

平成27年度 水に関する意識調査

【調査結果報告書】

(本冊)

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
1 調査の目的及び概要	1
(1) 調査目的	1
(2) 調査概要	1
(3) 調査項目	1
(4) 前回調査からの変更点として追加した設問	1
(5) 調査結果の見方	2
2 調査結果の概要(総括)	2
(1) 水に関するライフスタイルについて	2
(2) 水道水について	3
(3) 事業全般について	3
(4) お客さまサービスについて	4
(5) 広報活動等について	5
(6) 総合的な満足度, ご意見について	6
(7) まとめ	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	11
(1) 用途別の水道水の使用回数(問2)	11
(2) 使用水量と水道料金(問3)	25
(3) 節水に関する取組状況(問4)	28
(4) 節水方法(問5)	29
(5) 節水のために使用している節水機器(問6)	31
(6) 「水」の飲み方(問7)	33
(7) 災害時の備蓄状況(問8)	36
(8) 9リットル以上備蓄していない理由(問9)	39
3 水道水について	41
(1) 水道水の「味」に関する満足度(問10)	41
(2) 水道水の水質の「安全性」に関する安心度(問11)	43
(3) 水道水の水質の印象(問12)	45
4 事業全般について	57
(1) 事業に関する安心の程度(問13)	57
(2) 上下水道局の重点項目別必要性(問14)	66
(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)	69
(4) 大規模災害への対策として力を入れるべき事項(問16)	71

(5) 環境保全活動として力を入れるべき事項(問17)	74
5 お客さまサービスについて	76
(1) 上下水道局のサービスへの満足度(問18)	76
(2) 上下水道局に今後さらに取り組んでほしいこと(問19)	93
(3) 市の水道料金に対する評価(問20)	97
(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)	99
(5) 水道料金の支払方法(問22)	103
(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)	107
6 広報活動等について	108
(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)	108
(2) 上下水道局が行っている事業等の認知度(問25)	109
(3) 知りたい情報, 興味がある情報(問26)	114
(4) 上下水道局からの情報入手方法(問27)	119
(5) 大規模災害発生時に知りたい水に関する情報(問28)	123
7 総合的な満足度, ご意見について	127
(1) 水道事業・公共下水道事業全般の満足度(問29)	127
(2) 水道事業・公共下水道事業に関する主なご意見(問30)	129
資料編 「水に関する意識調査」調査票	133
資料編 「その他」記述内容	148

【調査結果総括】

1 調査の目的及び概要

(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

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。

(3) 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 総合的な満足度について(問29～問30)

(4) 前回調査からの変更点として追加した設問

ア 9リットル以上備蓄していない理由(問9)

イ 古くなった水道・下水道施設の更新についての考え(問15)

ウ 大規模災害への対策として力を入れるべき事項(問16)

エ 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)

オ 大規模災害発生時に知りたい水に関する情報(問28)

(5) 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。

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）

- ・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。

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。

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。

(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。

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%	

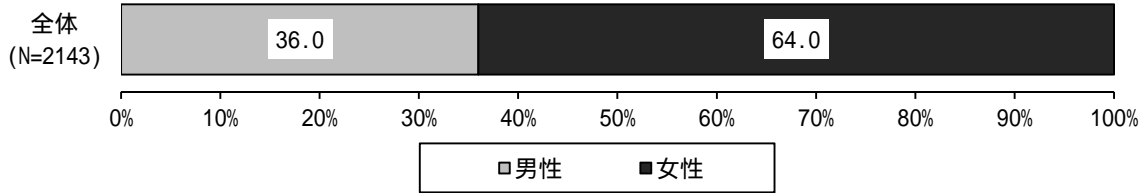
(注釈) 本調査(平成27年度), 前回調査(平成25年度)ともに, 無回答数を除いた回答数, 構成比を求め比較を行っている。

(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。

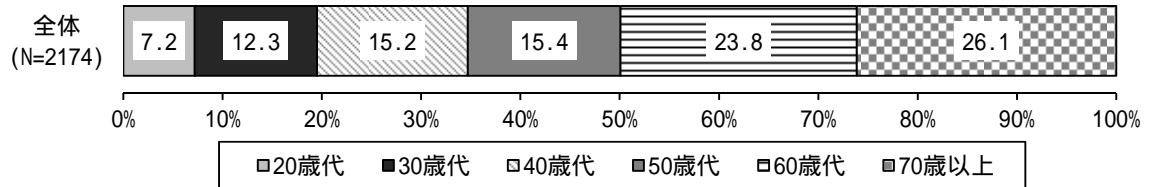
図表 -2 性別



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。

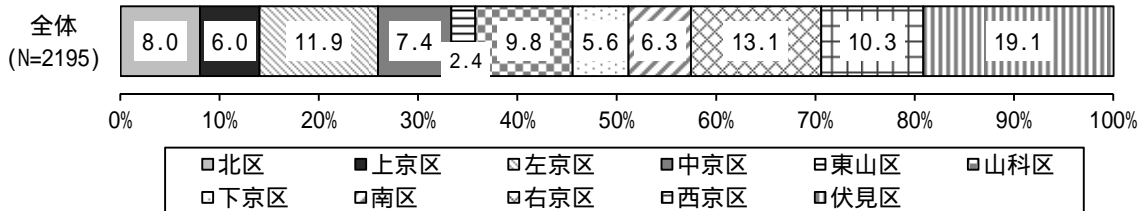
図表 -3 年齢



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。

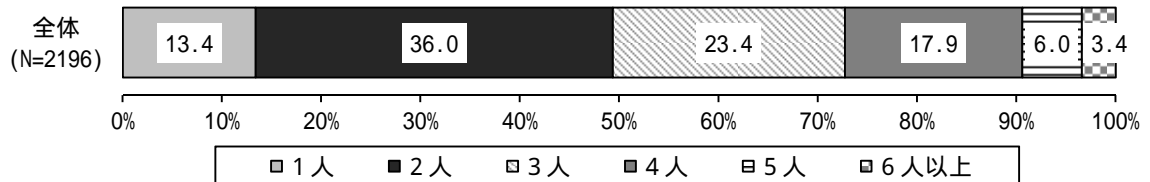
図表 -4 居住地



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。

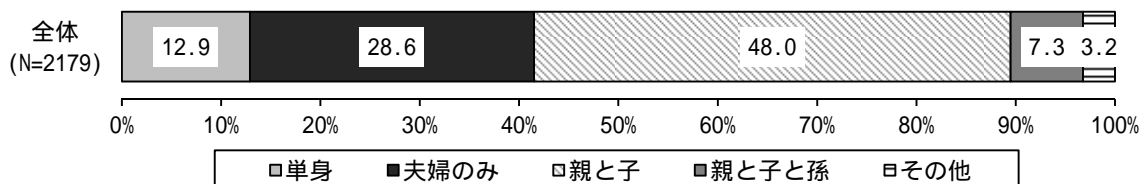
図表 -5 世帯人数



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。

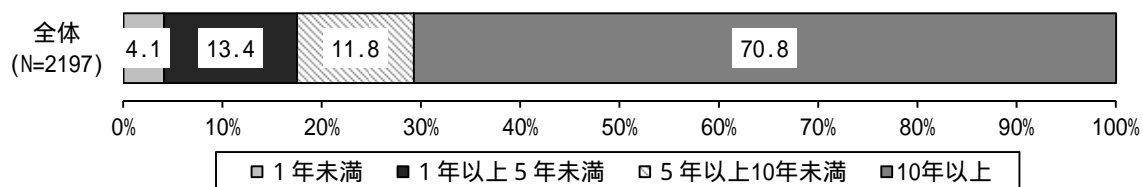
図表 -6 家族構成



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。

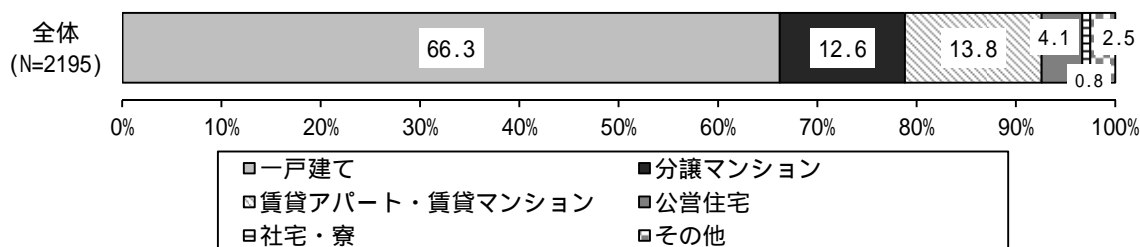
図表 -7 居住年数



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。

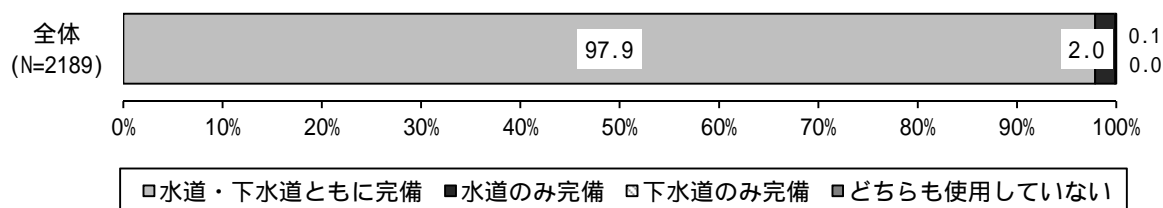
図表 -8 居住形態



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。

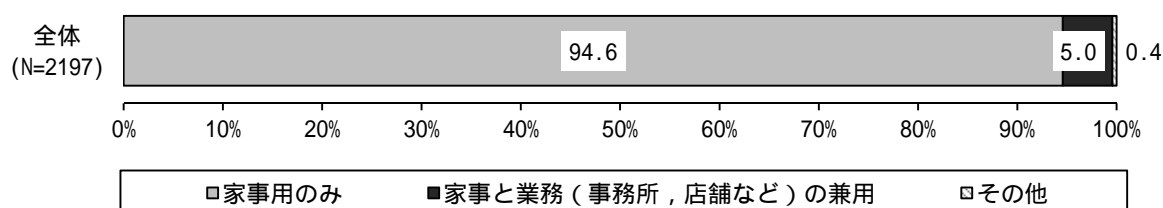
図表 -9 水道・下水道の状況



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。

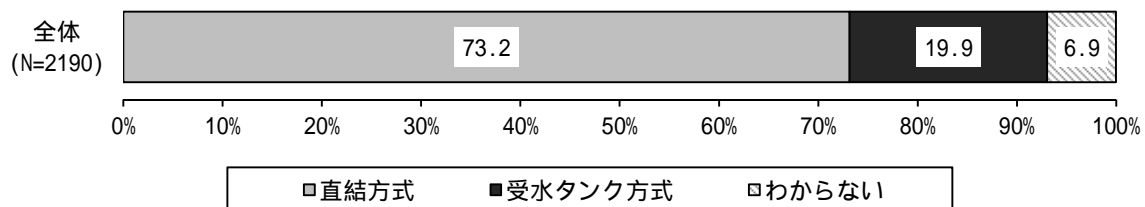
図表 -10 水道の用途



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）

洗濯回数

- ・洗濯回数は、平成17年度から平成25年度にかけて減少傾向であったが、平成27年度は増加している。
- ・特に、男性、60歳以上、1人～2人世帯では1週間の洗濯回数が少ない傾向が強くみられる。

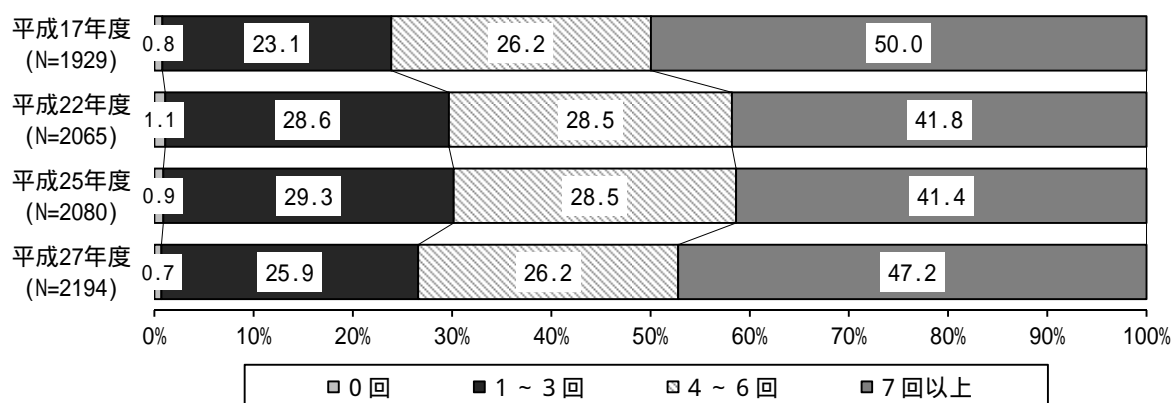
ア．洗濯回数の経年変化

洗濯回数は、週に「7回以上」が47.2%と最も多く、「4～6回」が26.2%、「1～3回」が25.9%と続いている。

平成22・25年度と比べ、「7回以上」が増加し、「0回」「1～3回」「4～6回」は減少している。

平成17年度と比べると、大きな変化はみられない。

図表 -12 洗濯回数（回/週）[経年変化]



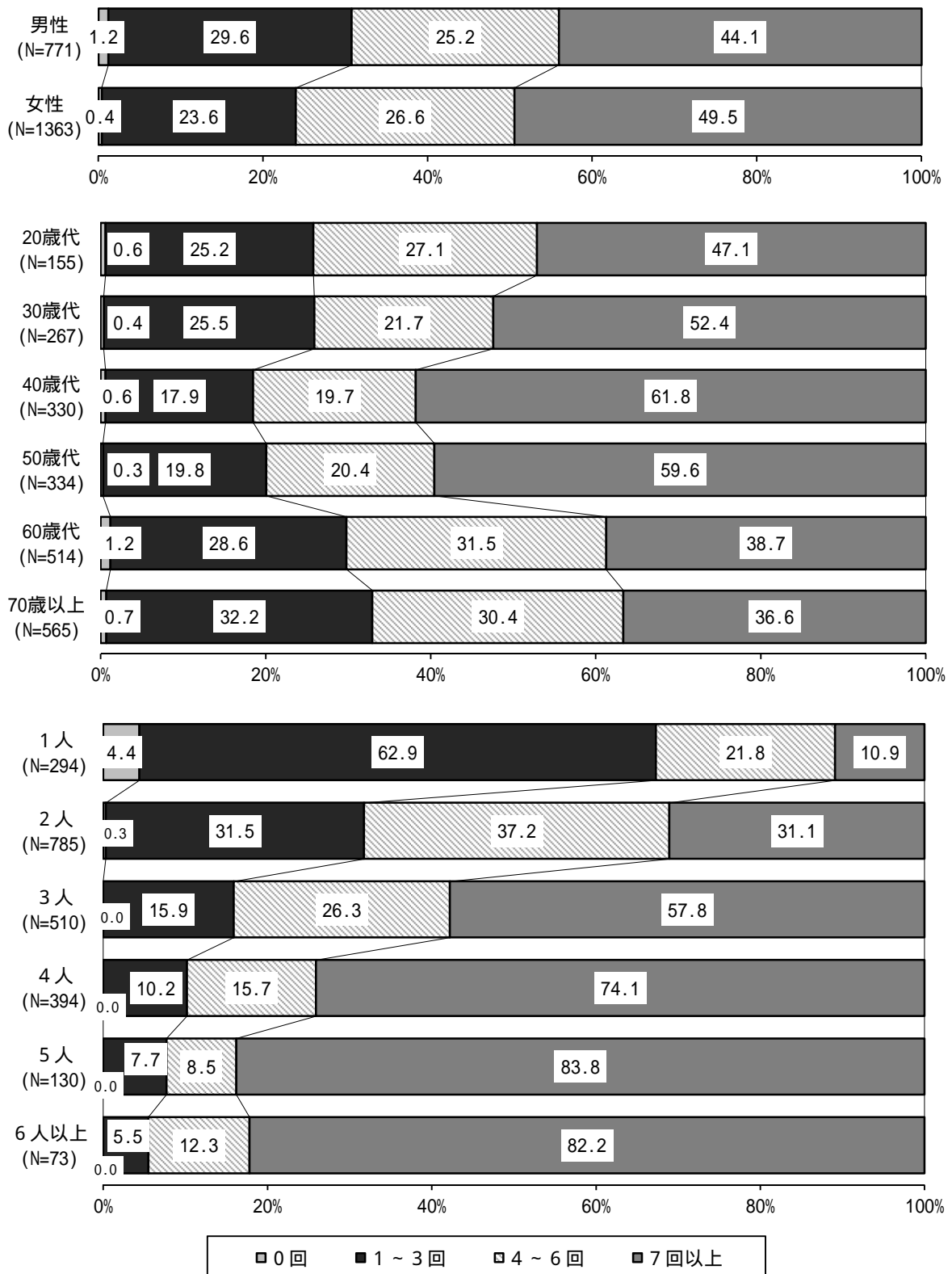
イ．洗濯回数の属性別特徴

洗濯回数を属性別にみると、男性よりは女性、また、世帯人数が大きくなるほど回数が増える傾向がある。

また、40～50歳代で回数が多くなり、「7回以上」と回答された方の割合が約6割となる。

週に「7回以上」洗濯を行う世帯は、1人世帯では約1割と低いものの、3人世帯では約半数を占め、5人以上の世帯では8割を超える。

図表 -13 洗濯回数（回/週）[属性別]



風呂回数

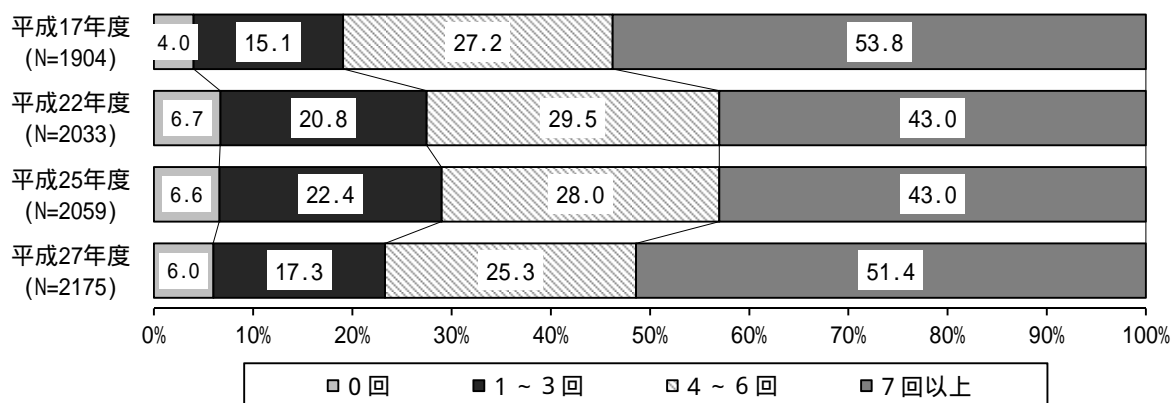
- ・風呂回数は、平成17年度から平成25年度にかけて減少傾向となり、平成27年度にかけては増加している。
- ・特に、男性、20歳代、70歳以上、1人世帯では1週間の風呂回数が「0回」または「1～3回」と少ない傾向が強くみられる。

ア．風呂回数の経年変化

風呂回数は、週に「7回以上」が51.4%と最も多く、「4～6回」が25.3%、「1～3回」が17.3%と続いている。

また、平成22・25年度と比べ、「7回以上」が増加し、「0回」「1～3回」「4～6回」が減少している。

図表 -14 風呂回数（回/週）[経年変化]



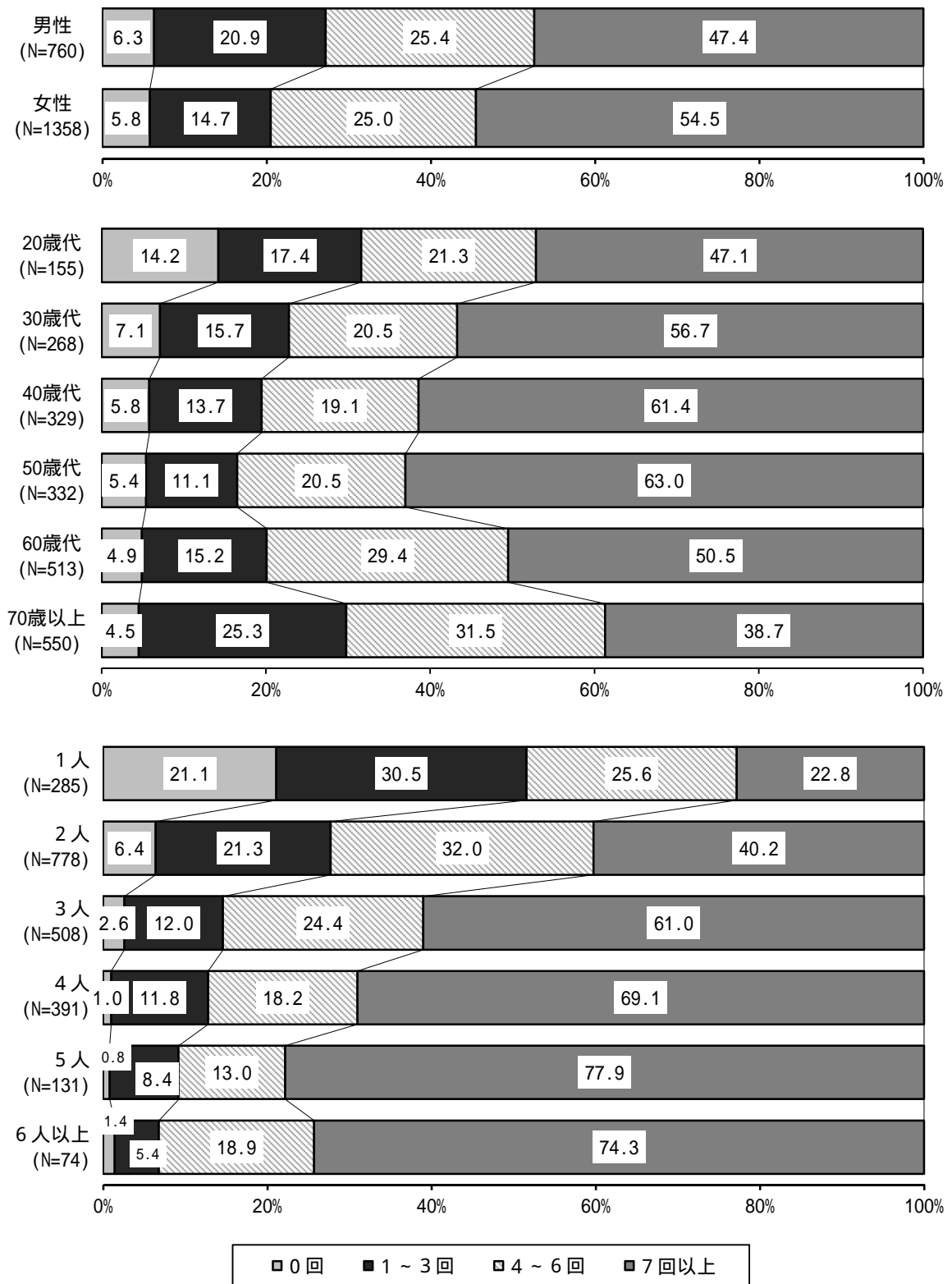
イ．風呂回数の属性別特徴

風呂回数を属性別にみると、男性よりは女性で多く、世帯人数が多くなるほど増える傾向にある。

年齢別では50歳代までは回数が増える傾向にある。

また、週に「7回以上」風呂を用いる世帯は、1人世帯では22.8%であるのに対し、3～4人の世帯では6割を超え、5人以上では7割を超える。

図表 -15 風呂回数（回/週）[属性別]



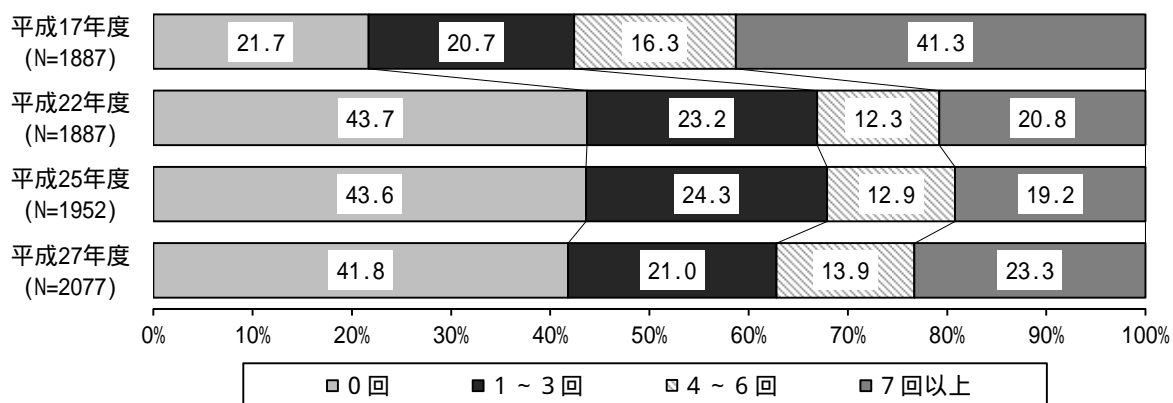
シャワー回数

・シャワー回数は、平成17年度から平成25年度にかけて減少傾向となり、平成27年度にかけては増加傾向にある。

ア．シャワー回数の経年変化

シャワー回数は、週に「0回」が41.8%と最も多く、「7回以上」が23.3%、「1～3回」が21.0%と続いている。

図表 -16 シャワー回数（回/週）[経年変化]

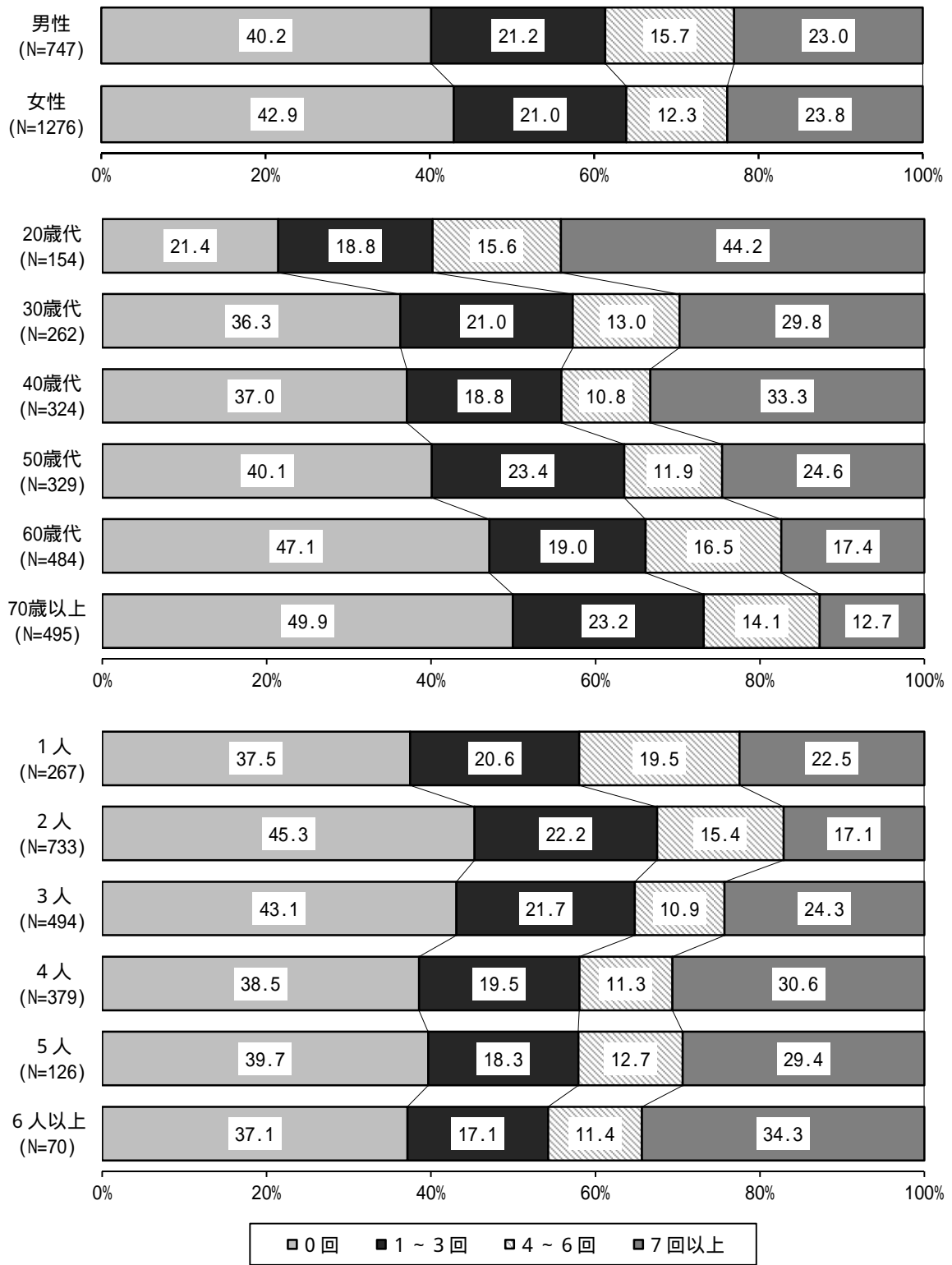


イ．シャワー回数の属性別特徴

シャワー回数を属性別にみると、性別では大きな変化はみられない。

また、年齢層が低いほど回数が増える傾向にあり、週に「7回以上」は70歳以上で12.7%であるのに対して、20歳代では44.2%であった。

図表 -17 シャワー回数（回/週）[属性別]



炊事回数

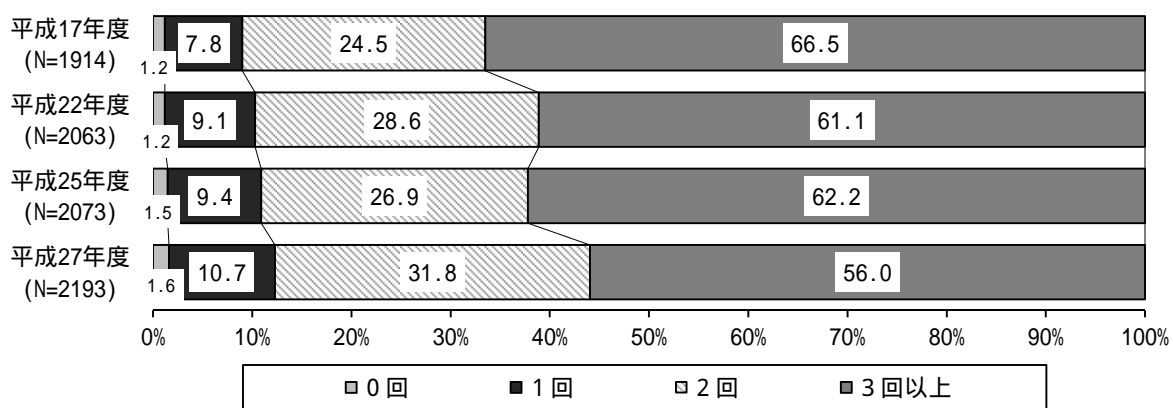
・平成17～25年度と比べて、「0回」「1回」「2回」が最も高く、炊事回数は、年々減少傾向にある。

ア．炊事回数の経年変化

炊事回数は、1日に「3回以上」が56.0%と最も多く、「2回」が31.8%、「1回」が10.7%と続いている。

平成17～25年度と比べて、「0回」「1回」「2回」が最も高く、炊事回数は減少傾向にある。

図表 -18 炊事回数（回/日）[経年変化]



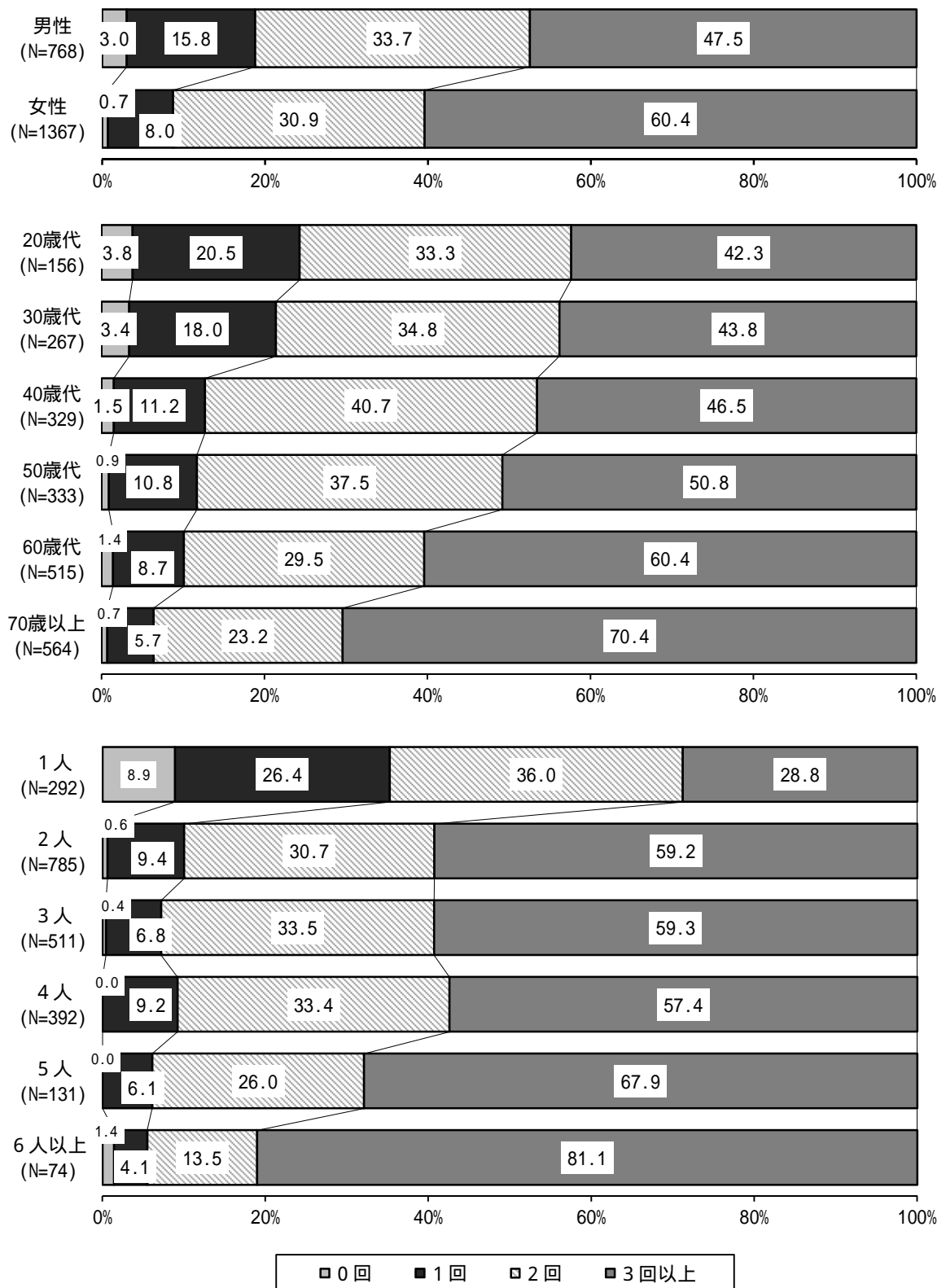
イ．炊事回数の属性別特徴

炊事回数を属性別にみると、男性よりは女性で多くなっている。

また、年齢層が高いほど回数が増える傾向にあり、1日に「3回以上」は20歳代で42.3%であるのに対して、70歳以上では70.4%であった。

世帯人数別では、1人世帯は「3回以上」が28.8%と非常に少なく、世帯人数が増えるにつれて、炊事回数が多くなる傾向にある。

図表 -19 炊事回数（回/日）[属性別]



洗車回数

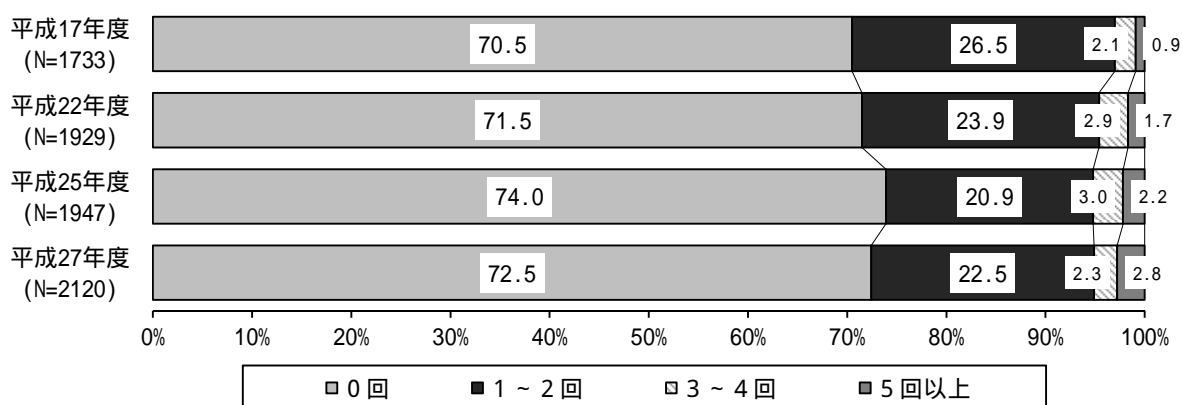
- ・洗車回数は、平成17年度以降、大きな変化はみられないが「5回以上」は微増ながら増加傾向にある。
- ・年齢別にみると、40歳代以上で「月に3回以上」が増えるが、最も割合の高い70歳以上でも月に3回以上行う人は10%に満たない。

ア．洗車回数の経年変化

洗車回数は、月に「0回」が72.5%と最も多く、「5回以上」が2.8%、「1～2回」が22.5%と続いている。

平成17～25年度と比べ、大きな変化はみられない。

図表 -20 洗車回数(回/月)[経年変化]



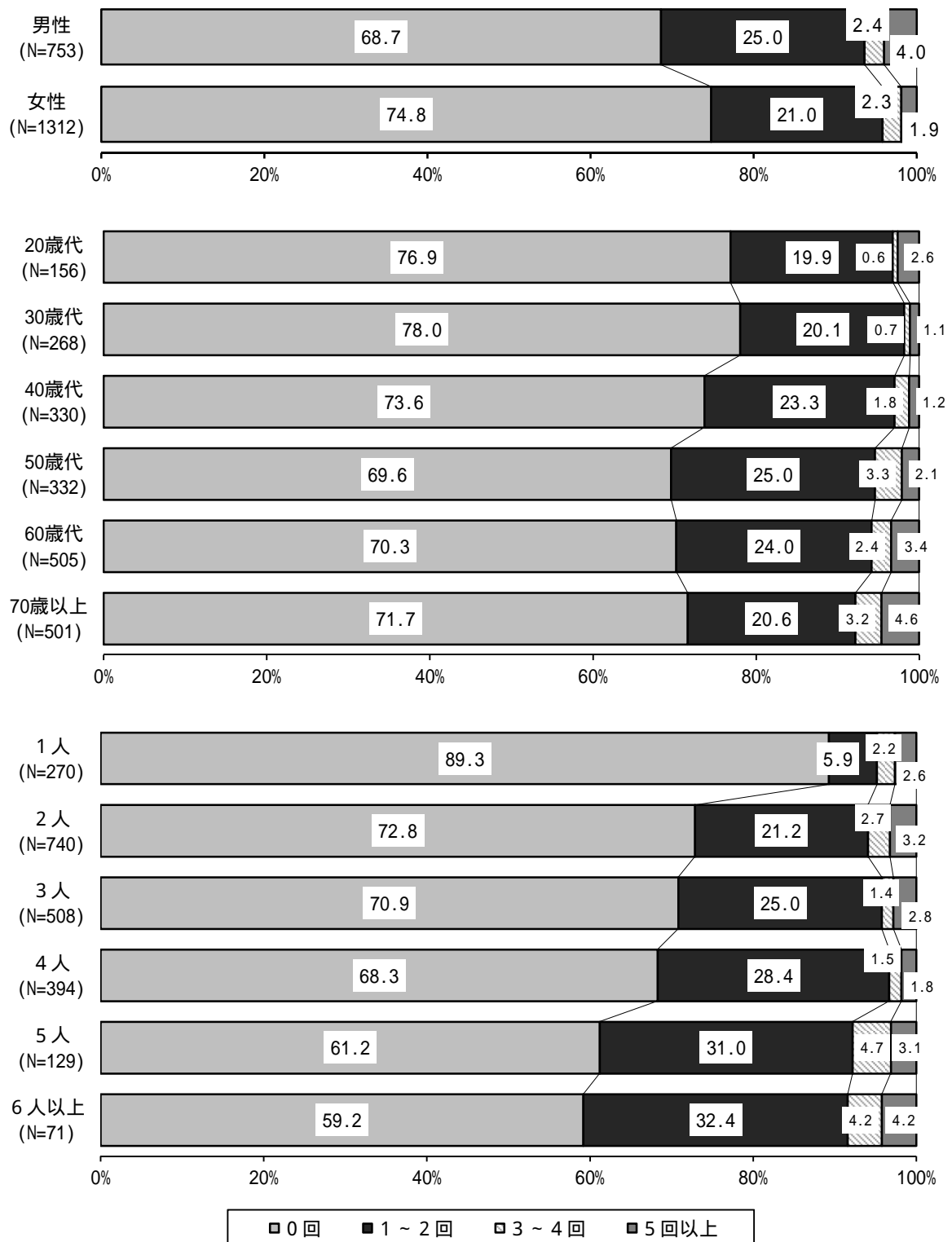
イ．洗車回数の属性別特徴

洗車回数を属性別にみると、女性より男性で多くなっている。

年齢別では、月に「1～2回」と回答された方の割合は、20歳代では2割未満であるものの、30歳以上では2割強であった。

また、世帯人数が大きくなるほど洗車回数は増加し、「1～2回」は、6人以上の世帯では32.4%で最も高い。

図表 -21 洗車回数(回/日)[属性別]



散水回数

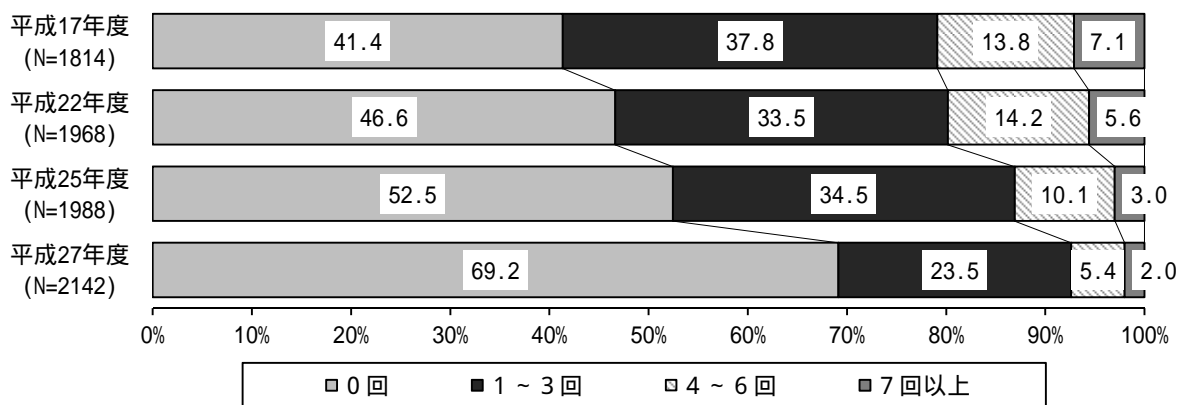
- ・散水回数は、平成17年度から平成27年度まで一貫して減少傾向にある。
- ・特に、20歳代～40歳代、1人世帯、集合住宅においては「0回」が8割を超えている。

ア．散水回数の経年変化

散水回数は、週に「0回」が69.2%と最も多く、「1～3回」が23.5%、「4～6回」が5.4%と続いている。

平成17年度～25年度と比べ、「0回」の割合が増え、「4～6回」「7回以上」の割合は減っている。

図表 -22 散水回数(回/週)[経年変化]

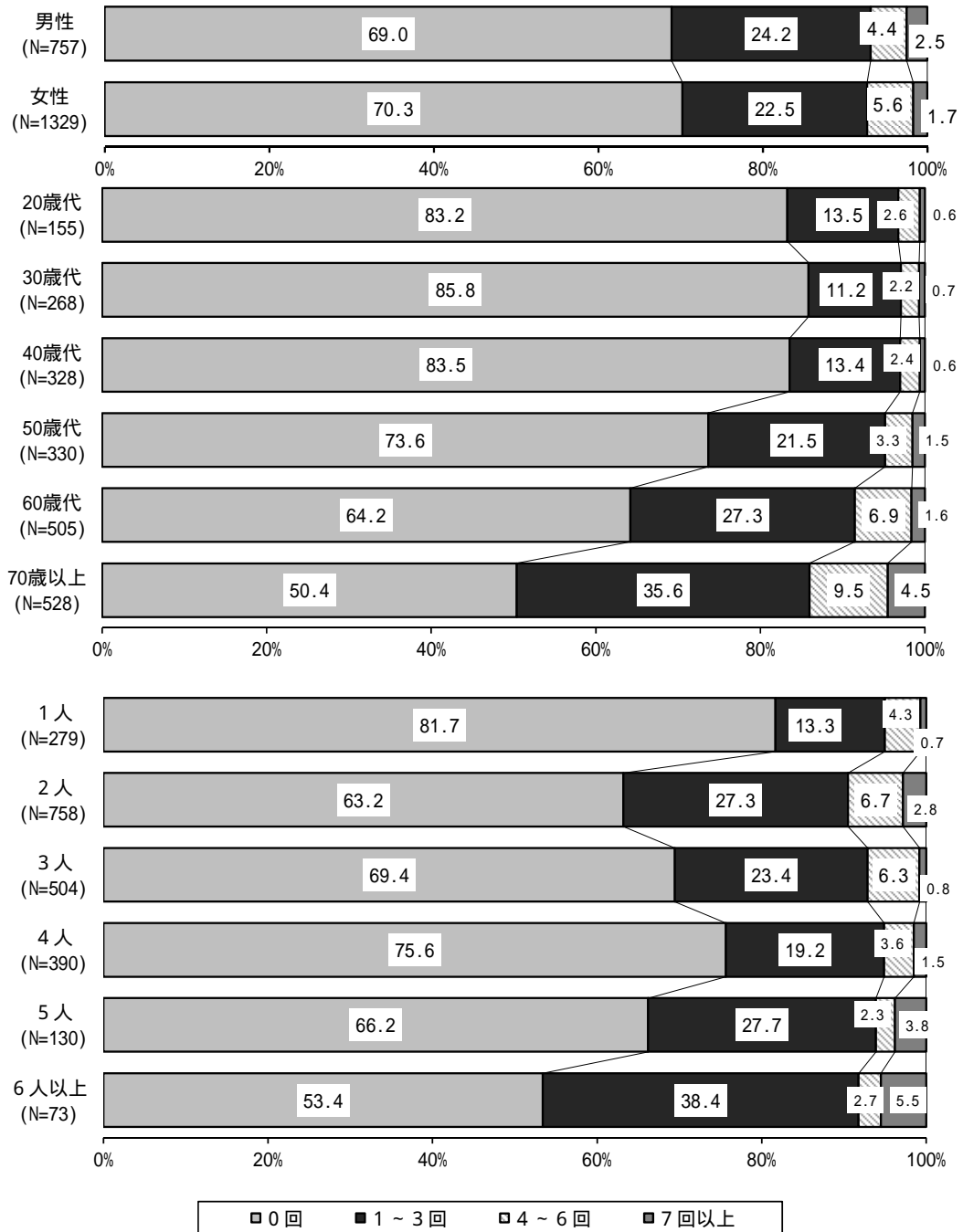


イ．散水回数の属性別特徴

散水回数を属性別にみると、男女で大きな変化はみられないが、年齢層が高くなるほど散水回数は増加している。30歳代では、週に「1～3回」「4～6回」と回答された方の割合はそれぞれ11.2%、2.2%であるのに対し、70歳以上になると35.6%、9.5%と大きく増えている。

世帯人数別では、1人世帯では「0回」が多く、6人以上の世帯になると散水回数は増えている。

図表 -23 散水回数（回/週）[属性別]



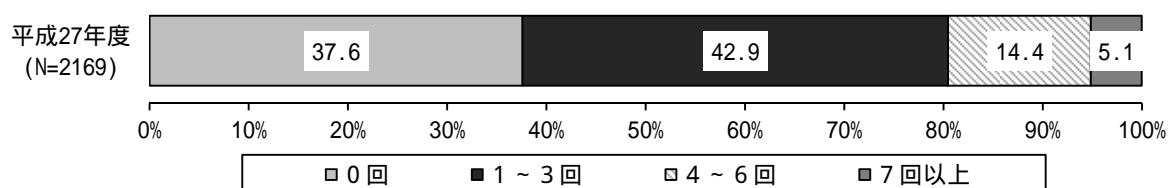
水やり回数

- ・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。
- ・特に、男性、20～30歳代、1人世帯で「0回」と少ない傾向がみられる。

ア．水やり回数

水やり回数は、「1～3回」が42.9%と最も多く、「0回」が37.6%、「4～6回」が14.4%と続いている。

図表 -24 水やり回数(回/週)

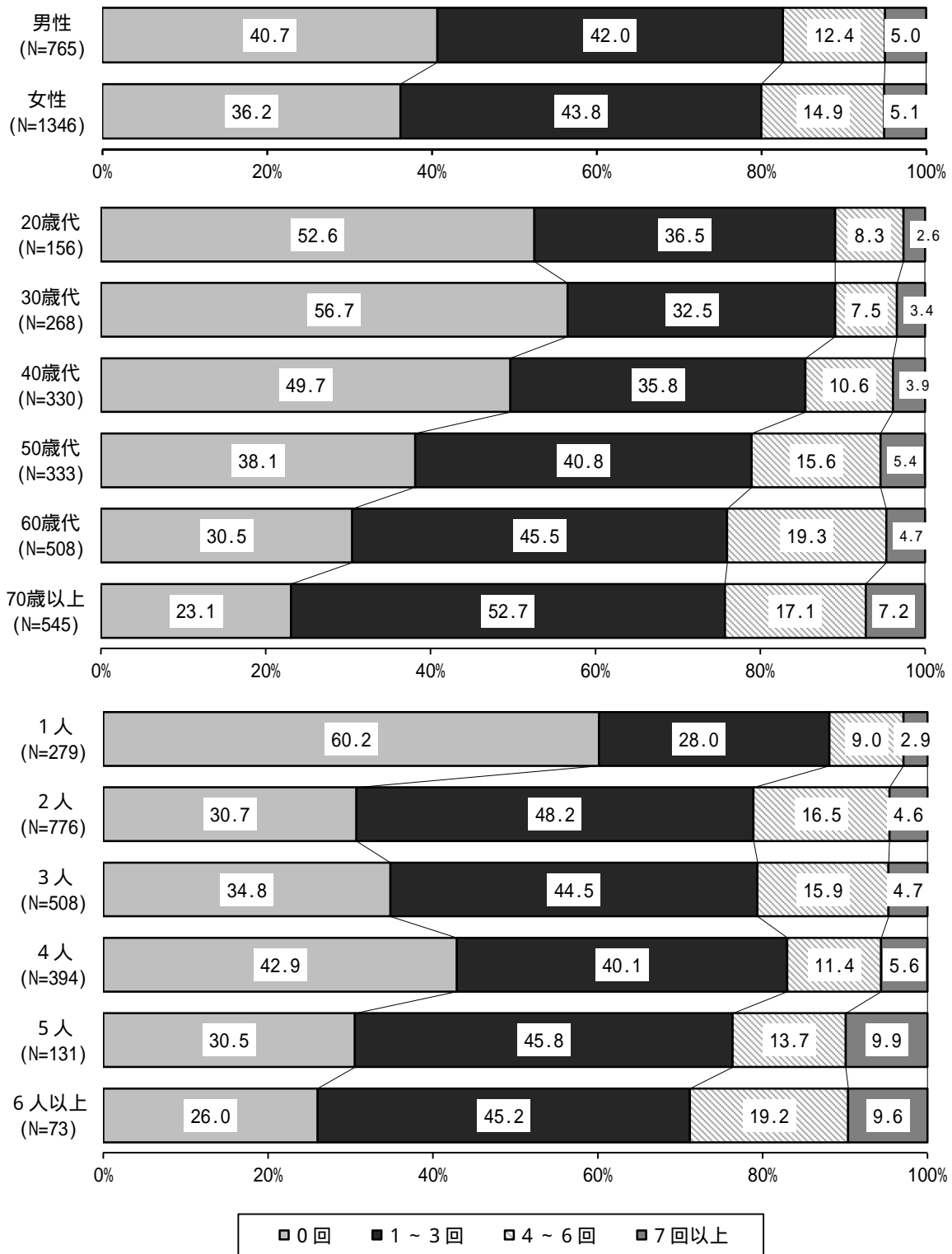


イ．水やり回数の属性別特徴

水やり回数を属性別にみると、男性より女性で多く、年齢層が高くなるほど増加している。30歳代では、「1～3回」「4～6回」と回答された方の割合がそれぞれ32.5%、7.5%に対し、70歳以上になると52.7%、17.1%と大きく増えている。

世帯人数別では、1人世帯では「0回」が多く、2人以上の世帯では「1～3回」が4割台となっている。5人以上の世帯になると水やり回数は多い。

図表 -25 水やり回数（回/週）[属性別]



(2) 使用水量と水道料金 (問3)

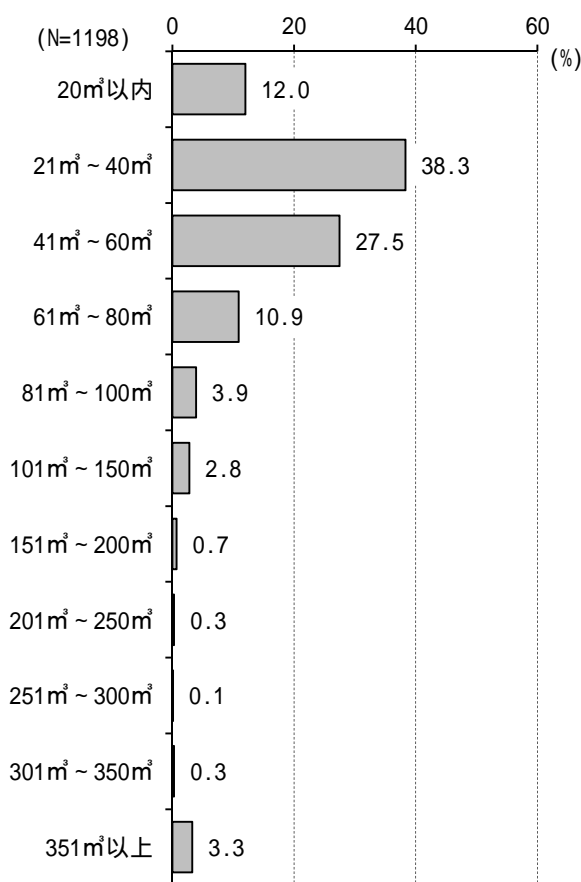
- ・使用水量は、「21m³～40m³」が38.3%と最も多く、「41m³～60m³」が27.5%と続いており、平均使用水量は86.9m³となっている。
- ・水道料金は、「5,001円～10,000円」が34.2%と最も多く、「10,001円～15,000円」が24.1%と続いており、平均額は11,562円となっている。

使用水量と水道料金

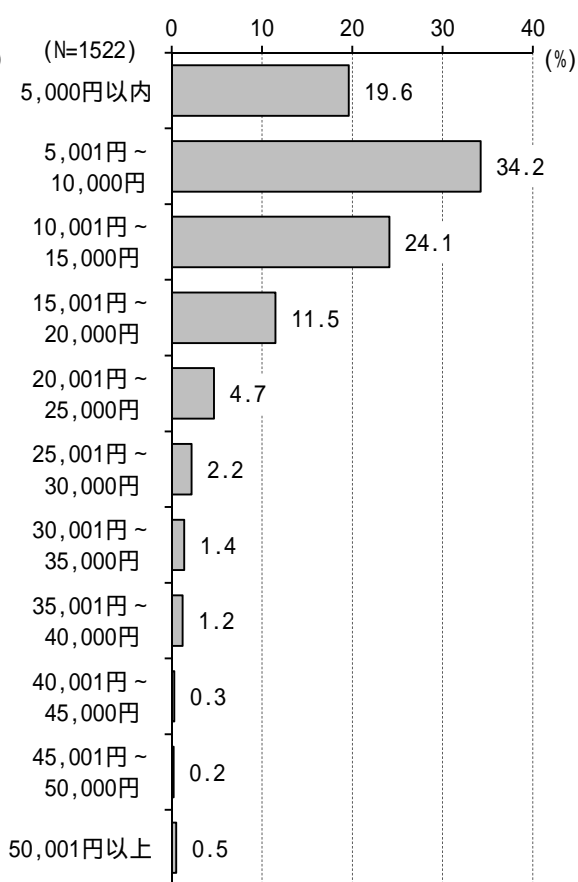
使用水量は、「21m³～40m³」が38.3%と最も多く、「41m³～60m³」が27.5%、「20m³以内」が12.0%と続いている。

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%、「5,000円以内」が19.6%と続いている。

図表 -26 使用水量



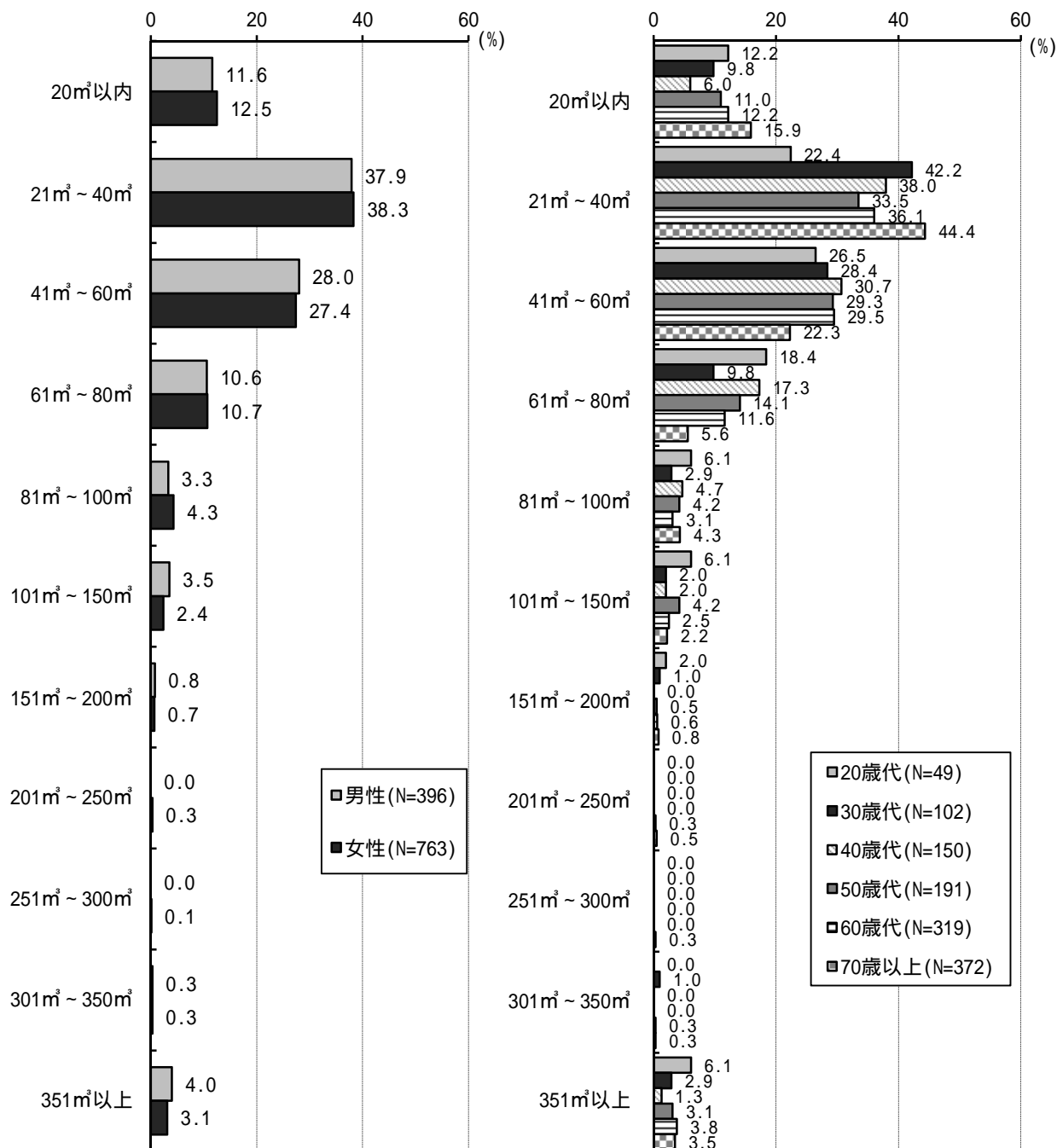
図表 -27 水道料金



使用水量の属性別特徴

最近の使用水量を属性別にみると、男女別では大きな変化はみられないが、年齢別では、20歳代では「21m³～40m³」と回答された方の割合が22.4%であるのに対し、70歳以上では44.4%、30歳代では42.2%と高くなっている。

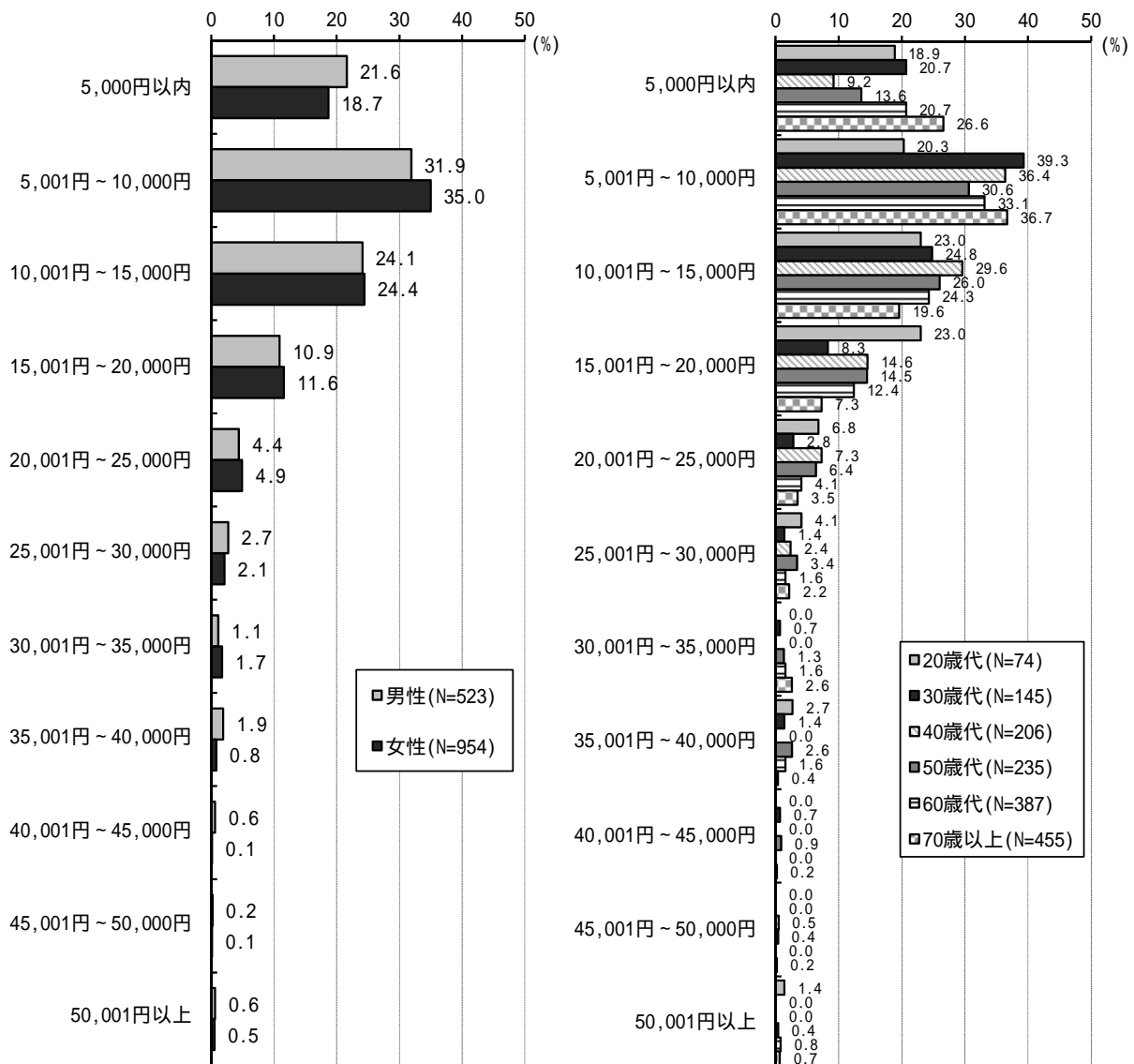
図表 -28 使用水量 [属性別]



水道料金の属性別特徴

最近の水道料金を属性別にみると、男女別では大きな変化はみられないが、年齢別では、20歳代では「5,001円～10,000円」と回答された方の割合が20.3%と他の年齢層に比べ低いのに対し、「15,000円～20,000円」と回答された方の割合は23.0%と高くなっている。

図表 -29 水道料金 [属性別]



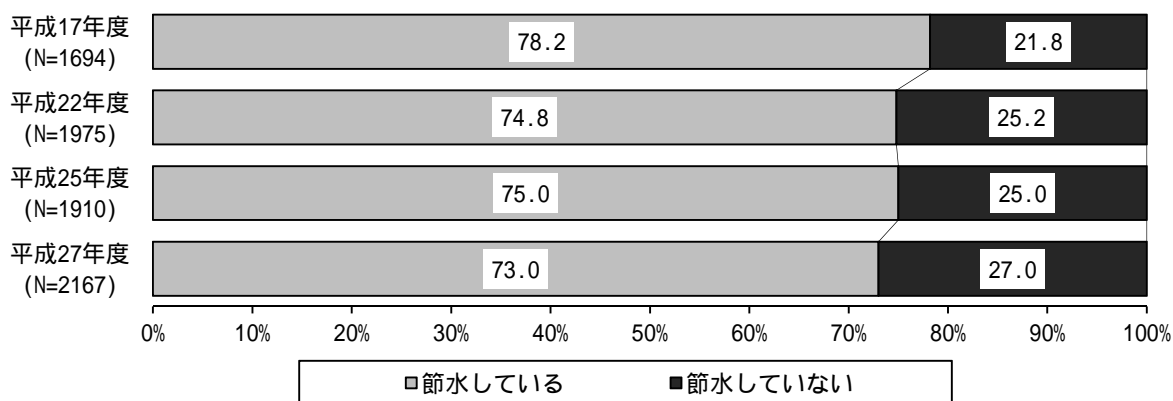
(3) 節水に関する取組状況（問4）

・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。

節水に関する取組状況の経年変化

節水に関する取組状況は、「節水している」が73.0%、「節水していない」は27.0%であった。

図表 -30 節水に関する取組状況[経年変化]



節水に関する取組状況の属性別特徴

節水に関する取組状況を属性別にみると、「節水している」は男性よりも女性で高くなっている。

年齢別では、大きな変化はみられないが、「節水している」は30歳代でやや低くなっている。

(4) 節水方法 (問5)

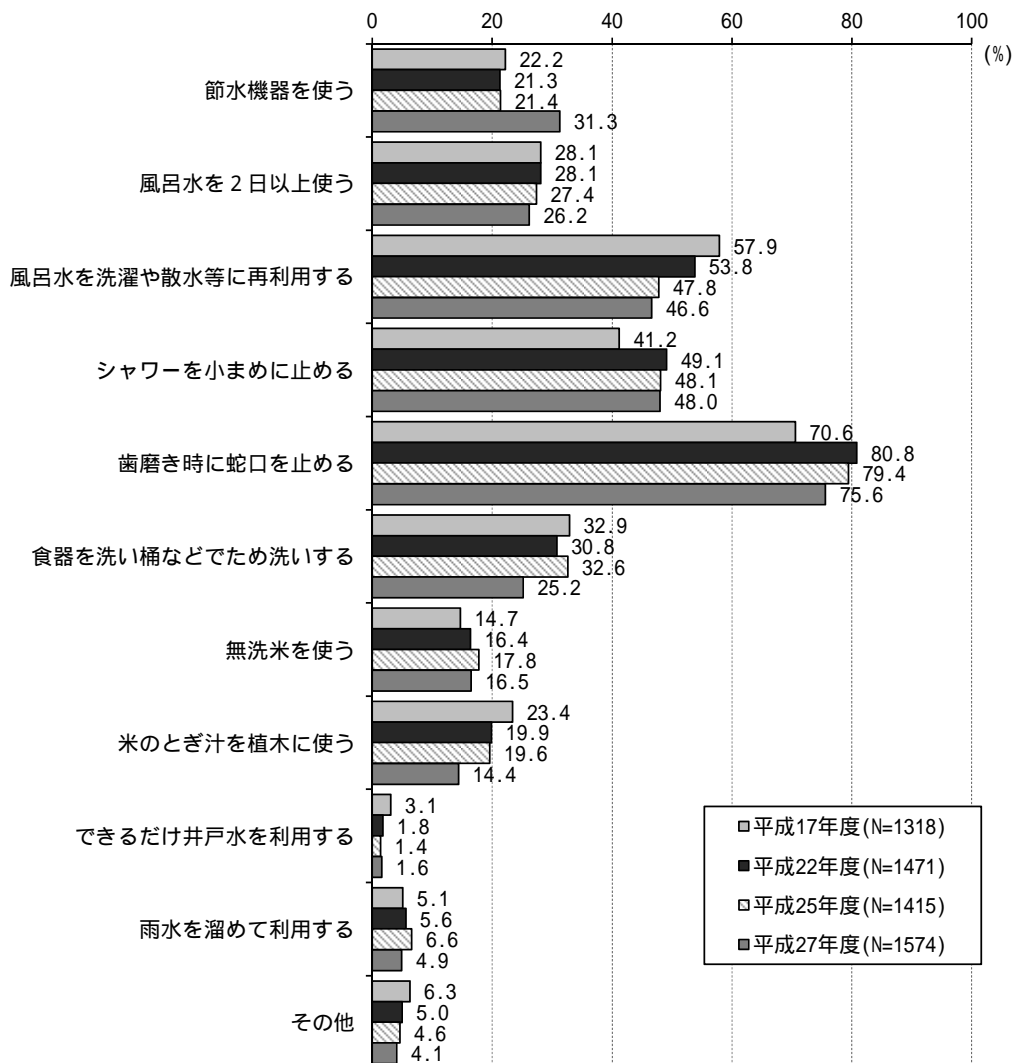
- ・節水方法は、「歯磨き時に蛇口を止める」が最も多くなっており、「シャワーを小まめに止める」「風呂水を洗濯や散水等に再利用する」が続いている。
- ・日常生活において節水意識が定着する中で、今後もトイレや洗濯機などがより節水機能の高いものに入れ替わっていくことが見込まれ、節水型社会の定着が予測される。
- ・年齢別にみると、20歳代では「節水機器を使う」「風呂水を2日以上使う」「風呂水を洗濯や散水等に再利用する」「食器を洗い桶などでため洗いする」「無洗米を使う」「米のとぎ汁を植木に使う」の割合が他の世代より低いが、20～40歳代では「シャワーを小まめに止める」が50歳代以上の世代より多く、節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

節水方法の経年変化

節水方法は、「歯磨き時に蛇口を止める」が75.6%と最も多く、「シャワーを小まめに止める」が48.0%、「風呂水を洗濯や散水等に再利用する」が46.6%と続いている。

平成17～25年度と比べ、「風呂水を洗濯や散水等に再利用する」の割合が減っている。

図表 -31 節水方法[経年変化, 複数回答]



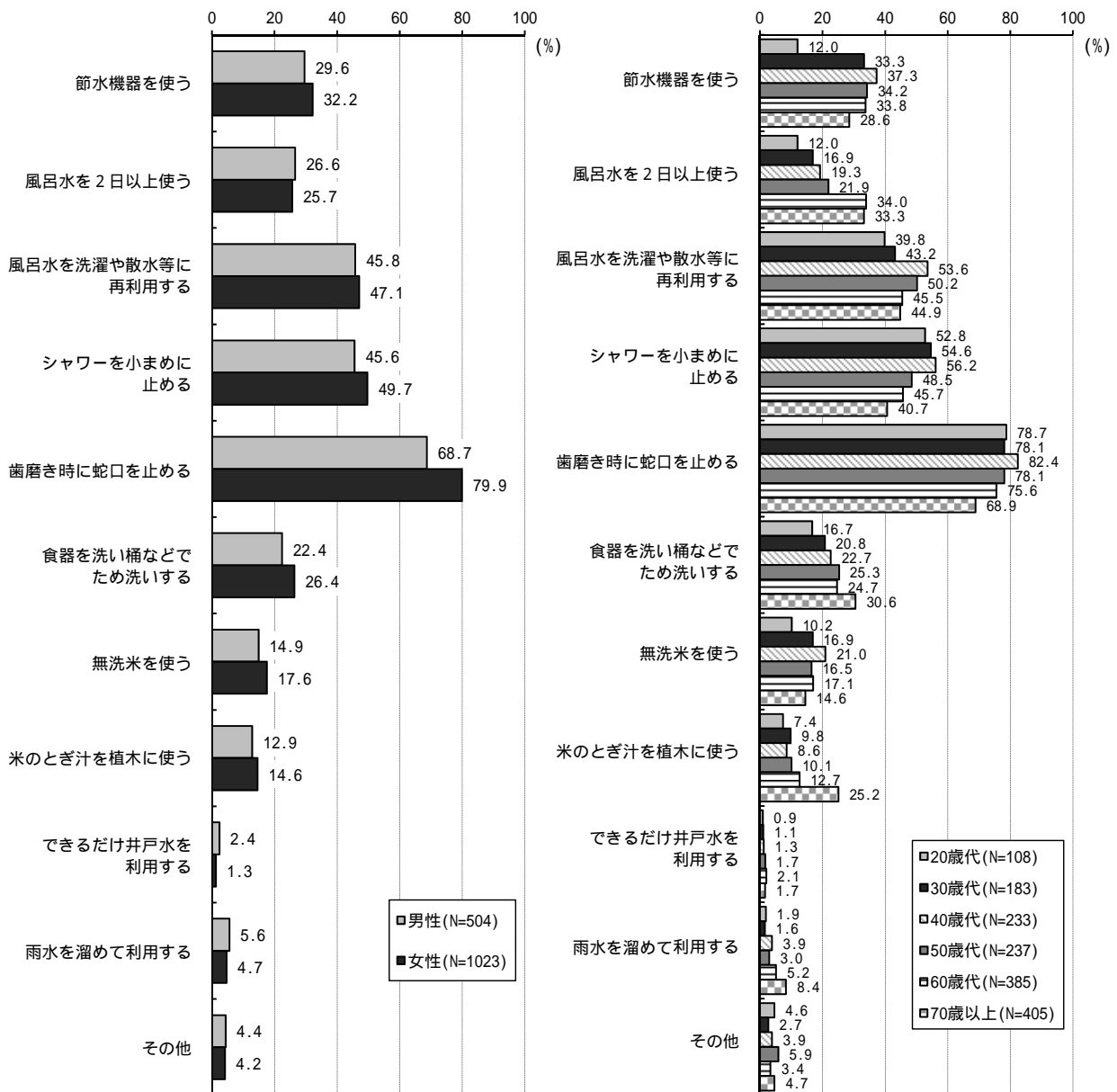
節水方法の属性別特徴

節水方法を男女別にみると、節水方法としてよく用いられている「歯磨き時に蛇口を止める」「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」「節水機器を使う」「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」と回答された方の割合は、男性よりは女性で高い。

年齢別では、20歳代では、「節水機器を使う」「風呂水を2日以上使う」「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」と回答された方の割合が他の年齢層より低くなっている。一方、「風呂水を2日以上使う」「食器を洗い桶などでため洗いする」「米のとぎ汁を植木に使う」「雨水を溜めて利用する」と回答された方の割合は、年齢層が高いほど高くなる傾向にある。

30～40歳代は、「シャワーを小まめに止める」と回答された方の割合が、他の年齢層より高くなっている。

図表 -32 節水方法[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）

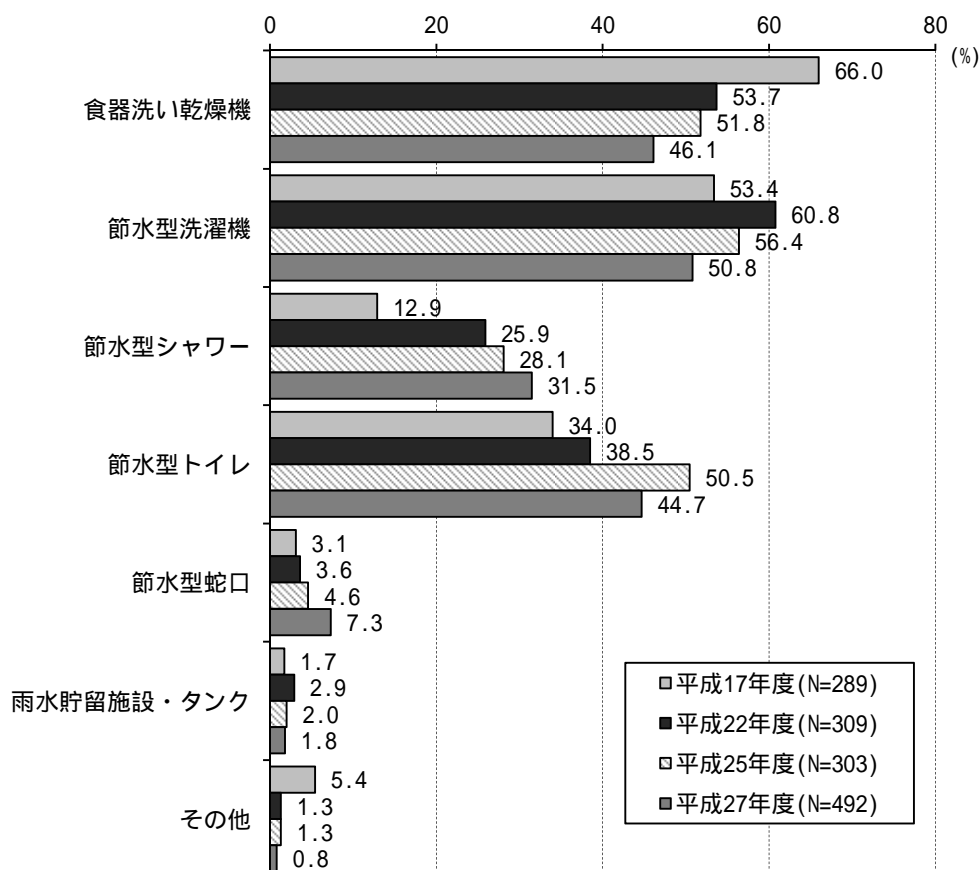
- ・節水のために使用している節水機器は、「節水型洗濯機」が最も多く、「食器洗い乾燥機」「節水型トイレ」と続いている。
- ・平成17年度～平成25年度と比較して、「節水型シャワー」「節水型蛇口」の利用が増加している。
- ・年齢別にみると、20歳代では「節水型洗濯機」と「節水型シャワー」、40歳代では「食器洗い乾燥機」、60歳代～70歳以上では「節水型トイレ」の利用が他の世代より多く、節水方法は世代間で差が生じていることが分かる。

節水のために使用している節水機器の経年変化

節水のために使用している節水機器は、「節水型洗濯機」が50.8%と最も多く、「食器洗い乾燥機」が46.1%、「節水型トイレ」が44.7%と続いている。

平成17～25年度と比べ、「節水型シャワー」「節水型蛇口」の割合が増え、「食器洗い乾燥機」「節水型洗濯機」の割合は減っている。

図表 -33 節水のために使用している節水機器[経年変化，複数回答]



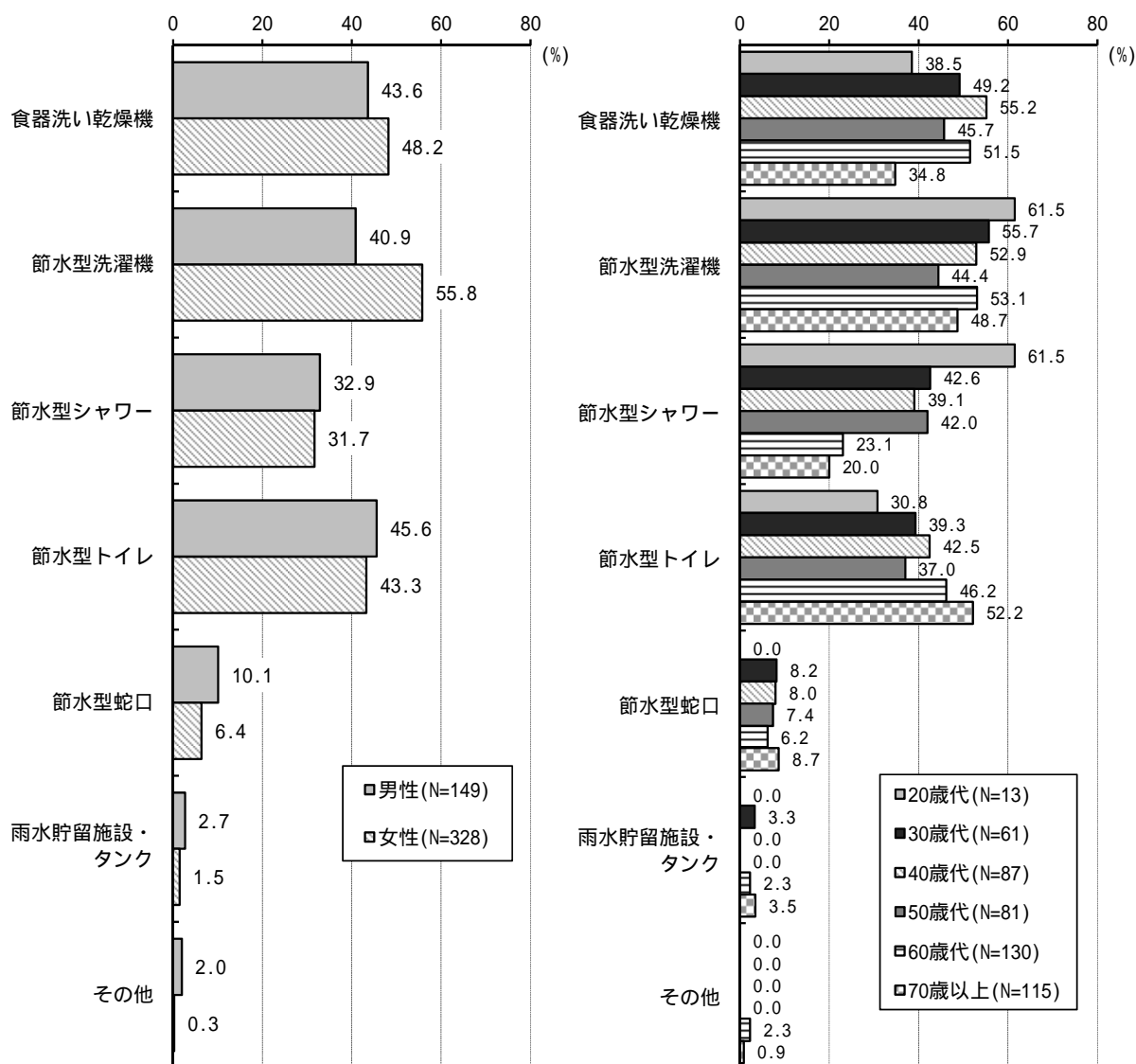
節水のために使用している節水機器の属性別特徴

節水のために使用している節水機器を男女別にみると、「食器洗い乾燥機」「節水型洗濯機」と回答された方の割合は男性より女性で高くなっている。

年齢別では、20歳代では、「節水型洗濯機」「節水型シャワー」と回答された方の割合が他の年齢層より高くなっている。

一方、「節水型トイレ」と回答された方の割合は、年齢層が高いほど高くなる傾向にある。40歳代は、「食器洗い乾燥機」と回答された方の割合が、他の年齢層より高くなっている。

図表 -34 節水のために使用している節水機器[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。

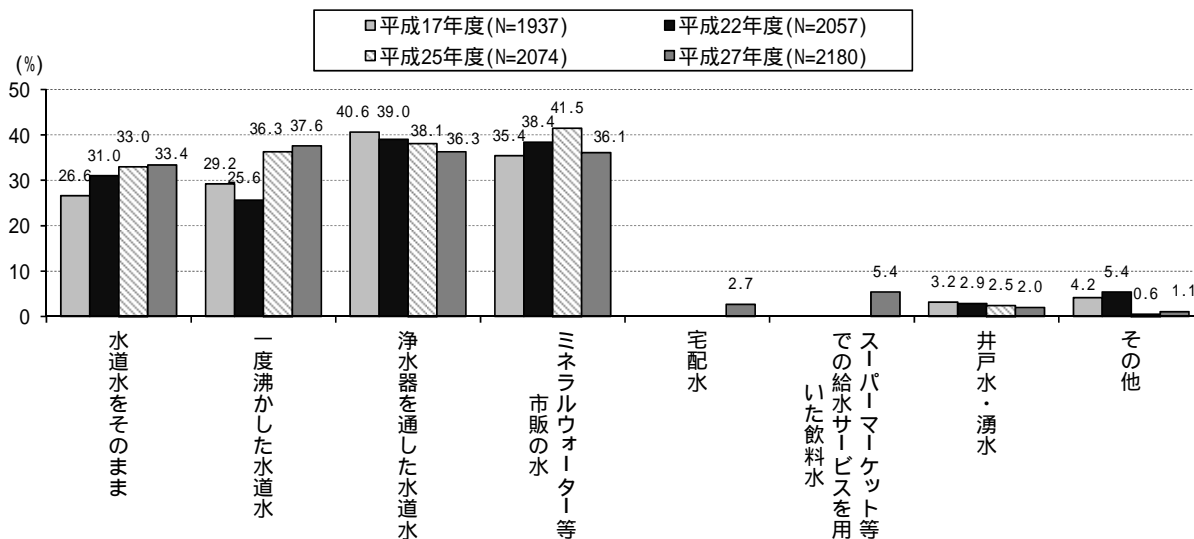
・これは、水道水の「味」に関する満足度(問10)や、水道水の水質の「安全性」に関する安心度(問11)の向上が、水道水をそのまま飲む方が増加している要因として考えられる。

「水」の飲み方の経年変化

「水」の飲み方は、「一度沸かした水道水」が37.6%と最も多く、「浄水器を通した水道水」が36.3%、「ミネラルウォーター等市販の水」が36.1%と続いている。

平成17年度～25年度と比べ、「水道水をそのまま」や「一度沸かした水道水」の割合が増えている。

図表 -35 「水」の飲み方[経年変化, 複数回答]



「水」の飲み方の属性別特徴

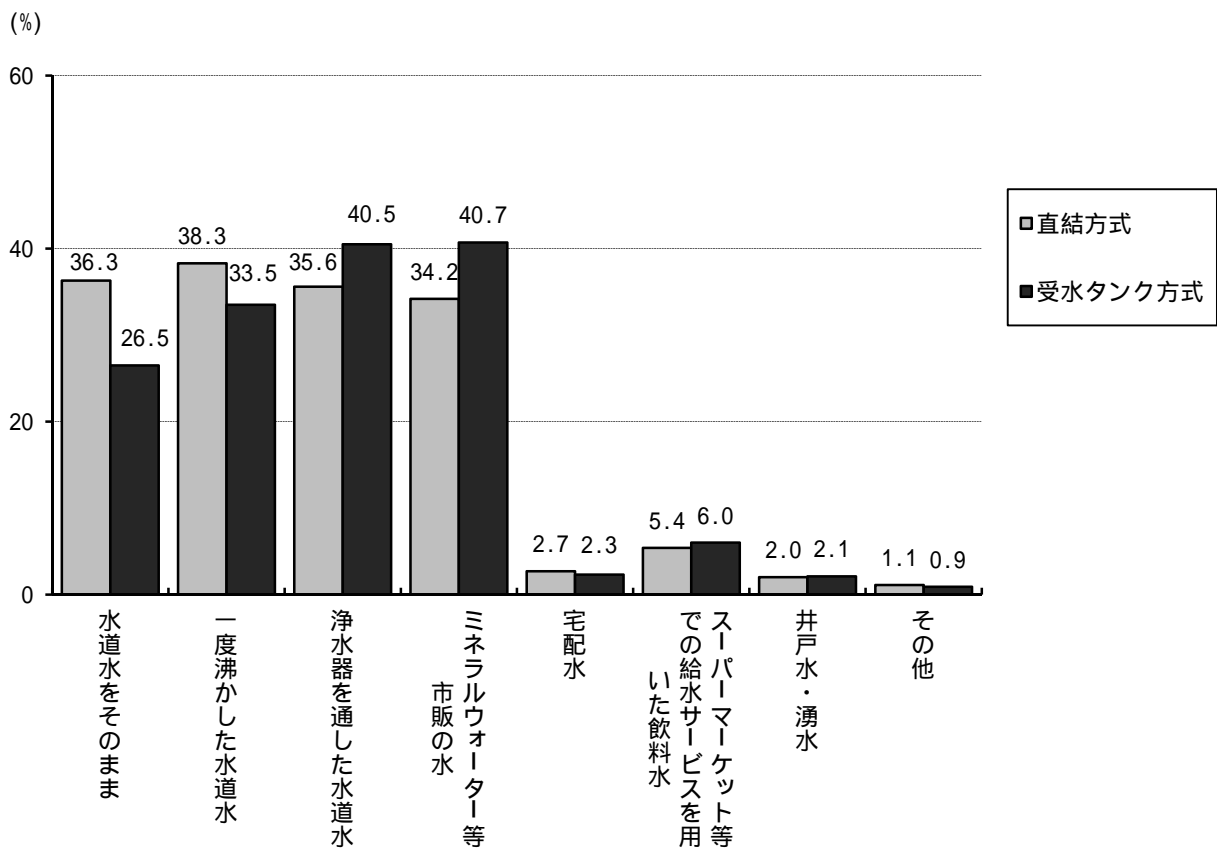
「水」の飲み方を男女別にみると、「水道水をそのまま」「井戸水・湧水」は女性より男性で高くなっている。

年齢別では、20歳代では、「ミネラルウォーター等市販の水」と回答された方の割合が他の年齢層より高く、年齢層が低いほど利用される方の割合が高い。

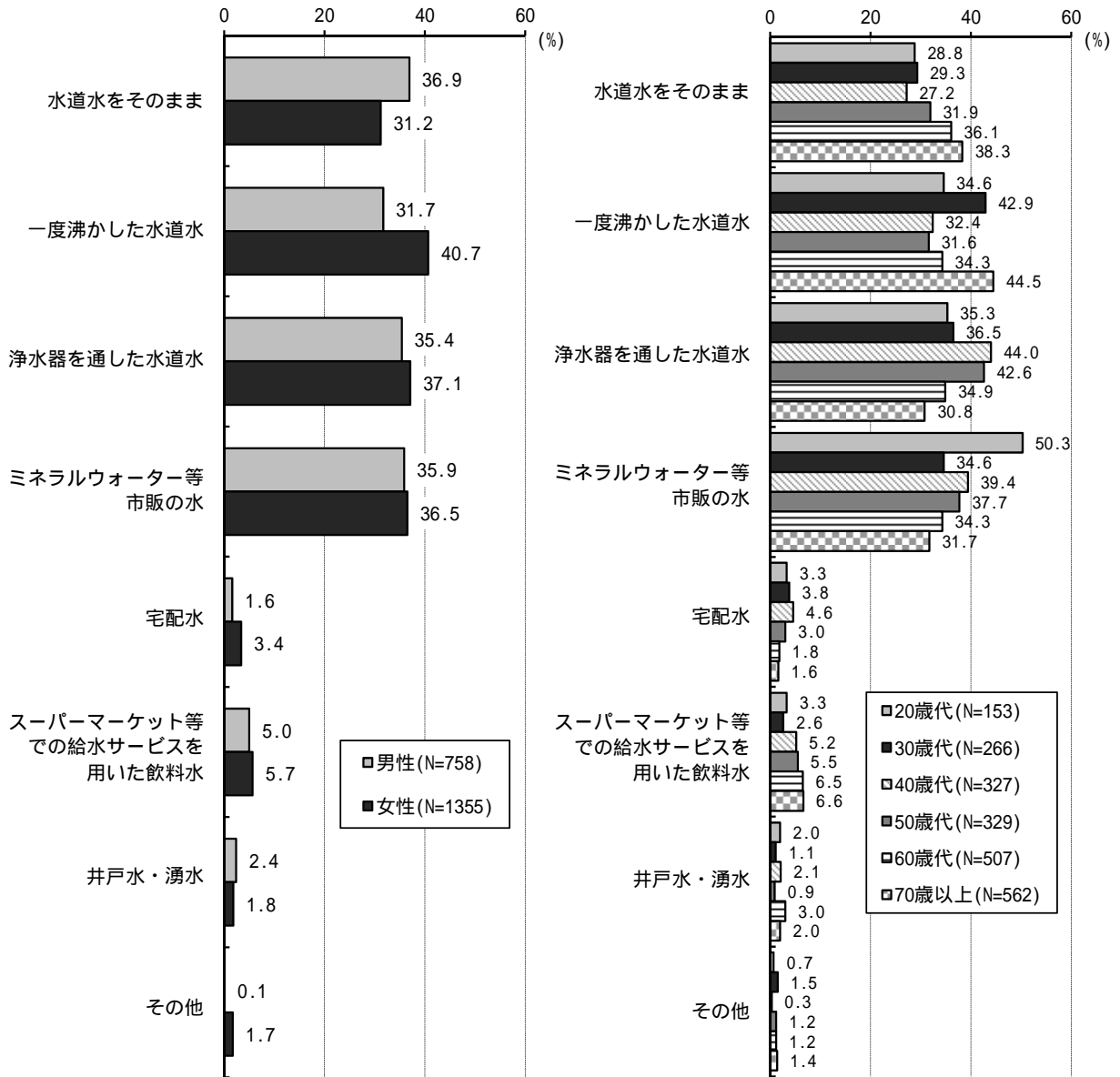
一方、「水道水をそのまま」と回答された方の割合は、年齢層が高いほど高くなる傾向にある。

40～50歳代は、「浄水器を通した水道水」と回答された方の割合が、他の年齢層より高くなっている。

図表 -36 「水」の飲み方[直結方式・受水タンク方式比較]



図表 -37 「水」の飲み方[属性別，複数回答]



(7) 災害時の備蓄状況(問8)

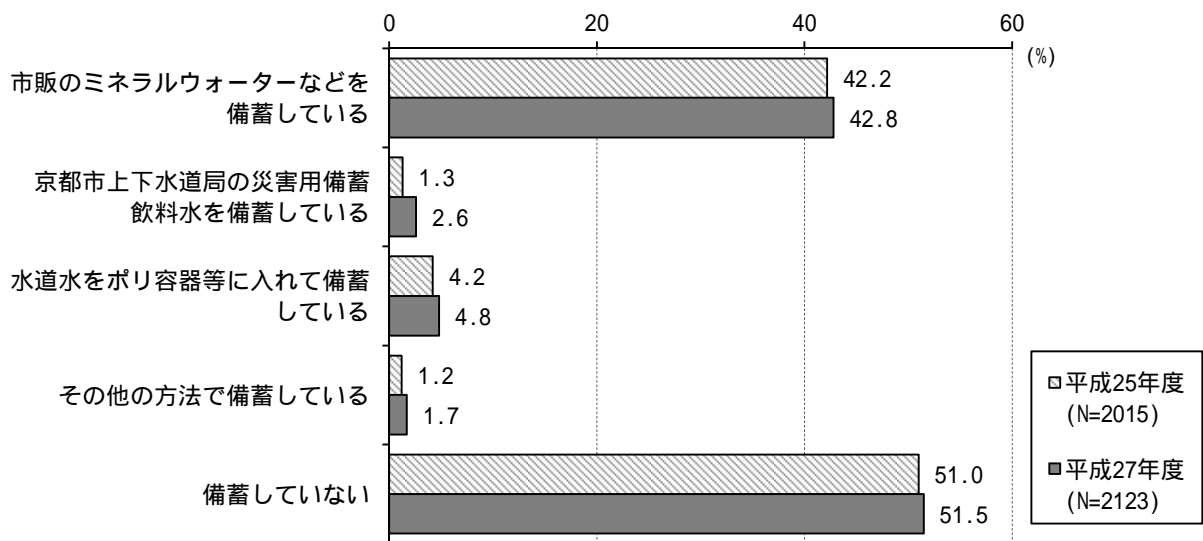
- ・水の備蓄状況について、備蓄している割合は48.5%であり、近畿地方においては平均以上だが、関東地方と比較すると低い傾向にある。
- ・「備蓄していない」を除いた場合の備蓄状況は、「市販のミネラルウォーターなどを備蓄している」が88.3%で最も多く、「水道水をポリ容器等に入れて備蓄している」が9.8%となっている。
- ・備蓄していても、家族1人あたりの備蓄量が3リットル未満である世帯が3分の1を占める。

災害時の備蓄状況

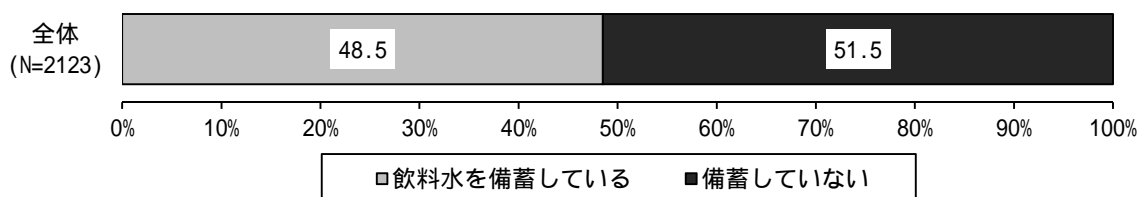
災害時の備蓄状況は、「備蓄していない」が51.5%と最も多く、「市販のミネラルウォーターなどを備蓄している」が42.8%、「水道水をポリ容器等に入れて備蓄している」が4.8%と続いている。

平成25年度と比べ、大きな変化はみられない。

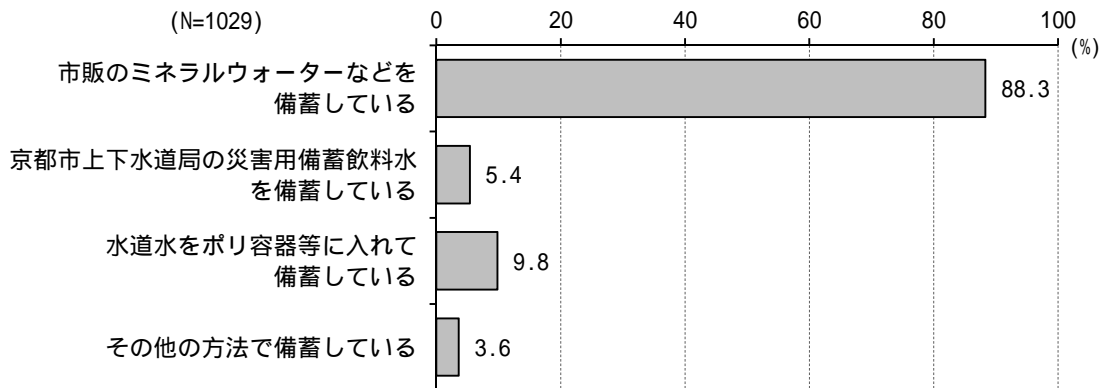
図表 -38 災害時の備蓄状況



図表 -39 災害時の備蓄状況【備蓄の有無別】



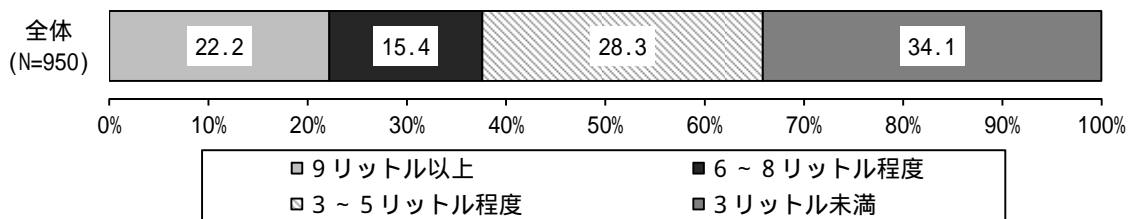
図表 -40 災害時の備蓄状況
【「備蓄していない」を除く】



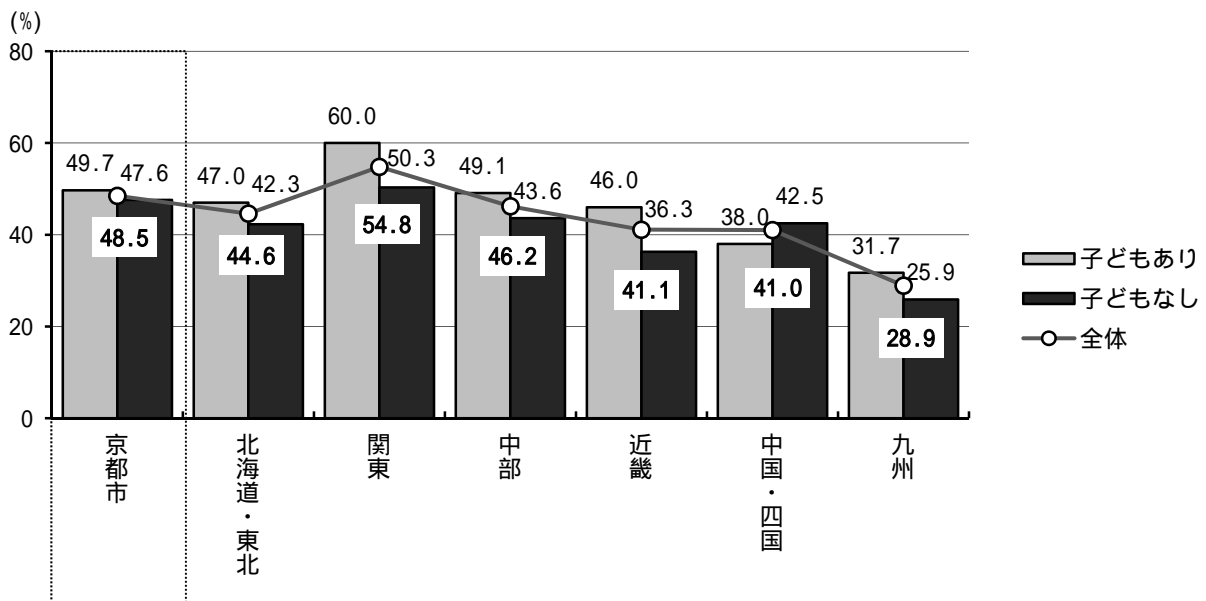
家族1人あたりの飲料水の備蓄量

飲料水を備蓄している人に、家族1人あたりの飲料水の備蓄量をたずねると、「3リットル未満」が34.1%と最も多く、「3～5リットル程度」が28.3%、「9リットル以上」が22.2%と続いている。

図表 -41 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]

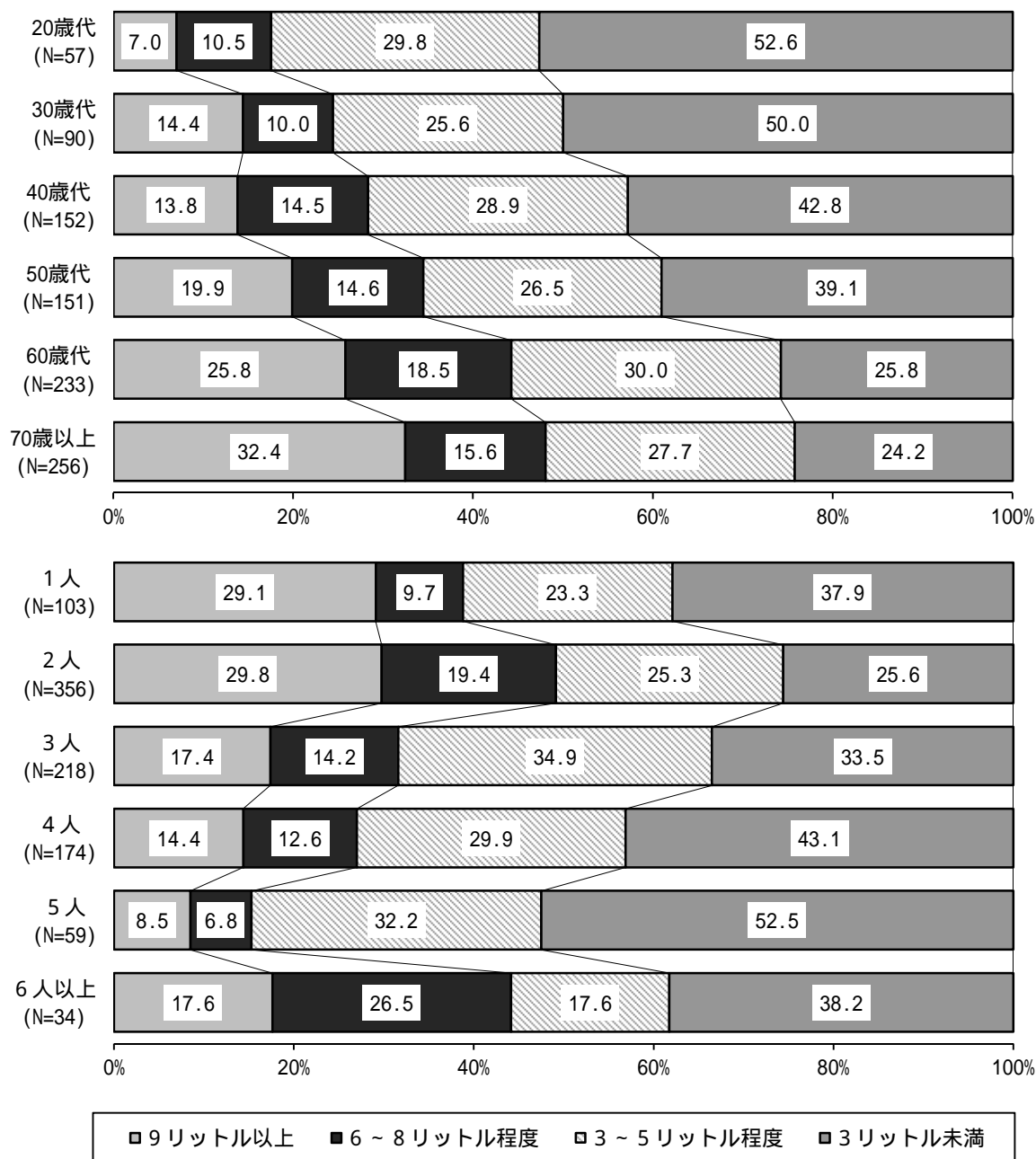


家族1人あたりの飲料水の備蓄量の属性別特徴

家族1人あたりの飲料水の備蓄量を年齢別にみると、「9リットル以上」は年齢層が高いほど高くなり、「3リットル未満」は年齢層が低いほど高くなっている。

世帯人数別では、5人世帯が8.5%と最も低く、「3リットル未満」が5割強を占める。

図表 -42 家族1人あたりの飲料水の備蓄量[属性別]



(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。

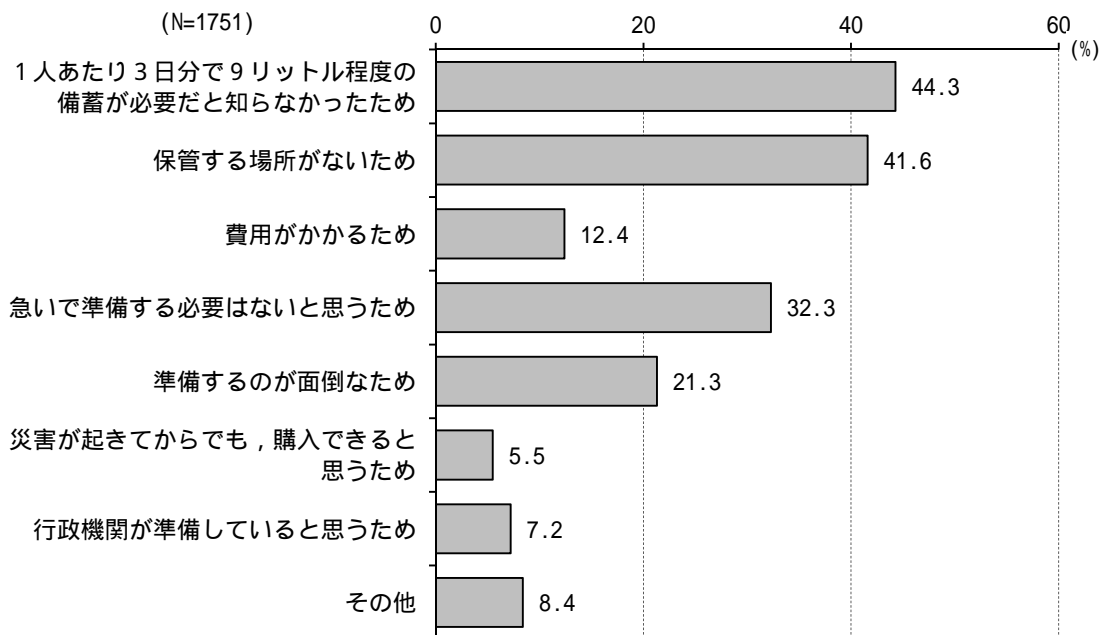
9リットル以上備蓄していない理由

飲料水の備蓄量が9リットル未満と回答された方に、9リットル以上備蓄していない理由をたずねると、「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44.3%と最も多く、「保管する場所がないため」が41.6%、「急いで準備する必要はないと思うため」が32.3%と続いている。

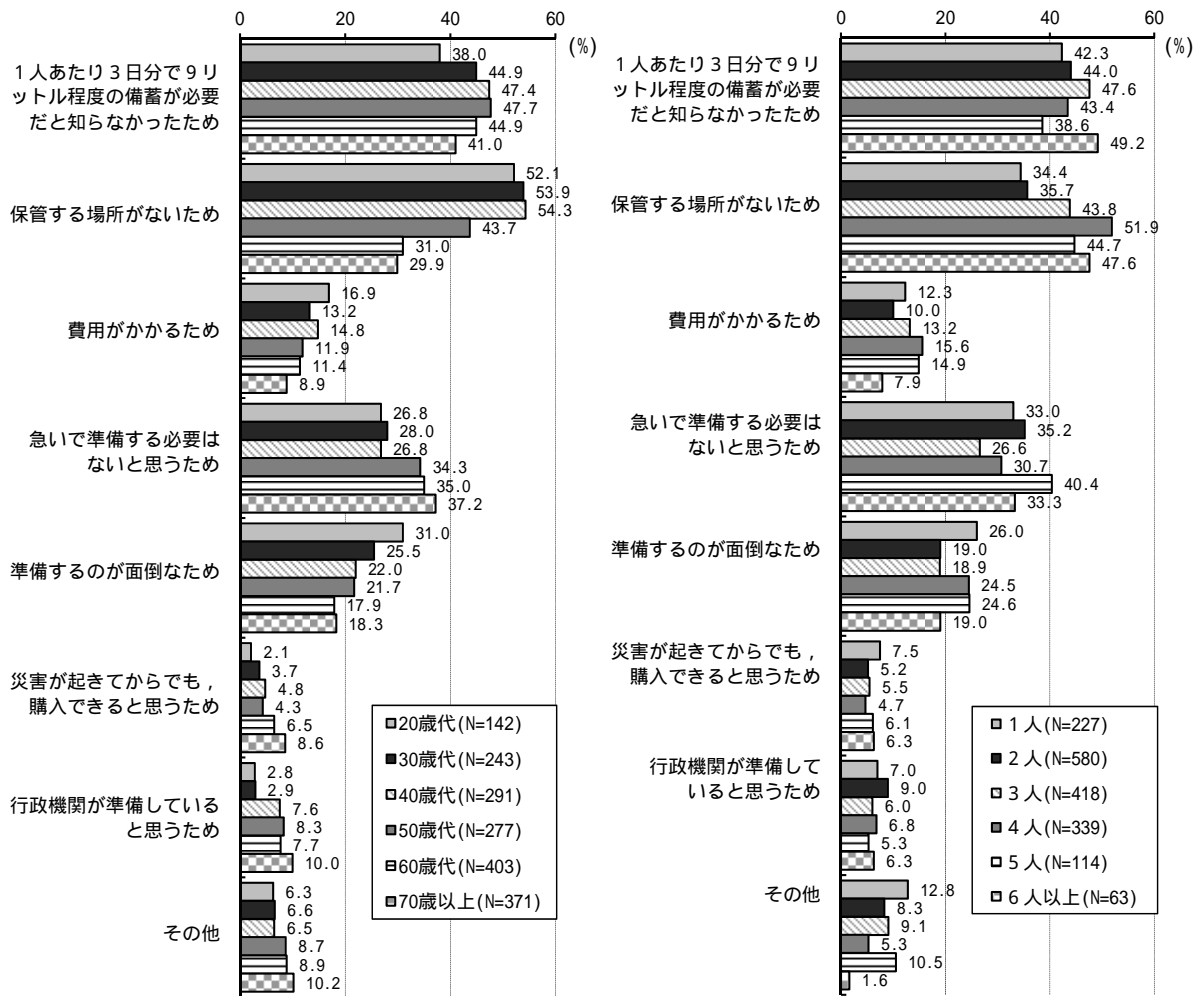
年齢別では、20～40歳代では「保管する場所がないため」と回答された方が他の年齢層より高く、「急いで準備する必要はないと思うため」や「災害が起きてからでも、購入できると思うため」と回答された方は年齢層が高いほど高くなる傾向にある。

世帯人数別では、「保管する場所がないため」は4人以上の世帯で高くなっている。

図表 -43 9リットル以上備蓄していない理由[複数回答]



図表 -44 9リットル以上備蓄していない理由[属性別，複数回答]



3 水道水について

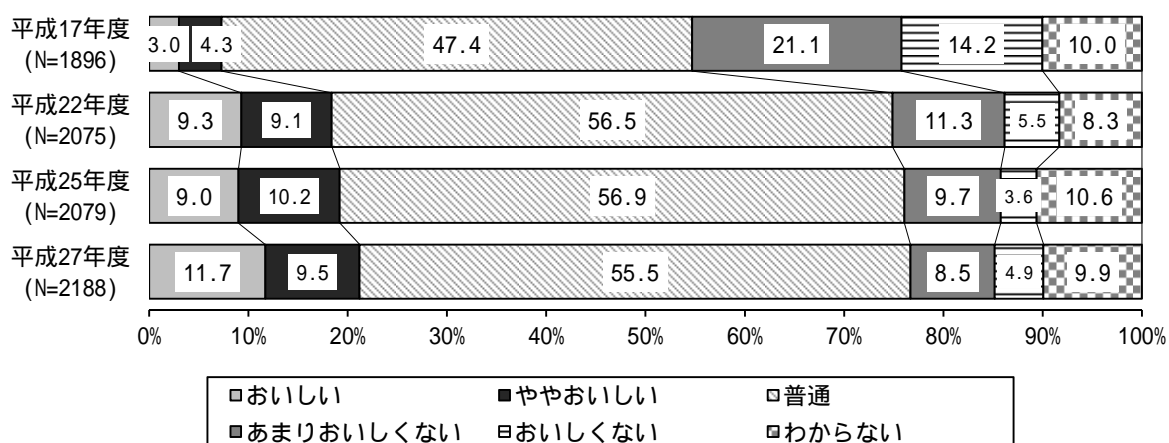
(1) 水道水の「味」に関する満足度（問10）

- ・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。

水道水の「味」に関する満足度の経年変化

水道水の「味」に関する満足度では、「普通」が55.5%と最も多く、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いる。

図表 -45 水道水の「味」に関する満足度[経年変化]

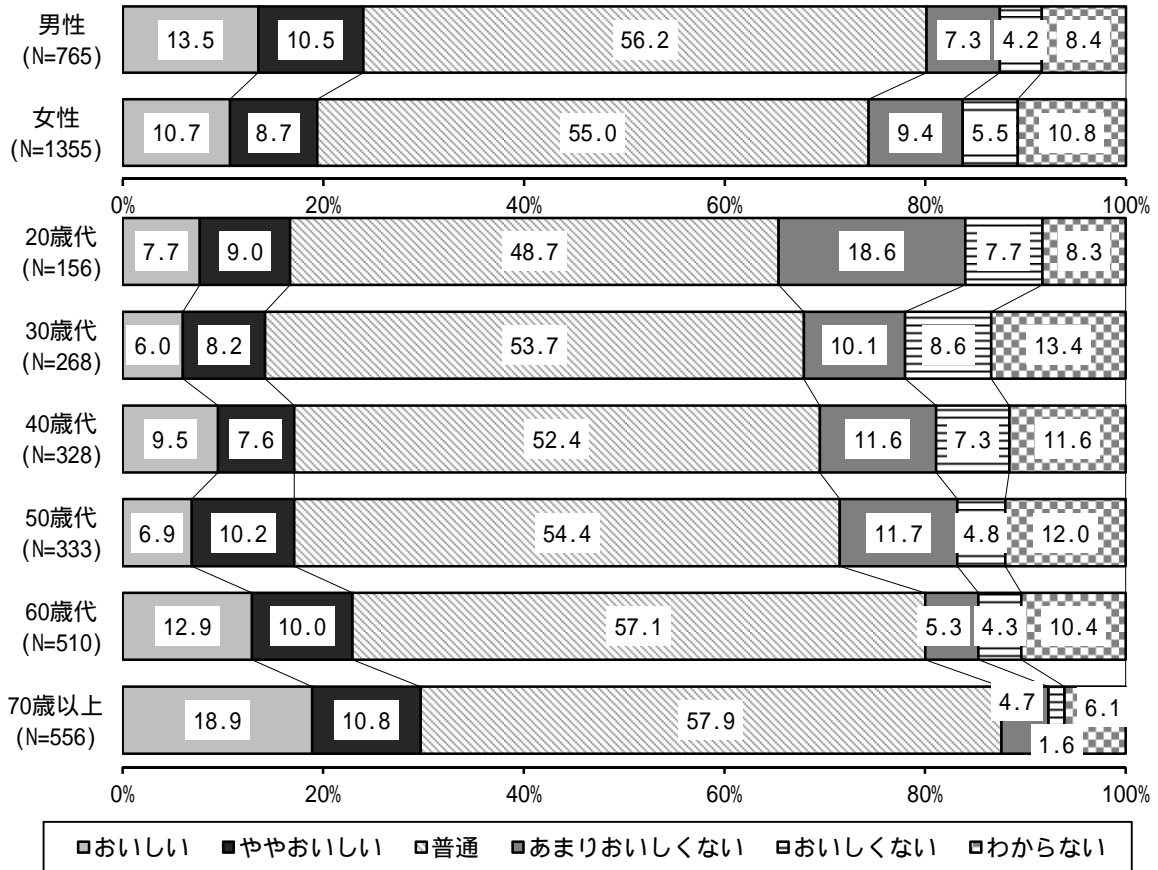


水道水の「味」に関する満足度の属性別特徴

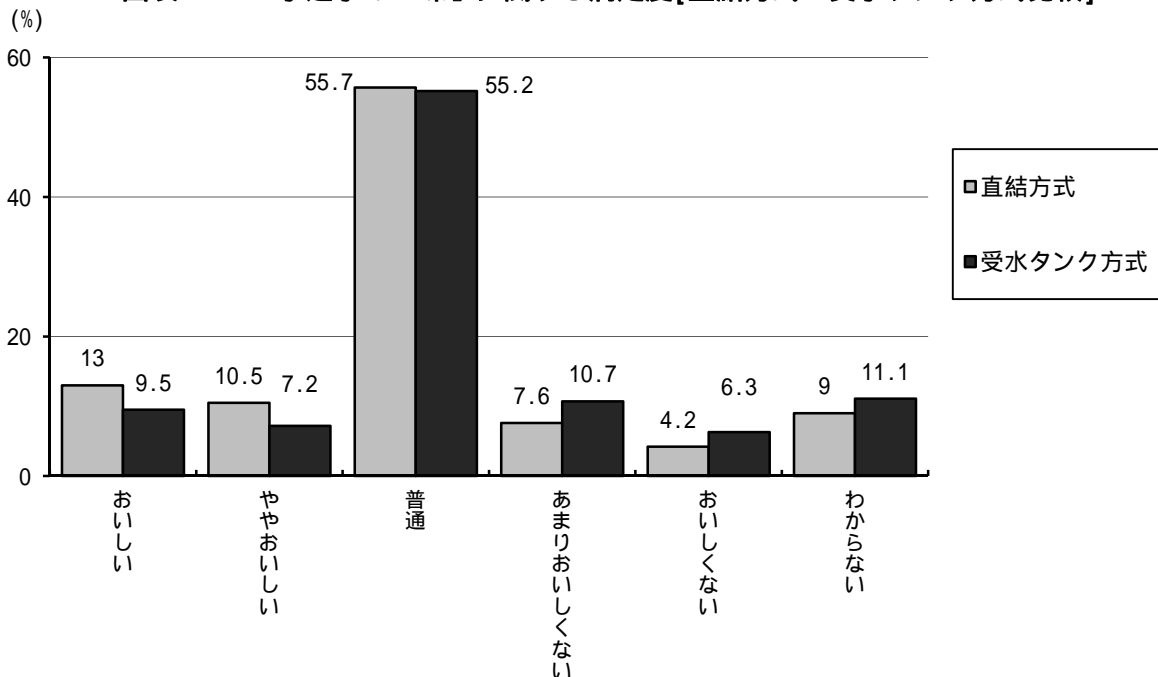
水道水の「味」に関する満足度を男女別にみると、男性より女性で「おいしい」「ややおいしい」と回答された方の割合は低い。

年齢別では、概ね年齢が高いほど「おいしい」「ややおいしい」の割合が高くなる傾向にある。

図表 -46 水道水の「味」に関する満足度[男女別，年齢別]



図表 -47 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）

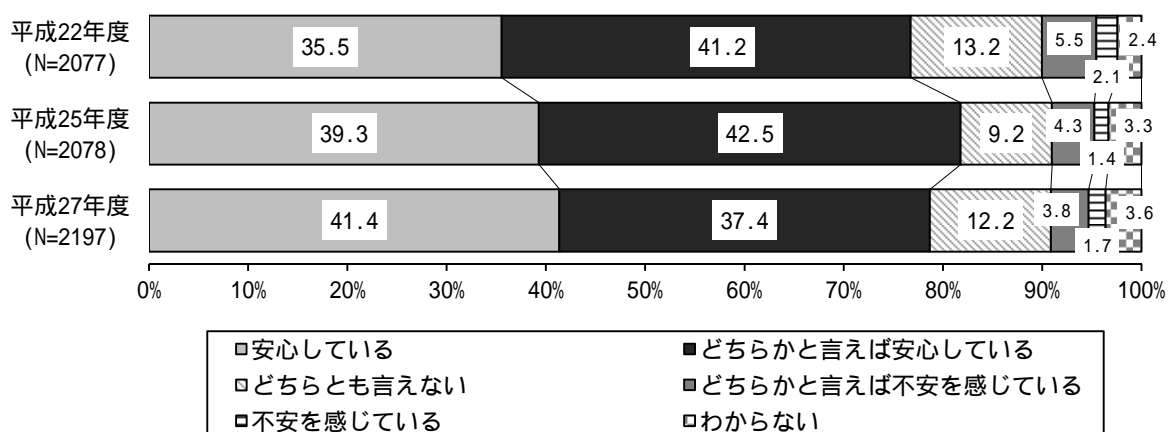
- ・水道水の「安全性」に関する安心度では、「安心している」と「どちらかと言えば安心している」を合わせた割合が平成25年度と比べると減少しているが、平成22年度から平成27年度にかけて増加している。
- ・「どちらかと言えば不安を感じている」と「不安を感じている」を合わせた割合は減少しており、水道水の水質の「安全性」に関する安心度は向上している。
- ・水道水の「味」に対する満足度及び水道水の水質の「安全性」に関する安心度は、イベント・ポスター等の認知度（問24）において「よく見かける」と回答された方から好印象を得ている。

水道水の水質の「安全性」に関する安心度の経年変化

水道水の水質の「安全性」に関する安心度は、「安心している」が41.4%、「どちらかと言えば安心している」が37.4%であり、合計すると約8割が安心している。

平成22年度と比べ、「安心している」の割合が増え、「どちらかと言えば不安を感じている」「不安を感じている」の割合は減っている。

図表 -48 水道水の水質の「安全性」に関する安心度[経年変化]

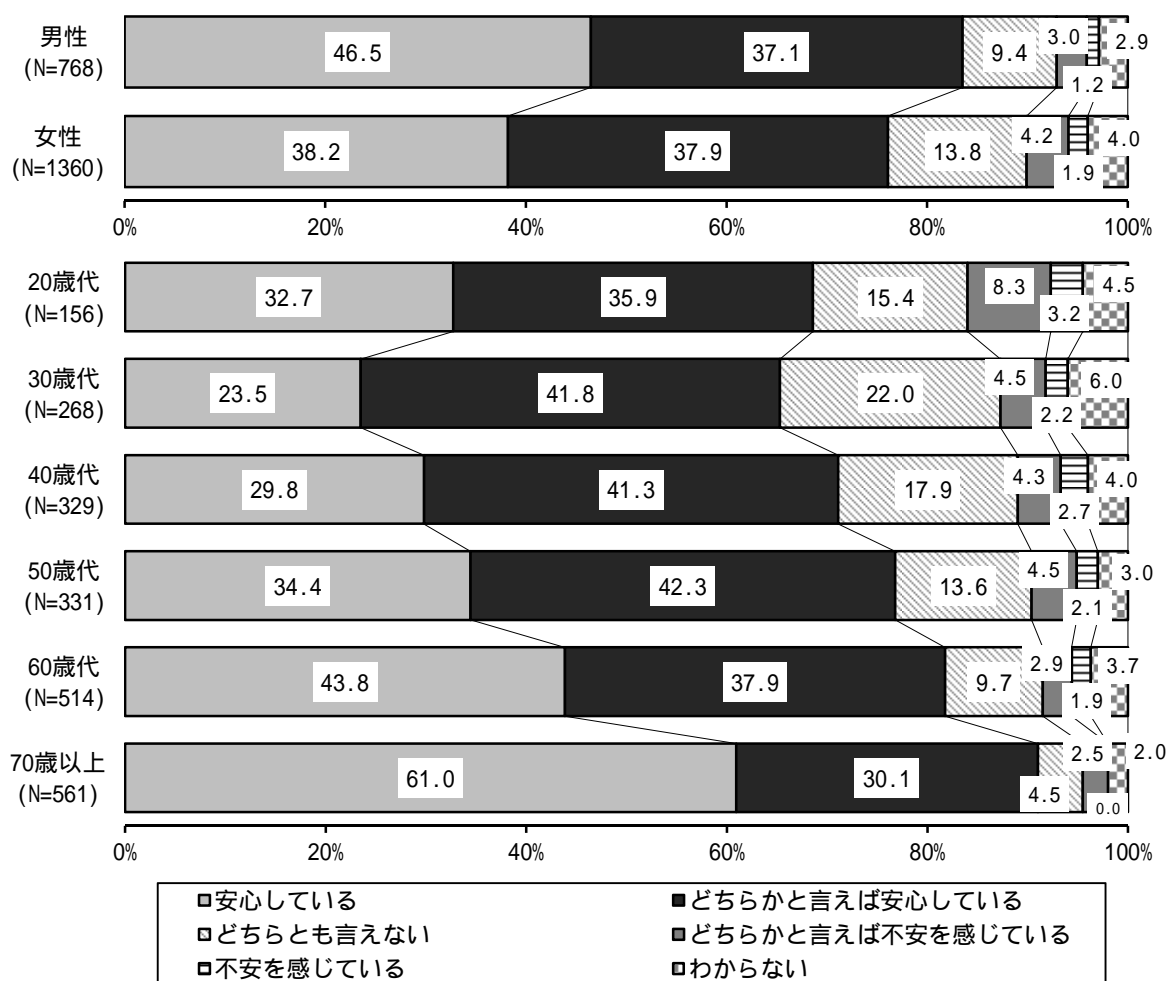


水道水の水質の「安全性」に関する安心度の属性別特徴

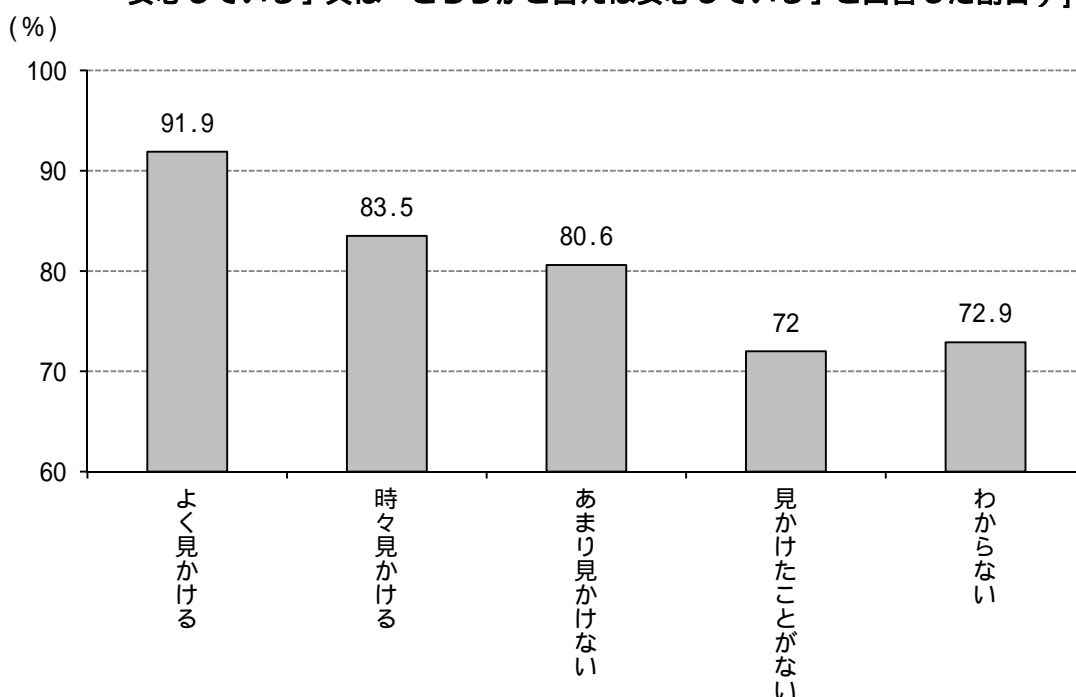
水道水の水質の「安全性」に関する安心度を属性別にみると、男女別では、女性よりは男性で「安心している」と回答された方の割合が高く、また年齢層が高くなるほど「安心している」と回答された方の割合が高い。

「安心している」は50歳代で3割、60歳代になると4割を超え、70歳以上では約6割を占めており、「安心している」と「どちらかと言えば安心している」を合わせた割合は70歳以上で9割以上を占める。

図表 -49 水道水の水質の「安全性」に関する安心度[属性別]



図表 -50 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・赤水の印象

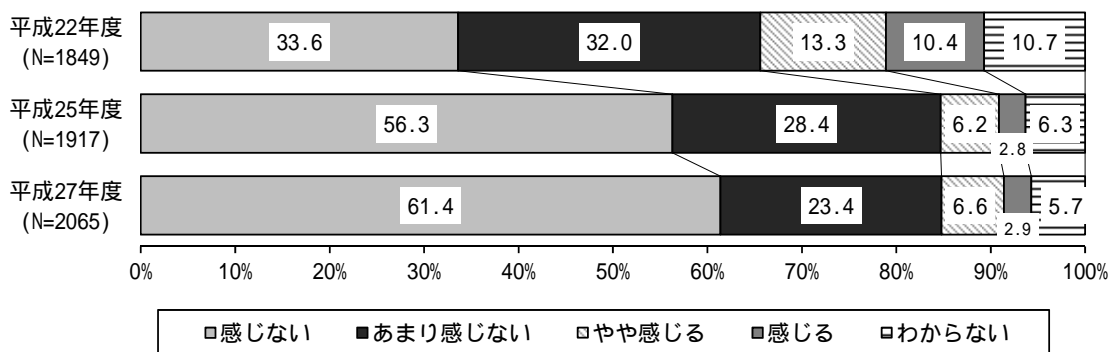
- ・さび・赤水の印象は、平成22年度から平成27年度にかけて大幅に良くなっており、「感じない」と「あまり感じない」を合わせた割合が増加し、約8割となっている。「やや感じる」と「感じる」を合わせた割合は減少し、9.5%となっている。
- ・全ての世代で「感じない」が5割を超えており、塩素(カルキ)臭、カビ臭や生ぐさ臭と比較して、総じて満足度が高い。
- ・こうした結果の一因としては、老朽管の更新と適切な維持管理により、さび・赤水を経験することがほとんど無い状況であることが大きく影響していると考えられる。

ア. さび・赤水の印象の経年変化

さび・赤水の印象は、「感じない」が61.4%と最も多く、「あまり感じない」が23.4%、「やや感じる」が6.6%と続いている。

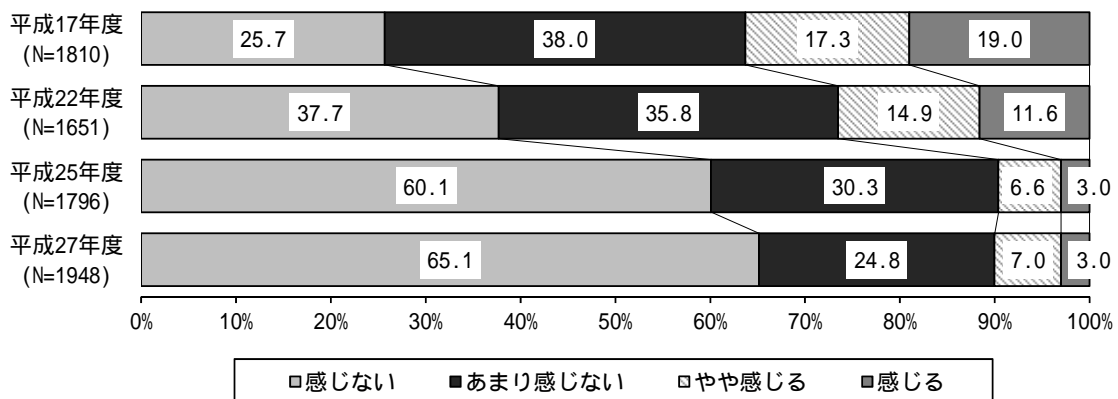
平成22年度、25年度と比べ、「感じない」の割合が大きく増え、「やや感じる」と「感じる」を合わせた割合は減っている。

図表 -51 さび・赤水の印象[経年変化]



(注釈) 平成22年度の「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」「わからない」と比較している。

図表 -52 さび・赤水の印象[経年変化]
【平成22~27年度「わからない」を除く】



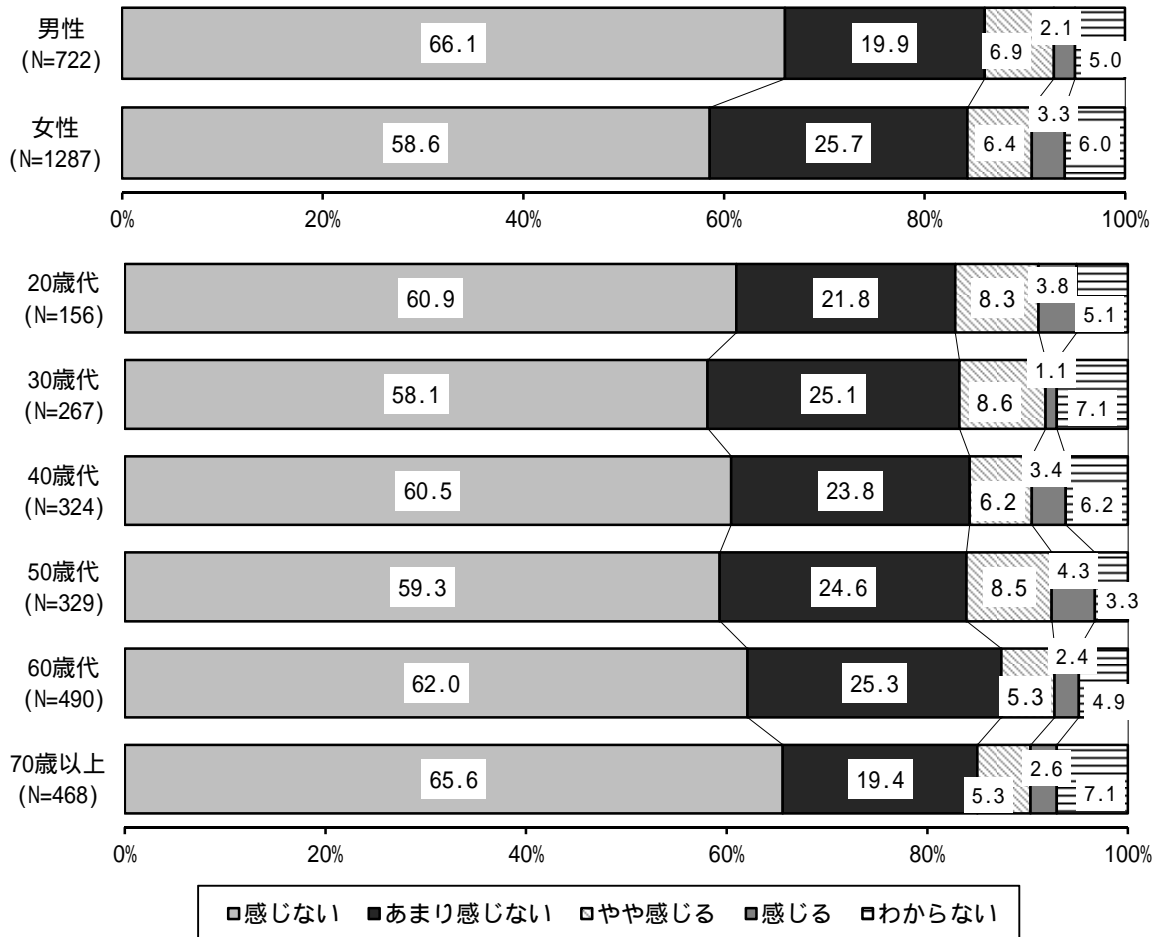
(注釈) 平成22年度の「気にならない」「あまり気にならない」「やや気になる」「気になる」「わからない」と比較している。

イ．さび・赤水の印象の属性別特徴

さび・赤水の印象を属性別にみると、女性より男性で「感じない」と回答された方の割合が高い。

年齢別では「感じない」「あまり感じない」を合わせた割合は60歳代で最も高い。

図表 -53 さび・赤水の印象[属性別]



塩素（カルキ）臭の印象

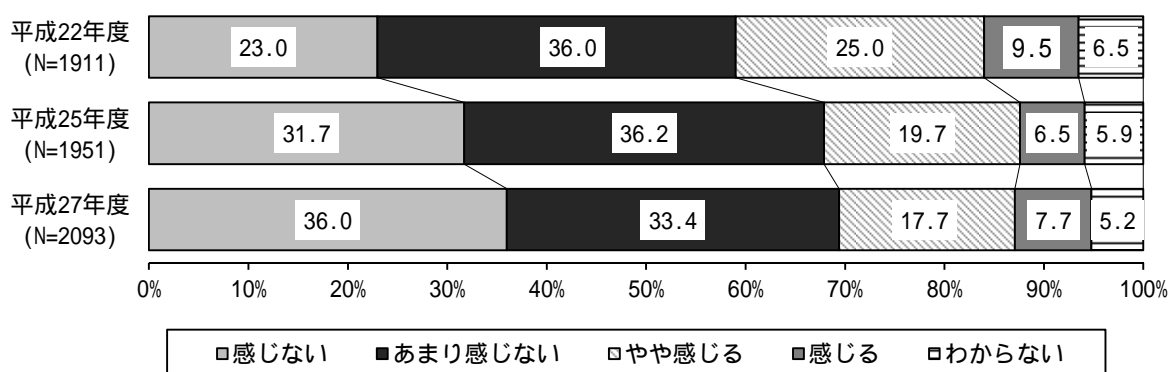
- ・塩素（カルキ）臭の印象は、平成22年度から平成27年度にかけて良くなっており、「感じない」と「あまり感じない」を合わせた割合が増加し、69.4%となっている。「やや感じる」と「感じる」を合わせた割合は減少し、25.4%となっている。
- ・特に、男性、50歳以上の世代で「感じない」と「あまり感じない」を合わせた割合が70%を超え高くなっている。
- ・こうした結果の一因としては、技術の向上に伴い塩素（カルキ）臭が軽減されてきたことが挙げられ、年齢層が高くなるほど、過去との比較から印象が改善してきていることが考えられる。

ア．塩素（カルキ）臭の印象の経年変化

塩素（カルキ）臭の印象は、「感じない」が36.0%と最も多く、「あまり感じない」が33.4%、「やや感じる」が17.7%と続いている。

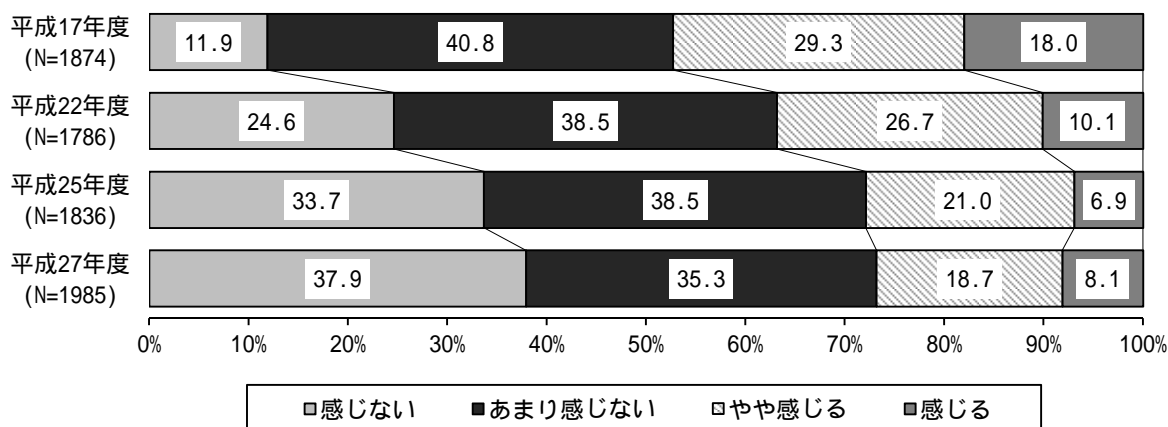
平成22年度、25年度と比べ、「感じない」の割合が増え、「やや感じる」の割合は減っている。

図表 -54 塩素（カルキ）臭の印象[経年変化]



(注釈) 平成22年度の「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」「わからない」と比較している。

図表 -55 塩素（カルキ）臭の印象[経年変化]
【平成22～27年度「わからない」を除く】

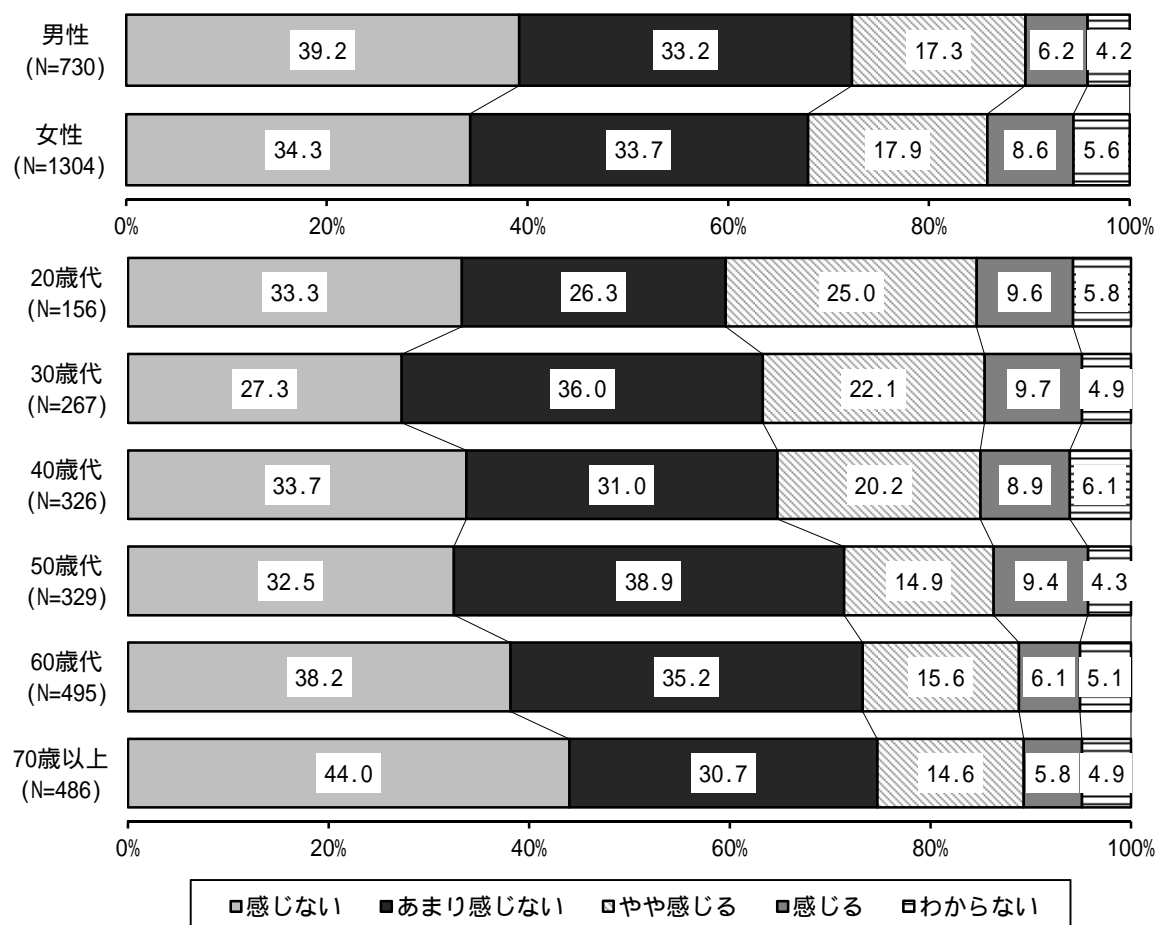


(注釈) 平成17年度、平成22年度の「気にならない」「あまり気にならない」「やや気になる」「気になる」「わからない」と比較している。

イ．塩素（カルキ）臭の印象の属性別特徴

塩素（カルキ）臭の印象を属性別にみると、男性よりは女性で、また、年齢層が低いほど「やや感じる」「感じる」と回答された方の割合が高く、塩素（カルキ）臭を気にしている傾向にある。

図表 -56 塩素（カルキ）臭の印象[属性別]



カビ臭や生ぐさ臭の印象

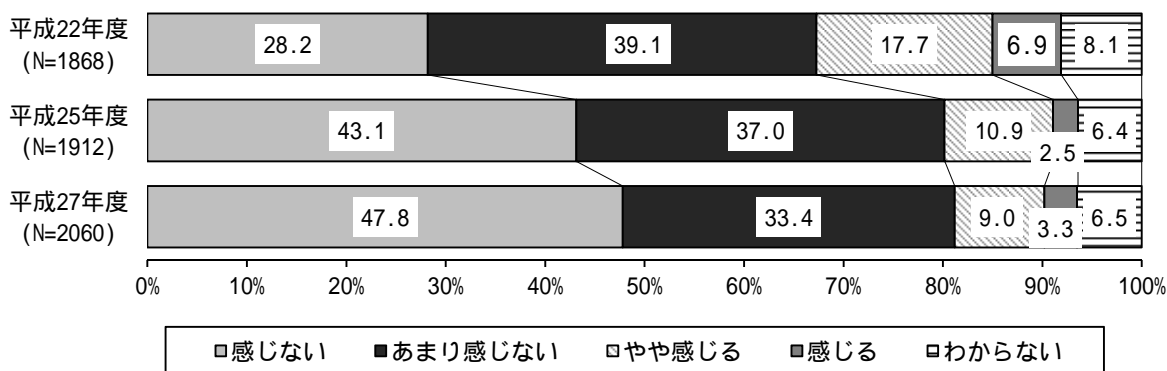
- ・カビ臭や生ぐさ臭の印象は、平成22年度から平成27年度にかけて良くなっており、「感じない」と「あまり感じない」を合わせた割合が増加し、81.2%となっている。「やや感じる」と「感じる」を合わせた割合は減少し、12.3%となっている。
- ・特に、男性、30歳代と50歳代以上の世代で「感じない」と「あまり感じない」を合わせた割合が8割を超え高くなっている。
- ・こうした結果の一因としては、塩素（カルキ）臭と同様に、年齢層が高くなるほど、過去との比較から印象が良くなっていることが考えられる。

ア．カビ臭や生ぐさ臭の印象の経年変化

カビ臭や生ぐさ臭の印象は、「感じない」が47.8%と最も多く、「あまり感じない」が33.4%、「やや感じる」が9.0%と続いている。

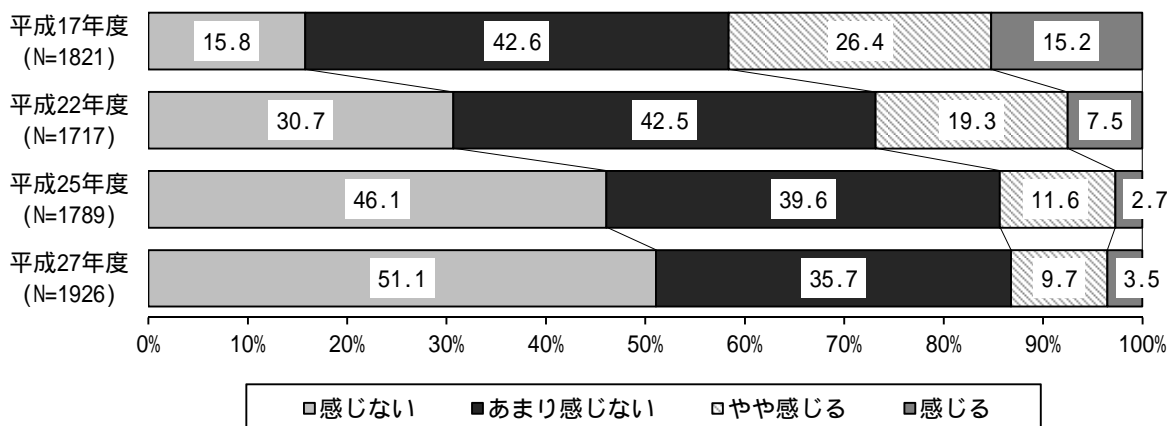
平成22年度、25年度と比べ、「感じない」の割合が増え、「やや感じる」の割合は減っている。

図表 -57 カビ臭や生ぐさ臭の印象[経年変化]



(注釈) 平成22年度の「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」「わからない」と比較している。

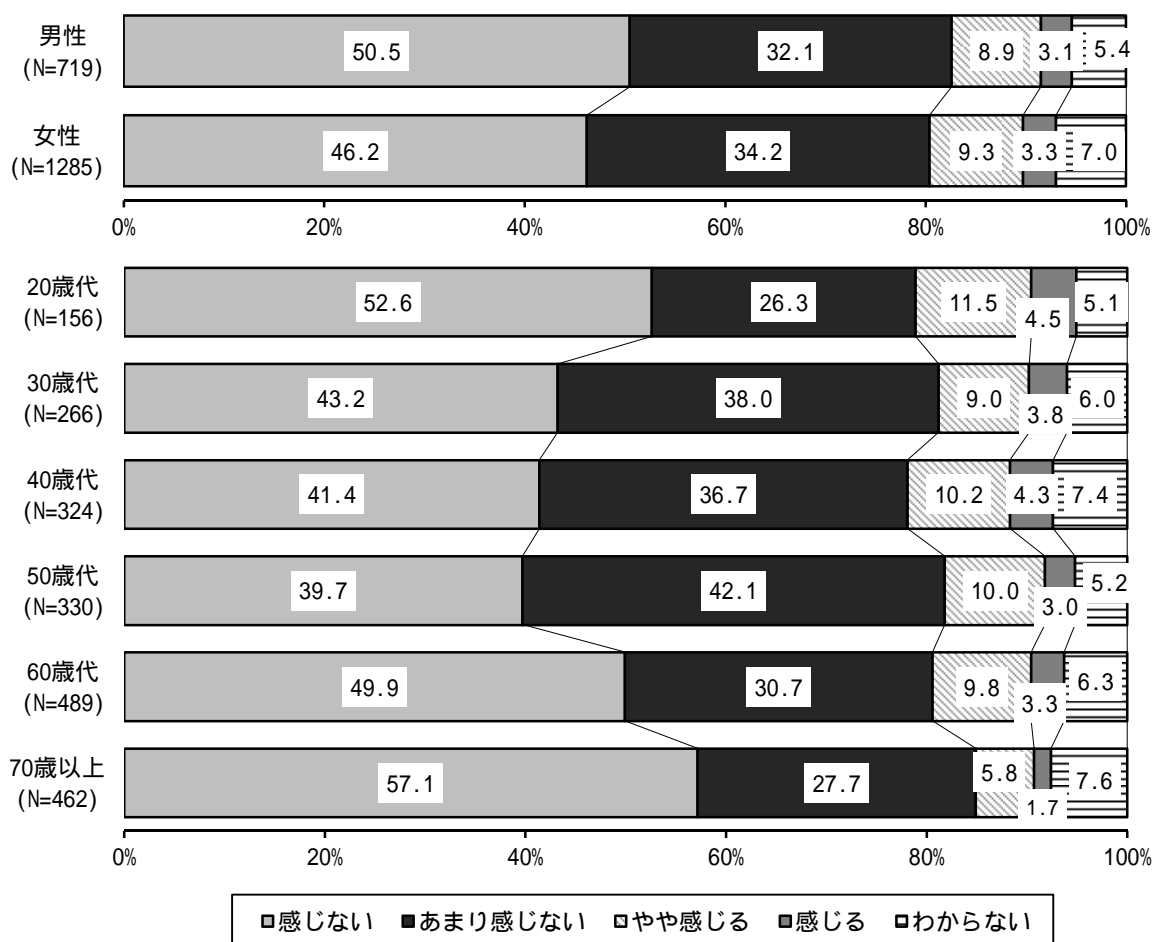
図表 -58 カビ臭や生ぐさ臭の印象[経年変化]
【平成22～27年度「わからない」を除く】



イ．カビ臭や生ぐさ臭の印象の属性別特徴

カビ臭や生ぐさ臭の印象を属性別にみると、男性よりは女性で、また20～60歳代で「やや感じる」「感じる」と回答された方の割合が高く、カビ臭や生ぐさ臭を気にしている傾向にある。

図表 -59 カビ臭や生ぐさ臭の印象[属性別]



鉛製の給水管の印象

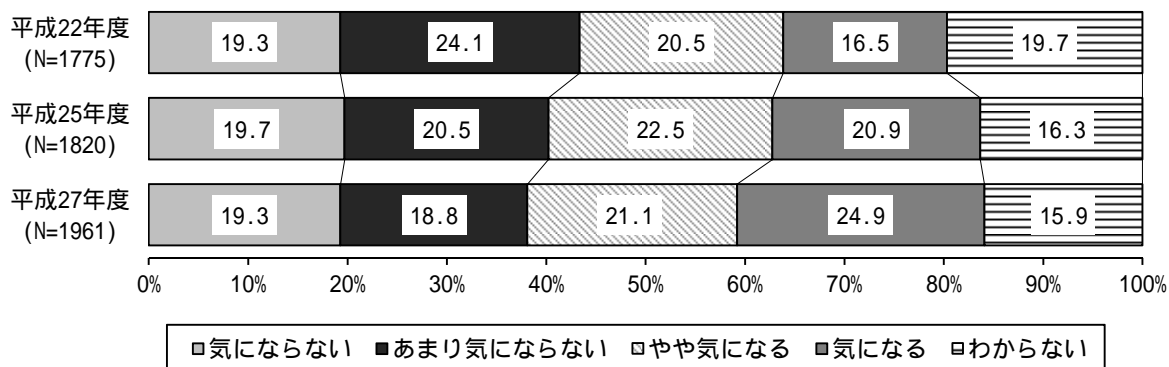
- ・鉛製の給水管の印象は、「やや気になる」と「気になる」が増加傾向にあり、水質への影響について市民の関心が高くなっていると考えられる。
- ・女性，40歳代～60歳代で「やや気になる」「気になる」の割合が高くなっている。
- ・一方，70歳以上では「気にならない」「あまり気にならない」の割合が高くなっている。

ア．鉛製の給水管の印象の経年変化

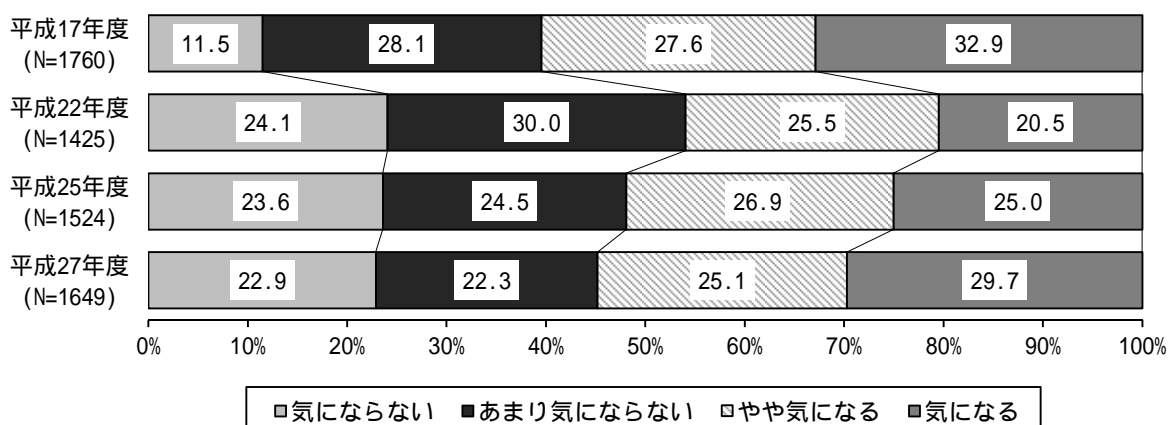
鉛製の給水管の印象は、「気になる」が24.9%と最も多く、「やや気になる」が21.1%、「気にならない」が19.3%と続いている。

平成22年度，25年度と比べ、「気になる」の割合が増え、「あまり気にならない」の割合は減っている。

図表 -60 鉛製の給水管の印象[経年変化]



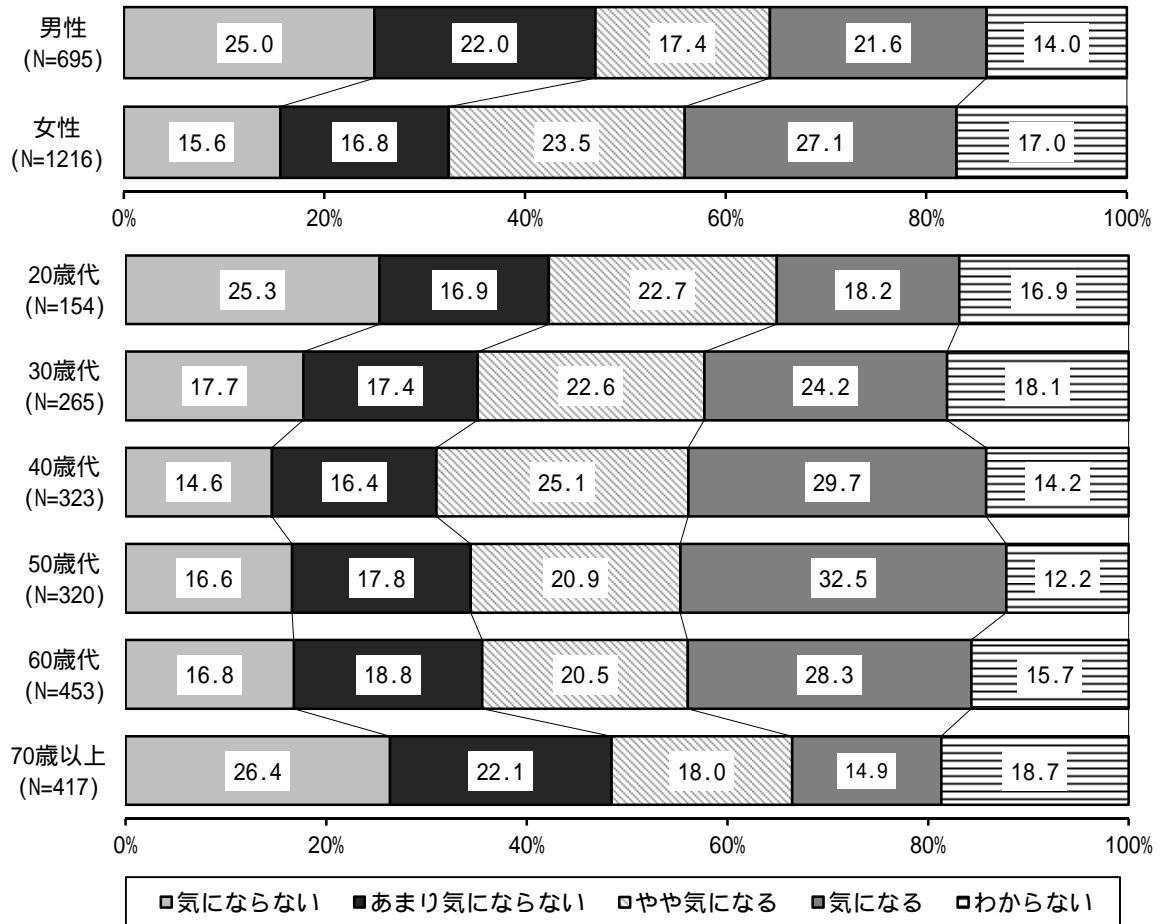
図表 -61 鉛製の給水管の印象[経年変化]
【平成22年度～27年度「わからない」を除く】



イ．鉛製の給水管の印象の属性別特徴

鉛製の給水管の印象を属性別にみると、男性よりは女性で、また40～60歳代で「やや気になる」「気になる」と回答された方の割合が高い。

図表 -62 鉛製の給水管の印象[属性別]



受水タンクの印象

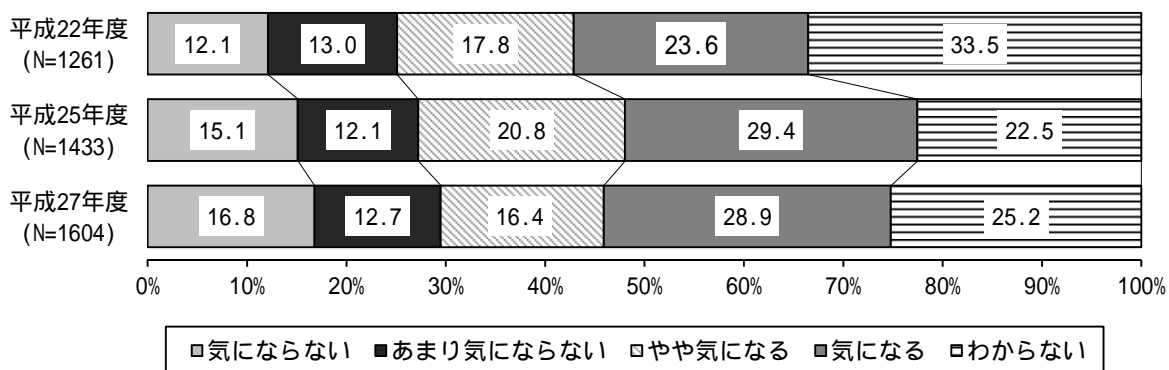
- ・ 受水タンクの印象は、平成22年度から平成27年度にかけて良くなっており、「気にならない」と「あまり気にならない」を合わせた割合が増加している。
- ・ 特に、女性、40歳代～50歳代で「やや気になる」「気になる」の割合が高くなっており、一方で、20歳代と70歳以上では「気にならない」「あまり気にならない」の割合が高くなっている。

ア．受水タンクの印象の経年変化

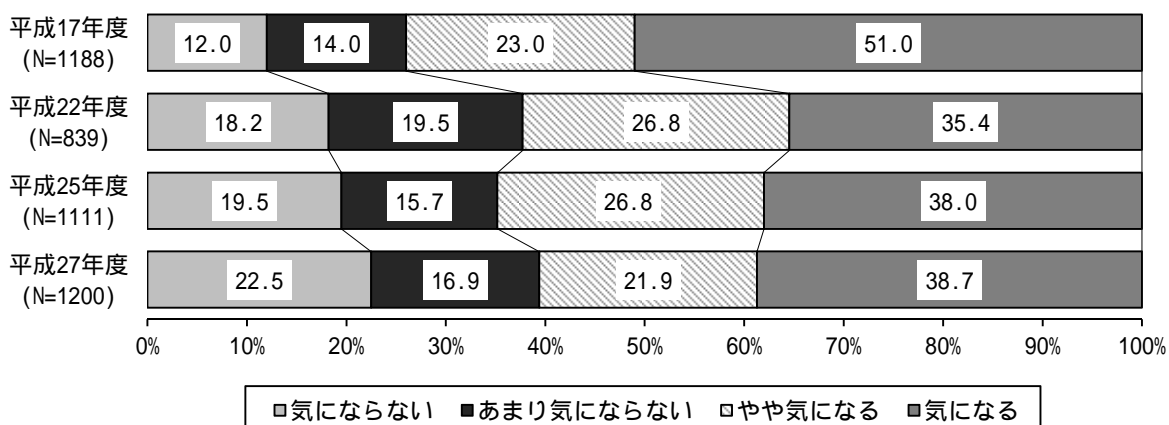
受水タンクの印象は、「気になる」が28.9%と最も多く、「わからない」が25.2%、「気にならない」が16.8%と続いている。

平成22年度、25年度と比べ、「気にならない」と「あまり気にならない」の割合が増えている。

図表 -63 受水タンクの印象[経年変化]



図表 -64 受水タンクの印象[経年変化]
【平成22～27年度「わからない」を除く】

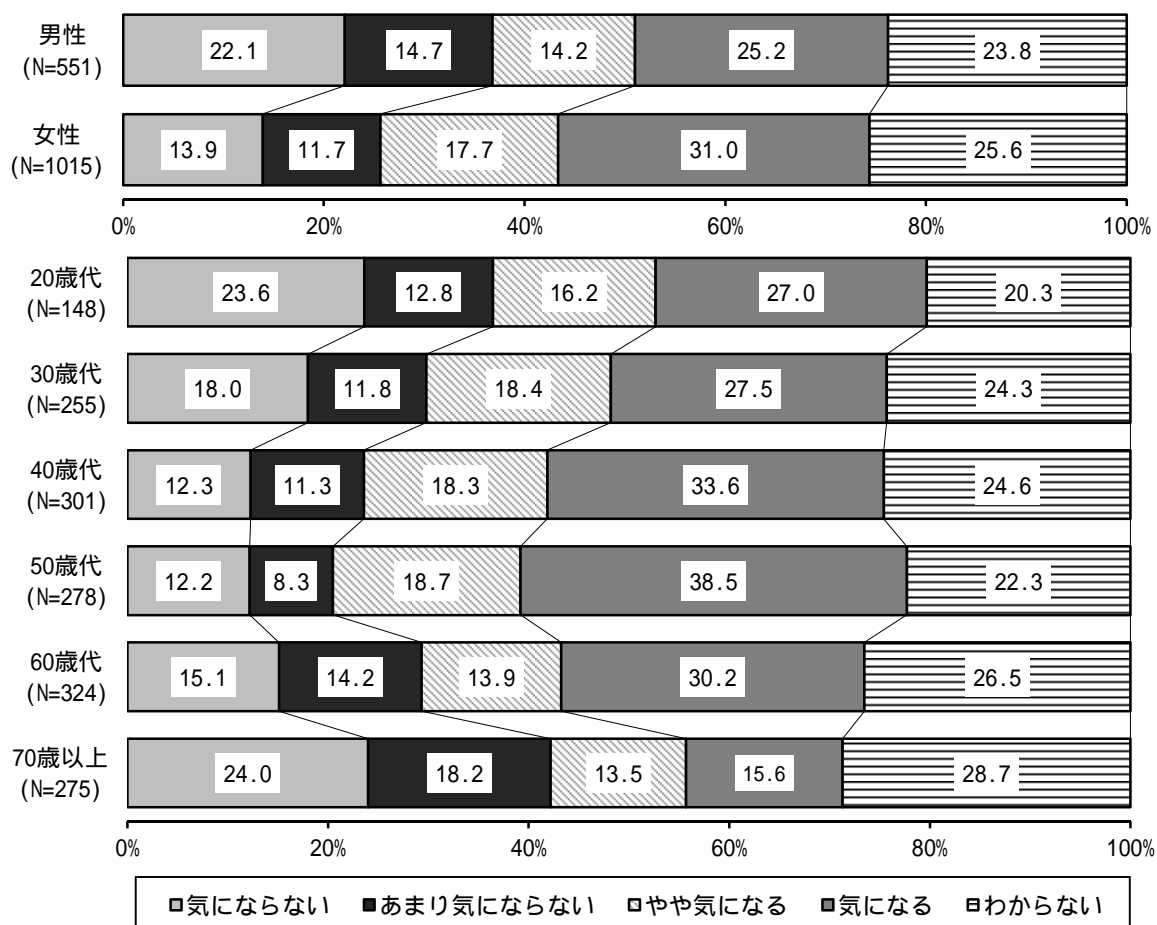


イ．受水タンクの印象の属性別特徴

受水タンクの印象を属性別にみると、男性よりは女性で、また40～50歳代で「やや気になる」「気になる」と回答された方の割合が高い。

特に50歳代では、「やや気になる」「気になる」が57.2%と6割近くを占めている。

図表 -65 受水タンクの印象[属性別]



水道水のもととなる琵琶湖の水質の印象

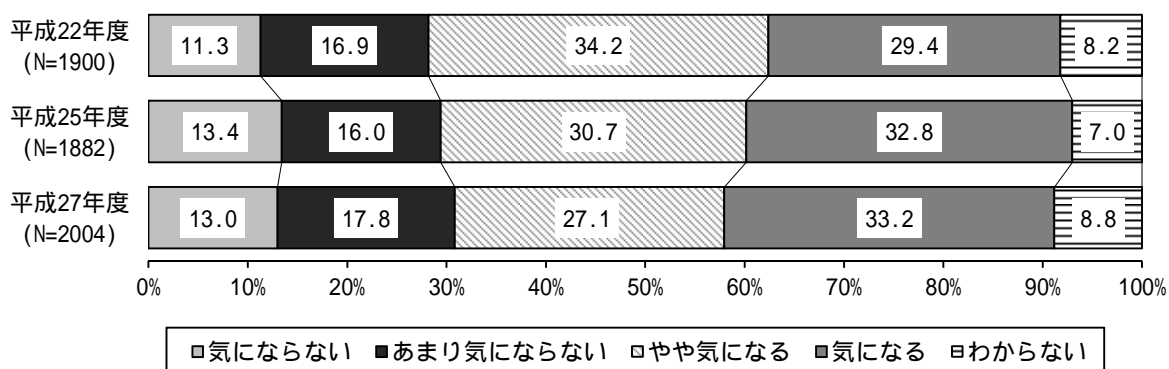
- ・水道水のもととなる琵琶湖の水質の印象は、「やや気になる」と「気になる」を合わせた割合は、平成22年度63.6%から平成27年度60.3%と減っているものの、依然として琵琶湖の水質への市民の関心は高い状況にある。
- ・平成22年度から平成27年度にかけて「気にならない」と「あまり気にならない」を合わせた割合が28.2%から30.8%に増加している。
- ・女性、30歳代～60歳代で「やや気になる」「気になる」の割合が高くなっている。

ア．水道水のもととなる琵琶湖の水質の印象の経年変化

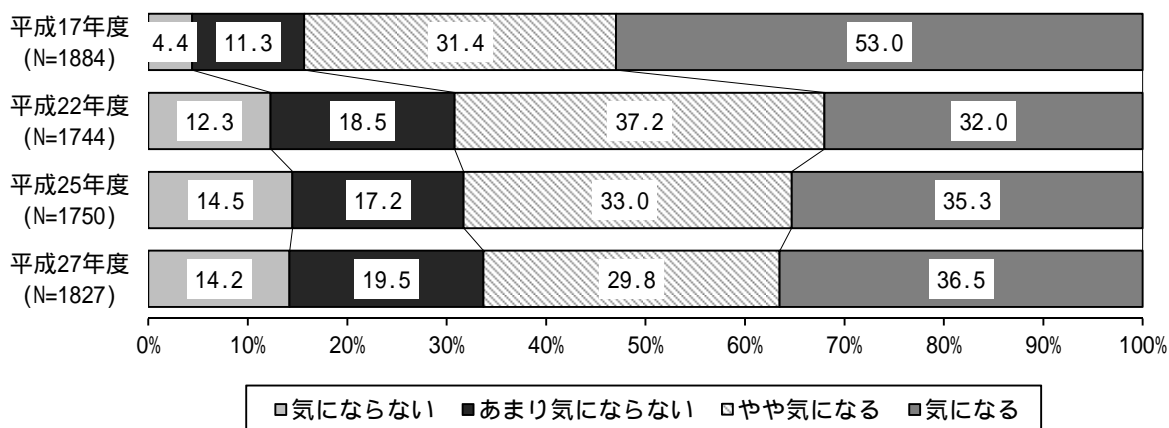
水道水のもととなる琵琶湖の水質の印象は、「気になる」が33.2%と最も多く、「やや気になる」が27.1%、「あまり気にならない」が17.8%と続いている。

平成22年度、25年度と比べ、「あまり気にならない」「気になる」の割合が増え、「やや気になる」の割合は減っている。

図表 -66 水道水のもととなる琵琶湖の水質の印象[経年変化]



図表 -67 水道水のもととなる琵琶湖の水質の印象[経年変化]
【平成22～27年度「わからない」を除く】

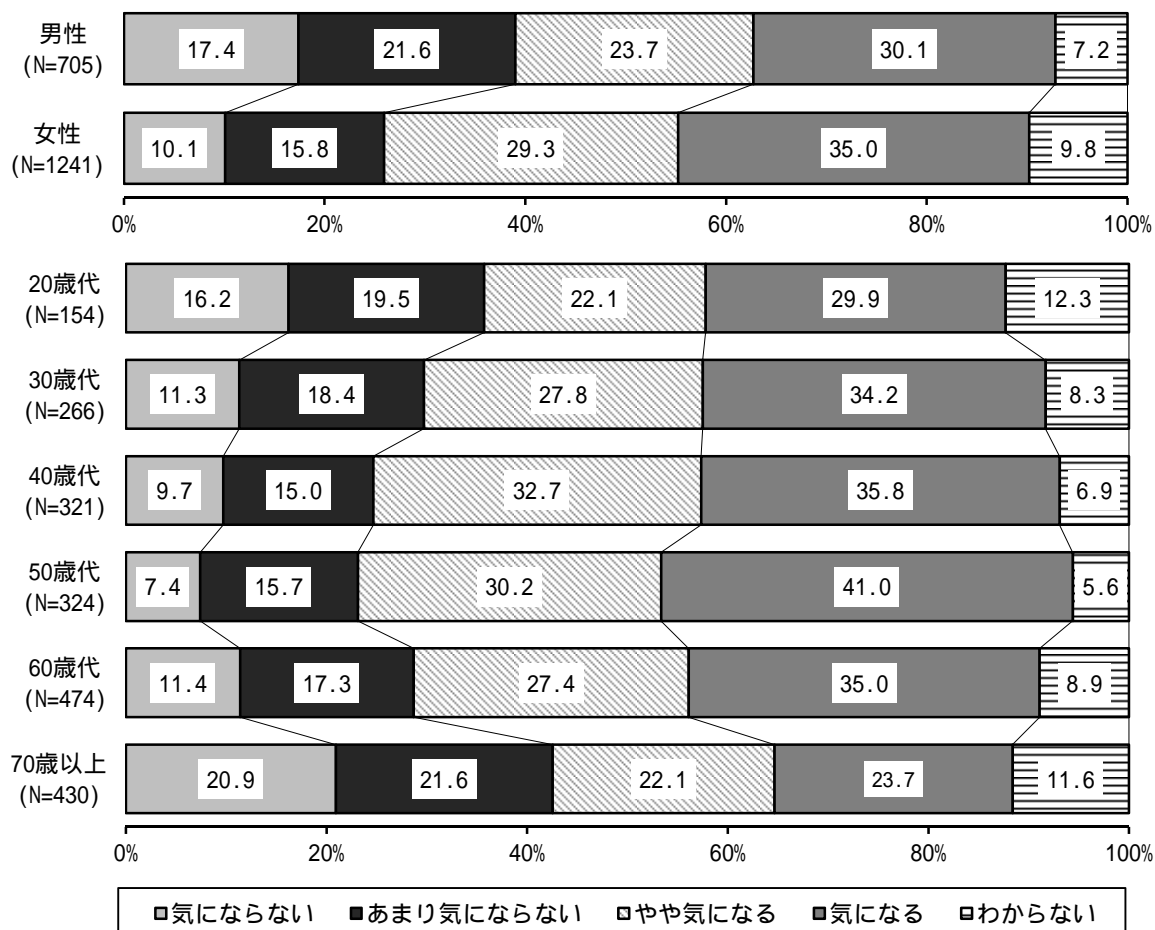


イ．水道水のもととなる琵琶湖の水質の印象の属性別特徴

水道水のもととなる琵琶湖の水質の印象を属性別にみると、男性よりは女性で、また30～60歳代で「やや気になる」「気になる」と回答された方の割合が高い。

特に50歳代では、「やや気になる」「気になる」が71.2%と高くなっている。

図表 -68 水道水のもととなる琵琶湖の水質の印象[属性別]



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

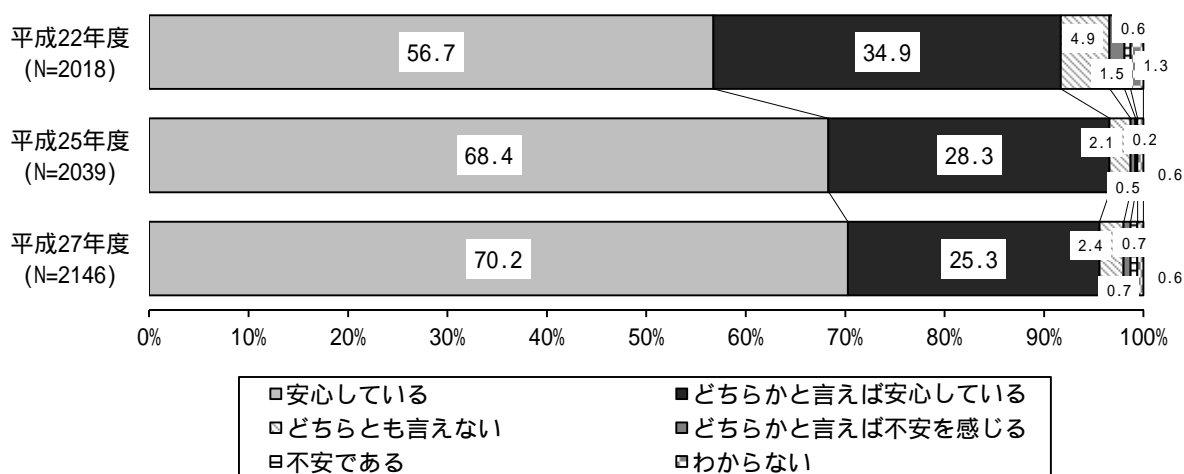
- ・いつでも水道が利用できることへの安心の程度は、平成22年度から平成27年度にかけて、「安心している」が56.7%から70.2%に増加しており、「安心している」と「どちらかと言えば安心している」を合わせると95.5%と高い割合となっている。
- ・いずれの属性においても「安心している」の割合は高いが、特に、男性、70歳以上、6人以上の世帯で高くなっている。
- ・水道利用について、供給環境が十分に整備され、安定的な供給が継続的に行われていることから安心度は非常に高くなっていると考えられる。

ア．いつでも水道が利用できることへの安心度の経年変化

いつでも水道が利用できることへの安心度は「安心している」が70.2%と最も多く、「どちらかと言えば安心している」が25.3%、「どちらとも言えない」が2.4%と続いている。

平成22年度、25年度と比べ、「安心している」の割合が増えている。

図表 -69 いつでも水道が利用できることへの安心度[経年変化]



イ．いつでも水道が利用できることへの安心度の属性別特徴

いつでも水道が利用できることへの安心度を属性別にみると、女性より男性、20～30歳代、70歳以上で「安心している」と回答された方の割合が高くなっている。

世帯人数別では、1～2人の世帯、5人以上の世帯で7割以上が「安心している」と回答している。

大雨でも浸水被害がないことへの安心度

- ・大雨でも浸水被害がないことへの安心度は、平成22年度から平成27年度にかけて、「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81.5%から77.1%に減少し、市民の安心度が低下している状況にある。
- ・20歳代，70歳以上，1人及び6人以上の世帯で「安心している」と「どちらかと言えば安心している」を合わせた割合が高く，8割を占めている。

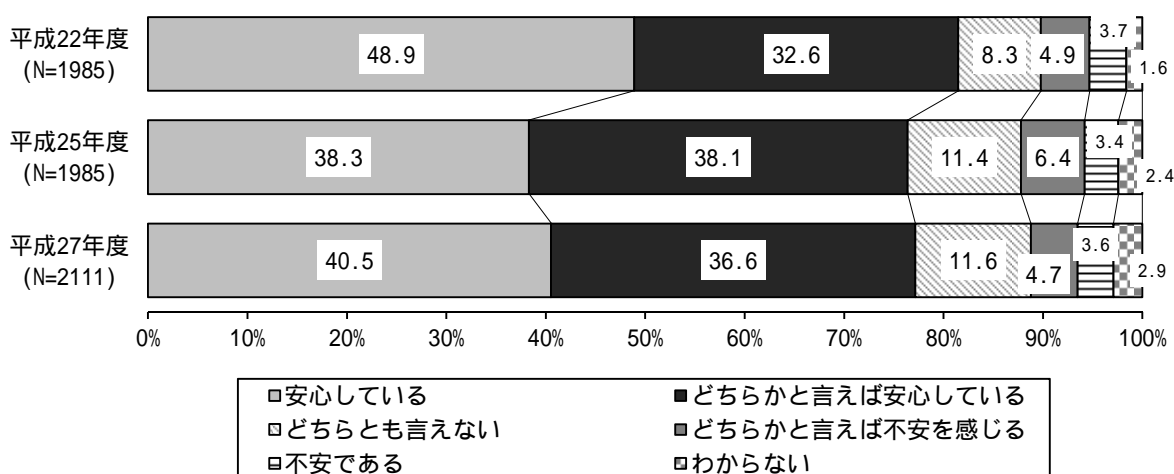
ア．大雨でも浸水被害がないことへの安心度の経年変化

大雨でも浸水被害がないことへの安心度は、「安心している」が40.5%と最も多く、「どちらかと言えば安心している」が36.6%、「どちらとも言えない」が11.6%と続いている。

平成22年度と比べ、「安心している」の割合が減り、「安心している」と「どちらかと言えば安心している」を合わせた割合も減っている。

平成25年度と比べ、「安心している」の割合は増えており、「安心している」と「どちらかと言えば安心している」を合わせた割合もやや増えている。

図表 -70 大雨でも浸水被害がないことへの安心度[経年変化]

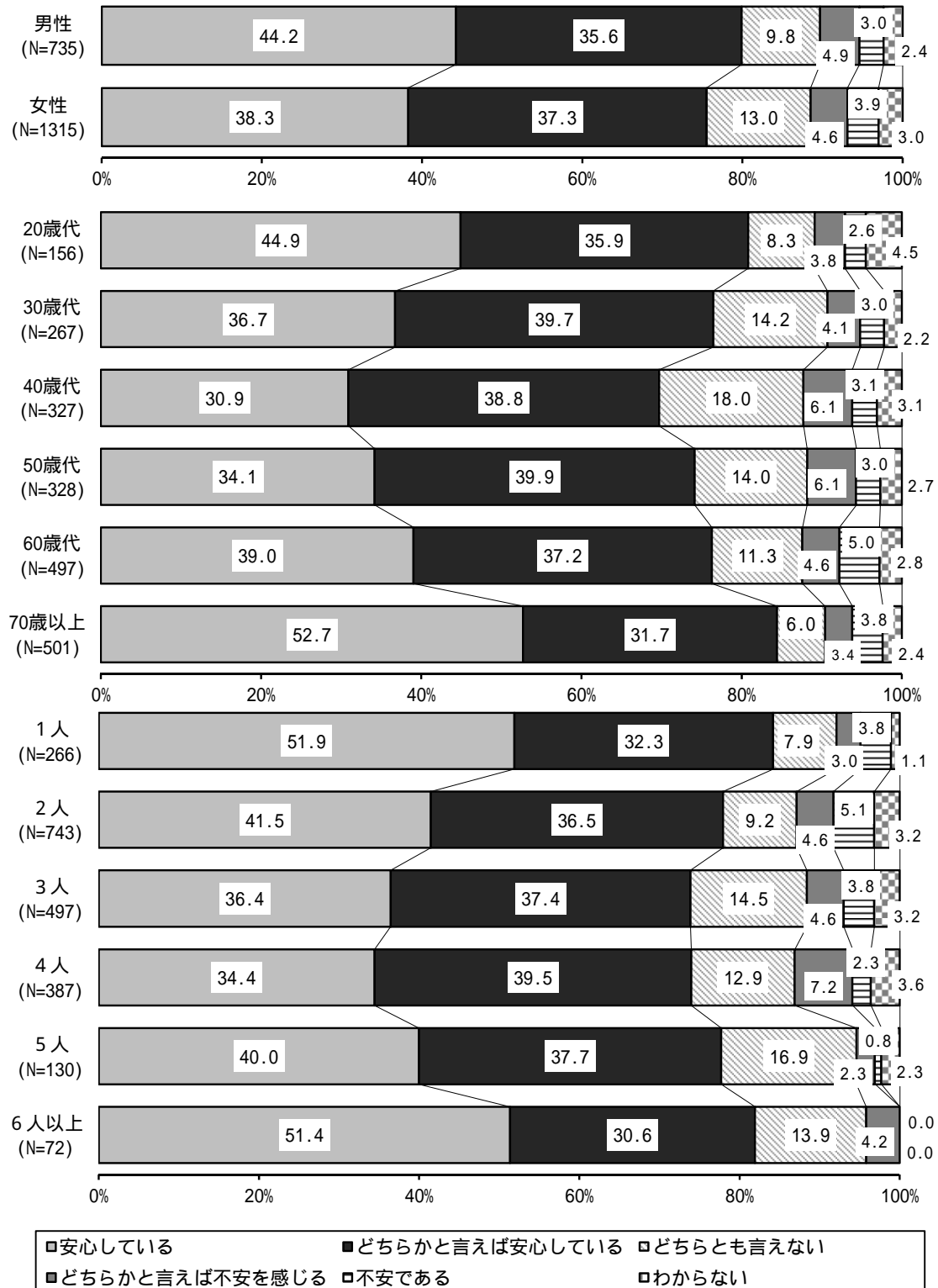


イ．大雨でも浸水被害がないことへの安心度の属性別特徴

大雨でも浸水被害がないことへの安心度を属性別にみると、女性より男性、70歳以上で「安心している」と回答された方の割合が高くなっている。

世帯人数別では、いずれも「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7割を超えており、1人、6人以上の世帯では8割を超えている。

図表 -71 大雨でも浸水被害がないことへの安心度[属性別]



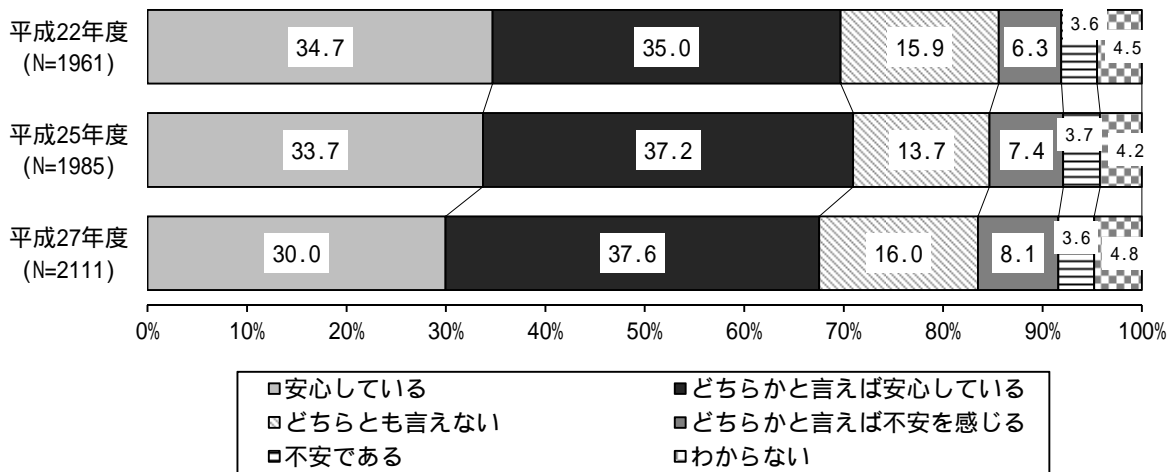
下水道管や雨水ますの詰まりや臭いがないことへの安心度

- ・下水道管や雨水ますの詰まりや臭いがないことへの安心度は、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。
- ・男性や30歳代、70歳以上で、「安心している」と「どちらかと言えば安心している」を合わせた割合が多くなっている。

ア．下水道管や雨水ますの詰まりや臭いがないことへの安心度の経年変化

下水道管や雨水ますの詰まりや臭いがないことへの安心度は、「どちらかと言えば安心している」が37.6%と最も多く、「安心している」が30.0%、「どちらとも言えない」が16.0%と続いている。

図表 -72 下水道管や雨水ますの詰まりや臭いがないことへの安心度[経年変化]



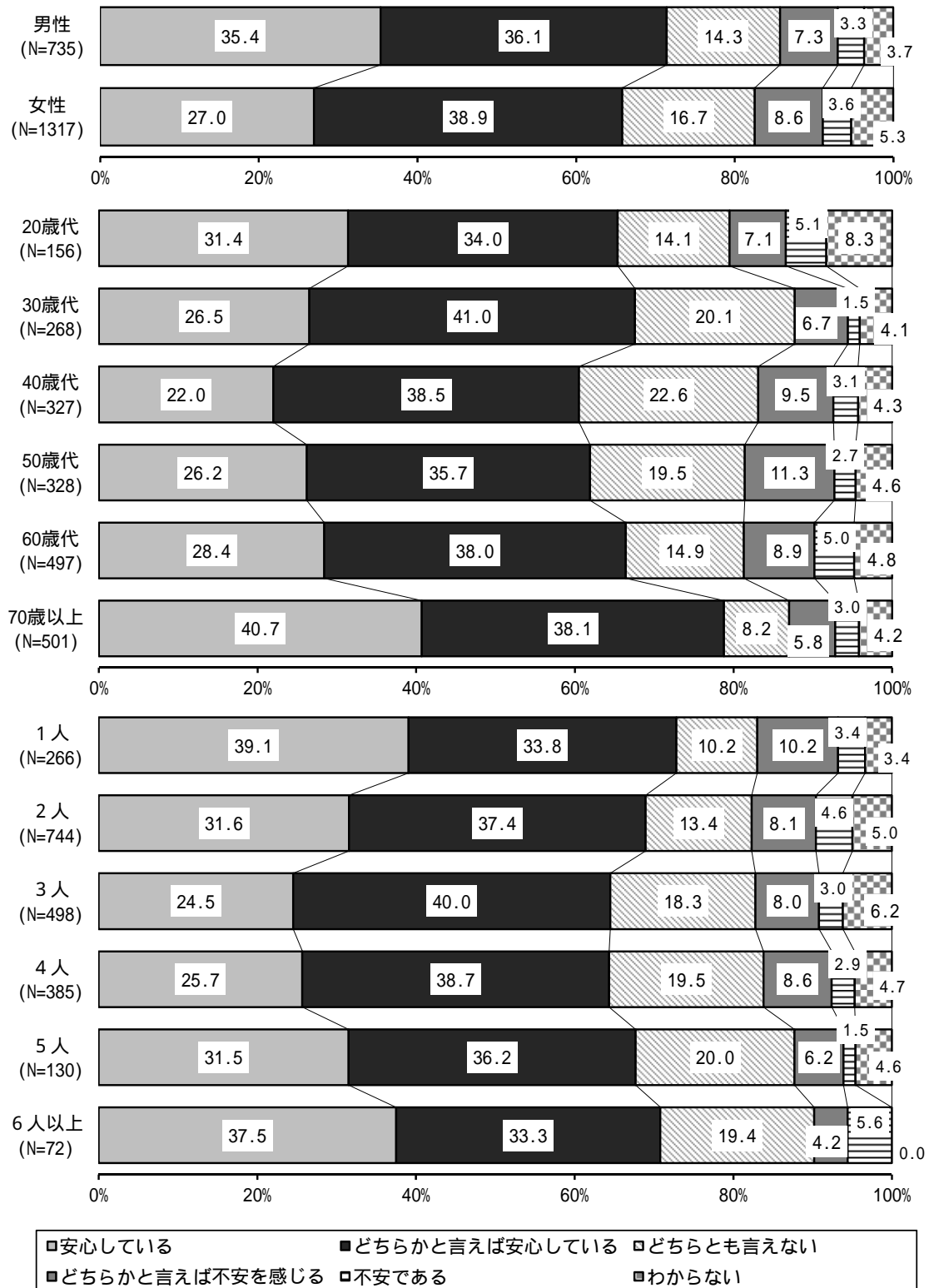
イ．下水道管や雨水ますの詰まりや臭いがいいことへの安心度の属性別特徴

下水道管や雨水ますの詰まりや臭いがいいことへの安心度を属性別にみると、女性より男性、70歳以上で「安心している」と回答された方の割合が高くなっている。

一方、20歳代、40～60歳代では約1割が不安を感じている傾向にある。

世帯人数別では、「安心している」と「どちらかと言えば安心している」を合わせた割合は1人、6人以上の世帯で7割を超え、高くなっている。

図表 -73 下水道管や雨水ますの詰まりや臭いがいいことへの安心度[属性別]



河川や下流域の水環境が良好であることへの安心度

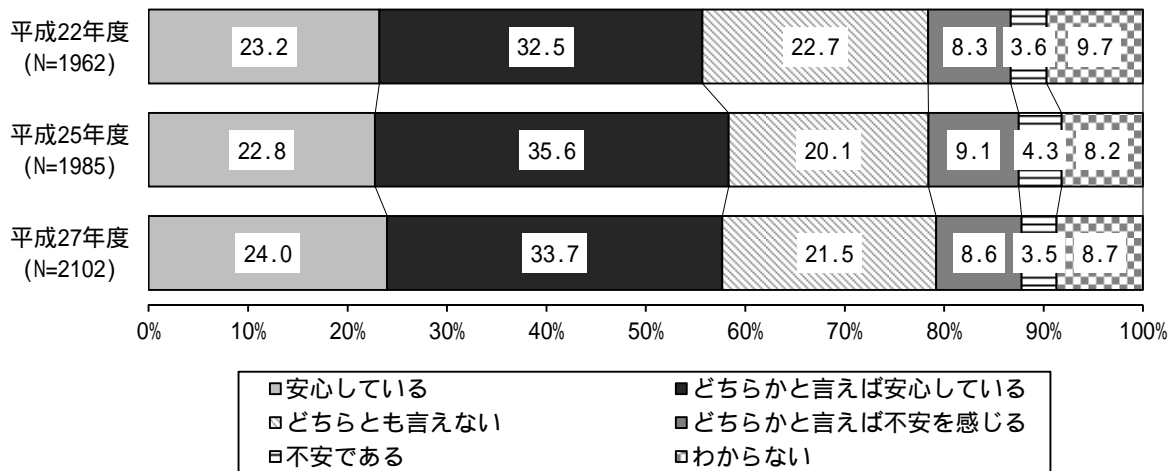
- ・河川や下流域の水環境が良好であることへの安心度は、平成22年度から平成27年度にかけて大きな変化はみられない。
- ・女性、40歳代～50歳代では「どちらかと言えば不安を感じる」「不安である」がやや多くなっている一方、男性や70歳以上では、「安心している」「どちらかと言えば安心している」が多くなっている。

ア．河川や下流域の水環境が良好であることへの安心度の経年変化

河川や下流域の水環境が良好であることへの安心度は、「どちらかと言えば安心している」が33.7%と最も多く、「安心している」が24.0%、「どちらとも言えない」が21.5%と続いている。

平成22年度、25年度と比べ、大きな変化はみられない。

図表 -74 河川や下流域の水環境が良好であることへの安心度[経年変化]



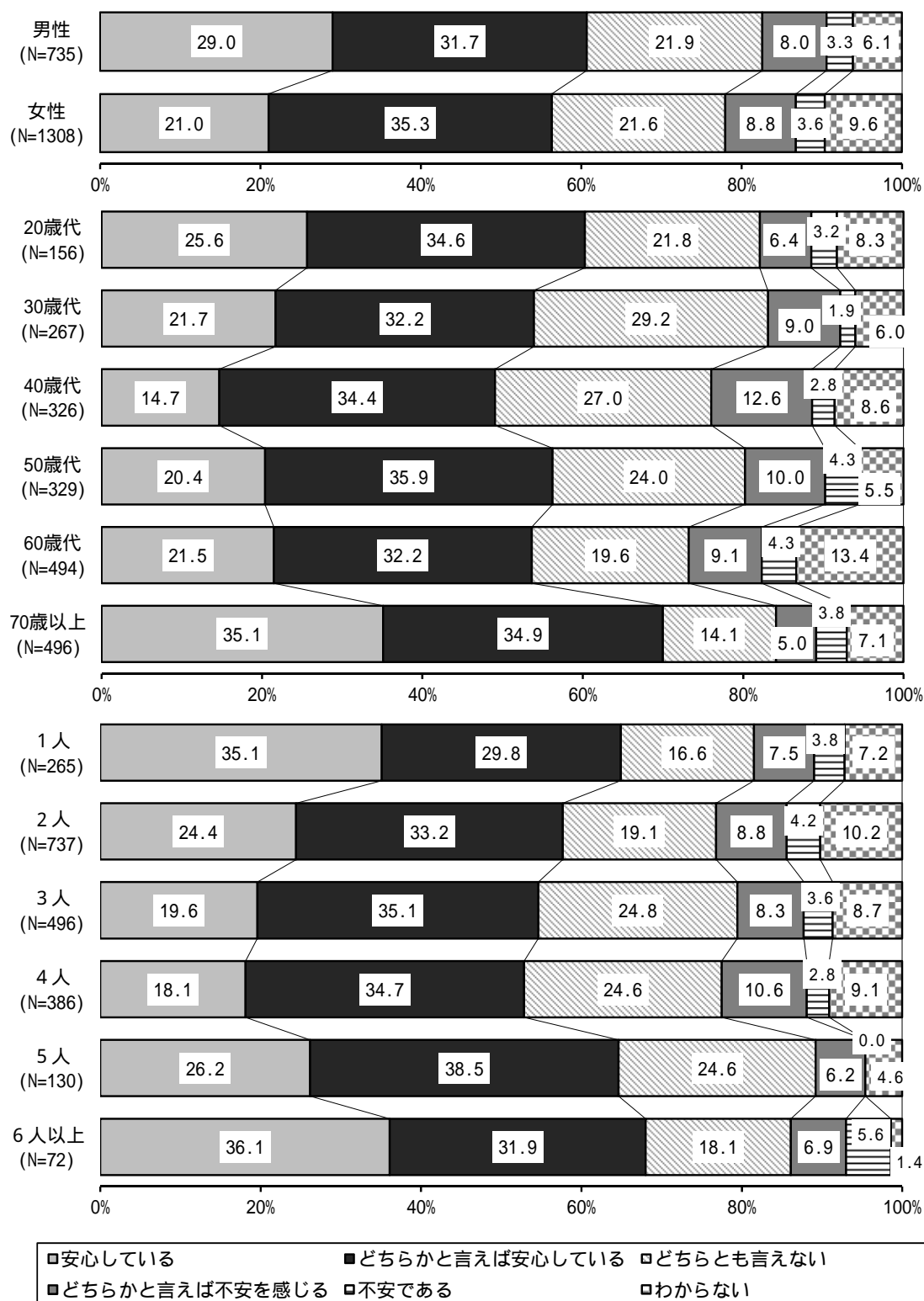
イ．河川や下流域の水環境が良好であることへの安心度の属性別特徴

河川や下流域の水環境が良好であることへの安心度を属性別にみると，女性より男性，70歳以上で「安心している」と回答された方の割合が高くなっている。

一方，40～50歳代では15%前後が不安を感じている傾向にある。

世帯人数別では，1人，6人以上の世帯が「安心している」の割合が高くなっている。

図表 -75 河川や下流域の水環境が良好であることへの安心度[属性別]



水道・下水道施設の老朽化や地震への対策への安心度

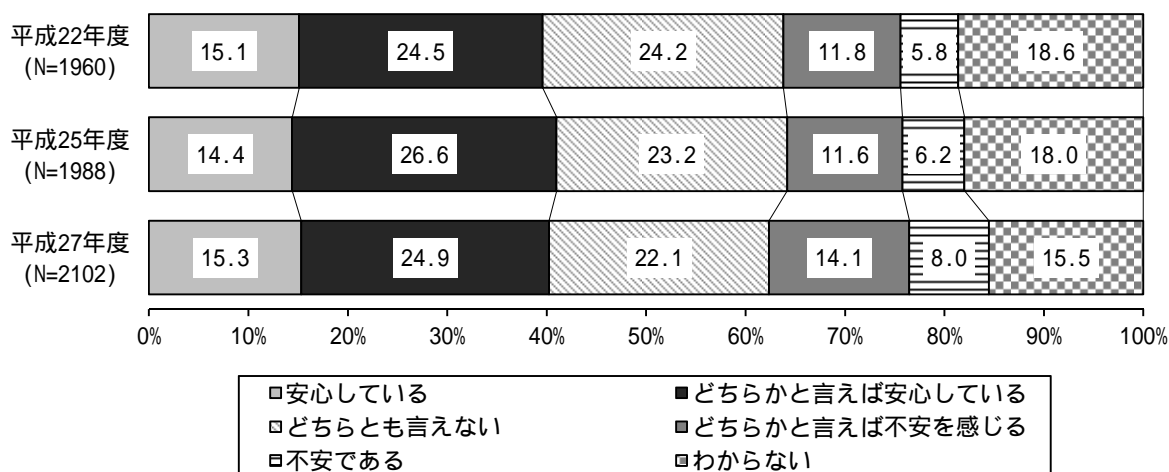
- ・水道・下水道施設の老朽化や地震への対策への安心度は、平成22年度から平成27年度にかけて大きな変化はみられない。
- ・40歳代～60歳代では「どちらかと言えば不安を感じる」と「不安である」がやや多くなっている一方、70歳以上では、「安心している」と「どちらかと言えば安心している」が多くなっている。
- ・水道・下水道施設の老朽化や地震への対策の安心度は依然として「わからない」が他の割合と比べて高い。

ア．水道・下水道施設の老朽化や地震への対策への安心度の経年変化

水道・下水道施設の老朽化や地震への対策への安心度は、「どちらかと言えば安心している」が24.9%と最も多く、「どちらとも言えない」が22.1%、「わからない」が15.5%と続いている。

平成22年度、25年度と比べ、「どちらかと言えば不安を感じる」と「不安である」を合わせた割合が増えている。

図表 -76 水道・下水道施設の老朽化や地震への対策への安心度[経年変化]

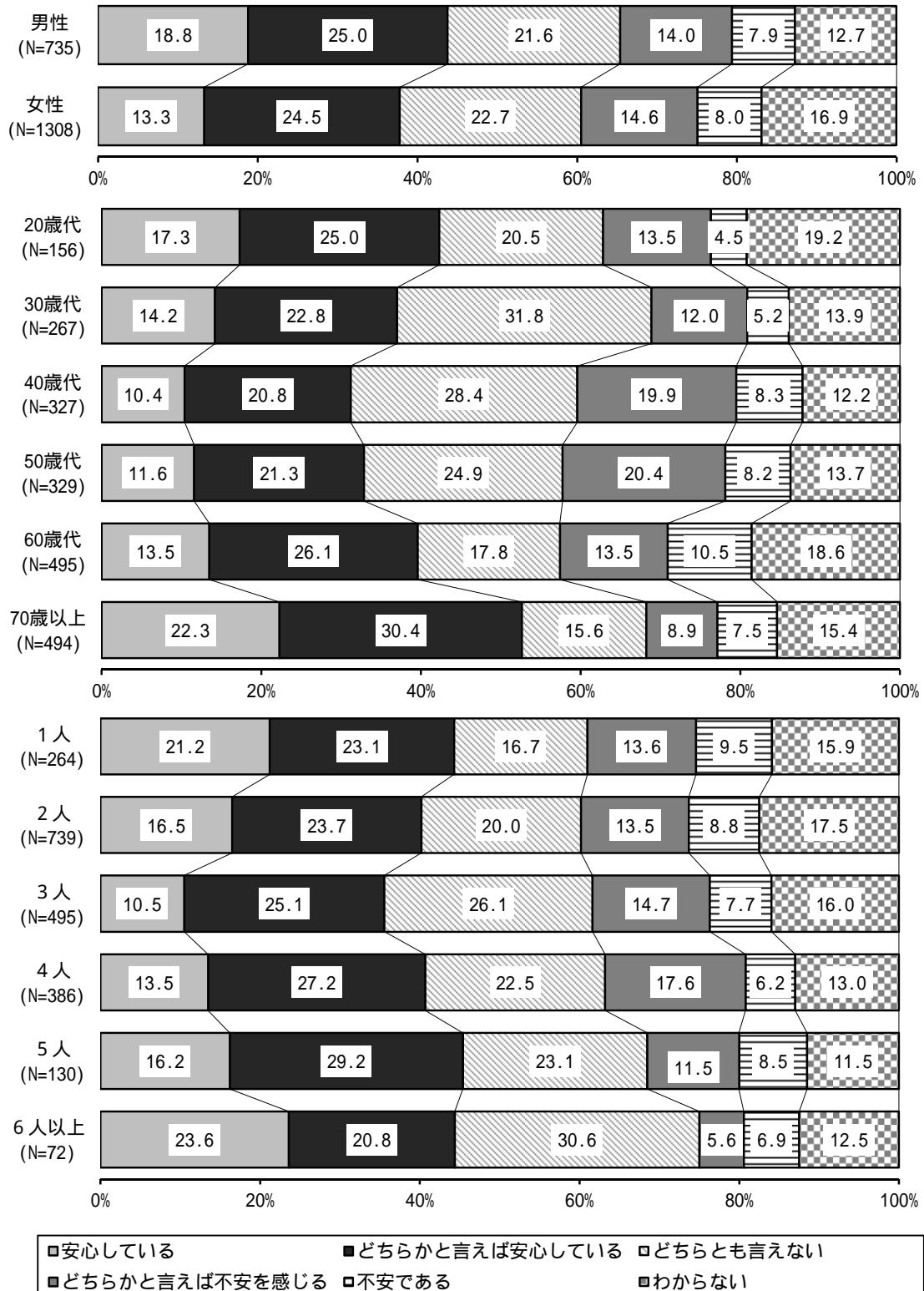


イ．水道・下水道施設の老朽化や地震への対策への安心度の属性別特徴

水道・下水道施設の老朽化や地震への対策への安心度を属性別にみると、女性より男性、20歳代、70歳以上で「安心している」と回答された方の割合が高くなっている。

世帯人数別では、「安心している」と回答された方は1人、6人以上の世帯で割合が高くなっている。

図表 -77 水道・下水道施設の老朽化や地震への対策への安心度[属性別]



(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。

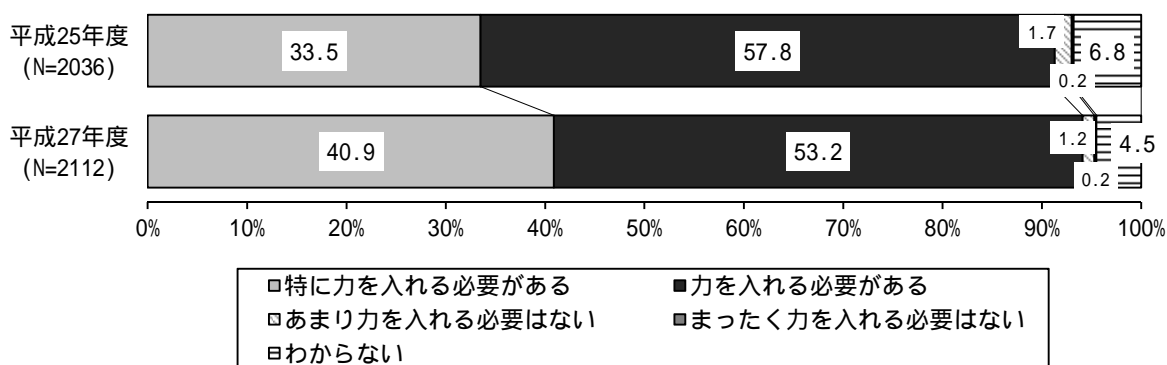
・「サービスの充実などによるお客さま満足度」と「業務や組織の見直し、経費削減などによる経営の更なる安定化」についても、「特に力を入れる必要がある」と「力を入れる必要がある」を合わせた割合が高まっており、市民の意識からも中期経営プランに掲げる重点項目が必要とされているため、今後も着実に推進することが求められる。

古くなった水道管や下水道管などの施設の更新の必要性の経年変化

施設の更新の必要性は、「力を入れる必要がある」が53.2%と最も多く、「特に力を入れる必要がある」と合わせると90%を超えている。

平成25年度と比べ、「特に力を入れる必要がある」と「力を入れる必要がある」を合わせた割合はやや増えている。

図表 -78 古くなった水道管や下水道管などの施設の更新の必要性[経年変化]

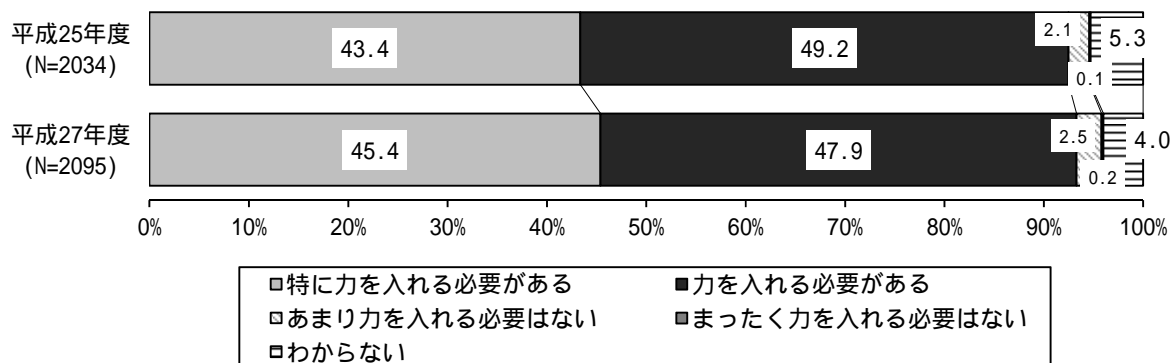


大雨や地震に備えた対策の必要性の経年変化

大雨や地震に備えた対策の必要性は、「力を入れる必要がある」が47.9%と最も多く、「特に力を入れる必要がある」と合わせると90%を超える。

平成25年度と比べ、「特に力を入れる必要がある」と「力を入れる必要がある」を合わせた割合はやや増えている。

図表 -79 大雨や地震に備えた対策の必要性[経年変化]

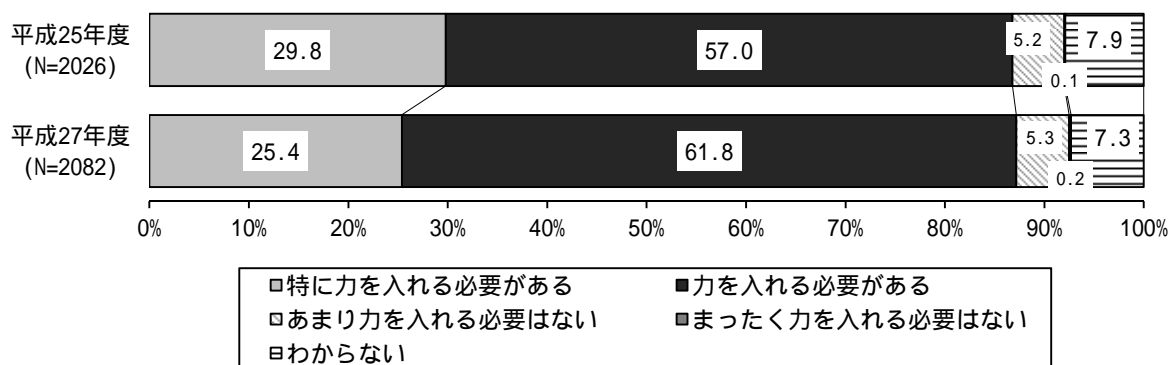


下水処理の改善や省エネなどによる環境保全活動の必要性の経年変化

下水処理の改善や省エネなどによる環境保全活動の必要性は、「力を入れる必要がある」が61.8%と最も多く、「特に力を入れる必要がある」が25.4%、「わからない」が7.3%と続いている。

平成25年度と比べ、「特に力を入れる必要がある」の割合は減っているが、「力を入れる必要がある」の割合は増えている。

図表 -80 下水処理の改善や省エネなどによる環境保全活動の必要性[経年変化]

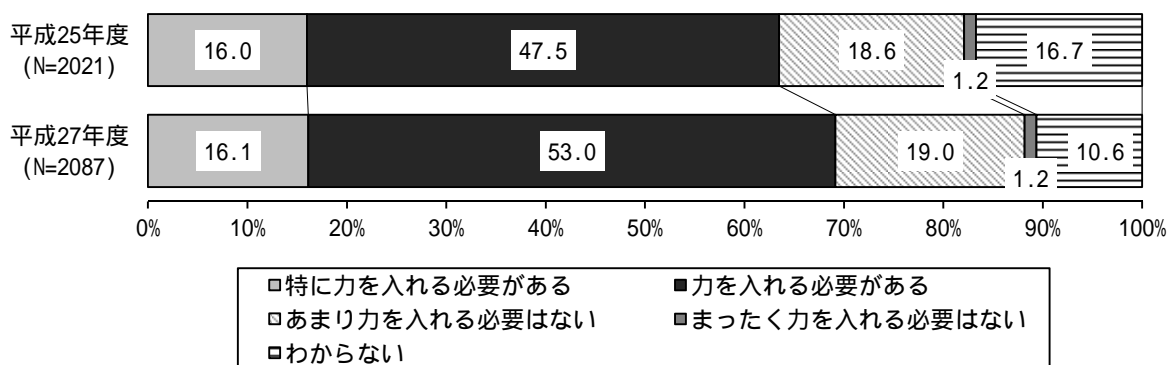


サービスの充実などによるお客さま満足度の向上の必要性の経年変化

サービスの充実などによるお客さま満足度の向上の必要性は、「力を入れる必要がある」が53.0%と最も多く、「あまり力を入れる必要はない」が19.0%、「特に力を入れる必要がある」が16.1%と続いている。

平成25年度と比べ、「力を入れる必要がある」の割合は増えている。

図表 -81 サービスの充実などによるお客さま満足度の向上の必要性[経年変化]

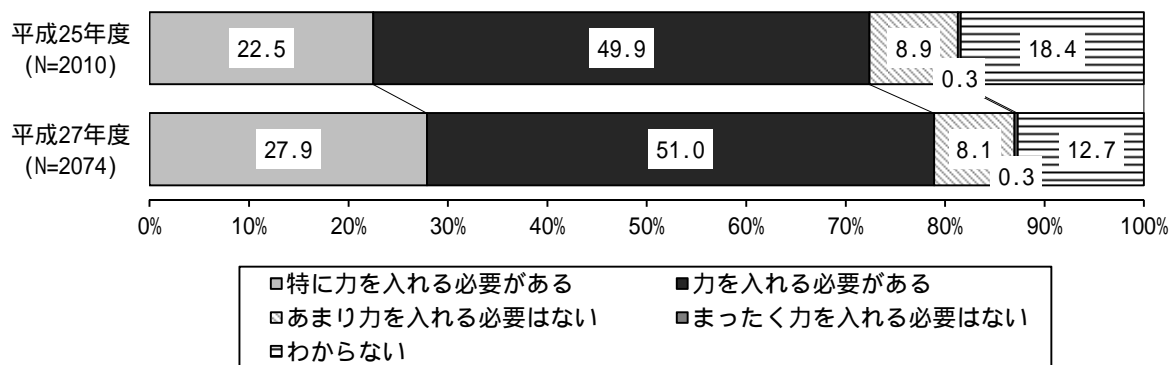


業務や組織の見直し，経費削減などによる経営の更なる安定化の必要性の経年変化

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の必要性は，「力を入れる必要がある」が51.0%と最も多く，「特に力を入れる必要がある」が27.9%，「わからない」が12.7%と続いている。

平成25年度と比べ，「特に力を入れる必要がある」「力を入れる必要がある」の割合は増えている。

図表 -82 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の必要性[経年変化]



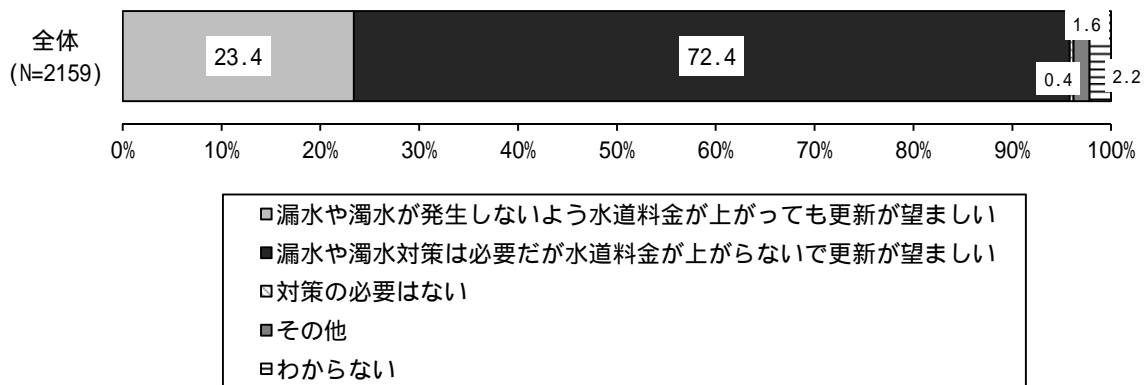
(3) 古くなった水道・下水道施設の更新についての考え (問15)

・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。

古くなった水道・下水道施設の更新についての考え

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」が72.4%と最も多く、「漏水や濁水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」が23.4%と続いている。

図表 -83 古くなった水道・下水道施設の更新についての考え

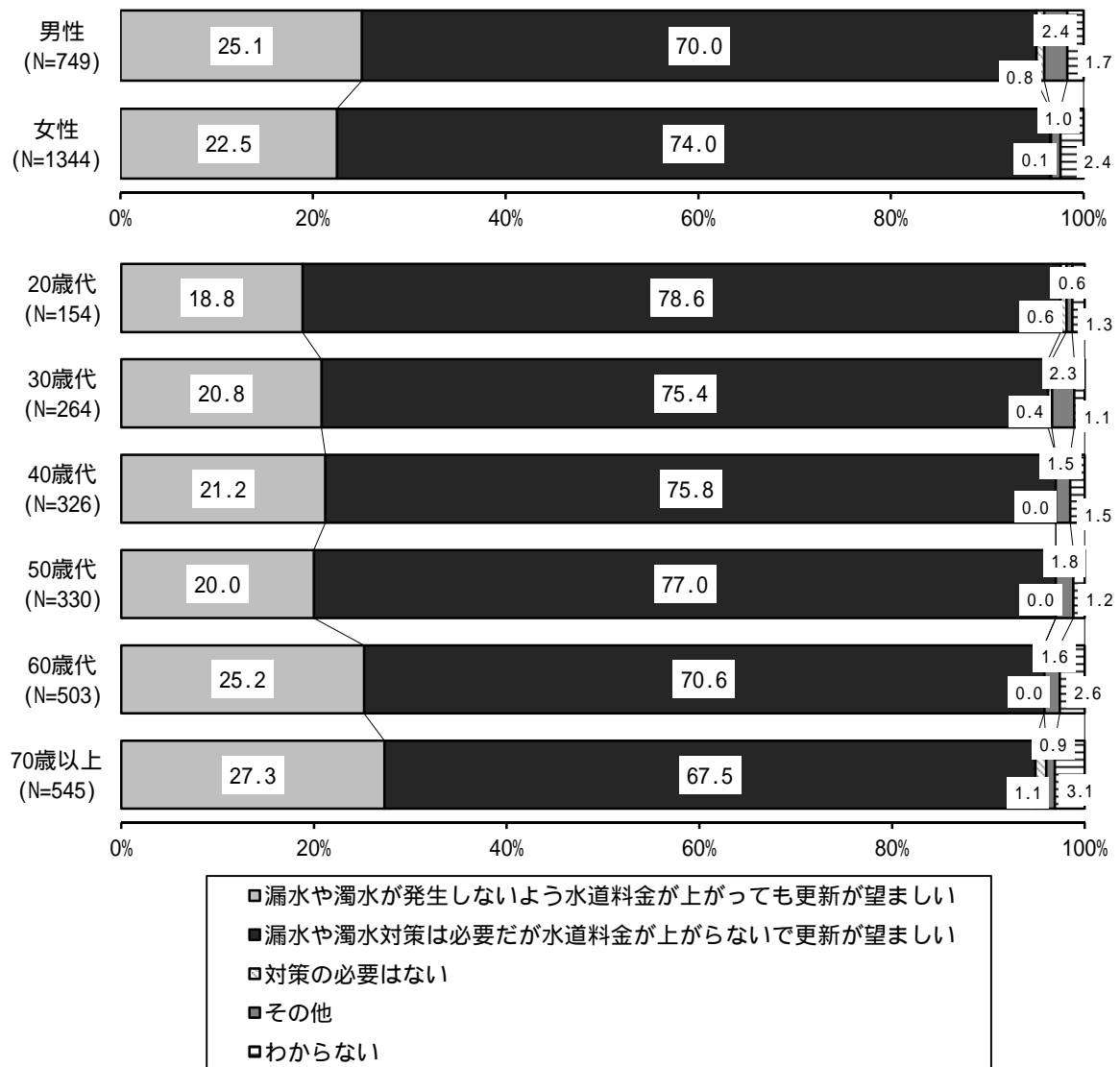


古くなった水道・下水道施設の更新についての考えの属性別特徴

古くなった水道・下水道施設の更新について属性別にみると、「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」と回答された方は男性より女性で割合が高くなっている。

年齢別でみると「漏水や濁水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」の割合は年齢層が高いほど高くなる傾向にある。

図表 -84 古くなった水道・下水道施設の更新についての考え [属性別]



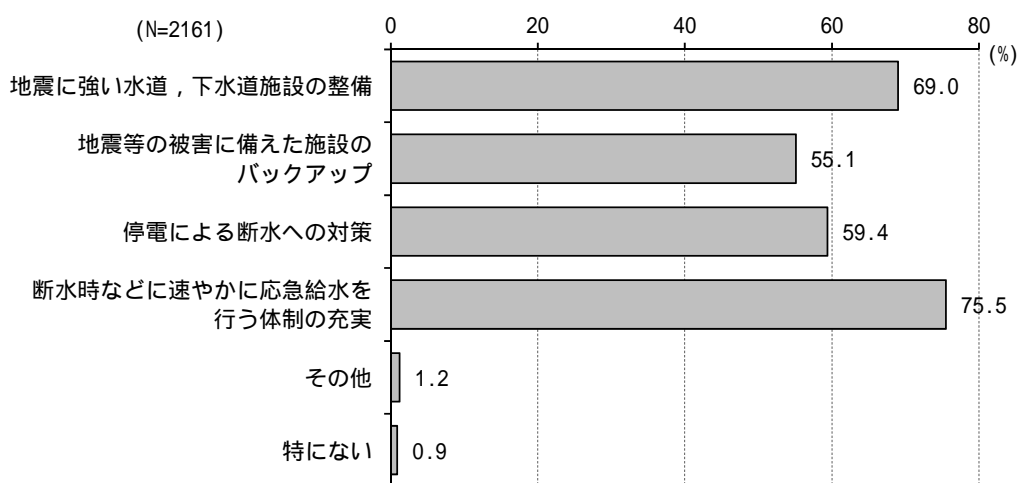
(4) 大規模災害への対策として力を入れるべき事項 (問16)

- ・「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。

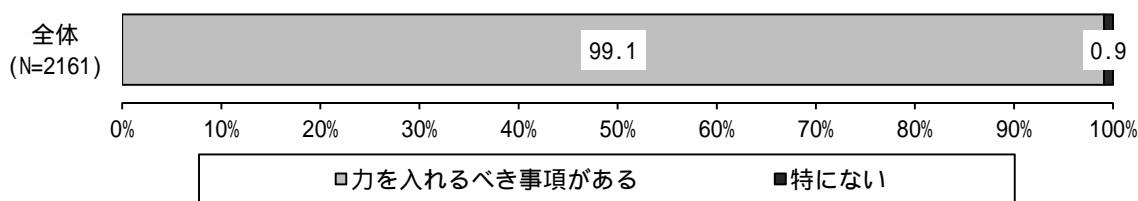
大規模災害への対策として力を入れるべき事項

大規模災害への対策として力を入れるべき事項については「断水時などに速やかに応急給水を行う体制の充実」が75.5%と最も多く、「地震に強い水道，下水道施設の整備」が69.0%、「停電による断水への対策」が59.4%と続いている。

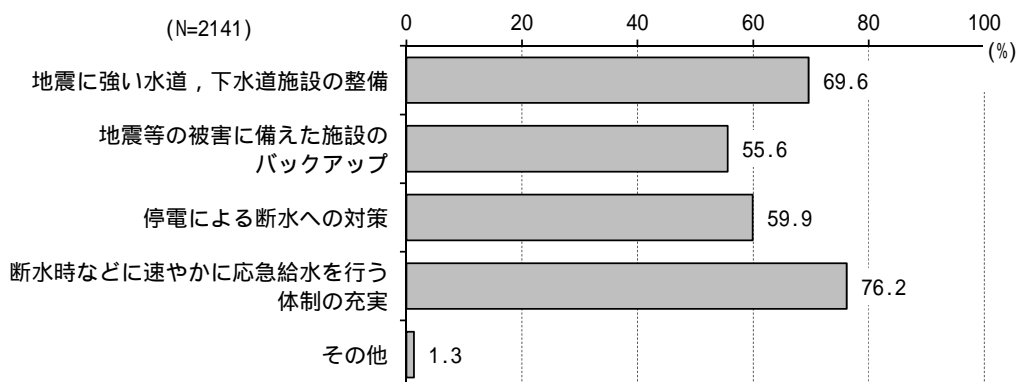
図表 -85 大規模災害への対策として力を入れるべき事項



図表 -86 大規模災害への対策として力を入れるべき事項
【力を入れるべき事項の有無別】



図表 -87 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】



大規模災害への対策として力を入れるべき事項の属性別特徴

大規模災害への対策として力を入れるべき事項について属性別にみると、いずれの項目も男性よりも女性のほうが割合が高くなっている。

年齢別でみると、「地震に強い水道，下水道施設の整備」の割合は年齢層が高いほど高くなる傾向にある。

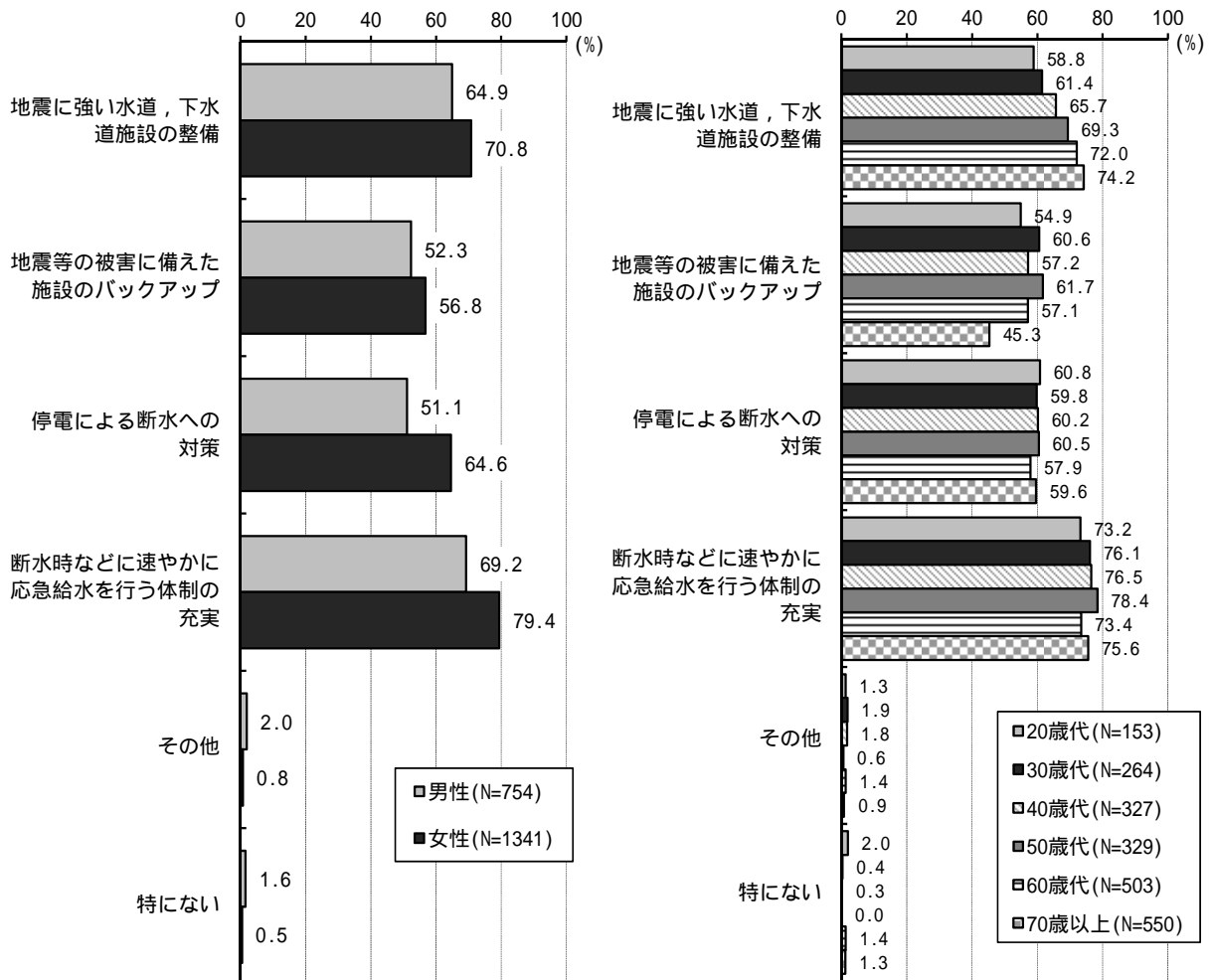
力を入れるべき事項の有無を属性別にみると、男性より女性のほうが「力を入れるべき事項がある」と回答された方の割合がわずかに高くなっている。

年齢別では、「力を入れるべき事項がある」と回答された方は50歳代で100%と最も高い。

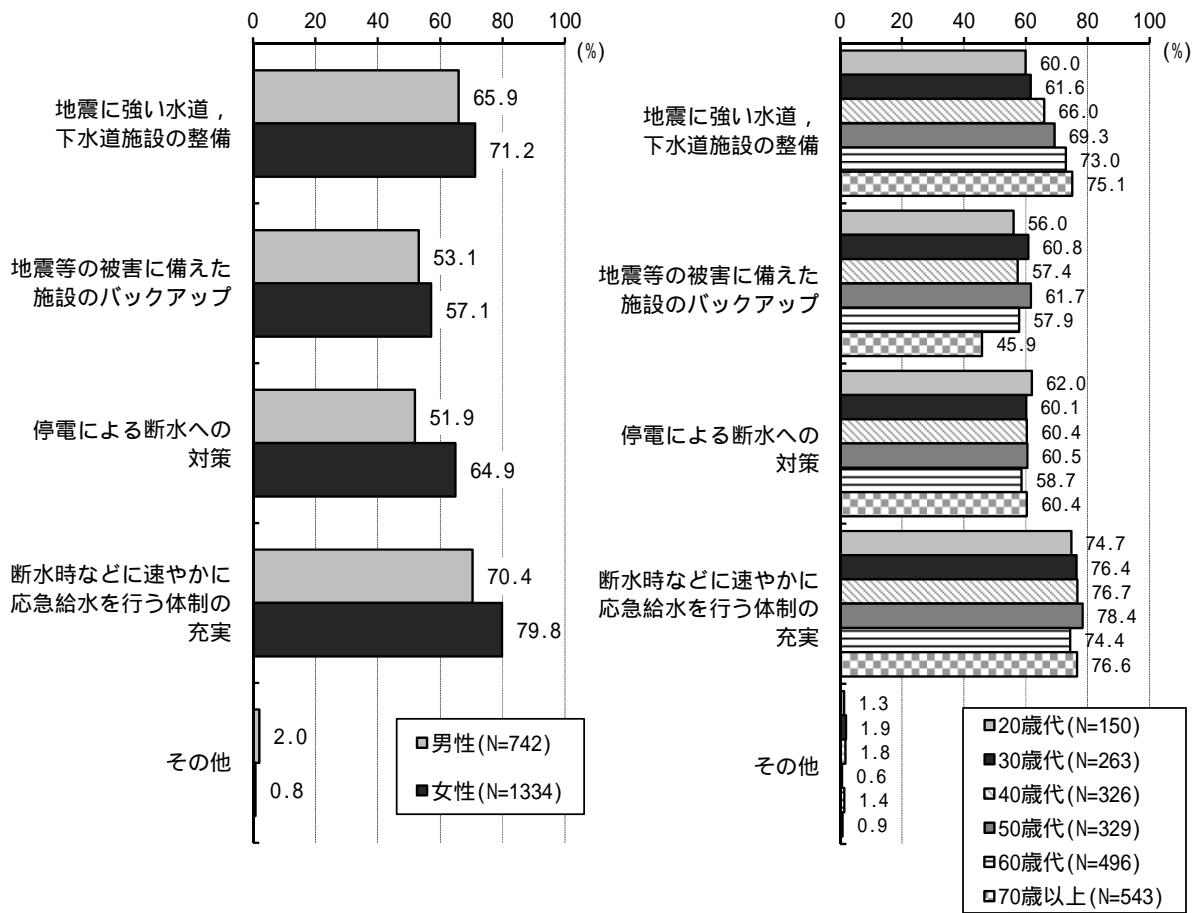
「特にない」を除いた場合の力を入れるべき事項を属性別にみると、いずれの項目も男性より女性で高くなっている。

年齢別では、「地震に強い水道，下水道施設の整備」は高い年齢層ほど割合が高くなっている。

図表 -88 大規模災害への対策として力を入れるべき事項 [属性別]



図表 -89 大規模災害への対策として力を入れるべき事項【属性別】
【「特にない」を除く】



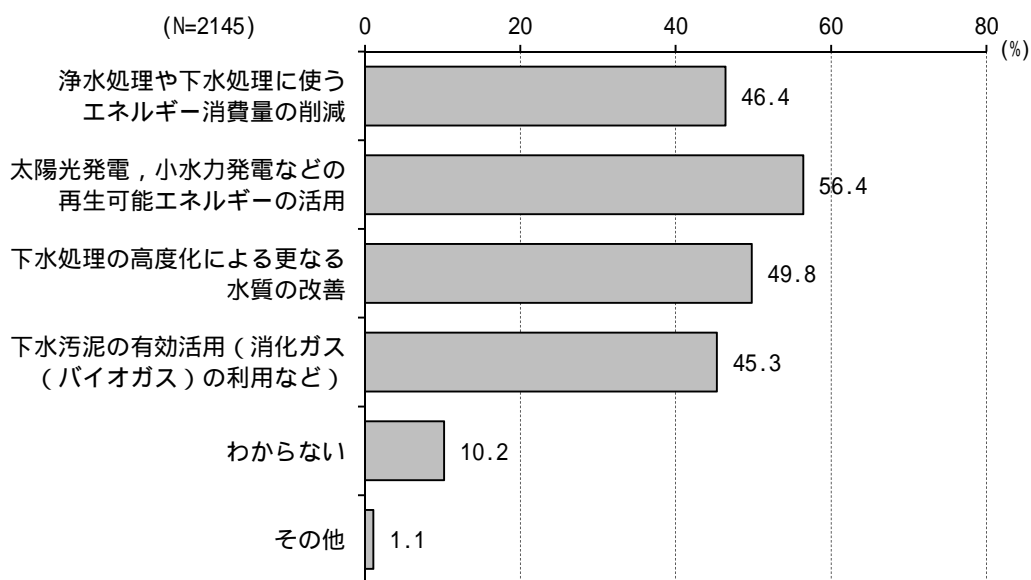
(5) 環境保全活動として力を入れるべき事項（問17）

- ・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。

環境保全活動として力を入れるべき事項

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%と最も多く、「下水処理の高度化による更なる水質の改善」が49.8%、「浄水処理や下水処理に使うエネルギー消費量の削減」が46.4%と続いている。

図表 -90 環境保全活動として力を入れるべき事項

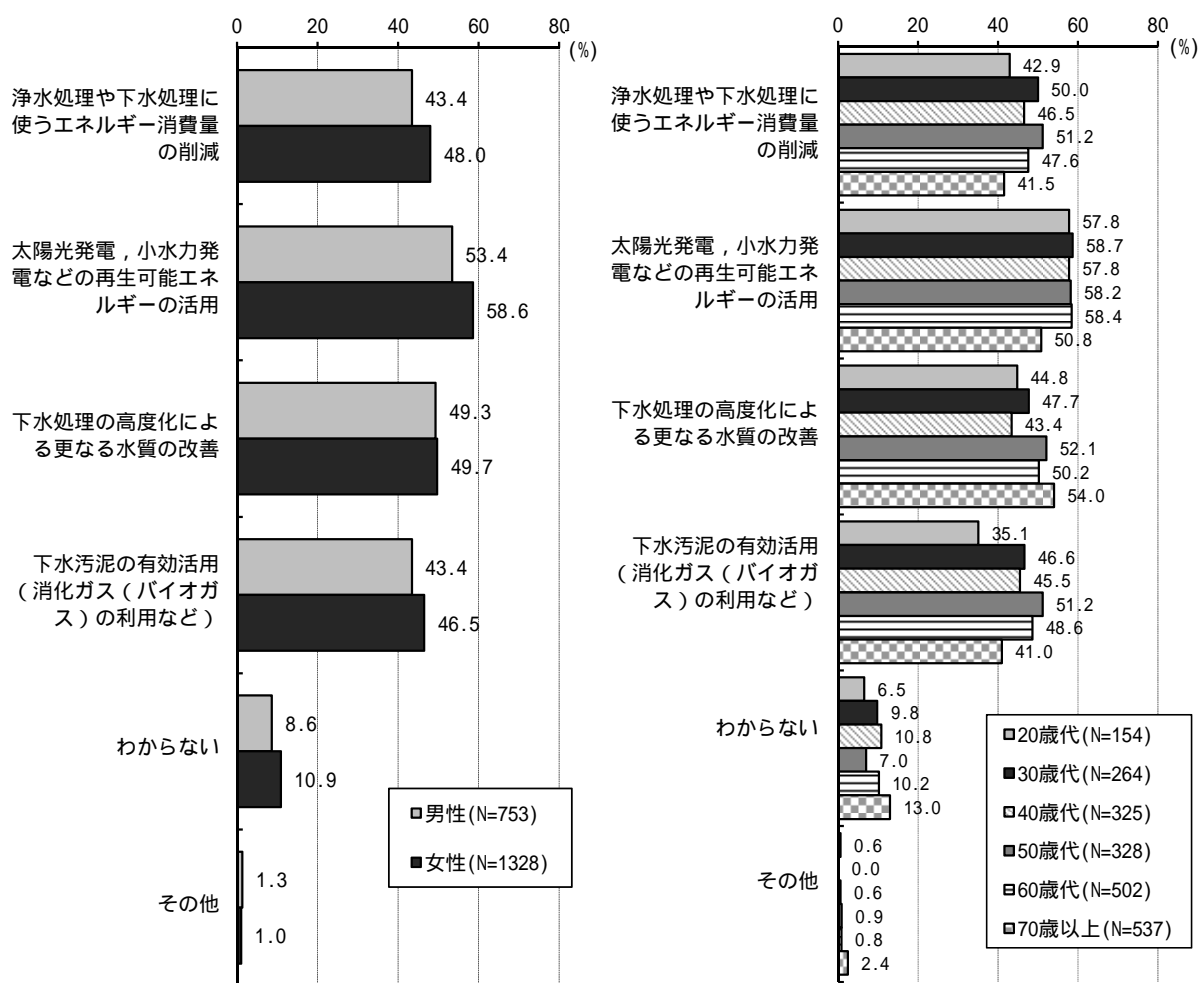


環境保全活動として力を入れるべき事項の属性別特徴

環境保全活動として力を入れるべき事項について属性別にみると、いずれの項目も男性よりも女性の割合が高くなっている。

年齢別でみると、50歳代は「浄水処理や下水処理に使うエネルギー消費量の削減」「下水汚泥の有効活用（消化ガス（バイオガス）の利用など）」と回答された方の割合が他の年齢層より高くなっている。

図表 -91 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への満足度

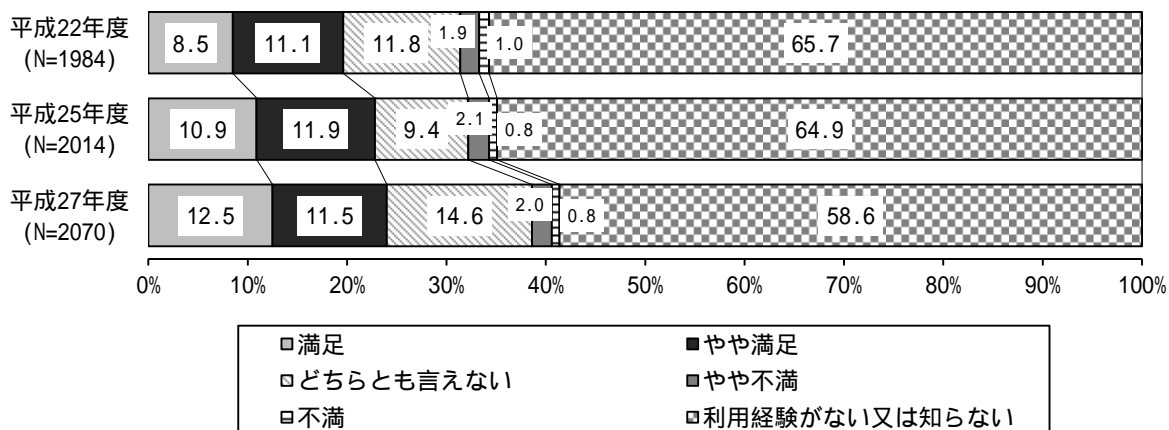
- ・窓口や電話での対応への満足度は、平成22年度から平成27年度にかけて向上している。
- ・「利用経験がない又は知らない」を除いた場合の「満足」と「やや満足」を合わせた割合は平成25年度の64.9%から58.0%に減少したが、平成22年度と比べるとやや増加している。

ア．窓口や電話での対応への満足度の経年変化

窓口や電話での対応への満足度は、「利用経験がない又は知らない」が58.6%と最も多く、「どちらとも言えない」が14.6%、「満足」が12.5%と続いている。

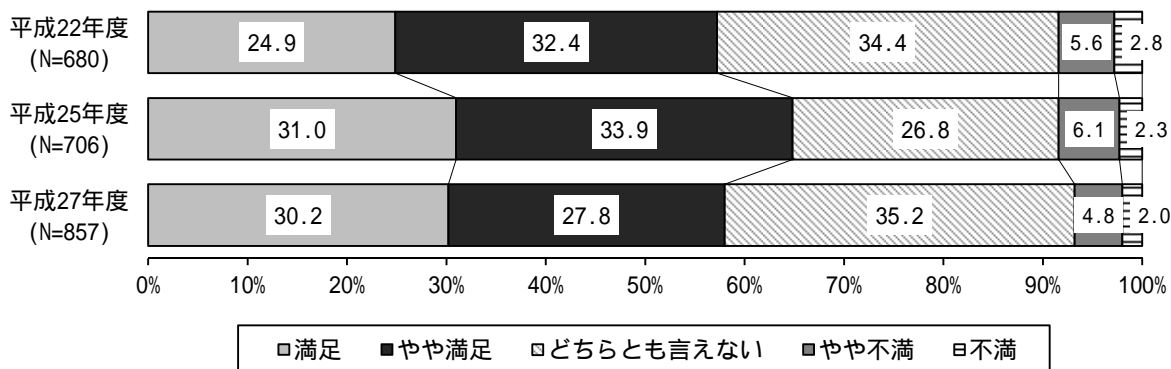
平成22年度、25年度と比べ、「満足」の割合が増えており、「満足」と「やや満足」を合わせた割合も増えている。

図表 -92 窓口や電話での対応への満足度[経年変化]



図表 -93 窓口や電話での対応への満足度[経年変化]

【「利用経験がない又は知らない」を除く】

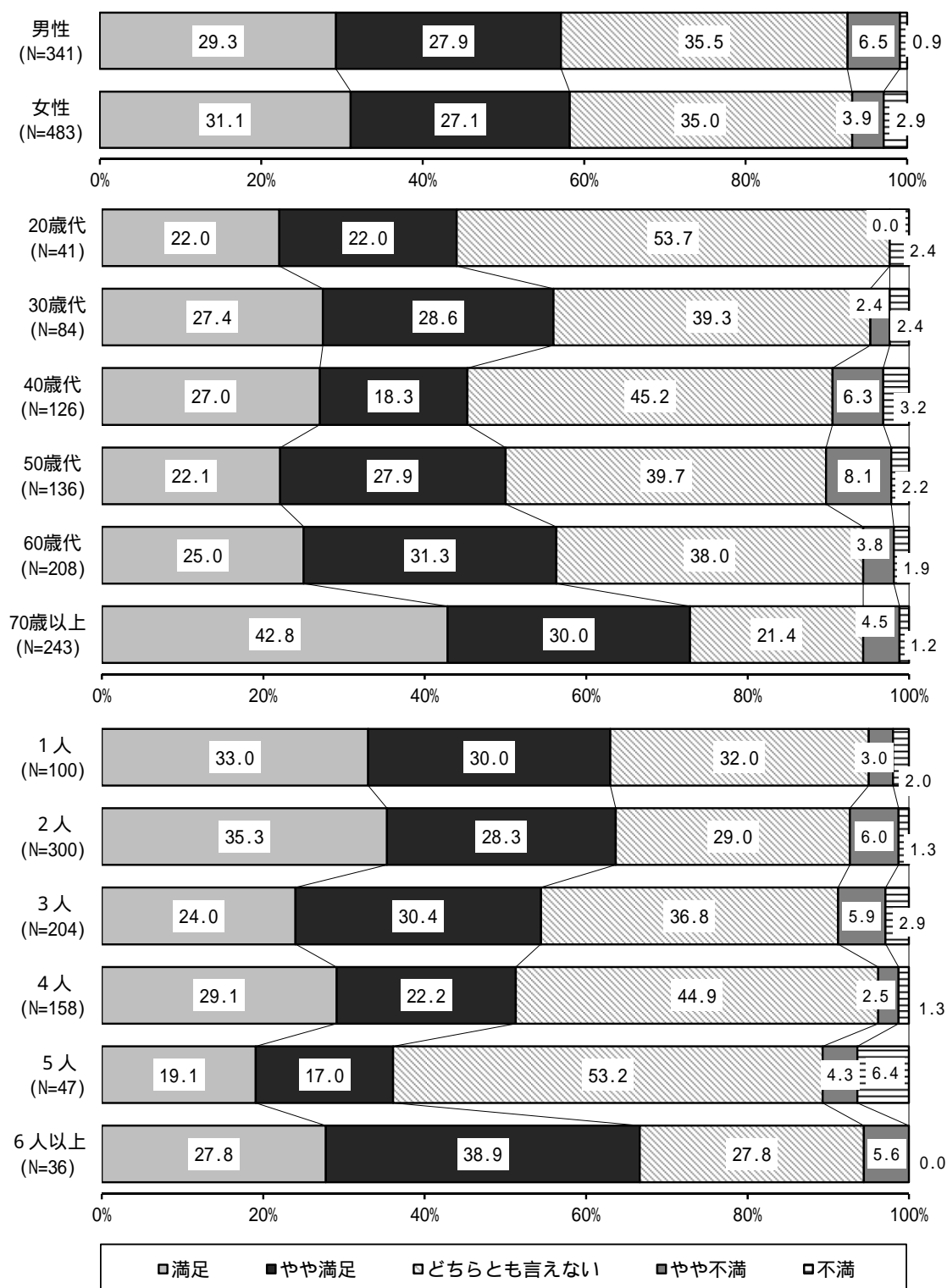


イ．窓口や電話での対応への満足度の属性別特徴

窓口や電話での対応への満足度を属性別にみると、男女別で大きな変化はみられないが、年齢別では70歳以上で「満足」と回答された方の割合が高く、「満足」と「やや満足」を合わせた割合も70歳以上が最も高く、20歳代が最も低い。

また、世帯人数別では、5人世帯の「満足」が低くなっている。

図表 -94 窓口や電話での対応への満足度[属性別]
【「利用経験がない又は知らない」を除く】



水道メーター検針での対応への満足度

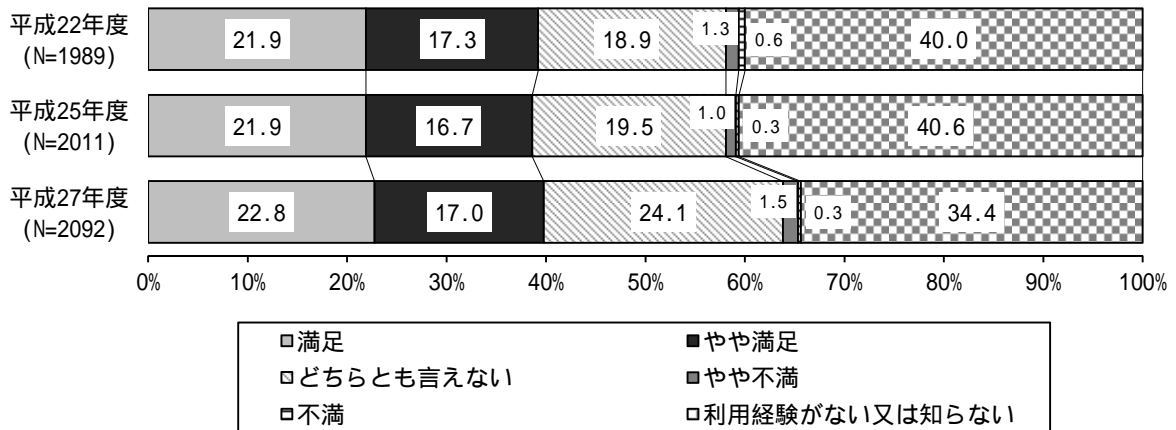
- ・水道メーター検針での対応への満足度は、平成22年度から平成27年度で大きな変化はみられない。
- ・「利用経験がない又は知らない」を除いた場合の「満足」と「やや満足」を合わせた割合は減少している。

ア．水道メーター検針での対応への満足度の経年変化

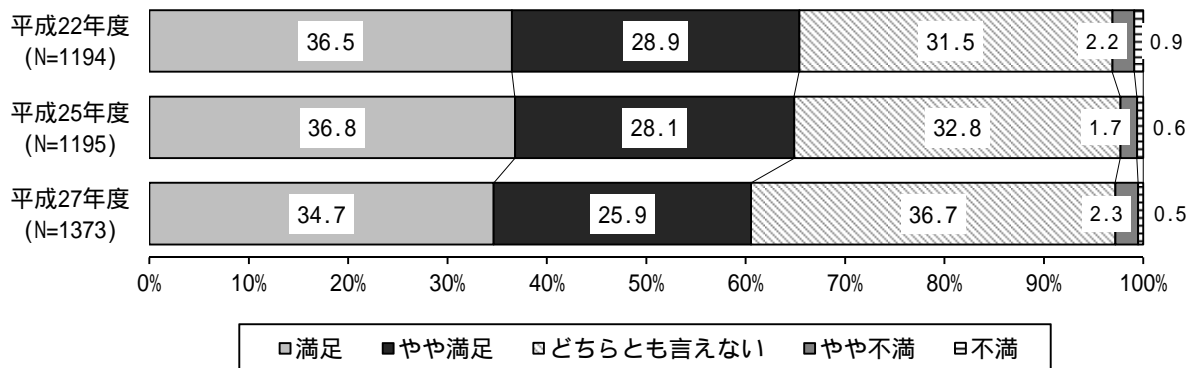
水道メーター検針での対応への満足度は、「利用経験がない又は知らない」が34.4%と最も多く、「どちらとも言えない」が24.1%、「満足」が22.8%と続いている。

平成22年度、25年度と比べ、大きな変化はみられない。

図表 -95 水道メーター検針での対応への満足度 [経年変化]



図表 -96 水道メーター検針での対応への満足度 [経年変化]
【「利用経験がない又は知らない」を除く】



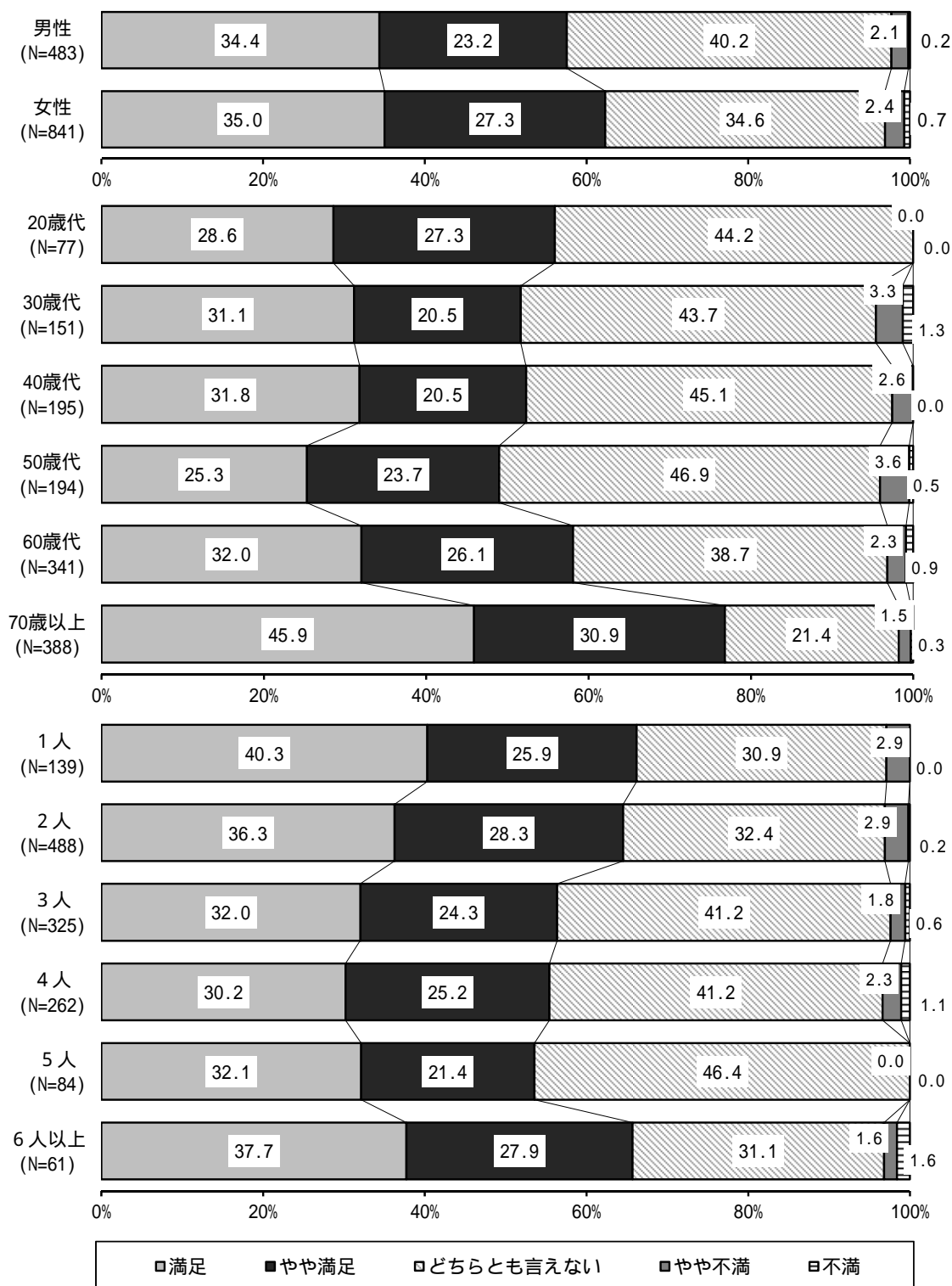
イ．水道メーター検針での対応への満足度の属性別特徴

水道メーター検針での対応への満足度を属性別にみると、男性より女性で「満足」「やや満足」と回答された方の割合が高くなっている。

年齢別では、70歳以上で「満足」「やや満足」と回答された方の割合が高くなっている。

また、世帯人数別では、1人世帯で「満足」の割合が高くなっている。

図表 -97 水道メーター検針時の検針員の対応への満足度【属性別】
【「利用経験がない又は知らない」を除く】



休日における水道の開栓・閉栓への満足度

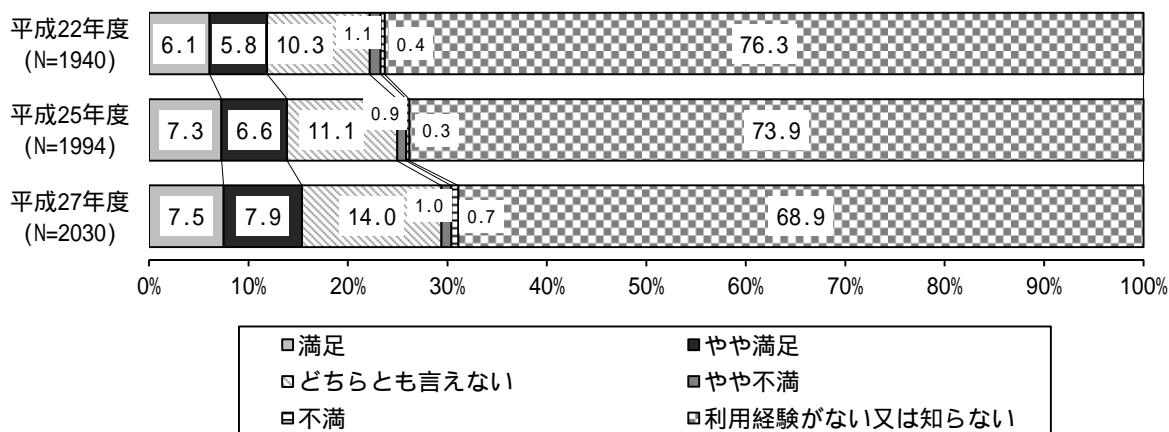
- ・休日における水道の開栓・閉栓への満足度は、平成22年度から平成27年度にかけて向上している。
- ・「利用経験がない又は知らない」を除いた場合、「やや不満」と「不満」を合わせた割合は、平成22年度の6.5%から5.4%に減少しており、不満の割合が減少している。

ア．休日における水道の開栓・閉栓への満足度の経年変化

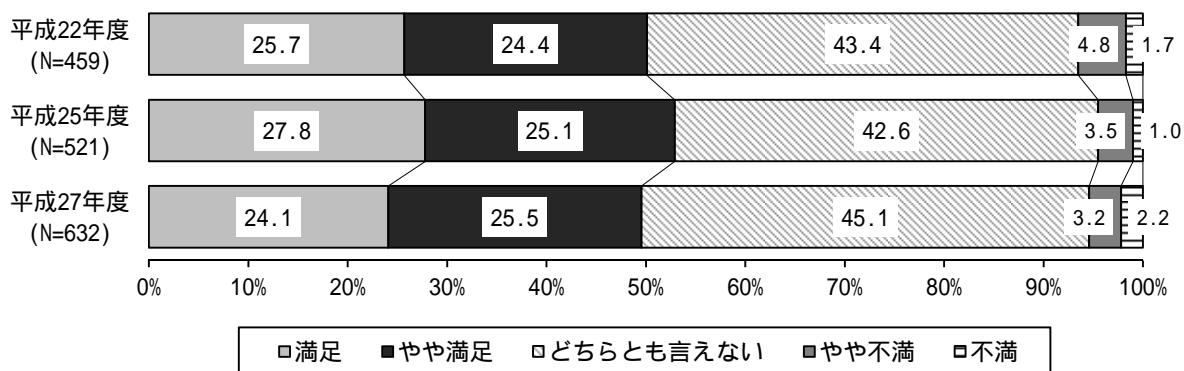
休日における水道の開栓・閉栓への満足度は、「利用経験がない又は知らない」が68.9%と最も多く、「どちらとも言えない」が14.0%、「やや満足」が7.9%と続いている。

平成22年度、25年度と比べ、「満足」「やや満足」は増加している。

図表 -98 休日における水道の開栓・閉栓への満足度[経年変化]



図表 -99 休日における水道の開栓・閉栓への満足度[経年変化]
【「利用経験がない又は知らない」を除く】



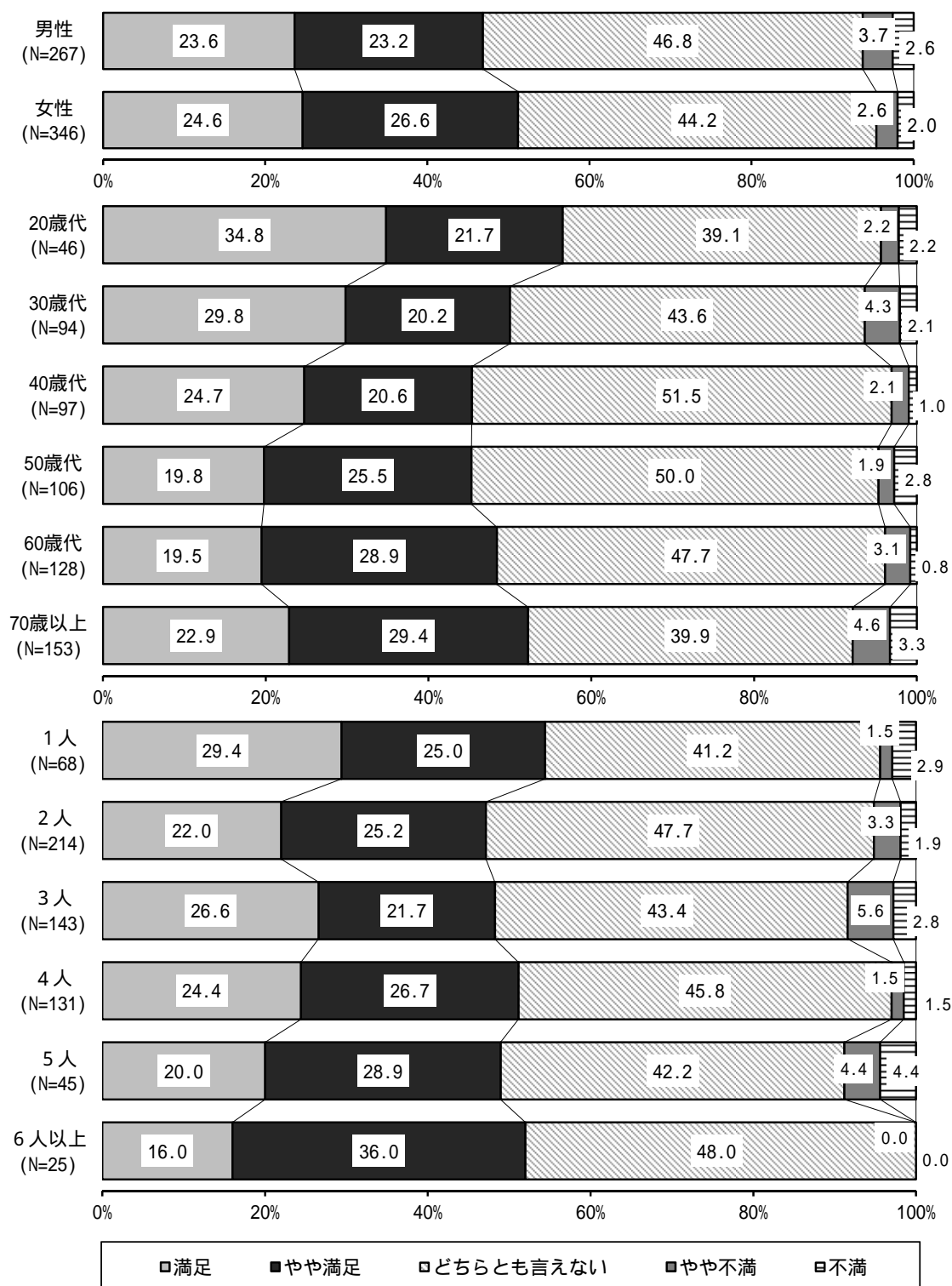
イ．休日における水道の開栓・閉栓への満足度の属性別特徴

休日における水道の開栓・閉栓への満足度を属性別にみると、男性より女性で「満足」「やや満足」と回答された方の割合が高くなっている。

年齢別では、40～50歳代で「満足」「やや満足」と回答された方の割合がやや低くなっている。

世帯人数別では1人世帯で「満足」「やや満足」が多くなっている。

図表 -100 休日における水道の開栓・閉栓への満足度[属性別]
【「利用経験がない又は知らない」を除く】



休日，平日夜における受付窓口の設置への満足度

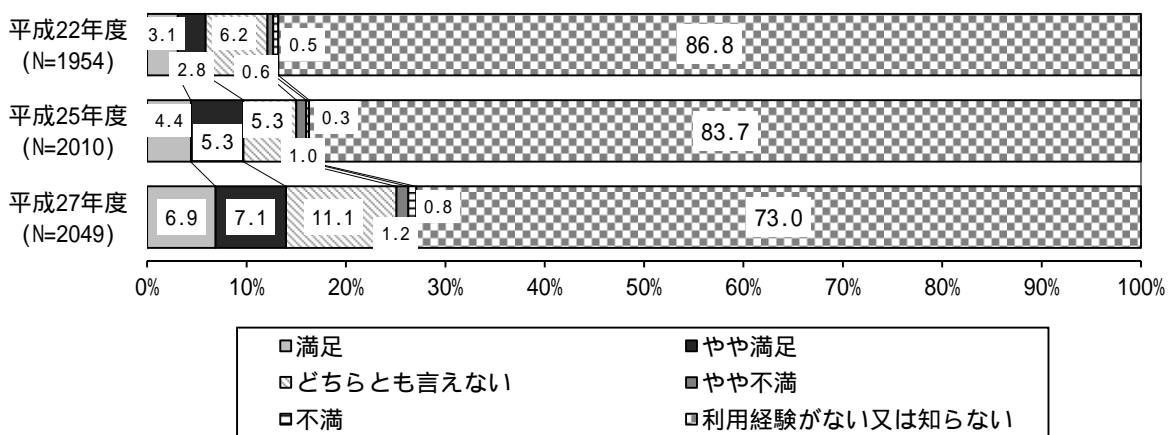
- ・休日，平日夜における受付窓口の設置への満足度は，平成22年度から平成27年度にかけて向上している。
- ・「利用経験がない又は知らない」を除いた場合の「やや不満」と「不満」を合わせた割合は平成22年度の7.8%から平成25年度の8.2%に微増したものの，平成27年度は7.2%で最も低くなっている。「満足」と「やや満足」を合わせた割合は平成25年度より減少したものの，平成22年度よりは増加している。

ア．休日，平日夜における受付窓口の設置への満足度の経年変化

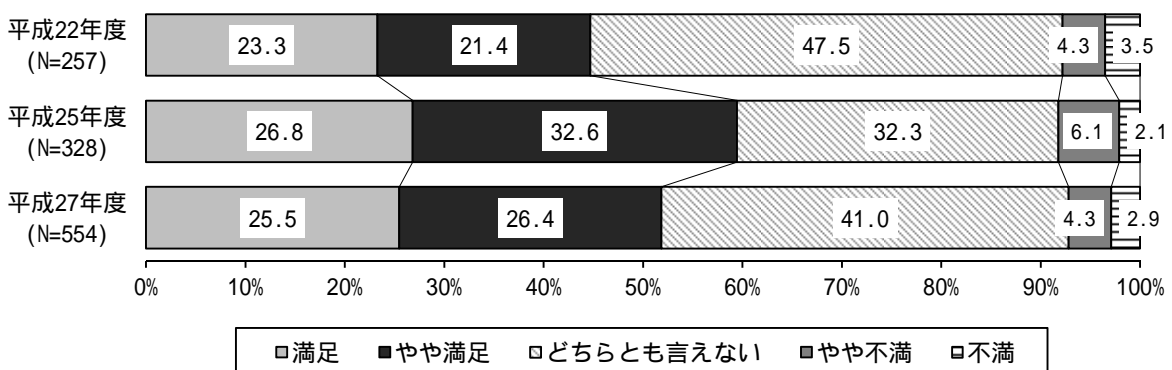
休日，平日夜における受付窓口の設置への満足度は「利用経験がない又は知らない」が73.0%と最も多く，「どちらとも言えない」が11.1%，「やや満足」が7.1%と続いている。

平成22年度，25年度と比べ，「満足」「やや満足」の割合が増えている。

図表 -101 休日，平日夜における受付窓口の設置への満足度[経年変化]



図表 -102 休日，平日夜における受付窓口の設置への満足度[経年変化]
【「利用経験がない又は知らない」を除く】



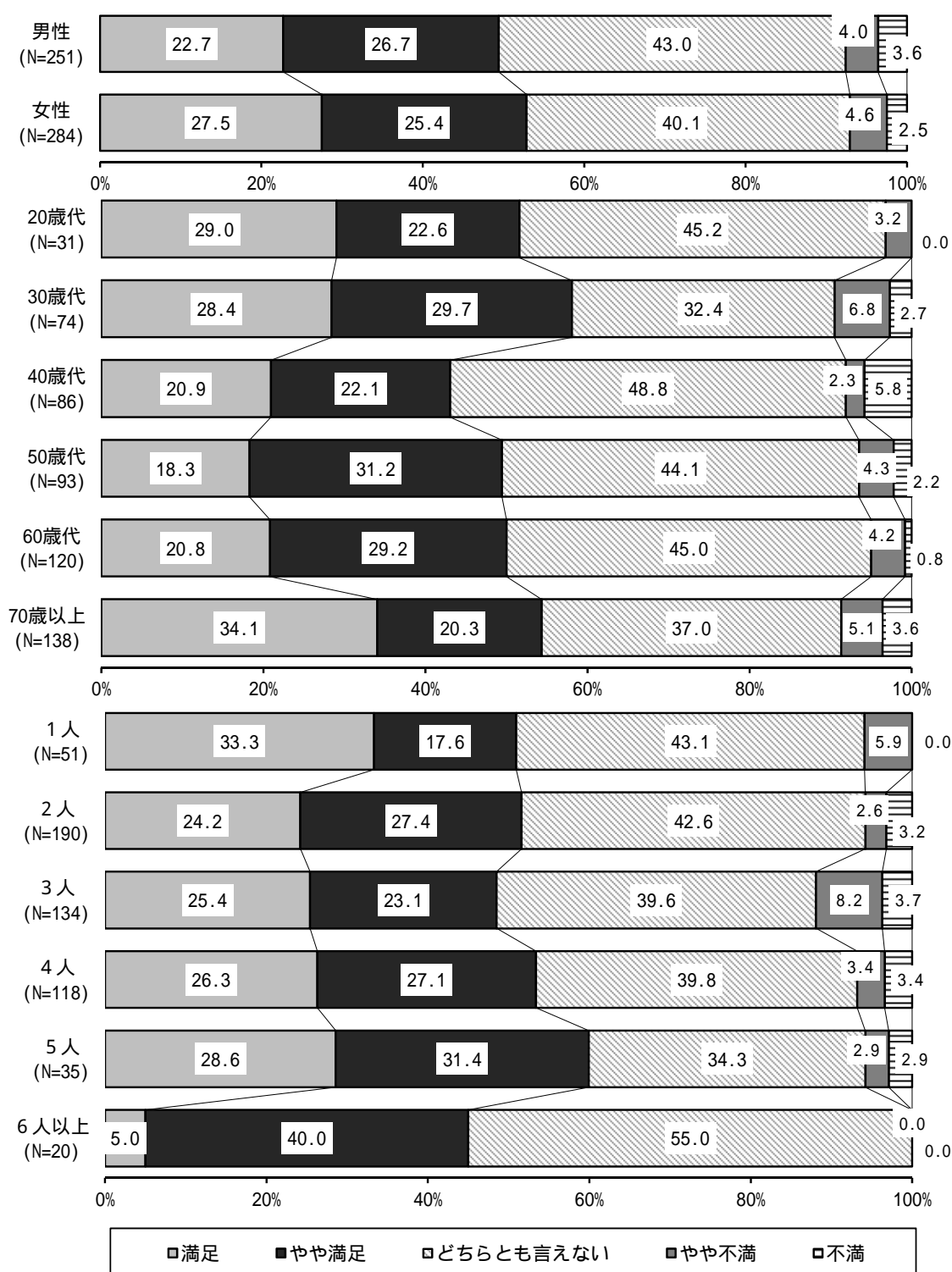
イ．休日，平日夜における受付窓口の設置への満足度の属性別特徴

休日，平日夜におけるお客さま窓口サービスコーナーの受付への満足度を属性別にみると，男性より女性で「満足」と回答された方の割合が高くなっている。

年齢別では，70歳以上で「満足」と回答された方の割合が高く，「満足」と「やや満足」を合わせた割合は30歳代で最も高くなっている。

また，世帯人数別では5人世帯で「満足」と「やや満足」を合わせた割合が高くなっている。

図表 -103 休日，平日夜における受付窓口の設置への満足度【属性別】
【「利用経験がない又は知らない」を除く】

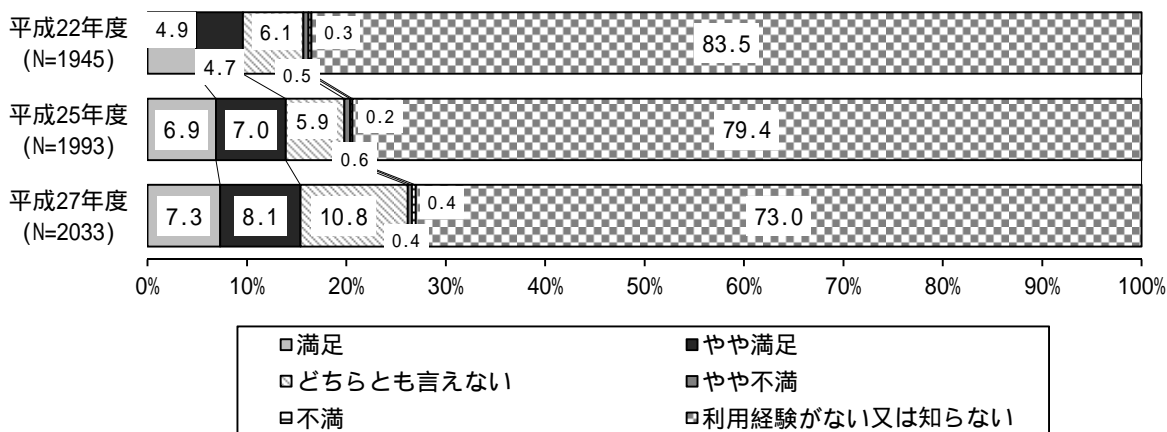


インターネット，電話，FAXによる水道使用の受付への満足度

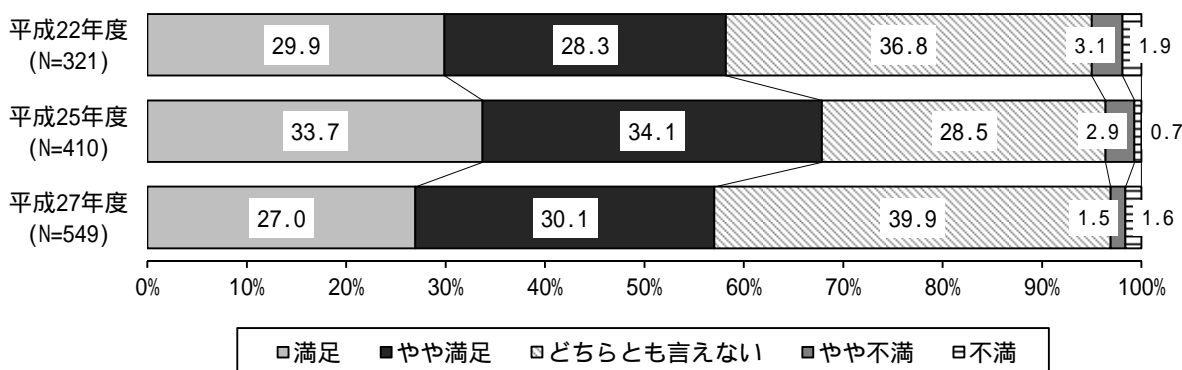
- ・インターネット，電話，FAXによる水道使用の受付への満足度は，平成22年度から平成27年度にかけて向上している。
- ・「利用経験がない又は知らない」を除いた場合の「満足」と「やや満足」を合わせた割合は平成22年度の58.2%から平成25年度の67.8%に増加したが，平成27年度では57.1%に減少している。

ア．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の経年変化
 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，「利用経験がない又は知らない」が73.0%と最も多く，「どちらとも言えない」が10.8%，「やや満足」が8.1%と続いている。
 平成22年度，25年度と比べ，「満足」「やや満足」の割合が増えている。

図表 -104 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[経年変化]



図表 -105 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[経年変化]
 【「利用経験がない又は知らない」を除く】



イ．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の属性別特徴
 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を属性別にみると，男性より女性で「満足」「やや満足」と回答された方の割合が高くなっている。

年齢別では，20～30歳代が「満足」と「やや満足」を合わせた割合が高くなっている。

また，世帯人数別では，5人世帯で「満足」と「やや満足」を合わせた割合が高くなっている。

水道料金の支払方法（口座振替・クレジット・コンビニ）への満足度

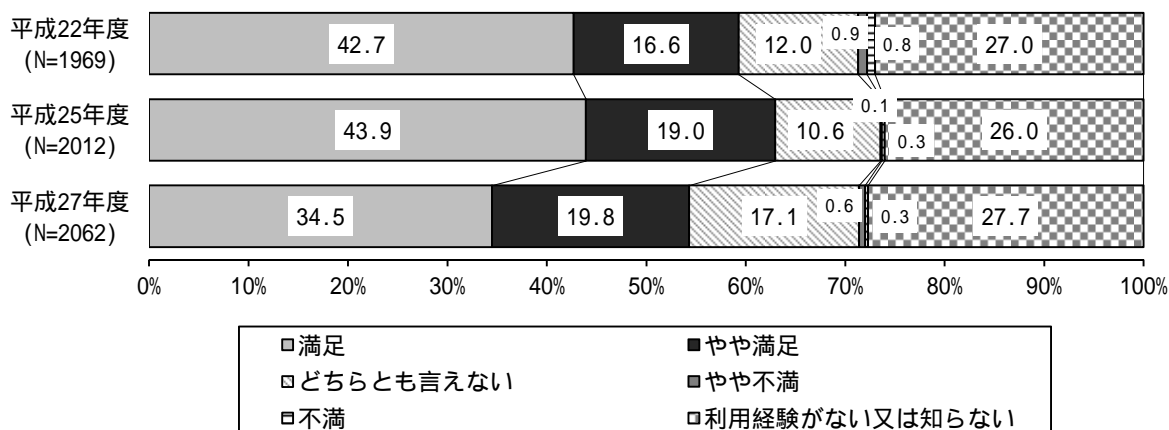
- ・水道料金の支払方法（口座振替・クレジット・コンビニ）への満足度は，平成22年度から平成27年度にかけて低下している。
- ・「利用経験がない又は知らない」を除いた場合の「満足」と「やや満足」を合わせた割合は，平成25年度の85.1%から75.2%へと減少している。
- ・年齢別では，70歳以上で「満足」と回答された方の割合が高い。

ア．水道料金の支払方法（口座振替・クレジット・コンビニ）への満足度の経年変化

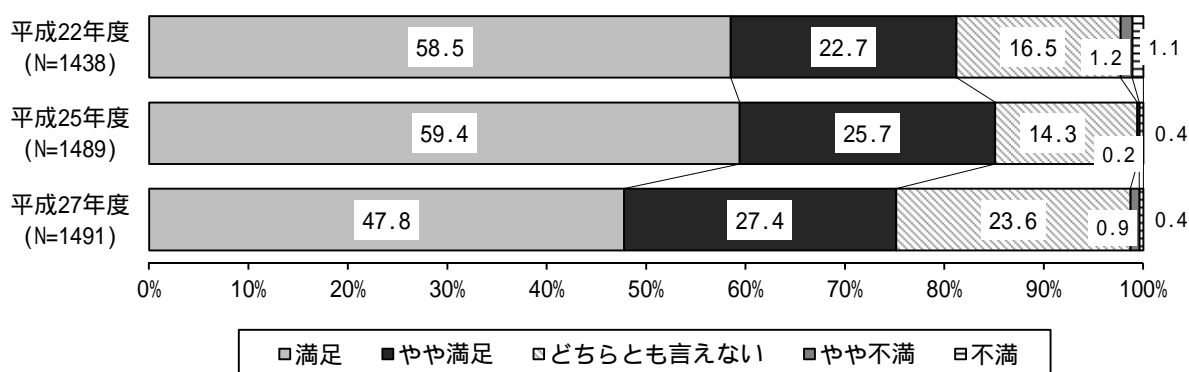
水道料金の支払方法（口座振替・クレジット・コンビニ）への満足度は，「満足」が34.5%と最も多く，「利用経験がない又は知らない」が27.7%，「やや満足」が19.8%と続いている。

平成22年度，25年度と比べ，「やや満足」の割合は増えているが，「満足」は減っている。

図表 -106 水道料金の支払方法（口座振替・クレジット・コンビニ）への満足度[経年変化]



図表 -107 水道料金の支払方法（口座振替・クレジット・コンビニ）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】



イ．水道料金の支払方法（口座振替・クレジット・コンビニ）への満足度の属性別特徴

水道料金の支払方法（口座振替・クレジット・コンビニ）への満足度を属性別にみると、男性より女性で「満足」と「やや満足」を合わせた割合が高い。

年齢別では、70歳以上で「満足」と回答された方の割合が高い。

また、世帯人数別では世帯人数が少ないほど「満足」の割合が高く、1人世帯では、「満足」が50%を超えている。

水道料金の口座振替割引制度への満足度

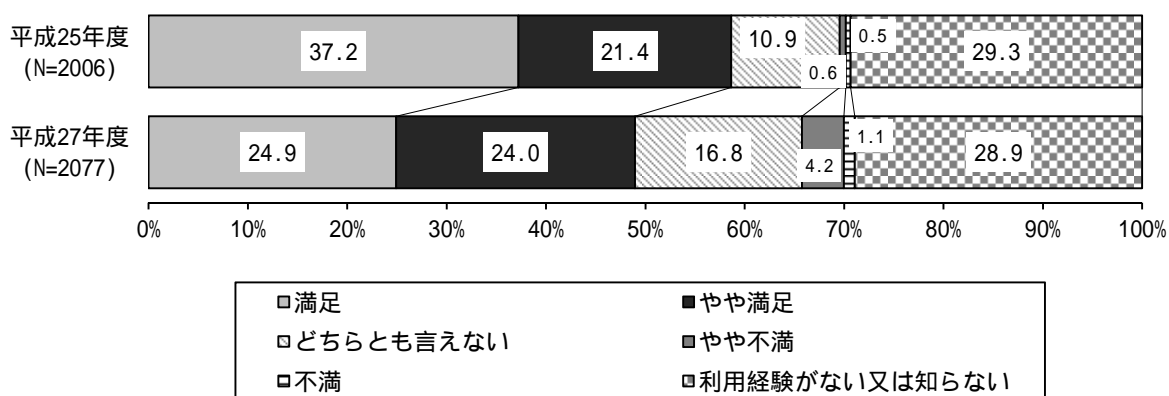
- ・水道料金の口座振替割引制度への満足度は、平成25年度から平成27年度にかけて低下している。
- ・「利用経験がない又は知らない」を除いた場合の「満足」と「やや満足」を合わせた割合は、平成25年度の82.9%から68.9%へと減少しており、「やや不満」と「不満」を合わせた割合は平成25年度の1.6%から7.6%へと増加している。

ア．水道料金の口座振替割引制度への満足度の経年変化

水道料金の口座振替割引制度への満足度は、「利用経験がない又は知らない」が28.9%と最も多く、「満足」が24.9%、「やや満足」が24.0%と続いている。

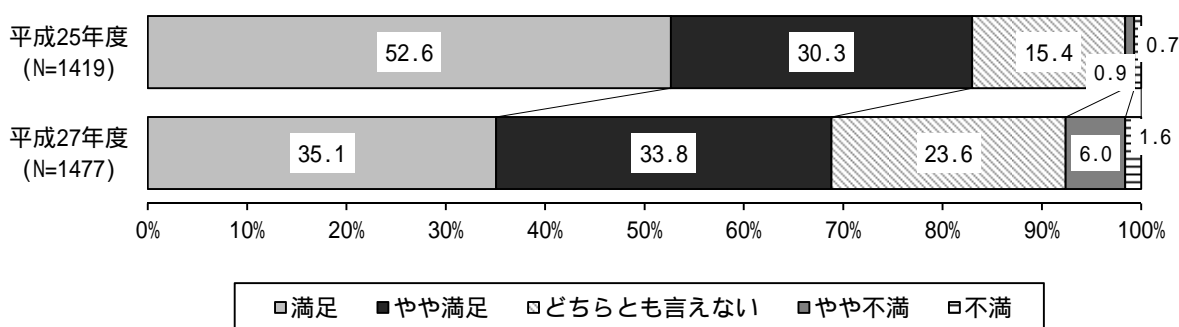
平成25年度と比べ、「満足」が減少し、「やや不満」「不満」が増加している。

図表 -108 水道料金の口座振替割引制度への満足度[経年変化]



図表 -109 水道料金の口座振替割引制度への満足度[経年変化]

【「利用経験がない又は知らない」を除く】



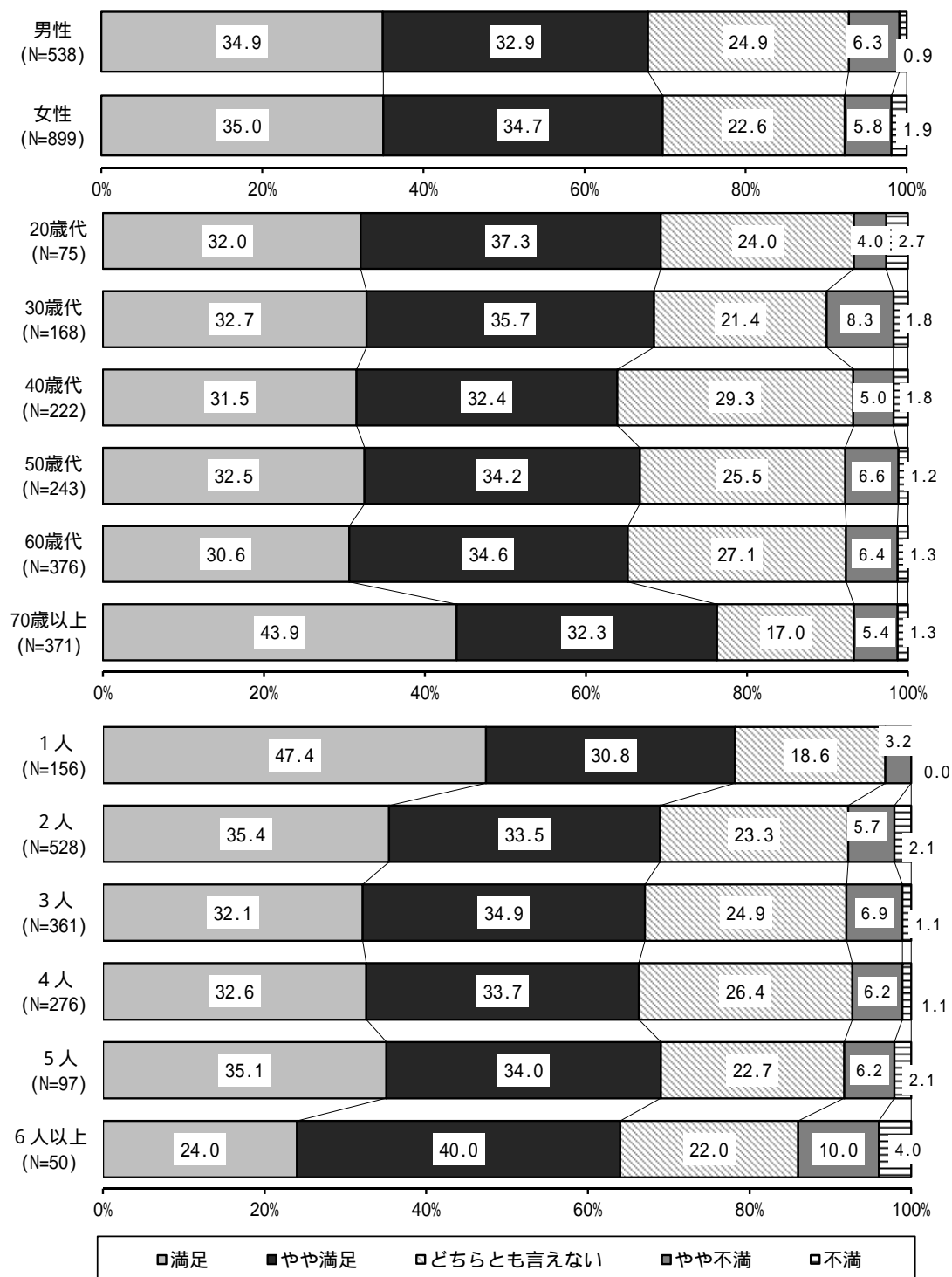
イ．水道料金の口座振替割引制度への満足度の属性別特徴

水道料金の口座振替割引制度への満足度を属性別にみると、男女別による大きな変化はみられない。

年齢別では、70歳以上で「満足」が40%を超え、高くなっている。

また、世帯人数別では世帯人数が少ないほど「満足」の割合が高い傾向がみられ、1人世帯では、「満足」が約5割と高くなっている。

図表 -110 水道料金の口座振替割引制度への満足度[属性別]
【「利用経験がない又は知らない」を除く】



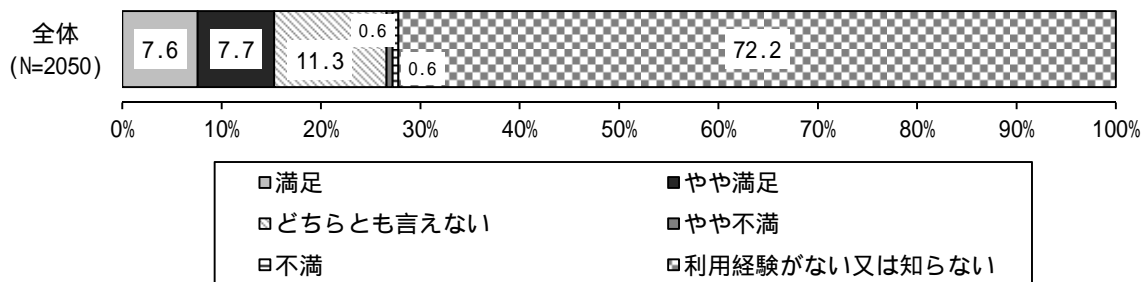
引っ越しシーズンの日曜日における区役所等での臨時窓口の設置への満足度

・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」を合わせた割合は55.2%となっている。

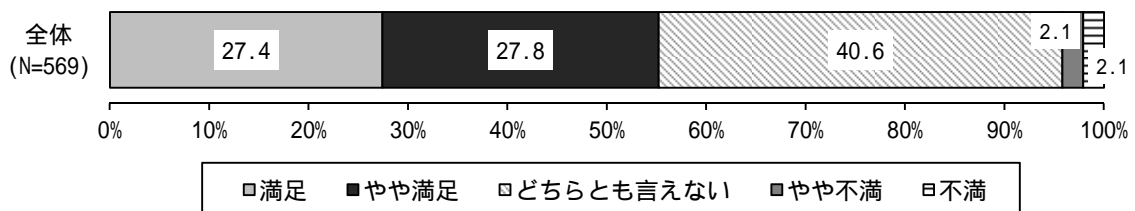
ア．引っ越しシーズンの日曜日における区役所等での臨時窓口の設置への満足度

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」が72.2%と最も多く、「どちらとも言えない」が11.3%、「やや満足」が7.7%と続いている。

図表 -111 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



図表 -112 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【「利用経験がない又は知らない」を除く】

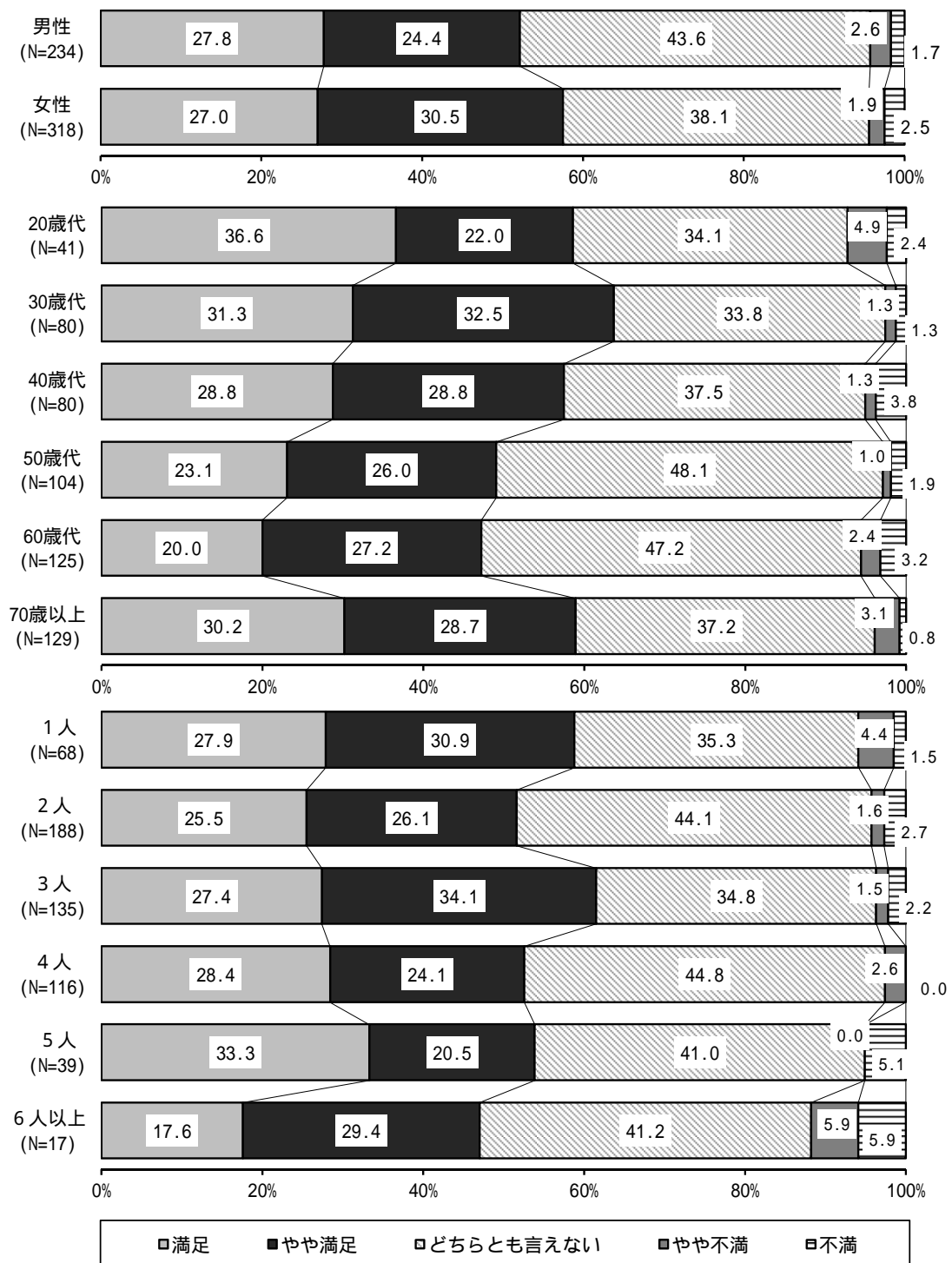


イ．引っ越しシーズンの日曜日における区役所等での臨時窓口の設置への満足度の属性別特徴

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を属性別にみると、男性より女性で「やや満足」と回答された方の割合が高くなっている。

年齢別では、20～30歳代と70歳以上で「満足」が30%を超え、高くなっている。

図表 -113 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[属性別]【「利用経験がない又は知らない」を除く】



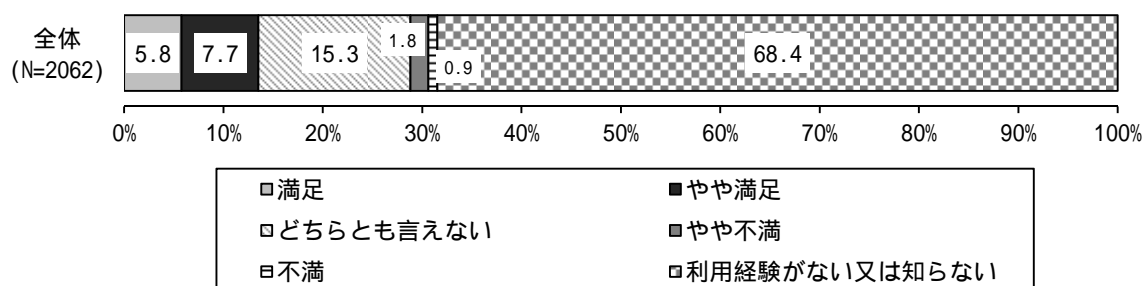
断水や、濁水などが発生した時の対応への満足度

・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」を合わせた割合は42.7%となっている。

ア．断水や、濁水などが発生した時の対応への満足度

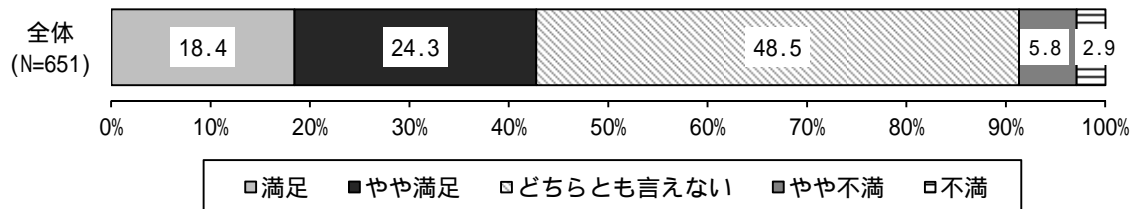
断水や、濁水などが発生した時の対応への満足度は、「利用経験がない又は知らない」が68.4%と最も多く、「どちらとも言えない」が15.3%、「やや満足」が7.7%と続いている。

図表 -114 断水や、濁水などが発生した時の対応への満足度



図表 -115 断水や、濁水などが発生した時の対応への満足度

【「利用経験がない又は知らない」を除く】



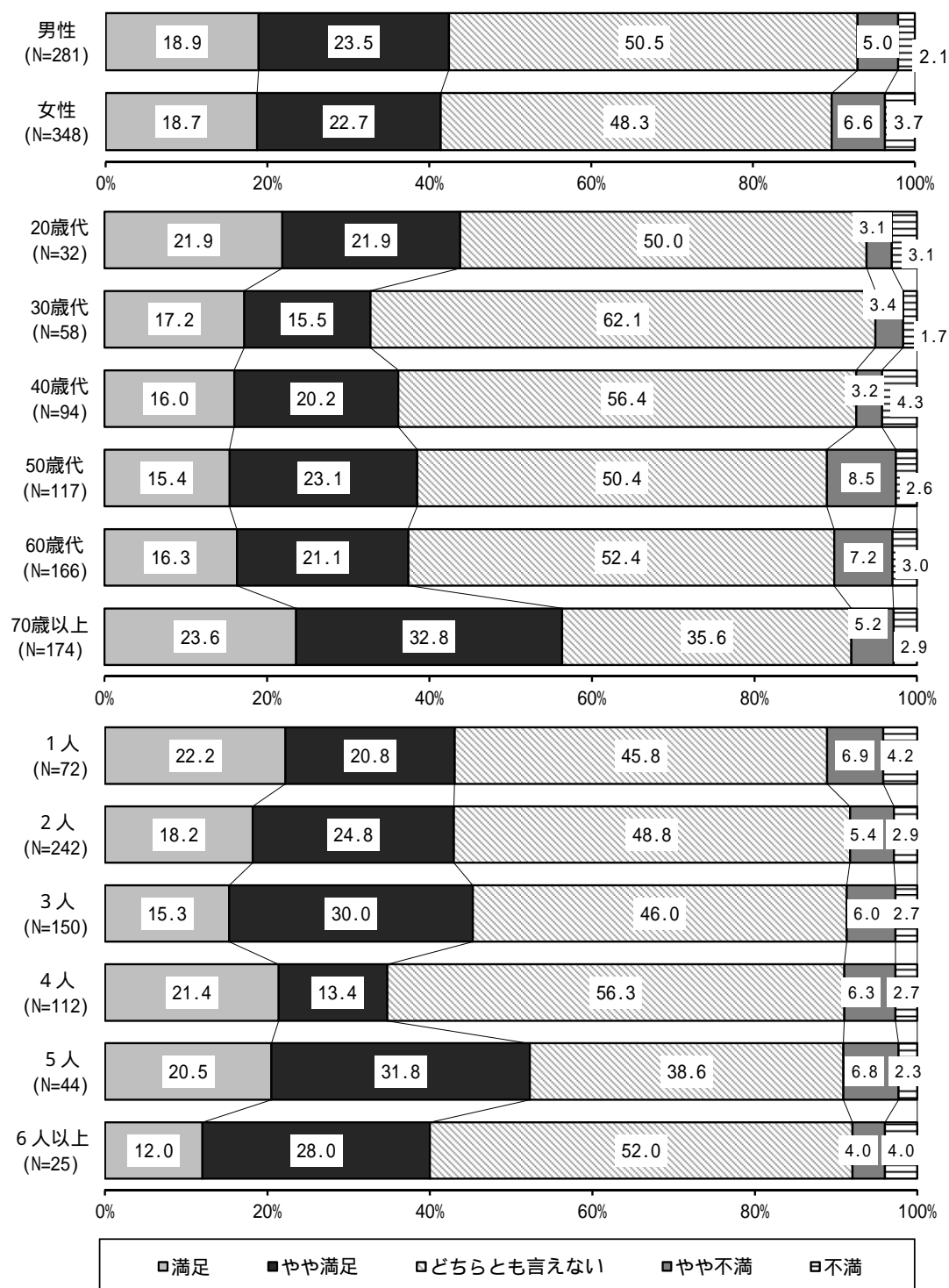
イ．断水や、濁水などが発生した時の対応への満足度の属性別特徴

断水や、濁水などが発生した時の対応への満足度を属性別にみると、男女別で大きな変化はみられない。

年齢別では、20歳代と70歳以上で「満足」が2割を超えている。

また、世帯人数別では、5人世帯で「満足」と「やや満足」を合わせた割合が5割を超えているが、4人世帯では約3割と最も低くなっている。

図表 -116 断水や、濁水などが発生した時の対応への満足度[属性別]
【「利用経験がない又は知らない」を除く】



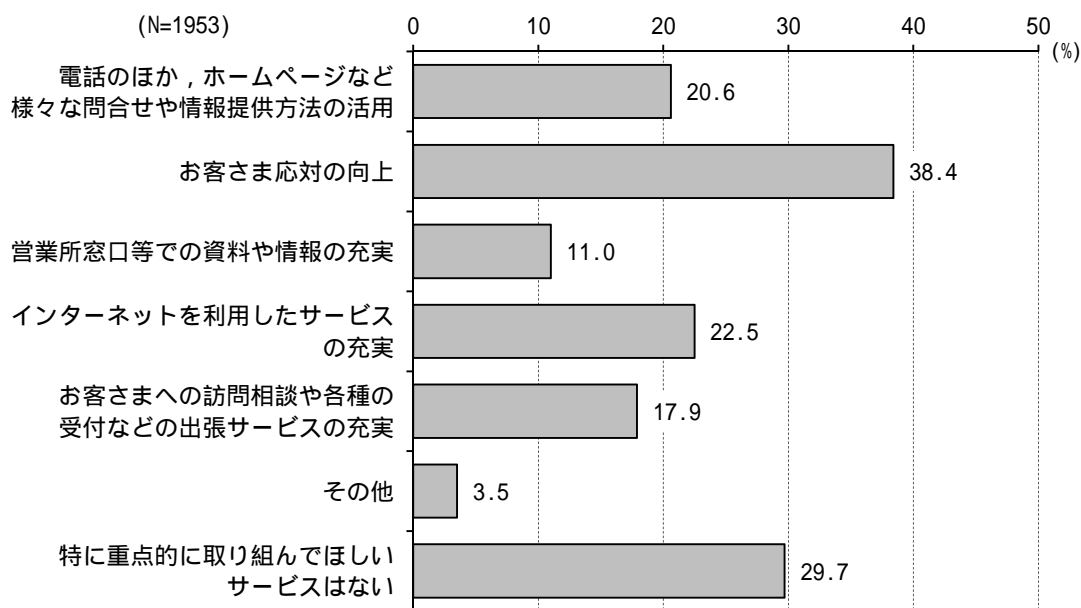
(2) 上下水道局に今後さらに取り組んでほしいこと (問19)

- ・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。

上下水道局に今後さらに取り組んでほしいこと

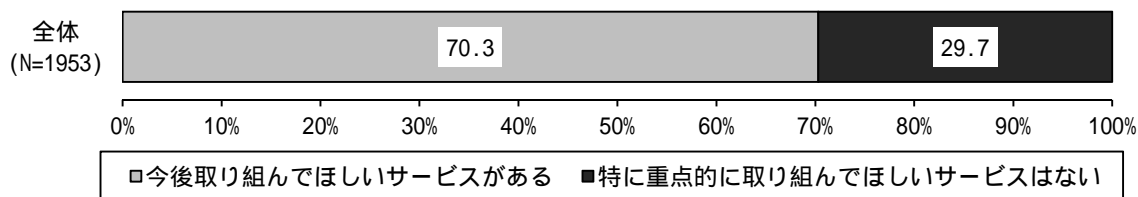
上下水道局に今後さらに取り組んでほしいことについては、「お客さま対応の向上」が38.4%と最も多く、「特に重点的に取り組んでほしいサービスはない」が29.7%、「インターネットを利用したサービスの充実」が22.5%と続いている。

図表 -117 上下水道局に今後さらに取り組んでほしいこと

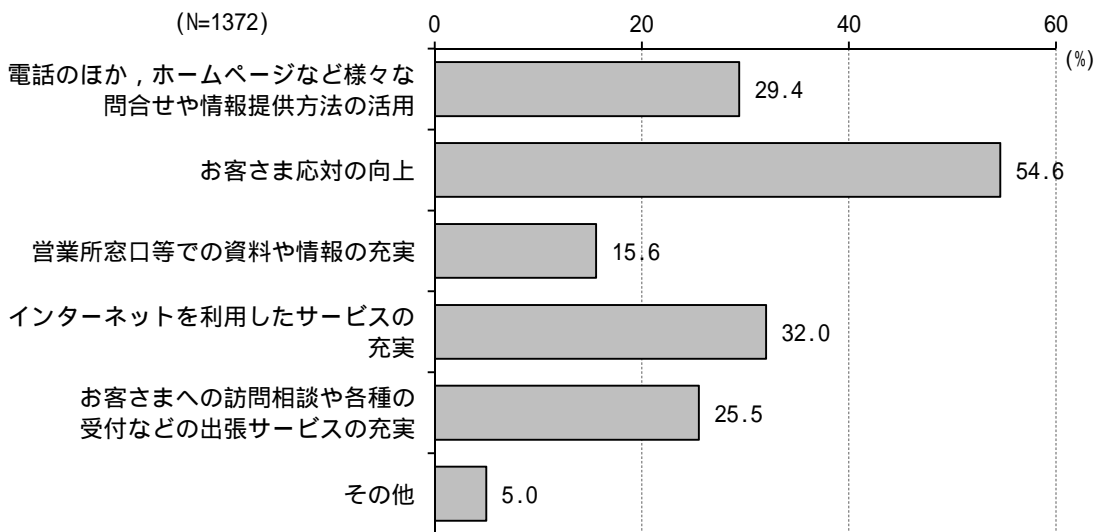


図表 -118 上下水道局に今後さらに取り組んでほしいこと

【今後さらに取り組んでほしいことの有無別】



図表 -119 上下水道局に今後さらに取り組んでほしいこと
 【「特に重点的に取り組んでほしいサービスはない」を除く】



上下水道局に今後さらに取り組んでほしいことの属性別特徴

属性別にみると、「お客さま対応の向上」と回答された方は男性より女性がやや高いが、それ以外の項目では女性より男性のほうが高くなっている。

年齢別では、「インターネットを利用したサービスの充実」は若い年齢層ほど高く、「お客さま対応の向上」「営業所窓口等での資料や情報の充実」は高い年齢層ほど高くなる傾向にある。

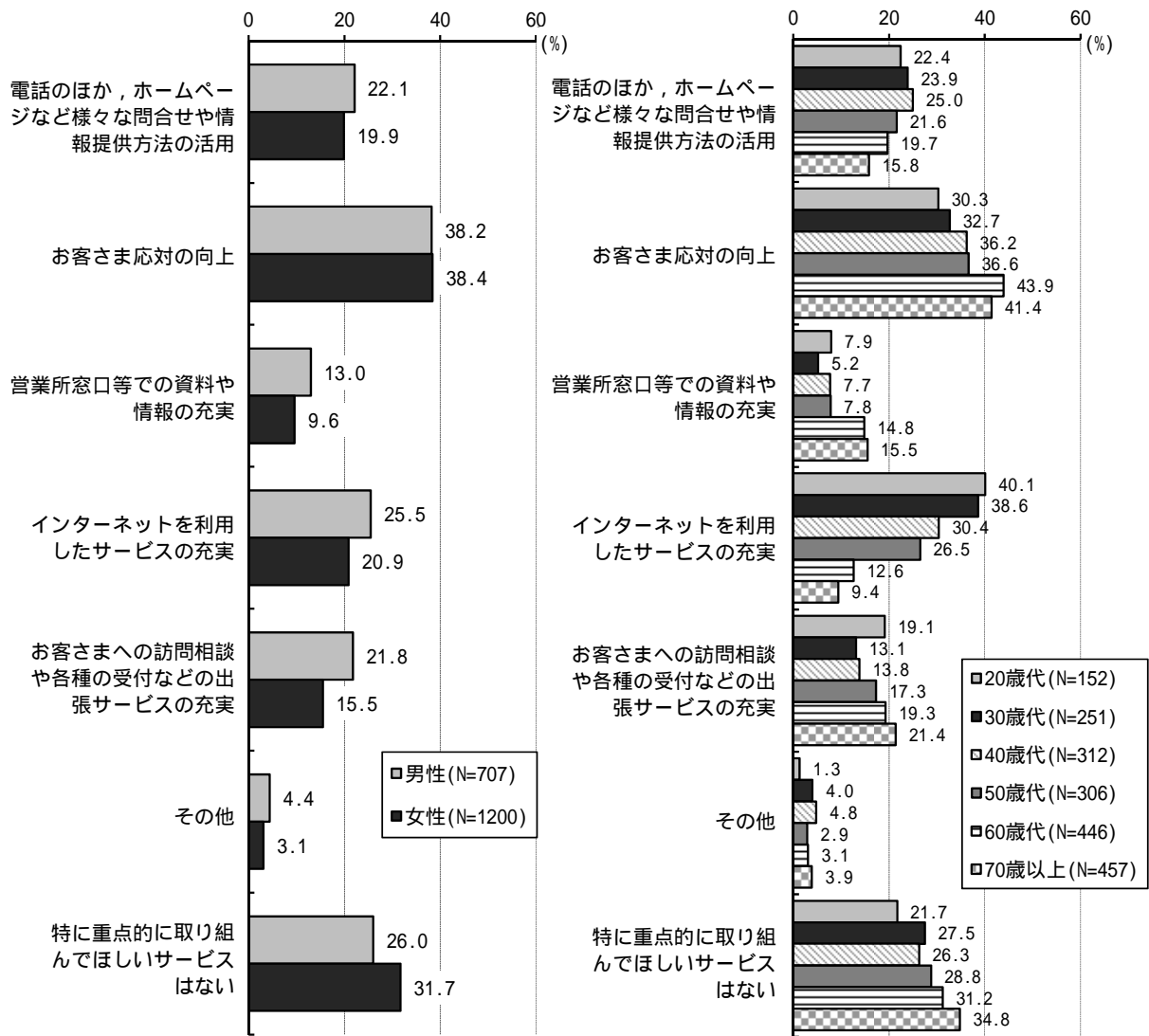
今後さらに取り組んでほしいことの有無を属性別にみると、「今後取り組んでほしいサービスがある」と回答された方は女性より男性のほうが高くなっている。

年齢別では、「今後取り組んでほしいサービスがある」と回答された方は低い年齢層ほど割合が高くなっている。

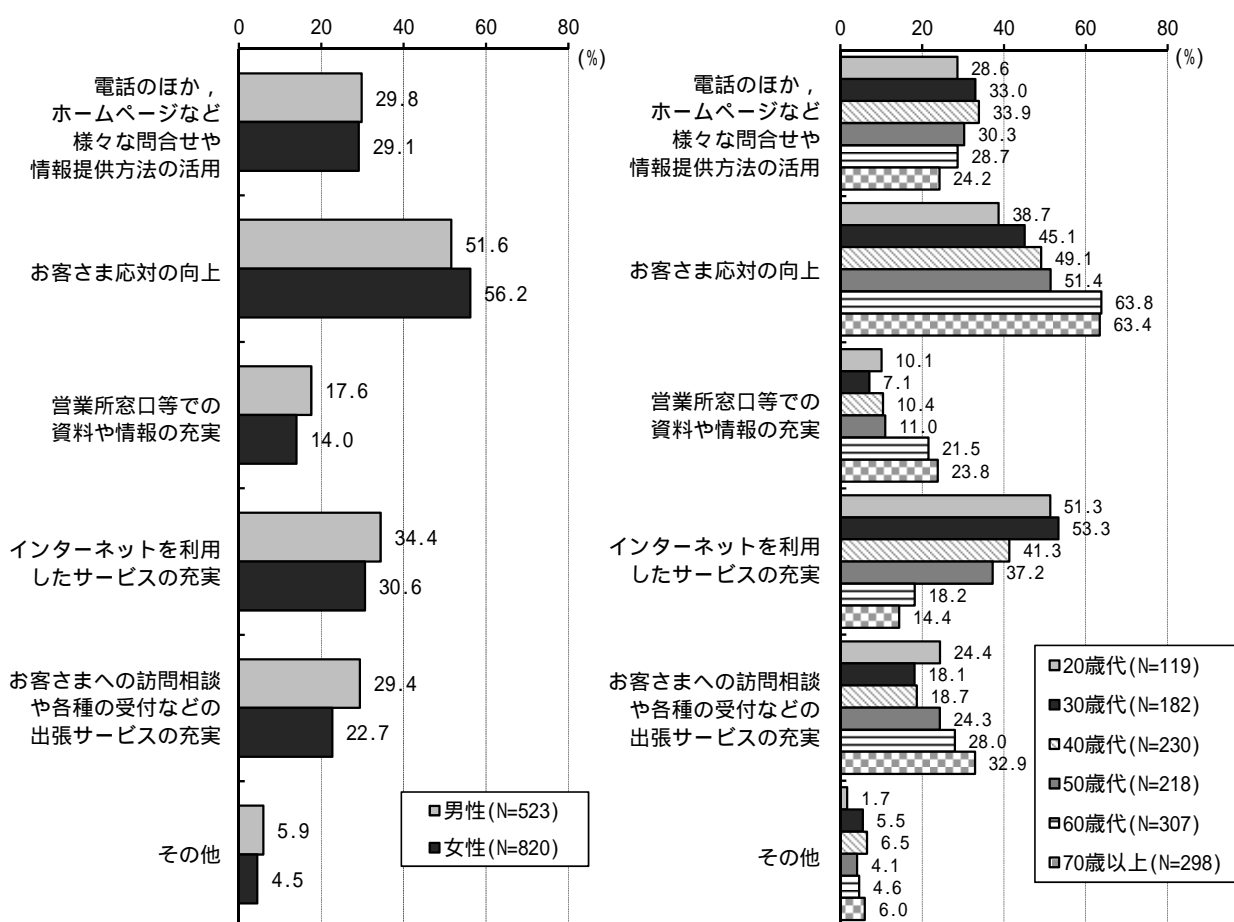
「特に重点的に取り組んでほしいサービスはない」を除いた場合の今後さらに取り組んでほしいことを属性別にみると、「お客さま対応の向上」と回答された方は男性より女性が高いが、それ以外の項目では女性より男性のほうが高くなっている。

年齢別では、「インターネットを利用したサービスの充実」は若い年齢層ほど高く、「お客さま対応の向上」「営業所窓口等での資料や情報の充実」「お客さまへの訪問相談や各種の受付などの出張サービスの充実」は高い年齢層ほど高くなる傾向にある。

図表 -120 上下水道局に今後さらに取り組んでほしいこと[属性別]



図表 -121 上下水道局に今後さらに取り組んでほしいこと【属性別】
 【「特に重点的に取り組んでほしいサービスはない」を除く】



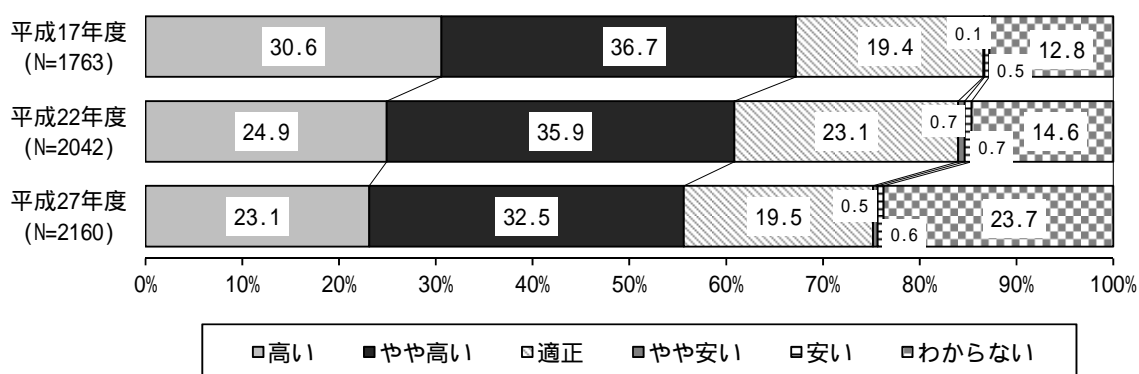
(3) 市の水道料金に対する評価 (問20)

- ・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。

市の水道料金に対する評価

平成17年度から平成27年度にかけて「高い」「やや高い」は減る傾向にあるが、平成25年度に比べ「適正」も減っている。

図表 -122 市の水道料金に対する評価



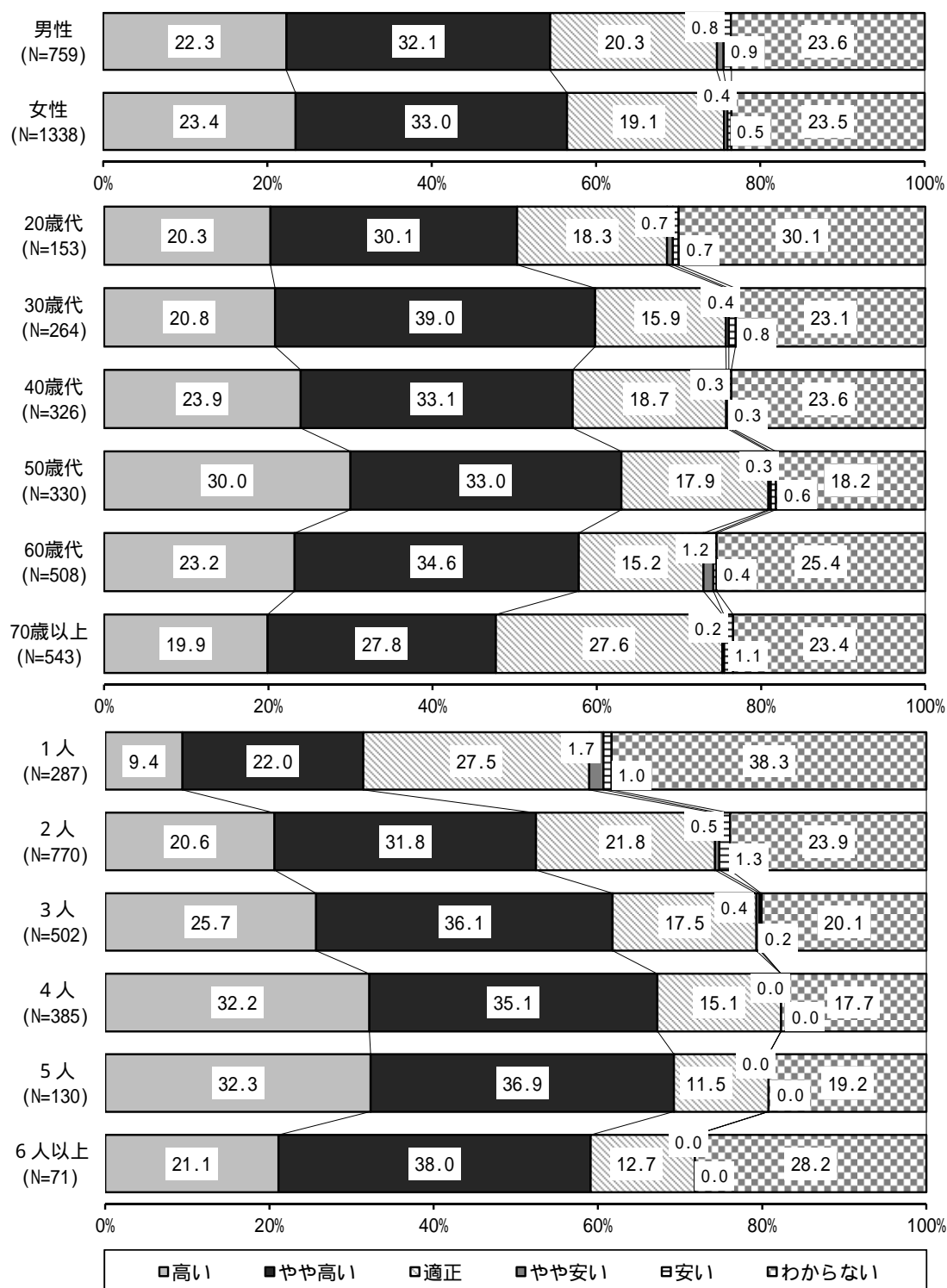
市の水道料金に対する評価の属性別特徴

属性別にみると、男女別で大きな変化はみられない。

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 -123 市の水道料金に対する評価[属性別]



(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（2か月で10^m）までの使用は、基本料金だけの定額であること」（以下「基本水量制」）、「原則として使用水量が多くなるほど、単価（従量料金）が高くなること」（以下「逓増型従量料金制」）の認知の状況をたずねた。

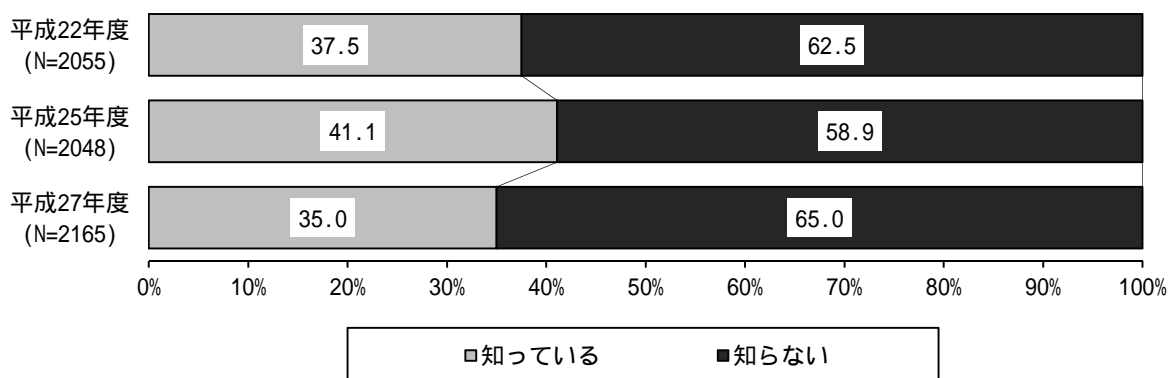
- ・基本水量制の認知度は、平成22年度の37.5%から平成27年度は35.0%に、また逓増型従量料金制の認知度は41.6%から41.1%に微減している。
- ・基本水量制に対しては、「現状のままでいい」が39.8%と最も高い。

基本水量制の認知度

ア．基本水量制の認知度の経年変化

基本水量制の認知度は、「知らない」が65.0%、「知っている」が35.0%であった。平成22年度、25年度と比べ、「知っている」の割合は減っている。

図表 -124 基本水量制の認知度[経年変化]



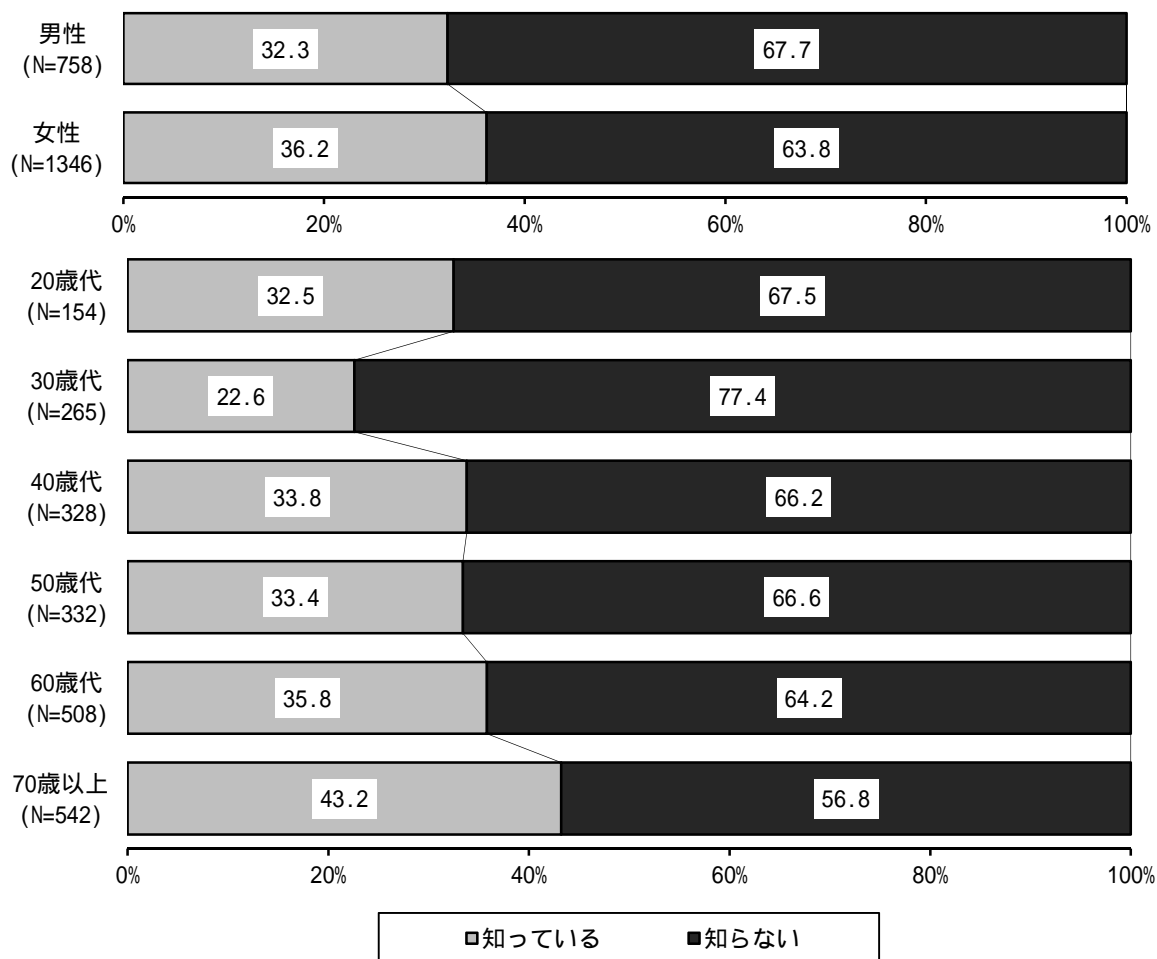
イ．基本水量制の認知度の属性別特徴

基本水量制の認知度を属性別にみると、男性より女性で「知っている」と回答された方の割合が高い。

年齢別では、20～30歳代の年齢が低い世代で認知度が低く、40歳代以上では年齢層が高くなるにつれて、認知度が高くなっている。

ただし、70歳以上でも43.2%であり、今後、認知度向上に向けた取組みが重要であると考えられる。

図表 -125 基本水量制の認知度[属性別]



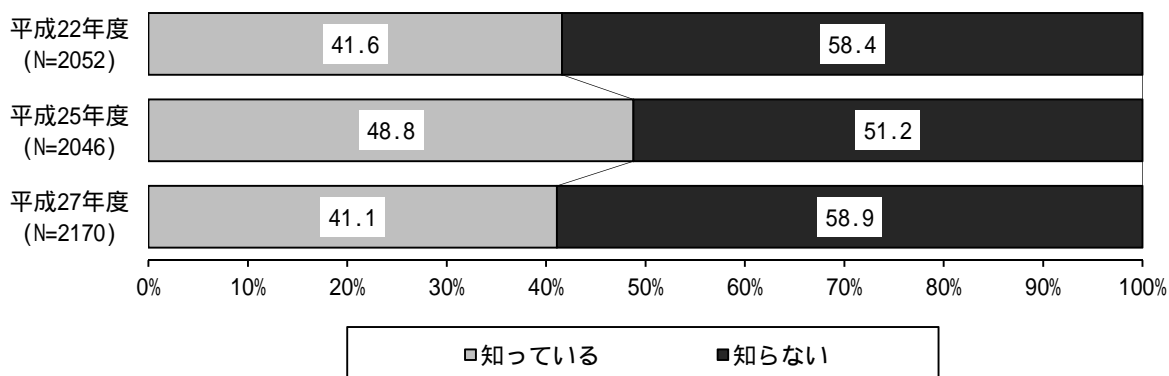
逓増型従量料金制の認知度

ア．逓増型従量料金制の認知度の経年変化

逓増型従量料金制の認知度は、「知らない」が58.9%、「知っている」が41.1%であった。

平成22年度と比べると大きな変化はみられないが、平成25年度と比べると「知っている」の割合が減り、「知らない」の割合は増えている。

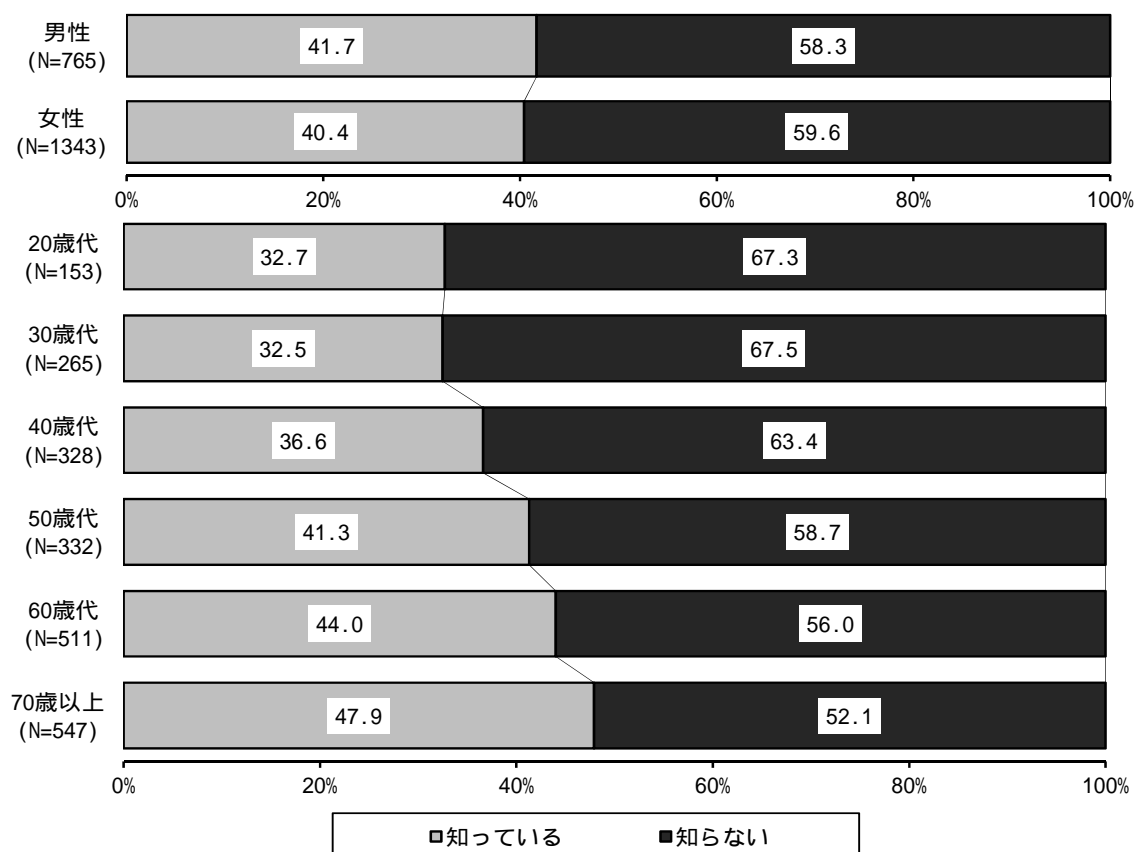
図表 -126 逓増型従量料金制の認知度[経年変化]



イ．逓増型従量料金制の認知度の属性別特徴

逓増型従量料金制の認知度を属性別にみると、男女別で大きな変化はみられないが、年齢別では、低い年齢層ほど認知度は低く、認知度向上に向けた取組みが重要な施策であると考えられる。

図表 -127 逓増型従量料金制の認知度[属性別]

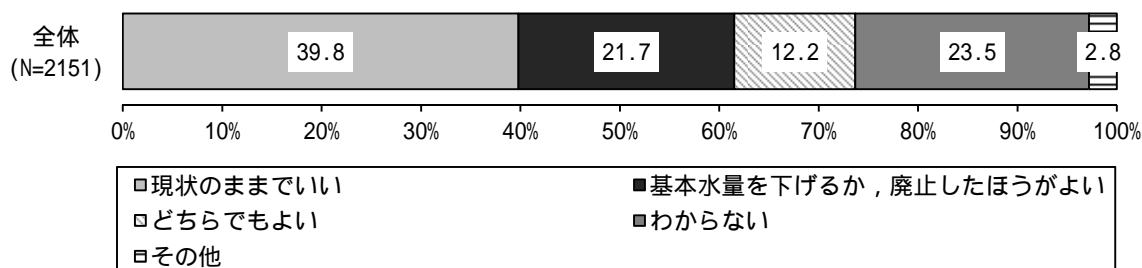


基本水量制に対する意見

ア．基本水量制に対する意見

基本水量制に対しては、「現状のままでいい」が39.8%と最も高く、「わからない」が23.5%、「基本水量を下げるか、廃止したほうがよい」が21.7%と続いている。

図表 -128 基本水量制に対する意見

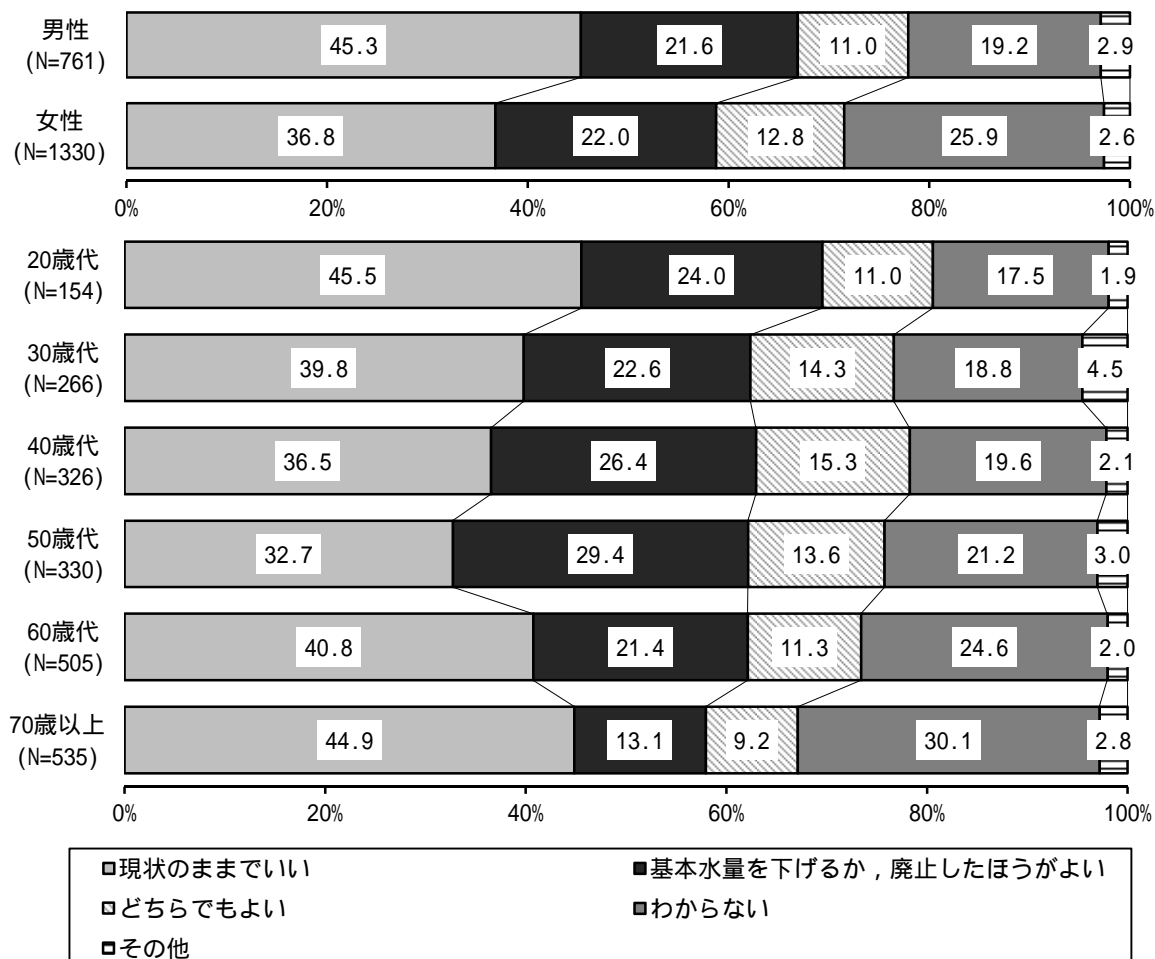


イ．基本水量制に対する意見の属性別特徴

基本水量制に対する意見を属性別にみると、女性より男性で「現状のままでいい」と回答された方の割合が高くなっている。

年齢別では、20歳代と60歳代以上で「現状のままでいい」と回答された方の割合が4割台と高く、「基本水量を下げるか、廃止したほうがよい」は50歳代で最も高くなっている。

図表 -129 基本水量制に対する意見[属性別]



(5) 水道料金の支払方法 (問22)

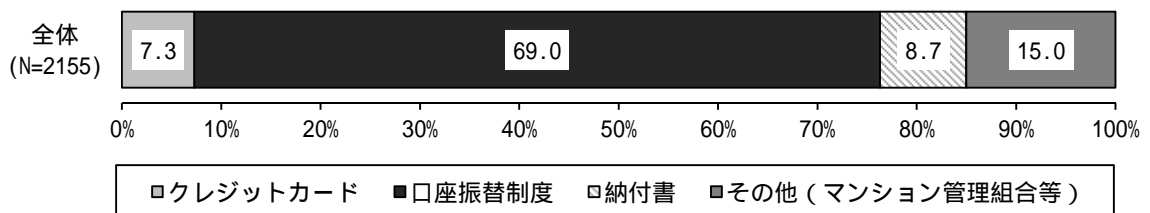
- ・水道料金の支払方法は、「口座振替制度」が69.0%と最も高い。
- ・「納付書」で支払をしていると回答された方は8.7%で、その最大の理由は「近くに営業所や金融機関、コンビニがあり簡単に支払ができるから」となっている。

水道料金の支払方法

ア. 水道料金の支払方法

水道料金の支払方法は、「口座振替制度」が69.0%と最も多く、「その他(マンション管理組合等)」が15.0%、「納付書」が8.7%と続いている。

図表 -130 水道料金の支払方法

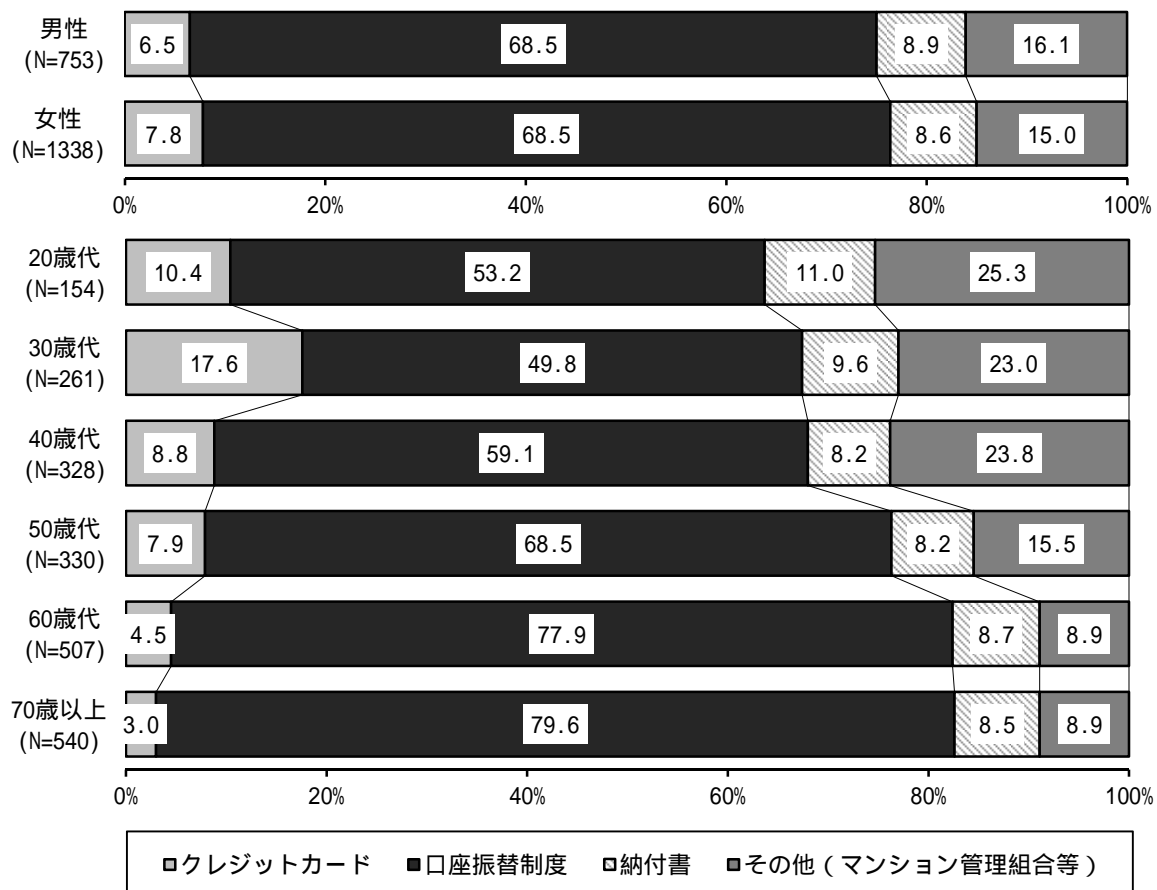


イ．水道料金の支払方法の属性別特徴

水道料金の支払方法を属性別にみると、男女別では大きな変化はみられない。

年齢別では、20歳代と40歳代以上で「口座振替制度」と回答された方の割合が50%以上を占めている。一方、30歳代では、「クレジットカード」と回答された方が17.6%と他の年齢層に比べ高くなっている。

図表 -131 水道料金の支払方法[属性別]

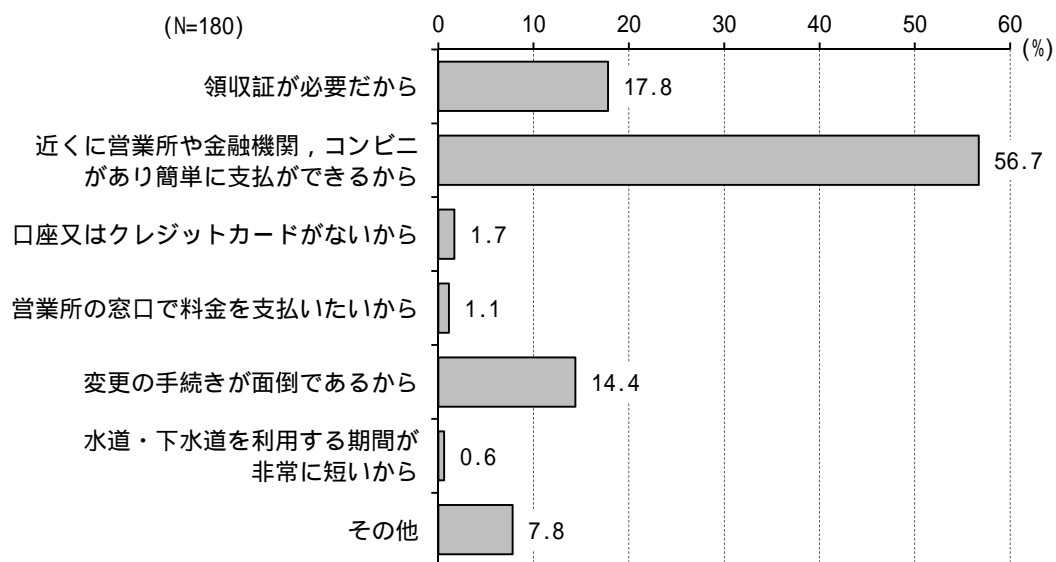


納付書で支払をする理由

ア．納付書で支払をする理由

納付書で支払をする理由は、「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」が56.7%と最も多く，「領収証が必要だから」が17.8%，「変更の手続きが面倒であるから」が14.4%と続いている。

図表 -132 納付書で支払をする理由

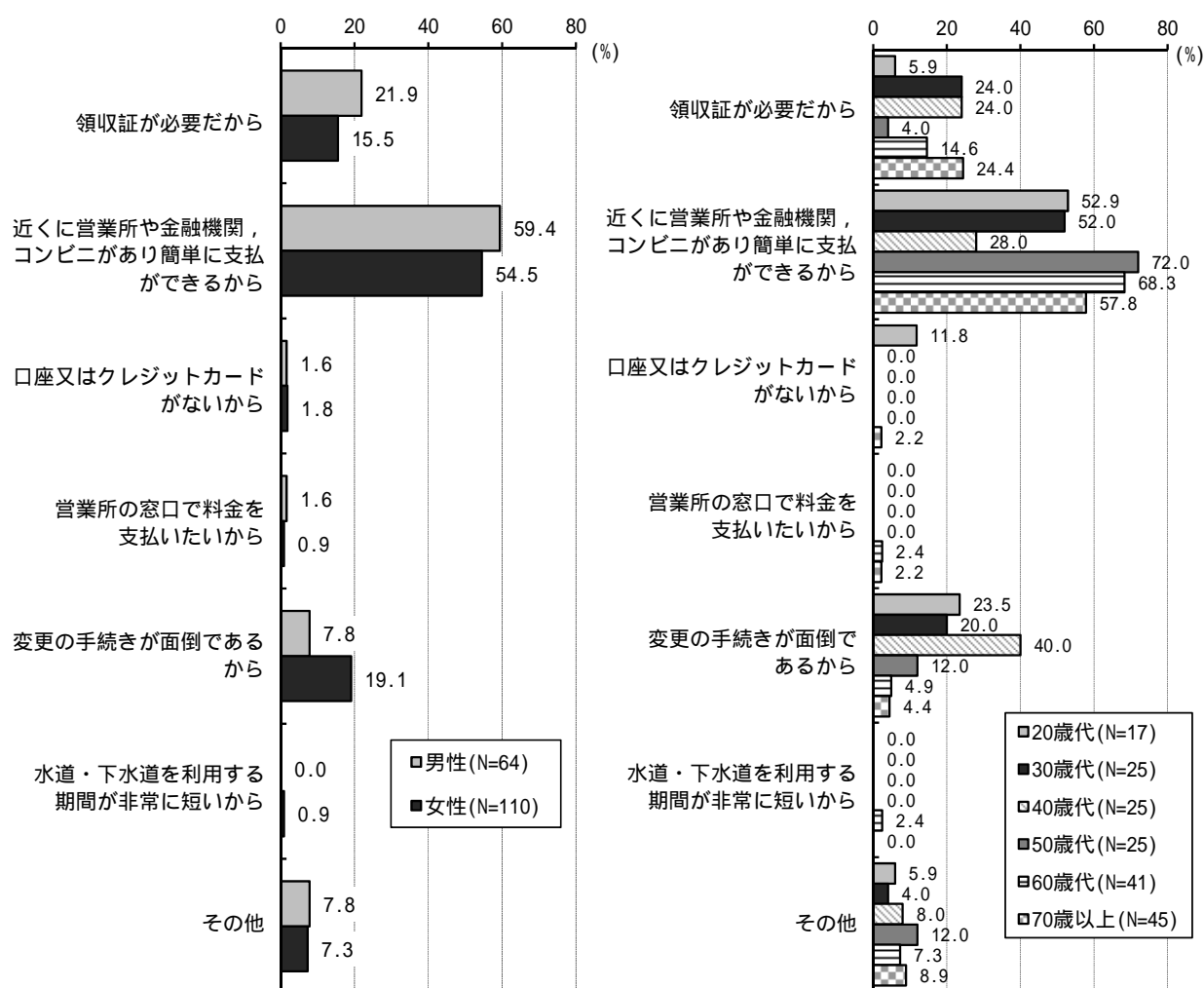


イ．納付書で支払をする理由の属性別特徴

納付書で支払をする理由を属性別にみると、「変更の手続きが面倒であるから」と回答された方は男性より女性のほうが高く、「領収証が必要だから」「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」と回答された方は女性より男性で高い割合となっている。

年齢別では，40歳代で「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」と回答された方は最も低いが，それ以外の年齢層では5割を超えている。40歳代では「変更の手続きが面倒であるから」と回答された方が40.0%と高く，他の年齢層より高くなっている。

図表 -133 納付書で支払をする理由[属性別]



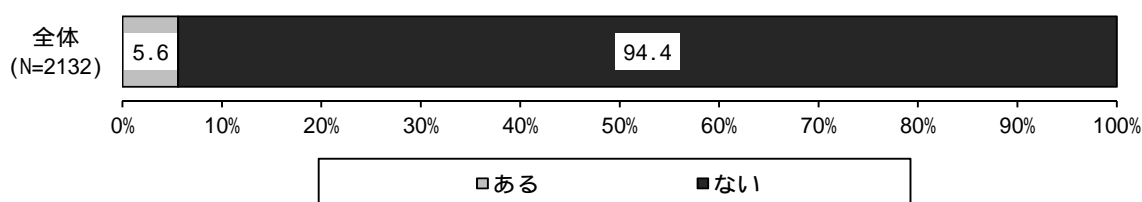
(6) 上下水道局等を装った不審者からの訪問や電話等を受けた経験（問23）

- ・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。

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

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は、「ない」が94.4%を占め、「ある」が5.6%であった。

図表 -134 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



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の属性別特徴

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を属性別にみると、男女別では大きな差はみられない。

年齢別でみると、50歳代以上で「ある」と回答された方の割合が高くなっている。

訪問や電話をかけてきた不審者の状況

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と回答された方に、具体的な内容をたずねた結果をまとめると、以下のとおりである。

図表 -135 訪問や電話をかけてきた不審者の状況

業者	件数
修繕工事のついでを装って	7
上下水道局員を装って	6
水道業者（作業服）	4
上下水道局からの委託	2
リフォームの営業	1
浄水器の販売業者	1
管理会社を装って	1
京都市指定の会社	1
水質検査の委託	1
業者不明	88
合計	112

6 広報活動等について

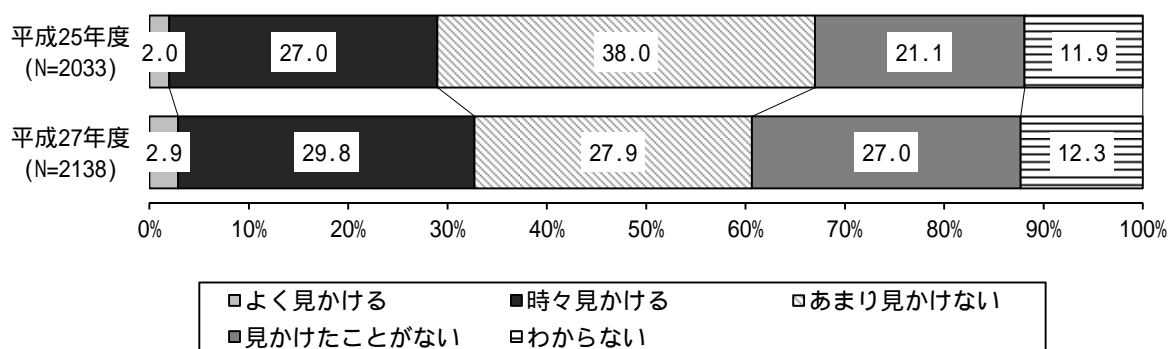
(1) 水道事業・公共下水道事業に関するイベント・ポスター等の認知度（問24）

・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。

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の経年変化
 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、「時々見かける」が29.8%と最も多く、「あまり見かけない」が27.9%、「見かけたことがない」が27.0%と続いている。

平成25年度と比べ、「あまり見かけない」と「見かけたことがない」を合わせた割合が減っている。

図表 -136 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)

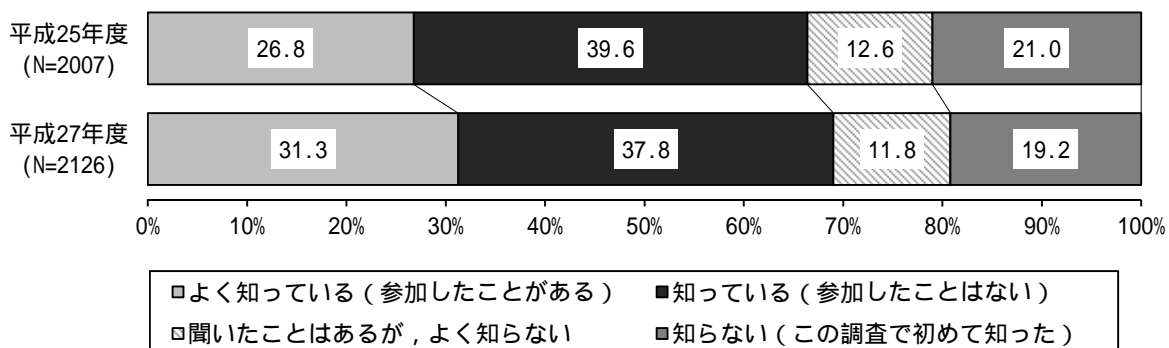
- ・上下水道局が行っている事業等の認知度について、「よく知っている (参加したことがある)」と「知っている (参加したことはない)」を合わせた割合は、「蹴上浄水場一般公開」が69.1%で最も高く、続いて、「鳥羽水環境保全センター一般公開」が45.0%、「ミスト事業」が41.1%となっている。
- ・「琵琶湖疏水記念館での展示の認知度」については、「知らない(この調査で初めて知った)」が半数を超えている。
- ・過年度調査に引き続き、広報活動の認知度が高い回答者は事業全体の満足度も高い傾向にある。
- ・認知度は、いずれも平成25年度より高くなっており、これまでの広報活動の効果が表れる結果とな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

蹴上浄水場一般公開の認知度の経年変化

蹴上浄水場一般公開の認知度は、「知っている (参加したことはない)」が37.8%と最も多く、「よく知っている (参加したことがある)」が31.3%、「知らない (この調査で初めて知った)」が19.2%と続いている。

平成25年度と比べ、「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)」を合わせた割合は増えている。

図表 -137 蹴上浄水場一般公開の認知度 [経年変化]

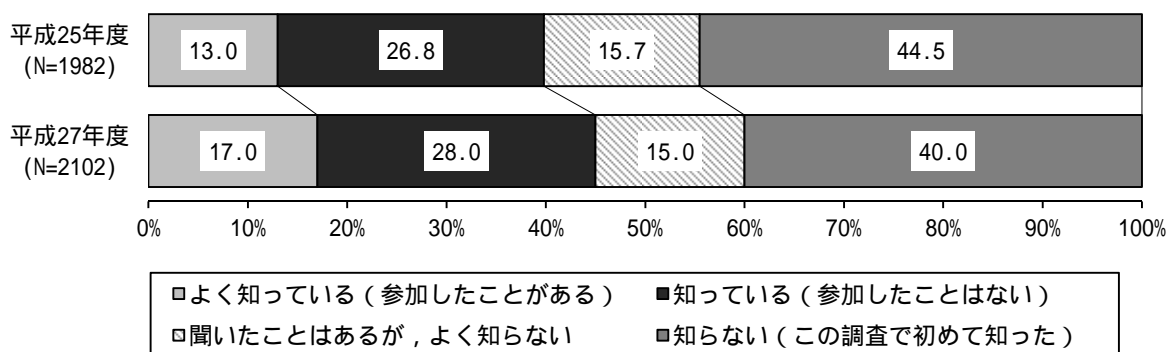


鳥羽水環境保全センター一般公開の認知度の経年変化

鳥羽水環境保全センター一般公開の認知度は、「知らない(この調査で初めて知った)」が40.0%と最も多く、「知っている(参加したことはない)」が28.0%、「よく知っている(参加したことがある)」が17.0%と続いている。

平成25年度と比べ、「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)」を合わせた割合は増えている。

図表 -138 鳥羽水環境保全センター一般公開の認知度[経年変化]

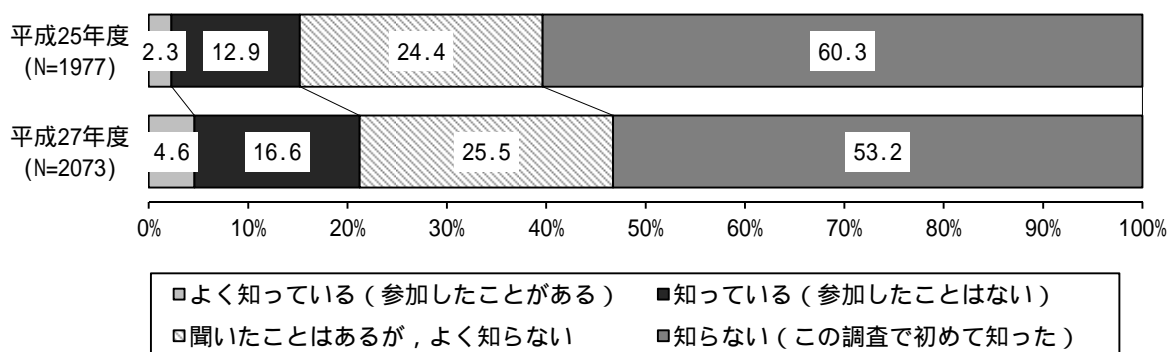


おいしい!大好き!京の水キャンペーンの認知度の経年変化

おいしい!大好き!京の水キャンペーンの認知度は、「知らない(この調査で初めて知った)」が53.2%と最も多く、「聞いたことはあるが、よく知らない」が25.5%、「知っている(参加したことはない)」が16.6%と続いている。

平成25年度と比べ、「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)」を合わせた割合は増えている。

図表 -139 おいしい!大好き!京の水キャンペーンの認知度[経年変化]

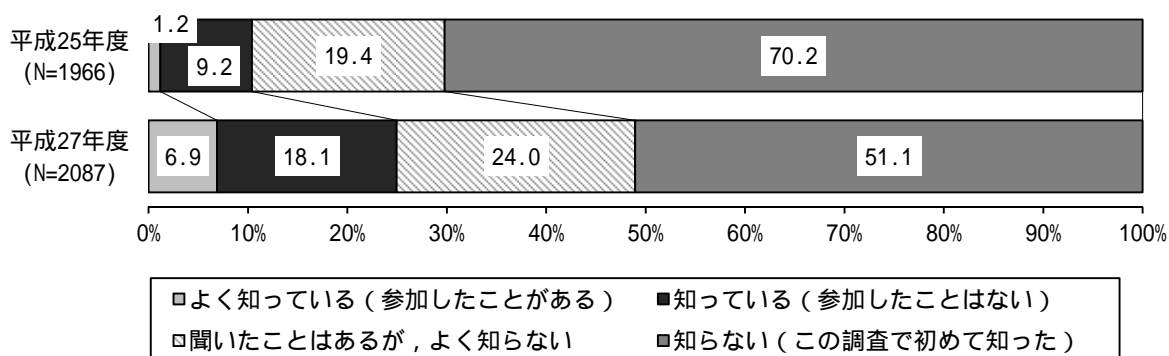


水道・下水道施設の見学会の認知度の経年変化

水道・下水道施設の見学会の認知度は、「知らない(この調査で初めて知った)」が51.1%と最も多く、「聞いたことはあるが、よく知らない」が24.0%、「知っている(参加したことはない)」が18.1%と続いている。

平成25年度と比べ、「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)」を合わせた割合は増えている。

図表 -140 水道・下水道施設の見学会の認知度[経年変化]

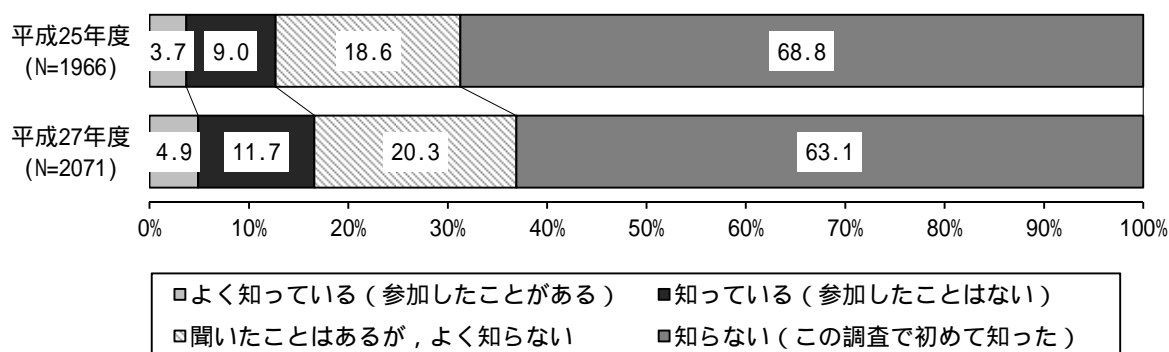


各区ふれあいまつりの上下水道コーナーの認知度の経年変化

各区ふれあいまつりの上下水道コーナーの認知度は、「知らない(この調査で初めて知った)」が63.1%と最も多く、「聞いたことはあるが、よく知らない」が20.3%、「知っている(参加したことはない)」が11.7%と続いている。

平成25年度と比べ、「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)」を合わせた割合は増えている。

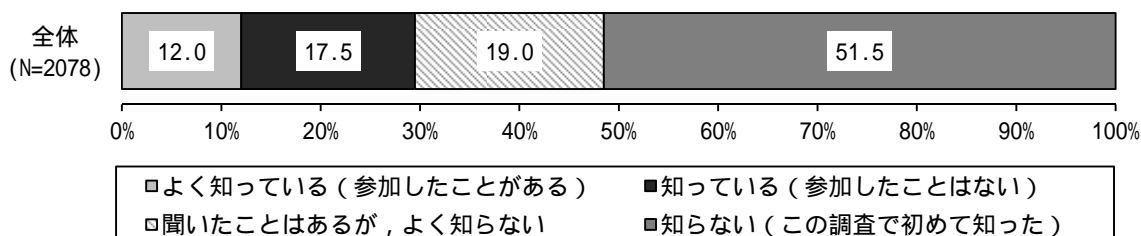
図表 -141 各区ふれあいまつりの上下水道コーナーの認知度[経年変化]



琵琶湖疏水記念館での展示の認知度

琵琶湖疏水記念館での展示の認知度は、「知らない(この調査で初めて知った)」が51.5%と最も多く、「聞いたことはあるが、よく知らない」が19.0%、「知っている(参加したことはない)」が17.5%と続いている。

図表 -142 琵琶湖疏水記念館での展示の認知度

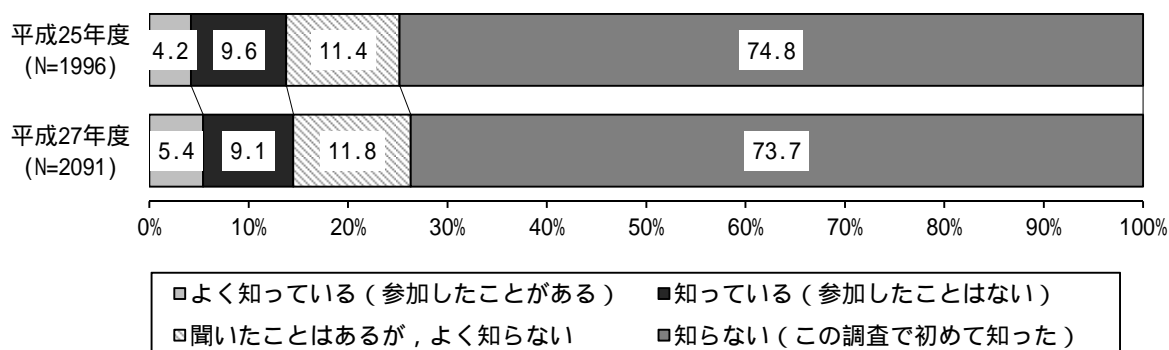


マスコットキャラクターの認知度の経年変化

マスコットキャラクターの認知度は、「知らない(この調査で初めて知った)」が73.7%と最も多く、「聞いたことはあるが、よく知らない」が11.8%、「知っている(参加したことはない)」が9.1%と続いている。

平成25年度と比べ、「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)」を合わせた割合は増えている。

図表 -143 マスコットキャラクターの認知度[経年変化]

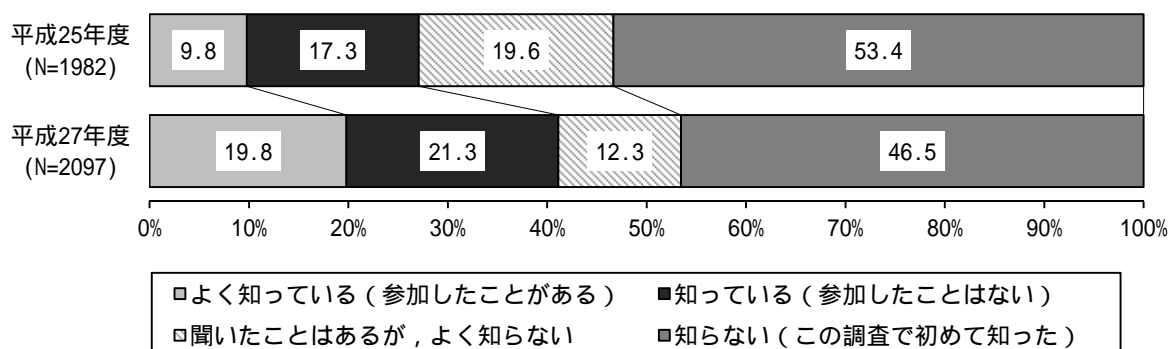


ミスト事業の認知度の経年変化

ミスト事業の認知度は、「知らない（この調査で初めて知った）」が46.5%と最も多く、「知っている（参加したことはない）」が21.3%、「よく知っている（参加したことがある）」が19.8%と続いている。

平成25年度と比べ、「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）」を合わせた割合は増えている。

図表 -144 ミスト事業の認知度[経年変化]



(3) 知りたい情報，興味がある情報（問26）

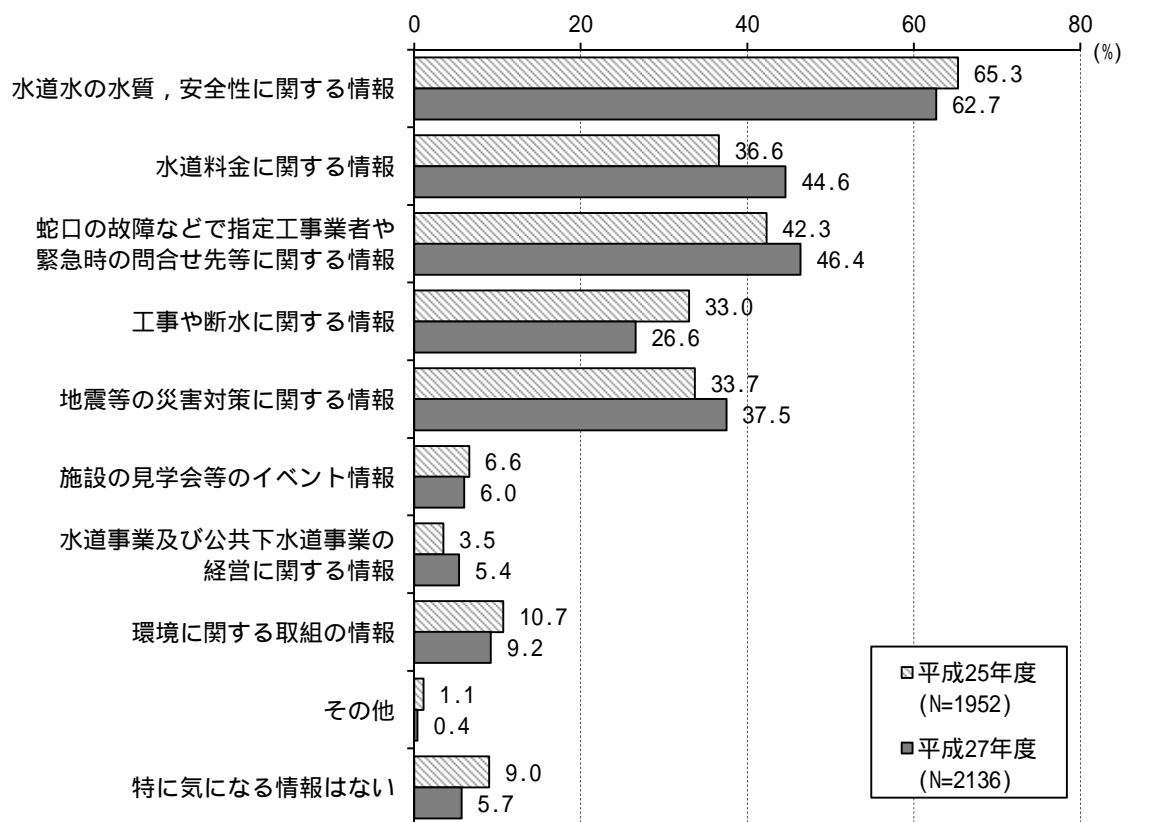
- ・ 知りたい情報，興味がある情報があると回答された割合は94.3%であった。
- ・ 「特に気になる情報はない」を除く場合の知りたい情報，興味がある情報は，「水道水の水質，安全性に関する情報」が66.5%と最も多く，「蛇口の故障などで指定工事業者や緊急時の問合せ先等に関する情報」が49.3%，「水道料金に関する情報」が47.3%と続いている。

知りたい情報，興味がある情報の経年変化

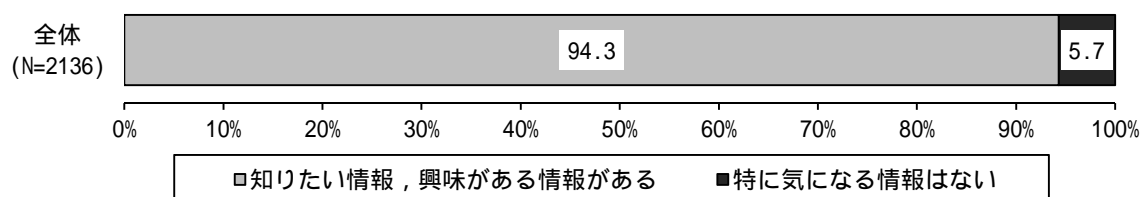
知りたい情報，興味がある情報は，「水道水の水質，安全性に関する情報」が62.7%と最も多く，「蛇口の故障などで指定工事業者や緊急時の問合せ先等に関する情報」が46.4%，「水道料金に関する情報」が44.6%と続いている。

平成22年度，25年度と比べ，「水道料金に関する情報」と「地震等の災害対策に関する情報」の割合が増えている。

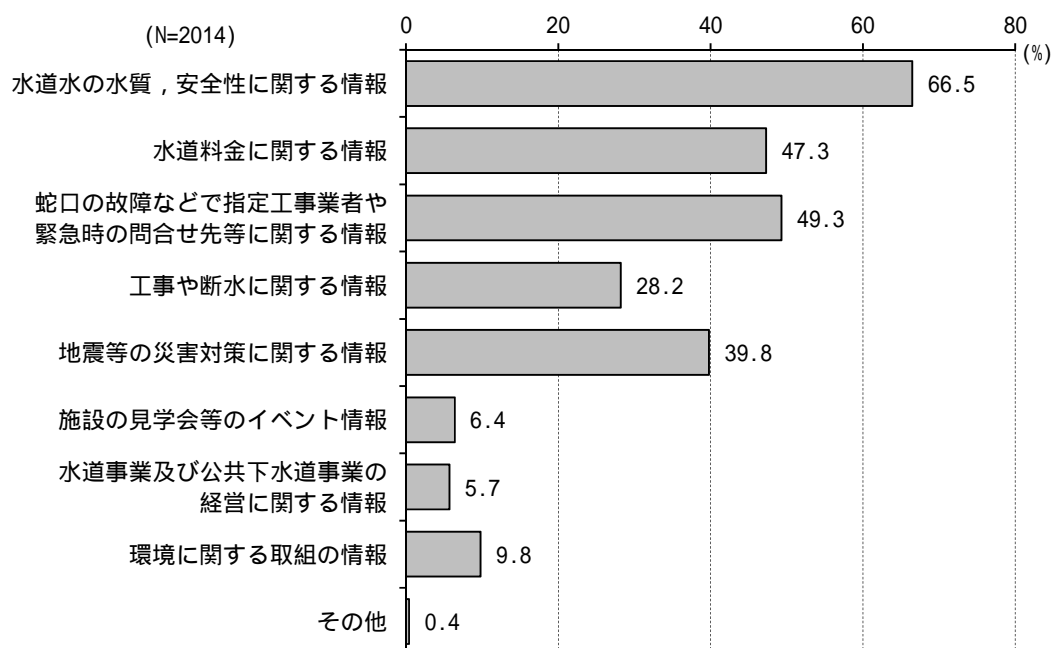
図表 -145 知りたい情報，興味がある情報[経年変化，3つまで回答]



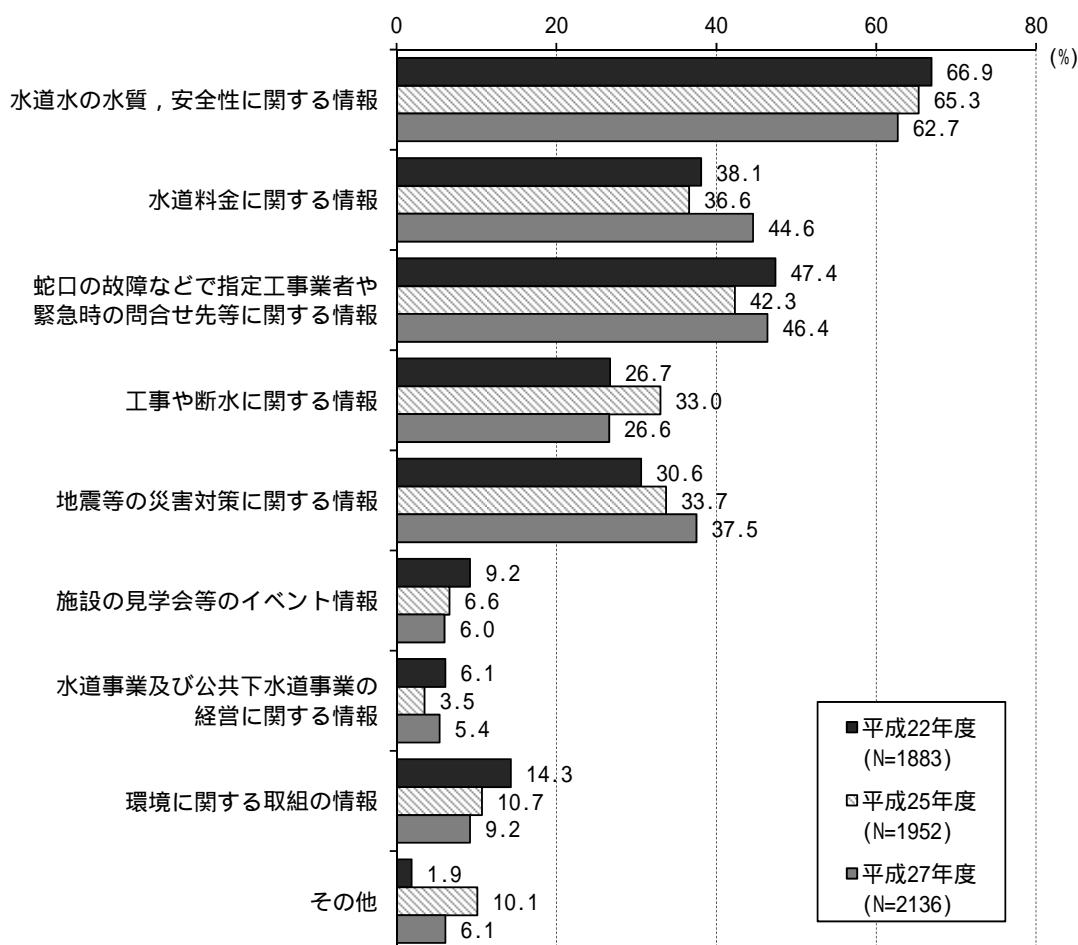
図表 -146 知りたい情報，興味がある情報【知りたい情報，気になる情報の有無別】



図表 -147 知りたい情報，興味がある情報[3つまで回答]
【「特に気になる情報はない」を除く】



図表 -148 知りたい情報，興味がある情報[経年変化，3つまで回答]
【平成25年度，27年度「その他」に「特に気になる情報はない」を含む】



知りたい情報，興味がある情報の属性別特徴

知りたい情報，興味がある情報を属性別にみると，男性より女性で「水道水の水質，安全性に関する情報」「水道料金に関する情報」「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」「地震等の災害対策に関する情報」と回答された方の割合が高くなっている。

年齢別では，「地震等の災害対策に関する情報」と回答された方は低い年齢層ほど割合が高い傾向がみられ，「水道料金に関する情報」と回答された方は20～40歳代で5割を超え，高くなっている。

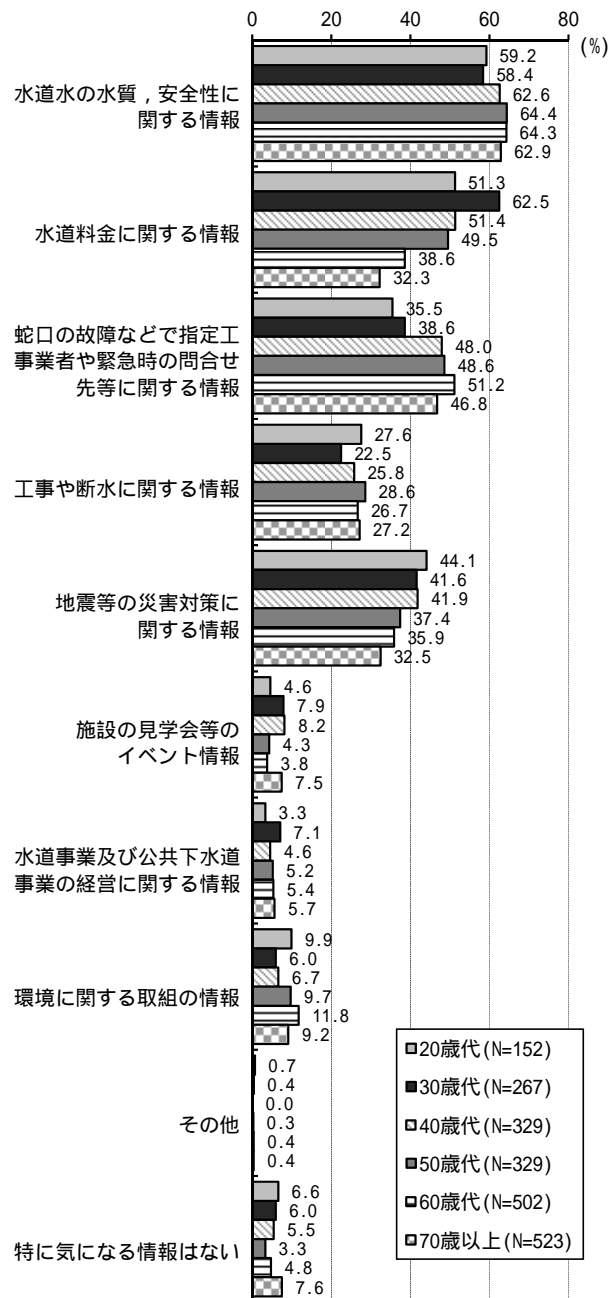
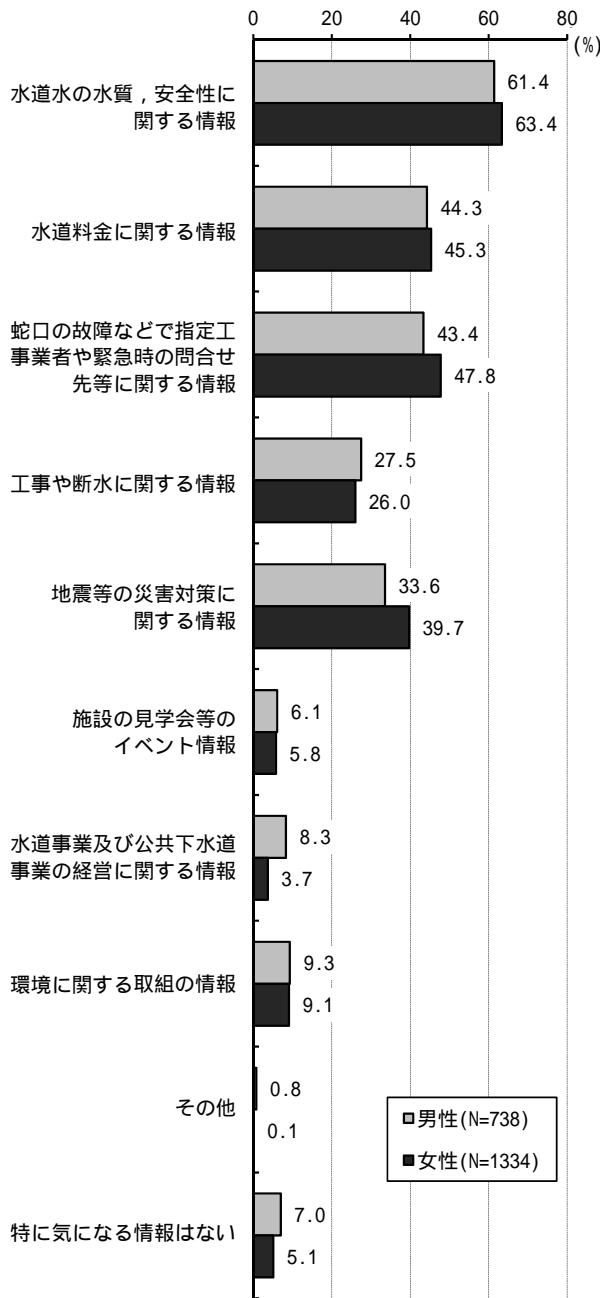
知りたい情報，興味がある情報の有無を属性別にみると，男性より女性で「知りたい情報，興味がある情報がある」と回答された方の割合が高い。

年齢別では，「知りたい情報，興味がある情報がある」と回答された方は，70歳以上で最も低くなっているが，いずれも9割以上を占めている。

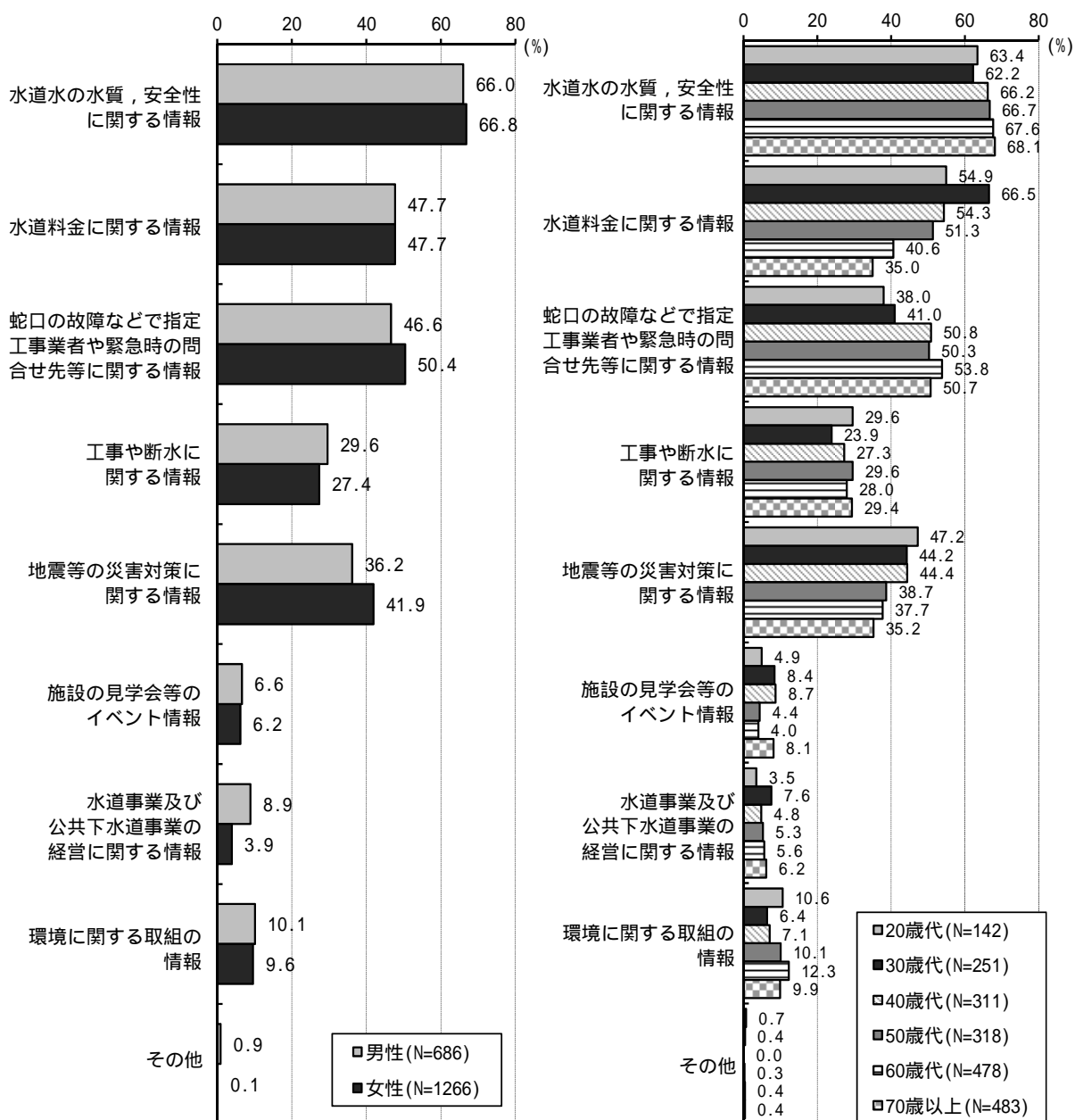
「特に気になる情報はない」を除く場合の知りたい情報，興味がある情報を属性別にみると，男性より女性で「水道水の水質，安全性に関する情報」「蛇口の故障などで指定工事業者や緊急時の問合せ先等に関する情報」「地震等の災害対策に関する情報」と回答された方の割合が高くなっている。

年齢別では，「地震等の災害対策に関する情報」と回答された方は低い年齢層ほど割合が高い傾向がみられ，「水道料金に関する情報」と回答された方は30歳代で6割を超え，他の年齢層より高くなっている。また，「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」は40歳代以上で5割台と高い。

図表 -149 知りたい情報，興味がある情報[属性別，3つまで回答]



図表 -150 知りたい情報，興味がある情報[属性別，3つまで回答]
 【「特に気になる情報はない」を除く】



(4) 上下水道局からの情報入手方法 (問27)

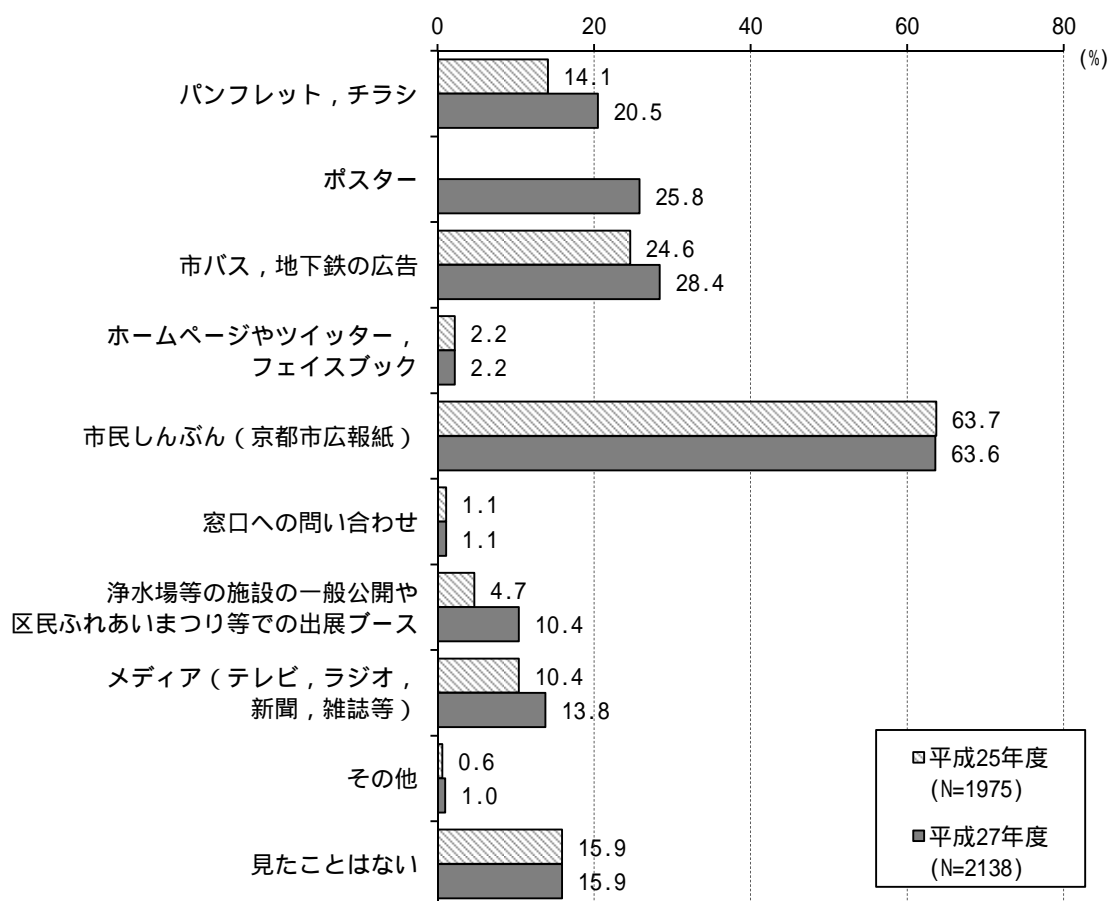
- ・上下水道局からの情報を見たことがあると回答された方は84.1%であった。
- ・「見たことはない」を除く場合の情報入手方法は、「市民しんぶん(京都市広報紙)」が75.6%と最も多く、「市バス,地下鉄の広告」が33.8%、「ポスター」が30.7%となっている。

上下水道局からの情報入手方法の経年変化

上下水道局からの情報入手方法は、「市民しんぶん(京都市広報紙)」が63.6%と最も多く、「市バス,地下鉄の広告」が28.4%、「ポスター」が25.8%と続いている。

平成25年度と比べ、「パンフレット,チラシ」「市バス,地下鉄の広告」「浄水場等の施設の一般公開や区民ふれあいまつり等での出展ブース」「メディア(テレビ,ラジオ,新聞,雑誌等)」は割合が増えている。

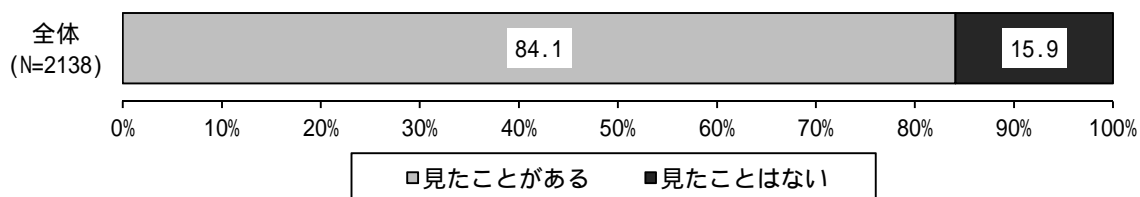
図表 -151 上下水道局からの情報入手方法[経年変化,複数回答]



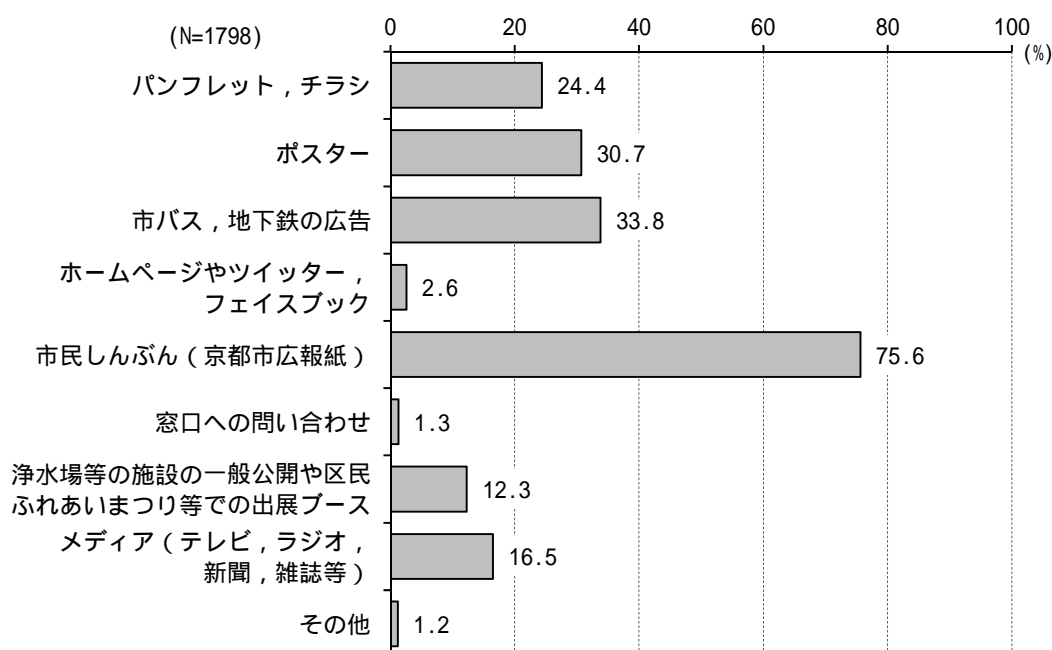
(注釈)

- ・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。

図表 -152 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 -153 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】



上下水道局からの情報入手方法の属性的特徴

上下水道局からの情報入手方法を属性別にみると、男女別では、「ホームページやツイッター、フェイスブック」と「窓口への問い合わせ」と回答された方は女性より男性で割合が高いが、それ以外は女性のほうが高くなっている。

年齢別では、年齢層が低いほど「市バス、地下鉄の広告」の割合が高い傾向がみられ、情報入手方法として大きな役割を果たしていると言える。

一方で、年齢層が高くなるほど、「市民しんぶん」により情報を入手している傾向がみられる。

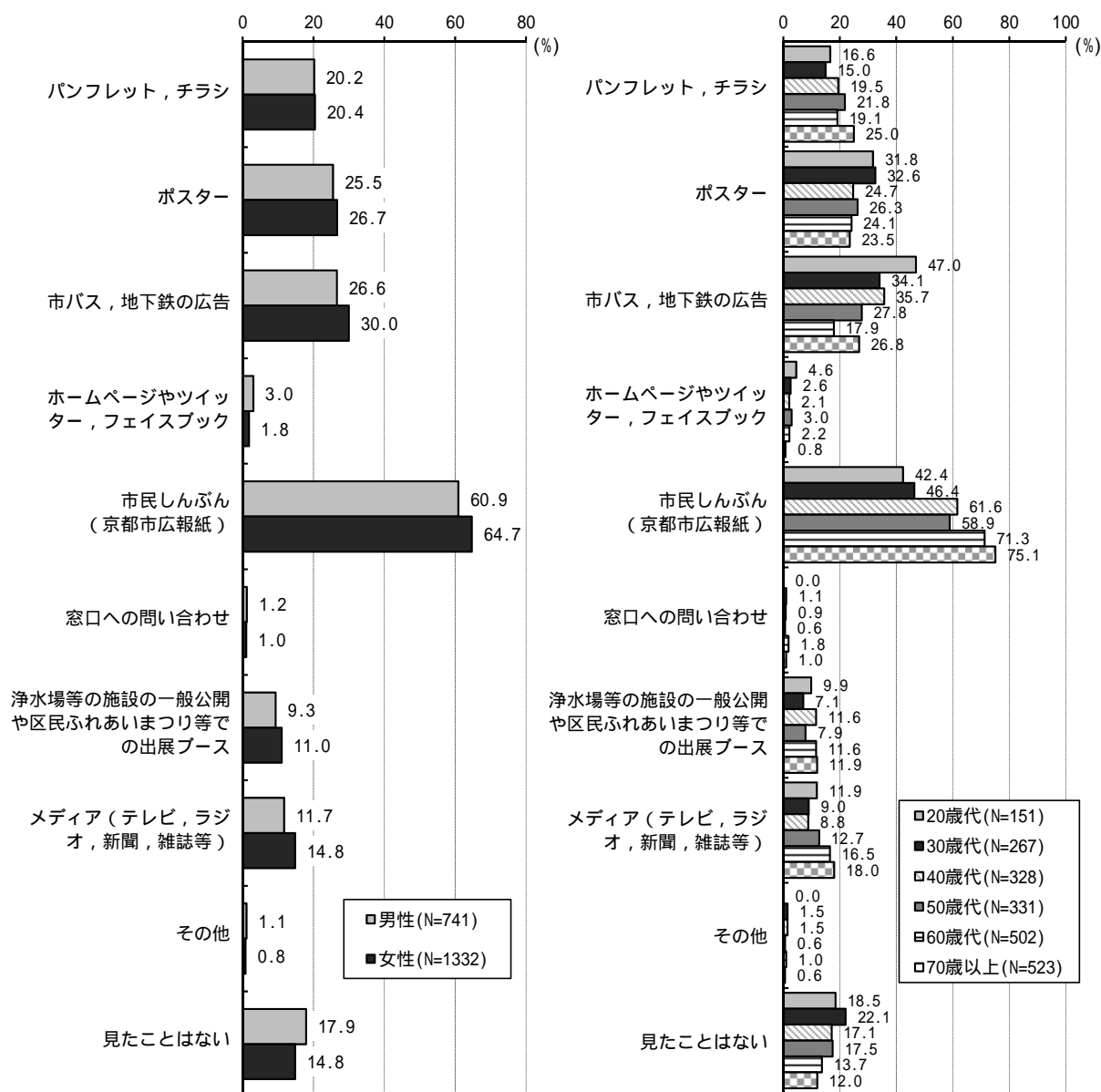
上下水道局からの情報を見た経験を属性別にみると、男性より女性で「見たことがある」と回答された方の割合が高くなっている。

年齢別では、年齢層が高くなるほど「見たことがある」と回答された方の割合が高く、70歳以上で88.0%と最も高い。

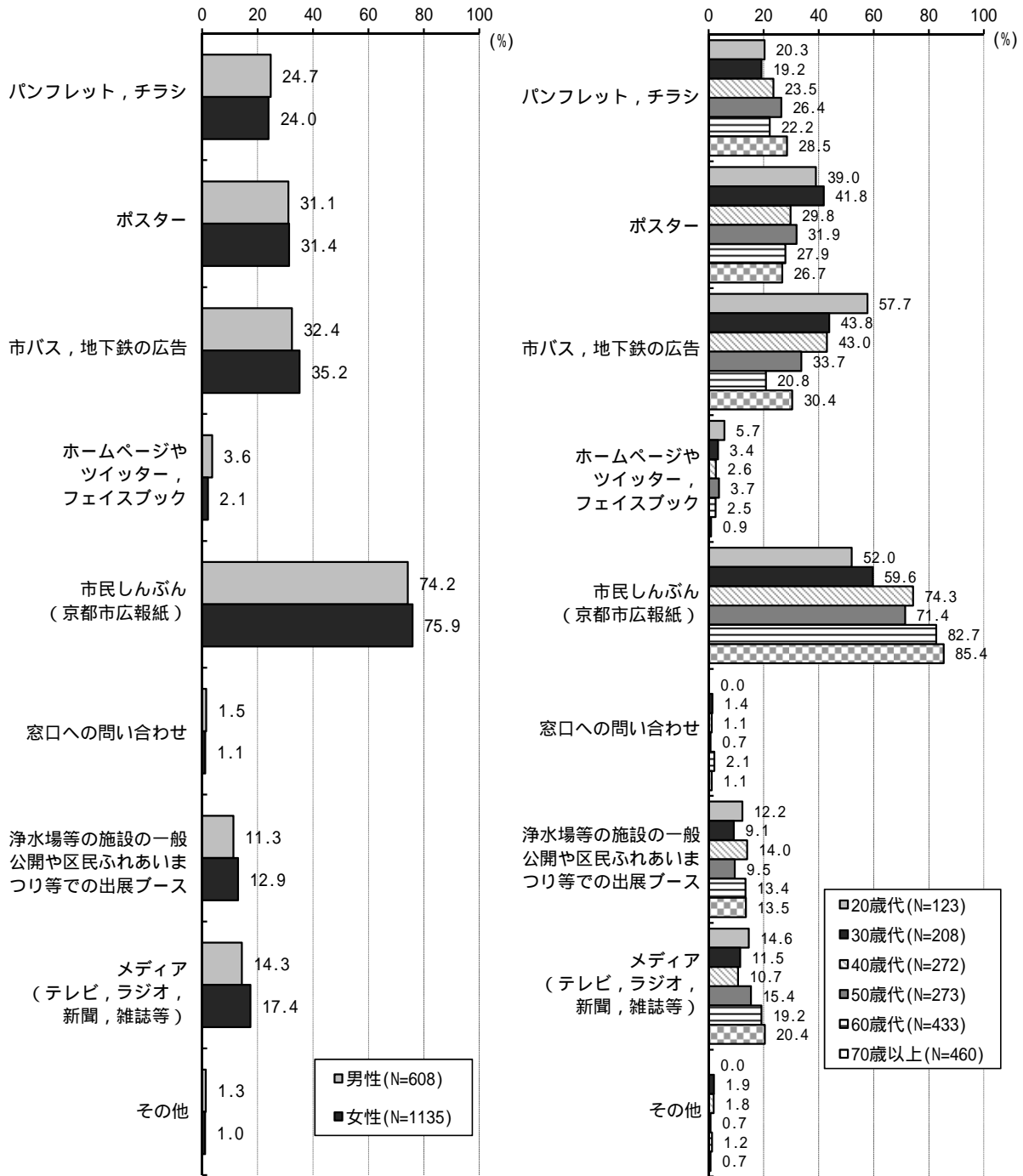
「見たことはない」を除いた場合の上下水道局からの情報入手方法を属性別にみると、男女別では、「パンフレット、チラシ」「ホームページやツイッター、フェイスブック」「窓口への問い合わせ」と回答された方は女性より男性で割合が高いが、それ以外は女性のほうが高くなっている。

年齢別では、年齢層が低いほど「ポスター」「市バス、地下鉄の広告」と回答された方の割合が高く、「市民しんぶん（京都市広報紙）」「メディア（テレビ、ラジオ、新聞、雑誌等）」では年齢層が高いほど割合が高くなっている。

図表 -154 上下水道局からの情報入手方法[属性別、複数回答]



図表 -155 上下水道局からの情報入手方法[属性別，複数回答]
【「見たことはない」を除く】



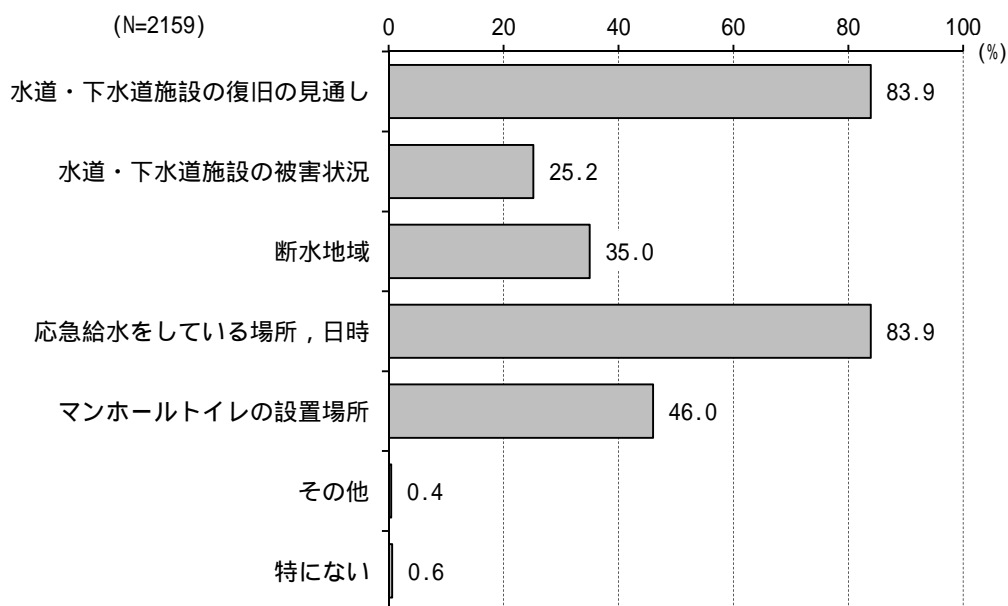
(5) 大規模災害発生時に知りたい水に関する情報 (問28)

- ・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。

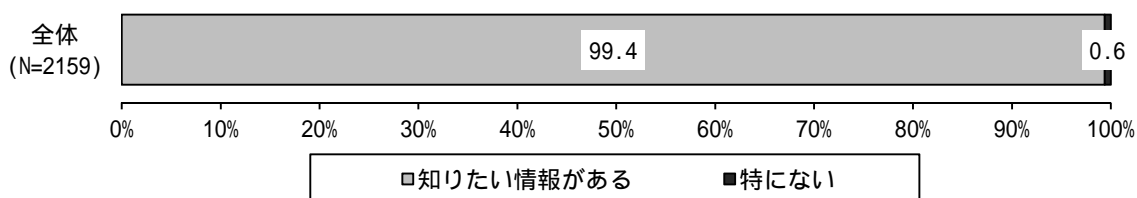
大規模災害発生時に知りたい水に関する情報

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83.9%と最も多く、「マンホールトイレの設置場所」が46.0%、「断水地域」が35.0%と続いている。

図表 -156 大規模災害発生時に知りたい水に関する情報[3つまで回答]

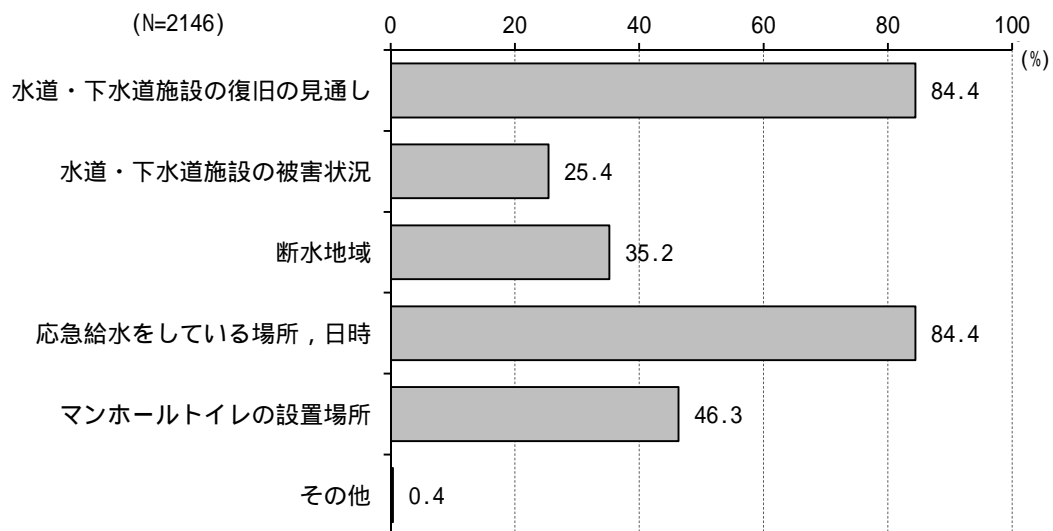


図表 -157 大規模災害発生時に知りたい水に関する情報
【大規模災害発生時に知りたい水に関する情報の有無別】



図表 -158 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】



大規模災害発生時に知りたい水に関する情報の属性的特徴

属性別にみると、「応急給水をしている場所，日時」「マンホールトイレの設置場所」と回答された方は，男性より女性のほうが約1割高くなっている。

年齢別では，年齢層が低いほど「水道・下水道施設の被害状況」「断水地域」と回答された方の割合が高い傾向がみられる。

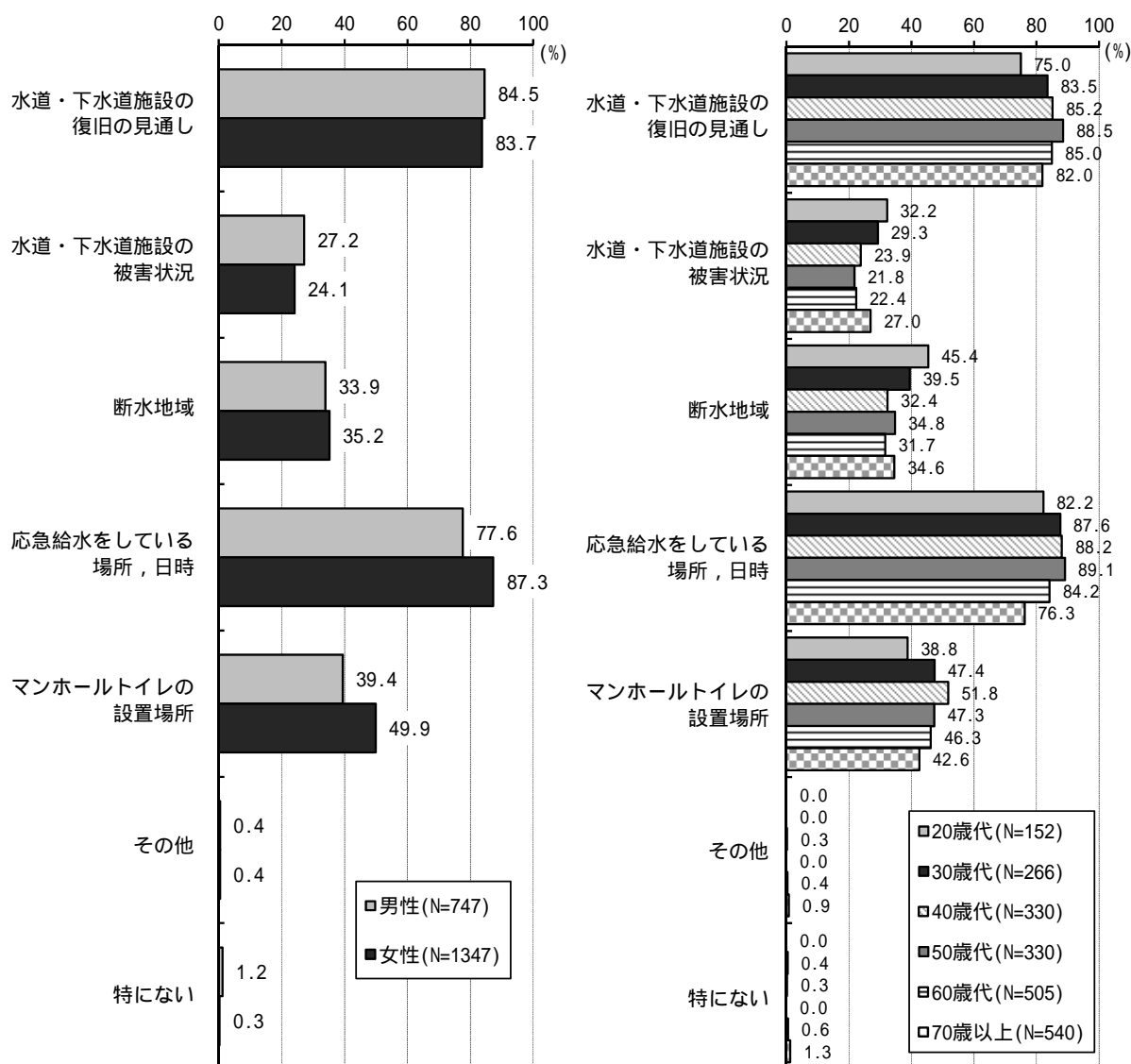
大規模災害発生時に知りたい水に関する情報の有無を属性別にみると，男性より女性で「知りたい情報がある」と回答された方の割合がわずかに高くなっている。

年齢別では，「知りたい情報がある」と回答された方は，20歳代，50歳代で100%となっている。

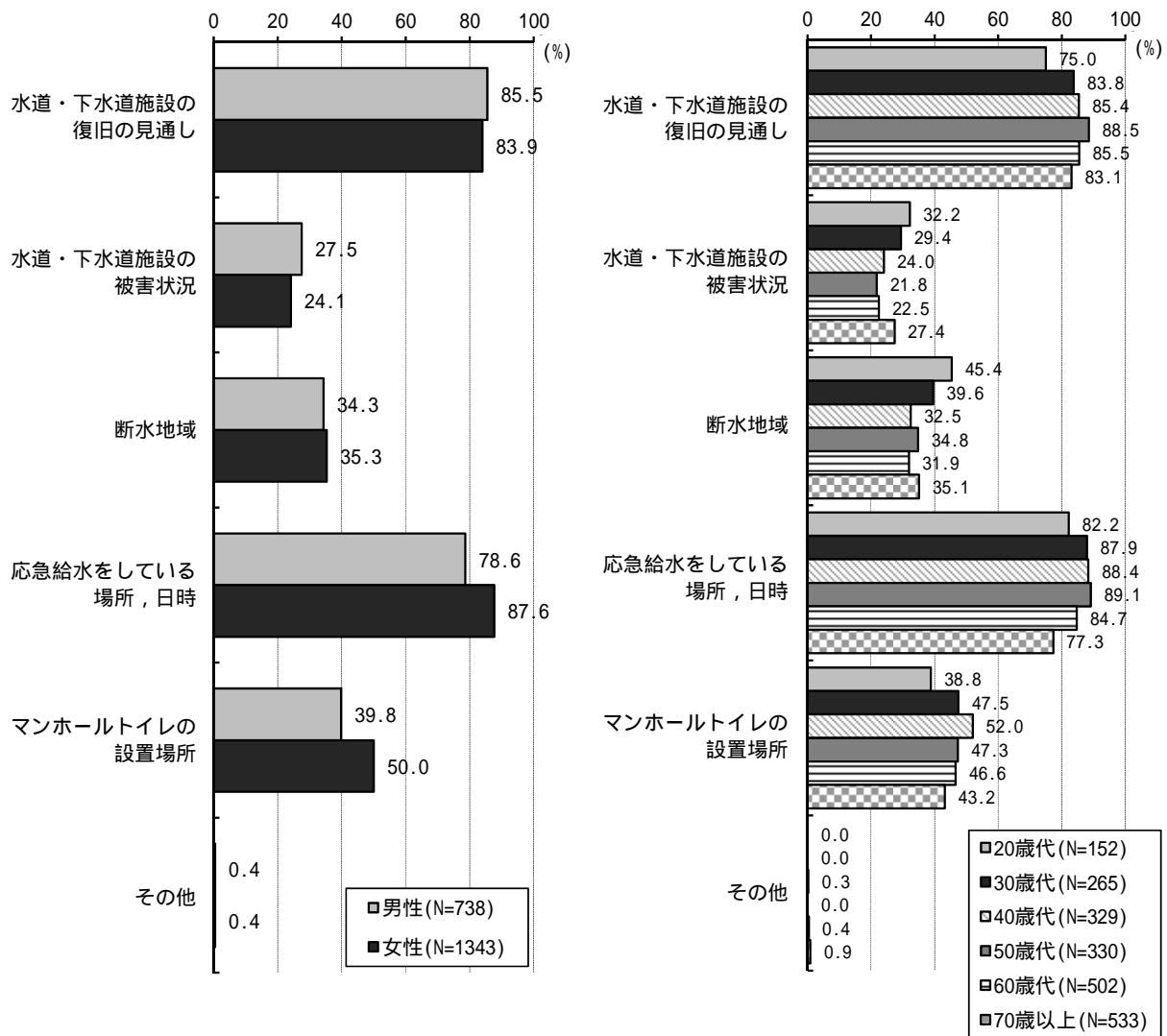
「特にない」を除いた場合の大規模災害発生時に知りたい水に関する情報を属性別にみると，「水道・下水道施設の復旧の見通し」「水道・下水道施設の被害状況」と回答された方は女性より男性で割合が高いが，それ以外は女性のほうが高くなっている。

年齢別では，「水道・下水道施設の復旧の見通し」「応急給水をしている場所，日時」「マンホールトイレの設置場所」と回答された方は30～60歳代で割合が高くなっている。

図表 -159 大規模災害発生時に知りたい水に関する情報[属性別，3つまで回答]



図表 -160 大規模災害発生時に知りたい水に関する情報[属性別, 3つまで回答]
【「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）

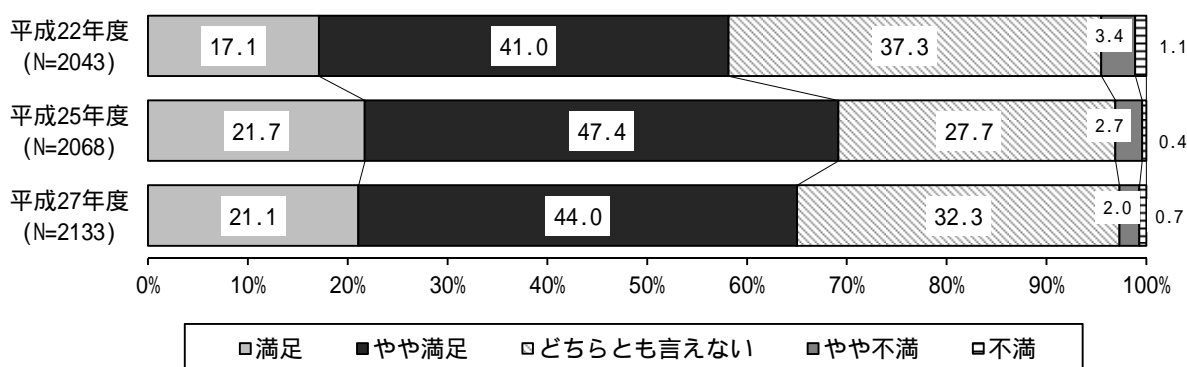
- ・水道事業・公共下水道事業については，満足度が平成25年度と比較すると減少しているが，平成22年度と比較すると平成27年度は「満足」と「やや満足」を合わせた割合が58.1%から65.1%に増加している。
- ・水道事業・公共下水道事業に関する広報活動等の認知度が高いほど，水道事業・公共下水道事業の満足度も高くなっており，今後も，各事業に関する広報活動を積極的に行い，市民の理解度を高めていくことが必要である。

水道事業・公共下水道事業全般の満足度の経年変化

事業全般の満足度は，「やや満足」が44.0%と最も多く，「どちらとも言えない」が32.3%，「満足」が21.1%と続いている。

平成22年度と比べると，「満足」と「やや満足」を合わせた割合は増えているが，平成25年度よりは減っている。

図表 -161 水道事業・公共下水道事業全般の満足度[経年変化]



水道事業・公共下水道事業全般の満足度の属性別特徴

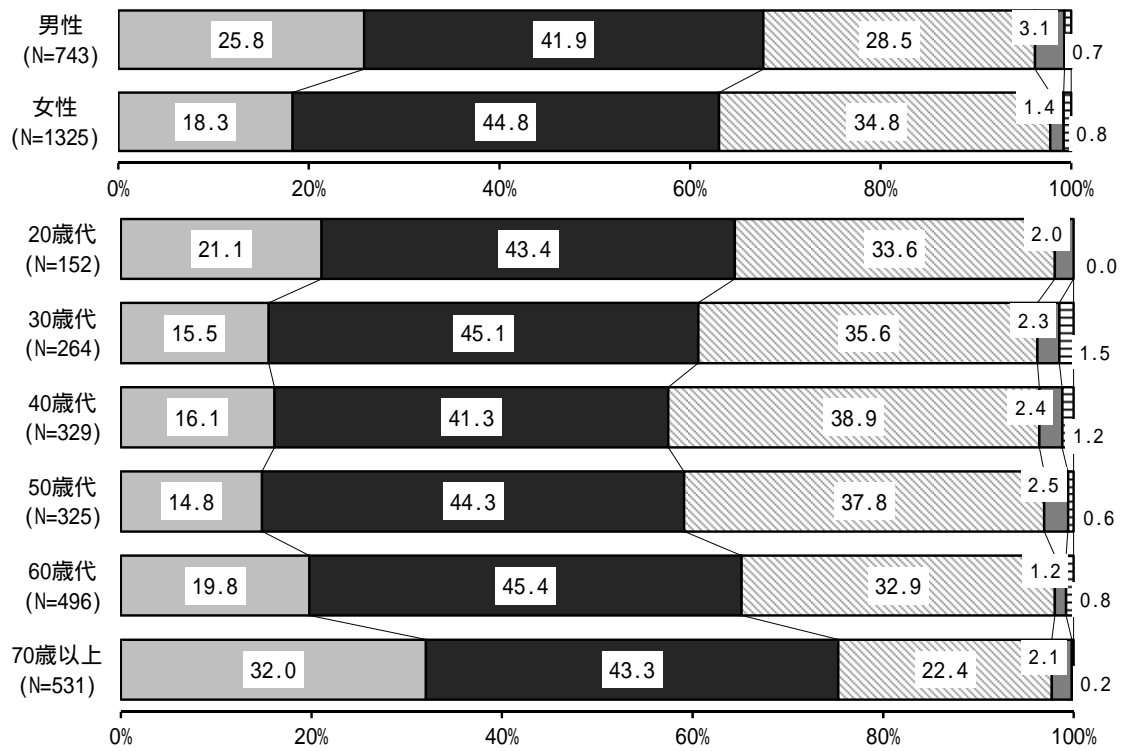
属性別にみると，「満足」と「やや満足」を合わせた割合は女性より男性で高く，また年齢別では，70歳以上で最も高い。

一方，30～50歳代は，「満足」「やや満足」と回答された方の割合が他の世代よりやや低くなっている。

今後の上下水道サービスの向上に向けては，30～50歳代のニーズを十分に汲み取った施策展開が重要になると考えられる。

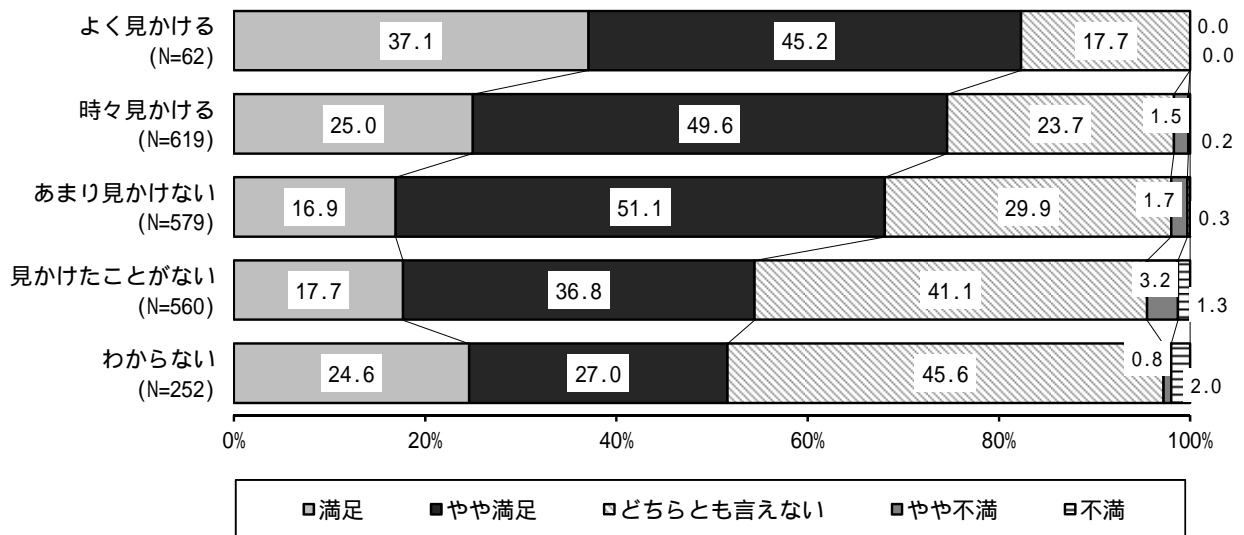
水道事業・公共下水道事業に関するイベント・ポスター等の認知度別では，認知度が高いほど水道事業・公共下水道事業への満足度が高くなっている。

図表 -162 水道事業・公共下水道事業全般の満足度[属性別]



図表 -163 水道事業・公共下水道事業全般の満足度

[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、水道事業・公共下水道事業に関して 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）

- ・ 上下水道料金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わかりたい。
- ・ 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労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，人口減少のなか税収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上下水道料金よりも高い（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，外国に比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ので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くと幸いです。
- ・ 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）

- ・ 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しての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

資料編



〔水に関する意識調査 ご協力のお願ひ〕

日頃は、京都市の水道事業・公共下水道事業にご理解、ご協力をいただき、ありがとうございます。

京都市上下水道局では、事業の充実やサービスの向上などに活用するため、市民の皆様の水に関する意識や行動についてお聴きする「水に関する意識調査」を定期的実施しています。

今回の調査は、20歳以上の市民の皆様5,000名（住民基本台帳から無作為に抽出）を対象に実施し、調査結果を今後の事業運営などに役立ててまいります。

ご多忙のところ、誠に恐縮ですが、回答にご協力いただきますようお願い申し上げます。

ご回答にあたってのお願い

- ① 回答は、あて名のご本人様、又はご家庭の水の使用状況がお分かりになる方がご記入ください。
- ② 回答は、選択肢の中から当てはまる番号を選び、○で囲んでください。
「その他」に当てはまる場合は、（ ）内に具体的にご記入ください。
- ③ ご記入後、**3月10日（木）**までに返信用封筒（切手不要）に入れ、ポストにご投函ください。

個人情報の取扱いについて

- ① 調査票には、氏名、住所の記入は不要です。
- ② 調査票の送付に使用した氏名、住所、及びプレゼント応募のためにご記入いただいた個人情報は、本調査の実施のために使用し、それ以外の目的には一切使用いたしません。

【お問い合わせ先等】 ※調査票の内容については下記へお問い合わせください。

	お問い合わせ先〔調査委託先〕	調査実施主体
名称	(株)サーベイリサーチセンター 大阪事務所 企画課	京都市上下水道局 総務部 経営企画課
担当者	小林	三吉 藤原 阪倉
電話	06-4801-9271	075-672-7709
ファクシミリ	06-4801-9228	075-682-2711
住所	〒530-6011 大阪市北区天満橋1丁目8-30 http://www.surece.co.jp/	〒601-8004 京都市南区東九条東山王町12番地 http://www.city.kyoto.lg.jp/suido/

I. ご自身・ご家族について

問1. ご自身,ご家族のことやご家庭の水道・下水道についてお答えください。

性別	1. 男性	2. 女性									
年齢	1. 20歳代	2. 30歳代	3. 40歳代	4. 50歳代	5. 60歳代	6. 70歳以上					
住所	1. 北区	2. 上京区	3. 左京区	4. 中京区	5. 東山区	6. 山科区	7. 下京区	8. 南区	9. 右京区	10. 西京区	11. 伏見区
世帯人数 (あなたを含む)	1. 1人	2. 2人	3. 3人	4. 4人	5. 5人	6. 6人以上					
家族構成	1. 単身	2. 夫婦のみ	3. 親と子	4. 親と子と孫	5. その他 ()						
居住年数	1. 1年未満	2. 1年以上5年未満	3. 5年以上10年未満	4. 10年以上							
住居の種類	1. 一戸建て	2. 分譲マンション	3. 賃貸アパート・賃貸マンション	4. 公営住宅	5. 社宅・寮	6. その他 ()					
水道・下水道の 状況	1. 水道・下水道ともに完備	2. 水道のみ完備	3. 下水道のみ完備	4. どちらも使用していない							
水道の用途	1. 家事用のみ	2. 家事と業務(事務所, 店舗など)の兼用	3. その他 ()								
給水方式	1. 直結方式(配水管から直接ご家庭の蛇口まで給水する方式)	2. 受水タンク方式(主にマンション等で, タンク等に水道水を溜めてから給水する方式)	3. わからない								

II. 水に関するライフスタイルについて

問2. ご家庭での、最近の水道水の使用状況についてお答えください。

(ア) 1週間の洗濯回数は(○は1つ)

1. 0回 2. 1~3回 3. 4~6回 4. 7回以上

(イ) 1週間の入浴回数(浴槽に水を溜めて)は(○は1つ)

1. 0回 2. 1~3回 3. 4~6回 4. 7回以上

(ウ) 1週間のシャワー回数(浴槽に水を溜め^たないでシャワーのみ使用)は(○は1つ)

1. 0回 2. 1~3回 3. 4~6回 4. 7回以上

(エ) 1日の炊事回数は(○は1つ)

1. 0回 2. 1回 3. 2回 4. 3回以上

(オ) 1か月の洗車回数は(○は1つ)

1. 0回 2. 1~2回 3. 3~4回 4. 5回以上

(カ) 1週間の散水(打ち水等)回数は(○は1つ)

1. 0回 2. 1~3回 3. 4~6回 4. 7回以上

(キ) 1週間の花壇や植木鉢等への水やり回数は(○は1つ)

1. 0回 2. 1~3回 3. 4~6回 4. 7回以上

問3. ご家庭での、最近の使用水量と水道料金(下水道使用料を含みます。)をご記入ください。

水道メーター検針時にお渡ししている「水道使用水量のお知らせ」をご覧ください。

1. 使用水量2か月で約 _____ m³

水道料金2か月で約 _____ 円

2. わからない

京都市上下水道局 水道使用水量のお知らせ	
検針日: 999:12345:37890	戸数: 浮ひ屋: 100160
下水区分: 汚水区分	用途: 一般
区域: 水道のみ	口座番号: 口座番号
京都 一部 様	
27年度 3期ご使用分(6月2日~8月3日)	
今回指示数	652 m ³
前回指示数	620 m ³
取替前メーター使用量	(月 日)
計測済水量	(m ³)
今回ご使用水量	32 m³
前年同月使用水量	34 m ³
前年同月使用水量	33 m ³
ご請求予定額	7,365 円
水道料金	4,386 円
下水道使用料	2,976 円
お振替	-44 円
お振替	-44 円
割引後のご請求額	7,277 円

問4 . 日常生活において、節水をしていますか。(は1つ)

1. 節水している

2. 節水していない →問7へ

問5 . 問4で「1. 節水している」とお答えになった方におたずねします。どのような方法で水道水を節水していますか。(はいくつでも)

1. 節水機器を使う

2. 風呂水を2日以上使う

3. 風呂水を洗濯や散水等に再利用する

4. シャワーを小まめに止める

5. 歯磨き時に蛇口を止める

6. 食器を洗い桶などでため洗いする

7. 無洗米を使う

8. 米のとぎ汁を植木に使う

9. できるだけ井戸水を利用する

10. 雨水を溜めて利用する

11. その他 ()

〔1以外をご回答の方は、問7へ〕

問6 . 問5で「1. 節水機器を使う」とお答えになった方におたずねします。どのような節水機器をお使いですか。(はいくつでも)

1. 食器洗い乾燥機

2. 節水型洗濯機 (風呂水ポンプ付き, シャワーすすぎ, ドラム式等)

3. 節水型シャワー (手元操作ボタン付き, 自動停止水栓, 節水型ノズル等)

4. 節水型トイレ (10年以内に設置された便器は洗浄4~6リットルの節水型が多い)

5. 節水型蛇口 (自動停止水栓, センサー検知式蛇口等)

6. 雨水貯留施設・タンク

7. その他 ()

問7 . 「水」を飲むとき、どのような水を飲まれますか。(はいくつでも)

1. 水道水をそのまま (冷蔵庫で冷やしたものを含む)

2. 一度沸かした水道水 (沸かした後冷やしたものやお茶にしたもの等を含む)

3. 浄水器を通した水道水

4. ミネラルウォーター等市販の水

5. 宅配水 (宅配されたボトルをウォーターサーバーに設置して使用)

6. スーパーマーケット等での給水サービスを用いた飲料水

7. 井戸水・湧水

8. その他 ()

問 8 . あなたのご家庭では、地震等の災害に備えて飲料水の備蓄をしていますか。また、1人当たり、どのくらいの量の飲料水を備蓄していますか。

(ア) 飲料水の備蓄方法について (はいくつでも)

1. 市販のミネラルウォーターなどを備蓄している
2. 京都市上下水道局の災害用備蓄飲料水「京の水道 疏水物語」を備蓄している
3. 水道水をポリ容器等に入れて備蓄している※¹
4. その他の方法で備蓄している (備蓄方法：)
5. 備蓄していない

〔5. をご回答の方は、問9へ〕

1 水道水は冷暗所であれば3日程度の保存が可能です。

(イ) ご家族1人あたりの飲料水の備蓄量について (は1つ)

1. 9リットル以上
2. 6～8リットル程度
3. 3～5リットル程度
4. 3リットル未満

〔1. をご回答の方は、問10へ〕

→ 問 9 . 問 8 (ア) で「5」または(イ)で「2」、「3」、「4」とお答えになった方におたずねします。

9リットル以上の備蓄をしていない理由 ²は何ですか。(はいくつでも)

1. 1人あたり3日分で9リットル程度の備蓄が必要なことを知らなかったため
2. 保管する場所がないため
3. 費用がかかるため
4. 急いで準備する必要はないと思うため
5. 準備するのが面倒なため
6. 災害が起きてからでも、購入できると思うため
7. 行政機関が準備していると思うため
8. その他 ()



2 上下水道局では、災害に備え、1人1日あたり3リットル、3日分で9リットル程度を目安として、飲料水の備蓄 (冷暗所等での3日間程度の保存を含む) をお願いしています。

Ⅲ. 水道水について

問10. 京都市の水道水の「味」についてご感想をお聞かせください。(は1つ)

1. おいしい
2. ややおいしい
3. 普通
4. あまりおいしくない
5. おいしくない
6. わからない

問11. 京都市の水道水の水質の「安全性」についてご感想をお聞かせください。(は1つ)

1. 安心している
2. どちらかと言えば安心している
3. どちらとも言えない
4. どちらかと言えば不安を感じている
5. 不安を感じている
6. わからない

問12. 京都市の水道水の色や臭い, 水質についてご感想をお聞かせください。

(は1つずつ)

〔色や臭い〕

質問項目	選択肢	気になる程度 (〇は1つずつ)				
		1 感じない	2 あまり感じない	3 やや感じる	4 感じる	5 わからない
(ア) さび・赤水		1	2	3	4	5
(イ) 塩素 (カルキ) 臭		1	2	3	4	5
(ウ) カビ臭や生ぐさ臭		1	2	3	4	5

〔水質〕

質問項目	選択肢	気になる程度（〇は1つずつ）				
		1 気にならない	2 ない 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
(工) 鉛製の給水管が残っていること (長時間水道を使用しない場合などに鉛がわずかに溶け出すおそれがあるため、取替えをすすめています)		1	2	3	4	5
(オ) 受水タンク（主にマンション等で、一旦水道水を貯めてから給水する装置）の状態		1	2	3	4	5
(カ) 水道水のもととなる琵琶湖の水質		1	2	3	4	5
(キ) その他気になる点があればご記入ください。 ()						

IV. 事業全般について

問13. 皆様に安心して快適な生活をしていただくための、上下水道局の以下の事業について、ご感想をお聞かせください。(は1つずつ)

質問項目	選択肢	安心の程度（〇は1つずつ）					
		1 安心している	2 どちらかと言え ば安心している	3 ない どちらとも言え	4 どちらかと言え ば不安を感じる	5 不安である	6 わからない
(ア) いつでも水道が利用できること		1	2	3	4	5	6
(イ) 大雨でも浸水被害がないこと		1	2	3	4	5	6
(ウ) 下水道管や雨水ますのつまりや臭いがないこと		1	2	3	4	5	6
(エ) 市内の河川や下流域の水環境が良いこと		1	2	3	4	5	6
(オ) 水道・下水道施設の老朽化や地震への対策がされていること		1	2	3	4	5	6

問14. 上下水道局が重点的に進めている以下の項目について，あなたのお考えをお答えください。
 (は1つずつ)

質問項目	力を入れる程度 (〇は1つずつ)				
	1 特に力を入れる 必要がある	2 力を入れる必要 がある	3 あまり力を入れ る必要はない	4 まったく力を入 れる必要はない	5 わからない
(ア) 古くなった水道管や下水道管などの施設の更新	1	2	3	4	5
(イ) 大雨や地震に備えた対策	1	2	3	4	5
(ウ) 下水処理の改善や省エネなどによる環境保全活動	1	2	3	4	5
(エ) サービスの充実などによるお客さま満足度の向上	1	2	3	4	5
(オ) 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	1	2	3	4	5

問15. 古くなった水道・下水道施設を更新することについて，あなたのお考えをお答えください。(は1つ)

1. 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することが望ましい 2. 漏水や濁水への対策は必要だが，水道料金が上がらない範囲で更新することが望ましい 3. 対策の必要はない 4. その他 () 5. わからない

問16．大規模な災害への対策として，上下水道局が力を入れるべき事項はどれですか。 （ は
いくつでも）

1. 地震に強い水道，下水道施設の整備
2. 地震等の被害に備えた施設のバックアップ
3. 停電による断水（水が止まること）への対策
4. 断水時などに速やかに応急給水を行う体制の充実
5. その他（)
6. 特にない

問17．環境保全活動として，上下水道局が力を入れるべき事項はどれですか。
（ はいくつでも）

1. 浄水処理や下水処理に使うエネルギー消費量の削減
2. 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
3. 下水処理の高度化による更なる水質の改善
4. 下水汚泥の有効活用（消化ガス（バイオガス）の利用など）
5. わからない
6. その他（)

V. お客さまサービスについて

問18. 上下水道局のお客さま対応やサービスに対するあなたの満足度をお聞きします。() は 1つずつ)

質問項目	選択肢	満足度 (○は1つずつ)					
		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	6 利用経験がない 又は知らない
(ア) 窓口や電話での対応		1	2	3	4	5	6
(イ) 水道メーター検針での対応		1	2	3	4	5	6
(ウ) 休日における水道の開栓・閉栓		1	2	3	4	5	6
(エ) 休日、平日夜(午後7時まで)における受付窓口(お客さま窓口サービスコーナー)の設置		1	2	3	4	5	6
(オ) インターネット、電話、ファクシミリによる水道使用の受付		1	2	3	4	5	6
(カ) 水道料金の口座振替やクレジットカード払い、コンビニ払い		1	2	3	4	5	6
(キ) 水道料金の口座振替による料金割引制度		1	2	3	4	5	6
(ク) 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		1	2	3	4	5	6
(ケ) 断水や濁水 ^{たぐ} などが発生した時の対応		1	2	3	4	5	6

「やや不満」または「不満」を選ばれた方はその理由を以下にご記入ください。

(ア)から(ケ)	理由
()	()
()	()
()	()

問19. あなたが、上下水道局に今後さらに取り組んでほしいと思うことは何ですか。

(は3つまで)

1. 電話のほか、ホームページやツイッター、フェイスブック、電子メールなどによる様々な問い合わせや情報提供方法の活用
2. お客さま対応の向上（職員の迅速な対応や分かりやすい説明）
3. 営業所窓口等での資料や情報の充実
4. インターネットを利用したサービスの充実
（個別の料金等の確認、口座振替・クレジットカード払いの申込み）
5. お客さまへの訪問相談や各種の受付などの出張サービスの充実
6. その他（)
7. 特に重点的に取り組んでほしいサービスはない

問20. 京都市の水道料金について、どのように思われますか。(は1つ)

- | | |
|-------|----------|
| 1. 高い | 2. やや高い |
| 3. 適正 | 4. やや安い |
| 5. 安い | 6. わからない |

問21. 京都市の水道料金の仕組みについて、次のことをご存じですか。

(ア) 基本水量（2か月で10m³）までのご使用は、基本料金だけの定額であること。(○は1つ)

- | | |
|----------|---------|
| 1. 知っている | 2. 知らない |
|----------|---------|

(イ) 使用水量が多くなるほど、料金単価（従量料金）が高くなること。(○は1つ)

- | | |
|----------|---------|
| 1. 知っている | 2. 知らない |
|----------|---------|

(ウ) 水道料金は、(ア)のように、2か月で10m³以下では使用水量に関わらず料金が変わらないため、「節水意識が働かない」「使わない場合に不公平感がある」などのご意見もあります。この仕組み（基本水量制）についてどう思われますか。(○は1つ)

- | |
|---|
| 1. 現状のままでいい |
| 2. 基本水量（2か月で10m ³ ）を下げるか、廃止したほうがよい |
| 3. 上記の1. 2. どちらでもよい |
| 4. わからない |
| 5. その他（) |

問 22 . どのような方法で水道料金を支払っていますか。

(「3 . 納付書」を選んだ場合は理由もご記入ください。)

(ア) 支払方法について () は1つ)

- 1. クレジットカード
 - 2. 口座振替制度
 - 3. 納付書
 - 4. その他 (マンション管理組合等)
- 〔3. をご回答の方は、(イ) へ〕

→(イ) 納付書で支払をする理由について () は1つ)

- 1. 領収証が必要だから
- 2. 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
- 3. 口座又はクレジットカードがないから
- 4. 営業所の窓口で料金を支払いたいから
- 5. 変更の手続きが面倒であるから
- 6. 水道・下水道を利用する期間が非常に短いから
- 7. その他 ()

問 23 . 上下水道局又は委託業者を装った不審者からの修繕工事や浄水器の販売等の訪問や電話等を受けたことがありますか。() は1つ)

- 1. ある
- 2. ない

▶ 「ある」場合, どのような業者が訪問や電話をかけてきましたか。具体的にご記入ください。

[]

VI. 広報活動等について

問24 . 京都市の水道事業, 公共下水道事業に関するイベントやポスター等について, ご覧になったことはありますか。() は1つ)

- 1. よく見かける
- 2. 時々見かける
- 3. あまり見かけない
- 4. 見かけたことがない
- 5. わからない

問25．上下水道局が行っている事業等について，どの程度ご存じですか。（ は1つずつ）

質問項目	認識の程度（〇は1つずつ）			
	1 よく知っている （参加したことがある）	2 知っている （参加したことはない）	3 聞いたことはあるが、 よく知らない	4 知らない （この調査で初めて知った）
（ア）蹴上浄水場一般公開（5月上旬，つつじの公開）	1	2	3	4
（イ）鳥羽水環境保全センター一般公開（4月下旬，藤棚の公開）	1	2	3	4
（ウ）おいしい！大好き！京（みやこ）の水キャンペーン （「京の水カフェ」や「京の水・利き水大作戦」「おいしい！ 大好き！京の水宣言」など）	1	2	3	4
（エ）水道・下水道施設の見学会	1	2	3	4
（オ）各区ふれあいまつりの上下水道コーナー	1	2	3	4
（カ）琵琶湖疏水記念館での展示	1	2	3	4
（キ）マスコットキャラクター ホテルの「澄都（すみと）くん」， 「ひかりちゃん」	1	2	3	4
（ク）ミスト事業 （京都駅前の市バスのりば等におけるミスト装置の設置 など）	1	2	3	4

問26．あなたが水道・下水道について知りたい情報，興味がある情報はどのようなものでしょうか。
(は3つまで)

1. 水道水の水質，安全性に関する情報
2. 水道料金に関する情報
3. 蛇口が故障したりした際の指定工事業者や緊急時の問合せ先などに関する情報
4. 工事や断水に関する情報
5. 地震等の災害対策に関する情報
6. 施設の見学会等のイベント情報
7. 水道事業及び公共下水道事業の経営に関する情報
8. 環境に関する取組の情報
9. その他 ()
10. 特に気になる情報は無い

問27．上下水道局からの情報を，どのようなものを通じてご覧になったことがありますか。(はいくつでも)

1. パンフレット，チラシ
2. ポスター
3. 市バス，地下鉄の広告
4. ホームページやツイッター，フェイスブック
5. 市民しんぶん（京都市広報紙）
6. 窓口への問い合わせ
7. 浄水場等の施設の一般公開や区民ふれあいまつり等での出展ブース
8. メディア（テレビ，ラジオ，新聞，雑誌等）
9. その他 ()
10. 見たことはない

問28. 大規模な災害が発生した場合、あなたはどのような情報を知りたいですか。
(は3つまで)

1. 水道・下水道施設の復旧の見通し
2. 水道・下水道施設の被害状況
3. 断水(水が止まっている)地域
4. 応急給水をしている場所, 日時(飲料水が手に入る場所, 日時)
5. マンホールトイレの設置場所
6. その他()
7. 特になし

Ⅶ. 総合的な満足度, ご意見について

問29. 水道事業, 公共下水道事業全般について, どの程度満足していますか。(は1つ)

- | | | |
|---------|---------|--------------|
| 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 | |

問30. 水道事業, 公共下水道事業に関するご意見がございましたら, ご自由にご記入ください。

質問は以上です。

ご協力いただき, 誠にありがとうございました。

ご記入後, 3月10日(木)までに返信用封筒(切手不要)に入れ, ポストにご投函ください。

資料編 「その他」記述内容

問5 . 問4で「1. 節水している」とお答えになった方におたずねします。どのような方法で水道水を節水していますか。(はいくつでも)

1. 節水機器を使う
2. 風呂水を2日以上使う
3. 風呂水を洗濯や散水等に再利用する
4. シャワーを小まめに止める
5. 歯磨き時に蛇口を止める
6. 食器を洗い桶などでため洗いする
7. 無洗米を使う
8. 米のとぎ汁を植木に使う
9. できるだけ井戸水を利用する
10. 雨水を溜めて利用する
11. その他 ()

〔1以外をご回答の方は、問7へ〕

【その他意見 (64件)】

- ・蛇口の水量を減らす。
- ・トイレの流し水は「小」にする。
- ・洗い水を掃除や散水、植木等に使用。
- ・お風呂に溜めるお湯の量を少なくしている。
- ・飲み水はミネラルウォーターor 地下水。
- ・洗濯をまとめてする。
- ・洗濯器を節水タイプに買い替えた。
- ・洗濯のすすぎの回数を減らす。
- ・風呂水を洗濯に使う。
- ・山水を使う。
- ・ジムで入浴するので、家では殆ど使わない。 など

問6 . 問5で「1. 節水機器を使う」とお答えになった方におたずねします。どのような節水機器をお使いですか。(はいくつでも)

1. 食器洗い乾燥機
2. 節水型洗濯機 (風呂水ポンプ付き, シャワーすすぎ, ドラム式等)
3. 節水型シャワー (手元操作ボタン付き, 自動停止水栓, 節水型ノズル等)
4. 節水型トイレ (10年以内に設置された便器は洗浄4~6リットルの節水型が多い)
5. 節水型蛇口 (自動停止水栓, センサー検知式蛇口等)
6. 雨水貯留施設・タンク
7. その他 ()

【その他意見 (1件)】

- ・エコ給湯器節水

問7 . 「水」を飲むとき, どのような水を飲まれますか。(はいくつでも)

1. 水道水をそのまま (冷蔵庫で冷やしたものを含む)
2. 一度沸かした水道水 (沸かした後冷やしたものやお茶にしたもの等を含む)
3. 浄水器を通した水道水
4. ミネラルウォーター等市販の水
5. 宅配水 (宅配されたボトルをウォーターサーバーに設置して使用)
6. スーパーマーケット等での給水サービスを用いた飲料水
7. 井戸水・湧水
8. その他 ()

【その他意見 (24件)】

- ・水素水のサーバーを使用。
- ・アルカリイオン整水器を通した水。
- ・一度沸かしてから炭を入れた容器に入れる。
- ・マイナスイオン水・浄水の両方を使い分ける整水器を使用。
- ・夏はスーパーマーケットのペットボトルを購入する。
- ・藤の森神社まで湧水を貰いに行く。
- ・あまり水は飲まない。 など

問8 . あなたのご家庭では、地震等の災害に備えて飲料水の備蓄をしていますか。また、1人当たり、どのくらいの量の飲料水を備蓄していますか。

(ア) 飲料水の備蓄方法について (はいくつでも)

1. 市販のミネラルウォーターなどを備蓄している
2. 京都市上下水道局の災害用備蓄飲料水「京の水道 疏水物語」を備蓄している
3. 水道水をポリ容器等に入れて備蓄している^{※1}
4. その他の方法で備蓄している (備蓄方法：)
5. 備蓄していない

〔5. をご回答の方は、問9へ〕

【その他意見 (31 件)】

- ・井戸水
- ・エコキュートのタンクの水
- ・宅配水
- ・サーバーの水 (アクアクララ)
- ・山水 など

問9 . 問8 (ア) で「5」または(イ) で「2」、「3」、「4」とお答えになった方におたずねします。

9リットル以上の備蓄をしていない理由 ²は何ですか。(はいくつでも)

1. 1人あたり3日分で9リットル程度の備蓄が必要なことを知らなかったため
2. 保管する場所がないため
3. 費用がかかるため
4. 急いで準備する必要はないと思うため
5. 準備するのが面倒なため
6. 災害が起きてからでも、購入できると思うため
7. 行政機関が準備していると思うため
8. その他 ()

【その他意見 (145 件)】

- ・用意しておかなければと思いながら、先延ばしになっているため。
- ・備蓄しても古くなったら使えないため。
- ・古い水は飲みたくないから。
- ・災害に対する意識が低いため。
- ・用意したものの、消費期限が過ぎてしまって、そのままになっているため。
- ・持って逃げられる重さにしていると9リットルは持てないから。

- ・井戸水があるため。
- ・エコキュートのタンクにだいたい370リットル入っているから。
- ・マンションの貯水タンクを利用できるから。
- ・日々を使用してなくなってしまい、補充を忘れるから。
- ・消費期限など管理が面倒なため。 など

問12. 京都市の水道水の色や臭い，水質についてご感想をお聞かせください。

(は1つずつ)

(キ) その他気になる点があればご記入ください。

(

)

【その他意見 (113 件)】

- ・洗濯物の着色が気になることがある。
- ・たまに、黒いサビのようなものが出てくる。
- ・原発事故等が起こった時の琵琶湖の放射能汚染等。
- ・お湯にすると水が濁っている気がする。
- ・梅雨の時期に少しカビ臭さが出るように思える。
- ・水道管の破裂事故が多い気がする。
- ・鉛などが混ざっているかどうか調べられない。
- ・夏季になると少しカルキ臭がします。
- ・水道管の取替工事をしていない。
- ・水道管の老朽化，不純物の混入 など

問15. 古くなった水道・下水道施設を更新することについて、あなたのお考えをお答えください。(は1つ)

1. 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することが望ましい
2. 漏水や濁水への対策は必要だが、水道料金が上がらない範囲で更新することが望ましい
3. 対策の必要はない
4. その他 ()
5. わからない

【その他意見 (34 件)】

- ・漏水や濁水などが発生しないよう、水道料金を上げずに更新することが望ましい。
 - ・料金が上がっても更新は望ましいが、上がらないための工夫は必要。
 - ・その他のコストの削減を図ること。
 - ・料金を上げずに市費でしっかり対策してほしい。
 - ・税金で賄うべき。
 - ・水道料金が上がるのは止むを得ないと思うが、明確な説明がほしい。
 - ・当然、年次計画を持ち、行政責任で行うべき事業だ。
 - ・必要ならば料金が上がっても良いが、本当に必要か否かが重要。
 - ・組織内の合理性を進めるなど内部努力によって、水道料金を上げずに更新してほしい。
- など

問16. 大規模な災害への対策として、上下水道局が力を入れるべき事項はどれですか。(はいくつでも)

1. 地震に強い水道、下水道施設の整備
2. 地震等の被害に備えた施設のバックアップ
3. 停電による断水（水が止まること）への対策
4. 断水時などに速やかに応急給水を行う体制の充実
5. その他 ()
6. 特になし

【その他意見 (25 件)】

- ・災害時への備えを促す呼びかけ。
- ・災害時、補給場所のマップの作成と配布の実施。
- ・原発事故による琵琶湖の放射能汚染を想定して、その他の水源の確保。
- ・100年以上使える水道管。
- ・濁水を真水に変えればよいと思う。
- ・地震による火災時にも水が出るように望む。

- ・災害時に水道部門以外における協力体制。
- ・雨水の貯水による有効利用の推進，集中豪雨・洪水時の水はけの設備。
- ・雨の少ない夏場に対する蓄水。
- ・堅牢性の確保には限界があるので，フェールソフト／セーフな体制の充実。
- ・福知山での浸水のような事が起こらないようにしてほしい。 など

問17．環境保全活動として，上下水道局が力を入れるべき事項はどれですか。
（はいくつでも）

1. 浄水処理や下水処理に使うエネルギー消費量の削減
2. 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
3. 下水処理の高度化による更なる水質の改善
4. 下水汚泥の有効活用（消化ガス（バイオガス）の利用など）
5. わからない
6. その他（）

【その他意見（20件）】

- ・塩素に頼らない浄水，炭・微生物の活用。
- ・限りある資源を，いかに有効に使うか，新エネルギーの利用も考える。
- ・北欧等がよく研究しているので，参考にされると良いと思う。
- ・水処理に力を入れるあまり，別の部分で環境負荷がかかってしまったり，化学物質を生産してしまったりすることがないようにしてほしい。 など

問18. 上下水道局の**お客さま対応やサービスに対するあなたの満足度をお聞きします。**(
は1つずつ)

質問項目	満足度 (〇は1つずつ)					
	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	6 利用経験がない 又は知らない
(ア) 窓口や電話での対応	1	2	3	4	5	6
(イ) 水道メーター検針での対応	1	2	3	4	5	6
(ウ) 休日における水道の開栓・閉栓	1	2	3	4	5	6
(エ) 休日、平日夜(午後7時まで)における受付窓口(お客さま窓口サービスコーナー)の設置	1	2	3	4	5	6
(オ) インターネット、電話、ファクシミリによる水道使用の受付	1	2	3	4	5	6
(カ) 水道料金の口座振替やクレジットカード払い、コンビニ払い	1	2	3	4	5	6
(キ) 水道料金の口座振替による料金割引制度	1	2	3	4	5	6
(ク) 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	1	2	3	4	5	6
(ケ) 断水や濁水 <small>たく</small> などが発生した時の対応	1	2	3	4	5	6

「やや不満」または「不満」を選ばれた方はその理由を以下にご記入ください。	
(ア)から(ケ)	理由
()	()
()	()
()	()

【(ア)の不満理由(27件)】

- ・電話で何かを訪ねた時の対応が不親切だった。
- ・どこへ連絡して良いのか判らない。
- ・たらい回しにされ、解決しなかった。

- ・愛想がないように感じる。
- ・事務所へ行った際、態度が悪くて気分の悪い思いをした。
- ・窓口の対応が横柄。 など

【(イ)の不満理由(24件)】

- ・検針日の当日に来ないで、その前後に来る。
- ・一部職員の知識不足。
- ・車の下に水道メーターがあるので、いちいち退けないといけない。
- ・植木を折られることがある。
- ・水道使用量のお知らせをポストに入れる時、乱暴に入れられる。メーターを見た後の戸は静かに閉めてほしい。
- ・検針に来て、黙って家に入って来た時がある。 など

【(ウ)の不満理由(12件)】

- ・休日は家庭の都合などがあるので止めてほしい。
- ・断水の時間帯について、日中は避けて比較的利用の少ない時間帯(深夜、早朝など)にしてほしい。 など

【(エ)の不満理由(16件)】

- ・午後7時以降の夜間、連絡先がわからないので緊急時に困る。
- ・もう少し遅い時間までしていただくと助かる。
- ・午後7時では早すぎる。
- ・こういうサービスがある事を、もっと広く知らせるべき。 など

【(オ)の不満理由(6件)】

- ・インターネットで上手く手続き出来ず、後日電話した。
- ・高齢になるとインターネットなどは難しい。
- ・こういうサービスがある事を、もっと広く知らせるべき。 など

【(カ)の不満理由(11件)】

- ・2か月分ではなく1か月分ごとにしてほしい。
- ・他府県から転居してきたが、地方銀行の口座が使えなくて不便に感じた。
- ・クレジットカード払いでも、料金割引をしてほしい。 など

【(キ)の不満理由(57件)】

- ・割引率を上げてほしい。

- ・料金割引制度があるとは知らなかった。
- ・クレジット払いでも割引してほしい。 など

【(ク)の不満理由(7件)】

- ・区役所の人への対応・応対。
- ・引っ越しシーズンだけなのはなぜ? など

【(ケ)の不満理由(34件)】

- ・突然、道路の工事が始まると不便。
- ・断水した時、水が来るのが遅かった。水がないのはとても不安。
- ・浸水した時に報告するが、見に来られるのみで、後の処理報告がない。
- ・水道管の破裂時、事務開始時間外では電話がなかなか掛からない。
- ・水道管が破裂した時、知らせがなく、お風呂にサビの混ざった水で沸かしてすごく困った。給水車が来ていたのに何の知らせもなかった。
- ・水害にあった時、下水について何のフォローもなかった。 など

問 19 . あなたが , 上下水道局に今後さらに取り組んでほしいと思うことは何ですか。

(は3つまで)

1. 電話のほか, ホームページやツイッター, フェイスブック, 電子メールなどによる様々な問い合わせや情報提供方法の活用
2. お客様対応の向上 (職員の迅速な対応や分かりやすい説明)
3. 営業所窓口等での資料や情報の充実
4. インターネットを利用したサービスの充実
(個別の料金等の確認, 口座振替・クレジットカード払いの申込み)
5. お客様への訪問相談や各種の受付などの出張サービスの充実
6. その他 ()
7. 特に重点的に取り組んでほしいサービスはない

【その他意見 (65 件)】

- ・ 料金を安くできるよう, 他で削減すること。
- ・ 水道料金の値下げ。下水道を利用してから急に料金が上がった。
- ・ 施設の更新, 環境保全。
- ・ 災害発生時の対応, 計画的設備対策。
- ・ 休日や深夜に, 水詰まりや漏水等が発生した場合の対応。
- ・ ネット環境を有しない高齢者・弱者に対するアナウンス体制の配慮。
- ・ 電力会社のような売電を望む。
- ・ 学校への出前講座。
- ・ 「京の水道」の水をもっと手軽に購入できる場所とそのPRをしてほしい。
- ・ 水のトラブル時, 水道局のどの窓口に, いつ問い合わせればいいのか, もっと分かるようにしてほしい。
- ・ 安定したおいしい水の供給。
- ・ 故障時の業者紹介。
- ・ お得な情報や水を貯めておく必要性など, 回覧板や新聞などで, もっと知らせてほしい。
- ・ 水道業者の書類管理, 水道局でもチェックを (私道の工事でトラブルになりました) など

問21. 京都市の水道料金の仕組みについて、次のことをご存じですか。

(ウ) 水道料金は、(ア)のように、2か月で10m³以下では使用水量に関わらず料金が変わらないため、「節水意識が働かない」「使わない場合に不公平感がある」などのご意見もあります。この仕組み(基本水量制)についてどう思われますか。(○は1つ)

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">1. 現状のままでいい2. 基本水量(2か月で10m³)を下げるか、廃止したほうがよい3. 上記の1. 2. どちらでもよい4. わからない5. その他() |
|--|

【その他意見(60件)】

- ・基本水量を細かく設定する。
- ・基本水量を下げて、基本料金も少し下げる。
- ・使用水量が多い程、割引制度を入れてほしい。
- ・2ヶ月で10m³以上使っている世帯の料金が安くなるのであれば、廃止や下げる方向で良いと思うが、反対に高くなるのであれば現状のままでいい。
- ・以前のように20m³までに戻してほしい。10m³だと単身用でしか関係ないので節水意識が薄くなった。
- ・節水をする意味は他にあり。
- ・災害対策に要する費用を互いが分担する為に、基本水量を15m³にするなど、上げた方がよい。
- ・使用水量が多くなるほど料金単価が高くなることは不満。
- ・5m³、10m³、15m³と段階を設けてみては？
- ・下水処理料金を安くする。
- ・使用量で値段が上がるのは当たり前だが、人数と使用量は比例するので、緩やかな料金プランにしてほしい。
- ・1年のうち何ヶ月か10m³を下回っていたら、1回料金を安くするなど。
- ・2ヶ月で30m³位にしてほしい。 など

問 22 . どのような方法で水道料金を支払っていますか。
(「 3 . 納付書」を選んだ場合は理由もご記入ください。)

(イ) 納付書で支払をする理由について (は 1 つ)

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. 領収証が必要だから2. 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3. 口座又はクレジットカードがないから4. 営業所の窓口で料金を支払いたいから5. 変更の手続きが面倒であるから6. 水道・下水道を利用する期間が非常に短いから7. その他 () |
|---|

【その他意見 (11 件)】

- ・ 年金で支払っているため。
- ・ 口座にお金を入れたくない。
- ・ 納付することで, 使用料金の自覚ができる。
- ・ 集金にわざわざ来てもらっています。
- ・ 資金繰りがあるから。
- ・ 引き落とし日が給料日前だから。
- ・ 毎回料金が同じではないから, 多めに口座に入れておくのが辛い。 など

問 23 . 上下水道局又は委託業者を装った不審者からの修繕工事や浄水器の販売等の訪問や電話等を受けたことがありますか。(は1つ)

1. ある

2. ない

▶ 「ある」場合、どのような業者が訪問や電話をかけてきましたか。具体的にご記入ください。

[]

【訪問や電話をかけてきた業者の具体的内容 (112 件)】

- ・庭まで入り込んで、地面の沈下やコンクリートの割れを指摘し、「近くに工事に来ているから今ならすぐ直せる」と迫ってきた。
 - ・「お宅の近くで下水管の取り替え工事をしたので、お宅の水道管も取替えします」と強引にやり出す始末でしたが、断りました。
 - ・「近所に工事に来たので、ついでに水道点検しましょうか」などと言われて、「市の水道局ですか」と聞いたら、違うというので断った。
 - ・水道局の者と名乗り、水の検査に来たと言って、台所に上がってコップに水を入れ、薬を入れて水が青く変わったので「この水を飲んでではだめ」と言った。私は「京都の水道の水を飲んでどこが悪い」と言って追い帰しました。
 - ・水道局から「水質の検査をする」と言われ、浄水器をすすめられた。
 - ・作業服を着ていました。京都市の水道の件で来ましたが、メーターから蛇口迄のパイプに水垢が溜まっているので、パイプの交換をすると云って来ました。(京都市の上下水道局からか?の問いに、すぐに帰りました)
 - ・サビが出ると言うので、「無料で見てあげる」と家に入ろうとした。作業服を着ていたののでつきり水道局の人だと思った。断ったので被害なし。
 - ・母を病院に連れていっている間に、障害の有る兄から“了解をもらった”と、玄関外の汚水枡の取り替え工事を、京都市水道局から委託を受けたという九州の業者が行っていた。
 - ・エコキュートにした時、「パナソニックの下請け」と言って来た。その時、上水道の調査とか言って、容器に水を入れ赤くなった水を見せて、浄水器を売ろうとした。その時、「自分達は水道局からも委託を受けている」と言ってた。しかし、私は京都の水道を信用しているので、「その水くれ。検査してくる。」と言ったら早々に帰っていった。
 - ・水漏れがあると言って、リフォームの営業2～3回有り。
 - ・管理会社を装い浄水器機や排水(台所など)へのディスポージャーの設置など訪問しに来た。
- など

問26 . あなたが水道・下水道について知りたい情報 , 興味がある情報はどのようなものでしょうか。(は3つまで)

1. 水道水の水質, 安全性に関する情報
2. 水道料金に関する情報
3. 蛇口が故障したりした際の指定工事業者や緊急時の問合せ先などに関する情報
4. 工事や断水に関する情報
5. 地震等の災害対策に関する情報
6. 施設の見学会等のイベント情報
7. 水道事業及び公共下水道事業の経営に関する情報
8. 環境に関する取組の情報
9. その他 ()
10. 特に気になる情報は無い

【その他意見 (6 件)】

- ・放射能の汚染度合
- ・古い水道管の交換時期 など

問27 . 上下水道局からの情報を , どのようなものを通じてご覧になったことがありますか。(はいくつでも)

1. パンフレット, チラシ
2. ポスター
3. 市バス, 地下鉄の広告
4. ホームページやツイッター, フェイスブック
5. 市民しんぶん (京都市広報紙)
6. 窓口への問い合わせ
7. 浄水場等の施設の一般公開や区民ふれあいまつり等での出展ブース
8. メディア (テレビ, ラジオ, 新聞, 雑誌等)
9. その他 ()
10. 見たことはない

【その他意見 (20 件)】

- ・回覧板
- ・人からの情報
- ・仕事で接点あり など

問28 . 大規模な災害が発生した場合 , あなたはどのような情報を知りたいですか。
(は3つまで)

1. 水道・下水道施設の復旧の見通し
2. 水道・下水道施設の被害状況
3. 断水 (水が止まっている) 地域
4. 応急給水をしている場所, 日時 (飲料水が手に入る場所, 日時)
5. マンホールトイレの設置場所
6. その他 ()
7. 特にない

【その他意見 (8 件)】

- ・井戸の場所
- ・トイレの件が一番困ると聞いている。 など