

平成 30 年度 水に関する意識調査について

1 調査の目的

節水型社会の定着や人口減少等による水需要の減少に加え、管路や施設の老朽化が進み、経営環境が厳しさを更に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ていく必要があります。

そのため、平成 30 年度においても、水道及び下水道を利用されているお客さまの水道水の利用状況や節水意識といった水に関する意識や行動をはじめ、事業に対するニーズや認知度等を把握することを目的として、これまでから実施してきた市民の皆さまを対象としたアンケート調査である「水に関する意識調査」を実施します。

2 過年度調査について

当局では、下表のとおり、平成 17 年度から定期的（2 ～ 3 年に 1 回）に意識調査を実施してきました。

実施年度	設問数	回収率	特徴
平成 17 年度	30 問	39.8%	初回調査
平成 22 年度	27 問	41.9%	お客さま満足度に関する項目を追加
平成 25 年度	29 問	41.9%	中期経営プラン（2013-2017）の重点項目に係る項目を追加
平成 27 年度	30 問	44.3%	現行の経営ビジョン及び中期経営プラン（2018-2022）の策定に向けた項目の追加、経年比較を実施

3 当年度調査について

(1) 中期経営プラン（2018-2022）における位置づけ

平成 30 年 3 月に策定した中期経営プラン（2018-2022）において、市民の皆さまの声をこれまで以上にタイムリーに把握・分析するため、設問を絞って毎年度調査を実施することとしており、うち 1 回は、次期中期経営プラン検討のため、これまでの調査と同様の総合調査を実施することとしています。

(2) 調査規模

ア 調査対象 京都市内に在住する満 20 歳以上の 5,000 名

（住民基本台帳データから無作為に抽出）

イ 設問数 全 25 問程度

(3) 設問案

資料 7 - 2 「平成 30 年度水に関する意識調査 設問案」及び資料 7 - 3 「平成 30 年度水に関する意識調査 設問案補足資料」のとおり

(4) 設問の設定に係る基本的な考え方

設問は、いずれかに該当するものとします。

- 毎年の経年変化を把握する必要がある設問
回答者自身のこと、水に関するライフスタイル（節水、飲用、備蓄など）
水道水について、安全・安心、サービス、料金、自由意見 等
- ビジョン・プランに掲げる取組や数値目標に関する設問
 - ・数値目標 「事業に対する総合満足度」、「飲料水の備蓄率」、
「窓口、電話対応のお客さま満足度」、「広報活動の認知度」
 - ・取組 「市民・事業者の皆さまとの連携」
- 新規施策やタイムリーな話題に関する設問
 - ・近年に開始した施策について、その認知度や満足度を把握したいもの
 - ・新規に実施を予定している施策であり、そのニーズ等を把握したいもの
 - ・その他、意見を収集したいもの

なお、次期中期経営プラン検討のため把握が必要な項目（料金制度の詳細等）
や内容について優先度の低い項目（具体的な節水の仕方）などは、総合調査
において、設問とする予定です。

4 今後のスケジュール（予定）

時期	事柄
8月20日	経営審議委員会への設問の提案，意見聴取
9月下旬頃	設問案の確定
10月下旬	調査実施広報
10月下旬	アンケート配布
～11月下旬	アンケート回収期限
12～2月	集計，調査結果分析，報告書作成
3月中旬	京都市会への報告，結果広報

5 本日の議論のポイント

- 市民の皆さまのニーズを把握するために、修正や追加すべき設問や選択肢はないか。
- アンケートの対象者である市民の皆さまにとって、答えやすく、意見を反映しやすいものとなっているか。



〔水に関する意識調査 ご協力をお願い〕



日頃は、京都市の水道・下水道にご理解、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、X月XX日(X)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	〇〇〇〇 〇〇〇〇 〇〇〇〇 〇〇〇〇	京都市上下水道局 経営戦略室
担当者	〇〇, 〇〇	松川, 井上
電話	〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇	075-672-3114
ファクシミリ	〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇	075-682-0289
住所	〒〇〇〇-〇〇〇〇 〇〇市〇〇区〇〇〇〇丁目〇〇-〇〇 http://www. 〇〇〇〇.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・下水道についてお聞きます。

[illegible]

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聞きます。

(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^ためて)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^ためなくてシャワーのみ使用)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. 「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 ^{わき} 水
8. その他() |
|---|

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5．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「京のががやき 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、（ウ）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

〔2. 3. 4. をご回答の方は、（ウ）へ〕

（ウ）（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6. 京都市の水道水の「味」についてご感想をお聞きます。(○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7. 京都市の水道水の水質の「安全性」についてご感想をお聞きます。(○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8. 京都市の水道水の色や臭い, 水質についてご感想をお聞きます。(○は1つずつ)

質問項目		選択肢	気になる程度 (○は1つずつ)				
			1 気にならない	2 感じない・ あまり気にならない	3 やや感じる・ やや気になる	4 感じる・ 気になる	5 わからない
色や臭い	(ア) さび・赤水		1	2	3	4	5
	(イ) 塩素 (カルキ) 臭		1	2	3	4	5
	(ウ) 異臭 (かび臭や生ぐさ臭)		1	2	3	4	5
水質	(エ) 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
	(オ) 水道水のもととなる琵琶湖の水質		1	2	3	4	5

(カ) その他気になる点があればご記入ください。

()

問9．京都市の水道水の魅力について，あなたの印象をお聞きます。（○は1つずつ）

質問項目	選択肢	印象の程度（○は1つずつ）				
		1 あると思う	2 どちらかといえば あると思う	3 どちらとも言えない	4 どちらかといえば あると思わない	5 あると思わない
（ア）京都の水道水のおいしさ，または，品質の高さ		1	2	3	4	5
（イ）京都水ブランドの魅力		1	2	3	4	5
（ウ）京料理などに使われる水の魅力		1	2	3	4	5

IV．事業全般について

問10．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，ご感想をお聞きます。（○は1つずつ）

質問項目	選択肢	安心の程度（○は1つずつ）					
		1 安心している	2 どちらかといえ ば安心している	3 どちらとも言え ない	4 どちらかといえ 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11．上下水道局の技術力や事業運営能力に対する，あなたの印象をお聞きます。（○は1つずつ）

質問項目	選択肢	印象の程度（○は1つずつ）				
		1 そう思う	2 ややそう思う	3 どちらとも言えない	4 ややそう思わない	5 そう思わない
（ア）高い技術力がある		1	2	3	4	5
（イ）高い事業運営能力がある		1	2	3	4	5
（ウ）市民のために技術力やサービスの向上を目指し，日々努力している		1	2	3	4	5

V. お客さまサービスについて

問12．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）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
（エ）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
（オ）断水や， ^{だく} 濁水などの事故が発生した時の対応		1	2	3	4	5	6

問 12 で「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(オ)	理由
()	()
()	()

問13．上下水道局が行っているお客さまとのコミュニケーションについて，あなたの印象をお聞きます。（○は1つずつ）

質問項目	満足度（○は1つずつ）					
	1 そう思う	2 どちらかと言え ばそう思う	3 ない どちらとも言え ない	4 どちらかと言え ばそう思わない	5 そう思わない	6 利用経験がない 又は知らない
(ア) 営業所をはじめとしたお客さま窓口は，身近なコミュニケーションの窓口でもある	1	2	3	4	5	6
(イ) 双方向のコミュニケーションがとれている	1	2	3	4	5	6
(ウ) 気が付いたこと（漏水など）を伝えれば，対応してくれる	1	2	3	4	5	6
(エ) 意見を事業に反映してもらえる仕組みになっている	1	2	3	4	5	6

問 14．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. お客さま対応の向上 2. 営業所窓口等での資料や情報の充実 3. インターネットや SNS などによる情報提供の充実 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. 民間賃貸マンションへの各戸検針・各戸徴収サービスの拡大 （本市の上下水道料金が適用され，口座割引やクレジット継続払いなどのサービスが可能） 6. 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 7. その他（ ） 8. 特に重点的に取り組んでほしいサービスはない

問15．あなたが京都市の水道・下水道に協力できると思うことは、どのようなことですか。
(○はいくつでも)

1. 安全・安心でおいしく、安くて環境にやさしい水道水を活用すること
2. 下水道に油やゴミ、薬品などを流さず、ただしく使うこと
3. 災害等に備えて、水を備蓄すること
4. 雨に強いまちづくりのため、雨水を貯留させる「タンク」や地中に浸透させる「ます」を自分の家庭に設置すること
5. 上下水道局が行う施設見学・体験などのイベントに参加すること
6. 上下水道局が行うモニター活動や市民向け講座に参加すること
7. その他()
8. 特にできることはない

VI. 水道料金について

問16．毎日使用している水道・下水道の料金について、どのように思われますか。(○は1つ)

- | | |
|-----------|--------------|
| 1. 高い | 2. やや高い |
| 3. おおむね適正 | 4. やや安い |
| 5. 安い | 6. 気にしたことがない |

問17．古くなった水道・下水道施設を更新することについて、あなたの考えをお聞きます。
(○は1つずつ)

質問項目	印象の程度 (○は1つずつ)				
	1 そう思う	2 どちらかと言え ばそう思う	3 ない どちらとも言え	4 どちらかと言え ばそう思わない	5 そう思わない
(ア) 漏水や施設の停止などが発生しないように、更新を計画的に進めるべきである	1	2	3	4	5
(イ) 漏水や施設の停止などが発生したときに対応すればよく、更新を計画的に進める必要はない	1	2	3	4	5
(ウ) 更新を計画的に進めるために、水道・下水道の料金が上がってもやむを得ない	1	2	3	4	5
(エ) 更新を計画的に進める必要はなく、水道・下水道の料金を値上げはしてほしくない	1	2	3	4	5

VII. 広報活動等について

問18. 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. 市民しんぶん(京都市広報紙) |
| 5. 窓口への問い合わせ | 6. ホームページやツイッター, フェイスブック |
| 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19. 水道・下水道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20. 水道・下水道について, あなたが知りたい情報, 興味がある情報をお聞きます。
(ア) 水道・下水道に関する一般的な情報(○は3つまで)

- | |
|----------------------|
| 1. 水道水の水質, 安全性に関する情報 |
| 2. 料金に関する情報 |
| 3. ご家庭の水道の修繕に関する情報 |
| 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・下水道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ない |

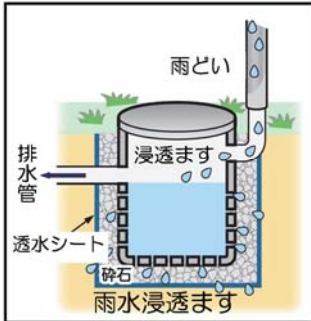
(イ) 大規模な災害が発生した場合の水道・下水道に関する情報(○は3つまで)

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

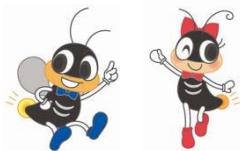
(ウ) 京都市の水道・下水道の経営に関する情報(○は3つまで)

1. 経営に関する基礎的な情報(独立採算制など) 2. 料金の使いみち 3. 予算・決算 4. 今後の経営の見通し 5. その他() 6. 特にない
--

問21. 上下水道局の仕組みや取組について、どの程度ご存知ですか(○は1つずつ)

質問項目	選択肢	認識の程度(○は1つずつ)			
		1 よく知っている (利用したことがある)	2 知っている・興味がある (見た・利用したことはない)	3 聞いたことはあるが、 よく知らない・興味がない	4 知らない (この調査で初めて知った)
(ア) 平成30年3月に、京都市の水道事業・公共下水道事業の経営戦略である「京(みやこ)の水ビジョンーあすをつくるー」を策定したこと		1	2	3	4
(イ) 上下水道局が、水道・下水道の料金により独立採算制で事業運営していること		1	2	3	4
(ウ) 上下水道局が、災害時に備えた飲料水の備蓄を呼びかけていること		1	2	3	4
(エ) 雨水貯留タンクと雨水浸透ますの設置に関する助成金制度	 	1	2	3	4

問22．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	選択肢	認識の程度（○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) 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
(イ) 蹴上浄水場一般公開（5月上旬，つつじの公開）		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」「京の水・おふろキャラバン」など）		1	2	3	4
(エ) 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
(オ) 琵琶湖疏水通船事業（大津から蹴上の観光船）		1	2	3	4
(カ) 水道・下水道施設の見学会		1	2	3	4
(キ) 琵琶湖疏水記念館の展示		1	2	3	4
(ク) 各区ふれあいまつりの上下水道コーナー		1	2	3	4
(ケ) マスコットキャラクター ホタルの「澄都（すみと）くん」， 「ひかりちゃん」		1	2	3	4

VII. 総合的な満足度、ご意見について

問23. 水道・下水道全般について、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24．水道・下水道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、**X月XX日(X)**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。

平成30年度 水に関する意識調査 設問案補足資料

資料7 - 3

整理番号	京大との共同調査対象()	設問項目	設問の内容	設問設定の考え方	(参考：過年度調査の状況)			
					H27	H25	H22	H17
1		回答者自身のこと	年齢、性別、居住地、世帯人数、家族構成、居住年数、居住形態を選択肢から選択	分析の基本的要素であるため、毎年度調査が必要	○	○	○	○
		回答者の住まい、水道のこと	上下水道の状況、水道の用途、給水方式を選択肢から選択			○	○	○
	◎	水道・下水道に関する知識	水道・下水道に関する知識を選択肢から選択	広報活動等の施策の効果を把握するため、平成30年度調査の設問とする	—	—	—	—
		各家庭の使用水量と水道料金	2か月の使用水量及び水道料金(「わからない」も可)	分析の基本的要素であるため、毎年度調査が必要	○	—	○	○
2		各用途別の水道水の使用回数	洗濯、風呂、シャワー、炊事、洗車、散水、花壇や植木鉢等への水やりの回数を選択肢から回答	水需要の動向に係る基本的な項目であり、経年変化を把握するため、毎年度調査が必要	○	○	○	○
3		「水」を飲むときの主な飲み方	水道水をそのまま、一度わかしてから、浄水器利用等から選択	水需要の動向に係る基本的な項目であり、経年変化を把握するため、毎年度調査が必要	○	○	○	○
4		節水に関する取組状況	節水している、節水していない、から選択	水需要の動向に係る基本的な項目であり、経年変化を把握するため、毎年度調査が必要	○	○	○	○
5		(ア) 飲料水の備蓄方法について	市販のミネラルウォーター、疏水物語、ポリ容器等、その他の方法等から選択	飲料水の備蓄率については、ビジョン・プランで数値目標として設定しており、経年変化を把握するため、毎年度調査が必要	○	○	—	—
		(イ) 飲料水の備蓄量について	9リットル以上、6～8リットル、3～5リットル、3リットル未満、備蓄していない、から選択			—	—	—
		(ウ) 備蓄していない理由	9リットル必要と知らなかった、保管場所がない、費用が掛かる、急いで準備する必要がある、準備するのが面倒、災害が起きてからでも購入できると思う、行政機関が準備している、から選択		○	—	—	—
6	○	水道水の「味」	おいしい、ややおいしい、普通、あまりおいしくない、おいしくない、わからない、から選択	水に対する意識に関する基本的な項目であり、経年変化を把握するため、毎年度調査が必要	○	○	○	○
7	○	水道水の水質の「安全性」	安心している、どちらとも言えない、不安を感じている等から選択		○	○	○	—
8	○	水道水の色や臭い、水質について感じる点	さび・赤水、塩素臭、異臭、受水タンク、琵琶湖の水質等について、感じる、感じない等を選択		○	○	○	○
9	◎	京都市の水道水の魅力	おいしさ・品質の高さ、ブランドの魅力、京料理に使われる魅力について、ある、あると知らない等から選択	市民の率直なイメージを把握するため、平成30年度調査の設問とする	—	—	—	—
10	○	事業に対する安心の程度	いつでも水道が利用できる、浸水被害がない、下水道管のつまりや臭いがない等について、安心している、不安である等を選択	事業への率直な意見について、経年変化を把握するため、毎年度調査が必要	○	○	○	○
11	◎	技術力や事業運営能力への印象	高い技術力がある、高い事業運営能力がある、市民のために技術力やサービスの向上を目指し、日々努力しているについて、そう思う、そう思わない等から選択	市民のイメージを把握するため、平成30年度調査の設問とする	—	—	—	—

整理番号	京大との共同調査対象（ ）	設問項目	設問の内容	設問設定の考え方	（参考：過年度調査の状況）			
					H 2 7	H 2 5	H 2 2	H 1 7
12	○	上下水道局のサービスの満足度	「窓口や電話での対応」、「検針での対応」、「インターネット、電話、ファックスによる水道使用の受付」、「口座振替やクレジットカード払い、コンビニ払い」、「断水や濁水時の対応」について、満足、不満等から選択し、やや不満または不満場合は理由を自由記入	優先度の高い項目については、毎年度調査の対象とする（左記以外は、総合調査で質問） ※窓口、電話応対のお客さま満足度については、ビジョン・プランにおいて、数値目標として掲載	○	○	○	—
13	◎	コミュニケーションについての感想	「営業所等の窓口は、身近なコミュニケーションの窓口である」、「双方向のコミュニケーションが取れている」、「気が付いたことを伝えれば、対応してくれる」、「意見を事業に反映してくれる仕組みになっている」について、そう思う、そう思わない等から選択	市民の率直な意見について把握するため、平成30年度調査の設問とする	—	—	—	—
14		今後重点的に取り組んでほしいサービス	「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」、「インターネットやSNSなどによる情報提供の充実」、「インターネットを利用したサービスの充実」、「民間賃貸マンションへの各戸検針・各戸徴収サービスの拡大」、「お客さまへの訪問相談や受付などの出張サービスの充実」、「その他（自由記述）」、「取り組んでほしいサービスはない」の8項目の中から当てはまるものを3つ選択	経年変化を把握することで、サービスの向上に活用するため、毎年度調査の対象とする	○	○	○	—
15		水道・下水道への協力・連携の方法	「安全・安心でおいしく、安くて環境にやさしい水道水を活用すること」、「下水道に油やゴミ、薬品などを流さず、ただしく使うこと」、「災害等に備えて、水を備蓄すること」、「雨に強いまちづくりのため、雨水を貯留させる「タンク」や地中に浸透させる「ます」を自分の家庭に設置すること」、「上下水道局が行う施設見学・体験などのイベントに参加すること」、「上下水道局が行うモニター活動や市民向け講座に参加すること」等から、当てはまるものを選択	ビジョン・プランに記載している「市民・事業者の皆さまとの連携」に係る調査項目として、平成30年度調査の設問とする	—	—	—	—
16	○	料金に対する意見	料金について、高い、適正、安い等から選択	市民の率直な意見について、経年変化を把握するため、毎年度調査が必要	○	—	○	○
17	◎	施設の更新と料金に関するスタンス	「漏水や施設の停止などが発生しないように、更新を計画的に進めるべきである」、「漏水や施設の停止などが発生したときに対応すればよく、更新を計画的に進める必要はない」、「更新を計画的に進めるために、水道料金・下水道使用料が上がっても仕方がない」、「更新を計画的に進めるための水道料金・下水道使用料の値上げはしてほしい」について、そう思う、そう思わない等から選択	市民の率直な意見を把握するため、平成30年度調査の設問とする	○	—	—	—
18	○	情報の入手方法	パンフレット、ポスター、市バス等の広告、HP、市民しんぶん、窓口への問い合わせ、ブース、メディア等から当てはまるものをすべて選択	経年変化を把握することで、随時広報活動に活用するため、毎年度調査の対象とする	○	○	○	○
19		局の広報活動全般の認知度	見かける、見かけない等から選択	広報活動の認知度については、ビジョン・プランにおいて、数値目標として設定しており、経年変化を把握するため必要	○	○	○	—
20		（ア）知りたい情報、興味がある情報	水道水の水質、料金、水道故障時の情報、工事や断水、災害対策、イベント情報、経営情報、環境に関する情報等から当てはまるものを3つ選択	経年変化を把握することで、随時広報活動に活用するため、毎年度調査の対象とする	○	○	○	○
		（イ）大規模な震災が発生した場合に知りたい水に関する情報	水道・下水道施設の復旧の見通し、被害状況、断水地域、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等から当てはまるものを3つ選択		○	—	—	—
		（ウ）経営情報に関する知りたい情報	経営に関する基礎的な情報、料金・使用料の使いみち、予算・決算、今後の経営見通し等から当てはまるものを3つ選択		—	—	—	—

整理 番号	京大との 共同調査 対象 ()	設問項目	設問の内容	設問設定の考え方	(参考：過年度調査の状況)			
					H 2 7	H 2 5	H 2 2	H 1 7
21		上下水道局の仕組みや取組の認知度	以下の項目について、認知度を4段階(知っている, 知らない等)で選択「ビジョンの策定」, 「独立採算性であること」, 「飲料水備蓄呼びかけ」, 「雨水貯留タンクと雨水浸透ますの設置助成金制度」	タイムリーな項目として、平成30年度調査の設問とする	—	—	—	—
22	○	上下水道局が行っている事業等の認知度	以下の項目について、認知度を4段階(知っている, 知らない等)で選択「鳥羽一般公開」, 「蹴上一般公開」, 「京(みやこ)の水キャンペーン(京の水カフェ, 京の水・利き水大作戦, 京の水・おふろキャラバンなど)」, 「ミスト事業」, 「琵琶湖疏水通船事業」, 「水道・下水道施設見学会」, 「琵琶湖疏水記念館」, 「各区ふれあいまつりへの出展」, 「マスコットキャラクター」	タイムリーな事業を中心に、毎年度調査の対象とする	○	○	—	—
23	○	水道・下水道の満足度	満足, 不満等から選択	事業に対する総合満足度については、ビジョン・プランにおいて、数値目標として設定しており、経年変化を把握するため、毎年度調査が必要	○	○	○	—
24		水道・下水道に関する主なご意見	水道事業, 公共下水道事業に関する自由意見記入	上記設問では把握し切れない意見について、意見をお寄せいただく機会を確保するため、毎年度調査が必要	○	○	○	○

京大依頼により追加した設問は

琵琶湖疏水の魅力向上・発信について

1 「琵琶湖疏水通船事業」及びこれに関連する魅力創造事業

(1) 琵琶湖疏水通船 春季運航の実績

- ・ 春季の運航期間（3月29日から5月28日まで44日間）を通じて 98.1%の乗船率（乗船者数 4,898 名）と、ほぼ完売となった。
- ・ 春季の運航期間内に、テレビ・新聞のほか、旅行雑誌等のメディアに広く取り上げられ、大きな反響をいただいた。

(2) 琵琶湖疏水通船 秋季運航予定

- ・ 今秋においては、10月6日から11月28日まで運航を実施する。
（8月13日から予約受付開始）
- ・ 好評を得た今春の運航実績を踏まえ、今秋は、当初予定から6日間追加（34→40日間）するとともに、この間の事業・訓練において安全性が確認できたことから、上り便の旅客定員を8名から9名に増員する。

(3) 地方創生推進交付金を活用した魅力創造事業（平成30年度）

- ・ 関西圏において重点的に通船事業及び琵琶湖疏水の魅力をPRするため、雑誌掲載や交通広告等の広報企画を実施
- ・ 蹴上インクライン等の近代化産業遺産を活用した体験型コンテンツ（VR・AR等）を制作
- ・ 近代化産業遺産を巡るツアーや山科疏水沿線の散策の旅行商品開発等の特別企画の実施

2 琵琶湖疏水記念館開館30周年リニューアル（平成31年春予定）

(1) 記念館リニューアルにおける整備内容

- ・ 4つのリニューアルコンセプト（印象的な空間演出，ストーリー性のある動線とゾーニング，分かりやすい展示，フィールドミュージアムの情報発信拠点化）に基づき、お客さま目線に立った快適で分かりやすい空間・展示を目指す。
- ・ 整備内容の概要については、別紙参照

(2) リニューアルに向けた今後の予定

平成30年	8月～	展示物等の設計・製作など
	12月 8日	来館停止
平成31年	1月31日	リニューアル工事完了
	3月上旬	式典及びリニューアルオープン

3 旧御所水道ポンプ室の保存及び活用

(1) 旧御所水道ポンプ室の保存・活用に係る懇談会

- ・ 琵琶湖疏水の関連施設である「旧御所水道ポンプ室」の保存・活用の方法の検討に向けて，外部有識者等から，専門的な見地からの意見や助言を受けるため平成29年度に設置し，計4回開催
(委員長：宗田好史京都府立大学副学長)

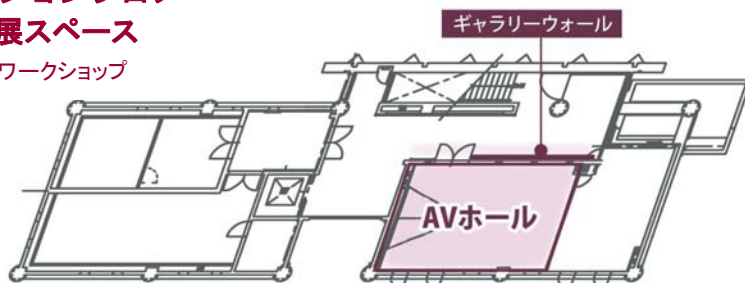
(2) 今後の保存・活用について

- ・ 旧御所水道ポンプ室は，建造物の文化財的価値が非常に高く，また，京都の近代化等に係る歴史的価値も有する施設である。
- ・ 文化財的価値の詳細調査・検討の結果に基づき，文化財指定・登録に向け，関係部局・機関との協議等を進めていく。
- ・ これまで非公開としてきた旧御所水道ポンプ室の活用の方策について，その高い価値を大切に保存し，損なわないという前提で慎重に検討を行う。

[フロアイメージ図]

2階

コミュニケーションフロア
テーマ別特別展スペース
オリエンテーション/ワークショップ



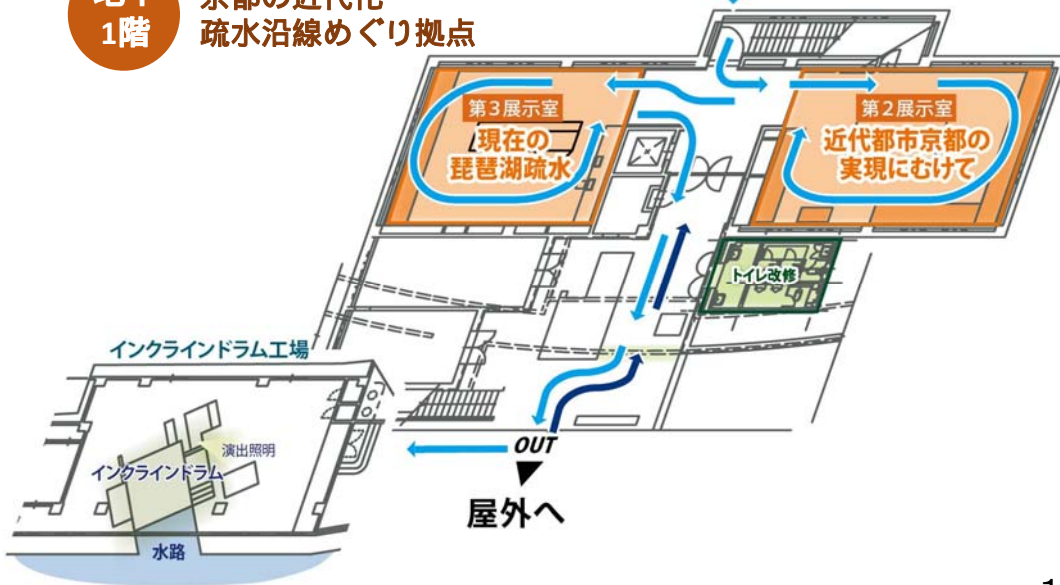
1階

ウェルカムガイダンス・
琵琶湖疏水事業のあらまし



地下
1階

京都の近代化・
疏水沿線めぐり拠点

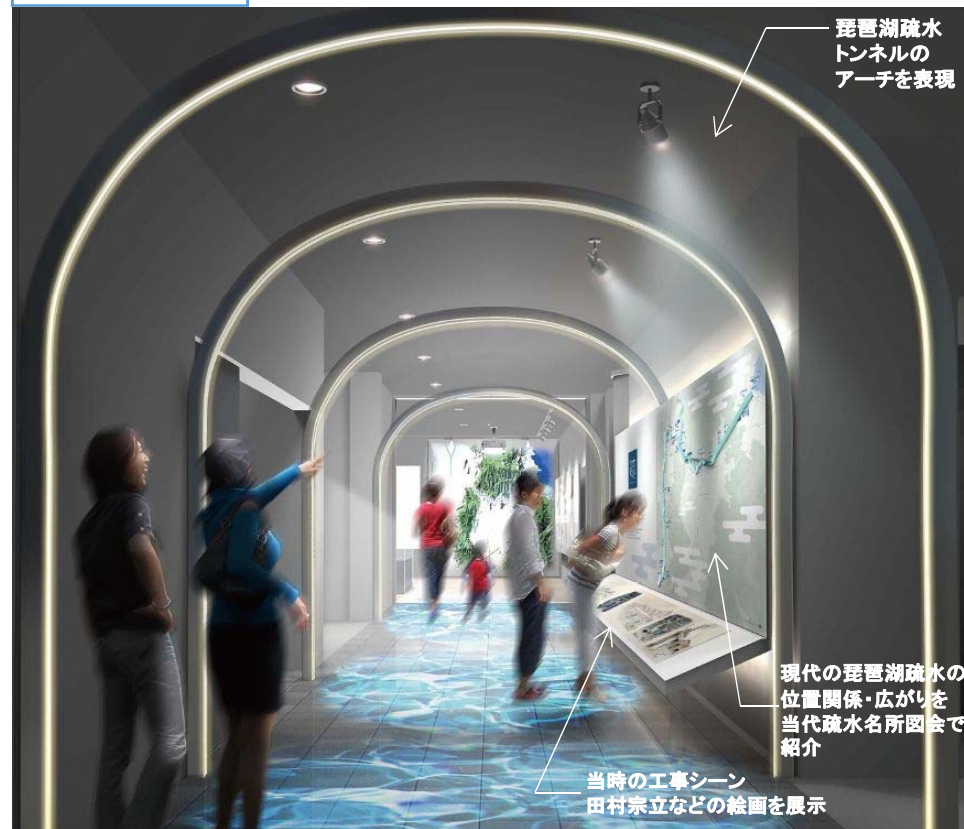


1階

エントランス

琵琶湖疏水トンネルのアーチと水面のゆらぎを表現し、疏水の流れを演出。
また、琵琶湖疏水と京都の位置関係を紹介する“当代疏水名所図会”を配置し、
土地勘のない来館者の地理的な理解を促進。

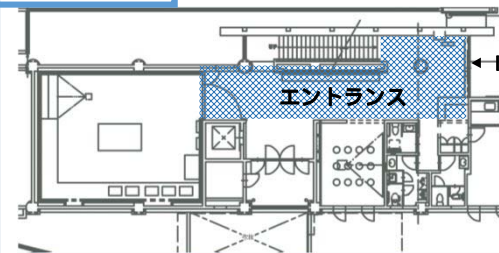
改修空間のイメージ



既存空間



1階見取り図

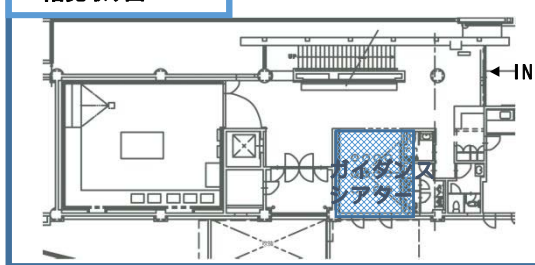


琵琶湖疏水建設に携わった人々や、疏水の歴史、役割、関連施設、四季折々の風景などを映像で紹介し、疏水への興味を喚起(7分程度)。

改修空間のイメージ



1階見取り図



既存空間



展示テーマ

「琵琶湖疏水の計画と建設」

明治期の一大土木事業である琵琶湖疏水の計画から建設に至るまでの資料を展示。

改修空間のイメージ



プロジェクションマッピング

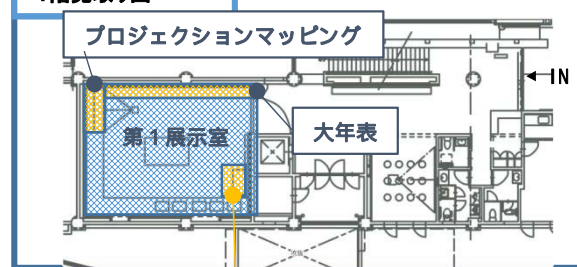
縦横3mの白色の立体模型に映像を投射し、疏水周辺の土地の起伏や断面図、堅坑の様子を映像で再現するなど分かりやすく紹介し、工事の規模等を実感。

大年表

- ・疏水の概要
- ・人物紹介
- ・疏水の歴史と同時期の出来事

水面のゆらぎを演出

1階見取り図



工事道具タッチング

実際の工事道具などに触れ、手作業中心だった工事の大変さを実感。

古めかしい道具で大変だったろうな..

既存空間



展示テーマ

「近代都市京都の実現にむけて」

京都の近代化に貢献した①琵琶湖疏水が果たした役割(発電, 舟運, 防火用水など), ②京都市三大事業, ③琵琶湖疏水建設に携わった人々を紹介

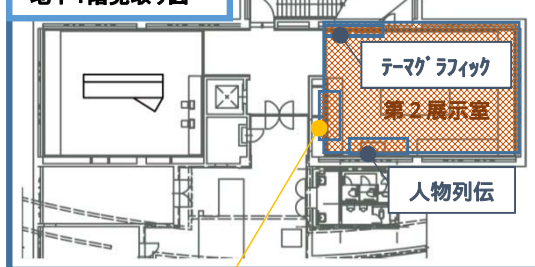
改修空間のイメージ



テーマグラフィック

・琵琶湖疏水の果たした役割
・京都市三大事業

地下1階見取り図



既存空間



水力発電体験

手回し動作で明かりが
灯る様子を体験し、
蹴上発電所で使用され
たベルトン水車による
発電原理を理解。



展示テーマ

「現在の琵琶湖疏水」

・フィールドミュージアムの情報発信拠点として疏水沿線めぐりにいざなう展示
・記念館の所蔵資料を閲覧し学習効果をもつことができる資料アーカイブ・スタディコーナーを設置

改修空間のイメージ



資料アーカイブ・
スタディコーナー

記念館の所蔵資料を
検索でき、琵琶湖
疏水についてさらに
広く深く学習する
ことが可能。



地下1階見取り図



テーマグラフィック
・大正～昭和の疏水の変遷
・現在の水道事業

通船事業の紹介

既存空間



テーマグラフィック
・船と舟運

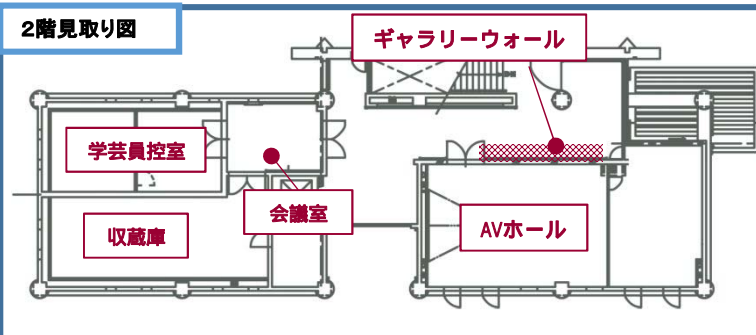
2階 ギャラリーウォール

特別展の開催が可能な可変展示スペース

改修空間のイメージ



2階見取り図



既存空間



<参考>

インクラインドラム工場 常時公開(新規)

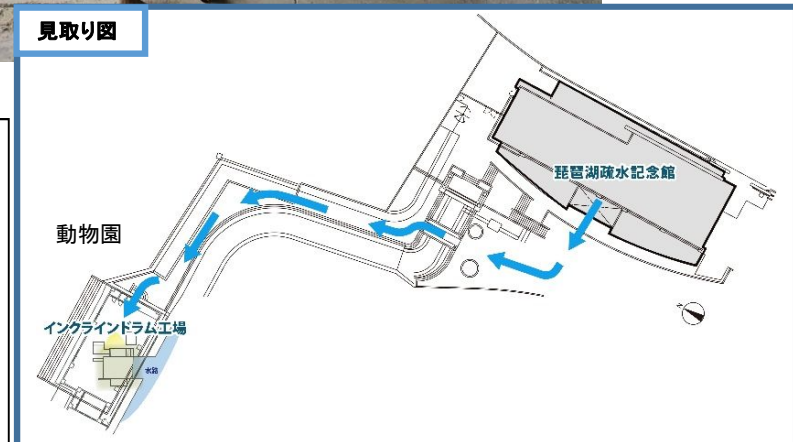
(別紙)

琵琶湖疏水記念館の屋外施設であるインクラインドラム工場において、常時御見学いただけるように照明器具を改修。

改修空間のイメージ



見取り図



ドラム工場とは

蹴上船溜から南禅寺船溜まで延長約582m、高低差約36mの落差を克服し、船を通航させるために敷設されたインクライン(傾斜鉄道)の操作所。疏水を行き交う船は、蹴上と南禅寺の船溜でワイヤーロープをつないだ台車に乗せ、巻上機(ウィンチ)でワイヤーロープを巻き上げることで、上下させた。

危険性のあるブロック塀への緊急対応について

平成 30 年 6 月 18 日に発生した大阪府北部地震を受け，上下水道局が所管する全ての施設のブロック塀の現況を確認し，緊急対応に着手しておりますので，その内容等について御報告します。

1 ブロック塀の箇所数（別紙参照）

44 箇所（24 施設）

（うち道路・通路などに面している箇所 29 箇所
道路・通路などに面していない箇所 15 箇所）

2 対応方針

基準 1 （設置箇所）	基準 2 （建築基準法施行令）	対応方針	箇所数
道路・通路などに面している （29 箇所）	基準を満たしていない。 （内部・基礎構造が確認できない場合も含む。）	A 速やかに，撤去・交換 又は必要な補修を行う。	25 箇所
	内部・基礎構造を含め， 基準を満たしている。	B 詳細調査・現状維持	4 箇所
道路・通路などに面していない （15 箇所）	基準を満たしていない。 （内部・基礎構造が確認できない場合も含む。）	C 順次，撤去・交換又は 必要な補修を行う。	15 箇所
	内部・基礎構造を含め， 基準を満たしている。	—	なし

3 概算費用

約 1 億円程度（対応方針 A の 25 箇所の対応に係る費用）

当初予算内（主に建設改良費）で対応できる見込み

4 現時点の対応状況

通学路に面するなど，特に優先度の高い箇所から順に撤去・交換工事に着手済み

別紙 ブロック塀が設置されている施設一覧

施設名	所在地	ブロック塀の箇所数 (対応方針)		
		A	B	C
北山ポンプ場	北区大宮一ノ井町 4	1		
北山第 1 貯水槽	北区大宮釈迦谷 11 番地 2	1		
元北部営業所	北区衣笠東御所ノ内町 43 番地	2		1
元きた下水道管路管理センター	上京区丸太町通智慧光院下る東入主税町 936 番地	1	1	5
元丸太町営業所	上京区丸太町智慧光院下る主税町 1120 番地	2		
蹴上浄水場排水処理施設敷地境界壁	左京区南禅寺福地町	1		
北部営業所(元左京営業所)	左京区高野竹屋町 4 番地 1			1
蹴上取水池管理棟(敷地境界)	東山区東小物座町付属		1	
蹴上取水池	山科区日ノ岡一切経谷町	1		
九条山町ポンプ所	山科区日ノ岡夷谷町 17 番地 5	1		
(一財)京都市上下水道サービス協会(七条支部)	下京区七条通東堀川西入八百屋町 2 番地 3			1
元かつら荘	南区吉祥院嶋笠井町 98	1		
鳥羽水環境保全センター	南区上鳥羽塔ノ森梅ノ木 1 番地	3	1	
きた下水道管路管理センター八条支所	南区東九条東山王町 12 番地 3	1		
元水道管路管理センター北部配水管理課	右京区山ノ内五反田 15 番地	1		2
元山ノ上ポンプ場	西京区榎原山ノ上町 41 番地 1	1		
一ノ井樋門	西京区松室中溝町	1		
水道管路管理センター南部配水管理課	伏見区深草六反田町 5 番地 5	3	1	2
元伏見営業所	伏見区深草石橋町 18 番地 1	1		
みなみ下水道管路管理センター	伏見区桃山町丹下 14 番地 10	1		
小栗栖監視局	伏見区小栗栖森本町 47 番地 4	1		
下水道建設事務所	伏見区島津町 159 番地			1
南部営業所	伏見区鷹匠町 33 番地			2
疏水事務所大津分所	大津市大門通 3 番地 32	1		
計 24 施設(ブロック塀の箇所数 44 箇所)		25	4	15

対応方針

- A 速やかに、撤去・交換又は必要な補修を行う。(道路・通路などに面しており、基準を満たしていない。)
- B 詳細調査・現状維持(道路・通路などに面しており、基準を満たしている。)
- C 順次、撤去・交換又は必要な補修を行う。(道路・通路などに面しておらず、基準を満たしていない。)

(参考) 速やかに、撤去・交換又は必要な補修を行う箇所(25箇所 行政区別)

北 区 ①



北山第1貯水槽

(詳細図)



(写真)



北山ポンプ場

(詳細図)



(写真)



北区 ②



元北部営業所

(詳細図)



(写真)



上 京 区



元きた下水道管路管理センター

(詳細図)



(写真)



元丸太町営業所

(詳細図)



(写真)



左 京 区



蹴上浄水場 排水処理施設 敷地境界壁

(詳細図)



(写真)



山 科 区



蹴上取水池

(詳細図)



(写真)



九条山町ポンプ所

(詳細図)



(写真)



南区①



元かつら荘

(詳細図)



(写真)



鳥羽水環境保全センター

(詳細図)



(写真)



①

②

③

南区②



きた下水道管路管理センター八条支所

(詳細図)



(写真)



右京区



元水道管路管理センター北部配水管理課

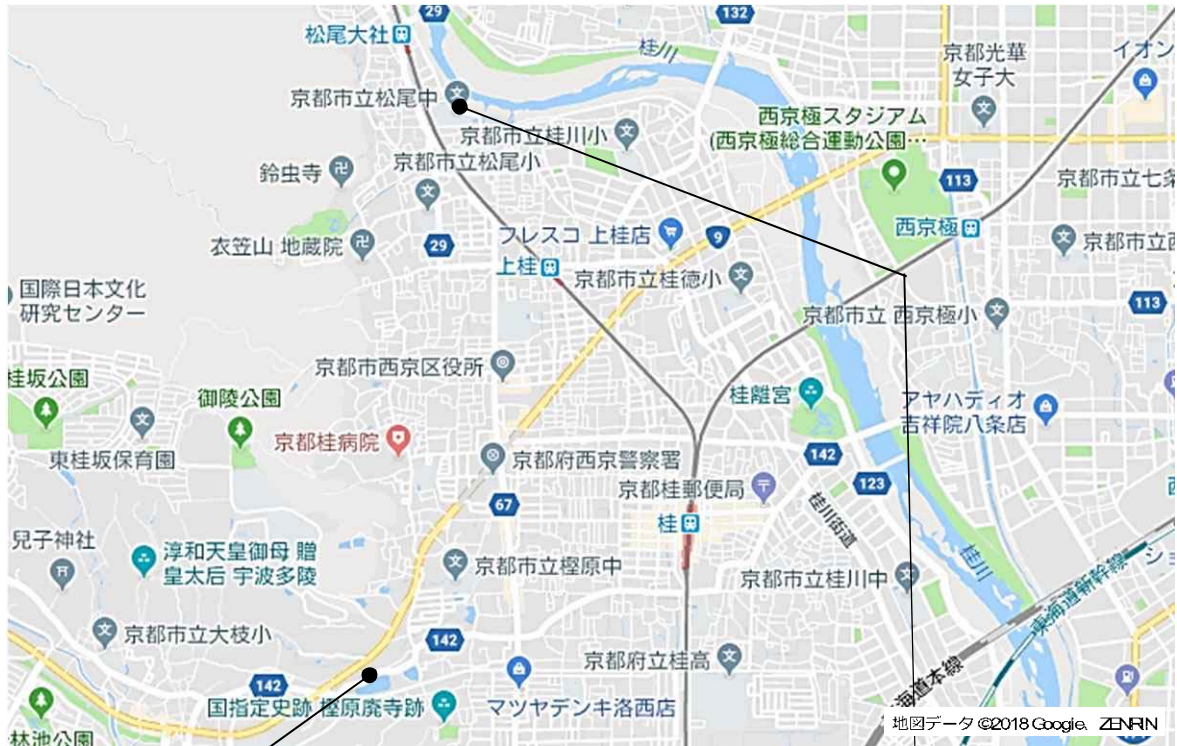
(詳細図)



(写真)



西京区



元山ノ上ポンプ場

(詳細図)



(写真)



一ノ井樋門

(詳細図)



(写真)



伏見区①



水道管路管理センター南部配水管理課

(詳細図)



(写真)



①



②



③

元伏見営業所

(詳細図)



(写真)



伏見区②



みなみ下水道管路管理センター

(詳細図)



(写真)



小栗栖監視局

(詳細図)



(写真)



市 外



疏水事務所大津分所

(詳細図)



(写真)

