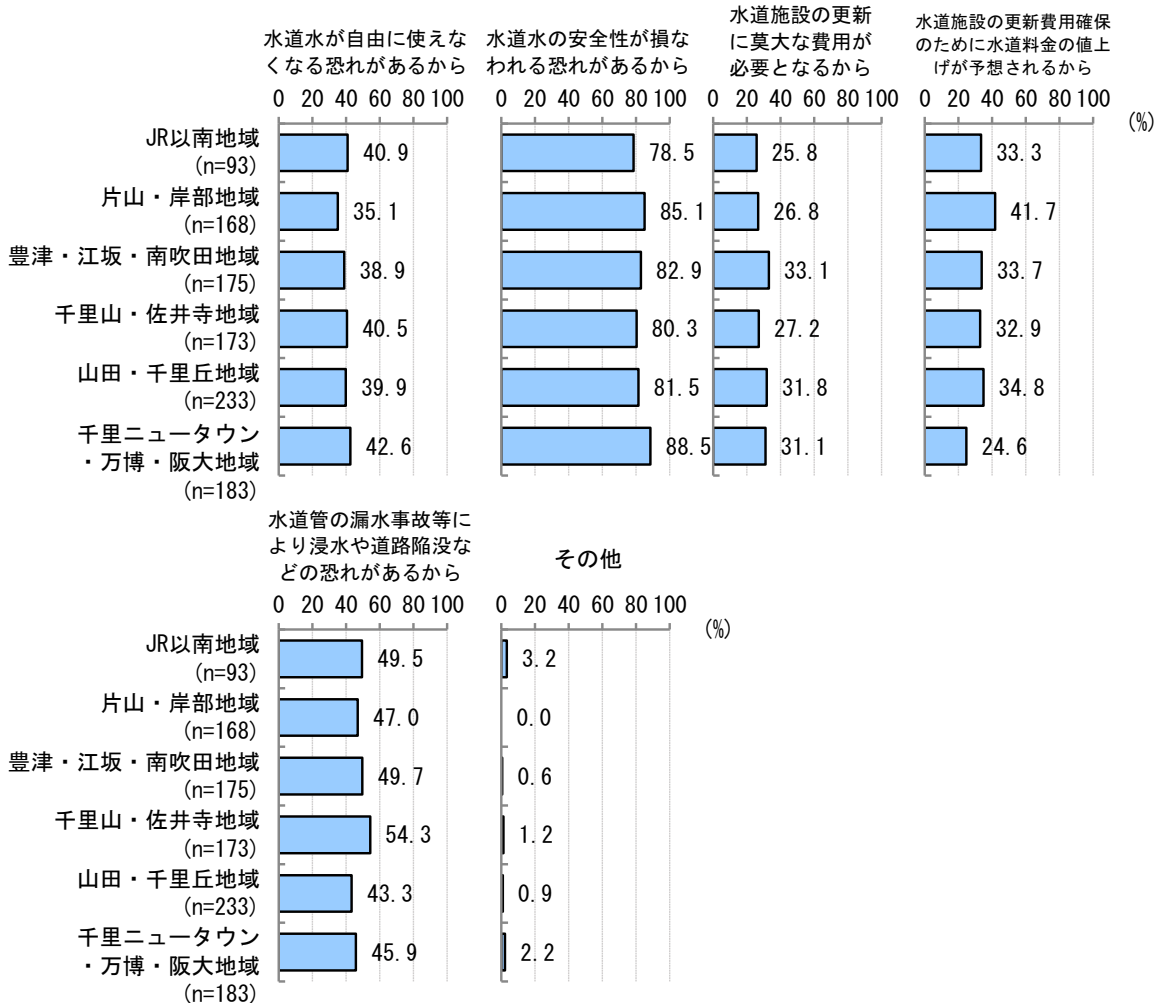


「水道水の安全性が損なわれる恐れがあるから」では、居住区別で「千里ニュータウン・万博・阪大地域」が 88.5%と最も高く、「水道管の漏水事故等により浸水や道路陥没などの恐れがあるから」では、居住区別で「千里山・佐井寺地域」が 54.3%と最も高く、「水道水が自由に使えるなくなる恐れがあるから」では、居住区別で「千里ニュータウン・万博・阪大地域」が 42.6%と最も高くなっている。

図表 27 給水方式別



図表 28 居住区別



問8-2 問8で「(3)あまり問題だと思わない」「(4)全く問題だと思わない」とお答えの方にお聞きします。その理由は何ですか。(3つまでに○印)

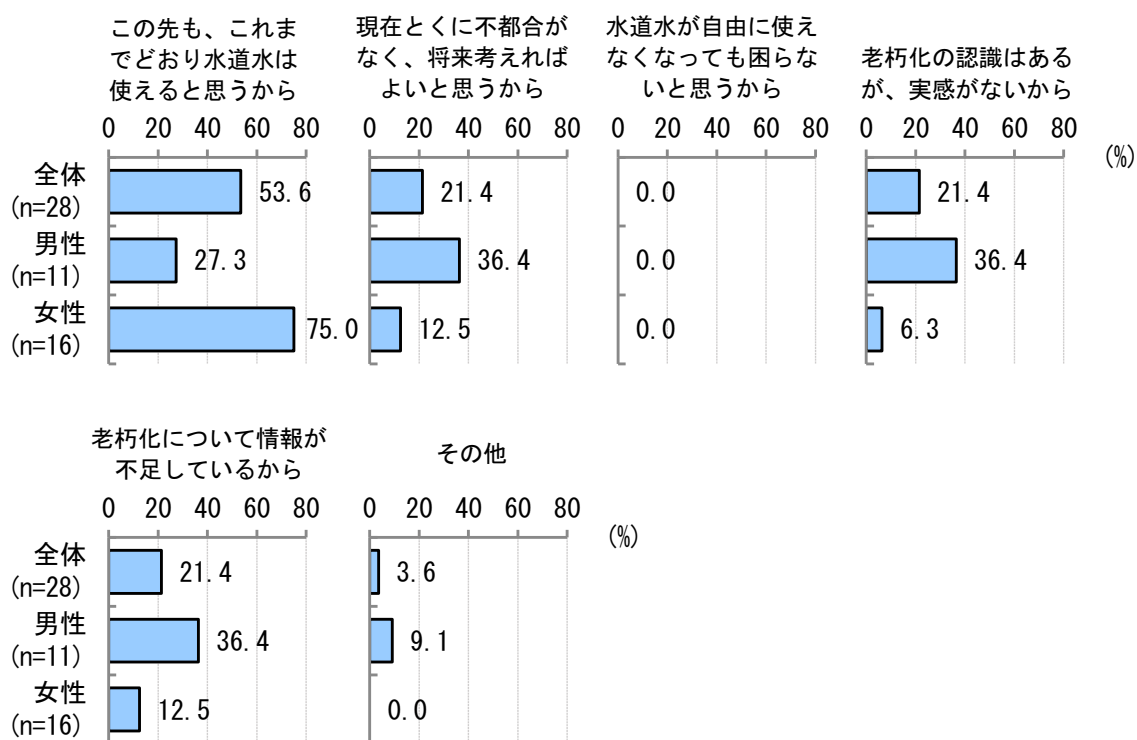
- (1) この先も、これまでどおり水道水は使えると思うから
- (2) 現在とくに不都合がなく、将来考えればよいと思うから
- (3) 水道水が自由に使えなくなっても困らないと思うから
- (4) 老朽化の認識はあるが、実感がないから
- (5) 老朽化について情報が不足しているから
- (6) その他()

① 単純集計・属性別集計

全体では、「水道施設の老朽化」を問題だと思わない理由について、「この先も、これまでどおり水道水は使えると思うから」が53.6%、「現在とくに不都合がなく、将来考えればよいと思うから」「老朽化の認識はあるが、実感がないから」「老朽化について情報が不足しているから」が21.4%となっている。

その他の回答では、「日本では、水道水が使えなくても、他市区町村から援助を受けられる」が確認された。

図表 29 全体、性別



3. 災害対策について

(1) 水道施設の耐震化について

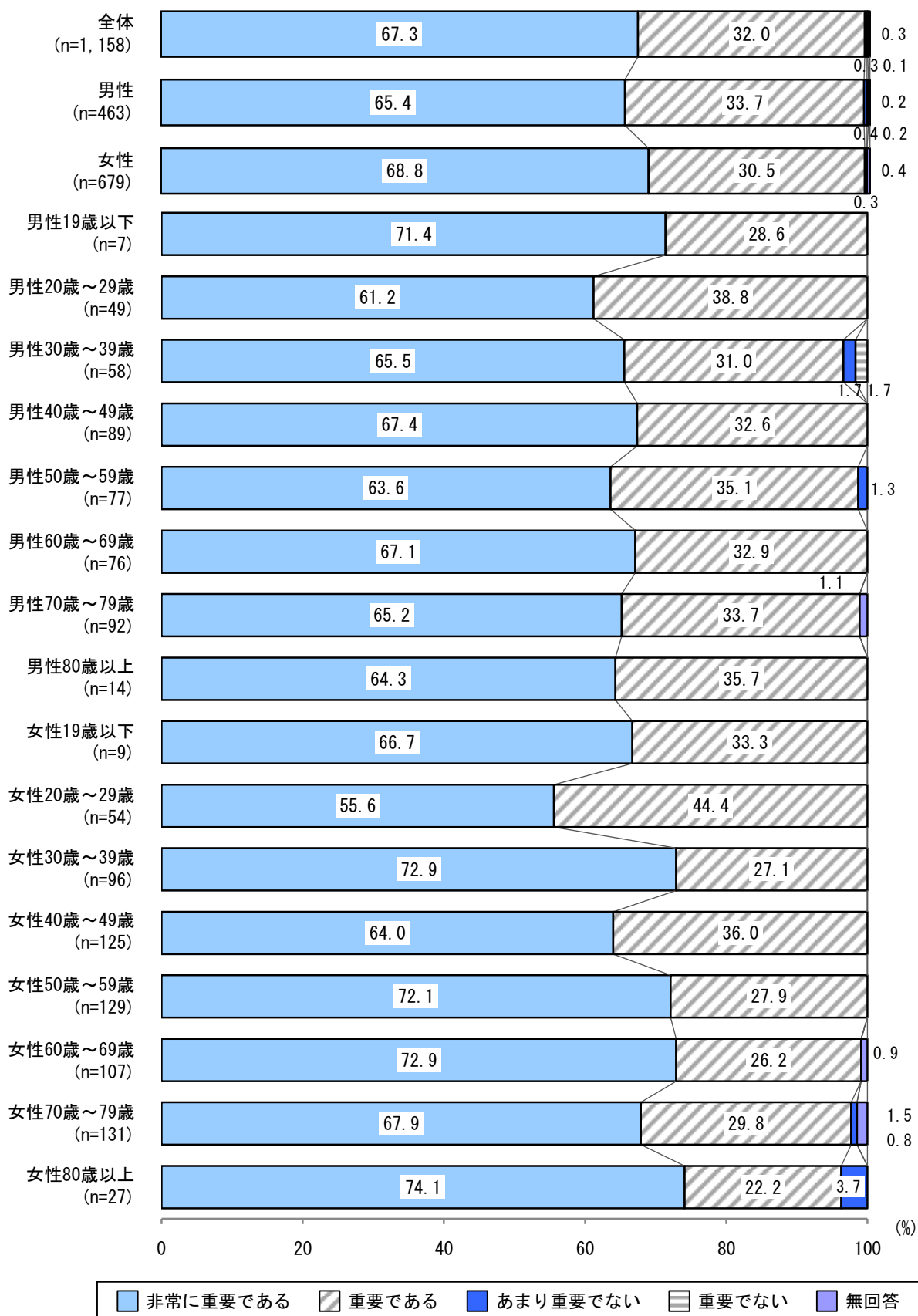
問9 大規模地震や風水害などに備える水道施設の耐震化の重要性についてお聞きします。(1つだけに○印)

- (1) 非常に重要である (→問9-1へ) (2) 重要である (→問9-1へ)
(3) あまり重要でない (→問9-2へ) (4) 重要でない (→問9-2へ)

① 単純集計・属性別集計

全体では、「非常に重要である」67.3%、「重要である」32.0%をあわせた、水道施設の耐震化を重要だと感じている割合は、全体の99.3%を占めている。性別で重要だと感じている割合を見ると、男性は99.1%、女性は99.3%となっている。

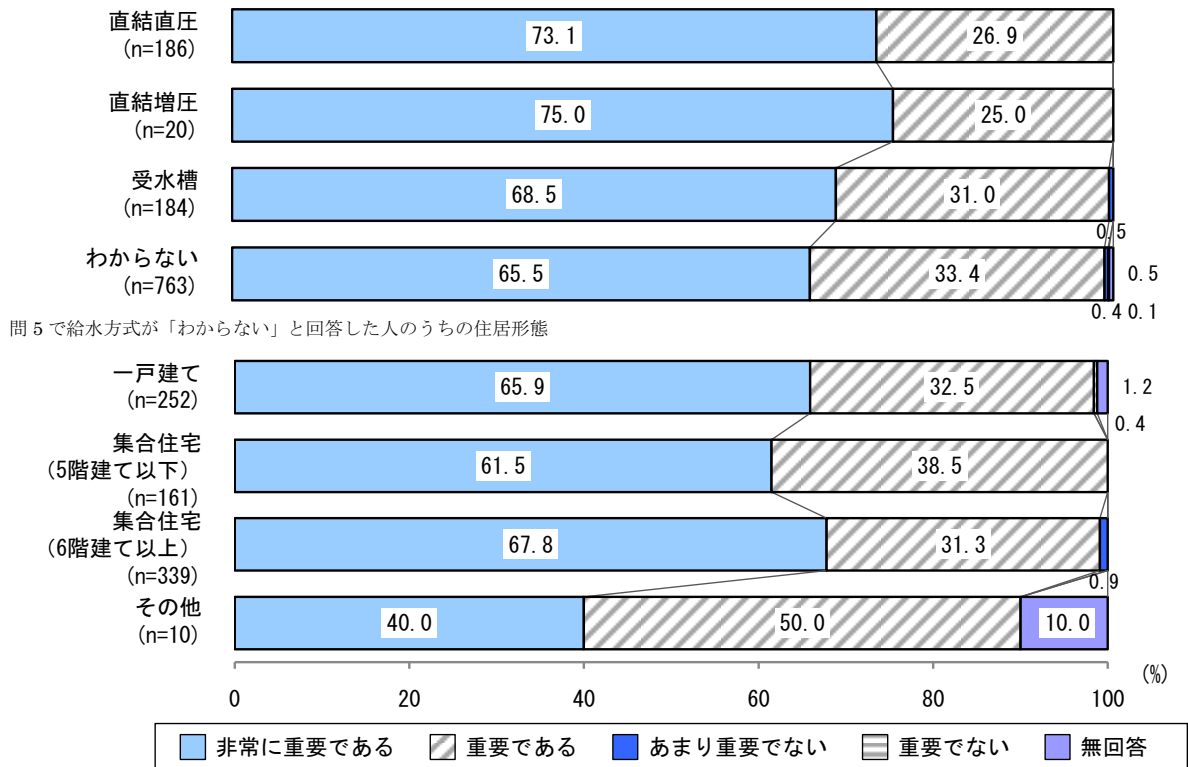
図表 30 全体、性・年代別



給水方式別では、「直結直圧」「直結増圧」含む直結方式で「受水槽」よりも「非常に重要である」の割合が高くなっている。

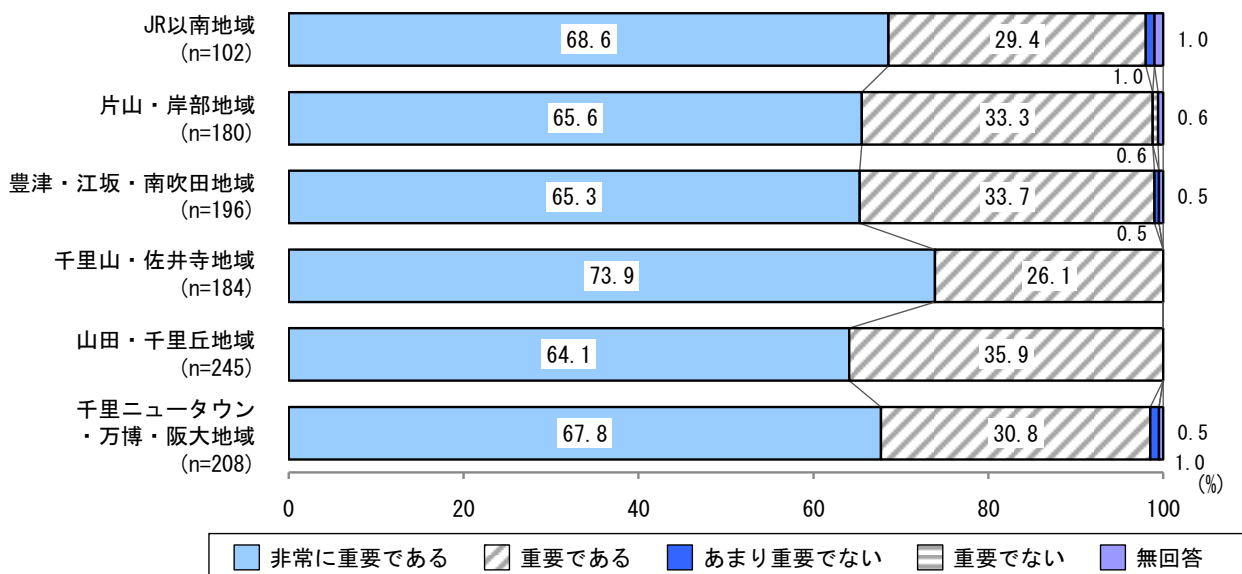
住居形態別では、「集合住宅（6階建て以上）」で「非常に重要である」が67.8%と最も高くなっている。

図表 31 給水方式・住居形態別



居住区別では、「千里山・佐井寺地域」で「非常に重要である」が73.9%と最も高くなっている。

図表 32 居住区別



問9-1 問9で「(1)非常に重要である」「(2)重要である」とお答えの方にお聞きします。その理由は何ですか。(3つまでに○印)

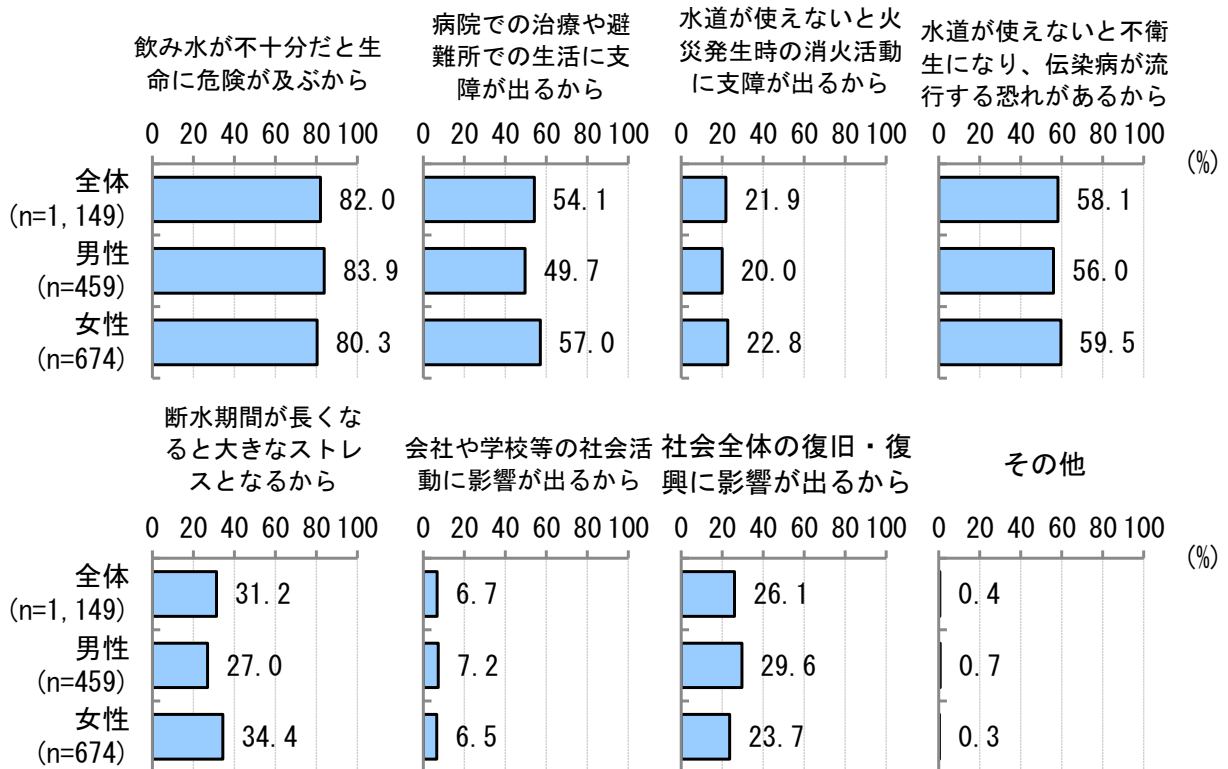
- (1) 飲み水が不十分だと生命に危険が及ぶから
- (2) 病院での治療や避難所での生活に支障が出るから
- (3) 水道が使えないと火災発生時の消火活動に支障が出るから
- (4) 水道が使えないと不衛生になり、伝染病が流行する恐れがあるから
- (5) 断水期間が長くなると大きなストレスとなるから
- (6) 会社や学校等の社会活動に影響が出るから
- (7) 社会全体の復旧・復興に影響が出るから
- (8) その他()

① 単純集計・属性別集計

全体では、水道施設の耐震化を重要だと感じている理由について、「飲み水が不十分だと生命に危険が及ぶから」が82.0%、「水道が使えないと不衛生になり、伝染病が流行する恐れがあるから」が58.1%、「病院での治療や避難所での生活に支障が出るから」が54.1%となっている。

その他の回答では、「家庭の備蓄には限界がある」などが確認された。

図表 33 全体、性別



問9-2 問9で「(3)あまり重要でない」「(4)重要でない」とお答えの方にお聞きします。その理由は何ですか。(3つまでに○印)

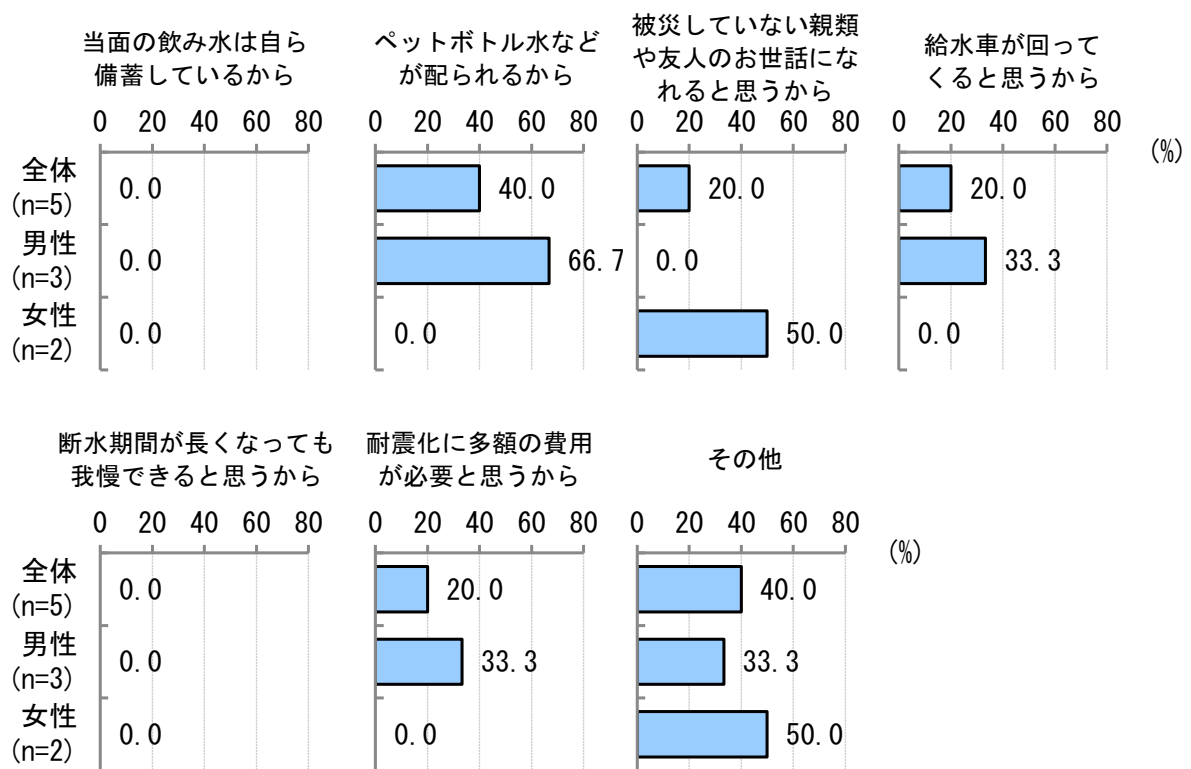
- (1) 当面の飲み水は自ら備蓄しているから
- (2) ペットボトル水などが配られるから
- (3) 被災していない親類や友人のお世話になれると思うから
- (4) 給水車が回ってくると思うから
- (5) 断水期間が長くなっても我慢できると思うから
- (6) 耐震化に多額の費用が必要と思うから
- (7) その他()

① 単純集計・属性別集計

全体では、水道施設の耐震化を重要でないと感じている理由について、「ペットボトル水などが配られるから」が2件確認された。

その他の回答では、「想定外レベルの災害が起これば、結局税金の無駄使いになる」が確認された。

図表 34 全体、性別



(2) 災害時の水の備蓄について

問10 地震直後や風水害時の停電による断水に備え、人が生きていくために必要な1人1日3リットルの飲料水を最低3日分(1人9リットル)は各自で備蓄することの必要性をお知らせしています。災害に備え、飲料水を備蓄していますか。(1つだけに○印)

- (1) 十分(1人1日3リットルを3日以上)、備蓄している
- (2) 十分ではないが、ある程度備蓄している
- (3) 備蓄していない
- (4) その他()

① 単純集計・属性別集計

全体では、飲料水の備蓄量は、「十分ではないが、ある程度備蓄している」53.7%、「備蓄していない」30.9%、「十分(1人1日3リットルを3日以上)、備蓄している」14.2%の順に高くなっている。

性別では、女性のほうが男性よりも備蓄している割合が高くなっている。

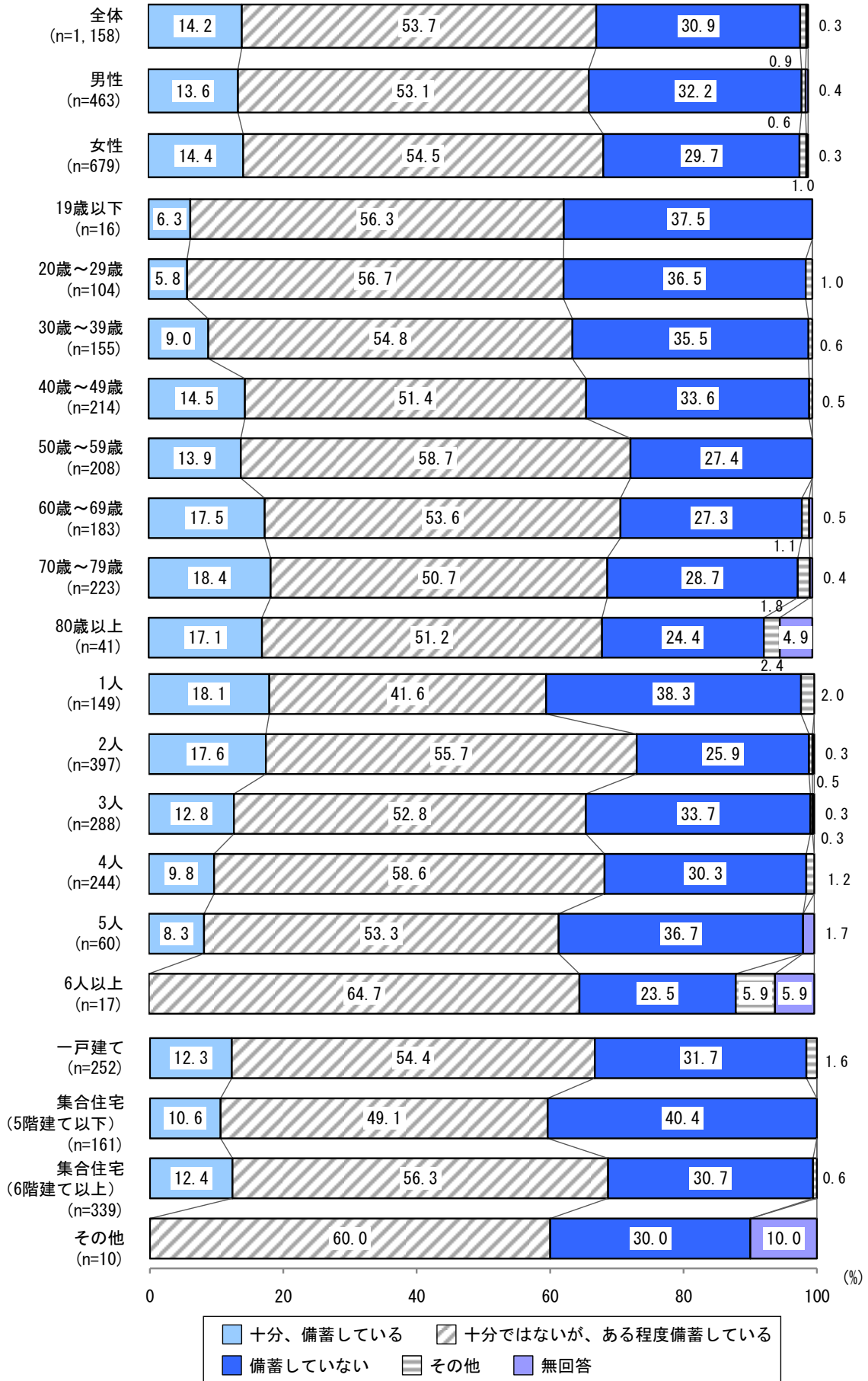
年代別では、「十分(1人1日3リットルを3日以上)、備蓄している」と「十分ではないが、ある程度備蓄している」をあわせた備蓄している人は、20代では62.5%、30代では63.8%、40代では65.9%、50代では72.6%となっている。

家族人数別では、「十分(1人1日3リットルを3日以上)、備蓄している」と「十分ではないが、ある程度備蓄している」をあわせた備蓄している人は、2人では73.3%と最も高く、1人では59.7%、5人では61.6%と低くなっている。

住居形態別では、「集合住宅(5階建て以下)」は「一戸建て」や「集合住宅(6階建て以上)」より「備蓄していない」割合が高くなっている。

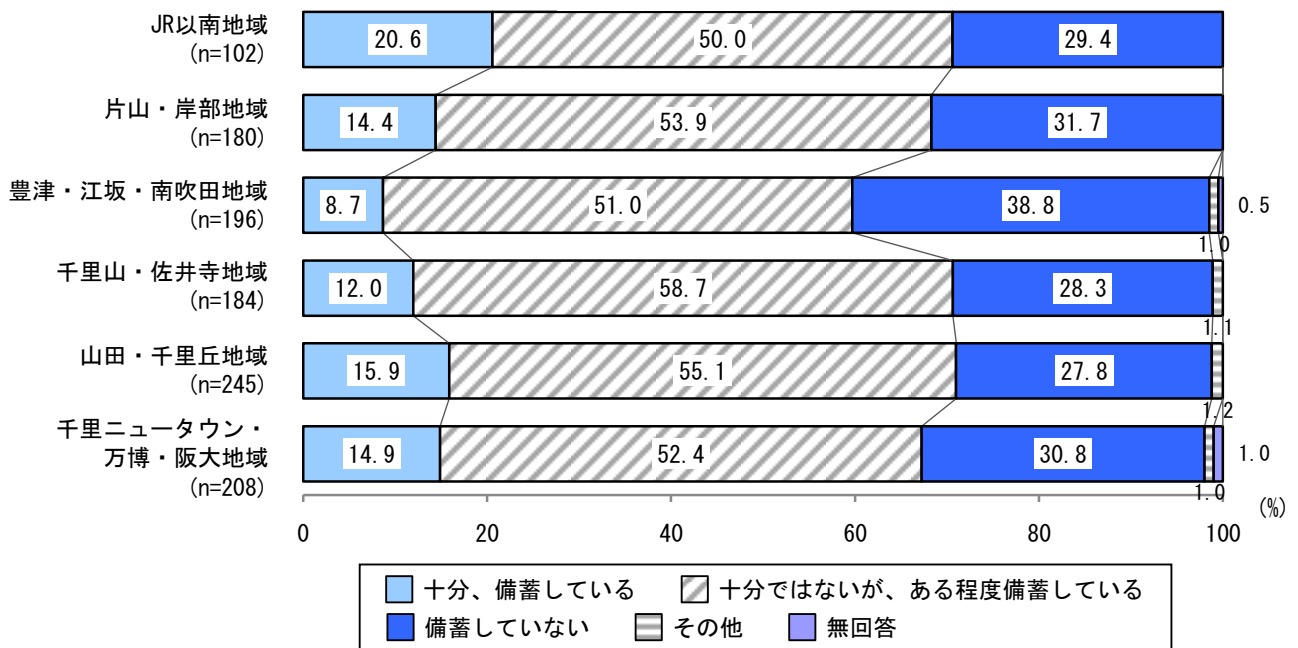
その他の回答では、「備蓄水を飲み、補充を忘れる」「台風の前のみ備蓄」「備蓄を考えている」などが確認された。

図表 35 全体、性別、年齢別、家族人数別、住居形態別



地域別では、「十分、備蓄している」で「JR以南地域」が20.6%と最も高く、「備蓄していない」で「豊津・江坂・南吹田地域」が38.8%と最も高くなっている。

図表 36 居住区別



(3) 近くの災害時給水拠点の認知について

問11 水道部では、大規模災害時などにおいて、水道管等の破損により断水や濁り水が発生した際に、応急的に市民の皆さまに水道水をお配りする災害時給水拠点(※)を市内9か所(令和2年10月1日現在)に設置しています。お近くの災害時給水拠点を知っていますか。(1つだけに○印)

- (1) 具体的な場所を知っている
- (2) 聞いたことはあるが、具体的な場所は知らない
- (3) 知らない
- (4) その他()

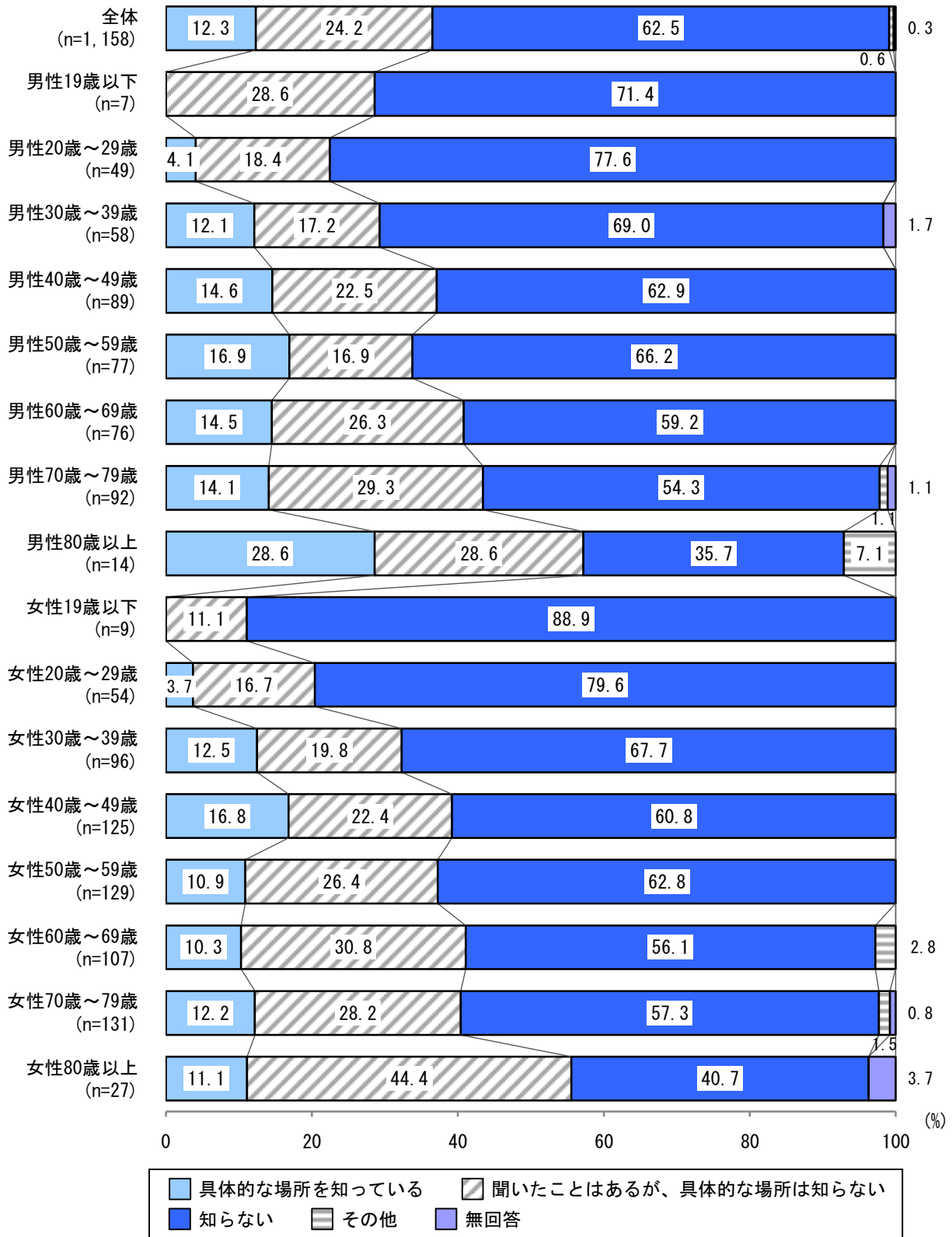
① 単純集計・属性別集計

全体では、災害時給水所の認識について「知らない」が62.5%と最も多く選択されている。一方、「具体的な場所を知っている」は12.3%となっている。

性・年代別では、「具体的な場所を知っている」は男性50～59歳で16.9%、女性40～49歳で16.8%と最も高く(サンプルサイズの小さい「男性80歳以上」は除く)となっている。

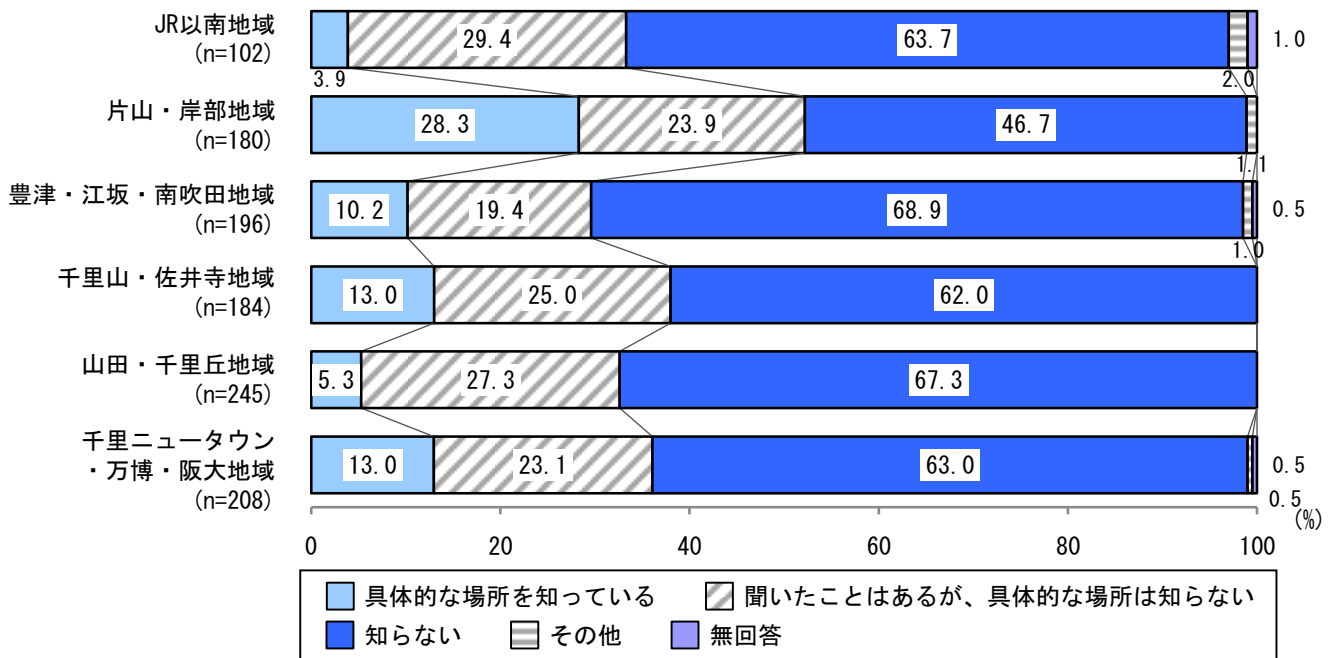
その他の回答では、「遠い」「9箇所では少ない」などが確認された。

図表 37 全体、性、年代別



居住区別では、「知らない」とする割合が「豊津・江坂・南吹田地域」で68.9%と最も高くなっている。一方、「片山・岸部地域」では「知らない」とする割合が46.7%と最も低くなっている。

図表 38 居住区別



4. 水道料金について

(1) 水道料金の認知について

問12 あなたのご家庭では2か月に1度の水道料金(下水道使用料は除く)をいくら支払っているか大体の金額を知っていますか。(1つだけに○印)

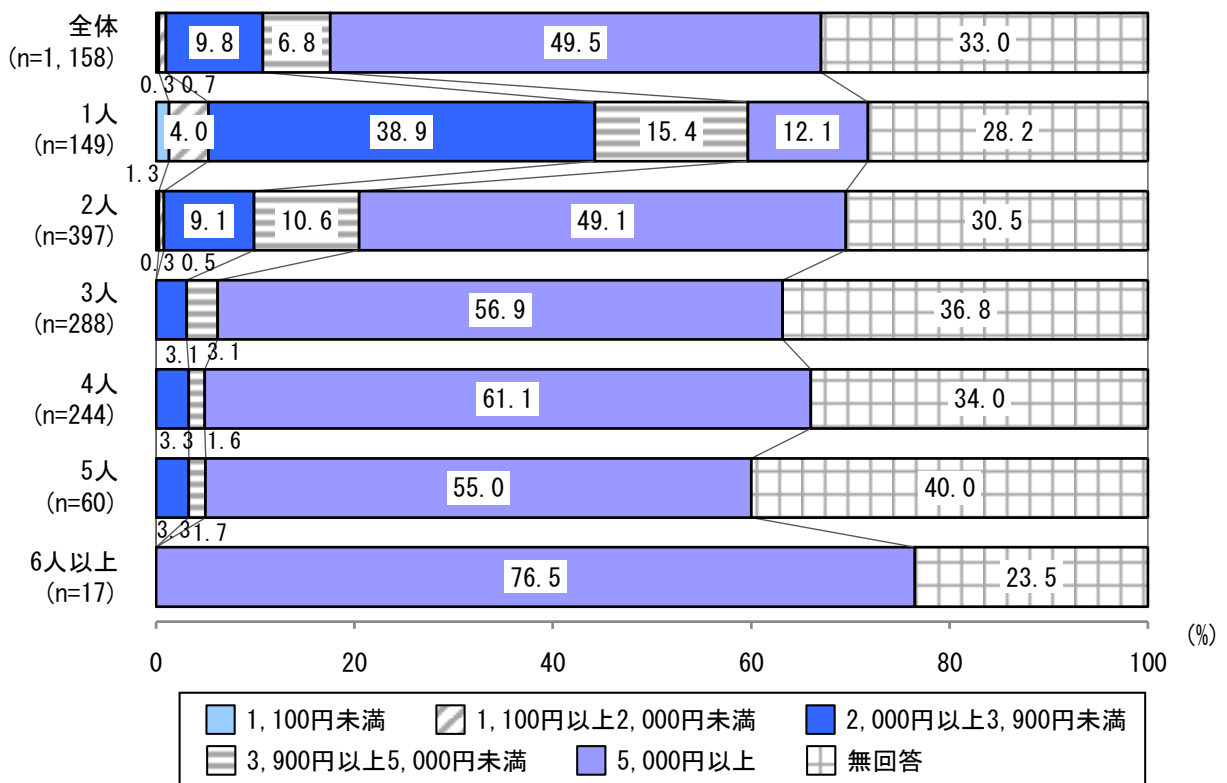
(1) 知っている(約 円) (2) 知らない

① 単純集計・属性別集計

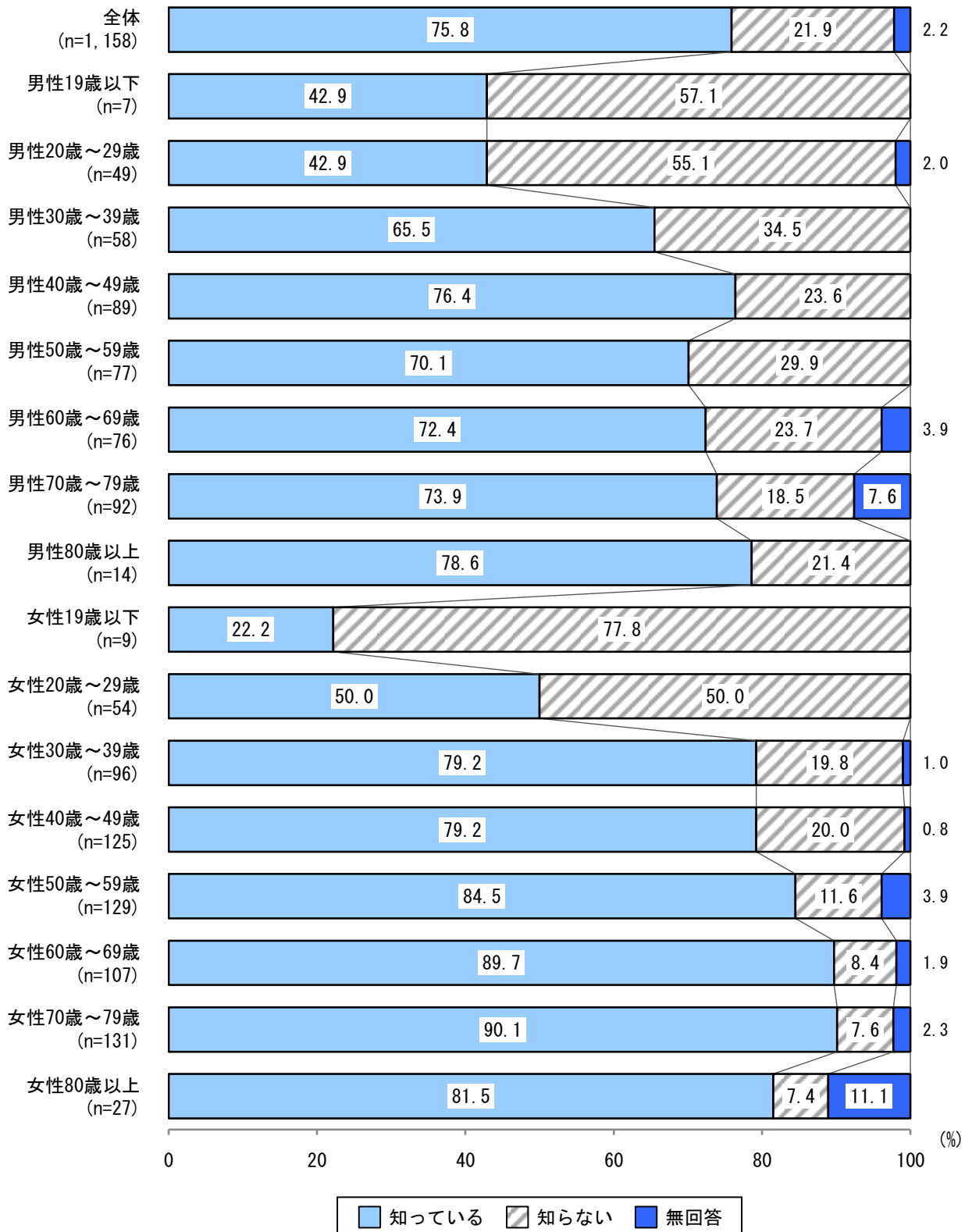
水道料金の認知について、全体では、「知っている」75.8%、「知らない」21.9%となっている。また男性、女性ともに30代以上では「知っている」の割合が「知らない」の割合より高くなっている。

水道料金の金額について、全体では、「5,000円以上」の世帯が49.5%となっている。世帯別では、1人世帯では「2000円以上3900円未満」が38.9%と最も高くなっている。

図表 39 世帯人数別



図表 40 全体、性・年代別



問12-1 料金の水準についてお伺いします。以下の表を参考に水道料金についてどのように感じますか。(1つだけに○印)

世帯人員別水道料金標準支払額(税込)	
<1か月あたりの水道料金(下水道使用料を除く)>	
・単身世帯(月 6 ^m 使用)	⇒約1,000円
・2人世帯(月10 ^m 使用)	⇒約1,200円
・3人世帯(月20 ^m 使用)	⇒約2,800円
・4人世帯(月30 ^m 使用)	⇒約5,000円

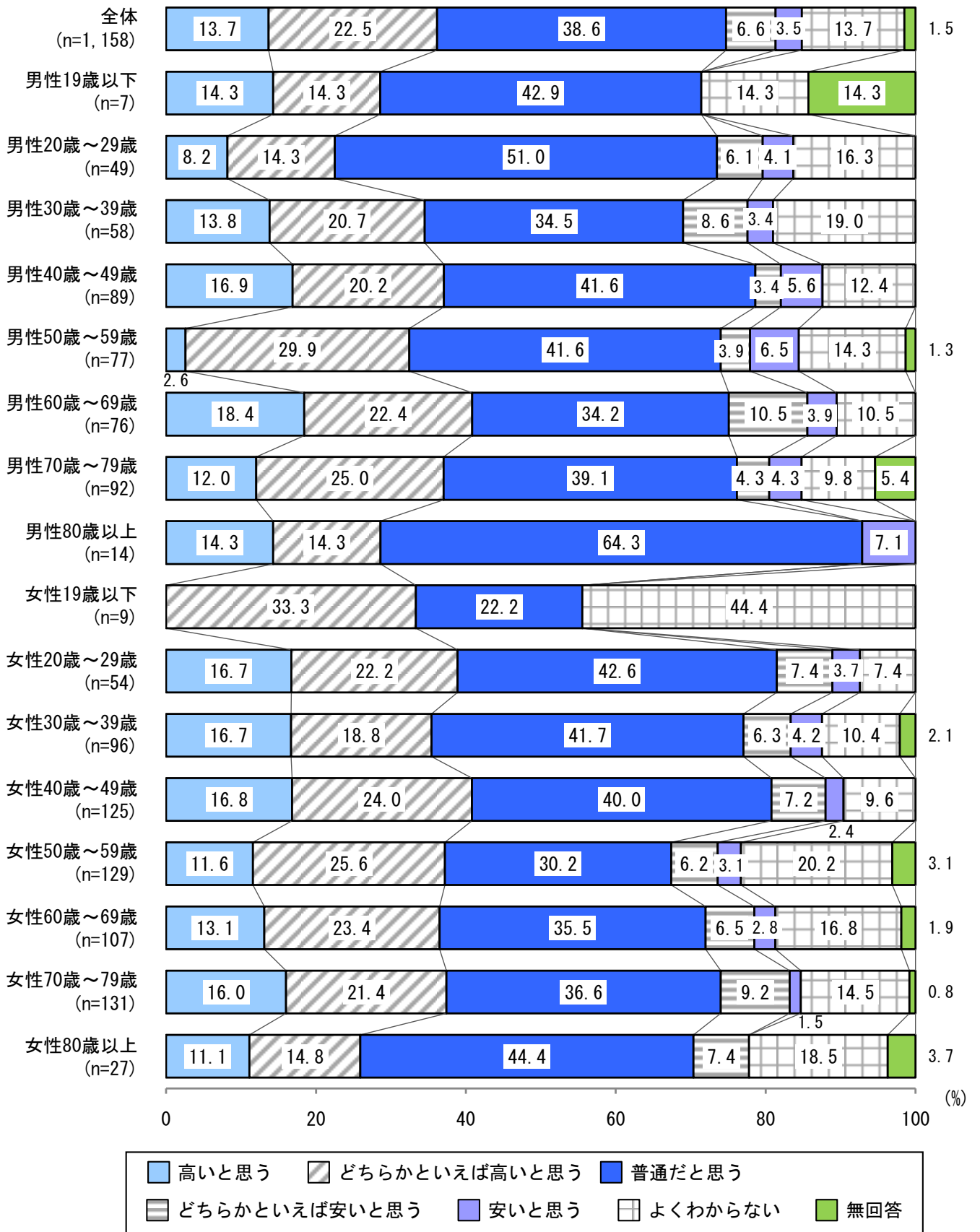
- (1) 高いと思う (2) どちらかといえば高いと思う (3) 普通だと思う
(4) どちらかといえば安いと思う (5) 安いと思う (6) よくわからない

① 単純集計・属性別集計

全体では、「普通だと思う」と回答した 38.6%が最も高くなっている。また、性・年代別では、男女全年代で「普通だと思う」が最も高くなっている(サンプルサイズの小さい「女性 19 歳以下」は除く)。

「高いと思う」と「どちらかといえば高いと思う」をあわせた、水道料金が高いと思う回答者について、男性では 60~69 歳で 40.8%と最も高く、女性では 40~49 歳で 40.8%と最も高くなっている。

図表 41 全体、性・年代別



問12-1-2 問12-1は何と比べてそう思いますか。(1つだけに○印)

- (1) 電気、ガス、携帯電話料金等他の公共料金と比較して
- (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()

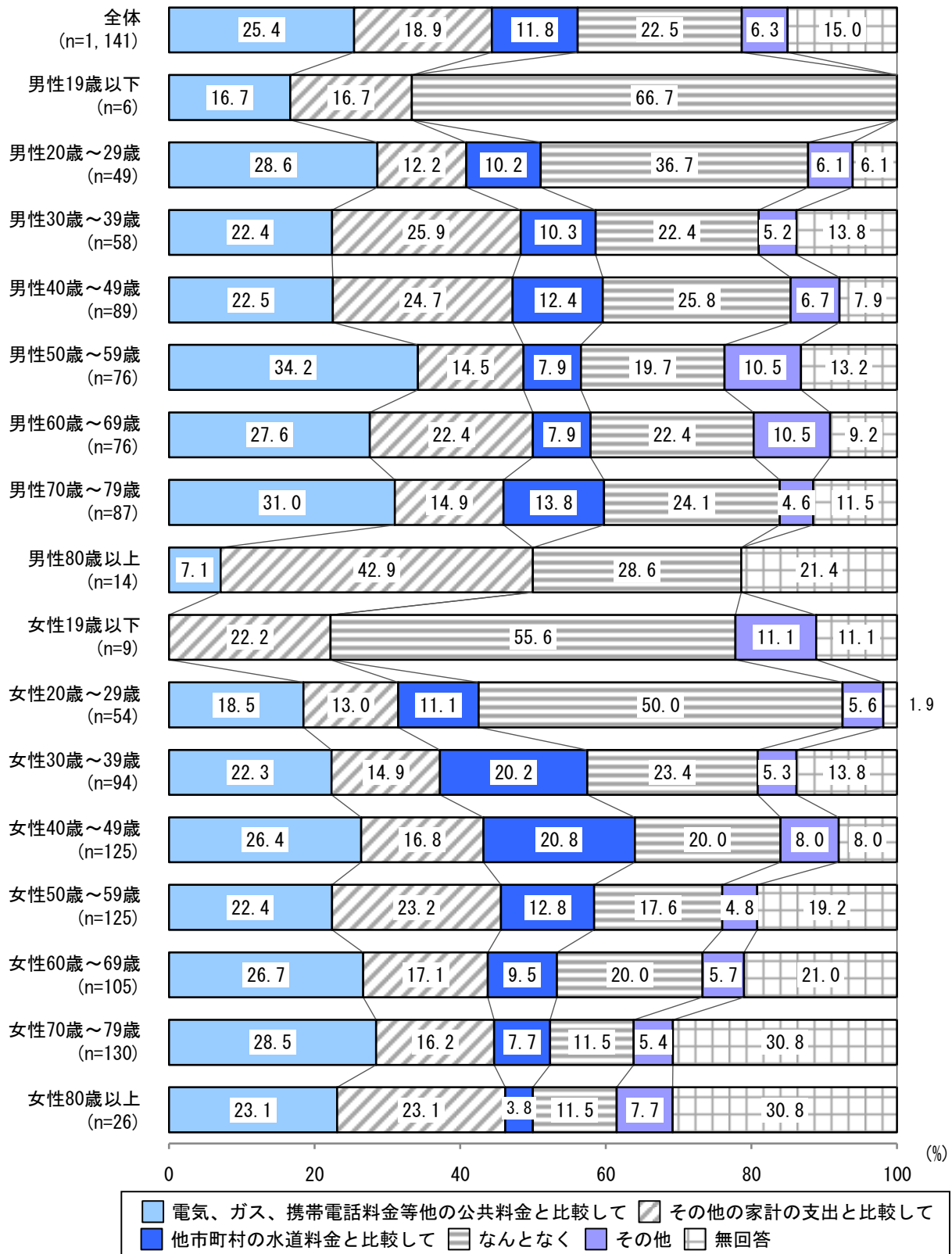
① 単純集計・属性別集計

全体では、「電気、ガス、携帯電話料金等他の公共料金と比較して」が25.4%と最も高くなっている。

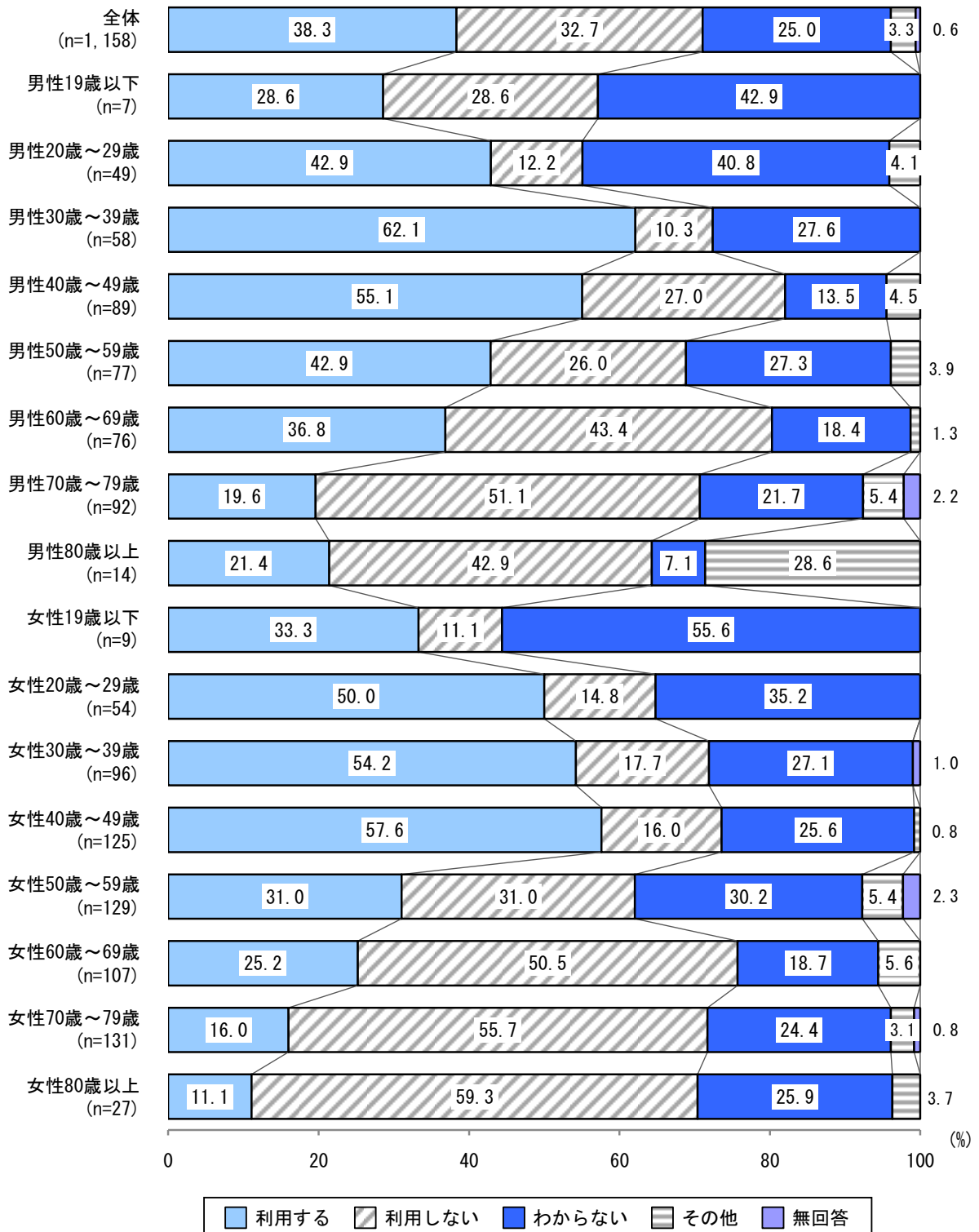
性・年代別では、「電気、ガス、携帯電話料金等他の公共料金と比較して」が男性50歳～59歳で34.2%と最も高く、女性70歳～79歳で28.5%と最も高くなっている。「その他の家計の支出と比較して」では男性30歳～39歳で25.9%と最も高く、女性50歳～59歳で23.2%と最も高くなっている（サンプルサイズの小さい「男性80歳以上」は除く）。「他市町村との水道料金と比較して」では女性40歳～49歳で20.8%と最も高く、女性70歳～79歳で7.7%と最も低くなっている（サンプルサイズの小さい「男性19歳以下」「女性19歳以下」「男性80歳以上」「女性80歳以上」は除く）。

その他の回答では、「値上げをしたから」「他を知らないから分からない」「集合住宅の固定水道料金」などが確認された。

図表 42 全体、性・年代別



図表 43 全体、性・年代別



5. 節水について

(1) 日ごろの節水について

問14 日ごろ、節水について取り組んでいますか。(1つだけに○印)

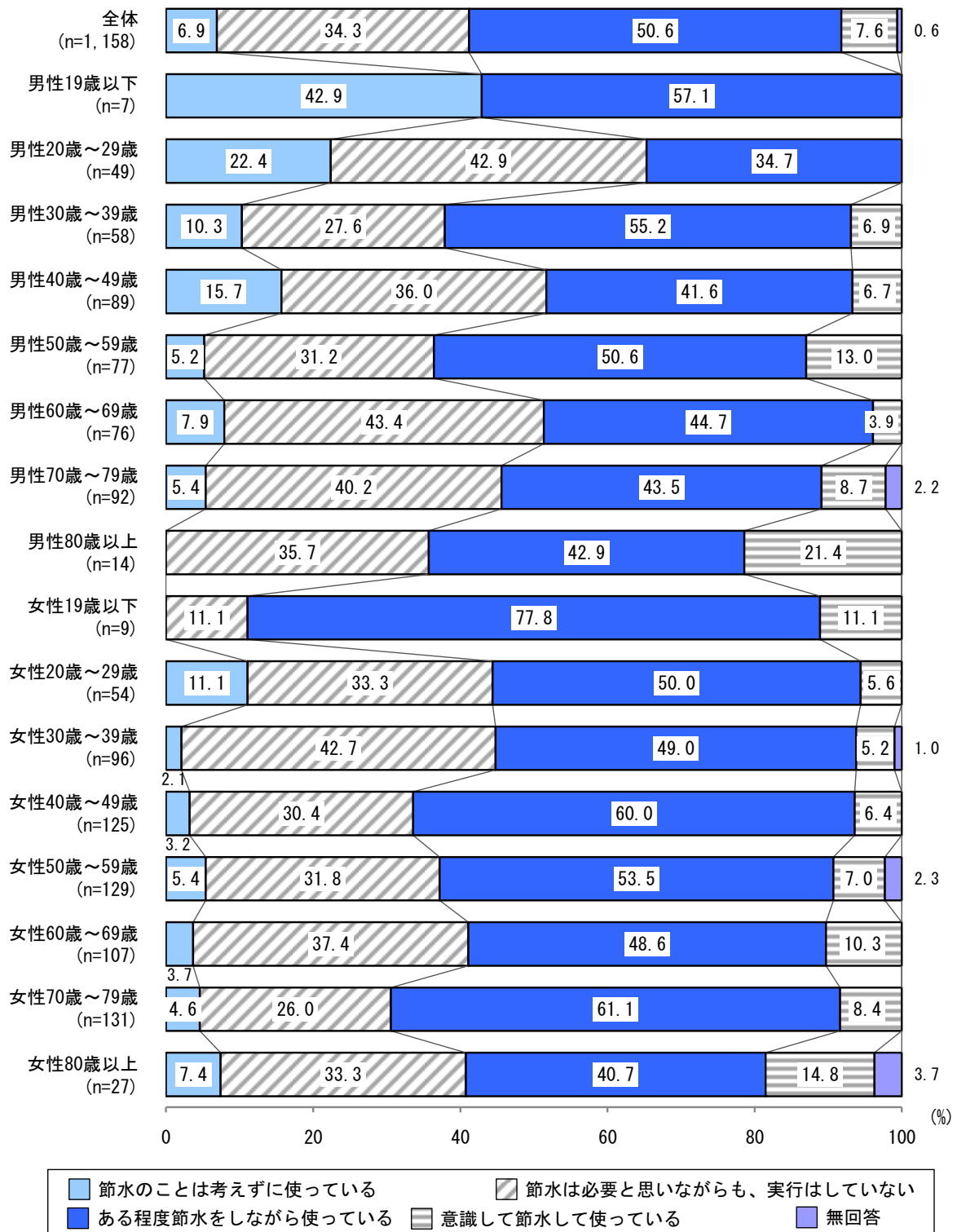
- (1) 節水のことは考えずに使っている
- (2) 節水は必要と思いつながら、実行はしていない
- (3) ある程度節水をしながら使っている(問14-1へ)
- (4) 意識して節水して使っている(問14-1へ)

① 単純集計・属性別集計

全体では、「ある程度節水をしながら使っている」が50.6%と最も高くなっている。

性・年代別では、男性20代では「節水は必要と思いつながら、実行はしていない」42.9%と最も高く、それ以外の性・年代では、「ある程度節水をしながら使っている」が最も高くなっている。

図表 44 全体、性・年代別



問14-1 問14で「(3) ある程度節水をしながら使っている」「(4) 意識して節水して使っている」とお答えした方にお聞きします。節水する目的は何ですか。(1つだけに○印)

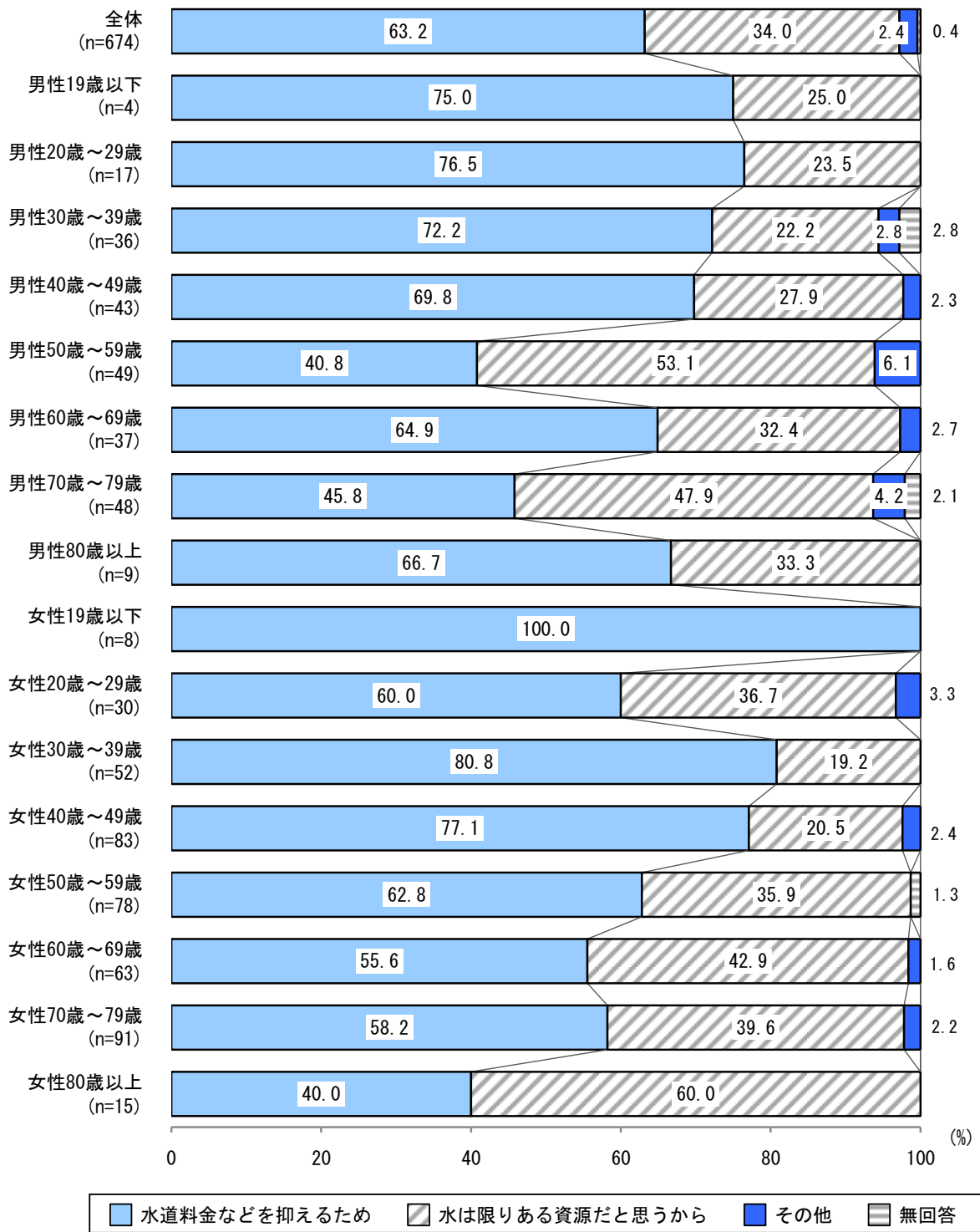
- (1) 水道料金などを抑えるため
- (2) 水は限りある資源だと思うから
- (3) その他()

① 単純集計・属性別集計

全体では、「水道料金などを抑えるため」が 63.2%と最も高く、「水は限りある資源だと思うから」が 34.0%となっている。

性・年代別では、男性 50 代が「水は限りある資源だと思うから」で 53.1%と最も高くなっている（サンプルサイズの小さい「女性 80 歳以上」は除く）。

図表 45 全体、性・年代別



6. 広報・PRについて

(1) 水道事業の特徴で知っていることについて

問15 水道事業の特徴で知っていることは何ですか。(あてはまるものすべてに○印)

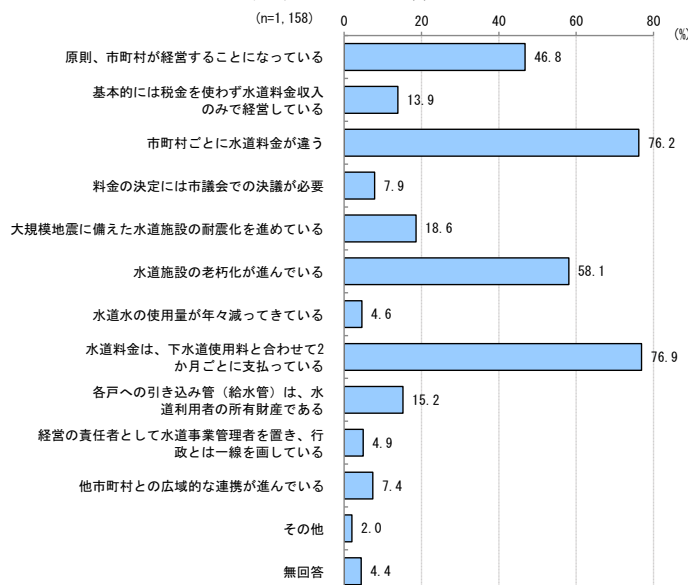
- (1) 原則、市町村が経営することになっている
- (2) 基本的には税金を使わず水道料金収入のみで経営している
- (3) 市町村ごとに水道料金が違う
- (4) 料金の決定には市議会での議決が必要
- (5) 大規模地震に備えた水道施設の耐震化を進めている
- (6) 水道施設の老朽化が進んでいる
- (7) 水道水の使用量が年々減ってきている
- (8) 水道料金は、下水道使用料と合わせて2か月ごとに支払っている
- (9) 各戸への引き込み管(給水管)は、水道利用者の所有財産である
- (10) 経営の責任者として水道事業管理者を置き、行政とは一線を画して運営している
- (11) 他市町村との広域的な連携が進んでいる
- (12) その他()

① 単純集計・属性別集計

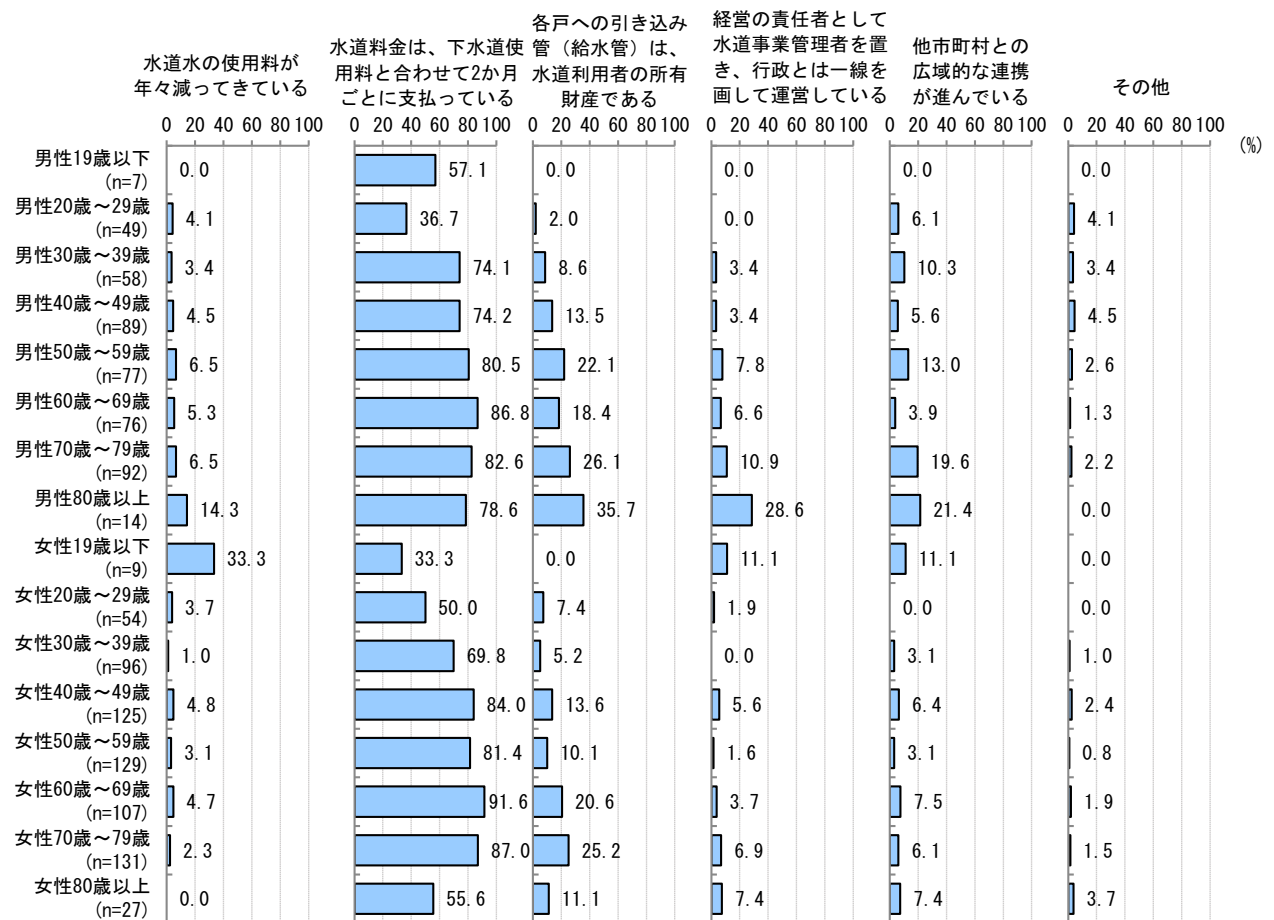
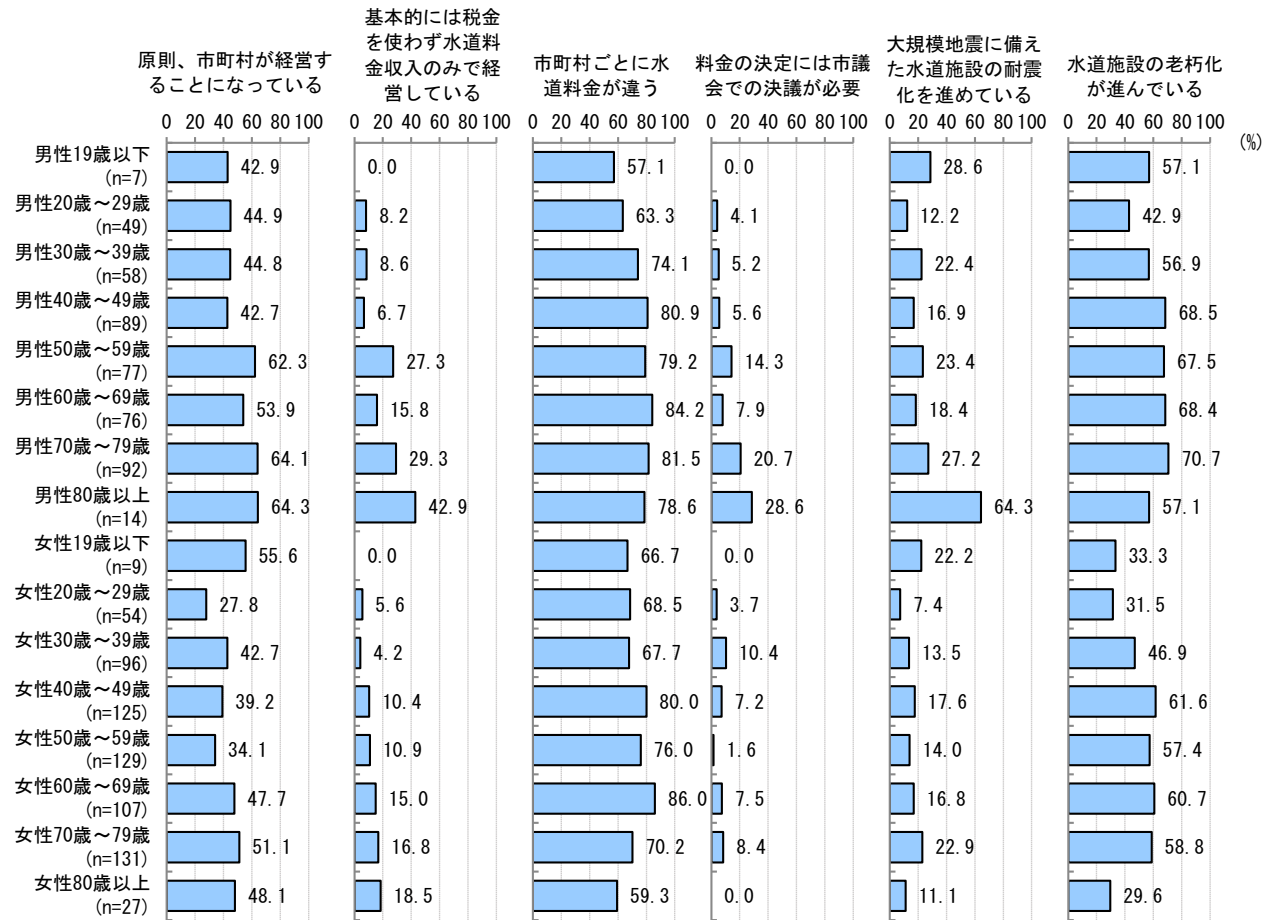
全体では、「水道料金は、下水道使用料と合わせて2か月ごとに支払っている」が76.9%、「市町村ごとに水道料金が違う」が76.2%、「水道施設の老朽化が進んでいる」が58.1%の順に選択される割合が高くなっている。一方、「水道水の使用量が年々減ってきている」が4.6%、「経営の責任者として水道事業管理者を置き、行政とは一線を画して運営している」が4.9%、「他市町村との広域的な連携が進んでいる」が7.4%の順に選択される割合が低くなっている。

性年代別では、「水道料金は、下水道使用料と合わせて2か月ごとに支払っている」が男女ともに60代で86.8%、91.6%と最も高い。また、「市町村ごとに水道料金が違う」が男女ともに60代で84.2%、86.0%と最も高い。

図表 46 全体

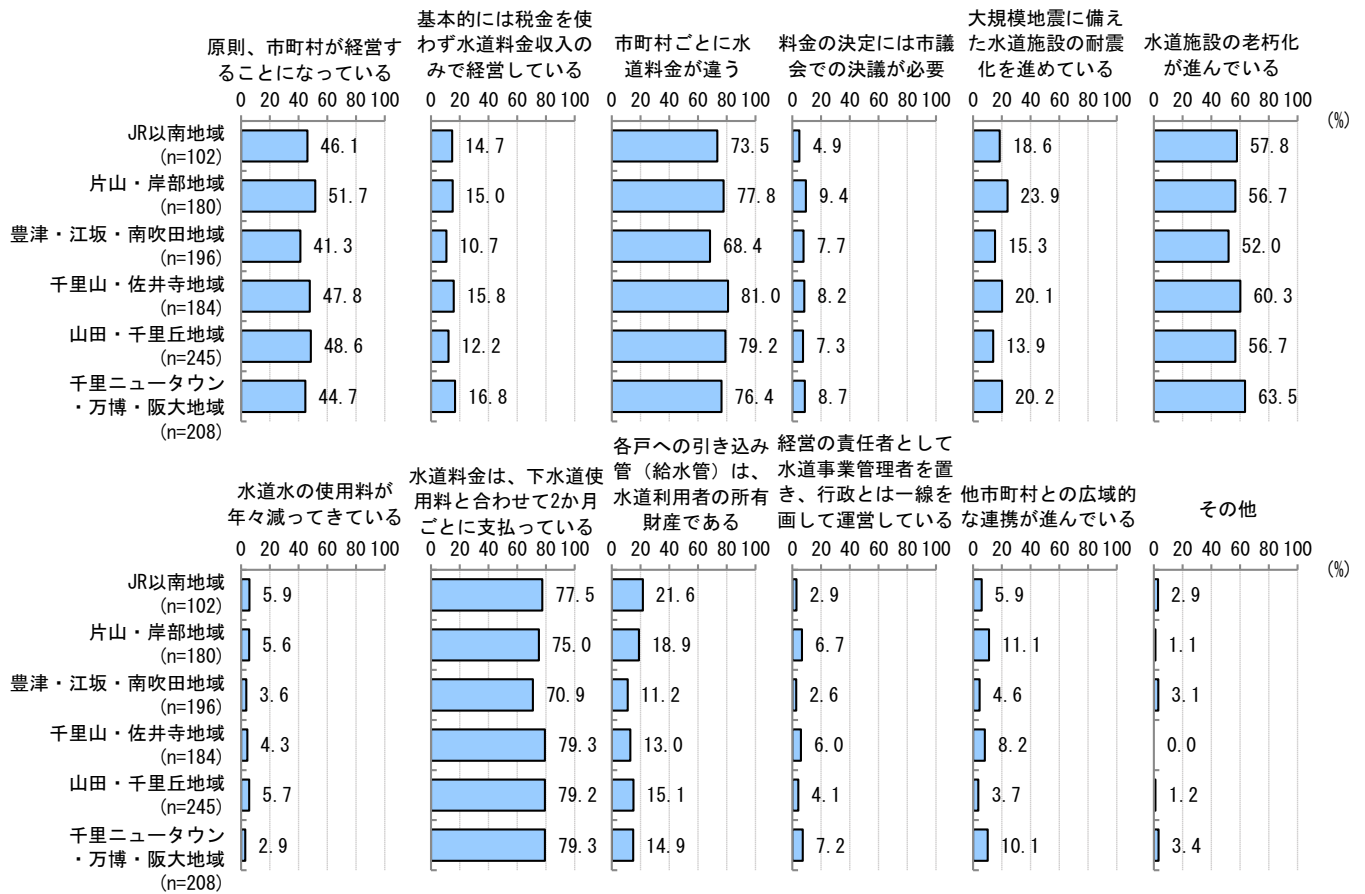


図表 47 性・年代別



居住区別では、「水道料金は、下水道使用料と合わせて2か月ごとに支払っている」が「千里山・佐井寺地域」と「千里ニュータウン・万博・阪大地域」で79.3%と最も高い。また、「市町村ごとに水道料金が違う」が「千里山・佐井寺地域」で81.0%と最も高い。

図表 48 居住区別



(2) 水道に関して知りたい情報について

問16 水道に関して知りたい情報は何ですか。(あてはまるものすべてに○印)

- | | |
|-----------------|------------------|
| (1) 水道水の安全性 | (2) 水道料金のしくみ |
| (3) 災害対策への取組 | (4) 老朽化対策への取組 |
| (5) 断水・濁水等の緊急情報 | (6) 漏水など困ったときの対応 |
| (7) 水道事業の経営状況 | (8) 水道水が届くまで |
| (9) イベントの開催情報 | (10) 環境対策への取組 |
| (11) その他() | |

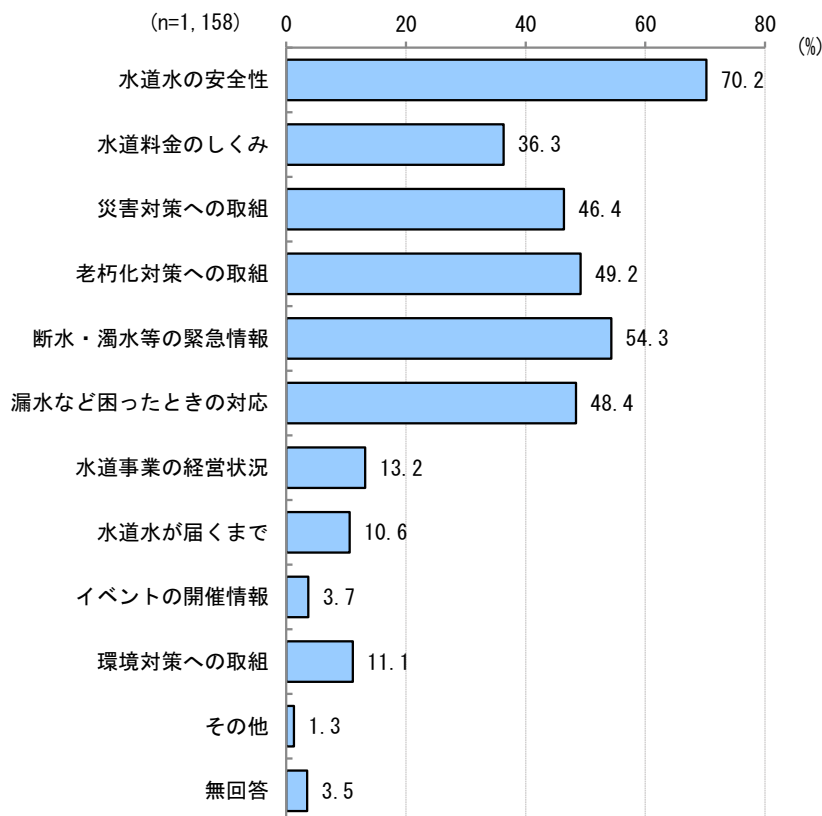
① 単純集計・属性別集計

全体では、「水道水の安全性」70.2%、「断水・濁水等の緊急情報」54.3%、「老朽化対策への取組」49.2%の順に選択される割合が高くなっている。

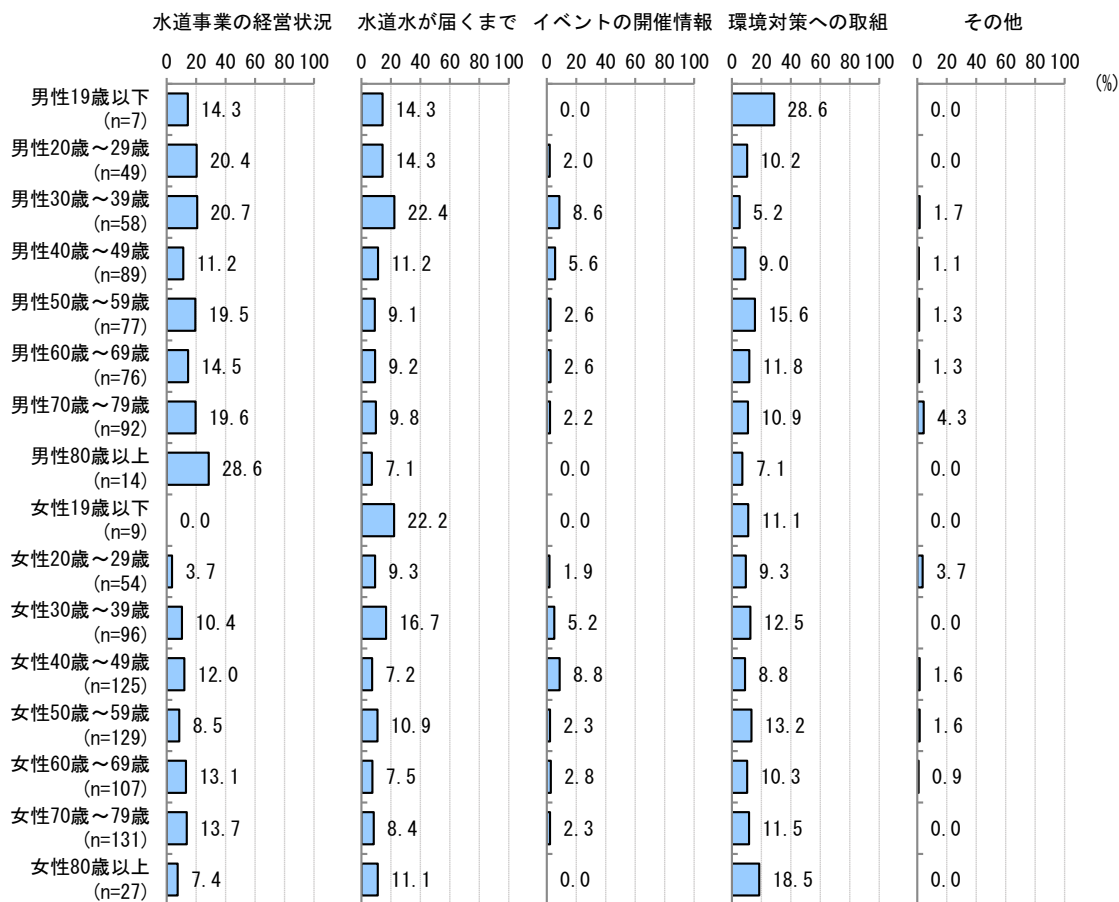
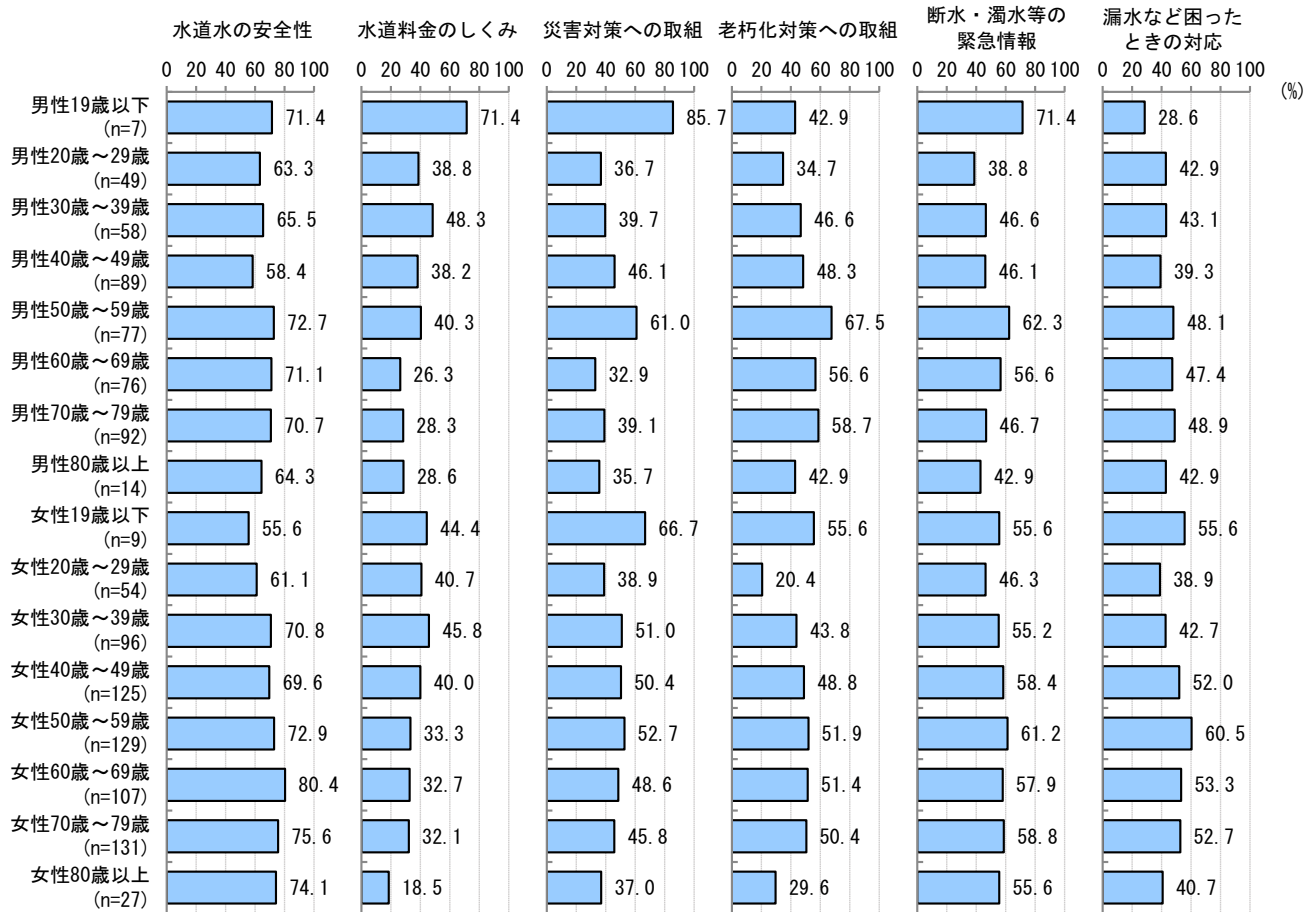
性・年代別では、「水道水の安全性」で女性 60代が 80.4%と最も高い。また、「断水・濁水等の緊急情報」で男性 50代が 62.3%と最も高い（サンプルサイズの小さい「男性 19歳以下」は除く）。

その他の回答では、「マンションの水質状況」「水道水を美味しくする方法」「水道管の破損状況」などが確認された。

図表 49 全体

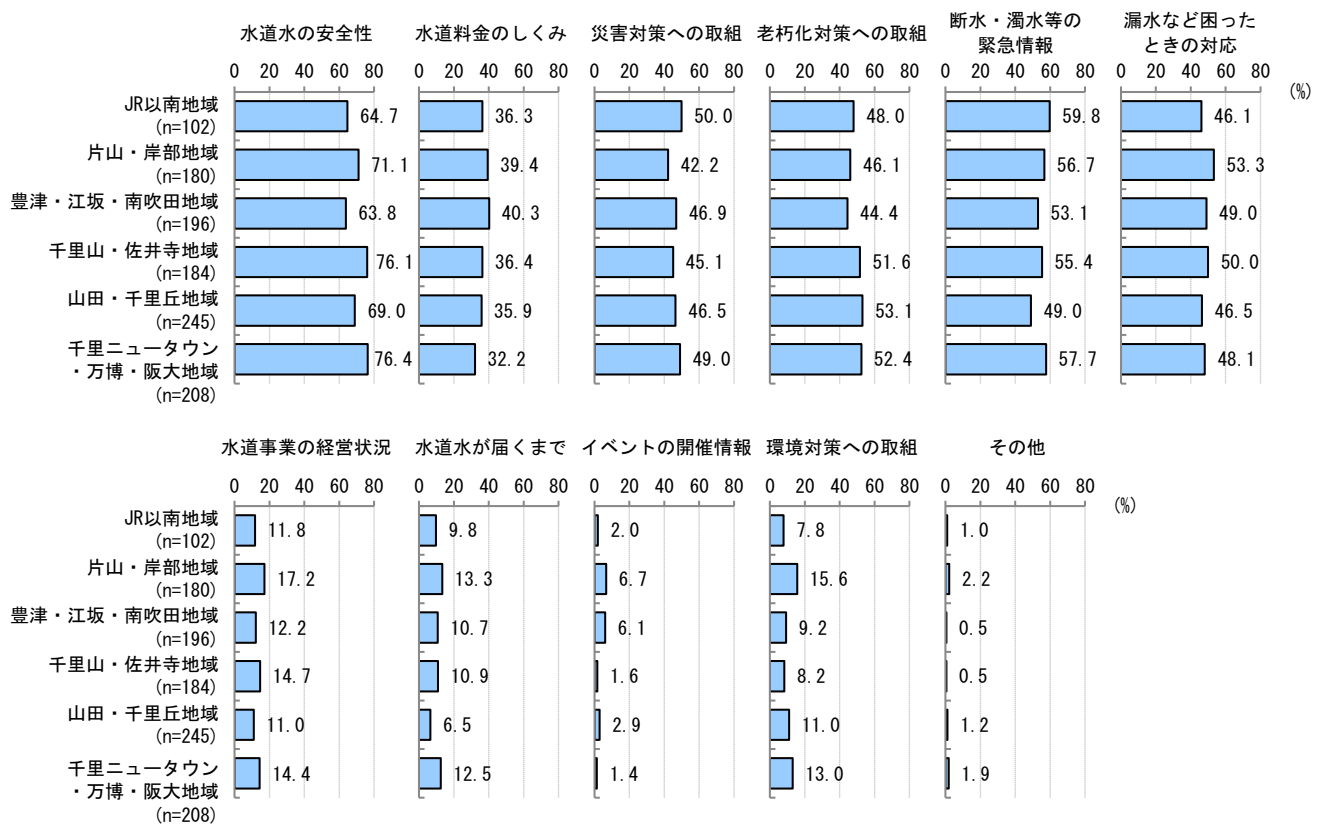


図表 50 性・年代別



居住区別では、「水道水の安全性」で「千里ニュータウン・万博・阪大地域」が76.4%と最も高い。また、「断水・濁水等の緊急情報」で「JR以南地域」が59.8%と最も高い。

図表 51 居住区別



(3) 広報誌「すいどうにゆーす」について

問17 水道部が、年2回「市報すいた」と一緒に市内全戸にお届けしている広報誌「すいどうにゆーす」をご覧になったことがありますか。(1つだけに○印)

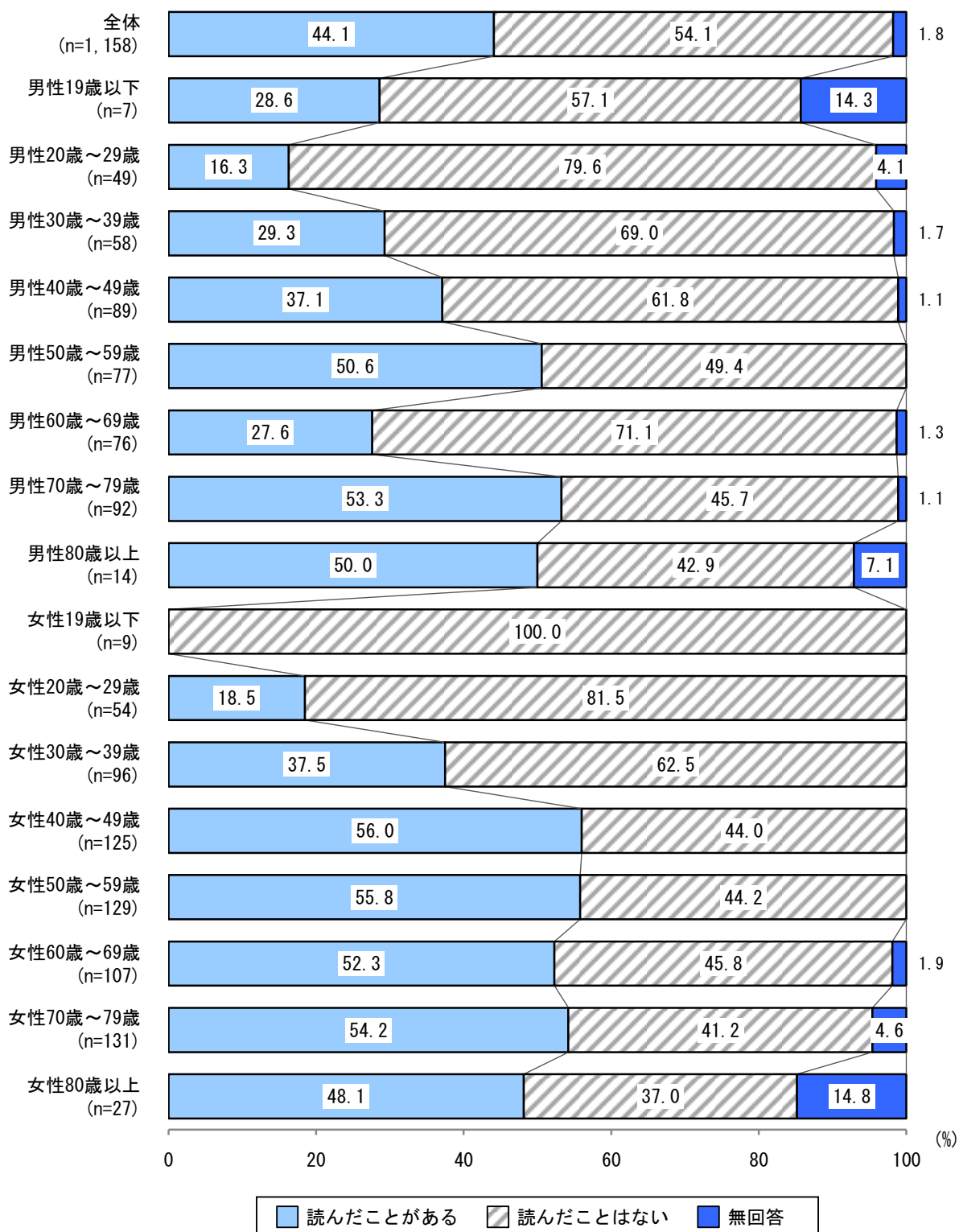
(1) 読んだことがある (2) 読んだことはない

① 単純集計・属性別集計

全体では、「読んだことはない」で54.1%、「読んだことがある」で44.1%となっている。

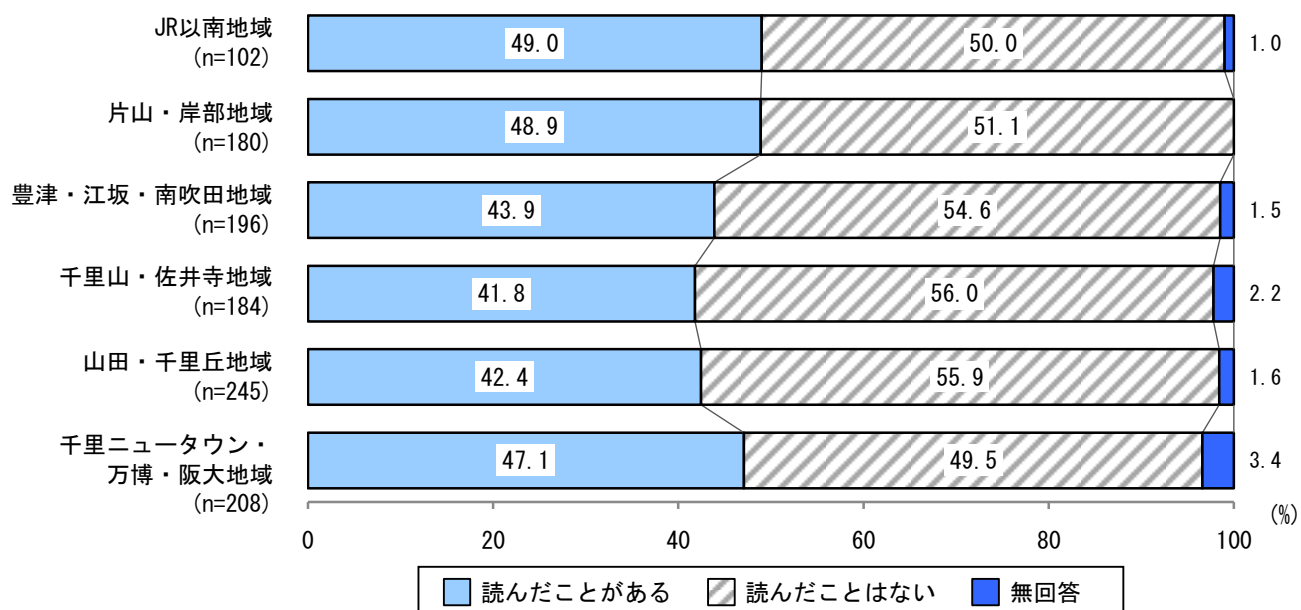
性・年代別では、男性70代が「読んだことがある」で53.3%、女性40代が「読んだことがある」で56.0%と最も高くなっている。

図表 52 全体、性・年代別



地域別では、「JR以南地域」が「読んだことがある」で49.0%と最も高く、「千里山・佐井寺地域」が「読んだことはない」で56.0%と最も高い。

図表 53 居住区別



(4) 水道部のホームページの閲覧について

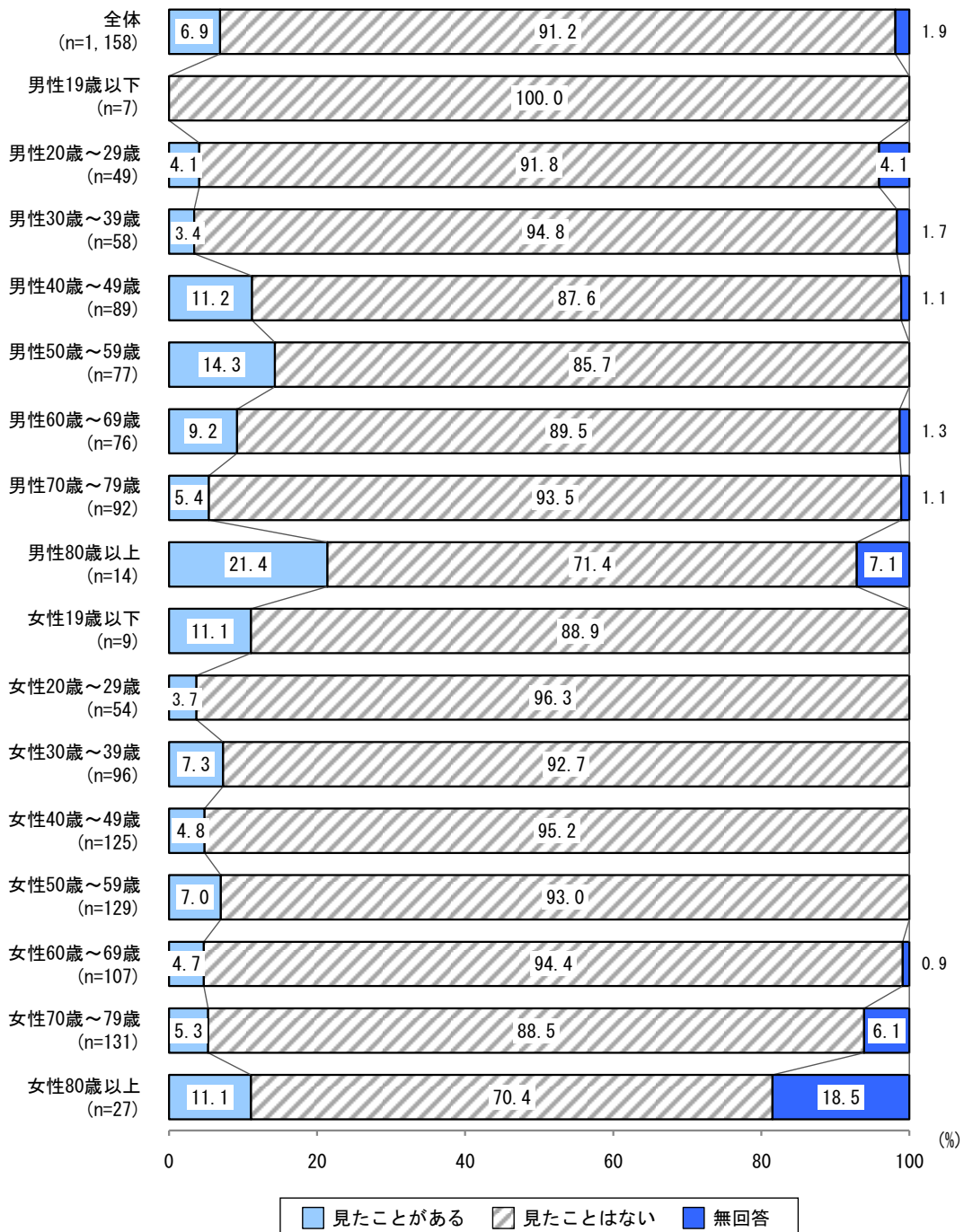
問18 水道部のホームページをご覧になったことがありますか。(1つだけに○印)
 (1) 見たことがある (2) 見たことはない

① 単純集計・属性別集計

全体では、「見たことがある」で6.9%、「見たことはない」で91.2%となっている。

性・年代別では、男性50代で「見たことがある」が14.3%、女性30代で「見たことがある」が7.3%となっている（サンプルサイズの小さい「男性80歳以上」「女性19歳以下」「女性80歳以上」は除く）。

図表 54 全体、性・年代別



(5) 水道部からの情報お届け方法について

問19 水道部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。
 (3つまでに○印)

- (1) 水道部の広報誌「すいどうにゅーす」
- (2) 水道部のホームページ
- (3) 吹田市の広報誌「市報すいた」
- (4) 吹田ケーブルテレビ
- (5) ツイッターやフェイスブックなどのSNS
- (6) 「夏休みすいすいくん祭り」など水道部のイベント
- (7) 他団体が主催するイベント
- (8) 職員が地域に出向いて水道についてお話しする「出前講座」
- (9) その他()

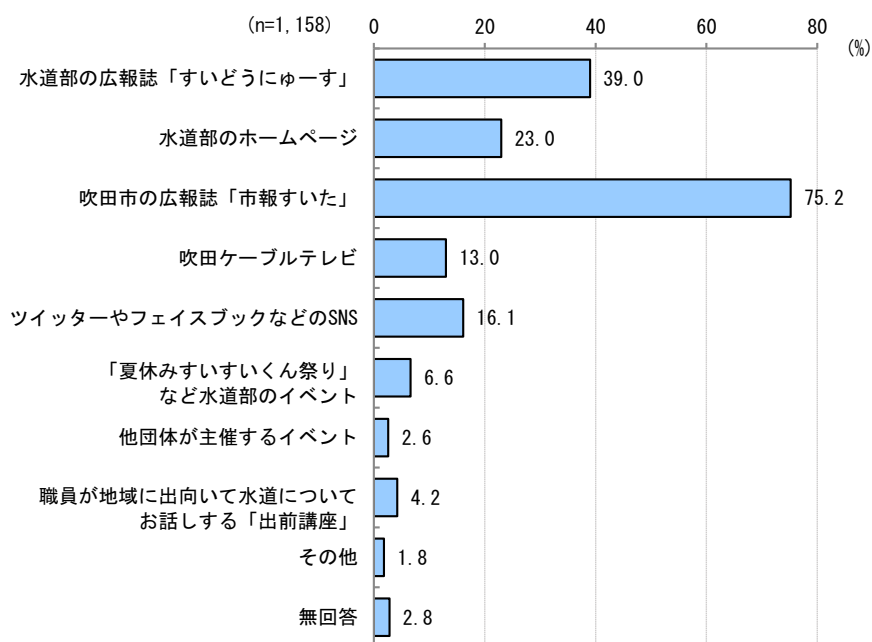
① 単純集計・属性別集計

全体では、「吹田市の広報誌『市報すいた』」75.2%、「水道部の広報誌『すいどうにゅーす』」39.0%、「水道部のホームページ」23.0%の順に選択される割合が高くなっている。

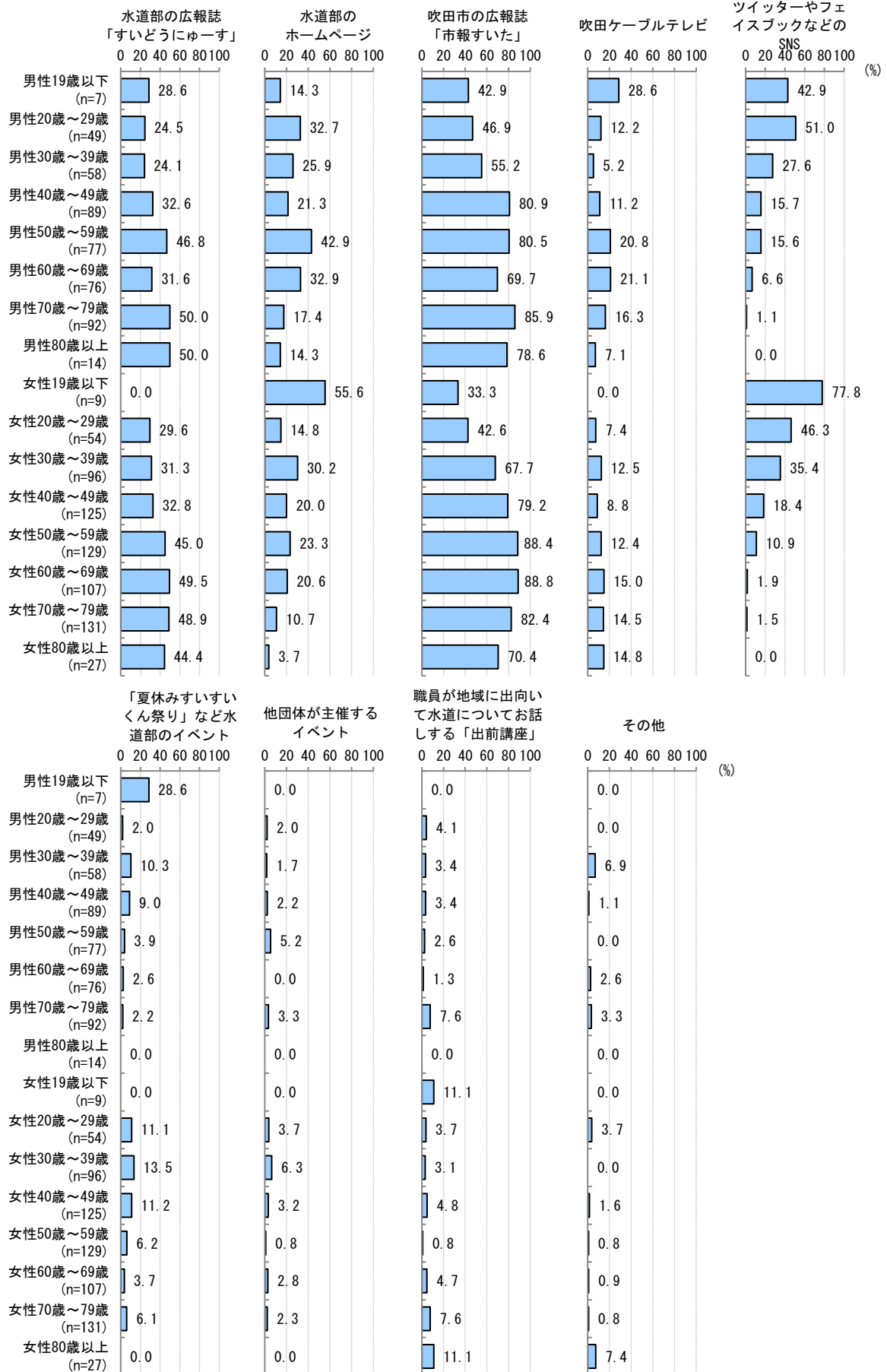
性・年代別では、男女ともに30代以上で「吹田市の広報誌『市報すいた』」の選択される割合が高くなっている。「ツイッターやフェイスブックなどのSNS」については概ね年齢が下がるほど選択される割合が高くなる傾向にある。

その他の回答では、「TikTok/インスタ/LINEの活用」「YouTubeでおもしろ動画」「小中学校学校・大学への出前講座」などが確認された。

図表 55 全体



図表 56 全体、性・年代別



(6) 水道部のグッズについて

問20 吹田市水道部では、水道事業に関心を持っていただくために、ストラップやコップなどのグッズを作成し、イベントなどの際に配布しています。これまで作成したグッズで良いと思うものはどれですか。(あてはまるものすべてに○印)

また、今後あれば良いと思う水道事業のPRグッズを、自由記述欄に記載してください。(回答自由)

これまで作成したグッズで良いと思うもの

(1) コップ (2) ストラップ (3) クリアファイル (4) 特になし

自由記述(今後あればよいと思うPRグッズ)

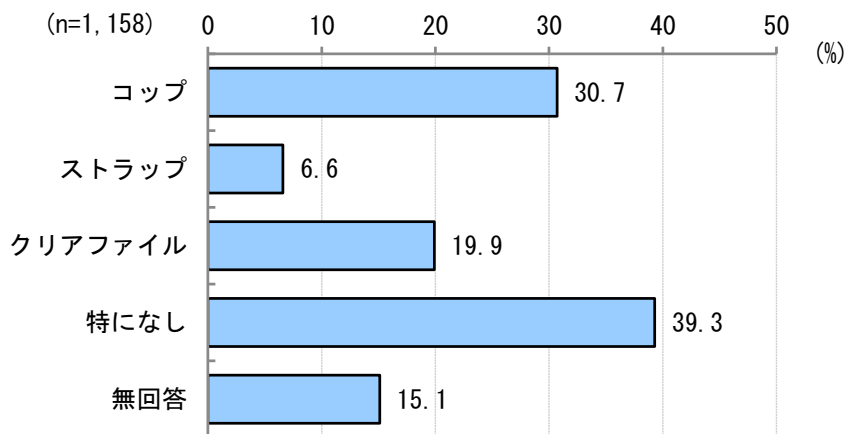
()

① 単純集計・属性別集計

全体では、「特になし」を除き、「コップ」30.7%、「クリアファイル」19.9%の順に選択される割合が高くなっている。

その他の回答では、40代女性で「吹田市の水が入ったペットボトル」、50代男性で「ボールペン、シャープペン」、40代女性で「エコバッグ」などが確認された。

図表 57 全体




7. 水道事業への期待について

(1) 水道事業施策の期待度について

問21 これからの吹田市の水道事業に対して、どのような施策を期待しますか。

下記の(1)～(12)の項目について、期待する大きさをお答えください。

(各項目ごとに1つだけ○印)

項 目	期待する大きさ			
	大			小
(1) 飲み水としての安全な水道水	A	B	C	D
(2) 老朽化した水道管の更新など健全な水道施設	A	B	C	D
(3) 施設の耐震化や応急給水の充実など災害に強い水道	A	B	C	D
(4) 太陽光発電の導入など環境にやさしい事業運営	A	B	C	D
(5) 業務委託の推進など効率的な事業運営	A	B	C	D
(6) 官民連携の積極的な導入	A	B	C	D
(7) 他市町村水道事業体との広域的な事業運営	A	B	C	D
(8) 料金支払方法の多様化など充実した市民サービス	A	B	C	D
(9) 誰もが必要な水道水を十分使えるための料金水準	A	B	C	D
(10) 水道事業に親しむためのイベント、広報	A	B	C	D
(11) 市民が水道事業に参画する広聴	A	B	C	D
(12) その他()	A	B	C	D

A:大いに期待している B:期待している
C:あまり期待していない D:期待していない

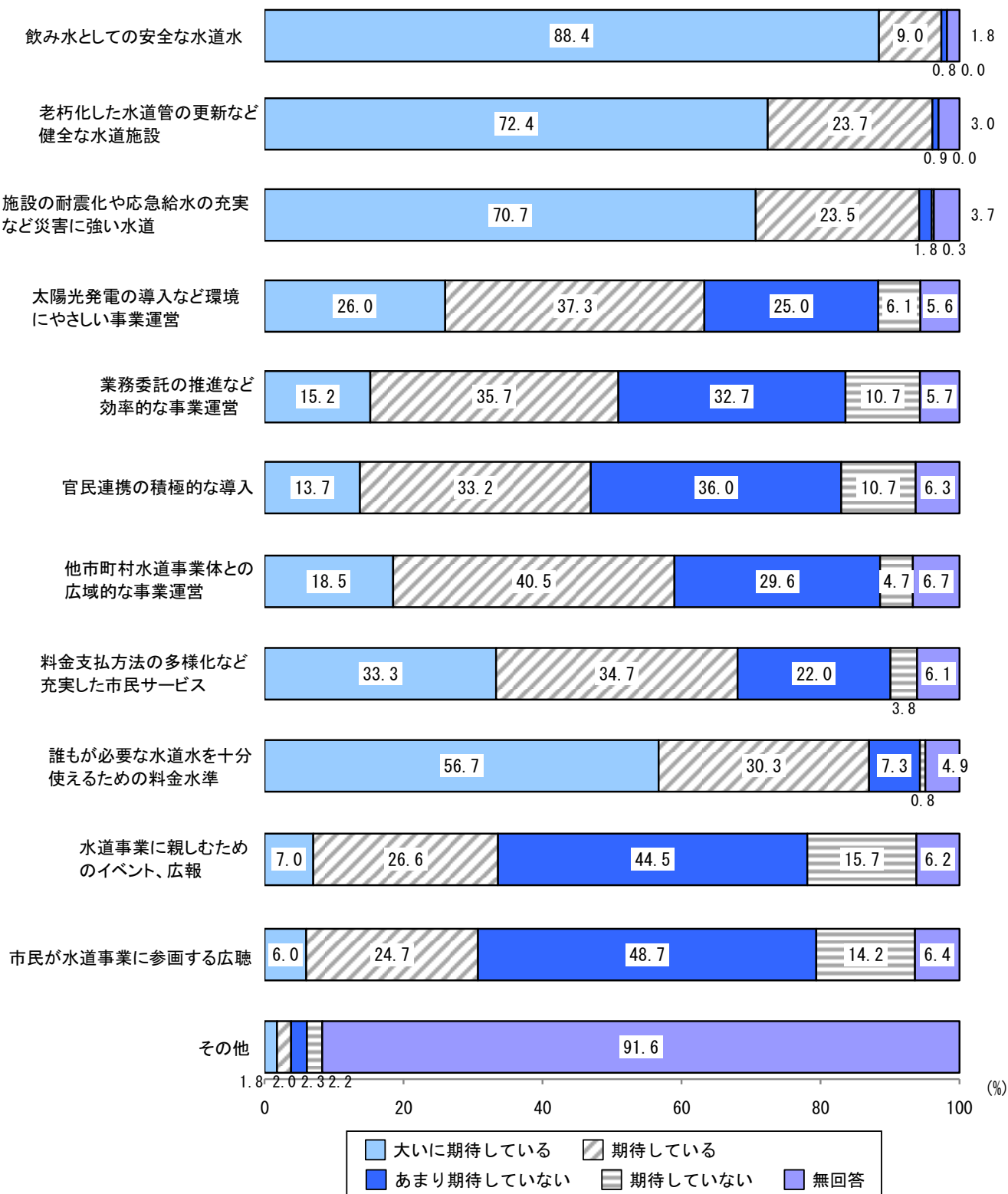
① 単純集計・属性別集計

「飲み水としての安全な水道水」「老朽化した水道管の更新など健全な水道施設」「施設の耐震化や応急給水の充実など災害に強い水道」では、「大いに期待している」「期待している」をあわせた期待している人は、回答者の90%を超えている。

「官民連携の積極的な導入」「水道事業に親しむためのイベント、広報」「市民が水道事業に参画する広聴」では、「大いに期待している」「期待している」をあわせた期待している人は、半分以下となっている。

図表 58 全体

(n=1,158)



(2) 水道事業の満足度について

問22 吹田市の水道事業について、どのように感じていますか。(1つだけに○印)

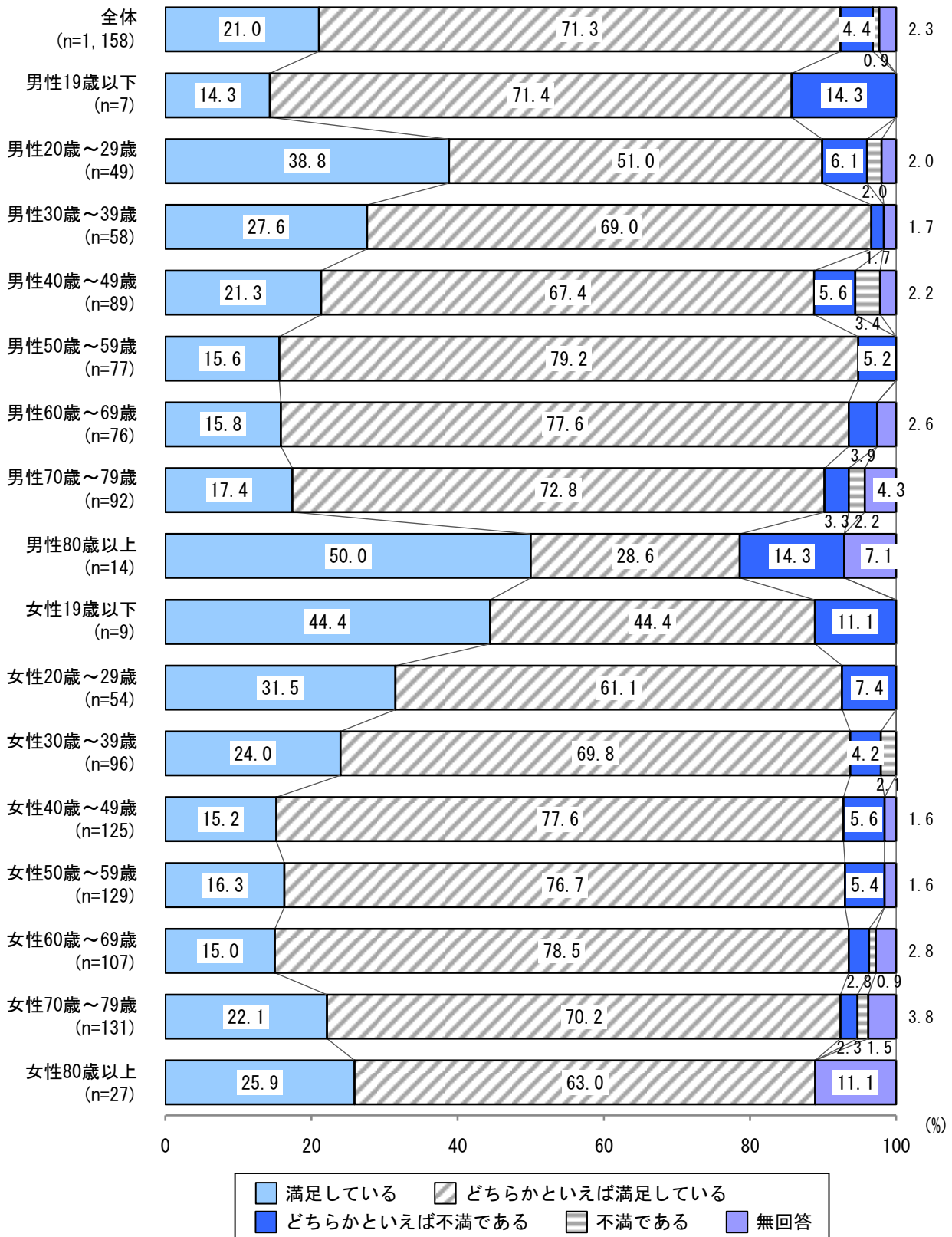
- (1) 満足している (2) どちらかといえば満足している
(3) どちらかといえば不満である (4) 不満である

① 単純集計・属性別集計

全体では、「満足している」「どちらかといえば満足している」をあわせた満足している人は、**92.3%**である。

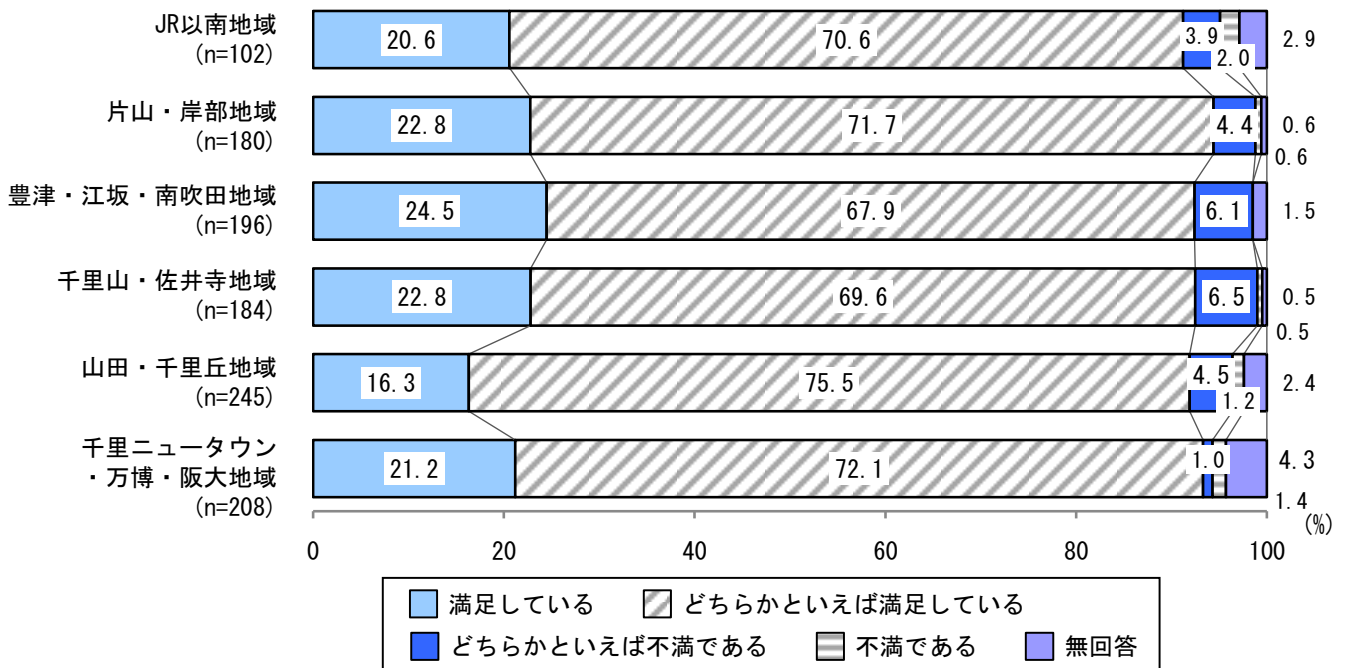
性・年代別では、「満足している」と回答した男性は、20代で38.8%、30代で27.6%、40代で21.3%、女性は、20代で31.5%、30代で24.0%、70代で22.1%という順に大きくなる（サンプルサイズの小さい「男性80歳以上」「女性19歳以下」「女性80歳以上」は除く）。

図表 59 全体、性・年代別



居住区別では、「豊津・江坂・南吹田地域」で「満足している」と回答した人が 24.5%と最も高く、「山田・千里丘地域」で 16.3%と最も低くなっている。

図表 60 居住区別



8. その他

(1) 水道部職員の対応について

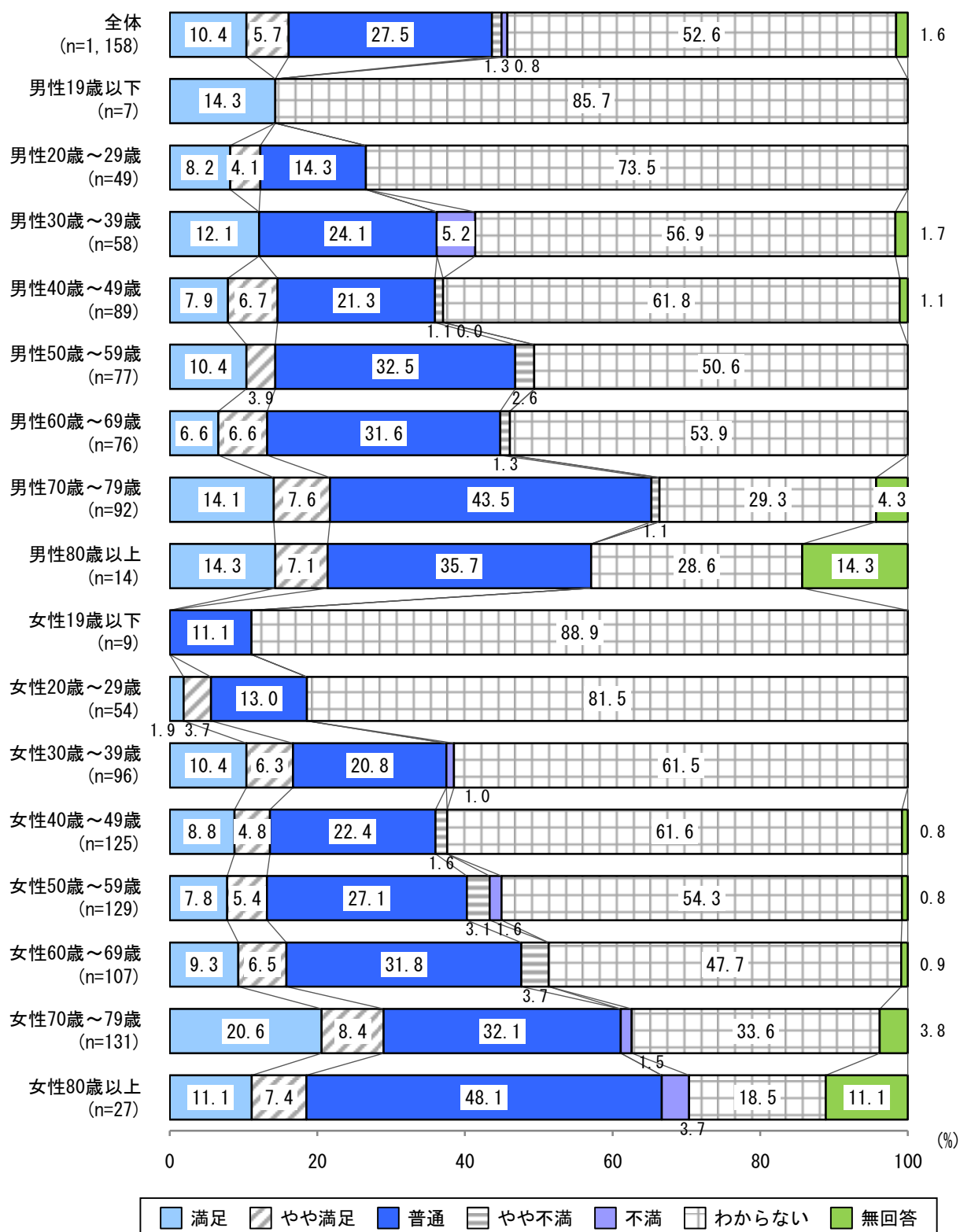
問23 電話や窓口などで水道部職員（検針員など委託業者含む）の対応についてどう思われますか。（1つだけに○印）

- (1) 満足 (2) やや満足 (3) 普通 (4) やや不満
(5) 不満 (6) わからない

全体では、半分以上の人は「わからない」と回答している。「満足」と「やや満足」を回答した人は16.1%、「やや不満」「不満」と回答した人は2.1%である。

男女ともに年齢が若くなれば「わからない」の回答が増える傾向にある。

図表 61 全体、性・年代別



9. 自由回答記述

問24 最後に、その他水道事業や水道部について、ご意見・ご希望等がありましたら、ご記入ください。

水道についてのご意見は、238人の方から361件の回答をいただき、以下の項目に分類できる。また、1人の回答者が複数の内容について記述している場合もあったため、カッコ内の件数は延べ件数となる。
(代表的な意見のみ記載)

(1) 成分・味について (31件)

- ◆ いつもおいしいお水有難く頂いております。
- ◆ 水がおいしくなると嬉しいです。
- ◆ 臭くない水道、カルキが少ない水がほしい。
- ◆ 一生懸命に働いて下さっていることに感謝しています。只、臭いについてはくさいと思います。私たちの場合は湯冷ましをいただいているのですが、冷たくしたら臭いは少しましですよ。

(2) 安心・安全について (67件)

- ◆ 安全、安心の水道水を今後もお願いします。
- ◆ 人間にとって一番大切な水をこれからも安心して飲めるよう維持して欲しいです。
- ◆ 安全・安心な水を低料金で提供して下さい。
- ◆ 東南アジアの水道水の実情も経験しており、日本の水道水にはありがたく思っております。災害時に強い設備、早期応急復旧措置に万全を期されるようお願いいたします。

(3) 災害対策について (19件)

- ◆ 災害時に破損しない水道管にしてほしい。
- ◆ 将来的にも安全安心な水道が安定した料金で安定供給されることを望みます。施設維持にコストが掛かるとは思いますが、大規模災害に備え施設整備を行って欲しいです。
- ◆ 今回の調査をきっかけに災害時給水拠点の場所を知れて良かったです。
- ◆ 今回、初めて災害時給水拠点を確認しましたが、江坂周辺はとても人口が多いのに、拠点が足りていないと感じました。災害が起こった時、水が確保できるのか心配です。

(4) 工事・老朽化について (35件)

- ◆ 多額の費用が必要かと思いますが、水道管等の老朽化対策をよろしくお願いします。
- ◆ 水道管の老朽化が進んでいるという話は聞いています。少しずつ料金が高くなっても新しくしてほしいと思います。
- ◆ 吹田市の水道料金は全国最安レベル、配管の老朽化などの問題はありますが今後も最高のコスパを維持しつづけてほしい。
- ◆ 水漏れ、トラブルがあった時、どこに連絡したら良いかわからない。
- ◆ 外部漏水にて良い対応をして頂きました。このまま同じ様にお願いします。

(5) 環境・節水について (14 件)

- ◆ きれいな水が使えるのは水道部の方々のおかげです。ありがとうございます。私達も排水に気を付けたいと思います。汚さない、自然にかえりやすい洗剤を使うなど。
- ◆ 水源を守ること、水は限られた資源であることを広く利用者に知らせられるよう、何らかの方法で定期的にアナウンスして下さい。
- ◆ 水道料金のお知らせに平均の水道代（世帯別）を分かりやすく載せると、節水につながると思います。
- ◆ ペットボトル、プラスチック材の再利用の為、「水道水でよく洗浄して」といわれて久しいし実際それに対応する為水道水を大量に使用しているが、リサイクルされるプラスチック材はほとんどが燃やされていて水道水が無駄になっていると感じる。

(6) 広報について (48 件)

- ◆ 「すいどうにゅーす」を続けて欲しい。
- ◆ パソコン等老人なので持っていないので「すいどうにゅーす」等での知識を得ています。なくさないでほしいです。
- ◆ 特に災害事故等の際に、実態・実状を詳しく即時に応報する体制を望んでいる。
- ◆ 自然環境に対して、取組みながら、考えながらやっていること知る機会を作って欲しい。書面での知らせなど。
- ◆ グッズは必要ないので、そのコストをアマゾンギフト券や LINE スタンプなど実生活で使用できるものにシフトした方が良いのでは。
- ◆ 年に一回でも、地区の公民館に出張講座があればと思います。

(7) 料金・支払方法について (64 件)

- ◆ これ以上の水道料金の値上げはしないでほしいです。
- ◆ 水道料金の支払い方法を、ぜひクレジットカードが使えるようにしていただきたいです。
- ◆ 前例にとらわれず無駄なものは省き、予算配分の適正化、効率化に努めて下さい。
- ◆ マンションのため、管理組合から水道料金が請求されるが使用料が少ない月でも料金があまり下がらない。

(8) 業務改善について (25 件)

- ◆ 引っ越した際、水道の手続きで電話をしましたが、昔に比べて対応が丁寧になっていました。官公庁によっては偉そうな窓口対応もある中、変化しつつあるなど感じました。
- ◆ 電話窓口対応は丁寧をお願いします。
- ◆ 検針のオンライン化、又は自己検針により割引（¥1,000 程）を行う。

(9) アンケートについて (23 件)

- ◆ 今回のアンケートを通して水道に関する情報を確認することができて良かったです。
- ◆ 今回のアンケートによって、知ることも多かったと思います。電気・ガスに比べて関心があまりなかったのかなと反省しています。

- ◆ 今回のアンケートを通して水道に関する情報を少し確認することができて良かったです。水は限りある資源ですので大切に使い、未来の為に安全性を保っていただけるよう協力させていただきたいです。
- ◆ このアンケートの集計に人手がかかる＝人件費と考えるとムダでは…と思います。高齢者対応の側面もあるとは思いますが、ネット回答（QRコードからリンク）などは難しいのでしょうか。
- ◆ 紙が上質すぎる。もったいない。又、回答用紙だけ返信するようにする方が、郵便料金が安くなるのではないかと、もったいない。全部、税金ですよ。

(10) 新型コロナウイルス感染症の影響について(10件)

- ◆ コロナウイルス・インフルエンザが流行するなか、予防対策は手洗いとうがいが必要とされています。だから、水道の基本料金・水道代をなんとか安くしてもらえないでしょうか？お願いします。
- ◆ 水道事業について、水質検査を毎月されていると思います。今年はコロナのことがあり、除菌の為に塩素をいつもより沢山投入されたのでしょうか。それによって、今後健康被害の及ぶような事は、ないのでしょうか。

(11) その他について(27件)

- ◆ 民間委託せずに続けて下さい。公的責任で頑張って下さい。
- ◆ 水道事業運営に外国企業の参入の話聞いた事があるが（吹田市ではないと思いますが）水の安全性に不安を感じるので、自国自前で企業努力による安定供給を期待します。世界一安全な水道水の維持。
- ◆ 水道施設の見学をしてみたいと思っています。自分が子供の頃、他県で見学できたことが印象に残っていて、自分の子供にも教えてあげたいと思います。
- ◆ 子供が小学校でもらってくる水道局のコップ、本当に嬉しそうです。中学になった子供もずっと愛用しています。

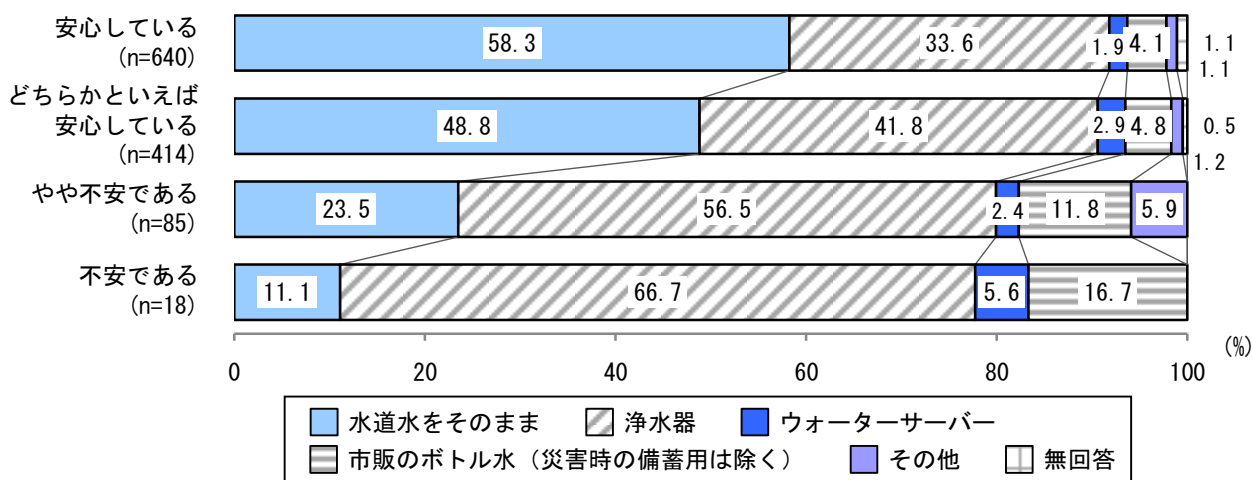
III. 設問間クロス分析

1. 水道水の飲み方と安全性

(1) 水道水の飲み方と安全性について

水道水の飲み方と安全性の関係では、安心と思う回答者ほど「水道水をそのまま」の割合が高い。一方、安全だと思わない回答者ほど、「浄水器」「市販のボトル水（災害時備蓄用は除く）」の割合が高まる傾向にある。

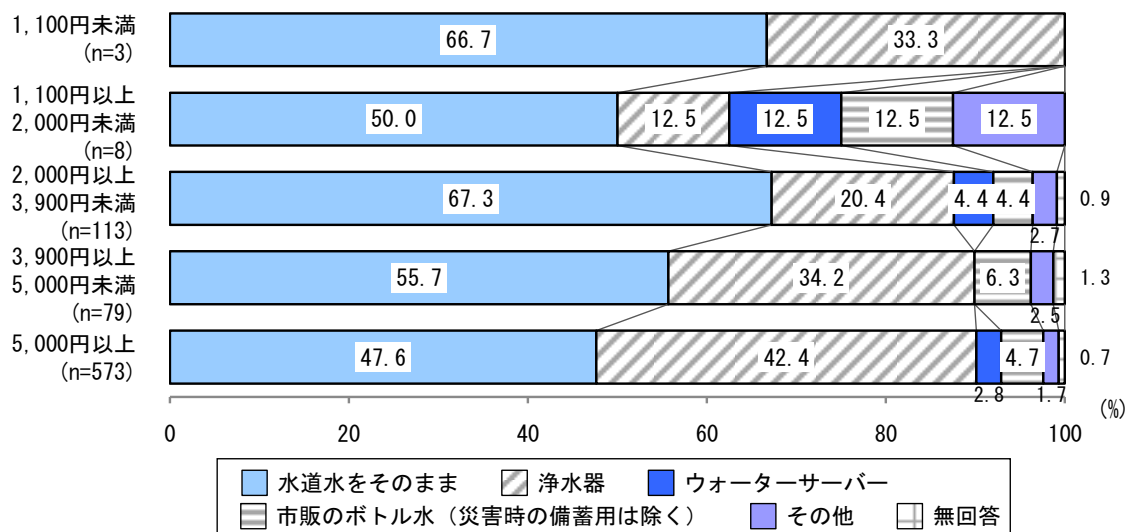
図表 62 水道水の飲み方（問 7）と安全性（問 6）



(2) 水道水の飲み方と2か月あたりの水道料金について

「水道水をそのまま」飲む人は、2か月あたりの水道料金が2000円以上3900円未満で67.3%と最も高く、「浄水器」を使って飲む人は、2か月あたりの水道料金が5000円以上で42.4%と最も高くなっている。

図表 63 水道水の飲み方（問 7）と水道料金（問 12）

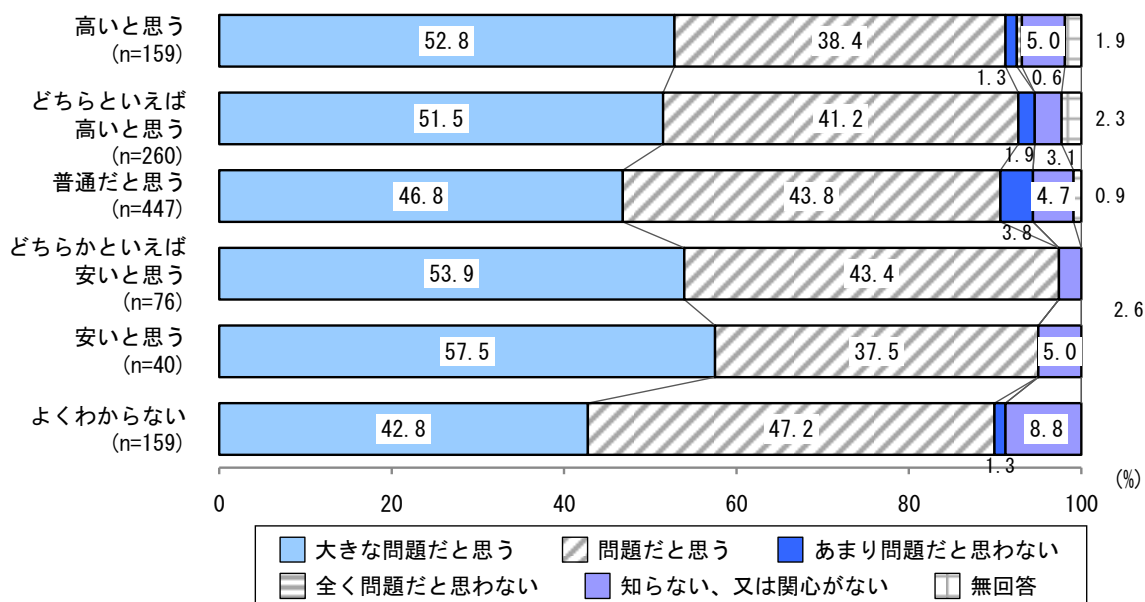


2. 水道施設の老朽化

(1) 老朽化の感じ方と水道料金の感じ方について

老朽化の感じ方と水道料金の感じ方の関係では、水道料金の感じ方に関わらず、9割以上の回答者が「大きな問題だと思う」または「問題だと思う」と感じている。

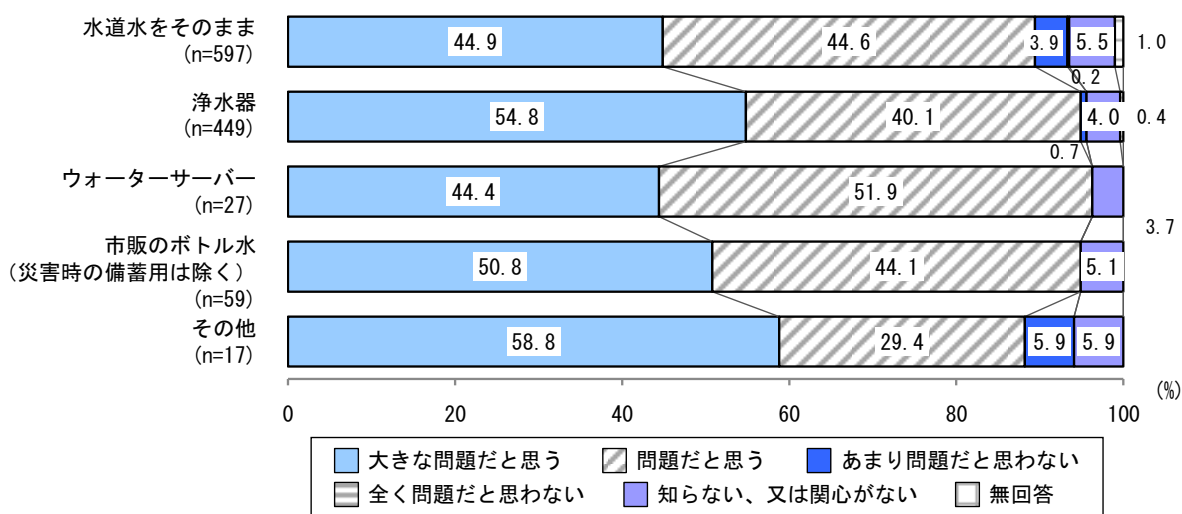
図表 64 老朽化の感じ方（問 8）と水道料金の感じ方（問 12-1）



(2) 老朽化の感じ方と水道水の飲み方について

老朽化の感じ方と水道水の飲み方の関係では、水道水の飲み方に関わらず、約9割の回答者が「大きな問題だと思う」または「問題だと思う」と感じている。

図表 65 老朽化の感じ方（問 8）と水道水の飲み方（問 7）

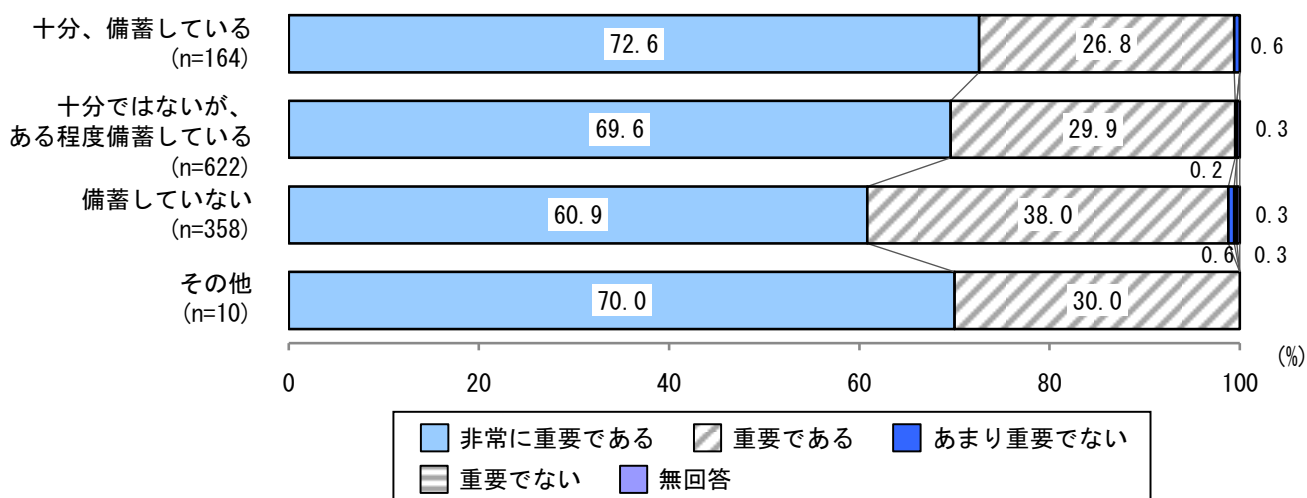


3. 水道施設の耐震化と災害時の準備

(1) 耐震化の重要性と災害時の飲み水の確保状況について

耐震化の重要性と災害時の飲み水の確保状況の関係では、飲み水の確保状況に関わらず、9割以上の回答者が「非常に重要である」または「重要である」と感じている。また、「非常に重要である」に着目すると、「十分、備蓄している」では72.6%、「十分ではないが、ある程度備蓄している」では69.6%、「備蓄していない」では60.9%と、備蓄量の程度が低くなるほど「非常に重要である」と回答した人の割合が低くなる傾向にある。

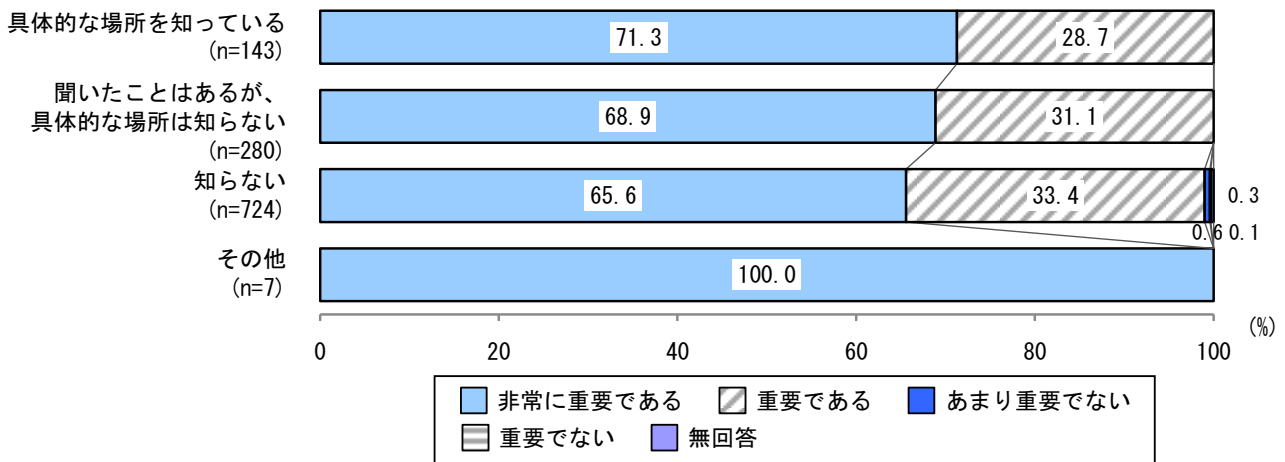
図表 66 耐震化の重要性（問 9）と災害時の飲み水の確保状況（問 10）



(2) 耐震化の重要性と近くの災害時給水拠点の認知について

耐震化の重要性と近くの災害時給水拠点の認知の関係では、災害時給水拠点の認知に関わらず、9割以上の回答者が「非常に重要である」または「重要である」と感じている。また、「非常に重要である」に着目すると、「具体的な場所を知っている」では71.3%、「聞いたことはあるが、具体的な場所は知らない」では68.9%、「知らない」では65.6%と、災害時給水拠点の認知の度合いが低くなるほど「非常に重要である」と回答した人の割合が低くなる傾向にある。

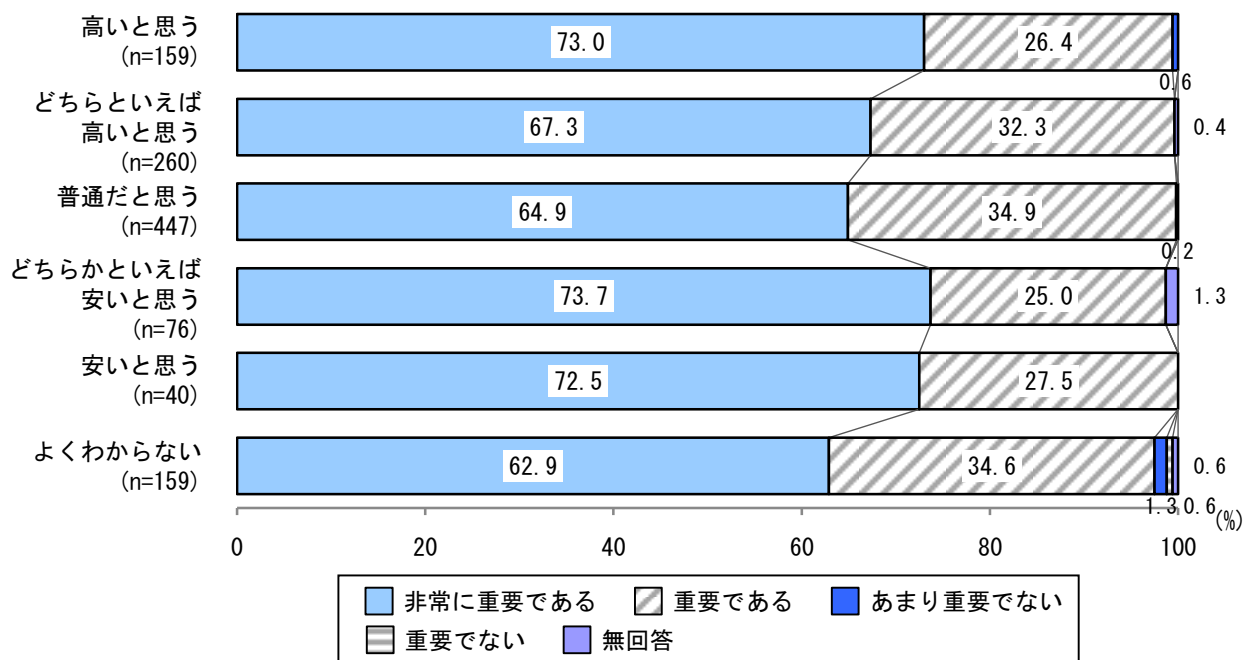
図表 67 耐震化の重要性（問 9）と近くの災害時給水拠点の認知（問 11）



(3) 耐震化の重要性と水道料金の感じ方について

耐震化の重要性と水道料金の感じ方の関係では、水道料金の感じ方に関わらず、9割以上の回答者が「非常に重要である」または「重要である」と感じている。

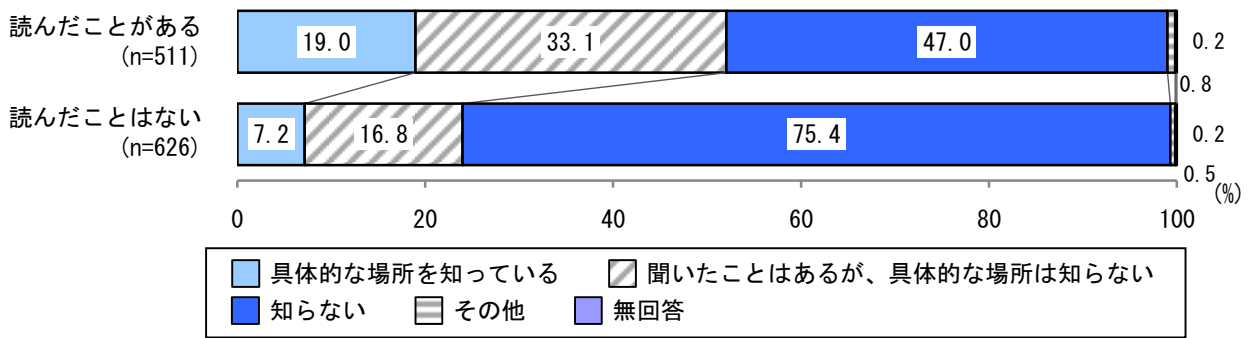
図表 68 耐震化の重要性（問 9）と水道料金の感じ方（問 12-1）



(4) 近くの災害時給水拠点の認知と広報誌の読書経験について

近くの災害時給水拠点の認知と広報誌の読書経験の関係では、「具体的な場所を知っている」を選んだ回答者で、広報誌を「読んだことがある」が19.0%、「読んだことはない」が7.2%である。また、「聞いたことはあるが、具体的な場所は知らない」を選んだ回答者で、広報誌を「読んだことがある」が33.1%、「読んだことはない」が16.8%である。広報誌を「読んだことがある」回答者の方が、「読んだことはない」回答者より近くの災害時給水拠点の認知は高い傾向がある。

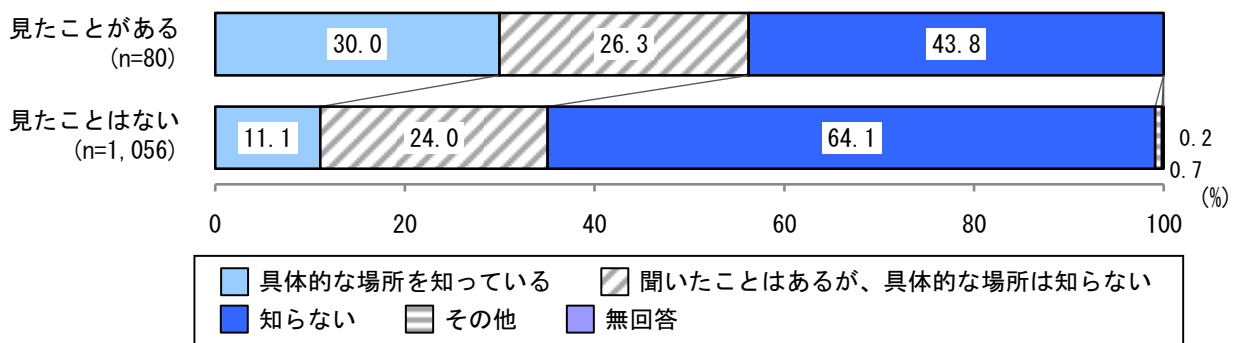
図表 69 近くの災害時給水拠点の認知（問 11）と広報誌の読書経験について（問 17）



(5) 近くの災害時給水拠点の認知と水道部ホームページの閲覧経験について

近くの災害時給水拠点の認知と水道部ホームページの閲覧経験の関係では、「具体的な場所を知っている」を選んだ回答者で、ホームページを「見たことがある」が30.0%、「見たことはない」が11.1%である。また、「聞いたことはあるが、具体的な場所は知らない」を選んだ回答者で、ホームページを「見たことがある」が26.3%、「見たことはない」が24.0%である。

図表 70 近くの災害時給水拠点の認知（問 11）と水道部ホームページの閲覧経験について（問 18）

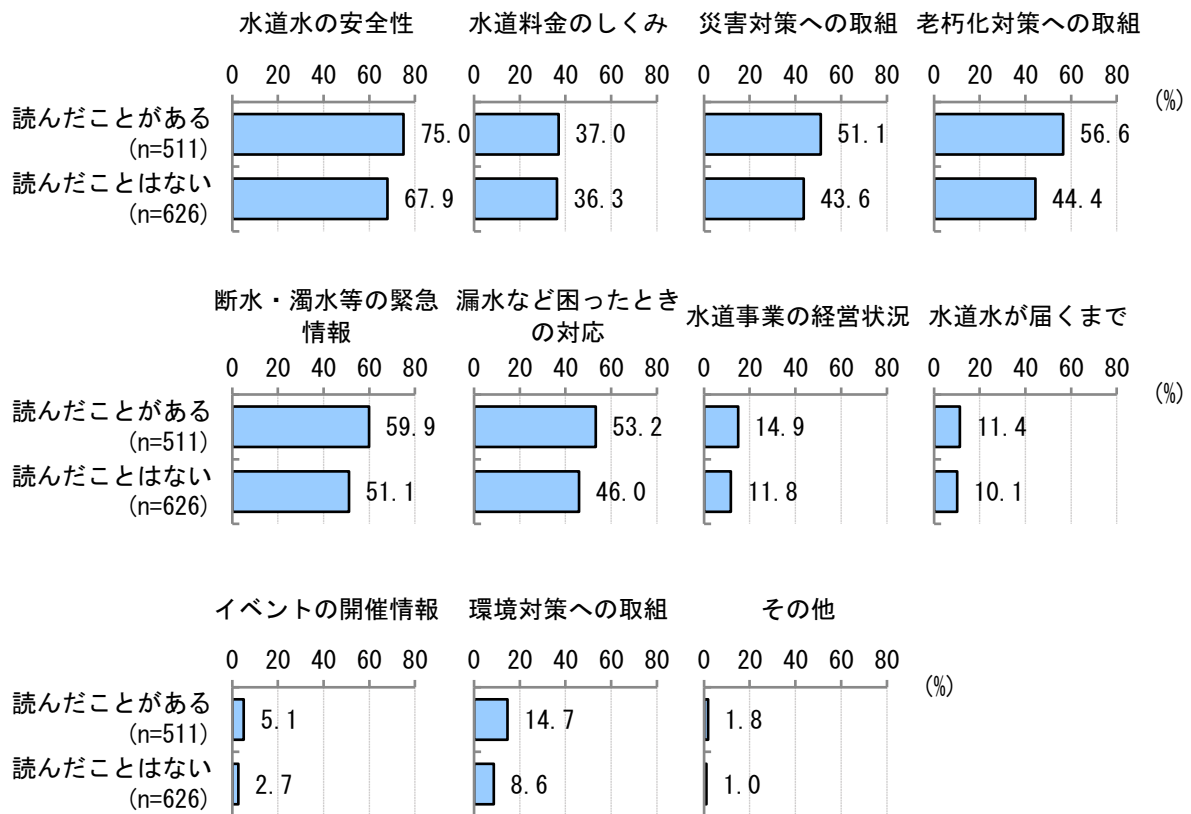


4. 水道部の広報・PR

(1) 水道に関して知りたい情報と広報誌の読書経験について

水道に関して知りたい情報と広報誌の読書経験の関係では、「老朽化対策への取組」の情報に興味のある回答者は、「読んだことがある」で 56.6%、「読んだことはない」で 44.4%と 12.2 ポイントの差がある。また、「断水・濁水等の緊急情報」に興味のある回答者は、「読んだことがある」で 59.9%、「読んだことはない」で 51.1%と 8.8 ポイントの差がある。

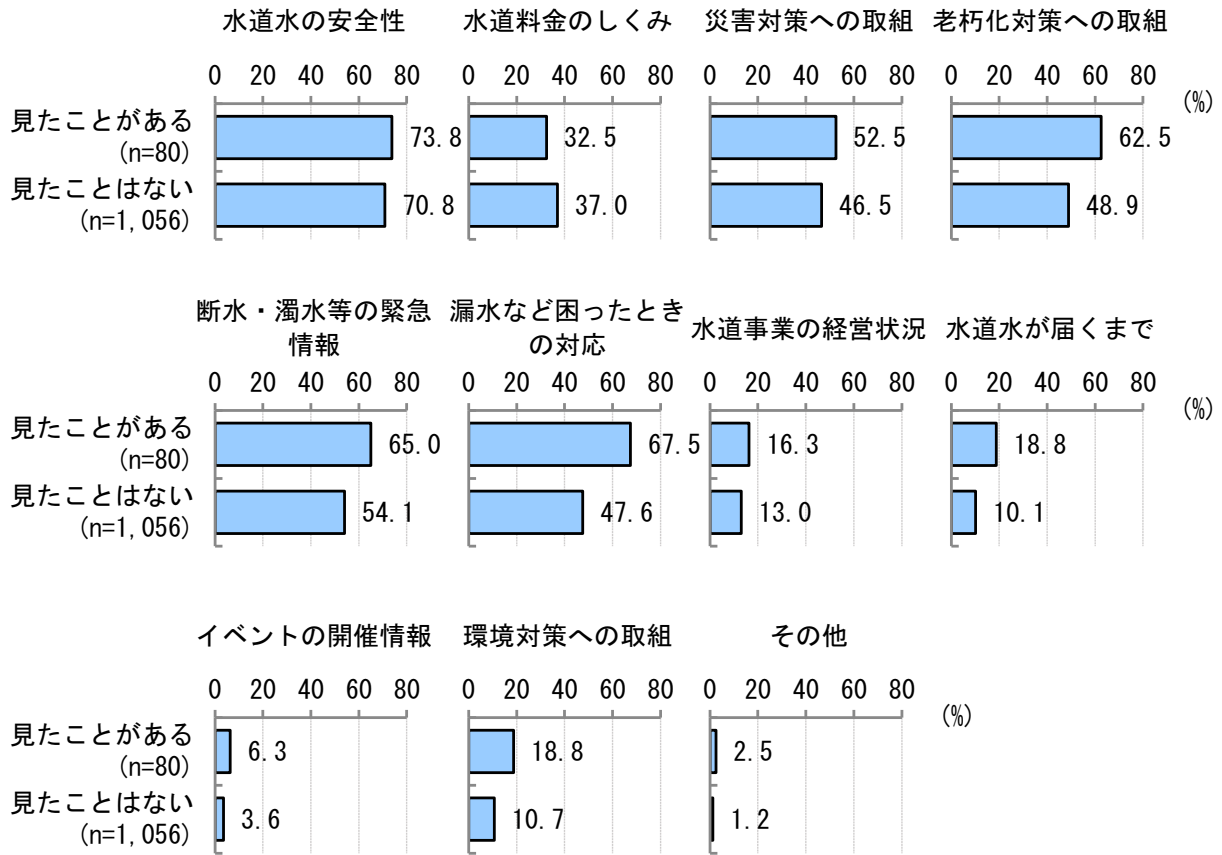
図表 71 水道に関して知りたい情報（問 16）と広報誌の読書経験（問 17）



(2) 水道に関して知りたい情報と水道部ホームページの閲覧経験について

水道に関して知りたい情報と水道部ホームページの閲覧経験の関係では、以下のような状況となっている。

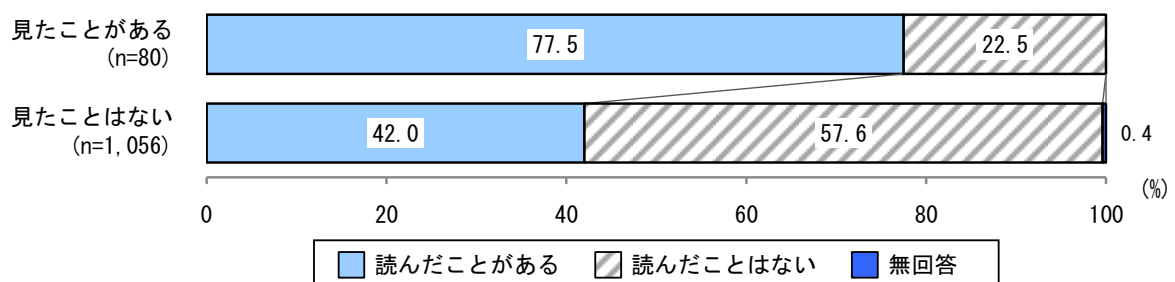
図表 72 水道に関して知りたい情報（問 16）と水道部 HP の閲覧経験（問 18）



(3) 広報誌の読書経験と水道部ホームページの閲覧経験について

広報誌の読書経験と水道部ホームページの閲覧経験の関係では、水道部のホームページを「見たことがある」回答者で広報誌を「読んだことがある」回答者 77.5%、水道部のホームページを「見たことはない」回答者で広報誌を「読んだことがある」回答者 42.0%となっている。

図表 73 広報誌の読書経験（問 17）と水道部 HP の閲覧経験（問 18）



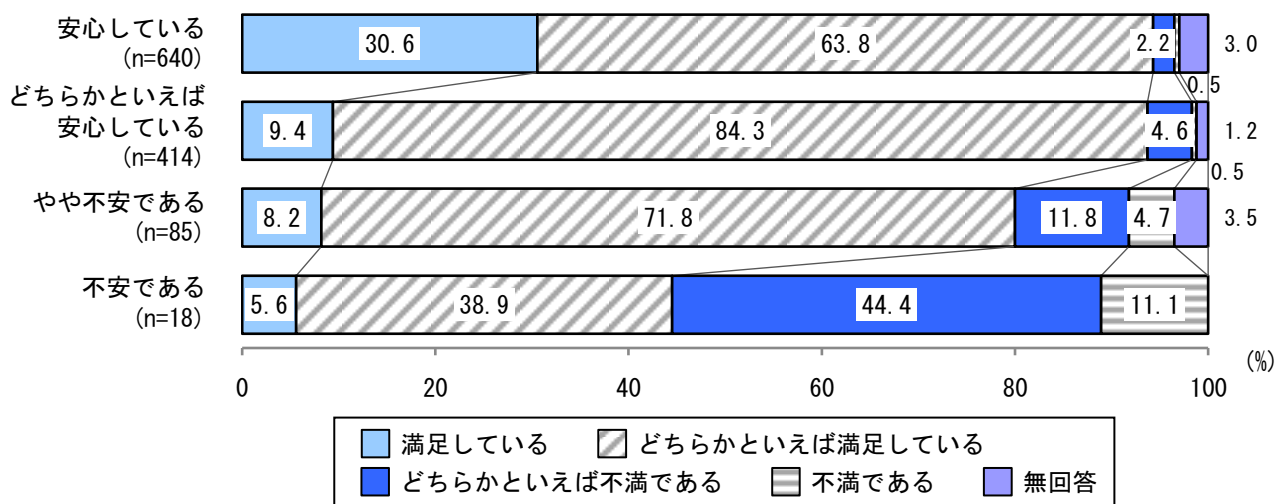
5. 水道事業の満足度について

分析目的・方法：さらなる満足度の向上を図るため、満足度（問 22）と、満足度に影響を与えると考えられる設問（問 6、問 7、問 12-1、問 21）とのクロス分析を行った。

(1) 満足度と水道水の安全性について

水道事業の満足度と水道水の安全性の関係について、水道水に「安心している」「どちらかといえば安心している」の回答者の 90%以上が「満足している」「どちらかといえば満足している」のいずれかを選択している。一方、「やや不安である」の回答者は「満足している」「どちらかといえば満足している」が 80%程度、また「不安である」の回答者は「満足している」「どちらかといえば満足している」が 45%程度にとどまっている。

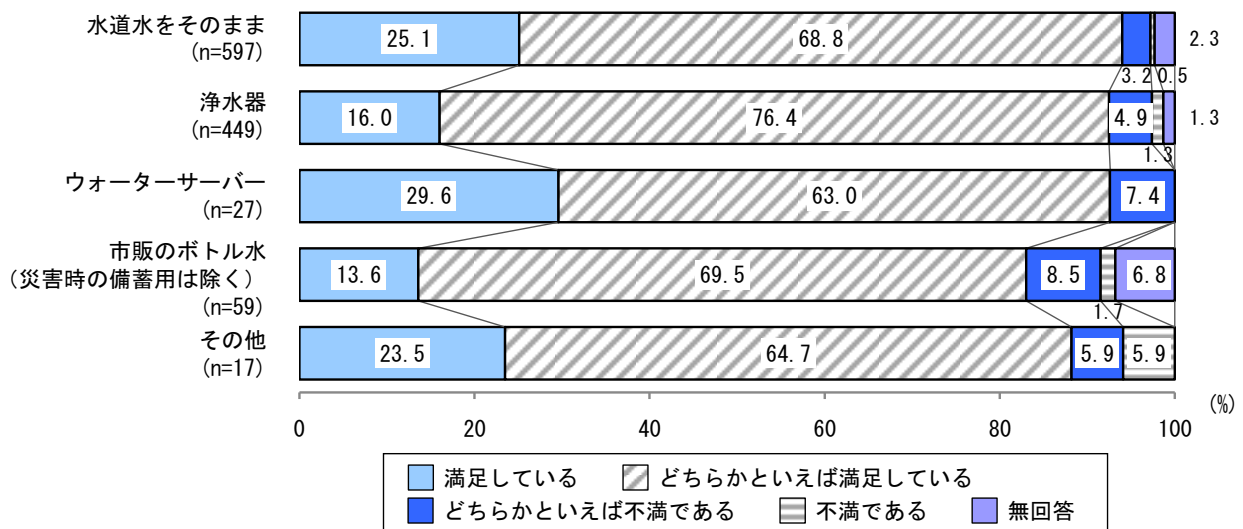
図表 74 水道事業の満足度（問 22）と水道水の安全性（問 6）



(2) 満足度と水道水の飲み方について

水道事業の満足度と水道水の飲み方の関係について、「水道水をそのまま」飲んでいる回答者で「満足している」回答者は25.1%と、「浄水器」の水を飲んでいる人で「満足している」回答者の16.0%を上回る。「満足している」と「どちらかといえば満足している」をあわせた水道事業に満足している割合は、「水道水をそのまま」「浄水器」「ウォーターサーバー」で90%程度、「その他」で85%程度、「市販のボトル水（災害時の備蓄用は除く）」で80%程度である。

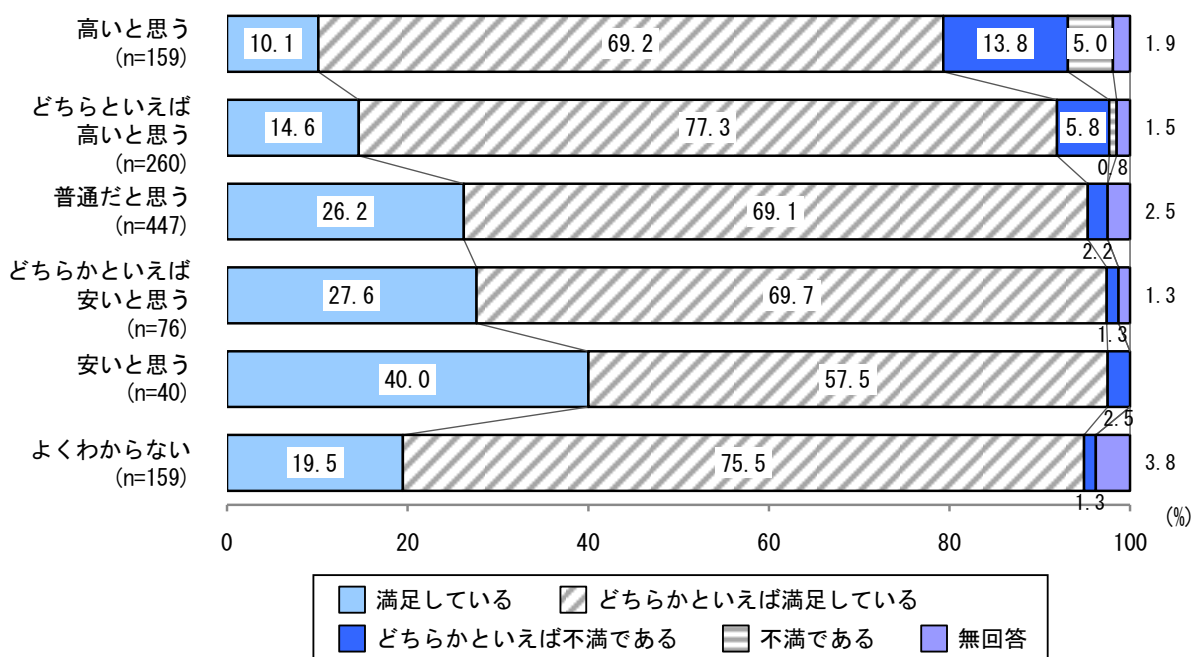
図表 75 水道事業の満足度（問 22）と水道水の飲み方（問 7）



(3) 満足度と水道料金の感じ方について

水道事業の満足度と水道料金の感じ方の関係について、水道料金を安く感じている回答者ほど「満足している」割合が高くなっている。「満足している」と「どちらかといえば満足している」をあわせた水道事業に満足している割合は、「高いと思う」で80%程度、それ以外では90%程度となっている。

図表 76 水道事業の満足度（問 22）と水道料金の感じ方（問 12-1）



(4) 満足度と期待度について

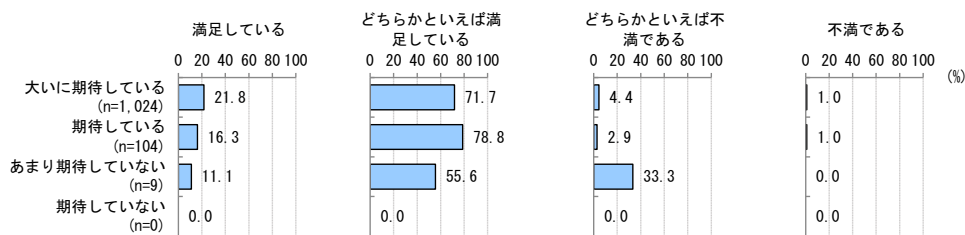
満足度と期待度の関係については、特に、問 22 で満足と回答し（「満足している」または「どちらかといえば満足している」と回答）かつ問 21 で期待していないと回答（「あまり期待していない」または「期待していない」と回答）した人に着目する。また、問 22 で不満と回答し（「どちらかといえば不満である」または「不満である」と回答）かつ問 21 で期待すると回答（「大いに期待している」または「期待している」と回答）した人に着目する。

問 22 で満足と回答しかつ問 21 で期待していないと回答された項目について、「市民が水道事業に参画する広聴」で 682 人、「水道事業に親しむためのイベント、広報」で 648 人、「官民連携の積極的な導入」で 502 人という順で、水道事業には満足しているが期待はしていない項目を回答した人数が高くなっている。

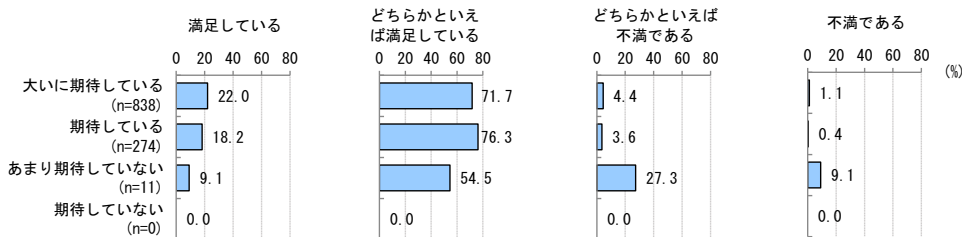
一方、問 22 で不満と回答しかつ問 21 で期待していると回答された項目について、「飲み水としての安全な水道水」で 59 人、「老朽化した水道管の更新など健全な水道施設」で 57 人、「施設の耐震化や応急給水の充実など災害に強い水道」で 57 人という順で水道事業には不満だが期待はしている項目を回答した人数が高くなっている。

図表 77 水道事業の満足度（問 22）と期待度（問 21） その 1

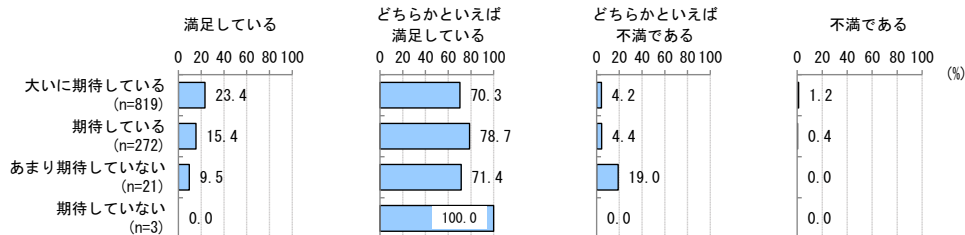
問21-1飲み水としての安全な水道水



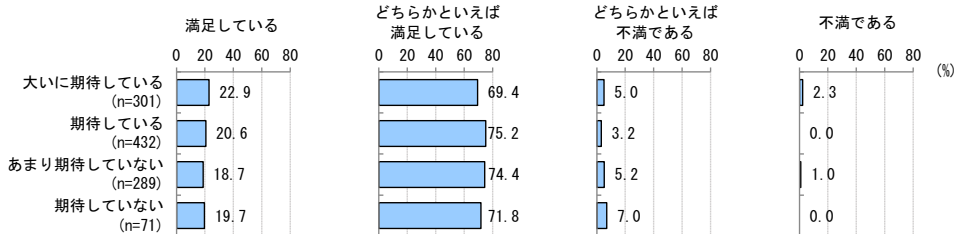
問21-2老朽化した水道管の更新など健全な水道施設



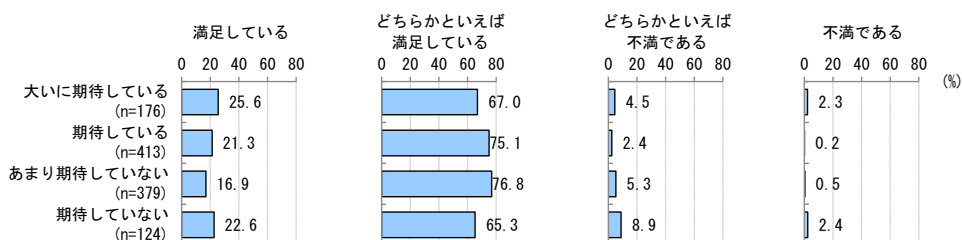
問21-3施設の耐震化や応急給水の充実など災害に強い水道



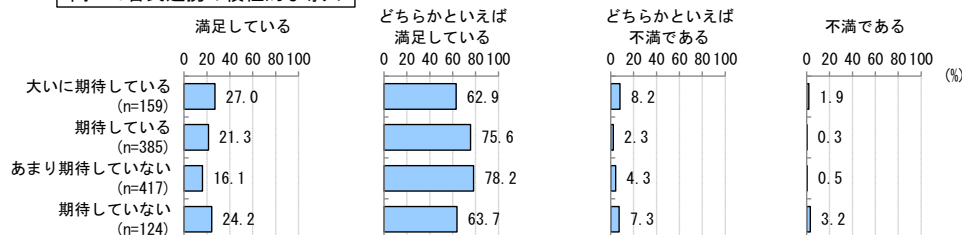
問21-4太陽光発電の導入など環境にやさしい事業運営



問21-5業務委託の推進など効率的な事業運営

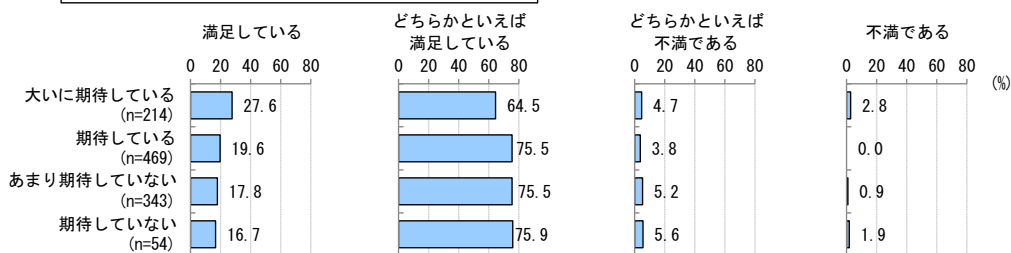


問21-6官民連携の積極的な導入

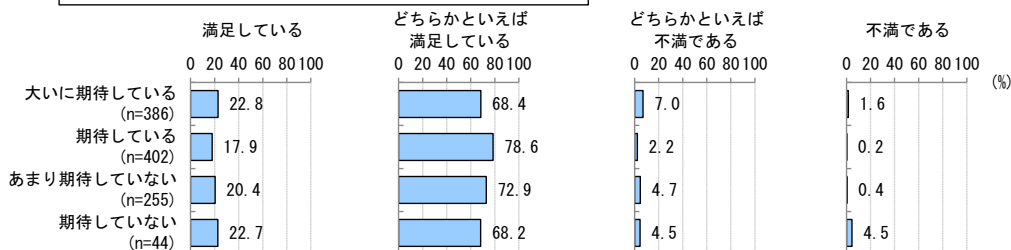


図表 78 水道事業の満足度（問 22）と期待度（問 21） その 2

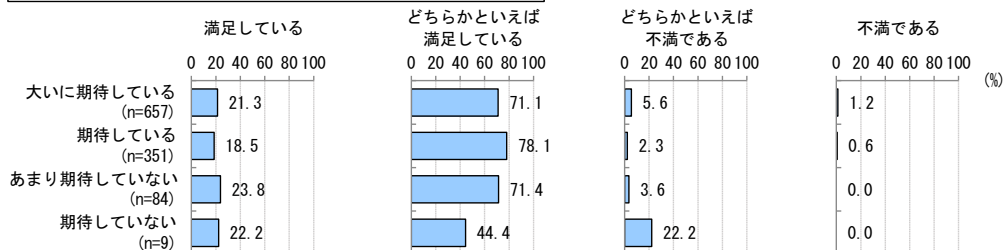
問21-7他市町村水道事業者との広域的な事業運営



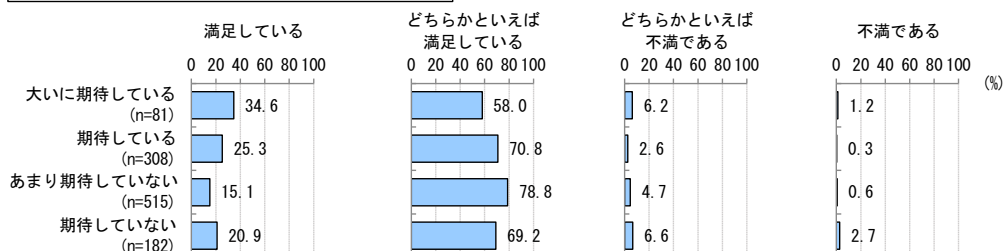
問21-8料金支払方法の多様化など充実した市民サービス



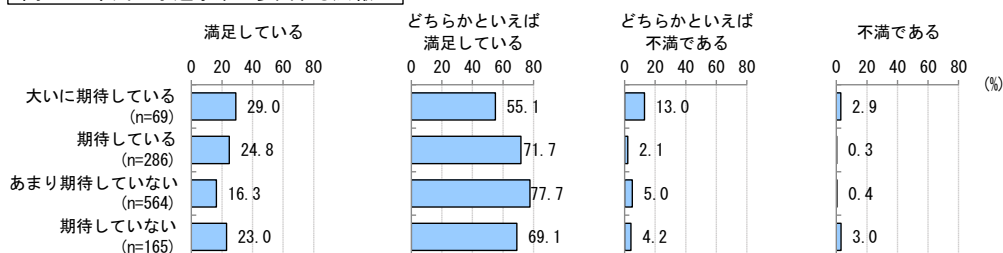
問21-9誰もが必要な水道水を十分使えるための料金水準



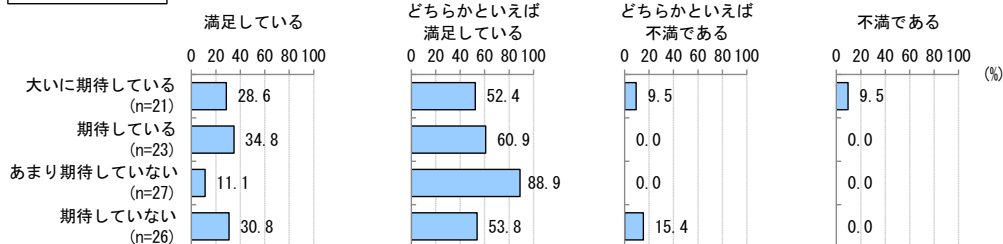
問21-10水道事業に親しむためのイベント、広報



問21-11市民が水道事業に参画する広報



問21-12その他



水道事業に関する市民アンケート調査
【報告書】

発行 吹田市水道部 総務室
〒564-8551 大阪府吹田市南吹田 3 丁目 3 番 60 号
電話 06-6384-1251 FAX 06-6338-3192

発行年月 令和 3 年（2021 年） 3 月
