

平成27年度 水に関する意識調査

【調査結果報告書】

(概要版)

平成28年(2016年)7月

京都市上下水道局

目 次

【調査結果総括】	1
. 調査の目的と概要	6
1 調査目的	6
2 調査概要	6
(1) 調査対象者等	6
(2) 調査項目	6
(3) 調査結果の見方	6
. アンケート分析	7
1 ご自身・ご家族について	7
(1) 本調査（平成27年度）の回答者属性（問1）	8
2 水に関するライフスタイルについて	10
(1) 用途別の水道水の使用回数（問2）	10
(2) 使用水量と水道料金（問3）	11
(3) 節水に関する取組状況（問4）	11
(4) 節水方法（問5）	12
(5) 節水のために使用している節水機器（問6）	13
(6) 「水」の飲み方（問7）	14
(7) 災害時の備蓄状況（問8）	15
(8) 9リットル以上備蓄していない理由（問9）	16
3 水道水について	18
(1) 水道水の「味」に関する満足度（問10）	18
(2) 水道水の水質の「安全性」に関する安心度（問11）	19
(3) 水道水の水質の印象（問12）	20
4 事業全般について	22
(1) 事業に関する安心の程度（問13）	22
(2) 上下水道局の重点項目別必要性（問14）	23
(3) 古くなった水道・下水道施設の更新についての考え（問15）	24
(4) 大規模災害への対策として力を入れるべき事項（問16）	24
(5) 環境保全活動として力を入れるべき事項（問17）	25
5 お客さまサービスについて	26
(1) 上下水道局のサービスへの満足度（問18）	26
(2) 上下水道局に今後さらに取り組んでほしいこと（問19）	28
(3) 市の水道料金に対する評価（問20）	29
(4) 水道料金・下水道使用料の仕組みについての認知度（問21）	30
(5) 水道料金の支払方法（問22）	31
(6) 上下水道局等を装った不審者からの訪問や電話等を受けた経験（問23）	31
6 広報活動等について	32
(1) 水道事業・公共下水道事業に関するイベント・ポスター等の認知度（問24）	32
(2) 上下水道局が行っている事業等の認知度（問25）	33
(3) 知りたい情報，興味がある情報（問26）	34
(4) 上下水道局からの情報入手方法（問27）	35
(5) 大規模災害発生時に知りたい水に関する情報（問28）	36
7 総合的な満足度，ご意見について	37
(1) 水道事業・公共下水道事業全般の満足度（問29）	37
(2) 水道事業・公共下水道事業に関する主なご意見（問30）	38

【調査結果総括】

1 調査目的

節水型社会の定着など経営環境が厳しさを増す状況においても、上下水道局は公営企業として経済性を発揮しつつ、お客さまの期待に応え続けていく必要がある。

そのため、お客さまの事業に対するニーズや認知度に加え、節水意識や水道水の利用状況など水に対する意識と行動を把握するとともに、平成30年度からの経営戦略を検討するための基礎資料となる情報を得ることを目的とし、今回の意識調査を実施した。

2 調査結果の概要(総括)

(1) 水に関するライフスタイルについて

用途別の水道水の使用回数（問2）

- ・炊事、散水は平成17年度から平成27年度にかけて、使用回数は減少傾向にある。
- ・洗濯、風呂、シャワーを週当たり7回以上使用する割合は、平成17年度から減少傾向にあったが、平成25年度から27年度にかけては増加している。
- ・花などへの水やりの回数は、1週間に1～3回以上が42.9%と最も高い。

節水に関する取組状況（問4）

- ・節水に関する意識は、平成17年度以降わずかに減少傾向にあるが、「節水している」の割合は、各年度調査において70%以上であり、高い傾向にある。

節水方法（問5）

- ・節水方法は、「歯磨き時に蛇口を止める」が最も多くなっており、「シャワーを小まめに止める」「風呂水を洗濯や散水等に再利用する」が続いている。

節水のために使用している節水機器（問6）

- ・節水のために使用している節水機器は、「節水型洗濯機」が最も多く、「食器洗い乾燥機」「節水型トイレ」と続いている。

「水」の飲み方（問7）

- ・「水」の飲み方は、平成17年度から平成27年度にかけて、「水道水をそのまま」と回答した方が増加傾向にあり、「一度沸かした水道水」に関しては平成22年度に減少したものの、平成17年度と比較すると増加している。
- ・また、「水道水をそのまま」と回答した方については、受水タンク方式よりも直結方式の割合が高い。
- ・「浄水器を通した水道水」に関しては平成17年度以降減少しており、「ミネラルウォーター等市販の水」においては平成17年度以降増加傾向にあったが、平成27年度においては平成25年度と比べて減少している。
- ・これは、水道水の「味」に関する満足度（問10）や、水道水の水質の「安全性」に関する安心度（問11）の向上が、水道水をそのまま飲む方が増加している要因として考えられる。

災害時の備蓄状況（問8）

- ・水の備蓄状況について、備蓄している割合は48.5%であり、近畿地方においては平均以上だが、関東地方と比較すると低い傾向にある。
- ・「備蓄していない」を除いた場合の備蓄状況は、「市販のミネラルウォーターなどを備蓄している」が88.3%で最も多く、「水道水をポリ容器等に入れて備蓄している」が9.8%となっている。

9リットル以上備蓄していない理由（問9）

- ・9リットル以上備蓄していない理由は、「1人あたり3日分で9リットル程度の備蓄が必要だと知らなかったため」が最も多い。

(2) 水道水について

水道水の「味」に関する満足度（問10）

- ・水道水の「味」に関する満足度では、平成17年度から平成27年度にかけて「おいしい」と「ややおいしい」を合わせた割合は増加傾向にあり、「あまりおいしくない」と「おいしくない」を合わせた割合は減少傾向のため、水道水の「味」に対する満足度は向上している。

水道水の水質の「安全性」に関する安心度（問11）

- ・水道水の「安全性」に関する安心度では、「安心している」と「どちらかと言えば安心している」を合わせた割合が平成25年度と比べると減少しているが、平成22年度から平成27年度にかけて増加している。
- ・「どちらかと言えば不安を感じている」と「不安を感じている」を合わせた割合は減少しており、水道水の水質の「安全性」に関する安心度は向上している。
- ・水道水の「味」に対する満足度及び水道水の水質の「安全性」に関する安心度はイベント・ポスター等の周知状況（問24）において「よく見かける」と回答された方から好印象を得ている。

水道水の水質の印象（問12）

- ・さび・赤水、塩素（カルキ）臭、カビ臭や生ぐさ臭、受水タンク、水道水のもととなる琵琶湖の水質の各印象は、「感じない」と「あまり感じない」または「気にならない」と「あまり気にならない」を合わせた割合が平成17年度と比べて増加しており、印象が良くなっている。
- ・水道水の臭いや色に関する印象は良くなっているが、鉛製給水管の印象は「気になる」と「やや気になる」が増加しており、水質への影響について市民の関心が高くなっていると考えられる。

(3) 事業全般について

事業に関する安心の程度（問13）

- ・いつでも水道が利用できることへの安心の程度は、平成22年度から平成27年度にかけて、「安心している」が56.7%から70.2%に増加しており、「安心している」と「どちらかと言えば安心している」を合わせると95.5%と高い割合となっている。

- ・下水道管や雨水ますの詰まりや臭いがないこと，河川や下流域の水環境が良好であることへの安心の程度は，平成22年度から平成27年度にかけて大きな変化はみられないが，水道・下水道施設の老朽化や地震への対策への安心の程度は依然として「わからない」が他の割合と比べて高い。

上下水道局の重点項目別必要性（問 14）

- ・重点項目について，「古くなった水道管や下水道管などの施設の更新」と「大雨や地震に備えた対策」「下水処理の改善や省エネなどによる環境保全活動」で，「特に力を入れる必要がある」と「力を入れる必要がある」を合わせた割合がいずれも90%前後であった。
- ・「サービスの充実などによるお客さま満足度」と「業務や組織の見直し，経費削減などによる経営の更なる安定化」についても，「特に力を入れる必要がある」と「力を入れる必要がある」を合わせた割合が高まっており，市民の意識からも中期経営プランに掲げる重点項目が必要とされているため，今後も着実に推進することが求められる。

古くなった水道・下水道施設の更新についての考え（問 15）

- ・古くなった水道・下水道施設の更新については，「漏水や濁水などが発生しないよう水道料金が上がっても更新が望ましい」と「漏水や濁水対策は必要だが水道料金が上がらないで更新が望ましい」を合わせた割合が90%以上を占めており，水道・下水道施設の更新が求められている。

大規模災害への対策として力を入れるべき事項（問 16）

- ・大規模災害への対策として力を入れるべき事項があると回答された方は99.1%であった。
- ・「特にない」を除いた場合の大規模災害への対策として力を入れるべき事項は，「断水時などに速やかに応急給水を行う体制の充実」が76.2%と最も多い。

環境保全活動として力を入れるべき事項（問 17）

- ・環境保全活動として力を入れるべき事項については，「太陽光発電，小水力発電などの再生可能エネルギーの活用」が56.4%と最も多い。

(4) お客さまサービスについて

上下水道局のサービスへの満足度（問 18）

- ・窓口や電話での対応，休日における水道の開栓・閉栓，休日，平日夜における受付窓口の設置，インターネット，電話，FAXによる水道使用の受付への満足度は，平成22年度から平成27年度にかけて向上している。
- ・水道メーター検針での対応への満足度は，平成22年度から平成27年度で大きな変化はみられない。
- ・引っ越しシーズンの日曜日における区役所等での臨時窓口の設置への満足度は，「利用経験がない又は知らない」を除いた場合の「満足」と「やや満足」を合わせた割合が55.2%となっている。
- ・断水や，濁水などが発生した時の対応への満足度は，「利用経験がない又は知らない」を除いた場合の「満足」と「やや満足」を合わせた割合が42.7%となっている。

上下水道局に今後さらに取り組んでほしいこと（問 19）

- ・上下水道局に今後さらに取り組んでほしいサービスがあると回答された割合は70.3%であった。
- ・「特に重点的に取り組んでほしいサービスはない」を除いた場合の上下水道局に今後さらに取り組んでほしいことについては、「お客さま対応の向上」が最も高い。
- ・年齢別では、「インターネットを利用したサービスの充実」は低い年齢層ほど高く、「お客さま対応の向上」は高い年齢層ほど高い傾向にあり、各年齢層に応じたサービスの提供をする必要がある。

市の水道料金に対する評価（問 20）

- ・平成25年10月に料金改定を行ったが、平成17年度から平成27年度にかけて、「高い」と「やや高い」の割合が減少している。

水道料金・下水道使用料の仕組みについての認知度（問 21）

- ・基本水量制に対しては、「現状のままでいい」が39.8%と最も高い。

水道料金の支払方法（問 22）

- ・水道料金の支払方法は、「口座振替制度」が69.0%と最も高い。
- ・「納付書」で支払をしていると回答された方は8.7%で、その最大の理由は「近くに営業所や金融機関、コンビニがあり簡単に支払ができるから」となっている。

上下水道局等を装った不審者からの訪問や電話等を受けた経験（問 23）

- ・上下水道局等を装った不審者からの訪問や電話等を受けた経験が「ある」は5.6%であった。

(5) 広報活動等について

水道事業・公共下水道事業に関するイベント・ポスター等の認知度（問 24）

- ・水道事業・公共下水道事業に関するイベント・ポスター等の認知度は、「よく見かける」と「時々見かける」を合わせた割合が32.7%と平成25年度よりも増えている。

上下水道局が行っている事業等の認知度（問 25）

- ・上下水道局が行っている事業等の認知度について、「よく知っている（参加したことがある）」と「知っている（参加したことはない）」を合わせた割合は、「蹴上浄水場一般公開」が69.1%で最も高く、続いて、「鳥羽水環境保全センター一般公開」が45.0%、「ミスト事業」が41.1%となっている。
- ・「琵琶湖疏水記念館での展示の認知度」については、「知らない（この調査で初めて知った）」が半数を超えている。
- ・過年度調査に引き続き、広報活動の認知度が高い回答者は事業全体の満足度も高い傾向にある。
- ・認知度は、全体的に平成25年度より高くなっており、これまでの広報活動の効果が表れる結果となった。

知りたい情報、興味がある情報（問 26）

- ・知りたい情報、興味がある情報があると回答された割合は94.3%であった。

- ・「特に気になる情報はない」を除く場合の知りたい情報，興味がある情報は，「水道水の品質，安全性に関する情報」が66.5%と最も多く，「蛇口の故障などで指定工事業者や緊急時の問合せ先等に関する情報」が49.3%，「水道料金に関する情報」が47.3%と続いている。

上下水道局からの情報入手方法（問 27）

- ・上下水道局からの情報を見たことがあると回答された方は84.1%であった。
- ・「見たことはない」を除く場合の情報入手方法は，「市民しんぶん（京都市広報紙）」が75.6%と最も多く，「市バス，地下鉄の広告」が33.8%，「ポスター」が30.7%となっている。

大規模災害発生時に知りたい水に関する情報（問 28）

- ・大規模災害発生時に知りたい水に関する情報があると回答された方は99.4%であった。
- ・「特になし」を除いた場合の大規模災害発生時に知りたい水に関する情報は，「水道・下水道施設の復旧の見通し」と「応急給水をしている場所，日時」が84.4%と多くなっている。

(6) 総合的な満足度，ご意見について

水道事業・公共下水道事業全般の満足度（問 29）

- ・水道事業・公共下水道事業については，満足度が平成25年度と比較すると減少しているが，平成22年度と比較すると平成27年度は「満足」と「やや満足」を合わせた割合が58.1%から65.1%に増加している。
- ・水道事業・公共下水道事業に関する広報活動等の認知度が高いほど，水道事業・公共下水道事業の満足度も高くなっており，今後も，各事業に関する広報活動を積極的に行い，市民の理解度を高めていくことが必要である。

(7) まとめ

- ・市民の節水意識は依然として高く，節水機器の導入も進んでいるため，節水型社会の定着が想定される。また，古くなった水道・下水道施設の更新の必要性や，大規模災害発生時において京都市上下水道局が求められる災害対策なども明らかとなった。
- ・水道水の「味」に関する満足度や水質の「安全性」に関する安心度，水質の印象は平成17年度以降改善しており，広報活動に対する認知度向上がこの結果に繋がっている要因として考えられることから，今後も積極的に広報活動を行っていく必要がある。

調査の目的と概要

1 調査目的

節水型社会の定着など経営環境が厳しさを増す状況においても、上下水道局は公営企業として経済性を発揮しつつ、お客さまの期待に応え続けていく必要がある。

そのため、お客さまの事業に対するニーズや認知度に加え、節水意識や水道水の利用状況など水に対する意識と行動を把握するとともに、平成30年度からの経営戦略を検討するための基礎資料となる情報を得ることを目的とし、今回の意識調査を実施した。

2 調査概要

(1) 調査対象者等

ア 調査対象：京都市内に在住する20歳以上の男女5,000名
(住民基本台帳データから無作為に抽出)

イ 調査期間：平成28年2月25日(木)～3月10日(木)

ウ 調査方法：調査対象者に調査票を郵送により配布・回収

エ 回収率：44.3%(回収数：2,213通)

前回調査 回収率：41.9%(回収数：2,093通)

オ その他：回答者へのプレゼントとして災害用備蓄飲料水「京の水道 疏水物語」1ケース(30名様分)を抽選で進呈した。

(2) 調査項目

ア ご自身・ご家族について(問1)

イ 水に関するライフスタイルについて(問2～問9)

ウ 水道水について(問10～問12)

エ 事業全般について(問13～問17)

オ お客さまサービスについて(問18～問23)

カ 広報活動等について(問24～問28)

キ 総合的な満足度、ご意見について(問29～問30)

(3) 調査結果の見方

ア 集計に当たっては、無回答、非該当を除いて行っており、有効回答数をN数と表示している。

イ 百分率(%)は原則として小数第2位を四捨五入し小数第1位までを表示している。四捨五入の結果、個々の比率の合計と全体を示す数値が一致しないことがある。

ウ グラフ内の設問名称については、調査票の設問名称を趣旨が変わらない範囲内で簡略化して表示している。

エ 経年変化については、前回調査と同種の項目について実施し、選択肢等の名称は調査意図が変わらない範囲で本調査の名称に統一している。

.アンケート分析

1 ご自身・ご家族について

本調査と前回調査の回答者属性を比較すると、全体の傾向に大きな変化はみられない。前回調査と回答者の傾向が同様であるとの前提の下、アンケート分析を行っている。

図表 -1 回答者属性[経年変化]

		本調査(平成27年度)	前回調査(平成25年度)	構成比差
調査票回収数		2,213	2,093	
性別	合計	2,143	2,056	
	男性	772 (36.0%)	691 (33.6%)	2.4%
	女性	1,371 (64.0%)	1,365 (66.4%)	2.4%
年齢	合計	2,174	2,075	
	20歳代	156 (7.2%)	171 (8.2%)	1.0%
	30歳代	268 (12.3%)	222 (10.7%)	1.6%
	40歳代	330 (15.2%)	321 (15.5%)	0.3%
	50歳代	334 (15.4%)	338 (16.3%)	0.9%
	60歳代	518 (23.8%)	495 (23.8%)	0.0%
	70歳以上	568 (26.1%)	528 (25.4%)	0.7%
居住地	合計	2,195	2,083	
	北区	176 (8.0%)	172 (8.3%)	0.3%
	上京区	132 (6.0%)	122 (5.9%)	0.1%
	左京区	262 (11.9%)	238 (11.4%)	0.5%
	中京区	163 (7.4%)	166 (8.0%)	0.6%
	東山区	53 (2.4%)	66 (3.2%)	0.8%
	山科区	216 (9.8%)	195 (9.4%)	0.4%
	下京区	122 (5.6%)	117 (5.6%)	0.0%
	南区	139 (6.3%)	117 (5.6%)	0.7%
	右京区	287 (13.1%)	272 (13.1%)	0.0%
	西京区	225 (10.3%)	230 (11.0%)	0.7%
伏見区	420 (19.1%)	388 (18.6%)	0.5%	
世帯人数	合計	2,196	2,072	
	1人	294 (13.4%)	278 (13.4%)	0.0%
	2人	790 (36.0%)	734 (35.4%)	0.6%
	3人	513 (23.4%)	497 (24.0%)	0.6%
	4人	394 (17.9%)	382 (18.4%)	0.5%
	5人	131 (6.0%)	116 (5.6%)	0.4%
	6人以上	74 (3.4%)	65 (3.1%)	0.3%
家族構成	合計	2,179	2,043	
	単身	281 (12.9%)	269 (13.2%)	0.3%
	夫婦のみ	624 (28.6%)	569 (27.9%)	0.7%
	親と子	1,047 (48.0%)	999 (48.9%)	0.9%
	親と子と孫	158 (7.3%)	164 (8.0%)	0.7%
	その他	69 (3.2%)	42 (2.1%)	1.1%
居住年数	合計	2,197	2,080	
	1年未満	89 (4.1%)	69 (3.3%)	0.8%
	1年以上5年未満	294 (13.4%)	275 (13.2%)	0.2%
	5年以上10年未満	259 (11.8%)	252 (12.1%)	0.3%
	10年以上	1,555 (70.8%)	1,484 (71.3%)	0.5%
居住形態	合計	2,195	2,073	
	一戸建て	1,455 (66.3%)	1,411 (68.1%)	1.8%
	分譲マンション	276 (12.6%)	262 (12.6%)	0.0%
	賃貸アパート・賃貸マンション	302 (13.8%)	260 (12.5%)	1.3%
	公営住宅	90 (4.1%)	89 (4.3%)	0.2%
	社宅・寮	18 (0.8%)	19 (0.9%)	0.1%
	その他	54 (2.5%)	32 (1.5%)	1.0%
用途の水道	合計	2,197	2,070	
	家事用のみ	2,078 (94.6%)	1,923 (92.9%)	1.7%
	家事と事務所・店舗の兼用	110 (5.0%)	144 (7.0%)	2.0%
	その他	9 (0.4%)	3 (0.1%)	0.3%
給水方式	合計	2,190	2,069	
	直結	1,604 (73.2%)	1,514 (73.2%)	0.0%
	受水タンク	435 (19.9%)	419 (20.3%)	0.4%
	わからない	151 (6.9%)	136 (6.6%)	0.3%

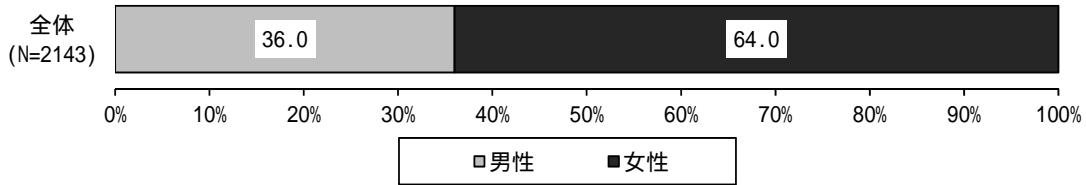
(注釈) 本調査(平成27年度), 前回調査(平成25年度)ともに, 無回答数を除いた回答数, 構成比を求め比較を行っている。

(1) 本調査（平成27年度）の回答者属性（問1）

性別

性別は、「男性」が36.0%、「女性」が64.0%であった。

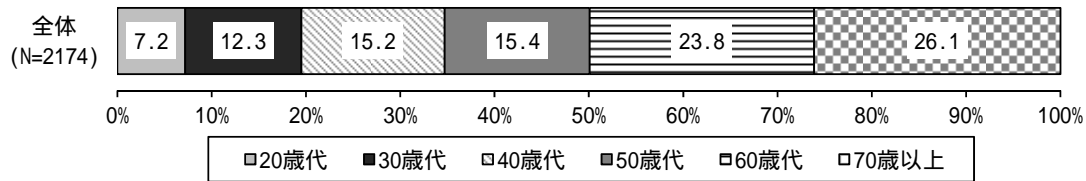
図表 -2 性別



年齢

年齢は、「70歳以上」が26.1%と最も多く、「60歳代」が23.8%と続いている。

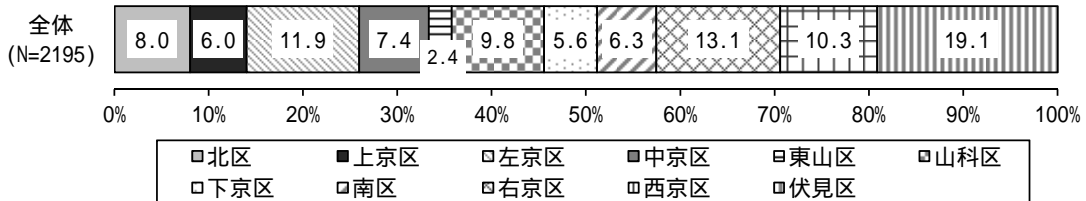
図表 -3 年齢



居住地

居住地は、「伏見区」が19.1%と最も多く、「右京区」が13.1%と続いている。

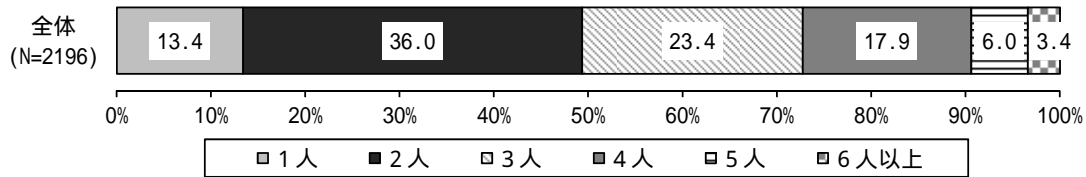
図表 -4 居住区



世帯人数

世帯人数は、「2人」が36.0%と最も多く、「3人」が23.4%と続いている。

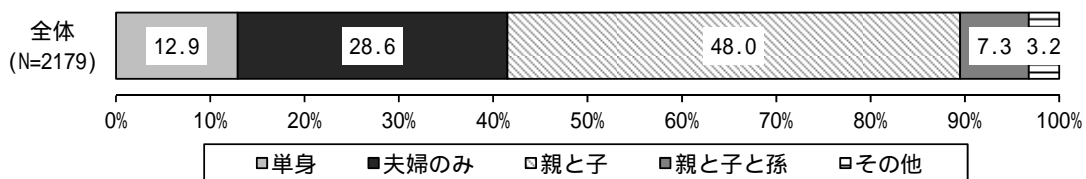
図表 -5 世帯人数



家族構成

家族構成は、「親と子」が48.0%と最も多く、「夫婦のみ」が28.6%と続いている。

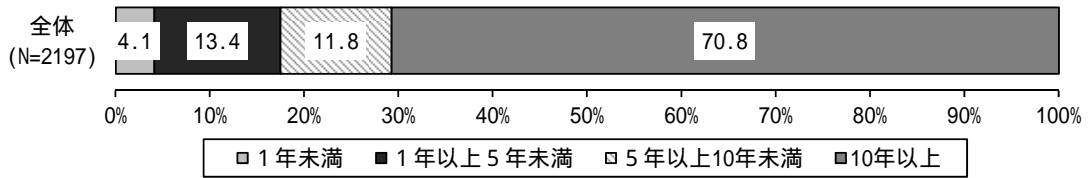
図表 -6 家族構成



居住年数

居住年数は、「10年以上」が70.8%と最も多く、「1年以上5年未満」が13.4%、「5年以上10年未満」が11.8%と続いている。

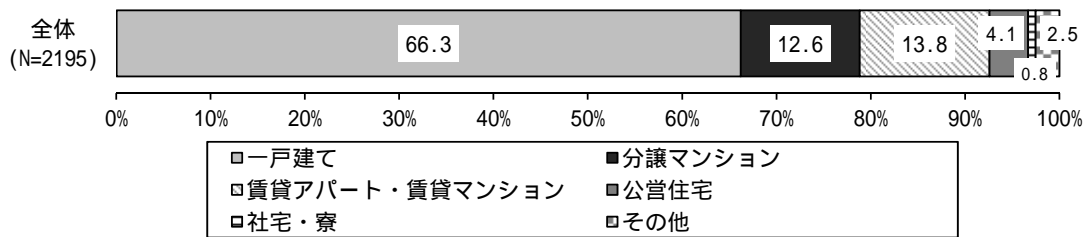
図表 -7 居住年数



居住形態

居住形態は、「一戸建て」が66.3%と最も多く、「賃貸アパート・賃貸マンション」が13.8%、「分譲マンション」が12.6%と続いている。

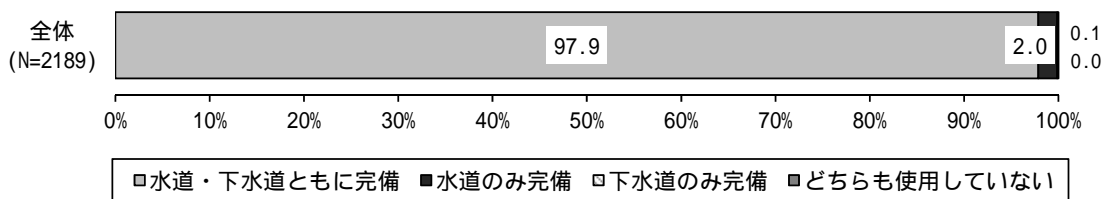
図表 -8 居住形態



水道・下水道の状況

水道・下水道の状況は、「水道・下水道ともに完備」が97.9%と最も多く、9割以上を占めている。

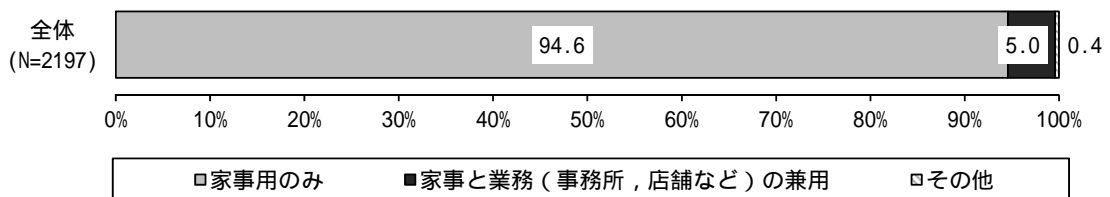
図表 -9 水道・下水道の状況



水道の用途

水道の用途は、「家事用のみ」が94.6%と最も多く、9割以上を占めている。

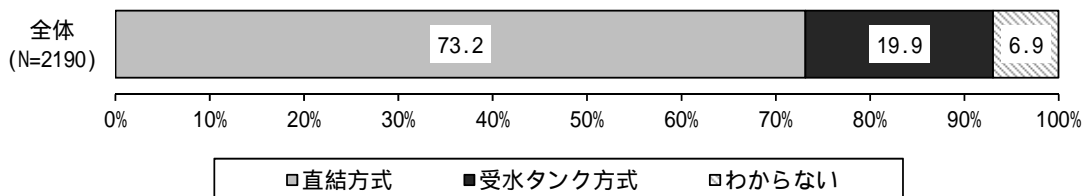
図表 -10 水道の用途



給水方式

給水方式は、「直結方式」が73.2%と最も多く、「受水タンク方式」が19.9%と続いている。

図表 -11 給水方式

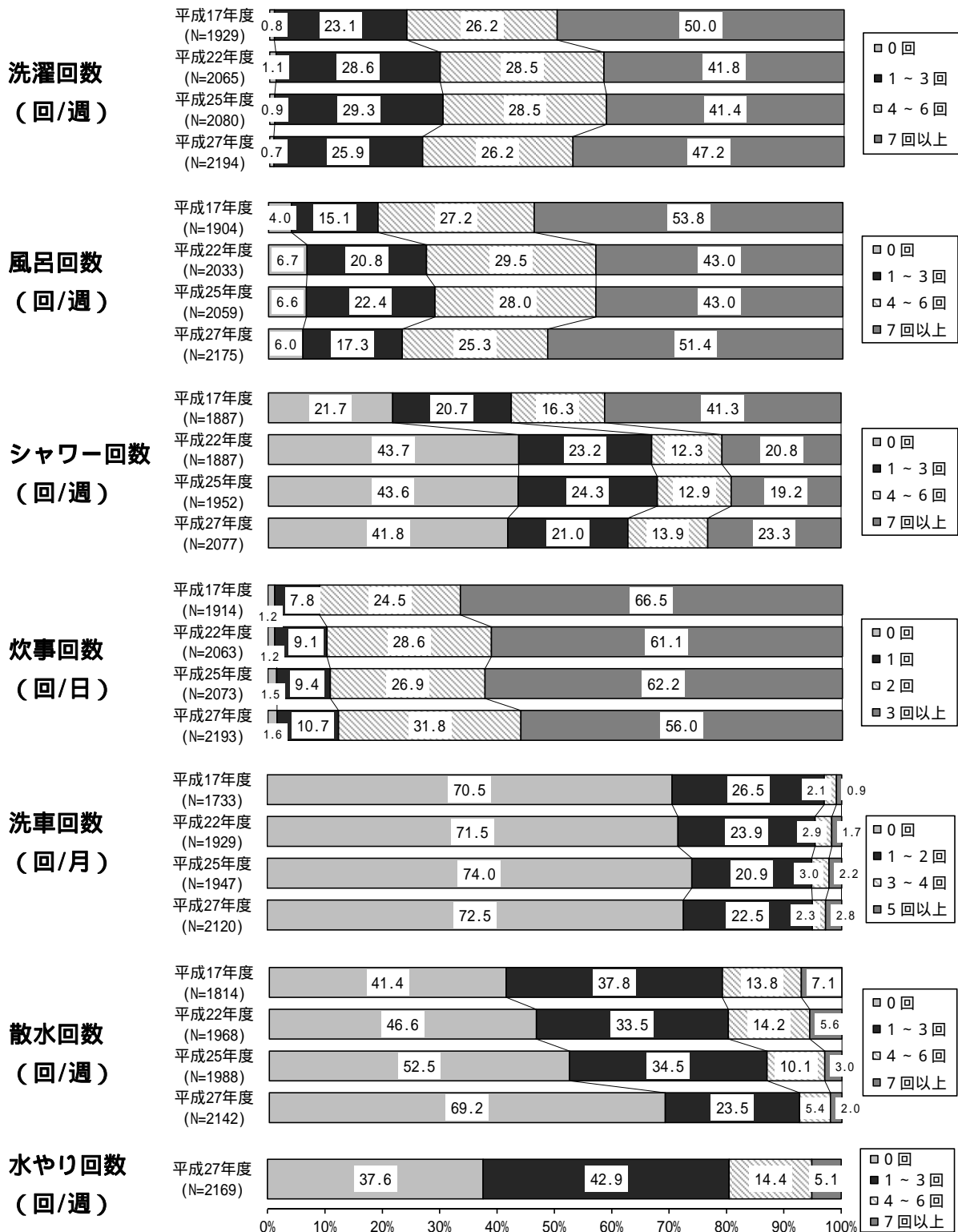


2 水に関するライフスタイルについて

(1) 用途別の水道水の使用回数 (問2)

- ・炊事，散水は平成17年度から平成27年度にかけて，使用回数は減少傾向にある。
- ・洗濯，風呂，シャワーを週当たり7回以上使用する割合は，平成17年度から減少傾向にあったが，平成25年度から27年度にかけては増加している。
- ・花などへの水やりの回数は，1週間に1～3回以上が42.9%と最も高い。

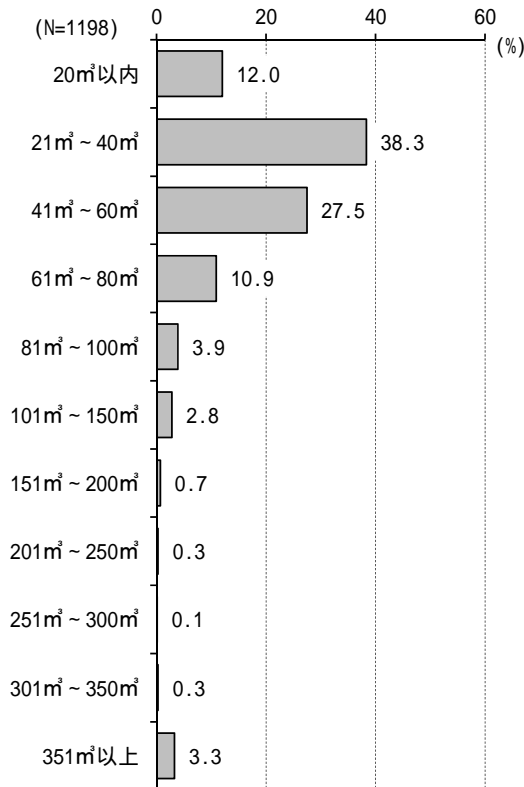
図表 -12 用途別の水道水の使用回数[経年変化]



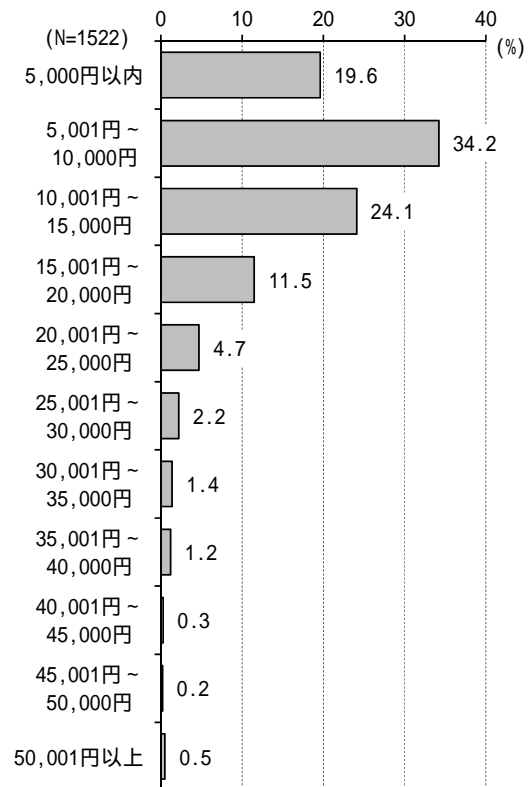
(2) 使用水量と水道料金 (問3)

- ・使用水量は、「21m³～40m³」が38.3%と最も多く、「41m³～60m³」が27.5%と続いており、平均使用水量は86.9m³となっている。
- ・水道料金は、「5,001円～10,000円」が34.2%と最も多く、「10,001円～15,000円」が24.1%と続いており、平均額は11,562円となっている。

図表 -13 使用水量



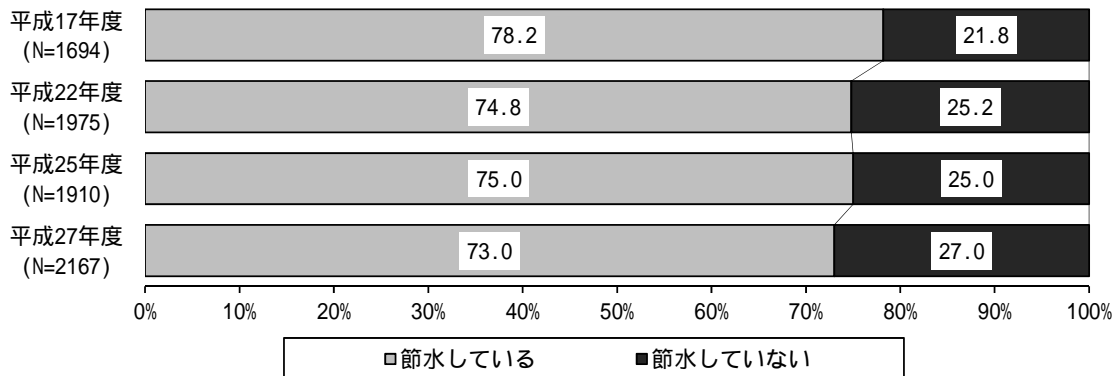
図表 -14 水道料金



(3) 節水に関する取組状況 (問4)

- ・節水に関する意識は、平成17年度以降わずかに減少傾向にあるが、「節水している」の割合は、各年度調査において70%以上であり、高い傾向にある。

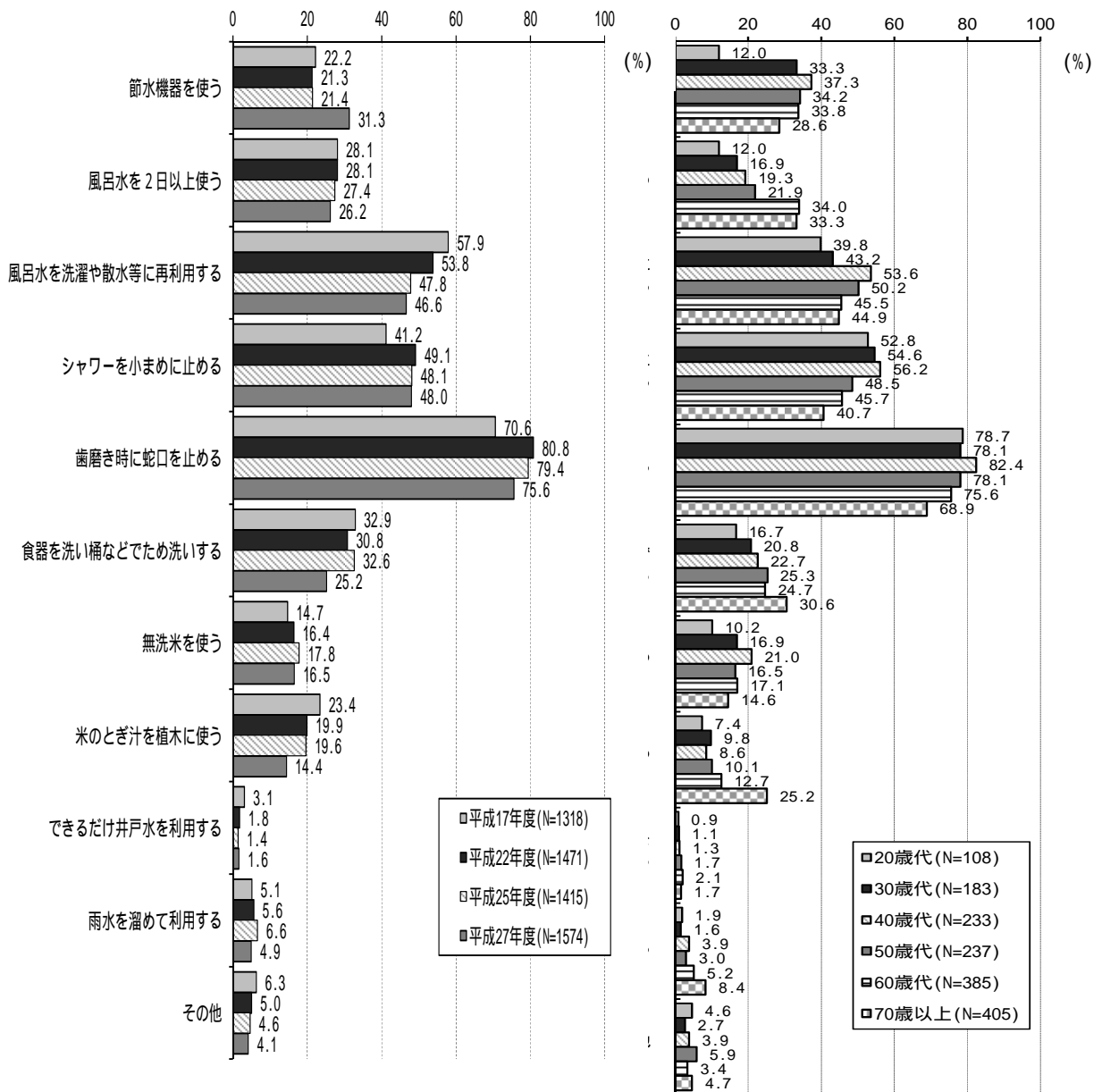
図表 -15 節水に関する取組状況 [経年変化]



(4) 節水方法 (問5)

- ・節水方法は、「歯磨き時に蛇口を止める」が最も多くなっており、「シャワーを小まめに止める」「風呂水を洗濯や散水等に再利用する」が続いている。
- ・日常生活において節水意識が定着する中で、今後もトイレや洗濯機などがより節水機能の高いものに入れ替わっていくことが見込まれ、節水型社会の定着が予測される。
- ・年齢別にみると、20歳代では「節水機器を使う」「風呂水を2日以上使う」「風呂水を洗濯や散水等に再利用する」「食器を洗い桶などでため洗いする」「無洗米を使う」「米のとぎ汁を植木に使う」の割合が他の世代より低いが、20～40歳代では「シャワーを小まめに止める」が50歳代以上の世代より多く、節水意識は総じて高いものの、節水方法は世代間で差が生じていることがわかる。

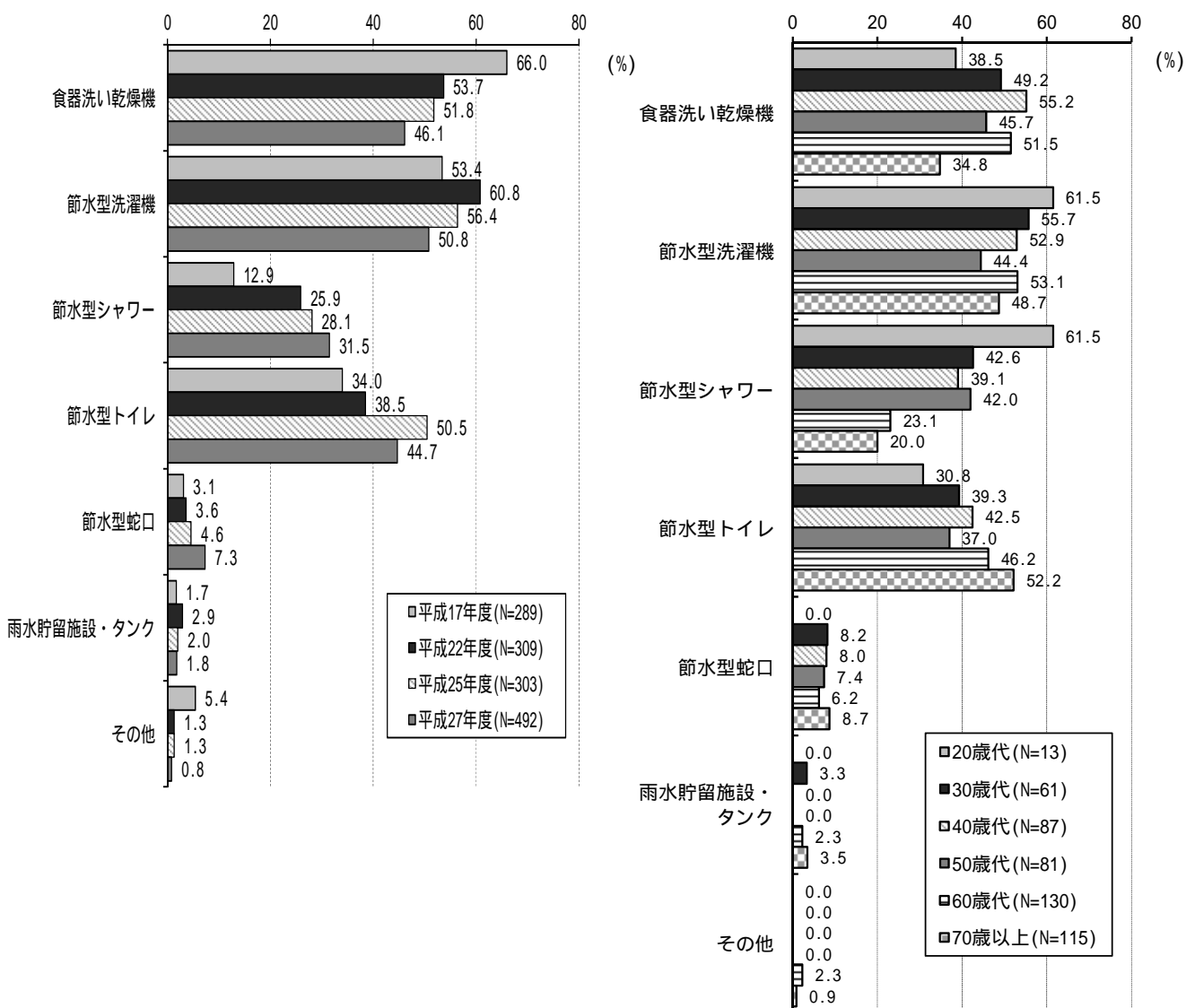
図表 -16 節水方法[経年変化, 属性別, 複数回答]



(5) 節水のために使用している節水機器 (問6)

- ・ 節水のために使用している節水機器は、「節水型洗濯機」が最も多く、「食器洗い乾燥機」「節水型トイレ」と続いている。
- ・ 平成17年度～平成25年度と比較して、「節水型シャワー」「節水型蛇口」の利用が増加している。
- ・ 年齢別にみると、20歳代では「節水型洗濯機」と「節水型シャワー」、40歳代では「食器洗い乾燥機」、60歳代～70歳以上では「節水型トイレ」の利用が他の世代より多く、節水方法は世代間で差が生じていることが分かる。

図表 -17 節水のために使用している節水機器[経年変化, 属性別, 複数回答]



(6) 「水」の飲み方(問7)

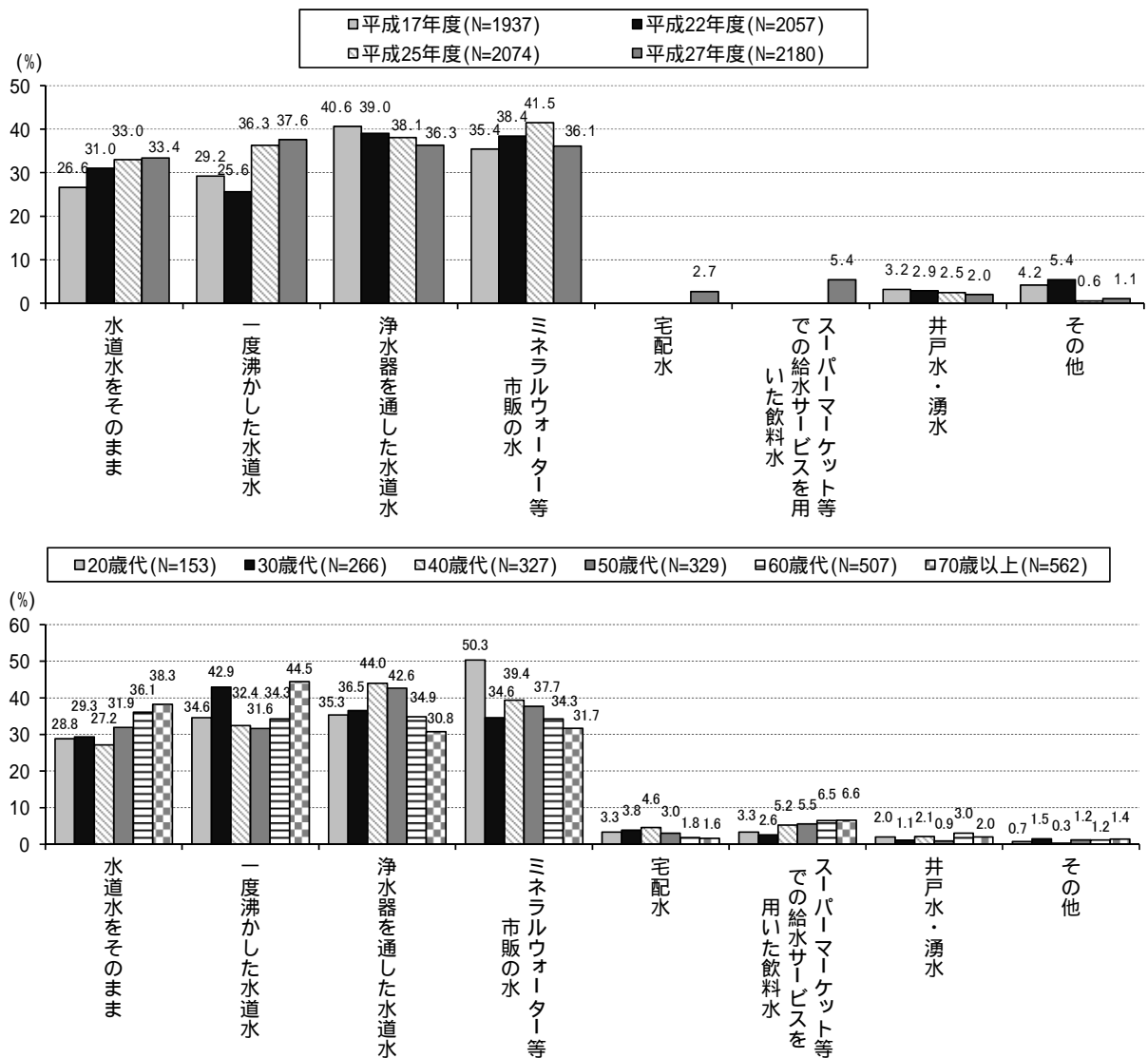
・「水」の飲み方は、平成17年度から平成27年度にかけて、「水道水をそのまま」と回答した方が増加傾向にあり、「一度沸かした水道水」に関しては平成22年度に減少したものの、平成17年度と比較すると増加している。

・また、「水道水をそのまま」と回答した方については、受水タンク方式よりも直結方式の割合が高い。

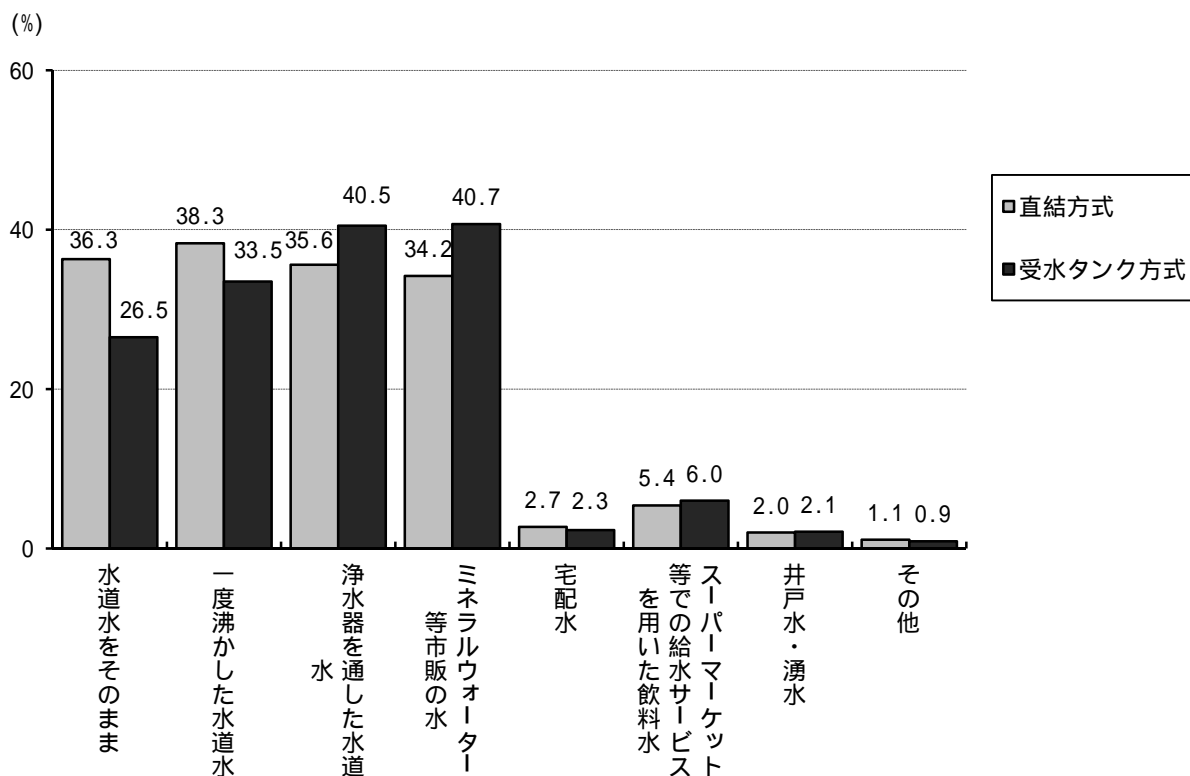
・「浄水器を通した水道水」に関しては平成17年度以降減少しており、「ミネラルウォーター等市販の水」においては平成17年度以降増加傾向にあったが、平成27年度においては平成25年度と比べて減少している。

・これは、水道水の「味」に関する満足度(問10)や、水道水の水質の「安全性」に関する安心度(問11)の向上が、水道水をそのまま飲む方が増加している要因として考えられる。

図表 -18 「水」の飲み方[経年変化・年齢別、複数回答]



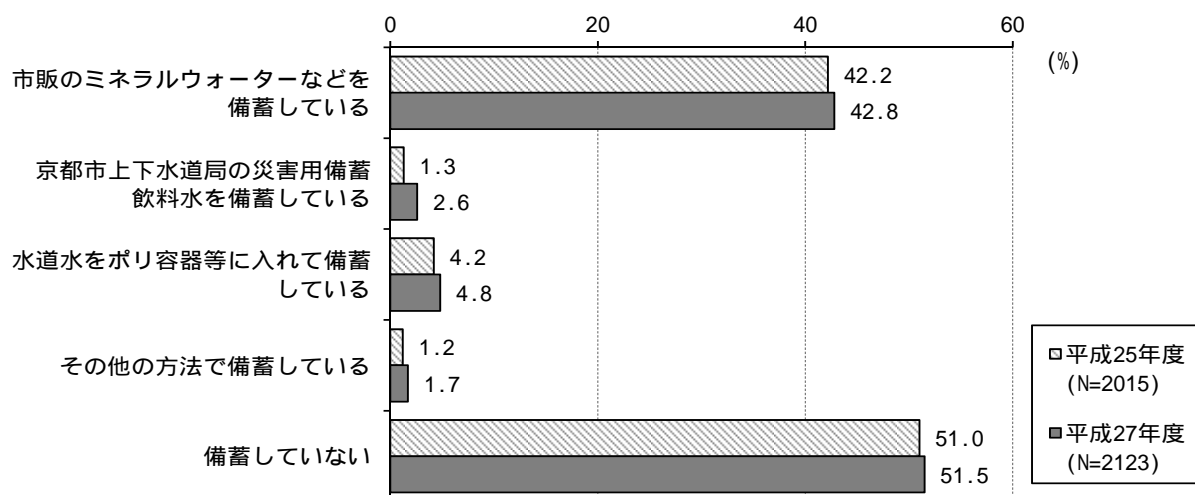
図表 -19 「水」の飲み方[直結方式・受水タンク方式比較]



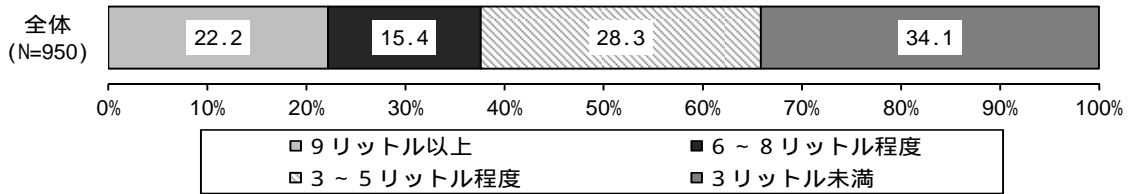
(7) 災害時の備蓄状況 (問8)

- ・水の備蓄状況について、備蓄している割合は 48.5%であり、近畿地方においては平均以上だが、関東地方と比較すると低い傾向にある。
- ・「備蓄していない」を除いた場合の備蓄状況は、「市販のミネラルウォーターなどを備蓄している」が 88.3%で最も多く、「水道水をポリ容器等に入れて備蓄している」が 9.8%となっている。
- ・備蓄していても、家族1人あたりの備蓄量が3リットル未満である世帯が3分の1を占める。

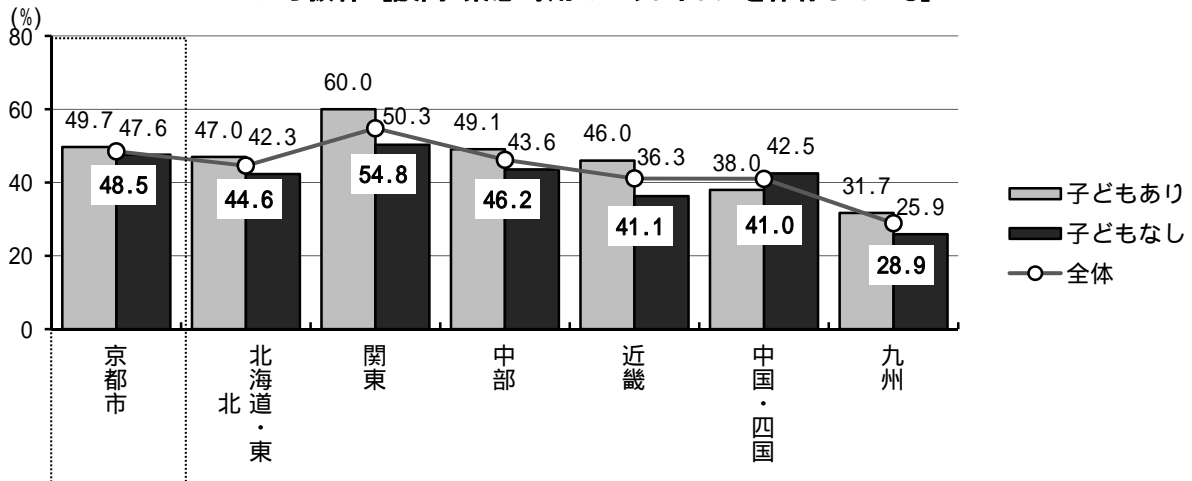
図表 -20 災害時の備蓄状況



図表 -21 家族1人あたりの飲料水の備蓄量



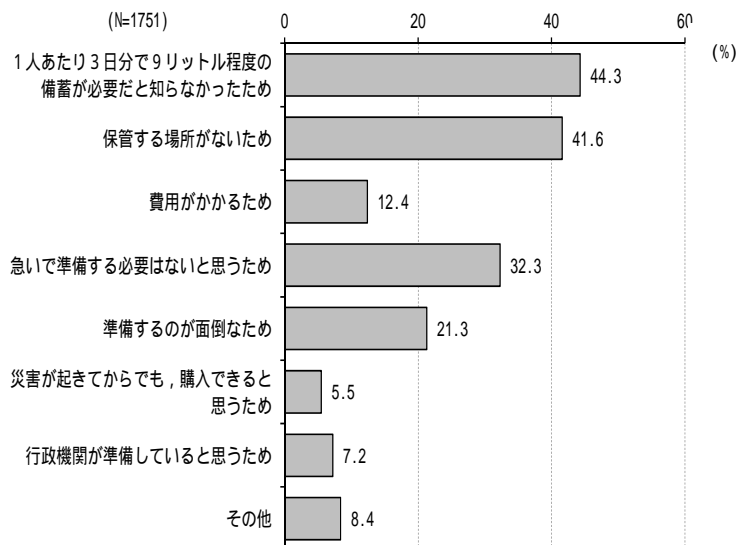
参考図表 「防災備蓄に関わる意識・実態調査」(平成25年 三菱レイヨン・クリンスイ株式会社) から抜粋 [設問:緊急時用のペットボトルを保存している]



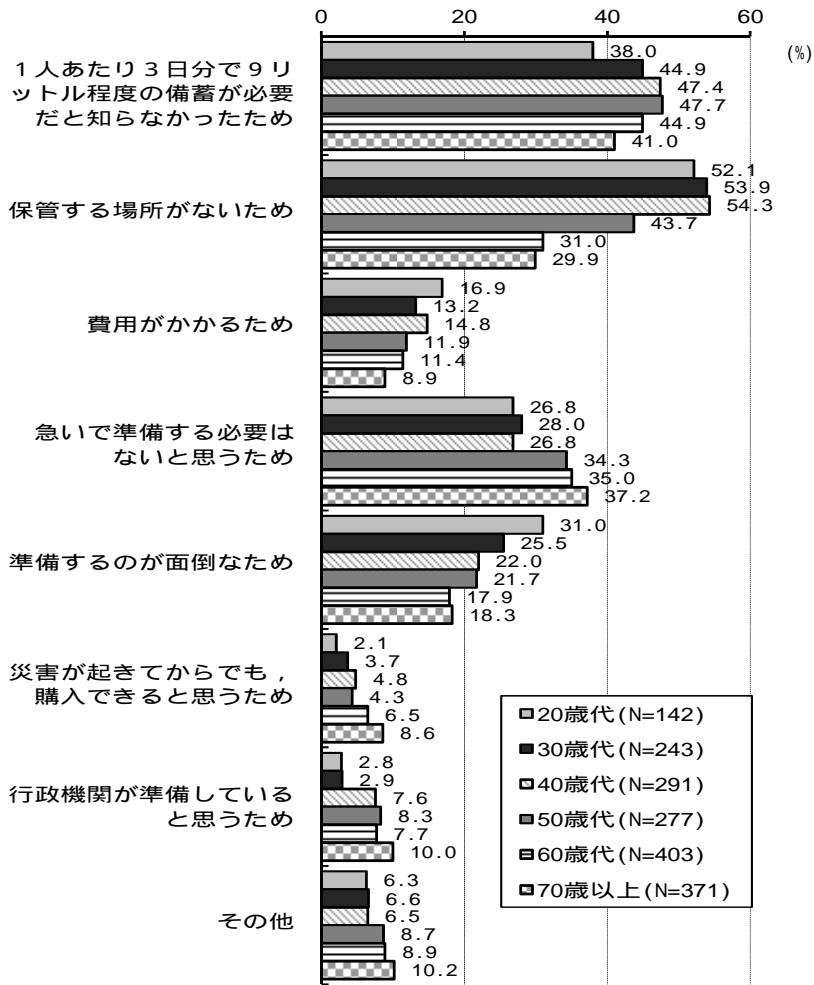
(8) 9リットル以上備蓄していない理由 (問9)

- ・ 9リットル以上備蓄していない理由は、「1人あたり3日分で9リットル程度の備蓄が必要だと知らなかったため」が最も多い。
- ・ 「急いで準備する必要はないと思うため」や「災害が起きてからでも、購入できると思うため」は、年齢層が高いほど高くなる傾向にある。
- ・ 年齢別では、20～40歳代では「保管する場所がないため」と回答された方が他の年齢層より高く、「急いで準備する必要はないと思うため」や「災害が起きてからでも、購入できると思うため」と回答された方は年齢層が高いほど高くなる傾向にある。

図表 -22 9リットル以上備蓄していない理由



図表 -23 9リットル以上備蓄していない理由

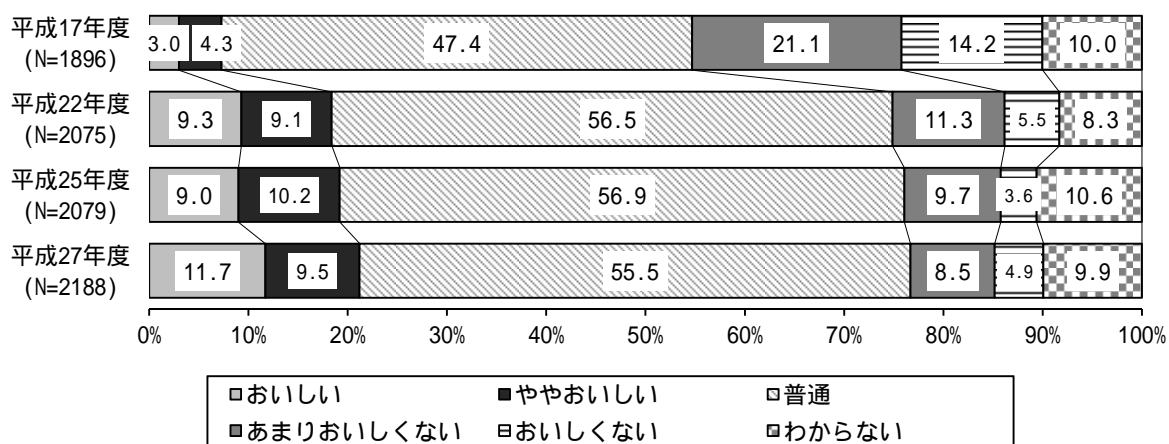


3 水道水について

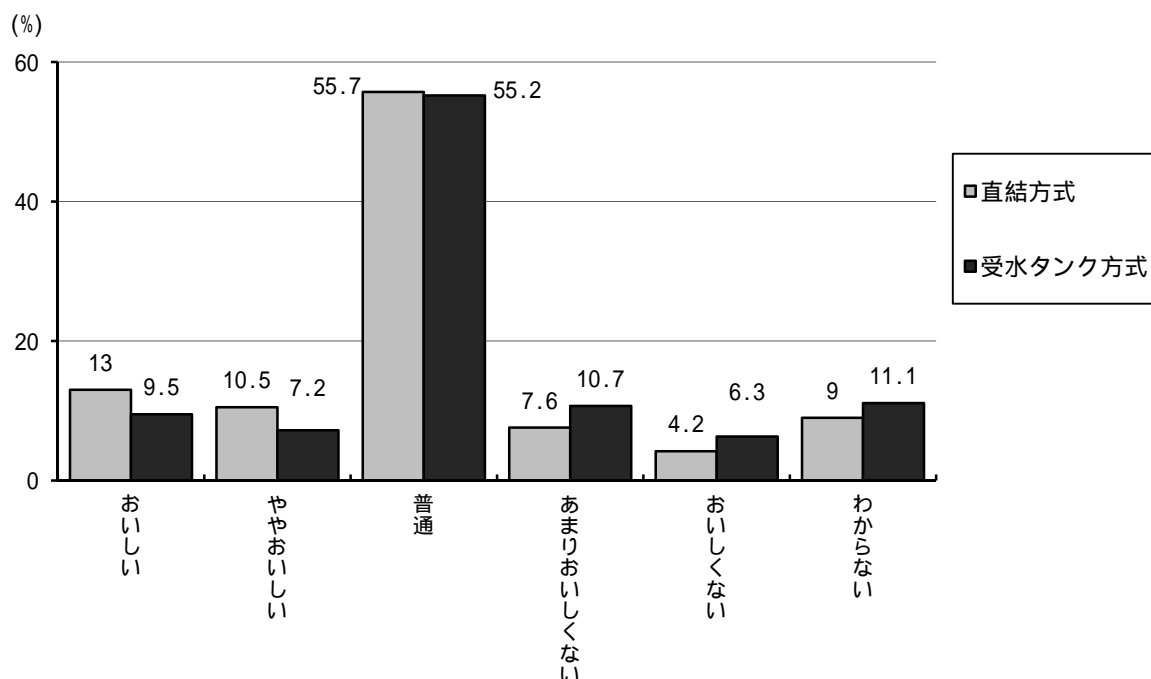
(1) 水道水の「味」に関する満足度（問10）

- ・水道水の「味」に関する満足度では、平成17年度から平成27年度にかけて「おいしい」と「ややおいしい」を合わせた割合は増加し、「あまりおいしくない」と「おいしくない」を合わせた割合は減少しており、水道水の「味」に対する満足度は向上している。
- ・「おいしい」と「ややおいしい」と回答した方については、受水タンク方式よりも直結方式の割合が高い。

図表 -24 水道水の「味」に関する満足度[経年変化]



図表 -25 水道水の「味」に関する満足度[直結方式・受水タンク方式比較]



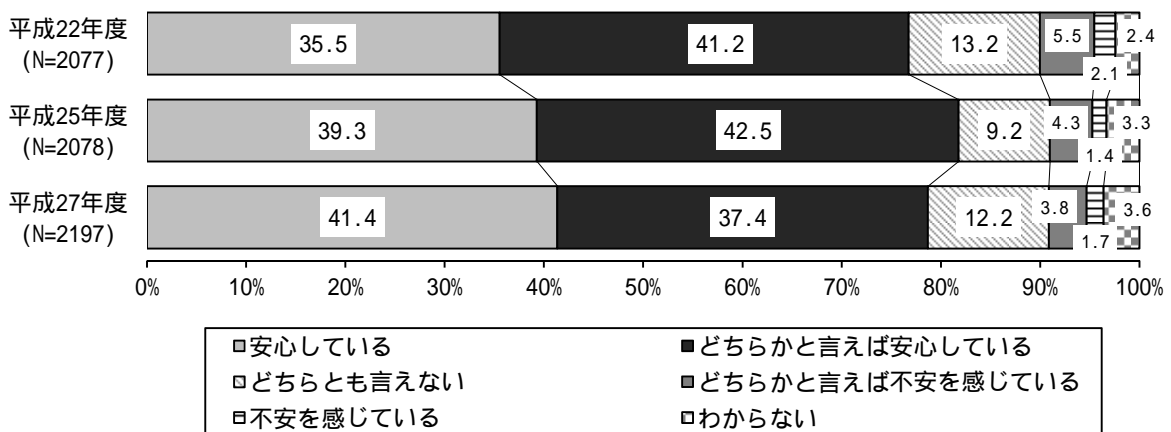
(2) 水道水の水質の「安全性」に関する安心度（問11）

・水道水の「安全性」に関する安心度では、「安心している」と「どちらかと言えば安心している」を合わせた割合が平成25年度と比べると減少しているが、平成22年度から平成27年度にかけて増加している。

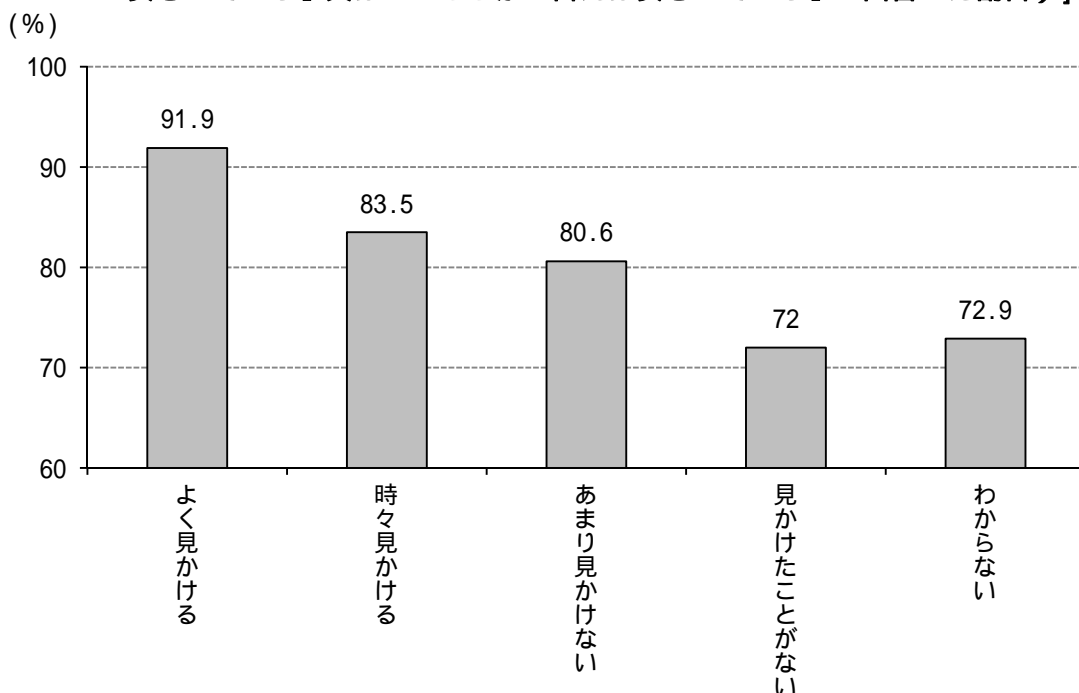
・「どちらかと言えば不安を感じている」と「不安を感じている」を合わせた割合は減少しており、水道水の水質の「安全性」に関する安心度は向上している。

・水道水の「味」に対する満足度及び水道水の水質の「安全性」に関する安心度は、イベント・ポスター等の認知度（問24）において「よく見かける」と回答された方から好印象を得ている。

図表 -26 水道水の水質の「安全性」に関する安心度[経年変化]



図表 -27 水道水の水質の「安全性」に関する安心度
[イベント・ポスター等の認知度（問24）の回答別安心度（問11において「安心している」又は「どちらかと言えば安心している」と回答した割合）]

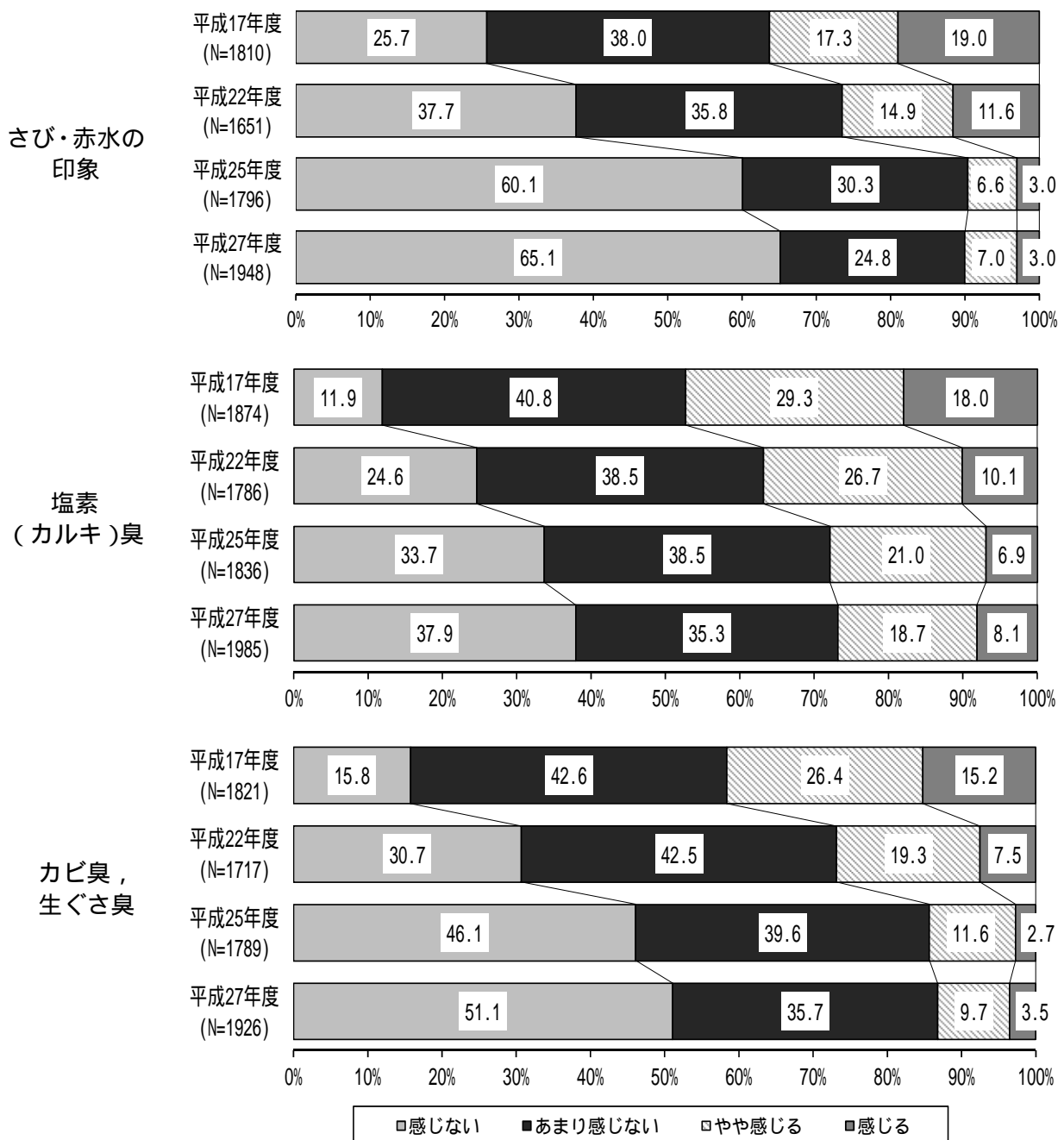


(3) 水道水の水質の印象 (問12)

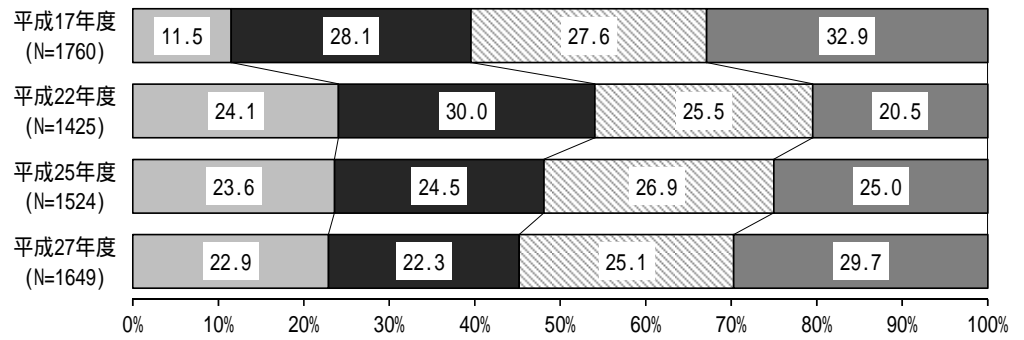
・さび・赤水，塩素（カルキ）臭，カビ臭や生ぐさ臭，受水タンク，水道水のもととなる琵琶湖の水質の各印象は、「感じない」と「あまり感じない」または「気にならない」と「あまり気にならない」を合わせた割合が平成17年度と比べて増加しており，印象が良くなっている。

・水道水の臭いや色に関する印象は良くなっているが，鉛製給水管の印象は「気になる」と「やや気になる」が増加しており，水質への影響について市民の関心が高くなっていると考えられる。

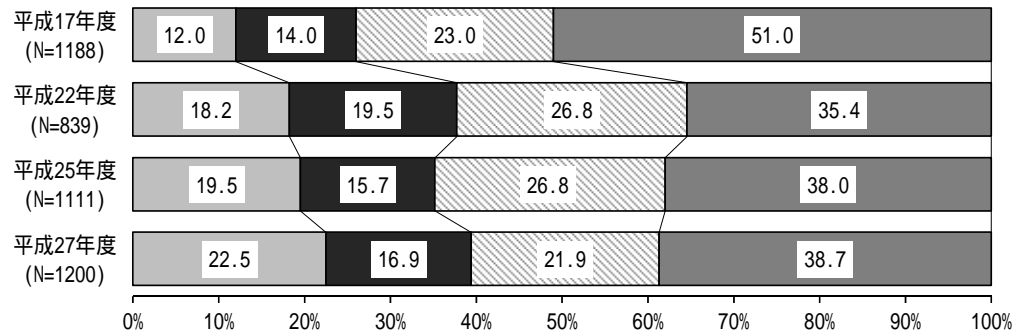
図表 -28 水道水の水質の印象[経年変化]



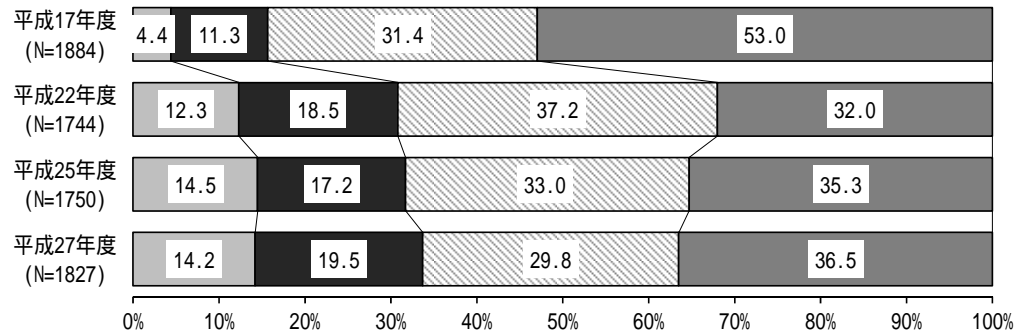
鉛製給水管
の印象



受水タンク
の印象



琵琶湖の
水質の印象



□気にならない ■あまり気にならない □やや気になる ■気になる

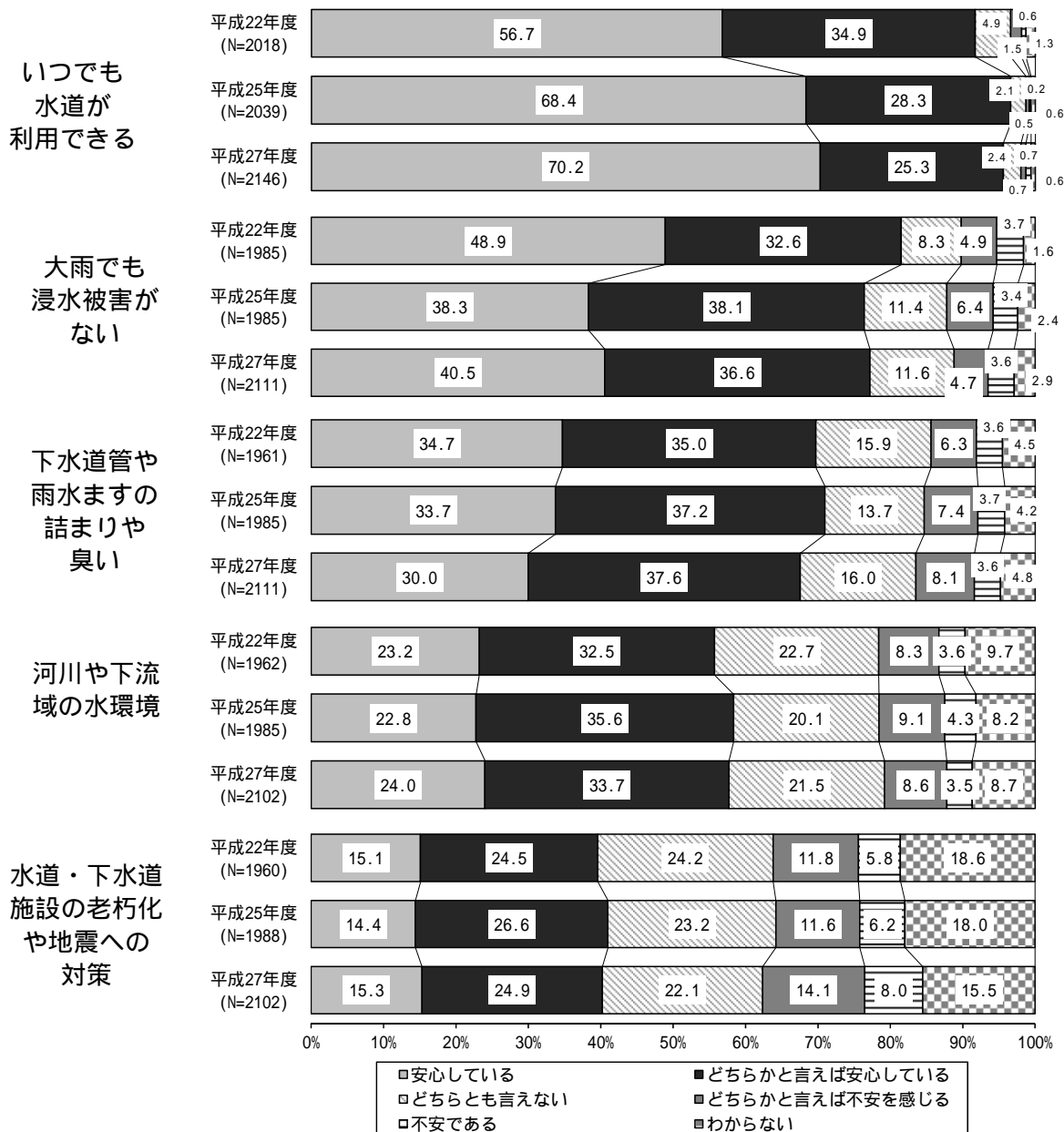
4 事業全般について

(1) 事業に関する安心の程度 (問13)

・いつでも水道が利用できることへの安心の程度は、平成22年度から平成27年度にかけて、「安心している」が56.7%から70.2%に増加しており、「安心している」と「どちらかと言えば安心している」を合わせると95.5%と高い割合となっている。

・下水道管や雨水ますの詰まりや臭いがないこと、河川や下流域の水環境が良好であることへの安心の程度は、平成22年度から平成27年度にかけて大きな変化はみられないが、水道・下水道施設の老朽化や地震への対策への安心の程度は依然として「わからない」が他の割合と比べて高い。

図表 -29 事業に関する安心の程度[経年変化]

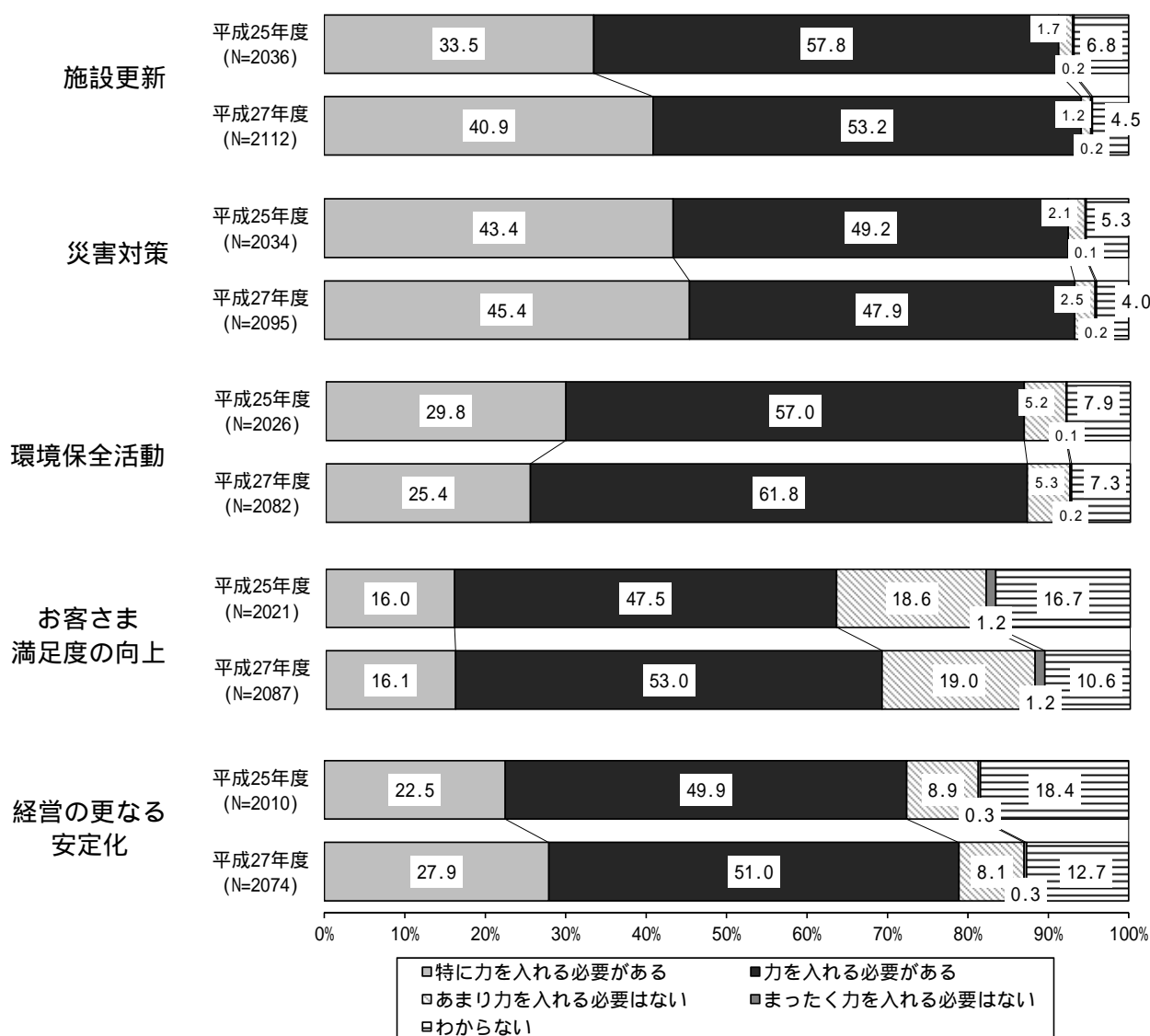


(2) 上下水道局の重点項目別必要性(問14)

・重点項目について、「古くなった水道管や下水道管などの施設の更新」と「大雨や地震に備えた対策」「下水処理の改善や省エネなどによる環境保全活動」で、「特に力を入れる必要がある」と「力を入れる必要がある」を合わせた割合がいずれも90%前後であった。

・「サービスの充実などによるお客さま満足度」と「業務や組織の見直し、経費削減などによる経営の更なる安定化」についても、「特に力を入れる必要がある」と「力を入れる必要がある」を合わせた割合が高まっており、市民の意識からも中期経営プランに掲げる重点項目が必要とされているため、今後も着実に推進することが求められる。

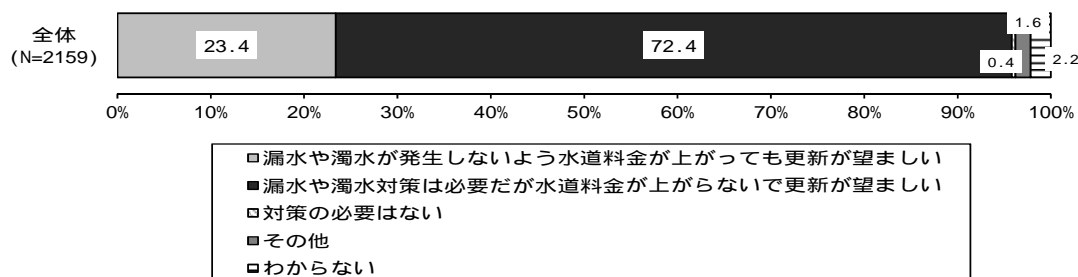
図表 -30 上下水道局の重点項目別必要性[経年変化]



(3) 古くなった水道・下水道施設の更新についての考え (問15)

・古くなった水道・下水道施設の更新については、「漏水や濁水などが発生しないよう水道料金が上がっても更新が望ましい」「漏水や濁水対策は必要だが水道料金が上がらないで更新が望ましい」を合わせた割合が95%以上を占めており、水道・下水道施設の更新が求められている。

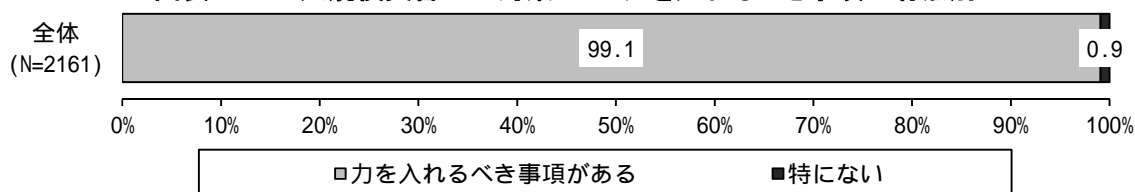
図表 -31 古くなった水道・下水道施設の更新についての考え



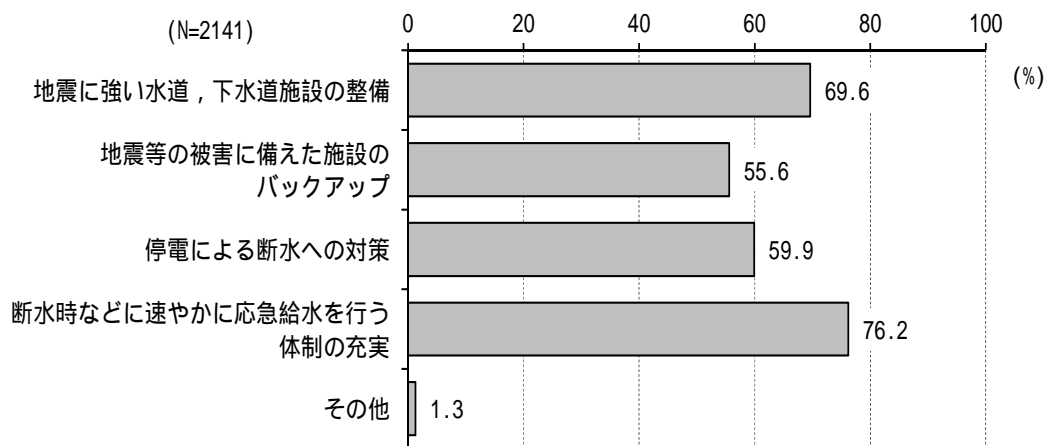
(4) 大規模災害への対策として力を入れるべき事項 (問16)

・「大規模災害への対策として力を入れるべき事項がある」と回答された方は99.1%であった。
 ・「特にない」を除いた場合の大規模災害への対策として力を入れるべき事項は、「断水時に速やかに応急給水を行う体制の充実」が76.2%と最も多い。

図表 II-32 大規模災害への対策として力を入れるべき事項の有無別



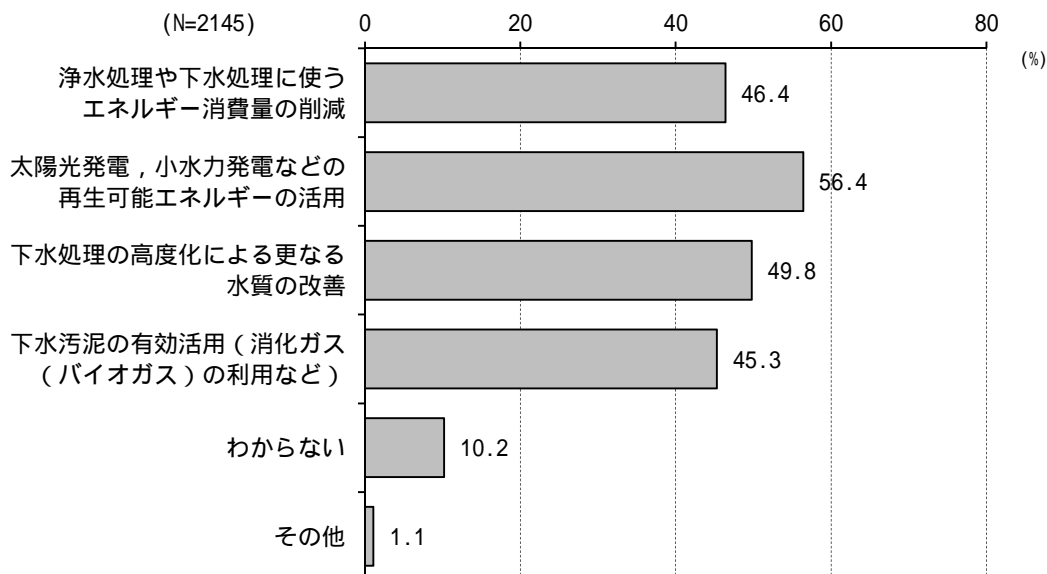
図表 -33 大規模災害への対策として力を入れるべき事項【「特にない」を除く】



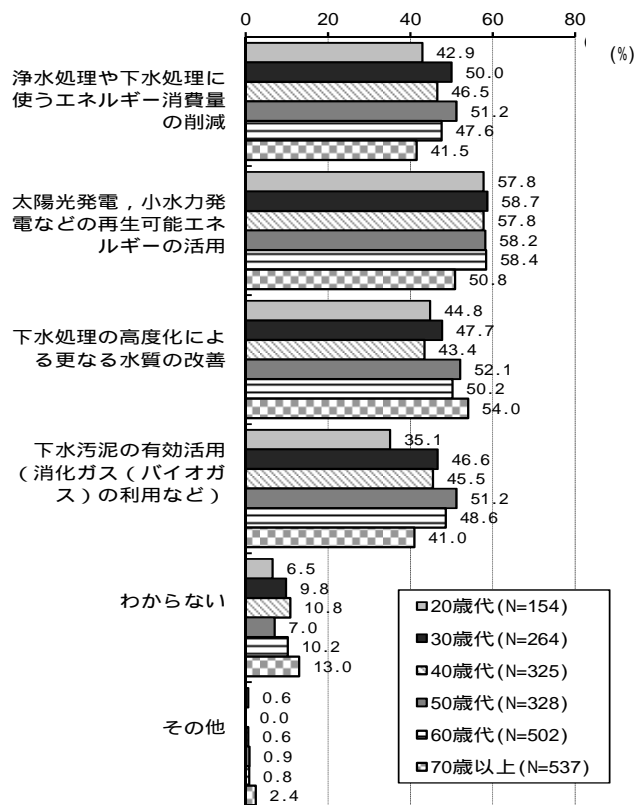
(5) 環境保全活動として力を入れるべき事項 (問17)

- ・環境保全活動として力を入れるべき事項については、「太陽光発電，小水力発電などの再生可能エネルギーの活用」が56.4%と最も多い。
- ・年齢別でみると、「浄水処理や下水処理に使うエネルギー消費量の削減」は30歳代と50歳代の割合が、「下水汚泥の有効活用（消化ガス（バイオガス）の利用など）」は50歳代の割合が高くなっている。

図表 -34 環境保全活動として力を入れるべき事項



図表 -35 環境保全活動として力を入れるべき事項 [属性別]

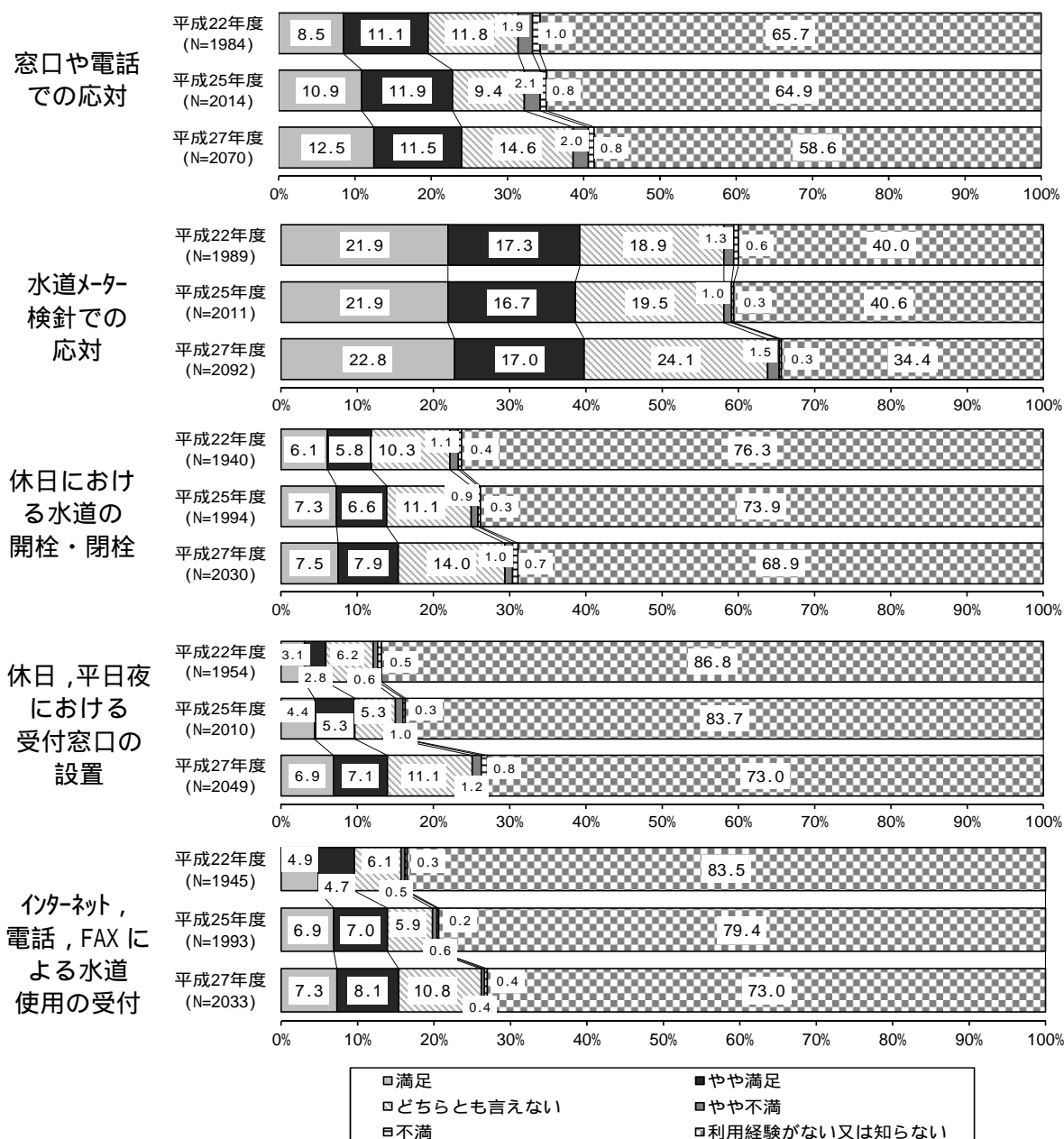


5 お客さまサービスについて

(1) 上下水道局のサービスへの満足度（問18）

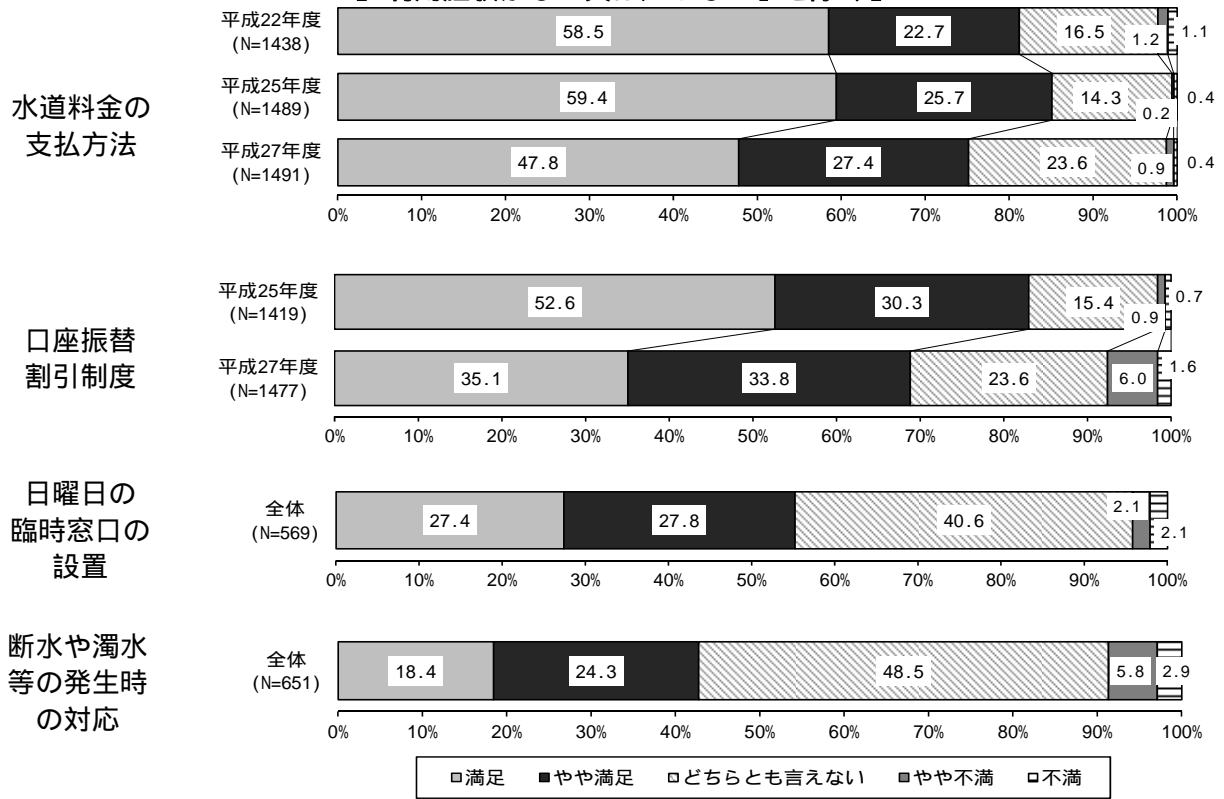
- ・窓口や電話での対応，休日における水道の開栓・閉栓，休日，平日夜における受付窓口の設置，インターネット，電話，FAXによる水道使用の受付への満足度は，平成22年度から平成27年度にかけて向上している。
- ・水道メーター検針での対応への満足度は，平成22年度から平成27年度で大きな変化はみられない。
- ・引っ越しシーズンの日曜日における区役所等での臨時窓口の設置への満足度は，「利用経験がない又は知らない」を除いた場合の「満足」と「やや満足」を合わせた割合が55.2%となっている。
- ・断水や，濁水などが発生した時の対応への満足度は，「利用経験がない又は知らない」を除いた場合の「満足」と「やや満足」を合わせた割合が42.7%となっている。

図表 -36 上下水道局のサービスへの満足度[経年変化]



図表 -37 上下水道局のサービスへの満足度[経年変化]

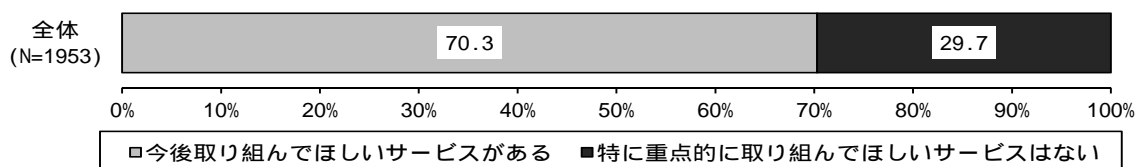
【「利用経験がない又は知らない」を除く】



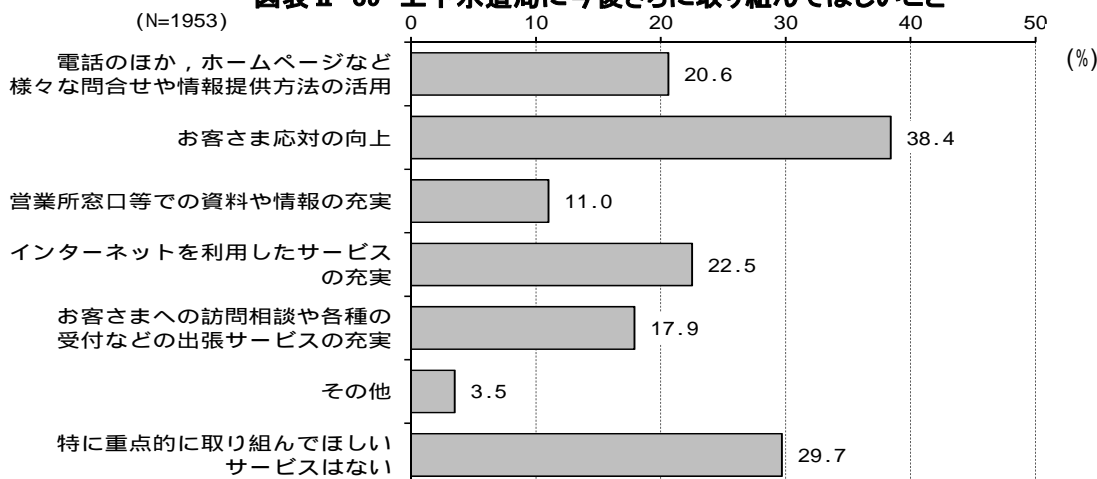
(2) 上下水道局に今後さらに取り組んでほしいこと(問19)

- ・上下水道局に今後さらに取り組んでほしいサービスがあると回答された割合は70.3%であった。
- ・「特に重点的に取り組んでほしいサービスはない」を除いた場合の上下水道局に今後さらに取り組んでほしいことについては、「お客さま対応の向上」が最も高い。
- ・年齢別では、「インターネットを利用したサービスの充実」は低い年齢層ほど高く、「お客さま対応の向上」は高い年齢層ほど高くなる傾向にあり、各年齢層に応じたサービスの提供をする必要がある。

図表 -38 上下水道局に今後さらに取り組んでほしいこと[有無別]

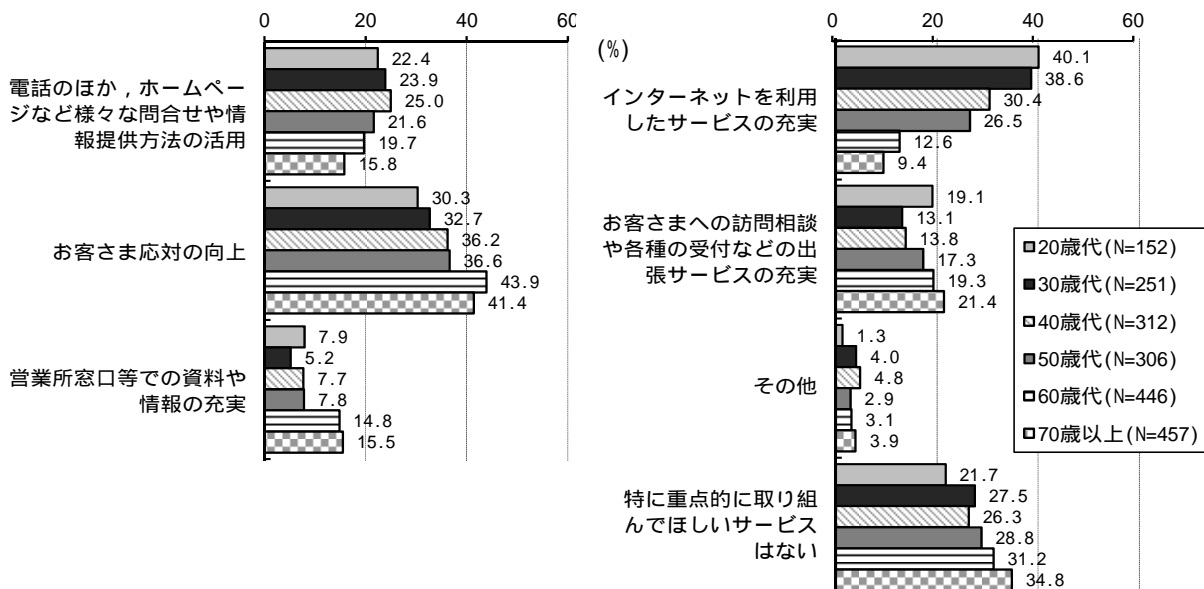


図表 II-39 上下水道局に今後さらに取り組んでほしいこと



図表 II-40 上下水道局に今後さらに取り組んでほしいこと

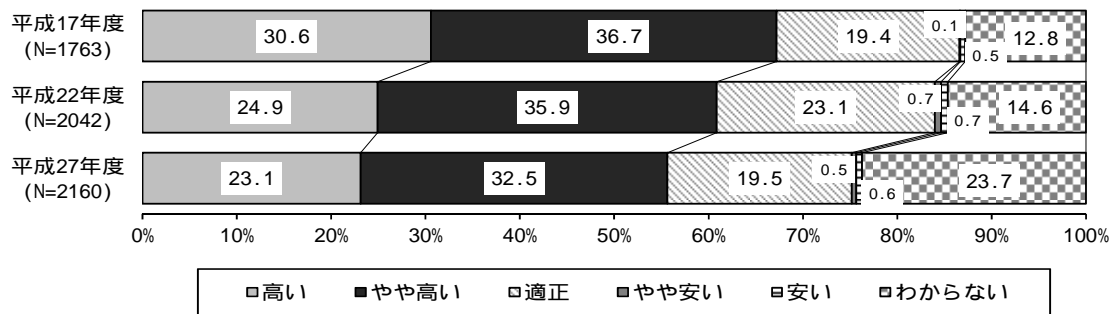
属性別[年齢別]



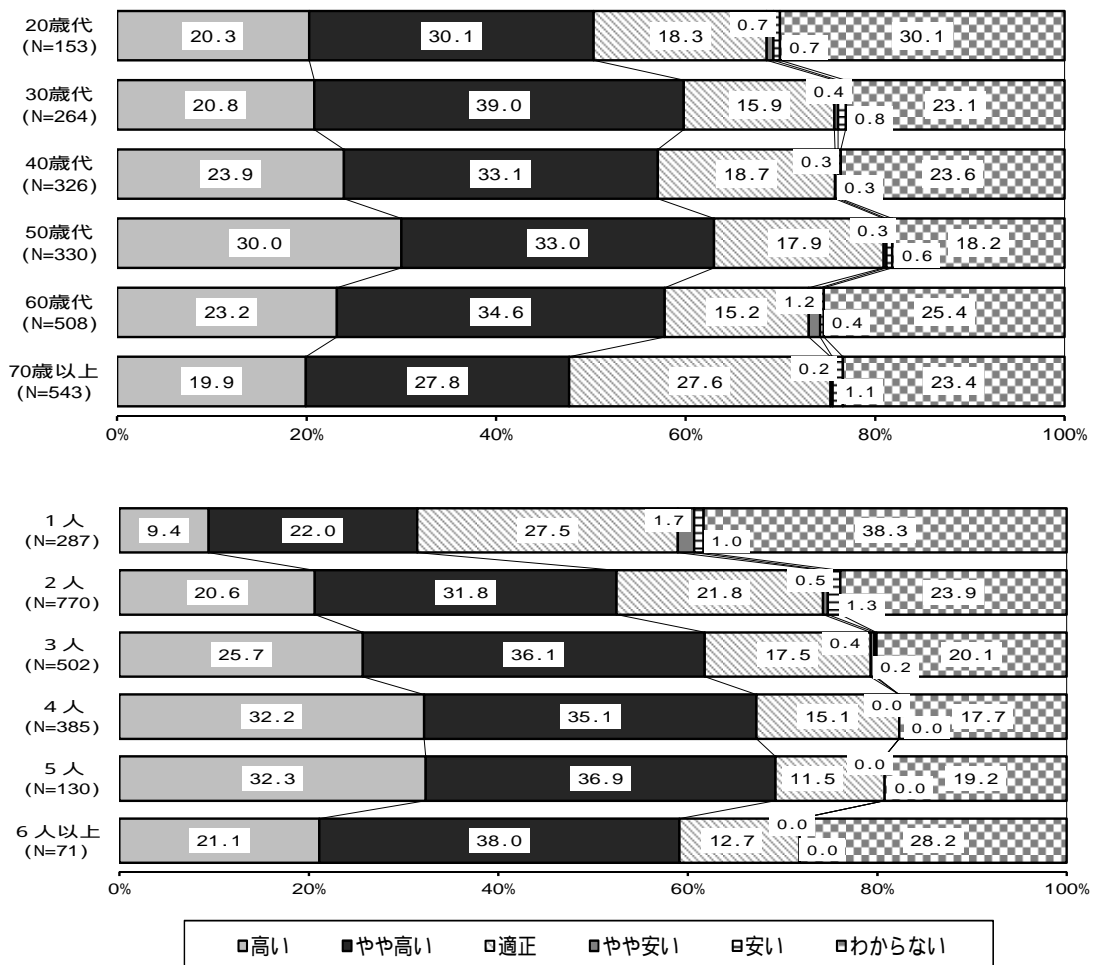
(3) 市の水道料金に対する評価 (問20)

- ・市の水道料金に対する評価については、平成25年10月に料金改定を行ったが、平成17年度から平成27年度にかけて、「高い」と「やや高い」を合わせた割合は67.3%から55.6%に減少している。
- ・年齢別では、50歳代で「高い」が最も高く、「高い」と「やや高い」を合わせた割合も50歳代が6割を超え、最も高くなっている。
- ・世帯人数別では、3人～5人世帯で「高い」と「やや高い」を合わせた割合が6割を超えている。

図表 -41 市の水道料金に対する評価



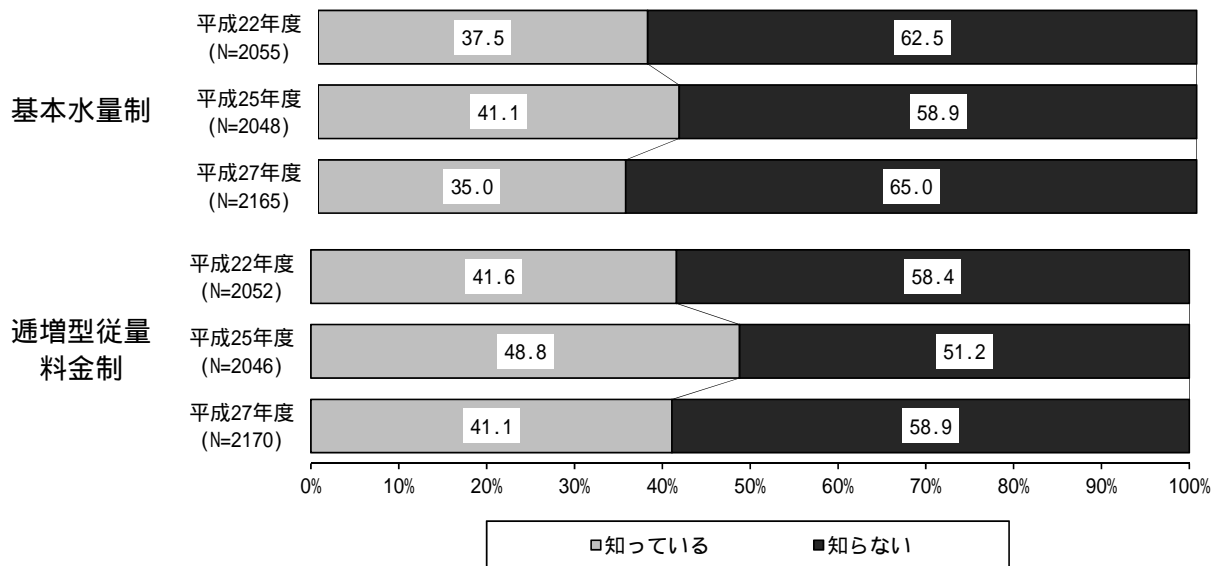
図表 II-42 市の水道料金に対する評価
属性別[年齢別, 世帯人数別]



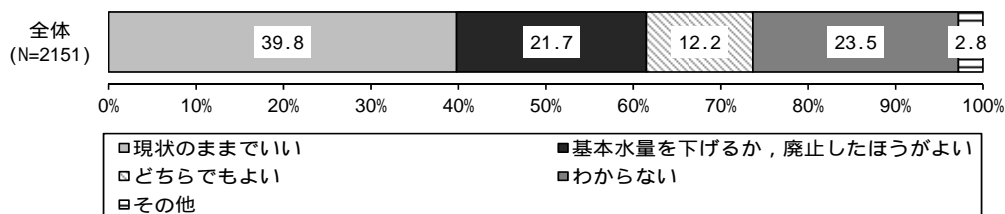
(4) 水道料金・下水道使用料の仕組みについての認知度 (問21)

- ・基本水量制の認知度は、平成22年度の37.5%から平成27年度は35.0%に、また逓増型従量料金制の認知度は41.6%から41.1%に微減している。
- ・基本水量制に対しては、「現状のままでいい」が39.8%と最も高い。

図表 -43 水道料金・下水道使用料の仕組みについての認知度[経年変化]



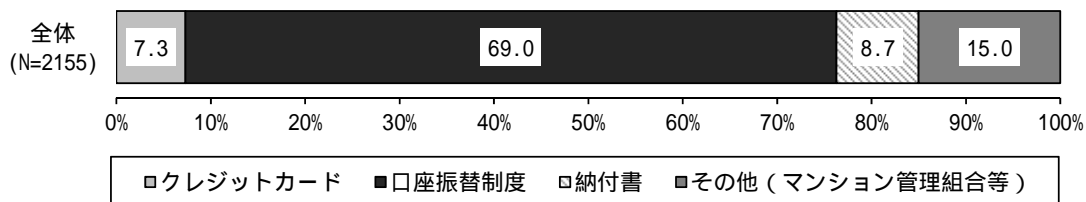
図表 -44 基本水量制に対する意見



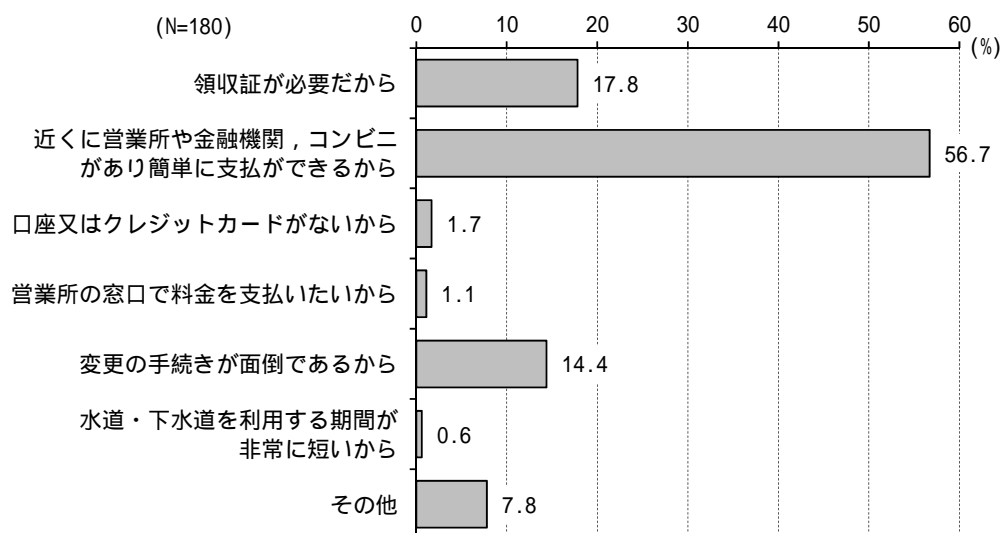
(5) 水道料金の支払方法 (問22)

- ・水道料金の支払方法は、「口座振替制度」が69.0%と最も高い。
- ・「納付書」で支払をしていると回答された方は8.7%で、その最大の理由は「近くに営業所や金融機関、コンビニがあり簡単に支払ができるから」となっている。

図表 -45 水道料金の支払方法



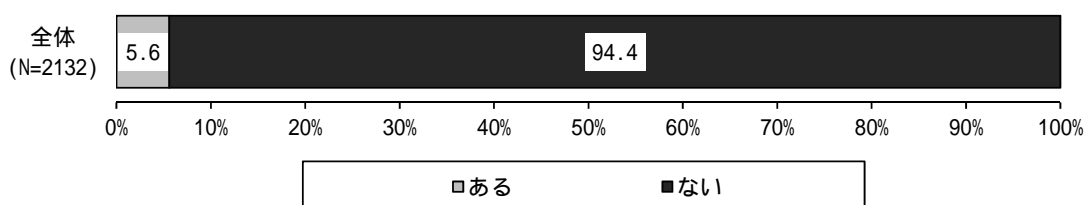
図表 -46 納付書で支払をする理由



(6) 上下水道局等を装った不審者からの訪問や電話等を受けた経験 (問23)

- ・上下水道局等を装った不審者からの訪問や電話等を受けた経験が「ある」は5.6%であった。
- ・消費者被害防止の観点から、上下水道局では御依頼なく水道管・下水道管の修繕、取替え、清掃又は水質検査等を実施していないこと等の情報発信をより一層推進する必要がある。

図表 -47 上下水道局等を装った不審者からの訪問や電話等を受けた経験

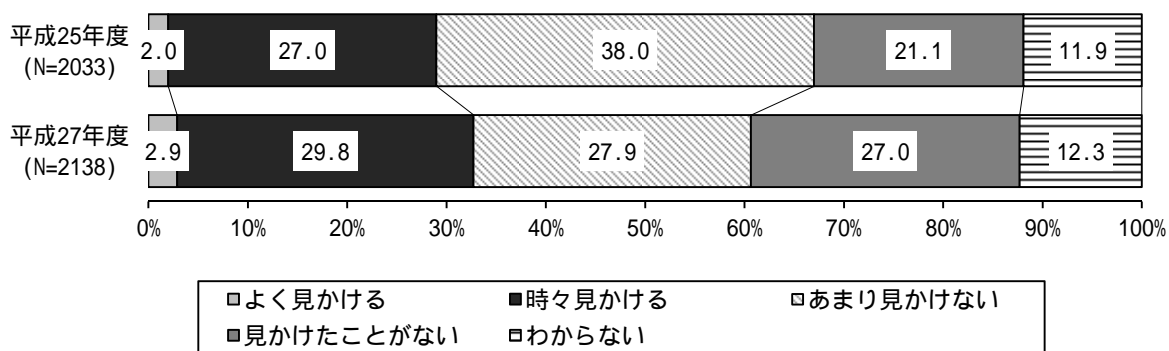


6 広報活動等について

(1) 水道事業・公共下水道事業に関するイベント・ポスター等の認知度（問24）

・水道事業・公共下水道事業に関するイベント・ポスター等の認知度は、「よく見かける」と「時々見かける」を合わせた割合が32.7%と平成25年度よりも増えている。

図表 -48 水道事業・公共下水道事業に関するイベント・ポスター等の認知度[経年変化]

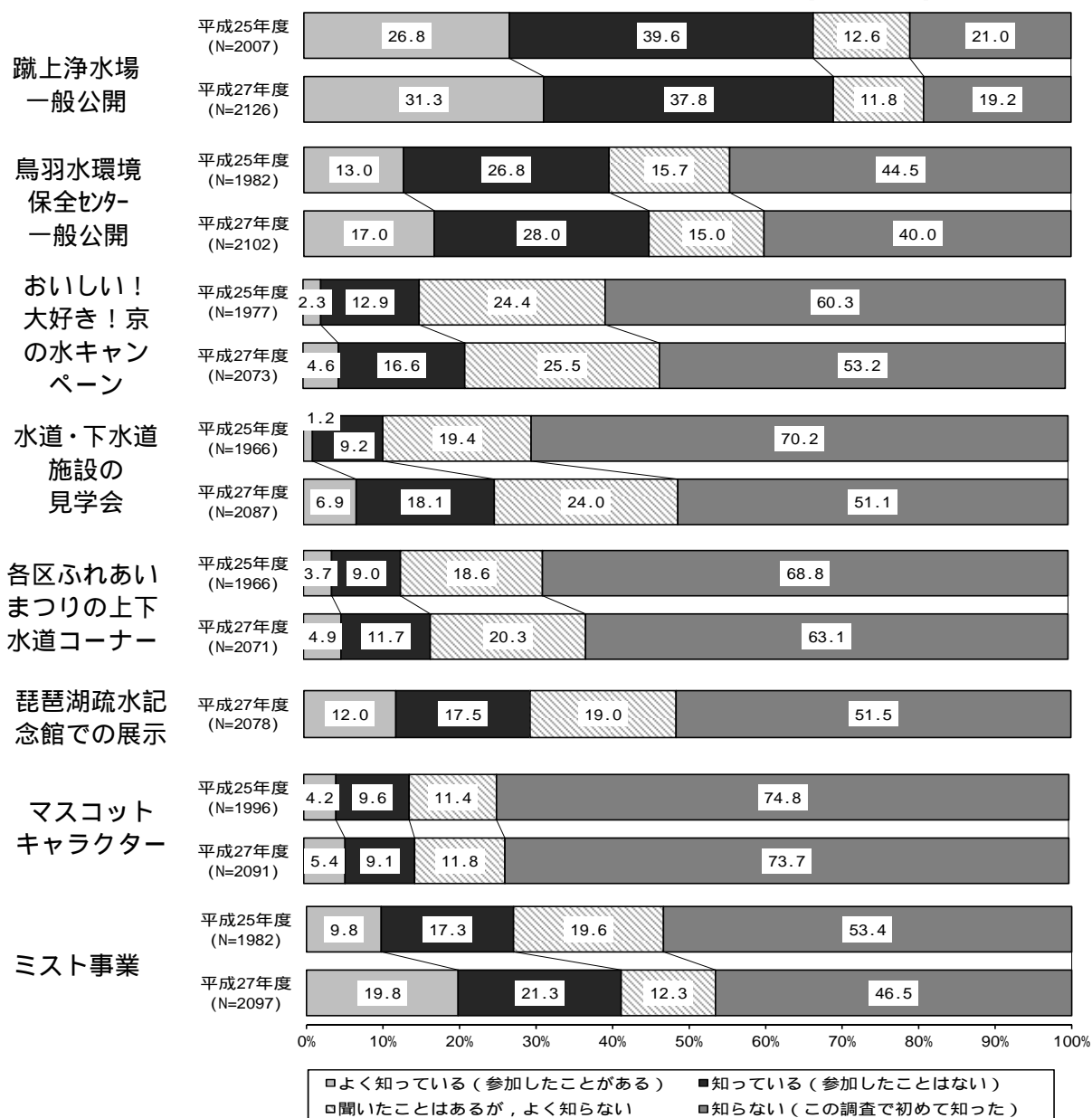


(注釈) ・平成25年度は、水道事業・公共下水道事業に関する広報活動全般についてたずねている。
 ・平成25年度の「見かける」と「見かけることはある」を合わせて、平成27年度の「時々見かける」と比較している。

(2) 上下水道局が行っている事業等の認知度（問25）

- ・上下水道局が行っている事業等の認知度について、「よく知っている（参加したことがある）」と「知っている（参加したことはない）」を合わせた割合は、「蹴上浄水場一般公開」が69.1%で最も高く、続いて、「鳥羽水環境保全センター一般公開」が45.0%、「ミスト事業」が41.1%となっている。
- ・「琵琶湖疏水記念館での展示の認知度」については、「知らない（この調査で初めて知った）」が半数を超えている。
- ・過年度調査に引き続き、広報活動の認知度が高い回答者は事業全体の満足度も高い傾向にある。
- ・認知度は、いずれも平成25年度より高くなっており、これまでの広報活動の効果が表れる結果となった。

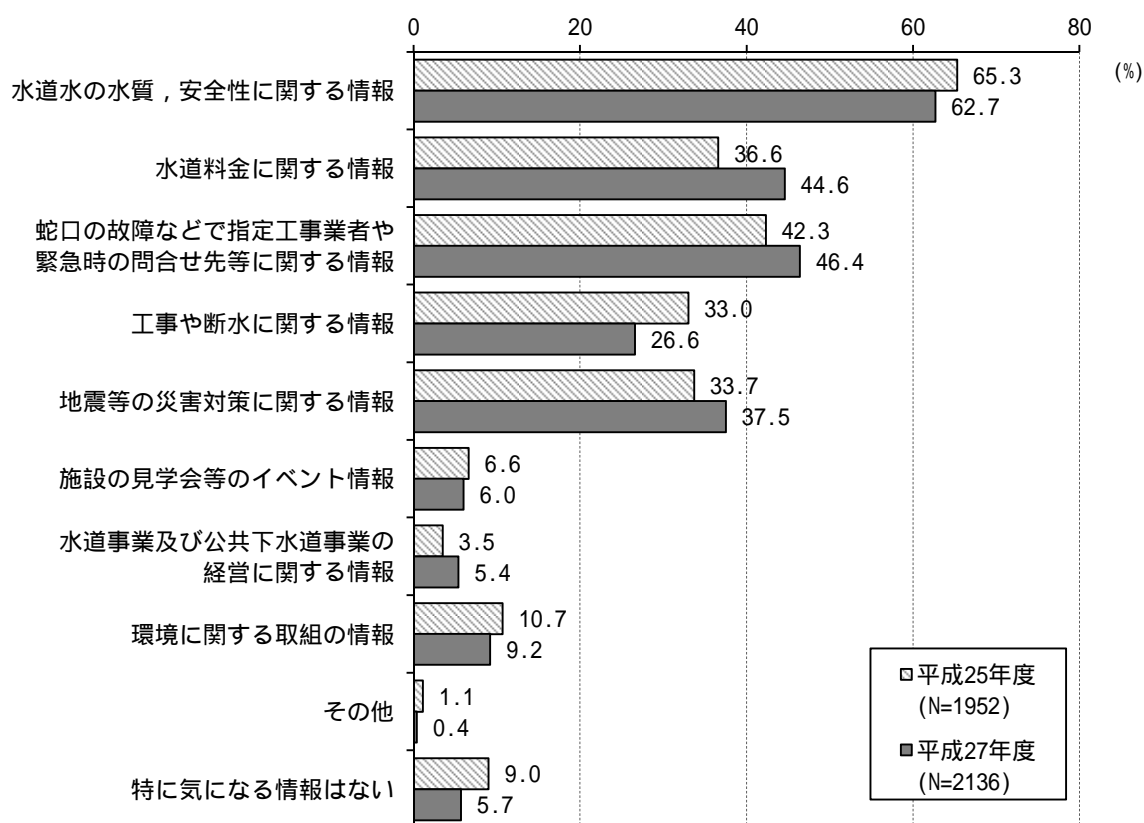
図表 -49 上下水道局が行っている事業等の認知度[経年変化]



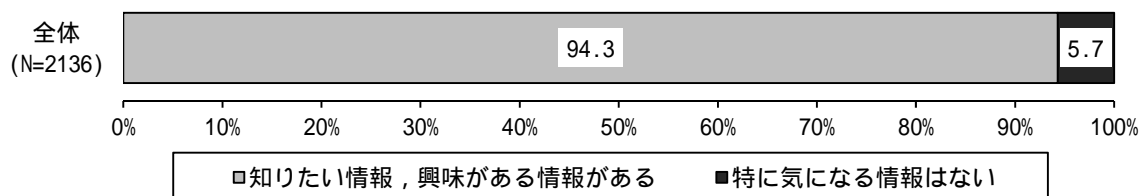
(3) 知りたい情報，興味がある情報（問26）

・ 知りたい情報，興味がある情報があると回答された割合は94.3%であった。
 ・ 「特に気になる情報はない」を除く場合の知りたい情報，興味がある情報は，「水道水の水質，安全性に関する情報」が66.5%と最も多く，「蛇口の故障などで指定工事業者や緊急時の問合せ先等に関する情報」が49.3%，「水道料金に関する情報」が47.3%と続いている。

図表 -50 知りたい情報，興味がある情報[経年変化，3つまで回答]



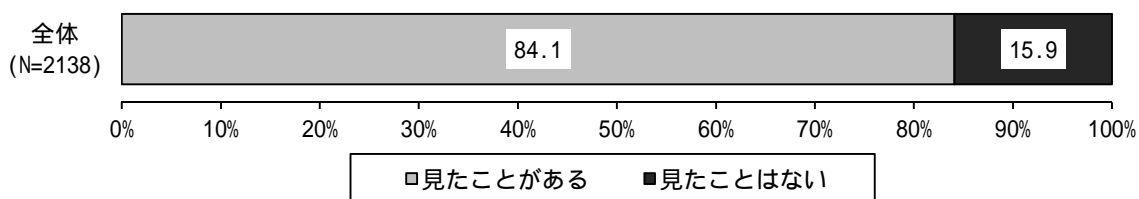
図表 -51 知りたい情報，興味がある情報【知りたい情報，気になる情報の有無別】



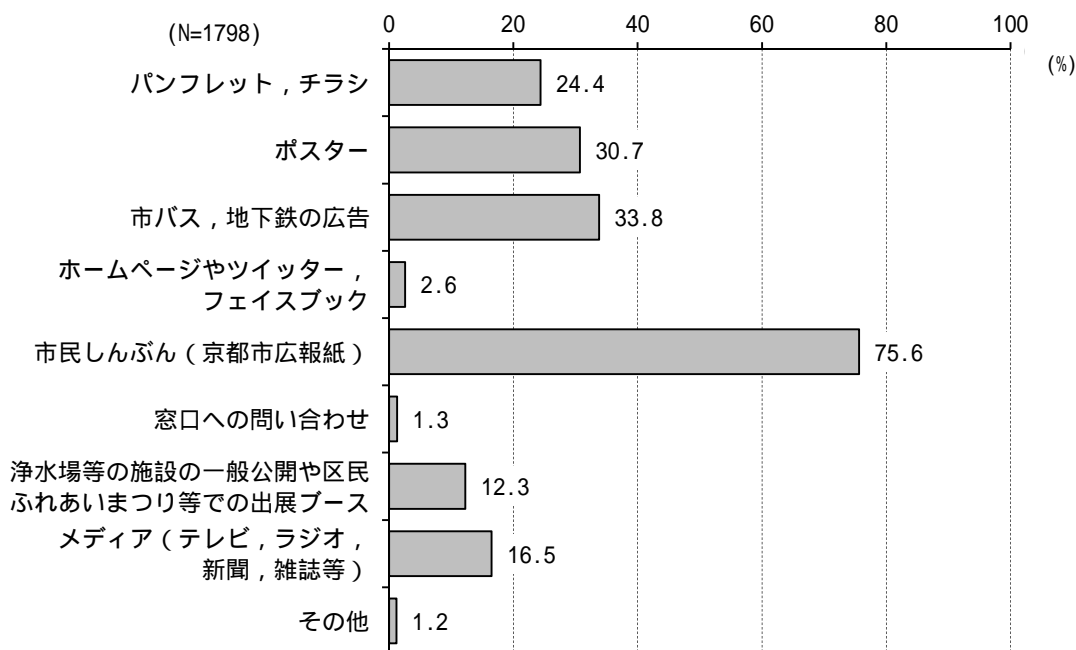
(4) 上下水道局からの情報入手方法 (問27)

- ・上下水道局からの情報を見たことがあると回答された方は84.1%であった。
- ・「見たことはない」を除く場合の情報入手方法は、「市民しんぶん(京都市広報紙)」が75.6%と最も多く、「市バス,地下鉄の広告」が33.8%、「ポスター」が30.7%となっている。

図表 -52 上下水道局からの情報入手方法[複数回答]
【上下水道局からの情報を見た経験別】



図表 -53 上下水道局からの情報入手方法[複数回答]
【「見たことはない」を除く】



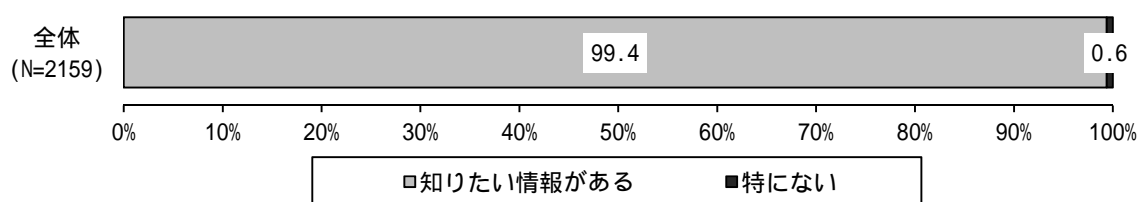
(注釈)

・平成27年度の「パンフレット, チラシ」は,平成25年度の「パンフレット, チラシ, ポスター」と,平成27年度の「窓口への問い合わせ」は平成25年度の「営業所窓口, お客さま窓口サービスコーナー」と比較している。

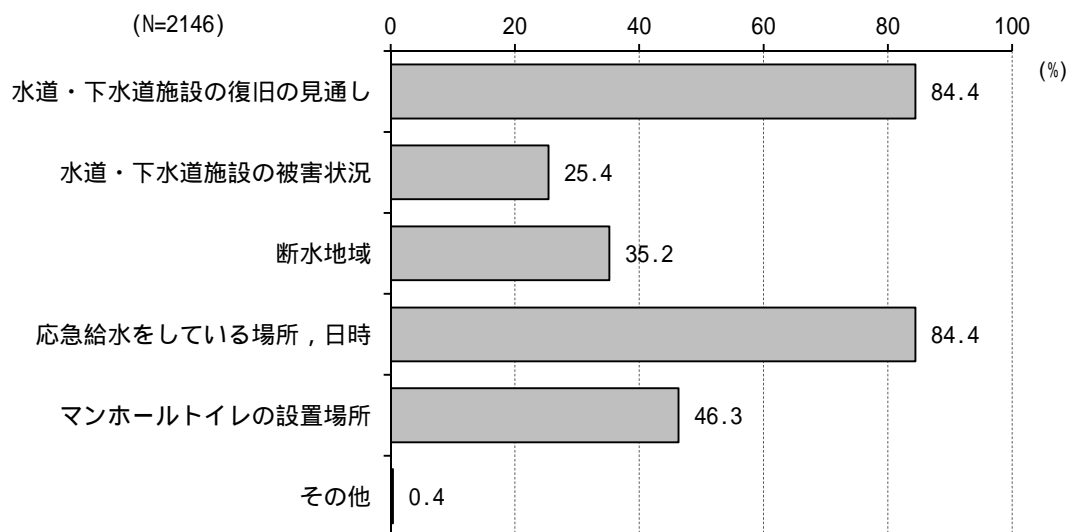
(5) 大規模災害発生時に知りたい水に関する情報 (問28)

- ・大規模災害発生時に知りたい水に関する情報があると回答された方は99.4%であった。
- ・「特にない」を除いた場合の大規模災害発生時に知りたい水に関する情報は、「水道・下水道施設の復旧の見通し」と「応急給水をしている場所，日時」が84.4%と多くなっている。

図表 -54 大規模災害発生時に知りたい水に関する情報
【大規模災害発生時に知りたい水に関する情報の有無別】



図表 -55 大規模災害発生時に知りたい水に関する情報
【「特にない」を除く】

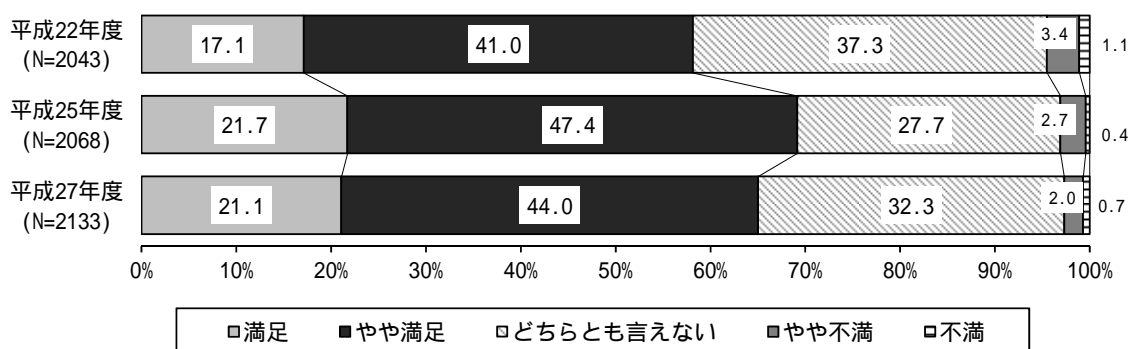


7 総合的な満足度、ご意見について

(1) 水道事業・公共下水道事業全般の満足度（問29）

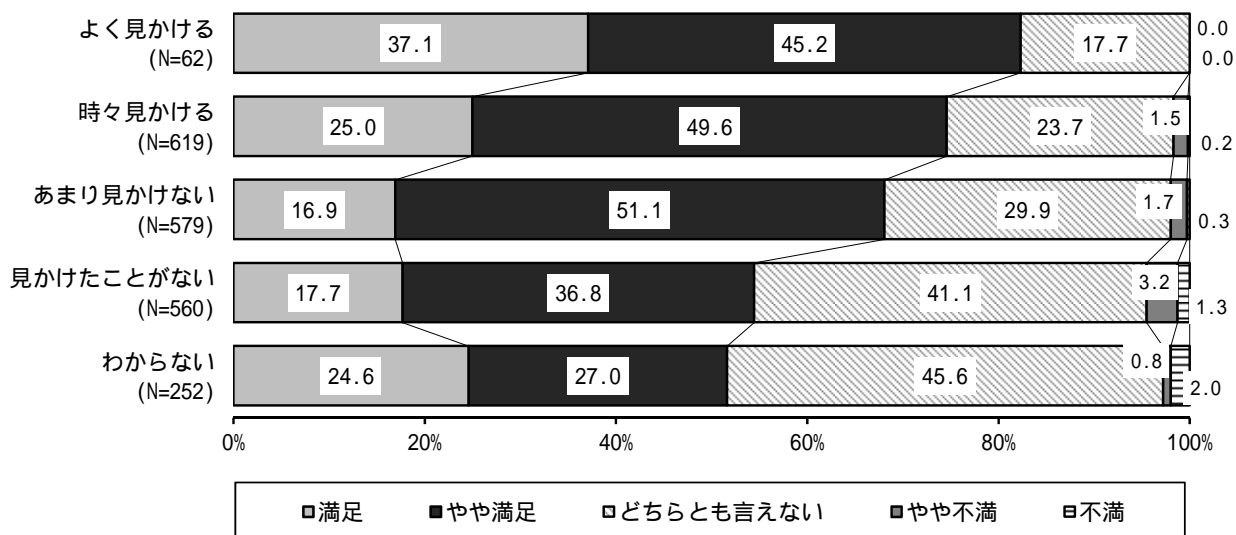
- ・水道事業・公共下水道事業については、満足度が平成25年度と比較すると減少しているが、平成22年度と比較すると平成27年度は「満足」と「やや満足」を合わせた割合が58.1%から65.1%に増加している。
- ・水道事業・公共下水道事業に関する広報活動等の認知度が高いほど、水道事業・公共下水道事業の満足度も高くなっており、今後も、各事業に関する広報活動を積極的に行い、市民の理解度を高めていくことが必要である。

図表 -56 水道事業・公共下水道事業全般の満足度[経年変化]



図表 -57 水道事業・公共下水道事業全般の満足度[属性別]

[水道事業・公共下水道事業に関するイベント・ポスター等の認知度別]



(2) 水道事業・公共下水道事業に関する主なご意見（問30）

本調査では、前回の調査と同様に水道事業・公共下水道事業に対するご意見欄を設けており、水道水の水質や情報提供・PR活動等について、市民の皆さまから409件のご意見・ご要望が寄せられた。

なお、分類の結果、複数の項目に該当するものはそれぞれの項目に記載しているため、各項目の件数の合計とご意見・ご要望の総数（409件）は一致しない。

水道料金・下水道使用料について（65件）

- ・ 水道料金・下水道使用料が値上がりしたことは、とても残念です。少しでも経費を抑え、値下げされるよう強く要望します。せめて現在の料金が値上げされないように誠意努力して頂きますようお願いいたします
- ・ 子供がいるので、どうしても水道代が高くなる。もう少し料金を安くしてほしい。
- ・ 下水道料金が高すぎる。
- ・ 水道料金は家族が多いとどうしても利用量も増える為、家族割みたいな（5人以上の世帯など）割引があるとうれしいです。 など

情報提供・PR活動について（64件）

- ・ 幼児が参加できるイベントを開催して下さい。
- ・ ポストに、冷蔵庫等に貼れる“水まわりの救急”といったシールが入っていますが、これは安心して頼めるのか不安ですので、こういう企業の情報もあれば助かります。水道業者に直接頼むのは金額的に不安というか、適正価格なのかわからない。指定業者なら金額は同じなのか知りたい。
- ・ 休日や深夜に蛇口が故障した場合の連絡先を市民新聞や回覧版情報として年1回～2回掲載していただきたいです。
- ・ 事業内容がわからないので、これからは、もっと水に対して関心を持つようにしようと思います。その為にも広報などに力を入れていただければと思います。
- ・ 水は蛇口を捻ればいつでも出てくるものというイメージがあり、水が使えなくなった場合どうなるのか具体的に思い描けません。ポスター等、目につきやすい方法で、教えていただくと助かります。
- ・ 水道水の安全性を知りたい。小さい子どもがいるため口に直接入るものだから心配です。
- ・ 水道料金通知書と合わせて、月別グラフや、節水の豆知識、お得な情報を入れてくると、意識も高まると思う。料金ばかり気になって、知識に欠ける。
- ・ 災害備蓄用の「京の水道 疏水物語」等のPRに更に努め、販売店を増やして、入手しやすいようにして下さい。 など

経営努力についての要望（54件）

- ・ アンケート調査など、いろいろ努力し取り組んでおられるのを知って感謝です。
- ・ 浄水場、下水処理場など広い面積の平坦部分を利用して太陽光発電を行うことを検討する。

- ・ 水道工事などで交通や歩行に苦勞するので出来るだけ計画をもって作業してほしい。
 - ・ 各事業に於ける人員の見直し，又，職員の効率的な巡回点検の回数等の見直しを行っては？ 税金の無駄遣いにならないような事業計画を行うこと。
 - ・ 水道管の破裂事故で多大な賠償金を払い，そこから多大な予算をかけて水道管の交換が始まった。こんなことをして人口減少に対して水道局は対応できるのか，人口減少のなかで税金減で予算が減るがそのように水道管設備で更新していくのか，京都府水道との統合や周辺市との統合を視野に入れて未来を語るべき。
 - ・ 浄化槽を早く無くして欲しい。年間にかかる料金が水道料金・下水道使用料よりも高い（水質検査やくみとり等）なるべく早く下水道工事を進めて欲しいです。
 - ・ 税金を使われての今回の調査，ぜひ形だけではなく有効にお使い下さい。 など
- 水道水の水質について（50件）

- ・ 何気なく使用していますが，外国にくらべ本当に安全な水質に恵まれて感謝しております。他国へ行って改めて分かりました。どうかこれからも続くことを願っております。
- ・ 水道水のカルキ臭をぜひ改善して欲しいです。そのまま飲むと鼻にツンとくるのが苦手で，いつも沸かしてからしか飲みません。カルキ臭の気にならない水，楽しみにしています。
- ・ 京都に他県から引っ越して来て一番良いと思った事は，水道水がカルキ臭くなかったため水を購入しなくて良かった事です。公共で下水道にも事業所の経営が有り，環境等にも京都では水質にこだわりがあり，びっくりしました。長崎の方ではまだまだ下水道の設備が行き届かなく，美しい街に越して来られて良かったです。水を大切に，これからも節水に心がけて，住んでいけたらと思います。
- ・ 塩素で水道水が白くて気分が悪い時がある。
- ・ 毎日，蛇口を捻るときれいな水が出てくる環境で暮らせていることは，本当に有難いことだと思っています。今後とも上下水道の維持管理・改良をよろしく願います。 など

災害・事故時の断水等への不安・対策強化の要望（31件）

- ・ 安心安全な水質と，災害や故障に対する素早い対応を何より望みます。
- ・ 事故が生じた時，早急の情報と復旧をお願い致します。
- ・ 今冬，凍結により断水となり，改めて当たり前水が使える有難さを痛感いたしました。災害や水道管の異常の際の処置方法や連絡先等の情報を充実していただけると幸いです。
- ・ 大規模災害にそなえて，計画的に被害が少なくなる様に対応して欲しい。
- ・ 災害時の簡易トイレなどの普及を進めてほしい。
- ・ 災害時，水道局と関係ないかもしれないが，地下水を提供して下さる所（神社とか）の地図等あればありがたい。 など

上下水道局への相談・調査の依頼について（24件）

- ・ 家のキッチンに井戸があります（150年～200年前の京町屋の為）。ポンプで引き上げて庭の水やりに使っていますが、飲めるのか、洗濯や風呂水に使えるのか、調べてほしいです。
- ・ 古い家の中には、自分たちで水道管を調べるのが難しい住宅、経済的にも無理な家もあると思うので、その様な場所を調べてほしい。
- ・ 鉛製の給水管が残っていても、自分の家の近くなのかどうか分らず不安です。
- ・ 家庭での漏水を確認することは困難なため、定期的に（年に1度～等）漏水チェックを行って欲しい。
- ・ よく久世橋の烏丸から新町を歩いていると下水の臭いがするので古い下水道なのか調べて欲しいです。たまに水道の工事をされた後、茶色の水や砂が入った水道が出ます。その時は知らせて欲しいです。お風呂の水を溜めてから気付いて、もったいない思いをしましたので。 など

水に関する意識調査に回答したことによる意識の変化（23件）

- ・ 蛇口を捻れば品質の保障された水が得られて当たり前。深く考えたことは無かったですが、このアンケートを実施し、考えさせられるところがありました。
- ・ 水道料金や行っている事業など、たくさんのことをこのアンケートで知りました。今後、上下水道局や水に関することに、もっと意識を高くしていきたいです。
- ・ 地震などの災害に対する備えの意識が低かったことを、このアンケートを記入することによって思い知らされました。早速 水と乾パンと懐中電灯を購入しました。 など

職員の対応等に関する意見（20件）

- ・ 以前、家の前の道路で水溜りが出来ていた。偶然、検針員が来たので知らせたところ即対応して、当日に別の人に来て対応してくれた。掘り返してチェックしたところ、湧水との事で安心した。対応の早さに感心した。
- ・ 検針員の方が一時期、間違って大変な不適切な水道料金を算出し、それを支払い続けた事がありました。家計は常に苦しいので、お詫びというお詫びもなく、理不尽さを感じています。水質や設備だけでなく、人員の再教育等も視野に入れて頂ければと考えます。
- ・ 水の開栓や閉栓を頼むと、いつも素早く対応してくれるので助かります。 など

下水道や河川などの衛生状態・環境保全について（17件）

- ・ 環境悪により水質が変わることはわかりますが、梅雨時の水質が特に悪く感じます。なかなかそのまま飲料水として使うのには心配なため浄水器を使っています。
- ・ 最近水道水が消毒の臭いで気になる。たまに、トイレの排水口が臭う。
- ・ 供給される水は安心して使わせていただいています。排水に気を使う。洗濯もすすぎが少なくすすぎ洗剤を選んだり、シャンプーなども泡ぎれのよいものを使うようにしている。
- ・ 近所の川に自転車やゴミが捨てられたまま何年も経過しています。誰が片付けるのかも分かりませんが、川の水は汚れているんだなという印象です。 など

水道管の老朽化等への対応について（14件）

- ・ 老朽化対応のため、定期的に点検して欲しい。
- ・ 水道管破裂のニュース映像を見ました。劣化が原因だったようです。日本中が、今直面している問題だと思います。費用（人件費も含む）の問題等もあると思いますが、安心安全を第一に、古いものは早め々に新しいものに代えて頂きたいと思います。 など

節水に対する意識について（12件）

- ・ 水は生活に欠かせない大切な資源だと思っています。平等かつ公正に上下水道事業が成されることを希望します。そして利用している市民である私達も節水や水質保全への努力を継続していかねばと改めて思いました。
- ・ 小さい子どもがいるので水道代が高くなります。節水を心がけたいです。 など

水道料金・下水道使用料の料金支払方法について（7件）

- ・ 毎月引落としにはならないのでしょうか。2ヶ月だと金額が大きくなるので負担感が大きく経済管理がしにくいです。
- ・ マンションやアパートは大家や管理人が自分の水道料金を各戸に割って徴収することが多いです。適正な料金を各戸で支払えるように指導してもらいたいです。 など

相談窓口の対応強化の要望（4件）

- ・ 古い家に住んでおり、家の中の水道管の老朽化が気になっております。水質調査を希望する場合、どこの窓口にお聞きすればよいかなど、広報（HP等）でわかりやすくご案内頂ければ幸甚です。
- ・ 以前、自宅前での工事を、夜中12時過ぎまでされていました。事前連絡もなく、連絡するところもありません。そのような時には、どこに連絡すればいいのか教えて欲しいです。 など

その他（感謝、お礼、水に関する意識調査に関する感想等含む）（94件）

- ・ いつも安全な水を使わせて頂き、ありがとうございます。大切にこれからも使用していきます。
- ・ 安全な事業と職員の皆様の御無事を願っています。
- ・ 鳥羽の一般公開の時に見学に行き、入口に近づくと大変な異臭で驚きました。ここでお仕事をして下さっているのかと思いびっくりしました。
- ・ つつじ、藤棚の公開、市バスのりばのミストなど、知っていたけど思いかえせば水道局の事業なんだなと思い、色々な場所でいろんなかたちで取り組みをされていて良いなと思いました。
- ・ 水は空気と同様、生きていく為に必要不可欠なもの。目に見えるサービスよりも、より安全で良質な水を提供いただければ十分です。「生活に不便を生じさせない」状態の維持・管理に、毎日取り組んでいただくことが、最も期待していることでもあります。ゴミ収集の職員さんは、市民の目に働いている姿が見え、評価も上がっています。上下水道に働く職員さんは、姿が見えない分、「水質等」で評価されると思います。地味な仕事ですが、命を守る重要な仕事です。大いに期待しています。頑張ってください。 など

